

スタッフ座談会： COVID-19とメディアセンターの1年

〈出席者〉	とも の し ほ 友野 詩穂 (三田メディアセンター)	ながさか いさお 長坂 功 (日吉メディアセンター)
	にしぎ あ さ こ 西崎亜砂子 (信濃町メディアセンター)	さいじょう ち か 西條 智架 (理工学メディアセンター)
	さとう ゆうこ 佐藤 裕子 (湘南藤沢メディアセンター主任)	たにふじ ゆ み こ 谷藤優美子 (薬学メディアセンター主任)
	いながき ゆい か 稲垣 侑華 (司会／編集・湘南藤沢メディアセンター)	えんどう いずみ 遠藤 泉 (編集・信濃町メディアセンター)

1 はじめに

本特集にあたり、各メディアセンターでパブリックサービス（以下「PS」とする）担当として日頃利用者サポートを行っているスタッフに呼びかけ、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）（以下「コロナ」とする）の影響によるメディアセンターの現在の状況や、利用者サービスの変化と、今後の利用者サービスをどのように展開していくかについてこの1年間の経験を振り返りつつ共有し、語り合う場を設けた。なお、本座談会はコロナ対策としてオンライン形式（Zoom）で開催し、進行の参考にするため参加者には事前にアンケートによるヒアリングを行った。

2 急な休館で困ったことは？

稲垣： このように各キャンパスのPS担当がベテランから若手まで揃うのは珍しいことなので、遠慮なく語っていただきたいと思います。まず、2020年4月に感染拡大防止などの観点から臨時休館が決定した際、多くのスタッフが今後の利用者サービスや私たちの業務形態について不安や困惑の気持ちを抱いたかと思います。臨時休館前、休館中における利用者への対応、そして在宅勤務への準備等について当時の状況をお聞かせください。

友野： 私が最も強く感じたのは、やはり今後の利用者サービスへの不安でした。授業がオン

ラインに移行するというので、先生から「授業の準備のために、どうしても資料のコピーを取りたいので休館中に入館させてもらえないか」という問い合わせがあり、メディアセンターとして、先生方の要望に今後どこまで応えていくのかな、と悩みながら在宅勤務をスタートしました。

長坂： 日吉メディアセンター（以下「日吉」とする）は、3月中から館外に返却ポストを設置して、返却はなるべくそちらにお願いしました。すでにコロナ禍対応の延滞金免除などが決まっていたので、4月以降に教員や学生から来館に関する問い合わせはなかったです。新入生からの問い合わせは少しありましたが、図書館の対応について整理したWebサイトの案内でOKでした。不安はもちろんありましたが、利用者への案内は比較的スムーズにいったかと思っています。

佐藤： 湘南藤沢キャンパスではオンライン授業を全面的に行うということで、教員は早くから準備を行っていました。すべてオンライン授業になることが学生にも広報されていたようですので、当初は教員や学生からの問い合わせはなかったと思います。しばらくすると郵送貸出等の問い合わせは来ましたが、湘南藤沢メディアセンター（以下「SFC」とする）もそれらにスムーズに対

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

応できました。

西條：理工学メディアセンター（以下「理工」とする）は早くから休館になるかもしれないという想定で、自分たちの業務に必要なファイルをGoogleドライブに置くなどの用意はしましたが、後々想定外に必要なものが出てきたりして…。館内は消毒液を早めに置いて閲覧席を間引きして、感染対策としては先回りの準備をしていたつもりでした。休館自体は想定内ではあったものの、実際に休館になってみると理工学研究科の入試過去問題に関連する問い合わせが多いなど、予想外な部分も出てきていました。万全の準備というわけにはいかず、未知の状況下で、正直なところ初めは楽観視していたのかもしれませんが。

西崎：休館が決まった当初は不安だったのですが、信濃町メディアセンター（以下「信濃町」とする）はもともと非来館型の利用が多く、休館中に来る問い合わせも電子ジャーナルやデータベースに関する問い合わせが大半を占めていて、在宅勤務上での対応が難しいということは基本的にありませんでした。ただ、中には電子化されていない文献を急ぎでほしいという要望もあり、そのときは出勤したスタッフが、館内資料を複写してお届けしました。

谷藤：薬学メディアセンター（以下「薬学」）は、キャンパスへの入構規制の一環として休館したため、特に利用者からの苦情や要望は寄せられませんでした。在宅勤務は当初2週間という予定で、その心づもりでしたが、次第に伸びていき少しずつ不安になりましたね。業務委託のスタッフの勤務体制についても悩みました。

稲垣：意外にも利用者からの苦情は少なかったようです。どのメディアセンターもあのような状況で、大きなトラブルもなくスムーズな対応ができて良かったです。

3 開館再開後の利用者サービスは？

稲垣：6月8日からは館内設備はもちろん利用者サービスに対しても様々な制限を設けての

開館再開となりました。サービス、設備ともにこれまでにない制限を行うことについて、苦労した点や工夫した点を教えてください。

長坂：日吉は入館人数を制限するため、入館予約フォームを、Googleフォームを使って作りました。閲覧席を間引きしているので、当初は1日3つの時間帯を設定し、各50人までという形で作りました。1日に複数回の予約を入れられないように重複をはじめ、自動返信メールの送付、受付で名簿をチェックするための帳票を作成する、などの工夫をしました。Googleフォームは在宅でも手直しできる点で使い勝手が良かったです。

稲垣：薬学も入館予約フォームを使っていますね。

谷藤：キャンパスに入構してよいのが薬学部と薬学研究科の所属者で、かつ授業や講座（研究室）で入構が必要な人のみという制限がありました。授業期間中は授業や講座での研究のついでに来館していましたが、夏休みになって授業がなくなると、図書館を利用するだけの目的ではキャンパスに来られなくなるので、事前に予約をすればメディアセンターが入構を許可することにしました。入館予約フォームは日吉のものを薬学でも使わせていただきました。Webサイトで所属者のみ利用可であることを案内しましたが、薬学は立地がよいので、他学部の学生が直接来てしまうこともありましたし、資料の受取キャンパスとして指定されることもありました。

西條：理工はキャンパスすべての施設利用が停止されていて、キャンパスの入構申請フォームがありました。慶應ID¹⁾と連動していて、アカウントを持っている人しか入構申請ができないという前提です。訪問先がメディアセンターの場合はメディアセンターにメールが来ます。入構申請フォームによる手続きは、保護者からの一筆が入った確認書をアップロードするなど、かなり厳密なものだったので、入館方法の問い合わせ対応も大変でした。

- 稲垣： 入館予約だけでもそれぞれのキャンパスで工夫がされていたのですね。次に、さきほど信濃町からも話があったコロナ禍による臨時サービスとして開始した「資料郵送サービス」やILLサービスについて伺いたいと思います。まずは各キャンパスの休館明けのILLの状況をお話いただけますか？
- 西崎： 信濃町は休館期間中も申し込み自体は受け付けていたので、1週間に1回程度スタッフが出勤時に処理していましたが、思いのほか申し込みが多く、休館が明けた頃にはかなりの件数が溜まっていて、しばらくはその処理に追われることになりました。コロナ禍で複写依頼を受け付けていない図書館も多く、苦労しました。また、海外にしかない文献を依頼する利用者も多かったのですが、海外は国内よりさらに受付館が少なくて依頼しても謝絶という繰り返しで、なかなか件数が減りませんでした。
- 佐藤： SFCは三田メディアセンター（以下「三田」とする）と比べると普段から件数が少ないのと、5月14日から週に2回交代で出勤できたこともあって、ILLサービスは海外も含めて全面的に再開しました。複写の依頼数はメディアセンターによる取寄せ料金の一部補助の導入²⁾か、コロナ禍によるのかはわかりませんが、約2倍に増えています。
- 稲垣： 三田はいかがでしょうか？
- 友野： 緊急事態宣言で利用者が来館を控えるということもあり、2020年5月に郵送サービスの広報を開始した当初はすぐに100件程度の申し込みがありました。ちょうど2020年4月から取寄せ料金の補助²⁾が始まり、「ありがたい」という声がありました。むやみな依頼や頼んだのに受け取りに来ない例も若干ありましたが、特に大きな問題はなく、みなさんには満足いただけたかと思えます。
- 長坂： 日吉は外国語を担当する教員からの申し込みが多く、国内の大学にも行けないし、海外にも行けないという事情もあり、海外への依頼はものすごく増え、100件以上依頼しました。
- 友野： 人文社会科学系キャンパスの三田はもともと海外への依頼が多いです。先生たちからは、「電子出版が盛んな理系のキャンパスのように電子ブックや電子ジャーナルで気軽に情報にアクセスできないことが多いので、ILLのサービスはありがたかった」という声をいただきました。一方で図書館員としては人文社会科学系の電子出版が遅れているという、そもそもの問題に疑問を持ちましたけど。
- 稲垣： 特に日本語文献はなかなか電子化されず、辛い部分はありますよね。薬学はILLの件数が増えたという感じはありますか？
- 谷藤： 前年度と比べると件数が少し増えましたが、コロナ禍の影響というよりは、取寄せ料金の補助²⁾がスタートしたことや、OCLC³⁾の効果で海外からも意外と早く取り寄せられるということがわかり、同じ方が繰り返し申し込むことが増えたということだと思います。
- 稲垣： タイミング的に取寄せ料金補助²⁾の開始とコロナ禍により自分で文献を入手することが難しくなって依頼件数が増えた一方で、それほど件数が増えていないというキャンパスもあるのですね。
- 西條： 理工はキャンパスへの入構が難しかったので、学内で資料を取り寄せする場合の受け取り場所から理工を抜いてもらった時期がありました。所属者でも敷居が高かったということもあり、郵送貸出や学内資料の複写物の郵送などもそれなりに依頼がありました。それと2020年度のILLで多かったのは、早稲田への複写物の取り寄せで、通常は学生証で早稲田の図書館に入れますが、それができなかったというのも理由のひとつかなという感じがします。2020年度のILL件数統計のなかで、前年度よりも件数が増えたのは早稲田への複写物の取り寄せだけでした。
- 稲垣： 早稲田への複写物の取り寄せが増えるというのは、理由的には納得できますがなかなか興味深いですね。

4 現在のキャンパスの雰囲気は？

稲垣： 2021年7月の今、まさに三田キャンパスでワクチン接種⁴⁾が進んでいます。ワクチン接種の動きに伴って、対面授業の再開等の動きも見え始めました。現在のキャンパスの雰囲気や、少し変わってきたなと思うところはありますか？

友野： 三田は人流も増えてきていると思いますが、入館者数は急激に増えているわけではありません。例年では1日あたり3000人程度の入館者がいますが、現在新館は1日最高でも1000人程度なので、同じ時期にしては落ち着いています。

稲垣： そうなんですね。通常は1、2年生のうちに日吉で図書館の使い方がある程度学んでから、3、4年生になって三田に進級しますが、コロナのためにキャンパスに来る機会の少なかった1、2年生が進級して三田キャンパスに来ていることで何か影響はありますか？

友野： 日吉で図書館に慣れずに三田に初めて来る学生がとても多いので、基本的な資料の探し方や、「請求記号って何ですか？」といった質問が非常に多かったというのが2020年度や2021年度の印象です。

稲垣： コロナの影響がこのようなところでも感じられたとは…！ 日吉の状況はいかがですか？

長坂： 日吉の現在の入館者数は1日1000~1400人程度です。例年ですと3000~4000人程度は入ってくるので、3分の1くらいです。戻ったという感じはしませんが、昨年に比べれば人は増えているという印象です。日吉は1、2年生の利用が主なので騒がしいというイメージかと思いますが、ものすごく静かになって、SFCよりも静かなんじゃないかと思います。コロナの影響で委縮しているというわけではないでしょうけれど、とてもおとなしく図書館を利用していると思います。

稲垣： 今のお話に出てきたSFCの状況は現在どうでしょうか。

佐藤： 対面授業は少し戻っていると思いますが、

来館される先生に聞いても、まだ全部オンライン授業ですという方が多いので、それほど状況が戻っている感じはありません。レファレンス担当が行っているLINEやチャットでの問い合わせもかなり多いようです。やはり都心から遠いので近隣に住んでいる方以外でわざわざキャンパスに来るというのは少なく、利用者の多くはきっと三田や日吉にたくさんお世話になっていて、SFC所蔵資料もそちらに取寄せて利用していると思います。いつもありがとうございます。

一同： (笑)

稲垣： 理工はいかがでしょう？ さきほどのお話ですと厳しい入館制限だったようですが…。

西條： 2020年度の秋学期から学生のキャンパス入構制限はなくなって、メディアセンターは入館時に閲覧席利用を申請制にして、席数も少なくしました。閲覧席の利用制限も2021年4月からはやめましたし、土曜の開館時間も伸ばしたため、本来だと2020年度にキャンパスに慣れるはずだった3年生もやっと慣れて始めた様子で、活気が少し戻ってきているかなと思います。1、2年生と思われる学生もチラホラいます。「グループで話ができる場所はありませんか？」とも聞かれますが、キャンパス内では研究室以外でそのような場所はありません。コピー室を改修した新しいセミナー室は、本来の目的では使用できないので、オンライン授業で声出しが必要な場合に使ってもよい場所という運用にしています。

稲垣： 対面授業を再開するとグループワークも増えると思います。感染対策をしつつ今後はそれについても考えなくてはいけないのかなと思います。医療分野の最前線である信濃町や薬学はどうですか？

谷藤： 芝共立キャンパスでは2020年6月1日にはオンキャンパスでの実習・実験、研究活動が始まりましたので、他のメディアセンターに先駆けて信濃町に続いて6月1日から開館しました。もちろん閲覧席も間引いていますし、入館予約が必要なため、入館

者数は前年と比べると減ってはいますが、定期的に学生が大学に来て授業や実習、実験の合間に閲覧席を利用している様子は、すでに日常に戻ってきているように感じています。薬学ではコロナ禍でも安心して勉強できる自習スペースとしての役割が強く求められています。講座の室内で研究していて人数が増えてしまった時の一時待避場所、密回避の場所としても閲覧席が活用されています。定期試験や国家試験に向けて利用も増えてきましたので、開館時間も少しずつ伸ばしてきて、2020年12月には通常開館に戻しています。

稲垣：一時待避場所というのはあまり想像がつかないのですが、薬学部の研究室の人数制限についてもう少しお聞かせください。

谷藤：感染症対策のキャンパスの方針として、講座内での活動は同時に13人までと制限されているのですが、実験などの都合で一時的にオーバーする場合があります。そのときに密を避けるための場所として図書館が利用されています。人数の多い講座ではミーティングもできないため、グループ学習室を使ってオンラインで参加している学生もいました。

西崎：信濃町は常に病院が動いていて、2020年の時点でも極端にキャンパスに人が少ないとは感じませんでしたが、2021年に入って学生の姿は増えてきたように思います。ただ、他のメディアセンターは閲覧席を間引いても使える席がありますが、信濃町では現在も基本的に利用者は閲覧席を使用できず、貸出不可の資料を閲覧する目的でのみの短時間利用に限定していますので、館内はまだまだ人が少ない状況です。来館されても、カウンターで資料の貸出や返却だけ済ませて、すぐに帰られます。

友野：三田は当初、利用は1時間以内と時間を明確にして案内していました。しだいに滞留時間の制限を緩めていき、「必要最低限度の所蔵資料の閲覧目的であれば可」と案内するようにしましたが、実際に新学期が始まると、資料の利用よりは館内でオンライ

ン授業を受けている方が多い感じでした。

佐藤：湘南藤沢キャンパスはコロナ前から三田キャンパスとの遠隔のオンライン授業があり、みなさん慣れている方が多かったようで、2020年にすべてオンラインになったときもスムーズでした。1日に6回スタッフが館内を巡回して、学生の様子を把握し人数をカウントしています。そのときに授業を受けているなど感じることはありますが、声を出していない限りは特に注意をせずにいます。ただキャンパスとしてはオンライン授業を受けるための大教室を用意していますので、そちらを案内することもあります。

稲垣：巡回の話がありましたが、巡回の回数はみなさんどうですか？もし館内でオンライン授業を受けている学生が声を出している場面に遭遇した場合に注意等はしていますか？

友野：三田ではだいたい日中と夕方の1日2回、ルーティンで見回りするようにしています。みなさん静かに聴講しているため、トラブルに発展することはなく静観しています。見回りで最近すごく多いのは、マスクを外してしまう方です。マスクを館内で着用してくださいというチラシを新しく作りました。

西條：理工の巡回は午前中にスタッフが1回、PC等の消毒や窓の換気を含め行っています。午後は委託スタッフが1回行っています。マスクの件は、基本的には「入館時はマスクをしてください」と掲示しています。また、感覚過敏等でマスクをつけられない方への配慮として「マスクがつけられません」というカードを用意して閲覧席の机の上に提示してもらい、巡回時の注意はしないという運用もしています。もともと館内の一部の学習エリアはテレビ放送やBGMを流していて会話がOKな場所としていたので、もちろん今は通常期と同様なおしゃべりは禁止ですが、オンライン授業で質問されたときに回答する程度なら特に制限していません。

5 コロナ禍による業務の変化は？

稲垣： コロナ禍の影響で在宅勤務やオンラインサービス等、図書館業務にも多くの変化がありました。これからの図書館業務についてや、利用者サービスについてでも結構でするので、感じることをお聞かせください。

長坂： この1年でブックポストでの返却や、郵送サービスなどいくつか導入したサービスがあるため、コロナが終わったら全てを元通りに戻すのではなくて、良いものは継続したいですね。来館しなくても受けられるサービスへのチャンネルを増やしたわけですから、それらを維持していく必要があると感じています。また、現在は館内にオンライン授業などで発話して良いスペースがないため、今の学生の学習スタイルに対応した閲覧席を作る必要があると考えています。

谷藤： キャンパス内でのグループ学習がこれからのようになるかというところが気になっています。薬学部・薬学研究科では教育研究活動をできるだけ日常に戻せるようにすべく努力がされていて、それを事務部門がサポートするのですが、メディアセンターもその一員であるということを感じています。カリキュラムや授業形態と密接に関連がありますので、今後もそれを踏まえてサービスを展開していきたいと思います。

西崎： レファレンスサービスの話ですが、通常は対面で行っていた電子リソースのセミナーが、オンデマンド形式での動画提供になりました。信濃町の利用者は多忙で、対面形式セミナーの受講アンケートでも、オンデマンドのほうがよい、医療従事者の時間帯に対面のセミナーを受けられないといった声もあったため、いつでも動画で受講できるというのは信濃町には合っていると感じました。今後対面のセミナーを再開しても、動画提供は続けたいと考えています。

友野： 直近の問題としては延滞金の免除措置を止めたあとの利用者の反応が心配です。他に中長期的な視点では4つあります。1つ目は、デジタルで置き換えられるものと置き

換えられないものの取捨選択です。Zoomでの会議が主流となりましたが、一方で他のキャンパスのスタッフと対面でお話することがほとんどなくなりました。顔が見えるとは言え、デジタルでは置き換えられない経験もあります。2つ目は利用者間の格差拡大です。慶應ID¹⁾の有無で、電子リソースへのアクセスの可否も変わってきましたし、個人のPC環境によってオンラインサービスが左右される気がします。3つ目は、著作権関係の質問がすごく増えたと感じる一方で、学内では著作権関係の交通整理をする部署がきちんと確立していない気がしています。4つ目は各業務のデジタルトランスフォーメーションです。三田ではコロナ禍での新しい蔵書点検のやり方として、資料のBOOK IDをスキャンしたデータとAlma（図書館システム）のデータを照合する方法で実施しました。コロナ禍の副産物として、各業務のデジタルトランスフォーメーションも進めていけたらと思います。

佐藤： コロナ後もおそらく湘南藤沢キャンパスはオンライン授業がなくなると考えています。来校する学生が少ないところで、どのようにサービスをしていくかということが課題です。一方で研究会や授業で、グループでのフィールドワークを含め一緒に研究していくという形が多いため、場所としてのニーズがあるようです。資料の提供だけではなく、キャンパスの真ん中にある図書館に対して少し要望が違ってくるのではないかと感じています。

西條： 休館中に理工学研究科の入試過去問題の申し込みが多かったことがきっかけとなり、従来の原本をコピーして紙で提供するという方法を変更しなければならなかったことから、キャンパスの入試関連部署からも了解を得てクラウドストレージのBoxでPDFを提供するサービスを無料で始めました。オンラインでのメリットを活かせるサービスについては今後も残っていくのだろうなという気もします。keio.jp¹⁾のニュースや

メッセージなどが定着したことで、図書館からの広報も比較的しやすくなってきたと思うので、その部分は引き続き活かしていきたいです。

稲垣： オンラインでできるところはこれからもオンラインのメリットを引き継いでいき、現場にいるからこそできること、しなければならないことなどを大事にしていく必要があると感じました。皆さま本日はどうもありがとうございました！

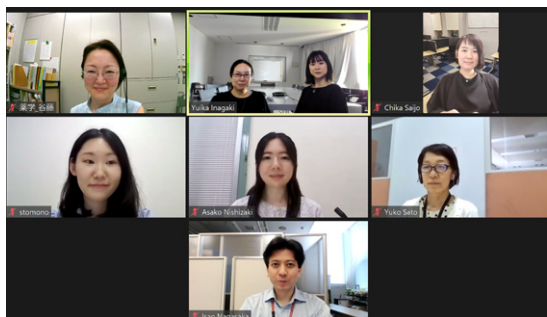
サービスを開始した。

- 3) 2019年7月より、それまで三田で代行していたOCLCへの依頼を、各キャンパスのメディアセンターで処理できるようになった。
- 4) 2021年6月より、慶應義塾における新型コロナウイルスワクチンの職域接種が始まり、三田キャンパスに接種会場が設置された。

6 座談会を振り返って

Zoomでの座談会のため参加者のインターネット環境によって接続状況が異なったり、対面の座談会のようなスムーズな談話にならず、苦勞する部分も多々あったが、本座談会を通して、PS担当同士がキャンパスを超えてこの1年間のコロナ禍による苦勞話を共有することができた。中には全員が共感できることもあれば、キャンパス特有の問題もあった。今後も不安な状況が続くことが予想されるが、社会情勢に適応しながら、メディアセンターとして、慶應義塾として利用者にとって最適なサービスを提供できるよう力を合わせて工夫していきたい。

(2021年6月28日オンライン (Zoom) にて開催)



座談会に参加したスタッフ
(上段左から：谷藤，遠藤，稲垣，西條
中央左から：友野，西崎，佐藤，下段：長坂)

注

- 1) 慶應IDは慶應義塾共通認証システム (keio.jp) にアクセスするためのIDである。なおkeio.jpは、慶應義塾が提供する各種オンラインサービスを利用するための認証システムの通称である。
- 2) 2020年4月より、資料の取り寄せにかかる費用について、1件につき3000円までをメディアセンターが補助する