

<図書館員の対応力を磨く> C 図書館の危機管理

草津町教育委員会事務局 (草津町立温泉図書館) 中沢孝之

1. 守るもの

- ・ 人 (命)
- ・ 資料 (優先順位をつける)
- ・ 施設
- ・ 設備 (優先順位をつける)

2. 危機を回避する・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笑顔のサービス (接遇)
- ②救急救命法
- ③護身術
- ④事例の共有・蓄積

ここ、重要!

①危機が発生しないように予防

☆図書館は「安全」という認識が利用者・職員双方にある

- ・ 緊急地震速報→10秒以内にすべきことをチェック
- ・ 自然災害への対処 (地震・豪雨)
- ・ 救急救命訓練を受講
- ・ 護身術を学ぶ。
- ・ サービス (利用者の立場で) の向上
- ・ ノロウイルス・新型インフルエンザへの備え (キットの作成)
- ・ 自閉症などの発達障がいへの理解
- ・ 各館に危機事例を周知・事例の共有

ポイント1: 答えはない! その場で適切に判断して動こう!

② 危機が発生した時に被害を最小限に食い止めること

- ・ 的確な対応
 ストーカーに対して
 痴漢に対して
 利用者の私物 (財布/携帯電話など) の盗難→カード停止、警察への届け

- ・ 落書き／酔っぱらい

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』に見られるトラブル）

- ・ 館内での迷惑行為（飲食・携帯電話・居眠り・子ども・延滞・けんか）
- ・ 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・見つめる）・不審物
- ・ 飲酒・酔っ払い
- ・ 情報漏えい（利用者情報の流出）

ポイント2：世の中で起きていることは図書館でも発生する！

*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）。電話応対も同じ
- ・ 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（説明がキチンとできない）
- ・ 図書館は女性が多い（職員・利用者）⇒クレーマー、痴漢、セクハラ、ストーカー（つきまとい）**声⇒女性一人（女性だけ）の勤務の時があつて何かあつた時にとても不安**
- ・ 館内に数多くの死角
- ・ 防犯カメラや警備員に安易に頼る。

ポイント3：何も起きない、安全だ。ではなく「起きるだろう！」

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・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）
- ・ 竜巻
- ・ ウイルス

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(神戸大:震災文庫)であれば次の対策に役立つ。

⇒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。

東日本大震災での被害状況や関連資料を東北の各館が収集公開

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. 意識を高める

①防犯・防災訓練の実施や日ごろから「今、地震があったらどうする?」「盗難があったらどうする」等、危機を話題にする。

②指定管理、委託など危機の前では関係ない。

危機が発生した時に的確に動くことが求められる。カウンターや事務所にいれば、どんな人でも「図書館員」

8. 館長は最後の切り札

トラブル対応は現場で。「ここ(カウンター)での責任者は私です」必ず情報・事例等は全職員が共有し(臨時職員、嘱託職員なども仲間はずれにしない)

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。

「何かあれば、出て行くから」が頼もしく信頼感もUp!

- ・き然と対応(図のきまり、ルールを伝えられるか)
- ・相手のペースに巻き込まれない
- ・ユーモアや笑顔
- ・周囲をよく見る(子ども・高齢者)

～マニュアル作成のヒント1

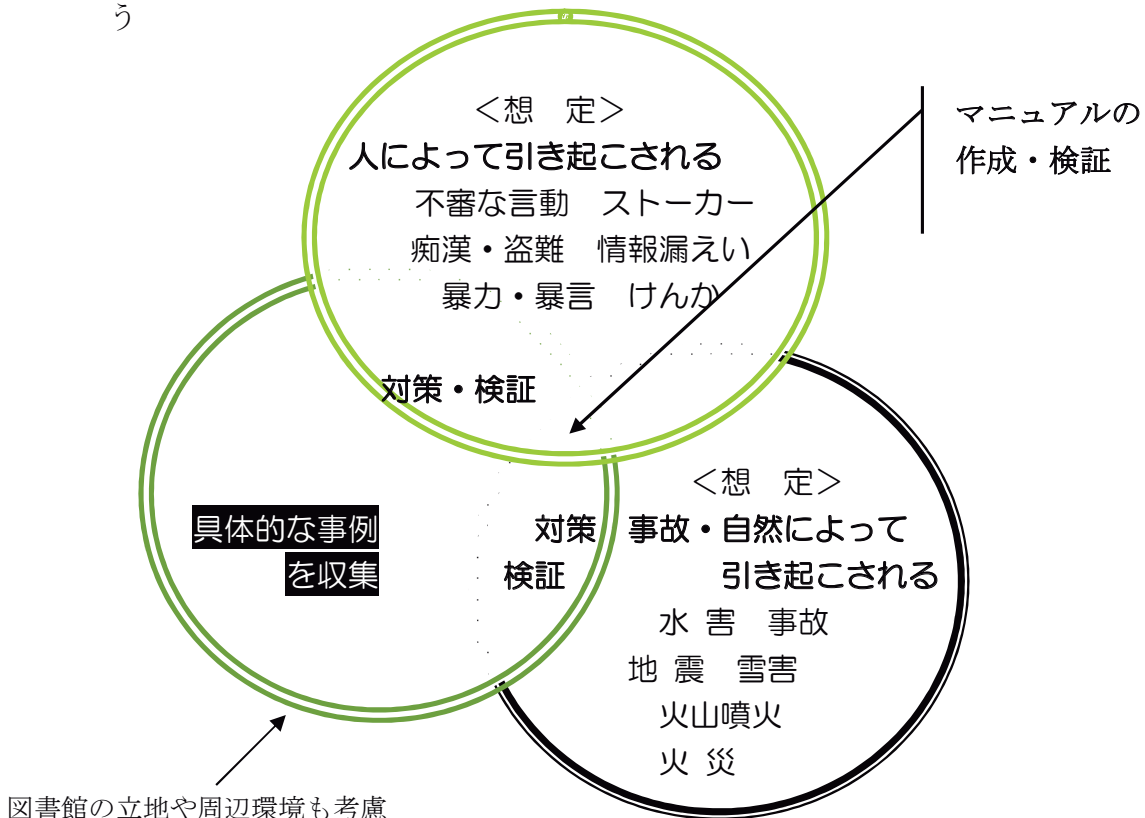
図書館の危機管理；利用者＋職員（自分自身）＋資料＝守ること。

【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	職員全体で検証・ 学習
	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 など	

マニュアルを作るための考え方。

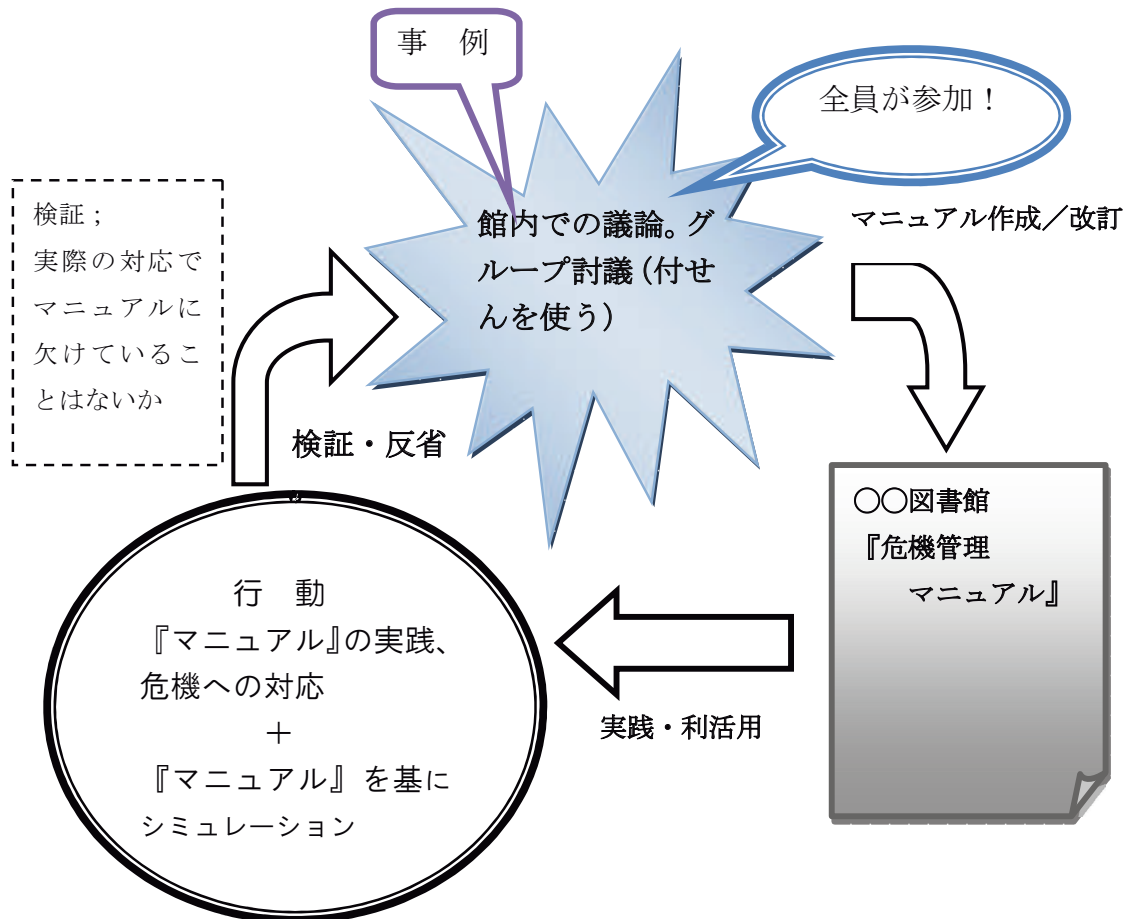
- ① 自館で起こりえるトラブル・災害について列挙（具体的でも抽象的でも）。
想像力を働かせ、予期せぬ事態も考える。
- ② ①で列挙したものにどう対応するかを検証する。
- ③ 事例（自館 or 他館）を収集、対応を参考にする。
＜県単位・市区内での事例の蓄積が重要＞ （この事例の蓄積が足りない）
- ④ マニュアルの作成（具体的に）
- ⑤ マニュアルの運用：毎年数回はマニュアルを使用した訓練・ロールプレイングを行う



館の構造や水・ガス・電気などの配線・配管も把握

～マニュアル作成のヒント2

危機管理マニュアルの作成から運用、その流れ



危機管理マニュアルを作成するための《参考書》

『みんなで考える こんなときどうするの? 図書館における危機安全管理マニュアル作成の手引き』(日本図書館協会 2014) ☞改訂新版ついに発刊
マニュアルではない。マニュアルを作るための参考書。

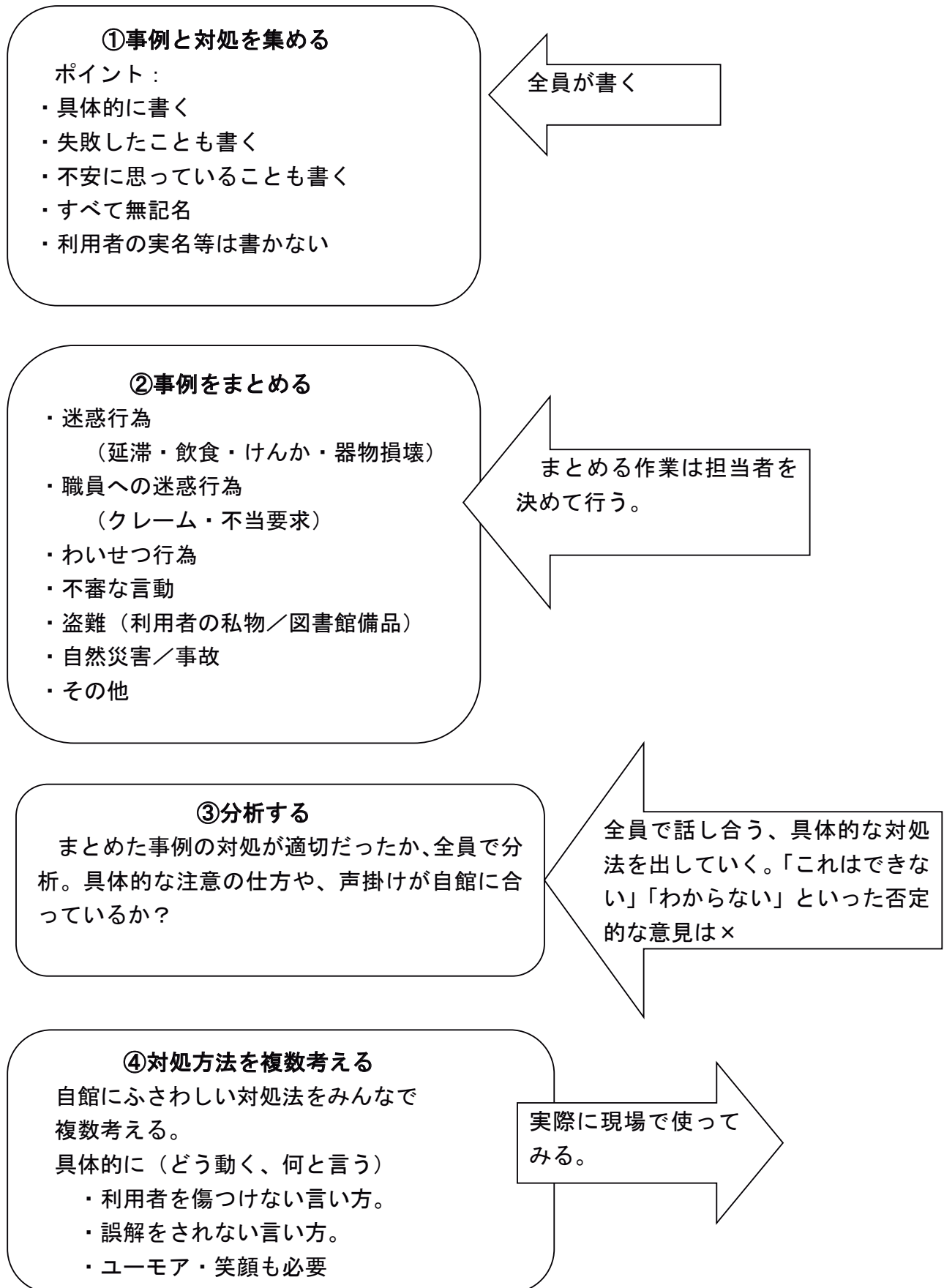
下記の『図書館におけるリスクマネジメントガイドブック』も利用者トラブルの項など相当参考になっている。

『図書館におけるリスクマネジメントガイドブック—トラブルや災害に備えて—』(2010)
PDF ファイルでダウンロード可能。文部科学省 HP 参照
全編おススメ。読み、記入し、考えることのできるテキスト。

http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/1294193.htm

『図書館が危ない』(鎌水三千男・津森康之介・中沢孝之 LIU 2005) 入手困難
図書館で発生している様々な事例に法的観点を加えた資料

《現状把握の例》



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・火災訓練などを行なっている。
- （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

自閉症の人の来館

- ◇館内で叫ぶ。
- ◇ 職員の言うことが理解できない（コミュニケーションが取りづらい）
- ◇ 飛び跳ねや体を揺する。

ポイント

- ① 自閉症は生まれつき脳の障がい。
- ② 比較的静かで多くの本がある図書館を好む。
- ③ 抽象的な概念をとらえるのが難しく、もっとも困難なことはコミュニケーションである。
- ④ 聴覚過敏があったり、変化への適応が困難であったりするため、強いストレスを受けやすい
- ⑤ あいさつの返答がくるのは期待しないこと。（こちらからあいさつすることは、こころがける。）

対処法

- ①本人を良く知る家族や学級・学校に騒いだ時などの対応を聞いておく。
- ② 肯定的な言い方をする
例) 「静かにしましょう」「お口、チャックをお願いします」
「ボリューム1でお願いします」（すべての方に理解いただけるわけではありません）
- ③ 絵や写真など具体物で図書館の利用法を説明する（個人差があります）。

ワンポイント・アドバイス

- ① 図書館員は見ても見ぬ振りをするのではなく自閉症などの発達障がいに対する理解を深め適切な対処をする。
- ② 「他の人のめいわくになるので静かにしてください」という抽象的な言い方は避ける。
- ③ 不審な行動として排除や恐れることはしない。
- ④ 発達障がいへの理解を利用者に呼びかける（障がい者週間などに合わせて）
例) 関連図書の収集とPR。
専門家を招いて講演会などを開催。

<参考文献>

『発達と障害を考える本』（ミネルヴァ書房）シリーズ全8冊

『やさしい自閉症のススメ』（藤村 出／有限会社 SNOW DREAM／2005／700 円）

*書店での購入ができないため出版元に問い合わせる。長野県上水内郡三水芋川 8114-2

tel 026-255-1122 fax 026-255-1133

『光とともに』（戸部けいこ／秋田書店）

図書館の危機管理②

0. 図書館で起こる危機

①人によって起こされるもの

最近の傾向～音、臭い、短気、世代間の誤解、コミュニケーション不足、高齢化
職員体制、職員の質

☞どのように対処するか？

☞適切な対処で危機を回避し拡大を防ぐ。

②自然によって引き起こされるもの

地震（津波）、大雨（雷）、大雪、熱波・寒波、感染症、

☞図書館はどうなるか？どうするのか

キーワード：「事業（業務）継続計画」

☞停電が発生！図書館はどうなるのか どうするのか

- ・危機管理マニュアルの未整備
- ・危機への理解が低い☞「図書館は安全・安心」

参考文献&サイト：

『2012年度（平成24年度）公立図書館における危機管理（震災対策等）に関する実態調査報告書』（全公図）

『2013年度（平成25年度）公立図書館における危機管理（震災対策等）に関する報告書』（全公図）

『図書館におけるリスクマネジメントガイドブック—トラブルや災害に備えて—』

http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/1294193.htm

『みんなで考える図書館の地震対策』（『みんなで考える図書館の地震対策』編集チーム編 日本図書館協会 2012.05）

内閣府防災情報のページ <http://www.bousai.go.jp/index.html>

*南海トラフ地震、首都直下地震、火山情報など、国の施策や防災情報

1. 危機を回避する・拡大させない

①危機が発生しないように予防すること→減災

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

【地震への備え】地震前（平常時）に考えたい・充実させたい

<人を守る>

- ・利用者参加型の避難訓練の実施
 - 図書館で安全な場所はどこか
 - 子どもだけの来館時に地震があった時の対処
 - 高齢者の来館時に地震があったら
 - 図書館に関わるすべての人が参加する避難訓練に
 - 学校、地域、家庭との連携
- ・救急救命法の受講
- ・情報提供施設であることをPR、積極的な情報提供を行う。
- ・土曜、日曜、夜間、早朝などあらゆるケースを想定した防災マニュアルの策定。
- ・ケガ人、病人対応のための用具の用意
- ・『図書館で地震が起こったら』チラシ作成、周知。
 - 棚の上や側面に貼り紙「図書館で地震が起きたら～慌てずに本棚から離れてください。
 - 1階のカウンター前、2階の集会室前に集まってください」
- ・「自分がいるとき、地震はこない」と考えている利用者も多いので、意識を変えてゆく。
- ・委託、指定管理の業者とも地震発生時の対応について協議する。
- ・ハザードマップの周知。
- ・自治体防災計画の周知
- ・地震発生時の情報提供法を考える
- ・必要なグッズは何？
- ・帰宅困難者を受け入れる際の毛布、食糧の備蓄
- ・職員、スタッフが帰宅困難になった際の毛布、食糧、防災リュック（個人が用意しても良い）
- ・震災後対応行動マニュアルの策定
- ・事業（業務）継続計画の策定
- ・緊急地震速報の活用 鳴った時にどう動く。
- ・書庫に入るときには入庫記録をつけ、ヘルメット、ホイッスル（防犯ブザー）、懐中電灯などを持参

<建物や設備を守る>

- ・ 図書館の中だけを考えず周辺の地域、地形なども考慮し防災マニュアルを作成。
- ・ 災害史の洗い出し
- ・ 補修が必要な個所や破損している部分の洗い出し→優先順位をつける
- ・ 危険個所の洗い出し
- ・ 耐震補強工事
- ・ 書棚の固定（スチール棚は固定されていないことが多い）、安全確認
- ・ 図書配架を考える（重い物は下段）
- ・ 事務室のスチール引き出し、ロッカー、机等の固定
- ・ テレビ、PCモニターの固定
- ・ サーバーの周囲に落下するものはないか
- ・ 停電になったらどうなる？どうする？必要となるモノは何か？
- ・ スプリンクラーの操作法を学ぶ。
- ・ 電気、水道、ガスの配管や元栓の位置確認
- ・ 教委、役所との連絡体制の確立（通信手段が寸断されたときの方策）
- ・ 震災関係資料の収集と提供
- ・ エレベータ、エスカレーターが地震で停止した時の対処。
- ・ 移動図書館車、公用車の確認→揺れで動かないように：車庫で滑ってシャッターを壊す
- ・ 利用者の目線で施設を見る（特に子ども目線、学生目線は重要）
- ・ 燃料の確保（公用車・発電機・暖房機で使用）

<資料を守る>

- ・ 貴重な資料の洗い出し
- ・ どの資料を避難させるか（どこに？）、修復するか→優先順位をつける。
- ・ 資料復元をどこで行うか、自館か他館か他施設か

<都道府県立・中央館の役割>

- ・ 県内図書館全館のメーリングリストが無い、掲示板があっても機能していない。
- ・ 災害時は情報を収集し各館に情報提供する体制を整える。
- ・ 市町村立図書館・分館に対する情報収集の強化（御用聞き）～「一人職場で不安」「女性だけしかいないので不安」「臨時職員だけなので、情報が入ってこない」
- ・ 危機管理研修の実施

準備：地震が来る前に準備することはありますか。



人を守るために行うこと・
必要なモノ



資料

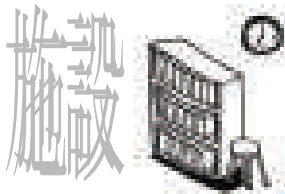
資料を守るために行うこと・
必要なモノ

費用高い

重要度低い

重要度高

設備を守るために行うこと・
必要なモノ



費用安い

気付いた点や、どこにも収まらない意見など

その他

上の枠内に、みなさんの図書館で地震前に取組みが必要なことをまとめます。大きな模造紙にこの図を書き、付せんに何が必要かを具体的に書きます（色の違う付せんを使い、人・施設・資料・その他とわけても良いでしょう）。ここでのポイントは図書館に関わるすべての人が参加することです。本来は重要度の高い物から取組みます。

②危機が発生した時に被害を最小限に食い止めること。

地震発生時の行動

<人を守る>

- ・利用者に寄り添う（落ち着いて、しっかりと建物の安全性を伝える。笑顔も大切）
例「この建物は免震（耐震）構造で安全です。本棚の前からは離れてください」
- ・大声で誘導、「机の下に隠れて」「本棚から離れて」
- ・避難路の確保
- ・安全な場所への誘導
- ・ガラス窓、蛍光灯、絵画等落下物に注意
- ・TV、PCモニター等の飛び出しに注意
- ・子ども、高齢者への配慮
- ・揺れていても本を選ぶ利用者がいる。

<建物や設備を守る>

- ・避難路の確保（出入り口を開ける、窓を開ける）
- ・ガス栓を閉める、石油ストーブの消火
- ・スプリンクラーが誤作動する可能性あり。

<資料を守る>

- ・人命が優先になる。

地震後の行動

<人を守る>

- ・安否確認（ケガ人の有無）
- ・安全な場所への誘導・避難（一人の犠牲も出さない）
- ・建物のダメージが大きく入館できない場合、利用者の貴重品、ロッカーに入れたものものなどを取りだす。複数で行動すること。
- ・開館を続けるか否かの判断
- ・地震情報の提供（停電や電話不通の中でどうするか）
- ・逃げ遅れた人がいないかの確認（棚と棚の間、散乱した本の中・書庫・トイレ・地下など）
- ・人の心を守る、大切にす。
- ・震災に関する資料の収集（役所のお知らせ、新聞記事、ボランティア通信）
- ・記録を残す 図書館だけでなく、地域の被害状況をカメラで記録（定期的に）

<建物や設備を守る>

- ・安全確認（特に火のもとの確認）
- ・ダメージの大きな場所には近づかない。

<資料を守る>

- ・資料の避難
- ・水濡れ、火災に巻き込まれないように注意
- ・応急修復も考える。

* 近隣に原子力発電所がある場合、その事故も考慮する

- ・正確な情報を収集し提供する
- ・資料を避難させられるか
- ・図書館だけでなく町全体が機能を失ってしまう
- ・風評被害
- ・復旧後の除染、図書館の復旧
- ・避難受け入れの記録や資料を収集しておくことも必要
- ・避難者、被害者の心に寄り添う
- ・被災していない図書館：多様な資料の提供

地震後の考えられる状況や対応

1 <図書館や地域が大きな被害 震源に近い>

当日～

- ・開館が継続できるかの判断⇒事業継続計画
- ・子どもや高齢者の帰宅（方針を定める⇒利用者に提示）
→例；特に子どもは一人で帰さないで親に迎えにきてもらう。

親以外には引き渡さない

- ・安全な避難場所への誘導
- ・職員は残る or 役所に参集。
- ・津波到達予想地域は、すぐ逃げる。
- ・デマや情報の混乱が予想される。
- ・避難者が押し寄せる場合も
- ・避難所になる可能性も
- ・食糧、水が不足
- ・停電→停電になると、どのようなトラブルが考えられるか

- ・職員は行政の業務に組み込まれる可能性大（図書館業務どころではない）
 - 避難所対応、行方不明者捜索、り災・被災証明の発行業務等
- ・全職員の安否確認

数日後～

- ・職員は行政の業務に組み込まれる可能性大（図書館業務どころではない）
- ・避難所運営（支援物資の受け入れ・生活支援）
- ・他自治体の支援

***開館や図書館業務に従事可能な場合**

- ・館内の安全確認（施設の安全性の確認）安全→開館・危険→他の場所や敷地内での開館を
- ・館内の整理、清掃・消毒
- ・行政との連携→自治体からの情報を提供（支援物資の配布先、り災、被災証明の受付場所、義援金、支援金の情報提供）
- ・返却本の整理、被災した本の扱い
- ・ボランティアの対応。
- ・児童・生徒への本の貸出、読み聞かせ。
- ・被害状況等のHPへの掲載

2 <図書館や地域に被害は少ない 震源や被災地から遠い>

- ・被害状況を早急に収集、各館に周知（都道府県立図書館及び中央館）
- ・震源に近い図書館の被害状況、職員の安否の確認（ツイッター、ブログ等有効：プライバシーには配慮）
- ・全職員の安否確認。
- ・開館する態勢を早急につくる。
- ・極力開館するが以下については要対処。
 - 「こんな時期に開館してけしからん」という声も住民、行政から挙がるかも
 - 停電、断水が予想される
 - 職員、スタッフが出勤ができるか否か。
 - 余震対策
- ・最新の地震情報の提供→停電や通信網が不通になることも考慮する。
- ・デマや情報の混乱が予想されるが適切な情報を提供する。
- ・帰宅困難者への支援

数日後～

被災した地域から避難者

- + 答えはない、その場で適切に判断して動くこと。
- + 「何も起きない」ではなく「起きるだろう」

図書館の概要

2018年9月×日15:00

- 東海地方のある大学図書館。
- 4階建て、事務室は2階。書庫は各階にある。
- エレベータ設置、自動ドア。
- 利用者は50人ほど
- 職員は 事務室に5人、1階と2階に各1名
- 臨時職員が2階に1名



『図書館におけるリスクマネジメントガイドブック』か

図書館の危機管理

《問題》

1：閲覧机の上に置いていた（利用者の）携帯と財布が無くなった。

2：居眠りをしている利用者（いびきも聞こえる）

3：子どもへの注意

a 中高生のおしゃべり

b 小学生が騒ぐ

c 幼児が走る、奇声を発する（親はそばにいる）

4：「遅れてすみません」とカウンターで資料返却

5：「今日付けの新聞の記事をコピーしたい」

6：図書返却時、表紙が汚れて返された。利用者は黙っている。

7：女子トイレ個室に男性がいるらしい。どうする？

8：雑誌コーナーで飲食をしている中高年男性に一言。

9：2回目の延期をしたいと言ってきた女性。

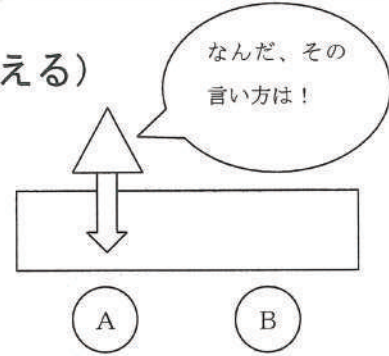
10：施設内の落書きを発見。どうする？

11：携帯電話で話しはじめた女性に一言。

12：雑誌コーナーで切り取りを発見 どうする？

13：右上の図を見てください。

14 + 15：絵を見てください



挿絵→『江戸時代風俗さしえ集』
『仏像さしえ集』から転載（いずれも国書刊行会）