

## 28 期東京都立図書館協議会

### 「これからの都立図書館に必要な利用環境について - 多様な学びや活動を支える機能 - 」 提言構成案

#### 第 1 章 はじめに

##### 1 都立図書館を取り巻く課題

###### (1) 社会的環境変化に関する課題

人口の変化、外国人（訪日・在留）の増加、働き方の変化、デジタル化と情報利用行動の変化、図書館の変化（基礎自治体・国立国会図書館）、さらに関連サービスの動向などを踏まえながら以下の視点で改革を進めることが必要である。

- ・未利用者を利用者に、利用者を継続利用者にする方法
- ・都民へのリーチの仕方について
- ・基礎自治体図書館との役割分担のあり方

###### (2) 都立図書館の課題と取組

多摩図書館のリニューアルオープンや、中央図書館でのイベント・講演会等の実施回数増及び後述する利用環境に関する取組の効果もあり、平成 29 年度の入館者数は中央図書館、多摩図書館とも大きく増加した。一方で、中央図書館は築 45 年が経過し、老朽化の課題を抱えており、また「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」（平成 29 年 2 月 第 27 期提言より）との指摘も受けている。

協議会でのご意見等を踏まえ、平成 29 年度から 30 年度にかけて、キッズルーム（授乳室付き）、調査研究ルーム、グリーンビューシート、および交流ルームの設置、荷物の持ち込み制限の大幅緩和等、様々な取組を行った。

##### 2 検討の視点、提言の考え方

第 27 期の東京都立図書館協議会では、都立図書館は東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会を契機に「世界都市・東京を支える情報センター」を目指すべき、として「サービス」「広報」「利用環境」の視点から提言が示された。第 28 期は、これを受けて「利用環境のあり方」を中心に議論した。その際、「多様な学習形態・利用スタイルに応じた利用環境」「誰もが快適に利用できる環境」の 2 つの視点から検討した。同時に、それらの効果的な「広報」のあり方も検討を行った。

また、利用環境は中央と多摩に共通するものであるが、今回は、老朽化の課題を抱えた中央図書館での利用環境を中心に提言を行う。なお、短期的に実現可能な取組、施設の変更（改修、改築等）の際の取組および実施までに十分な検討が必要な中長期的な取組の視点から提言する。

#### 第 2 章 学び、知的活動を支える利用環境（提言）

##### 1 基本的な考え方

学校教育や社会教育においては、個人で学びを深めていくほか、対話型・グループ型の学習形態が広がりを見せている。今後はさらに新たな学習形態が出てくることも考えられる。このように多様な学習形態、利用スタイルに応じた利用環境について提言を行う。

## 2 利用環境整備の具体的取組

個人あるいは複数で来館した利用者が、機能面において快適に過ごすことが可能な利用環境の整備に努める。また、快適な利用環境のもとで、都立図書館の情報資源を有効活用して学びや調査研究を深めたり、新たな知的刺激を得られたりするような取組を実施していく。

### (1) 情報資源を快適に利用するための環境整備

#### 多様で充実した利用環境の整備

現在の都立図書館では、利用者は利用目的に応じて机、椅子を使い分けている。例えば、席の独立の度合い（個人席、近隣席との仕切り）、閉鎖性（他者からの視線を受けにくい）、静けさ、リラックスのしやすさ、電源の有無、パソコン利用のしやすさ、会話や飲食の可否等である。また、利用者は長時間同一の席で作業せず、館内を自由に移動しながら図書館を活用している。このことから、机・椅子を含め多様な空間を設けることを提案する。その際、設備としては、間仕切りの形状、机の大きさ・形状、照明の照度などが考慮事項として考えられる。また、個人・複数人での利用を前提としたスペースが考えられる。

#### デジタル情報機器利用の整備、音に着目したゾーニング

今後のアクティブな学びにおいて、情報通信機器（パソコン、スマートフォン、タブレット型端末）の利用は必須のものとなる。図書館でこれらの情報通信機器を利用する場合、(1)他利用者との関係、(2)利用環境の整備、(3)図書館のサービスと無関係な利用形態に対する考え方、を整理しておく必要がある。情報通信機器の利用環境は変化が激しい。予見される将来について、十分研究を行うとともに柔軟性のある施設整備が求められる。

#### ブラウジング可能な情報資源の整備

都立中央図書館の蔵書数は約 208 万冊で、公立図書館としては全国有数の蔵書規模を誇る。そのうち開架冊数は約 36 万冊である。開架の魅力としては、(1)即時的な情報の入手、(2)ブラウジングによる予期せぬ資料との遭遇、が挙げられる。(1)については、協力貸出・相互貸借などでは利用者のニーズ認識から資料入手までに一定のタイムラグが発生するが、それを最小化できる点がメリットである。また、(2)については、求める資料が明確でない場合の資料遭遇として、今後も都立図書館の強みとなりうる。そのため、施設変更後は、利用者が自由にアクセスできる資料を最大化できるよう努める。一方でより広い閲覧環境を提供するため、書架を削減することも考えられる。

### (2) 「学ぶ」「調べる」を支える環境の整備

#### 意欲ある学習者への支援

放送大学の学生や近隣の大学で開催している公開講座の受講者等、学びへの意欲がある社会人及びアクティブシニア層を対象とした、都立図書館の利用促進のための取組が求められる。

#### 生徒の学びの支援

都立中央図書館に来館しての各種プログラムについて、さらなる展開が望まれる。今後も、校外学習の受入等を進める中で、生徒の探索、発見、触発、気づき、深い思考、創造等に結びつけていくプログラム開発が期待される。

#### 調べることの意義を伝え、「調べる」利用を誘うための取組の実施

利用者の「調べる」が変容している状況を踏まえ、図書館の資料を利用して調べることの積極的な意義を伝える活動が求められる。レファレンスサービスの便利さ、正確な情報源の重要性を利用者が実感できるような取組を実施する。

また、入館後2～5階に直行する利用者には、レファレンスサービスや利用可能なオンラインDB等、主に1階で展開されているサービスが伝わっていない可能性がある。館内で享受できるサービスを周知、提供できる環境を整備する。

### (3) 知的刺激、人と人が出会う場の提供

#### 展示・ギャラリースペースの充実

展示は、利用者に知的刺激を与え、日ごろ接しない世界への関心を喚起する点で重要である。現行施設では、館外から見えるエントランスでのPR等を積極的に行い、入館及び各階の利用を促す。施設変更後は、入口付近に展示コーナーを設置し、気軽に展示を見られるようにすると共に、都民等に貸与可能なギャラリースペースを設置する。

#### 人と人が交流可能な場の提供

図書館で人と人がつながり、新たな知的活動や知的刺激に出会える場として、参加者同士、参加者と講師の交流等、双方向的な学習形態の要素を含んだイベントを実施する。東京には出版社が集積しており、積極的に出版文化を支えるイベント等が考えられる。実施スペースにはホワイトボードパーテーションや組み合わせが可能な形の可動式の机等、交流を促進する設備を設置する。また、参加者以外の図書館利用者も通りすがりに見聞できる、あるいは参加できるようオープンなスペースでの実施も考えられる。

## 第3章 誰もが快適に利用できる環境（提言）

### 1 基本的な考え方

時間・地理・使用言語等の様々な観点から、現在都立図書館を十分に利用・活用できていない人々がいることが考えられる。こうした人々へのサービスを拡げていくために、館内の施設・設備・サービスの改善・工夫や、遠隔から利用できるサービスの充実が必要である。利用のハードルとなりうる課題及び利用者属性による分析を行い、これまで都立図書館を含む図書館の利用経験があまりない利用者層及び各利用者に伝える立場にある層への利用環境の充実を中心に提言する。

### 2 望ましい利用環境

都立中央図書館利用者の約4割は港区など近隣4区の区民である。そこで、非来館型サービスの充実とともに、外国人を含む都民が都立図書館に来館したくなる広報及び仕組みづくりが必要である。

#### (1) 来館しなくても利用できるサービスの充実

##### 非来館型サービスの充実

- ・ディスカバリーサービス・・図書、その目次、雑誌、その記事、デジタルアーカイブ、電子書籍を簡易に検索可能にする。

##### 非来館型サービスの仕組みづくり

- ・外部DB、電子書籍等の利用環境についてコンソーシアム構築などを含めて検討
- ・スカイプ、チャット等のバーチャルレファレンスの充実、その協業レファレンスへの応用

##### 人に届くためのウェブデザインの構築

ウェブページは、単に情報を載せるだけでは効果的には伝わらない。利用者の認知的側面も含めて「人に届く」、あるいは「伝わる」デザインにしていくことが必要である。また、来館しなくても利用できるサービスの充実に伴い、トップページからスムーズにそれらのサービスにたどり着けるようにする必要がある。

## (2) 外国人に向けたサービス - 外国語資料を活用したサービスを含めた拡充 -

### 日本を訪れる外国人

2020 東京大会を見据え、都立図書館が持つ情報資源を活用し、日本の文化に親しみを持ってもらえる機会を提供する。例えば外国人向け図書館ツアー（特別文庫室各種資料の紹介等）の一層の充実、動画配信、旅行者がよく見るサイトや外国人が多く訪れる地域（浅草等）の観光案内所への PR が考えられる。

### 東京で暮らす外国人

図書館の存在を知ってもらう試みとして、平易な日本語による利用案内の作成や、各種団体との協働が考えられる。外国人及び外国人に接する機会のある方に対するサービス及び所蔵する資料を伝えていくことも、対象者にリーチする上で有効と考えられる。また、区市町村立図書館と連携した、資料収集及びサービスのノウハウの共有や、目録環境の改善も重要である。

### 大使館との連携強化

図書館のサービスや所蔵資料を活用してもらうために、近隣の大使館との連携や情報共有をより一層深めていくことが重要である。カフェスペースを活用したミニ講座の開催等も考えられる。

## (3) 利用促進のためのサービスと広報

### 図書館利用に親和性のある方

学校図書館、大学図書館、専門図書館、企業内図書室等と連携したイベント、PR 等を通じ、都立図書館の存在、サービス、情報資源を伝えることができる。また、サービスの実施風景等を SNS で発信することによる利用者からのフィードバックの獲得や、セグメント広告の手法を取り入れた、特定の対象に向けた広報も考えられる。また、都内公立図書館にはより一層の支援・連携強化を行っていく。

### 近隣住民の利用促進

一般にエントランス及びエントランスに近い 1 階は、建物全体の印象を決定する重要な要因である。より親しみのあるエントランス、1 階にすることで、都立図書館への印象を変え、利用を促すことも考えられる。具体的には館内サービスや資料へのアプローチとなるものの展示、各種パネル展示などによるエントランスの広報の強化が考えられる。また、1 階の閲覧スペースについても改善が必要である。

### 都立図書館のデジタルアーカイブの活用促進

潜在的に関心のある都民にその存在を知らせ、利用を活性化することは今後の課題である。特定利用者、例えば教職員に向けた授業や教材への活用促進及び校外学習の受入れ、デジタルアーカイブと組み合わせた都民向けイベントの実施、ビジネスパーソン等へのパブリックライセンス資料の活用推進が考えられる。

## 第 4 章 まとめ