

# ツネイシ ランド&シー被害者等支援計画

2026年3月1日

ツネイシ ランド&シー株式会社

はじめに

ツネイシランド&シー株式会社が運航する客船による大規模な事故が発生した場合、事故現場でのお客様の救助、事故に関する情報の提供などの初期対応、および事故により被害に遭われた方々並びにそのご家族からご相談や必要な支援について、「ツネイシランド&シーの被害者等支援計画」を次のとおり定めます。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)に則り作成しています。

## 1.被害者など支援の基本的な方針

「安全はすべてに優先する」は当社客船事業の基本方針として、経営トップから従業員まで一体となった安全管理体制を構築しています。社内に安全最優先意識の徹底を図り、全従業員がこれを徹底して実行すべく、当社の使用する旅客船の業務を安全、適正かつ円滑に処理するための責任体制及び業務実施の基準を明確にし、教育や研修をとおして全社一丸となって輸送の安全を確保しています。しかし、万が一人命に関わる重大な事故が発生した場合は、被害の拡大を防ぎ、人命の救助を第一に行動します。また、直ちに経営トップを中心とした緊急対策本部を設置し、可能な限り速やかに事故の被害に遭われた方々及びご家族のご要望に誠実に対応し支援します。

## 2.被害者など支援の基本的な実施内容

緊急対策本部を設置するとともに、事故の被害に遭われた方々並びにご家族への支援を行うため、緊急対策本部内にお客様対応の組織を設置します。

### (1) 情報提供

#### ① 事故情報のご家族への連絡

事故の第一報を入手した際、法令等に基づく関係機関への通報とともに、被害者のご家族へ連絡します。また、ご家族からの問合せに対応する窓口の設置、窓口の連絡先の公表、ウェブサイトなどでの情報の提供等、事故の被害に遭われた方々並びにご家族の立場に立った迅速かついねいな対応を検討し実施します。

#### ② 乗客情報及び安否情報の取り扱い

お客様対応班は、被害に遭われた方々のご家族であると確認できる場合は、事故や安否等の最新情報をご案内します。乗船者名簿等の被害に遭われた方々にかかわる情報については、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、警察機関、救助機関や医療機関等から要請があった場合、必要な範囲で情報を提供します。

#### ③ 被害者等への継続的情報提供

事故の被害に遭われた方々並びにご家族からの相談への対応、必要な支援等については、お客様対応班を中心に継続的に行います。また、精神的なケア等の専門的な事項については、国土交通省や専門機関等の指導を仰ぎながら、誠心誠意対応します。

## (2) 事故現場等における対応

### ① ご家族の事故現場、待機地点等へのご案内

ご自宅から事故現場もしくは待機場所までの移動手段を確保し、お客様対応班から被害に遭われた方々のご家族にご案内します。事故発生場所が交通手段の確保が困難な場合は、ご家族からの要望をお伺いし支援します。

### ② 滞在中の支援

ご家族が事故現場もしくは待機場所に滞在される際の、食事、宿泊等の手配を行うとともに、お客様対応班がご家族のご質問やご要望をお伺いします。被害に遭われた方々並びにそのご家族の健康に十分注意を払い、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対応します。

## (3) 継続的な対応

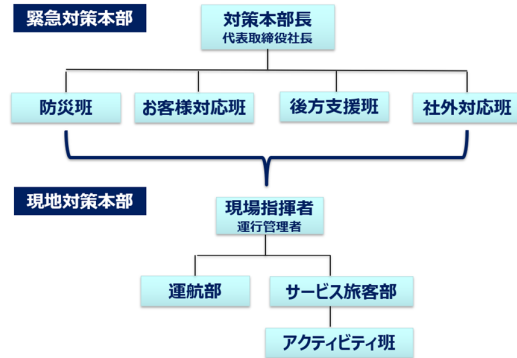
事故の影響により、被害に遭われた方々並びにそのご家族が再び平穏な生活に戻るまで、社内に相談窓口を設置し、それぞれのご家族担当者を配置して継続的にご相談いただける体制を整えます。

## 3. 被害者など支援の基本的な実施体制

### (1) 体制の確立

重大事故発生の第一報を受け、発生した事故・災害の程度を勘案し、必要に応じて緊急対策本部を設置し、人命の安全確保を最優先とした危機対応体制をとります。事故現場の最寄りに現地対策本部を設置し、緊急対策本部と連携を取りながら、被害に遭われた方々及びそのご家族に対し、ご要望、ご相談、ご質問等をお伺いし、迅速に支援します。

## 危機発生時の組織編成



### (2) 研修、教育、訓練など

従業員に対して必要な訓練等を計画的かつ定期的に実施いたします。乗客・乗員等の人命に関わる重大事故を想定して、緊急対策本部や現地対策本部における「情報伝達訓練」及び避難訓練等の「模擬対応訓練」を実施します。また、被害にあわれた方及びそのご家族へ寄り添うことの重要性の認識及び適切な支援を行う為の教育を実施します。