

高齢者施設等における  
防犯マニュアル作成ガイドライン

平成 29 年 3 月

福岡県保健医療介護部介護保険課

## < 目 次 >

はじめに

第1章 防犯マニュアルの作成	1
1 作成目的	1
2 対象施設等	1
3 作成上の留意点	2
4 盛り込むべき内容	3
5 施設等の独自の観点	3
6 作成・見直しの手順	3
7 見直し・改善のポイント	3
第2章 防犯対策のポイント	4
1 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
(1) 施設等への来所者の入口、動線を明確にする	4
(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
(3) 敷地、施設等の内外の巡視をする	4
(4) 施設等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等内の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
(5) 施設等の境界へのフェンスの設置や植栽の剪定をする	4
(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	4
2 日頃から緊急事態に備えた役割分担や方法等の体制を整えておきましょう	6
(1) 施設等独自の「防犯マニュアル」を作成する	6
(2) 緊急時の施設等職員の役割分担を明らかにしておく	6
3 利用者に対する安全教育を計画的に進めましょう	6
(1) 犯罪被害に合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
(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、安全教育を通してマニュアルの内容を周知しておく	6
4 避難訓練を実施しましょう	7
(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に、利用者を含めての避難訓練を反復して行う	7

(2) 避難に当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	7
5 記録をしましょう	7
(1) 記録の目的	7
(2) 記録の内容	7
(3) 記録に当たっての配慮事項	7
(4) その他	7
6 不審者への対応手順を定めましょう	8
7 不審者をチェックしましょう	10
(1) 不審者かどうかを見分ける	10
(2) 用件が明らかで正当な場合は、受付に案内する	10
8 退去を求めましょう	10
(1) 不審者侵入時の施設職員の役割分担に従い、他の施設等職員に連絡し、 協力を求める	10
10	
(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	10
(3) 次のような場合は、不審者として「110番」通報する	11
(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	11
11	
(5) 再度侵入したり、施設の周辺に居続けたりする可能性があるため、しばらくの間、対応した施設等職員は、その場に残留して様子を見る	11
(6) 警察に報告し、施設等の周辺のパトロールの強化を依頼し、緊急の場合は 近隣の施設等への情報提供をする	11
9 不審者を隔離し、通報しましょう	11
(1) 別室に案内し、隔離する	11
(2) 暴力行為抑止と退去の説得をする	11
(3) 「110番」に通報するとともに、施設等職員に周知する	11
10 利用者の安全を守りましょう	12
(1) 防御（暴力の抑止と被害の防止）をする	12
(2) 利用者を掌握し、安全を守る	12
(3) 避難の誘導をする	13
11 施設等での事件・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例	14
12 緊急連絡（警察・救急）の要領	15
(1) 110番通報の要領	15
(2) 119番通報の要領	15

## はじめに

神奈川県相模原市の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。

高齢者施設等においては、これまで火災や自然災害への備えについては、一定の基準が設けられ、利用者の安心・安全の確保が図られてきましたが、防犯という観点では十分に配慮されてこなかったと思われます。

しかし、今回の事件発生により、高齢者施設等においても、日頃から防犯意識を高め、防犯対策を心がける必要が生じたと言えます。高齢者施設等においても、地域とのつながりを大切にしつつ、高齢者の尊厳が尊重され、犯罪の被害に合わないよう、安心・安全を確保することが求められています。

本ガイドラインは、高齢者施設等において防犯意識を高め、防犯対策を進めていただくために作成しました。

各高齢者施設等におかれては、その規模、立地条件、設備等の状況を踏まえて、適切な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。

# 第1章 防犯マニュアルの作成

高齢者施設及び介護サービス事業所（以下「施設等」といいます。）においては、施設等の規模、構造・設備、敷地を囲む塀や門の状況、立地条件等、利用者の要介護度、年齢等、職員の数、勤務体制等、施設等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 作成目的

- ① 施設等における防犯対策の具体的な内容や、職員の役割等を明らかにし、防犯体制を確立する。
- ② 防犯マニュアルを作成し周知することにより、施設等だけでなく、利用者の家族、関係機関、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心・安全を守る意識を高める。

## 2 対象施設等

### (1) 高齢者施設

特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム

### (2) 介護サービス事業所のうち次の事業所

特定施設入居者生活介護、短期入所生活介護、短期入所療養介護、通所介護、通所リハビリテーション

## 3 作成上の留意点

### ① シンプルかつ具体的な内容にする

防犯マニュアルは、職員の誰もが、どう行動したらよいか分かるように、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り、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 防犯対策チェックリストを活用する

防犯マニュアルを作成するに当たって重要となる事項や、各施設等で検討してもらいたい事項を、第3章に「防犯対策チェックリスト」としてまとめています。

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確認し、十分に検討してください。

また、防犯マニュアル作成後も、防犯訓練・避難訓練を実施し、このチェックリストを活用して、達成できている点、不十分な点等について検証・把握をし、防犯マニュアルの充実・改善に努めるようにし、万全なものとなるようにしてください。

## 4 盛り込むべき内容

日頃からの安全対策に関する内容と、緊急事態発生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	利用者の家族、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	利用者の要介護度に応じた個別支援計画
②	施設等職員、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」（8～9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 サービスの再開、心のケアその他必要な事項
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、緊急時に一目で分かるように明確にしておきましょう。

## 5 施設等の独自の観点

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

- 1 施設等の状況を把握し、安全確保上の課題を抽出することから始めましょう。
- 2 「フローチャート例」に沿って緊急事態発生時に必要な対応を確認し、適切な役割分担をしましょう。
- 3 内容についても、次のポイントを参考に、各施設等の状況に合う独自の防犯マニュアルを作成しましょう（参照：前項「盛り込むべき内容」）。
  - ◆ 施設等の規模（利用者数、施設等職員数、敷地面積等）
  - ◆ 施設等の状況（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、近隣施設等の有無等）
  - ◆ 利用者の状況（要介護度、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、施設等への理解がある地元住民団体の状況等）

## 6 作成・見直しの手順

施設等職員だけではなく、利用者の家族、関係機関等と協同で行いましょう。

- ① 原案作成  
管理職、安全担当者等が中心となり、各施設等の状況や地域の実情等を踏まえて、国、県等の作成した防犯マニュアルを参考にして、実効性のある原案を作成する。
- ② 協議・修正  
施設等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  
警察や家族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  
全ての施設等職員で協議し、共通理解のもと、「マニュアル案」を完成させる。
- ⑤ 独自の防犯マニュアルの決定  
施設長又は管理者が、各施設等の独自の防犯マニュアルを決定する。

## 7 見直し・改善のポイント

各施設等で作成した独自の防犯マニュアルが、実際に機能するかどうか、防犯の専門家と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、次のポイントをチェックしながら、計画的に見直し・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 施設等設備や通所経路、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。

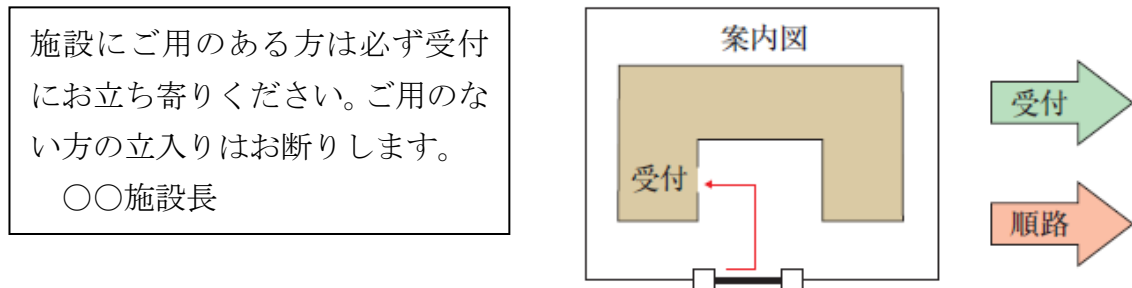
## 第2章 防犯対策のポイント

### 1 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) 施設等への来所者の入口、動線を明確にする

入口付近に案内の看板を設置し、入口や受付に施設等の案内や順路を示しておきます。

(例)



#### (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、施設等の内外を巡視する

- ・ 施設等職員
- ・ ボランティア
- ・ 地域の関係機関等

※ 結果を記録しておく。

#### (4) 施設等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等の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

- ・ 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は、効果的である。

#### (5) 施設等の境界へのフェンスの設置や植栽の剪定をする

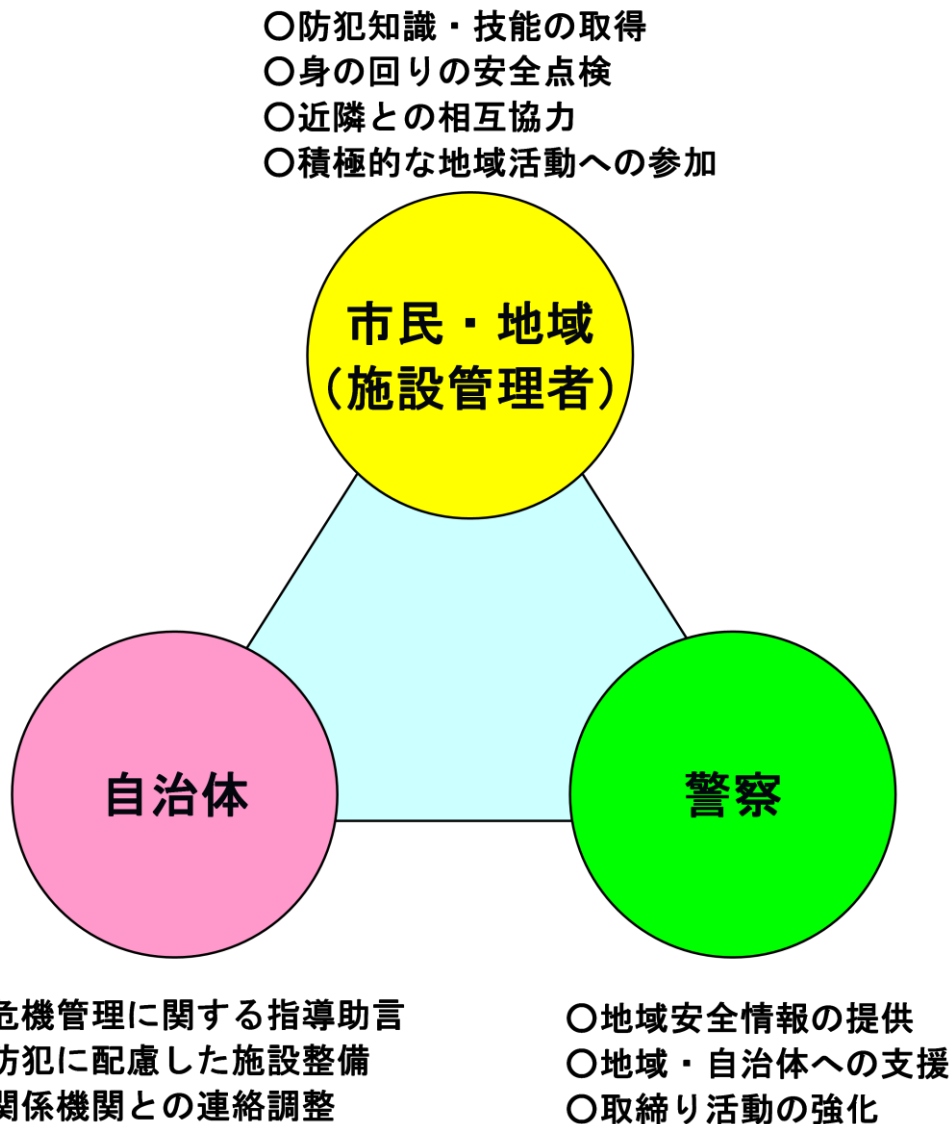
施設等の敷地境界における透視性の高いフェンスの設置や植栽の剪定により、周囲からの自然な視線を常に確保することが可能となり、不審者の発見など防犯上の効果が期待できます。



(6) 家族、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

施設等だけでは、不審者から利用者を守ることはできません。

施設等と利用者の家族、地域、関係機関等が一体となり、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。



【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し、地域に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。

## 2 日頃から緊急事態に備えた役割分担や方法等の体制を整えておきましょう

### (1) 施設等独自の「防犯マニュアル」を作成する

※ 1～3頁を参照してください。

### (2) 緊急時の施設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しておきます。

#### 【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	生活相談員
③ 避難誘導・安全確保	介護主任
④ 不審者への対応	発見者、介護職員
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) 介護職員

※ 役割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。

※ 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。

※ 介護中にやむを得ない事情で担当職員が不在の場合は、近くの職員が把握するよう共通理解をしておく。

※ 利用者の送迎時においても、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。

## 3 利用者に対する安全教育を計画的に進めましょう

### (1) 犯罪被害に合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、逃げるなど、事件に臨んでのとっさの行動の仕方を、利用者に指導しておきます。

### (2) 防犯マニュアルに基づく施設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。

#### 4 避難訓練を実施しましょう

##### (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に、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は、安全管理に努めます。

##### (2) 避難に当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

- ① 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。
- 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。

#### 5 記録をしましょう

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、その結果等を記録することは、適切な対応、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、再発防止対策の立案、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、何をしていたか等）
- ② 利用者の状況（負傷者の状況、避難の状況等）
- ③ 施設等の設備等の破損状況
- ④ 施設等職員、ボランティア等の対応状況（防御、避難誘導、応急手当等）
- ⑤ 負傷した施設等職員等の状況（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、家族等）

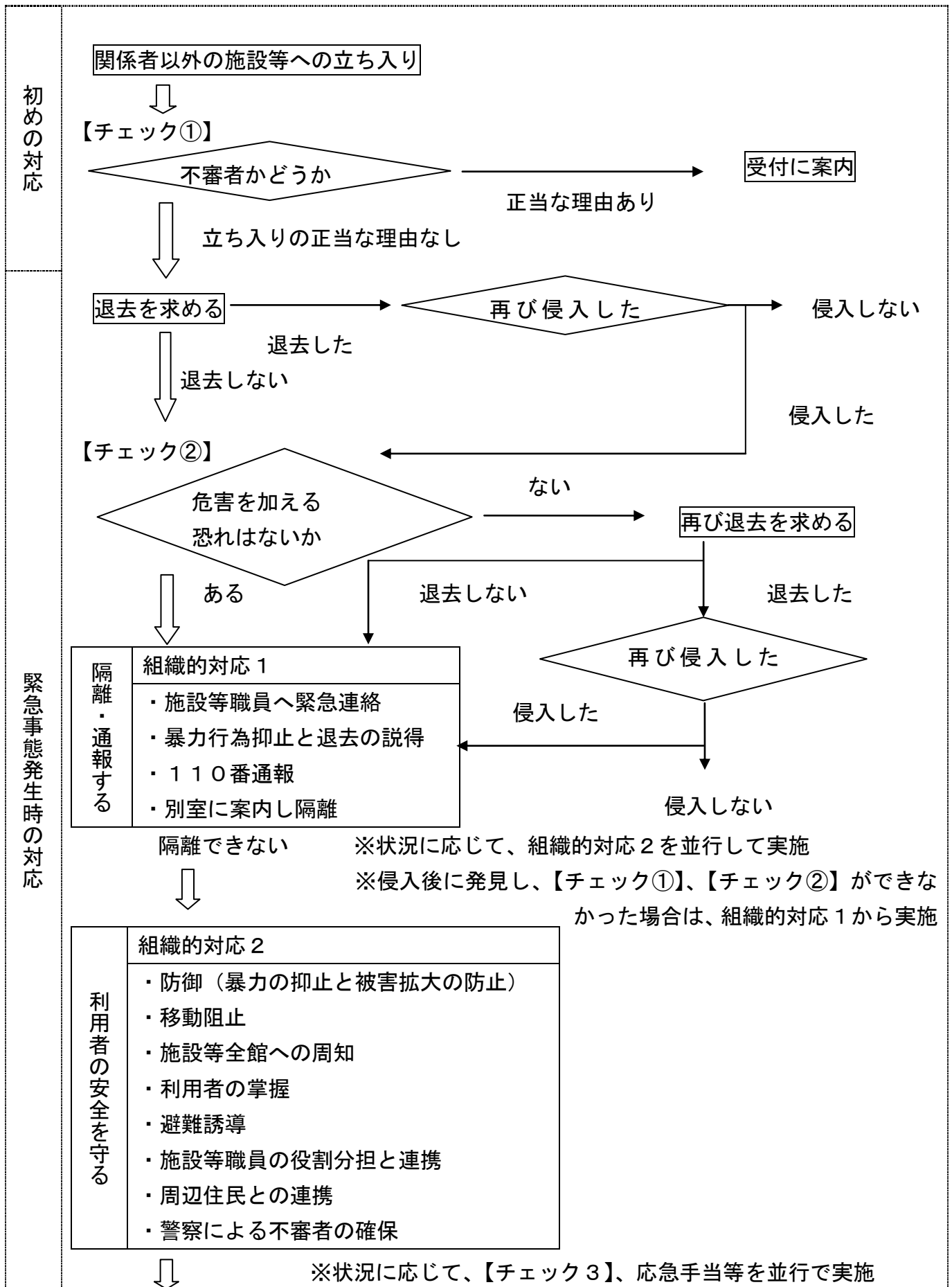
##### (3) 記録に当たっての留意事項

- ① 時系列で記録する。
- ② 正確な内容を記録する。  
※ 事実と推察は、区別しておく。不明なものには、「？」を記入する。
- ③ 箇条書きで簡潔な文にする。
- ④ 重要な箇所にはアンダーラインを引く。
- ⑤ 情報源を備考欄に明記する。

##### (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する。
- ② 状況が明瞭に把握できる記録用紙を工夫する。
- ③ 記録の補助的手段として、ICレコーダー等を有効に活用する。
- ④ 記録は、緊急事態が発生した時には1か所で集中管理する。
- ⑤ プライバシーに配慮をする。

6 不審者への対応手順を定めましょう



↓  
【チェック③】

負傷者がいるか

↓ いる

緊急事態発生時の対応

応急手当等をする	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 救急隊の到着まで応急手当</li><li>・ 速やかな119番通報</li><li>・ 被害者等への心のケア着手</li></ul>
----------	--

↓

事故の対応や措置をする	事件・事故対策本部
	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 情報の整理と提供</li><li>・ 家族等への説明</li><li>・ 心のケア</li><li>・ サービス再開準備</li><li>・ 再発防止対策実施</li><li>・ 報告書の作成</li></ul>

事後の対応等

## 7 不審者をチェックしましょう

施設等には多くの方々が、様々な用事で訪れます。しかし、その中には非常にまれですが、正当な理由もなく、敷地や施設棟に立ち入ったり、立ち入ろうとしたりする者がいます。フローチャート（9～10頁）においては、それらの者を不審者と呼びます。

施設等では、利用者を犯罪被害から守るため、施設等の設備の状況も踏まえて、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」（9頁）、「組織的対応2」（9頁）に移ります。

### （1）不審者かどうかを見分ける

- 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、不審な言動をしたりしていないか。
- 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。
  - ・ 家族なら、利用者の氏名・生年月日が答えられるか。
  - ・ 施設等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たりしていないか。
- 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。

## 8 退去を求めましょう

不審者かどうかのチェックをし、そうである場合は周辺からの退去を求めます。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等職員の役割分担に従い、他の施設等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しましょう。

#### ※「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、緊急事態の発生と理解し、現場に急行できるよう、あらかじめ共通理解をしておく。

### （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メートル離れます。

**(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たりする可能性があるため、しばらくの間、対応した施設等職員は、その場に就いて様子を見る**

**(6) 警察に報告し、施設等の周辺のパトロールの強化を依頼し、緊急の場合は近隣の施設等への情報提供をする**

**9 不審者を隔離し、通報しましょう**

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、極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、別室に案内して隔離、同時に「110番」への通報や施設等職員への緊急連絡等を行う必要があります。

特に、暴力的な言動がある場合は、施設等職員自身の安全のため、適当な距離をとるなど留意しながら、暴力の抑止に努めることが必要です。

隔離ができない、暴力の抑止が困難である場合には、直ちに他の施設等職員と協力し、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なり、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。
- ・ 不審者を先に奥へ案内し、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。
- ・ 他の施設等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**

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

**(3) 「110番」に通報するとともに、施設等職員に周知する**

- ・ 館内緊急通話システム等があれば、活用する。
- ・ 館内放送等で施設等職員に周知する。
- ・ 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、〇棟は、〇〇の廊下でなく、〇〇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。各棟の担当職員は、利用者が部屋にいることを確認してください。他の職員は〇〇に集まってください。」

## 10 利用者の安全を守りましょう

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、複数の施設等職員が周りを取り囲むなどして移動を阻止します。

また、施設等全体に周知して、利用者に被害が発生したり、被害が拡大したり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、警察により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」（9頁）から始めます。

### （1）防御（暴力の抑止と被害の防止）をする

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す。

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、イスなど
- } ※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、職員が掌握し、安全を守る。

※ 施設等の規模等により、他の役割に移行する場合は、近くの施設等職員に掌握・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 施設等職員に緊急連絡する。
- ④ 担当者は、施設内外の巡視をする。

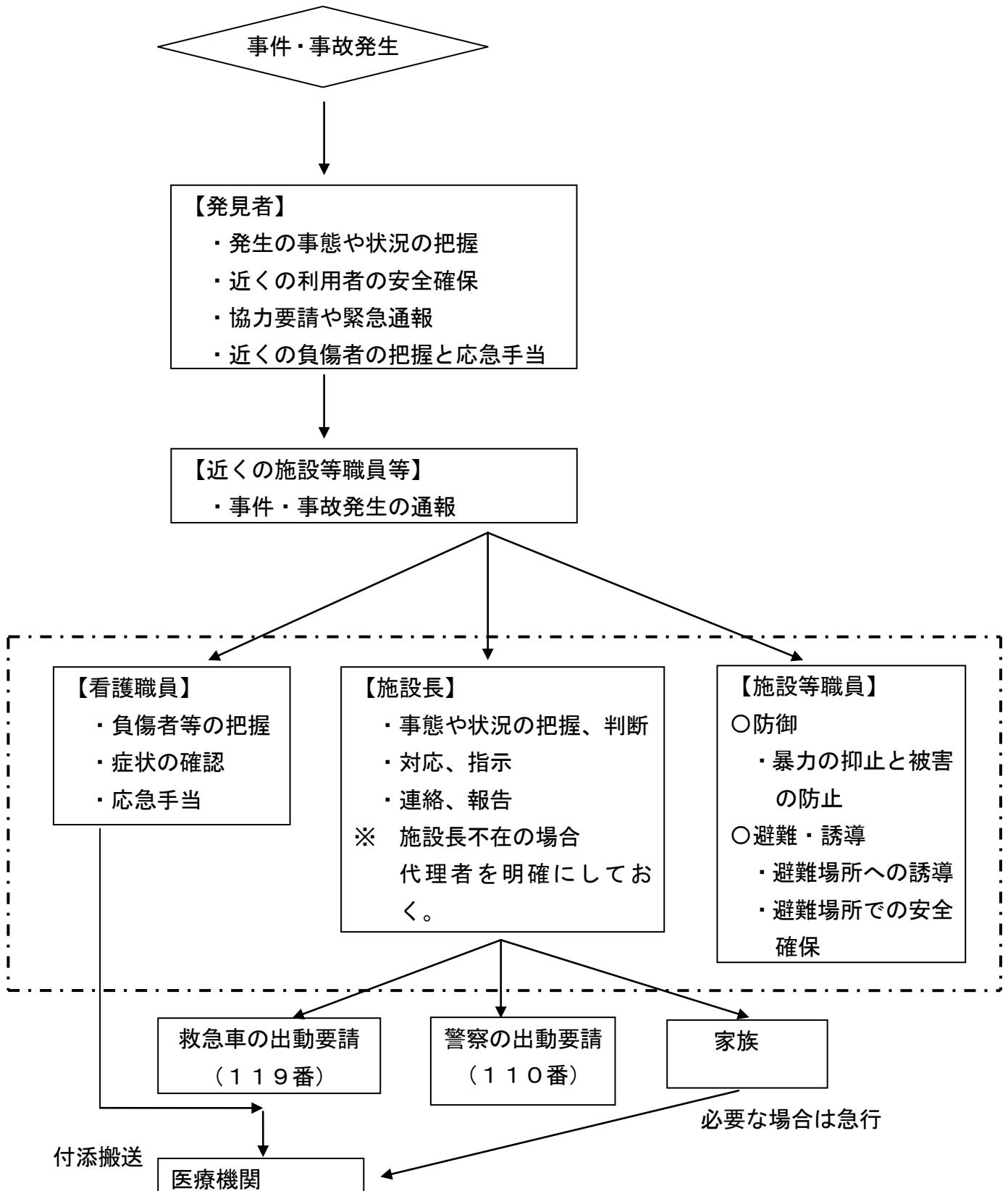
### （3）避難の誘導をする

- ① 活動室、居室等への侵入などの緊急性が低い場合や、移動することにより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、す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は、利用者と不審者の間に施設等職員が入り、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。

## 11 施設等での事件・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



## 12 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地、〇〇園です。  
近くの目標は、〇〇があります。

- ③ 通報者 私は、〇〇園の××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、簡潔に伝える。

### 第3章 防犯対策チェックリスト

各施設等において、このチェックリストを参考に、施設等、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 施設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・事故に関わる情報を収集し、職員会議や施設等内研修等での取り上げ、施設等職員間で情報交換、意見交換を行うなどにより、施設等職員の防犯について意識高揚を図っているか。		
3 全ての施設等職員が、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。		
(2) 施設等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) 施設等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、近隣の施設等と連携して、施設等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 施設等職員や地域住民等のボランティアによる施設等内巡回等により、不審者を早期に発見する体制を整えているか。		

点 検 項 目	評価	今後の改善計画等
<p>6 施設等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。</p> <p>(1) 立て札や看板等による案内・指示を行ったり、順路、入口、受付等を明示したりしているか。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 来所者に最初に出会った施設等職員が、氏名・用件を聞いて、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。</p> <p>(4) 通所時以外は門を閉めるなど、敷地や施設等への入口等を管理可能なものに限定しているか。</p> <p>(5) 開門中は、施設等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がけているか。</p>		
<p>7 施設等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、施設等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て、利用者の安全を確保しているか。</p>		
<p>8 施設等外の活動など施設等の行事において、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。</p> <p>(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。</p> <p>(2) 利用者に対する事前の安全指導を十分に行っているか。</p> <p>(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。</p>		

点 検 項 目	評価	今後の改善計画等		
9 施設等の開放に当たって、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別を明確にし、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、利用者の安全確保について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。				
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) 直ちに施設長、副施設長、介護主任、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。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。				
(2) 警察、消防等の関係機関に対して、隣接する施設等や施設等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。				
(3) 利用者の家族、施設等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家族に連絡がとれる体制等を整えているか。				
(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。				
(5) 緊急対応後、情報の整理と提供、家族への説明等の事後対応や、再発防止対策の検討、サービス再開準備、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 施設等の設備等の面で、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）、施設等の窓、施設等の出入口、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。		
(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）が施設等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。		