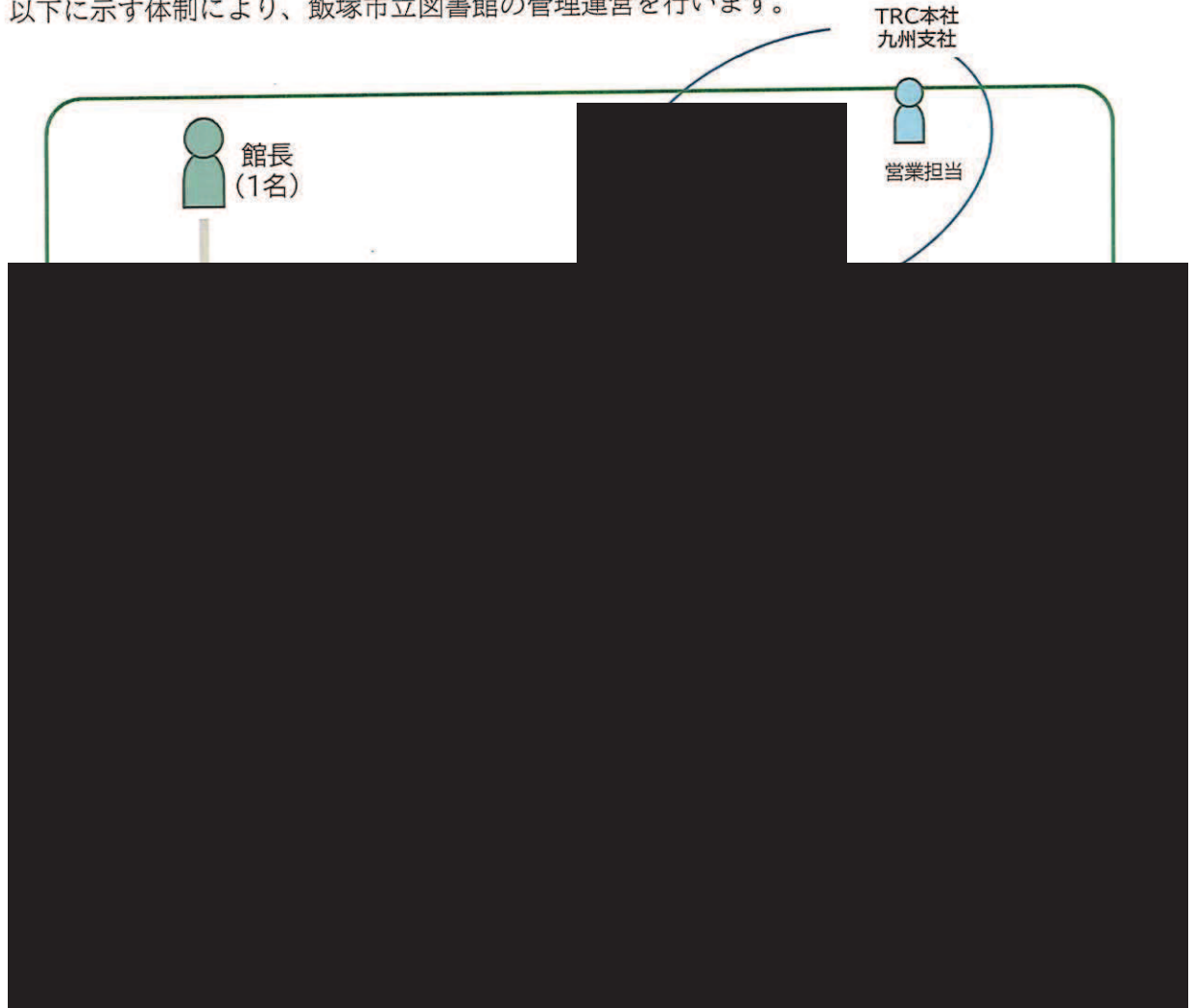


[安定した管理運営について]

1 職員配置 (職員への指示系統が分かる組織図を含む。)

(1)飯塚市立図書館 職員体制

以下に示す体制により、飯塚市立図書館の管理運営を行います。



- 飯塚市立図書館の5館を統括する館長を1名配置します。
- [Redacted]
- [Redacted]
- 今回新たに指定管理に移行する穂波図書館・額田図書館については常に連絡・情報共有を密に行います。配本業務を責任者が担当し毎日全館を巡回する中で強固な連携を図ります。
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]館長・スタッフの運営体制・業務遂行の支援を行うとともに、全国の受託館で課題・改善策を共有しスケールメリットを活かします。また担当営業もフォローにあたります。

それぞれの役割と保有資格については以下の通りです。

職名	役割	保有資格等
館長	業務全般 図書館のPR/危機管理/財務・予算管理 外部との連絡調整/スタッフ・責任者の育成 労務管理	

●館長以下、全スタッフの85%以上が司書資格を保有しています。

さらに、 のスタッフが資格取得を予定しており、会社としても特別休職や資格取得お祝い金等で応援しています。

●飯塚市立図書館には、受託開始の平成20年から15年間継続して勤務しているスタッフが います。

その他に5年以上図書館経験のあるスタッフが おり、経験豊かなスタッフの安定した雇用は市民サービス向上につながっています。

●一般社団法人感染対策アドバイザー協会認定の感染対策アドバイザー資格を飯塚・ちくほ・庄内の3館それぞれで 取得し、感染症対策に役立っています。

館長は、現館長を引き続き任用します。前任地で50名以上のスタッフをとりまとめ業務を行った実績もあり、効率的な管理運営、効果的なイベントや事業の計画により読書活動推進を図っています。



(2)労働環境の整備

図書館が発展するためには、優秀な人材を確保し、スタッフが仕事にやりがいを感じ、生き生きと働くことができる労働環境の整備と、安心して働くことのできる安定した雇用が重要です。現在、わたしたちは全国の公立図書館で8,500人を超えるスタッフを図書館に配属しています。わたしたちのスタッフは、アルバイトではなく、すべて「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。

わたしたちは、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3,800人を超えるスタッフを無期雇用としています。飯塚市立図書館においてもすでに半数以上のスタッフが無期雇用となっています。

● キャリアプランに応じた人事制度

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。



(3)ライフステージに応じたスタッフ福利厚生制度

スタッフが長期安定的に勤務することで、習熟度の向上によるサービスレベルの底上げができ、利用者の満足度向上につながると考えます。わたしたちは、前述のとおりスタッフの待遇改善とキャリアアップに取り組むほか、以下のような福利厚生制度等を整備してスタッフの長期安定雇用につなげています。

①統一した労務管理規定

わたし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。

②福利厚生制度

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、令和元年度からの年5日の取得義務化にも対応しています。また半日単位や時間単位で有給休暇の取得を可能にするなど、取得しやすい環境を整えています。

③子育て支援制度

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平成19年7月より運用しています。

④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。

⑤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。

⑥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。

飯塚市立図書館でも現在[]のスタッフが制度を利用しており、司書資格を取得する見込みです。



2 職員の研修計画（個人情報保護、管理運営、緊急時対応など）

わたしたちは、図書館運営の根底は、「人材」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下図のように考え、スタッフの能力の維持と向上に取り組んでいます。

(1) 公共図書館のスタッフに必要な資質

基礎的 能力

- ・ 社会人としての基本的なマナー
- ・ 個人情報保護や危機管理に関する基本的な知識
- ・ 図書館サービスに関する基本的な知識
- ・ 弊社の経営方針や企業理念、業績及び業務に関する基礎知識

実務的 能力

- ・ 業務範囲や規則を理解し、業務に反映できること
- ・ 地域特性に応じたサービスを提案、実践できること
- ・ 図書館サービスの知識や技術を習得し、実践できること
- ・ 図書館の管理運営に関する知識を身につけ、実践できること

専門的 能力

- ・ 図書館の円滑な運営、評価の向上に寄与すること
- ・ 主題別や対象別の図書館サービスの知識や技術を習得し実践できること
- ・ より高度で新しいサービスを開発、提案し、実践できること

(2) 体系的な研修体制

社内に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。これまでの運営受託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。現在、年間500以上の講座を開催しています。コロナ禍前の令和元年度では、全国でのべ549講座を開催し、7,172名が受講しています。

(3) 九州支社を拠点とした研修体制

福岡市にある九州支社には、感染症対策を実施したうえで安全に講習を受けられる研修室、最新の図書館設備等を備えている模擬図書室を併設しています。

研修時には九州地区受託館で勤務する仲間と情報交換ができるとともに、最先端の機材や図書館サービス内容に触れ、見聞を広めることができます。



選書センター



模擬図書室



研修室



(4)具体的な研修内容

①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、独自に作成した [REDACTED] をテキストとして用います。



②入社後の研修

より良い図書館業務を行えるよう、スタッフ一人一人のスキル向上を目的とします。

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、わたし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
入社時研修	新入社員	必修
新人研修	入社後1年未満のスタッフ	必修
ステップアップ研修	エリアスタッフ1	年1講座以上必修
レベルアップ研修	エリアスタッフ2 マネージャー	年1講座以上必修



③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。

④専門的能力向上のための研修 キャリア別研修

館長、次期責任者候補に対する研修を実施し、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
スキルアップ (テーマ別)研修	入社後1年以上の スタッフ全員	選択
新任責任者研修	責任者・ 次期責任者	必修
館長養成講座	館長・ 館長候補者	必修



(5) 研修を支えるeラーニングによる学習システム

対面集合研修を受講することが困難なスタッフがいつでも受講できるようにeラーニングを整備しています。さまざまなコンテンツを自社制作し、日々の業務におけるスキルアップに結びつけられるように構築しています。

令和2年度からはライブ配信のシステムも導入しています。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研修を受講することができます。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための集合研修の自粛や自宅待機を余儀なくされた際にも、自宅からコンテンツを視聴することにより自己研鑽をはかるなど、活用の幅がひろがっています。

The screenshot displays the TRC e-learning system interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'ホーム', 'トップメッセージ', 'About TRC', 'ビジネススキル', and 'テーマ別研修'. On the left, a sidebar lists various categories such as 'すべて', 'TRC MARC', 'レファレンス', '著作権', '出版流通', '選書', '読書支援サービス', '児童サービス/学校支援', '多文化サービス', '医療情報サービス', '広報', '文章作成', 'ビジネスマナー', and 'コミュニケーション'. The main content area is divided into two sections: '新着コンテンツ' (New Content) and '各カテゴリ新着' (New Content by Category). The '新着コンテンツ' section features five featured items with titles like '[T04] レファレンス: レファレンスブックの...', '[T22] 知識ゼロからスタート「はじめての広...', '[T28] 感情(怒り)のマネジメント〜より良...', '[T16] 学校図書館とIC...', and '[T24] 報告書作成入門'. The '各カテゴリ新着' section is organized into a grid of categories: TRC MARC, レファレンス, 著作権, 出版流通, 選書, 読書支援サービス, 児童サービス/学校支援, 多文化サービス, 医療情報サービス, 広報, and 文章作成. Each category displays several new content items with their respective titles, dates, and view counts.

eラーニング画面イメージ

(6) 飯塚市立図書館におけるこれまでの研修実績

毎年全員が研修を受けられるよう計画しています。

令和3年度は、公共図書館等職員レファレンス研修(初級・中級)や「子どもと読書」研修会児童図書館入門講座(全3回シリーズ)など外部主催研修に12講座のべ16人、図書館を使った調べる学習コンクール出前授業勉強会やステップアップ研修「職場におけるハラスメント」など飯塚市立図書館主催研修(防災訓練除く)に15講座のべ67人が参加しています。

今後も一人一人に研修の機会を提供し、力を付けることによって図書館運営に関わるモチベーションにつなげます。

(7)個人情報保護研修

わたしたちは「ライブラリースタッフ就業規則」にて個人情報保護に関する規則を定めています。第14条では知り得た一切の情報や機密等を在職中および退職後も漏洩しないこと、第44条ではこれに違反したときは懲戒解雇または諭旨退職処分となることをうたっています。

また、入社時に全スタッフに対して業務によって知り得た一切の情報や機密、とりわけ図書館利用者のプライバシーに関する事項は、在職中及び退職後を問わず決して他に漏洩しないことを旨とした誓約書の提出を義務付けています。

● 必修研修

「受託管理業務個人情報保護管理規程」に基づき、図書館スタッフに対して、入社時には必修研修を実施し、個人情報に関する法律の理解、基礎知識と、取り扱いの重要性の意識づけをしています。それ以降は最低年1回以上の実施をルールとし、各館での個別研修も実施しています。

● その他研修

その他下記のような研修プログラムを実施しています。

	研修プログラム
必修	① 入社時研修
選択必修	② ステップアップ研修B
着任必修	③ 新任責任者研修
着任時必修	④ 館長候補研修
随時	⑤ フォローアップ研修
年1回必修	⑥ プライバシーマーク



(8)緊急時対応研修

消防署による普通救命講習、厚生労働省の推奨する認知症サポーター養成講座を全員で繰り返し受講し、不測の事態への対応や高齢者への望ましい接遇を身につけます。

また、避難誘導・危険個所の確認を含めた防災訓練を毎月全員参加で実施し、災害時に落ち着いて行動できるよう訓練します。消防訓練は年に2回実施します。



3 類似施設の管理運営実績

わたしたちの強みは、全国559館(内訳は右表の通り)の図書館受託実績に裏付けされた図書館運営の経験値と言えます。全国受託館における管理運営や事業の展開により培った図書館運営のノウハウと人材ネットワークは、わたしたちの誇るべき財産です。

管理運営にあたり、施設維持管理業務については、法定点検等の専門知識を必要とする業務が多くあるため、セキュリティー・維持管理の効率化・経費縮減のどの観点からも専門事業者への再委託が良いと考えております。事業規模によっては、共同企業体として運営している実績もあります。

図書館受託実績内訳

業態	館数
指定管理者	400
指定管理者(再委託)	1
PFI等(指定管理者)	8
PFI等(再委託)	5
委託	145
合計	559

主な委託実績例

自治体名	再委託業務内容
飯塚市	施設維持管理業務
大牟田市	施設維持管理業務
嘉麻市	施設維持管理業務

4 利用等の安全確保のための方策 訓練・研修・点検等を含む

(1) 日常利用について

傷害や盗難、ストーカーなどの犯罪行為、利用者間のトラブル、災害対応など、わたしたちは多岐にわたる公共施設のリスクを管理する方策を以下のように確立しています。

館内定期巡回

定期的な巡回を行って、特に死角となりやすい場所は、開館時間中を通じて書架整理をしながら状況に目を配り、重点的に確認します。

迷惑行為

居眠りや大声などの迷惑行為は、注意をする前に事情をおうかがいすることが大切です。柔軟な姿勢を示すことで相手との信頼関係を作ります。

乱暴行為

まずは離れた場所から声をかけ抑止に努めます。被害が生じる危険性があると判断した場合は、躊躇なく110番通報します。

わいせつ行為

被害の申し出があった場合は、容疑対象者から離れたところで安全確保し、複数人で状況確認し、明らかに違法性がある場合は、通報します。

● 危機管理マニュアルの策定

全国の弊社受託館で起きた様々な自然災害や人的トラブルの事例を元に「危機管理マニュアル」を策定しています。本マニュアルでは、災害対応と人的トラブルの両面から、汎用的な危機管理スキームを定めております。

(2) 災害について

災害が発生した際、何よりも優先されるのが利用者やスタッフの人命の安全です。次いで、補修や取り替えの利かない貴重資料等の保護、施設・設備を優先します。そして、現場の状況が落ち着き次第、速やかに図書館サービスを継続するためには、日常的な災害への備えこそが、防災のアプローチの第一歩と考え、緊急時対応組織図を策定、毎月訓練を実施しています。