

# 利用者に寄り添うサービス実現に向けての 取り組みと課題： 信濃町メディアセンターと看護医療学図書室

みたにみえこ  
三谷三恵子

(三田メディアセンター)

## 1 はじめに

筆者は新任職員として理工学メディアセンターに配属され利用者サポートの最前線で多くの経験を積んだ後、湘南藤沢メディアセンター看護医療学図書室（以下「看護」とする）および、信濃町メディアセンター（以下「信濃町」とする）でも主に利用者サービスを担当した。本稿では、看護医療学部・医学部の教育、研究、診療の支援として行った利用者サポートについて報告する。

## 2 看護医療学図書室

看護には、看護医療学部開設2年目の2003年6月に着任した。第一期生が卒業した2005年3月の翌月に健康マネジメント研究科（以下「健マネ」とする）修士課程、2年後に博士課程が開設された。

看護医療学部1学年の定員が100名、健マネが40名、教員を入れ約600名が看護の主なサービス対象者となる。看護医療学部の3年生は、1年間、医学部のある信濃町キャンパスにおいて、慶應義塾大学病院で実習を行っている。また健マネも、それぞれの研究テーマによって信濃町と湘南藤沢の2つのキャンパスを行き来して研究を行っている。利用者が複数の図書館を利用しながら学習、研究を行うため、看護のサービスについて学生、大学院生、教員、職員と積極的にコミュニケーションをとり、キャンパス間のサービス内容をできる限り共通化するなど図書室のあるべき形を考え、様々なサービスを行った<sup>1)</sup>。

### (1) 閲覧サービス

共通化した主なサービスは、貸出冊数無制限への変更、DVD、VHS資料の館外貸出、ブックポストの設置、電話による貸出期間更新受付、平日の開館時間1時間延長、看護医療学部（前身組織の厚生女

子学院・看護短期大学含む）・医学部・健マネ・医学研究科の卒業・修了生、実習施設関係者、看護医療関係者への図書貸出サービスの開始である。これらは学部・研究科の協力を得て実現することができた。

### (2) 蔵書構築

学生・教員にとって魅力的な蔵書となるように「収集方針の明確化と公開」と「より高度な研究・学習のサポート」を到達目標として設定した。

「収集方針の明確化と公開」は、収集方針の中で優先順位をつけることによって、限られた予算内での効果的な資料収集を目指したもので、また、収集方針を公開することで利用者からのフィードバックを期待した。

「より高度な研究・学習のサポート」では、利用者の効率的な資料探索を助け、資料の読解や分析により多くの時間を割けるよう、利用状況をみながら資料の移動や除籍を行った。

利用状況の確認は、貸出や相互貸借のデータ分析に加え、健マネ修士論文における引用文献を看護が所蔵しているか調査した。また、研究動向を知るため看護医療学部と健マネの教員、大学院生の発表記事を文献データベースで検索し、掲載誌の所蔵の有無を確認した。その結果、所蔵がない資料は収集方針に基づいて購入を検討した。

闘病記コーナーやぼれぼれ文庫は教員と学生との対話から生まれたコレクションである。闘病記に関する資料は、教員から病院実習において病気の症状や患者さんの精神面を理解するために有用な資料であることを聞き、原発の病名毎に分類し別コレクションとして配置すると同時に、図書室のWebサイトから所蔵リストを参照できるようにもした。ぼれぼれ文庫は、学生から息抜きの資料が欲しいとい

## 特集 図書館員による利用者サポートのこれまでとこれから

う要望から実現したものであり、一般書とは別に軽コレクションとして設置した<sup>2)</sup>。

### (3) 利用者教育

看護医療分野の学術文献数は、年々増加している。これは、社会的ニーズが高まり看護系の大学や大学院の新設が急増していることや、看護医療現場において看護研究が盛んに行われていることが要因だと考えられる。それに応えるため、積極的に利用者教育に取り組み、各種データベースセミナーを実施した。また、学部・研究科と連携して、学部1年生・4年生、健マネ1年生の授業の各1コマをメディアセンタースタッフが担当し、学習・研究に必要な情報の入手方法やデータベースの検索方法、文献管理について説明した。

## 3 信濃町メディアセンター

信濃町は、医学部・看護医療学部・薬学部・医学研究科・健マネ・薬学研究科に所属する教員・学生と慶應義塾大学病院に勤務する国家資格を持つ専門家をサービス対象者とした医学および関連分野の専門図書館である。図書や雑誌を収集するとともに、データベース、電子ジャーナル、電子ブック等の電子リソースに学内外から時間を問わずアクセスできるよう環境整備を進め、研究・教育・診療をサポートしている。また、三四会員、紅梅会員と称される卒業生にも在籍者同様のサービスを可能な限り提供している。さらに、初代医学部長北里柴三郎博士の遺志を汲み学外の医療従事者や研究者にも図書館を開放している。

### (1) 利用者サポートへの取り組み

日常的なレファレンスサービスをベースに、信濃町では利用者教育として「電子リソース活用講座」「電子リソースミニ講座」「オンデマンド検索相談」を実施している。これらについてはすでに詳しく報告されている<sup>3)</sup>ためここでは割愛し、以下の5つの取り組みについて述べる。

- ・ 館内環境整備
- ・ 資料移動と再配置
- ・ 相互貸借文献提供サービス
- ・ 診療ガイドライン作成のための文献検索
- ・ 利用者教育の質向上

### a 館内環境整備

2008年に慶應義塾大学の全メディアセンターで実施したLibQUAL+®のアンケート調査結果では、信濃町は専門資料が充実している点での評価は高かったが、その一方で施設環境に対する要望が多く、評価は低かった。この結果を受け、2010年から個人閲覧席の増設や地下閲覧室のリニューアル、グループ学習室・セミナー室・くつろぎ閲覧エリアの新設、書庫内閲覧席の椅子の交換、閲覧席への電源コンセント設置、無線LANアクセスポイントの増設を行った<sup>4) 5)</sup>。

信濃町の図書館棟は、1937年に建てられ80年以上経過している建物である。ルネッサンス様式の建造物は日本の建築史の上でも重要であり、2015年におこなった耐震補強工事は、外観をなるべく損なわないように窓を壁に変更する方式で実施した<sup>6)</sup>。2018年には、パッケージ消火設備、煙感知器、非常梯子を設置、整備した。

図1のグラフからもわかるように、信濃町の年間入館者数は、2008年から2017年の10年間で約4万人減少した。これは非来館型サービスを進めたことによるものであり、数値から利用者の入館目的を知ることはできないが、数年にわたって閲覧環境の整備を行った結果、閲覧席を利用するために来館する利用者はやや増えているように感じている。

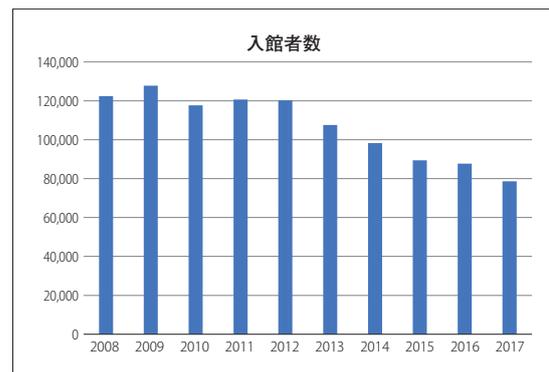


図1 出典：MediaNet, no.16～25, 年次統計資料

### b 資料移動と再配置

信濃町では書庫狭隘化対策として、遠隔保存書庫である山中資料センター（以下「山中」とする）への移動を含め資料の再配置を行っている。山中への資料移動は、多くは製本雑誌であるが、刊行年代で区切って移動するという方針で、山中の空き棚数と利用

度から移動対象となる刊行年を決定している。2009年以降の実施状況は以下のとおりである（表1）。

表1 過去10年間に実施した資料移動

作業年	種類	刊行年	移動元	移動先
2009	雑誌	1986-1988	地下書庫	山中
	雑誌	1994-1995	書庫2-4階	地下書庫
2011	雑誌	1989-1990	地下書庫	山中
2014	図書	1997-2000	書庫1階	地下書庫
	雑誌	1991-1993	地下書庫	山中
2017	雑誌	1994-1998	書庫2-4階/ 地下書庫	山中
2018	図書	2001- (請求記号: WT-Z)	書庫1階	書庫2階

山中へ製本雑誌を移動したことにより空いたスペースに図書を移動したほか、資料の並びをわかりやすく再配置した。さらに2017年には、以前から利用者より要望があった診療ガイドラインコーナーを新たに設けた。その結果、診療ガイドラインが一ヶ所にまとまっているので必要な資料をすぐに手に取れてとても便利だというコメントをいただいた。

山中へ移動した資料への利用要求に対しては、雑誌論文は該当頁をファックスで、図書は宅配便で取り寄せをして提供している。論文単位での利用が多い自然科学系の図書館において、遠隔地にある保存書庫からの迅速な資料取り寄せは基本条件である。利用者自身がコピーをとる手間が省けるためか、遠隔地に製本雑誌を移動したことについての意見や改善要望は出ていない。

### c 相互貸借文献提供サービス

相互貸借とは、利用者に代わり図書館が自館で所蔵していない資料を他の図書館へ依頼し利用者へ提供するサービスである。電子リソースをキャンパス外から利用できる環境によって、時間と場所を意識せずに電子で文献を入手することが一般的になりつつあるが、他機関へ依頼した資料の複写物を受け取るために来館する利用者も少なくない。信濃町では、2007年から電子資料を含む自館の所蔵資料の複写物を利用者の指定する場所に届ける「文献複写お届けサービス」を開始した<sup>7)</sup>。これは、卒業生を主な対象と想定して始めたサービスであるが、慶應義塾に在籍しながら外病院に勤務する研修医、専修医、出

向中の医師からも申込みがある。2008年以降の利用者身分別処理件数は以下のとおりである（表2）。

表2 文献複写物お届けサービス件数

年	学生	教職員	卒業生	合計
2008	0	143	231	374
2009	2	364	259	625
2010	5	186	241	432
2011	2	188	165	355
2012	1	227	196	424
2013	32	91	501	624
2014	4	87	204	295
2015	21	108	232	361
2016	26	98	165	289
2017	8	100	211	319

やはり卒業生の利用が多いことが、統計からわかる。一方、在籍者に関しては、学外から文献にアクセスできる環境整備が進むにつれ、申込件数が減少してきたことを日々の業務において実感している。

2005年時点で1,286タイトルだった冊子購読を、2017年には80タイトルに減らすなど、洋雑誌の定期購読を電子ジャーナルのみの契約へと転換を図り、冊子から電子版への切り替えを進めた。図2は、電子ジャーナル契約タイトル数と他機関への文献複写依頼件数の推移を示している。電子ジャーナル数の増加に伴い文献複写依頼件数が減少していることがわかる。特に和雑誌の電子化が進んだことが依頼件数減少の要因の一つであると実際に業務を行っていると感じる。

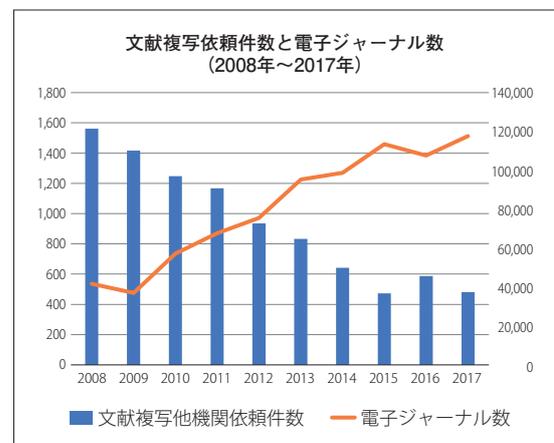


図2 出典：MediaNet, no.16～25, 年次統計資料利用統計<相互貸借>, 蔵書統計<電子媒体資料>

## 特集 図書館員による利用者サポートのこれまでとこれから

### d 診療ガイドライン作成のための文献検索

診療ガイドラインとは、科学的根拠に基づいた系統的な手法により患者さんと医療者をサポートする目的で作成された文書で、臨床現場の意思決定の際に判断材料の一つとして利用される<sup>8)</sup>。

診療ガイドライン作成において、根拠となる文献を検索することが求められ、図書館員がガイドライン作成者と共同で検索式を作成、文献を収集することにより高い評価を得ることができる。図書館員は、情報検索に関する知識や技能は持っているが、医学とその関連領域に関する知識が足りないため、医師と共同で作業を行うことにより精度の高い文献検索を行うことができる。信濃町では、慶應義塾大学病院医師からの依頼のほか特定非営利活動法人日本医学図書館協会（以下「JMLA」とする）診療ガイドラインワーキンググループのメンバーの一員として文献検索を行っている。2009年以降22件の検索を引き受け、うちJMLAとして行った検索は6件だった。

検索式は、作成者の経験やスキルに影響を受けるため、同じClinical Question（医療現場で生じた疑問）であっても、検索を担当する図書館員が違えばまったく同じ検索式が作られることはない。検索式に唯一の正解というものはなく、ガイドライン作成者が満足する検索結果を提供できるかどうか重要である。このような医師との共同作業である文献検索は、図書館員のスキルアップのためにも有用な手段であり積極的に取り組んでいくべきものと考えている。

### e 利用者教育の質向上

図書館は、大学での学習・教育・研究活動の変化や新しい動向について理解し、利用者の情報リテラシーの向上に積極的にかかわっていくことが求められている。そのための取り組みの一つとして、信濃町、看護、薬学メディアセンター（以下「薬学」とする）のパブリックサービス担当者が集まり、利用者教育のための意見交換会を年に1度行っている。これは、各館のサービス対象者が関連キャンパスを行き来して図書館を利用するため、お互いの情報共有を目的としている。

第1回目は、2010年8月に看護と信濃町のパブリックサービス担当者間で看護医療学部・健マネ学生向け利用者教育のための意見交換会を行った。翌

年の2011年には、「医療系三学部合同教育<sup>9)</sup>」も始まり、連絡会に薬学が加わった。会場は持ち回りで事前に各館が報告事項、質問事項を提出し当日は意見交換と施設見学を行っている。今後も医薬看ならではのトピックを取り上げながら継続して行っていきたい。

## 4 今後の課題

### (1) 快適な環境整備

信濃町では、医学文献の購入と提供が最重要課題であり、これまでは大規模な施設改善、改修のために予算を使うという考えはなかった。しかし、2017年に実施した2回目のLibQUAL+<sup>®</sup>のアンケート調査でも、施設環境に対しては、暑い・寒い、書庫の通路が狭い、床や壁面の汚れや室内の臭気がこもるのが気になるなどのコメントがあり、評価が低かった。今後大規模な改修を伴う施設面の改善が必要であると認識させられる結果であった。

快適な学習環境の提供について考えると、閲覧席が154席、グループ学習室が1部屋では決して十分とはいえない。入館者の多くは、個人で静かに集中して学習・研究活動を行っているが、閲覧席でグループ学習が行われていることも多く、話し声が気になると指摘されることがある。今後も図書館全体のレイアウトを考えながら館内の環境整備を行っていききたい。

### (2) 文献複写物の提供サービス

文献を紙媒体よりも電子で入手したいという利用者の要望も多くあり、費用を気にせず閲覧できるオープンアクセスの文献も増えている。また、利用者自身で購入することができる電子資料もある。

信濃町では、多忙な医療従事者向けサービスとして文献複写申込時に、申込者自身による学内の所蔵の有無の確認なしで申込みを受付け、自館の電子資料を含む所蔵資料のコピーを用意し提供している。

図書館として申込者が希望する媒体で提供するためには、e-DDS (Electronic Document Delivery Service) を視野に入れた新たな文献複写提供サービスの検討が必要である。

文献が必要になった時の利用者の入手方法を調査し、ニーズにあったサービスを提供していきたい。

### (3) 健康情報ひろば

信濃町のパブリックサービスの健康情報担当は、2009年より慶應義塾大学病院内の「健康情報ひろば（以下「ひろば」とする）」で患者さんとその家族を対象に医療情報を提供している。開設の経緯やサービス内容についてはすでに報告されている<sup>10) 11)</sup>。ひろばには外来で診察を受けた際の医師の説明内容をさらに調べる目的で訪れる方が多い。ひろばのサービス対象者は、信濃町とは異なるが、求めている情報を提供する点は同じである。病院をもつ医学図書館としては、サービス対象者として視野に入れる時期に来ていると思う。しかし、医療専門家でない図書館員のみで患者さんへ情報を提供することは難しい。そのため、がんに関する質問は医療ソーシャルワーカー、食事療法に関することは食養管理室を案内するなど院内の医療専門家と連携して対応することで、図書館員の業務の幅がより一層広がっているように感じている。これからも、他部署と連携して医療情報の提供に努めたい。

## 5 おわりに

多忙な医療従事者や研究者にとって情報検索を学ぶ機会や時間をつくることは難しいかもしれない。また、情報検索を自己流で済ませている人もいるかもしれない。臨床医が情報検索にかけられる時間は少なく、医学関連分野のデータベース「PubMed」など膨大な情報の中から短時間に必要な文献を探すことは容易なことではない。司書として根拠ある情報を提供するために、自己研鑽に務め、利用者に人的資源として司書を活用してもらえようになりたい。

信濃町は、資料の電子化に力を入れ、非来館サービスを進めている。図書館からは徐々に学術雑誌やレファレンス資料が姿を消している。2010年から館内の閲覧環境整備に取り組んでいるが入館者数が統計上前年を超えることはない。2度のLibQUAL+®のアンケート調査で明らかになった施設に対する図書館への期待値の高さに応えられるよう、利用者のニーズに合致した閲覧環境を今後も提供していきたい。

### 参考文献

- 1) 三谷三恵子. 看護医療学図書室の活動報告. MediaNet. 2005, No.12, p.70-71.
- 2) 赤堀美和子. 看護医療学図書室の「ぼれぼれ文庫」. Medianet. 2011, No.18, p.52-53.
- 3) 角家永, 佐藤友里恵. 北里記念医学図書館80年:これまで, そしてこれから近年のサービス展開:電子リソースを中心に. MediaNet. 2017, No.24, p.16-19.
- 4) 三谷三恵子, 西條智架. グループ学習室, 始めました!. MediaNet. 2011, No.18, p.42-43.
- 5) 三谷三恵子. 閲覧スペースの改善(2年間のまとめ). MediaNet. 2013, no.20, p.42-43.
- 6) 館田鶴子. 北里記念医学図書館の耐震. MediaNet. 2015, no.22, p.56-57.
- 7) 館田鶴子, 辻邦弘. 慶應義塾大学信濃町メディアセンター文献複写お届けサービス(特集 非来館サービス). 医学図書館. 2008, vol.55, no.3, p.217-219.
- 8) 公益財団法人日本医療機能評価機構. “診療ガイドラインについて”. Mindsガイドラインライブラリ. [https://minds.jcqhcc.or.jp/s/about\\_guideline](https://minds.jcqhcc.or.jp/s/about_guideline), (参照 2019-08-13).
- 9) 慶應義塾大学. “慶應義塾大学医療系三学部合同教育”. <http://ipe.keio.ac.jp/index.html>, (参照 2019-08-31).
- 10) 門川俊明, 館田鶴子. 慶應義塾大学病院「健康情報ひろば」開設とKOMPAS構築. 医学図書館. 2010, vol.57, no.4, p.392-396.
- 11) 三谷三恵子, 赤堀美和子, 遠藤泉. 患者図書館訪問 慶應義塾大学病院「健康情報ひろば」サービスの紹介. 薬学図書館. 2019, vol.64, no.1, p.2-6.