

## 来館者サービス業務について

ここでいう「来館者サービス業務」とは、現県立中央図書館の「総合案内カウンターに於ける業務」を指します。当会では以下のように効率化し、外部委託することなく直営を維持することを提案します。

	業務	対応	理由・成果等
1	来館者への 直接対応業務	直営の職員 による対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県民の来館時、最初に質問を受ける場所であり、ここで適切な対応が行われるか否かで県民が受けるサービスの質が大きく変わる。職員はあらゆる業務に精通している必要がある。</li> <li>・ 初期対応が重要であるクレームなども寄せられるため、図書館業務全般を見通した迅速で適切な対応も求められる。危機管理の上でも重要である。</li> <li>・ 貸出・返却業務においては、資料についての情報等の利用者への提供が求められる。しかし、下記のように一部機械を導入することや、予約本の受取コーナーを設置することで、職員の業務が軽減され、利用者への対応に一層注力できる。</li> <li>・ 適切なレフェラルサービス（他機関照会）も重要であるが、そのための経験や知見が求められる。</li> </ul>
2	貸出・返却	機械化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ セルフ貸出機・返却機を一部導入する。</li> <li>・ 利用者は職員を介さず資料を借りることも可能になり、効率的な利用につながる。</li> <li>・ 図書館業務の軽減にもなる。</li> </ul>
3	予約本の受取	コーナーの 設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「予約本受取コーナー」を設置する。利用者が予約した本を、職員を介さず受け取ることも可能になり、プライバシーの配慮にもなる。 (導入例：オーテピア高知図書館など)</li> <li>・ 図書館業務の軽減にもなる。</li> </ul>

新県立図書館は来館者が大幅に増加することが見込まれます。

そのため、多くの来館者に適切かつ迅速に責任をもって対応できる来館者サービス業務が必要です。

図書館員は司書資格の有無だけではなく、その図書館に精通していることが求められます。外部委託では、長年の経験による知識の蓄積が望めません。