被害者等支援計画

2026 年 10 月

智頭急行株式会社

1　はじめに

当社では、存立の目的を「安全で快適な輸送サービスを提供することで社会に奉仕します」とし、経営トップを筆頭に輸送の安全性向上に努めていますが、万一お客様の死傷を伴う大規模な事故、災害（以下、「事故」という。）が発生した場合に備え、被害に遭われた方々やそのご家族等の皆様への支援のため、「公共交通事故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）に基づき、以下の通り「被害者等支援計画」を定めます。

2　被害者等支援の基本的な方針

(1) 安全の確保に関する基本的な考え方

当社では、安全第一の意識をもって事業活動に努め、そのための基本的な方針は次のとおり「安全綱領」に定め、経営トップから全社員に周知徹底しています。

安全綱領

(1) 安全の確保は、輸送の生命である。
(2) 規程の遵守は、安全の基礎である。
(3) 執務の厳正は、安全の要件である。

(2) 被害者への支援に関する基本的な考え方

当社では、安全行動規範に「事故が発生したときは、併発事故の防止とお客様の救護を最優先しなければならない。」と定め、事故が発生した場合には二次災害や併発事故の防止とともに、お客様の救護を最優先に行動するよう周知徹底しています。

しかしながら、万が一お客様の人命に係わる重大な事故が発生した場合には、直ちに対策本部を設置するとともに、被害に遭われた方々に真摯に向き合い、誠心誠意対応する体制を取ります。

3　被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

事故発生時には、現地対策本部を設置し、国土交通省、警察、消防、医療機関等と連携しながら必要な情報を収集するとともに、窓口を開設して、被害に遭われた方々のお問い合わせに対応します。

ア　被害に遭われた方々に関する情報の取り扱いについて

被害に遭われた方々やそのご家族等の情報については、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」に基づいて適切に取り扱います。

なお、ご本人の合意を得ることが困難であり、被害に遭われた方々のご家族等と確

認できる場合には、可能な限り情報を提供させていただきます。

また、報道機関又は行政機関から被害に遭われた方々に関する問い合わせがあった場合、これらの機関への情報提供によりご家族等がより早く被害に遭われた方々の情報を得ることができると判断される場合には、安否確認に必要な情報を提供することがあります。ただし、ご家族等に連絡が取れた場合には、ご家族等の意思に沿った情報の取り扱いをさせていただきます。

イ　継続的な情報の提供

(ｱ) 被害者の安否情報等

被害に遭われた方々の安否情報につきましては、窓口より継続的にお伝えします。

(ｲ) 事故の情報等

被害に遭われた方々、そのご家族等に対して、発生した事故の原因、再発防止策等の情報を提供します。

(2) 事故現場等における対応

事故発生後、ご家族等が事故現場等にお越しになる場合には、移動のために必要な交通手段を確保するとともに、担当者によりご案内する体制をとるよう努めます。また、ご要望に誠実に対応しながら、安否確認への付き添い、待機場所の確保、食事や宿泊先の手配などにつきまして、できる限りの支援を行います。

(3) 継続的な対応

被害に遭われた方々の事故後の相談に対応する窓口を設け、必要な期間サポートいたします。また、被害に遭われた方々からの心のケア等の要望があった場合は、行政機関、専門医療機関等と連携しながら、必要に応じた支援を行います。

4　被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

事故が発生した場合は、鉄道事故及び災害応急処置要領に基づき、現地情報班、救護班等を設け、お客様の救護・避難誘導、被害に遭われた方々の身元調査、ご家族等への対応・支援を行う体制をとります。

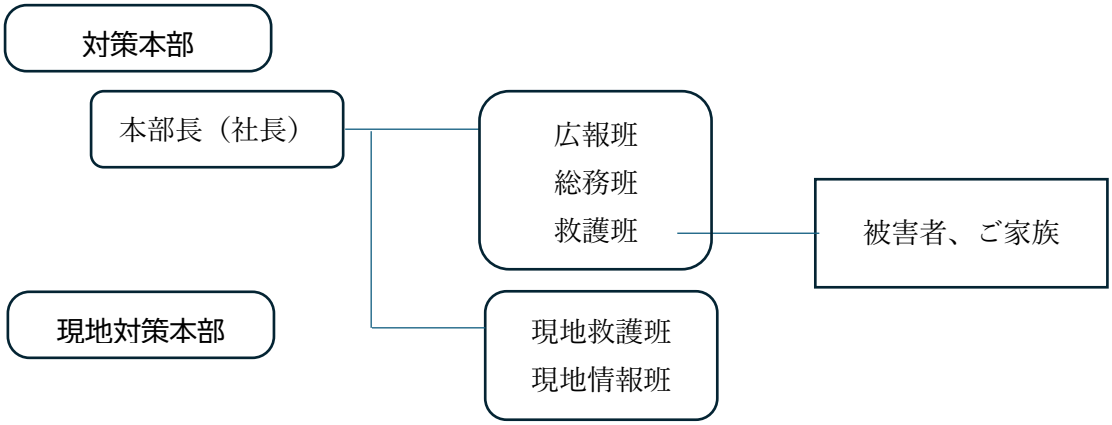
また、窓口を設置して、事故の規模に応じて被害者等支援を継続して行う体制を整えます。(下記参照)

(2) 教育、訓練等

被害者等支援を適切に行うため、社員に対して必要な教育、訓練等を実施し、安全に関する社員全体の意識を高めることとします。

＜被害者支援の実施体制＞

【事故発生直後の体制】



【継続的な支援体制】

※継続的な支援に関しては、事故の規模等に応じた体制を整備いたします。