

# 被害者等支援計画

令和 7 年 1 2 月 1 日

富士山清水港クルーズ株式会社

## 被害者等支援計画

### 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や災害（以下「重大事故」という）が発生した場合、被害に遭われた方々及びそのご家族への必要な支援に関して、本「被害者等支援計画」を定めます。

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

当社は、お客様の安全な船旅を確保するために、安全最優先の意識の徹底を図り、全社員がそれぞれの持ち場においてこれを徹底して実行し、全社一丸となって安全運航に努めることが最も重要な責務であると考えております。

#### （2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢に関すること

万一、重大事故が発生し、お客様が被害に遭われた場合は、国土交通省の各機関やその他関係する諸機関と連絡協力して、人命救助を最優先に被害者等を救護、支援するとともに、被害の拡大防止に取り組みます。

### 3. 被害者等支援の実施内容

#### （1）情報提供

##### ①事故情報の収集提供

重大事故の発生を把握した場合は、国土交通省、海上保安庁等関係機関と連携して情報の収集に最大の努力をします。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できるよう専用窓口を設置するとともに、ご家族等に対しては収集した情報を速やかに提供します。

##### ②乗船客情報及び安否情報の取り扱い

収集した情報については、「個人情報の保護に関する法律」（平成 15 年法律第 57 号）の趣旨に則り適切に取り扱います。専用窓口では、被害に遭われたお客様のご家族等かどうか確認できる場合は可能な限り情報提供をします。第三者に対しては、原則として個人の情報は提供しません。

③被害者等への継続的な情報提供

安否情報については、ご家族等に継続的に提供いたします。事故に関する情報及び再発防止策等については、必要に応じてご説明します。

(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

被害者のご家族等が事故現場、搬送先病院、待機場所等へ移動する場合は、交通手段の確保及び案内に努めます。

②滞在中の支援

ご家族等が待機場所等に滞在される場合は、宿泊、食事の提供及び心身のケア等についてできる限りサポートをいたします。

(3) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付の体制

相談窓口を設置し、被害者等からのご相談に対応します。

②被害者等に対するサポート

被害者等からのご相談に対応し、場合によっては専門家の協力を受けながら心のケア等のサポートを行います。

4. 被害者支援の実施体制

(1) 体制の確立

重大事故発生の第一報を受けた場合は、速やかに「非常対策本部」を設置し、被害者等を支援する体制を整備します。「非常対策本部」の組織及び編成は別紙のとおり）なお、事故の規模により中長期に対応する必要がある場合は被害者ごとに担当者を決め、継続的に対応します。

(2) 研修、教育、訓練等

社員に対して、安全意識の向上及び被害者等支援に関する研修、教育、訓練等を実施します。

以 上

非常対策本部の組織及び編成

被害者等支援計画

