

防犯・不審者対策マニュアル

株式会社チアフル

プラス（放課後等デイサービス）

I はじめに

プラス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) 不審者への基本的対応

職員は、不審に思う来訪者等が訪れた場合は、毅然とした態度で用件等について質問を行う。この場合、相手を興奮させないよう落ち着いた態度で、丁寧な言葉づかいを心掛ける必要がある。相手方の返答や雰囲気、状況によっては立ち入りを拒否、又は退去を求める措置を講ずる。

- ①不審者とは、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せない。相手の状況を冷静に観察し、第一印象や先入観にとらわれない。
- ③冷静な態度、穏やかな言葉遣いを保ち、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ことが望ましい。
- ⑥不審者の状況が高圧的・暴力的で、かつ緊急を要する場合は、速やかに110番通報を行う。躊躇し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、不快な思いや手間をお掛けしたことへの謝罪と、質問等に応じて頂いた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、言葉遣いや態度が行き過ぎないよう注意する。
- 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拳動に注意し、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飲酒者等の取扱には細心の注意を払い、行き過ぎや怪我をさせないよう十分に注意する。

(3) 緊急対処の基本的要領

①不審者

- (ア) 2名以上で対応するのが基本。
- (イ) 通報者から状況を確認する。
- (ウ) 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
- (エ) 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、必要ある時は応援に駆けつける

②迷惑行為者

- (ア) 2名以上で対応するのが基本。
- (イ) 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？」など声をかけるだけで、迷惑行為を中止する場合が殆どである。
- (ウ) 迷惑行為の被害者が不特定の場合は、加害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、止めて下さい」等々。

(4) 安全確保

①利用児の安全確保を最優先する。

利用児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。

利用者の安全確保に加え、職員自身の身の安全の確保を行う。特に職員 1 人で対応せず、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連絡し、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。結果的に通報するほどの事態ではなかったらどうしようとは考えず、安全第一のため、手遅れにしないためにも、人任せにせず迷わず自分が通報する。

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、インターネットや防災速報アプリ等を活用し最新の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) 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丁寧に退去するよう説得する。場合によっては受容的に話しを聴き、相手を否定するような声掛けをしない、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危険を感じる場合や会話が成立しない場合は、速やかに警察に通報し緊急出動を要請する。特に、正当な理由なく暴力的な言動をする相手には、迷わず即座に警察に通報する。（下記 110 番連絡例参照）
- ③一旦事業所外に退去、もしくは退去したかに見えても、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ので、しばらくの間は対応した職員がその場に残つて様子を見る。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？：チェック2

①所持品に注意する。

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暴力行使しようとする様子があるか。興奮状態にないか。

★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番連絡例】

通報の要点【落ち着いてはっきりと相手に伝える】

第一声「事件です！」※緊急である事を早く知らせる！

①放課後等デイサービス プラス の （氏名）〇〇〇〇です

②西条市三津屋南2-59 越智ビル101 0898-52-8246

③いつ・どこで・なにあったか・今どうなっている

④不審者の、人相・服装・逃走方向等

(4) 隔離・抑止と避難（別表1：参照）

①別室に案内し、隔離する。

(ア) 別室（事務室など）に案内し隔離する。この際、不審者を先に奥に案内し、応対者は身を守るために後から入り、入り口近くに位置し扉は開放しておく。

(イ) 対応は複数の職員で行う。

(ウ) 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。

周知に際しては大きな声で周知する事が最も手早いと思われるが、不審者への影響（刺激となる）、他の利用児への影響を鑑み、あらかじめ不審者に関する隠語を下記に定める。また、主で応対している職員以外の職員が周知することが望ましい。

※「運動部屋に新しい遊具が入ったから、みんなで運動部屋に行こう」

避難が完了した際は、遊戯室から「あれに決めてよかった」と、応対者に聞こえるように独り言をつぶやき、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。

利用児からの注意を逸らせ、不審者を利用者に近づけないようにし、被害を防止しながら、警察の到着を待つ。

⑤机・椅子などの身近なものを利用し、不審者と一定の距離を置きつつ移動を阻止する。

(5) 利用児の安全を守る：対応3

利用児の安全を守るために、以下のように行動する。

①利用児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利用児に危害の恐れがある場合は職員が不審者と利用児の間に入りて両者を引き離し、安全な場所へ避難させる。

(6) 負傷者の確認保護

①負傷者がいないか把握する。

(ア) 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。

(イ) 負傷者が居る場合は速やかに応急手当の実施、救急車の要請を行う。

(ウ) 怪我の状況が重いようであれば、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) 警察への引き渡し、状況報告、周知：対応4

①警察への引き渡し

(ア) 分かっている限りの情報を警察に報告する。

(イ) 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利用時の家族等へ報告

状況が終息し次第、家族等へ報告する。(別紙緊急連絡先一覧参照)

③関係機関へ報告

各関係機関、代表取締役へ報告する。(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必要に応じて開催する。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、不備等がなかったか検証を行う。

①職員の対応面での問題点

②なぜ、負傷者が出了のか？

③今後の対応方法の見直し等

(2) 検証に当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）

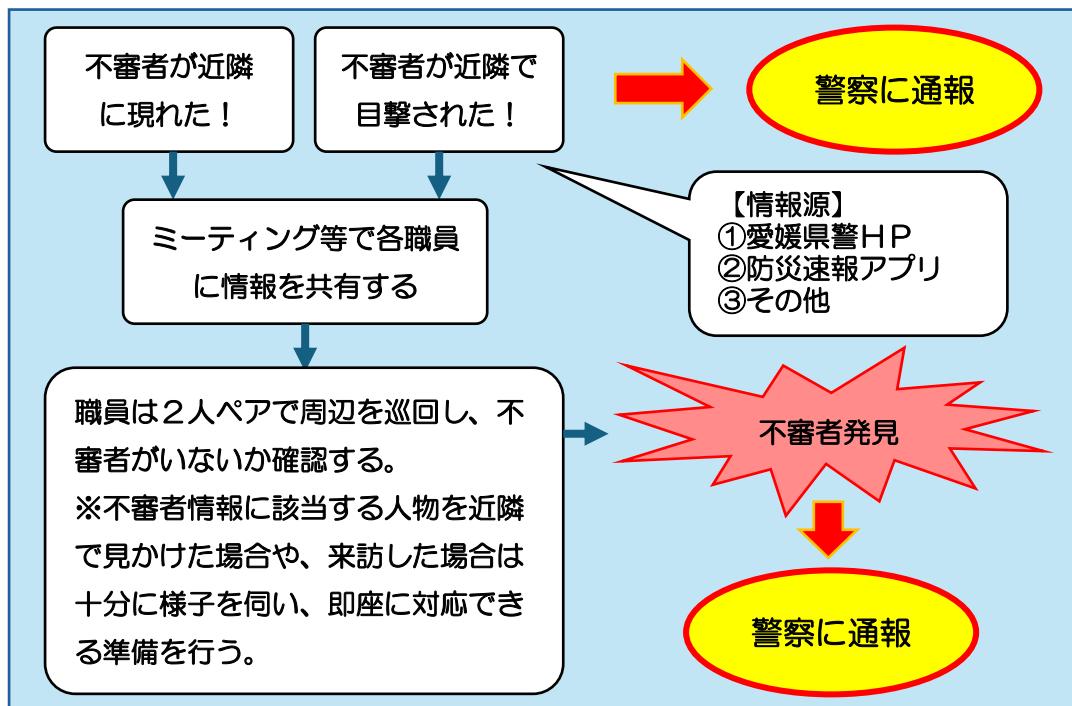
- 事業所内で死角になるところはありませんか。
- ドアや窓ガラスの破損、カギの破損はありませんか。
- 安全を配慮した配置になっていますか。
- 防犯の情報や体制などは、全職員が理解していますか。
- 不審者対応の緊急事態を想定した役割分担や連絡体制を作成し、全職員の共通認識にしていますか。
- 警察、関係機関等や地域と情報交換などをして連携が取れていますか。
- 事業所内敷地内の安全点検を定期的に実施していますか。

V 情報収集

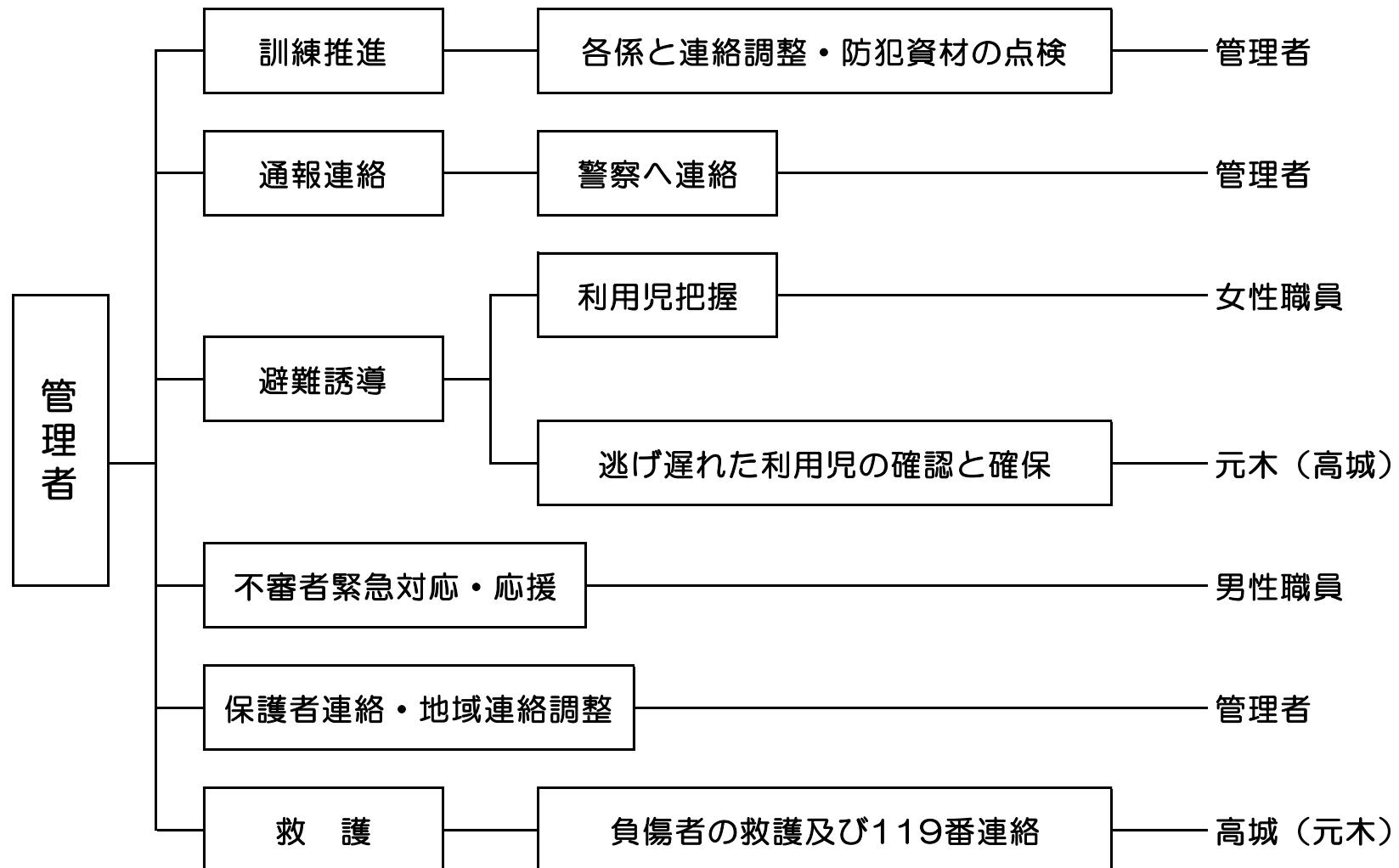
- (1) 愛媛県警 HP 西条西署が出している不審者情報をインターネットにて閲覧し、事業所周辺の情報がある場合は職員間で情報を共有し、警戒に当たる。
- (2) 防災速報アプリで通知される不審者情報を閲覧し、事業所周辺の情報がある場合は職員間で情報を共有し、警戒に当たる。

【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。



VI プラス不審者防犯組織編成表



別表1 不審者への緊急対応例

