

バスジャック統一对応マニュアル

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に行動できるように、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。

「バスジャック統一対応マニュアル」遂行上の配慮事項

バスジャック統一対応マニュアルに示す事業者等の対応に係る部分については、下記事項に配慮し、対策を講じる。

記

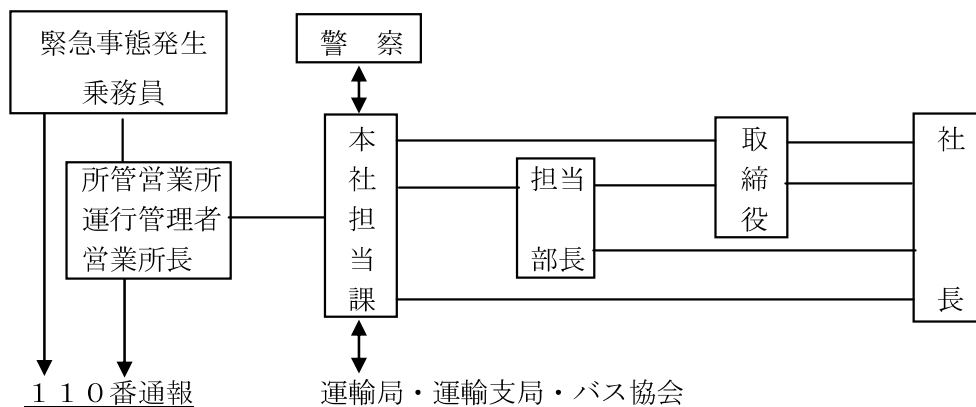
1. 緊急連絡網の整備

(1) 社内緊急連絡網

ア. 各事業者が実情に合わせ、社内の連絡・報告網を定める。

イ. 最高責任者への報告を最優先する。

(例)



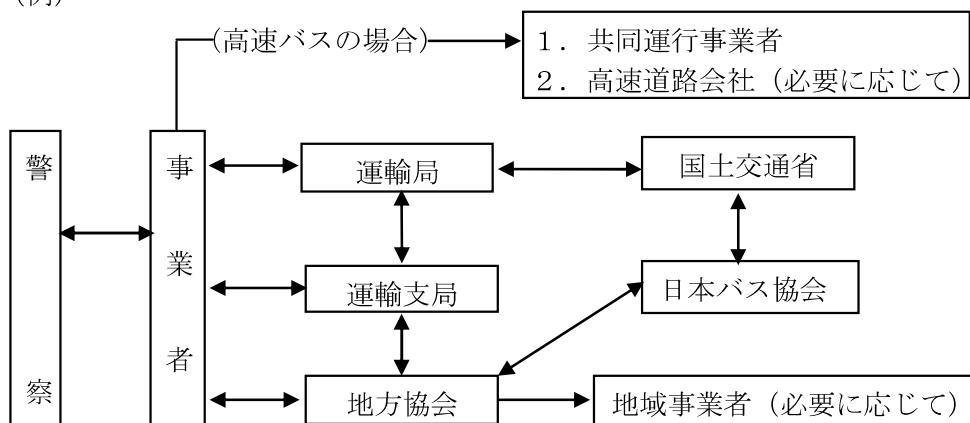
(2) 関係者への緊急連絡網の整備

夜間・休日も含めた運輸局、運輸支局、バス協会、地域のバス事業者及び共同運行会社への緊急連絡に対応できるよう、緊急連絡網を整備する。

ア. 一般路線バス事業者及び貸切バス事業者は、地方バス協会、警察本部、運輸局、運輸支局と共有する。

イ. 高速バス（空港連絡バスを含む。）については、高速道路会社を加える。

(例)



2. 応援体制の整備

(1) 地方バス協会

- ア. 地方バス協会は、傘下事業者には非常事態が発生した場合の連絡・応援体制を定める。
- イ. 事業者が多い地方バス協会にあっては、必要に応じて、ブロック別体制を定める。

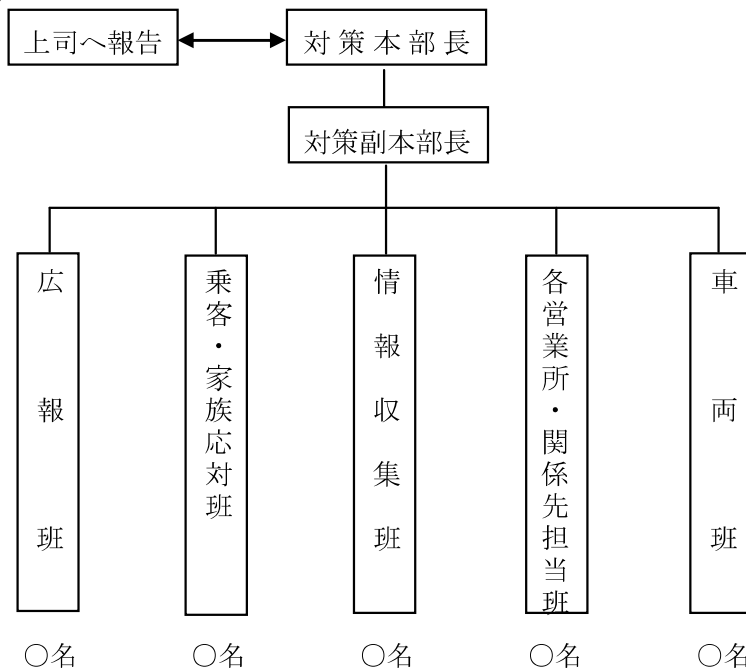
(2) グループ会社

- ア. グループ会社は、親会社を中心に非常事態が発生した場合の連絡及び応援体制を定める。
- イ. その他、グループ会社の実情に応じて必要な事項を定める。

3. 対策本部設置要領

緊急事態発生の際は、各事業者が実情に合わせて、対策本部を設置する。

(例)



広報班

- ◎ 重要な情報を整理して、対策本部長と連絡を密にし、広報課と調整を行う。
- ◎ 報道機関への連絡、途中経過の発表のタイミングの検討や発表の準備を行う。
- ◎ 報道機関全般を担当する。

乗客・家族対応班

- ◎ 情報収集班、各営業所・関係先担当班との連絡を密にして、乗客や家族の情報収集に努める。
- ◎ いつでも、どこでも出動できるよう、人と車を手配する。その際、必要な経費を用意する。
- ◎ 現地では警察署、消防署との連絡を密にし、対策本部への報告や連絡、調整を行う。
- ◎ 負傷者があれば病院に急行して負傷者の状況把握や窓口になりお世話に努める。
また、必要によっては、早めにそれぞれの該当場所付近に出動命令を出して近くに待機させる。
- ◎ ご家族の方への状況報告を速やかに行うとともに、対策本部に直ちに報告する。

情報収集班

- ◎ 乗客・家族対応班や各営業所・関係先担当班との連絡を密にして、入手した情報を手際よく整理する。
- ◎ 特にお客様の氏名、年齢、家族への連絡先等の情報は、個人情報の保護に留意しつつ、別紙にわかり易く整理する。
- ◎ 現場近くの警察署、消防署、搬送された病院の電話番号などを整理する。

各営業所・関係先担当班

- ◎ 事件発生営業所をはじめ各営業所に入手した情報を知らせ、状況に応じて現地対策班の設置を指示する。
- ◎ 各営業所に対して、家族からの問い合わせや情報は細大漏らさず報告するよう指示するとともに、当該情報等については遅滞なく乗客・家族対応班、情報収集班に連絡する。
- ◎ 運輸局、バス協会等と連絡を密にして、グループ会社、共同運行会社及び地域のバス事業者等、関係事業者には注意喚起情報の伝達等必要な連絡を行う。

車両班

- ◎ 情報に基づいて、当該車両の図面、同型式車両の所在営業所を把握する。
- ◎ 状況に応じて、バスメーカー、ボディメーカー等に応援を要請する。

(動員体制の例)

営業所	営業課	運転課	整備課	広報課	総務課
所 長	課 長	課 長	課 長	課 長	課 長
整 備 長	係 長	係 長	係 長	係 長	係 長
助 役	以下〇〇名	以下全員	以下〇〇名	以下全員	以下〇〇名
以下〇〇名					

4. 定期的な訓練の実施

- ア. 警察と連携し、実戦的な訓練を毎年一回以上行う。
- イ. 上記訓練は、警察・運輸局等と連携のもと、地方バス協会等の主導によって実施するほか、可能であれば各事業者ごとに行うことが望ましい。

5. 緊急連絡手段等の整備

(1) 速やかにとるべき措置

- ア. バス車両には次の設備のうち一つを装備する。(優先順位は高速、路線、貸切。)
 - ◎ 非常事態発生を知らせる防犯灯（車両の後面に装備）
 - ◎ SOS等、文字による非常事態発生の表示灯（車両の後面に装備）
 - ◎ 非常点滅表示灯の点滅回数を増加させる装置（ただし、当該装置については、車両代替等の機会を捉えて上記防犯灯又は非常事態発生表示灯に替えるほか、可能な限り早期の交換に努める。）
- イ. 各事業者は、自社が装備した緊急連絡手段について、ホームページに掲載するとともにバスターミナルや主要乗降所等に掲示するなど、広く国民の協力を求める。

ウ. バスロケーションシステムやGPS等を利用した高度な運行管理システムを導入する場合には、同システムに緊急連絡機能を組み込む。

(2) 優先してとるべき措置

高速バスを中心に、積極的に次の緊急連絡設備等の装備に努める。

ア. 防犯カメラの設置

カメラを設置している旨を表示するとともに、社内規定を設けて、情報取り扱い者を指定するなど、乗客のプライバシー保護に充分配慮する。

イ. 非常事態発生時の車内状況を映像又は音声により送信できる装置

ウ. GPS等を利用した非常事態発生時の位置情報を送信できる装置

エ. 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危害を防ぐための措置

6. 事件に遭遇した運転者に対する措置

身体及び精神面でのダメージを癒すため、専門医による十分なケアを行う。