

不審者侵入時 対応マニュアル

放課後等デイサービスふらすこ

1 総則

(1) 目的

本マニュアルは、施設において不審者の侵入等危機事案が発生し、若しくは発生するおそれがある場合に、利用者、職員の生命、身体等への被害を防止・軽減するため、基本的事項を定める。

(2) 基本的事項（職員の基本的な心得）

ア 入所者の安全確保を最優先する

入所者が危機にさらされている場合は、当該危機から脱出させることを第一に考える。また、入所者の安全確保のために、そのままの場所にとどめるほうが良いのか、別の場所に避難すべきか、判断し、即応する。

イ 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ことは当然である。ここで特に重要となることは、一人に対応するのではなく、複数の職員で対応することである。様々な場面を想定したうえで、どのように他の職員と連携が取れるかを検討し、職員間で共通の認識を持つ必要がある。

ウ 一刻も早く警察に連絡する

不審者の身柄の拘束は警察に委ねる。少しでも危険が想定される場合は、一刻も早く警察（消防）に連絡すること。結果的に、通報するまでもないような案件であったという場合もあるが、それを心配して通報が遅れるということがないようにする（空振りであってもかまわない）。また、危機的な混乱した状況の中では、警察や消防に連絡したのかどうか不明な場合もありうる。「たぶん連絡しただろう」ではなく、「重複してもかまわない」と心がけること。

2 事前対策

(1) 危機管理意識の高揚

ア 入所者、来訪者の危機管理意識の高揚

障害福祉施設には、地域に開かれた施設という理念もあることから、危機管理対策に対する利用者と来訪者の理解を求めるとともに、職員、利用者、来訪者の危機管理意識を高めていくことが必要である。

イ 訓練の実施

マニュアルを読むだけでは、実際に事案が発生した場合に対応できない。このため、防犯備品の実際の使用も含めて、職員が緊急時の対応できるよう、想定される事案を十分検討したうえで、地元の警察等と連携した訓練を実施することが必要である。

ウ 地域との連携の強化

常日頃から、自治会や家族会等に対して、不審者情報の提供や、イベント開催時におけ

る防犯に係る協力要請等をしておくことが必要である。

エ 防犯体制の点検、改善

このマニュアルに基づく訓練だけでは、頻度が少なく実際に事案が発生した場合に対応できない。朝礼、職員会議、研修、打ち合わせ等において、常時、職員間で防犯に係る課題を点検する必要がある。さらに、改善が必要な事項が認められた場合は、マニュアルの改正も含め、速やかに対応することが必要である。

(2) 危機管理体制の整備

ア 通常時における対応

(ア) 受付

どのような場所でも、受付で身元を明らかにし、用件と訪問先を述べることは社会常識である。「受付で手続きをする必要があること」を示すことは、施設で安全管理が行われていることを示すことでもある。

① 日中の対応

- ・玄関等に受付場所を設定し、受付簿へ必要事項の記載を行わせるなど、来訪者のチェックを行うこと。
- ・来訪者に名札を着用させるなど、受付を通過した者であるか否かが判別できるようにすること。
- ・受付簿への退去時間の記入や、名札の確実な回収など、施設に滞在している人の把握を徹底すること。
- ・来訪目的がはっきりしていない、態度に不審な点がある、大きな声でクレームをつける等の場合の対応方法について、施設職員間であらかじめ決めておくこと。

② 夜間の対応

- ・夜間にあっては、インターホン等で用件を確認した後、建物内へ案内し、受付を行うこと。
- ・受付については、日中と同様の対応を行うこと。
- ・来訪者に不審な点があれば、建物内へ案内せず、他の夜勤者に応援を要請する。(場合によっては緊急連絡網により、管理者等に連絡する。)

(イ) 声かけ

日常的に行われる来訪者に対する「声かけ」が、不審者発見のための、最も有効かつ基本的な対応である。

- ① 職員は来訪者に対して、あいさつや声かけを積極的に行い、用件確認や行き先案内を習慣化すること。
- ② 来訪者に声かけをする場合、次の点に留意すること。
 - ・用件が答えられるか、また、正当なものか。
 - ・家族なら、利用者の氏名等が答えられるか。

- ・職員に用事がある場合は、氏名等が答えられるか。
- ③ 職員は、特に、名札等を着用していない者に対して用件を確認し、受付が未了であれば受付に立ち寄ること、名札を着用することについて指示すること。

(2) 応急対策の検討・決定

ア 役割分担の確認

利用者の安全を確保するとともに、各職員が迅速かつ組織的に対応できるよう、あらかじめ役割分担を定めておく。不在者がある場合は、臨機応変に役割を変更する。

イ 職員の動員計画

各職員の適性等を考慮しながら、職員を配備することとし、特に、夜間については、施設までの到着時間等、環境条件も考慮した上で、速やかな配備が可能となるよう動員計画を作成する。また、緊急事態において、必要な事項が伝達、報告され、指示が行き渡るよう合図等の伝達のルールを定めておく。

ウ 緊急連絡体制の整備

緊急時において、速やかな職員の招集が可能となるよう緊急連絡体制を定めておく。

3 応急対策

(1) 不審者が侵入したときの対応

ア 不審者かどうかのチェック

(ア) 受付を通っているか

- ・外来者用の名札をしているか
- ・受付を無視したり、不審な言動をしたりしていないか

(イ) 声をかけて用件を尋ねる

- ・用件が答えられるか。また正当なものか。
- ・外来者が家族であれば、利用者の氏名等が答えられるか。
- ・職員に用件があるのであれば、職員の氏名等が答えられるか。

(ウ) その他

- ・不自然な場所に立ち入っていないか。
- ・凶器や不審なものを持っていないか。
- ・不自然な行動や暴力的な態度はみられないか。

イ 退去を求める

不審者かどうかのチェックを行い、正当な理由のない者には、丁寧に退去を求める。

(ア) 他の職員にも協力を求める。

(イ) 言葉や相手の態度に注意しながら、丁寧に退去を求める。その際、身を守るために1～1.5m離れる。

(ウ) 以下のような場合は、不審者として警察に通報する。

- ・無理に立ち入ろうとする。
- ・退去の要請に応じようとしない。
- ・暴力的な言動をする。

(エ) 一旦退去しても、再び侵入する可能性もあるので、敷地外に退去したことを見届ける。

(オ) 再度侵入したり、施設周辺に居続けたりする可能性があるので、対応した職員はしばらく様子を見る。

(カ) 必要に応じて、警察に報告し、パトロールを要請する。

ウ 危害を加える恐れはないかのチェック

退去を求めても応じない場合は、入所者に危害を加える恐れがないか速やかに判断する必要がある。

(ア) 所持品に注意する

- ・凶器を所持していたら、直ちに警察に通報する。
- ・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。
- ・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。

(イ) 言動に注意する

- ・暴力を行使しようとしていないか。
- ・制止を聞かず、興奮状態でないか。
- ・言動が不自然であったり、要領を得ないことを言ったりしていないか。

エ 隔離・通報する

退去要請に応じない場合や建物内に侵入した場合は、隔離・通報する。

(ア) 凶器を持っていない場合は、応接室などあらかじめ決めておいた場所に案内し、隔離する。その際、不審者は先に奥へ案内し、対応者は後から入口付近に位置し、扉は開放しておく。対応は複数の職員で行う。

(イ) 暴力行為抑止と退去の説得をする。

(ウ) 警察に通報するとともに、職員に周知する。職員への周知方法は予め決めておく。

※110 番通報の要領

- ・局番なしの「110」をダイヤル（携帯電話も同様）
- ・「〇〇です。男（女）が侵入して暴れています。すぐ来てください。」
- ・その後は質問に答える形で、通報者氏名、場所、電話番号などを落ち着いて知らせる。

※非常通報装置の要領（装置を設置した場合は、機械の動作確認を行うとともに、通報後の連絡フロー等も確認しておくこと）

- ・非常通報ボタンを押すと自動的に必要事項（住所地、施設）を警察本部の 110 番指令室に通報され、発報確認ランプが緑色に点灯する。
- ・110 番指令室は警察署やパトカーに出動命令を出す。
- ・発報確認ランプが赤色に変わると 110 番指令室から逆信電話がかかってくる。

オ 入所者の安全を守る

隔離できない場合は、身近にある用具を用いて適当な距離を置き、複数の職員で取り囲むなどして、移動を阻止し、被害が発生しないようにする必要がある。避難が必要な場合 には、安全に入所者を誘導する。

(ア) 防御（暴力の抑止と被害の抑止）する

- ① 応援を求める ・ 大声を出す。 ・ 通報装置等で知らせる。
- ② 不審者との距離をとり、移動を阻止する
 - ・ さすまた、催涙スプレー等の利用
 - ・ 傘、消火器、机、椅子など近くにあるものを何でも活用

(イ) 入所者を掌握し、安全を守る

- ① 日中活動中は、担当者が掌握し、安全を守る。
- ② 夜間については、速やかに区画毎の鍵や居室の鍵を閉め、緊急連絡網で応援を呼ぶなど、あらかじめ対応を定めておき、訓練しておく。

(ウ) 避難の誘導をする

被害の拡散を防止するため、避難が可能な場合は、状況に応じて避難の誘導をする。
施設外の避難場所は予め定めておく。

カ 負傷者がいるかのチェック

不審者が暴力行為を働いた場合は、利用者や職員が負傷することが考えられるため、情報収集できる体制を整えておく。

(ア) 日中活動中は、担当者が掌握し、報告する。

(イ) 施設外の避難場所に避難している者がいないか確認する。

キ 応急手当

負傷者がいる場合は、速やかに 119 番通報し、救急隊の到着まで応急手当てを行う。

4 事後対策

(1) 復旧・復興の推進

ア 情報の整理等

不審者の暴力行為等により、利用者や職員に負傷等があった場合は、速やかな情報の整理と提供、家族等への説明、報告書の作成等が必要となる。

(ア) 対策本部の設置、活動開始

(イ) 情報収集

- ・ 窓口を一本化し、経過等を整理しておく。

(ウ) 家族等への説明

- ・ できるだけ速やかに家族等に連絡し、施設又は病院に急行してもらう。
- ・ 報道機関等へは情報を整理し、適宜提供する。
- ・ 家族等への説明会の開催

(エ) 他の入所者、職員への心のケア

(2) 対応マニュアルの見直し

実際にマニュアルが機能するかどうか、警察等の協力を得た訓練等をもとに検証し、定期的に見直し、改善を行う必要がある。

ア 見直し、改善にあたってのチェックポイント

(ア) 人事異動等による分担や組織の変更はないか。

(イ) 施設設備、利用者の状況に変化はないか。

(ウ) 地域や関係機関との連携に変更はないか。

(エ) 防犯訓練、研修会等の図上訓練（卓上訓練）で、問題点や課題の発見はなかったか。

(オ) 先進施設の事例や社会情勢の変化等から、自施設に不足している項目はないか。

【参考】不審者への対応手順

