

令和6年8月20日
One-or-Eight 合同会社
実施事業所：就労支援事業所なすの
（久遠チョコレート栃木那須野店）
大田原市住吉町 1-3-16

就労支援事業所なすの（久遠チョコレート栃木那須野店）防犯訓練
報告

One-or-Eight 合同会社
代表 中村洋文

1. 初めに

One-or-Eight 合同会社が運営する就労支援事業所なすの（久遠チョコレート栃木那須野店）は身体や精神にハンディキャップを抱えている者の就労支援であることや、労働者においても同様に身体や精神にハンディキャップを抱えている者を雇用している。来店客の中にはこれまでも不審と思われる人物が度々来店されており、警察への通報も多い。

職員や利用者の身の安全の確保及び防犯意識の向上を目的とし、抜き打ちで訓練を実施したのでここに報告する。

2. 実施日時

令和6年8月20日 13:00～ 参加人数は防犯の関係上、非公開とする。

3. 実施協力機関

北関東総合警備保障株式会社那須塩原支社（以下 ALSOK）（担当：床井勇太）
栃木県警大田原警察署

4. 防犯訓練計画

7月23日、8月7日 訓練計画策定及び訓練実施日決定

5. 訓練内容

令和6年8月20日午後1時より、不審者が来店したと想定し、利用者及び職員の安全の確保に努める。

また、事前に策定している防犯マニュアル通りに行動ができるかを検証することとする。

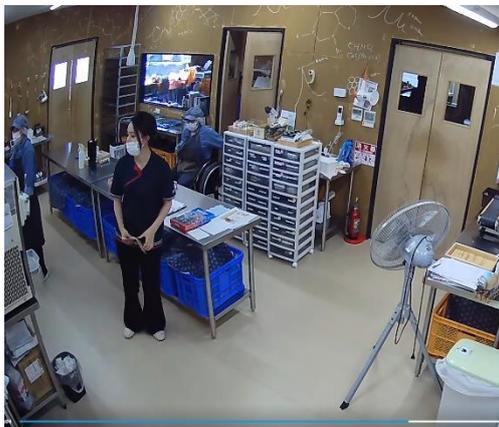
6. 訓練の実際

①13:00 不審者に扮した ALSOK 隊員が来店



禁止されている店内外の様子をカメラで撮影し、大声で「社長を出せ！」「従業員全員の名前を教えろ！」と叫ぶ。

② 13:01



異変に気が付いた従業員が厨房に集合し始める。

③13:02



店舗職員より厨房職員に不審者情報が口頭にて伝えられる。

同刻、就労支援利用者全員及び職員が事務所に避難開始。

④13:02



同刻、利用者全員及び店舗内職員 1 名以外の職員の避難完了。



この間、店舗内職員は適切な距離を保ちながら不審者を観察。

⑤ 13:07 警備通報担当職員より発報

【ALSOK】警報発生 ゴミ箱 x



ALSOK情報提供サービス <@00000000000000000000>

To ceo ▾

お客様警備先で次の警報が発生しましたのでお知らせします。

内容：非常警報

警備先：久遠チョコレート那須野店

警備地区：メイン地区

センサー：非常押し

発生時刻：2024/08/20 13:07

⑥ 13:08 ALSOKより折り返し連絡



事務所内待機している職員により対応、所轄警察署への通報を行う。

⑦ 13:09 ALSOK 隊員到着



待機中の ALSOK 隊員が到着。



13:10 ALSOK 隊員により不審者を制圧。

7. 職員の情報伝達について

職員は日頃よりインカムを装着し、相互コミュニケーションを行っている。今回の訓練においても不審者への対応にインカムを使用し情報伝達を行っていた。

8. 利用者及び職員の安全確保について

利用者及び職員の安全確保については事前に策定してある防犯マニュアルに沿った行動を行っており、安全確保ができていた。

9. 反省点

- ① 不審者が来店される前に店舗外を1周しており、それを防犯カメラで確認していた職員がいたが、職員全員への速やかな注意喚起を行っていなかった。
- ② 不審者（不審者役）が店舗内へ来店された際、身なりや装着していた指輪等から「しっかりしている人物」と認識（バイアス）が入り、危機意識の感度が下がっていた。
- ③ 事前に取り決めしていた不審者コード（防犯のため非公開）を全体へ通達する事ができておらず、危機感の共有ができていなかった。
- ④ 避難先は事務所以外にも設定しているが、事務所内のみで集合してしまい、リスク分散が行われていなかった。また、マニュアルには施錠する事の記載があるが、施錠ができておらず、万が一の想定ができていなかった。

10. 総評

今回、抜き打ち訓練だったにも関わらず、8割程度マニュアル通り遂行されていたと思われる。警備会社発報から到着まで今回は数分で到着しているが、全国平均は15分程度かかるとの事。職員はこの数分が何十分にも感じられたと話されていた。この間の時間が、職員や利用者の安全確保に係る重要な時間であることから、安全最優先にて行動してもらいたい。そのためには、日頃よりマニュアル通りの行動、定期的な訓練実施を行っていく事が求められる。

今回、様々な反省箇所を見出すための訓練でもあったが、想定通り反省点が発見されたこと、また「安全だろう」というバイアスを排除し、徹底した安全確保を今後も構築していく事が我々に求められている事が再認識できた。

昨今、カスタマーハラスメントが頻繁にメディアでも取り上げられるようになっていく。弊社としても日本でも初期の段階でカスタマーハラスメントに対する指針を公表し、現在に至る。今後も「良い店舗づくりは店舗に係る者全体の安心安全から」を第一に考え、指導を徹底し、安心安全な場の提供を心掛けたい。