

## 令和7年度第2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7年10月28日(火) 14:00~16:00

2 場所:オーテピア 4階 研修室

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) 開会

(2) 議事

①オーテピア高知図書館サービス計画の取組状況について

[資料1~2]

②次期サービス計画の策定について

[資料3~6]

③その他

【委員】

議事1について、委員の皆様のご意見をいただきたい。

【委員】

ライブラリー・オブ・ザ・イヤーの最終選考会に行ってきた。発表の3人は結構気合いが入っているというか、緊張している部分もあった。

まず、ライブラリー・オブ・ザ・イヤーについて、どの程度知っていたかを聞きたい。(拳手)1番、ざっくり説明できるぐらいは知っている。2番、そういうものがあるということは知っていた。3番、今回初めて知った。では1番、そこそこいますね。2番、はい。3番、さすがにいないか。ありがとうございます。

そういうことも含めて少し話したいと思って、事務局に作ってもらった資料を配付している。まず、最初に理念、ここを押さえていいといけない。ライブラリー・オブ・ザ・イヤーは日本一の図書館を選ぶものではない。ただ、みんなはそう思っているし、受賞団体は日本一と思っている。そこはそれでもよいけれど、本来、何を顕彰するかと言ったら、図書館や図書館に関連する運動、そこに書いているこれから図書館のあり方を示唆する先進的な活動、ここがポイント。

今回の高知県立図書館と県教育委員会の合同による市町村立図書館に関する動きは、先進的かと言えば、実はそうではないかもしれない。他の県だってやっているかもしれない。合築の問題が始まった2010年当時のことを知っていてここにいる人は、市民図書館はその後、司書職ができたこと也有ってほぼゼロ、県立もう半分を切っていると思う。非常に大きいのは、

市町村立図書館に対する働きかけやサポートが、当時と今を比べると、わずか15年しか経っていないが天地の差があること。当時の県立図書館は、ご存じのとおり高知城(の城郭を公園化した高知公園)内にあって、駐車場もなく、資料費が2,000万円台で、坂本龍馬の歴史を調べたいような人たちが来館するという感じのイメージだった。僕も行ったときに少しひっくりした。

市民図書館は来館する人がもう少し多かったが、全国の先進的な図書館に比べるとかなり古い形態のサービスだった。合築が行われてからまだそんなに長くは経っていないのに、きちんとした図書館振興計画と県立図書館の働きかけ、新たな動きによって、全国の中でここまで遅れるものなのかなと思うぐらいだった市町村立図書館の状況がどんどん改善されつつある。改善されている館とそうでない館は明らかだが、そうは言っても7年前の段階で、現在の状況にまでなると思った人はほとんどいなかったと思う。それが皆さんのが頑張りでここまできた。その中の大きな要素として挙げておきたいのが、市との合同ということ。やっている内容は県立の仕事であり、県教育委員会の振興計画の実施だが、合築のプラスマイナスはあるものの、合築することで、市民図書館は一般の人たちが手にしやすい書籍、県立図書館は少し専門的だったり堅かったりする書籍をそれぞれ購入し、提供できる状態であることが、かなり大きいと思う。鳥取県立図書館も頑張ってはいるが、鳥取県立図書館が持っている1億円の資料費では、どちらかというと堅めの書籍を提供している。オーテピア高知図書館は資料費が1億数千万円あって、かなり柔らかい分野から堅い分野まで、リクエストがあればいくらでも買えますよという財力を持っていて提供ができている。これはかなり大きい。全国でもそれぐらいのサポートができている県はない。だから、そういうことを考えると、今回、表彰されることは当然あってもよいと私は受けとめている。

今回の発表を見て、まず1つは、事前準備がしっかりとされていると思った。館長から広報に関する経験も踏まえて、いろいろなアドバイスをいただいたそうだけれど、3人の方がきちんと説明をされていた。説明という意味で言えば、4つの優秀賞の中では一番よかったと思う。ただ、皆さんは真面目なので、とにかく8分以内に終えようと、もう少し言ってほしい部分が削除されていたのが残念だった。他の団体は(時間の管理が)緩かったから、途中で少し失敗して8分が9分になったりしていたが、高知は失敗せずに8分でまとめられた。

高知が発表された内容は、どちらかというと私は玄人受けするものだと思っている。素人は理解しにくい。理解しにくいというか、何がすごいのか、なかなかピンとこないという意味で、玄人受けする内容だったと思う。その証拠に、会場にいる皆さんが投票して決めるオーディエンス賞、こちらは別の団体が受賞した。山形県のどちらかというと小さい市町村立図書館で頑張っている人たち。審査員5人の中には弁護士や墨田区議会の副議長(議長の代理)がいて、こういう人たちにはなかなかわからないだろうと思っていたので、そういう意味で玄人受けする活動だと大賞は難しいと思っていたけれど、意外や意外、大賞はオーテピア高知図書館と発表され、本当にびっくりした。要は、今まで十分でなかったサービスを、協力しながら全県に普及していくことを努力していることがきちんと伝わった。弁護士の方は理論を大切にすると言っていたので、多分あの人は手を挙げてくれたのかと思ったりもした。素人も含めた5人の審査員が投票した結果、オーテピアが選ばれるとは、会場の人たちあまり思っていなかつたと思う。それぐらいびっくりするようなことだった。

もう1つ、ライブラリー・オブ・ザ・イヤーについて大事なことは、この対象になるところはすごくたくさんあるということ。大学なども含め、全国の全ての図書館が対象になる。資料にもあるが、カーリル、ビブリオバトルなど図書館に関する活動も対象になっているので、何千という数が対象になる可能性がある。その中で大賞に選ばれるのは年に1つだけということを特にご理解いただきたい。

ここにいるのはチーフ以上の人が多いと思うが、皆さんのチームの方に、今回のライブラリー・オブ・ザ・イヤーとはどういうものか、それを受賞することがどれくらい難しいことなのかをきちんと教えてあげてほしい。大賞に選ばれたことを誇りに思ってほしい。さらに言えば、そのことを外に向けて徹底してアピールしてほしい。先ほども、委員と垂れ幕を掲げてもよいのではと話した。ここは人通りの多い場所に面していて、県や市の職員も通ると思う。職員に「何これ」と思わせて、「いやすごい、うちの図書館はそんなにすごいところになったのか」と思ってもらうことは、これから先のオーテピア高知図書館の予算や(職員)定数に多分よい影響を与えると思う。それから、首長さん方にとって、自分のところの施設などが全国レベルでの表彰を受けることは嬉しいこと。県・市の中だけでなく、県外に対しても自慢ができる。うちの高知県は文化がちょっとと言っていたけど、実は今回こんなのもらっちゃったよと、総務省などの同窓会で言ってくれるとよいなと思う。そういうた垂れ幕や看板を立てることなども含めて、館の中でだけアピールするのではなく、外の人にいかにここが素晴らしいところなのかをアピールしてほしい。

繰り返しになるが、それは自分たちのためでもあり、多くの人が知ってくれることによりオーテピアの価値を再認識してくれるのは、これからオーテピアにとって間違いなく大きな財産になるはず。鳥取県もそういうことを結構上手に使っている。2006年の第1回ライブラリー・オブ・ザ・イヤーの大賞を受賞し、2016年に新設されたライブラリアンシップ賞も最初に受賞して、どちらも上手に使った。受賞すると、知事や議会に対してのアピールのときにかなり上手に使える。そういうことも含めて、ぜひ最大限に利用していただきたい。最後に、誠におめでとうございます。

### 【委員】

私からも、スタッフの皆さんおめでとうございますと言わせていただく。でも一番うれしいのは、やはり我々の方向性が間違っていなかったという評価を受けたこと。

それから、何といっても図書館がここまでこれたのは、ユーザーの方がたくさん利用されたということであり、逆に言えばこの賞をいただいた実績を、ユーザーの方の便宜を図るためにどうやってさらに活用していくかということを考える義務が生じたのではないかと思う。

### 【委員】

ビジネス支援サービスの金融機関等への団体貸出の実施は良いと思った。団体貸出を制限的に考える必要はないと思う。団体貸出と一緒にやりたいと積極的に言ってくれる団体にはできるだけ協力してほしいと思うし、単にそこで本を借りて面白かったで終わるのではなく、団体の人たちがそれで勉強したり、あるいは、そこに置いてあることによってこういうものがあ

ると認識し、触れたりすることがさらに次につながってくる。

それから、レファレンスサービスで継続的にレファレンスを受けることも増え、開業や商品開発の支援につながっている。これも良いので、できるだけつながりを続けてほしい。こういう人はつながって1回開業して終わりではなく、そこから先も図書館を使って経営を考えるような形、コンサルタントとまでは言わないが、そういう機能の弱い地方都市の中で、図書館がこういった機能を支えられるのは非常に大事なことだと思う。それから、今後の取組で、高知県商工会連合会の職員向けの活用講座実施に向けて計画を進めるということも大事。広めてくれる人は誰か、事業者や実際に事業を始めよう、起業しようとしている人たちを個々で支援することも大事だけれど、商工会議所や商工会の職員が、オーテピア高知図書館の使い勝手のよさ、ここを使うとよい、失敗せずにいろいろなことができるということを実感してもらえる、そういった広がりをビジネス支援サービスで感じることができて、うれしかった。

それから、健康・安心・防災情報サービス。これは行政支援サービスとも関係するが、成果と課題で、他課のブラックリスト共同制作の事例を知った行政職員から、自課でも同様に取り組めないか相談があった例を挙げていて、こういう広がり方をぜひやってほしい。こういうことをしたらこういう成果が出たということをいかに積極的に売り込み、庁内で情報共有ができるようになるか。行政がどれぐらい図書館の価値を認めてくれるかは、わかりきった話だけれどとても大事。こういう経験をした職員がいずれ昇進し、企画や財政など県の中枢の部署に配属され、全体をコントロールする立場になることもあるので、一緒にやってみたらこんな効果があった、こんなものを提供したら非常に喜ばれたという、我が身をもって知る経験をたくさん進めてほしい。

行政支援サービスで、県人事課主催の県幹部職員を対象としたトップセミナーにて出前図書館を実施。これについては1つ質問も含むが、出前図書館は書籍を並べているだけなのか、実際の利用について5分か10分でも話をする時間をもらったのか、できれば後者も一緒にできるとよいと思う。いずれにしても、できるだけこういった機会でのアピールが大事。先ほど話した若い職員の方から攻めていくのも大事だけれど、やはり幹部職員を「ほう」と関心させるのも大事なので、こういうのもよいと思った。

次の高知県関係資料の収集保存、提供。収蔵スペースの余裕がないことをこれからどうするか。オーテピア高知図書館はまだそこまでは達していないが、将来的なことを考えれば、どちらにしても満杯になるはある程度わかった話。高知の場合も多分、美術館、博物館、図書館という横のつながりはあると思う。そういうところは、共同して保存スペースを確保する動きができないかと思ったりする。そう簡単ではないけれど、例えば、間違なく廃校になる高校が出てくるので、そこを収蔵スペースとして利用しますということで、ある程度改造してもらう。厳密な環境の管理が必要なものは難しいが、場所をとるようなものは、一緒に検討しながら交渉していく。要は単館でやってもなかなか難しく、歴史的なものを持っている施設が共同で将来的にどうしたらよいかを考えて、県の当局などと交渉していくことを今の時点から進めておいたほうがよいと思う。

それから、ティーンズ・サービス。不登校の相談会をオーテピア高知図書館で開いたとある。これも誠に結構なことで、開く場所は大事だと思う。相談に行っても、相談に行った感じでなく、

誰でも来る場所で開催するのは大事なこと。支援施設での相談会は本当にハードルが高くて行きにくく、困ってしまう。だから、図書館のような誰でも気兼ねなく来られる、誰が来てもおかしくない場所で、こういった難しい相談を受けるのはとてもよいと思う。相談に来る人たちに合わせて、我々の方からパスファインダーみたいな形でもよいので情報提供し、こういうのも参考にしてくださいと伝えることによって、他機関の方も自分のところで開催するよりもオーテピア高知図書館と一緒にやつたらはるかによかったと実感するのではないかと思う。

それから、多文化サービスもとても大事。彼らに何が届くのか、届きやすいのかという点で、SNSを通じてというのはよいと思う。やはり、一般市民に比べるとはるかに情報を届けにくい相手なので、何を、誰を使ったら情報が一番よく届くのかを見極めながらやっていかなければいけない。今後の取組の中に、在留外国人向け図書館活用講座の実施というのがあって、これも大変結構。ポイントは、活用講座などがあるという情報をどうやって届けるか。それから、オーテピア高知図書館に来るとどんなメリットがあるかを理解してもらえないとい、彼らもなかなか来ないので、その辺のところを十分に留意してやっていただきたい。

それから、高知市全域サービスの内容も進んでいる。分館・分室がどれぐらい自分たちのところを使ってもらおうとするのか、それを高知市民図書館本館がどうバックアップしていくのかがすごく大事。これから社会を考えると、なかなか遠くまで行けないこともあるし、分館・分室が地域に合った形でのサービスをするのはとても大事なこと。分館・分室で実際にやっていると思うけれど、テーマ別のブックセットみたいなものを作って適宜提供するのをどこまでやるかということも、これからもう少し詰めてほしいと思う。

### 【事務局】

トップセミナーでの出前図書館の話については、例年トップセミナーは年1回やっているけれど、今回、会場がまさにこの研修室だったので、せっかくオーテピアに課長級以上の職員が全員集まるのだからタダで返すなということで、講師の著作の所蔵が10数冊あり、著作と講演のテーマに関する本を集めて出前図書館をやらせてもらった。事前のやりとりの中で、図書館から説明する時間の設定は難しいとのことで設定されなかったが、司会の方から2回ぐらい「後ろで出前図書館やっているのでぜひご覧ください」と紹介していただき、まずまずよかったです。これで終わらせてしまうともったいないので、来年度以降、トップセミナーのテーマに合わせた出前図書館は、会場がオーテピアかどうかに関わらずできるので声かけをしてほしいと人事課に話をしている。これを1つのきっかけに、こういった取組をどんどん増やしていくと考えている。

### 【委員】

まずはライブラリー・オブ・ザ・イヤー大賞の受賞おめでとうございます。私としては、少し遅かったのではないかと思うが、満を持してということかと思う。

皆さんも知っているかもしれないが、元々、ライブラリー・オブ・ザ・イヤーは、図書館や図書館関係の団体の振興を図ることを目的としたIRI、知的資源イニシアティブという団体が、図書館総合展の自分たちのフォーラムで勝手に表彰を始めたもの。私もIRIの立上げのメンバーの

1人だった。それが、表彰の規模がだんだん大きくなり、権威もついてきて、図書館総合展事務局から総合展として実施させてもらえないかと話があり、今の形になった。だから、私としては非常に感慨深く、皆さんに表彰を受けたことを大変うれしく思っている。始めに委員もおっしゃっていたが、評価の内容がまさに県域全体の図書館振興で、ど真ん中の評価なので本当に素晴らしいと思っている。

また、東京都立図書館でも、大阪府立図書館でも、岡山県立図書館でもなく、鳥取と高知というものが良い。IRIが始めたこの表彰については、実績のある図書館を表彰すると、毎年同じ図書館を表彰することになってしまう。そうではなく、小さい図書館でも他でやっていない図書館振興に関わる取組をしている、その本質的なところを表彰しようということが今でも続いている、その視点で表彰されたことが素晴らしい。だから、皆さんもぜひプライドを持っていただきたい。日本中の図書館関係者、公共図書館だけではなく、その他の知的情報提供業務に携わっている関連施設も含めて注目しているということ。同じ合築図書館でも長崎ではない、そこが非常に重要なポイントだと思う。それから、実は浦安市立図書館は、何かというと垂れ幕を掲げていた図書館で、私は担当の司書だったころはそれが嫌で、すごく恥ずかしかった。だけど、自分が副館長や館長になって、しみじみとわかったのは、そういうことを首長は待っている。知事や市長はそれで評価する。だから、今回ることは皆さんを考えている以上に知事、市長にはインパクトがある。自分の勲章だから。このことで、おそらく視察も増える。ライブラリー・オブ・ザ・イヤーを受賞した図書館を見に行こうと、全国から視察に来ると思う。視察が増えることも、首長にとっては勲章。だから予算つけよう、人の手配もしようという気持ちになるので、ものすごく大切なこと。僕も担当のころはよくわからなかつたし、皆さんもそんなものかと思っているかもしれないが、皆さんを考える以上に、首長や上層部の人たちには効果があるので、すごく大切にプライドを持っていただきたい。

今、小・中学校や高校でも、県大会に出場したと垂れ幕を掲げたりしている。日本一はそう簡単になれるものではないので、最大限に利用してほしい。

実績は、年間で計算すると横ばいや微増くらいで安心しているが、レファレンスが少しずつ減ってきている。全体のサービス水準の部分で問題が蓄積しているのではないか。数字は正直なので何か原因がありはしないか、分析の必要があるのではないか。

### 【事務局】

レファレンスの件数について、私たちがクイックレファレンスと呼んでいる、本がどこにあるかという問い合わせは、オーテピアの利用に慣れてどこに何があるかわかってきたことで、図書館の職員の感覚的には減ってきてている。代わりに、私たちが事項レファレンスと呼んでいる、時間がかかり、実際に深く掘り下げないといけないものは増えてきている。件数を評価するだけではなく、調査に費やした時間を含めて総合的な評価が必要ではないかと思う。少なくともクイックレファレンスと事項レファレンスは分けて集計すべきではないかと考え、分けて集計をしている。慣れていない最初の開館の頃に増えていた分は当然減るが、逆に事項レファレンスについては維持していかないといけない、その状況を見ていくようにしたいと考えている。

## 【委員】

まずは、ライブラリー・オブ・ザ・イヤーの受賞おめでとうございます。

実は、受賞したのは聞いていたけれど、不勉強ですみません。受賞活動の名称を今日初めて見て、高知県図書館振興計画も入っている。委員長と私が計画の策定検討委員として非常に批判されたので、個人的には認められてすごく嬉しい。県立図書館の市町村支援が非常に高く評価されたことが一番大きいかと思っている。首長が嫌なのは、建物は立派だねと言って終わられることで、中身がないと言われると面白まるつぶれなので、中身はしっかりした図書館にしたいという思いがある。もちろん市町村の皆さんも頑張っておられるけれど、県立図書館が裏ですごい後押しするということがあれば、話がどんどん進む。勇気が出るというか、図書館を建て直しましょうという言葉に説得力が増すので、この「両輪」というのは、まさにそうだと思って非常に感動している。

## 【委員】

全体的に、現在の計画の進行に関しては特に問題はないと思うが、指摘のあったレファレンスについては、少し数字的にどうかというところもあった。後段の話に出てくると思うが、いわゆるレファレンスのあり方、仕方も、AIの発達などによって変わりつつある可能性があるかもしれない。なので、事務局が説明したレファレンスのタイプの分類、それから、様々な分析をすることが必要と考える。AIなど機械が間に入ってくるレファレンスが前面に出されると、対面型のサービスはどうするのかという問題になる。そのあたりを考えると、対面型のサービスの特長をずっと生かしたままAIによるサービスの強化をどうしていくか、今後、大きな課題になると思う。新しい計画策定前に、AIによるサービスの強化について、現計画の中で実践しておく必要があると思う。

そして、新しい計画ではスマートシュリンクをどうしても意識せざるを得ないと思う。そのときに、スマートシュリンクが活動の1つの枠組みになるのは間違いない。我々の活動を制限する方向に働く面もあるが、そうではなく、県の方針としてスマートシュリンクを推進するときに、我々はどんな貢献ができるかという点。情報の扱いとも大いに関係すると思うが、そういう面も主体的にとらえて、問題点は問題として指摘しつつも、県の方針に協力してシュリンクだからできないではなく、特に情報の扱いの面から、スマートシュリンクの方向に対して図書館がどういう貢献ができるかを積極的に考えた方がよいと思う。新しい計画策定の前に少し実践できたらよいのではないかと考えている。

外国人アンケートの資料を見て、ベトナムの方が増えているのに実態がアンケートに反映されていないのが少し気がかり。次の計画の問題でもあるが、例えば、ベトナム語の書籍などを増やしているが、アンケート調査のときにベトナムの方の意見が出てきていないという実態をもう少し調べてほしい。それから、外国人の受け入れに関わっている方々がいると思うので、その関係者への図書館からの情報提供と、逆に、その関係者が持っている情報を図書館として様々な形で集約する作業がますます必要になってくると思う。

それから、この委員会では話題になることが少ないが、中心市街地活性化への寄与ということがある。インバウンドの増加を考えたときに、図書館として今以上のことができるかどうかを、

もう一度検討してみる必要があると思う。現在、外国語の高知県の紹介や案内のパンフレットなどは置いているが、何かもう少しできることがあれば、図書館にも寄ってくれる外国人旅行者が増える可能性があるかもしれない。オーテピアへ来れば博物館や高知城などにも立ち寄るということも含めて、中心市街地活性化との関連で、今一度検討してみる必要があるのではないか。

### 【事務局】

アンケートの報告の中で実情を確認したが、ベトナムの方は技能実習生が非常に多く、手に職をつけて技術を持って帰る技能実習が目的であり、完全にその職場に入り込んでいて、図書館で生活情報を調べるような余裕がなかなかない。そもそも生活している寮と職場の間の往復だけなので、アンケートに答える意味がよくわからない、私たちは図書館をあまり使わないからというところもあるようだ。ただ、先ほども少し紹介していただいた、技能実習生の方が使うSNSもあるようなので、例えば、寮で生活されていたとしても、その中で日々の日本特有のルールなどを理解して、日頃の買い物に役に立てるなど、身近なところから始めて、使える生活の情報が図書館にあるのでぜひお使いくださいといった形で、ほしい情報とマッチするPRをしたら、少しでも回答してくれるだろうかということを担当が考えているとは聞いている。

### 【委員】

経年変化によって増加していくもの、行ったことがあるというのは年数が進んでいけば増えていく。そうではないもの、例えば、学校がオーテピアを情報源として利用しているという回答が69.6%で、前回調査プラス15.1%というのは結構よい数字だと思う。これは経年ではなくその時点でどれぐらい情報源として意識しているかということ。こういうふうに学校が意識してくれるようになった。学校は表面上は意識しているようでしていないので、意識してくれているのだったら本当に嬉しいと思う。

それから、少し気になったのが行政職員の共通利用カードの所有の有無。持っている人が半分、持っていない人も半分。持っていない人の年代が気になる。若い人が持っていないという結果だと嫌だな。要は、昔の感覚でずっと使っていないという年配の職員が多ければ、段々退職していくと思える。だけど、若い人たちが今、本を読まないので共通利用カードを持ちませんというのは、それは少し違うと思う。共通利用カードを持って仕事しないといけないということを、図書館からだけでなく、職場からも図書館の情報の積極的な利用を働きかけてもらうことも含めて、考えていかなければいけないが、そこは分析した結果を見てということになると思う。

それから、市町村支援については、図書館未設置町村の図書室と市町村立図書館でこんなに意識が違うのかと思った。未設置町村の図書室は、何年前の図書館だろうかという感覚。そうならざるを得ないと思うが、本を借りて読むところイコール図書館で、それ以上のものは期待していない。それから、今後力を入れたい取組を高齢者への取組としていることが、まさに滅びゆく図書館の感覚で、これはウーンと思った。

少しあれっと思ったのは外国人アンケートで、来館状況の「行ったことがある」が62%。だけ

ど、オーテピア高知図書館を知らない人が50%、知らないのに来ている人がいるのかなと。教えてもらえばわかると思うので、どういうつながりになるのかこの数字だけ教えてほしい。

本日配布された委員作成の資料の中身はまだ読んでいないが、サービス計画は、社会の変化やオーテピア高知図書館の中の能力の変化で変わっていく。これから影響がすごく大きいのは、生成AIの関係。生成AIは年単位ではなく月単位でどんどん性能が良くなっているので、私ももう今、つかまえきれなくなって、ついていきあぐねている。図書館がどういうふうに生成AIとつき合っていくかが根底の問題になり、これから必要になっていくのが、県民・市民が生成AIを最大限利用していくために図書館は何ができるだろうという視点。性能がすごくよくなっているのもあるし、ファクトチェックなどにしても、複数の生成AIを組み合わせて、お互いをチェックさせる方法もある程度はできる。要は、使い方や使う内容を図書館サイドがよく理解していて、こういう使い方をしたほうがよいとアドバイスができ、場合によっては講習のような話もできる。当然、図書館だけでは難しいかもしれないで、県や市の情報関係の担当課や、民間の協会みたいなところと一緒に取り組んでもよいが、どちらにしても、今の時点で生成AIを使うとしたら、図書館がこういうふうに使ってみてはいかがでしょうかと言える状態にしておくのが、これから1つのポイントだと思う。(基本方針の強化ポイントの)視点の中に入っているのは誠に結構なことなので、月単位で変わっていくものをどういうふうに図書館が消化して、情報提供していくかは、きちんと議論しておきたいと思う。

### 【事務局】

外国人アンケートに対する疑問については、当館へ来たことがない外国人に、来たことない理由を尋ねたところ、その半分がオーテピア高知図書館を知らないということである。

### 【委員】

前にも話したが、アンケート調査、利用者満足度調査はどこの図書館でも実施するし、あまり当てにならない。満足している人しか使ってないので、来ている人にアンケートをすると満足度が高くなる。だから、今回のアンケートでも、来ていない人についての調査が重要になると思う。私が気になったのは、行政職員の回答率の低さ。他の外国人アンケートやバリアフリーサービスのアンケートが低いのは仕方がないが、回答率が県職員で約半分、市職員で約4割となっており、つまり回答しないのは関心がない、使っていないと思われる人。回答した人の中でさらに約6割が行政支援サービスを知らないということは、かなり深刻な状況。いつもその話になるが、アドボカシーの観点で言えば、係長を助ければその係長がいずれ課長になっていく。図書館の有用性を理解した人たちが予算や人事に絡んでいくことを考えれば、行政支援サービスは、ニーズがあるからやればよいというものではなく、図書館の生き残りに直結するサービス。その他のサービスももちろん重要だけれど、やはり少し意味合いが違うと思う。だから、重視しなければいけないと思う。

この主幹級とチーフ級という名前は、自治体、行政によってランクがまちまちなので、主幹とチーフは、普通で言うと課長、課長補佐、係長なのかが知りたい。私は係長級がたくさん使ってくれて、係長級を助けると非常に効果があると思う。それから、共通利用カードの有無、持つて

いる持っていない。業務上の貸し借りを個人のカードで行っているということは、ひと工夫必要ではないかと思う。個人的な利用と業務上の利用は分けた方がよい。本当は係・課単位でカードを作り、業務上の場合はこちらのカードを使ってくださいと説明しておく、もちろん持つて来るのを忘れた場合は個人のカードでも構わないが、そのことを意識させる。つまり、業務上のサービスをしていることを行政の職員に意識してもらうためには、もうひと工夫あった方がよい気がする。

それから、市町村支援の数字。これは少し遠慮があることも考えないといけない。県立図書館からアンケートが来たら、少しよいように答えようとなってしまうので、そういうことも割り引いて考える必要があると思う。

それから、外国人アンケートについては、そもそもその民族がバックボーンとして図書館を使う文化があるかどうかがすごく影響する。例えば、アメリカでは、ヒスパニック系やアジア系の人は、図書館の利用が低い。なので、そのことも考えてアプローチしていく必要がある。名前は知っている方もいると思うが、建築物としてすごく有名なイギリスのアイデア・ストア。ものすごい画期的な図書館のように言われるが、実際はそうでもない。そこはイギリスの中でもすごく移民の人たちが多い地域で、基本的にイギリス人の地域はめちゃくちゃ利用率が高い。けれど、移民が多い地域は利用率が低いので、どうにかしようと徹底的にアンケート調査をしたら、買い物のついでに図書館を使いたいというニーズが高かったので、スーパーとドッキングさせた。アンケートを取るときも、例えば、中国系だったら春節のパーティーの場所に出かけて行くなど、団体任せではなくて踏み込んでいくことが必要ではないかという気がした。

### 【事務局】

行政職員のアンケートの職位については、県と高知市で同じ役職名でも年齢層が違ったりするが、一番多かった主幹級は主に30歳代でチーフ・係長の手前の年齢層。チーフ級は早ければ40歳前から40歳代の前半。今回、回答が多かったのはそういう年齢層。

市だけを見ると、一番回答が多かったのは係長級。その次が係長になる手前の年齢層。県は一番回答が多かったのは30歳代の主幹と呼ばれる年齢層で、2番目に多かったのがチーフ級。県と市はそこが逆転しているが、大体30歳代から40歳代前半にかけての職員が一番多く回答している。

### 【事務局】

共通利用カードについては、ここでは個人で持っていますかという質問に対する答えとなる。話にあったように、課単位のカードを作れるようにはしており、貸出期間を長くしたり貸出冊数を多くしたりしているが、正直あまり使われてない。制度として存在し、業務として使うのであればより長い期間、より多い冊数が必要だらうと配慮はしているが、結局、個人的に来館して借りるパターンがほとんどではないかという状況。

### 【委員】

骨子案の基本方針だが、「進化型」「セーフティーネット」「情報提供機関として」などの曖昧な

表現はあまりしないほうがよい。何となくわかったような気持ちになるが、もう少し具体的な表現の方がよいと思う。それからもう1つは、基本方針の場合には、それぞれの方針に似たような要素が混じらないようにする。つまり、方針1と方針2では完全に違うことを項目としてあげることが原則だと思う。

そうすると例えば、方針1と方針2を見た場合、方針1は「情報提供」と「地域を支える」という2つの要素が入っている。方針2は「県民・市民の資料要求に応えること」と、「課題解決の支援ができる」という2つの要素が入っている。これをよく考えると、方針1の「情報提供」と方針2の「資料要求に応えること」は同じ。それから、方針1の「地域を支える」とはどう支えるかというと、個人的な課題だろうと地域の課題だろうと情報提供して課題を解決することは、方針2の「課題解決の支援ができる」ということと同じで、方針1と方針2がおおよそ同じ内容。だから、この場合は方針1を「市民要求に応えた情報提供をする」にまとめて、方針2を「課題解決の支援で地域を支える」と要素をまとめないと混乱してしまう。概念が交差しているので、その辺はもう少し整理をしたほうがよいのではないか。方針3、4についても、「セーフティネット」は最終的には弱者救済で、一般的にはそういうニュアンス。だから、弱者を最終的に救うセーフティネットの役割を果たす。方針4の「図書館利用に障害のある利用者」も情報弱者で、心身に障害のある方ばかりではなく、様々な問題があって図書館を使えない方と普通は考えるので、方針3と4もおおよそ同じと言わないまでも、かなり重なっている。なので概念が交差したり、重ならないようにした方が本当はよいと思う。

方針5の「進化型」という曖昧な表現よりも、例えば、デジタルの強化などと具体的に言ったほうがよいと思う。「進化型」の内容を見ると、電子書籍の充実とデータベースの提供、これは進化しておらず従来型。こういうあたりをもう少し整理をされた方がよいのではないか。

それから、第3期で解決すべき主な課題の書き方で少し違和感を感じたのは、例えば、課題③の「関係機関・団体との連携強化」、つまり連携強化が課題だと書かれていると思うが、普通、課題と書く場合には連携が不十分、つまり連携ができないのが課題と書くのではないかと思う。

課題②の「認知度向上」も、向上させることが課題という意味だと思うが、普通は認知度が低いのが課題と書くと思う。それに対応して、次にどうするかという手法を書いていくと思う。この課題を読むと、中黒(・)でその手法を書いている。だから、「第3期で解決すべき主な課題」という項目自体が、課題ではなく課題と解決手法になってしまっていると思うが、ここは全部課題だけを書いたほうがよいと思う。この中にその解決手法が紛れ込んでいる。「サービスの周知」や「デジタル技術の利活用」などは、強化するポイントの方に書くようにして、課題と解決の手法を分けたほうがわかりやすいのではないか。それが今は混在している感じ。

それから、課題①の一番下に「デジタル技術の利活用」が入っていて、課題④の「情報リテラシーの向上支援」に「AI等に関する司書の知識・スキルの向上」が入っており、似たようなものが分散している。同じような1か所に集めるべき解決手法が分散して書かれているので、項目の立て方も、少し整理された方がよいのではないか。

そして、課題⑤の「県市独自機能の強化」。これは課題という意味で言えば、県市の独自機能が十分に強化されていないことが課題。強化するために何をやるのか、強化するポイントとい

うふうに手法の方に展開していくが、独自機能を強化するためには、まず連携機能が強化されていないと駄目ではないかと思う。連携を強化することによって、独自の業務についても強化されていくという関係性のようなものを書く。独自機能だけ強化しようということになると、せっかく連携していたものが弱くなってしまうというニュアンスに取れなくもない。だから、連携は今以上に強化しなければいけない。連携機能の強化と独自機能の強化はバランスをとらないといけないことも、きちんと書き込んだほうがよいのではないか。

強化ポイント3の「セーフティネットの役割を果たす図書館」で「図書館の持つ資料・場の力・連携力を組み合わせたサービスの実施・広報」というのは、セーフティネットだけの話ではなく、セーフティネット役を果たすためには何をすべきか具体的に書く必要がある。そういうところが他にもあり、課題③「関係機関・団体との連携強化」と書いて、その下に「在留外国人、障害者、不登校等の方を支援する機関・団体との連携の強化」と書いているのも、同じことを繰り返している。そういう箇所が他にある。これはたたき台なので、文言も含めてこれから整理されると思う。

構成としては、「第3期で解決すべき主な課題」、課題を解決するための手法としての「強化ポイント」、そして、「サービス・取組の体系」というのが最終的な形で、左から右に流れてくると理解すると、この「サービス・取組の体系」の 1、2、3、4は別段、新しいことが出ておらず、従来型そのものなので、基本方針5の「進化型図書館」とも明らかに矛盾してしまう。そういう全体の流れと構成で、もう少し整理が必要なのではないかという気がした。

「基本的な考え方」の中で、『オーテピア高知図書館サービス計画』が2期10年を迎える中、「基本理念及び基本方針を継承しつつ」とあるが、基本理念・基本方針は見直さなくてもよいのでしょうか、そろそろ第3期なので。いろいろ感じさせていただけるものだった。

## 【事務局】

まだ途中段階で十分に整理しきれてない部分もあるので、本日いただいたご意見を踏まえて事務局として整理をさせていただきたい。

## 【委員】

先ほどの委員の指摘のように、いろいろな重なり合いや、分類の混乱、目的と手法の違いをスタートラインできちんと見極めておくのが、すっきりとした計画を書くための一番のポイントだと思うし、そうすると混乱した無駄な議論がなくなると思う。

## 【委員】

第3期に向けて重要なことは、お二人の委員におっしゃっていただいた。

委員からAIの話もあったが、資料の中でAIが出てくるのは上の黄色の欄だから重要と思うが、具体的にAI等に関することは、司書の知識・スキルの向上ぐらいしか出てこないので、最後に委員が言われた理念、方針、考え方はこれでよいのかということも含めて、AIで何が起こるんだろうかということをやってみたが、これは神をも恐れぬ大技。AIについて語っても、多分翌月はほぼ無駄になるくらいAIの進化は早いけれど、ただ、いろいろなところでAIを使ってみ

て、そろそろ、みんな見切ってきたところがあって、その1つとして、研究者には「この程度しか使えないのか」というのが見えてきたことで、私も定年までは安泰だと思っている。

企業もAIを導入したけれど、何ら利益は生じていないみたいなことがたくさんあるというところが出てきた。

ただし、絶対にこれで終わるはずではなく、次の波が来るはず。だから、AIは今、実は低迷しているけれど、さらに次の波が来るかなと、ChatGPTと相談しながら資料をまとめてみた。ChatGPTは恐ろしい。恐ろしいというのは、ニューラルネットワークのデータがアメリカにあるので、おそらく日本の状況はあまり反映していないが、私はそこがある意味好きなところ。

図書館については、非常にシンプルな素人っぽい危機感があって、完全なAIがあるとすれば、レファレンスサービスをAIにやってもらったら終わりになってしまうという危機感。その危機感は、皆さんにとってはレファレンスサービスということになるけれど、私だと、人間による教育が不要という結論に達してしまう。どうしてもそこは踏みとどまらなければいけないところ。

文献探し、あるいは、問題解決という観点からすると、従来のレファレンスサービスでは、課題解決型サポートを受けて、文献を読み漁って解決していくという流れがあった。もう少しAIがこなれてくれる、AIに聞くという超技が出てくる。そのときに活用の方向性のようなよいことはたくさんある。特に、自然言語インターフェースがあると、文献探しは非常に促進する。私もすでに使っているのは、キーワードを聞くこと。つまり、データベースに自分が思っているキーワードがないと本が出てこないので、キーワードを10個挙げてみてといったことを聞くと、いろいろ教えてくれて、それで文献を調べると出てきたりする。そういう使い方もあるし、文献の言語も、自動翻訳を組み込んでいれば乗り越えられるか、アシスタントぐらいにはなるだろう。AIの最大の弱点はハルシネーション(幻覚)を語るということ。利用者が優れていればいるほど、「じゃあ出典をください」、「そういうことが出ているものを教えてください」と聞くと、AIは口からでまかせを言うか、知らないと言うか、文献を提示できない。最近、ChatGPT-5は非常に賢くて、「文献名を答えよ」と言うと、「ご指定の文献は探せませんが」とちゃんと言い訳をしてから語る非常に優れたマシンである。

それと今、オーテピアが進めているレファレンス。特に、事項レファレンスの強化を組み合わせるとどこまでいくかわからない。高知県の県民性からして、司書のところに来て、「生成AIがこう語っているけれど、文献を教えてください」という、ベタな質問が多分来るだろうというのが私の推定。そうすると、この地上に無い、資料が無いどころか、事実も無いものをAIが語ったときに、利用者が「これちょっと信憑性が疑わしいけれど、文献ありませんか」と聞いてくると、これは大変。何しろないんだから。ということで、何ができるのかと思って一生懸命考えて、「こんなことできるの」とChatGPTに聞いたら、「こういうことができます」という内容が、「データベースを作つておけば大丈夫」と軽薄なので、さすがChatGPTだなと思っているけれど、ChatGPTが間違っているということは無視をして、「データベースを作つておけば大丈夫」、「あらかじめレファレンス事例データベースを構築しておけば大丈夫」など、そういうことを言ってくる。

それはその事項レファレンスをしのぐにはよいけれど、この資料の「②自己教育・生涯学習の支援」の視点があるとさらに問題は複雑になってくる。次から次へと、利用者が生成AIから聞

いてきた話に全部対応していたら、もない。利用者も頑張って考えてくださいという方向性にもっていかないといけない。すると、今は一般的な情報リテラシーのサポートがコアの活動に入っているけれど、そのAI版みたいなものを少し持ってくる。しかも、それを教育機関と連携しながら持つてこないと、おそらく高知の人がAIを最大限使いこなす状況にはとてもならない。使っているふり、わかったふり、理解をしたふりをしていることはできるが、AIが言っていることは、多分口からでまかせなので、それに対応する高度なリテラシーをどうしても作らないといけないというときに、これは知の拠点としてオーテピア高知図書館の仕事になっていくのか。もちろん全てをやるのではなく、教育機関との連携になるが、例えば、教育委員会を軸にすると同じフレームに乗るので、結局、手を携えて進んでいくことが想定されるのが②。

それから、先ほど言っていた多文化サービスでは、資料の「③地域社会の知的基盤としての貢献」は、郷土資料や議会資料などが、機械翻訳にかけたらあっという間にベトナム語になる。今、議会でこんな話題がある、研修生についてはこんな話題が議会で出ているというのは、翻訳してくれたら読めばわかるというふうになるだろうというときに、図書館として何ができるだろうということ。今でも、例えば、お二人の委員のおすすめの行政や議会との連携の分野だと、議事録がどんどんデジタルになって、放り込んでおくとAIが要約してくれる。それをデータベース化したら、この案件は議会では何がどこまで相談されていますなど、すぐ出てくる。多分、そういうものも、市町村や県議会あるいは県庁でも、行政の現場からしたら非常に有効だろう。いろいろな連携をとるにあたって、どこまで決まったかなど、議事録を全部を読まなくとも、レポートとして持つていれば非常に有効だというところまで、オーテピア高知図書館が踏み込めたらよいと思う。もちろん、プライバシー、著作権、データ品質などの問題点もあるが、議会の議事録は著作権は問わないので、そういう意味では使いやすいと思っている。

資料の「④情報リテラシーの支援」は、先ほどの情報リテラシーの話とも絡む。一番危惧しているのは、④の真ん中に問題点を書いているが、利用者が「どちらが正しいかわからないので、司書さん考えてください」と言って、「私は専門性がちょっと違いますので」と回答すると、「じゃあ、それが正しいか出てる本を教えてください」となる。そんな本はない。何しろ、昨日今日出た話も多いし、AIの回答は口からでまかせのこともよくあるので、そうすると、そのことは本には出ていない。それは正しいことで、文献を書く人は非常に厳正に書くので、口からでまかせみたいなことは絶対に起こらないように書く。都市伝説はちゃんと都市伝説のヒストリーまで調べる。

緑の信号をなぜ青信号と呼ぶかということまで調べた私の後輩がいる。調べたら、新聞記者が実物を見ずに記事を書いたということがわかった。だから、外国から輸入したのは緑の信号なのに、青信号と記事に書いたので、すべての人が青信号と呼ぶようになった。その正しいヒストリーと、口からでまかせみたいな話が混同したときにそれをどう解きほぐしていくか。ここは資料の一番上に「オーテピア高知図書館における」と書いたけれど、図書館として少し盛っていないといけないだろうと。資料の③にも絡むけれど、市町村図書館レベルで、この対応を個別にご用意くださいというのは難しいので、おそらく県立図書館の市町村支援の中に、AI関連レファレンス対応支援のようなものが出てくると推定している。(市町村立図書館は)司書がいるところでもそんなに人数が多くないし、厳しいところは会計年度任用職員だけで、翌年度は

他の方に代わるような方にAI対応レファレンスは非常に大変だろうということで、そこは県立図書館としての支援項目にも入ってくるだろう。

資料の最後には、ものすごい理想論を書いた。図書館の専門性を発揮して、図書館は、例えば、本の読み方も教えてくれるところなので、AIをうまく使いこなして嘘八百を見つける、事実との整合性や、さらにきちんとしたデータ・文献との対応など、そういうことも教えられるようになっていけば理想かなというところ。

最後に、一部で危惧されるように、AIが司書にとって変わることはないが、逆に地獄が待っているので、第3期に向けて準備しておけば安全。ここにもちりばめられていたけれど、それを達成するために現場がある。つまり、十二分な資料費があって、十二分な蔵書がないとAIの口からでまかせには対抗できない。だから、そういう意味でも大事だし、正規職員の司書をぎっしり並べていないと、AIは打ちかえせないということも含めたメッセージ。

### 【事務局】

生成AIの活用は、前職の情報政策課でも進めていた。市役所の中の生成AIの使い方もまだ未熟で、そもそも試行版の生成AIを日常的に使えるように入れてみたものの、10%ぐらいしか使わなかったこともあり、第2弾として、今年度から幹部職のみに、おっしゃっていたいだいたような過去の議会答弁を学習させて要約する機能を導入した上で使ってみているという状況で、それでも25%ぐらい。管理職は年配の方が多いのも原因と思うが、有用性についての認識から学習してもらい、有用性の認識とツールがあったとしてもなかなか広がらないというのが実感。

図書館で提供するには、当然その正確性や、個人情報、著作権などにもかなり配慮したものが必要だが、AIの回答にはそういうものが往々にして混ざっているので、それを提供したら図書館が著作権を害していたというのでは、しゃれにならない話になる。

スクリプト(命令)の中で、そういうものは入れないように、また、虚偽の文献から引用しないようにということは可能はあるが、それもテクニックの1つになっていて、そういうスクリプトを書く商売をしている方がいるぐらいのレベルなので、一般の方が使いこなすには、少しハードルが高いかと思う。行政が使いやすいように、そういうスクリプトをあらかじめ頭に自動的につけて、それは見えないところで動いていて、その下に質問をつけると行政が使えそうなレベルで出してくれる、少し優しく使えるツールが今、徐々に出てきつつある。どのレベルで使いこなすのかということになると思うし、一般市民の方にそれを使っていただくとなると、さらにハードルが上がる部分がある。一般市民の方は、もう簡単に使えると思ってアプリケーションでぱっと入れて出てきた回答を元に、こんな本があるはずだという話の中で、実在しない本も紹介されていたという実例があるので、そういうところも含めて、私たちもリスクについてまず学んでおくことが重要。専門部署もあるし、委員に、生成AIについて学習する機会をお願いできないかということも考えている。まずは、有識者の方などの講義も聞きながら、自分たちも積極的に情報を収集し、勉強していく。職員の中でも、今はレベルに濃淡があると思うので、窓口に出る以上はそこを一定均質化していく、一定そういう相談があるだろうという前提で、適切に答えることができるようにしていく必要があるかと思う。大々的にAIに対

応しますというよりは、まず、地道な取組をして、そういうのが来るだろうということへの対症療法を少し考えている段階。

**【委員】**

私も、たたき台を読んでメモを取ったのは、今の本日配布された委員作成の説明資料の結論に書かれている「人間中心のリファレンス・エコシステム」の再設計が一番重要だろうという部分。具体的に考えたのは、AIに答えてもらうのと、実際に対面で司書といろいろ話をする、これは情報量の量で勝負するわけではなく、人間として本来の言語を使用した、つまり文字だけではない、表情や話しぶりなど、様々な全体的なコミュニケーションを通して図書館サービスを受ける。これは、ある人から言わせれば、「そんなのは時間がかかるだけで無駄だ」ということになるが、そうではないと思う。やはりAIが発達する中で、人間がどう暮らしていくかとか、それから、人間の知はどうあるべきかということを考えると、効率という面からはあまりよくなきかもしれないけれど、丁寧なフェイストゥフェイスの対人サービスは絶対に守らなければいけないと思う。委員作成の資料の最後にあるように、やはり人間が中心であるということで、AIはあくまで計算機というか道具の延長。実際に意味がわかっているかどうかの議論はいろいろあるが、単に記号をアルゴリズムで処理しているだけということを忘れずに。そのアルゴリズムの結果に意味を与えているのは人間だというところを考えると、書籍や文献を求める利用者に対して、人間が人間として対応する、ここが押さえられていなければ、真のサービスとは言えないだろうと思って、メモをここに書いた。

AIに関しては、特に、個人的な知識の量の差がありすぎて、なかなか議論ができないことがあるので、共通の知識を得るために努力や勉強会も開いて、なるべく多くの方に参加していただいて、いわゆる図書館サービスにAIをいかに活用するかという具体的な方法を次期計画に盛り込めたらよいのではないかと考えている。

**【委員】**

議事3、その他について、事務局からご報告があればお願ひします。

**【事務局】**

議事3、その他について報告はありません。

**【委員】**

今後の日程は委員の方で確認をお願いします。