オーテピア図書館サービス計画推進委員会資料（2025/10/28）（委員篠森敬三 作成・文責）

オーテピア高知図書館におけるリファレンスサービスの意義を軸とした生成 AI 活用に関する課題と今後の方向性*

1. リファレンスサービスの主要な意義と AI 活用の方向性

公共図書館のリファレンスサービスは、利用者の知的要求に応え、学習・研究・生活に必要な情報を提供する中核的機能である。近年、生成AI（Generative AI）の発展により、情報アクセスの形態は大きく変化しつつある。図書館サービスにおいても、AIを補助的ツールとして適切に導入し、利用者支援の質を高めることが求められている。本資料では、リファレンスサービスの意義を構成する以下の5項目を軸に、生成AI活用に伴う課題と今後の方向性を整理する。

① 知的アクセス権の保障

リファレンスサービスは、市民が必要とする情報にアクセスできるよう支援することで、「知る権利」および「知的自由」を実質的に保障する役割を担う。専門的知識をもつ司書による仲介を通して、情報格差（デジタル・ディバイド）の緩和にも寄与する。

生成AI活用の方向性：
- 生成AIを用いた**自然言語インタフェース**により、利用者が専門的検索スキルを持たなくても資料・情報にアクセスできるよう支援できる。
- 音声入力・多言語翻訳・要約機能を通じて、**高齢者・外国人・障がい者など多様な利用者層のアクセシビリティ向上**が可能。
- 情報要求を自然言語で受け取り、適切なデータベース検索式や資料推薦へ変換する"**AIレファレンスアシスタント**（AIレフェレンス支援システム）"として機能しうる。

留意点：AIが生成する回答は信頼性や出典の明示性に欠ける場合があるため、**司書による検証と責任ある提示**が不可欠。

問題点：
- AIが誤情報や出典不明情報（都市伝説等含む）などを生成するリスク
- 実在しない資料（いわゆる"AI幻覚（ハルシネーション）"）を前提とした要求への対応

対応の方向性：

図書館（行政）レベル（制度的対応）
- 県立図書館が中心となり、市町村図書館への支援の観点からも"「AI生成情報への対応指針」等"を策定する。
  例：出典不明情報への回答方針、「存在確認が取れない資料」への対応標準文言の整備等。
  市町村図書館職員が参照可能な「AI対応FAQ」や「AI回答テンプレート集」を県立図書館が整備し、職員研修と併せて提供するなど。
- 全国レベルでは、国立国会図書館や図書館協会が中心となり、**AIレファレンス事例データベース**を構築し、共有・改善を図る。

司書レベル（実務的対応）
- 利用者が提示する情報については、「現時点で確認できる一次情報・信頼できる資料」のみを示し、AI生成情報は**未確認情報として明示**。
- 「○○という内容は確認できませんが、関連する資料として××がございます」という**限定的回答**で知的誠実性を確保。
- 都市伝説・誤情報に関しては、"情報そのものを否定せず、出典の信頼性を説明する"姿勢で応答。

計画策定レベル
- AI生成情報の出典検証を司書が担うための、信頼できる資料群（一次資料・学術情報）へのアクセスを保証する体制の整備。
- 出典不明の生成情報については「推定情報」「参考情報」として区別し、利用者に明確に伝える運用指針を策定する。
- AIが提示した情報を、図書館蔵書・公共データベース等と突合する確認プロセスを設ける。

*本資料の文章構成および表現整理の一部に、OpenAI 社の ChatGPT（GPT-5）を用いた支援を受けた。内容の最終確認および責任は作成者にある。

② 自己教育・生涯学習の支援

公共図書館は「生涯学習の拠点」としての役割を担っている。リファレンスサービスは、利用者の調査・学習・趣味・職業上の課題に対して、適切な資料や情報源を導くことで、**自律的な学びを支える**重要な機能を果たす。AIの導入は、学習支援の個別化と継続性を高める契機となりうる。

生成AI活用の方向性：
- 生成AIを学習支援ツールとして用い、利用者が学びたいテーマについて**段階的な学習計画・解説・教材作成**などを行える。
- 図書館内でAIを活用した「**パーソナル学習支援（personalized learning support）**」を提供することで、生涯学習支援機能を強化できる。
- 参考文献リストの自動生成や学習履歴の分析により、利用者の興味に応じた**レコメンド型リファレンス**が可能となる。

留意点：AIの提示する情報が偏らないよう、**多様な情報源の提示と批判的吟味**を利用者に促す教育的支援が求められる。

問題点
- AI提示情報の出典が不明確な場合の検証の困難さを常に伴うこと。
- 司書がどの範囲まで批判的吟味を行うべきかが不明確（基準が曖昧である）。

対応の方向性（図書館（行政）・司書・計画策定）

図書館（行政）レベル
- 「AI生成情報の参照・評価と出典確認」についての**教育プログラム・ガイドライン**を作成（例：国立国会図書館の研修講座や県立図書館の講習会）。
- 公共図書館に「**AI情報検証支援ツール**」（出典チェックAPIや自動参照元抽出ツール）を導入。

司書レベル
- AI情報をそのまま否定するのではなく、「出典が確認できないため参考情報として扱う」など、"段階的評価（graded evaluation）"の方針を採用。
- 司書は「AIの批判者」ではなく「情報評価のファシリテーター」として、利用者と共に吟味する姿勢を取ることを明確化。
- 生涯学習支援として、AIを使った調べ方・出典確認方法を学ぶ**ミニ講座**を併設。

計画策定レベル
- 司書がAIの情報出力を補完・検証できるよう、学術データベース・オープンアクセス資料へのアクセス権を強化する。
- 生成AIの回答内容を「一次情報に基づくもの」「推論に基づくもの」と区別して利用者に提示するガイドラインを整備する。
- 利用者に対して批判的思考（クリティカル・シンキング）を促す対話型支援を推進する。

③ 地域社会の知的基盤としての貢献

地域の行政、企業、市民活動などが直面する課題解決に対し、信頼できる情報を提供することで、**地域の意思決定や文化的発展を支援**する。特に地域資料・郷土資料の活用を通じて、地域の歴史や文化の継承にも寄与し、地域の知的基盤を形成する。AI導入は地域情報の分析・発信・継承の高度化を可能にする。

生成AI活用の方向性：
- 生成AIを活用して、**地域資料・郷土資料の要約や多言語化**を行うことで、地域情報の発信力を高める。
- 地域課題（人口減少、防災、観光振興など）に関する文献・統計・議事録等をAIが解析し、**意思決定支援レポート**として提供することが可能（地域課題分析支援）。
- 地域住民からの質問に対して、AIが地域文献・行政資料をもとに**一次的回答案を生成**し、司書が最終確認する「協働型リファレンス」体制を構築できる。

留意点：地域文献データをAIに学習させる場合、**著作権・プライバシー・データ品質**への配慮が不可欠。

問題点
- 郷土資料に私信等が含まれる場合、プライバシー保護と正確性確保の両立が難しい。

対応の方向性（図書館（行政）・司書・計画策定）

図書館（行政）レベル
- 自治体の**情報公開・個人情報保護条例**に基づき、郷土資料のAI学習・公開範囲を明確化。
- 公共図書館と地域アーカイブ機関（博物館・文書館）との"連携協定（Memorandum of Understanding: MOU）"を結び、プライバシー処理や匿名化の基準を統一。

司書レベル
- 私信などの一次資料は全文を公開せず、**要約・抄録・メタデータレベルでAI活用**。
- 郷土資料に関するAI生成要約には「資料提供館名・作成年月・編集方針」を明記して**透明性を確保**。

- 利用者の問い合わせには「閲覧可能な範囲」「プライバシー保護による制約」を明示し、**説明責任を果たす対応記録**を残す。

計画策定レベル

- 地域資料デジタル化において、プライバシー保護と公開範囲の明確化を両立する指針を設ける。
- AI学習データへの提供時に、非公開資料・著作権保護対象を自動的に除外するフィルタリングシステムを構築する。
- 地域住民・研究者・行政機関との協働により、地域知識の正確な記録と利用の透明性を確保する

④ 情報リテラシー育成の支援

リファレンスを通して、利用者が自ら情報を探し、評価し、活用できるようになることを促す。これは学校教育や社会教育と連携した、**情報活用能力（情報リテラシー）育成**の一環でもある。生成AIの活用は、AIを含む情報環境における批判的思考育成の新たな機会となる。

生成AI活用の方向性：

- 利用者がAIの回答を評価・比較・検証するプロセス自体が、**批判的思考（critical thinking）と情報評価能力**の学習機会になる。
- 図書館は「AIを使いこなすリテラシー（AI literacy）」の学習支援拠点として、**ワークショップや講座**を開催できる。
- 生成AIを使って、検索式の組み立て方や情報源の信頼性判断を**対話的に学ぶ教材**を作成可能。

留意点：AIの出力を鵜呑みにせず、「AIを使いながらも、自分で確かめる態度」を育む教育的関与が司書に求められる。

問題点

- 知識・専門性が低い利用者に対して「自分で確かめる態度」をどう促すか。
- 利用者が「どちらが正しいか」を司書に判断してもらおうとする場合の対応。

対応の方向性（図書館（行政）・司書・計画策定）

図書館（行政）レベル

- 図書館行政として、AIリテラシーを含む「**オーテピア高知図書館版 情報リテラシー教育カリキュラム**」を策定。
- 教育委員会・地域学校との連携で「図書館を使ったAIとの付き合い方講座」を展開。

司書レベル

- 利用者には「AIの回答をうのみにせず、他の資料と照合してみましょう」と**確認行動を一緒に体験させる支援（対話型支援）**を行う。
- 「信頼できる情報とは何か」を司書が最終判断するのではなく、**情報評価の観点（出典・著者・発行機関）を共に考える姿勢**をとる。
- 対話型リファレンスを通じて、利用者が自ら問いを立て直すよう促す（AIではなく「質問の質」を高める方向の支援）。問いの再構築を促すリファレンス実践を強化

計画策定レベル

- AI活用ワークショップやリテラシー講座を実施し、「AIを利用しつつ自分で検証する姿勢」を養う。
- 司書が利用者に代わって判断するのではなく、情報評価のプロセスを共有する「共学型リファレンス」を推進する。
- AIを題材とした情報倫理教育プログラムを地域住民向けに展開する。

⑤ 図書館の専門性の発揮

リファレンスサービスは、司書の専門的知識と経験がもっとも発揮される活動である。利用者のニーズを的確に把握し、資料やデータベースを駆使して回答を導くことにより、図書館が**単なる「本の貸出場所」ではなく、知識情報センター**として社会的機能を果たす基盤となる。

生成AI活用の方向性：

- 生成AIを用いて**レファレンス・ログや過去の回答データの分析**を行い、質問傾向や利用者ニーズの把握を高度化できる。
- 司書がAIを補助的に利用することで、**検索精度の向上や回答スピードの最適化**を実現し、専門職としての判断により高品質な回答を提供できる。
- 図書館独自のデータベースや地域資料をAIに連携させることで、司書が**知識マネジメントの専門家**として機能する。

留意点：AIは司書の専門性を代替するものではなく、**専門的判断を支える支援的ツール**として位置づけることが重要。

問題点

- 司書のAI活用スキルが未熟で、専門的判断を補強する段階に至っていない。

対応の方向性（図書館（行政）・司書・計画策定）

図書館（行政）レベル

- 司書研修制度に"「生成AIと図書館実務」モジュール"を設置。内容例：
    1. 生成AIの基礎（仕組み・限界・バイアス）
    2. AIを用いたレファレンス事例分析・傾向分析
    3. AI倫理・情報の信頼性評価
    4. 図書館データベースとのAPI連携基礎（OPAC連携、地域資料検索）
- 全国規模での「**AIリファレンス教育ネットワーク**」の形成。

司書レベル

- 実務研修で、AIを活用した"レファレンス・ログの定量分析（質問傾向分析・回答品質分析）"を習得。
- 館内でAI利用ガイドラインを共有し、**専門的判断（人的レビュー）を経たAI活用モデル**を定着化。
- 図書館内のAI活用事例を**ナレッジベース化し、他館と共有**。

計画策定レベル

- 司書向けに以下の研修を体系的に実施することが望ましい。
    - AIリテラシー研修：AIの仕組み・出力特性・限界の理解。
    - データ分析研修：レファレンス・ログや質問傾向分析を通じたサービス改善。
    - 実践演習：実際のレファレンス事例をAI支援下で再現し、判断プロセスを訓練。
- 図書館独自のデータベースや地域資料をAIと連携させ、司書を知識マネジメント専門職として位置づける制度設計を検討する。
- AIを導入する際は、図書館員による評価・検証を経た段階的運用とする。

2. 総括と今後の展望

公共図書館のリファレンスサービスは、「知る自由を支える仕組み」であり、「生涯学習・地域社会・情報格差の解消」を支える社会的装置である。この際に、生成AIは、公共図書館のリファレンスサービスにおいて、「情報アクセスの民主化」と「専門的支援の高度化」を両立させる可能性を持つ。ただしその活用は、**信頼性・透明性・倫理性・専門的責任**を前提とした「人とAIの協働」によってこそ成立する。

それぞれの観点から求められる方向性をまとめる。

［観点］	［求められる方向性］
制度設計	AI活用・倫理・著作権・情報信頼性を包括する「AI対応指針」の策定
人材育成	司書研修へのAIリテラシー・情報倫理教育の体系的導入
協働体制	図書館・学校・行政・研究機関によるAI教育・資料活用連携、さらには地域連携モデルの構築
運用実務	生成AIを"自動回答装置"ではなく"対話的支援ツール"として位置づけ、人間中心のリファレンスを維持

3. 結論

生成AIの導入は、公共図書館に新たな課題と可能性をもたらす。今後の図書館行政においては、AIを恐れるのではなく、司書の専門性と市民の知的権利を守るために、**人間中心のリファレンス・エコシステム**を再設計する視点が求められる。