

新型コロナウイルス影響下の図書館：図書館の取組（2020-04-30）

1. はじめに

蔓延している新型コロナウイルス（COVID-19）の影響はすさまじく、世界の多くの図書館が臨時休館やサービスの縮小を余儀なくされている。このようななかでも、各地の公共図書館が、地域・コミュニティの人びとに対し、情報サービスやさまざまなプログラムの提供など、その役割を果たすために多様な取組を実践している。

昨年、国際図書館連盟（IFLA）は、“[IFLA Trend Report 2019 Update](#)”を示し、これからの時代に図書館が重要な役割を果たすための新たな議論の出発点として、“Dealing with Uncertainty”（不確実性への対応），“Adopting Holistic Approaches”（総体的なアプローチの採用），“Working at Scale”（規模を拡大しての活動）の三つのトレンドを挙げている。われわれが今直面している課題にあてはまる適切な示唆である。

実際、COVID-19の拡大に伴い発生したような「インフォデミック（infodemic）」（わずかな事実、恐怖や憶測に基づいたうわさなどが情報技術によって流布される状況）に対抗する、信頼できる情報源の必要性が高まっており、まさに図書館は「不確実性への対応」を支援しなければならないところにある。IFLAは“[How to Spot Fake News – COVID-19 Edition](#)”を発表して各国の図書館のこの事態への取組を促し、それぞれの図書館がCOVID-19に関する正確な情報提供に努めている。なかには、ニューヨーク公共図書館のように、[子どもに対する COVID-19 の情報提供](#)に言及しているものもある。また、臨時休館中の各図書館では、デジタル技術を駆使して地域の人びととの対面サービスなどを実現しようとしており、後述の「3 臨時休館・サービス縮小下の図書館サービスの内容」に挙げられるように「総体的なアプローチの採用」をし、支援を行っている。

COVID-19に対する各地の図書館の活動は多様であり、情報収集も容易ではない。各国の図書館協会や国立図書館などが、傘下の図書館の情報をとりまとめ、発信している。国内の公共図書館の状況については、日本図書館協会（JLA）が「[新型コロナウイルス感染症への図書館の対応事例](#)」を作成しており、国立国会図書館の「[カレントアウェアネス-R](#)」では各国の図書館の情報を発信している。国外では、アメリカ図書館協会（ALA）の“[Pandemic Preparedness Resource for Libraries](#)”および公共図書館協会（PLA）の“[PLA Resources on COVID-19](#)”は詳細である。また Ian Anstice の“[Public Libraries News](#)”も英国を中心に包括的かつ具体的に、迅速な情報を与えてくれる。このように COVID-19 の感染拡大は、まさに世界の図書館が直面する共通の課題であり、その解決にはさまざまなレベルでの連携活動（「規模を拡大しての活動」）が必要になっている。

本稿では、国内及び国外（特に感染者の多い米国、ヨーロッパを主とする）の公共図書館が、COVID-19の影響でサービスの提供を制限されるなかで、どのようにサービスを提供しているかを調査し、いわば速報版として、2020年4月末時点での取組についてとりまとめた。

中国ではすでに各地で図書館が再開しており、イタリアも学校の再開に先駆けて5月中旬から図書館を再開することを発表した。しかし、COVID-19収束後の世の中も、再開後の図書館も、これまでとは同じではいられないであろう。現在の困難な状況を乗り越えた先の、これからの公共図書館のあり方を

考える一つの手がかりとしたい。

2. サービス縮小の状況

各国とも、不特定多数の人びとが集まるプログラム（イベント）の延期・中止という対応が最初にとられ、その後、開館時間の短縮や、閲覧席や集会室などの一部施設の入室制限、子どもの利用制限、訪問予約制や入館者数の制限などが続いた。特に臨時休館等の決定にあたっては、その時期をみると、各国の政府・自治体の都市封鎖や外出自粛・休業要請等の方針が出された時期で、現時点では解除されていない。一方で、そうした措置を行っていないスウェーデンや、ヨーロッパでいち早く学校を再開したデンマークでも都市部の図書館では休館を継続している。

3. 臨時休館・サービス縮小下の図書館サービスの内容

世界中の図書館が、コレクションやサービスをリモートアクセスで使えるように尽力している。利用者に来館してもらえないぶん、図書館側から地域・コミュニティの人びとのもとへ届けなければならない、より能動的にサービスを行おうとしているといつてよい。

全体的な傾向として、既存のサービスの提供条件を緩和したり、拡大したりする動きがある。代表的なものが、貸出期間の延長や貸出冊数の増加、延滞料金の免除、電子資料のコンテンツの増加、オンラインデータベースや電子資料の利用拡大、有料サービスの無料化、新規利用者登録を電話やオンラインでも可能とするなどの対応がある。

サービス提供の方法については、インターネットを通じたサービスが主流となっているが、オフラインサービス（遠隔で、または来館者向けに人やモノを届ける物理的なサービス）もさまざまな方法で継続されている。なおここでは、Wi-Fi スポットの提供やデジタルツールそのものを提供する、オンラインサービスにつなぐ手段を提供する取組もオフラインサービスと扱った。

以下、オンラインサービスとオフラインサービスとに区分し、さらにそれを「資料」、「施設」、「図書館員」の三つの観点からそれぞれ概要を述べる。

3.1 オンライン（インターネットを通じた）サービス

（1）資料

世界的に電子資料（電子図書、電子雑誌、データベース）への関心が大幅に高まっている。欧米では既に電子資料への予算配分を優先する動きがある。英国では、電子資料の利用が急速に高まったということで、公共図書館を管轄する[アートカウンシル](#)（ACE）が電子図書のための予算を措置し、また[地方自治体協会](#)（LGA）は政府と出版社とで協力して多くの電子図書・オーディオ図書の貸出ができるように追加の 500 万ポンドを要請している。

国内でも電子図書サービスを実施している図書館の利用は高まっており、出版社の協力により、休校中の子どもたちへの支援として[期間限定で一部コンテンツが公開](#)されたほか、新規利用者のために電子サービスの[利用 ID 等の発行を電話で受け付ける](#)など、利用促進の取組が各館でみられた。しかしながら、日本の公共図書館では今なお紙の資料が中心で、電子図書サービスはわずか約 5%の実施率（実施自治体 91/全国 1,724 自治体：2020 年 1 月時点）¹⁾である（例えば、米国では 9 割の図書館がサービスを実施している）。さらに電子図書などの領域だけではなく、調査研究に資するオンラインデータベースや「デジ

タルアーカイブ」などにおいても同じ状況であり、コロナ休館中の今、欧米などの公共図書館と提供情報に大きな格差が生じていることが浮き彫りになった。

なお、電子資料サービスの提供にあたっては、出版社やベンダーが示すサービス条件の及ぼす影響が大きい。COVID-19の影響を受けて、国際的な大手出版社の [Macmillan](#) 社や [Penguin Random House](#), 世界最大のデータベースベンダーである [ProQuest](#) 社などが先導して、協力的な取組を開始している。

(2) 施設（場・設備）

各国で、プログラム（イベント）の延期・中止の対応がとられた代わりに、それらのプログラムをオンラインで提供している。代表的な図書館イベント「おはなし会」など、Facebook や YouTube などでの動画配信で提供している図書館がある。国外では「オンラインストーリータイム」などと呼ばれ、図書館員の [自宅](#) などからも発信されている。定番の読書会についても多くの図書館がオンラインで開催しており、ニューヨーク公共図書館はラジオ局 WNYC と提携し、電子図書リーダーの無料アプリを活用した「[バーチャルブッククラブ](#)」を開催している。米国の図書館では、もともと講演会などの動画や音声 Podcast などで配信しており、ウェビナー（ウェブでのセミナー）や各種のオンラインイベントなども活発であるため、プログラムのオンラインへの移行は比較的スムーズな印象である。

休館中は、物理的な空間を提供することはできないが、米国の [エステスバレー図書館](#) やシュロウセンター地域図書館が「[バーチャルコミュニティルーム](#)」など、Zoom（オンライン会議システムアプリ）を活用して地域の人びとが集う取組がある。オンラインで交流できるものとして、ビデオゲーム「[あつまれどうぶつの森](#)」を活用してゲーム内に図書館を構築するなどの新しい取組もあった。

欧米図書館で実施している「宿題支援サービス」も、オンラインで継続されている。これらの宿題支援などを行っているのは主に [ボランティア](#) の人びとであり、オンラインでもボランティア活動の場を提供している。[ニューヨーク公共図書館](#) やデンマークの [オーフス公共図書館](#) などでは、学生向けのオンラインでの「学習カフェ」も開催されている。

また、休館中は実際に書架をみること（ブラウジング）ができないため、少なからず本との出会いの機会が制限されることになり、それを補う図書館情報システムも重要になってくる。国内の公共図書館の Web サービスでも、NDC による分類検索の機能や書影の活用などがみられるものの、実際に館内で多くの本が並ぶ様子をブラウジングすることを補っているかといえば十分とはいえないだろう。公共図書館の取組ではないが、「[カーリル](#)」は 4 月 28 日にタイミングよく 20 万冊の図書をブラウジングできるサービスとして「[カーリル・ブックウォーク](#)」を公開した。図書検索を楽しくしてくれるサービスである。カーリルでは「[蔵書検索を停止した図書館のバックアップの提供](#)」なども実施している。

(3) 図書館員

図書館の窓口は閉まっていますが、電話、メール、チャット、Skype などさまざまな方法で司書は利用者からの相談を受け付けている。また、Web サイトや SNS を介してより積極的に発信している。英国図書館情報専門家協会（CILIP）は「[National Shelf Service](#)」を立ち上げ、子どもと若者向けに毎日 1 人の司書が 1 冊の本を推薦する番組を YouTube で配信しており、紹介された本は地元の図書館で電子書籍として借りることができる。このような本の紹介の取組は各国で活発に行われている。そのほか、Facebook などでも図書館員が自宅で [リモートワークを行う様子](#) を発信するなど、[顔の見える情報発信](#) が多いと感じる。

また、ALA ではソーシャルリスニングツールを活用してコミュニティのニーズを把握することをテーマとした[ウェビナー](#)を開催しており、利用者と直接接することができないなかでもコミュニティのニーズを把握しようと努力している。

3.2 オフラインサービス

(1) 資料

休館中でも、図書館の資料が利用者に届けられている。移動図書館の運行のほか、窓口や自動予約本受取機などに限って開放し、「予約受取」のみ続ける図書館もある。また、ドライブスルー方式の貸出や学童施設へ児童書の[コンテナ便での](#)貸出などの取組もある。国内では、文部科学省の「[休館中の図書館の取組事例](#)」で「郵送等による配達貸出し」が紹介され、実施する図書館が増えている。[京都府立図書館](#)や[中札内村図書館](#)など、期間限定だが無料で実施する取組もあった。国外では、オランダの[ハーグ図書館](#)では高齢者を対象に無料でボランティアが本を届けており、ノルウェーのスヴァールバル諸島には[タクシー](#)を使って無料で本を届けている取組もある。一方、オーストラリアの[レーンコーブ図書館](#)では有料で配送している。運用方法は、高齢者などに対象を限定したものや、郵便事業者等を介さない場合には無料であるが、基本的には有料のサービスとなっているようである。

通常時の国内の公共図書館の郵送・宅配サービスは、「利用者に配送料を着払いで負担してもらい、返送も利用者負担としていることが一般的」²⁾であり、一部には、図書館職員やボランティアなどが配送を行う無料の取組がある。しかしこのような場合、配送者の安全を考慮し、臨時休館中にはサービスを停止している場合（[新宿区立図書館](#)、国外では[トロント公共図書館](#)など）もある。

(2) 施設（場・設備）

前述のようにオンラインサービスが強化されているなかで、デジタルデバイドへの対応も求められている。ALA は、COVID-19 の感染拡大がデジタルデバイドを浮き彫りにしたとして、休館中の図書館であっても [Wi-Fi の開放を勧告](#)した。米国の公共図書館は長年、新しい技術やデジタルツールに触れる場として、また地域の人びとがデジタルリテラシーを学ぶ場として、多様なプログラムとサービスを提供してきており、図書館の重要な役割としている。各地の図書館では、[Wi-Fi スポットを備えた移動図書館](#)の運行など多様な取組があり、ALA は[ウェビナー](#)を使いその情報共有を推進している。

また、休館中の施設や設備は、地域・コミュニティのために提供されている。3D プリンタで作成した医療従事者のための個人防護具を寄付する活動が各国でみられ、トロント公共図書館では病院に[3D プリンタを提供](#)した。マスク不足は問題になっており、都城市立図書館ファッションラボではマスク生地 の配布などの取組があった。各国でも[メイカースペースでマスクを作成し寄付](#)する、本の返却ポストで[マスクの寄付を受け付け](#)るなどの取組が行われている。

さらに ALA は、公共図書館を利用している「ホームレス」の人びとにとって、COVID-19 による休館がもたらす影響がとりわけ大きいことを[指摘](#)している。ホームレスの人びとのために、洗濯場・簡易トイレの設置や、避難所として館内を開放するなど[多様な取組](#)がある。急増している失業者に対しては、失業給付の申請書類を[印刷](#)できない人びとのための書類の配布などの支援も行われている。国内でも、江戸川区立中央図書館が都内在住の千葉市職員の[サテライトオフィス](#)の一つとして提供されたほか、[浅口市立図書館](#)など休校中の子どもの居場所としての取組がいくつかみられた。しかし、多くの自治体で図書館

が休業要請の対象となった影響で休館する図書館は増加³⁾しており、図書館の施設を活用した取組は難しくなっている。そのため、前述の郵送・宅配サービスや、中札内村図書館の[ボードゲームの貸出](#)や[工作キットのプレゼント](#)など、それぞれが過ごす場所、「おうち」での過ごし方への支援が中心となっている。

(3) 図書館員

図書館員は休館中も、図書館で利用者からの電話の対応や、[新しいサービスの開発](#)など努力を続けている。また、自宅や移動図書館など、施設を離れてさまざまな場所でサービスを行っている。一人暮らしの高齢者など自宅で孤立している人びとをサポートするために[コールセンター事業へ配置](#)されるなど、図書館以外の場所で働いている事例もある。英国の図書館員の状況が、“[Public Libraries News](#)”内の“Staffing redeployments”で詳細に紹介されている。また、公共図書館は公共施設の一つとして、[フードバンク](#)や[ホームレスの避難所](#)、[子どもたちの受け入れ施設](#)として、自治体等の要請などによって使用されることもあり、図書館員がそれぞれの用途に沿った活動に携わるケースもある。コミュニティに求められるサービスを提供するため、その役割はさらに拡大していることがうかがえる。

4. おわりに

図書館の新しい取組には、新規のユーザを獲得する機会にもなるものもある。英国では一部の地域の図書館の新規登録利用者が[600%以上増加](#)したとの報告がある。図書館の臨時休館やサービスの縮小によって利用者に直接的にサービスを提供することができない部分もあるが、むしろ活発でより積極的な展開になっている部分も多くある。

翻って地域、コミュニティの人びとにとって「図書館が休館する」、「図書館を利用できない」ということはどのような意味をもつかを考えてみると、多くの人にとっては「本が借りられない」、「情報にアクセスできない」であろう。国内の2020年1月から4月の「図書館」に関する新聞記事を追ってみても、「休館」「電子書籍」「電子図書館」「宅配」といった言葉が目立つ。それらに加えて、よくみられたのが「居場所」という言葉であった。2月27日に、政府が「全国全ての小学校、中学校、高等学校、特別支援学校について、来週3月2日から春休みまで、臨時休業を行うよう要請」⁴⁾すると表明し、全国の小中高校等の98.9%が臨時休校を実施した（文部科学省「[学校の臨時休業の実施状況、取組事例等について](#)」より）。その時期から、休校中の児童・生徒の「居場所」について世間の関心が高まり、多くの図書館が休館、または子どもの利用を制限していることなどが取り沙汰された。また、上記のとおり多くのサービスがオンラインで展開されているなかで、オンライン上の居場所の提供については、デジタルツールに慣れていない利用者への支援は課題となっている。

休館中の図書館が、そこを居場所としている多様な人びとのため、それぞれに合致したサービスを展開している状況は、人びとにとって図書館という「場」がどのように必要とされているのかを、改めて考える機会ともなっているであろう。

2020年の「全米図書館週間」([National Library Week](#))が、テーマを“Find your place at the library (図書館であなただけの場所を見つけよう)”から、“Find the library at your place (あなたの場所で図書館を見つけよう)”に転換してオンラインイベントなどが行われた。この“Find the library at your place”というテーマが、これからの図書館の「場」を考えるキーワードのように思え、印象に残った。それは必ずしも物理的な場に限ったものではなく、オンラインでできる、オンラインならではの交流や体験の可能性もある。

る。このテーマを念頭に置き、引き続き情報を収集していきたい。

最後にひとこと付け加えると、図書館員が COVID-19 に感染したという事例が国内でも複数出ている。自分自身を含め、人びとの安全を脅かすような事態を招かないよう十分な対応が必要である（American Libraries の[“How to Sanitize Collections in a Pandemic”](#)は参考になる）。また、公共図書館もこの感染症について人びとが正確に理解できるような情報支援を行い、私たちの間の共生が心地よいものになるようにと願うものである。

木村 瞳

■その他の参考文献

- 1) 電子出版制作・流通協議会. 電子図書館(電子貸出サービス)実施図書館(2020 年 01 月 01 日).
[“https://aebs.or.jp/Electronic_library_introduction_record.html”](https://aebs.or.jp/Electronic_library_introduction_record.html), (参照 2020/4/25).
- 2) 中山愛理. CA1897-公共図書館における郵送・宅配サービスの動向. カレントアウェアネス.
[“https://current.ndl.go.jp/ca1897”](https://current.ndl.go.jp/ca1897), (参照 2020/4/25).
- 3) saveMALK プロジェクト. COVID-19 の影響による図書館の動向調査 (2020/04/23) について.
[“https://savemlak.jp/wiki/saveMLAK:%E3%83%97%E3%83%AC%E3%82%B9/20200424”](https://savemlak.jp/wiki/saveMLAK:%E3%83%97%E3%83%AC%E3%82%B9/20200424), (参照 2020/4/25).
- 4) 首相官邸. 令和 2 年 2 月 27 日 新型コロナウイルス感染症対策本部 (第 15 回).
[“https://www.kantei.go.jp/jp/98_abe/actions/202002/27corona.html”](https://www.kantei.go.jp/jp/98_abe/actions/202002/27corona.html), (参照 2020/4/25).
- 5) IFLA. COVID-19 and the Global Library Field. [“https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#actions”](https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#actions), (参照 2020/4/25).