

～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
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

職員全体で検証・学習

マニュアルを作るための考え方。

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。

①で列挙したものにどう対応するかを検証する。

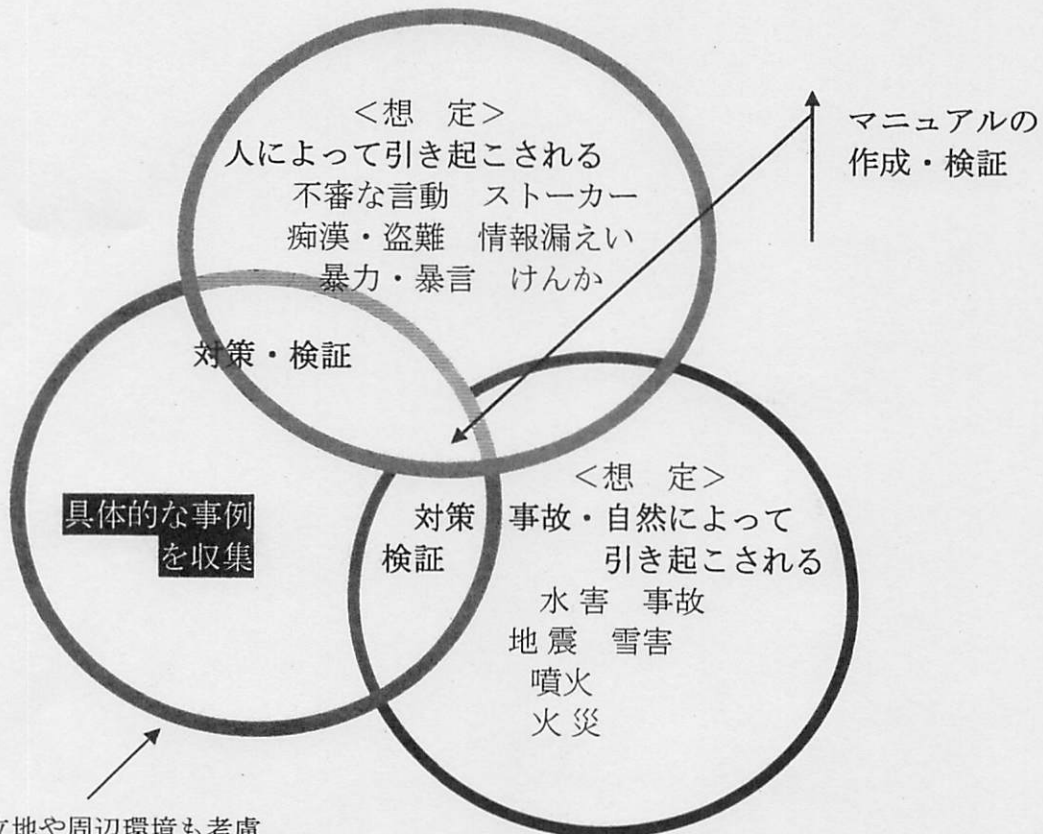
事例（自館 or 他館）を収集、対応を参考にする。

<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）

マニュアルの作成（具体的に）

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

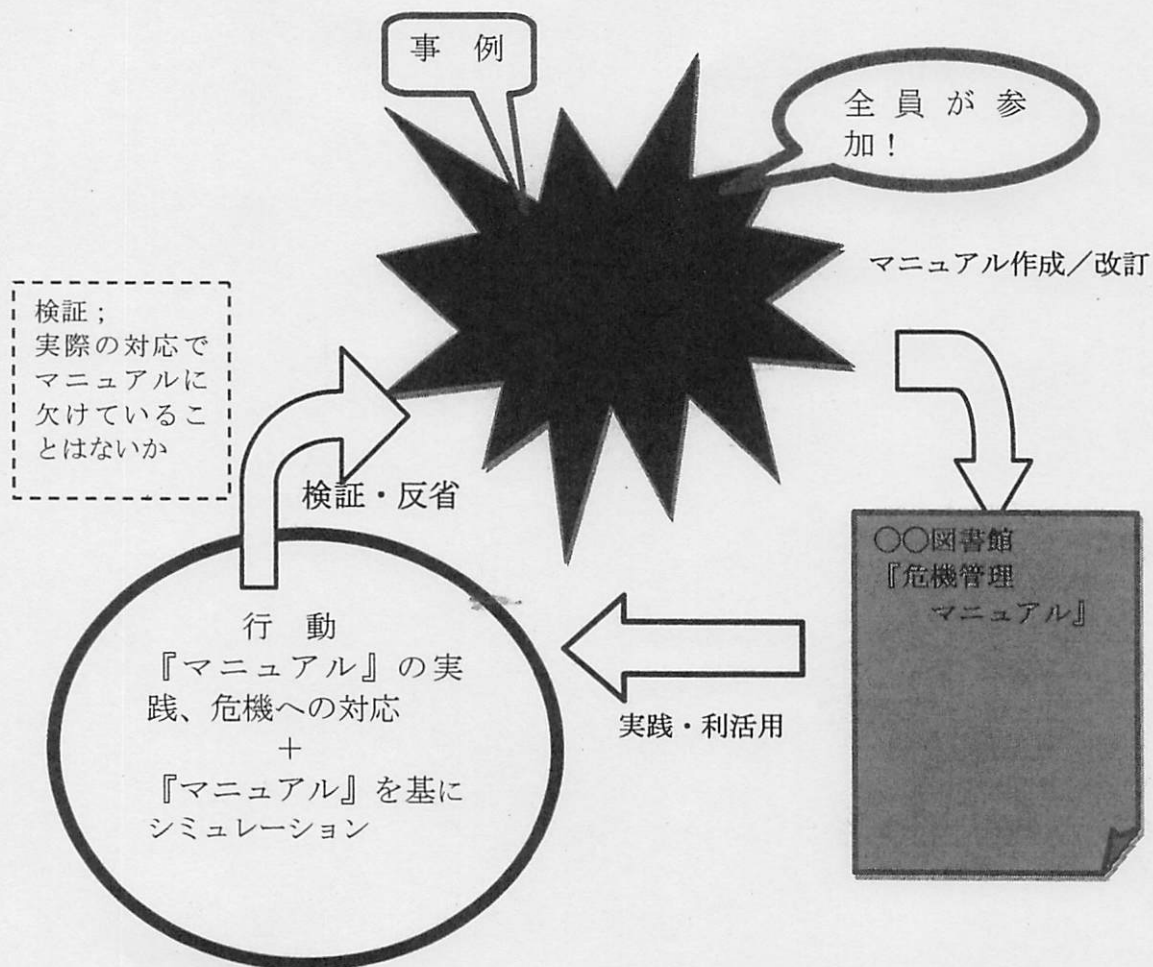
行う



図書館の立地や周辺環境も考慮
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している。

『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事例と対処を集める

ポイント：

- ・具体的に書く
- ・失敗したことも書く
- ・不安に思っていることも書く
- ・すべて無記名
- ・利用者の実名等は書かない

全員が書く

②事例をまとめる

- ・迷惑行為
(延滞・飲食・けんか・器物損壊)
- ・職員への迷惑行為
(クレーム・不当要求)
- ・わいせつ行為
- ・不審な言動
- ・盗難(利用者の私物/図書館備品)
- ・自然災害/事故
- ・その他

まとめる作業は担当者を決めて行う。

③分析する

まとめた事例の対処が適切だったか、全員で分析。具体的な注意の仕方や、声掛けが自館に合っているか？

全員で話し合う、具体的な対処法を出していく。「これはできない」「わからない」といった否定的な意見は×

④対処方法を複数考える

自館にふさわしい対処法をみんなで複数考える。

具体的に(どう動く、何と言う)

- ・利用者を傷つけない言い方。
- ・誤解をされない言い方。
- ・ユーモア・笑顔も必要

実際に現場で使ってみる。

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

危機の種類

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～誰がどう対処したか)

今後改善すべき点

備考

	館長	副館長	次長	課長	係長	主査	主任	主事	臨時職員
--	----	-----	----	----	----	----	----	----	------