

バスジャック統一対応マニュアル

I. 車両における乗務員の対応

1. 対応の基本

次の三原則を基本とする。

- (1) 乗客の安全確保を最優先する。
- (2) 運行の安全確保に最善をつくす。
- (3) 乗客及び運行の安全を確保するため、原則として、犯人の要求に従って行動する。

2. 車外への連絡

バスジャックが発生した場合は、以下の手段を講じ車外へ知らせる。

- (1) 状況を判断した上で、犯人に気づかれないよう、非常用防犯灯等の緊急連絡装置を作動させる。

なお、緊急連絡装置を装備していない場合には、非常点滅表示灯（ハザードランプ）の点灯を継続し、併せてパッシングを繰り返す。

- (2) 無線、携帯電話等の通信機器が装備されており、その使用が可能な場合には、その機器により最寄りの営業所及び警察に連絡する。

営業所への連絡は、状況により、予め定めた暗号の使用等、犯人に気づかれない方法により行う。

3. 留意事項

- (1) 犯人への対応には次のような点に留意する。

- ア 犯人を刺激しないよう、できる限り慎重に対応する。
- イ 犯人の個人的な内部事情に立ち入る会話をしない。
- ウ 状況が許せば、子供、高齢者等を優先し乗客を解放するよう犯人に求める。
- エ 犯人について、人数、特徴並びに凶器の有無及び目的を把握する。
- オ 無謀な犯人逮捕等を行わず、警察の対応に対して、できる限りの協力を行う。

- (2) 乗客への対応には次のような点に留意する。

- ア 乗客数と特徴（性別、年齢等）をできる限り把握する。
- イ 乗客の健康状態、心理状況に配慮し、落ち着かせるため、状況が許せば乗客に呼びかける。

4. 予告情報への対応

- (1) 運行中に、本社（営業所）又は警察から、予告情報に対する対応を要請された場合には、乗客及び運行の安全を確保するため、直ちにその指示に従う。
- (2) 予告の具体性によって乗客に協力を求める必要がある場合には、警察又は本社（営業所）の指示により、過大な不安を与えることが無いよう配慮しつつ、乗客に対し事実を伝え、協力を求める。

II. 事業者の対応

1. 発生時の連絡・報告

- (1) 被害車両や他の車両等警察以外から発生情報を入手した場合は、警察への連絡を最優先し、その指示に従う。その際、連絡の重複、情報の真偽は問わない。
- (2) 運輸局等関係当局に対しても、速やかに発生情報を連絡し、指示に従う。その際、連絡の重複、情報の真偽は問わない。
- (3) 社内の連絡・報告は、本社への連絡・報告を最優先し、各社が定めた緊急連絡網により行う。
 - ア 本社報告責任者は最高責任者への報告を最優先する。なお、本社報告責任者が不在の場合は予め定めた代務者がこれを行う。
 - イ 本社が勤務時間外の場合は、本社報告責任者又はその代務者の予め指定された連絡先に連絡し、報告する。
- (4) 連絡・報告は、次の事項について簡単、明瞭かつ迅速に行う。

「いつ、どこで、どこ発どこ行きのバスが、乗客何人を乗せ、何が起こったか」
- (5) 被害車両その他運行中の車両に対応を求める必要がある場合には、乗客及び運行の安全を確保するため、乗務員に対してその旨の連絡を行う。
- (6) 共同運行会社や地域事業者等の関係者に対し、地方バス協会と連携して必要な情報を伝達する。

2. 対策本部の設置等

- (1) 本社は、バスジャックの発生情報を受けた場合は、直ちに、各社が定めた設置要領に基づき、対策本部を設置する。
- (2) 対策本部は、各社が定めた動員体制に基づき、社員を招集する。

事件の進捗状況によっては親会社（親会社がある場合）及び地方バス協会へ応援を要請する。
- (3) 対策本部における総務、広報、現場支援、補給、被害者対策等の各部署は、各社が

定めた業務処理要領に基づき、業務を行う。

特に、警察、消防、運輸局等関係機関に対する対応及び被害者等への対応は、予め定めた責任者が一元的に行う。

(4) 被害者等への対応は、次の原則を基本とする。

- ア できる限り、家族等への情報提供を充実する。
- イ 支援措置に最善を尽くす。
- ウ 誠心誠意、被害者等への対応を行う。

3. 予告情報への対応

予告情報を入手した場合は、上記 **1. 発生時の連絡・報告** に準じ、速やかに連絡・報告を行い、警察、運輸局等関係当局の指示に従う。

4. その他（平時）の対策

- (1) 警察と連携し、事件発生を想定した実戦的な訓練を年1回以上実施する。
- (2) 関係当局からの指示や関係者への情報の伝達などに速やかに対応できるよう、地域事業者間や共同運行会社及び関係機関等との相互における夜間・休日の連絡体制も含めた緊急連絡体制を整備しておく。
- (3) 早期解決を図るために、次に掲げる機器等の装備に努める。
 - ア 車外の歩行者・一般車両等に対し、警察への通報等を求めるための非常用防犯灯
 - イ GPSの活用等により、被害車両の位置を会社で把握できる通信機器
 - ウ 映像又は音声により、被害車両の車内状況を会社で把握できる通信機器なお、これら装置を装備する場合には、運転者が犯人に気づかれないよう行動できるように、通報ボタンの取り付け位置等に配慮する。
- (4) 未然防止を図るため、アクリル板の設置等、2階建てバスを中心に運転者に対する犯人からの直接的な被害を防ぐための措置を講じるよう努める。