

被害者等支援計画

2021年7月

関西空港交通株式会社

1. はじめに

関西空港交通株式会社（以下、「当社」という。）では、お客さまの人命に係わるような重大事故・災害（以下、「事故等」という。）が発生した場合、企業の社会的責任を全うすべく、被害に遭われた方々（以下、「被害者」という。）及びそのご家族（以下、被害者とそのご家族を合わせて「被害者等」という。）に対して、事故発生直後から中・長期に渡り継続的に行う対応とその基本的な実施体制等について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

なお、当該事故等は災害対策基本法(昭和36年法律第223号第2条第1項)に定める「災害」に該当する大規模事故を基本として想定しますが、その他の事故についても、その様態に応じ、計画を踏まえた個別の対応も有効とします。

また、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）に則り定めたものです。

2. 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

ア. 当社の「経営理念」は「お客さま第一」であり、その第一条で「私たちは、お客さまの安全を最優先し、安心してご利用いただけるよう最善を尽くします。」と規定しています。

イ. 経営理念に基づき「安全方針」を「安全最優先の原則、法令・規程の遵守、安全管理体制の追及」として定め、経営トップをはじめ全社員が一丸となって日々の業務を遂行します。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

ア. 万が一、人命に係る事故等が発生した場合は人命救助を最優先とします。

イ. 事故の規模に応じて対策本部を設置して、被害の拡大防止に取り組むと共に、速やかに被害者等に「寄り添う」姿勢を持った対応ができるよう、最大限努めます。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

ア. 事故情報のご家族への伝達

ア) 事故等発生後、当社自ら情報収集に努めるとともに、国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、被害者の安否情報等を可能な限り収集します。

イ) 収集した情報は速やかに被害者等へ提供するよう努めます。

ウ) 被害者等からの問い合わせに対応するため、事故の規模等により、対策本部の本部チーム内に「お問い合わせ窓口」を設置します。

イ. 乗客情報及び安否情報の取り扱い

ア) 情報の取り扱いについては、当社の個人情報保護方針に基づき適切に取り扱います。

イ) 被害者等であると確認できる場合には、可能な限り情報提供をします。

ウ) 被害者等の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、消防及び医療機関等から要請があった場合は、安否確認に必要な範囲で情報公開を行います。

エ) 被害者等に連絡が取れた場合において、被害者等が被害者の情報を公表することを希望しない場合、その意思に沿った対応を行います。

- ウ. 被害者等への継続的情報提供(再発防止策の情報及び被害者等に対するサポートに関する情報の提供)
 - ア) 安否情報等については「お問い合わせ窓口」で、被害者等に継続的に提供します。
 - イ) 再発防止策情報及び被害者等に対するサポート情報については、必要に応じて当社ホームページ等により継続的に提供します。

(2) 事故現場等における対応

- ア. ご家族の事故現場、待機地点等への案内
 - 事故発生直後、被害者等が事故現場、待機地点等に向かわれる際には、必要となる交通手段等の確保に努めます。
- イ. ご滞在中の支援
 - ア) 事故発生直後、被害者等が安否確認等のために事故現場等に滞在される場合には、待機場所、食料・飲料水、宿泊場所等について、必要に応じてその支援に努めます。
 - イ) 被害者等から心身のケア等に関する要望があった場合は、専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。

(3) 継続的な対応

- ア. ご相談に対する対応
 - 事故の規模等に応じて必要な期間、被害者等からのご相談に応じられるように、本社内に「被害者等支援窓口」を設置し、継続的な支援体制を整えます。
- イ. 心のケアに関する対応
 - 被害者等からの心のケアに関するご要望があった場合には、医療機関等の専門家と相談しながら、対応に努めます。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

取締役社長を「対策本部長」、安全統括管理者を「統括リーダー」とする「対策本部」を本社に設置します。

「現地対応チーム」は状況に応じ現場での応急処理と復旧に必要な対応をします。

事故発生直後の社内体制は「別紙」の通りとします。

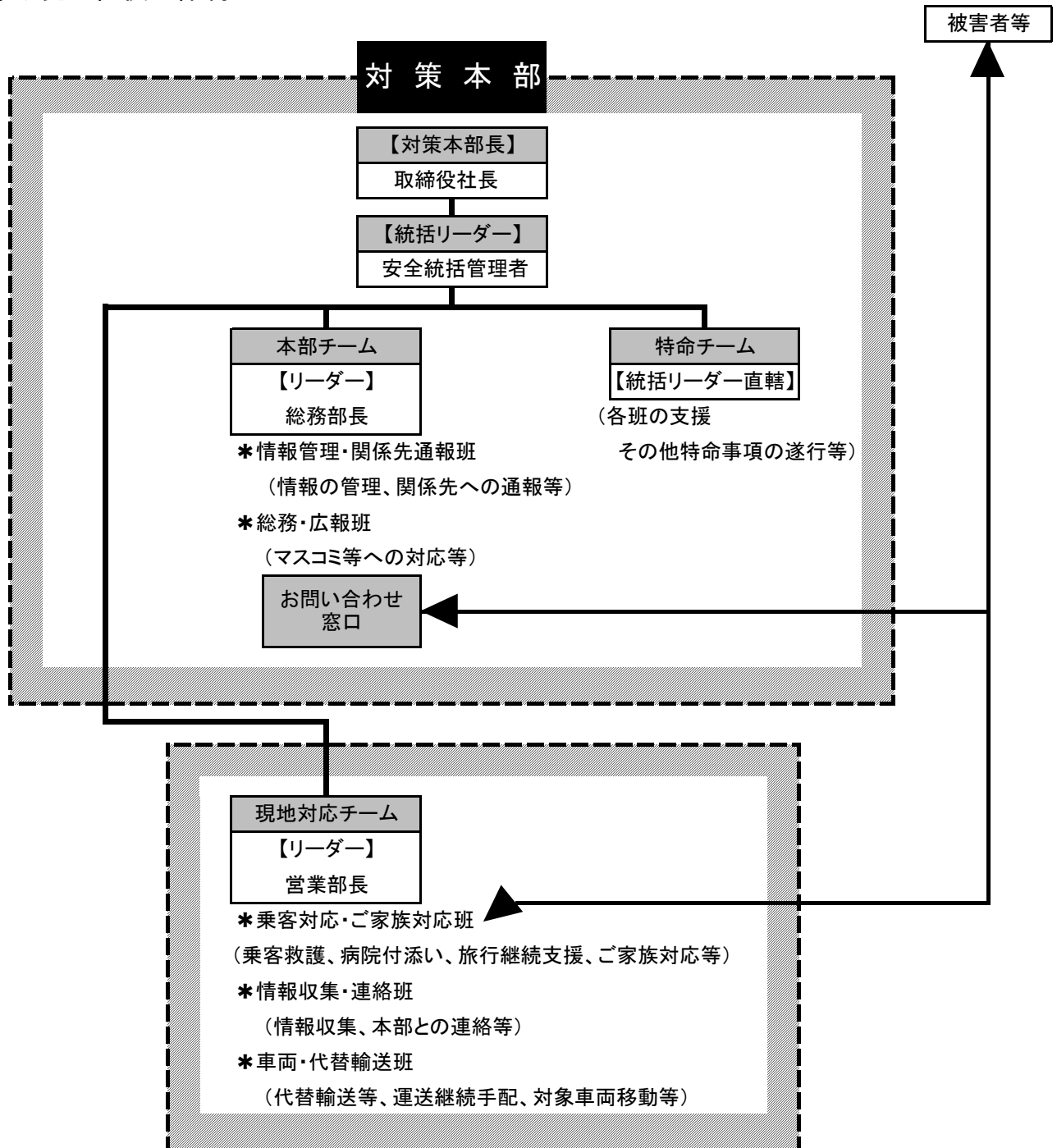
(2) 研修・教育・訓練等

- ア. 被害者等の支援を適切に行うため、研修・教育・訓練等を計画的に実施します。
- イ. 過去の事故及び同業他社の事故等を教訓に、安全意識向上をはじめ、事故発生時の対応、また被害者等支援に活かせる研修や教育、訓練等を実施します。
- ウ. 被害者等へ寄り添うことの重要性の認識及び適切な支援を行うための教育を実施します。

本計画は、2021年7月8日に制定します。

別紙

1. 事故発生直後の体制



2. 継続的な支援体制……事故の規模に応じた体制を整備

