

被害者等支援の基本的な考え方

令和8年 4月

東尋坊観光遊覧船株式会社

はじめに

お客様の死傷を伴う重大な事故・災害（以下「事故」という。）が発生した場合には、事故の被害にあわれた方々の救護を最優先に行うとともに、そのご家族等に対しても事故発生直後から継続的に適切な対応を行うことが重要である。

このため、事故発生時における被害者及びそのご家族等（以下「被害者等」という。）への支援に関する基本的な対応及び体制について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定める。

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）の趣旨を踏まえ策定するものである。

1. 被害者等支援の基本的な方針

当社は、お客様に安全と楽しい思い出を提供させていただくために定めた「安全方針」の下、全社員が一丸となって安全運航に努めます。

万が一、事故が発生した場合には、被害者等の救護を最優先とするとともに、その心情に十分配慮し、誠実かつ適切な対応を行うことを基本とする。

また、被害者等が置かれている状況に応じて、事故発生直後から必要な情報提供や相談対応等を行うとともに、関係機関と連携しながら、被害者等に寄り添った支援を継続的に実施する。

さらに、被害者等支援が円滑に行われるよう、平時から必要な体制の整備及び関係機関との連携の確保に努める。

2. 被害者等支援の基本的な実施内容

事故が発生した場合における被害者等への支援については、公共交通事業者による被害者等支援計画ガイドラインの趣旨を踏まえ、主に次の事項を基本として実施する。

(1) 情報提供

① 事故情報のご家族への連絡

事故が発生した場合には、被害にあわれた方のご家族等に対し、事故に関する情報について可能な限り速やかに連絡を行うとともに、必要に応じて国土交通省等関係行政機関と連携し、正確かつ適切な情報提供を行うよう努める。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

乗客に関する情報及び安否情報の取扱いについては、個人情報の保護に十分配慮するとともに、関係機関と連携しながら適切に対応する。

③ 被害者等への継続的な情報提供

事故の状況、対応状況等について、被害者等の心情に配慮しつつ、必要に応じて継続的

な情報提供を行うよう努める。

(2) 事故現場等における対応

① 現場での救護活動の優先

被害者等の生命及び身体の安全確保を最優先とし、必要に応じて救急・医療機関と連携して救護活動を実施する。

② 関係機関との連携

警察、消防、海上保安庁等関係機関と密接に連携し、事故状況の把握、情報共有、救護活動支援等を適切に行う。

③ 現場情報の整理と提供

事故現場における状況や対応経過について、被害者等やそのご家族への説明、及び関係機関への報告に資する形で整理・提供する。

④ 滞在中の支援

事故発生直後において、ご家族等が事故現場で情報収集等を行う場合、誠実に対応を行い、安否確認への付き添い、待機場所、食事、宿泊場所等の支援を行います。

(3) 被害者等への対応

被害者等の状況や要望に応じて、関係機関と連携しつつ、相談対応、生活支援、医療・心理支援その他の必要な支援を実施する。

(4) 継続的な支援

事故発生直後の対応にとどまらず、被害者等の状況に応じ、必要な支援を継続的に実施するよう努める。また、必要に応じて国土交通省等関係行政機関と連携し、支援の適切性を確認する。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

① 体制整備

被害者等支援を円滑に行うため、平時から担当部署及び責任者を定め、緊急連絡網やマニュアルの整備を行う。

② 関係機関との連携訓練

警察、消防、海上保安庁等関係機関との情報共有や連携の訓練を定期的実施する。

③ 研修・訓練

従業員に対し、被害者等支援の基本方針や対応マニュアルに基づく研修・訓練を行い、緊急時の対応能力を向上させる。

④ 情報管理の準備

個人情報の適正管理や安否情報の取り扱いに関する平時のルールを整備し、事故発生時に迅速かつ適切に対応できる体制を確保する。

被害者等支援の実施体制

