ノンペイシャント活動としては事務作業の手伝い（クレリカルワーク）、病院資料を入れたパケット作り、病院の外来の入り口にある案内所での活動（インフォメーションデスク）、ギフトショップの運営、エックス線室でのファイリングなどです。クィーンズ病院では大規模に癒しのためのヒーリングタッチを行っていますが、カピオラニ病院では行っていません。なぜなら保険との関係でヒーリングタッチは危険だと思われるからです。

安立:「カピオラ病院でのボランティアにはどんな人が多いのでしょうか？」

リサ：
第一に退職した人です。例えば元会社経営者（ビジネスオーナー）、元専門職（プロフエッショナルズ）、元起業家（アントレプレナーズ）、元学校の先生、そして主婦です。
第二は学生です。主に高校生と大学生です。高校生は夏休みの６月と１月に合わせて200人くらいです。活動はボランティアと同じで、ファイリングや事務作業の手伝いが中心です。病棟や集中治療室には入れません。大学生は将来医療関係の職に就きたい人や、救急車のスタッフや救急救命士になりたい人などです。
第三は現役の専門職（ ワーキングプロフェッショナルズ）です。カピオラニ病院では毎日活動があり、夜にも活動があるので日中働いている人でも夕方からボランティア活動ができます。
カピオラニ病院ではインターンシップは人事部（ヒューマンリソース）が担当しています。ボランティア部の担当ではない理由は、インターンは週４０時間が要請されるのでフルタイムに近いからです。プレイルーム学生も、フルタイムに近いし、大学での単位取得のための評価もしなければならないから、ボランティア部の担当ではありません。

【労働組合との調整の問題】
小沢:「病院の労働組合との関係はどうなっていますか。」

リサ：
労働組合の問題は大変重要です。労働組合の抵抗があるので、ボランティアは労働力の代替にはなれません。ボランティアディレクターも、この点に関しては大変注意深くあるべきです。ボランティアに関してジョブディスクリプション（職務規定）があるのもそのためです。ボランティアに関するアサインメント・ガイドライン（配属に関するガイドライン）もあります。ボランティアを配置してはいけない部署があるのです。ボランティアにもレスポンシビリティー（活動に対する責任）があるのです。
カピオラニ病院には４つの労働組合があります。企業別組合ではなくて、職域別組合です。労働組合は大変力が強いのです。マネージャー以上の者は組合員にはなれません。だからボランティア・ディレクターも組合には入れません。州の労働局がヒューマンリソースガイドライン（人事に関するガイドライン）を出しています。それによれば、120人の雇用者に対して、１人のスーパーバイザーが必要なレギュレーションになっています。法的なレギュレーションがあるのです。これは必ずしもボランティア部には適応されませんが影響は与えています。

【資金集めとボランティア・グループ】
安立:「オグジュリアリーとボランティアとの違いを教えて下さい。」

リサ：
オグジュリアリー(【注】直訳すると補助とか追補という意味。具体的には病院を支援する人たちのグループのこと)は、病院とは独立したボランティアのグループで、ファンドレイジング（資金集め）とマネーメイキング（寄付やバザーなど）を行います。つまり病院に対してサービスを提供するのではなく、寄付や現物を通じた病院への貢献です。アメリカではファンドレイジングとサービス・ボランティアは違うものです。オグジュリアリーは、一つの独立した団体（非営利組織(NPO)として免税特典も持つ場合が多い）で、独自の理事会を持っています。そして、そのことがしばしば病院とのコンクリフトの原因になります。病院とは独立に意思決定するからですね。そのため、病院によってはオグジュリアリーの活動を解散させるところもあります。カピオラニ病院にもオグジュリアリーはありません。しかしクワキニ病院ではオグジュリアリーが活動しています。
オグジュリアリーの行うファンドレイジングは、病院直属の財団（ファウンデーション）に取って代わられつつあります。病院が独自に募金活動を行う手段として財団（ファウンデーション）を持つ傾向にあるのです。ファウンデーションのスタッフは資金集めの専門家です。かつては、ファンドレージングは病院のメインの活動ではなく、だからオグジュリアリーがやっていました。現在では、ファンドレージングの機能が病院自体に組み込まれつつあるのです。

【リスクマネジメントについて】
安立:「アメリカの病院ボランティア・ディレクターの大きな役割として、ボランティアのリスクとそのリスクマネジメントがあると思います。リサ・チャンさんのところで、どのようにリスクマネジメントを行っているのかをお話し下さい。」

リサ：
医療情報（メディカルレコード）の守秘義務（コンフィデンシャリティー）の遵守は大変重要なディレクターの仕事です。それは患者・利用者を保護すること（プロテクト・ペイシャント）なのです。

カピオラニ病院でのリスクマネジメントは第一に身元照会（バックグラウンドチェック）や犯罪歴の調査（クリミナルチェック）です。ボランティアの応募書類を見て、バックグラウンドチェックを行います。州の法務省のデータを参照することもあります(【注】ボストンでは FBI のファイルを参照することもあると聞いた。しかし高価なので、そうしばしば参照することはないそうだ)。カピオラニ病院では、身元参照のための紹介状を複数提出するなど、書類の提出や説明会への出席などの必要事項（リクワイアメント）が厳しいので、応募してきた人のうち、半分以下(約４５％程度)しか次の面接にやってきません。応募者の半数以上が実際のボランティア活動には至らないわけです。こうしたチェックがリスクマネジメントの重要なところです。

ボランティアのスクリーニング(ふるいわけ)では勘や経験が大切です。これまでの仕事経験や将来のことをインタビューで聞きます。その時、目をこちらに合わせない人、いらいらしている人などは要注意です。言葉だけでなく、様々なボディーランゲージを注意深く見ます。またボランティアをしようとする理由を必ず尋ねます。子どもと一体何をしたいのか、その目的を聞きます（【注】カピオラニ病院は産科・小児科病院である)。薬（特にサイキアトリック系）を使っている人やカウンセリング受けている人は要注意です。また、子どもを持っていない人も要注意です（差別をするわけではありませんが)。ボランティアの面接は一人だけではしませんし、判断も一人ではしません。ダブルチェック体制をとっています。プレイルームのスタッフもインタビューには加わります。

小沢:「ボランティアを辞めさせたケースはありますか？」

リサ：
幸いなことに１７年間の経験でわずか３名だけです。それはセクハラのケースや政治的信念を押しつけたケースでした。

【スタッフとボランティアとの関係】
稲津:「スタッフとボランティアとの関係はどのように調整していますか。」

リサ：
ボランティアとスタッフとの協調関係は大切です。スタッフとの協働がなければ、スタッフはボランティアを敵視するでしょうし、対立も起きるでしょう。したがって１日に８時間もボランティアをすることは許されないのです。もしそんなことをしたら、スタッフの役割を奪ってしまうことになります。組合もボランティアのせいでリストラされてしまうのではないかと危機感を感じます。したがって、ボランティアディレクターはボランティアとスタッフとが協働できるように、ボランティアの活動を一定時間内に制限するのです。

専門職のテリトリー
たとえば、看護師は非常に自分の領域（テリトリー）を守る傾向があります。したがってボランティアとの調整が大変です。ボランティアと看護師は全く別種の感覚を持っています。

スペシャルイベントも担当する
カピオラニ病院では年に一度の大きなイベントも担当しています。それは、無料のセミナー、ヘルシークッキングの講習会、太極拳（タイチー)、美容講習（ビューティフルフェイシャルケア)、医療保険の講習（メディケアのインシュランス)、高齢者のドライビング講習会（ＡＡＲＰのドライビングスクール)、クラフトワーク、折り紙、ラインダンス、そして無料のランチが提供されます。

その他にも、毎年４月にボランティアウィークがあります。これは、全米的にボランティアに感謝するイベントを行うものです。カピオラニ病院でも病院主催の昼食パーティなどがあります。この主催費用には、ボランティア一人あたりコストは４０ドルくらいかかります。それは必要な経費なのです。

【ボランティア・ディレクターの将来】
安立:「ボランティア・ディレクターは将来どう変わっていくでしょうか？」

リサ：
近い将来、ボランティアディレクターの資格制度がもっと普及するでしょう。ＡＳＤＶＳも資格認定を始めました。資格制度ができれば、病院はその資格を持った人を求めることになるでしょう。

小沢:「コーディネーターやディレクターの適性は何でしょうか？」

リサ：
一言で言って人間関係を作る能力だと思います。

参 考 文 献

American Hospital Association,2003, *Hospital Statistics 2003,* American Hospital Association.

American Society of Directors of Volunteer Services,2003,*Certified Administrator of Volunteer Services REVIEW GUIDE*, American Society of Directors of Volunteer.

———, "Certified Administrator of Volunteer Services (CAVS) Review Guide", American Society of Directors of Volunteer Services.

———, Recruitment and Retention Guide for Volunteers", American Society of Directors of Volunteer Services.

———, "Revised Assessment of a Volunteer Services Department in Healthcare", American Society of Directors of Volunteer Services.

———, "Revised Rx for the Volunteer Services Administrator", "Revised Rx for the Volunteer Services Administrator"

———, "Legal Addendum - Vol. 1, Risk Management and JCAHO Issues for Healthcare Organizations", American Society of Directors of Volunteer Services.

———, "Guidelines for Managerial Competency for Directors of Volunteer Services", American Society of Directors of Volunteer Services.

———, "JCAHO Expectations for the Department of Volunteer Services", American Society of Directors of Volunteer Services.

———, "Partners in Community Health (PICH)", American Society of Directors of Volunteer Services.

———, Principles In Volunteer Management Course", American Society of Directors of Volunteer Services.

———, Joint Commission Resources,Inc,2004, "Accreditation Issues for Risk Managers", Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations.

安立清史，2004,「アメリカの病院ボランティア・システム」『社会保険旬報』, No.2215,pp.11-15.,社会保険研究所.

安立清史編，2005,『病院ボランティアの導入とコーディネートに関する普及モデルの開発とデモンストレーション』(平成１６年　厚生労働科学研究補助金総括研究報告書).

———編，2000,『病院ボランティアの調査——医療・福祉機関によるボランティア受け入れシステムに関する調査・研究』平成 10 年度～平成 11 年度科学研究費補助金（基盤研究（C）(2)）研究成果報告書，九州大学.

———編，2003,『病院ボランティア・グループに関する全国調査』科学研究費補助金（基盤（C）(2)）研究成果報告書.

新垣円・斉藤民・高橋都・甲斐一郎，2005,「病院ボランティアの活動実態と事故対策に関する研究—全国病院調査による—」『病院管理　vol.42 No.2』日本病院管理学会.

Castelman,B.,Crockett,D.& Sutton,S.B.(eds),1980, "*Massachusetts General Hospital 1955-1980*", Little Brown & Company.

Health Forum,2006, "AHA Hospital Statistics: 2006 (Hospital Statistics)",Health Forum Publishing Company

INDEPENDENT SECTOR, 1994, *Giving & Volunteering in the United States*, Washington, D.C.

唐木理恵子，2000,「ひとびとの力が活きるサポートをめざして——ボランティア・コーディネーターの役割と課題」『月刊社会教育』国土社，536: 28-33.

北川輝子，1999,「特集 ホスピスボランティア導入のために ホスピスボランティア希望者の面接と適性診断——ボランティアコーディネーターの役割」『ターミナルケア』三輪書店，9(03): 175-179.

小坂享子，2000,「病院ボランティアの位置づけと今後の課題」『神戸学院女子短期大学紀要』33: 169-176.

———，2001,「精神科リハビリテーションへの福祉的接近——ある精神科病院の実践事例から」『神戸学院女子短期大学紀要』34: 87-94.

小山隆・谷口明広・高田易治編，1995,『福祉ボランティア』大阪書籍.

黒田輝政，2003,『米国ホスピスのすべて――訪問ケアの新しいアプローチ』ミネルヴァ書房.
李妍焱，1999,「ボランティア・グループにおけるコーディネート機能」『社会学研究』東北社会学研究会，66: 93-116.
――――，2001,「ボランティア・グループにおけるコーディネート機能――組織論的アプローチから」『社会学研究』東北社会学研究会，69: 131-154.
巡静一編著，1996,『実践ボランティア・コーディネーター』中央法規出版.
――――・早瀬昇，1997,『基礎から学ぶボランティアの理論と実際』中央法規出版.
中山博文，1996,「急増しつつある我が国における病院ボランティア――普及度、規模、導入目的、評価について」『第3回ヘルスリサーチフォーラム 新しい時代の医療を考える――医療の社会的側面に関する研究』財団法人ファイザーヘルスリサーチ振興財団，78-85.
――――，1998,「急速に普及しつつあるわが国の病院ボランティアの現状」『病院』医学書院，57(4): 89-90.
日本病院ボランティア協会編，2001,『病院ボランティア：やさしさのこころとかたち』，中央法規出版
信友浩一・安立清史編，2005,『病院ボランティア導入とコーディネートに関する普及モデルの開発とデモンストレーション』平成15年－平成17年度科学研究費補助金　平成16年度総括研究報告書，九州大学大学院.
――――編，2004,『病院ボランティア・コーディネーターに関する全国調査』，厚生労働省厚生科学研究費補助金報告書
岡本千秋，2001,「こうして育った病院ボランティア活動」『病院ボランティア――やさしさのこころとかたち』中央法規出版，3-13.
Pfozheimer, Elizabeth S. and Miller, Ann R., 1996, "Hospital volunteerism in the '90s," *Hospital & Health Networkers*, 70(4): 80.
Roberta Carroll (Editor), American Society for Healthcare Risk Management (ASHRM) (Editor) ,2003, "Risk Management Handbook for Health Care Organizations, 4th Edition" ,Jossey-Bass.
Rosemary Stevens,1989, "In Sickness and in Wealth: American Hospitals in the Twentieth Century",Basic Books
Runy, Lee A., 2001, "NATIONWIDE DECLINE IN HOSPITAL VOLUNTEERS HAS LEADERS PUZZLED," *AHA News*, 37(34): 5.
Salamon, Lester M., 2003, *THE STATE OF NONPROFIT AMERICA*, Washington, D.C.: BROOKINGS INSTIUTION PRESS.
椎名美純，2003,『病院ボランティアに関する調査報告書』平成13年度財団法人大同生命厚生事業団地域保健福祉研究助成，川崎田園都市病院.
下稲葉康之，1998,『いのちの質を求めて――ホスピス病棟日誌』いのちのことば社.
竹内和泉，2003,「ボランティアサービスの立場から」『クリニシアン』エーザイ株式会社，50(517): 50-54.
特定非営利活動法人日本病院ボランティア協会，2000,『病院ボランティア Guide Book』.
――――，2001,『病院ボランティア――やさしさのこころとかたち』中央法規出版.
筒井のり子，1990,『ボランティア・テキストシリーズ 7 ボランティアコーディネーター――その理論と実際』社会福祉法人大阪ボランティア協会.
――――，1993,「『福祉ボランティア』をめぐる動向及びその特徴」『月刊社会教育』国土社，452: 23-30.
――――，1996,「ボランティア・コーディネーターの役割」『月刊 keidanren』1996.5: 26-28.
――――，1998,「NPOにおけるボランティアマネジメント」『ボランティア活動研究』大阪ボランティア協会出版，9: 13-22.
――――，1999,「日本におけるボランティア・コーディネーターの発展過程」『ボランティア・コーディネーター白書 1999 - 2000』社会福祉法人大阪ボランティア協会，7.
筒井のり子監修，1998,『ボランティア・テキストシリーズ 14 施設ボランティアコーディネーター』社会福祉法人大阪ボランティア協会.
ボランティアコーディネーター白書編集委員会，1999,『ボランティアコーディネーター白書 1999－2000』社会福祉法

人大阪ボランティア協会.

————, 2002,『ボランティアコーディネーター白書 2001－2002』社会福祉法人大阪ボランティア協会.

Wolf,M.R.,1980,*The Valiant Volunteers: The beginnings, Growth and Scope of Volunteerism at the Massachusetts General Hospital.*: Massachusetts General Hospital.

山崎喜比古編, 2001,『健康と医療の社会学』東京大学出版会.

淀川キリスト教病院ボランティア, 2001,『ボランティア 40 年のあゆみ』.

財団法人日本医療機能評価機構事業部, 2003,『認定病院評価結果の情報提供 2003（九州沖縄版）』財団法人日本医療機能評価機構.

全国ボランティアコーディネーター研究会 2000 実行委員会, 2000,『一歩前へ！ボランティアコーディネーター』筒井書房.

全日本社会教育連合会, 1997,「特集 ボランティアコーディネーター」『社会教育』52: 8-59.

Zweigenhaft, Richard L., Armstrong, Jo, Quintis, Frances, and Riddick, Annie, 1996, "The Motivations and Effectiveness of Hospital Volunteers," *The Journal of Social Psychology*, 136(1): 25-34.

参考ホームページ

American Hospital Association（AHA）

http://www.hospitalconnect.com/DesktopServlet

American Medical Association（AMA）

http://www.ama-assn.org/

American Society of Directors of Volunteer Service（ASDVS）

http://www.hospitalconnect.com/DesktopServlet

浅香山病院

http://www.asakayama.or.jp/

ボストン・メディカル・センター　Boston Medical Center

http://www.bmc.org/

栄光病院

http://www.eikoh.or.jp/

東札幌病院

http://www.hsh.or.jp/

原土井病院

http://www.haradoi-hospital.com/

HIPAA 法（Health Insurance Portability and Accountability Act：医療保険の相互運用性と説明責任に関する法律）

http://www.hhs.gov/ocr/hipaa/

JCAHO　(Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations)

http://www.jointcommission.org/

カピオラニ病院　Kapiolani Medical Center For Women&Children

http://www.kapiolani.org/

カイザー病院　Kaiser Permanente Medical Center(Honolulu)

http://www.kaiserpermanentejobs.org/regions/region-hawaii.asp

江南病院

http://www3.ocn.ne.jp/~kounan/

マサチューセッツ総合病院　Massachusetts General Hospital (MGH)

http://www.massgeneral.org/

札幌医科大学附属病院

http://web.sapmed.ac.jp/byoin/

シュライナーズこども病院　Shriners Hospital for Children(Honolulu)

http://www.shrinershq.org/shc/honolulu/index.html

セント・フランシス病院　St.Francis Healthcare System of Hawaii Medical Center

http://www.stfrancishawaii.org/sfhs/

社団法人　福岡県病院協会

http://www.fukushibyo.or.jp/

社団法人　福岡県私設病院協会

http://www.fukushibyo.or.jp/

特定非営利活動法人日本病院ボランティア協会

http://www.nhva.com/

トリップラー病院　Tripler Army Medical Center

http://www.tamc.amedd.army.mil/

財団法人　日本ホスピス・緩和ケア研究振興財団

http://www.hospat.org/

財団法人　日本医療機能評価機構

http://jcqhc.or.jp/html/index.htm

Volunteer Management Certificate Program

http://capps.wsu.edu/vmcp/

淀川キリスト教病院

http://www.ych.or.jp/

執　筆　者　一　覧

Ⅰ　これまでの研究の経緯と調査研究による知見（エグゼクティブ・サマリー）
　　安立　清史　　（九州大学　大学院　人間環境学研究院）

Ⅱ　病院ボランティア活動の広がり

Ⅲ　日本の医療と病院ボランティア
　　稲津　佳世子　　（九州大学　大学院　医学研究院）

Ⅳ　病院ボランティア・コーディネーターの実態

Ⅴ　アメリカの病院ボランティア・システムと病院ボランティア・ディレクターやコーディネーターの役割
　　安立　清史　　（九州大学　大学院　人間環境学研究院）

Ⅵ　アメリカにおける病院ボランティア・コーディネーターおよびディレクターの実態
　　波多江　優子　　（九州大学　大学院　人間環境学府）
　　藤田　摩理子　　（九州大学　大学院　人間環境学府）
　　安立　清史　　（九州大学　大学院　人間環境学研究院）

Ⅶ　病院ボランティア受け入れに関するレギュレーション
　　藤田　摩理子　　（九州大学　大学院　人間環境学府）

Ⅷ　病院ボランティア活動のリスクとリスクマネジメント
　　藤田　摩理子　　（九州大学　大学院　人間環境学府）

Ⅸ　病院ボランティアの導入とコーディネートに関する普及モデル
　　安立　清史　　（九州大学　大学院　人間環境学研究院）

Ⅹ　病院ボランティアの導入とコーディネートに関する普及モデルの開発とデモンストレーション
　　リサ・チャン　　（カピオラニ病院ボランティア・ディレクター）
　　ロニー・カーライル　　（ハワイ大学アジア研究学部助教授）
　　安立　清史　　（九州大学　大学院　人間環境学研究院）
　　藤田　摩理子　　（九州大学　大学院　人間環境学府）
　　波多江　優子　　（九州大学　大学院　人間環境学府）

編集協力
　　木村　恭子　　（九州大学　大学院　人間環境学府）
　　益田　仁　　（九州大学　大学院　人間環境学府）
　　中村　麻理　　（九州大学　文学部）
　　村山　千咲　　（九州大学　文学部）

病院ボランティア導入とコーディネートに関する
普及モデルの開発とデモンストレーション
(平成 15－17 年度 総合研究報告書)

主任研究者　信友　浩一（九州大学医学研究院）
分担研究者　安立　清史（九州大学大学院人間環境学研究院）

問い合わせ先
〒812－8581　福岡市東区箱崎 6－19－1
九州大学大学院人間環境学研究院　安立清史研究室
TEL&FAX　092－642－4152
E メール　adachi@lit.kyushu-u.ac.jp