

防犯対策マニュアル

特定非営利活動法人真ごころ

1.マニュアル策定の目的

事業所内への不審者による侵入、不測の状況などに対処し、子どもや職員の生命を守る安全対策について整備する。 そのためには、日頃から危機管理意識を持ち、子どもの安全を確保することを第一として、万が一に備えての対応を職員一人一人が熟知しておくことが大切である。施設設備の状況に合わせて、このマニュアルを活用してさらなる安全対策を講じる。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にマニュアルを策定する。

2.不審者侵入を防ぐための日頃からの備え

子どもの安全を守るために、職員の防犯知識並びに防犯技術及び安全対応能力を向上させ、万が一の事態発生時において対応できるよう安全管理体制の強化を図ります。

(1) 安全管理体制の組成、取組

【安全管理委員会の設置】

防犯対策に必要とされる事項を協議決定し、実施していくこととする。

1. 施設・管理体制の確認
2. 組織・連絡体制の確認
3. 保護者や家族、地域、関係機関等との連携体制の構築
4. 定期的な安全教育・研修・防犯訓練の実施、その結果について周知の徹底
5. 防犯対策マニュアルの作成、見直し

(2) 防犯対策に必要とされる事項の内容

1. 施設・管理体制の確認

施設の状況に応じて管理体制（防犯カメラ等）の整備を行う。

開所中は玄関を施錠する。来訪者には、インターホン等で確認し対応する。

施設内外の死角を把握し、侵入しやすい場所など周辺の危険箇所を確認しておく。

常に施設設備の安全点検を実施し、破損箇所などのないように修繕する。

防衛する方法（さす又、消火器、机、イスなどの活用）の確認と取り扱いを習熟する。

2. 組織・連絡体制の確認

避難訓練と同様に、対応の仕方や役割など、安全確保のための職員の動きを全職員で確認し、周知しておく。

保護者への緊急連絡体制・連絡方法を職員間で周知しておく。

緊急病院・関係機関への連絡体制を明確にしておく。

情報の伝達方法を周知する。

3. 保護者や家族、地域、関係機関等との連携体制の構築

1) 保護者・家族との連携

通常の送迎者でない人が迎えに来た場合、必ず保護者に連絡を取り確認する。

少しでも不審な点があったときは応じない。

不審者注意依頼文書の掲示等、情報の伝達をこまめに行うことで、保護者と共に子どもを見守る体制を作っておく。

送迎時に不審者、危険物など発見した場合は、速やかに事業所に通報するように協力を要請する。

2) 地域・関係機関との連携

地域の学校や町内会、自治会、警察などの関係機関と連絡を図り、不審者に係る地域情報を共有し、危険予知ができるようにする。

不審者情報があった場合、警察と連携し、パトロールを定期的にしてもらう。

4. 安全教育・研修・防犯訓練の実施（年1回）内容

1) 防犯上職員が遵守すべき事項について

2) 緊急時時の対応（役割、実施事項等）について

4) 情報の収集、伝達（緊急連絡網の確認）

5) 通報、避難

6) その他必要な事項について

(3) 情報機関・関係機関 連絡先など

・ 柏警察署 〒277-0835 千葉県柏市松ケ崎 722-1 電話番号：04-7148-0110

・ ガッコム安全ナビ <https://www.gaccomm.jp/>

・ 日本不審者情報センター <https://fushinsha-joho.co.jp/>

3. 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、冷静沈着な態度、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そしりを受けないよう十分注意しなければならない。

相手方の返答、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た適切な方法で行う。
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こと。
3. 冷静な態度、穏やかな言葉遣いを保ち、相手の挑発に乗じない。
4. 熱意と誠意のある態度で臨み、相手を犯罪者扱いにしない。

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。タイミングを損なわ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、わずかな時間でも手間をおかけしたことに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、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。不審者は、あくまで不審者である。
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挙動に注意し、油断や即断はしない。
5. いずれの場合も、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) 緊急対処の基本的要領

1. 不審者

- 1) 2 名以上で対応するのが基本。
- 2) 通報者から状況を確認する。
- 3) 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。
- 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、必要ある時は応援に駆けつける。

2. 迷惑行為者

- 1) 2 名以上で対応するのが基本。
- 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）に対して声をかける。「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が殆どである）。
- 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. 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。

利用児の安全確保に加え、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へ通報し、出動要請を行う。不審者の身柄の拘束は警察に委ね、極力危険は冒さない。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、万が一という事もあり 得るため、通報が遅れないようにする(通報が空振りであってもかまわない)。さらに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」「誰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」と心がける。

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。

4.不審者、迷惑行為者のチェック&対応

不審者かどうか？

- ①正当な理由なく暴力的な言動を取っているか？
- 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。

緊急対応！ 退去を求める！

- 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に説得する。
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。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、速やかに警察への通報を行い、緊急出動を要請する。
※正当な理由なく暴力的な言動をする場合は不審者、迷惑行為者として即座に判断し、速やかに警察へ通報する。
- ③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ので、しばらくの間は対応した職員がその場(安全な場所)に残って様子を見る。

警察に通報！

危害を加える恐れがある！

- ①所持品に注意する。
凶器(刃物、棒、銃、灯油やガソリン等の液体等)を所持していたら、直ちに警察へ通報する。
※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。
 - ②暴力を行使しようとしている。
 - ③制止を聞かず興奮状態である。
- ★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 番通報の要領

110番通報をすると次のことを質問されます。
落ち着いて、はっきりと答えましょう。

① 110番警察です。事件ですか？事故ですか？

「不審者の侵入です」

② いつ？

「今！」「5分前！」など

③ どこで？（事業所の住所を正確に伝える）

「柏市〇〇〇 事業所名〇〇〇〇〇〇 です。」

④ 犯人は？（可能な限り詳細の状況を報告）

犯人の人数、服装、凶器の有無、車のナンバーなど

⑤ どうなっていますか？

けが人はいないが、被害者はどうしているかなど

⑥ あなたは？

通報者の氏名、電話番号など

（事業所代表番号を市外局番から）※状況により通報者の携帯番号を含む

※通報の際、自身の身の安全を確保し、不用意に犯人に近づかないようにしてください。

119 番通報の要領

119番通報をすると次のことを質問されます。
落ち着いて、はっきりと答えましょう。

① 119番です。「火事ですか？」「救急ですか？」

「救急です。」

② 住所は？（事業所の住所を正確に伝える）

「柏市〇〇〇〇〇〇〇」

③ 近くに目標は、ありますか？

「近くの目標は、〇〇があります。」

④ 通報者

「私は、まごころの〇〇〇〇です。 電話番号は、XXX-XXXX-XXXX」

（事業所代表番号を市外局番から）※状況により通報者の携帯番号を含む

⑤ 被害状況

「負傷者は〇人です。 負傷者の容態は〇〇の状態です。 」

※傷病者の状態を聞かれたら簡潔に伝える。

◆利用児の安全を守る

(1) 利用児の安全を守るため、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。
室内には決して入れない。
2. 室内に入られてしまう等、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、身近なもので不審者と一定の距離を置きつつ、両者を引き離し、安全な場所へ避難させる。
・さす又、消火器、机、椅子、作業で使用する道具等を利用する。

(2) 負傷者の確認・保護

1. 負傷者がいるか把握する。
 - 1) 全員を集合させ、負傷者がいないか確認を行う。
 - 2) 負傷者がい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) 怪我の状況が重いようであれば、速やかに救急車を呼ぶ。
2. 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。
3. 情報を集約する。

(3) 警察への引き渡し、状況報告、周知

1. 警察への引き渡し
 - 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. 利用児のご家族への報告 ・状況が収束し次第、ご家族へ報告する。
3. 関係機関へ報告 ・各関係機関へ報告する。(緊急連絡先一覧参照)

5.検証課題分析

防犯に関する会議(安全管理委員会)は、随時開催する。ただし、緊急に開催する必要がある時にはその都度、統括責任者(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、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
	事業所内で死角になるところはないか
	事業所内を見渡す際、樹木などが視界を遮っていないか
	フェンスや窓ガラス、カギの破損はないか
	安全を配慮した配置になっているか
	防犯の情報や体制などは全職員が理解しているか
	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 にしているか
	警察、関係機関等や地域と情報交換、連携がとれているか
	事業所内敷地内の安全点検を定期的の実施しているか

6.不審者侵入時の対応役割分担

役割	担当	代行
①全体指揮・外部との対応	管理者	その他の職員
②保護者や家族等への連絡	管理者及びその場にいる職員	その他の職員
③避難誘導・安全確保	発見者・その場にいる職員	その他の職員
④不審者への対応	発見者・その場にいる職員	その他の職員
⑤通報・応急手当・医療機関等	管理者及びその場にいる職員	その他の職員
⑥電話対応、記録	管理者及びその場にいる職員	その他の職員
⑦安否確認	その場にいる職員	その他の職員

※担当職員が不在の場合にも機能するように共通認識と共通理解をしておく。

7.不審者侵入時対応の記録について

1. 事実を客観的に把握し、対応、連絡、報告の基礎資料とし、事業所内、関係機関との情報共有を図るのを目的とする。また事後の再発防止対策に活用していく。
2. 記録の内容
 - ①不審者の状況（人数、場所、凶器、何をしていたか等）
 - ②利用者の状況（負傷者の状況、避難の状況等）
 - ③事業所等の設備等の破損状況
 - ④事業所職員等の対応状況（防御、避難誘導、応急手当等）
 - ⑤負傷した事業所職員の状況（だれが、どんな、応急手当等）
 - ⑥関係者機関等への連絡
3. 記録にあたっての留意事項
 - ①時系列で記録します。
 - ②正確な内容を記録します。
※事実と推測は区別して書きます。不明なものには「？」を記入します。
 - ③箇条書きで簡単な文にします。
 - ④重要な箇所にはアンダーラインを引きます。

8.マニュアルの閲覧について

利用者等は、いつでもマニュアルを閲覧することができます。
また、当施設 HP において、いつでも閲覧が可能な状態とします。

（附則）

このマニュアルは令和 6 年 4 月 1 日より施行する