

◆研修会特集◆ 2. 事例報告

## 図書館の利用者を増やす取り組み

杉本 あゆみ

抄録：当院図書室において、図書室の利用者を増やすために行ってきた取り組みについて報告する。利用者を増やすために行ったことは主に「利用者への働きかけ」と「図書室の利便性の向上」である。取り組みの結果、着任時より図書室や図書室担当者の存在を知る職員が増え、また研修医や新任医師の利用、看護研究を行う看護師の利用が増加した。加えて今まで図書室を利用していなかった職員の利用も目立つようになった。

キーワード：病院図書室、利用促進

### I. はじめに

諏訪赤十字病院図書室は平成24年度より専任司書が置かれることとなり、私はその時に図書室担当者として着任した。

着任当初の図書室については、室内の案内表示が少ない、図書だよりが休止している、図書室の認知度が低い、担当者の知識・技術不足等の課題があった。

着任時のこのような状況から、課題を改善し図書室の利用者を増やすため、様々な取り組みを行った。取り組みの内容は、主に「利用者への働きかけ」と「図書室の利便性の向上」の2つに分けられる。

### II. 利用者への働きかけ

まず「利用者への働きかけ」として、多くの人に図書室を知ってもらう活動や、ターゲッ

ト別に図書室の利用を促す取り組みを行った。

#### 1. 多くの人に図書室を知ってもらう

多くの人に図書室を知ってもらう活動としては、図書だよりの発行、院内発表、蔵書点検時の部署の見回りを行った。

図書だよりの発行は、図書室からの情報発信に加え、職員に図書室の存在を知ってもらい、図書室利用のきっかけを作ること、また新しい情報を発信することで図書室の活気を伝えることを目的に行っている。2か月に1回の発行を目標に、図書室からのお知らせ、利用案内、データベース紹介などの情報を発信している。発行した図書だよりは、院内メールでの配信、イントラネットへの掲載に加え、医師全員への配布、図書室と医局への掲示を行い、多くの職員の目に触れるようにしている。

SUGIMOTO Ayumi

諏訪赤十字病院 図書室

suwatosho@hotmail.com



図1 図書だより

その他に図書室を知ってもらう方法として、院内発表という形での周知も試みた。当院では、職員が業務の取り組みを発表する発表会があり、多くの職員が出席する。そこで、図書室を知ってもらう良い機会だと考え、発表会で図書室の取り組みを発表した。これにより、出席した職員に図書室の存在やその取り組み、担当者について知ってもらうことができた。

また、蔵書点検時に行う部署の見回りも、図書室の周知に利用している。2年に1度行う蔵書点検では、各部署を回り資料の状態を確認しているが、この時、現場にいる各部署の職員と会話することで、現場の声を聞くとともに、多くの職員に図書室を知ってもらうよう心がけている。この取り組みを通して、普段接点が薄い部署の職員にも、図書室や図

書室の担当者を知ってもらうことで、図書室の認知度の向上を図っている。

## 2. ターゲット別に利用を促す

ターゲット別に利用を促す取り組みとしては、まず研修医と新任医師へのオリエンテーションが挙げられる。

### (1) 医師へのオリエンテーション

研修医へのオリエンテーションは、1年次の研修医を対象に30分行っている。内容は図書室の利用案内と文献検索の方法の説明である。

新任医師へのオリエンテーションは、1人5分程度、医師の机に出向いて行っている。内容は、図書室の利用案内、データベース等の紹介である。

これらのオリエンテーションを始めたことにより、以前より研修医や新任医師の利用が増加している。また、入職後すぐに図書室を利用する医師が増え、オリエンテーション直後に来室してもらえたり、問い合わせがあったりするケースもあり、オリエンテーションの効果の高さを感じている。

### (2) 看護研究支援

その他、医師だけではなく、看護研究を行う看護師に対しても支援を行い、図書室の利用を促している。

支援内容としては、文献検索講習会を実施する他、文献の提供や文献検索が上手くいかない場合は図書室で一緒に文献検索を行う等、文献検索に関する支援が主である。看護研究を支援するに当たっては、毎年、各職員の研究内容等をまとめた名簿を看護部より入手し、1人1人の研究内容を把握するよ

うにしている。さらに、1人1人の文献検索の検索結果やレファレンスのやり取りを記録し、研究の経緯や進み具合を把握することで、よりきめ細やかな支援ができるように努めている。

このような支援を行うことで、看護研究を行う看護師の利用は増加している。また、最初のうちは文献の取り寄せが利用者の主な依頼であったが、年々文献検索についての相談が増え、年を追うごとにより深く看護研究に関わるようになってきていると感じる。

### (3) コメディカル・事務職へのアピール

以上のような、医師、看護師をターゲットにした取り組みにより、医師や看護師の利用は増加した。しかし、コメディカルや事務職への働きかけを行ってこなかったためか、コメディカルや事務職の利用は少ないままであった。

そこでコメディカルや事務職の利用を増やす呼びかけを行った。方法としては、コメディカルや事務職の代表者が集まる会議や、事務の朝礼で、図書室が研究や業務に役立つことを伝えて利用を呼びかけた。そして「図書室をご利用ください」と題したチラシを作成し、会議の場で配布をした(図2)。

その結果、部署の代表者が部署のメンバーに図書室の利用を勧めてくれたり、発言の翌日に早速図書室を利用してくれる職員がいたり、呼びかけの手応えを感じることができた。

## Ⅲ. 図書室の利便性の向上

以上のような利用者への働きかけの一方で、利用者に満足してもらう図書室を目指して「図書室の利便性の向上」にも取り組んだ。利用者の満足を得るためには、図書室の利便

性を向上させることが重要だと考え、室内環境の整備を行い、サービスの充実と質の向上を図った。



図2 図書室利用促進のチラシ

### 1. 室内環境の整備

室内環境の整備としては、案内表示を増やすと共に、マニュアルやガイドの整備を行った。

室内には案内表示が少なく、何の資料がどこにあるのか分かりにくい状態であったため、各所に資料の案内表示を増やした。例えば、書棚毎に雑誌の一覧を掲示する、書籍の棚に分類を示す見出しを付ける、新着雑誌の棚にバックナンバーの配架場所や所蔵期間を表示する、所蔵雑誌の一覧を掲示するなどを試みた。案内表示を増やした結果、利用者からは「資料が探しやすいようになった」との声がもらうことができた(図3)。

また、マニュアルやガイドの整備も行った。室内にデータベースのマニュアルがなかったため、パソコンの横にデータベースのマニュアルを置くことにした。各種データベースの公式ガイドの他に、各データベースのID・PW、利用方法、検索のコツなどをまとめた図書室オリジナルのマニュアルを置いてみたところ、このマニュアルを手にとる利用者が多くみられ、データベース利用時に役立っていると感じる。

その他に、利用者からの問い合わせが多い

事柄について、A4用紙1枚の利用ガイドを作成し、室内に置き、自由に持ち帰ってもらえるようにした。これにより、利用者から質問があった際にもすぐにガイドを提供できるようになり、利用者に対してより迅速な対応ができるようになった(図4)。

## 2. サービスの充実・質の向上

サービスの質を高める取り組みとしては、担当者の自己研鑽、レファレンスの利用促進が挙げられる。

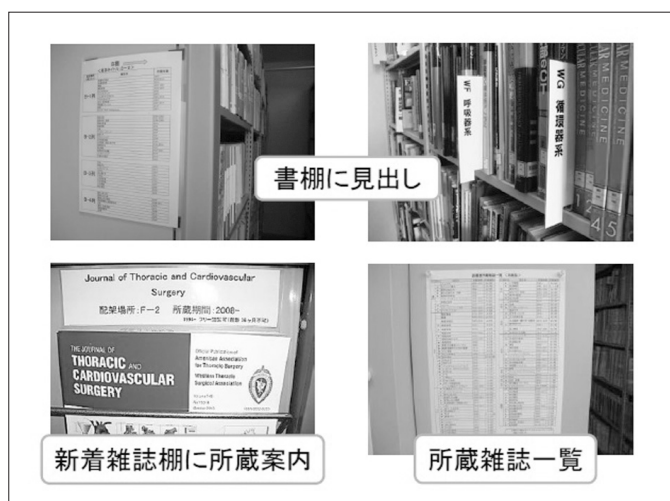


図3 室内の案内表示

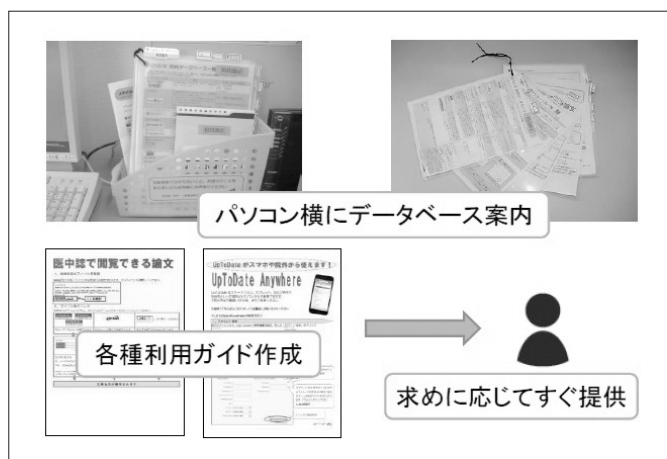


図4 マニュアル・ガイドの整備

### (1) 担当者の自己研鑽

担当者の自己研鑽については、担当者が知識や技術を身に付けることが、利用者により役立つサービスを提供することにつながると考えられている。

自己研鑽の方法としては、まず自己学習として、書籍や無料公開されている文献を入手して業務の参考にしている他、興味のある事柄を調べるなどして、文献検索の機会を増やしている。また、日赤図書室協議会の研修会をはじめとした各種研修会に参加し、知識を得るよう心がけている。その他、研修会での事例発表にも取り組んでみた。発表の経験は、スライド作成等のスキル向上につながり、また発表の苦楽も体験でき、利用者の研究発表を支援する上でプラスになった。

### (2) レファレンスの利用促進

レファレンスの利用促進については、レファレンスを多くの職員に利用してもらうことで利用者の利便性が向上し、図書室の便利さも印象付けられるのではないかと考えて取り組んでいる。利用促進の方法は、図書だよりでサービスを紹介して各部署に配布し、また図書室に来た利用者に手渡しする形で行った。

その結果、2年間でレファレンス件数が増加した。集計では日々の些細なレファレンスを除いているため件数は少ないが、2年間で7倍の増加となった(図5)。また、平成26年は医師の利用が8割程度だったものが、27年には看護師、コメディカルなど、医師以外の職種の利用の割合が増加した(図6)。その他、今まで図書室を利用していなかった職員の利用が目立つようになり、何度もサービスを利用する、リピーターの存在もみられるようになった。

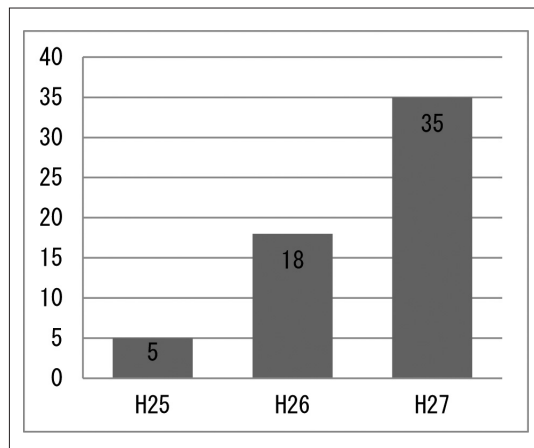


図5 レファレンス件数

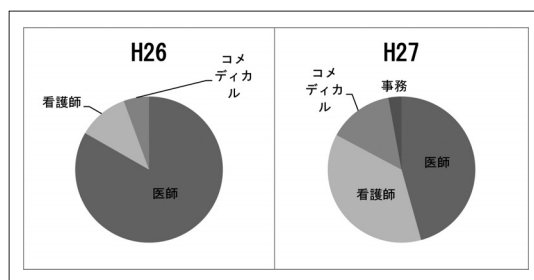


図6 レファレンス利用者内訳

## IV. まとめ

利用者を増やす取り組みの結果についてのまとめは以下の通りである。

- (1) 図書室や担当者の存在を知る職員が増加した
- (2) 研修医や新任医師の利用が増加した
- (3) 看護研究を行う看護師の利用が増加した
- (4) レファレンス、文献検索代行サービスの利用が増加した

利用者が増員したそれぞれの要因は、(1)の場合は図書室だよりの発行、院内発表、部署の見回りといった活動によるものと思われる、(2)は入職時のオリエンテーションを取り入れ

たことが効果を発揮していると思われる。(3)の場合は看護研究の支援を行ってきたことによる。看護師の間に「看護研究をするなら、まず図書室へ」という認識が浸透しつつあり、最近では看護研究を終えた看護師が、次に看護研究をする看護師に、図書室の利用を進めてくれるケースも増えた。(4)については、今まで図書室を利用していなかった職員がサービスを利用することも多く、レファレンスサービスの利用促進を行ったことが、新たな利用者の増加につながっている。

## V. 最後に

私が利用者を増やすために行ったのは、図書室を知ってもらい、図書室の利用を促すこと、そしていざ図書室を利用してもらった際に、利用者に満足してもらうことの2点である。その結果、着任時より利用者が増加していることから、この両者を意識することが、利用者の増加につながると考える。

実施した1つ1つの取り組みは、どれも基本的で小さなことばかりであるが、それをいくつも積み重ねることにより、利用者が増えていくことを実感している。

今後も様々な取り組みを積み重ねることで、さらなる利用者の拡大を図っていきたい。