

発行—2018年3月1日

<http://gdtk.lib.gunma-u.ac.jp>

編集—群馬県大学図書館協議会「会報」編集委員会 前橋市荒牧町4-2(群馬大学総合情報メディアセンター内) TEL.027-220-7180



新島学園短期大学 Niijima Gakuen Junior College



CONTENTS

| | |
|---------------------------|---|
| ■ 研究会報告 平成29年度第2回大学図書館研究会 | 2 |
| ■ トピックス | 6 |
| ■ 編集後記 | 6 |

研究会報告

大学図書館研究会・群馬県図書館協会専門研修 (群馬県大学図書館協議会・群馬県図書館協会 共催)

○平成29年度第2回

テーマ：「カウンター対応を考える～クレーマー対策～」

日時：平成29年9月6日(水) 13時30分～16時00分

場所：放送大学群馬学習センター第1講義室、遠隔学習室

参加者：47名(大学図書館23名、公立図書館22名、高校図書館2名)

講演：「クレーマーにどう対処すべきか」

ゆあーず行政書士事務所代表 森本 哲 氏

意見交換：「あんなクレーム、こんなクレーム」

【概要】

図書館には不特定多数かつ多様な利用者が来館します。うちの館は大丈夫と想着いても、これからも大丈夫かは分かりません。少人数で対応している館も少なくない県内の図書館において、クレーマーに対する心構え、線引き(ここからは警察を呼ぶ等)を学んでおくことは、今の時代には必要かもしれません。

元警察官である行政書士の森本氏の講演により、クレーマー、特にクレーマー化しやすい傾向にある高齢者の性質や動向について学び、後半の意見交換ではグループごとに各館が実際に直面しているクレームについて情報を共有しました。



会場:放送大学



田中会長



森本講師



講演の様子



ワークショップの様子



【参加者の意見等】

- ・元警察官の方から貴重なお話が聞けてよかったです。自館にもお年寄りが沢山来られるので、今日聞いたお話を生かして接していこうと思います。意見交換の時間もすごくタメになりました。
- ・クレーム対応は公共、大学、図書館の別を問わず共通の課題と思うのでよかったです。
- ・いろいろ気づきがありました。ありがとうございます。ちょっとこうしたらいいのかも…ということは、自館に戻り発信していこうと思います。

等の意見が寄せられ、有意義な研修となりました。

研究会資料(1)

平成29年度第1回大学図書館研修会

「クレーマーにどう対処すべきか」

太田記念病院 顧問アドバイザー
群馬県暴力追放運動推進センター講師・相談員
ゆあーず行政書士事務所 代表 行政書士 森本 哲

- ◆ 歌は 世につれ 世は 歌につれ
歌は時代をあらわす
「りんごの歌」「青い山脈」「ああ上野駅」
いわゆる歌謡曲の変遷は、それぞれの時代を象徴している。

- ◆ 犯罪事件もしかり
犯罪は、その時代、時代が生み出し、時代とともに生きていく生き物と言われている。

少子高齢化時代の今
「オレオレ詐欺」「振り込め詐欺」「児童虐待」
「介護施設における暴行、傷害、殺人」「介護離職」
「老々介護の末の殺人、自殺、無理心中」
「遺体放置（死体遺棄）年金不正受給」
「高齢者の重大交通事故の多発化」等

1 クレーマーの定義

顧客（患者及びその家族、親戚）として、法的、社会的に保護、擁護される範囲を超えた不当要求をする者

～患者という立場を悪用することによって、不当要求をし、特別な利益、厚遇を得ることを目的としている。～

※「クレーム」と「苦情」の違い

「クレーム」は、「苦情」の意味で使うこともあるが、本来は商取引で違約があった場合、相手に対して損害賠償請求を行うなど、権利を主張し、損害に対する請求の意味が強い。

「苦情」は、不平不満の感情を表す部分が強い。

太田記念病院の理念

～思いやりの心で行う医療～

◎ お客様は神様………？

患者さまは、神様でしょうか？

～ 昨今、クレーマー被害は、コンビニなど店舗にとどまらず、企業や行政機関、学校、病院等に至るまで及んでおり、「一億総クレーマー時代到来」などと言われ、社会問題化している。～

※「日本苦情白書」…日本人が「苦情を言う頻度」=4.63回に1回

原因・・・「こちらの配慮不足」、「相手の勘違い」 「いちやもん」、「クレーマー」

- 「過剰反応社会」…いつからか日本は、何をしても「誰かからのネガティブな反応」を心配しなくてはならない国になってしまっている。
「不快に思う人もいるのだから自重しろ。」
「ひどい。」
「許せない。」
「気持ちが悪い。」
「不謹慎。」
「その表現で傷つく人がいるはずだ。」

- ◆ 主な具体例
 - ▼ ジャポニカ学習帳表紙の昆虫写真(30年以上も続いている商品)・・・「気持ち悪い」というクレーム → メーカーは廃止。
 - ▼ 家族の温もりを伝えているはずテレビコマーシャル・・・「傷ついた」というクレーム → 放映中止
 - ▼ 「幼稚園の子供の声がうるさい」というクレーム(全国各地)・・・子供が園庭に出て遊ぶ時間を制限

◎ クレーマーの心理

- ▲ 自己誇大感
- ▲ 自分が優位にたっている場での自己の曇さ晴らし

クレーマーに対処できる法律

- 暴行罪(刑法第208条)
2年以下の懲役又は30万円以下の罰金又は拘留もしくは科料
- 傷害罪(刑法204条)
15年以下の懲役又は50万円以下の罰金
- 威力業務妨害罪(刑法第234条)
3年以下の懲役又は50万円以下の罰金
～店内で店員の制止に従わず大声を出し続ける
- 恐喝・同未遂罪(刑法第249条・250条)
10年以下の懲役又は30万円以下の罰金又は拘留もしくは科料
- 強要罪(刑法223条第3項)
3年以下の懲役又は50万円以下の罰金
- 不退去罪(刑法第130条後段)
3年以下の懲役又は10万円以下の罰金

対応時の基本三原則

- 先ず、クレーム内容の事実の存否を確認
- 正当なクレームには、誠実に対応
- 不当かつ過度なクレームは、拒否し、法的に解決
- 対応者一人に任せない、側面援助も不可欠
(録音・連絡・スマホ等による写真撮影)

研究会資料(2)

平素の準備

- ◆ クレーマーの情報(人・事例)の収集と資料化
- ◆ 各セクションごとの情報共有
- ◆ 対応マニュアルの作成と訓練

増えている高齢者による暴言・暴力トラブル

2016年版「犯罪白書」

- 20年前と比べて高齢者の「暴行」は4.9倍にも(3,808人が検挙されている)
 - 「殺人」約2.5倍
 - 「強盗」約8倍
 - 「傷害」約9倍
- ※ 私鉄・JR職員に対する暴力行為
 - 最も多いのが60歳代以上 全体の23.8%
- ※ A私立大学病院の院内暴力調査
 - 職員アンケート(医師・看護婦・事務員等) 約29,000人アンケート

特異事件

- 75歳の男→タバコをボーイ捨て(兵庫県加古川市)
 - 注意した小学1年生の首を絞める暴行
- 64歳の男がすれ違いざまにベビーカーの才児を殴った(東京都千代田区)
 - 精神科医(老年精神医学の見識者)
 - 暴言や暴行も老化現象の現れ
 - 自分の主張を通り必ず→事情を説明しても理解してくれない
 - 一度怒りが爆発するとその衝動を止められなくなる傾向

原因

- 老化に伴う前頭葉の低下
 - (脳内の神経細胞が委縮していきその脳の変化が行動にもれていく)・・・
 - 前頭葉(感情、理性、意欲、思考を司る)の委縮感情を制御できない
 - 判断力が衰える
 - 性格の変化(傍若無人の振る舞い)
- 環境変化に伴う心理的要因
 - 人との関わりが薄れると、自己肯定感が低下し、不安・不満が溜まりやすくなる
- 不満や不安がちよとしたことで怒りに転化する

- 昔に比べ家族や親族との関係も浅くなってきている
- 高齢者になれば社会での活動範囲は狭まり、誰かと関わりたくとも関わりえない。鬱屈してしまう。
- 怒りのコントロール
 - 「怒り」の感情は、「第二次感情」と言われ、第一次の「寂しさ、苦しさ」「不安」などの感情を多く抱えていると「怒り」を生み出しやすい。
- ※ 雑談ができて寂しさを共有してくれたりすれば、マイナスの感情は薄れていく。しかし、ひとりでマイナス感情を溜めてしまうとふとした時に爆発する。

団塊の世代(1947~1949年生)

↓
 会社人間→残業 上司の無理な命令
 ↓
 我儘
 ↓
 社会的な束縛・制約がなくなったという解放感
 ↓
 会社や肩書から離れたことで社会的な力が外れてしまう

切れる高齢者とどうつきあっていくか?

- 受容……理不尽な話であれ無条件で受け入れる。
- 傾聴……真摯に耳を傾けて話を聞いてあげる。
- 共感……相手の気持ちに寄り添って共感してあげる。

高齢者は「穏やかで怒らない」というイメージを捨て、もともと、「切れやすい」「怒り出すとコントロールが利かない」という理解で接するべきだ。

ご静聴ありがとうございました。

クレーマー対策は、「的確な初期対応と早期相談」「組織的対応」が肝要。職員は、常に怖れず、慌てず、誠実な対応を実践してください。こまったとき、不安なときは、遠慮なく、一報してください。図書館における犯罪(蔵書毀損)等は、模倣性が高く、全国に拡散する傾向があることから平素の監視状況のチェックや迅速な情報交換が重要と考えます。



伊あーず行政書士事務所
 代表 森本 哲
 〒379-2165 前橋市上長崎町115番地2
 TEL 027-289-3504
 FAX 027-289-3476



トピックス

群馬医療福祉大学図書館

図書館HPより ～ 今月の1枚 ～

本学図書館では、HP開設時から「図書館カレンダー」以外の部分でHPの更新が分かるように、毎月1日の更新のタイミングに合わせて写真を1枚掲載している。俳句が専門であった当時の館長推薦による「季節の俳句」に沿った写真を付けるかたちでスタートしたが、2013年に「今月の1枚」に名称を改め、現在では図書館職員が持ち回りで写真とコメントを提供している。

在学生や学内利用者からの反応をカウンターで耳にすることは少ないが、「図書館カレンダー」をチェックすることが多い卒業生や学外利用者の中には「この写真いつもどうしているの？」と声を掛けてくれる人もいるので、写真の更新を秘かな楽しみにしてくれている人もいようだ。テーマは「季節の写真」ではないので、遊びに行ってきた時の写真、美味しいものを食べた時の写真など季節感を無視したものも多い。

これからも親しみやすいHPになるように心がけて写真を選んでいきたいと思う。



2015年9月



2016年3月



2017年10月



2018年1月

トピックス

群馬大学総合情報メディアセンター医学図書館

森皆ねじ子展



展示の様子

医学図書館では、医学系研究科機能形態学の村上徹准教授にご協力いただき、医師兼漫画家として活動している森皆ねじ子先生の著作展示を開催しています。

医学書として重要なポイントを抑えつつ、イラストを豊富に使用することで、よりわかりやすく描かれている森皆先生の図書をぜひ手に取ってご覧ください。一般には流通していない「平成医療手技図譜」シリーズは必見です。

- 期間： 1/29(月)～5/31(木)
- 場所： 医学図書館1Fロビー

村上准教授による工夫を凝らしたディスプレイもお楽しみください！



トピックス

育英短期大学図書館

読書推進コンクール「心に残った一行」を実施しました

「読書推進コンクール」は、図書館利用推進を図るために、平成24年度から毎年実施している募集企画です。6回目となる今年度は、読んだ本から心に残った一行を抜き出し、選んだ理由を140文字以上で書いて寄せてもらいました。今回は、教員の協力もあり、過去最多となる258件の応募がありました。12月14日(木)に行われた表彰式では、図書・紀要委員会で選出した20人の入賞者に、石井學学長兼図書館長から、表彰状と副賞(図書カード)が手渡され、「多くの学生が本を読んできたことを、うれしく思います。今後もよく学んでいってください。」という講評の言葉がありました。



表彰式



参加賞のクリアファイル

トピックス

群馬大学総合情報メディアセンタ中央図書館

「日本一の郷土かるたコレクション展」を開催しました

2017年12月14日～2018年1月16日、中央図書館ギャラリーにて「日本一の郷土かるたコレクション展」を開催しました。中央図書館では、約270種と全国最大規模の郷土かるたコレクションを所蔵しています。今回の展示では、日本郷土かるた協会の協力のもと、上毛かるたはもちろん、県内および全国の郷土かるたを紹介しました。

1月15日には、日本郷土かるた協会理事長で群馬大学名誉教授の山口幸男氏らによるアゴラカフェ/ひとつばなし16「郷土かるた、上毛かるたの歴史と展望」を開催し、郷土かるたに関心のある参加者が熱心に耳を傾けていました。



県内の郷土かるた



かるたについて語る山口氏ら

編集後記

8年の間、委員として会報編集に携わってまいりましたが、このたび大学を離れることとなりましたので、委員のお仕事も今回が最後となります。主に表紙画像のデザイン・作成を担当させていただきました。様々な大学図書館の写真を拝見することができ、とても楽しかったです。会報作成にご協力くださいました加盟館のみなさま、常に先導してくださいました委員のお二方、そして私の委員活動にご理解・ご協力くださいました健大のみなさまに、心より感謝申し上げます。ありがとうございました。

(高崎健康福祉大学図書館 加藤愛)