

ご被災者等支援計画  
(ご被災者等支援の基本的な考え方)

2013年8月

日本トランスオーシャン航空株式会社

琉球エアーコミューター株式会社

## 目 次

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

【別紙】 ご被災者支援の実施体制概念図

## ご被災者等支援計画（ご被災者等支援の基本的な考え方）

### (1) はじめに

この計画は「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、お客様の死傷を伴う事故・事件などが発生した場合の救護、情報提供、支援などの対応、平穏な生活を取り戻していく過程における対応などについて、日本トランスオーシャン航空株式会社および琉球エア・コミューター株式会社の基本的な考え方を定めたものです。

### (2) 基本的な方針

当社は「安全」をすべてに最優先させて、日々一便一便の運航を行っております。これは、いかなる状況にあっても、決して揺らぐことのない全社員の決意であり、私たちが果たすべきお客さまとの約束のうち、最も大切なものです。この約束を果たすため、当社では以下の「安全憲章」を定め、社員一人一人がこれに基づいて日々の業務を遂行しております。

#### 【安全憲章】

安全運航は、JAL グループの存立基盤であり、社会的責務です。

JAL グループは安全確保の使命を果たすため、経営の強い意志と社員一人一人の自らの役割と責任の自覚のもと、知識と能力の限りを尽くして、一便一便の運航を確実に遂行していきます。

そのために私たちは以下のとおり行動します。

- ・ 規則を遵守し、基本に忠実に業務を遂行します。
- ・ 推測に頼らず、必ず確認をします。
- ・ 情報は漏れなく直ちに正確に伝え、透明性を確保します。
- ・ 問題、課題に迅速かつ的確に対応します。
- ・ 常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦します。

しかしながらこの計画は、万一事故・事件等の不測の事態（以下「事故等」という）が発生し、これによりご搭乗のお客さまやその他の方々が被災された場合、当社がご被災者およびそのご家族にいかなるご支援を行っていくか、社員がいかなる姿勢や考えに基づいて行動すべきかなどについて、基本的な事柄を記載するものです。

具体的な内容に先立ち、この計画は、以下の基本的な考え方に基づきます。

- ・ 全社員は、何より人命の安全の確保を最優先に考え行動し、全身全霊を賭して事故などに対処するとともに、被害の拡大を防ぎます。
- ・ ご被災者およびそのご家族の立場に立ち、そのご意向やお気持ちに寄り添うことを第一に考えます。
- ・ ご被災者およびそのご家族が必要とする情報を、一刻も早く収集しお伝えすることに、全力をつくします。
- ・ すべての方々のプライバシーを守り、文化・宗教・民族性などを尊重してまいります。

### (3) ご被災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連絡

- ・事故等の第一報を入手した場合は、直ちに搭乗者名簿をもとに搭乗されていたお客さまのご家族にご連絡いたします。
- ・ご搭乗のお客さま以外の方が被災された場合、空港当局、救難機関（救助隊・救急隊）、警察などの関係機関、他の航空会社や支援会社など（以下「関係機関」という）からの情報をもとに、直ちにご家族にご連絡いたします。
- ・またこの際、その後の当社への連絡先や当社からのご連絡方法などをご案内いたします。
- ・ご家族などからのお問い合わせ、ご要望などに対応するための専用窓口（コールセンター）を直ちに設置いたします。専用窓口の電話番号などについては、各種メディアおよび当社ホームページでお知らせいたします。

##### ② 乗客情報および安否情報の取り扱い

- ・ご被災者の安否や怪我の程度などにつきましては、関係機関から全力で情報を収集し、迅速にご家族にご連絡いたします。
- ・搭乗者名簿などご被災者に係る情報については、個人情報趣旨に十分留意することとし、原則として公開は控えます。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、医療機関から要請され、ご被災者支援に資すると判断されるときは、必要な範囲で情報を提供いたします。

##### ③ ご被災者およびご被災者家族への継続的情報提供

- ・事故等に関わる情報につきましては、当社のホームページに迅速かつ継続的に公開してまいります。
- ・ご被災者およびご家族それぞれのご質問やご要望などにお応えするため、担当社員の配置および、相談窓口の設置を行い、個別的な情報を含めた事故全般に関する情報を継続的にご提供してまいります。
- ・事故の原因や対策に関わる情報につきましては、国の調査機関と協力・連携しながら、判明した事実などを順次また迅速にお伝えしてまいります。

#### 2) 事故現場などにおける対応

##### ① ご家族の事故現場、待機地点などへの案内

- ・ご家族には速やかに事故現場あるいは待機場所などへご移動いただけるよう、直ちに当社にて移動手段を確保し、当社より直接ご家族にご連絡さしあげるか、または専用窓口よりご案内いたします。
- ・また、移動に関わるご家族それぞれのご質問やご要望には、担当社員がお応えし、当該担当社員がそれぞれのご家族に同行いたします。
- ・なお、事故等の現場が海上や海外であったり、交通手段の確保が困難な場所であったり、さまざまなケースが有りうることから、移動および移動先に関わるさまざまな情報や準備についても、事前に当該担当社員がご案内し、お手伝いさせていただきます。

## ② 滞在中の支援

- ・あらゆる手段を講じてご被災者の安否を確認するとともに、担当社員が事故に関する情報を逐次お伝えしてまいります。
- ・ご家族それぞれのご質問やご要望については、同行する担当社員がお応えしてまいります。
- ・ご家族の心身の健康には、十二分な注意と最大限の配慮を行ない、ご本人のご意向を尊重しつつ必要に応じ健康に関わる専門の機関に協力を求めてまいります。
- ・個人情報につきましては、細心の注意を払って秘匿性を確保してまいります。
- ・担当社員は、これらについて事前に十分な教育を行なった者から、人選いたします。
- ・ご家族が事故等の現場などに滞在される際の、宿泊、食事、生活必需品などは、当社にて確保いたします。

## 3) 継続的な対応

### ① ご被災者の所持品の返還、死亡者が発生した場合の慰霊など

- ・ご被災者の身廻品・手荷物などの所持品につきましては、すべてをご本人またはご家族に返還すべく、情報の収集と提供に努めてまいります。
- ・所持品の所有者が不明な場合で、警察より預託を受けた場合、当社がこれらの所持品を保管管理し、何らかの方法でその所有者を特定し返還する努力を継続いたします。
- ・最終的に返還できない所持品の取り扱いについては、ご被災者やご家族、関係機関とも協議の上、その対応を決定することといたします。
- ・亡くなられたご被災者それぞれのご葬儀、法要などについては、可能な限りそのお手伝いや社員の参列をさせていただきたいと考えますが、担当社員がご遺族のご意向などを十分にお伺いし、これに沿って対処してまいります。
- ・当社は、亡くなられたご被災者へのお詫びと追悼のため、慰霊行事などを実施致します。当該行事などへのご被災者およびご家族のご参列につきましては、それぞれにご案内をさしあげ、それぞれのご意向に沿って準備や手配を行ってまいります。
- ・慰霊碑の建立、事故機や事故に関連する物品の保管・公開、事故現場の保存・整備などは、事故当事者として事故後に果たすべき責任として極めて重要であり、また社内外における事故の風化防止の観点からも大変重要と考えられます。事故発生直後からこの点に留意して適切な対処を行うとともに、ご被災者やご家族の意向やお気持ちに寄り添った対応を行なってまいります。
- ・これらを実施していく中で、ご被災者やご家族間の連絡会などとも十分な連絡や連携を図ってまいります。

### ② ご被災者およびご家族からの相談体制

- ・ご被災者およびご家族からの様々な相談に応じられるよう、社内に相談窓口を設置し、専門の社員を配置いたします。
- ・ご被災者およびご家族にはその連絡先をお知らせし、ご希望に応じ電話や面談でいつでもご相談をお受けできる体制を確保いたします。
- ・ご被災者やご家族にとって、事故等の影響が長い期間に及び、平穏な生活に戻るまでにさらに多くの年月が必要であることから、当該窓口は長期間継続性を持って運営を行う体制といたします。

### ③ ご被災者およびご被災者家族に対するサポート

- ・担当社員または相談窓口が、ご被災者およびご家族それぞれの事情やご要望に応じた支援を行なってまいります。
- ・ご被災者およびご家族の心身の健康やこれに関するご相談につきましては、十二分な注意と最大限の配慮を行ない、ご本人のご意向を尊重しつつ必要に応じ健康に関わる専門の機関に協力を求めてまいります。
- ・ご被災者やご家族にとって、事故等の影響が長い期間に及び、平穏な生活に戻るまでにさらに多くの年月が必要であり、その間にご被災者およびご家族の生活環境、年齢、健康状態、お気持ちなども変化していくことから、支援の内容については、ご本人のご意向を尊重しながら、これらの変化にも柔軟に対応してまいります。
- ・個人情報につきましては、細心の注意を払って秘匿性を確保してまいります。
- ・これらの支援を行う中で、ご被災者やご家族間の連絡会などとも十分な連絡や連携を図ってまいります。

## (4) ご被災者等支援の基本的な実施体制

### 1) 体制の確立

- ・事故等発生直後、本社および現地に対策本部を設置いたします。
- ・本社対策本部内に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専用窓口を設置いたします。
- ・さらに、ご被災者およびご被災者家族それぞれに担当社員を配置し、対策本部、専用窓口と連携をとりながら支援を行ってまいります。
- ・長期間の支援については、ご被災者およびご家族からの様々な相談に応じられるよう、社内に相談窓口を設置いたします。
- ・ご被災者およびご被災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もれなく共有し、迅速な対応を行ってまいります。なお当該記録については、閲覧を必要な社内関係者のみに限定するとともに、厳重な管理を行なって秘匿性を確保してまいります。

### 2) 研修・教育・訓練など

- ・ご被災者およびご家族の支援にあたる要員（以下「支援者」という）に対しては、あらかじめ以下を目的とした教育・訓練を実施いたします。
  - (a) 過去の事例・経験の共有などを通じて、ご被災者やそのご家族のお気持ちなどを理解し、支援に関わる者としての基本的な姿勢や心構えを身につけた人材を育成すること。
  - (b) 具体的な支援内容や行動内容についてあらかじめ理解し、実際の事故等に直面した際にご被災者やご家族の意向を汲み取り、その立場に立った支援が実行できること。
- ・必要な支援者数を常時確保するため、計画的に教育を行うとともに、最新の「支援者リスト」を維持管理いたします。
- ・支援者全員が、支援内容や行動内容を記載した文書（手引書）を携行し、いつ何時でも支援活動にあたるものといたします。

別紙 1 ご被災者等支援の実施体制概念図

