

病院ボランティアの役割

—浜田医療センターにおける4年間の経験から—

渡辺良子

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 (263-267) 2007

要旨

典型的な地方都市に位置する浜田医療センターにおける病院ボランティアの4年間の振り返って、病院ボランティアの意義と今後のあり方を考察した。

この間の病院ボランティア活動を通して、患者に安心感を与え、病院そのものがより身近な存在になれるように配慮し、病院職員の意識改革の端緒になればと願った。実際の活動は多岐にわたり、外来での案内、移送介助、話し相手、受診手続きの援助、乳幼児のお世話、図書コーナーの整理、ボランティア養成講座の運営、研修会、院内巡視と提言、その他であった。問題は、ボランティア会員の増加が難しいこと、病院職員の方のボランティアに対する意識が必ずしも高くないこと、したがって病院職員との連携が案外と難しいということである。

病院ボランティアは、個人的に得ることも逆に失うものもあるが、何よりも、患者のお役に立てること、それを持って地域医療に参加貢献できる点は、他のどのボランティア活動とも違う大きな意義のあるところである。

キーワード 病院ボランティア、ボランティアコーディネーター

はじめに

ボランティア活動は人にいわれてするのではなく、自分なりに何かの目標をもって努力し達成した時に、喜びを感じ楽しみながら活動するものである。そこにはさまざまな活動形態があろうが、病院ボランティア活動はその職域が特殊である。病院を訪問される患者やご家族に対するばかりでなく、当該病院の職員に対してもこの領域の意味を知っていただく必要がある。活動には病院職員との連携が必要不可欠であるし、それは活動の意欲にも大いに関連してくる。その場のボランティア個々人に任せるのではなく、調整役となる専任のコーディネーターの必要性を強調したい。以下は、ボランティア活動発足4

年目を迎えた浜田医療センターでの経験を基に、発足の動機や活動内容などを振り返り、問題点を整理して今後の更なる発展につなげていきたい。

浜田医療センターの背景と ボランティア受け入れまでの経緯

浜田市は鳥根県西部の日本海側に位置し、美しい自然に恵まれた人情の厚い街である。人口は6万4千人で、全国でも高位に高齢化が進んでいる。浜田医療センターはその市民に期待される救急医療を担う中核病院であるが、病院を訪れる人は高齢者が多く、患者も高齢なら、付き添う人もまた高齢である。典型的な老々介助の状態にあり、受診時の手助けが

医療センターボランティア はまだ 理事

別刷請求先：渡辺良子 国立病院機構浜田医療センター 〒697-8511 浜田市黒川町3748

(平成18年2月27日受付，平成19年2月16日受理)

A Hospital Volunteer at Hamada Medical Center: Starting Their 4th Year (from the Viewpoint of Volunteer)
Ryohko Watanabe

Key Words: hospital volunteer, volunteer coordinator

求められていた。

このような状況から、院長、副院長の発案からボランティア経験の豊富な職員を中心にボランティア委員会が立ち上げられ準備が始まった。当面以下の3点を病院ボランティアの受け入れの理念とした。つまり、ボランティア活動を通して、1) 患者の療養環境の向上、2) 職員の意識改革、3) 地域に開かれた病院づくりである。

1) はいうまでもなく、ボランティア活動を通して患者やご家族に話しやすく、安心感のある環境を整えるということであるし、2) の職員の意識改革とは、ともすると地元ではエリート（公務員）意識の強い職員もいて（人口の少ない当地域では、病院職員といえば市役所などと並ぶ大組織でエリート意識の強い職員も少なくない）、そのような職員の意識の変革が重要と考えられた。以上の結果を踏まえて、3) 地域に開かれた病院づくりを達成し、地域住民にとってより身近な病院にしたいとの願いがあった。

「医療センターボランティア はまだ」 の設立に向けて

院内のボランティア委員会をスタートさせた後、「医療センターボランティア はまだ」の設立に向けて、平成14年3月からいよいよ活動が開始された。表1に示すようにさまざまな関係機関に説明、協力依頼を行い趣旨を周知した。そして平成14年5月によりやうく「国立病院ボランティア はまだ」が発足した。

「医療センターボランティア はまだ」の活動内容

病院ボランティアとしての活動内容は、以下のとおりである。

主な活動は、①外来での患者の案内、移送介助、話し相手、受診手続きの援助、②マタニティスクール開催時の乳幼児のお世話、③図書コーナーの整理、④クリスマス会等のイベントの開催、協力、⑤ボランティア養成講座の共催、運営、⑥総会（年1回）、役員会（随時）、連絡会議（病院関係者と会員）、会員同士の情報交換、研修会、⑦院内巡視である。さらに提言（オンブズマン）機能として、主に外来活動を通して気づいたことを提言している。

その他にもきわめて多彩な活動を行っている。①待合いなどで容態が悪くなった患者をいち早く発見し、職員に通報し対応してもらったり、②話し相手、相談相手になり患者の不安を取り除き、励ましている。③院内の改修などにより案内の変更標示が間に合わない場合、素早く対応する。④駐車場の不足、荷物預けロッカーの不備を提言し改善に寄与する。⑤車いすのパンクの対応、ブレーキの修理などにも手をお貸しする（男性会員による）。⑥外来設置の車いすが足りなくなった時は病棟やりハビリ室へ空いている車いすを取りに行き対応する。なお、平成17年4月には、ボランティアの働きかけで浜田市のライオンズクラブから車いす7台の寄贈があり不足気味の車いすの活用が7台増加でうまく活動できている。また、⑦最近、とくに在宅通院患者が多くなり、自家用車から乗降時の車いすへの移動など介助者が多く、気を遣って安全に確実にとお世話をして

表1 医療センターボランティア はまだの沿革

平成14年3月	①病院から各方面への協力依頼 (市健康福祉課, 教育委員会, 市の社会福祉協議会, 福祉センター) ②ボランティア団体等へ説明会の開催 ③地域住民への呼びかけ（浜田市報に掲載）、病院職員OB、OGへの呼びかけ（個人宛に募集要項の発送）の実施
平成14年4月	病院主催のボランティア養成講座を開催（参加者は40名）
平成14年5月	設立準備委員会を経て「国立病院ボランティア はまだ」を設立
平成14年6月	活動開始（会員数20名）
平成14年12月	クリスマス会開催
平成15年2月	病院機能評価の院内巡視点検に協力（機能評価に高位で合格）
平成15年4月	第2回病院ボランティア講座を共催
平成15年6月	日本病院ボランティア協会に加盟
平成16年4月	独立行政法人化にともない「医療センターボランティア はまだ」に改名

いる。

平成14年度における活動実績を示す（表2-6，図1）。

「医療センターボランティア はまだ」を通して 見えてくる病院ボランティアの問題点

4年間の活動を通して、以下の問題点と今後への期待が大きく浮かび上がってきている。

a) 現在の問題点

①ボランティア会員確保の困難さ：4年を経過して病院ボランティア養成講座を開催してもなかなか会員の増加につながらない。現在の会員数は20名（平均年齢は58歳）である。②病院職員のボランテ

表2 H14年度外来ボランティア集計

No.	活動内容	件数 (件以上)	割合
1	案内	477	24.9%
2	車いす等搬送	504	26.3%
3	その他	937	48.9%
	合 計	1918	100.0%

表3 案内件数

No.	案内先	件数 (件以上)	割合
1	放射線科	71	14.9%
2	検査科	71	14.9%
3	病棟	51	10.7%
4	トイレ	38	8.0%
5	採血（処置室）	34	7.1%
6	リハビリ	26	5.5%
7	喫煙室	14	2.9%
8	循環器科	12	2.5%
9	内科	11	2.3%
10	皮膚科	11	2.3%
11	眼科	10	2.1%
12	薬剤科	9	1.9%
13	消化器科	8	1.7%
14	公衆電話	7	1.5%
15	耳鼻科	6	1.3%
16	整形外科	6	1.3%
17	小児科	5	1.0%
18	呼吸器科	5	1.0%
19	精神科	4	0.8%
20	婦人科	4	0.8%
21	神経内科	4	0.8%
22	その他	70	14.7%
	合 計	477	100.0%

表4 車いす・ストレッチャー搬送件数

No.	援助先	件数 (件以上)	割合
1	乗降時	113	22.4%
2	放射線科受診	52	10.3%
3	病棟	45	8.9%
4	検査室	31	6.2%
5	リハビリ	27	5.4%
6	採血（処置室）	14	2.8%
7	院外薬局	13	2.6%
8	整形外科	12	2.4%
9	内科	11	2.2%
10	消化器科	9	1.8%
11	トイレ	9	1.8%
12	循環器科	8	1.6%
13	神経内科	5	1.0%
14	精神科	5	1.0%
15	呼吸器科	5	1.0%
16	外科	4	0.8%
17	脳外科	3	0.6%
18	泌尿器科	3	0.6%
19	小児科	3	0.6%
20	薬剤科	3	0.6%
21	救急室	3	0.6%
22	その他	126	25.0%
	合 計	504	100%

表5 その他 援助先と件数

No.	援助先	件数 (件以上)	割合
1	手続き介助	426	45.5%
2	検体移送	78	8.3%
3	図書整理	59	6.3%
4	忘れ物対応	50	5.3%
5	説明	49	5.2%
6	話し相手	44	4.7%
7	荷物搬送	42	4.5%
8	子守り等	37	3.9%
9	清掃（トイレ、床の血）	30	3.2%
10	車いす整理	28	3.0%
11	患者付き添い	12	1.3%
12	盲人ガイドヘルプ	11	1.2%
13	トイレ介助	10	1.1%
14	一時預かり物	10	1.1%
15	電話代行	8	0.9%
16	落とし物対応	6	0.6%
17	聴障者対応（手話）	5	0.5%
18	採血後出血処置	3	0.3%
19	資料等のお世話	2	0.2%
20	飲料水の手配	2	0.2%
21	その他	25	2.7%
	合 計	937	100%

表6 依頼者の年代別集計

年 代	人 数 (件以上)	割 合
0～9	13	1.6%
10～19	4	0.5%
20～29	20	2.5%
30～39	17	2.2%
40～49	17	2.2%
50～59	38	4.8%
60～69	164	20.8%
70～79	309	39.1%
80～89	186	23.5%
90～99	22	2.8%
計	790	100.0%

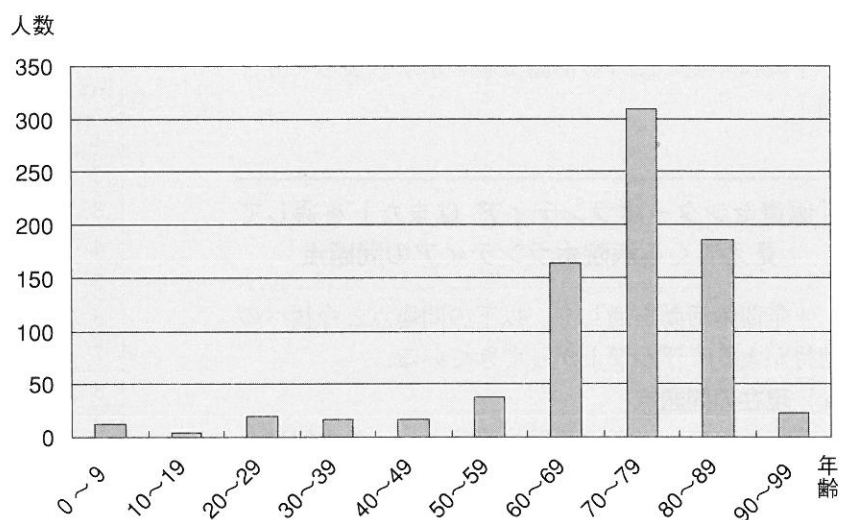


図1 依頼者の年齢別集計

ィアについての認識がまだまだ低い。③指導的職員の転勤後、残った病院職員との連携、継続性が困難となる。このような時にも専任コーディネーターがいればよいと思う。④活動内容の新たな発展への要望に応えられない（会員数の伸び悩みが原因）。⑤活動時間に制限を設けていないため極端に活動時間の少ない会員がいる（年間300時間実働している人と7時間のみという人がいる）。⑥グループ内で話し合いはするものの病院職員や有識者会員等からの明確な答えがあるわけではなく、それぞれが患者への接遇はこれでよいかなどと悩みながら行動している。

b) 今後に期待するもの

病院ボランティア活動を今後も恒常的に続けていくためにも以下の改革点を期待するものである。

①病院職員との連携の強化、②会員の増加、定着したボランティア会員の活動、③会員自身の悩みの解消と学習、定期研修等である。

以上のような、現在直面する問題点と今後の活動を進めていくために必要となることについては、病院側とも連絡会議を行うなどして、改善に努めている。

①コーディネート態勢の強化（1名から3名へ）とボランティア委員会の再編、②病院からボランティアへの連絡の徹底と迅速化、③養成講座の定期開催（共催）と病院側の関与強化、④病院職員がボランティア活動により理解を深めてもらうための教育、⑤外部に対しての周知、広報活動（広報紙など）を行うなどである。

ま と め

最後に、「ボランティア活動で得たもの、失ったもの」をまとめておわりの言葉としたい。ボランティア活動で得たものとしては、①自分への自信：期待と信頼を得ての喜び、気づきと感動と活動を通して自信を得た。②出会いと喜び：友人、人との出会い、会員としての仲間意識が強まった。③生きがい：活動によって生きがいを得て日々の生活に張り合いが生まれた。④活動分野での知識、経験、技術を学ぶことができた。⑤体力、精神力、忍耐力、協調性、責任感、自発性などがより向上した。⑥身だしなみ（メーキャップ、服装、清潔さ）に気をつけるようになった。⑦健康への自覚：病気の患者に接し、さらに休まずに活動しようと健康に留意する気持ちが強くなった。⑧感謝状（100時間以上の実働者に与えられる。年間4～5名）をいただいた。

失ったものもないわけではない。それは、生きがいとは逆説的だが、①自分への自信を失いかけた時もあった。対応はこれでよかったのか、やさしく接することができたのだろうか？など反省して自信を失う場面もある。でもそれは患者と接するうちにいずれ克服されたが。②自分のための時間：趣味、編み物、水泳などこれまでやってきたものに専念しないでボランティアの活動の日に充てるなど。③お金：これはボランティアの宿命である。ボランティア保険料や交通費、会費などの自己負担がある。

以上、「医療センターボランティア はまだ」の設立から4年間の経過を振り返った。時にはこのようにボランティア活動に参加していて本当に手放しで

よかったとはいえない部分もないわけではなかったが、しかし、活動の中から多くを学ぶことができ、今の私の人生にとってなくてはならない存在となっている。浜田医療センターも地域にとってはなくて

はならない病院であり、今後も病院側とより一丸となってボランティア活動の推進に努め、患者のためによりよい療養環境を構築していきたいと願う次第である。