

防犯対策マニュアル

I はじめに

「放課後等デイサービスここ」を利用されている利用児及び家族・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) 基本的な対応の仕方

職員は、不審に思う来訪者等が訪れた場合は、毅然とした態度で要件等について質問を行う必要がある。この場合、冷静な態度、言葉づかいに注意するとともに、人権侵害等の行き過ぎや非難を受けないよう十分な注意を図る。また、相手方の返答、状況によっては立ち入りを拒否、退去を求める。

- 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いため、対応の仕方は相手に応じて適切な方法で行う。
- 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。
- ③冷静な態度、穏やかな言葉づかいを保ち、相手の挑発に応じない。
- ④熱意と誠意のある態度で臨み、相手を犯罪者扱いしない。
- ⑤可能な限り複数で対応する。
- 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110番通報を行う。
- 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ことを忘れないこと

(2) 留意事項

- ①不審者を犯人扱いせず、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。
- ③呼びかけの第一声は基本的人権侵害の非難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

①不審者

- 1) 2名以上での対応する。
- 2) 通報者から情報を確認する動向を観察しながらさりげなく声を掛ける。
- 3) 同行を観察しながら接近し、さりげなく声を掛ける。

「ご用件はおありですか?」「だれをお尋ねですか?」等

- 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の事態に備え、必要あるときは応援に駆けつける。

②迷惑行為者

- 1) 2名以上で対応する。

- 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）に対して声を掛ける。
「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殆どである）
- 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、迷惑となりますので止めてください」等

（４）安全確保

- ①利用児及び家族の安全を最優先する。

利用児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、日ごろの防犯訓練などを通して様々な場面を想定した上で、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通報し、警察に連絡する。

危険を感じたら一刻も早く警察に通報する。不審者の身柄の拘束は警察に委ね、極力危険を冒さない。

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、万が一ということもあり得るため、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」「だれ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」と心掛ける。

- 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ことで地域社会と連携する。

不審者に備える上で、インターネット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

（１）不審者等かどうか（初期対応）

- ①正当な理由なく暴力的な言動をとる方
- ②声をかける前に不信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。

（２）対応退去を求める（緊急対応）

- 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明する。時には受容的に話を聴く、相手を否定するような声掛けをしないなどの対応をする。
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通報及び警察への通報を行い、緊急出動を要請する。

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

・正当な理由なく暴力的な言動をする。（下記 110 番連絡票参照）

- ③一旦事業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、事業所周辺に居続けたりする可能性があるため、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、事業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

①所持品に注意する

凶器（刃物、棒、銃、灯油、ガソリン等の液体等）を所持していたら、直ちに警察に通報する。

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。

※（３）のような行動が見られた時は、速やかに警察に連絡する。

１１０番連絡票

まずは「事件」か「事故」かを聞かれるので
「落ち着いて」、「はっきりと」
『事件です』と伝えましょう。

◎連絡の要点

- ◇ 事業所名 放課後等デイサービス ここ
- ◇ 住所 天草市北浜町２６８２－２
- ◇ 電話番号 ０９６９－２２－０１６０
- ◇ 連絡者氏名
- ◇ 概要の説明 いつ・どこで・なにがあって・今どうなっているか
- ◇ 不審者は… （人相・身長・服装・逃走方向等）

（４）隔離・抑止と非難

①別室に案内し、隔離する。

- ・別室（事務室、相談室等）に案内し隔離する。この際、不審者を先に特に案内し、対応車は身を守るために後から入り、入り口近くに座り扉は開放しておく。
- ・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警察に通報するとともに、職員にも周知する。

- ・不審者への影響を鑑み、不審者に関するサインを決めておく。
- ・緊急を要する場合は、大きな声を出して応援を呼ぶ。

④防御（暴力の防止と被害の抑止）する。

利用児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身近なもので不審者と一定の距離を置きつつ移動を阻止する。

- ・机、椅子などを利用する

- ・作業を使用する道具など

(5) 利用児及び家族の安全を守る

利用児及び家族の安全を守るため、以下のように行動する。

- ①利用児及び家族に危害が及び可能性が低い時は、その場に待機してすぐに避難できる体制をとる。
- ②利用児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児及び家族の間に入って両者を引き離し、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者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) 怪我の状況が多いようであれば、速やかに救急車を呼ぶ。

(別表の不審者防犯組織編成表を参照)

- 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) 警察へ引き渡し、状況報告、周知

- ①警察へ引き渡し

- 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ご家族への報告 (利用児)

- 1) 状況が終息次第、ご家族へ報告する。(別表の不審者防犯組織編成表を参照)
- 2) お客様に対するご家族の報告については、警察及び消防と連携して行う。

- ③関係機関への報告

- ・各関係機関、関係者への報告を行う。

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ときにはその都度、管理者が招集する。その会議において検証課題の分析を行い、不備等がなかった検証を行う。

(1) 当該ケースを詳しく分析して、不備等がなかったかの検証を行う

- ①職員での対応での問題点
- 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がないか

☐ 事業所内を見渡す際、花壇、樹木が視界を遮ってないか。

- ☐ フェンスや窓ガラスの破損、鍵の破損はないか
- ☐ 安全を配慮した配置になっているか
- ☐ 看板は来訪者がわかりやすい案内になっているか
- ☐ 防犯情報や体制などは、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、全職員の共通認識とされているか
- ☐ 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るか
- ☐ 事業所内、敷地内の安全点検を定期的実施しているか

施錠と巡回

- ① 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全ての扉、窓の施錠を確実に行うこととする。
- ② 扉、窓の破損、若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。

不審者及び迷惑行為者
緊急対応マニュアル（簡易版）

