

業 種	航空
取組分野	重大事故等への対応
テーマ	重大事故等への対応に関する取組み
取組の狙い	危機対応手順を予め定め、模擬演習を実施することにより当該手順の適切性の検証や危機対応要員の技術的能力の維持、向上を図る
具体的内容	<p>全日本空輸(株)(以下、「ANA」という。)においては、「安全管理規程に係るガイドライン」に定める「重大事故等への対応」に関して、以下の取組みを推進しています。</p> <ol style="list-style-type: none"> ANAの「安全管理規程」第4章(安全管理の実施)4-6(緊急時の措置)に、通常の事故などの対応では処理できず、会社全体で対応しなければならないような大きな事故、ハイジャック、テロ、災害などが発生した場合に備え、被害者とその家族に対する支援、迅速かつ適切な対応による被害の拡大防止、事故の復旧措置、事故の原因究明などを円滑に実施できるよう、予め緊急対応計画をたて、それを実効あるものとしなければならない旨規定し、事故等の発生現場での初期対応の充実を図っている。 全組織に亘る総合的な緊急対応マニュアル「Emergency Response Manual(以下、「ERM(*)」という。)」を定めている。 <ul style="list-style-type: none"> * 緊急事態発生時における緊急対応要員への役割及び全体的な指揮・命令系統並びに実施手順、模擬演習の手順、緊急対応要員の教育等を規定 緊急事態の発生に備え以下を実施している。 <ol style="list-style-type: none"> 危機対応要員に対し緊急時の知識及び技倆を付与し、資質の向上を図ることを目的に、ERM に基づいた教育を実施 現在の危機対応体制の課題、問題点の洗い出し、危機対応要員の技術的能力の維持、向上を図ることを目的に ERM に基づいた定期的な模擬演習を実施 ERM に関連する教育、模擬演習等の終了後及び実際の事故対応後に ERM の有効性・妥当性などについてのレビューを実施 必要に応じ ERM に定められた対応手順等の改訂を行い、当該改訂内容について関係者に周知 危機発生時に迅速かつ効率的に対応するために通信機能を備えた「危機管理センター」や「旅客支援センター」等が常設の施設として設置するとともに、被災者家族・知人等を対象にした専用の問い合わせ

	わせ先となる「電話問合せセンター」も併せて常設している。
取組の効果	危機発生時における迅速かつ効率的な対応体制が確立できる。
事業者名	全日本空輸(株) (連絡先:CSR 推進部 電話:03-6735-1095)