

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

① 採用方針策

ア 全体の方針・基準

01 全体の方針・基準について

図書館運営においては、「施設・設備」と「資料・情報」、そして、それらと利用者をつなげる「人」、スタッフの役割がとても重要であると考えます。

世田谷区様が掲げる図書館の基本理念「知と学びと文化の情報拠点」を理解し、目的意識を持って、カウンターでのホスピタリティある接遇、利用者の要望に応えるレファレンス、利用者の本との出会いのきっかけを創る展示やイベント等、各種図書館サービスを担える人材を採用します。

① スタッフ行動目標に基づいた採用

私たちは、図書館で働くうえでスタッフに心がけて欲しい事を「行動目標」として定めており、採用における判断基準の一つとしています。利用者のために、よりよい図書館運営のために働ける意識ある人材を採用します。

<スタッフの行動目標>

- ① 明るく元気でいよう
- ② 高いホスピタリティを発揮しよう
- ③ 幅広い知識と高度な専門性を身につけよう

② 求める人物像

採用については、人事部採用担当者、図書館運営担当者が協力し、履歴書・応募書類での一次審査を経て面接で適性を見極めます。具体的には社会人としての基礎能力、図書館業務への専門職としての図書館員についての向上心、明るく前向きな資質を重視するとともに、接客経験や人柄も考慮し、図書館業務に適した人材であるかを判断します。

図書館業務経験、司書有資格者であることを重視しますが、一方で図書館業務に意欲的な人材、接遇経験者の採用も積極的に行います。

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

① 採用方針策

イ 世田谷区民（障害者を含む）の雇用について

01 世田谷区民の雇用について

世田谷区民の雇用は、地域情報の理解力、地域の活性化、自然災害による交通機関混乱時の開館対応などの観点から重要であると認識しています。現在区内弊社受託館では区内在住者が22名勤務しています。通常業務はもちろんのこと、スタッフへの地域情報のレクチャーや電車遅延時の対応などで活躍しています。

運営の中でも地域の情報を熟知し、愛着を持ってサービスを行うことができる地域住民の雇用は、サービス向上につながることを実感しています。下馬図書館においても、スタッフの採用については、区内在住者を積極的に採用し、サービスの向上と地域の活性化に貢献したいと考えます。

02 障害者雇用

① 障害者雇用実績

私たちは障害者雇用に積極的に取り組んでおり、会社全体の障害者雇用率は**2.33%**（2021年6月時点）で「障害者雇用促進法」の基準（**2.3%**）を満たしています。

障害種別	身体障害	精神障害	知的障害	計
障害者常用雇用労働者数				

障害のあるスタッフもチームの一員として積極的に図書館サービスに参加できるよう、本社人事部には専任の障害者雇用担当者を置き、全国受託館における障害者雇用を統括し、業務内容や勤務状態の把握・調整等継続的な支援を行っています。

区内図書館においては現在7名の障害者雇用スタッフが勤務しています。下馬図書館においても、障害者就労支援施設等と連携し、引き続き障害者の雇用推進を検討します。

□ 世田谷区受託館における雇用状況 ※障害者雇用スタッフは全員世田谷区民です

図書館名	雇用年数	業務内容
経堂図書館		バックヤード業務全般
経堂図書館		バックヤード業務全般
世田谷図書館		バックヤード業務全般
梅丘図書館		バックヤード業務全般
図書館カウンター二子玉川		バックヤード業務全般
図書館カウンター三軒茶屋		バックヤード業務中心／一部カウンター業務
図書館カウンター三軒茶屋		バックヤード業務中心／一部カウンター業務

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

① 採用方針策

イ 世田谷区民（障害者を含む）の雇用について

② 障害者雇用にかかるプロセス

図書館業務は多岐にわたります。障害者雇用に関しては、その方の障害に合った仕事とのマッチングを重視しています。以下プロセスにより、本人の特性や意向、通勤環境、バックアップ体制等を総合的に検討・判断し、雇用を促進します。

	手順	弊社担当	詳細
入社前			
入社後			

③ 職場環境の整備

現在区内弊社受託図書館では、7名の障害者の方が勤務しています。いずれの方々も、それぞれの個性を活かしながら、その他スタッフと協力し合って日々業務に当たっていただいています。

下馬図書館でも、スタッフ全体で力を合わせて業務ができるように工夫し、今後も障害者雇用を積極的に進めていきたいと考えております。

□ 障害者雇用スタッフの声

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

② 館長・館長補佐等の人選

01 館長の人選について

館長は館の運営における最高責任者です。図書館と地域の特色・特徴を十分に把握したうえで、図書館の運営方針を示すことが求められます。また、世田谷区様と緊密に連絡、調整を行い、課題や目標を共有するほか、地域や各機関との連携、委託業者の管理監督など、より高次のサービスを展開するための連携体制を構築することも重要な役割となります。

新たに指定管理館としての運営が始まる下馬図書館長に適した人物として、編集制作や絵本・児童書の販売を行う会社を永年経営し、高い企画力や人材マネジメント能力、総務・経理等の経営に関わる専門知識を有した人材を配置します。従前の経営者としての経験と、豊富な児童書の知識、作家や出版社との人脈、また館長及びスタッフとして6年近い図書館勤務経験をもとに、地域のニーズや世田谷区立図書館ビジョン・行動計画に即した新たな事業を提案・実施し、区民の皆様により良い図書館サービスを提供してまいります。

□ 館長候補者の経歴

□ 館長候補者より今後の図書館運営に向けて

まず、資料の選定やレファレンスの対応など、図書館本来の機能については、これまでと変わることなく、利用者様の期待にお応えできるように取り組んでまいります。

その上で、地域のヒト、モノ、コトとの連携を最大限に活用し、指定管理者としての特色ある視点と手法を用いて、子どもと本を、また地域と図書館を結ぶ様々な事業を実施してまいります。

また、下馬図書館内は、行事用のスペースが限られるため、集客型事業では近隣施設を活用させていただくことが必要です。この点をプラスに転換し、地域と連携して事業を実施することでつながりを強め、地域住民の方々に事業に参加して頂く、図書館活動の広がりを作り出してまいります。特に子どもたちにとっては、図書館外の様々な施設・環境で事業を行うことは、非日常的な体験にもつながります。下馬図書館の事業ではこの「体験すること」を重視し、「体験」と「読書活動」を両輪として、子どもたちが楽しく学び、感性に響く事業を企画・実施したいと考えています。併せて、地域と地域で暮らす人々の魅力を図書館が主体となり発信していくような情報発信事業を、前職の経験を活かして館長が主導して取り組んでいきます。

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

② 館長・館長補佐等の人選

02 館長補佐について

館長補佐はスタッフへの実務の指揮を執ると共に、館長不在時の代理者として業務を担う事が求められます。一定の図書館業務経験を有し、指導力、判断力のある人材を配置します。

館長補佐は4名の配置を予定しています。筆頭としてチーフ1名を配置し、その他にサブチーフ3名を配置します。

□ 館長補佐予定者

館長補佐については、世田谷区立図書館勤務経験者を中心に配置予定です。

役職	司書	図書館歴
館長補佐A(チーフ)		
館長補佐B(サブチーフ)		
館長補佐C(サブチーフ)		
館長補佐D(サブチーフ)		

03 担当責任者について

子どもサービス担当責任者については、業務要求水準書において、児童書の知識、専門技量と調整能力を有する人材を配置する事、また長期継続的な従事となるよう努めることが示されています。また、施設維持管理担当については、施設維持管理について定期的に施設維持に立ち会うとともに適正な状況把握、対応措置の検討を担える人材の配置が必要です。世田谷区立図書館勤務経験者を中心に、能力ある人材を配置し、サービスの維持向上に努めます。

責任担当名	司書	図書館歴
子どもサービス担当(正)		
子どもサービス担当(副)		
施設維持管理担当(正)		
施設維持管理担当(副)		

下馬図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 世田谷TRC・東急コミュニティーグループ

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

③ 雇用計画

ア 雇用形態、勤務形態 イ 勤務条件

ア 雇用形態・勤務形態

雇用形態は、勤務日数や勤務時間に関わらず、「正社員」もしくは「契約社員」です。

各種保険、福利厚生を充実させ、長く図書館で働ける環境の維持に努めております。常勤・非常勤、については、勤務日数と勤務時間等で区分しています。非常勤(臨時職員)は常勤以外の職員となります。

職員区分	1日の勤務時間	勤務日数	特記事項
常勤職員	7.5時間	週5日	勤務時間の定期的固定等なし
非常勤職員	勤務時間、勤務日数等に制限あり		

イ 勤務条件

01 スタッフ給与体系

職層	職員区分	基本給	諸手当
----	------	-----	-----

※フルタイムスタッフ層は勤務条件に制限がある場合(勤務地・勤務時間・業務内容)は金額変更有

※毎年評価による昇格制度有

※面談による双方合意後、契約更新(年度末)。更新回数の上限定は無

(5年間更新の場合は無期労働契約となります)

□ 世田谷区公契約条例の遵守

私たちは世田谷区公契約条例の労働報酬下限額を遵守いたします。現在は時給額1,130円(令和3年3月告示)です。世田谷区内の弊社受託館全図書館スタッフの賃金は、世田谷区公契約条例の最低賃金以上を保証しています。

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

③ 雇用計画

イ 勤務条件

02 社会保険・福利厚生制度等

私たちは、長期的・安定的な雇用環境を実現するため、以下のような福利厚生制度等を整備しています。スタッフそれぞれのライフステージの変化にも柔軟に対応し、長期的に勤務継続可能な制度を整備しています。

□ 統一した労務管理規定

私たちは、図書館で働くスタッフに対し『ライブラリースタッフ就業規則』『育児休業規定』『介護休業規定』等を定め、全図書館業務従事者に公平な就業規則を適用しています。

□ 社会保険の適用

労働災害保険、雇用保険、厚生年金、社会保険、賠償責任保険・損害保険などを雇用条件に応じて適用します。年次有給休暇制度も法定どおりに整備し、2019年度からの年5日の取得義務化にも対応しています。

保険加入率

※令和3年4月30日現在

□ 介護支援・慶弔見舞等

親の入院や自宅看護等の介護に必要な長期休暇制度を設けています。本人や家族の慶弔に際して、休暇制度・弔慰金支給制度を整備しています。

□ 相談窓口の設置

スタッフのメンタル面をサポートするため、メンタルヘルスに関する社内相談窓口を設置しています。産業医とも相談しやすい環境を整備しており、メンタルヘルス研修も行っています。その他ハラスメント等に関する相談窓口、オープンドアームを設置しています。

□ 司書資格取得支援制度

スタッフの司書資格取得を促進・支援するため、資格取得時の長期休暇取得制度やお祝い金制度を設けています。通信制大学の八洲学園大学と提携し、同学に入学する場合は入学金が免除されます。さらに、資格の取得には一時的にまとまった授業料の支払いが必要になるため、社内での無利子貸付制度を構築しています。

下馬図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 世田谷TRC・東急コミュニティーグループ

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

③ 雇用計画

イ 勤務条件

03 子育て支援制度について

図書館では多くの女性が働いています。働きながら子育てをするスタッフをサポートするため、「子育て応援プラン」を整備しています。ワークライフバランスに配慮し、産前産後休業から育児休業の取得、職場復帰後の支援まで法定を上回る制度で2007年7月より運用しています。

育児休業期間

母性保護休暇の充実

育児を容易にする
ための制度

看護休暇制度の充実

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

③ 雇用計画

イ 勤務条件

04 労働安全衛生・健康管理への配慮

「従業員の働きやすい労働環境の確保」は図書館運営の基盤です。私たちは以下の取組みを行い、勤務条件の整備や職場環境の向上維持に取り組めます。

私たちの労働安全衛生行動指針

- ・ 安全衛生関連法令遵守による労働災害発生の未然防止
- ・ 従業員の心と身体 の健康保持増進に向けた環境整備
- ・ 従業員への安全衛生教育を通じて安全意識の向上

社内の安全衛生に関わる
管理体制を確立・運用・実施



組織的な改善を推進

□ 衛生委員会の設置

社内に衛生委員会を設置し、職場環境改善のための行動計画を作成し、全社的に運用しています。産業医による保健指導、メンタルヘルス相談等を実施して職場リスクの低減に取り組み、労働災害の防止に努めています。下馬図書館においても衛生推進者を選定し、働きやすい職場環境を目指します。

□ 社内監査の実施

全受託図書館を対象に年に1回**労務監査を実施**しています。適切な労務管理が行われているかを確認し、現場責任者への指導・助言を行っています。

社内経営管理室でもスタッフの有給休暇の取得状況や健康診断受診状況を把握しており、図書館現場、本社の二重のチェックにより、スタッフの労働環境に問題がないか確認できるようにしています。また、エリアマネージャーが定期的に図書館現場を訪問し、労働環境を確認するとともに現場責任者への助言を行っています。

● 健康診断

私たちは定期健康診断のお知らせを対象となる全てのスタッフに配布し、適切に健康診断を受けられるようにしています。受診可能な病院は多数あり、受診しやすい環境を整えています。

● インフルエンザ予防接種

インフルエンザ等感染症の予防接種については、
接種できます。感染の疑いのある場合の行動基準を策定しています。

● ストレスチェック

スタッフのストレスに対する気づきを促し、メンタル不調の発生を未然に防ぐため、ストレスチェックを行っています。個人情報に配慮し、ウェブ上で行っています。



ストレスチェック実施例

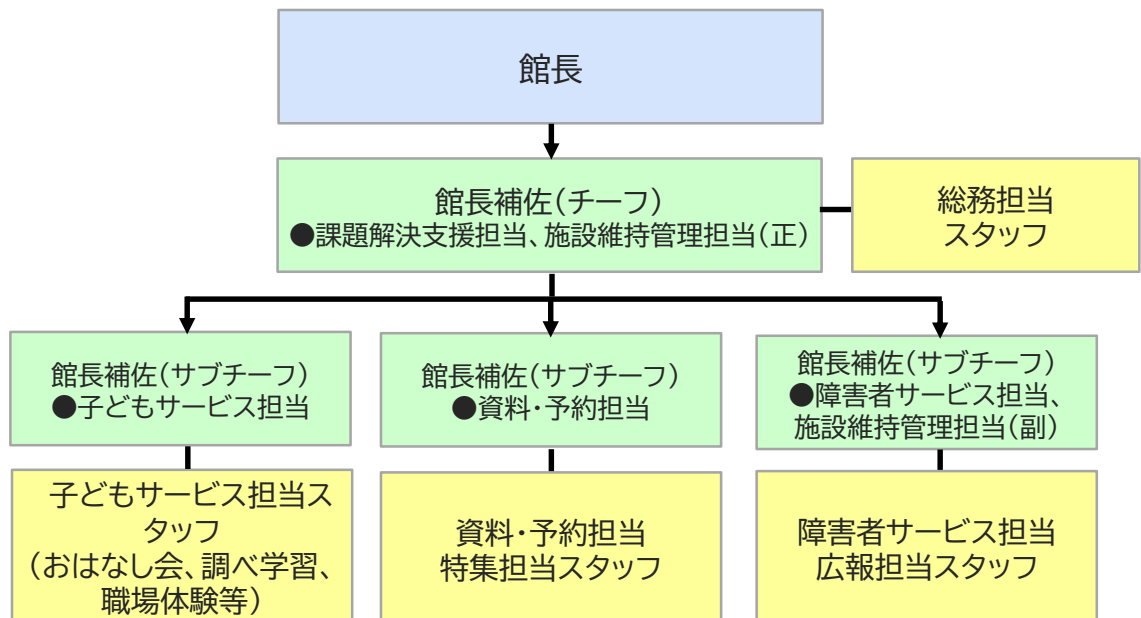
4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

① 配置計画

01 館内組織体制

館長補佐が子どもサービス担当、施設維持管理担当を兼務します。館長補佐は各種サービスの担当者として各会議体へ参加します。館長補佐(チーフ)は、館長補佐(サブチーフ)の業務を統括して全体業務の調整を行います。



□ 世田谷区連絡調整会議への参加

各会議体に、下馬図書館からの報告と会議で出された事案について対応できる担当者が参加します。会議内容は各出席者から館長をはじめとした責任者に報告の上、責任者ミーティング、スタッフミーティングで速やかに周知いたします。

世田谷区連絡調整会議体	実施頻度	出席者
館長会	月に1回程度	館長
子どもサービス推進部会	月に1回程度	担当館長補佐、担当スタッフ
課題解決支援等推進部会	月に1回程度	担当館長補佐
障害者サービス担当者会議	年に数回程度	担当館長補佐
予約担当者会議	隔月	担当館長補佐
下馬図書館月次報告会	月に1回	館長、エリアマネージャー、本社担当営業

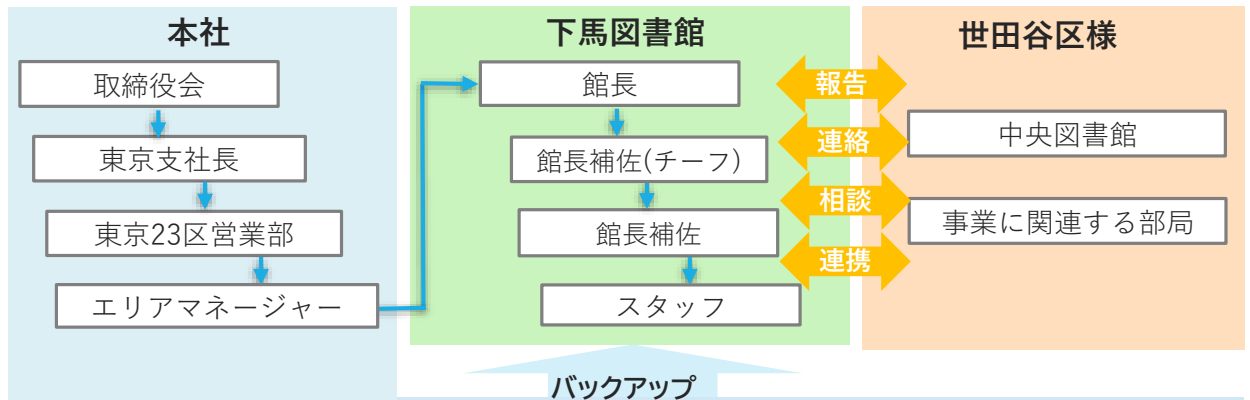
4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

① 配置計画

02 本社支援体制

図書館総合支援企業として、全社をあげてのサポートのもと、現場スタッフにとってストレスの少ない現場環境を実現しています。またエリアマネージャーが本社窓口を一本化することで、現場と各部署との調整等をスムーズに行います。



<p>サポート事業推進室</p> <p>全国の受託館をあらゆる面からバックアップしています。 企画事例の集積や研修カリキュラ作成、個人情報保護や危機管理体制の監査・指導等、全般的な現場サポートを行っています。</p>	<p>指定管理計算センター</p> <p>図書館の収支管理を支えるため指定管理計算センターを設けています。 一時的な経費も含めすべての収支を一元管理し、確実に漏れのない管理を実現しています。</p>	<p>人事部</p> <p>図書館スタッフ約8,000人の人事を一手に引き受けています。 各種保険への加入、健康診断、個々のスタッフの労務管理など総務的な業務を担当します。</p>
<p>データ部</p> <p>図書館の根幹をなすMARCデータを作成しています。新刊図書だけでなく、郷土資料などのデータ作成も請け負います。MARCを使った資料検索技術の現場指導も行います。</p>	<p>物流管理部</p> <p>図書資料の発注、装備、納品を担当します。 注文図書は、現場からのお問合せに対応できるよう、全点情報管理しています。</p>	<p>図書館総合研究所</p> <p>図書館専門のコンサルタントです。設計と建築、居心地の良さ、最新のサービスと効率的な運営等、地域の課題解決に役立つ図書館づくりのお手伝いをしています。</p>
<p>仕入部</p> <p>弊社で取り扱う書籍の選定・仕入を一手に担っています。出版社と非常に太いパイプを持ち、図書館との連携事業等も企画しています。また出版情報の収集・提供を行っています。</p>	<p>電算室・IC事業部</p> <p>図書館関連システムの開発や操作指導を担当します。ホームページの構築・運用について専門の見地からアドバイスします。IC機器・タグの開発、運用方法の相談等サポートします。</p>	<p>弊社は全ての社員・全ての部署が、図書館を支えるために日々業務を行っています。 全社をあげて図書館現場をバックアップし、しっかりとマネジメントしてまいります。</p>

下馬図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 世田谷TRC・東急コミュニティーグループ

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

① 配置計画

03 人員計画書

時間区分	職種区分	月	火	水	木	金	土	日祝
		従事人数	従事人数	従事人数	従事人数	従事人数	従事人数	従事人数
8:30	常勤							
	非常勤							
9:00	常勤							
	非常勤							
10:00	常勤							
	非常勤							
11:00	常勤							
	非常勤							
12:00	常勤							
	非常勤							
13:00	常勤							
	非常勤							
14:00	常勤							
	非常勤							
15:00	常勤							
	非常勤							
16:00	常勤							
	非常勤							
17:00	常勤							
	非常勤							
18:00	常勤							
	非常勤							
19:00	常勤							
	非常勤							
19:15	常勤							
	非常勤							

以下の業務については、外部委託を予定しています。

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

① 配置計画

具体的なタイムテーブルは以下のとおりです。

□ 土・日・祝タイムテーブル例

□ 平日:タイムテーブル例

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

① 配置計画

04 司書、司書補の採用と配置

□ 司書資格について

質の高い図書館サービスを実現するためには、スタッフの技量を高めることが最大の要件であると考えます。そのために、従前より従事者への研修には注力しており、体系的で広範囲、かつ専門性の高い研修制度を確立しています。

私たちの受託館では司書資格の有無や経験に関わらず、多くのスタッフが活躍しています。その中でも、図書館情報学について体系的に学び司書及び司書補の資格を持つスタッフは各サービスにおいて中心的な役割を担い、図書館運営の質的向上において欠かせない存在です。現在23区内において、また世田谷区内の受託館においても多くの司書資格保有スタッフが在籍しています。

世田谷区内では、32名の司書有資格者が勤務しております。今後もさらに司書資格取得者の採用や取得の支援を進め、司書資格保有者の配置を進めてまいります。

□ 司書、司書補資格取得のためのサポート体制

司書の有資格者が図書館運営の中心を担いますが、他業界の知見やスキルを有する異業種からの転職者、次世代の図書館を担う新卒者の採用配置も併せて行うことが、活性化した図書館運営を行ううえで重要と考えます。働く中で図書館での継続的な勤務とともに、司書資格を考えるスタッフも多くいます。スタッフが意欲的に司書資格取得に取り組めるように、下記の支援制度を導入しています。また司書資格取得へのインセンティブとして資格手当を支給しています。

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

① 配置計画

05 交通機関不通などの際の職員参集確保(バックアップ)体制について

① 下馬図書館自館対応

交通機関不通などによる出勤困難な状況が発生した場合、下馬図書館においては、まず自館で対応完結を目指します。出勤困難が発生する場合を想定し、徒歩圏内スタッフと区内在住スタッフには臨時用の閉館作業について引継ぎを行い、責任者からの対応指示を受けることのできる体制を整えます。

② 世田谷区内受託館との調整

責任者を通じて担当エリアマネージャーが欠員状況を把握し、区内受託館各責任者と調整を行います。区内全体の出勤状況を整理し、交通状況を見たうえで出勤しやすい館への臨時出勤等を指示します。

また、下馬図書館と同じく、東急田園都市線の三軒茶屋駅を最寄り駅とする図書館カウンター三軒茶屋(弊社受託)からの臨時応援の派遣を最優先に検討します。

	所属人数	区内在住者
経堂図書館		
世田谷図書館		
梅丘図書館		
図書館カウンター三軒茶屋		
図書館カウンター二子玉川		

③ 出勤に支障を生じさせないバックアップ体制

天気予報等で、事前に交通機関に遅れが発生することが予想される場合は、前日の段階であらかじめ出勤シフトを交代する対応を行います。

天気予報や各交通機関の情報は、本社受託担当部署からグループウェアを通じて各館に共有され、シフト交代を円滑に行います。

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

ア 現在の雇用市場の状況認識、安定継続した雇用と人材確保策

01 雇用市場の状況認識と人材確保について

現在、首都圏の雇用市場は、緊急事態宣言の長期発令により、求人倍率の低下が継続しています。その影響を受け、私たちの求人においても飲食業や販売員等からの転職者が増えています。しかしながら、今後の情勢が引く続き不透明で、転職希望者も活動に慎重なためか、応募者数については大幅増といえるほどの活況ではありません。ワクチン接種者の増加に伴い、情勢が落ちつくと共に、今後の雇用市場はより売り手市場・人手不足の状況は続くことが予想されます。このような状況を踏まえ、以下の取組みを行い、図書館業務を担える確かな人材を確保します。

02 異動調整による人材確保について

私たちは23区内、そして世田谷区において、多くの図書館の受託実績があります。新規採用と共にスケールメリットを活かし、最適な人材を異動配置します。

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

ア 現在の雇用市場の状況認識、安定継続した雇用と人材確保策

03 安定・継続した雇用を実現する「キャリアアッププラン」に応じた人事制度

安定・継続した雇用と人材を確保するためには、従事するスタッフが、仕事にやりがいを感じ、安心して働くことのできる**安定した人事・雇用環境の整備**が重要です。現在、私たちは全国の公立図書館で**8,000人**を超えるスタッフを図書館に配属していますが、弊社のスタッフは、アルバイトではなく、全て「正社員」及び「契約社員」です。

図書館現場で働くスタッフをライブラリースタッフと定義し、**明確な賃金体系や福利厚生制度、社員登用制度**を導入することで雇用が安定し、離職率は低水準を保っています。

弊社は平成29年4月より、労働環境のさらなる改善を図るため、**大幅な賃金改定と早期無期雇用化の2つを柱とした人事制度の改定**を行いました。早期無期雇用化を推進しており、労働契約法(平成19年12月5日法律第128号)の定めによる**5年の期間を待たずに**、すでに**3,600人**を超えるスタッフを無期雇用としています。

人事制度の改定に合わせ、評価制度の見直しを行い、以下のような人事考課制度(**スタッフキャリアアッププラン**)を構築しています。各層に求められる職務要件を明らかにし、ステップアップを目指せるようにしています。ライフサイクルやワークスタイルに合わせて働き方を選択することができ、長く継続的に働ける環境を整えています。

スタッフキャリアアッププラン概念図

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

イ 指導方法と研修・訓練

01 人材育成に対する基本的な考え方

私たちは、**図書館運営の根底は、「人材」**であると考えます。「日本の図書館の将来を担い、変革を主導できる人材を育成すること」を目標に、人材育成に力を注いでいます。公共図書館で働くために必要な資質を以下のように考え、スタッフの能力の向上に取り組んでいます。

02 体系的な研修体制

私たちは、研修を担当する専門部署「**ライブラリー・アカデミー®**」を設けています。これまでの運営経験で得た知見をもとに、入社時研修から館長養成まで、**体系的な研修カリキュラム**を開発し、運用しています。

コロナ感染所拡大に伴い現在はEラーニングを中心に60を超えるコンテンツを擁し、図書館員としてのスキル、マネジメントスキルなど様々な研修を行っています。

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

イ 指導方法と研修・訓練

□ 人事評価制度と連動した研修プログラム

研修プログラムは人事評価制度と連動しています。各職層に求められる知識や能力を習得できるよう研修体制を構築しています。

人事評価では、各職層の職務要件にそって、評価を行います。研修体制と人事評価制度を連動させることにより、計画的にスタッフの育成を行っています。

03 コロナ禍における研修体制

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、2020年2月から対面での研修は中止を余儀なくされました。このような状況を受け、以前より導入していたeラーニングによる学習システムの整備をさらに加速し進め、必修の科目は全てコンテンツ化しました。コロナ禍においても支障なくスタッフの研修を行っています。また、2020年度からはライブ配信のシステムを導入しました。本社から配信する講座を場所やデバイスを問わず、全国どこからでもリアルタイムで、受講することができます。

eラーニング画面イメージ

下馬図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 世田谷TRC・東急コミュニティーグループ

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

イ 指導方法と研修・訓練

04 具体的な研修内容

① 基礎的な知識や技術を身につけるための研修

□ 入社時研修

入社時には、図書館で働くにあたっての心がまえ、基礎的な知識や技術を身につけるための研修を実施します。図書館業務受託実績を踏まえ、私たちが作成した「ライブラリースタッフハンドブック」をテキストとして用います。

□ 入社後の研修

キャリアプランに即した**専門研修(年に1回以上必修)**を実施し、私たちが掲げる図書館理念と図書館像を理解し、自ら進んで成果を達成していくスタッフを育成します。

名称	対象	必修/選択	目的・内容/主な科目
----	----	-------	------------

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

イ 指導方法と研修・訓練

② 実務的能力向上のための研修
～スキルアップ(テーマ別)研修～

実務に即したさまざまなテーマを設定して実施しています。**多岐にわたる知識やスキルを身につけ**、質の高い図書館サービスの提供をめざします。

③ 専門的能力向上のための研修
～キャリア別研修～

館長や責任者候補に対しての研修を実施し、図書館全体の責任を負い、教育委員会及び関係機関、団体と連携しながら**図書館が円滑に運営できる人材を育成**します。

名称	対象	必修/選択	目的・内容/主な科目
----	----	-------	------------

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

イ 指導方法と研修・訓練

05 受託現場での研修

本社にて各種スキル研修や接遇研修を行うと共に、館内においても休館日等を利用して研修を行います。世田谷区立図書館の仕様やマニュアルに基づいた研修や、地域を学ぶ研修、利用者特性に合わせた研修を実施することで、本社研修で得た知識、技能と融合し、はじめて下馬図書館スタッフとしての質の高いサービスの実現が可能であると考えます。多様な利用者が集う下馬図書館をより多くの人に、より良くご利用頂けるよう、以下の取組みを行います。

□ 指導マニュアルによる統一した指導

『世田谷区立図書館 図書館事務の手引き』に基づき、「指導マニュアル」を作成しております。業務を正確に指導するためには、業務手順や方法の確立のほか、指導者側の統一した認識と内容に漏れが無いことが重要になります。主に責任者がスタッフへ、責任者が新任責任者へ指導する際に使用します。

□ 業務習熟度チェック表による進捗管理と業務理解度テストの実施

各種業務の「チェック表」等を作成し、各スタッフの業務理解度を責任者や指導スタッフが把握し共有します。チェック表をもとに面談や個別フォローを行いながら業務の習熟範囲を増やしていきます。

また、窓口業務に沿った各種業務のテストを実施します。このことにより、個別習熟度に合わせたフォローが可能となり、業務に対するレベルの均質化と安定性を確保することができます。主に新人配属から2ヵ月後、必要に応じて年に数回実施しています。

各種業務チェックリスト

□ 障害者サービス担当者による研修の実施

『障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律』及び『視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律』の施行に伴い、図書館は、今後一層、障害者の読書環境を整え、サービスを行う必要があります。私たちは、障害者サービスを推進する専門員を社内に配置しており、図書館現場への指導を行っています。

知的障害のある方や聴覚や視覚に障害のある方への接遇の基本から、車椅子の方への対応について学び、高齢者や障害を持つ利用者への理解を深めます。

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

イ 指導方法と研修・訓練

□ 地域を知るための研修(郷土研修)

地域特性にもとづいた運営・企画事業を実現するためには、地域について学び、知ることが大切です。郷土研究者や下馬図書館周辺地域の有識者等を講師に迎え、地域・郷土資料についての見識を深めていきます。近隣施設である大宅壮一文庫との連携による研修なども行い、様々なテーマに取り組みます。

□ 認知症サポーター養成講座の参加

認知症に関する正しい知識と理解をもつため、認知症サポーターの養成講座を積極的に受講します。図書館が地域で認知症の方やその家族を支援する一員となり、認知症の方やそのご家族の方が安心して図書館を利用いただけるよう努めます。



「認知症サポーター」がいることを知らせるため、館内にステッカーを貼ります。認知症サポーター講座を受講したスタッフは、オレンジリングを身につけます。

□ 館内研修の取組み

個人情報保護や防災訓練等、利用者が安心安全にご利用頂けるよう、毎年実施する研修とともに、スタッフの習熟度や、利用者のニーズなどを踏まえ、館長と館長補佐が中心となり、毎年1年間の研修カリキュラムを策定し、研修を実施してまいります。下表は弊社世田谷区内受託館の研修実施例です。

研修名	研修内容	研修名	研修内容
-----	------	-----	------