

## 第3章

# 研修実施マニュアル

### 第3章 研修実施マニュアル

この章では、研修担当職員が、効果的、効率的な研修を実施できるよう、研修の企画、準備から当日の運営、事後までの研修の流れ・プロセスに沿ったマニュアル（手順）試案や参考資料を示す。

#### 1 研修事例（演習やワークショップを含む）

研修の流れ・プロセスに沿った具体的なマニュアル（手順）を示す（図 3.1 研修の流れ・プロセス参照）。多様な研修における一つの参考例として、外部講師（講師謝金あり）による1日間の研修（演習・ワークショップを含む）を想定した。なお、内部講師の場合は講師謝金等が省略になる。

##### (1) 企画立案

###### ア 方針

研修は、研修体系を定めている場合、例えば、研修全体に関する研修実施要項における研修の種類、対象、実施回数・期間、内容、計画等について、当該年度の研修実施計画に基づいて企画立案する。なお、事例として、第2章1の参考資料に神奈川県立図書館の「市町村図書館等職員研修実施要項」を掲載した。

###### イ 研修のテーマ・講師

社会や時代の変化に伴い、図書館をめぐる状況も変化している。研修のニーズの把握、研修テーマの素材や考え方、候補のテーマ・内容、講演と演習（ワークショップ）を依頼できる講師の探索には、例えば、次のような内容が参考となる。講師と交渉する際にも、事前調査による把握が効果的である。

表 3.1 研修のテーマ・講師等

研修のニーズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修のアンケートにおける希望するテーマや講師等</li> <li>・都道府県内の図書館職員からの意見聴取（図書館の現状と課題、これからの運営・サービス等）</li> <li>・都道府県内の図書館協会や会議での研修関係検討組織</li> </ul>
テーマ・講師	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最近の図書館界や図書館政策の動向（文部科学省のホームページの「図書館の振興」の提言・調査研究報告書等、日本図書館協会のホームページ・メールマガジン）</li> <li>・図書館情報学関係図書や論文の調査（国立国会図書館NDL-OPACの一般図書、雑誌記事索引）</li> <li>・図書館関係の専門雑誌（『図書館雑誌』、『現代の図書館』、『図書館界』、『日本図書館情報学会誌』、『みんなの図書館』、『情報の科学と技術』（国立情報学研究所のCinii）、『Library and Information Science』等多数）</li> <li>・図書館関係のホームページ（国立国会図書館のカレントアウェアネスポータル、日本図書館情報学会の&lt;BIBLIS for Web 図書館情報学文献目録データベース&gt;、三田図書館・情報学会、日本図書館協会、情報科学技術協会等多数）</li> <li>・研究開発支援総合ディレクトリ(ReaD)のホームページ（研究者、研究課題等）</li> <li>・『図書館年鑑』（日本図書館協会）の「各地の研究集会」、「図書館関係書誌」、「図書館学開講大学」</li> </ul>
研修会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国や地区レベルの研修（図書館司書専門講座〔国立教育政策研究所社会教育実践センターのホームページの研修プログラム〕、全国公共図書館研究集会、図書館地区別研修、地区ブロックの研修等）、他都道府県の実施研修</li> <li>・日本図書館協会の中堅ステップアップ研修（同協会ホームページの研修事業委員会）等各種研修会、全国図書館大会</li> </ul>

年度当初	～3 か月前	3 か月前から前日まで	当 日	事 後
・実施要項 ↓ ・実施計画→	<b>企画立案</b> ・ニーズ分析 ・目的 <b>&lt;講師&gt;</b> ・候補検討 ・交渉・内諾→ <b>&lt;テーマ&gt;</b> ・内容 ・参加者 ・方法・形態 日程 <b>案(要項)作成</b>	・講師依頼 ↓ <b>講師との事前打合せ→</b> ・目的 ・テーマ・内容 ・参加者 ・方法・形態・日程 事前課題の有無→      事前連絡 ・パソコン機器等  ・講師関係印刷物（講師レジュメ、 研修資料、ワークシート）印刷→ ・研修評価 ・記録（講師の著作権許諾） ・講師謝金→                      会計事務→ ・講師紹介 ・会場までの交通案内・道順	<b>講師対応</b> ・送迎・接待 ・打合せ  ・会場確認  ・機器操作確認 （パソコン等）  配布 ・（修了評価） ・記録 ・謝金渡し	・礼状   ・（修了証） ・記録掲載 （会計事務）
	<b>&lt;参加者&gt;</b> ・資格・人数→	<b>募集事務</b> ・起案・通知 ↓ ・申込受付→      参加者選定・決定 ↓ 参加者名簿→ ・事前連絡	・受付	・（事後連絡）
	<b>&lt;担当者&gt;</b>	・進行計画（役割分担・進行）→ ・主催者あいさつ ・アンケート→                      印刷→ ・（質問用紙）→                      （ 〃 →）	進行・連絡→ ・あいさつ 配布・回収→ ・質疑応答	・研修報告  まとめ ・事後支援
	<b>&lt;会場&gt;確保→</b>	<b>会場計画・設営→</b> ・座席配置（講義・演習） ・パソコン、スクリーン、書画カメラ（プロジェクター） ・マイク、録音機器、撮影カメラ ・ホワイトボード、演台 ・備品、消耗品、掲示、展示	<b>会場運営</b> ・座席配置変更 ・パソコン等  ・冷暖房調整 ・原形復帰 ・撤去	・（会計事務）

図 3.1 研修の流れ・プロセス

### ウ 参加対象者

研修の参加資格（参加条件）は、勤務経験年数、職〔正規職員、非常勤職員等〕、司書資格の有無等、特定業務経験年数、参加募集人数（会場席数、パソコン台数との関係）等である。ターゲットとする参加者層が明確にできれば効果的であるが、正規職員の経験年数に幅がある場合や、非正規職員との混合型の研修においては、能力、意欲、参加動機などの違いから、研修の内容（特に、グループ演習）における研修効果、理解度にばらつきが発生するおそれがある。

ることから、内容のレベルによってわかりやすい説明を含めるなど、研修に当って留意すべき点や課題がある。

## エ 研修評価

修了レポートの提出、演習結果の発表等修了認定の条件

### (2) 準備

#### ア 講師との事前打合せ

外部講師への依頼に伴い、講師と研修について事前に打合せや相談をよく行い、参加者のニーズと研修内容やねらいがマッチすれば、講師にとって話しやすく、参加者にとっても実りある研修となる。

なお、内部講師の場合は、講師を務めるために必要な資料作成、プレゼンテーションなど、話して書ける職員をめざし、館内における発表の機会を持てるよう工夫するとよい。講師を務めることにより、自らの知識とスキルの向上の機会につながるという長所があり、図書館を担う職員の育成にもつながる。

表 3.2 講師との事前打合せ

目的	・目的、ねらい・ポイント（知識、スキル、考え方の習得、参加者の研修ニーズ）
テーマ・内容	・テーマの設定、研修内容（内容の深さや専門性のレベル） 研修会の名称やテーマのタイトルについても、ターゲットとする参加者層や研修企画のウリなどを考え、心に響くタイトルになるよう工夫する <sup>1)</sup> 。
参加者	・参加者の参加資格 勤務経験年数、職〔正規職員、非常勤職員等〕、司書資格の有無、 特定業務の経験年数等 参加者の傾向（主にターゲットとなる参加者）、参加人数
方法・形態・ 日程等	・研修の実施方法 講義、演習（手順、ワークシート作成、記入例） 事前課題の有無、必読文献、参考文献 発表（発表方法）、講評、質問等 研修に使う参考図書 ・研修形態 会場の座席配置（演習・ワークショップ時の個人又はグループ構成） ・プログラム日程 具体的な構成・時間配分・進行 ・講師連絡先紹介の有無 参加者が講師に詳しく聞きたいときは、講師の了解の上で、電子メール等の連絡先を研修資料に入れて参加者に伝えるとよい。

パソコン 機器等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用パソコンが図書館のもの、研修施設のもの、講師のものが考えられるので確認が必要となる。また、講師がどの形でプレゼンテーション用のデータ（PowerPoint 等）を持参するか（USB メモリーで持参、或いは事前に電子メールで送付など）事前の確認が必要である。使用するパソコン環境でプレゼンテーションやインターネット等が可能かどうかについても確認する必要がある。視聴覚機器やマイク等の操作手順も確認しておく。</li> </ul>
講師関係 印刷物	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講師レジュメ、研修資料、ワークシート等当日の研修までに印刷し用意、構成、ページ付け</li> </ul>
研修評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・例 講師がワークシートによる演習成果を評価して、研修修了の認め印をおす。</li> <li>・例 修了課題（レポート）の審査による評価</li> </ul>
記録（許諾）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修記録・掲載の許諾の有無</li> </ul>
講師謝金	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講師謝金（旅費）の積算・決定</li> <li>・印鑑の持参（講師謝金渡しに必要な場合、講師にあらかじめお願いしておく。）</li> </ul>
講師紹介	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講師紹介文の作成・確認については、講師の著作（国立国会図書館 NDL-OPAC の蔵書検索・雑誌記事索引、日本図書館情報学会の BIBLIS for Web、講師の所属大学等機関のホームページ等、研究開発支援総合ディレクトリ (ReaD) のホームページ（研究者、研究課題等）</li> </ul>
会場までの交 通案内・道順	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会場のホームページの利用案内の地図、交通経路や時刻、講師との待ち合わせ・到着時間</li> </ul>

## イ 募集事務

参加者の資格や人数など研修会案内の通知により募集し、参加者を選定・決定し、名簿を作成する。

表 3.3 募集事務

起案・通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の起案・決裁により研修について通知する。</li> <li>・研修会のお知らせの広報：文書による通知だけではなく、図書館のホームページや、図書館関係者が閲覧できる掲示板機能のある情報通信媒体への掲載を工夫する。</li> </ul>
申込受付 参加者選定・ 決定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・参加資格（参加条件）：勤務経験年数、職〔正規職員、非常勤職員等〕、司書資格の有無等）や研修参加申込み館・参加者の意向、参加可能人数、研修のレベル・効果等を総合的に勘案して判断する。</li> </ul>
参加者名簿	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直前まで参加者の出欠が変化する可能性があるので留意する。 名簿に備考欄を設けておくと便利。</li> </ul>
事前連絡	<ul style="list-style-type: none"> <li>・参加者に事前に、講義・演習（ワークショップ等）の事前課題のテーマ、目的、内容、方法（演習等のワークシート作成方法、必読文献・参考文献、演習・質問・発表・講評等）、日程、ワークシート等の諸連絡を行う。</li> </ul>

## ウ 進行計画

当日の役割分担・日程・進行についての打合せ・調整、進行担当者の読み上げ原稿の作成

## エ 主催者あいさつ

主催者や進行の中でのあいさつは、起承転結、あいさつ者や参加対象者の立場、図書館職務と研修内容、声に出して読みやすいことなどに留意する。

### ◇ 主催者あいさつ例

研修会名称	あいさつ者、期日、場所
起： 開始のあいさつ、自己紹介、研修参加へのお礼	
承： 「さて、…」、図書館をめぐる情勢、図書館政策、図書館が抱える課題の例示等	
転： こうした状況において図書館が果たす役割・機能・サービスの実現に求められる知識や技術の課題など、「そこで、…」課題解決に資するこの研修の目的・テーマ・内容の説明	
結： 研修の受講や成果により、参加者の業務理解や資質・能力の向上に資することへの期待、最後のあいさつ	

## オ アンケート

アンケート項目としては、例えば、研修の満足度や理解度、満足・不満足な点、研修会への意見（開催時期、研修の在り方など）、研修で取り上げてほしいテーマや学んでみたいことについて聞くことが考えられる。参加者からの研修の評価結果を把握することにより、内容改善の参考とするとともに、研修の質の確保にもつながる。質問票の満足度の段階尺度は、例えば、5段階、7段階、10段階などが考えられる<sup>2)</sup>。

### ◇ アンケート質問票例

平成〇〇年度公共図書館〇〇職員研修会アンケート	
〇〇立図書館	
本研修会に御参加いただき、ありがとうございました。御意見・御感想等がございましたら、記入の上、お帰りになる前に提出してください。	
Q1	あなたの図書館勤務経験年数はどのくらいですか？（□にチェックしてください。） □0年～2年 □3年～4年 □5年～9年 □10年～19年 □20年以上 （*参加者の図書館勤務年数に幅がある場合を想定し、Q1に属性の質問を設定した。）
Q2	全般的にみて、この研修会に対する満足度は？ 不満足 満足 1 2 3 4 5
Q3	この研修会の内容の理解度は？ 理解できなかった よく理解できた 1 2 3 4 5

Q4 各項目の満足度は？

	不満			満足	
研修の内容・目的	1	2	3	4	5
研修資料	1	2	3	4	5
プレゼンテーション	1	2	3	4	5
パソコン・視聴覚機器	1	2	3	4	5

Q5 どのような点で満足・不満足を感じましたか？

Q6 もっと詳しく聞きたかったことはありましたか？

Q7 ○○職員研修会で取り上げてほしいことや学んでみたいことはありますか？

Q8 ○○職員研修会について御意見、御希望などがありましたら、自由にお書きください。  
(例えば、開催時期、研修の在り方、講師等)

御協力、ありがとうございました

## カ 質問用紙

研修の質問について、参加者から直接口頭で行う場合もあるが、質問用紙を用いれば、質問を整理し、類似の質問をグルーピングしておき、講師が質問の中から適宜選択したり、順をつけて回答できる。また、質問内容によっては、終了後、参加者に対して別途、配布資料、電子メールやニュースなどにより回答をする方法もある。

## キ 会場

会場確保や会場計画をし、会場設営をする。当日の会場運営が円滑に進むよう、会場準備については、当日でないとできないことを除き、前日までにできるところまで準備しておくとうい。

表 3.4 会場

会場確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自館以外の場合は、約半年から3か月前など、研修当日よりかなり前から会場を予約する必要がある。会場・備品等の使用申請書等の提出、会場現地確認、パソコン・視聴覚機器等の操作確認</li> </ul>
会場計画・設営 (会場運営)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・座席配置計画 講義形式とワークショップ(演習)形式があり、ワークショップには、参加者各自、グループ別の形態がある。グループ別の場合のグループの人数や構成は、①同じグループ内において能力があまり異ならないよう、共通する(類似する)参加者でまとめる場合と、②さまざまな参加者が討議できるように各グループにバランスよく分ける場合とがある。 なお、障害のある参加者が参加する場合は、障害に対応した配慮をする。</li> <li>・パソコン、スクリーン、書画カメラ・プロジェクター、マイク(音量、講師マイク、質問用マイク)、録音機器(ICレコーダー、カセットテープ)、撮影カメラ等視聴覚機器の設定・調整、ホワイトボード、演台</li> <li>・物品搬入、研修の備品・消耗品、名札、水差し(ペットボトル)、おしぼり</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 座席配置、座席配置変更、会場冷暖房・空調等調整、研修資料配布</li> <li>・ 掲示物（看板・表示）</li> <li>・ 研修の参考資料や講師著作・参考図書・展示資料の設置</li> <li>・ 原形復帰・撤去</li> </ul>
--	--

### (3) 当日の運営

#### ア 講師対応関係

講師送迎（到着時間）、講師接待、講師打合せ、講師紹介、講師援助、講師謝金（旅費）渡し、パソコンのデータ（例 PowerPoint 等）・操作の確認・視聴覚機器、マイクの操作確認

#### イ 研修事務

受付出欠（当日の変更）、進行、研修資料の確認（不足の有無）、諸連絡（日程、会場、諸注意）、質疑応答（マイク補助）、アンケート回収、質問用紙、参加者補助、交通状況（天候等）

#### □ 研修の流れ 事例 講義・演習（1日間）

<p>受付</p> <p>開会</p> <p>主催者あいさつ・日程・諸連絡・資料確認・質問受付方法</p> <p>① 講義（90分）</p> <p>    午前の講義で理論面を研修</p> <p>（昼食）</p> <p>② 演習の説明（30分）</p> <p>    午後、講師が事前課題への質疑応答や、ワークシートの記入事例を基に参加者へ具体的に説明</p> <p>③ 参加者各自又はグループ演習（90分）</p> <p>    参加者各自がワークシート演習、又はグループで演習（発表用ワークシート作成）</p> <p>④ ワークシートの提出・休憩（10分）</p> <p>    演習ワークシートの提出。講師が発表用を選択。ワークシートのコピーの参加者への配付</p> <p>⑤ 発表・講評（40分）</p> <p>    参加者又はグループの発表（発表方法：プレゼンテーション）</p> <p>    発表ごとに講師の講評</p> <p>⑥ 質疑応答</p> <p>⑦ まとめ（20分）</p> <p>    講師からの全体的な講評やまとめ</p> <p>閉会</p>
---

#### ウ 講演・演習の効果

- ・ 具体的な分析の進め方についての理解が得られる。



- ・ 自館の状況において見落とししていた点や不足していた点に気づく。
- ・ 他者の発表との比較により、異なる視点から課題が検討できる。
- ・ 研修で集中力が継続し、参加者に緊張感や意欲が見られる。

## エ 演習の効果高めるには

研修で取り上げるテーマの内容について、時間の制約はあるものの、参加者個人単位、あるいは、グループ単位であっても、ワークシートを一応完成させるなど、自らの手でまとめてみるのが大切である。研修会の終了後、演習内容を基にして、自ら作成の手順や考え方を振り返りやすくなる。また、一度まとめた経験があれば、もう少し改善してみようとの意欲も出て、職場における実践的な取組みにも結びつきやすくなると考えられる。

さらに、ワークシートによる演習を完成し、講師が研修の修了の認め印をおすことで、修了確認ができる。 例 図書館サービス評価、図書館サービス計画、パスファインダー

## オ 研修援助

時間配分では演習時間が短いとの意見が出やすいので、演習時間を長めに設定するか、事前課題の提示により参加者各自がワークシートに記入できるところまで事前演習し、当日の演習時に質問を受け付けて疑問点を解消するなど、限られた時間の中で効率化を図るようにする。また、演習にある一定の時間を要する場合は、演習の続編として別の日に行うことや研修会事後に支援することが考えられる。

## カ 研修方法

研修方法については、講義・講演の活用・指導、研修技法<sup>3)</sup>の経験に基づく具体的なノウハウがある。また、講習・指導・プレゼンテーション等については、図書館利用教育の観点からまとめたハンドブック<sup>4)</sup>が参考になる。

## キ 会場運営

(2) 準備 キ 会場の表 3.4 会場 を参照。

## (4) 事後

### ア アンケート結果

回収率：回収数／参加者数、満足度等の数値割合、自由記述式内容の分析をまとめる。可能な場合は、図書館職員が閲覧できるホームページ等で可能な範囲で公開し、よりよい研修の参考に資する。講師の求めに応じてアンケート結果のフィードバックを行うとともに、講師の感想を伺い、今後の研修の参考に資する。

### イ 修了課題（レポート）

研修修了後、参加者が、研修テーマの修了課題（レポート）を決められた文字数でまとめて提出期限日までに提出する。複数の審査者が、修了課題（レポート）を審査基準に基づいて審査し、研修の修了を認定する。例えば、図書館サービスをテーマに 4,000 字で、自館のサービスの現状と課題、改善の提案などについてまとめるなどの課題を出した場合、先行研究など文献

の裏づけや典拠を含め、図書館情報学の専門知識や経験に基づき、論理的な筋立てと説得力ある改善案をきちんと提言できているかどうかなどといった観点から審査する。研修の参加要件と修了課題の審査を満たしたら、修了証を交付する。なお、今後、修了した研修についてポイント制により複数の体系的な研修を修了したときに、一定の評価をすることも考えられる。

◇ 修了証例

<p>研修修了証の名称</p> <p>修了者名 (A)</p> <p>あなたは〇〇研修 (の全講座) を受講し修了したことを証します。</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> <p style="text-align: right;">発行組織の長・氏名</p>
---

ウ 研修結果報告

研修終了後、研修の報告や記録として研修報告をまとめる。例えば、研修会名、実施期日、実施場所、参加者数 (研修修了者)、研修内容、研修会資料、アンケート結果などが考えられる。

エ 礼状

講師あての礼状を作成し、送付する。研修において効果が上がったと思われる特長のかつ印象的なことを文中に含めるとよい。なお、翌日電話や電子メールにより取り急ぎ講師にお礼を伝えることもある。

◇ 礼状例 (書簡文の一例)

<p>拝啓、〇〇の候、ますます御清栄のこととお喜び申し上げます。</p> <p>さて、過日開催の〇〇研修会には御多忙中にもかかわらず、長時間にわたり、具体的な事例等を交えて、有益な御講演をいただき誠にありがとうございました。</p> <p>おかげをもちまして研修の成果を十二分に上げることができました。</p> <p>なお、今後ともよろしく御指導賜りますようお願い申し上げます。 敬具</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p> <p style="text-align: center;">〇〇 〇〇 様</p> <p style="text-align: right;">〇〇図書館長 〇〇 〇〇</p>
---

オ 研修後の支援

(ア) 研修記録作成・掲載等

都道府県立図書館や都道府県内図書館協会のホームページに研修報告や講師レジュメ・研修資料等を掲載する。

## (イ) メーリングリスト

研修会参加者のうち、講師の意向や職場の了解が得られる可能な範囲において、希望者間でメーリングリストを作成することが考えられる<sup>5)</sup>。受講した研修の講義や演習の成果を職場で実践的に活かせるよう、参加者間における相互の情報交換や励ましあい、講師からの助言や励ましを受けることができる。また、研修後にメールによりニュースの形で支援する方法もあり、講師への質問に対する回答を伝達することも考えられる。実施に当たっては、事前に図書館組織内での了解を得て、個人情報、政策形成過程情報などの情報の取扱いやセキュリティーに十分留意する必要がある。

## 2 初任者研修

ここでは、初任者向けの研修の開催や館内研修に当たって留意すべきことを示す。

### (1) 初任者研修（都道府県立図書館開催）

初任者の司書は、司書の養成課程で基本的な能力を身につけていることが前提であるが、『これからの図書館像』の図書館職員の資質向上と教育・研修において「…図書館に配属された事務職員向けに初任者研修のプログラムを開発し、図書館の社会的な役割や可能性について重点的に取り上げることが必要である。…」<sup>6)</sup>としている。初任者研修の対象は、図書館に配属された事務職員、新任司書、非正規職員等多様であり、本来はそれぞれの職務に対応した必要な研修内容や目的が想定されるべきであるが、研修が混合形態で行われることが多い。特に、市区町村立図書館の中では「正規職員の減少・臨時職員等の増加や在職期間の短縮化など、職員の雇用形態が変わりつつあり」<sup>7)</sup>、非正規職員等は、嘱託職員、非常勤・臨時職員等、委託・派遣職員・指定管理者職員、ボランティア等幅が広いため、それぞれの職務範囲や立場において必要な研修内容や目的が想定し、実践能力習熟度段階制<sup>8)</sup>として、初任職員から専門職員へと実践能力を段階的に習熟していかれるよう、各レベルの到達目標を設定すればよいと考えられる。

また、「図書館職員の資格取得および研修に関する調査研究報告書」<sup>9)</sup>によると、勤務経験年数の浅い職員、非常勤職員・臨時職員は、レファレンス・サービスの技術、児童サービスのノウハウやスキルについての研修の受講を希望しており、勤務経験年数が長くなるにつれ、図書館の経営やマネジメント、図書館の事業評価法などの図書館運営・経営に関わる研修の受講を必要とする割合が高くなっている。山口県の「図書館新任職員基礎講座」の事例では、公立図書館の役割、図書・逐次刊行物・郷土資料、図書館サービス、児童サービス、著作権、ネットワークと図書館協力等がテーマとなっている。図書館の仕事や活動、図書館概論・現状・課題、図書館法規、図書館サービス、接遇、子育て支援、レファレンス・サービス、図書館相互協力などである。

- ・ 図書館の役割・機能・業務の全体像や構成が概観できるようにする。
- ・ 図書館サービスの基本的な事項や考え方について、業務に必要な実践的なポイントを含めて解説する。
- ・ 日常のカウンター業務での利用者とのコミュニケーションにおける接遇について伝える。
- ・ 都道府県内の図書館の状況や、図書館相互協力の仕組みを伝える。
- ・ さらに、深く学ぶための参考資料等を示す。

## (2) 館内研修

オリエンテーションを含む館内研修については、各図書館の業務内容、職務、組織等に基づき、初任職員の入職時の研修、3か月、6か月など時期や多様な職種に対応した研修が望ましい。業務の流れや手順をマニュアル化し、再度読み返した際に業務が再現できるようにする。

- ・ 基本的（標準的）なもので、そのまま初任者が再現すればできるもの、当該職務者の業務のポイントとなること、応用的なもの、知っていればより便利なことなどを、実践遂行能力のレベルに応じて段階別に記述する。
- ・ 具体的かつわかりやすい（興味や関心を持ちやすい）事例、図・画面等を取り入れたり、図書館用語に解説をつける等の工夫をする。
- ・ 業務マニュアルを用いて実習により習熟化を図る。よく迷いやすい（悩みやすい、困りやすい）点については、質問回答形式で解決方法の手順を示し、実際の状況をわかりやすく実践的に説明する。

### 研修項目例

服 務 業 務	サービス（勤務体制）、各課・係・職員の分掌、当該年度の主要事業・行事予定、パソコンの扱い・設定、図書館業務、1日・1か月の業務の流れ（業務マニュアル）
資 料	蔵書の概要、資料検索（図書・雑誌の所蔵調査）、館内見学、各室・フロアの業務資料配架場所（開架、書庫の資料配置、請求記号）
サービス	貸出・返却・延長・利用登録・更新、開架の返架・書架整理、書庫出納、希望図書、他館借用資料、複製、インターネット席の受付、督促、資料の汚破損、忘れ物、児童サービス、障害者サービス、視聴覚資料、集会事業、危機管理、電算システム、基本的な接遇、個人情報取り扱い、電話の受け方・担当職員への引き継ぎ方

## 3 まとめ

図書館をめぐる諸環境が変化する中、図書館職員の経験年数や職に対応した体系的な研修により、専門的な知識や技能といった職員の能力や資質の向上が効果的かつ効率的に図られるよう、演習（ワークショップ）など参加型研修を含めた標準的な研修等の円滑な実施のためのマニュアル化を試みた。改善や工夫すべき点は多く、これをたたき台にさらにご検討いただきたい。

### 注

- 1) 牟田静香『人が集まる！行列ができる！講座、イベントの作り方』講談社、2007.4. 187p.（講談社+α新書 344-1C）
- 2) Hernon, Peter and John R. Whitman. 『図書館の評価を高める：顧客満足とサービス品質』〔Delivering satisfaction and service quality〕永田治樹訳、丸善、2002.9. p.135-138, 153-159.
- 3) 渡部章、渡部博子『組織内教育研修「成功」バイブル』日総研出版、2004.7. 335p.
- 4) 日本図書館協会図書館利用教育委員会『図書館利用教育ハンドブック：大学図書館版』日本図書館協会、2003.3. 209p.
- 5) 吉田新一郎『効果10倍の〈教える〉技術：授業から企業研修まで』PHP研究所、2006.3. 230p.（PHP新書 389）

- 6) これからの図書館の在り方検討協力者会議『これからの図書館像：地域を支える情報拠点をめざして 報告』これからの図書館の在り方検討協力者会議，2006. 3. 引用は p. 32
- 7) 『図書館職員の資格取得および研修に関する調査研究報告書』日本システム開発研究所，2007. 3. (平成 18 年度地域の図書館サービスの充実に係る調査研究〔文部科学省委託調査研究〕) 引用は p. 213
- 8) 小島恭子，野地金子『クリニカルリーダー、マネジメントリーダーの実際』医歯薬出版，2005. 193p. (専門職としてのナースを育てる看護継続教育)
- 9) 前掲 7) 引用は p. 66-71