

患者図書室のアピール —千葉県がんセンター「にとな文庫」の挑戦—

下原 康子 (千葉県がんセンター患者相談支援センター「にとな文庫」)

1. はじめに

それぞれの患者図書室にはそれぞれの誕生秘話がある。病院経営の観点から言えば、非採算部門で診療報酬に反映されない患者図書室の実現はよほどのことであろう。誕生のシナリオとして考えられるものとしては、①患者満足度を上げるために、②医療機関のイメージアップ戦略、③院長の鶴の一声で、④患者の学習を応援する医療者の存在、⑤新築・改築時の目玉商品として、⑥相談室・サロン・図書室の併用、⑦一般書の図書サービスから医学情報提供へ、⑧医学図書館員・病院図書館員の熱意ある後押し、⑨市民ボランティアによるサービスの発展、⑩公共図書館との連携 などであろうか。

2006年5月に開設した「にとな文庫」(地名の仁戸名町にちなむ)の誕生には明快なシナリオがあった。それは「にとな文庫」開設と同じ年2006年の6月に成立した「がん対策基本法」の以下の条文に由来する。

「第十七条 国及び地方公共団体は、がん医療に関する情報の収集及び提供を行う体制を整備するために必要な施策を講ずるとともに、がん患者及びその家族に対する相談支援等を推進するために必要な施策を講ずるものとする。」

この条文を受けて各がん拠点病院では「患者相談支援センター」を発足させ情報提供と相談支援のシナリオを描き始めた。とはいえ、ここで言う「情報」が「医学専門情報」まで想定されていたのか、またそこまで敷衍して受け取られたかは疑問である。しかしながら千葉県がんセンターにおいては、患者相談支援センター発足と同時に患者図書室「にとな文庫」は同センターの一部門となり、病気や治療の一般向け情報のみならず医学専門情報まで含んだサービスを開始させた。一方、図書館専門業務に関する部分は担当司書のイニシ

アティブに委ねられ、患者図書室運営の観点からも望ましいかたちに定着した。

定年退職後、これまでの経験を生かせる仕事に恵まれた担当者(私)は幸せである。しかし、医学図書館員のスキルが強みではあるとはいえ、それだけで患者・家族の多様な情報要求に応えることはとうていできない。答えに窮する質問や相談を患者相談支援センタースタッフ(看護師、メディカルソーシャルワーカー、ピアカウンセラー)につなぐこともたびたびである。心強い連携に支えられている。また、開設3年目から司書2名体制(交代で勤務)になり、図書室業務を相談・分担できるようになった。

患者図書室の評価は量的には利用者数や貸出数で測ることができるが、質的評価、つまり「何がどのようにできるのか」を知ってもらうにはアピールが欠かせない。言ってみれば、患者図書室の活動の一つ一つがアピールになり得る。いかに効率よく目に見えるかたちでアピールするか、そのために知恵をしぼるのは楽しいことでもあり、担当者のやりがいにもなる。いくつかの試みを紹介してみよう。

2. 居心地を作る

患者図書室の居心地は重要である。言い知れない不安や戸惑いを抱えて訪れる患者・家族にとっては情報機能よりもまずは入りやすいかどうかの方が優先されるかもしれない。資料を整えるのと同じくらい居心地と雰囲気への配慮が大切になる。

にとな文庫は誰もがアクセスしやすい外来棟1階に位置する面積30m²の正方形の部屋で、中央のテーブルを囲んで通常書架6連、掲示板、参考書架、ソファ、新着雑誌架、事務机、卓上複写機を配置し、正面の棚には、パンフレットボックス、



図1 にとな文庫室内



図2 にとな文庫室内

インターネット端末2台、湯茶セット、CDラジカセを備えている。絵や花柄のカーテンで室内をアレンジし、BGMを流し、コーヒーサービスを行うなど、病院らしくないくつろいだ雰囲気の演出に努めている。入り口のドアは開け放している。

担当者の服装に関しては「白衣かエプロンか」で迷ったが、専門家(白衣)をアピールするよりもボランティア(エプロン)のイメージの方が利用者に受け入れられやすいことがわかったので、エプロンを採用した。そのせいで「ボランティアですか?」とよく聞かれる。臨機応変に「そんなものです」「給料いただいています」「医学専門の司書です」などと答えている。

3. 収書・分類・配架

「最新の正しいがん情報」(情報本)と「闘病を励まし支える読み物」(闘病本)がにとな文庫の収書の両輪である。「情報本」は専門書と一般書に分

かれる。前者は医学専門書、看護学専門書、看護学雑誌など。後者は主になんとその治療について書かれた一般向けの本。「闘病本」は闘病記、死生学、医学・医療関連の良書、「生老病死」を考える読み物など。以上の分け方にそって独自に作成した分類表を使っている。利用者にとって探しやすい配架(分類)を考慮した結果、図書館の分類というより書店の配架に近くなった。

現在の蔵書は約2,000冊。すでに書架の80パーセントが埋まっている。スペースが広がる可能性は低いので今後はメンテナンス(除籍)で優良図書・最新図書を維持していく方針である。

ちなみに現在「にとな文庫」の利用者は一日20名前後、一日の貸出冊数は約6冊(一人2冊まで、期限は2週間)である。

4. 案内表示

以下の文面の案内を作成した。掲示、チラシ、ホームページに使っている(図3参照)。

こんなときは、「にとな文庫」へどうぞ 患者さんのための情報図書室「にとな文庫」の利用法

「説明を受けたけど、よくわからなかった」
「説明を受けたけど、やっぱり不安だ」
「検査結果は出たけれど、よくわからない」
「病気や治療についてもっと知りたい」
「情報が色々ありすぎて、かえってわからない」
「同じ病気を体験した人が書いた本が読みたい」
「病室を離れてくつろぎたい」
「外来や検査の待ち時間にくつろぎたい」

もちろん、主治医や看護師に質問して納得できれば問題ありません。でも「上手く質問できない」「聞きそびれてしまった」など、そうしたことで疑問を解消できない時は、ご自身で少し調べてみませんか。「にとな文庫」ではそのような時役立つ本・雑誌・パンフレット、情報検索用パソコン2台などを用意しています。また各種がんの「闘病記」を収集しています。

月、水、木は医学専門の司書が勤務し、本やインターネットサイトを探す等のサービスを通して、患者さんの疑問や不安を解消するお手伝いをいたします。開室時間は、月～金(祝日除く)10:30～16:30です。どうぞお気軽にお越しください。

図3 にとな文庫の利用法

5. セールスポイントを表明

医療機関で掲げている基本理念や基本方針を見習い、「にとな文庫」ではそれに代わるものとしてセールスポイントを掲げた(図4)。室内に掲示したり「にとな文庫通信」に掲載したりしてアピールに努めている。

にとな文庫のセールスポイント

- ① 「にとな文庫」でもっとも喜ばれているサービスは本の貸出です。「最新の正しいがん情報」と「闘病を励まし支える読み物」を両輪にして良書の収集に努めています。前者は改版に注目するなどメンテナンスに留意し、後者は優れた闘病記の発掘を心がけています。
- ② パンフレットから医学論文までさまざまな局面の情報要求に対応できる幅広い情報提供を目指しています。医学論文が必要なときは医学図書館経験のある司書が文献検索を行い、スタッフ用図書室と連携して入手しています。
- ③ ほっと一息できるオアシスのような雰囲気作りに努めています。BGMを流しお茶のサービスを行っています。

図4 にとな文庫のセールスポイント

この中で担当者が強調したいのは②の文献検索であるが、まだ評価に足るほどの実績はない。しかし少ない事例からも潜在的な要求は想像できる(たとえば、稀ながん、めずらしい症例、治療の詳細、治療の根拠など)。こうした情報要求を引き出すことが今後の課題である。そのためにはこの目玉商品が埃をかぶってしまわないように医療系図書館員としての研鑽を続けなくてはならない。

6. ホームページの公開

主として「にとな文庫」内での情報検索や当センターの患者・家族が自宅で利用していただくことを念頭に以下のページを作成している。

- ・千葉県がんセンター「にとな文庫」案内
<http://www.chiba-cc.jp/general/support/nitona.html>
 千葉県がんセンターホームページ内



図5 にとな文庫リンク集
<http://shimohara.net/nitona>

- ・にとな文庫リンク集(図5)
<http://shimohara.net/nitona/>
 「にとな文庫」で主に担当者が情報検索に使うツールとして作成している。患者・家族の求めに応じる過程でみつけたページを追加することもある。
- ・ある医学図書館員の軌跡
<http://shimohara.net/nitona/yasuko.htm>
 医学図書館、病院図書室、患者図書室を通して担当者が発表した論文、エッセイなどを集めている。自己紹介に使うこともある。
- ・医学図書館員が選ぶ 患者・家族のための医学情報ウェブサイト
<http://shimohara.net/nitona/kiseki/lisn.htm>
 2006年11月に雑誌「LISN」に掲載した記事をアップし逐次更新を行っている。
- ・がん関連 学会・研究会
<http://shimohara.net/nitona/gankanrengakkai.htm>
 2008年12月「UMIN学会情報」からがんに関連のある学会を抜き出し、専門医制度、診療ガイドライン、一般向け情報、機関誌(出版物)の項目を加えてリストにした。逐次更新している。

7. 「患者さんの声データベース」の構築

利用や業務の記録および申し送りのために業務日誌をつけているが、そこに利用者とのやりとりやふれあいを書きとめている。それらに「情報提供」「文献検索」「感想・要望」「つなぐ」「できごと」「思い」「光景」というキーワードをつけて入力し、「患者さんの声データベース」を構築中である。「にとな文庫」の貴重な財産であり業績でもある。もちろんアピールのために利用できる。担当者の励みになるという効果も大きい。

患者さんの声は毎年キーワード別リストを作成するほかに印象的な一言を選んで「にとな文庫通信」で紹介している。以下はその一端である。

「おれはブレーキとアクセルを同時に踏んでいる」
(睨がん男性)

「がんの根っこを断ち切る方法はないものかねえ」
(肝がん歴11年の中年男性)

「知識よりも信頼が納得への早道」(肺がん男性)

「がんで死ぬのも悪くない。こういう本に出会えるのだから」(肺がん転移の女性)

「本をどんどん読んでるうちに以前より死ぬのが怖くなくなってきました」(乳がん転移の女性)

「まな板の鯉に説明を聞けと言っても無理だよ」(肺がん術後の男性)

「図書室に来るのは怖かった」(若い女性)

「マチスの絵は痛みを和らげる。線にリズムがあってそれに癒し効果があるのかな？ほくもそういう絵が描けるようになりたい」(画家の男性)

「人の病気と自分の病気は大違い」(乳がん・元看護師)

「図書室に来る人は、あるていどポジティブな気持ちになれた人だと思う」(肺がん男性)

「はっきり話されるほうがいい。こうして調べることができるから」(肺がん男性)

8. にとな文庫通信

広報紙は内に向けても外に向けても目に見える活動の証となる。公に発信できるというめったに持てない特権をアピールのために行使しない手はない。継続的に発行する負担は決して小さくはないが、そこから得られる成果はその苦勞を補って余りある。ホームページに取って代わられたり代用されたりするのは残念なことだ。

もちろんアピールできる内容と読ませる工夫が必要である。スタッフの投稿は注目されるきっかけになるのでぜひとも実現したい。

にとな文庫通信

創刊：2009年2月

対象：センタースタッフ & 患者・家族

部数：100～150部

にとな文庫通信 No. 2 / 2009. 4 <small>案内：http://www.chiba-cc.jp/general/support/nitona.html にとな文庫 がんリンク集：http://shimohara.net/nitona/</small>	<small>発行：千葉県がんセンター 患者相談支援センター 患者図書室「にとな文庫」 〒260-8717 千葉市中央区仁戸名町 666-2 Tel.043-264-5413(5230)</small>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

連載エッセイ
にとな一期一会 ①

連載開始にあたって (にとな文庫司書 下原康子)

社会人なりたてのころ「一期一会」を「イッキイッキ」と読んで恥をかいたものです。それから瞬く間に40年の歳月が過ぎ去りました。そして今、定年退職後に働く機会をいただいた患者図書室「にとな文庫」でまさに一期一会の意味を実感する日々を過ごしています。

入院の方、外来の方、ご家族、スタッフ、老若男女様々な人たちとの出会いがありました。言葉 exchanged した人も大勢でしたが、記憶の大部分を占めるのは、静かに本を読む姿、真剣な眼差し、視線があったときのさびげな微笑、ポツリともれた一言、静かに寄り添う夫婦、など、心にしみる静寂に満ちた光景です。

時が経過しても色あせることなく記憶に留まっているこれらの記憶の一端を文字に残しておきたいと思いつき、この連載を始めることにしました。印象に偏った記憶の再構成なので実際の事実と即していない部分が少ないからずあることをご了解ください。

情報は欲しい、でも怖い

点滴台を押しながら、30代の女性の患者さんがひっそりとしてきました。沈んだ面持ちで、室内を見回し一冊の本を手に取りました。ひと時、静かに読みふけた後、ゆっくりと腰を上げ出ていきました。

「貸し出しができますが・・・」と声をかけてみました。

「ええ、またこんど」

そう言って振り向いたその方の目は涙がいっぱい溜まっていた。

「一瞬、虚をつかれた私を見てその方は言いました。

「図書室ができたのは知っていました。でも来るのは怖かったのです。」

30歳年間、医学図書館員として医療者に医学情報を提供してきました。論文のコピーを手渡すたびにその研究や症例の背後にいる患者さんの存在に思いを馳せたものでした。患者さん本人はこの論文を届けたい、と思ったこともたびたびでした。

けれど、それは不遜な考え方だったのかも知れません。一般の人にとって健康ならば医学知識なんか無用です。一生知らずにすませられるのなら、それにこしたことはありません。ところが、病気が突然行く手を遮る高い壁となって目の前に立ちまはりました。

「どうして、なぜ私が、どうすればいいの、これからどうなるの」

自問自答を何百回となく繰り返しても自分一人では解決できません。病気について治療法について知りたいと願う一方で、でも知るのには怖い、相反する気持ちの間で揺れ動きながらも前に進むためには勇気を振り絞らなくてはなりません。先の患者さんもうそうしたい思いで図書室を訪れたのでしょうか。

「気が向いたらまた来て下さいね」小さな声でつぶやくのが精一杯でした。

その後ふたたび「にとな文庫」を訪れることになったこの人の一言と涙にあふれた顔を忘れることはできません。

図6 にとな文庫通信

配布：センター各部署、「にとな文庫」利用者
頻度：隔月刊

頁数：4ページ

掲載内容

- ・ 巻頭エッセイ (現在のテーマ「にとな一期一会」)
- ・ お知らせ&ニュース (にとな文庫関連、がん医療関連、がん情報関連)
- ・ にとな文庫利用状況
- ・ 新着図書・雑誌 (特集)
- ・ 耳より情報 (おすすめ図書、おすすめHP、文献検索ヒント、オープンアクセス など)
- ・ にとな文庫利用者の声
- ・ 投稿エッセイ (熱烈募集中)

2009年12月現在、第5号まで刊行。

ホームページ (にとな文庫リンク集) にも掲載
<http://shimohara.net/nitona/tsushin/tsushinmokuji.htm>

9. 新聞、雑誌の紹介記事をアピールに活用

開設早々、大新聞の取材を受けて驚いた。「わたし流 病気と向き合う人を支え」というみだしで写真入りの記事になった。団塊世代の再スタートがテーマだったが、「がん対策基本法」の影響もあってのことだったと思う。「またとないPRのチャンスだから」というセンター長の後押しで、その後も新聞・雑誌で何回か「にとな文庫」が紹介された。もはや引込み思案ではいられないと覚悟を決め、これらの紹介記事をアピールに活用しよう、と居直った。とはいえ、紹介ばかりでは業績として様にならない。講演や論文にもできるかぎり挑戦しよう、と心に決めた。

「千葉県がんセンター年報」で報告している「にとな文庫の業績と紹介記事」を本論の最後に掲げた。

10. さいごにー最高のアピール

がんは一生つきあうことになる病気である。いきおい病院との付き合いも長くなる。「にとな文庫」の利用者たちー入院中の人、外来受診の人、

外来治療の人、定期検査の人、つきそいの家族、お見舞いの家族など、その多くが再来者である。

彼らから最高のアピールの方法を教わった。「利用者に対する注意と心づかい」がそれである。日々努力したいと思う。しかし、このアピールは目には見えない。自分の心に問いかけてみる他はない。小規模図書館共通の問題意識かもしれない。

謝 辞

温かいご指導と心強いご支援に感謝申し上げます。

竜崇正 おゆみの診療所院長

(前千葉県がんセンター長)

中川原章 千葉県がんセンター長

千葉県がんセンター患者相談支援センターの仲間たち

(しもはら やすこ)

「にとな文庫」の紹介と業績 (2006年～2009年)

紹介記事

<新聞>

- 1) 朝日新聞・朝刊(2006.9.14) 生活面 わたし流 病気と向き合う人を支え
- 2) 千葉日報(2006.9.15) がん征圧月間 わたしたちがサポート(10) にとな文庫
- 3) 東京新聞・朝刊(2007.1.12) がん情報の探し方 患者のための図書室
- 4) 毎日新聞千葉版(2007.4.6) 図書室で患者に最適情報
- 5) シティライフ千葉南版No.47(2007.2.8) がん患者やその家族の不安に応える「にとな文庫」司書
- 6) 日本経済新聞(2008.1.13) 安心生活 がんと闘う情報収集術

<雑誌・逐次刊行物>

- 1) がん治療最前線 7巻1号(2007.1) 情報を通して患者を支え続ける患者図書室司書
- 2) がんサポート 5巻4号(2007.3) 「仕事をしながら療養する」第20回：図書館司書
- 3) 病院で働くスペシャリスト第2回：患者・家

- 族に必要な医学情報を提供 看護59(8):86-88,2007
- 4) 患者図書館で心のケアを「にとな文庫」Japan Medicine (2007.11.26)
- 5) しごとインタビュー 医学情報の専門家として患者やその家族を支える 職業安定広報 2007.7:18-21 <http://www.koyoerc.or.jp/antei111.html>
- 6) 週刊朝日MOOK がんで困ったときに開く本2010 朝日新聞出版 2009 病院の患者図書室を利用する(P.54) 闘病記は参考になる?(P.173)
- <発表論文・記事>
- 1) 下原康子 第23回医学情報サービス研究大会 公開シンポジウム「図書館への期待－患者・家族が病気と治療について学ぶために」医学図書館 53(4):425-431,2006
- 2) 下原康子 医学図書館が選ぶ 患者・家族のための医学情報ウェブサイト LISN No.130:5-8,2006
- 3) 下原康子 千葉県がんセンター「にとな文庫」らいぶらりあん 第49号:29-30,2008
- 4) 下原康子 イタリアのがん患者図書館における試み:患者満足度調査とその検討(翻訳)医学図書館 2008;55(2):105-111
- 5) 下原 康子 情報本と闘病本 患者図書室の資料について 全国患者図書サービス連絡会会報 15(4):69-71,2009
- 6) 越智玲子 小規模図書館奮闘記 千葉県がんセンター患者図書室「にとな文庫」図書館雑誌 2009;103(3):165
- <講演・報告>
- 1) 下原康子「医学図書館員が選ぶ患者さんのためのWebサイト」JIMA(日本インターネット医療協議会)2006 会員フォーラム発表(2006年6月21日)
- 2) 下原康子 第23回医学情報サービス研究大会 公開シンポジウム「図書館への期待－患者・家族が病気と治療について学ぶために」 実行委員・挨拶(2006年7月15-16日)
- 3) 下原康子 平川裕子「がんになった医学情報の専門家」国際医療福祉大学大学院 医療福祉ジャーナリズム分野 現場に学ぶ医療福祉倫理特論 ゲスト講演(2006年11月29日)
- 4) 下原康子「にとな文庫について」LLC(ライフサイエンスライブラリアン千葉)研修会発表(2007年7月14日、千葉県がんセンター)
- 5) 下原康子「患者図書室・出会いと実感」14回医学図書館研究会・継続教育コース講演(2007年8月23日 信州大学)
- 6) 下原康子「患者図書室で働いて」第8回全国患者図書サービス連絡会講演会講演(2008年2月14日)
- 7) 下原康子「患者図書室で考えたこと」JIMA(日本インターネット医療協議会)2008会員フォーラム発表(2008年6月26日)
- 8) 下原康子 デジタルリポジトリ連合ワークショップ(医学・看護学) テーマ:リポジトリは何かできるか 患者側からの話題提供(2009年10月3日)
- 9) 下原康子 患者図書室で働いて 駿台予備校千葉校「ランチタイム講座」(2009年10月21日)
- 10) 下原康子「リポジトリワークショップ報告」LLC(ライフサイエンスライブラリアン千葉)(2009年12月5日)
- <インターネット>
- 1) 優しき挑戦者の部屋(35):患者のための図書室を求めてゆき. えにしネット <http://www.yuki-enishi.com/index.html>
- 2) 堂本あき子の菜の花日記 No.81(2007年1月17日)
- 3) ライフサイエンス社 Cancer Care Online(Web)「がんを支える人々」第8回:司書(2007年1月15日) <http://cancercarescience.jp/entry/000365.html>

Promotional Activities in a Hospital Library of Patients - Challenges at the Nitona Patient Library of the Chiba Cancer Center

(By Yasuko Shimohara, Nitona Patient Library of the Chiba Cancer Center)

This article explains the importance of promotional activities and challenges at the Nitona Patient Library of the Chiba Cancer Center. It discusses several improvements of the library, such as a more welcoming atmosphere, easy-to-follow signs, website development, user feedback database, and newsletters.