

防犯対策マニュアル

社会福祉法人 福角会
ラ・ルーチェ

ラ・ルーチェ不審者対策マニュアル

I はじめに

ラ・ルーチェを利用されている利用者の及び職員並びにお客様の生命を守るために、ラ・ルーチェ内に侵入した不審者に即座に対応できるようマニュアルを策定する。

II 基本的事項

(1) 不審者への基本的対応

職員は、不審に思うお客様等が来訪された場合は、毅然とした態度で用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ALSOK及び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掛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、あくまでも不審者である。
- 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何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飲酒者等の取扱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?」等々
- 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は殆どである）。

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、お客様の迷惑となりますので、止めて下さい」等々。

(4) 安全確保

①利用者及びお客様の安全確保を最優先する。

利用者及びお客様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。

利用者及びお客様の安全確保に加え、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ALSOKへの通報と警察に連絡し、出動要請を行う。不審者の身柄の拘束は警察に委ね、極力危険を冒さないこととする。

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）。また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。」と心掛ける。

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事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。

Ⅲ 不審者、迷惑行為者のチェック（初期対応と緊急対応）

(1) 不審者等かどうか？（初期対応）：チェック1

①正当な理由なく暴力的な言動を取る方。

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名以上で対応することとする。

(2) 対応退去を求める！！（緊急対応）：対応1

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、などの対応をする。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ALSOKへの通報及び警察への通報を行い、緊急出動を要請することとする。

次のような場合は不審者、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。

・正当な理由なく暴力的な言動をする。（下記110連絡表参照）

③一旦事業所外に退去しても再び侵入する可能性もあるので、対応した職員は敷地外に不審者、迷惑行為者が退去したことを見届ける。

④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ため、しばらくの間は対応した職員がその場に残留して様子を見る。また、事業所は必要に応じて同法人、警察、近隣の学校等に情報を提供する。

(3) 危害を加える恐れはないか？：チェック2

①所持品に注意する。

凶器（刃物、棒、銃、灯油やガソリンなどの液体等）を所持していたら、直ちに警察へ通報する。

- ②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。
- ③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。
- ④暴力を行使しようとする。
- ⑤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ALSOK及び警察に連絡する。

110番連絡表

連絡の要点	落ち着いてはっきりと相手につたえる
第一声「事件です！」※緊急である事を早く知らせる！	
①ラ・ルーチェ	
②松山市福角町甲 1255 番地 1	
③電話番号 089-0000-0000	
④連絡者氏名 ○○○○です	
⑤概要の説明 ・いつ ・どこで ・なにがあったか ・今どうなっている	
⑥不審者は、（人相・服装・逃走方向等）	

ALSOK連絡表

連絡の要点	落ち着いてはっきりと相手につたえる
第一声「事件です！」※緊急である事を早く知らせる！	
①ラ・ルーチェ	
②松山市福角町甲 1255 番地 1	
③電話番号 089-0000-0000	
④連絡者氏名 ○○○○です	
⑤概要の説明 ・いつ ・どこで ・なにがあったか ・今どうなっている	
⑥不審者は、（人相・服装・逃走方向等）	

(4) 隔離・抑止と避難（別表1：参照）

①別室に案内し、隔離する。

- ・別室（事務室・相談室など）に案内し隔離する。この際、不審者を先に奥に案内し、対応者は身を守るために後から入り入り口近くに位置し、扉は開放しておく。
- ・対応は複数の職員で行う。
- ・警察・ALSOKに通報が必要と判断される場合は、サインを決めておく。

②暴力行為抑止と退去の説得をする。

③警察に通報するとともに、職員にも周知する。

周知に際しては大きな声で周知する事が最も手早いと思われるが、不審者への影響（刺激となる）、他の利用者への影響を鑑み、あらかじめ不審者に関する隠語を下記に定める。

※「大切なお客さんがこられました。」

緊急を要する場合は「助けて、不審者侵入！」と大きな声を出して応援を呼ぶ。

④防御（暴力の抑止と被害の抑止）する。

お客様及び利用者からの注意をそらせ、不審者をお客様及び利用者近づけないようにする。

また、被害を防止しながら、警察の到着を待つ。

- ⑤身近なもので不審者と一定の距離を置きつつ、移動を阻止する。
 - ・机、椅子等を利用する。
 - ・作業で使用する道具など

(5) お客様及び利用者の安全を守る：対応3

お客様及び利用者の安全を守るため、以下のように行動する。

- ①お客様及び利用者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。
- ②お客様及び利用者に危害お恐れがある場合は職員が不審者とお客様及び利用者の間に入って両者を引き離し、安全な場所へ避難させる。

(6) 負傷者の確認保護

- ① 負傷者がいるかどうか把握する。
 - 1) 全員を集合させ、怪我や負傷者がいないか把握するために従業者間で連携を取りながら負傷者の確認を行う。負傷者がいた場合は速やかに管理者及び看護師に報告する。
 - 2) 負傷者が居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。(別表の不審者防犯組織編成表を参照)
- ②情報を集約する。
- ③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に関係者及び事業所に連絡する。

(7) 警察への引き渡し、状況報告、周知：対応4

- 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ご家族等へ報告（お客様及び利用者）
 - 1) 状況が終息し次第、ご家族等へ報告する。(緊急連絡先一覧参照・作成予定)
 - 2) お客様に対するご家族への報告については、警察及び消防と連携をして行う。
- ③関係機関へ報告
 - ・各関係機関、福角会理事長、本部事務局へ報告する。(緊急連絡先一覧参照)

IV 検証課題分析

防犯に関する会議は、月に1度開催する。ただし、緊急に開催する必要がある時にはその都度、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、全職員に結果報告を行う。

(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) 検証に当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】

- ① 施設、設備（従業者）
 - 事業所内で死角になるところはありませんか。

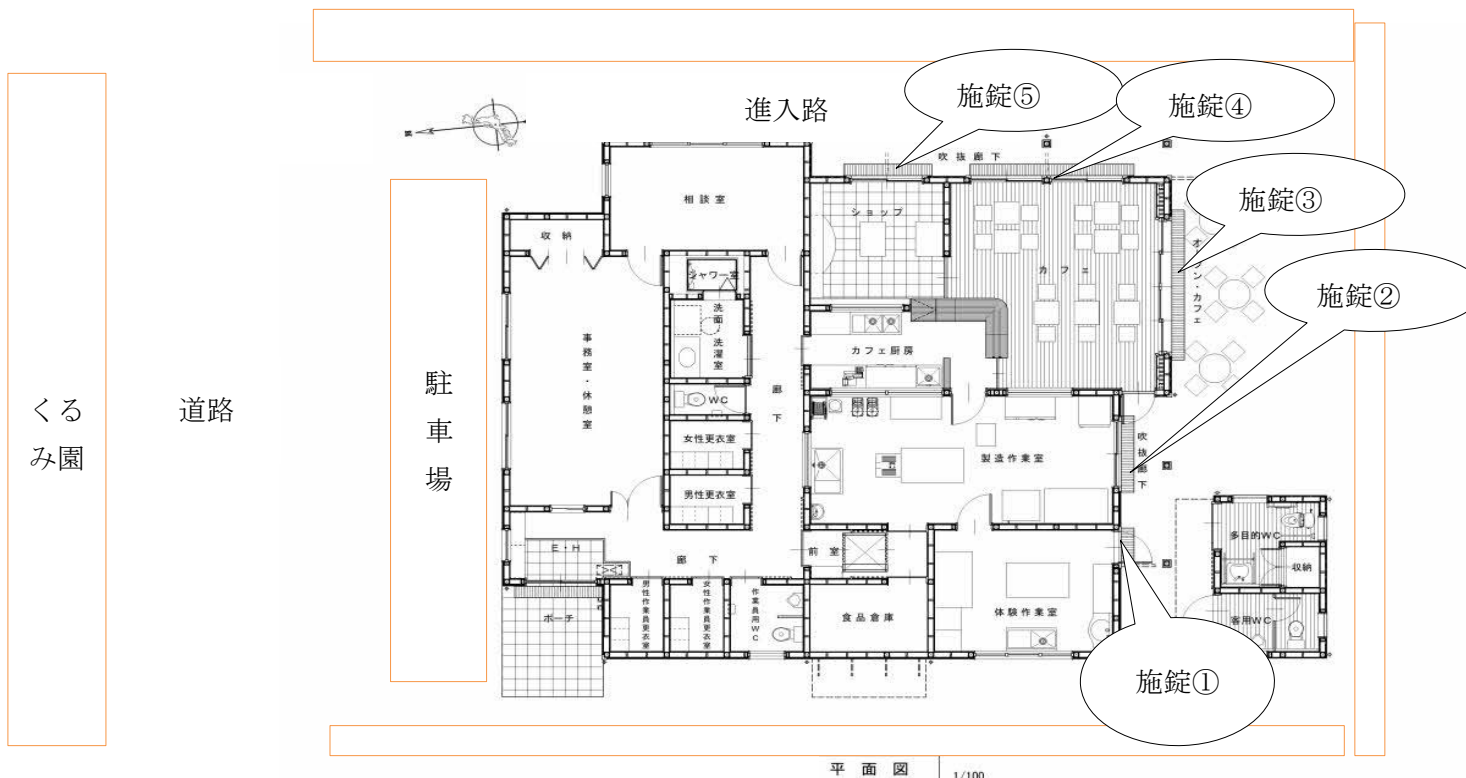
- 事業所内を見渡す際、花壇、樹木が視界を遮っていませんか。
- フェンスや窓ガラスの破損、カギの破損はありませんか。
- 安全を配慮した配置になっていますか。
- 看板などはお客様がわかりやすい案内になっていますか。
- 防犯の情報や体制などは、全職員が理解していますか。
- 不審者対応の緊急事態を想定した役割分担や連絡体制を作成し、全職員の共通認識にしていますか。
- 警察、関係機関等や地域と情報交換などをして連携が取れていますか。
- 近接する同法人と情報交換、連携が取れていますか。
- 事業所内敷地内の安全点検を定期的実施していますか。

施錠と巡回（防犯体制）

外部からの不審者侵入防止の為、サービス時間終了後は5か所の門扉に施錠を行う事とする。

①施錠

(1) 施錠箇所：計5か所



(2) 施錠時間及び担当

施錠時間	施錠箇所	施錠者
18:30 (事業所玄関)	①事業玄関	管理者及びユニット責任者
18:30 (ラ・ルーチェ閉店時)	②ラ・ルーチェ入り口	ユニット責任者
18:30 (ピザ焼き体験終了後)	②ピザ焼き体験入り口 ※ピザ焼き体験入り口に関しては、体験で使	ユニット責任者

	用しない場合は基本的に施錠を行う。	
--	-------------------	--

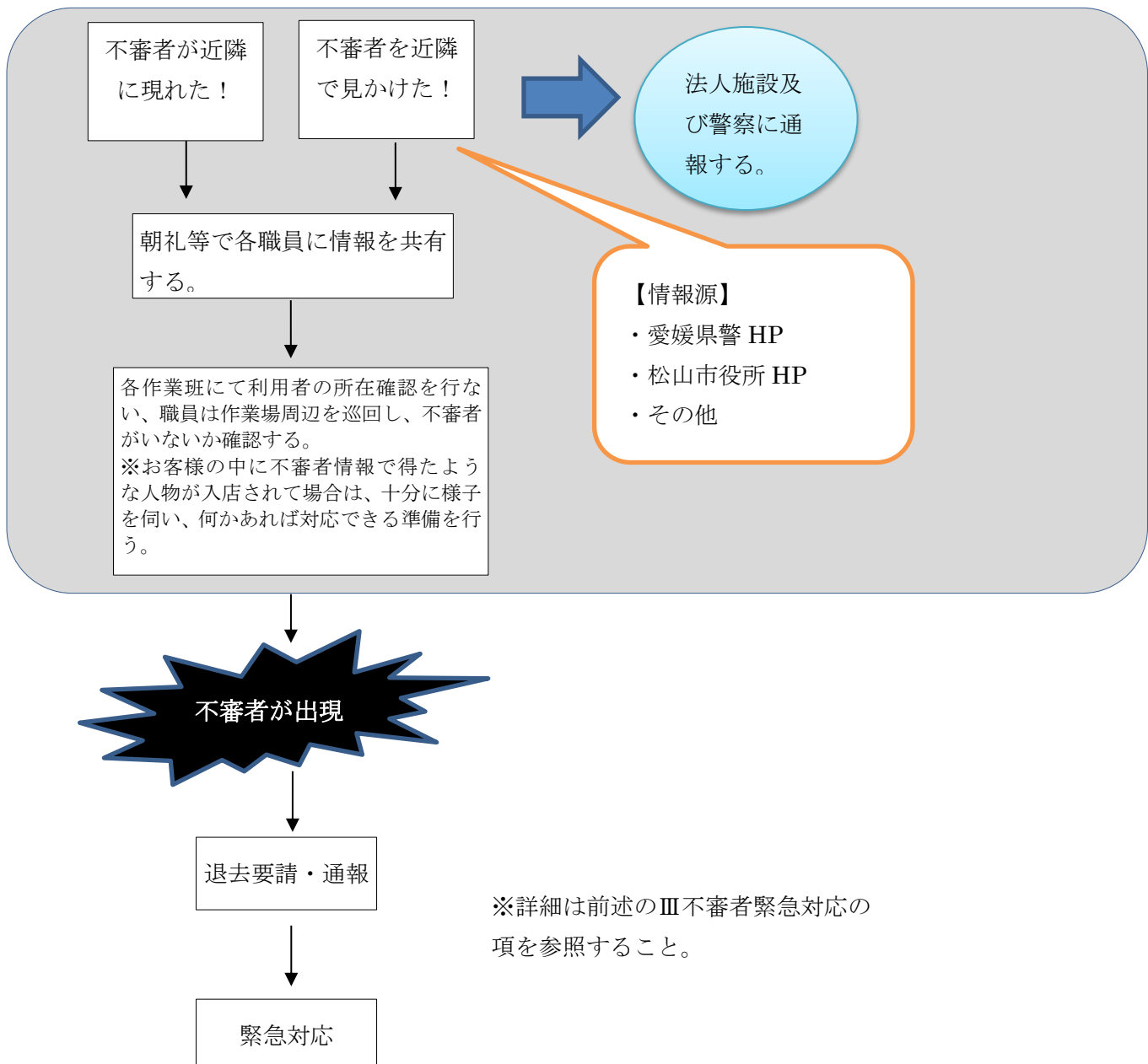
- (3) 門扉・窓ガラス・フェンス・外灯・鍵の点検は施錠及び開錠時の巡回時に合わせて行う。これらの破損、もしくは不審な形跡がある場合は直ちに上長に報告し必要に応じて修復、改善することとする。

VI 情報収取

- (1) 愛媛県警 HP 松山西署が出している不審者情報をインターネットにて閲覧し、ラ・ルーチェ周辺に情報がある場合は職員間で情報を共有し、警戒に当たる。
- (2) 松山市役所 HP にて公開されている不審者情報をインターネットにて閲覧し、ラ・ルーチェ周辺に情報がある場合は職員間で情報を共有し、警戒に当たる。

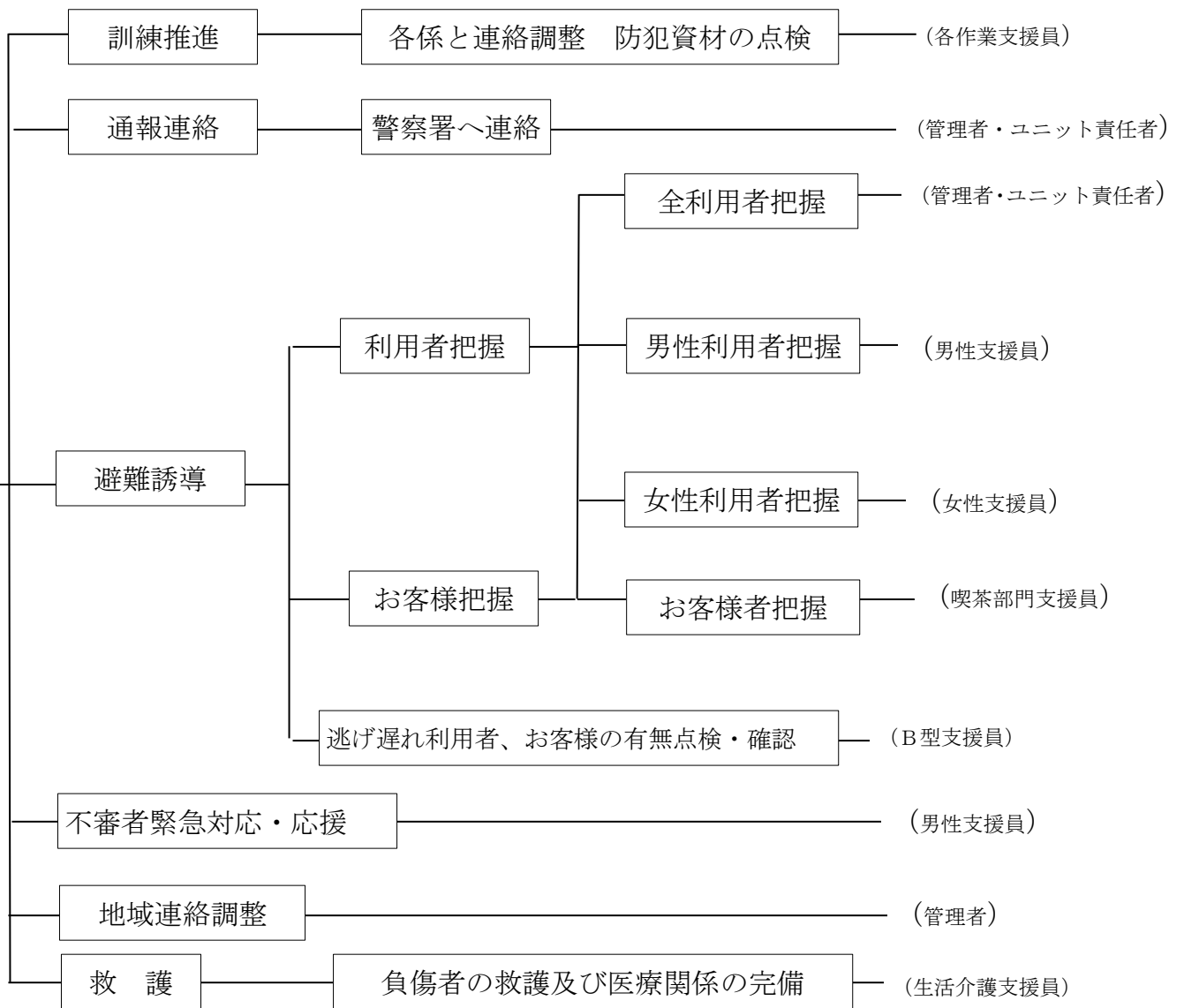
【不審者情報を得た場合】

外部から不審者情報がよせられた場合もしくはその情報を入手した場合、以下のように情報を共有し警戒に当たる。



VII ラ・ルーチェ不審者防犯組織編成表

ラ・ルーチェ管理者



別表 1 : 不審者への緊急対応例

