

◆特集 ヘルスサイエンスライブラリーの構築◆

病院図書館に求められるコンピテンシー

青 柳 英 治

I. はじめに

専門図書館は、親機関が必要とする情報を提供することを使命として設立された組織内図書館である。そのため、情報提供サービスに重点が置かれる傾向にある。近年、種別を問わず専門図書館は、親機関が属する業界の環境変化などの影響を受けて、大変厳しい状況に置かれている。

病院の医療スタッフを中心に医学・医療情報を提供する病院図書館においても、同様の状況が見受けられる。本稿では、まず、文献調査を中心に近年の医療機関を取り巻く環境変化を踏まえる。そのうえで、米国専門図書館協会（以下、SLAという）が提唱する情報専門職の能力と資質（以下、コンピテンシーという）を根拠として、病院図書館員に求められるコンピテンシーを明らかにしたい。

II. 病院図書館を取り巻く状況

近年、医療機関を取り巻く環境は、医師臨床研修の必修化に代表されるように大きく変化している。2000年に医療法等の一部改正によって、医師の臨床研修の必修化が義務づけられ、2004年4月から施行された。これに伴い、同年に臨床研修指定病院の施設基準も変更された。施設基準のうち、病院図書館に関

する基準は、「臨床研修に必要な施設」のなかで、「インターネット環境が整備されていて、Medline等の文献データベース検索や教育用コンテンツの利用環境等が整備されていること」¹⁾が該当する。これは、研修医に求められるEBM (Evidence-based Medicine) への対応を想定しているものと考えられる。

この基準は、研修の実施に際して、病院図書館にデータベースなどデジタル情報が利用できる環境を整備することの必要性とこうした情報源の利用方法を指導する教育的サービスの必要性とを認識させるものであった。今後、病院図書館員はインターネットをはじめとする多様な媒体を駆使することによって、情報サービスを提供していかなければならない。

こうしたなか、病院図書館界では、多様化する医療と増大の一途をたどる医療情報に対応するため、1999年から2001年まで「病院図書館員認定資格制度」を確立するための検討がなされた。認定資格制度の構築は、カリキュラムを作成することによって、教育制度を整備していく方法で検討された。その一環として、表1に示した「病院図書館の業務達成目標」が明らかにされた。これは、病院図書館員の職務分析にもとづく結果であると考えられる。達成目標のなかで特に、インターネットを含めた多様な資料媒体とコンピュータ・リテラシーの必要性が説かれていた点は注目し値する。この達成目標は、病院図書館員のコンピテンシーを明らかにするうえで、参考になるものと思われる。

AOYAGI Eiji

筑波大学大学院図書館情報メディア研究科
博士後期課程

aoyagi@ide.go.jp

表1 病院図書館の業務達成目標²⁾

1. 病院図書館の管理と運用
医療や病院の基本的理解、病院図書館機能の理解、運営(利用規定の作成・予算・施設管理、マニュアルの作成、年次統計)、広報(広報誌作成やホームページ開設)、図書館サービスや行事の企画立案
2. 医学知識
解剖学・医学各分野の疾病・医学用語の基礎的知識、医学的な概念把握
3. 資料(情報資源)
資料知識(医学分野のCore BookとCore Journal)と蔵書構築(良質・効率的な蔵書構築、収集方針)、資料の整理(図書・雑誌・視聴覚資料の受入、分類)、インターネットアクセスの整備
4. 利用サービス
貸出と閲覧、レファレンスサービス、文献検索、利用指導、ドキュメントデリバリー
5. コンピュータ・リテラシー
ハードウェア・ソフトウェアの理解と使用、CD-ROM・インターネット・電子メールの利用、コンピュータを用いた情報検索と指導、図書館業務のコンピュータ化のための知識、ホームページの作成
6. 調査・研究
研究手法の理解、学会発表、論文執筆、統計処理、文献解説、図書館評価、利用者研究

III. 情報専門職を取り巻く状況

本章では、特に情報技術の進展によって情報専門職を取り巻く状況にどのような変化が生じているのかを明らかにする。

情報技術が進展するまでの情報専門職の役割は、次のようなものであった。①知識を創り出すことよりも文字やイメージなどの知識の記録物へ関わること、②資料内容よりも図書館に配架された図書や雑誌を取り扱うこと、③レファレンスでは、利用者の質問内容に直接答えるのではなく、手がかりが得られる資料を照会することであった³⁾。

近年の情報技術の急速な進展は、資料情報

のデジタル化とネットワーク化に拍車を掛け、情報流通の過程に変革をもたらすと同時に、従来求められてきた情報専門職の役割にも変化が生じてきた。

図1は、専門図書館における情報流通ルートの変化を示したものである。①のルートは、専門図書館が情報源と利用者の仲介者としての役割を担う従来型のルートである。このルートでは、利用者の来館を前提として、紙媒体の図書や雑誌などを図書館が収集・組織化・提供することが想定されている。②のルートは、情報専門職が代行検索を行うことによって、CD-ROMや商用データベースと利用者との間を取り持つ仲介者としての役割を担う情報技術の初期段階のルートである。このルートでは、電子媒体の導入が進みつつあるが、それらは未だパッケージ系のメディアにとどまり、検索にあたっては統制語などの知識が求められる。そのため、情報専門職の手助けが必要となる。③のルートは、インターネットが利用者に広く普及することによって、図書館や情報専門職を介することなく利用者が直接情報源にアクセスできる最も新しいルートである⁴⁾。近年、③のルートが支配的になりつつあり、文献を収集・組織化・提供してきたこれまでの専門図書館の存立基盤の崩壊や情報専門職の中抜き現象をも生み出しかねない状況となっている。

しかし、情報専門職という仲介者をなくした③のルートは、利用者が情報探索を行い、

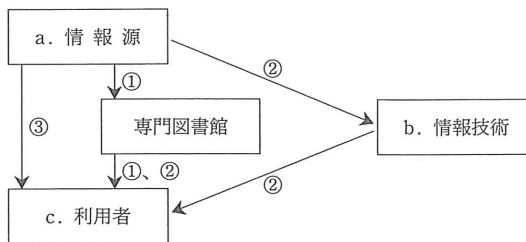


図1 専門図書館をめぐる環境と
情報流通ルート⁵⁾

情報を取得するための効率が、かえって低下してしまう可能性が考えられる。なぜなら、利用者の持つ知識にばらつきがあるなかで、利用者自身がインターネットに溢れる多種多様な情報から信頼性と信憑性の高い情報を判断することが求められるからである。

Ⅳ. SLAが提唱するコンピテンシー

こうした状況のなかで、SLAは1996年に「Competencies for Special Librarians of the 21st Century」(21世紀に向かって求められる専門図書館員の能力と資質)を提起した⁶⁾。この提起は、21世紀を目前にして、米国の専門図書館員の採るべき指針を示したものであった。

当時、米国ではコア・コンピタンス経営が企業の競争力を高めるための経営戦略の一手法として話題になっていた。コア・コンピタンスとは、顧客に対して他社にはまねのできない自社ならではの価値を提供する企業の中核的な力のことである⁷⁾。米国では、コア・コンピタンスを経営戦略の中心に据えることによって、厳しい経営環境を乗り切ろうとしていた。こうした状況が、米国の専門図書館界に企業経営のコンピテンシーの概念を応用して、親機関に有益かつ効果的な情報提供を行う方向に向かわせたものと考えられる。

SLAでは情報専門職のコンピテンシーを「情報サービスの提供者と利用者双方の視点から効果的にサービスを行うために獲得された知識、理解力、技能そして態度のことであり、それらの相互作用によって形成されるものである」と定義している⁸⁾。

この概念をもとにSLAでは、情報専門職のコンピテンシーをProfessional Competencies(以下、職業的能力という)とPersonal Competencies(以下、人的資質という)の二つに区分して具体的な項目を挙げている。

1996年に提起されて以来、2001年の改訂を経て2003年には、その内容を大幅に改訂した。各項目の詳細は、『専門図書館』に翻訳されている⁹⁾。

職業的能力とは、情報専門職が持つ情報資源とその利用法、技術、経営手腕そして調査方法についての知識、及び最高品質の情報サービスを提供するために、それら知識を使いこなす能力とに関連したものである。これは、有益な情報提供サービスを行うために組織的に必要とされる能力であると考えられる⁸⁾。

表2は、これまでに提唱された職業的能力の項目のなかに見出された共通の項目をまとめたものである。その結果、資料の収集・組織化・提供という情報提供サービスの形態と管理運営とに分類できる。まず、資料の収集としてまとめた項目から、単に知識が記録された資料自体を収集することよりも資料に記された内容に関する深い理解力が求められていることがわかる。次に、資料の組織化・提供としてまとめた項目から、受け入れた情報資源の価値を高め、利用しやすい環境を整える能力が求められていることがわかる。最後に、管理運営としてまとめた項目から、親機関の事業活動に貢献することが求められていることがわかる。

表2 情報専門職の職業的能力の整理表¹⁰⁾

	項 目
収 集	1. 親機関の業務内容に即した主題専門知識 2. 情報資源を選別するための判断力 3. 親機関のニーズに応えるための情報ツールの収集
組織化	メタデータなどの情報プロダクトの開発
提 供	1. 利用者教育 2. 情報の価値を高める付加価値の付与 3. 利用者の保護 4. 利用者への情報提供・サービスの改善
管 理 運 営	1. P R 力 2. 親機関のための問題解決・改善力 3. 運用マニュアル・基準の作成 4. 情報部門に関する最新技術の把握

表3 情報専門職の個人的資質の整理表⁽¹⁾

項 目
1. 情報専門職としての心構え
2. コミュニケーション力・人間関係の構築力
3. 行動力、交渉・折衝力

人的資質とは、情報専門職が効果的に働くことを可能にする一連の技能や態度、そして価値観のことである⁸⁾。これは、自己研鑽によって個人的に高めることが求められる資質と考えられる。表3は、これまでに提唱された人的資質の項目のなかに見出された共通の項目をまとめたものである。その結果、専門職としての自覚を持ちながらも、親機関との関係を円滑にするためのスキルが求められていることがわかる。

V. 情報専門職に求められるコンピテンシー

本章では、SLAが提唱したコンピテンシーをもとに、特に情報技術の進展にともなって、情報専門職にどのようなコンピテンシーが求められているのかを明らかにする。

情報技術の急速な進展は、資料情報の流通に多様な経路をもたらした。そのため、利用者がインターネット上に溢れている玉石混交の情報源のなかから、本当に必要な情報を的確に探し出すことは至難の業となっている。そこで、情報専門職は、利用者が真に求める情報を入手できるよう支援し、情報スキルを育成するための利用者教育を行うコンピテンシーが求められてくる。具体的には、情報の探し方からはじまり、情報の使い方、問題解決の仕方に至るまでの教育が考えられる。

利用者教育を行うことによって、利用者を支援する一方で、情報専門職は、利用者が適切な情報へたどりつけるよう情報を調査し、探し出した情報のコンテンツを判断したうえで、利用者の情報要求に即した加工を施すことも求められる。つまり、情報を探索・評価・

分析する情報リテラシーのためのコンピテンシーが求められてくる。そのためには、親機関の業務内容、取り扱う製品や技術に直結した主題知識についてのコンピテンシーも備えなければならない。これらのコンピテンシーは、利用者教育でも求められるため、重要なコンピテンシーのひとつであると考えられる。

こうした状況は、専門図書館における情報管理の機能が、「出版物の管理」から「知識の管理」へと変化していることを裏づけるものであり、組織の内外に存在する情報を親機関にとって役立つ知識に変換して、共有・活用する仕組みを作り出すナレッジマネジャーとしてのコンピテンシーも求められている¹¹⁾。このプロセスは、ナレッジマネジメントと呼ばれるものであり、1990年代後半に、企業組織の競争力を高めるための源泉として知識の重要性に着目した経営理論である。この理論を当時、米国を中心として専門図書館界にも適用しようとする動きがあった¹²⁾。この動きは、特に、ナレッジマネジメントの第一段階である組織の内外に存在する情報から、親機関に有益な情報をフィルタリングするステップに焦点を絞ることによって、情報専門職の存在意義をより強固なものとする動きへとつながっていった¹²⁾。

SLAが提示する職業的能力は、情報専門職にさらなる情報提供サービスの高度化と特化とを要求する内容となっている。そのため、情報に付加価値をつけて親機関に提供することによって、問題解決に寄与することも求められる。言わば、情報コンサルタントとしてのコンピテンシーをも求められているのである¹³⁾。

このように、情報専門職は、多様で高度なコンピテンシーを習得して、職務を遂行していかなければならない。そのためのバックボーンとなり得るコンピテンシーが、SLA

の提示する人的資質である。それによると、次の三つのコンピテンシーが求められている。①自己のキャリアプランを常に意識しながら、物事をプラス志向で考えることができる、②良好な人間関係を構築できる、③リーダーシップを発揮できるコンピテンシーである。これらのコンピテンシーは、どの職種にも適用できる普遍的なコンピテンシーであると考えられる。特に、米国の情報専門職には、専門性の確立を図るために多様かつ高度なコンピテンシーが求められている。そのため、専門性に偏ることなく、バランス感覚に優れた人材となるために、人的資質で挙げられたコンピテンシーが求められてくるのである。

Ⅶ. 病院図書館員に求められるコンピテンシー

本章では、SLAが提唱する情報専門職に求められるコンピテンシーを踏まえて、特に近年の医療機関を取り巻く環境のなかで、病院図書館員に求められるコンピテンシーを考えてみたい。

新たな臨床研修制度の導入によって、変更された事柄のひとつに研修の「到達目標」が明確になったことが挙げられる。到達目標は、二つに区分されており、そのひとつが「行動目標」である。行動目標は、「医療人として必要な基本姿勢・態度」を修得することを目標として掲げ、さらに六つに細分されている。このなかの一つに「問題対応能力」がある¹³⁾。研修医がこの能力を修得して、今後も発揮する過程に、病院図書館員の介在する余地を見出すことができる。

問題対応能力を修得するためには、臨床上の疑問点を解決するための情報を収集して、評価し、当該患者への適応を判断できなければならない。つまり、EBMの実践が求められている。EBMの実践は、五つのステップからなり、このうち研修医は、具体的な問題点を

抽出して、妥当な情報を入手する手段を決定する第二ステップまでの修得が求められている。さらに、自己評価と第三者による評価を踏まえた問題化対応能力の改善もできなければならない¹³⁾。そのためには、病院図書館員は、病院図書館で有する情報源を適切に利用できるよう研修医に対して、利用者教育を行えるコンピテンシーが特に求められてくると思われる。

近年、医療環境が変化するなかで、医師と患者との関係も従来のパートナーリズムからパートナーシップへと変化してきている。つまり、医療者と患者とが同じ土俵に立って病氣と闘う同僚であるという概念を持つ時代となってきた。こうした状況では、医師は説明責任を果たすべくEBMにもとづく医療の実践、さらには、インフォームド・コンセントやセカンドオピニオンの実践による患者中心の医療へと変化していかなければならない。これにともない、患者も自分の病氣や治療に関する情報を収集し、意思決定にも積極的にかかわる時代となってきた¹⁴⁾。

こうした流れは、これまで病院の医療スタッフが利用の中心であった病院図書館に、医療情報の入手を希望する患者へと利用対象者が拡がる方向性を示すものである。病院図書館にある医療情報を医療スタッフと患者とで共有するためには、それぞれの情報ニーズに合ったかたちで提供することが求められてくる。そのためには、病院図書館員は、主題知識についてのコンピテンシーと情報の探索・評価・分析が可能な情報リテラシーのためのコンピテンシーが強く求められてくると思われる。

Ⅶ. おわりに

本稿では、SLAが提唱する情報専門職のコンピテンシーを根拠として、病院図書館員に

求められるコンピテンシーを検討した。

その結果、特に、次の三つのコンピテンシーが病院図書館員に強く求められることが明らかになった。第一に、病院図書館で有する情報源を適切に利用できるよう研修医に対して利用者教育を行えるコンピテンシー、第二に、患者を想定した病院図書館の利用対象者の拡大に伴って求められる主題知識についてのコンピテンシー、第三に、情報の探索・評価・分析が可能な情報リテラシーのためのコンピテンシーである。本稿で導き出した病院図書館員に求められる三つのコンピテンシーは、SLAが提唱するコンピテンシーに照らして考えると、その本質は変わらないものである。また、表1の「病院図書館の業務達成目標」には、表2・3に示したSLAのコンピテンシーと同義の項目が散見される。したがって、情報専門職に求められるコンピテンシーは、本質的に共通した内容を有しているといえよう。今後は、これらを各自の職場に応用することによって、求められるコンピテンシーを模索していかなければならない。

近年、医療における説明責任や透明性が求められ、その質が問われるなかで、病院図書館が医療情報の中心的な役割を担うことが期待されている。そのため、SLAのコンピテンシーをもとに病院図書館員は、自らに求められるコンピテンシーを把握したうえで、OJT^{※4)}や研修への参加によって、それらの習得にさらなる努力を重ねていく必要がある。

引用文献

- 1) 厚生労働省. 新たな医師臨床研修制度のホームページ. [引用 2005.6.12].
<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyo-ku/isei/rinsyo/siryo/030818/030818a.html>
- 2) 近畿病院図書室協議会認定委員グループ.

病院図書館員認定資格制度に関する報告書. 京都: 近畿病院図書室協議会; 2002. p.9-14. より作成.

- 3) M.K.バックランド (高山正也 桂啓壯訳). 図書館サービスの再構築: 電子メディア時代へ向けての提言. 東京: 勁草書房; 1994. p.10-11.
- 4) 山崎久道. 専門図書館経営論: 情報と企業の視点から. 東京: 日外アソシエーツ; 1999. P.144-145.
- 5) 山崎久道. 専門図書館経営論: 情報と企業の視点から. 東京: 日外アソシエーツ; 1999. p.145.
- 6) Special Libraries Association. Competencies for Special Librarians of the 21st Century. [引用 2005.6.15]. <http://www.sla.org/content/learn/comp2003/97comp.cfm>
- 7) G. ハメル、C. K. プラハラード. 一條和生訳. コア・コンピタンス経営. 東京: 日本経済新聞社; 1995. 379 p.
- 8) 青柳英治: デジタル時代に求められる情報専門職の能力と資質. 専門図書館 2003; No.201: 65-76.
- 9) ① 1996 年版はSLA (片岡洋子翻訳): 21世紀に向かって求められるスペシャルライブラリアンの能力と資質. 専門図書館 1997; No.163: 11-16、② 2001 年版は前掲8)、③ 2003 年版はSLA (栗田淳子翻訳): 21世紀のインフォメーション・プロフェッショナルに求められる能力と資質. 専門図書館 2003; No.202: 34-38.
- 10) SLAが提唱した 1996、2001、2003 年版の情報専門職の職業的能力をもとに筆者が作成した。
- 11) SLAが提唱した 1996、2001、2003 年版の情報専門職の個人的資質をもとに筆者が作成した。

- 12) 豊田恭子：ナレッジマネジメント：私たちは何処へ向かうのか. 専門図書館 1999；No.176：6-12.
- 13) 厚生労働省. 臨床研修の到達目標. [引用 2005.6.12]. <http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/isei/rinsyo/siryo/030818/030818b.html>
- 14) 清水貴子：新臨床研修制度と病院図書室の役割. ほすびたる らいぶらりあん. 2004；29(3)：140-147.
(注)
 - 1) SLAの専務理事のDr. David Bender (当時) も 21 世紀の情報専門家の方向性をナレッジマネジャーとなることに求めている (David Bender：講演：21 世紀の情報専門家. 専門図書館 1999；No.178: 30-41.).
 - 2) 1999 年のSLA年次大会の大会テーマは、「新千年紀のナレッジリーダーたち」であった。大会前の特別研修では、ナレッジオフィサーになるための特別研修コースが

- 開催され、基調報告もナレッジマネジメントに関するものであった (豊田恭子：ナレッジマネジメント：私たちは何処へ向かうのか. 専門図書館 1999；No.176：6-12.)。
- 3) 山崎久道も 1996 年版の職業的能力のなかにコンサルタントとしての資質を見出している (山崎久道. 専門図書館の新たな役割とサービスの開発：専門性の革新と電子情報環境での挑戦. 日本図書館情報学会研究委員会編. 21 世紀の図書館と図書館員. 東京：日外アソシエーツ；2001. p. 52-55.)。
- 4) on the job trainingの略。企業において行われる職業技能教育の基本形態である。標準作業票にもとづいて、上司が実際の作業や職務遂行の過程で部下に求められる職務知識や技能を指導する教育訓練方法である (佐久間信夫編. 現代経営用語の基礎知識. 東京：学文社；2001. p. 18-19.)。