



## レファレンス・サービス —事例、および業務の留意点—

首藤 佳子  
佐竹 真紀

### I. はじめに

当初、編集部の依頼は、病院図書館業務の再点検のために、主なレファレンス・ツール、およびレファレンス・インタビューの要点について書いて欲しいというものであった。しかし、一般的な解説よりも事例を報告した方がよいと判断し、最近当図書室で経験したレファレンス事例を供覧することにした。これらの事例からレファレンス・サービスに必要な事柄を汲み取っていただければ幸いである。

### II. 事例

【事例1】ある日、内科外来の看護婦から「人畜共通感染症について文献があれば早急に欲しい」という診察中の医師の伝言による依頼があった。

まず、当院にあるテキストブック、単行本、参考図書類から2冊ピックアップ。また、Webを使って「人畜共通感染症」に関する図書を見た。次に「医中誌 Web」で最近5年間の文献数をざっと見る。さらに、ごく最近図書館に受入れたある団体機関誌の掲載記事「特別セミナー・ペットからの感染症」を参考にする。こうした文献からわかったことは、国際的には数百種類ある人畜共通感染症のうち、日本で発生するのは50種類程度であること、病原体や感染源となる動物が多岐にわたることで、利用者の望む適切な情報を提供するにはもっと細かい条

件が必要であった。

そこで、どういう動物との間の共通感染症なのか、その感染症の何について知りたいのか、どういう状況のもとでこうした質問がなされたのか等々、改めていくつかの点を電話で質問した。その結果、「ある患者さんが知人からペットの猿を預かり、その猿に手を噛まれたため感染症を心配して受診した」ことがわかった。つまり、医師は、猿と人間の共通感染症にはどういふものがあるか、またその診断や治療についても情報を得たかったのである。そこで、再度調査をし、文献リスト、文献コピーを届けることができた。不十分な内容の依頼を鵜呑みにしないで、調査時に再度確認することが必要な例である。

【事例2】ある日、庶務課事務員より問い合わせあり。「院内の各種委員会の意義と役割を整理再検討しているのだが、その中で衛生委員会の役割に関する根拠について何か資料がないか」という質問であった。

まず、Yahooで「衛生委員会」を検索し、おおよそのあたりをつけた。さまざまな職場において「安全衛生委員会」「衛生委員会」等が設置されているが、これらの法的な根拠は「労働安全衛生法」「労働安全衛生規則」「労働基準法」などであることがわかった。早速各法律の該当記述箇所を提示、「労働安全衛生法」第17条～19条が参考になったようである。また、回答時には他病院の年報やホームページから委員会規定の箇所を選び、参考資料として提供した。同じ日に、診療録にシャチハタ印を押印した場

合、法的に通用しないと聞いたが、その根拠となる法律があれば知りたいという質問もあった。また、法律に関しては2～3日後次のような質問も経験した。

ある医師からの質問。「近々外国の大学で講演を行う。その際、こちらで使用している磁気刺激装置を持参してデモをしたいのだが、こうした器具を個人で国外に持ち出す場合、経済産業省の定める手続きと許可が必要だと聞いた。このことに関する法規の確認と手続きについて知りたい」という問い合わせである。早速六法全書で該当しそうな法令を探し、「輸出貿易管理令・別表第110-9」にあたりをつけた。探し当てたこの項目は間違っていない(後日問い合わせ時に判明)が、条文をどう解釈すればよいかわからず、また手続きに関しても不明であった。「法律」に関してはこのように「解釈」がむずかしく、具体性に欠ける面があるので注意を要する。この事例では、依頼者に直接経済産業省の担当部署に問い合わせてもらった。

【事例3】ある日、研修医から単行本の購入依頼を受けた。3冊の本のうち、1冊が書名「実地医家のための部位別皮膚病図譜」以外の出版事項が不明であった。書店で確認してくれるだろうとそのまま発注した。しかし、書店からはこうした本は現在出版されていない由回答があり、類似本2種類の紹介があった。たしかに、Webでいくつかの出版情報を調査しても該当書籍は見当たらない。そこで、NACSIS Webcatで調べ出版事項を知ることができた。それによると、この本は今から20年ほど前に東京大学医学部皮膚科学教室より出版された3巻本であった。再度依頼者に連絡、改めてどうするか相談した。最初から不明な点を双方で確認しておけばその後の手間が省けた例である。このケースは直接書籍に関するレファレンス例ではないが、日常しばしば遭遇する書籍に関する質問には類似本(著者、版元の確認)や版次(改訂予定)、発行年、入手の可否などに注意が必要である。

この他にも、臨床心理士より子どもの患者さんに巨人の出てくる北欧神話を読ませたいので本の紹介をして欲しいという依頼があったり、別の職員からはオーストリアの画廊からクリムトの全作品カタログが出版されたいので手に入れたいがどうしたらよいかと質問された経験がある。書籍に関する問い合わせには、このように医学医療分野以外のリクエストも多いのが特徴である。

【事例4】ある日、泌尿器科の医師より調査依頼があった。「Pelvic major surgery or Radical hysterectomy or Abdominoperineal resection for the rectal cancer」と「Urinary incontinence or Voiding dysfunction」の関係を知りたい由。よく聞くと今診療上緊急に必要としているわけではなく、こうした外科的な処置によって排尿障害が起こるかどうかについてevidenceを探しているということであった。そこで、PubMedでEBMに即した文献検索を行う傍ら、Cochrane Libraryの検索を行い結果をリストアップし報告した。これは、キーワード間の関係(OperationとPostoperative Complications)、evidenceを探すという目的を踏まえた検索が必要となる例である。

これとは別に、 $\beta$ 2マイクロガンマグロブリンの精密測定が無症候性エイズ感染症に対する検査として意義があるかどうか問い合わせを受けた。詳しく聞くと、京都や兵庫の保険協会が出している「不当減点事例集Q&A」では、この検査はエイズ感染症の適応病名となっていないため(保険適応疾患は多発性骨髄腫、ベーチェット病・SLEなどの膠原病、慢性骨髄性白血病、腎機能障害などらしい)、減点となるようだ。しかし、無症候性エイズに対してこの検査は意義があるという文献を添えて提出すれば許可される由、適当な資料を紹介して欲しいとのことであった。これも、ある種のevidenceを求める例であった。

【事例5】ある日、ある会の設立10周年記念講演に「医学史からみた医療倫理の変遷」につい

て適当な演者を探しているのだが、関係する学会あるいは研究会があれば教えて欲しい、できれば関西支部の所在もという依頼があった。そこで、医学関連学会リストから日本医史学会を紹介したが、それとは別に文献検索ツールを使って医学史と医の倫理について発表している人を検索したり、Web 上でこれらのキーワード検索をしたりして参考資料として提供した。こうした directory 類は最近では Web 上で最新情報がアップロードされることが多いので、ファクトデータの検索などクイック・レファレンスの便宜のためにはインターネット環境の整備が望まれる。

### Ⅲ. レファレンス・サービスに必要な事柄

以上 5 件の事例を紹介したが、図書館には日常的に種々雑多な、時には予想もしない質問が寄せられる。どのような質問にも対応できるよう基本的なレファレンス・ツールの整備と心構えが必要である。また、上記の例でもわかるようにレファレンス・サービスの実践には以下のことが大切である。

#### 1. レファレンス・インタビュー

時間の無駄をなくし、適切なサービスを行う上で重要である。調査に先立って、依頼者に対していくつかのポイントを確認する。これにより調査する情報源や探し方、遡及年等を決定する。具体的には以下のとおり。

- (1) 依頼の目的、何のために使うかをはっきりさせる。
- (2) 依頼内容を必要に応じて具体的かつ詳細に知る。
- (3) 要求されるサービスの程度（精度）を知る。
- (4) 緊急性を確かめる。

#### 2. 依頼内容に関する確認と調査対象のあたりをつける。

調査に先立って、図書館員として改めて依頼事項の確認をすることはレファレンス・サービスの大切な手順である。

#### 3. 幅広い調査を行う。

レファレンスに関しては、自館蔵書の範囲を超えて可能な限り幅広い調査を行う。インターネット情報資源を十分活用する。

#### 4. 調査に必要な知識、技術を身につける。

レファレンス・ツールに関する知識、使い方をよく知る。

#### 5. 情報源の信頼性をチェックする。

#### 6. レファレンスの回答は以下の点に留意する。

- (1) 原則として文献、あるいは書籍（またはその該当箇所）など資料そのものを提示し、主観的な解釈を避ける。
- (2) 調査の範囲、経過を依頼者に伝える。また、自館でできることとできないことをはっきり説明し、他の図書館の利用などを必要に応じて案内する。
- (3) 適切な回答ができない場合にも可能な限り手がかりとなるものを提示する。
- (4) 依頼者の便宜を考えて資料提供の際に参考になるものがあれば添付するなど機転を利かせる。

### Ⅳ. レファレンス・サービスのために

レファレンス・サービスには一つの決まった方法というものはない。寄せられる質問の種類や内容によって、またそれを受ける図書館の機能、図書館員の資質によってさまざまな方法が試みられる。臨機応変が大切であるが、それを処理する図書館員次第でスマートに解決する場合もあればとんだ回り道をする場合もある。レファレンス・サービスが「人的支援」と言われるゆえんである。上に挙げた事例でも、それぞれの図書館員によるマイ・アプローチがあるであろうし、もっと鮮やかな解決方法をとる人もいであろう。経験の少ない図書館員にとっては、他の図書館員に教えを乞うこともたいへん参考になるので、Web サイトの掲示板など (LITERIS TALK や MEDLIB-J など) を十分に活用するとよいと思う。

また、レファレンス・サービスは、どの程度まで図書館員がやるべきなのか、その線引きもかなり微妙である。これもケースバイケース、臨機応変に対応するしかない。

一般的なレファレンス・サービスの概念把握には「図書館ハンドブック」第5版（日本図書館協会）、「図書館情報学ハンドブック」第2版（丸善）などのテキストが、医学図書館のレファレンス・サービスには市古みどり著「医学図書館のレファレンスサービス」（日本医学図書館協会）がよいテキストとなるであろう。特に後

者は医学図書館のレファレンス資料について詳しく述べられており、自館の参考資料の構築に参考にしてほしい。また、先に挙げた LITERIS (<http://www.hosplib.org/literis/>) では病院図書館員のために有用な Web サイトの選択と紹介をしており、日常的なレファレンス・サービスに大いに役立っている。その他、もし興味があれば、「レファレンス事例集」（日本薬学図書館協議会）などいくつかのレファレンス・サービスに関する書籍が出版されているので参考にされたい。