

# 被害者等支援計画

2020年10月16日

津軽海峡フェリー株式会社

## 1. はじめに

当社が運航するフェリーにおいて、人命に関わる海難事故や災害が発生した場合、被害に遭われた方々並びにそのご家族への必要な支援等に関する基本的な方針を次の通り「被害者等支援計画」として定めます。

本計画は国土交通省の「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」に則り作成しております。

## 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

当社は北海道と本州をフェリーで繋ぎ、重要な交通機関としての役割を安全に果たすことを使命としております。職員・乗組員一同は当社の安全方針である関係法令順守や安全最優先の確保を意識し、お客様に安心してご利用頂けるよう常に安全運航を心がけています。

船舶の安全管理を実現するにあたり当社は安全管理システムを運用し、継続的に改善していくことで、重大事故の未然防止に努めています。

### (2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

しかし、万が一当社フェリーにおいて事故が発生しお客様に被害が生じた場合の対応については、被害に遭われたお客様及びご家族の皆様には精一杯の対応に努めると共に、国土交通省や関係諸機関と連携し人命の安全確保を最優先として行動し、被害者等を救護、支援するとともに、被害の拡大を防止します。

## 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

### (1) 情報提供

#### ① 事故情報の伝達

- ・国土交通省、海上保安庁、消防、警察等関係機関と連携し情報の収集に最大限努力します
- ・担当窓口を設置し、ご家族からの問い合わせに対応します。

#### ② 乗客情報及び安否情報の取り扱い

- ・担当窓口では、被害者の家族であることが確認できる場合には、可能な限り情報提供を行います
- ・被害者及びそのご家族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」の趣旨に沿って適切に取り扱います

③ 被害者等への継続的情報提供

- ・安否情報や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

(2) 事故現場における対応

① 事故現場・待機場所等への案内

- ・被害者のご家族の事故現場、搬送先病院、待機場所への移動手段の確保及び案内に努めます

② 滞在中の支援

- ・待機場所等に来られたご家族に対して、安否情報の提供や待機場所の確保などと共に心身のケア等のサポートをいたします

(3) 継続的な対応

被害者やご家族からの相談、精神的なケアへの対応については、国土交通省や専門家、専門機関などからの協力や指導を仰ぎながら、被害者やご家族のお気持ちに寄り添うことを第一に考え、事業者としてできる限りの対応を致します。

#### 4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

- ・重大な事故発生の連絡を受けた場合は、速やかに当社安全管理規程の「事故処理基準」に定める「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整備します。

(2) 教育・訓練等

- ・社員に対し安全意識の向上に関する教育、研修、訓練等を実施します
- ・人命に関わる重大事故を想定した「模擬対応訓練」を実施します

【非常対策本部の組織及び編成】

