

◆講義⑤〔図書館の危機管理〕への質問◆（講師：千 錫烈）

質問1

館内で迷惑行為を伴う利用者について、福祉部門との連携にあたり留意すべき点について、ご教示ください。

- ①館内で独語や奇声を発する方等について、障害手帳所持の有無や、今後の対応にあたり気をつけるべき点を確認するために、図書館利用者状況の情報を活用し、福祉部門へ連絡してもよいかどうか。その際に留意すべき点となにか。
- ②同じく、ホームレス風の利用者について、氏名等を確認し、福祉部門へ連絡してもよいかどうか。その際に留意すべき点となにか。

回答

①についてですが、業務上必要な情報共有になりますので、福祉部門との連携に必要な利用者情報は提供しても問題がないと思います。一方で、例えば借りた図書のタイトルなどは利用者の思想信条にも関係するセンシティブな情報ですので、福祉部門にそうした情報までを提供する必要が本当にあるのかということもあります。必要最小限の情報のみを提供してください。

②についても、本人が福祉部門への連絡を望まない場合もあります。迷惑行為がなければ本人の意思を尊重すべきだと思います。逆に館内で迷惑行為を起こしていたり、傍目から見ても福祉部門への連絡や保護が必要な喫緊性の高い場合は声がけをしても良いと思います。また、福祉部門の方に図書館に来ていただいて、直接、ホームレス風の利用者に対応してもらうのも一つの方法だと思います。

質問2

延滞資料の督促などで利用者の自宅に訪問することは危機管理の面からは避けた方がよいのでしょうか？

回答

延滞資料の督促で自宅訪問をするかどうかは、各図書館の方針によると思います。勤務時間に図書館内の業務から離れて、利用者の自宅に督促に行くのは、職員さんの負担や時間の無駄が大きいかと思います（コストパフォーマンスが非常に低いです）。危機管理の面から考えれば2人以上の職員で出向くのが良いと思いますが、職員数が少ない図書館ではなかなか難しいと思います。

図書館の運営方針によりますが、例えば督促はメール→電話→ハガキまでの対応として、訪問は行わず、長期の延滞中の利用者は貸出ができないように利用規則を改正するなどの対応が考えられます。

質問3

図書館の危機管理対策や抑止力として、職員の男性比率の高さは関係してくるでしょうか。

回答

私の管見の限りですが、「女性職員には高圧的な態度だったが、男性職員が対応すると態度が豹変して大人しくなった」といった事例を研修会などで参加者から良く聞きます。

今回の講義では触れませんでした。が、「相手が弱い」と感じると人は強気になります。残念ながら女性職員だと怒鳴ったり高圧的な態度にでる利用者は存在しますので、男性比率の高さは抑止力や危機管理対策に関係すると思います。

質問4

居心地の良い図書館にしたいと思っていますが、マナーの悪い利用者もおり、管理（注意）と居心地の兼ね合いに苦慮しています。何かアイデアがありますか？

回答

ご質問のように管理と居心地の関係の調整は難しいと思いますが、講義の中でも述べましたが、図書館の方針として「どこまでの行動はOK」「どこからの行動は注意する」といった基準を設定するのが良いと思います。飲食や音などは、可能であればスペースを区切ってゾーニングで対応する方法も考えられます。

質問5

現在、図書返却の長期延滞者対策を検討しています。一人10冊が上限で1冊2週間までの貸し出しをします。長期延滞者は1冊を借りても全く返さない人であり、次の利用者がWEBで予約を入れもらってもなかなかお貸しすることができない状況です。

長期延滞者の対策として、貸し出し停止措置を講じる必要がありますが、延滞期間を6ヶ月くらいで設定しようかと思案中ですが、対策方法などご教示いただけますでしょうか。

回答

長期延滞者は貸出停止措置をするという対応は問題ないと思います。ただ、措置をするまえに、何らかの方法（文書が良いと思います）で督促と警告をした上で手順を踏んで措置を行うようにしてください。

質問6

コロナ対策として、窓がない事務所は、換気のため扉を開けて業務を行なっている。狭い図書室のため、館内から利用者が事務所に簡単に入れる、事務所内の声が利用者に聞こえるなどの不安がある。危機管理上取れる対策はあるか。衝立の設置などは、行なっている。

回答

詳細な図書館や事務室の状況が分からないので、なんとも言えない部分がありますが、利用者に聞かれては困るような話（個人情報などでしょうか？）をしなければならない場合は短

い時間でも扉を閉めて対応すれば良いと思います。衝立などをしているということなので、利用者が間違っず事務室に入る可能性も低いと思いますが、「ここからは事務室です。」といった掲示をしてはいかがでしょうか？

質問7

利用者に対する退去・入館拒否を求める場合に、最終的には個々の判断となることは了解するが、一般的な標準があればご教授願いたい。

回答

講義の中でも申し上げましたが、「他の利用者の利用可能性を阻害するか」「職員の通常業務に支障をきたすか」というのが判断基準です。どのラインが判断基準かというのは個々の図書館の事情によって異なるので、具体的な基準を挙げることは難しいのでご理解ください。ただ、入館拒否は「利用者の知る権利」の保障を侵害するものですし、講義でも述べましたが、不服申し立ても利用者はできますので、そうしたことも鑑みて慎重に判断をしてください。

質問8

2 図書館利用の権利の○法令上の権利で地方自治法第244条 2 普通地方公共団体は、正当な理由がない限り・・・と明記されていますが、「正当な理由」のとは具体的にどのようなもので、正当な理由で拒まれた事例等があれば教えてください。

回答

講義でも述べましたが、土岐市立図書館の場合は裁判では地方自治法第244条2を根拠として利用禁止措置をしています。講義の中では詳細には述べませんでしたが、様々な問題行動を継続して行っており入館禁止となりました。問題行動の内容については判例も参考にしてください。https://www.courts.go.jp/app/hanrei_jp/detail4?id=90965
これらの行為が問題とされ、「正当な理由」として利用禁止措置がとられています。

質問9

ご講演ありがとうございました。閉館、休館について、社会的経済活動を維持しつつ、運営している中で、職員がコロナに罹患者、館の運営ができなくなる事態も出てくると思いました。ある意味では危機管理の分野になるかと思いますが、このような図書館は現時点で、閉館等になった図書館がありますでしょうか。そして、また、2メートルの距離を取ればマスクを外してもいいということが国から言われていますが、現実、利用の多い図書館では無理であり、マスクの扱いでこのような文言が独り歩きしてしまい、現場は混乱しております。クレームも非常に多く対応に追われています。このような場合、どのような周知を市民へ向けて伝えていくのか困惑しています。また、厚労省と文科省の中での調整などは行われているのか疑問になりました。市民の最前線で市民サービスを行っている図書館員は正直、この

ような文言で振り回され、疲弊しているところもあるのではないかと思います。市民の考え方は尊重しつつ、いろいろな考え方の人が利用する、そして滞在する図書館で今後、どのように対応したらよいのか、そのあたりについて、先生のご見解をお聞きしたいと思いました。

回答

厚労省では屋外のマスクは原則不要、屋内でも会話がなく距離が保てればマスクは不要としていますが、実情は屋内でのマスク着用が必須となっている状況です。図書館として厚労省の方針に従うのか、それとも施設管理権に基づき館内の着用を原則必須とするのか、方針を決めなくてはなりません。また原則必須とする場合には、施設管理権・利用規則・教育委員会の方針など、何を根拠としているのかも説明責任が問われます。(マスク不要の場合には逆に「厚労省の指針に従っています」と説明ができると思います。)

質問 10

図書館の危機管理について質問させてください。先日、図書館の開館時間まで並んで待っていた男性利用者同士でトラブルになりました。一方の男性が大声でもう一方の男性に注意しておりましたが、当時、館長等は不在で図書館には女性職員しかおらず、職員だけで仲裁に入るには身の危険が感じられたため、警察に連絡して対応していただきました。大きな声を出していた利用者は警察の聴取を受けたのち退館しましたが、不服があったようで、教育委員会を来訪し、いきなり警察を呼んだプロセスの説明と不快な思いをさせたことに対する謝罪を求められています。この件で、職員が管理職の指示なく、また利用者に注意等することなく警察を呼んだというプロセスについて、身の危険を感じたものであり、利用者全体の安心安全を確保するためにはやむを得ないが適切な判断であったと思っておりますが、警察に通報する際の判断基準等がございましたらご教示いただけますと幸いです。よろしく願いいたします。

回答

講義の中でも話をしましたが、犯罪行為に該当すれば速やかに警察を呼ぶことは問題ないと考えます。件の利用者同士のトラブルですが、口論だけであれば直ちに犯罪行為とは言えないと思います。ただ、図書館の施設管理上、職員の安全や他の利用者の利用可能性や安全を阻害し、緊急性が高い場合は警察を呼ぶのも仕方がないのかもしれませんが。しかし図書館は利用者を安易に犯罪容疑者として警察に突き出すような施設ではありません。犯罪行為ではない場合の警察への通報は最終手段であり、また図書館の説明責任も伴うことを鑑みて、各図書館によって判断基準を設けていただければと思います。