

# 被害者等支援計画

2023年06月27日

あいらいん株式会社

## 被害者等支援の基本的な考え方

### 1. はじめに

当社が運航する客船に関連して、人命に関わる海難事故及び災害（以下「重大事故等」と称す）が発生した場合に備え、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) 安全確保につなげる基本方針

当社は、お客様に安心した船旅を提供するため、安全最優先の意識の徹底を図り、全社員が一丸となり、安全運航に努めることが、責務であると考えております。「人命の安全」、「船舶の安全運航」、「環境保護」、「保安の確保」を基本方針に、それらの確保に努めることが社員全員に課せられる社会的使命であるという共通認識をもつことで、社員一人ひとりが日々安全への取り組みを実施しており、今後もこの方針のもとで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

万が一、重大事故等が発生しお客様が被害に遭われた場合は、直ちに非常対策本部を設置し、国土交通省の各機関やその他関係する諸機関と連絡協力して、人命救助を最優先に被害者等を救護、支援すると共に、被害の拡大防止に取り組みます。被害に遭われた方々及びそのご家族からのお問い合わせに対しては、窓口を設置し、継続的に情報提供を行って参ります。また、事故現場や医療機関等においても、被害に遭われた方々及びそのご家族に対する支援を行うほか、心身面への継続的な支援も行ってまいります。

### 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

#### (1) 情報提供

##### ① 事故情報のご家族への連絡

重大事故等の発生後、国土交通省・海上保安庁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。又、被害に遭われたお客様のご家族からの問い合わせに対応できるよう専用窓口を設置し、収集した情報を速やかに提供します。

・ご乗船のお客様におかれましては、出発港又は旅行会社の申込書に連絡先（ご家族等）のご記入をお願い致します。

##### ② 乗客情報及び安否情報の取扱い

被害に遭われた方々のご家族や職場の関係者等であると確認できる場合には、可能な限り情報提供を行います。但し被害に遭われた方々のご家族から情報の非公表の申し出があった場合は、その意思を尊重した対応を行います。

③ 被害者等への継続的な情報提供

安否情報については、ご家族等に継続的に提供いたします。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) 事故現場等における対応

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交通手段の確保及び案内に努めます。

② 移動や宿泊の支援

被害に遭われたお客様のご家族が事故現場等へ移動する場合、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。

(3) 継続的な対応

① 被害者等から相談受付の体制

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 被害者等に対するサポート

被害者等からのご相談に対応し、場合によっては行政や医療機関等の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. 被害者支援の基本的な実施体制

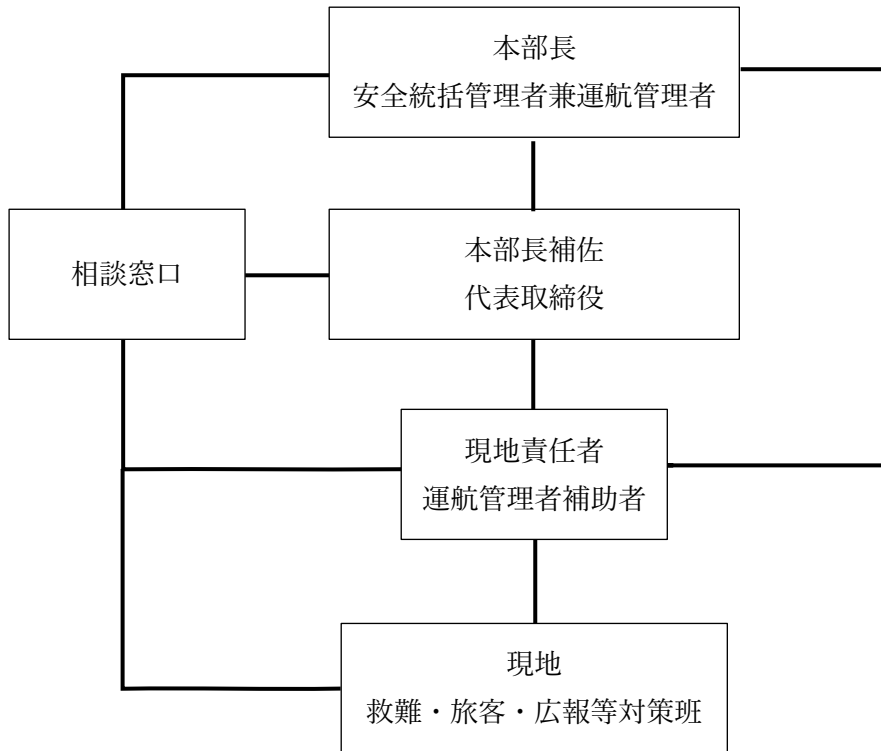
(1) 体制の確立

重大事故等が発生した場合は、被害者等へ速やかに適切な支援を行えるよう、必要な体制を設置して、担当者を配置し継続的に対応します。「非常対策本部」の組織及び編成は、別紙のとおり)

(2) 研修・教育・訓練等

乗組員・社員に対して、安全意識の向上及び被害者等への支援に関する研修・教育・訓練等を実施します。

## 「非常対策本部」の組織系統図



※継続的な対応に関する体制は、事故の規模に応じた体制を整備します。