

平成21年度 文部科学省委託 図書館・博物館における地域の知の拠点推進事業

図書館におけるリスクマネジメントに関する調査研究報告書

# 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



平成22年3月

株式会社三菱総合研究所

## 委員長よりメッセージ

図書館が地域の市民とともに安定的・継続的に活動を行っていくためには、防災や危機に対する適切な対処方針を策定し、関係者による協力体制を構築することが大切です。利用者や職員、資料を安全に保護することはもちろんのこと、地域の知の拠点として地域に貢献するという社会的責任も有しているといえます。

このガイドブックは国内外の図書館の実情や図書館の特性を踏まえ、図書館が直面する様々なトラブルや災害などの危険を整理し、それらに対する考え方と対応を示しています。

まず、図書館で日々利用者と接する皆様が対応を迫られる様々なトラブルや災害をご紹介します。対応例も合わせて載せていますので、当事者になった場合を想定し、ご自身の図書館での対応策等を考える一助としてください。

また、ご自身の図書館におけるトラブルや災害に対する対応策を作るためのワークシートも作成いたしました。平素から危機管理能力を高め、トラブルや災害の発生を予防するとともに、トラブルや災害が起きたときに適切に対応できるためには、日頃の取り組みが大切です。館長の皆様や危機管理を担当されている皆様を中心に、貴館内で実際に検討し、貴館のトラブルや災害に対する対応力向上に役立ててください。

そして、現在の図書館が直面している大きな課題についても整理いたしました。図書館の危機管理ではトラブルや災害発生時における現場での適切な対応が大切ですが、同様にそれを支える体制や日ごろからの準備また訓練などが重要となります。自館だけでなく、行政や地域と連携して対策を講じ、災害やトラブルを防げるような、あるいは被害を最小限に抑えられるような体制を構築しなければなりません。本ガイドブックを館長の皆様や危機管理を担当されている皆様に加え、行政の図書館担当の皆様等にもお読み頂くことが重要です。

それぞれの図書館において実情や特性に合った対応を模索していくことで、地域の方々にとってより安全で利用しやすい施設環境実現のためにお役に立てれば幸いです。

平成 22 年 3 月

「図書館におけるリスクマネジメントに関する調査研究」検討委員会

委員長 小川雄二郎

# 目次

序章 このガイドブックの位置づけ .....	1
1 ガイドブックの使い方 .....	1
2 本ガイドブックであつかうリスク .....	3
第1章 即効薬 トラブル・災害発生時の対応.....	4
はじめに.....	4
1 人的トラブル .....	5
(1) マナー違反(携帯電話、飲食、飲酒、喫煙など).....	6
(2) 問題のある利用(長期延滞等) .....	8
(3) 口論・けんか.....	10
(4) 不審な言動・不審物.....	11
(5) ホームレス風利用者.....	12
(6) 子どもの利用.....	14
(7) 認知症や障がいを持つ方の利用 .....	16
(8) 職員等への迷惑行為・不当要求.....	18
(9) 資料、図書館施設の汚破損 .....	20
2 犯罪.....	22
(1) わいせつ行為・つきまとい .....	23
(2) 盗難・無断持ち出し(資料・図書館備品、利用者の私物) .....	25
(3) 凶器を持つての入館・凶器の使用 .....	27
3 病気・事故.....	29
(1) 急病人等の発生 .....	30
(2) 館内での事故.....	34
4 自然災害等.....	35
(1) 地震.....	36
(2) 風水害 .....	40
(3) 火災.....	42
(4) 停電.....	45
第2章 やってみよう リスクマネジメント ～トラブルや災害に備えて～.....	46
1 リスクマネジメントとは.....	46
2 やってみよう リスクマネジメントワークシート.....	46
第3章 連携して解決 図書館におけるリスクマネジメント上の課題 .....	57
1 業務の運用・人員体制.....	57
(1) トラブル発生を想定したシフト .....	57
(2) 責任の所在 .....	59
(3) マニュアルの引継ぎ.....	60

(4) サービスの統一 .....	61
<b>2</b> トラブル・災害に備えた設備・備蓄.....	62
(1) 設備の把握・点検 .....	62
(2) 備蓄 .....	63
<b>3</b> 災害時のネットワーク .....	65
(1) 図書館同士や地域とのネットワーク .....	65
(2) 避難所としての図書館 .....	67
<b>4</b> 高齢者・障がい者・外国人等への対応 .....	69
(1) 高齢者・障がい者への対応 .....	69
(2) 外国人への対応 .....	70
<b>5</b> 情報の保護 .....	71
<b>第4章</b> 資料編 .....	72
<b>1</b> 参考資料 .....	72
<b>2</b> 本ガイドブックの検討にあたっての体制 .....	75
(1) 検討委員会 .....	75
(2) 調査協力 .....	75
(3) 文部科学省生涯学習政策局社会教育課 .....	75
(4) 事務局 .....	75
<b>3</b> 付録 .....	76
<b>4</b> 参考：図書館の自由に関する宣言 .....	79

# 序章 このガイドブックの位置づけ

## 1 ガイドブックの使い方

図書館が地域の市民とともに安定的・継続的に活動を行っていくためには、災害や危機に対する適切な対処方針を策定し、関係者による協力体制を構築することが大切です。利用者や職員、資料を安全に保護することはもちろんのこと、地域の知の拠点として地域に貢献するという社会的責任も有しているといえます。

このガイドブックでは国内外の図書館の実情や図書館の特性を踏まえ、図書館が直面するリスクや課題を整理するとともに、リスクマネジメントを実践できる内容としました。リスクマネジメントとは、危機の発生を予防するとともに、危機が起きたときに適切に対応できるよう、日頃から取り組んでおくべき活動です。館長やリスクマネジメント責任者が中心となって事前に対応方針を決め、リスクを正しく把握し、対策を打っておくことが主な内容です。

第1章では、図書館で日々利用者と接する皆様が対応を迫られる様々なトラブルや自然災害への対応をご紹介します。困ったときの対応例もたくさんご紹介していますので、ご自分だったらどのように対応するかを考えるヒントとなります。

第2章は、図書館におけるリスクマネジメントを一通り実践できるワークシートです。危機管理能力を高めるためには、日頃の取り組みが大切です。館長やリスクマネジメント責任者を中心に、館内で話し合っけて記入することによって、貴館のトラブル・災害対応力向上に役立ちます。

第3章では、現在の図書館が直面している大きな課題について整理しました。ここで取り上げた課題は図書館内だけで解決できるものではなく、行政機関、消防等の関係機関や他の図書館、地域の方々と一緒に解決していく課題です。館長やリスクマネジメント責任者に加え、行政の図書館担当の方々にもお読みいただき、今後の図書館運営にお役立ていただければ幸いです。

### ■ 各章の対象者・使い方

章	対象者	使い方
第1章	職員・委託職員 ボランティア等	トラブル・災害時の対応を考える際の補助
第2章	館長 リスクマネジメント責任者	記入してリスクマネジメントを実践
第3章	館長 リスクマネジメント責任者 行政の担当者	施策の検討に反映

図書館は盗難も傷害事件もない、安全な「聖域」であると思われていた時代もありました<sup>1</sup>。しかし、以下のように、図書館はむしろ危機につながりうる特徴を多く持っている施設といえます。

- 誰でも出入りが自由である。
- 利用者に子どもや高齢者が多く含まれる。
- 職員が少人数であることが多い。

昨今では図書館のトラブル・災害に関する書籍や雑誌記事も書かれるようになり、徐々に図書館関係者にも危機への対応の必要性が意識されつつあります。図書館の安全を守るには、これからも一層の努力を継続する必要があります。

### 本ガイドブック利用上の注意

#### ■ マニュアルではありません

- このガイドブックでご紹介したトラブル・災害対策がそのまま貴館にあてはまるとは限りません。必ず、貴館ではどのような対策が有効になるかを考えてから実行することが必要です。
- このガイドブックの内容をそのまま貴館の危機管理マニュアルにすることはできません。ガイドブックを参考にご自身で貴館のマニュアルを作成することによって、はじめて貴館の安全に役立つマニュアルとなります。

#### ■ 法律・政令ではありません

- このガイドブックは参考書であって、拘束性を有するものではありません。
- 既に消防計画に定めている事項は、消防計画の内容に従ってください。
- 市町村等の地域防災計画に定められている事項は、その規定に従ってください。

<sup>1</sup> 日本図書館協会図書館経営委員会危機・安全管理特別検討チーム編『こんなときどうするの？ 図書館での危機安全管理マニュアル作成の手引き』日本図書館協会，2005

## 2 本ガイドブックであつかうリスク

---

人的トラブル	<ul style="list-style-type: none"><li>● マナー違反（携帯電話、飲食、飲酒、喫煙等）</li><li>● 口論、けんか</li><li>● 不審な言動・不審物</li><li>● ホームレス風利用者</li><li>● 子どもの利用</li><li>● 認知症や障がいを持つ方の利用</li><li>● 問題のある利用（長期延滞等）</li><li>● 職員等への迷惑行為・不当要求</li><li>● 資料、図書館施設の汚破損</li></ul>
犯罪	<ul style="list-style-type: none"><li>● わいせつ行為・つきまとい</li><li>● 盗難・無断持ち出し（資料・図書館備品、利用者の私物）</li><li>● 凶器を持つての入館・凶器の使用</li></ul>
病気・事故	<ul style="list-style-type: none"><li>● 急病人等の発生</li><li>● 館内での事故</li></ul>
自然災害等	<ul style="list-style-type: none"><li>● 地震</li><li>● 風水害</li><li>● 火災</li><li>● 停電</li></ul>

※本ガイドブックにおけるトラブル・対策事例の記載にあたっては、中沢孝之氏(草津町立図書館)・井上玲子氏(我孫子市民図書館)提供の情報及びヒアリング調査から得られた情報を主に用いています。その他の情報を参照した事例については、出典を明記しています。