

## 2. 暴力行為の抑止に関する取組み

- 一般社団法人 日本民営鉄道協会が主催の第三者暴力行為災害キャンペーンに参画し、40箇所の駅にポスターを掲出。
- 暴力行為・迷惑行為が発生した場合の対応について、暴力行為対応マニュアルのフローチャートを基にして社員・お客様の身を守ることや関係箇所との連携等をスムーズに行なう体制を構築している。
- 北海道警察(鉄道警察隊)と連携を密に行い、定期的な情報交換を実施。

## 【係員を対象とした勉強会、研修及び訓練の実施】

- 警察官と連携した訓練の実施や研修、職場内勉強会などにおいてトラブル時の対応方法の周知
- 新人教育・定例訓練等でトラブル対応ハンドブック活用周知
- 年末年始を中心に暴力行為防止に向けて訓練で注意伝達
- 映像による教育訓練の実施

## 【社内情報共有及び周知】

- 事例等を係員に周知することによる注意喚起
- 会議において対応方法に関する周知
- 酔客の対応をする際は細心の注意を払い、一人では危険だと感じたら同僚や上司または警備員を呼ぶ等の対応を行うことについて、点呼や定例訓練で乗務員周知を実施

## 【巡回強化の実施】

- ガードマン・警察官による巡回の実施

## 【暴力行為発生時の対応、対策】

- 有人駅の改札口へのさすまた・防刃チョッキ・催涙スプレーの配備
- 乗務員に対し催涙スプレーを貸与
- お客さまが窓口内への進入を防止するために乗り越え防止策を設置
- 深夜・早朝は可能な限り2名で巡回している

## 【お客さまへの協力喚起】

- 暴力行為撲滅キャンペーン実施時等に防止ポスターの掲出による注意喚起
- プレス発表等による啓蒙、駅・車内における迷惑行為防止の呼びかけの実施
- 年末年始、夏季輸送期間、オリパラなど多くのお客さまのご利用が想定される時期に警戒強化中の車内放送案内を実施している

- 日頃から、警備員による巡回や、防犯カメラ及び警報装置などの設備の強化を行うとともに、警察とも密接に連携するなど、暴力行為や犯罪の発生を未然に防ぐ措置を講じている。
- お客様同士、駅係員、乗務員への暴力行為が犯罪であることをポスター掲示等にて啓発している。
- 万が一、暴力行為が発生した場合は、警察に速報し、関係社員の応援を求めることなどにより厳正に対処することとしている。

- 防犯カメラ設置による抑止、駅への防護楯の配備、乗務員に対する防犯ブザーの貸与、警察等関係箇所との連携強化や、駅・車内等において暴力行為防止ポスターを掲出するなど、防犯対策及び啓蒙活動を継続的に取り組んでいる。
- 社員については未然防止及び発生後の対処方について記載されている「暴力行為対処の手引き(未然防止編)」等を活用し、研修等において周知している。
- また、「お客様見守りハンドブック」を活用して、昨今増加傾向にある酔客からの暴力行為に至らないための声かけや対処方についても、レベルアップを図っている。
- さらに、新幹線の客室内やデッキ通路部への防犯カメラの増設や、在来線の乗務員へのフラッシュライトの個人貸与等を順次進めている。

- 主要駅において、(一社)日本民営鉄道協会・各鉄道事業者等が共催している暴力行為抑止のポスターを掲出している。

- 乗務員養成時に異常時マニュアルによる暴力行為発生時の対応を教育を実施
- 暴力行為の事象があった場合は、事象及び対応方法について周知
- 当該行為を受けたと申告があった場合は被害届の提出を慫慂

- 「防犯カメラ作動中」のシールを駅構内各所に貼付し、暴力行為に対する抑止を図っている。
- 必要により防犯カメラ、防犯ブザー、監視モニターを設置。
- 降車後の乗客(特に酔客)の動向については、注意を払うよう指導。

- 駅責任者による構内巡視の強化
- 防犯カメラ設置による犯罪行為の抑止

- 一部の駅では警察を招いて訓練を実施
- 対応をまとめたマニュアルをDVDで駅に配付

- 日本民営鉄道協会で作成した「第三者暴力行為災害防止ポスター」を掲出(夏・冬 年2回)
- 警備員の配置、パトロールチームによる巡回
- 防犯カメラの設置
- 年末年始輸送安全総点検時に注意喚起および啓発放送を実施
- (暴漢対策用具として)防護盾、アームガード、刺股の配備

- 年1回、駅現業係員においては「第三者行為災害防止教育」を実施している。
- 一定期間、朝の点呼にて所属員に被災防止を指示している。(複数対応の徹底・応援要請など)
- 駅構内においては暴力行為防止に関する啓発ポスターを掲出している。
- 車内防犯カメラを搭載している車両においては「防犯カメラ動作中」のシールを掲出しお客さまに対して周知している。

- 所轄の警察署に依頼し、年末年始に駅構内の警察官による巡回を実施。
- 「防犯カメラ作動中」のシールを駅構内各所に貼付。
- ポスター掲出

- 対応は複数人で行う
- 最寄警察署で護身術の講習会を実施(約年一回)
- マニュアルによる指導教育
- 防犯カメラを増設し監視強化
- 制服のネクタイをクリップタイプにしている

- 社員暴行対応マニュアル、社員暴行未然防止マニュアルを整備し、平成25年度からは関東鉄道協会で作成したDVDを活用した定期教育を実施している。
- 駅構内に日本民営鉄道協会の第三者暴力行為防止ポスターを掲出し、啓発を行っている。
- 駅構内の主要個所にセキュリティカメラを設置している。
- 「災害通知」という文書で第三者暴力行為の概要を通知し、現業の監督者が所属社員に対して点呼時に伝達して再発防止を図っている。
- 酔客対応には出来るかぎり複数での対応を行うが、万が一、暴力行為を受けた場合、必ず所轄警察署へ「被害届」を提出させることを指導している。
- できる限り1人で対応しようとせず、応援を呼び、身の安全を優先して対処するように周知している。
- 駅務係には、勤務中は個別に携帯を貸与し、身の危険を感じるがあれば連絡するように周知している。
- 女性駅務係には、別途見守り携帯を貸与している。

- 相手と一定の距離を保つ
- 危険と判断したときは応援を求めて複数係員での対応を行う
- 無理をせず警察官の要請を行う

- 駅構内各所にポスターを掲示
- 第三者行為防止のための研修実施

- 改札口付近への防犯カメラ設置
- 「防犯カメラ作動中」のシールを駅構内各所に貼付。
- 防犯カメラの位置(撮影範囲)を意識させる。
- 相手者の拳動をよく確認し相手者と距離を保つ。
- 不審な行動を認めたら遠ざかり応援を求め複数人で対応する。
- 第三者暴行事例集を活用し、第三者暴行は昼夜を問わず起こり得ることの教育の実施。
- 音声、モニタから相手者から心情を察する教育の実施(教材の活用)

- 駅務室出入口等に「防犯カメラ作動中」のステッカー貼付け。
- 車内、駅構内において、第三者暴力行為防止ポスターの掲出。
- 地域警察署への巡回依頼。
- 一部駅における警備員の配置。
- トラブル発生時の駅務機器監視カメラの活用。

- 駅務室、ホーム等への防犯カメラ(サポートカメラ)設置
- 一部車両の車内に防犯カメラを設置
- 警備員による駅の巡回
- 防護盾を主要駅に設置

- 迷惑行為防止の啓発放送
- ポスターによる啓発
- 防犯ブザーの貸与
- 非常通報装置の設置
- 改札付近に防犯カメラの設置
- 接遇マナー研修

- 暴力行為抑止に関する啓発ポスター等、駅構内に掲出している。

- 防犯カメラ設置、ポスター掲示、防犯ブザーの配布(女性車掌、駅スタッフ)
- 発生時の110番通報並びに関係警察署や鉄道警察隊への情報提供・各管理駅
- 各乗務所管理者に対し事故・事件発生時の対応方法について学習会を実施
- 新人車掌に対する鉄道警察隊の防犯講習の実施