

Title	相談サービス事例(その2)検索相談 : インタビューと対話を中心に
Author(s)	諏訪, 敏幸
Citation	医学図書館. 55(4) P. 357-P. 361
Issue Date	2008-12-20
Text Version	publisher
URL	<a href="http://hdl.handle.net/11094/3212">http://hdl.handle.net/11094/3212</a>
DOI	
rights	
Note	

*Osaka University Knowledge Archive : OUKA*

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

Osaka University

## 相談サービス事例. その2, 検索相談: インタビューと対話を中心に

諏訪 敏幸\*

大阪大学附属図書館生命科学分館

### I. はじめに

大阪大学附属図書館生命科学分館（略称、大阪大学生命科学図書館；以下、当館）におけるレファレンス業務の柱の一つは参考カウンターでの対面的な相談サービスである。検索相談・代行検索は看護系の利用者を中心に年400件余、研究に関わるその他の相談は150件前後ある。1回当たりの時間は0.5～1.5時間程度が多い。

相談サービスは、1回1回の対応がすべてである。以下、検索相談事例の体裁で、このような対応の基本であるインタビューと対話を中心に取り上げる。インタビューと対話は、検索技術や主題知識・資料知識と並んでレファレンスに不可欠の基礎的技術でもある。

ただし本稿は、典型的ではあるが架空の事例である。特定の相談者の研究内容や発言の詳細を活字にするのは控えたいと考えたからである。

### II. ファーストコンタクト, 情報収集

ある3月の朝、学部生らしき利用者がカウンターの近くで落ち着かないようすをしている。何か話したそうだが、迷っているようだ。こんなときの出方は神経を使う。歓迎のメッセージを押し付けがましくなく伝えたい。目が合ったタイミングで「どうぞ」とだけ声を掛け、カウンター前の椅子を指すと、ほっとしたように座る。

図書館員 (図) 「…どうされました？」／学生 (学) 「卒研なんですけど…うまくいなくて…」／図「先週くらいからいろいろ検索されてましたね」／学「(照れ笑い)」／図「…どんな具合ですか？」／学「思うような文献に全然当たらないというか…ここから何をやったらいいのか…」

対話は例えばこのように、最初はスローペースで始まる。対話では、まず2つのことをこころがける。

1つは、相談者が相談への不安を忘れ、リラックスし、

かつ集中して話ができる雰囲気を作ることである。

もう1つは相談者自身についての情報収集である。相手が何を求めているかを正確に知ることはレファレンスの、そして何が相手の利益になるかを深く知ることは教育の基本である。そのためには相手を理解しなくてはならない。さまざまな知識の程度、研究の進捗状況、担当教員の指導状況と指導方針、スケジュール的な切迫度、研究活動への姿勢、ものの考え方や感じ方などは、すべて図書館員の対応に影響する。画一的なマニュアルトークは結果の良し悪し以前に相手の信頼を失わせる。とはいえ相手を質問攻めにするわけにもいかない。これらは話の中で少しずつ情報収集していかなければならない。

ここで注目されるのは、「思うような文献」という言葉である。この言葉から、研究テーマについて本人の頭の中にある程度ははっきりしたイメージがあるとわかる。

### III. 相談内容への理解と共感的関係

相談者の集中が失われないうちに本題に入る。まずは相談内容を理解するために全力を傾ける。

図「おおざっぱにどんなテーマを考えていますか？」／学「キーワード？入院患者、家族、セルフケア能力です。あと食事とか…」／図「そうですね…キーワードよりストーリーを語っていただくと理解しやすいんですが…例えば現場的にはどんな場面を考えていますか？」

検索に不慣れな人は課題をキーワードに整理？して来ることが多い。このキーワードから例えば「家族との関わりが患者のセルフケア能力に及ぼす影響」、「患者のセルフケア能力を高めるための家族への看護介入」などのテーマが思い浮かぶ。しかしキーワードではあまりにも情報不足で、テーマの正確な理解は難しい。「例えば現場的には」と水を向けたのは、キーワードから推察して何らかの臨床場面のイメージがテーマの核心にあるのだろうと推測したからである。するとこんな話が出てくる。

学「慢性病なんですけど、実習のときに食欲がない患者

\*Toshiyuki SWA : 〒565-0871 大阪府吹田市山田丘2-3.  
mkth@library.osaka-u.ac.jp (2008年5月23日 受理)

さんやちょっと認知症の傾向のある患者さんに食事をきちんと摂っていただくように言葉掛けとかするんですが、うまくいかないときもあるんですね。その時に看護師さんから聞いたことなんですが、患者さんも家族とか人間関係の中にいるじゃないですか。患者さんへの直接の働きかけも大切だけどご家族全体の自己管理意識を高めるようにするとそれで患者さんが変わってくるというんですね。入院患者さん個人だけでなく家族のセルフケア能力という視点が院内の看護の場でもあっていいんじゃないかと思って…先行研究をよく調べなさいって先生から言われて検索したらもう全然文献が出てなくて…ひょっとしてそんな研究は全然無いだったら他のテーマを考えようかとも思うし、その辺のところを一度見ていただきたいと…」

実習経験から発想しただけに問題意識が現場的だが、一通りは整理されている。オレム看護論やペプロウ看護論の影響を思わせる用語や発想が気になる。現場での経験からこの学生なりに理論化を試みているのかもしれない。だが、何が足りない。もう少し考えを聴きたい。

図「なるほど、こんなふうに理解していいですか。患者さんを家族の一員としても捉える、そして看護師对患者という直接的な関係だけでなく、看護師対家族という関係でも介入を考える。家族のセルフケア能力を高める中で患者さんのセルフケア能力も高まる。その一つの場面として『食事』。素人考えですが。」／学「そうですね。食事でなくても服薬や生活習慣でも良いし、家族のセルフケア能力との関係の中で患者さんが捉えられたら良いと思います。」／図「でも入院場面で？」／学「はい、外来や在宅ではなくて入院患者さんで。」

自分の言葉で整理して相談者に示すのは、理解のずれを正してもらうという意味もあるが、同時に「あなたの言ったことを真剣に聞き、同じように問題を見ようとしている」というサインでもある。相談・調査業務では図書館員が相談者を一方的に理解し、問題意識に共感するだけでは足りない。場の共有、つまり共感的な関係の形成が求められる。そのため図書館員は関心と理解のサインを絶えず送らなければならない。サインは非言語的にも送れるが、「おもしろい」、「分からない」などと言葉で言うのもサインの一つである。知らない用語が出てきたら「××とは何ですか？」と聞くのも良い。ただしあくまでも相談者が中心である。リラックスと集中を乱したり自分の問題意識を押し売りするのは逆効果でしかない。「素人」云々は文字通りだが、あくまでもこの問

題の専門家はあなただという位置関係の表明でもある。

#### IV. テーマの分析

学生の答から、このテーマはまだ思い付きに近く、それほど深められていないと感じられる。果たしてこの経験は一般化できるのだろうか。

幾つか気になる点がある。学生の意図は、家族を対象としたケアとも、単に家族を媒介とした患者ケアとも違うようだ。この違いを学生は説明できるだろうか。ポイントは「家族のセルフケア能力」である。ここにこのテーマのユニークさを感じられるが、同時に弱点もあるように思われる。家族への介入が結果的に患者の意識や行動を変えたとしても、その現象は「家族のセルフケア能力」という概念で説明するのがふさわしいと言えるだろうか。「家族のセルフケア能力」は院内での言葉掛け程度の介入で十分に变化し得ると仮定して良いのだろうか…等。これらを深めていくとこのテーマはまだ変化する可能性がありそうだ。しかし不用意な質問は禁物である。少し別の角度から訊いてみる。

図「家族のセルフケア能力を高めるというのは患者教育や退院指導の一環というような形も考えていますか？」／学「ああ…そういうのは考えてませんでした。考えていたのは日常的なというか、ケアの中での家族の方たちとの関わりというようなことです。」／図「なるほど、日常的なケアの中での…ですね。先生のご意見は？」／学「『それでやってみたら？』とおっしゃってました。」

この学生の場合、院内での日常的な看護活動の中での家族への着目というところに軸足があるようだ。具体的なイメージは一応あるが、周辺の問題との関係がまだまだ見えていない。指導教員もこのテーマ設定に一応肯定的らしいが、「先行研究をよく調べて」の意味は「もっと自分で考えてみなさい」というところか。問題を整理しなおす必要ありと考えているのかもしれない。

しかし入院患者へのこだわりは、それに加えてフィールドや研究方法の問題が関係しているのかもしれない。対象者確保や倫理委員会の関係から、患者・家族ではなく看護師を対象としたアンケート、インタビュー、看護行動の質的分析などを考えているということだろうか。核心がどこにあるかは検索をすすめながら見ていきたい。

#### V. 方針整理と確認

ここまでのインタビューの結果をまとめてみる。

そもそも学生が考えたとおりの研究が存在するかどうか

か、やや疑問。無いとも断定しきれないが、かなり難しそうだ。「思うような文献に当たらない」「研究が全然無い」というのは、「先行研究」の評価基準の問題、つまり自分のテーマにぴったり合ったものだけを見つけようとしているためかもしれない。検索技術面もさることながら、きちんとスクリーニングすること、周辺に広く目配りすることを、少し教えるべきだろう。基本方向は院内での一般的な看護を念頭に「家族看護」×「セルフケア」で良さそうだ。検索手法としては再現率を多少犠牲にしても適合率を高めるようにするべきだろう。

学「でも先生からは『図書館にあまり頼りすぎないで』ということでした。」／図「はい、自分でできるようにならないとね(笑)。検索のしかたとか文献の見方とかちゃんと説明しましょう。授業でお話した『シソーラス』とか覚えていますか？」／学「ええと…言葉だけは」

つまり覚えていない。おそらくこれまでの本人による検索は、キーワードを順に試して当たるとか当たらないというレベルだろう。これからやろうとしている主題的な検索と、この学生がこれまで試みたであろうキーワード的な検索の差分を、自動マッピング機能を考慮しつつ頭の中で組み立ててみる。「セルフケア」は個人の問題としてのセルフケアが圧倒的に多いはずだ。キーワード検索で「家族」はおそらくノイズばかりで適合率が低く、収拾がつかない。原著論文だけを「能力」「入院患者」「食事」などで無理に絞り込もうとすると今度は再現率が著しく下がって少数の「？」な文献ばかりが残る。学生の悩みは多分このあたりだろう。今回はまず学生の検索を本人の前でおおすじ再現してみる。

No	検索式	件数
#1	(家族/TH or 家族/AL)	36,511
#2	(自己管理/TH or セルフケア/AL)	9,394
#3	#1 and #2	706
#4	#3 and (PT=原著論文)	363
#5	(入院患者/TH or 入院患者/AL)	7,412
#6	#4 and #5	14
#7	(食事/TH or 食事/AL)	23,925
#8	#4 and #7	43
#9	#6 or #8	56

だいたい予想通りの結果である。#2の9,000件に対し、#3の700件は多すぎる。明らかに「家族/AL」がノイズの発生源である。#4から下はこの場合視野を狭めているだけであまり意味が無い。#9の56件を学生と一緒に

画面上でざっとスクリーニングする。学生の言うように、狭い意味でヒットと言えるものはほとんどなく、内容的に近い文献も精神科と児童に偏っている。ヒット結果のうち3件目の「思春期糖尿病患児の自己管理行動に影響する家族環境の関係」について意見を聞いてみる。

図「3はどうですか？」／学「介入じゃないみたいですね。」／図「ちょっと抄録を…確かに介入ではないので直接の先行研究とは言えないか…でも家族関係が本人のセルフケアに影響することを実証する研究としては意味がありそうかと…」／学「そうか。そういうのも必要なんですね。」

やはり先行研究調査を幾分狭く捉えているようだ。

## VI. 検索とスクリーニング

さてここからが本番の検索である。最近5年の範囲で医学中央雑誌を検索する。以下、検索手順、中間結果の評価の視点、個々のシソーラス用語の意味など説明し、意見を聞きながら検索をすすめる。当館参考カウンターのPCは利用者側にもう1つのモニタがあり、同じ画面を双方から同時進行で見られる。相談者の関心は視線に、集中度は表情に表れる。検索しながら相手の視線・表情を観察し、1操作・1判断ごとに操作内容や判断内容を口に出して、探索過程を利用者と共有するよう努める。図書館員は一人で検索してはいけない。

#10	セルフケア/AL	1,537
#11	@自己管理/TH	5,041
#12	#10 or #11	5,427
#13	家族看護/TH	4,778
#14	#12 and #13	125

#10と#12のヒット件数を見ると、「セルフケア/AL」の約70%が「@自己管理/TH」でも当たっている。「セルフケア」は意外と拡散せず、主題索引で良くカバーされているようだ。ただし「食事」「生活習慣」などの個別問題がそこに含まれているかどうかは疑問であり要確認。#13の4,778件が#14で125件に落ちているのも注目される。家族の精神的ケアをはじめ家族看護の大きな部分が「セルフケア」との掛け合わせで落とされたのだろうと説明し、件数への注目を促す。問題は残った125件である。画面上で1ページほどスクリーニングして学生の反応をみる。さっそく1件目「二分脊椎をもつ子ども・家族とのパートナーシップを基盤とした支援」で反応。

学「この言葉いいですね、『家族とのパートナーシッ

プ]。これは子どもだけだ。]／図「なるほど…後でキーワード的に検索してみましようか。」

「家族のセルフケア能力」はさほど厳密に考えられていないと思われる。「家族のセルフケア能力」は少し背伸びで、学生の意図はむしろ「日常的看護の中での家族看護」かもしれない。だがまだそれを指摘するのは早い。

学「4番良さそうだけど外来ですよ。」／図「透析ですからね。抄録を見てみましょうか。」

などと目に付く文献を検討していく。学生に何か意見が言えそうなところは時々水を向けて言葉を引き出す。

図「全体的なヒットの傾向はどうですか？」／学「さっきよりだいぶん近くなったような気がします。でも在宅・通院とか子どもとか多いですね。」

「でも在宅・通院とか」,つまり「入院」へのこだわりは、この学生の着眼点として大切にしたい。たしかに#14で入院患者への看護についての文献は少ない。少し角度を変えて院内での人間関係の面から検索してみる。

#15	医療従事者-家族関係/TH	1,404
#16	患者-家族関係/TH	901
#17	看護師-患者関係/TH	5,097
#18	家族/TH	17,241
#19	#15 and #16	71
#20	#17 and #18	196
#21	#17 and #15	176
#22	#17 and #16	53
#23	#19 or #20 or #21 or #22	456
#24	#2 and #23	11

この11件は件数も少なく内容的にも芳しくない。研究動向の反映だろう。1件目に「千葉大学看護学部におけるセルフケアに関する研究（解説）」がある。おそらく深い内容。「参考になるかもしれませんが」とだけ言う。原著論文以外にも目配りは必要という示唆である。

学生が注目していた「家族とのパートナーシップ」も試してみる。#14との差分をとる。重なりは僅か1件。

#25	パートナーシップ/AL	204
#26	#1 and #25	52
#27	#14 or #24	135
#28	#26 not #27	51

学「『家族看護』4巻1号の解説は読んでみたいけど、後はダメですね。」／図「ではやはり最初の#14ですか。在宅・外来が多いのは、問題の性質上ですね。研究も

そこが中心でしょうから院内での看護を研究するにしても在宅の研究成果も見て考え方をつかんでおいた方が良いかもしれませんね。」／学「はい、そんな気がしてきました。」

この学生の不安は「先行研究が無い」という点にあった。無意味なテーマや方法的に不可能な研究は方向転換すべきだが、先行研究が無いからこそむしろ新しい研究として有意義な場合もある。こんなときは視野を広げて多面的に検討することも必要である。#14に戻り、小児以下を除外して原著論文と総説を再チェックする。

#29	#14 and (CK=新生児, 乳児 (1~23ヶ月), 幼児 (2~5), 小児 (6~12))	27
#30	#14 not #29	98
#31	#30 and (PT=原著論文, 総説)	45

学「うーん、ぴったりのはないですね。看護師が家族のケア力を高めるんだけど、結局家族が患者を介護するとか支えるとかに行き着くみたいで。そこから患者のセルフケア能力に行ってほしいんだけど。」／図「そこが研究のポイントですね。」／学「見ていて分かってきたんですが、私がやりたいのは『家族が患者を変える力になる』ような看護介入”なんです。家族も患者ももっと主体的というか。そのために看護の中でどうするかというような。うまくまとまらないんですが。」／図「まとめるのはもっといろいろ考えてからでいいですよ（笑）。原著論文で問題意識が近そうなもの、それから周囲を見るという意味で解説もですけど、まず幾つか読んでみた方が良さそうですね。」

学生に検索結果（子どもを除き、原著論文・総説を抽出したもの、解説を抽出したもの、それぞれ）と検索履歴のプリントを渡す。「セルフケア」の部分で他の検索を試す余地があることを指摘し、自身での検索を促す。

## VII. まとめ

レファレンスのプロセスは対話的かつ動的である<sup>1)</sup>。その背景にはレファレンスの持つ教育的性格という一面があり、そこでは共感的な態度の重要性が強調される<sup>2)</sup>。レファレンス草創期にグリーンが提示した、「自分がどうしたいのかうまく言えず、そのために助けを必要としている」という利用者像、そして「図書館員は利用者から、歩く辞書ではなく歩く書誌とみなされるべきだ」というサービス観<sup>3)</sup>は、図書館を公教育の延長上に位置づける、彼自身そして米国の原型的図書館観<sup>4)</sup>と整合

的である。検索相談場面における問いかけ (elicitation) を分析したウーの研究によれば, 図書館員からのそれが予め企図され検索前の段階で優勢なのに対し, 利用者のそれは検索段階に多く現れ, 展開に左右される傾向が強い<sup>5)</sup>。相談の過程の中で問題分析の主導権が図書館員から利用者に移行するという, ある種教育的な進行が見取れる。グリーンの利用者像・サービス観が, ここではコミュニケーション動態の形で現れていると言えるかもしれない。

本稿でも一端を示したように, 検索相談は「課題は明確だが検索方法がわからない」という図式に終わるものばかりではない。検索課題に遡って検討すべきもの, 検索を通じて研究の方向性を探るものなど, 質問-回答では済まないからこそその「相談」である。それは異なる背景を持つ相談者と図書館員の協働による対話的・動的な過程であり, そこには図書館サービスの教育的性格が色

濃く表れる。そのために図書館員は単に専門的知識と技術を提供するにとどまらず, 対話を通じて理解を深め, 問題意識を共有し, 共感的関係を形成することに努めなければならない。

#### 参考文献

- 1) Taylor RS. Question-negotiation and information seeking in libraries. *Coll Res Libr.* 1968;29(3):178-94.
- 2) Barnett A. The university student and the reference librarian. *Coll Res Libr.* 1959;20(4):321-4.
- 3) Fourth session (Thursday evening), [of the Conference of Librarians, Cincinnati, Ohio, May, 1882]. *Libr J.* 1882;7:201-3.
- 4) 諏訪敏幸. サミュエル・グリーン「民衆図書館」: 1876年論文の28事例から見えるもの. *情報化社会・メディア研究.* 2006;3:85-96.
- 5) Wu MM. Understanding patrons' micro-level information seeking (MLIS) in information retrieval situations. *Inf Process Manage.* 2005;41(4):929-47.

## Consulting Service: a Report from the Osaka University Life Sciences Library, 2, Interview and Dialogue in Providing IR Consulting Service

Toshiyuki SWA

Osaka University Life Sciences Library, 2-3 Yamadaoka, Suita, Osaka 565-0871, Japan

**Abstract:** Information retrieval (IR) consulting service is widely provided to clients at the Osaka University Life Sciences Library (OULSL), who need critical help in bibliographic searches. The author reports his experience of the IR consulting service at OULSL, showing a fictitious case of consultation for an undergraduate nursing student. It illustrates the process between a librarian and a client as practiced at OULSL, which stimulates the client into reconsideration and further thought

on the subject. In conclusion, the importance of interview and dialogue is emphasized. The librarian should realize the client's needs, have a sympathetic manner, and build effective collaboration under a professional-client relationship throughout.

**Key Words:** Communication; Library Services; Databases, Bibliographic; Reference Work  
(*igaku Toshokan* 2008;55(4):357-361)