

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。また経堂図書館では現在勤務しているスタッフを中心とした運営を継続します。

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

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、はじめて経堂図書館スタッフとしての質の高いサービスの実現化可能であると考えます。多様な利用者が集う経堂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。郷土研究者や経堂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。

□ 令和2年度の館内研修の取組み

前年度においては以下の研修を実施しました。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。

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

駅前図書館としての利便性を追及した、地域の情報拠点へ

経堂図書館は、小田急線の高架に沿って駅改札に面した西側入り口から東側の駐輪場まで、約50mの間を一本道のような構造となっています。地域の方々は自宅から駅に向かう時、または駅から帰宅する時の通り道にも使われており、地域に密接につながった図書館ともいえます。区内で最も来館者が多く、月曜開館や21時までの開館時間とすることで利便性を高めています。一方で、利用者アンケートでは、「1～2時間でも朝早く開館する日もあると仕事前（学校前）に立ち寄りできて利用機会が増えると思います。」という声もあり、朝の通勤・通学の前などの時間帯に予約資料を受け取りたい方も一定数いらっしゃる事が推測されます。

このような声にお応えするために、図書館としての利便性をさらに高める将来に向けたご提案として、現在の 9:00～21:00という開館時間以外でも予約資料を受け取ることができるサービスをご提案いたします。

駅前という立地を活かした新しい予約受取サービスの実施は、経堂図書館の地域特性を活かした知と学びと文化の情報拠点としての将来像と言えます。

1. 開館前の時間帯における予約資料の受け渡しサービス

開館前の 8:00 ～ 9:00 の時間帯において、予約資料の受け渡しサービスをご提案します。開館日（日曜日及び月曜日並びに休日、1月4日及び12月28日を除く）において、8:00から正面入口～カウンターまでを部分開館とし、予約資料の受け取りができるよう環境整備いたします。

これにより、通勤通学時の時間を利用して資料の受取が可能になり、特に地域にお住まいの方々の利用が便利になります。

開館時間の変更においては「世田谷区立図書館則」の変更等が必要となり、世田谷区様の承認をいただいた上で、具体的な運用をご相談させていただきます。

シフト調整の工夫により多少の人員増で実施が可能となりますので、費用対効果が高いと考えます。



2. 予約資料自動受取機の導入

開館前の時間帯における予約資料の受け渡しサービスの発展として、予約資料自動受取機の導入をご提案します。図書館利用カードがあれば、完全セルフ操作で予約資料の受け取りができ、利用者の利便性が向上するとともに、業務効率化につながります。全国で3例（大田区立池上図書館、安城市図書情報館、神戸市中央図書館花時計駅）で導入実績があり、開館時間外での受け取りは、利用者に好評です。

経堂図書館では、カウンター・事務室の一部からブックポストのある通用口にかけての設置が想定され、大幅なレイアウト変更と工事が必要となりますが、神戸市中央図書館花時計駅の例では駅構内での設置も可能で、朝5時半から深夜24時まで受取可能な運用としているなど、様々なパターンで導入のご提案をすることが可能です。

利用者のメリット

開館時間・休館日に左右されず、予約資料の受取が可能。
完全セルフ操作で、貸出資料等のプライバシーに配慮
感染症拡大時における非接触でのサービス提供

運営のメリット

カウンターでの貸出業務の縮小による業務効率化
予約回送資料の処理時間の短縮
予約確保票等の個人情報帳票類の出力減少

