

## 人と人、人と情報を繋げて社会をつくっていくこと

木原 育子 様

### 〇はじめに

この度はご講演をありがとうございました。木原様が仕事としての記者の務めを果たそうとされる以前に、ひとりの人間として誠実に取り組まれる姿に感銘を受けました。

いつもはレポートを意識してまとめるところですが木原様のお人柄に触れ、今回はお手紙として、講演を拝聴して感じたこと・考えたことを綴らせていただこうと思います。

### 〇昔のこと・今までのこと

もう 50 年近く前、小学生（確か中学年）のときでした。映画「翼は心につけて」を観てケースワーカーという職業に魅力を感じ自分もなりたと思いました。治療とは別の形で患者さんに寄り添い患者さんを支援する仕事に惹かれたのでした。ケースワーカーはソーシャルワーカーの範疇であることを父が施設にいた際にソーシャルワーカーと呼ばれる方にお世話になったときに知りました。

その後、年月を経て大学は薬学部を卒業して薬剤師となり企業へ就職して 35 年を経て今年の 8 月末に退職しました。今はリセット期間中です。

会社は製薬企業で入社してから退職するまで学術部門にいて、医学情報の調査・収集・整理・編集・提供をコアにいろいろな業務（資材やホームページの作成、製品情報データベース構築、社員研修、製品テキスト作成…等々）を行ってきました。中でも印象深かった業務がくすり相談窓口（問い合わせ電話対応）でした。

くすり相談窓口は医師や薬剤師から患者さん、と、実にさまざまな方からの問い合わせに対応する所です。特に対応が難しかったのは患者さんでした。なぜなら大抵の患者さんが自分の悩みや考えを上手く説明できないのと、患者さんが期待されるような回答はできないため、なかなか電話も終わらないのです（どのような質問か例を挙げると「私の病気は治りますよね?」「このお薬は私に合っていますか?」こんな感じです。診療する立場でなく回答できません。）。当初は“薬剤師として学んだことを活かして丁寧に説明してきちんと理解してもらおう!”などと意気込んでいたのですが全く甘かったのです\*1。

電話対応は患者さんに寄り添い、傾聴し、確認事項をメモ&整理してフィードバック、答えられること・そうでないことを明確にする、これが業務を通して学び取った手順でした。

そして、実感したことは所謂「情報の非対称性」でした。一般の方はリテラシー、圧倒的に情報が不足しています。状況を改善するには知識レベルとリテラシー向上が根本にあり、その上で病気やくすりに正しく向き合うことができるのだ、それが叶う世の中にしたい…と考えるようになりました。

## ○健康・医療情報サービスの変化

さて、製薬各社でくすり相談業務が始まったのは PMDA がくすり相談事業を開始した 1995 年でした。その時にこの業務に携わり 14 年ほどで担当を交代しましたが、その間に世の中が少しずつ変化しました。一つ目として、患者さんと医療従事者のコミュニケーションを改善するために病院図書室が徐々に整備されて行きました\*<sup>2</sup>。二つ目は、文科省により課題解決型図書館に関する報告書\*<sup>3</sup>がまとめられ、公共図書館で医療・健康情報も提供されるようになって行きました\*<sup>2</sup>。こうした動きをととても喜ばしく思うと同時に、図書館こそ情報のハブとして公共機関などともつながる場所になればいいのに、と考えました。

最近では、さらに進んで健康や医療をテーマにした市民講座を開催する公共図書館もあります（例\*<sup>4</sup> は名古屋市志段味図書館ですが間違えた情報を信ずる方がいても決して否定せずに寄り添う姿勢を大切にしているそうでした。講師にはソーシャルワーカーも加わるそうです。）。

さらに新たな図書館の取り組みとして、従来の分類には捉われない、自由な発想に基づく独自分類を特徴にした公共図書館も出てきています\*<sup>5</sup>。この 8 月に札幌へ行く機会あり実際に目にしたところ、棚にあったのは本だけでなく、行政による自治体向け報告書、自治体で作成した冊子、通常は役所に置いているような市民向けリーフレットやカードそしてストーリーは別でも根底のテーマが同じ絵本まで、テーマごとの棚に置いてありました（外国人向け案内カード、DV の問い合わせ先が記載されたカード…など。

\*<sup>5</sup> の記事には「女性がただただ普通に働ける社会」の棚の例が掲載されています）。こうした視点が、福祉を包含した情報サービスとして今後の公共図書館に望まれるもののように思いました。

## ○おわりに

講演中「福祉は繭のよう」という言葉がありました。思い返せば子育て中に保育園と職場と家庭を行き来する日常を送っていたときに感じたこと…「育児」が自分の家庭と保育園とで収束していて社会から見放されているような疎外感がありました。まさにその感覚ではないかと気づきました。

社会福祉士、ソーシャルワーカーの仕事は管轄の施設・機関に留まらず、間隙を埋める「リエゾン」機能なので、そのための窓口が社会に散りばめられるとよいと思いました。ただ、その職能を持つ人だけでは足りないですから、より多くの人意識を高めることが望ましい。しかし、それも難しい。であれば、誰もが無料で利用できる公共図書館の活用は、非常に適切で合理的かつ親切なやり方で人に寄り添うものと思われました。

以前「いつか病院の患者さん向け図書室でボランティアをやりたい」と、ある病院図書室勤務の方に伝えると「ボランティアはいつでもできるから、それなりの年齢で考えれば」とのアドバイスをいただき温め続けてそのままにしています。ようやく退職して自由になっ

たことですし、こうした方向に舵を切るのもよいかなあ…と思い始めています。

人と人、人と情報の有機的な繋がりをつくっていく作業、これをジャーナリストとして、社会福祉士として取り組まれている木原様に共感し感銘を受けました。また過去の記憶；ケアワーカーになりたいと思ったことを呼び起こしてくださいました。どうもありがとうございました。

\* 1 廣谷映子.INFOSTA Forum (286) . 第 286 回 節目ごとに思い出す問合せ, そして, 医薬品の情報提供・情報の科学と技術. 2016 年 66 巻 1 号 p. 46 .  
[https://doi.org/10.18919/jkg.66.1\\_46](https://doi.org/10.18919/jkg.66.1_46)

\* 2 山口直比古.病院の図書室－病院図書室と患者図書室, そしてその先へ. 情報の科学と技術. 2016 年 66 巻 9 号 p. 467-472 [https://doi.org/10.18919/jkg.66.9\\_467](https://doi.org/10.18919/jkg.66.9_467)

\* 3 地域の情報ハブとしての図書館（課題解決型の図書館を目指して）：文部科学省. 平成 17 年 1 月 28 日.[https://www.mext.go.jp/a\\_menu/shougai/tosho/houkoku/05091401.htm](https://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/05091401.htm)

\* 4 朝日新聞. そして彼はがん標準治療否定本と距離を置いた 名古屋の図書館の奮闘. 2023 年 12 月 7 日. <https://www.asahi.com/articles/ASRD54279RD4ULLI00D.html>

及び関連記事：がん治療情報と「表現の自由」、ある図書館の模索リロン編集部から  
<https://www.asahi.com/articles/ASS1B2TVHS16ULLI001.html>

\* 5 CA1953 - 「常識のカバーをはずそう」～札幌市図書・情報館が変えたこと、変えなかったこと～/浅野隆夫 | カレントアウェアネス・ポータル.No.340 2019 年 6 月 20 日.  
<https://current.ndl.go.jp/ca1953>