

事業報告

令和5年度 第2回 大分県公立図書館等職員研修会

日 時	令和5年7月3日(月) 10:00~15:20
会 場	大分県立図書館 1階 第2・3研修室
参加形態	①集合型 ②オンデマンド参加(後日動画限定配信)
参加者	公立図書館等職員 98名 (①31名 ②68名)

<研修趣旨>

公立図書館等の職員に対し、日常業務に伴って生じる課題を解決できるよう、知識やスキルを学ぶことにより、県内全体での司書のスキルアップを図る。

<研修内容>

【講義1】 講義 「クレーム対応とリスクマネジメント」
講師 有限会社ファニーフェイス 代表取締役社長 山村 美穂子 氏

講義内容

人と関わるその前に、まずは自分の心の安定を確認して整える
人と自分への笑顔の効能
声もたらす影響
挨拶の効果
言葉使いは心遣い
会話の効果
クレーム対応と表現
クレーム対応者のためのメンタルヘルス・ケア

【講義2】 講義 「図書館で見つけよう！ 自分にあった読書のカタチ」
講師 有限会社読書工房 代表 成松 一郎 氏

講義内容

読書バリアフリーと合理的配慮について
読書バリアフリーがめざす3つのテーマ
①「読みやすさ」をつくる
②「わかりやすさ」をつくる
③「多様性」に出会う・シェアする
ワークショップ 図書館利用案内「わかりやすい版」を編集 プレゼン

<当日の様子(写真)>



<参加者感想>

- ◇講師の先生方のお話が分かりやすく、非常に参考になった。
- ◇事例盛りだくさんで、即使えるお話ばかりで大変、勉強になった。
- ◇冒頭から繰り返し伝えられていた「コミュニケーションは技術」という言葉が印象的だった。
- ◇いろんな立場の方に分かりやすい案内とは何かを考えるきっかけになった。
- ◇バリアフリーについて自分が気づいていなかった点が多くあったので今後に生かしたい。
- ◇他館の方とお話する機会もなかなかないので、一緒にワークができてよかった。