

◆事例報告◆

図書室業務マニュアルの活用と改善

塚 越 貴 子

I. はじめに

前橋赤十字病院（急性期病院592床、以下当院）では、平成12年病院図書室開設当初から業務マニュアルの作成に着手している。1年に1度ではあるが内容の見直しと更新を行い、現在も活用し続けている。今回、研修会事例報告に伴い業務マニュアルを再考した。

II. 業務マニュアルとはなにか

業務マニュアルとは、業務の処理工程、手順、処理方法を体系化したものである。マニュアルは、「規範（マインド）マニュアル」「業務（オペレーション）マニュアル」「取扱い・使用説明（ユーザーズマニュアル）」「教育訓練用（テキスト）マニュアル」の4種類に分類することができる。業務マニュアルは業務単位別に処理手順、方法をまとめた業務要領・事務管理マニュアルと、担当者ごとに担当する仕事についての手順や方法、責務をまとめた担当者別業務マニュアルに分けられる。

III. マニュアルの目的と必要性

業務マニュアルの目的には、第一に正確な業務の遂行と効率化を実現し、図書室の質を維持し向上させることがあげられる。業務の手順などを示したマニュアルが整備されていないと、図書室業務の概要やポイント、注意

点などを覚えることができず戸惑うことだろう。マニュアルを作成することで業務の目的が明確になり、維持していくことで技術の継続的な教育やノウハウの集約につながる。入職から退職までをひとつのサイクルとして考えると、担当者の習熟や経験、立場に応じてマニュアルの活用場面は変化する（図1）。改良することによって、担当者自身の知識だけでなく病院全体の利益にもなりうる資料である。

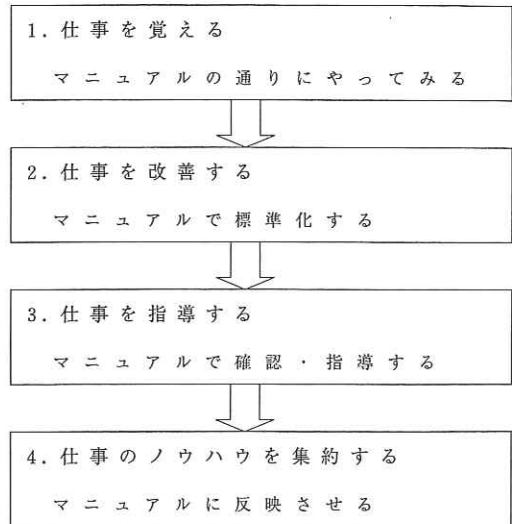


図1 マニュアル活用場面の変化

IV. マニュアル作成と内容

最初から完璧を求めようとはせずに、必要としているときにできる範囲で完成させる姿勢が望ましい。業務の統一性を考えて、作成した担当者が改訂を行うのが理想的である。業務に精通している担当者が作成すれば

TSUKAKOSHI Takako

前橋赤十字病院 図書室

mrc-jrc@jcom.home.ne.jp

内容漏れのない適切なマニュアルは期待できるが、ひとりよがりでは初心者や部外者には理解できない資料になる問題も発生してくる。そこでなるべく多くの人に目を通してもらい、専門職にはない違う視点からの意見や提案を仰ぐことで、新たな発見が見つかり業務の全体的な改善につながることもある。自分の中では当たり前なことでも利用する側の立場に立って第三者の視点で作成することで、わかりやすさ、見易さをつねに確認しながら、作成するとよい。専門職からみればここまで記す必要があるか疑問に思うことまでも、詳細に記しておく必要がある。作業手順だけでは単なる手順書になってしまうので、全体像や結果、その作業を行う意味や具体例を入れておくとイメージがつかみやすい。ただ作成したマニュアルを渡してもまず読まれることはないので、引継ぎを行う時は教育を同時に遂行する。聞き手がメモをとっていたら、書いていたことを再確認すると良い。マニュアルの重要性を知ってもらうためにも、教育とセットで引継ぎを行う。マニュアルは一度作ってしまえばあとは更新するだけであるし、イントラネットなどに掲載しておけば図書室の「仕事の見える化」をアピールすることができる。

業務マニュアルという形式上の堅苦しいものと考えがちであるが、いかに効率よく担当者の使い勝手の良いように作成できるかがポイントである。

V. マニュアルの使い分け

マニュアルを電子化することで、作成してから印刷も可能になる。保存する媒体についてはすべて電子化で対応するのではなく、日常的に使用するものは紙媒体にした方がよい。随時確認するものや一日の仕事の流れなど全体を把握するものは紙媒体にし、業務手順や

諸注意事項はその作業の都度確認する方が有効なので、システム上のマニュアルにしたほうが良い。システム上のマニュアルは確かに便利ではあるが、きちんと整理された紙媒体を手元においておいたほうが、効率が良いときもある。

電子文書のファイル形式としてはPDF、ワード、エクセル、パワーポイント、HTMLとあるが、活用しながら、変更しようということが生じてくるので、ワードやエクセルなどの一般文書作成に使うソフトが気軽に使えて更新しやすい。

VI. 前橋赤十字病院図書室業務マニュアル

マニュアルの利用頻度や使う時期を考慮し、日常的に使うものは、持ち運びや改訂に便利なルーズリーフ式を採用している。マニュアル作成前に対象テーマを分割・分類して盛り込む構成要素、必要情報の洗い出しを行った。対象業務や機能を大一中小に分類整理（業務分析）し、エクセルの一覧を作成した。項目別にしてあるので探しやすい、日常業務での気づきや工夫を盛り込んだマニュアルとともに整備してある（図2）。

以前はパワーポイントでフロントページを作成し、各項目にハイパーリンク設定をしていたが、現在は業務分析をしたエクセルの一覧に変更しリンク機能をつけた。インデックスを充実させることで、知りたい情報をどこからでもすぐに探せるような工夫をしている。図書室では月別にどのような業務が行われているか理解しやすいように、年間計画にもリンク機能をつけた。引継ぎが難しい利用者への対応は、利用者教育資料の文献検索各種マニュアルやオリエンテーション資料のほかにレファレンスの具体例や、例年看護研究やケースレポートなどで同時期に何度もある質問と回答、関連項目も業務マニュアルに組み込

業務の大分類	中分類	小分類
管理業務	病院予算計画・配分の把握	予算に基づいた資料配分、蔵書構成を行う。
		選書方針、資料評価を行う。
	資料の受入	納品書、請求伝票を基に資料の確認をする。
		未着、破損、乱丁、重複の確認をし、不備の場合、業者に連絡する。
		病院に納品された資料をデータベースに登録する。
		寄贈された資料の礼状を作成し、郵送する。
		後日、購入資料の支払いを確認する。
		未着・欠号・重複の確認をする。
	資料の整理	単行本-原簿に書誌事項を記入する。
		図書进行分类(NDC)し、図書記号をつける。
Nacsis Web Cat(国立情報学研究所全国総合目録)にデータ登録、修正、削除		
雑誌-受入記録を登録する。		
Nacsis Web Cat、日赤図書室協議会目録、医中誌Webにデータ登録、修正、削除		
特集記事を打ち出し、データベースを作成する。		
バックナンバーを書庫へ移動する。		
視聴覚資料/その他-コンピュータ登録を行う。		
資料の整備	資料の種類ごとに分類をする。	
	受付印、登録ナンバーを押印する。	
	単行本・視聴覚資料は表紙に分類ラベルを貼付する。	
	破損資料の修理をする。	
資料の配架	レイアウトをし、資料別に配架する。	
	新刊図書、話題図書の展示を行う。	

図2 前橋赤十字病院図書室 業務一覧

■看護研究で毎年寄せられる質問

Q. ベレルソンの内容分析という本はあるか？

A.

当室に所蔵なし。Google で「ベレルソン」「内容分析」で検索
 社会調査法の1種。マスコミュニケーション学。明示されたコミュニケーション内容を客観的・体系的かつ定量的に記述する調査技術

では近隣の図書館で所蔵はあるか？
 ⇒Webcat で所在を検索する→図書で4件
 「内容分析」というタイトルではなく「社会心理学講座・7 大衆とマスコミュニケーション」みすず書房、1957年に刊行された図書であった。
 ■■■■■図書館に所蔵があるが、現在2階書庫に置いてあるので、直接図書館へ行く場合は受付カウンターで所在確認用紙を提出して貸し出し手続きをするように利用者に指示した。

NACSIS Webcat: 詳細表示

[利用の手引き] || [検索画面に戻る]

内容分析 / バーナード・ベレルソン[著] ; 稲葉三千男, 金圭煥譯<ナイヨウブンセキ>. — (BN09286746)
 東京 : みすず書房, 1957.1
 2, 79, 4p ; 21cm. — (社会心理学講座 ; 7. 大衆とマスコミュニケーション ; 3)
 注記: 解説: 77-79p ; 参考文献: 巻末 4p
 別タイトル: Content analysis
 著者標目: Berelson, Bernard, 1912- ; 稲葉, 三千男(1927-2002)<イナハ, ミチオ>; 金, 圭煥<金, 圭煥>

所蔵図書館 102

■■■■■図書館の OPAC では「ベレルソン」ではヒットしないので「社会心理学講座」で入力する

図3 レファレンスの具体例

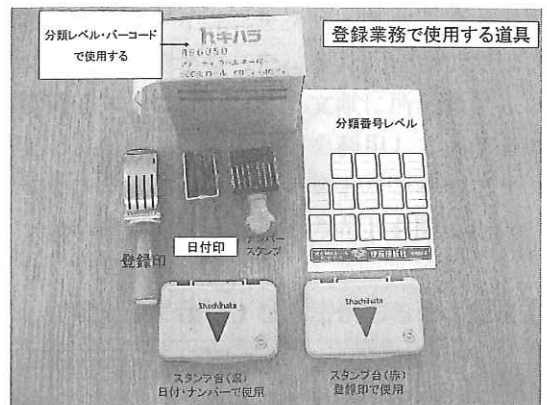


図4 登録業務で使用する道具

んだ(図3)。定期的な処理がしにくい利用者対応は成功例と失敗例を両方入れた事例集でまとめ整理した。

該当業務で使用する道具(ラベルキーパーや分類シールなど)の実物イメージサンプルやシステム画面などの写真も入れている(図4)。専門用語については用語解説として図書館基礎用語集を作成し、マニュアルに追加

した。

VII. マニュアル作成後

マニュアルは作るまでは熱心に取り組むが、完成してそれで万全というのではなく、使いこなされ、更新していくことで役立つ資料となる。マニュアルには完成がない。完全なマニュアルはなく、日々進化する生きた資料である。少なくとも年に1回はマニュアルの総点検を行い更新履歴は必ず残しておく。

VIII. おわりに

マニュアルは経験の浅い担当者がある程度の標準業務を身につけるためのツールであって図書室業務のすべてではない。図書室マニュアルだけでは引き継げない業務が利用者援

助である。最後に頼れるのは施設や資料の機械ではなく、対応力の高い担当者の援助であることを念頭に置いてマニュアルを改訂更新して行く必要があると思っている。

参考文献

- 1) 塚越貴子. 図書室業務マニュアル作成. 日本病院会雑誌. 2003 ; 50(9) : 99-109.
- 2) 日本能率協会コンサルティング. 使える! 活かせる! マニュアルのつくり方. 2006. 日本能率協会マネジメントセンター.
- 3) 小林隆一. マニュアルのつくり方・生かし方. 2006. PHP研究所.
マニュアル活用場面での段階 (使える! 活かせる! マニュアルのつくり方 P.85から一部引用)