

2023年東北地区大学図書館協議会
フレッシュパーソンセミナー

Withコロナの 図書館サービス

岩手大学 法人運営部学術情報課

図書館利用サービスグループ 高橋慶子

はじめに

■本日の内容（お題）

コロナ禍による様々な変化に、どのように対応したか

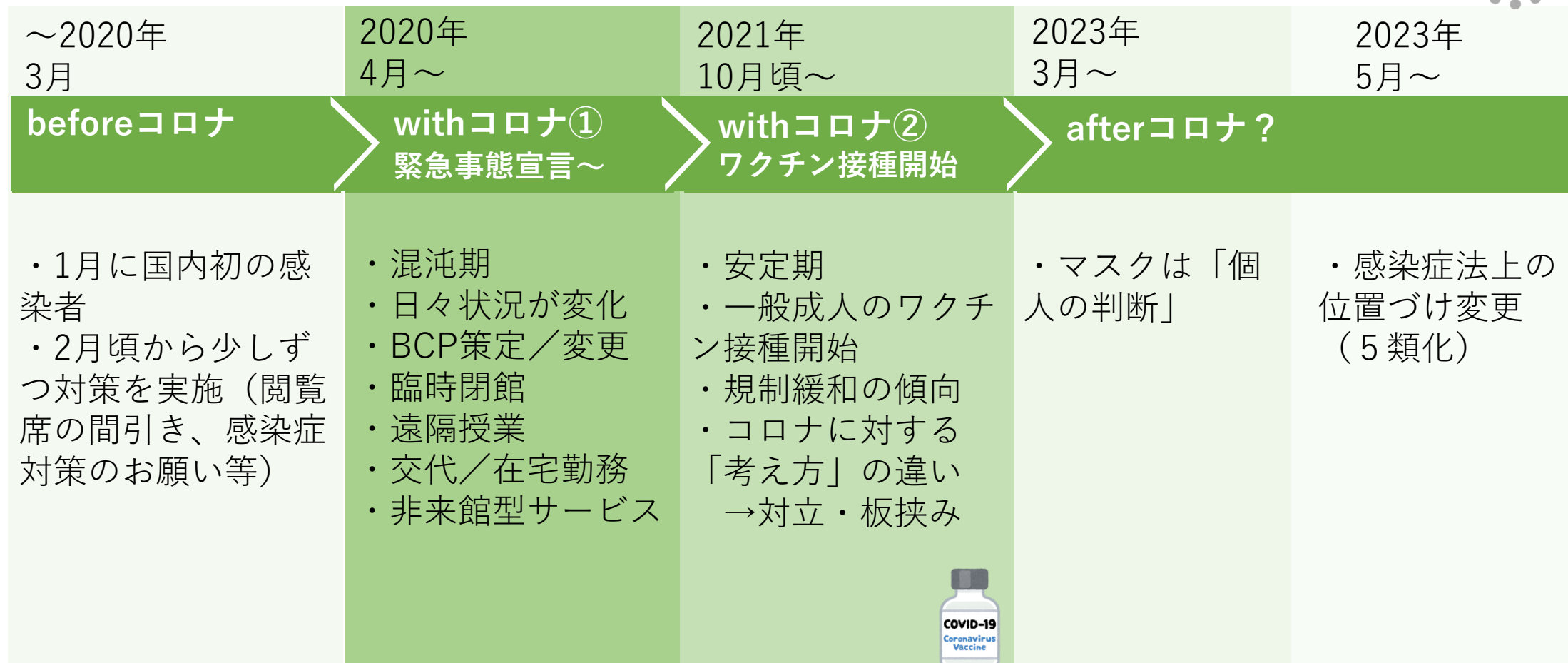
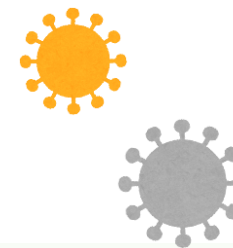
- ・ 緊急事態 → withコロナ → 現在へ
- ・ 新しいサービス、運営上の工夫

※ある図書館の1事例。特殊な状況も含む。

「あらかじめ
ご了承ください」



コロナ禍と大学図書館



beforeコロナ

withコロナ①
緊急事態宣言～

withコロナ②
ワクチン接種～

afterコロナ
マスクは個人の判断／5類感染症への移行

岩大図書館の特徴と コロナ禍以前からの課題

～2020年3月頃

岩大図書館の特徴



【立地】

- ・ 1 キャンパス = 図書館は1館（中央館）のみ。
- ・ 市街地。付近に高校あり。

【学外利用者】

- ・ 誰でも気軽に利用可能
→学内者とほぼ遜色のない
サービスを提供



岩手大学図書館



本学構成員が
利用しやすい
環境にしたい！

学外利用者への
サービスとのバランス

コロナ禍を通じた
課題に・・・



市街地

高校



beforeコロナ

withコロナ①
緊急事態宣言～

withコロナ②
ワクチン接種～

afterコロナ
マスクは個人の判断／5類感染症への移行

緊急事態宣言
⇒ 閉館・部分開館／遠隔授業

2020年4月頃～

サービスと安全管理のバランス



BCPとは？

- Business Continuity Plan
(事業継続計画)
- 自然災害や感染症など緊急事態が発生した際、重要な事業を継続させること、もし中断しても可能な限り短時間で復旧させるための方法や体制を示す計画。
- 安全配慮、重要業務の選別



The screenshot shows the Iwate University website's alert level policy page. The page title is "Iwate University alert level policy for coronavirus infections (BCP) / 新型コロナウイルス感染症への岩手大学の警戒段階別対応方針 (BCP)". The current alert level is displayed as "LEVEL 1" in a green box. The page also includes the date "Announced on May 29, 2021" and a note stating: "The alert level for COVID-19 at Iwate University will be set as 'LEVEL 1' based on current situation of COVID-19."

Iwate University alert level policy for coronavirus infections (BCP) / 新型コロナウイルス感染症への岩手大学の警戒段階別対応方針 (BCP)

新型コロナウイルス感染症への岩手大学の警戒段階別対応方針 (BCP)

Announced on May 29, 2021

Current Alert Level
LEVEL 1

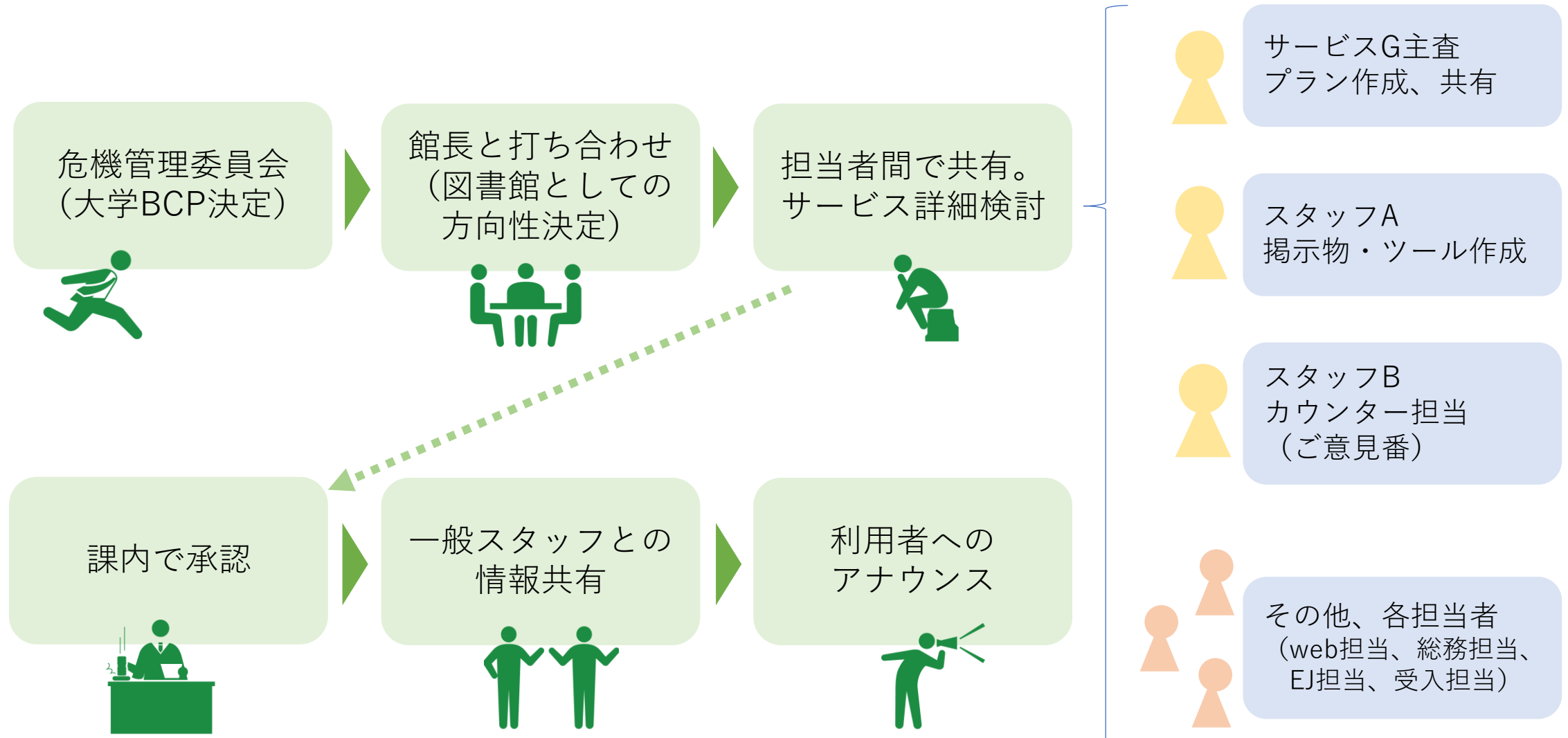
The alert level for COVID-19 at Iwate University will be set as "LEVEL 1" based on current situation of COVID-19.

岩手大学 新型コロナウイルス感染症への警戒段階別対応方針 (BCP) R2.8.26改訂

警戒段階	判断の目安	授業 (講義・実習・演習・ゼミ)	学生の入構	学生の課外活動	研究活動	教職員の勤務形態	学内会議 打ち合わせ等	学内外における行事・イベントの 開催・参加について	他の地域（他県）との往来
LEVEL 0 平常	・国内での感染が収束している状況	・通常通り	・通常通り	・通常通り	・通常通り	・通常通り	・通常通り	・通常通り	・通常通り
LEVEL 1	・学内での感染が発生していない、又は発生しているが感染拡大のリスクが低い状況	・感染防止に留意しつつ、対面授業を行うことができる。 ・学内での感染を防ぐ上で必要な場合は、遠隔授業形式とする。	・感染防止に留意しつつ、入構することができる。	・感染の状況、各活動の内容等から大学が活動の可否を判断する。	・感染防止に留意しつつ、研究室での研究活動を行うことができる。	・感染防止に留意しつつ、出勤することができる。 ・感染を防止する上で必要な場合は、交替勤務、在宅勤務を行う。	・感染防止に留意しつつ、対面会議、打ち合わせを行うことができる。 ・感染を防止する上で必要な場合は、遠隔会議を行う。	・感染状況や行政の規制等を考慮の上、十分な感染防止対策を講じられている場合は、開催・参加ができる。	・移動・出張先の感染状況、行政による要請及び制限等を考慮の上、行うことができる。 ・緊急事態宣言対象都道府県については、原則禁止とする。
学内での感染が確認された場合、濃厚接触者の確認・消毒等に必要とする期間、入構等を制限する。									
LEVEL 2	・学生・教職員の感染者が増加するなど、学内での感染拡大のリスクが高まっている状況（複数の感染者が継続して発生、学内クラスターの発生等を想定） ・国又は岩手県から行動規制を要請されている状況	・遠隔授業形式とする。	・学生の入構を禁止する。	・全面禁止とする。	・進行中の研究、実験の維持に最低限必要な人員のみ、研究室での研究活動を行うことができる。 ^{※1} （学生は不可）ただし、交代制での入室とし、研究室に滞在する時間、滞在者数は最小とする。	・原則として、交替勤務、在宅勤務とする。	・原則として、対面での会議、打ち合わせは禁止とし、遠隔会議のみとする。	・開催・参加を禁止する。	・出張、私的な理由による訪問等を含め、禁止とする。
LEVEL 3	・学生・教職員の深刻な感染拡大が生じるなど学内での感染拡大のリスクが極めて高い状況 ・国又は岩手県から休校を要請されている状況	・遠隔授業形式とする。 ・遠隔授業を実施する場合でも学内から配信することは認めない。（自宅からの配信のみ認める。）	・学生の入構を禁止する。	・全面禁止とする。	・実験生物等の世話、液体窒素供給施設、冷凍設備の維持管理等、大学の研究環境維持に最低限必要な作業人員 ^{※2} のみ研究室・実験室への入室を認める。（学生は不可）なお、研究室・実験室へ入室する際には原則、一人で入室する。 ・上記により入室する場合はあらかじめ所属長に申請し、許可を得る。	・在宅勤務のみとする。（必要最小限の危機管理委員を除く。）	・対面での会議、打ち合わせは禁止とし、遠隔会議のみとする。（必要最小限の危機管理対応を除く。） ・遠隔会議を実施する場合でも学内から配信することは認めない。（自宅からの配信のみ認める。）	・開催・参加を禁止する。	・出張、私的な理由による訪問等を含め、禁止とする。

・警戒段階の変更に係る判断は、岩手県における感染状況並びに岩手大学内における感染状況を考慮し、岩手大学危機管理委員会（もしくは岩手大学危機対策本部）で協議し、決定する。
 ・岩手県における感染状況に関わらず、国や県による緊急事態宣言が発出された場合における警戒段階の判断は、岩手大学危機管理委員会（もしくは岩手大学危機対策本部）で協議し、決定する。
 ・上記によりがたい個別の事情、案件に伴う警戒段階の判断及び対応方針については、岩手大学危機管理委員会（もしくは岩手大学危機対策本部）で協議し、決定する。

大学のBCPと図書館サービス



非来館型サービス（導入例）

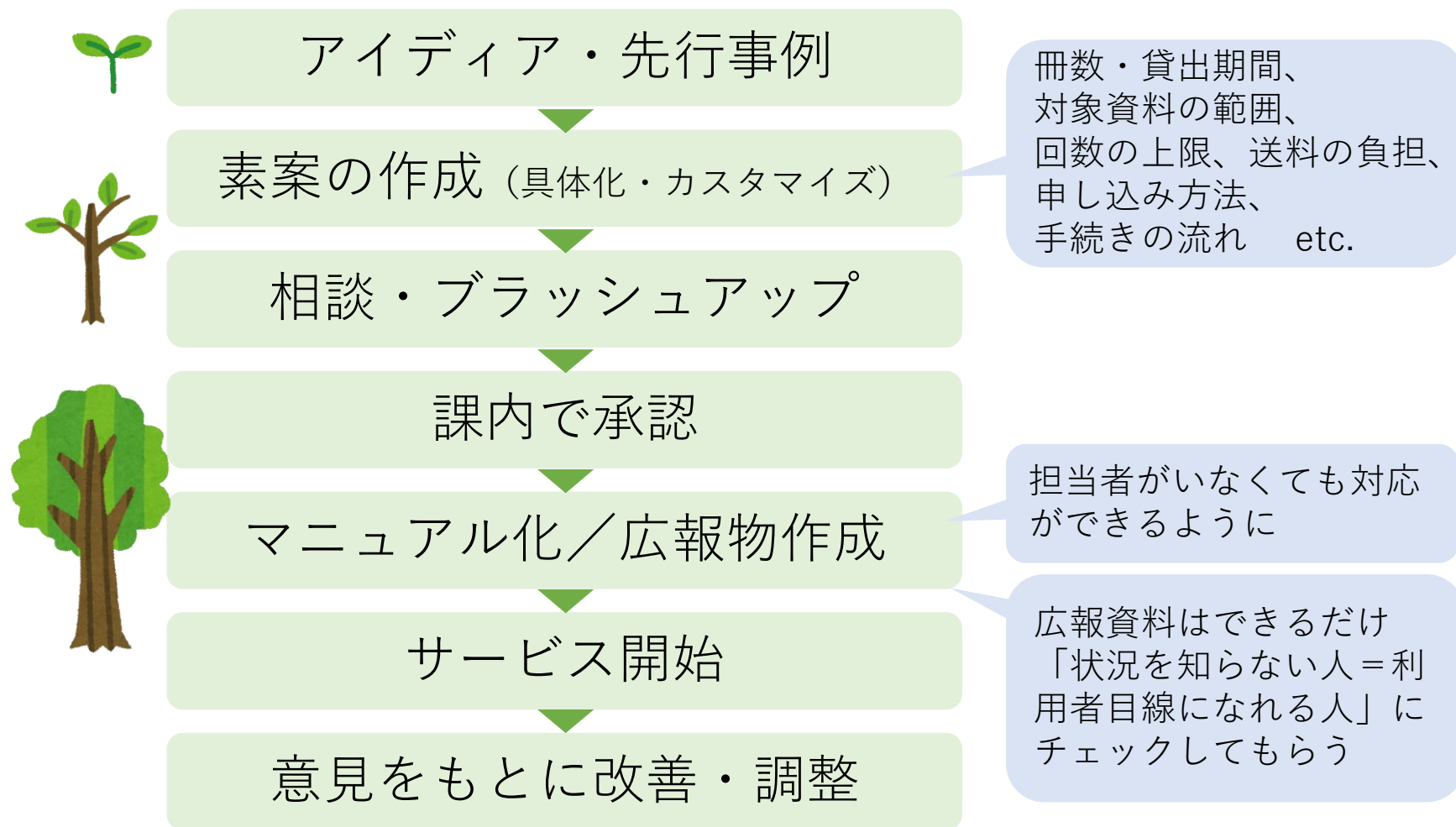
- 遠隔授業サポートページ
- 図書館ガイダンスのオンライン化
- 館内資料の郵送貸出サービス
- 館内資料の複写物郵送サービス
- 電子ブックの積極的購入
- Twitter運用開始
- オンラインレファレンス

⇒ 交代勤務・在宅勤務で対応

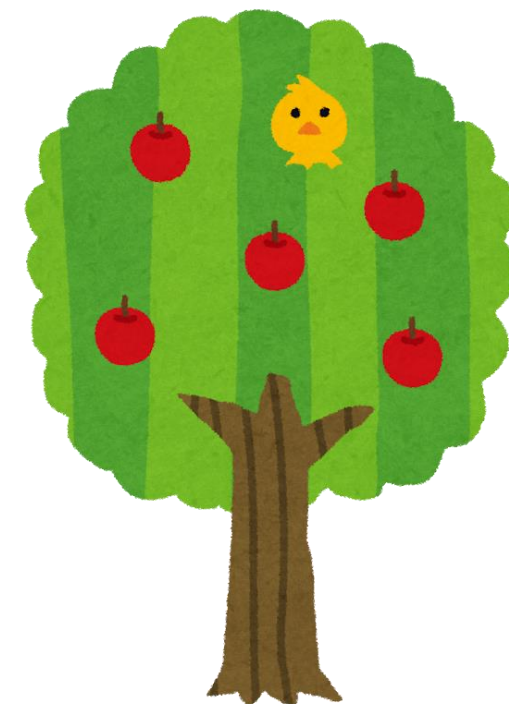


新しいサービスが導入されるまで

例：館内資料の郵送貸出「来館できない方に資料を届けたい！」



理想・目標





参考とした情報

【安全管理面】

- ・ 岩手大学BCP
- ・ 政府、厚労省、文科省
- ・ 岩手県、盛岡市
- ・ 他大学、日本図書館協会等の各種団体

【サービス面】

- ・ 他大学図書館
- ・ NDLカレントアウェアネス

★自館にとって「必要・不要」「できる・できない」「費用対効果」を精査することも大切。
(「あったらいいな」は「無くても平気」かもしれない)



beforeコロナ

withコロナ①
緊急事態宣言～

withコロナ②
ワクチン接種～

afterコロナ
マスクは個人の判断／5類感染症への移行

来館利用の再開 学外利用者対応

2020年5月～

図書館のミッション

「必要な方に、必要なサービス（資料）を」

- ・できる限り、多様なニーズに応えたい。
- ・学内構成員へのサービスを優先した上で、学外利用者にも最大限のサービスを提供したい。
- ・「岩大図書館の資料を利用する必要性」に応じて、細やかな対応を。



来館利用の再開／学外利用者対応

	学生・教職員	学外利用者
2020年4月18日 ～ 5月6日	閉館（入構禁止期間）	閉館（利用停止）
5月7日～	前期授業（遠隔） 閲覧席以外の来館利用再開	
6月1日～	閲覧席の利用再開（個人利用限定）	
6月18日～	来館利用がほぼ通常通り可能な状態 ⇒非来館型サービスより、 <u>来館者が安心・安全に心地よく利用できる環境づくりが重要</u> に。	サービス再開 <ul style="list-style-type: none">・利用証発行・更新・出納による貸出 再開※入館は不可
7月1日～		<ul style="list-style-type: none">・県内在住者の入館可（短時間）・閲覧席利用も可※長時間の滞在は不可※手続き時間外の来館不可
10月1日～	後期授業（対面）	

学外利用者からのクレーム

入館できない?!
俺の研究を邪魔する
つもりか?

図書は貸出できるので、
家で読んでください。

せっかく遠くから来
たのに、使わせない
とは何事だ!!

行動制限? そんなの関係ねえ!

最寄りの公共図書館をご利用いただく
か、事前に連絡してください・・・

そんなの聞いてない!
どこに書いてある?

HPやその掲示に
書いてあります・・・

事前に調べてこい
だと? 何様のつも
りだ!!

出納での貸出のみ、
対応しているのですが・・・



クレームの原因・反省点



- **確証バイアス**

自分の思い込みや願望を強化する情報ばかりに目が行き、そうではない情報はスルーしてしまう傾向。 →非常事態には「シンプルさ」がより重要に

- **利用目的が「資料」ではなく「場所」**

- **権利意識**

「自分はここを使えて当然なのに、阻害されている」という意識。

→これまで学内者と同様のサービスを提供してきたことがアダに？

→日頃から「学内者」と「学外者」の区別・けじめは必要

beforeコロナ

withコロナ①
緊急事態宣言～


withコロナ②
ワクチン接種～

afterコロナ
マスクは個人の判断／5類感染症への移行

グループ学修の再開 レイアウト等の工夫

2022年6月～

グループ学修等の再開にあたって

- 【大前提】 感染症対策の徹底（ディスタンスの確保等） 
- 個々のニーズを尊重（個人 or グループ／落ち着き or 活気）
- 何も言わなくても 「自然とそうなる」 仕組み
 - **ゾーニング** と **レイアウト**
- 学生・教職員の使いやすさを優先
 - 「場所」「自習席」利用目的の学外者の来館抑制
- **「シンプル・イズ・ベスト」**



2022年6月～ ゾーニングの施行

館内 エリア・ルール案内

Areas and Rules

現在図書館では、利用目的や音の発生レベルにあわせて、館内を区分け(ゾーニング)しています。一部のエリアでは会話・飲食は可能です。

The area is divided according to the purpose of use and the loudness level.

- 3階：完全サイレント
⇒ 声を発するのがはばかれる環境
- 2階：会話・グループ利用OK
⇒ 入退館ゲートのあるフロア・人通りが多い
カウンターあり・スタッフ常駐
⇒ 不適切な利用があれば気づける・注意できる

Floor	Areas / Rules	Collection 所蔵資料
4F	Group Study Room  グループで学修できる個室 ・【学内者限定】グループ閲覧室 ① ・【学内者限定】グループ閲覧室 ②	
3F	Silent Area  静かに集中して学修できるエリア ・個人学修席 ・グループ学修席	和書 Japanese Books ・岩波新書 Swanshi Shinsho ・文庫本 Paperback Book ・講談社学術文庫 Kodansha Gakujutsu Bunko
2F	Active Area  会話を伴う学修ができるエリア ・A グループ学修席 ・B 個人学修席 ・C 【学内者限定】オンラインブース ・D 【学内者限定】研究個室  カウンター スタッフ常駐 	洋書 Western Books ・参考図書 Reference Books ・多読 Extensive English Reading ・新書コーナー Shinsho corner ・教科書コーナー Textbook corner ・国際交流コーナー International Exchange corner ・岩手県関係 Books on Iwate ・宮澤賢治関係 Kenji Miyazawa materials ・桐の木文庫 Kirinoki Collection ・植村文庫 Uemura Collection ・災害関連資料 Disaster-related materials ・新聞 Newspaper ・雑誌 Magazine and Journals
1F	Refresh Area  ・カフェコーナー	

騒音問題 →ゾーニングで解決？

【コロナ禍前】

- ・同じフロアに静寂エリアと会話可能エリアが同居
- ・職員が目が届きにくい→無法地帯

【withコロナ】

- ・フロアを分けることで、自然な「棲み分け」が実現

※コロナ禍前

グループ学修エリア
(会話OK)



個人用閲覧席
(静寂)



レイアウトの工夫

【withコロナ】

- ・ 会話可能なスペース、飲食スペース
⇒ 職員が目が届くエリア
- ・ 机の置き方の工夫でソーシャルディスタンスを確保
- ・ 「ゆったりとした配置」という印象を目指す



学外者 自習席目的の来館抑制

- ・間引きによる閲覧席の不足
 - ・グループ利用再開⇒学生の利用増加
- ↓
- ・学外者の不要な来館・長時間滞在を防ぐ
 - ・本学の資料を必要とする人には継続して提供する

- ・利用申請の受付時間
→平日日中のみ（敷居を少し高くした）
- ・「ご利用は1時間以内を目安に」
→自習席目的で来館するには、1時間は短い
（資料の貸出には十分）



beforeコロナ

withコロナ①
緊急事態宣言～

withコロナ②
ワクチン接種～

afterコロナ
マスクは個人の判断／5類感染症への移行

afterコロナ 5類感染症への移行

2023年3月頃～

2023年3月

マスクに関する政府方針転換時

新型コロナウイルス感染症への 今後の対応について

3月9日に新型コロナウイルス感染症に対する岩手大学の対応方針が検討され、学内ではマスクの着用も含め、5類感染症へ移行するまでは現行の取り組みを継続することが決まりました。(5類への移行は5月頃になる見込みです)

これに従い、図書館においても現行の取り組みを継続することとなりました。

利用者のみなさまにはご不便をおかけしますが、引き続き、ご理解とご協力をお願いいたします。

2023.3.10
岩手大学図書館

2023年5月

5類感染症移行時

新型コロナウイルス感染症への岩手大学の対応方針(BCP)変更に伴う 図書館の運用変更について

本学の感染症拡大防止に関する方針に従い、5月8日から、段階的に各種の制限を解除してまいります。基本的な感染症対策(手洗い、咳エチケット、発熱・体調のすぐれないときは利用を控える等)については、引き続きご協力をお願いいたします。

5月8日(月)～

【マスクの着用について】

・マスクの着用については、基本的に「個人の判断」とします。

【グループ学修について】

・会話のできるエリア(2階・4階)の閲覧席:

机やイスを自由に移動してご利用いただけます。4人以上のグループでの利用も可能です。グループ学修で利用可能なプロジェクトやスクリーン、ホワイトボード等の貸出もできます。ご利用の際はサービスカウンターへお声がけください。

・4階グループ閲覧室: 定員を「6名」から「12名程度」に変更します。

【会話について】

・1階、2階、4階は会話可能です。

・3階(サイレントエリア)での会話や音を発する行為はご遠慮ください。

【その他】

・館内資料の郵送貸出・複写物郵送サービス(学生限定)を終了します。

・教科書指導書室の同時入室人数の制限を解除します。(ただし、混雑時は人数制限させていただきます場合があります)

～5月末(順次)

・館内のレイアウト変更(自由なグループ学修ができる環境への整備)

・閲覧席・PC室・カフェコーナー等の座席増設(間引きの解除)

6月1日(木)～

・4階グループ演習室: 利用再開(定員40名程度)

・4階グループ閲覧室・グループ演習室:

学外の方を含むグループでの利用再開(学外の方のみの利用は不可)

・学外の方の滞在時間制限の解除

★学外の方へ★

・6月から滞在時間の制限なくご利用いただけるよう準備を進めておりますので、5月中は短時間(1時間以内)でのご利用にご協力をお願いします。

・<予告> 本学学生の試験期間前後は館内が大変混みあうため、下記の期間は本学学生の利用を優先し、学外の方の利用を停止させていただきます。(前期:2023年7月10日～7月28日、後期:2024年1月15日～2月2日)

岩手大学図書館

2023年6月

Withコロナの制限・ 限定サービスは終了 ⇒「通常営業」に

この先は
どうなる？



beforeコロナ

withコロナ①
緊急事態宣言～

withコロナ②
ワクチン接種～

afterコロナ
マスクは個人の判断／5類感染症への移行

どさくさに紛れて・・・

コロナの補助金で

令和3年度共通政策課分（コロナ禍を踏まえた取り組み）

入退館システムの
更新（非接触・IC対応）



電子ブックの
追加購入



郵送貸出・複写物
送付サービスの
予算確保



こっそり用途変更

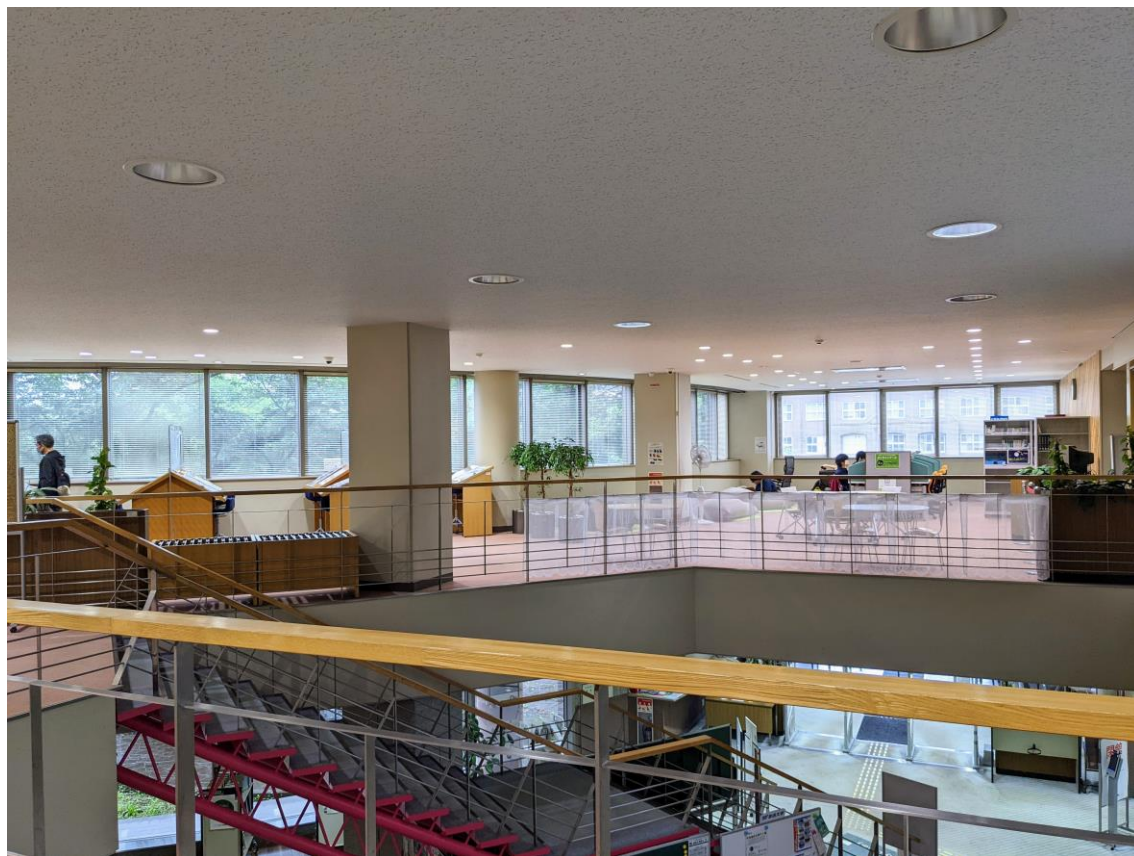
間引いた什器等を再利用

- ・カフェテーブル→スタンディングデスクに転用
- ・名前をつけただけ（用途を限定しただけ）の「オンラインブース」



こっそり模様替え①

- ・コロナ禍を機に、スペースの有効利用の意識がアップ
→形骸化しているコーナーを解体、仮眠スペース新設
- ・色・デザインがバラバラの什器
→間引く際に色・デザインを統一。不要物品を廃棄。



こっそり模様替え②

- ・2階 = 会話OKなフロア
- ・5類移行 = 本格的なグループ学修の再開に向けて
 - 個人学修向きの机へは3階（サイレントエリア）へ
 - グループ学修向きの、移動可能な机を設置



before



after

こっそり・通常時の 学外者対応を変更

- ・間引きを解除しても、閲覧席不足は続いている。
- ・グループ利用が活発になることで、さらに深刻化。
- ・単にコロナ禍前の状態に戻すのではなく、本学学生・教職員の利用環境を維持した上でのサービスを行う方針に。

- 利用申請の受付時間
→平日日中のみ（敷居を少し高くした）
→コロナに関係なく、今後も継続
- 「ご利用は1時間以内を目安に」
↓
「6月から滞在時間制限の解除」
そのかわり「試験前後は利用一時停止」





コロナ禍の経験を通じて学んだこと

■ シンプル・イズ・ベスト

■ やりたいことは書き溜めておく、周りに話しておく。

→ チャンスはいつ訪れるかわからない。

→ 妄想や雑談も、サービスのヒントになるかも？

■ 周囲に相談・協力を得る（一人で抱え込まない）

→ サービスの向上

→ 自分の心を守ることにもつながる



ご清聴、ありがとうございました。

