

被害者等支援計画

平成 30 年 2 月

鳥羽市

1. 被害者等支援の基本的な方針

定期船を運航する私たちにとって「人命の安全」「船舶の安全運航」は、事業の根幹であり、事業運営における最優先の行動基準です。

船舶の安全管理を実現するにあたっては、安全管理システムを運用し、現状に満足することなく継続的に改善していくことで、あらゆる事故の未然防止、ひいては安全運航につなげていきます。

しかし、万が一、人命に係る重大な事故が発生した場合は、お客さまの救護を最優先に行動し、二次災害の防止など被害の拡大防止のための措置を講じます。

また、事故現場、搬送された医療機関及び待機場所等において、事故に遭われた方々及びご家族等に寄り添い、迅速かつ的確な情報提供を行いながら誠実に対応し、被害者等が平穏な生活を取り戻すことができるよう継続的な支援を行っていきます。

このような私たちの基本的な考えを「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、鳥羽市被害者等支援計画として策定し、実施します。

2. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) お客様の救出・救護

事故が発生した場合、その規模に応じて被害者等支援対策本部を設置するとともに、お客様の救護を何よりも最優先に行います。

(2) 情報提供

①事故情報の家族への伝達

- ・事故発生後、自ら情報収集に努めるとともに、国土交通省、海上保安庁、消防および医療機関等と連携し、被害者の安否情報等を収集します。収集した情報は、被害者等救護班（救護担当者）を通じて速やかに被害者等にご提供いたします。
- ・ご家族等からのお問合せには、被害者等救護班（救護担当者）が対応いたします。

②乗客情報および安否情報の取扱い

- ・個人情報については、個人情報保護の観点から適切に取り扱います。
- ・被害者等救護班（救護担当者）では、被害者のご家族等であると確認できる場合には、可能な限り情報提供いたします。
- ・被害に遭われた方の情報については、原則として第三者への公開は行いません。ただし、国土交通省、海上保安庁、消防または医療機関等から要請があった場合は、必要な範囲で情報提供を行います。なお、ご本人やご家族等が情報公開を希望されない時は、そのご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情報提供

- ・安否情報等については、被害者等支援窓口(支援担当者)にてご家族等に継続的に提供いたします。
- ・事故に関する情報および再発防止策等については、必要に応じてご説明いたします。

(3) 事故現場等における対応

①事故現場、待機場所等へのご案内

- ・被害に遭われた方のご家族のために、事故現場、搬送先病院、待機場所の最寄駅等に被害者等救護班(救護担当者)を配置し、各所までの必要な交通手段の確保に努めます。

② 滞在中の支援

- ・ご家族が事故現場または最寄りの待機場所に滞在される際には、被害者等救護班(救護担当者)が食事や休憩、宿泊などについて、できる限りの手配を行います。
- ・ご家族から心のケアに関するご要望があった場合は、専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。

(4) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

- ・事故の規模等に応じて、被害者等支援窓口(支援担当者)を設置します。
- ・被害者等支援窓口(支援担当者)が、被害者等からのご相談に応じます。

②被害者等に対する継続的な支援

- ・被害者等から心のケアに関するご要望があった場合は、専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

別表のとおり、事故の規模に応じて事故発生直後の体制と継続的な体制を整えます。

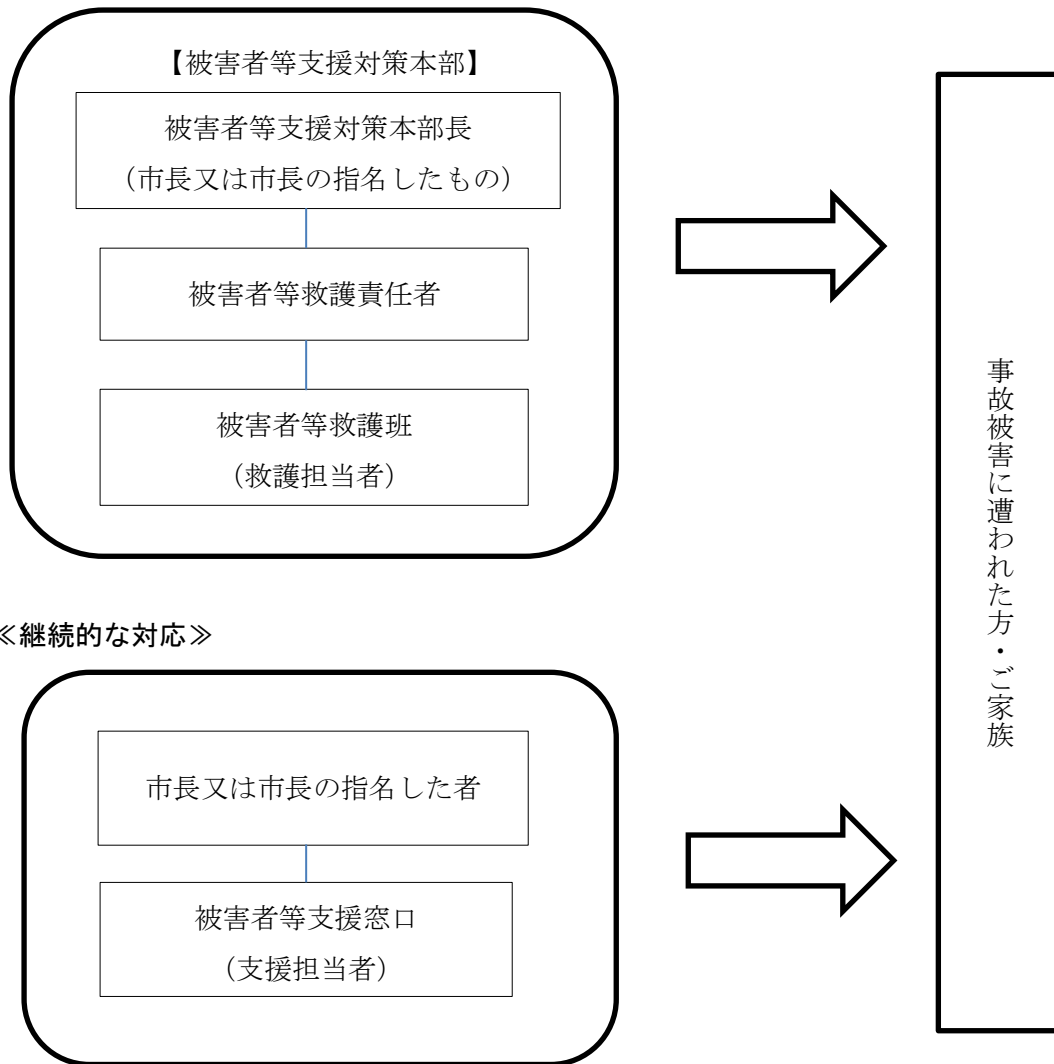
又、被害者等支援にあたっては、国土交通省中部運輸局と別途定める連携を図り進めるものとしします。

(2) 研修等

被害者等支援の意義について周知し、安全についての職員全体の意識の向上を図るため、必要な研修等を実施します。

別表

《事故発生直後》



参考

[運輸安全マネジメントにかかる安全方針] (平成29年4月21日策定)

1 安全の意識

私たちは、いかなる場合においても、お客様の安全確保を最優先します。

2 法令遵守

私たちは、安全に関する法令や安全管理規定をよく理解し遵守します。

3 安全意識の向上

私たちは、安全確保のための教育・訓練を実施し、安全に対する意識の向上を図ります。

4 継続的な改善

私たちは、安全管理体制を継続的に見直し改善を図ります。