

被害者等支援計画

2019年5月

四国フェリー株式会社

小豆島フェリー株式会社

四国急行フェリー株式会社

被害者等支援計画

1. はじめに

本計画は、当社が運航する船舶に関連して、人命に係わる「重大事故」が発生した場合に備え、被害に遭われた方々及びそのご家族に対する支援について、「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

船舶の安全運航は、事業の根幹であり、すべてに優先する最重要課題です。

当社は、全社員が安全最優先を徹底して実行し、安全運航に努める事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

重大事故が発生しお客様が被害に遭われた場合には、国土交通省等関係機関と連絡協力して、人命救助を最優先にお客様の救護にあたります。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① 事故情報の収集提供

- ・ 重大事故発生後、直ちに国土交通省、海上保安庁等関係機関と連携して被害者の安否情報収集に最大限の努力をします。
- ・ 被害に遭われたお客様のご家族からの問い合わせに対しては、専用の窓口を設置し、収集した情報を継続的に提供します。

② 乗客情報及び安否情報の取り扱い

- ・ 専用窓口では、被害に遭われたお客様のご家族と確認できる場合には可能な限り情報提供します。
- ・ 被害に遭われたお客様及び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。
- ・ 情報の取り扱いについては、「個人情報の保護に関する法律」の趣旨に則り適切な取り扱いをします。

③ 被害者等への継続的な情報提供

- ・ 安否情報等については、ご家族等に継続的に提供致します。
- ・ 事故に関する情報及び再発防止策等については、必要に応じてご説明します。

(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

- ・ 被害者のご家族等が事故現場、搬送先病院、待機場所等へ移動する場合は、各所までの必要な交通手段の確保に努めます。

② 滞在中の支援

- ・ご家族等が待機場所等に滞在される場合は、宿泊、食事の提供及び心身のケア等についてできる限りのサポートを致します。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

- ・相談窓口を設置し、被害者等からのご相談に対応します。

② 被害者等に対する継続的な支援

- ・被害者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. 被害者支援の実施体制

(1) 体制の確立

- ・重大事故発生の第一報を受けた場合は、速やかに事故の被害、規模に応じて「事故対策本部」を設置して担当者を配置し継続的に対応します。

(2) 研修・教育・訓練等

- ・社員に対して、安全意識の向上を図るため及び被害者支援に関する研修、教育、訓練等を実施します。

事故発生直後の体制

