

不審者侵入時の
対応マニュアル
(ひな形)

〇〇〇〇〇

本マニュアル（ひな形）は、施設における危機管理対応の基本的枠組みを取りまとめたものである。各施設によって、職員の数、敷地を囲む門や塀の有無、入所者の状態等、状況は様々である。そのため、各施設においては、今一度、所管する事務を「危機管理」の視点から点検し、このマニュアル（ひな形）を踏まえ、想定される危機事案について、施設独自のマニュアルを策定し、万全の対策を講じられたい。

1 総則

(1) 目的

本マニュアル（ひな形）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、入所者、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。

入所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。

各施設では今後、「さすまた」などの防犯器具を備えていくことと思うが、これらについては、真にやむを得ない場合を除き、あくまで入所者を不審者から遠ざけるためのけん制や、自らの身を守るという目的での使用を心がけること。職員は、警察が駆けつけるまでの間、いかにしのぐかである。

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

障害者施設には、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入所者と来訪者の理解を求めるとともに、職員、入所者、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

- ・夜間にあつては、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

入所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、入所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、施設周辺に居続ける可能性があるため、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定めておく。

※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、入所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) 夜間については、夜勤担当者が掌握し、報告する。

(ウ) 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、入所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、入所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。