

## [図書館活動報告] コロナ禍における図書館利用サービスについて

著者	新谷 大二郎
雑誌名	関西大学図書館フォーラム = Kansai University Library forum
巻	26
ページ	32-35
発行年	2021-06-30
URL	<a href="http://doi.org/10.32286/00024909">http://doi.org/10.32286/00024909</a>

# コロナ禍における図書館利用サービスについて

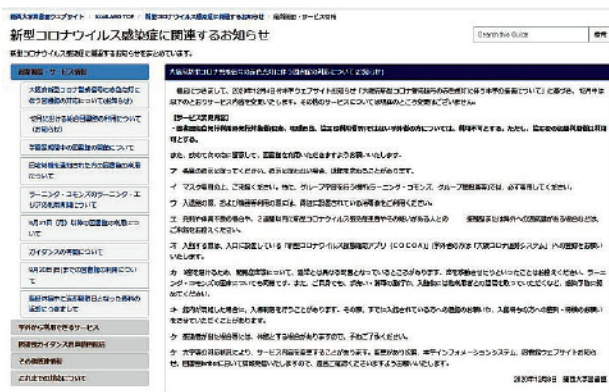
新谷 大二郎

本稿は、2020年3月～2021年3月の当館における新型コロナウイルス感染症対応（以下、「コロナ対応」という。）について、報告するものである。取り上げるトピックは、以下のとおりである。

- 1 2020年3月以降の当館のコロナ対応
- 2 コロナ禍でのサービス検討
- 3 感染予防対策について
- 4 ノウハウの蓄積および今後の課題

それぞれの対応のより詳細な点については、当館ウェブサイトの新型コロナウイルス感染症対応特設ページにまとめたので、関心があればご覧いただきたい。

新型コロナウイルス感染症対応特設ページ URL  
<https://kansai-u.libguides.com/c.php?g=927108>



## 1 2020年3月～2021年3月の当館のコロナ対応

当館では、2020年3月以降にコロナ対応が本格化した。主な対応は以下のとおりである。

- 3月
  - ・グループ学習空間の提供中止（グループ閲覧室は9月21日まで、ラーニング・commonsは9月28日から一部再開）
  - ・ガイダンスの受付中止（9月14日まで）
  - ・学部卒業式・大学院学位記授与式中止による関係者以外入構禁止措置に伴い、臨時休館
- 4月
  - ・休講措置に伴い、休業期間中と同規模のサービス内容での開館（開館日時の縮小）
  - ・図書館ガイダンスの一部音声動画像、配信

- ・11日より臨時休館（～6月14日まで）
- ・臨時休館体制の中での授業担当教員への授業準備支援開始
- ・13日よりシフト制による在宅勤務体制に移行。事務室、業務委託業者ともに2チームに分かれて、隔週で出勤（5月末まで）
- 5月
  - ・学部生・大学院生の条件付利用を開始（事前申込制、曜日・時間限定、入館上限人数設定）
- 6月
  - ・入構規制措置緩和を受け、学部生・大学院生の条件付利用の条件を緩和（事前申込不要、曜日・時間の拡大）
  - ・15日より臨時休館を解除。学外者の利用も可とし（ミューズ大学図書館は6月24日から）、ほぼ平常に近いサービス内容で再開
- 8月
  - ・休業期間に入り、通常の休業期間中のサービス内容での開館とする。
- 9月
  - ・14日、秋学期から原則対面授業が再開されることになったことを踏まえ、ガイダンスの受付を再開。図書館ミニ・ガイダンスについてはデータベースの使い方を個別に案内するオーダーメイドガイダンスを除き、秋学期は実施しないことを決定
  - ・21日、秋学期開始。総合図書館の平日の開館時間のみ2時間短縮して開館。グループ学習空間については、同21日にグループ閲覧室の提供を再開、28日からはラーニング・commonsの提供を一部再開
- 10月
  - ・特定学部の積極的予防措置により出席停止となった学生の入館を制限
- 1月
  - ・大阪府下緊急事態宣言発令に伴い、グループ閲覧室、ラーニング・commonsを閉室（一部は授業第15週終了後閉室）
- 2月
  - ・24日、グループ閲覧室、ワーキング・エリアを除いたラーニング・commonsの提供を再開

## 2 コロナ禍でのサービス検討

当館ではコロナ禍での利用者への支援内容として、主に以下の内容を検討ないし実施した。

- (1) 図書館が有する電子情報資源の案内、ガイダンス等の利用案内の電子化
  - 図書館では電子図書、電子ジャーナル、データベース、各種オンラインパスファインダーなど、利用者が来館せず利用

できる情報資源を従前より備え付けてきたが、コロナ禍の状況において、それらの入手、利用方法が利用者にほとんど浸透していないことが明らかになった。

それを受けて、図書館ではwebパズファインダー作成ツール LibGUIDES（当館での名称は koaLABO）を用いて、上述の新型コロナウイルス感染症対応にかかる情報をまとめた特設ページを作成するとともに、同特設ページに「学外から利用できるサービス」と題して、上記の各種情報資源にはどのようにしてアクセスするかを示したwebページを作成することとした。その甲斐あってかどうか、4月春学期開始当初は頻繁であった電子情報資源へのアクセスにかかる問い合わせが、5月に入ってからは減少し、替わって図書館の開館再開予定に関する問い合わせが増加するという推移があった。

また、上述のような既存のサービスの認知度を高める案内を充実させるとともに、新たな電子的な利用案内のコンテンツ拡充を行った。具体的には、利用ガイダンスの内容の音声動画配信（元となっているパワーポイント資料も提供）、各種利用案内に利用者をナビゲートするポータルページの作成などが挙げられる。ポータルページでは、各データベースごとに演習問題を提供することも行った。これは、音声動画ガイダンスもしくは提供用ガイダンス資料と併せて教員自身で図書館ガイダンスを完結できるような構成となるよう意図したものである。ただ、今のところ、それらのコンテンツについて、図書館がそうした使い方を意図して公開していることを伝達する手段に乏しく、認知度が高い状況にあるとは言えず、対面で用途を伝えることができれば、より有効に活用してもらえそうなのに、と二律背反の悩ましい状況にある。

(2) データベースベンダーなどによる特別支援サービスの導入  
 コロナ禍において、各ベンダーから特別支援サービスが提示され、当館においても利用者から情報提供があったものも含めて、各社の支援内容を精査、積極的に導入を行った。

(3) 臨時休館中の特別入館サービス

上述したように、臨時休館当初は来館せず利用できるサービスに関する問い合わせが集中したが、その後、開館再開予定の問い合わせが増加し、対応が求められることになった。特に早くから卒業論文等に着手する学部・研究科の教員・学生からの要望は切実なものであったため、図書館としても電子的な資源だけではまかないきれないサービスの需要に応える方が必要であった。当然、それまでも検討を重ねてはいたが、それがより切迫したものとなってきたということである。ところで、この時期の要望について印象に残っているのは、勉強する「場所」がないから図書館を開けてほしいという趣旨のものがかなり多かったことである。

こうした状況に対応するべく、図書館では条件を設けて入館を許可する特別入館サービスと、図書および論文単位の文献複写物を郵送で送付する郵送サービスの実施について、検討を行った。郵送サービスについては、すでに実施していた機関も複数あり、それら機関における実施状況も探りつつの

検討となった。

結果として、当館では郵送サービスについては種々の事情から実施には至らず、5月中旬より制限された条件下で入館を認める特別入館サービスを実施することになった。当初の主な条件は以下のとおりである。

- 申込書のメール送付による事前申込制
- 週2日開館
- 開館時間中1時間のみ滞在を認める。
- 1時間単位での入館上限人数を40名とする。
- 提供サービスの限定（レファレンス不可など）

特別入館サービス申込様式

No. \_\_\_\_\_  
年 月 日

**特別入館申込書**

キャンパスへの立ち入り及び窓口業務についての本学の取組に基づき、密となる状況を避けるなどの感染拡大防止に留意することに関する事項に、以下の任意事項を併記の上、特別入館を申し込みます。(左のボックスに記入してください)

(1) 関西大学に在籍する **学生、教職員、大卒後生の方** が申込可。有償研修生等も含みます。単位互換履修生は申し込みできません。

(2) 本申込書を **利用希望日と日付・日祝日除く** の **17:00 まで**、lib-toku@ml.kandai.jp にメールで提出してください。ただし、利用希望日は別のキャンパス図書館の取寄せを希望する場合は、**1週間前まで** で提出してください。さらに、配達時間を要する場合は、調整させていただくことがあります。マイク資料を希望の場合は、事前にご連絡ください。

(3) **総合書庫、高槻キャンパス図書館、ミューズ大塚図書館、東キャンパス図書館** が利用できます。来館時に **図書館からの開館時間の前または1時間前までに届けてください**。

(4) 利用可能日は **毎月1回以内** とします。利用可能なサービスは貸出・複写・返却となります。(なお返却については、総合書庫においては、利用可能日に限り正面入り口前に返却ボックスを設置します。別のキャンパス図書館は、係員にお越しください。)

(5) 同時に入館できる **人数の上限を定** しているため、ご希望に添えない場合は、**入館日時の変更をお願い** することがあります。

(6) 図書の出庫冊数は学部生 10 冊、大学院生 20 冊、貸出期間は学期利用図書 1 か月(貸出延長不可)、研究用図書は学部生は 1 ヶ月(貸出延長不可)、大学院生は 2 ヶ月とします。 **匿名貸出はできません。KOALA 上で貸出ができるように提供された時点で借渡ください**。

(8) 本申込書は利用希望日時を第 3 希望まで記入した上で、提出してください。また、少しでも多くの方にご利用いただくため、連続した日祝日の申し込みは控えてください。

申請者	学籍番号: _____ 氏名: _____ e-mail: _____ TEL: _____ ① lib-toku@ml.kandai.jp からの連絡を受けできるように設定ください。		
理由・目的等	<input type="checkbox"/> 卒業論文・学位論文 <input type="checkbox"/> 課題・レポート <input type="checkbox"/> その他 ( ) ※該当する項目に <input checked="" type="checkbox"/> を入れてください。その他の場合、( ) 内に理由を入力ください。		
利用希望館	<input type="checkbox"/> 総合 <input type="checkbox"/> 高槻 <input type="checkbox"/> ミューズ <input type="checkbox"/> 堺 ※いずれか一つに <input checked="" type="checkbox"/> を入れてください。		
利用希望日時	第 1 希望	月 日 ( )	以下のいずれか一つに <input checked="" type="checkbox"/> を入れてください <input type="checkbox"/> 10:00-11:00 <input type="checkbox"/> 11:00-12:00 <input type="checkbox"/> 12:00-13:00 <input type="checkbox"/> 13:00-14:00 <input type="checkbox"/> 14:00-15:00 <input type="checkbox"/> 15:00-16:00
	第 2 希望	月 日 ( )	以下のいずれか一つに <input checked="" type="checkbox"/> を入れてください <input type="checkbox"/> 10:00-11:00 <input type="checkbox"/> 11:00-12:00 <input type="checkbox"/> 12:00-13:00 <input type="checkbox"/> 13:00-14:00 <input type="checkbox"/> 14:00-15:00 <input type="checkbox"/> 15:00-16:00
	第 3 希望	月 日 ( )	以下のいずれか一つに <input checked="" type="checkbox"/> を入れてください <input type="checkbox"/> 10:00-11:00 <input type="checkbox"/> 11:00-12:00 <input type="checkbox"/> 12:00-13:00 <input type="checkbox"/> 13:00-14:00 <input type="checkbox"/> 14:00-15:00 <input type="checkbox"/> 15:00-16:00
電帳からの取寄せ希望資料	請求記号	書名・著者名・出版者・資料 ID など	
		資料 ID ( )	
		資料 ID ( )	
	備考		

【事務処理欄】

受付	日付	事務室	氏名
確認	／	総合・高・ミューズ	
通知	／	総合・高・ミューズ	

館長	次長	事務長
／	／	／

※本申込書に記入された氏名、所属、電話番号等の個人情報は、特別入館申込に関する業務（申込者本人への事務連絡を含む）以外の目的には使用しません。

その後あまり間を置かず緊急事態宣言が解除され、大学の入構禁止措置も解除されたため、特別入館サービスによる開館日数は6日と短いものとなったが、その間の申込にかかる問い合わせのメールのやりとりは1,000件を超え、受付を担当するスタッフは連日遅くまで対応にあたることになるなど、特別入館サービスと実施には至らなかった郵送サービスを並行して提供するには人的資源を筆頭に、あらゆる資源が足りていないといった、その後の対応を検討する際の材料を得る貴重な経験となった。

### 3 感染予防対策について

当館において実施している感染予防対策については、以下のとおりである。

#### ○ソーシャルディスタンスの確保に関して

##### (1) 閲覧座席の間引き、座席の使用不可掲示

総合図書館において、通常2,000超の座席を最も少ない時間で240席まで間引き、閲覧座席使用中の間隔の確保に努めた。バックヤードに収まりきらない座席については、机上に「使用禁止」掲示を貼付することで対応した。

間引き後の座席利用については、概ね図書館の意図どおりに利用されているが、やはり利用者による座席の移動、稀には抜取した座席を集めている場所からの座席の持ち出しがあり、都度注意している。

##### (2) カウンター、グループ学習空間へのテーブルマスクの設置

約200個のテーブルマスクを調達し、カウンターでのスタッフと利用者間、グループ学習空間での利用者間のソーシャルディスタンスを確保するように努めた。

グループ学習空間においては、テーブルマスクをまたいで議論をしたり、隣り合うように席を移動させたりと、むしろ通常よりも距離を近づけることになるような状況も散見され、利用指導に苦慮した。



##### (3) カウンター、自動貸出機動線へのソーシャルディスタンスシールの貼付

タイルカーペットにも貼付できるソーシャルディスタンスシールを50枚調達し、要所に配置した。しかし、相性があるのか、うまく床面に定着しない館もあり、当該シールをコピー、ラミネート加工の上、養生シールで固定するなどの対応を行うこともあった。これについては、利用者が図書館の意図しない行動を見せることもなく、適切に運用できている。

#### ○換気・消毒に関して

換気については、厚生労働省の3密防止ポスターによると、1時間に2回以上、1回数分程度の二方向の開放による換気が推奨されている。しかし、特に総合図書館では施設全体の空調管理の側面から開放できる窓が限られるため、実質出入口の開放による換気を行うしかなく、すると、気候が温暖な季節はよいが、冬になると出入口に配置されるスタッフの健康被害が想定されることから、1時間に1回、5～10分の換気

を行うことにした。また、窓の開放による換気を行わなくても、施設の空調設備による十分な換気が行われていることを施設管理業者に確認している。そのため、本来は窓の開放による換気は必要ないのだが、念のために実施しているものである。

消毒については、以下を実施している。

##### (1) 館内各所への消毒液の設置

(2) 毎日の清掃業者による清掃時に、閲覧机、共用部分（トイレ、手すり、電灯スイッチなど）の消毒

(3) 図書館スタッフによる貸出備品の返却時消毒、利用者用パソコンの閉館時消毒、特別閲覧室の使用後消毒

その他、利用者からの要望が多いものとしては、返却図書への消毒があるが、これについては日々の返却図書の量から手作業による処理は難しく、機器の導入により利用者自身で消毒を行わせることも検討したが、4館分の費用を確保することは難しかったため、実施していない。図書の使用前後に手指を消毒することを励行している状況である。

### 4 ノウハウの蓄積および今後の課題

最後に、コロナ対応にかかる当館におけるノウハウの蓄積に対する姿勢と、それを活かしての今後の課題への対応方針について述べたい。

ノウハウの蓄積に関しては、コロナ対応の当初からこれが一過性のものでなく、収束後も影響を及ぼすものであるという認識があったため、ただ雑多に記録を蓄積するだけでなく、その後それをノウハウとして活用するためにはどのようにすべきかという観点で関連の資料を作成したり、実施してきたことをドキュメント化したりといったことに努めてきた。冒頭のコロナ対応の特設ページの作成も、最たる目的は利用者に提供する情報を一元化することであったが、そうした考えの下に作成されたものでもある。具体的には、緊急事態宣言発令時などのその時々状況や大学の対応基準と紐づけた図書館各サービスの提供条件の網羅的な相関表の作成や、時系列に沿った体系的な図書館からの発信情報の記録・整理、入館者数の推移などの統計情報や数字上の館内のキャパシティに基づいた閲覧座席数の間引き設定などが挙げられる。このようにしてその当時の判断の結果だけが記録に残るのではなく、どのような過程・方法からその判断に至ったのかが資料上で明らかになるように各種ドキュメントを残しておくことで、今後の対応にも活かされるものと期待している。

そうした蓄積を基に、このコロナ禍の経験を経て、今後当館で対応していくべき課題としては、以下の点が挙げられる。目下、コロナ禍はまだ収束の兆しを見せておらず、そのため、これら課題についても喫緊のものとアフターコロナを見据えてのものという区別が生じるものと認識しているが、いずれにしても取り掛かっていかなければならないものとして挙げている次第である。

(1) 図書館の各種サービスの遠隔利用を可能とすること

特に申込を必要とするサービスなどは、押印・署名を必要とすることや複雑な条件を説明した上で受け付けることなどの障壁があり、未だ対面を前提としているものが多く、これをオンライン等の対面を前提としない方法で受け付けられる運用の検討が急務である。

(2) 感染防止策と、居場所、資料保存場所としての図書館の機能との折り合い

コロナ禍において授業のオンライン化が促進され、オンライン授業と対面授業が共存する状況が生まれたことにより、学内でオンライン授業を受講するための場所として、図書館に新たな需要が生まれている。そのための居場所を求める利用者の状況は、自身ですべてを用意でき、場所だけを必要としている者もいれば、オンライン授業を再生するための機器の貸出から利用方法の説明を求める者まで、千差万別である。図書館では、現状できる範囲のサービスを提供しながらも、今後、この新たな需要にどこまで応えるのかを検討していかなくてはならない。

また、資料保存場所としての機能についても、感染防止策を講ずるにあたって、再考を求められる側面が出てきている。具体的には、感染防止のためには換気が必要とするが、換気により普段は気候に合わせて最適な水準に保たれているはずの温湿度が変動し、カビの発生を助長させたり、ムシの侵入が増加するといったことである。当館でも実際にカビの発生範囲が広がっている状況が見受けられ、より効果の高いと思われる薬剤を導入するなどの対策をすでに講じているが、対処療法でしかないため、抜本的な状況改善には、施設環境の側面からの対応が必要と考えている。

(3) 感染防止策を講じた上での座席数の原状復旧などの施設環境の整備

仮にコロナ禍が収束したとしても、その際の施設環境における対応が座席をそのまま戻すだけといったことに留まれば、リスク管理の姿勢を問われることになりかねない。コロナ禍収束後の施設環境のあるべき状態を見据えて、準備を整えていくべきである。

(4) 留学生などの海外在住者、大学付近と遠方など複数に拠

点をもつ利用者の対応

例えば、郵送サービスを導入している機関でも海外住所への送付は対応していない場合が多く、当館においても郵送サービスを実施したとしても海外はサービス対象外とする想定であったということがある。また、オンライン授業を希望しており、現在の居住地は実家なり遠方であるが、大学付近にも拠点をもっており、そちらの方に貸出図書を置いたままにしているため、取りにいけないといった事例も発生している。これら様々な生活様式に応えるためのサービスのあり方の模索が必要である。

その他にもコロナ禍により顕在化し、コロナ前後では考え方、サービスの提供の方法が変化することになると思われることは枚挙にいとまがない。

当館では、これまで述べてきたとおり、今回の経験で得たノウハウを基にして、これからのあるべき図書館像を検討し、新しく、かつ持続可能性のある図書館サービスを模索していきたい。

臨時休館期間中（2020年4月11日～6月14日）の利用統計

		専任教員		非常勤講師		大学院学生		学部生		その他	
		入館者数	貸出冊数	入館者数	貸出冊数	入館者数	貸出冊数	入館者数	貸出冊数	入館者数	貸出冊数
4月11日～ 5月12日	総合図書館	26	146	2	45	4	68				
	高槻キャンパス図書館	0	0	0	0	0	0				
	ミューズ大学図書館	0	0	0	0	0	0				
	堺キャンパス図書館	1	19	0	0	0	0				
5月13日～ 6月14日	総合図書館	114	188	69	169	272	885	603	1,773	13	45
	高槻キャンパス図書館	2	1	1	8	3	3	3	14	0	0
	ミューズ大学図書館	5	6	2	1	14	5	21	27	1	0
	堺キャンパス図書館	1	8	1	2	0	0	29	40	1	1

注1 4月11日～5月12日は、授業担当教員への授業準備支援のための特別対応期間 貸出冊数にはオンライン貸出更新分も含む。  
注2 5月13日～6月14日は、教員・大学院学生・学部生への条件付利用対応期間

(しんたに だいじろう 図書館事務室)