

事例紹介資料②（研修配布用）

事例③

●テーマ 図書館新人OJT

●ねらい

初めて当図書館で働くスタッフの①早く仕事を覚えてよい働きをしたい、②暖かく迎え入れてほしい、というニーズに応え、速やかに、正確に、利用者に迷惑や不快感を与えないよう、図書館スタッフの共通業務（※）が出来るようにする。

田原市図書館には新スタッフを迎える場合の体系的な研修体制がなかった頃は、慣れるまで苦労する様子がみられた。長引くほど図書館にも本人にもロスタイムとなるので、下表のとおり1対1で担当を決め、一定期間、体系的な指導を行うこととする。

※ 業務担当表にある担当者としての業務以外の、全図書館員が共通して行う業務。

●素材

・担当：それぞれの新人に指導担当1名がつく。人材育成は正規職員・主務嘱託司書が責任を持って行うべきものなので、担当は原則として正規職員・主務嘱託司書とする。

・ツール：研修項目表（スケジュール兼用）、業務マニュアル、その他のマニュアル的資料

●キーワード・キーコンセプト

・大事なことから順に、漏れなく、必要なレベルまで。

・やって見せ 言って聞かせて させて見て 営めてやらねば 人は動かじ（山本五十六）

●段取り

1 研修項目と要求レベルを決めて「研修項目表」に書き込む（4月中に）

2 毎月、その月の研修項目について、「教える（マニュアルを解説、やって見せる）>やらせて、見る>出来栄を評価する」のサイクルで研修する。

3 月末に、本人と担当が話し合い、「研修項目表」にその月の評価と翌月の目標を書き込み、館長決裁。

●留意事項

1 担当は、本人をよく観察のうえ、できるだけ具体的な指示・指導をすること。

2 ダメだしもOKも、できるだけすぐにその場で示すこと。（60秒ルール）その場合も、必ず具体的な「行動」に対し、ダメ出ししたりOKしたりすること。「人」を責めない。

3 本人には疑問や分かったことはすぐにメモを取ることと、分からなければただちに質問をすることを徹底するように。

4 この資料のデータ、研修項目表の原稿、研修項目表の雛形および雛形に掲載されている研修項目B「接遇マナー」とE「意思決定と情報共有のルール」のテキストは、共有フォルダ>日常業務系>研修>新人OJT>H28に納める。