

◆第26回日赤図書室協議会研修会◆

ILL だけじゃない！病院図書室担当者の仕事

高橋 奈津子

抄録：病院図書室は資料の電子化により、担当者の業務は変化し可視化が難しくなった。担当者には電子リソースに対する様々なマネジメントが必要とされる。また、広報活動や情報発信には現代の情報過剰な時代に適した方法が求められている。病院内で電子リソースを提供する仕組みをつくり活用されることで、図書室は病院の経営資源の一つとして機能し、価値を高めることができる。そのために、担当者は院内のニーズを把握し、時代に合ったサービスを提供できるよう自らの知識も更新していくことが必要である。

キーワード：病院図書室（館）、電子リソース、広報、マネジメント、経営資源

I. はじめに

病院図書室担当者の業務は、資料の電子化とともに様変わりした。担当者は電子化前とは全く異なる業務が増加している。だが、図書室がどんな業務をしているか、特に電子資料に関する業務は院内で担当者以外には見えず、そのため理解もされにくい。

本稿では「ILL（Internal Library Loan、以下、ILL）だけじゃない！病院図書室担当者の仕事」と題して、現在の図書室業務の使命を考え、同時に必要な視点を捉え直す機会としたい。

II. 「図書室の仕事はILL」が招いたこと

「病院図書室は院内で入手できない文献を取り寄せる仕事をしている」と思っている病

院職員は多い。文献を依頼する機会が多い医師、看護師を始めとする医療スタッフ、図書室の所属する事務系の職員、事務長や上司、中には担当者自身も「主な仕事はILL」と考えている人もいだろう。

図1は聖隷浜松病院（以下、当院）のILLの年間件数と医師数の推移を表したものである。1993年のMR（medical representative：製薬企業の医薬情報担当者）による文献の入手等のサービスの自粛を背景に、90年代からILL件数は毎年増加傾向にあった。当院では医師数そのものの増加もあり、外部への依頼数は2006年度には2,700件を超えた。当時は依頼と到着後の支払い処理等に追われ、文字通り「図書室の仕事はILL」であった。

一方、2000年代に入り外国雑誌の電子契約が病院にも広がり始めたことと、臨床研修必修制度が始まったことが契機となり、当院では図書委員会（現在は図書室運営会議）で2004年に資料の電子化に方針を変更する決定

TAKAHASHI Natsuko

聖隷浜松病院 人材育成センター 図書室

TEL：053-474-2222(代)

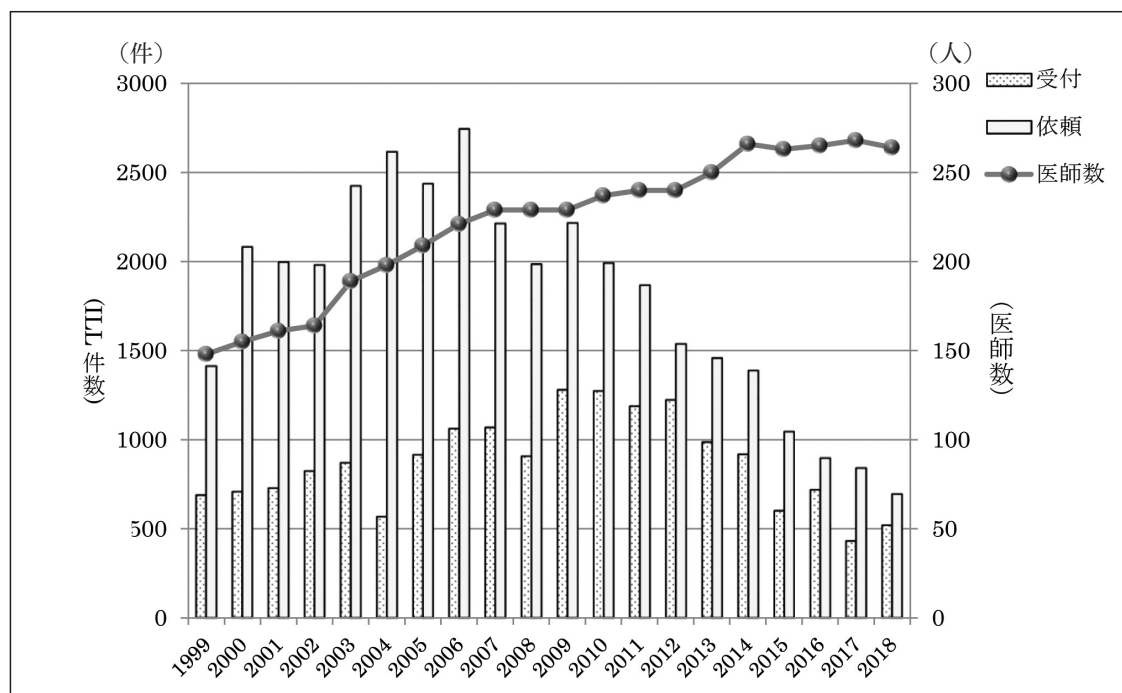


図1 聖隷浜松病院のILL件数と医師数の推移

をした。院内で閲覧可能なジャーナルはパッケージの契約により、著しく増えることになった。やがて電子ジャーナルによる閲覧が定着してきた2007年から外部への文献依頼は減少に転じ、その後も減り続け2018年度は700件まで減少した。オープンアクセスジャーナルが増加していることも関係していると思われるが、ピーク時の約3分の1である。つまり当院ではILLの1日の業務量は1時間にも満たないと言ってよい。ILLは大切な業務のひとつではあるが、業務の一部に過ぎない。

それでもなぜ「図書室の仕事はILL」と思われることが多いのか。

様々な理由が考えられるが、電子化が進んだ病院では、来室者も減り蔵書数も貸出数も減少傾向にある。従来の図書室司書の業務であった「本の貸出・返却等の利用者対応」や「本や雑誌の受入作業」も職員の目に触れる

ことが少なくなったので、職員が利用するサービスと言えはILLと思われるのかも知れない。また、日本医療機能評価機構のサーベイ受審時の図書室への質問も「院内にない文献を外部から取り寄せるサービスはしていますか」が定番となっていたので、病院の管理者には図書室業務イコールILLという発想になったとも一つに考えられる。

ところで、ここで問題なのは、図書室の仕事がILLだと言われることではなく、そういう仕事の変化が、病院図書室担当者の雇用形態を変えてきているということである。

来室者の減少した図書室の仕事はマンパワーを減らしても可能と判断され、常勤職員では兼務が増え、あるいは常勤職員から有期雇用の非常勤や嘱託職員へ変えられるという状況がある。JHLA（日本病院ライブラリー協会）の調査を見ても1993年度には80%が正規雇用

だったのに対し、2017年度では56%まで減少している（図2）。また、JHLA 会員の常勤数も127から61へ減少しており（図3）、非常

勤職員が増えることで、研修会への参加も難しくなっているのではないかと推察される^{1)~13)}。

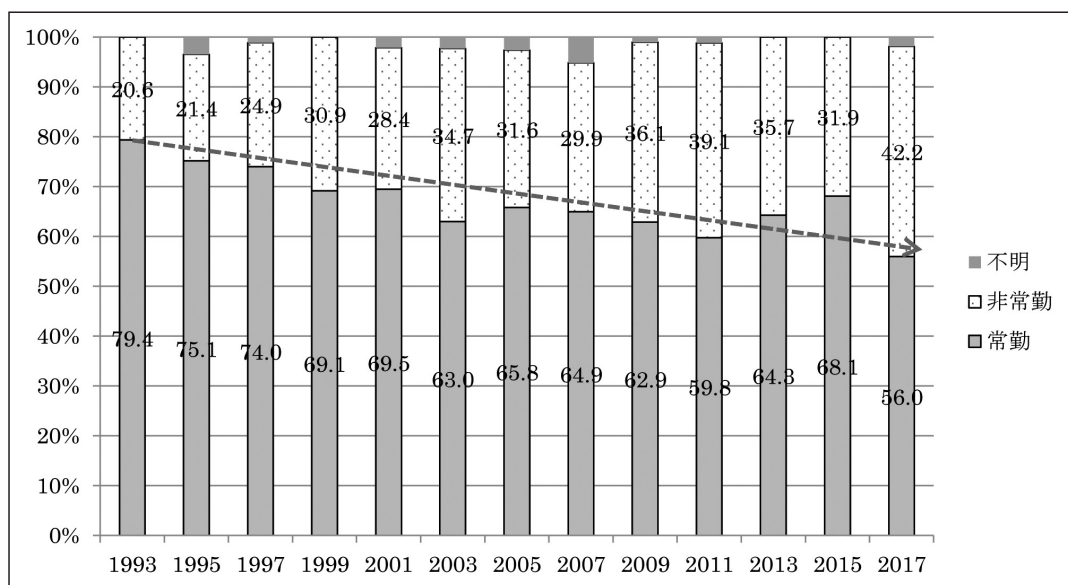


図2 図書室職員の常勤・非常勤の割合

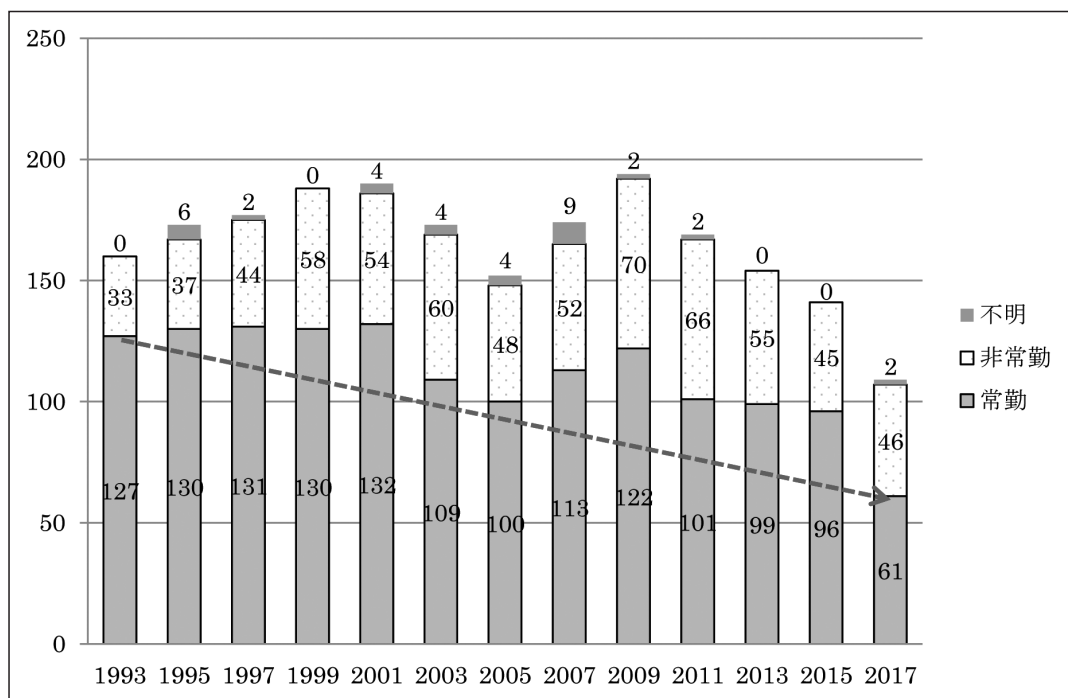


図3 図書室職員の常勤・非常勤の数

必要な研修会へ参加も十分でないため時代に即した業務改善が行われず、結果的に本来すべき業務がなされないまま、ただ電子資料の契約と ILL が図書室の仕事であるという図式が出来上がってしまった。

Ⅲ. 病院の経営資源と病院図書室の宿命

病院の経営は一般企業とは異なるが、企業と同様に「ヒト」「モノ」「カネ」を経営資源として、経済活動を行って継続している。最近ではこの3つに「情報」「知的財産」「時間」等可視化できないものも新たな経営資源として戦略的に使われるようになってきている。例えば、ブランドやイメージ、技術力、マニュアル・ノウハウ、病院文化、時間管理、タイムリーな情報提供、コストパフォーマンス等があげられるだろう¹⁴⁾。

病院でも収益が大きいものに人や設備が投入され利益を出し、経営を継続するための努力が求められている。

図書室担当者も司書としての業務を行うにあたり、病院の職員としての制約がある。図書室も病院の経営の中での一部署であり、病院にとって有益となることを目的とする。図書室のサービスは利用者のニーズと病院の利益が一致するものでなければならない。図書室は診療点数に算定されないため、そういう意味では「非採算部門」として扱われることが多かった。経営が厳しくなると一方的に図書予算が減らされるということはよく聞く話であった。

また、図書室担当者は一人で実務を担当している場合が多く、病院を代表して外部との交渉窓口となる必要がある。IT 時代に即した図書室として多くの病院が電子化を進めているように、図書室の方向性を提案し時代に

即した内容でなければ利用者の満足を得ることはできない。司書として病院の中で日々情報を整備し、機能させ、継続させるという運営を担っている。

つまり、病院の図書室は経営資源としての役割を果たしてこそ継続し、存続できるという宿命がある。

Ⅳ. 「病院機能評価」と図書室

国内での病院の指標として日本医療機能評価機構のサーベイ受審による認定があるが、2019年8月の段階で2,174の病院が認定を受けている。サーベイの評価項目はこれまでに幾度か改訂があり、2017年10月1日版の3rd G:Ver.2.0 から「必要な図書等の整備」という項目が削除された(図4)¹⁵⁾。これを文字通り「図書等の整備は評価されない」と受審病院にもサーベイヤーにも解釈されるのではと危惧したが、「教育・研修に必要な情報提供の仕組みと活用」という項目が同時に追加されている。これは時代の変化により、医学情報が「必要な図書等から」得るのではなく、検索データベースや電子ジャーナル等の電子リソースから得ることが多くなった現状に対応していると思われる。

病院の中の図書室は「図書等を整備した場所」から「情報提供」を病院の中でアクセスできる「仕組み」を整備し、「活用」させることが評価項目になった。つまり、外部評価的には、エビデンスの高い情報・資料を必要に応じて契約し、それらを院内で活用されるように運営することが図書室の使命であると位置づけられたと言える。

- * 4.3.1職員への教育・研修を適切に行っている
- * 【評価の視点】
- * ○職員への教育・研修が計画に基づいて継続的に行われていること、また、院外の教育・研修機会への参加が支援されていることを評価する。
- * 【評価の要素】
- * 全員を対象とした計画に基づいた継続的な教育・研修の実施と評価
- * 必要性の高い課題の教育・研修の実施
- * 教育・研修効果を高める努力や工夫
- * 入職時研修・新人研修の実施
- * 院外の教育・研修の機会の活用
- * 教育・研修に必要な情報提供の仕組みと活用
- * 必要な図書等の整備(削除)

日本医療機能評価機構のサイトより

一般病院2<3rdG:Ver.2.0 2017年10月1日版

図4 病院機能評価 機能種別版評価項目

V. 電子資料のマネジメント

電子化の進んだ図書室では、図書予算のかなりの部分が電子資料の購入に当てられる。当院でも2018年度図書予算のうち、97%が電子資料の契約費用となった。

これまでの図書や雑誌を購入していた時代では、資料を管理することとは、受け入れた図書を装備し配架する、目録を追加する、サインを変更する、製本すること等が目に見える具体的な業務であった。病院の資産としてのモノの購入ではなくなって可視化できない資料を契約することになり、それらのマネジメントは担当者のパソコンの中での作業となった。担当者以外が目にするのではなくても、契約書の管理、電子目録の整備、契約の内容を理解して整理することなどが契約後には必要である。特に、契約を中止した場合のアーカイブ権は担当者が変わっても利用が維持されなければならないし、アクセスのためのホームページの整備やアカウントの管理、定期的

なアクセス状況の確認を怠ると、契約金だけ払って利用できないまま時間が経過してしまうこともある。

さらに、利用統計を適宜取得し、費用対効果を算出して次年次の契約の指標にすることも電子資料のマネジメントでは欠かせない業務である。しかし、担当者がこれらの必要性に気付かないままであっても契約自体はできるため、図書室担当者の業務を曖昧にさせていると思われる。

VI. 広報の落とし穴

電子資料をいかにアクセスしやすく提供するか、その広報のために院内のインフラが整備された病院では図書室ホームページを作成したり、ライブラリーニュース等の発信が行われてきた。

新入職員のオリエンテーションや検索データベースの講習会も、「利用を広める」という意味では広義の広報活動と言ってよいだろう。

当院もアクセシビリティを高めるために院内に図書室ホームページを2003年に作成し、電子リソースのコンテンツポータルとして職員へ案内している。また、オリエンテーションや情報発信も続けてきた。その中で、図書室からどんなに情報を発信しても利用者には「知らなかった」と言われることが多いと感じるようになった。

院内では直接関係ある情報のほかに、関係のないものも毎日何件も送られてくる。私自身も表題だけ見て興味がないと内容まで見ない場合が多い。外部からのメールに至っては、1日に100件を超えるメールを受信することもあり、その中で必要なものとそうでないものを見極めるだけでも時間を要するほどだ。これは自分だけではなく、多くの職員が感じていることだろう。

それを考えると、この情報過剰の状況で図書室が発信している情報がどこまで伝わっているか、いや、いかに伝わっていないかということ認識しなければ、広報をしていると言っても、ただの自己満足に過ぎない。

広報は受け手が「神様」であり、「伝える」ではなく「伝わる」ことが大事であるという意見もある¹⁶⁾。このことを気にするようになって、私の広報には少し変化があった。

例えば新入職員のオリエンテーション。4月1日に200名余りの新人に向けて図書室の紹介をするのだが、「伝わる」ことを意識する以前の内容は「図書室が主役」のオリエンテーションだった。規則や利用方法は「ルールの説明」であつたし「電子ジャーナルやデータベース」の紹介も「図書室の自慢」だった。意識してからの「目指すオリエンテーション」は「相手に図書室がどう役立つか」すべてその視点で話すように努力している。聴いても

らえないのは、向こうのせいではなく、実はこちらが悪いのだ。

また、看護研究の支援として文献検索講習会も15年余り行ってきた。しかし、「相手に伝わる」ということを意識する以前は「自分の満足のための講習」だったのではないかと思える。「専門用語を使った司書の立場からの話では伝わらない」ということを意識し、看護研究をする立場になって、研究の過程の中で検索がどう役立つのか実感してもらうことが大切だと思われる。看護研究の文献検索で成功体験をすることで、研究後にも図書室を利用することにつなげたい。

VII. 電子ジャーナルの広報効果

電子ジャーナルは、広報の内容で利用数かなり左右されるということを、最近、実感することがあった。

これまで電子ジャーナルの広報については、年の始めに「今年の契約ジャーナルについて」という情報を発信していた。「院内でこれらを読めますので、どうぞご利用ください」というもので、その後は利用統計を時々お知らせする程度だった。

だが、ある電子ジャーナルパッケージについて、「案内がそのまま利用へ結びつく」ことを念頭に、内容を厳選して毎月数十回情報発信することを試みた。すると利用数は劇的に増加した(図5)。

電子リソースを常に扱っている図書室担当者にとっては、折角契約したのだからある程度の利用があるのは当然だと思いがちであるが、医療従事者の立場になって考えると、外来や手術、病棟業務、書類の整理など忙しい業務の中では、電子リソースへ向かう時間をつくるのは容易ではないかもしれない。

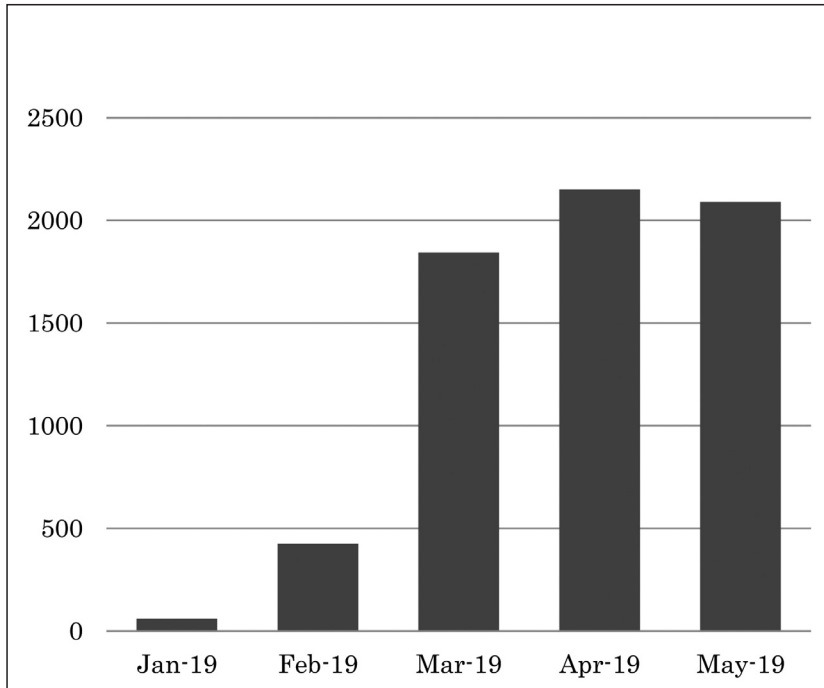


図5 メディカル・ファインダーのダウンロード数

発信する情報ひとつひとつは、情報過剰な時代だからこそ、届いたら利用者がすぐに手にとって開いてみたくするような工夫と鮮度が大切であると思われる。

VIII. 図書室は病院文化を作っている

図書室は医学情報を職員へ提供しているが、医療従事者である職員は臨床の疑問を解決するために電子リソースに向かうだけでなく、自ら研究し発表や執筆する機会も多い。当院でも職員の執筆数は毎年増加し、2018年にPubMedに筆頭著者として収載された論文は84件あった。図書室からはそれらを毎月院内の回覧メールで紹介し、実際の論文を室内に展示している。職員の業績を皆で讃えることは励みになるであろうし、論文を書こうとしている人には目標にもなる。職員の努力を支援し讃える、そういう病院文化を図書室は

作っていると感じる。

また、電子リソースが増え来室しなくても利用できるになると、図書室という「場」の必要性が今後問われることもあると思われる。

大学では図書館はラーニング・コモンズとして活用される例が多く紹介されている¹⁷⁾。病院は大学とは違い教育の場ではなく、利用者は職員である。図書室は今後、「場」としてどのような可能性を持つのだろうか。

当院では図書室運営会議で「図書室の未来を考えるアンケート」を2018年末に実施した。電子リソースの認知度を調べるのが主な目的であったが、図書室への要望も自由に記入してもらった。すると「PCをもっと使える環境が欲しい」「電子ジャーナルや統計ソフトがよく分からず使えていないので教えて欲しい」「自分も利用できることを知らなかった」「ガンガン勉強できて、疲れるとラウンジで

横になれる環境は最高！」「医学書フェアはありがたい」というような多様な意見が寄せられた。

図書室が電子リソースを提供するだけでなく、「場」としても全職員に活用してもらう可能性を職員とともに今後も考えていくことを委員会では確認した。

試みのひとつとして、書店に依頼し、約300冊を並べ手に取って本を見てもらう、また、販売もするといった「医学書フェア」を2019年は年5回開催することとした。これまでは初期研修医向けの選書で4月に年1回開催していたが、今年は専門医、看護師、薬剤師、事務職やその他の医療従事者も含めたチーム医療にテーマを広げ、医師だけでなく全ての職員が図書室の利用者であるというメッセージを込めて開催している。

IX. 病院の経営資源となる図書室を目指して

当院の図書室は組織上では以前まで総務課だったが、2015年より人材育成センターに所属することになった。同部署になってから初期研修医のリクルートを担当するスタッフから「レジナビで学生さんから電子ジャーナルの質問が多かった」という声を聞き、当院のリクルートサイトに図書室の室内の写真や利用できる電子コンテンツが具体的にわかるように掲載することにした。教育体制の充実の一部として学生たちに興味を持っていただき、意識の高い初期研修医の獲得に繋がることを期待している。

これらの日々の情報発信や外部へ向けた図書室のPRは、ブランドやイメージ、病院文化、タイムリーな情報提供等の第4の経営資源として図書室が貢献することに繋がるのではと考えられる。

X. おわりに

病院図書室のサービスが電子リソースの提供と活用に変化したことで、担当者の業務は可視化が難しくなった。担当者はそれらのマネジメントと情報発信、広報活動が適切に行われているかが評価されることを自覚し、図書室が病院の経営資源となるための努力をすることが求められている。そのために、担当者は利用者の情報活用力を支援するためのニーズを把握し、取り扱う電子リソースの知識を更新していくことが必要である¹⁸⁾。

本稿は、2019年7月に開催された第26回日赤図書室協議会研修会において発表した内容に加筆修正したものである。

参考文献

- 1) 須磨倫子. 病院図書室機能標準化マニュアル案」に基づいた会員病院の実態調査. ほすびたるらいぶらりあん. 1992；17：4-6.
- 2) 日本病院図書室研究会. 第2回統計調査報告書平成7年度. ほすびたるらいぶらりあん. 1996；21：179-191.
- 3) 病院図書室研究会. 第3回統計調査報告書平成9(1997)年度. ほすびたるらいぶらりあん. 1998；23：103-116.
- 4) 病院図書室研究会. 第4回現況調査報告書平成11(1999)年度. ほすびたるらいぶらりあん. 2001；26：18-37.
- 5) 病院図書室研究会. 第5回現況調査報告書平成13(2001)年度. ほすびたるらいぶらりあん. 2002；27：353-366.
- 6) 病院図書室研究会. 第6回現況調査報告書平成15(2003)年度. ほすびたるらいぶらりあん. 2005；30：37-50.
- 7) 日本病院ライブラリー協会. 第7回現況

- 調査報告書平成17(2005)年度. ほすびたるらいぶらりあん. 2006；31：288-299.
- 8) 日本病院ライブラリー協会. 第8回現況調査報告書平成19(2007)年度. ほすびたるらいぶらりあん. 2009；33：288-299.
- 9) 日本病院ライブラリー協会. 第9回現況調査報告書平成21(2009)年度. ほすびたるらいぶらりあん. 2010；35：215-226.
- 10) 日本病院ライブラリー協会. 第10回現況調査報告書平成23(2011)年度. ほすびたるらいぶらりあん. 2012；37：186-203.
- 11) 日本病院ライブラリー協会. 第11回現況調査報告書平成25(2013)年度. ほすびたるらいぶらりあん. 2014；39：144-165.
- 12) 日本病院ライブラリー協会. 第12回現況調査報告書平成27(2015)年度. ほすびたるらいぶらりあん. 2016；41：191-213.
- 13) 日本病院ライブラリー協会. 第13回現況調査報告書平成29(2017)年度. ほすびたるらいぶらりあん. 2018；43：188-205.
- 14) 戦略源. 経営資源とは？ひと・もの・カネ・情報との違い. [参照 2019. 6.27]. <https://dyzo.consulting/636/>
- 15) 日本医療機能評価機構. 病院機能評価事業. [参照 2019. 6.27]. <https://www.jq-hyouka.jcqhc.or.jp/>
- 16) 細谷 功. いま、すぐはじめる地頭力. 東京：大和書房；2008.
- 17) 梅澤貴典. 大学図書館と学術データベースの活用による学習支援の可能性を広げる. 館灯. 2015；53：14-33.
- 18) 梅澤貴典. オープンアクセス時代の学術情報リテラシー 教育担当者に求められるスキル. 大学図書館研究. 2017；105：20-29.