

ご被災者等支援計画

令和 7 年 9 月

株式会社フジドリームエアラインズ

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)に基づき、当社の安全に関する基本的な考え方ならびに万が一事故が発生した場合のご被災者およびそのご家族(以下「ご被災者等」といいます)への支援について基本的な考え方を定めたものです。

1. ご被災者等支援の基本的な方針

当社は、公共交通機関として大前提となる「安心・安全」を堅持するため、《安全方針》を定めております。社員一人ひとりが、この《安全方針》および諸法令に従い謙虚で公正な態度および姿勢をもって事業を進めてまいります。

《安全方針》

- ① 安全は、我社の最優先、最大のテーマである
- ② 安全は、即経営および管理の問題である
- ③ 我々は、安全運航を確保するための不断の努力を惜しんではない

万が一事故が発生した場合は、迅速な救護活動を行うとともに、お客様の立場に立った適切な情報提供を行います。更に、ご被災者等が一刻も早く平穏な生活を取り戻されるために必要な心身のケアを含めた総合的な支援も行います。

2. ご被災者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

(a) ご家族への情報提供

- ・事故発生の第一報を入手した場合、ご予約時にお客様が登録された情報に基づき、コールセンターから事故発生の第一報と今後の対応窓口についてのご連絡を致します。
- ・また、ご家族や関係者の皆様からの問い合わせ窓口(フリーダイヤル)を速やかに開設し、当社ホームページおよびメディア等を通じて公表致します。
- ・ご搭乗のお客様以外の方が被災された場合、国土交通省、空港当局、警察機関、救助機関、医療機関および他の航空会社や支援会社(以下「関係機関」といいます)からの情報等をもとに、直ちにご家族にご連絡致します。

(b) お客様情報および安否情報の取扱い

- ・お客様の安否や怪我の程度等につきましては、関係機関からの情報を積極的に収集して、迅速にご家族等にご連絡致します。
- ・搭乗者名簿等、お客様の個人情報については、ご本人又はご家族の同意が得られない限り、原則としてマスコミ等の第三者への公表は行いません。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場合は、この限りではなく、国土交通省、警察機関、救助機関および医療機関から要請があり、お客様の救助および支援に資すると判断されるときは、必要な範囲で情報の提供を行う場合があります。

(c) ご被災者等への継続的情報提供

- ・事故に係る情報につきましては、当社ホームページにおいて迅速かつ継続的に公表致します。
- ・ご被災者等への個別的かつ継続的な情報提供および支援を行うため、専任の社員(以下「担当社員」といいます)を指名し配置致します。
- ・事故原因および対策等に関する情報につきましては、国の調査機関等と協力および連携を行い、可能な限り迅速かつ真摯に提供して参ります。

(2) 事故現場における対応

(a) ご家族の事故現場、待機地点へのご案内

- ・ご家族が事故現場または待機場所等に速やかに移動できるように、担当社員が交通手段についての情報提供および付き添い等、移動についての支援を行います。

(b) 滞在中の支援

- ・ご被災者の安否情報および新たな事故情報を入手次第、担当社員を通じて、ご被災者等に提供致します。また、ご希望があれば担当社員が付き添います。その他、事故現場および待機場所での滞在について必要な支援を行います。
- ・ご被災者等の健康に十分注意を払い、心のケアに関するご要望があった場合は、国の支援室や専門家の協力を得ながら対応を行ってまいります。

(3) 継続的な対応

ご被災者等が再び平穏な生活に戻られるまでには長い年月が必要なことから、専任の組織を新たに立ち上げ、担当社員を配置し、個別に支援できる体制を整えます。また、ご被災者等からの相談内容および個人情報につきましては、細心の注意を払い管理致します。

3. ご被災者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

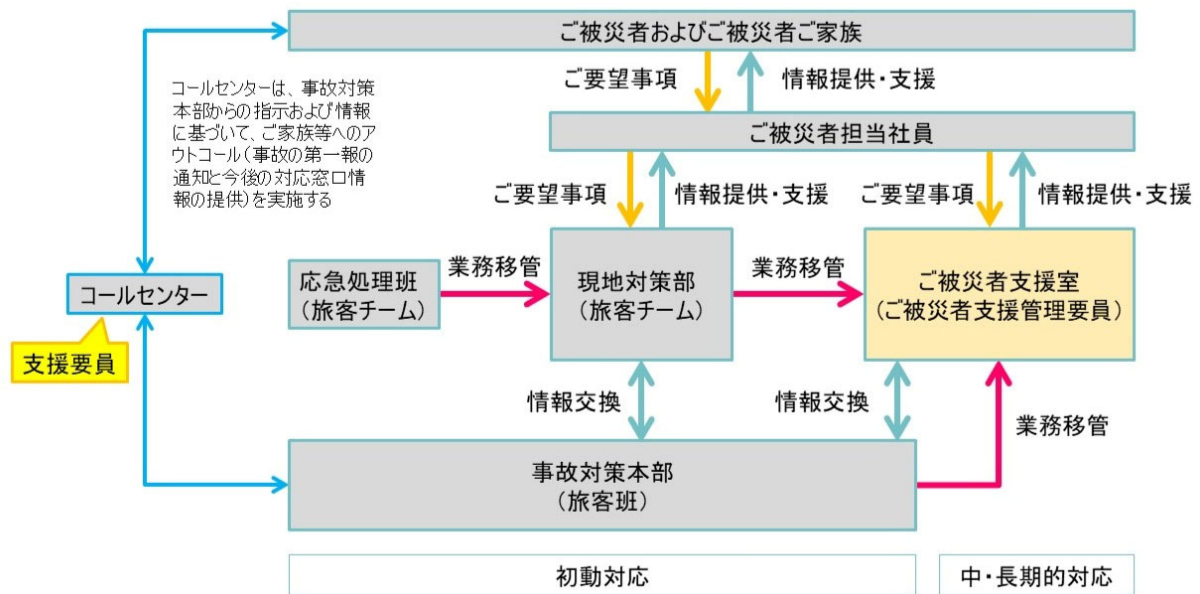
(a) 初動の対応

- ・事故発生を受け、発生現場を管轄する空港支店に応急処理班を立ち上げ、初動対応を行います。その後、本社から当該支店に社員を派遣し現地対策部を立ち上げます。また、担当社員を指名し、ご被災者への所要の支援およびご家族等からのお問い合わせに対応致します。
- ・ご家族や関係者の皆様からの問い合わせ窓口(フリーダイヤル)を速やかに開設致します。コールセンターを支援する要員を招集し、お問い合わせに対応致します。
- ・ご被災者等への支援が長期に及ぶ場合、ご被災者支援室を立ち上げます。担当社員がご被災者支援室と連携をとりながら、ご被災者やご家族のご要望に応じた支援を行ってまいります。

(b) 長期的な支援体制

- ・事故対策本部および現地対策部が解散した後も、必要に応じご被災者支援室を運営しご被災者等のご要望に対応できる体制を維持致します。

ご被災者およびご被災者ご家族に対する支援体制図



(c) 研修・教育・訓練等

・担当社員教育

当社全社員に対して、ご被災者等支援に必要な知識および心構えについて定期的に教育を行います。

・ご被災者支援管理要員教育

現地対策部もしくはご被災者支援室で担当社員の管理を行う要員に対する研修および教育を計画的に行い、必要な人数を確保します。特に、心理的ケアの実施に必要な知識については、ロールプレイや体験談を含めた研修を行い、必要な資質の向上に努めます。

・コールセンター支援要員教育

ご家族や関係者の皆様からの問い合わせ窓口(フリーダイヤル)開設時にコールセンターを支援する要員に対する教育を計画的に行い、必要な人数を確保します。

・担当社員は、支援内容や行動内容の基準を記載した「ハンドブック」を常に携行し、ご被災者等に寄り添った支援が会社として統一して行えるように致します。

・事故に対応できる会社の体制づくりおよび定期的な模擬演習を実施し、組織としての危機対応能力を向上させます。

以上