

## ◆研修会特集◆

## 利用者教育

塚 越 貴 子

抄録：前橋赤十字病院図書室では、2001年から利用教育を開始し、以後冊子の利用案内、図書室ツアー、オリエンテーション、講習会を年度計画で実施している。利用者教育の事例を示し、事前準備、終了後の評価、実施する際の留意点を報告する。

Key Words：利用者教育、病院図書室、利用案内、図書館サービス、データベース

## I. はじめに

前橋赤十字病院（以下当院）は高度救命救急センターや災害拠点病院などの機能を有する急性期型地域中核病院である。職員の診療・研究・教育を支援する図書室では2001年から利用教育を行っている。開始当初と比較すると図書室の閲覧環境は冊子体から電子ジャーナルへと変化し、S.F.Xの導入により文献環境の整備が行われ、情報源の入手が容易になった。変化し続けている情報環境に対応するよう利用者への支援を継続している当院の利用教育の状況と、実施する際の留意点を報告する。

## II. 利用者教育の現況

日赤図書室協議会第4回図書室調査報告（平成24年度実施）の統計によると回答のあった66施設中37施設は何らかの形で利用者教育を実施している。その内の11施設は利用

TSUKAGOSHI Takako

前橋赤十字病院 図書室

t-tsukagoshi@maebashi.jrc.or.jp

オリエンテーション・文献検索指導等すべて実施していた<sup>1)</sup>。当院では2013年現在、(表1)の通り利用者教育を年度計画に組み込み継続して実施している。

表1 2013年前橋赤十字病院利用者教育一覧

開催時期	時間	対象・人数	内 容
4月1日	20分	新入職医師・30名	オリエンテーション
4月2日	20分	新入職 コメディカル・34名	オリエンテーション 図書室ツアー
4月5日	2時間	研修医・13名	オリエンテーション 図書室ツアー 文献検索指導
4月11日	90分	新人看護師・60名 (中途採用含む)	オリエンテーション 図書室ツアー
4月中	90分	看護研究グループ (1G×15回)	文献検索指導

## III. 利用者教育の事例

## 1. 冊子パンフレット、病院スタッフ手帳

利用案内パンフレットを(図1)のような内容で作成し、広報ツールとして活用してい

1. 図書室概要
2. ホームページ
3. 利用について
4. 室内案内図
5. 検索機能・電子ジャーナル
6. 各種サービス
7. 定期購読雑誌一覧

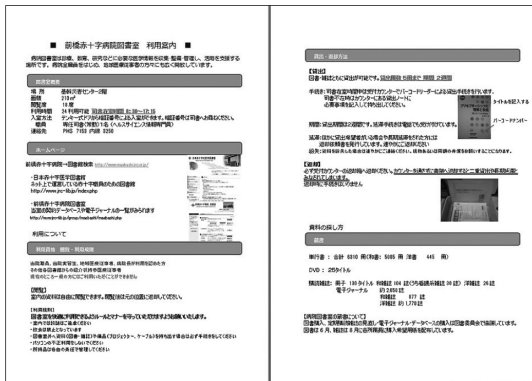


図1 利用案内パンフレット

る。

図書室に常備し、毎年4月のオリエンテーション時に新入職者向けに約150部配布している。病院スタッフ手帳は病院概要や服務規程、各手順や対応などが掲載された入職時に支給される携帯用手帳である。2004年の発刊当初から図書室利用案内を掲載している。

よくある質問として、契約データベース・電子ジャーナルの一覧や各種アイコンについて説明することは紙面上難しいため、ポータルサイトのQRコードを作成し、利用案内に掲載している。このQRコードにより利用者から雑誌のアクセス方法や文献検索の問い合わせの際にスムーズな回答が可能となった。

## 2. 図書室見学ツアー（室内案内）

新入職者オリエンテーション時や実習生、就職希望者の見学の際に実施している。図書室内を案内しながら各種機能とその利用の仕方、資料の配置を説明する。利用時間、貸出、返却などの諸手続き、図書雑誌の受け入れ、配架場所、データベースの紹介、周辺機器の使い方などの概要を説明している。見学者とオリエンテーションでは説明内容は若干異なるが、(表2)のような進行表を作成している。

司書が説明をし、実際に図書室を見てもらうことで病院図書室と専任職員の存在を印象づけるとともに図書室サービスと機能の活用促進を目的としている。

表2 オリエンテーション図書室見学ツアー進行表

順番	場所	チェック項目	チェック
1	出入口口	出入口の開閉・テンキー式ドアの説明 司書在室時間、夜間、休室時の利用上の注意(飲食禁止) エアコン・電気・音量の説明	
2	受付カウンター	カウンターの説明 司書が常動している管理はPC・バーコード	
3	貸出について	バーコードリーダー、司書不在時の貸出(貸出ノート) 貸出期間、冊数、延長貸出、予約、口頭または電話で申し出ください 資料Noを記入 無断持ち出しについて強調する ☆個人注文も受け付けている。 紛失した場合は相当金額を弁償(汚損も同様) 赤いシールは禁帯出資料 DVD、CD-ROM 貴重資料はカウンター貸出(不正があったため)	
4	返却について	返却BOXについて、勝手に書架に返却しない。延滞扱いになる 返却時には手続きは不要 資料に添付した付箋ははがして返却してください 貸出ノートに記載しているものでも登録している	
5	視聴覚機器について	プロジェクター・OHP・スライド映写機の簡単な説明 プロジェクターの予約方法、貸出、返却	
6	図書室からのお知らせ	ホワイトボードの説明、イントラなど	
7	新着図書コーナー	閲覧、貸出は自由であることを強調 図書購入についても説明	
8	コピー・FAX・プリンタ・スキャナー	コピーはコインラック。有料である。カラーコピーもできる 複合機であることを強調 排出口についての注意。自分の資料を必ず確認して持ち帰る FAXや公用のときは申し出る コピー用紙・トナーは窓際の引き戸に入っている(A3~B5) 大型プリンターの使用時は時間内で司書に相談ください	
	カラープリンタ	学会用ポスター作成・資料についての説明	
9	PCについて	データベース検索：当院で利用できるデータベースの説明 図書室ホームページの説明 各機種の特徴、機能について スキャナ、ビデオ、DVDレコーダの取扱い USBが利用できる機種、院内LANはできない(データ抽出用PC) 混み合うので譲り合って使用しましょう 限られた機種であるため利用時間を厳守	
10	作業台	備品は自由に使用してもよいが無断持ち出し禁 散らかしたままにしない!	
	地域医療連携室	図書室の管理ではない。使用するには連携室の予約が必要 大判印刷ができる 地震や災害時には災害対策本部になる	
11	雑誌ラック	ラック上の辞書・辞典類の説明。禁帯出資料 洋雑誌・和雑誌の並び順 各機種の雑誌数、貸出ランキング 新着雑誌は貸し出し不可・バックナンバー入れ	
12	閲覧席	全部で18席	
13	書架	医学看護図書、一般書の配置 分類の説明。並び方上から下。左から右に	

		本を取り出して説明(分類シール、バーコード)	
		別冊「図書コーナーの説明(看護全集・看護研究関係など)」	
14	書庫	書庫の並び方、バックナンバーは製本していないので貸出できるが一部製本雑誌有り 書庫の開け方。ハンドルの固定をするよう注意!	
15	図書室サービスについて	相互貸借 レファレンスサービス・検索指導 個人購入の斡旋(支払い代行・納品時期)	
16	質問を受ける	「こまったときは図書室まで」 ●見学後アンケートを回収しますので、記載お願いいたします	

### 3. 簡易オリエンテーション

毎年4月初旬に新入職者を対象としたオリエンテーションを開催している。医師、研修医、パラメディカル、事務と全職種に実施している。

医師、看護師以外のメディカルスタッフには20分間で「図書室利用案内」を配布しスライドを使用して図書室の概要を説明している。

### 4. 文献検索講習会

#### 研修医オリエンテーション

2004年4月から医師の卒後臨床研修が必修化され当院では早期に臨床研修指定病院認定を受け、研修医の育成に取り組んできた。2005年から当院の新たな卒後臨床研修プログラムに図書室の利用方法および文献検索の手法について司書から指導を受けるように組み込まれた。

以前は1時間30分で研修医10～13名にパワーポイントを活用した利用案内と病院図書室で契約しているデータベースやPubMedの検索、図書室ツアーと一方的に進めていくスケジュールであったが昨年度からWiFiを利用し、インターネットで検索を行う方法にシフトした。個別に使用するパソコンの確保が難しいので、司書が作成した資料に沿って検索を実演した。前研修医から演習形式で講

習会をしたほうがより理解が深まるとの意見があり、今年度は少人数制のガイダンス希望を申し入れていたが、時間枠の都合上全員でのオリエンテーションとなってしまった。

### 5. 看護部への利用教育

図書室で特に力を注いでいるのは職員数の一番多い看護師への利用教育である。新人看護師と看護研究グループに(図2)のように利用教育を行っている

	オリエンテーション	看護研究個別指導
時期	年度初め	4月中
時間	1時間30分	1時間30分/回
対象者	新規入職看護師(中途採用者含む)	看護研究グループ(3～4名)全15回
場所	講堂・図書室	図書室
内容	Power Pointを使用 ①「図書室利用案内」にそって説明 ②日本看護協会会員ダイレクトの紹介 ③図書室見学ツアー(3グループに分け図書室概要を説明)	文献検索ガイドを使用 ①文献検索概要と図書室利用 ②日本元後協会会員ダイレクトの登録 ③データベース演習(JDREAM・医中誌 web-メディカルオンライン・最新看護索引)

図2 看護部への利用教育実績 2006年～

#### 新規入職看護師オリエンテーション

利用案内以外にも日本看護協会会員ダイレクトについて簡単に説明をしている。実際に入会するのは数カ月先ではあるが、後日登録しましたと数名から報告を受けることがある。会員ダイレクトが浸透しない一因として当院の契約データベースが充実していることがあげられる。

#### 個別指導

毎年4月中旬から下旬にかけて看護研究15グループを対象として「看護研究のための文献検索ガイド」と題して個別指導を行っている。検索演習も含めて1時間30分で各データ

ベースのマニュアルを入れた講義資料を作成し配布している。マニュアルの内容は(図3)の通りである。

1. 前橋赤十字病院図書ポータルサイトとリンクリゾルバ
2. 文献検索を探す前に知っておきたい基礎知識
  - ・文献検索の基礎知識
  - ・インターネット上の医療情報について
  - ・参考引用文献の書き方
3. 日本看護協会会員ダイレクト
4. 医中誌 Web 検索マニュアル
5. JDream III検索マニュアル
6. メディカルオンライン
7. 最新看護索引 Web マニュアル
8. 図書室蔵書の調べ方

図3 看護研究のための文献検索ガイド

#### IV. 利用者教育の事前準備

事前準備として企画文書の作成や日程調整、利用ツールの確認作業があげられる(図4)。

- 事前準備
- 企画文書作成
    - 日程構成・参加人数の把握・利用ツール確認・配布資料部数・作業スケジュール・進行表・質問項目の想定
  - 配布資料の内容更新
  - 説明や進行の手順確認
  - データベース更新内容の確認
  - 使用する会場の下見とパソコンの点検

図4 事前準備一覧

研修医オリエンテーションの際、使用する会場の下見と使用できる機器の確認を怠ったために前日になって前年度使用していた会場が工事改修のため使用不可ということが発覚し、インターネットの使用できる図書室に場所を変更して事なきを得た。計画書、資料更

新や手順書作成に終始しがちであるが、企画している課との連絡を密にとることを怠り、長年利用教育を実施してきた油断が招いた一例であった。

#### V. 利用教育の評価

利用教育終了後は今後の指導を充実したものにするためにフィードバック作業を実施する。管理手法の一つである PDCA サイクル、plan (計画)、do (実行)、check (評価)、act (改善) の段階を繰り返し、不都合を改善しながら次の計画に周期ごとの成果を反映させて、業務の質を継続的に向上させていく。

短時間のオリエンテーションは実施後、口頭で参加者の意見や質問、感想を聞いてみる。こちらが思いもしなかった疑問点や質問が浮上してくることがあり、改善しようという新たな活力が生まれてくる。

長時間にわたるオリエンテーション、看護研究講義では資料・内容・時間配分やわかりやすさを点数化し感想や意見を自由記載できるアンケートを配布し、次年度の改定の参考にする。図書室の講義をフィードバックできるのはプレゼンテーションを聴講した利用者だけである。アンケートで悪評化を受けても、問題や課題の提起は図書室への期待と思い、次回につなげていく。自分用の実施記録も記載し、自己評価と他者評価を合わせた実施した記録を作成し、必要に応じて修正を加える。一連のサイクルが終わったら、反省点を踏まえて再計画へのプロセスへ入り、次期も新たな PDCA サイクルを進める。利用者教育実施記録は日報や年報で上司や院内に報告し常に活動している図書室の PR につなげていくことを忘れてはならない。

## VI. まとめ

利用者教育とは利用者と担当者をともに育てていくものである。利用教育を通じ、職員との信頼の輪をつなげ、物言わぬ図書室ではなく病院に貢献していることを積極的にPRしていく必要がある。

## 参考文献

- 1) 日赤図書室協議会第4回図書室調査報告  
平成24年度実施 [http://www.jrchlib.jp/  
member/wp-content/uploads/2012/11/  
chousa-201311.pdf](http://www.jrchlib.jp/member/wp-content/uploads/2012/11/chousa-201311.pdf)
- 2) 塚越貴子：前橋赤十字病院の利用指導。  
日赤図書館雑誌 2001；8(1)：35-38
- 3) 塚越貴子：新入職員へのオリエンテーション。日赤図書館 2007；14(1)：17-19
- 4) 塚越貴子：前橋赤十字病院図書室における新人看護師オリエンテーション。看護と情報 2008；15(2)：60-64