

被害者等支援計画

2023年2月

株式会社ツツイエンターテイメント

1 はじめに

当社が運航する船舶に関連して、人命に関わる水難事故及び災害(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、「被害者等支援計画」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)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

これまでも当社は、「人命の安全」、「船舶の安全運航」、「安全管理規程」、「企業理念」等を基本理念とし、それらの確保に努めることが社員全員に課せられる社会的使命であるという共通認識をもつことで、社員一人ひとりが日々安全への取り組みを実施しており、今後もこの基本理念のもとで安全運航を実践してまいります。

しかし、万が一、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の防止に努めるとともに、被害に遭われたお客さまおよびそのご家族等に寄り添い、事業者として誠心誠意対応するように努めます。

- ・人命救助を最優先に事故直後より迅速にお客様の救護を行います。
- ・事故直後より情報収集に努め、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います。
- ・事故直後より迅速に対応できる組織を確立し、被害者等への対応体制を整備します。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① 事故情報のご家族への連絡

被害に遭われたお客さまの情報は、関係省庁及び自治体等と連携して警察、消防等から可能な限り収集し、被害に遭われたお客さまのご家族等に可能な限り速やかに提供いたします。また、報道等により情報が公開されている場合でも、被害に遭われたお客さまのご家族等へ当社から個別に連絡するよう努めます。なお、被害に遭われたお客さま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 乗船客情報及び安否情報の取扱い

- ・被害に遭われたお客様の安否や怪我の程度等につきましては、警察、消防等の関係省庁及び自治体等と連携して、可能な限り情報を収集し、迅速にご家族にご連絡いたします。
- ・専用の窓口では、被害に遭われたお客様のご家族であるとの確認のうえ情報提供を行います。
- ・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。

・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の情報を公表することを希望されない場合は、原則としてそのご意向に沿った対応をいたします。

・被害に遭われたお客様の情報については、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。

(2) 事故現場等における対応

・被害に遭われたお客様のご家族が事故現場等へ移動する場合、移動や宿泊等について必要に応じた支援に努めます。

・事故発生直後において、被害に遭われたお客さまやそのご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さま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平穏な生活を取り戻していく過程における被害者等への対応

・被害に遭われたお客様及びご家族からのご相談に対応し、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さま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。

(5) 周知 徹底

①対外的公表

- ・岡崎城下舟遊びホームページにて掲載 人事異動時に更新
- ・旅行代理店等 契約先に公表

②社内体制

- ・管理職研修を毎年3月に実施 人事異動時は随時開催
- ・現場担当者研修を、毎年3月 操船訓練 地上要員訓練時に実施

(6) 支援体制図

別表(事故発生直後の支援体制)

※継続的な支援に関しては、事故の規模等に応じた体制を整備します。

人事異動時に更新 研修

