来訪者対応（不審者対応）

支援マニュアル　（業務手順書）

目　的			
	流　れ	手順・ポイント	想定されるリスク
	基本姿勢	・従業者は名札をしっかりと見える位置に示しておく。 ・来訪者を敷地内・建物内で見かけた際、積極的にこちらからお声掛けをする。 ・予定されている来訪者については、伝達日誌等に記し、全職員が共有しておく。 （相手・時間・対応者・用件等） ・来訪者の出入り口は、通用門を原則とする。	
1	来訪者のチェック	1．インターフォンでの確認を行う。 （氏名・所用のある事業所・所用の内容の確認を行う）	1．所用のない来訪者の園内への侵入を許してしまう。
2	来訪者への対応	1．挨拶を行う。 2．用件をお伺いする。 3．職員から職員へつないでいく。	3．利用児とのトラブルもあり得る。不適切な対応にも繋がる。
3	不審者（疑い）を発見した場合	【不審者対応の責任者および責任者不在時の権限順】 （1）管理者　（2）監督職（係長） （3）リーダー職（主任）・ユニットリーダー 1．管理者・責任者等へ報告。可能な限り複数で状況を共有し、報告、見守り。 2．用件等を伺う。出来る限り複数で対応。 ※（詳細がはっきりするまで、階段出入口の施錠を行い、利用児の安全を確保する） ※（くるみ園が開園している際は、情報共有を行う）	1・2．対応と報告・周知また利用者対応等、複数の動きが求められるが単独では難しい。
4	不審者であると判断された場合	1．退去を求める。 ・相手と一定の距離を保ちながら複数の職員で対応。丁寧に説明・説得する。 【退去の説得に応じない場合・暴力的な言動がある場合】 ・速やかに警察へ通報。⇒　「2．周知・情報共有へ」 【退去に応じた場合】 ・再侵入に備え、完全に退去するまで見届ける。また、しばらくは警戒を継続する。 2．応援を呼ぶ。 ・ＡＬＳＯｋ・警察に連絡を入れ、応援を呼ぶ （ＡＬＳＯＫ電話番号：０８９－９７１－５２２５） くるみ園スタッフルーム・こじか組壁面に非常連絡ボタンあり 「不審者が侵入しようとしています／〇〇にいます／逃げました 住所は松山市福角町甲１２８５番地１です。近くの目標は堀江小学校です」 ・．負傷者がいる際は１１９番に通報をする 3．周知・情報共有 ・くるみ園、福角保育園で情報を共有する。 （周知方法）状況に応じ、いずれかの方法を駆使し、非常事態を周知する。 ・連携による伝言　・大声　・一斉放送　・携帯電話　・非常ベル ※状況にゆとりがあれば、出来る限り相手を刺激しないことや利用者を動揺させないことに配慮した周知を心がける。 ※理事長への報告や関係機関への通報・連絡については、福角保育園に協力依頼 4．利用児の安全確保 （避難・誘導） ・原則としてみらい・きらきらキッズは階段入口を施錠し、保育室内に避難する形をとる。 ・利用児が現場に近付かないように誘導する。現場から離れた出入口や窓を選択。 （点呼） ・2箇所以上に分かれた場合については、携帯電話等を活用しつつ連絡を取り合う。 （負傷者確認・処置） ・怪我の状態に応じ、速やかに救急搬送の要請や応急処置等を行う。 5．不審者への対応 ・出来る限り複数で対応。無理に取り押さえようとはせず不審者の行動を阻止しながら警察の到着を待つ。さすまたや周囲の備品等、あらゆる物を活用し防御する。	・対応が遅れる。 ・刺激することで助長する恐れ。利用者の情緒不安。 ・移動することによるリスク。また、利用者把握に関するリスクあり。 ・対応者の危険性を高めることになる。

5	報告	1．事態収束後、事故報告書（ヒヤリ・ハット報告書）等を用いて報告を行う。 ・管理者より、理事長およびリスクマネジメント委員会へ報告 ・利用者およびご家族、行政、地域住民、その他関係機関への報告	
6	その他	1．関係機関等より、不審者情報が入った場合は、職員間で情報を共有しておく。サービス提供困難と判断される場合については、臨時休業等も含め検討する。 2．日頃より地域住民とのコミュニケーションをしっかりと図っておく。 3．外出先、イベント中等に不審者等に遭遇した場合についても、上記の手順・原則に照らし合わせながら、臨機応変に対応する。 4．状況に応じ、非常連絡網等にて召集することがある。	