

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

対象：館長・リスクマネジメント責任者・行政の担当者

図書館のリスクマネジメントにおいてはトラブル・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マネジメントが重要となります。自館だけでなく、行政や地域と連携して対策を講じ、トラブル・災害を防ぐ、もしく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。

1 業務の運用・人員体制

(1) トラブル発生を想定したシフト

図書館には職員等の人数が多いところから、常に1、2人しかいないような館まで様々な規模があります。トラブル発生時は複数人対応が基本となり、通常業務の運用も考慮すると最低でも3人は必要となるため、1、2人の少人数体制では応援体制が必要と言えます。また、図書館の職員は女性が多く、女性の職員等だけの時間帯があると何かトラブルが起こったときに不安がありますので、安心できるシフトや頼りにできる応援体制を整備します。

ーポイントー

- 女性職員・スタッフのみになる時間帯を出来るだけなくし、特に夜間は男性をなるべく配置するように工夫する。
- もととの職員の人数が少なくどうしても上手くシフトを組めないときのための応援体制を整備する。例えば近隣の公共施設や店舗等と予め協力関係を築き、何かあったときに連絡してすぐに来てもらえる対策を講じる。
- 夜間には、近隣をパトロールしている警察等をお願いして、可能であれば図書館もパトロール範囲に入れてもらう(犯罪抑止にもなる)。また、地域パトロールが巡回していることを利用者にも周知する。
- 数フロアあり、職員・スタッフが分散しているような図書館は、防犯ブザーを設置(あるいは手持ち)し、何かあったときにすぐに他の職員等(あるいは公民館等)に知らせるようにする。
- 緊急時の連絡先と連絡方法を定めておく。

当館でやるべきこと・気をつけること

◆事例◆

- 館内が数階に分かれているため、1階ごとの職員数が少ない。何かあったときのために各階の受付に防犯ブザーを設置し、万全を期している。
- 女性スタッフが多いため、けんか等の仲裁が難しいのが現状である。そこで、警備員が一人閉館前数時間の見回りを行っている。

(2) 責任の所在

多くの図書館では、職員だけでは人数が不足するためアルバイトを雇うか、ボランティアにご協力いただいています。また、場合によっては指定管理者制度を導入している館もあります。このような場合、トラブル・災害時に職員がいなければ責任の所在が曖昧になる恐れがあります。通常業務には困らないかもしれませんが、いざというときに責任者が不在であるというのはそれ自体がトラブルの原因にもなります。

—ポイント—

- 日々のシフトの中で、責任者を決定しておき、常に誰かが対応できるようにする。
- 職員不在時に重大な事態が発生した場合は、職員に連絡してかけつけてもらう体制を構築する。
- 指定管理者の場合は、契約段階でトラブル・災害時の役割を確認し、指定管理者の位置づけを明確にする。
- 指定管理者制度に関わる事項は地域の防災計画等の他の制度との整合も確認する。

当館でやるべきこと・気をつけること

◆事例◆

- トラブルがあった場合、「事後報告書」を本館に必ず提出するようにしている。利用者が分館でのトラブルについて本館に電話してクレームを言うケースがあるので、情報を共有しておく意味もある。

(3) マニュアルの引継ぎ

日々の業務を行う上で、業務内容をマニュアル化している館は多くあります。特に指定管理者制度を導入している場合は、スタッフの交代等も頻繁に行われる可能性があるため、詳細なマニュアルを用意しているところも少なくありません。このようなマニュアルは一般業務ということもあり、引継ぎはしっかりしています。しかし、危機管理マニュアルのようなものは、日常業務という訳ではないため引継ぎがおろそかになってしまうことがあります。また、場合によってはマニュアルの存在すら知らないスタッフが出てくることもあります。

実際に起こったときに冷静に対応し被害を最小限に抑えるためには、このような危機管理マニュアルを全スタッフがきちんと理解し、引継ぎや更新も適切に行う必要があります。

—ポイント—

- マニュアルはあるだけでは意味がないということを全職員等に周知し、訓練や研修等を通して出来るだけ頻繁に目を通し、いざというときに対応できるようにしておくよう呼びかける。
- 職員等全員が研修や訓練を実施する。
- 緊急連絡先等いざというときにすぐに必要なものはコピーをとるなどしてスタッフの目につきやすいところに貼っておく。また、何かあったときに対応を参照できるように、マニュアルは手の届くところにおいておく。
- 新たなスタッフが入ったときはマニュアルをきちんと説明するとともに、他の職員・スタッフも改めて把握しなおす機会をつくる。
- 必ずマニュアルの管理者(リスクマネジメント責任者等)を決めておき、管理者が変わるときにはマニュアルの場所等だけでなく、内容についても確認する。

当館でやるべきこと・気をつけること

◆事例◆

- 危機管理マニュアル完備の図書館でも、以下のような事態が起こっていることが多い。
職員はマニュアルがあることを知っているが、あまり見たことがない
新規に職員が入ればマニュアルについて一通りの指導はするが、それも最初だけ

(4) サービスの統一

図書館は地域館と中央館に分かれているケースも多く、地域館が多数あるような場合は、それぞれの館でサービスの質やスタッフの対応が違ってしまうという問題も起こり得ます。特に指定管理者制度を導入している場合は同じ行政区の中でも複数の事業者へ委託することも考えられ、サービスの統一がより困難となります。トラブルや災害への対応に関して館によって対応が異なっている場合は、利用者の方に混乱を招く可能性があります。そのため、サービスの質や利用者への対応に関しては、同じ地域の図書館の中である程度決まりを作っておくことが大切であり、その点もマニュアルに組み込む必要があります。

—ポイント—

- 地方公共団体や中央館が中心となってサービスの統一を図る。
- 統一のとれたマニュアルを使用することによって、館全体での対応方針を共有し、館によって対応が変わることのないように努める。
- トラブル等の事例を共有し、状況ごとにどのように対応するべきかを確認する。

当館でやるべきこと・気をつけること

◆事例◆

- 中央館と地域館7館の計8館があり、地域館は基本的に業務委託しており、委託業者はNPO・民間等4事業社にわたる。提供できるサービスが館によって変わらないようにするため、委託の業務として定期的な会議(指定管理者や区職員が一同に会して情報交換を行っている)への出席を定めている。

2 トラブル・災害に備えた設備・備蓄

(1) 設備の把握・点検

トラブル・災害時にはAEDや消火器等の使用、あるいは利用者の誘導等、普段慣れていないことを行う可能性があります。そのためには、日頃から設備の使用方法をきちんと理解し、防火設備の位置の把握や通路の確認をしておく必要があります。また、建物の老朽化や設備等が原因となる事故を防ぐために、日ごろから危険箇所を洗い出しておくことも大切です。

また、指定管理者制度の場合、建物や設備の管理は地方公共団体が行うため、修理等すべき箇所があってもすぐに対応出来ない可能性もあります。こうした問題が発生しても事故につながることはないように、事前に対応を定めておく必要があります。

—ポイント—

- 防火扉の位置、閉扉時の通路を確認しておく。
- 自館の消火設備の特性を把握しておく。
- 非常電源や自家発電の作動範囲、自家発電の燃料備蓄量を把握しておく。
- 火災報知機、スプリンクラー等の停止方法を理解しておく。
- 自分の館の特徴を把握した上で、必要な設備の設置・配置を検討する。
- 非常電源や自家発電の作動範囲を把握しておく。
- 指定管理者制度の場合、運営を受託する際に館内で危険な箇所、危ないと思う箇所はあらかじめ確認しておく。危険度の高いものに関しては設置者である地方自治体に報告し、対応を相談する。また、指定管理者の責任で修理等できないものに関しては地方自治体に依頼する。

当館でやるべきこと・気をつけること

(2) 備蓄

災害時には懐中電灯やヘルメット等が必要になることがあります。まずは最低限の備蓄を整えることが大切ですが、いざというときにすぐを使用できるように、日頃から備蓄や場所を確認しておく必要もあります。また、設備と同様にその適切な使用方法や扱い方もきちんと理解しておかなければなりません。

—ポイント—

- 消火器、ヘルメット、懐中電灯等、最低限の設備・備品は整えておく。
- 備品の場所をきちんと認識し、いざ必要なときにすぐに取りに行けるようにする。また、必要なときにすぐ手に出来るよう、適切な位置に備品を置く(取出しにくい場所には置かない)。
- 自家発電の燃料備蓄量を把握しておく。

災害時用備品（最低限用意するもの）

○懐中電灯、乾電池



○小型ラジオ



○携帯電話の電池式充電器



○ヘルメット



○軍手



○救急道具



※いざという時にすぐ取出せる場所に保管・設置しておきましょう。

当館でやるべきこと・気をつけること

■必要な備品の例(病気・事故用、トラブル発生時用、災害時用)

☑	備品	用途	備蓄場所を記入
	救急箱	ケガ人等の処置	
	毛布	急病人等への備え	
	担架	急病人等への備え	
	不織布製マスク	インフルエンザ等流行期に着用 火災時、地震による粉塵時に着用	
	アルコール消毒液	手指消毒用	
	タオル、雑巾、布	嘔吐物等の清掃・消毒用 火災時に口を押さえて煙吸引を防止	
	塩素系消毒液	嘔吐物除去後の床等の消毒	
	使い捨て手袋	嘔吐物等の清掃・消毒時・ケガ人・ 病人の対応等に着用	
	ビニール袋	清掃・消毒をする際用いた布や手袋等 を入れて捨てる	
	Tシャツ	嘔吐で衣服が汚れた時などに使用	
	防犯ブザー	トラブル発生時に鳴らし、他職員・スタッ フあるいは自治体等に異常を通知	
	芳香剤	悪臭対策	
	刺又(さすまた)複数本	暴漢を取り押さえる(2人以上での対応 が原則)	
	ヘルメット	災害時に使用	
	懐中電灯	停電時に使用	
	ラジオ	災害時、暴風雨時等の情報収集用	
	携帯電話の充電器(電池 式)	災害等における携帯電話での連絡・情 報収集手段確保。停電時に備え、電池 式が望ましい。	
	軍手	災害時の作業用	
	カメラ	災害時等における情報記録用	