

誰にボランティアの要望を伝えればよいのか、など)といった視点が薄いため、コーディネーターが病院の職員として、ボランティアの意見を十分に聴き、病院へとつないでいくことが必要である。

またボランティアは病院の中で弱い立場に置かれていることが多いため、コーディネーターが擁護していくことが大切だと考える。そして病院側に問題がある場合には、それを代弁して病院側にはっきりと伝えていく。

8. 患者・病院職員との関わり

ボランティアの話を聴くだけではなく、コーディネーターは、患者や病院職員の話にも耳を傾け、3者の間をうまく進めていく必要がある。そして、患者との関わりや看護師との関わりを通して、直接要望されるものだけでなく、話の中から患者のニーズを聴き出し、患者のニーズの把握に努める。

コーディネーターとしての問題や課題

1. ボランティアの位置づけ・役割の明確化と理解の浸透

ボランティアとは何か、ということに関して病院職員や患者の間での理解がまだ十分でないため、例えば看護師から頼まれた仕事への対応がボランティアによって異なると、「この前のボランティアは引き受けてくれたのに…」といった不満や混乱が生じてしまう。ボランティア活動の発展のためにも、更にボランティアに対する理解を広げていくことが必要と考える。

2. ボランティアの主体性の育成

コーディネーターとは、ボランティアの黒子でありマネジメントを行う役であって、コーディネーター主導でボランティアを動かすということは、本来の姿ではないと考えている。総会に関しても、1, 2年目は自分がすべてひとりでしなければならなかったが、今は年間を通じてのイベントや総会、役員会などは、全てボランティア自身でやってもらうように、計画と実行を促し、そのための会場となる部屋の確保などをコーディネーターが行うようにしている。このように、徐々にボランティアの主体性を育

成していくことが必要と考える。

3. ボランティア同士の横のつながりの維持・強化

ボランティアは曜日毎のグループになっており、活動曜日が異なるボランティアとはどうしても距離がしやすい傾向にある。そのため各曜日に代表を設けた他に全てのボランティアのまとめ役をおき、6名のミーティングなどを通して、ボランティアが分断しないように、横のつながりやまとまりの維持を図る工夫をしている。

4. 活動記録

ボランティアの活動に関するトラブルや事故を防ぐための原則の1つとして、活動後の活動記録を書いてもらうことにしているが、口頭でコーディネーターに話すだけで済ませてしまい、記録として残してくれない人がいる。記録として残すことは今後の活動の発展にとって大変重要であり、口頭だけではなく記録として残してもらうようにボランティアに促していく必要がある。

5. ボランティアの活動の範囲

小澤氏がコーディネーターを始めて以来、様子を見ながら徐々に活動のプログラムを増やし、その領域を広げてきた。ボランティアの導入当初は、病院全体が慎重であり、ボランティアに依頼することに遠慮が見られたが、年の経過とともに医療職員の間でも、ボランティアが違和感のない存在に変わってきた。それにつれてボランティアに求められるものも大きくなり、時には行きすぎた要求なども見られる。しかし、リスクマネジメントの一環として、患者の身体に医療行為として触れることや、専門家の仕事の内容に抵触することなどはボランティアにはさせないようにしている。

一方で活動の領域を広げる取り組みとして、ホスピスケアのチームなどにも積極的に関わっていきたいと考えており、病院側へその要望を伝えている。病院側に新しい活動などの申請をすると、認可がおりるのに大変な時間を要するなど不便を感じることもあるが、今後も繰り返し打診して活動を広げていきたいと考えている。

2 手稲溪仁会病院 中山いくみ氏

ボランティア活動を始めたきっかけ

大学時代から現在まで多少途切れた時期もあったが、障害を持った子どもの遊び相手、身体障害者の旅行介助や身辺介助、知的障害者本人の会の支援などのボランティアをした。

アメリカのヒューストンで、障害を持つ女性の家に介助をしながらホームステイをし、スペシャルクラス（小学校・保育園）の介助のボランティアを経験した。家主である女性が女性の障害者問題についての研究をしていたため、その女性の参加する様々な講演会やセミナーなどに同行することにより障害者の自立問題について多くのことを学んだ。

デンマーク・オーフスでは、障害のある子どもたちのサマーキャンプの介助やリハビリセンターでの介助などを経験した。海外でのボランティア経験中に、当時は「ボランティア・コーディネーター」という職業はまだ知らず、ボランティア希望者の要望希望や資格・技能など応じた適切なボランティア活動を紹介する役割を担う人がいる、という制度に驚いた。

コーディネーターになった経緯

以上のようにボランティア活動に携わっていた折に、溪仁会で働いている知人からボランティアを院内に導入する仕事をしてみないかと声を掛けられ、1998（平成10）年7月に現在の手稲溪仁会病院に採用された。当時同病院では、院内の受付、予約機の案内のみの活動を行っている地域のボランティアグループがおり、また、法人内の他病院ではボランティアの活動が行われていた。採用1ヶ月後に7名のボランティアメンバーから研修を始め、翌月から活動を開始した。

コーディネーターの仕事内容

1. 1日

- ①本日の活動内容や行事、人数等の確認、必要があれば関係部署に連絡。
- ②本日の活動予定を掲示板に書き、分担を決定。
- ③メールのチェック及び返信。
- ④お知らせや伝達事項の掲示。

- ⑤電話、訪問の対応（院内外より介助の依頼を受けたものをボランティアに連絡。外線電話）
- ⑥院内の様子を見る。必要があれば外来に立つ。
- ⑦要請、必要に応じて関係部署と打ち合わせ。
- ⑧ボランティアとの情報交換、質問に応じる（主に活動中のできごとや環境等の不備があった場合など意見を聞くなど）
- ⑨印刷物、パソコン入力、資料作成、など
- ⑩日誌の記入、翌日の予定の確認、電話連絡など。
- ⑪会計（収支をつけておく）

2. 1ヶ月

- ①次月の活動予定表の作成
- ②活動時間、回数など集計
- ③ボランティア向けおたよりの発行
- ④外来検討委員会出席
- ⑤看護副部長と翌月のスケジュール等の報告

3. 半年

- ①活動時間等の年間分の集計をデータ入力
- ②ボランティア募集、ハンドブックの見直し、入門研修、受付

4. 1年

- ①助成金の申請
- ②年次報告書、総会、運営委員会の資料作り

ボランティアの活動内容

1. 外来活動（案内、受診介助、ベビーシッター、図書整理、環境美化など）
2. 病棟活動（話し相手、散歩、買い物代行や付き添い、散髪、遊び相手、行事の催しなど）
3. デイサービス（話し相手、お茶サービス、外出や行事の車いす介助など）
4. 衛生材料作り、ソーイング（患者用帽子、胸パット、カバー類の制作など）
5. 環境美化（生け花展示、花壇、写真・絵手紙等の作品展示など）
6. すこやか倶楽部（地域の高齢者向けミニデイサービス）の手芸講習会開催
7. イベント・バザー（ロビーコンサート、ミニ縁日、ビデオ上映会、手芸・絵手紙・七宝焼・編物などの講

習会、不用品や手作りの販売など)

8. 病院内外の研修会(ケアの勉強会、手話、実技研修、講義など)

→病院のボランティアを対象としてもものだが、手話など一般の人がロコミで知って参加する場合もある。

9. 他病院との交流

<北海道病院ボランティアネットワーク>

1998年10月に札幌で開かれた北海道ボランティアフェスタの一分科会で病院ボランティア活動について取り上げられ、呼びかけに応じたグループが集まり、1999年1月に交流会が始まった。その後2001年に当ネットワークを立ち上げる。

総会、研修を年1回行い、各病院の活動の情報交換(活動の問題や悩みに関する話し合いや手作り作品の教えあいなど)と新年交流会が定例になっている。コーディネーター同士は、年1回集まり、情報交換を行っている。

コーディネーターの重要な業務

1. 積極的な情報公開による理解の浸透

患者や家族の間に、ボランティアに対する正しい理解がないと、本来であれば家族が付き添わなければならないのに、受診時の介助をボランティアに任せてしまう、もしくは自分のできることまでボランティアに頼み、手足のように使うといった、人がいる。ボランティア活動をスムーズに行えるようするためにも、ボランティアに対する患者及び医療従事者等の理解が不可欠である。

そのため、(1)ボランティア活動を院内通信で紹介、(2)患者とボランティアの関わり(イベントなど)の様子を写真など用いて展示、(3)新入の職員に対してボランティア活動の紹介。

2. トラブル発生時の対処

ボランティアと患者との間にトラブルが生じた場合には、そのトラブルに関わったボランティアだけではなく、他のメンバーにも知らせる。そしてボランティアが全員のこととして捉えるように、そのトラブルへの対処法などを記入したものを掲示する。

また、何かあった場合には、職員の方からコーディネーターに報告してもらえるような体制づくりをしている。

ネーターに報告してもらえるような体制づくりをしている。

3. ボランティアの話をよく聴くことの重視

活動中にあった様々な患者とのやりとりについて、また、困ったこと、分からないこと、病院に対しての問題点などがなかったかどうかを活動終了後にボランティアから聴く。また、活動そのものに関するものだけではなく、個人的な悩みや問題も含めて話を聴くようにしている。それにより、少しでもボランティアしやすい環境を作ることが、活動を続けていく上で大切だと考えている。話を聴くことで個々のボランティアのことを知るよう努め、またその日のコンディションを見ることにより、適材適所での活動に結びつけている。

コーディネーターとしての問題や課題

1. ボランティアリーダーの養成

コーディネーターとして採用された当時から、コーディネーターとは別にボランティアの中にリーダーの必要性を感じていた。当初リーダーを作ろうとしたところ、ボランティアの間には、責任が重すぎるなどといった理由により拒絶反応が見られたため、無理強ひすることでボランティア活動そのものを拒否することになっては意味がないと考え、リーダーは設けなかった。月～金の曜日毎に代表者を置き、活動に関する様々な話し合いはその5名の代表とコーディネーターで行ってきた。現在もリーダーはまだいないが、徐々にコーディネーターの業務に関する理解を広めるなど、リーダーが生まれる環境を整備してきている。

2. ボランティアの不足

当病院ではボランティア活動の幅が広く、デイサービスでの活動など活動場所も様々である。これで充分というボランティアの人数の上限はない。新たな活動を次々と展開するためには、常にボランティアの募集は必要である。

3 市立札幌病院 看護部ボランティア室 向井和恵氏（61歳）

ボランティア活動を始めたきっかけ

英語教諭をしていたころから、ボランティアに関心があり、1977年から個人の活動として通訳や音楽界支援活動を行っていた。生涯教育としての社会活動が自分にとってのライフワークであり、英語教諭をしていたことから、社会の国際化が必要であると考えていたので、自分の得意な英語を活かして、国際関係のボランティアの活動を市の関連事業に求めた。以後、その活動を組織的なものにしようと、札幌市の札幌市第三セクター（財）札幌国際プラザの外国語ボランティアネットワーク（28カ国1000人）、PMF（Pacific Music Festival）支援団体を発足させて活動するようになった。

コーディネーターになった経緯

1995年4月に札幌市から市立札幌病院の新築移転にあたり、病院ボランティアを導入するという事になった。そこで、市立札幌病院は職員にボランティアを導入している他の病院を見学させ、ボランティア導入を検討するチームを作った。そこで、ボランティアやボランティア・グループを運営し管理する人は誰かいないか、という話になり、それまでボランティア組織を発足させ活動してきた経験からと、以前からボランティア組織においてボランティア・コーディネーターのような役割をさまざまな団体で行ってきただけから、病院ボランティア組織の発足と病院ボランティア・コーディネーターになることを、札幌市総務局長、市立札幌病院院長、市立札幌病院事務局長に依頼され、就任することとなった。第一期ボランティアは向井氏が活動していたある札幌国際プラザボランティアを中心に募集し、第二期以降は会員、病院関係者の紹介、メディアを通して活動を知った人、社会福祉協議会（ボランティアセンター）からの紹介、病院の患者さん等からの自発的な希望者から構成された。また、向井氏

はボランティア代表とボランティア・コーディネーターを兼任している。

コーディネーターの仕事内容

出勤日と時間 月曜から金曜 1日に6時間
必要時には 土曜日・日曜日出勤 平均1日に6時間

活動開始前に、当日の病院とボランティアの会の動き等をボランティア会員に周知する（約10分間）。当日の状況を把握した確実な活動を行うためと士気の向上のため。

院内巡回をおこなう。その日の活動者に対する声かけ、活動後の情報収集（約1時間）。活動をとおしてのボランティアとのコミュニケーションを深める。

ボランティア室で事務処理、ボランティア応募者へのメール返信やホームページ作成・ボランティアの会の資料作成（約3時間）。ボランティアの会活動維持のため。

ボランティア体験希望者面談（約1時間）。会員確保及び広報活動のため。ボランティア（体験）希望者は、月に20名程度訪れる。

来客の対応。30分/回（要事2時間位）程度。広報活動として来客があった場合の対応をしている。

市立札幌病院のボランティア活動

総会（年1回）

コーディネーター

役員会議・企画会議（月1回）

総務部

記録・文書作成発送会議準備

会の組織・機能・会則の整備

その他総務

事業部

会のイベント

勉強会・交流会の企画運営

研修部

新人 V 研修

体験 V 対応

その他研修活動

園芸部

花壇管理

勉強会

園芸活動

広報部

広報活動

HP 作成

会計 会計監査

ボランティアの活動内容

1. 外来(受付手続き・車椅子・入退院患者送迎援助、通訳)
2. 病棟(話し相手、ディスプレイ、リハビリテーション送迎、紙芝居)
3. イベント(コンサート、バザー、スライド鑑賞)
4. 園芸
5. 自主研修活動(語学、手話、点字)
6. 医療従事者との勉強会
7. その他(通訳など)

市立札幌病院では、ボランティアの導入とボランティア・コーディネータの導入が同時期であるため、コーディネータ採用以前・以後の活動の区別はない。コーディネータがいないと出来ない活動としては、診療現場での外国語通訳などがあげられる。

また、他団体との連携活動として北海道ボランティアネットワーク(向井氏会長)に入っており、他の病院(17病院)との情報交換やボランティア・コーディネーター研修、会員ボランティア研修などを行い、スキルアップを図っている。

コーディネーターの重要な業務

ボランティアの運営・管理が重要な業務である。特に活動プログラムの検討や調整業務(病院とボランティアとの調整、病院と患者との橋渡し、ボランティアとボランティアの調整)は活動を円滑に進めていくために必要不可欠なものである。ボランティアや患者のことを冷静に病院に伝えるようにしている。ボランティアの病院に対する要求や患者さんのボランティアに対する受け止め方で誤解が生じることがあるため、うまく調整していくことが物事を大きくしないために重要となってくる。ボランティアの相談業務は簿案ティアの日常活動の困難を支援するために行っている。ボランティアは自分たちがやるべきでないことまでも患者に要求されるときがある(たとえば車椅子の患者のトイレ補助はお断りすることとなっている)。そうしたときに、どう対応するかのどの相談を受けることがある。一日の活動終了後にボランティア一人一人に話を聞くようにしている。

また採用もコーディネーターとしての重要な業務であり、人間性の豊かさ、やさしさ、バランス感覚、向上心、観察力、分析力、主体性、ボランティア経験の有無、国際性、心身の健康などを見て採用を決めている。採用決定権は、病院長と事務局長、ボランティア・コーディネーターにある。

コーディネーターとしての問題や課題

ボランティアが活動にやりがいを見出せるような環境を、ハード面とソフト面で整備することが難しい。とくにボランティアのメンタル面のサポートが欠かせない。イベント開催時にかかる費用を日ごろから確保していくために、バザーや会費・寄付などの工夫が必要である。リスクマネジメントなどの問題が生じたときに、その処理について病院全体と将来を洞察するための適切な判断、配慮が必要となってくる。

4 江別市立病院 看護部 村山真澄氏(55歳)

コーディネーターになった経緯

18年間、地元の農産物の会社で経理や事務の仕事をしていた。親の介護をするために、仕事をやめた。親の介護で、病院に通うようになり、病院に関心を持つようになった。そうした中で、病院や患者さんたちの役に立てるような仕事がしたいと思うようになった。親の介護の必要がなくなり、カルチャースクールに通い、そこでヘルパー2級の資格を取った。1998年12月新病院移転時に、病院ボランティアを導入することになったので、当病院の元看護部長からコーディネーターの仕事を紹介され、以前から看護やボランティアの仕事をしてみたいと思っていたことと、家庭の理解が得られたことと、またたくさんの友人がおり、いろんな形で病院ボランティアを応援していただけたと思い、引き受けた。そして1998年4月のボランティア活動導入の準備段階(ボランティア運営委員会発足)から非常勤職員のボランティア・コーディネーターとして関わるようになった。村山氏は、ボランティア代表兼ボランティア・コーディネーターである。

コーディネーターの仕事内容

出勤日と時間 月曜日～金曜日 8:30 から
15:30 まで

朝、まず一日の打ち合わせを行う。行事のある日はその準備を行う。ボランティア依頼の確認や、活動についての報告と反省を行う。ボランティア活動の記録。ボランティアのシフトの作成など。

ボランティアの活動内容

1. 新来、再来受け手続きのお手伝い
2. 病院内の施設案内 9:00～10:00 は看護師長が行い、それ以外の時間はボランティアが行う。
3. 車いすの介助
4. ベビーシッター

看護師に患者から依頼→ボランティア・コーディネーター→ボランティア

5. デイルーム、ラウンジ等の美化環境づくりボランティアが花を生けるのを患者さんが見に来たりする。
6. 中庭、正面玄関のガーデニング
7. 外来、病棟の図書整理
8. 病棟患者さんのお買い物代行
9. コスモス広場(病棟にて折り紙、小物作り)
第四金曜 13:30～14:30
10. 精神科病棟での活動
音楽療法 第一、第三月曜日
14:00～15:00 ボランティア:7,8人
手芸広場 第一、第三木曜日
13:30～15:00 ボランティア:6人
11. イベント企画
ロビーコンサート(年3回)
バザー
小児病棟の季節の行事(ひな祭り、クリスマス等)
12. 会報紙発行(年4回発行「こすもす」)

江別市立病院ではボランティア導入とコーディネーター導入が同じ時期であり、コーディネーター採用以前と採用後の活動の区別はない。活動内容は、はじめは外来のみの活動であったが、病棟や患者さんからの要求が出てきてそれから次第に広がっていった。病棟や患者さんからボランティアに対する要求があった場合、まずボランティア・コーディネーターとボランティアでそうした活動を行えるかどうかを話し合い、それから看護師長に相談する。そして最終的には看護部長に報告することで新しい活動を開始するといった流れになっている。

江別市立病院において特徴的な活動は精神科病棟での活動である。精神科病棟の解放病棟で行う活動であり、音楽療法も、手芸広場を行っている。これらの活動は2000年5月から始まり、今に至る。はじめは、看護師長からダンスをしてほしいとの依頼があったのだが、ボランティアの中

に歌の上手な人がいたので、歌を歌うことを取り入れるようになった。はじめは月に1回であったが、月2回行うようになった。楽器などはボランティアが持ち寄った。

音楽療法に参加する患者は30名程度。具体的には、「季節にあった歌を歌う」「手や体を動かしてのリズム体操」「盆踊り（和太鼓）」「ハンドベル」「手話をしながら歌う」など。手芸広場に参加する患者は10名程度。はじめは女性中心であったが、最近では男性の参加者もいる。活動内容は「編み物」「ビーズ」「牛乳パックでいすや小物入れ作り」「エプロン作り」「布袋作り」「刺子でふきん」「猫のピンチ」など。

コーディネーターの重要な業務

患者さんとナース、ボランティアをつなぐ役割が重要であると考えている。たとえば、サービスを患者さんが依頼してナースに伝える。ナースがコーディネーターに依頼し、コーディネーターが確認してからボランティアに頼むなど。また病院とボランティアのつなぎ役としての役割も重要である。病院、患者、職員、ボランティアの間の円滑な関係が活動を行っていくうえで、活動しやすい環境作りといった面から重要となってくる。

新しい活動などを行うとき、コーディネーターははじめに師長に報告し、その日のうちに反省会に出席し、記録ノートを記入する。看護部長、副部長、師長とスムーズに意見交換することを心がけているが、現在関係はうまくいっており、ボランティアと看護部が連携し、患者の視点から開かれた病院になりつつあると思う。

またボランティアのメンタル・サポートもコーディネーターの業務の核である。外来についての相談はあまりないが、気になる患者さんについての相談などが多い。そうした話を聞くと、看護師長に報告するようにしている。また、家族のことなど、ボランティア個人の相談なども聞いている。

リスク・マネジメントの面では、ボランティアの健康管理に気を配っている。院内感染などの危険があるため。また、守秘義務については、ボラ

ンティアの知人が患者であったりする場合には、知人として対応してしまい守秘義務を忘れてしまうことがあるので、注意するようにしている。車椅子の使い方のための研修や、自立の援助、「がんばってください」「大丈夫」などと軽々しく言わないことなどもリスク・マネジメントとして考えている。

ボランティアの面接。また、ボランティアが気持ちよく活動し楽しさとやりがいを持てるようにしている。患者さんの目線に立ってボランティアにとっても病院にとっても望ましい関係を作っていく環境作りが大切である。患者さんからの病院に対する苦情をうけることで患者さんの気持ちがやすらぐと考えている。

コーディネーターとしての問題や課題

病院側のボランティアの受け入れ体制はよい。しかし、ボランティアが増えないことが課題である。江別市のミニコミ誌に掲載されたりはしているため、問い合わせは多いが、それがボランティア登録にはつながらない。

また患者さんと接したり、話を聞くという点から、傾聴が今求められているため、研修プログラムを作ろうとしているところである。

今後の方向性としては、がん患者が多く、また最近では日帰り治療室や短期の入院患者が多い。そうした患者の病棟では活動は行っていないのでいずれは活動していきたいと考えている。しかし、そうした病棟で活動していくためには傾聴のスキルなども必要となってくる。もし、行なっていくとすると、現在の人数では難しいので新たに募集することが必要となってくる。

現在、江別市立病院ではボランティア代表とコーディネーターが兼任という形をとっている。活動しやすい面もあるが、どちらの立場かを明確にする必要があるため、兼任という形は今後変えていかなければならないと考えている。そのためには、病院の規定を変更する必要がある。

5 東札幌病院 渡辺圭子氏（45歳）

東札幌病院の概要

札幌市白石区に立地する東札幌病院は、1983年に設立された、病床数243床（うち28床は緩和ケア病棟）、8つの診療科を持つ総合病院である。北海道内ではじめて、当時の厚生省より緩和ケアの承認を受けた（1993年）。東札幌病院のボランティアは、ボランティアグループ「いずみ」として、病院が開設された当初から活動を行っており、2005年現在は、全病棟で活動を展開している。

ボランティア活動を始めたきっかけ

< 病の経験 >

渡辺圭子氏は、1980年に工業高専建築学科を卒業後、建築設計業に携わっていた。渡辺圭子氏がボランティア活動に興味を持つのは、20代後半に自身が重たい病に倒れ、入院した経験からである。

入院した病院で渡辺氏の担当となった医師は、おざなりな診療ではなく、「どこまでも患者の話を聞く」という診療方法をとっていた。「その診療によって救われた」と渡辺氏は語る。そして、「自分は人の手によって生かされている」、という気持ちを持ち、退院後には要筆筆記（要筆）ボランティア（難失聴で手話を使えない人用の聞き書きボランティア）の行政主管の登録者講習を受講し、実質の講習を担当していた団体に参加した（1988年）。その団体に参加した理由は、手話を習っていた経験もあったが、要筆ボランティア団体そのものが当時はその団体しか存在せず、選択の余地がなかったためだという。

< ボランティア団体の代表に >

1993年、前述した要筆ボランティアの団体代表となる（任期制・2年）。代表になってから、その団体の主要な古参メンバーは変動を好まず、障害者側から活動に対して一定の評価を受けている現状に必要以上のプライドをもち、排他的な

活動を志向して、発展性にかけると感じ始める。（それを後押ししていたのが、当の障害者団体の幹部メンバーであった。）代表としての任期が終わりに近づいた1995年冬の阪神・淡路大震災をきっかけにしたボランティアへの注目を、若年層、職業人の活動者を増やすまたとない機会として、夜間・休日活動部門の立ち上げなど、新しい働きかけを始める。しかし、次期リーダー候補から「このままで良い」と反対にあい、会は半ば分裂する。渡辺氏の代表としての任期も終了したため、その団体を辞し、同じ想いを持った有志3名で新しい団体を立ち上げることを決心する。

< 病院ボランティアを知る >

新規のボランティア団体を立ち上げたため、行政から筆記者派遣事業の委託を受けている障害者団体に活動の紹介を頼むが、渡辺氏が所属していた前団体は老舗であり、その団体がなければ、派遣活動の紹介等もほとんど受けられないという現実と直面し、行政とボランティア団体の癒着に愕然とした、と渡辺氏は語る。

行政からの援助が受けられないことを知った渡辺氏は、ボランティアセンターを訪れる。活動の内容等を受付に座っていた女性に説明したところ、ある団体を紹介され、活動内容についての質問も受ける。そのとき、受付に座っていた女性こそが、東札幌病院で初代専任コーディネーターを勤めた斉藤悦子氏であった。そのとき、斉藤氏は着任直前であり、その事を明確に語ることはなかったが、その紹介した団体のメンバーでもあったため、年数回の接触が続いた。しかし、直接病院ボランティアについての話題が出たことはなく、それぞれに活動をしていた。

< 友人の病を経て病院ボランティアへ >

1998年、1999年に、渡辺氏がくも膜下出血で倒れた当時、勤務先で仲の良かった友人二人が相次いでがんで亡くなった。その二人の晩年があま

りにも対照的だったのと、二人の受けているケアがあまりにも自分が入院していたときに受けていたケアと違い、医療に対する怒り、疑問を感じる。その際、ボランティアセンターで出会った斉藤氏が、病院でボランティア関係の何かをしていることを耳にしたことを思い出し、連絡を取る。斉藤氏からは「すぐにおいで」と言われ、1999年に東札幌病院のボランティアとなる。

コーディネーターになった経緯

2002年4月、前任のボランティア・コーディネーターである斉藤悦子氏が退職することとなり、その後任とならないか、と誘いを受ける。斉藤氏が渡辺氏を後任に選んだ理由は、病院ボランティア以外のボランティア活動の経験があり、また、どんな時でもあまりあわてふためかないことだと言う。渡辺氏自身は、自分にコーディネーターの後任へという話が来るとはまったく考えていなかったという。加えて、たとえ引き受けても、自分がどこまでできるのか、という不安もあり、迷いもあったという。しかし、建築業界での仕事は、不況で見通しが不透明だったことに加え、たとえ自分でなくてもできる、と感じていたこと。加えて、友人を亡くしたことで「本当に大事なものはお金やモノではない」と感じていたことなどを考えて、ボランティア・コーディネーターを引き受けたという。

コーディネーターの仕事内容

渡辺氏のコーディネーターとしての一日は、打ち合わせと予定確認からはじまる。まず、8時半ごろ、所属部署であるMSW課で、医療スタッフ等との打ち合わせを行い、その日1日の予定を確認する。加えて、当日活動するボランティア・メンバーへの伝達事項を整理し、連絡ノートに記載する。新しくボランティアとして活動を開始する人が多い場合は、それぞれの作業の段取りや、分担なども考え、ノートに記載する。

10時頃、集まってきたボランティア・メンバーとの打ち合わせを行う。その後、院長回診に同

行し、患者の情報を得たり、活動を開始しているボランティアへの声かけを行う。加えて、所属部署内での申し送りに参加する。そこで、イベント等を行った場合は、参加人数や患者の反応、問題や課題などの報告、メディカル・ソーシャルワーカーや看護師から情報伝達があった患者について、どのメンバーが、どのように対応しているかの報告、新メンバーが入った場合は、名前や経歴などの紹介、外部の会議への参加予定などの伝達と内容の確認を行う。メディカル・ソーシャルワーカーが関わっている患者の情報などもそこで聞くことにしている。このような伝達と内容確認で、午前中はほぼ終了する。

午後からは、まず13時から活動を開始するメンバーとの打ち合わせを行う。加えて、活動において何か不足していたり、相談があったりした場合は、その話を聞く。新しくボランティアを行いたいという希望者があった場合は、面談を行う。患者の状況等について、病院スタッフと再度打ち合わせを行い、カンファレンス会議がある場合はそれに参加する。

基本的に活動は不定週5日の8時半～17時であるが、17時以降の夜間のボランティア活動がある場合は、夜間のメンバーと打ち合わせを行う。

ボランティアの活動内容

東札幌病院の活動内容は、以下の通り、非常に多岐にわたっている。

1. ちぎり絵の会(バースデイカード作りなど)
2. 図書サービス
3. 季節の行事(飾りつけ、節分などのイベント)
4. 映画上映(ナイトシアター、リクエストシアターなど)
5. ソーイング
6. 環境美化(備長炭、コーヒー粉での消臭、花の手入れなど)
7. 絵を描こう会
8. メイクサービス
9. おしも用布切り
10. 楽しいお話の会

11. 車いすのメンテナンス
12. PCU 晩酌の会
13. PCU 鍋パーティー
14. お茶会(PCU ティータイム・サンディーカフェなど)
15. コンサート(コスモスコンサート、エレクトーンコンサート)
16. 香りの隠れ家
17. 絵画、写真展示
18. わんわんパーク
19. カラオケで歌おう
20. 手作りの会
21. 川柳の会
22. 個別対応(話し相手、散歩、ショッピング、理美容院、他院への付き添い、買い物、銀行手続き代行等)
23. 院内行事への参加(七夕、クリスマス)

これらのうち、渡辺氏が着任後に開始した活動は「メイクサービス」「楽しいお話の会」「香りの隠れ家」「わんわんパーク」である。これらの活動は全て「癒し」「セラピー」を共通項としている。

<メイクサービス>

5年ほど前に「装いま専科」という名称で、メイクアップ、アロマセラピーなどの専門家を呼んでシリーズ企画として行った記録から、患者にとってメイクなどがもたらす効果が高いことは知っていた。カモフラージュメイクの仕事をしている人が、たまたまボランティアとして参加を希望し、その際に提案してはじまったもの。スタッフや患者からの希望や期待も高い。

<楽しいお話の会>

ある患者友人に朗読ボランティアの活動をしている方がおり、その方が、活動先に行く途中でお見舞いに立ち寄った。その際、紙芝居を持参されており、他の患者さんにも聞いてもらったところ、好評だった。ここでもしてもらったらどうかと患者からの要望が看護師を通じて伝わり、当人

に会い、話を聞いたところ、できるならしてみたいということで、毎月1回、朗読の仲間の方を誘ってきてもらっている。

<香りの隠れ家>

夜の睡眠前に気分をリラックスさせる空間と時間を提供。多目的室を病院とは雰囲気の違いとして演出(茶香炉、環境ビデオなど)し、飲み物(ハーブティーなど)、足浴、ハンドマッサージ、フットマッサージのサービスをひとりひとりの希望に応じて行う。

この、香りの隠れ家について、渡辺氏は、「五感をリラックスさせ、病院らしくない空間をつくれなかと以前から考えていました」と語っている。2002年に、病棟内で患者が希望した曲を、その場でキーボードで演奏するという活動をしていたメンバーにそれを話したとき、ヒーリングミュージックを中心として、香りと言音楽によって癒しを提供する活動を試みようということになった。実際には、活動開始直前になって、予定していたメンバーが活動を休止せざるを得なくなったため、音楽は既成のCDを使用することになったが、開始2ヶ月を経たときに、セラピューティックケアの技術を持ったメンバーが入会した。そのメンバーが、香りの隠れ家に関心を持ったことから、マッサージが出来るようになったという。そのメンバーを通じて、マッサージを出来る人が常に2~3人入るといった形になった。患者には「マッサージが受けられるところ」と考えられているようだと言渡辺氏は語る。

<わんわんパーク>

「自分の愛犬は勢いよく飛びついてくるので、病院には連れてこられない。」という患者がいた。ペットとのふれあいを患者が望んでいることを知り、セラピー犬派遣をしているところをインターネットで探した。多数候補はあったが、犬の健康管理ができており、患者を研究対象にはせず、すでに高齢者施設などかなりの数の施設訪問の実績があったNPO団体に依頼。試験訪問2回の

結果、先方の会議で了承され、2ヶ月に1度、毎回大小様々に10～12頭が来ている。(H17年2月より毎月1度に変更)

コーディネーターの重要な業務

渡辺氏が、コーディネーターとして最も重要だと考えている点としてあげたのは、まずは「あくまでも黒子に徹し、主役にならないこと」であった。

コーディネーターの仕事は、あくまでも「調整」「つなぐこと」であり、主体となるものではないと考えているという。それぞれの人間が、お互いに与える影響の可能性は計り知れず、それが活動の発展にもつながっていくという考え方である。そのためには、活動を魅力的なものにすることが必要だとしている。そのためにも、ボランティアだけでなく、院内のあらゆる関係者との関係を維持・継続していくことが必要だとしている。ボランティアが独善的ではなく、あくまでも患者のため、という目的のもとで活動できるようにサポートすることも重要としている。

ついであげているのが、渡辺氏の着任後に広まった活動の特徴からも言えるように「患者の癒しになるかどうかを考える」という点である。常に「患者」を中心とし、それとボランティアのニーズを調整することが、コーディネーターとしては最も重要であるとしている。

加えて、「ボランティアメンバーの教育」も、渡辺氏はコーディネーターの重要な活動であると考えている。しかし、ボランティアメンバーの教育は、ボランティア自身もつ、キャリアや年齢などがネックになることがあるとも語る。そして、ボランティアの自発性と組織としての病院の考え方、ボランティアの基本的な心構えなどの乖離が生じることもある。しかし、あくまでもボランティアは自発的な気持ちが必要なので、それを害しないようにすることは難しいという。

これらを、できるだけスムーズに行えるためにはどうすればよいのか、ということ考えたとき、参加時からの研修の必要性を感じたという。そこ

で、新人研修を2003年度より開始している。これは、講師をおかず、車座に座って皆で話し合うというものにしている。また、具体的な現場の意見を取り入れた研修(いずみ研修)も行っている。これは、以前から行われていた研修である。そのサポートや調整、方向付けは渡辺氏が行うが、原案は活動員からの意見である。講演形式を取ることもあるが、基本的には車座に座って行く。立場の対等性をここでも強調したいためであると渡辺氏は語る。

コーディネーターとしての問題や課題

渡辺氏は、どのボランティアメンバーとも同じように意思疎通を図ることが、コーディネーターが抱える最も困難な課題としてあげている。ボランティアメンバーのある一定の割合は、営利を含めた社会(集団)活動に関わる意識をあまり持たずにきた専業主婦であり、ずっとフルタイムで仕事をしてきた自分の感覚とのズレにとまどうことがある、と渡辺氏はいう。しかし、そう感じていると相手も自分を拒否していると感じるため、意思疎通が困難になる。そのためにも、出来るだけコミュニケーションをとる機会を得ることが重要ではないかと考えているという。

参考資料

東札幌病院ホームページ

ボランティアいずみ会報誌 「いずみ」2002年10号～2004年7号

6 ピースハウス病院 志村靖雄氏（69歳）

経歴

鎌倉市在住。慶応義塾大学法学部法律学科卒業後、1959年に東洋高压工業㈱入社する。1996年、三井東圧化学㈱（現在の三井化学㈱）を定年退職する。

ボランティア活動を始めたきっかけ

昭和30年代の初め、学生時代に医学部学生の求めに応じて、セツルメント活動（貧困地区の生活救済のための診療所）に2年間参加していたことが、ボランティア活動の原点になっている。当時子どもたちの勉強の面倒をみたり、独居老人の生活支援などの活動に参加した。昭和34年に就職したが、会社の組合運動やベ平連運動に関わったので、左遷されて出世にも影響した。このような若い時期の体験が、定年後ボランティアを始めた背景になっているという。

ピースハウス病院の経営母体である（財）ライフプランニングセンター経営のクリニックで高血圧治療を受けている時に、ホスピスを目的とした同病院を新設するとの話を聞き、寄付をすることにした。定年退職後、1997年1月からボランティア活動を始め、週1日、シャトルバスの運転（1日に100*。）を中心に院内の掃除の手伝いやアートプログラムなどの活動に参加した。

同病院は、JR二宮駅と小田急線秦野駅の間に位置し交通の便が悪いため、患者さん、家族、マイカーを持たないナースの送迎を目的に10人乗りのシャトルバスを毎日運行している。1日に二宮駅へ3往復、秦野駅へ5往復し、走行距離は100キロになる。

コーディネーターになった経緯

1998年5月から、週1日のボランティア活動を続けながら、アシスタント・コーディネーターに就任する。2003年4月からは、ボランティアを外れて専従のボランティア・コーディネーター

として、勤務することになる。

前任のコーディネーターは財団全体のコーディネーターだったので、週2回（火・木）しか来られなかった。ボランティアに関わる仕事は日常的に頻発するため、出来るだけ常勤に近い体制を組みたいという病院の希望が、コーディネーターを依頼された理由である。

また、ボランティア活動に企業経験者のシステム的な発想を導入したいとの院長の意向もあったものと推測している。ボランティアが20人くらいの少人数であった時代の対応のままでは、現在60~70人と大きくなったグループへの対応はできない。つまりボランティア活動をもっとシステマティックに組み替える必要が生じていた。具体的には、次回の出勤予定表を作成してメンバー全員が分かりやすいようにスケジュール管理をしたり、活動毎に作業の手順や道具の置き場所を明確にするマニュアルづくりをしたり、活動全体をシステム化している。



病院ボランティア・コーディネーター検討会の様子（中央奥が、志村靖雄氏）

コーディネーターの仕事内容

現在、非常勤の嘱託職員として雇用契約を結び1年毎に更新されている。基本的な契約内容は、月曜日から木曜日までの週4日間の勤務、9時から17時の勤務時間になっている。しかし実際に

は、運営会議が行われる木曜日を中心にボランティア活動日である月曜日から土曜日まで満遍なく出るようにして、通常 8 時 30 分から 17 時 30 分頃まで勤務している。

ボランティアにかかわる日常的な仕事とは、あらゆる細かなこと、取るに足らないようなことも多い。また、チームに入れにくい・仲間外れにされるといったボランティアの悩みや相談もある。さらに、曜日毎のチーム体制のなかで自主性のあるチームもあれば受身のチームもあり、ボランティアグループ全体としてどのようにまとめていくか、ボランティアの多様な自己実現の希望を病院や患者のニーズにどうマッチさせていくか、という仕事まで多岐にわたっていて、その対応が難しい。

コーディネーターの仕事とスケジュールは、次のようなものである。

1. 1 日

- ・朝のミーティング(15分)への出席(指示・連絡)
- ・昼休み(12:30～13:30) 昼食を共にしながら色々な話し合いをする
- ・アートプログラム(13:30～15:00)に顔を出す
- ・ボランティア活動に関わる病院負担の経費、及びボランティア預金の管理統括

2. 1 週間

- ・病院の運営会議(毎週木曜日 12:00～13:30)への参加
院長、看護部長、事務長、栄養部長、研究所長、顧問、ボランティア・コーディネーターの 7 者会議
- ・昼のカンファレンス(チームの日・毎週木曜日)への参加

3. 1 ヶ月

- ・毎月 1 回のボランティア連絡会議 (14:00～16:00)
- ・季節の行事(月 1 回)の実施やボランティアの関わる行事への参加
- ・ポコ通信(毎月 1 日、A 4 の 1 枚)ボランティア・コーディネーター通信を個人に配布

4. 半年

- ・年 2 回行われる「しのぶ会」(遺族対象の追悼会)へのボランティア協力

日野原理事長が出席し、約 2 時間の予定(追悼と茶話会)で行なわれる。日曜日に開催されるため、参加できる人(10 名必要)の募集とお願いに配慮しながら協力している。平日の活動以外の負担になるため、強制ではなく自主的な希望者を募っている。お茶・お菓子の手配や会での役割分担にも配慮する。

5. 1 年

- ・ボランティア養成講座の実施

新しくボランティアを始めたい人を対象に実施する。1 年間の希望者を集めて、5 月の連休明けに毎週 1 日、2 ヶ月で 8 日間の日程で行なう。公募はしていないがインターネットからの応募が多い。受講前に面接し、終了後もボランティアの意思確認の面談を行なっている。

- ・アドバンス講座(1日の講座を年 4 回、ボランティアの勉強会)の企画、実施

午前中は車椅子の実習、午後は活動に伴う問題の事例研究のワークショップなどの内容になっている。外部講師を招くこともある。

- ・ボランティア感謝会(年 1 回、一定時間継続者に感謝状と記念品贈呈)
- ・学生研修(7 月末～8 月末まで)

近隣の高校生、東海大学の医学生、ルーテル大学の学生などを受け入れている。3 日ずつ(月～水、木～土)の週に 2 班(1 班 3 人)で、今年は期間中 36 人が研修を受けた。ボランティアに付いて一緒に活動に参加し、指導に当たったボランティアが実習内容のコメントを学生の日誌に書いて報告する。

- ・バザー(毎年 11 月)の実施

コーディネーターの重要な業務

ホスピスケアチームの一員として、ボランティア活動が円滑に行えるように調整することがコーディネーターの業務であるが、その中で特に重

要な業務は次の3点である。

1. ボランティア志願者の選考と教育

ボランティアの適性を面接で判断することは難しいが、選考基準やガイドラインを次のように明文化している。

- ① ボランティア養成講座を修了していること
- ② 1年間、定期的・継続的に活動が続けられるか（10時から17時までの1日5時間以上）
- ③ すべての活動は無償であること（したがって通勤可能な範囲の方）
- ④ 家族を失った自己の悲嘆や悲しみを乗り越えていること
- ⑤ 病院の方針に従うこと
- ⑥ 家族の理解を得ていること
- ⑦ 健康であること
- ⑧ 生活にある程度のゆとり、余裕があるか
教育については、ボランティアは定期的にアドバンス講座を受講して、実習や事例研究などの勉強会を行なっている。

2. 活動継続のためのモチベーションの付与

500時間、1000時間、2000時間、3000時間の活動時間を達成する毎に、以降1000時間きざみで感謝状と記念品を渡してボランティアを表彰している。表彰式では日野原理事長が、直接感謝状を手渡しして感謝の言葉やボランティア活動についての話をする。ボランティアを評価してあげることが、モチベーションの維持・向上に大切なことである。

3. 病院の方針とボランティアの意向に乖離が生じた場合の調整

ボランティアの中にはボランティア活動を善意で行なう個人の活動と理解し、病院、グループの方針やシステムに反発する人がいる。この人たちは、ボランティアを「情」の世界と捉えている。しかし、ボランティアは無償であっても応分の責任を持つべきと考える。この点について、ボランティアの教育・訓練の重要性を感じているし、場

合によってはボランティアに退会を求めざるを得ないことにも関連する課題である。

コーディネーターとしての問題や課題

・金銭に関わる問題とボランティアの意識の問題

ボランティア活動は全く無償であるという原則を病院も個人も理解しているが、それでもお金に関する問題が出てくる。ひとつは、ボランティアを無償のマンパワーとして見るか否かという問題がある。もうひとつは、ボランティア活動に関わる経費を病院が負担するかということである。この問題について、たとえばアロマセラピーのオイル代負担の問題がある。セラピストは無償で活動をしているが、オイル代をボランティアの基金から支出しようとする、ボランティア側から強い反対意見がでる。ボランティアは従来活動への既得権の意識が強く、新しい活動やメンバーに対して保守的なことが、その理由である。

このようなボランティアの意識は、活動の発展や拡大の支障になりかねない問題であり、今後コーディネーターとして取り組むべき課題でもある。

・課題

1. ボランティアの教育・訓練の必要性

教育・訓練が必要な理由は、ボランティアの活動は無償であっても応分の責任を持つべきであり、善意だからといって責任感が伴っていない意識や行動が見受けられることもあるからである。ボランティアは、善意の押し売りではいけない。

もうひとつの理由として、ボランティアの労働力に関する価値観の問題がある。たとえば、重労働で地味なキッチンでの食器洗いは不人気である。それは、患者さんに直に接する車イス押しは価値があり、食器洗いにはないという価値観が存在するからである。このような会話が、ボランティア間で食事中などによく出てくる。どのような活動も最終的に患者さんにつながる活動であり、同じ

ように重要で価値があると理解してもらう必要がある。

2. ボランティアのモチベーションの向上や自己実現のサポート

たとえば、ボランティアが患者さんから「看護されるのも楽じゃない」と言われて落ち込んだ時、仲間からのサポートが必要である。その配慮をしながらモチベーションを維持し、ボランティアの自己実現をサポートすることは、コーディネーターの役割だが、どのように構築していくかは課題である。

3. 開かれた環境づくり

メンバーのチームワークがよく活動が順調であっても、新しいメンバーが入ると排除する傾向がある。また、新しい活動に対しても保守的な面がある。グループ全体として、閉鎖的でなくオープンな環境や人間関係を創り出すことが課題であり、コーディネーターの役割と考えている。

コーディネーターの特徴

志村氏のコーディネーターの特徴として、次のようなものがあげられる。

1. 活動や組織のシステム化

企業での長年の経験を活かして活動の手順やルールについてのマニュアルを作成し、個々のボランティアをグループとしてまとめている。メンバーが増え活動が発展していく過程において、活動や組織をシステム化することが必要になってくる。志村氏は、コーディネーターとしてこの役割を担っているのである。

2. ボランティアの養成、教育、研修に取り組んでいる。

「ボランティア養成講座」や「アドバンスト講座」を定期的実施し、新しいボランティアの募集や活動しているメンバーの教育、研修に力を入れている。技術的な研修だけでなく、活動に伴うボランティアの責任を明確にし、リスクマネジメントへの配慮をしている。さらに、活動内容の違いによるボランティアの価値観の問題など、ボ

ランティアの意識を再教育するよう努めている。

3. オープンな環境やよい人間関係づくり

新しいメンバーや活動に対して保守的なボランティアの意識や価値観を開かれたものへ転換し、グループ全体としての活動を発展させ、活性化させることが課題となっている。そのためコーディネーターの役割として、閉鎖的でなくオープンな環境やよい人間関係づくりに取り組んでいる。

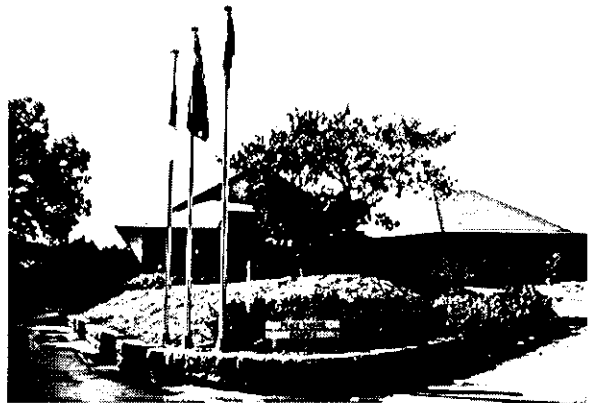
病院の概要

病院名： 財団法人 ライフプランニングセンター
ピースハウス病院

所在地： 〒259-0151 神奈川県足柄上郡中井町井ノ口 1000-1

電話番号： 0465-81-8900

ホームページ： <http://www.lpc.or.jp/>



1993年9月、富士山を間近に望む神奈川県平塚市郊外ゴルフ場の敷地内に、22床のホスピスが誕生しました。湘南観光開発(株)元会長 大森正男氏から提供された2000坪の土地に、2700人もの方々の寄付と、日本財団および神奈川県の援助でできた日本で最初の独立型のホスピスです。公に認可された緩和ケア病棟承認施設になっていますので、がんやエイズで、ある程度余命の予測される方々を受け入れる施設です。自然に恵まれた療養環境の中で、医療スタッフのほか、大勢のボランティアによって心のこもったケアが提供されています。ホスピスと家庭の連携を密接にして、その方の望まれるようなケアと看取りを提供しています。

7 神戸大学医学部付属病院 光本薫氏(55歳)

神戸大学医学部付属病院の概要

神戸大学医学部付属病院は、神戸市中央区に建設された特定機能病院である。病床数は920床であるが、長期的な入院患者は少ない。神戸大学病院ボランティアは、1992年に当時の副看護部長が中心となって設立され、現在に至っている。

活動開始当初の活動内容は①おしぼりタオルのローリング②外来受診者の案内③縫製・補修などのミシン作業の3つであった。その後、感謝状授与式なども行われ順調に見えたボランティア活動は、1995年1月に起こった阪神・淡路大震災で一変する。しかし、約2ヶ月の活動休止期間の後、徐々に活動が再開される。

翌1996年には総活動時間が1万時間を達成し、1階東病棟から西病棟へとボランティア室が移動する。1997年には巡回図書「やすらぎ文庫」、小児病棟での「読み聞かせ」が行われるようになる。1998年、「神大病院ボランティアグループのきまり」を作成、2000年にはグリーンボランティアとして、初めて男性のボランティアが活動に参加する。

コーディネーターが配置されるのは、2001年のことである。初代コーディネーターは、元看護部長で退職された井出上宏子氏である。翌2002年に新病棟がオープンした際の、病棟活動の拡充や患者サービスの充実が望まれており、それに先駆けてのコーディネーター就任であった。その際、ボランティア全員に対してアンケート調査を実施し、それをふまえてリーダー会で検討、新しい神戸大学病院ボランティアを始動させた。2003年3月の新病棟のオープンに伴い、病棟活動が拡大、患者情報コーナーが設置され、そこでの医療図書や一般図書の貸し出しなどが行われるようになった。ボランティア室もその横に移転し、現在に至る。

2003年9月現在(平成15年総会時点)では、20代から最高齢89歳まで(平均59.86歳)である。ボランティア活動当初からの総登録者数は178名、現在の登録者数は91名である。

コーディネーターになった経緯

1972年から、看護師として神戸大学病院に勤務していたが、1998年から、看護部ボランティア担当窓口となる(神戸大学病院にボランティアが導入されたのは、1992年～1993年にかけてのことである)。当時は、病棟師長が主な仕事であった。

2002年の新病棟が完成に向けて、ボランティア活動における病棟活動の拡充や患者サービスの充実が、院内で議論されはじめる。そして、2001年の6月に、ボランティア・コーディネーターが始めて導入されたが、その際のコーディネーターは、元副看護部長の井出上宏子氏であった。しかし、井出上氏は2003年3月を持って退任する。井出上氏は退任の際、ボランティア活動の充実のためには、専任・専従のボランティア・コーディネーターが不可欠であると病院に主張した。この主張を受ける形で、当時病棟師長であり、ボランティア担当窓口を担当していた光本薫氏が後任として辞命を受けた。

現在の光本氏の立場は、看護師長(病棟師長ではない。特定の病棟を担当しているわけではない)とボランティア・コーディネーターであり、肩書き上は兼任と言えるかもしれないが、実際の仕事は、ボランティア・コーディネーターが大半である。看護師長としての仕事は、朝8時半からの受付と当直勤務等である。これらの日程以外は、基本的に月～金の8時半～17時15分である。

コーディネーターの仕事内容

光本氏のコーディネーターとしての1日は、8時半に総合案内で外来者の案内をすることからはじまる。これは、看護師長としての役割である。

9時過ぎから、当日活動するメンバーのシフトをチェックする。外来案内担当のメンバーと、作業ボランティア、図書貸し出しボランティアは、それぞれ決められた時間はあるものの、ボランティアがやってきて、活動を開始する時間はまちまちである。時間帯がずれている者には、それぞれに挨拶をし、報告事項を伝える。全体的な朝礼や申し送りはない。

この時間に、「〇〇が足りない」などの希望を聞くことも多い。コーディネーターが常勤している部屋で、ボランティアはユニフォームに着替えて活動場所に行く。全体への伝達事項がある場合は、作業室に出向いて報告や声かけを行う。加えて、新規ボランティアの面接や、訪問者がある場合は、それに対応する。

12時頃になると、外来・図書ボランティアがボランティアルームに戻ってくる。そこで、初めて全員集合するため、報告会を兼ねたお茶会を行う。そこで、ボランティアからの希望を聞いたり、不満を聞いたりする。13時前になると、ほとんどのボランティアが帰宅し、入れ替わりに、病棟のボランティアがボランティア・ルームに戻ってくる。病棟ボランティアの人数は少ないが、そこでも一緒にお茶を飲み、報告や不満を聞く。

14時頃からは、完全に一人となる。ここではじめて、その日の活動日誌を読んだり、ボランティア募集のチラシ作成や、報告会向けの資料作成、他部署への連絡調整などデスクワークを行う。委員会がある場合は、それに参加する。外来者との連絡調整や、アートギャラリー展示物の入れ替えのための連絡調整なども午後に行う。



活動後の団楽。ここで報告や相談がなされることが多い。中央が光本氏

ボランティアの活動内容

神戸大学病院のボランティア活動は、①ローリン

グ、②縫製活動、③図書の貸し出し（患者情報コーナー）、④病棟活動、⑤グリーンボランティア、⑥アートギャラリーの展示、⑦外来患者の案内受付（車いすの調整なども含める）⑧読み聞かせ（小児科病棟）である。ローリングと縫製作業は、「作業室」と呼ばれる部屋で行われ、第2のボランティア・ルームとなっている。活動が終了すると、それぞれ活動場所からボランティア室に戻ってくる。病棟活動のボランティア達も、ボランティア室に集うが、時間帯は異なるため、他のボランティアとの交流は少ない。

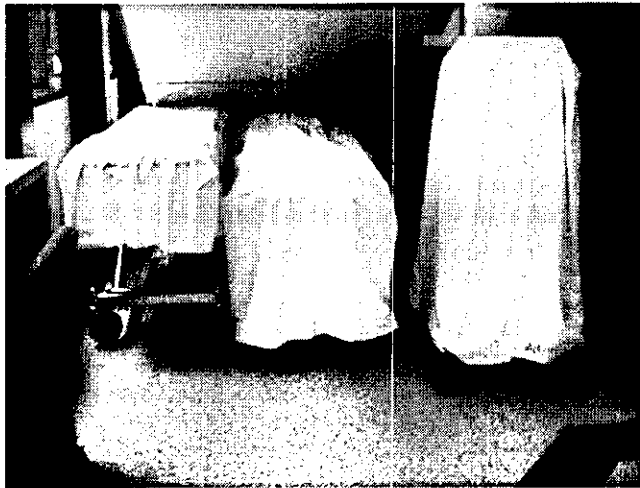
光本氏の就任後に始まった活動は、2004年7月現在ではまだなかったが、2004年10月には、全てのボランティアが交流できることなどを目的としたバザーが、神戸大学の学園祭で行われた。



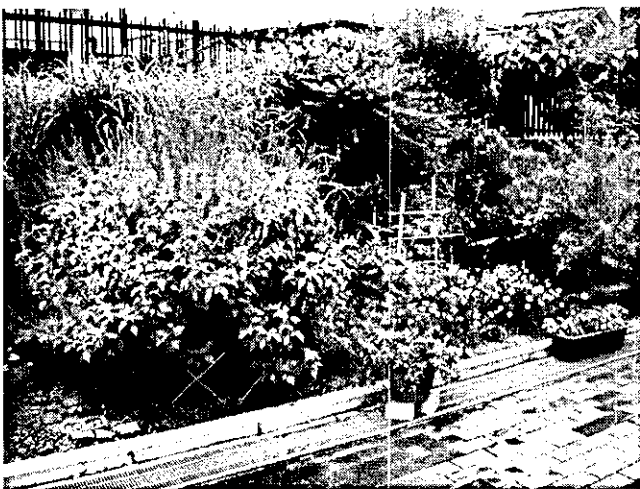
外来担当者の受付



ローリングの機械



縫製ではこのようなストレッチャーカバーも作成する



グリーンボランティアによる花壇

コーディネーターとしての課題

光木氏は、横の連絡調整と、連携の強化を自身の課題としている。それぞれの活動は活動リーダーや曜日リーダーが先陣を切ることができるが、「ボランティア・グループ」としての結束は協働作業によって強化される。そこで、2004年度には、神戸大学の学園祭にボランティア・グループとしてはじめてバザーを出店し、自分達での活動資金の獲得にも勤めた。

加えて、医学部病院という特質を生かし、医学教育の場のひとつとして、ボランティア活動を医学生に紹介するためのチラシづくりや広報なども行うことにしている。

コーディネーターの特徴

神戸大学病院の病院ボランティア・コーディネーターの最も大きな特徴は、現職の看護師長が、専任のコーディネーターとして勤務している点である。そのため、看護師長としての役割（神戸大学病院の場合は、午前8時半～9時までの受付業務、夜勤など）もこなしており、師長としてのシフト内で動いている。しかし、従来は、コーディネーターとしてのみ勤務し、担当病棟などは持っていない。

リーダー形式が「活動リーダー」と「曜日リーダー」の2重性になっており、その2名で活動内容やシフト作成などを行っている。コーディネーターは一般的に、シフト作成に最も時間を割いているため、その点では活動内容の質のチェックなどに重点を置くことができる。

コーディネーターがいなくては出来ない活動として、光木氏は「ギャラリー展示」をあげている。その理由としては、まず、外来者との連絡調整が必要であること（ギャラリー展示の展示物の多くは、外部のボランティア団体や患者の家族などを通じて借り受けるため）。2つ目に、ギャラリーの展示など、当日だけでなく、2ヶ月ごとの計画が必要だったり、年間計画が必要となるものなど、活動前後の準備に時間を必要とする活動などは、事務などを含めた横の連絡調整が必要であり、コーディネーターはその役割を担っているといえる。

東京都A病院（PCU看護部）緩和ケア病棟 B氏（54歳）

ボランティア活動を始めたきっかけ、動機

これまでずっと専業主婦である。16～7年前に知人が末期がんと診断で当時受験生2人の娘さんたちのこともあり、週2～3回入院中は病院へ、在宅の時にはご自宅へ通い、13ヶ月間お世話をさせていただき、多くの事を学んだ。それを無駄にしたくないという思いから、遠藤周作氏が作られた医療ボランティアグループに入り、現在の病院でボランティアとして活動を始める。同病院内にホスピス病棟が出来るとの情報があつたので、当時の看護部長にお願いをして、開設と同時にホスピス病棟でボランティア活動をスタートした。

コーディネーターになった経緯

前任者（2年弱勤務）がご主人の仕事の都合で退任される時に、コーディネーターの依頼があつた。ボランティア責任者・リーダーとして、ホスピスボランティアのアシスタントコーディネーターの職を兼任している。2人目のボランティア側コーディネーターであり、現在6年目を迎えている。なお、現在のコーディネーターは、職員のチャプレンが兼務している。

ホスピス病棟開設からのボランティアだが、推薦された理由はよく分からない。しかし、特に基準や資格はなく、前任者がボランティアの中から後任を推薦し、チャプレンが決定している。就任時に後任を育てるように病院から言われているので、次回もB氏が推薦することになるだろう。ボランティア側のコーディネーターという意味もあって、後任の選定は任せられている。

コーディネーターの仕事内容

月曜日から金曜日までの平日に勤務し、10時から終業時間は決まっていないが、特別なことのない限り17時頃までの勤務時間になっている。

雇用形態については、時給によるアルバイトとして勤務している。これまで雇用契約書はなかったが、2004年から1年更新（12月更新時期）の契約を交わしている。

1. 1日

10:00～ 朝のボランティアさんと朝のミーティング

（看護科からの申し送り、ミーティング、ボランティア日誌に目を通す）

10:40～ メールのチェック、事務処理

12:30～ 配膳の手伝い、自分達の食事（ボランティアさんと一緒に）

13:30～ 入退院のチェック、事務、雑務

15:30～ 活動後のボランティアさん達との時間

患者さん、スタッフへの対応をはじめ、オーダーの調整、グループ内の調整や患者さん、スタッフ、ボランティア間の問題処理を行なう。患者さん、スタッフからのクレームは、時々ある程度だが、気が付いたらすぐに対応している。

また、活動終了時にボランティアさん達の話聞くようにしている。たとえば、活動の中で気になったことや患者さんの情報、状況などである。

2. 1週間

・ケアカンファレンスに出席

・消耗品のチェック、補充係への連絡や直接注文

・ショップへの出品、収益の確認

3. 1ヶ月

・連絡者会の運営（ボランティア各曜日・グループの代表者、PCU師長、担当ナース、コーディネーターが出席）

・1ヶ月分の活動資金の収支の確認（会計窓口、台帳整理各1名有り）

・付属看護学校学生、ボランティア実習の受け入れ、オリエンテーション、考察記録に目を通す

4. 半年

上半期・・・新年度の活動開始時に各曜日（昼、夜）のオリエンテーションの実施

ボランティア養成講座の準備、開催、講座の受け持ち

下半期・・・養成講座後のボランティア実習のスケジュール作り、受け入れ、実習後の面談。

新年度に向けて新規、継続者の登録、配置、ボランティア保険の手続き

5. 1年

・外部の看護学生や看護師のボランティア実習受け入れ

・PCU 新人ナースのボランティア実習の受け入れ

・ボランティアの調整

・バザー委員会のオブザーバー

・イベントボランティアの面談、登録、依頼

・ボランティア継続教育の計画（年間2～3回）

・関係スタッフとボランティアの親睦会の計画

また、アシスタントコーディネーターとして関わるものには、次のような活動がある。

・月1回のミニコンサート

・押し花教室

・年中行事（お正月、節分、お雛様などの季節の行事。年間10回）とその他随時

・季節ごとの病棟の飾り付け

・元美容師によるヘアカット、染髪（月2回）

・アニマルコンパニオン（月2回）

治療目的のアニマルセラピーとは違い、単に動物と遊ぶ、触るといったもの。

・活動資金のためのバザー、ショップの運営

ホスピス病棟のラウンジでボランティアの手作り作品や献品を販売している。

ホスピス病棟は、通常7名（昼5名、夜2名）で活動していて、活動メンバーは養成講座を修了し登録された70名（会のメンバー）である。また、会のメンバーとは別に、イベントのための個人登録が20～30名いる。

病棟での活動は、日常的な内容なのでメンバーに任せることができる。しかし、上記のような行事やイベントについては、イベント予定日に当たるボランティアに、どんな催し物にしたいかを相談したり、希望を聞いたりしながら、具体的な内容を企画・決定していくため、コーディネーターが直接関わらないと実施できない。

ボランティアグループの予算について

ボランティアの活動資金は、病院側からの援助は一切なく、ボランティアがバザーやショップの利益や献金で賄っている。活動資金は、通常100万円以上の残高があり、バザー後は130万円程度とかなり余裕がある。そのため、結果的に繰越金が出ている状況である。

毎年、一定額の活動資金がある訳ではなく、またボランティアの活動資金の意味合いからも予算立てするようなものではないと考えている。バザーやショップで得られた収益は、その年度内に患者さんに還元していくものであり、予算化して計画通りに支出する性質のものではないという考え方である。B氏の判断や毎月の連絡者会に諮ったりして、必要なものを必要の都度購入している。

コーディネーターの重要な業務

1. ボランティアの配置、調整

ホスピス病棟の活動は、昼5名、夜2名の体制で行っているが、誰をどこに配置するか、欠員の補充をどうするかなどが、コーディネーターの主な業務である。休みが重なり活動人数が少ない場合、応援に出すメンバーの人選には、その曜日のチームワークを乱さない様にする配慮が必要である。各曜日のグループの個性に差異はあるが、グループ間の交流や技術、ノウハウの習得にもなるので応援を出すようにしている。

また、ボランティア養成講座を修了した方を、実際に病棟に配置するかどうかを検討することも重要な業務になっている。新規ボランティアは、