

障害福祉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

2022(令和4年)10月

伊賀市健康福祉部障がい福祉課

< 目 次 >

1 障害福祉サービス事業所等における防犯マニュアル作成の意義	1 頁
(1) 本ガイドラインの対象となる障害福祉サービス事業所等	1 頁
(2) 防犯マニュアル作成の留意点	1 頁
2 防犯マニュアルの作成	2 頁
(1) 作成の目的	2 頁
(2) 盛り込むべき内容	2 頁
(3) 障害福祉サービス事業所等独自の観点	3 頁
(4) 作成・見直しの手順	3 頁
(5) 見直し・改善のポイント	4 頁
3 日頃から不審者の侵入防止のために備えておきましょう	4 頁
(1) 施設への来所者の入口、動線を明確にする。	4 頁
(2) 受付を設置し、来所者をチェックし、理解を求めた上で、リボン、名札等の着用を求める。	4 頁
(3) 敷地、施設内外の巡視をする。	4 頁
(4) 施設や地域の実情に応じて、警備員の配置や、ボランティアの施設内見回りを依頼するとともに、防犯のための設備を整備したりする。	4 頁
(5) 施設境界のフェンスの設置や植栽の剪定をする。	5 頁
(6) 家庭、地域、関係機関が一体となった施設利用者の安全のためのネットワークづくりに努める。	5 頁
4 日頃から緊急事態に備えた役割分担や方法などの体制を整えておきましょう	5 頁
(1) 施設独自の「防犯マニュアル」を作成する。	5 頁
(2) 緊急時の施設職員の役割分担を明らかにしておく。	6 頁
5 利用者に対する安全教育を計画的に進める	6 頁
(1) 犯罪被害にあわないための行動の仕方に加え、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、指導しておく。	6 頁
(2) 防犯マニュアルに基づく施設職員の指導を的確に行えるよう、安全教育をとおしてマニュアルの内容を周知しておく。	6 頁
6 避難訓練の実施	6 頁
(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。	6 頁
(2) 避難にあたってパニックを防止するため、予め次に掲げる措置を講じておく。	7 頁
7 記録の重要性	7 頁
(1) 記録の目的	7 頁
(2) 記録の内容	7 頁
(3) 記録に当たっての配慮事項	7 頁

(4) その他	7 頁
8 不審者への対応手順	8 頁
9 不審者のチェック	9 頁
(1) 不審者かどうかを見分けるポイントの例	9 頁
(2) 用件が明らかで正当な場合は、受付に案内する。	9 頁
10 退去を求める	9 頁
(1) 不審者侵入時の施設職員の役割分担に従い、他の施設職員に連絡し、協力を求める。	9 頁
(2) 言葉や相手の態度に注意しながら、丁寧に退去するよう説得する。	9 頁
(3) 次のような場合は、不審者として「110番」通報する。	10 頁
(4) 一旦退去しても、再び侵入する可能性もあるので、敷地外に退去したことを見届けて門を閉める。	10 頁
(5) 再度侵入したり、施設の周辺に居続ける可能性があるため、しばらくの間、対応した施設職員は、その場に残って様子を見る。	10 頁
(6) 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。また、緊急の場合は近隣の施設への情報提供をする。	10 頁
11 隔離・通報する	10 頁
(1) 別室に案内し、隔離する。	10 頁
(2) 暴力行為抑止と退去の説得をする。	10 頁
(3) 「110番」に通報するとともに、施設職員に周知する。	10 頁
12 利用者の安全を守る	11 頁
(1) 防御（暴力の抑止と被害の防止）する。	11 頁
(2) 利用者を掌握し、安全を守る。	11 頁
(3) 避難の誘導をする。	11 頁
13 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の一例	12 頁
14 緊急連絡（警察・救急）の要領	12 頁
(1) 110番通報の要領	12 頁
(2) 119番通報の要領	13 頁
15 チェックリスト	14 頁
16 別紙 防犯カメラを設置及び運用するために配慮すべき事項	18 頁

1 障害福祉サービス事業所等における防犯マニュアル作成の意義

2016年に障害者支援施設で発生した入所者殺傷事件は、障害者施設の利用者及び関係者に大きな衝撃を与えました。

障害福祉サービスにおいては、これまで火災や自然災害の備えについては一定の基準が設けられ、安全性に留意がされてきたところですが、今回の事件から、障害福祉サービスの分野でも、防犯上の備えや意識を常に心がける時代になったことが浮き彫りになりました。

障がいのあるなしに関わらず地域とのつながりを大切にしつつ、一方では犯罪の被害を抑え、利用者や職員の安全・安心を確保するという両立を図っていかねばなりません。

本ガイドラインは、施設の最低限の防犯への備えと意識を心掛けていただくため作成しました。各施設においては、施設の規模、立地、設備等の特性を踏まえながら施設の防犯マニュアルを作成していただきますようお願いいたします。

(1) 本ガイドラインの対象となる障害福祉サービス事業所等

(※ 本ガイドラインでは「施設」と略します。)

- ① 障害者支援施設
- ② 障害福祉サービスのうち次のサービス事業所
 - ・ 共同生活援助 ・ 生活介護 ・ 療養介護 ・ 自立訓練（機能、生活、宿泊型）
 - ・ 就労移行支援 ・ 就労継続支援（A型、B型）
- ③ 障害児入所施設
- ④ 障害児通所支援のうち次のサービス事業所
 - ・ 児童発達支援（センターを含む） ・ 放課後等デイサービス

(2) 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、どうしたらよいかわかるように、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。
- ② 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、実効性のある現実的な対策が盛り込まれるとともに、自ずと不審者の早期発見や避難誘導についての職員間での意思疎通、情報共有が図られるという効果も期待されます。
このように防犯マニュアル作成のプロセスも重要であることから、できるだけ全ての職員の参加を得て、防犯マニュアルを作成するようにしましょう。
- ③ 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、各施設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。
防犯マニュアルを作成するにあたって、このチェックリストを参照しながら、チェックリストに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、十分に検討したかどうか、吟味してください。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把握し、充実・改善に努めるようにし、不審者対策が万全なものとなるようにしてください。

2 防犯マニュアルの作成

防犯マニュアルは、施設の規模、職員の数、敷地を囲む門や塀の有無、立地条件、構造と設備、利用者の年齢や通所方法、職員の勤務体制など、施設の実情を踏まえた防犯マニュアルを作成する必要があります。

(1) 作成の目的

- ① 施設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。
- ② 作成した防犯マニュアルを周知することで、施設、保護者や家族、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。

(2) 盛り込むべき内容

日頃からの安全対策に係る内容と、緊急時の内容に分けるなど、構成にも工夫が必要です。

1. 防犯に関する障害福祉サービス事業所等の方針
2. 日頃からの安全対策
 - (1) 日常の防犯に関すること
 - ※担当者、点検者等の役割分担を行う
 - ① 安全管理体制や施設設備の整備・安全点検（来客の動線、施錠・開錠の方法、受付方法等）
 - ② 通所経路の設定・安全点検（危険箇所の把握等）
 - ③ 保護者や家族、地域、関係機関等との連携体制の構築
 - (2) 安全教育・研修・訓練に関すること
 - ① 利用者の障がい特性に応じた個別支援計画
 - ② 施設職員、保護者や家族、ボランティア等の研修
 - ③ 防犯訓練及び検証
3. 緊急事態発生時の対応
 - ① 対応手順・役割分担
（「フローチャート例」（8頁参照））
 - ② 関係機関電話番号・通報文例（110番、119番）
 - ③ 利用者の避難経路、避難場所、誘導方法（図面等）
 - ④ 緊急時に使用する防犯設備の設置場所、操作方法
 - ⑤ 報道、保護者・家族対応例
4. 事件・事故の事後対応
支援再開、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

※ 「3. 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。

(3) 障害福祉サービス事業所等独自の観点

施設独自のマニュアルは、それぞれの施設の状況に応じて、具体的でわかりやすく、実際に機能するものにする必要があります。

1. まず、障害福祉サービス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。
2. 次に、「フローチャート例」に沿って緊急時に必要な対応を確認し、役割分担をしましょう。
3. 内容（前項「盛り込むべき内容」参照）についても、下記のポイントを参考に、それぞれの施設の状況に合う独自の防犯マニュアルを作成しましょう。
 - ◆ 施設の規模（利用者の数、施設職員数、敷地面積等）
 - ◆ 施設の状況（門扉や塀の状況、施設棟・事務室等の配置、来所者の動線等）
 - ◆ 地域の状況（都市、郊外、山間、商店街、住宅街、工場地域、近隣施設の有無等）
 - ◆ 利用者の状況（障がい特性、支援区分、来所方法、来所時間帯等）
 - ◆ 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、施設への理解がある地元住民団体の状況等）

(4) 作成・見直しの手順

施設職員だけではなく、保護者・家族や関係機関等と協同で行いましょう。

- ① 原案作成
管理職、安全担当者などが中心となり、各施設の状況や地域の実状等を踏まえて、実効性のある原案を作成する。
- ② 協議・修正
施設の安全に関わる組織(理事会、職員会議等)に意見を求め原案を修正する。
- ③ 原案についての意見聴取
警察や保護者会等の組織を活用し、関係機関の意見を聴取する。
- ④ 原案の再修正・協議
全施設職員で協議し、共通理解のもと、「マニュアル案」を完成させる。
- ⑤ 施設の独自の防犯マニュアルの決定

施設長又は管理者が、防犯マニュアルを決定する。

(5) 見直し・改善のポイント

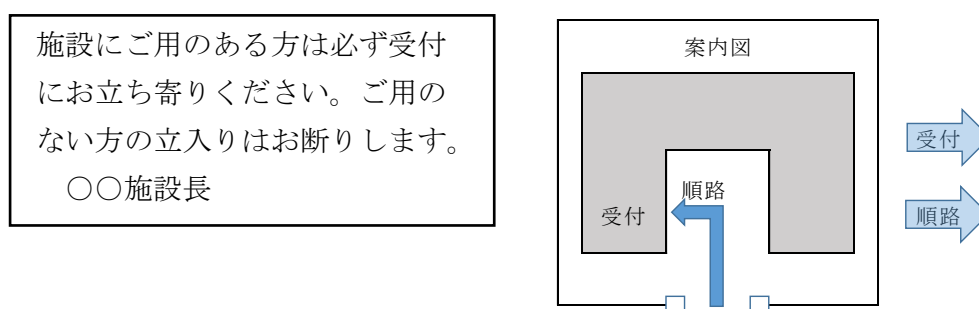
作成した「施設の独自の防犯マニュアル」は、実際に機能するかどうか、防犯の専門家の協力を得た訓練等をもとに検証し、定期的に見直し・改善を行う必要があります。その際、下記のポイントをチェックしながら、計画的に改善を図ると効果的です。

- ① 人事異動、退職等による分担や組織の変更はないか。
- ② 施設設備や通所経路、利用者の状況に変化はないか。
- ③ 地域や関係機関との連携に変更はないか。
- ④ 防犯訓練、研修会等の図上訓練（卓上訓練）で、問題点や課題の発見はなかったか。
- ⑤ 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 日頃から不審者の侵入防止のために備えておきましょう

(1) 施設への来所者の入口、動線を明確にする。

入口付近に案内の看板を設置し、入口や受付に施設案内や順路を示しておく。



(2) 受付を設置し、来所者をチェックし、理解を求めた上で、リボン、名札等の着用を求める。

(3) 敷地、施設内外の巡視をする。

- ・施設職員
- ・ボランティア
- ・地域の関係機関等

※結果を記録しておく。

(4) 敷地や地域の実情に応じて、警備員の配置や、ボランティアの施設内見回りを依頼するとともに、防犯のための設備を整備したりする。

- ・テレビドアホン
- ・インターホン
- ・非常用押しボタン
- ・防犯カメラ

※防犯カメラには存在が分かる表示をする。

※外周を撮影する防犯カメラの設置が効果的。

※別紙「三重県防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン」に沿った、適切な対応が必要。

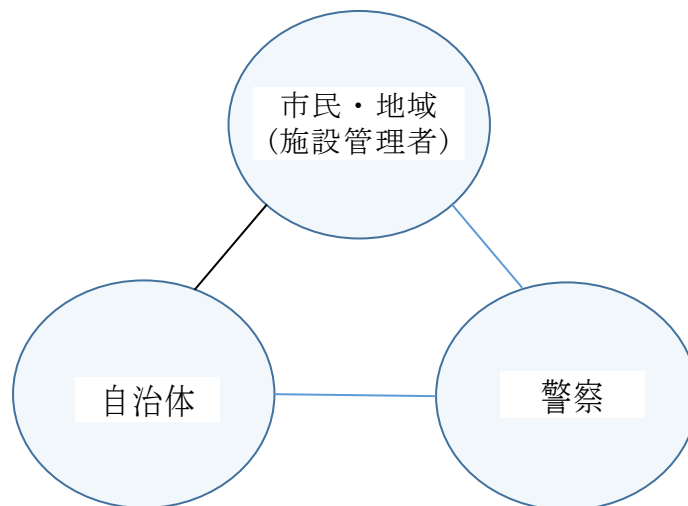
(5) 施設境界のフェンスの設置や植栽の剪定をする。

敷地境界における透視性の高いフェンスの設置や植栽の剪定により、周囲からの自然な視線を常に確保することが可能となり、不審者の発見など防犯上の効果が期待できる。

(6) 家庭、地域、関係機関が一体となった施設利用者の安全のためのネットワークづくりに努める。

施設だけでは、不審者から利用者を守ることができません。施設、家庭、地域、関係機関が一体となり、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始め、お互いに協力し合うことで、大きな成果を上げることができます。

- 防犯知識・技能の取得
- 身の回りの安全点検
- 近隣との相互協力
- 積極的な地域活動への参加



- 危機管理に関する指導助言
- 防犯に配慮した施設整備
- 関係機関との連絡調整
- 地域安全情報の提供
- 地域・自治体への支援
- 取締り活動の強化

【連携を深める】

- 開かれた施設づくりに努め、地域との信頼関係を築こう。
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、安全で安心な社会に欠かせない活動に進んで参加協力し、貢献していくことで、地域等との相互協力関係を構築していく。

4 日頃から緊急事態に備えた役割分担や方法などの体制を整えておきましょう

(1) 施設独自の「防犯マニュアル」を作成する（2頁～4頁参照）。

(2) 緊急時の施設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。

【不審者侵入時の役割分担の例】

①全体指揮・外部との対応	施設長、副施設長
②保護者や家族等への連絡	主任支援員
③避難誘導・安全確保	班長
④不審者への対応	発見者、支援員
⑤応急手当・医療機関等	看護職員
⑥電話対応、記録	事務員
⑦安否確認	(全体掌握) 副施設長 (施設内外巡視) 支援員

※ 分担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。

※ 施設の実態に応じて、例に示した以外にも必要な役割分担をする。

※ 出張等で管理職や担当が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。

※ 支援中にやむを得ない事情で担当施設職員不在の場合は、近くの施設職員が把握するよう共通理解しておく。

※ 送迎時においても、③及び④を「現場への急行」に置き換え、活用することも可能である。

5 利用者に対する安全教育を計画的に進める

(1) 犯罪被害にあわないための行動の仕方に加え、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、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

(2) 防犯マニュアルに基づく施設職員の指導を的確に行えるよう、安全教育をとおしてマニュアルの内容を周知しておく。

6 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当たって、安全管理に努めること。

(2) 避難にあたってパニックを防止するため、予め次に掲げる措置を講じておく。

① 避難計画をたて、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。

- ② 避難経路（複数）を明確にしておく。
- ③ 避難誘導のための補助者を指定しておく。
- ④ 避難先（複数）を決め、その安全を確認しておく。

7 記録の重要性

不審者の侵入や通所中の事件・事故等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ことは、適切な対応、保護者や家族、関係機関等との連携を図る上で、極めて重要なことです。

(1) 記録の目的

- ① 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。
- ② 連絡、報告の基礎資料とする。
- ③ 施設内、関係機関との情報共有を図る。

(2) 記録の内容

- ① 不審者の状況（人数、場所、凶器、何をしていた等）
- ② 利用者の状況（負傷者の状況、避難の状況等）
- ③ 施設設備等の破損状況
- ④ 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）
- ⑤ 負傷した施設職員等の状況（だれが、どんな、応急手当等）
- ⑥ 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）

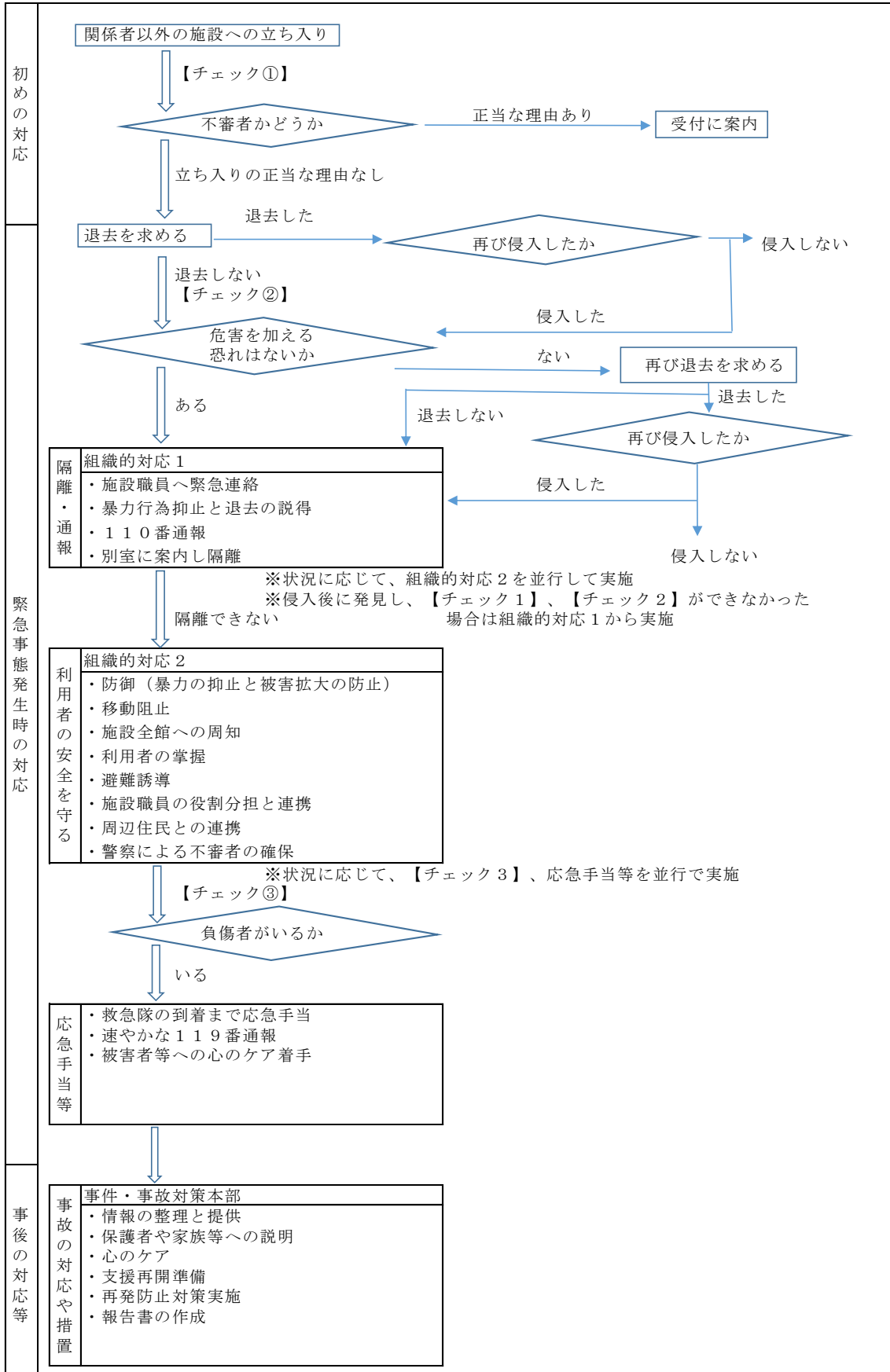
(3) 記録に当たっての配慮事項

- ① 時系列で記録
- ② 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。）
- ③ 箇条書きで簡潔な文
- ④ 重要な箇所にはアンダーライン
- ⑤ 情報源を備考欄に明記

(4) その他

- ① 記録者を決め、情報収集に努め、その都度状況を記録
- ② 状況が明瞭に把握できる記録用紙の工夫
- ③ 記録の補助的手段として、ICレコーダー等の有効な活用
- ④ 記録は、緊急事態が発生した時には一か所で集中管理
- ⑤ プライバシーに配慮

8 不審者への対応手順



9 不審者のチェック

施設には多くの方々が、様々な用事で訪れます。しかし、その中には非常に稀ですが、正当な理由がなく敷地や施設等に立ち入ったり、立ち入ろうとする者がいます。前項8のフローチャートにおいては、それらの者を不審者と呼びます。

施設では、利用者を犯罪被害から守るため、施設設備の状況も踏まえ、まず、必要な体制等を整備し、不審者かどうかを確実にチェックする必要があります。

なお、凶器を持ち暴力行為を働いた場合や、働く恐れがある場合には、迅速に組織的対応1（11頁）、組織的対応2（11頁）に移ります。

(1) 不審者かどうかを見分けるポイントの例

- ① 受付を通っているかチェックする。
 - ・ 来所者のリボン、名札等をしているか。
 - ・ 受付を無視したり、不審な言動をしていないか。
- ② 声をかけて、用件をたずねる。
 - ・ 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。
- ③ 順路を外れていたり、不自然な場所に立ち入っていないか。
- ④ 凶器や不審な物を持っていないか。
- ⑤ 不自然な行動や暴力的な態度はみられないか。

(2) 用件が明らかで正当な場合は、受付に案内する。

- ・ 受付をし、名札やリボン等をつけてもらう。
- ・ 用件のある場所に案内する。

10 退去を求め

不審者かどうかのチェックをし、正当な理由がない場合は退去を求めます。素直に応じた場合でも、再び侵入する恐れがないかを見届ける必要があります。また、退去しない場合、再び侵入しそうな場合には、速やかに、持ち物や暴力的な言動の有無を確かめるなど次のチェックに移ります。

(1) 不審者侵入時の施設職員の役割分担に従い、他の施設職員に連絡し、協力を求める。

その際、不審者に知られないようなサインや暗号などを決めて知らせたり、ヘルプカードなどを活用したりする。

※「ヘルプカード」 直接、「助けて」などとは書けないので、風景、動植物などを適宜印刷しておき、このカードが届いたときには緊急事態発生と理解し、現場に急行できるようにあらかじめ共通理解しておく。

(2) 言葉や相手の態度に注意しながら、丁寧に退去するよう説得する。

相手に対応するときは、身を守るために1メートルから1.5メートル離れる。

- (3) 次のような場合は、不審者として「110番」通報する。
- ① 受付を無視し、無理に立ち入ろうとする。
 - ② 退去の説得に応じようとしない。
 - ③ 暴力的な言動をする。
- (4) 一旦退去しても、再び侵入する可能性もあるので、敷地外に退去したことを見届けて門を閉める。
- (5) 再度侵入したり、施設の周辺に居続ける可能性があるため、しばらくの間、対応した施設職員は、その場に就いて様子を見る。
- (6) 警察に通報し、施設の周辺のパトロールの強化を依頼する。また、緊急の場合は近隣の施設への情報提供をする。

11 隔離・通報する

利用者に危害が及ぶ恐れがあるという事態では、利用者の生命や安全を守るために、きわめて迅速な対応が必要です。まず、丁寧かつ冷静に対応し、相手の心を落ち着かせるよう努力し、別室に案内し隔離、同時に「110番」への通報や施設職員への緊急連絡などを行う必要があります。特に、暴力的な言動がある場合は、施設職員自身の安全のため適当な距離をとるなどに留意しながら、暴力の抑止に努める必要があります。

隔離ができない、暴力の抑止が困難である場合には、直ちに、他の施設職員と協力し、組織的かつ迅速に利用者の安全を守るための具体的な対応に移り、また、必要に応じて、近隣の方々等の協力を得ます。

(1) 別室に案内し、隔離する。

凶器を持っていない場合は、内部に入れず応接室などあらかじめ決めておいた場所に案内し、隔離する。

その際、施設の出入口近くにあり、可能であれば、出入口が1か所で、強固な扉の部屋を決めておく。

不審者は、先に奥へ案内し、対応者は身を守るために後から入口近くに位置し、直ぐに避難できるように入口の扉は、開放しておく。

他の施設職員の支援や警察への通報が必要な時のサインを決めておく。

(2) 暴力行為抑止と退去の説得をする。

- ・複数の施設職員で対応する。
- ・言動に注意し、間合いをとりながら説得する。

(3) 「110番」に通報するとともに、施設職員に周知する。

- ・館内緊急通話システム等があれば、活用する。
- ・館内放送等で施設職員に周知する。

あらかじめ決めておいた文例を用いて、不審者に気付かれず、利用者がパニックに陥らないように工夫する。

【避難指示の一例】

「これから郊外での活動を行いますので、全員〇〇に集合してください。」

なお、○棟は、○○の廊下でなく、○○の階段を使用してください。」

【待機と支援要請の一例】

「これからバイタルチェックを行いますので、次の放送があるまで全員部屋で待機してください。各棟の担当支援員は利用者が部屋にいることを確認してください。他の支援員は○○へ集まってください。」

12 利用者の安全を守る

隔離できず、敷地や敷地棟の中で暴力行為を働き、抑止できない場合には、身近にある用具等を用いて適当な距離をおき、複数の施設職員がまわりを取り囲むなどして移動を阻止します。また、施設全体に周知して、利用者に被害が発生したり、被害が拡大しないようにする必要があります。さらに、避難が必要な場合には、役割分担に応じて安全に誘導するなど、警察に不審者が確保されるまでの間、利用者の安全を守ります。

突然、不審者が侵入してきた場合などは、「組織的対応2」から始めます。

(1) 防御（暴力の抑止と被害の防止）する。

利用者から注意をそらさせ、不審者を利用者に近づけないようにすることで、被害（の拡大）を防止しながら、警察の到着を待つことが防御の目的である。

① 応援を求める。

(例)・大声を出す。

- ・警報装置や通報機器等で知らせる。
- ・防犯ブザーで知らせる。
- ・館内放送で知らせる。

② 不審者との距離をとり、移動を阻止する。

(防御に利用できる物の例)・さすまた

- ・催涙スプレー
- ・傘
- ・消火器
- ・机、椅子など

※近くにあるものを何でも活用

(2) 利用者を掌握し、安全を守る。

① 余暇等の活動時間は、支援担当者が掌握し、安全を守る。

施設規模等から他の役割に移行する場合は、近くの施設職員に掌握・誘導等を依頼する。

② 余暇等の活動時間以外の場合は、あらかじめ分担した者が担当場所で掌握し、安全を守る（近隣の協力も）。

③ 施設職員に緊急連絡する。

④ 担当者は、施設内外の巡視をする。

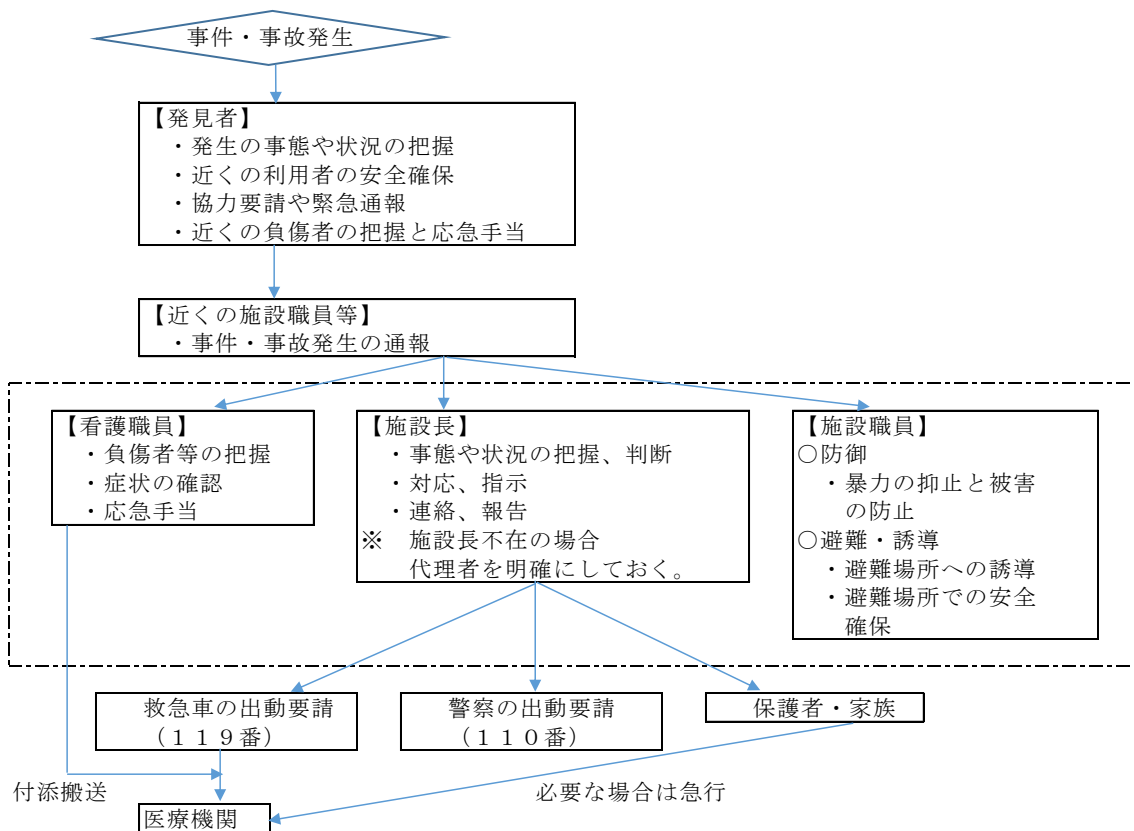
(3) 避難の誘導をする。

- ① 活動室、居室等への侵入などの緊急性が低い場合や移動することで不審者と遭遇する恐れがある場合は、利用者を別の活動室等で待機させる。(ただし、直ぐに避難できるような体制を整えておく。)
- ② 活動室、居室等への侵入の恐れがある場合には、利用者と不審者の間に施設職員が入り、両者を引き離し、利用者を事務室など施設職員の居る場所に避難させる。
- ③ 避難の指示がある場合はそれに従う。活動室、居室等に不審者が侵入した場合には、指示がなくとも利用者が避難できるよう訓練しておく。

13 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の一例

【大切なポイント】

- ① 利用者の安全確保、生命維持最優先
- ② 冷静で的確な判断と指示
- ③ 適切な対処と迅速・正確な連絡・通報



14 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。」

② いつ？

「今！」「5分前！」など

③ どこで？

「〇〇市〇〇番〇〇号、〇〇学園です。」

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。

(2) 119番通報の要領

① 種類 救急です。

② 場所 住所は〇〇市〇〇番〇〇号、〇〇学園です。

近くの見印は、〇〇があります。

③ 通報者 私は〇〇学園の××です。

電話番号は、〇〇〇—〇〇〇〇です。

④ 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答える。

15 チェックリスト

※ 各施設において、このチェックリストを参考に、施設、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 施設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・事故に関わる情報を収集し、支援員会議や施設内研修等で取り上げ、施設職員間で情報交換、意見交換を行うなど、施設職員の防犯について意識高揚を図っているか。		
3 全ての施設職員が、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、その反省を対応に活かしているか。		
（2）施設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。		
（3）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。		
（4）施設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、施設周辺における不審者の情報が把握できる体制を整えているか。		
5 施設職員や地域住民等のボランティアによる施設内巡回等から、不審者を早期に発見する体制を整えているか。		

点検項目	評価	今後の改善計画等
6 施設への来所者が確認できるよう、次のような措置を講じているか。		
(1) 立て札や看板等による案内・指示を行ったり、順路、入口、受付等を明示しているか。		
(2) 来所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。		
(3) 来所者に最初に出会った施設職員が、氏名・用件を聞いたり、持ち物や言動等から不審者かどうかの判断ができるようにしているか。		
(4) 通所時以外は門を閉めるなど、敷地や施設への入口等を管理可能なものに限定しているか。		
(5) 開門中は、施設職員やボランティアが立ち会ったり、防犯カメラ設置施設では、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掛けているか。		
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、施設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 施設外活動等の施設の行事において、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。		
(2) 利用者に対する事前の安全措置を十分に行っているか。		
(3) 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。		
9 施設開放に当たって、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) 開放部分と非開放部分との区分を明確にし、非開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。		
(2) 開放時に、安全確保について保護者・家族や地域住民等によるボランティアの積極的な協力を得る働きかけを行っているか。		

点検項目	評価	今後の改善計画等
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。		
<p>(1) 直ちに施設長、副施設長、主任支援員、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、保護者や家族への連絡等が、迅速・的確に行われる組織（役割分担）を整えているか。</p> <p>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。</p>		
<p>(2) 警察、消防等の関係機関に対して、隣接する施設や施設周辺の店等とも連携を図りながら、直ちに通報できる体制を整えているか。</p>		
<p>(3) 保護者や家族、施設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保護者や家族に連絡が取れる体制等を整えているか。</p>		
<p>(4) 施設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。</p>		
<p>(5) 緊急対応後、情報の整理と提供、保護者や家族への説明などの事後対応や、再発防止対策の検討、支援再開準備、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。</p>		

点検項目	評価	今後の改善計画等
11 施設の施設設備等の面で、次のような対策を講じているか。		
(1) 門、囲障、外灯（防犯ライト等）、施設の窓、施設の出入口、錠の状況等の点検・補修を行っているか。		
(2) 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。		
(3) 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携システム等）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。		
(4) 死角の原因となる立木等の障害物の有無、自転車置場、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。		
(5) 危害を加える恐れのある者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）が施設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。		

別紙

「三重県防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン」から抜粋

防犯カメラを設置及び運用するために配慮すべき事項

1 設置目的の明確化及び目的外利用の禁止

防犯カメラを設置する者（以下「設置者」という。）は、「犯罪を防止する。」等の設置目的を明確に定め、目的を逸脱した設置及び運用を行ってはなりません。

2 撮影範囲、設置場所等

設置者は、防犯カメラを設置するにあたっては、設置による防犯効果が最大に発揮され、かつ、プライバシーに配慮した必要最小限の撮影範囲を設定し、防犯カメラの設置場所、設置台数、撮影方向及び撮影方法を定めます。

カメラの角度を調整するなど、私的空間が映り込まないようにし、私的空間が映り込む場合は、その所有者・居住者等の同意を得るよう努めてください。

また、公道等に設置する場合は、必要に応じて、防犯カメラを設置しようとする公共空間の管理者の許可を得てください。

3 設置の表示

設置者は、撮影範囲の周辺、防犯カメラを設置する建物や施設の出入口等の見やすい場所に、防犯カメラを設置していること及び設置者の名称や連絡先をわかりやすく表示することとします。この表示によって、いわゆる「盗撮行為」ではないことを明らかにするとともに、防犯効果をより高めることにもなります。

なお、防犯カメラの設置場所等から設置者が明らかな場合は、設置者の名称や連絡先の表示を省略することができます。

4 管理責任者等の指定

設置者は、防犯カメラや画像データの適正な管理、情報の漏えい防止等に配慮するため、管理責任者を指定することとします。

管理責任者は、必要に応じて操作取扱者を指定し、防犯カメラの操作を行わせることができます。

防犯カメラの操作や画像データの閲覧は、原則として設置者、管理責任者又は操作取扱者（以下「設置者等」という。）のみが行うこととします。

5 秘密の保持

設置者等は、画像データそのものはもちろん、画像データから知り得た情報を漏えいしたり、不当な目的のために使用してはなりません。このことは、設置者等ではなくなった後においても同様とします。

また、防犯カメラ及び画像データの管理、業務の運営に関する事務の全部又は一部の委託を受けた事業者に対しても、画像データから知り得た情報の漏えいや不当な使用をしない旨を契約事項に組み入れるなど、必要な措置をとることとします。

6 画像データ等の適正な管理

設置者等は、画像データ及びDVDやSDカード等の記録媒体の適正な管理を図るため、次に事項に留意し、必要な措置を講じることとします。

- (1) モニターや録画装置、記録媒体がある場合は、許可した者以外の立ち入り禁止や施錠設備を施すなど、盗難及び散逸等による情報漏えい防止措置を講じることとします。
- (2) 画像データの不必要な複写や加工及び転送、記録媒体の外部への持ち出しは禁止します。また、記録媒体は、施錠のできる保管庫等に厳重に保管するとともに、記録媒体の管理台帳等を備え付けて適正に管理します。
- (3) 画像データの保存期間は、設置目的を達成する範囲で、必要最小限度の期間とします。ただし、設置者等が事件・事故の捜査のために特に必要と判断するときは、理由を明確にして保存期間を延長することができます。
- (4) 保存期間を経過した画像データは、速やかに初期化又は上書きするなど、確実に消去します。
- (5) 記録媒体を処分するときは、物理的な粉碎又は復元のできない完全な消去等を行い、画像データが読み取れない状態にします。また、処分の日時、方法、処分者等を確実に記録しておきます。
- (6) 防犯カメラの構成機器をインターネットに接続し、又は無線を利用して運用する場合は、コンピュータウイルス対策や不正アクセス対策等、情報漏えいぼうしに十分な配慮をする必要があります。

7 画像データの閲覧・提供の制限

- (1) 画像データについては、次の場合を除き、設置目的以外の利用や第三者への閲覧・提供を禁止します。

ア 法令に基づく場合

裁判所が発する令状、捜査機関からの照会（刑事訴訟法第197条第2項）、弁護士からの照会（弁護士法第23条の2第2項）に基づく場合等をいいます。

イ 個人の生命、身体及び財産の安全確保その他公共の利益のため、緊急、かつ、やむを得ない場合

行方不明者の安否確認、災害発生時に被害状況が撮影された画像データを提供する場合等をいいます。

ウ 捜査機関等から事件・事故の捜査等のために画像データの閲覧要請を受け、これに協力する場合

閲覧後に画像データを提供する場合は、上記アに基づく文書によることとします。

エ 画像データから識別される本人の同意がある場合又は本人に提供する場合
閲覧・提供にあたっては、本人以外の者の画像を除去するなど、第三者の権利
やプライバシーを侵害することがないように、細心の注意が必要です。

(2) 画像データの閲覧・提供にあたっては、相手先に身分証明書の提示を求めるな
ど身分の確認を確実にを行うとともに、閲覧・提供を行った日時、相手先、目的・
理由、画像内容等を記録し、提出を受けた文書等とともに保存しておきます。

8 苦情等への対応

設置者及び管理責任者は、防犯カメラの設置・運用に関する苦情や問い合わせに
対して責任を持って誠実かつ迅速に対応し、適正な措置を講じる必要があります。
また、あらかじめ苦情・問い合わせ担当者を指定しておくなど、対応要領を定めて
おくことが必要です。