

被害者等支援計画

2023年12月1日

ジャンボフェリー株式会社

被害者等支援計画（被害者等支援の基本的な考え方）

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

当社では、安全管理規程において、安全第一の意識を持って事業活動を行える体制の整備に努めるとともに、全従業員に下記「安全方針」の周知を図り、日々安全確保に取り組んでいます。

【安全方針】

『旅客・自動車及び貨物』の輸送に従事し、地域の活性化を担う「神戸～小豆島～高松」間、唯一の旅客フェリー会社としての責任及び信頼を持ち経営する。この事業活動において、輸送の安全確保こそが事業の根幹であることを認識している。発災時においても早期回復を図り事業継続する。安全管理規程に基づき、改めて以下の安全方針を定め全社員及び関係者に周知徹底を図るものである。

- 関係法令及び安全管理規程を遵守します。
- 安全最優先の原則を徹底します。
- 運輸安全マネジメント体制の継続的改善を図ります。
- 感染症予防及び自らの健康管理に務めます。
- 「想定外」は、あわてず、自ら考えて、最も安全と認める方法を導き出します。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢に関すること

事故が発生してお客様に被害があっ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の各機関やその他関係する諸機関と連携協力して以下の対応をいたします。

- ・人命救助を最優先に事故直後より迅速にお客様の救護を行います。
- ・事故直後より情報収集に努め、被害に遭われたお客様のご家族等への継続的な情報提供を行います。
- ・被害に遭われたお客様が再び平穏な生活が取り戻せるよう出来得る限りの協力をを行います。
- ・事故直後より迅速に対応できる組織を確立し、被害者等への対応体制を整備します。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

①ご家族への事故情報の提供

- ・国、消防、警察等関係機関と連携して情報の収集に最大の努力をします。
- ・収集した情報は、問い合わせ窓口を設置し、被害に遭われたお客様のご家族等に情報提供ができる体制を整えます。
- ・事故現場等でのご質問に出来得る限りお答えできる体制を整えます。

②乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・問い合わせ窓口では、被害に遭われたお客様のご家族との確認のうえ情報提供を行います。
- ・被害に遭われたお客様のご家族等と確認できる場合には、可能な限り詳細な情報の提供を行います。
- ・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いたしません。
- ・情報の取扱いについては、個人情報保護法の趣旨に沿って適切な取扱いをします。

③被害者等への継続的な情報提供

- ・安否情報はもとより、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。
- ・安否情報問い合わせ窓口の開設は、必要と考えられる一定期間とします。

(2) 事故現場等における対応

①事故現場・待機地点等への案内

- ・事故に遭われたお客様のご家族の事故現場、搬送先病院、待機場所等への移動の交通手段の確保及びご案内に努めます。

②滞在中の支援・待機場所等に来られたご家族に対して、安否確認のご要望やお問い合わせ、待機場所の確保、食事の提供及び心のケア等のサポートをいたします。

(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、被害者及びご家族からの相談に応じます。

②平穏な生活を取り戻していく過程における被害者等への対応

- ・被害に遭われたお客様及びご家族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. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

①重大事故発生の第一報を受け、「安全管理規程」に基づき「非常対策本部」を設置し、

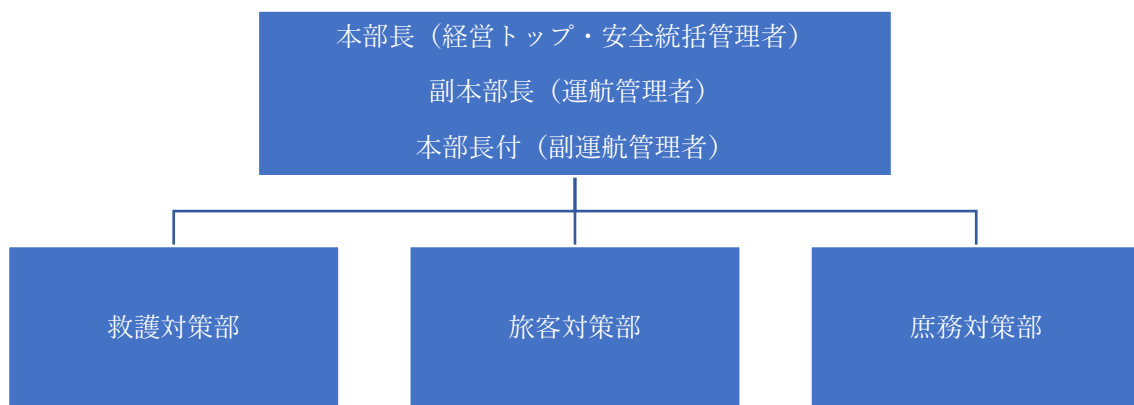
人命の安全確保を最優先とした体制を整備します。

- ・ 救護対策部は、救難救護に関する連絡調整対応を行います。
- ・ 旅客対策部は、旅客及び被災者の確認及び名簿作成、被災者の近親者への連絡、欠航便の旅客処理、その他旅客（車両）対応を行います。
- ・ 庶務対策部は、見舞い及び弔意に関する対応、対策本部の編成、社内周知等を行います。

②事故の規模に応じて中長期的に対応する部署を設置し、被害に遭われた方々に担当者を決め継続的な対応をします。

③対応記録の作成や保存は、担当部署で適切に行います。

【事故発生直後における体制】



【継続的な対応に係る体制】



※上記体制は事故の規模に応じて整備します。

(2) 研修・教育・訓練等

- ①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。
- ②多くの人命に関わる重大事故を想定して、非常対策本部「情報伝達訓練」及び「模擬対応訓練」を実施します。
- ③お客様の応急手当能力の向上を目的として普通救命講習を受講します。

以上