

コロナ禍のもとで図書館の事務管理職として何を考えていたか

濱 生 快 彦

1 はじめに

2020年に発生した新型コロナウイルスの感染拡大に対して、各大学の図書館がどのような対策をとったかについてはすでに多くの事例報告があり、加えてコロナ以後の図書館の在り方についても活発な議論が開始されている。またこの間、各大学や図書館のウェブサイトでは活発な情報提供がなされてきたし、さらにTwitterなどの履歴を子細に追えば、内外の大学図書館がコロナウイルスの感染拡大に対してどのように対応してきたかを追うことはできる。関西大学図書館でも情報を発信することの意味は、サービスを周知することだけでなく、対応の履歴をきちんと記録する意味もあることを意識して取り組んできた。

ある時のこと、過去の対応に反省しなければならない点があることに気づき、自身の行動を振り返っていたところ、自分が2020年の5月は緊急事態宣言の中で職員が2チームに分かれ、交代での在宅勤務態勢にあったのを失念していることに気づいた。つまり、「職員の半数が在宅勤務の状況でそんなことに気付けるわけがないじゃないか」ということを忘れてしまっていたのである。

もちろん、単に私が忘れっぽいだけなのかもしれない。しかし、人は忘れてしまうものであり、過去の記憶を意図せず捏造してしまうものでもある。そこで、「コロナ」に対して図書館がどのように対応したかということだけではなく、この間管理職として何を考えていたのかを記録しておくことは、今後当館で同じ立場に立つ職員に参考になることもあるのではないかと考えた。ここでは、コロナ禍のもとで大学図書館の事務を担当する管理職として、何に怯え、何に迷っていたかを記録しておこうと思う。もちろん、以下の内容は論考というほどのものではないし、図書館の事務管理職としては当たり前の内容かもしれない。それでも、いつか同じ役割を担う職員には何か気づきになる点があるのではないと思う。

新型コロナウイルスの感染が問題になりはじめるなかで、最優先に考えたのはもちろん利用者や職員の感染予防や安全確保だが、この点は学園全体の方針を踏まえた対応を現場のスタッフや事務室の職員、上司とも相談して、最終的には図書館長の判断のもとで必要な施策に取り組んできた。

一方で、自身の業務日誌やノート、自身のメールの送受信履歴などを振り返ってみると、私は大きく①安心して勤務できるよう努めること②できるだけ人的リソースを温存させること③学生に対して必要な情報を伝える方法の3点について考えを巡らせていたようである。以下この3点について記憶

をたどってみたい。

2 安心して勤務できるよう努めること

利用者への感染予防についての施策を検討する一方で、図書館を運営する職員に感染者が出ること、特にクラスターが発生することは避けなければならないと考えていた。また、本学の図書館は利用者サービス業務、収集整理業務(図書・雑誌)の大半を業務委託しており、全体では60名以上の委託業者のスタッフも勤務している。所管する事務室には専任職員だけでなく、派遣職員やアルバイト職員も含め40人弱の職員が執務しているものの、業務委託のスタッフなしに図書館を運営することはできない。業務委託のスタッフも含め、感染の予防を各自で徹底するよう注意喚起を行い、本学が2チーム制によるスプリット勤務(1チームのみが出勤し、別のチームは在宅勤務)を行う期間は、大学の方針に合わせて業務委託業者にも2チームの編成を依頼し、別チームのメンバーとの接触が生じないよう対応の徹底を依頼した。スプリット勤務の当初、中にはどうしてもこの日は出勤する必要があるという申し出もあったが、大学の方針に従い在宅での勤務を徹底した。

勤務に関して言えば、小中学校の休校をはじめ、保育所や学童保育が休業もしくは登園自粛を求められるケースや、介護に関して通常とは異なる対応が必要となるケースも生じた。そのため、休暇に関する法人の特別措置の周知は丁寧に行った。高齢の家族と同居する職員のなかには家族へ感染させてはいけないという不安を感じる職員もおり、通勤ラッシュを避けるために時差出勤について相談を受けることもあったし、アルバイト職員の中には妊娠中のために特別休暇の対象となり、予定していた退職日が急に早まることもあった。

こうした個々の事情への対応には個別の相談を丁寧に行わなければいけないと考えていた。しかし、在宅勤務のため対面での相談ができないケースもありえたため、メールだけでなくLINEや携帯電話の番号も周知し、しつこいほど必要があればいつでも連絡するよう声をかけた。

こうした勤務への対応が十分であったのか今でも自信はない。私ができたことは、特別な対応が必要ではないかと感じた職員に声をかけ、また全体に対して相談のしやすい雰囲気づくりを心掛けるだけだったが、それでも、多くの職員が相談のために話しかけてくれたことはありがたかった。また、近くで執務する職員のマスクの着用状況が気になるといったことから、人事部門に相談を要することまで、不安の原因は

様々だったので、誰にどういった相談を受けたのかをしっかり記録することの重要性に改めて気づかされた。事務管理職が職員の勤務について考えることは当たり前のことであるが、前例のない状況の中で職員が安心して仕事に取り組めるよう努めることについての苦労があったことは記憶しておきたい。

3 できるだけ人的リソースを温存すること

当館のコロナ禍での対応については、本誌に掲載の新谷(2021)に詳述のとおりである。2020年2月27日に小中学校、高等学校への臨時休校要請がなされ、3月2日に本学が多くの学部を設置する吹田市において初の感染者が確認されたころから、図書館でも大学の方針の下で3密を避ける対応を段階的に実施した。この時期から近い将来に休館せざるを得なくなるだろうと予測していたが、ラーニング・コモンズなどのグループ学習スペースの提供停止、パソコンコーナーなど混雑しやすいスペースの混雑解消、換気を効率的に行うための扇風機の設置など、細かな対応を少しずつ積み重ねることで、休館の時期をできるだけ先に延ばしたいと考えていた。

これは、大学にとって図書館が開館していることが当然のことである。感染予防に配慮しつつもできるだけ開館しておくための努力はしなければならないと考えていたためでもあるが、休館したあとで、どのようなサービスが必要とされ、また提供できるのか、もし在宅勤務体制が取られるのなら、それがどの程度業務のパフォーマンスに影響を与えるのか想像がつかなかったことも大きい。

3月中旬の時点で、私は今後想定されるリスク要因をメモにリストアップしていた。それを読み返してみると、4月からの授業はどうなるのか、臨時休館はしないこととした場合に必要対応は何か、学生やスタッフに感染者が出るなどして急きょ休館が必要となった場合の対応、当時の為替は円高傾向であったが、もし急激な円安が生じた場合に電子ジャーナル等の契約にどの程度の影響が生じうるかなど、結果的に何の対処も不要であったことについても当時は心配していたようである。特に、職員や業務委託スタッフに感染者が出れば、提供できるサービスに大きな制限が生じる可能性が高いことが一番の懸念点であった。

当時の業務日誌を振り返ると、その頃は近隣や同規模の他大学の対応を毎日確認していたので、他大学の図書館が、コロナ禍に対応した新しいサービスを始めたというニュースを目にすると、つい当館でも同じことに着手しなければならないのではないかと考えがちであったことが分かる。Maruzen eBook Libraryの電子書籍試読サービスを学生に大きく周知している事例があれば、本学でも実施しなければならないのではないかと。しかし一緒に仕事をしている担当者は揃って冷静で、そのサービスを実施するのであれば当初予定していた別のサービスと並行して実施することは難しいのではないかと、既に提供しているサービスの広報を強化して、

本当に必要なものを見極めてから判断したほうがよいのではないかと、と拙速な判断を避けるようたびたび進言してくれた。次第に私も、非常時に事務管理職者の一時的な思い込みによって業務負担を増大させることは、不測の事態が生じた場合の余力を失うこととなると考えるようになった。

部署内では、複写物や図書の郵送サービスの実施計画を立案するなど、入館利用ができない状態が長引く場合への準備を進めていた。特に郵送貸出については、4月7日に発出された緊急事態宣言以降、実施の可否について館内で議論を重ねたが、利用者からは人数を厳しく制限した形での来館利用(当館では特別入館と呼称)を求める声も多かった。当時の状況では、郵送貸出と特別入館を同時に実施することは主にマンパワーの点で不可能だということが分かり、資料郵送サービスの実施は、慎重に判断することとなった。

当館では、比較的早い時期に来館利用(特別入館と呼称)を再開した。これは利用資格の制限と入館時間の事前予約を掛け合わせるなど、厳しい条件をつけることで初めて実現できた施策であるが、構想していたいくつかのサービスを諦めたことで可能となった面もある。

この時点では濃厚接触者の定義なども現在より厳しく、職員やスタッフに感染者が出て、動ける人員が半分になってもサービスを継続できるかといったことも想像していた。もちろん、利用者の求めに応じてさらに多様なサービスを展開すべきであったという考え方もあるだろう。しかし、今となれば大げさに感じられると思うものの、このときはできるだけマンパワーを節約し、不測の事態に備えながら最も必要なサービスに力を入れたいと考えていた。

4 学生に対して必要な情報を伝える方法

臨時休館から特別入館、サービスを制限しての開館へと至る過程で、特に学部生の利用者に必要な情報を伝えるにはどうしたらよいのかについて、考えさせられることが多かった。

自宅からVPNや学認を通じて図書館が契約するデータベースを利用する方法や、特別開館時の入館には事前メールによる予約が必要であることなど、重要な情報は学内共通のポータルサービス、当館のウェブサイト、Twitterを使って繰り返し発信したが、メールや電話では似たような問い合わせが度々寄せられていた。

必要な情報がなかなか伝わっていないと思われたので、新たにLINEやFacebookのアカウントを設けたほうがよいのか、という考えが頭をよぎったこともあった。一方で、SNSの種類を増やせば自動的に若者世代に情報が伝わるというのはおそらく幻想だろうという思いもあった。そこで学生のなかで、「この情報は重要だ、役に立つ」と考える誰かに届けることを優先しようと考え、大学の中でフォロワー数の多い部門にTwitterのリツイートを依頼したり、Twitterを学生の連絡ツールとして使っている教員に図書館のアカウントのフォローをお願いしたりした。また、通常のツイートは図書

館ウェブサイトに掲出したお知らせへと誘導することを念頭に
にした定型的なもの（〇〇のお知らせを図書館ウェブサイト
に掲出しました）であったが、重要だと考えたものや、たび
たび問い合わせを受ける内容については、これまでの運用に
こだわらず、できるだけ親しみやすい表現でツイートするよ
う心掛けた。

コロナ禍のような緊急時のもとで、「再開したサービスが十
分に伝わっていない」「利用できるサービスを利用できないと
思い込んでいる」という場面に遭遇するたびに、何が学生に
対して必要な情報を素早く、また幅広く伝える最適な方法な
のかについて、考えを巡らせていたのだが、当時の本学のポ
ータルサイトのお知らせはあまり見られていないと感じるこ
とも多く、結局のところ Twitter を使った情報の伝播力に期
待するしかなかった。Twitter を使った広報に全く手ごたえ
がなかったわけではないものの、これが最強の手段だという
確信も得られなかった。

その後、本学のポータルサイトは改修され、使い勝手も向
上したが、緊急の連絡が数多く発信される状況を想定すれば、
今後も、学内の他部門や学外の図書館の取り組みも参照しつ
つ、その時点で最良の方法を試行錯誤するほかはないのであ
ろう。ただ、コロナ禍の初期において、必要な情報を伝える
ことの難しさを痛感していたことは記録しておきたい。つま
り、あの時に感じた焦燥感は、実は平時においてもしっかり
考えるべきことだろうとも思えるからである。

5 最後に

本号の編集を担当する職員から最初に相談を受けたのは、
事務長の立場から当館のコロナ禍での対応を総括するような
文章を書いてもらいたいという依頼であった。しかし、具体
的な対応はより実務に近い職員の方が詳しく、またその職員
が振り返ることが重要だと思われたし、具体的に図書館がと

った対応を俯瞰的に分析する資格が私にあるとも思えなかつ
た。むしろ、手もとでつけている業務日誌やメールの履歴な
どを振り返り、コロナの足音におびえながら、悩んだり「こ
ういうときは臆病なくらいがちょうどいい」と聞き直ったり
しながら過ごしていたときに考えていたことが、将来同じ立
場になる職員にとって何かの参考になるのではないかと考え
た。

上述したこと以外にも、国際的な物流が滞り海外からの洋
雑誌が届かないということも、これまで毎年改善を重ねてき
たガイダンスを対面で行えなくなったということも気になつ
た。遠隔授業が開始され、そのもとでどのようなサービスが
求められているのかを関係する職員や教員に尋ねたりもした。

しかし、振り返ってみればそうした個別の図書館サービス
のことよりも、図書館で働く人に自分ができそうな支援はな
にか、図書館にやってくる人にどうやって必要な情報を伝え
るかということが気になっていたようである。しなければなら
なかったことが十分にできたとは決して思わないし、冷静
な判断が出来ていたとも思えないが、人がいなければ組織は
運営できないし、人に必要な情報が伝わらなければ運営する
意味がないということを考えていたのかもしれない。

現時点で、コロナ禍はまだ収束していないもののワクチン
の接種が開始されるなど、明るい話題もある。考えたくもな
いが、もし将来に同じような非常事態が生じたときに、その
時の職員にとって少しでも参考になることがあれば幸いであ
る。

参考文献

新谷大二郎「コロナ禍における図書館利用サービスについて」
関西大学図書館フォーラム 26, 2021

(はまお やすひこ 図書館事務室)