

大学図書館におけるリスクマネジメント
 —名古屋大学附属図書館の危機管理体制と実践—

蒲生 英博, 中井えり子, 牧村 正史

抄録: 図書館の危機管理について概観し, 大学図書館のリスクマネジメントとは何かを述べたうえで, 比較的早くからリスクマネジメントを意識しており, 「非常時行動マニュアル」を早い時期から整備してきた名古屋大学附属図書館が, どのような危機管理体制をもち, 様々な危機をどのように回避し, 対処してきたかを述べる。さらに, 図書館の危機管理体制が組み込まれている名古屋大学の全学的な危機管理の体制についても言及する。これらの取り組みを通じて, 今後の想定される危機を回避したり, 最小限に留めるための課題を提示する。

キーワード: 大学図書館 名古屋大学附属図書館 危機管理 リスクマネジメント 危機管理マニュアル 非常時連絡網 安全衛生点検表 地震防災ガイド

1. はじめに

わが国において, 図書館を取り巻くさまざまな事故, 事件, 災害などをリスクマネジメントの面から本格的に論じるようになったのは, 1990年代の中頃からである^{1), 2)}。

おおよその見当をつけるため, NDL-OPAC 雑誌記事索引検索により, 論題名かキーワードに, 図書館と(安全 or 危機 or リスク)を持つ雑誌記事(2007年6月まで)の件数をグラフ化したものが図1である。1986年の件数は, すべて「現代の図書館」の特集「図書館と安全対策」の記事であるが, この先駆的な取り組みは例外的なものと考えられる。

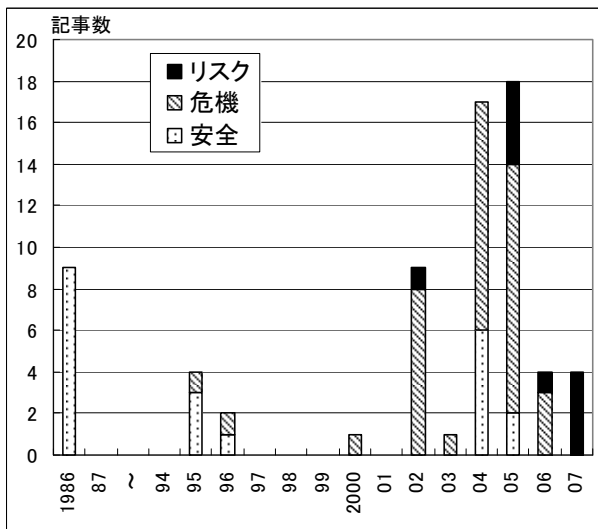


図1 図書館と(安全 or 危機 or リスク)を持つ雑誌記事数

国立大学図書館協議会(現在は国立大学図書館協会)も1996年に調査報告書をまとめているが, これは, 阪神・淡路大震災を機として, 大学図書館の防災・安全管理について各大学図書館に共通する基本

的な対策を提示したものである³⁾。

危機(crisis)とは, 予測できる危険(risk)と異なり, 予測が難しい緊急事態である。この危機が生じた際に, いかに適切な対処をするかという組織的な対応の方法論が危機管理(crisis management)である。しかしわが国では, 危機管理というと, crisis managementに加えて, 各種の傷害や損害の危険性を最小の費用で効果的に処理するための経営管理手法であるリスクマネジメント(risk management)も含めて危機管理として使用することが多い⁴⁾。

そこで本稿では, リスクマネジメントを図書館サービスをめぐる日常のトラブル処理から, 予測しがたい地震など自然災害への対応方法, さらに安全管理も含めて広義に用いる。また, 危険, 危機とその発生の可能性も含めてリスクという語を用いることとする(図2参照)。



図2 本稿で扱うリスクマネジメントの範囲

本稿は, 先ず大学図書館のリスクマネジメント全般にわたり概説し, 次に名古屋大学における附属図書館の事例及び全学の危機管理体制を述べることで, 大学図書館のみならず館種を越えて, 図書館のリスクマネジメントの参考となることを目的としている。

2. 大学図書館におけるリスクマネジメントとは何か

芥川龍之介は、「路上」（1919年）の冒頭で、次のように書いている。

「壁に嵌めこんだ時計の下に、うす暗い書庫の入口が見えた。そうしてその入口の両側には、見上げるような大書棚が、何段となく古ぼけた背皮を並べて、まるで学問の守備でもしている砦のような感を与えていた。（中略）その書物の上には、色鉛筆の赤い線が、何本も行の下に引いてあった。」

大正時代の静かで厳かな雰囲気を感じさせる大学図書館の描写であるが、リスクマネジメントの視点から見ると、「うす暗い書庫」は防犯面から、「見上げるような大書棚」は防災面から、さらに「赤い線」が引かれた書物は図書館の蔵書ではないのか、と気になるところである。

利用者がある程度特定される大学図書館は、各種の公共施設と比べると、安全で、快適な空間であると思われがちだが、現実には、次のようなさまざまなリスクに取り巻かれている。

- (1) 利用者（教職員、学生、学外利用者）関連
 - ・けが、病気
 - ・利用者の問題行動（資料の無断持ち出し、データベース・電子ジャーナルへの不正アクセス・大量ダウンロード、暴力、喧嘩、飲食、痴漢）
 - ・図書館サービスをめぐる苦情、トラブル
 - ・盗難
- (2) 図書館職員の問題行動
 - ・利用者への不適切な対応
 - ・図書館職員の不正行為、職員同士のトラブル
- (3) 建物の内外
 - ・水漏れ、ガス漏れ
 - ・機器・設備の故障・汚損
 - ・自動ドア・エレベータによる事故
 - ・ごみ・不審物の放置
 - ・害虫・動物の侵入
 - ・外壁・内壁の剥離
- (4) 災害
 - ・地震、台風、浸水
 - ・火災
- (5) その他
 - ・感染症（SARS等）
 - ・コンピュータシステムへの侵入、ウイルス
 - ・個人情報の流出

リスクは、悪い結果をもたらす出来事であり、大学図書館、あるいは大学全体として、速やかな対応を必要とする。

大学図書館におけるリスクマネジメントの特徴は、大学図書館単独のものもあるが、大学を構成する一部局として大学全体のリスクマネジメントの中にも位置づけられていることである。

組織が健全に機能するための経営管理手法として、目標を設定し計画を立て（Plan）、実行し（Do）、そ

の結果を評価する（See）PDSサイクルや、Plan, Do, Check（評価）、Action（行動・改善）によるPDCAサイクルが知られている。

労働災害における経験則の一つとして知られるハインリッヒの法則によれば、1件の重大な事故の背後には29件の軽微な事故があり、さらにその背後には300件のインシデント（事故になる可能性がある事態）が潜んでいる、ということである。

リスクマネジメントを考える場合も、リスクを事前に予測した対策を立て（Plan）、現実にはリスクが起こってしまった場合は対策に沿って対応し（Do）、事後処理を行い（Check）、対策の継続的な見直しを行う（Action）ことが必要である。また、インシデントを減少させるためには何故それが起こったかという要因分析が重要であり、安全管理等によりインシデントを減少させることが、重大な事故の減少につながる。

3. 名古屋大学附属図書館の危機管理マニュアル

名古屋大学附属図書館では、起こりうるリスクを想定した危機管理マニュアル「非常時行動マニュアル」を2002年から発行し、逐次更新している（内容見本1及び2参照）。このマニュアルは、附属図書館長、事務部長、課長、課長補佐等が構成メンバーとなっている館内の業務会議等で検討し発行しているもので、平日の時間内用を始めとして、次のバージョンがある。

- (1) 平日の時間内用（8:30-17:15）
- (2) 夜間・休日用
- (3) 地震対応版
- (4) 火災時の防火体制発動

マニュアルは次のようなことを考慮して作成した。

- ・災害別（大雨、洪水、暴風、台風、地震、火事、犯罪など）に作成する。
- ・1件A4で1枚（2ページ）とする。
- ・一目見ただけでどの災害を対象としたものであるかがわかるようにする。
- ・様式をできるだけ統一する。
- ・判断の基準と判断者（指示者）を明確にする。
- ・作業、行動を書く。
- ・フローチャートに準じた形とする。
- ・連絡網を必ず加える。
- ・注意事項はまとめて書く。

このマニュアルは、学内からのアクセスに限定した図書館職員専用のWebページに最新版を掲載して、毎年10月に、全学一斉に実施される地震防災訓練では、図書館職員がマニュアルの内容確認を行っている。

非常時行動マニュアルとは別に、図書館全職員の非常時連絡網を整備している。連絡には学内の保健管理室及び守衛室、学外の建物管理業者などの連絡先も明記し、一部はマニュアルにも記載している。

目 次

1. 非常時電話帳	1
2. 非常ベル・防犯ベル・警報機などが鳴った時	2
3-1. 火災発生	3
火災表示機（2階事務室）が鳴った・または利用者等からの通報があった時	
3-2. 火災時の防火体制発動	4
4-1. 病人・けが人の発生	5
4-2. 病人・けが人発生時の体制	6
4-3. AED（自動体外式除細動器）の利用	7
5. 台風	10
6. 大雨	11
7-1. 地震発生	12
7-2. 地震時の防災体制発動	13
7-3. 東海地震情報への対応	14
7-4. 緊急地震速報	17
8. 全館的停電	18
9. 設備、機器の故障	19
9-1. 空調関係のトラブル	19
9-2. 一般用トイレ（各階）・身障者用トイレ（旧館2階、新館3階）でのトラブル.....	19
9-3. 「非常解錠」ランプ（No.51～53は1階、No.56は2階）が点灯していたら	19
9-4. 水漏れ	19
9-5. ガス漏れ	19
9-6. 電気・空調関係の故障	19
9-7. 入館機・ブックディテクション装置の故障	19
9-8. 電動書架の故障	20
9-9. エレベータの故障	20
9-10. 自動扉（2階玄関）の故障	20
9-11. 4階演習室・サテライトラボの自動ドアの故障	20
9-12. 玄関ホールの水銀灯などが点灯しない	20
9-13. その他（電話機、校費用複写機・業者設置の自動販売機、生協の複写機）の故障	20
10. 異臭の訴え	21
11. 盗難事件	22
12. 館内の不審者への対応	23
館内で騒ぐ・飲酒・暴れる・威嚇・居座り・ウロウロする・危険個所に居る	
13. 館外の不審者への対応（通報があった）	24
14. 暴力的・非暴力的不法行為	25
口論・喧嘩・暴力行為・痴漢・セクハラ行為・ストーカー行為・占拠・窃盗	
15. その他の迷惑行為	26
政治活動・宗教活動・販売行為・無許可報道撮影	
16. その他の事態	27
16-1. 自然災害	27
16-2. 人為的災害・被害	27
16-3. 非想定者の進入	27
16-4. 館内でのモラル違反、ルール違反行為	27
16-5. 館内での刑事事件	27

14. 暴力的・非暴力的不法行為

(口論・喧嘩・暴力行為・痴漢・セクハラ行為・ストーカー行為・占拠・窃盗)

14-1. 館内での利用者同士の口論・喧嘩・暴力行為 (防犯ベルが鳴る, 又は利用者の通報があった)

- (1) サービス課職員は, 他の利用者に迷惑なので止めるよう注意する。
- (2) 止めないようなら, **両者を別所に分けて話しをする**。図書館から退去するよう説得する。
- (3) 暴力性があり, 掛員が脅威を感じるような状況では, サービス課長は管理課・システム課などの援護を得て退去するよう重ねて説得する。力づくで追い出すことはしない。できるだけ穏やかに対処する。

●注意事項●

- (1) 図書館職員が力づくで排除することはしない。言葉使いも決して乱暴にしない。
- (2) 事実を正確にメモに残す。後日入館停止の処分をする場合もありうるため。

14-2. 本部警務員に応援を依頼する

職員でいくら説得しても退去しない時は, 本部守衛室(4917・4918)の応援を依頼し, できるだけ穏やかに, 退去するよう説得をする。

14-3. 最後の手段・警察の導入

説得に応じず迷惑騒動を続ける時には, 警察への通報を上司に指示を仰ぐ。館長か部長の決定による。しかし不在時にはその時連絡の付く幹部職員の決定で, 本部守衛室(4917・4918)にも連絡してから通報する。守衛室から連絡をしてもらっても可。

●注意事項●

警察の導入時には, 情報管理課長(3665), サービス課長, 不在時は, システム課長が対応する。本部守衛室への連絡は, 本部非常時連絡網とリンクしている。

14-4. 意図的な器物破損

現場での事実を正確に把握する。実行者が意図的な行為であることを認めた場合, 氏名, 所属, 住所, 電話番号を聞き取り, 現物での弁償を原則とすることを承知させる。ガラスや設備の破損で現物弁償が無理の場合は, 代償の方法について後日伝えることにする。

14-5. 痴漢・セクハラ行為・ストーカー行為

- (1) 被害者の保護を第一とし, **加害者から引き離し**, 事情を聞き取り, メモを取る。
- (2) 加害者がすぐに取り押さえられれば, 事務室に連行し, 事情を聞き, メモを取る。
- (3) 重大な犯罪行為があり, 黒白が明白であれば, 警察に連絡し, 犯罪行為者として引き渡す。
- (4) 被害者の精神状況により必要なら自宅に電話し, 家族の迎えを頼む。または, 所属研究室, 指導教員などに連絡し, 応援を依頼する。

14-6. 占拠

館内の一部に集団で座り込んだり, 閲覧席多数を占有して話し合ったりする行為は, 他の利用者に迷惑な行為として, 立ち退くよう説得する。

14-7. 窃盗など

- (1) 利用者による窃盗(利用者の私物, 館の備品等)などがあった場合, 加害事実がかなりの程度明確で加害者が特定される場合, 情報サービス課長, 情報管理課長等が加害容疑者を任意で事情聴取し状況を明らかにする。必ずメモを取る。被害者への聴取も行うこと。
- (2) 容疑事実の程度により, 図書館長以下事務部で対応を協議し, 事務局への報告, 警察への通報等の処理方法を決定し実行する。
- (3) 事務局, 総長への報告は適宜行うこと。

4. リスクを回避するために

利用者サービスを担当する部署においては、起こりうるリスクを想定して、リスクを招かないようにするとともに、リスクが起こってしまったら、的確に対応することが重要である。換言すれば、利用者にとっても職員にとっても安全・安心な環境を提供・維持することである。

以下の(1)(2)で名古屋大学附属図書館における取り組み状況を紹介します、(3)で実際に起こった事例とその対応や課題を述べる。

(1) リスク回避のための施設設備

ア. 痴漢行為を防ぐための設備

痴漢行為を誘発させない措置として、防犯カメラ及び非常ベルの設置、閲覧机天板下部への仕切り板取り付け、及びトイレ個室の壁を高くすること等を行っている。

防犯カメラ及び非常ベルは、職員が配置されておらず、利用者が比較的少ないスペースである図書館1階及び地下1階に設置されている。

防犯カメラの映像は、受付カウンターのモニターで常時確認することができ、かつ過去の画像を再生することができる。

非常ベル(写真1)は、発生現場と情報サービス課事務室の双方で鳴る。また、非常ベルは、利用者用トイレの個室にも設置されており、気分が悪くなったときの呼び出しにも役立つ。



写真1 地下1階の非常ベル

4人掛けの閲覧机については、覗き行為や盗撮を防ぐために、天板の下に仕切り板(写真2)を取り付けた。

イ. AED (Automated External Defibrillator, 自動体外式除細動器) の設置

毎年、大学が主催する救急救命蘇生の講習会に図書館職員も参加しているが、2007年9

月に設置したときに、図書館職員のほぼ全員が説明会に参加した。



写真2 閲覧機の仕切り板

ウ. 車椅子、担架の設置

車椅子2台と担架1台をメインフロアである2階に設置している。

エ. 水害から守るための設備

図書館の1階は、南北の道路より2メートルほど低くなっている。そのため、台風等による大雨が予想される場合は、用意してある柵と土嚢を設置し1階への雨水の浸入を防いでいる。なお、1階は利用者用駐輪場にもなっているため、柵の設置時には、自転車による柵への衝突を回避するため、手前にパイロン(円錐形の標識)を並べ注意を喚起している。

(2) 日常的な取り組み

ア. 開館時間中の巡視

課長以下の職員全員がローテーションで毎日2回巡視し、飲食、おしゃべり等マナー違反を注意している。また、荷物の放置には、「盗難注意」のビラを置き、さらに飲食物があれば、「飲食禁止」のビラも置いている。巡視によって、この他の迷惑行為や犯罪行為の抑止の狙いもある。

イ. 閉館後の館外警備

閉館(午後10時)以降、開館(午前8時45分)までに、2回図書館周囲を巡視している。巡視は大学で契約した外注業者による。不審者や戸締まり忘れ、消灯忘れもチェックしてもらっている。

ウ. 防犯ブザーの貸出

受付カウンターで、利用者に防犯ブザーを貸し出している。

エ. 非常時行動マニュアルの周知徹底

平日昼間の職員のみでなく、休日開館(業務委託)及び夜間開館(学生)要員に非常時行動マニュアル(地震、台風、洪水、火災、病人、迷惑行為、盗難等)及び緊急連絡網の周知徹底をしている。昼間の職員については、採用時及び防災訓練のときに、また夜間開館(学生)や

業務委託担当者は、採用時に説明を受けるほか、業務委託業者及び業務担当者とは年2回会合を持って、業務内容を確認している。さらに、業務委託業者とは毎月面談して、リスク回避・対応に備えている。

オ. 安全衛生管理

外注業者により、害虫駆除(法定点検⁵⁾ 年2回)や水質検査等を行うほか、「中央図書館巡視・自主点検の実施要領」に基づいて掛長以上の職員が安全管理チェック(年4回程度)を行っている。調査するエリアが各掛、各人に決められている。全館、即ち館長室や部長室を含む事務室や会議室など管理部門スペースとトイレやエレベータを含む利用者スペースが対象となる。次の表のような事項について調査が行われ、点検表は3年間保存される。

部 屋 ・ 通 路 管 理	A1	室内の整理・整頓・清掃
	A2	部屋の出入口・通路・廊下の不要物品の撤去
	A3	室内の避難路・通路の幅(80cm以上)の確保
	A4	コンセント・テーブルタップのたこ足配線の禁止
	A5	床上の配線・ホース等による歩行障害(つまづき)・損傷防止措置
	A6	都市ガス用ホースの接続状況及びガス器具・ホースの適合品の使用
	A7	戸棚・書棚・ロッカー等の転倒防止措置
	A8	戸棚等に保管・収納された物品の落下・飛出し防止措置
	A9	防火シャッター・消火器・非常用シャワー等周辺の商品撤去
	A10	帰宅時の安全確認(火の元、ガスの元栓、水道蛇口、機器類・パソコンの電源、消灯他)
	A11	空調機の動作状況
安 全 管 理	B1	緊急連絡網の整備(事故・天災発生時等)
	B2	危険箇所の有無

表 安全・衛生点検表

カ. 貴重書室等の温湿度管理

資料保存のため、貴重書室・準貴重書室・マイクロ書庫・半地下部分及び地下にデータロガーを設置して、毎月点検している。多湿部分には乾燥剤を置いている。

キ. 保健管理室及び守衛室との連携

病人が出たときのために、保健管理室の医

師や看護師と連携をとって、指示を仰ぐほか、迷惑行為や犯罪行為をする利用者対応のため、守衛室の警備員と連携をとっている。

ク. 設備の保守点検

入館ドア、エレベータ、消防設備については、定期的に保守点検を行っている。

ケ. 地震防災訓練の実施

名古屋大学が毎年10月第2水曜日(国際防災の日)を「地震防災訓練の日」と指定しており、その日の午前中に全学の地震訓練に参加し、午後図書館の防災訓練を行っている。

コ. 各種研修での取り組み

大学として行われる研修・訓練のほか、図書館独自に毎年「初任者研修」の中で、「図書館における危機管理」の講義を設け実施している。

この他、ネットワーク関連(ウィルス、データの流出等)の対策や図書館所蔵の図書等の盗難防止があるが、本稿では省略する。

(3) 事例と対応・課題

上述のような体制をとって、リスク回避に努めているが、これらの大半は過去に発生した様々な事件、漏水事故による紙資料の水濡れ・多湿によるカビの発生・病人・迷惑行為・利用者からのクレーム・盗撮・盗難などへの対策として措置したことである。

1989年に起こった館内の水漏れ事故によって、図書が冠水した際の処置は、豊岡⁶⁾、近藤⁷⁾の文献に詳しい。漏水事故は、2005年にも異なった場所で発生し、1989年の対応が参考になった。2004年度に発見された多湿によるカビの発生は、地下1階及び半地下の1階で起こったもので、建物の構造上、抜本的な対策は講じられなかったが、対症的な処置を施し、カビのはえた製本雑誌も民間業者にカビの除去をしてもらった。これらは附属図書館研究開発室が中心となって対策を検討し、民間業者からカビの発生した一帯の環境調査結果や措置の方法についての提案を得た。

名古屋大学での事例は、中沢⁸⁾、鎌水⁹⁾の事例報告にほぼ含まれるので詳細には触れないが、補足的な事柄と公共図書館とは異なる大学図書館の事情を述べておく。

<事例1> 痴漢行為2例

2003年に、図書館地下1階で男性利用者による女子学生への性的嫌がらせがあり、被害者は学内のセクシャル・ハラスメント相談所に報告した。図書館の1階増築部と地下1階は電動式集密書架がほぼ全面に設置されており、比較的利用者が少ない。図書館ではこの事件を重視して附属図書館長の下で対策を検討し、防犯カメラや非常ベルの設置、館内巡視、掲示、学内守衛室との連携を行った。防犯カメラの設置は、プライバシーを侵害する恐れがあるとして、

附属図書館商議委員会で慎重に議論を重ね、その結果、「名古屋大学附属図書館中央図書館の防犯ビデオカメラ及び録画装置の運用に関する暫定要項」を制定し、1階及び地下1階の特定箇所に限定して設置したり、映像の取り扱いに注意を払うなどしてプライバシーを保護する運用を行っている。

なお、翌年同じ場所で不審な行為をする男性利用者がいると通報があり、すでに設置されていた防犯カメラで事実を確認することができた。

また、貴重書の保存・管理のために、貴重書室にも必要などきのみ運用する防犯カメラを別途設置している。

次の事例は2004年以降に起こった盗撮事件である。1回目は3階閲覧室で起こったもので、向かい合わせの4人掛け閲覧机の下から女子学生のスカートの中を男性利用者がカメラ付き携帯電話で盗撮するという事件であった。これを契機に閲覧机の下に仕切り板を取り付けた。同様に女子学生のスカートの中を盗撮するという事件が2007年にも起こった。これは4階の比較的用户の少ない場所にあるやはり向かい合わせの4人掛けで机部分の下に仕切りのない別のタイプの閲覧机のある場所だった。フラッシュの光に気がついた利用者がカウンターに通報したことにより、情報サービス課と情報管理課の職員数人がかけつけて、再び盗撮行為をしていた男子学生を現場で確保した。男子学生については、学生証により身分がわかったため、館長から所属の部局長に報告をし、その処置を依頼した。

前回の盗撮行為のときに4人掛けのすべての閲覧机に仕切り板をつけていたわけではなかったことがわかり、このときは、全閲覧机を点検して、仕切り板を取り付けた。

<事例2> 利用者からのクレーム

平日夜間開館時に学外利用者が非常勤職員(学生)の対応が悪いということで、怒りを露わにし、管理職を呼ぶように要求してきた。非常勤職員は情報サービス課長に電話連絡をし、自宅にいたサービス課長と事務部長が出向いて、情報サービス課事務室内で事情を聞いた。非常勤職員の学生には、非礼をしたという意識がなく、利用者の問い合わせに確信のある回答ができなくて、利用者を怒らせてしまったということであった。部課長で丁寧に対応したことにより、利用者はある程度怒りを静めて帰宅した。

この事例からは、二つの課題が浮かび上がった。一つは夜間開館時の非常勤職員がどこまで利用者からの質問に答えるか明確でなく、しかも経験年数によって能力も異なるため、利用者から要求された場合の対応が徹底できていなかったことである。今後は、即答できない質問には、非常勤職員間で相談したうえで、わかれば回答し、対応できないことで

あれば丁寧に説明して理解を得るようにすることを、夜間担当非常勤職員に指導した。

もう一点は、この事例は平日夜間(午後8時半頃)に起こったことであり、管理職といえども、自宅でくつろいでいる時間帯であったし、大学近郊に自宅があるわけでもなかった。したがって、図書館へ出向くのに小一時間かかった。今回は利用者が1時間くらいなら待っていると断ったことと、凶暴性がなかったので大事にいらなかったが、管理職がいつでも駆けつけられる状態にあるわけではないことである。

これら事例1、2以外の課題として、病人の対応がある。試験期間中に特に女子学生が体調を崩すことがままある。そのうちでも比較的重症だったのは、女子学生が3階トイレで動けなくなって非常ベルで通報したため、救急車を呼んだ事例である。このときに、図書館のエレベータには担架が載らないことがわかった。多くの図書館に設置している通常のエレベータの大きさでは担架は載らないと思われる。

軽症の場合は、図書館に利用者のための休養室がないため、保健管理室の看護師の指示を仰ぎながら、職員が昼食をとったりする休憩室(和室)で休んでもらうことにしているが、専用の休養室があるのが望ましい。病人の事例はすべて学内者であったが、学外者の場合は、大学の保健管理室は原則として対応しないことになっているので¹⁰⁾、「6.おわりに」でも触れるように、今後学外利用者がさらに増えたときの危惧がある。

上述したすべての事例に言えることであるが、事件等の記録を整備することが重要である。近年はリスクマネジメントへの意識が高まり、トラブルが起こったときにはメモが残されるようになったが、記録の様式が定まっておらず、保管・管理体制も明確でない。この原稿のために過去の記録をたどったが、すべての状況が把握できたわけではない。過去にどのようなトラブルがあり、どのように対応したかを知っておくことはリスクマネジメントに大いに役立つであろう。このことについては、「6.おわりに」でも述べる。

5. 全学的なリスクマネジメントの取り組み

大学図書館のリスクマネジメントは、これまで述べてきたように、図書館独自の危機管理体制及び具体的なリスクへの対応という側面があるとともに、一方では、大学を構成する一部局として、大学キャンパス全体の危機管理体制の中にも位置づけられている。ここでは、全学的なリスクマネジメントの取り組みについて若干触れておきたい。

名古屋大学では、大学及び大学構成員に関する事件や事故等に対する対応窓口の一元化を図り、関連部局等との情報の共有、相互協力、そして大学としての的確な判断及び迅速な対応を行うためにリスク管理室が設置されている。

図書館も含め大学事務局及び各部局においては、何らかのリスクが生じた場合、あるいはリスクが生じる可能性のある場合には、できるだけ早急にリスク管理室に報告・相談を行うことになる。この場合、リスクとして想定されているのは、火災・地震・風水害などから、盗難・窃盗、交通事故、労働災害、授業中の負傷・事故、知的財産権の侵害、セクハラ被害・パワハラ被害・アカハラ被害、カルト・悪質商法、大学への苦情、研究上の不正行為、不正アク

セス、医療事故、訴訟・紛争等々にいたるまで、極めて広範な事項が対象とされている。学内で発生したこれらのリスク案件は、リスク管理室に集約され、関連部署が相互に連携・協力しながら大学として統一的な対処や広報を行うように組織化されている。また、リスクの中には、法的な係争や裁判に発展する可能性のある事態も存在する。そのような場合は、リスク管理室のみならず、法務室とも連絡・相談することが求められている（図3）。

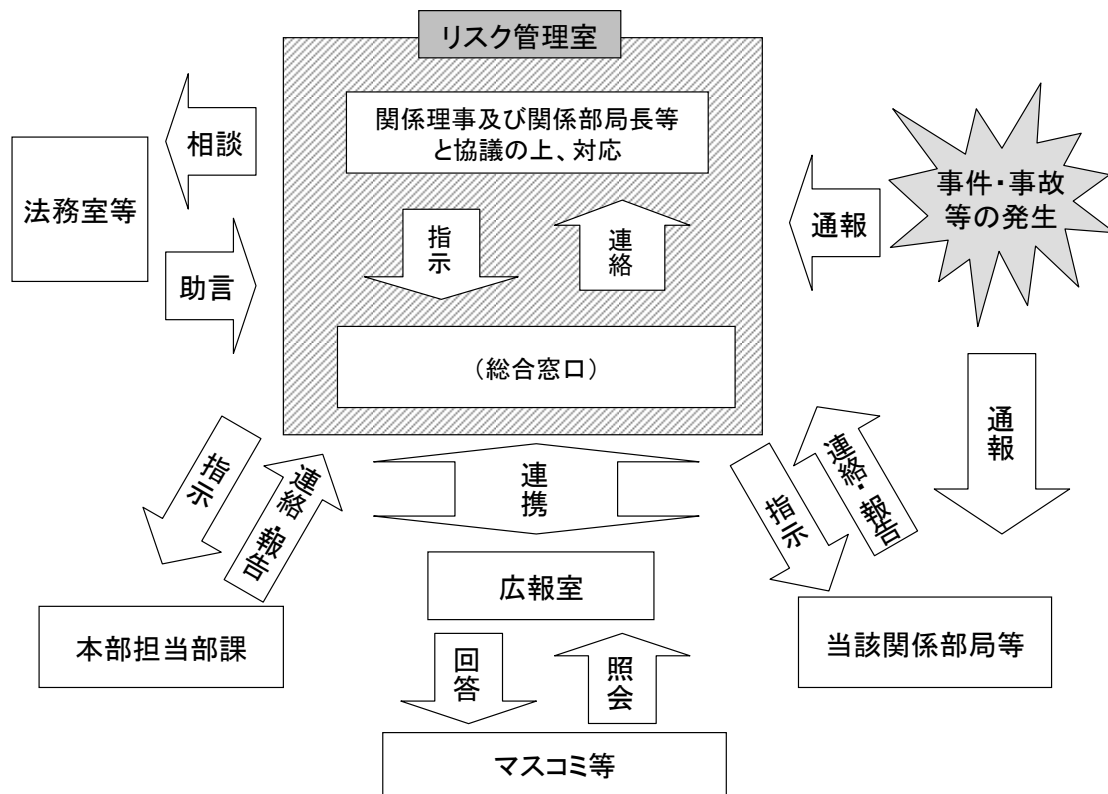


図3 名古屋大学におけるリスク管理対応の概要

こうした危機管理体制を実際に運用するため、休日を含め、リスクが実際に発生した場合の全学的な緊急連絡網が設定されている。また、特に、部局長会や事務企画連絡協議会（事務局及び各部局部長・事務長で構成される連絡協議会）において、学内で発生したリスクの具体例等を取りあげ、リスクの発生から対応措置等について報告し、幹部職員に対してリスクに関する注意を喚起するとともに、その対処法を検討・習得することにより“危機管理能力”を養い、不測の事態に備えるようにしている。

また、防災対策としては、東海地方は近い将来、東海地震・南海地震などによる大災害の発生が予想されていることから、キャンパス内の老朽化した建物を中心に耐震改修工事が急ピッチで進められているが、とりわけ地震防災については、災害対策室が中心となり、全学に災害・防災情報を日常的に提

供する¹¹⁾とともに、『学生のための名古屋大学地震防災ガイド』¹²⁾を全学の学生及び教職員に配布し、災害に向けた非常時の行動や対応についての注意喚起を行っている。また、前述のごとく毎年10月には、教職員・学生が一斉参加する全学的な地震防災訓練を実施するとともに、適宜、防災講演会や救急救命講習会などが開催されている。なお、この地震防災訓練では、毎年テーマを設定し訓練の中で説明会等を実施している。例えば、2007年度は、「名古屋大学防災無線運用要項」に基づく、部局担当者に対する防災無線の取り扱いについての訓練を行っている。さらに、大規模災害等が発生した場合、携帯電話により学生など学内構成員から安否情報を収集するため、「名古屋大学安否情報確認システム」が構築され試験運用を開始している。

一方、建物内の什器・機材の転倒・落下防止、あ

るいは実験装置・器具類の固定・破損防止や薬品類の漏洩防止、消火器の設置など、建物やキャンパス内の安全管理に関しては、「労働安全衛生法」に関わるキャンパス内の安全衛生管理の一環として「名古屋大学安全衛生管理規程」が制定されており、キャンパス全体（事業場）及び各部局に安全衛生管理者等を設置するとともに、衛生管理者を指定し法令で

定める作業場の巡視を実施している。各部局等では、その巡視を受けるとともに、各々の部局に応じた必要な自主点検項目を定め、建物内の安全衛生のチェックを行い安全確認に努めている（図4。なお、4（2）オで述べた図書館の巡視・自主点検は、全学の安全衛生管理の一環として行われるものである）。

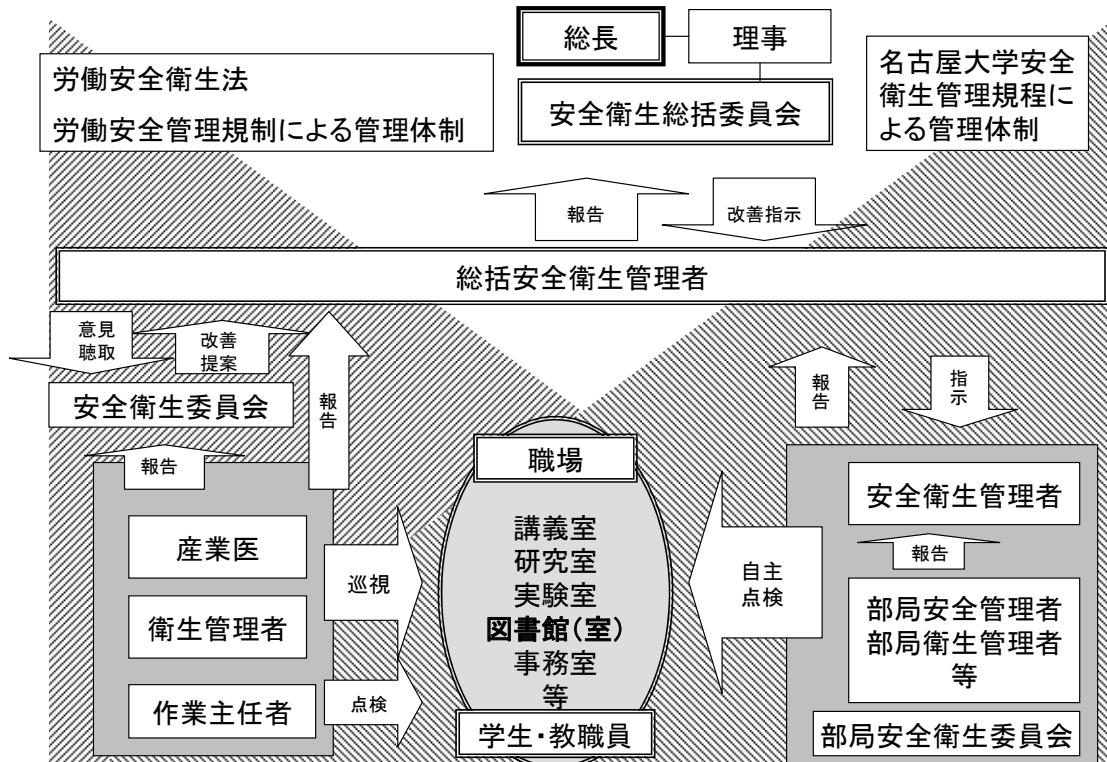


図4 名古屋大学における安全衛生管理体制の概要

6. おわりに

名古屋大学附属図書館及び名古屋大学における危機管理体制とその実践の一端について述べた。

リスクマネジメントは、前述のごとく、リスクが発生してからに対処ばかりでなく、そのリスクを回避したり、リスクが発生した場合に備えた予防や訓練などの2つの側面がある。したがって、あらかじめリスクをできるだけ回避するような対策を立てておくことが肝要である。しかし、それでもやはり“危機”は突然やってくる。そして、全く予期していない不測の事態が突然発生すれば、パニック状態に陥りがちである。したがって、“いざ”という時に何ができるか、またどう対処するか、迅速な判断と行動ができるように常日頃から訓練しておくことも重要である。

こうした観点から、本学での実践を踏まえ、大学図書館のリスクマネジメントの課題として、とりわけ以下の3点を挙げておくことにしたい。

1) 新たなリスクへの対応

社会環境や図書館のサービス・あり方の変化により、大学図書館のリスクマネジメント自体も変化し、対象そのものが拡大している。例えば、一般市民への図書館の開放により、従来とは異なる利用者が増大し、いわば大学図書館の“社会化”現象が起っている。こうしたことから、高齢な学外利用者の病気をはじめ、挙動不審、犯罪行為（放火、盗難、猥褻行為）や精神障害者による傷害などが発生する可能性は従来よりはるかに高まっており、想定される様々なケースについて、冷静で確かな判断ができるよう、職員の“危機管理能力”を涵養しておくことが必要である。

2) 危機管理マニュアル及び事例集

不測の事態やトラブル等が発生した場合、どのように行動すべきか、その指針となる危機管理マニュアルを作成し、随時更新していくことが必要であるが、それとともに、発生したリスクについ

て具体的な対応事例を記録し、常に参照できるように危機管理マニュアルに反映させていくことも有用である。一方、危機管理マニュアルの職員への周知徹底、とりわけ業務委託等で運用される時間外開館や休日開館等の担当者への周知徹底も重要である。

3) 利用者を含めた訓練等

図書館のリスクマネジメントの特徴は、常に変化する多数の利用者を抱えていることである。本学の地震災害訓練では、現在のところ、図書館の高層階からの救助袋による脱出訓練を、職員とともに希望する利用者も体験しているが、特に巨大地震が発生した場合、何千人もの利用者に対して、職員が冷静な判断をして、利用者にパニックを起こさず安全を確保しながらの避難・誘導が実際に可能か不安である。したがって、想定した地震等に対して、より多くの利用者が参加する形での具体的な訓練も検討する必要がある。また、外国人留学生の増大に伴い、例えば、災害発生時など外国人利用者に対する案内や誘導などの検討も必要である。

大学図書館の運営にとって、リスクマネジメントは今後ますます重要になっていくと思われる。しかし、リスクマネジメントを具体化するにあたっては、大学図書館はあくまでサービス機関であり、リスクマネジメントは、単に利用者の規制や管理を強化することではなく、利用者に対して、できるだけリスクを回避し、安全を確保し、快適なサービスや環境を提供するために行われるものであることを忘れてはならない。

注

- 1) 小林昌樹. 図書館の危機管理総論：リスクの全体像とさまざまなアプローチ. 現代の図書館. Vol. 40, no. 2, 2002, p. 60, 62.
米国にはすでに40年をこえる歴史があり、日本では資料紛失、災害対策、利用者の問題行動(迷惑行為)が議論されてきた。
- 2) 宮林正恭. “2 危機管理の概念と危機管理学”. 危機管理：リスクマネジメント・クライシスマネジメント. 東京, 丸善, 2005, p. 13. (ISBN 4-621-07567-5)
「危機管理」が『広辞苑』に収録されたのは1991年で、『現代用語の基礎知識』では、1975年に外交分野で、81年に経営分野で、85年に行政分野で取り上げられている。
- 3) 国立大学図書館協議会防災と災害時緊急対策調査研究班. “防災と災害時緊急対策調査研究班：調査報告 平成8年3月”. (オンライン), 入手先
<http://wwwsoc.nii.ac.jp/janul/j/publications/reports/56/56_00.html>, (参照 2007-9-30).
- 4) 前掲2) 宮林正恭. p. 13
- 日本語の危機管理では、crisis managementに加えて危機と管理の一般概念をもとに意味が拡張され、risk managementもまた危機管理と訳され、同義語として使われることが多い。
- 5) 建築物における衛生的環境の確保に関する法律施行規則. 昭和46年1月21日厚生省令第二号. (オンライン), 入手先
<<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S46/S46F03601000002.html>>, (参照 2007-9-30).
この施行規則は、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」(昭和45年法律第二十号)並びに「建築物における衛生的環境の確保に関する法律施行令」(昭和45年政令第三百四号)の規定に基づき定められたものである。
なお、厚生労働省から各都道府県などへの通知「建築物におけるねずみ、こん虫等の防除における安全管理について」(平成13年)では、ねずみ、こん虫等の防除作業の実施後に、建築物の利用者が咳、発熱等の症状を訴えた事例の報告があったため、こん虫等の発生及び侵入の防止並びに駆除は、殺そ殺虫剤の使用を必須の前提としたものではなく、ねずみ、こん虫等の生息、活動状況、建築物の構造、建築物の利用者又は利用者への影響等を総合的に検討した上で、適切な方法により実施すること、としている。
- 6) 豊岡文英. 水の事故と書籍の冷凍乾燥法について：東京国立文化財研究所の増田勝彦氏に聞く. 館燈. no. 96, 1989, p. 856-857.
- 7) 近藤紀男. 冠水した図書館の修復. 館燈, no. 96, 1989, p. 857-859
- 8) 中沢孝之. 「危機事例報告集」のを中心. みんなの図書館. no. 344, 2005, p. 34-41, (特集：[図書館問題研究会] 第52回全国大会分科会セレクション：現代図書館最前線)
- 9) 鎌水三千男, 中沢孝之, 津森康之介. 図書館が危ない！運営編. 東京, エルアイユー, 2005, 237p. (ISBN 4-901-98305-9)
- 10) 名古屋大学総合保健体育科学センター規程第4条. (オンライン), 入手先
<<http://www.nagoya-u.ac.jp/kisoku/document/frame/fr00002108.htm>>, (参照 2007-09-30)
- 11) 名古屋大学災害対策室. (オンライン), 入手先
<<http://anshin.seis.nagoya-u.ac.jp/taisaku/>>, (参照 2007-9-30).
- 12) 名古屋大学災害対策室. 学生のための名古屋大学地震防災ガイド. (オンライン), 入手先
<<http://anshin.seis.nagoya-u.ac.jp/taisaku/documents/index.html>>, (参照 2007-9-30).
日本語版と英語版があり、毎年改訂されている。
<受理 2007.10.2 がもう ひでひろ 名古屋大学附属図書館情報管理課課長補佐、なかい えりこ 同情報サービス課長、まきむら まさし 同情報管理課長>

GAMOH, Hidehiro NAKAI, Eriko
MAKIMURA, Masashi

Risk management in university libraries : the
system and practice of risk management in
Nagoya University Library