

1 業務全般の運営計画

(2)図書館サービス業務について

①利用者対応の基本方針と取組み

■ 基本業務

■A 窓口業務についての考え方

すべてのサービスを利用者の立場になって考え、「利用者最優先」であることを意識し、業務に臨みます。接客マナー（接遇）が求められる業務は窓口だけでなく、配架・書架整理や電話対応においても同様です。図書館の魅力を感じてもらえるよう、利用者一人ひとりに寄り添ったサービスを行います。

ア 「おもいやり」のある温かい心で対応します

積極的に挨拶を交わす、気軽に会話する、あるいは親しみを持って目礼するなど、TPO（時間、場所、状況）に応じた接遇で、快適に利用していただきます。

イ 正確で迅速かつ誠実な対応をします

正確・迅速・誠実に「利用者最優先のサービス」で安心と信頼を高めます。

ウ 清潔感ある身だしなみを心がけます

施設の印象を左右する身だしなみは、清潔感のある制服を着用して対応することで満足度を高めます。

窓口業務	
貸出業務	画面を確認して確実に処理を行います。また、機器操作の手順を徹底して作業の効率化をはかるとともに、付属資料や視聴覚資料の有無、資料の状態確認を迅速かつ正確に行います。
返却業務	画面確認、二度スキャンにより処理漏れを防ぎます。資料の状態を確認し、補修が必要なものは実施し、汚れが目立つ資料は布で乾拭きして気持ちよく利用できるよう配慮します。
利用者登録	個人情報の取り扱いに十分配慮して正確な手続きを行います。利用案内をお渡しする際には、サービス内容を丁寧に説明します。
予約業務	資料を確実に用意し、迅速に提供できるよう配慮します。また、予約連絡時には本人以外に書名を伝えないなど、個人情報・プライバシーの保護に注意します。

■B フロア業務についての考え方

● 配架・書架整理業務

「図書館は配架に始まり配架に終わる」と言われるとおり、配架・書架整理業務は図書館の根幹業務と考えています。弊社では次の5項目を基本に、利用者が資料を探しやすく、取り出しやすい書架づくりに努めます。

■ 配架・書架整理 5つの基本 ■

- ① 請求記号ごおりの的確な配架
- ② 上下巻や巻号順などわかりやすい配架の実践
- ③ 背表紙のタイトルが読みやすいよう 本の背を揃えた配架
- ④ しおり紐を収納し 見た目も美しい書架の構築
- ⑤ ゆとりある書架を保ち 利用者が資料の取り出しやすい書架



目的の本を探しやすい環境整備

1 業務全般の運営計画

■C 高齢者・障害者等の配慮を要する利用者への取組み

● 高齢者サービスについて

貴区内の65歳以上の約4人に1人が認知症の人またはその予備軍であると見込まれており、高齢者層に対するサービスの充実は重要であると考えます。弊社受託中の図書館では、拡大読書器の増設や筆談ボードの整備等、高齢者をはじめ誰もが使いやすい環境整備に努め、幅広い年齢層の利用者がくつろぎやすい図書館として利用していただけるようなサービスを展開しています。

鳥山図書館においても、認知症に対する理解を深めるため、**全従事者が「認知症サポーター養成講座」を受講**することを目標とし、従事者のスキル向上と利用者の支援をはかっていきます。



【つたわる】
館内表示サイン
説明文



【わかりやすい】
OPAC(資料検索機)
等の利用案内



【誰でも使える】
筆談ボード、拡大鏡、
老眼鏡等の設置



【場所のPR】
大活字本を見つけやすい案内の設置

貴区人口統計によると令和3年9月1日時点で65歳以上の区民が全体の20.3%、鳥山まちづくりセンター地区では21.4%を占めています。全体に占める割合・人数とも増加傾向にあり、高齢者層に対するサービスの充

人口	世田谷区全体	鳥山まちづくりセンター地区
総数	918,504 人	63,653 人
65 歳以上	186,133 人 20.3%	13,636 人 21.4%

実、複合施設のサービスとしても重要です。多くの高齢者は学習意欲やボランティア精神が比較的高いとされています。利用者が「図書館に行く元気になる」と感じただけのような環境構築に努めます。

高齢者への配慮	目的
フロアワークや配架での配慮	書架に資料を詰めすぎないように配架業務を行い、高齢者が資料を取りやすいよう配慮します。また、取りづらい位置にある資料の利用など、図書館利用において不便を感じることにについて積極的に手伝いができる旨をPRします
誰でも参加できる機会の創出	耳の聞こえが気になる高齢者や障害者の方に配慮した「聞こえ支援スピーカー」を使用し、バリアフリーに対応した音楽会や寄席を開催することで、聞こえに不安のある利用者が気軽に参加できるような環境をつくる
認知症サポーター養成講座の開催	認知症の方を地域で支える重要性は増している。当事者だけでなく、周りの方々の認知症への理解や接し方を学ぶ講座を実施する。利用者や地域住民、高齢者の抱える悩みを知り、相互理解を深める講座を定期的に行う

1 業務全般の運営計画

出張おはなし会・団体貸出の実施	烏山地区で実施されている認知症カフェやいきいきサロンと連携して「出張おはなし会」を実施。図書館資料の紹介、回想法を取り入れた手遊び・昔話の紙芝居などのおはなし会を行うことで、来館できない高齢者の方への読書機会を提供し、さらなる高齢者サービスの充実をはかる
高齢者体験研修の実施	貴区社会福祉協議会に依頼し、「高齢者疑似体験セット」「研修・体験用車いす」などを借りて研修を行い、高齢者の身体の動きを体験することで、必要とする手助けを知り、サービスを提供するうえでの改善点を話し合う

● 障害者サービスについて

平成 28 年 4 月に施行された『障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律』では、障害のある方々に対して合理的配慮が義務づけられました。烏山図書館においても適切な対応ができるよう、誠意をもって取り組みます。従事者は、現状のサービスは常に向上の余地があるという意識を強く持ち、利用者からのご意見や要望には「できない」という考えを捨てて、より良いサービスの提供に取り組むとともに、要望に応えられない場合は代替案を考えるなど、継続的なサービス向上に努めます。

■ 障害者への配慮

障がい者への配慮	目的
現在行っているサービス(対面朗読、録音図書、点字図書、自宅配本)の周知	周知することでサービスに対する認知度をさらに高め、必要な方には、利用要件である、障害者サービスへの登録を積極的に紹介する
障害者サービス研修を業務に活かす	障害を持った講師による実践講座などで、積極的な声掛けや、状況に合わせた臨機応変なサービスを身に付ける
「司書さんが覚えておきたい手話講座」を職員に向けてインターネット上で公開	来館者への挨拶や貸出・返却の確認等、基本業務についての手話が動画で確認できるよう、公開している。「聴こえ」に不安を持つ方々が気軽に図書館を利用できるような取り組みを社全体で行っている
コミュニケーションツール、読書補助ツールの活用	筆談ボードや読書補助器「リーディングトラック」を設置。各種ツールの設置で、施設内での案内も効果的にいき、利用者が便利と感じていただけるような施設環境を作る
他施設への団体貸出	図書館への来館が困難な方へのアウトリーチサービスの一環として近隣の高齢者施設等への団体貸出サービスを実施 各施設と相談の上、「歴史小説」「編み物」等、施設に入居されている方々のニーズに沿った資料を選定して提供をすることで、利用者の拡充にもつなげる
大活字本資料の紹介	大活字本のブックリストなどによる紹介に努めます。大活字本は大きさや値段の観点から家庭での収集は難しい資料です。弱視の方が読書を楽しめるよう大活字本を収集するのは図書館の役割だと考えます また、高齢者の方も利用しやすい資料として積極的に PR に努めます

1 業務全般の運営計画

手話講座の開催

聴覚障害をもつ弊社社員を講師に迎え、「手話体験講座」を開催します。挨拶や、参加者自身の名前などを手話で覚えてもらい、参加者同士で会話をすることで、聴覚障害についての理解を深める機会を提供します

● 朗読資料の活用



貴区と相談のうえ、これらを対面朗読の音声資料として活用し、**高齢者福祉施設や特別支援学校**などにも紹介することで、「耳で聞く読書」を楽しんでもらいたいと思います。

■ 読書バリアフリー法に基づく対応

令和元年6月に「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律（読書バリアフリー法）」が施行されました。視覚障害者等（＝視覚障害、発達障害、肢体不自由等の障害により、書籍について、視覚による表現の認識が困難な者）の読書環境の整備を総合的かつ計画的に推進していくことが図書館に求められています。弊社は、貴区の取り組みを十分に把握し、デイジー図書や大活字本等の利用促進に努めるとともに、障害の有無にかかわらず全ての区民が等しく読書を通じて文字・活字文化の恵沢を享受することができる社会の実現に向けて取り組んでいきます。

● LGBT（性的マイノリティ）について

貴区は、基本計画において「人権の尊重」を掲げ、その中で「女性や子ども、高齢者、障害者、外国人、性的マイノリティなどを理由に差別されることなく、多様性を認め合い、人権への理解を深めるため、人権意識の啓発や理解の促進をします。」としています。平成27年11月からは、「世田谷区パートナーシップ宣誓」を実施し、性的マイノリティである同性カップルの方の気持ちを受け止める取り組みです。

また、平成30年4月1日に「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」を施行され、事業者には、責務及び差別禁止が規定されています。

図書館運営では、「図書館の自由に関する宣言」において、いずれの利用者も図書館利用に公平な権利を持つことが示されています。弊社は、あらゆる場面で性別や性自認、性的指向、国籍、民族の違いによる不当な取り扱いがないように配慮し、多様性を認め合える社会を目指して取り組みます。

1 業務全般の運営計画

(2)図書館サービス業務について

② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

■利用者の意見・要望の把握と運営業務への反映

業務を通じて利用者から得るニーズを貴区と共有し、サービスの充実に活かしていきます。

利用者の本音を知るには、コミュニケーションが必要不可欠です。日常の利用者対応の中で、利用者が気軽に声をかけ、気兼ねなく従事者と話ができる関係を築いていくためにも、気持ちの良い挨拶の徹底、丁寧な相談対応等を通じて、リクエストを遠慮なく要望しやすい雰囲気づくりに努めます。

日々受け取る意見や要望については情報を従事者間にて共有し、必要に応じて貴区に報告することで、施設運営サービス、利用者サービス向上の一助を担います。

■苦情処理について

クレーム等の苦情要望は、利用者の生の声として受け止め、誠実に対応して理解と協力を得るとともに、信頼を高める機会としていきます。また、利用者の貴重な意見情報は、管理運営の参考とすることで、機能向上を目指します。クレーム対応については、全従事者が丁寧に誠実な一次対応に努めますが、困難な場合は館長へ速やかに引継ぎ、トラブルの拡大を防ぎます。また、必要に応じて貴区職員へ報告し、連携して対応します。

クレーム対応は、技術の問題ではなく、利用者に対する心構えです。目の前の利用者理解と協力を得られるよう、常に利用者の立場に立ったうえで、右図のように考え、組織的に対応します。また、全従事者に、接遇研修を継続して行い、事例や対応例を共有していくことで、発生抑止とともに、クレームの原因を明確にして、対応策を実施し、今後のサービスに活かしていきます。



基本的な考え	
①	よりよい解決策はないか。
②	よりよい説明の仕方、話し方はないか。
③	より満足をいただくにはどうしたらよいか。
具体的な対応	
【お詫び】	不快な思いをさせてしまったことに対するお詫び
【傾聴】	名前を名乗る、メモを取る等の冷静で丁寧な対応
【確認】	事故・クレーム内容を正確に確認して記録
【対応】	原因を調査し即時対処可能な場合は迅速に対処
【提案】	解決策や代替案を具体的に提示
【御礼】	同じ手違いを起さぬことを約束
事後対応	
【記録】	記録簿の作成
【検討】	原因を明確にして抑止策を検討
【報告】	重大事項は早急に報告
【共有】	原因と対処を共有して再発防止
【教育】	マニュアル化し事例教育と抑止策の徹底