

ICタグを活用したセルフ・サービスの推進・ 所蔵検索APIの提供による利便性の向上

高知県 オーテピア高知図書館（高知県立図書館・高知市立市民図書館本館）

基本データ

| | |
|--------|-----------------------------------|
| 所在地 | 高知県高知市追手筋 2-1-1 |
| 職員数 | 45人 |
| うち司書数 | 31人 |
| 蔵書数 | 約1,526,000冊 |
| 利用登録者数 | 約30,000人 |
| 年間貸出冊数 | 715,891冊※ (児童用図書貸出数 106,772冊※) |
| ※ | 平成30年7月24日以降 |

テーマ・活動のねらい等

【テーマ】最新技術の導入、情報機器等の活用

【活動のねらい】

- 貸出し・返却や予約資料の受取りにセルフ・サービスを導入することにより、司書を大量の貸出し・返却作業から解放し、司書の専門性を活かした読書案内やレファレンス・サービス（調べもの案内）を十分に行うことができる時間と場所を確保する。
- このことによって、当館が目標としている、情報・資料の提供によって様々な課題解決を支援できる、役に立つ図書館を実現する。
- 利用者の利便性向上に役立てるとともに職員の負担を軽減する。

取組・活動の概要

- 司書が読書案内やレファレンス・サービス（調べもの案内）を十分に行うための、ICタグを活用したセルフ・サービスの推進及び所蔵検索API（アプリケーション・プログラミング・インターフェース）の提供による図書館利用の利便性の向上に取り組んでいる。

（1）セルフ・サービスの推進による司書業務のレファレンス・サービスへの集中

- 平成30年7月24日に開館したオーテピア高知図書館は、「課題解決支援」を前面に押し出した図書館である。
- 高知県は、教育、インフラ整備、産業振興、健康長寿、防災に課題があり、県の主要な政策となっている。図書館の充実、それ自体が教育の充実と情報インフラの整備であるが、他の課題についても、図書館サービス（資料の貸出し・閲覧やデータベースの提供等の情報・資料提供、司書による読書案内やレファレンス・サービス）によりその課題解決支援に貢献しようとするものである。
- 課題解決支援に司書がその専門性を活かすためには、読書案内やレファレンス・サービスの時間と場所を確保することが必須である。そのため、オーテピア高知図書館には、4つのレファレンス・デスク（調べもの案内、健康・安心・防災情報（3階総合カウンターと併設）、ビジネス支援、高知資料）と、貸出しカウンターと

兼用の窓口（こどもカウンター）を設けた。そして、それらの窓口には人員を割くために、貸出し手続きについては、セルフ貸出機を、返却手続きについては、館内返却ポストを、予約資料の受渡しについては、セルフ予約受取りコーナーを設置するなど、基本的に資料に貼付したICタグを活用したセルフ・サービスによって対応することとした。

- その他にも利用登録、データベースやグループ室等の利用受け、書庫出納受け・受渡し等の各種業務があるので、それらについては総合カウンター、図書館案内カウンターを中心に、各デスクでも受付けている。
- 窓口の構成、それぞれの主要な業務が定められているが、サービスがたらいまわしにならないように、臨機応変に対応している。
- レファレンスについては、必ずしも、そのデスクのある場所に置いてある資料に関係するレファレンスのみ受付けているというわけではなく、一定の案内をしたうえで、当該のデスクに案内している。また、これらの連携がスムーズに行われるようにグループ・ウェアを導入し活用している（当然、通常の固定電話もあるが、他に、インカム、スマートフォン型の内線電話機も常備）。
- これら窓口の他にフロア担当の司書が巡回。

【窓口の構成と主要な業務】

- ① 図書館案内カウンター／図書館の利用案内・施

設案内、セルフ貸出機の案内、駐車スタンプ押印、BDS 監視、予約資料受取りコーナー案内

- ② 2F 総合カウンター／利用登録・利用案内、貸出し・返却・予約（機械を通らないものなど）、セルフ貸出機の案内、書庫出納受付、グループ室・研究個室受付、各種問い合わせ（レファレンスはレファレンス・デスクにつなげる）他
- ③ こどもカウンター／利用登録・利用案内、貸出し・返却・予約（機械を通らないものなど）、セルフ貸出機の案内、書庫出納受付、レファレンス、各種問い合わせ
- ④ 調べもの案内デスク／利用登録・利用案内、書庫出納受付、グループ室・研究個室受付、レファレンス・予約、インターネット・データベース・国会図書館デジタル化資料利用受付、各種問い合わせ他
- ⑤ 3F 総合カウンター兼健康・安心・防災情報デスク／利用登録・利用案内、貸出し・返却・予約（機械を通らないものなど）、セルフ貸出機の案内、書庫出納受付、グループ室・研究個室受付、レファレンス、駐車スタンプ押印、BDS 監視各種問い合わせ他
- ⑥ ビジネス支援デスク／利用登録・利用案内、書庫出納受付、グループ室・研究個室受付、レファレンス・予約、インターネット・データベース・国会図書館デジタル化資料利用受付、各種問い合わせ他
- ⑦ 高知資料デスク／利用登録・利用案内、書庫出納受付、グループ室・研究個室受付、レファレンス・予約、地元新聞データベース利用・マイクロフィルム利用受付、その他高知資料関係
- ⑧ 視聴覚カウンター／視聴覚資料の貸出し・返却・予約、視聴覚ブース利用受付、インターネット利用受付、所蔵の問い合わせなど簡易な問い合わせ（レファレンスは司書にひきつく）

（2）スマートフォン、タブレット向けアプリ「オーテピアアプリ」の開発・提供

- 従前の高知県立図書館時代より、高知工業高等専門学校とともに実験的に行っていたものを、オーテピア高知図書館の開館に合わせ、本格運用したものである（地元企業に委託し開発）。
- 高知みらい科学館向けの機能も併せて提供しているが、図書館向けの機能としては、蔵書検

索・予約等とともに、検索した資料の排架場所の表示、ビーコンを活用した現在地の表示、借りた資料情報を読書通帳に蓄積し感想やメモを残す機能がある。AndroidOS、iOS で利用できる。

取組・活動の工夫や特徴

- 利用者がセルフ・サービスの機器を積極的に利用できるように、図書館退館時に最も目立つ場所に複数台、設置するとともに、すぐ近くに総合カウンター、図書館案内カウンターを設け、すみやかに案内できるようにした。また、両カウンターは、あえて「貸出し」「返却」と言った表示をせず、基本的にセルフ・サービスの機器を優先して使っていただき、うまく行かない時に案内するという手順を徹底した。
- 所蔵検索 API「オーテピアアプリ」の提供については、担当者が高等専門学校の教授と相談を行ったうえでアプリ開発の協力を行った。

取組・活動の成果や今後の展望

- 貸出点数の約 77%はセルフ機器を使用したものとなっている。このため、司書は、レファレンス・デスクやこどもカウンターで、より人的支援に特化したサービスを提供できるようになっている。
- 所蔵や事項の問い合わせは、基本計画において、平成 22 年度実績の約 2 倍の年間 3 万件を想定していたが、平成 30 年 7 月 24 日から平成 31 年 3 月 31 日までの約 8 か月で 30,041 件に達した。
- 「オーテピアアプリ」の開発の効果については、令和元年 12 月現在 WebOPAC では組み込めていない検索した資料の配架場所の表示機能を実現することができた。さらに、専用の機械装置を導入すると費用のかかる読書通帳について、より利便性の高いスマートフォンやタブレットの環境で実現できた。
- 今後の展望としては、レファレンス・サービスを明示的に実施できる環境を用意したので、より県民に気軽に利用していただくとともに、検索方法や参考図書、データベースに関するリテラシーも高めていくことが課題である。