

地域に開かれた社会福祉施設等の 防犯・安全確保に関する ハンドブック



はじめに

平成28年7月に、神奈川県障害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。これを受けて、平成28年9月に厚生労働省から「社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について(通知)」が発出されました。この通知では、地域と一体となった開かれた社会福祉施設等となることと安全確保との両立を図るべく、社会福祉施設等と自治体に向け、「社会福祉施設等における点検項目」が提示されました。

同通知の発出後、防犯に係る安全確保体制を確立しつつ、地域に開かれた社会福祉施設等の両立を図るため、平成28年度にまずは各市区町村および社会福祉施設等の防犯に係る取組みの実態を調査しました。この結果、全般的に一定の防犯対策が取られていることが確認できましたが、地域の関係者との連携体制構築ではまだ取組みが進んでいないことが分かりました。また、「地域に開かれた」施設という理念と、「防犯」をどのように実現していくかは難しい課題であることも改めて認識しました。

同調査を踏まえ、防犯に係る取組みのために一体何ができるのかを考えました。一口に社会福祉施設といっても、高齢者施設、障害者施設、児童施設など、その種類はさまざまであり、利用者の違い、地域の違い、施設規模の違い等により、防犯に取り組む上での視点や方法は一様ではありません。検討した結果、様々な施設で実際に取組まれている事例を紹介することが皆さんのお役立ちになるのではないかと考えました。

本ハンドブックは、上の調査を踏まえて対象となる社会福祉施設の方々などにヒアリングを行い、防犯に係る取組みの好事例を収集して、とりまとめたものです。また参考資料として、防犯に係る取組みに関するチェックリストや不審者侵入時の対応フローの例を掲載いたしました。本ハンドブックが、社会福祉施設の防犯に係る取組みにおいて参考としてご活用いただけたら幸いです。

なお、本ハンドブックの作成にあたり、本文記載の各社会福祉施設および自治体の方々から多大なご協力をいただきました。

この場を借りて厚く御礼申し上げます。

平成30年3月
株式会社インターリスク総研

目次

はじめに	2
1. 取組みの全体像	5
① 社会福祉施設等における犯罪と防犯環境	5
② 社会福祉施設等の防犯対策における実態と課題	6
③ 社会福祉施設等の防犯に係る取組み	8
2. ハンドブックの使い方	9
3. ご協力いただいた施設・自治体について	10
本編	12
1. 日常の対応	13
(1) 所内体制と職員の共通理解	13
ケース1 来訪者に配慮しつつ動線管理を実施	13
ケース2 毎日のミーティングと議事録作成で職員の共通理解を醸成	15
ケース3 様々な社会福祉施設等の参加者がグループワークを通じて不審者対応を意見交換	16
ケース4 緊急時の対応に備え、防犯マニュアルを見直し	17
ケース5 施設向けの防犯マニュアル作成指針等を自治体が作成・紹介し、マニュアル整備を促進	19
(2) 不審者情報に係る地域や関係機関等との連携	20
ケース6 地域の住民との日頃の交流で関係構築 防犯情報の提供にもつながる	20
(3) 施設等と利用者の家族の取組み	21
(4) 地域との共同による防犯意識の醸成	22
ケース7 ボランティアを受け入れ、地域貢献活動を通じて開かれた施設を目指す	22
ケース8 地域住民(町内会)と一体となった防災・防犯に係る取組み	23

(5) 施設設備面における防犯に係る安全確保25

ケース9 カメラ、センサー、照明等で敷地内の動きを察知 利用者、家族、職員の安心感を高める…25

ケース10 動線を考慮したカメラの設置と施錠管理27

(6) その他28

ケース11 入所施設における夜間防犯の課題と取組みの方向性28

ケース12 平時の利用者・利用者家族・職員等との関係性構築を通じた防犯対策 …29

■ 2. 緊急時の対応31

(1) 不審者情報がある場合の連絡体制や想定される危害等に即した警戒態勢31

ケース13 自治体の情報配信メールに登録し、不審者情報を受領31

(2) 不審者が立ち入った場合の連絡・通報体制や職員の協力体制、入所者等への避難誘導等…32

ケース14 事前予告なしで不審者対応訓練を実施 緊急対応の実効性を高める …32

参考資料編34

1. 防犯に係る取組みチェックリスト *日常、緊急時の対応35

2. 不審者侵入への緊急対応フロー *緊急時の対応40

3. 厚生労働省「社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について(通知)」 平成28年9月 …41

1. 取組みの全体像

① 社会福祉施設等における犯罪と防犯環境

想定される犯罪

一般的に、住居では窃盗など身近な生活犯罪をはじめとして、強盗や殺傷などの犯罪が発生する可能性があり、社会福祉施設等でも同様の犯罪が想定されます。また、社会福祉施設等では、犯罪にいたらないものも含めて利用者の家族や職員（元職員含む）によるトラブルが生じることも考えられます（利用者を引き戻そうとする家族、施設に不満を持つ職員など）。

身近な生活犯罪	・侵入窃盗 ・乗り物盗・車上狙い ・いたづら ・性犯罪・覗き
凶悪な犯罪	・侵入強盗 ・殺傷目的の押し込み
その他	・家族、職員（元職員）などのトラブル

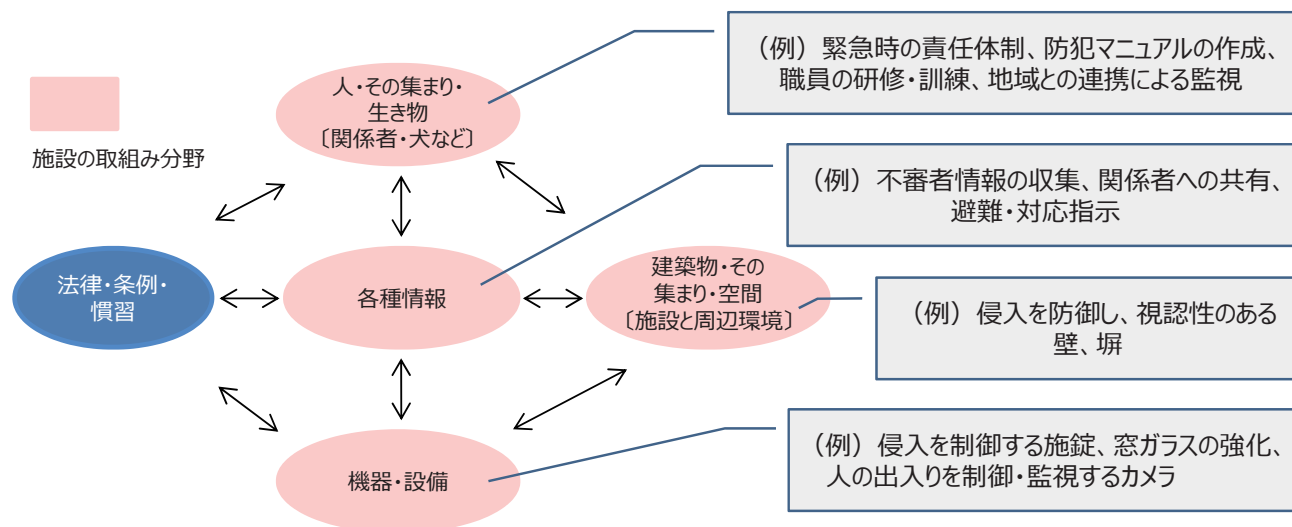
<社会福祉施設等で想定される犯罪（例）>

（出典：清永他「防犯環境設計の基礎」（2010年）彰国社、を参考にインターリスク総研にて一部加筆）

防犯環境づくり

防犯のための環境（防犯環境）づくりに向けて、個々の施設では機器・設備の整備などのハード面のみでなく、不審者に関する情報の収集や人の教育、地域と連携した防犯などソフト面の対策が必要となります。

また、自治体は防犯のためのまちづくりとして、法律・条令等の策定（含む補助金支援の制度整備）や防犯に関する情報提供を通じて、これら施設の取組みを支援することが求められます。



<防犯環境を実現する5つの分野>

（出典：清永他「防犯環境設計の基礎」（2010年）彰国社、を参考にインターリスク総研にて一部加筆）

② 社会福祉施設等の防犯対策における実態と課題

防犯取組みの実態

平成28年度に社会福祉施設等を対象として実施されたアンケート調査*では、全般的になんらかの防犯対策が取られていることが確認できましたが、地域の関係者との連携体制構築ではまだ取組みが進んでいないことが分かりました。今後、防犯対策をさらに促進するための施設内の取組みとともに、地域住民、地域組織、近隣の社会福祉施設等との情報共有の仕組み、警察など関係機関との連携などがさらに強化されることが期待されます。

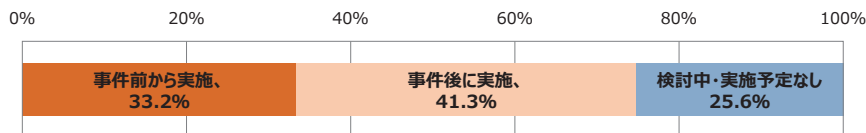
*「平成28年度厚生労働省社会福祉推進事業 社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保対策の実態調査」(株)インターリスク総研

アンケート結果（概要）

①職員への教育・周知

様々なリスクに関する職員の共通理解の醸成については、約7割が実施している。

※相模原事件以前からは約3割、事件後は約4割。



②施設内での安全確保の体制構築等（ソフト面）

→ 概ね全ての施設で状況に応じて実施

(ア) いずれかの体制構築を実施している。(99%)

職員の緊急連絡先の整備、利用者・家族の連絡先の整備、各連絡先の施設内共有、安全確保に関する責任者の指定、防犯に関するマニュアルの策定

(イ) いずれかの取組を実施している。(99%)

避難経路や避難場所の確認、外部からの出入りの確認、外部からの出入りの制限、施設や施設外活動場所の危険箇所の把握、利用者・家族に対する情報提供、利用者・職員とそれ以外の人の区別

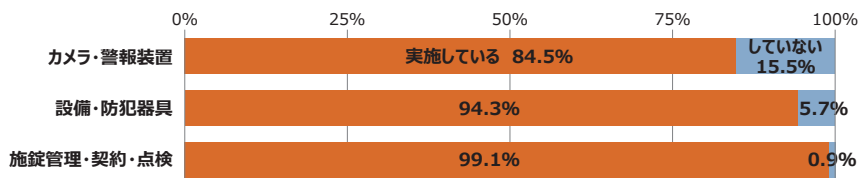
③施設設備・警備面における安全確保（ハード面）

→ 概ね全ての施設で状況に応じて実施

(ア) カメラ、警報装置の設置 (85%)

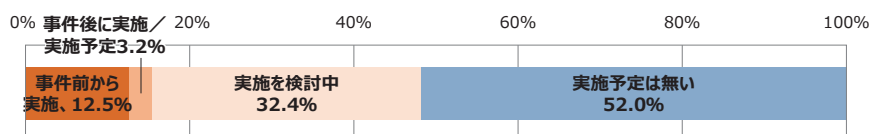
(イ) 防犯ベル等の設備、防犯用具の確保 (94%)

(ウ) 施錠管理、警備会社等との契約、設備の点検 (99%)



④関係者との連携体制

地域住民と共同した防犯に向けた取組みに関しては、「構築方法がわからない」、「過疎地で高齢者が多いことから防犯体制の構築が困難」などの理由から実施予定は無いとする回答が約半数、残り半数実施または実施を検討中と回答。



(出典:「平成28年度厚生労働省社会福祉推進事業 社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保対策の実態調査」(株)インターリスク総研)

防犯と開かれた施設との両立

- これまで多くの社会福祉施設等では、地域の人々に施設と利用者を知ってもらうため様々なイベントを開催したり、地域の行事に積極的に参加したりと「開かれた施設」を目指した取組みをしてきました。
- 施設が社会から孤立することで、施設の活動への理解・協力が得られないばかりか、施設や利用者への偏見や敵意を生み出すおそれもあるからです。
- これについて、防犯強化が「開かれた施設」を阻害するのではないかと懸念する施設の方の声も聞かれます。
- しかしながら、防犯の強化は必ずしも「開かれた施設」を阻害するものでもありません。これらを両立するために来訪者を妨げない範囲で防犯体制を強化することは可能であり、そのためにはハード面はもとより、日常からの心がけや、緊急時の対応の備えに向けた人づくりなどソフト面の対策強化が特に重要となります。
- 現在、厚生労働省は「地域共生社会」の実現に向けた地域づくりを進めており、これは、地域住民が地域における課題を他人事としてではなく「我が事」ととらえて地域の福祉に貢献すること、また、地域の施設や様々な機関が自治体と連携・協力して、高齢者、障害者、児童などの分野が縦割りではなく、分け隔てなく「丸ごと」福祉サービスを提供するまちづくりを目指すものです。
- これらの考えによる取組みが浸透していけば、情報共有や協働などの地域連携を進めていくことが、地域の福祉力の強化、さらには、施設の防犯・安全確保の強化にもつながります。そのため、防犯対策という観点からも、地域に開かれた施設を目指して取組みを継続していくことが極めて重要です。

コラム

防犯・安全確保の基盤となる地域力(地域共生社会の実現)の考え方

- 地域社会は、少子高齢・人口減少社会が進展する中で、自治会・町内会の加入率は減少し続け、地域で課題を解決していくという地域力、あるいはお互いに支え合い共生していけるような地域の福祉力が脆弱になりつつあります。
- 「ニッポン一億総活躍プラン」では、「子供・高齢者・障害者など全ての人々が地域、暮らし、生きがいを共に創り、高め合うことができる「地域共生社会」を実現する」としています。
- 日常の活動を通じた関係づくりなど参加や協働の機会を増やしていく取組み、自立生活が可能となるような取組みを通じて、地域の中で重層的なセーフティネットを構築することができます。

*地域共生社会に向けた地域づくりを促進するための取組み

厚生労働省「地域力強化検討会」の「最終とりまとめ」は以下の取組みを提言しています。

- 他人事を「我が事」に変えていくような働きかけを行う機能
- 身近な圏域で「複合課題丸ごと」「世帯丸ごと」「とりあえずの丸ごと」を受け止める場
- 市町村域や広域での包括的な相談支援体制

③社会福祉施設等の防犯に係る取組み

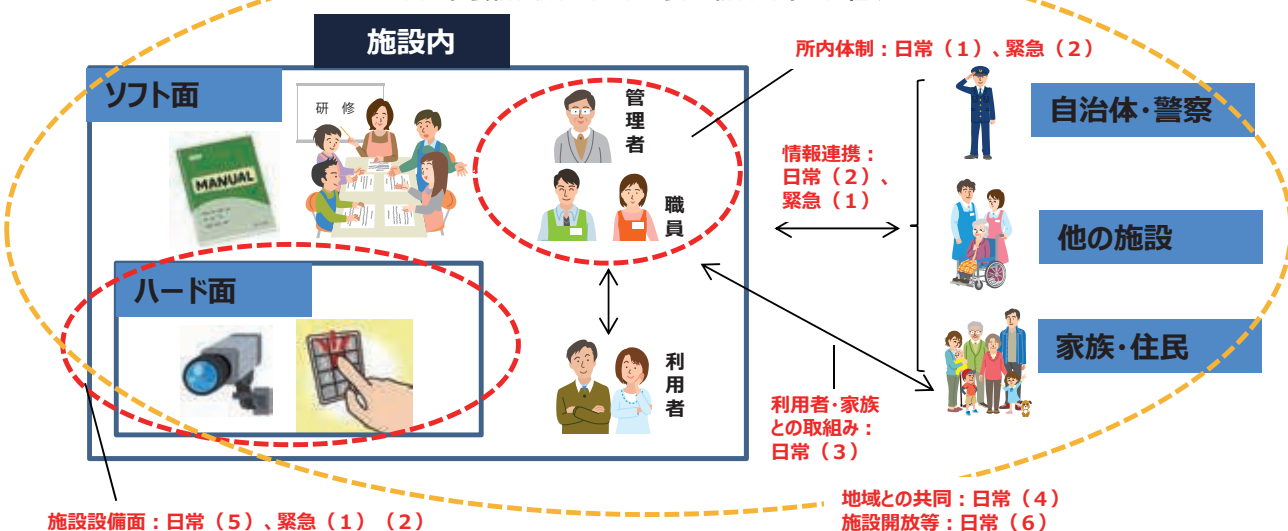
厚生労働省のガイドライン*では、社会福祉施設等が防犯のために普段から行うこと、また緊急時に備えて行うことを示しています(詳細は参考資料3. 41ページ参照)。本書ではこれらの項目を参考にしつつ、社会福祉施設等に必要な防犯対策の具体的な事例を紹介いたします。

*「社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について(通知)」(平成28年9月)厚生労働省

社会福祉施設等に求められる防犯対策の枠組み

	日常の対応 (普段から行うこと)	緊急時の対応 (いざというときに行うこと)
ソフト面 (①一人ひとりの存在を知ってもらうために取組むことや、②情報連携や安全確保のための手順やルールを決めること)	①一人ひとりの存在を知ってもらうために取組むこと(及びその際の防犯体制) (4) 地域との共同による防犯意識の醸成 (6) 施設開放又は施設外活動における安全確保・通所施設における利用者の来所及び帰宅時における安全確保 *注:(6)は本編の事例紹介では割愛 ②情報連携や安全確保のための手順やルールを決めること (1) 所内体制と職員の共通理解 (2) 不審者情報に係る地域や関係機関等との連携 (3) 施設等と利用者の家族の取組み	(1) 不審者情報がある場合の連絡体制や想定される危害等に即した警戒態勢 (2) 不審者が立ち入った場合の連絡・通報体制や職員の協力体制、入所者等への避難誘導等
ハード面 (一人ひとりを守るために考えられる設備面の取組み)	(5) 施設設備面における防犯に係る安全確保	

図：社会福祉施設等に求められる防犯対策の枠組み



2. ハンドブックの使い方

防犯取組み事例

種類と規模の異なる様々な社会福祉施設の取組み事例を掲載しました。保育園から高齢者施設まで、利用者が10人程度の小規模施設から、100人を超える大規模施設まで含まれています。

また平成28年9月の厚生労働省による「社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について（通知）」を参考に所内体制と職員の共通理解や、地域との協同による防犯意識の醸成などテーマごとに取組み事例を記載しました。また、各事例紹介の最後には、「活用方法」として同取組みを皆さんの施設で利用される際のポイントを解説しています。

皆さんの施設の事情に共通する事例を参照し、活用していただければ幸いです。

防犯取組みチェックリスト

施設で日常及び緊急時に行うべき防犯取組み・対応の一覧を示しています。各施設の防犯体制の現状を確認する場合などにご使用ください。なお、本チェックリストはあくまで一例であり、施設の種類や規模によっては該当しない事項なども含まれている場合があります。自身の施設に合わせて、独自のチェックリストを作成するなど、適宜ご活用いただければ幸いです。

不審者侵入への緊急対応フロー

不審者が施設に侵入した場合に、どのような判断を行い、その結果どのような行動をすべきかについて緊急対応をフローで示しています。各施設の防犯体制の現状を確認する場合などにご使用ください。なお、本チェックリストはあくまで一例であり、施設の種類や規模によっては該当しない事項なども含まれている場合があります。自身の施設に合わせて、独自のフローを作成するなど、適宜ご活用いただければ幸いです。

継続的な改善の取組みを推奨

既に皆さん十分にご承知のことと思いますが、これらの防犯取組みの導入には資金などの面で様々な制約があり、理想的な防犯体制を短期間で構築するのは容易ではない場合もあるかと思います。しかし取組み事例には、防犯設備の導入だけでなく、不審者情報の共有や緊急時の役割の明確化など、比較的制約は少ないですが、大きな効果のあるものも含まれています。

まずは皆さんの施設の種類・規模、その他事情を踏まえて、中長期的な目標を立てながら、可能なところから実行していただければ幸いです。また、毎年実行した内容を振り返って、次年度の計画を立てるといった段階的な手続きを踏んで、防犯取組み強化を推進されていくよう推奨いたします。

3. ご協力いただいた施設・自治体について

本ハンドブック作成にあたり、以下の施設・自治体の皆さまにご協力いただきました。

*以下本編での掲載順に記載させていただいております

種別	法人名・施設名 (所在地)	概 要	掲載
障害	社会福祉法人啓仁会 天草整肢園 苓龍苑 天草更生園 (熊本県天草郡苓北町)	天草整肢園：生活介護、施設入所支援(定員各50名) 苓龍苑：生活介護、施設入所支援(定員各40名) 短期入所(定員3名) 天草更生園：生活介護、施設入所支援(定員各60名) 就労継続支援A型(定員10名) 就労継続支援B型(定員40名) 共同生活援助事業(定員20名) 職員：116名(パート含む)	ケース1 ケース9
障害	特定非営利活動法人おひさまの会 生活介護事業所おひさま (愛知県西尾市)	生活介護(定員：20名) 日中一時支援(定員：10名) 職員：4名、パート：7名	ケース2 ケース6
自治体	西尾市健康福祉部福祉課	—	ケース3
高齢	社会福祉法人六親会 特別養護老人ホームプレーゲ船橋 養護老人ホーム豊寿園 (千葉県船橋市)	プレーゲ船橋(入所：90名、ショートステイ：10名) 豊寿園(52床) 職員：約60名(両施設合算)	ケース4 ケース10 ケース13
自治体	長崎県福祉保健部障害福祉課	—	ケース5
自治体	長崎市福祉部障害福祉課	—	ケース5
障害	社会福祉法人滋賀県障害児協会 湖南ホームタウン (滋賀県守山市)	生活介護(定員：40名) 施設入所支援(定員：40名) 短期入所(福祉型定員：7名、医療型定員：2名) 職員：86名(パート等含む)	ケース7
障害	社会福祉法人旭川荘 (岡山県岡山市)	約85の事業所・施設を運営 最大規模：療育医療センター400床、職員400名程度 その他入所施設：60～100床、職員ほぼ同数	ケース8
高齢	社会福祉法人旭生会 旭ヶ丘園 (鹿児島県鹿児島市)	特別養護老人ホーム(入所：80名、ショートステイ：14名) ケアハウス(30名)、デイサービス(40名)、居宅介護支援 事業所、訪問介護、訪問看護、定期巡回型随時対応型訪 問介護看護、有料老人ホーム、デイサービス(地域密着型)、 児童発達支援事業所 職員：165名	ケース12
児童	社会福祉法人たんぽぽ たちばら保育園 (島根県雲南市)	認可保育所(定員：30名)	ケース14

本 編

日常の対応

緊急時の対応

(1) 所内体制と職員の共通理解

- 防犯取組みとしてまずは、防犯・安全確保の責任者を任命するなど組織的な対応を決めておくことが望まれます。
- その上で、人の出入りの管理、立ち入り領域の管理、施錠管理、避難経路、緊急連絡網などの運用ルールを決めて適切に行います。【ケース1】では外部からの来訪者への声かけなどの出入りの管理を行っているケースを紹介します。
- また、ルールを決めるだけでなく、ルールが徹底されるよう防犯に関する職員の意識と知識の向上も望まれます。【ケース2】では、毎日のミーティング実施と議事録として記録を残すことで、参加していなかった職員にも話し合われた情報を共有することができている事例を紹介します。
- 防犯情報の共有・意識と知識の向上とともに、必要なことは職員へ防犯に関する研修・訓練を実施することです。【ケース3】では、自治体が主導して複数の事業者の関係者が一堂に会して、グループワークを通じて防犯に対する意見交換を行っている事例を紹介します。
- 【ケース4】【ケース5】では、防犯マニュアルの改善を行った事例、マニュアル作成の促進のため、自治体でマニュアル作成の指針等を作成した事例を紹介します。



ケース 1 来訪者に配慮しつつ 動線管理を実施

◆**取組主体** 社会福祉法人啓仁会 障害者支援施設 天草整肢園、苓龍苑、天草更生園（障害）

取組概要

来訪者に過度のプレッシャーを与えず動線を管理

- 職員による訪問者への声かけ、訪問者の受付実施、訪問者の活動範囲を制限する依頼文書など、訪問者へ過度のプレッシャーを与えないような方法で、動線管理を行い、不審者の侵入を防いでいる。

対 策	概 要
声かけ	来訪者には積極的に声をかける。
受付の実施	面会者については事務所で受付表に記入を依頼する。 飛び込みの業者など、顔見知りではない方に対しては事務所で全て対応し、施設内へ立ち入らせない。
声かけの依頼文書	建物の出入口には「事務所に声をかけてください」という依頼文書を掲示している。 居室エリアに向かう廊下には「家族と関係者のみ立ち入り可」という立札を設置している。
施設主催のイベント対応	外部の不特定多数の人が来場する施設内イベントなどの場合、参加者全員に目が届くように会場内の職員配置をしている。

取組特徴

開かれた施設への配慮

工夫した点

- 不審者の侵入を防ぐといっても、実際には誰が「不審者」に該当するのか判断は容易ではない。例え顔見知りでも利用者の家族である可能性もあるため、早い段階から積極的に不審者扱いした対応はできない。そのため、顔見知りでない場合は失礼のないよう配慮し、声をかけるようにしている。なお、夜間であれば外部からの侵入者は基本的には全員不審者であると判断できるため、迅速に不審者対応をするよう心掛けている。

活用方法

来訪者との関係づくりに向けて

- 訪問者への声かけを意識的に行えるようどのように声かけするか、どのように不審な点を見分けるか、そしてもし相手が不審な行動をとった場合にどう対応するか、予め手順を明確にした上で、職員に対して教育を行う。

ケース 2

毎日のミーティングと議事録作成で 職員の共通理解を醸成

◆**取組主体** 特定非営利活動法人おひさまの会（障害）

取組概要

職員間の情報共有を毎日行い共通認識の醸成

- 毎日30分～1時間、職員4名でその日の振り返りとより良い支援を目指してミーティングを実施し、議事録を作成している。パート職員には議事録を確認してもらい、特別な事柄は口頭でも伝達して情報共有している。
- 所管する愛知県西尾市が作成している危機管理ガイドラインについて、緊急時の対応フローなど必要に応じて確認するようにしている。今のところ緊急時対応を実施したことはないが、全職員に徹底している。
- ヒヤリハット報告書の記載においては、通常は事故に関することが多くなるが、不審者に関するヒヤリハットも記載対象としている。

取組特徴

普段からのコミュニケーションが理解・意識の向上につながる

成果・効果

- おひさまの会では職員数も少ないことから、ミーティングだけでなく、日頃から口頭による情報共有・連携が図られている。このような活動を通じて、特に防犯マニュアルを作成していないものの、不審者侵入時の対応方法や避難ルートなど、書面に記載しなくても全員が共通して理解することができている。

今後の課題

- 平成28年に神奈川県障害者支援施設で発生した事件を受けて新たな対策を検討する事業所もあるが、おひさまの会ではこれまでに実施してきた対応事項を主体とし、そこに防犯に関する視点も意識して対応していく方針としている。
- 職員の理解・意識向上、円滑なコミュニケーションは職員自身の健康状態が保たれてのこと。今後は、感情のコントロールの仕方を学ぶ「アンガーマネジメント研修」など、職員自身が心身共に健康でいられるような配慮も必要と感じている。職員個人がストレスをためないようにすることで、業務に対する不満や、虐待防止にもつながると考えている。不満を抱いたまま退職するようなことがないよう、職員にも配慮した取組みが必要と考えている。

活用方法

日々の情報共有

- 日々行われる業務上のミーティングの中で、利用者の状況や必要な対処方法などとともに、普段から防犯体制や必要な対策について話し合いを行い、その記録を残し、関係する職員等が常に閲覧できるような仕組み作りを目指す。
- また、日々の業務におけるコミュニケーションを促進して、防犯に関する理解・意識の向上をはかる。

ケース 3

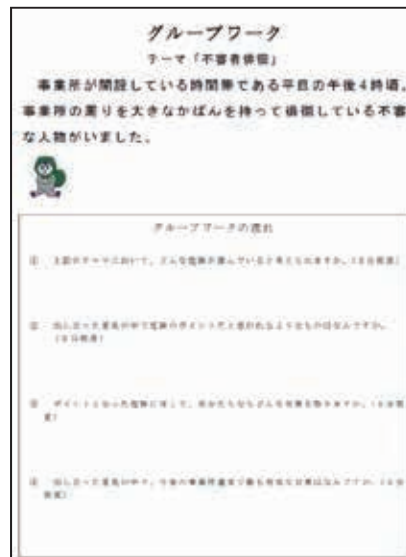
様々な社会福祉施設等の参加者がグループワークを通じて不審者対応を意見交換

◆取組主体 愛知県西尾市健康福祉部福祉課

取組概要

様々な施設の参加者がグループで意見交換

- 西尾市は事業所向け研修会の一テーマとして「不審者徘徊」をテーマにグループワークを実施。
- 参加者および市の職員含め4～5人で1グループとし、グループごとに事業所周辺で不審者が徘徊している場合の「危険と思うポイント」や「どんな対策をとるべきか」などを検討して、最後にグループごとに発表する流れとした。
- 参加者は事業所のトップから、現場の支援員まで幅広く、各事業所から1～2名、全体で25名程度が参加。



<グループワーク資料>

取組特徴

防犯という視点から新たな気づき

工夫した点

- 提示したテーマに対する明確な回答を導き出すことが目的ではなく、異なる事業所の職員同士で意見交換することで、色々な気づきを得てもらうことを目的とするために、グループワークという形式での研修とした。

成果・効果

- 市担当者によれば、「これまでは事業所内での事故防止を中心に防止策を検討することが多かったが、防犯対策の検討も必要であるということにも関心が向くようになった」との意見が参加者から聞かれた。また、「グループワークの発表の中で、防犯に関する検討を進める中で防災についても同様に、訓練実施の必要性や警察等との連携が必要」という発表があり、参加者の気づきを促すことができた」との声もあり。

【参加した方の声を直接聞いてみました】

“他事業所の方々と意見交換ができ、自事業所で実施していない防犯対策などの運用等(さすまたの使用、警備会社のセキュリティ、マニュアルの作成など)に関する有益な情報が得られました。”

活用方法

グループワークの流れ・時間(例)

- テーマの提示(過去例:平日の午後4時ごろ、事務所の周りを大きなかばんを持って徘徊している不審な人物あり)
- 次の項目についてグループで意見交換(各5分程度)
どんな危険が潜んでいるか、危険のポイントはどこか、危険に対し、自分ならどう対応するか、今後の事業所運営で最も有効な対策は何か
- グループごとに意見交換した内容を発表

ケース 4

緊急時の対応に備え、 防犯マニュアルを見直し

◆取組主体 社会福祉法人六親会 特別養護老人ホームプレーグ船橋/ 養護老人ホーム豊寿園（高齢）

取組概要

神奈川の事件を契機にマニュアルを見直し

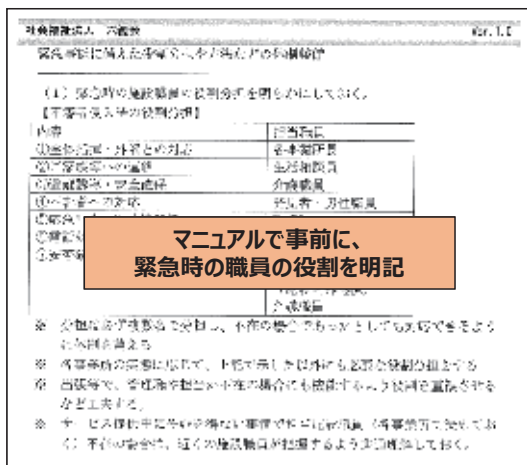
- 盗難が多発したことから防犯マニュアルを作成したが、事件発生以降、不審者対応も含めマニュアル全体の見直しを実施した。



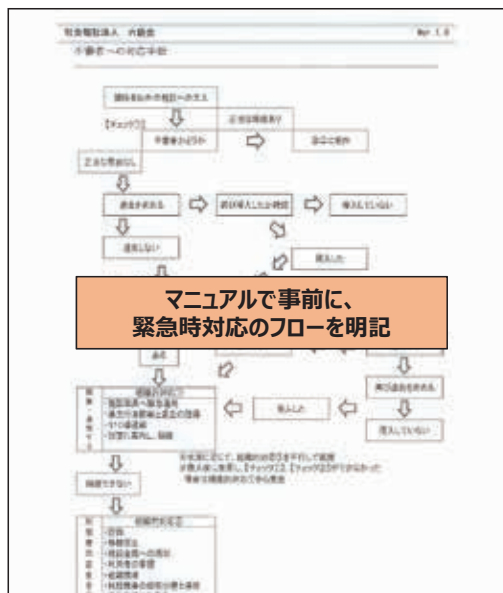
<施設外観>

社会福祉法人 六親会		Ver. 1.0
目 次		
社会福祉法人 六親会		
目次		ページ
1. 目的		4P
2. 対象者の人権の尊重		5P
3. 緊急事態に備える体制や方法などの対応策		7P
4. 施設内の安全確保		8P
5. 不審者への対応		9P
6. 不審者の対応		11P
7. 対応方法を定める		11P
8. 施設・設備		12P
9. 生活者の安全を守る		13P
10. 施設設備における安全の確保		15P
11. 施設内での安全確保		16P
12. 緊急時の対応		17P

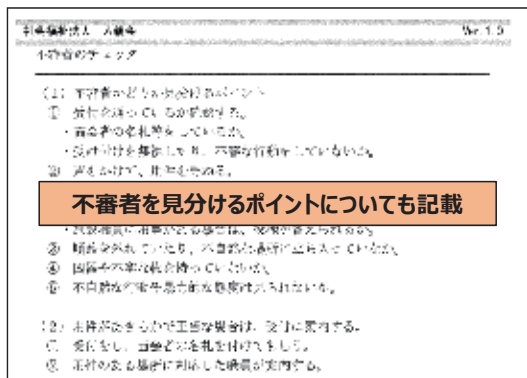
<六親会 防犯マニュアル目次>



マニュアルで事前に、
緊急時の職員の役割を明記



マニュアルで事前に、
緊急時対応のフローを明記



不審者を見分けるポイントについても記載

取組特徴

厚生労働省の通知を基準に、警察にアドバイスを受け作成

工夫した点

- 基本的には厚生労働省の通知を参考に独自で検討・作成した。一方、実際にどのような対応が必要になるかは、警察と相談しながら作成を進めた。
- 複数のエリアに種類の異なる施設があるが、防犯マニュアルの内容については施設建物の形状が異なり、施錠箇所や施錠方法が同一ではない。そのため、それぞれの施設に合わせた仕組みを検討し、マニュアルを作成している。

苦労した点・今後の展開

- マニュアルを作成したが、今後の課題は実動訓練などを本格的に実施して職員の意識を向上させていくこと。不審者侵入時には空き部屋に誘導し、その後利用者の避難誘導を実施することとしているが、臨機応変な対応が求められる。まずは、職員の全体会議の場で防犯マニュアルを確認しながら、どういう活動をすべきかについて職員同士で意見交換するなどの研修を実施している。
- 平成28年に神奈川県障害者支援施設で発生した事件の発生直後は職員の意識も高かったが、時間が経過するなかで薄れてきている。事件では元職員の犯行だったため、法人全体として現職の職員を対象とした人権教育をしっかりと行わなければならないと考えている。
- 人権教育だけでなく、守秘義務の徹底やハラスメントなども含め、あらゆる面から職員育成を進めている。在籍中だけでなく退職後にも問題が発生しないよう職員育成に力を注いでいる。

活用方法

マニュアル作成・導入の流れ(例)

- 厚生労働省の通知を参考に、既存の防災、防犯マニュアル等との関係を整理して記載項目を選択する。
- 警察など専門家の意見を取り入れて、必要に応じ加筆・修正する。
- 職員にマニュアルを開示・説明し、閲覧できるようにする。
- 職員に対して訓練を実施する。

ケース 5

施設向けの防犯マニュアル作成指針等を自治体が作成・紹介し、マニュアル整備を促進

◆取組主体 長崎県障害福祉課/長崎市福祉部障害福祉課

取組概要

県で防犯マニュアルを作成し、各自治体で普及を促進

- 長崎県として、障害者入所施設向けに防犯マニュアル策定のための指針やマニュアルの雛形、その他関連する様式を作成・公表している。県下の障害者入所施設は必須、グループホームは推奨とし、各施設でマニュアル作成を要請した。施設ごとに状況が異なるため、標準化されたマニュアルを示すのではなく、指針とマニュアルの雛形を示すかたちとしている。
- 長崎市では管下の障害者支援施設に対し、県が公表している防犯マニュアルの指針等を参考に作成するよう指導している。



<防犯マニュアル作成指針>

取組特徴

防犯マニュアル作成の必要性を改めて認識

経緯・工夫した点

- 平成28年に神奈川県内の障害者支援施設で発生した事件の発生直後、県内の障害者入所施設(45施設)を対象に防犯設備、マニュアル、訓練など防犯の取組み状況について実態調査を実施した。防犯マニュアル作成済みと回答した施設は1~2施設だったため、作成を促す取組みが必要と感じた。
- 各施設で作成する防犯マニュアルの内容は、個別の事情を勘案したものになると思われるが、参考となる資料がなければ取組めないのではないかと考え、県として厚生労働省の「通知」や他自治体の資料を参考に作成例を示すこととした。また、指針策定に際しては他の自治体等が作成したものを参考とした。

成果・効果

- 防犯マニュアルの作成状況は、入所施設45施設のうち40施設で完了を確認している。各施設で防犯マニュアルを作成するにあたり、職員同士で検討を進めることが防犯意識の醸成にもつながるため「作る過程も重要」と伝えている。

活用方法

以下のように、マニュアル作成の指針と、マニュアル雛形、関連する様式が示されており、福祉施設でも利用しやすい。

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| ●防犯対策マニュアル指針(マニュアルの作成手順) | ●緊急時の役割分担(サンプル) |
| ●防犯対策マニュアル(雛形) | ●不審者対応の流れ(サンプル) |
| ●防犯設備チェックリスト(様式) | ●緊急連絡の要領(サンプル) |
| ●緊急連絡網(様式) | |

★長崎県ホームページでも公開：ホーム>分類で探す>福祉・保健>障がい者>防犯対策マニュアルの策定(<http://www.pref.nagasaki.jp/bunrui/hukushi-hoken/shogaisha/bouhan/268060.html>)

(2) 不審者情報に係る地域や関係機関等との連携

- 防犯にかかわらず日頃から、自治体や警察、町内会や地域の防犯協会、近隣の学校や社会福祉施設など、地域団体等と連絡が取れる関係性をもっておくことで、防犯に係る情報も早い段階から取得することができ、施設内での職員周知や施設管理の徹底など対策を講じることができるようになります。
- 【ケース6】として、地域住民の方々や親の会などと良好な関係構築に努めて、不審者情報なども速やかに入手できる体制ができている事例について紹介します。

ケース 6

地域の住民との日頃の交流で関係構築 防犯情報の提供にもつながる

◆取組主体 特定非営利活動法人おひさまの会（障害）

取組概要

親しい地域の方々から防犯情報の提供も

- 利用者の生活支援の一環として、ペットボトルや空き缶などのリサイクル作業を行っているが、近隣住民の方々が、親切に事業所へ直接持ち込んでくれることが毎日のように行われている。また、近隣の住民の方から農作物などを差し入れてくれることもある。このように、地域の方々との日頃から交流が図られており、顔見知りの関係である。来所時に住民の方から防犯に関わる情報提供を受けることもある。

取組特徴

あいさつなど日頃の心掛けが大切

工夫した点

- 日頃から近隣の方々へのあいさつを欠かさず行うようにし、円滑な地域連携が図れるよう意識している。おひさまの会は地域の方々が会員となっているNPO法人であり、定例会を月に1回開催し、情報交換を行っている。また、会員の方が会員以外の近隣住民の方ともつながっているため、直接の関わりがなくとも、事業所に関する理解が促されていると思う。
- 親の会に参加している方も多く、そのつながりでの連携や情報共有なども行われている。

成果・効果

- 地域の方、職員、利用者がみな顔見知りの関係ができているため、防犯に対する対策にもなっているとおひさまの会では考えている。地域の方々のご理解・ご協力あってこそ、施設の防犯が成り立つ。

活用方法

日々の交流

- 日々のあいさつやイベントへの参加などを通じて、地域住民と交流をはかり、防犯情報の提供も含め日頃から円滑なコミュニケーションに努める。

(3) 施設等と利用者の家族の取組み

防犯にかかる家族への説明・連絡体制についても再度確認を

- 事故や災害が発生した場合の対応事項などについては、従来より家族へ説明を行っており、また緊急連絡網なども整備されているなど、連絡体制についても構築済の施設・事業所が多いと推察します。
- しかしながら、防犯にかかる施設・事業所の取組みについてはきちんと説明できていない施設・事業所もあるのではないのでしょうか。改めて家族へ説明する機会を設け、連絡体制や連絡手段・避難経路等について改めて確認・共有しておくことで、利用者はもちろん、利用者のご家族においても安心して過ごすことができるようになります。
- ここでは、実際に防犯に関する説明を実施している事例を紹介します。

事例1 保護者説明会で防犯取組みの説明と協力をお願い

(社会福祉法人たんぽぽ たちばら保育園)

- 不審者対応訓練の実施やマニュアルの整備など、保育園として実施している防犯に係る取組みを保護者説明会で説明し、協力を依頼している。
- 説明会では、不審者情報入手・不審者侵入などの緊急事態時には家族の方へも連絡を入れるなど情報共有や注意喚起を行う旨も合わせて説明している。

事例2 施錠時間を周知・徹底して、家族も理解し安心

(社会福祉法人啓仁会 障害者支援施設 天草整肢園、苓龍苑、天草更生園)

- 身体障害のほか、知的障害、精神障害をお持ちの方の受け入れを行っているが、職員が気づかないうちに外へ出てしまう利用者もいる。
- そうした出歩きへの対応に加えて、防犯上の必要性から、夕方以降や土日祝日は常時施錠を行っている。
- 家族の方などの来訪時にも開錠する手間をかけているが、「出歩きや防犯上の対策として施錠している」と説明してご理解いただいている。
- 家族の方などからは「(施錠していた方が)安心できる」とのお声をいただいている。

(4) 地域との共同による防犯意識の醸成

- 社会福祉施設は地域住民とともに地域の活動に参加したり、施設内でのイベントに地域の方々が参加するなど、「開かれた施設」を目指し、日々活動されているものと思います。
- 日頃から地域との交流を深めておくことで、「普段見かけない人がいる」「不審な車がある」など、早期発見に繋がります。
- 【ケース7】として、日常的に多くのボランティアの方々を受け入れているとともに、積極的に地域貢献活動に取り組んでいる事例と、【ケース8】として地域の方々と一緒に避難訓練等を実施している事例を紹介します。



ケース 7

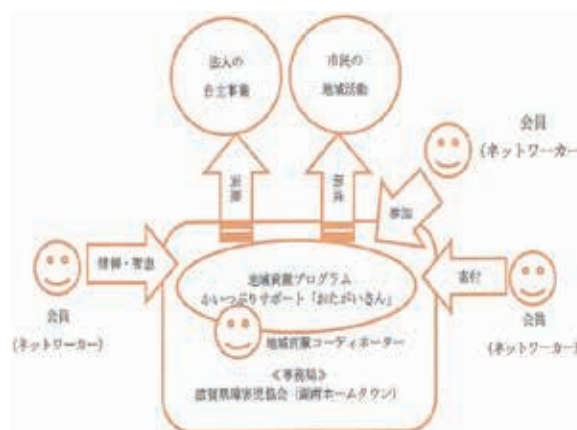
ボランティアを受け入れ、地域貢献活動を通じて開かれた施設を目指す

◆取組主体 社会福祉法人滋賀県障害児協会 湖南ホームタウン（障害）

取組概要

施設が中心となり、地域貢献の仕組みを構築

- 同法人の設立趣旨が「福祉のまちづくり」であることから、「おたがいさんネットワーク」と称して地域貢献の仕組みを構築。推進役として、地域貢献コーディネーターを新たに設置し、募金活動や他団体への補助金支援などを通じて、積極的に地域と関係を持っている。
- ボランティアの方を対象とした研修会も施設主催で年1回開催している。昨年は「相模原施設事件を考える」をテーマに開催し、80名程度が参加。
- 同ネットワークの活動について、年1回広報紙を発行し、地域や自治会館などで配布。



＜「おたがいさんネットワーク」イメージ図＞

取組特徴

地域の団体へ個別ヒアリングし、支援ニーズを掴む

工夫した点

- 地域貢献コーディネーターが市内や近隣地域の課題に取り組んでいるボランティアや市民活動グループ(23団体)へヒアリングを実施。「何をする団体なのか」「何に困っているか」「どのような支援が必要か」という点について調査した。
- その結果から、ボランティアの方への研修等を行う直接実施事業と、地域課題に取り組む団体へ活動資金助成を行う助成事業が必要であると分かった。

苦労した点・今後の展開

- 地域の方々との関係性は同ネットワークを通じて作れているが、有事の際には施設近隣の方々の支援が必要であり、不審者侵入時や火災などの災害発生時に利用者避難が必要になった場合、支援がスムーズに受けられるかは不安。
- 人権をテーマにした研修などを実施しているが、参加者は障害者や福祉施設に対して従来より関心や理解のある方が多く、関心や理解が十分ではない一般の方に参加のすそ野を広げることには苦労している。
- 社会福祉法人の性質上、他団体への金銭的な支援が難しいため、「おたがいさんネットワーク」単体での活動を目指し、より広域での取組みを進めていきたい。

活用方法

地域貢献活動を推進する役割や部署の設置

- 活動の実行性を担保するため、地域貢献活動を企画・運営する役割や部署を設置するなど体制面に配慮する。
- 県、市区町村の社会福祉協議会や市民交流を目的とした施設と連携しながら、地域の支援ニーズを掴む。
- 地域貢献活動を仕組み化することで、継続的な支援実施とより広域への横展開が可能となる。

ケース 8

地域住民(町内会)と一体となった 防災・防犯に係る取組み

◆取組主体 社会福祉法人旭川荘(障害)

取組概要

地域住民と共同する

- 同法人では防災訓練を地域住民と共同して実施。同法人の中には、市から避難所として指定されている施設もあり、発災時には周辺地域の住民も避難してくることになっているため、避難所の見学会や炊き出しの訓練も行っている。

- 施設内でのイベント開催の打ち合わせや町内会の会合などでも、定期的に地域の方々と話し合いの場を持っている。
- 毎年、夏に施設主催の花火大会を開催。利用者含め5,000人程度が参加し、地域でも有名なイベントとなっている。



＜地域からの避難訓練の様子＞

取組特徴

地域住民との接点を増やす

工夫した点

- 同法人では、町内会への定期参加に加え、毎年夏には花火大会を開催するなど、施設や支部がそれぞれ地域社会と普段から交流を行っており、周辺地域の方々も同法人の施設や支部のことに理解を示してくれる関係が築けている。
- そうした日常時の関係性が構築されていることから防災訓練にも多くの方に参加いただき、地域住民と施設職員に加えて利用者も一緒に防災訓練で炊き出しをするなど、周辺地域の方々とコミュニケーションを図っている。
- 同法人の中には一般避難所だけでなく、福祉避難所としても指定を受けている施設もあることから、町内会の方々と連携し、地域の福祉避難所への避難対象となる方への周知や、避難にあたっての協力体制の構築などを行っている。



＜地域住民への避難場所の説明の様子＞

活用方法

地域住民を巻き込んだ訓練実施やイベント運営

- 不審者侵入時や火災・地震等の災害発生時に、状況の的確な把握や施設外への利用者避難等の対応にあたっては、施設周辺に住む地域住民の支援を受けられることが望ましい。
- 防災訓練の協同実施や施設の各種イベントを通じて、利用者・施設職員・地域住民が顔を合わせてコミュニケーションすることで、有事の際にもスムーズな連携ができる。

(5) 施設設備面における防犯に係る安全確保

- 防犯対策と考えた場合、施錠管理や防犯カメラ、防犯ベルなど設備面での対応の強化を想定するのではないのでしょうか。

- 設備対策は費用も掛かる対策であり、施設の特性や規模、運営形態などによって必要となるものも異なってくるはずです。どのような目的で何を導入するのか、【ケース9】【ケース10】を参考にいただき、既に導入している設備の運用方法の改善や、新たに導入を検討する設備やその設置場所など、検討いただくとよいでしょう。



- ただし、設備だけを完璧に揃えるだけでは対策としては不十分です。それらを活用できる職員教育等も重要です。防犯設備を設置して安心してしまわないよう、ご注意ください。

ケース 9

カメラ、センサー、照明等で敷地内の動きを察知 利用者、家族、職員の安心感を高める

◆**取組主体** 社会福祉法人啓仁会 障害者支援施設 天草整肢園、苓龍苑、天草更生園（障害）

取組概要

防犯設備の強化

- 以前から、防犯カメラ、防犯センサーを設置していた。利用目的は防犯というより利用者の安全確保のためだった。また、建物の出入口等複数個所に防犯ブザーを設置しており、扉を開けると警報音が鳴る仕組みとしている。
- より防犯対策を強化するため、施設敷地内を照らすためのLEDライトを複数個所に設置し夜間から早朝まで点灯させている。また、出入口施錠時は、職員が外から暗証番号で開錠することができる仕組みになっており、事件発生後は職員の退職の際など適宜変更するルールとした。

設 備	概 要
防犯カメラ	施設外に複数台設置し、出入口等を監視。数週間程度記録が可能
警報ブザー	扉を開けると警報音が鳴る仕組み。その他箇所のセンサーでも動きに反応してブザーが鳴る仕組みで、ブザーが鳴ったら防犯カメラ画像を確認する
出入口施錠	電子ロックで暗証番号により開錠
LEDライト	LEDライトは従来の照明より明るい。夜間でも敷地内を明るく照らしておくことで、不審者の侵入を抑止
常備灯	利用者の全居室に脱着式の常備灯を設置。夜間の不慮のトラブルや災害、停電時等に効果を発揮
非常時一斉メール	非常時に全職員に一斉にメール配信が可能

取組特徴

設備の工夫でより安心できる施設へ

成果・効果

- 土日祝日は常に入口施錠を実施しており、訪問者はインターフォンで来訪を告げ開錠することになっている。利用者家族の来訪時も同様の対応を行っており手間を掛けさせているが、施錠されている方が安心できるとの声がある。
- LEDライトの導入で夜間に帰宅する職員からは、明るくなり安心できるようになったという声もあり。

活用方法

設備の使用方法的周知

- 設備を導入したらそれで安心するのではなく、設備の使用方法を理解していること、また設備を通じて異変を察知した時の対応が大切。これらについてルール化、研修・訓練を実施して職員が設備を使用して防犯活動を行える体制を整備する。

ケース 10

動線を考慮したカメラの設置と 施錠管理

◆取組主体 社会福祉法人六親会 特別養護老人ホームプレーグ船橋/ 養護老人ホーム豊寿園（高齢）

取組概要

主に、以下のような設備対策を行っている。

設 備	内 容
駐車場ゲート、 建物入口の施錠	毎日、夜間、早朝等、予め決めている時間は施錠している。基本的に夜間に訪問する人はいないため、不審車両などが施設前に停車している場合などは注意している
窓枠下に ロック機能設置	基本的に各居室の窓も全て施錠しているが、認知症利用者の居室では窓枠下にロック機能を設置している。万が一開錠しても15cm程度しか開かず、人の出入りはできない
防犯カメラの設置	建物の出入口や死角になるところにはカメラを設置しており、事務所内で確認できる
電子ロックによる施錠	夜間・早朝など職員が利用する出入口は、暗号による電子ロックを設置し部外者の侵入を防いでいる（暗証番号は定期的に変更）
ユニット出入口の施錠	昼間はユニット間も自由に行き来できるようにしているが、夜間・就寝中はユニットごとに施錠しており、建物出入口から不審者が侵入しても、居室まですぐにはたどり着けない

取組特徴

外部侵入者を容易に居室まで行かせない、要所を絞った施錠管理

工夫した点

- 建物内に不審者が立ち入った場合でも、入口正面に事務所があり声かけを実施。そこで止められなくても、廊下とユニットの間扉があり、電子ロックキーで開錠する仕組みとなっているため、容易に利用者の居室までは立ち入れないようにしている。

苦労した点・今後の展開

- 職員用の出入口については暗証番号による電子ロックとしているが、職員の入れ替わりが頻繁にあるため、都度変更することが難しい。（現在は定期的に変更）
- 今後、顔認証カメラを設置し、暗証番号ではなく職員の顔認証で開錠する仕組みの導入を検討中。職員の入れ替わりがあってもデータの登録・削除の対応だけで済むため、タイムリーな対応が可能になる。

活用方法

来所者の目的把握と動線の明確化

- 福祉施設においては、利用者家族の面会、ボランティア、介護実習生の受入れなど、日頃から多数の人の出入があり、全員が顔見知りというわけではないため、来所者に対しては職員から積極的に挨拶・声かけをし、来所

の目的を明確にすることで、不要なエリアへの立ち入りを制限できる。

- 利用頻度の低い裏口のような場所については、職員の目につきにくいいため、防犯カメラを設置・監視することで、不審者の徘徊・侵入を把握するとよい。

(6) その他

●本ハンドブックは、社会福祉施設の運営や防犯に関する専門家で構成された検討委員会の検討を経て作成を行ってきました(委員会の構成員等は、49ページ参照)。個別のケースについて委員会メンバーで意見交換を繰り返す中で、特に入所施設における夜間の防犯取組みが切迫した課題であるとの認識にいたりました。

●そのため、これまでのケースはヒアリング結果に基づく個別の社会福祉施設の事例を扱ってきましたが、ここでは敢えて同委員会では整理した夜間防犯に関する考えをお伝えします。

ケース 11

入所施設における夜間防犯の課題と取組みの方向性

夜間防犯の課題

夜間防犯の課題

夜間の防犯取組みの難しさは「配置職員数の制限」に起因

- 日中の時間帯と比較して、「少数の職員で夜勤を行っていること」や「責任者が不在にすることが多いこと」などを理由に夜間は防犯取組みがさらに困難になる。このように夜間の防犯取組みの難しさは主に「職員配置」に起因していると考えられる。

取組みの方向性

- 夜間防犯の課題に対して、下記のとおり、「限られた職員の対応レベルを上げる(質の向上)」「設備機器の力も借りるなどして限られた職員の対応数量を向上させる(数量の向上)」の両方向で取組みを推進させることが夜間防犯力の向上につながる。

方向性	内 容
限られた職員の対応レベルを上げる (質の向上)	①役割の明確化: 「通報役や不審者対応役などの役割決定」や「各役割の対応者の決定」など ②対応事項の明確化: 「通報基準(空振りを恐れず連絡してよい状況のルール化)の決定」や「対応事項のリストアップ(行うべき事項と、行うべきでない事項の列挙)」など
職員の対応数量を向上させる (数量の向上)	③設備機器を導入・活用: 配置職員数を急に増やすことは現実的ではないため、設備機器の導入・活用を軸に検討する。人が少ない夜間帯においては、侵入をいち早く検知し、一刻も早く外部に通報し支援を求めることが被害の拡大防止に極めて重要である。人の目の代わりに防犯センサーや防犯カメラを活用して不審者の認知を早め、警備会社等に自動通報するシステムや、ボタンを押すだけで警察や警備会社に通報できる非常通報装置を活用することで、職員は不審者対応や入居者の避難誘導に徹することができる。

- 多くの入所施設では従来「夜間通用口の限定」や「施錠・戸締り」を中心にした防犯取組みを行っているが、これらの徹底に加えて上記方向性で取組みの検討・推進や、教育・訓練を重ねて実施することで実効性を確保できることが望ましい（教育・訓練受講者で夜勤シフトをくみ上げることが好ましい、難しい場合は少なくとも1名は確保するなど配慮することが望ましい）。
- なお、看取り機能のさらなる推進が求められている特別養護老人ホームでは、看取りに際してご家族や医師・看護師等の往訪に備えて夜間帯であっても開錠しておくことがあり、配置職員数の制限からその都度施錠を行うなどの対応は難しい状況がある（夜間の看取りに対応するため開錠している際には、平時は消灯している玄関周辺の照明が点灯されていることで防犯効果はあるだろうが、一定留意しておく必要もあるだろう）。

ケース 12

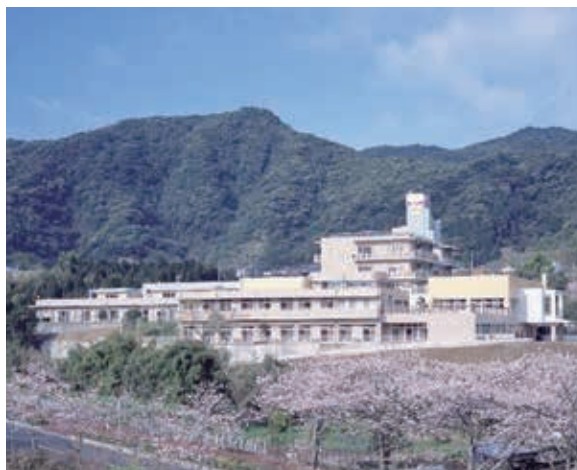
平時の利用者・利用者家族・職員等との 関係性構築を通じた防犯対策

◆取組主体 社会福祉法人旭生会 旭ヶ丘園（高齢）

取組概要

福祉施設におけるトラブルの多くは「平時の関係性に起因」と整理

- 法人理念【尊厳に立つ】とは「先ず初めに働く職員の尊厳を大切にします。尊厳を大切にされた職員の手の先顔の先から流れ出るケアは慈しみに満ち、自ずと利用者の尊厳を大切にするでしょう」という意味であり、職員・利用者・ご家族様がみな「自身が大切にされている」と感じられるように留意している。
- 組織風土の中に「対話の文化」を醸成している。
- 「組織に大切にされているという感覚」があれば、相互の関係性は自ずと良いものになって行く（関係性に於ける良循環）。結果的に無用なトラブルは発生せず、何よりの防犯対策になると信じている。



<施設外観>

取組特徴

「対話の文化」を何より重視

工夫した点

- 何事もトップダウンで決めるのではなく、お互い「腑に落ちて」行動できるように、日常の中に「対話の文化」を重んじている。
- 組織編成に於いても、現場をよく知る中核職員の意見に耳を傾け、単に学歴・資格・経験等にとらわれることなく、人格・識見・可能性・適性を重んじた人事を行っている。
- 「組織に大切にされている」という感覚は組織への信頼感に繋がり、職員が伸び伸びと自主性を持って活躍出来る「場づくり」に努めている。

成 果

- 「自ら考え行動する」には、その根拠となる教養・知識・経験を積まなければならないことに職員は気づき、積極的に学び行動するようになった。
- 職場や現場に穏やかで信頼に満ちた空気が流れるようになった。
- 「職員間の関係性の向上」は「ケアの質の向上」に繋がり、結果的に入院日数が激減し(取組前1,180日/年→平成26・27年度119日/年まで減少)、事故も減った。
- 看取り率も直近5ヶ年で100%を達成し、看取り後、全てのご家族様から「最期をこのような素晴らしい施設で過ごさせて頂いたことが何よりの親孝行でした。『感謝』の気持ちでいっぱいです。」と言って頂けるようになった。
- 問題や課題は常にある。だが、職員間のトラブル、組織と利用者・利用者家族間のトラブルなど、「トラブルに発展するケース」はほとんど無い。

コラム

理事長の防犯取組みに係る考え

◆取組主体 社会福祉法人旭生会 旭ヶ丘園

- 福祉施設で発生する事故や苦情に際して、トラブルに発展するケースの多くは「平時の関係性の希薄さ・脆弱さ」に起因すると考える。
- 防犯カメラや門扉など、最低限の防犯対策は必要であるも、過度な対策はかえって「利用者家族が面会しづらい」「利用者・職員が監視されてるように感じる」といった印象を与えて「平時の関係を阻害」させてしまうのではなかろうかと考える。

※上記コラムは社会福祉法人旭生会理事長のお考えとしてご紹介しています。

防犯カメラの設置については、防犯だけでなく虐待防止の観点でも利用者・職員を守ることができる設備でもあります。設置にあたっては、利用者や職員とも相談の上、設置台数、設置場所等を検討することが望まれます。

コラム

ボランティア、家族など外部の目が犯罪を抑止

◆取組主体 社会福祉法人滋賀県障害児協会 湖南ホームタウン

- 同施設では年間延べ1,300人程度のボランティアを施設に迎え入れている。
- また、利用者家族も頻繁に訪問があるため、常に施設には外部の目があることになる。
- このように外部の目が入ることで、利用者にとっては見守りの目が増えることになり、一方で介護職員にとっては「常に自分は見られている」との良い緊張感が芽生え、虐待など不適切な支援や犯罪発生の抑止力となっている。

施設規模や立地にもよるが「地域へ開かれた施設」を目指していくことで、監視の目が行き届き、防犯にも繋がっていくと考える。



(1) 不審者情報がある場合の連絡体制や想定される危害等に即した警戒態勢

- 普段からの防犯のこころがけは大切ですが、緊急時にいかに早く不審者などの必要な情報を入手し、具体的にどのように関係者に連絡するか職員の皆さんが十分に認識しておく必要があります。
【ケース13】では自治体の提供する不審者情報などのメール配信サービスを利用している事例を紹介します。

不審者情報
メール



ケース 13

自治体の情報配信メールに登録し、不審者情報を受領

◆取組主体 社会福祉法人六親会 特別養護老人ホームプレーグ船橋/ 養護老人ホーム豊寿園（高齢）

取組概要

登録するだけでくらしの安全・安心情報を受領

- 同施設の所在する船橋市では、地域で不審者が発生したときに注意喚起メールが発信される「安心・安全メール」という仕組みがあり、施設として登録・利用している※。
- ※厚生労働省の「社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について（通知）」（平成28年9月）では、都道府県・市町村においても、社会福祉施設等と関係者間の連携体制の構築や、不審者の情報が入った場合の社会福祉施設等への情報提供に留意するよう求めている。
- これまでに不審者が侵入し対応したようなケースはなく、110番通報したこともないが、もしそのような事態になればマニュアルに記載の連絡網に従って、適宜関係者に共有するとともに、必要に応じ通報することとなっている。
- なお、これらの情報配信については、誰でも登録でき、メールによる情報提供サービス自体は無料である。また、登録すると、不審者情報のみでなく火災などの対応にも必要な情報を適宜受領することができる。

分 野	内 容
くらしの安心・安全情報	1. 防犯情報（不審者情報や犯罪情報など） 2. 交通安全情報 3. 行方不明者情報 4. 消費生活情報（消費者被害等に関する情報など）
ふなばし火災・救急情報	火災や規模の大きな救急・救助事故の情報
ふなばし光化学スモッグ・PM2.5情報	光化学スモッグ注意報等の発令と解除情報及びPM2.5高濃度時の注意喚起と濃度改善情報

（出典：船橋市ホームページ <http://www.city.funabashi.lg.jp/shisei/kouhou/006/p009042.html>）

取組特徴

訓練等を通じた意識向上が大切

苦労した点・今後の展開

- 施設では防犯に関するマニュアルを作成したが、今後の課題は実動訓練などを本格的に実施して職員の意識を向上させていくこと。不審者侵入時には空き部屋に誘導し、その後利用者の避難誘導を実施することとしているが、臨機応変な対応が求められる。まずは、職員の全体会議の場で防犯マニュアルを確認しながら、どのような活動をすべきかについて職員同士で意見交換するなどの研修を実施している。

活用方法

実践的な訓練

- 実際に不審者が施設付近に出現したという状況を想定して、不審者情報に関する連絡網がきちんと回るか、警察への通報ができるか、訓練を定期的の実施する。可能であれば、警察の協力を求める。

(2) 不審者が立ち入った場合の連絡・通報体制や職員の協力体制、入所者等への避難誘導等

- 緊急時には関係者に連絡することも重要ですが、不審者による加害行為をさけるため利用者を避難したり、不審者と対峙してしまった場合などのとっさの対応についても、職員の皆さんが十分に習得しておくことが必要です。【ケース14】では、不審者が出現した際の対応に関する訓練を事前通告なく行う、実践的な訓練について紹介します。

ケース 14

事前予告なしで不審者対応訓練を実施 緊急対応の実効性を高める

◆取組主体 社会福祉法人たんぽぽ たちばら保育園（児童）

取組概要

事前予告なしで不審者対応訓練実施

- 同法人では毎年1回警察や「子ども110番の家」※にも協力を仰いで不審者対応訓練を実施。内容は下記「活用方法」参照。
- 職員や「子ども110番の家」には実施日を伝えず、抜き打ちで実施している。

※一般的に「子ども110番の家」とは、子ども達が危険に遭遇したり、困りごとがあるとき安心して立ち寄れる民間協力による避難場所。
本ケースの場合は、110番の家の支援者が特別に駆けつけてくれる。



＜施設外観（正面入口）＞

取組特徴

予定調和ではなく実効性のある対応を

工夫した点

- 当初訓練日を事前通達したところ、職員が予め所定の位置についたり、マニュアルを参照していたりと、突発的に発生する事件に対して的確に対応できるか、その実効性に疑問を持った。
- そこで、職員には訓練日を伝えず、抜き打ちで実施するように変更した。
- 散歩中や園庭遊び中に訓練が始まることもあり、様々な場面で不審者に遭遇した場合の対応事項・動き方（侵入阻止のための戸締り、通報など）がシミュレーションできている。具体的な企画については警察が検討してくれる。

苦勞した点・今後の展開

- 普段の業務では不審者を見分けるのが難しい場面がある。例えば、散歩中に見知らぬ方から「子供の写真を撮ってプレゼントしたい」といった申し出を受け、厚意と受け止めるか、謝絶すべきかとっさに判断できず、対応に苦勞した。
- 訓練を継続することで基本的な事項は対応できるようになってきているが、通報時に警察から何を尋ねられるか学んだり、緊急時対応に係るオペレーション上の気づきが得られたりするため、職員にとって貴重な経験となっている。

その他

警察に連携を依頼

- 警察では小学校などでも同様の訓練を実施しているケースがあり、最寄りの警察署に照会するとよい。

訓練の流れ・時間

- 不審者役登場、職員等の対応実施（5～10分）
- 園児への説明（恐怖心を払しょくするため不審者役が警察官であることを説明することが重要）
- 警察による職員向け講評（感想発表・護身方法の説明など）

コラム

地域との関係を踏まえた防犯取組み

◆取組主体 社会福祉法人たんぽぽ たちばら保育園

- 園のたんぽぽの世話やお祭りなど、地域の方の協力を得ており、園児・職員と地域の方は双方顔見知りである。
- また公民館へ避難する地域主催の災害時訓練では、毎回10名程度、地域の方が来所し、職員とともに園児の手を引いたり、抱えるなどして避難誘導に協力してもらっている（同訓練に際して、平日にもかかわらず地域の60軒程度に協力を呼び掛けており、10名程度が協力してくれている。）。本訓練は災害時だけでなく、不審者侵入時の対応に関する取組みとしても重要である。



參考資料編

1. 防犯に係る取組みチェックリスト

以下のチェック項目が全ての取組みではなく、あくまで一例です。
施設の特性等に合わせ、適宜ご活用ください。

※本チェックリストは、福井県健康福祉部が作成した「点検チェックリスト」をベースとして、その他ヒアリングを行った社会福祉施設や本ハンドブック作成に係る検討委員のコメントを踏まえて作成しました。

1 日常の安全管理

項 目	チェック欄	(該当する場合) ケースの番号
(1) 職員の共通理解と施設内体制の整備		
○安全管理体制を整えているか。		
☐ 安全管理責任者をあらかじめ指定しておく。		4、5
☐ 警察、地域の防犯関係機関・団体等との連携および防犯情報の交換を行う。		13
☐ 通所時や夜間に加え、施設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防犯に係る安全確保体制を構築する。		1
○安全確保に関し、職員の共通理解を図っているか。		
☐ 不審者等(虐待保護施設の場合、虐待者など含む)への対処や、利用者で体力のない人・身体の不自由な人・心身の状況から避難に援助が必要な人の避難のあり方など、利用者の安全や職員(嘱託の警備員等を含む)の護身を含め、防犯に係る安全確保に関し、職員会議等で取り上げる等により、企図的な侵入を含めた様々なリスクに関する職員の共通理解を図るとともに、職員の安全管理に関する意識が高まるよう働きかける。(定期的に安全管理指導を行う)		2
☐ 職員が安全管理への意識を持つこと、「声かけ」が効果的であることを、安全管理対策マニュアルに記載し職員に周知する。		4、5
☐ 職員に非常通報装置、防犯ブザー、防犯カメラ、さすまた等の操作要領について習熟させる。万が一に備え、職員の役割分担を決めておく。(警察等への通報、入所者の避難誘導、入所者居住部分に通じる通路の施錠等)		
☐ 事件発生時は、人命尊重と警察への迅速な通報を基本とし、職員は冷静に組織的な対応にあたるよう指導する。		3
○来訪者の出入・動線を工夫しているか。		
☐ 安全管理に関する施設の基本的な考え方、および自施設のリスク(繁華街に近い、周囲に民家がない等の地理的条件)の想定に基づき、対応のあり方を検討し、出入・動線を決定する。		1
☐ 「利用者や家族等の利便性を損なわず、かつ施設外の第三者(不審者)を制限する」ことを目標とした出入・動線を工夫する。		1
☐ 出入・導線の検討に当たっては、防犯設備協会や警備会社等の専門家に相談する。		
○来訪者用の入口・受付を明示し、外部からの人の出入りを確認しているか。		
☐ 外部からの人の立入りができる場所と立入りを禁じる場所とを区分けする。		1
☐ 各出入口の開場時間等を整理した上で施設内に掲示する。		
☐ 非常口の鍵を内側からしか開けられなくする。		
☐ 受付名簿への記載や来訪者入所許可書(名札)の着用等、来訪者を確認できるようにする。		1
☐ 職員は顔写真入りの身分証を首からかけたり、来訪者に来訪者証やリボンその他を身につけるよう依頼したりする等により、利用者・職員とそれ以外の人を容易に区別できるようにする。		
☐ 名札は、首からひもで吊り下げる型式のものとし、ひもの色を不定期に変える等の工夫を行い、訪問者を装う不審者との識別を図る。		
☐ 出入り業者には、車両通行証(許可証)を発行する。		
○来訪者の予定について、朝の打合せなどで職員間に情報提供したり、対応する予定の職員に確認したりしているか。		2
○来訪者への「こんにちは、どちらにいかれますか?」「どのような御用件でしょうか?」また、要件がない方には「お帰りください」といった声かけを日常的に行っているか。		1
○万が一の場合の避難計画を立て、避難経路や避難場所および保護者・関係機関等への連絡先・連絡方法をあらかじめ定めておき、職員に周知しているか。		4、5
○安全管理対策(不審者対応)のマニュアルの整備と定期的な改訂を行っているか。		
☐ 施設全体で話し合った上でマニュアルを作成し、定期的な改訂を行う。		4、5

項 目	チェック欄	(該当する場合) ケースの番号
○防災・防犯のための避難訓練・講習会等を実施しているか。		
☐ 職員に対する危機管理意識を高めるための研修や教育に努めるとともに、必要に応じ、警察や警備会社、防犯コンサルティング会社等の協力も得つつ、防犯講習や防犯訓練等を実施する。		3、14
☐ 安全を守るための器具の使用法(さすまた等)、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う。		
☐ 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。		8
☐ 避難誘導のための補助者を指定しておき周知する。		
○警備員等を配置している場合は、夜勤職員等との連携が図られているか。		
☐ 夜間に不審者の侵入等の不測の事態が発生した場合の連絡体制をあらかじめ決める。また、それを宿直者に周知する。		11
○夜間の見回りを実施しているか。		
☐ 夜間の見回りの方法について職員に教育する(慣れていない人の場合、最初は慣れている人とペアで行うなど配慮する)。		11
○職員に対して利用者の人権擁護に関する定期的な研修を実施しているか。		

(2) 不審者情報に係る地域や関係機関等との連携

○施設周辺等における不審者等(虐待保護施設の場合、虐待者など含む)の情報について、把握できる体制をとっているか。		
☐ 日頃から市町の施設・事業所管課、警察署等関係機関や社会福祉協議会、民生委員・児童委員、町内会・防犯協会などの地域団体及び、地域住民と日常から連絡を取るとともに、関係先電話番号の共有化など、連携して連絡・情報交換・情報共有できる体制となっている。		6、13
○警察(近くの交番や在所等)と日頃から連絡をとっているか。		
○不審者の他、不審な電話や郵便物等、予兆があった場合は、すぐに警察に連絡しているか。		
○関係機関からの注意依頼文書を配布・掲示するなど施設内等内で周知徹底しているか。		

(3) 施設等と利用者の家族の取組

○犯罪や事故の被害から自分自身を守るため、施設内外での行動に当たって遵守すべき事項について、自立度の高い利用者に指導しているか。また、利用者の家庭でも話し合われるよう働きかけているか。		日常の対応 (3)の事例
--	--	-----------------

(4) 地域との協同による防犯意識の醸成

○自治体や地域住民と協力して、施設やその周辺の設備(街灯、防犯灯など)の維持管理状況を確認し、必要に応じて改善したり行政に働きかけたりするなど、地域住民と協同しながら防犯に向けた対応や交流を行っているか。		8
○地域のイベントや自治体のボランティア活動に積極的に参加し、普段から地域との交流を深めているか。		7

(5) 施設設備面における防犯に係る安全確保

1) 施設設備面における安全確保

○門、囲障、外灯、窓、出入口、避難口、鍵、照明設備等の状況を毎日点検しているか。		
☐ 施設の各出入口および施設管理上重要なエリア・設備(職員ロッカー、更衣室、会計、電源設備等)への施錠(できる限り電子ロックとし、ICカードまたはカードキー、暗証番号入力による開閉とする)・その他の厳重な管理と、その施錠などの管理の状況を毎日点検している。		9、10
☐ 電子ロックの暗証番号は外部へ漏えいしてはいけないことを職員に教育する。		
☐ 電子ロックの暗証番号は定期的に変更する。		10
☐ 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)。		

1. 防犯に係る取組みチェックリスト

項 目	チェック欄	(該当する場合) ケースの番号
☐ 非常口は、災害等緊急時の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、外部からは鍵がないと開けられないタイプのものとする。		
☐ 夜間等、人の出入りを感じするセンサー付きライトや、行政による街灯等の設置など照明環境の整備を行う。		9
☐ 植木等を剪定し、建物から外周が、外周から敷地内が見通せる環境にする。		
☐ 防犯性能の高い建物部品のうち、ウィンドウフィルムを窓ガラス全面に張り付ける。		
☐ 玄関、サッシ等に補助錠を取り付ける。		10
☐ 防犯性能の高い建物部品(ドア、錠、サッシ、ガラス、シャッター等)に交換する。		
☐ 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口を限定する。		
○危険な設備、場所等への囲障の設置、施錠等の状況を毎日点検しているか。		
○複数の出入口がある場合には、出入口を限定して、人の出入りを把握しやすいようにしているか。		
☐ 各出入口の開閉時間、開閉方法を明確にする。特に夜間の出入口は限られた場所とし、必ず宿直室や警備員室等の前を通って施設に入るようにする。		
☐ 夜間、門・囲障等(外回り)の施錠を行っている。		9、10
☐ 夜間、建物の施錠を行っている。		9、10
☐ 不審者の侵入を未然に防止するため、死角の原因となっている障害物を移動または撤去するとともに、定期的に点検している。		
☐ 出入口付近に見通しを妨げるものを置かない。		
☐ 侵入する際の足場となるようなビールケースやエアコン室外機等を移動または撤去する。		
☐ 玉砂利を敷くなど、侵入時に足音がするよう工夫をする。		
☐ 死角となるような場所に防犯ミラーを設置する。		
○不審者の侵入に備え、さすまた、カラーボール等の防犯用具等を整備しているか。		
○非常通報装置、自動警報装置、防犯監視システム等を設置している場合は、一定期間ごとに、作動状況の点検、警備会社等との連絡体制を確認しているか。		
☐ 警報解除のための鍵や暗証番号を随時変更するなど、元職員や元入所者など関係者以外の者が不正に侵入できないようにする対策を講じる。		
○施設内の整理整頓に努め、非常通報装置等の付近に障害となる物、武器に利用されやすいもの(剪定はさみなど)、侵入を容易にしやすいものを置いていないか。		
○職員等が退避できる安全な部屋を設けているか。		
○設備チェックリスト等を用い施設と防犯設備の定期的な点検と整備を行っているか。		

2) 防犯設備(防犯カメラ等)・システムの拡充(可能な範囲での拡充)

○職員に防犯ブザー等、非常時すぐに応援を求められるような装備を携帯させているか。		
○安全管理上特に重要と考えられる場所には、警察や警備会社等につながる非常通報装置等を設置しているか。		
○防犯カメラを導入し、警備室、事務室等にモニターを設置しているか。		10
○プライバシー配慮および防犯の観点から、防犯カメラの設置や警備会社との契約等、防犯システムを導入していることを施設内外の目立つ場所に掲示しているか。		

(6) 施設開放又は施設外活動における安全確保・通所施設における利用者の来所及び帰宅時における安全確保

1) 施設生活や外出中における安全確保の体制

○施設生活(交流行事など)や外出中における安全確保のための職員の役割分担を定め、利用者の状況を把握しているか。		
---	--	--

項 目	チェック欄	(該当する場合) ケースの番号
○外出中、携帯電話等による連絡体制を確保しているか。		
○施設外での活動に当たり、あらかじめ、危険な場所、設備等を把握し、利用者・家族に対し注意喚起を行っているか。		
○利用者に係る緊急連絡用の連絡先を把握しているか。		
○施設外での諸活動時・来所退所時の連絡受領体制を確保しつつ、利用者とその家族等に対する施設または担当者の連絡先の事前周知を行っているか。		
○施設外での諸活動に際し、利用者の状況把握をする責任者を設定し、確実な状況把握に努めているか。		

2) 安全に配慮した施設開放

○施設の地域開放に当たって、安全への配慮を行っているか。		
☐ 施設開放時における開放部分と非開放部分との区別を明確に示し、施設内に掲示する。		
☐ 来訪者に対して、施設開放時の安全確保等について記載したパンフレットなどを配布し、注意喚起を行う。		

3) 通所事業所等への通勤時、学校への登下校時等における安全管理の体制

○通所事業所への通勤時、学校への登下校時等において、利用者の安全が確保されるよう措置を講じているか。		
☐ 定められた経路を通して通勤、登下校するよう指導する。		
☐ 人通りが少ないなど、通勤・登下校の際により注意を払うべき場所をあらかじめ把握し、注意喚起する。		
☐ 万が一の事態に備え、入所者が避難できる場所を入所者一人ひとりに周知する。		
☐ 特に児童施設においては、来所および帰宅途上で犯罪、事故に遭遇した場合、交番や「こども110番の家」等に緊急避難できるよう、あらかじめ入所者と家族に周知する。		

(7) 職員の状況把握・健康管理

○定期的に職員面談等を行い、職員の生活状況や健康状況等を把握しているか。		12
○職員にストレスチェックを実施しているか。		
○職員の退職に注意・配慮しているか。		

1. 防犯に係る取組みチェックリスト

2 緊急時の対応

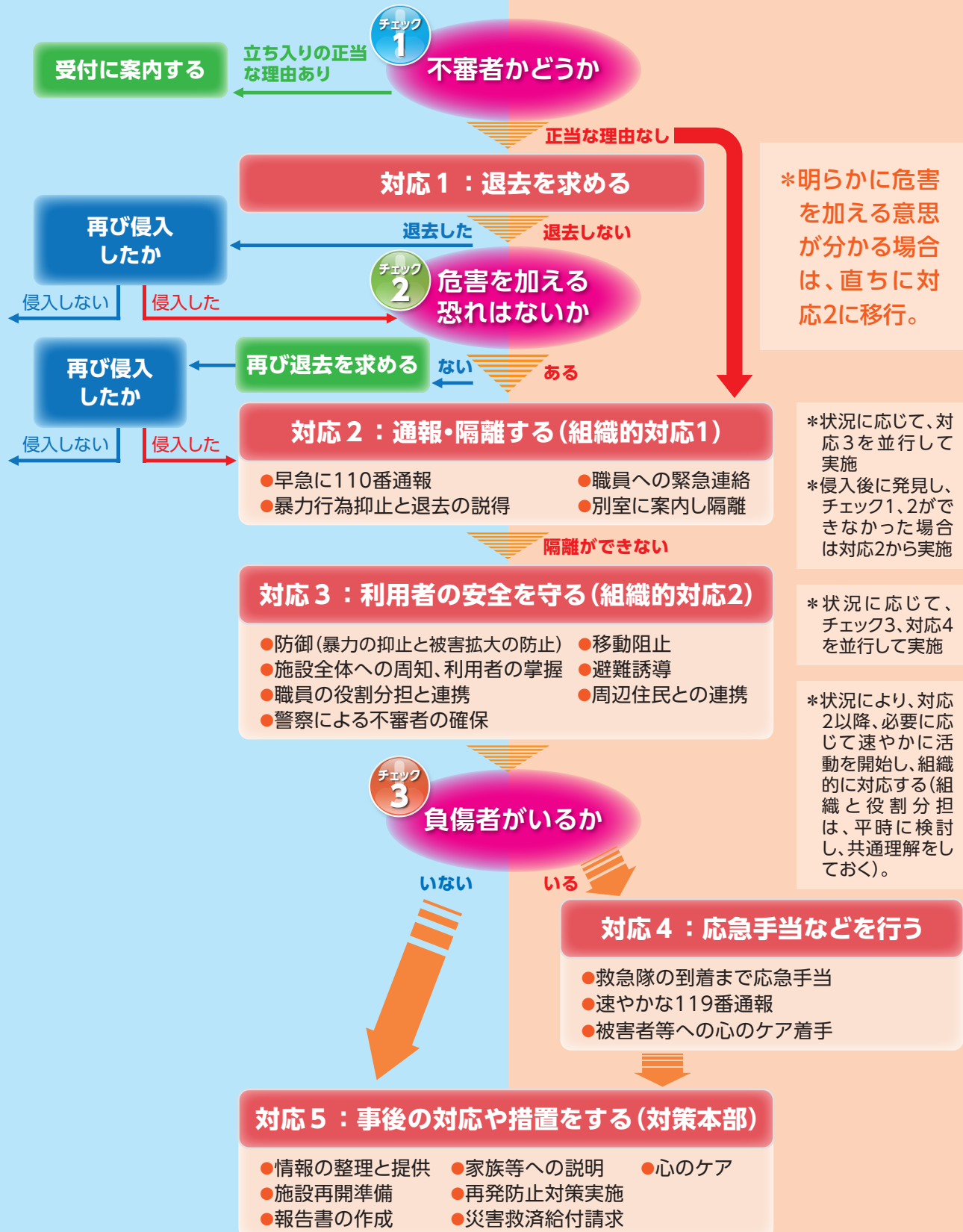
項 目	チェック欄	(該当する場合) ケースの番号
(1) 不審者情報がある場合の連絡等の体制		
○施設周辺における不審者の情報が入った場合の体制を整備しているか。		
☐ 不審者を職員等が直接見かけたときや利用者の家族からの連絡を受けたときその他直接に第一報を得たときは、より適切に対応するため、可能な範囲で更なる情報収集を行うこと。		13
☐ 必要に応じ、事前に構築している連絡体制に基づき、警察に情報提供するとともに、市町の施設・事業所管課等に連絡を行い、近隣の社会福祉施設等への連絡その他を求める。		
☐ 事前に定めた連絡網その他を活用し、職員間の情報共有を図り、複数の職員による対処体制を確立する。		
☐ 利用者の安全確保のため、その家族や近隣住民、社会福祉協議会、民生・児童委員、町内会や防犯協会等の地域活動団体等の協力を得る。また、事前に構築している連絡体制に基づき、近隣住民と迅速に情報共有を行う。		
☐ 利用者に危害のおよぶ具体的なおそれがあると認める場合は、警察や警備会社、防犯コンサルティング会社等からの助言を得ることとし、当該助言を踏まえて、必要に応じ、施設整備面の増強や職員等による巡回、監視体制に必要な職員の増配置、期間限定での警備員の配置、通所施設においては当該施設を臨時休業するなど、想定される危害や具体化する可能性に即した警戒態勢を構築する。		
☐ 警察に対し、パトロールを要請する等、警察と連携を図る。		
☐ 緊急時の入所者の避難方法等について、あらかじめ対応方針を定めておく。		14
☐ 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、病院等への搬送が出来る体制を整えている。		
☐ 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、再発防止対策検討、サービス提供再開準備、心のケア体制の整備等を行うため事件・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。		

(2) 不審者の侵入など緊急時の体制		
○施設内に不審者が侵入するなど緊急時に備え、次のような体制を整備しているか。		
☐ 警察に直ちに通報するとともに、速やかに施設長や職員に情報を伝達し、入所者への注意喚起等、入所者の安全を確保し、避難誘導等を行う。		14
☐ 事前に整理した緊急連絡網や合言葉などを活用して利用者を動揺させないようにしながら職員が相互に情報を共有し、複数の職員による協力体制を速やかに構築する。		
☐ 非常時には、例えば「火災報知器を鳴らす」等、すぐに職員に周知できる方法を決めておく。		
☐ 不審者に対し、利用者から離れた場所に移動を求める、直ちに利用者を退避させるなど、人身事故が起きないよう事態に対応する。特に、乳幼児、高齢者や障害者で、円滑な移動に制約のある者の退避については、十分に留意する。		14
☐ やむを得ない場合を除き、不審者をいたずらに刺激しないよう言葉遣い等に配慮したり、利用者の安全が確保されていることを前提にその場から退避することも視野に入れたりするなどして、対応する職員の安全が確保されるよう留意する。		14
☐ 利用者の家族、市町の施設・事業所管課等に対しても、できるだけ速やかに連絡する。		
☐ 不審者に立ち退きを求めた結果、相手が一旦退去したとしても、再侵入に備え、敷地外に退去したことを見届けてから閉門・しばらく残って様子を見る等の対応をする。		14
☐ 不審者の立入りを受けつつ重大な結果に至らなかったときであっても、再度の立入りの可能性について検討し、必要に応じて点検項目を見直すなど体制を整えとともに、想定される危害や具体化する可能性に即して、2(1)の体制を確保する。		14
☐ 不審者への対応は必ず2人以上(可能な限り男性を含む体制)で行うようにする。1人の場合には不審者と適当な距離を保ちながら刺激しないように声をかけ、他の職員が来るのを待つ。		14
☐ 他の職員や警察官が来るまでに時間がかかるような場合は、不審者の様子を見ながら事務室や応接室へ誘導して利用者に近づけないようにする。		14

2. 不審者侵入への緊急対応フロー

*「学校の危機管理マニュアル」文部科学省(2012)をもとに福祉施設向けに一部修正を加え作成
*本フローは一例であるため、各施設の事情に合わせ適宜変更されることを推奨

関係者以外の施設への立ち入り



3. 厚生労働省「社会福祉施設等における防犯に係る

雇児総発 0915 第 1 号

社援基発 0915 第 1 号

障 障 発 0915 第 1 号

老 高 発 0915 第 1 号

平成 28 年 9 月 15 日

都道府県

各 指定都市 民生主管部局長 殿

中 核 市

厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長

(公印省略)

厚生労働省社会・援護局福祉基盤課長

(公印省略)

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長

(公印省略)

厚生労働省老健局高齢者支援課長

(公印省略)

社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について（通知）

先般、神奈川県相模原市の障害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たことから、本年 7 月 26 日付け雇児総発 0726 第 1 号・社援発 0726 第 1 号・障障発 0726 第 1 号・老高発 0726 第 1 号厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長、社会・援護局福祉基盤課長、同局障害保健福祉部障害福祉課長及び老健局高齢者支援課長連名通知「社会福祉施設等における入所者等の安全の確保について」により、あらためて社会福祉施設等における高齢者や障害者、児童といった入所者や利用者等（以下「利用者」という。）の安全の確保に努めるよう注意喚起をお願いしたところです。

この点、地域と一体となった開かれた社会福祉施設等となることと、外部からの不審者の侵入に対する防犯に係る安全確保（以下「防犯に係る安全確保」という。）がなされた社

会福祉施設等となることの両立を図る上では、社会福祉施設等の規模や、入所施設や通所施設などの施設の態様を問わず、その状況に応じて、日頃から、①設備の整備・点検、職員研修など社会福祉施設等が必要な取組みに努めることはもちろん、②関係機関や地域住民等多様な関係者との協力・連携体制を構築しておくことなどの備えをすることが重要です。

つきましては、外部からの不審者の侵入に対する危機管理の観点から、現状を点検し、課題を把握すること等によって防犯に係る安全確保に資するため、今回の事件の検証を踏まえ、現段階で必要と考えられる別添の点検項目を整理しましたので、下記の事項にも留意の上、管内市町村及び社会福祉施設等に対し周知をし、取組みを図るよう連絡方よろしくお願いいたします。

また、別添の点検項目については、引き続き、社会福祉施設等に係る関係者や防犯に係る安全確保の専門家などからの意見を踏まえ、追加・修正を行う場合があることを申し添えます。

なお、本通知については、警察庁からも都道府県警察本部に周知いただくよう依頼しております。

また、この通知は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定に基づく技術的な助言に該当するものです。

記

1. 地域と一体となった開かれた社会福祉施設等となることと、防犯に係る安全確保がなされた社会福祉施設等となることの両立を図るためには、当該施設の防犯設備による補完・強化はもとより、日頃から利用者が地域に出て活動し、ボランティア、地域住民、関係機関・団体等と顔の見える関係づくりをして、一人ひとりの存在を知ってもらうことが極めて重要である。そのため、施設開放など地域の関係者との交流に向けた諸活動については、防犯に係る安全確保に留意しつつ、これまで以上に積極的に取り組むことが重要である。また、利用者の自由を不当に制限したり、災害発生時の避難に支障が出たりすることのないよう留意すること。
2. 防犯に係る安全確保に当たっては、都道府県、市町村と各社会福祉施設等は、企図的な不審者の侵入を中心とした様々なリスクを認識した対策（例えば、不審者情報について、夜間、休日を含め迅速な連絡・情報交換・情報共有が無理なくできる体制づくり等）を検討すること。

3. 厚生労働省「社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について(通知)」平成28年9月

また、都道府県・市町村においては、各社会福祉施設等と、管内の警察、福祉事務所、児童相談所、保健所等の関係機関、社会福祉協議会、民生委員・児童委員その他各種関係団体等との間の連携体制を構築するため、定期的な意見交換の場を設定したり、防犯などに係る研修会・勉強会を実施したりするなどし、防犯に係る安全確保のための協力要請や情報交換が容易になるよう配慮すること。加えて、近接する都道府県・市町村間等（交通事情や不審者等の生活圏等に鑑み、必要に応じ、都道府県境を越える場合を含む。）で不審者等に関する情報を相互に提供しあう体制を構築すること。

3. 管内の施設等の周辺における不審者等の情報が入った場合には、都道府県・市町村は、事前に構築した連携体制に沿って、速やかに各社会福祉施設等に情報を提供すること。また、特定の施設等の利用者に対して危害が及ぶ具体的なおそれがある場合は、防犯措置を更に強化しつつ、警察に対し、緊急時の対応について確認しておくなど、防犯に係る安全確保のための措置を徹底すること。さらに、緊急時に連絡を受けた場合には、関係機関等とも連携し、直ちに職員を派遣するなど、施設等における防犯に係る安全確保を支援する体制を構築すること。

4. 別添の点検項目については、社会福祉施設等全般に共通する内容として考えられる事項を分類し、整理したものであり、全ての社会福祉施設等が全項目を実施しなければならないという趣旨ではない。

各施設等における実際の対策の検討・実施に当たっては、施設種別や地域の実情に応じて適宜の追加・修正の上、当該施設等において点検項目を作成し、職員等に配付し、研修をすることが望ましいこと。

(別添)

社会福祉施設等における点検項目

1 日常の対応

(1) 所内体制と職員の共通理解

- 不審者への対処や、利用者で体力のない人・身体の不自由な人・心身の状況から避難に援助が必要な人の避難のあり方など、利用者の安全や職員（嘱託の警備員等を含む。以下同じ。）の護身を含め、防犯に係る安全確保に関し、職員会議等で取り上げる等により、企図的な侵入を含めた様々なリスクに関する職員の共通理解を図っているか。
- 防犯に係る安全確保に関する責任者を指定するなど、職員の役割分担を明確にし、協力体制の下、安全の確保に当たっているか。
- 来訪者用の入口・受付を明示し、外部からの人の出入りを確認しているか。また、外部からの人の立入りができる場所と立入りを禁じる場所とを区分けしたり、各出入口の開錠時間等を整理した上で施設内に掲示したり、非常口の鍵を内側からしか開けられなくしたりするなどの工夫をしているか。
- 職員が顔写真入りの身分証を首からかけたり、来訪者に来訪者証やリボンその他を身につけるよう依頼したりする等により、利用者・職員とそれ以外の人を容易に区別できるようにしているか。
- 来訪者に“どこへ行かれますか？”“何かお手伝いしましょうか？”といった声かけをすることとし、実践しているか。
- 夜間の出入口は限られた場所とし、警備員室等の前を通るような動線となっているか。
- 来訪者の予定について、朝会などで職員間に情報提供したり、対応する予定の職員に確認したりしているか。
- 職員等に対する危機管理意識を高めるための研修や教育に努めるとともに、必要に応じ、警察や警備会社、防犯コンサルティング会社等の協力も得つつ、防犯講習や防犯訓練等を実施しているか。
- 通所時や夜間に加え、施設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防犯に係る安全確保体制に留意しているか。
- 万一の場合の避難経路や避難場所及び家族・関係機関等への連絡先・連絡方法（緊急連絡網）をあらかじめ定めておき、職員に周知しているか。
- 緊急事態発生時に、利用者に動揺を与えることなく職員間で情報を伝達できる「合

3.厚生労働省「社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について(通知)」平成28年9月

言葉」をあらかじめ定めておき、職員に周知しているか。

(2) 不審者情報に係る地域や関係機関等との連携

- 市町村の施設・事業所管課、警察署等関係機関や社会福祉協議会、民生委員・児童委員、町内会・防犯協会などの地域団体と日常から連絡を取るとともに、関係先電話番号の共有化など、連携して連絡・情報交換・情報共有できる体制となっているか。

また、共有した関係先電話番号は見やすい場所に掲示されているか。

- 関係機関からの注意依頼文書を配布・掲示するなど施設等内で周知徹底しているか。

(3) 施設等と利用者の家族の取組み

- 利用者に対し、犯罪や事故から身を守るため、施設等内外における活動に当たっての注意喚起を行っているか。また、利用者の家庭でも話し合われるよう働きかけているか。

(4) 地域との協同による防犯意識の醸成

- 自治体や地域住民と協力して、施設やその周辺の設備（街灯、防犯灯など）の維持管理状況を確認し、必要に応じて改善したり行政に働きかけたりするなど、地域住民と協同しながら防犯に向けた対応や交流を行っているか。
- 地域のイベントや自治体のボランティア活動に積極的に参加し、普段から地域との交流を深めているか。

(5) 施設設備面における防犯に係る安全確保

- 利用者の属性や施設等の態様、周辺の環境等を踏まえ、可能な経費の範囲において、防犯に係る安全確保のために施設・設備面の対策を講じているか。
 - ① 警報装置・防犯監視システム・防犯カメラ・警備室等につながる防犯ブザー・職員が常時携帯する防犯ベル等の導入による設備面からの対策（そのような対策をしていることを施設内に掲示することも含む）
 - ② 対象物の強化（施設を物理的に強化して侵入を防ぐ）

例：玄関、サッシ等に補助錠を取り付ける。

防犯性能の高い建物部品のうち、ウィンドウフィルムを窓ガラス全面に貼り付ける。

防犯性能の高い建物部品（ドア、錠、サッシ、ガラス、シャッター等）に交

換する。

- ③ 接近の制御（境界を作り、人が容易に敷地や建物に接近することを防ぐ）

例：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口を限定する。

- ④ 監視性の確保（建物や街路からの見通しを確保し、人の目が周囲に行き届くような環境をつくり、侵入を未然に防ぐ）

例：夜間等、人の出入りを感知するセンサー付ライトや、行政による街灯等の設置など照明環境の整備を行う。

植木等を剪定し、建物から外周が、外周から敷地内が見通せる環境にする。

防犯カメラを設置する。

- 門扉や囲い、外灯、窓、出入口、避難口、鍵の管理等の状況を毎日点検しているか。
- 施設管理上重要な設備（例えば、電源設備など）への施錠その他の厳重な管理と、その施錠等の管理の状況を毎日点検しているか。
- 警報装置、防犯カメラ等を設置している場合は、一定期間ごとに、作動状況の点検、警備会社等との連携体制を確認しているか。また、警報解除のための鍵や暗証番号を随時変更するなど、元職員や元入所者など関係者以外の者が不正に侵入できないようにする対策を講じているか。

（6）施設開放又は施設外活動における安全確保・通所施設における利用者の来所及び帰宅時における安全確保

- 施設や施設外活動場所の周辺にある危険箇所を把握し、利用者・家族に対し注意喚起を行っているか。
- 来所・退所時の経路を事前に指定し、利用者・家族に対する指定された経路の利用に係る依頼・指導等をしているか。特に児童通所施設においては、来所及び帰宅途中で犯罪、事故に遭遇した時、交番や「こども110番の家」等に緊急避難できるよう、あらかじめ利用者とその家族等に周知しているか。
- 利用者に係る緊急連絡用の連絡先を把握しているか。
- 施設外での諸活動時・来所退所時の連絡受領体制を確保しつつ、利用者とその家族等に対する施設又は担当者の連絡先の事前周知を行っているか。
- 施設外での諸活動に際し、利用者の状況把握をする責任者を設定し、確実な状況把握に努めているか。
- 施設開放時には、開放箇所と非開放箇所との区別を明確化し、施設内に掲示してい

3.厚生労働省「社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について(通知)」平成28年9月

るか。

- 施設開放時には、来訪者の安全確保のため、来訪者に、防犯に係る安全確保等に係るパンフレットなどを配付して注意喚起しているか。

2 不審者情報を得た場合その他緊急時の対応

(1) 不審者情報がある場合の連絡体制や想定される危害等に即した警戒体制

- 施設等周辺における不審者等の情報が入った場合に、次のような措置をとる体制を整備しているか。
 - ・ 不審者を職員等が直接見かけたときや利用者の家族からの連絡を受けたときその他直接に第一報を得たときは、より適切に対応するため、可能な範囲で更なる情報収集を行うこと。さらに、必要に応じ、事前に構築している連絡体制に基づき、警察に情報提供するとともに、市町村の施設・事業所管課等に連絡を行い、近隣の社会福祉施設等への連絡その他を求める。
 - ・ 事前に定めた連絡網その他を活用し、職員間の情報共有を図り、複数の職員による対処体制を確立する。
 - ・ (利用者の年齢や心身の状態に応じて)利用者に対して、また、その家族等に対して、情報を提供し、必要な場合には職員の指示に従うよう注意喚起する。
 - ・ 利用者の安全確保のため、その家族等や近隣住民、社会福祉協議会、民生委員・児童委員、町内会や防犯協会等の地域活動団体等の協力を得る。
また、事前に構築している連絡体制に基づき、近隣住民等と迅速に情報共有を行う。
 - ・ 利用者に危害の及ぶ具体的なおそれがあると認める場合は、警察や警備会社、防犯コンサルティング会社等からの助言を得ることとし、当該助言を踏まえて、必要に応じ、上記1.(5)の施設設備面の増強や職員等による巡回、監視体制に必要な職員の増配置、期間限定での警備員の配置、通所施設においては当該施設を臨時休業するなど、想定される危害や具体化する可能性に即した警戒体制を構築する。

(2) 不審者が立ち入った場合の連絡・通報体制や職員の協力体制、入所者等への避難誘導等

- 施設等内に不審者が立ち入った場合に備え、次のような措置をとる体制を整備しているか。
 - ・ 不審者が施設内に立ち入り、利用者に危害を加える具体的おそれがあると判断し

た場合は、直ちに警察に通報するとともに、利用者の家族、市町村の施設・事業所管課等に対しても、速やかに連絡する。

- ・ 事前に整理した緊急連絡網や合い言葉などを活用して、利用者を動揺させないようにしながら職員が相互に情報を共有し、複数の職員による協力体制を速やかに構築する。
- ・ 不審者に対し利用者から離れた場所に移動を求める、直ちに利用者を退避させるなど、人身事故が起きないよう事態に対応する。特に、乳幼児、高齢者や障害者で、円滑な移動に制約のある者の退避については、十分に留意する。加えて、これらの対応の過程においては、やむを得ない場合を除き、不審者をいたずらに刺激しないよう言葉遣い等に配慮したり、利用者の安全が確保済みであることを前提にその場から待避することも視野に入れたりするなどして、対応する職員の安全が確保されるよう留意する。
- ・ 不審者に立退きを求めた結果、相手が一旦退去したとしても、再侵入に備え、敷地外に退去したことを見届けて閉門・しばらく残って様子を見る等の対応をする。
- ・ 不審者の立入りを受けつつ重大な結果に至らなかったときであっても、再度の立入りの可能性について検討し、必要に応じて点検項目を見直すなど体制を整えるとともに、想定される危害や具体化する可能性に即して、上記（１）の体制を確保する。

地域に開かれた社会福祉施設等の防犯・安全確保に関するハンドブック

本資料の作成協力者

(委員長を先頭に五十音順・敬称略)

委員長	渡邊 正樹	東京学芸大学 教授 日本安全教育学会 理事長
	小笠原 忍	総合警備保障株式会社 営業推進部 機械警備営業室 課長
	小田 啓二	特定非営利活動法人日本ガーディアン・エンジェルズ 理事長
	菊地 達美	公益財団法人日本知的障害者福祉協会 副会長 社会福祉法人あいのかわ福祉会 那須共育学園
	辻中 浩司	社会福祉法人松美会 特別養護老人ホームアイユウの苑 事務長
	安武 正太郎	東京都教育庁総務部総務課 障害者雇用支援員

地域に開かれた社会福祉施設等の 防犯・安全確保に関するハンドブック

平成30年3月 発行

発 行 者 株式会社インターリスク総研
〒101-0063
東京都千代田区神田淡路町2-105ワテラスアネックス
TEL 03-5296-8911 FAX 03-5296-8940

この事業は、平成29年度社会福祉推進事業の一環として厚生労働省から補助金の交付を受けて実施したものです。