

■ 実務シリーズ1 ■

病院図書室業務の考え方

長谷川 湧子

1. はじめに

どのような分野の職場にも、職種にも、「仕事」として共通する考え方—認識、判断、分析、評価、企画、実行にいたるプロセス—は実務を考えていく上でのスタートラインでもあると思うが、病院図書室業務においても、「仕事」として見据える部分と「図書室」としての基本原則を業務に反映させる専門的な部分とが必要であるように思う。「仕事」として考えた時に有効な手段は、図書室業務の中で有効となるのみならず、先入観を打ち払い、柔軟な考え方を選択することができ、図書室をとりまく環境の変化のダイナミズムにも対応していくことができるのではないかと考える。

以下に述べるのは、図書館学の原則としての業務の考え方とは異なっているかも知れないが、経験則から得られたものを中心に記していきたい。

2. まず、手をつけられることは何か

多くの場合、病院図書室は「1人ライブラリアン」¹⁾で図書室全般をまかされているケースがほとんどであろう。できることから業務をこなしていく以外に方法がない。

図書室の特性のひとつは、利用者が存在することであり、ライブラリアンの主たる任務を簡略に述べれば資料を知り、資料と利用者を結びつけることにある。利用に関するサービス業務とそれを支え、土台となる基礎的な作業・業務が必要となってくる。この基本原則をもとに、自分の現在い

る図書室の状況をよく認識し、利用者のニーズに応じて、どのようなサービスを実施し、何を業務に取り入れていけばよいかを判断する。

図書室としての体裁を早く作りあげることもよいであろう。図書室は外部から見て、見えない部分、基礎的な部分に非常に手間がかかることが多い。一体、何の作業をしているのか?という疑問を投げかけられる前にとりあえず、できるサービスを開始した方がよい場合もある。完璧をもくろむよりも第一歩を踏み出した方がよい場合もありうる。

業務に必要な備品類、参考資料、パソコン、消耗品や図書室スペースの環境を整えるために必要な書架、家具類などを準備する必要に迫られることもあろう。筆者が当病院図書館に着任して最初に行ったことも、これらの備品、消耗品などを購入する経費をどこで獲得できるかを知り、実際に入手することであった。

図書室の基礎的な業務である雑誌の受入、製本、図書の整理、目録の作成などライブラリアンとしての技術的な知識、運営をしていく上で必要な予算・統計管理の方法と知識、サービス業務に必要な情報入手方法、参考資料、二次資料、ニュー・メディアの知識と使用法、医学用語の知識、これらを習得することは図書室全般の運営・維持の方法を知ることにつながり、プロフェッショナルとしての自信につながっていくと思う。

何からまず手をつけるべきかは、各図書室の状況により差異があると思われるが、利用者の動向にスポットをあて、時間量と仕事量とを調整しながら優先順位を割りふっていくことができるであろう。

はせがわ ようこ：関東通信病院図書館

3. 全体像を見直す

日常のルーティンワークに埋没し、日々の業務に追われていると、図書室のサービス業務の全体像をともしれば見失いがちになる。全体像の中で現在、行っている業務はどのくらいの効果を上げているか、効率的にはどうかを、見直してみるのもよいであろう。具体的な業務量と予算の配分を分析し、効果対労力・コストのバランスまで追究できれば、サービス内容の構築を再考する材料となりうる。

図書資料内容の利用のされ方、サービス内容の利用のされ方などは、利用者との対応と統計、調査により、総括的な傾向を把握することができよう。

業務の進行とともにアイデアと手順を推敲して、「業務マニュアル」あるいは「業務メモ」を作成し、分析する習慣を持つとよい。疑問を感じた時は、これは利用者にとって、どのような意義があるのかをステップを追って問い直す。利用者にとって有効なサービスを導きだせるかどうか、図書資料を利用しやすくできるかどうか、情報提供の範囲を拡げることができるかどうかが反芻の原点であるように思う。朝令暮改では困るが変更した方がよりよく、業務の一環として実施可能、あるいは中止しても支障がなく省力化になると判断できれば、その選択を実行する。これも当院図書館の実例であるが、当初外注業者により、図書購入費の10%をかけてコンテンツシートを作成し、院内各科に配付していたが、ISIのCURRENT CONTENTSを複数部購入すること、日本医業情報センターのCONTENTSを購入すること、新着雑誌コーナーを設けることを条件にこのサービスを中止した。当院ではすべての部門が一つの建物に集約されており、図書館の場所が院内の中心部にあるため、デリバリー・サービスの必要性があるかどうかを考慮した上での選択であったが、図書館が気軽に利用できる距離にあるのが幸いしてか、利用者からのクレームはなく、むしろ24時間開館という新たなサービスへの引き金になったと思う。

図書館学の観念では必要とされている項目も、柔軟に対応することにより「仕事の量、経費、時

間、神経の節約」²⁾になる状況もあろう。どちらがよいかは、各図書室の現場で、利用者を念頭においた全体像を見ながら決定すればよいことである。

4. 可能性を考える

町の中を歩いている場合は、漠然とはあってもどの方向に向かって行くのかはわかっていると思うが、図書室の中でもできるだけ現在の業務が進んで行く着地点への可能性を考えたい。

図書室のどの部分が弱点で、どの部分が強みかを客観的に評価する。図書室の蔵書内容の分析は、よりよい蔵書構成へと進展していくことを可能にする。もし施設に不満な点があれば、どのような手段を講じれば望ましいものが実現できるか長期計画を含めて企画し、改良できる方法があるかを考える。利用者のさまざまな種類の図書室への要望は、なるべく標準化して業務の中へ取り入れ、大多数に効率のよいサービスを実施し、図書室サービス全体の厚みを増加していくような方法を探りたい。これでよいのだ、仕方がないという慣れやあきらめは、改革への意欲を鈍らせる。

最近では図書室をとりまく情報媒体も多様化し、変化も迅速である。使いやすく、高機能なエンドユーザー向けのデータベースも多く開発されており、図書室を介さない情報入手の方法も今後、増加してくることが考えられる。ニュー・メディアのシステム、情報技術が個々の図書室へどのように関わってくるかを受けとめ、情報提供がどのように変容していくか、日頃からアンテナを張っておく必要があろう。

情報環境が、めまぐるしく変わる状況であればあるほど、ライブラリアンの問題意識の持ち方により、図書室のサービス内容の質的な将来性が左右されよう。どのように導入するか、導入することに直面した場合の態勢、コンピューター化への訓練、教育、利用方法を含めた対応が要求されることと思う。積極的に継続的に、知識を吸収していくことが重要となってくる。

5. 病院という組織の中で

図書室は、たとえ「1人ライブラリアン」であっても病院内の1つの組織であり、そこに勤務する者はその組織を代表する。病院の中で人間関係を作っていく交渉能力、実行力を協調性と共に培うことも業務のひとつである。強力な援軍である利用者を巻き込みながら、院内における各セッションや管理的に影響力のある人々から、図書室への支持を得られるように努力し、理解してもらえるように働きかける。説得するためには、データをそろえ、どのような図書室を作りたいか、どのようにサービスを充実させたいかという具体的な方向づけを明確におこななければならない。ライブラリアンの苦手とされているコスト感覚についても、親機関から要求されることもあろう。説得する者にははっきりとした意図とポリシーがなければ、コミュニケーションの場でなかなか同意を得られない。

日常的な機会を捉えて図書室のPR、広報活動を展開していくこともよいであろう。図書委員会が機能している場合は、図書委員にバックアップを依頼し、経理的、予算的な面においても業務計画の支援、協力をとりつけることができれば心強い。

6. 図書室の外へ

どのような図書室も情報提供が業務の中心を占めると思うが、資料の相互・共同利用化が進んでいる現在、一図書室が単独で有効な文献情報サービスを展開していくことは難しい。病院図書室でネットワーク活動が活発に行われているのは、お互いに協力体制を作り上げ、補完し合って図書室サービスを強化していこうということに他ならない。図書室の外へ目を向けることが必要になってくる。

相互文献利用をベースとしたネットワークは、協力方法を段階的に拡げ、個々の図書室で共通する業務を集約化する方向へ進んでいくと思われる。図書室業務は50%近く、あるいはそれ以上の割合で、同様な業務を各々の図書室で行っており、協

同化により、さらにネットワークに組み込むことができるであろう。

最近では、文字や数字のみではなく画像通信が可能になりつつあり、ライブラリアンがパソコン・ネットワークやエレクトロ・ネットワークを駆使できるようになれば、ますますこの活動の分野は広がっていくと思う。病院図書室のネットワークで、新しい形態が期待できるのも遠い将来ではないであろう。

7. おわりに

昔、図書館学の講座で図書館学というものが存在するなら、お風呂屋さんも存在すると講じた教授がいた。当時はそんなものかなと単純に思ったが、今では、サービス業として利用する人々のためのサービス精神に基づいた柔軟な考え方を持てという意味だったのかと解釈している。

どのような「仕事」においても幅広い視野から、ゆとりのある選択と判断決定を行いたいと思う。回答がひとつしかないものは、ほとんど基本的なものに対してのみである。ウィリアム・オスラーが述べているように、選択肢を狭くしがちな「脳の塵払いをするために」図書室とは異なる世界を覗いて見るのもよい方法であろう。

人と人との間で行われるサービスは、人が醸し出す個性が大きな割合を占めることが多い。ライブラリアンの力如何では、小さな図書室でも大図書館に劣らない機能を発揮できると考えている。

＜引用文献＞

- 1) 小田中徹也：病院における図書館員とその活動、医学図書館、28(3)：169-175、1981。
- 2) 中原レチ子：第62回日本医学図書館協会総会報告—当番館奮闘記、医学図書館、38(3)：334-336、1991。

＜参考文献＞

- 1) D. アーカート：図書館業務の基本原則（高山正也訳）、東京、勁草書房、1987。