

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。

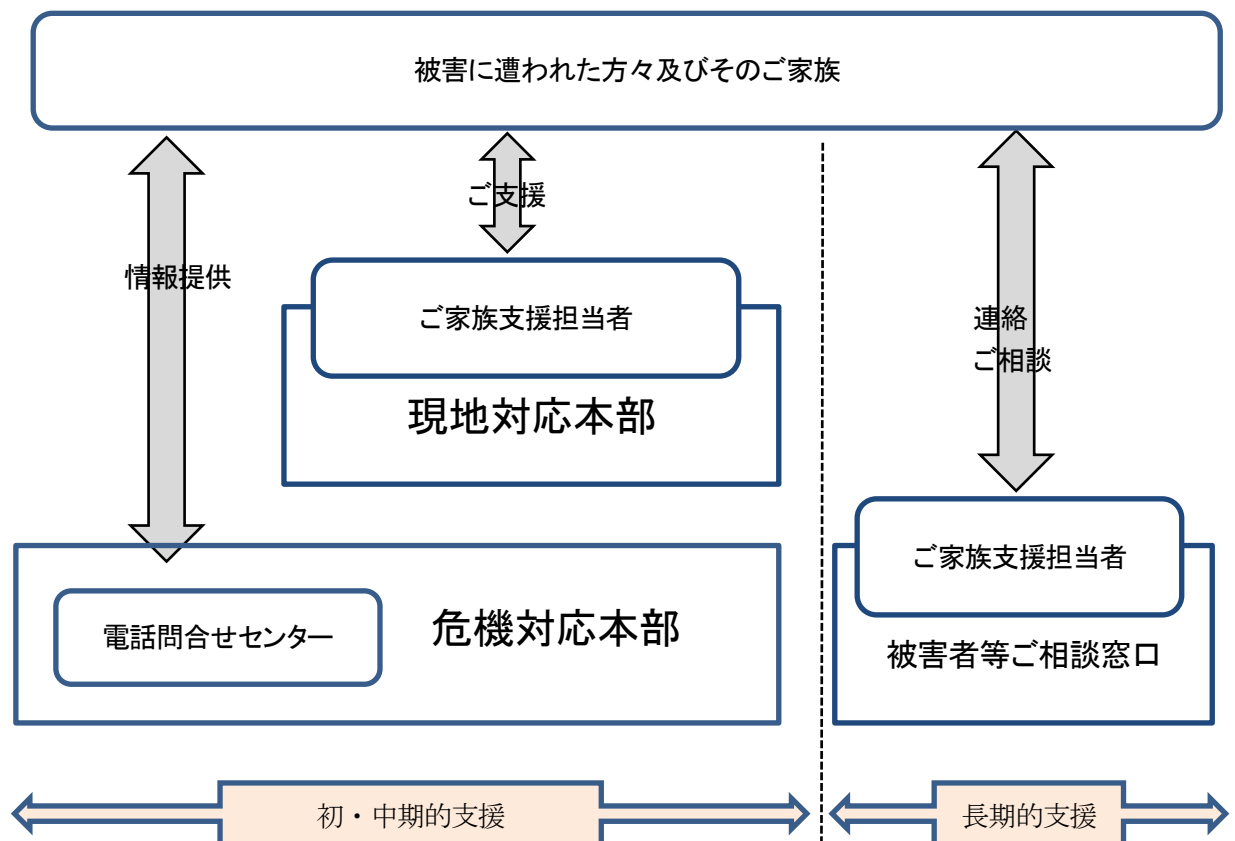
(3) 継続的な対応

- 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。