

質疑応答書

科目名：図書館の危機管理

講師名：千 錫烈

質問

講義要綱99ページの「図書館利用の権利」について、市町村立の図書館では市町村内に居住・通勤・通学している人だけに図書館利用カードを交付しているが、館内での閲覧は市外の人でも自由に行える。このことについて法令等で言及されているのか。それとも各自治体の判断で決めることが可能なのか。

回答

図書館法では閲覧および貸出などの利用登録の条件については触れられていません。(ただ、図書館法第17条では「公立図書館は、入館料その他図書館資料の利用に対するいかなる対価をも徴収してはならない。」と規定しており、図書館の利用は無料であることは法的な根拠があります。)

なので、貸出などの利用登録の条件については、各自治体の「図書館条例」や「図書館施行規則」によって、市内在住・在勤のみとするか、近隣の自治体も含めるか、特に制限しない(どこに居住していても利用登録できる)を規定することになります。多くの自治体では「図書館施行規則」の中で『登録手続』等の条項で利用登録者の範囲を規定しています。

閲覧についてですが、利用登録をしないと閲覧できないという市町村立図書館は寡聞にして聞いたことがありません。そもそも公共図書館の理念は、全ての人々に開かれている施設という前提がありますし、地方自治法に規定される公の施設でもあります。貴重書などの閲覧など特別な場合を除いて、特定の利用者だけに閲覧の制限をするのは公共図書館の趣旨に合わないと考えています。もし、在住・在勤の市民しか閲覧できないとする場合には、説明責任が求められると思います。

質疑応答書

科目名：図書館の危機管理

講師名：千 錫烈

質問

利用規則は「はっきり分かりやすい」ことが大切かと思いますが、近年増えている発達障害や視覚優位などのある来館者には、やって良いのか悪いのかをはっきり伝える文面が望ましいと思う。(ルールを伝えることが効果的な場合が多いので)

「食事を済ませてご来館ください」では館内で食事をして良いのか悪いのか分からないと思う。食事をしないと来館できないと思う人もいる可能性がある。文章ではなく絵などの方が分かりやすいかもしれないが、どうだろうか。(口頭での説明は柔らかくする必要があると思うが)

回答

全ての利用者に一律に対応するのではなく、個々の利用者の事情に合わせて対処法を変えることは良いことです。一般の利用者に対しては「食事を済ませてご来館ください」で対応し、『(口頭での説明は柔らかくする必要があると思うが)』と配慮もなさっているので、発達障害などで婉曲な表現が理解されにくい場合はしっかり直接的に話すことは適切ですし、視覚優位の場合はピクトグラム(絵文字)などで対応することも良い方法だと考えます。

質疑応答書

科目名：図書館の危機管理

講師名：千 錫烈

質問

クレーム対応は年々増え対応に苦慮しているところで、自治体内部でも様々な対応研修を行っている。県警・弁護士会による「行政対象暴力」への対応研修もその一つである。対応の基本は概ね講師が話した通りだが、これまでの研修と決定的に異なる点は「責任者を出せ」と言われても「出さない」という点である。最終責任者（館長）には決定権があり、その場で結論を求められあげ足を取られると益々混乱するし、一度対応したら次回からは必ず最初から館長対応となる。このため、マニュアルでは「複数対応、責任者は出さずにこの件の担当は自分であり、責任を持って話を聞いて上司に報告する」と組織的対応することになっている。講師の話ではいきなり「館長対応を」というように理解したが、クレーム対応が複雑な今、図書館でも同じ対応をすべきと考えるが、どうだろうか。

回答

>講師の話ではいきなり「館長対応を」というように理解したが

説明が不十分で申し訳ありません。クレームや怒った利用者が来た場合に、いきなり館長が出て対応するというわけではなく、クレームを受けた担当者自身で判断できない場合や対応に苦慮した場合（「責任を持って話を聞いて上司に報告する」といっても利用者がどうしても納得しない場合）や同僚を呼んで対応しても解決しない場合には、最終責任者で権限もある館長が対応せざるをえないと考えます。もちろん、ご指摘のあるように、一度館長を呼んでしまうと、次回以降、館長対応になるリスクはあります。しかし、例えば分館で数人しか職員がいない図書館で、館長が頑なに利用者対応を一切しないで部下に任せるといったのも、いかがなものかと考えます。クレームの対応をする職員はストレスをたくさん受けます。そうした職員のストレスを和らげるといったメンタルヘルスの管理も管理職の職務の一つであり、目の前で困惑している部下を放置したままというのは組織的な対応ではないと考えます。一方で県立図書館レベルの大きな図書館であれば、係長・課長など階層ごとに複数の担当者がいますので、例えば閲覧サービス部門の責任者までの対応として館長は基本的には自ら対応しないということもあろうかと思えます。また警備員が常駐している図書館ですとまた対応が異なってくると思います。県立図書館の館長でも、1日1時間は館内を巡回して利用者の様子を気に掛ける館長や、毎日1時間カウンターに立って利用者サービスする館長もいます。利用者とは直接、接することも館長の役目の一つだと思います。

もちろん、各館によって組織体制や人員体制も異なりますので、それぞれの事情に合わせて、館長が最終的に利用者の対応をするのかしないのかを判断していけばよいと思います。

質疑応答書

科目名：図書館の危機管理

講師名：千 錫烈

質問

自館は高校の定期テストの時期に高校生が殺到する。開館時刻の15分前に整理券を配って閲覧席の制限をしている。また、年度の前期はマナーが悪く対応に苦慮している。高校側にもマナー指導をお願いしているが、教員もよそのような感覚でいるようだ。このようなケースは全国的なのではないかと思うが、何か手立てはないものか。

回答

中高生の自習室としての図書館の利用については、昔から問題になっているトピックスです。中高生は持込み学習ですので、本来の図書館資料を利用した調査・研究・学習ではないので、30年ほど前はこうした中高生は利用させないという図書館も多かったです。しかし、近年では中高生の持込み学習を全面的に禁止する図書館は少ないと思います。

近年の新設の図書館では自習に対応できるように、図書館の内部または隣接した場所に自習スペースや飲食スペースを設ける図書館も増えてきています。

会議室や視聴覚ホールなどの空きがあれば、会議室を自習室として開放する図書館もあります。(その代わりに、管理の手間が増えます)。またなかなか実現性は難しいとは思いますが書架を減らして閲覧席を増やすということも考えられます。

自習室に使える部屋もなく、閲覧席の拡充も難しく、かつ一般利用者の閲覧が大きく妨げられる場合には、時間制限を設けたり(例えばキャレルデスクは1時間以内など)、持込み学習禁止の制限をかけるのもやむを得ないと思います。

ただ、中高生を締め出しても彼らは行き場を失くしてしまうので、近隣で持込み学習が可能な場所があれば、案内をして促すことができればより良いと考えます。