

防犯・不審者対応マニュアル

目 次

1 日常の対応

- (1) 施設内の防犯対策（安全確保）に係る体制と職員の共通理解
 - 1) 施設内の防犯対策（安全確保）に係る体制
 - 2) 職員の共通理解1 防犯対策等
 - 3) 職員の共通理解2 接遇等
 - 4) 職員の共通理解3 職員緊急連絡簿について
- (2) 不審者情報に係る地域や関係機関等との連携
- (3) 施設等と利用者の家族の取組み
- (4) 施設設備面における防犯に係る安全確保
- (5) 施設見学时及び施設外活動における安全確保・通所施設における利用者の来所及び帰宅時における安全確保
 - 1) 施設見学時の留意事項
 - 2) 利用者の施設外活動時の留意事項
 - 3) 利用者の来所及び帰宅時の留意事項
 - 4) 利用者に係る緊急連絡用の連絡先について

2 不審者情報を得た場合その他緊急時の対応

- (1) 不審者情報がある場合の連絡体制や想定される危害等に即した警戒体制
- (2) 不審者が立ち入った場合の連絡・通報体制や職員の協力体制、利用者等への避難誘導等

3 職員に対する安全管理指導

4 事後対策

1 日常の対応

(1) 施設内の防犯対策（安全確保）に係る体制と職員の共通理解

- 不審者への対処や、心身の状況から避難に援助が必要な人への避難誘導のあり方など、利用者の安全や職員の護身も含め、防犯に係る安全確保に関し、職員会議等で取り上げる等により、企図的な侵入者を含めた様々なリスクに関する職員の共通理解を図っているか。
- 防犯に係る安全確保に関する責任者を指定するなど、職員の役割分担を明確にし、協力体制の下、安全確保に当たっているか。

1) 施設内の防犯対策（安全確保）に係る体制

① 防犯対策責任者（安全管理責任者）

防犯対策責任者を設置し、各部署の防犯対策担当を指揮して施設の防犯対策（安全確保）に計画的に取り組みます。

【防犯対策責任者の役割】

- ・ 防犯対策全体に係る指揮命令等
- ・ 防犯対策マニュアルの策定（更新）
- ・ 施設内外の定期的な点検（避難経路や防犯設備、掲示物の確認等）
- ・ 防犯対策に係る研修会、防犯訓練の実施
- ・ 職員に対する安全管理指導（ストレスチェックを含む）
- ・ 警察等関係機関等との連携強化

② 各部署の防犯対策担当（職員の役割分担）

以下のような防犯対策担当を決定し、防犯対策責任者の指示を受け、他の職員と共同して施設の防犯対策(安全確保)に計画的に取り組み、緊急時の際には、各担当が中心となって迅速に対応しましょう。

役割
防犯対策責任者のサポート
施設内の掲示物
防犯対策マニュアル案の作成
施設内外の安全確保の確認（避難経路や防犯設備の確認）
【緊急時対応】 避難誘導・安全確保
【緊急時対応】 不審者等への対応
【緊急時対応】 警察・報道等への対応
【緊急時対応】 応急処置・医療機関等への対応

2) 職員の共通理解 1 防犯対策等

- 来訪者の入口・受付を明示し、外部からの人の出入りを確認しているか。また、外部からの人の立入りができる場所と立入りを禁じる場所とを区別したり、各出入口の解錠時間等を整理した上で施設内に掲示したり、非常口の鍵を内側からしか開けられなくしたりするなどの工夫しているか。
- 職員が顔写真入りの身分証を首からかけたり、来訪者に来訪者証等を身につけるよう依頼するなどして、利用者・職員とそれ以外の人を容易に区別できるようにしているか。
- 夜間の出入口は限られた場所とし、警備員室等の前を通るような動線となっているか。
- 来訪者の予定について、朝会などで職員間に情報提供したり、対応する予定の職員に確認したりしているか。
- 職員等に対する危機管理意識を高めるための研修や教育に努めるとともに、必要に応じ、警察や警備会社、防災コンサルティング会社等の協力も得つつ、防犯講習や防犯訓練等を実施しているか。
- 通所時や夜間に加え、施設開放やイベント開催時など職員体制が手薄になりがちな場合の防犯に係る安全確保体制に留意しているか。
- 万一の場合の避難経路や避難場所及び家族・関係機関等への連絡先・連絡方法（緊急連絡網）をあらかじめ定めておき、職員に周知しているか。
- 緊急事態発生時に、利用者に動揺を与えることなく職員間で情報を伝達できる「合言葉」をあらかじめ定めておき、職員に周知しているか。

すばるでは、防犯対策として、上記などにより次の事項を取り組んでいます。

1	来訪者の入口・受付	来訪者が来たら、必ず声掛けを行います。
2	外部からの人の出入りの確認	
3	外部からの人の立入りができる場所と立入りを禁じる場所とを区分	外部からの立入禁止場所は、主に次の区域とします。 ※万一、立入禁止場所に部外者（明らかに不審者と判断した）がいた場合は、直接に声をかけずに速やかに・・・まで連絡しましょう。 不審者でなく入所者や家族等の場合は、直接に声をかけて立入り禁止区域であることを説明しましょう。
4	各出入口の解錠時間	玄関口は、平日19:40~9:15、土曜16:40~9:00まで施錠します。 職員通用口は、正面玄関です。
5	職員とそれ以外の人との区別	職員の身分証は、必ず携帯しましょう。
6	各フロアでの職員への情報提供	不審者を発見した場合には、速やかに他室の職員へ電話を使用して連絡します。
7	職員等に対する危機管理意識を高めるための研修や教育	不審者対応訓練、防犯研修を年に各1回実施します。

8	通所時、施設開放時の安全確保体制	施設への通所時は、必ず送迎車から施設内入り口まで利用者に職員が付き添います。 利用者が各部屋を利用する時間は必ず職員が常駐し、利用者のみとなる状態を避けます。
9	万一の場合の避難経路や避難場所及び家族・関係機関等への連絡先・連絡方法（緊急連絡網）	避難経路及び避難場所については、後述します。 連絡先については、別途連絡網を作成し管理します。
10	緊急事態発生時の職員間で情報を伝達できる「合言葉」	コード5

① 不審者対応訓練及び防犯研修の実施

不審者対応訓練及び防犯研修は毎年、各1回実施します。

職員の防犯意識の向上、職員間の意思統一向上、緊急時の対応、また職員が犯罪被害にあわないための方法など研修によって必要な知識や技術を習得します。

実際に不審者が侵入する等を想定した訓練の実施によって、施設の防犯対策が図られるか確認し、より必要な知識や技術を習得します。

② その他（職員への周知など）

防犯関係の書類にかかわらず、職員あてに配布される各種書類は、必ず目を通しておきましょう。また、配布によらず室内に掲示する場合も必ず確認しましょう。

当該施設の地域の中で、不審者情報等があれば、ミーティング等で全職員に周知できる体制にすることを心掛け、職員同士でも情報の共有に努めましょう。

3) 職員の共通理解3 職員緊急連絡簿について

すばるでは、防犯に限らず様々な緊急時に備えて職員の緊急連絡簿を整備していますので、入職の際には職員本人の連絡先を確認いたします。

様々な緊急時に備えての迅速な対応を図る目的のためとご理解ください。

なお、本来目的と異なる使用をすることは認めません。風紀を乱す使用が判明した場合は、就業規則違反として厳正に対処します。

(2) 不審者情報に係る地域や関係機関等との連携

- 市町村の施設・事業所所管課、警察署等関係機関や社会福祉協議会、民生委員・児童委員、町内会・防犯協会などの地域団体と日常から連絡を取るとともに、関係先電話番号の共有化など、連携して連絡・情報交換・情報共有できる体制となっているか。また、共有した関係連絡先電話番号は見やすい場所に掲示されているか。
- 関係機関からの注意依頼文書を配布・掲示するなど施設等内で周知徹底しているか。

すばるでは、次の関係機関等と連携して、情報交換や情報共有に努めています。

～関係機関等一覧～

・行政機関

機関名	電話番号
鹿児島県庁	099-286-2111
鹿児島市役所	099-224-1111
鹿児島市役所危機管理局安心安全課	099-216-1209,099-216-1512
日本赤十字社鹿児島県支部	099-252-0600

・消防署、警察署、消防団

機関名	電話番号
消防	119
鹿児島市消防局	099-222-0119
中央消防署	099-285-0119
警察	110
鹿児島県警察本部	099-206-0110
鹿児島中央警察署	099-222-0110

・その他

機関名	電話番号
増田クリニック	099-219-1155
鹿児島市社会福祉協議会	099-221-6070 (代表)
加治屋町こども 110 番の家	099-226-3915 (住所：加治屋町 3-38)

上記関係機関からの注意喚起等の文書が発出された場合は、施設内に掲示しますので、必ず確認してください。

(3) 施設等と利用者の家族の取組み

- 利用者に対し、犯罪や事故から身を守るため、施設等内外における活動に当たっての注意喚起を行っているか。また、利用者の家庭でも話し合われるよう働きかけているか。

すばるでは、施設内掲示で利用者に注意喚起等をおこなっています。

施設内の掲示場所	各フロアの掲示板
----------	----------

防犯対策担当は、掲示板への掲示の際には、全職員や利用者・家族にも伝達するように心掛けましょう。

また、必要に応じて作成した又は入手した注意喚起文書を配付する場合があります。

その際に各職員が入所者やその家族に配布するときは、過度に不安を煽ることなく丁寧な対応（話し方）に心掛けましょう。

(4) 施設設備面における防犯に係る安全確保

- 利用者の属性や施設等の態様、周辺の環境等を踏まえ、可能な経費の範囲において、防犯に係る安全確保のために施設・設備面の対策を講じているか。

すばるでは、次の取組みを図っています。

【設備面での強化】

警報装置	火災警報装置は施設各室天井に設置しています。
防犯カメラ	施設内及び建物正面玄関に設置しています。

【接近の制御と監視性の確保】

すばるはアパートの正面玄関及び勝手口（共用部階段近くに管理人常駐の窓口あり）、駐車場から利用できる外階段の3か所が入り口として可能となっており、2階に位置しているため、容易には侵入できないようになっています。

また、施設名を看板等の設置により掲示していないため、外観は一般的な住居と相違なく、容易には判別できないようになっています。

室内に侵入しようとする部外者を発見した際には、速やかに事務所まで誘導又は連絡する等注意を払いましょう。

すばるに侵入できる箇所は、上記3か所のみです。室内にはカメラを設置しています。

死角等がないか気づいた点があれば職員から伝達するよう心掛けてください。

(5) 施設見学時及び施設外活動における安全確保・通所施設における利用者の来所及び帰宅時における安全確保

- 施設や施設外活動場所の周辺にある危険箇所を把握し、利用者・家族に対し注意喚起を行っているか。
- 来所・退所時の経路を事前に指定し、利用者・家族に対して指定された経路の利用に係る依頼・指導等をしているか。特に児童通所施設においては、来所及び帰宅

途上で犯罪、事故に遭遇した時、交番や「こども110番の家」等に緊急避難できるよう、あらかじめ利用者とその家族等に周知しているか。

- 利用者に係る緊急連絡用の連絡先を把握しているか。
- 施設外での諸活動時・来所退所時の連絡受信体制を確保しつつ、利用者とその家族等に対する施設又は担当者の連絡先の事前周知を行っているか。
- 施設外での諸活動に際し、利用者の状況把握をする責任者を設定し、確実な状況把握に努めているか。
- 施設開放時に、開放箇所と非開放箇所との区別を明確化し、施設内に掲示しているか。
- 施設開放時には、来訪者の安全確保のため、来訪者に、防犯に係る安全確保等に係るパンフレットなどを配付して注意喚起しているか。

1) 施設見学時の留意事項

すばるでは、利用者のほか、その家族や通所を希望される見学者及び相談事業所関係者のみが来られます。

見学者や相談事業所関係者については、必ず事前にアポイントメントを取っていただくよう徹底し、全職員にその情報を共有することで、不審者侵入のリスク回避を行いましょう。

2) 利用者の施設外活動時の留意事項

施設外活動を行う場合、利用者の健康管理はもちろんのこと、リスクが高まることを意識しましょう。

施設外活動においては、食中毒や感染症、移動時や活動時における事故だけでなく、利用者が行方不明となったり、犯罪や事件に巻き込まれるリスクもあります。

これら非常事態に備えて、次の事項に留意しましょう。

- ① 事前に予定を立てる施設外活動には、日時（スケジュール）、場所、利用者、同行者のほか、非常時対策も併せて決定しておきましょう。
- ② 施設外活動時に利用者が行方不明となることを防止するため、職員の見守り体制等を強化しましょう。
- ③ 施設外活動時には、引率代表者は同行者とともに予定どおりに活動しましょう。
なお、予定時間を過ぎる場合などは、あらかじめ事務所に連絡しましょう。
- ④ 救急セットは必ず所持しましょう。
- ⑤ 車両での移動の際には、車両からの乗り降りに十分に注意するとともに車両に取り残された入所者がいないか十分に確認しましょう。

3) 利用者の来所及び帰宅時の留意事項

利用者を居宅や学校にお迎えに行く、またお送りする際に注意喚起文書を配付する場合があります。

利用者やその家族に配付するときは、過度に不安を煽ることなく丁寧な対応（話し方）を心掛けること。

送迎にあたっては、安全運転や地域住民への配慮はもちろんのこと、防犯上の安全にも細心の注意を払うこと。

予定していた利用者をお迎えする際に、居宅に連絡しても出てこない場合は、安否確認も含めて、必要な対応をすること。

なお、通所利用者が居宅で容体悪化等により倒れているなど発見した際には、

速やかに・・・

- ①救急連絡し、指示に従い、状態報告や応急処置に努めること。
- ②他の利用者が車両にいる際には、不安を煽ることなく丁寧な対応（話し方）に努めること。
- ③上記を優先してから、速やかにすばるに連絡し、指示を仰ぐこと。
- ④家族や関係機関に正確に報告する必要があるため、速やかに状況等を所定の報告書に記録して提出すること。

※事件に巻き込まれたときに、利用者や職員にけが等が発生した際には、第一に利用者や職員の安全を考慮して、先に救急連絡対応としますが、状況に応じては、先に警察に連絡するなど臨機に対応すること。

4) 利用者に係る緊急連絡用の連絡先について

すばるでは、通所の際には、あらかじめ職員が利用者に係る緊急連絡先を確認します。

万一の緊急時に備えて、通所者等の緊急連絡先を所定の用紙に一覧にしています。

利用者等の緊急連絡先一覧は持出厳禁とします。

緊急連絡先は、家族等の状況により変更される場合があります。緊急連絡先が変更された場合は、職員が緊急連絡先一覧を適宜更新し、職員全体に共有すること。

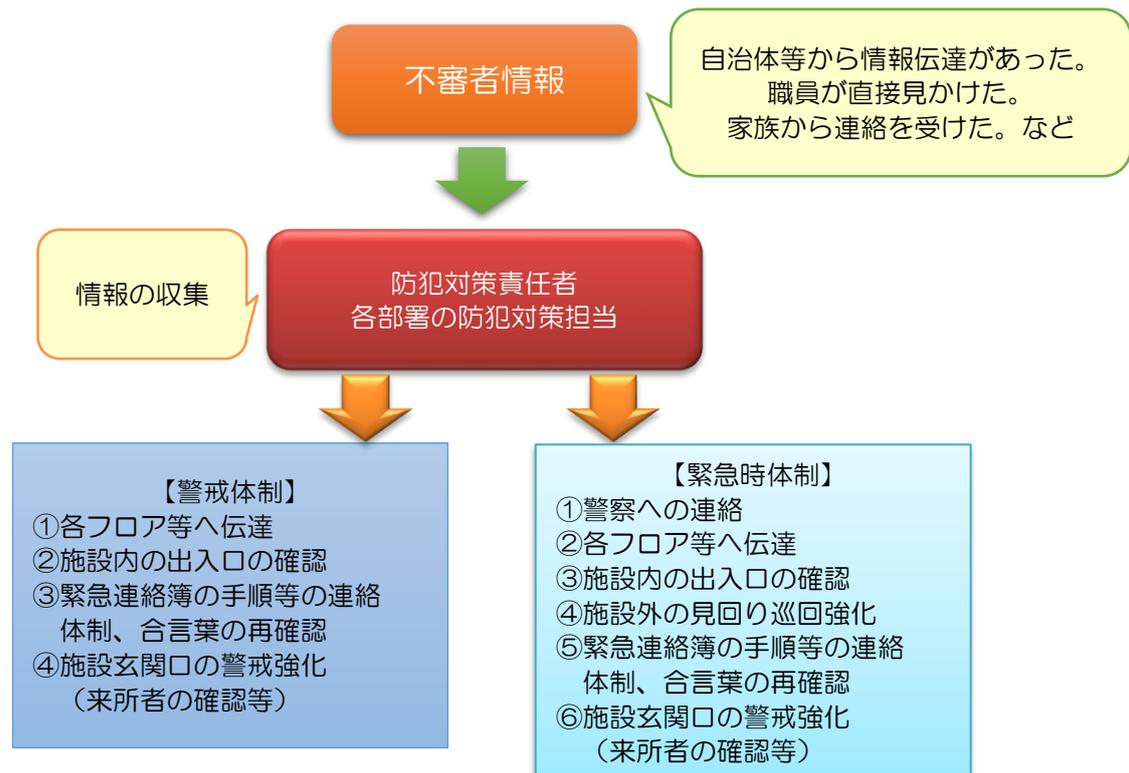
また、通所者等によっては、“連絡してはならない家族”もあるため、緊急連絡先一覧に掲載する際は、十分に注意すること。

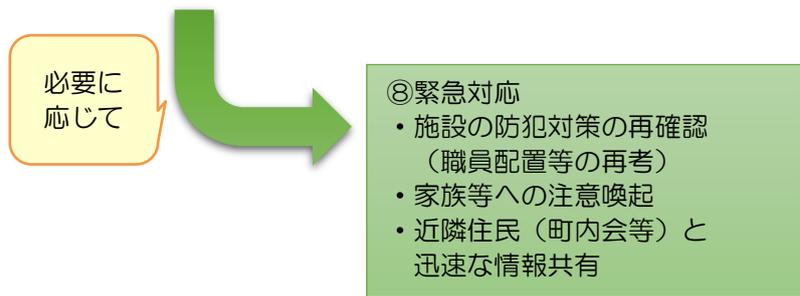
2 不審者情報を得た場合その他緊急時の対応

(1) 不審者情報がある場合の連絡体制や想定される危害等に即した警戒体制

- 1) 施設等周辺における不審者等の情報が入った場合に、次のような措置をとる体制を整備しているか。
- 不審者を職員等が直接見かけたときや利用者の家族からの連絡を受けたときその他直接に第一報を得たときは、より適切に対応するため、可能な範囲で更なる情報収集を行っているか。
さらに、必要に応じ、事前に構築している連絡体制に基づき、警察に情報提供するとともに、市町村の施設・事業所所管課等に連絡を行い、近隣の社会福祉施設等への連絡その他を求める。
 - 事前に定めた連絡網その他を活用し、職員間の情報共有を図り、複数の職員による対処体制を確立する。
 - (利用者の年齢や心身の状態に応じて) 利用者に対して、また、その家族等に対して、情報提供し、必要な場合には職員の指示に従うよう注意喚起しているか。
 - 利用者の安全確保のため、その家族等や近隣住民、社会福祉協議会、民生委員・児童委員、町内会や防犯協会等の地域活動団体等の協力を得ているか。
また、事前に構築している連絡体制に基づき、近隣住民等と迅速に情報共有をしているか。
 - 利用者に危害の及ぶ具体的なおそれがあると認める場合は、警察や警備会社、防犯コンサルティング会社等から助言を得ることとし、当該助言を踏まえて、必要な職員の増配置、期間限定での警備員の配置、通所施設においては当該施設を臨時休業するなど、想定される危害や危害が具体化する可能性に即した警戒体制を構築しているか。

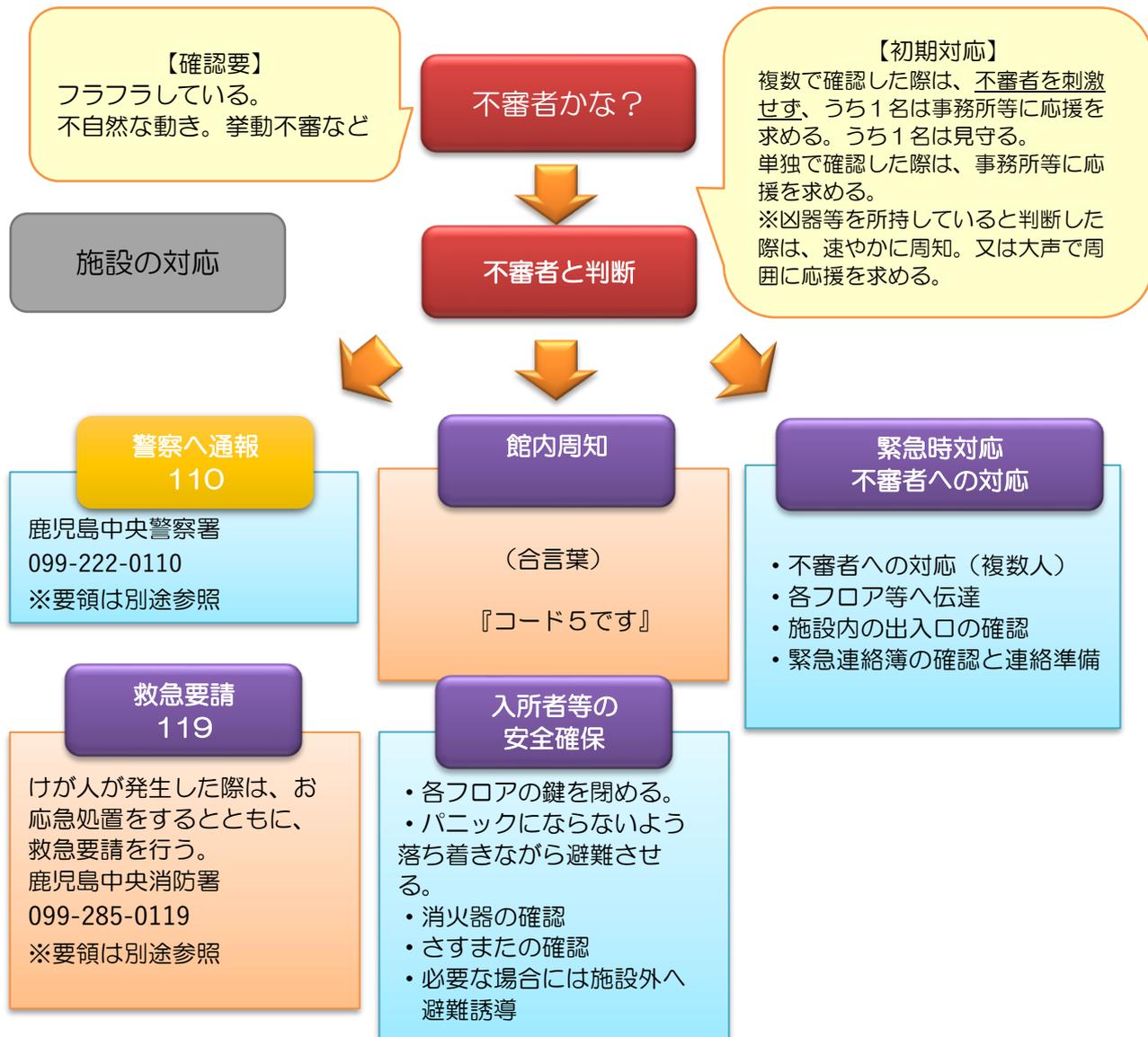
すばるでは、施設周辺における不審者等の情報が入った場合に、次のような措置をとる体制としている。





（２）不審者が立ち入った場合の連絡・通報体制や職員の協力体制、利用者等への避難誘導等

- 1) 施設等内に不審者が立ち入った場合に備え、次のような措置をとる体制を整備しているか。
 - 不審者が施設内に立ち入り、利用者に危害を加える具体的おそれがあると判断した場合は、直ちに警察に通報するとともに、利用者の家族、市町村の施設・事業所所管課等に対しても、速やかに連絡する。
 - 事前に整理した緊急連絡網や合い言葉などを活用して、利用者を動揺させないようにしながら職員が相互に情報共有し、複数の職員による協力体制を速やかに構築する。
 - 不審者に対し利用者から離れた場所に移動を求める、直ちに利用者を退避させるなど、負傷者が発生しないように事態に対応する。特に、円滑な移動が難しいと思われる利用者の退避については、十分に留意する。加えて、これらの対応の過程においては、やむを得ない場合を除き、不審者をいたずらに刺激しないよう言葉遣い等に配慮したり、利用者の安全が確保済みであることを前提にその場から退避することも視野に入れたりするなどして、対応する職員の安全が確保されるように留意する。
 - 不審者に立退きを求めた結果、相手が一旦退去したとしても、再侵入に備え、敷地外に退去したことを見届けて施設・しばらく残って様子を見る等の対応をする。
 - 不審者の立入りを受けた場合は、（重大な結果に至らなくても）再度の立入りの可能性について検討し、必要に応じて点検項目を見直すなど体制を整えるとともに、想定される危害や危害が具体化する可能性に即して、上記（１）の体制を確保する。



※この一覧は、各フロアの事務室内等に掲示しておくこと。

緊急連絡 関係機関連絡先一覧		
施設名	放課後等デイサービス すばる	
住所	鹿児島市 加治屋町 4番7-205号	
電話番号	099 - 837- 0678	
定員	定員 10名	
～ 緊急連絡は、落ち着いて！ ～		
119番 火事・救急のとき		
①火事ですか？救急ですか？	火事です。	
②場所はどこですか？	鹿児島市加治屋町4番7-205にある、放課後等デイサービス すばるです。	
③何が燃えていますか？	●●付近が燃えています。(窓付近等)	
④逃げ遅れた人はいますか？	いません。利用者●名います。	
⑤電話番号とあなたの名前は？	099-837-0678です。私は△△です。	
110番 事件・事故のとき		
①事件ですか？ 事故ですか？	事件です。	
②どういう状況ですか？	今、不審者が施設の中に入ってきて・・・	
②場所はどこですか？	鹿児島市加治屋町4番7-205にある、放課後等デイサービス すばるです。	
②あなたは当事者ですか？ 目撃者ですか？	目撃者です。	
③〇時〇分ごろの発生ですか？	〇時〇分ごろの発生です。	
④通報する何分くらい前の出来事ですか？	〇分前の出来事です。	
⑤電話番号とあなたの名前は？	099-837-0678です。私は△△です。	
所轄警察署 鹿児島中央警察署	099-222-0110	警務課（受付）
所轄消防署 鹿児島中央消防署	099-285-0119	
所轄保健所 鹿児島市保健所	099-803-6842	
医療機関 増田クリニック	099-219-1155	内科、心療内科、 リハビリテーション科、 精神科
その他 鹿児島県国保連合会	099-206-1033	

※不審者が立ち入った場合の、入所者等への避難誘導等

不審者を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ります。また、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します。

必ず職員が付き添い、不審者に一番接近せずに済むルートを考えて、施設外へ避難してください。避難場所は、鹿児島市立維新ふるさと館付近とします。

万が一、負傷者が発生した場合は、速やかに119番通報し、救急隊の到着まで応急手当を行ってください。

3 職員に対する安全管理指導

不審者対応訓練、防犯研修を年に各1回ずつ行います。

(1) 不審者対応訓練

マニュアルの読み合わせを行います。

不審者役、不審者対応役、避難誘導役等を決めてロールプレイング形式の訓練を行います。

さすまたの使用方法の確認を行います。

何らかの理由(訓練参加人数が少ない等)でロールプレイング形式の訓練が難しい場合は、図上訓練(卓上訓練)を行います。

(2) 防犯研修

防犯研修用のオンライン動画を用いて防犯について学び、防犯意識の向上を図ります。

必要に応じてストレスチェックを行います。

4 事後対策

(1) 復旧・復興の推進

① 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、速やかな情報の整理と提供、家族等への説明、報告書等の作成が必要となります。

○対策本部を設置して情報の整理に当たります。

○情報収集の際は、窓口を一本化して経過等を整理する必要があります。

② 家族等への説明

できるだけ速やかに利用者の家族へ連絡し、すばる又は病院に急行してもらいましょう。

報道機関等へは、情報を整理した上で適宜提供を行ってください。

家族等への説明会を実施します。

③ 他の利用者、職員への心のケア

不審者の侵入により、精神的なダメージを被る場合があります。その場合には、個別に心のケアを実施するようお願いします。

(2) 対応マニュアルの見直し

① 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、不審者対応訓練の実施等をもとに検証し、定期的にマニュアルの見直し、改善を行う必要があります。

② 見直し、改善に当たってのチェックポイント

以下の点に注意してください。

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1) 人事異動当による分担や組織の変更はないか2) 施設設備、利用者の状況に変化はないか3) 地域や関係機関との連携に変更はないか4) 不審者対応訓練、防犯研修等の図上訓練（卓上訓練）で問題点や課題の発見はなかったか5) 先進施設の事例や社会情勢の変化から、すばるに不足している項目はないか |
|---|