

質問番号：①

質疑応答書

科目名：図書館の危機管理

講師名：千 錫烈

質問

迷惑行為ではないが、耳の遠い高齢者との会話・レファレンスで大きな声が響く場合、他の利用者への影響、プライバシーの問題もあり、対応に苦慮します。参考になる対応策があれば、ご教示ください。

回答

カウンターでの対応で、他の利用者に音量等で迷惑がかかりそうな場合は、必要に応じて、筆談や事務室で対応するなどの方法が考えられます。

質疑応答書

科目名：図書館の危機管理

講師名：千 錫烈

質問

ホームレス風の利用者の体臭で利用禁止は難しいのですが、他の利用者からの「何とかしろ」「タクシーは乗車拒否ができるのに、なぜ図書館はしないのか？」等々の苦情があり、対応に苦慮しております。“迷惑行為かどうかの判断の基準、一律の基準を自館で決めておいた方がよい”と講義の中で先生は述べられておりましたが、具体的に、この臭いの問題では、どのように対処したらベターでしょうか？どうぞよろしくお願いいたします。

回答

臭いについては、客観的な指標が作りづらく、アメリカの図書館では「悪臭」という理由だけでの退館命令は違法という判決も出ています。人権侵害に関わる問題なので配慮が必要です。

講義の中でお話しましたが、「公の施設」であり、正当な理由がない限りは、即座に退館させるということは慎重でなければなりません。

ただし、臭い以外に衣服の汚れが著しい、頭髪などが特に不衛生と思われ、明らかに他の利用者の妨げになる場合には、退館命令もやむを得ないと考えます。しかしながら、福祉関係部署への連絡・連携など、単に退去させるだけでなく、根本的な解決につながるようにしてほしいと思います。

質疑応答書

科目名：図書館の危機管理

講師名：千 錫烈

質問

- ① 当館では、禁止事項を利用案内や館内掲示では明示しているものの、きちんとした利用規則としては制定していません。制定する際には、事務手続き的にどのレベルで制定すべきでしょうか？（条例では、改正等が簡単でない？ 事務要領レベルでは実効性が弱くなる？）
- ② 最近、CDの試聴の際に「氏名」「利用券番号」「資料番号」等、利用申込書の記入を求めた際に、「そのようなルールは条例等で規定されているのでなければ、従うことができない」と激しいクレームとなりました。その記入を求めることの妥当性は再検討する予定ですが、果たしてどこまでのレベルで明文化のルールを作成すべきでしょうか？

回答

- ①利用規則ですが、条例ですと議会の審議が必要なので現実的ではありません。現実的には教育委員会の規則として図書館利用規則を設けることになります。
- ②妥当性の再検討はぜひ、してほしいと思います。
利用者の利便性と資料盗難などのリスクとの比較で合理的・効率的な手続きにしてほしいと思います。
図書館利用規則などでは細かい規定までは書けませんので、例えば、利用規則では「個人が図書館の資料を利用しようとするときは、個人の身元を確認できる書類そや図書館カードの提示を求めることがある。」といった一般的なレベルまでとして、CD視聴といった具体的な事例の手続きについては、事務要領に記載すればよいと思います。

質疑応答書

科目名：図書館の危機管理

講師名：千 錫烈

質問

2点あります

1. テキスト p84 二本松市立図書館の事件について不起訴となったことがわかる資料があれば、資料名をお願いします。
2. 犯罪行為に対してすみやかに警察に通報することは、当然です。

迷惑行為に対する警察への通報について（威嚇行為）例えば、①利用者自身の恣意的（自分の都合）な要求をことわると、大声で怒鳴るなど迷惑行為をくりかえす行為。②迷惑行為、怒鳴る、机をたたくなどの威嚇行為をする。

これらの状況で警察への通報について！

回答

1 ですが、読売新聞のデータベース「ヨミダス歴史館」に該当の新聞記事が検索できます。

2 ですが、注意をしても、何度も繰り返す場合には

刑法 95 条 公務執行妨害及び職務強要 刑法 234 条 威力業務妨害 に該当する可能性がありますので、警察への通報も正当性があると思います。

また、一般的な図書館条例や利用規則などでは、「図書館長が管理上支障があると認める者は入館することができない」等の文言があるとおもいますので、これを根拠として退館を促すこともできると思います。従わない場合には刑法 130 条 住居侵入 に該当しますので、通報ということも考えられます。