

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：令和元年5月31日（金）10:00～12:00

2 場所：オーテピア 4F 研修室

3 出席者：[委員] 加藤勉委員、齋藤明彦委員、常世田良委員

[オーテピア高知図書館] 渡辺高知県立図書館長、貞廣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り組み状況について

② 令和元年度予算について

③ その他

(3) 閉会

5 議事

(1) オーテピア高知図書館サービス計画の取り組み状況について

(2) 令和元年度予算について

資料1及び2について事務局から一括説明後、委員との意見交換が行われた。

(3) その他

6 議事録

【委員】

・新聞、雑誌のタイトルが11月末で1,815。今が新聞150、雑誌1,509タイトルと若干減になっているのは何か理由があるのか。

・セルフ貸出機の利用率は前回77%で今回も77%。この数字が伸びてくれば職員の稼働という点でプラスになるがどれくらいを目途と考えているのか。例えば90%くらいまで上がるのがいいのか、この77%でいいと考えているのか。また、これに関連する利用促進のPRを今後どのように図っていくのか教えてほしい。

・リクエストに対する意思決定がかなりスピーディーになったということは結構なこと。例えば現場で判断の可能な金額を設定すれば、カウンター担当も楽になると思う。そのほうが利用者に対しても「早く対応してくれた」ということでいいイメージになる。

・ブックリストとパスファインダーについて、昨年度作られた数がどれくらいあるのか教えて欲しい。

・国会図書館のレファレンス協同データベースの公開件数が2件となっているが、高知県でいえば、高知県独特の歴史や風土に関するレファレンスが出てくるはず。それはよその県では出てこないものなので、積極的に載せていっていいのではないかな。

・レファレンス・サービスについて、職員の皆さんはレファレンスについての手応えとして、例えば「以前に比べて数が多く、また高度なものも結構あって、それに自分たちは一定対応できている」

と受け止めているのかどうか。皆さんの手応え感をお聞きしたい。

・他機関と連携したセミナーや相談会等の実施については「どんどんやってください」と言ってきた立場なので、やっていただいているなどと思う。このときに、相手機関が例えば「これは自分たちの顧客に対してもプラスになるので、ぜひこれからも展開していきたい」というように、自分たちにとっても利益であるということと彼らがどこまで理解しているか。理解していればいるほど、相手機関は積極的にやって来るし、何か問題が起きれば一緒に解決しようということになる。一年間やってきてそのあたりがどんな感じなのかお聞きしたい。

・県の新規採用職員研修に図書館活用講座がひとコマが取れたということだが、それはすごく大きいこと。新規職員が一定図書館についての理解を持って職場に行くということが蓄積されて、そういった人たちが係長になって、段々上がっていったらなればそれなりの効果が出てくる。例えば新しく課長になる人たちの研修会場で、受ける科目に関連する図書の展示、貸出し、ブックリストの提供といったことをやられていないのなら、やってみてはどうか。

・多文化サービスについて、例えば農業実習生で来ている外国の人たちは、自分たちの国の言語で書かれた、自分たちの国の文化や情報で、県立図書館で提供しているものは市町村立図書館を経由して手に入れられる。このことについて、その国の言語でチラシを作ってPRしてはどうか。

・オーテピアで「〇〇語の日」というのができればいいと思う。要は日本語が話せない人たちのために、その日だけはボランティアの人がいて、本の相談にのって一緒に探してあげます、という日。図書館の利用につながり、「高知県はきちんと自分たちのことを大事にして、こういった日を設けてくれている」というサービスになるのではないか。このへんについては国際交流の団体、県の国際、商工労働関係とも、就労している方、留学されている方のサポートについて、腰を据えて話をしてみてもどうか。

・ボランティアについて、全体として登録ボランティアの方がどれくらいいて、具体的にどんな活動をしているのかを教えて欲しい。

・学校関係（小中高）について。高校も小中学校もだが、今現在すべての学校に宅配便でのサービスができるかどうか。宅配便でのサービスをして欲しい一番の理由は、「借りたい本がすぐに借りられる」ということ。まず教員に使ってもらって、図書館が自分の仕事に役に立つということを実感してもらいたい。遠近を問わずすべての学校において、「頼んだらすぐに宅配便で届けてくれる」「わざわざ取りに行かなくても県立図書館、市民図書館のほうから本が届けられて授業にすぐ使える」という状況を作ってどんどん使ってもらおう。

・学校で小中高の間に本を読む習慣と「本を借りて自分に必要な情報を手に入れる」という二つのことを身に付けて世の中に出て行って欲しい。特に県立図書館の場合は、全県の図書館だということを、学校を通じて知らせたい。そのためには、県立図書館は、遠くにいても自分たちのところにストレートに本を届けてくれるということ、たくさんの教員と生徒に実感してもらってから卒業して欲しい。

・小中高の話をしたが、大学との連携も深めて欲しい。高知大学は高知で1校しかない国立大学。県立大学と比較したら教員や学生の数は圧倒的だが、表面的に資料費が1億何千万とあっても、そのかなりの部分は電子ジャーナルに持っていかれる。さらに専門的な本を買ってしまうと学生向けの本が買えないのが今の大学の現状。その状況で、自分たちが使えるものが少ない、学生の質が落

ちる、有能な先生が来ない、などの不満があると県にとって大きな損失になる。本を提供するだけでなく大学と一緒に何かをする、ということ積み上げていって、大学の存在をもっと市民に知ってもらえるように、大学との連携をより強くしたい。

- ・商店街との協働はとてもおもしろい。続けて欲しい。
- ・全体として、それぞれのところで解決を図っていることがこの3月の報告でわかる。課題についても、必要なものをあげていて、これから改善していこうとされていて安心している。

【委員】

- ・いくつか質問が出たので事務局から回答を。

【事務局】

- ・雑誌のタイトル数について。11月末時点での数字だが誤りがある。

【事務局】

・補足すると、主な理由は、かなり雑誌のタイトル数を増やしたが、専門的な雑誌で廃刊、休刊になったものが結構ある。また、こちらの事務手続きの改善もしなければならないが、納品がきちんできていないものがある。3月末の数字のほうが少なくなっているのは、実際にきている雑誌の数が載っているため。もちろん担当者から出版社にフィードバックしている。オーテピアでは雑誌は2,000タイトルを目標にあげている。可能であれば書店組合さんに代理店等をやってもらうことを想定していたが、書店組合はそこまでできないということになった。そこで個々に契約しているので、契約事務が相当に繁忙となっていて、なかなかチェックができていないためこういう実態となっている。

【事務局】

・セルフ貸出機の利用について。セルフ貸出機を導入している県外の図書館の状況がどうなのか業者に聞いてみたが、わからないということで、現在のこの77%がどういう数字なのかはわからないところがある。今、例えば窓口で待っている方がいたら「セルフ貸出機でできますよ」という声掛けはしているが、「ぜひこちらで」とセルフ貸出機を半ば強制的に使うようには言っていないので、こういった約8割という数字で横ばいなのではないか。今の取り組みをそのまま引き続き行くように考えている。

【事務局】

・確かにメーカーに聞くと「他の図書館の数字は持っていない」ということだったが、私がいろんなところから聞く数字は、そんなに突出してもいないが低過ぎでもないということ。それと、最近利用者からよく言われるのは「市民図書館は冷たくなったね」と。コミュニケーションしたい方もおられるので、100%に近づけていくとは考えていないし、今の数字を継続していくことが大事。あとはオーテピアに初めてくる新規の方にとっては、どちらがいいか。そういった人を見分けるのは難しいが、新規登録のカードを作られる際に促すとかといったことをやっていきたい。セルフ貸

出機を利用されない方は、やはりカウンターが好きで、人と話したい方でかなりおられる。実際のコミュニケーションも大事にしたいと思う。

【委員】

- ・この77%はオーテピアだけの単独の貸出機の利用か。

【事務局】

- ・分館分室にはセルフ貸出機を置いていないので、ここの建物だけの数字。

【事務局】

- ・リクエストについては、基本的にはリクエストがあれば購入する。齋藤委員がおっしゃる担当で判断できる一定の基準までは作っていない。金額面で設定するというところについては検討したい。
- ・ブックリスト16種類、パスファインダー5種類をこれまでに作成した。国立国会図書館の共同データベースは、自館の中で見られるものはたくさんあるが公開は2件。今後公開するものを順次選んでいく。

【事務局】

- ・リクエストがあったものの購入は、まず市のほうで判断していただき、市で買わないものは県に回って来るが、基本的に私は全部買っていいと言っているが、入手に時間がかかったり、書店の対応も含めてキャパを超えているところがあり、大都会のようにいかない問題がある。
- ・レファレンス・サービスについては、課題もあればいいところもある。今、グループウェアというのを使っているが、全国の図書館でも相当珍しいと思う。合築ということもあり、グループウェアを使っているのだが、そのグループウェア上でレファレンスの回答内容について、ある意味実況中継のように多くの職員がかかわって進めている。それぞれの司書自身は、それがそんなにレベルが高いことだと認識していないと思うが、私は非常にレベルが高いと思っているし、こんなに一生懸命にやっているところはないと思う。また一方で、これは司書の養成課程にも関わるが、旧来の資料論的なものが少なくなっているので、世界的に非常に有名な本を知らないといったケースがあり、それが課題だと思っている。今年度後半にレファレンスを兼ねて基本的な本や参考図書についての研修を予定している。

【事務局】

- ・職員がどう思っているかはわからないが、レファレンスは従来よりは増えたと思うが、オーテピアが重点的に力を入れている課題解決支援、ビジネス・健康・安心・防災のレファレンスが私はまだまだだと思っている。ここに記載していないがそのPR、「図書館に来たらこういうことがわかるんだ」というのを重点的にやっていかななくてはならない。そこでいろんな人が図書館に価値を見出すように。それをやるのが今の私の重点的な目標。

【事務局】

・他機関との連携については、これまでもいろんなことをやってきていて、基本的には継続して次回もというご要望をいただいている。1回きりではなく相手先との関係は築けていて、取り組みができていていると思っている。

・情報リテラシーについて、県のほうで言うと、新採研修をやったことが好評で、人事課から「主幹研修やチーフ研修でもどうですか」とお声掛けいただいている。時間をどれだけもらえるかわからないが、ぜひ引き続きやっていきたい。

【事務局】

・高知市でも新採研修で4年位前からやっていた。現在は、「人づくり広域連合」という一部事務組合を作っていて、34市町村がすべてそこで研修をするようになっており、県下全域の新採研修でやるように組み替えた。今までの、企画したりプレゼンしたりする政策課題研修でも、プレゼン企画書を作るのに図書館は活用できる場所なので、今年度その研修でも図書館を入れようとしている。階層別研修における図書館活用研修についても、高知市単独ではなく34市町村の研修をしている「人づくり広域連合」のほうで実施していきたいと考えている。

【事務局】

・多文化サービスについて、齋藤委員のお話を聞いてそれがどういった形でできるのか検討したい。資料の収集に力を入れなければならない。具体的には「〇〇語の日」というのもどうやったらできるか検討したい。

【事務局】

・外国の方へのPR方法について。高知市のALT（外国語指導助手）、CIR（国際交流員）には、図書館には多文化サービスがあるということでチラシを配布したり、外国人登録のところに配置したりしている。日中友好協会のイベント時にもチラシを持って行ったが、そこに高知大の留学生がおられたりした。今後もそういう機会や団体を通じて多文化サービスの内容をPRしていきたい。

【事務局】

・登録ボランティアについて、今登録していただいているのは、高知県立大学の学生サークルで「オーテピアンズ」という団体22名と、児童の読み聞かせをさせていただいている団体「こども読書会ボランティアの会・豆の木」15名。定期的にオーテピアで活動していただいている。個人の方で協力いただいているのが1名。他にも対面音訳ボランティアの方がたくさんいらっしゃるという状況。

【事務局】

・ボランティアは、児童系読み聞かせと、障害者サービス系の両方がある。「こども読書ボランティア」の関連で言うと、素晴らしい活動をしてもらっていると思っている。積極的な団体で、毎年ボランティア養成講座の「おはなし連続講座」というのを市民図書館時代からやっている。今年度も30名の募集があつという間に埋まった。ボランティアになりたいというニーズが結構多いと思う。

去年からは「リレーおはなし会」というのがある。県下全域の例えば土佐清水市、土佐市、須崎市のボランティアさんを高知市の豆の木さんが集めて、各地域でやっている人形劇、読み聞かせ、手遊びなんかをオーテピアで披露してくれる素晴らしい取り組み。それを毎月2回日曜日にやっている。それは県下全域のボランティアの披露の場でもあり、「オーテピアでは何かやっていて楽しいよ」という利用者さんへのイメージにもなるので今後も続けていきたい。点字図書館のほうでは、対面音訳ボランティア、点訳ボランティア、音訳ボランティア、デジタルボランティアと、障害者サービス系のボランティアも多く活動している。オーテピアンズも大学との連携で、子どもたちにとっていいことだと思う。企画の段階から入ってもらって、学生の教育にもなるようなボランティア活動を今後やっていきたい。

【事務局】

- ・学校関係について、県立学校の場合は、物流は宅配便だが、高知市内の県立学校の場合は、宅配便の物流はやっておらずここに取りに来てもらっている。支援協力で県立学校を回っているが、高知市内の学校を回っているときに聞いた話によると、「この駐車場が一杯で周辺の駐車場に車を停めて、本をたくさん借りるのに台車で持っていった。もし雨の日だったらできなかった」という内容。これについては予算だけの問題だと思うので、来年度は予算の要求をやっていきたい。
- ・先生方に図書館が便利だとわかっていただくというところは、今後学校を回っていく時にどんどん言って行って、実際に使ってもらって役に立つというのを実感していただいて広めていけたらと思っている。

【事務局】

- ・高知市内の公立小中は、斎藤委員さんがおっしゃられた宅配便等の展開は、実は私が5、6年前に市民図書館長になった時からずっと言われ続けていて、「学校図書館を考える会」というのがあり、そのご要望に対して「検討する」ということにしていたが、オーテピアが開館したら「具体的に検討する」とした。高知市内における学校との物流を実施するという事は財政的には厳しい。県立の渡辺館長もおっしゃっていたが、財政上の話になってくるので、令和2年度の予算要求には、出来るかどうか検討した結果、予算要求したい。
- ・学校図書館関係では「楽しく学校図書館を応援する会」というボランティア団体が別に存在している。その団体は教員OBの方や図書館OBの熱心な方がおられるが、その団体とオーテピアでもっと会話しながら、コミュニケーションを取りながら、学校図書館が良くなるような取り組みを考えていきたいと思っている。
- ・高知市第三次子ども読書活動推進計画について、加藤委員長に委員長をお願いしているが、ちょうど策定年次なので、そこも含めて検討していきたいと考えている。

【事務局】

- ・大学との連携について、昨日県立大学で斎藤委員と一緒にお話を聞かせてもらった。現実、大学のほうと協定などは進んでいるが、具体的に実績がたくさんあがっているような状況ではない。昨日県立大学の理事長さんの話を聞けたし、高知大学の加藤委員長のほうからもお話を聞けると思う

が、具体的にお話を聞きながらやれることを検討していきたいと考えている。

【委員】

・報告書や私たち（委員）が気が付かないところに、課題があるのではないか。その課題をみなさん自身がどうやってすくい上げていくか。そういう本当の課題は、こういう正式な場では出にくい。職場でも話しづらい。先輩にも仲間にも相談しづらい。もしそういう課題があったら、それが本当の課題。特に日本人は、無意識に抑えている、自分でも考えないようにしている。そういう話しづらいことを話せる職場にすることも大切。「オフィシャルじゃない会話」が活発な職場が発展性がある。そういうことを意識的に自分に課して仕事をして欲しい。

・パスファインダーとブックリストはそれだけ作るのは手間がかかるので、「展示や出前図書館などの機会に作成」という体制を作ってほしい。

・国会のレファレンス協同データベースについて。どこかの図書館でその図書館でのレファレンスのデータベースを作るシステムとリンクさせて、簡単に国会のほうにデータをアップできるシステムを作ったところがあったと思う。その作成の手間を軽減することをシステムティックに考えて欲しい。

・今の大学生は本当に読書する時間がない。大学時代に基本的な本を読んで、基本的な知識を持って図書館員になってくれるのが望ましいのだが。そこで基本的な資料についての研修はぜひ必要だと思う。

・大阪市立中央図書館は、データベースの利用率が非常に高いが、利用者向けのデータベース講習会を頻繁にやっていることによるもの。ぜひやっていただくようお願いしたい。

・健康・安心・防災、障害者、多文化サービスについて。この3つはぜひリンクしていただきたい。障害者の人たちは、防災や医療の情報がなかなか届きにくい。これは外国人も同じ。2年ほど前に大阪の堺市では「視覚障害者、聴覚障害者に対してがん情報をどう提供するか」ということを、医療機関とがん情報センターとリンクして実証実験をやったが非常に難しかった。

例えば、レントゲン。健常者なら一目見ればわかるが、視覚障害者なら見えない。聴覚障害者なら、医療関係の言葉が手話で表しにくい。手話の単語がそもそもない。外国人も同じような状況である。特に外国人の場合は、当人は仕事で来ているけれど、その家族は連れてこられて来ている。人脈もない、知り合いもない。そういう外国人の家族に対するフォローも重要だと考える。

・児童サービスについて、県内の教育事務所で児童書の選定支援を行ったということだが、大人の資料についての選定支援もぜひ市町村立図書館の支援ということで考えてみてはどうか。ニューヨークの中央図書館の選書係というのは、自分が本を選ぶのではなく、90いくつある地区館・分館の選書担当者が、選書しやすくなるような資料を作るのが本館の資料選定係の仕事。サンプルやチラシを用意したりということ。そういう機能を持っているとよいと感じた。

・ティーンズ・サービスについて、不登校問題を集めた番組を観たが、このような問題を抱えている子どもたちに対して公共図書館は何ができるか考える必要がある。また、子どもも孤立しているが、先生も孤立している。さきほどの齋藤委員の発言で「教員に対する支援、授業を行うためのいろんな教材を提供する」という話があったが、メンタル面での支援も含めて色々できることがあるのではと感じた。

- ・多文化サービスについて、家族に対しての支援が重要。外国人コミュニティのパーティーなどに出掛けるのが非常に重要。今は多言語の会話をスマホで音声でその場で通訳できるソフトが多く出まわっているのでそれらを活用して外にどんどん出て行ってもらいたい。
- ・高知県・高知市には無いと前に聞いたが、県庁・市役所に通訳が常時いて、問題があるとその窓口で電話で外国人が電話をして、その通訳が担当官に繋いでくれるサービスを実施する自治体が結構ある。通訳がいる問題解決セクションと、図書館が連携して、通訳からこういう問題があると連絡を受けた際に情報提供をすることで多文化支援・外国人支援ができるのではと思う。
- ・ボランティア活動について、すべてをボランティアに任せるのではなく、ときには図書館がチェックをする必要がある。
- ・障害者サービスというと、どうしても視覚障害者が中心になってしまうので、ディスレクシアとか発達障害とか、非常に対応が難しい障害者サービスに取り組んでいく必要がある。
- ・オーテピアで借りた本を各市町村の図書館で返せるのは素晴らしいこと。
- ・中心市街地活性化への寄与について、できれば、オーテピアができてこの付近の商店街の売上げが何%伸びた、というような数値的評価をしていただいて予算獲得につなげたい。職員には常に自分の担当の仕事が、予算要求にどう役に立つかをいつも考えていていただきたい。

【事務局】

—篠森委員（所用により欠席）のご意見紹介—

- ・サービス指標について、個人貸出点数だけでなく、物流便による（県内市町村立図書館等への）貸出点数や、分館分室への貸出し点数についても合わせて算出し、その伸びを対外的なPRに利用するのがよい。
- ・セルフ貸出機の利用率は100%となればよいわけではなく、未成年やお年寄りへの親切な対応も大切である。
- ・地域資料の継続的な収集のためには、関係機関の担当が替わったとき途切れないように継続性を保つ工夫が求められる。
- ・レファレンスは、何をどこまで尋ねたらよいか分からない人が依然多い。更なる浸透が求められるが、つながりづくり、レファレンス業務、司書自身の勉強のバランスを図ることも必要である。欧米的な開き直りとして、サービスが一定程度定着した後は、週の○曜日は担当職員がいない（館外への活動に充てる）といった対応も県民・市民の理解を得ながら取ることができるのではないか。
- ・データベースについて、大学では就活のシーンで利用が増える。
- ・ビジネス支援サービスに関し、関係団体の月例会でPRが行われていることは、とても好ましい進め方である。
- ・こどもコーナーに関し、おはなしのへやはよいが、それ以外は机と椅子ばかりなので子どもの居場所が少ない。（極論ではあるが、）半分を畳にするなどはどうか。
- ・ティーンズ・サービスに関して、自習利用が多い様子があるが、開架部分と自習室が上手く棲み分けられていてよい。
- ・外国人に対するサービスについては、例えば、ゴミの分別の方法などの"Japanese Rules"についての資料があるなど、外国人にとって有益な情報が集積されるとよい。

- ・県立学校への支援については、教職員を対象としてPRする必要がある。まずは、高校の教職員と連携し「オーテピア高知図書館から一冊借りてみる」ようなキャンペーンを行い、図書館利用を実際に体験する機会を設けてはどうか。県立工科大図書館で同様の取組がある。
- ・須崎総合高校の図書室を見学した際、2校が統合しているので蔵書冊数は多いが、新しいものが少ない印象であった。オーテピア高知図書館による新しい図書の提供に期待する。
- ・中心市街地の活性化への貢献については、入館者数が達成できることから順調である。
- ・多言語版の広報物作成については、それだけで関係部署へのPRのネタとなる。外国人向けの情報が集まっている支援の基盤としての印象を高めたい。
- ・現行計画を順調に進めるとともに、令和2年度に行われるであろう次期計画策定準備を上手く行う必要がある。
- ・新しい事業を立ち上げるために「働き方改革」が担保されなければならない。現実的な仕事量とサービス内容のバランスを図り、長期的に良質なサービスを提供する必要がある。
- ・(人が働くのではなく)「本に働いてもらう」スタンスも重要であり、持続可能なサステナブルな発展を目指していく必要がある。

【委員】

- ・大学もいろんなところと連携した活動をしたいし、うちにも地域協働学部があって地域連携は使命。大学側からオーテピアに働きかけるのは難しいかもしれないが、これからは積極的に働きかけていただければご協力できることもあると思う。そういうことを待っている学生のグループがかなりあると思う。自分が参加できるボランティア活動はないかとか、趣味にあった活動はないかといつも模索している学生もいると思われるので、大学側に働きかけてほしい。
- ・ティーンズ・サービスでPR誌を作る話では、実際にティーンズの人に参加していただいて、文芸部や読書クラブといったところからアイデアをいただいてもいいと思う。こちらから、トップダウン的な雑誌作りをするのではなく、ティーンズ側の意見を吸い上げたものにしていただきたい。

【事務局】

- ・次回委員会は10月頃を予定している。本日いただいたご意見も併せて、来年度の予算に反映させていきたい。

(以上)