



公共図書館での医療・健康情報サービスにおける ナラティブ情報の提供について¹

西岡 由乃

I. はじめに

医療・健康というテーマは、人の暮らしや人生に密着しており、市民の興味・関心が高い分野のひとつである。図書館利用者による関連資料の貸出やリクエストも多く、問い合わせも日常的に行われている。しかし、従来の公共図書館におけるレファレンスサービスでは、医療相談や健康相談は受け付けなかったことが通例だった。しかし、近年では、情報を求めて来館する市民のため、医療・健康情報について学び、可能な限りエビデンスレベルが高い資料を収集・提供し、調べ方を案内することで、需要に応えるべく努めている館も少なくない。

医療・健康に関する情報は、質が重要な要素となる。インターネットや書籍には玉石混交の情報飛び交っており、自分にとって有効な情報を見分けるのは非常に困難である。ヘルスリテラシーを身につけていない市民であれば、なおさらである。

以上の状況を踏まえつつ、長崎市立図書館では、2011年よりエビデンスレベルが高いものを中心とした医療・健康情報の提供を開始した。2015年度までは、疾病の中でも長崎市で死亡原因の1位¹⁾となっている悪性新生物（がん）に焦点をあてた情報提供としてがん情報サービスを実施してきた。サービスは、以下の3点を柱とした。

- ① スタッフに声をかけなくても情報にたどりつける仕組みづくり
 - ・ 関連図書やパンフレットなどの収集と情報コーナーの設置
 - ・ 各種パスファインダーの作成、館内での配布、ホームページへの掲載
- ② 調べ方や関連機関の案内
 - ・ レファレンスカウンターでの質問受付、相談窓口の案内
- ③ 専門的な知識を得る場の提供
 - ・ 医療従事者が講師となる講演会、医療相談会の実施

上記の取り組みを通して、エビデンス（科学的な根拠）がある情報を提供してきた。しかし、その人自身にとっての最良の選択をするまでには、情報の質とともに、一人ひとりの気持ちに寄り添ったサービスも必要となってくることを意識するようになった。つまり、ナラティブ（個人の体験やその語り）の要素が含まれる情報提供の必要性である。サービスの一案として、「図書館 de サロン」という企画を実施した。

本稿では、図書館 de サロンの実施内容を通して、公共図書館におけるナラティブ情報の提供について考察する。

II. ナラティブ情報の提供に至るまで

1. レファレンスカウンター

長崎市立図書館のレファレンスカウンターには、多種多様なテーマの質問が寄せられる。そのなかには医療・健康関連の質問も含まれており、患者本人やご家族、がんサバイバーの方な

にしおか ゆきの：長崎市立図書館

1 この論文は2015年に実施された第32回医学情報サービス研究大会において発表したものを加筆修正したものである。

ど、さまざまな立場の方が訪れる。調査や調べ方の案内のために質問内容を伺い、情報提供を行うが、質問に来られた方のなかには、調べたいことよりも個人的な内容に終始したり、堰を切ったように話が止まらなくなったりする方がいる。お話をもとに、希望に沿った情報提供が可能かもしれないと、提供できる資料に限界があり相談窓口を案内して終了することもある。直接的な情報提供ができなかった場合でも、スタッフが話を聞いているだけで、安堵した様子で帰る方がいることに気がついた。

2. 医療相談会

図書館主催の講演会で同時に実施している医療相談会でも、レファレンスカウンターと似たようなことが起こっていた。この医療相談会では、管理栄養士、医療ソーシャルワーカー、薬剤師、看護師、理学療法士、検査技師、放射線技師といった方々（長崎みなとメディカルセンターのおでかけ隊）に来ていただき、医療相談、栄養相談、お薬相談といったブースを作り、来場者が自由に相談できる時間を設けている。ここでは病院での診察中には質問しづらいことや、現在受けている（または、これから受ける）治療に対する想いなどを話している姿を見かける。医療相談会は、回を重ねるごとに賑わうようになり、現在ではリピーターが付くほどである。

レファレンスカウンターでの対応と医療相談会に共通するのは、「話をすること」と「話を聞いてもらうこと」である。話を聞いているのは、話をしている方の体の状態を知っている関係者ではない。病院とはかかわりの薄い場所で、直接の関係者ではない人に、自分の悩みや想いを受け取ってもらうことに、安心感や安堵感を覚えているように感じた。このことに気づいた頃から、エビデンス要素がある情報提供とともに、個人の語りや体験についても意識するようになった。

3. 総合相談窓口からの依頼

「話すこと」「聞いてもらうこと」に注目していた時期に、長崎市から委託を受けて市内に設

置された医療・福祉・介護に関する総合相談窓口（長崎市包括ケアまちなかラウンジ）より、主催しているサロンへ司書を派遣してほしいという依頼があった。サロンの時間には、さまざまなジャンルの本の紹介や絵本の読み聞かせを行った。本を介して会話を司書と参加者の雰囲気、とても充実したものを感じられたほか、サロンから数日後に、実際に図書館に足を運ぶ参加者もいた。図書館へ依頼を出された総合相談窓口の看護師より「病気に関係ないところでメンタルを良い状態にし、患者が自らの意思で物事を決め、自発的な行動ができるようになってもらいたい」という言葉をもらったことが、ナラティブ情報の提供を考えるさらなるきっかけとなった。

Ⅲ. 図書館 de サロンの実施に至るまで

個人の語りや体験談を取り扱うサービスの実施は、公共図書館での前例があまりなく、担当スタッフが一人から作っていくことになった。それまでに感じた「話すこと」「聞いてもらうこと」を中心とするサービスは、参加者が主体となるサロン形式が表現しやすいのではないかと考えた。

「図書館 de サロン」は、がんサロンをベースとしている。がんサロンは、がん治療を行う患者本人や、がんサバイバーの方、患者家族らが参加者同士の対話を通じて情報交換を行ったり、気持ちを安らげたりする空間を指す。個人が実施している場合もあるが、病院や自治体が主体となっていることも多い。

実施にあたって、がん情報サービスを開始した頃から協力していただいていた長崎県福祉保健部医療政策課 在宅医療・がん対策班の職員の方や、がん診療連携拠点病院の医療ソーシャルワーカーの方に相談し、アドバイスをいただいた。さらに、外部で行われているがんサロンに実際に参加をするなどして、準備を進めた。

図書館 de サロンを企画する際に、一番核になると考えたのは、サロンの時間に何をするか

ではなく、どのような情報を提供し、どのような感情を共有するかという部分だった。がんサロンは、とても自由な気質があるため、これを行えばサロンであるという定義づけが難しい。公共図書館で行うサロンに集まってくださる方は、病院や自治体で行われるサロンとは異なるものを求めて訪れると考えた。図書館としても、相談窓口の看護師の言葉にあった「病気に関係ないところでメンタルを良い状態に」という部分を特に意識し、“図書館らしさ”に重点を置いたサロンを提供すべく計画を立てた。

“図書館らしさ”として、年齢を問わず多様な価値観の人が集う場となること、参加者の興味・関心の琴線に触れる図書や情報を提供すること、司書が本と人、人と人を繋ぐきっかけ作りを行うという3点を意識し、内容を組み立てた。さらに、1回だけで終わらず、次の参加に繋げることができるように「参加者に楽しんでもらう」という目標を掲げた。

IV. 図書館 de サロンの実施

図書館 de サロンは、2014年10月と2015年2月に計2回行った。本人やご家族の健康状態にかかわらず、医療・健康に関心がある市民を広く募集した。運営側は、図書館司書3名と長崎県福祉保健部医療政策課 在宅医療・がん対策班の職員1名に加え、第1回にはがん診療連携拠点病院の医療ソーシャルワーカー1名、第2回には看護師1名が同席した。

1. 実施内容

1) 2014年10月実施内容

図書館 de サロンの概要を説明後、場の空気を温めることと初対面の参加者同士が会話をしやすい状況をつくることを目的に、アイスブレイクとして偏愛マップ²⁾を作成した。自分が好きなものを各自 A4 サイズの用紙に書き出した後、一人ひとり発表し、内容を共有した。会話の中で出たキーワードから司書が話を広げ、関連図書の紹介を行った。終始和やかな雰囲気、個人の好みや趣味の話などが続いた。そして、

会の最後の方で会話の流れからご家族の話になり、参加者のご家族が患っている病気の話に変わっていった。そこでは、初対面同士にもかかわらず自分のことを話し、聞く側もその言葉に対して真摯に耳を傾けていた。内容を否定したり非難したりする人はおらず、話し手の言葉を受け止め、それぞれの立場で話し手に言葉を返していた。

話の途中で話題が上がった医療制度などに関する質問には、事前に準備していたパンフレットをお見せしながら、複数の相談窓口があることなどを案内した。さらに細かい情報については、同席していた医療ソーシャルワーカーに補足していただいた。

2) 2015年2月実施内容

2回目のサロンも、図書館 de サロンについての説明を行い、自己紹介を行うところからスタートした。この回では、会話のテーマを事前に設定した。個人が好きなことを自由に話すよりも、ひとつのテーマに対してお互いが持つ体験談を話し合う方が、会話の内容が深まるのではないかと考えたためである。サロンを実施した2月は、まだ気温が低い時期ということもあり、“あたたかい”という言葉でテーマを設定した。その言葉の持つイメージを参加者へ投げかけ、会話の中に出てきたキーワードを拾って、事前に準備していた関連図書の紹介を行った。この回は、料理や冷え取り、色彩に関する内容で話が盛り上がった。この話の流れから、「(このサロンでも) 温かいお茶やちょっとしたお菓子が食べられたらいいですね」「館内のレストランでの実施はどうですか?」という話が出た。次回開催に向けての積極的な様子に、参加者のサロン参加に対する前向きな意思を感じることができた。また、図書館らしさの可能性を広げるため、会の最後に、司書による絵本の読み聞かせを行った。参加者は司書の声に静かに耳を傾けていたが、はからずも、本を閉じることでサロンの時間が終了したことを知らせるような演出となった。

2. 実施結果

サロンの最後に、参加者にアンケート用紙を配り、回答をしてもらった。参加者自身の年齢、性別、健康状態、サロンに再度参加したいかなどの質問と自由記述欄を設けた。

図書館 de サロンは、1 回目・2 回目あわせて、延べ7名の市民の参加があった。年齢は20代～60代、健康な方、患者本人、患者家族というさまざまな立場で参加されていた。検証するには母体となる数字が小さいが、世代や立場を問わず多様な体験・価値観を持つ人が集まる場となった。

また、次回の参加希望に関する設問や自由記述には、サロンの内容に対する満足度の高さが伺えるコメントが寄せられた。

(自由記述欄のコメント ほぼ原文まま)

- ・自由に話すことができ、色々な価値観をもった人と交流でき、今後の勉強の参考になりました。
- ・がんに関する悩みや意見交換が中心だと思ったが、初回の開催ということで、まずは参加者の周辺的な情報を集めるといった方向で進められてとても丁寧な印象を受けた。今後も定期的な開催をよろしく願います。
- ・楽しいサロンでした。時間帯は夜の部もあるといいなと思います。
- ・第1回のサロン…大変楽しく時間を過ごすことができました。病気のことだけではなく、違ったジャンルの話が出来て充実した時間でした。是非また時間を作っていただけたら嬉しいです。時間も2時間位ほしいですネ!
- ・がんのお話をするのかと思っていましたが、思いがけず楽しく他の人の趣味とかも教えてもらいました。自分も充実した生活をしようと思いました。
- ・2回目の参加でしたが、とても楽しい時間でした。本とのふれ合いに、いろんな人との出会いがあって、私にとってワクワクの時間です。
- ・スタッフの読み語りやさしくてステキでし

た。いろんな絵本や本があるなあと思いました。

これらのコメントから、図書館 de サロンを企画する際に意識した「年齢を問わず多様な価値観の人が集う場となる」「参加者の興味・関心の琴線に触れる図書や情報を提供する」「司書が本と人、人と人を繋ぐきっかけ作りを行う」という点、そして目標としていた「参加者に楽しんでもらう」という点が反映されたことが伺えた。さらに、個人の生活に対する前向きなコメントや次回のサロン開催に向けた内容のコメントから、サロンには市民の生活の質を向上させる要素があることを垣間見ることができた。

V. おわりに

図書館 de サロンでは、「楽しさ」「安らぎ」「驚き」「発見」といったさまざまな感情が生じ、個人の生活の質(QOL: Quality of Life)の向上に繋がる片鱗を見ることができた。そして、アンケート回答での満足度の高さから、エビデンス(科学的な根拠)のある情報だけではなく、個人の体験や価値観といった生の声を提供するサービスを行うことも有効だと感じた。

しかし、サロンでの会話に含まれる情報は、裏付けがない内容やプライベートなものが含まれることもあり、ナラティブ情報の取り扱いには慎重になる必要がある。発信者が意図せず間違った情報を提供することもあるため、受け取り手が情報を見極める力も必要となってくる。その部分をサポートするために、公共図書館は、市民自身が抱える問題に対してどのようにアプローチを行い、どのようなツールを使って情報を収集し、どうやって活用していくのかといったリテラシーを身につける場になりうる。さらに、情報から得た知識や他者の考えを受け止め、共感するだけでなく、得た情報を自分のなかに落としこみ、自らの考えを深める場としての役割を担うことができるのではないだろうか。今後はその点を踏まえて、図書館 de サロンのあり方を模索したい。

参考文献

- 1) 長崎市総務局総務部統計課. 長崎市統計年鑑. 第60回(平成27年版). 長崎; 2016. p.163-5.
- 2) 斎藤 孝. 偏愛マップ キラいな人がいなくなる
コミュニケーション・メソッド. 東京: NTT 出版; 2004.