

報告

コロナ禍の日本の公共図書館における利用者サービスの事例研究 － 大阪市立図書館，神戸市立図書館，京都市立図書館の事例 (第4回 国際図書館情報学会研究大会 日本支部研究発表資料)

山田美雪, 志保田務, 前川和子, 大城善盛

(兵庫県立大学,

桃山学院大学名誉教授, 元大手前大学教授・桃山学院大学特別研究員, 元同志社大学教授)

Case Study of Public Services in Japanese Public Libraries during the Challenging Times of COVID-19 – Cases of Osaka City

Library, Kobe City Library and Kyoto City Library.

(4th I-LISS International Conference 7-8 October 2021)

By Miyuki YAMADA,

Tsutomu SHIHOTA, Kazuko MAEKAWA, Ph.D. , Zensei OSHIRO

(University of Hyogo,

Emeritus Professor of St. Andrew's University,

Researcher at St. Andrew's University,

Former Professor at Doshisha University)

2021 年 10 月 7-8 日に第 4 回国際図書館情報学会の研究大会 (the 4th I-LISS International Conference) がオンラインで開催された。日本支部からは山田, 志保田, 前川, 大城の 4 名でグループ研究発表を行い, 当日発表した資料の和訳版を今回掲載することにした。

テーマはコロナ禍によって日本の公共図書館の利用者サービスにどのような影響があったのかについて, 関西を代表する 3 都市 (京都, 大阪, 神戸) の市立図書館を比較研究したものである。

日本は諸外国と比較して同質性が高く, 自治体や政府からの要請にも従順に従う傾向が高いが, その中でも細かくみていくと 3 都市間では相違点が見られ, 時系列的に変化していく様子も興味深かった。なお, これは 2020 年 1 月～2021 年 9 月頃までの状況であり, 現在とは異なる状況が多いことは予めお含み置きいただきたい。

コロナ禍の日本の公共図書館における利用者サービスの事例研究—大阪市立図書館, 神戸市立図書館, 京都市立図書館の事例

山 田 美 雪 (兵庫県立大学)

志 保 田 務 (桃山学院大学名誉教授)

前 川 和 子 (桃山学院大学研究員)

大 城 善 盛 (前同志社大学教授)

第4回国際図書館情報学会 研究大会
2021年10月7-8日

1. はじめに

コロナ禍は日本の公共図書館の利用者サービスに影響を与えた。

利用者サービスの事例研究

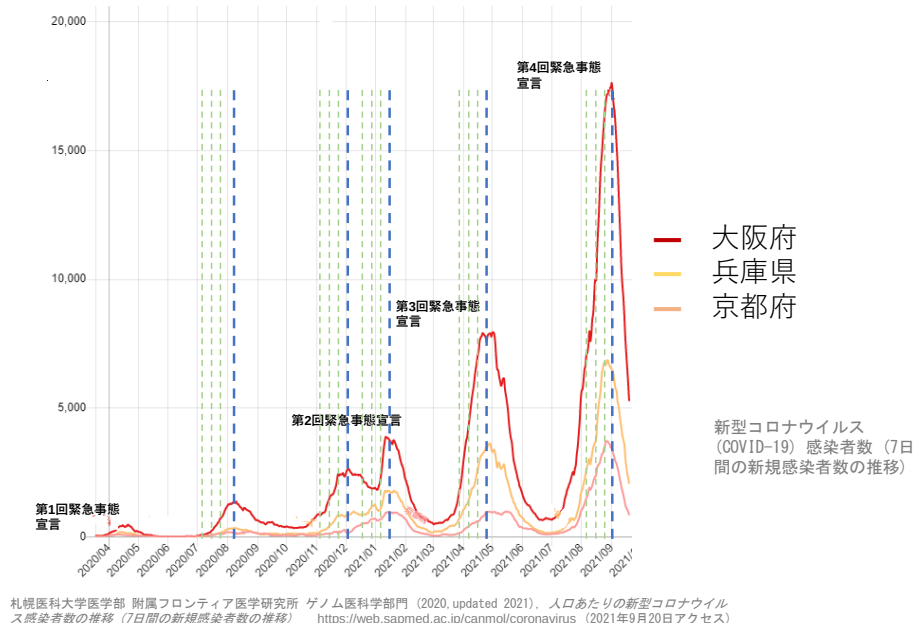
- 大阪市立中央図書館 (大阪府)
- 神戸市立中央図書館 (兵庫県)
- 京都市立中央図書館 (京都府)

‘利用者サービス’とは、図書館のスタッフと図書館の利用者との間で定期的かつ直接的な接触を伴う図書館の活動および運営を指す。これには、流通サービス、情報サービスおよび同様の特性を持つその他のサービスが含まれる。

(Ref. M. Levine-Clark and T. M. Carter, ALA Glossary of Library and Information Science. 4th ed. ALA, 203, p. 205).

大阪府, 兵庫県, 京都府における新型コロナウイルス (Covid-19) の影響

日本の新型コロナウイルスの最初の患者は2020年1月に発生した。以降, 日本は5回感染の波があった。



2. 研究方法

上記3図書館のWEBサイトによる比較研究を行った。WEB上で確認がしづらかった一部の項目については電話とメールでインタビュー調査を行い, 緊急事態宣言下における新型コロナウイルスの市況について分析した。

3. 結果

a) **‘開館時間’**については、開館時間は図書館によって異なった。大阪市立図書館（以下、大阪とよぶ）と神戸市立図書館（以下、神戸とよぶ）は自治体の定めた午後8時まで開館していた。京都市立図書館（以下、京都とよぶ）はそれほど遅くまで開館していなかった。

b) **‘館内施設の利用’**については、厚生労働省が感染拡大予防策として提唱している **“3密を避ける”** 方針に沿って実施された。**3密**とは 次の3つを指す。

- 1) 換気の悪い閉ざされた空間
- 2) ソーシャルディスタンスのない混雑した場所
- 3) 近い距離での会話など、人と密接に接する場面

c) **‘OPAC, コピー機及び他の機器類の利用’**については、大阪と神戸は第1回緊急事態宣言下では利用できなかった。

d) **‘貸出・返却サービス’**については、大阪と京都は郵送貸出サービスを始めた。さらに、図書館が閉館しているときは返却期限を延長した。その後大阪はこのサービスは終了したが、京都は続けた。

e) **‘レファレンスサービス’**については、対面のレファレンスサービスは3館とも中止した。しかし非対面型のレファレンスサービス、例えば電話やEメールや文書をつかったものは提供している。

f) **‘ILL’** は最初の緊急事態宣言下は3館とも中止した。

g) ‘**児童と青少年へのサービス**’は、3館とも十分でなかった。児童サービスは、公共サービスにおいて最も重要だが、読み聞かせなど新型コロナの感染リスクが高いものはしばしば中止された。大阪は児童・青少年に向けて新しいレファレンスサービスを始めた。神戸は感染防止対策に工夫を施したイベントを始めた。これらの試みは高い評価を受けた。これは新型コロナがもたらした新しいサービスの形といえるのかもしれない。

h) ‘**障がい者へのサービス**’は3館とも電話でのレファレンスサービスや郵送サービスは継続していた。神戸は電子ブックを本格的に導入開始した。これは読み上げ機能がついており、読書バリアフリー法に対処したものである。

i) ‘**移動図書館サービス**’は当初は全3館とも中止した。緊急事態宣言解除後は再開された。

結論

3館とも感染対策を講じながら利用者サービスを継続しようとする努力が見て取れた。

- ・ 図書館利用者のプライバシーは侵害されなかった。
- ・ 情報へのアクセス制限は最小限に留まった。
- ・ 図書館は公正な判断を下し、新型コロナの感染を広げなかった。

今回の事例研究では、2つの概念のぶつかり合いがあった。ひとつはパンデミックの防止であり、もうひとつは図書館の利用と読書の自由である。

3館の中で、大阪は最もリベラルであり、京都は最も保守的であり、神戸はその中間に位置する。

利用者サービスの中で最も中心にいるのは市民である。すなわち、“**市民ファースト**”である。

ご清聴
ありがとうございました