

コーレン：健康な社会のために

健康な社会のために

— オランダの公共図書館と健康・医療情報 —

マリアン・コーレン 著

村 上 加代子・川 崎 良 孝 訳

Working for a Healthy Society:

Health Information in Public Libraries in the Netherlands

Marian KOREN

Kayoko MURAKAMI, Yoshitaka KAWASAKI (tra.)

The primary responsibility for our life and health lies with ourselves. We need information and knowledge to take that responsibility. Governmental health department develop various health campaigns to inform citizens and also to reduce costs for public health care. Public libraries have understood their role in providing access to information, also in the field of health matters. With their own means and dedication, libraries work in cooperation with partners for a healthy society.

1 健康問題への権利と責任

身体がうまく働く限り、私たちは健康について考えない。しかしひとたび身体の不調を経験すると、健康維持の方法や生活の方法を考えなくてはならない。栄養を十分に取り、身体を十分に動かし、積極的な思考をすることで、私たちは健康なライフスタイルを送ることができるし、自家療法でささいな不調を治すことができる。たしかに生命と健康に主たる責任を持つのは私たち自身であるものの、必ずしもすべての人がこのような努力をするわけではない。重病になると、医者にかかるしかない。人権を尊重するすぐれた社会の場合、市民は医療を受ける権利を有する。専門家の診断が恐怖と混乱を生む場合もある。それでも各自が自分の生命に責任を持つのに変わりはない。しかし責任を負うには情報と知識が欠かせない。信頼できる情報、参考となる情報が、自家療法や回復過程を助け、医療関係者や家族との会話での方向づけに役立つ。

現代社会では、すべての人の健康への権利を実質化するために、公的な健康・医療システムが発達してきた。新しい方法、薬、治療への要求が増大し、医療研究は脚光を得ている。同じように、新知識の応用が製薬業のブームを招いている。したがって、(公的な)健康・医療システムは非常に高価になっている。医療や健康へのコストがさまざまな理由で増大している社

会の場合、本当に治療を必要としている人だけが健康・医療システムを活用することが重要となる。そのことによって、すべての人への合理的な健康・医療管理と、効率的な対処法との均衡が保たれる。1つの方法は、健康・医療システム自体にいっそう多くの資金を投入することである。いま1つの方法は人びとが自分で健康管理をすることで、それには情報提供が必要であるし、自助のためのコレクションや支援サービスが容易に利用できなければならない。政府の健康・保健局は市民に情報を周知するために、またコスト削減のために多種多様な健康・医療キャンペーンを行っている。それに健康・医療セクターと規制や協定を結ぼうとしている。それは高齢者人口の増大に付随する医療費の増大に、制限を設けるためである。

健康・医療との関係で、また市民や患者との関係で、図書館はどのような役割を果たすことができるのだろうか。

2 情報を持つ市民と患者

1990年代のオランダでは、健康問題に自力で対処しようという人の少なくとも55パーセントが公共図書館を訪れ、図書館で解答を探そうとした。公共図書館で医学百科事典の人気は常に高く、利用者が非常によく利用している。

健康・医療情報を求める要求は明白であり、多くの図書館が「健康・医療情報拠点」(Health Information Points)を設置した。1998年に全国的なパイロット・プロジェクトが開始され、10の公共図書館が種々の情報サービスを開拓した。医療セクターはこれまでサービスを過度に規制していたが、その焦点はいっそう患者志向、要求志向の健康・医療管理に変化した。この変化の結果、医療の行為と決定に際して、患者の立場は強くなった。オランダ医療行為法(Dutch Act on Medical Treatment)も、(12歳未満の子どもに)自分の考えの発言権を付与している(12歳から16歳までは親とともに決定でき、16歳以上では自分で決定できる)。この新しいパラダイムの一部として、人びとに患者としての権利を知らせること、および健康・医療、診断、治療法といった情報への権利を周知させることがある。患者はいっそう力を持ち、よりよい情報サービスを要求する。市民一般が健康・医療問題を正しく扱おうとすると、社会的情報やコミュニティの情報へのアクセスが必要である。公共図書館はそうした基本情報を提供できるし、専門的な健康・医療サービスを支援できる。

3 パイロット・プロジェクト

パイロット・プロジェクトを実施した公共図書館は、健康・医療問題に焦点をあてた情報サービスの重要性を実証した。

政策決定のレベルをみると、主たる健康・医療情報サービスは次のような政策と関連している。情報を有する市民や若者のケアに関する政策。障害者や移民の社会への統合政策。高齢者のケアについての政策。地方(local)社会政策、精神衛生ケアの提供政策。

全国レベルでは、オランダ公共図書館協会(NPLA: Netherlands Public Library Association)は、健康・医療に関する全国的団体と接触し、多種多様な健康・医療情報システムを研究し、トレーニングを組織した。リーフレットや小冊子といった資料、それにCD-ROMやデー

ターベースを検査した。そうした検査は、図書館での実際の使用、それに利用者のニーズへの合致の具合を調べるためである。患者の団体、健康・医療にかかわる諸団体と、多くの接触を行った。州立図書館センター（Provincial library centres: PBC）は、地区（region）の健康・医療関連団体と連絡を取り、データベースから実用情報の収集、地方（local）の図書館のプロジェクト支援を行った。

地方（local）レベルの場合、図書館員は地方の公的な健康・医療サービス機関、団体、医者と接触した。そうしたすべての団体や機関が提供できる情報やサービスを地図にした。図書館員の接触に反応して、多くの団体や機関が即座にこの機会を活用し、図書館にフォルダーや小冊子を常に最新状態にするように提案した。また、特別な質問に時間（office hour）を率先して割り当てる団体や機関もあった。例えばダイエットや健康・医療ケア機器にたいしてである。さらに、図書館が団体や機関にたいして、講義や展示を求める場合もあった。

いまや公共図書館は地方（local）健康・医療提供団体や機関と、組織的な協力関係を確立している。こうした団体や機関は公共図書館が提供する一般的な情報サービスを歓迎している。というのは、この方式によって、そうした団体や機関は専門の問題に集中できるからである。健康・医療情報拠点にいる図書館員や職員は、健康・医療ネットワークを知り、専門的なトピックについてはいっそう的確なレファレンスを提供できる。

4 健康情報拠点とは

図書館で提供するすべての情報や資料は「健康・医療情報拠点」に集中され、魅力的な方式で提示されている。そうしたコレクションは、百科事典、図書、雑誌、小冊子といった伝統的な資料を含む。また新しいメディア、すなわち CD-ROM やインターネット上の適切なデジタル資源も含む。人びとは、他者に知られることなく調べごとをできる。また情報や解答の探索、さらには信頼できる助言の入手先の獲得のために、助力を求めることもできる。第一線の図書館員は医学データベースの検索に習熟している。また医学専門用語を理解し、健康・医療ネットワークの知識がある。地方／地区（local/region）の健康・医療機関との協力は、革新的にして重要である。住民のさまざまなグループに新旧の健康・医療関連のトピックを知らせるために、図書館は一連の講演会や組織的な展示を定期的に設けている。オランダのシステムの場合、団体や機関は図書館の施設を活用して標的とするグループに手を差し伸べるために、使用料を払うのをいとわない。そうした団体や機関は、図書館で講演会を予約できるし、図書館でサービス（office hours）をしたり、展示を開催したりできる。

ズーテルメル（Zoetermeer, www.bibliotheek-zoetermeer.nl）の公共図書館：ホームページの左側フレームにある「Gezondheid」（健康・医療情報）は、こうした組織を実行可能にした指導的な例である。同館が提供した追加の取り組みとコスト（スペース、施設、プライバシーの保てる部屋、職員トレーニング）は、こうした団体や機関からの収入と、コミュニティでの図書館のプロフィールが高まることで償われている。

いま 1 つの例を示す：最近になってロッテルダム市立図書館のオモルド分館（Ommoord）が健康・医療情報（Health Information Info）拠点を開設した。ますます多くの利用者が各

種の健康・医療情報を求めるので、図書館は情報拠点（Info-Point）の設置を決定したのである。図書館はコミュニティの近隣センターにあり、情報マーケットを設けた。ある人気作家／医者がその情報拠点を開いたのである。多くのコンピュータが置かれ、健康・医療問題に関するデータベースを精選して提供している。ポスター、リーフレットなども情報提供の手段になっている。地元の団体や機関も講演会を開くであろう。そして図書館内でサービス（office hours）や展示を開催したりするだろう。これは標的とするグループに手を差し伸べる直接的な方法になる（<http://www.bibliotheek.rotterdam.nl/Waar2.cfm>）。

5 地区の協力と後方支援

東部ヘルデルラント（Gelderland）地区（region）では、地区の協力によって多くの図書館が健康・医療情報拠点（Health Info. Points）を設置した。州立図書館センター（Provincial Library Centre, Biblioservice Gelderland）の支援を獲得して、健康・医療情報拠点の設置計画を作成した。この計画はいっそう小さな図書館や大きな図書館と異なるものであった。すべての図書館が結びつき、地区のアドレス・データベースに情報を入力した（www.zorgwijzer.nl）。また全館が、健康・医療情報拠点を場として設け、州の専門家やによる訓練を受けた職員、それに医師を配置している。4つの大きな図書館（Duiven, Doetinchem, Winterswijk and Zutphen）は、健康・医療の専門家を擁している。州立図書館センター（Biblioservice）は州の後方支援オフィスを組織した。このオフィスは、健康・医療の専門家と後方支援デスクからなる。そしてさまざまな方法で地方（local）の第一線オフィスを支えている。1つの方法として、相互的なヴァーチャル健康・医療デスク（www.gezondheidsloket.nl）がある。このウェブサイトや健康・医療データベースの中身は、さまざまなリンクやウェブアドレス、それに健康・医療情報の探索法からなる。日常語と専門的なラテン語名をキーワードにすることで、病気や治療の検索を容易にしている。地方（local）の図書館のホームページにはボタンがあり、利用者はそれを使って容易にアクセスできるし、質問もできる。質問には就業日2日以内に解答を示す。州の後方オフィスにいる健康・医療関係の専門家が質問に自分で答えようとする。あるいはネットワーク内の健康・医療専門家から情報を獲得する。このサービスはズーテルメールやヘールレン（Heerlen）と比べると進んでおり、そうした図書館では他の団体や機関を照会するにすぎない。進んだサービスが可能なのは、地区（regional）から州レベルにいたる図書館と健康・医療セクターの協力という規模の大きさによる。東部ヘルデルラントの場合、第一線および後方支援のオフィスの職員は、回答の質や質問への等しい扱いを保障するために、実施要項に基づいてサービスをしている。地区（region）の健康・医療分野の専門家が、健康・医療団体や組織と接触を維持し、専門性を育ててきている。例えば病院との関係やアンソロポソピスト（anthroposophist）の健康・医療行為などである。さらにそうした専門家は、関係者すべてにニュースレターを発行し、地区での全体的な活動を報じている。さらに、インターネットを基盤とするデータベース“De GIDS”（「案内」後述）に、地元の医者、病院、健康・医療関係団体のアドレスを掲載するのに協力している。このデータベースは資源として用いられ、そこから地区のデジタル健康・医療情報拠点がアップロードさ

れる (www.gelderszorgportaal.nl)。

州立図書館センター (Biblioservice) にある州の後方支援オフィスは、地区および全国の健康・医療サービスと連絡を取り、ヴァーチャルデスクや地区トレーニングを実施している。また後方支援オフィスは資料選択を助言し、現在の健康・医療問題に関する冊子体およびヴァーチャルな情報一式を作成している。こうした資料は講演会や展示にも使用できる。頻度の高い質問は分析し、新しい利用者が活用できるようにしている。

健康・医療拠点の成功は、利用者の積極的利用によって証明できる。図書館員が新しい情報、助言、資料を探し出すのを、利用者が助けることもある。

6 全国的支援

革新的な実験的プロジェクトを基礎にして、オランダ公共図書館協会は図書館で健康・医療情報サービスを立ち上げるためのハンドブックを刊行した。同協会と全国的な健康・医療団体や機関は協力して健康・医療情報 (Health Information) の講座を設けており、図書館員はこのコースを取ることができる。

オランダ公共図書館協会が実施している図書館分館に関する方針は、広範なヴァーチャル図書館の概念の洗練に焦点を合わせている。特に図書館のポータル www.bibliotheek.nl および関連するサービスを用いてである。この図書館ポータルは、公共図書館とそのデータベースが有するあらゆる種類のメディアを検索できる。そして、キーワードおよび連想型ブラウズを用いている (アプリケーションは Aquabrowser という検索エンジン)。

多くのデータベースをライセンス購入し、そこには消費者情報、全国書誌データ、それにさまざまな検索機能が含まれる。オランダ公共図書館協会の会員の公共図書館は、このデジタル情報基礎パッケージを利用するために、追加の会費を払うことに合意している。そしてデジタル情報パッケージを図書館で利用者に提供できる。“de G!ds” (「案内」) と呼ばれる特別なアプリケーションが、地方 (local) のアドレス情報の収集に貢献している。そこには、健康・医療サービスのアドレスをデジタル形式で収集することを含み、そうした情報はあらゆる種類の情報サービスに容易に活用できる。

図書館ポータル Bibliotheek.nl の活動の一端として、2003年からヴァーチャル・レファレンス・サービス Al@din が活発に行われている (<http://aladin.bibliotheek.nl>)。と同時に、健康・医療情報に限定したデスクもある (www.gezondheidsloket.nl)。そこでは、だれもがオンラインで質問ができ、サービス同意書に署名した図書館チームが対応する。サービスに携わる職員の名簿は、州立図書館センターを経由して各州に送られる。専門家のチームが多種多様な主題にそって全国に創られる。そこには健康・医療関係のチームを含んでいる。したがって、Bibliotheek.nl は全国的なデジタルサービスとして、州立図書館センター (Biblioservice) の健康・医療に関する双方向のヴァーチャル・レファレンスデスクを組み込んでいる。そして、既述のような地方 (local) や地区 (regional) の多種多様なプロジェクトを活用できるようにしている。これが可能なのは、“G!ds” (「案内」) という同じアプリケーションを用いているからである。このようにして、地方 (local) や地区 (regional) の革新的にして実験的な

試みが、全国的サービスに変換される。それはオランダ公共図書館協会、および同協会の全国的なコンピュータ情報技術の仕事が支えになっている。国立図書館（National Library）とアムステルダム大学（University of Amsterdam）は、いっそう専門的な質問を処理するためのパートナーになっている。こうしたサービスへのキャンペーンの結果、Al@din には1日に約3,000の閲覧、900の質問があった。若者の78パーセントがAl@dinを知っており、図書館のポータルを知る人も増えている。

7 特別な標的グループ

子どもと若者は多くの点で公共図書館の特別な標的グループである。さまざまなサービスで、読み、リテラシー、文化的探求、メディア教育がキーワードになっている。情報へのアクセスという全般的な人権は、子どもや若者にも適用される。国連の『子どもの権利条約』（*Convention on the Rights of Child*）は、第17条で情報へのアクセスの権利を明示している。いっそうはっきりしているのは第24条（健康医療へのアクセス）で、健康・医療情報へのアクセスを記入している。

したがって公的サービス機関としての公共図書館が、健康・医療問題に関する広範な資源を持つことは、ことのほか適切である。まず第1に、こうした資源には事実情報が入り、小冊子、百科事典、それにデジタル資源にわたる。健康的な生活に関する短期講習、病気や患者コミュニティについての講演会も、図書館で組織できるサービスである。図書館員が知っているように、健康・医療や病気の心理的側面の理解には、フィクションが非常に助けになる。この種のビブリオセラピーは（現在のところ）目立っては促進されていない。しかしビブリオセラピーは広く知られているし、ときに医者、看護師、すぐれた友達や図書館員も用いている。

子どもの質問に特別な方法を採用して、図書館を子どもの情報センターに変換している図書館もある。そうしたセンターで、子どもは積極的に参加し、さまざまな資源から情報にアクセスすることを知るようになる（例：ハールレム（Haarlem）、ハウダ（Gouda））。ヘルデルラント州立図書館センター（Biblioservice Gelderland）の開始した新しい発展では、健康・医療情報拠点を子ども部門にまで拡張している。続いて、例えば病院との協力によって、子どもへのデジタルサービスへの伸展が生じている。エーマ子ども病院（Emma Children's Hospital）は、子どもの情報ニーズに特別な注目をはらっている。この病院の若い患者として、多くの子どもが慢性病を患っており、この状況に対処するには異なった種類の情報を必要とする。医療（支援）職員および図書館職員は、十分な情報とコミュニケーションの獲得のために、もっぱら多くの時間を使っている。したがって病院がヴァーチャル情報デスクを設け、そこでは高質の事実情報（ウェブサイトを含む）、子どもの健康・医療の権利、それにノンフィクションなどを扱っている。さらに同じような病気を持つ仲間とのチャットの機会も提供しているし、兄弟姉妹といった家族の若いメンバーが自分たちの兄弟姉妹の病気について学ぶウェブサイトも設置している。

非常に多くの図書館が、ヤングアダルト向けの特別の情報コレクションを持っている。そこではヤングアダルトが抱えている多くの問題、すなわち住居、勉強、仕事、旅行、セックス、

ドラッグ、それに健康・医療全般に焦点をあてている。特に力を入れているのは、旅行や異文化との出会いに際して、安全な（性的）行動を取ることである。多くの図書館がヨーロッパに関する情報提供、および若い人へのサービスに特段の力を入れている。こうした図書館は、「ゴー・ヨーロッパ」（Go Europe!）と呼ばれる若者への情報サービス・ネットワークに参加している。

このネットワークは健康・医療と旅行についての直接的な情報を提供している。またヨーロッパのウェブサイトと直接的に結びつけている。そこには健康への危険に関する情報を含む。このようにして、ヤングアダルトは自分の生活に責任を持つことができる。

同じように、図書館にとって高齢者もいま1つの標的となるグループで、しばしば館内に高齢者専用の情報拠点を設けている。高齢者の団体や自治体は、図書館内にサービスデスクを設置できる。多くの場合、図書館は（他の）公的サービス機関よりも、開館時間が長くまた立地条件もよい。

オランダには常に移民が流入し、新参者は日常生活に関する基本的な問題を抱えている。こうした問題の解決を助けるために、公共図書館は特別な情報サービスを立ち上げている。6つの言語からなる特別なウェブサイトが実用情報を提供し、そこには健康・医療に関する情報を含む。例えば、健康医療保険制度、医者探し方といった情報である。このサービスはオランダ公共図書館協会が発展させ、地方（local）の図書館サービスの一部になりうる。

結 論

公共図書館は情報へのアクセスの提供という役割を理解してきた。そこには健康・医療問題という分野も含まれる。図書館は独自の手段と献身によって、健康な社会を構築するために、他の団体や機関と協力してサービスを提供している。

参考文献

Koren, M. (ed.) Handleiding Publieksinformatie, Hoofdstuk 6, Gezondheid, NBLC, The Hague, 2000.
Netherlands Public Library Association: www.debibliotheeken.nl

The sector organisation of all 1100 public libraries in the Netherlands.

Virtual library: www.bibliotheek.nl

The general digital library organised by the Netherlands Public Library Association, including the digital reference service Al@din: <http://aladin.bibliotheek.nl/>

Dedicated health desk: www.gezondheidsloket.nl

This special website is organised through a cooperation of libraries (Biblioservice Gelderland) and health partners. The reference service is linked to Al@din.

Regional information about health care: www.zorgwijzer.nl

Making use of up to date information, this website gives information on all types of care givers and health services in 7 regions.

Bibliotheek Assen: <http://www.bibliotheekassen.nl/hoofd/gezondheid.htm>

This local library website shows how health information is integrated in the total offers of services and sources. The Health information site offers main qualified sites, including the national library service through the library portal www.bibliotheek.nl; the digital reference

service A;l@din, and the dedicated website on Health: www.gezondheidsloket.nl

The subject headings include: Health in general; Health news; (Online) Consult; Dental health; Medicine, drugs, pharmacy; Healthy lifestyle; Patients Associations; Local Health Desk (Loket 33)

Waiting lists; Medical pictures; National Health Atlas; Organ donation.

Bibliotheek Maasland, Oss: <http://www.jeugdbieb.nl/rubriek.php?rID=59>

This local library website, which will be part of the national digital children's library includes 'Body and Health' as a category. Children will find here books, websites, films on all kinds of subjects related to health questions and subjects for assigned school-papers and homework.

CRIN: <http://www.crin.org/themes/ViewTheme.asp?id=13>

This website from the international Child Right Information Network has sources on the various rights of the child, including health: "Every day children and young people succumb to illnesses, neglect, accidents and assaults that did not have to happen. A sound start embraces sound nutrition, healthcare, a hygienic home and community environment, and care, play and stimulation. Millions are still denied these rights."

Emma kinderziekenhuis, special infoservice for children in hospital: <http://www.amc.nl/index.cfm?pid=1453>

Part of the Infotheek=information service of the Emma Children's Hospital in Amsterdam. Dedicated website for children as patients and family of young patients.

Includes information on children's health care rights: www.jadokterneedokter.nl

European health and travel information for young people:

<http://www.go-europe.nl/smartsite.htm?id=8035>

http://europa.eu.int/abc/travel/healthy/index_nl.htm

Health information for newcomers to the Netherlands: www.ainp.nl

This virtual library contains information for anyone coming to the Netherlands from another country and wants to get to know Dutch society. Information on practical issues living, finances, employment, education and health are presented in 6 languages. Access is also given to the local library catalogue including international newspapers and magazines. The website is an initiative of the Netherlands Public Library Association.

なお本稿は、2006年8月31日に開かれたシンポジウム“Lifelong Education and Libraries”（於：京都大学大学院教育学研究科）での発表論文である。