

公共図書館の危機管理問題としての問題行動論の動向

半 錫烈

はじめに

図書館における問題行動については、図書館経営の危機管理の一領域として位置づけられる。本稿ではまず図書館における危機管理全般について概観した後、危機管理の一領域である問題行動論についての研究動向を検討し、今後の研究への課題を提起していく。

1 公共図書館の危機管理

1.1 図書館安全神話の崩壊

図書館は「安心・安全な場所」としてみなされ、幼児から老人まで幅広い層に利用され、静かで平穏な環境を図書館は提供してきた。利用者や職員も図書館内での盗難や傷害事件はもちろん、ましてや生命が脅かされる事態などは、全く想定していないというのがこれまでの常識であった(西野,2004)。しかし近年では、図書館においても従来では想定できなかったような様々な事件が起きている。

2002年1月に東村山市にて少年達がホームレスを集団で暴行し、致死させる事件が起こり大きく報道された。この発端は事件の前日に図書館内で、大声で携帯電話をかけていた少年達に対して、図書館長と被害者が注意したことによる逆恨みであった(小林 a,2002)。

また最近の事件では2004年10月に図書館での傷害事件と個人情報流失の事件が同日に発生し相次ぎ新聞報道された。傷害事件は兵庫県加古川ウェルネスパーク図書館で起きた。酒に酔った男が騒いでいるところを図書館長に注意されたことに腹を立て、一旦帰宅し自宅からナイフを持ち出して、館長の腕を刺し2週間のケガを負わせた(毎日新聞,2004.10.17,大阪朝刊)。図書館員の生命が危険に晒された重大な事件である。事件発生時、閲覧フロアには約100人の利用者がいた。混乱はなかったというが、一步間違えば、多くの利用者をも巻き込む危険があった。

一方、個人情報流失事件は三重県立図書館で発生した。不正アクセス防止機能強化のため、新業務システムを委託された会社の社員が、禁止されていたにもかかわらず、自宅でプログラムを作成するために同館の全利用者約133,000人のデータを持出し、そのデータが入っているパソコン

ンが空き巣に盗難された(毎日新聞,2004.10.17,東京朝刊)。現在のところ、流失したデータが第三者によって悪用されたという報告はないものの、図書館においての大規模な情報流失事件であり市区町村立図書館ではなく県立図書館で起こったこともあって複数の全国紙で報道された。この事件を受け図書館関係誌でも急遽特集を組んでおり、事件の反響の大きさが窺える。さらに12月には近畿大学図書館で、利用状況をまとめたデータが入っているパソコンが盗難に遭い流失した(産経新聞,2004.12.15,大阪朝刊,)。報道に拠れば氏名 住所 生年月日等のデータが入っていたという

新聞報道されるほど深刻な事件ではないかもしれないが、全国の図書館でもこのような事態が日々の業務の中でしばしば起こっていると推測され²、図書館の危機管理が問われる時代になったといえる。しかし危機管理という意識は、図書館にとってまだまだ希薄であるといえる。もはや図書館が「安心 安全な場所」であるという神話は崩壊したという認識のもと、細心の注意を払った運営管理がなされるべきであり、危機管理のノウハウを備える必要がある。

1.2 危機管理とは

危機管理の定義であるが、『広辞苑』では「事態が破局と収拾の分岐点にあるとき、安定・収拾の方へ対応策を操作すること」とある。この定義だと事態が起こった際の判断という意味合いが強いが、危険な事態が発生した際に事態を収拾する対応策を操作することだけでなく、「不測の事態に対して事前の準備を行い、被害を最小限に食い止めるよう対処するための諸政策」と『大辞林』にあるように、危険な事態が発生する以前に対策を打ち、根本原因を除去することも危機管理として認識されている。損害を最小限に止めることはもちろん、損害の起こる前に原因を除去し損害を被らなようにすることも重要な危機管理と言える。

危機管理という言葉が使われ始めたのは1995年に発生した阪神淡路大震災や地下鉄サリン事件以降であり、専ら大規模自然災害やテロへの対応策として認識され、国や省庁などの上位の行政機関での対応・整備が中心であった。しかし、2001年に図書館の類縁機関でもある学校で不審侵入者による殺傷事件が起きた(池田小児童殺傷事件)。学校といふ生活に身近な施設でさえも危機管理の必要性が叫ばれるようになり、危機管理の考えが急速に認識された。それに呼応して文部科学省は2003年に『学校への不審者侵入時の危機管理マニュアル』(文部科学省,2003)を作成している。

¹ みんなの図書館』No.333(2005)では「三重県立図書館利用者データ盗難事件をめぐって」と題して特集を組んでいる。

² 労働災害の統計的研究に基づくリインリッピの法則』では、1件の重大事故の裏には29件のカスリ傷程度の軽災害があり、さらにその裏には300件ものヒヤとした経験があるとされる。

図書館において危機管理の必要性が論じられるようになったのは、前述した2002年に発表された小林の論文でも「ここ数年のこと」と述べているように、2000年前後に顕著化した比較的新しい問題といえるであろう。危機管理に対する図書館団体の対応であるが、2003年に日本図書館協会(ILA)では「経営委員会 危機管理特別検討チーム」を、神奈川県図書館協会(KLA)でも「危機管理特別委員会」を設置し、危機管理の取組みを行っている。図書館関係誌では「現代の図書館」vol.40「図書館の危機管理 2002」、「みんなの図書館」no.323「図書館の危機管理 2004」、「図書館雑誌」vol.98, no.3「図書館と災害 安全対策」、図書館雑誌vol.98, no.11「図書館の危機管理と健康管理 2004」、「みんなの図書館」no.333「三重県立図書館利用者データ盗難事件をめぐる」2005、などここ2、3年で数多く特集が組まれている。このように近年、危機管理の意識は急速に高まっているが、2003年に行われた群馬県の公共図書館での危機管理に関するアンケート調査(中沢, 2003)によれば、対象とした36館の図書館のうち、「危機管理マニュアル」を作成していた館は皆無であると報告している。実際の運営レベルにまでは危機管理の意識が浸透されておらず、学校などの他の公共機関に比べても、実際の図書館経営の中では危機管理の整備が遅れているといえる。

1.3 危機管理の要因

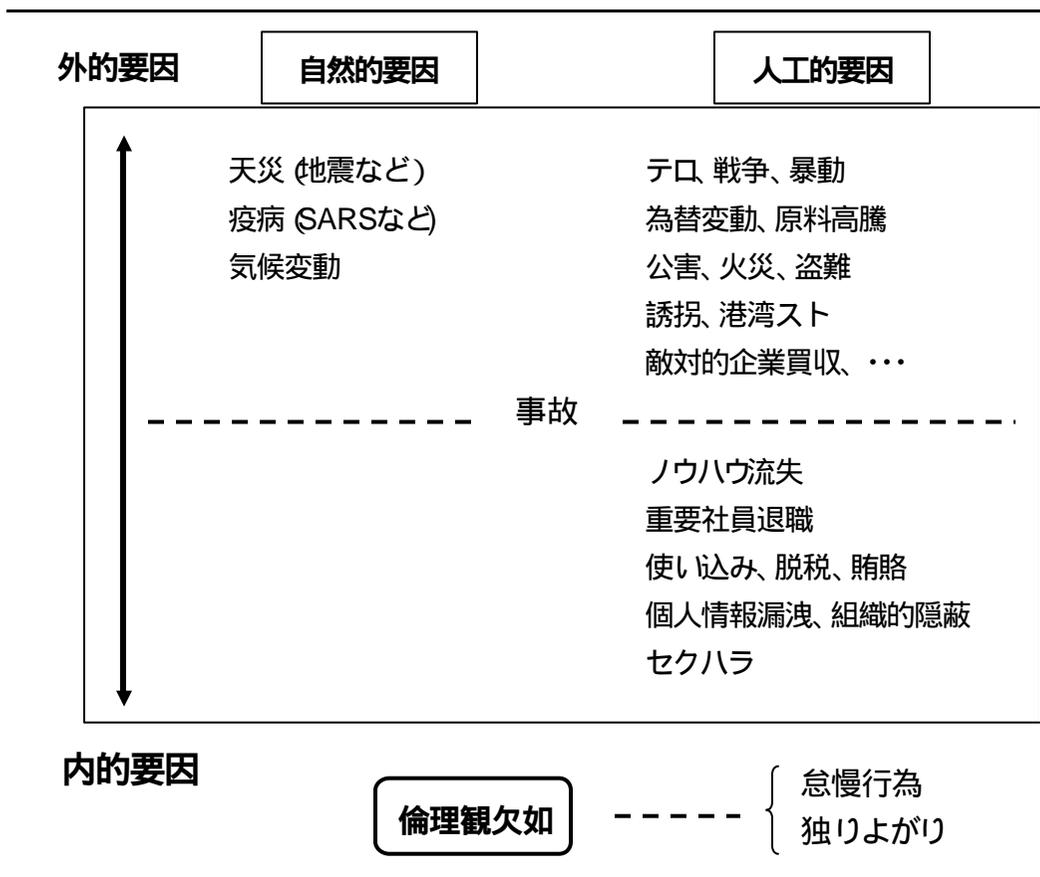
図書館の危機管理論は図書館経営の全てに関わってくるため、図書館情報学の領域では、通常は図書館経営論の範疇として考えられている。本来、危機管理の語源である「crisis management」は「緊急事態や予想外の出来事への管理・対応」といった意味であり、図書館の危機管理の「危機」に、トラブルや犯罪にまで結びつかない利用者の迷惑行為は「危機」といえるのかと疑問を呈する意見もある³(石川, 2004)。しかし多くの場合、「危機管理」やその同義語で使われる「リスクマネジメント」は広義の意味で使われ、「災害・犯罪だけでなく、利用者の不審行為や迷惑行為への対応・管理も含まれる(小林 a, 2002)」と定義される。

次に危機の要因の分類であるが、企業・行政などの対象によって「危機」の要素はそれぞれ違うため、分類法は様々であり統一がされていないのが現状である。しかし、一般論としては危機の要因は主に内的要因と外的要因によるものに区別される(図表1)。

更に外的要因には危機をもたらす「敵」が見える人工的危機と「敵」の存在しない自然的なものがある。また、内的要因は倫理観の欠如を根源とする人工的要因であり、どれにも当てはまる要因として「事故」がある(荒岡, 2005)。

³ 石川は、トラブルや資料の盗難のない図書館があるかどうかと問題提起を行い、トラブルや盗難を全て「危機」とすると日本の図書館は「危機」でいっぱいなのではと述べている。

図表1 企業を取り巻く危機



(荒岡,2005,p.3) により作成

しかしながら、このような危機要因の一般論が、特殊な施設である図書館にもうまくだてはまるとはいえない。

一方、小林 (小林 a,2002) は図書館の危機要因の具体例を挙げ機能別組織ごとの分類を行っている (図表 2)。図書館の事情に即した適切な分類が行われているが、11 の部門別に分けられており小林の勤務する国立国会図書館や、県立図書館・大学図書館等の大規模図書館であれば対応が可能であろう。しかし、筆者が勤務していたような市区町村立の地域館であれば職員の数も少なく、1 人でいくつもの担当を兼務することが多い。また最近では図書館の業務委託も進み、短時間のパート職員も多いため部門別の分類は地域館では難しいという。

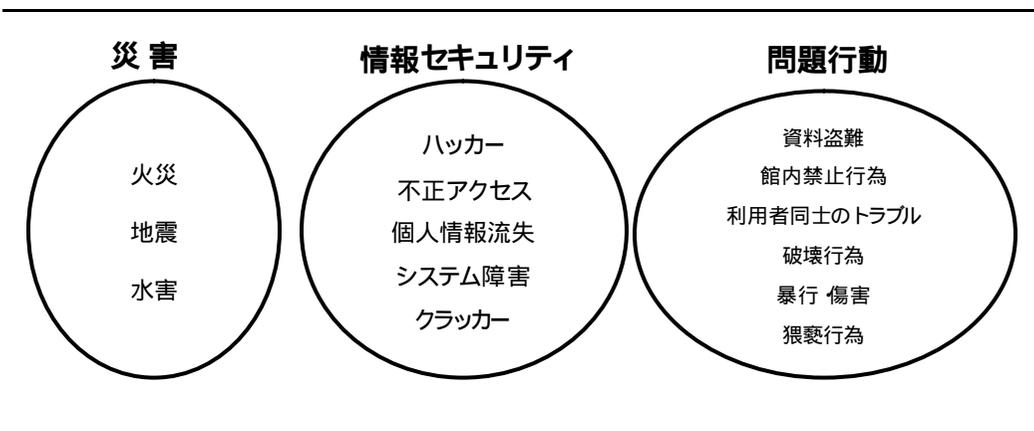
図表2 部門別リスク一覧

		【処理手段】	【リスク】	
館長	総務部門	総務担当	危機広報 避難訓練 法務担当の任命/顧問弁護士	不祥事の露見 内部告発 緊急事態 :テロ/火災/大地震など 訴訟/予防法務 (著作権侵害など)
		人事担当	職員団体・労組との連絡 啓蒙活動/職場環境整備/懲戒 安全教育活動 研修/異動/イベント(観劇など) 担当職員の倫理	不当労働行為の賠償責任/ストライキ セクハラ/職員同士のトラブル 労働災害の賠償責任 職員倫理・士気の低下 人事情報の流失
		会計担当	対応マニュアル 損失保有のための予算措置/保険購入 監査 安全な設備 備品の購入	押し売り 各種リスク発生後の損失補填・復旧費 贈収賄/現金の紛失 人身事故/労働災害
		施設担当	保安装置/警備委託 消防設備(スプリンクラー/ガス消火) 防災計画	不法侵入 火災 地震
	整理部門	システム担当	システムセキュリティ対策 緊急対応準備	ハッカー/ウイルス 各種システム障害
		受入担当	入庫制限 説明可能な選書方針 紛失本購入予算の費目化	財産台帳登録前の資料紛失 選書内容へのクレーム 資料の紛失一般
		目録担当	職員倫理の維持/合理化による滞貨解消 データのQC活動 職員倫理の維持/パスワード設定	滞貨の紛失 書誌データの表現の問題化 書誌データ改ざん レファレンスの間違いによる賠償責任
		レファレンス担当	免責の事前了承/回答可能質問制限 利用ガイドライン 一夜貸し制度	有料DBの過剰利用 参考図書紛失
		雑誌担当	複本/出納閲覧 コピー機新設/コピー価格見直し	新着雑誌の紛失 雑誌の切り取り
		閲覧部門	閲覧担当	BDS/複本購入/貸出制限緩和 ペナルティ/督促 対応マニュアル 対応マニュアル/投書箱/反省会 利用規則掲示/巡回(書架整備) 巡回(書架整備)/専用コーナーの設置 救急箱 法執行機関との連携 巡回(書架整備)/法執行機関との連携 掲示/巡回 見通しの確保/破損品の早期回収 消火器/消防訓練 掲示/放送による注意喚起 職員倫理の維持 教職員貸出制度/BDS/書庫内金網 マニュアル貸出の準備 掲示/PC設定
貴重書担当	出納閲覧 鉛筆使用		貴重書の紛失 貴重書の汚損	

(小林a,2002,p. 61)により作成

さしあたり これらの分類を参考にしながら、図書館の危機の要素をグループ化し分類すると大きく3つに分けられると考える(図表3)。

図表3 図書館における危機管理の3要素



1 つめは災害に関する危機である。おもに外部的要因であるが、地震・水害・噴火などの自然災害や火災などの人工的要因も含まれる。

2 つめは情報セキュリティに関する危機である。今日の図書館業務はコンピュータで管理する業務がほとんどであり、その正常な作動を前提として業務が成り立っている。例えば資料の貸出や返却がバーコードリーダーやICチップのシステム障害によって行えないだけでも、もはや図書館として正常に機能することは出来ない。コンピュータやネットワークの保全だけではなく、外部からのハッカーやクラッカー等の侵入を防ぐセキュリティシステムや、さらには内部者による情報データの持出しや情報データの入っているパソコンの盗難なども情報セキュリティに関する危機といえる。

3 つめは図書館利用者の問題行動に関する危機である。職員や他の利用者に対する暴行・傷害・猥褻行為などの犯罪行為や居眠り・大声などの迷惑行為だけでなく、図書館資料の汚損、盗難や長期延滞、図書館施設や備品の破壊行為なども問題行動に関する危機といえる。

1.4 危機対策と図書館情報学の領域

3つに分類した危機のうち、災害や情報セキュリティに関する危機については、図書館特有の危機ではなく、図書館以外の公共機関や企業でも同様に見られる危機である。つまり、図書館情報学の領域外に対処法を求めることができるといえる。

例えば「災害に関する危機」であれば、図書館施設の設計段階で「建築基準法」や「消防法」に基づき、耐震構造設計や防火設備や非難経路の確保がなされる。これは図書館以外の建築物につ

いても同様であり、これらの法律を準拠すれば危機のリスクが自動的に小さくなる。もちろん地震で書架から資料が落下する等の図書館特有の危機もあり、図書館情報学の領域で独自の対応を行わねばならない部分もあるが、それらは1次災害から派生する2次災害であり、その数は多くはない。専ら災害に対しては、避難訓練の実施等の管理・運用面について職員の関与が中心となってくる。阪神淡路大震災以降、防災マニュアルも一般に広く浸透している。そのようなマニュアルに加えて、図書館特有の2次災害の要素を加えれば対応できると考える。図書館において実際に運用ができるかどうかは重要になるといえよう。

「情報セキュリティに関する危機」も同様である。コンピュータネットワークやセキュリティの設計に関しては情報工学の領域であり、その設計のほとんど全てを図書館自身でなく外部に発注をしている。これは他の行政機関や企業も同様であり、情報セキュリティに関する危機の対処法は、図書館情報学の枠外で様々な研究・実用がなされている。それらの対処法を適時、導入していけば危機に対応できると考える。しかし、情報の提供や運用に関しては職員が行うことになるので、運用の危機管理の意識は職員自身が高めなければならない。三重県立図書館や近畿大学図書館の事件は、セキュリティを破壊してハッカーやクラッカーが侵入したわけではないので、外部に対する情報セキュリティ自体は問題なかった。しかしそれを運用する内部の委託業者や職員の意識が低かった為に、管理体制が不十分で盗難を招いてしまい情報が流失した。このような事件を再発させないためにも、図書館職員は情報セキュリティに対する低い意識を改めることが急務といえる。

また情報セキュリティに関しては法整備も進んでおり、2005年4月からは「個人情報保護に関する法律（個人情報保護法）」が施行された。図書館の規制対象は、国立（独立行政法人）・私立の大学図書館や民間の図書館・企業図書室が対象であり、地方公共団体が運営する公共図書館は適応の範囲外である。しかし、公共図書館に係わる法律は、1988年に施行された「行政機関の保有する電子計算機処理に係る個人情報の保護に関する法律」と各地方公共団体の個人情報保護条例があり、以前から整備が行われていた。今回の個人情報保護法は、今までは企業や個人に対する法規制が弱かったことを改善するために、行政部門（中央官庁と独立行政法人）と民間部門の両方を対象にした初めての一般的な法規制になる（長谷川, 2005）。

図書館情報学の領域では、日本図書館協会が中心となり以前から個人情報の保護について整備が進められてきた。1979年に改訂された『図書館の自由に関する宣言』では「図書館は利用者の秘密を守る」という項目が追加された。1980年には『図書館員の倫理綱領』が議決され、その中には「図書館員は秘密を漏らさない」とある。1984年には『貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準』が定められた。これらは法的罰則や拘束力を持たないが、職員の情報倫理意識の向上に貢献をした。しかし、これらの倫理要綱は20年以上も前に制定されたものであり、インターネットの爆発的普及による今日の高度化・複雑化した情報技術社会の到来は想定外

で、今日的な状況に対応しきれない部分もある。情報倫理は、情報をコンテンツとして扱うことが今後ますます求められる図書館情報学の領域にも密接に関わる問題であり、現状に適した情報倫理の取り組みが早急に求められる。

さて、以上2つの危機とは異なり「問題行動に関する危機」は図書館固有の問題を多く含む。さらに問題行動は図書館での業務経験を通じてしか発見されないために、図書館情報学の領域で対処法を研究・開発・運用しなければならない。ホテルやデパートなどには問題利用者への対応マニュアルが整備されているが、それらは問題利用者をいかにして入館させないようにし、もし入館した場合にはいかにして退館させるかという点を重視して作成される。これをそのまま図書館に流用することは実に危険なことである。図書館において問題行動を起こす問題利用者を入館禁止等の措置をすることは、「図書館の利用の自由」と矛盾する危険を孕んでいるからである。そのため簡単には排除ことが出来ない。こうしたことから、問題行動はまさしく図書館固有の危機であるといえる。

1.5 図書館の利用の自由」といふ特殊性

図書館の利用の自由といふ特殊性に由来する法的根拠であるが、まず図書館に直接関わる法律として『図書館法』がある。第2条では図書館の定義として「教養、調査研究・レクリエーション等に資することを目的とする」とあり「図書館は資料研究のみの利用ではなく、娯楽やレクリエーションのために、寛くことや座席を利用することもできると解釈される。第17条には「公立図書館は、入館料その他図書館資料の利用に対するいかなる対価をも徴収してはならない」とあり「無料利用の原則をうたっている。また『図書館の自由に関する宣言』主文5では「全ての国民は、図書館利用に公平な権利をもっており人種・信条・性別・年齢や、そのおかれている条件等によっていかなる差別もあってはならない。外国人も、その権利は保障される」とあり「誰でも図書館を利用することができる」としている。さらに『ユネスコ公共図書館宣言』で示された「近代公共図書館の五原則」では、「地域社会の全ての住民に対して公開されている」といふ公開の原則や「無料で利用できる」といふ無料の原則が明記されており「図書館の自由」は「資料提供の自由」だけでなく、「図書館利用の自由」を含むことが当然である(西河内,1999)としている。

図書館に関する法律だけではなく、地方公務員全体に関わる『地方自治法』の244条には「普通地方公共団体は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない。」とありさらには『日本国憲法』第25条では「すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する」と規定され、社会福祉や社会保障の権利が明記されている。図書館も文化的な生活を営むために必要な施設であるから、これらの法的規定に深く関連するものといえる。以上の

法的規定を勘案した山本順一の言葉を引用すれば、公共図書館の「利用の自由」については以下のように定義されよう

すなわち、「公共図書館は男性・女性を問わず、老・壮・青および少年の世代を越えて、また貧富、学歴、教養のレベル、さらには国籍をも問題とすることなく、該当地域社会に生活の根柢をもつ全ての人々に対して、無償の利用に開かれた公的に運営される施設」であり、地域住民には公共図書館を利用する権利を保有し、「既設図書館を利用する「権利」は、能力に応じた教育を受ける権利、表現の自由のコロニーである知る権利、学問の自由はもとより、公法上保障されるべき心身ともに健康で文化的な最低限度の生活を営む権利など、一群の具体的な基本的人権により基礎づけられ、住民のもつこの既設図書館を利用する権利の享受は何者によって妨げられることは出来ない。」(山本順一,1995)

つまり公共図書館は、正当な理由無くして制限をすることなく誰にでも区別なく利用できることが保証されるべき、全ての人々に対して無償の利用に開かれた公的に運営される施設であるといえる。公共図書館が他の公共施設と大きく違う点の一つは、不特定多数の人間が誰でも自由に利用できるということである。

2 アメリカでの問題行動論の動向

2.1 問題行動の定義

図書館における問題利用者による問題行動 (problem behavior) をひとくりに定義することは難しい。Shuman によれば「飲食、徘徊、覗き行為、他人の凝視、大声での会話、ベットの持ち込み、物乞い、他の利用者や職員にみだりに話しかけるなどの迷惑行為から、喫煙、スリ・盗難、恐喝、利用者・職員への暴言・暴行、放火、図書館資料や備品の窃盗または破壊行為、妄想症、露出症や子供への性的いたずらのような性的逸脱までさまざまである」(Shuman,1999)としている。

また、アメリカニューヨーク州のスネクタディ公立図書館では1984年に問題行動を「意識的か否かを問わず、他の利用者の権利を侵害、制限するあらゆる行動」と定義し、具体的に25の項目を列挙している(川崎,2002,) (図表 4)。他の分類もあるが(図表 5,6) 行動種類別または、危険度によっての分類の違いはあるが、人間の本性にそそぐ変わりがある訳のものでもないため、研究者がまとめた実態にも相違はあまり見つけられない(ベス・マクニール,デニス・シヨンソン,中野,2004,p.218)。

すなわち、問題利用者による問題行動とは、迷惑行為・犯罪行為に拘わらず、図書館の利用可能性を阻害する行動や職員・利用者に対して脅威を及ぼす行動として捉えることができる。

図表4 スキネクタディ 公立図書館が定義した問題行動の種類

1	立腹していらだった利用者	14	ベットの持ち込み
2	暴行者	15	ひったくり
3	職員を妨害する多弁な利用者	16	性的異常者
4	混乱を起こす子供	17	居眠り
5	親が付き添わない幼児	18	体臭
6	飲食	19	喫煙
7	混乱を起こす行動	20	疑わしい行動
8	麻薬・薬物中毒者	21	青少年の粗暴な行動
9	飲酒	22	資料や物品の盗み
10	情緒的、精神的に不安定な人	23	BDSシステムの作動
11	裸足	24	破壊者
12	ぶらつき	25	職員への黒倒
13	物乞い		

(川崎,2002,p. 71)により作成

図表5 Curryによる問題利用者のタイプ別分類

トイレの常連	想像上の仲間と大声で話し合っている者
静かな又は眠っている酔っ払い	衛生上の問題がある者
騒がしい酔っ払い	麻薬使用者
露出狂	盗人
心無い汚損者	罰金 規則等に不満を述べる者
職員の後をつけたり職員を見つめたりする者	騒がしい十代
資料を破る或いは切り取る者	

(長崎,1997,)により作成

2.1 アメリカでの問題行動論の動向

アメリカにおいては、問題行動について 40 年以上も前から研究や議論がなされている。アメリカの問題利用者に関する研究書や問題行動論の動向に関する報告(樋山,2002)(小林 a,2002)によれば、1960 年代には危機管理や問題行動とい概念自体もはっきりしていなく専ら資料保存に関する「蔵書セキュリティ論」が中心として議論されてきた。図書館の古典的なリスクである火災や資料の盗難・切取り・虫害などが主な問題とされた。これらに対応する為に、スプリンクラーの設置や BDS (Book Detection System) が図書館に導入された。

図表6 公共図書館における問題利用者の代表的行動文

第 級	第 級	第 級
危険な	微妙な	はた迷惑な
(非常に深刻)	(深刻ではあるが・・・)	(迷惑だが無害)
武器の携帯	酪酊している	物乞いをする
性的変質行為	自己陶酔	悪臭がする
情緒障害	ホームレス	飲食をする
略奪	勧誘	時間を占有する
けんか好き	落書きをする	洗濯をする
重犯罪	規則を破る	大声で話し笑う
非行	ギャングの一員	落書きをする
放火犯	感情過多	カギっ子
破壊行為	凝視する	囁く つぶやく
威嚇する	露出狂	奇るべのない
さわり魔	狂信的な、説教する	寝る
幼児虐待	言動がおかしい	以上に過敏な
法律破り	差別語に配慮しない	覗き
偏執病	身体の具合が悪い	いちゃつき
薬物中毒	幻覚障害の	咳をする
明らかな敵対行使	ペットの連れ込み	物を食べる
ののしる	絶え間ない徘徊	指間接を鳴らす
麻薬販売	うろつく	お喋りをする

(ベス・マクニール、デニス・シヨノン、中野、2004、p 21)により作成

1970年代に入ると古典的なリスクに加え、性犯罪・暴力行為などの凶悪犯罪が急増し、図書館の安全管理という領域が認知されるようになった。図書館火災の原因のトップが、失火から放火に変わったのもこの年代である。この状況を踏まえ問題利用者・安全管理・利用規則等についての報告・論文が盛んに発表され、60年代には24件しかこのような報告・論文はなかったが、70年代には3.3倍の92件と急増している。問題利用者(problem patron)」という言葉も使われ始め、犯罪行為だけでなく、迷惑行為を行う利用者や、本来の目的で図書館を利用しない利用者まで問題利用者として含めるようになった。

1980年代になると、問題利用者という言葉が普及し広く図書館界で認識されるようになり、利用者の問題行動が図書館の危機管理に対するリスクの1つとして考えられるようになった。問題利用者への対策も利用規則の整備や対策マニュアルの作成などの明文化・体系化が進み、1986年に

はアメリカ図書館協会 (ALA) が『図書館災害準備ハンドブック』を出版した。このハンドブックの中では問題利用者の章が設けられ、問題利用者の実態を分類し、対策例を紹介している。

しかしながら、犯罪行為でなく迷惑行為を行う問題利用者の扱いは、図書館の利用の自由との関係性を明確にされないままであった。図書館の危機管理を優先させた結果、図書館の利用の自由と矛盾する利用規則だけが次々と作成された。この矛盾が表面化したのが1990年代に起こったクライマー事件である。

2.3 クライマー事件

クライマー事件とは1990年にニュージャージー州モリスタウン図書館で、問題行動を繰り返し、利用規則違反として退館させられたホームレスのR.Kreimerが、利用規則は違憲として争った事件である⁴。

ホームレスにも図書館利用の自由は保障されているのであり、ホームレスであるというだけでは問題利用者ではなく、入館禁止等の措置を取ることはできない。もちろん閲覧席での長時間の居眠りや、トイレでの洗濯・入浴等の目的外利用、臭気については、職員や他の利用者にとっては迷惑行為となりうる。しかしホームレスだけではなく、他の利用者も問題行動を行えば、問題利用者になる可能性もあるにもかかわらず、当時の図書館の利用規則はホームレスだけが問題利用者の対象とされることが多かった。また問題行動かどうかについての判断は、職員にゆだねられることになるが、例えば臭気については客観的な基準を決めることが困難であり、職員に範囲の定まらぬ広い裁量を与えることとなりかねない危険もあった。

モリスタウン図書館でもホームレスの問題行動が顕著となり、利用規則を制定した。しかし当初に制定された利用規則の退館規定は、「他人の邪魔」「無目的なぶらつき」「服装については地域社会の基準に合致していない」等、その範囲が非常に曖昧であり、職員の主観性に任される部分が多かった。例えば服装については、上記の基準には「衣服の縫いや清潔さも含まれる」と規定されているが、同じ衣服が破れているという条件でもホームレスの衣服が破れている場合は退館を命じ、一般の利用者がファッションとして破れたジーンズを履いている場合は基準に合致していると職員が主観によって判断する可能性もあり、ホームレスだけを差別的に排除しかねない規則であった。R. Kreimerはこのような曖昧な利用規則は合法性に欠くと訴訟を起こしたのである。

判決は一審と二審で図書館という公共的空間の規定について判断が分かれ、利用規則の合法性についても判断が分かれた。一審では図書館は、道路・歩道・公園などと同じ「伝統的なパブリックフォーラム」と判断された。伝統的なパブリックフォーラムの規制は、合理的かつ最小限のもの

⁴ クライマー事件の詳細については(山本,1995)(樋山,2002)(川崎,2002)が詳しい

で重要な行政上の利益に役立つものに限られ、規制を狭く具体的に特定しなければならず、モリスタウン図書館の利用規則は違憲であり、無効であるとされた。

しかし二審では、図書館は「制限的パブリックフォーラム⁵」と判断され、図書館には静謐で平穏な環境が必要であるとされた。制限的パブリックフォーラムは、特定の目的を意図しているため、全ての人に対して公開する必要はなく、特定の利用者に限定してもよいとされる。すなわち、図書館の利用は読書・調査・資料の使用といった目的のみ使用されるべきで、それ以外の目的での利用や、職員・他の利用者の権利を妨げるような行為は許されないとする判断で、モリスタウン図書館の利用規則は合法であり、有効であるとされた。

事件は最終的に和解が行われ、R. Kreimerに和解金23万ドルが支払われた。この事件により、他の利用者の利用を阻害する者も、問題利用者として認識されるようになった。また、図書館の利用公開性と利用規則の調和が求められ、問題行動への対処法は、安全対策と利用の自由を両立することが課題となった。1993年にアメリカ図書館協会 (ALA) の知的自由委員会が、「利用者の言動および図書館利用に関する方針および手続きのためのガイドライン」を作成した。この内容は、利用者の権利の保護、職員・利用者の安全の確保、図書館資料および施設の保全のために、図書館は利用者に合理的な制限を加えることが明記されており、このガイドラインに沿って多くの図書館で利用規則や問題利用者対処方針書が作成された。現在では、臨床心理学を応用したものや、傾聴法によって利用者を怒らせない対応など、問題利用者への対応もより具体化されている。

3 日本での問題行動論の動向

3.1 資料盗難

日本での問題行動論の動向を見ると、まず、問題行動の中の資料盗難については、古典的リスクである資料紛失として、1950年代から議論がしばしばなされたという(小林 b,2002)。これは従来の閉架式図書館ではなく開架式図書館が次々に設置されたことに関連する。1963年のいわゆる「中小レポート」でも、資料紛失については貸出の5%までは免責されると述べられており、資料紛失は開架式では不可避なものとして扱われている。1970年代には日本にもBDSが登場している。1970年代までの資料盗難についての議論は、資料盗難・紛失の事実とBDS設置などの防止策や資料保存に視点が置かれており、盗難をする利用者についての指摘や実態の調査は行われてい

⁵ 原文では「limited public forum」であり、山本・川崎は「制限的パブリックフォーラム」、樋山は「限定的パブリックフォーラム」と訳している。本論文では「制限的パブリックフォーラム」の訳語を使用する。

ない。実際に実態調査が行われたのは 1980 年代になってからであるが(伊藤ほか,1987)、資料紛失のみが論じられ、まだ危機管理という概念はもちろん、問題利用者・問題行動には言及されておらず、概念も明確ではなかった。

1990 年代になると資料紛失の問題は、図書館界だけでなく新聞報道などを通じて広く社会に認識されるようになったが、問題利用者についての認識は相変わらず言及されないままであった。1991 年に早稲田大学図書館では新館が開館し、蔵書のうち 10 万冊あまりを開架式にしたが、開館後半年あまりで BDS により 200 人以上の学生の不正持出しを摘発したと報道された(読売新聞,1991.10.9,東京夕刊)。しかし、客観的な事実報道のほかは、開架式を採用したため、ある程度の不正持出しは予想していたが、あまりにも多すぎる」とい図書館側のコメント、「最高学府でのあまりにも粗末な出来事」とい新聞社側のコメントが掲載されただけであり、持出しをする学生を問題利用者として論じたり、図書館側の管理体制の強化を求めたりするような提案は行われていない。

1996 年には、町田市立図書館での大量資料紛失が「消えた 6 万 7 千冊」という見出しで全国紙の 1 面に大きく報道された(朝日新聞,1996.5.13,東京朝刊)。報道の内容は、44 万冊を所蔵する町田市立図書館で、開館以来 5 年あまりで 6 万 7 千冊、1 日約 35 冊が紛失し、そのほとんどが盗難と考えられるというものである。「世界の名著」全 66 巻など本棚数段にわたって姿を消すといったこともあり、図書館の試算では被害総額は 1 億 3 千万円に及ぶとしている。この報道では、「開かれた図書館」の名のもと、利用しやすい開架式を優先させた蔵書管理をしているが、大量紛失』はそれが裏目に出た格好だ。」として、図書館側の管理体制についての問題提起をしているが、図書館側の責任だけを強調した論調であり、盗難する問題利用者のモラル・ハザードや、資料盗難が刑法に触れる窃盗行為であり窃盗罪に該当するといような、問題利用者の側についての言及がなされていない。図書館情報大学(当時)薬袋教授の短いコメントも掲載されているが、「BDS を設置しても開かれた図書館』は保たれる」とし、図書館の利用の自由と BDS との関係に触れながら BDS の導入を求めるコメントであり、問題「利用者」自体については触れられていない。この記事に対する反響はすさまじいものがあり、そのほとんどが、「なぜここまで放置していたのか」というものだったといふ小林 b,(2002,)。結局、この事件は教育長の引責にまで発展し、図書館には BDS が導入された。

2002 年には都道府県立図書館で過去 3 年間の不明本が、7 万 5 千冊にのぼると報道された(朝日新聞,2002.7.28,東京朝刊)。記事の中では問題利用者の実態には触れられていないが、BDS や監視カメラの設置の是非に関する各図書館の対応が紹介されている。BDS や監視カメラを積極的に導入する図書館がある一方で、誤作動や利用者とのトラブルを恐れ、BDS 設置を見送った図書館や、監視カメラがプライバシーの侵害にあたるとして、設置した直後に作動を止めた図書館も

あるなど、図書館利用の自由・個人情報保護と、図書館の危機管理との狭間で揺れ動く各図書館の状況を報道している。情報セキュリティに関する危機管理と、図書館利用の自由との関係性は、各館により対応の幅が大きく、標準的な基準が明確になっていない。プロトタイプとなるガイドラインの作成は喫緊の課題である。

3.2 問題行動論の登場

アメリカでは1970年代から問題利用者について議論されてきたが、日本では20年以上も経て、ようやく問題利用者について言及がなされるようになった。1994年から1997年まで『ず・ぼん』誌に「図書館にみえる困ったやつ」が連載されたが、これが日本で初めて問題利用者について言及したものであるとされ⁶、日本にもアメリカ同様に問題利用者が存在することが図書館界で広く認識されるきっかけとなった。この記事では、資料の長期延滞者を「非合法的利用者」とする一方、家族の利用カードを利用して何十冊も貸出しを行う利用者や閲覧コーナーで最新雑誌を大量に独占する利用者を「合法的不当利用者」と規定している。職員にとっては非合法的利用者よりも、合法的不当利用者のほうが、常習犯的かつ規則上は問題とならないため、対応に苦慮していると述べられている。問題利用者への対処法が全く確立していない状況を現している。

1990年代後半になるとアメリカでのクライマー事件に関する論文(山本順一,1995)(川崎,2002⁷)が、相次ぎ日本国内でも発表され、問題利用者と図書館利用の自由の関係性が議論されるようになった。またアメリカの公共図書館における問題利用者への対処法も紹介され(長崎,1997)、「問題利用者」という言葉が使用されるようになったのもこの頃である。

1997年には東京・山谷地区の山谷労働者による公共図書館の利用の実態に関する論文が発表された(山口,1997)。これは東京・山谷地区に存在した3つの図書館(1つの図書館はその後移転)において、大勢のホームレス利用者が問題行為や目的外使用を繰り返し、一般の利用者数が1日10人ほどにまで激減した図書館や、対応策として閲覧席を全面廃止して貸出中心とした図書館など、ホームレスに悩む図書館の実態とその対応策について詳細な報告がなされている。ここでは問題行為に関する具体的な記述が見られるが、問題行為に実際に悩まされていたのは1970年代のことであり、論文が発表される20年も前の記述が中心である。さらにその対応策は閲覧席の廃止など施設面での改善が中心であり、利用規則の制定や職員の具体的なホームレスへの対応の

⁶ (小林,2002)(樋山,2002)では『ず・ぼん』誌でのこの連載が初めて本の問題利用者に関及したと指摘されている。

⁷ただし川崎の論文の初出は、川崎良孝(1996)、「ホームレスの図書館利用と公共図書館の基本的役割：クライマー事件、修正第1条、アメリカ図書館協会」、『京都大学教育学部紀要』No.42、

記述は乏しい。問題利用者にどう対応するかという点も、図書館のアウトリーチサービス論に本題意識があるといふ指摘もある⁸。

1999年には同じく山谷地区の南千住図書館の職員が、図書館とホームレスについての論文を発表している(西河内,1999)。職員として実際にどのようにホームレスに接し、対応したかが具体的に記述されており、館内に迷惑行為をした際の処分内容を明示することや、異臭や酔っ払いなどの迷惑行為への対応が例示してある。また、クライマー事件の判決を事例に挙げながら、強権的な排除を否定的に論じ、図書館利用の自由に関する職員の認識を促していることも特筆されよう。さらに、「ある図書館がホームレスを締め出しても、他の図書館に押し付けるだけで根本的解決にならない」として、最終的な解決方法を福祉サービスや住居の権利の保障などといった社会保障・社会福祉に求めている。

このように1990年代には、日本でも問題利用者の存在が明らかになり、少しずつではあるが研究が行われるようになった。しかし問題利用者の研究は、図書館の社会的役割や振興策との関連で論じられており、危機管理という観点からの、図書館経営論の範疇に属するような研究はなされていない。また、問題利用者とは本来、問題行動を行う利用者を指し、性別・年齢・所属などの属性によって特定されないはずであるが、日本での問題利用者論は「ホームレス」という特異な属性をカテゴリー化して問題を論じている。実際の傾向としてホームレスが問題利用者となる可能性が高いことは事実としても、全てのホームレスが問題利用者なのではない。ホームレス以外の利用者も問題利用者になる可能性があるにもかかわらず、ホームレス以外の問題利用者に対する研究はなされていなかった。

3.3 危機管理論としての問題行動論

2000年以降になると、ホームレスなどの属性に縛られずに、「問題行動」自体に視点が向けられ、問題利用者が図書館の危機管理要素のひとつとして考えられるようになった。少数ながら問題利用者論の動向報告や特定の迷惑行為への図書館での対応報告がなされるようになった。

樋山は、アメリカおよび日本の問題利用者論の動向について報告している(樋山,2002)。このなかで、日本の図書館界においては、「問題利用者の存在が明らかにされる機会はほとんどなく、問題行動論が図書館情報学での研究領域となるかどうか明らかになっていない」と指摘されている。さらに、問題利用者の議論が低調なのは、「図書館情報学の研究者や実務を離れた図書館関係者にとっては「問題利用者」は観念的な存在であり、第一線で利用者と接する図書館員とは非常に乖離があるため」としている。しかし、研究者や実務を離れた職員だけでなく、現場の職員の間

⁸ (小林,2002)(樋山,2002)では、山口の論文は「問題利用者の考察よりアウトリーチサービスについて論じている」と指摘されている。

題利用者に対する意識も低いのではと筆者は考える。現場の職員であった筆者の経験でもあることだが、問題利用者は一過性の出来事として、職員も日常起こるトラブルと見なし、問題利用者の対応についての議論は会議等の公式の時間より、むしろ雑談などの非公式な時間の中で議論されることがほとんどである。図書館職員の意識として、困ってはいるが公式な会議の中で議論されるほど重要な問題ではないと考えており、問題利用者への対処法を規定するようなことはほとんどなかった。図書館情報学の領域での研究を確立するためには、研究者のみならず、現場の職員についても、問題行動に対しての意識を向上させる必要があると考える。

また、特定の迷惑行為に対する報告としては、山本宣親によって、暴力行為についての富士宮市立図書館の職員の対応が報告されている(山本宣親,2002)。ここでは、暴力行為だけでなく、問題行動を行うホームレス(「ホームレス風の人」とニュアンスをぼやけさせながらも)への対応の具体例が示されている。また、問題行動を未然に防ぐために、図書館独自で『困った来館者への取り組み』と題したマニュアルを作成していることは特筆すべき事項であるといえよう。日本で問題利用者への対策マニュアルを作成している図書館があることが初めて明らかになった事例である。内容はA3版3ページほどであるが、冒頭部分では『図書館員の論理要綱』や『問題利用者』の定義を行い、問題利用者に対する図書館員の心構えを説いており、次に『悪臭・異臭のする服装の人』『ロッカールームでの困ったケース』など、問題行為を行為ごとに分類し、基本的な対応策を示している。さらにこの報告では職員の危機管理に対する改善も必要だとして、図書館サービス論と図書館組織論の観点で問題提起を行っている。図書館サービス論の観点では、図書館員は図書館において利用者へサービスを提供するのが職務であるが、寡黙で暗い印象を受ける図書館員が多いのもっと明るい対応が必要であること、それによって利用者とのコミュニケーションが増え、スムーズな意思疎通によって問題行動の予防になることが主張されている。一方、図書館組織論の観点では、館内の出来事や必要な情報が図書館員全体に伝わらないことが多いと指摘されている。図書館組織としての機能を十分に果たすためには、情報の共有が必要であり、図書館経営のなかでの工夫が必要だと述べられている。

また、小林の論考では、図書館の危機管理・問題利用者に対する研究アプローチ方法も提唱されている(小林 a,2002)。危機管理は図書館経営論の一領域として図書館情報学の領域だけでなく、学際的なアプローチが必要であるとして、経営学と法学の応用が提唱されている。経営学は、図書館実務に実際に役立つ実学と考えられ、具体的には危機管理論や失敗学のアプローチ方法が紹介されている。法学に関しては適用結果が一元的・平等なものであるといふ観点を重視し、行政法学や経営法学からのアプローチ法を挙げている。現在の公共図書館は公営であり、教育委員会の一組織として運営されているため、『図書館の自由』があっても行政との関わりは不可欠であ

り行政法学に基づくアプローチが有効であるとし、また、図書館資料や施設については、企業法の観点から、経営法学に基づく危機管理アプローチが可能だとしている。

それまで、ある図書館単館での問題利用者への取組みや実態に関するものがほとんどであった実態調査も、複数の図書館にまたがって行われるようになった(中沢,2003)。この調査は、群馬県内の公共図書館 54 館に対して、問題行動についての報告と利用者とのトラブルについてのアンケート調査を行い、回答のあった 36 館の事例集の報告を行っている。84 件の事例が集まり、その内容を分類すると以下のような割合となっている。携帯電話の使用や長期延滞などの「マナー違反」が 27% で一番多く、次に「利用者とのトラブル」「不審な言動・泥酔者」がそれぞれ 22% あり、警察に通報した犯罪行為も含まれている。さらに、資料盗難や館内でのスリ・置きなどの「盗難・偽利用者」が 18%、著作権の制限を守らない「コピー」6%、「事故」5%となっている。加えて、危機を未然に防ぐための危機管理として「危機管理のチェックリスト」の作成も行っている⁹。チェックリストは、危機管理の要因を「不審な行為に関して」と「事故・災害に関して」の 2 つに分類し、「カウンターや利用者の目のつく位置に刃物(カッター・ハサミ)は置いていないか」や「消火器の場所を把握している」などのチェック項目を設けている。このようなチェックリストを使用することで、危機管理の意識を高めることを目的としている。

3.4 現在の問題利用者論の状況

2004年10月には、日本図書館協会(JLA)の経営委員会危機管理特別検討チームが、『こんなときどうするの? - 利用者と職員のための図書館の危機安全管理作成マニュアル』を出版した。危機管理特別検討チームは、本稿でも多数引用した中沢、西河内、山本宣親らが中心メンバーとなっている。このマニュアルは、図書館の危機管理に関する対応策のプロトタイプとなるものである。内容であるが、本編で「異臭・悪臭の強い利用者」といった具体的な危機の事例を挙げ、「ポイント」として危機に対する予防法を述べ、「対処法」として具体的な行動が記述されている。危機要因の分類については、「図書館の中で」「図書館の周りで」といった発生場所ごとに分類し、群馬県の事例では触れられていなかった情報セキュリティに関する危機も、「データを守る・個人情報を守る」とい章を設けている。さらに災害に関する危機は、自然災害や火災だけでなく、放射能汚染、戦争まで取り扱っており、公共図書館に関する危機要素を幅広く網羅している。

公共図書館だけでなく、大学図書館における問題行動論に関する研究もなされている(長谷川,2005)。対策マニュアルの事例として、鶴見大学図書館での実際の問題行動やその対応例が紹介されている。危機のレベルが低いものは個人対応が可能だが、危機レベルが高くなるほど、迫り

⁹チェックリストの内容については、中沢が茨城県図書館協会(JLA)で行った講演「図書館の危機管理」での資料による。

くるさまざまな問題に対し組織で対応 把握しなければならないとしている。大学図書館を対象としているが、公共図書館にも十分に対応できる内容となっている。

3.5 問題利用者論の今後の課題と展望

はこのように、現在では、問題行動への危機管理マニュアルの有力なプロトタイプも作成されているが、加えて各図書館が、図書館の実情にあった危機管理マニュアルを作成し実施することで初めて実際の問題利用者に対応ができるようになる。危機管理マニュアルにおいて利用規則の強化を強調すると、利用者を規則で雁字搦めに縛ってしまう危険性もあるが、利用規則で利用者を縛る以外の方法でも解決法を求めることができる。例えば、長期延滞や資料盗難に関しては、貸出冊数や期間を緩和することである程度解決するかもしれないし、飲食の問題にしても、飲食スペースを設ける等の対応策がある。このように利用者の利用可能性を拡大することも考えられ、利用者側にだけ一方的に制限をかけるのではなく、図書館側の対応の改善の余地も考慮することが必要であろう。

危機管理マニュアルは職員が利用し参考にするものであり、利用者には公開されないのが原則である。したがって、利用者に対しては、きちんと明示できる利用規則を制定することが、マニュアル作成と同様に重要なことであるといえる。しかしながら、問題行動を防止するための利用規則を作成し、館内に明示しているといふ公共図書館はきわめて少ないのが現状である。利用規則の中では、どこまでが許容の範囲で、どこからが問題行動とされるのかというリスクアセスメント(危機の許容範囲)を規定しなければならない。さらに、リスクアセスメントを職員共通の認識として、どの職員でも同一の対応がなされるようにしなければならない。例えば、パソコンや電卓はキーを打つ音が大きいために、電子機器の館内利用を禁止するという規則を設けた場合、キーの打つ音がしない電子辞書の扱いはどうするかといった細かい規定まで必要であろう。職員ごとに対応が異なってはならない。ちなみに筆者の勤務していた図書館では電子機器は全て持込不可であったが、電子辞書を使用する学生が多く、電子辞書だけはキーを打つ音がしないため黙認をしていた。

問題行動についての実態調査も、先述の群馬県の事例以外は、本格的なものも行われていないにとり、指摘しなければならない。しかも群馬県の調査は事例の収集が中心であって、問題行動の発生頻度や各図書館での問題行動の傾向といった分析がなされていない。アンケートに回答した図書館は、危機管理 問題利用者に対して関心がある図書館と考えられるが、アンケートに回答しなかった問題利用者への関心が低い図書館への実態調査も必要であり、定性的および定量的な観点から、今後の包括的な実態調査が望まれる。

これまでに問題利用者についての参考文献として挙げて来た報告や論文は、ほとんどが実際に図書館に勤務している職員からのものである。先に、現場の意識も高くないのではということ述べ

たが、一部にこうした意識の高い図書館員たちの意欲的な研究・実践の報告がある。にもかかわらず、専門家たるべき図書館情報学者の研究成果が現在のところほとんど見られないのは残念なことである。図書館の危機管理に対するアプローチ方法も提唱されていながら、その提唱された経営学や法学を実際に応用した研究は、これまでのところなされていない。問題利用者における図書館の意思決定や業務プロセスを明らかにするためにも、図書館情報学の責任領域として、問題行動の実態調査および対応策の検討、リスクアセスメントの規定、問題利用者への危機管理モデルの構築などの一連の流れを包括的視野で見通す研究が行われることが今後の課題といえよう

最後に、この論文の執筆を助めてくださり、ご指導いただきました東京大学大学院情報学環の竹之内禎先生にこの場を借りて感謝の意を表します。

引用文献

- Shuman, B. A. (1999). Library security and safety handbook: prevention, policies and procedures. ALA, p.310
- 朝日新聞 (1996.5.13) 東京朝刊
- 朝日新聞 (2002.7.28) 東京朝刊
- 荒岡敏(2004). 『継続可能な危機管理の進め方』.日科技連, p.98
- 石川ゆたか(2004). 『図書館の危機管理報告集を見て』. 『みんなの図書館』 .323,教育史料出版会, pp.1-5
- 伊藤昭治ほか (1987). 『公立図書館における図書の紛失に関する研究』. 『図書館界』vol.39 ? 3, 日本図書館研究会, pp.109-118
- 茨城県立図書館協会(2004). 『平成 16年度 図書館職員研修会報告』. 『茨城県立図書館協会』 http://www.lib.pref.ibaraki.jp/home/ila/kensyu/16kensyu_index.htm access date: 2005/5/5
- 川崎良孝 (2002). 『図書館裁判を考える アメリカ公立図書館の基本的性格』. 『京都大学図書館情報学研究会』, p.253
- 小林昌樹a(2002). 『図書館の危機管理総論 :リスクの全体像とさまざまなアプローチ』. 『現代の図書館』vol.40 .2, 日本図書館協会, pp.59-67
- 小林昌樹b(2002). 『資料保存における残された課題 紛失問題を通して考える』 『カレントアウェアネス』 269, 日本図書館協会, pp.10-14
- 産経新聞 (2004.12.5) 大阪朝刊
- 長崎洋 (1997). 『問題利用者への対処』. 『カレントアウェアネス』 .219, 日本図書館協会, <http://www.ndl.go.jp/library/current/no219/doc0003.htm> access date: 2005/5/5
- 中沢孝之(2004). 『図書館の危機管理 - 群馬県の事例から - 』. 『図書館雑誌』vol.97 ? 10, 日本図書館協会, pp.744-745
- 西河内靖泰(1999). 『カウンター からみた『図書館とホームレス』問題』. 『みんなの図書館』 No.286, 教育史料出版会, pp.31-43
- 西野一夫(2004). 『特集にあたって』. 『図書館雑誌』vol.98 11, 日本図書館協会

- 樋山千冬(2002). 「問題利用者」論の動向」. 『カレントアウェアネス』No.274, 日本図書館協会, pp.7-10
- 長谷川豊祐(2005). 「大学図書館における危機管理 :問題利用者はどうサービスするか」. 『図書館員のためのインターネット』. <http://www2d.biglobe.ne.jp/~st886ngw/hasegawa/index.html>
access date: 2005/5/5
- ベス・マクニール, デニス・ジョンソン編, 中野捷三訳(2004). 『図書館の問題利用者 - 前向きに対応するためのハンドブック - 』. 日本図書館協会, p.231
- 毎日新聞 (2004.10.17). 東京朝刊
- 毎日新聞 (2004.10.17). 大阪朝刊
- 文部科学省編(2003). 『学校への不審者侵入時の危機管理マニュアル』. 独立行政法人日本スポーツ振興センター, p.34
- 山本順一(1995). 『公共図書館の利用をめぐる? クライマー事件を素材として? 』. 転換期における図書館の課題と歴史』. 緑陰書房, pp.99-111
- 山本宣親 (2002). 『図書館における暴力とその対応』. 『現代の図書館』vol.40? 2, , 日本図書館協会, pp.79-84
- 山口真也(1997) 『東京・山谷地区における図書館活動 - その歴史と課題 - 』. 『図書館情報大学修士論文集 1997年度』 <http://www.okiu.ac.jp/sogobunka/nihonbunka/syamaguchi/sanyashusi.pdf>
access date: 2005/5/5
- 読売新聞 (1991.10.9). 東京夕刊