



# 現場警備責任者 のための Q & A



公益社団法人東京ビルメンテナンス協会

# はじめに

平素は、当協会の事業に付きましてご理解とご協力を賜り、厚く御礼を申し上げます。

さて、当警備防災委員会では、毎年2～5年程度の経験者を対象に「現場警備責任者のためのスキルアップ講習」を開催致しております。

これは、現場責任者に特化したスキルアップ講習会であり、管理部門ではなく現場の隊長・副隊長をターゲットにしたものです。警備隊を統率し現場を管理する警備責任者に必要な知識や事例を学ぶものであり、現場で直面するさまざまなクレーム対応や、事故防止、オーナーやテナントとの折衝等と講習内容は多岐に渡ります。

このことを踏まえ、今回新しい試みとして当委員会は協会加盟の各会社様に対し、現場警備責任者の生の声を吸い上げるべく、アンケート調査を実施いたしました。

「役職、年齢、警備経験年数、担当現場種類、保有資格」等の明示を求めた上で調査を実施致しましたが、結果として実に多くの忌憚のない相談事項が寄せられ、当委員会と致しましても、現場で実際に直面している課題や悩みを知ることができ、非常に参考となりました。

この生の声は「現場警備責任者のためのスキルアップ講習」の参考資料にするだけでなく、是非関係者の方々に伝えるべきであると考えた当委員会は、今回のアンケート結果を冊子に纏める事と致しました。当然紙面には限りがあることから、全相談の中から多く寄せられたものを中心に、ある程度集約させて頂き、「法令編」「規律編」「防災編」「応用編」の4編で構成致しました。

当委員会の専門委員が、真摯に向き合い、分かり易く回答を致しておりますが、閲覧諸兄に是非ご理解賜りたいのは、経験豊富な専門委員が最大公約数の立場で回答を致しているのです、各質問に対して議論があって然るべきであり、こちらに掲載している回答が絶対と云うことではないことです。

一つの問題が議論を想起させ、そのことが全体の底上げ（スキルアップ）に繋がることが理想と考えます。

公益社団法人東京ビルメンテナンス協会  
警備防災委員会  
委員長 今井 信

# 目次

## ●法令編

---

Q 1 遺失物取扱要領 .....	3
Q 2 書類の保管期限 .....	4
Q 3 個人情報の取扱い .....	5
Q 4 業務内容と業法違反の確認 .....	6
Q 5 待機時間の給与 .....	7

## ●規律編

---

Q 6 警備員の規律維持 .....	8
Q 7 顧客クレームに関わる問題 .....	10
Q 8 SNSの普及における問題 .....	11
Q 9 警備員の身上把握 .....	12
Q10 警備員に対するクレーム対処 .....	13
Q11 制服の紛失 .....	14

## ●防災編

---

Q12 災害対応 .....	15
Q13 少人数勤務時の災害対応 .....	17
Q14 防災盤鳴動時の対応と放送訓練 .....	18

## ●応用編

---

Q15 警備関連の資格取得 .....	19
Q16 ビル内における抗議活動に対する対応要領 .....	20
Q17 機械駐車内でトラブルが発生した場合の対応要領 .....	21
Q18 鍵の紛失への対策 .....	22
Q19 業務中における契約先からの依頼対応 .....	23

# Q 01: 遺失物取扱要領

拾得物を取扱う際、各施設で作成する帳票の書式が異なります。会社としては各施設共通の帳票類を作成したいと考えていますが、定型書式があるのでしょうか。

## 問題点

### ①遺失物法に定める施設の区分を確認する

対象施設は、一般的な施設ですか。それとも、特例施設ですか。  
まず、対象施設は、どちらの区分に属するのか確認することが重要です。

### ②遺失物の処理手順は定められていますか

遺失物法に基づき、契約先と協議し手順を定めることが重要です。

## 対策例

### Point

・ここでは、一般的な施設における取扱要領について回答いたします。

### ①一般的な処理手順

- ・ 拾得物件届け出 (拾得者から) → 受付は**拾得物件一覧簿**作成。(遺失物法施行規則第4条準拠) 契約先担当者に代わって処理する。
- ・ 拾得者へ**預り書**の交付 → 契約先担当者が処理する。委任されている場合は受付で処理する。(遺失物法第14条準拠) 権利放棄及び氏名等の告知について確認をし、署名を得ておくこと。
- ・ 施設占有者への届出 → 受付は24時間以内に拾得物件を提出する。(遺失物法第34条準拠) 保管等について委任を受けている場合はそれに従う。
- ・ 拾得物の掲示 → 施設占有者は施設内の掲示場に拾得物について掲示する。(遺失物法16条及び遺失物法施行規則第27条準拠)
- ・ 返還 → 遺失者が判明した場合は**受領書**又は**預り書**と引換に返還する。
- ・ 警察署へ提出 → 施設占有者は遺失物を警察署へ提出する。**提出書**を添える。(遺失物法第4条、13条及び遺失物法施行規則第26条準拠)

### ②関係帳票書式

- ・ 拾得物件一覧簿 → 遺失物法施行規則第4条に規定
- ・ 預り書 → 遺失物法施行規則第2条に規定
- ・ 受領書 → 遺失物法第11条及び遺失物法施行規則第22条に規定
- ・ 提出書 → 遺失物法施行規則第26条に規定

関係法令等： ・ 遺失物法 ・ 遺失物法施行令 ・ 遺失物法施行規則

## Q 02：書類の保管期限

ビル設立当初から20年以上警備業務を請け負っている施設です。当初からの出入り管理簿や各種記録簿がすべて紙ベースで倉庫に保管されていると前任者から引継ぎを受けました。一般的には何年分位保管しておくべきでしょうか。

### 問題点

#### ①契約先と保管に関する調整・確認はできていますか

警備業務の実施に伴う各種報告書類及び実施記録等は契約先の財産となるのがほとんどです。処分するに当たっては契約先の判断・指示に従うことが基本です。

許可なく契約先の書類を処分した場合「私用文書等毀棄罪」（刑法第259条）5年以下の懲役に処せられます。

### 対策例

#### Point

- ・ 契約先と協議し保管期間、保管方法について決める。
- ・ 警備業法上の保管期間を厳守する。

#### ①契約先と協議し保管期間、保管方法を決めておく

- ・ 警備現場で取扱う書類のほとんどは、法令上の保管期限が定められておりません。従って、その保管期間や保管方法は契約先と協議して決定することが妥当な処置といえます。
- ・ 個人情報に記載された書類は契約先の個人情報保護に関わるルールに従います。
- ・ 遺失物に関わる書類は遺失物法に準拠した契約先のルールに従います。
- ・ 一般的には、数年の保管期間となります。

#### ②警備業法上の保管期間

警備業法で保管期間が定められている書類は、当然、法令を順守しなければなりません。参考までに、該当書類と保管期間を明示します。

- 1 警備員名簿 —— 退職の日から1年間
- 2 教育計画書 —— 当該年度の終了の日から2年間
- 3 教育実施簿 —— 当該年度の終了の日から2年間
- 4 指導計画書 —— 実地に指導した日から2年間

出入り管理簿や鍵関係簿冊は事件等発生時の証拠品となりうるので複数年保管する例が多いです。

## Q 03 : 個人情報の取扱い

拾得物や入退館等の日常業務で取り扱う個人情報の保管、取扱い方法について注意点を教えて頂きたい。

### 問題点

#### ①社内ルールの整備と教育は行っていますか

あなたの会社では、給料や年齢のことを立ち話していませんか。机の上に個人情報が放置されていることは有りませんか。個人情報はルールに基づいて取扱うことが重要です。その為の社内規程は整備されていますか。社員に周知していますか。

#### ②保管場所は確保されていますか

保管場所は定められていますか。不特定多数の社員が勝手に出入りできる部屋や勝手に開け閉めできるキャビネット等に保管していませんか。

### 対策例

#### Point

- ・社内ルールの整備と教育
- ・保管場所の確保

#### ①個人情報取扱い規程の整備と教育

個人情報保護法では、個人情報とは個人を特定できる情報であり使用目的以外に拡大使用してはならないと定められております。まずは、ソフト面の整備として個人情報取扱いに関する規程等を整備し、関係者への教育を通して個人情報の取扱いに関する認識を高めることが肝要です。規程等の整備に当たっては、目的、定義、管理組織、管理対象、運用方法等をルール化することを勧めます。

#### ②保管場所の確保

保管場所を確保する為には多少の経費が掛かりますが、施錠できる部屋、施錠できる金庫等を準備しハード面からの管理体制に万全を期しましょう。また、取扱者を指定し部屋への立入及び金庫の施解錠を厳格に管理することも重要です。

#### 関係法令等：

- ・個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- ・東京都個人情報保護法に関する条例（各都道府県及び市町村で制定）
- ・「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」に関するQ&A（平成29年2月16日 個人情報保護委員会）



## 04：業務内容と業法違反の確認

契約先から提案頂いた業務内容が警備業法に触れる（業法違反）か  
その場で判断できない場合の対処法について確認したい。

### 問題点

#### ①判断に当たり社内体制はできていますか

現場責任者は労務管理等多忙な業務を抱えています。そのような状況の中で、少しでも契約先との良好な関係を維持したいとの気持ちから、つい無理な提案でも受けてしまう傾向があります。結果、業法違反や契約外業務を行う場合があります。また、労基法違反となるような無理な勤務体制を組む場合も考えられます。

### 対策例

#### Point

・速やかに対応すること及び曖昧な回答をしないことが重要です。

#### ①実施可否の即答を避ける

契約先から頂いた新規提案をお断りした場合、契約先側警備担当者の顔をつぶすという結果にもなり担当者の心証を害することも考えられます。

以後、些細な問題でもクレームとなることも考えられます。速やかに回答を求められた場合でも、「少しお時間を頂きたい」、「一時お預かりさせて頂きたい」、「確認致しますのでお時間を下さい」等、極力即答を避けて、正確な判断をお伝えできる時間を確保すべきです。

#### ②社内体制の構築

新規提案業務はあらゆる視点から検討する必要があります。例えば、警備業法上問題ないか、契約上問題ないか、労務管理上問題ないか、収益上問題ないか等が考えられます。このような視点から実施の可否を判断するには、社内の複数の部署が顔をそろえ検討する必要があります。各社で業務の所掌が異なると思いますが、少なくとも警備部門、営業部門、総務部門等が関係部署になると思います。新規提案を頂いたら速やかに検討し回答をお伝えすることが肝要です。お客様は速やかな回答を望んでいます。

#### ③監督官庁への相談

特に、警備業法に抵触しないか自社内で判断できない場合は、警視庁生活安全部生活安全総務課警備担当者に相談するのが良いでしょう。相談時、都内の警備業者ですが、何々についてお尋ねしたいと言えば監督官庁としての判断を示していただけます。迷った時は先ず相談することをお勧めします。

## Q 05：待機時間の給与

「待機時間」と「休憩時間」で意味合いが大きく変わると聞いたことがあります。部下に違いを説明するときうまく回答できずに困っています。  
2つの違いについて教えてほしい。

### 問題点

- ①「待機時間」は業務となる為、給与を支払う義務があるという過去の「判例」がある  
「休憩時間」であれば問題はないが、その場合は勤務現場に待機する義務はない。
- ②社内で待機や休憩についての定義を再検討すべき  
休憩にする場合は現場に拘束できない旨を契約先側にも了承をとる必要がある。

### 対策例

#### Point

- ・「待機時間」と「休憩時間」の違いを社内で明確にしておく。

「待機時間」「仮眠時間」等、各社によって呼び名は異なりますが、「労働からの解放が保障されていない」（対象施設内で拘束されており、自由に外出を出来ない）状態であれば、勤務時間とみなされ賃金の支払い義務が会社にはあるとの判例もあります。（最高裁判所判例）

「労働からの解放が保障されている」（私服に着替え、自由に外出・食事等をとることが出来る）状態の場合は「休憩時間」となり賃金の支払い義務が発生しないと考えられます。契約時に契約先と決めておくことが重要です。特に一人現場の場合には、「休憩時間」を取り難い傾向にありますので注意が必要です。

労働基準法第34条では、  
「6時間超え、8時間以内の労働：少なくとも45分の休憩を付与する」  
「8時間を超える労働：少なくとも1時間を超える休憩を付与する」  
と規定されています。

## Q 06：警備員の規律維持

警備員の勤務態度に契約先から下記のようなクレームを頂いた。

- ・ 警備室にて出入管理実施中、下を向いてスマホでゲームをしていた。
- ・ 警備室にて出入管理実施中、イスに座って居眠りをしていた。

警備員の規律維持の為に注意すべき点は。

### 問題点

#### ① 警備員の業務に対する認識の欠如

警備料金は決して安価ではありません。その高い契約料金を支払ってまで、何故我々プロを雇うのか？ それは施設警備員によって、当該施設における生命、身体、財産への事件事故の発生を警戒し、防止する為です。それを従事警備員がスマホを見たり、居眠りをしていたら正常な任務遂行が出来ると言えるのでしょうか。

### 対策例

#### Point

- ・ 警備員は常に第三者から見られていることを意識する。
- ・ 警備業務のプロであることを自覚する。

契約先である企業や個人は財産である施設の管理に当たり、信頼関係に基づきマスターキーを預けているのです。この信頼関係に基づき行われる施設常駐警備において、契約先の信頼を、故意または重大な過失により裏切ることにより、重大な損害を与えるような事案を発生させたら会社の信頼の失墜のみならず、社会に及ぼす影響は計り知れません。

次の事を再認識して下さい。

- ・ 警備の目的は何か？
- ・ 自分は何の為にここにいるのか？
- ・ 気付かず不審者が侵入したら？
- ・ 不測の事態が発生したら？

## ①警備員は常に第三者から見られていることを意識する。(自覚の醸成)

警備員は常に衆目にさらされていることを認識して下さい。常に襟を正す。企業の第一印象は警備員で決まると言われるほど、我々の行動は人から見られているのです。この業界には「見せる警備」という言葉があります。警備員の真価は外来者の接遇であったり、不測の事態における即応であることは、云うまでもないことですが、実際は80%が通りすがりに見る警備員の立哨姿であり、対応の姿なのです。その姿が全てを物語るのです。

語弊を恐れずに言えば、我々警備員は商品であるという基本的自覚が必要なのです。商品である以上、先ずは見た目から洗礼されていなければなりません。

### ・洗礼された格好とは？

※端正な服装：制服は常に清潔を保ち、ズボンはアイロンが掛かっている。

特に夏季は汗をかくので、臭気には要注意。他人は指摘してくれません。

契約先からクレームが入る前に必ず対策を心がけて下さい。

※革靴は常に磨いておく。職場によっては汚れた革靴を履いた警備員がいると信用が得られにくい場合もあります。

### ・洗礼された態度とは？

※警備業務のカテゴリーはサービス業であることを認識して下さい。

サービス業である以上、親切丁寧が基本です。その上で、理路整然として論理的でなければなりません。更には、指示を受けたことは迅速に行うことが大切です。

## ②警備員と守衛の違い (警備業務のプロであることの自覚)

よく警備員と守衛の違いは何ですかとの質問を受けます。同じような服装をして、同じような仕事をしていると思われると思います。確かに、業務内容は類似しておりますが、実は答えは簡単で、警備業務のプロであるか否かの違いです。

守衛は、主にその企業の労務対策（定年退職対策等）として仕事を行わせるその企業の社員です。（嘱託社員、契約社員、パート等）分限の違いは法律上の問題なのです。警備業法上、警備の定義は「警備とは他人の需要に応じて行うもの」と定められています。従って、自社の人間が警備員となって自社を警備するということは基本ありえません。

一方我々警備会社の社員は、警備を生業にしているプロです。プロですから当然高い料金を頂きます。

また、プロである以上は法律上定められている「不審者の対応」「出入管理」「巡回」等の訓練を受けております。その訓練を受けたプロの警備員を配置し、契約先の施設を警備するのですから、料金に応じた仕事を求められるのは当然のことといえます。

強いて言えば、警備員と守衛の違いは、訓練を受けているか否かの違いといえます。

皆さんはプロである警備員の自覚はありますか？

## Q 07：顧客クレームに関わる問題

警備現場において、男性のお客様からのクレームはほとんどありませんが、女性のお客様より「馴れ馴れしい」等のクレームを頂くことがあります。

解決策があれば教えて頂きたい。

### 問題点

#### ①常識が欠如していませんか

日本には古来より「親しき仲にも礼儀あり」ということわざがあります。この場合、女性への言動の中に守るべき一線を超えた部分があったと推察します。また、男女の感性には差があることにも注意が必要です。もちろん、本人は良かれと思ってサービスに努めたのでしようがお客様に不快感を与えたことは事実ですので、結果的には、常識に欠けた言動ということになります。

#### ②社員教育は不足していませんか

警備業は、若年者から高齢者まで広範囲の年齢層の方が就業しています。若年者は社会経験が浅く社会常識、職場規律が十分身につけておりません。また、高齢者は豊富な社会経験の一方で自己の考え方に固執し自分が正しいと頑なになり、他の意見や周りの状況を受け入れなくなる傾向がうかがえます。色々な人生経験を持つ方たちが就く警備業では、接遇に関する会社の考え方をしっかり理解した上で業務に就いて頂くことが均一なサービスはもちろん、顧客満足頂く上で大切です。

### 対策例

#### Point

- ・あらゆる機会を活用した接遇教育の継続と徹底
- ・教育資料（マニュアル）の作成と活用

問題点として挙げた「常識が欠如していませんか」、「社員教育は不足していませんか」に共通する対策として次のことが考えられます。

一般常識や接遇について、警備業法に定める新任教育、現任教育、指導教育の中でしっかりと教育を行う事はもちろんですが、朝礼等の引継ぎ時を活用し、切れ目なく継続的に意識付けを行う事が大事です。また、その際に具体的事例等を纏めたマニュアルを作成して活用するとともに、警備室に常備する等共有できる環境を整えることも大事です。これをすればすぐに解決といった方法はありませんが、上記の指導・教育を根気よく継続することにより問題は改善されていくと思います。



## 08 : SNSの普及における問題

LINEやFacebook、Twitter等のSNS普及により、危険性の高くなっている情報漏えい対策としてはどのような事をすればよいか？

### 問題点

- ①簡単な操作で勤務先の情報がリアルタイムで流出してしまう。
- ②私用携帯電話及びスマートフォンのSNSへの制限や監視が困難である。

### 対策例

#### Point

- ・ 会社用携帯電話にはデータ通信の機能が無い端末を検討します。
- ・ 秘密保持に関する誓約書を取ります。

会社用携帯電話には、物理的に写真を撮影することや、インターネットにつながる事が出来ない情報端末を検討して下さい。

一般の方から、会社用携帯電話での業務対応であっても私用だとの誤解を防ぐ為、ストラップに工夫を施す等の対策を取りましょう。また、無線機の使用を推進すべきです。

入社時や各種の研修で、情報が漏えいした場合の被害を具体的に周知しましょう。更に、守秘義務がある事を説明し、秘密保持に関する誓約書を取りましょう。

**例** 「業務に関して知り得た情報を、みだりに他人に漏らしません。なお、秘密の保持に関する誓約は、退職後であっても継続して行います。」

完全に情報拡散防止を図ることは不可能であるという認識を持ち、リスクを洗い出し、事前対策を立てて下さい。

- ・ 私用携帯電話等は、現場勤務中はロッカー等に保管させ、使用を禁止すべきです。
- ・ 就業規則や携帯電話使用における社内ルールを設け、徹底した管理をしましょう。
- ・ 管理部門は定期的にウェブサイトの検索を行い、情報漏えいのチェックが必要です。
- ・ 一方、大規模災害時にはデータ通信が比較的可能だったこともあります。従業員との連絡や情報収集手段として利用する事がBCP（事業継続計画）につながるといった側面もあります。



## 09：警備員の身上把握

警備員の「悩みの把握方法」および「健康管理の留意点」について知りたい。

### 問題点

#### ①個人情報保護法に留意

個人情報保護法の制定により、プライベートにかかわる情報は取りにくくなっています。

#### ②早期察知が困難

最近では部下とのコミュニケーションが取りづらく、悩みや健康状態の早期察知が難しくなっていると感じる方が多くなっているようです。

### 対策例

#### Point

- ・プライベート情報の取り方に留意する必要があります。
- ・部下の信頼関係の構築が重要です。

① 直接、部下にプライベート面の聞き取りをすることは難しいので、休憩時間等に雑談を交わしながら聞き出すようにして下さい。またその部下の親しい同僚を経由して情報を収集してみることも一つの方法だと思います。

② 先ず警備隊内でのレクリエーションや飲み会等により信頼関係を構築するようにして下さい。次に個人面談を実施して下さい。型にはまった形式ではなくホットな話題からはじめ、相手のフィールドに入り、フランクに話ができる雰囲気を作ることが重要です。また、日々隊長が率先して部下へ挨拶を励行して下さい。そのことで部下は隊長に返事を返さなければならなくなり、その時の部下の「声」、「しぐさ」、「表情」等から相手の心情（心の悩みや健康状態）を多少でも掴み取ることが出来ると思います。

なお、高齢の警備員は持病等で「要治療」「要診断」の人が多傾向にあります。法令に基づいた健康診断を確実に受診させて下さい。そして、その結果はできるだけ本人から申告させるようにして、常に最新の健康状態の把握に努めて下さい。



## 10：警備員に対するクレーム対処

クレーム対処上、着意すべき事項について確認したい。

### 問題点

①苦情受付窓口は明確にしていますか

クレームの受付窓口がどこかわからない等の苦情が多数寄せられています。

②苦情処理に関わる書類は備えていますか

苦情処理に関わる書類を作成していますか。

③クレーム対応は迅速ですか

対応が後手になっていませんか。

### 対策例

#### Point

・クレーム発生時は、先ず、先方へ顔を出すことです。

①クレーム受付窓口（担当）を定める

顧客へ当該物件のクレーム窓口（担当）をお知らせし、常日頃からコミュニケーションを密にして信頼関係を醸成しておくことが大切です。誰に、どこに言えばいいのかわからないと言った状態そのものがクレームの原因となります。

②苦情処理簿を備える

苦情を適切に処理する為、また、警備業法を順守する為にも苦情処理簿を各営業所に備えてください。苦情処理簿への記載事項は次の通りです。

- ・苦情を申し出た者の氏名、連絡先
- ・苦情の内容
- ・原因究明の結果
- ・苦情に対する弁明の内容
- ・改善措置並びに苦情処理を担当した者の氏名

③クレームは迅速に対応する

拙速なクレーム対応が顧客の心証を害し、こじれるケースが多いです。先ずお客様のところへ顔を出すことが大切です。その後、原因究明、対策等の計画を示し、こまめな経過報告に努めることが信頼関係を維持し、さらに信頼を高めるチャンスにもなります。

関係法規：・警備業法 ・警備業法施行規則

## Q 11: 制服の紛失

警備員が制服（警備服）をクリーニング店より引き取った後、当該制服をバックに収納。そのバックを自転車の荷物カゴに入れて帰宅途中、コンビニに買い物に立ち寄った。バックは自転車の荷物カゴに入れたままであった。時間は4～5分の間だったが自転車に戻ったところ、自転車の荷物カゴに入れてあった、バックがなくなっているのに気付いた。こうした事案を防ぐ為に制服の管理はどのようにしたら良いか？

### 問題点

#### ① 警備員の制服に対する重要性の認識欠如

警備会社にとって制服はまさに警備会社の顔であり、その警備会社の信頼、信用はその制服によって培われてきたものです。紛失した制服を悪用した犯罪やテロ行為が発生すれば、その警備会社の信頼失墜のみならず、契約先及び社会全体に与える悪影響は計り知れません。

### 対策例

#### Point

- ・ 警備業における制服の重要性について認識を徹底しましょう。

上記Q11の他、過去にあった紛失事例では臨時警備に従事した際、警備業務終了後の移動中に制服を収納したバックを公共交通機関（電車、バス等）の座席や網棚に置き忘れ降車してしまい、紛失してしまう事案があります。

#### ① 組織として「基本の徹底を」図っていますか？

- ・ 制服は（装備品も含め）指定されたロッカーに収納し必ず施錠する。
- ・ 臨時警備及び衣替え等の為、自宅へ持ち帰った後は、保管管理を徹底する。
- ・ クリーニング及び臨時警備等で制服を持ち出す際は、必ず簿冊に記載し、責任者の承認を受ける。
- ・ 制服を入れたバックを持って移動する際は常に身に着けて、手から離さないこと。
- ・ 行き帰り共に目的地に到着するまで、絶対に寄り道をしない。
- ・ 移動に公共交通機関（電車、バス等）を利用する際は、居眠りを誘発しかねない為、座席に座らないようにする。また、絶対に荷物を網棚には置かない。

ひとたび事案が発生すれば、信頼失墜のみならず、事態収拾に会社をあげて対応をしなければなりません。どれだけ多くの時間と動力が費やされるか想像がつかますか？

一人の不始末の為に会社がこうむる被害は甚大です。

この制服紛失という事案は、うっかりした過失では済まされないことを再認識しましょう。

## Q 12 : 災害対応

- ・ 災害発生時の初動対応におけるポイントを知りたい。
- ・ 大地震発生時の初動対応要領や優先順位を知りたい。
- ・ 大地震時の帰宅困難者の受け入れ施設を知りたい。

### 問題点

- ① 災害時の初動対応や優先順位については、契約先や管理者との契約内容次第ですがその内容を勤務者が知らない場合や、災害対応について不明瞭な部分もあります。また契約先や統括防火管理者等から災害発生時の活動を明記した「ビル全体の消防計画」の内容が知らされていない為、警備計画との整合性が無いこともあります。
- ② 警備業法の他に消防法や火災予防条例等に基づく届け出内容を勤務者が知らない場合があります。また、災害発生時に勤務者が出来る事、出来ない事の範囲が不明確ですが、契約先と打合せする機会は限られています。
- ③ 自分が勤務しているビルが帰宅困難者の「受け入れ施設」であるかどうか不明で、近隣のどの建物が「受け入れ施設」なのかも不明な状態です。

### 対策例

#### Point

- ・ 契約先との契約内容やビル全体の消防計画書等の内容を確認して勤務者にも周知徹底する必要があります。
- ・ 災害時の初動対応要領や優先順位は、防災センター要員講習、自衛消防業務講習で行う訓練が基本であり、そのポイントを理解させるようにします。
- ・ 不明な点があれば契約先や管理者と話し合い、合意を得ておくことが大切です。また、自衛消防訓練の中にその合意事項に基づいた訓練項目を入れ込むことで、共通認識につながります。
- ・ ビル全体の消防計画と警備計画は整合性を持たせるようにします。

- ① 災害時の対応ルールは当協会が発行している「設備管理責任者のための緊急対応マニュアル」を参考にして、その現場に合った「災害対応マニュアル」を作成して周知徹底と訓練を行って下さい。災害への対応は常に「人命の安全」が優先しますので「ケガをしない・ケガをさせない」ように努めて下さい。契約先側との協議は上長や契約担当者を介して行うようにします。
- ② 警備の責任者は自分なりの指揮カードや活動チェック表を作成して携帯する等、その現場に合った創意工夫をしてみてください。

- ③ その地域のハザードマップ（震災編・風水害編）を備えて下さい。大地震や気象災害に備えて防災・減災の為の日常的な活動や被害が発生したときの対応要領を、契約先や管理者とも意見交換して勤務者にも周知徹底して下さい。
- ④ 大震災時における帰宅困難者の一時受け入れ施設やハザードマップについては、各自治体のWEBサイトで確認してください。また、各自治体（東京都や各区市等）ではハザードマップを頒布しています。ハザードマップには震災時や大雨の際の避難場所等が掲載されています。

**参考URL：**

- ・ 東京都防災マップ  
➡ <https://map.bousai.metro.tokyo.lg.jp/>
  
- ・ 地理院地図  
➡ <https://maps.gsi.go.jp/>
  
- ・ 国土交通省ハザードマップ  
➡ <https://disaportal.gsi.go.jp/>
  
- ・ 洪水ハザードマップ（東京都）  
➡ [http://www.kensetsu.metro.tokyo.jp/jigyo/river/chusho\\_seibi/index/menu03.html](http://www.kensetsu.metro.tokyo.jp/jigyo/river/chusho_seibi/index/menu03.html)

# Q

## 13 : 少人数勤務時の災害対応

- ・一人勤務中に災害が発生した時の優先順位を知りたい。
  - ・少人数で勤務中、災害が発生した時の優先順位を知りたい。
- ①火災の発生      ②非火災報（誤報）      ③地震の発生

### 問題点

- ① 管理物件や勤務の時間帯によっては一人勤務となることがあります。
- ② 勤務者が少ない為、全ての活動を行うことが出来ない場合もあります。それなりの創意工夫や支援体制を関係先に依頼する必要があります。

### 対策例

#### Point

- ・緊急時や非常時には、迅速な119番通報等を心がけるとともに、契約先や管理者等、近くの（設備員・清掃員を含む）方々に応援を求めます。
- ・すべてを勤務者だけで対応するのではなく、災害や非火災報（誤報）発生の現場付近にいる方々にも協力や情報提供等をお願いし、ビル全体で組織的に対応します。

- ① 一人勤務や少人数勤務の現場では、契約先側に実情を理解していただき、ビル全体での支援体制づくりをお願いしてみます。（上長や契約担当者を介して相談します）
- ② 人手が足りない現場ほど早い119番通報を心がけてください。感知器発報の場合には常に真火災と考えて現場確認の基本原則を守ります。複数同時発報等「火災断定」できる条件の時は現場確認前でも119番通報を徹底します。非火災報かどうかの現場確認は慎重に行い、非火災報（誤報）と断定した場合には機器の早期復旧を行います。
- ③ 地震発生時には非常放送を活用して「身体防護」の指示や「被害情報」の報告を求める等、勤務者は防災センター内に自衛消防本部を設置して被害状況の把握に努めて下さい。

災害時には、「人命安全」を何よりも最優先に活動をしなければなりません。それと同時に、災害時の行動指針として「プロアクティブの原則」があります。プロアクティブ（Proactive）とは、先を見越して積極的に行動することをいいます。その考え方は、「①疑わしい時には行動せよ。 ②最悪の事態を想定して行動せよ。 ③空振りには許されるが見逃しは許されない」の3つです。

少人数勤務の場合、災害想定訓練を行う際には、少人数での活動限界を踏まえた訓練内容とします。また訓練を通じて、契約先との相互理解と協力体制づくりを進めるようにします。



## 14：防災盤鳴動時の対応と放送訓練

ホテルでの警備を行っているが、ホテル側から防災盤の発報音を出ないようにできないのか。また、ホテルでの非常放送設備による放送訓練を出来るだけ控えてほしいといった要請を受けることがあります。丁重にお断りはしているが強く要請されてしまった場合にどう対応すればよいか教えていただきたい。

### 問題点

- ① ホテル等の契約先側からコンプライアンス（法令遵守）に逆行するような指示が出ることがありますが、正当な理由がないにもかかわらず、自動火災報知設備の地区ベルを停止したり放送設備の連動を停止することは消防関係法令違反となる場合があります。
- ② 非常放送に習熟する為に放送訓練の実施を契約先側に相談しても理解が得られないことがあります。その為に災害時に適切な非常放送ができるかどうか心配な状態です。

### 対策例

#### Point

- ・ 感知器発報放送や火災、地震時の非常放送はホテル利用者やスタッフの安全の為に重要な情報です。ホテル等の宿泊施設では、管理権原者（※）にコンプライアンス（法令遵守）が特に強く求められますので、不当な指示に対しては「誰の指示によるものか」等、責任を明確にする必要があります。  
（※管理権原者＝法律上の最終的な責任者）
- ・ 非常放送はホテルスタッフも外国語を交えて行うことがあるため、放送訓練はホテルスタッフの理解と協力の元に実施する必要があります。

- ① 安易にコンプライアンスに逆行するような指示に従うのではなく、誠意をもって消防用設備の機能維持の重要性を説明してください。また、上司にも契約先からの要望内容と現場での対応内容について報告する必要があります。
- ② あらゆる機会をとらえて放送訓練を実施するように、上司や責任者を通じてホテルの防火管理者にも要請してください。また、ホテル全体の自衛消防訓練の際には放送訓練を積極的に取り入れることで、より実践的な訓練につなげることが出来ます。

# Q

## 15：警備関連の資格取得

警備員に推奨される資格には、何がありますか。  
また、各種検定資格の合格率を上げる為にはどのようにすればよいですか。

### 回答

警備に関連する資格としては以下の資格があげられます。

#### 警備業法関連

- 警備業務検定（空港保安警備業務・施設警備業務・雑踏警備業務・交通誘導警備業務・核燃料物質等危険物運搬警備業務・貴重品運搬警備業務）の1級・2級
- 警備員指導教育責任者の1号・2号・3号・4号
- 機械警備業務管理者
- セキュリティプランナー
- セキュリティーコンサルタント

#### 消防法関連

- 自衛消防技術試験
- 自衛消防業務講習
- 応急手当普及員講習
- 防火管理技能者講習
- 防災センター要員講習
- 救命救急講習
- 防火・防災管理者講習

#### その他

- 各種の語学検定（英検・TOEIC等）
- サービス介助士
- ビル設備管理技能士
- 自動車運転免許証
- メンタルヘルス・マネジメント検定

業務の種類によって求められるスキルは異なりますので、必要と思われる資格を目指して下さい。

### 対策例

各種資格試験における合格率向上の為の方法として、国家公安委員会の登録を受けた者が行う警備業務検定の講習会について説明します。

#### 学科試験について…

講習で使用する教本をしっかりと読み込み、理解と記憶が求められます。模擬問題集が販売されています。法律や護身術に関する問題を苦手とする受講者が多い傾向にあります。

#### 実技試験について…

申し込みの段階で、資料が配布されます。講習までに、文言（セリフ）や流れ（ストーリー）を反復訓練して下さい。YouTube等のウェブサイトで公開されている情報は、不確かなものが多いので参考程度にとどめましょう。

会社としてフォローする事が、合格率の上昇につながります。受講者任せにせず、教育担当者が送り出し教育を行って下さい。また、各都道府県警備業協会では、指導者向けの研修会を行っていますし、視聴覚教材を販売している協会もあります。



## 16：ビル内における抗議活動に対する 対応要領

テナントに対する抗議活動は館内では受けない旨を通告しているにもかかわらず、入館しようとする場合の措置はどうすればよいでしょうか。

### 問題点

- ① 抗議活動が憲法で保障する「国民の権利」である旨を盾に敷地内に入る可能性があります。
- ② 館内に侵入する際、それを阻止する為、警備に従事している警備員との間でトラブルが発生し、事案の内容によっては傷害事件になる可能性があります。
- ③ 事件等が発生した場合は、法廷闘争に発展する可能性があります。

### 対策例

#### Point

- ・施設管理権の範囲を再確認しましょう。

#### ①管理権に基づく抗議活動の容認拒否の確認

契約先、テナント、警備会社等と事前に協議し、施設管理権の範囲について統一見解を確認して抗議事案に対応することにより、トラブル防止に努めましょう。

#### ②抗議活動実施に伴う警察事案発生時の対応策を考える

抗議活動の内容を事前に警察に通報し、対応策等の指導を受けましょう。

※警察は違法性がある場合を除き、基本的には視察程度にとどめる。

#### ③労働争議に伴う各種事案は法廷闘争に発展する可能性があるため、その対策を考慮した対応策を考えておく必要があります

特に阻止活動実施時は、写真撮影班や抗議活動内容の録音班の編成等を行い、証拠保全・採集活動を徹底しましょう。

阻止活動では、警戒棒等護身用具は絶対に携帯しないこと。

#### ④抗議活動が法令に抵触する場合は、看過することなくその都度警告し、正当な活動をするよう指導しましょう

警告したにもかかわらず違法状況が継続する場合は、通報連絡（110番）を視野に入れた対応をする必要があります。



## 17：機械駐車場内でトラブルが発生した場合の対応要領

駐車車両を誘導する際、警備員の不手際により事故等が発生した場合の初期対応はどのようにすればよいでしょうか。

### 問題点

- ① 事故の内容によっては捜査対象事案（器物損壊）に発展する恐れがあります。
- ② 事故当事者が警備員の不適格な誘導を理由に民事訴訟（損害賠償）起こす可能性があります。
- ③ 事故の内容によっては救命措置が必要な場合も考えられます。

### 対策例

#### Point

- ・事故の内容によって初期対応は大きく異なるため、各種対応手順を確認しておきましょう。

#### ①早急な報告連絡の実施

- ・契約先
- ・所属会社（可能ならば担当者の現場要請）
- ・110番、119番への通報

#### ②適正な現場保存等に努める

- ・事故現場の状況を写真撮影し、事後の対応に備えましょう。
- ・できれば事故当事者から弁明等聞いておきましょう。
- ・目撃者等の確保に努めてください。
- ・可能であれば、実況見分時に第三者の立会いを要請してください。

#### ③補償事案を考慮した対策

- ・本社総務及び保険会社への連絡
- ・相手方車両保険会社の確認

#### ④人身事故等（火災を含む）が発生した場合の措置

- ・消火器を活用した初期消火
- ・火災等が発生した場合の避難誘導等
- ・重症患者に対する救命措置（AED、心肺蘇生等）

#### ⑤再発防止策

- ・事故マニュアルを作成し、定期的な訓練を実施（第三者を含む）

## Q 18 : 鍵の紛失への対策

警備員は遺失物の処理をしていた為、定時巡回の時刻を過ぎてしまい、急ぎ鍵保管箱から、巡回運用鍵数本を取り出し警備室を出発。鍵保管箱から取り出した時、その場で、キーストラップのナス環に装着せず、素手で数十メートル持ち歩きながら鍵をナス環に装着していた。巡回中点検オフィスの扉の鍵が無いことに気づいたものである。本行為の最中当該鍵がナス環から外れ、落下したものであると思われる。こうした紛失が発生しないよう、何か対策はないか。

### 問題点

#### ① 警備員の優先事項に対する誤認

定時巡回の定時はあくまで目安です。ここでの優先順位は鍵の取扱いです。

#### ② 警備員の鍵取扱いの不備

警備鍵を保管箱から取り出した際、直ぐにキーストラップのナス環に装着することなく素手で持ち歩いていた。

#### ③ 指差呼称による確認の実施

警備員は、鍵の取扱いに限らず、何かの行為を行う時は、必ず指を差しながら「〇〇 良し！」と指差呼称による確認を行うことが必須です。

### 対策例

#### Point

- ・ 警備鍵は必ずキーストラップに装着していますか？
- ・ 警備鍵運用に当たっては、鍵紛失防止の手立てを講じていますか？

事案を起こさない為に以下の点を確認して下さい。

- ① 警備鍵使用時は、必ずキーストラップのナス環に装着する。
- ② キーストラップごと鍵ケースに収納し、携行する。
- ③ 1つのナス環に警備鍵を必要以上に多数装着しない。
- ④ 警備鍵をナス環から取り外して手で持ったりする等の使用はしない。
- ⑤ 隊員が複数勤務時の場合は『鍵取扱い簿』に使用者が「使用日時」、「鍵の名称」、「鍵数」、「用途」、「使用社員」、「返納時間」、を記入し立会い者が押印する。鍵保管箱からの鍵の取り出し、返納は立会い者が行う。
- ⑥ 隊員が単独勤務の場合は、『鍵取扱い簿』に使用者が「使用日時」、「鍵の名称」、「鍵数」、「用途」、「使用社員」、「返納時間」、を記入し押印する。自社の警備部門幹部と申し合わせをしておき幹部巡察の機会に『鍵取扱い簿』により確認を行い警備部門幹部に押印してもらう。

鍵取扱い時の記録をとること、員数点検（鍵点検）実施の重要性（責任の所在を明確にすることで自分、警備隊、会社を守る）を改めて認識すること。



## 19：業務中における契約先からの 依頼対応

施設警備の現場（一人勤務）です。裏門通用口で出入管理の最中に、宅配業者が小包を届けに来ました。契約先警備窓口担当の総務課長が通用口に来ていて、宅配業者が持ってきた小包を今直ぐ総務まで運んでくれないかとの依頼があり、非常に困ったことがありました。このような時どのような対応をすればよいか対応例を教えてください。

### 問題点

第一線の警備の現場はこのような応用を求められる場面に複数遭遇致します。その時、警備員はどうしたらよいか。

#### ①契約先との関係を保持する為にも出来る範囲で依頼を遂行したい

依頼を拒否すれば、契約先との人間関係の悪化は免れません。

#### ②依頼遂行の結果、ポストを離れることになり契約不履行となる

一人勤務で出入管理の最中ですから、ポストを離れ荷物を運ぶということはポストが不在となり、契約不履行となります。

### 対策例

#### Point

- ・その場における優先事項を整理し、柔軟な対応を心がける。

#### ①原則論

一人勤務で出入管理の最中ですから、ポストを離れて荷物を運ぶということはポストが不在となり、契約不履行となります。契約先担当者（総務課長）にはそのことを丁寧に説明し理解をして頂いた上でお断りするというのが原則です。

#### ②対策例

今回のケースでは契約先担当者との「人間関係の維持」も大切です。コミュニケーションを図れなくなった警備員を配置しておくこと自体が会社の不利益と考えることから、交代の要件となり得ます。よって、依頼を引き受けた上で、その際に生じるリスク軽減の方法を考えます。

**例** 「契約先担当者に入出管理をお願いし、その間に荷物を運ぶことを了承いただく。」

このような提案であれば、人間関係は維持されるはずで、次のページにてそれぞれの方法で対応をした場合を想定してみます。

## ①原則論

業務契約履行を重視した場合

業務ポスト不在による契約不履行を説明し、総務課長からの依頼をお断りする。

警備員側に理があるため、総務課長も引き下がってくれるが、同時に警備員に対する不満感を持たれ、人間関係は悪化する。

警備会社の幹部巡察等の際に、契約先の窓口担当者より警備員への不満感から、配置転換を要望される。また、配置転換の要望を承諾しない場合は契約の解約を通達される。

結果、契約通りに業務を履行したにも関わらず、当該警備員は配置転換の憂き目に会ってしまう。

## ②対策例

人間関係維持を重視した場合

契約先との人間関係維持のため、総務課長からの依頼を受ける。

業務ポストを空けることは業務不履行となることから避けなければならないため、総務課長にも協力を依頼する。

警備員  
「分かりました。直ぐに荷物を総務まで運ばせていただきます。只、ちょっとお願いがあります。直ぐに戻ってまいりますので、運び終わるまでの数分間、こちらにいていただけませんか？」

こうして総務課長にも協力いただけた場合、業務が履行されつつも依頼も遂行でき、結果として契約先との人間関係も維持される。

こちらの対策例はあくまで今回のケースに対する参考例の1つに過ぎません。

対策例の場合でも厳密に言えば僅かな時間とはいえ、契約上の不履行が生じることも事実ではあります。

その事案における時、場所、相手等の事由によって、各ケースにおけるより良い対応というものは様々であって然るべきです。

よって、現場業務における様々な事例を想定し、「私なら、こうする。」といった議論を重ね、各現場のより良い警備業務へと結び付けてください。

## 執筆者

### 警備防災委員会

### 警備責任者教育研究ワーキンググループ

役名	氏名
委員長	今井 信
座長	溝口 昌人
委員	浅見 秀明
同	池ノ谷 行則
同	加藤 孝一
同	金城 雅仁
同	三橋 信夫
同	渡邊 泰彦

(委員以下五十音順)

## 現場警備責任者のためのQ&A

---

印刷：令和元年9月

編集：公益社団法人 東京ビルメンテナンス協会 警備防災委員会

発行：公益社団法人 東京ビルメンテナンス協会

〒116-0013 東京都荒川区西日暮里5-12-5

ビルメンテナンス会館

TEL. 03(3805)7555 FAX. 03(3805)7550

URL. <http://www.tokyo-bm.or.jp/>

印刷・製本：株式会社アイセレクト

---

※本報告書に記載されているデータ等は、公益社団法人東京ビルメンテナンス協会に帰属します。

なお、本報告書の内容を無断で転載、複写、引用することを禁じます。



公益社団法人東京ビルメンテナンス協会