

新型コロナウイルス感染症
防止対策から見た
これからの図書館サービス
報告書

2021（令和3）年1月4日
図書館機構業務改善推進会議
新型コロナウイルス感染症対応状況調査チーム

新型コロナウイルス感染症対応状況調査チームメンバー

リテラシー・レファレンス部会

- 中田理映子（附属図書館利用支援課利用支援掛）
- 菊池香織（北部構内事務部教務・図書課理学研究科図書掛）
- 柴田朱音（附属図書館利用支援課利用支援掛）
- 田村峻一（附属図書館学術支援課電子リソース掛）
- 楠見牧子（人文科学研究所図書掛）
- 小野恵理子（吉田南構内共通事務部総務課学術情報掛）
- 赤木俊介（医学研究科教務課図書掛）
- 今野創祐（桂地区（工学研究科）事務部総務課利用支援掛（建築学科））

図書館サービス部会

- 中尾佳樹（教育学研究科図書掛）
- 奥平千秋（桂地区（工学研究科）事務部総務課利用支援掛）
- 辰野直子（法学研究科図書掛）
- 中川美葉（北部構内事務部教務・図書課基礎物理学研究所図書担当）
- 西川真樹子（吉田南構内共通事務部総務課学術情報掛）

情報資源管理部会

- 渡邊伸彦（附属図書館学術支援課資料整備掛）
- 飯田智子（附属図書館学術支援課電子リソース掛）
- 土山賀子（北部構内事務部教務・図書課共通図書掛）
- 古森千尋（桂地区（工学研究科）事務部総務課学術支援掛）
- 小松原記子（桂地区（工学研究科）事務部総務課学術支援掛）
- 西田朋子（医学研究科教務課図書掛）

（所属は2020（令和2）年11月30日現在）

目次

1. はじめに	4
1.1 本報告書について	4
1.2 「新型コロナウイルス感染症対応状況調査」と意見交換会について	5
2. コロナ状況下における図書館機構のサービス提供状況と課題	8
2.1 図書館サービス業務	8
2.1.1 結果概要	8
2.1.2 提言	11
2.1.3 意見交換会での議論および将来構想との関連について	12
2.2 リテラシー・レファレンス関連業務	13
2.2.1 結果概要	13
2.2.2 提言	15
2.2.3 意見交換会での議論および将来構想との関連について	16
2.3 収書・目録業務	18
2.3.1 結果概要	18
2.3.2 提言	22
2.3.3 意見交換会での議論および将来構想との関連について	22
2.4 図書系業務全般	24
2.4.1 結果概要	24
2.4.2 提言	25
2.4.3 意見交換会での議論および将来構想との関連について	26
2.4.4 意見交換会後の補足	27
3. まとめ	27
3.1 図書館機構が目指すところはなにか、そのためには何をどうすべきか	27
3.2 今後の「新しい生活様式」の下での図書館サービスの在り方	28
3.3 今後、図書系職員の全学的な連携や協力がどのように図れるのか	28
3.4 総括	29

附録

参考データ集

1. はじめに

1.1 本報告書について

本報告書は、2020年8月から9月にかけて図書館機構が実施した「新型コロナウイルス感染症対応状況調査」および、この調査結果をもとに開催された「意見交換会」について取りまとめ、図書館機構の取ってきたコロナ対応および今後の在り方について総括したものである。

2020年4月以降、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、京都大学でも活動制限のガイドライン¹が示され、授業の休講²やオンライン化、教職員の在宅勤務（テレワーク）等の措置が講じられた。これに伴い学内約40の図書館・室も臨時閉館・閉室を余儀なくされ、特に緊急事態宣言の対象が全国に拡大された4月中旬から5月末³にかけては、大学の活動制限レベルの引き上げに伴い⁴、従来の来館・来室を前提とする紙媒体の資料貸出や窓口サービス、自学自習の場の提供や施設利用を休止・縮小せざるを得ない状況となった。この状況においてまず図書館機構では、3月から運用を開始した各図書館・室のサービス状況一覧のウェブサイト⁵を随時更新し、最新状況を学内外に周知するとともに、リモートアクセス可能な電子リソースの利用方法やアクセス方法をウェブサイト⁶で発信して研究や学習に利用できるオンライン資料を提示し、円滑に利用できる環境の整備に努めた。また、各図書館・室でも感染防止対策を取った上で、段階的に紙媒体の資料提供（事前予約制による来館資料貸出、郵送による資料貸出）や、オンラインによる非来館型の利用支援・学習相談サービス等を手探りで再開する動きが拡大していった。

調査時点では、座席を間引く、消毒作業を行うなどの対策を取った上で閲覧席の利用が再開されつつあるが、後期に入り対面授業が増加する中での十分な座席数の確保や、京都大学の理念である「対話を根幹とした自学自習」の達成のためにこれまで提供してきたアクティ

¹ 2020年4月14日付、京都大学危機対策本部から「新型コロナウイルス感染拡大に伴う活動ガイドラインについて（第1版）」が示された

<https://ku1.cybozu.com/g/cabinet/view.csp?hid=27760&fid=107951>（学内限定。公開当時の対応レベルは0（通常）から5（全学休講）までの6段階中、レベル2（対面授業の停止））。最新状況は、京都大学ウェブサイト「新型コロナウイルス感染症への対応 - 京都大学」（<https://www.kyoto-u.ac.jp/ja/about/foundation/coronavirus/>）で学内外に公開されている。

² 2020年3月26日付通知「【5月6日まで休講】新型コロナウイルス感染拡大防止の下での授業の実施について（2020年3月26日）」

https://www.kyoto-u.ac.jp/ja/education-campus/events_news/office/kyoiku-suishin-gakusei-shien/kyomu-kikaku/news/2019/200326_1.html

³ 内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室「新型コロナウイルス感染症 緊急事態宣言の実施状況に関する報告（令和2年6月）」 https://corona.go.jp/news/pdf/kinkyujitaisengen_houkoku0604.pdf

⁴ 「新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う活動制限のガイドラインにおける対応レベルの引き上げについて」（2020年4月17日） <https://ku1.cybozu.com/g/cabinet/view.csp?hid=27760&fid=107344>

（学内限定）活動制限のガイドラインにおける各カテゴリーの対応レベルをレベル3（対面授業は原則停止）に引き上げることが示され、「国の基本的対処方針である「最低7割、極力8割」の活動の減少」が示唆された。その後「新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う活動制限のガイドラインにおける対応レベルの変更について」（令和2年5月22日）

<https://ku1.cybozu.com/g/cabinet/view.csp?hid=27760&fid=108632> にて、「5月22日より「新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う活動制限のガイドライン」における各カテゴリーの対応レベルをレベル3からレベル2に変更する」ことが示された。

⁵ 「【図書館機構】新型コロナウイルス感染症対策に伴う各図書館・室のサービス変更等について」（2020年3月2日公開、随時更新）（<https://www.kulib.kyoto-u.ac.jp/bulletin/1384494>）

⁶ 「【新型コロナウイルス感染症対策】自宅学習のための電子リソースの活用について」（2020年4月10日公開）（<https://www.kulib.kyoto-u.ac.jp/service/1385204>）

ブ・ラーニングの場、グループ学習の場の再開がままならないという問題が、報告書作成時点で解消できないままである。

蔵書構築においては、電子ブックの緊急整備が実施され、全学教員に対し「今年度の全学共通科目の講義に使用する予定の電子ブック」「学部学生の自宅学習時に有用と思われる学習用の電子ブック」の購入希望を募ったうえで、主に日本語電子ブックの大規模な整備を進め、来館しなくとも必要な資料が利用できることを目指し学習環境の向上に努めた。一方、冊子体の蔵書構築については、資料現物を用いた作業が必須となるため、交代勤務の導入に伴い、職員間での分担や、在宅勤務時に可能な作業を切り分けて実施するなどの対策を強いられた。

研究・教育・学習のための環境維持には、さまざまな対策を進めており、後期以降も同様にデジタルシフトを進めつつ、サービスの維持向上が求められる。また、今後再び職員の出勤が困難な事態になっても、本報告書に記載されたさまざまな取り組み事例をもとに、職員間での業務分担や、出勤時と在宅時の業務切り分けの工夫、在宅勤務時の情報環境整備により、前期の緊急事態宣言発令時よりも円滑に業務が遂行できるよう、今から準備を進める必要がある。

学外利用者に対するサービスとしては、緊急事態宣言発令時には一時的に図書館間相互利用業務（以下、ILL⁷と記す）を休止・縮小する図書館・室が多かったものの、調査時点ではほぼ解消している。ただし、学外利用者の来館利用については調査時点においても不可とする図書館・室が多く、社会に開かれた図書館としての使命を十分に果たせていないことが懸念される。

調査終了後に開催された図書系職員による意見交換会では、今後に向け、迅速な利用者向けの情報発信や職員間での情報共有を進めること、在宅勤務時の情報環境をさらに整備すること、全図書館・室で統一的に来館困難者へのサービスを拡大することなど、さまざまな観点からの提言を行った。ここでの提言のいくつかについては、すでに担当部会にて検討され、報告書作成時点で実施されたものもある。

本報告書作成時の11月末時点は、国内での感染状況が再び拡大傾向にあるが、各図書館・室では通常の業務に加え、感染防止策の実施、現在休止中のサービス再開への道筋を探っている。上半期に取った様々な対応を継続しつつ、本報告書に記載した各図書館・室の取り組みや反省を踏まえ、今後に備えたい。あわせて2020年2月に策定した「京都大学図書館機構将来構想2020-2027」（以下、「将来構想」と記す）⁸と関連づけて対応状況を考察し、将来構想で描いた事業実現の方法をより深く検討する一助としたい。

1.2 「新型コロナウイルス感染症対応状況調査」と意見交換会について

この報告書の元となった調査および意見交換会実施の経緯を以下に述べる。

図書館機構の業務改善に係る方針の審議を行うとともに、図書系職員にとっての情報共有の場でもある、月例の「業務改善推進会議」（学内図書系職員の原則掛長以上（約50名）が参加）も、2020（令和2）年度第1回（5月7日開催）はメール審議、第2回（5月28日開催）以降はオンライン会議システム（zoom）を用いての実施となった。オンライン会議の場においても、各図書館・室のサービス提供状況や、初めての在宅勤務にどのように対応しているか等、通常の議題に加えてコロナ対応に関する情報交換が試みられた。同時期に、本学危機対策本部から「新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う今後の活動制限の緩和につい

⁷学内外の図書館の依頼に基づき複写物を送付したり資料現物を貸出したりするサービス。

⁸ 京都大学図書館機構将来構想2020-2027：世界最高水準の研究教育拠点を支える新たな図書館機能の実現（2020（令和2）年2月）<https://www.kulib.kyoto-u.ac.jp/about/1385163>

で⁹」（5月28日付）が発出されており、京都府の緊急事態宣言が解除されたとはいえ、一斉の活動再開による感染リスク拡大への警戒下にある状況に変わりはなく、図書系職員間の円滑な情報共有と非来館型サービスの事例やノウハウの確立が早期に望まれる状況にあった。

このような中、第1回総括部会¹⁰にて今年度の活動計画が策定され¹¹、「新型コロナウイルス感染症防止対策から見たこれからの図書館サービス」をテーマとする図書系職員による意見交換会を7月と9月の2回にわたって開催することが決定された。意見交換会の主担当となったリテラシー・レファレンス部会、図書館サービス部会、情報資源管理部会の3部会¹²では、まずはコロナ対応における学内図書館・室の事例収集に着手すべく、暫定的に「図書館機構コロナ対応状況調査チーム」として準備を進めることとなった。また、並行して意見交換会の趣旨を下記のとおり決定した。

（意見交換会の趣旨）

新型コロナウイルス感染症対策の中で、図書館機構全体でのサービス提供状況、業務実施状況について総括を行うとともに、今後の「新しい生活様式」の下での図書館サービスの在り方を考え、その実現のために必要な図書系職員の業務の在り方、全学的な図書系職員の連携の在り方を考える。そのうえで、図書館の提供すべきサービスとは何か、最後まで堅持すべきものは何か、根幹となるものについて議論したい。

上記の趣旨に基づき、第1回意見交換会（2020（令和2）年度第4回業務改善推進会議（7月30日）の中で開催）では、約10の図書館・室（共通事務部図書担当含む）からコロナ対応の先行事例を調査したサンプリング結果を提示し、議論の端緒とした¹³。さらに、サンプル調査を拡大する形で約40の全図書館・室を対象としたアンケート調査の実施を想定している旨を報告し、調査項目や設問の観点について妥当性や代替案の協議を行った。なお、同時期（7月下旬）は、全国で感染が再拡大した時期であり、本学でも感染クラスターが発生したことを受けて活動制限のレベルが「レベル2（-）」¹⁴から「レベル2」¹⁵へ再び引き上げられ、引き続き十分な警戒を要する状況にあった。一方で、授業や試験等の少ない夏季休

⁹ 「新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う今後の活動制限の緩和について」（令和2年5月28日）
<https://ku1.cybozu.com/g/cabinet/view.csp?hid=27760&fid=109257> 「現在の活動制限のレベル2については、引き続き維持することとし、今後、6月18日を目途に、順次本学の感染拡大予防マニュアルを作成し、段階的な活動制限の緩和に向けた検討」することが示された。

¹⁰ 業務改善推進会議のもとに設置された7つの作業部会の一つ。残る6部会の主査および部課長、課長補佐の計15名で構成

¹¹ 第1回総括部会（6月22日開催）資料（第3回図書館業務改善推進会議資料3（<https://ku1.cybozu.com/g/cabinet/view.csp?hid=28395&fid=111216>））（学内限定）

¹² いずれも、業務改善推進会議の下に設置された作業部会。

¹³ 「意見交換会_資料別添-新型コロナウイルス感染症防止対策から見たこれからの図書館サービス」<https://ku1.cybozu.com/g/cabinet/view.csp?hid=28770&fid=113915>（学内限定）

¹⁴ 「新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う活動制限のガイドラインにおける対応レベルの変更について」（令和2年7月9日）<https://ku1.cybozu.com/g/cabinet/view.csp?hid=27760&fid=112520>（学内限定）「「新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う活動制限のガイドライン」において、レベル2とレベル1の間に新たにレベル2（-）を加え、7月10日から当面7月31日までを目途に、同レベルに変更することが示された。

¹⁵ 「新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う活動制限のガイドラインにおける対応レベルの引き上げについて」（令和2年7月27日）<https://ku1.cybozu.com/g/cabinet/view.csp?hid=27760&fid=113850>（学内限定）「7月27日から当面8月7日までを目途に、「新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う活動制限のガイドライン」における各カテゴリーの対応レベルを、レベル2（-）から再度レベル2に引き上げる」ことが示された。なお、この後「新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う今後の活動制限の変更について」（令和2年8月19日）

<https://ku1.cybozu.com/g/cabinet/view.csp?hid=27760&fid=114587>（学内限定）により、「8月26日から、活動制限レベルをレベル2からレベル2（-）に変更」することが示された。

業期間に後期授業の開始（10月）に向けた準備を進める必要があるため、8月にアンケート調査を実施し、第2回意見交換会（9月）にて全学図書館・室の前期の取り組みを収集・総括することで後期の取り組みへの検討材料とすることを目指した。

この流れを受け、図書館機構コロナ対応状況調査チーム担当3部会で検討を進め、8月の調査では、選択方式による回答集計の省力化と、自由記述による細やかな各図書館・室の事例収集を両立させた形で本調査を実施した。概要は以下のとおり。

「新型コロナウイルス感染症対応状況調査」調査概要

回答対象：全学の図書館・室、共通事務部図書担当

調査期間：2020年8月19日～9月7日

調査方法：ウェブフォーム（調査票4種）による回答方式

有効回答数（調査票別）

調査票1) 図書業務全般	41 件
調査票2) サービス系業務関連	39 件
調査票3) リテラシー・レファレンス系業務関連	39 件
調査票4) 収書・目録系業務関連	40 件

（注）回答部署の業務所掌によって該当回答のない調査票があったため、調査票ごとに有効回答数が異なる。

短期間の回答期間であったにも関わらず、全ての対象図書館・室および共通事務部図書担当から回答があり、2020年度前期のコロナ状況下における図書館・室の実態を把握する基礎データを収集することができた。担当3部会では、本調査結果の分析を行い、前期の取り組みにおける特徴と傾向を総括するとともに、後期の取り組みについて議論を深めるため、第2回意見交換会で結果概要の報告に加え、各部会からの提言を行なった。次章では、第2回意見交換会での記録を元に、コロナ状況下における図書館機構のサービス提供状況と課題を考察する。

2.コロナ状況下における図書館機構のサービス提供状況と課題

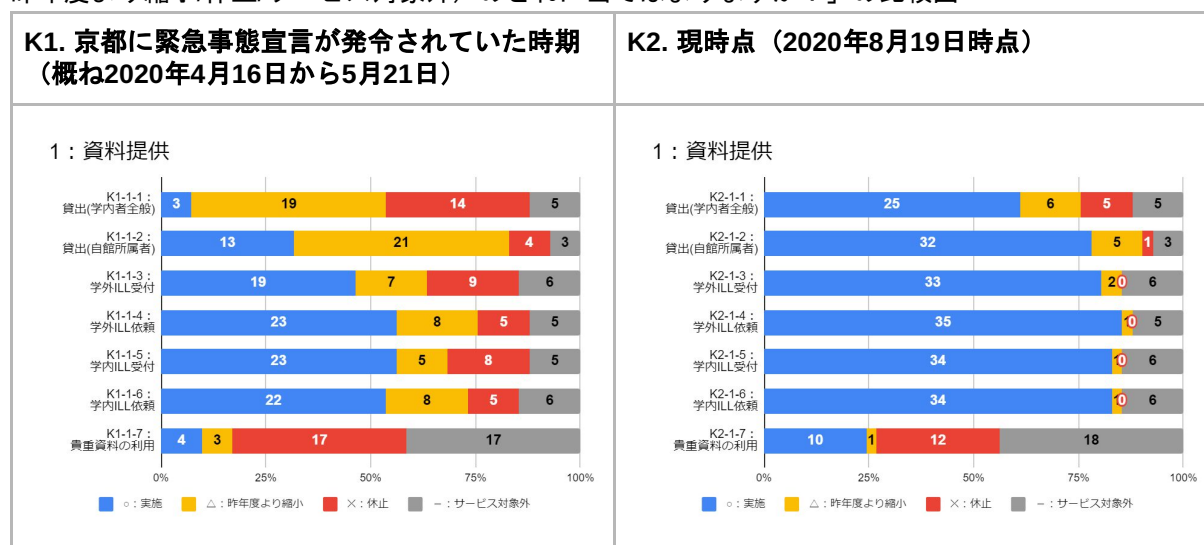
後期授業が開始される目の2020年9月28日、図書館業務改善推進会議第2回意見交換会が開催された。月例の業務改善推進会議とは別日の開催とする、意見交換会として初めての試みであったが、図書系職員62名の参加があった（参考資料5-2「9月意見交換会レジュメ」参照）。当日は図書館機構コロナ対応状況調査チーム担当3部会から、8月に実施した「新型コロナウイルス感染症対応状況調査」調査票4種の結果概要と今後の対応への提言が示され、意見交換が行われた。本章では、調査結果を担当部会ごとに改めてレビューするとともに意見交換会の議論を整理する形で、コロナ状況下における図書館機構のサービス提供状況を検証するとともに、将来構想とも関連付けて考察を行った。

2.1 図書館サービス業務

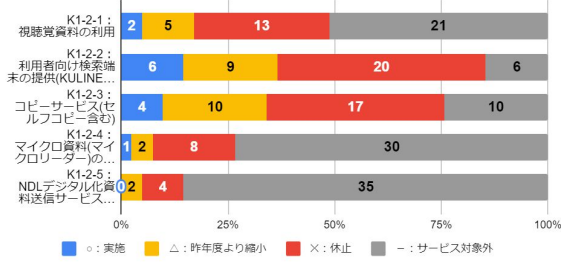
2.1.1 結果概要

京都大学図書館機構では、将来構想基本目標2「学修・教育支援を推進する」の事業目標1「学修環境を整備する」に基づいて、各図書館・室で資料・場所の提供を行ってきた。しかしながら、新型コロナウイルス感染症の拡大によって、提供していたサービスがどのように縮小・変化したのか、アンケートの結果を概観しつつ述べたい。具体的には、緊急事態宣言の出された4月中旬から5月中旬と、アンケート調査を行った8月中旬とのサービス提供状況を比較する。

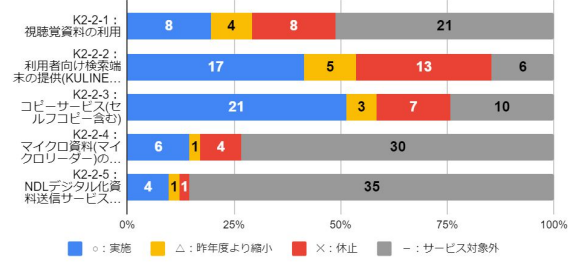
図1 調査票1) 図書業務全般 設問K1,K2「各サービス（業務）の実施状況は、4つの選択肢（実施/昨年度より縮小/休止/サービス対象外）のどれに当てはまりますか？」の比較図



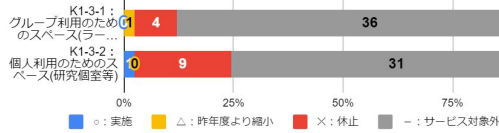
2：機器・端末の提供



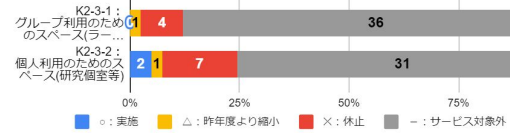
2：機器・端末の提供



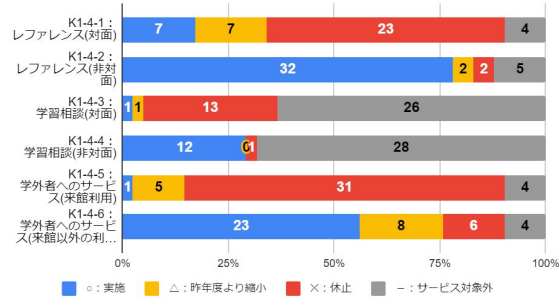
3：館内スペースの提供



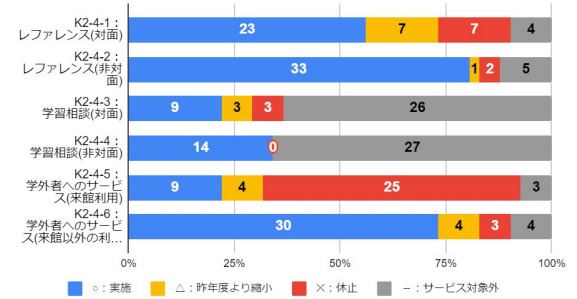
3：館内スペースの提供



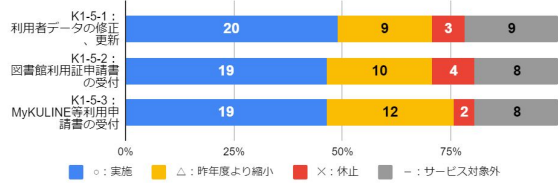
4：参考調査、利用指導、学外者へのサービス



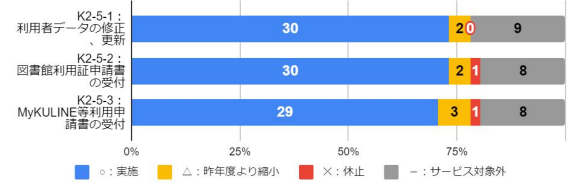
4：参考調査、利用指導、学外者へのサービス



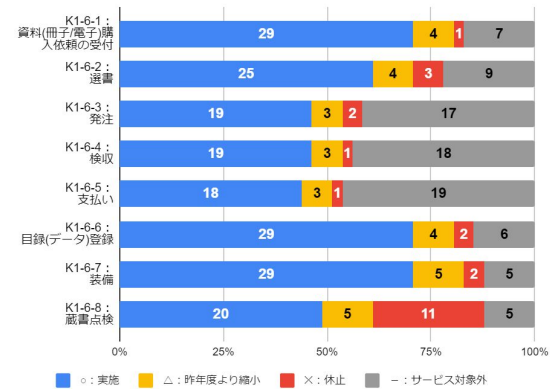
5：利用者登録



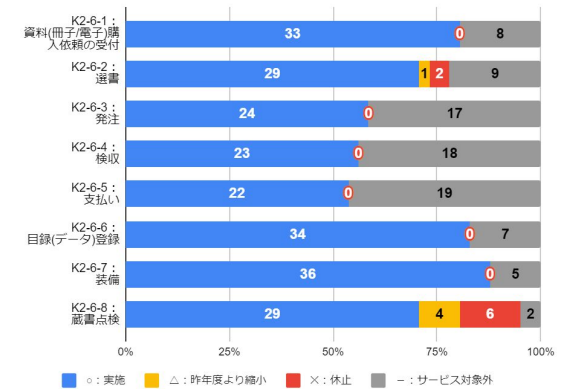
5：利用者登録



6：収書・整理業務



6：収書・整理業務



1) 休館中に提供不可となったサービス

緊急事態宣言の発令で、多くの図書館・室が閉館を余儀なくされるなか、全く提供できなくなったサービスがある。貴重書の利用、視聴覚機器類を利用した資料閲覧、グループ学習室・研究個室などのスペース提供、学外者へのサービスについては、代替の効かないサービスであることが改めて認識された。特に古典籍を多く所蔵する人文学系の図書館・室にとって、地域研究者による貴重書室などのスペースを利用した貴重書利用は一時全く利用できなくなり、研究者の死活問題になったと考えられる¹⁶。また、所属研究科の分野研究者に門戸を開いてきた図書館・室にとっても、学外者の構内立入りが制限される状況では、学術コミュニティに貢献できなくなった恐れがある。

貴重書の利用については、将来構想の基本目標3事業目標1「所蔵資料の電子化と公開」にもあるように、図書館機構が進めてきた電子化の取り組みが、この状況下で有効であった。と同時に、さらなる電子化を進める重要性が明らかになった。

2) 休館中に代替で提供した主なサービス

休館・室する図書館・室が相次ぐ一方で、今まで行っていなかった様々な代替サービスを提供することになった。例えば、通常の貸出サービスを行えない代わりに、利用者からの事前連絡が必要な取置貸出サービスは学内の60%の図書館が、郵送貸出サービスは15%の図書館が実施している。それらの利用実績を見ると、実施館合計・調査対象期間合計で、取置貸出10,763冊、郵送貸出1,001冊に上った。また閉館中であっても、50%以上の図書館がILLの受付・依頼を行うなど、限られた職員数でできる限り対応していたことがうかがえる。また、レファレンスのための専用フォームを設置したり、自宅学習時にわかりやすいウェブページを作成するなど、今までとは違った受付方法やオンライン上での学習支援にも積極的に取り組んだ。

3) コロナ状況下における新しい取り組み

多くの図書館が新しい図書館サービスを模索するなかで、ニューノーマルとなるサービスへの取り組みがみられた。

①以前から情報処理部会¹⁷と図書館サービス部会とで検証中であった図書館業務システムの配架予約機能¹⁸によるサービスをいくつかの図書館で使用し始めた。それにより附属図書館と吉田南総合図書館では郵送貸出サービスの申込を、桂図書館と宇治分館では取置貸出サービスの申込を、MyKULINE（図書館機構が各利用者に提供しているオンラインサービス）から受付可能となり、利用者にとっては利便性が向上した。また、これらのサービス導入館にとっても資料同定・利用者同定の手間を省くことができ、資料提供までの時間・労力を大幅に短縮することができた。

¹⁶ 例えば、図書館休館対策プロジェクトとして、社会科学系の若手研究者を中心に、図書館休館に伴う代替的支援施策を求めることを目的として、有志の団体が設立された。
<https://closedlibrarycovid.wixsite.com/website>

¹⁷ 業務改善推進会議の下に設置された作業部会のひとつ。

¹⁸ 次の4種類の予約を包括する予約サービスの呼称。①取置予約：配架状態の未貸出図書を所蔵館に取り置いて貸出を受ける予約。②配架予約：配架状態の未貸出図書を他キャンパスの所蔵館から取り寄せて貸出を受ける予約。③通常予約：貸出中図書への予約で、所蔵館で貸出を受ける。従来実施している予約。④通常予約（配送）：貸出中図書への予約で、所蔵館から取り寄せて貸出を受ける。なお、①～④の呼称はいずれも仮称で、②と④は未実装。本報告書内で「配架予約機能」という場合、②の狭義の配架予約ではなく、この予約サービス全体を指す。

今後はもう一歩進めて、どこでも返却¹⁹の参加館・新規ルートを開拓したり、隣り合う構内²⁰間の図書館・室でも学内図書館間相互利用業務（以下、学内ILLと記す）での貸借を可能にしたり、次期図書館業務システムでのどこでも貸出²¹・返却の導入実現を目指すなど、今後の感染拡大時に向けて、提供サービスの質を落とさない取り組みが期待される。

②三密を回避する各図書館・室の情報交換が個人レベルに留まり、情報共有がしにくい状況であったとの指摘があった。現在、図書館機構ウェブサイトにて作成されているまとめのページである「新型コロナウイルス感染症対策に伴う各図書館・室のサービス変更等について」²²では、サービス制限の有無やその期間が明示されているが、制限サービスの内容については各図書館・室のウェブサイトにアクセスしなければ分からないようになっている。利用者にとっての利便性、職員にとっての効率性の双方が向上するような情報共有の仕組みが望まれる。

また、各図書館・室で行っている消毒方法や飛沫感染防止の購入物品などについて、気軽に情報共有できる場が図書系連絡頁（本学図書系職員が業務に必要な規程その他、様々な情報を掲載しているウェブサイト、以下「図書系連絡頁」と記す）などに欲しいとの意見が見受けられた。マニュアルのように決まったものや内容の正否を問うのではなく、臨時的に使用しているものでも良いので、気軽に共有したいとの声を受けて、2020年10月より教職員グループウェア（以下、教職員ポータルと呼ぶ）²³の文書共有で試行が始まった。今後の感染拡大時に備えて、個人レベルの気軽さと効率的で裾野の広い情報共有が望まれる。

2.1.2 提言

これらを受けて、図書館サービス部会から、次の3点の提言があった。

1) どこでも貸出・返却サービスの導入

これまで図書館サービス部会では、学内ILL貸借サービスに替わる学内図書取り寄せサービスとして、配架予約機能により他キャンパス等から取り寄せた図書を利用者に直接貸出するサービスの導入を検討してきた。現在、学内いくつかの図書館・室で配架予約機能の中の取置予約を利用して取置貸出サービスや郵送貸出サービスを行っているが、これを機にさらに発展させて、配架予約や通常予約（配送）を利用したどこでも貸出・返却サービスの導入を目指してはどうか。

利用者にとっては、希望する場所で資料を受け取れるメリットは大きく、学内ILLとは異なり個人への貸出であるため、MyKULINEを利用して予約・更新・貸出履歴等を一元的に自己管理できるようになることから、利便性が向上する。これまで図書館側が当然としてきた「利用者に来館してもらう」という前提を見直し、人の移動が制限されている中であって、

¹⁹ 利用者自身が他キャンパスの図書館・室から借りてきた図書を、最寄りの図書館・室に返却できるサービス。

²⁰ 複数の「構内」が存在するキャンパスがあり、現状では隣り合う構内間のどこでも返却や学内ILLは実施していない。

²¹ どこでも貸出は、配架予約機能を使用して他キャンパスや同一キャンパス内の他構内から取り寄せた図書を利用者自身に貸出するサービスで、現状では実現していない。現在、他キャンパスからの取り寄せは、学内ILL貸借サービスにより図書館・室間の貸出として実施している。

²² 「【図書館機構】新型コロナウイルス感染症対策に伴う各図書館・室のサービス変更等について」<https://www.kulib.kyoto-u.ac.jp/bulletin/1384494> 各図書館・室のサービス変更の都度更新している。

²³ 教職員用のポータルサイトとして提供されているグループウェア。SPS-ID(教職員アカウント)を保有している全教職員(学外非常勤講師等の一部職種を除く)が利用できる。

図書館側が可能な限り利用者の便宜を図るという発想で今後のサービスを構築していく必要があると考える。

2) サービス状況を一覧でわかりやすく

先述の、図書館機構の状況を周知するためのウェブページ「新型コロナウイルス感染症対策に伴う各図書館・室のサービス変更等について」は、各図書館・室からの連絡に応じて、附属図書館の担当者が内容修正を行っている。しかし、この一覧では、制限サービスの有無と期間のみが表示され、制限されているサービスの内容までは把握できない。

このページを改善して、各図書館・室がそれぞれで修正できるようにし、一覧でサービス状況までわかるようにしてはどうか。また、図書館機構内のページであれば、在宅勤務中でも自宅から操作可能である。

3) 三密を回避する取り組みの情報共有

現在、各図書館・室で消毒や感染防止のための様々な物品・ツールを購入・導入しているが、それぞれで試行錯誤しており、効率的とは言い難い。また、感染拡大防止のために今年度あらたに各図書館・室で作成した利用者向け広報物も様々にある。それらを集めて総覧できる場所を作ってはどうか。また、そこに掲載する内容としては、永久的なものでなく、臨時的に使用しているもので良いとし、現在の全学的な運用マニュアルに即していなくても良いとし、掲載への心理的ハードルを下げるような運用方針にしてはどうか。

2.1.3 意見交換会での議論および将来構想との関連について

コロナ禍の中にあって最初に休止せざるをえなかったのが対面サービスである。この状況は「資料提供」という図書館の最も基本的なサービスの意義を改めて問いかけるものとなった。「資料提供」とは、利用者側から見れば「文献収集」であり、その方途が絶たれた場合、学習・教育・研究活動が危機に瀕することが切実に実感された。しかしこの危機的状況であるからこそ図書館・室は、今後のニューノーマルとなるサービスは何かを手探りし、実績を踏まえ検討した。サービス部会からの3つの提言について、意見交換会で出された主な意見は以下のとおりである。

1) 配架予約機能を利用したサービスの展開

郵送貸出を配架予約機能を利用して実施した図書館からは、Googleフォームを使って郵送貸出の受付を行っていた時に感じた本人同定や資料同定の難しさが解消された、また利用者からも好評だったといった意見があった。

また、遠隔地で職員が少ない図書室からは、在宅勤務期間中は、学内ILLで附属図書館等から取り寄せた資料の利用者への受け渡しは職員の出勤日にあわせておこなうため、利用者が利用できる期間が短くなってしまう場合があり、今後、利用者には附属図書館等から直接受け取りや返送ができる郵送貸出も選択肢として提示したいとの意見があった。

業務システムを使用せずに閲覧業務を行っている図書室からは、限定的に業務システムを利用して配架予約機能を用いることが可能であれば、現状の学内ILLとの併用によって、自部局へのサービスを維持して他部局へのサービスを向上させることができるかもしれないとの意見もあった。

2) 業務上の情報共有方法についての改善

利用者に対するだけではなく、図書系職員間での、業務上の情報共有方法についても言及があった。例えば学内ILLの依頼時に、依頼先の図書館室の対応状況が分からないため、その都度問い合わせ確認する必要があることが報告され、業務の効率を上げ迅速にサービスを提供するためには、利用者向けとは別に、現時点での各図書館室のサービス対応可否状況を一覧できることも有効ではないか、という提案があった。

情報共有のためのツールとしては、wikiや掲示板でなく、大学で提供されているGoogle Workspaceに含まれるチャット等を活用するのがよいのではという意見や、Google Driveを二次アドレスを用いて図書系職員が共有できるよう設定して活用するのがよいのではという意見があった。

一方、現状の図書系職員間のメーリングリストでも情報共有は可能ではないかとの意見が出されたが、これに対しては図書系全員が参加する公式のメーリングリストでは、気軽な情報共有の場と感じられないという意見があがった。

なお、利用者向けのサービス状況一覧ページは、各図書館・室からの情報提供に基づき利用支援課において更新を行ってきたが、意見交換会での議論を踏まえ、全学の図書館・室が、それぞれのアカウントで迅速に更新を行えるよう利用支援課および広報部会²⁴で改善策を検討中である（11月末現在）。

2.2 リテラシー・レファレンス関連業務

2.2.1 結果概要

将来構想の基本目標として「学修・教育支援を推進する」（基本目標2）と設定されている通り、各図書館・室は、学生の学術情報リテラシーの向上を支援するため、ガイダンス、講習会等の独自事業や、授業と連携した支援活動を実施している。コロナ状況下の各図書館・室における学術情報リテラシー向上のための取り組みや、レファレンスサービスの提供に関して、今回の調査結果から次の2点の特徴が見られた。

1) アクセス制限下における広報活動

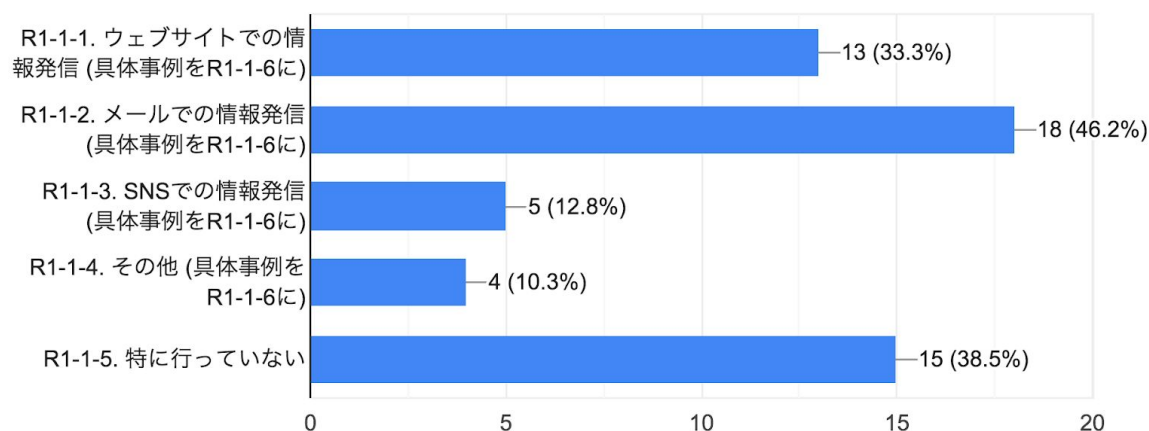
大学構内への立ち入りの制限や、図書館・室が臨時休館している状況への対応として、約60%の図書館・室が例年より電子リソースに重点化した広報を実施したと回答している（図2）。具体例として、図書館機構ウェブサイトで「自宅学習のための電子リソース」ページを公開したり、リモートアクセスの方法（専用プラグインシステム）の案内ページを再掲した点が挙げられる。

²⁴ 業務改善推進会議の下に設置された作業部会のひとつ。

図2 調査票3) リテラシー・レファレンス系業務関連 設問R1-1「R1. (昨年度と比べ) 新たに利用者に向けたオンラインリソース (EJ、EB、DB) 活用のための広報活動や利用指導を行いましたか」の比較図

R1-1. 広報活動 (複数回答可)

39件の回答

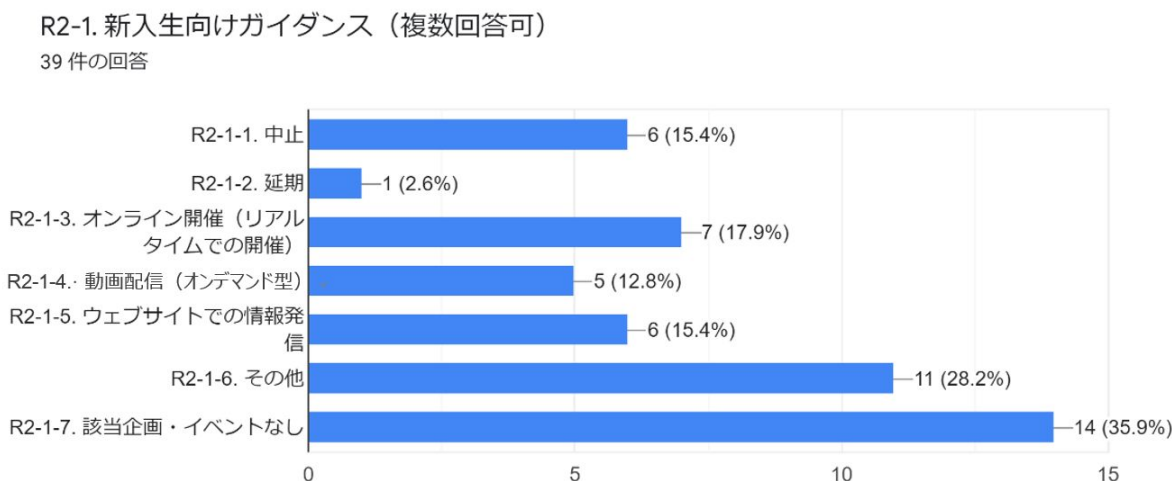


また、部局ごとに周知方法を検討・工夫した事例も挙げられる。教務情報システム (KULASIS) への掲載依頼や部局内のメーリングリストの活用、休館中の旨を周知するメールに、電子リソースの情報を付記するなどの取り組みが見られた。

2) 来館型イベントをオンラインに切り替えて開催

通常開館時には来館型で実施していたイベントを、オンラインでの開催に切り替えて開催する例も見られた。具体的には、新入生向けのガイダンス (図3) や講習会、授業 (支援) やその他各種イベントを非来館型で実施した。各図書館・室で実施する授業支援については、オンラインでの実施に切り替えたところが多かった。

図3 調査票3) リテラシー・レファレンス系業務関連 設問「R2-1. 昨年度と比べ、今年度のリテラシー・レファレンスに関するサービス・企画についてどのような変化がありましたか（複数回答可）」の比較図



図書館機構が提供する全学共通科目である「大学図書館の活用と情報探索」も全面的にオンライン授業となった。図書館機構が実施に協力している全学共通科目「情報基礎演習」もオンライン授業となり、図書館が授業を担当した回では、附属図書館の教員および附属図書館、吉田南総合図書館の職員が参加した。いずれも、例年とは異なる実施方法ではあったが、図書館機構で利用可能なオンラインサービスや電子リソースの紹介を行ったり、実習時間を設けたりと、例年同様の授業水準を極力維持するよう工夫を行った。

また、新入生向けのガイダンスについては、オンラインでの開催、メール案内、資料配布など各図書館・室で工夫を凝らしたことがうかがえたが、例年のように対面での説明や図書館・室に来館してのアピールがほとんどできなかった。そのため、これから新入生が実際に来館利用を始める際の利用支援が必要となることが懸念され、今後の課題となると思われる。

これらの取り組みは単に来館型の代替であるだけでなく、オンライン開催ならではのメリットもあったという回答が見られた。オンライン開催で企画するメリットとして、参加者数の増加や、次年度以降利用可能な資料作成による業務の効率化などが挙げられた。また、複数の図書館・室で協働した企画が見られたことも、オンライン開催ならではの長所といえる。オンライン開催の参加者側にとってのメリットとして、遠隔キャンパスからの参加が可能になった点や、講習会等の録画の公開により、事後視聴などの利便性が高まった点があった。

2.2.2 提言

これらを受けて、リテラシー・レファレンス部会から、次の2点の提言を行った。

1) 電子ブックの利用拡充のための広報の充実について

第一に、今年度広報を強化している電子ブックに関して、紙媒体と同等またはそれ以上の利用支援を行うことができているのか、という点について問題提起を行った。また各図書館・室の対面サービスが限定されている状況下で、トラブル対応や電子ブックのコンテンツ

に関する情報（新着案内や分野別リストなど）の提供が十分に行えているのかという点についても問題提起を行った。また、利用動向の把握・分析や所蔵目録・分類の整備に関して、冊子体と同程度の水準に達しているのかという視点から言及した。そして、2020年度後期に向けて、電子ブックの利用支援の強化を行うことを提言した。

2) オンライン型のリテラシー教育・レファレンスサービス拡充のための環境整備について

第二に、オンライン型のリテラシー教育・レファレンスサービスへの支援を拡充するために着手すべき取り組みについて、提言を行った。本件に関して、図書館・室間でノウハウの共有が積極的に図られるべきであるとし、メールでの情報共有（各館・室作成のテンプレートや2次メールアドレスのアーカイブ機能の利活用など）、タグ付けなどを行い検索性を高めた状態での資料共有を通じて、情報共有する方策が示された。また、オンラインチュートリアル事例の事例収集や、コンテンツ共有も同時に行っていくことが提案された。そして、オンライン型のリテラシー、レファレンス支援についてのノウハウの共有、蓄積を容易に行える環境整備が急務であると結んだ。

2.2.3 意見交換会での議論および将来構想との関連について

1) 電子ブックの利用拡充のための広報の充実について

本件について、意見交換会では次のような意見が寄せられた。電子ブックのマニュアル作成について、ベンダーが提供する個別のマニュアルはあるが、利用者向けにかみ砕いたマニュアルも必要であり、各図書館・室の利用者特性にあわせた利用支援が必要となることから各図書館・室、中央館の双方からマニュアル作成に取り組む必要があるという意見があった。また、オンラインレファレンスで電子ブックの使い方の説明を行うなどといった業務が生じる可能性を想定して、対面ではない利用指導に活用しやすい形の利用者向けマニュアルを作成する必要があるという指摘もあった。

また、SNSで学生同士が電子ブックの閲覧方法を教えあっているのを見かけたというコメントがあった。ピア・サポートを体現した場面であるが、現況の図書館の案内は不足していることの表れでもあると指摘があった。

電子ブックの利用者ニーズの把握に関しては、サービス担当と管理担当の双方がデータを共有することが必要であるという意見が出された。

これらは、将来構想関連項目における基本目標2-事業目標2の「①学術情報リテラシーの向上支援の展開」、「②レファレンス等の直接支援やピアサポートの充実」に主に関連する言及であり、検討を要するトピックだといえる。また、電子ブックの利用者ニーズの把握に関しては、「③授業等教育活動との連携」とも関連していることが認識された。

2) オンライン型のリテラシー教育・レファレンスサービス拡充のための環境整備について

本件について、意見交換会では次のような意見が寄せられた。オンライン型のレファレンスの取り組みを発展させるためには、各館・室のノウハウを遠慮なく共有する場が必要であるという意見があった。そのためには、作成者の許諾なしで再利用、再加工可能な形式でのファイルを自由に掲載できる、図書系職員間での情報共有の場が必要といえる。また、来館型広報から非来館型広報へのシフトは、他館との連携が容易になるメリットがある、という

意見もあった。集合してのガイダンスや授業支援ができなくても、形を変えても伝えるべきことは伝え、支援を途切れさせないことが重要である。

また、全学共通科目「情報基礎演習」の図書館担当回について、アンケートでは例年よりもポジティブな意見が多かった。具体的には、図書館の利用方法（資料の検索方法）や参考文献リストの書き方が参考になったという意見があった。図書館に来館できない中、大学図書館の役割、機能、利用方法について具体的なイメージを持ってもらうことができたこと、レポート課題が増え、この授業での内容を役立てる機会が増えたことが原因ではないかと考えられる。

これらは、将来構想関連項目における基本目標2-事業目標2の「①学術情報リテラシーの向上支援の展開」、「②レファレンス等の直接支援やピアサポートの充実」に主に関連する言及であり、コロナ状況下においてその重要性が一層明らかになったといえる。

2.3 収書・目録業務

収書・目録業務は、大学図書館のサービスの基軸となる蔵書を構築するために必須の作業であり、全学でも多くの職員が従事している。コロナ状況下における業務継続では、主に以下のポイントが課題となった。

- ・ 図書館業務システムのキャンパス外利用
- ・ 購入依頼者（主に教員）、書店との連絡対応
- ・ 冊子資料、電子資料の整備方針

大学の方針として在宅勤務が推奨されるようになったが、個人情報保護やネットワークリソース確保を理由に、在宅勤務時における図書館業務システムの利用が禁止されていた。電算化が進み、図書館業務システムへの依存度が高い収書・目録業務では、実施できる範囲に大幅な制約を受けることとなった。

また、実際の在宅勤務時には、簡単な連絡調整や作業はメールや電子ファイルの活用により実施できていたものの、冊子資料の移動を伴う納品や配送等の業務は、オフキャンパスの作業が困難であることを再認識した。

一方、コロナ禍以前において、本学では電子ジャーナル・データベースの整備は進んでいたものの、電子ブックの整備は緩やかで、基礎的な電子ブックすら幅広く整備できていない状況であった。しかし、遠隔講義・自宅学習の推奨など、冊子資料の利用が困難になった際の電子資料の有用性は言うまでもなく、喫緊に電子ブックの整備が求められた。

このような状況とコロナ禍初期の経験を踏まえ、収書・目録業務関連では、個別業務の実施状況の確認と共に、特徴的な取り組みとなる事例への対応状況を調査しながら、これからの業務の変化と取り組むべき課題を精査することとした。

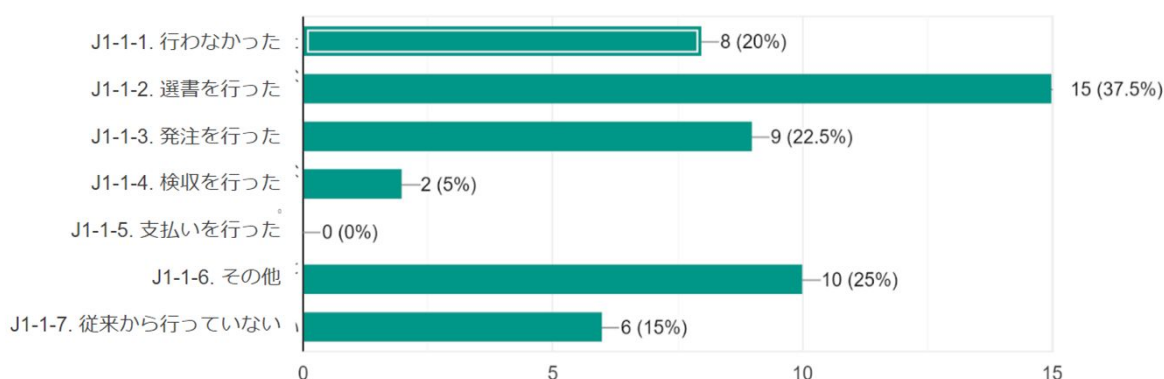
2.3.1 結果概要

1) コロナ状況下における在宅勤務での収書目録業務の継続

収書目録業務においては、図書館業務システムの使用が必要な業務と必須でない業務がある。コロナ状況下において在宅勤務が実施された部局では、図書館業務システムが必要な業務と必須でない業務を切り分け、必須でない業務について在宅勤務が推奨された。

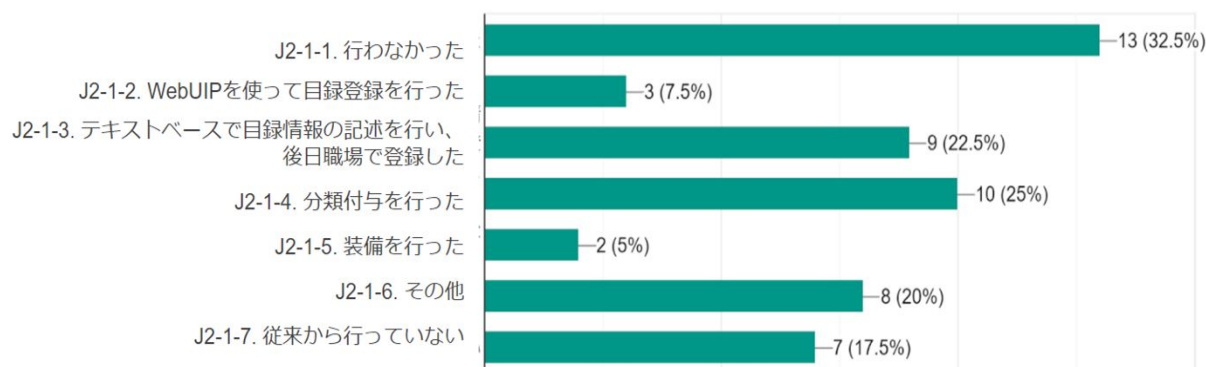
収書業務では、選書、発注、検収とそれらに関連する業務を在宅で行ったという回答があった。具体的には、選書や発注準備として、カタログや貸出統計に基づく館員選書、教員への選書依頼（依頼用リスト作成・依頼発送・回答集計・支払い財源確認）、受入状況調査（シラバス・継続図書・寄贈資料）が行われた。見積依頼や発注業務は、メールや書店ウェブシステムを利用し、図書システムを使用しない形で行っている部局があった。支払業務では、メールによる書店への請求書作成依頼を行う部局があった。

図4 調査票4) 収書・目録系業務関連「J1-1.在宅勤務（テレワーク）時に収書業務等を行いましたか？（複数回答可）※在宅勤務（テレワーク）時に限定した質問です。」の回答結果



目録業務関連としては、目録情報の記述を行い後日職場で登録、付与する分類の検討、2020年8月に適用された「2020年以降の目録所在情報システム（CAT2020）」についての関連資料精読が行われた。WebUIP²⁵を使っての目録登録や除籍図書に対する目録データ修正、目録データ登録後の図書への装備（装備シール準備）などを行っている部局もあった。

図5 調査票4) 収書・目録系業務関連「J2-1.在宅勤務（テレワーク）時に目録業務等を行いましたか？（複数回答可）※在宅勤務（テレワーク）時に限定した質問です。」の回答結果



2) オンラインによる図書購入依頼の対応

公費による図書購入の事務処理について、現在、図書購入依頼書の受領（紙ベース）による方法と、MyKULINEからの申し込みをシステムで受け付ける方法（オンライン購入依頼システム）と2通りの方法がある。

コロナ禍では、メールでの購入依頼+図書購入依頼書の学内便送付という方法が多くとられた。

²⁵ 国立情報学研究所が開発したNACSIS - CAT/ILLシステムを利用するためのクライアント。標準的なブラウザで動作する。<https://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/about/option/#6>

オンライン購入システムについては、利用促進のための広報をした部局では利用が増加した。利用促進を行わなかった部局からは「1通1件ずつしか処理できず、備考欄の文字数制限のため必要な情報が途中で途切れ別途メールでの補足を要する」など使い勝手の不備についての意見も寄せられた。

図6 調査票4) 収書・目録系業務関連「J4-1-1. (2020年4月以降の現状として) オンライン購入依頼サービスに対応していますか? 対応している場合、今回新型コロナウイルス対策として改めて教員/研究室に向けて利用を促すような活動を行いましたか?」の回答結果

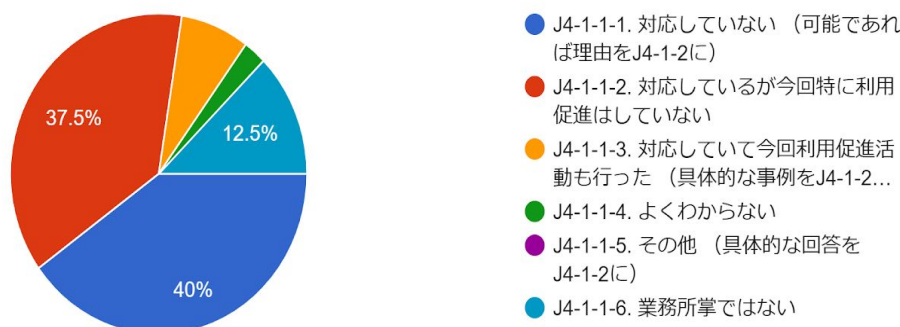
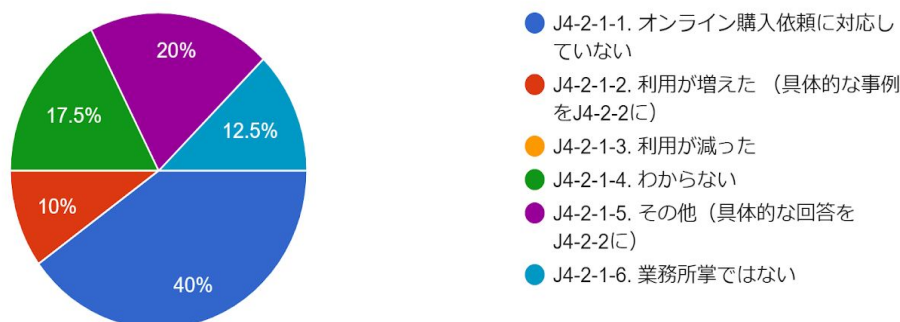


図7 調査票4) 収書・目録系業務関連「J4-2-1. オンライン購入依頼利用は新型コロナウイルス対策時期より前 (例えば2019年4月頃) と比べて利用が増えましたか?」の回答結果



3) 電子ブック緊急整備に関する取り組み

各図書館・室等は、各部局が主体的に策定した収集方針に基づき、強みや特色を活かした蔵書構築を行うことにより、本学の特色を現すコレクションを構築している。また、図書館機構としては、学生用図書整備計画の中で、全学導入の電子ブックについてモデル検討も含めて2018年度から取り組んでおり、電子ジャーナル・データベースを追う形で電子ブックの整備方針についても検討の過程にあった。

コロナ状況下においては、特に電子ブックの有用性が再認識されることとなり、遠隔講義・自宅学習の増加の状況に鑑み、円滑な自学自習を支援するため、全学規模での支援対策

として、図書館機構による講義・自宅学習に利用できる電子ブックの緊急整備が行われた。全学教員に対し「今年度の全学共通科目の講義に使用する予定の電子ブック」「学部学生の自宅学習時に有用と思われる学習用の電子ブック」の募集がなされた。

本調査と同時期に行われていた上記募集の効果をはかる目的で、教員から各部局図書館・室への問い合わせ内容や部局での対応内容について設問が設けられた。

教員からの問い合わせ内容としては、対象職位・価格・複数名での依頼可否・アクセス開始時期があった。部局での取り組みとしては、メール等での周知、選書リスト提示、電子ブック例示が行われていた。

図8 調査票4) 収書・目録系業務関連「J3-1-1.教員から特別に問い合わせがあったか。あった場合、内容と対応を教えてください。（複数回答可）」の回答結果

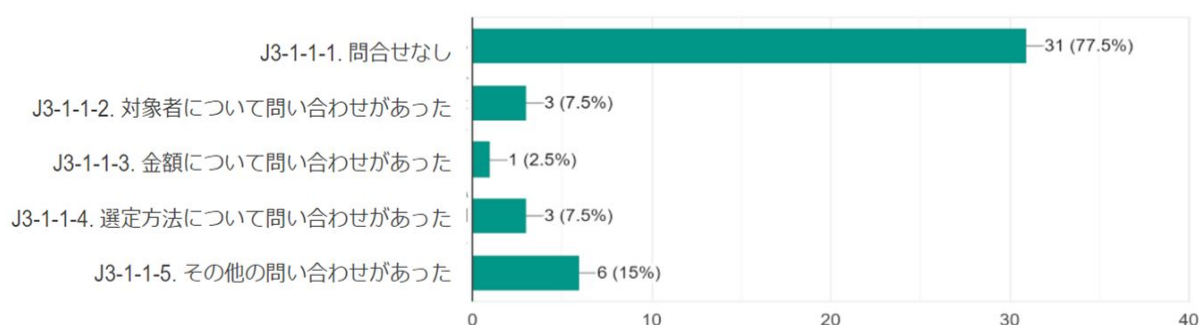
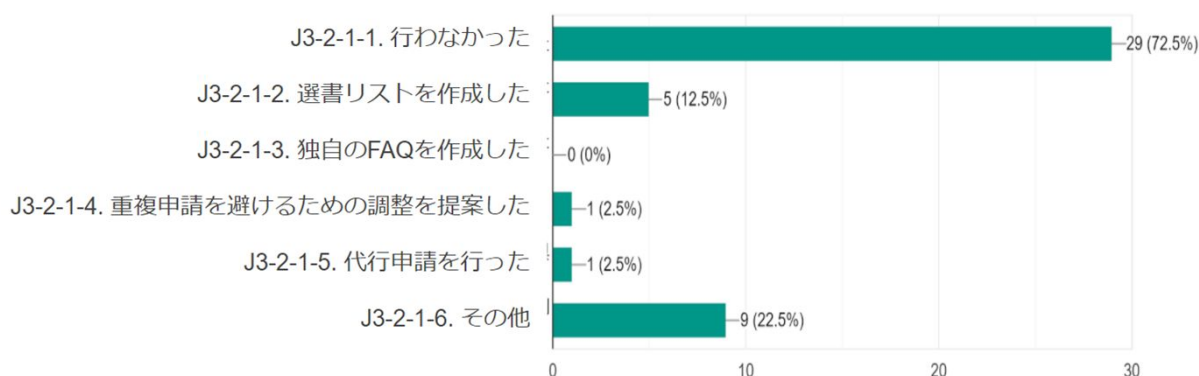


図9 調査票4) 収書・目録系業務関連「J3-2-1.この企画に合わせて、部局独自の活動を行いましたか？（複数回答可）」の回答結果



なお、後期の緊急整備（9月11日-10月16日照会）では、前期に設けていた一人当たりの申込金額の上限が撤廃されるとともに、推薦資料選定の参考として、購入可能な電子ブックリストが提示された。また、推薦資料が利用可能になり次第、推薦者宛に連絡する旨、明記された。

2.3.2 提言

これら調査結果を受けて、情報資源管理部会から、次の3点の提言があった。

1) 図書館業務システムについての再検討

コロナ状況下における在宅勤務においては、図書館業務システムを使用する業務は実施できなかった。その後、意見交換会での議論を経て、図書館業務システムを在宅勤務時に使用するための制度策定が行われ、11月末に部局へ案内がなされた。これにより、一定の条件を満たせば、在宅勤務においても、図書館業務システムが使用可能となった。ただ、様々な事情により、使用できない場合も想定される。在宅勤務時にも収書・目録業務が継続できるように、特定状況下では図書館業務システムを使用しない業務遂行が可能かどうかなど、収書・目録業務と図書館業務システムの関係性を再検討する必要がある。

2) 各種決裁のオンライン化の検討

「会計的適正さの証拠を（負担なく）残す」という事を見据えた今後の業務の在り方を見直すべきである。

文書決裁規則との調整が必要かつ会計規則等との整合性を取る難しさはあるが、リモートで仕事を進めるためには各種の決裁をオンライン化し、押印を要するために出勤するような状況を改善できるとよいのではないだろうか。

3) 全学的な電子ブックのニーズ把握・共有

今回の緊急整備では教員から担当掛へのメールフォーム送信という形でリクエストが収集されたが、今後はリクエスト機能が実装されているプラットフォームを有効活用し、希望状況を随時全学で共有するような運用ができないか、という案も出された。購入部局での選書の参考にもなり、結果、学生・教員の有用性の高い電子書籍の蔵書構築を実現し、学習環境整備の一層の拡充への寄与にもなりえると思われる。（電子ブックは冊子と異なり全学的に使用できるコンテンツであり、その意味でもニーズ共有の意味は大きい。）

なお、電子ブックについて、現状は二重発注を防ぐための発注状況共有のみがExcelによってなされており、ニーズのみならず購入後のデータについても蔵書検索KULINEや図書館業務システムベースで把握することが難しい状況で、仕様や運用の改善を考えるべきである。

2.3.3 意見交換会での議論および将来構想との関連について

1) 在宅勤務時における図書館業務システム利用についての再検討

システム担当掛より「職場のPCを持ち帰って使用する、もしくは職場のリモートデスクトップを使う、いずれかの条件を満たせば図書館業務システムの使用も許可できる。現在実現を目指し作業をすすめていて、準備が整い次第案内する」旨の補足があった。

一方で、セキュリティの関係で図書館業務システムを使うことが制限される業務や自宅に持ち帰ってできる業務は限られているのではないかと、図書実物や伝票が必要な業務については家で図書館業務システムが使えたとしても、それらを持ち帰ってまで業務をするのか、といった業務内の取捨選択の必要性についての意見もあった。

図書実物や伝票の扱いについては、書店から納品データの提供を受けるなど公共図書館では実現している方法を導入する等の案が出された。

次回ロックダウン（都市封鎖）があったときにどうするか、次のリプレイスにどうするかも検討する必要があるという意見があった。

なお、将来構想関連項目における基本目標2-事業目標2実現計画②「図書館業務システムの整備」において、システムの利便性を高め業務効率化を行うことが掲げられており、コロナ状況下において、改めてシステムの再検討を行う必要性が認識できたといえる。

2) 各種決裁のオンライン化の検討

チャット等のコミュニケーションツールを活用しながら、まずは図書系職員内での議論や確認を進めていくことはできないだろうかという意見が出された。

また、経理部門経験者の部会員からは、下記のような意見が出された。

・支払処理において、部局契約担当に対して見積書・納品書・請求書の提出をオンラインで行うことは、現在の検収・検査制度上想定されていない。

→直筆で検収サインおよび検査サインを行うことになっている。

・図書・雑誌発注書の決裁ほか、定常業務の決裁をオンライン化する対策として、教職員ポータルに搭載されているワークフロー機能の活用を検討してはどうか。

なお、将来構想関連項目における基本目標4-事業目標4の実現計画に「①図書館業務の共通化、効率化、集約化と学内関連組織との連携協力の推進」とあり、コロナ状況下において、オンライン化による業務の効率化の必要性が認識できたといえる。

3) 全学的な電子ブックのニーズ把握・共有

大学として体系的な蔵書構築を促進するため、構成員から出された電子ブック購入希望状況の共有を今後さらに進めていくべきとの意見が出された。これについて情報資源管理部会より、各プラットフォームに備え付けの電子ブックリクエスト機能は経理的な理由から実行していなかったが、ニーズがあれば今後使用を検討していきたい、との補足があった。

また、今回の緊急整備では大学として適切に購入できるモデルが出版社側で準備されていないことを理由に、整備の必要性が高いにも拘わらず購入不可能なものがあったことについて報告があり、版元への要望も含めて今後の検討課題であるという意見が出された。

なお、将来構想関連項目における基本目標2-事業目標1の実現計画「①電子リソースを含む学生用図書（留学生用図書を含む）の拡充、②全学の学生用専門図書の計画的整備」、基本目標4-事業目標1の実現計画「①電子リソースを含む学術情報資源の整備」とあり、コロナ状況下において、改めて電子リソース整備の重要性が認識できたといえる。今後は、冊子による蔵書構築をどのような割合で電子に転換していくかなど、具体的な筋道を立てていくことの重要性が再認識された。

2.4 図書系業務全般

この章では、どの業務にも属さない部分について「図書系業務全般」として言及する。

2.4.1 結果概要

1) 在宅勤務について

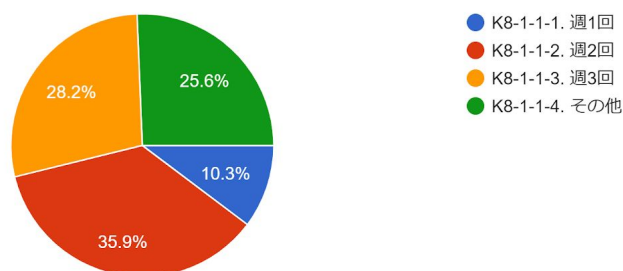
京都に緊急事態宣言が発令されていた時期（概ね2020年4月16日から5月21日）に65%の図書館・室で週2,3回の在宅勤務が行われていた。

図10 調査票1) 図書業務全般「テレワークの頻度をお知らせください（複数のパターンがあった場合は、最も該当人数が多い形態を選択）」の回答結果

K8-1-1.

テレワークの頻度をお知らせください（複数のパ...があった場合は、最も該当人数が多い形態を選択）

39件の回答

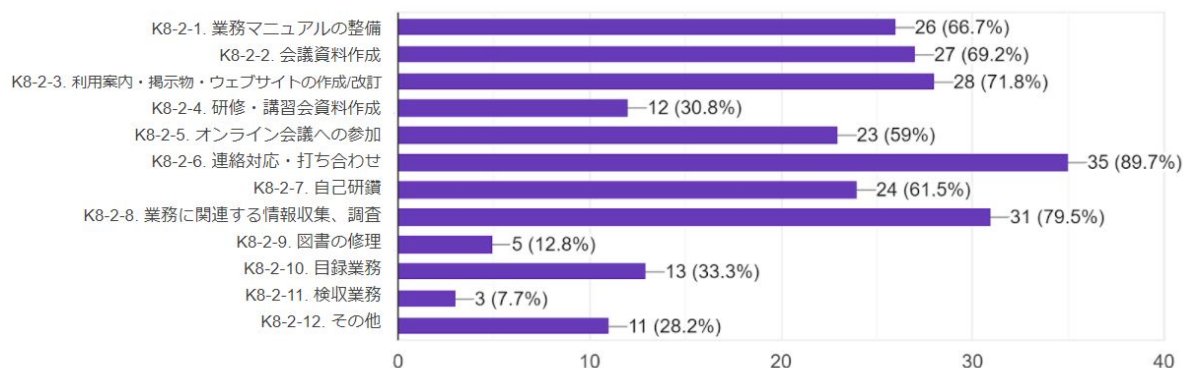


在宅勤務中には、業務に関連する情報収集・調査や広報物の作成・改訂、会議資料の作成、業務マニュアルの整備など、図書館業務システムを使わずにできる業務を行っていたことがうかがえる。これらは職場ではじっくり取り組むことが難しい、後回しになりがちな業務であり、アンケートには「職場勤務との相乗効果で業務効率の向上を実感した」という声もあった。

図11 調査票1) 図書業務全般「K8-2. テレワーク中に行った業務は何ですか」の回答結果

K8-2. テレワーク中に行った業務は何ですか

39件の回答



2) 新しいコミュニケーションツールの導入

在宅勤務の導入に伴い、掛内や図書館・室内の職員同士でのコミュニケーション方法も、通常の電話やE-mailに加えて、チャットやオンライン会議システム、メッセージツールなど、新しいツールを導入していた図書館・室もあった。利用者とのコミュニケーションについても、利用申請書をメールで受け付ける、利用者からのレファレンスをウェブフォームで受け付ける、オンライン会議システムでレファレンスに答えるなど、通常とは異なる方法でも行っていた。

3) 予定していない緊急の案件にかかる経費について

テレワークや新しい業務の導入にともなう経費については、各図書館・室によって様々であったが、感染対策物品や消耗品の購入については、半数程度の図書館・室で資料費以外の通常経費を使用していたことがうかがえる。

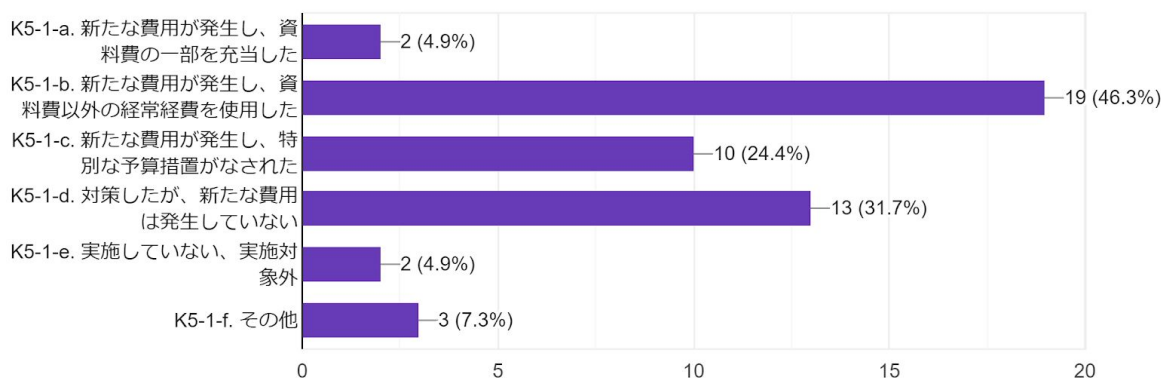
今後の感染拡大状況によっては、今年度以上に費用がかさむ可能性もあり、図書館・室での予算確保の目処をたてることは難しい。マスク・消毒物品については、図書系のみではなく、全学で備蓄・配布することも考えられるのではないか。

図12 調査票1) 図書業務全般「感染対策用物品、消耗品の購入（マスク、消毒液、清掃用具、飛沫防止用パーティション等）」の回答結果

K5-1.

感染対策用物品、消耗品の購入（マスク、消毒液、清掃用具、飛沫防止用パーティション等）

41件の回答



2.4.2 提言

これら調査結果を受けて、次の3点の提言があった。

1) 学内図書系職員内での情報共有

図書館サービス業務に関する提言（2.1.3（2））でも同様の提言があったが、業務に関する学内での情報共有手段がなく、感染防止対策をどの程度行うかなど、具体的な対応について、判断に苦慮している部局がみられ、即時性があり、更新・閲覧ともに容易な情報共有手段が必要である、との提言を再度行った。

2) 在宅勤務における機器・情報環境の整備

今後在宅勤務が再度求められる状況が再来することも考えられる。その場合、ある程度の

期間にわたり自宅から職場と同様の業務を実施することが想定されるため、それを可能にする環境整備が求められる。例えば在宅勤務で図書館業務システムや部局ファイルサーバを利用できる条件の明確化やマニュアル等の整備、必要な機材やソフトウェアの購入を挙げることができる。

3) 多様な情報発信チャンネルを設定

利用者に必要な情報を迅速に、的確に伝える方法と体制を部会横断的に考える必要があるのではないか。図書館機構ウェブサイトを図書館からの情報発信の核とし、利用者に届くよう利用者の属性に応じた方法で発信する。たとえば、全学的にはKULASIS掲示板の利用が効果的であるが、部局に限定した情報は教務担当や研究室を通じた広報も有効である。また、科目等履修生や研究生、入学前の学生、海外在住の学生、留学生など、それぞれ有効な広報手段・サイトは異なってくる。教務担当や留学生担当、国際交流担当、入試担当、KURAなどと情報交換を行い、情報発信に有効な場について検討しておくべきである。

2.4.3 意見交換会での議論および将来構想との関連について

調査結果や提言に関して、意見交換会で出された主な意見は以下のとおりである。

1) 情報共有やコミュニケーションについて

コロナ状況下で身近になった新しいツールを活用するとともに、大学から提供されている公式のツールを使っての情報共有にも慣れるべきではないかという意見が寄せられた。教職員ポータルサイトのファイル管理ツールは、公開先を限定できたり、階層を作成できたりと便利なポータルサイトであり、在宅勤務中でも自宅からアクセスすることが可能である。図書系連絡頁に集約された情報を選別して教職員ポータルに移行し、図書系職員以外にも情報共有すべき文書は限定的に公開していくのかどうかという声も上がった。

2) 学外者への来館サービスについて

感染拡大状況を鑑みれば、卒業生を含む学外者へのサービスを休止せざるを得ない状況は危機管理の観点から妥当であると考えられる。しかしながら、研究者コミュニティや代替のきかない貴重資料を考えると、休止したままでは良いとは言えず、今後も検討すべき課題であるとの意見が寄せられた。また、貴重資料にとどまらず、図書館機構の所蔵する豊富な学術資料について、来館利用を休止することは、将来構想において基本目標として掲げている「豊富な学術資料を活用し、社会への貢献を強化する」とことと矛盾するため、感染対策を徹底した上での早期の再開を目指す必要があるといえる。

3) 利用者目線を忘れないこと

在宅勤務中、どの図書館・室でも異例の対応を求められたことで、つい被害者意識を持ちがちであるが、一番の被害者は利用者自身である。資料を使えない、サービスを利用できないなかで図書館・室が何を提供できたか・できるのかを、今後も真摯に検討していくべきであるという意見があった。

2.4.4 意見交換会後の補足（後期への対策や最悪の事態を想定したシミュレーションなど）

コロナウィルス感染者数が減少したために、後期授業では対面授業形式が一部再開された。各図書館・室では制限していたサービスを再開し、利用時間の拡大もみられる。コロナ前の状態に戻るのではなく、この半年の経験を生かして、利用者サービスの向上・業務の効率化につなげたい。

たとえば、学生にとってはオンライン授業がノーマルになった。この機に、各図書館・室で動画での利用案内やウェブサイトの情報発信の充足化が期待される。それには、各図書館・室での試行錯誤ではなく、シンプルでアップデートしやすい情報共有が望まれる。この半年間でそろえた電子書籍を利用者の属性に応じて効果的に広報し、さらなる電子書籍の整備と貴重資料の電子化に向けて、予算を確保する。消毒物品やマスクの備蓄、ルート便の拡大・発展を部会横断的に検討する。これらは現在進行中で取り組むべき課題と考えられる。

なお、意見交換会での議論をうけ、広報部会²⁶で検討が行われ、図書館機構ニュースをより迅速に公開する仕組みが検討され、11月末には各部局担当者から随時の情報発信が可能となり、職員側の事務処理と利用者への情報提供の双方を迅速化できることとなった。

3. まとめ

3.1 図書館機構が目指すところはなにか、そのためには何をどうすべきか

図書館機構の目標が明記された「京都大学図書館機構 将来構想2020-2027：世界最高水準の研究教育拠点を支える新たな図書館機能の実現」が策定されたのは2020年2月というまさにコロナ禍の始まりの時期であり、その内容の検討時には今日のような状況は誰も予想していなかったことは想像に難くない。ニューノーマルの反対語をオールドノーマルと称すなら、まさにオールドな環境で考案された将来構想は、しかしニューノーマルの環境下においても、変わらぬ方向性を指し示している。コロナ禍という環境の変化にあって、基本目標・事業目標²⁷を受けた具体的な事業内容に変化が生じて、その目指すところは変わらない。

²⁶ 業務改善推進会議の下に設置された作業部会のひとつ。

²⁷ 「京都大学図書館機構 将来構想2020-2027」（脚注15参照）

基本目標 1：オープンアクセスを推進し、研究活動を支援する

事業目標 1：研究成果のオープンアクセスを推進する

事業目標 2：研究サイクルに適合した支援を展開する

基本目標 2：学修・教育支援を推進する

事業目標 1：学修環境を整備する

事業目標 2：人的支援を拡大する

基本目標 3：豊富な学術資源を活用し、社会への貢献を強化する

事業目標 1：京都大学の図書館を世界に発信する

事業目標 2：国内外の研究者の研究活動を支援する

事業目標 3：生涯学習に貢献する

基本目標 4：全学図書館機能の基盤を整備する

事業目標 1：全学的コレクションを系統的に構築する

事業目標 2：学術情報資源の共通利用基盤を整備する

事業目標 3：全学図書館機能の強化と図書系職員の人材育成を推進する

事業目標 4：図書館活動の全学的基盤を整備する

研究教育支援を始めとする図書館機構の役割と寄せられる期待に応え、安定的なサービスを展開することこそ、これからも第一に考えていくべきものであろう。

図書館機構の機能継続を脅かすコロナ禍という環境にあって、安定的な機能提供を考えるのであれば、学内の各図書館・室が別々にサービスを提供し続けること自体に無理が生じるのは自明の理である。各図書館・室がサービスの縮小を検討する際に、そのことを他の図書館・室にも周知し、補完可能なサービスを他館に求められるような土壌・意識づけが肝要となる。また、既に経験したコロナ禍における図書館運営の知見を元に、他館で補完可能なサービスと自館でなければ実施できないサービス・業務を切り分け、段階的なサービス・業務の縮小計画を立てることも有効である。その際、他館の縮小を補完する視点も当然必要となる。

もちろん、具体的な事業内容については前出の提言にもあるように、さらなる最適化が求められているところである。これをどのように実現していくかも、図書館機構として実施可能性を探っていく必要があるだろう。

3.2 今後の「新しい生活様式」の下での図書館サービスの在り方

今後、「新しい生活様式」を踏まえ、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じながら、同時に、利用者の来学、来館を必要としない、非来館型の図書館サービスをより一層充実させていくことが求められる。

利用者が来館する回数をできるだけ減らしつつ従来と同等の資料収集を行えるようにするため、これまで一部の図書館・空間で行われてきた、他の図書館・室が所蔵する図書を取り寄せて貸出するサービスや、他の図書館・室から借りた図書を最寄りの図書館・室に返却できるサービス、コロナ禍のなかで新たに開始した郵送等によって貸出・返却ができるサービスなどを、全学規模に拡大して実施することを目指す。実現すれば、利用者にとってはより少ない労力で効率的に資料収集することが可能になることから、むしろ利便性の向上に繋がることが期待できる。

在宅での学習、研究を支援するため、電子ブック、電子ジャーナル、データベースなど、オンラインアクセス可能な電子資料を積極的に導入し、学術情報リポジトリKURENAI、貴重資料デジタルアーカイブの収録コンテンツを増やす努力が必要となる。また、これまで対面での活動が中心であったリテラシー教育・レファレンスサービス・学習相談サービスは、オンライン会議システムなどのコミュニケーションツールの活用によって、オンライン化を適宜取り入れていく必要がある。

これらのサービスを円滑に実施するにあたって、サービス内容の案内やその利用方法などの関連情報を利用者に対して、わかりやすく、迅速かつ的確に伝える広報戦略が重要となる。学内の図書館・室は、互いに協力しながら、変化する状況の中で利用可能なサービスを伝え、利用者が最大限に活用できるよう、こうした戦略を早急に策定し、実行に移さなければならぬだろう。

3.3 今後、図書系職員の全学的な連携や協力がどのように図れるのか

事態が悪化し、在宅勤務や分散勤務が実施される状況下では、職員同士の意思疎通は困難なものとなるであろうが、そうしたなかであっても、図書館サービスを維持するうえで参考

となる情報、例えば、各図書館・室の運営方針、感染防止に対する取り組み、電子ブック、電子ジャーナル、データベースのニーズなどは、職員間で共有しておかなければならない。そのためには従来使用されてきた電子メールに加えて、チャット、オンライン会議システム、オンラインファイルサーバなどのコミュニケーションツールを積極的に活用し、情報収集する必要がある。また、その前提として、そのようなツールが抵抗なく円滑に利用できるように、運用のノウハウが記載されたわかりやすいマニュアルを作成するなど、利用環境の整備に努めなければならない。

加えて、ロックダウンのような、今後起こりうる最悪の事態を想定して、全面的な在宅勤務にも対応できるように、図書館業務システムの運用方針を再検討し、他系職員との連携・協力を踏まえて、全学的な課題として各種決裁のオンライン化も検討しなければならない。

3.4 総括

本学における新型コロナウイルス感染症防止対策と図書館サービスの可能性について、つぶさに見てきた。これらが実現することにより、コロナ禍においても図書館がより有効活用されることを願い、今回の取り組みを進めてきた。

新型コロナウイルス感染症の猛威はいまだ衰えることなく世界中を席卷している。本報告書は、この新型コロナウイルスによる本学の図書館・室への影響や対応から次につながる知見を求めるため、調査と意見交換を行った記録である。一時期の状況を明らかにするには十分なデータが寄せられ、今後取り組むべき具体的な事業・課題についても前出のとおり提案された。しかし、新型コロナウイルス感染症に対応した図書館の取り組みはこれで十分ということではなく、いまだ検討の過程であると言わざるを得ない。これは、刻一刻と変化する状況に対応するには、学内外にとどまらず国や世界の動向も注視しつつ、今後も検討を続ける必要があるからである。また、本報告書はあくまで本学における状況の把握にとどまっており、他の大学・研究機関の動向は踏まえられていない。国内外の同種の機関による対応状況は参考になるものも多く、本取組の成果を公開するとともに、他機関との情報交換も積極的に進めていく必要がある。加えて、コロナ禍は急速なデジタルシフトも後押しする結果となり、大学図書館を取り巻く環境や資料の媒体についても大きくデジタルへ移行していくであろうことが予想され、その対応も必須となるだろう。

このように、激しい潮流の中におかれた大学図書館ではあるが、これは学生・研究者にとっても同じであり、むしろ学生・研究者の方が事態はより深刻である。学習・研究を進めることが困難となっている状況を大学図書館がどのように支援できるか、今後も検討と実践に取り組む必要がある。その取り組みを考える際に、本報告書の事例や提案が新たな事業のきっかけとなれば、これに勝る喜びはない。

最後に、本調査を実施するにあたり、新型コロナウイルス感染症対策に忙殺されているにも関わらず学内の図書館・室から詳細な回答と事例報告が得られたことに感謝するとともに、新型コロナウイルス感染症により被害を被った全ての方に向けて、一日も早く日常を取り戻されるようお祈り申し上げます。