

パブリック・サービス研究分科会

講義年月日 2008年10月20日 午後1時00分～2時00分

講演者 加藤好郎氏（慶応義塾大学湘南藤沢キャンパス事務長）

テーマ 図書館経営からみたリスクマネジメント（危機管理）

講義内容

1. はじめに

「リスク（Risk）」とは

→ ある行動や現象にともなって、あるいは、行動しないことによって
危険に遭遇する可能性や危害・損失等を受ける可能性を意味する概念

「リスクマネジメント（Risk Management）」とは

→ リスクを組織的に管理制御し、危害・損失などを防止・回避し、もしくは、それらの軽減をはかるプロセス

↓

「大学」そのもののリスクマネジメントが重要

2. 大学の危機管理

・何を守るか

→生命、精神（学生教職員）、組織（大学の体制・信用等）、
情報（個人情報・IT関連情報等）、財産（金銭・資料・施設設備等）

・何から守るか

→災害（地震・火災等）、環境（温暖化・化学物質等）、健康（食品衛生・感染症
等）、組織（経営危機・コンプライアンス等）、社会（テロ・犯罪・知的財産等）

3. 大学図書館における危機管理

リスクマネジメントの必要性

・大学図書館の地域開放 → 蔵書構築が重要

⇒大学図書館を使いこなせない人への危機管理が必要

・開館時間延長および日曜開館実施館の増加

夜間セキュリティ強化と、専任不在時対応策のマニュアル化が重要

⇒問題利用者への危機管理が必要

・電子ジャーナル購入にあたって

図書館予算区分を変えていく方策も必要

例)コンソーシアムや機関リポジトリ予算枠を拡大しILLに係る人件費を抑制する等

・大学全入時代・・・到来に備え、質の高い学生の確保が課題

4. 米国におけるリスク回避の歴史

1950～1960年代 火災対策 → スプリンクラー設置、盗難対策 → BDS 導入

1960～1970年代 ALA「図書館とその資源の防護(Protection of libraries)」発表(1963)

大学紛争による公共財産の破壊行為 → 図書館用保険契約増加

BDS の急速な普及 (6000 万ドルの投資) → 費用対効果

1970～1980年代 盗難に関する法整備の動き(1985 バージニア州で図書資料窃盗法制定)

ALA 図書館経営管理協会・図書館保険委員会「蔵書と人的安全」年次大会

図書館と古書店の連携、古書店協会 ABAA も積極的な協力

→オンラインでつなぎ全国盗難資料リストデータベースを作成

ALA「図書館災害準備ハンドブック」刊行(1986)

→建物保全から→建物のセキュリティー、問題利用者、資料保存等に言及

5. 日本での危機管理

1980年代 紛失資料対策 (閉架書庫→開架書庫への移行)

1990年代 防災対策 (阪神淡路大震災以降)

問題利用者対策 (町田市立図書館、東村山市立図書館の事例)

↓

1996年 司書課程カリキュラム改正:「図書館経営論」で危機管理について言及

→ 日本国内の事例は少なく今後の理論構築が課題

6. 問題処理からみたリスクマネジメント

・管理運営担当

1.庶務関連 (不祥事の発覚、訴訟・法的侵害、災害等 → 広報、顧問弁護士、避難訓練等)

2.人事関連 (不当労働行為、パワハラ*等 → 研修計画、職場環境整備等)

*近年はアウトソーシングも増えているため個別の対応策も必要

3.会計関連 (売り込み、損失補填等 → 対応マニュアル、保険購入等)

4.施設関連 (不法侵入、地震等 → 保安装置、防犯カメラ、防災計画)

・テクニカル・サービス

5.収書担当 (書店倒産、資料紛失等 → 信用調査、紛失本購入予算**)

**予算化は困難のため対策として延滞料徴収も一案

6.選書担当 (選書内容へのクレーム → 選書基準作成)

7.目録担当 (滞貨図書、書誌データ修正 → 業務行程見直し、カタログー育成)

・パブリック・サービス

8.レファレンス担当 (データベースの過剰利用、参考図書の紛失→ガイドライン、巡回)

9.雑誌担当 (洋雑誌の高騰→コンソーシアム契約、分担収集、雑誌切取→コピー機増設等)

7. 図書に対するリスクマネジメント

・資料劣化の要因: ①生物的要因 ②化学的要因 ③物理的要因

8. セキュリティー関連事例

- ・ 図書館資料・機器の盗難（英国の公共図書館、町田市立中央図書館の例）
→ 防犯カメラ、BDS 導入により減少
- ・ 問題利用者（クレイマー事件の例）
→ 想定されるあらゆるケースについて対策を講じ明文化する必要あり
例) 西ケンタッキー大学図書館利用者サービス方針書

9. 危機・安全管理のマニュアルの作り方

リスクマップの作成

- ・ リスクの強度と頻度に分け4つに分析
 - ① 強度小、頻度小 → 保有
 - ② 強度小、頻度大 → 制御
 - ③ 強度大、頻度小 → 転嫁
 - ④ 強度大、頻度大 → 回避
- ・ リスクの種類に分ける
 - ① 人対人
 - ② 物
 - ③ 一人の人単独
 - ④ その他

10. さいごに

危機管理の要諦

「人は起こしたこと（起こったこと）で非難されるのではなく、
起こしたこと（起こったこと）にどう対応したかによって非難される」

- ・ 過失に対し謝る勇気を持つことが重要
→ 失敗のプロセスを明確にし、筋道をつけ対処し今後に活かすことが求められている