

## 不審者侵入時の対応指針

### 1 総則

#### (1) 目的

本マニュアルは、生き生きネットワークの事業所施設において不審者の侵入等危機事案が発生し、もしくは発生する恐れがある場合に、利用者、職員の生命、身体への被害を防止・軽減する目的で基本的事項を定める

#### (2) 基本的事項

ア 利用者の安全確保を最優先する。

利用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、利用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、職員自身の安全確保も当然で、一人に対応するのではなく、複数の職員で対応できる体制をとるため、連絡連携を整えておく。

ウ 一刻も早く警察に連絡する。

不審者の拘束は警察にゆだねること。少しでも危険が想定される時は一刻も早く警察に連絡する。

### 2 事前対策

#### (1) 危機管理意識の高揚

ア 利用者、来訪者の危機管理意識の高揚

生き生きネットワークは地域に開かれた事業所を目指しているが、危機管理対策に対する利用者や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る活動をする。

イ 訓練の実施

職員が緊急時の対応ができるように、防犯備品の実際の使用も含めて、必要に応じ警察とも連携し、実際に近い訓練を実施する。

ウ 地域との連携の強化

常日頃から、自治会や近隣、家族会等と情報交換しておく。

エ 防犯体制の点検、改善

#### (2) 危機管理体制の整備

ア 通常時における対応

(ア) 受付

① 日中の受付対応

(イ) 声掛け

① 職員は来訪者に対して、積極的にあいさつや声掛けを行う。

② 来訪者への声掛けの際、用件や利用者の氏名や職員の氏名を尋ねる。

#### (3) 応急対策の検討・決定

ア 役割分担の確認

イ 職員の動員計画

ウ 緊急連絡体制の整備

### 3 応急対策

#### (1) 不審者が侵入した時の対応

##### ア 不審者かどうかのチェック

- (ア) 受付を通っているか
- (イ) 声をかけて用件を尋ねる
- (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見られないか。

##### イ 退去を求める

不審者かどうかの確認し、正当な理由がない場合は、丁寧に退去を求める。

- (ア) 他の職員の協力を求める。
- (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。
- (ウ) 以下のような場合には、不審者として警察に通報する。
  - ・無理に立ち入ろうとする。
  - ・退去の要請に応じない。
  - ・暴力的な言動をする。
- (エ) 退去しても、施設周辺に居続ける可能性もあり、対応した職員はしばらく不審者の様子を観察する。
- (オ) 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

- (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、警察の到着を待つ。
- (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。

##### エ 退去要請に応じない場合は、隔離・通報する

- (ア) 凶器を持っていない場合は、応接室に案内し隔離する。
- (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。
  - ・「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」

##### オ 利用者の安全を守る

- (ア) 防御（暴力の抑止と被害の抑止）する
  - ① 大声で、応援を求める。
  - ② 不審者と距離をとり、さすまた、傘、机、いすなどで、移動を阻止する。
- (イ) 利用者を掌握し、安全を守る
- (ウ) 安全な場所へ、避難の誘導をする

##### カ 負傷者がいるかのチェック

- (ア) 日中活動中
- (イ) 夜間
- (ウ) 施設外

##### キ 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を行う。

#### 4 事後対策

##### (1) 復旧・復興の推進

不審者による暴力行為等が発生した場合には、直ちに虐待・拘束防止委員会を開催し対策本部を立ち上げ、情報の整理、家族等への説明、所管行政への報告等を行う。

##### (ア) 対策本部の立ち上げ

- ・対策本部は、関係者等を招集して対応を検討する。
- ・情報を整理し、再発防止策の立案・実施と周知徹底を図る。

##### (イ) 家族等への説明

- ・対応策を、速やかに家族へ連絡、丁寧な説明をする。
- ・負傷者等発生した場合には、速やかに所轄行政に報告する。

##### (ウ) 他の利用者、職員へ、心のケアを行う。

##### (2) 対応マニュアルの見直し

下記チェックポイントにより、見直し、改善をする。

##### (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

#### (附則)

このマニュアルは、2022年4月1日より施行する。