

ご被害者等支援計画

2021年4月1日

スカイマーク株式会社

目次

1. はじめに
2. 基本的な方針
3. ご被害者等支援の基本的な実施内容
 - (1) 情報提供
 - (2) 事故現場等における対応
 - (3) 継続的な対応
4. ご被害者等支援の基本的な実施体制
 - (1) 体制の確立
 - (2) 研修・教育・訓練等

ご被害者等支援計画

1. はじめに

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)に則り、スカイマークが運航する航空機においてお客様の死傷を伴う事故等が発生した場合の被害者等支援についてスカイマークの基本的な考え方を定めたものです。

2. 基本的な方針

当社では、安全管理体制を確立するため、事業運営上の安全に対する基本的な考え方を安全方針として定め、さらにこれを全社員に周知し、浸透させています。

全社員がこの方針に則り、行動することで、安全を確実に実現するよう取り組んでおります。

安全方針

スカイマークの独自のサービスをできるだけ多くのお客様にご利用していただくためには「安全」を堅持することが大前提となります。私たちは、安全管理システム(Safety Management System)を理解し、安全管理システムが継続的に機能するよう努めます。この安全宣言を実践するために、4つの安全のための行動指針を定めます。

安全行動指針

- (1) 常に安全を最優先とし行動します。
- (2) 関連法令、社内規程及び航空運送事業者として守るべき規範を厳守します。
- (3) 情報の共有を図り、他者の意見を尊重し、確認会話を励行します。
- (4) 不安全事故やヒヤリハット事案の原因・要因を追求し、有効な未然・再発防止策を定め、安全に関する改善を推し進めます。

当社では、常に安全を最優先として事故等の未然防止に万全を尽くしておりますが、万一不測の事故等が発生しご搭乗のお客様やその他の方々が被害をうけた場合には何より人命の安全確保を最優先に考え行動し、ご被害者およびそのご家族に寄り添った支援等を行います。

1. ご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伝達

- ・ 事故発生の第一報を受けた後、被害を受け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ご質問に関する窓口として、コールセンターを直ちに開設いたします。
- ・ 事故に関する情報およびコールセンターの電話番号をウェブサイト等を通じて公表いたします。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・ コールセンターでは、被害を受け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いたします。
- ・ 搭乗者名簿等の被害を受けた方々に係る情報については、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、身体また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、救助機関や医療機関等から要請され、ご被害者支援に資すると判断されるときは、必要な範囲で情報提供を行います。

③ 被害を受けた方々等への継続的情報提供

- ・ 事故現場若しくは最寄りの待機場所で待機されている被害を受けた方々、およびそのご家族のご要望やご質問にお応えするため、担当社員を配置致します。
- ・ ご自宅に待機されている被害を受けた方々のご家族に対して、コールセンターから適宜最新の情報をお伝えいたします。
- ・ 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。

(2) 事故現場等における対応

① 被害を受けた方々等のご家族に対する事故現場、待機場へのご案内

- ・ 事故発生直後において、被害を受けた方およびご家族等が事故現場、待機場所等へ移動、滞在する場合、その移動や宿泊等について支援に努めます。

② 滞在中の支援

- ・ 事故発生直後において、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、担当社員がご家族それぞれのご質問やご要望にお応えします。
- ・ 被害を受けた方々およびそのご家族の心身の健康に十分注意を払い、ご本人のご意向を尊重しつつ必要に応じ健康に関する専門の機関に協力をいただきながら対応を行ってまいります。

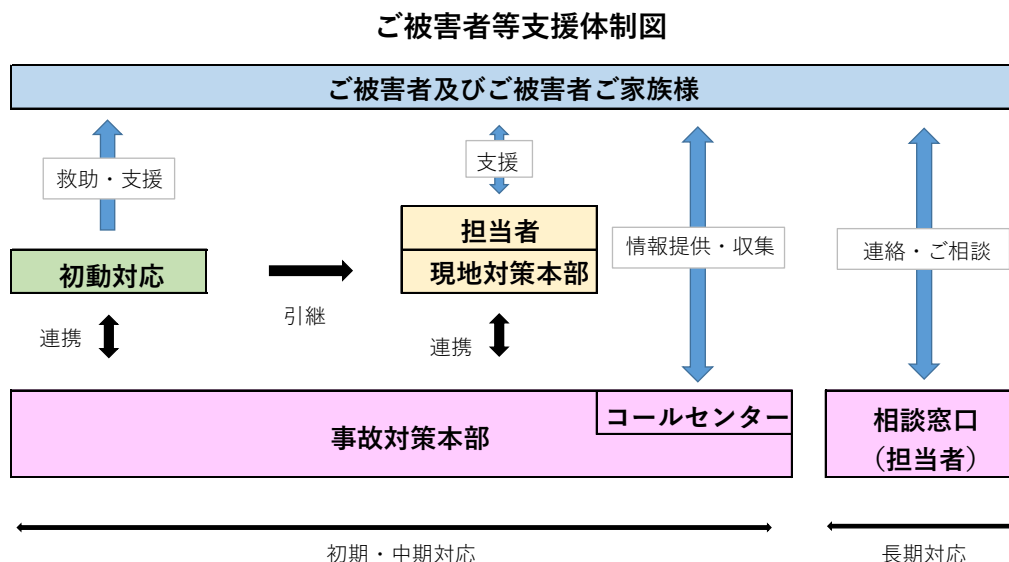
(3) 継続的な対応

- ・ 事故の影響により、被害を受け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、それぞれの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。
- ・ 被害を受け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いたします。

2. ご被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

- ・ 事故発生直後、本社に事故対策本部、事故現場の最寄りに現地対策本部を設置いたします。
- ・ 事故対策本部内に被害を受けた方々のご家族からのお問い合わせ、ご要望などに対応するためのコールセンターを設置いたします。
さらに、現地対策本部にご被害者およびご被害者家族の担当者を配置し、支援を行ってまいります。
- ・ 長期間の支援については、ご被害者およびご家族からの様々な相談に応じられるよう、それぞれの担当者を配置いたします。
- ・ ご被害者およびご被害者家族からの問い合わせ、要望および支援内容については社内のシステムで管理することで、必要な社内関係者が漏れなく共有し、迅速な対応を行ってまいります。



(2) 研修・教育・訓練等

- ・ ご被害者およびご家族等の支援を適切に行うため、必要な教育、訓練等を実施いたします。
- ・ 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いたします。
- ・ 警察や消防、行政機関等と連携した合同訓練に積極的に参加いたします。