

**社会福祉施設における不審者侵入に  
対する危機管理対応について  
(参考指針)**

**鳥取県福祉保健部  
平成28年10月**

# 目 次

1	はじめに	1
2	社会福祉施設への不審者侵入に対する危機管理体制の整備	1
(1)	基本的な考え方	1
(2)	社会福祉施設における危機管理体制の整備	1
(3)	状況・事態に応じた危機管理体制整備への取組	2
3	社会福祉施設への不審者侵入時の危機管理マニュアル例	7
(1)	チェック1「不審者かどうか」	7
(2)	対応1「退去を求める」	8
(3)	チェック2「危害を加える恐れはないか」	9
(4)	対応2「隔離・通報する」	9
(5)	対応3「入所者・職員の安全を守る」	10
(6)	チェック3「不審者の身柄は確保されたか」	11
(7)	チェック4「負傷者がいるか」	11
(8)	対応4「関係者へ連絡する」	11
(9)	対応5「応急手当などをする」	11
(10)	対応6「事後の対応や措置をする」	13
(11)	その他防犯マニュアルとともに備えておきたい資料	14

## 1 はじめに

今回お示しする内容は、今まで各施設で展開されてきた「地域に開かれた施設」としての取組と相反するものではありません。各施設の防犯体制や設備の整備と併せ、地域の住民、ボランティア、関係団体、保護者や家族等との連携もさらに深めながら、防犯対策をより強化していただくために、各施設の特性に合わせた防犯マニュアル等を作成していただく際の参考となるように作成したものです。

本書は大きく2部構成で作成しており、「2 社会福祉施設への不審者侵入に対する危機管理体制の整備」では、各施設で防犯対策を行う上で注意いただきたい視点や、取組の具体的な事例を記載していますので防犯マニュアルを作成する上で参考にいただければと思います。

また、「3 社会福祉施設への不審者侵入時の危機管理マニュアル例」では、防犯対策を行う上での基本的な「チェック項目」と「対応方法」を記載しています。各施設においては、施設の規模、立地、設備、入所者の状況等の特性を踏まえながら施設の防犯マニュアルを作成していただきますようお願いいたします。

なお、巻末に「チェックリスト例」を掲載していますので、各施設の実情にあわせて項目の変更を行い、防犯マニュアル作成時や作成後の施設の現状認識に御活用下さい。

## 2 社会福祉施設への不審者侵入に対する危機管理体制の整備

### (1) 基本的な考え方

本書において、社会福祉施設における不審者侵入に対する危機管理については、次の3つの視点で捉えることにしている。

#### ア 不審者侵入を未然に防ぐための危機管理

第1に、不審者の侵入を未然に防ぐための危機管理である。施設内への不審者の侵入を防ぎ、入所者や職員等の安全を脅かす事態が生じないように、対策を講じるよう努める。

#### イ 事件発生直後の危機管理

第2に、万が一不審者侵入事件が発生した場合において、事件発生直後に行う危機管理である。侵入した不審者から、入所者や職員等の安全を守り、速やかな状況把握と救急・救命、被害の拡大防止・軽減を行うための対策を講じるよう努める。

#### ウ 侵入者退去後・逮捕後の危機管理

第3に、万が一不審者侵入事件が発生した場合において、侵入者が退去・逃走した後、または逮捕された後に行う危機管理である。事態の収拾や、内外からの問い合わせに対応するとともに、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よう努める。

そして、これらの危機管理を確実に、かつ効果的に行うためには、日常における準備・訓練、教育・啓発活動等を充実・徹底するための対策が必要で、施設内、施設外の関係者（警察、地域、保護者や家族等）等と有効に機能する体制の構築が重要である。

### (2) 社会福祉施設における危機管理体制の整備

#### ア 施設及び関係機関・団体等に期待される役割

社会福祉施設への不審者侵入に対する危機管理体制について、各機関ごとに期待される役割の一例について下記のとおりまとめた。

機 関	役 割
社会福祉施設	○入所者、職員等の安全確保 ○施設設備、防犯グッズの点検 ○防犯訓練の実施、防犯マニュアルの作成 ○不審者に関する情報の整理・管理 ○関係機関との情報共有 ○地域住民との関係構築
保護者や家族	○不審者の情報提供 ○事件・事故発生時における保護者や家族間の支援・協力

機 関	役 割
地域	<input type="checkbox"/> 不審者の情報提供 <input type="checkbox"/> 事件・事故発生時の避難場所の提供 <input type="checkbox"/> 事件・事故発生時の安全確保と通報
団体本部	<input type="checkbox"/> 施設への支援 <input type="checkbox"/> 危機管理に関する指導・助言 <input type="checkbox"/> 情報収集・整理・提供 <input type="checkbox"/> 必要に応じて警備員などの人的配置 <input type="checkbox"/> 心のケアの支援・専門家などの派遣 <input type="checkbox"/> 職員の資質向上、危機管理専門家の育成 <input type="checkbox"/> 関係機関との連絡・調整 <input type="checkbox"/> 施設設備、防犯グッズの整備 <input type="checkbox"/> 地域住民との関係構築
警察	<input type="checkbox"/> 不審者の情報提供 <input type="checkbox"/> パトロール <input type="checkbox"/> 防犯訓練、防犯啓発活動、防犯教室等への参加及び指導・助言
消防	<input type="checkbox"/> 緊急処置 <input type="checkbox"/> 病院への搬送
医療機関	<input type="checkbox"/> 治療・カウンセリング

### イ 社会福祉施設の危機管理体制構築のための留意点

危機管理体制構築に当たっては、次の点に留意することが必要である。

- (ア) 施設、地域、関係機関、団体等の特性や実態に即したものとする。
- (イ) 入所者等の安全確保を最優先する。
- (ウ) ローテーション勤務の実態を踏まえて全ての職員が様々な役割を同一のレベルで対応出来るようなものとする。
- (エ) 夜間における事件も想定し、必要最小限の人員で対応することも想定する。
- (オ) 多様な事態にも柔軟に対応できるように工夫する。

また、これらの体制が有効に機能するように、施設内はもちろんのこと、地域や関係機関・団体等とも活発な情報交換を行い、共通理解を図っておくことが求められる。

### (3) 状況・事態に応じた危機管理体制整備への取組

#### ア 日常の取組を行う体制づくり

日常において、以下のような体制の整備が必要である。

- (ア) 施設独自の「危機管理マニュアル」の作成・運用  
 施設独自の「危機管理マニュアル」を作成し、運用するための体制整備が必要である。また、マニュアル作成にあたっては、次の点に留意することが必要である。
  - 警察や防犯協会等の助言や資料を参考に作成する。
  - 各施設の特性・実態に応じたものとする。
  - 具体的で誰にでも分かるような明確な内容や表現とする。
  - 夜間等の人員体制が少なくなる場面も想定したものを作成する。
  - マニュアルが有効に機能するように訓練や点検を継続的に実施し、その都度、実態にあわせたマニュアルの見直しを行う。
- (イ) 防犯訓練の実施  
 最低でも年1回程度、警察の協力を得て、防犯訓練を実施し有事の際に的確な行動がとれるよう経験を積んでおく必要がある。
- (ウ) 職員の役割分担の明確化  
 施設への不審者侵入などの事態に対処するために、あらかじめ職員の役割分担を決めておくことが必要である。例えば、不審者侵入時の役割としては(例1)のような役割が考えられる。

**(例1) 不審者侵入時に求められる職員の役割の例**

- 全体指揮
- 不審者への対応
- 避難誘導・安全確保
- 警察等への通報
- 応急手当・医療機関との連絡
- 安否確認
- 保護者や家族等への連絡
- 外部への対応
- 電話対応・記録

これは、あくまでも一例であるので、各施設の特性・実態に応じた役割の設定や分担を行い、夜間等で人員体制が手薄な場合は優先順位をつけて対応に当たる必要がある。また、役割を担当する職員が不在の場合でも機能するための工夫や、職員の共通理解を図ることも考慮しなければならない。加えて、予想していなかった事態が生じて、柔軟に対応できるようにすることを忘れてはならない。

**(エ) 報告・連絡・相談・確認(チェック)の体制**

事件が発生して、様々な業務が生じると、情報の錯綜だけでなく、思い違いや行き違いなどが生じる。例えば、警察への通報が必要な事態になった場合に、「誰かがすでに通報しただろう」と考えて何もしないまま時間が過ぎ、結果的に誰も通報していなかったといった状況が起こりうる。このようなことが起こらないように、単に役割分担を行うだけではなく、報告・連絡・相談・確認(チェック)を確実に行うことができる体制を、日常から整備(確認)しておくことが必要である。

**(オ) 不審者の早期発見・侵入防止**

不審者の早期発見・侵入防止のため、施設内及び周辺の見回り、出入口の限定による来訪者のチェック等を徹底させるための体制整備が必要である。

**(カ) 設備・機器、防犯グッズの整備**

不審者侵入対策に必要な設備・機器、防犯グッズの整備について、各施設の実情を考慮しながら効果的に取組むことが必要である。(例2)

**(例2) 不審者侵入対策に求められる設備・機器整備、防犯グッズに必要と考えられる事項の例**

- 必要な設備・機器、防犯グッズのリストアップ  
(整備例は下表「不審者侵入対策に求められる設備・機器整備、防犯グッズの整備例」参照。)
- 必要な設備・機器、防犯グッズの購入・設置
- 設備・機器のチェック及びメンテナンス
- 設備・機器、防犯グッズの操作・取扱い方法の習得
- 設備・機器、防犯グッズの管理
- 安全点検

**<不審者侵入対策に求められる設備・機器整備、防犯グッズの整備例>**

**○設備・機器関係**

防犯カメラ、非常通報装置、非常ベル、人感ライト、防犯ガラス用フィルム、カメラ付インターホン、フェンス など

\*防犯カメラの設置については、入所者の人権侵害に繋がることがないように、設置場所や稼働時間等に留意すること。

**○防犯グッズ関係**

刺股、警杖、ネットランチャー、防盾、防犯ブザー など

**○その他**

常に周囲からの自然な視線を確保することに努め、また、不審者の発見など防犯上の効果が期待できることから、敷地境界には透視性の高いフェンスへの変更や、見通しが確保できるように植栽の剪定を行うことも有効である。

(キ) 連絡体制

施設周辺における不審者に関する情報の把握が不可欠である。情報の収集・整理・確認、そして伝達を円滑に行うため、不審者情報の収集・整理、不審者侵入時の迅速な連絡・通報、日頃からの職員間、施設と保護者や家族等、施設と団体本部、施設と警察等の関係機関、地域住民などとの連絡のための体制を整備することが求められる。

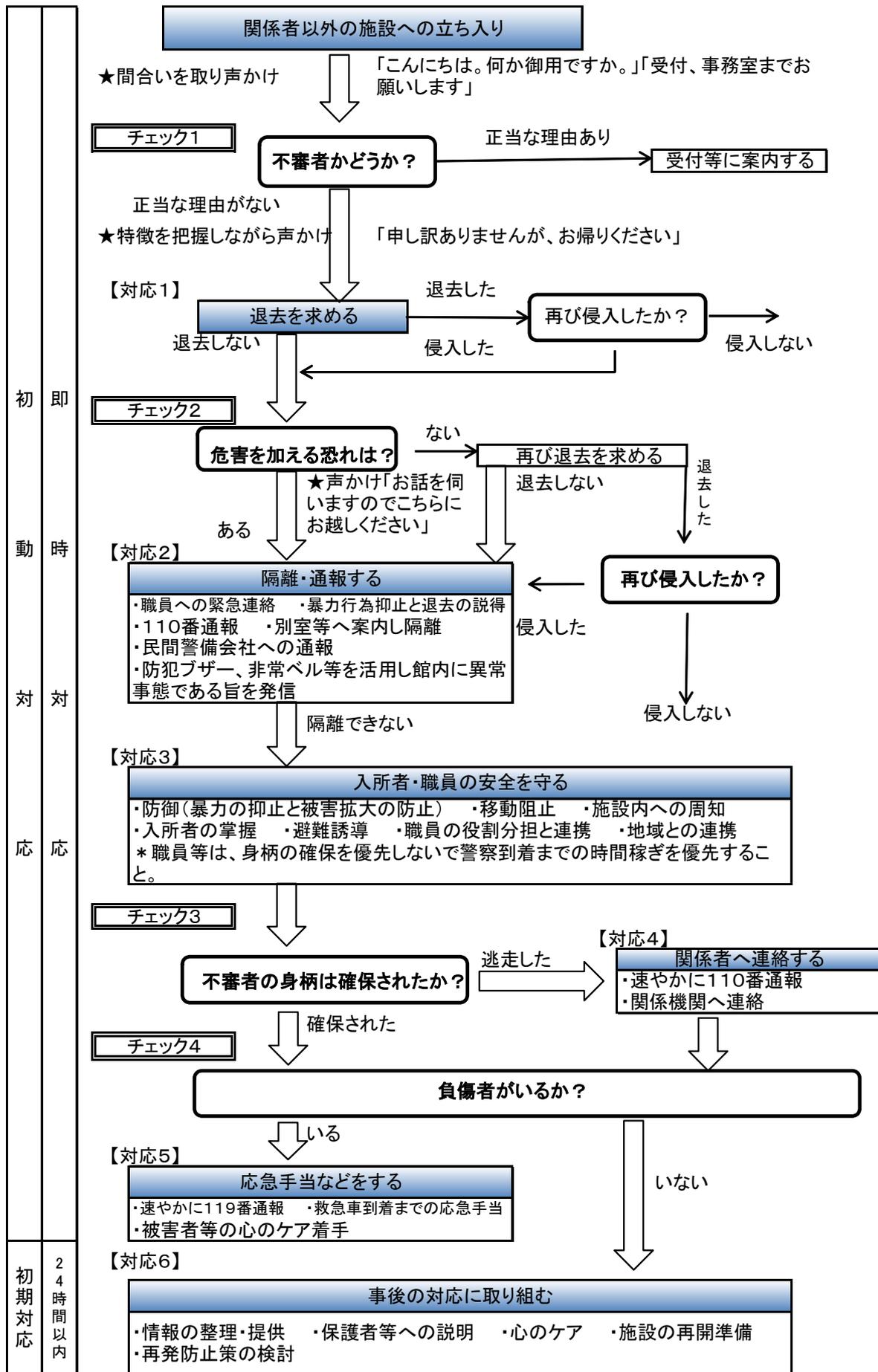
**イ 不審者侵入時に即応できる体制づくり**

これまで述べてきたように、事件・事故の発生を極力未然に防ぐため、事前の危機管理について、万全を期すことが求められており、万が一施設に不審者が侵入するなどの緊急事態が発生した場合には、入所者や職員等の施設内にいる人々の安全を守ることができる体制の整備が必要である。

不審者の侵入により想定される事態の推移と対応の一例は、図（施設における不審者への緊急対応の例）のとおりである。

【施設における不審者への緊急対応の例】

対処要領(不審者侵入時)



また、不審者の侵入防止等に関して必要と思われる事項として、以下のような事柄が挙げられる。

(ア) 侵入者の早期発見・確認、連絡体制

不審者の侵入を速やかに発見・確認し、事態を施設内外に伝えるための体制が必要である。不審者かどうかを確実にチェックする体制、正当な理由なく施設内へ立ち入った者に対して退去を求める体制、不審者の施設内での暴力行為の抑止が困難である場合等における施設内や団体本部及び警察・消防など施設外への円滑な連絡体制等の整備が求められる。

(イ) 人的被害の防止と対応

侵入者が施設内で暴力行為を働いた場合に、侵入者を入所者に近づけないようにすることはもとより、入所者を掌握し、安全を守り、適切に避難誘導をするなど、人的被害の防止・軽減の対策を行うための体制の整備が必要である。

(ウ) 負傷者への対応

目の前の負傷者への救護措置は当然のことである。その他の負傷者の有無などの情報把握、症状の確認、応急手当、消防（救急車）・警察への通報、医療機関等への連絡、搬送等を迅速かつ確実に行うことができる体制の整備が求められる。

(エ) 関係機関との連絡・問合せへの対応

事件の発生に伴い、関係機関との連絡や情報交換等を行う体制、外部からの問合せ等に対応する体制が必要である。警察・消防・医療機関への連絡、保護者や家族等との連絡、地域との情報共有、団体本部との連絡等を円滑に行うことができるような体制や、各方面からの問合せについての的確に対応できるような体制の整備が求められる。特に、被害者がいる場合、被害者の保護者や家族等関係者に速やかに連絡できるようにすることが不可欠であり、平時から緊急連絡体制の整備を行っておく必要がある。

(オ) 事件・事故対策本部の整備

施設における事件・事故の発生に対する対策の中核となるのが事件・事故対策本部である。事件・事故対策本部については、団体本部と各施設が連携して平時から設置しておき、事件・事故時に、速やかに発動できるような体制づくりに努める必要がある。このため、日頃から、事件・事故対策本部が有効に機能するように、職員の役割分担と全体の指揮・統括の方法などを確認しておくことが求められる。

## ウ 不審者退去（逃走・保護・逮捕）後に必要な体制づくり

不審者が施設から退去した後、又は逃走・保護・逮捕された後において、必要な対応を行うことができる体制の整備が必要である。

(ア) 事後の対応や措置

既に述べたように、事後の対応や措置を適切・迅速に行う上で、事件・事故対策本部のような中核となる組織を速やかに発動できるような体制が必要である。事故・事件に関する情報の収集・整理及び提供、保護者や家族等への説明、関係機関・団体等との連絡、入所者の受入れ先の調整などについて、円滑かつ確実に実施するための体制の整備が求められる。

なお、警察の到着前に不審者が逃走した場合は、再度警察への連絡はもちろんのこと、周辺の施設や地域住民への注意喚起が速やかに行われるよう日頃から連絡体制を整備しておくことが必要である。

(イ) 情報の収集・整理、保護者や家族等への説明

情報の収集と整理及び提供等の体制が必要である。状況の把握と整理、関連情報の整理、事案概要の記録、保護者や家族及び関係機関・団体との連携、報道機関等からの問合せに対応するための窓口の設置等を行うための体制の整備が求められる。

また、事件・事故の深刻さを勘案し、状況によっては、保護者や家族等への説明会や文書等による事件の概要説明が必要になるので、このような対応を確実に

行うことができる体制についても整備が不可欠である。

(ウ) 施設再開の準備及び事件・事故の再発防止対策の実施

事件・事故の発生状況や対応の経過等を把握し、これまでの取組や対策等を見直し、問題点を整理して、施設の早期再開と事件・事故の再発防止に向けた対策を講じるための体制の整備が求められる。

(エ) 「心のケア」への対応

事件に遭遇した入所者、その保護者や家族、職員等への「心のケア」を行うための体制が必要である。入所者、その保護者や家族、職員等心の健康状態についての把握、保護者や家族との連絡、専門家や専門機関との相談、連携等についての体制の整備が求められる。

(オ) 入所者の転所先の確保

施設が使用出来ないような重大な事件・事故が発生した場合、入所者の転所先の速やかな確保が重要となる。その際、人によっては環境の変化に慣れるのに時間を要する方も想定されるため、十分な配慮や継続したケアが必要である。

**エ より幅の広い防犯・施設の安全体制づくり**

これまでは、施設への不審者侵入事件の発生を念頭に置いて、①日常、②不審者侵入時、③不審者退去（逃走、保護、逮捕）後のそれぞれについて取り組まなければならない体制の整備について述べてきた。このような危機管理をより効果的なものにするためには、これらと並行して、日頃から、例えば、防犯訓練、職員研修、地域・関係機関、団体本部等との連携、関連情報の収集・整理など、より幅の広い防犯・安全に関する体制づくりを充実させていくことが求められる。

**3 社会福祉施設への不審者侵入時の危機管理マニュアル例**

(P5「施設における不審者への緊急対応の例」のフロー図のとおり対応を行う。)

**(1) チェック1「不審者かどうか」**

施設には様々な用事で人が訪れますが、大半は正当な理由があり入所者等に危害を加える恐れはありません。しかし、中には、正当な理由もなく敷地や建物に立ち入ったり、立ち入ろうとする者（不審者）があります。

施設では、入所者等を犯罪被害から守るため、施設・設備の状況も踏まえ、まず、必要な体制を整備し、不審者かどうかを確実にチェックする必要があります。

なお、凶器を持ち暴力行為を働いた場合や働く恐れがある場合には、迅速に対応2、又は対応3に移ります。

**ア 不審者かどうかを見分けるポイントの例**

(ア) 受付や事務室を通っているかチェックする。

- ・来訪者を示すりボン、名札等をしているか。
- ・受付等を無視したり、不審な言動をしていないか。

(イ) 声をかけて、用件をたずねる。

- ・用件が答えられるか。また、正当なものか。
- ・保護者なら、入所者の氏名、生年月日が答えられるか。
- ・職員に用事がある場合は、その職員の氏名、役職が答えられるか。

(ウ) 順路を外れていたり、不自然な場所に立ち入っていないか。

(エ) 凶器や不審な物を持っていないか。

(オ) 不自然な行動や暴力的な態度は見られないか。

**イ 用件が明らかで正当な場合は、受付や事務室に案内する。**

- ・受付をし、リボン・名札等を着けてもらう。
- ・用件のある場所に案内する。

### 日頃から不審者の侵入防止のために備えておきましょう！！

- 1 出入口は限定し、必要に応じて施錠するなど適切に管理する。
- 2 受付等を設置し、来所者をチェックする。また、受付等を通過したことを確認出来るよう、リボン・名札等を着けてもらう。
- 3 敷地、建物内外の巡視をする。
- 4 施設の実情に応じて、警備員を配置したり、防犯のための設備を整備したりする。  
(そのような対策をしていることを施設内外に提示することも含む。)  
＜防犯設備の例＞  
テレビドアホン、インターホン、非常用押しボタン、防犯カメラ、人感ライト
- 5 入口付近に、案内看板を設置し、入口や受付に施設の案内や順路を示しておく。  
案内看板を設置する場合は「御用のある方以外の出入を禁止する」旨を記載する。
- 6 職員や地域の関係機関等から不審者の情報が得られるようにして、常日頃から全ての職員が情報共有をしておく。
- 7 常日頃から受付をされていない来訪者への声かけ（あいさつ、用件を尋ねる）を励行する。
- 8 出入口等の暗証番号は定期的に変更を行う。

## (2) 対応1「退去を求める」

不審者かどうかのチェックをし、正当な理由のない者には、丁寧に敷地・施設内及び周辺からの退去を求めます。素直に応じた場合でも、再び侵入する恐れがないかを見届ける必要があります。また、退去しない場合、再び侵入しそうな場合には、速やかに、持ち物や暴力的な言動の有無を確かめるなど次のチェックに移ります。

### ア 他の職員に連絡し、協力を求める。

日頃から、不審者に気付かれないためのサインや暗号、ヘルプカード、施設内放送で流す音楽等を決めておく。

＜ヘルプカード＞

直接、「助けて」などとは書けない、言えない状況を想定して、風景、動植物などを適宜印刷しておき、このカードが届いた時には緊急事態発生と理解し、対応するようあらかじめ職員間で共通理解しておく。

### イ 言葉や相手の態度に注意しながら、丁寧に退去するよう説得する。

自身の身を守るため、相手に対応するときは1メートルから1.5メートルの間合いをとる。

### ウ 次のいずれかのような場合、不審者として、「110番」通報する。

- ・受付等を無視し、無理に立ち入ろうとする（正当な理由なく侵入した場合は建造物侵入罪になる）。
- ・退去の説得に応じない。
- ・暴力的な言動をする。

### 110番通報を行った場合の基本的な聴取事項

- ① 何がありましたか。
- ② 凶器はありますか。どんな凶器ですか。
- ③ けが人はいますか。119番は必要ですか。
- ④ 発生はいつのことですか。（または何分前ですか。）
- ⑤ 場所はどこですか。
- ⑥ 犯人はどこにいますか。何をしていますか。
- ⑦ （犯人が）逃げたのであれば、逃げた方向、逃走手段は何ですか。
- ⑧ （乗り物であれば）種類、塗色、ナンバーなどを教えて下さい。
- ⑨ 犯人（不審者）について教えて下さい。（年齢、性別、身長、体格、髪型、服装、所持品等）
- ⑩ 凶器はどうしましたか。
- ⑪ 入所者（利用者）の方は避難されていますか。現在、何人の職員で対応されていますか。

\* 通報の際、自分自身の安全を確保し、不用意に犯人に近づかないようにすること。

\* 基本的な事項であり、事案によって異なります。

**エ 一旦退去した場合、再び侵入する可能性もあるので、敷地外に退去したことを見届ける。**

- ・その後も、しばらくの間、対応した職員は、その場に残って様子を見る。
- ・必要に応じて出入口の封鎖や出入口の1本化を行う。
- ・並行して警察に連絡し、パトロールの強化を依頼する。
- ・緊急の場合は、近隣施設への情報発信をする。

### **(3) チェック2「危害を加える恐れはないか」**

退去を求めても応じない場合には、入所者等に危害を加える恐れがないかどうか速やかに判断する必要があります。

凶器や不審物を持っているか、暴力的な言動があるかどうかなどから、危害を加える恐れがあると判断した場合には、別室に案内し、他の職員の応援を得て、速やかに警察「110番」に通報するなどの対応を迅速に行います。

危害を加える恐れがないと判断した場合には、再び丁寧に退去を求めます。退去に応じない場合、あるいは、退去に一旦は応じて、再び侵入した場合には、危害を加える恐れがあると判断した場合と同様の対応を迅速に行う必要があります。このため、退去に応じた場合でも、その者が再び侵入しないか見届ける必要があります。

#### **ア 所持品に注意する。**

<所持品の危険例>

刃物、銃、灯油やガソリンのような液体、棒、大きな荷物（異常なふくらみのある袋等）

#### **イ 言動に注意する。**

- ・暴力を行使しようとする。
- ・制止を聞かず、興奮状態である。
- ・言動が不自然であったり、要領を得ないことを言っている。

※このような場合の、役割分担や協力の仕方について、あらかじめ相談し、訓練しておく。

### **(4) 対応2「隔離・通報する」**

入所者等に危害が及ぶ恐れがあるという事態では、生命や安全を守るために極めて迅速な対応が必要です。まず、丁寧かつ冷静に対応し、相手の心を落ち着かせるよう努力し、別室に案内し隔離、同時に警察「110番」への通報や職員への緊急連絡、団体本部への緊急連絡・支援要請などを行う必要があります。特に、暴力的な言動がある場合は、職員自身の安全のための適切な距離をとるなどに留意しながら、暴力の抑止に努めることが必要です。隔離が出来ない、暴力の抑止が困難である場合には、直ちに、他の職員と協力し、組織的かつ迅速に入所者の安全を守るための具体的な対応に移ります。

#### **ア 別室に案内し、隔離する。**

凶器を持っていない場合は、入口付近の応接室などあらかじめ決めておいた場所に案内し、隔離する。

その際は、できるだけ出入口が1箇所、強固な扉の部屋を決めておく。

不審者は、先に奥へ案内し、対応者は身を守るために後から入口近くに位置し、直ぐに避難できるように入口の扉は、開放しておく。

他の職員の支援や警察への通報が必要な時のサインを決めておく。

#### **イ 暴力行為抑止と退去の説得をする。**

- ・複数の職員で対応する。
- ・言動に注意し、間合いを取りながら説得する。
  - 低い声で静かに話す。
  - 批判や脅迫的言動は避け、感情的な対応をしない。
  - 慌てたり怯えたりせず、冷静に対応する。

## ウ 警察「110番」に通報するとともに、職員に周知する。

- ・施設内放送等で職員に周知する。

→あらかじめ決めておいた文例や音楽を用いて、不審者に気付かれず、入所者がパニックに陥らないように工夫する。

### <「110番」通報の要領>

- 局番なしの「110」をダイヤル（携帯電話も同じ）

- 落ちついて、例えば

「〇〇〇です。男（女）が侵入して暴れています。入所者がけがをしています。直ぐに来てください。」

- その後は、質問に答える形で

前述（P8「110番通報を行った場合の基本的な聴取事項」）の内容等を回答。

- \*負傷者がいる場合「110番」通報により、救急車が連動して手配される場合もあるが、重複しても良いので「119番」通報する。

## エ 団体本部に緊急連絡し、支援を要請する

### 日頃から危機管理意識を持って備えておきましょう！！

- 1 施設独自の不審者侵入時の危機管理マニュアルを作成する。（緊急事態が発生していることが職員間で共通理解出来るよう、サインや施設内放送等も決めておく。）
- 2 不審者侵入時の大まか役割分担を決めておく。
- 3 緊急連絡システム等外部へ連絡出来るシステムの場所、使い方の訓練をしておく。
- 4 緊急時の連絡先リストを作成するなど情報伝達網を整備しておく。
- 5 不審者を隔離する仕方など一連の流れについても訓練しておく。
- 6 夜間等で人員体制が少ない場合、施設の特性に応じて、防犯ブザー、携帯電話等の携帯や、可能な限り2人以上で行動することも検討しましょう。
- 7 110番通報を行った場合の基本的な聴取事項（P8参照）について、電話の横等に設置しましょう。

## (5) 対応3「入所者・職員の安全を守る」

隔離できず、敷地や建物の中で暴力行為を働き、抑止できない場合には、身近にある用具などを用いて安全な距離を保ち、複数の職員がまわりを取り囲むなどして移動を阻止し、施設内に周知して入所者等に被害が発生したり被害が拡大しないようにする必要があります。また、避難が必要な場合には、役割分担に応じて安全に誘導するなど、警察の保護・逮捕までの間、入所者等の安全を守ります。

突然、不審者が侵入してきた場合などは、この対応3から始めます。

### ア 防御（暴力の抑止と被害の防止）する。

役割分担のうえ、警察への通報を最優先に行い、不審者を入所者等に近づけないようにすることで、被害（の拡大）を防止しながら、警察の到着を待つことが防御の目的である。したがって、無理に不審者の確保に力を入れないこと。なお、先制攻撃を行い相手が負傷した場合、逆に訴えられることもあるので注意が必要です。

(ア) 応援を求める。

例) 大声を出す、警報装置や通報機器等で知らせる、防犯ブザーで知らせる、施設内放送で知らせるなど、施設の特性にあわせた対応を検討しましょう。

(イ) 身近な物で不審者との距離をとり、移動を阻止する。

<防御に利用できる身近な物の例>

モップ等の清掃用品、消火器、机、イスなど近くにあるものを何でも利用する。

→時間的に余裕がある場合は、常備している、刺股、警杖、ネットランチャー等の防犯グッズも活用。ただし、安全のためにも不審者の確保に力を入れないこと。

### イ 避難の誘導等入所者の安全を守る。

- ・個室等への侵入などの緊急性が低い場合は、個室等でそのまま施設のうえ待機させる。
- ・個室等への侵入の恐れがある場合には、施設外への避難や施設内の安全な場所

へ避難を行う。

- ・自力での避難が困難な者に対しては、施錠のうえ室内で待機させるか、時間的、人間的に余裕がある場合は、あらかじめ決めておいた安全な場所へ移送する。

**あり得ないと思うこともあり得ます！！**

- 1 日頃から役割分担を整理し、どのような勤務体制でも対応出来るよう各職員が個々の役割を理解し緊急時に備える。
- 2 日頃から地域の関係機関（警察、消防、自治会等地域の団体等）との連携を図る。
- 3 日頃から入所者も、大声を出す、逃げる等、事件発生時にとっさの行動の取り方を学んでおく。（施設の特性にあわせた対応を検討しましょう。）
- 4 防御の方法等について、警察等の専門家の指導を受け、安全かつ的確に対処出来るよう訓練する（最低でも年1回は警察の協力を得て、防犯訓練を実施しましょう）。

**(6) チェック3「不審者の身柄は確保されたか」**

警察到着等により不審者の身柄が確保された場合は良いが、警察の到着前に不審者が逃走を行った場合の連絡体制を整えておく必要があります。

特に、不審者の特徴（年齢、性別、身長、体格、髪型、服装、所持品等）や逃走方向、逃走手段について、可能な限り確認をします。

**(7) チェック4「負傷者がいるか」**

不審者が暴力行為を働いた場合は、入所者や職員等が負傷することが考えられます。したがって、日頃から負傷者の有無などの情報を収集できる体制を整えておく必要があります。

**ア 負傷者がいるかどうかを把握する。**

- ・担当者が施設内を回って、入所者等全ての存在を確認するとともに負傷の有無等の情報収集を行う。その際には、事務室等に速やかに電話が出来るよう電話等の通信機器を携帯する。
- ・入所者等の存在が確認出来ない場合、敷地外に逃げ出していることも想定されるため、敷地外周辺も調査する。
- ・当該情報収集の際に活用できるよう、日頃から入所者等の名簿を準備しておく。

**イ 情報を集約する。**

事務室等で情報を集約し、対応（応急手当の実施や、救急車の要請状況の確認）に漏れがないか確認をする。

**ウ 負傷者がいる場合には、速やかに、応急手当の実施や救急車の要請など対応5に移る。**

**(8) 対応4「関係者へ連絡する」**

警察到着前に、不審者が逃亡を行った場合は、再度、速やかに110番通報を行いましょう。その際に、地域の施設（学校、保育園、幼稚園、市町村役場等）についても不審者が逃走中である旨の注意喚起の連絡をします。

また、一旦退去しても、再び侵入する可能性もあるので、敷地外に退去したことを見届けた後も、しばらくの間、対応した職員は、その場に残留して様子をみるとともに、必要に応じて出入口の封鎖や出入口の1本化を行います。

さらに、今後の対応について警察に相談し、必要となる対策について指示を仰ぎます。

**(9) 対応5「応急手当などをする」**

入所者や職員に負傷者が出た場合には、迅速に「119番」に通報し、救急車を要請する必要があります。それと同時に、救急車が到着するまでの間、負傷者の状態に応じて速やかに止血、心肺蘇生などの応急手当を行い、症状が重篤にならないようにします。

そのためには、警察、消防署、日本赤十字社などの協力を得て、職員等を対象に実技研修会を実施し、応急手当の技能の習得に努めることが必要です。

また、全体の入所者たちの心を落ち着かせるとともに、被害を受けたり、目撃したりして強い衝撃を受け、心が傷ついたと見られる入所者の心のケアに着手します。

## ア 負傷者がいたら、まず容体を観察し、同時に応援を依頼する。

(ア) 周囲の安全の確保

倒れている場所が安全かどうか確認する。危険な場所ならば安全な場所に移動する。

(イ) 出血の観察

出血があったらすぐ止血する。

(ウ) 救急車の要請

まず、意識の有無を確認し、近くの人に協力を求め、救急車を呼ぶ。

(エ) 口の中の異物の除去など

口の中に何かつまっていたら取り除く。血液やだ液はふきとる。

(オ) 気道の確保

意識がないときは呼吸がしやすいような気道（空気の通り道）を確保する。

(カ) 呼吸の観察

呼吸が止まっていたら、すぐ人工呼吸を行う。

(キ) 循環のサインの観察

循環のサインがないときは、人工呼吸にあわせて心臓マッサージを行う。

## イ 応急手当に着手するとともに、他の者に依頼し「119番」通報する。

既に「110番」している場合は、救急車が連動して手配される場合もあるが、重複してもよいので再度通報する。

- ・搬送者、搬送先を記録し、保護者に連絡する。
- ・担当者を決め、情報を整理する。
- ・保護者や家族等への複数の連絡手段を確保する。

## ウ 大出血している場合は、心肺蘇生法の前に、圧迫したり、負傷部位より心臓に近い所を縛ったりして止血する。

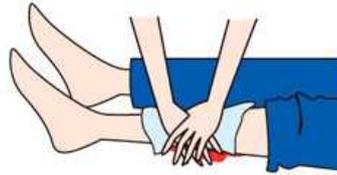
### <直接圧迫>

- ① 出血状況を確認する
- ② 動脈生出血なら直ちに止血を行う。

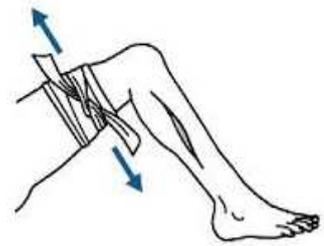
真っ赤な先決が吹き出し脈打つよう出血



\*血液は感染の可能性があるので血液に触れる時はビニール袋などを使用。皮膚に血液がつかないようにする。



### <止血帯法>



出血部位より中枢側を強く縛って止血する

## エ 呼吸をしていない場合は人工呼吸を、循環のサインがない場合は、心肺蘇生法（心臓マッサージ）を実施する。

### <意識状態の観察と判断>

呼びかけに対し反応（開眼、応答など）がなければ、意識障害があると考えて、大きな声で「だれか来て！」と救助を求め、「119番」通報を依頼する。

### <呼吸状態の観察と判断>

可能であれば負傷者を仰臥位（ぎょうがい）とし、気道を確保してから①負傷者の胸部が動いているかどうか、②負傷者の鼻や口に耳を近づけて呼吸音がきこえるかどうか、③はく息を顔に感じるかどうかを観察する。

※ 傷病者に出血がある場合や、感染防護具を持っていないなどにより口対口人工呼吸がためられる場合などには、人工呼吸を省略し、すぐに心臓マッサージを行う。

## 呼吸をしていなければ人工呼吸を行う

(1) 気道を確保する。



(2) 人工呼吸法 (口対口) を実施する。

\* 2秒かけてゆっくり2回  
(8歳未満の子どもは1-1.5秒かけて2回)



\*引き続き1分間に約12呼吸で実施 (8歳未満の子どもは引き続き1分間に約20呼吸で実施)。

## 循環のサインがなければ心臓マッサージも行う

(3) 循環のサインの観察と判断

まず気道を確保し、呼吸吹き込み人工呼吸を2回行った後に、負傷者の口に自分の耳を近づけて、呼吸をしているかどうかを胸の動きでみたり、呼吸の音を聞いたり、咳をしているかを観察し、同時に身体に何らかの動きがみられるかを10秒以内に観察します。

これらの徴候がみられなければ循環のサインがなく心停止と判断して、直ちに心臓マッサージを行います。このような観察で呼吸がみられたり、咳をしたり身体の動きがみられる場合は、循環のサインがみられるので心停止ではないと判断します。

○心臓マッサージ 人工呼吸  
15 : 2  
(8歳未満の子どもは5 : 1)



○圧迫の深度 約3.5cm-5cm  
(8歳未満の子どもは胸の厚さの1/3 (約2.5cm-3.5cm))

\*上記「人工呼吸の方法」及び「心臓マッサージの方法」については、学校への不審者侵入時の危機管理マニュアル（文部科学省）より引用。

<参考：AEDの操作法>



\*上記「AEDの操作法」は一般社団法人日本循環器学会HPより引用。

### (10) 対応6「事後の対応や措置をする」

不審者の暴力行為等により、入所者や職員が死傷する事件・事故があった場合は、速やかな情報の整理と提供、保護者や家族等への説明等が必要となります。

このため、平時から事件・事故対策本部を設置し、事件・事故発生時に速やかに発動することで、こうした事後の対応や措置を組織的かつ円滑に実施することが必要です。団体本部が中心となって事後の対応や措置を適切に実施することが大切です。

**ア 事件・事故対策本部を発動し、事後の対応や措置を機能的に行う。**

<事件・事故対策本部の一例>

○本部

- ・全体の状況把握と必要な指示、掌握
- ・組織活動の推進 (対応指示、調整)
- ・警察、消防等関係機関との連絡・調整

- 情報・渉外班
  - ・事件・事故状況の把握
  - ・問題点の整理
  - ・連絡、広報の準備、情報の集約（保護者や家族、関係機関、報道関係等へ）
- 再発防止対策班
  - ・安全管理の充実策の検討
  - ・危機管理マニュアルの改善
  - ・施設・設備の充実、改善
  - ・安全教育、訓練の充実
- 救護班
  - ・負傷者の実態把握
  - ・その後の経過観察
  - ・心のケア着手
- 再開班
  - ・転所箇所の確保
  - ・再開に向けた準備
  - ・支援体制の整備

**イ 情報を収集し、事件・事故の概要等について把握・整理し、提供する。**

- ・情報の混乱をさけるため窓口を一本化する。
- ・事件・事故の発生状況や経過、負傷者等の状況、緊急に実施した措置等をホワイトボードに記載して整理しておく。

**ウ できるだけ速やかに保護者等に連絡や説明を行う。**

- ・被害にあった入所者の保護者や家族には、できるだけ速やかに連絡し、施設または病院等に急行してもらう。
  - ・報道機関等へは、情報を整理し、適宜提供する。
  - ・事件・事故の深刻さ等を勘案し、保護者や家族への説明会等を開催する。
- ＜説明会を行う際の次第・内容の例＞
- 事件・事故の概要説明（発生日時、場所、加害者、被害者、人数、被害の程度）
  - 被害者への対応（応急手当、救急車）
  - 今後の対応（心のケア、施設の再開の目途、安全対策）

**エ 事件・事故後の連絡、情報収集等のための通信方法を複数確保しておく。**

施設の電話だけでは、問合せが殺到し使用出来なくなることが予想される。そのため、固定電話だけではなく、携帯電話等の導入を検討しておく必要がある。

**(11) その他防犯マニュアルとともに備えておきたい資料**

- チェックリスト（次項「チェックリスト例」参照）
- 関係機関も含めた緊急連絡網
- 緊急時に利用出来る入所者の名簿
- 防犯設備・機器、防犯グッズの設置保管場所を記した図面

## チェックリスト例

※各施設において、このチェックリストを参考に、施設、地域の状況等に応じたチェックリストを作成の上、計画的に点検を行い、随時、不十分なところは見直しを行って下さい。

評価 A（行っている）      B（おおむね行っている）      C（行っていない）

点 検 項 目	評価	今後の改善計画等
1 施設の実態に応じた防犯マニュアルを作成し、入所者の日常及び緊急時の安全確保対策等について共通理解を図っているか。		
2 不審者侵入事件、地域での不審者情報等を取り上げ、施設職員間で情報交換、意見交換を行うなどにより、施設職員の防犯意識の高揚、情報共有を図っているか。		
3 全ての施設職員が、緊急時に一体となって迅速・的確に対応できる実践力の向上を図るために、次のような措置を講じているか。		
(1) 不審者による緊急事態発生時に備えた防犯訓練を実施し、その反省を対応に生かしているか。		
(2) 防犯に関する知識・技能、応急手当や心のケアの具体的な方法等について研修を行っているか。		
(3) 施設職員間の情報伝達訓練や警察、消防等への通報訓練などを行っているか。		
4 警察等の関係機関、地域住民、近隣の施設と連携して、施設周辺における不審者の情報が把握できる体制を整えているか。		
5 施設職員による施設内巡回等により、不審者を早期に発見する体制を整えているか。		
6 施設への来所者が確認できるよう、次のような措置を講じているか。		
(1) 立札や看板等による案内・指示を行ったり、順路、入口、受付等を明示しているか。		
(2) 来所者にリボンや名札等を着用させて、不審者との識別が可能なようにしているか。		
(3) 来所者に最初に出会った施設職員が、氏名・用件を聞いたり、持ち物や言動等により不審者かどうかの判断ができるようにしているか。		
(4) 通所時以外は門を閉めるなど、敷地や施設への入口等を管理可能なものに限定しているか。		
7 施設内における注意を払うべき箇所を点検し、入所者に注意喚起するとともに、施設職員の具体的な役割分担（施設内巡回等）を定め、利用者の安全を確保しているか。		
8 施設開放に当たって、利用者の安全が確保されるよう、次の措置を講じているか。		
(1) 開放部分と非開放部分との区別を明確にし、非開放部分への不審者の侵入防止のための方策（施錠等）を講じているか。		
(2) 施設内行事等の開放時に、地域での不審者情報等の提供を呼びかけるなど、安全確保について保護者や家族、地域住民等によるボランティアの積極的な協力を得る働きかけを行っているか。		

点 検 項 目	評価	今後の改善計画等
9 施設周辺等における不審者の情報が入った場合に、次のような体制が整備されているか。		
(1) 入所者の安全確保のため、速やかに警察に通報し、警察官による施設周辺のパトロールの協力を得る体制を整えているか。		
(2) 入所者の安全確保のため、施設職員や地域住民等のボランティアによる施設内外の巡回等を行う体制が整っているか。		
(3) 施設、関係機関、関係者、地域住民等が連携して、不審者の行動を把握する体制を整えているか。		
10 不審者による緊急事態発生に備え、次のような組織、体制等が整備されているか。		
(1) 直ちに施設の幹部職員及び団体本部、職員、利用者に情報が伝達され、避難誘導、防御（不審者対応）、応急手当、通報、記録、保護者や家族への連絡等が、迅速・的確に行われる組織（役割分担）を整えているか。また、必要に応じて、近隣住民等の協力が得られる体制を整えているか。		
(2) 警察、消防等の関係機関に対して、直ちに通報できる体制を整えているか。		
(3) 保護者や家族、施設職員に連絡体制整備の重要性を認識させるとともに、必要に応じて直ちに保護者や家族に連絡がとれる体制等を整えているか。		
(4) 直ちに負傷者等の全体の状況を把握し、速やかに応急手当、病院等への搬送ができる体制を整えているか。		
(5) 緊急対応後、情報の整理と提供、保護者や家族への説明などの事後対応や、再発防止対策の検討、支援再開準備、心のケア体制の整備等を行うための事件・事故対策本部の活動を速やかに開始できるようにしているか。		
11 施設の設備等の面で、次のような対策を講じているか。		
(1) 門、囲障、外灯（防犯ライト等）、施設の窓、施設の出入口、錠の状況等の点検・補修を行っているか。		
(2) 緊急時に安全を守るための器具（消火器、さすまた、盾、杖、ネットランチャー等）を備えているか。		
(3) 警報装置（警報ベル、ブザー等）、防犯監視システム、通報機器（館内緊急通報システム、警察や警備会社との連絡システム等）などを設置している場合、作動状況の点検を行っているか。		
(4) 死角の原因となる立木等の障害物の有無、自転車置場、駐車場や隣接建物等からの侵入の可能性について確認を行っているか。		
(5) 危害を加える恐れのある者が侵入した場合を想定し、受付の近くに、一時的に隔離しておく場所（応接室、相談室等）を決めているか。		
12 安全教育（防犯）が施設や利用者の実態に応じて計画的に実施されているか。		
13 不審者の侵入を想定した避難訓練等を行い、緊急事態発生時に利用者が安全に避難できるようにしているか。		