

不審者対応マニュアル

放課後等デイサービスだんてらいおん

不審者対応マニュアル

I はじめに

だんでらいおんを利用されている利用者及び家族・職員の生命を守るために、事業所内に侵入した不審者に即座に対応できるようマニュアルを策定する。

II 基本的事項

(1) 不審者への基本的対応

職員は、不審に思う来客者等が訪れた場合は、毅然とした態度で用件等について質問を行う必要がある。この場合、冷静沈黙な態度、言葉遣いに注意するとともに、人権侵害等の行き過ぎやそしりを受けないよう十分注意しなければならない。相手方の返答、状況によっては立ち入りを拒否、または退去を求める措置を講ずる。

- ① 不審者は、犯罪に関わる者から迷惑行為者に至るまで範囲が広いので、その対応は相手に応じた適切な方法で行う。
- ② 相手の顔色、目の動き、手足の動き等に注意し相手から目をそらさない。相手の状況を冷静に観察し、先入観にとらわれないこと。
- ③ 冷静な態度、穏やかな言葉遣いを保ち、相手の挑発に乗じない。
- ④ 熱意と誠意のある態度で臨み、相手を犯罪者扱いにしない。
- ⑤ 可能な限り複数で対応することが望ましい。
- ⑥ 不審者の状況が重大で、かつ緊急を要する場合は、速やかに 119 番及び 110 番通報を行う。タイミングを損なわないことが重要である。
- ⑦ 不審な点が解消した場合は、速やかに質問を打ち切り、わずかな時間でも手間をお掛けしたことに感謝の気持ちを表す事を忘れないこと。

(2) 基本的留意事項

- ① 不審者を犯人扱いにせず、行き過ぎないように注意する。
- ② 不審者を即、現行犯人と決めつけない。不審者は、あくまでも不審者である。
- ③ 呼びかけの第一声は、基本的人権侵害のそしりを受けないように注意する。
- ④ 呼びかけながら相手の挙動に注意し、油断や即断はしない。
- ⑤ 何れの場合も相手の人相、身長、体格、衣類等の特徴をつかみ、メモする。
- ⑥ 飲酒者等の取り扱いには工夫を凝らし行き過ぎや怪我をさせないように十分に注意する。

(3) 緊急対処の基本的要領

① 不審者

- 1) 2名以上で対応するのが基本。
- 2) 通報者から状況を確認する。
- 3) 動向を観察しながら接近し、さりげなく声をかける。
「ご用件はいかがでしょうか?」「誰をお訪ねですか?」 等々
- 4) 接近するのは1名・他の者は、目立たない所から状況を把握すると共に不足事態に備え、必要ある時は応援に駆け付ける。

② 迷惑行為者

- 1) 2名以上で対応するのが基本。
- 2) 観察しながら、さりげなく接近し、迷惑を被っている人(被害者)に対して声をかける。
「どうされましたか?」(声をかけるだけで、迷惑行為を中止する場合はほとんどである)
- 3) 迷惑行為の被害者が不特定の場合は、行為者に対して毅然とした態度で注意する
「ここでそのようなことをされますと、迷惑になりますので、止めてください」
等々

(4) 安全確保

① 利用者及び家族の安全確保を最優先する。

利用者及び家族が危険に直面しているときは、当該の危険から脱出させることを第一に考える。

② 職員自身の安全を守る。

利用者及び家族の安全確保に加え、職員自身の身の安全の確保を行うこととする。特に職員1人で対応するのではなく、複数の職員で対応するなど、日頃の防犯訓練などを通して様々な場面を想定したうえで、どのように職員間で連携が取れるのかを検討する。

③ 危険を感じたら一刻も早く警察に通報する。

危険を感じたら一刻も早く警察に通報し、出動要請を行う。不審者の身柄の拘束は警察に委ね、極力危険を冒さないこととする。

また、結果的に通報するほどの事態とはならなかった場合であっても、万が一という事もあり得るため、通報が遅れないようにする(通報が空回りであってもかまわない)。また、危機的状況では混乱は避けられない。「多分通報しただろう。」「誰かが通報しただろう。」では手遅れとなりうるため、「重複してもかまわない。今すぐ通報しよう。」と心がける。

- ④ 近隣の不審者情報を日常的に収集もしくは発信していく事で地域社会と連携する
不審者に備える上で、インターホン等を活用し不審者情報を確認する。

Ⅲ 不審者、迷惑行為者のチェック（初期対応と緊急対応）

(1) 不審者等かどうか？(初期対応)：チェック 1

- ① 正当な理由なく暴力的な言動を取る方。
- ② 声をかける前に不審を感じるような場合は、1 人で対応せず 2 名以上で対応することとする。

(2) 対応退去を求める！！(緊急対応)：対応 1

- ① 言葉や相手の態度に注意しながら相手を刺激しないように丁寧に退去するよう説得する。時には受容的に話を聴く。相手を拒否するような声かけをしない、などの応対をする。その際、相手に近寄りすぎない。(最低 1~2m は離れること)
- ② 更に危険を感じるような場合にあっては速やかに警察への通報を行い、緊急出動を要請することとする。

次のような場合は不審者、迷惑行為として即座に判断し、速やかに警察へ通報する。

・正当な理由なく暴力的な言動をする。（下記 110 番連絡表参照）

- ③ いったん事務所外に退去しても再び侵入する可能性もあるので、対応した職員は敷地外に不審者、迷惑行為者が退去したことを見届ける。
- ④ 退去したかに見えた不審者、迷惑行為者が再度侵入したり、事務所周辺に居続けたりする可能性があるので、しばらくの間は対応した職員がその場に残って様子を見る。また、事務所は必要に応じて同法人、警察、近隣の学校等に情報を提供する

(3) 危害を加える恐れはないか？：チェック 2

所持品に注意する。

- ① 凶器（刃物、棒、銃、灯油やガソリンなどの液体等）を所持していたら、直ちに警察へ通報する。
- ② 不審者が興奮しないよう、丁寧に落ち着いて対応し、警察が到着するのを待つ。
- ③ 凶器を隠し持っている場合もあるので、手の動きに注意する。
- ④ 暴力を行使しようとする
- ⑤ 制止を聞かず興奮状態である。

★ 上記の行動が見られた時には、速やかに警察に通報する。

【110 番連絡】

連絡の要点 落ち着いてはっきりと相手に伝える！

通報は、内容を端的に！

第一声「不審者です」 ※緊急であることを早く知らせる！

- ① 放課後等デイサービスだんでらいおん
- ② 栗東市岡 161 番地 5
- ③ 電話番号 077-500-6646
- ④ 連絡者氏名 ○○○○です
- ⑤ 相手の特徴(人相・身長・体格・衣類等)
- ⑥ 凶器所持の有無
- ⑦ 怪我人の有無

※通話ができない場合は 110 番をかけたまま受話器を放置(周囲の声を拾わせる)

(4) 隔離・抑止と避難

① 別室に案内し、隔離する。

- ・別室(事務所・相談室など)に案内し隔離する。この際、不審者を先に奥に案内し、対応者は身を守るために後から入り入口近くに位置し、扉は開放しておく。
- ・対応は複数の職員で行う。
- ・警察に通報が必要と判断される場合は、サインを決めておく。

② 暴力行為抑止と退去の説得をする。

③ 警察に通報すると共に職員にも周知する。

- ・周知に際しては大きな声で周知することが最も手早いと思われるが、不審者への影響(刺激となる)、他の利用者への影響を鑑み、あらかじめ不審者に関する隠語を下記に定める。

※「避難用具が○○に届いています。クラスに分けますので、○○に集まりましょう」避難が完了した際は「避難用具収納が完了しました」と伝言を行い、対応者に避難が完了した旨を伝える。

緊急を要する場合は「助けて、不審者侵入！」と大きな声を出して応援を呼ぶ。

④ 防御(暴力の抑止と被害の抑止)する。

利用者及び家族からの注意をそらせ、不審者をお客様及び利用者に近づけないようにする。また、被害を防止しながら、警察の到着を待つ。

⑤ 身近な物で不審者と一定の距離を置きつつ、移動を阻止する。

- ・机、椅子等を利用する。
- ・距離を保つために利用できそうな物を所々に意図的に配置する。

(5) 利用者及び家族の安全を守る：対応3

利用者及び家族の安全を守るため、以下のように行動する。

- ① 利用者及び家族に危害が及ぶ可能性が低い時は、その場に待機してすぐに避難できる体制をとる。
- ② 利用者及び家族に危害の恐れがある場合は職員が不審者と利用者、及び家族の間に入って両者を引き渡し、安全な場所へ避難させる。

(6) 負傷者の確認保護

- ① 負傷者がいるかどうか把握する。
 - 1) 全員を集合させ、怪我や負傷者がいないか把握するために従業員間で連携を取りながら負傷者の確認を行う。負傷者がいた場合は速やかに管理者及び責任者に報告する。
 - 2) 負傷者がいる場合は速やかに応急手当の実施、救急車の要請を行う。
 - 3) 怪我の状況が重いようであれば、速やかに救急車を呼ぶ。
- ② 情報を集約する。
- ③ 救急搬送する場合は職員が付き添う。なお、付き添った職員は、随時病院から負傷者の状況を関係者及び事業所に連絡する。

(7) 警察への引き渡し、状況報告、周知：4

- ① 警察への引き渡し
 - 1) 分かっている限りの情報を警察に報告する。
 - 2) 不審者の身柄の拘束は警察に委ね、危険は冒さないこと。
- ② ご家族等へ報告(利用者)
 - 1) 状況が終息し次第、ご家族等へ報告する。(別紙緊急連絡先一覧参照)
 - 2) お客様に対するご家族への報告については、警察及び消防と連携して行う。
- ③ 関係機関へ報告。(緊急連絡先一覧参照)

IV 検証課題分析

防犯に関する会議は、随時開催する。ただし、緊急に開催する必要がある時にはその都度、管理者が召集する。その会議において検証課題の分析を行い、全職員に結果報告を行う。

(1) 該当ケースを詳しく分析して、不備等がなかった検証を行う。

- ① 職員の対応での問題点
- ② なぜ、負傷者が出たのか？
- ③ 今後の対応方法の見直し等

(2) 検証にあたっては以下の防犯チェックポイントをチェックし、検証の材料とする。

【防犯チェックポイント】

① 施設、設備(従業者)

- ☐事業所内で死角になるところはありませんか。
- ☐事業者内を見渡す際、花壇や樹木が視界を遮っていませんか。
- ☐フェンスや窓ガラスの破損、鍵の破損はありませんか。
- ☐安全を配慮した配置になっていますか。
- ☐看板などは来客者がわかりやすい案内になっていますか。
- ☐防犯の情報や体制などは、全職員が理解していますか。
- ☐不審者対応の緊急事態を想定した役割分担や連絡体制を作成し、全職員の共通認識にしていますか。
- ☐警察、関係機関等や地域と情報交換などをして連携が取れていますか。
- ☐近接する同法人と情報交換、連携が取れていますか。
- ☐事業所内敷地内の安全点検を定期的実施していますか。

V 施錠と巡回(防犯体制)

外部からの不審者侵入防止のため、サービス時間終了後は門扉に施錠を行うこととする。

(1) 施錠

- ① 施錠箇所：正面玄関・勝手口
- ② 門扉・窓ガラス・フェンス・外灯・鍵の点検は施錠及び開錠時の巡回時に合わせて行う。これらの破損、もしくは不審な形跡がある場合は直ちに管理者に報告し必要に応じて修復、改善することとする。

VI 情報収取

(1) 滋賀県警 HP、草津署が出している不審者情報をインターネットにて閲覧し、事業所周辺に情報がある場合は職員間で情報を共有し、警戒にあたる。

(2) 栗東市役所 HP にて公開されている不審者情報をインターネットにて閲覧し、事業所周辺に情報がある場合は職員間で情報を共有し、警戒にあたる。

【不審者情報を得た場合】

外部から不審者情報がよせられた場合もしくはその情報を入手した場合、以下のように情報を共有し警戒に当たる。

- ・不審者が近隣に現れた！不審者を近隣で見かけた！→警察に連絡

↓

【情報源】 滋賀県警 HP

- ・朝礼等で各職員に情報を共有する。

栗東市役所 HP

↓

- ・利用者の所在確認を行い、職員は周辺を巡回し、不審者がいないか確認する。不審者情報で得たような人物が来訪された場合は、十分に様子を伺い、何かあれば対応できる準備を行う。

VII だんでらいおん不審者防犯組織編成表

【管理者・事業所責任者】 訓練推進 各係と連絡調整 防犯資材の点検 通報連絡
警察署へ連絡 避難誘導 利用者把握 地域連絡調整
逃げ遅れた利用者確認

【職員】 利用者把握 救護 負傷者の救護及び医療関係の完備
不審者緊急対応・応援(男性職員)

別表 1：不審者への緊急対応例

