

3 安全適正管理の計画

(2) 日常的な秩序維持と危機管理の体制

治安・防災・救命救護・安全衛生(新型コロナウイルス等感染症対策)等について、日常的な予防対応と災害時の対策について具体的に述べてください。

■ 防犯・安全管理に対する基本的な考え方

公立図書館は、一般に広く開かれ誰でも入館できる施設です。その特性を全従事者が自覚し、利用者が安心して図書館を利用いただけるように防犯・危機管理に対する安全管理を徹底します。「事故はいつでも誰にでも起こりうる」という意識を常に持ち、安全確保を怠らないように業務に邁進します。次に具体的に実施している内容をあげます。

● カウンターでの挨拶励行

挨拶は基本的なコミュニケーションの手段であり、従事者は挨拶を励行し顧客満足を高めます。本質的には利用者が満足いただけるサービスとして実施するのですが、一方で、カウンター前を通ると挨拶されることから、「自己認識されている」と印象を与える挨拶は、防犯効果も期待できると考えて励行します。

● ポスター掲示や館内放送による利用者へのマナー啓発

多くのトラブルや犯罪行為を未然に防ぐには「相互監視、相互注意（利用者同士による注視）」が効果的であると考えます。利用者同士の意識が健全に高まり、利用マナーが高まれば、誰もが安心して利用できる図書館となります。館内の目に留まりやすい箇所に、マナー啓発のポスターを掲示することによって、自然にモラル意識が高まる効果を期待できます。

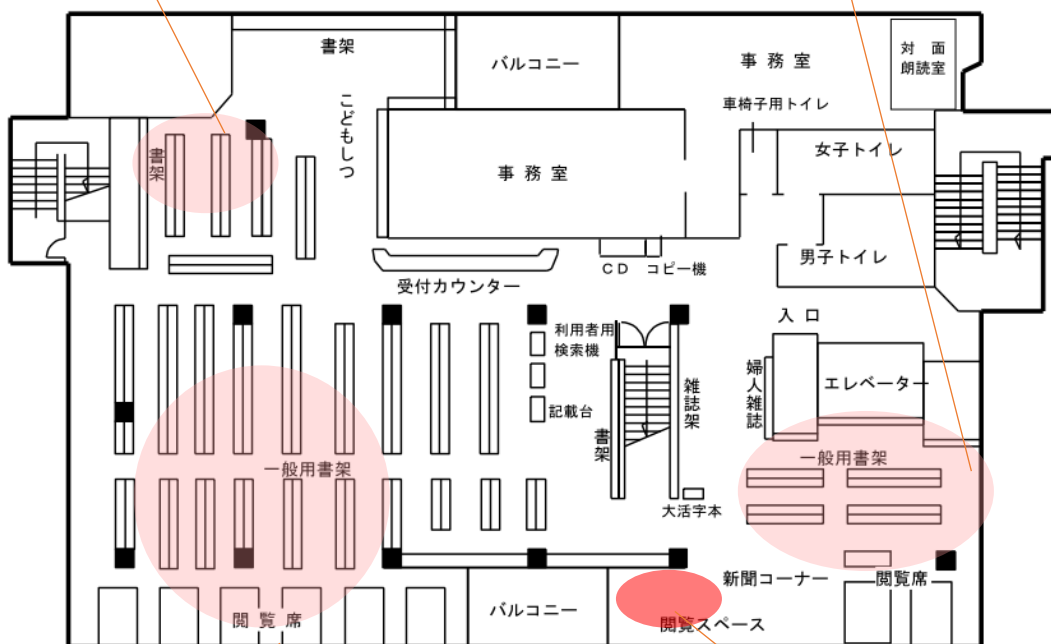


マナー啓発ポスター

● 「危険箇所」「配慮が必要な箇所」の重点巡回

館内ではカウンターから見通せる範囲は限られています。カウンター業務以外にも、配架・書架整理の際に館内の異変や不審な点の有無に注意を払います。また、個室やトイレ等危険と考えられる場所や施設構造上配慮が必要な死角になりやすい箇所を洗い出し、定期的に巡回を行います。また、必要な箇所に、安心して利用できる環境を維持します。また、必要な箇所にカーブミラーを設置して見通しを良くします。

3 安全適正管理の計画



・烏山図書館 巡回時要注意ゾーン(カウンターより死角になりやすいゾーン)



3 安全適正管理の計画

■災害時等の事業継続（感染症対策を含む）

公立図書館は、一般に広く開かれ誰でも入館できる施設です。その特性を全図書館職員が自覚し、利用者が安心・安全に図書館をご利用いただけるように防犯・危機管理に対する安全管理を徹底します。

「事故や災害はいつでも誰にでも起こりうる」という意識を常に持ち、利用者の安全確保を怠らないように業務に邁進するとともに、安全・安心に対する対策を最大の配慮を傾けるべき分野と認識し取り組みます。

■A 災害などの緊急的な対応に伴う訓練等の計画

いつ発生するか予想ができない事故や災害などの緊急時を想定して危機管理マニュアルを作成、研修等で徹底します。災害・避難訓練等の実施も含めて緊急時に備えます。

また、『世田谷区地域防災計画』に基づき、人命救助・災害時要援護者対応・避難所運営の協力など、各館の特性に応じた連携体制の構築を目指します。

● 想定されるリスク予防への活動

全職員に危機管理マニュアルを周知徹底します。先般の東日本大震災で、訓練の実施が危機回避に高い効果があった事例を念頭に、常日頃から啓発・意識づけを行います。複合施設である烏山図書館においては、施設管理者と密接に連携しながら、防災訓練を実施し非常時に備えます。

● 災害時等の利用者の安全確保に向けた取り組み

災害、洪水、火災等の緊急時に備え、利用者および職員の安全確保を円滑に行う体制を築きます。平常時より、『区民行動マニュアル』の概要や最寄りの広域避難場所や避難所への安全なルート、『世田谷区洪水・内水氾濫ハザードマップ』を全職員に理解させ、利用者および職員の安全確保をスムーズに行える体制を確立し緊急時に備えます。烏山区民センターは、水害時避難所（第2次）に指定されており、避難所が開設された際は、協力体制を整えます。

● 利用者の避難誘導

災害が発生した場合は、各館の責任者クラスが速やかに救急・消防・警察へ通報を行うとともに、教育委員会および貴区関係部署にも迅速に連絡を取り、被害状況等を報告します。特に烏山図書館は複合施設の4階に位置するため、利用者の迅速な避難誘導には綿密な計画と訓練の実施が不可欠です。

各フロアの死角や個室・トイレ等は職員が速やかに巡回し、利用者の安全な誘導に努めます。

3 安全適正管理の計画

● 施設の保護・復旧

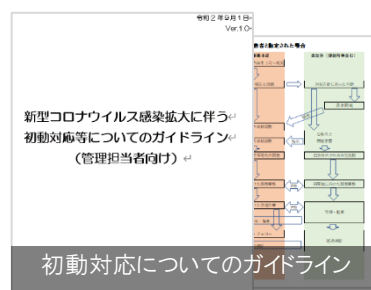
事件・事故・災害等が発生した際には、利用者の安全を確保した後に、責任者クラスが施設の状況確認を行います。震災時のエレベーター等危険箇所への利用者の立ち入りを安全が確保できるまで禁止するなど、二次被害の防止にも努めます。被害状況の確認後、速やかな復旧作業を行います。

● 負傷者への対応

負傷者が発生した際には、危機管理マニュアルに基づいて速やかに対応します。館長および管理担当者に報告するとともに重大な事案は速やかに教育委員会へ報告します。

■B 感染症への対応と対策

今般発生した新型コロナウイルスの感染拡大は、臨時休館に発展するなど図書館運営にも大きな影響を与えました。日本図書館協会が作成した「図書館における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」を準拠した感染症対策を施し、利用者に安全に安心して図書館を利用していただくために、また従事者が安心して働く場所になるために、感染症対策を全従事者に徹底します。具体策、その他感染症への対応については、別紙添付をご覧ください。



■C 大規模災害や感染症の流行に備えた緊急時の連絡体制等の対策について

事故・災害・感染症の流行といった管理上の不具合や問題が発生した際には、館長・責任者が速やかに貴区へ報告します。トラブル発生時に速やかに対応できるよう、関係機関を含めた緊急連絡先一覧と緊急連絡網を整備します。

原則、館長・責任者が中心となって緊急時対応および各方面への連絡・報告を行うとともに、図書館事業本部の管理担当者が図書館に急行し、事業本部とも連携を取りながら、迅速に支援を行える体制を維持します。また、台風による公共交通機関の運休など就業困難な事態が想定された場合、緊急連絡網を用いた館長・責任者の指示に従い事業継続策と状況改善策を迅速に講じます。欠勤者が生じた場合の対応は、欠勤者が生じた場合は、他の従事者へ調整を行い、必要人員を確保します。具体的事例については、別紙添付をご覧ください。