

ANAグループの被害者等支援計画

平成25年6月
全日本空輸株式会社

はじめに

ANAグループ*が運航する航空機による事故が発生した場合、事故現場でのお客様の救助、事故に関する情報をお伝えする等の初期対応、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をお受けし、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、「ANAグループ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。

※本計画は全日本空輸株式会社、株式会社エアージャパン、ANAウイングス株式会社のANAグループの航空運送事業者に適用致します。

1. 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

ANAグループは、安全を経営の基盤と位置付けて航空運送事業を営んでいます。「ANAグループ安全理念」を実践するために、グループ社員として取るべき具体的な行動を示した指針を作成して、グループ社員に浸透・定着させ、一人ひとりが行動できるようになることが日々の安全運航に繋がると考えております。

【ANAグループ安全理念】

- ・ 『安全は経営の基盤であり 社会への責務である』
- ・ 『私たちはお互いの理解と信頼のもと 確かな仕組みで安全を高めていきます』
- ・ 『私たちは一人ひとりの責任ある誠実な行動により安全を追及します』

(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

事故をはじめとする不測の事態に即応できる組織体制や施設を整備するとともに、定期的な教育訓練を通じ、事故発生時には以下の対応を図ります。

- ・ 被害に遭われた方々の人命救助を最優先に実施します。
- ・ 被害に遭われた方々およびそのご家族に寄り添い、ご意向やお気持ちを第一に考え行動してまいります。
- ・ 被害に遭われた方々およびそのご家族に対し、誠意をもって適宜情報をお伝えしてまいります。

2. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 人命救助

事故が発生した場合、空港関係機関、警察や消防・救急医療機関等と連携して被害に遭われた方々の避難、応急手当、病院への搬送をはじめとする人命救助を最優先に行います。

(2) 情報提供

① 事故情報のご家族への伝達

- ・ 事故発生の第一報を受けた後、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せおよ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。
- ・ 事故に関する情報および電話問合せセンターの電話番号をウェブサイト、およびメディア等を通じて公表致します。
- ・ 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 乗客情報およ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、事故や安否等の最新情報をご案内致します。
- ・ 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、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、必要な範囲で情報提供を行います。

③ 被害に遭われた方々等への継続的情報提供

- ・ 事故現場もしくは最寄りの待機場所で待機されている被害に遭われた方々、およびそのご家族のご要望やご質問におこたえするため、ご家族支援担当者を配置致します。
- ・ ご自宅に待機されている被害に遭われた方々のご家族に対して、ご家族支援担当者または電話問合せセンターから、適宜最新の情報をお伝え致します。
- ・ 事故の原因およ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事実究明に努め、その結果につきまして継続的にお伝えしてまいります。

(3) 事故現場等における対応

① 被害に遭われた方々等のご家族に対する事故現場、待機場へのご案内

- ・ ご自宅から事故現場もしくは最寄りの待機場所までの移動手段を確保し、ご家族支援担当者または電話問合せセンターから、被害に遭われた方々のご家族に直接ご案内致します。
- ・ 事故発生場所が海外や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、移動手段等に関するご家族からのご要望や移動先の情報についてはご家族支援担当者がお伺いし、ご案内致します。また、移動にあたってはご家族支援担当者をご家族に同行して必要なお手伝いを致します。

② 滞在中の支援

- ご家族が事故現場もしくは最寄りの待機場所に滞在される際の、食事、宿泊、生活必需品等の手配を行うとともに、ご家族支援担当者がご家族それぞれのご質問やご要望をお伺い致します。
- 被害に遭われた方々および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、健康に関わる専門家の協力をいただきながら対応を行ってまいります。

(4) 継続的な対応

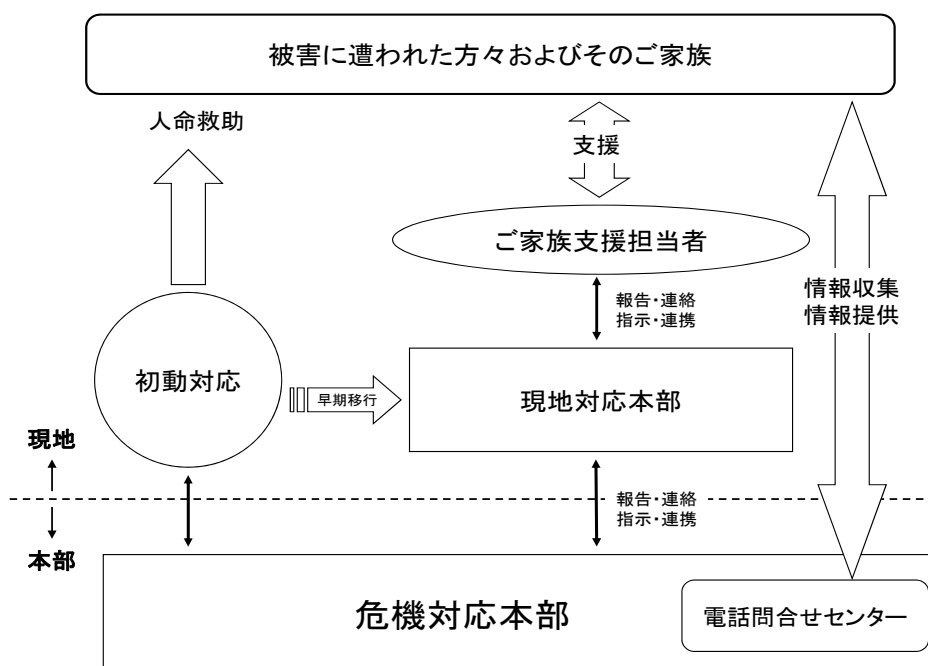
- 事故の影響により、被害に遭われた方々およびそのご家族が再び平穏な生活に戻るまでに長い年月が必要であると考えられることから、社内に相談窓口を設置し、それぞれのご家族担当者を配置して継続的にご相談いただける体制を整えてまいります。
- 被害に遭われた方々およびそのご家族からのご相談内容および個人情報につきましては、細心の注意を払って管理致します。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

① 事故発生時の初動対応等について

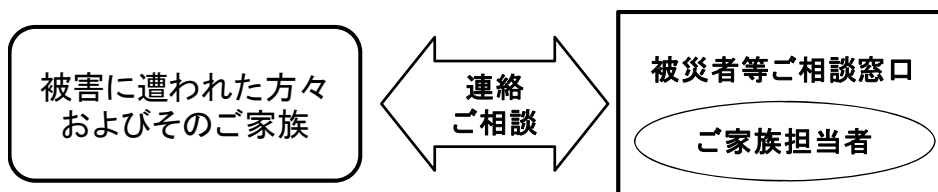
- 事故発生の一報を受け、直ちに危機対応本部を設置し、被害に遭われた方々のご家族からの搭乗確認に関するお問い合わせおよび最新の情報をお伝えする窓口として、電話問合せセンターを開設致します。
- 事故現場の最寄りに現地対応本部を設置し、被害に遭われた方々およびそのご家族に対し、ご家族支援担当者を配置して、現地対応本部および電話問合せセンターと連携をとりながら迅速に支援を行ってまいります。
- ANAグループにおける支援体制およびその役割は、以下のとおりです。



- ◎ ご家族支援担当者
被害に遭われた方々およびそのご家族に対し、ご要望、ご相談、ご質問等をお伺いし、お手伝い致します。
- ◎ 電話問合せセンター
被害に遭われた方々およびそのご家族からのお問い合わせやご要望等をお電話にてお伺いするとともに、最新の情報に関して適宜お伝えしてまいります。
- ◎ 現地対応本部
事故現場における状況の把握および現状の報告を危機対応本部に行い、公的機関や救助・医療機関等と密接な連携を取りながら事故現場における対応を指揮します。
- ◎ 危機対応本部
現地対応本部と連携し、事故への対応に関する最終的な意思決定を行います。

② 長期的な支援体制

被害に遭われた方々およびそのご家族のご希望およびご要望を尊重できる継続的な体制を整えます。



(2) 研修、教育、訓練等

ご家族支援担当者の養成に向けて、以下の教育およ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、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測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。