

令和 2 年度新任図書館長研修
質 疑 応 答 書

科目名：図書館の危機管理

講師名：千 錫烈

質 問

＜質問＞

住所不定（いわゆるホームレスの方）の高齢男性が、他の利用者への威嚇行為や職員への暴力行為があったため警察の介入を求め、入館禁止の申し渡しをした事例がありました。

リスクマネジメントとして仕方がなかったと考えていますが、迷いもあります。

この男性が、その後、梅雨時の大雨が続いた時に、館内にいることが確認されました。スタッフからは「すぐに退館を促すか否か」相談がありましたが、「過去に入館禁止にしたことに基づいて直ちに退館を求めることが、却ってトラブルになる」と考え「迷惑行為がないなら様子見をしましょう」と言いました。スタッフは不安とストレスがあったと思いますが、理解してくれ、男性は静かに、いつの間にか居なくなりました。映画『パブリック』図書館の奇跡でも描かれたように、「公共図書館」のあり方をどのように考えるべきか、この事例について、コメントをいただければ幸いです。

＜感想・・・「研修事務局：この部分回答がありましても、掲載いたしません。」＞

＊リスクマネジメントの事例で、COVID-19 対策下の県立長野図書館の紹介をしていただき、ありがとうございました。とても悩ましいです。

回 答

まず入館禁止措置ですが、質問内容をみれば妥当な判断だと思います。

入館禁止措置中の大雨の日に来館した際の対応ですが、迷惑行為をしていないことや大雨のため、行き場所がないという状況を考えれば、追い出さずに見守った対応は良かったと思います。研修の冒頭でも述べたように、人々は図書館利用の権利を持っています。迷惑行為がなければできる限り包摂するのが社会教育施設としての図書館の役割だと思います。

今年の豪雨で住民票がないホームレスの人が避難所に入れなかったという事例が報道されていましたが、避難所に入れないことは、本人の生命の危険に晒すことになりかねません。

繰り返しになりますが、大雨という状況であれば迷惑行為を行わなければ見守るという対応は良い対応だと思います。

令和 2 年度新任図書館長研修
質 疑 応 答 書

科目名：図書館の危機管理

講師名：千 錫烈

質 問

新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、館内利用者はマスクの着用を館内提示にてお願いしているが、マスクを着用せず、長時間利用、知人同士の会話があり、他の利用者から苦情がきてしまい、職員が対応に苦慮している。館としてどのような対応を考えればよいか、教えてほしい。

回 答

規則があいまいだと運用に支障がでてきて、職員が対応に困ってしまいます。
きちんとしたルール作りが必要だと思います。

マスク着用は「義務」なのか、「お願い」なのかをきちんと決めた方が良いと思います。
義務であれば強制力が働きますが、その一方で説明責任も問われます。
逆に「お願い」であればマスク着用を拒否する利用者もいると思います。

館内での会話ですが、段階的に対応することが望ましいです。
何度か注意しても止めない場合には、「これ以上、会話を繰り返すと退館していただきます」と警告し、それでも従わない場合は退館させる形ですが、これも前提となる規則がしっかりしていないと人権侵害にもなりかねません。
そもそも、国立感染症研究所の「濃厚接触者」の定義では、「1メートル以内かつ15分以上の接触」と定められています。
他の利用者からの苦情をそのまま受け入れて、当該利用者に直ぐに注意する前に、濃厚接触に該当するかどうかといった前提確認が必要です。

図書館での濃厚接触については、日本図書館協会の「図書館の自由委員会」が『こんなとき、どうする？ COVID-19 に向き合う』ということでガイドラインを示しています。

<http://www.jla.or.jp/committees/jiyu///tabid/854/Default.aspx#top>

参考にしてみてください。

令和 2 年度新任図書館長研修
質 疑 応 答 書

科目名：図書館の危機管理

講師名：千 錫烈

質 問

図書館の令状主義に関する質問です。

図書館では、裁判官が発付する令状がなければ利用者情報の提供はしませんが、例えば、利用者から職員への暴力行為があり、それに対して警察へ通報した場合、警察官からの事情聴取に対して、当該利用者の氏名や住所等の情報を伝えてもいいのでしょうか、ご教示ください。

（図書館としては、備品の損傷などの被害、職員はケガ等の被害を被ったと想定。図書館及び職員が被害者）

回 答

令状については図書館が当事者でない場合の捜査の際に必要なものです。

今回の場合は図書館側が直接的に被害者であれば、加害者の情報を提供しないと警察も動くことはできませんので、情報提供しても良いと思います。

ただ、例えば、資料盗難でどの利用者が盗難をしたかわからないにも関わらず、登録者全員の情報を警察に提供するといったことは個人情報の安易な提供になってしまいますので、加害者が完全に特定されている場合のみ情報提供をするといった対応が適切です。