被害者等支援計画

2024 年　4 月　1 日

道東観光開発株式会社

１.はじめに

弊社が運航する観光旅客船において、人命に関わる海難事故や災害が発生した場合、被害に遭われた方々並びにその家族への必要な支援等に関する基本的な方針を、次のとおり「被害者等支援計画」として定めます。

本計画は、国土交通省の「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）に則して作成しております。

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

弊社は、日本国内の他、海外からも多数のお客様が訪れる斜里町（夏季）・網走市（冬季）のオホーツク海沖合において、お客様の大切な旅の思い出を壊すことのないよう、安全を最優先に確保し、無事故で運航することを最大の使命としております。陸上職員・乗組員一同は、弊社の安全方針である安全最優先を社是とし、お客様に安心してご乗船頂くことを意識して安全運航を心掛けております。

船舶及び運航の安全管理を実現するにあたり弊社は、安全管理規程を厳格に順守し、運航基準、作業基準、事故処理基準等を継続的に改善していくことで重大事故の未然防止に努めてまいります。

（２）被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万が一、弊社観光旅客船において事故が発生し、お客様に被害が生じた場合の対応については、被害に遭われたお客様及びご家族の皆様には精一杯の対応に努めるとともに、国土交通省や斜里町・網走市及び関係諸機関と連携し人命の安全確保を最優先として行動し、被害者や関係する方々を救護、支援するとともに、被害の更なる拡大を防止します。

３.被害者等支援の基本的な実施内容

（１）情報提供

① 事故情報の伝達

・国土交通省、海上保安庁、消防、警察等関係機関と連携し情報の収集に最大限努力します。

・担当窓口を設置し、ご家族からの問い合わせに対応します。

② 乗客情報及び安否情報の取り扱い

・担当窓口では、被害者の家族であることが確認できる場合には、可能な限り情報提供を行います。

・被害者及びそのご家族から本人に関する情報の非公表の申し出があれば、その意思に従い情報の提供は致しません。

・情報の取り扱いについては、「個人情報の保護に関する法律」の趣旨に沿って適切に取り扱います。

③ 被害者等への継続的情報提供

・安否情報や事故に関する情報及び再発防止策について継続的な情報提供を行います。

（２）事故現場における対応

① 事故現場・待機場所等への案内

・被害者のご家族への事故現場、搬送先病院、待機場所への移動手段の確保及び案内に努めます。

② 滞在中の支援

・待機場所等に来られたご家族に対して、安否情報の提供や待機場所の確保などとともに、心身のケア等のサポートをいたします。

（３）継続的な対応

被害者やご家族からの相談、精神的なケアへの対応については、国土交通省や専門家、専門機関などからの協力や指導を仰ぎながら、被害者やご家族のお気持ちに寄り添うことを第一に考え、事業者としてできる限りの対応を致します。

４.被害者等支援基本的な実施体制

（１）体制の確立

・重大な事故発生の連絡を受けた場合は、速やかに弊社安全管理規程の「事故処理基準第８条」に定める事故処理組織表に基づき、人命の安全確保を最優先とした体制を確立します。

（２） 教育・訓練等

・社員に対し安全意識の向上に関する教育、研修、訓練等を実施します。

・人命に関わる重大事故を想定した「模擬対応訓練」を実施します。

【事故処理組織・編成及び職務】

経営トップ
（総指揮）

安全統括管理者
運航管理者
（総指揮補佐又は総指揮）

救難対策班 班長　副運航管理者 班員　船舶部員	事故の実態の把握、事故関係者情報の収集、船舶及び関係機関との連絡、救難の実施その他救難に必要な事項に関すること。
旅客対策班 班長　運航管理者補助者 班員　船舶部員	旅客及び被災者の把握、被災者の救護、欠航便の旅客処理その他旅客対策に関すること。
庶務対策班 班長　運航管理者補助者 班員　総務部員	被災者の近親者への連絡及び世話、報道関係者の応接（発表を除く）、救援関係物資の調達・補給、その他庶務に関すること。

