

被害者等支援計画

令和2年12月

アイベックスエアラインズ株式会社

はじめに

アイベックスエアラインズが運航する航空機において、お客様の死傷を伴う事故や事態が発生した場合の救護、情報提供、事故現場等における支援、再び平穏な生活を取り戻されるために必要な支援について、アイベックスエアラインズ株式会社の基本的な考え方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. 被害者等支援の基本的な方針

アイベックスエアラインズは、「安全」を経営の基盤と位置付けて航空運送事業を営み、「安全」を最優先と示した「安全宣言」を定め、社員一人ひとりがこれに基づいて日々の業務を遂行しております。

しかしながら、万が一お客様の死傷を伴う事故や事態が発生した場合には、被害に遭われた方々の人命救助を最優先し、対策本部を設置して被害の拡大防止に取り組むとともに、被害に遭われた方々及びそのご家族の立場に立ち、その意向やお気持ちに寄り添い、ご意見、ご要望をお聞きしながら誠心誠意での対応に努めます。

【安全宣言】

1. IBEX は、安全を最優先します。
2. IBEX は、安全を企業の社会的責任とみなし、社員の義務と定めます。
3. IBEX は、安全を確保するために近道は選びません。

2. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① 事故情報の家族への伝達

- 事故発生 の 情報 を 入手 した 場合、被害 に 遭 われた 方々 の ご 家族 から の 搭 乗 確 認 に 関 する お 問 合 わ せ 及 び ご 質 問 に 関 する 窓 口 と し て、電 話 問 合 せ セ ン ター を 直 ち に 開 設 致 し ます。
- 事 故 に 関 する 情 報 及 び 電 話 問 合 せ セ ン ター の 電 話 番 号 は、当 社 ホー ム ペー ジ で 公 表 致 し ます。
- 電 話 問 合 せ セ ン ター で は、被 害 に 遭 われた 方々 の ご 家族 と の 連 絡 体 制 を 整 え、事 故 現 場 も し く は 最 寄 り の 待 機 場 所 に 関 する 情 報 な ど の 必 要 な 情 報 に つ い て ご 案 内 致 し ます。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

- 電 話 問 合 せ セ ン ター で は、被 害 に 遭 われた 方々 の ご 家族 や 職 場 の 関 係 者 等 で あ る と 確 認 で き る 場 合 に は、事 故 や 安 否 等 の ご 案 内 を 致 し ます。
- 搭 乗 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、人 の 生 命、身 体 又 は 財 産 の 保 護 の た め に 必 要 で あ り、本 人 の 同 意 を 得 る こ と が 困 難 で あ る と き は こ の 限 り で は な く、国 土 交 通 省、警 察 機 関、救 助 機 関、医 療 機 関 等 か ら 要 請 が あ っ た 場 合 は、必 要 な 範 囲 で 情 報 を 提 供 致 し ます。

③ 被害者等への継続的情報提供

- 被 害 に 遭 われた 方々、及 び そ の ご 家 族 の ご 要 望 や ご 質 問 に お 応 え す る た め、ご 家 族 支 援 担 当 者 を 配 置 し、事 故 全 般 に 関 する 情 報 を 継 続 的 に 提 供 致 し ます。
- 事 故 の 原 因、及 び 再 発 防 止 策 等 に 関 する 情 報 に つ き ま し て は、国 の 調 査 機 関 と 連 携 し な が ら、判 明 し た 事 実 等 を 速 や か に お 伝 え 致 し ます。

(2) 事故現場等における対応

① 家族の事故現場、待機地点等への案内

- 被 害 に 遭 われた 方々 等 の ご 家 族 に は、ご 自 宅 か ら 事 故 現 場 も し く は 最 寄 り の 待 機 所 ま で の 移 動 手 段 を 確 保 し、ご 家 族 支 援 担 当 者 又 は 電 話 問 合 せ セ ン ター か ら、直 接 ご 案 内 致 し ます。
- 事 故 発 生 場 所 が 海 上 や 山 中 等、交 通 手 段 の 確 保 が 困 難 な 場 所 で あ る こ と も 想 定 さ れ る こ と か ら、移 動 及 び 移 動 先 に か か わ る 情 報 に つ き ま し て は、ご 家 族 支 援 担 当 者 が ご 案 内 し、お 手 伝 い さ せ て い た だ き ます。

② 滞在中の支援

- 被 害 に 遭 われた 方々 等 の ご 家 族 が 事 故 現 場 で 情 報 収 集 等 の 活 動 を さ れ る 場 合 に は、ご 要 望 に 誠 実 に 対 応 し、安 否 確 認 へ の 付 き 添 い、待 機 場 所 の 確 保、食 事 や 宿 泊 先 等 の 手 配 を 行 う な ど 必 要 な 支 援 を 行 い ます。
- 被 害 に 遭 われた 方々 及 び そ の ご 家 族 の 心 身 の ケ ア に 関 し て は、専 門 の 機 関 に 協 力 を 求 め、必 要 な 支 援 を 行 い ます。

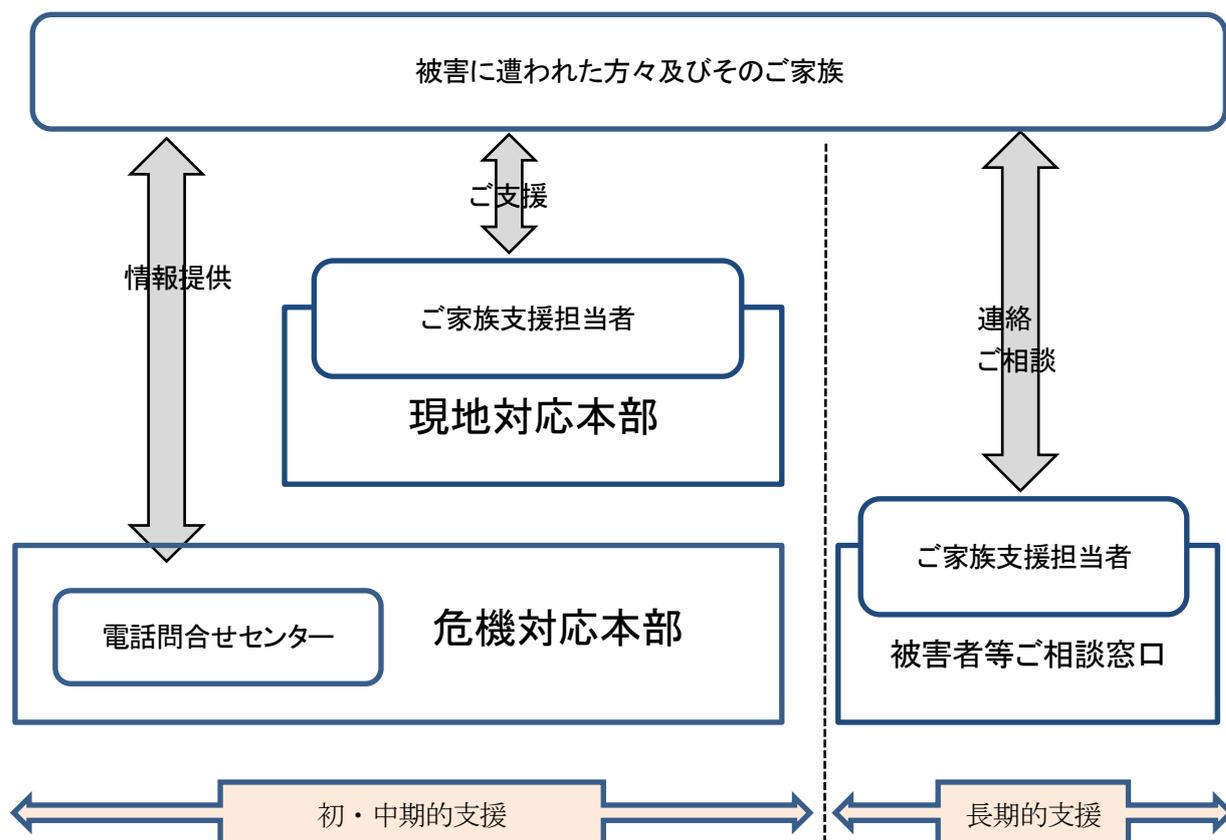
(3) 継続的な対応

- 事 故 の 影 響 に よ り、被 害 に 遭 われた 方々 及 び そ の ご 家 族 が 再 び 平 穏 な 生 活 を 取 り 戻 す ま で の 長 い 年 月 に お い て、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 い つ で も ご 相 談 い た だ け る 体 制 を 整 え ます。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

①体制の確立

- 事故発生の一報を受け、直ちに危機対応本部を設置し、被害に遭われた方々のご家族からの搭乗確認に関するお問い合わせ及び最新の情報をお伝えする窓口として、電話問合せセンターを開設致します。
- 事故現場の最寄りに現地対応本部を設置し、被害に遭われた方々及びそのご家族に対し、ご家族支援担当を配置して、危機対応本部と連携して、必要な支援を行います。
- 長期的なご支援については、被害に遭われた方々及びそのご家族からのご相談に応じられるように、社内に相談窓口を設置致します。



②研修・教育・訓練等

ご家族支援担当者の養成を目的に、以下の教育及び訓練を計画的に実施致します。

- 想定される事故等に対応できるように、社内各部署から要員を選出して養成を行います。また、習得した知識や心構えの維持向上のため、定期的に教育を実施致します。
- 事故時の具体的な行動を理解し、被害に遭われた方々やそのご家族に寄り添った支援ができるよう、基本的な姿勢や心構えを習得する教育を実施致します。
- 事故をはじめとする不足の事態に即応できる組織体制や施設を整備し、定期的に模擬演習を実施致します。