

## 図書館サービスを止めるな！

近畿大学中央図書館の新型コロナウイルス感染症対応 —2020年3月より9月まで—

レファレンス課 上野芳重

### 内容

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. はじめに.....                  | 2 |
| 2. 大学との連携と開館状況の変化.....        | 2 |
| 2.1 開館状況の変化.....              | 2 |
| (1) 休館.....                   | 2 |
| (2) 予約制開館.....                | 2 |
| (3) 時短開館.....                 | 3 |
| (4) 学外者サービスの停止.....           | 4 |
| 2.1 大学の学生支援策 —図書館関連—.....     | 4 |
| (1) 宅配図書貸出サービス.....           | 4 |
| (2) 「今だから読んでもらいたい本」.....      | 4 |
| 3. 学外から利用可能なサービスの推奨.....      | 5 |
| 3.1 「自宅から利用できる電子図書館サービス」..... | 5 |
| 3.2 電子コンテンツの推奨・利用状況.....      | 5 |
| 4. 学習・教育・研究支援サービス.....        | 6 |
| 4.1 新入生図書館ガイダンス.....          | 6 |
| (1) 動画作成.....                 | 6 |
| (2) 活用状況.....                 | 6 |
| (3) 学生の反応.....                | 7 |
| 4.2 カウンターサービス.....            | 7 |
| (1) 利用相談.....                 | 7 |
| (2) 学修サポートデスク.....            | 7 |
| (3) 相互利用サービス.....             | 7 |
| 4.3 オンラインによる講習会・セミナー.....     | 8 |
| (1) オンデマンド（出張型）講習会.....       | 8 |
| (2) 図書館オンラインセミナー.....         | 8 |
| 4.4 教員支援サービス.....             | 8 |
| 5. 社会貢献 レファレンス協同データベース.....   | 9 |
| おわりに.....                     | 9 |

## 1. はじめに

本稿では、新型コロナウイルス感染症（以下、COVID-19）が日本で猛威を振るい始めた2020年3月から9月末まで、近畿大学中央図書館（以下、本館）が行った対応、取り組み、サービスについて述べる。パンデミック下の記録を残し、これからの図書館サービスに寄与したい。なお、筆者の意見は個人のもので本館の見解ではない。

2020年1月、厚生労働省が国内初の新型コロナウイルス感染を発表した。以後、COVID-19は、日本を含めて世界を席卷し、3月11日には、WHOによりパンデミックと認定された。その後、大阪府知事が大阪・兵庫間の不要不急の往来自粛を要請し、4月7日には首都圏など7都道府県を対象に政府が「緊急事態宣言」を発出した。「緊急事態宣言」は、5月4日に全国を対象となり、5月末までの延長が決定された<sup>1</sup>。この間、本館はめまぐるしく変わる感染状況、政府・行政機関の方針に右往左往しながらも、大学の方針に足並みをそろえつつ、模索を繰り返しながら図書館サービスを止めることなく、提供しつづけた。

## 2. 大学との連携と開館状況の変化

### 2.1 開館状況の変化

本館は、2020年3月3日に初めてホームページに「新型コロナウイルス感染症の影響に伴う中央図書館の対応について」を掲載した。その時点では、開館、サービスに変更はなく、「マスク着用、手洗い・消毒」の励行と、閲覧座席を利用する際、空間をあけることの注意喚起にとどまっていた。その後、事態は急激に変化してゆく。

#### (1) 休館

3月25日には、本学の令和2年度前期授業開始が2週間延期となった。これに伴い、授業開始までの期間、中央館、ビブリオシアター、3（理工、文芸、法科大学院）分室を閉講期の開館時間に変更した。これ以降、大学のコロナ対応と連携し、開館日、開館時間、休館日の変更と、それに伴う貸出期限日延長を随時行うこととなる。

4月2日には、前期授業開始が5月7日以降に再延期され、5月6日まで学部生・院生の大学構内立ち入り禁止が大学より発表された<sup>2</sup>。これに伴い、本館は4月3日から5月6日までを休館とした。その後、5月1日には構内立ち入り禁止が延長となり、5月31日まで休館が延長され、最終的に6月7日まで休館が延長された。

#### (2) 予約制開館

5月25日に全国の緊急事態宣言が解除されたのを受け、6月8日(月)から時間短縮（9時半から17時半）の上、中央館、ビブリオシアターで学生を対象に予約制の開館を開始した。<sup>3</sup>1回の館内滞在時間を2時間として3つに区分し、各区分の間に消毒と換気をおこなう時間（1時間）を設けた。どちらかが利用できるように、区分時間帯をずらすなどの配慮をした。7月1日から9月11日までは、開館時間を10時から18時とした。

### (3) 時短開館

後期開始の9月12日(土)より、中央館、ビブリオシアターの予約制を終了し、開館時間を9時から20時とし、予約なしで学生の入館を可とした。4月以降休室であった、3分室も9月14日(月)より開室(9時から17時)とした。しかし、10月時点でも、開館時間は通常の22時まで(中央館、ビブリオシアター)とはなっていない。利用者自身の積層書庫入庫は開館後も中止している。<sup>4</sup>

開館にあたっては、日本図書館協会の「図書館における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン(5.14公表)」などを参照しながら、消毒、換気の徹底、利用者用消毒液、消毒用シートなどの配置、各カウンターへのシールド設置、閲覧席の空間確保、返却本の一定期間の隔離などの感染症対策をおこなった。(図1、図2) ビブリオシアターでは、使用できない座席に紙製のマグロを置くなどして、コロナ禍にあっても楽しめる空間づくりを心掛けた。(図3)



図1 中央館入口 消毒などの案内



図2 中央館 メインカウンター



図3 ビブリオシアター2階 DONDEN

#### (4) 学外者サービスの停止

本館は、卒業生、地域住民の方、大阪府下の高校生など、学外者に対して入館・貸出等のサービスをおこなっている。しかしながら、本学の入構制限や感染状況を鑑み、本年度の大阪府下の高校生を対象とした夏期公開、地域住民対象の一般公開募集を中止とした。卒業生に対しては、7月6日より予約入館でのサービスを再開している。

### 2.1 大学の学生支援策 -図書館関連-

近畿大学は4月30日に、学生支援をまとめた「新型コロナウイルス感染症拡大に対する本学園の学生支援策ならびに取り組みについて」<sup>5</sup>を発表した。その内容は、1.経済的な支援、2.学修・生活面での支援、3.オンライン授業の実施に向けた準備、4.大学の社会的責任を遂行するプロジェクトの4つからなる。中でも、2.の学修・生活面での支援の中に、「全学生に『今だから読んでもらいたい本』の贈呈」、「書籍の宅配サービスの実施」という、図書館に関する支援を2つ含めていた。多くの大学がコロナ禍に対して学生支援を打ち出したが、「対策」として図書館サービスに具体的に言及した大学は少数に留まる。<sup>6</sup>

#### (1) 宅配図書貸出サービス

宅配図書貸出サービスは、Web でリクエストのあった図書を学生宅に宅配便で届けるサービスである。図書館への返送も含めて送料は全て大学が負担する。75月11日(月)から実施を開始し、9月末時点で約4千冊の利用があった。電子ブックでは提供できる資料に限界があり、図書館の基本機能である資料提供、学びの支援として実施した。2020年10月現在もサービスを継続している。

#### (2) 「今だから読んでもらいたい本」

「今だから読んでもらいたい本」は、Amazon 図書券(オンラインで図書を購入できるギフトコード)をメールに添え、全学生にプレゼントする、という学生支援である。<sup>8</sup>「キャ

ンパスへの立ち入りが制限され、在宅での学修を余儀なくされている学生の皆さん」に、学長・副学長・各学部長等の教員が、「今後の人生を皆さんが大切に生きていくために、この機会だからこそ手にしてほしい本」を選び、メッセージをそえた。学生は各自が好きな図書を自由に選んで電子ブックを購入できる。

### 3. 学外から利用可能なサービスの推奨

#### 3.1 「自宅から利用できる電子図書館サービス」

学生の入構制限が現実化するにつれ、図書館に来館できなくても利用できる、非来館型図書館サービス紹介が急務となった。

3月26日には、本館ホームページ上で「自宅から利用できる電子図書館サービス」を公開した。これは、本学提供の学外利用ができる、電子ブック・電子ジャーナル、データベース、リモートアクセスサービス（RemoteXs、学認）などの利用方法をまとめた情報提供である。4月3日には、学生へのわかりやすさを考慮して、画像を多用したパワーポイント版も公開した。

大学に入構ができない、図書館に入館できない状況となり、学生が来館しなくても利用できるサービス、資料の入手方法について、切実なニーズが生まれた。これらのニーズに対応するために、随時、情報を提供した。

#### 3.2 電子コンテンツの推奨・利用状況

3月以降、出版社、データベース提供各社は、数々の電子コンテンツを対象にコロナ禍支援を打ち出した。例えば、同時アクセス数の大幅な増加（例：JapanKnowledge、朝日新聞、毎日新聞、Maruzen eBook Library）、電子ブック・電子ジャーナルなどの無料提供（例：Cambridge Core、Science Direct）、通常は学外利用不可としているデータベースの学外利用を可とする（例：日本建築学会、LEX/DB インターネット、SciFinder）などの措置である。いずれも期間限定であるが、現在も継続している支援もある。これらの情報も、本館ホームページ上で随時提供できるよう、5月15日には、「新型コロナウイルス感染症対策 特設ページ」を開設した<sup>9</sup>。

電子コンテンツの充実のため、4月1日から Maruzen eBook Library（電子ブック）試読サービスの導入、データベースの同時アクセス数の増加などの対応もおこなった。

4月以降、電子コンテンツの利用は激増した。例として、電子ブックサービス「Maruzen eBookLibrary」の利用を、前年度の同時期と比較してみた。（図4）4月は前年の4.8倍、5月5.5倍のアクセス数となっている。授業課題が多くなったと考えられる、6月には7.3倍、7月7.7倍、8月6.3倍、授業が少なくなった9月には3.0倍となった。4月から9月は、約26,000回のアクセス（利用）があった。6月の開館後も学外から利用可能な電子コンテンツは、学生にとって不可欠なサービスとなっている。

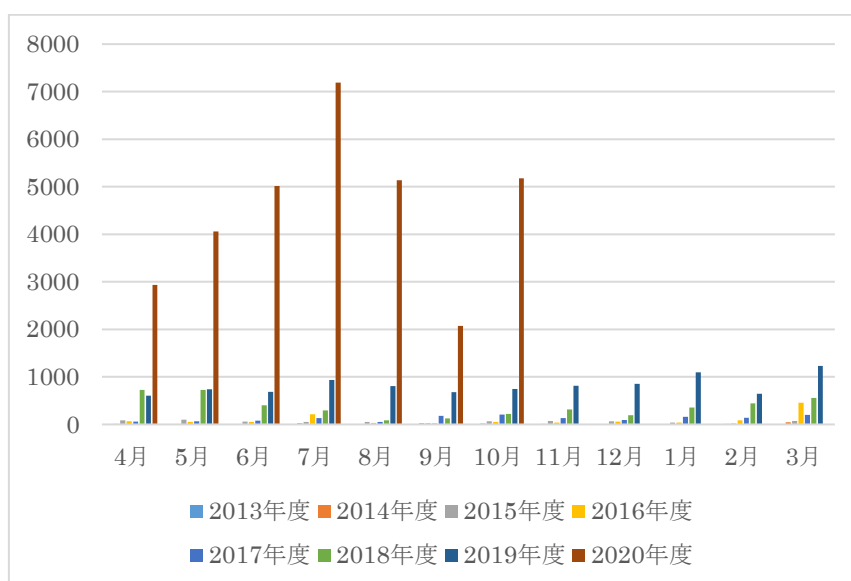


図4 Maruzen e-Book Library 近畿大学中央図書館月別閲覧回数

## 4. 学習・教育・研究支援サービス

### 4.1 新入生図書館ガイダンス

例年、本館は東大阪キャンパス新入生の約50%にあたる、約2600名に対して、対面式の図書館ガイダンスを実施している。学部・学科・専攻の単位での申込制で、主としてPC教室で端末をつかった実践型ガイダンスである<sup>10</sup>。

前期授業は3度の延期を経て、5月11日(月)から当面(のち全て)オンライン授業となった。学生の入構禁止、オンライン授業を踏まえ、レファレンス課内で検討を重ね、学外から利用できるサービス紹介を中心とした動画を作成し、提供することとした。

#### (1) 動画作成

本館職員で動画を作成するのは、初めての試みだった。しかも、3、4月は勤務の8割が在宅勤務であった。学内Slack(業務用チャットツール)などを使いながら、作成に取り組んだ。<sup>11</sup>動画は、基本編(15分)、以外は、短時間(2~5分)で学外からのアクセス方法、OPAC、電子ブック、CiNiiなどの個別サービス紹介の内容として、計15本を作成した。動画のほか、演習課題、理解度テストを作成し、3つを組み合わせる「ガイダンス」として、5月20日からGoogleドライブでデータ提供をおこなった。オンライン授業対応で多忙を極める教員に負担をかけないためにも、URLだけで利用できる、近畿大学限定公開YouTubeでも動画を提供した。いずれも、授業状況に合わせて、教員自身が自由に選択・利用できる方式とした。

#### (2) 活用状況

理解度テストの回答者数は3,130名で、全新生の約51.3%であったが、5月21日以降のYouTube動画再生回数は、2万7千回に及んでいる。実際には理解度テストの回答者より多くの新生・学生が動画を視聴したと考えられる。動画提供方式にしたことで、前年ま

でガイダンスに参加していなかった、学部・学科の参加もあった。

また、新入生以外の学年にも動画を紹介する教員も多くみられた。文芸学部文化デザイン学科では、動画視聴後、電子ブックの推薦文を書く課題を独自に設定するなど、新たな広がりも見られた。

### (3) 学生の反応

理解度テストには、自由記述欄を設けている。まだ一度もキャンパスに入っていない新入生たちが、リアルな声を寄せてくれた。

「近畿大学の閉鎖が無くなったら、1番初めに図書館に行きたいです。」

「早く実際に図書館についてみたいなど動画を見て思いました。」

「今は難しいと思いますが、キャンパスに立ち入れるようになったら積極的に利用していきたいと思います。」

「図書館に直接出向くことが難しい今の状況でも、ネットで様々なことが出来ると知って、これを機に何か本を読もうと思いました。」

「ステイホームのこの時期に、自分の読みたい本を配達で貸し出していただけるのは、凄く嬉しいです。」

## 4.2 カウンターサービス

### (1) 利用相談

利用者からの質問にメールで答える「メールで利用相談」は、これまでも提供してきたサービスである。4月後半から1ヶ月にわたり、学外利用システム（RemoteXs）不具合が発生し、数多くの利用者からの問い合わせの対応に追われた。

開館当初、利用相談カウンターでは、対面式クイックレファレンスのみに限定したサービスをおこなっていた。しかし、卒論相談などのより深い相談要望に応えるため、6月11日より、Zoomを使ったオンライン利用相談を開始した<sup>12</sup>。利用者は事前にGoogleフォームに前日までに申し込む予約制をとった。7月15日からは、カウンターでの対面式利用相談（短時間：30分以内）も再開した。<sup>13</sup>

### (2) 学修サポートデスク

大学院生が、LA(ラーニングアドバイザー)をつとめる学修サポートデスクは、ビブリオシスター内に専用のブースがある。しかし、学生入構禁止を受け、基本的にLAはオンラインのみで活動をおこなうことになった。

5月7日には、LAによるZoomを使った「web相談」を開始した。また、同じくZoomを使って、学生ならではの「大学生活を有意義にする方法」LAセミナーも開催した。

### (3) 相互利用サービス

3月以降、多くの図書館が休館となる中、相互利用サービスを継続した<sup>14</sup>。しかし、依頼先の図書館が休館などによりサービスが停止している場合もあり、資料提供に時間がかか

る場合もあった。前年度と比較すると、4、5月は依頼・受付とも件数が減少したが、6月以降の件数は増加した。4月から10月の文献複写の件数は、前年比で依頼が1.1倍、受付が1.7倍にもなった。

#### 4.3 オンラインによる講習会・セミナー

##### (1) オンデマンド（出張型）講習会

オンデマンド講習会は、教員の希望に合わせた内容で授業に図書館員が出張しておこなう講習会である。前期授業が全面オンラインでの実施となったことを受け、同講習会もZoomにより実施した。（6月19日より案内）

オンラインでは学生の顔が見えず反応がわかりづらい反面、PC教室確保が不要となり、人数制限がなくなったことで、100人以上の大人数授業で講習会を複数回実施することもできた。

##### (2) 図書館オンラインセミナー

例年、6月、10月に実施している、利用者自由参加型の「学修サポートセミナー」を、7月に図書館オンラインセミナーとして実施した<sup>15</sup>。オンラインでの初セミナーとなったため、実施するセミナー数を絞り（7回）、スモールスタートとしたが、約300名の参加があった。1回あたりの参加者数に換算しても、これまでの対面型のセミナーよりもずっと多い参加者であった。

Googleフォームによる利用者の申込、ZoomURLの案内など、Zoomを使ったオンラインサービスの定着、学生自身がオンライン授業に慣れてきたこと、オンラインのため参加のハードルが下がったこと、そして前期の課題に対応したいという学生のニーズがあったことなどが理由だと考えている。

#### 4.4 教員支援サービス

4月2日以降の休館中も、教職員には長時間滞在を除く図書館サービス（入館、貸出、レファレンス、相互利用等）を、感染症対策をおこない継続していた。入構禁止措置の対象は、学生・院生のみであり、教職員は入構可能であった。研究に支障が出ないように、図書館サービスが利用可能であることも学内向けに周知をおこなった。

4月14日には、教員へ「遠隔授業・在宅研究に役立つ電子図書館サービス」の文書を配布し情報提供をおこなった。授業や研究に利用できる電子コンテンツについて情報をまとめるだけでなく、オンライン授業が開始されるまでに、デジタル資料を授業で配付する際、どのような配慮が必要なのか、著作権関連の情報を本学法務部と連携して、内容をまとめた。

文化庁は「今般の新型コロナウイルス感染症に伴う遠隔授業等のニーズに対応するため、平成30年の著作権法改正で創設された『授業目的公衆送信補償金制度』について、当初の予定を早め、令和2年4月28日から施行」<sup>16</sup>を予定していたため、教員に対する適切な情報提供が必要だった。教員からは、YouTubeをオンライン授業で利用できるのか、データ



ベースの画面をオンライン授業時に映していいのか、といった個別の質問が寄せられ、法務部・学内弁護士と連携して回答をおこない、教育支援に努めた。

## 5. 社会貢献 レファレンス協同データベース

3月中旬、本館は国立国会図書館レファレンス協同データベース（以下、レファ協）に2つの事例を登録・公開した。「来館できない場合でも、利用できる図書館サービスを知りたい。無料で読める電子ブックなどがあれば併せて知りたい。」<sup>17</sup>と「新型コロナウイルスに関する学術的な情報、役立つ情報を知りたい。」<sup>18</sup>である。

3月以降は、多くの大学図書館、公共図書館が休館となり、社会全体に図書館を利用できない人々、資料を求める人々の高いニーズがあった。そんな中、公開したこの2つの事例は、レファ協公式Twitterで紹介され、120以上リツイートされて、図書館関係者の注目するところとなった。各事例へのアクセスは4、5月だけで、8000回、4000回を超えた。即時、データ更新が可能なレファ協は、刻々と変化する状況を追うのに適しており、随時更新を続けた。既存のサービスだが、知られていない電子ブックなどのサービス、コロナ禍での特例サービスなどをまとめたこれらの事例は、本学構成員が直面している「困りごと」を解決するサービスとしてだけでなく、情報提供という「公共財」として活用されたのである。

本館は2011年の東日本大震災の際も、レファ協を通じて、積極的な情報提供をおこなった。災害等が発生した時点で、早急に情報提供をおこなうことで、図書館がもつ情報を扱う力を支援に変え、大学の社会貢献となるよう、取り組んできた。筆者は自館サービスの充実と、社会貢献は連携すると考えている。

## おわりに

現在もCOVID-19は終息の兆しが無い。コロナ禍では「大学で学ぶ」ことの本質と共に、「図書館とは何か」も同じく問われた。大学図書館の使命が、学習・教育・研究支援であることは疑いがない。では具体的に何を行うのか。

COVID-19を契機として、本館では数々のオンラインを活用したサービスを始めた。図書「館」の外にいる利用者に、どのように資料・サービスを届けるか、「結びつける」ことを届けるか、を考え、実践する機縁となった。オンライン授業が進むにつれて、利用者の行動様式やスキルも変化していった。サービス対象者の変化に沿った図書館サービスが必要なのである。キャンパス内外を問わずに、図書館サービスが必要なのだ。それ故に、パンデミックが終息しても、本館はオンラインを活用した、利用相談（レファレンス）、動画提供、講習会（出張授業）、セミナーなどを継続し、サービスを進めてゆくだらう。オンラインベースのサービスは、この先も一層定着し、発展する。だが、課題は数々ある。冊子体に比べまだまだ少ない電子コンテンツ、著作権法など法律上の規制、技術の問題。しかし、様々なアイデアや工夫によって、乗り越えないわけにはゆかない。

多くの新入生が「大学に行けるようになったら、図書館に行きたい」と、コメントを寄せ

た。会えない恋人のように語られる図書館。図書館は「遠きにありて思うもの」ではなく、遠くだったとしても、使えるのだと知ってもらうことから始めなければ。実際に図書館に足を運び、利用ができるようになれば、リアルな図書館の良さ、そして大学の学びに不可欠であることを知ってもらい、ますます使ってもらわなければ。

図書館サービスを止めるな！という思いは、本館各担当者に通底するものだった。従来のサービスに加えて、コロナ禍から生まれた新たなサービスを育て発展させることで、「図書館とは何か」の問いに答えてゆきたい。

- 
- 1 新型コロナウイルス感染症をめぐる経緯や政府・行政の対応については、以下を参照した。  
竹内優平「新型コロナウイルス感染症の状況：感染拡大防止に向けた経緯と課題」調査と情報 = Issue brief (1099), 1p.1-15, 2020-06-15  
内田樹, 岩田健太郎著『コロナと生きる』朝日新聞出版, 2020.9. - (朝日新書 ; 783)p.26-27
  - 2 「学生の大学構内への立ち入り禁止について —新型コロナウイルス感染症(COVID-19)に関する対応について— (2020.04.02)」近畿大学ホームページ <https://www.kindai.ac.jp/news-pr/important/2020/04/019799.html> (参照 : 2020-10-14)
  - 3 「【在学生の方へ】緊急事態宣言解除に伴う本学の対応について (第2報)」(2020.05.29)近畿大学ホームページ <https://www.kindai.ac.jp/news-pr/important/2020/05/029139.html> (参照 : 2020-10-14)
  - 4 利用者の積層書庫入庫は、2020年11月2日に再開した。
  - 5 「新型コロナウイルス感染症拡大に対する本学園の学生支援策ならびに取り組みについて」(2020.04.30) 近畿大学ホームページ <https://www.kindai.ac.jp/news-pr/important/2020/04/020363.html> (参照 : 2020-10-14)
  - 6 近畿圏では、大阪大学が「図書館閉館中の宅配による図書貸出サービス」(4回生、院生対象)を大学の支援として記載しておられたが、現在は終了している。図書の郵送(宅配)サービスそのものを実施されている大学図書館は複数あり、無償・有償など大学によって対応は異なる。
  - 7 「宅配図書貸出サービス」中央図書館ホームページ [https://www.clib.kindai.ac.jp/news/2020/0911-delivery\\_service.html](https://www.clib.kindai.ac.jp/news/2020/0911-delivery_service.html) (参照 : 2020-10-14)
  - 8 「今だから読んでもらいたい本」中央図書館ホームページ <https://www.clib.kindai.ac.jp/goodbooktoread/> (参照 : 2020-10-14)
  - 9 「新型コロナウイルス感染症対策 特設ページ」中央図書館ホームページ <https://www.clib.kindai.ac.jp/covid19/index.html> (参照 : 2020-10-14)
  - 10 一部の学部では、PC教室ではなく、大教室でスマートフォン実習を含むガイダンスもおこなっている。
  - 11 4月以降、職員の在宅勤務が本格化した。業務担当によって異なるが、レファレンス課では4、5月は概ね週4日が在宅勤務となった。6月には週3回、9月以降はおおよそ週1回が在宅勤務である。
  - 12 「オンライン利用相談の実施について」中央図書館ホームページ [https://www.clib.kindai.ac.jp/news/2020/0611-online\\_reference.html](https://www.clib.kindai.ac.jp/news/2020/0611-online_reference.html) (参照 : 2020-10-14)
  - 13 「短時間利用相談の実施について」中央図書館ホームページ [https://www.clib.kindai.ac.jp/news/2020/0715-reference\\_service.html](https://www.clib.kindai.ac.jp/news/2020/0715-reference_service.html) (参照 : 2020-10-14)
  - 14 利用者からの依頼は継続して受け付けていた。しかし、学外からの複写・現物貸借の依頼については、4月15日以降、一旦休止する対応をとった。教員は5月下旬、学生は6月初旬以降、概ね通常の相互利用サービスがおこなえるようになった。
  - 15 「2020年度図書館オンラインセミナー開催」 <https://www.clib.kindai.ac.jp/news/2020/0717-723-731.html> (参照 : 2020-10-14)
  - 16 「授業目的公衆送信補償金制度の早期施行について」(文化庁) <https://www.bunka.go.jp/seisaku/chosakuken/92169601.html> (参照 : 2020-10-14)
  - 17 「来館できない場合でも、利用できる図書館サービスを知りたい。無料で読める電子ブックなどがあれば併せて知りたい。」レファレンス協同データベース [https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref\\_view&id=1000275908](https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref_view&id=1000275908) (参照 : 2020-10-14)
  - 18 「新型コロナウイルスに関する学術的な情報、役立つ情報を知りたい。」レファレンス協同データベース [https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref\\_view&id=1000275913](https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref_view&id=1000275913) (参照 : 2020-10-14)