

分科会 B

【テーマ】「患者さんへの医療・健康情報の提供」

【要 旨】

医療系図書館において患者さん、ご家族は長い間サービスの対象外とされてきました。1990年代の医療法改正や病院機能評価の導入などの社会的な変化を経て、患者さんへ情報提供を行う医療機関は2000年代に入って急激にその数を伸ばしました。また、開設に向けて準備されているところも少なくありません。

各病院で提供されているサービスの内容は、バラエティに富んでいます。必ずしも我々医療系図書館員が運営に関与しているとは限らず、関与しているとしてもその度合いは様々です。看護師さんなどの医療職、ボランティア、地域の公共図書館と一緒に運営を行っている例があります。「患者図書室は看護師やボランティアがいればよくて、司書が常駐する必要があるのか？」と言った疑問が医療職側あるいは図書館側からあがっています。蔵書についていえば、予算が潤沢なところもあれば、寄贈書でやりくりしているところもあります。その他、検索ツールは何を備えるのか、もっと居心地の良い場所にできないか、他部署との連携の仕方など、開設してからも課題は続きます。

日々のサービスでは、医学部や病院の教職員・学生とは違う対応が求められます。「どんな質問をされるのか」と不安になる方が多いことと思います。規模の小さな蔵書の中から提供できる情報を見つけ出したり、インターネット上の適切な情報源を把握したりしておくことも必要です。また更に、患者さんとのコミュニケーションに工夫が要ることもあるでしょう。

これからサービスを始める方々は、すでに患者図書室を運営されている方々に聞いてみたいことがたくさんあるのではないのでしょうか。またこの分科会では、医療系図書館と地域で患者さん、ご家族を支えている公共図書館の出会いも期待できます（昨年の分科会で実際にありました）。

患者図書室を運営している方々、これから始める方々、公共図書館の方々が集い、情報交換のできる分科会にしたいと思います。

【座 長】

愛知医科大学医学情報センター（図書館）

市川 美智子

【話題提供】

1. 「患者図書室のレファレンスサービス」

押田 いく子

東邦大学医学メディアセンター

東邦大学医療センター大森病院の患者図書室「からだのとしょしつ」は、今から8年前の2005年4月に病院施設として設置されたが、東邦大学医学メディアセンターがその運営を担当している。

それまで、東邦大学医学メディアセンターのサービス対象は、医学部教職員学生、すなわち医学・医療の専門家と学生であったが、「からだのとしょしつ」開設によって、サービス対象は広がり、医療消費者である患者、ご家族、一般の方にも情報提供することになった。

患者、ご家族、一般の方を対象としたレファレンスサービスでは、情報検索方法とともに、検索結果の提供方法にも配慮が必要なことを、この8年間の経験から学んだ。

分科会の話題提供として、「からだのとしよしつ」での経験をもとにまとめた、患者、ご家族、一般の方を対象としたレファレンスサービスにおける留意点を、最近のレファレンス記録の中から選んだ事例とともに紹介する。

2. 健康生活支援室における司書の役割

石川 晶子、荒井 奈保子
河北総合病院 健康生活支援室

当院では、2006年に「健康図書室」として患者図書室を開設し、ボランティアが運営を行っていた。2010年より、利用者からの相談に対応し、さらに健康的な生活を支援できるよう、看護部が運営の主体となり、「健康生活支援室」へ名称変更になった。その際、看護統括部長が室長となり、専任の看護師と、情報を扱う専門家であり医療職とは異なった視点で利用者への支援が可能な図書館司書を配置した。現在は看護師2名、司書1名、ボランティア6名で、常時3名程度が常駐している。相談支援は看護師が行い、司書はレファレンスを中心とした支援を行っているが、日々、利用者と接していると不安や満足できない気持ちを感じる。情報を提供するだけでなく、利用者に近い立場で傾聴し、看護師と利用者の間をつなぐことも、この場所にいる司書の役割なのではないかと考えるようになった。また、利用者に近い目線での情報提供など、医療職ではないからこそできる支援が期待されている。当室における司書の役割について報告する。

3. 「患者・その家族の気持ちに寄り添うこと」地域の中で公共図書館ができること

舟田 彰
川崎市教育委員会生涯学習推進課
(前川崎市立中原図書館)

誰でも気軽に足を運び、利用することができる公共図書館は私たちの地域生活に密接な情報を得る場である。そこで、自分で求めている情報にたどり着けない場合、カウンターの職員へ訪ねてくる場合が多くある。特に「医療」・「健康」の情報について、今まさに藁をも掴む思いで訪ねてくる場合もある。相談の話は、核心にはなかなかたどり着けないが「もしよろしければ、今、どのような状況なのでしょうかね？」と少し利用者へ声をかけると、「実は・・・」と自分を抱えている心境なども含め、話を始める。この時に、我々司書がどのように受け止めることが必要なのか、私の場合は振り返る。しっかり情報を伝えることとともに、患者、そしてその家族の感情にも寄り添うことも必要があると感じている。病院で情報を得ることとは全く異なる場で利用者にサービスすることの意味と地域の中で何ができるか。ミニ展示や患者会との連携などを試行しながら、身近な公共図書館の視点から考えているところである。

【コーディネーター】

東邦大学医学メディアセンター

牛澤 典子