

会報

No. 83

平成23(2011)年3月15日

京都府図書館等連絡協議会

事務局

京都市左京区岡崎成勝寺町9
京都府立図書館内
TEL (075) 762-4655

図書館での危機管理を考えるための

ポイント (日常の危機管理覚書)

滋賀県愛荘町立愛知川図書館
秦荘図書館 館長 西河内 靖 泰

今回は、府立図書館主催の図書館・読書施設等職員研修で「図書館の危機管理」をテーマに講義をされた西河内靖泰氏に、危機管理を考える際のポイントをアドバイスいただきました。

図書館では、人の命に関わるような重大な危機以外にも、トラブル程度の日常的な危機があります。スペースもないので、どんな危機かはここでは述べませんが、これら、日常的なトラブルの要因に触れておきたいと思います。

まず、図書館そのものへの認識不足(職員・利用者とも、そもそも図書館が何のために存在するのかについての)があります。さらに、対人サービス業としての認識・訓練不足(客応対の悪さ)「ありません」「わかりません」と、トラブル対処へ根本的な認識不足(その場を穏便に処理することを優先する。後に別のトラブルを招きかねない)があります。なによりも、図書館としての基本的・原則的な運営・サービス方針が定まっていない(あつたとしても、その方針の徹底不足)ことにあるのです。また、職場の環境・体制の不備(委託・指定管理で現場に

判断責任が委譲されていない。囑託・臨時職員のみで最終的な責任を負える人が現場に不在など)も大きいのです。それでは私たちは「図書館の危機」への対応をどう考えればいいのか? 覚書的にいくつかをあげます(もつとありますが、主なものを)。

○危機管理に唯一絶対の「正答」はない。そのときには自分の判断で行動することしかできない(仮にその判断が適切でなくても、反省はしても責めてはいけない。次回以降に生かしていけばよい)。

○危機は常に「必ず起きる」と認識すること(「起きないだろう」は「起きてほしくない」という願望に過ぎない)。

○「最悪の事態」を予測し、その「最悪の事態」を回避しようとするのが危機管理(「最悪の事態」を予測で

きなれば、危機管理そのものができない)。

○常に自分たちに不足していることを考えよう。それが「危機管理」。

○危機を招くことが問題ではない。危機を自覚できないことが問題なのだ。

○事例の収集と発信は、職務として義務。事例集は次の対策のための「トラの巻」。事例とその対処法・解決法(失敗した例も充分に役立つ)の蓄積は、危機管理の手法。事例から学ぼうとしないことが危機。

○危機管理マニュアルをつくる。現実にはマニュアルどおりにいかないことも多いが、危機管理のためには、マニュアルづくりは前提。それは自分たちでつくるもの、与えられるものではない。マニュアルづくりでは、先輩や自分たちの経験を生かすこと。経験がなければ、他の事例から学ぶこと。トレーニングもあわせて行うこと。マニュアルが使えるかを確認する作業が必要。

○あらかじめ権限と責任を委譲しておくこと(いざというとき、その場に居る人が判断を迫られる。危機管理とは、誰でも最終判断者になれるということ)。

○でも、最終責任は館長ですよ。そのことは、自覚してください。

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。
-
- 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。
-
- 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。

※本チェックリストの考案・作成者は、中沢孝之氏（群馬県草津町立図書館）です。

第2回図書館・読書施設等職員研修時、西河内靖泰氏がご使用された資料のチェックリストから2点掲載します。日頃の図書館運営のご参考にしてください。

参考資料：図書館の危機管理のためのチェックリスト

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。

第十九回 京都図書館大会 に参加して

向日市立図書館 芦田 穂子

過剰な程の情報化、スピード化社会になり、図書館では、利用者の求めは複雑多岐にわたり、本以外の情報源も必要になってきました。そしてそれらが、「ていねいに、素早く」

用意されることも併せて求められています。私は、わが図書館でできることに限界を感じ、新企画も考えず、日々の業務に忙殺されていました。そんな中、今回の図書館大会に参加して、エネルギーとアイデアをもらうことができました。基調講演からは、「利用者と情報や本をつなぐのは図書館員、書店員、教員などそこで働く人であること」を、三つの事例からは、「やる気があればできること」を教えてもらいました。基調講演のジュンク堂書店難波店長福嶋さんからは、これからは、デジタルは保存、検索力で、書店は句の本の力で、図書館は本の遡及力でそれぞれ役割分担して利用者に問題提起を行う。そして、書店員、図書館員は、読みたいという要求を起させ読者を育てる役割を持つということを学びました。

京都精華大学情報館の大坪さんからは、楽しい展示方法の紹介を通し

て、小規模の図書館は独自性がポイントで、アナログでも、センスと見せ方で利用者を引き付けることができることを学びました。

東近江市立能登川図書館の鈴木さん、橋本さんからは、健康医療コーナー「バオバブ」の取組を例に、地域とともに役立つ図書館と一緒に作っていく方法を学びました。

京都府立南山城養護学校の藤澤さんからはL1ブックや取り組みを例に、すべての人に本を届ける大切さと、知的障害や自閉症の読者に図書館で本を届けるポイントを学びました。

いずれも、そこで働く人の努力の結果の事例でした。市民、学生、生徒のために役立つ図書館は、そこで働く職員の肩にかかっているのだよ、がんばれ、と言われたような気がします。これから、わが図書館も、人と情報をつなぎ創造する図書館をめざして、他の職員とともに、今回学んだ事例を参考に新企画を実施しようと思います。どうもありがとうございました。

北部地区実務研修会 に参加して

綾部市図書館 生駒 彩子

実務研修会（北部会場）が、「手ぶくろ人形の演じ方を身につけよ

う！」をテーマに去る十一月二十一日（日）にみやづ歴史の館で開催されました。講師は、「保育と人形の会」を主宰されている高田千鶴子先生。参加者は、二十二名とすこし少なめでしたが、北部の図書館員や実際に地域や学校で読書ボランティアをされている実力派の方々が集まりました。

まずは、乳幼児向けの講習から始まりました。先生が、手に人形をはめて動かし始めると、うごきひとつひとつに無駄がなく、まるで生きてるかのようで、会場はビックリ！そして、実際にお話し会をする時の注意点など普段気がつかないような事まで教えていただきました。その中で、「今のお母さんたちは、子どもとの接し方がわからない方が多いので、お話会の中で接し方なんかも伝える事が大切」だとおっしゃっていたのが印象的でした。そのためには、自分たちが聞いてきたわらべ歌なんかも再度勉強して取り入れることが大切だとか。その後、ミトンく

まさんを手にはめての実践練習！全員が順番に前に出て、先生の指



導の下、ビシバシ！と指導を受けました。見るとやるのでは大違い！見て勉強になり、やって実際に動かすことの難しさを学び、本当に濃い二時間でした。また、今年は「うさぎ年」ということもあり、ミトンうさぎをつかった、わらべ歌も学びました。さっそく使える内容で会場の皆さん満足満足でした！講座終了後も、先生を取り囲んで、学びきれなかったことを聞く姿が見られ、参加者と一体になった熱気あふれる講座となりました。

中部地区実務 研修会に参加して

和束町体験交流センター図書館 北 美智子

私ごとですが、実は、今回研修内容を見たとき、参加するのを少し躊躇しました。絵を書くことや作製が苦手であること、その上自分とは親子ほどの差のある方たちとの作業には、プレッシャーがありました。が、何事も経験だと思い参加させて頂きました。

トーハン・コンサルティング事業部の方が講師（阿見信子さん）で、「POPの書き方」について、始めに文字の書き方の指導を受けました。先に線で枠をとり、枠いっぱい文字を書く。ラインを揃えるこ



とによりパランス良く見える。文字間をつめて書くなどを注意して太いマーカーパーンで練習し（好きな作業でスタートしました）、その後、用意してもらった色画用紙・マーカーパーン・カラスタンブ（スポンジを小さくカットしたもので押す）・切り絵などを使い、カラーは三色にする。人の目は下の方が小さく見える。それらのことを考慮しながら、各自持参した本のPOP作製をしました。内容の説明紹介をいかにアピールするか、利用者が読んでみたいな！と思わせるインパクトある表現が求められるもの。理解はしていますが、考えてる時間ばかり過ぎ、ついに、講師の方のヒント・アドバイスを頂き、どうにか完成に近いものが出来ました。ディスプレイ講座については、講師の阿見さんが作製されたディスプレイを見せてもらいながら、作る時のポイントやアドバイス等の説明を受けました。

えることができ、また後日、職場において、報告文書にPOP作品を添えて提出することができました。今回の研修で取得したことは、ぜひ今後生かせるよう努力したいと思えます。

話は変わりますが、府内の図書館インターネットシステム（Klib）、顔・声・姿の見えない活字だけのメール受信ですが、一人体制の職場なので、その言葉にホッとしたり、癒されたりすることが多々あります。勿論、下校帰りの元気な子どもたちからもパワーをもらっています。

この場をお借りして……いつもありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願いしますね。

図書館・読書施設等職員研修(南部)
「図書館ホームページ」の再創造
 精華町立図書館 河西 聖子

研修会は参加者の自館図書館HPのPRでスタート。講師のコメントとともに改めて府内の図書館のHPを見てみると、利用案内などのほかに、統計、ブックリスト、特集、収集方針公開など工夫をされていることがわかりました。

さらに、講師自身が携わり以前God Site賞を受賞された芦屋市立図書館HPをはじめ、充実した内容の図書館HPの紹介がされました。ここでは「町のコンサルジュ」として町のゆかりの著者や天気・災害情報、お店などの情報提供、リンク集の充実、動画やブログの利用、電子書籍の紹介、タイムリーなテーマ本紹介などのページがあり、図書館HPの可能性を感じました。HPはHTML作成ソフトが無くて作れるとのこと、「ソースを見るくせを」という話もありました。

また当日一番印象的だったのが「Webアクセシビリティ」。視覚障害者が「読み上げブラウザ」などで聞ける作りであること、色覚障害者への配慮、文字のサイズ変更への対応、子どもへの配慮をしていくことが必要だと分かりました。

厳しい人員の中でどこまでHP作成に時間がとれるか、また作成技術をどう身に付けるか難しい課題ではあります。今日の内容を盛り込んだHPにできるよう、前向きに取り組んでいきたいと思いました。

舞鶴市立西図書館二十周年記念
わたしの一冊
 舞鶴市立西図書館 竹之内英子

舞鶴市立西図書館が現在の場所で開館したのは、平成二年のことです。平成二十二年はちょうど二十周年となり、また国民読書年でもあることから、利用者の方の心に残った本、思い出の本、大好きな本など「わたしの一冊」を紹介してもらおうと企画しました。書名等と感想を記入して投稿箱に入れていただいた用紙を、読書期間中に貼り出し、本も展示、貸出をしました。西図書館利用者はシャイな方が多いのか（同じ舞鶴市内でも、西地域と東地域では氣質が違うのです）期待していたほどは集まらなかったのですが、約六十名の方が大切な一冊への思いを寄せてくださいました。六歳から七十代までの方が参加くださり、書いてくれないだろうと思っていた高校生や二十代もチラホラ。司馬遼太郎などいかにもありがちな作品は少なく、児童書、小説、ノンフィクション、実用書、と多彩なジャンルの意外な本が選ばれていました。介護の本を読んで元気が出たという女性、図書館でみつけた『絵封筒をおくろう』を選んだ男性は、この本をきっかけに新しい交流が始まったと書いています。「読書への扉を開いてくれた」本を紹介してくださった方もいました。ベストセラーやロングセラーだけでなく、様々な本があがってくるのは、図書館ならではの楽しみでしょうか？利用者の方々の「わたしの一冊」は、図書館の役割を再認識させてくれました。

平成二十二年 第二回理事會

平成二十二年第二回理事會が二月九日（水）綾部市I・Tビルにおいて開催されました。

仁科会長からのあいさつの後、事務局から今年度の事業実施に関して、○第十回「子ども読書絵てがみコンテスト」の取組状況○各専門委員会活動状況等を報告されました。続いて、○今年度総括○次年度事業計画及び予算○次年度の理事会及び専門委員会の体制等について協議されました。

また、定期総会は四月下旬頃に開催する方向で進めることとなりました。その他、○京都府図書館総合目録ネットワークの現況○図書館・読書施設等職員研修実施報告○連絡協力車の次年度巡回コース（案）○学校支援セット貸出○国立国会図書館関西館との連携○次年度の表彰候補者（団体）の推薦○子どもをはじめとした読書活動推進の取組等について報告、情報交換がされました。

専門委員会二コース 研修研究委員会

今年度の実務研修会については、第一回研修研究委員会の協議に基づき府

内三会場で次のとおり実施しました。
北部会場

平成二十二年十一月二十一日（日）
場所 みやづ歴史の館
内容 「手ぶくろ人形の演じ方を身につけよう！」
講師 高田 千鶴子氏

中部会場

平成二十二年十二月二日（木）
場所 京都府立総合資料館
内容 「POPの書き方&ディスプレイ基本講座」
講師 阿見 信子氏
（トーハン・コンサルティング）

南部会場

平成二十三年二月十七日（木）
場所 精華町立図書館
内容 「いい街づくり、役に立つ図書館」市民と行政がともに街をつくっていくための図書館づくり」
講師 前崎 徳生氏
（東近江市立八日市図書館）

各々の研修は「日々の図書館業務に役立つ実践的な研修」をコンセプトに、各ブロックの委員による企画として取り組みました。

北部会場については、図書館行事に参加されているボランティアの方なども参加していただき、子どもの読書活動の推進に資する講座となりました。

◎相互協力委員会

平成二十二年相互協力委員会は六月二十四日（水）に京都府立図書館において会議を行い、今年度の連絡協力車巡回コース、図書館・読書施設等職員研修等の説明を受け、その後、情報交換を行いました。

平成二十三年二月二十四日（木）には相互協力実務担当者会議を開催し、今年度の活動のまとめと次年度の事業の取組について協議を行いました。また、府立図書館の外部データベースについて操作講習を実施しました。

◎広報委員会

平成二十二年、広報委員会は五月二十日（木）第一回会議で会報第八十二号の編集及び、国民読書年に因む図書館利用促進広報リーフレットについて協議しました。

第八十二号は京図連協定期総会の報告や、また、図書館業務をシステム化された大山崎町立中央公民館図書室の状況等を掲載し、八月十五日に発行しました。

広報リーフレットは、京図連協を中心とした府内の図書館ネットワークを紹介し一万部を発行しました。六月二十二日から加盟館での配布及び、府教育庁関係機関や府内のPTA研

修会での配布等に取り組みました。
第八十三号については、「日々の図書館業務の参考となるもの」をコンセプトに、各種研修会の内容紹介を掲載し、三月十五日に発行します。

★編集子★

一人一人の住民を大切にしたり行政。そこに目を向けようと、「住民生活に光をそそぐ交付金」が補正されそこに図書館への活用があげられている。新年の閣議後記者会見で、総務大臣が指定管理者制度の本来のねらいは、行政サービスの質の向上と利用者本位の活動を目指すもので図書館にはなじまない。また、地元の企業に正規社員の雇用を働きかけている自治体が、官製ワーキングプアをつくっていることに反省が必要だろうと話されている。とても嬉しい出来事である。

お詫びと訂正

会報第八十二号で紹介しました平成二十二年京都府図書館等連絡協議会功労者（団体）表彰について、「おはなしポケット 西田 真弓様 南丹市立中央図書館」の掲載が漏れておりました。受賞団体様並びに推薦館にはたいへん失礼いたしました。ここに、お詫びするとともに訂正いたします。