

利用者サービスの向上のために



(シンポジストの皆さん)

シンポジスト

1. 利用者教育
東京厚生年金病院図書室 石澤 實枝
 2. 広報活動としての「行事・集会」
国立京都病院図書室 小田中徹也
 3. 利用環境（利用条件）について
関東逓信病院図書館 長谷川湧子
 4. 司書の役割
京都南病院図書室 山室真知子
- 座長 星ヶ丘厚生年金病院図書室 首藤 佳子
西淀病院図書室 前田 元也

1. 利用者教育

石澤 實枝
奈良岡 功

1. はじめに

病院図書室の役割は、全職員の情報要求に合うサービスを提供することにある。従って特に図書室の利用者あるいは潜在利用者に対して、図書室

の利用法や文献調査法の援助と指導を行うことは、利用者サービスの向上のための重要なサービスである。少ない担当者によって管理・運営されている病院図書室にあっては、利用者教育を行うことは若干の負担ではあるが、利用者が上手に利用できるようになれば逆に負担の軽減にもつながるものである。

1. いしざわ み え：東京厚生年金病院図書室
2. ならおか いさお：自治医科大学図書館

今論では、病院図書室における利用者教育を、次の3点について述べる。初めに、病院図書室利用者の卒前教育機関での利用者教育の現状を、関東地区を対象に今回行った実態調査の集計結果の概要を紹介し、次いで、病院図書室における利用者教育の実例を紹介し、最後に病院図書室における利用者教育のあり方について考察する。

2. 教育機関における卒前教育の現状

今回、実態調査を行った関東地区の医科大学26大学中、利用者教育を行っていないのは2大学であり、これら2大学も将来は実施したいと答えている。歯科大学では、利用者教育の実施館が3大学、実施していないのが4大学であった。薬科大学は7大学中1大学だけが実施していない。また、看護大学・医療短大等のコ・メディカル関係は5大学中4大学が実施していると回答している。アンケートの集計結果は文末に示した。

(1) カリキュラムに組み込まれている図書館

各々の図書館の事情や考えによってかなりのバラツキがあった。対象者は新入生、3年生、BST学生、4年生、新入レジデントとまちまちであり、実施時期も4月、6月下旬、半年に一回、年一回と各館の事情によって異なっていた。所要時間についても同様であり、最低が15分最高が8時間とかなりの幅があった。

利用者教育が組み込まれているカリキュラムも、以下のように一定していない。

- 1) 診療マニュアルの1部門
- 2) 医学部環境医学の授業（環境医学用関係参考図書・雑誌のガイド）
- 3) 看護短大、看護研究の授業（文献検索について）
- 4) 公衆衛生学（医学情報処理講座演習の中）
- 5) 看護学文献の探し方ガイダンス、看護研究ガイダンス
- 6) 情報科学（1年時の）
- 7) 大学諸施設見学研修コース
- 8) 入学時の総合オリエンテーションの際
- 9) 文献調査法

これらの内容は図書館の使い方、二次資料の紹介、文献の入手方法、図書館史、情報シ



石澤 實枝氏

ステム論、シソーラス、二次情報についての実習、MEDLINE、CD-ROMを使つての検索紹介などであった。

(2) 新入生、或いは新入職員のオリエンテーション時に行っている図書館

複数回答のために重複している部分もあるが、実施時期については4月のオリエンテーション時、または5～6月の閉館日に実施しているという館もあった。

対象者は新入職員、新入レジデントであり、その内容は「利用案内」（印刷物）を配布して図書室の使い方を説明しているところが最も多く、次いでビデオやスライドを用いて説明している図書館があった。

また、館内ツアーを実施している図書館もかなりあった。中には新しい職員の来室時に個別に実施している館や、随時医局会でという館もあった。所要時間で最も多いのが15分～30分、次いで多いのが45分～1時間30分であった。

(3) 文献の探し方を指導している図書館

指導対象者は研究生、新入医員、大学院生、4～6年の希望者、研修生、レジデント、BST学生、3年生または5年生、教職員、そのつど個々の医師を対象に実施していると答えた館もあった。所要時間でもっとも多いのは、1～2時間、次いで30分～40分程度であった。

内容は文献検索、文献調査指導、抄録誌・索引誌の使い方、CD-ROMの使い方、医学文献の探し方ガイダンス、6年生の卒業論文コースの学生を対象に二次資料の使い方と論文の書

き方まで行っている館もあった。

しかし、正規のカリキュラムに組み込まれているのは、全体的に見ると一部であり、いまだに不十分であるというのが今回の調査の印象である。

3. 病院図書室における利用者教育の現状

教育機関の図書館の大半が何らかの形で利用者教育を実施しているのに対し、研修指定病院の実態は、回答率も悪いし、実施していない病院の方が多いことが今回の実態調査でわかった。また、教育機関では現在実施していない館も将来は実施したいとしているのに対し、研修病院では利用者教育を将来も必要なしと考えているところが7病院もあった。

利用者教育の必要なしと答えた理由は次のような内容であった。①規模が小さく資料も少ない、②利用者が少ない、③職員が少ない、④24時間オープンのために貸出手続きの徹底が難しい、⑤大学のような学問的な教育機関ではないので利用マニュアルを館内に貼ったりすればよい、⑥きちんと整理されているから利用に不便を感じない、⑦医師専用の図書室だから、などの理由が挙げられていた。

一方、利用者教育を実施していると回答した9病院の中から聖路加国際病院、川崎市立川崎病院、藤沢市民病院の例を紹介する。

- (1) 聖路加国際病院では、新入レジデントと看護婦を対象に図書館員が実施している。レジデントには「病院図書室利用のしおり」を配布し、40分間の説明を行っており、看護婦に対しては看護婦用のオリエンテーション用資料に利用案内を添え、その資料とともにスライドも使用して60分間の説明を行っている。本図書室の場合、レジデント以外の医師、中途採用の看護婦、コメディカルスタッフに対する教育が行われていないのが今後の課題であるとしている。
- (2) 川崎市立川崎病院では、レジデント、看護婦、看護学生の新入時のオリエンテーション時間表に組み込まれており、持ち時間は一時間、内容は「図書室利用案内」に沿って図書館員が説明している。二次資料等の使い方は簡単な説明のみで、利用者から実際に文献検索の要求がださ

れた時にマン・ツー・マンで教えることにしている。また、年度の途中入局の医師には、そのつど図書室の使い方を説明している。

- (3) 藤沢市民病院では、新入職員の病院図書室を含む病院全体の施設見学を実施し、その後に行われる全体のオリエンテーションの一部にも図書室が入っている。また、本病院では、年度途中に採用された新任の医師に対しては、一人でもオリエンテーションを行っている。その他、病院の看護婦（2年目）に対して医学中央雑誌、最新看護索引等の二次資料についての講義（2時間）と演習（2時間）を実施している。さらに、看護専門学校では、2年生の看護研究を始める前に講義（90分）と演習（90分）を2回行っている。

以上、紹介した3病院以外では新入職員採用時の4月に行われる病院のオリエンテーションの中に図書館ツアーを組んで、図書館に回って来た際に利用の説明をしているところもある。また、手作りの文献の探し方マニュアルを利用させている川崎製鉄千葉病院の例もある。

4. 病院図書室における利用者教育のあり方

それでは、病院図書室の利用者教育はどのような内容で、どのように行ったら、より効果的であるかをオリエンテーション、カウンセリング、及び文献検索法教育の三つに分けて考えてみた。

(1) オリエンテーション

オリエンテーションは、潜在利用者である職員（医師、コメディカルスタッフ、その他の職員）が入職時の全体的なオリエンテーションの中に組み込むか、別途、図書室主催の職種別のオリエンテーションを企画するか、いずれにしろ、最初の時期に行う必要がある。ここに盛り込むべき内容は以下が考えられる。

- 1) 図書室の位置、設備の紹介
- 2) 各種サービスの紹介（複写、スライド、最新目次サービス等）
- 3) 分類法と配架法の紹介
- 4) レファレンス・サービスの紹介（相互利用、文献検索指導、代行検索等）
- 5) 図書室の利用規定（開室時間、貸出方法）

これらは、長時間である必要はないが印刷物を配布することが望ましい。また、スライドやビデオを併用することは効果を高めるし、さらに時間的余裕があれば、是非、図書室ツアーを実施し、図書室に親しむ最初の機会としたい。

(2) カウンセリング

カウンセリングは、利用者が即座に回答を必要とする時、即ち診療上の、緊急に文献の必要が生じた場合などに、主に当面の必要としている文献の探し方を直接的に指導するという意味では、重要なものである。その意味でもこれが日常最も多いサービスである。

- 1) 特定資料の紹介と見方
- 2) 関連資料の紹介と見方
- 3) 二次資料の使い方
- 4) オンライン検索やCD-ROMの仕組みと使い方の説明

(3) 文献検索法教育

組織的な文献検索法教育は、利用者の協力、依頼、賛同が得られた場合に成立する。各セクションの勉強会のような場で、文献検索法を教育することになり、これらは図書館を会場として実際の資料を手にして、解説と演習問題との組み合わせによって行われることが望ましい。その内容は以下のようなものとなろう。

- 1) 目録による資料の所蔵確認と、目録カードの記載情報の解説
- 2) 分類法と配架法の解説
- 3) 主要参考図書の解説
- 4) 索引誌や抄録誌、速報誌の特徴と利用方法
- 5) 参考文献の書き方と見方
- 6) 雑誌の性格と雑誌論文の特徴の解説

5. おわりに

よく図書室担当者の資質こそがサービスの質を大きく左右するといわれるが、担当者の資質の必要性には、単に文献サービスの便利屋に終始するのではなく、図書室の適正な蔵書構成や利用者教育をも適切に行えることも含まれている。

言うまでもないことであるが、利用者教育を行うためには基盤となるべきものを完全に整備しておくことが大切である。

(1) 図書室の利用に関するポリシー

(例) 利用資格、開館時間、貸出冊数及び日数等の利用規定の整備

(2) 実施可能なサービス

(例) 複写サービス、相互利用、二次資料の代行検索、オンライン検索 (CD-ROM)

(3) 資料の理解

(例) 分類の理解、特殊な統計資料の所蔵案内、二次資料の構成と使い方の熟知

(4) 利用者が利用しやすいような配架や案内 (サイン・システム) の作成

(5) 組織的な利用者教育を実施するためには、病院長を始めとする管理者や図書委員会の深い理解と協力を支えられていなければ困難である。また、日頃、他の職種とのコミュニケーションを維持することも忘れてはならない点である。

《参考文献》

- 1) 穴道 勉：図書館の利用者教育；思想と展望 医学図書館 1979;26(4):126-33.
- 2) 光斎重治ほか：医学図書館における利用者教育について 医学図書館 1987;34(2):100-12.
- 3) 西岡正行ほか：文献検索指導 医学図書館 1979;26(4):134-41.
- 4) 井手 翁：大学における図書館の利用指導 現代の図書館 1978;16(3):131-9.
- 5) 木下順一：医学図書館における館員教育と利用者教育 第5回医学図書館員セミナー論文集 1978;5:27-38.
- 6) 奥出麻里：病院図書室における応答式図解利用マニュアルの作成と評価 医学図書館 1986;33(3):238-52.

付 録 1.

[アンケートの項目]

利用者教育に関する実態調査

設問 1. 貴図書館では利用者教育を行っておりますか。

行っている

行っていない

設問 2. 行っている図書館ではどのようにしておりますか。(複数回答可)

カリキュラムに組み込まれている

新入生のオリエンテーション時に行っているビデオやスライド等を使用されている図書館は具体的にご記入ください。

高学年を対象にした文献の探し方を指導している(時間数とその内容は?)

設問 3. 利用者教育は誰が行っておりますか。設問 2 で複数回答された館は、各々お答えください。

図書館員

図書館員以外(具体的に)

設問 4. 利用者教育を行っていない図書館がお答えください。

将来に実施したい

利用者教育の必要はない(理由を具体的にお書きください)

関東地区における利用者教育の実態

(1990年8月調査)

対象館数	100	医科大学 26	歯科大学 9	薬科大学 7	その他の加盟館 8	研修指定病院 42	コ・メディカル 8
回答数	79	26	7	7	7	27	5
回答率	79%	100%	78%	100%	88%	64%	63%
[設問 1]							
実施している	50	24	3	6	4	9	4
実施していない	29	2	4	1	3	18	1
[設問 2] (複数回答)							
カリキュラム	16	9	1	0	3	1	2
オリエンテーション	39	19	3	5	2	8	2
文献の探し方	28	14	2	4	3	4	1
[設問 3]							
図書館員	48	22	3	6	4	9	4
図書館員以外	7	2	0	2	0	2	1
[設問 4]							
将来実施したい	20	2	4	1	2	10	1
将来の必要なし	8	0	0	0	1	7	0