

## 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～

対象：館長・リスクマネジメント責任者

### 1 リスクマネジメントとは

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。

本章では、リスクマネジメントの最も重要な要素のみを抽出し、必要事項を記入してリスクマネジメントの考え方を体験できるワークシートをご紹介します。このシートに記入していくことで、自館にどのようなリスクがあるのか、どのように対処するのかを体系的に考えることができます。

図書館の安全を守るためには、リスクに敏感であることが大切です。自館のリスクは、そのリスクに対応することになる皆様自身が把握しなければなりません。このシートを記入することにより、自館がリスクに対応できていない現状が明らかになるかもしれませんが、その現状を認識すること、さらにその現状を記録し、次の担当者に危機感を引き継いでいくことが、自館の安全を守る出発点となります。

### 2 やってみよう リスクマネジメントワークシート

#### ◆使い方◆

#### ■ 館長・責任者を中心に、皆で話し合って記入します

- 緊急時の対応においては様々な立場の職員等が意識を共有することが重要です。そのためには、このワークシートの作成に多くの職員等が参加し、皆が自分のこととして自館のリスクに向き合う経験が大きな意味を持ちます。研修等の機会を利用して、責任者のリーダーシップの下、職員・ボランティア等の皆さんで話し合ってワークシートに記入することをお勧めします。

#### ■ 定期的に更新します

- リスクマネジメントワークシートは一度行えば効果が何年も継続するような性質のものではありません。記述内容の変化を更新することはもちろん、職員等のリスクに対する意識を高く保つためにも、少なくとも年一回の更新をお勧めします。

#### ■ 館長・責任者が代わったら引き継ぎます

- 図書館は、数年も経たずに館長が代わるのが珍しくありません。このワークシートに自館の情報をまとめておくことで、新任の館長が情報を引継ぎ、自館について早く確実に把握することができます。

◆やってみよう リスクマネジメントワークシート◆

記入者	氏名：	役職：
記入年月日		

■基本情報

図書館名	
複合施設の場合：施設名	
住所	
設置根拠法・条例	
職員・スタッフ数	職員： 委託職員： アルバイト等： ボランティア：

(1) 基本方針を明確にします

トラブルや災害に遭遇したとき、図書館において守るべきものを「基本方針」として明確にします。人命を第一に守ることはもちろん、貴重な資料を守ることや、「地域共生」「図書館運営の継続」という視点も重要です。

あなたの図書館が緊急時に守るべきものは何ですか？優先順位をつけ、挙げてください。

(2) トラブル・災害事例を把握します

自館の災害記録、ヒヤリハット（事故には至らなかったが、事故に直結してもおかしくない事象にヒヤリとしたり、ハッとしたりした経験）を様式を決めて記入・保管し、共有しましょう。また、自館や他の図書館の事例だけでなく、自館の立地する地域で発生したトラブル・災害事例も整理しておく役立ちます。

(3) 自館の特徴を把握します

自館がどのようなトラブルや災害に見舞われる可能性があるのか、今どんな対策が必要なのかを考えるためには、まず自分の館の特徴を正しく把握することが必要です。自館が防災上どのような特徴を有しているか、図書館の立地と構造を確認します。周辺地図のほか、国や自治体が出している浸水予測やハザードマップ等を参考にし、自館の周囲の地形や環境を確認します。図書館が市町村から避難所に指定されている場合等もあるので、地域防災計画を確認します。

## ■地域の災害特性の確認

自館が立地する地域の地図をもとに、図書館が立地する環境による危険箇所を確認し、地図に書き入れましょう。例えば周囲に比べて低い土地に立地している場合は水害の被害が考えられます。また、直接図書館に被害がなくても、利用者が使用する道が封鎖されることも考えられます。

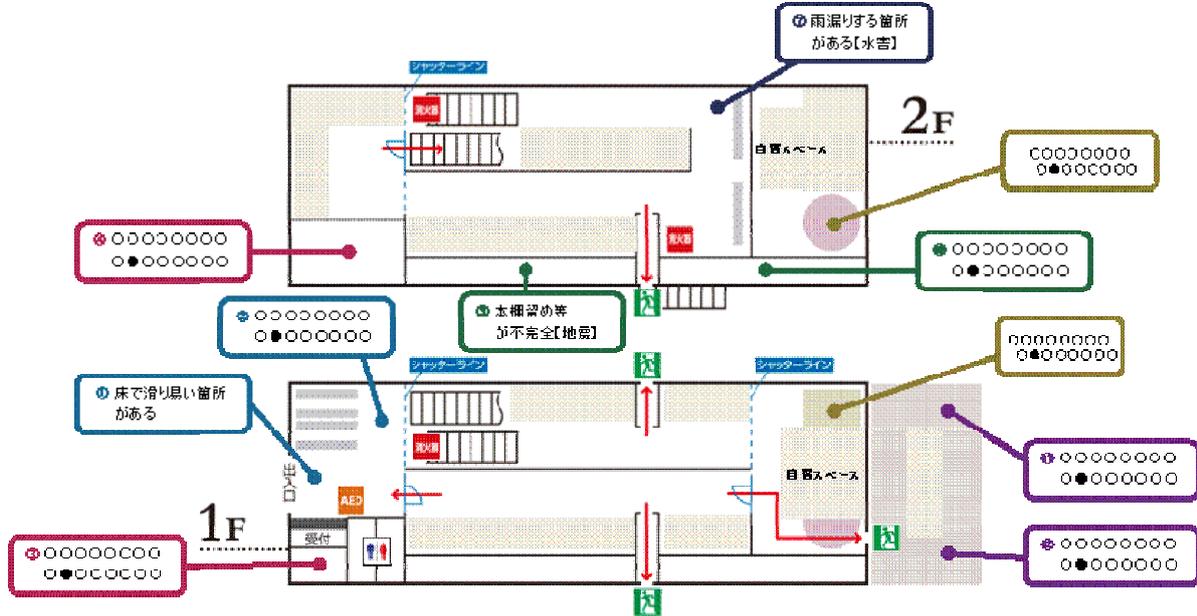


(周辺地図の例)

☑	リスク	確認	参考情報
	地震	津波来襲の危険箇所 土砂災害の危険箇所	地域防災計画、過去の災害記録、 地震被害想定結果、ハザードマップ
	風水害	洪水・冠水の危険箇所 土砂災害の危険箇所	地域防災計画、過去の災害記録、 ハザードマップ
	火事	隣接する木造建物密集地域	過去の災害記録
	産業による災害	隣接する危険性物質貯蔵施設	過去の災害記録
	ちかん等	夜暗く人通りが少ない道	警察のホームページ
	ひったくり	夜暗く人通りが少ない道	警察のホームページ

## ■自館のリスクと防災設備の把握

自館の危険だと感じる場所と防災設備を把握します。館内地図を用意し、防災設備等の設置場所や、注意すべき場所などを書き入れましょう。



(館内地図の例)

構造	築年数・床面積	年
	建築構造	木造・鉄骨造・RC・その他( )
	耐震診断の実施	無・有(日時: 結果: )
	貯水タンク	設置場所:
	サーバー・IT機器	設置場所:
	エレベータ	無・有( 年に設置)
	急な階段	無・有
防災設備	消火器	種別: 設置場所:
	屋内消火栓	設置場所:
	スプリンクラー	無・有(設置場所: )
	その他の消火設備(ガス消火設備等)	種別: 設置場所:
	防火扉	設置場所:
	火災報知機	設置場所:
	非常用電源	無・有(設置場所: 稼働時間: )
	書架転倒防止等の実施	無・有(内容: )
	その他	

#### (4) 利用者の数を把握します

##### ■トラブル発生時に対応できる職員数

トラブル発生時の対応は複数人で行ない、職員数が3人以上の体制であるのがベストですが、実際は職員数が不足することも考えられます。職員数が少ない場合は、近隣の警察や施設等の協力者を確保し、いざというときにすぐに駆けつけてもらえるように応援体制を確保しましょう。

時間帯	館内にいる職員等				その時間帯の利用者数の目安	館外の応援体制	
	職員	その他	男性	女性		応援要請先	応援要請方法

##### ■災害時に職員一人が対応する利用者数

災害時に職員等一人当たり何人の利用者の対応をしなければならないか把握します。この数字は、対策を考える上での基本となります。

どのくらいの利用者に対応しなければならないか、規模感をつかみます。一人の職員があまりに多くの利用者に対応することになる場合、パニックとなり避難誘導が困難になるおそれがあります。

##### ○利用者が最も多い時間帯

その時間帯の利用者数          その時間帯に勤務する職員数          一人当たりの職員が対応する利用者数

$$\boxed{\phantom{0000}} \text{人} \div \boxed{\phantom{0000}} \text{人} = \boxed{\phantom{0000}} \text{人}$$

##### ○勤務する職員が最も少ない時間帯（夜間等）

その時間帯の利用者数          その時間帯に勤務する職員数          一人当たりの職員が対応する利用者数

$$\boxed{\phantom{0000}} \text{人} \div \boxed{\phantom{0000}} \text{人} = \boxed{\phantom{0000}} \text{人}$$

### (5) 緊急時対応の組織を作ります

トラブル・災害が起きた際に対応する体制を決めておきます。

- ・ 職員やボランティア、関係者の緊急時の役割（避難誘導、救護、設備の安全措置、安否確認など）を整理します。
- ・ 災害時に徒歩で参集できる職員は何人いますか？参集できる人数とかかる時間を把握します。
- ・ 市役所の当直など、応援を期待できる場所や人を確保します。市町村職員については、他の災害対応業務に動員されるかどうかを確認しておきます。

#### ■館内の緊急時対応体制

リーダー名	
役割分担	職員：
	委託職員：
	アルバイト等：
	ボランティア：
徒歩参集可能職員数	

#### ■緊急時の応援体制

応援先名	応援要請方法	要請から到着までの時間の目安	連絡先

#### ■外部関係機関の連絡先一覧

外部関係機関	連絡先	外部関係機関	連絡先
都道府県		インターネット	
市町村区		清掃会社	
警察	110 ( )	電気会社	
消防	119 ( )	空調設備	
救急	119 ( )	エレベータ	
電力		事務機器	
上下水道		電車	
都市ガス		バス	
電話会社		タクシー	

## (6) 支援が必要な利用者の把握とその対応を考えます

### ■避難時に支援が必要な利用者への対応

避難するときに支援が必要な利用者の把握と対応を考えておくことも必要です。

避難時に支援が必要な利用者	必要な支援
エレベータが止まると移動が困難な利用者（高齢者、車椅子の方等）	
聴覚が不自由な利用者	
視覚が不自由な利用者	
外国人の利用者	
子どもや高齢の利用者	
その他（ ）	
その他（ ）	

## (7) 守るべき資料の把握と優先順位づけをします

### ■資料の優先順位

緊急時にあなたの図書館が優先して対応を行う必要がある貴重な資料やデータはありませんか？ その保管場所や対応方法を把握しておきましょう。

重要資料・データ	保管場所	地震・火事	浸水	停電
(例) 資料A	第1閉架書庫	中央図書館へ運び出し	中央図書館へ運び出し	—

## (8) トラブル・災害対応に不可欠な資源を洗い出します

図書館がトラブル・災害対応を行なう際に不可欠な資源（物・設備、及び人員）を洗い出し、あなたの図書館がこれらの資源を確保できるかどうかを確認します。例えば、図書館システムを復旧させるための電力や人員はどのように確保しますか？

### ■必要な資源の洗い出し

トラブル・災害		必要な物・設備	必要な人員
人的トラブル	マナー違反		
	口論・ケンカ		
	不審者・不審物		
	ホームレス風利用者		
	子ども		
	認知症の方等		
	問題のある利用		
	迷惑行為		
	資料等の汚破損		
犯罪	わいせつ行為等		
	盗難・無断持ち出し		
	凶器を持つての入館		
病気・事故	急病人		
	館内での事故		
自然災害等	地震		
	風水害		
	火災		
	停電		

### (9) 早急に行うべき対策を整理し、実行します

あなたの図書館で早急に対策しなければならないトラブル・災害は何ですか？また、どんな対策が必要でしょうか。本書第1章等を参考に検討し、実行しましょう。

#### ■必要な対策

対策が必要なトラブル・災害	必要な対策	実行日

### (10) 教育・訓練を行います

あなたの図書館の防災・トラブル対策に関する研修や講習会を行います。職員だけではなく、ボランティアやその他関係者（地方公共団体、他の図書館関係者、修理やメンテナンス会社、ビル管理会社等）との意識共有が不可欠です。

災害やトラブルを想定して避難誘導訓練、緊急連絡訓練、設備操作確認訓練など各種訓練を行います。訓練で得た反省点は、防災・トラブル対策のマニュアルなどに活かすことができます。また、いつ、どのような訓練を行なったか、そのときに使用した資料や写真などもあわせて記録すると良いでしょう。

### (11) 防災物資を備蓄します

トラブル・災害時に必要な物資をリストアップし、購入します。購入した物資の備蓄場所も緊急時のアクセスのしやすさを考慮して考えます。本書第3章2(2)備蓄も参考となります。

#### ■備蓄する物資のリストアップ

利用者・地域住民・職員のための物資	資料や施設を守るための物資

## (12) 金銭的な備えについて検討します

利用者や職員をケガさせてしまったり、災害に見舞われてしまったりした場合にはどうしてもお金が必要になります。このような場合に金銭的な助けになるのが保険です。

図書館が関係する保険は、自治体として加入する場合と図書館独自に加入する場合があります。保険をかける対象としては、建物、行事、図書資料、展示物、ボランティア、自動車（移動図書館などの公用車）などがあり、自治体側の過失による事故や物損を総合的にカバーした保険や、建物本体及び書架や机、資料等(集合動産)をカバーした保険もあります。

以上をふまえ、現在あなたの館に関係する保険としてどのようなものがあるか、また今後どのような保険に加入すべきかを自治体の担当者に確認しながら検討します。

### ■加入している保険の現状把握・今後加入が必要な保険の検討

	自治体で加入	図書館独自に加入
現在加入している		
今後加入が必要である		

## (13) 対応マニュアルを整備します

消防計画のほかに、各館独自のトラブル・災害対策マニュアルを作ります。また、携行できるポケットマニュアルや担当ごとのマニュアル（注意点）も作成し、いざというときにすぐ使用できるような工夫をします。その際には、本ガイドブックの第1章等が参考になります。

### ■現状のリスク対応計画・体制

防災計画	・無	・有（計画名： _____ 策定期期： _____）
危機管理マニュアル	・無	・有（名称： _____ 策定期期： _____）
（ _____ ）	・無	・有（概要： _____）
（ _____ ）	・無	・有（概要： _____）
（ _____ ）	・無	・有（概要： _____）

## (14) 情報発信を行う体制を整えます

災害時に休館状況や開館目処、復旧に向けた取り組み等についてどのように情報発信を行うか検討しておきます。あなたの図書館はどのように情報発信を行いますか？

### ■情報発信の内容・手段・タイミング

内容	手段	タイミング

### (15) 緊急時に図書館ができる地域への貢献を考えます

あなたの図書館は災害等の緊急時に地域や他館に対してどのような支援ができますか？

特に災害に対応するため、図書館が市町村から避難所に指定されている場合等もあるほか、避難所に指定されていなくても、被災した市民が避難してくることも考えられます。また、それ以外にも地域住民や地域の資料のためにできることがあるかもしれません。

支援先	状況（例 地震発生時等）	可能な支援
同じ地域の図書館		
他の地域の図書館		
地域住民		
( )		
( )		
( )		
( )		