

研修科目名： 図書館の危機管理

講師名： 千 錫烈 講師

---

【Q1】

コロナ禍にあって、館内利用者にマスクを正しくつけてもらう様告知をしています。季節もあり、鼻だしや顎マスクの利用者が散見されます。公共施設であるため、それを理由に退去を求めることはできないと考えていますが、一方でその様子を見ている他の利用者で恐慌に陥る方がいますので、適切にマスクを付けていただけるようお願いしているのですが

- 1 お願いを聞いていただけない場合には退去を命じることができるのでしょうか
- 2 マスクをしていない利用者の方で、してほしいのならマスクを提供しろと言う方がいます。こちらで費用を負担してもマスクをさせるべきなのか、退去を求めるべきなのか苦慮しています。

【A1】

1 についてですが、マスク着用が必須である根拠（例えば教育委員会からの通達等）があれば、それに基づいて、何度かお願いをして、それでも拒否された場合には、「図書館規則」等に「職員の指示に従わない者に対しては、退館を命じることができる。」といった文言があると思いますので、それを根拠に退去させることは可能だと考えます。ただし、講義の中でも話しましたが「公の施設」の利用拒否にあった場合には、利用者は異議申し立てができますので、そうしたことも念頭に置いてください。

2 についてですが、現在は不織布マスクは十円～数十円と安価で手に入りますので、マスク着用を促すためにマスクを着用していない利用者に 1 枚提供することは良いことだと思います。（もちろん、1 人で何回も大量に利用されることが無いように注意は必要ですが）入口に手指消毒のアルコールを設置するのと同じような感覚で感染予防にマスクを忘れた利用者に提供すれば良いと思います。

---

【Q2】

WEB レファレンスに質問を投げてくる利用者で、「自分はそちらの図書館にレファレンスを依頼するつもりはない。黙って国会図書館のレファレンスに投げるように」と主張される方がおり、WEB レファレンス機能の利用自体はかなりの量だが、レファレンスを貰うたびに質問内容とは関係のない言いがかりの様なものが併記されている（庁内でもいろいろな部署で問題を起こしている。）。この状態でもレファレンスの利用は制限できないと考えているのですが

- 1 その考え方は妥当でしょうか
- 2 職員のモチベーションの低下も著しく、どこかで対応をやめたいのですが、どのような方法がありますか

【A 2】

レファレンスサービスですが、例えば自館の参考事務要領などで「甚だしく労力若しくは時間を要する調査又は多量の資料を必要とする事項の依頼は断ることができる。」といった文言の規定があれば、それに基づいて依頼を断ることは可能だと思いますが、当該利用者が上記に当てはまるかどうかは微妙です。

ただ、職員に対して高圧的・威圧的な態度や行動をしている点については、改善をお願いしても変わらない場合には、自館の図書館条例や図書館規則で「入館の禁止等の項目」で例えば「図書館の管理運営上支障があると認められる者は図書館の入館を禁止し、又は退館を求めることができる。」と明記されていれば、それに基づいて拒否できると思います。

ただし、講義の中でも話しましたが「公の施設」の利用拒否にあった場合には、利用者は異議申し立てができますので、そうしたことも念頭に置いてください。

---

【Q 3】

6. 問題行動への対応について

お尋ねします。書籍の未返却者が多く、その対応方法について教えて下さい。当市では、講演資料のように返却の督促、貸出停止措置などは条例、規則に定めています。このような対応を行っても、返却に結びつかないケースがあります。今後、転出者を除き、出来る限り、訪問し、借りたことの確認（借りた覚えがないと主張する場合が有）、紛失していないかの確認（紛失の場合、紛失届を出させ、弁償をしてもらう。）、返却していないことの確認（ポストなどに返却したはずと主張する場合が有り。）を行うべきかと考えています。関連書籍（日本図書館協会出版の鎌水三千男著、「図書館と法」（2018年改訂版））では、民事訴訟法の少額訴訟は馴染まず、刑事告訴の可能性についても検討し、内容証明郵便を送り、注意喚起を行うよう記載されていました。現在の法では抜本的な対応が困難であると感じています。市民の大切な財産である書籍を返却し、自己所有しようとする事は許しがたい行為です。抑止するためにも、きちんと手続きを踏み、100%は難しいかもしれませんが、出来る限り返却に応じていただきたいと思いますと考えていますが、先生のアドバイスをいただければ幸いです。

【A 3】

条例等に沿って、未返却の場合には貸出停止措置や督促も行っているが、訪問して督促などのもっと踏み込んだ行動を行うかどうかですが、講義の中でお話しましたが、リスクとコストの勘案が必要です。確かに市民の財産ではありますが、職員が図書館内での業務を離れて個々の家を訪問する労力に見合うのでしょうか？留守の場合は空振りですし、会えた場合でも逆上されて暴力の危険に晒される可能性もありますし、担当する職員の士気も上がらないと思います。メールやはがきや電話で数回督促をしても反応がなければ貸出停止措置を続けるだけの対応で私は良いと考えます。（もちろんベストな対応ではありませんが、できる範囲で考えるとこうした対応までかなと思います）

もちろん、最初から悪意を持って貴重書や高価な図書、貸出上限冊数と同じ冊数の図書を未

返却の場合は、毅然と対応した必要だと思います。

私の個人的な意見ですが、鑑水先生の図書のように利用者を犯罪者のように見なして圧力をかけるのは、社会教育施設の図書館の性格からして、私は馴染まないと考えます。

メールやはがきや電話で数回督促で返却されない場合には、紛失本や汚破損本と同様の資料の処理で対応しないのではと考えます。