

被害者等支援計画

令和7年3月1日

九州商船株式会社

被害者等支援計画（被害者等支援の基本的な考え方）（案）

1. はじめに

当社が運航する船舶に関連して、人命に関わる海難事故及び災害（以下「重大事故」と称す）が発生した場合、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）安全の確保に対する基本的な考え方

当社は輸送の安全確保を基本理念とし、経営トップが定める明確な安全方針に基づき、全社員に安全最優先意識の徹底を図り、全社一丸となって安全の確保に努めることが重要な責務であると考えております。

（2）被害者等支援の基本的な姿勢に関すること

重大事故が発生し、お客様が被害に遭われた場合は、被害に遭われたお客様及びご家族の皆様へ寄り添い、誠意をもって対応すると共に国土交通省の各機関やその他関係する諸機関と連携協力し、情報収集に努め、被害に遭われたお客様のご家族等への継続的な情報提供を行ってまいります。

3. 被害者等支援計画の基本的な実施内容

（1）情報提供

① 事故情報の家族への伝達

- ・ 重大事故の第一報を入手した場合は直ちに国土交通省、海上保安庁、消防署及び医療機関等と連携し情報収集に努め、速やかにご家族へご連絡いたします。
- ・ 被害に遭われたお客様およびご家族等からのお問い合わせには専用の窓口を設置して収集した情報を速やかにご提供します。
- ・ 事故現場等でのご質問に出来る限りお答えできる体制を整えます。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・ 専用のお問い合わせ窓口では被害に遭われたお客様のご家族との確認の上、情報提供を行います。
- ・ 被害に遭われたお客様のご家族と確認できる場合には、可能な限り詳細な情報提供を行います。
- ・ 被害に遭われたお客様及びご家族等が情報の公開を希望されない場合にはそ

の意思に従い情報の提供はいたしません。

- ・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）の趣旨に沿って適切な取扱いをします。

③ 被害者等への継続的な情報提供

- ・事故に対する情報及び再発防止策等については、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・待機地点等への案内

- ・被害に遭われたお客様のご家族のために、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ご案内に努めます。

② 滞在中の支援

- ・事故発生直後において、被害に遭われたお客様のご家族が事故現場で情報収集等の活動をされる場合は、安否確認の付き添い、事故現場等での待機場所、食事、宿泊の手配等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及びご家族からの相談に応じるため、専用の相談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及びご家族から心のケア等に関する要望があった場合には、専門家の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

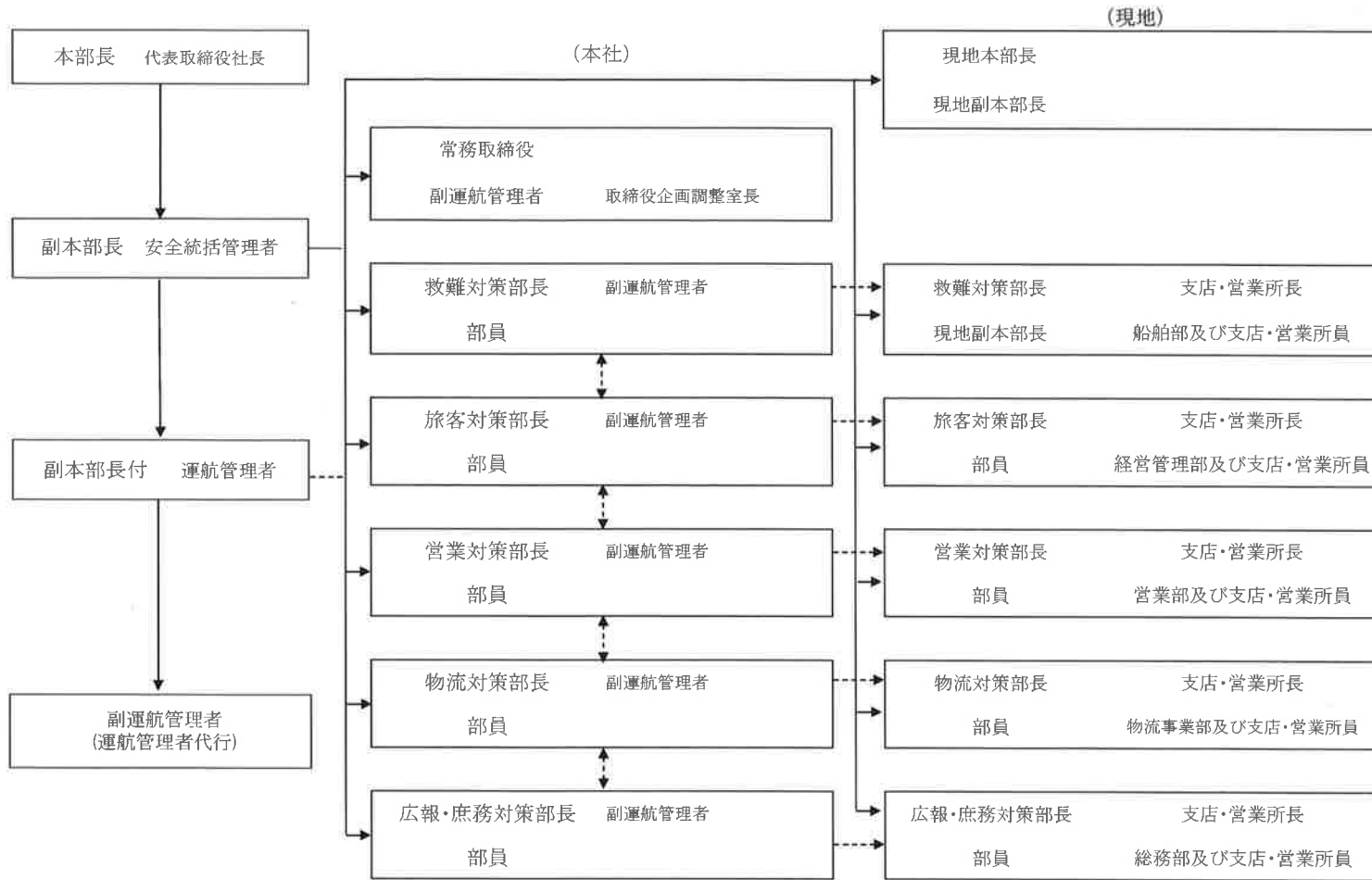
- ・重大事故が発生した場合は、「事故処理基準」に基づき「非常対策本部」を設置し、人命の安全の確保を最優先とした体制を整えます。
- ・事故現場の最寄りに「現地対策本部」を設置し、「非常対策本部」と連携を取りながら迅速に支援を行ってまいります。
- ・これらを実施した場合の対応記録の作成や保存は、担当部署にて適切に行います。

② 教育・訓練等

- ・被害者等支援の意義について周知し、安全についての社員全体の意識の向上を図るため、必要な研修、教育、訓練等を計画的に実施します。

別表 「非常対策本部」の組織系統図

《事故発生直後における支援体制》



《継続的な対応に係る支援体制》

