

東京都立図書館協議会第29期第4回

定例

令和2年12月17日（木）

午前10時00分開会

【企画経営課長】 それでは定刻になりましたので、始めさせていただきたいと思えます。初めに当館館長の松川よりご挨拶申し上げます。よろしくお願いいたします。

【中央図書館長】 委員の皆様方、おはようございます。本日もどうぞよろしくお願いいたします。

【企画経営課長】 それでは小田議長、よろしくお願いいたします。

【小田議長】 おはようございます。朝早くからお集まりいただきまして、ありがとうございます。第4回の定例会、都立図書館協議会を開会いたします。

まず、事務局から今日の資料と、次第についての確認をお願いいたします。

【企画経営課長】 それでは資料確認から始めさせていただきたいと存じます。初めに本日の資料でございますが、事務局から事前に資料をお送りしてございます。お手元にご用意いただいておりますでしょうか。

まず、資料1といたしまして「第29期東京都立図書館協議会第3回定例会委員発言要旨」でございます。

それから資料2「提言案」でございます。

それから資料3「第29期東京都立図書館協議会協議スケジュール案」でございます。

資料4「都立図書館新型コロナウイルス対策の経緯」でございます。

資料5-1「チャットボット実証実験について」でございます。

資料5-2「SNSを活用した東京都立図書館の自動応答等実証実験について（報道発表資料）」となっております。

資料が不足している場合には事務局からメールでお送りしたいと思えますが、ない方はいらっしゃいますでしょうか。

それではまた、資料1につきましては前回のご発言をまとめたものでございますので、念のためご確認くださいようお願い申し上げます。

それでは本日はご都合により渡部委員、それから久我委員がご欠席でございます。定足数を満たしておりますので会は成立してございます。

それから次に、この会の情報公開についてご説明申し上げます。当協議会におきましては、会議は原則として公開としてございます。会議の内容は委員のお名前を付して議事録を作成し、都立図書館のホームページ等により公開をいたします。

本日の傍聴者は2名でございます。

続きまして、本日の流れでございますけれども、次第をご覧くださいませ。

本日は議事といたしまして、今期の提言案についてご協議いただきます。

次に報告（1）といたしまして、前回9月の定例会以降の都立図書館における新型コロナウイルス感染症対策についてご報告申し上げます。

最後に（2）といたしまして、12月1日から行っておりますチャットボット実証実験についてご報告をいたします。どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

これからの会議の進行につきましては小田議長にお願いしたいと存じます。よろしくお願ひいたします。

**【小田議長】** それでは私から議事の進め方について少しご案内申し上げます。

前回に引き続いて今回もオンライン会議となりましたので、ご発言いただく場合にはこのTeamsの手を挙げるボタンを押していただくか、あるいはマイクをオンにしてこちらに呼びかけていただきたいと思いますかと思ひます。画面が小さいのでご発言いただいている方のお名前を呼ぶときに手間取るかもしれませんけれども、お名前を呼びましたら委員はマイクをオンにしてご発言をお願いいたします。

それから、前回も申し上げたことですが、発言の最後に「以上です」とおっしゃっていただけると円滑にやり取りが進みますので、その点、ご協力よろしくお願ひいたします。

それでは次第に沿って議事「提言案について」に入らせていただきたいと思います。この間、松本副議長においては部会を取りまとめていただいて、また、提言案の作成に多大なご尽力を賜りました。心から感謝申し上げたいと思ひます。それでは内容についてご説明お願ひいたします。

**【松本副議長】** それではお手元の資料2をご覧ください。こちらの資料ですが、第3回定例会で、提言の構成案を皆様にお示しをさせていただきましたが、それを踏まえて今回「提言案」としてまとめたものになります。

内容的に大きな変更はございませんけれども、前回の定例会で頂いたご意見の中で、新型コロナウイルス関連の記述を入れたほうがよいという話もありましたので、その点が新たに

入っております。

では、修正箇所を中心に説明をさせていただきます。

ページをおめくりいただいて、目次をご覧ください。

構成についてですが、変更点としましては、第Ⅰ章１の（３）「新型コロナウイルス感染症拡大による環境変化」が新たに加わっております。これについてはまた後ほど話をさせていただきます。

１ページ目ですが、第Ⅰ章「はじめに」、１「検討の背景」、（１）「第２７期・第２８期提言との関係」ということで、ここは特に変更点はございません。図１で各提言の関係について整理をいたしております。

では次のページに行ってください。２ページ（２）「都立図書館を取り巻く社会状況」ということで、ここも大きく変わっておりません。ICT、AI、IoT、こういった新たな状況があることをまず指摘しています。それからスマートフォンによるインターネット利用率というのがかなり高い数値を示しているということで、社会状況について確認をした後に、次の段落ですが、「都立図書館のサービス実績にも変化が見られる」ということで、ここではレファレンスサービス等について、図表を加えております。レファレンス質問件数について、直近３年間の推移を示していますが、これを見ますと多少減少傾向にあるということが読み取れるかと思えます。

３ページ目のレファレンス件数等の推移というのは、右肩下がりで下がっているものがレファレンス件数、平成９年以降のものでして、右肩上がりで上がっているものが蔵書検索数ということで、非常に増えています。このようにサービス実績にも変化が見られるということをご確認しております。

続いて（３）「新型コロナウイルス感染症拡大による環境変化」、これが新たに加わった項目ですけれども、最初の段落では今年の新型コロナウイルス感染症拡大に伴っての都立図書館の対応について書いてございます。それから次の段落では「今期の図書館協議会では、非接触志向サービスや非来館型サービスは主たる検討事項ではなかったが、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、可能な範囲で提言に盛り込むこととした」と書いています。この他にも前回までには載っていないものも今回新たに加わっている部分がありますので、これについてはまた後で個々にご説明させていただきたいと思えます。

最後の「なお」のところでは、本来では第２９期では「専門図書館、大学図書館等の他機関と連携したサービス」を検討する予定でしたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡

大でできなくなったということについて加えております。

続いて2「ICT（情報通信技術）を活用した近年の都立図書館の取組」ということで、ここは特に前回お示ししたものと変更点はございません。

5ページ目「検討の留意点」、ここも特に変更はございません。検討に際しては「目的」「利用者」「実現可能性」「実現の際の留意点」「費用対効果」「その他」、こういった6点に留意をしたということでございます。

では次のページに行ってください、これ以降が提言ということになります。

第Ⅱ章「新しい技術を活用したサービス」ということで、ここでは「優先して取り組むべきもの順に3つのグループに分けた」ということで、グループ1、グループ2、グループ3と分けたことを書いた上で、まず最初にグループ1について書いております。

(1)「チャットボット及びチャット等によるレファレンス」ですが、まずア「背景」となっております。この項目は新たに追加したもので、それぞれの取組について背景というのを加えました。それぞれの取組の背景的な情報についてここで整理をしております。チャットボット等に関しては、AI技術の進展が著しいということで、その中でチャットボットなどが実用化されているということを最初の段落で書いております。

それから次の段落では、図書館界においては、海外の図書館で、チャットレファレンスについての取組が進んでいるということで、図としてもニューヨーク公共図書館の事例をご紹介します。

次のページに行ってくださいまして、7ページ目では「現状・課題」ということで、ここは特に変更はございません。「コミュニケーション系メディアの行為者率」ということで、非常に右肩上がりであることがソーシャルメディアの利用であるということをお示ししております。

それから次のページに行ってください、8ページですが、「サービス概要」ということで、何をここでやるかということ整理しております。

チャットボットを活用して都立図書館の運営サービス、イベントの受付、資料の利用案内等に答える。さらにチャットレファレンスを組み合わせて蔵書検索、比較的軽易なレファレンス質問に答えるといったことがその内容になります。

具体的な流れを①から④で示しました。図をご覧ください。利用者からチャットボットが質問を受け付ける。回答できる場合はそのままチャットボットが回答いたしますが、回答できない場合は図書館員につながるようになる。図書館員が④回答ということで回答す

るという、こういった流れが考えられるのではないかということウでは述べております。

続いて9ページですが、「導入のメリット」ということで、ここも特に大きな変更はございませんが、「チャット文化」に慣れている若年層にアピールするのではないかということを書いてあります。

オ「留意点」、ここも変更ありませんが、学習データの量や仕組みによりサービスの質が左右されるということ、それからレファレンスサービスは対面が基本であるということについても書いてあります。

以上が（１）「チャットボット及びチャット等によるレファレンス」ということで、続いて（２）「二次元コード等を用いたサービス」です。

まず「背景」ですが、ここではまず二次元コード及びARの定義を確認しております。それから２つ目の段落では、観光地や博物館などでこういった技術が活用されるようになっていくということを書いてあります。第３段落ではこういった取組は大きな予算を必要とせず、簡易に実施可能であるということが書いてあります。

次のページに行ってくださいまして、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえた場合、こうした二次元コード、あるいはARは非接触型のサービスであり、現状の環境の中で有利な側面を持つのではないかということを書いてあります。

続いて「導入のメリット」ということで、ここは特に変更点はございません。「留意点」についても特に変更点はございません。

今ちょっと飛ばしてしまいましたが、もう一度戻りまして、ア「背景」のところ、大きな予算を必要としないで簡易に仕組みを構築できるということの後に、現状のイ「現状・課題」についてご説明するのを忘れてしまいました。

改めていたしますと、こういった二次元コードやARなどについては広く普及するには至っていないということを書いてあります。

実際に実用化されているものとして名古屋市の鶴舞中央図書館におけるARの応用例について図を示す予定です。

続いてウ「サービス概要」ですけれども、幾つか考えられるということで、企画展示などに係わる補助的な情報提供ということがまず１点。それから館内のサインの多言語化、それから将来的にはOPACの検索後、利用者を書架まで誘導するといったことが考えられるのではないか。それからさらに、「ウィキペディアタウン」と関連づけた取組も可能ではないかということを書いてあります。

次の11ページに行ってくださいまして、こういった新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえた場合、二次元コード、ARは非接触型のサービスであり、有利な面を多く持つであろうということを書いてあります。先ほどと重複しますが、エ、オは特に変更はございません。以上が二次元コード等を用いたサービスです。

続いて(3)「特別コレクションギャラリー」ですけれども、「背景」としまして、最初の段落では、最近貴重な資料が図書館でデジタル化されてインターネット公開されることが増えてきたということを書いておりまして、次の段落では国の分野横断型の統合ポータル「ジャパンサーチ」が本格的に運用開始されているということについて整理しております。

次のページに行ってくださいまして、12ページでは「現状・課題」ということで特別文庫室の貴重資料は都立図書館ホームページで公開されているということ、そのそれぞれについて図で示しております。

13ページに行ってくださいまして、課題としてはウェブページにたどりつくまでに時間、手間がかかるといったこと。それから、アクセス数についてはさらに増加が見込まれるといったことを書いております。

ウ「サービス概要」、これも特に変更ございませんが、「ジャパンサーチ」の「ギャラリー」に「特別コレクションの紹介」等を転載するということです。

エ「導入のメリット」ですが、都立図書館のデジタル化資料を新たな手段によりアクセスできるようにすることで貴重な資料の認知度向上を図ることができるのではないかと考えているということです。

14ページに行ってくださいまして、オ「留意点」ですが、IIIF(トリプルアイエフ)、あるいはメタデータ、クリエイティブ・コモンズ・ライセンス等、こういった幾つかの課題があるということについて留意点としてまとめております。

以上が「特別コレクションギャラリー」ということでグループ1の説明になります。

引き続きグループ2ですが、まず(1)「デジタルブックシェルフ(電子書架)」ということで、背景としましては、図書館におけるブラウジングというのは資料探索の代表的な方法であるということを確認しております。

イ「現状・課題」、これについては膨大な数の資料から必要な資料を選択するためにはOPACでは限界があるだろうということを書いておりまして、ウ「サービス概要」では図書館内にタッチパネル式デジタルサイネージ等を複数台設置して、背表紙を擬似的に表

示するといったこと。これによって一部資料は直接または簡易に利用できるようになるだろうということです。図8はデジタルブックシェルフのイメージ図です。

続いてエ「導入のメリット」としては多くの資料を仮想的であってもブラウジングできるようになるということ。これがメリットとしてあるだろうということなどを書いております。

オ「留意点」ですが、次のページ行っていただきまして、1段落目、2段落目は前回のものと特に変更がありません。

3つ目の段落ですが、このデジタルブックシェルフについては館内のデジタルサイネージ設置を前提に検討してきましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大状況を踏まえ、直接指でタッチするものに限らず、非接触型のサイネージや電子ペンなどの導入も検討する必要があるのではないかと。また、同様の機能を図書館の館内だけでなく、インターネット公開のWebOPACでも提供することも考えられるのではないかとということで、新たにこれは追記いたしました。

以上がデジタルブックシェルフで、次が(2)「ディスカバリーサービス」ということです。

「背景」ですが、図書館が提供する資料が非常に多様化しているということが最初の段落に書いてあります。次の段落では、大学図書館などではディスカバリーサービスというのが次第に導入することが増えてきたということで、簡単にこのディスカバリーサービスの紹介をしております。

次のページに行っていただきまして、イ「現状・課題」ですが、都立図書館調査によると充実・強化を希望するサービスとして「蔵書検索」が非常に多い。多くの利用者が充実・強化を希望しているということなどを示しております。

ウ「サービス概要」ですが、具体的にどういったことをやるかということで、OPACとオンラインデータベース、オープンアクセス情報を一括して検索し、その結果を表示するシステムを提供するという。それは館内だけではなくて、非来館者、さらには区市町村立図書館にそういったサービスを提供してはどうかということを提言しております。

次のページに行っていただきまして、図9でイメージ図を書いておきました。エ「導入のメリット」としましては、これも特に変更はございません。各種の情報資源に効果的にアクセスできるということが挙げられるであろうということです。

オ「留意点」も特に変更はございません。



以上がグループ2です。

続いて、グループ3ということで、まず(1)「電子書籍サービス」ということです。

ア「背景」としまして、ここではライセンス契約による電子書籍提供と、自館資料のデジタル化について述べていくということをまず述べた上で、「電子書籍元年」や電子書籍が普及してきたといったことを次の段落で述べております。

続いてイ「現状・課題」ですけれども、ライセンス契約と、それから自館資料のデジタル化について都立図書館の取組を整理しております。

下の「新型コロナウイルス感染症の状況下において」というところが新たに加わったところとして、続いて読みますと、多くの図書館が閉館したことから公立図書館における電子書籍サービスへのニーズが高まっていること、TRC等の調査によると貸出実績等が非常に伸びているといったこともここで述べております。

次のページに行ってください、「サービス概要」ですが、ライセンス契約については電子書籍提供に関して都立図書館内にとどめるのではなく、離島をはじめとした都内自治体や都立高校に提供するといったこと。その場合は館外への貸出しも期待したいと述べております。

自館資料のデジタル化に関しては、都立図書館でしか提供できない資料を優先的にデジタル化するといったことを述べておまして、その次のところが新たに加わったところですが、新型コロナウイルス感染症拡大を経験し、今後、導入を検討する自治体は増加していくと予想される。こうした状況を踏まえて、都内図書館としても都内区市町村立図書館への積極的な支援、導入の支援が期待されると新たに加えました。

図10は電子書籍サービスのイメージ図です。

次のエ「導入のメリット」については特に変更はございません。

次のページに行ってくださいまして、オ「留意点」ということで、ここも特に前回と変更点はございません。

以上が電子書籍サービスということで、続いて最後になりますけれども、「外国語資料総合データベース」です。「背景」としまして、日本語を母語としない人々に資料を届けるということは引き続き図書館にとって重要な役割であるということを確認した上で、「現状・課題」ということで、ここも変更ありませんが、区市町村立図書館の外国語資料の蔵書は限られているということ、それから次の段落で、目録データ整備状況にはばらつきが多々あるということを書いてあります。



22ページに行ってくださいまして、「サービス概要」としましては、都内公立図書館が所蔵する外国語資料に特化した総合目録データベースを構築し提供するという一方で、そのイメージ図が図11で描いてあります。

「導入のメリット」としては外国語資料の母語による検索が可能になるということですが、「留意点」としましては、これも以前お示ししたものですけれども、ISBN取得に関し区市町村立図書館との調整が必要になるということをお述べております。

以上が第II章ということで、次のページが、第III章「おわりに」ということです。ここも特に変更はございません。留意点、2つ述べておまして、1つがこうした提言で述べた事柄というのはあくまで手段であるということなので、施策として推進する場合はこのことに留意してもらいたいということと、もう1つが新しい技術はそれ自体陳腐化が早いので、その時点における適切な手段、対象を設定することが必要であるということをお述べております。

ということで、少し長くなりましたが、次回の提言に向けて皆様からご意見を頂ければと思います。私からは以上です。

【小田議長】 松本さんありがとうございました。

それではこれから各委員のご意見を頂きたいと思っております。修正、あるいは加筆すべきところがありましたら、具体的にこんなふうにと文言を示してご指摘いただきたいと思っております。

今、松本さんからもありましたように、次回、この提言を確定することになりますので、ご意見等を頂く機会は今回が最後ということになります。思い残しのないように、それぞれ気がついたところをご指摘いただきたいと思っております。

まず、欠席された委員がお二人いるということですので、お二人の委員から何かご意見等を頂戴しているでしょうか。

(事務局より、「ありません」との声あり)

【小田議長】 では、お二人の委員からは特にご意見ないということで進めたいと思っております。

ちなみに資料1に前回の発言の要旨がありまして、そこに今日ご欠席の久我さんの意見があります。これは先ほどの松本さんからの説明において、本文に含まれていることを確認しており、意見が反映されていると受け止めています。

各委員、どなたからでも構いませんが、いかがでしょうか。

皆さん少し考えたり確認したりしているところなので、私からなのですが、今になって気づいたところが1つありました。6ページ、7ページ、8ページのグループ1のところ、(1)が「チャットボット及びチャット等によるレファレンス」という見出しになっていて、この「等」というのが読み取れないなと改めて感じたところです。

【松本副議長】 この「等」がなぜ入っているかということですかね。私の理解では、このチャットボットとチャットを実際に組み合わせるかどうかということについては、実現がどこまでできるのかというところがあったのかと思います。提言ですから、なくてもいいのかなと思うのですけれども。どこまでやるかということなのかなと私は考えております。

【小田議長】 本文を読むと、チャットボットとチャットの話にほぼなっているので、「等」と言った場合に、ほかのタイプのものもあるよという読み方もあるし、それから今、松本さんがおっしゃった、さらに組み合わせるといっても考えられますが、もっと解釈しないと出てこないかと思うので、「等」がなくてもよいかもしれません。「等」があったほうが、ちょっと含みを残しておけるというならばあったほうがいいだろうし、特にそれがなくても大丈夫だとなれば「等」は削ってしまってもよいし、そんなところかと感じた次第です。

【松本副議長】 ありがとうございます。私も「等」はなくしてしまってもいいのかなと思います。

【小田議長】 では、そうしましょうか。  
ほかの委員、いかがでしょうか。指名させていただくのはいけないかもしれませんが、前回の定例会のときに内田さんからいろいろと意見を頂いていますので、それを踏まえて今回の提言案に関していかがでしょうか。

【内田委員】 ご指名ありがとうございます。私が前回申し上げたことは、とてもきれいにすっきりと反映してくださっているように1つ1つ確認して思いましたので、これで私としては特に意見とするところはなく、むしろどんな感じで実現に向かっていくのがすごく楽しみになりました。ありがとうございました。以上です。

【小田議長】 ありがとうございます。それを聞くと何かほっとしますね。  
今手が上がったのは江草さんかな。ご意見もいただいているのでお願いできますでしょうか。

【江草委員】 すごく細かいところなのですが、10ページ目の下の一番最後の

段落の「ウィキペディアタウン」のところの書き方が不正確になっているかなというのがすごく気になっていて、「図書館作成の『ウィキペディアタウン』等にリンクを張る」というのがちょっと気持ち悪くて、ウィキペディアタウンはウィキペディアタウンという街そのものを指すのか、イベントを指すのかということなのです。

なので、ウィキペディアタウンをイベントのほうで使った場合だと、ウィキペディアタウンで作成したウィキペディアの記事にリンクを張るとかという記述にしたほうがいいかなという気が、本文に。「図書館作成の」というのがちょっとよろしくなくて、なので「図書館作成の『ウィキペディアタウン』等に」というところを「ウィキペディアタウンで作成したウィキペディアの記事に」とかとしたほうが正確かなと思いました。

あと、17の注も「『ウィキペディアタウン』とは、地域にある文化財、観光名所などの情報を『ウィキペディア』に掲載したものを指す」というのがちょっと定義が違うかなという気がしていて、観光情報をウィキペディアに掲載して町全体を、すみません、定義が今ぱつとうまく出てこないのですけれども、ウィキペディアタウンは町のいろいろな情報をウィキペディアに載せたものを、町中にQRコードを張って、そのQRコードが張ってある状態の町のことを指すのか、ウィキペディアタウンというイベントを指すのかどちらかなのですね。だから後ろのほうの定義は合っているのです。

今いい例が出てこないのですけれども、前半のほうをちょっと、「掲載したもの」というのではなくて町なので、そこをもう少し、文案がうまく出ればメールで連絡しますが、今言えるのがこんな感じです。そこ以外は別に大丈夫だったと思います。

以上です。

**【松本副議長】** ありがとうございます。10ページの下から3行目の「図書館作成の」というのは私も、今、江草さんのほうで出していただいたほうがいいかなと思います。

図書館でよくイベントをやっているのでそれに引っ張られてこういうふうに記述してしまいました。「ウィキペディアタウンで作成したウィキペディアの記事にリンクを張る」ということでよろしいですかね。

**【江草委員】** はい。いいと思います。

**【松本副議長】** ありがとうございます。それから注のほうは「『ウィキペディアタウン』とは、地域にある文化財、観光名所などの情報を『ウィキペディア』に掲載したものの」だとあまりよろしくないということですね。

**【江草委員】** はい。

【松本副議長】 本文はイベントの位置づけで書いているので、そういう意味では、この注の中で2つの要素が混じって書かれているということなのですかね。

【江草委員】 そういう意味では最初のほうは、日本ではあまりその言葉ではやっていないので、イベントのほうだけの注を書いておけばいいのではないかなと、定義としては。

【松本副議長】 文章はあとで精査するとして、例えば「ウィキペディアタウン」とは、地域にある文化財、観光名所などの情報を掲載するため地域を探索し、記録していくイベント自体を指すというような、そういったニュアンスですかね。

【江草委員】 はい。そちらのほうがいいと思います。そちらのほうで書いてしまうほうが。

【松本副議長】 では、そういうニュアンスで載せる感じでここはまとめさせていただくということによろしいでしょうか。

【江草委員】 はい。

【松本副議長】 ありがとうございます。

【小田議長】 ありがとうございます。今、確認させていただいていたことですが、ウィキペディアに関する表記の仕方が正確になったとは思いますが、ここで言いたいことというか、この提言の趣旨は二次元コードを使って、そういう技術を使って既存の図書館の取組をさらに展開していこうということにありますよね。その点で、ウィキペディアタウンはあくまで例示ということになるから、大丈夫なのでしょうか。今のよう形にすることによって、何か変わらないといいなという、それだけなのですけれども。ここはあくまでイベントのほうにということですよ、とおっしゃいましたよね。松本さんが最後にまとめ方として。

【江草委員】 ウィキペディアタウンを、その段落の一番最初のところに「区市町村立図書館のウィキペディアタウン実施を支援することが提起されていた」という、そこから来ているのですね。なので、図書館が、図書館の資料、ウィキペディアの記事というのは図書館の資料、図書館が所蔵している資料の出典をたくさん書くのです。なので、そこに誘導されるという、そこがちょっと明示的にはこの文章には書いていないのですけれども、そこがあるのでウィキペディアタウンが出ているというところがあるのです。

図書館主催でウィキペディアタウンをやるということと、図書館の資料とかに実際、この貴重資料、この後ろにある「特別コレクションギャラリー」、11ページ目の「特別コレクションギャラリー」へのリンクを張ったような記事であるとか、写真が載っているよ

うな記事とかを作る、作ってある、このウィキペディアタウンで作るとというのが暗示されている、私たちの中では暗示していて、それでこういう話になっているということなのです。それがこの段落だけでは分からないので、何か変な感じがするのではないかなという気がします。

ウィキペディアタウンで作った記事というのは図書館の資料へ誘導される、特別コレクションであるとか、図書館の持っている、図書館しか持っていないような資料、地域社会などに誘導されるようなもの。図書館のイベントで作った、メインは作ったような記事ということですね。それがうまく伝えられるような感じになっていけばいいのかもしれないですけれども。

【小田議長】 今のお聞きすると、先ほど下から3行目のところの「図書館作成のウィキペディア」というところは少し文章を変えるということですが、ここはむしろ作られた結果としてのウィキペディアタウンの記事というところに二次元コードでリンクしてもらって、その先にさらにその記事自体がウィキペディアタウンとして図書館の資料を使って作成されたということが前提になっているから、そこにさらにたどり着くことができるという、そういう理解でいいですね。

【江草委員】 と思います。

【小田議長】 分かりました。ちょっと言葉を添えたほうがいいのかもかもしれません。部会の中で議論されて共通理解を持たれているわけでしょうけれども、提言として独立したものになりますので、そこだけ少し言葉を添えて、今、江草さんから指摘されたところをもっと明確になるほうがよいかなと思います。

【松本副議長】 では、ここはもう少し丁寧な記述をするようにしたいと思います。ということでもよろしいですか。

【小田議長】 はい。江草さん、ほかにはいかがですか。よろしいですか。

【江草委員】 ほかは大丈夫です。

【小田議長】 はい。そうしましたら、ほかの方いかがでしょうか。手が挙がっているのは、鳥屋尾さんかな。はい。お願いいたします。

【鳥屋尾委員】 まとめていただきましてありがとうございます。本当に読みやすくなっていると思います。

20ページなのですが、**「電子書籍サービス」**のウの**「サービス概要」**のところ、都立高校についても触れていただきましてありがとうございました。それで、5行目

なのですけれども、「その場合は、館外への貸出しも期待したい」と記載していただいておりますが、できればもう一步踏み込んだ表現にさせていただけると非常にありがたいなと感じたところです。

例えばですが、都立高校に提供することが考えられる、提供された電子書籍が都内自治体や都立高校で一層活用されることを期待したいとか、もうちょっと言葉を入れていただくとこれを読んだ関係者が、こういうふうに使えることが提言されたのだなと感じられるかなと思ったところです。それが1つ目です。

【小田議長】 鳥屋尾さん、続けてあれば併せてお願いできますか。

【鳥屋尾委員】 もう1つは質問というか、見え方の問題なのですけれども、図で示していただいている、特に図9以降のところなのですが、データを、塊を表すものを、円柱で表していただいているのですけれども、この円柱が黒い円柱と白い円柱があって、何か意味があってこういうふうにされているのか、たまたまこうなっているのか、何か見やすくしていただいたほうがいいのかと感じたところです。以上です。

【小田議長】 ありがとうございます。2つ目の黒い円柱、白い円柱は、事務局のほうで作ったものですが、意図は特にはないですね。作る上での、作り方かな。これは変えられますか。そうしたら、図10のこれは、既存のものを使っていますか。そうではないですか。では、どちらにするかというのは別として、統一させるということでそれは進めたいと思います。

鳥屋尾さんからの意見の1つ目は、松本さんからお願いできますか。

【松本副議長】 ご意見ありがとうございます。確認させていただきたいのは20ページの記述についてもう少し積極的な側面を強調するという理解でよろしいでしょうか。

分かりました。そうしましたら先ほどお出しいただいたように一層活用されることを期待したいといった、そういった文章を加えたいと思います。

【小田議長】 それでは20ページのところは今のように手を加えるということにしたいと思います。

それではこれは伊藤さんかな、手が挙がっているのは。お願いいたします。

【伊藤委員】 分かりやすくまとめていただきありがとうございます。これは校正ですね。添削とかになってしまうのですけれども、少し気になった点がございまして、7ページの注釈の15です。こちらは多分、事務局の方が入力されたのかなということなのですけれども、注釈の15は行為者率のところは最後「2」で途切れてしまっているの

す。見ていただくと「行為者率：調査日2日間の1日ごとに、ある情報行動を行った人の比率を求め、2」で途切れてしまっているのですが、ここは早いうちに直していただいたほうがよろしいのではないかな、というところがまず1点。

【小田議長】 ちょっとすみません、間に口を挟んで。これは次のページにつながってしまっている形だと思います。

【伊藤委員】 そうですね。失礼いたしました。

【小田議長】 ただ、体裁上これは見にくいですから、調整するというにしたいと思います。では、続けてお願いいたします。

【伊藤委員】 またもう1点、校正になるのですがけれども、目次の参考資料の2が「第28期東京都立図書館協議会委員名簿」となっておりますので、これは「29期」の誤りではないかなと。昨日チェックしていたらここが引っかかりましたので、こちらも合わせてご報告をさせていただきたいなと思います。私からは以上です。

【小田議長】 ご指摘ありがとうございます。目次のところは修正します。本体は大丈夫ですよ。

【伊藤委員】 本体のほうはちゃんとなっております。以上となります。

【小田議長】 それでは、これは結城さんですね。ほかにも手が挙がっている方がいますが、まず結城さんからお願いいたします。

【結城委員】 結城です。おまとめいただきありがとうございます。内容のことというか、私のほうで今、抱えている問題にすごく直結する要件があったので、ちょっとそれについてお話ししたいと思います。

「チャットボット及びチャット等によるレファレンス」なのですが、専門図書館は今、多くがそうだと思うのですがけれども、利用者の皆さんの働き方の変化もあって、利用者数がすごく減っているのです。昨年に比べたら半分以下のような利用者数なのですが、組織のほうからはもっと利用してもらいたいということを言われまして、それについては今の状況、これからのことを考えても非来館型のサービスを強化する必要があると考えています。

その中で電子書籍とか、そういったものをなかなかちょっと、金額的なこととかいろいろ問題があって、すぐに導入できないのですが、そこでレファレンスの強化ということで、まず地元からレファレンスの強化をやっていこう。レファレンスと言われて何か分からないよということも図書館員以外の方から言われたので、そういったことはホームページ等



で知らせていこうとは思っているのですが、全般に今、特に若い方なのですけれども、電話でのレファレンスを嫌うというか、メールが多いのです。メールだとやり取りがすごくまどろっこしくなるので、チャットはどうかのだろうなという意見が今まで図書館スタッフから出てきていたのですね。

チャットとか、新しい技術の導入に関して、やはり組織のほうでなかなかイエスと言うこともないので、ほかの事例が出てくるとよりいいので、特に中央図書館でこれだけやっていて実績があるということになると導入しやすいかなということがありまして、ほかの専門図書館でも新技術への取り組みはおこなわれていて、実際に野球殿堂博物館ではレファレンスでZ o o mを取り入れたらしいのですが、まだZ o o mに関しては顔が出るとか、そういったこともあって、なかなか利用が進まないということは聞いているので、Z o o mについては利用が実現するのはまだ早いと思うけれども、チャットがどのように展開できるかな、ということですごく興味深く拝見しました。以上です。

【小田議長】 ご意見ということで、特にグループ1の(1)の意義ということを強調していただいたかと思います。グループ1ですから、取組として進める上での優先度が高いところにはしていますので、その意味でも、協議会としての強い意見と受け止めていただけたということですね。

それでは岡田さんでしょうか。お願いします。

【岡田委員】 青梅の岡田ですけれども、先ほどの鳥尾屋先生のところとかぶるのですけれども、1つは、20ページのウの4行目では「離島をはじめとした都内自治体」という表現が、下の図10では「島嶼」という表現に変わっているのです。それから、ここでは「都立学校」ということで強調されているのですが、もしも可能であれば、市区町村の公立の小中学校は含まれないのかどうか、ということをお尋ねしたかったのですけれども。以上です。

【小田議長】 ありがとうございます。図のほうはどちらを直すのかな。図を直すのかな、本文を直すのかな。いずれにしても合わせましょう。

それからもう1つのほうは、これは松本さんでしょうか。

【企画経営課長】 では事務局から申し上げます。都内区市町村の小中学校というところで、なかなか、私立とか等もございますので、その辺も含めて事務局で修文につきましては検討させていただければと思っております。よろしく願いいたします。

【小田議長】 岡田さん、今の進め方でよろしいですか。

【岡田委員】　　そうですね。東京には公立以外にも私学の学校も多いということはよく承知をしておりますので、その辺の表現は結構だと思います。

今日私、たまたま青梅の職場から参加させてもらっているのですが、私の外の景色を御覧に入れようかなと思って。よろしいでしょうか。

私の職場は青梅市なのですけれども、私の職場の裏を見ますと、私の背景に山が見えると思うのですけれども、青梅市が市部では一番西なのですけれども、この先すぐ檜原村とか奥多摩町とか、かなり離島と同じような都心から離れた地域もありますので、そういう点でこういう電子書籍サービスとかいうものは島嶼に限らず西多摩の奥の自治体も可能であれば参加できれば、将来的な課題ではありますけれども、よろしくご検討いただきたいというのが先ほどお話しした内容でございますので、よろしくお取り計らいいただきたいと思います。

【小田議長】　　多分全てを網羅するというわけにもいかないもので、包括的な表現を使っただけで、含んでいるよということがわかるように調整いただければと思います。それこそさっき削った「等」というのもまた、上手に使うのも1つの手だとは思っていますので、その辺、意味合いとして都立学校だけではないということが伝わるように調整したいと思います。貴重なご指摘ありがとうございます。

【岡田委員】　　よろしくお願いたします。

【小田議長】　　それでは高口さん、手が挙がっているかと思いますが、お願いたします。

【高口委員】　　ありがとうございます。高口です。このたびおまとめいただきましてありがとうございます。どういうサービスを求めていくかということが非常に分かりやすくまとめられていると感じました。

私から、簡単なものなのですけれども3点ありまして、1つ目がチャットボットに関してなのですけれども、現在12月から実証実験が進められていると思うのですけれども、そちらとの提言の位置づけをお伺いたたくて、9ページの留意点で「長期的な視点から『育てていく』意識をもって取り組む」というところがあると思うのですけれども、そちらに関係しているのかなと思ひまして、実証実験について直接的な言及というのは提言の中で行われるのでしょうか。それが1点目です。

【小田議長】　　続けてお願できますか。

【高口委員】　　分かりました。2点目は、二次元コード及びARを用いたサービスに関

してでして、「サービス概要」の中で最後のところに新型コロナウイルスとの関連があると思うのですけれども、そちらでより具体的に「サービス概要」の最初のほうに「利用者を書架まで誘導する」というところがあったと思うのですけれども、そちらが単に利用者の利便性というだけではなくて、職員と利用者の接触を低減することができるというふうな、具体的な関連性を持ってもいいのかなと思いました。

3点目も続けて申し上げます。21ページの「外国語資料総合データベース」に関するのですけれども、こちら当初はインバウンドの、日本に来日される方の利用というところを考えられたのかなと思うのですけれども、現在のコロナウイルスの状況を考えますと、例えば海外から来られる方の滞在が意図せず長期化したりですとか、あるいは逆に、日本から海外に向かえなくなっているのので、日本語以外の資料に当たるために日本人が使う意味でも整備する有効性があるというところも別途役割としてあるのではないかと考えております。

以上、3点でございます。

【小田議長】 ありがとうございます。まず1点目、2点目、お願いします。

【松本副議長】 ありがとうございます。1点目はチャットボットのことなのですが、今ちょうど実証実験が始まっているので、それに言及するというのもできるのかなという気もするのですが。ただ、どうなのですかね、これはあまり業務と直接的にあまり関係ない形でこれまでまとめられてきたので。載せてもいいと思いますし、載せなくてもいいのかなという気もするのですけれども。事務局はそこら辺何か考えがありますかでしょうか。

【事務局】 事務局から発言させていただきます。実証実験は12月25日まで実施する予定になっているのですけれども、組んでやっております相手先の企業が、その後アンケートをそれぞれの方にお送りをして、そのまとめをまたするということになっておりますので、こちらの提言には内容とするのは間に合わないのかなと考えております。ですので、今のところは分離した形で事務局では載せないという方向で考えておりました。以上です。

【高口委員】 承知しました。ご回答ありがとうございます。

【小田議長】 高口さん、分離するというので、というか、掲載しないということでもよろしいですか。

【高口委員】 異論ございません。

【小田議長】 掲載の仕方ということが1つあるかなとは思いました。実証実験そのも

の内容について触れることはこの時期としては難しいのは確かだろうと思います。その一方で、この「留意点」というところは、「長期的な」という意味を持っているということであるならば、この時期に進められた実証実験の結果なども踏まえて将来的に検討したりとか、あるいは組み立てていくことが望ましいぐらいの話は入れられるかなと思うのですけれども。

【中央図書館長】 そちらのほうが、他の図書館に先駆けてやっていますので、チャットボットから有人チャットへの切り替えとかもやっていますよね。やっていることを踏まえてということで入れていただければ。

【小田議長】 そうすれば、実証実験をやっているという貴重な試みを将来に生かすということを協議会としてもお勧めしますということが伝わるとと思います。では、そのように進めたいと思いますので、高口さんもよろしく願いいたします。

【高口委員】 ご検討ありがとうございます。

【小田議長】 続いて2点目をお願いします。

【松本副議長】 2点目は二次元コード等の話で、ARを使ったということなのですけれども、今少し私のほうで見たところ、11ページの「導入のメリット」というところに載せてもいいのかなと。今おっしゃっていただいたこと、職員との接触を減らせるということは確におっしゃるように非常に大きなメリットかなと思いますので、エのところに載せさせていただくというのはいかがでしょうか。

【高口委員】 同意します。

【小田議長】 では、そのようにいたしましょう。続いて21ページですね。

【松本副議長】 外国語資料の総合データベースの件、おっしゃっていただいたように、いろいろな状況が今発生しているかなと思います。意図せず日本に長期滞在する人が増えているということはおっしゃるとおりかなというふうに思います。

後半の日本から海外にということ、もう一度ご説明いただくことお願いできますでしょうか。

【高口委員】 想像にはなるのですが、例えば留学を想定されている方が、延期を余儀なくされたりですとか、何らかの形で海外にある資料に触れられない方がいらっしゃる場合に、1つの代替の可能性として都立図書館の資料を活用することは可能なのかなと考えました。

【松本副議長】 この間、留学が現実的にできなくなっているというのは確におっ

しゃるとおりかなと思います。あるいはオンラインで海外留学していることになっているとか。そういう学生もいるようですので、ご趣旨は分かりました。それも加えることはできるかなと思います。

それは例えば21ページの(2)のアの「背景」のところなどですかね。どういう人がいるかということをしこころ辺で整理をしているということもありますので、それでもしよろしければそちらにそうした形で載せることはできるかなと思います。

【高口委員】 その方針で同意いたします。

【小田議長】 では、21ページはそのように変えることにいたしましょう。

今日は実質的な議論ができて本当によかったとまず受け止めています。その上で、時間の関係もあるので、追加でご意見があればお願いしたいと思いますが、先ほど手が挙がった方は、手のボタンがまだ消えていないということでよろしいのでしょうか。伊藤さんと結城さんのところに手が挙がった状態なのですが、今消えましたね。

特にほかになければ、先ほどの修正等を加えたものを協議会の提言として、最終的に調整を加えた上でまとめるということでご了承いただけますでしょうか。皆さんよろしいですね。

(「異議なし」の声あり)

【小田議長】 ありがとうございます。では了承されたということで、最終調整を進めていただきたいと思います。松本さんお願いいたします。一言どうぞ。

【松本副議長】 ご了承いただきありがとうございます。次回の会議までに文章を整えて皆様に確認をしていただいた上で確定版として次回お示ししたいと思います。どうもありがとうございました。

【小田議長】 今のような進め方に関しても特に問題なければ、恐らく3月ぐらいになると思いますけれども、進めていただきたいと思います。どうもありがとうございました。

では、今、3月と先走って言ったかもしれませんが、今後の予定について改めて事務局からお願いいたします。

【企画経営課長】 それではお手元の資料3を御覧ください。次回、第5回の定例会は3月を予定してございます。今期の最終回となります。提言をご確認いただいた後に、議長から館長にお渡しいただく予定でございます。年度末の押し迫った時期で大変ご多忙かと存じますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。以上でございます。

【小田議長】 どうもありがとうございました。それでは議事そのものは終了というこ

とにいたしまして、次第の3番「報告」に移りたいと思います。

1つ目「都立図書館の動きについて」ということで、新型コロナウイルス感染症の対策等を中心をお願いいたします。事務局からお願いいたします。

【企画経営課長】 それでは前回の協議会以降の都立図書館の動きということでご説明させていただきます。資料は4をご覧くださいませ。

前回の9月の協議会では、新型コロナウイルスの影響が出始めた2月中旬から主な動きをご説明いただいたところがございます。今回はその後の動きを中心にご説明させていただければと思います。

これまで都立図書館におきましては5月26日、緊急事態宣言解除後、新型コロナウイルス拡大の防止に最大限配慮しつつ、段階的にサービスの改善を努めてきたところがございます。

6月1日からは、第1段階ということで開館をいたしまして、予約制の閲覧サービス、予約制の複写サービスなど、来館サービスを再開したところがございます。

利用可能エリアにつきましては、一部の閲覧席と検索端末を限定しまして、中央図書館におきましては滞在時間の上限を2時間としまして、人数は12名。1日5回転で60名という形でございました。

多摩図書館につきましては滞在時間上限1時間、人数は2名。1日11回転で22名と、こういった形で第1段階をスタートしたところがございます。

その後、6月22日からは、都内の感染者数等を勘案いたしまして、第2段階をスタートしたところがございます。

中央図書館におきましては1日3回及び5回の利用を可能といたしまして、人数も100名を上限としました。滞在時間は3時間に拡大し、1日3回転で全体では300名という運用をしたところがございます。なお、各回の間には、1時間のインターバルを設けまして、総入替え制による換気と職員による消毒時間を設けたところがございます。

多摩図書館につきましては利用可能エリアは閲覧室全体といたしまして、人数を45名上限、時間は2時間に拡大したところがございます。中央図書館と同じく入替え制で1時間の換気、それから消毒時間を設けて1日4回転の180名という形で運用してきたところがございます。

あとは7月13日、対面音訳サービスを再開いたしまして、7月15日には事前予約枠が残っている場合には当日の利用枠に振り替えるなど、順次運用を改善したところござ

います。7月27日には5階のカフェテリアも再開いたしまして、8月3日には1階のカフェも再開したところでございます。

その後、9月15日からは都内の飲食店に要請されておりました時短営業が終了し、19日からはイベント開催の制限についても緩和されるなど動きがございました。

都立図書館におきましては、徐々に入館者数も増加いたしまして、中央図書館では利用上限95%、多摩図書館では85%に達するなど、利用状況の変化も見られたところでございます。こうした状況を踏まえまして、10月12日からは第3段階をスタートさせたところでございます。

第3段階では、中央図書館の各階の利用定員を倍の200名といたしまして、多摩図書館では利用時間を2時間から3時間へ、利用定員も45名から80名へと拡大したところでございます。

また、ウェブ予約につきましては、1日1回までという予約ができるように拡大し、毎日予約することも可能といたしました。

また、利用エリアにつきましては、中央図書館では閉鎖しておりました音声映像コーナー、それから閲覧室、キッズコーナーも利用を可能といたしまして、多摩図書館におきましてはカフェスペースを利用可能としたところでございます。

そのほか、対面予約サービスの利用時間、利用者数も拡大しまして、予約なしでご利用いただける枠を増やし、先着順に入館いただくような改善を図ってきたところでございます。

その後、12月1日からは第4段階といたしまして、感染症対策を徹底しながら利用方法を一部見直しまして、利便性の向上を図っております。

中央図書館におきましては、予約制と当日の枠は継続しつつ、滞在時間の制限をなくしまして、在館人数の上限を400名といたしたところでございます。17時30分以降は利用者も少ないことから予約は不要といたしまして、引き続きのご利用ができるようにいたしましたところでございます。

感染症対策につきましても、閲覧席の間を1メートル確保するとともにパーテーションを設置しまして、飛沫感染の防止、こういったことも充実させてございます。そういった対策についても徹底を図っているところでございます。

多摩図書館につきましては、座席の指定制を廃止いたしまして、利用者が自由に座席を選べるようにいたしまして、さらに利便性の向上を図っているところでございます。



こうした利便性の向上策につきましては、利用者のアンケート、それからSNS等でも利用ができる時間が延長されたということで、ゆったりとした気持ちで利用できるなど、そういったお言葉も頂いているところでございます。

これからも新型コロナウイルス感染症の状況について見極めながら、感染拡大防止を最大限に配慮しながら運営してまいりたいと考えているところでございます。

説明は以上でございます。

【小田議長】 ありがとうございます。何か委員からご質問等ございますでしょうか。

江草さんお願いいたします。

【江草委員】 よく分からないのですけれども、第4段階スタートが12月1日ということで、より利用できるよになっている感じがするのですけれども、今むしろ感染状況がどんどん増えている状況で、こうされたという判断は何なのかお伺いしたいのですけれども。

【企画経営課長】 これまでもかなり時間制限、3時間というところにつきましては、ご利用者の方からもお声は頂いておりました。全体では400名ということで、ソーシャルディスタンス、日図協さんのガイドラインに適合した形で行っておりまして、お客様の利便性の向上を中心に考えてこういった対策を取ったというところでございます。

【江草委員】 それは分かるのですけれども、どちらかという和多分図書館として、タイミングがちょっと。10月のときに第3段階はまだ分からないでもない気がするのですけれども、特に私、気になっているのが12月9日に営業時間を延ばされたというのも、今の段階だと会食というか食べる場所というのがまずいよねみたいな話もあるので、今されたことはともかくとしても、多分今また感染が増えて、グラフが上のほうに向かっていく状況ですので、特に緩める方向にされる場合に根拠みたいなことを出されたほうがいいかなという気がして、いたずらに来館の利用の制限をかけるというのはもちろんよろしくないと思うのですけれども、上向きになっているときに緩める方向のをやっていると何となく問題かなという気がしますので、そこをちょっと。もし緩める方向にされたときに単に要望があったからだけだとあれなので、根拠があるほうがいいのではないかなという気がします。以上です。

【小田議長】 それでは管理部長からお願いいたします。

【管理部長】 今の少し補足をさせていただきたいのですけれども、さっき企画経営課長が申し上げたように、今までの来館者からも調査研究型の図書館でございますので、3

時間ではなくてもっと長時間いたいのだと。この時間では全然できないというお話もございましたし、それからたくさん複写等も希望するお客さんもすごく多いのですけれども、それも3時間以内に終えなければいけないということで、3時間といっても3時間丸々使えるわけではないと。そんな状況もございまして、とにかく来館者の、利用者の方からはもっと延ばしてほしい、もっと自由にできるのではないかと、そのようなお話もたくさん頂戴しているところでございます。

併せて図書館自体はほとんどの方が閲覧室でしゃべることもなく静かに研究する場所でございますので、そこでの感染リスクはそんなに高くない、感染リスクは低いとも考えてございますし、先ほどカフェテリアの件もございましたけれども、こちら1時間、換気を定期的にしたりと、あと、テーブルなども1時間ごとに拭いたりとか、この辺も保健所の指導なども受けまして、こういうふうにやれば大丈夫ですよということもいただきながら運用しているところでございます。

また、カフェテリアもしゃべるところではございませぬので、静かにご飯を食べていただくということでやってございましたけれども、この間、ずっと今までは1時から2時というお昼だけの営業ということにしてございましたけれども、長くいるのだからどうしても、少しでも軽食でも食べられるところが欲しいというお声もたくさん頂いてございまして、それもございまして先ほど先生のおっしゃられた感染のリスク、この状況でということではございますけれども、緩めるということではなしに、利便性を向上しても感染のリスクは高くないと判断しまして、カフェテリアも数時間の利用と延ばしましたし、あと、先ほど申し上げた、増やしたわけではなくて、使いやすくしたということでございますので、今まで200人3時間だったものを合わせて続けて使えるような、そのような形にしたわけでございます。

今まではこの図書館は916の座席がございまして、そこで100名、200名と入れてございましたけれども、ソーシャルディスタンス、1メートル以上確保した場合でも400席は確保できます。ですから、満席になるということにはほぼないわけでございますけれども、それでも十分に感染対策に寄与する、ソーシャルディスタンスも確保できるということもございまして、今のこういった利用の仕方というふうに変更してございます。

ですから、こういう感染状況の中で、増えている中で緩める、そういうことを志向したというわけではございませぬし、今申し上げました、感染のリスクは少ないだろうと、極めて低いということでこのような措置をしているわけでございます。ということで、少し

補足をさせていただきました。

【江草委員】 今聞けばすごく分かったのですがけれども、多分、言い方の問題もあると思うのですが、普通に見ると緩めているように見えてしまうので、多分、感染対策が取れるようになったので、時間がたっているいろいろな設備とか運用とかを変えて、より使えるようになったので広げました、みたいなメッセージが分かりやすく書いてあるといいかなと思います。

というのは、都立図書館をまねする、まねすると言ったら変ですがけれども、参考にするほかの図書館もいっぱいいると思うのです。なので、一見見ただけだと緩めたようにしか見えないので、そういう設備とか対策が取れるようになったのでやりましたというメッセージ性があったほうがいいのではないかなと思いました。以上です。

【小田議長】 ご指摘ありがとうございます。事務局のほうでも工夫してくださいということになるのだらうと思います。只まねる図書館が出るということ自体、図書館界としてまずいことです。つまり環境が違うのに、単純にやり方だけまねるとするのは。先ほど管理部長からあったように、座席数がこれだけあって、どのくらいのスペースの下で運営されているかということを中心にしながら、この400という数字を導き出しているわけですよ。そういう背景をちゃんとつかまないと、ただ単純に、これは広げても大丈夫そうだなみたいな話になってしまうということ、そこだけをまねられてもいけないということになると思います。それは図書館界においてまずいことであり、慎重にということでもありますので、示し方について工夫していただければという江草委員の意見ということで受け止めていただければと思います。

ほかにはよろしいでしょうか。岡田さんですね。

【岡田委員】 青梅の岡田です。2点教えていただきたいのですが、青梅も公立図書館、スペースの大きい中央図書館は今2時間、小さい分館は1時間ということで利用制限しておりますが、第1段階等で中央と多摩と利用時間が違ったのはその規模とか、どういう理由だったのかということと、あと、12月から中央が時間制限なしとなった場合に一番長く滞在される方はどのくらいいらっしゃるか、その2点をお聞きしたかったので。

【小田議長】 分かりますでしょうか。

【管理部長】 管理部長の黒田でございます。今のご質問のご回答ということなのですが、多摩との違いというのは、多摩のほうは座席は227席ございまして、そこで

1メートルのソーシャルディスタンスを確保したときに、提供できる席数が80席しかございません。

実は昨年1年間の来館者数は平均で666人来てございまして、今年もそんなにたくさん来ないとしても、1回80人を3回転させて240席がマックスでございまして、昨年666人ですから、それでも半分にも行かない数しかご提供できない。これでもし例えば時間とかを延ばして自由にどうぞとした場合に、マックス80人の場合には昨年666人ですから、1割強の人しか利用できないということになりますので、それであれば今までの時間制限という形を取りながらたくさんの方にご利用いただくということで、この制限ということではなしに、利用するための区分けという形でさせていただいております。

ちなみに中央図書館のほうは昨年の1日当たりの平均入館者数は1,000人ちょっとでございまして、その規模が、さっき言った多摩は666人ですから、中央は1.5倍しか平均で入館者は来ていないという状況になりますし、座席数で見れば多摩は280で、私も中央が400ですから、5倍キャパはあるということになりますので、そんなことも考えてこの区分けをしていて運用が違っているという状況でございまして。

【岡田委員】 よく分かりました。ありがとうございます。

【管理部長】 それからもう1つ、どのぐらいの時間というのはですね、今……。

【小田議長】 今、確認中なのでお待ちください。

【岡田委員】 後ほどで結構です。

【小田議長】 では、確認していただいて、後ほどお伝えするというところでよろしいでしょうか。

ほかにいかがでしょうか。よろしいですか。

それでは報告の2つ目、先ほども話題になりましたけれどもチャットボットの実証実験についての報告をお願いいたします。

【企画経営課長】 それではチャットボットの実証実験についてご説明させていただきます。資料につきましては、資料5-1が概要、資料5-2がプレス発表の資料となっております。

まず資料5-2のプレス発表の資料を御覧いただけますでしょうか。

このチャットボットの実証実験を行うことになった経緯でございまして、現在図書館システムの更新について検討を進めておりまして、その中で新しい技術を活用した利用者の利便性を向上させるための策はないかということで、チャットボット導入について

検討することになったところでございます。

今回の実証実験につきましては、資料のリード文のところに書いてございますように、図書館分野におけますチャットボットの有効性や可能性を検証するというものでございます。

実施に当たりましては公募により選定されました民間事業者からAI技術等の提供を受けまして、LINEアプリを使って行うものでございます。

実施期間につきましては12月1日から今月の25日までといたしております、チャットボットによる回答は24時間、有人による対応につきましては図書館の開館時間内としているところでございます。

イメージが分かりづらいところがございますので、裏面の2ページ目をご覧くださいと思います。

実験イメージを掲載してございまして、まず手順といたしましては掲載しておりますQRコードがホームページにございまして、それを読み取りますとLINEアプリが起動して、まず「友だち登録」をしていただきます。その後、質問できるフォームが出てきますので、自然な言葉で入力していただく。事例は「浮世絵」ということになってございます。これをAIが分析しまして回答するというものでございます。

その後、回答がなかなかお役に立たないといった場合につきましては、有人チャットへ切り替えますかというコメントが出ましてお伺いする仕組みとなっております。

なお、この実証実験を行った図書館といたしましては、飯能市立の図書館がございまして、そこは館内のQRコードを通じてLINEにアクセスするというものでございまして、今回当館が行うようなQRコードをホームページで公開し広く利用者からアクセスをするといったものについては、今回が初めてでございます。

また今回、回答内容に満足できない場合に有人チャットに切り替えるといった仕組みを導入したのは今回全国で初めてというものになってございます。

では資料5-1をご覧くださいませでしょうか。今回のチャットボットの応答内容につきましては、資料の右中段に記載してございますとおり、実証実験ということでございまして、「営業時間は何時までですか」とか、そういった一般的なインフォメーション、それから「古い住宅地図はありますか」などの簡単なリファレンスで構成しております。

リファレンスにつきましては、東京をキーワードに作ってございまして、約500件のFAQを搭載したという内容になってございます。

また、この実証実験は12月1日から開始してございますけれども、その統計数値につきましては右下に12月11日現在の数値を記載してございますけれども、本朝9時現在の数値を併せてご説明させていただければと思います。

まず「友達登録ユーザー数」ですが、本日現在ですと283名ございました。友達登録をした方の数になります。

その次の「無人セッション数」でございまして、こちらは388件でございました。こちらは登録した後に実際にチャットボットに接続した回数になります。

その次の「無人メッセージ数」につきましては、3,734件でございます。これは実際にチャットボットでやり取りをしたメッセージの数となっております。

最後に「有人セッション数」でございまして、こちらは31件でございました。これは先ほども申し上げました、チャットボットでは応答できない、問題解決できなかったといった場合にこの有人チャットに切り替えた件数となっております。

今後の予定につきましては今回の実証実験で得られましたデータを基に図書館サービスとチャットボット、こちらの親和性の検証とか、あとはインフォメーション業務の負担軽減など、そういったものを検証しながら利用者の方々の期待する新しいサービスの検討に今後生かしてまいりたいと考えているところでございます。

ぜひ委員の皆様にもこのチャットボットの実証実験にご参加いただいて、ご意見を頂きますと幸いに存じます。どうぞよろしく願いいたします。

説明は以上でございます。

**【小田議長】** ありがとうございます。ご意見等ございますでしょうか。ご質問でも結構です。伊藤さんお願いします。

**【伊藤委員】** チャットボットで私も昨日、友達登録しまして、実際に1時間程度いじってみました。

それで気になったことがありまして、まず最初に質問がよく分からない。回答ができないものを投げたときに、「質問がよく分かりませんでした」という答えが返ってくるのです。そこに「ごめんなさい。ご質問がよく分かりませんでした。ほかの言葉で尋ねていただくと答えられるかもしれません。図書館や東京に関する質問にしか答えられないので」と書かれていたのですね。ここで「図書館や東京に関する質問」と書かれていると、利用者によっては多分東京に関する質問で答えられるのではないかと感じてしまうのではないかなと感じました。

実際、東京についてということで、例えば「東京の水道局」と投げてみたらやっぱりここでまたループしてしまう。図書館の質問でないから答えられないというのは分かるのですけれども、まずこの「東京に関する質問」というのはまた表現としては違うのではないかなということを感じました。

もう1つなのですけれども、これは精度の問題、まだ実証実験でデータが出そろっていないので難しいのかなということも感じたのですけれども、資料5-1で、FAQで「インフォメーション」や「レファレンス支援」と書かれていますので、「利用案内」という言葉を投げたときにやはり「質問がよく分からない」と返ってきたのです。さすがにここは実証実験の段階からある程度答えられるようにしてほしいかなということを感じました。中央図書館か多摩図書館、どちらでもいいので「どちらの利用案内ですか」とか、そういった答えが返ってくると、実証実験段階でもこの辺りは返してほしいかなということを感じました。

あと、もうちょっと簡易な言葉で「何ができるの」という言葉で投げたときもやはり同じような答えが返ってきましたので、今からですと調整が少し手間取るかもしれませんが、期間が短いかもしれませんが、せめてこの辺りは答えてほしいかなということを感じました。

以上です。

**【小田議長】** 貴重な反応というか、そういった例を挙げていただいたと思いますので、これは事務局で受け止めていただいて改善を図れるところは図っていただくということをお願いしたいと思います。

ほかにはいかがでしょうか。

それではありがとうございました。これで今日の次第、報告まで終わりましたので、定例会としては終了ということになるかと思いますので司会を事務局のほうにお願い……。

先ほどの岡田さんからの質問に関して確認できたそうですので、今報告していただきます。

**【岡田委員】** お願いします。

**【管理部長】** 昼の予約から夜の予約なしに引き続き残られる方は100人ちょっといらっしゃるしまして、そのうち朝、開館からずっと閉館までいらっしゃる方、これはやはり少しはいらっしゃるという状況でございます。数字が示せなくて恐縮なのですけれども、そんな状況でございます。



【岡田委員】 ご丁寧の説明ありがとうございました。参考になりました。ありがとうございます。

【小田議長】 それでは事務局から閉会に向けてお願いいたします。

【企画経営課長】 それでは本日は小田議長はじめ、委員の皆様、オンライン会議の進行にご協力いただきまして、どうもありがとうございました。

また第29期、最後の定例会となります次回の日程でございますが、先ほどご説明申し上げましたとおり、3月頃に開催を予定してございます。日程調整の上、正式な開催通知につきましては別途お送りさせていただきます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

それではこれで終了となります。退席の際には退席のボタンをクリックしてご退席くださいようお願いいたします。本日はどうもありがとうございました。

午前11時45分閉会