

## 8 まとめ

広島市民病院図書室を1例として、図書室の運営と管理を紹介した。当図書室のサービスは図書室業務の枠をはみだすものが、かなりある。何度となく、本来の図書室業務、専門職としての図書室業務に専念したいものと思った。しかしながら、これらのサービス業務は避けて通ることは、なかなかできなかった。次第に情報サービスを大きく捉えて、情報を出す側の援助も情報サービスに加えることにし、そして、これをマネジメントの潤滑油にした。

今、米国において注目されているIAIMS構想によると、情報やサービスの範囲あるいは概念が次第に拡大されつつあることを知った。これからの情報サービスは本来の司書業務の枠を取り除き、幅広いサービスを要求されるのではないかと思われる。

本日のテーマ：ライブラリアンシップとして、私を支えてくれた言葉を紹介する。「自分にふさわしい仕事を与えて下さいと祈るよりも、与えられた仕事をやる勇気を下さいと祈る人になってほしい。」未来に向かって、更にはばたきたいものである。

## 引用文献

- 1) 岡橋郁子、岡本美保子他：社会保険広島市民病院図書室の歩み、広島病医誌 2:132-142, 1986.
- 2) 岡橋郁子、越智信子他：新しい病院図書室作り—社会保険広島市民病院図書室完成—日本社会保険医学会演説集 270-271, 1978.
- 3) 野添篤毅：医学図書館と統合型学術情報システム IAIMS. 医学図書館 34:190-200, 1987.

☆ 今週の時間外利用は

( 月 日～ 月 日 )

曜日	月	火	水	木	金	土
○印が開室日						

\*平日 午後7時まで・土曜日 午後3時まで

司会(重富)：ありがとうございました。

それでは次に「レファレンスサービス」におけるライブラリアンシップについて、大阪回生病院の加島民子さんよろしく願いいたします。

## 3 レファレンスサービス

大阪回生病院図書室 加島民子

### 1 はじめに

レファレンスサービスとは、情報を求める図書館利用者に対して参考業務担当職員が提供する対個人援助である。ところで、病院図書室の特色として利用者が限られていること、扱う情報の分野が限られていること、それに担当者数

が限られていることを挙げる事ができる。つまり、レファレンスサービスに要求される「利用者を知る、情報に精通する」ということを修得しやすい図書館といえる。なにもかもの仕事を1人でという勤務状態も運営次第ではレファレンスサービスに有効である。ライブラリアン

シップが最も発揮される業務がレファレンスサービスではないだろうか。

当院図書室での経験を基に、病院図書室のレファレンスサービスに要求される専門性について、特に文献検索サービスを中心に具体的に考えてみる。

参考までに当院の図書室を簡単に紹介しておく。ベッド数 339 床、全職員数 432 名、内医師 54 名の私立総合病院。図書室は年間予算 700 万円、蔵書数 4,000 冊、受入雑誌 196 種という規模で担当者は 1 名。オンライン文献検索は 1980 年に開始し、年間オンライン検索件数約 130 件、そのほかに二次資料によるマニュアル検索や事項調査等のレファレンスサービスを約 100 件行っている。

## 2 利用者を知る

レファレンスサービスには、個々の利用者とライブラリアンの信頼関係がまず大切な要素となる。利用者というのは「自分に対してどのようなサービスをしてくれたか」でライブラリアンを主観的に判断する。それがそのまま図書室全体の評価に直結することもある。予め利用者を知っておくことはレファレンスサービスに必要なことである。病院図書室の利用者は、利用対象者が限られているし、しかも同じ建物で毎日働く同僚である。把握しやすい条件がそろっている。どんな雑誌を購読しているか、どんな学会に属しているか、学会発表や論文執筆の頻度はどのくらいか、今の研究テーマは何か、時には今受け持っている患者さんのことまでわかることがある。わざわざ調査までするのは行き過ぎであるが、そのような情報に対して常にアンテナをはってキャッチしておく、レファレンスサービスに役立つ。

レファレンスサービスは利用者インタビューをして進めるサービスである。お互いにリラックスして何でも話せる雰囲気作りも大切なことである。病院を退職し大学に戻ってからも、

病院図書室を利用する医師がいる。病院図書室のほうが話しやすいし、親しみやすい、小回りがきくというのが理由らしい。このことから病院図書室はレファレンスサービスに適していると思う。

## 3 文献情報に対する知識

病院図書室の利用者は医療従事者であり、求める情報のほとんどが医学関係の文献である。医学に対する知識がなければ、文献を検索し提供するというレファレンスサービスは成り立たない。とはいえ一体どの程度の知識を修得すればよいのか。またどのようにして身につければよいのか。この問題は常に病院図書室の懸案となっている。私は診療録管理士の通信教育で基礎的な医学知識を学んだが、果して今現場で役立っているのかどうか覚束ない。やはりメディカルライブラリアンの養成機関や認定制度ができることを期待している。

日常業務の中で必要な知識や技術を修得していくには、1 人勤務がかえって効率的である。雑誌受入れ作業で特集記事を記録する際に、たとえば全く目にしたこともない医学用語や略語があれば、その雑誌の特集記事の巻頭論文を読み、概要を把握する。図書受入れを通して、新刊書のカatalogの整理作業を通して自然と蓄積されるものである。バラバラで頭の中にインプットされた医学知識をある程度区分けして体系化する要領を身に付けて、応用のきく能率的な学習を心掛けている。図書室にある教科書、辞書、データブック、日本臨床などの雑誌の特集号の類いは院内で私が一番の利用者だと思う。どの資料を手掛かりにすればよいかというコツをつかむ訓練が大切である。

なによりも文献検索を通して学ぶことが多い。利用者がキーワードや検索式を用意していても、かならずインタビューや下調べをして私自身がある程度理解してから検索を行うようにしている。また、検索結果の文献の論題をチ

ェックする作業も医学知識の習得になる。

しかし、最も基本的な、初歩的な医学知識が身につけていない不安というのは常にある。やはり、集中して学習する機会を持つべきだと考える。

#### 4 レファレンストウールの使いこなし

前述した医学知識については、もし知らなくても利用者はその道のプロであるから、聞いて教えてもらえばよい。しかし、次に述べるレファレンストウールについては、これは純粋に図書館の専門分野であり、プロ意識を持ってぐらいにマスターしなければならないと考えている。

##### 1) オンライン文献検索

オンライン検索のレファレンストウールとしてサービスシステム、データベース、シソーラスをマスターしなければならない。特にシソーラスの構成、特色をいかに理解できているかは、検索結果を大きく左右する。例えば、MeSHを使う時には必ずTree Structuresで確認し、Annotated Listの注釈を読むようにしている。サービスシステムについては、私の場合JOISやDIALOGの誕生とほぼ同時に始めたので、共に歩んできたという感じで、ある程度システム側に立って理解できたように思う。

##### 2) マニュアル検索

二資資料による検索も基本的にはオンライン検索と同様に個々の索引誌、抄録誌、そのシソーラスをマスターすることである。医学中央雑誌を使って珍しい症例の報告文献の検索、いわゆる本邦何例目という調査を一度経験することは、医中誌をマスターするよい材料だと思う。オンライン検索と違ってマニュアル検索では時間さえかければ、ひとつひとつの文献を目でみることができる。気楽ではあるが、そのぶん効率を上げるコツを会得しなければならない。

##### 3) 事項調査

文献検索は「参考になりそうな文献にはこん

なものがありますよ。」と回答するサービスであるが、事項調査は利用者の知りたいことそのものを回答するサービスで、レファレンスサービスの中で一番難しい調査だといえる。ひとつしかない答えに辿り着くには勘に頼るしかないと思えることもある。勘を琢くために、参考資料に精通する、いろいろ網を張っておいて外部の図書館や情報通の人などとパーソナルなネットワークを作っておくなどの努力をしている。

##### 4) レファレンストウールの選定

以上のようなレファレンストウールそれぞれについて修得して、更に実際のレファレンスサービスにおいて、どのツールを使うかを臨機応変に選択できなければならない。オンライン検索を希望してきても、事例によればマニュアルが効率的なこともある。一例をあげると、当院の看護部の研究発表会に外科の詰所が「ストーマケア」を演題にすることになった。会までにはまだ数ヶ月あるが、まず文献を探すことにし、図書室にオンライン検索を依頼してきた。この場合まだ漠然とストーマと決まっているだけで、どのような観点で研究するかが絞られていない。看護関係雑誌で何度かストーマの特集が組まれたのを記憶していたので、オンラインをマニュアルに切り替え、数分で何冊かのストーマ特集号を紹介した。個々のケースの様々な要因(主題、時間的制約、予算、目的、精度など)に応じてツールを選ぶ能力も身に付けなければならない。

#### 5 新しい技術の導入

レファレンスサービスの使命はいうまでもなく利用者に必要な情報を的確にそして迅速に提供することである。そのための手段はできるだけよりよいものを取り入れていくべきである。私が病院に勤務した頃には、「コピーというものがどうしても理解できないし、納得がいかない。」といいはる老先生がおられた。大学図書館で医学書をノートに書き写した経験のある先

生であった。情報化時代といわれる昨今、複写機の無い職場など考えられないし、コンピュータも必需品になっている。

新しい動きを常にキャッチする、導入すべきかどうかの判断をする、病院へ働きかける、技術を修得する、という作業は病院図書室に必要な業務のひとつになりつつある。新しいことに対する積極性、チャレンジ精神もライブラリアンシップに欠かせない要素であると思う。

## 6 サービス結果の評価

レファレンスサービス、なかでもオンライン検索の結果に対する評価をライブラリアン自身がどのように算定するか。この問題は非常に重要でしかも非常に難しい。品質管理的な専門性を要求される業務であると思う。

客観的な評価として再現率と適合率という言葉をよく聞かすが、実際にデータベースの全データをみて再現率を計算することは不可能である。

病院図書室では学位論文を抱えている医師や症例数を数えて報告するケースなどを除けば、網羅性はあまり要求されない。ピッタリ適合する文献を数件出してほしいというリクエストが最も多い。

実際の評価はまず利用者の検索結果に対する満足度を調査する。利用者との検索後のインタビューだけでなく、検索リストのうち何パーセントぐらいの文献を入手希望するか、それらの文献の論題の傾向などが手掛かりとなる。悪い結果がでた場合、その原因としてインタビュー時の相互の誤解やデータベース、キーワード、コマンドの選択ミスなどが考えられるが、それらに問題が見いだされなくても失敗に終わることもある。データベース作成機関側の入力ミスというのも何度か経験した。また、インデクサーによってキーワードのつけかたに不統一があるようにも思える。オンライン検索サービスシステムの限界を知ること、検索を成功させる秘訣である。

結局のところ、検索者の評価が利用者の評価と一致するようになればよしとしている。

## 7 サービスの限界

以上、レファレンスサービスに要求されるライブラリアンシップについて、私の日常業務を通して具体的に考えてみた。最後にどんでん返しをするようだが、サービスの限界と題して、「病院図書室のライブラリアンはプロのサーチャーをめざすのか」という観点からと、もう一方「病院図書室は利用者にとどこまで期待されているのか」ということについて考えてみる。

私はオンラインサービスを始めた時、「図書室が情報提供の役割を果たしている」と実感した。それまでの図書室は何だったんだろうと思うほどであった。当院の医師の中には、「雑誌はすべてなくして、カレントコンテンツと索引誌とオンライン検索だけにする。」という意見の持ち主がいる。レファレンス専門の図書室ということである。これからの図書館として、特に当院のようにスペースのないところでは、一考に値する。しかし、狭い図書室に毎日来て閲覧机を占領して勉強している利用者もいる。あるいは、ちょっとの暇を見つけてはブラウジングにくる利用者もいる。

レファレンスサービスは図書室全体の業務の中でどのように位置づけるべきであろうか。時間配分、予算配分をどうするのか。図書室の様々な機能のひとつとしてのレファレンスサービスは、どこまでその質を保障できるのか。担当者一人で図書室を運営していて、プロのサーチャーになれるだろうか。なる必要がないとするなら、サービスの限界線をどこでどのように引くのか。これは大変むずかしい課題である。今のところはこのような問題を抱えつつもサービスを行えているが、近い将来解答を迫られるであろう。

サービスの限界ということに触れておかなければならないこととして、製薬会社によるサー

ビスがある。レファレンスを全くサービスしていない図書室があるとしても、文献検索を全く必要としない医師がいるとは思えない。単に図書室に期待していないということである。では、本院のようにサービスしている図書室は利用者にとってどのようなメリットがあるのか。当院は検索料金は利用者負担で、医師でいえばほぼ半数が1回以上、1年間に約130件オンライン検索を利用している。利用している医師のすべてが製薬会社のサービスを受けていないとは思えない。うまくいかなかったから、再検索してほしいという申し込みを受けたことはあるが、ほかにどんな理由で使い分けているのか。このシンポジウムまでに何とか調査したいと思っていたが、実現できなかった。

病院図書室がその基本的な運営理念をベンディングしたままで何とか機能できているのは、

この製薬会社の情報サービスが大きな要因であると思う。

## 8 おわりに

病院図書室のレファレンスサービスをどこまでとするのか、また利用者にとどこまで期待されているのか、本来この問題がライブラリアンシップを考える出発点である。最後に、しかも疑問を投げかけたままで私の発表を終わることをお許しいただきたい。

司会(重富)：ありがとうございました。

これで、3人の方の発表が終わったわけですが、最後に「資料の選択・収集—現状と今後の課題」について名古屋第一赤十字病院の笠原廣子さん、よろしく願いいたします。

## 4 資料の選択・収集 現状と今後の課題

—図書室勤務4年間の経験を通して—

名古屋第一赤十字病院

図書室 笠原 廣子

私は司書の資格を持っていませんが病院事務の経験があります。この点、司書の方と考え方が多少異なるかと存じますが、図書室の向上を願うことは皆様と同じであります。この点をお断りしてから話を進めさせていただきます。

皆様も充分ご存じのように、病院図書室は一般公共図書館、大学図書館と異なり、企業体組織の一部署に過ぎません。その中で図書室職員として如何にあるべきかを考えるとき、その病院の歴史的な背景、規模、性格を知る必要があります。

そこで名古屋第一赤十字病院の概略と図書室

の現状を紹介させていただきます。

病院の概略

病床数	850床
診療科	19科
職員数	1,201名

特色の第一に挙げられるのは日本赤十字社の下にあり災害救護、看護婦養成を目的とした病院であること、第二は厚生省の臨床研修指定病院を始め外国人医師臨床研修病院の指定、各医学会における専門医、認定医の教育指定病院となっており、研修医並びに外国人医師が多数在籍しています。第三は交通網の中心地名古屋駅