

防犯マニュアル

ビックママ スーパーキッズ

1. はじめに

利用者及び職員並びにお客様の生命を守るために、スーパーキッズ内に侵入した不審者に即座に対応することを目的とする。

2. 来訪者の対応方法

利用者やその家族以外の来訪者については、基本的に次の通りの対応を行う。

- ・来訪者があった場合はまずはインターホンで対応し、事業所とどういった関係の人物かを見極める。
- ・室内から来訪者から見える場合は室内からも確認する。

3. 不審者かどうかの確認方法

不審者とは「敷地内に、正当な理由なく侵入してきたもの」のことを言う。

以下の手順で不審者かどうか確認する

① 外見を確認する

顔の確認できないフルフェイスヘルメット等をかぶっている、刃物やバットなどの凶器を持っている、泥酔しているなど明らかな場合は不審者とします。

外見上明らかな不審者を敷地内で確認した場合は、即座に「通報＋避難」の段階に向かう。出入口を施錠し不審者が事業所内に入れないようする。

② 声かけを行い、要件を伺う

- ・声掛けを行う際は1～1.5メートル程度離れた位置から行う
- ・利用者の関係者を名乗る場合は、利用者の名前を確認し必要であれば保護者に確認する
- ・業者の場合は目的を確認する

<参考例>

「こんにちは、（施設名）のものです。本日はどのようなご用件でしょうか？」

↑施設名を名乗り、個人名を名乗るのは控える。

- ・丁寧な口調で笑顔で接する。

※不審者かどうかを見分けるポイントの例

- ・名札等をしているか。
 - ・問いかけを無視したり、不審な言動をしていないか。
 - ・用件が答えられるか。また、正当なものか。
 - ・保護者や家族なら、利用者の氏名・生年月日が答えられるか。
 - ・施設職員に用事がある場合は、役職が答えられるか。
 - ・凶器や不審な物を持っていないか。
 - ・不自然な行動や粗暴な態度はみられないか。
 - ・用件が明らかで正当な場合は、他のスタッフに声をかけて玄関を開ける。
- 来訪者は、原則として玄関対応か、または2階事務室に案内する。

4. 不審者と判断した場合の対応方法

1) 退去を求める

① 周りの職員に声掛けをする

不審者の疑いのあるものが施設内にいることを周囲の職員に知らせる。

通報は声掛けする職員とは別の職員が行う。

② 丁寧に、敷地内から退去していただくよう求める。

「ご用件がないようですので、すみませんがお帰りいただけますか？」

↑丁寧に口調で相手を刺激しないようにする。

③ 危害を加えずに対処した場合は、福祉事業部長に報告する。

2) 不審者が勝手に敷地内や室内に入った場合

① 複数の職員で、子どもを不審者から遠ざけて隔離

※利用者を背にして安全な距離（3m以上）をとる。

※利用者を一箇所に集め、職員で壁を作る。

※決して、相手を挑発したり、立ち向かったりしない

※本部に応援を依頼し、ママランドにも連絡する

② 警察に電話連絡と同時に退去を通告する

③ 必要に応じて、椅子をもって防衛する

※長机、こども用イスなど、遊戯室にあるものを活用する

⑤ 適当な距離をおき、複数の施設職員でまわりを取り囲む

⑥ 利用者や職員に被害が発生した場合は、被害が拡大しないように、全員一丸となって防御態勢をとり、警察が駆け付けるまでの間、利用者の安全を守る。

⑦ 退去した場合でも、管理者が警察に報告し、施設の周辺のパトロールの強化を依頼する。

⑧ 職員は、利用者が落ち着くように対応する。必要に応じて、利用者の家族に連絡する。

5. 110番通報の要領

110番通報をすると次のことを質問されます。落ち着いて、はっきりと教えてください。

① 110番警察です。事件ですか？事故ですか？

「不審者の侵入です。」

② いつ？

「今！」「5分前！」など

③ どこで？

「仙台市若林区東八番丁183 ビックママ スーパーキッズです。」

④ 犯人は？

犯人の人数、服装、凶器の有無、車のナンバーなど

⑤ どうなっていますか？

けが人はいないか、被害者はどうしているかなど

- ⑥ あなたは？
通報者の氏名、電話番号022-290-3985など

6. 119番通報の要領

- ① 種類 「救急です」
- ② 住所、事業所名、電話番号、通報者名を告げる
「仙台市若林区東八番丁183 ビックママ スーパーキッズ電話番号022-290-3985です。」
- ③ 被害状況 負傷者数、負傷の状態を簡潔に伝える
 - ・意識（意識がない・反応がない・呂律が回らない等）
 - ・呼吸（呼吸がない・呼吸が速い・遅い・弱い等）
 - ・脈拍（脈拍がない・脈拍が速い・遅い・弱い等）
 - ・体温（高い・低い）
 - ・吐血、下血（色・量・回数等）
 - ・嘔吐（嘔吐物の色・量・形状等）※状態を記録する。

7. 事件後の記録の作成

不審者の侵入や通所中の事件・事故などによる緊急事態が発生した場合に、その状況や対応したこと及びその結果等を記録する。

- ① 記録の目的
 - ア 事実を客観的に把握し、対応、再発防止対策立案、事後評価等の基礎資料とする。
 - イ 連絡、報告の基礎資料とする。
 - ウ 施設内、関係機関との情報共有を図る。
- ② 記録の内容
 - ア 不審者の状況（人数、場所、凶器、何をしていた等）
 - イ 利用者の状況（負傷者の状況、避難の状況等）
 - ウ 施設設備等の破損状況
 - エ 施設職員・ボランティア等の対応状況（防御、避難誘導、応急手当等）
 - オ 負傷した施設職員等の状況（だれが、どんな、応急手当等）
 - カ 関係機関等への連絡、支援状況（警察、消防、病院、県・市町村、保護者や家族等）
- ③ 記録に当たっての配慮事項
 - ア 時系列で記録
 - イ 正確な内容（事実と推察は、区別しておく。不明なものには「？」を記入。
 - ウ 箇条書きで簡潔な文
 - エ 重要な箇所にはアンダーライン
 - オ 情報源を備考欄に明記

以 上