

コロナ禍のシステム担当の対応の記録と ポストコロナ時代に向けた課題

もりおか ゆうすけ
森岡 祐介

(メディアセンター本部)

1 はじめに

新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ」とする）の感染者急増を受けて、2020年4月7日に緊急事態宣言が発令され、本学でもキャンパスへの立ち入りおよび施設利用が禁止となった。それに伴い図書館も休館となり、利用者へのサービス提供や図書館スタッフの業務に大きな影響が生じた。

本稿では学内のインフォメーションテクノロジーセンター（以下「ITC」とする）や経営改革推進室（2020年11月以降はデジタルアドミニストレーションオフィス）と連携して行った図書館スタッフの在宅勤務環境の整備や、コロナ禍における利用者へのサービス提供のための図書館システムでの対応について、システム担当の立場から記録する。

2 在宅勤務環境の整備について

本章では、図書館スタッフの在宅勤務環境やその運用ルールの整備について、システム担当が行った対応を説明する。

(1) キャンパス立ち入り禁止期間の出勤体制

キャンパス立ち入り禁止期間中も業務用サーバなどのメンテナンスの必要があったため、隔日（月・水・金）でシステム担当が1名ずつメンテナンス対象機器の設置されている三田キャンパスに出勤することとした。

(2) リモート接続ツールの運用方針整備

経営改革推進室協力のもと、図書館の業務用PCにリモート接続するツールの検証・導入を行った。検証はシステム担当の出勤時に行い、接続数や時間を限定、接続先PCをシステム担当が監視できる専用PCとすることで、問題が発生した場合でもすぐに対応できるようにした。

図書館では他の慶應義塾のスタッフとは異なるネットワーク環境にあるため、ITCや経営改革推進

室と調整し図書館独自のマニュアルを作成した。ただし独自手順とするのは環境上必要な部分のみとし、大部分はITCや経営改革推進室が作成したマニュアルに沿う内容とした。

2020年6月29日より正式に図書館スタッフのリモート接続ツールの利用が開始された。同時接続数に制限があったため、利用の際はシステム担当へ連絡することで利用件数を把握できるようにした。東京に2回目の緊急事態宣言が発令された2021年1月には利用件数が大きく増えたが、同時接続数超過などによる接続制限は発生することなく運用することができた。

(3) コミュニケーションツールの運用方針整備

在宅勤務期間中のコミュニケーションツールとして慶應義塾が導入したチャットツールであるSlackと、Web会議ツールであるZoom、Webexの検証や運用方針整備を行った。

SlackはITCからの依頼で2020年3月末から検証を開始した。検証はアカウント数の関係で図書館の管理職と本部専任職員のみで行った。6月にアカウント数の制限がなくなるまでは、同じく慶應義塾が導入していたGoogle Chatなどをスタッフ間のコミュニケーションツールとして利用した。各コミュニケーションツールのマニュアルは慶應義塾全体のルールに則る形にしたが、アカウントの作成・削除、チャンネルの作成についてはシステム担当が取りまとめて管理することとした。

Webexについてはコロナ禍以前から、Zoomについては2020年5月から慶應義塾で利用可能となった。在宅勤務中のスタッフと出勤者とのミーティングや各キャンパスのスタッフ間の会議なども、コロナ禍においてはこれらのWeb会議システムを用いて実施している。ミーティングの設定・開催は必要に応じてスタッフが各自で行っているが、トラブルが発生した場合はシステム担当がサポートをしている。

(4) ファイル共有ツールの運用方針整備

在宅勤務の実施が決まったのを機に、慶應義塾で既に利用可能であったBoxやGoogle Driveの利用方法や利用上の注意事項などを、図書館スタッフ向けのシステム関連のお知らせページに掲載して自宅からでも確認できるようにした。その上で各自がファイル共有ツール上に在宅勤務で必要となるファイルを事前にアップロードし、自宅からアクセスして業務が行えるようになった。

キャンパス立ち入り禁止期間中に追加でファイルのアップロードが必要になった場合は、前述したシステム担当の出勤日に代行することで対応した。

(5) リモートアクセスの利用数増加

学内施設閉鎖期間の延長により4月末から慶應義塾はオンライン授業を開始した。それに伴い、コロナ禍以前と比較してリモートアクセスによる電子リソースの利用が急増した（図1参照）。リモートアクセスの急増によりそれを支えるサーバへのアクセス超過が発生し、利用が集中した場合にアクセスできないことがあるというトラブルが発生した。しかしシステムの設定調整を行い、アクセスが集中しても問題なく利用できるよう対応を実施した。

(6) イベント開催運営サポート

コロナ禍前はオンサイトで開催されていた会議やイベントはWeb開催となり、その運営支援を行った。表1に実績を示す。

3 コロナ禍での図書館サービスの変化に伴う対応について

学内施設閉鎖に伴い、各キャンパスの図書館は2020年4月上旬から臨時休館とすることとなった。信濃町メディアセンターは5月10日、薬学メディアセンターは5月31日、それ以外の図書館は6月7日までを臨時休館期間とした。

休館期間中はサービスが制限されたため、返却期限日や予約資料の取置期限の延長、延滞金の免除などの対応が必要となった。

また貸出資料の郵送サービスのような新しいサービスの開始や、開館後も入館者・開館時間を制限する限定開館を行うことで、人の行き来や接触を最小限に抑えつつ図書館サービスの提供を再開させていった。

本章では、コロナ禍に実施した図書館システムでの対応について説明する。これらの対応は、各キャンパスの閲覧担当者から構成される全塾閲覧担当者会議のメンバーと検討や調整、テスト環境での事前検証を行った上で実施した。

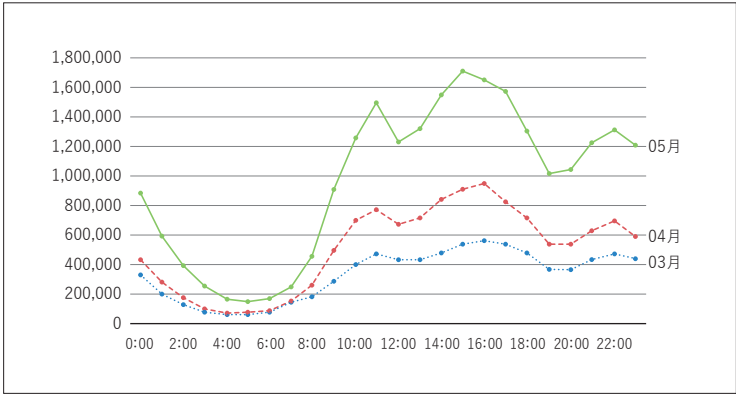


図1 2020年3月、4月、5月のリモートアクセス時間帯別利用状況（アクセス数）

表1 会議・イベントに対する運営支援

2020年2月開催	早慶図書館システムに関するシンポジウムにおけるウェブ同時中継対応
2020年11月開催	メディアセンター研修会における遠隔開催対応
2021年1月開催	2020年度大学図書館シンポジウムにおける遠隔開催対応

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

(1) 返却期限日一括変更

返却期限日の一括変更については、ロックダウンにより利用者が資料を返却できなくなることを想定し、学内施設閉鎖が決定する前から全塾閲覧担当者会議の一部のメンバーと共に先行して検証を進めていた。

まずは一括変更を利用できる複数の手段の動作検証を実施した。手段A、B、Cについて検証の結果を表2にまとめた。

予約あり資料の更新や新規貸出の返却期限への影響なども考慮し、Aを複数回実行し段階的に返却期限日を延長する方法を選択した。返却期限日一括変更の手順は以下の通りとした。

- a 開館日カレンダーの休館日設定を実施
(各キャンパス 閲覧担当作業)
- b 休館日後に返却期限日変更する機能を実行
(全塾閲覧担当者会議主査・システム担当作業)
- c リクエストを最適化する機能を実行
(全塾閲覧担当者会議主査・システム担当作業)
- d 必要に応じてa～cを再実行

休館期間の延長や感染状況を考慮し最終的に計4回返却期限日の変更を行った。この変更により、貸

出中の資料のうち返却期限が延長されたもの、されなかったものの冊数を表3に示す。

図書利用券の有効期限など条件によっては返却期限日の延長ができないケースがあったため、上記の作業以降は後述する延滞金免除処理により利用者に不利益が生じないように対応を行うこととした。

(2) 延滞金免除処理

延滞金の免除処理は、利用者に不利益を生じさせないことを目的として閲覧担当が資料の返却時に手作業で実施するのが通例だが、それとは別に本稿執筆時点(2021年7月)で、延滞金を一括で免除できる方法はないか機能検証を進めている。

(3) 利用者登録作業

通常の利用者登録作業は教職員や学生、通信教育課程生の基本データを登録するため、閲覧担当および人事部や学生部などの複数の部署と事前にスケジュール調整をした上で閲覧担当とシステム担当が行っている。しかし、今回は学事日程の変更や在宅勤務もあり、急遽スケジュール調整が必要になった。

休館期間中は、図書館システムの認証設定など休館期間中のサービス提供に影響がある作業を優先し、利用者登録は個人情報扱うため必ずシステム担当出勤時に作業することとした。

表2 返却期限日一括変更手段の比較

	手段A	手段B	手段C
	特定の日付まで休館日設定を行い、休館日後の日付に返却期限日を変更	指定した範囲内の返却期限日を特定の日付に変更	貸出ルールに返却期限日を特定の日付に変更するルールを追加
自動変更	自動で変更され、利用者に自動送信メールで通知	自動で変更され、利用者に自動送信メールで通知	利用者による変更が必要
延滞者の変更	変更不可	変更可	変更可
予約あり資料の変更	変更可	変更不可	変更不可
新規貸出の返却期限日	変更後の返却期限日	新通常通りの返却期限日	変更後の返却期限日

表3 返却期限日変更処理の結果

実施日	2020年4月6日	5月14日	6月16日	7月14日
変更後の返却期限日	2020年5月29日	6月30日	7月31日	10月8日
延長された貸出数	41,547件	54,168件	55,646件	66,092件
延長されなかった貸出数	518件	223件	43件	248件

また前述した返却期限日一括変更の対応のため、スケジュール外の追加作業を実施した。利用者各人が持つ図書館利用の有効期限日に変更後の返却期限日に満たない場合には、意図したように返却期限日が延長されないため、事前に一部の利用者に対し有効期限日の延長処理を行った。

(4) 入館・予約・取寄せ不可設定

休館期間中は利用者からの予約・取寄せの依頼に対応ができないため、図書館システムの利用者インターフェイスであるKOSMOSの「予約・取寄せ」ボタンを一時的に非表示にして新規依頼が行われないようにした。

(5) 利用者向け自動送信メールの文面調整

予約した資料の到着連絡や返却期限日の通知など、図書館システムにより自動送信しているメールの文面を調整し、コロナ禍の図書館のサービス状況などの情報も併せて広報できるようにした。

4 終わりに

本稿執筆時点の2021年7月ではコロナの感染状況は依然収束の目途が立っていない状態であるが、図書館システムでの対応や図書館スタッフの尽力により通常に近い図書館サービスを提供することができている。今後は延滞金免除やコロナ禍で開始したサービスの継続／停止の検討などの特別対応の後処理と、ポストコロナ時代に向けた図書館サービスの検討が課題となってくる。

また、図書館スタッフの業務については、各キャンパススタッフとのWeb会議やSlackでのコミュニケーションなど、当初は在宅勤務のサポートとして運用を開始したツールが業務の効率化という観点でも利用されている。コロナが収束してからの運用についても、今後ITCやデジタルアドミニストレーションオフィスと調整・検討が必要になる。

コロナが流行してからは、業務や図書館サービスの継続のため試行錯誤の日々であったが、一方でこれまでの業務を見直す機会になった。ポストコロナ時代では以前の形に戻すのではなく、この経験を活かして業務改善に取り組んでいくことが重要だと考える。