

良質な医療情報提供にむけて：東京医科大学病院「患者さま図書室」の分析

江上 裕菜*

東京医科大学図書館

I. はじめに

患者さんに情報を提供するための機関が、多くの病院に設置されるようになった¹⁾。東京医科大学病院（以下、当院）でも、2006年6月に「患者さま図書室」（以下、図書室）を開設してから2年以上が経過した。今後の良質な医療情報提供に向けて改善点を洗い出すことを目的として、これまでの業務内容、特に参考業務を中心に利用動向を分析した。

図書室では利用者数・利用形態の統計、参考業務内容の記録、任意の利用者アンケート（以下、アンケート）を行っている。本稿では、これらを集計・分析した。特に、参考業務内容を、質問内容と利用者へ提供した情報媒体（図書、Web）に注目して分析し、今後の課題について考える。

II. 「患者さま図書室」の概要

1. 「患者さま図書室」の位置づけ

当院は、平成19年度実績で病床数1,015床、入院患者数一日平均835名、外来患者数一日平均2,720名の病院である²⁾。2006年6月、患者さんや家族の方々に病気や体について医学的に信頼できる情報を提供し、精神的な援助の場となることを目的として「患者さま図書室」が設置された（図1参照）。図書室は病院長直属の施設で、東京医科大学図書館（以下、当館）も協力している。図書室と当館は同じ敷地内にあり、広さは約15m²と決して広くはないものの、外来棟から渡り廊下を渡って正面という、アクセスしやすい場所にある。そのため、診察の前後に立ち寄る患者さんや家族も多い。利用者の対象は特に限定しておらず、利用者の中には当院の入院・外来患者さんや家族以外の方もいる。



図1. 患者さま図書室

2. 開館時間・スタッフ・設備

図書室開設から2年以上経過し、蔵書数だけではなく、開館時間や図書室スタッフ（以下、スタッフ）、設備にも変化があった。開設当初の開館時間は月曜日～金曜日の10時～16時で、当館とは別の専任スタッフ2名が、ローテーションで午前・午後各1名勤務していた。2008年5月から、開館時間は月曜日～金曜日の9時30分～16時30分に拡大され、専任スタッフも3名に増えた。ローテーションで午前・午後各1名という形態は同じで、スタッフの都合がつかない時には、当館の職員が交替でカウンター業務を行っている。

設備としては、書架3連5段と閲覧用机2台、スタッフ用の事務机1台の他、利用者用とスタッフ用のパソコンが各1台、プリンター1台、コピー機1台、補助イス3脚、キャビネット1台がある。また、以前は書架にパンフレットを並べていたが、蔵書数もパンフレットの種類も増加したため、新たにパンフレット用のラックを1台購入した。図書室ではパソコン・プリンター・コピー機、すべて無料で提供している。スタッフ用のパソコンはLAN接続し、当館と同様に利用できるが、利用者用のパソコンはセキュリティ面を考慮し、LANには接続していない。さらに、目的外での利用を避けるため

*Yuna EGAMI : 〒160-0023 東京都新宿区西新宿6-7-1.
Tel.03-5339-3747 Fax.03-3342-6168 yuhna@tokyo-med.ac.jp
(2009年2月27日 受理)

フィルターでアクセス制限し、特定の人が長時間独占しないよう、10分ごとに利用時間の更新をする仕組みにしている。また、利用者の検索の手助けとなるよう、医療情報サイトの一覧（リンク集）を当館が作成した。契約の関係上、利用者は当館で購入している有料データベースへのアクセスはできない。コピー機の使用については、図書室の資料のコピーのみとしている。

3. 医療情報提供の方針

当院の図書室は医療情報の提供を目的としているが、資料に書いてある事柄がすべてではないし、医療相談も受付けていない。そのことを踏まえて利用してもらうように、図書室の入り口付近に「医療情報提供の方針」を記したボードを掲示している。その内容は、「1) 特定の治療法をお薦めするものではありません。2) 提供する資料はご質問に対して、一部の回答でしかありません。3) 病気に関する知識は日々変化しております。4) 患者さまの現状に必ずしも一致した知識が得られるとは限りません。5) 個人の診療に関するご相談には応じられません。6) 医療に関する詳しい説明やご相談は、担当医にお願いいたします。」というものである。さらに、同じ内容の案内を配布し、利用上の注意として利用者への周知に努めている。

4. 資料・運用

図書室開設の目的が医療情報の提供であることから、蔵書はすべて医学関係のもので、一般書は収集していない。また、スペースが限られているので、闘病記やAV資料などは所蔵していない。雑誌の継続購入はなく、雑誌が寄贈された場合は、図書として登録している。初年度（2006年度）は、約100万円で図書を収集した。2007年度の年間予算は30万円、2008年度は20万円であった。また、蔵書数が少ないため貸出は行っていないが、パンフレットは一部を除いて持ち帰り自由としている。開設時の蔵書数は、購入図書202冊・寄贈図書230冊で合計432冊、パンフレットは174種類だった。2008年8月31日現在の蔵書数は、購入図書355冊・寄贈図書399冊で合計754冊、パンフレットは211種類である（表1を参照）。図書の収集・整理は当館が担当している。分類法は、当館と同様NLM分類法を使用しているが、「くすり」「メンタル」などの言葉を分類シールに記入し、利用者に分かりやすいようにしている。

表1. 図書の受入れ別の冊数とパンフレットの数

		開設時 (2006/6/1)		現在 (2008/8/31)	
図書 (冊)	購入	202	432	355	754
	寄贈	230		399	
パンフレット (種)			174		211

Ⅲ. 利用統計

図書室では、時間帯別に利用者統計をとっている。1日を[午前] 9時30分～12時・[昼] 12時～14時・[午後] 14時～16時30分の3つに分け、利用者が入室したタイミングでカウントする。服装（入院患者は病衣等を着ている場合が多い）や利用者との会話から、利用者種別（外来・入院・家族・その他）に数えている。また、利用形態も閲覧・図書のコピー・パソコンの利用に分けてカウントしている。1人の利用者が複数の形態の利用をすることもあるため、利用形態の統計は延べ人数となっている。

1. 利用者数

開設当初は300～400人/月の利用があったが、開設6カ月目以降は200人前後/月で安定している（2006年9月～2008年8月までの利用者数については、後述の図3の折れ線グラフを参照）。2006年6月1日～2008年8月31日までの総利用者数6,516人を利用者種別に分けると、外来47%（3,061人）・入院39%（2,557人）・家族10%（653人）・その他4%（245人）となる。月別の利用者数には多少の増減があるが、各利用者種別の割合には大きな変化はない。利用者の大半は患者さんであるが、患者さんの家族の利用もある。利用者種別の「その他」の中には、一般の方以外に、ヘルパーや当院の教職員が含まれている。利用者数を時間帯別に見てみると、午前40%（2,591人）・昼20%（1,340人）・午後40%（2,585人）と、午前・午後とも利用は多い。

2. 利用形態

次に、利用形態についてまとめてみた。利用形態別統計の延べ人数は7,336人で、利用者数の統計6,516人とは一致しない。利用形態としては閲覧が66%（4,866人）と最も多く、次いでパソコンの利用22%（1,575人）、図書のコピー12%（895人）となっている。また、統計には含まれていないが、パソコンや資料の利用だけでなく、スタッフとの会話を楽しみに来館する利用者もいる。

IV. 参考業務

図書室では、2006年9月から図2に示した「参考業務連絡票」(以下、連絡票)を作成しており、当館へも報告がある。この連絡票には、参考業務(クイック・レファレンスは除く)について、質問内容と提供した情報の詳細(書名・Webサイト名)が記録されている。1日に何件もの質問があることは少ないが、利用者から依頼があった場合には、所蔵資料やWeb上から情報を探し、提供している。ただし、何について調べているか知られたくないなどのプライバシーも考慮して、こちらから積極的に声を掛けることはない。質問内容は、病気や治療法から医学以外まで、実に様々である。内容によっては、スタッフが総合案内や医療相談室などに問合せすることもある。また、所蔵資料に載っていなかったり、内容が不十分であったりする場合、当館所蔵の図書・雑誌を職員が持参している。

参考業務連絡票		
利用者	入院(女性)50代	受付年月日 2008/7/23
連絡先		担当者
備考		
質問事項	めまいについて知りたい (どうしてめまいが起こるのか知りたい)	
回答	*[Web] Bookmarksより メルクマニュアル家庭版検索 KW:めまい *徹底図解めまい・耳鳴り正しい知識で確実に解消 法研 2003年 WV255 ↑ 購入したいとのことで奥付をコピー	
継続調査		

図2. 参考業務連絡票(例)

1. 分析方法と対象

本稿では、「参考業務連絡票」の質問内容と利用者へ提供した情報媒体(図書・Web)に注目して、分析を行った。まず、質問内容は、「病気・症状」「治療・検査内容」「検査結果」「薬」「食事」「特定の人物・図書・サイト」「医学その他」「医学以外」の8項目に分けて集計した。「特定の人物・図書・サイト」とは、利用者が特定の人物・図書・サイトを指定したケースである。「医学その他」は、医学には関係あるが「病気・症状」「治療・検査内容」「検査結果」「薬」「食事」「特定の人物・図書・サイト」のいずれにも当てはまらないものとした。医学と関係のない質問は、「医学以外」に分類した。

次に、利用者へ提供した情報媒体(図書・Web)を、「図書」「Web」「両方」の3項目に分けて、月別に集計し

た。提供した図書・Webサイトの数に関わらず、「図書」「Web」「両方」のいずれかを1とカウントした。ただし、総合案内や医療相談室などに問合せたケース・利用者からの質問に該当する図書・Web上の情報(以下、Web情報)を見付けられなかったケースは、「図書」「Web」「両方」のいずれにもカウントしていない。

また、提供した図書・Web情報を書名・サイト名ごとに集計し、利用頻度の高いものをリストアップした。当館から臨時で貸出した図書・雑誌については、図書室資料とは別に集計した。

2. 分析結果

1) 質問者数と質問件数

2006年9月1日～2008年8月31日までの総利用者数5,354人に対して、スタッフに参考業務を依頼した人は229人で、全体の約4%である。連絡票と利用者数の統計をもとに作成したグラフが、図3である。利用者からの質問件数と、提供した情報媒体の内訳を棒グラフにした。これに、利用者数の折れ線グラフを合わせてみると、利用者数と質問件数が比例しているわけではないことが分かる。

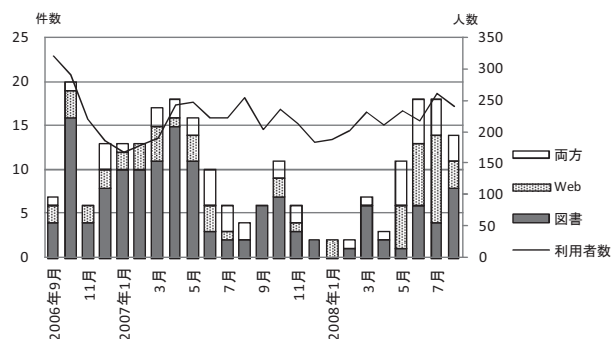


図3. 質問件数と提供した情報媒体の内訳および利用者数の推移

2) 質問内容

質問内容別に円グラフにまとめたのが、図4である。質問総数267件に対して、「病気・症状」が49%(130件)と半数近くを占めている。「治療・検査内容」や「薬」についての質問も多く、これらは、具体的な治療法・検査・薬の名称を挙げているケースが多かった。「医学その他」は17%(46件)、「医学以外」は4%(11件)だった。「医学その他」には、東京医科大学(以下、当大学)・当院の歴史や学会情報などがあった。「医学以外」には、電車の時刻表や病院周辺の不動産情報、都内の梅の開花情報などがあった。

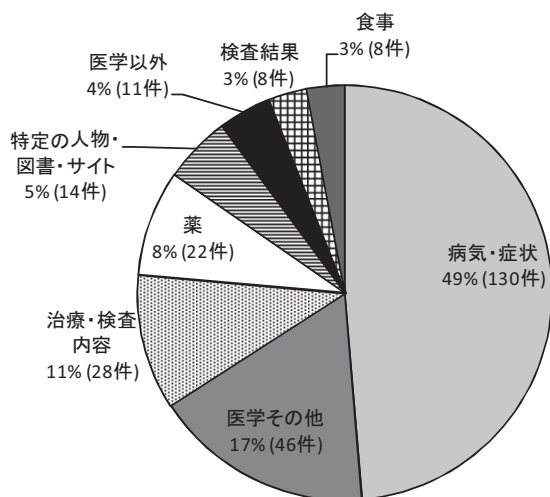


図4. 質問内容の内訳

3) 利用者に提供した情報媒体の内訳

質問総数267件のうち、図書・Web情報を提供したのは243件だった。内訳を見ると、全体としては図書のみの提供が58% (142件)と最も多く、次いでWebのみの提供が23% (56件)、図書とWeb両方が19% (45件)となっている。しかし、月別(図3を参照)に見ると、2008年5月～7月にかけて、Web情報のみの提供が多い状態が続いていた。この時期の連絡票を1件ずつ見ると、サーチエンジンの検索結果から選択したWebサイトの情報を提供したと思われるケースが複数あった(連絡票の回答部分に、「PC検索」「Yahoo!」などの語が含まれていたり、当館が作成した医療情報サイト一覧(リンク集)にないサイト名が書かれていたりした)。中には、Wikipediaや個人のホームページのように、情報の発信者が不明なものも含まれていた。

4) 利用者に提供する頻度の高い図書・Webサイト

連絡票をもとに、利用者に提供することが多い図書・Webサイトをリストアップしてみた。これはあくまでも、図書室のスタッフが選んで利用者に提供したものである。したがって、利用者自身が選んで手に取ることが多い図書・よくアクセスするWebサイトと一致するとは限らない。連絡票をまとめてみた結果、よく提供している図書は、日経BP社の『メルクマニユアル医学百科』・南江堂の『今日の治療薬』・中外医学社の『検査値のみかた』などであった。また、シリーズに注目してまとめてみると、中山書店の『看護のための最新医学講座』・法研の『目でみる医書シリーズ』・医薬ジャーナル社の『インフォームドコンセントのための図説シリーズ』などがよく提供されている。よく紹介するWebサイトは、『メルクマニユアル家庭版』・『国立がんセンター』・『お

くすり110番』などであった。『メルクマニユアル家庭版』は図書・Webサイト共によく提供している。

次に、当館から図書室に貸出した図書・雑誌についてもまとめてみた。2006年6月1日～2008年8月31日の間に当館から図書・雑誌を貸出した回数は11回で、合計37冊だった。貸出したのは、医学の専門図書・専門雑誌と当大学の沿革資料などである。より専門的な知識を求めている方、当大学・当院の歴史に興味のある方など、様々な方に利用されている。

V. 利用者アンケート

図書室では、利用者に任意でアンケートに記入してもらっている。アンケート項目は、「来院の目的」「図書室を知ったきっかけ」「図書室で利用したもの」「図書室の資料が参考になったか」の4項目(選択式)と「ご意見」(記述式)である。2006年6月1日～2008年8月31日までのアンケートの総数は159枚だった。各項目の詳細については、本稿では省略する。

アンケートを読むと、「スペースが狭い」「本が少ない」「貸出をして欲しい」「闘病記や娯楽本も置いて欲しい」という要望が少なからずある。現時点では、これらに答えるのは難しい。しかし、「本が少ない」という点については、当館から図書室への臨時貸出により、ある程度カバーできているのではないかと考えている。

VI. まとめ

図書には著编者・出版社・発行年等が記載されており、責任の所在や情報発信の時期が明確である。また、図書室の資料(図書・パンフレット)は、当館の司書や当院の医師・看護師等が選書している。よって、図書室の資料に掲載されている情報は信頼度が高いといえる。しかし、Webサイトには、必ずしも責任の所在や情報発信の時期が明記されていない。サーチエンジンの検索結果には、医療従事者ではない一般の人が作成したWebサイトも含まれている。そのため、医学の知識がないスタッフがWeb情報を選択するのは非常に難しい。利用者に正確な情報を提供するため、Webサイトの選択は慎重に行い、まずは図書で調べて欲しいとスタッフに依頼している。また、Web情報を提供する場合には、当館が作成した医療情報サイトの一覧(リンク集)を活用してもらっている。

図書室から連絡があった時には、随時当館の図書・雑誌を臨時で貸出している。しかし、利用者の中には、遠慮して当館からの臨時貸出を断る方もいる。当館との距

離がもっと短ければ、さらに利用があるのではないかと考えている。

図書室のスタッフは医学の専門知識があるわけではなく、また、必ずしも図書館等での勤務経験があるわけではない。しかし、病院のスタッフとして医療情報を提供するうえで、可能な限り新しくて正確な情報を見つけ出すことが求められる。何度も来館する利用者ばかりではなく、その場で迅速な情報提供が求められる場合もあるので、所蔵資料の内容をスタッフが把握していることが望ましい。また、当院で行っている治療法等に関する質問もあり、図書室のスタッフだけでは手に負えないことがある。そのため、当館や当院の各部署が連携して、利用者の対応に当たっている。

図書室のスペースを考えると、今後蔵書が大幅に増える可能性は低い。限られた蔵書の中で利用者からの質問に回答するには、過去の参考業務内容を分析し、医学図書館員としてスタッフに対するアドバイスや協力をしていくことも重要である。可能であれば、Web情報のみの提供であった場合について、図書室の蔵書にはない内容であったのか、それとも探せなかったのかというところまで調査できれば、スタッフのスキルアップにも役立つのではないかと考えている。定期的な連絡票の分析・検討を通して協力することが不可欠である。また、利用者のニーズを捉え、今後の選書に反映させていくことも

必要である。

本稿では、医療従事者ではない一般の方々に医療情報を提供する難しさを痛感すると同時に、患者さん向けの図書室の必要性を改めて感じた。資料の充実、スタッフのスキルアップ、関係部署との連携など、当館も含めて当院全体で図書室をサポートし、良質な医療情報の提供に努めたい。

本稿は第15回医学図書館研究会・継続教育コース(2008年11月5～7日関西医科大学)で発表した内容に加筆修正をしたものである。

参考文献

- 1) 前田稔. 2007年度病院患者図書室設置状況調査:100床以上の病院における読書環境. 治療の一助としての病院患者図書室の可能性と普及への総合研究:平成19年度～平成20年度科学研究費補助金(基盤研究(C))研究成果中間報告書. E-TOPIA(東京学芸大学リポジトリ)[internet]. <http://hdl.handle.net/2309/87767> [accessed 2009-04-01]
- 2) 東京医科大学病院. 病院年報;平成19年度. 2008:2-5.
- 3) 遠藤典子. 東京医科大学病院「患者さま図書室」を開設して. 医学図書館. 2007;54(2):172-5.
- 4) 有田由美子. 患者図書室でのレファレンス:県立がんセンター新潟病院「からだのとしょかん」の場合. ほすびたるらいぶらりあん. 2002;27(4):345-8.
- 5) 桑原文子. 「からだ情報館」:患者への情報支援. 薬学図書館. 2005;50(3):181-90.

For High-Quality Medical Information Service: Analysis of the Patients' Library at the Tokyo Medical University Hospital

Yuna EGAMI

Tokyo Medical University Library. 6-7-1 Nishi-Shinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo 160-0023, Japan

Abstract: The Patients' library at the Tokyo Medical University Hospital was established in June 2006. Since it was set up, more than 6,000 people have visited the library. This is a report of the results of analysis of the trends of use and contents of the reference service.

According to the statistics of the trend of use, the top usage pattern was reading of books, followed by surfing of the web. The least employed pattern of use was making copies of books, although this still accounted for more than 10% of the usage. In regard to the use of the reference service, more than half of the questions were about diseases and symptoms, followed by those about treatment/examination and medicines. As

for the retrieval tools, the main means was books. However, sometimes the library staff instructed users the websites.

Providing a high-quality medical information service requires not only selected books, but also a good knowledge about those books and about information retrieval techniques. These indicate that for the successful running of a patients' library the support of the entire staff of the hospital and medical library is essential.

Key words: Patients' Library; Medical Information; Medical Library
(*Igaku Toshokan*. 2009;56(2):131-135)