

特集

コロナ時代に変化する大学図書館： COVID-19とメディアセンターの1年

コロナ禍における閲覧サービス： 波乱に富んだ日々の記録

おおはし ふみこ
大橋 史子

(日吉メディアセンター主任)

さとう ゆりえ
佐藤友里恵

(信濃町メディアセンター主任)

1 はじめに

利用者に、図書館施設という「場」、そして資料という「もの」を提供することが業務の中心である閲覧担当は、今回のコロナ禍において最もサービス展開に苦慮した部門ではないかと思う。

慶應義塾大学には6つのキャンパスそれぞれにメディアセンターが設置され、キャンパス所属者を中心に研究や学習をサポートしているが、主たる利用者である学部学生の多くは、教養課程を日吉で、専門課程をその他のキャンパスで学ぶことから、1人が複数のメディアセンターを利用しているケースが多く、かつ全メディアセンターで同じ図書館システムを使い閲覧業務を行っているため、キャンパス相互で出来る限り共通したサービス体制をとるよう連携している。しかしながら、緊急事態宣言下においてそれぞれのキャンパスの対応方針にも差異が生じ、図書館としての方向性とキャンパスの方針の間で苦慮する場面も少なからずあった。結果的に三田・日吉・湘南藤沢の各メディアセンター（以下「三田」「日吉」「SFC」とする）は、図書館としてほぼ共通の閲覧方針に沿って運用し、信濃町・理工学・薬学の各メディアセンター（以下「信濃町」「理工」「薬学」とする）、看護医療学図書室（以下「看護」とする）および協生館図書室（以下「協生館」とする）は、より制限の強いキャンパスないしは学部・研究科の方針を優先することとなった。

本稿では、全メディアセンターの閲覧業務担当者がサービス上の連携を図るための連絡会である全塾閲覧担当者会議（以下「全塾閲覧」とする）を通し

て各メディアセンターが、コロナ禍で行ってきた対応や、新たに始めたサービスについて、学内施設閉鎖前、学内施設閉鎖中、学内施設利用再開後、の3期に分けて紹介する。

2 学内施設閉鎖前

(1) 2019年度

慶應義塾による新型コロナウイルスに関する注意喚起は、2020年1/31付の「新型コロナウイルス関連肺炎について」¹⁾が第1報であるが、2/5付の第2報「新型コロナウイルス感染症について」²⁾では、中国から帰国した教職員・学生に対して帰国後2週間の経過観察を行う、という具体的な指示が掲載され、これより以降、メディアセンターもポータルサイトや館内掲示などによって、発熱等症状のある利用者へ同様の呼びかけを行うこととなった。第2報の時点では先の予測がつかないまま、閲覧担当者は年度末や新年度のための業務に追われていたが、2月末に大学卒業式と学位授与式の中止、および新年度の入学式延期が決定され、加えて政府から全国小中高の各学校に臨時休校が要請されたことに伴い、急遽全塾閲覧では、3月末までのメディアセンターの統一した対応を定めることとした。政府発令直後の3/2にメール審議を行い、翌3/3にWebサイトに「メディアセンター利用に関する特別措置（新型コロナウイルス感染症への対応）」を公開した。概要は以下のとおりである。

- ・貸出中資料の郵送返却を3/31まで受け付ける。
この間の延滞料金は支払い免除とする。

特集 コロナ時代に変化する大学図書館：COVID-19とメディアセンターの1年

- ・ 付属校を含む高校生以下の入館を3/31まで停止する。
- ・ 留年や内部進学をする学生（正規生）の利用有効期限延長手続きをメールで受け付ける。
- ・ 卒業論文執筆を登録済みの通信教育課程生の利用申請手続きをメールで受け付ける。
- ・ 各メディアセンターで臨時休館や開館時間変更が発生する場合、その旨の案内は各メディアセンターのWebサイトに掲載する。

延滞金を免除としたことで対面での返却手続きが不要となり、三田と日吉でも、全利用者に対して返却用ブックポストの運用を開始した。さらにグループ学習室や多目的学習室といった、複数人での発話を前提とした施設を提供していたメディアセンターは、施設の利用停止を決定した。理工とSFCが例年実施してきた春のオープンライブラリーは、高校生の入館停止に伴い中止された。

この時点ではまだ3月までの臨時措置の予定だったが、2020年度の授業開始が4/30に延期されたことで、一部メディアセンターは4/28まで開館時間の短縮を継続することを決定し、それぞれがWebサイトの修正や告知に追われることとなった。さらに、東京都および神奈川県知事による3/25発表の「今週末の外出自粛要請」を受け、信濃町は3/28から期限未定でキャンパス所属者以外の入館停止を決定し、信濃町を除く各メディアセンターは3/28の土曜開館日を臨時休館とした。ロックダウンの可能性が色濃くなるなか、3/26には三田キャンパスで全塾閲覧担当者会議を開催し（対面での会合はこれ以降行われていない）、学事日程変更による延滞金免除期間の延長や、ロックダウンが行われた場合の図書館の開館スケジュールやサービスについて検討したが、翌3/27に期末試験日の日程変更が確定したことで開館スケジュールは見直しとなった。

その後も日々変更が想定されたため、全塾閲覧では従来のWebサイトでのお知らせとは別に、新型コロナウイルス感染症への対応を集約したページを作成し、3/30より公開した³⁾。

(2) 2020年度

4月に入ると、資料の提供を維持しつつ開館時間や入館利用を制限する方向で検討を始めた。従来の日曜祝日に加えて土曜日も休館とし、学外者（協定

校⁴⁾を含む) および卒業生の入館は4/6より停止とした。このため図書館入館ゲートに登録のある学外者および卒業生のデータを一時的に削除し、また図書の貸出予約があった場合はキャンセルの連絡をするなどの対応を行った。

そして4/3、慶應義塾により4/7~20の各キャンパスへの立入りならびに各施設の使用を原則禁止する措置が発表⁵⁾され、これを受けて、4/6~8の間に全メディアセンターは順次臨時休館の体制に入っていた。

施設使用禁止の決定から休館開始まで業務日として僅か1日半ほどの間に、全塾閲覧が行ったことは以下のとおりである。

- ◆ KOSMOS（慶應義塾大学蔵書検索システム、以下「KOSMOS」とする）の予約・取り寄せのリクエストボタンの非表示（4/3実施）
- ◆ 返却期限日の一括変更
- ◆ 返却事前通知、延滞通知文面へのコロナ禍対応通知追加
- ◆ 学外から借用中の資料の返却または利用期限の延長

臨時休館を始めるにあたり最大の問題となったのが、貸出図書の返却期限日の変更である。このときは大学の春季休業に伴う長期貸出期間中で、多くの本が4/15に返却期限を迎える予定となっていたが、休館の決定によりこの日付を変更する必要に迫られた。すでに授業は開始後4週間程度をオンライン形式で実施することが決まっていたため、利用者が来館返却可能な新たな返却期限日を5/29とした。各メディアセンターでは、図書館システム（以下「Alma」とする）内の設定カレンダーを書き換える作業を行い、メディアセンター本部システム担当が、期限日の修正、かつ該当の利用者に向けて通知メール「返却期限日変更のお知らせ」を発信する作業を一括で実施した。あわせて返却期限日の前日、当日、超過後にAlmaから送信される通知メールにも、感染防止対応のため臨時休館や入館制限を実施していること、これにより返却ができない場合は不利益が生じないように配慮するといった趣旨を補記する措置をとった。

このような臨時措置は、当然ながらAlma導入（2019年9月）後初めてのことであり、テスト環境での動作確認を挟み、実際の環境で処理が完了した

のは休館に入る前日4/6午後10時過ぎであった。この作業により返却期限日が延長になった貸出数は41,547件、本を借りている利用者へ送信されたメール数は8,900通（1利用者に対し、貸出資料の所蔵キャンパス毎に分けて送信）にのぼった。

3 学内施設閉鎖中（2020年4月～5月）

(1) 職員の自宅待機

休館決定に伴い、業務委託を含む職員全員が自宅待機となり、自宅での就業環境が整っていない職員は、当面自己研鑽期間として自主的な研修を行うこととなった。

Webサイトの修正や、Twitterを使った告知は自宅からも作業できたが、まだこの段階ではAlmaやILLシステムにアクセスすることは出来ず、自宅での業務は限られたことしか出来なかった。資料を借りている学生や教員から「自宅待機となり資料を返却しに行けないがどうすればよいか」といった問い合わせが頻繁にメールで寄せられたため、全キャンパスの閲覧担当者が定番制で回答する措置をとったが、Almaで貸出状況などを確認する必要がある場合は、交替で出勤していたシステム担当者に代理で作業を頼むこともあった。SlackやTeam Viewerが導入され、業務環境へのアクセスが整備されたのは、施設閉鎖が終わった6月以降のことである。

信濃町は病院をかかえるキャンパス内にあり、キャンパス自体の立ち入り禁止措置はなかったため、休館期間中も週1回専任職員が1名出勤して、ILL業務を可能な範囲で行うほか、郵便物回収や在宅勤務に必要な資料を共有ドライブに準備するなどの対応をしてきた。近隣の病院図書室など業務を継続しているところは多く、また、そのところは感染が拡大していない地方に緊急事態宣言下がどういう状況であるかがあまり伝わっていないこともあり、予想以上に文献複写の申し込みがFAXで届いていた。それらのほとんどを謝絶することになってしまい、この対応で1日の多くを費やすこともあった。

(2) 休館期間の延長

4/7、政府の「緊急事態宣言」発出により、4/8に学内施設閉鎖期間が再び延長され、メディアセンターも休館期間の延長を決定した。しかしその後も感染拡大は収まらず、4/28には3度目の学内施設閉

鎖の延長が発表され、重ねて「当面の間」の休館が続くこととなった。

このような状況ではあっても、信濃町キャンパスは病院関係者が日々勤務しており、資料を必要としていることから、信濃町は一足早く5/11より開館を再開した。ただし開館時間の短縮、サービス対象者の限定（キャンパス所属者のみ）、入館は当面禁止として、貸出・返却・館内資料の複写物の提供など、一部のサービスを入館ゲート手前の受付カウンターで対応することから始めた。一方、各メディアセンターでは、東京と神奈川の緊急事態宣言解除を受け、理工や薬学のようにキャンパスで入構が認められている人、あるいは三田や日吉、SFCのように予約した資料を受け取りにきた人、といった条件を設けたうえで開館再開を決定した。

4 学内施設利用再開以降（2020年6月～）

(1) さらなる返却期限日の延長

信濃町以外の各メディアセンター、および協生館と看護の各図書室は、6月上旬から時間短縮体制で開館・開室した。6/10にはKOSMOSの取り寄せ予約ボタンを復活させ、オンラインリクエストフォームにも受け付け再開のお知らせを掲載した。また春学期中はオンライン授業が続き、その後夏季休校に入るという状況を考慮し、夏季長期貸出を実施する代わりに返却期限日の一括延長を再度実施することにした。Almaの設定カレンダーを一度に書き換えることによって、予約資料の置き置き期間が過剰に長くなることを避けるため、実施は2回に分け、初回は7/31まで、次に10/8まで延長した。同時に延滞料金の支払い免除期間も2021年3月末日まで延長した。最終的にこの返却期限一括延長処理は5/29、6/30、7/31、10/8と計4回の期限日で実施された。

一方、教員に限りオンライン授業実施中という事情を考慮し、借りている本を持参することなく再貸出に応じることとし、この対応は12月末までの期限内でメールによる申請方式で受け付けた。一時的な措置であったものの、数百冊を超える本を借りている教員の再貸出手続きは、担当者にとっては手間のかかる作業となった。

(2) 館内施設の提供と衛生対策

開館当初は、館内に利用者を留まらせないように、

特集 コロナ時代に変化する大学図書館：COVID-19とメディアセンターの1年

入館に制限をかけた。日吉図書館の場合、6/8～7/9の間は、開館時間を月～金10：00～16：00（土日祝は休館）とし、事前に取り寄せを申し込んであった図書の貸出手続きだけをメインカウンターで対応し、館内の滞在は不可としていたが、7/10より事前申し込み制で書庫への立入りを可能とした。来館者数の予測ができないため、1日を3つの時間帯に分け、Web予約フォームでいずれかひとつを選ぶ方式とした。各時間帯に上限人数を設定し、上限に達していなければ当日の予約も可能とした。9/28から秋学期体制として、予約制度は継続しつつ開館時間を月～金8：45～19：30、土8：45～16：00に上げ日祝休館とした。その後、秋学期の登校状況を踏まえ、三田・日吉・SFCは11月より入館予約制度を撤廃した。2021年の新学期が始まる頃にはほとんどのメディアセンターで予約などによる入館制限が解除されたが、信濃町、薬学、看護ではそれぞれのキャンパスの方針に沿って、キャンパス所属者に限定した対応が続いている。

閲覧席については制限を設けつつも状況にあわせて徐々に開放し、利用者の場の確保を進めた。閲覧席利用を再開するタイミングは他のサービスに比べてばらつきが大きく、薬学・SFC・看護は2020年度の春学期期間中、三田・日吉・協生館・理工は秋学期開始前後の再開となった。信濃町は依然としてキャンパス所属者の行動指針が厳しく、いち早く開館を再開したものの閲覧席の提供まではなかなか至らず、本稿執筆時点（2021年7月）も、事情により時間を限定して利用を認めるといった制限が続いている。また薬学では期末試験や国家試験を視野に入れ、他に先立って2020年12月より、開館時間をコロナ禍以前の通常の体制に戻している。

2021年1月には2度目の緊急事態宣言が発令されたが、大学施設の立ち入りに変更はなかったことから休館の検討はせず、一部で開館時間の変更を行ったもののサービス内容は継続した。日吉は、2021年度からの対面授業の再開に伴い通常時の開館時間（月～金8：45～21：00 土8：45～18：00）に、SFCも6月より21時までの開館に変更した。

館内での衛生対策は、まず飛沫感染を防ぐためサービスカウンターに透明な仕切りを設置し、感染対策に努めた。またブックポストに返却される本は、回収から一定の時間置いたのち、返却の処理を

とったメディアセンターも多い。ポスト投函から返却処理までに時間差が生じるため、たびたび利用者から返却状況について問い合わせを受けることもあるが、その都度説明に努めている。閲覧席やパソコン席は、間隔を維持出来るよう間引きつつ、消毒用アルコールと使い捨てのペーパーを用意し、利用者に自主的に手指や什器の消毒を呼び掛けた。館内の施設利用が緩和された後は飛沫防止パネルを閲覧机に設置して、可能なかぎり席数を増やした。サービスカウンターの天板やOPAC端末、エレベータのボタンなど、多数の利用者が触れる機会の多い箇所は、職員によって日々アルコールでの清掃が行われている。

(3) ILLサービス

図書館の入館制限や、他大学図書館のサービス縮小によってILL業務も多大な影響を受けた。学内のキャンパス間の資料や文献複写物の取り寄せは、開館後まもなく再開したが、他大学図書館や海外とのILLは、相互の体制を確認しながら徐々に再開しつつあるものの完全には正常化していない。

しかしながらキャンパスへの登校や、他大学図書館への訪問がままならないことも影響して、ILLのニーズは非常に高まっている。加えて2020年4月より、ILLの費用を1件あたり3,000円までメディアセンターが補助する制度が始まったこともあり、2020年度の文献複写依頼件数は前年度比166%という実績となった。

また、従来のILLをさらに上げたサービスもいくつか開始しているが、これは次項で触れることにする。

(4) コロナ禍の新たな取り組み

来館できない利用者のためにより柔軟なサービス展開や、感染防止の観点から業務を見直すなどの取り組みを行った。主なものを以下に紹介する。

a 貸出資料・文献複写物郵送サービス

当初2週間の予定だった休館期間が延長となったことで、資料の新規貸出や文献複写物のリクエストにも対応する必要が出てきた。休館期間中は、教員へのサービスとして授業で使用する資料や複写物を、5件を上限にメディアセンター送料負担で自宅

等へ郵送することを決定し、慶應義塾共通認証システム（keio.jp）のメッセージ機能を使って広報を開始した。この郵送サービス作業のため、すでに開館していた信濃町を除く各メディアセンターは、あらかじめ職員が入構許可をとって週に1度出勤し、1週間分のリクエストされた資料や複写物を発送する作業にあたった。

開館再開後は、通信教育課程を除く学部生（上限3件まで）、大学院生（上限5件まで）をサービス対象に加え、送料は利用者負担に変更し継続していくこととした。当初は「論文執筆のため」など必要な理由の条件を設けて制限していたが、その後条件は緩和され、利用目的を問わず対応している。

b 早慶ILL拡大サービス

従来、早稲田大学とは、協定に基づいて所属者による相互訪問利用が可能であったが、訪問利用の停止中は、常勤教職員が訪問することなく利用登録および資料の借り出しができるように運用を拡大して2021年3月より実施している。

c 高校図書室への資料貸出

付属校所属の高校生への資料貸出について、通常時、日吉では慶應義塾高等学校の生徒、SFCでは湘南藤沢高等部の生徒を対象に館外貸出を実施していた。このため高校生の入館停止に伴い、付属校所属の高校生に対しても、来館せずに提供できるサービスとして付属校の図書室へ資料の送付を開始した。三田は、慶應義塾女子高等学校図書室と慶應義塾湘南藤沢中部・高等部図書室あてに閲覧希望資料を送付している。

d シェルフリポートの試み

定期的を実施してきた蔵書点検作業は、職員2人組で点検リストを読み上げて確認するという方式であったことから、コロナ禍では感染リスクが高く、実施するためには手順の見直しが必要と考えられた。そこで三田では2021年2月より、AlmaのShelf Report機能を使った点検作業を導入した。職員が書架で本のBook IDを読み取る作業を1人で行い、そのBook IDリストをあらかじめ用意したリストとシステム内で照合させ、配架場所や状態の齟齬を洗い出すことができる機能である。

e 日吉図書館バーチャルツアー

日吉では新入生を引率する館内ツアーが実施できないことへの代替案として、慶應義塾ミュージアム・コモンズ（KeMCo）教員の協力のもと、館内案内用の360度画像撮影を実施し、日吉図書館バーチャルツアーとして2021年3月に公開した⁶⁾。

(5) 職員の出勤体制

休館期間中は原則在宅勤務ではあったが、前述の貸出資料・文献複写物郵送サービスに対応するために人数を限定して出勤した。

開館再開後もしばらくはチーム制や人数制限など出来るだけ出勤する人数を抑えていたが、徐々に緩和され、現在は業務に支障のない範囲で交替制の在宅勤務を行っている。三田では出勤時に事務室内での密を避けるため、館内の閲覧席を利用して分散して業務を行っている。

5 今後の課題

2021年7月現在、慶應義塾では新型コロナワクチン職域接種を進めつつ、変異株の影響も懸念されるなか、秋学期の授業の在り方が模索されている状況だが、メディアセンターがサービス内容をすべてコロナ禍前に戻すことは難しい。

延滞金免除の終了時期とそれ以降の延滞対策、感染対策として設置したブックポストの運用、閲覧席やグループ学習室のような密になる可能性がある館内施設の提供範囲、Withコロナの時代にこれらをどう提供していくのか、また新たに始めたサービスを恒常化させていくのかなど、引き続きの課題である。全塾閲覧を軸として順次検討を進めていき、これからの利用者サービスのありかたを模索していきたい。

なお、サービスの休止や再開について時系列にまとめた表を末尾に掲載する。この1年半余りに渡る閲覧担当者の取り組みの記録として参考にしていただければと考えている。

注・参考文献

- 1) 慶應義塾. “【塾生・教職員対象】新型コロナウイルス関連肺炎について（第1報）”. 慶應義塾.
<https://www.keio.ac.jp/ja/news/2020/1/31/27-67146/>,
(参照 2021-07-14)
- 2) 慶應義塾. “【塾生・教職員対象】新型コロナウイルス感染症について（第2報）”. 慶應義塾.

特集 コロナ時代に変化する大学図書館：COVID-19とメディアセンターの1年

- <https://www.keio.ac.jp/ja/news/2020/2/5/27-67406/>,
(参照 2021-07-14)
- 3) 慶應義塾大学メディアセンター. “新型コロナウイルス感染症に伴う図書館の対応について”. 慶應義塾大学メディアセンター.
https://libguides.lib.keio.ac.jp/mit_covid19.
(参照 2021-07-14)
- 4) 慶應義塾大学メディアセンターは、早稲田大学および一橋大学の図書館と、相互利用協定を結んでいる。

- 5) 慶應義塾. “新型コロナウイルス感染症の拡大にともなう学内施設の閉鎖について”. 慶應義塾.
<https://www.keio.ac.jp/ja/news/2020/4/3/27-69187/>.
(参照 2021-07-14)
- 6) 日吉メディアセンター (日吉図書館). “日吉図書館バーチャルツアー”.
<https://www.lib.keio.ac.jp/hiyoshi/about/hiyoshiVR.html>. (参照 2021-07-14)

コロナ禍における閲覧サービス（時系列での変遷）

【入館制限】

2020

3/3	一貫校生徒入館不可
4/6	卒業生・協定校入館不可 休館 (SFC) へ
4/7	休館 (信濃町・SFC以外) へ
4/8	休館 (信濃町) へ
5/11	開館 (信濃町) 入館不可・受付カウンター対応 (信濃町)
6/1	開館 (薬学) 入館制限あり
6/8	開館 (信濃町・薬学以外) 入館制限あり 信濃町も入館再開
9/28	入館予約制を順次解除へ (日吉)
10/1	入館予約制を順次解除へ (三田)
11/2	入館予約制終了 (三田・日吉・SFC)

2021

4/1	入館予約制終了 (協生館) 通信生 (一般) 入館再開
4/26	NY学院生徒入館可 (三田・理工・SFC)

【施設 (閲覧席・PC) 利用】

2020

6/8	閲覧席利用再開 (SFC)
6/15	閲覧席利用再開 (薬学)
7/7	閲覧席利用再開 (看護)
8/24	グループ学習室において、発話を伴うオンライン授業、就活面接のための個人利用を開始 (薬学)
9/23	閲覧席・PC利用再開 (理工)
9/28	閲覧席利用再開 (日吉・協生館) ※いずれも制限つきから開始し徐々に解除
10/1	閲覧席利用再開 (三田)
10/19	PC利用再開 (薬学)
11/2	PC利用再開 (SFC・看護)
12/1	PC利用再開 (日吉)

2021

2/4	PC利用再開 (協生館)
4/1	PC利用再開 (三田)

【閲覧サービス】

2020

3/3	返却本郵送受付 (～4/6) 延滞金免除 (～4/6) 進学者・留年者の有効期限延長メール申請対応 (～4/6) 通信生図書館利用登録 (継続) メール申請対応 (～4/6)
3/4	ブックポスト設置 (三田・日吉)
4/3	KOSMOSによる予約・取寄せ停止
4/6	返却期限日一括変更 (5/29へ)
5/14	返却期限日一括変更 (6/30へ)
6/8	返却本郵送受付再開 延滞金免除再開 (すべての返却本に適用) 通信生図書館利用登録 (新規・継続) メール申請対応
6/10	KOSMOSによる予約・取寄せ再開 ※学外者不可・理工受取不可
6/16	返却期限日一括変更 (7/31へ)
7/14	返却期限日一括変更 (10/8へ)
9月上旬	教職員再貸出手続きメール申請対応 (～12末)
9/23	KOSMOSによる予約・取寄せ理工不可解除
9/29	通信生図書館利用登録窓口申請対応再開

2021

2/1	進学者・留年者の有効期限延長メール申請対応 (～3/11)
-----	-------------------------------

【相互貸借 (ILL) サービス】

2020

4/1	学外 (海外) ILL停止 (三田)
4/7	学内ILL停止 学外ILL停止
5/7	授業担当教員へ図書・複写物の郵送サービス開始 ※複写物の郵送サービスは信濃町・看護では元々実施
5/19	ILL再開 (信濃町)
6/8	学内ILL再開 学外ILL再開 (SFC・看護) 郵送サービスを論文執筆の学部生・院生へ拡大 (信濃町以外)
7/1	学外ILL再開 (三田・日吉・理工) 郵送サービスを利用目的を問わず教員・学部生・院生へ拡大 (信濃町以外)
7/13	学外ILL再開 (薬学)