

警備員の検定制度等に関する意識調査

《報告書》

平成16年5月

財団法人 社会安全研究財団

◇◇ 目次 ◇◇

I. 調査の概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査方法	1
II. 調査結果	2
1. 検定制度について	2
2. 警備員指導教育責任者について	27
3. 業務の再委託について	39
4. 貴社について	45
資料編	49
警備員の検定制度等に関する意識調査 調査票	50
警備員の検定制度等に関する意識調査 集計表	58

I. 調査の概要

1. 調査の目的

我が国の機械警備業者数は年々増加しており、平成 14 年末時点で 991 社と平成 10 年末時点に比べ、20%増加している。また、昭和 61 年に開始された警備員等の検定制度的による検定取得者も確実に増加している。平成 14 年末時点の 1 級検定取得者は 4,387 人、2 級検定取得者は 84,262 人であり、前年度比で 1 級検定取得者は 25.7%増加、2 級検定取得者は 13.8%増加している。しかしながら、日々の警備業務において、検定取得者の配置がどのような効果をもたらし、顧客にどのように評価されているか等、検定制度的に対するニーズ・評価は不明確である。

そこで、本調査においては、警備事業者に対するアンケートにより、警備員の検定制度的等に対するニーズ・評価等を把握し、我が国における検定制度的に対する警備業者の意識を明らかにすることを目的とする。

2. 調査方法

警備業者を対象とした郵送配布・郵送回収によるアンケート調査を実施した。

【調査対象】

社団法人全国警備業協会「平成 15 年版全警協加盟員名簿」から無作為抽出した 2050 社

【調査期間】

2003 年 11 月 20 日から 2003 年 11 月 28 日

【有効回答数】

507 社（回答率：24.7%）

【調査実施】

株式会社 UFJ 総合研究所 研究開発本部 情報通信・家族社会室

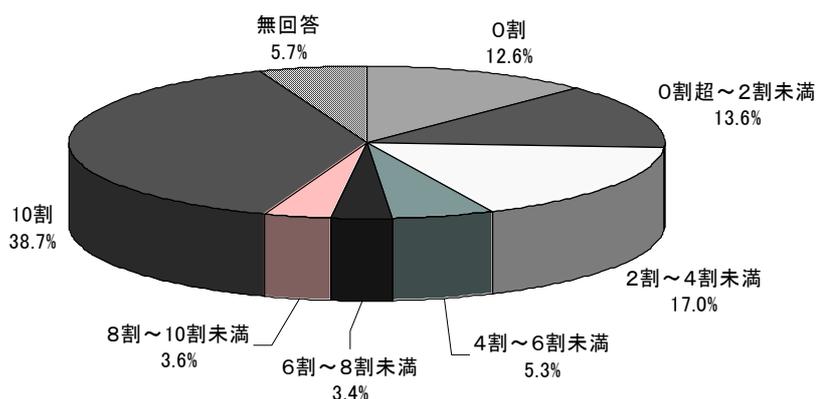
Ⅱ. 調査結果

1. 検定制度について

(1) 検定取得者を配置している営業所の割合

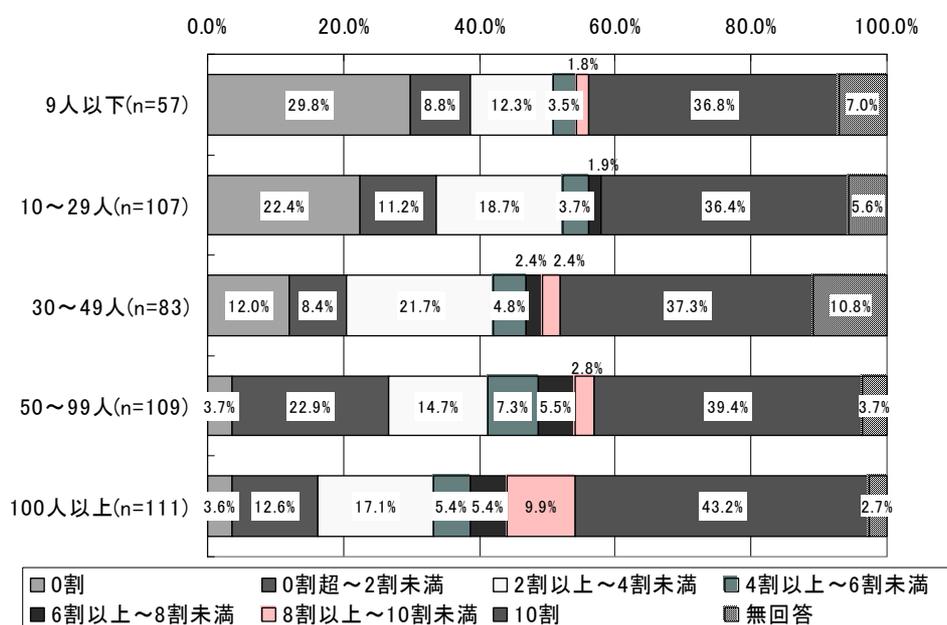
問1 検定取得者が配置されている営業所の割合はどの程度ですか。検定の種別は問いません。

検定取得者を配置している営業所の割合 n=470



検定取得者の配置状況では、全ての営業所で検定取得者を配置している警備業者が38.7%と最も多く、検定取得者の配置割合が営業所の「2～4割未満」の警備業者が17.0%、「0割超～2割未満」の警備業者が13.6%である。また、どの営業所にも検定取得者を配置してない警備業者が12.6%である。

検定取得者を配置している営業所の割合（警備員規模別）

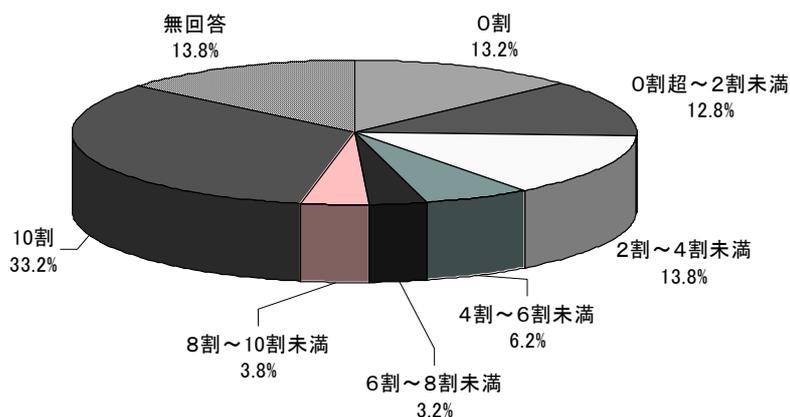


警備員数別にみると、警備員数が50人以上の警備業者では検定取得者の配置が「10割」であるものが39.4%、警備員数が100人以上の警備業者では検定取得者の配置が「10割」であるものが、43.2%となっている。一方、小規模の警備業者では警備員数が9人以下の警備業者では全く検定取得者を配置していないことを示す「0割」が29.8%、警備員数が10～29人の警備業者の22.4%も「0割」となっている。

(2)実施している警備業務種別の検定取得者を配置している営業所の割合

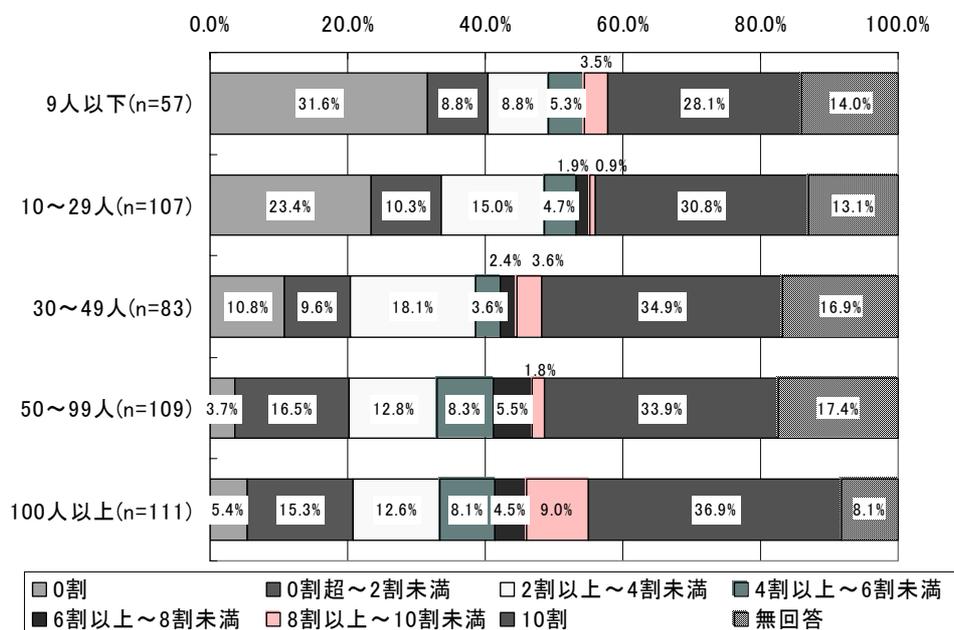
問2 営業所の内、当該営業所で実施している警備業務の種別の検定取得者が配置されている営業所の割合はどの程度ですか。

実施している警備業務種別の検定取得者を配置している営業所の割合 n=470



営業所における実施業務種別の検定取得者の配置状況では、全ての営業所で実施業務種別の検定取得者を配置している警備業者が 33.2%であり、最も多く、次に「2～4割未満」の警備業者が 13.8%、「0割」の警備業者が 13.2%、「0割超～2割未満」の警備業者が 12.8%と続いている。

実施している警備業務種別の検定取得者を配置している営業所の割合（警備員規模別）



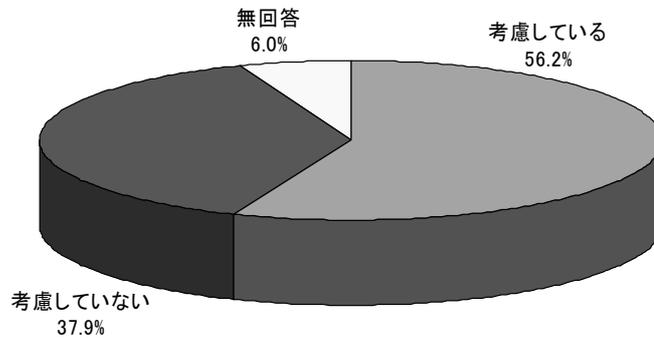
実施している警備業務の種別に関する検定取得者の配置状況をみても、警備業者の規模が大きくなるに従い配置状況が良くなっている。

実施している警備業務の種別に関する検定取得者を配置していない割合をみても、最も規模の小さい9人以下に分類される警備業者では31.6%にのぼり、最も規模の大きい100人以上に分類される警備業者では5.4%にとどまる。

(3)各営業所における検定取得者の配置の考慮状況

問3 新たに検定を取得した警備員を配置する場合、各営業所の検定取得者の配置状況を考慮して配置するようにしていますか。

各営業所における検定取得者の配置の考慮状況 n=470

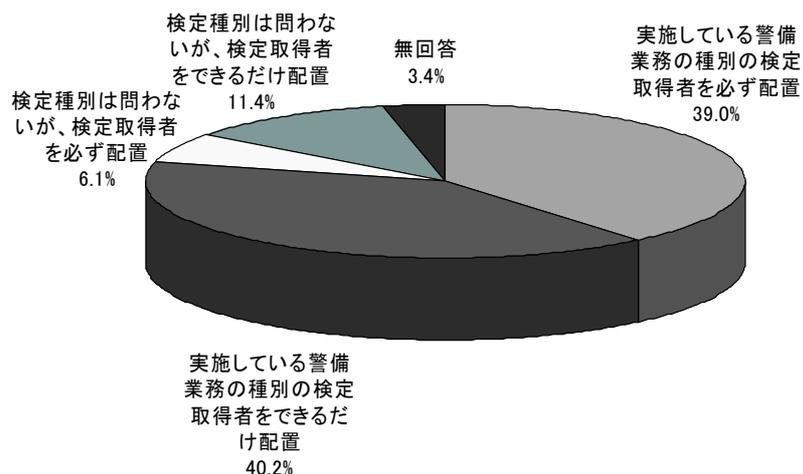


新たに検定を取得した警備員を配置するとき、各営業所の検定取得者の配置状況を考慮している警備業者は、56.2%と全体の半数以上を占めている。考慮していない警備業者は37.9%である。

(4)実施している警備業務種別の検定取得者の配置状況

問4 問3で「1. はい」とご回答された方に伺います。
各営業所ごとに配置する検定取得者は、その営業所において実施している警備業務の種別の検定取得者を配置するようにしていますか。

実施している警備業務種別の検定取得者の配置状況 n=264



新たに検定を取得した警備員を配置するとき、各営業所の検定取得者の配置状況を考慮している警備業者のうち、実施している警備業務種別の検定取得者を「できるだけ配置」する警備業者は40.2%であり、「必ず配置」の39.0%を合わせて8割近くを占める。一方、検定種別を問わず検定取得者を配置する警備業者は、「種別を問わず必ず配置」する警備業者が6.1%、「できるだけ配置」する警備業者が17.5%である。

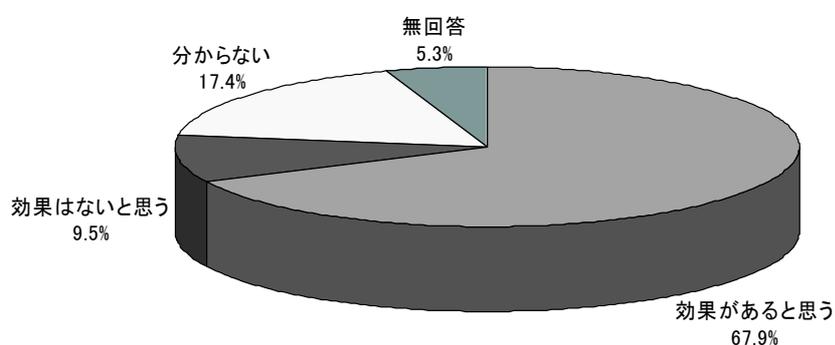
(5)検定取得者を営業所に配置する効果

問5 検定取得者を営業所に配置する効果等について伺います。（営業所毎に検定取得者を配置するようにしていない場合にも、お答えください。）

①検定取得者の配置による業務効果

問 5-1 検定取得者を配置することで、業務についての指示が的確に実施されるなどの効果があると思いますか。

検定取得者の配置による業務効果 n=507

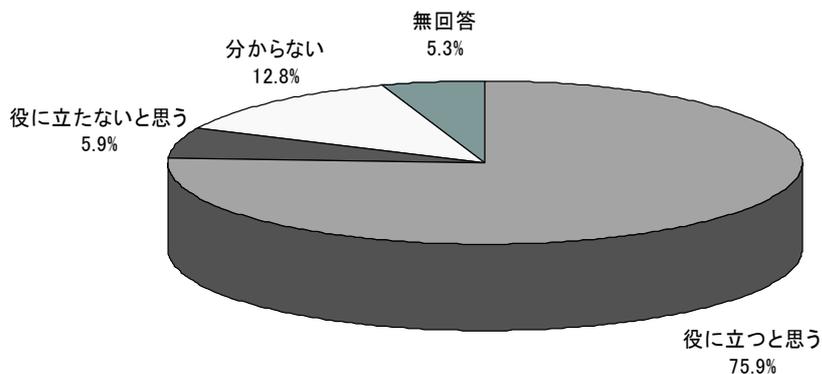


検定取得者の配置により、業務効果が「ある」と答えた警備業者は 67.9%であり、効果を認める回答が多い。なお、「効果がない」と回答した警備業者は 9.5%と 1 割未満である。

②検定取得者の配置による他の警備員への効果

問 5-2 検定取得者を配置することは、他の警備員の知識・技能の修得に役に立つと思いますか。

検定取得者の配置による他の警備員への効果 n=507

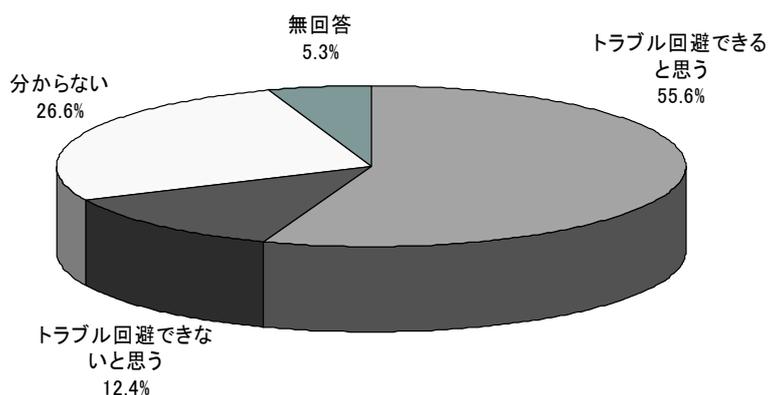


検定取得者の配置による他の警備員への効果を認めている警備業者が多い。検定取得者の配置による他の警備員の知識・技能の習得に「役に立つ」と回答した警備業者は75.9%であり、「役に立たない」と回答した警備業者は5.9%と1割未満である。

③検定取得者の配置によるトラブル等の回避効果

問 5-3 検定取得者を配置することで、不適切な業務実施による受傷事故、第三者とのトラブルを防ぐことができますか。

検定取得者の配置による事故やトラブル等の回避効果 n=507

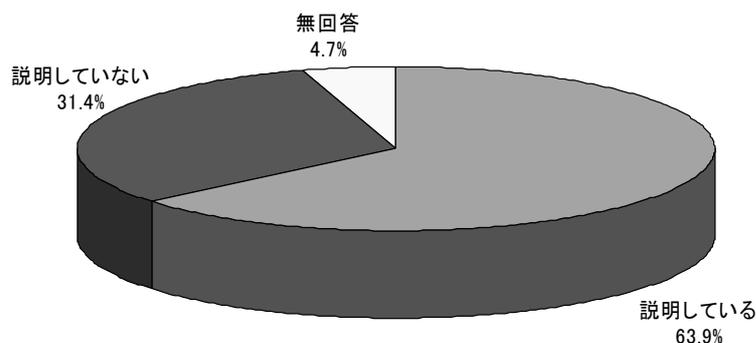


検定取得者の配置することで事故やトラブルが「回避できると思う」と回答した警備業者は55.6%であり、半数を占めている。「回避できないと思う」と回答した警備業者は12.4%である。

④顧客に対する検定取得者の有無の説明状況

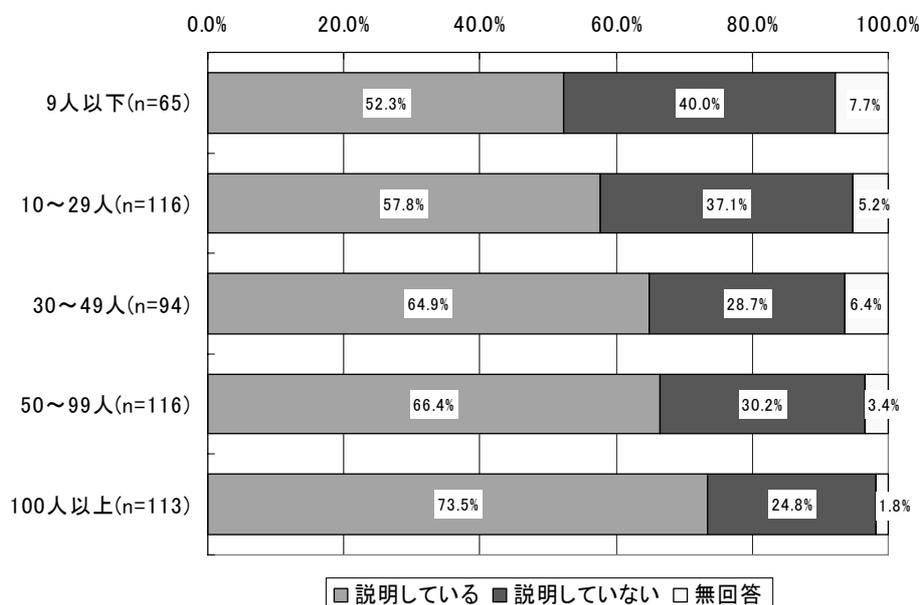
問 5-4 警備業務契約を結ぶ際、顧客に対し、その顧客に係る営業所における検定取得者の有無を説明していますか。

顧客に対する検定取得者の有無の説明状況 n=507



顧客に係る営業所における検定取得者の有無を説明している警備業者は、63.9%である。説明していない警備業者の割合は31.4%である。

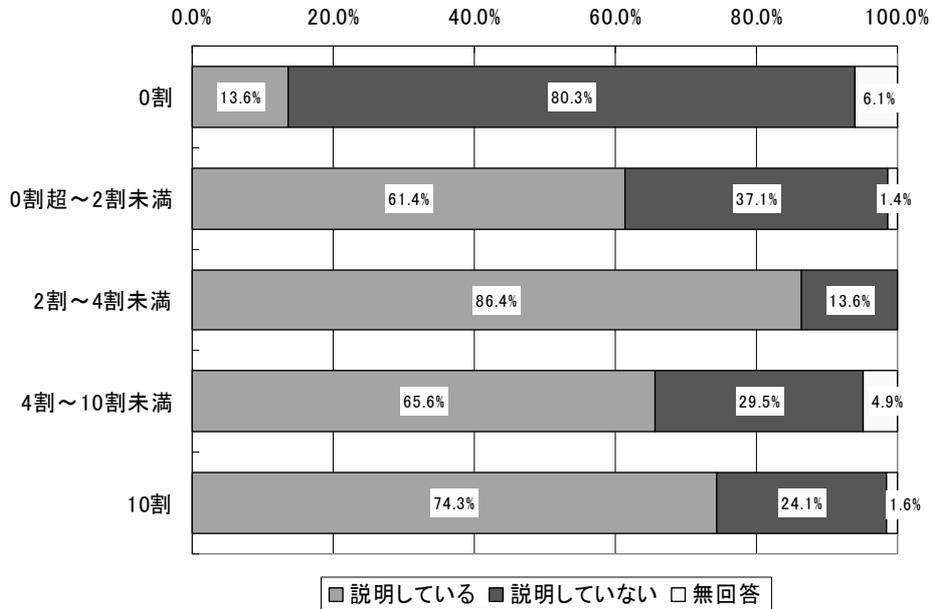
顧客に対する検定取得者の有無の説明状況（警備員規模別）



警備員規模別にみると、警備員規模が大きいほど説明している。警備員数「100人以上」の警備業者の73.5%が検定取得者の有無を説明している。「50～99人」の警備業者の66.4%、「30～49人」の警備業者の64.9%も検定取得者の有無を説明している。一方で、「9人以下」の警備業者で検定取得者の有無を説明しているのは52.3%

であり、「100人以上」の警備業者と比べ、説明している割合が低い。

顧客に対する検定取得者の有無の説明状況（検定取得者配置状況別）



営業所に検定取得者を配置している警備業者では、顧客に対して検定取得者の有無を説明してことが多い。検定取得者を配置している営業所がない警備業者では、検定取得者の有無を説明していることが少なく、13.6%に留まる。一方、全ての（「10割」）営業所で配置している警備業者では74.3%、「4割～10割未満」の警備業者では65.6%、「2割～4割」の警備業者では86.4%と、検定取得者を配置している警備業者では6割から8割が検定取得者の有無を顧客に説明している。

自由回答 問5-4 顧客に検定取得者の有無を説明していない理由

回答類型	回答数
顧客から説明を求められていない	29
検定取得者が少なく（おらず）説明できない	22
子会社等のため説明が不要	13
顧客に説明するメリットがない	12
契約条件に検定者配置が含まれていない	10
説明の機会がない	6
特に理由はない	5
機械警備等実施のため検定取得者配置と無関係	5
検定者を配置するのが当然	3
その他	13

検定取得者の有無を説明していない理由としては、「顧客から説明を求められていない」や「検定取得者が少なく（おらず）説明できない」との回答が多く得られた。主な回答例を以下に示す。

<顧客から説明を求められていない>

- ・特に要請がないため。
- ・顧客が「検定」を知らない。

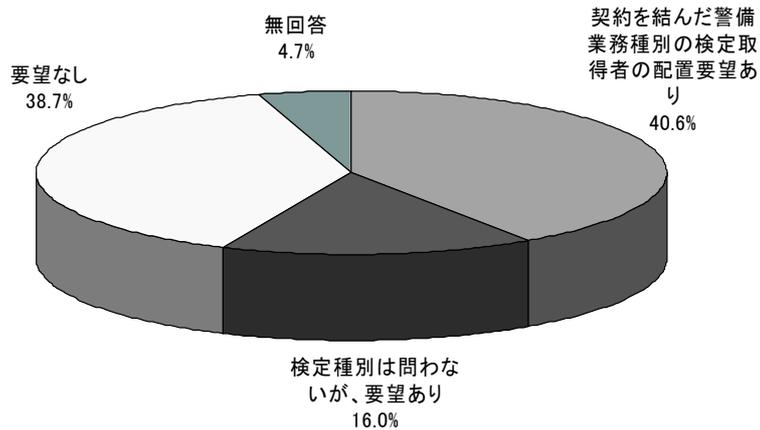
<検定取得者が少なく（おらず）説明できない>

- ・取得者がほとんどいないので説明しない。
- ・検定取得者の人数の関係上、すべての契約先に検定取得者を配置できない。

⑤顧客からの検定取得者の配置要望

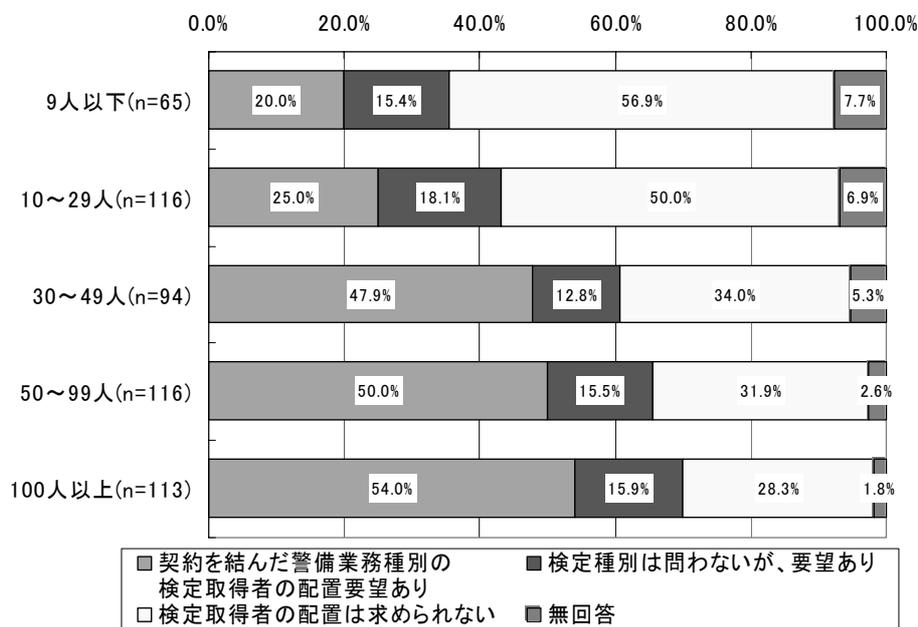
問 5-5 警備業務契約を結ぶ際、顧客から、検定取得者を配置することを求められることがありますか。

顧客からの検定取得者の配置要望 n=507



提供する業務種別の検定取得者の配置を顧客から要望される警備業者は 40.6%であり、「検定種別は問わないが要望される」を合わせると、56.6%の警備業者が契約を結ぶ際に顧客から検定取得者の配置を要望されている。一方、要望されない事業者は 38.7%である。

顧客からの検定取得者の配置要望（警備員規模別）



警備員規模別にみると、警備員数の多い警備業者であるほど検定取得者の配置を要望される傾向にある。「100人以上」の警備業者では54.0%が契約した業務種別の検定取得者の配置を求められ、種別は問わないが配置を求められる警備業者を含めると、約7割に達する。「50~99人」の警備業者でも、種別不問のケースを合わせると65.5%が検定取得者の配置を求められている。警備員数が少なくなるほど、配置を要望される警備業者は少なくなり、「10人~29人」の警備業者で43.1%、「9人以下」の警備業者で35.4%（ともに種別不問を含む）となる。

自由回答 問5-5 顧客から検定取得者の配置を求められない理由

回答類型	回答数
検定制度に対する理解度・認知度が低いため	26
特定の顧客専門（親会社など）であるため	15
検定取得者よりも、業務の質・警備員の適正能力を重視しているため	11
顧客が契約金額を重視しているため	8
顧客から求められない	7
検定のない警備業務を行っているため	7
配置する必要性がない	5
規模が小さいため	5
契約に定められていないため	4
特に理由はない	4
わからない	3
求められる前に配置するため	3
その他	9

求められない理由の自由回答では「検定制度に対する理解度・認知度が低いため」の26件が最も多い。「特定の顧客専門（親会社など）であるため」の15件、「検定取得者よりも、業務の質・警備員の適正能力を重視しているため」の11件と続く。

主な回答例を以下に示す。

<検定制度に対する理解度・認知度が低いため>

- ・顧客側にその必要性、知名度の認識がない。
- ・顧客が制度（資格）を知らない。

<特定の顧客専門（親会社など）であるため>

- ・親会社の警備を専門としているため。
- ・特定顧客に対する警備業務委託契約のため

<検定取得者よりも、業務の質・警備員の適正能力を重視しているため>

- ・取得者配置よりも、現場特性に合致した警備員（個性、能力）の固定配置を重要視している。
- ・経験者の方を望まれる。年令等含む。

<顧客が契約金額を重視しているため>

- ・クライアントが「金額」を重視しているため。

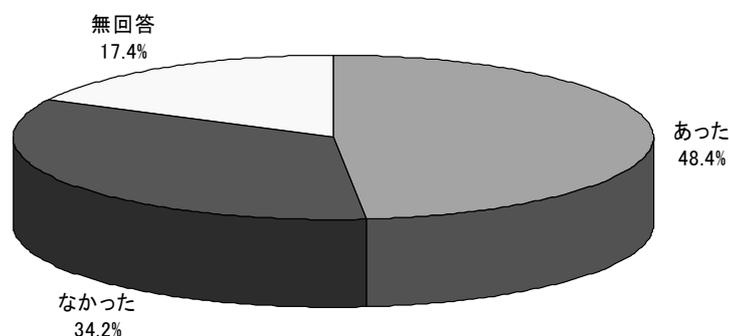
(6)検定取得者の配置による効果の具体的事例

問6 検定取得者を営業所に配置したことで 効果のあった具体的事例を教えてください。検定取得者を配置していない場合は、問7へお進みください。
 なお、「実施している警備業務の種別に応じた検定取得者」を配置していたことで効果のあった場合には、その旨を特記してください。

①検定取得者の配置により業務指示が的確に実施された事例

問6-1 検定取得者を配置したことで、業務についての指示が的確に実施された事例がありましたか。

検定取得者の配置により業務指示が的確に実施された事例の有無 n=403



検定取得者の配置により、的確な業務指示が実現した事例が「ある」と回答した警備業者は 48.4%と半数に近い。

自由回答 問6-1 検定取得者の配置により業務指示が的確に実施された事例

回答類型	回答数
検定取得者の的確な指示により、現場業務の適切な遂行につながった	58
検定取得者の的確な指示により、情報伝達や意思統一がスムーズになった	35
検定取得者の配置により、検定取得者の能力・意欲の向上が見られた	24
検定取得者の配置により、職場のレベルアップにつながった	18
検定取得者の配置により、顧客からの信頼度が増した	15
検定取得者の的確な指示により、事故やトラブルの防止・減少につながった	13
検定取得者の配置により、他の警備員の教育指導が的確に行われた	12
検定取得者の的確な指示により、現場の統制が取れた	5
検定取得者の配置により、法令順守が徹底された	3
その他	11

検定取得者の配置によりの的確な業務指示が実現した具体的な事例では、「検定取得者の的確な指示により、現場業務の適切な遂行につながった」ことが 59 件と最も多い。他にも「検定取得者の的確な指示により、情報伝達や意思統一がスムーズになった」ことが 35 件、「検定取得者の配置により、検定取得者の能力・意欲の向上が見られた」ことが 25 件である。

主な事例を以下に示す。

＜検定取得者の的確な指示により、現場業務の適切な遂行につながった＞

- ・現場における検定合格者の役割として、他隊員の配置指示、指導が的確にされて、現場の作業が問題なく実施された。
- ・配置ポストの中核を有資格者にしたことで誘導の流れにメリハリのある仕事が出来ようになった。
- ・検定取得者を配置することで基本的な合図の方法などを実施することにより節度ある誘導ができるようになった。

＜検定取得者の的確な指示により、情報伝達や意思統一がスムーズになった＞

- ・発注元請との打ち合わせ、その内容を各警備員にスムーズに伝達され、意志統一されてきた。
- ・責任者に検定取得者を選任することにより、会社への報告、連絡、相談が的確に出来るようになりました。

＜検定取得者の配置により、検定取得者の能力・意欲の向上が見られた＞

- ・交通誘導警備の検定取得者を配置したことで、他の警備員の模範になればとの本人の意識が高まり責任ある行動がみうけられました。他の警備員もこうもちがうのかと言い出した。
- ・検定取得者は「プロ意識」が芽ばえ、あらゆる事を積極的に実施するようになった。又、長続きするようになった。

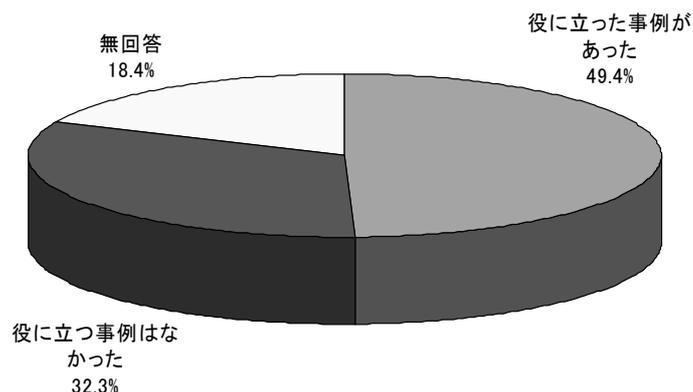
＜検定取得者の配置により、職場のレベルアップにつながった＞

- ・常駐警備の検定取得者を営業所ごとに配置したことで、警備員全体の業務レベルアップにつながり、業務についての指示が的確に実施されるようになった。

②検定取得者の配置による他の警備員への効果の事例

問 6-2 営業所の他の警備員が、検定取得者から、当該営業所で実施している警備業務についての知識・技能を取得するのに役に立った事例がありましたか。

検定取得者の配置による他の警備員への効果の事例の有無 n=403



営業所の他の警備員が検定取得者から警備業務についての知識・技能を取得するのに役に立った事例が「ある」と回答した警備業者は 49.4%と約半数を占める。

自由回答 問6-2 検定取得者の配置による他の警備員への効果の事例

回答類型	回答数
他の警備員への波及効果、レベルアップ	50
検定取得者自身のレベルアップ	39
警備教育の質の向上	36
日常業務中の指導充実	16
他の警備員における検定取得意識の高まり	13
検定取得者による検定受験指導	9
業務の向上	5
トラブル・事故の減少	3
その他	23

効果のあった具体的な事例としては「他の警備員への波及効果、レベルアップに繋がった」が 50 件、「検定取得者自身のレベルアップに繋がった」が 39 件、「警備教育の質の向上」が 36 件、「日常業務の中での指導充実」が 16 件などである。

主な事例を以下に示す。

<他の警備員への波及効果、レベルアップ>

- ・検定取得者の警備姿勢、技術を間近に見ることにより、全体としての技能レベルが向上する。
- ・検定取得者から関係法令、資器材の使用方法など他の警備員に知識を提供することにより、質の向上につながった。

<検定取得者自身のレベルアップ>

- ・新任教育、現任教育の場でも、取得者に教育業務を任せることにより、取得者自身のレベルアップにも繋がっている。
- ・警備員を誘導、教育する為に、常に自分自身が勉強している。

<警備教育の質の向上>

- ・現任教育の際、検定取得者を模範演技にあてたことで、各自の誘導及び合図要領等の技術の向上につながった。
- ・警備員教育に検定取得者(1級)をあてたことで高いレベルの教育が行われ、警備員のプロ意識が向上し、レベルアップにつながった。

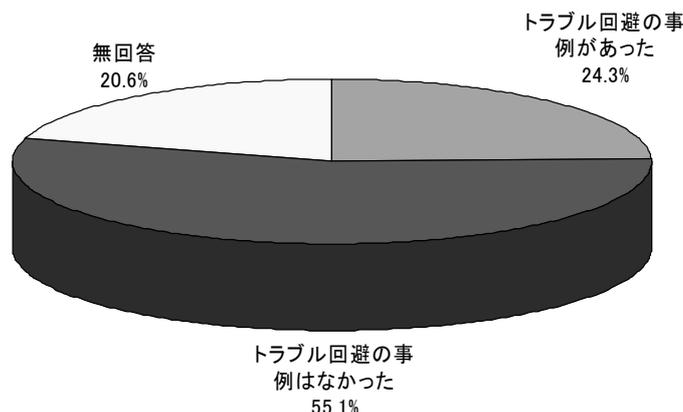
<日常業務中の指導充実>

- ・現場への移動中に検定取得者と取得候補者を同じ車に乗せることによって、経験談を聞いたりして、業務に対して前向きになるようになった。
- ・現場での機会教養が行われ、能力不足者の能力向上が図れる。

③検定取得者の配置によるトラブル防止の事例

問 6-3 検定取得者を営業所に配置したことで、不適切な業務実施による受傷事故、第三者とのトラブルを防ぐことができた事例がありましたか。

検定取得者の配置によるトラブル防止の事例の有無 n=403



検定取得者の配置により、不適切な業務実施による受傷事故、第三者とのトラブルを防ぐことができた事例が「あった」と回答した警備業者は 24.3%である。なお、そもそもトラブルが発生していない警備業者も含まれる。

自由回答 問6-3 検定取得者の配置によるトラブルを防ぐことができた事例

回答類型	回答数
配置後トラブルが発生していない・減少した	22
警備員の態度・言葉遣いが良くなった	16
警備員が的確に対応できるようになった	15
受傷事故の防止	10
クレームが減少した	7
信頼向上	4
警備員の自信向上	4
その他	14

効果のあった具体的な事例としては「配置後トラブルが発生していない、減少した」が 22 件、「警備員の態度、言葉遣いが良くなった」が 16 件、「警備員が的確に対応できるようになった」が 15 件、「受傷事故の防止」が 10 件等となっている。

主な事例を以下に示す。

<配置後トラブルが発生していない、減少した>

- ・ 検定取得者を配置した事で、客先とのトラブルが減少した。
- ・ 資格者を配置したことで通行人及び車輛運転者とのトラブルが減少した。

<警備員の態度、言葉遣いが良くなった>

- ・ 言葉づかいをていねいにするのを心がけることができる。
- ・ 第三者に対しての誘導方法（お辞儀をしての誘導、声かけての誘導）等で好印象を持たれることが多いと思われます。

<警備員が的確に対応できるようになった>

- ・ 常に基本原則に基づいた業務が行われるようになり、誤った判断や対応をすることを防止できている。
- ・ 基本的な関係法令等が、しっかり身につけているので、それに基づく臨機応変な対応がとれた。

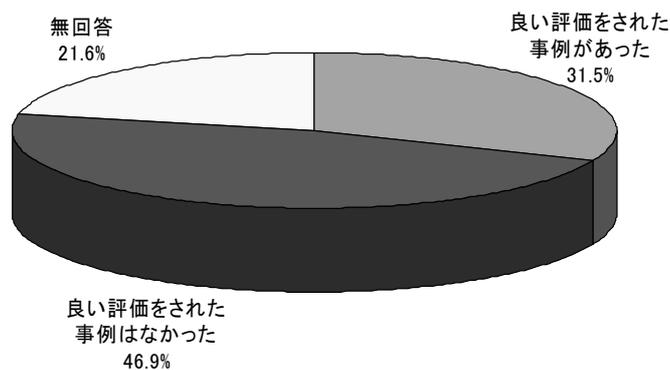
<受傷事故の防止>

- ・ 取得者による適正な立哨位置、明確な合図の方法等を指導したことで受傷事故防止につながったと思われる。
- ・ ヒヤリ、ハットの現象が著しく減少した。

④検定取得者の配置により利用者から良い評価を得た事例

問 6-4 検定取得者がいたことで、利用者から良い評価をされた事例がありましたか。

検定取得者の配置により利用者から高い評価を得た事例の有無 n=403



検定取得者の配置により、利用者から良い評価を得た事例が「ある」と回答した警備業者は 31.5%である。

自由回答 問6-4検定取得者の配置により利用者から高い評価を得た事例

回答類型	回答数
検定取得者がいることで信頼が得られた	40
現場での確な業務ができたことで、顧客の評価を得た	21
親切な対応など態度がよく、現場や周辺住民等からの評価を得た	19
利用者への的確なアドバイスができたことなどによって良い評価が得られた	18
苦情が減った	3
その他	23
特になし	4

良い評価のあった具体的な事例としては「検定取得者がいることで信頼が得られた」が 40 件で最も多い。他にも「現場での確な業務ができたことで、顧客の評価を得た」（21 件）、「親切な対応など態度がよく、現場や周辺住民等からの評価を得た」（19 件）等があげられている。

主な事例を以下に示す。

＜検定取得者がいることで信頼が得られた＞

- ・公共事業における交通誘導について工事施工者が発注者より安全対策に十分な配慮があると認められる事でユーザーから評価された。
- ・利用者より安心感が得られるといわれた。

＜現場での的確な業務ができたことで、顧客の評価を得た＞

- ・事件、事故発生時に的確な処理が出来、かつ随時報告することにより利用者の信頼が厚くなった。
- ・警備対象施設に検定取得者を配置したことにより警備が適正に実施されるため施設関係者に喜ばれるようになった。

＜親切な対応など態度がよく、現場や周辺住民等からの評価を得た＞

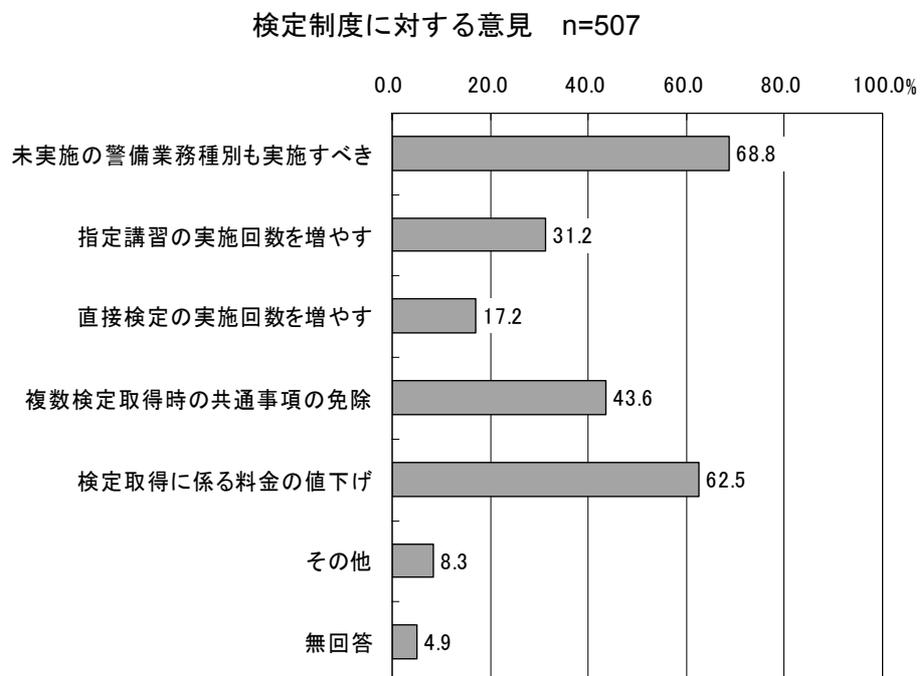
- ・屋内の通路、階段等で、お客様とすれ違うさいの挨拶、態度等について評価を頂くことがあるが、それらは検定取得者に多い。
- ・正門での受付対応が、親切で案内説明が適確である。また、警備員の挨拶及び敬礼がすばらしいと、お客様からお褒めの言葉をいただいた。

＜利用者にて的確なアドバイスができたことなどによって良い評価が得られた＞

- ・専門的に1つ1つアドバイスや使用方法やユーザー側のミスで発生したことも、適確に答え、教えることが出来、喜ばれる。
- ・利用者との指示、伝達、連絡等の事案が出来るようになり、利用者からの信頼が増加した。

(7)検定制度に対する意見

問7 検定制度に対するご意見をお聞かせください。（複数回答可）



検定制度への意見としては、「未実施の警備業務種別も実施すべき」が 68.8%と最も多い。続いて「検定取得に掛かる料金の値下げ」の 62.5%である。

その他の意見としては、「受講者、試験者の利便性向上や負担軽減をして欲しい」「検定取得の実際上のメリットが得られるような資格とすべき」という意見が多くあった。

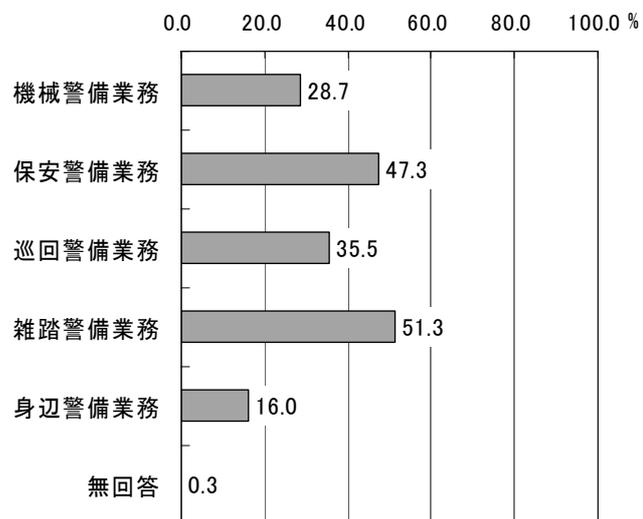
自由回答 問7 検定制度に対する意見（その他）

回答類型	回答数
受講者、試験者の利便性向上や負担軽減をして欲しい	13
検定取得の実際上のメリットが得られるような資格とすべき	8
検定制度の理解・普及につとめて欲しい	5
検定の内容を見直すべき	5
その他	8

①検定を実施してほしい種別

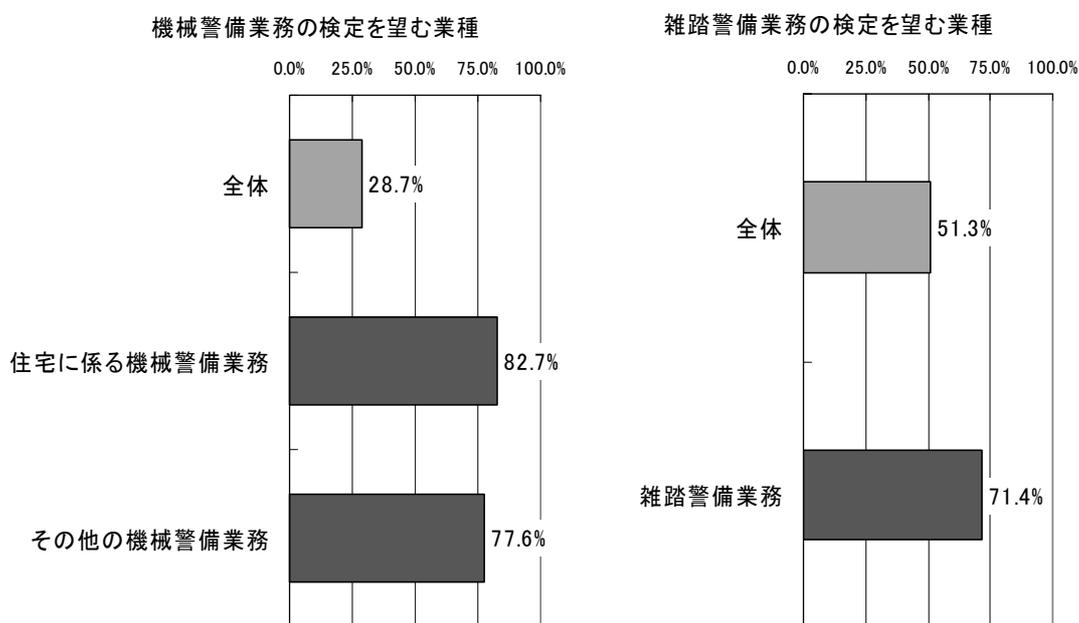
問 7-1 検定を実施して欲しい種別についてお答えください。

検定を実施して欲しい種別 n=349



検定の実施が最も望まれていたのは「雑踏警備業務」(51.3%)である。次に検討を実施してほしい種別は「保安警備業務」の47.3%である。「巡回警備業務」も35.5%の警備業者が検定の実施を望んでいる。

機械警備と雑踏警備の検定実施要望（実施業務別）



実施警備業務別にみると、機械警備を行っている警備業者と雑踏警備を行っている警備業者は、自ら提供する警備業務の検定制度の実施を望んでいる。「機械警備業務」の検定を望んでいる警備業者は全体で28.7%であるが、住宅に係る機械警備を提供している警備業者では82.7%、その他の機械警備を提供している警備業者でも77.6%となる。また、雑踏警備の警備業者でも71.4%が「雑踏警備業務」の検定を望んでおり、全体の51.3%よりも高い割合である。

一方、巡回警備の警備業者は、「巡回警備業務」の検定を強く望んでいないようであり、巡回警備を提供する警備業者で最も多く望まれている検定は「雑踏警備業務」の57.3%である。巡回警備の警備業者が「巡回警備業務」の検定を望んでいる割合は42.7%である。