

被害者等支援計画

2025年4月

東海汽船株式会社

被害者等支援計画

1 はじめに

大規模な海難事故が発生した場合に備え、被害に遭われた方々やそのご家族等への支援について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

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 基本的な方針

当社は運輸事業者として、安全方針(別紙 1)の理念のもと、「安全運航」と「良質のサービスの提供」を基本理念として、乗船いただくお客様が、安全・快適に当社船をご利用いただけるよう、社員一人一人が日々の業務を行っております。

万が一事故が発生した場合には、人命救助を最優先に被害者等を救護・支援するとともに、被害の拡大防止に取り組みます。事故後は直ちに非常対策本部を設置し、被害に遭われた方々およびご家族等への支援・情報提供と行うとともに、その後に必要とされるサポートについて、会社全体で取り組みます。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

<被害者等の情報収集>

関係省庁、自治体、警察、消防および医療機関等から可能な限り安否情報を収集し、ご家族等への提供に努めます。

<お問い合わせ窓口の設置>

ご家族等からのお問い合わせ、ご要望などに対応するための窓口を設置し、その連絡先を当社ホームページなどでご案内

いたします。

<お客様に関する情報および安否に関する情報の取り扱い>

ご乗船名簿等、被害者に係る情報については、個人情報の保護に関する法律の趣旨に基づき適切に取扱います。

ただし、人の生命、身体または財産の保護のために必要であって本人の同意を得ることが困難な状況であるときはこの限りでなく、関係省庁、自治体、警察、消防及び医療機関から要請され、被害者支援に資すると判断されるときは、必要な範囲で情報を提供します。

<継続的な情報提供>

- ・安否等に関する情報につきましては、お問い合わせ窓口などでご家族等に継続的に提供いたします。
- ・事故の原因や再発防止策に関する情報につきましてはお問い合わせ窓口や当社ホームページなどでお知らせするよう努めます。

(2) 事故現場における対応

事故発生後、ご家族等が事故現場等に移動する際には、移動のための交通手段等を確保のうえ当社担当職員が同行し、待機場所、食事、宿泊等の支援を行います。

(3) 継続的な対応

① ご相談受付対応

被害者やご家族等が平穏な生活を取戻すことができるようご相談窓口を設置し継続的に必要な支援を行います。

② 被害者等に対するサポート

被害者やご家族等から心のケアに関するご要望があったときは、専門医やカウンセラー等の専門家の協力または指導のもと、必要な支援を行います。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

① 事故発生直後の体制

事故発生直後においては、非常対策本部を設置し、ご家族等からのお問い合わせやご要望に対応できるよう支援体制（別紙 2）を構築いたします。

② 継続的な対応にかかる体制

事故に応じた必要な期間、事故に関するお問合せやご相談をいただく窓口を設置し、被害に遭われた方々やそのご家族等への支援体制を整えます。

(2) 研修・教育・訓練等

① 事故対応訓練

事故が発生した際の対応について、お客様の避難誘導や事故復旧を含めた訓練を定期的に行います。

② 被害者等支援研修・訓練

被害に遭われた方々やそのご家族等への適切な対応を行うための基本的な心構えや意識を身に着けるための研修と具体的な対応訓練を定期的に行います。

安 全 方 針

当社は、離島航路を担う運輸事業者として、本土と伊豆諸島間を安全・確実に輸送する責務を有し、「安全運航」と「良質のサービスの提供」を通して社会に貢献することを、経営の基本理念としております。

この基本理念に則り、安全確保は最大のサービスであるとの基本意識に立ち、関係法令及び社内規程を遵守し、安全マネジメント態勢を継続的に改善し、安全最優先に全力をあげて取り組みます。

【事故発生直後の体制図】

