

被害者等支援計画

令和5年7月

八重山観光フェリー株式会社

1. はじめに

本計画は、当社が運航する船舶に関連して、お客様の死傷を伴う大規模な重大事故・災害が発生した場合における、被害に遭われたお客様や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な方針

(1) 安全の確保に対する基本的な考え方

経営トップは、運航の安全確保が事業経営の根源であることを深く認識し、社内において運航の安全確保に主導的な役割を果たします。会社は、運航の安全に関する計画の策定、実行、チェック、改善（Plan Do Check Act）を確実に実施し、安全対策を絶えず見直すことにより、全社員が一丸となって運航の安全性向上に努めてまいります。また、運航の安全に関する情報については、積極的にこれを公表します。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

事故が発生した場合は、まず人命救助を最優先とし、被害の拡大および二次的な被害の発生防止に努めるとともに、被害に遭われたお客様及びそのご家族に寄り添い、運航事業者として誠心誠意対応するよう努めます。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① 事故情報の収集提供

被害に遭われたお客様の情報は、国土交通省、海上保安庁等関係機関と連携して収集し、被害に遭われたお客様のご家族等に可能な限り速やかに提供いたします。また、被害に遭われたお客様のご家族等からの問い合わせに対応するため、専用の窓口を必要な期間設置します。

② 収集した乗客情報及び安否情報の取扱い

被害に遭われたお客様の情報及び安否情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法第 57 号）に基づき、被害に遭われたお客様やそのご家族が情報の公開を希望されない場合は、その意思を尊重した対応をいたします。

③ 被害者等への継続的な情報提供 事故に関する情報（身元、安否確認や事故原因など）や、再発防止策については、継続的な情報提供に努めます。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場、待機地点への案内

被害に遭われたお客様やそのご家族が事故の現場、または現場付近の待機場所、医療機関等に移動する場合は、可能な限りその支援に努めます。

② 滞在中の支援

事故発生直後において、被害に遭われたお客様やその家族等が事故現場等で情報収集等の活動をされる場合は、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、宿泊場所の手配などについて必要に応じた支援に努めます。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

被害に遭われたお客様やそのご家族等からの相談に応じられるよう、専用の窓口を必要な期間設置します。

② 被害者等に対するサポート

被害に遭われたお客様やそのご家族等から精神的なケアに関するご要望があった場合には、行政機関、専門医療機関等のご協力をいただきながら、必要に応じた支援に努めます。

4. 被害者支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

事故が発生した場合、被害に遭われたお客様やそのご家族等へ適切な支援が行えるよう体制（別表）を整備します。

(2) 研修、教育、訓練等

事故発生時の迅速な対応のための教育、研修を計画的に実施し、関係社員の意識向上に努めます。

別表（事故発生直後の支援体制）

