

コロナ禍による活動制限に伴う

オンラインサービス拡充について

重田 香澄

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の流行により、社会全体で様々な活動が大きく制限された年度であり、またそのような状況下で可能な活動・行動様式が模索された年度であった。

当館においても閉館や閲覧制限、イベントの中止等、閲覧提供や普及・教育活動が制限された。ここでは、インターネット上で提供した代替サービスの設計と現状について、記録を兼ねて簡単にまとめておく。

1. ウェブサイト上でのデジタル画像追加公開（「資料画像 New！」）

往来自粛等により来館できない利用者へのサービス提供を主な目的とし、副次的効果として画像掲載利用の促進も視野に開始した。

公開する画像は職員が各自選んで撮影、用意することとした。専門分野の異なる者が複数関わることで提供資料を多様にするためである。

用意された画像は、資料目録データベースに紐づける形でアップロードし、データへのアクセスを簡便にした（【図1】）。一方で、画像アップロードの周知を兼ねて、当館ウェブサイトデジタルアーカイブ内に「資料画像 New！」と銘打ったアクセス用のページを設けた。

令和3年2月に至るまで、ほぼ月2回更新されており、公開資料は次頁リストのとおりである。なお、アップロード後、SNS（第4項参照）でも告知をおこなっている。



【図1】資料画像 New! ページ

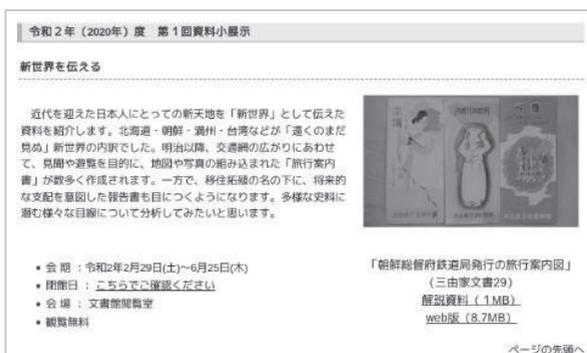
- | | |
|------------|--------------------------------------|
| 2020.05.26 | 「疫病除天草神霊画」と「鍾馗像木版」 |
| 2020.05.29 | 「常栄寺殿御尊影（毛利隆元画像）」（常栄寺文書）など |
| 2020.06.11 | 「山口市街古図」（毛利家文庫）・「防州岩国錦帯橋之景」（安部家文書）など |
| 2020.06.26 | 「紙漉き絵図」（一般郷土史料） |
| 2020.07.10 | 大坂の陣関係文書（毛利家文庫） |
| 2020.07.29 | 元森家文書の奇兵隊関係資料のほか維新関係資料 |
| 2020.08.12 | 毛利綱広画「飛燕図」・毛利治親娘多美姫画「三保富士図」など |
| 2020.08.29 | 大坂の陣関係文書（その2・毛利家文庫） |
| 2020.09.13 | 大正～昭和戦前期の国勢調査関係資料 |
| 2020.09.29 | 大坂の陣関係文書（その3・毛利家文庫） |
| 2020.10.14 | 国宝功山寺仏殿・瑠璃光寺五重塔の断面図等 |
| 2020.10.31 | 山口県内の風景を写した古い絵はがきなど |
| 2020.11.13 | 近藤清石文庫 15「防長古英雄肖像」 |
| 2020.11.26 | 毛利家文庫から丙辰丸・庚申丸の図、外国船図など |
| 2020.12.12 | 大内氏歴代当主の発給文書 |
| 2021.01.16 | 毛利家文庫 58 絵図 1119「旧諸藩学校図」 |
| 2021.01.28 | 山口県内の風景などを写した古い絵はがき |

【リスト1】「資料画像 New!」公開画像とスケジュール

2. ウェブサイト上での資料小展示情報の充実（「web版小展示」）

これも、往来自粛等により来館できない利用者に対して、資料小展示のコンテンツを提供することを主な目的とし⁽¹⁾、オンラインコンテンツ充実の足掛かりとすることを視野に設計した。

昨年度まで、当館ウェブサイト上での資料小展示ページは、展示概要とアイキャッチとなる写真、展示時に配布している解説資料のPDF（展示終了後アップロード）により構成されていた。これに、「web版」として、展示資料画像およびキャプション等を追加で提供するものとした



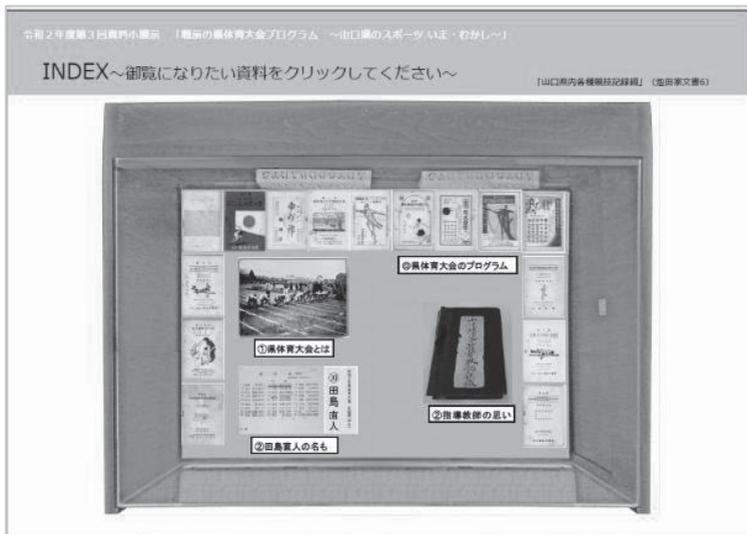
【図2】資料小展示ページ

（【図2】）。

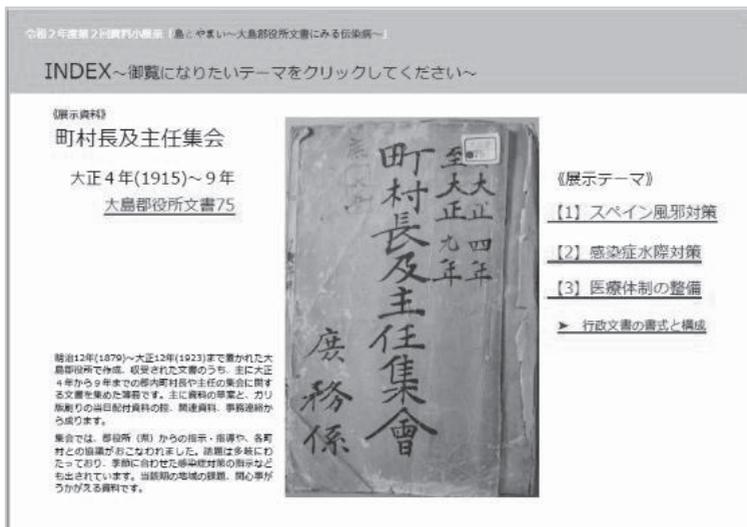
作成にあたっては、テーマカラーの変更などが可能なフォーマットを用意し、コンテンツデータは展示担当職員が各自作成、PDF変換したものをアップロードすることとした。期間中の展示替え等を考慮し、アップロードは展示終了後とした（【図3】）。

現在のところ、おおよそスケジュールに沿ってアップロードされている。ただし、ある程度の拡大に堪える画像もPDFファイルで一括して提供するため、1件あたりのファイルサイズが大きくなる傾向にある⁽²⁾。

また、この取り組みについては、緊急措置的に始められたこともあり、既存コンテンツとの関係性の整理が不十分であった。



【図3-1】web版表紙（展示ケース表示）



【図3-2】web版表紙（目次表示）

※いづれも、コンテンツ内の外のページや当館データベース等へリンクが張られている。

3. ウェブサイト上での古文書の解説（「Web 古文書」）

古文書講座の前半が中止になったことを機に⁽³⁾、古文書学習を継続できるようにコンテンツを提供することをめざした。

但し、本企画は令和2年度古文書講座の代わりではなく、あくまでも古文書学習の機会を提供することを目的とした。そのため、当初古文書講座テキストとして使用を予定していた資料とは別の資料を用意することとした。

構成はA4用紙1枚程度以上のテキスト（資料画像）と积文、解説（大意含む）とし、テキストアップロード後、一週間程度後に积文等をアップロードすることとした（【図4-1】）。担当職員は古文書専修講座・実践講座担当の4名で、輪番制とした。

資料の難易度は、平易な文章が読める方が楽しめる程度、当館の講座でいえば専修講座以上に設定した。上述のように、ウェブサイト上に一定の期間において問題と解答を提示する形をとるため、テキストには一定の内容を持った文書が適切だと考えたことによる。

テキスト・解答共にPDFファイルで提供した。書式・レイアウトについては、表紙デザインのみ揃え、内容部分については各担当の自由とした（【図4-2】）。内容については担当間でチェックの後館内に供覧、確認した。

告知については、ウェブサイト新着情報の他、SNS（次項参照）でもおこなった。また、古文書講座受講予定者等に対しては、講座中止の連絡とともに関連コンテンツとして案内した。

本企画は、準備が整った8月中旬から開始された。古文書講座後半の中止決定により希望者へテキストが送付された10月まで⁽⁴⁾、全8題が掲載された（【リスト2】）。

4. SNS アカウ​​ントの開設

当館の業務や活動、所蔵資料に対する理解促進と、県の歴史・文化に対する興味・関心の喚起を主な目的として開始した⁽⁵⁾。

アカウントは Facebook と Twitter の 2 つで開設した。拡散力や若年層の利用を考えると Twitter のみでも十分とも考えられたが、県立文化施設の多くが Facebook アカウ​​ントを所持していることにも配慮した。

投稿内容は資料紹介・書庫紹介・ウェブサイトコンテンツ紹介・出展情報・事務連絡・資料小展示紹介・業務活動紹介を主とし、広報担当者を中心に、各話題の担当者が投稿できることとした。投稿頻度は週に 1 ～ 2 回を目標に、あくまで業務に無理のない範囲とし、専用マニュアルを用意した上での運用となった。

アカウント開設は 5 月末、投稿は 6 月から開始した。令和 3 年 2 月末時点でのフォロワー数は、Facebook が 30 人強、Twitter が 750 人強である。Facebook のフォロワーは県内の方が中心で、増加も停滞している。Twitter のフォロワーは、開設当初は県内の方が多かったが、次第に県外の方へも広がりを見せ、特に令和 3 年に入り増加傾向にある⁽⁶⁾。

5. SNS 上でのくずし字解説（「ちょこっとくずし字」）

2 - 3. 「Web 古文書」同様、古文書講座前半の中止を受けて、古文書を学ぶきっかけを提供することを目的とした。

難易度は初めてくずし字に触れる方が楽しめる程度に設定し、当館所蔵資料より抜粋した平易な語句等から始めて、少しずつ読んでいけるような内容をめざした。

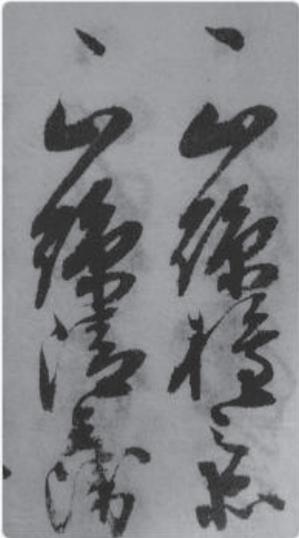
担当は古文書基礎講座担当の 2 名で、出題語句や解説の内容については相談し、内容に継続性を持たせることとした。

基本的には問題となる資料画像を投稿し、2 日後以降に解答画像を投稿する（【図 5】）。問題と解答の投稿間隔は難易度に応じて調整することとした。現在、単語程度の問題に対してはおおよそ 2 日後に解答を投稿

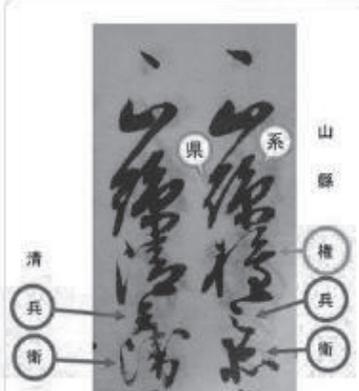
している。

準備がととのった8月以降、令和2年度末までの予定で実施している。

今回は、「〇〇権門」と並んでよく出る「〇〇兵衛」のパターンの人名です。名字やその他の字もやや難解ですが、「山」に続く名字を思い出しながら、がんばって読んでみましょう。答えは6日17時ごろの予定です。 #ちょこっとくずし字



くずし方に違いがありますが、両方とも最後の2文字は「兵衛」です。「〇〇権門」の時の「衛」の字が簡略化されることが多いのに対して「兵衛」の場合には、わりと大きめにしっかりと書かれます。「衛」に対して「兵」の字はこのように小さく簡略に書かれることが多いです。 #ちょこっとくずし字



答 (右側) 山縣権兵衛
ごんべえ
(左側) 山縣清兵衛
せいべえ

【図5】「ちょこっとくずし字」問題(左)と解答(右)

6. 古文書オンライン講座の試験的实施

古文書講座をはじめとした各種講座について、今後数年は従来の形式での開催は難しいのではないかとの見通しのもと、①オンライン会議システムを使った講座（以下「オンライン講座」）が実施できるか、できるとしたらどのような方法（資料の提示方法、講座の進行方法等）が最適なのかを検討する、②その際にトラブルになり易い点や必要機材・人員等を把握する、の2つを主たる目的として実施した。

当館でオンライン会議システムを使用できることが明らかになったのが6月末であった。これを受け、7月にオンライン講座に対する需要を測るためのアンケートを、この時点でオンライン講座の対象として想定していた令和2年度古文書基礎・専修講座応募者に対しておこなった⁽⁷⁾。すると、どちらも半数近くの方が関心を持っていることが明らかとなった。このことにより、オンライン講座の試行をおこなうこととした。

ただし、アンケート結果による限り、操作に自信がない方が多かったので、実施にあたっては平易なマニュアルの用意が必須であった⁽⁸⁾。また、留意事項として、参加にあたっては技術的・環境的に無理のない範囲とすることや、情報の取り扱いに十分注意すること等を明記し、参加者・当館・システムそれぞれの責任を明らかにした上で賛同いただける方に協力を依頼する形をとることとした⁽⁹⁾。

運営にあたる当館においても、操作・運営に不安のある職員がほとんどであった。そのため、試行は9月、11月、1月の3回実施し、参加者を少しずつ増やしたり、管理担当の職員を変えたりして、職員の習熟も図った。

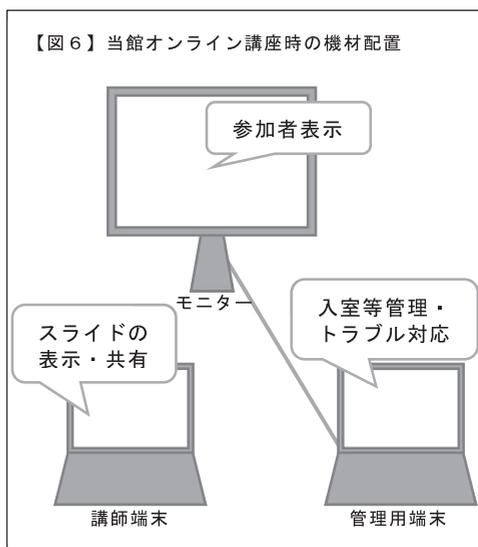
アプリケーションソフトは県の採用に準じた。その結果、9月の実施はCisco Webex Meeting用端末を借り出して使用したが、それと前後して各所属にMicrosoft Teams用端末が配付されたので、それ以後はMicrosoft Teamsの会議機能を使用しての実施となった。

協力者数は、初回約15人、2回目約20人、3回目約25人であった。

操作マニュアルの内容やファイルの提供方法⁽¹⁰⁾、また招待方法については⁽¹¹⁾、次年度以降の本格運用に堪える程度の情報は収集できた。

通信容量の削減やノイズの軽減のため、参加者のカメラ・マイクは原則 OFF にしておくのが定石だが、講師職員の希望により、参加者にはカメラ ON を任意でお願いすることとした。同じく参加者の様子が確認しやすい方がよいとのことから、機材については、【図 6】のような配置をとり、参加者をグリッド表示にしてモニターに映すこととした。

ただし、このような機材配置はハウリング等が起きやすい。そのため、講師端末 - 管理端末間のオーディオ切り替えを確実にこなう必要がある。現在のところ、講師・管理者共に動きが少ない場合は問題なく運用できそうだとの見通しを持っている。



スタッフの配置については、入退室管理や上述のようなマイクの管理を考慮すると、講師の他に技術補佐（管理者）1人を置くと円滑な進行が期待できる⁽¹²⁾。

講座は、スライドショーの画面共有を基本とし、眼の疲労を考慮して、講座時間は正味1時間、途中で15分の休憩を挟むこととした⁽¹³⁾。

この結果を受け、令和3年度古文書講座はオンライン講座と対面（リアル）講座の2方式での開催となった⁽¹⁴⁾。また、古文書講座以外への利用も検討、実施されている⁽¹⁵⁾。

以上が新型コロナウイルス感染症流行に伴う代替措置としておこなわれたオンラインサービスの概要である。緊急避難的なものであったことから不備も少なくない。技術の見直しや洗練、各サービスの方針・役割の明確化、また複雑になったウェブサイトの整理等は今後の課題である。

-
- (1) 資料小展示については、詳細は山本明史「授業素材としての「月間小展示」紹介」（『山口県文書館研究紀要』36、2009）、同「授業素材としての「月間小展示」紹介（2）」（『山口県文書館研究紀要』47、2020）参照。
 - (2) 閲覧端末によってはダウンロードが必要となるため簡便さにも欠ける。また、コンテンツ内の他ページや当館データベースへとリンクを張っているが、元がPDFであるために閲覧時の操作性（直観的な操作感）にも欠ける。
 - (3) 令和2年度までの当館古文書講座は、5月から2月までの全10回、基礎・専修・実践の3講座構成で、定員30名程度の県立山口図書館研修室にて実施されていた。定員は基礎・専修がそれぞれ30人×2クラスの60人、実践が21人で、講座時間は2時間（途中休憩込）であった。新型コロナウイルス感染症の流行により、まずは9月までの前半分を中止とした。
 - (4) 前註のとおり、古文書講座前半分を中止した後、後半分については9月の状況を見て判断することとしていたが、9月に入り、山口県でも再び流行の兆しが見られたことにより、講座後半の中止が決定した。これに伴い、希望者にはテキストおよび解答を送付する旨案内をおこなった。
 - (5) 当館でSNSアカウントを開設することについては、新型コロナウイルス感染症の流行が深刻化する前から検討課題になっていた。緊急事態宣言による閉館により、必要に迫られる形で導入が進んだ。そのため、職員の持つ不安に対する手当が厚い運用となっている。
 - (6) 詳しくは末尾参考資料参照。
 - (7) この時点で、演習形式の実践講座については、オンライン講座での実施が難しいと判断された。アンケートは基礎講座応募者93人、専修講座応募者86人に対し、メールまたは電話にて実施し、有効回答数はそれぞれ83人、81人であった。なお、アンケートでは以下の質問をおこなった。

1. インターネットに接続できる機器として、何を持っていますか。（複数回答可）

①パソコン ②タブレット ③スマートフォン

2. (1. で①と答えた方) お手持ちのパソコンにカメラは付いていますか。

①付いている ②付いていない ③わからない

3. YouTubeなどの動画を見たことはありますか。

①ある ②ない

4. Zoomなどのオンライン講座に参加したことがありますか。

①ある ②ない

5. Zoomなどのオンライン講座に参加してみようと思いませんか。

-
- ①参加したい ②やり方がわかれば参加してもよい
③少し勇気が必要 ④参加したくない
⑤その他 ()

- (8) 開発会社のマニュアルは基本的にアプリケーションソフトそのものの操作方法の解説である。しかし、インストールまでの操作にも不安を持つ方が多くいた。市販の操作マニュアルにはそのようなことも解説したものが多くあるが、今回、あくまで協力していただくことを考慮すると、書籍購入等の負担を強いるのは適切ではないと判断した。
- (9) 参考までに、1月実施時用の留意事項を以下に掲げておく。

古文書オンライン講座の試験的实施に関する留意事項

◆山口県文書館の対応

- 実施方法
 - ・ オンライン会議システムで実施します。
 - ・ オンライン会議システムで使用するサービスは **Microsoft Teams** です。
 - ・ オンライン会議の参加は会議アドレスおよびパスワード所持者のみとし、案内はメールでおこないます。
- セキュリティポリシー
 - ・ 利用にあたっては、山口県情報セキュリティポリシーを遵守します。
 - ・ 参加者に対し、**Microsoft Teams** への利用者（アカウント）登録、実名表示は求めません。
 - ・ 既に **Microsoft** のアカウントをお持ちの方で、登録名が実名などであるために公開したくない方や、アカウントを持っているけれどもパスワードを忘れるなどしてログインできない方は、ゲスト参加を選択してください。
 - ・ 実施中、御自身の姿を映すことを必須とはしません。但し、様子が窺えないために講師が御質問などに対応しきれない場合があります。御了承のうえ御選択ください。
 - ・ 録画・録音など、実施内容が流出したことを確認した時点で、今回の取り組みを中止する可能性があります。
- 免責事項
 - ・ システムの不備やサイバーテロ、停電など、合理的に自らの責に帰することのできない原因による情報の漏洩については、当館は一切責任を負いません。
 - ・ 参加者の故意または過失による情報の漏洩については、当館は一切責任を負いません。
 - ・ 参加者によるシステムのダウンロードや動画・会議の閲覧により、参加者の機器に故障が生じた場合、当館は一切責任を負いません。

◆参加者へのお願い

- セキュリティ・マナー
 - ・ 会議のアドレスなどの通知メールの取り扱いには十分に

-
- ・ 御注意の上、他者へ転送するなどしないでください。
 - ・ 実施内容の録画・録音などは禁止します。
 - ・ 他の参加者が不快に感じるような発言はお控えください。
 - ・ 公衆無線 LAN（フリーWiFi）などは使わないでください。
 - ・ 御使用の機器には適切にウイルス対策をおこなってください。
 - ・ Windows 7 など、サポートの終了したソフトウェアでの御参加は御遠慮ください。モバイル端末の場合、2016 年以降に発売された機種であれば概ね支障ありません。
- 機材環境
 - ・ 今回参加するために、カメラ・マイクを新たに購入する必要は全くありません。カメラ・マイクがなくても視聴することは可能です。文字で意思表示する方法もあります。今回の取り組みは、多様な受講環境下での進行方法を検討するものでもあります。御協力をお願いいたします。
 - ・ 御自身の状況に合わせて、無理のない範囲で御利用を御検討ください。
 - ・ タブレット、スマートフォンにて御参加の場合、Microsoft Teams は、インストールされていない機器に対して、自動でダウンロードの案内を開始します。インストールされていない方は、その時にダウンロードしてください。
 - ・ PC で御参加の場合、Microsoft Teams をダウンロードして参加する方法と、お使いのウェブブラウザから参加する方法（Microsoft Edge または Google Chrome の場合）とが選べます。御自身の状況に合わせて、御都合のよろしい方法で御参加ください。
 - その他
 - ・ 操作などについて、わからないことは御相談ください。
- (10) アプリケーションソフトのダウンロード等は用意したマニュアルで大きな問題なくおこなえたが、ソフトと端末との相性に差があり、うまく入室できない場合があった。この点についてフォローが必要になろう。
- (11) メールソフトの仕様によってリンクが正常に機能しない場合があり、一部機関でおこなわれているような添付ファイルによる通知が無難なようである。
- (12) 講座中は原則としてマイク OFF をお願いしているが忘れる方もいるので、管理側で一括 OFF にすることを想定している。
- (13) 3 回の実施をとおして、参加者から眼の疲労を訴えるような声が寄せられることは特になかった。一方で、時間を短く感じるとの声をいただいた。
- (14) 令和 3 年度古文書講座対面方式については、留意事項として以下のことを求めている。

山口県文書館古文書講座（対面方式）に関する留意事項

◆ 山口県文書館の対応

- ・ 1回の講座の時間は1時間とします。
- ・ 基本的に山口県立山口図書館第一研修室を会場とし、1回あたりの定員を15人以下とします。
- ・ 座席の間隔を十分に取り、指定席制とします。
- ・ 座席には講座の前後で消毒をおこないます。
- ・ 空調もしくは窓・扉の開放および扇風機による換気をおこないません。
- ・ 職員はマスクを着用します。
- ・ 講座会場入り口に消毒液を用意します。
- ・ 入場時に非接触型体温計を用いた検温を実施します。
- ・ グループワークなどはおこないません。

◆ 参加者へのお願い

● 参加条件

- ・ 鼻と口を覆うマスクを御着用ください。
- ・ 発熱・せき・頭痛など、風邪の初期症状や、味覚・嗅覚異常などがある方、罹患した可能性がある方の参加は御遠慮ください。

● 会場での対応

- ・ 指定された席に御着席ください。
※ 指定された席では支障がある方はお申し出ください。
- ・ 換気のため、扉を開放することもあります。暑さ・寒さ対策を十分になさってください。
- ・ 手指の石鹸による手洗いや消毒に御協力ください。
- ・ 質問その他発言については、講師の指示に従ってください。
- ・ 会場内外での雑談はお控えください。
- ・ 受付時や、手洗いなどを利用する際は距離をとって並ぶなど、御配慮をお願いします。

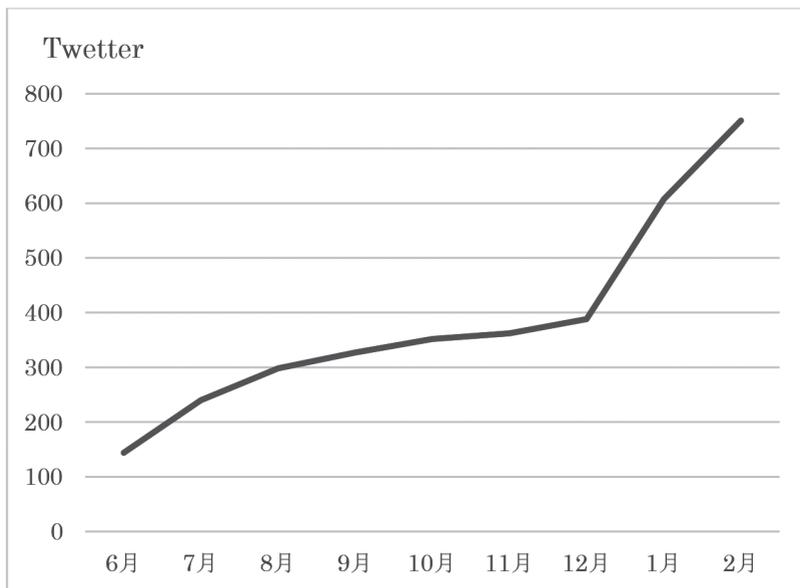
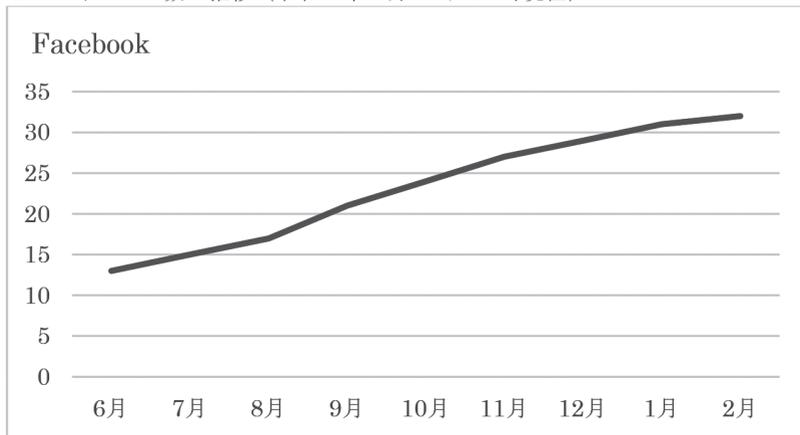
● 中止等

- ・ 本講座および当館、山口県立山口図書館で感染者が発生した場合、濃厚接触者調査のために個人情報提出する可能性があります。御了解の上御参加ください。
- ・ 感染拡大状況、その他社会状況によっては中止する可能性がある旨御承知おきください。
- ・ 中止の連絡は、原則として前日までにおこないますが、状況によっては当日朝に中止の連絡をする場合もあります。

(15) 令和2年度第二回地方調査員会議（令和3年2月4日実施）等。

参考資料：SNS 動向

1 フォロワー数の推移（令和3年2月28日17時現在）



2 コンテンツ別反応状況（平均値；令和3年2月28日17時現在）

- ・ コンテンツ分類：事務連絡、館紹介、業務紹介、資料紹介、小展示、ちよこつとくずし字、Web古文書、資料画像New!、その他（ウェブサイト紹介、出展情報他）。
- ・ 閲覧数：投稿ページにアクセスした数、リアクション数：「いいね」やシェア・リツイート等の数

