

第1章 即効薬 トラブル・災害発生時の対応

対象：利用者と接する職員・委託職員・ボランティア等

はじめに

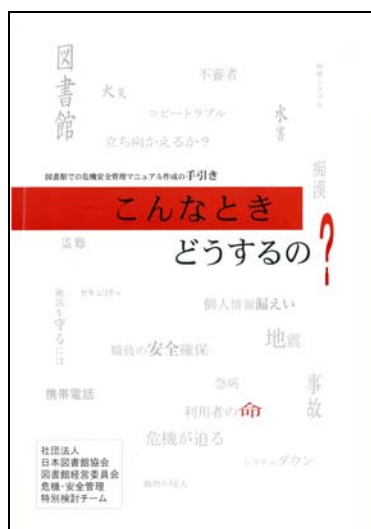
第1章では、図書館で日々利用者と接する皆様が対応に迫られる様々なトラブルや災害とその対応の例をご紹介します。これらの対応例を鵜呑みにすることなく、自分だったらどのように対応するかを考えることが大切です。

全国の図書館で実際にあったトラブルと対応の事例もご紹介しています。このようなトラブルが実際に起こりうるということ認識していただくとともに、この事例での対応が果たして適切であったのか、自分ならどのような対応をとるか、等を考える一助としてください。

本章は、社団法人日本図書館協会の協力のもと、『こんなときどうするの？—図書館での危機安全管理マニュアル作成の手引き—』（社団法人日本図書館協会, 2005）を参考に作成しました。この冊子には、より多岐にわたるリスクとその対処法、リスクに向き合う際の心構えやアドバイスがふんだんに盛り込まれています。本ガイドブックと併せてぜひお読みください。

トラブル・災害に対する図書館職員・スタッフの対応の法的根拠については、鎌水三千男著『図書館と法—図書館の諸問題への法的アプローチ』（社団法人日本図書館協会, 2009）をご覧ください。

加えて、図書館員にとっての基本的な姿勢を示した「図書館の自由に関する宣言」を巻末に記載しました。トラブル・災害対応を含む図書館業務を行う上での心構えとして、ぜひご覧ください。



1 人的トラブル

老若男女を問わず、無料で誰でも利用できる図書館。いろいろな人が利用するだけに、人的トラブルが多く発生することを、図書館の皆様も日々実感されていることと思います。

人的トラブルの対応における基本的な考え方としては、例えば以下のような点が挙げられます。

- 見て見ぬふりをせず、毅然とした対応をとる。
マナーの悪い人や、他人に迷惑をかける人に対して確実に対応することで、図書館の平和が守られます。
- 複数人で対応できる体制を工夫する。
一般に、トラブルに対しては複数人で対応するのが原則です。また、トラブル対応中でも必要な通常業務については継続することが求められます。すなわち、常に 3 名以上の職員が勤務していることが望ましいといえます。職員数が少ない場合は、いざというときに近隣の方々に協力していただく等応援体制を含め複数人で対応する工夫が必要です。
- 人権を尊重する。一見おかしいと思える行動も、理由を推し量る。
外見やにおいだけで人を判断しないこと、また様々な事情を抱えている利用者に配慮することが大切です。
- トラブルが図書館のサービスに起因する可能性があることに留意する。
トラブルに巻き込まれるという立場であることが多い図書館ですが、職員等による不適切な対応がトラブルを招くことがある、という視点も忘れてはなりません。対応する職員等や利用者によってサービスの質が変わることがないよう心がけます。

いざトラブルが発生したときに適切に対応できるよう、本節を参考にぜひ考えてみてください。

(1) マナー違反(携帯電話、飲食、飲酒、喫煙など)

■事前の対応

<input type="checkbox"/>	館内での携帯電話の使用や飲食、飲酒、喫煙のルールを定めている。
<input type="checkbox"/>	マナーの啓発方法を定め、実行している（ポスター、しおり、館内放送等）。
<input type="checkbox"/>	迷惑行為を口頭で注意する方法を定めている（体制、言い回し、口調等）。

※第4章：資料編の携帯電話および飲食マナー啓発ポスターの例もご覧下さい。

■実際に起こったら

●館内での携帯電話の使用

- ・ 「携帯電話の使用は館外で」等と書かれた紙片を作り、通話者に渡す、もしくは見せます。

●飲食

- ・ 図書館の姿勢・方針を話し、館外や指定の場所で飲食するよう伝えます。

※館内に飲食できるスペースを用意することで、閲覧室等での飲食を防止できることもあります。

●飲酒・泥酔者

- ・ なるべく複数の職員で対応し、強制的な態度は避けます。
- ・ 他の利用者の迷惑となる場合は、別室に案内します。
- ・ 泥酔者が迷惑行為に及んだり、体調が悪化したりした場合は、救急(119番)あるいは警察(110番)に通報します。

●喫煙

- ・ 喫煙所以外での喫煙者を見つけたら、図書館の姿勢・方針を話し、喫煙所へ案内します。

◆トラブル・対策事例◆

- 館内で携帯電話をかけている人がいた。部屋の隅のほうへ移ってかけていた。
 - ➔ (図書館の対応)「携帯電話のご使用はエントランスホールにてお願いします。」というメモ用紙を渡した。またメモを見せたり声をかけたりしても効果がない場合もあり、身振りの大きいジェスチャーでホールに移動してもらうようにすることもある。
使用後、館内で顔を合わせたら必ず「ご協力ありがとうございました」と声をかけるようにしている。

- 毎日来館して長時間過ごしている利用者で、日ごろは静かに席に座って読書又は眠っているが、たまにアルコールが入ると「館長を呼べ」と大きな声を出すときがある。
 - ➔ (図書館の対応)アルコールが入ると気が大きくなるようなので注意している。「何でしょうか」とゆったり話を聞く態度で接すると、特にそれ以上何も言わず、収まることもある。「館長を呼べ」と言われるが、「ここでの責任者は私です。お話は私が伺います」と現場での対応を心掛けている。あまりひどい場合は別室でお話を聞いている(複数職員で対処)。

- ペットボトルを机に置き、職員を目を盗んで飲んでる男性がいた。この館ではペットボトルを置いているだけでは注意をしていない。
 - ➔ (図書館の対応)男性のところへ行き、小声で「これはお客様の飲み物ですか?」と聞き、男性が「そうだよ、飲んでいないよ」と返答したので、「良かった、最近このようなペットボトルに入っていた不審物があったので心配していました。差し支えなければ、しまっておいていただくとありがたいのですが」と言うと、黙って片付けてくれたので「ありがとうございます」と笑顔でお礼を言った。

(2) 問題のある利用(長期延滞等)

■事前の対応

<input type="checkbox"/>	利用上のルールを明示・周知している。
<input type="checkbox"/>	適切な利用を促す啓発を行っている。(ポスター、しおり、館内放送等)
<input type="checkbox"/>	口頭及び書面での催促や注意の方法を定めている。(言い回し、口調、文面等)
<input type="checkbox"/>	問題のある利用が「なぜ問題であるのか」を利用者に説明できるよう、対応方法を整備している。
<input type="checkbox"/>	問題のある利用を行った場合のペナルティ(貸し出し停止等)について明示している。

■実際に起こったら

●長期延滞

- ・ 電話・電子メール・郵便等で催促を行います。
- ・ 連絡がつかない場合、督促状を送付します。
※借りた本人以外には書名が伝わらないよう配慮します(葉書を用いる場合は、文面が見えないよう配慮します)。
- ・ 悪質な場合には法的措置をとることも検討します。

●同一資料の長期独占

- ・ 他に当該資料を利用したい人がいる旨を丁寧に説明します。例：**「他に利用を希望されている方がいらっしゃいますので、申し訳ございませんが、お譲りいただけませんか」**
- ・ 利用上のルールを守っている、との反論があった場合は対応することが難しくなります。
※他の利用者の利用に支障が出るような反復利用を制限する旨を利用規則に入れておくことで対応が可能になります²。反復利用を1回までと決めている図書館もあります。

●館内のカメラ撮影

- ・ 図書館の方針を説明し、理解を求めます。例：**「当館は館内での写真撮影はお控えいただいております」**
- ・ 資料を撮影している場合、コピーサービスを案内します。申請を出すことで撮影を許可している場合は、その旨を案内します。
- ・ 職員や他の利用者を無断で撮影している場合は、複数人で対応し、中止とデータの削除を求めます。盗撮など悪質な場合は警察に通報します。

●立ち入り禁止場所(閉架の書庫など)への立ち入り

- ・ 立ち入り禁止の場所である旨を伝え、直ちに出てもらいます。
※貴重な資料や個人情報扱っている施設であることを意識し、簡単に立ち入れないような工夫を行うことも重要です。

² 鏑水三千男『図書館と法 図書館の諸問題への法的アプローチ』(社団法人日本図書館協会, 2009)

◆トラブル・対策事例◆

- 延滞を2～3ヶ月ほど繰り返している利用者がいた。
 - ➔ (図書館の対応)電話による督促を何度かしたが、連絡先が携帯電話のみで本人と連絡がとれず、留守番電話も使えないため、内部で対応について協議し、督促状を送付。一週間後に郵送で返却があった。

- 延滞の利用者がすごい剣幕で「前にほかの本を返した時に1冊残っているとなぜひとこと言わなかったのか。そのために気付かず本を借りたままになり延滞になった。伝えることも仕事だろう。怠慢な仕事をされては困る。しっかりやれ」と言われた。延滞通知はまだ発送していなかった。
 - ➔ (図書館の対応)利用者にはその場で謝罪。職員には、返却の際、残っている本があった場合、確実に伝える旨を書面にて回覧し、職員への周知徹底を図った。同時に、返却処理にミスがないように、返却画面をよく見て確実に処理することも確認。

(3) 口論・けんか

■事前の対応

<input type="checkbox"/>	口論・けんかを口頭で注意する方法を定めている（体制、言い回し、口調等）。
<input type="checkbox"/>	警察に通報する基準を定めている。
<input type="checkbox"/>	館内の雰囲気をもよおさないような取り組みを行っている。

■実際に起こったら

●口論

- ・ 口喧嘩の場合は、静かにゆっくり「おやめください」と注意します。
- ・ 口喧嘩が収まらない場合には、他の利用者の迷惑にならない場所に移動してもらい、複数職員で当事者同士を引き離します。

●けんか

- ・ なるべく複数の職員で対応します。
- ・ 「おやめください」「警察を呼びます」と何度か注意をして、それでもやめないときは110番通報します。
- ・ 当事者同士を離し、それぞれ別室で事情を聴きます。
- ・ 顔を合わせるとけんかが再発する可能性があるため、時間をずらして別々の場所から退館していただきます。
- ・ 警察に対応してもらった場合、事後、必要に応じて対応状況等を問い合わせます。

◆トラブル・対策事例◆

- 不審な言動の利用者がパソコン禁止席でパソコンを使用していたため、他の利用者が注意したところ、逆上して大声を上げる、注意した利用者2人の首付近をつかむ暴力行為に及んだ。荷物を持って退席するときには、注意した利用者が座るイスの背を蹴飛ばす行為に及んだ。
 - ➔ (図書館の対応)職員が身柄を拘束し、警察への通報。7～8分後に駅前交番の警察官2名がオートバイで来館。応接室において相手方及び被害を受けた利用者2名から警察官が事情聴取。
 - ➔ (警察からの連絡)被害を受けた2名の利用者は、精神的に不安定な相手方の行動であり、暴力行為も軽度であるので、事件として扱わなくても良いし、相手からの謝罪も要求しないとのこと。加害者には公共施設であるのでルールを守って利用するように注意した。
- 席に関することでつかみ合いのけんかがあった。
 - ➔ (図書館の対応)双方の言い分をよく聞いた上で、図書館とはどんな所かを話し、皆で譲り合って利用して下さるようお願いをした。けんかを仕掛けられた人に対しては、図書館として配慮がなかったことをお詫びし、今後も利用して下さるようお話しした。

(4) 不審な言動・不審物

■事前の対応

<input type="checkbox"/>	防犯ブザーを用意している。
<input type="checkbox"/>	注意の仕方を定めている（体制、言い回し・口調等）。
<input type="checkbox"/>	毅然とした対応ができるよう、声だし練習等をしている。
<input type="checkbox"/>	不審物を発見した際の対応を理解している。

■実際に起こったら

●独り言・奇声・大声

- ・ 複数で対応し、中止を求めます。例：「もう少し小さい声でお話ししてください」「やめな
い場合は退館していただきます」

●不審者の徘徊

- ・ 他の職員と連絡をとりあい、特徴などの情報を共有します。
- ・ 複数の職員で対応し、声をかけます。例：「こんにちは」「お探しの本は見つかりましたか」
- ・ 声をかけた際の反応が不審なものであった場合、他の利用者から離すようにします。
- ・ 暴れるなどの行為に及んだ場合、警察に通報します。

●不審物の放置

※不審物とは中身がわからなくて所有者が不明の荷物です。

- ・ 館内放送等で所有者がいないか確認します。
- ・ 安全性を勝手に判断せず、決して触らないようにします。
- ・ 時間・場所・形状などを詳細に警察に通報します。
- ・ 利用者に周知し、周辺を立ち入り禁止にします。警察の指示があれば全員退館します。

◆トラブル・対策事例◆

- 男性(35歳くらい)が、仕事をしている様子もなく、日中から館内のあちらこちらの席を移動。利用中の半分は居眠り。時には上着を脱ぎ、上半身裸になることもある。

→ (図書館の対応)その男性の動きをできるだけ職員が監視し、周りの利用者には不快感を与える行為に至った場合は「他の方の迷惑になります。館内ではおやめ下さい」と注意している。

- 閉館時間近くになると来館し、トイレの長時間利用や、ソファに座ったまま動かないことがたびたびある。職員の問いかけにも空返事でぐずぐずと靴下や服をいじり動かない。長くいる時は女性をジーンと見てそばに行ったりする。

→ (図書館の対応)館内のどのあたりにいるか気にかけておき、職員がなるべく声をかけながら出口まで誘導し帰ってもらった。また、こまめな挨拶や「お探しの本はありましたか？」などの声かけも行っている。

(5) ホームレス風利用者

■事前の対応

<input type="checkbox"/>	職業相談や生活保護の窓口（役所等）の連絡先を確認している。
<input type="checkbox"/>	におい対策を行っている（芳香剤、換気等）。
<input type="checkbox"/>	事前に対応方針を明確にしている。

■実際に起こったら

●悪臭の強い利用者がいた場合

- ・ できる限りにおい対策を行います。例：消臭・芳香剤の設置・窓を開ける
- ・ よく来館する利用者の場合、日常的に挨拶、声かけを行って様子を伺い、事情を把握します。場合によって役所の窓口や生活保護等の情報を紹介します。
- ・ 迷惑行為があったら退館していただきます。

●他の利用者からの苦情があった場合

- ・ 無条件の排除要求に対しては、図書館の方針を説明し、対応できない旨を伝えます。
例：「当館は正当な理由なく特定の方のご利用を制限することはできません。〇〇〇という対応を行っておりますので、ご理解いただけないでしょうか。」
- ・ 迷惑行為があったとの苦情が出た場合は、双方に事情を聞き、事実関係を確認した上で場合によっては退館してもらいます。
- ・ 利用者同士で直接やりとりをせず、苦情は職員に言うようお願いをします。

◆トラブル・対策事例◆

- 悪臭のある利用者が来館した。

→（図書館の対応）その利用者とコミュニケーションを取り、信頼関係を構築した。解決策を話し合ったところ、洗剤があれば洗うということで洗剤を渡し、次に来館した際は衣服の洗濯をしてきてくれた。

- 不潔で悪臭のする複数の常連がおり、「彼らが触れた備品、設備、資料類に触りたくない」「彼らがいるとにおいで分かるので入館したくない」「トイレが長く臭くて汚い」など他の利用者から苦情が寄せられた。遠回しに状況を伝えたが「腸の病気なので」と意に介さず、昼食を持ち込み、廊下のソファで昼寝までする。

→（図書館の対応）プライバシーに配慮しつつ、保健福祉担当課や地域民生委員と連携。民生委員や縁故者へそれとなく改善の働きかけを依頼。他の利用者の不信感や不快を招かないように配慮しながら、本人へ利用マナー向上の依頼をし、こまめに声かけ。他の公共施設も同様の利用状況であることが判明したので、連携して統一した対応を配慮。他に、消臭剤の配置や換気の実施。その後は家族の世話が入り、多少は改善し、食事や昼寝はしなくなった。ただ、冬に向かって不安である。

◆トピックス◆

ホームレス風利用者への対応の考え方

- 差別的な見方をしないようにします。
※「ホームレス風」という理由で入館を拒んではいけません。
- においのみは迷惑行為ではないので、入館を拒む正当な理由にはなりません。
※他の利用者に対する暴言・暴力等の「迷惑行為」を行った場合には、利用を拒むことができます。
- 行政が行っている施策情報(宿泊施設、生活保護等)を提供することも有効です。
- 館長等が当事者と話し合いを重ね、信頼関係を築き、解決した例もあります。

(6) 子どもの利用

■事前の対応

<input type="checkbox"/>	子どもが読みやすいポスター・注意書きを用意している。
<input type="checkbox"/>	保護者への啓発を行っている。
<input type="checkbox"/>	児童相談所等の連絡先を確認している。
<input type="checkbox"/>	学校や教育委員会の連絡先を確認している。

■実際に起こったら

●子どものいたずら・迷惑行為・親による子どもの放置

- ・ 子どもだけで走り回ったり叫んだりしていたら、「走るとあぶないよ」「図書館では静かにしようね」などとやさしく穏やかに、少し大きめの声で注意します。
- ・ 幼児が大きな声を出していたら、「こしょこしょ声で話してね」などと小声で語りかけます。
※子どもの目線になるよう、しゃがんで注意すると効果的です。
- ・ 保護者に対しては、「可愛いお子さんに何かあったら大変ですよ」などと注意します。
※子どもも親も注意されることに慣れていないことに留意します。

●迷子・置き去り・家出

- ・ 事務室等で一時保護し、子どもの話を聞きます。
- ・ 会話ができるようであれば、名前・年齢・電話番号・住所などを聞きます。
- ・ 保護者の館内呼び出しや、子どもを連れての声かけを行います。
- ・ 子ども本人から置き去りにされた旨の申し出があれば、児童相談所・警察に通報します。
- ・ 虐待の疑いがあるときは館長等に連絡し、状況により児童相談所や学校等に連絡します。
※すべての公務員は児童相談所に通報する義務があります。

◆トラブル・対策事例◆

- 男子小学生達が黙ってランドセルを図書館に放置し、遊びに出かけた。カウンター前にランドセルや上着が山積みになった。
 - ➔ (図書館の対応)ほどなくして彼らが戻ってきたので、「置かせて下さい、と言ってから遊びに行くのがスジだろう！」と一喝したところ、素直に理解してくれた。よほどのことを除き、学校に通報するようなことはしない。子どもをよく見て、その場で叱ることも大事である。

- 閉館時に5歳の女の子が取り残されていた。図書館で待つように母親に言われ待っていた(半日位)。
 - ➔ (図書館の対応)名前等を聞き出し家族と連絡をとろうとしたが連絡がつかなかった。閉館したといってもちょうどイベントがあり入り口を開けていたので、様子をみながら母親の帰りを待った。すると、2時間位して、母親が迎えにきた。子どもの話からパチンコをしていた様子だった。行政機関の担当部署に連絡を入れた。今までも近所・幼稚園等から通報があったとのことで、担当部署でその後の対応を考えた。

(7) 認知症や障がいを持つ方の利用

■事前の対応

<input type="checkbox"/>	配慮が必要な利用者について把握している。
<input type="checkbox"/>	認知症等について理解している。
<input type="checkbox"/>	目に見えない障がい等、さまざまな障がいがあることを理解している。
<input type="checkbox"/>	家族や病院、地方公共団体の担当窓口等の連絡先を把握している。

■実際に起こったら

●認知症や障がいを持つ方が来館したら

- ・ 職員等は来館時にあいさつをするなど積極的に関わるようにします。
※他の利用者の安心につながります。

●失禁

- ・ 汚れを応急的にぬぐいます。
※使い捨ての手袋や雑巾等を用意しておくとう便利です。
- ・ 連絡先を聞き出すか調べて家族に連絡し、迎えに来てもらいます。

●他の利用者からの苦情があった場合

- ・ 無条件の排除要求に対しては、図書館の方針を説明し、対応できない旨を伝えます。
- ・ 迷惑行為があったとの苦情が出た場合は、事情を伝えるとともに、事実関係を確認した上で場合によっては家族に連絡して迎えに来てもらいます。
- ・ 利用者同士直接のやりとりをせず、苦情は職員等に言うようお願いします。

●精神疾患のある方が危険な行為をした場合

- ・ 必ず複数人で対応します。
- ・ 別室に誘導します。
- ・ 凶器等を持っている場合は、直ちに警察に通報します。
- ・ 暴力や暴言があった場合は、事情を汲んで冷静に対応します。他の利用者の迷惑になる場合には、家族や病院などの関係機関に連絡して迎えに来てもらいます。

◆トラブル・対策事例◆

- 認知症の高齢者が館内で衣服が汚れるような失禁をした。別の日には、利用していたイスが汚れるケースもあった。
 - ➔ (図書館の対応)衣服が汚れるような失禁をした後、家族に着替えを持ってきてほしいと連絡。その間、他の利用者に気付かれないよう、行動を注視。イスについては座面を洗い、数日干した。ヘルパーになったつもりで対応するしかないと思っている。

- 80代男性の利用者は日常的に尿漏れの習慣があり、来館のたびに座席を汚してしまう。
 - ➔ (図書館の対応)市役所の福祉課と連携、本人に対処を促したところ、自分でオムツをするようになったが、していない場合もある。男性が席を離れた段階で職員がかけつけ、イスの状態をチェックし、濡れていた場合は洗った上で風通しの良いところで乾かしている。

- 軽度の知的障がいのある利用者が大声で独り言を言ったり、職員に対して卑猥な言動があったりする。
 - ➔ (図書館の対応)「○○さん、そんなこと言ってはダメですよ」と本人に直接注意した。言え止めるのだが、来るたびに同じことの繰り返しであり、誰かに構ってもらいたい、という感じである。

- 知的障がいがあると見られる成人利用者(男性)が、特定の女性職員をじっと見たり、待ち伏せしたり、トイレの中までついてこようとしたりする。
 - ➔ (図書館の対応)男性の家族に事情を全て話し、来館はしてほしいが、女性職員への行為をやめてほしいと伝えたところ、一時期、利用がなくなった。その後、来館はあるが、同様のトラブルは起きていない。

(8) 職員等への迷惑行為・不当要求

■事前の対応

<input type="checkbox"/>	接遇研修等を行い、サービスレベルの向上に努めている。
<input type="checkbox"/>	迷惑行為・不当要求があった場合の職員等の協力体制について定めている。
<input type="checkbox"/>	警察に通報する基準を定めている。

■実際に起こったら

●館内での迷惑行為・不当要求

- ・ 複数人で対応します。
- ・ 毅然とした態度をとります。
- ・ はっきりした口調で対応します。
- ・ 相手をことさらに刺激しないようにします。
- ・ 暴力行為があった場合はすぐに警察に通報します。

●電話での迷惑行為・不当要求

- ・ 不当要求と判断したら、先方のペースに乗せられないようにします。例：「上司に確認致します。後ほどこちらからお電話差し上げますので、お電話番号を教えてくださいか？」

●クレームを受けた場合

- ・ まずは話を聴き、相手に聴く姿勢を示します。
- ・ 「上司と相談して後程ご連絡いたします」と答えます。
- ・ クレームは全て管理職に報告します。図書館側に落ち度があると考えられる場合は、管理職等が対応し、丁重に謝罪します。

※クレームが図書館経営の改善につながる場合もあります。全てのクレームが理不尽な苦情であるとは限らないことに留意して、相手の話に耳を傾けることが重要です。

◆トラブル・対策事例◆

- 毎日のように来館する利用者が、他の利用者の鉛筆の音やノートをめくる音がうるさいと苦情を言う。日常の音の範囲のため、これ以上静かな環境は難しい。なかなか理解してもらえず、他の利用者に直接注意し、追い出すなどのトラブルに発展することもある。
 - ➔ (図書館の対応) 何度も話し合いを重ねているが、対応に苦慮しており、現在も継続中。自分で注意したいとのことだったが、トラブルの元となるため断わり、必ず近くの職員に言うようお願いした。注意を促す張り紙をしてほしいという意見に対しては、各机に掲示物を置いて対応した。下敷きを貸し出すことも検討中。職員間で、読書室の様子を注意するよう申し合わせている。

- 常連の成人利用者男性が、女性職員をボランティア活動にしつこく誘う。
 - ➔ (図書館の対応) 利用者が気を悪くしないように職員が曖昧に断っていたところ、長期間誘われ続けた。職員全員に関心がないことをはっきりと伝えたところ、誘いはなくなった。引き続き、その利用者は来館してくれている。

- 特定の非常勤職員(嘱託)女性に対し、自分の知識を誇示したり、施設利用に関する無理難題を言ったり、自分が答えを知っているレファレンスを依頼したり、暇つぶしとも取れるような行為がみられ、それに非常勤職員を付き合わせ、長時間拘束している。また、その対応を値踏みするような行為もみられ非常勤職員がその人物の来館を嫌がっている。
 - ➔ (図書館の対応) 正規職員(男性)に対してはそのような行為を行わないことから、非常勤職員に対し、すぐに正規職員につなぐよう指示し、正規職員が対応をする体制をとったところ、そのような行為はなくなった。

◆トピックス◆

クレーム対応の考え方の例³

- 相手の間違いを正そうとしたり、言い訳をしたりしない。

まずはとにかく話を聴き、気分を害している相手の気持ちに共感することが重要です。こちらから事情を説明しようとする、(たとえそれが真実だとしても)「話を聴いてくれない」と思われ、状況が悪化する可能性があります。
- メモを取る。

メモを取ることで聴く姿勢を示すことになります。また、しつこく要求を続ける悪質なクレーマーに対して、発言が矛盾した点を指摘し、交渉を打ち切る手段ともなります。

³ SAFETY JAPAN クレーム対応者の奮闘日記 <http://www.nikkeibp.co.jp/sj/2/column/t/>

(9) 資料、図書館施設の汚破損

■事前の対応

<input type="checkbox"/>	資料の汚破損を確認する手順を定めている。
<input type="checkbox"/>	汚破損があった場合の統一的な対応方針を定めている。
<input type="checkbox"/>	汚破損があった場合は弁償が基本であることを利用者に周知している。
<input type="checkbox"/>	利用者に弁償を求める際の説明の仕方を定めている。
<input type="checkbox"/>	汚破損についての利用者への啓発を行っている。(チラシ、汚破損資料の展示等)

■実際に起こったら

●過失による汚破損、ペットや子どもによる汚破損

- 資料確認の際、最初からその人の行為だと断定しないようにします。例：「この部分が汚れていて申し訳ありませんでした。読めましたか？」
- 利用者の態度を硬化させないように、にこやかに対応します。
- 利用者の過失が判明した場合、最終的には資料の弁償をお願いします。
※利用者に注意を促すのみならず、図書館側で行える防止策についても検討します。(例：食べこぼしによる汚損防止のため、飲食スペースを設ける。)

●故意による汚破損

- 資料・備品の弁償をお願いします。
※汚破損しようとする意図を減じるような対策についても検討します。(例：カラーコピー機の導入等、資料入手の代替手段を提供することが、切り抜き防止に有効である場合がある。)

資料の汚破損の状況



※汚損した資料の例(中沢孝之氏提供)

◆トラブル・対策事例◆

- 保護者が目を離した際に、子どもが図書館の本に落書きをしてしまったと謝罪があった。条例の損害賠償の規定により、同一資料の賠償を求めた。ところが、利用者からは「本を汚したことは申し訳ないが、過去に何度も汚したことがあったりしたわけでないのに、損害賠償はひどくないか。犯罪でも自首すれば軽くなるのではないか。1,000 円以上もする本を買って返せるぐらいなら図書館は利用しない。小さい子どもが本を汚すぐらいは想定内では。このような対処しかしてくれないのなら気軽に借りられないし正直に謝罪する人も出てこない。」との意見があった。
 - ➔ (図書館の対応) 図書館条例、図書館の資料等に係る損害賠償に関する事務処理要領に基づき、同一資料による賠償を求めた。この方が市民でないため、他市でも同様の規定になっていることも付け加え、回答した。

- 閲覧室(全46席)において、30歳代の男性が、突然自分の使用していた木製のキャレル(机)を素手で壊し始めた。他の席はほぼ満席状態であった。他の利用者は、驚いた様子ではあったものの静観していた。
 - ➔ (図書館の対応) 閲覧室隣りのカウンターにいた職員が気づき、事務室にいる総務担当の男性職員に内線連絡。総務担当職員が男性を取り押さえたが、その際少し暴れるようなそぶりを見せたので警察に連絡し、救護室に連れて行き様子を見た。本人は、「周りの人が自分のうわさをされていてイラついた」といっていた(落ち着いた様子で素直になっていた)。15分程度で警察が到着したので引き渡した。この後、器物損壊事件として告訴状を提出、さらに警察、男性及び家族とも話し合った結果、同等品を弁償したことなどから告訴を取り下げている。職員間の連絡、警察への通報がスムーズに行われたことはよかったが、周りの利用者にケガ人が出たり、男性が攻撃的な行動に出たりしたときを想定した対応策が具体的に考えられていないことが判明した。また、周りの人が逃げる様子を見せなかったことには驚いた。

2 犯罪

どんな施設においても犯罪への備えは必要ですが、図書館は

- 自由に人が出入りできる
- 館内に死角が多い

等の特徴をもち、犯罪の予防に特に気を使うべき施設といえます。館内の体制を整え、警察や関係機関、地域とも連携して館内での犯罪を未然に防ぐことが大切です。

もし犯罪が起きてしまったら警察に連絡しますが、現場でまず対応しなければならないのはやはり職員等です。その際は必ず複数人で対応すること、また決して無理をせず、利用者及び職員等の安全を第一に考えた対応をとることが重要です。

(1) わいせつ行為・つきまとい

■事前の対応

<input type="checkbox"/>	もしものときに複数人で対応できる人員体制・シフトを組んでいる。
<input type="checkbox"/>	職員等のシフト表等を利用者の目につかないようにしている。
<input type="checkbox"/>	わいせつな問い合わせや電話への対応の仕方を定めている。
<input type="checkbox"/>	痴漢・盗撮があった場合の連絡・通報体制を定めている。
<input type="checkbox"/>	トイレの盗撮対策を行っている。
<input type="checkbox"/>	被害届への対応方法を確認している。

■実際に起こったら

●わいせつな問い合わせ・電話

- ・ まともに取り合わず、軽くあしらうようにします。または、他の職員や責任者に電話をつなぎます。
※特定の人物が繰り返す悪質な迷惑電話には、通信各社が提供している迷惑電話対策のサービスを利用することも検討します。(例：NTT 東日本「迷惑電話おことわりサービス」⁴)

●痴漢・盗撮

- ・ 現場を発見したら、毅然とした声でやめさせます。例：「何をしているんですか！」
- ・ 被害者を保護します。加害者とは別室となるよう配慮します。
- ・ 被害者から被害にあった旨の相談があった場合、別室で事情を聞きます。
- ・ 複数の情報で事実を確認するよう努めます。
- ・ 加害者に対しては、複数人で毅然とした対応をとります。逃げた場合は、無理に追わずに特徴や車のナンバー等を記憶することに努めます。
- ・ 警察に通報します。
- ・ 被害届を出すかどうかは被害者が判断します。後日でも出せることを伝えます。
※特に子どもが被害に遭った場合、その場ではショックで届け出ないことが多いです。

●つきまとい

- ・ 現場を発見したら、館長等から警告し、従わない場合は退館させます。
- ・ 警察に相談し、いざというときに近くの交番から駆けつけてもらえるようにしておきます。
※普段から、警察官の巡回ルートに図書館を入れてもらうことも効果的です。
- ・ 職員等が被害を受けている場合、部署やローテーションをこまめに変更します。名札の使用を一時的に停止することも検討します。
- ・ 帰宅時に男性職員等が付き添います。

⁴ NTT 東日本 HP http://web116.jp/shop/benri/meiwaku/mei_00.html

◆トラブル・対策事例◆

- 女性職員へのつきまといがあった。図書館から帰宅時に駐車場で待ち伏せ、声をかける、手紙を渡すなどの行為。また駐車場に布団を持ち込み泊まっている。
 - ➔ (図書館の対応) 交番へ相談。警察官が巡回、職務質問を実施。女性職員は帰宅コースや帰宅時間、駐車場を変更し不安なときは男性職員が付き添うことにした。

- 女子トイレを利用した女性が、隣の個室に妙な気配を感じ、フロアに出てから見てみるとトイレから男性が出てきたので「そこは女子トイレですよ」と言うと男は「混んでいたのよ」などと言って去った。
 - ➔ (図書館の対応) 職員と女性で追いかけたが逃げられた。トイレの個室の間の上下にある空間を塞ぐようにした。

- 高校生の男女が館内(死角となっている場所)で性行為に及びそうになった。
 - ➔ (図書館の対応) 来館時からあまりいい印象を受けなかったため、行動を注視していた。私語が多く1回注意したのち、突然静かになったので不審に思い館内を巡回。児童コーナーの柱の陰で行為に及ぼうとしていた。あまりのことに声も出ず、出入り口の方を指差したところ逃げるように去っていった。当館は職員が一人しか配置されておらず、平日は他部署の職員もいるのだが、休日は完全に一人となり、対処が難しかった。

(2) 盗難・無断持ち出し(資料・図書館備品、利用者の私物)

■事前の対応

<input type="checkbox"/>	利用者への挨拶・声かけを励行している。
<input type="checkbox"/>	机や壁への掲示、アナウンスなどにより、利用者に注意を促している。
<input type="checkbox"/>	死角の少ない書架配置になっている。
<input type="checkbox"/>	利用者の私物等が盗まれた際の必要な対処を理解している(カード会社への連絡等)。

■実際に起こったら

●資料・図書館備品の盗難

- ・ 警察に通報します。
※あいさつの励行や、図書館の環境を美しく保つことも盗難予防策の一つです。(例：トイレを美しく保つことで、トイレ備品の盗難予防効果があるといわれる。)

●利用者の私物の盗難

- ・ 被害者に、その場ですぐに警察・カード会社・銀行・携帯電話会社への連絡を行ってもらいます。
※利用者が荷物を置いたままにして席を離れないように注意を促すことが、置き引き対策において最も基本的な点です。

◆トラブル・対策事例◆

- 市内の2館で『世界美術大全集』が盗難被害にあった。
→ (図書館の対応)警察に届け出たが、現在も不明のままである。その後の図書館の盗難対策として次のことを行った。①開館日の職員出入口(裏口)の閉鎖②閲覧室での職員の巡回③書架を担当制にして点検マニュアルを作り毎日の点検④利用者がカウンター前を通るように通路を工夫⑤職員の図書管理意識の向上等。蔵書点検時の不明本は、着実に減少しているが、完全に防止するのは困難な状態だ。
- 利用者の財布が無くなり、直前まで隣にいた別の利用者を追いかけたが逃げられた。その後、トイレの中で現金が抜き取られた財布だけを見つけた。
→ (図書館の対応)警察に通報。館長・管理職立会いのもと防犯カメラを検証した結果、犯行の現場が収録されていたため後日逮捕される。

◆トピックス◆

防犯カメラ導入にあたっての留意点

- 設置にあたっての慎重な検討をし、利用者へ配慮します。

図書館は「公共空間」であることから、防犯カメラの設置にあたっては、他の民間事業者に比べてより慎重な議論が求められるといえます⁵。ともすれば利用者の肖像権や「読書の秘密」等を侵害しかねない措置であることを認識したうえで、仮に導入することとした場合は、設置の方針についての説明、設置場所への「防犯カメラ設置」の旨の掲示、画像を閲覧できる者の制限、運用方針の明文化と開示など、利用者への丁寧な配慮が求められます⁶。

※地方公共団体等から防犯カメラ設置にあたっての指針等が示されている場合があります。
- 設置を行う場合：効果的に防犯カメラを設置します。

防犯カメラはやみくもに導入しても効果が十分に発揮されません。導入にあたっては、上述のような配慮を行いつつ、館での設置目的を念頭に、設置位置やカメラの種類、適切な運用方針等について警察や防犯の専門家等と相談しながら効果的な設置を行うことが重要です。



※図書館における防犯カメラ設置例(中沢孝之氏提供)
職員の目が届きにくい箇所に設置しています。

⁵ 鏝水(2009)「図書館と法」社団法人日本図書館協会

⁶ 三村(2009)「防犯カメラをつけてみた 座間市立図書館の事例」『みんなの図書館』2010年1月号

(3) 凶器を持つての入館・凶器の使用

■事前の対応

<input type="checkbox"/>	職員等が入館者に注意を払っている。(あいさつの励行等)
<input type="checkbox"/>	もしものときに複数人で対応できる人員体制・シフトを組んでいる。
<input type="checkbox"/>	カウンター等に凶器となりうるもの(カッター・はさみ等)を放置していない。
<input type="checkbox"/>	応援を呼ぶための防犯ベル等を携行したり、カウンターに設置したりしている。
<input type="checkbox"/>	避難経路について確認している。

■実際に起こったら

- ・ 利用者に危険を知らせ、避難誘導します。
- ・ 警察(110番)に通報します。
- ・ 暴漢には近寄らず、声をかけたりして刺激しないようにします。
※暴漢を取り押さえるための「刺又(さすまた)」を置いている図書館もあります。一人
で対応するのは非常に危険であるため、必ず複数本(5本以上)用意し、大勢で対応します。
使用法の講習等も開講されています。
- ・ 暴漢が逃走した場合は、無理に追わずに特徴や車のナンバー等を記憶することに努めます。

◆トラブル・対策事例◆

- カウンター内で利用者の対応をしていた女子職員が、カウンターの上に置いてあったカッターを持たれ、目の前に突きつけられた。
→ (図書館の対応)職員がその場からすばやく逃げたことで、事なきを得た。職員の申し合わせとして、カウンター上やその周りにはカッター・ハサミなど危険なものは絶対に置かないことを現在も実行。
- 午前10時頃、無職男性が、図書館の女子トイレに潜んで、入ってきた女性から金を奪おうとした。
→ (図書館の対応)叫び声を聞いた図書館の男性職員3名が男を取り押さえ、被害女性を解放し警察に通報、その後警察に引き渡した。男を取り押さえた図書館職員3名は、素手で現場に飛び込んだが、後に男はアイスピックを持っていたことが判明したことから、職員が負傷していた場合も想定されるなど、対応に反省点も残った。

◆トピックス◆

図書館における護身術⁷

カウンター越しに胸倉をつかんでくる相手には、以下のような対応をとります。

- 怪しいと思ったら、カウンターから少し距離を置いて立つ。
- 左足を小さく一歩前に出すか、右足を小さく一歩後ろに引く。
- 手を机より上に置く。
- つかみかかってくる相手の右手を、左手を用いて外側から内側に払い崩す。
- 押し返さず、そのまま手前に引き崩す。
- 相手がバランスを崩している間に、さらに上からカウンターに腕・脇を押さえ込み、助けを呼ぶ。または逃げる。
- 左ひじで相手の脇(肩)を押さえ、小指側を下に向け真下に体重をかける。右手は相手の右手を持ち、引き付ける。

ただし、護身術を使うのは最終手段の一つであり、実際にはいち早く危険を察知して、なだめるなどの相手がアクションを起こさずに済むような対応をとることが重要です。

※LISN No.124 (2005年9月)では、上記の護身術を写真入りで詳細に解説しています。

⁷ 照尾暢浩「図書館内での危機対応 ―具体例を提示しながら―」『LISN』 124 2005.9