

◆講義②〔図書館の組織経営とチームマネジメント〕◆（講師：豊田 高広）

質問 1

配慮が必要なスタッフについての事例がありましたら教えてください。スタッフの中に「配慮が必要な人」が複数おります。通常の研修プログラムでは効果なく、業務中のミスや指導もなかなかうまくいかない上に、本人がミスを受け入れません。

カウンターではひとりで完結する仕事ではないため、連携は必要で、その人に合った個別の仕事だけをお願いするわけにはいきません。ある程度同じ能力は必要と思われます。

指導する先輩スタッフや、カウンターと一緒にいるスタッフ、引継ぎをするスタッフからの苦情も出ています。こういった場合の対応について、事例がありましたら教えてください。

回答

「配慮が必要な人」という言葉はいろいろな意味で使われます。ある意味では、すべての人が「配慮が必要な人」とも言えます。当人及び関係者が心の底から望んでいること、願っていること、困っていること、つまりは「本当に配慮してほしいこと」についてよく聴くということが前提ですが、そのうえで「これは自分の手には負えない」と思ったら、抱え込まず、組織の内外に相談相手（必ずしも専門家とは限りません）を探すこともだいじだと思います。

「配慮が必要」の内容によっては、専門家（ジョブコーチ等）に相談した方がよいこともあります。その結果、業務のプロセスやマニュアルや研修の在り方にも改善の余地があることが分かるかもしれません。本人だけではない、一つのシステムとしての職場全体の問題が見えてくるかもしれません。

質問 2

大変意義深い研修で、ご講義ありがとうございました。質問ですが、アンラーニングについて興味を持ちましたので、本日の説明の参照文献をご教示いただければ嬉しいです。

回答

私は十数年前に専門誌の論文で読んだのですが、この数年、アンラーニングを主題とした本が相次いで出版されているので、そちらを参照されてはいかがでしょうか。

柳川範之・為末大『Unlearn(アンラーン) 人生 100 年時代の新しい「学び」』日経 BP (2022)

松尾睦『仕事のアンラーニング』同文館出版 (2021)

長岡健『みんなのアンラーニング論 組織に縛られずに働く、生きる、学ぶ』翔泳社(2021)

質問 3

「正規／非正規」関係のメンタル・モデルに挑戦したシートの中で、田原市の取り組みを教えてくださいたいです。

回答

配布資料 p 50 の左下、「情報共有と意思決定のツールとして「トラブル・よいこと・提案

シート」をつくった」とp 51の右上、「情報共有と意思決定のルールが明確な組織は、スピード感が違う」はいずれも田原市図書館の例です。そこでは、「正規/非正規」の立場に関わらず、情報共有や意思決定の当事者であり、同じく立場に関わらず、ときにはチーム責任者となるという前提でのマネジメントを行い、効果を上げることができたと考えています。