

4. 司書の役割

—利用者への対応、資料への配慮と選択等 病院図書室としてのサービスを考える—

山室真知子

1. はじめに

昨今、図書館員の仕事が大きな変化の時を迎えている。

現在多くの公共図書館において図書の分類・目録作成・装備の外注が実施されているが、図書よりも逐次刊行物を重要視している病院図書室ではまだ実施されるには至っていない。しかし、その作業はほとんどコンピュータ化され日常業務のなかでコンピュータに向かっている時間は次第にふえつつある。

一方、二次資料による文献検索や機械検索を通して利用者のリクエストに最適な情報を提供するのも司書の役目ということで専門知識や検索技術習得の研修を重ねてきたが、最近ではCD-ROMの普及により、利用者は司書の手を借りずにとりあえず文献が検索できるようになった。

また、病院では製薬会社のサービスを利用して、文献検索から文献複写入手まで無料ででき、利用する医師も少なくない。そして最近では司書に代わって外国雑誌欠号のクレーム処理のサービスを始めるという書店が話題になっている。

これまで司書の役目とされていた仕事をめぐるこのような動きと、図書室のなかで誰でもできるような仕事が増えつつある今日、これから司書の役目と利用者サービスはどうあるべきかについて改めて考えてみる必要がある。

2. 図書室利用者のために

利用者サービスを考える時、利用者指導・利用環境の整備・広報活動等がある。そして、それぞ

れの目的で図書室にきた利用者が満足するような図書室サービスが受けられるような援助こそ司書の役目である。

図書室の利用目的には、まず図書室の所蔵資料の利用と、調査・情報、文献入手等のいわゆるレファレンス事項の依頼がある。必要とする目的の本、またはそれに類する資料、つまり利用者の要求を満たすものが得られたか否かによって、図書室の利用価値の有無を利用者側に意識づけてしまいがちであるが、その評価はその資料が図書室になくともなんらかの手がかりが得られたか、否かではなかろうか。また、入手しにくい文献、専門（とくに医学関係以外のもの）の情報入手、アクセスする手段が分からないような事柄、そしていわゆる無理難題がもちこまれることも多い。司書としてはこれらをレファレンス事項として受け付けて処理しなければならない。これからは利用者自身で、または他へ依頼して解決できなかった事柄の依頼が司書に持ち込まれるであろうから、内容も条件も次第に高度化、複雑化していくことが考えられる。利用者に適切な援助をするためには司書の広い知識、出版情報の傾向や話題のテーマについても日頃から関心を持つよう心がけたい。司書としての評価を得るためには、すべて事務的に処理するのではなく、日頃の業務のなかで疑問に思ったこと、回答できなかった事柄はそのままにせず、深く掘りさげて研究する習慣も必要と思う。その過程で得た知識や経験が今後のレファレンス等に役立つであろうし、論文にまとめたり、発表して関係者の意見を聴くこともできる。

現在では、病院図書室の司書でも日頃の研究結果を発表する場ができたので、自分自身の研修と



山室 真知子 氏

して努力をしてみてもはどうだろう。

3. 利用者との対応

整理業務が簡素化、機械化されれば、利用者一人一人への対応がこれまでより充分に行えると考えていたが、現実には利用者に接している時間よりも、コンピュータやワープロと向き合っている時間が多くなった。また必要な情報、文献が図書館間の相互協力によって以前より迅速に入手できるだけに利用者からの依頼が増え、それに伴う事務的な仕事に追われるようになってきた。また、利用者が司書に資料のことを尋ねたり、調査を依頼したとき、「仕事の邪魔をすみません」といわれ愕然とすることがある。心ならずとも、目先の事務的な仕事を処理することの方に重心がおかれてしまうのだろうか。どんなに忙しくても、レファレンスの鉄則である、“No”の回答で質問を打ち切ることはしたくない。

4. 図書室資料への配慮

書店で本を買う時、欲しい本や読みたい本がいつもある書店には、差し当たって必要な本がない時でもふと立ち寄ってみることがある。そのような図書室でありたいと思う。図書室があっても、いつも必要な資料がなく、手がかりすら得られないと利用者から忘れられた存在になってしまうことは必至である。

病院図書室での資料は、多くの場合、各部、各課から出された購入要求に基づいていて、図書委員会等で検討、承認を得て購入される。病院図書室の資料の購入予算は逐次刊行物の購入費でほと

んど占められ、単行書を購入する額が限られてしまいが、看護婦をはじめとするパラメディカル・スタッフの利用は単行書が多く、スタッフの人数が多いので、本によっては重複本が必要である。あらかじめ必要な本が分かり、現在図書室にない本は購入要求が出しやすいが、これまでに利用者から尋ねられて要求に応えられなかった本、また1冊しかないためにいつも貸出中であった本についても必要な本として図書室から購入要求をしたい。

これまでの私達の日常業務を振り返ると、医学情報の検索、文献収集、雑誌の受入れ、製本、資料の整理等に追われ、本の選択にまでには及んでいない。そのためにどうしても医学書が優先される。しかし、どの部署からも購入要求が出ない医療・福祉関係の白書類、辞書・事典類、法規類のいわゆる参考図書の種類も常備しておかないと、利用者が必要な時に所蔵していなかったり、あっても古い年代または旧版で役に立たないのでは図書室を預かる司書として恥ずかしい限りである。とくに「〇〇法」とか「〇〇法施行規則」は改正、改定版が出版された場合には新しい版と入れ替えておくことにも留意したい。利用者が改正されたのに気づかずして図書室の本を参考にした場合、図書室は間違った情報を提供したことになる。

しかし残念なことに、図書館の資料は古いという思い込みがあるのか、新しい情報を揃えていない図書館（または司書）の怠慢が指摘されることはあまりない。むしろ図書館の資料を使用した利用者自身の失敗とあきらめてしまう。司書の責任として指摘されることは、司書の存在と役目が利用者には認識されていればこそで、その意味では全く無視されていると考えざるをえない。

図書館には絶版、品切れとなって書店では手に入らない本が所蔵されているという古い本の保存の役目もあり、新しくないものはすべて廃棄というわけにはいかない。限られたスペースで雑誌を何年で廃棄するかを決定するのも大きな問題である。これからは購入の選択とともに廃棄の選択にも司書の適切な判断が必要である。最終の決定は図書委員会や病院であるが、図書室で仕事をし、利用の状況を一番知っている司書自身の正しい判断、提言は必ずすべきと考える。

5. 司書による本の選択

最近の公共図書館では図書の整理業務は外注され、貸出しはバーコード方式で行われている。そのため司書と本との隔たりが生じはしないのか、つまりそれぞれの本がどう利用されているか、購入時の選択は誤ってはいなかったか、司書の仕事はどう変わったのかと疑問を持ち、ある町立図書館を訪ねてみた。その図書館では整理業務、貸出業務の簡素化により利用者サービスに重点をおき、館員全員（司書10名）が利用者に接して利用状況を把握して本の選択に携わっていた。一週間に一度本の選択のためのmeetingをもち、各自購入理由を説明して検討しているということである。こうして選択された本がどう利用されているかについては全員が関心を持っているということであった。私達ももっと自信を持って資料の選択に関わってみてはどうだろう。

ごく最近であるが、「図書館販売会社」からの訪問を受けた。主に公共図書館の司書に図書館向きの本（一般図書）を選択してもらい、それを分類・目録作成・装備をして司書が置かれていない図書室にセット販売するのが目的である。その本を購入して「そのまま書棚に並べれば図書館ができます」というのがキャッチフレーズである。医学・看護関係の本をセットして、やがて病院も販売対象にされることは十分に考えられよう。

6. これからの病院図書室

これまで病院図書室の利用対象は医師が中心になりがちであったが、これからは看護・検査・放射線等の各部門のパラメディカル・スタッフの利用を高めるために情報提供の範囲を広め、全職員に必要とされる図書室とすべきであろう。医師の場合は図書室の他にも情報を得る手段を持って

るが、それ以外のスタッフにとっての情報源は図書室である。利用が少ない事務部門に対しては、医療制度、患者の待ち時間対策、レセプト関係等の業務に関連した文献の提供や出版物の紹介などを積極的にして、図書室の利用を試みるのも一つの方法と思う。また病院の活動方向を見極めて、例えば在宅サービス、痴呆老人の介護、老健施設、ホスピス等に関連した資料を紹介するのもよい。このようにして、医師以外の利用者の需要に応えられる図書室を考えたい。

7. おわりに

これからの病院図書室のあり方と、それを預かる司書に残された役目について考えてみたが、私自身、すべてこれからやらねばならないことばかりである。いまやっている仕事から一步ふみ込んだところに本来の司書の仕事が残されているように思われる。

図書館サービスの需要は利用者が図書館サービスに満足する程度に応じて高まるといえる。そして図書館サービスの存続は、司書の活動とそれを受ける利用者側の評価の結果にかかっているといっても過言ではあるまい。そして些細なことで図書館の評価が大きく変わることを銘としたい。

「病院図書室になぜ司書が必要なのか?」、司書の毎日の利用者サービス一つ一つがその答である。そして司書一人一人が、その答を出していかなければならない。これは小さな町の若い町立図書館長の教えである。

[注] ここでは図書室担当者という意味で、司書資格の有無を問わず「司書」と言わせてもらった。しかし有資格者にはライセンスを持つ「責任」という重みを上乗せして考えてみたい。