

(表紙)

令和4年度～令和6年度 山梨県図書館協議会報告書

図書館の効果的な広報を考える

令和7年1月

山梨県図書館協議会

1. 協議テーマ「図書館の効果的な広報を考える」について

山梨県立図書館は、県民に親しまれ、県民とともに成長・発展していく図書館を目指して、平成24年11月に現在のJR甲府駅北口前に移転・開館した。開館後は、年間90万人以上の来館者があり、資料の貸出点数も旧図書館と比べて4～5倍で推移してきた。また、イベントスペースや交流ルームなどの利用も多く、県民が集い、交流する場所として賑わいを創出している。コロナ禍により、入館者は例年の4割程度に落ち込んだが、令和4年度は前年度に比べて46%増加し年度末には50万人を超える見込みである。

このような利用状況の中、利用者のニーズを把握し運営の参考とするため、毎年利用者アンケートを実施している。この調査結果によると、利用目的のほとんどが図書館資料の貸出・閲覧であり、イベント参加、自習のための利用がそれに続いていることが読み取れる。図書館の主要なサービスのひとつであるレファレンス・サービスについては、アンケートでは、「知らない」が46.5%、「利用したことがある」が15.7%となっており、利用者の半数近くが知らないと答えている。一方、利用したことがある人の満足度は、86.5%と高い数値を示している。サービスを知っている利用者の満足を得ることも大切だが、より多くの利用者にサービスを利用し、満足してもらうためには、まずそのサービスについて知ってもらう必要がある。

インターネットやSNSなどの普及により、情報の発信・伝達は迅速かつ容易にできるようになったが、求める情報を求める人に届けるにはどうしたらよいか。図書館を利用したことのない県民に興味を持ってもらうにはどのような取り組みが考えられるか。現在の取組状況をもとに効果的な広報についてそれぞれの立場から意見をいただき、今後の広報活動に活かしていく。

今期テーマについての協議内容

第2回協議会 図書館の広報として行っていることについての説明、委員からの意見聴取。

第3回協議会 第2回協議会においての提案及び意見を参考に実施した取組についての説明、委員からの意見聴取。

2. 県立図書館の広報として行っていること（第2回協議会資料より）

■利用案内リーフレット：<https://www.lib.pref.yamanashi.jp/riyo/panf3.pdf>

- ・図書館サービス全般の説明、館内案内図、開館時間などが掲載されたもので、新規登録者、見学者などに配布している。英語版、中国語版、韓国語版、ポルトガル語版も作成してい

る。B4 三つ折り。

■ 館報「読書山梨」 : <https://www.lib.pref.yamanashi.jp/dokuyama153.pdf>

- ・年2回発行。当館所蔵資料の中からおすすめの本の紹介、館長コラム、イベント、展示や研修会の報告、図書館サービスの紹介、図書館の使い方など。A4 サイズ 4 ページ。
- ・「わたしのまちの郷土本」では市町村図書館に自館の資料を紹介してもらっている。

■ 子ども読書支援センターニュース :

<https://www.lib.pref.yamanashi.jp/shien/newsletter47.pdf>

- ・年4回発行。当館は、子どもの読書活動に携わる個人や団体をサポートする子ども読書支援センターの機能を持っている。センターの事業や活動内容を紹介する。A4 サイズ 2 ページ。学校支援セットやティーンズコーナーの紹介、イベントや子どもの読書指導者養成講座、オープンカレッジの報告など。

■ 要覧 : <https://www.lib.pref.yamanashi.jp/hakkou/yoran/R5yoran.pdf>

- ・年1回発行。沿革、運営方針、予算、組織図、前年度の事業報告、利用統計、蔵書統計など、図書館運営状況をまとめたもの。県内の市町村図書館、関係機関、見学者へ配布している。

■ チラシ・ポスター :

- ・南北のエントランス近くに、図書館主催・共催イベント等の掲示コーナーを設置している。館内で配布・掲示しているほか、イベントの内容により、県内の図書館、学校、類縁機関等へ配布している。
- ・南エントランス外にも掲示板があり、イベントや休館日のお知らせなどを掲示している。

■ ホームページ :

- ・図書館に関する様々な情報を掲載している。
- ・上記発行物もホームページで見ることができる。イベントや休館情報など、速報性のある情報を発信するのに有効である。コロナ禍で臨時休館や利用制限があった場合の告知や台風、大雪の場合の開館時間の変更などの周知などに役立った。
- ・図書館紹介動画で館内の案内やサービスの説明を行っている。
- ・文字サイズの変更、ふりがな、音声読み上げ、外国語 6 カ国語に対応している。

■ SNS :

- ・Facebook X(旧 Twitter)でイベントや展示等のお知らせのほか、時宜に合わせたニュースや案内などの情報発信に活用している。

■ 館内の掲示、サイン等：

- ・南北のエントランス近くに、当日の予定や開催中の展示の案内を掲示している。また、館内に点在するデジタルサイネージ（電子掲示板）やデジタル情報スタンド（電子版カタログスタンド）にもイベント等の情報を流している。
- ・サインは、遠くからでもわかるよう大きめの表示やピクトグラムを使用している。

■ 報道機関への投げ込み：

- ・県庁記者クラブを通じて報道機関へ情報提供している。
- ・新聞、雑誌、テレビ、ラジオ等に取り上げられることで利用者が図書館に関心を持ち、図書館利用につながっている。

■ 個別サービスの紹介：

- ・レファレンス・サービス、広域返却、利用カードの更新などのポスターをエレベータ内、自動貸出機の近く、扉などに掲示している。
- ・特にレファレンス・サービスについては、ホームページ上に事例集、パスファインダー（調べ方ガイド）を掲載しており、キーワードを入力して過去の事例を検索することもできる。また、レファレンス・サービスを紹介するリーフレットを作成し、館内で配布している。

■ ロゴマーク：

- ・新館開館時に、一般公募して決定。
- ・山梨のYをモチーフにした本を開いたデザインと、3層構造の図書館フロアを表している。
- ・また、茶色の直線は大地を、広く広がった緑色のYは若葉もシンボライズしている。
- ・当館の印刷物やチラシ、ポスター、名刺、封筒などに使用している。



■ ジッポ：

- ・旧館時代から使用している図書館のキャラクター。
- ・職員が考案した。当館の印刷物、掲示物、SNS、ホームページなどで使用している。



■ 年齢層に応じた広報媒体の活用：

- ・インターネットが急速に普及し、総務省の調査では、個人の利用率は82.9%、端末別ではスマートフォンがパソコンを上回っている。情報を得る手段として、10代～30代は、インターネットの使用率が高く、50代～60代は

テレビ、新聞が多い傾向にある。

- ・イベントの内容や対象者等により、紙媒体や SNS など複数の媒体・方法でより広く情報が伝わるように工夫している。

3. 図書館の効果的な広報のために（第 2 回、第 3 回協議内容より）

協議では、それぞれの立場からさまざまな提案や意見が挙げられた。その中でも特に多くの意見があった、「レファレンス・サービスの広報について」「SNS の活用について」「図書館に來ない人への広報活動について」の、3 点に関する内容を以下にまとめた。

（1）レファレンス・サービスの広報について

①図書館の取組状況

- ・図書館ホームページにレファレンス事例集を公開。
- ・レファレンスリーフレットの館内配布。
- ・パスファインダーの作成、配布、ホームページでの公開。
- ・利用件数（個人） 42, 470 件（令和 5 年度実績値）
- ・利用者アンケートの認知度
サービスを「利用した」「知っている」回答率 47.4%（令和 5 年度実績値）

②協議会委員からの提案、意見

- ・レファレンス・サービスはどこの図書館でも認知度が低い、使った人からは満足度が高いという傾向がある。具体的にターゲットを絞った広報をするとよいのではないか。
- ・利用者は、「レファレンス・サービス」という言葉自体がわからないのではないか。「こんなことを図書館で教えてもらえる」という具体的な内容のお知らせにするとよいと思う。
- ・来館する 30 歳代以降の人たちの貸出のときに、レファレンスリーフレットを一緒に配布してはどうか。
- ・利用者登録をするときに、レファレンスリーフレットを配布してはどうか。
- ・高齢者に特化した内容で、レファレンス・サービスの PR をしてはどうか。
- ・仕事をしている現役世代にレファレンスリーフレットを配布するようなアウトリーチ活動（企業や駅近くのコワーキングスペース、庁舎にレファレンスリーフレットを設置する、など）が必要である。
- ・パスファインダーからレファレンスデスクに誘導する仕組み、サービス導線を考えてと

よいのではないか。

- ・レファレンスリーフレットは、情報をあえて少なくして、何だろう面白いと思わせ、その先の QR コードで詳しい情報量のページに誘導されるのがよい。
- ・学生などがレポートを作成する際に、AI やインターネットからの情報を利用し、信頼性の高い資料を使わない傾向があるので、正しい情報源の活用方法などを知らせる必要がある。

③協議会委員の意見を参考に取り組んだ広報活動

〈令和 5 年度〉

- ・レファレンスリーフレットを新規利用登録者へ配布するとともに、ホームページへの掲載を行った。また、レファレンス事例に高齢者向けのものも掲載した。
- ・パスファインダーを新規作成・更新し、図書館ホームページで公開した。また、紙媒体でも作成し、中高校生向けのパスファインダーはティーンズコーナー付近に設置、一般向けのパスファインダーは、レファレンスデスク脇のほか、情報サテライト I 付近に設置した。

〈令和 6 年度〉

- ・「山梨県職員ポータルサイト」を活用して、県庁職員向けのレファレンス・サービス(行政支援サービス)の広報「おしごとサポート！(図書館 info)」を開始した。

④今後の課題

- ・図書館以外の場所における、レファレンス・サービス（ビジネス支援サービス）の広報活動の検討。

(2) SNS の活用について

①図書館の取組状況

- ・公式 X(旧 Twitter)、公式 Facebook により、図書館からのお知らせ、図書館主催・共催で行われる展示・イベント・研修会等の情報、図書の紹介、ホームページ更新状況等を発信。
- ・県のソーシャルメディア利用基準に基づき、情報発信の目的、内容、運用方法等について、「山梨県立図書館 Twitter (ツイッター) 運用方針」「山梨県立図書館 Facebook (フェイスブック) 運用方針」を定めて運用。
- ・SNS 活用件数 (Facebook のエンゲージメント数) 2229 件(令和 5 年度実績値)

②協議会委員からの意見

- ・具体的にターゲットを絞り、時間帯を工夫して情報発信してはどうか。
- ・内容やターゲットにより SNS の種類を変えるとよい。例えば、X ではカジュアルな投稿、Facebook やホームページでは公式的な内容を発信する。全般的なお知らせは Line を活用、若者向けには Instagram、TikTok を活用する。
- ・図書館から一方的に本の紹介をするのではなく、Facebook を活用して、利用者も参加できる双方向での本の紹介などをすると、図書館を身近に感じるのではないか。
- ・X、ブログ、note など、図書館員のつぶやきや、仕事の日常や本の感想などを発信すると、働いている人の顔がわかり、親近感がわくのではないか。
- ・Line を使って、図書館開催の講座の参加者が図書館という場所を通じて連携し、第 3 の居場所作りに発展するような仕掛けが実現できれば、図書館の存在意義が広がるのではないか。

③協議会委員の意見を参考に取り組んだ広報活動

〈令和 5 年度〉

- ・各種イベント、電子書籍サイトの特集紹介、放送ライブラリー視聴サービス、雑誌スポンサー制度、地域資料寄贈のお願い、年代別ブックリストを活用した POP 作成、りんごの棚の設置等において、SNS による情報発信を行った。

〈令和 6 年度〉

- ・子どもの読書オープンカレッジ、外国語の絵本読み聞かせについては、山梨県公式 LINE プッシュ配信による広報を行っている。

④今後の課題

- ・開館時間外の発信や、図書館と利用者双方向の交流など実現が難しいものもある。県のソーシャルメディア利用基準に基づいた、新たな活用方法の検討。
- ・若者をターゲットとした、Instagram、TikTok 等の活用の検討。
- ・図書館や職員に親しみを感じさせるような情報発信の工夫。

(3) 図書館に来ない人への広報活動について

①図書館の取組状況

- ・外部メディアの活用は、記者資料(県庁記者クラブへの投げ込み)及び広聴広報課による例月広報希望項目調査。
- ・山梨県ホームページへのお知らせの掲載、教育委員会フォトニュースの活用。
- ・「代読サービスについて(ちらし)」などの館内配布、山梨ライトハウス、県社会福祉協

議会等関連機関への配布。図書館ホームページ「障害をお持ちの方のご利用について」の更新。SNS による広報。広聴広報課への広報依頼。

- ・メディア掲載件数 274 件(令和 5 年度実績値)
- ・山梨県教育委員会家庭教育支援テレビ番組内の「県からのお知らせコーナー」において、山梨県子ども読書支援センターで行う一般の方が参加できる研修会等の紹介を行っている(要望に応じ随時)。
- ・「山梨県立図書館紹介動画」(指定管理者側で作成)を YouTube の「山梨チャンネル」で一般公開している。

②協議会委員からの意見

- ・新聞、テレビ、ラジオなど外部メディアの活用が有効である。図書館側で、広報媒体が選べるとよい。また、広聴広報課と図書館で広報したいことのミスマッチがあるため、図書館が直接新聞社等に取材依頼をお願いするとよい。
- ・地域や異業種(直接読書とは関係ないところ)との連携によってサービスの広がりが生まれるのではないか。
- ・障害者サービスの広報には、その障害に合った工夫が必要ではないか。
- ・図書館にまったく興味がない小中学生への工夫として、科学館や文学館のように、小中学校に図書館の案内ポスターを掲示するのはどうか。

③協議会委員の意見を参考に取り組んだ広報活動

〈令和 5 年度〉

- ・図書館主催・共催で行われる展示・イベント・研修会等について、記者資料の投げ込み等による報道機関への情報提供。
- ・障害者サービスに関する利用者向けリーフレット「図書館利用に障害のある方へ」(やさしい日本語版、点字版)を作成・配布。
- ・児童資料コーナーに「りんごの棚」(子ども向けバリアフリー図書、関連資料、ちらし等)を設置。ホームページ、SNS、マスコミ等による広報、市町村立図書館、学校等への周知。

〈令和 6 年度〉

- ・「代読サービスについて(ちらし)」の県内診療所(眼科 35 カ所)への郵送配布。
- ・5 月の連休に行った指定管理者自主企画事業(絵本の読み聞かせと原画展)において、県内テレビ局と共催で開催することで、テレビ CM による広報を行った。
- ・県内放送局のラジオ番組に当館職員が出演し、年代別おすすめブックリスト「子どもにすすめたい本 2024」から選んだ本の紹介を行っている(隔月、年 5 回)。

④今後の課題

- ・従前からある旧態依然とした図書館のイメージの払拭、あわせて、図書館でできることや行われているさまざまな活動に興味関心を示してもらえよう、外部メディア活用の広報が必要。

(4)広報に関するその他の意見

- ・県立図書館と市町村立図書館の違い(蔵書構成や市町村支援など)を県民に伝えるためにも、県立図書館のサービスや利用方法の周知・広報が必要である。
- ・広報を考える上で DX との関わり方について、例えば電子図書館化と紙媒体の資料、ChatGPT とレファレンス・サービスをどう考えるのかなど、将来的な方向性も重要である。
- ・図書の背表紙ではなく表紙を見せるような、魅力的な展示の工夫も考えられる。
- ・図書館で作成している絵本の紹介パンフレットがとてもよい。このような情報提供が、子どもや保護者の来館につながっていると感じている。
- ・学校支援セットについての広報が、学校司書に限定されており、授業を担当する教員まで届いていない現状がある。教員に実際に手に取ってもらう機会があるとよい。
- ・図書館ホームページがわかりづらいところがある。リニューアルの際に改善されるとよい。
- ・もう少し肩の力を抜いて柔軟にアプローチすることも大切である。司書の得意分野や個性を生かして、名前を出してアプローチすることも一つの方法だと思う。
- ・学生がデザインした贈りたい本のポスターが良い。外部のいろいろな意見を取り入れることでより魅力的なものができると思う。県内高校、大学のデザイン科、美術コースなどと連携することもよい。
- ・高等学校の図書館部会では、年度当初の部会の際、図書館の副館長から各学校の代表者に県立図書館の案内をしてもらっているが、今後も継続していきたい。
- ・学校支援セットの広報として、山梨大学の教職員大学院を活用することもできる。
- ・電子書籍サイトで行った自殺予防の特集（県健康増進課との連携）は、読書離れの進む大学生にも興味がある内容なので、県内大学と連携できるとよい。
- ・朗読や読み聞かせの講座の参加者が、朗読グループを作ったり参加したりという連携が図書館の PR にもつながるのではないかな。

4. まとめ

協議会の提案、意見を受け、図書館各課では広報についてさまざまな取組を行い、着実に成果をあげている。

本会議の中で、広報にはターゲットを明確にすることがいかに大切かということを確認することができた。広報活動の取組は、まずその目的やターゲットを明確にして、どのような発信方法が有効かを考え、広報活動の後の利用者の反応や変化、今後期待される成果を検証し、フィードバックすることで効果的に動いていく。

今回の広報活動における一人一人の職員の取組を育てていくために、なによりも職員が「楽しむ」ことをキーワードに、これからも積極的な広報活動に取り組んでほしい。

■協議経過

山梨県図書館協議会委嘱・任命 令和5年2月14日（火）

第1回協議会 令和5年 2月14日（火）

- ・ 令和2年度～令和4年度協議会の報告
- ・ 令和4年度～令和6年度協議会の協議内容
- ・ 山梨県立図書館の運営状況

※会議録 <https://www.pref.yamanashi.jp/documents/92946/r5kaigiroku1.pdf>

第2回協議会 令和5年10月 4日（水）

- ・ 山梨県立図書館の運営状況について
- ・ 図書館の効果的な広報を考える
- ・ その他

※会議録 <https://www.pref.yamanashi.jp/documents/92946/r5kaigiroku2.pdf>

第3回協議会 令和6年 2月21日（水）

- ・ 山梨県立図書館の運営状況について
- ・ 図書館の効果的な広報を考える
- ・ その他

※会議録 <https://www.pref.yamanashi.jp/documents/92946/r5kaigiroku3-2.pdf>

第4回協議会 令和6年11月14日（木）

- ・ 山梨県立図書館の運営状況について
- ・ 令和4年度～令和6年度山梨県図書館協議会報告書について
- ・ その他

■委員一覧		
		任期：令和5年2月1日～令和7年1月31日
	氏 名	所属・職業（在任時）
会長	長谷川 千秋	山梨大学教育学部教授
副会長	保坂 なおみ	南アルプス市立図書館前館長
委員 (五十音順)	雨宮 実 ※R6.5.1～	山梨県学校図書館教育研究会長 (中央市立田富南小学校)
	河本 毬馨	山梨英和大学助教
	橘田 浩	山梨県高等学校教育研究会学校図書館部会長 (山梨県立日川高等学校長)
	五味 優子	山梨日日新聞社 編集局文化部
	篠原 弘照	公募委員
	神宮司 易 ※R6.4.1～	山梨県社会福祉協議会事務局長
	須藤 令子	有限会社 朗月堂 代表取締役 やまなし読書活動促進事業実行委員長
	塚田 純子	甘草屋敷子ども図書館絵本くらぶ 所属 NPO法人すてっぶ・あっぶる 代表理事
	内藤 和彦 ※R5.2.1～R5.3.31	山梨県学校図書館教育研究会長 (甲斐市立敷島小学校長)
	中澤 まゆみ	公募委員
	中山 吉幸 ※R5.2.1～R6.3.31	山梨県社会福祉協議会事務局長
	畑 充仁	公益社団法人 山梨県私学教育振興会 幼稚園部会 総務・振興委員 (塩部幼稚園 副園長)
	丸茂 哲雄	NPO法人八ヶ岳SDGsスクール 副理事長
	山縣 裕二 ※R5.4.1～R6.4.30	山梨県学校図書館教育研究会長 (甲府市立北西中学校長)
	横内 陽子	NPO 法人子育て支援センターちびっこはうす 理事
	吉井 潤	都留文科大学非常勤講師