

3 災害時のネットワーク

(1) 図書館同士や地域とのネットワーク

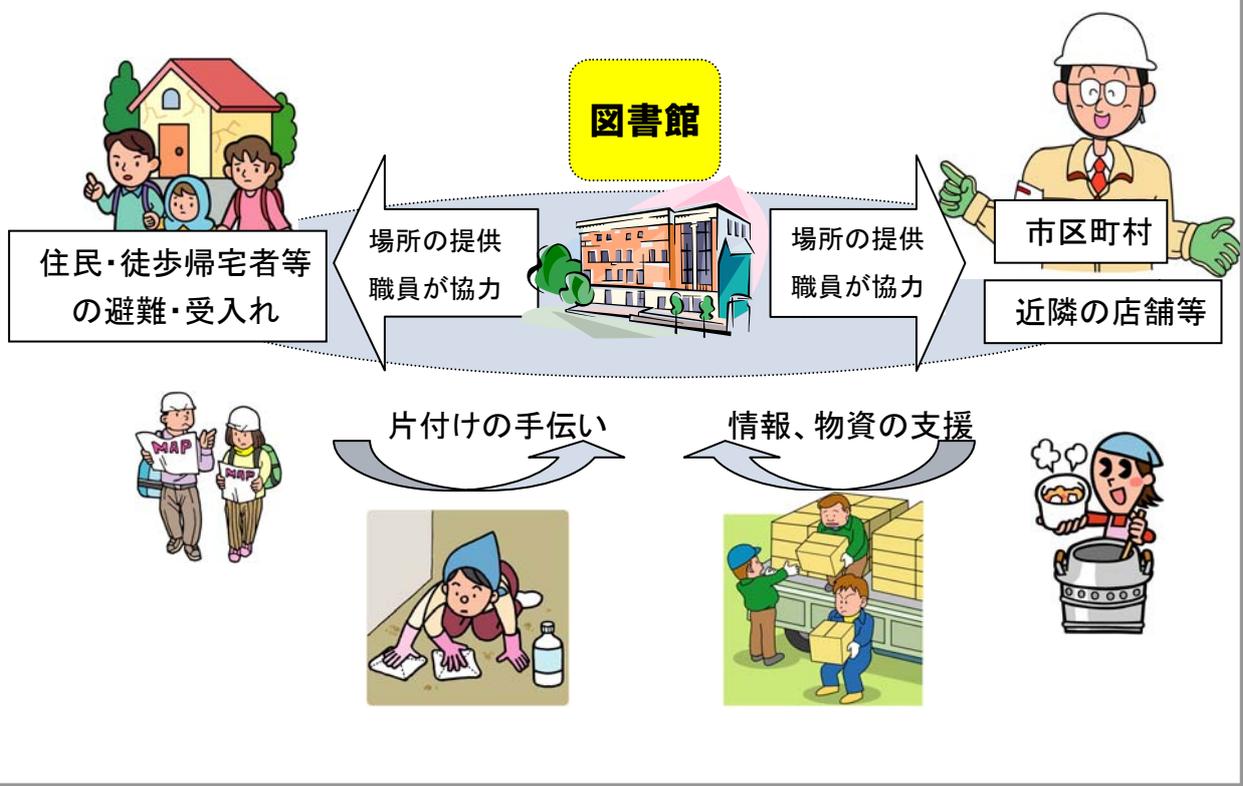
災害時に相互を支援するためには、常日頃から図書館同士あるいは地域とのネットワークや関係性を意識しておく必要があります。日常的に関係性を築いておくことで、災害時も自然と協力し合えるようになります。また、夜間や休日にトラブルが起こったときに図書館がどこへ助けを求めればよいのか等の状況も想定しておく必要があります。

特に、災害時に職員等が自治体の応急対応要員として協力を求められる場合があることに留意が必要です。この場合、職員等が図書館を離れることとなり、図書館の復旧が遅れることとなります。図書館での対応と自治体としての応急対応のどちらを優先するのが適切か、平素から自治体と確認しておく必要があります。

—ポイント—

- 日報や週報でトラブル情報等を共有し、自館では発生していなくても図書館一般にはどのようなリスクが潜んでいるのかを認識しておく。
- 中央館や地域館を交えて定期的に連絡会やミーティングを行い、日ごろから意思疎通を図る。
- 自館が所属する自治体で、災害時の図書館職員の役割や災害発生時における基本方針がどうなっているのか、確認する。
- 日ごろから地域との交流を図り、トラブル・災害時には協力し合う。

図書館と地域とのネットワーク例



当館でやるべきこと・気をつけること

◆トピックス◆

第三者の視点

自分の館に何が足りないのか、災害時に防災の点で支障が出るような箇所はないか等は、その館に慣れている人よりも、新鮮な見方が出来る第三者の方が気づくものです。館同士で互いにチェックして改善し合うことも大切です。

(2) 避難所としての図書館

図書館は公共施設ということもあり、体育館等と同様に災害時の避難所に指定されている場合があります。また、指定されていなくても急きょ避難所として避難者受入れの要請を受ける可能性もあります。避難所に指定されれば、必然的に図書館の職員等が避難者に対応する必要が生じます。また、スペースを提供することにとどまらない避難所としての役割を果たす必要があります。そのため、避難所として指定された場合の対応を事前に想定しておくことが重要です。また、避難所として指定された場合、避難者への対応だけでなく資料（特に貴重書）の扱いも早急に検討する必要があります。

—ポイント—

- 自館が避難所に指定されているのか確認する。
- 避難所として利用される場合、開放可能な場所とそうでない場所を明確にしておく。
- 地域防災計画に図書館に係わる記載があるか確認する。
- 自治体の防災担当者との平時からの情報交換を行う。
- 指定管理者制度を導入している場合、地方自治体と事業者との役割分担を明確にする。
- 避難所となった場合に何が必要となるか、どのような役割があるのか検討する。

当館でやるべきこと・気をつけること

◆事例◆

- 新潟県中越地震の際、避難所に指定されていなかった図書館が、急きょ避難所として住民を受け入れることになった。その際、館の復旧をすると同時に、避難者の方へ食事の配給等のお手伝いした。食事に関しては配給されたものを食べられない方もいて非常に苦労したが、一方で館の復旧を避難している方が手伝ってくれるという嬉しい事態も起こった。また、図書館の特徴を生かし、避難している子どもたちに読み聞かせを行ったところ非常に好評で大人の方も多数聞きにきた。
- 阪神淡路大震災の際に図書館を避難所として利用した人から、「館内は下が絨毯になっていたため暖かく快適だった」「書棚によってプライベートな空間を確保できた」というような声が聞かれた。
- 地震等による被害後は、読書をしたいという要望はあまり多くなかったが、心の安らぎや倒壊・損壊建物の保険請求のノウハウなど実務的図書を求める声は多かった。また、「亡くなった家人の蔵書を引き取って活かしてほしい」というような要望が出ることもある¹³。

¹³ 坂本勇 「大災害時における図書館の専門的役割（特集：図書館と災害・安全対策）」 『図書館雑誌』 98(3) 2004.3 (日本図書館協会) p143

4 高齢者・障がい者・外国人等への対応

(1) 高齢者・障がい者への対応

高齢者・障がい者の方は、緊急時の避難誘導等ために援護が必要となります。そのため、図書館の職員・スタッフは高齢者・障がい者の方への対応方針をあらかじめ決めておき、緊急時にすぐに対応できるようにしておく必要があります。特に車椅子の方などは一人では対応しきれない場面も出てくる可能性があるため、あらゆる事態を想定しておくことが必要です。何か起こってから事態を深刻に考えては手遅れになります。

—ポイント—

- 館として緊急時における高齢者・障がい者の方への対応を定めておく(優先順位等)。
- 車椅子の利用方法を学ぶ、障がいについて理解を深める等、日頃から高齢者・障がい者の方への対応は意識しておく。
- 日頃からバリアフリーの意識を持ち、スロープ等を設置する。
- 日常的に、車椅子の方へのサポートの意識をもつ(車椅子の方にとっては、書架の最上段および最下段は、本が取りにくく、また、文字が見え難い)。

当館でやるべきこと・気をつけること

(2) 外国人への対応

最近では外国語の図書を置いてある図書館も多く、外国人の利用者が増えている傾向にあります。しかし外国人の方に対応できる職員・スタッフが多いとは言えず、何か起こったときに対応できるか不安を抱えている図書館がほとんどであるというのが現状です。実際にトラブルや災害が起こったときに、外国人の方にどう対応するか、言葉が通じないときにどうしたら良いのかを事前に考えておきます。

—ポイント—

- 外国人への緊急時対応を決めておく(英語等でのアナウンス方法や貼紙等)。
- 外国語での対応が可能なスタッフ(留学生等を含む)を積極的に採用する。

当館でやるべきこと・気をつけること

◆トピックス◆

外国語での例文

書架から離れてください: Stay away from book racks

館内で火事が発生しました: A fire broke out in this library

職員の指示に従って落ち着いて避難してください

: Follow instructions from the staff and evacuate calmly from here

エレベータを使わず、階段を使ってください: Don't use elevators, use stairs

最近では英語圏以外の国籍の利用者も多いため、自分の館を利用する外国人を想定し、必要な言語での案内を準備しておくことが大切です。(参考: 東京消防庁 HP¹⁴、(財)自治体国際化協会¹⁵)
また、弘前大学人文学部社会言語学研究室および減災のための「やさしい日本語」研究会では、1995年に発生した阪神淡路大震災の教訓をもとに、外国人被災者を救出するための「新版・災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル¹⁶」を刊行しました。この中では、やさしい日本語を用いた放送の仕方や掲示物の例等が載せてあります。

¹⁴ <http://www.tfd.metro.tokyo.jp/eng/index.html>

¹⁵ <http://www.clair.or.jp/j/culture/disaster/>

¹⁶ <http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/newmanual/top.html>

5 情報の保護

図書館は誰もが使える公共施設ですが、それゆえに多くの個人情報を抱えているのも事実です。日々の図書に関する業務以外にも、この個人情報を適切に管理する義務もあります。この意識を常に持ち、非常時に備えたデータのバックアップや分散管理等の対策を必ず行い、利用者が安心して情報を預けられるような仕組みづくりに努めることが大切です。また、利用者のデータだけでなく、図書に関するデータ管理も適切に行い、漏洩や紛失等を未然に防ぐ必要があります。

—ポイント—

- 個人情報の保護や流出に関して、図書館としてどのように対処するのか策定する。
- データは出来るだけこまめに更新し、バックアップをとっておく。
- 分散保管により、データが一斉消失しないようにする。
- 個人情報の扱いには細心の注意を払い、電子データであればパスワードの設定を、紙データであれば保管場所の施錠などを行う。
- 個人情報を扱うパソコンにはウイルス対策ソフトを導入し、常に最新の状態に保つ。
- 個人情報保護担当者を決定しておき、責任者として対応させる。

当館でやるべきこと・気をつけること

◆事例◆

- ある図書館では、利用者の方にはプライバシー保護のため名前と呼ぶことを避け、「お客さま」と呼ぶように統一している。