

世界都市・東京を支える情報センターを目指して

－ 2020年とその先に向けた提言 －

平成29年2月

第27期 東京都立図書館協議会

目 次

第Ⅰ章 はじめに

1 提言に際しての基本認識

- (1) 公立図書館に求められる役割と都立図書館 1
- (2) 都立図書館の課題 2

2 検討の視点 - 専門部会の設置 - 5

第Ⅱ章 世界都市・東京を支える情報センターの実現に向けて（提言）

1 東京を支える新しい都立図書館のサービス

- (1) 基本的な考え方 6
- (2) 都立図書館教育・文化プログラム 6
- (3) 小括 10

2 広報活動の刷新

- (1) 基本的な考え方 11
- (2) 効果的な取組 12

3 新たな利用環境の構築に向けて

- (1) 基本的な考え方 15
- (2) 段階的な取組 - 第1期（2020年まで） - 15
- (3) 段階的な取組 - 第2期（2020年前後） - 17
- (4) 段階的な取組 - 第3期（2020年以降） - 17

第Ⅲ章 飛躍を目指して 19

参考資料

- 1 審議経過
- 2 第27期東京都立図書館協議会委員名簿
- 3 「都立図書館改善の方策」の概要について

第 I 章 はじめに

1 提言に際しての基本認識

(1) 公立図書館に求められる役割と都立図書館

公立図書館は、資料と情報を住民に提供する民主的な機関として設置される。その基本的な機能は、資料を人々に貸出して自由な利用を保証する「貸出機能」と、人々の情報入手と活用を支援する「レファレンス機能」とに二分され、そのための組織を形成することが、公立図書館に関する世界的な標準となっている。しかも、諸外国の公立図書館の中心的な館では、この二つの機能を併せ持つことが多く、それぞれの資料、施設、職員を置いていることが多い。

日本においては、公立図書館を設置できる権限が区市町村と、都道府県の双方にあることから、一定の棲み分けが模索され、歴史的に前者は「貸出機能」に力点を置いた運営がなされ、後者は「レファレンス機能」を重視した活動を行ってきた。すなわち、区市町村立図書館では、貸出サービスを中心として各種のサービスを展開し、都道府県立図書館ではレファレンスサービス（情報サービス）を基盤に据えて諸サービスを組み立てている。世界的には、前者を貸出図書館と称し、後者をレファレンス図書館と呼ぶ。1館に二つの機能を併せ持たせるならば、貸出部門とレファレンス部門から構成されていると理解することになる。

もちろん、区市町村立図書館においてもレファレンス機能は発揮され、道府県立図書館においても貸出サービスを行うが¹、提供する資料に目を向けると、双方の内容は自ずと異なってくる。

こうした機能分担において、都立図書館は、「レファレンス機能」に基づく活動を展開してきた。しかも、これまで十分な効果をもたらし、日本のレファレンス図書館と言えば都立図書館が意識されるほど、図書館界では定評がある。一方で、東京都内の区市町村立図書館の設置率はほぼ100%であり、各地域の住民に対する図書館サービスの充実が図られている。それゆえ、都立図書館は、今後も貸出図書館としての機能より、これまで以上に、豊富な蔵書をもとに首都東京の広域的・総合的な情報拠点として質的な充実を図

¹ ここでは個人の利用者向けの貸出サービスを指す。

り、身近なレファレンス図書館としての役割を発揮し続けることが重要と考えられる。

本提言では、こうした理解のもと、「レファレンス機能」²に基づくサービス体制を都立図書館が維持するという前提で、現在抱えている課題を見きわめ、それを解消し、更に飛躍するための方策を示す。

（２）都立図書館の課題

本協議会は、現在、都立図書館が直面している課題は、3つあるとの認識を共有した。

第一は、時代的な要請に基づく課題である。2020年に東京でオリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京2020大会」と記す。）を開催することが決定し、すでに官民挙げて様々な取組が進行している。円安の進行をも背景として、東京を訪れる外国人は年々増加の一途にあり、平成27年度は、過去最多の約1,189万人を記録した³。同様に東京を訪れる日本人旅行者数も、過去最多となっている。

東京都は開催都市として、東京2020大会の成功と更にその先の成長に向けた様々な施策を推進している。2016年は民間シンクタンクが毎年調査・発表している世界都市の総合ランキング⁴で初めて3位になり、更に米国の旅行雑誌による「世界で最も魅力的な都市」の読者投票ランキングで初めて1位に選ばれるなど、これまでの施策の成果が見られる。

東京都教育委員会は、東京2020大会を子供たちの心と体に人生の糧となる、かけがえのないレガシーを形成する絶好の機会と位置づけ、都内の全公立学校で「オリンピック・パラリンピック教育」の推進を図っている⁵。こうした中、都立図書館は持てる機能を最大限発揮し、東京2020大会に向けた

² カウンター等で利用者からの質問に対応するだけでなく、調査活動の際に何らかの資料や情報に基づき、参照し、調査活動を行っていく、またそれに貢献する活動、すなわち、現在の都立図書館が行っている活動全般を本提言では「レファレンス機能」と捉える。

³ 「平成27年訪都旅行者数等の実態調査結果」（東京都産業労働局）

⁴ 「2016年版 世界の都市総合力ランキング」（森記念財団都市戦略研究所）

⁵ 東京都オリンピック・パラリンピック教育実施方針では都内全ての公立の幼稚園、小学校、中学校、義務教育学校、中等教育学校、高等学校及び特別支援学校で実施していくとしている。

機運を高めるとともに、都民の活動や東京の発展を情報面から持続的に支えていく「情報センター」を目指す必要がある。言い換えれば、都立図書館は「世界都市・東京を支える情報センター」となるために、新たな取組を開始することが求められているのである。

第二は、社会的な環境の変化に関係する課題である。具体的には、デジタル化・電子化への一層の対応と促進が不可欠である。図書館にとってのデジタル化・電子化は、図書館資料（コンテンツ）に関するものと、サービス方法（システム）に関するものがある。都立図書館は、これまでも双方に対する取組を進めてきたが、今後はより多様な利用者にとっての利便性が向上するよう、ICT社会の進展に即応したデジタル化・電子化を更に進める必要がある。

第三は、実績並びにその評価に関する課題である。現在、都立図書館では、来館利用者数が減少傾向にあり、かつ、新規利用者の獲得も伸び悩んでいる。また、実績そのものをより分かりやすく表現する指標をどのように提示するかという課題も抱えている。活動実績を高めるためには、空間的な場、すなわち、施設や設備の充実が欠かせない。図書館の施設や設備の工夫が活動実績に影響を与えるという点では、東京都武蔵野市の武蔵野プレイス⁶や明治大学和泉図書館⁷の先例がある。都立図書館においては、新築移転した多摩図書館は問題ないが、中央図書館に関しては、老朽化に伴う様々な制約が存在することに留意する必要がある。

本提言では、こうした課題を改善するための方策を示すが、上記の3つの課題は、現実の図書館運営においては、相互に関係しあっている。それゆえ、課題ごとに改善策を提示したのでは、実務への適用が容易とはならないと判断した。むしろ、実務に直結する諸側面を意識し、上記の課題を横断しながら今後の方向性を提示することを目指した。具体的には、検討の視点を「サ

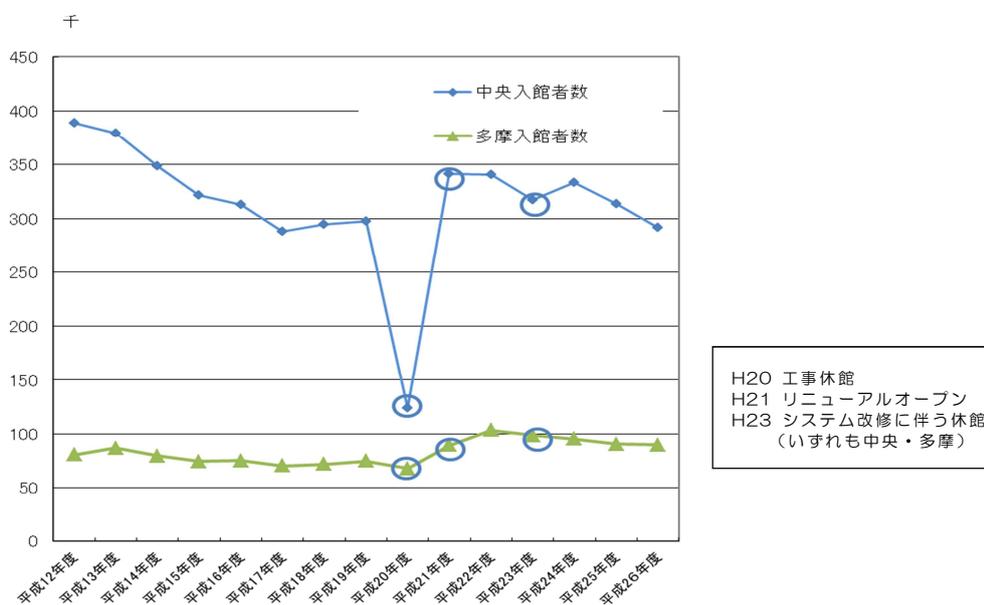
⁶ 図書館を中心に、生涯学習、市民活動、青少年活動を支援する機能を併せ持った複合施設。静かに本を読む場所としての従来の図書館像を見直し、交流とコミュニケーションの場としての新しい図書館の在り方を求めた点が特徴である。

⁷ 明治大学和泉キャンパスのシンボルとして「入ってみたいくなる図書館」を目指し建設された。「従来の図書館としての基本機能」に加え、「多様な知的情報と人との交流拠点」を融合させた図書館として、注目を集めている。

ービス」「広報活動」「施設・利用環境」の3つとした上で、それぞれを順次協議した。

なお、都立図書館では、とりわけ来館利用者数等の減少傾向という課題に対し、今後5カ年で取り組む施策を「都立図書館改善の方策」⁸（平成28年2月）としてとりまとめ、すでに着手している。ここに記された施策を着実に進めることはもちろんであるが、「世界都市・東京を支える情報センター」として十分な機能を果たすためには、それ以上に、職員・関係者全員の叡智を結集し、かつ、不断の努力を行い、それを結実させなければならない。

入館者数等推移



	平成24年度	平成25年度	平成26年度
利用者満足度※	4.19 (中央)	4.25 (中央)	4.23 (中央)
	4.04 (多摩)	3.96 (多摩)	4.11 (多摩)
書庫内図書利用冊数	457,130	436,283	418,019
複写枚数	1,840,640	1,698,905	1,592,587
協力貸出冊数	86,780	84,640	85,426
HP(トップページ)アクセス数	1,405,262	1,191,942	1,084,975
蔵書検索数	5,274,056	4,871,367	5,989,819

※利用者満足度・・・来館者を対象に実施したアンケート調査で、サービス全般への満足度を問う設問に対し「とても満足5、満足4、どちらともいえない3、あまり満足ではない2、満足ではない1」の有効回答の平均を算出した数値

⁸ 巻末に参考資料として概要版を添付した。

2 検討の視点 ー専門部会の設置ー

前述のように、本協議会では「サービス」「広報活動」「施設・利用環境」の3つの視点で協議を進めることとしたが、それぞれを深く検討するために、対応する専門部会を設置した。すなわち、「サービス専門部会」「広報専門部会」「施設・利用環境専門部会」である。

「サービス専門部会」では、都立図書館の基本的な機能を確認した上で、それを前提にしつつ、今後目指すべきサービスの方向性を提示した。続く「広報専門部会」では、都立図書館がこれまでも各種の広報を様々に進めてきてはいるが、更に改善の余地があると認識し、新たな視点や手法を加えた効果的な広報について提示した。

「施設・利用環境専門部会」では、特に老朽化が進む中央図書館の現状を踏まえ、将来的に望ましい施設・利用環境のイメージを示しつつ、その実現に際しては着実かつ段階的に進めていくべきであることを提示した。

これらの各専門部会での議論をもとに、定例会において協議を行った。その成果となる都立図書館に対する提言が、次章の内容である。

第Ⅱ章 世界都市・東京を支える情報センターの実現に向けて（提言）

1 東京を支える新しい都立図書館のサービス

（１）基本的な考え方

首都東京の広域的図書館である都立図書館に重要なのは、「(大都市である)東京に関する情報の提供(発信を含む)」であり、ここには「海外から見た東京」「海外でどのように東京が紹介されているか」といった、海外からの視点も含まれる。

都立図書館の特徴の1つとして、地域住民へのサービスを行う区市町村立図書館や国会へのサービスと資料の保存に重きを置く国立国会図書館とは異なるレファレンス機能があり、東京2020大会を契機に新たな時代を迎える東京においても、引き続きその強化を図るべきである。

また、東京に関する情報の中心となるべき都立図書館としては、単独での取組ではなく、国内外の情報をつなぐ拠点としての「ハブ」⁹の機能を強化し、都内並びに国内関連機関と一体となって「世界都市・東京を支える情報センター」を目指すことが望ましい。

（２）都立図書館教育・文化プログラム

上記の基本的な考え方をもとに、実践の方向と内容を以下に記す。

ア 東京及び日本の文化発信の活動に取り組むとともに、東京2020大会 に向かう東京の活動の記録を次世代並びに世界に向けて伝える。

都立図書館は、レファレンス機能を生かし、東京2020大会に向かう東京の様々な活動の記録を蓄積、整理、発信していくことが必要である。具体的には、次のような取組が考えられる。

- ①文化施設、自治体、図書館、大使館等との連携による文化発信を積極的に推進するとともに、それらの活動を支援する。

⁹ ネットワークを構成する中継地点又は拠点

- ②東京2020大会並びにオリンピック・パラリンピックに関連する資料や、日本及び東京を深く知るための資料を効果的に配置し、それらの積極的な活用を推進する。
- ③東京2020大会への参加国を中心に、世界の国々の歴史や文化を知るための資料を効果的に配置し、かつ積極的な活用を促進する。
- ④ウェブサイト「東京オリンピック・パラリンピックの世界（仮）」を作成し、効果的な活用を図る。

上記のうち①については、これまでも中央図書館が、近隣自治体や文化施設、大使館等との連携事業¹⁰を行う中で進めてきた。多摩図書館においては、今後、NPO等と連携した国際交流事業を予定している。3年後の東京2020大会に向け、こうした連携をより緊密に行うとともに、新たな連携先を開拓して、資料並びに施設、人的資源を最大限に活用し、文化発信や国際交流の幅広い活動を展開することが必要である。

②及び③については、中央図書館において「オリンピック・パラリンピックコーナー」「Books on Japan」「伝統文化コーナー」といったスペースが設けられている。また、多摩図書館では、雑誌や児童資料を活用した関連展示等の新たな試みに、着手している。これらを基盤にしながら、今後はオリンピック・パラリンピック教育や①で触れた連携事業を拡大すべきである。更に、都民のみならず東京を訪れる国内外の多くの人々に活用され、新たな「知」や「情報」を生み出すことに資する仕組みを形成することが急務である

④に関しては、都立図書館は電子化した所蔵資料や文献の紹介、関連サイトへのナビゲーション等、デジタルコンテンツ作成¹¹の経験を生かしたサ

¹⁰ 港区ミュージアムネットワークへの加盟、大使館情報コーナーの新設を契機とした国際交流事業、「トーキョー・ブリュット展」(東京都生活文化局)への協力など

¹¹ 中央図書館では以下のデジタルコンテンツを作成している。
「Tokyo アーカイブ」:地図、浮世絵など江戸・東京関係の資料約2万4千点の検索、閲覧が可能なデータベース
「江戸東京デジタルミュージアム」:豊富な画像と解説により、江戸の歴史と文化を様々な角度から紹介している。英語版あり。
「都市東京の記憶」:東京府・東京市の刊行物や絵葉書など、近代の東京に関する資料を紹介している。

イト構築をこれまで得意としてきた。しかし、今後は、所蔵資料を基盤とした情報提供だけでなく、多種多様な情報を効果的に集積するために、他機関、とりわけ教育、文化関連施設との連携を進めることが欠かせない。そうした連携により、それぞれが蓄積している情報を相互に補完することができ、情報量や利便性を大幅に拡大することができる。その上で、蓄積した情報を東京2020大会以降に生かし、次世代に引き継いでいくための取組を進めることが求められる。

イ 学校におけるオリンピック・パラリンピック教育や伝統文化教育等に対する支援を行い、次世代を担う人材の育成に寄与する。

都立図書館は、所蔵している資料、施設、人的資源をもとに、学校教育を支援するための活動を展開することが期待される。そのためには、以下のような取組を優先して行うことが必要である。

- ①上記アの資料・情報の活用を促しアクティブラーニング¹²を支援する。
- ②都立図書館をアクティブラーニングの拠点空間として提供する。
- ③活動の実践成果や記録を蓄積し、価値を加えた上で発信する。

現在、学校教育において大きな課題となっているアクティブラーニングについては、学年や教科、教育活動に応じ様々な方法がある。都立図書館においては、資料と情報を活用し、子供たち¹³の探究活動や課題学習を支援していくことが有効である。その手法としては「教室において行われるアクティブラーニング」を支援することと、「都立図書館において行われるアクティブラーニング」を支援することの2つが想定される。

「教室において行われるアクティブラーニング」支援とは、学校向けの情報提供や、図書館資料の提供といった形態の活動となる。一方、「都立図書館において行われるアクティブラーニング」支援は、資料だけではなく、施設等の空間を提供することや、図書館職員による人的支援を含むものとな

¹² 文部科学省では「主体的、対話的で深い学び」の実現のためにアクティブラーニングの視点をもって授業改善にあたるべきとしている。「視点」としたのは、特定の型や流儀にはめるものではないことによる。(平成27年8月 教育課程企画特別部会 論点整理)

¹³ 小学校から高校までの学齢期を対象とする。

る。とりわけ現在、都内の全公立学校で行われるオリンピック・パラリンピック教育をアクティブラーニングの手法を用いて行うに際しては、上記アの②③④で触れた新設コーナーの活用が大いに期待される。

また、都立図書館を活用した利用者、あるいは都立図書館が行った実践に関する記録を蓄積し、その情報を発信することは、新たな利用者層の開拓・拡大につながるものである。こうした活動は、以下に記す広報活動とも関連することから、事業の企画段階から一体的に計画して、効果を高める必要がある。

ウ 外国人利用者に対する支援の充実を図る。

東京2020大会に向けて、外国人利用者を心地よく受け入れる環境づくりが進められている。都立図書館においても、既存のサービス活動の見直しを図り、また、関係機関と連携し、外国人の都立図書館利用の便宜を高めることが期待される。そのために、次のような措置を講じる必要がある。

- ①外国語資料の一層の充実と効果的な配置を行い、また、外国人利用者がストレスなく利用できる環境を整備する。
- ②都内外の公立図書館と連携し、多言語による図書館サービスを進展させる。
- ③都民が外国人に対して、「おもてなし」することに取り組む際に役立つサービスを提供する。

現在、都立図書館では案内表示やウェブサイトの多言語化を進めるとともに、デジタルサイネージを導入した新たな情報発信に努めている。文化や習慣の異なる外国人に、日本人と同様の快適な利用環境を提供するためには、こうした取組を着実に展開させることが欠かせない。また、今後は、都立図書館において外国人向けの様々な資料、情報を用意し、都内あるいは他の地域の公立図書館とも連携した上で、図書館サービスを多言語によって行うようにすることも求められる。

(3) 小括

本節で記した取組を、本提言では「都立図書館教育・文化プログラム」と呼ぶ。都立図書館は、図書館が有する機能と役割のもとで、東京2020大会の機運を向上させることに貢献することが肝要である。また、東京2020大会への過程において登場する、様々な東京の記録や情報を蓄積し、都民ばかりではなく、国内外の人々がそれを活用するためのサービスや環境を整備することに努めなければならない。

更に2020年以降も、「首都東京の図書館」「知の殿堂であり、文化的シンボル」として、都立図書館が国内外から認知されることを目指す必要がある。したがって、上に例示した取組ばかりではなく、様々な可能性に、都立図書館が果敢に挑戦し続けることを、本協議会は期待するものである。

2 広報活動の刷新

(1) 基本的な考え方

都立図書館では、これまでも各種の広報を進めてきているが、来館利用者数の減少傾向に象徴されるように、改善の余地が残されている。

今後、都立図書館は、サービスや事業の案内を中心とするこれまでの一般的な広報から一歩踏み出し、第Ⅱ章1で掲げた都立図書館が新たに取り組むサービスを、想定される利用者に着実に届けられるように、サービスの内容をより効果的に見せられるようにする工夫を行うことが求められる。そのためには、新たな視点や手法を加えた広報活動を積極的に展開することが必要となる。

こうした広報活動を組み立てる上で前提となる、「伝えるべき都立図書館像」は以下の3つと考えられる。

- ア 質の高いレファレンスサービスを提供する都立図書館**
- イ 空間を活用し、幅広い知的活動に貢献する都立図書館**
- ウ 東京2020大会の情報を始めとした、「東京」情報を国内外に広く提供・発信する都立図書館**

アは、レファレンス図書館としてのこれまでの実績に基づく都立図書館の利用イメージを示すものである。これに対し、より多様な知的活動を快適な空間とともに支えていく都立図書館の姿を示しているのがイである。ウは、印刷資料を中心に豊富な「東京コンテンツ」を保有する都立図書館のこれからも核になる活動の姿を示すものである。

こうした都立図書館のあり方に基づいて行われる活動は、更に「ハブ機能」を発揮して、外部の機関との連携により多彩なものとなるが、そうした姿を伝えていくことが、今後の広報活動の核となる。

なおア、イ、ウは、広報活動の対象がそれぞれ異なる。すなわちアであれば研究者を始めとした調査研究を行う人々、イであれば多様な知的活動を行う都民等、ウであれば外国人を含め「東京」に関心を持つ人々がターゲットになる。それゆえ、具体的な広報戦略を構築する際には、それぞれのターゲットに対して効果的な媒体を見据えることも必要である。

(2) 効果的な取組

広報活動の効果的な取組は様々な方法が考えられるが、概ね次の4つに大別して示すことができる。

ア 統一的なイメージのもとでの広報

広報活動が多種多様になるとしても、統一的なイメージで伝えることが重要となる。すなわち、都立図書館をどのように見せたいか、方向性やコアメッセージを定め、それに合ったイメージを一つにするのである。例えば、都立図書館のロゴ、「都立図書館」という表示の字体や書体、あるいは色彩等すべてにおいて統一感を醸し出す必要がある。図書館名の文字のデザインも固定し、しかも、レファレンス機能とハブ機能を感じさせるものにできるならば、都立図書館のアイデンティティが伝えられることになるだろう。

実際に広報活動を展開する際には、まず最初に、広報の基軸を意識しながら、現在行っている活動に関する情報をパッケージ化し、コアメッセージやビジュアルを決定した上で、広報の実施に進むという手順が考えられる。

具体的には、都立図書館で行っている活動や提供しているサービス、他と違う特徴等を簡潔に言語化した上で、それらが上記の「伝えるべき都立図書館像」のアからウのどこに該当するのか考慮し、コアメッセージとして言い表すならばどのような表現になるか検討する。そのコアメッセージに即した形でロゴマークやデザイン（字体、書体など）等のビジュアルコミュニケーションの核づくりを行うのが次の作業ということになる。

イ 「顔の見える」広報

広報活動においては、サービスの種類を紹介するといった一般的な内容ではなく、提供されたサービスを楽しんでいる利用者の姿など、「サービスを利用する利用者の姿」を具体的に伝えることで、明確なメッセージとして届けることができる。これを都立図書館に当てはめて考えた場合、以下のような取組を考えることができる。

- ①利用者を対象にしたインタビュー記事にストーリー性を持たせ、定期的に（例えば2か月に1回程度）、ニュースレターとして発信する。

②作文や写真の募集・コンテストといった事業を企画・実施し、参加した利用者（受賞者、参加者など）の姿や声を発信する。

また、インタビューは、利用者だけでなく、図書館職員に対して行うとよい。図書館職員からすると通常の当たり前の業務であっても、他の人から見ると非常に興味深いことがあり得るからである。そうした業務を掘り起こし、図書館職員の顔が見える形で情報を発信することは、極めて効果的である。

また、事業の準備段階で「いま～をしているところです」という「実況中継型」の情報発信も関心を高める手法である。こうした広報活動は、都立図書館の仕事や役割のアピールにとどまらず、図書館職員の間での広報マインドの形成につながり、人的資源の厚みを増すという点でも意義のあるものとなる。

ウ 戦略的な広報

広報活動の一環であるプレスリリースにおいては、「今までとどう違うのか」「世界で初めて」「日本で最初の取組」など、インパクトのある表現を用いることに意を注ぐとよい。また、インフォグラフィックス¹⁴の手法を活用し、ストーリー性やニュース性を際立たせる、また一定期間内に計画的に「露出」を増やす工夫をすると有効である。

現代社会における情報行動は、生活上で生じたわずかな疑問であっても、すぐその場で、スマートフォンを用いて検索するのが一般的である。都立図書館においても、すべての活動に関する情報と各種メディアに掲載・発表した関連情報を、必ずウェブサイト上にも載せ、記録として蓄積することが重要である。こうすることで、スマートフォン、タブレット、PCで検索しやすくなるからである。更に、こうしたウェブサイトを見た人が、次には自らが、口コミやSNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）で情報を拡散して発信する仕組みを設けることができれば、更に多くの人々の興味・関心を引き寄せることができる。

¹⁴ 情報、データ、知識を視覚的に表現したもの。「東京都オリンピック・パラリンピック教育」
<https://www.o.p.edu.metro.tokyo.jp/index> 等に例が見られる。

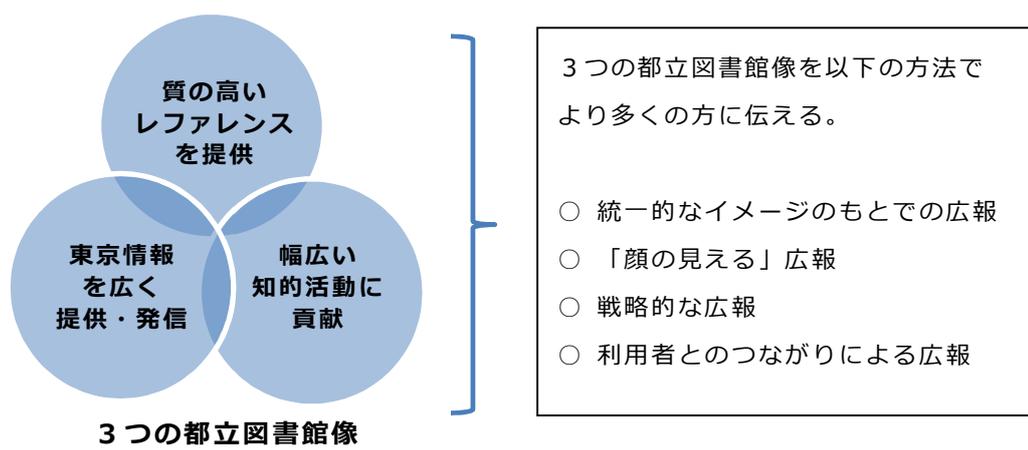
また、戦略的な広報を考える上では、文化施設などに例が見られる「広報専門官（パブリシスト¹⁵）」の活用も視野に入るとよい。仮に専門家を任用することは困難でも、図書館職員が日頃から、それぞれが広報専門官としての役割を果たすという意識を持つことができれば、広報活動の効果は大いに高まるであろう。

エ 利用者とのつながりによる広報

前述したように、利用者が何らかの形で都立図書館の活動に関わる機会が増せば、その利用者から口コミやSNS等によって、効果的に情報が拡がる可能性が高まり、広報活動として効果が期待できる。そのためには、都立図書館は「待ち」の姿勢でいるのではなく、利用者が都立図書館の活動に参画する事業を企画・実施しなければならない。

また、繰り返しを怖れずに述べるならば、これからの広報活動は、単に情報を伝えるといった形態にとどまるのではなく、どのような形でどのように工夫して伝えるか強く意識すべきである。すなわち、利用者とのつながりを意識した、情報のプレゼンテーションとなる必要がある。更に言い換えれば、すべての図書館職員が「広報マインド」¹⁶を持ち、利用者に向けて自発的に行動することが、広報活動において欠かせない。

【広報活動のイメージ図】



¹⁵ メディアとのコネクションを築いたり、企画のポイントや訴求点を効果的に伝えたりする専門の広報担当者

¹⁶ 組織の構成員が、自分の所属する組織のことを対外的に伝えることを広報部門に任せておくのではなく、自らが伝えていく気持ちをもつこと。自分が誇りを持って取り組んでいる仕事を紹介したい、より多くの方に図書館を身近に感じてほしいと思い、実際に行動すること。

3 新たな利用環境の構築に向けて

(1) 基本的な考え方

都立図書館は、東京2020大会を契機に活性化する人々の自発的かつ多様な活動を、資料・情報・空間の各側面から支えることを目指す。そのためには、豊富な蔵書とともに、日々生み出される多様な情報を、時代の要請に合った効果的な方法で、都民はもとより国内外の人々に活用してもらうための利用環境を整える必要がある。こうした取組に際しては、東京が大きく変化する2020年を転換期と捉え、2020年まで、2020年前後、2020年以降の3つの時期に分け、段階的に整備を行うことが望ましい。ここに記すのは、主に利用環境に関する内容となるが、本章1のサービス、2の広報活動と一体で考えた場合、都立図書館が取り組む新たな事業の実験段階、検証段階、飛躍段階と位置づけることもできる。

(2) 段階的な取組 ー 第1期（2020年まで） ー

第1期となる2020年までは、公立図書館の基本的な使命である、人々の学びと生活を支えるために、環境整備を行う時期となる。具体的には、下記のアとイに優先的に取り組むことが望ましい。

ア 東京に集う人々のアクティブな学びや多様な活動を支えるための環境整備

この内容は、下記の2つの事業から構成される。

- ①学校のアクティブラーニングの拠点化
- ②都民のアクティブな学び（知的活動）を支える場の提供¹⁷

①に関しては、学校で行われるアクティブラーニング¹⁸には様々な学習方法がある。その中でも、ペアやグループによるディスカッションを行い、ま

¹⁷ 一例として大学における社会人学生など、時間や知的欲求があり、調査研究する意欲がある方に対する学びの場の提供がある。

¹⁸ アクティブラーニング(再掲)

文部科学省では「主体的、対話的で深い学び」の実現のためにアクティブラーニングの視点をもって授業改善にあたるべきとしている。「視点」としたのは、特定の型や流儀にはめるものではないことによる。(平成27年8月 教育課程企画特別部会 論点整理)

た、プレゼンテーションを伴う学習形態を想定すると、都立図書館の既存のスペースでは十分とは到底言えない。また、社会教育や生涯学習の観点からも、一般市民にとっての「アクティブな学びの場」は今後一層必要となることが予測される。しかし、個人での深い学びやグループ・団体での学習活動を支援する環境が、十分に整っているとは考えられない。

したがって、多くの利用者が都立図書館の蔵書を積極的に活用して、個別の「アクティブな学び」を達成できるよう、形態、機能、大きさの異なる様々な閲覧席と、情報へのアクセスと利用に関する環境の整備が欠かせない。また、施設・設備が有効に活用されるための運用体制や広報活動の構築も急務となる。更に、利用ニーズに応じた人的支援と学習成果を高めるコンテンツ作成などが必要である。この人的支援とコンテンツ作成に関しては、都立図書館のレファレンス機能における実績を生かした取組を行う必要がある。

イ 東京の価値を情報・資料の点から国内外に広めるための環境整備

これは、資料配置の工夫を更に進め、また、ICTを効果的に活用し、都立図書館の最大の長所である東京情報を提供する「空間」を作り出すことを指す。ここで「空間」としているのは、リアルな空間（図書館の施設、設備）とバーチャルな空間（ウェブ）の両方を含むものである。

新たに再構成した中央図書館の1階フロアは、その拠点となろう。また、無料Wi-Fiの館内利用など、新たな情報アクセスの環境を活用し、これまで着手してこなかった、斬新で実験的な活動を推し進めることが必要である。更に、それをウェブサイトその他の媒体を用いて、国内外に広く情報発信すれば、東京の価値そのものを広く発信することにつながる。

また、現在は劇場や美術館等の文化施設を中心に、本来の利用目的を持たない人々も「場」として楽しめるような魅力を創り出すことが、環境整備における大きな潮流となっている。図書館においても、これは例外では決していない。今後、東京2020大会を契機に、多くの人々が集う東京の情報拠点として、安心かつ快適な空間を都立図書館で提供できるようにすることが必要である。

（３）段階的な取組 ー第２期（2020年前後）ー

第２期は、第１期の環境整備の効果を検証する時期である。すなわち、効果そのものがあつたかどうかはもとより、環境整備によって、それまでにはない新たな価値・効用（アウトカム）が生み出されたかどうかを確認することが求められる。あるいは逆に、何らかの制約条件が存在するのか、今後、どのような環境整備が求められるかといったことを点検することも必要であるし、多様な利用者のニーズに対応するための設備・フロア構成・ゾーニングなどについても検討しなければならない。ただし、その際には、中央図書館の老朽化の実態を、移転後の多摩図書館の利用状況と併せて考慮する必要がある。

実際の検証方法として有効と考えられるのは、利用動線の把握とコレクションや情報の活用状況調査である。都立図書館ではこれまで、来館者調査¹⁹と自己評価²⁰を事業評価として実施してきた。今後はそれらにとどまらず、ICTを活用した詳細な利用実態把握とマーケティング調査等を行い、「世界都市・東京を支える都立図書館」の将来像を描くための基礎データとすべきであろう。

（４）段階的な取組 ー第３期（2020年以降）ー

第１期、第２期の取組を更に展開させ、具体的には以下の実現を図り、都立図書館の活動を一層充実させるのが第３期のねらいである。

ア 「東京」に関するあらゆる資料・情報が効率よく入手できるようにすることで、新たな「東京」の魅力と価値を発見することに貢献する図書館を実現する。

まず、印刷資料はもとより、ウェブ上の情報、デジタルコンテンツ、音声資料・映像資料などあらゆる媒体において、「東京」を内容として扱っている資料・情報を、都立図書館で入手できるようにすることを、この時期の達成目標として設定する。言い換えれば、「東京」を検索キーワードとした情報収

¹⁹ 都立図書館では毎年、来館利用者に対し「利用実態・満足度調査」として、図書館サービスへの利用動向や、それらに対する満足度を調査している。

²⁰ 利用者本位の質の高いサービスを提供することを目的に、都立図書館のサービス全般について自己点検及び評価を実施し、公表している。

集は、都立図書館からすべて始まるという体制と仕組みを、利用環境の面で整えていくことになる。

イ ICTを活用し、紙とデジタル、リアルとバーチャルの双方の利点を生かした図書館を実現する。

次に、図書館のリアルな空間だけでなく、バーチャルな世界に存在する様々な情報、データ、資料等に関しても、都立図書館が入口、窓口となり、アクセスできる環境を整備する。

第Ⅲ章 飛躍を目指して

以上、都立図書館の抱える課題に基づき、それらを改善・充実させるための方策を、「サービス」「広報活動」「施設・利用環境」の3つの側面に関して提示した。「サービス」の改善・充実が図書館運営においては基盤であり、それを効果的に利用者に伝え、かつ展開させるための手段が「広報活動」である。更に、「サービス」を展開させる場としての「施設・利用環境」の段階的な改善と充実が、そこに重ね合わされる。

第Ⅱ章では、どちらかと言えば2020年までの取組に比重を置いた示し方をしている。ここで強調したいのは、この時期までの活動を実験的な性質を有するものと位置づけ、それぞれの取組に積極的に挑戦し、何が成功し、また、どこが失敗するかを見極める期間と位置づけたことである。すなわち、2020年までの時期は、2020年以降の確実な発展につなげていくための段階となる。

2020年以降は、実験的な取組で得られた成功・失敗の「成果」に基づき、更に点検と検討を加えて導き出された新たな取組を、着実に実行することになる。

このようにしてこそ、都立図書館は2020年を契機として前進を続け、「世界都市・東京を支える情報センター」として、実質的な働きをすることになる。そして、将来的には、日本並びに世界の図書館界において、新たな潮流を生み出し続ける拠点になると信じてやまない。

参 考 資 料

- 1 審議経過
- 2 第27期東京都立図書館協議会委員名簿
- 3 「都立図書館改善の方策」の概要について

審議経過

< 定例会 >

第1回 平成27年8月27日（木）

- 協議テーマの決定
- 今後の協議に向けて
- 都立図書館の課題と現在の取組
- 今後のスケジュールと協議の進め方について

第2回 平成27年11月30日（金）

- 世界に開かれた都市・東京を支える都立図書館のサービスについて

第3回 平成28年2月26日（金）

- 都立図書館における広報の刷新に向けて

第4回 平成28年6月15日（水）

- 都立図書館の新たな利用環境の構築について
- 「都立図書館改善の方策」について

第5回 平成28年10月14日（金）

- 提言骨子案について
- 平成27年度東京都立図書館自己評価について

第6回 平成28年12月27日（火）

- 提言案について

第7回 平成29年 2月13日（月）

- 提言の提出

< 専門部会 >

サービス専門部会 平成27年10月 8日（木）

広報専門部会 平成28年 1月29日（金）

施設・利用環境専門部会 平成28年 5月10日（火）

第27期東京都立図書館協議会委員名簿

(任期 平成27年7月1日から平成29年6月30日まで)

(五十音順)

◎議長

○副議長

○小田 光宏	青山学院大学教育人間科学部教授
小林 淳一	東京都歴史文化財団江戸東京博物館副館長
駒橋 恵子	東京経済大学コミュニケーション学部教授
◎近藤 精一	東京学芸大学教職大学院特任教授
齊藤 一誠	追手門学院大学基盤教育機構教授
坂口 雅樹	元明治大学学術・社会連携部 和泉図書館事務長
笹 のぶえ	東京都立三田高等学校長
杉江 典子	駿河台大学メディア情報学部教授
野原 佐和子	株式会社イプシ・マーケティング研究所代表取締役社長
宮崎 活志	武蔵野市教育委員会教育長
森 富子	渋谷区教育委員会教育長
吉本 光宏	ニッセイ基礎研究所研究理事

「都立図書館改善の方策」の概要について

◆都立図書館改善の必要性

社会背景

- 2020オリ・パラ開催に向けた関心の高まり
- グローバル化進展、外国人との交流機会増
- スマホ、タブレット普及による情報環境変化
- 図書館に対するニーズの変化
(充実した施設・サービス、場としての図書館、デジタル化・電子化、多様な情報発信)

都政、教育庁の動向

- 「東京都長期ビジョン」に基づく施策展開
・史上最高のオリンピック・パラリンピックの実現
・将来にわたる東京の持続的発展の実現
- 「オリンピック・パラリンピック教育」の推進
- アクティブ・ラーニング(能動的な学習)の推進

都立図書館の課題

- 2020オリ・パラ関連情報の提供
- 来館者減少への対応
- レファレンス件数減少への対応

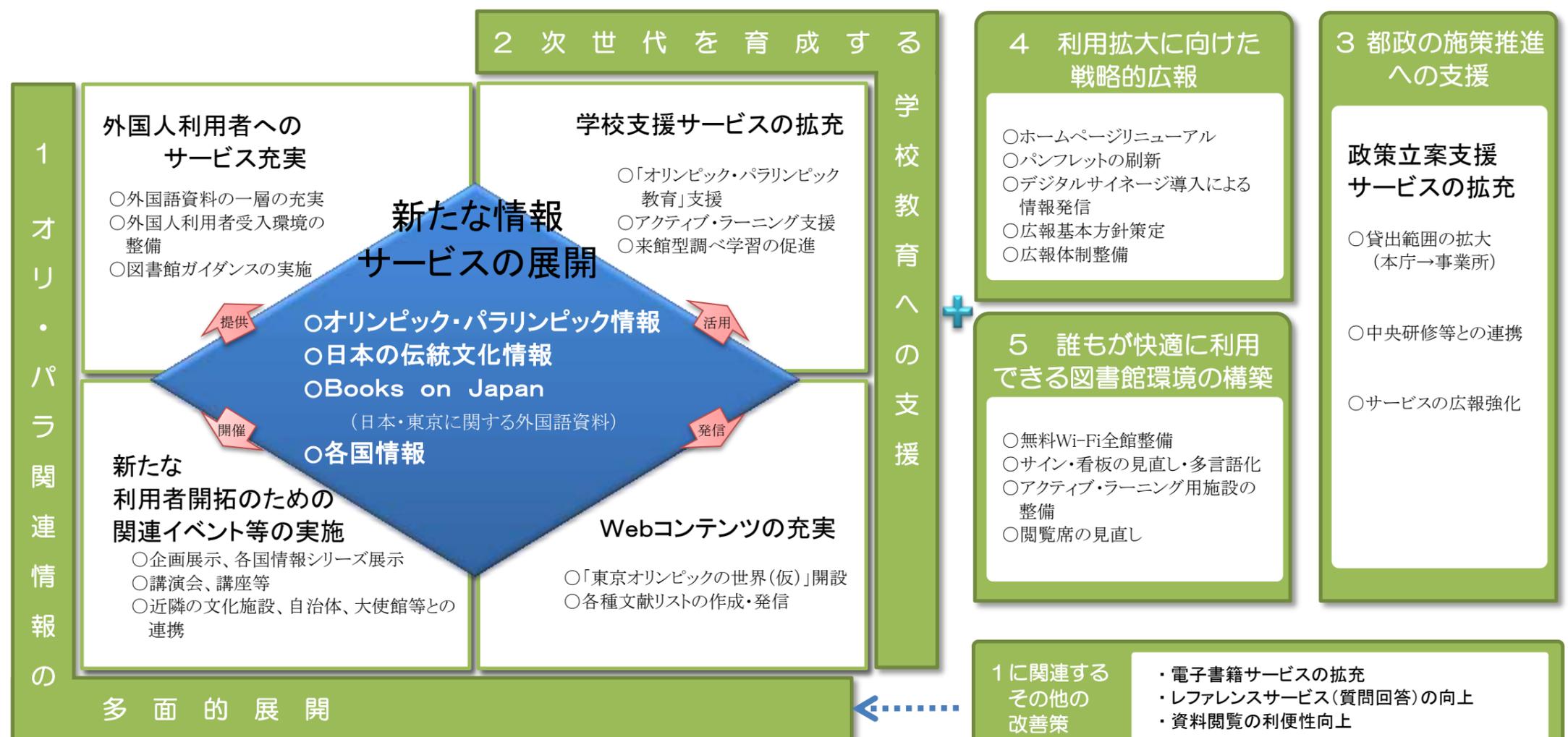


改善の方向性

- オリ・パラ関連情報ニーズへの対応
- 多様化する利用者への対応

◆改善の5本柱及び施策 (平成28年度から32年度まで5か年)

- 1 オリピック・パラリンピック関連情報の多面的展開
- 2 次世代を育成する学校教育への支援
- 3 都政における施策推進への支援
- 4 利用拡大に向けた戦略的広報
- 5 誰もが快適に利用できる図書館環境の構築



◆効果

- 国際都市・東京の情報拠点、首都・東京の図書館として広く認知され、オリンピック・パラリンピック後も外国人を含め多くの人が都立図書館を利用ようになる。
- 都内の学校が教育の一環で都立図書館の資料及び施設を活用するとともに、都職員が施策推進のために都立図書館を継続的に利用ようになる。

世界都市・東京を支える情報センターを目指して
－2020年とその先に向けた提言－

平成29年2月発行

編集 第27期東京都立図書館協議会
発行 東京都立中央図書館管理部企画経営課
〒106-8575 東京都港区南麻布5-7-13
03-3442-8451(代)

印刷