

群馬県大学図書館協議会
群馬県図書館協会

平成20年度 第1回

大学図書館研究会 群馬県図書館協会専門研修

開催日：平成20年9月18日（木）
会 場：群馬社会福祉大学

参考資料

1. 実施要項
2. 参加者名簿
3. 事例報告レジュメ
4. 「会報」第20号
5. 平成20年度第1回大学図書館研究会
アンケート用紙

平成20年度 第1回

大学図書館研究会・群馬県図書館協会専門研修実施要項

群馬県大学図書館協議会
群馬県図書館協会

日 時： 平成20年9月18日（木）13：30～16：30
会 場： 群馬社会福祉大学 2号館4階 中講義室
〒371-0823 前橋市川曲町 191-1 Tel. 027-253-0294
テ ー マ： 「図書館におけるリスクマネジメント」

日 程 等		
受 付：	13：00～13：30	(30分)
1. 挨 拶：	13：30～13：40	
①主催者	群馬大学総合情報メディアセンター課長 大野 透 (群馬県大学図書館協議会会長代理)	
②会場館	群馬社会福祉大学図書館長 中里 昌之	
2. 研 修：	【13：40～16：30】	
(1) 講演	13：40～15：40	
	「図書館におけるリスクマネジメント」 草津町立図書館 係長 中沢孝之	(120分)
(2) 休憩	15：40～16：00	(20分)
(3) 自由討議	16：00～16：30 講師を交えた意見交換	(30分)
3. 閉 会：	16：30 (開館時間内での図書館見学)	

～図書館におけるリスクマネジメント～

草津町立図書館 係長 中沢孝之

1. 守るもの

- ・人（命）
- ・資料（優先順位をつける）
- ・施設
- ・設備（優先順位をつける）

- ①笑顔のサービス（接遇）
- ②救急救命法
- ③護身術
- ④事例の共有・蓄積

2. 危機を回避する・拡大させない

①危機が発生しないように予防すること。

トラブルが発生することを想定し様々な工夫を考える。

危機が起きてから後手に対策を講じるのではなく予防が肝心

②危機が発生した時に被害を最小限に食い止めること。

二次災害はもってのほか

①危機が発生しないように予防

- ・緊急地震速報→10秒以内にすべきことをチェック
- ・救急救命訓練
- ・護身術
- ・サービス（利用者の立場で）
- ・ノロウイルスへの備え（キットの作成）
- ・自閉症などの発達障害の利用者

http://www.pref.tochigi.jp/welfare/shougaisha/fukushi/shougai_sessuru_menu.html

栃木県庁 HP 障害のある方と接するときに～pdf ホテル、レストラン、コンビニなどでの対応法

- ・各館に危機事例を周知（事例の共有）

②危機が発生した時に被害を最小限に食い止めること

- ・的確な対応
 - ・ストーカーに対して
 - ・痴漢に対して
 - ・利用者の私物（財布／携帯電話など）の盗難→カード停止、警察への届け
- ・落書き／酔っぱらい

3. 図書館の危機とは

① 人によって引き起こされる危機（『事例集』などに見られるトラブル）

- ・ 館内での迷惑行為（飲食・携帯電話・居眠り・子ども・延滞）
- ・ 職員への暴言／乱暴
- ・ ホームレス風の人からの異臭・行動（利用者からのクレーム）
- ・ 盗難（資料の切り取り・資料持出・備品盗難・利用者の持ち物盗難）
- ・ わいせつ行為・つきまとい（下半身露出・トイレでの覗き・盗撮・ストーカー）
- ・ 事故（人・自動車）
- ・ 不審な利用者（奇声・独り言・館内にたたずむ・見つめる）
- ・ 飲酒・酔っ払い
- ・ 情報漏えい（利用者情報の流出）

＊トラブルを引き起こす要因

- ・ 全職員の危機に対する認識不足・油断「図書館は安全なところ」
- ・ 職員のサービスへの取り組み不足（感じ悪い・「ありません」「わかりません」の連発）。電話応対も同じ
- ・ 危機への職員対応のつたなさ（なあなあで処理、その場をなんとかやり過ごす）
- ・ 利用者の認識不足・油断
- ・ 館の方針の未決定
- ・ 女子職員のための体制（特に痴漢やクレーマーには格好のターゲットに）
- ・ 館内に数多くの死角
- ・ 防犯カメラや警備員に安易に頼る。

② 自然によって引き起こされる危機

- ・ 地震（津波・火災・建物倒壊）⇒図書館ではどんな被害が予想されるか？
- ・ 水害（台風・豪雨・河川の氾濫・堤防の決壊）
- ・ 噴火
- ・ 豪雪
- ・ 雷
- ・ ひょう
- ・ 火災（山火事・落雷・地震・放火・機器のショートや老朽化）

＋答えはない、その場で適切に判断して動くこと。

＋「何も起きない」ではなく「起きるだろう」

4. マニュアルの作成について

- ・簡単なマニュアルの作り方教えます。(マニュアルは与えられるものではない)。
- ・学校・幼稚園等のマニュアル作成は進んでいる(各都道府県教委のHPには必ず学校現場の危機管理マニュアルが掲載されている)。
- ・図書館のマニュアル作成は少ない(災害のマニュアルは作成済みが多い)。
- ・“誰が”“どう動くのか?”(実際に動いてみる)⇒シナリオどおりにはいかない。
- ・経験を生かすこと、経験がなければ事例にあたれ。

5. 図書館員に足りないもの

- ① 危機感・緊張感～安全神話への過信
- ② 危機を起こさないようにするための予防力(笑顔・あいさつ)(本来はこれが重要)
- ③ 危機が起きた時の対応力
- ④ マニュアルの重視(過信はダメ)
- ⑤ 自分から動くこと
- ⑥ オリジナルの対応

6. 事例の収集と発信

危機が起きても恥ずべきことではない。

横断的に事例が収集でき、いつでも引き出すことが可能(神戸大：震災文庫)であれば次の対策に役立つ。

⇒新潟県立図書館～震災時、県内の図書館の被害状況を詳細にHPに掲載。

事例と解決法の蓄積＋失敗した事例も役立つ。

⇒多くの事例から学ぶことは多い

7. 館長は最後の切り札

トラブル対応は現場で。

必ず情報・事例等は全職員が共有し(臨時職員、嘱託職員なども仲間はずれにしない)

最後の最後で館長。

＊館長の危機に対する意識が高いと職員も安心。「何かあれば、出て行くから」が頼もしい。

～マニュアル作成のヒント

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】

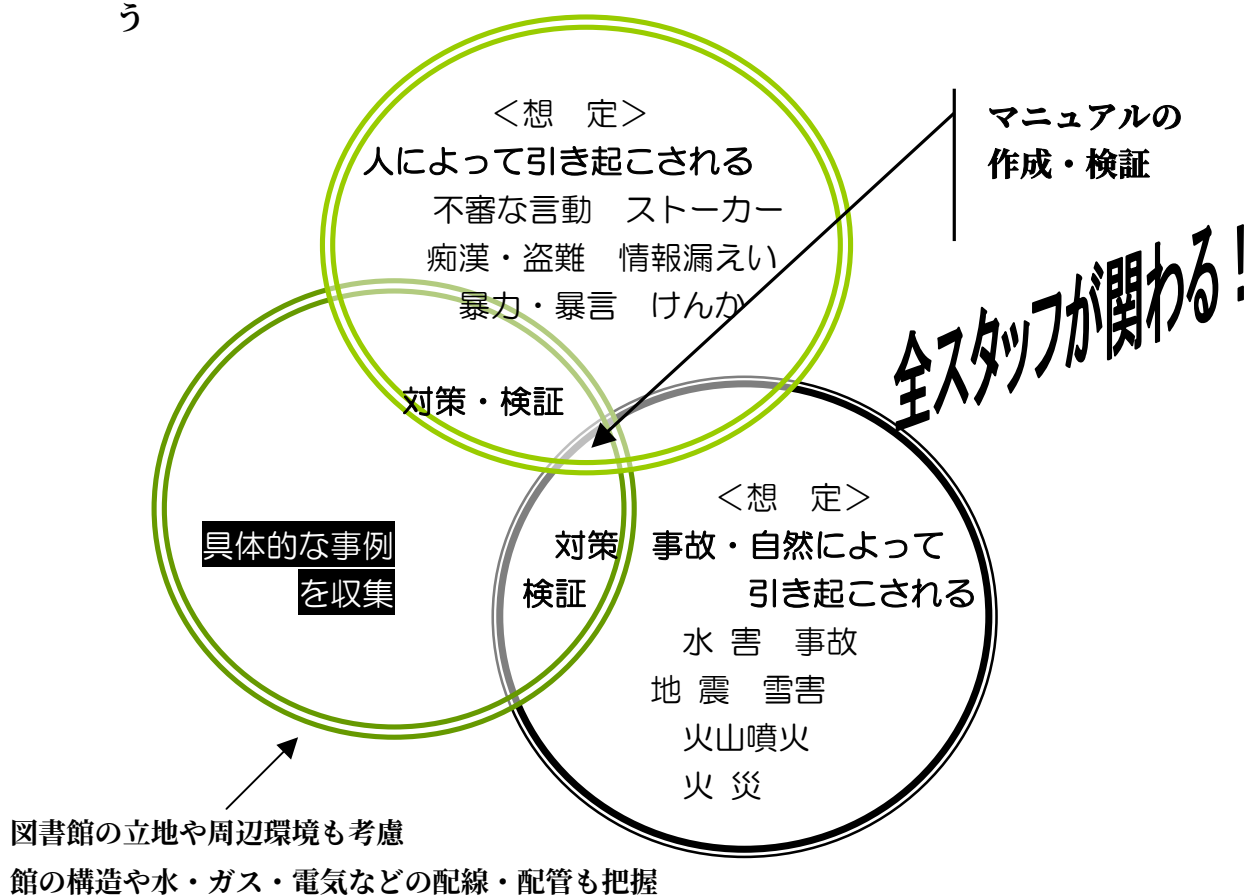
憲 法
図書館法
著作権法

利用規則
図書館員の倫理綱領
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。

- ① 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。
- ② ①で列挙したものにどう対応するかを検証する。
- ③ 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）
- ④ マニュアルの作成（具体的に）
- ⑤ 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



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る。
- ☐ 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る。
- ☐ 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る。
- ☐ 防火扉の周囲には何もない。
- ☐ 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る。
- ☐ 〔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

自閉症の人の来館（私案）

- ◇ 館内で叫ぶ。
- ◇ 職員の言うことが理解できない。
- ◇ 飛び跳ねや体を揺する。

ポイント

- ① 自閉症は生まれつき脳の障害。
- ② 比較的静かで多くの本がある図書館を好む。
- ③ 抽象的な概念をとらえるのが難しく、もっとも困難なことはコミュニケーションである。
- ④ 聴覚過敏があったり、変化への適応が困難であったりするため、強いストレスを受けやすい
- ⑤ あいさつの返答がくるのは期待しないこと。（こちらからあいさつすることは、
こころがける。）

対処法

- ① 本人を良く知る家族や学級・学校に騒いだ時などの対応を聞いておく。
- ② 肯定的な言い方をする
例)「静かにしましょう」「お口、チャックをお願いします」
「ボリューム1をお願いします」（すべての方に理解いただけるわけではありません）
- ③ 絵や写真など具体物で図書館の利用法を説明する（個人差があります）。

ワンポイント・アドバイス

- ① 図書館員は見ても見ぬ振りをするのではなく自閉症などの発達障害に対する理解を深め適切な対処をする。
- ② 「他の人のめいわくになるので静かにしてください」という抽象的な言い方は避ける。
- ③ 不審な行動として排除や恐れることはしない。
- ④ 発達障害への理解を利用者に呼びかける（障害者週間などに合わせて）
例) 関連図書の収集と PR。
専門家を招いて講演会などを開催。

参考文献

『発達と障害を考える本』（ミネルヴァ書房）シリーズ全8冊

『やさしい自閉症のススメ』（藤村 出／有限会社 SNOW DREAM／2005／700 円）

＊書店での購入ができないため出版元に問い合わせる。長野県上水内郡三水芋川 8114-2

tel 026-255-1122 fax 026-255-1133

参考サイト

栃木県庁 HP

障害のある方と接するときに（コンビニ編／レストラン編／ホテル編） pdf ファイル

http://www.pref.tochigi.jp/welfare/shougaisha/fukushi/shougai_sessuru_menu.html

あたらしい自閉症の手引き

<http://www.nucl.nagoya-u.ac.jp/~taco/aut-soc/rainman/index.html>

社団法人日本自閉症協会 <http://www.autism.or.jp/>

館内巡回チェック表

月 日 () 天気

凡例 問題なし ○ トラブル ×

	11:00 ()	2:00 ()	3:30 ()	7:00 ()	備考 注意・声かけの内容を記入
飲食 缶・紙コップはダメ、ペットボトルはふたを閉めていれば黙認					
寝ている人 いびきをかいている場合は声かけ 新刊の雑誌・新聞を持っていたら、中断する場合は戻すようお願い					
不審な行動 職員間で情報の共有を					
大きな話し声・閲覧席での会話・混雑時の席取り 場所の移動などのお願い					
新聞・雑誌の置き忘れ 利用してないようなら元に戻す					
目的外の利用 ゲーム・はさみや針などを使った作業には注意を促す					
利用していないイスの整頓					

* トイレのチェックを（巡回者の同性の場所を）しましょう。

備考

館内巡回チェック表

月 日 () 天気

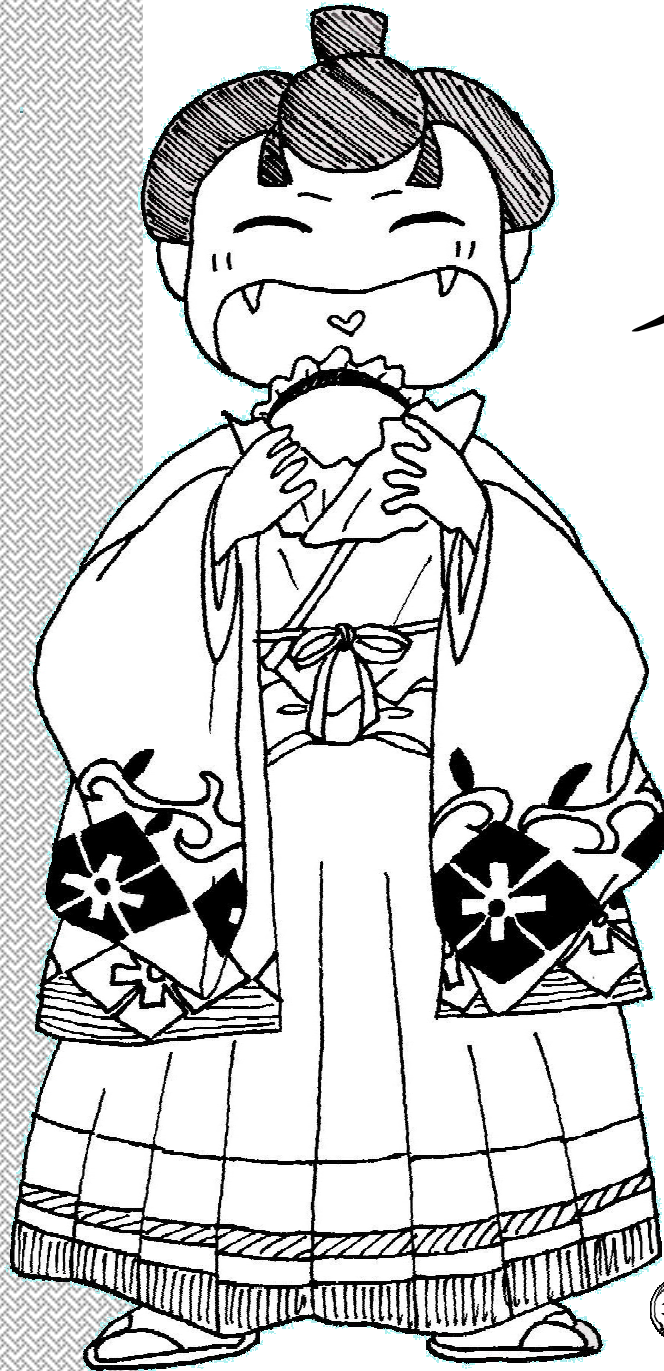
凡例 問題なし ○ トラブル ×

	11:00 ()	2:00 ()	3:30 ()	7:00 ()	備考 注意・声かけの内容を記入
飲食 缶・紙コップはダメ、ペットボトルはふたを閉めていれば黙認					
寝ている人 いびきをかいている場合は声かけ 新刊の雑誌・新聞を持っていたら、中断する場合は戻すようお願い					
不審な行動 職員間で情報の共有を					
大きな話し声・閲覧席での会話・混雑時の席取り 場所の移動などのお願い					
新聞・雑誌の置き忘れ 利用していないようなら元に戻す					
目的外の利用 ゲーム・はさみや針などを使った作業には注意を促す					
利用していないイスの整頓					

★ トイレのチェックを（巡回者の同性の場所を）しましょう。

備考

若！館内でいじる！



図書館では、飲食はできません。
こぼして、落として本が汚れてしまいます。
お食事は館外で。
みなさんの協力をお願いいたします。

図書館

娘

館内禁止!



図書館では、携帯電話・メールは使用できません。
通話はみんなのめいわく。楽しいお話は館外で。
みなさんの協力をお願いいたします。

図書館

平成20年9月18日

平成20年度第1回大学図書館研究会アンケート

本日の研究会について感想をお聞かせください。

1. 実施内容について

2. その他、お気づきになった点について

3. 今後とりあげてほしいテーマについて

ありがとうございました。