

不審者等対応マニュアル

1. 不審者の対応

職員は施設管理権に基づき毅然とした態度で機先を制し、行き先や用件等について質問を行う必要がある。この場合には冷静沈着な態度で言葉遣いに注意すると共に、人権侵害等の行き過ぎやそしりを受けないように十分に注意しなければならない。相手方の返答や状況によっては立入を拒否、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浮浪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対応で行う。
- (2) 相手の顔色や目の動き、手足の動き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、先入観に捕らわれない事。
- (3) 冷静な態度と穏やかな言葉遣いを保って相手の挑発に乗じない。
- (4) 熱意と誠意のある態度で臨み、相手を犯人扱いにしない。
- (5) 可能な限り複数で対応する事が望ましい。
- (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110番通報を行う。タイミングを損なわない事が重要である。
- (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ことを忘れない事。

2. 基本的留意事項

- (1) 不審者を犯人扱いせず、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や身長、体格、衣類等の特徴をつかみ、メモをする。
- (6) 飲酒者や浮浪者等の取扱には工夫を凝らし、行き過ぎやケガをさせないように十分に注意する。

3. 緊急対処の具体的要領

(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。
「どちらに行かれますか?」「誰をお訪ねですか?」「失礼ですがどちら様ですか?」等々
- ④ 接近するのは1名で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、必要が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が殆どである。)
- 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。
「ここでそのような事をされますと、皆様の迷惑となりますので、止めてください」等々

(3) 犯罪者

- ① 2名以上で対応するのが基本。
- ② 通報者から情報収集及び現場を観察し犯罪性を確認する。
- ③ 犯人を観察しながら接近し、状況により現行犯として身柄を拘束する。
- ④ 警察官の到着まで、被害者を勝手に帰らせないように留意。(罪種によっては、告訴状が必要な場合がある。)

(4) 暴力団員等

- ① 2名以上で対処する。一見して暴力団員とは見分けが付き難いので、言葉遣いには十分注意する。
- ② 暴力団員と判明した場合は、毅然とした態度で対応し、目的を聴取のうえ責任者に連絡し、必要がなければ退去させる。
- ③ 退去に従わない場合は、警察(110番)に通報する。

(5) 浮浪者

- ① 相手に人権があることを忘れない。
- ② 退場するように穏やかに話しかけ「ここは入れませんよ。すぐに出て行って下さい。」「ここで寝てもらっては困りますので、お帰り下さい。」と告知し退去させる。

(6) 酩酊者

- ① 相手が理性を無くしていることを認識する。
- ② 相手を思いやる言葉で退場させる。(相手の酒酔いの程度により保護要請を検討する。)

(7) 傷病者

- ① 傷病者の観察結果や目撃者等からの情報を収集し、速やかに救急外来に連絡すると共に適切な医療措置を講ずる。
- ② テキパキとした行動をとり自信なさそうな態度は見せない。
- ③ 医療措置が必要な場合は、その理由を傷病者に理解させ、救急車を要請すると共に救急車到着情報を告げて安心させる。
- ④ 犯罪性のある刺し傷や薬物中毒等の恐れのある傷病者については、警察への通報も検討する。

(8) 受傷事故防止

- ① 出来るだけ明るい場所を選ぶ。
- ② 相手から直接危害を加えられないように適切な間合いを保つ。
(昼間は3歩以上、夜間は6歩以上の間合い)
- ③ 終止相手の挙動に最新の注意を払い、毅然たる態度を保持し、相手に攻撃の機会を与えないようにし、絶対に油断しない。
- ④ 相手が複数の場合は、質問している相手以外の者からの攻撃にも注意する。
- ⑤ 相手が1人の場合でも、付近に同行者がいるかも知れないことを念頭において警戒する。

3. 防犯体制

(1) 安全対策責任者

- ① 施設長が努める。

(2) 防犯研修

- ① 年1回以上、防犯のための研修を行う。