

# 被害者等支援計画

## はじめに

当社が運航・管理する客船において、大規模な海難事故・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及びそのご家族への総合的な支援方針について、「被害者等支援計画」を次の通り定めます。

本計画は、国土交通省の指導のもとに作成しています。

### 1. 被害者等支援の基本的な方針

「安全の確保」と「環境保全」は当社客船事業の前提であるとの基本方針の下、全社員に対し、常に安全意識の周知徹底を図るとともに、教育、訓練を通じ安全意識の高揚を目指しています。船舶の安全管理を実現するにあたっては当社の安全管理システムを運用し、継続的な改善・是正の手順を確立し、予防措置と重大事故への対応手段を整備しています。

しかし、万が一、当社客船が重大事故に陥るおそれがある場合は、以下に記載のとおり、経営者を中心とした非常対策本部を直ちに設置し、本船や関連諸機関と緊密に連携しながら事故の情報収集と提供に努め、人命の安全確保を最優先として行動し、被害の拡大防止のための措置をとります。また、被害に遭われた方々及びそのご家族に対し寄り添い、誠意をもって支援してまいります。

### 2. 被害者等支援の基本的な実施内容

#### (1) 情報提供

##### ① 事故情報のご家族への連絡

- ・重大事故発生の第一報を入手した場合は、直ちに国土交通省と連携して、救助機関、医療機関その他関連諸機関並びに企画旅行会社と協力して情報収集に最大限の努力を払い、可及的速やかにご連絡します。
- ・また、ご家族からの問い合わせに対応するために、専門窓口を設置し、その連絡先及び担当者名などをご案内します。

##### 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につきましては、関連諸機関から全力で情報を収集し、迅速にご家族に提供します。

- ・被害に遭われたお客様の情報については「個人情報の保護に関する法律」の趣旨に留意して、適切に取り扱います。
- ・ご家族と連絡が取れた場合で、ご家族が被害に遭われたお客様の情報を公表することを希望されない場合は、原則としてそのご意向に沿った対応をします。

### ③ 被害者等への継続的な情報提供

- ・事故原因や再発防止策等の情報については、必要に応じて説明します。

## (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、必要に応じて担当者を派遣して対応体制を構築し、情報の収集・提供に努めます。
- ・ご家族の、事故現場、待機場所、病院への移動に必要な交通手段や宿泊場所等の確保に努め、必要に応じた支援を実施していきます。
- ・事故等の現場が交通手段確保の困難な場所である等、様々なケースが考えられることから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、関連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. 被害者等支援の基本的な実施体制**

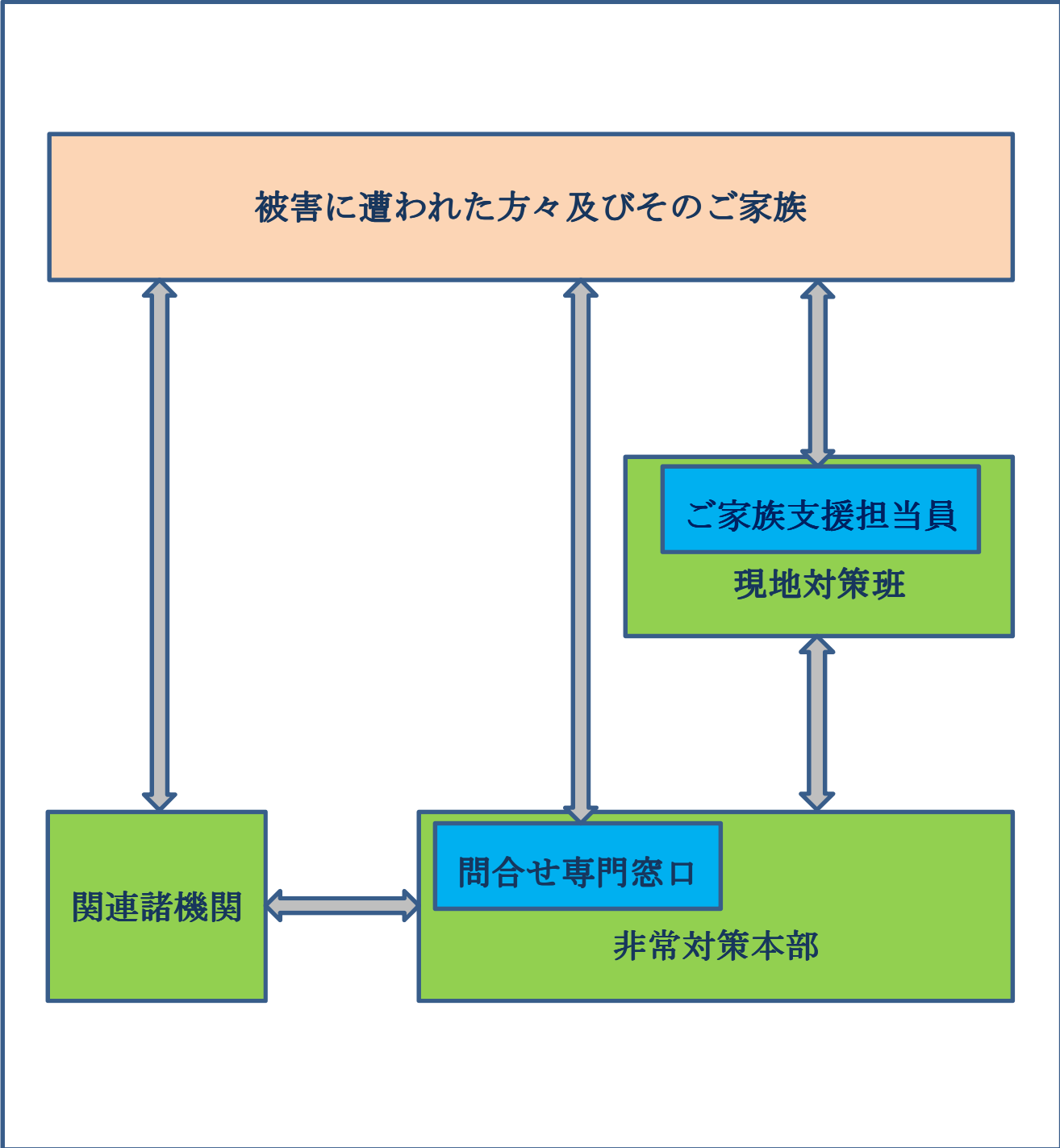
### ① 体制の確立

- ・事故発生の第一報を入手した際、発生した事故の規模を勘案し、必要に応じて「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班を設置し、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

全社員に対して、万一の重大事故に備え、必要な訓練等を計画的且つ定期的に実施します。

- ・重大事故を想定した「情報伝達訓練」及び「模擬対応訓練」を実施します。



被害に遭われた方々及びそのご家族

ご家族支援担当員  
現地対策班

問合せ専門窓口

非常対策本部

関連諸機関