

患者当事者の利用に耐えられる 健康・医療情報サービス構築への提言

— 公共図書館を例として —

西河内靖泰¹⁾，石井保志²⁾

¹⁾ 全国肝臓病患者連合会・広島女学院大学，²⁾ 健康情報棚プロジェクト

健康・医療情報サービス（以下、医療情報サービス）に取り組む公共図書館が増えてきた。しかし、期待を持って図書館を訪れた利用者から、失望する意見も多く出ていていると聞く。現在の医療情報サービスは、別置コーナーや、持ち帰れるパンフを置くなど、一見多彩なメニューがあるように見える。各館で工夫していることはわかるが、画一的で再度来たいと思わせるところは少ない。「何を」「誰に」提供したいかがはっきりしないのだ。

それらの資料は、病気の概要的なものが大半で、なぜか受療期間に必要な情報に限定してしまっている。「病気の情報」＝「通院や入院に必要な情報」と、医学的に正確で客観的な情報を提供しようとする傾向が大変強い。それ自体は悪くはないが、果たしてそれだけで利用者の期待に応えられるのであろうか。その視点は、長年患者運動に関わってきた演者にとり、患者の置かれた状況を見えなかった図書館側の独善的態度に見えてならない。

患者の望む情報は一様ではなく、概論的な医学情報に加え、個別性の高い情報を欲している。患者は、病気の情報以上に、病気に付随した生活に対する情報を求めている。患者が欲しい情報は、3つのポイントに区分できる。**Physical**（身体的），**Psycho**（心理的），**Social**（社会的）な情報である。その病気ですべてのことが自分の身におこるか、手術や治療が自分にとってどう影響するか、**QOL**がどれだけ低下し日常生活がどう変化してしまうかを知りたいのだ。医療情報サービスには、当事者視点は欠かせない。だが、現状は当事者視点が欠如しているため、これらのポイントに応じた資料提供になっていない。

図書館が、患者の欲しい情報は、病気の情報だけが中心ではないと認識すれば、資料提供も自ずと変わらざるを得ない。ではどうすればいいのか。まずは患者と協働することである。患者会や地域の疾病の傾向などの情報を持ち、地域住民の健康に関わる第一線機関である保健所と連携しながら、患者当事者の本音をつかむこと。そもそも自らのサービス方針を明確にしなければ、先方から情報も引き出せない。そして、さらには自館の所蔵資料を総動員した棚づくりを試みることだ（医学に加え、福祉・障害、絵本、地域資料 etc.）。

教育施設である公共図書館から、ニーズにあった質の高い情報を提供されることの意義は高い。当事者視点を大いに導入し、公共図書館の患者に対する認識が変わったのなら「病気になったら図書館へ」という標語が根付くのも、あながち遠い未来のことではない。