

ボランティアの向こうに 患者さんの笑顔が見えているか

姫野 敬

第59回国立病院総合医学会
(平成17年10月15日 於広島)

IRYO Vol. 61 No. 4 (258-262) 2007

要旨

病院にボランティアを受け入れることの意義やその効果はどのようなものであるか、これから病院ボランティアを受け入れようとする施設はどのような点に留意して受け入れを進めていけばよいか、また受け入れ後の支援体制はどのようにすればよいかなどについて述べる。さらに、受け入れから時間が経過し問題が生じていた当院の事例を踏まえて、どのように活動の活性化を図ったかという例を紹介し、その上でボランティア個人、ボランティアグループ、コーディネーターのあり方などを考える。そして、よりよいかたちで病院ボランティアを受け入れることによって、笑顔あふれる療養環境の創造を目指す。

キーワード 病院ボランティア、ボランティアグループ、受け入れ、コーディネーター

はじめに

最近、病院機能評価の受審に向けて病院ボランティアを受け入れる施設が急増している。また、国立病院機構においてもボランティアの受け入れが運営目標の一つに挙げられており、今後ますます加速することが予想されている。ところが、病院ボランティアを受け入れはしたものの活動の運営およびその支援に悩む施設や、これから受け入れようとする施設においてもその受け入れ方や支援方法に悩んでいる施設も多いものと推測する。そこで、病院ボランティアを受け入れるに当たっての基本的な考え方やその支援方法など、経験をふまえて病院ボランティア受け入れのあり方を以下に述べる。

病院がボランティアを受け入れる意義と効果

まず、なぜ病院にボランティアを受け入れる必要

性があるのか、病院がボランティアを受け入れる意義や効果を以下に列举する。

1) 地域に開かれた病院

地域住民であるボランティアを受け入れることにより地域に開かれた病院となる。また堅く閉鎖的なイメージを払拭し、親しみのある病院へと変わっていく。

2) 患者に対するきめ細かい対応

ボランティアを受け入れることで患者に対しよりきめ細かい対応ができるようになる。

3) 患者の精神的なケア

医療そのものに携われなくてもボランティアがいて患者には安心感が生まれる。また話し相手になることで精神的な支えにもなる。

4) 職員の意識改革と業務改善

院内にボランティアという第三者がいることで、職員にとってもよい意味での緊張感が生じる。ボラ

元 国立病院機構呉医療センター チーフボランティアコーディネーター(現 国立病院機構広島西医療センター 放射線科)
別刷請求先：姫野 敬 国立病院機構広島西医療センター 放射線科 〒739-0696 広島県大竹市玖波4丁目1番1号
(平成18年2月27日受付、平成18年11月17日受理)

Can You See the Smile of Patients through the Work of Volunteers? Kei Himeno

Key Words: hospital volunteer, volunteer group, acceptance, coordinator

ンティアからいろいろな気付きを与えられることで意識改革にも繋がる。そして、職員が今まで見落としていた事項を発見し業務改善することができる。

5) 地域の人へ生きがいの場を提供するという社会的役割

地域の人々に活動の場を与え、その生きがいづくりに協力することは、病院の社会的な役割を果たすことになる。

6) 病院機能評価に有利

ボランティアの受け入れが病院機能評価項目になっているため、受け入れていれば評価が有利に働くのは当然であろう。しかし、これを目的として受け入れるのではなく、あくまで評価は後から付いてくるおまけみたいなものと考えるべきである。

患者の気持ちは？そして、それに応えるには？

通常のボランティア活動は援助対象者のニーズに応じて行われるものである。では病院での援助対象者である患者は病院を、またボランティアの受け入れをどのようにみているのであろうか？

患者の気持ちはというと、①まず病気で不安である、②病院に来てどこに何があるのかわからない、広いし用語も難しく説明も少ない、③職員は忙しそうでちゃんと対応してくれない、④入院するといつも監視されているみたいで落ち着かない、⑤食べ物制限され食事もおいしくない、⑥病気（けが）でどこにも行けず（動けず）おもしろくない、ということによって患者としては説明や話をし、介助やお手伝いしてほしい、つまり不安を取り除いてほしいと願っていると思われる。

そこで、病院にボランティアがいればこれらのニーズに対応できるわけで、患者も精神的な支えや励ましを得て療養生活の質の向上が図られ治療にも専念できるようになるし、ボランティアの活動によって少しでも看護職員の業務が軽減できれば患者もより手厚い看護が受けられることになる。

ボランティアを受け入れるにあたっての留意点

ボランティアを受け入れるにあたり病院内において重要となるのはまず職員への教育である。とくに以下の3点を職員全体に浸透させるべきと考える。

1) ボランティアはパートナーである

ボランティアは職員と違い報酬をもらっていないため、当然労働力ではない。しかし、患者を思う気持ちは職員と同等もしくはそれ以上かもしれない。また、職員は患者に対し平等、公平を原則とするが、ボランティアは無報酬の自発的な行為であるからそうした原則に縛られることなく相手に合わせたきめ細かい個別的な対応が可能となる。それだけに患者、家族はもちろん職員にとっても重要なパートナーとなりうるのである。

2) ボランティアはコスト削減の労働力ではない

ボランティアの意味をよく理解していない職員はボランティアをコスト削減のための安価な労働力だと勘違いする場合があるという。病院運営はボランティアの有無に関係なく行われるべきもので、ボランティアの存在は病院がより豊かな環境となるためのものと考えなければならない。

3) ボランティアへの心配り、「ありがとう」の一言が大切である

ボランティアは金銭ではなく患者・家族の笑顔や喜びなどを糧として活動をしている。よって、その無償の行為に対して職員はぜひとも感謝の気持ちを表してほしいものである。

次に外部に対しては以下の2点に留意することをお勧めしたい。

4) 関係機関への協力依頼

ボランティアを受け入れるにあたり地方行政の市民活動支援担当部署や社会福祉協議会、ボランティア関係団体へ協力を仰ぎ、ボランティア保険の加入や活動支援のためのネットワークの構築などに留意すべきである。

5) 地域住民への広報活動

受け入れにあたっては、広報をはじめ、各報道関係や独自の情報紙、ホームページ、職員や関係者等の口コミなども駆使して地域住民に対して広報活動を行い、広く認知されるよう努める必要がある。

病院側からボランティアへの支援体制

病院側からのボランティアへの支援体制としては、以下のような項目があげられる。

1) ボランティア委員会を設置

受け入れにあたり、まず院内の各職種から委員を選びボランティア委員会を組織して、受け入れの時期や規定、支援策等の検討とその準備、職員への教

育等を行う。また、ボランティアに対して講座を開催し、病院のことや活動内容について理解を図るとともに必要に応じて保険加入や健康診断等を行う。

活動開始後は、ボランティアとの連絡会を開催し、問題解決や調整、表彰の検討等を行う。また患者や家族に対し活動ニーズ調査、研究等も行っていく必要がある。

2) コーディネーターの配置

ボランティアコーディネーターを配置し、委員会（病院）とボランティア側との連絡調整や支援などの実務にあたらせる。国立病院の場合、看護部や事務部あるいは地域連携室などの職員が兼任で行っている場合が多いが、ボランティアの現場に居てすぐ対応できる専任コーディネーターの存在が強く求められている。

3) ハード面での支援

ハード面の支援策としては、ボランティア室の使用許可、名札や活動許可証の発行、ユニホームの貸与などがあり、施設によっては健康診断料、ボランティア保険料、駐車料金の助成なども行っている。ただし、具体的にどのような支援を行うかはボランティアの自主性を損なわないように十分に話し合った方がよい。

呉医療センターにおけるボランティア 受け入れから7年目の改革

当院は平成10年に地域住民に呼びかけてボランティアの受け入れを始めていた。受け入れ時には、コーディネーター等が個々に面接を行い、希望を聞いた上で活動部署に配置していたらしい。しかしこれ

では個人依頼的な感が否めず、また同じ活動でも曜日が違うと顔を合わせることもないため患者への対応が曜日によって異なってくるなどの問題が生じていた。また、その後スタートした図書、緩和ケア病棟の活動と協働して何かをしようという発想も出てこず、そればかりか、対応の悪さゆえに患者からの投書も出てくるようになっていた。そして当初57人いたボランティアも38人へと減少してしまった。

そこで、ボランティア委員会では、平成16年4月の独立行政法人化に合わせて、受け入れ形態を個の活動からグループとしての活動へと変更し、個々バラバラであった活動から患者を中心に病院とボランティアグループがより連携する方向とした訳である（図1）。

既存ボランティアの方々に対しては事前説明会を行うこととしたが、長年続いた活動形態の変更にはかなりの抵抗が生じるものと予想された。最悪の場合、すべてのボランティアが辞めるかもしれないことを病院幹部に了解していただいた上で、①組織（意識）改革、②新たな人材を導入（とくに古い体質を変えるにはグループの過半数を新たな人材とすること）、③コーディネート体制の強化を図ること、さらにグループ設立後は、④病院長とグループ代表は基本的に対等な立場で、都合がよければいつでも話し合いを行えること、とした。その上で関係機関（市、社会福祉協議会等）へ「独法化にともない病院もボランティアも変わります」とアピールを行い、ボランティア講座を開催して新たな人材を募集したのである。講座には約80人の応募があり、病院ボランティア活動について、独法化後の病院の方針、グループ活動についてのワークショップなどを行った。

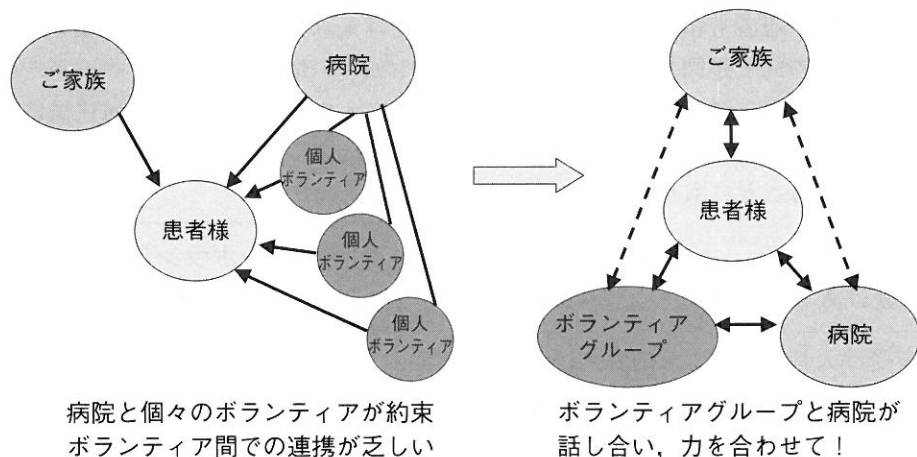


図1 受け入れ形態の変更（個→グループへ）

その後、設立準備委員会を経て、病院ボランティアの会を設立したが、話し合いの中から小児病棟での活動と院内コンサートなどを開催していくイベントグループも新たに誕生することとなった。現在では会員数も96人となり、既存の図書の活動についても図書室内だけでなく、出先小文庫を設置するなど活動の場所を広げており、患者から好評を博している。

ボランティア、ボランティアグループ、 コーディネーターとしての留意点

長年ボランティアをやってきた経験からボランティアやボランティアグループ、コーディネーターは以下のような点に留意して活動するべきだと感じている。

1. ボランティア（個人）として

ボランティアとしては、まず自分自身が楽しんで明るくいいきと、そして心に余裕を持って活動すること（相手の言うことを受け入れられる心の広さを持てるように努めること）が大事であろう。また、相手を家族や友人のように思う、そんな共感する気持ちを大切にすることや、先入観、既成概念にとらわれず、自らに壁を作らないように前向きに取り組むように心がけることも大事であろう。しかし、活動自体はできる時にできる範囲で行い、けっして無理をしてはいけないということ（市民生活の堅持）、そして、誠実さ、謙虚さを保っているか、責任を果たし反省し明日に繋げているかなど、自らをみつめつつ活動することも大切であろう。さらに、同じボランティア仲間たちとは協調性を持って活動することや個人情報保護法に従い秘密を守ること（守秘義務）なども当然のことといえる。

2. ボランティアグループとして

グループとしては、病院や関係機関と連携しながら、自主的、主体的な活動と、民主的な運営に努めなければならない。そして、グループ全体で活動や運営に取り組み、楽しく喜びのある仲間作りを進めることが大切だと考える。そのためには、病院や関係機関との連絡会議の開催、記録の開示や会報などの発行を行って情報を共有化すること、また、PDCA サイクルにて、活動の計画、実施、結果検証、さらなる問題解決へと活動を進化させていくこと、活動の拠点や憩いの場の確保も必要となるであろう。みんなが集えるボランティア室やボランティアだけでなく患者、家族、職員も憩えるサロンのな

場があると活動に広がり生まれるだろうし、みんなに目的意識が芽生え、個人への過度の負担なども生じることなく、役員の引き継ぎについてもスムーズに進むものと考ええる。さらに、活動に対する社会的な認知・評価がなされていけば、それもまたさらなる力となるであろう。いずれにしても、グループ活動がうまくいくかどうかは、それに関わる人しだいで、素敵な人が輝いて活動していれば、それがまた素敵な人と呼んでくるものと思っている。

3. ボランティアコーディネーターとして

病院ボランティアを受け入れて、それがスムーズに進むかどうかはコーディネーターに負うところが大きいと思う。それだけに以下の点を考慮して配置したいものである。

まず、その人しだいであるということ、その人の人間性や思い、熱意やスキルなどが問われてくるものと思う。また、働ける場が整っているかという点も重要であろう。せっかくの人であっても、その力が生かせる環境になれば意味がなく、幹部や職員の理解をいつも得られていることがとくに重要である。そして、常に心に余裕を持ち、ボランティア活動の現場をみられる存在であること。つまり、忙しい他業種との兼任ではなく、いつもボランティアの現場に身をおける立場、専任であることが望まれる。そうでなければ、ボランティアの要望や問題発生時に即応することが不可能となるからである。

コーディネートの方針など、ボランティアや職員との間で情報の共有化を行い、理論と適切なPDCA サイクルに基づき、お互いの信頼関係を保ちながら進めていくことが重要である。そして、実際のコーディネートがうまくいくかどうかは、周りのボランティアや職員の人に恵まれているかどうかにも負うところが大きい。いい換えれば人を見る目を持たなければならないということで、それなりの心配りも必要となるであろう。さらには、ボランティアと同様に先入観、既成概念にとらわれない心のやわらかさと謙虚さを持つこと、何事にも前向きに取り組む自己学習、自己研鑽に励むこと、そして明るく楽しくいつも笑顔で職務に取り組むことも大切な要素だと思っている。

おわりに

「下半身不随、生涯車椅子の生活！」高校3年生の夏、私は交通事故でこうい渡されたことがある。

友人（同級生）たちは、毎日見舞いに訪れ、次第に感覚が戻り始めた私のリハビリにも付き合うようになった。大学受験を目の前に控えているというのに彼らは毎日交代で数人が訪れ、私の介助や相談相手にと、今から思えば究極の病院ボランティアだったと思う。そして、何よりそこには笑顔があった。事故後の両親の傷心ぶりは筆舌に尽くせないところだったが、彼らの手助けで徐々に回復していく私と彼らの様子をみて両親の心は本当に癒されたようだ。私たちの笑顔は、家族に、そして見守ってくれていた病院職員にも広がっていったように思う。

病院にボランティアの方々がいる、それは患者や家族にとって安心と癒しを与えてくれる。職員にとっても忙しくて手の届かない部分を担ってくれるボランティアは貴重な仲間となる。患者を思い共により療養環境を作り出そうとするならば、そこに上下関係が存在するはずもなく、お互いを尊重しつつよい関係づくりに努めればよい。また、ボランティアの受け入れがけっして病院機能評価に合格するためのものであってはならない。本末転倒では、ボランティアの心は動かず、患者さんに伝わるものも生まれてこないからである。患者さんの笑顔はボランテ

ィアの笑顔の向こうにこそあるのだと私は思う。

日本病院ボランティア協会が発行した「病院ボランティア」という本には「やさしさのこころとかたち」という副題がついている（本誌「図書紹介コーナー参照」）。患者等の笑顔を見るために、病院がボランティアを受け入れ、いかにして「やさしさのこころとかたち」を示していけばよいのか、各施設でできるだけ論議を深めていただきたい。もしも本文がその一助となるとすれば幸いである。

【参考資料】

- 1) 日本病院ボランティア協会編：病院ボランティア—やさしさのこころとかたち—。東京，中央法規出版，2001
- 2) 筒井のり子：ボランティアコーディネーター—その理論と実際—。大阪，大阪ボランティア協会，1990. 3
- 3) 斉藤悦子：レポート6病院ボランティアコーディネーター—現状と課題—。ボランティアコーディネーター白書編集委員会編「ボランティアコーディネーター白書2003-2004」，2004

Can you See the Smile of Patients through the Work of Volunteers?

Kei Himeno

Abstract What kind of things are significance of accepting a volunteer in a hospital and the effect? The institution which is going to accept a hospital volunteer pays attention to any kind of point from now on and should push forward acceptance? In addition, how should the support system after acceptance do it? I describe these. Furthermore, I am based on an example of my hospital which time passes from acceptance, and a problem produced and introduce an example how planned activation of activity and, with that in mind, think about a volunteer individual, a volunteer group, an ideal method of a coordinator. And I aim at smile medical treatment environmental creation to be full of by accepting a hospital volunteer in better form.