

被害者等支援計画

令和6年10月

東京九州フェリー株式会社

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及び災害（以下「重大事故」と称す）が発生した場合、被害に遭われた方々並びにそのご家族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」を次のとおり定めます。

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）に則り作成しています。

2. 被害者等支援の基本的な方針

当社は、公共交通機関としての使命及びサービスの原点を「安全」、「安心」として、それらを確保するために全社員が一体となり日々安全への取り組みを実施し、安全運航を実践してまいります。

また、船舶の安全管理を実現するにあたっては当社における安全管理システムを運用し、現状に満足することなく継続的に改善していくことで、あらゆる事故の未然防止、ひいては安全運航につなげていきます。

重大事故が発生した場合は、直ちに経営者を中心とした事故対策本部を設置し、被害の拡大を最小限にとどめるべく本船やその他関係する諸機関と連携しながら、人命の安全確保を最優先として行動し、情報の収集及び伝達に努め、被害に遭われたお客様及びそのご家族に寄り添い、誠意をもって支援してまいります。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① ご家族への事故情報の提供

- ・重大事故の第一報を入手した場合は直ちに国土交通省と連携の上、海上保安庁その他関係する諸機関並びに寄航地船舶代理店等（旅行会社含む）と協力して情報収集に努めると同時に、被害に遭われた方のご家族等へご連絡いたします。
- ・またその際、事故情報、安否情報に関するご家族等からの当社への問い合わせに対応できるよう、担当部署をご案内いたします。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・被害に遭われたお客様の安否や怪我の程度等につきましては、本船及び関係機関から全力で情報を収集し、速やかに家族等にご連絡いたします。
- ・被害に遭われた方ご本人またはそのご家族等が情報を公表することを希望されない場合には、その意思に沿った対応を行います。
- ・個人情報については個人情報保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)の趣旨を踏まえて、適切に取扱います。

③ 被害者等への継続的な情報提供

- ・事故に関する情報や再発防止策については、継続的な情報提供を行います。

(2) 事故現場等における対応

- ・現地及び収容先病院でのお客様状況確認のため、必要に応じて担当員を派遣して対応体制を構築し、情報の収集、展開に努めます。

- ・被害に遭われたお客様のご家族が事故現場等へ移動する場合、移動や宿泊等について必要な支援に努めます。
- ・事故等の現場が交通手段確保の困難な場所である等、移動及び移動先に関わる様々な情報や準備についても、事前にご案内、お手伝いさせていただきます。
- ・国土交通省と連携の上、その他関係する諸機関並びに企画旅行会社と協力の下に、対応に努めます。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

- ・被害に遭われた方及びそのご家族等が、事故現場から生活の場へ戻り、再び平穏な生活を取り戻していただくため、これらの方からのご相談に真摯に対応できる体制を整備いたします。

② 被害者及びご家族へのサポート

- ・被害に遭われた方及びそのご家族が、心のケアを必要とされる場合には、専門家の協力を仰ぎながら必要な支援に努めます。

4. 被害者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、「非常対策本部」を設置し、人命の安全確保を最優先とした体制をとります。
- ・事故現場の最寄りに現地対策本部を設置し、非常対策本部と連携を取りながら迅速に支援を行ってまいります。
- ・これらを実施した場合の対応記録の作成や保存は、担当部署にて適切に行います。

(2) 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教育、訓練等を実施いたします。
- ・警察や消防、行政機関等と連携した合同訓練に積極的に参加いたします。

