

被害者等支援計画

平成 30 年 7 月

羽幌沿海フェリー株式会社

被害者等支援計画

1. はじめに

当社が運航する船舶に関連して、人命に関わる海難事故や災害（以下「重大事故」という）が発生した場合、被害に遭われた方々並びにその家族等への必要な支援について、「被害者等支援の基本的な考え方」を次の通り定めます。

本計画は「公共交通事業者による被害者等支援計画作成ガイドライン」（国土交通省平成25年3月29日）に則り定めたものです。

2. 被害者等支援の基本的な方針

（1）安全の確保に対する基本的な考え方に関すること

当社は、お客様の安全な船旅を確保するために、安全最優先の意識の徹底を図り、全社員がそれぞれの持ち場においてこれを徹底して実行し、また関係法令及び各種安全規程を遵守し、全社一丸となって安全運航に努めることが重要な責務であると考えております。

（2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢に関すること

重大事故が発生し、お客様が被害に遭われた場合は、経営トップをはじめ役職員全員が重大さを認識し、全社一丸となって被害者支援に全力を挙げることが重大な責務と考えております。

また、国土交通省の各機関やその他関係する諸機関と連携協力して人命救助を最優先に被害者等を救護、支援するとともに、被害の拡大防止に取り組みます。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

（1）情報提供

①ご家族等への事故情報の提供

- ・重大事故が発生した場合は、国土交通省、海上保安庁、消防、警察等関係機関と連携して情報収集に最大限の努力をします。
- ・収集した情報は、問い合わせ窓口を設置し、被害に遭われたお客様のご家族等に情報が提供できる体制を整えます。
- ・事故現場等でのご質問に、出来得る限りお答えできる体制を整えます。

②乗船客情報及び安否情報の取扱い

- ・問い合わせ窓口では、被害に遭われたお客様のご家族等と確認の上、情報提供を行います。
- ・被害に遭われたお客様のご家族等と確認できる場合には、可能な限り詳細な情報の提供を行います。
- ・被害に遭われたお客様及びご家族等から、本人に関する情報の非公表の申し出があればその意思に従い情報の提供は致しません。
- ・情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の趣旨に沿って適切な取扱いをします。

③被害者への継続的な情報提供

- ・安否情報はもとより、事故に関する情報及び再発防止策について継続的な情報提供を行います。
- ・安否情報問い合わせ窓口の開設は、必要と考えられる一定期間とします。

(2) 事故現場における対応

①事故現場・待機地点等への案内

- ・事故の被害に遭われた方のご家族等が、事故現場又は事故現場付近の待機場所へ移動する場合は、移動手段や宿泊先等の手配を行うなど、必要とされるできる限りの支援を行います。

②滞在中の支援

- ・待機場所等に来られたご家族等に対して、安否確認のご要望やお問い合わせ、待機場所の確保、食事の提供及び心のケア等のサポートをいたします。

(3) 継続的な対応

①被害者及びご家族等からの相談受付体制

- ・相談窓口を設置し、被害者及びご家族等からの相談に応じます。

②被害者及びご家族等へのサポート

- ・被害者及びご家族等からのご相談に対応し、場合によっては専門家の協力を受けながら心のケア等のサポートを行います。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

重大事故発生の第一報を受けた場合は、速やかに「非常対策本部」を設置し、被害者等を支援する体制を整備します。（「非常対策本部」の組織及び編成は別紙のとおり）なお、事故の規模により中長期間に対応する必要がある場合は被害者ごとに担当者を決め、継続的に対応します。

(2) 研修、教育、訓練等

社員に対して、安全意識の向上及び被害者等支援に関する研修、教育、訓練等を実施します。

非常対策本部の組織及び編成

