

令和2年度第1回高知県立図書館協議会・高知市立市民図書館協議会
議事録

○日時

令和2年6月30日（火） 10:00～12:00

○場所

オーテピア 4Fホール

○出席者

別紙出席者名簿のとおり

○開催内容

1 開会

県立図書館館長あいさつ

会長・副会長の選出・・・会長：加藤委員 副会長：篠森委員

議事録署名人の選出・・・西尾委員

2 議事

(1) 令和元年度事業実績及び令和2年度事業計画について

(2) オーテピア高知図書館サービス計画推進委員会について

(3) その他

3 閉会

市民図書館館長あいさつ

○議事録（※議事内容について事務局から説明後、意見交換）

(1) 令和元年度事業実績及び令和2年度事業計画について

(委員)

事務局からの説明では、新型コロナウイルス感染のこの中で、いろいろ新しい試みをされてご苦労された様子がうかがえた。

(委員)

いろんな取組を進めていただき、充実した1年間を送ってこられたのではないかと思います。コロナの影響については、私たち朝倉のふれあいセンターにも図書室があるので、やはり3月から4月にかけては同じような思いで、これからどうなっていくのかと考えていた。

また12月とか1月になったときにどうなるのかと心配している。

(委員)

コロナ対応で、病気の人や高齢者等リスクの高い人が利用できる時間帯を決めて、その方限定の対応をしている図書館があった。

オーテピアが再開館した時の様子をテレビで見たが、強烈に密になっていた。人も足りないから、スーパーみたいに線を引く等にはできないと思うが、行列を見て危ないなと思った。

(委員)

事務局、例えば、あるグループの人々に時間制限で直接、本をチェックしていただくサービスはどうか。可能性としては。

(事務局)

やり方についても研究をしないと難しいと思うが、検討はしたい。

それから、行列について、今はテープを引いて、間隔を空けて並んでくださいという呼びかけをしている。また現在、来館の際には必ずマスクの着用をお願いしている。

(事務局)

補足すると、再開館当日もやはり一応線は引いてできるだけ密にならない対策を講じてはいた。マスク着用については、1階に職員を配置して、来館者の皆さまに館内での着用をお願いしており、総合案内でマスクの販売もしている。

(委員)

手のアルコール消毒とか本の消毒はどうか。

(事務局)

アルコール消毒液は、入口に設置して来館時にご利用いただくようにしている。本の消毒は、実際ボリュームが相当あり、また本だけでなくいろいろなものを触ったりする可能性もあるので、消毒よりも手洗いをお願いしている。

(委員)

資料を拝見してさすがに細やかな手立てをされていると感じた。来館者が自分で検索する場合などにコロナのときでも、本を探す手間を省くための司書さんたちの技術。本を探される方にはこういうものをお示ししようと準備されているのが素晴らしいと思った。

市町村で連携をとりながら図書館を運営しているが、同じようにコロナの点で、工夫改善している。非来館でパソコンから本を頼み、自動車で来た方に渡せるという形に現在しているところ。

資料に加え先ほどの説明を聞いて、オーテピアの素晴らしい施策を今後も参考にしながら、安全で安心、そして豊かな図書館活動をしていきたいと感じた。

(委員)

オーテピア全体の活動として他館のお手本になる活動をぜひ今後も続けていただくよう努力願いたい。

(委員)

みらい科学館は子どもたちが学校からよくチラシを持って帰ってくるので、どんなイベント等をしているかは知っている。図書館は子育てのところ以外でも本当にたくさんのごことをやられている。このことを外部にいる人たちにもっと知ってもらえたらいいのに、非常にもったいないと感じた。

前の県立図書館、高知市の図書館のときは、読み聞かせで使用する本のアドバイスを非常にたくさんもらっていたが、オーテピアに変わって聞ける雰囲気は全然ない。皆さん忙しそうで声をかけにくい。館として素晴らしいが、利用者側としては残念な雰囲気だなというのはいつも感じている。

本の返却では、「あそこでどうぞ」と返却ポストを案内される。若い人はいいが、年配の方にはどうか。オーテピア利用の上級者にならないとすぐに使うことができないのかなと思う。

私は図書館が大好きなので、これだけ立派なものができる、オーテピアのピアに仲間という言葉も入っているので、本当にたくさんの方に気軽に使ってもらいたい。知ってる人以外使いつらいというのは非常にもったいないと思うので、たくさんの方が気持ちよく使えるオーテピアであってほしい。

高知声と点字の図書館について、どのくらい利用者がいるのかをボランティアで来てる人にも実績を教えてあげると、やりがいが出てくると思う。

(事務局)

いただいたご意見の一点目は、外への情報発信、もう一点は館内に来られてからの対応について。科学館に比べて、図書館は情報発信が弱いとのこと。今回、コロナの関係でYouTube等も使うことで情報発信もした。ご高齢の方が迷うといったこともあるので、もう一度気を引き締めていきたい。

また、ボランティアの方々にもやりがいを感じていただけるような情報発信もしていきたい。

(委員)

物の受け渡しは、対面型、顔を見ながらをよしとされる方も現実には非常に多いので、そこをどう克服するか。人がいないほうがいいというグループと、当分の間は共存していくしかないと思う。

相談に行けば答えてくれるだろうが、事前にできることの広報や、推薦の図書に関しても少し頑張ってもらいたいというご要望だったと思う。その辺もお答えいただければ。

(事務局)

カウンターに聞きづらい雰囲気があるというのはあまりよくないことなので大変申し訳ない。オーテピア高知図書館は、かなり大きな図書館なのでマンパワーがかなり必要になるので、全員が司書ではない。

正規の司書は各カウンターや、調べもの案内デスクとか、特にお客様のご相談に乗るところに重点的に配置してるので、ぜひそちらで聞いてほしい。司書も一生懸命勉強しており、研修にも派遣している。忙しそうだからとかかまわずにぜひお尋ねになっていただきたい。

返却するときは、一般のカウンター、デスクにお返しいただいてもかまわない。入口のすぐ横に返却ポストをおいており、まずいらしたときに返すものを先に返してしまえば荷物がなくて楽になるということでご案内している。返却ポストの積極的なご利用を呼びかけてはいるが、ほかにもできるようにはしている。

(委員)

案内を分かるようにしていただけるといい。お年寄りがカウンターに声かけて「あっちでできるんですよ」ってほったらかしにされて困っている姿を見ると、一緒に行って返却してあげれば次から使い方が分かるのと思う。

(委員)

広報活動の一環で、できることをきちんとご理解いただくのも大事だと思う。そうすれば、利用者と図書館側の食い違いも減ってくるだろうと思う。

(委員)

体の不自由な人の利用率がどうなのか、本を借りるのに障害者手帳を出すことはないの、事実を調べるのはなかなか難しいと思うが、その辺がわかれば僕らはすごく参考になる。

オーテピアになって、特に声と点字の図書館が別になったので、点字や録音の利用が、こちらの図書館側ではあまり関わりがなくなってきた。バリアフリー、ユニバーサルにずっと徹してもらおうというのが一番大事だと思う。

できたときはすごく広くて利用しやすいが、時が経つと物も増えてくる。スーパーマーケットでも陳列で通路が狭くなったり、ワゴンを使う人と行き違いができなかったりすることがある。一般的には困らない十分な幅だと思うが、車椅子を利用している者にとってはそういうことも将来的にずっと気をつけてくれたらうれしい。

最近、テレビで漢字や文章のクイズ番組がすごく多い。文字に対するイメージが変わってきたので、字とか文字に興味を持つチャンスかなと思う。そういうのも図書館的に企画に入れると面白いのではないかな。

(事務局)

通路の問題は、障害者だけではなく、非常時に避難路を閉ざしてしまうということにもつながるので、そのあたりは気を付けていかないといけないと思っている。

文字等への興味について、オーテピアに興味を持ってもらっている部分で、そういうことを企画に取り入れていくのは重要だと思う。

(委員)

非常に難しいところもあるご指摘。書かれたものに対する態度が、一時期よりもずっとそちらに向かう傾向が強いというのは、その通りだと思う。それにはいろんな理由があって、その典型が書物。

さまざまな面でもう一度文字文化に移っていく可能性が高いような気がする。そうになると、視覚に障害がある方は情報が非常に遅れてしまう。それをまた解消できるシステムに向かっていくのではないかなと、そういうご指摘だったろうと思う。

これは長期戦略を考えるうえで、文化的な傾向、社会的な変化をある程度視野に入れておかなければならないということ。

(委員)

ビジネス支援という立場から。一つ目は、コロナの関係で非対面サービスをどうしていくのかという点。

休館期間中はレファレンスサービスは業務停止していたサービス。第1波のときは、なんとかしのいでいこうというかたちで過ごしていたと思う。第2波、第3波が来て、仮に休館をするといったときに、レファレンスサービスをどうするのか。レファレンスサービスを提供できないとするのか、「オンラインでどんどん尋ねてください」、「コロナがどうビジネス環境を変えていくのかといったところを一緒に考えましょうよ」、と言うのかでは、大きな違いになってくると思う。

事業者の皆さんは後者を望んでいると思うので、コロナがビジネスに与える影響についての資料等を、能動的に発信していただいて、どんどん相談してくださいという体制を整えていただけると、事業者の皆さんも非常に助かると思う。

あらゆる事業者さんが困っている状況を、オーテピアとしてどう課題解決支援をしていくのかという非常に大きな命題を与えられている。特に非対面のサービスは非常に大事になってくると思う。

二つ目は、ビジネス支援関係者とのさらなる連携の強化をぜひお願いをしたい。県庁は、各市役所、町村役場に地域支援企画員を置いており、その地域支援企画員は地元の事業者さんの事業計画と一緒に考えたり、高知県産業振興計画アクションプランに乗せていくことによって高知県の産業として育てていくことなどを行っている。地域支援企画員と一緒に事業者さんを訪問して事業計画や商品開発を支援して販売する機会があった。その席でいろいろ相談していた時に、同席されていた地域支援企画員の方から「オーテピアでやったらいいんじゃないですか」ということを言ってくれた。

オーテピアに行けば、そのビジネスレファレンスが受けられることが、商工会の方々だけじゃなくて、県の職員さんにも浸透しつつある。それは皆さんの努力の賜物だと思う。

ビジネス支援関係者の括りを、これまでの商工会あるいは中央会という括りだけでなく、県庁、市町村、役場の産業経済関係の担当者にも広げ、サービス活用の働きかけや一緒に何か考えていく機会をオーテピアとしてぜひ能動的に仕掛けていっていただきたい。

(事務局)

サービス計画推進委員会でも非来館型サービスの充実に関するご意見が非常に多かった。レファレンスはやり方を工夫して休館時の実施について前向きに検討したい。次にビジネス支援は商工団体だけでなく、産業振興センターとも連携しながら取り組んでいる。一例では、新型コロナウイルス感染防止対策の製品について、メイドイン高知の製品の展示や、当館職員が商品のモニタリングをするなど、商品開発や販路拡大につなげる支援を行っている。また、いただいた意見を参考に、行政に対してもオーテピアの積極的な利用のPRをしていきたい。

(事務局)

今日来館されたときに、1階に花が飾られていたと思うが、これはコロナの影響で需要が下がった花きをこちらでPRして新たな需要につなげていこうというもの。また、県内企業のコロナ対策機器の展示に関連して、3月までいた競輪部局にコンタクトをとって、非接触の検温器を中四国で14台、九州全場に納入することとなった。こういったネットワークも使いながらPRを進めていきたい。

(委員)

コロナの感染が始まってから半年が過ぎ、その間絶えず目に見えない恐怖と、制限された毎日を過ごしてきて、生活を狂わせる大きな影響力があると改めて感じた。その中で、私たち生活する側の心の準備や、公立の図書館として、行政としてはマイナスに捉えるだけでなく、次に同様なことが起こった場合や、今後の対応の仕方について考え、プラスに生かせる機会になったのではないかと思った。

市民の図書館として、だれでも、いつでも、どこでも利用できるという図書館が市民図書館の原点であったと思う。オーテピアは県と市が一緒になったすばらしいところ。同じ空間に県と市が一緒にとというのが大きな強みであると思う。だれでも、いつでも、どこでもということに関しては、それぞれが拠点となって高知県内のいろいろなところにサービスや取組が次年度も進められていくといいと感じた。

(事務局)

「だれでも、いつでも、どこでも」というサービスについては、県、市とも力を入れている。高知市以外の図書館や高知市内の分館、分室でも本の申込み、受け取り、返却もできる。

オーテピアに来館するだけでなく、さまざまな図書館と提携をして進めていきたいと思っている。

また、オーテピアにある科学館で、コロナの特性などを科学的な見地から、予防方法も含めて情報発信をしている。

(委員)

コロナ対策もそうだが、われわれが困ることはコロナだけではない。もう一つ、災害時の対応がある。広い意味で災害とか伝染病というものに対して、図書館、オーテピア全体がどういう位置づけで、なにができるかということを常に意識しておく、そうでなくてはならない時代に今入っただろうとは思っている。支援方策の観点からはさまざまな情報発信が一番大事だろうと思う。これに十分配慮して将来を見通していくことが大事。

県市の協働は日本での初めての試みであり、成果は常に周りからいろいろ厳しい目で評価を受ける状況である。これをいつも意識されて活動を続けていただきたいというご指摘だったろうと思う。

(委員)

コロナの対策、お疲れさまでした。最初の話題はやっぱりそこにいってしまう。第2波はどう対応する予定かということになると思う。

全体として利用者に親切な方向にしているという印象を受けた。オーテピアは利用者の雰囲気的大事にしている。特にスクリーンも置いてないようにも見える。レファレンスカウンターには置いていない。あと、アルコール消毒とかも完備されているものの、使わなかったら声がけがというオーラもない。

現状はなんの問題もないとは思いますが、2波が来たときにはそれはどうなるのか。まだ時間もあるので相談をされたらいいと思う。名簿作成や、濃厚接触が生じた場合の連絡等、時間をかけて議論をしておいたらよい。

最初の開館のときすごい密になったとお話もあったが、利用者は非常に使いたいということ。2波が来たから閉めますというのもどうか。本の貸出しは停止しないなど、いろいろ想定はされた方がいい。

新しい利用者と慣れている利用者がいる中で慣れた利用者は、刺激や新しいことが好きなので、どんどん高度なサービスを要求される面がある。一方で本当に初心者は右も左も分からないところからスタートしないといけない。これはどの分野もそうなので、皆さんにとって快適なサービスを検討いただきたい。

高知市本庁の人は、給付金のことなどで、PR、啓発って大事だと思ったと思う。また同じことをいちから説明するのかという気分だったろう。こういうことが起こるとマンパワーの限界になる。行政との連携というところで、啓発にはそういう側面もある。図書館の資料なりホームページを見たら、いろんな解説が書いてある。解説本を読んで、原理を分かってもらえたら、各行政の担当者も何千件もの説明をすることから解放されるという意味

で、お互い連携もスムーズになる。

(事務局)

第2波が来た時の準備はまさしく今後の大きな課題だと考えている。4月、5月の休館は、今後のWithコロナ時代を迎えるにあたって、どうやって利用者、県民・市民の皆さまにオーテピアの非来館型のサービスを提供できるかを、職員自らが考えるいい機会になった。

初めての手法として有料の宅配サービスをマニュアルから実施したほか、各サービスの担当司書が、動画を作成してYouTubeでアップするなどした。第2波、第3波に向けてそういうこともやっていきたい。

来館者名簿の作成は、図書館協会のガイドラインにもあるが、当館の場合は1日に来館する人数が非常に多く、名簿の作成は、少し現実的ではない。他県の状況なども情報収集しながら検討していきたい。

新しい利用者に親切でないのは残念というご意見は、私も本当にそう思っている。今日のご意見は、それぞれの各チームのなかで共有させていただきたい。

(事務局)

サービスカウンターのフィルム等について、オーテピアはカウンターから出たのサービスが非常に多く、今はフェイスガードを中心として対応させていただいている。フィルムを貼ることも今後は検討していきたい。

(2) オーテピア高知図書館サービス計画推進委員会について

(委員)

オンラインなどのサービスも、新しいサービス推進計画では非常に重要な位置づけになると考えている。

市町村の図書館支援について、高知県図書館推進計画委員会の場で、全部オーテピアが提供すると、市町村の議会では、予算の都合からも、「オーテピアでいいんじゃないか」という意見が出るのではないかという危惧があった。

地域に根差した顔が見える分館、分室で、図書館サービスが充実しているということは素晴らしいものがある。徒歩、自転車でいけるところに有力な図書館があるのは非常に大事なことなので、高知市以外の市町村の図書館も充実するようにしていただきたい。それと並行してオーテピアとして全県的なサービスも提供するのは、難易度の高い課題である。

ビジネスの観点から言えば、オンライン型のレファレンスのご要望は非常によく分かる。行政とは目指すところが違っているということもあり、資料があるところに聞くのは早いだろうと考えるのは非常に自然なこと。そういった要望も入れながら、地元の図書館も充実させていかないといけないということ。

もともとオーテピアは縣市合築の前例のないものであり、新しいことに取り組むことがベースにある。難易度が高い課題ではあるが、推進していくべきと考えている。

(事務局)

市町村の図書館支援について、県立図書館の使命として県下全域の市町村図書館の支援、読書活動の推進がある一方で、各市町村の特徴、特色を生かした図書館運営の尊重とのバランスが非常に難しい。図書館資料に関しても、オーテピアが買ってくれるからいい、ということではないと思っている。やはり市町村行政を尊重しつつ、バランスを図りながらやっていきたい。

次期サービス計画について、オンラインサービスは、今後増すと考えている。今年度実施予定のアンケート調査からも、必要なサービスを見極めながら次期サービス計画に盛り込んでいきたい。

(委員)

これからの高知を生きる人たちに力と喜びを持たす図書館が全体としてあり、オーテピアの五つの基本方針を各担当で認識し、職員がモチベーションをあげながら、それぞれの分野で仕事をしていくことが大きな基本だと思う。

実績に対する評価、課題を大事に、今後の第2波に対しての図書館運営としてやるべきことを考えていくことが重要。

たくさんの方が知識を広めて、そして豊かな暮らしをすることが、この図書館の大きな目標だと思うので、そこを皆さんでもう一回確認をしたらどうかと思う。

(事務局)

計画を作って終わりではなく、PDCAを回していくことが大事だと思っている。それぞれの課題解決に向けてみんなで知恵を絞りながらサービス計画の着実な推進を行ってきたい。

基本理念や目的、私たちは何を指すのかを全職員が心に刻んでおく必要があると思うので、折に触れて職員で共有していきたいと思っている。

(事務局)

この図書館で戦略目標として掲げているのが五つのコンセプトで、そのうちの課題解決支援については、高知県は産業や健康長寿の面で非常に大きな課題を抱えているので、図書館は緊急のときに役に立てる施設を目指している。全国の公立図書館では珍しい。今回のコロナの対応では、消極的すぎたかと反省してる。第2、第3波は体制を整える必要があると思う。

(委員)

オーテピアがお手本で市町村の図書館が教えてもらうという関係性もないことはないと思う。

例えば、オーテピアの図書館がいろんな取組をするときに、市町村にモデル的に示すことを意識してやっていくということも大事ではないか。オーテピアがやったことをそのまま市町村ができることは多くないだろうが、このモデルはこういうふうによれば使えるといったケースはあるのでは。

例えば、今、コロナの影響でこのオーテピアに隣接している帯屋町商店街の方はとても困っていると思う。例えばビジネス支援として「with コロナ時代のお街の商売を考える」というワークショップを商店街の事業主さんと一緒に開催して、コロナの環境下の中でなんとかビジネスを回していくという方向性を、オーテピアの図書館のほうから能動的に仕掛けていくことも可能。市町村の図書館でも、そういったことができる街もあるかもしれない。

知の拠点としての図書館の体力もつけてもらいながら、そういったオーテピアでやっているようなことをなんとか市町村でできないか。あるいは逆のパターンで、市町村でやってきたことがオーテピアにフィードバックされるというのものもあるかもしれない。

(事務局)

モデルになれるように取り組んでいるが、市町村でもそれぞれの特性に応じて生かしていただきたい。今後もさまざまなかたちで市町村とは連携していきたい。

With コロナ時代のビジネスを考えると、商店街などとも連携して新しい企画を提案していきたい。

(委員)

もし実行すればすごい全国的にも注目される事例になると思う。

(委員)

それでは、第3のその他の議題に移りたいと思う。

(3) その他

(事務局)

「図書館ガイドブック」、「ようこそ！貴重資料の世界へ」、「コトノハ」、「ミライサイエンス」、「かがくかん通信」、「お城下文化手帳」を皆さまにお配りしている。これらは3月にできたもの。

「図書館ガイドブック」はオーテピアを使っていただくためのガイドブックとしてまとめており、ご活用いただけると、さらにオーテピアを楽しんでいただけると思う。「ようこそ！貴重資料の世界へ」等は、貴重な歴史資料、写真等があるので活用していただきたい。

今後のwith コロナ時代を考えて、例えば観光については、貴重資料を見るツアーなどを観光協会との協働でできるのではないかと考えている。

「コトノハ」では、コロナ期だからこそ電子図書館や、YouTubeを使ったオーテピアのPRについて書かせていただいた。

「かがくかん通信」についてはコロナで大きな見直しがあるが、例えばプラネタリウムは座席を半数の40席で対応するなど、コロナに配慮しながらさまざまな事業を進めつつ情報発信を行っている。

(委員)

事務局に対してさまざまな意見が出されたが、重要なお意見ばかりであったので、今後のサービス計画推進等でも十分参考にし、本日の会議の内容を生かしていただきたい。

12時協議終了