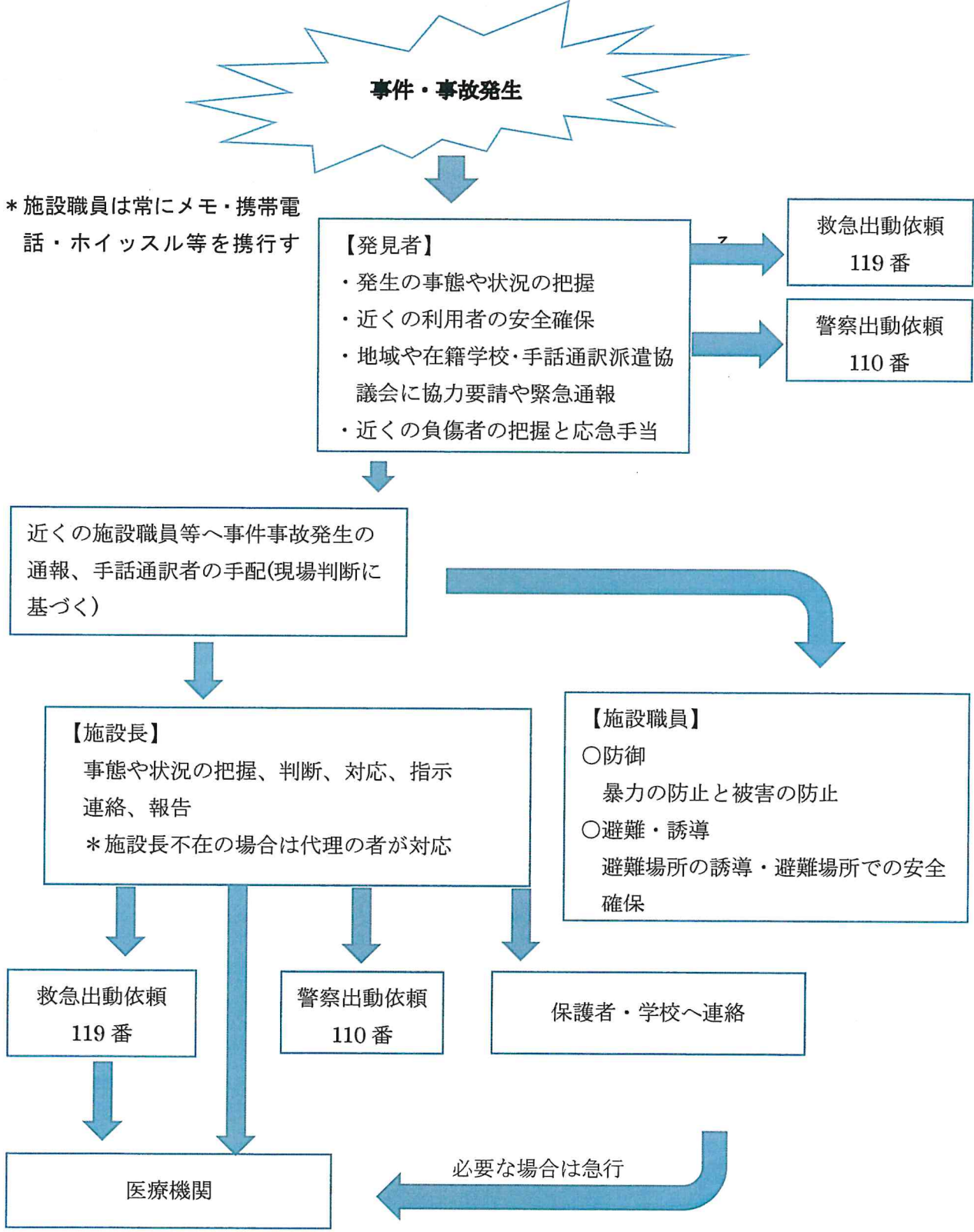


事件事故など緊急事態発生時の
職員体制について
(防犯対策マニュアル)

特定非営利活動法人
NPO デフ Network かごしま
放課後等デイサービスデフキッズ

施設での事件・事故など緊急事態発生時の対処、救急及び緊急連絡体制



I. 利用者の安全を守るために

放課後等デイサービス デフキッズ（以下、当施設）は2階に事業所があり、出入り口は玄関のみである。その為、不審者対策においてはすべて、玄関対応を余儀なくされる。常日頃より防犯に対する意識をもつのみならず、あらゆる状況を考慮して職員の危機対応研修・訓練等行っていくことが求められる。

利用者の保護者に対しては、施設の防犯体制について理解と情報を共有し、さらに保護者にも利用者の送迎の際に周辺に異常や不審な点がないかどうか防犯に対する意識の共有と協力を求めるものとする。

(1) 不審者への対応

① 不審者かどうか見分ける

- ・あらかじめスタッフ間で来所予定者の情報の共有を毎日確認しておく。
- ・対応は、玄関ドア付近で行う。玄関内には入らせないように配慮し、ドア付近で対応する。
- ・来所予定外の人物に対しては、用件をたずねる。
 - その際、用件が言えるか、またその要件が正当なものであるか。
 - 対応職員の受け答えを無視するなど、不審な行動を行っていないかどうか、観察する。また所持品にも気をつけて観察する。

② 保護者への協力要請

- ・利用者送迎に関しては、送迎担当の家族の続柄と氏名と送迎手段(自家用車か徒歩か、等)を登録しておき、送迎当日は、あらかじめ登録した人物に合致するかどうか、常に確認する。

- ・登録以外の家族が送迎に来所した場合

＜登録外の家族が送迎する旨、登録家族より連絡あり＞→登録外家族の身元を運転免許証等公的書類により確認してから利用者を帰宅させる。

＜登録外の家族の送迎があるという連絡なしの場合＞

→、速やかに送迎登録家族に連絡する。（送迎登録外の家族を対応している職員以外が速やかに送迎登録家族に連絡）

→単に送迎家族の変更の未連絡であった場合は、きちんと身元確認の上、利用者を引き渡し、帰宅させ、帰宅したかどうかの確認をすること。

→送迎家族の変更の連絡なしで家族などが迎えに来た場合は、送迎担当登録家族の到着があるまで、利用者を安全な場所に移動させ、送迎に来た人物に退去を求めるか、退去に応じない場合または暴力的な言動を行う場合は、すぐに 110 番通報し職員同士が連携して外部に危機を知らせておく。(警察、当施設長、当施設法人本部等)

(2) 退去の要請および防御態勢

不審者の注意を利用者からそらし、利用者に近づけないようにすることで被害の拡大を防止し、警察の到着を待つ。

そのために、以下の通り、当施設の特性又は当施設職員の障害者特性に応じた防御対策を取る。

- ① 玄関・玄関すぐの靴だな・上がりかまちに、防御に使えるようなもの、例えば傘、掃除用ホウキ、消火器、ミニテーブル等が利用できるように設置する。また職員は常にメモ用紙・筆記道具・携帯電話（他にホイッスル・防犯ブザー等）を携行し、日頃より緊急事態発生時の状況を想定の上、訓練や研修を受けておく。
- ② 訪問者は送迎担当の保護者であっても、必ずチャイムを鳴らすよう周知徹底させる。(来客があったことを知らせるフラッシュランプが点滅する為、聴覚障害のある職員が気づきやすい)
- ③ 来客、送迎時は常に職員が(聴障職員 1 名・通訳担当職員 1 名の計 2 名)玄関先に出て対応する。
- ④ 対応時に不審者と判明した場合は、他の職員にすぐに知らせられるようにあらかじめ決められた手話サインを用いて、不審者からわからないように施設職員同士で伝達し合う。
対応している職員は不審者を室内に侵入が出来ないように玄関先で丁寧な説得し、間合いが取れるようにしておく。
- ⑤ 緊急事態発生の際は、職員同士が決められた役割に沿って冷静に利用者を安全な場所に誘導を促し、速やかに 110 番通報を行う。不審者に対しても冷静な対応を心掛ける。
- ⑥ 退去した後も再侵入する可能性があるため、敷地外に退去したかどうか、施設周辺をうろついていないかどうか、周辺の様子を注意深く見ておく。

- ⑦ 警察に報告し、周辺パトロールの強化を依頼し、さらに周辺施設へ情報提供を行う。

(3) 隔離について

利用者に危害が及ぶ恐れがあるという事態になった場合、まずは職員が不審者の心を落ち着かせることができるように最大限努力し、別室（当施設の場合は事務室）に案内して隔離、その対応の間に他職員が110番通報、当法人本部など関係者に緊急連絡を行う。

暴力的行為の抑止や隔離が困難な場合は、当施設全職員が連携協力し合って防御に努め利用者の安全を守ること。

① 別室への隔離

凶器を持たず、玄関先で突然室内に入り込むようなことが起こった場合は、速やかに当施設の事務室へ通せるように職員配置を考慮する。

その際、対応職員は自身の安全を守るためにも不審者の後方に位置するように立ち、事務室に案内した後でも、入り口付近にいてすぐに避難できる位置に立つ。

また、事務室に入った不審者に対しては、複数の職員で対応し、言動には常に気をつけ、間合いを取りながら、説得し続ける。

② 利用者の速やかかつ静かに避難

不審者が事務室に入った後は、利用者に速やかに避難を促して、静かに外に出られるようにする。

(4) 暴力抑止と被害防止

隔離が出来ず、敷地内外で暴力行為を働き、それらを抑止できない場合は、手近にある用具などを用いて複数の職員で不審者の行動を抑止、または移動を阻止できるようにする。想定できる侵入行動は何か、阻止できそうな用具、家具類は何か、室内警報機（当施設入居マンション全体に告知できる）はどのような場合に使うか常日頃より想定把握しておくことが望ましい。

利用者は児童生徒であるため、彼らに不審者が接触できないように最大限防御に努める。

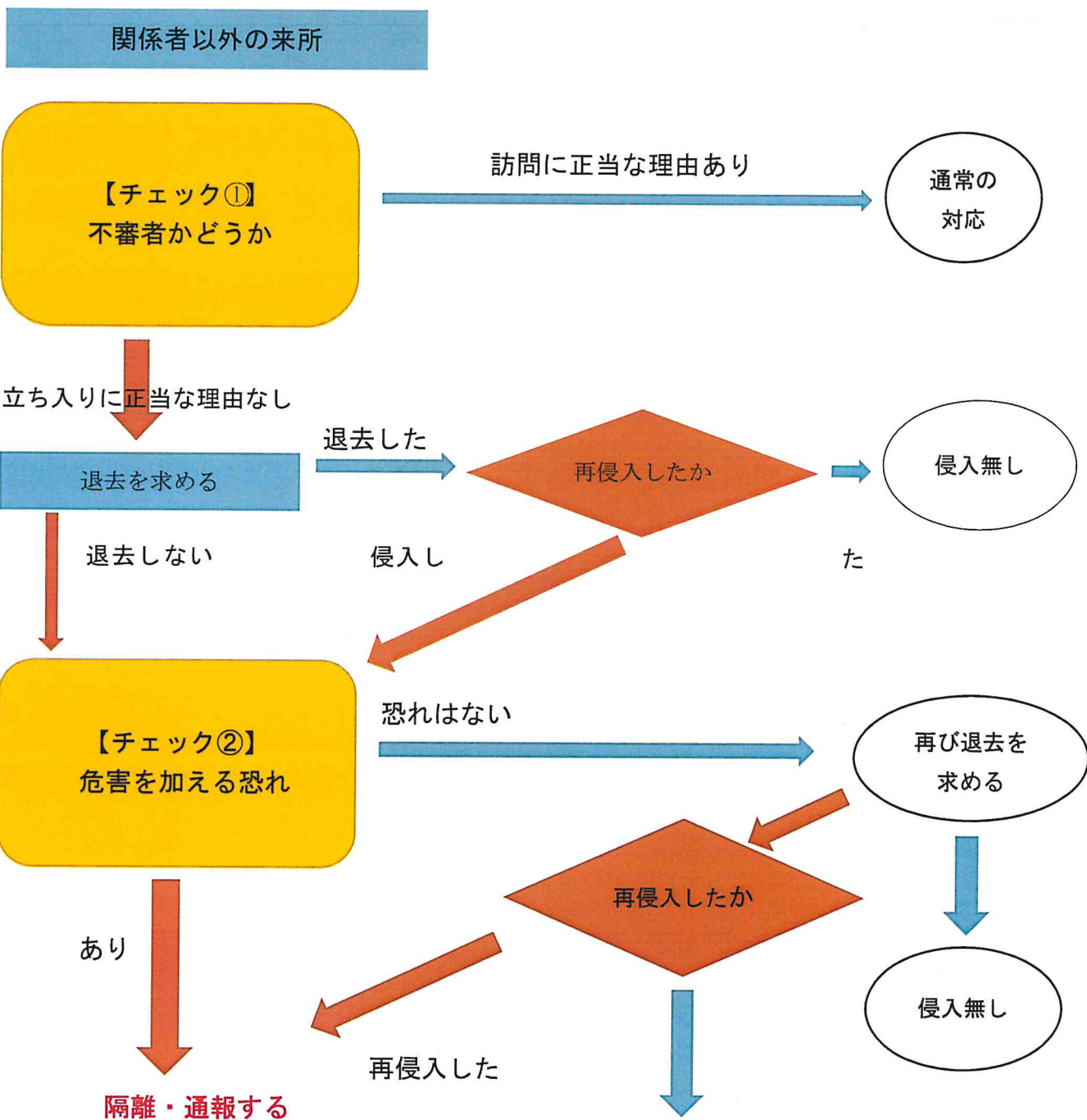
(5) 事故・事件後の対応について

以下のフローチャートに提示するように、被害にあった利用者や職員への医療ケア、心理的ケアをすみやかに実施し、同時に「事件・事故対策本部」を設置して、誠心誠意をもって保護者・家族、学校、関係機関、マスメディ

ア等に対して情報提供・説明・報告を行うとともに、再発防止に向けて徹底した取り組みを行う。

事業の再開にあたっては、関係機関の指導に従う。

Ⅱ. 対応手順フローチャート



組織的対応① 緊急事態

- ・施設職員へ緊急連絡
- ・暴力行為の抑止と退去の説得
- ・110番通報
- ・別室に案内、隔離

侵入無し

*状況に応じて組織的対応②を並行して実施する

隔離不可能
暴力的行為がみられる

利用者の安全確保に努める

組織的対応②

- ・暴力の抑止と被害拡大の防止
- ・移動の阻止
- ・利用者避難誘導
- ・施設職員の役割分担の連携
- ・警察による不審者の確保

【チェック③】
負傷者はいるか

負傷者がいる

応急手当をする

- ・119番要請
- ・救急隊が到着まで応急手当
- ・被害者等への心のケア着手

事後の対応等

事件・事故対策本部設置

- ・ 情報の整理と提供
- ・ 保護者や家族への説明と報告
- ・ 利用者・職員の医療ケアと心のケア
- ・ 再発防止対策実施・報告書作成
- ・ 支援再開にあたり関係機関の指導を受ける