



## レファレンスサービスの基礎

高須賀 京子

### I. はじめに

医師、看護師、理学療法士、薬剤師などのさまざまな職種の人達が、今日も図書室の受付カウンターへやってきては「この文献が欲しい！それもできるだけ早く！」。担当者はどこへこの文献の複写依頼をしようかと、Kinki WebcatやNACSIS Webcatで所蔵館を探しては依頼のFAXを送る。こんな日々の仕事も大切なレファレンスサービスの1つです。

全国から文献を取り寄せ、速やかに依頼者に届けるサービスを日常的に始めて、格段に病院図書館はその存在価値を見直されました。ただ、重要な業務ではありますが、この「文献取り寄せ業務」にたくさんの時間を取られてしまっていないですか。

### II. レファレンスサービスとは

図書館の基本業務は、管理業務とサービス業務に分けられます。まずこの管理業務が的確に、なおかつ正確に行われていないと、よりよいサービス業務を行うことができません。

そしてこのサービス業務のなかでも重要な地位を占めるレファレンスサービス (reference service) とは、図書館利用者が学習・研究・調査を目的として必要な情報や資料などを求めた時に、図書館担当者が情報そのものや、情報を入手するために必要な資料を検索し提供・回答することによって、利用者を支援する人的資源サービスです。

レファレンスサービスには、図書館内の施設やシステムの利用方法を問われる利用案内、資料の所蔵の有無を問われる所蔵調査、資料の探し方を問われる文献調査、特定事項の事実関係および調査方法を問われる事項調査などがあります<sup>1,2)</sup>。

このレファレンスサービスを行う上で、利用者がどのような情報を要求しているのかを知るために行うものが、レファレンスインタビューです。このレファレンスインタビューは、「経験」と誰でも比較的共有しやすい「技術」の2つに分けることができます。「経験」は地道に積み上げるしかありませんが、「技術」は自己研鑽によって身につけることができます<sup>3)</sup>。つまり、このレファレンスインタビューの「技術」は、広義の意味では「資料を探し出す能力」ともいえます。

### III. レファレンスサービスの実際

ほんの数年前までは、レファレンスサービスといえば図書館の一角に並べられた英和・和英辞典や医学辞典、看護学辞典などの二次資料の書籍がよく利用されていましたが、今ではパソコンからインターネットを介して広がる情報がその中心を占めようとしています。

レファレンスサービスでは、利用者が必要としている情報へと導くためにはどのようなツールがあるのかを十分に把握しておき、そしてそれを十分に活用していくことが大切です。

そのツールを紹介しているページを以下に挙げていますので、一度アクセスしてみてください。

たかすか きょうこ：松山市民病院図書館  
library@matsuyama-shimin-hsp.or.jp

保健・医療関係図書館員のホームページ「LITERIS (リテリス)」には「レファレンスサービス」というサイトがあり、調査に利用できるインターネット上の資料が紹介されています。

<http://plaza.umin.ac.jp/~literis/cgi-bin/fswiki/wiki.cgi>

また国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」には、具体的なレファレンスの事例が多数掲載されています。

<http://crd.ndl.go.jp/jp/public/>

「レファレンスクラブ」という全国の図書館レファレンサーやサーチャー支援を主な目的としたサイトもあります。ここにもレファレンスの事例が紹介されています。

<http://www.reference-net.jp/>

レファレンスサービスは利用者に必要な情報を提供しても、利用者がその情報で満足しているのかどうか、確信が持てないのがジレンマです。「もっと欲しい」「これは違う」と思っている、はっきりと言ってくれる利用者ばかりではありません。この情報が100%正解ではなく、このようなものもありますよ、もしもっと別の情報が必要ならばいつでも相談に乗りますよ、というくらいの姿勢で行くと、利用者と担当者の双方に気持ちのよいサービスとなるのではないのでしょうか。

例えば、院内の医療安全担当者に「今若い人達の麻疹感染が問題になっていますが、麻疹教育啓発ビデオが国立感染症研究所から無料で提供されていますので、新人教育の時に使用してみてもどうですか」と声かけを行ったり、各専門の医師に「〇〇の特集号ができました」とメールを送ったり、図書館のホームページに新着図書と雑誌の特集号のページを作ったりするなど、通常業務から利用者へのささやかな働きかけが、よりスムーズにレファレンスサービスを行えることにつながっていくのではないのでしょうか。

#### Ⅳ. 当院のレファレンス事例

ではここで、当院図書室におけるレファレンス事例をご紹介します。なお、当院図書室は患者図書室としての機能を持たないため、従来の病院図書館としての医療従事者へのサービスのみとなっています。

##### [事例1]

「〇〇新聞の〇月〇日が読みたい」と言われたときに「図書室には〇〇新聞はありません」と言ってしまうは簡単ですが、それでは利用者は不満と不信でいっぱいになるでしょう。ましてや病院図書館で数種類の新聞を置いているところもそう多くはないでしょう。もし上記のような回答をしてしまうと、利用者は「あー、そう」と帰っていくかもしれませんし、「図書室の業務の一つでしょう、新聞を保管しておくのも」と言われるかもしれません。

そこで、ご自分で足を運んでもらわないといけない不便さはありますが、公立図書館では新聞の閲覧とコピーができることを伝えました。

##### [事例2]

看護師の看護研究の第一歩は、自分達が行おうとしている研究の先行研究論文の有無を、文献検索を行って調べることです。この文献検索の指導依頼が毎年初夏にやってきます。この最初の文献検索指導にはたっぷり時間をとります。

文献検索を行う前に、看護師と少し話をします。レファレンスインタビューを看護師に行うことによって、どのような動機でこの研究を始めようとしているのか、またどれくらいの情報を必要としているのかを知り、どのような支援ができるのかを自分なりに組み立てていきます。そして、文献検索を行って当院にない必要な文献は取り寄せることができること、負担する金額や自館にない資料を大学図書館へ閲覧に行く場合の案内などをして文献検索を行ってもらいます。後は、ささやかなアドバイスのみです。

看護師の文献検索は自立検索が基本で、担当者による代行検索は行いません。文献検索を

行っていく過程で、まだはっきりと決まってい  
ない看護研究の方針がなんとなくぼやっと見え  
てくるようです。またこの時の会話がきっかけ  
となって、後々も担当者と気軽に話ができるよ  
うになり、どんな支援を受けることができるの  
かが分かるようになります。

#### [事例 3]

「英文の診断書の見本が欲しい」という医師か  
らの電話での問い合わせが突然やってきました。

所蔵検索をして『実例による英文診断書・  
医療書類の書き方』（メジカルビュー社；  
2002.5）と、インターネットで検索した英文の  
診断書をプリントアウトして医師に見せたところ、  
プリントアウトした診断書が掲載されていた  
WebページのURLを聞かれましたので、回答  
して終了しました。

#### [事例 4]

「PubMed検索で『Radiology』の掲載論文の  
一覧を出したいのだが、どのようにすれば見える  
のか」という質問を受けました。

この時は「PubMedの左側にある“Single  
Citation Matcher”をクリックして“Journal”  
のところに“Radiology”と入れてください」と  
案内しました。

#### [事例 5]

これは、途中から医師も巻き込んだ事例です。

院外からの電話で「図書室を利用させてくれ  
ないか」という問い合わせがありました。どう  
やら当院図書室のホームページを見られた人の  
ようです。ややこしいことに、電話をくださった  
人は利用したい人のお父さんで、利用したい  
ご本人は看護師ということでした。とりあえず  
「どうぞお越し下さい」とお伝えしました。す  
ると、「高速で1時間で行きます」とのお返事。  
1時間後にはお父さんと娘さんお二人でやって  
来られました。

「看護研究で『ACL（前十字靭帯）の再建後の  
MRSA感染』をするので文献が欲しい。ホーム  
ページに載っていた国内雑誌の特集でACLを  
見たから、それに載っているかもしれない」と

言われたので、その雑誌をお出ししました。  
ACLの特集ではありましたが、該当する論文  
はありませんでした。お父さんと娘さんの二重  
奏を後ろで聞きながら文献検索をしていると、  
見るに見かねて奥のソファで本を読んでいた  
整形外科の医師が登場、膝を専門にしている別  
の医師に連絡をつけて文献を紹介してもらい、  
それをコピーして帰って行かれました。しかし、  
はたしてお渡ししたたくさん文献が、この看  
護師である娘さんにとって必要な情報であつた  
かどうかは確かめてみることはできませんでした  
ので、担当者としては失敗です。

## V. おわりに

図書室のカウンターに座っていると、さまざ  
まな質問が飛び出します。すぐに答えられ  
る質問から、冷や汗ものの質問などさまざま  
です。図書室利用者ばかりではありません。同業  
者からも相談は飛び込んできます。

今の私にとってレファレンスサービスに一番  
必要なものは、自分のための医学用語辞典と略  
語辞典です。利用者は医学用語を使って問い合  
わせをされますが、そこは医学教育を受けてい  
ない悲しさ、わからない言葉がたくさんありま  
す。でも「わからない」というのはいかにもしゃ  
くだし、一度聞くのはよくても、何度も聞くの  
はイヤなものです。ですので、自分用に略語辞  
典や今話題の用語辞典などを作成しておく  
と、これが結構役に立ちます。

レファレンスサービスでは、どうしたら必  
要な情報をうまく入手できるのか、速やかに利  
用者に情報を渡すことができるのかを考慮しな  
ければなりません。そのためには、二次資料を  
選択し使いこなせる能力・技術を常に身につ  
ける努力をしていく必要がありますが、とてもや  
り甲斐のある業務でもあります。

さあ、一緒に勉強をさせてもらっていると  
思って、いろいろな質問に取り組もうではあり  
ませんか。

参考文献

- 1) 病院図書室研究会デスクマニュアル編集委員会編. 病院図書室デスクマニュアル. 東京: 病院図書室研究会; 2001
- 2) 飯山智子. いま、求められているレファレンスとは. [引用 2008-12-27]  
<http://www.reference-net.jp/column/column020.html>
- 3) 島田たかし: レファレンス・インタビューの技術: 事例から. 情報の科学と技術. 1999; 49(4): 167-70.