

調査研究部会報告

# コロナ禍での図書館サービス

## 沖縄県の公共図書館を対象とするアンケート調査より

宮良 辰信・山口 真也

### はじめに

2020年以降、新型コロナウイルス(COVID-19)が世界規模で流行し、日本国内でも「緊急事態宣言」が複数回発出され、沖縄県では、2020年2月末から～2021年9月末にかけて、感染防止対策の1つとして、公共図書館の臨時閉館(休館)が行われた時期があった。

本稿は、沖縄県内の公共図書館において、閉館を余儀なくされていた時期にどのような代替的なサービスが実施されていたのか、地域ごとに異なる状況をふまえた特色や工夫がみられたかどうか、を明らかにするために、筆者の一人である山口が所属する沖縄県図書館協会調査研究部会の活動の一つとして実施した、県内公共図書館へのアンケート調査の結果を報告するものである。そして、今後予定されている「5類」への変更によってコロナ禍が収束しつつある中<sup>1</sup>、この先、利用者の行動(外出)を制限するような新たな危機が起こった場合に今回の経験を活かすことができるよう、コロナ禍での取り組みを振り返ることも本稿の目的の一つである。

調査対象は、沖縄県内の離島地域を含む公立公共図書館とし、分館を持つ自治体については、中央館での回答を依頼することとした。調査

<sup>1</sup> 2023年1月26日、日本政府は、新型コロナウイルスの感染症法上の分類を、同年5月8日に季節性インフルエンザと同じ「5類」に引き下げる方針を固めたと報じられた。(「コロナ5類移行、5月8日 マスクは個人判断 政府方針」『朝日新聞』2023.1.27朝刊1面)

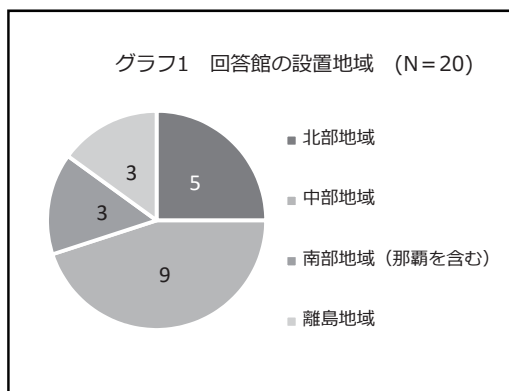
期間は、2022年11月8日～11月29日の22日間であり、回答自治体数は20館である。

### 1. 閉館時の代替サービスの実施状況と

#### 今後取り組みたいサービス

アンケートのQ1では、回答館の設置場所を「北部地域」「中部地域」「南部地域(那覇を含む)」「離島地域」に分けて選んでもらうことにした。

グラフ1はその結果を示したものであるが、それぞれの地域について一定の回答数を得られたことから、「南部地域(那覇を含む)」と「離島地域」を感染率が高い、あるいは医療逼迫が生じた地域、「北部地域」を比較的感染率の低かった地域、そして「中部地域」を中間の地域として、3つのグループにわけて考察していきたい。



アンケートのQ2では、沖縄県の公共図書館において、閉館時にどのような代替的なサービス

が取り組まれていたのかを明らかにするために、『図書館雑誌』『現代の図書館』(日本図書館協会)、『みんなの図書館』『図書館評論』(図書館問題研究会)などの公共図書館分野の専門誌や「カレントアウェアネスポータル」(国立国会図書館)で取り上げられた先進例などを参考に「20」のサービス項目を設定し、実施したものを選択してもらうことにした。

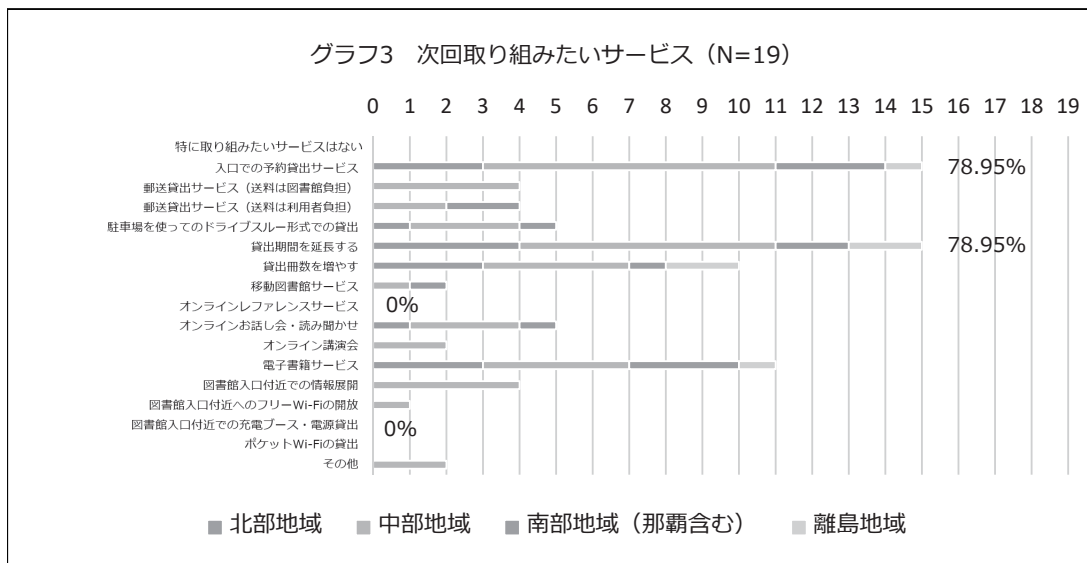
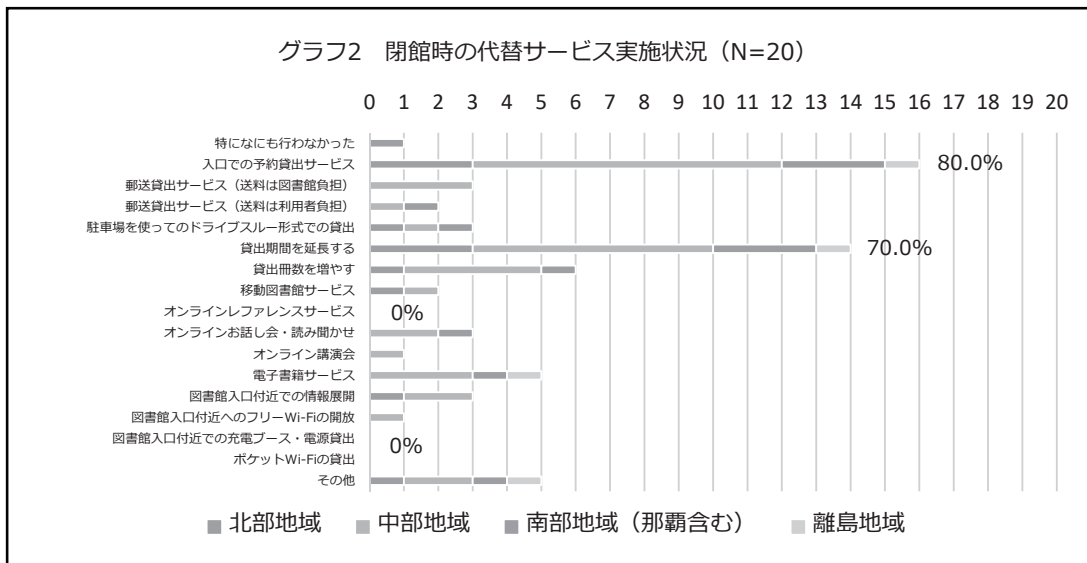
次のページのグラフ2からわかるように、「入口での予約サービス」が20館中16館(80.0%)となっており、地域を問わず、図書館の大多数が取り組んだサービスということが明らかとなった。他の取り組みとは違って、一定の準備期間やコストをそれほど要しないことがその理由であると考えられる。この点については、「貸出期間を延長する」(70.0%)という選択肢も同様だろう。ただし、同じようなサービス項目である「貸出冊数を増やす」については実施館が30.0%と意外に少ない点が気になる。ルールを変更して、受け取り方法や貸出期間を延長することができるならば、冊数も同時に増やすこともできるのではないと思われるし、利用者の外出回数も抑制できるため、実施した方がよかったのではないだろうか。

一方、一定のコストがかかる「郵送貸出サービス」(送料を図書館が負担するケース)については3館(15.0%)という低調な結果となっている。そして、送料を利用者負担とするケースを合わせても5館(25.0%)にとどまっている。これらの実施地域の内訳は「中部地域」4館、「南部地域」が1館となっており、「北部地域」や「離島地域」では確認できなかった。郵送貸出という取り組みは先進的な事例として各誌で多く紹介されたものであり、他府県と比べて感染者が常に高い水準にあった沖縄県でも多くの地域で実施されていると考えていたが、送料を利用者に負担してもらう形であったとしても取り組みが少ないというのは意外な結果であった。

「駐車場を使っただけのドライブスルー形式の貸出」は、県外では先進的な事例として少数しか確認できなかったものの、全国でも有数の「車依存社会」でもある沖縄県では有効な取り組みと言えるのではないだろうか。この取り組みについては、「北部地域」、「中部地域」、「南部地域」に各1館、合計3館(15%)確認できたものの、その実施数はやはり少ない。人口が集中し、もともと駐車場がない、または、敷地の狭い図書館が多い「南部地域」では実施が難しかったかもしれないが、その他の地域では可能であったようにも思われる。駐車場を開放し、移動図書館や蔵書点検などで使っている端末を館外に持ち出すだけであるから、それほど大きなコストがかかるものでもなく、今後の新たな危機に備えて、実施可能な対策の一つに含めてもよいのではないだろうか。

専門誌で多く取り上げられていた事例であるが、「オンラインレファレンスサービス」については、沖縄県では取り組んだ館は確認できなかった。この選択肢には「Zoom等のビデオ会議機能を使ったもの」と付記して実施状況を確認したのだが、最近では、時間やデータ容量を気にせずに通話ができるスマートフォンの契約をしている利用者も多いと思われ、従来の電話やメールでの問い合わせで十分という判断があったのだろうか。あるいは、「授業目的公衆送信補償金制度」に参加していない自治体が多いとされる沖縄県では<sup>2</sup>、インターネットを使ったPCの画面上にレファレンスツールを回答の情報源として表示してよいのか、といった著作権法上の悩みもあったのかもしれない。

<sup>2</sup>「授業目的公衆送信補償金制度」は小中高校・大学と言った学校教育の機関だけでなく、公共図書館や博物館などの社会教育機関も対象としている。自治体ごとの参加状況(補償金の支払い状況)は、本制度を運営するSARTRASのサイトで随時公開されている(<https://sartras.or.jp/>)。



「図書館入口付近での充電ブース・電源貸出」、「ポケット Wi-Fi の貸出」についても実施館は確認できなかった。今回のアンケートでは、Q4として、今後、同じような感染症拡大に伴って閉館が余儀なくされた場合に取り組みたいサービスについて、Q2 とほぼ同じ選択肢を挙げて選んでもらっているのだが、グラフ3に示した通り<sup>3</sup>、こ

の2項目については特に変化はなかった。これらはパンデミック時の海外の取り組みとしてとして紹介された例であり<sup>4</sup>、生活困窮層(ホームレスの人たちを含む)への対応としても注目されているようである。それらの情報をキャッチしていなかった図書館にも、今回のアンケートを通して情報を知ってもらい、次回の取り組みに活かしてもらいたいという期待もあったが、一定のコストを伴うた

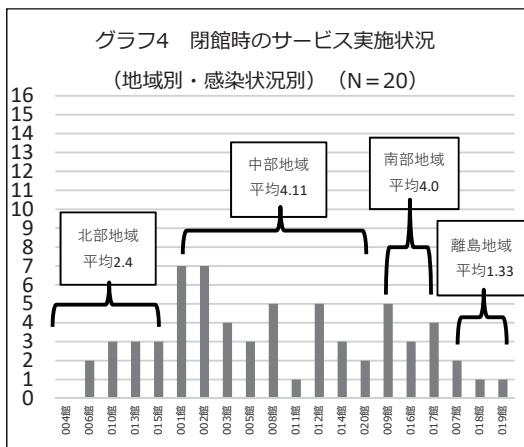
<sup>3</sup> 「感染症の内容・自治体や県、国の方針・その時の世間の対応によって変わってくるので、ここで想定することはできません」という回答が1館からあったため、グラフ3はグラフ2からこの図書館を除いて再集計を行っている。

<sup>4</sup> 山口真也「コロナ禍でのホームレスの公共図書館に関する私的レポート 支援ボランティアとしての交流をもとに」『図書館評論』62, 2021.12, pp.17-28

めか、その実施はハードルが高いようである。ただし、同じく生活困窮層への先進的な取り組みである「図書館入口付近へのフリーWi-Fiの開放」については、実施館が1館あり、今後も実施したいという回答も得られている。Wi-Fiのエリアを建物の外にまで広げることは「契約上の問題がある」という指摘もあったが、今回のようなパンデミック時には特例として認められるケースもあるのではないだろうか。何らかの危機に直面した際、生活困窮層への対応は後回しにされやすいが、最も切実に情報を必要とするのはこうした貧しい・持たざる人たちであるとも言える。取り組みの成果を感じた館があったことから、ぜひ選択肢の1つとして広く検討してほしい。

## 2. 地域別にみたサービスの実施状況

本研究では、閉館時の図書館サービスを評価する上で、コロナ禍が長引き、かつ広がる中、感染状況や医療の逼迫状況が地域ごとに異なってくる状況において、そのような地域差を意識したサービスが実施されたかどうか、という問題意識も設定している。この点を検証するために、グラフ2に示した結果を地域別に集計したものがグラフ4である。



グラフから分かるように、「北部地域」が平均

2.4 サービス、「中部地域」が平均 4.11 サービス、「南部地域(那覇含む)」が平均 4.0 サービス、「離島地域」が平均 1.33 サービスを実施したと回答している。感染状況や医療の逼迫状況は、相対的にみて、「南部地域(那覇含む)」と「離島地域」が高い水準にあったと思われるが、サービスの平均実施数とは強い相関関係は必ずしも読み取ることができない。医療逼迫がたびたび報じられた離島地域で、代替サービスの実施数が少なかった理由ははっきりしないが、離島地域では小規模な自治体も多いことから、コストがかかる取り組みが難しかったということもあるだろう。

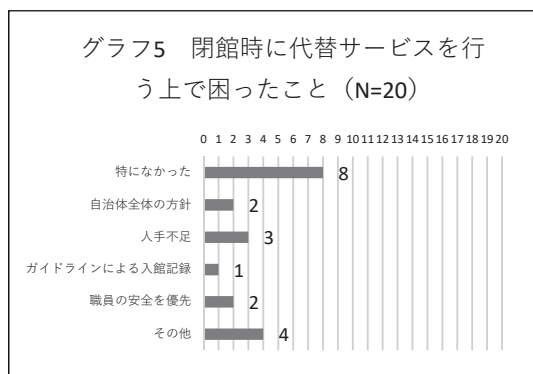
この質問を行った時点では、県内公共図書館の閉館時の代替サービスは、言葉は良くないが「横並び」になっており、感染状況等に合わせた対応がとられていないのではないとも予測していた。これは、筆者(宮良)が在住自治体や通学している自治体の図書館を利用しようとした際に、どこも軒並み閉館しており、遠隔授業に図書館資料を活用することができなかった、という個人的な体験もふまえて設定したものだだったが、そうした一律の対応は、コロナ禍の初期に限ってのことであり、第2波、第3波、と進んでいく中で、各図書館で独自の取り組みが検討されるようになった、ということだろう。

なお、ID004 館については、グラフ4から分かるように、一切取り組みを行っていないという結果となっているが、人口が密集していない北部地域の図書館であり、北部の中でも感染率が他の地域に比べ低かったのではないとも考えられる。つまり、コロナ禍初期の、全国的な外出制限が行われた時期以外には閉館せずに開館を維持していた可能性もあるだろう。ただし、1つの取り組みしか行っていない ID011 館については感染率がある程度高かった「中部地域」であり、おそらくは閉館していた時期も一定程度あったと思われる、同じ地域内で比較してもサービスの実

施数がかなり低くなっている点が気になる。こうした点を考慮すると、「横並び」であることは必ずしも否定されるものではないようにも思われる。新たな危機に備えて、図書館として閉館時に最低限実施すべきサービスを取り決めておくことも重要なのではないだろうか。

### 3. 閉館時に代替サービスを実施する上での問題点(困ったこと)

グラフ5は、閉館を余儀なくされていた期間に何らかのサービスを行おうとした際、困ったことがなかったかを質問した Q6 の結果を集計したものである。



グラフから分かるように、「特になかった」という回答も 8 館(40.0%)から寄せられているが、全体の 6 割の図書館が当時を振り返って何らかの問題があったと回答している。問題点として最も多くが上がったものは、「保健所などの感染対策要員の不足により、図書館にも応援が求められた(人手不足)」であり、北部地域、中部地域、南部地域からそれぞれ 1 館ずつ、合計 3 館(15.0%)からの回答が確認できた。次いで、「自治体の方針が厳しく、図書館単独では十分なサービスを実施できなかった」、「サービスを提供するよりも職員の安全を確保することを優先しなければならなかった」がそれぞれ 2 館(10.0%)となる。「日本図書館協会のガイドライ

ンで来館者の入館記録を求められた」と回答した館は離島地域から 1 館(5.0%)の回答が寄せられた。saveMLAK の調査によると、2020年2月～2021年9月まで、沖縄県内での入館記録の収集が行われていたというデータは示されていないものの<sup>5</sup>、このガイドラインが一部の図書館において緊急事態にある現場をさらに混乱させる要因になったとも言えるだろう。

「その他」の自由記述としては、「職員と利用者双方の安全性の着地点を見出すのに時間がかかった」「経験のない状況でサービス方針を決めるのが大変だった」というコメントが寄せられている。前者については、「職員の安全を優先」という選択肢に近いかとも思われるが、職員の側だけでなく、利用者の側の安全性も考慮したうえでサービスを検討するのが難しかった、ということだろう。閉館時に図書館がいくらサービスを行いたいとしても、外出そのものがかなり強制的に抑制された時期には、駐車場や入口付近であっても、外出をいざなうようなサービスが利用者を危険にさらしてしまう可能性もある。予約貸出やドライブスルー貸出などは先進的な事例として注目すべきであるが、こうした点を考慮すると、感染状況等に応じて、迅速に、「非来館型のサービス」と「来館型／非来館型の中間的なサービス」を切り替えてできるように準備しておく必要があると言えるのではないだろうか。

自由記述欄にはこの他にも「在架予約を初めて行ったため、利用者への広報が難しかった」「電話予約のみで貸出を行ったため、受取日時や資料の確認で時間を要した」「オンライン形式のイベントを開催する際にツールの知識や操作方法が手探りで困った」という回答があった。通常時対面で行っていたサービスをオンラインに変更したことで発生した問題があったことが確認

<sup>5</sup> 子安伸枝「saveMLAK が実施した COVID-19 の影響による図書館動向調査の分析」『図書館評論』62, 2021.12, pp.3-12

できた。今後同じような状況が生じた場合に速やかに対応できるよう、今回の経験をノウハウとして蓄積しておくことの重要性を改めて確認しておきたい。

## おわりに

本稿は、筆者の一人である宮良による「2022年度沖縄国際大学卒業論文」を一部抜粋し、山口が再構成したものである。宮良による論文は、沖縄国際大学文化情報学研究室の卒業論文集として刊行している『文化情報学研究』第21号に掲載されており、沖縄県立図書館、沖縄国際大学図書館等にも寄贈させていただいている。紙幅の都合で本稿で取り上げていない部分もあるため、機会があればご覧いただきたい<sup>6</sup>。

最後に、今回のアンケート調査の実施においては、沖縄県図書館協会事務局から各館への呼びかけを数回にわたって行っていただきました。また、突然の依頼にも関わらず、多くの図書館の皆様にご協力いただきました。アンケートの回答へのご協力を頂きました。アンケートの設計に不十分な点が一部あり、すべての設問について分析結果をここで報告できなかった点を反省しつつ、ご協力いただいた皆様に深くお礼申し上げます。(2023年1月29日)

---

みやら たつのぶ・やまぐち しんや  
: 沖縄国際大学

---

<sup>6</sup> 宮良辰信「コロナ禍での図書館サービスに関する一考察—沖縄県内の公共図書館を対象として—」『文化情報学研究』第21号, 2023.3, pp.51-73