令和8年度第1回 オーテピア高知図書館サービス計画推進委員会 議事概要

1 日時:令和8年7月 15 日(水) 14:30～16:30

2 場所:オーテピア 4階 ホール

3 出席者:

[委員]加藤委員長、篠森副委員長、齋藤委員、常世田委員

[オーテピア高知図書館]杉本高知県立図書館長、小新高知市立市民図書館長
ほか

4 議事次第

(1) 第2期サービス計画の取組状況について

(2) 第3期サービス計画素案について

(3) その他

【委員】

委員の研修について、すごくよい研修だと思った。図書館の業界では、こういう研修ができていないのが現状だと思う。AI だけを分かっている人では、図書館の人に対する研修はなかなかできない。図書館からすると、AI を使ったときにどのようなことに気をつけるのかといった問題点の方に着目した研修は割とある。しかし、AI をどうやって積極的に活用していくのか、あるいは、活用した先にどのようなものが考えられるのかということを踏まえた上で、自館へどのように取り入れていくのかが見えてくるような研修はあまりないと思う。そして、これができていることはかなり強いなと思った。いわゆる小難しい話ではなく、なるほどというような積み重ねができていて、非常によい研修。

全般の話として、やはり AI に関する部分はいろいろな意味で避けて通れないということがある。というのは、調べる人たちにしても、スマホですぐ使えるので、まず AI

に聞いてからやって来る人もどんどん増えていくし、そういったことを前提として、図書館はどのような業務を行うのか。行政もそう見るし、一般の方もそう見ていくだろうというように考えると、第３期の計画では、そのことをかなり意識した書きぶりが必要だと思っていた。

AI を使うということを、私なりに図書館関係者として考えてみると、少なくとも今の生成 AI を図書館が利用することは、短い時間でいかに最適解に近づいていくかというときに、最も効果的なのかなと思う。

また、AI についてなかなか理解できていない人、あるいは、それに乗っかり過ぎている人や、怖くてなかなか近づけない人など、今はそのような人が入り混じっている状況だと思う。そういった人に対して、「このような使い方をすれば皆さんのためになりますよ」というような提案もある程度できるような場として、図書館はあってほしいなと思う。

次に、レファレンスについて触れたいと思う。件数のことについて先ほど説明があったけれども、利用者それぞれで違うということもあるが、行政関係のレファレンスがあまり伸びていない点に少し危惧を覚えている。レファレンス全般について、１つは、できるだけ追跡ができるものは追跡してみてはどうだろうか。行政支援は比較的追跡しやすいと思う。健康や医療の関係のレファレンスになると追跡するのは難しいかもしれないが、ビジネス支援などは比較的追跡しやすいと思う。追跡した結果がどうだったのか、本当に役に立ったのか、役に立ったとしたらどのような部分が役に立ったのか。さらに、そのレファレンスに対する回答について、もっとこういうふうにしてもらえたらよかったというような感想でもあれば、そのような点も含めて追跡調査をしてほしい。当然全てはできないけれども、協力してもらえるところには協力してもらい、次にどうしていくのかを考えてみたいと思う。

サービス計画について、利用者に対するアンケートをいろいろやり、そこから読み取れることがあると思うが、レファレンスに関して、特に行政支援が弱いということは、行政の人間は何がネックだと思っているのか。例えば、遅い、浅いというように、彼らがネックだと思うのはどこなのだろう。所詮は自分より知らないとか、実際に利用してもらった人に追跡調査で結果や感想などを聞いた上で、改善する部分は改善していく。

それを行った上で２つ目だが、公表できるレファレンス事例は公表するとよい。ど

のようなレファレンスがあり、どのような回答をしたか。できることなら、その効果としてどのようなことがあったのかというところまで。あるいは、問題点があるのなら、こういう問題点を指摘されたのでこのように改善した、もしくは、改善しようと思うというところまで、ひとまとめにできれば。

それを基に PR もしたい。具体的なレファレンス事例を基にした PR。さらに、ビジネス支援サービスでいえば、その事例を使って売り込みをする。こういうレファレンスがあってこういうサポートをしてこういう結果が生まれたので、お宅も使ってみませんかというような形での売り込み。おそらく、レファレンスに慣れていないという状態が未だに続いている部分もあるだろうし、図書館では所詮、自分がほしい情報がきちんと手に入らないと思っている人もまだまだ多いと思う。

そういう人たちには、具体的な事例を見てもらうことがおそらく一番早いと思う。その際、できれば結果が３つぐらいほしい。それぞれ別でよいが、役に立ったというものがほしいし、これは難しかったというものもほしい。これは楽しかったというようものでもよい。図書館としてこれは大変難しかった、こういう点で苦労したというものがあってもよい。それから、レファレンスをやっていくうえで非常に楽しかったというものがあってもよい。

皆さんご存じだと思うが、指宿の図書館がレファレンスを必死でほじくり返して、それが売り物になり、すごく高い評価を受けている。レファレンスはその場だけで終わらせずに、こんな事例があったと外へ向けて言えば、そこまでやってくれるのかと驚いてもらえる材料が転がっていると思う。努力した結果をぜひ知ってもらうようにしたい。

また、非来館型のレファレンスもある程度進めていき、遠くに住む住民でも使える、あるいは、市町村や学校などの遠方の図書館の人でもオーテピアにレファレンスを簡単に依頼できるという点を１つ押さえておきたい。

次に、リクエストについて。リクエストに対応できるスピードはどのくらいか。地方で本を手に入れようとすると、どうしても時間がかかる。さらに、装備に時間がかかるということもあり、リクエストをしてから相手の手元に届くまでの時間が相当長くなってしまっているということがあると思う。私が館長をしているときもそれをかなり感じていた。スピードがほしい人たちは当然いるわけだが、一律で対応することは難しいかもしれないものの、できるだけ早く手元に届ける努力をすることによっ

て、こんなに早く届いたと感じてもらうことができる。書店に頼むよりも早いくらいのタイミングで手元に届くとうれしい。

特にスピードを意識してほしいのは、行政からリクエストが来たとき。これはスピードが勝負。遅れたら、彼らは次から全くリクエストをしなくなる。また、大学なども含めて図書館からリクエストがあったとき。例えば、行政の場合、「悪いけど装備は置いといて、とりあえず図書館の責任でお貸ししますから必ず返してくださいね」ということでもよいかと思う。そうした少し多少非常的な手段を使ってでも、リクエストに対する速さ、要は、情報が相手の手元にいかに早く届くかが大事。特に、行政の場合は、それが事業に影響を及ぼすという意味合いから、翻って図書館に対する信頼やお役立ち感につながるということを考えてみてほしい。

それから先ほど説明があったが、連携の拡大というところ。図書館と連携して非常によかったということや、場合によっては他機関が行っているイベントに自分のところも参加してよいという話が団体の方からあったとの説明があったが、これは望むところ。やっているところからの信頼がないと、図書館でそんなことはできない。図書館に対する信頼ということで、図書館と組んだらうまくいく、あるいは、図書館が間に入ってくれて他のところとやったらもっとおもしろいことができそうだ、自分のところの PR につながるという期待を持ってもらえる。そこまでできるとすごいと思う。この場合、全て図書館がプロデュースする必要はないと思う。図書館が間に入るとまとまりやすいというのはそのとおり。しかし、別に図書館だけが汗をかかずとも、これはあそこが中心になってやっているので、つなぐのは図書館がやってもよいが全体のプロデュースはあそこにやってもらおうというやり方も含めて、考えてもらえたらと思う。図書館は、負担すべきところは負担すればよいが、無理に図書館が全てを引っかぶる必要はない。

それから、オーテピア高知図書館は既に突出しているということ。先ほどの AI の研修も資料費も然り。2025 年度分の資料費について、この間速報で出たので一覧表を作り、鳥取県のイベントで配った。相変わらず１位は東京都で、２位が福井県。ただし、福井県の８千万円は電子書籍を臨時的に買うためなので、実質は４千数百万円。３位が鳥取県で、ごくわずかな差で高知県が４番目。財政力指数では、鳥取県は 45 番目で後ろから３番目。高知県は 46 番目で後ろから２番目。１番の東京都を除けば、それだけ金がないところが、１番と２番になっており明らかに突出している。突出しているのはとてもよいことだと思う。図書館をどのように利用すれば、従前の図書館が

持っていた機能以上のものを発揮できるか、ある意味実験的にやっている図書館がこの２つの館だと思う。

予算の面でもそうだが、職員の過重負担になるのは嫌だけれども、図書館としての勢いもオーテピア高知図書館は非常に高いと思う。高知の場合、特殊事情として市町村立図書館が非常に弱いということがある。県立図書館と高知市民図書館を合わせたこの大きさと職員数。特に、訓練された司書が県全体を引っ張っていく状況はこれからもしばらく続く。その一方で、新しい図書館も出来てきて、最近では、佐川町立図書館は訪れた人から高い評価を得ている。南国市でも出来、その次には須崎市でも出来るということで、高知の図書館の状況は全体として進み始めた。であるならばなおのこと、突出したオーテピアを維持し、さらに新しいサービスを展開していかなければいけないという使命を持ち、さらにそれを楽しみにしてほしい。

【委員】

実績でいうと、レファレンス件数が落ちていることが課題という話だが、生成 AI がこれだけ発展してきたにしては、減少の度合いがむしろ少ないのでないかと思える。逆に言うと、この１万５千件あまりのレファレンスの中身をもう少し分析する必要があるのではないかという気がした。現状、ご存じのように Google を使えば Gemini という、下手をすると GPT のバージョン４より上じゃないかと言われるものを、皆さん意識せずに使っている。かなり高度な回答をしてくれているが、それにしては減り方が少ない。今年度はもっと減るかもしれないが。

委員には、全国でも大変珍しいトップクラスの研修をしていただいた。かつて 40 年ぐらい前に、図書館にコンピューターが入り始めた頃にどのような研修をしたかというと、コンピューターにはこういう問題があります、こういう問題があるので気をつけましょう、という研修ばかりしていた。今はそのような研修はやってない。データベースの使い方や実務的な研修になっている。AI についても、今、日本中で図書館員向けの研修で何をしているかというと、AI は間違うから気をつけようといった研修ばかりしている。そうではない実務的な研修が必要だ。まさにそれを今回やっていただいた。

これからの司書はプロンプトエンジニアになるべき。素人が発するプロンプトより、きちんと訓練を受け適切なプロンプトで AI からいろいろなものを引き出せるよう、司書はプロンプトエンジニアになるべきだ。委員の研修では、もうその段階も過

ぎたと言っている。まさにそうだと思ったが、逆に言うと、非常に高度な複数の AI をぶつけて使うようなレベルの人や、性能が高い有料の AI を使える立場のお金持ちや大企業に勤めている人と、一般の無料 AI しか使えない一般市民の間では明らかに格差が生まれている。また、どうしても使いこなせないという人も一定数いる。AI が出てきたことによって、図書館利用者のレファレンス利用の質とレベルが、明確に区別されてきたのではないかと思う。つまり AI がリトマス試験紙の役割を果たして、情報収集のスキルや質の格差、デバイドがはっきりしてきているのではないかと思う。図書館側としては、そういったものの違いに合ったレファレンス・サービスをきめ細かくやっていく必要が出てきているのではないか。その中には、司書がプロンプトエンジニアになることによって多くのものを引き出して、提供することが含まれていると思う。

そもそも公共図書館の機能はいろいろあるが、非常に本質的なものの 1 つに格差の解消がある。公共図書館がなくてもお金持ちは自由に本を買い、何十万円もする本を買って情報をどんどん手に入れる。公共図書館の役割は、税金で高額な情報を共有するということ。情報の共有化ということを可能にした。歴史的に見るとそういった効果があった。データベースも同じで、有料のデータベースを使える人と使えない人がいて、その格差をなくすために税金でデータベースを導入し、図書館に行けばお金持ちや大企業と同じように使うことができる。AI が出てきても全く同じで、AI によって手に入れられる様々な恩恵についても、その格差をなくすことに公共図書館が役に立つと考えれば、本と全く同じ構造だと分かってくる。そこがポイント。現象的なことで振り回されるのは仕方がないが、本質に立ち返る必要がある。大企業や一部の富裕層が情報を手に入れてより有利になっていくこと、それによって格差が広がり、格差が広がることによって、いろいろな不安や問題が起きてくる。少なくとも情報についてのスタートラインは同じところに立てるようにすることによって、経済的、社会的な格差をなくしていくという、公共図書館の大きな役割に立ち返ることが重要だと思っている。

【委員】

研修については、過分なお褒めをいただいた。研修資料を読んでいただくとネタが書いてあるが、依頼を引き受けてから原稿を作ろうと思ったら、４月 23 日に ChatGPT が 5.5 にバージョンアップして大変なことになって全面書き直した。今日もそれなりに準備したが、７月 10 日に ChatGPT5.6Sol が一般ユーザー利用可になったので、やり

直したら性能が上がっていて昨晩までずっと使っていた。皆さんにお配りした手持ち資料は、こういうふうにしましょうというよりは、委員の１人としての私のコメントであるとご理解いただければと思う。

これを見ていただくと分かるが、私がそういうプロンプトを書いたため、サービス計画素案について、AI 活用を中心にした改良点の可能性を列挙する形になっている。さすが、AI 自身にコメントさせると、AI の役割や有用性についての強調が足りないことや AI を使う部分が単純化され過ぎているなど、OpenAI の社長の意思を反映したかのような素晴らしいコメントがたくさん書いてあった。基本的には、17 ページの総括は研修内容の結論と同じである。これは、AI のバージョンが上がっても、この点は揺らがないということ。結局、生成 AI に図書館や司書を置き換える機能はない。

それともう１つ、人間の知識のあり方が非常にチャレンジをされていると、すなわち人間の知識のあり方そのものが大きな挑戦を受けていると、ひしひしと感じている。どこまで新しい情報を理解するのが大事かは人による。

OpenAI の無料 AI は回答時間が２秒か３秒程度の計算資源しか割り当たらない。ちなみに私の原案は ChatGPT と一緒に作ったが、原案を作るだけで AI に 31 分働かせている。一番高度な GPT Pro なので、GPT Pro ばかりを使わなければほぼ無限の利用時間がある。1 日５時間までと書いているが、そこまでは使えないため、GPT Pro を１時間とか２時間とか使うとこれくらいのものになる。

３秒で返ってくる答えで満足するユーザーが今後増える危惧はある。反面、それで問題は解決しないという確信もあり、特に、レファレンス・サービス、さらには、レフェラルサービスの重要性は逆説的に非常に大きくなってくる。また、古いテーゼではあるが、図書館には生涯学習の視点もある。勉強は嫌だとか調べるのは嫌だとかいう世界に入っていくのか、あるいは、AI を活用しながら、さらなる高みに向かって問題解決を進めていくのか、分岐点になっていくと思う。

図書館が問題解決や困難に前向きに立ち向かう方向に行くのか、あるいは、丸投げでよいとなっていくのか、分岐点に差しかかっていると思う。

予算の話も非常に心に響いている。鳥取や高知は課題先進県であることは間違いがない。過疎をはじめ、ありとあらゆる日本の将来の問題が噴出している。AI に丸投げすると恐ろしい回答しか返ってこない。特定の生成 AI の実際の回答を引用したものでは無く例示として、プロンプトの書き方によってはみんな東京へ行こう、東京が混み

すぎたら副首都大阪をつくろうなど、非常に分かりやすい回答が返ってくる。そうではなく、だからこそ課題に立ち向かうという意味で課題解決型図書館があり、資料費や司書の数も含めて非常に運用コストはかかるが、逆にそうしなければ解決しないぐらい課題がディープであるということもまた、鳥取と高知においては事実かなと思う。

そういう意味で、日本の将来に対して非常に象徴的な状況かと思う。課題先進県だからこそ、非常に強力な図書館を持って何とかしようと頑張っているということだろうなと思う。その点で言えば、行政との連携や行政支援サービスの提供は、死活的に重要である。また、生成 AI が非常に不得意な部分でもある。AI は前例がないものは非常に不得意で、世界の誰かがやってくれていないと学習していないという恐ろしいロジックがある。生成 AI を使いながら、前に進んでいけたらよいと思う。

もう 1 つついでで言うと、手持ち資料 15 ページのサービス指標に関して、量ではなく質への転換ということが課題。私が１つ考えているのは、“５段階評価のアンケートで５点”といったことより、15 ページの[12 の２]にあるように、指標達成や評価は、AI を用いて行えばよいと思う。指標達成や評価は、目標としての物事の本質ではあるが、その一方で指標達成や評価はそれ自体が、利用者のための本当の課題解決に向かうような、真剣な本質とまでは言わなくてよいかなという感じをもっているので、AI に支援してもらいながら、その質的な状況を見える化できたらよいと思う。

そこで、次の 16 ページの 13 の冒頭にあるようにレファレンス件数の分析についての考察を踏まえると、件数だけではない指標を設定することが大切である。その指標は、議会や県民・市民の皆さんのご理解もいただけるものであればよいと思う。結局は、ユーザーの満足度に帰着するが、そういったところで AI を活用できないか。

あとは、５ページの高知県関係の資料の収集・保存・提供については、AI に助けてもらってもよいかなということが６ページなどに書いてある。江戸時代の手書き文字とかを AI に読ませることで効率が上がったりするのかなと思う。

あともう 1 つは、ユーザーの情報リテラシー。図書館ユーザーの方にも AI を使っていただきたいが、今までの情報リテラシーにプラスして、AI を含むような適切な情報リテラシーの習得の機会を、県民・市民の皆さんに提供できればと思う。学校や職場、あるいは、生活の中で AI は無視できなくなっている。適切な回答を得るため、情報リテラシーについて学べるプログラムのようなものを図書館で提供できたらよい。

生成 AI は私がひと言言うと 10 行返してくるので、働きものだなあと思う反面、AI には恐ろしい力がある。しかし、ユーザーをある考え方に誘導するなど、本質的な影響力行使として問題になりそうなところは非常に弱体化されており、わざとやっていない部分がある。最後は、ぜひ課金してねというオーラが透けて見えるのが大好きなところで、つまり御しやすいという意味。

第３期計画に向けて、図書館も世間というか、県民・市民の皆さんの理解を得ないといけない。表層的には、AI があるのに図書館に行くまでもないでしょうという意見も、おそらく出てくるのだろうと思っている。それに対抗するため、素晴らしいレファレンスの事例を PR できれば、図書館の価値も広がっていくだろう。

【委員】

私自身のごくごく浅い理解でも、AI の利活用をめぐる議論が、今後の図書館活動の中心にならざるをえないと思う。いくつか考えておかねばならない点がある。

これは育った環境や知的風土によるものなのか、私は文学部育ちでいわゆるコンピューターが入ったときに粗探しをするタイプ。そういう環境で過ごしてきた。そういう者から見たときに、現在の AI の利用拡大よりも AI による支配に向かう方向性に対して、本能的に拒否感がないわけでもない。そのために、いわゆる紙媒体の図書館を利用されるユーザーに関しても、似たようなところがありはしないかという危惧がある。

例えば、レファレンスに関して、司書の方がきちんと対応する。それでも、あるグループやある考え方の人たちにとっては、結局、生成 AI のメッセンジャーでしかないのではないかという疑義が出てくると想像する。実際には分からないが、ある面、古典的な図書館の利用者のコアな部分じゃないという気もする。そんなことを考えているときに、委員の研修について、内容が分からないながら資料を読んでいて、そうかと思った点がある。

それは、委員の資料の演習のところに出ていた、利用者とのやりとり、利用者の意図を汲むという、要するに何が言いたいのかをきちんと把握するための仕組み、手続きが必要という点。なるほどと思ったのは、一番重要なことは古典的な人と人とのコミュニケーション、つまり言葉の使用、言葉の意味、言葉を使用する話者の意図などである。だから、コミュニケーションの難しさを補うための生成 AI の活用という点。オーテピアでは、ここをきちんと把握して活動し、そういう意識を職員全員が共有す

る。そして、うまく利用者に伝わるようにするのが一番大事だろうと思う。

流れに任せていれば、自然にAIに押し切られてしまうという話ではなく、AIは人間の本質的な知的活動を脅かすわけではないし、人間のコミュニケーションは、生成AIの利活用によって今まで以上にスムーズできるということを計画の中で新しく示していく必要があるだろう。

これは別に図書館だけの問題ではなく、いわゆる人間の文化全般における、広い意味での知のあり方の将来だろうと思う。そういう面で、具体的な計画内容に関して言えば、従来から議論のある進化型図書館のあり方という記述について、AIの活用は現在の社会変化に対応する適応進化ではあろうが、決して人間同士のコミュニケーションや人間の活動の重要性とかけ離れたものではない。そういった点をきちんと押さえておく必要があるだろう。委員から指摘があったように、図書館そもそものあり方は格差の解消。時代の変化には適応するけれども、決して人間の本来のあり方から外れたものではないという点を、進化型図書館の議論も含めて整理し、強調しておいた方がよいのではという印象を受けた。

図書館サービスの対象者が、人口減少や高齢化もあり、かなり変化していく。そういう変化の激しい中で５年間の計画を立てるということを考えなくてはいけない。そうすると、指標は数値が一番示しやすいけれども、例えば、「年間100万人の入館者数」というが、人口が減った場合にこの数値は何を意味するか。また、単に積み重ねという部分が必要な指標もあろうかと思う。利用者の変化について、特に、人口減少を含めて指標を考える場合には、例えば、人口に対する入館者数の比率といった概念を入れるべきではないか。例えば、年間100万人が入館するということは、高知県の総人口の何%になるのかなど、このような指標もあり得るだろうと思う。そうすると、100万人を維持する重大さと重要性がはっきり出てくるのではないか。そういった評価があってもよいと思う。とりわけ、これだけ情報環境が変化する時代に、図書館利用者の動向を探り、それに対する目標値を立てるということは、今までと違った見方を導入する必要があると思う。

【委員】

オーテピア高知図書館が突出している点について、昨年度ライブラリーオブザイヤーの大賞をもらったということで、明らかにここで１回突出した。

また、AIについて、これは今、どこの図書館もおそらく試行錯誤の段階で、図書館

でのAI活用はある意味やったもの勝ち。AIをうまく使いこなすことは、今の日本の図書館の中では簡単にできることではないし、もしそれができるとすれば非常に注目される。あるいは、単に外からの注目だけではなく、結果的にそこで生まれた果実は、高知県民・高知市民にとって大きなプラスになっていく。AIの活用で突出していくのは１つの考え方かと思う。

先ほどもAIに関する研修について、そう簡単にはできないと話したが、図書館を分かっている人間でAIをがっちり活用できる人間も数が少なく、AIが活用できている人間で図書館のことを理解できている人間も少ない。少ない中の１人がここにいるわけで、利用しないわけにはいかないだろう。

２点目は、同じく突出している点について、高知市の特徴である分館室が、市内にたくさんある。しかも、分館室が実績を伸ばしているという現状があるが、分館室を持っている浦安市立図書館の元館長としてはどう思われるか。

【委員】

高知市の分館室は規模が小さいところが多い。一般的に、規模の小さい分館室は役に立たないが、そうなっていない。これは、きちんと分析すべきではないかと思う。

【委員】

そういうことで素材としては非常におもしろく、うまく利用しない手はない。ニーズが顕在化していないテーマについて特集の展示をするという取組があったが、一つひとつの分館室は非力で面積が小さいところもある中で、そういった形でそれぞれに合ったものを提供していくことによって、さらに分館室への注目や地域からの信頼性が増すような取組を行っていくことは、結構チャレンジングな話だという気がする。今こういった状態の分館室があるのは、はっきり言って財産なので、これを使わない手はないだろうと思う。

３つ目は、オーテピアは全国に対して、どの程度発信できているか。よくあるパターンで言えば、『みんなの図書館』をはじめ、いろいろな図書館関係の雑誌にどのくらい論文を出しているか。また、よそから講師としてどのくらい呼ばれているのかが１つの指標になる。その辺がまだまだ弱いのではという印象を受けた。

ここまで実績が上がっているのであれば、もっと注目されてしかるべきだと思うし、ライブラリーオブザイヤー受賞ほどのインパクトはなくとも、例えば、講師とし

て全国からの引き合いが来て、論文が出て、オーテピアのことを勉強したいと言ってたくさんの人が来ている。ましてや、県議会・市議会といったところからもひっきりなしに視察が来るという事実が、将来的にオーテピアの職員と予算を守り、地域に貢献していくと考えるならば、今のうちから準備すべきだと思う。職員に自分で進めてくれと言うわけにはいかないので、管理的な立場の人たちから意識的に進めると同時に、進めることが個人の単純な負荷になるのではなく、いかにやりやすくする環境を作っていくかということも含めて準備しなければいけない。職員サイドとしても、例えば、分野ごとによそに出て行って講師ができるという人材を育てていくという意識を持っていてほしい。外からの評価について、中の人間はどこまで気がついているか分からないが、周囲から見たときに、今言ったような外からの引き合いや視察がどのくらい入っているかということが案外効く。行政に対しても、一般の方々に対しても、こういった形でうちは認められている、全国から高い評価を得ているという事実は大事な要素となってくる。

個別に触れておきたいが、疑問に思ったことがある。（資料２）の８ページの市町村立図書館アンケートに、利用度では、物流サービス 93.3%、相互貸借システム等 86.7%とあって、100%ではない。物流サービス、あるいは、相互貸借システム等を使ったことがないところがあるということか。この数字の意味がよく分からなかった。

それから、先ほどのリクエストのスピードについて、一般的には当然、通常のルールの中で本を購入していく。これは無茶だと分かっていて言うが、行政からのリクエストの本は Amazon で買うことはできないか。ルール的には難しいと思うが、アンケートにもあったように、行政では個人で買うということが多い。所属で買うこともあるが、所属で買うなら図書館はスピード勝負が十分にできると思うし負けてはいけない。装備をしなくてもよいから、手に入れたら装備をする前でも貸すということをすれば、「所属で買うよりも図書館の方が早いかもしれません」と言える。しかし、個人で買うということは、急いでいる情報は図書館に行っても駄目だと思っているから個人で買ってしまう。その点も何とかクリアできないか。Amazon で買うのは無理かと投げかけてみたい。

それから、（資料２の）28 ページにあるように、図書館活用講座を大学等と連携して実施している。これはすごくよい。私は、鳥取県で館長をしているときに、高校が最後の砦だという言い方をしていた。大学に行けば自分で勉強するので、高校までに自分にとって必要な情報を得られるようにする訓練を十分にしてから、社会に向かわ

せるべきだという話をしてきた。高校でできればそれに越したことはないが、なかなかそうもいかない。とすれば、このように大学と連携して図書館活用講座をやる。特に、論文を書くときや研究するときには、こういった能力が当然必要になってくる。こういうものをきちんと身につけた上で社会に出てほしいし、本人も仕事がやりやすいだろう。その人自身の価値を高めることになるので、こういったことはどんどん広げていっていただきたい。

また、分館室で意識していないようなテーマの展示を行うことは非常に結構だ。分館室をいかにエンパワーメントしていくか。高知市の独自性を出していけばそうなってくると思う。特に、これから高齢の方の割合が増え、なかなかオーテピアまで出て来られないという人が増えてくるならば、分館室がどれだけの力を持っているか、移動図書館でどのくらい回れるかということが地域を支えることにつながってくる。ぜひこの点は力を入れてやっていただきたい。

【委員】

ここのところ、いくつかの自治体で市長選があって、図書館が市長選の争点になり、市民の大半が大反対という例が２、３出てきて困ったことだと思っている。そのときのポイントが古い図書館のイメージ。要するに、子どもと絵本、学生の勉強部屋、暇人が小説を借りるところ、大体この３点セット。もう１つは高齢者と新聞。私は 40 年くらい図書館運動をしてきたが、地方に行くと今でもこのイメージがこびりついている。皆さんもご存じのように、オーテピアはそれとは全く逆で、働き盛りの利用者をターゲットの中心に据えて、地域経済の活性化やまちづくり、そういったものに役立てていこうというコンセプトでやってきた。第３期計画でも、もう一度きちんと意識する必要があると思う。この古いイメージはものすごく強くてなかなか払拭できない。図書館の計画においても、繰り返しこの視点で文言を整理していく必要があると思う。

また、（資料２の）７ページ以降にアンケート結果の概要がいくつか出てくるが、成果を上げたことについては、すばらしさをきちんと表現した方がよいと思う。例えば、７ページの関係機関・団体のアンケート結果では、レファレンス・サービスの認知度が 80%近い。満足度についても、レファレンス・サービスの満足度が高い。それから、図書館の活用が業務に役立つという回答が多く、これは知っているけど使わないということではなく、きちんと使って役に立っているということ。他にも、資料の品ぞろえについて期待するという回答が多いが、そういった期待が出てくるというこ

と自体が、そのような使い方をした結果として出てきたということで、他の図書館ではなかなか出てこない。

８ページの行政職員アンケートでも、レファレンス・サービスの認知度が高く、図書館の活用が業務に役に立つと思うという回答が７割ぐらいある。これは異常で、普通はありえない。一般的に、図書館を使わないというグループとして公務員はトップクラスで、その人たちが図書館を娯楽教養施設ではなく、自分の仕事の役に立つと思うという認識を持っていることはすごいこと。こういうことがいくつかあるがさらっと書いている。第２期計画までの成果なので、いわゆる実績値も重要だが、日本人の強固な図書館のイメージを覆し、変えるということはものすごく大変で、それに成功しているのだから、そういうことはもっときちんと言葉で評価すべきだと思う。文言になれば、例えば、議会答弁など様々なところで二次利用・三次利用できる。そして、最終的には予算要求の資料としても使っていけるので、評価すべきところは文言できちんと評価すべきだと思う。

ただし、８ページからの市町村立図書館等のアンケートには、今お話したような古い図書館のイメージが出てくる。オーテピアは目的を達成しているが、県内の市町村では日本人の図書館のイメージを払拭できていないということが課題として出てきている。第３期計画でも市町村立図書館等の支援が非常に大きな課題であり、そこからこちらへ引っ張ってくることができるかどうかだと思う。

重要な点だと思うのが、16 ページ以降で第３期計画がどうしてこうなったかということの裏付けになるところだと思う。ここに関しては、国や県の施策を具体的にもう少し取り上げた方がよいのではないか。特に、経済や健康・医療、科学技術関係、産業構造などの地域の状況に関するまちづくり系の県の施策名を具体的に挙げることが重要ではないか。逆に、17 ページと 18 ページには子どもに関する施策が具体的に出てくる。子どもに対するサービスは大切だが、古い図書館のイメージを払拭しなくてはいけないので、子ども関係は抑制的にし、経済の活性化やまちづくり、健康・医療などにもう少しウェイトをかけるというバランスが必要だと思う。オーテピアのあり方自体が、従来の日本の図書館のイメージを払拭するという大きなコンセプトがあり、第１期、第２期とやってきている。第３期でも基本となる裏付けの部分だから、16 ページには、経済や地域の活性化、健康問題など、まさに課題解決型図書館が対象にしなければならない施策としての裏付けになるものを具体的に挙げていく必要がある。

それから、16 ページの２つ目のところにあるスマートシュリンク（賢い縮小）について。スマートシュリンクは、中央官庁の、地方の状況が分からないようなエリートたちが勝手に作ったものであり、これに乗ってよいのか。一昨日、ソフトバンクの社長が法人向けの研修会で、フィジカル AI、要するに AI とロボットが一緒になったものについて話したとのこと。AI 活用の影響でサラリーマンが失業する事態はアメリカで始まっている。おそらく中ぐらいの知的な仕事はどんどんなくなっていくだろうと言われている。その一方で、仕事がなくなるとベーシックインカム（最低限所得保障）を本当にやらないといけなくなる。つまり、仕事をしない人にお金を与えることをやらなくてはいけなくなるのではないかと真剣に検討されている。もしかすると、これからの時代、過疎でよかったというケースが出てくる。つまり、地域を維持するためのコストは、過疎地域の方がかからなくなる。山間部の孤立した家にドローンで薬や役所の書類を届けることが、山間部の町村では始まっている。自動運転のレベル５（完全運転自動化）になると、無人で配給する車みたいなものが当たり前に走るようになり、限界集落なんて関係なくなる。だから、そういうことを住民と行政が一緒に考えていく場に図書館がなっていかないといけない。別に娯楽教養も提供しなければいけないが、オーテピアと県内市町村の図書館は、省庁が提案してくるものが正しいかどうかというところまで考える場となることが大きな役割になってくるのではないかと思う。16 ページでは、スマートシュリンクに対応するためのいろいろな活動を図書館の場でやりましょうと読めなくはないが、さらに、図書館はその施策自体が正しいのかどうかを検討する場であるというふうに書いてもらいたいと感じた。

19 ページ以降、前書きではかなり前のめりな記載になっているが、各論になると尻すぼみになる。こういう計画にはよくあることだが、遠慮がちである。例えば、非来館型サービスというワードについては、来館することが困難な人に対する非来館型サービスといった論調が出てくるが、それしか出てこない。だけど、図書館の歴史を見ると、特に、公共図書館の歴史というのは、利用者の利便性向上を求めてずっとやってきている。それから考えると、建物に来いということはその流れに反している。究極の利便性は、図書館に来なくても図書館のサービスが受けられることで、健常者に対するサービスとしても、非来館型サービスについてもっと考えていかなければいけないと思う。現状では、パンデミックがまた来ても、ただ図書館を閉めておしまいになってしまう。パンデミックに対応するだけではなく、日常的に非来館が当たり前になってくることを目標としてはっきりと位置づける必要がある。できるかできないかは別として、目標としてはそういうものをはっきりと打ち出す必要があるのではない

かと思う。

【委員】

現状の素案を見て、生成 AI に対して面と向かうのもよいが、私の補足資料の 13 ページに書いているように生成 AI を道具として使ってもよいかなと思う。多文化サービスでは、ベトナム語などの翻訳は生成 AI の出番かなと思っている。生成 AI の翻訳は心に響くような文学的な表現ではないと思う反面、図書館の利用案内や資料の提供方法、あるいは、物流サービスなどの案内は十分に翻訳してくれると思う。そういった意味で道具として使ってもよいと思う。

生成 AI が出てくると非常に構えてしまうところもあるが、単なるツールとして使うという手もあり、多文化サービスで使うと業務が楽になるだろう。どこまで正しいかは分からないが、ベトナム語やタイ語も出力してくれるので、多文化サービスや日本語がネイティブじゃない方へのサービスを強化できるのではと考えている。特に、高知市内に住んでいない方も多いので、道具として使えたらよいと考えている。

先ほどの話と重なるが、図書館が AI をどこまで使うかということも大事だけれども、それ以上に、利用者である県民・市民の方に AI についてどこまで紹介できるのか、利用の手伝いができるのかということも大事で、レファレンス・サービスやレフェラルサービスとの関連で、課題解決型図書館において重要な指標になってくると考えている。

【委員】

計画期間は５年間だが、委員の専門的立場から、これからの５年間に、AI と情報がどのように展開するのか、研究が進んでいくのか、見通しがあればお話いただきたい。サービスに何を利用するかということよりも、根本的なものの考え方、情報の処理の仕方、収集や取扱いの方法といったものが変わる可能性はあるのかなど、そういう見通しも含めて、現時点でのお話をしていただければと思う。

【委員】

なかなか難しいご質問だが、私の考えとしては、AI は順調に進展すると思う。最大の問題は電気代をどうするのかということだけ。それはさておき、基本的に人間が AI とどこまで共存したいと思うかということになる。

最近は、生成 AI があまりにもすばらしいので、教育現場でも特に初学者は全く対抗

できない。つまり、初学者がレポートを一生懸命書いても、ChatGPT が出てきたら秒殺というような世界になる。ここにいらっしゃる皆さんやそれぞれの分野でエキスパートになっている方なら使いこなせるという世界がそこにある。しかし、初学者が使うと多分メンタルにくるのではと危惧をしている。例えば、部活動で野球をしていたら、他の選手が全員、大谷翔平だったみたいな世界。つまり、自分だけが高校生だったら出番がなく、それを乗り越えて練習を続けられるかどうかというのは非常に難しい局面にあると思う。それと同じようなことが起こるのではないかと非常に危惧をしている。

実は、同じような事例はもう何十年も前からあり、それは何かというと数学の学習。高校で文系クラスに入ると数学は分からないけれど、分からなくてもよいことになったというような理解。共通テストよりも難しい数学の問題は絶対に出ないので、文系クラスに入って数学を捨てている若者が何十万人もいる。それと同じようなことが知的活動全般で起こると、大変なことになるだろうと思っている。我々世代の人は、小学生のときに夏休みの８月 31 日まで頑張って泣きながら読書感想文などを書いていた。でも、AI を使ったら 10 秒ぐらいで出力されるので、「それでいいや」となり、知的発達が止まってしまうという危惧がある。世間は、AI がどんどん発達して危ないかもという言い方をするが、私はそちらの方はあまり心配していない。先ほども言ったが、基本的に AI の目的は課金で、人類の支配ではない。みんなに使ってもらうため、徹底的にユーザーに媚びている。その点が AI の非常にかわいいところで、ChatGPT も、「先生ぜひ来月もプロをお使いください」といったかのような印象を受けるほど、継続利用を促す間接的な自己 PR に余念がない。

そういったところは自動車などと同じで、進化したと言ってもユーザーに買ってもらわないと自動車は走らないので、そこは最後まで残ると思う。私が今一番危惧しているのは先ほどの話で、人間が知的な探求や問題解決を諦めてしまうこと。

特に、今の若者は、コスパやタイパを重視する人が多い。コスパ重視・タイパ重視という点では、生成 AI を使う方が絶対に上であり、初学者はそこを乗り越えて専門家になっていただかないといけないが、そこへ到達するのだろうかという強い危惧がある。

また、プロとしてやるのと趣味でやるのとは違うという気もしており、例えば料理については、最近は AI に聞くと作り方まで全て教えてくれるので非常に便利である。家庭の趣味の範囲ではそれでよいが、人間が料理を作ることをやめて、フィジカル AI

で機械が作った方がおいしいとなると大変だろうなと思っている。そういった意味で、人類はチャレンジをされているが、文明としてのチャレンジというよりは、一人ひとりがAIにチャレンジをされているのだろうなというのが私の理解。

サービス計画は５年計画で、５年後はぎりぎり大丈夫という気もするが、図書館へ行くことが時代遅れになる世界が来ていても不思議はない。つまり、問題が解決すればよいでしょう、正しい情報を得られればよいのでしょうというようになる傾向は必ず出てくる。そのときにエキスパートがどこまで引っ張れるか。初学者や学生からすると、道のりが長いので、周りの大人が引き上げてやらないといけないだろうと思う。

だから、AIを使いながらも自分で考えようという世界に行ってほしい。古い考え方かもしれないが、図書館がそういった知的活動の、何か道標みたいなものになればよいというのが私の長期的な考え方。逆に、そういうことができていないところは、もうあっという間にAIに乗り越えられて終わるだろうと思っていて、少なくとも、高知県や高知市はそうなってほしくないという思いで一生懸命やっている。

【委員】

非常に貴重なお話を伺えたと思う。一番の基本として、図書館で行われている活動は、人間対人間の活動である。言葉の使用もそうであるし、相手に対する敬意を払った行動もそうだろう。AIに図書館を乗っ取られないためにも、そういったところを押さえておくことが一番重要であると思った。また、図書館が居場所としての役割を増しているのではないかと思う。要するに、本がある施設や情報の多い施設へ人が来るというケースが増えているのではないか。逆に言えば、それだけ他の場所に居づらいのかもしれないが、そういった面も踏まえた上で、第３期計画を考えていく必要があるだろうと思う。

【委員】

今日のテーマとして、AIがずっとベースにあったが、関連して、AIの研究グループ的なものは今あるのか。もしないとすれば、ぜひ作ってもらいたい。今のAIがどうなっているのか、図書館の業務にどのように使えるのか。委員が何度も言っているが、あっという間に先へ進んでしまい、古いイメージでやっていれば、図書館としての機能をそもそも放棄する形になると思う。そのため、委員にもサポートしてもらいながら最新の状況を把握した上で、どのように図書館の業務に落としこんでいくのかを研

究するグループを作り、遅くともこの第３期計画の期間、早ければ今の段階から走らせていただければと思う。

もう１点は、情報環境がこれだけ大きく変化するということであれば、計画期間の５年間はかなり長いと思う。ということでいえば、例えば、２年経ったらもう一度状況を確認し、大きく変化した状況に対してどのように修正しなければいけないか再確認するというように、初めからその時期を計画の中に示してもよいのではないかと思う。

それから私が着ているシャツの背中に「May READ × LEAD Be With You」と書いてあるが、この手のものを最初に作ったのが、鳥取県立図書館が 2006 年にライブラリーオブザイヤーを受賞したとき。「めでたいよねえ」と言って、みんなで喜びを分かち合おうと作った。市町村立図書館とかいろいろなところに声かけをして購入してもらった。気分も上がるし、高揚感だけでなく一体感も出る。図書館大会などにこういった服を着ている人がたくさん出てくるとよい。ライブラリーオブザイヤーを受賞したのだから考えてみたらどうか。

【委員】

資料２の 23 ページの非来館型サービスについては、図書館を非来館型にしていくことは大きな流れだが、ここでは「直接来館が困難な人に対しての非来館型サービス」ということを書いている。現状・課題として、住民の高齢化や公共交通の廃止・縮小が進んでいることから、これまで以上に非来館型サービスが重要になるというように、仕方なしに非来館型を検討しているようなニュアンス。そうではなく、公共図書館として、本来、利用者の利便を向上させるために、究極的には非来館というところまで必要ということ。市民と市民が面と向かって交流しながら問題を解決していくということも重要な機能だが、ともかく建物に来いという時代ではないわけで、Amazon に注文すれば次の日に物が届く時代に、図書館へ行くこと自体がもうおかしいと考える人もいるという感覚を持っていただきたい。もちろん、またパンデミックが起こるという可能性もある。

非来館サービスの取組に電子書籍サービスぐらいしか挙がっていないのはあまりにも貧相なので、少なくとも、ドローンや無人配送、フィジカル AI、仮想現実メタバースといった文言を挙げておくべき。それらを導入するかどうかは別にして、少なくとも検討するということぐらいは書いておかなければ。

先ほど委員が言ったように、リクエストについては迅速な対応を。Amazon では１日で届くのに、リクエストした本は１週間待たないと届かないというように、あれはあれ、これはこれという感覚をぜひ捨ててもらいたい。皆さんが、自分の生活でどんどん向上しているものを仕事にも取り入れないといけない。市民もそういうふうに捉えている。自分の生活では Amazon で次の日には手に入れているのに、図書館でリクエストした本は１週間に１回しか届かなくても平気で何も感じない。そういうところはぜひ何とかしていただきたい。

それから、構成の問題だが、23 ページの「２．各サービスの取組　2－1 地域を支える情報拠点機能の充実（1）資料・情報の収集・提供」にレファレンスに関することがない。25 ページの「(2) 高知県関係の資料の収集・保存・提供」でやっとレファレンスに関することが出てくるのは構成的にはおかしい。23 ページの資料のリクエストの次にレファレンスに関することが入ってこないとまずいのではと思う。

【委員】

今後は、本日出された意見及びパブリックコメントを受け、最終的な修正案の作成は事務局と委員長という形で私が参加してまとめたいと思う。その方針を一任していただくということでご了承いただければと思う。

（一同、承認）