

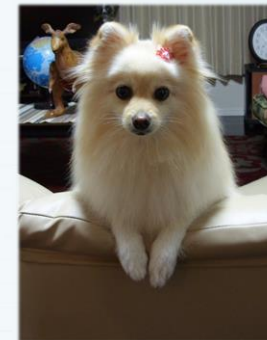
Public Relations

～図書館の「ご近所づきあい」～

宮城県図書館 企画協力班
宇野亮一

目次

1. PR＝図書館利用支援？
2. PRの多様なチャンネル
3. PR活動にあたって
4. PRの工夫
5. 注意点
6. おわりに



2

PR＝図書館利用支援？

PR：「広報」？

広報もPRのひとつではあるが……

- ◆ 伝える中身がないと意味がない
- ◆ 言いつ放しでは聞いてもらえない

あつい……
ちかれた……



一人でぶつぶつ言っているが
住民には関係ないなあ



4

PR：「ご近所づきあい」？

Public Relations = 公衆との関係 = 住民とのご近所付き合い！

- ◆ 存在を知ってもらうこと
は広報に近いと言えるが……
- ◆ 気持ち良く使ってもらうこと
- ◆ 調べ物などを手伝うこと
これらも「PR」



理解者・支持者・つまりは味方を増やす
「ご近所さんに人気のある場になれるといいな」

5

PR：「ご近所づきあい」？

- ◆ つまりOPAC (Online Public Access Catalogue) なども立派な「PR=おつきあい」の方法
- ◆ レファレンス事例→「こんな風にお役に立ちます！」
- ◆ パスファインダー・使い案内を公開したりも



6

PR：「図書館利用支援」？

「公共図書館における図書館利用支援は、利用者の主体的な図書館利用の支援、促進を目的とする」（日本図書館協会「図書館利用支援ガイドライン」）

↓

単に来館者を手助けするだけではない

「現に公共図書館を利用している、いないに関わらず、すべての住民を対象とし、年齢や性別、国籍、また障害の有無などによって制限されない」（同上）

∴ 図書館だより・館内掲示・SNS……さまざまなものが「図書館利用支援」に含まれる

7

PR：図書館利用支援の領域

1. 印象づけ
 - 図書館の存在と有益性を住民にアピール
 - 来館を促す
2. サービス案内
 - 利用の動線・資料や設備の案内
 - 職員による支援（レファレンス等）があること
3. 情報活用法指導
 - 具体的な情報源の探し方・使い方の指導
 - 利用者自身で活用できるように

まずは来てもらえないと…

8

PR：印象づけの目標

- ◆ 誰でも無料で使える
- ◆ 生涯学習の場
- ◆ たくさんの資料（本・雑誌・CD・DVD…）がある
- ◆ 知る自由と図書館
- ◆ そもそも、どこにある？
- ◆ 移動図書館車や学校団体貸出などがあればそれらも（多様なサービスポイント）



9

PR：多様な利用者

「現に公共図書館を利用している、いないに関わらず、すべての住民を対象とし、年齢や性別、国籍、また障害の有無などによって制限されない」（利用支援ガイドライン：再掲）

- ◆ 障害者・外国にルーツのある人なども活用できる図書館
- ◆ まず「印象づけ」の届け方
（サービス案内や情報活用法指導も多様性に沿ってさまざまとなるが、まずは印象づけ＝知ってもらわないと）
- ◆ 福祉部門や民間との連携も

10

PR：利用支援以外にも

- ◆ 首長部局・マスコミ・出版社・企業なども「ご近所さん」
 - 地域イベントへの参加・協力
 - 学校の先生や学校図書館との連携
 - 地元企業・観光案内所などの情報交換
 - ……なども
- ◆ 図書館があることは居住地を選択する理由になる

SUUMO「家のすぐ隣にあったらうれしい施設は何ですか？」

スーパー	47.3%
コンビニ	44.7%
図書館	29.1%

<https://suumo.jp/journal/2012/08/22/26988/>
2021年11月30日確認

11

PRの多様なチャンネル

多様なチャンネル

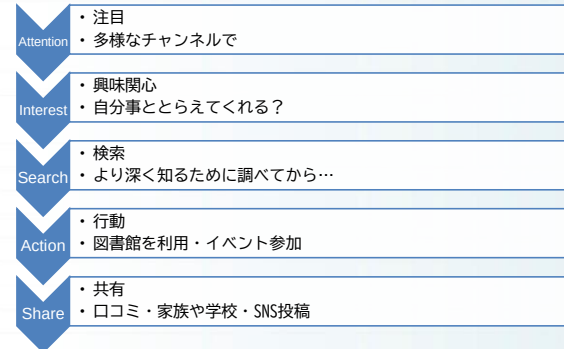
- ◆ 自治体広報紙
- ◆ 図書館だより
- ◆ 学校で配付・掲示・説明
- ◆ 病院などに掲示
- ◆ 町の掲示板・バス停や駅
- ◆ SNSを活用



※ 一方、図書館も多くの組織や個人の「チャンネル」になる

13

チャンネル：A I S A S



14

チャンネル：「届く」ためには

「ペルソナ」設定

- ◆ 具体的な人物像を設定し、どうすればその人に「届く」か考える（〇歳・△婚・子供□人/×歳・仕事は、通勤方法は、趣味は…）
- ◆ 抽象的な広く浅いターゲットだと誰にも届かないかも
- ◆ どんな利用者がいるのか
- ◆ そしてどんな人はまだ「利用者でない」のか

15

チャンネル：ソーシャルメディア

- ◆ オウンドメディア：自ら所有する＝広報紙・サイトなど
- ◆ ソーシャルメディア：社会的なもの＝SNSなど
- ◆ プラットフォームは他者（社）が運営するので参入しやすい
- ◆ ……が、そのぶん自分だけではコントロールできない
- ◆ 多くの人々がいる



16

チャンネル：ソーシャルメディア

◆ Twitter

- 文字数が少なく速報性がある
- 同じイベントについて多様な切り口から・複数回投稿することも

◆ Facebook

- 実名登録と文字数の多さから相対的に「真面目」
- 長めの動画も投稿可能 (ex. 都立図書館利用案内動画)
- 海外からも情報源として参照される

◆ Instagram

- 写真が中心
- 若年層女性の利用が多いとされる

17

チャンネル：ソーシャルメディア

◆ LINE

- 利用者が多く、公式アカウントを作って情報発信できる
- ただし「友だち」として登録してくれた相手のみ

◆ YouTube

- オウンドメディアより容易に動画で情報発信できる
- 動線はオウンドメディアや他SNSからも

◆ ほか、短い動画を投稿できるTikTok、中国系住民に発信力のあるWeChatや微博（Weibo）を活用する自治体も

☆ 全部使うことはないが、目的に沿った特徴をもつSNSを

18

チャンネル：子供たちのいるところ

学校や幼稚園・保育園、保健センター等との連携

- ◆ 施設見学・調べ学習
- ◆ ブックスタート
- ◆ チラシの配布・利用登録の協力
- ……など

最初に接するのは学校図書館である可能性も高いので、読書習慣を生涯の強みにできるように協力できれば

19

PR活動にあたって

PRの工夫

工夫：読み物・チラシ

(3) 避難経路について
各フロアでの避難経路については、当資料を配付する際に、各フロアの担当から説明するようにしています。もし避難経路の説明を受けそびれた場合は、各フロアの担当までお声がけください。

(4) 注意すべきところ
次に、注意すべきところについて確認しましょう。

現在の宮城県図書館の建物は、平成9年9月に竣工し、平成10年3月に利用を開始しました。設計は、世界初の連結超高層ビル「阪神スカイビル」や京都駅の設計で有名な、原広司（はらひろし）氏によるものです。

森の中に浮かぶ宇宙館を思わせるような近未来的なフォルム。建築から20年以上経った今でも、世界中から建築を学ぶ学生が見学に来る建物は、それ自身が宮城県図書館の財産と言えます。

避難経路

各フロアでの避難経路については、活動開始時に各担当からご説明しているかと思いますが、あらためて地図で示します。火災で最寄りの非常口付近が出火場所であることなども考えられますので、複数の避難経路を確認していただければ幸いです。

■1階



1階の非常口は緑のピクトグラムで示した箇所です。ここはみなさまが来館される際に普段から使う、東西の出入り口なので、把握しやすいと思います。

ただし、2階子ども図書室付近／3階YA（ヤングアダルト）コーナー付近の非常階段で避難してきた場合は、そのまま職員通用口から館外に出てください。青の矢印でルートを示しています。緊急時以外は利用しないようご注意ください。

みなさま知ってのとおり、実際の非常口も緑のピクトグラムで場所が示されています。また、足下を見ると床にも非常口の方向が示されています。火災で煙が発生し、視界が悪い際には、床に目を向けてください。

26

工夫：読み物・チラシ

◆ UDフォント

□ ユニバーサルデザイン（誰にでも便利）

- ✓ ディスレクシア等の方→尖っていない・読みやすい
- ✓ 弱視・高齢等の方 →見分けやすい (ex. 3/8) ・横棒もくっきり
- ✓ 「健常者」でも →読む速度が上がる・遠くからでも認識できる

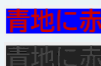
□ PCに最初から入っているフォントやネット上、「UD」で探す

◆ 見出しはゴシック体・本文は明朝体（長い文章の場合）

◆ カラーの場合はコントラスト比にも配慮

□ 白黒出力して読みやすいか確認する

例：「UDデジタル教科書体NK-B」「BIZ UD明朝 Medium」



27

工夫：読み物・チラシ

◆ 目的の明確化

- 何を伝えたいのか、どんな事項を伝える必要があるのか、要点を絞る
- フォントサイズや配色

◆ 見出し

- 体言止めで短く
- ■や【】などの記号

避難経路

各フロアでの避難経路については、活動開始時に各担当からご説明しているかと思いますが、あらためて地図で示します。火災で最寄りの非常口付近が出火場所であることなども考えられますので、複数の避難経路を確認していただければ幸いです。

■1階



1階の非常口は緑のピクトグラムで示した箇所です。ここはみなさまが来館される際に普段から使う、東西の出入り口なので、把握しやすいと思います。

ただし、2階子ども図書室付近／3階YA（ヤングアダルト）コーナー付近の非常階段で避難してきた場合は、そのまま職員通用口から館外に出てください。青の矢印でルートを示しています。緊急時以外は利用しないようご注意ください。

みなさま知ってのとおり、実際の非常口も緑のピクトグラムで場所が示されています。また、足下を見ると床にも非常口の方向が示されています。火災で煙が発生し、視界が悪い際には、床に目を向けてください。

28

工夫：ポスター・掲示



29

工夫：ポスター・掲示

- ◆ 7：3の法則
 - 画像7割 文字3割
 - 人の判断時間は0.3秒→目を引くデザインが必要
 - 遠くからでも要点を認識できる
- ◆ 文字でも余白・行間が重要
 - UDフォントや近年のフォントではもともと行間は広め
- ◆ こちらもUDフォント
 - 見出しはともかく本文にポップ体多用は要検討
 - 3Dやカラーのワードアートも要注意

館内見学ツアー…？ これくらいなら

30

工夫：ポスター・掲示②



31

工夫：ポスター・掲示②

- ◆ ベビーフェイス効果
 - 子供や動物（丸顔・つぶらな瞳）は好印象
 - 捨てる事への抵抗感も
 - ※ 「ドラえもん」等もベビーフェイスだが著作権に注意
- ◆ 写真・ピクトグラムを活用する
 - 写真はイラストより訴求力があるとされる
 - ピクトグラムは通常単色でシンプル、直感的に伝えられる
- ◆ 肯定的な言葉遣い
 - 「××してはダメ」→ではどうすれば？
 - 「〇〇しましょう」→なるほど



素材サイト「ピクトグラム2.0」より
<https://pictogram2.com/>

32

工夫：その他言葉遣い

◆ 分かりやすい言葉

- 子供向けページに「せいねんがっぴがわかるもの」「うまれたひがかいてあるもの」どちら？
- 外国にルーツのある/障害のある利用者等にも有益＝分かりやすいと子供向けは違う（「ちゅかれた」とか言うわけではない）
- ※ とあるトイレの注意書き「水を流してください。詰まったり汚れたりしてしまいます」

◆ 正確な言葉

- 「住所が分かるもの」葉書を持ってきたら？→「公的機関が発行する現住所を証明する書類」運転免許証や住民票の写しetc.
- ※ ○「etc.」 ×「E.T.C」
ほか「e.g.」「cf.」「p./pp.」…

33

工夫：レイアウト

- ◆ 1行は30字程度
（40字を越える場合は段組をするとよい）
- ◆ 行間を広く
（オフィス系ソフトなら「段落」から「行間」を1.5行に）
- ◆ 段落間は1行空ける
- ◆ 「余白を恐れない」
（穴埋めとしてのカットはなくてもよい）



34

工夫：視線の流れ

サル目の特徴は五本の指を持つことで、それを使つて握り……ヒト属は約二百万年前に現れ……現生人類（ホモ・サピエンス）は約四十〜二十五万年前に……なおダーウィンへの風刺とは異なりチンパンジーから進化したわけでは……



図1

- ◆ 視線の流れは左から右
（縦書きでも人類進化の絵は左から右）
↓
- ◆ 1枚のチラシ等では大きな見出しなどが左上、詳しい説明などは右下
- ◆ 連絡先・ロゴを右下の角に配置するとすわりがよい

35

注意点

注意点：著作権

図書館員のおすすめ本



① マイク・セリンカー編著、安田均/笠井道子訳『コボルドのボードゲームデザイン』グループSNE, 2021
コボルドとは、多くのRPGでやられ役として登場する弱い怪物です。そんなコボルドでもゲームがデザインできるというのは、日本語で言えば「サルでも分かる」のような感じでしょうか。

この本ではゲームデザインのポイントについて「〇〇〇」や「×××」と説明していて……

②

- ① タイトルや著者名は利用可能
- ② 本文も引用可能（解説が主・本文は従である適正な範囲内で）
- ③ この表紙画像は「版元ドットコム」から

37

注意点：著作権

- ◆ 書影は版元ドットコムや出版社ページで使用可能と書いてあるものが安心
(https://www.hanmoto.com/about_bookdata)
- ◆ 現物を撮影することも著作権法第47条の2「美術の著作物等の譲渡等の申出に伴う複製等」が当てはまるのではと言われてはいるが（その場合は50平方センチメートル/180×180ピクセル以下）、出版社に確認するのがもっとも確実



38

注意点：著作権

- ◆ 既存キャラクターはカット使用・模写とも避ける（許諾があればよいが）
- ◆ 読書感想文コンテストなどは参加型として魅力的だが、どのように使うかあらかじめ示す

展示「短冊に願い事をかこう」開催のお知らせ

宮城県図書館1階エントランスで、仙台七夕に関連した展示「短冊に願い事をかこう」を開催いたします。短冊と七夕ポストをご用意いたしました。ポストに投函は、エントランスに随時掲示を行います。ちなみに、昨年は772枚の願い事が寄せられました。今年度もぜひご参加ください。

※寄せられた短冊は、広報に利用させていただく場合があります。



39

注意点：個人情報など

- ◆ 個人情報・貸出履歴等
住所等を公開することはないと思うが……
どんな本を読んでいるかだけでなく、図書館を利用していること自体も「利用者の秘密」
→多読コンクールなどでは参加しない選択肢も必要
- ◆ 肖像権
イベント写真などでは、撮影の許可・使用方法の確認を（記録のためとSNS投稿のためでは撮影される人の気持ちが違う）

40

注意点：発信内容

- ◆ 関わる人が多いぶん発信内容に気をつける
- ◆ ネットだからではなく全て
(例えば「ブラック校則が!」となったとき、学校自身が校則をネットに掲載しているはずもなく、もとの場所関係ない)
- ◆ 組織として作成する
- ◆ 意図を説明できること

41

おわりに

おわりに

サービスに自信がないときこそPRを

- ◆ 「PRによって利用者と味方を増やせばサービス改善圧力が強まり、その圧力がサービスを改善させ、予算獲得への道も開けてくるのです」『図書館員のためのPR実践講座』

PRの自信がなくても……

- ◆ いきなり理想を目指さず、少しずつ進めていく
- ◆ 住民を巻き込むコーディネーター
- ◆ 図書館・公民館以外でも役立つスキル
(逆に言えば図書館以外で覚えた技術がいま生かせるかも!)

43

参考文献・情報源

- ・ 仁上幸治『図書館員のためのPR実践講座 味方づくり戦略入門』樹村房, 2014
- ・ 小田順子『公務員のSNS・文章術』学陽書房, 2016
- ・ 佐久間智之『パッと伝わる! 公務員のデザイン術』学陽書房, 2018
- ・ 佐久間智之『すぐに使える! 公務員のデザイン大全』学陽書房, 2019
- ・ 清水将之ほか著『自治体広報SNS活用法 地域の魅力の見つけ方・伝え方』第一法規, 2020
- ・ 佐久間智之『住民に伝わる自治体情報の届け方』学陽書房, 2021
- ・ 日本図書館協会「図書館利用支援ガイドライン」2021年11月30日確認
(<https://www.jla.or.jp/portals/0/html/cue/gi-p.pdf>)

44

参考文献・情報源

- 図書館界や図書館情報学に関する情報がまとめられている国立国会図書館のサイト「カレントアウェアネス・ポータル」をチェックすると、国内外のさまざまな図書館の取り組みを確認できる。

<https://current.ndl.go.jp/>