被害者等支援計画

令和５年７月１日

山陰松島遊覧株式会社

被害者等支援計画

1　はじめに

この被害者等支援計画は、当社が運航する船舶に関連して大規模な事故・災害（以下、「事故等」という。）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方針

（1）安全の確保に対する基本的な考え方

安全の確保は経営の根幹であると同時に輸送業務の最大の使命であり全てに優先する最重要課題です。

当社では「関係法令及び社内規程の遵守と安全最優先の原則」を安全基本方針として掲げるとともに「安全管理規程」により輸送の安全を確保するために遵守すべき事項を定め、輸送の安全性向上を図ることとしています。

しかしながら、万一人命にかかわる重大な事故等が発生した場合は、被害の拡大を防止し、人命救助を最優先として行動します。また、可能な限り速やかに事故等の被害に遭われた方々及びそのご家族に寄り添い、ご要望に誠実に対応し、支援して参ります。

以上の基本的方針に基づき、被害に遭われた方々及びそのご家族への支援について、次のとおり被害者等支援計画を策定し、実施します。

（2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢

お客様の死傷を伴う事故等の発生直後に本社に対策本部を設置し、国土交通省の各機関やその他関連する諸機関と連携し人命救助を最優先にお客様の救護に当たり、情報伝達に努めます。

また、被害に遭われた方々及びそのご家族からの問い合わせに対しては、継続的に情報提供を行いお客様及びその家族に誠意をもって支援してまいります。

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伝達

被害者の情報収集にあたっては、当社自らが保有する乗客名簿・予約リスト等の情報のほか、関係省庁や自治体と連携して、警察、消防や被害者の搬送先医療機関等から可能な限り情報を収集し、被害に遭われた方々のご家族に提供するように努め

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等であると確認できる場合には、可能な限り迅速に情報提供を行います。行政機関等からの照会や要請があった場合、安否確認等に必要な場合は情報提供を行います。ただし、被害に遭われたお客様や、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。

なお、被害に遭われた方に対する情報の取扱いについては、「個人情報の保護に関する法律」（平成１５年法律第５７号）の趣旨を踏まえたうえで適切に取り扱いします。

③ 被害者等への継続的な情報提供

事故に関する情報や原因、再発防止策等については、必要に応じて説明や情報提供して参ります。

（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

被害に遭われた方々のご家族が事故現場に移動、滞在する場合、その移動や宿泊等について、可能な限りの人員を配置し、移動手段の確保及び案内に努めます。

② 滞在中の支援

事故発生直後において、被害に遭われた方々のご家族が事故現場で情報収集等の活動をされる場合、そのご要望に誠実に対応し可能な限りの、安否確認の付き添い、待機場所、飲食料、宿泊場所等の支援を行います。

③ 事故現場に赴けないご家族に対する情報提供の方法に配慮します。

（３）継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

被害に遭われた方々及びそのご家族からの相談への対応、必要な支援等については、継続的に行います。

② 被害者等に対するサポート

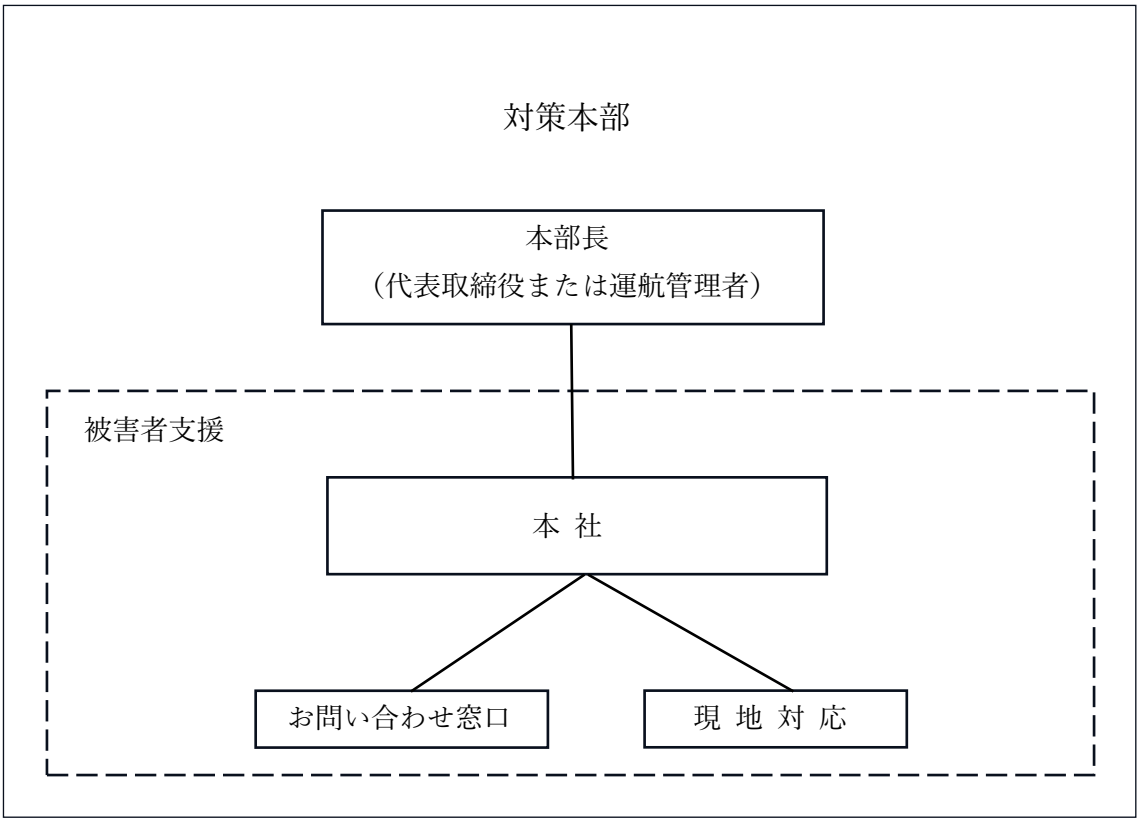
被害に遭われた方々及びそのご家族のご要望を尊重しながら、出来る範囲で必要な支援等を行います。また、心のケア等、専門家が行うことが望ましい支援については、行政や医療機関等の専門家と連携しながら誠実に対応します。

４ 被害者等支援の基本的な実施体制

（１）体制の確立

重大事故が発生した場合に備え、被害者等へ速やかに適切な支援が行えるよう「対策本部」を設置するなど必要な体制を整備して参ります。

事故発生直後の体制図



※継続的な対応に関する体制は、事故等の規模に応じた体制を整備します。

（２）研修・教育・訓練等

被害に遭われた方々及びそのご家族への支援を適切に行うため、社員に対して必要な研修、教育、訓練等を実施します。

また、安全についての社員全体の意識の向上を図るため、被害者等への支援の意義等について、教育を実施します。