

被害者等支援計画

2023年11月1日

阪九フェリー株式会社

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や災害（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）に基づき定めたものです。

2. 被害者等支援の基本的な方針

①安全確保に対する基本的な考え方

安全は公共交通事業者として最大の責務であり、最重要課題であると捉えております。当社では「安全管理規定」を遵守する事により、社員一人ひとりが安全最優先の原則を守り安全運航を実践してまいります。

②被害者等への支援に関する基本的な姿勢

重大事故が発生した場合には、以下に記載した通り、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

A) 情報提供

①事故情報のご家族への連絡

重大事故の第一報を入手した場合は直ちに国土交通省、海上保安庁等関係機関と協力して情報収集に努めると同時に可及的速やかにご連絡いたします。

またその際、その後の当社への連絡先および担当部署などをご案内いたします。

②乗客情報及び安否情報の取り扱い

・被害に遭われたお客様の安否や怪我の程度等に付きましては、本船及び関係機関から情報を収集し、迅速にご家族にご連絡いたします。

・被害に遭われたお客様の情報については、個人情報の趣旨に十分留意し、適切に取り扱います。

・ご家族とご連絡が取れた場合において、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いたします。

③被害者等への継続的な情報提供

・事故に関する原因や再発防止策等の情報については、必要に応じて説明いたします。

B) 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、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へ移動する場合、移動や宿泊等について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、その他関係する諸機関と協力の下に対応に努めます。

C) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制及び被害者等に対するサポート

- ・事故の影響により、被害に遭われたお客様およびそのご家族が再び平穏な生活に戻るまでに長い年月が必要であると考えられることから、社内に相談窓口を設置し、継続的に相談いただける体制を整えてまいります。
- ・被害に遭われたお客様およびそのご家族からの相談内容および個人情報につきましては、細心の注意を払い管理致します。

4. 被害者支援の基本的な実施体制

①体制の確立

- ・重大事故発生の際の第一報を受けた場合、「事故対策本部」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、事故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

社員に対して必要な訓練等を計画的且つ定期的に実施いたします。

- ・多くの人命に関わる重大事故を想定して、事故対策本部その他対策本部における「模擬対応訓練」を実施します。

