

図書館職員学び直し講座「図書館総合演習」

私が考える課題解決支援サービスについて

平成 22 年 3 月 15 日

樋口 しさへ

選んだテーマ

病院で受けた治療で医療過誤がおこった。病院との話し合いの結果、病院は患者への説明不足を認め、見舞金を 〇〇 円支払うということになった。患者は自分が受けた様々な精神的苦痛、費やした時間などを考えると、その金額が少ないのか、多いのか分からない。そのため 医療事故の判例および慰謝料あるいは見舞金について知りたい。

課題解決支援のために図書館ができるサービス内容および提供方法

- ・ 法律、医療関係の資料の収集
- ・ 法律、医療関係のレファレンスサービス
- ・ 関連資料のコーナーを設置するとともに、館内案内、展示コーナーの設置
- ・ パスファインダーなどの作成、展示、配布
- ・ 関連機関のパンフレット類の展示、配布
- ・ 地方裁判所との連携
- ・ 弁護士会と連携して法律相談を図書館で開催
- ・ 図書館 および地方裁判所でのホームページでの情報発信
- ・ 有料の情報検索ウェブの利用サービス
- ・ 法情報のインターネット検索の仕方を教える
- ・ 館内担当者を配置するとともに、研修、および関連機関との合同研修会
- ・ 利用者への講演会の企画、実施
- ・ 「探していますコーナー」を図書館に設置し掲載する。インターネット版と紙版の両方で情報を収集する。

目的・効果

個人、地域社会に対する法情報の提供

- ・ 利用者の求めている情報を提供することができる。(利用者は自分の受けようとする見舞金が妥当なものであるか、そうではないかを判断する資料を見つけることができる。)
- ・ 市民の身近な法情報へのアクセスポイントになる。(法律専門図書館は地方にいると利用できない。また裁判所、弁護士会などにはなかなか足が向かない人が多いのではないかと考えられる。また裁判所では事件番号が分からないと判例を調べることができないので、事件が特定されない場合は図書館あるいはインターネットなど

で調べるしかないと考えられる。)

・法律情報、司法制度、裁判員制度などについて利用者が理解を深めることができる。

資料・情報

- 「相手を訴える法律知識 改訂新版」自由国民社
「医療事故の法律相談」医療問題弁護団 学陽書房 2001
「医療過誤法入門」萌立明 書林書院新社 1979
「医療事故の民事判例 増補改訂版」野村好弘 有斐閣 1979
「最近の医療過誤判例」磯崎辰五郎 同朋舎 1979
「医療事故からの救済」医療事故裁判研究所 全国加除法令出版 1989
「すぐに役立つ病院や医療事故をめぐる法律とトラブル解決マニュアル」
三修社 2007
「すぐに役立つ損害賠償・慰謝料の法律しくみと手続き」三修社 2007
「損害賠償・慰謝料の知識とQ&A」上田智司 法学書院 2009
「医療事故と患者の権利」渡邊良夫 エイデル研究所 1988
「医療事故の知識とQ&A」上田智司 法学書院 1997
「くらしの相談室慰謝料Q&A」川端和治 有斐閣 1990
「医療過誤判例百選 別冊ジュリスト」唄孝一 有斐閣 1996
「医療過誤判例大系」野村好弘 宮原守男 帝国地方行政学会 1969
「医師が訴えられるとき 医療過誤訴訟の現場より」寺島道子 光村推古書院
1993

雑誌を探す

「判例タイムズ」判例タイムズ社

「弁護士ドットコム」<http://www.benngo4.com/>

「判例検索システム」<http://www.courts.go.jp>

法令 告示 判例 例規等の検索 <http://www.lawdata.org/files/hanrei.html>

くらしの判例集 <http://www.kokusenn.go.jp/hannrei/index.html>

「日本司法支援センター 法テラス」 <http://www.houterasu.or.jp>

新聞記事を探す

日本経済新聞

<ウェブサービス1> <http://www.nikkei.co.jp> 過去記事の蓄積期間は3ヶ月

<ウェブサービス2> http://nikkei.goo.ne.jp/nkg/fnews_detail_top.jsp 日経4

紙(日本経済新聞朝刊、夕刊、日経産業新聞、日経流通新聞、日経金融新聞)の過去1年の記事見出しを無料で検索できる。記事本文は有料。

朝日新聞

<ウェブサービス> <http://www.asahi.com> 過去記事の検索 蓄積期間は半年程度

<有料サービス> 「聞蔵 for Library」朝日新聞」1984年8月から当日朝刊、「AER」
創刊号～、「週刊朝日」2000年4月～
「知恵蔵」最新版

<CD_ROM> 「CD_HIASK 朝日新聞記事データベース」

読売新聞

<ウェブサイト> <http://www.yomiuru.co.jp> 過去記事の検索 蓄積期間は速報
ニュースが2週間、その他は1年

<有料サービス> 「ヨミダス文書館」

<CD_ROM> 「読売新聞縮刷版 CD_ROM」

毎日新聞

<ウェブサービス> <http://mainichi.jp/>

職員に必要とされる知識、技術

自ら学び努力する姿勢が必要と考えられる。

技術へ関心を持つことが必要で、実際に体験すること。

選書力の向上

レファレンス能力を向上させることが必要である。

- ・利用者から受けた質問はメモを取る。
- ・質問内容の把握。質問内容を明確にし、利用者とのやりとりから適切なキーワードを浮かびあがらせる。
- ・効率の良い案内。
- ・サービスの公平性。
- ・自館の蔵書資料を理解すること。
- ・資料・情報源を知ること、また資料・情報源の検索方法を身につけること。
- ・質問事例の記録を残し、集めて分析をして質問傾向や次回の回答に生かす。記録を残すことにより回答できなかった原因も分析することができる。
- ・サービス方針の整備とマニュアルの整備も必要である。

IT 技術を活用した効果的な情報検索技術の向上、情報発信力が必要である。

- ・OPEC の使い分け

利用者に対して適切な情報検索の指導ができること。

パスファインダーなどを作成する能力が必要である。

- ・利用者のニーズを知る。
- ・質問事例を収集する。

- ・ インターネットでアクセスできる情報源をリストアップし商用オンラインデータベースから入手できる範囲を調べる。
- ・ 地域の団体行政の組織に関連している情報の内容、範囲サービスの内容などを掲載する。
- ・ 作成したものは毎年見直して新しい文献や情報源が見つければ、それを追加する。

人的ネットワークの構築

- ・ 司書によって得意、不得意分野があるので、不得意分野を助けてもらえるような関係を日ごろから、自館、分館または関係機関で作ることが必要である。仲間にも教えてもらいながら、不得意の分野を学び能力を向上させる。

明るくはっきりとした言葉使いで、はきはきとした対応をし、利用者と良い関係を作れるように心がけることが必要である。

関係機関 団体

- ・ 佐久地方裁判所 0267-67-2077
- ・ 佐久簡易裁判所 0267-67-2077
- ・ 長野地方裁判所佐久支部 0267-67-2077
- ・ 長野県弁護士会佐久法律センター 0267-78-3901
- ・ 国立国会図書館支部法務図書館 千代田区霞ヶ関1-1-1 法務省内
03-580-4111 内線5760

法務図書館は国立国会図書館の支部図書館として法務省内に設置され、法律関係の図書・資料を収集・所蔵する法律専門図書館であり、蔵書は法令集、判例集、立法資料、各種の法令に関する注釈書、解説書及び主要な法律専門雑誌等約30万冊所蔵している。

一般の市民でも館長の許可を受ければ図書の閲覧は可能（事前に電話予約が必要）

- ・ 法律図書館連絡会 国立国会図書館調査立法考査局法令議会資料課 千代田区永田町1-10-1 03-581-2331（内線315）

法律図書館連絡会は会員間の連携を図り法律分野の図書館技術の向上に役立て法律図書館としての機能の充実発展を図ることを目的に活動を行っている団体である。

法律情報レファレンス等に関する研修会等も行っている。

- ・ 法テラス長野 長野市新田町1485-1 長野市もんぜんぷら座4F
0503383-5415

関係機関・団体との連携

関係機関の窓口、図書館の法情報コーナーの利用案内、パスファインダーの設置、配布

無料法律相談の実施（現在佐久広域の無料相談会は野沢会館で実施しているので、会場を図書館で開いてもらうなど）

関連機関との合同研修会の実施

参考資料

課題解決型サービスの創造と展開 大串夏身 青弓社 2008

情報検索入門ハンドブック 松本勝久 勉誠出版 2008

これからの図書館 大串夏身 2002 青弓社

図書館のプロが教える<調べるコツ> 浅野高史+かながわレファレンス探検隊 柏書房 2006

まちの図書館でしらべる まちの図書館でしらべる編集委員会 柏書房 2002

公共図書館の論点整理 田村俊作 勁草書房 2008

図書館の可能性 大串夏身 青弓社 2007

専門情報機関総覧 専門図書館協議会調査統計委員会編 専門図書館協議会