

1. 守るもの

---

- ・人（命）
- ・資料（優先順位をつける）
- ・施設：図書館や書庫
- ・設備（優先順位をつける）

- |           |
|-----------|
| ①笑顔のサービス  |
| ②救急救命法    |
| ③護身術      |
| ④事例の共有・蓄積 |

2. 危機を予防する・拡大させない

---

①危機が発生しないように予防すること。

トラブルが発生することを想定し様々な工夫を考える。

危機が起きてから後手に対策を講じるのではなく予防が肝心

②危機が発生した時に被害を最小限に食い止めること。

二次災害はもってのほか

①危機が発生しないように予防

- ・笑顔でのサービス
- ・利用者に誤解されないような言葉遣い。
- ・注意喚起する貼り紙  
(机上に私物を置いたままにしないで・ここで痴漢ができました)
- ・救急救命法
- ・女性だけの勤務体制の場合（護身術・避難経路・連絡体制）
- ・避難訓練（災害時・不審人物時）
- ・危機を回避するための機器の設置（BDS・防犯カメラ）

② 危機が発生した時に被害を最小限に食い止めること

- ・感染症（はしか・インフルエンザ・ノロウイルス）の発生時の対応
- ・事故や不祥事を隠さない。  
→マスコミ対応⇒記者会見（嘘や、かなり遅くなってからは禁物）
- ・ストーカー対応
- ・不審人物（酔っ払い、不当要求）への対応。
- ・災害時、利用者を安全に誘導できるか？

### 3. 図書館の危機とは

#### ① 人によって引き起こされる危機（『事例集』などに見られるトラブル）

- ・ 館内での迷惑行為（学生・教職員のマナー違反）
- ・ 職員への暴言／乱暴
- ・ ホームレス風の人からの異臭・行動（利用者からのクレーム）
- ・ 盗難（資料の切り取り・資料持出・備品盗難・利用者の持ち物盗難）
- ・ わいせつ行為・つきまとい（下半身露出・トイレでの覗き・盗撮・ストーカー）
- ・ 事故（人・自動車）
- ・ 不審な利用者（奇声・独り言・館内にたたずむ）・不審物
- ・ 飲酒・酔っ払い
- ・ 情報漏えい（利用者情報の流出）

大学の一般開放が進む  
反面、対応は何もなされて  
いないのでは？  
意識も低い

#### \*トラブルを引き起こす要因

- ・ 全職員の危機に対する認識不足・油断「図書館は安全なところ」
- ・ 職員のサービスへの取り組み不足（感じ悪い・「ありません」「わかりません」の連発）。電話対応も同じ
- ・ 危機への職員対応のつたなさ（なあなあで処理、その場をなんとかやり過ごす）
- ・ 利用者の認識不足・油断
- ・ 館の方針の未決定
- ・ 女子職員のみでの体制（特に痴漢やクレーマーには格好のターゲットに）
- ・ 館内に数多くの死角
- ・ 防犯カメラや警備員に安易に頼る。

#### ②自然によって引き起こされる危機

- ・ 地震（津波・火災・建物倒壊）⇒図書館ではどんな被害が予想されるか？
- ・ 水害（台風・豪雨・河川の氾濫・堤防の決壊）
- ・ 噴火
- ・ 豪雪
- ・ 雷（落雷による電気系統への打撃）
- ・ ひょう
- ・ 火災（山火事・落雷・地震・放火・機器のショートや老朽化）

+答えはない、その場で適切に判断して動くこと。

#### 4. マニュアルの作成について

---

- ・簡単なマニュアルの作り方教えます。(マニュアルは与えられるものではない)。
- ・学校・幼稚園等のマニュアル作成は進んでいる(各都道府県教委のHPには必ず学校現場の危機管理マニュアルが掲載されている)。
- ・図書館のマニュアル作成は少ない(災害のマニュアルは作成済みが多い)。
- ・“誰が”“どう動くのか?”(実際に動いてみる)⇒シナリオどおりにはいかない。
- ・経験を生かすこと、経験がなければ事例にあたれ。

#### 5. 図書館員に足りないもの

---

- ① 危機感・緊張感～安全神話への過信
- ② 危機を起こさないようにするための予防力(笑顔・あいさつ)(本来はこれが重要)
- ③ 危機が起きた時の対応力
- ④ マニュアルの重視(過信はダメ)
- ⑤ 自分から動くこと
- ⑥ オリジナルの対応

#### 6. 事例の収集と発信

---

危機が起きても恥ずべきことではない。

横断的に事例が収集でき、いつでも引き出すことが可能であれば

次の対策に役立つ。

⇒神戸大～震災文庫

⇒新潟県立図書館～震災時、県内の図書館の被害状況を詳細にHPに掲載。

⇒石川県立図書館～震災後に被害状況一覧を作成。

⇒高知県立図書館(愛媛東予地震)⇒県内の地震被害状況を公開

事例と解決法の蓄積+失敗した事例も役立つ。

⇒多くの事例から学ぶことは多い

#### 7. 館長は最後の切り札

---

トラブル対応は現場で、必ず事例等は共有を最後の最後で館長。

\*館長の危機に対する意識が高いと職員も安心。

災害時の事例の収集や蓄積は進んでいる(公立の場合、中央館が中心)が、事件・事故、日常のトラブルの収集・蓄積は進んでいない。

大学図書館及び図書館ネットワークで事例の収集をしているだろうか?

～マニュアル作成のヒント

図書館の危機管理；利用者＋職員（自分自身）＋資料＝守ること。

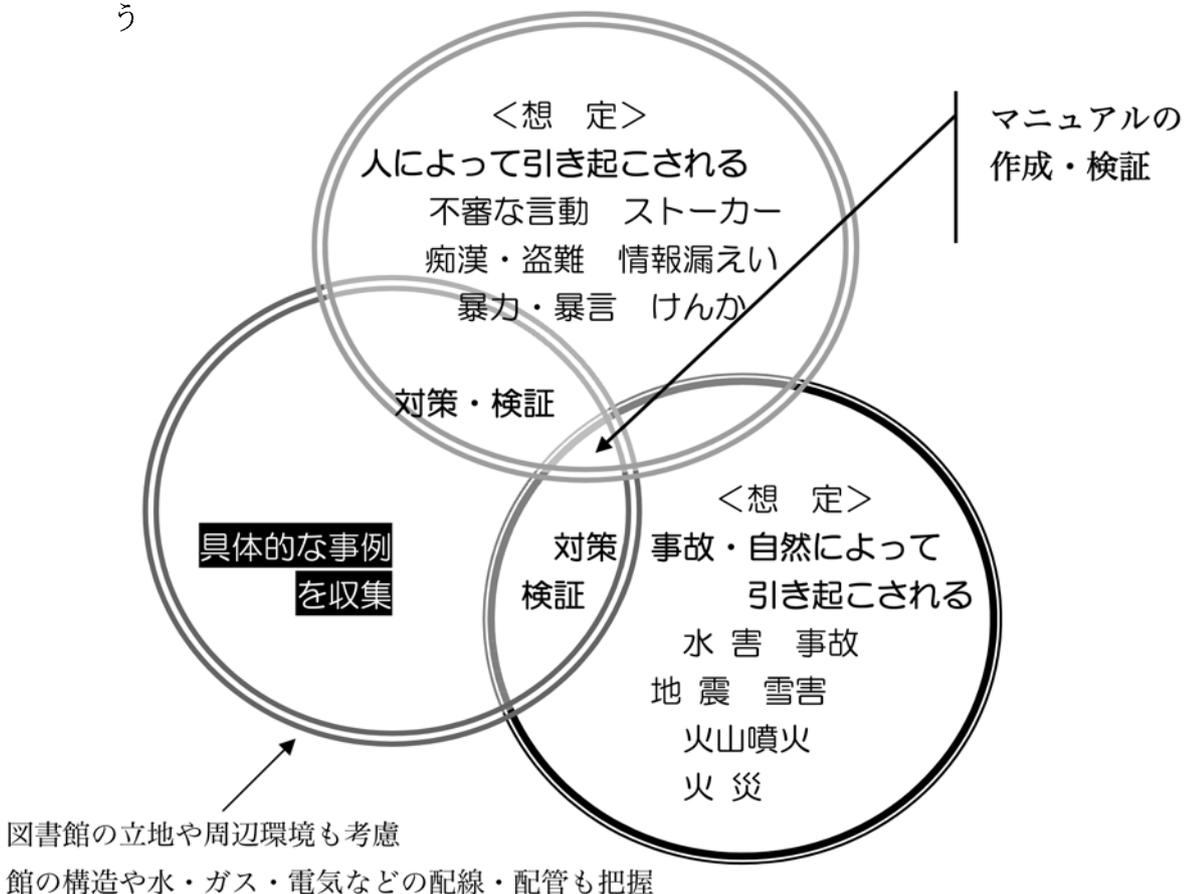
【マニュアル】 作成していれば＝再検証（ほんとうに使えるか？）  
作成していなければ＝作成に着手

【関連法規等】	憲 法	利用規則
	図書館法	図書館員の倫理綱領
	著作権法	図書館の自由に関する宣言
	大学の危機管理マニュアル	など

職員全体で検証・学習

マニュアルを作るための考え方。

- ① 自館で起こりえるトラブル・災害について列挙（具体的でも抽象的でも）。  
想像力を働かせ、予期せぬ事態も考える。
- ② ①で列挙したものにどう対応するかを検証する。
- ③ 事例（自館 or 他館）を収集、対応を参考にする。  
＜県単位・市区内での事例の蓄積が重要＞ （この事例の蓄積が足りない）
- ④ マニュアルの作成（具体的に）
- ⑤ マニュアルの運用：毎年数回はマニュアルを使用した訓練・ロールプレイングを行う



<b>危機の種類</b> 迷惑行為( ) 盗難／職員への暴力行為 痴漢／事故／不審な言動／災害									
発生年月日      年    月    日( ) :      天気									
対応者氏名:					発生場所:				
状況(具体的に)									
対応(具体的に～誰がどう対応したか)									
今後改善すべき点									
<b>備考</b>									
	館長	副館長	次長	課長	係長	主査	主任	主事	臨時職員

## 1. 危機管理チェックリスト;管理部門用(Yesなら☑を入れてください)

---

### 不審な行為に関して

---

- 警察署(交番)の場所・電話番号を把握している。
- 緊急連絡網ができています。
- 来館者には笑顔であいさつの励行を方針としている。
- 館員(特に女性)が独りでカウンターにいないよう配慮している。
- 勤務ローテーションをこまめに変更している。
- 不審な行動を取る人物に対して職員全員が情報を共有している。
- 不審な行動を取る人物に対応するときは複数職員で行っている。
- 館内には死角がないような工夫をしている。
- 不審な行為が発生したときの対応を職員全員が把握している。
- 実際に発生した事例を検証しロールプレイなども行い再発を防いでいる。
- トイレ(男女)・書架の奥などを常に巡回している。
- 来館する子どもや若い女性に気を配っている。
- 館の近くで起きた事件(万引き、空き巣、殺人、けんか、放火、強盗、性犯罪等)を全職員が把握する体制ができています。
- 利用者情報(コンピュータ画面・利用登録票)は職員、利用者の目に付かないよう配慮している。
- 教育委員会・役所に応援を要請する体制が整っている。
- 鍵の管理・出入り口の安全確認(不審物・臭い)を毎日実施している。
- 図書館外部の植え込みや建物の陰などの把握、見回りを実施している。
- 近隣の小中学校・高校と事件・事故等の情報の共有を行なっている。
- 子どもや女性が被害を受けたとき対応できる職員(特に女性)がいる。
- カウンターや利用者の目につく位置に刃物(カッター・ハサミ)は置いていない。
- 危機管理マニュアルを作成している。
- 危機管理マニュアルを用いて頻繁に訓練を行っている。
- セキュリティポリシーを策定。全職員が熟知している。
- 閉館時の火の元チェック・施錠チェックを行っている。
- 閉館時の火の元チェック・施錠チェックを委託業者が行っているが、業者への確認は必ず行う。
- 護身術の研修を行っている。
- 救急救命の研修を行っている。
- サービス(ホスピタリティ)の研修を行っている。

## 事故・災害に関して

---

- 緊急連絡網が出来ている。
- 消防署の場所・電話番号を把握している。
- 消火器の場所を把握している。
- 応急処置のできる職員がいる。
- 救急箱は常備しており、常に中身も見直しをしている。
- 救急法の研修を定期的に行なっている。
- 館内及び館の周辺危険箇所の把握ができています。
- 防火扉の周囲には何もありません。
- 防火扉の動作を確認している。
- 館内の避難経路・避難場所を把握、利用者を誘導できる。
- 火災報知器・消火設備の定期点検を行なっている。
- 火災報知器の操作法を把握している。
- 大きな樹木が周囲にあるが、日常の剪定や伐採を行っている（落雷・台風・雪・強風）。
- 避難訓練・火災訓練など行なっている。
- （スプリンクラーが設置されている場合）火災発生時や誤作動の場合スプリンクラーが作動し館内に放水されるため、図書の水濡れ対策を行っている。
- 閉館時の火の元チェック・施錠チェックを行っている。
- 閉館時の火の元チェック・施錠チェックを委託業者が行っているが業者への確認は必ず行う。
- 図書館のそばに大きな川や山があり、災害時の避難態勢が出来ている。
- 火山・地震・水害等の「ハザードマップ」を所蔵公開している。
- 地域で発生した過去の災害の事例や資料の収集を行っている。
- 地域資料として災害事例を収集したものは利用者が見やすい場所にある。
- 災害時に持ち出す貴重資料のリストがある。
- 災害時のデータ管理（バックアップ・避難体制）は万全。
- 閉架書庫や地下階などの安全対策を行っている。
- 〔地震〕 書架の倒壊や転倒を防ぐ対策を行っている。
- 〔地震〕 職員がマニュアルに即した対応を素早く行え、避難場所などに確実に誘導できる。
- 〔地震〕 天井からの吊り下げ物・照明等の落下防止策がある。
- 〔地震〕 ブックトラックの転倒や、飛び出しへの対応ができています。
- 〔地震〕 建物の耐震診断、耐震補強などを行っている。
- 〔地震〕 避難場所を館内や事務室内に明示している。
- 〔地震〕 書架・備品の地震対策（耐震）は万全だ。
- 〔地震〕 ガラスの飛散など地震の際のガラス窓対策は万全だ。

## 2. 危機管理チェックリスト;職員用(Yes なら☑を入れてください)

---

- 利用者へのあいさつをかかさない。
- フロアワーク等で利用者に声掛け(あいさつ等)している。
- 事務室内で来客には必ずあいさつをしている。
- 利用者をひいきしないよう心がけている。
- 子どもには「子どもの目線」で話している。
- 毎日、きちんとした服装だ。
- 言葉遣いは丁寧である。
- 「ありません」「わかりません」は言わない。
- いつも笑顔だ。
- 電話対応が良いと言われた。
- 「図書館の自由に関する宣言」を意識してサービスしている。

1

- 
- カウンターでは、ハサミ/カッター/千枚通しなど使わない。
  - 利用申込書・リクエスト用紙は必ず裏返している。
  - カウンター内では職員同士の会話は最小限にとどめている。
  - 館内外での変化(臭い・不審物)に気づくのは早いほうだ。
  - 最寄りの交番の電話番号を覚えている。
  - 利用者用トイレも使用している。
  - 新聞やテレビなどで地域の出来事をチェックしている(特に事件・不審者情報など)
  - 健康管理に気をつけている。
  - 携帯電話、財布、免許証、保険証など居所や自身の情報が判るものを一緒にバッグ等に入れていない。

2

- 
- 大きい声が出る。
  - 勤務中は靴履きである
  - 地震発生時、まず「何をするか」分かっている。
  - 避難訓練等に真剣に取り組んでいる。
  - 郷土の災害史などに詳しい。
  - 館の「危機管理マニュアル」を読み、とっさの時にはマニュアルに即した対応をする自信がある。
  - 自治体の防災計画を理解している。
  - ハザードマップを理解している。
  - 災害時、利用者を安全な避難場所へ誘導できる。

3

## 参考サイト

---

### <危機管理ポータル>

<http://www9.atwiki.jp/soufu/>

試験的に運用中。

### <内閣府防災担当 防災情報のページ>

各地で発生した災害状況、ボランティアの関係情報など過去の事例の検証に有用。

各種防災情報には火山、震災などの災害復興の資料もある。

<http://www.bousai.go.jp/>

### <防災情報提供センター>

<http://www.bosaijoho.go.jp/>

### <国土地理院>

地図に限らず、地震や火山関連も充実

<http://www.gsi.go.jp/>

### <防災科学技術研究所（独立行政法人）>

自然災害の研究

<http://www.bosai.go.jp/index.html>

### <災害体験情報共有システム>

全国各地の過去の災害事例などを収集し、地域の災害のデータベースとして活用しようというもの（事例や体験の件数が现阶段では少ないが、今後蓄積されれば面白い）

<http://issdmfs.bosai.go.jp/bosai/jsp/index.jsp>

### <警視庁ホームページ>

過去の事件や犯罪の対応。

<http://www.keishicho.metro.tokyo.jp/index.htm>

### <警察庁ホームページ>

<http://www.npa.go.jp/>

### <セキュリティ・ネット>

<http://www.security-next.com/>

情報漏えい事件・セキュリティ情報が充実

### <子どもの危険回避研究所>

<http://www.kiken-kaihi.org/>

\* Y a h o o ! などで「不審者情報」のキーワードから学校・地域の不審者出没情報が確認できる。

### <ほぼ日刊資料保存>

[http://www.hozon.co.jp/hobo/archives/200604/hobo\\_0604.html](http://www.hozon.co.jp/hobo/archives/200604/hobo_0604.html)

<参考文献>

- 『こんなときどうするの?』(日本図書館協会危機安全管理特別チーム)  
「現代の図書館」V o l . 4 0 / n o 2 / 2 0 0 2 . 6  
「みんなの図書館」2004年3月号 特集：図書館の危機管理  
「みんなの図書館」2005年1月号 特集：図書館の危機管理  
「図書館雑誌」2004年3月号 特集：図書館と災害・安全対策  
「図書館雑誌」2004年11月号 特集：図書館の危機管理と健康管理  
「Library Security and Safety Handbook」(Bruce Shuman. ALA,1999)  
『図書館の問題利用者—前向きに対応するためのハンドブック』  
(ベス・マクニール、デニス・ジョンソン 中野捷三/日本図書館協会)  
『学校への不審者侵入時の危機管理マニュアル』(文部科学省)  
『女性のための法律相談ガイド』こんなときどうする?  
(東京弁護士会・両性の平等に関する委員会編集/ぎょうせい)  
『安全・安心の基礎知識』(総務省 国民安全事典編集委員会/ダイヤモンド社)  
『自治体職員が知っておきたい 危機管理術』(大塚康男/ぎょうせい)  
『行政対象暴力 Q & A』(行政対象暴力研究会/ぎょうせい)  
『個人情報保護体制は万全か』(日本プライバシーコンサルタント協会/ぎょうせい)  
『図書館が危ない!』地震災害編(神谷優・西川馨/LIU)  
『図書館が危ない!』運営編(鏑水三千男・中沢孝之・津森康之介/LIU)  
『図書館のための個人情報保護ガイドブック』(藤倉恵一/日本図書館協会)  
「図書館雑誌」2006・2～「緊急に危機管理を考える」－  
「あなたは子どもを守れますか?～児童コーナーここが危ない!－「児図研ヒロシマ」  
『バスラの図書館員』(ウィンター/晶文社)  
『犯罪交渉護身術』(毛利元貞/並木書房)  
「図書館内での危機対応」～『LISN』(キハラ 2005・9 秋号)  
『巨大地震』(坂篤郎/角川書店)