**不審者対応安全管理マニュアル**

**(一社)神戸市老人福祉施設連盟**

**令和5年3月作成**

不審者対応安全管理マニュアル（老施連版）

**令和5年３月作成**

**一　設置趣旨**

高齢者介護を行う●●●　○○○○○○は24時間、外部からの不審者侵入を防止し、暴力的被害を抑止するため、次の通り安全管理マニュアルを策定する。

**二　対応の基本**

**１　人命の尊重**

高齢者の方々の生命を守ることを基本理念に据え、施設内への不審者の不法侵入を排除する。なお、施設内で不審者を発見した場合は、ただちに退去を求めるものとし、状況によっては必要かつ適切な方法を講じなければならない。

**２　基本的留意事項**

①　不審者の侵入を未然に防ぐ

　　　施設内への不審者の侵入を未然に防ぎ、入所者や職員等の安全を脅かす事態が生じないよう、対策

　　を講じる。

②　不審者の侵入があった場合の対応を講じる。

万が一不審者が侵入した場合、入所者や職員等の安全を守り、速やかな状況把握、救急・救命、被害の拡散防止・軽減を行うための対策を講じる。

③　侵入者退去後、逮捕後の対応

事態の収拾、内外からの問い合わせへの対応、と共に事件事故の再発防止と施設運営の再開に向けた対策を講じる。

　　　　そして、これらの対応を確実に効果的にするために、平時において準備、訓練、教育、啓発

　　　活動を充実・徹底することと、施設内、施設外の関係者（警察　地域　家族等）等の連携を密にす

る。

**三　対応するにあたっての前提**

**１　侵入防止の方法**

① 玄関には、「関係者以外立ち入り禁止」と掲載し、「御用の方は○〇まで申出下さい」と掲げておく。

② 常時、正面玄関からの来所とするが、平日・休日を問わず午後○時から午前〇時まで正面玄関は

施錠し、安全管理を徹底する。

③ 面会者等来所者については、玄関備え付けの「面会簿」の記入をお願いし、事務所職員、宿直職員は目視での来所者の確認を行うと共に、面会簿の記入漏れがないか確認も行う。

④　面会簿、記入後は備え付けの入館証を首から下げていただき入館をしてもらう。（家族、業者とも）入館証をつけていない来所者を見かければ必ずつけて頂くよう声をかけること。

⑤　午後○時から翌午前○時までに来所があった場合は、夜間出入口インターホンで確認後に、ドアを開放しなければならない。

⑥　職員通用口ドアの暗証番号は、年１回以上変更を行う。

**２　関係機関との連携**

非常時には、ただちに110番通報によって警察~~署~~の出動を要請するなど、日頃から警察との連携を密にしなければならない。また、関係行政機関はもちろん、特に地域企業、施設と連携をはかり、不審者にかかわる地域情報を共有しあうものとする。

**○緊急時 →　110番通報**

**○相談連携→　兵庫県○○○警察署　生活安全課（078）○○○-0110**

**神戸市○○区○○○**

**３　不審者の対応**

施設職員は、介護施設管理権に基づき毅然とした態度で不審者の機先を制し、行き先・ 用件等について質問を行い来所目的を確認する。

この場合、冷静沈着な態度、言葉遣いに注意すると共に、人権侵害等の行き過ぎや、 そしりを受けないように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、または、退去を求める。この場合、以下の点に留意すること。

1. 不審者は、犯罪に関わる者から浮浪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せない。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。

**四　緊急対処の具体的要領**

**１　不審者が侵入した場合**

1. 不審者は、犯罪に関わるものから浮浪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。

1. 動向を観察しながら相手との間合いを保ち、さりげなく声をかける。その上で、必要に応じ退去を求める。

「どちらにいかれますか？」「誰をお訪ねですか？」「失礼ですがどちら様ですか？」等々。

なお、迷惑を被っている人（被害者）があれば「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。

1. 相手の動向、携行品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。

1. 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。一方で、迷惑行為への対応や

不当な要求と思われる場合は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

皆様の迷惑となりますので、止めて下さい」等々。

1. 可能な限り２名以上で対応すること。他の者は目立たないところから状況を把握すると共に不測の事態に備え、必要ある時は応援を求める。

⑥ 不審者と判明した場合、職員や入所者に影響を及ぼすと考えられる場合は、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。

警察への通報後は、安易な行動を慎み、警察の到着を待つように対応する。

（予め、警察到着の所要時間の目安を確認しておく。）

⑦　不審な点が解消した場合は、速やかに質問を打ち切り、相手に対する礼を失しないこと。忘れないこと

　**２　不法行為対応**

① ２名以上で対応するのが基本。発見した時間、場所、状況等を速やかに１１０番通報する。

② 通報者から情報収集及び現場を観察し不法行為の有無を確認する。

**３ 不当要求等**

　 ①　２名以上で対処する。

②　毅然とした態度で対応し、目的を聴取のうえ責任者に連絡し、必要がなければ退去させる。退去に従わない場合は、警察（１１０番）に通報する。

**４ ホームレス等**

1. 相手に人権があることを忘れない。
2. 退場するように穏やかに話しかけ「ここには入れませんよ、直ぐに出て行って下さい」「此処で寝てもらっては困りますので、お帰り下さい。」と告知し退去させる。

**５ 　酩酊者**

* 1. 相手が理性をなくしていることを認識する。

 ②　相手を思いやる言葉で退場させる（相手の酒酔いの程度により保護要請を検討する）。

**６ 傷病者**

1. 傷病者の観察結果や目撃者等からの情報を収集し、速やかに救急外来に連絡するとともに適切な医療措置を講ずる。
2. テキパキとした行動をとり自信なさそうな態度は見せない。

③ 施設で処置ができない場合は、その理由を傷病者に理解させ、救急車を要請すると共に救急車到着情報を告げ安心させる。

④　犯罪性のある刺し傷や薬物中毒等のおそれのある傷病者については、警察への通報も検討する。

**７ 受傷事故防止**

1. 出来るだけ明るい場所を選ぶ。
2. 相手から直接危害を加えられないように適切な間合いを保つ（２メートル以上の間合い）。
3. 終始相手の挙動に細心の注意を払い、毅然たる態度を保持し、相手に攻撃の機会を与えないようにし、絶対に油断しない。
4. 相手が複数の場合は、質問している相手以外の者からの攻撃にも注意する。
5. 相手が１人の場合でも、付近に同行者がいるかも知れないことを念頭において警戒する。

**四　　不審者侵入後の対処**

不審者らしき人物を発見した職員は、相手を刺激しないよう、その挙動を監視しながら、他の職員によって非常事態を知らせなければならない。

館内放送等で報告を受けた施設長等は、速やかに警察署に通報するとともに、その職員に代わり

不審者監視の任に付くものとする。一方、連絡を受けた全職員は入居者・利用者を安全な空間に避難、また現場に急行し防御（暴力の制止と被害拡大の防止）に当たる。

なお、ナイフなど凶器を持って侵入した不審者がいる場合は、周辺の入居者を急いで遠ざける

ともに、男性職員を中心に刺股杖や机、椅子など使用して自分自身の身を守りながら行動を監視し警察の到着を待つ（到着に○～○分の時間を要すると考えておく）。

**五　職員防犯研修会等の開催**

日頃から職員が地域の実情や犯罪の特徴などを把握し、高齢者を危険から守るために、警察署

などの協力を得て適宜、防犯研修会を開催する。刺股の使用方法を警察署に依頼し実施する。

使用方法がわからない場合は安易に使用しない。

**六　避難訓練の実施**

定期的な火災等の避難訓練と並行して（年間1回の火災避難訓練時）、不審者侵入時のシミュレ

ーションを仮定し、適宜避難訓練を実施する。不審者の状況、侵入した位置関係、多様な場面など想定しながら、職員の動き、高齢者の避難経路など検証し、避難行動の質を高めるものとする。

**七　身元引受人への周知、連絡体制**

日頃から、入居者家族への手紙、家族会役員会会合、ホームページの掲示板等を通じて、安全

管理に対する基本的な考え方、体制、方法、地域の実情などを周知し、安全確保についての意識を高めなければならない。

**八　夜間帯の対応について**

　　夜勤時に不審者と出くわした場合

　　①つかまらずに逃げる

　　　職員がつかまれば多数の利用者が犠牲になる。たとえ他の職員が拘束されても、一人だけであっても逃げて知らせる。

　　②施設全体に知らせる

　　　火災報知器を押し鳴らし、施設内の警備員や他の職員に緊急事態を知らせ、迅速に警察への通報につなげる。

　　③すぐに警察に知らせる。

　　　警察・消防に通報する。施設内での通報が無理な場合は、近隣の協力をお願いして通報する。

　　　初めに、職員の使命は不審者を取り押さえることではない。

　　　◎犯人が迫っている場合は火災報知器を押す。

　　**あわてず、落ち着いて、次の通りに行動しましょう。**

1．「どろぼう！」と大声で叫びながら

　　　「キャー！！」は禁物、口をふさごうとされる。「どろぼう！」と大声で叫ぶと、相手は殺傷

　　　目的の犯人だった場合に「泥棒」と勘違いをされて一瞬戸惑います。

　　2.　防犯ブザーを引いてスイッチを入れ、防犯ブザーを鳴らす事で、音に対して相手が驚きます。

　　3.　防犯ブザーを不審者に向かって投げ、音が鳴ったままの防犯ブザーを相手に向かって投げます。（床に転がしても良い）、相手は音を止めようとします。

　　4.　事務室へ向かって全速力で逃げる。相手が防犯ブザーで戸惑っている隙に、走って逃げる。

　　他の職員と協力をして次の手順で対応をする。

　　110番通報、119番にも通報し「暴漢に侵入された」と伝える。

　　予備の防犯ブザーを全て鳴らす。

　　館内放送で「ただいま不審者が侵入し、警察に通報しました」と放送する。

　　メインエレベーターが1階に降りていたら、最上階のボタンを押して降りる。

　　消火器を相手の顔に噴射する。