**介護保険サービス事業所等における**

**防犯マニュアル作成ガイドライン**

平成２９年４月

（令和７年４月一部改正）

各務原市 健康福祉部 高齢介護課

＜　目次　＞

１．防犯マニュアル作成の意義 1

２．防犯マニュアル作成のポイント 3

３．不審者の侵入防止対策 4

４．緊急事態に備えた体制の整備 6

５．利用者に対する安全教育と避難訓練の実施 7

６．不審者への対応手順フローチャート 8

７．緊急連絡（警察・救急）の要領 10

８．チェックリスト 11

１．防犯マニュアル作成の意義

平成２８年７月、神奈川県相模原市の障がい者支援施設において、多数の入所者が殺傷されるという痛ましい事件が発生しました。

　要介護状態の高齢者が利用する介護保険サービス事業所及び施設（以下事業所等という。）では、利用者及び職員を守るため、不審者の侵入に備えて、日ごろから防犯対策を講じるとともに、有事の対応を考えておくことが必要です。

　今回お示しする内容は、今まで展開されてきた「地域に開かれた事業所」としての取り組みと相反するものではありません。各事業所等の防犯体制や設備の整備とあわせて、地域住民、ボランティア、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、各事業所等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。

1. 作成の目的

・事業所等における防犯の具体的な方法や職員の役割等を明らかにし、防犯体制を確立する。

・作成した防犯マニュアルを周知することで、事業所や家族、地域が一体となった防犯体制を明確にし、地域全体で利用者の安全を守る意識を高める。

1. 盛り込むべき内容

「日ごろからの安全対策」と、「緊急発生時の対応」などに内容を分ける工夫が必要です。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| １．防犯に関する介護保険サービス事業所等の方針 | | |
| ２．日ごろからの安全対策 | | |
|  | (１)日常の防犯に関すること | |
|  |  | 1. 安全管理体制や設備の整備・安全点検 ・来客の動線、施錠・開錠の方法、受付方法等   ・出入り口・時間外出入り口の管理、運用方法（開閉時間、曜日等）  ・駐車場棟の保安警備、管理方法  ・入所者・家族と、施設外の第三者の識別方法（名簿記入、面会証の携帯等）  ・事故発生の対処方法、役割分担、報告連絡先（警察、行政等を含む）  ・事件発生時に、利用者に動揺を与えることなく職員へ周知する方法（合言葉による施設内放送、緊急連絡網等）  ・警備員の配置状況と職務内容、職員との役割分担  ・事件発生のリスクを軽減するための普段からの取り組み（声かけ等）  ・不審者の発見と退去までの具体的な注意事項（あらかじめ定めたサインによって応援を求める、不審者を刺激しないようにする、不審者が逃げても不用意に追いかけない等） |
|  |  | 1. 経路の設定・安全点検（危険個所の把握等） 2. 家族、地域、関係機関等との連絡体制の構築 |
|  | (２)安全教育・研修・訓練に関すること | |
|  |  | 1. 利用者の特性に応じた避難方法 |
|  |  | 1. 職員、家族、ボランティア等に対する研修 |
|  |  | 1. 防犯の避難訓練及び検証 |
| ３．緊急事態発生時の対応 | | |
|  |  | 1. 対応手順・役割分担 |
|  |  | 1. 関係機関電話番号・通報文例 |
|  |  | 1. 利用者の避難経路、避難場所、誘導方法（図面等） |
|  |  | 1. 緊急時に使用する防犯設備の設置場所、操作方法 |
|  |  | 1. 報道、家族対応例 |
| ４．事件・事故の事後対応 | | |
|  |  | 営業再開、心のケア等その他必要な事項 |
| ５．再発防止に関する対応 | | |
|  |  | 事件・事故の検証体制 |

* + 緊急事態発生時の対応は、できる限り図を活用するなどして、緊急時に一目でわかるように明確にしておきましょう。

1. 事業所等の実情を踏まえた内容

〇　まず、事業所等の状況を把握し、安全上の課題を抽出することから始めましょう。

〇　次に、「不審者への対応手順フローチャート」を参考に緊急時に必要な対応を確認し、役割分担をしましょう。

〇　下記のポイントを参考に、それぞれの事業所等に合う独自の防犯マニュアルを作成しましょう。

・事業所等の規模（利用者数、従業員数、敷地面積等）

・事業所等の状況（門扉や塀の状況、施設等・事務室等の配置、来客の動線等）

・地域の状況（都市、郊外、山間、商店街、住宅街、近隣施設の有無等）

・利用者の状況（疾患、要介護区分、認知症の程度、送迎時間帯等）

・緊急関係機関との連携状況（警察、病院までの距離等）

・地域の体制（ボランティア、事業所や施設への理解がある地元住民の状況等）

（４）職員みんなで作成する

緊急時の対応は、全職員が一丸となってはじめて達成できるものです。そのためには職員間の意思統一が不可欠です。防犯マニュアル作成にできるだけ多くの職員が参加することによって、実効性のある対策が盛り込まれるとともに、不審者の早期発見や避難誘導について、職員間の意思疎通、情報共有が図られるという効果も期待されます。

２．防犯マニュアル作成のポイント

防犯マニュアルは、事業所等の規模、職員数、敷地を囲む門や塀の有無、立地条件、構造と設備、利用者の要介護度、職員の勤務体制など、実情を踏まえ作成する必要があります。

＜防犯マニュアル作成の留意点＞

1. シンプルかつ具体的な内容

防犯マニュアルは、職員の誰もがわかるように、シンプルかつ具体的に、見やすいものとなるようにしましょう。

1. チェックリストの活用

防犯マニュアルを作成するにあたって重要な事項や、各事業所等で検討してもらいたい事項をチェックリストとして掲載しています。

このチェックリストを参照しながら、掲げられている事項についてその内容が盛り込まれているかどうか、十分に検討してください。また、防犯マニュアル作成後も、このチェックリストを活用して、自分たちが達成できている点、不十分な点等について確認し、防犯対策が万全なものとなるようにしてください。

1. 定期的なマニュアルの見直しと改善が必要

作成した防犯マニュアルが実際に機能するかどうか、訓練における気づき等を検証し、定期的に見直し・改善を行う必要があります。その際、下記のポイントを意識すると効果的です。

* + 人事異動、退職等による分担や組織の変更はないか。
  + 設備や経路、利用者の状況に変化はないか。
  + 地域や関係機関との連携に変更はないか。
  + 防犯訓練、講習会等で、問題点や課題の発見はなかったか。
  + 先進事例や社会情勢の変化等から、不足している項目はないか。

３．不審者の侵入防止対策

1. 事業所等への来客者の入り口、動線を明確にする。

・入り口付近に、案内の看板を設置し、入り口や受付に施設内の案内や順路を示しておく。（「施設に御用のある方は必ず受付にお立ち寄りください。御用のない方の立ち入りはお断りします」など）

・利用者や家族等の利便性を損なわず、かつ事業所等の関係者以外の第三者（不審者）を制限することを目標とした出入や動線を工夫する

1. 受付の設置・来訪者をチェックし、理解を求めたうえで、リボン、名札等の着用を求める。

・来訪者への日常的な声かけを行う。（「こんにちは、どちらに行かれますか？」「どのようなご用件でしょうか？」など）

* + 声かけは、いつも見られているという印象を相手や周囲に与えるため、接遇だけではなく安全管理の面からも重要である。

・受付名簿の記載や来訪者入所許可書の発行、名札の着用等、来訪者を確認できるようにする。

1. 敷地、施設内外の巡視をする。

職員、ボランティア、地域の関係機関等により実施し、結果を記録しておく。

1. 事業所等や地域の実情に応じて、警備員の配置や、ボランティアによる見回りを依頼するとともに、防犯のための設備を整備する。

・電子ロックの暗証番号は定期的に変更する。

・マスターキーを使用禁止にする（簡単にコピーが可能であるため）。

・非常口は、災害等の緊急避難を妨げないようにする必要もあるため、内部からは開けられるが

外部からは鍵でしか開けられないタイプのものとする。

・夜間等、人の出入りを感知するセンサー付きライトなどの照明環境の整備を行う。

・玄関、サッシ等に補助錠を取り付ける。

・道路と敷地の境界線を明確にし、門扉等を設置する。

・敷地や建物への出入り口を限定する。

・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、カメラ付きインターホン、フェンスなどを設置する。

※防犯カメラの設置については、入所者の人権侵害につながることがないよう、設置場所や稼働時間等に留意すること。また、録画及び日時等による画像検索可能なものが望ましい。防犯カメラのダミー設置も抑止効果が期待できる。

・防犯グッズとして、さすまた、ネットランチャー、防犯ブザーなどを購入する。

・その他、不審者の発見など防犯上の効果が期待できることから、敷地境界は透視性の高いフェンスに変更したり、見通しが確保できるよう植栽のせん定を行ったりすることも有効である。

・侵入する際の足場となるようなビールケース、エアコン室外機等を移動・撤去する、玉砂利を敷くなど侵入時に足音がするようにする、死角となるような場所に防犯ミラーを設置するなどを行う。

★地域との連携・交流に取り組み、信頼関係を築きましょう★

* + - 顔の見える関係づくり

地域で取り組まれている行事やボランティア活動、清掃活動、あいさつ運動などに進んで参加・協力し、貢献していくことで、地域等の相互協力関係を構築していきましょう。

* + - 関係機関との連携体制

事業所等だけでは、不審者から利用者を守ることはできません。事業所、家庭、地域等が一体となり、それぞれの役割を果たすとともに、不審者情報等の情報ネットワークをはじめ、お互いに協力し合うことにより、大きな成果を上げることができます。また、日ごろから民生・児童委員、町内会、地域団体と連携して、情報交換、情報共有できる体制を整えておきましょう。

４．緊急事態に備えた体制の整備

1. 緊急時の事業所等職員の役割分担を明らかにしておく。

例えば、あらかじめ次のような役割を決めて、具体的な行動について訓練等で確認する。

１．不審者侵入時の役割分担の例

全体指揮・外部との対応：管理者

家族等への連絡　　　　：生活相談員

避難誘導・安全確保　　：ユニットリーダー

不審者への対応　　　　：発見者・生活相談員

応急手当・医療機関等　：看護職員

電話対応・記録　　　　：事務職員

　２．役割分担の際のポイント

・役割は必ず複数名で分担し、不在の場合であっても対応できるように体制を整える。

・事業所等の実態に応じて、例に示した以外にも必要な役割分担をする。

・管理職や担当が出張等で不在の場合にも機能するよう、役割を重複させるなどの工夫をする。

・対応中に、やむを得ない事情で担当職員不在の場合は、近くの職員が把握するよう共通理解しておく。

・事業所開放やイベント開催時など職員体制が手薄になりがちな場合の体制を考えておく。

３．その他整備すること

・安全管理設備の定期的な点検

・職員に対する安全管理指導及び訓練の実施

・重要事項（非常通報装置の位置、１１０番通報要領、事件発生時の対応要領等）の事務室への掲示

５．利用者に対する安全教育と避難訓練の実施

1. 利用者に対する安全教育
   1. 犯罪被害が発生した場合やその恐れがある場合の行動の仕方について、比較的自立度の高い利用者に指導しておく。（大声を出す、逃げる等、事件に臨んでのとっさの行動の仕方など）
   2. 防犯マニュアルに基づく事業所等職員の指導を的確に行えるよう、安全教育を通してマニュアルの内容を周知しておく。
   3. 居宅サービスの場合、家庭でも話し合われるよう働きかけをする。
2. 避難訓練の実施
   1. 被害発生時に混乱することなく、スムーズに避難できるよう、利用者を含めての避難訓練を反復して行う。

・屋内階段や屋外階段での避難にあたって、安全管理に努めること。

* 1. 避難にあたって、パニックを防止するため、あらかじめ次に掲げる措置を講じておく。

・避難計画を立て、関係者全員に周知し、それに基づいて訓練を行い、その都度内容を修正する。

・避難経路（複数）を明確にしておく。

・避難誘導のための補助者を指定しておく。

・避難先（複数）を決め、その安全を確認しておく。

６．不審者への対応手順フローチャート

|  |
| --- |
| 関係者以外の事業所への立ち入り |

「こんにちは。何かご用ですか」「受付(事務所)までお願いします」と間合いを取り声かけ

・用件が答えられるか

・家族に用事であれば利用者の氏名、職員に用事であれば職員の氏名が答えられるか

・凶器を持っていないか

・不自然な行動や暴力的な態度が見られないか

受付等に案内する

正当な理由あり

|  |
| --- |
| チェック１：不審者かどうか？ |

正当な理由がない

正当な理由がない

「申し訳ありませんがお帰りください」

　　・特徴を把握しながら声かけ

退去した　　　　　　　　　　　　　　　　　　　侵入しない

再び侵入したか

|  |
| --- |
| 退去を求める |

退居しない

・他の職員に連絡し、協力を求める

（不審者に気づかれないためのサイン、暗号、施設内放送で流す音楽を決めておく）

・受付等を無視し無理に立ち入ろうとする、退去の説得に応じない、

暴力的な言動をするなどのような場合には不審者として１１０番する

再び退去を求める

|  |
| --- |
| チェック２：危害を加える恐れは？ |

退去しない

ある

「お話を伺いますのでこちらにお越しください」

退去した

・所持品に注意する

（刃物、銃、灯油やガソリンのような液体、棒など）

・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）

|  |
| --- |
| 隔離・通報する |
| ・職員への緊急連絡  ・暴力行為抑止と退去の説得  ・１１０番通報　・別室等へ案内し隔離  ・民間警備会社への通報  ・防犯ブザー、非常ベル等を活用し館内に異常事態である旨を発信 |

再び侵入したか

侵入しない

隔離できない

|  |
| --- |
| 入所者・職員の安全を守る |
| ・防御（暴力の抑止と被害拡大の防止）　　・移動阻止  ・施設内への周知　　　　　　　　　　　　・入所者の掌握  ・避難誘導　　　　　　　　　　　　　　　・職員の役割分担と連携  ・地域との連携  ・職員等は、身柄の確保を優先しないで警察到着までの時間稼ぎを優先すること。 |

関係者へ連絡する

・速やかに１１０番通報

・関係機関（付近の住民や社会福祉施設等）へ注意喚起

・市高齢介護課施設指導係（058-383-2067）に連絡

逃走した

|  |
| --- |
| 不審者の身柄は確保されたか？ |

確保されない

|  |
| --- |
| 負傷者がいるか？ |

・利用者が敷地外から出て行っているかもしれないので利用者の名簿をあらかじめ準備しておく。

いる

いない

|  |
| --- |
| 応急手当などをする |
| ・速やかに１１９番通報  ・救急車到着までの応急手当  ・被害者等の心のケア着手 |
| 事後の対応に取り組む |
| ・情報の整理・提供　　・家族等への説明  ・心のケア　　　　　　・事業所の再開準備  ・再発防止策の検討　　・報告書の作成 |

７．緊急連絡（警察・救急）の要領

1. 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、はっきりと答えましょう。

* 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」

* 1. いつ？

「今」「５分前」など

* 1. どこで？

「各務原市〇〇町〇〇番地、〇〇〇センターです」

* 1. 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を答える

* 1. あなたは？

通報者の氏名、電話番号など

* + 通報の際、自身の身の安全を確保し、不用意に犯人に近づかないようにしてください。
  + 基本的な事項であり、事案によって異なります。

1. １１９番通報の要領
   1. 種類　　救急です
   2. 場所　　住所は〇〇町〇〇番地〇号、〇〇〇センターです。

　　　　近くの目標は、〇〇があります。

* 1. 通報者　私は、〇〇〇センターの△△です。

　　　　電話番号は、〇〇〇―〇〇〇〇

* 1. 被害状況　負傷者は〇人です。

　　　　　負傷者の容態は〇〇の状態です。

* + 傷病者の状態を聞かれたら簡潔に伝える。
  + 基本的な事項であり、事案によって異なります。

８．チェックリスト

　各事業所等において、このチェックリストを参考に、事業所等、地域の状況等に応じたチェックリストを作成の上、計画的に点検を実施し、不十分なところは早急に改善することが大切です。

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）事業所等の実態に応じた防犯マニュアルを作成し、利用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、送迎中の事件・事故、地域での不審者情報等にかかわる情報を収集し、職員会議や研修で取り上げ、情報交換・意見交換を行い防犯についての意識づけを図っているか。 | | | |  |  |
| （３）すべての職員が、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。 |  |  |
| 1. 職員自身の安全を確保しつつ、警察が到着するまで、利用者を見守り、不審者が近づけないようにする防犯訓練を行っているか。 |  |  |
| 1. 防犯に関する知識、安全を守るための器具の使用法、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。 |  |  |
| 1. 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、敷地周辺における不審者情報が把握できる体制を整えているか。 | | | |  |  |
| 点検項目 | | | | 評価 | 今後の改善計画等 |
| （５）職員やボランティア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）来訪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、入り口、受付等を明示しているか。 |  |  |
| 1. 来訪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。 |  |  |
| 1. 来訪者に最初に出会った職員が、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。 |  |  |
| 1. 送迎時以外は門を閉めるなど、敷地や施設への入り口等を管理可能なものに限定しているか。 |  |  |
| 1. 開門中は、職員やボランティアが立ち会ったり、防犯カメラを設置している場合は意図的にモニターをチェックしたりするなど、防犯体制の整備を心がけているか。 |  |  |
| （７）施設内における注意を払うべき箇所を点検し、利用者に注意喚起するとともに、職員の具体的な役割分担（施設内巡回等）を定め、地域のボランティア等の協力も得つつ、利用者の安全を確保しているか。 | | | |  |  |
| （８）施設外活動等の行事において、利用者の安全が確保されるよう、次のような措置を講じているか。 | | | |  |  |
|  | | | 1. 事前に現地の安全を十分に確認し、それに基づいた綿密な計画を作成しているか。 |  |  |
| 1. 利用者に対する事前の安全指導を十分に行っているか。 |  |  |
| 1. 万一の事態が発生した場合の避難の仕方、連絡方法等について、あらかじめ定めているか。 |  |  |
| 点検項目 | | | | 評価 | 今後の改善計画等 |
| （９）施設開放にあたって利用者の安全が確保されるよう、次のよう措置を講じているか。 | | | |  |  |
|  | | | 1. 解放部分と非解放部分との区別を明確にし、非解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。 |  |  |
| 1. 解放時に、安全確保について家族や地域住民ボランティア等の積極的な協力を得る働きかけを行っているか。 |  |  |
| （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. 直ちに事業所等の幹部職員（管理者等）、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、家族への連絡等が、迅速・的確に行われる役割の分担をしているか。   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。 | |  |  |
| 1. 警察、消防等の関係機関に対して、近隣の施設や施設周辺の店等との連携を図りながら、直ちに通報できる体制を整えているか。 | |  |  |
| 1. 利用者家族や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利用者家族に連絡が取れる体制等を整えているか。 | |  |  |
| 1. 事業所等の近くの地域住民や店等とも連携を図りながら、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。 | |  |  |
| 1. 緊急対応後、情報の整理と提供、家族への説明などの事後対応や、再発防止対策の検討、営業再開準備、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。 | |  |  |
| 点検項目 | | | | 評価 | 今後の改善計画等 |
| （１１）事業所等の設備等面で、次のような対策を講じているか。 | | | |  |  |
|  | 1. 門、フェンス、外灯（防犯ライト等）、窓、出入り口、鍵の状況等の点検・補修を行っているか。 | | |  |  |
| 1. 緊急時に安全を守るための器具（消火器、さすまた、盾、杖、催涙スプレー、ネットランチャー等）を備えているか。 | | |  |  |
| 1. 警報装置（警報ベル、ブザー等）、防犯監視システム、通報機器（館内緊急通話システム、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。 | | |  |  |
| 1. 死角の原因となる立木等の障害等の有無、自転車置き場、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。 | | |  |  |
| 1. 危害を加える恐れのあるもの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）が事業所等の状況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。 | | | |  |  |