

① 来館していなかった人の利用促進

(1) 忙しくて時間がない層（働く世代・共働き）

課題：時間がない／行く理由が弱い／生活導線に図書館がない

- ・来館ゼロで登録と利用開始→オンライン新規登録（開始済み）＋電子図書館の「最初の1冊」をレコメンド配信
- ・受取り最適化：予約→駅・学習施設・区民施設等で受取／返却（生活導線で完結）
- ・10分イベント：平日夜にオンラインで短時間開催
例：「仕事に効く調べ方」「生成AI時代の情報の見分け方」
- ・目的別の本棚
例：資格／転職／副業／地域情報など“課題解決”＋オンライン調べもの相談
- ・SNS等での発信継続：「今週の“仕事本3冊”（電子書籍も含む）」

(2) 利用経験が薄い／心理的ハードル層（使い方不明／外国人を含む）

課題：ルールが分からない／話しかけづらい／言語不安

- ・初回専用サポート：「はじめてカウンター」＋5分ミニツアー（週1回・予約不要）
- ・30秒で分かる図書館：紙1枚＋Web1ページを統一し、館内サインも一貫させる
- ・分かりやすい説明：「登録→借りる→返す→予約→電子」の5点だけを、やさしい日本語＋多言語で標準化
- ・日本語学習×図書館：教材セット貸出＋会話イベント
- ・“母語の本”の見える化：言語別棚＋おすすめリスト
- ・Webに情報集約：登録方法・支援策・アクセス情報を1ページ化（動画も活用）＋SNS発信

② 複合施設の強みを活かした「地域連携・協働」の推進

- ・講座との連携を軸に「学び×図書館」をワンストップ化
- ・共同受付／共同窓口（館内・Web）
- ・「学びたい」→（講座/サークル）＋（資料/予約）＋（相談）を一箇所で案内
- ・講座受講者向け：資料セットの“置き置き・当日受取”
- ・講座参加者がその場で予約→受取棚（置き置き）で即ピックアップ
- ・講座導線に「学びのラウンジ」を設計

例：講座前後に立ち寄れる“短時間席”

講座関連本の受取棚

③ 図書館のあり方転換に向けた運営・人材の再設計（職員の意識改革＋役割最適化）

（1）ミッションとKPIの再定義

- ・ミッションの例：「本を貸す」→「学びと情報アクセスを支える」へ転換
- ・KPIの例：貸出冊数だけでなく、相談件数／イベント参加者数／電子書籍利用数などに拡張

（2）「断らない図書館」の行動方針

- ・すぐ答えが出なくても、次の一手（担当紹介／資料提案／相談予約）まで必ずつなぐ
- ・外国人・高齢者・障害等への対応を“特別対応”でなく標準業務として組み込む

（3）人材活用：機能別チーム化＋外部人材で拡張

- ・4つのコア役割を明確化（小さくても担当を置く）
 1. コミュニティ／連携担当（学校・子育て・医療福祉・商店街・NPO等）
 2. 学び・イベント担当（講座、展示、ファシリテーション、運営）
 3. デジタル／情報アクセス担当（電子図書館、端末支援、アクセシビリティ、オンライン相談）
 4. レファレンス強化担当（調べもの相談、探究学習支援、ビジネス支援）
- ・外部人材を“目的別”に活用
 1. 子育て支援：保育士・支援員（読み聞かせ＋相談導線）
 2. デジタル支援：ICT支援員（スマホ教室、電子書籍、読み上げ等）
 3. 地域連携：コーディネーター（学校・福祉・病院・商店街連携）
 4. ボランティアの戦力化