

昨年1年間、韓国の成人男女2人に1人は1回以上寄付をしたが、定期的な寄付をしている人は寄付経験者の18.2%に過ぎないことが分かった。

「美しい財団」（理事長：朴サンジュン）は20日、梨花（イファ）女子大学で行われた第2回国際寄付文化シンポジウムで、このような内容の「2001 韓国人の寄付指数」を発表した。この寄付指数は「美しい財団」が世論調査機関の韓国ギャロップに依頼し、今年8月20日から10日間にわたって全国1021人の成人男女を対象に行った面接調査の結果だ。これによると回答者の52.6%に当たる537が慈善寄付に参加しており、寄付経験者の年平均寄付金額は5万1775ウォンだった。寄付経験者のうち、定期的に寄付をしていると答えた人は18.2%の97人だった。寄付経験者の23.6%の126人が9000ウォン以下の小額寄付者で、100万ウォン以上の高額寄付者は20人と全体寄付者の3.7%と調査された。寄付の理由としては61.9%が「恵まれない人々に対する同情心」と答え、「社会改善の力になるため」と、「道徳的な義務と責任」と答えた人がそれぞれ30.4%と28.0%を占めた。寄付経験のない人が寄付をしない理由（複数回答）としては「経済的に困難であるため」（60.4%）と「寄付機関に対する不信感のため」（35.1%）などを挙げた。寄付参加の方法は「ARS（自動応答電話）」が42.1%と最も多く、「直接伝達する」（22.2%）、「口座振り込み」（13.8%）などの順だった。

安容均（アン・ヨンギョン）記者

ネチズン 47%「寄付しない」 助け合いに不慣れな韓国社会
朝鮮日報 2006.07.25

ネチズン¹の約半分は1か月に寄付に使う金額はほとんどないという調査結果が出た。

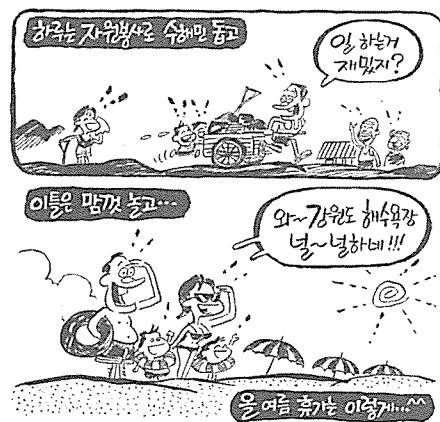
22日、サイワールド（www.cyworld.com）によると、ボランティアコミュニティ「仲の良い世の中」が16日、ネチズン1万5603人を対象にアンケート調査を実施した結果、恵まれない人々を助けるため、1か月にどのくらい寄付などを行っているかという質問で「していない」を選んだ人が全体の半分に近い7478人（47%）と1位だった。

サイワールド側は今回の調査が恵まれない環境に置かれて

いる人々を助ける寄付やボランティアに慣れていない韓国社会の現住所を見せつけているもので、生活の中に「助け合い文化」がシステムとして定着する必要があると説明した。

月平均「5000ウォン未満」を寄付するという答えは全体の29%に該当する4620人（2位）で、「5000～5万ウォン未満」という答えは16%（2548人）だった。

韓国ボランティア協会の調査でも示されているが、韓国では国家的にボランティアや寄付に対する意識を高めるような活動が行われている。



¹ネチズン：インターネットばかり使っている人

4-5 韓国の大邱市における病院ボランティアの調査報告書

大邱市の病院に関する概要

大邱市というところは、面積 884.46 km²、人口は 251 万を超え、韓国では 3 番目で大きい都市である。病院の数も韓国の中では 3 番目で多く、総合病院・病院・療養病院を合わせ、現在 93 箇所がある。

韓国では、全国の病院を 1, 2, 3 次病院というように分けている。これは、1989 年の「医療伝達体系」の実施によるもので、この政策は大学附属病院に患者が集中することを防止するため、そして全国的に均等な診療を受ける権利を確立するために、全国の病院を病床数により 3 等級にわけ、1 次病院になる医院と 500 病床未満の 2 次病院は患者が直接行けるが、500 病床以上の 3 次病院は必ず 1, 2 次病院の診療を受けてないと、診療を受けられないようにすることである。

大邱市のボランティア活動

最近、韓国では地域社会の問題を積極的に予防・解決するため、各地方自治団体が「ボランティアセンター」を設立し、ボランティアの募集、教育、配置、管理とボランティア・プログラムの開発、ボランティアに関する広報に力を入れながら、一般国民のボランティアに対する認識の見直しに多く寄与している。その結果、韓国の全国民の中でボランティア参加者の比率は 1999 年に 13% だったのが、2003 年には 14.6% になり、だんだん上がっている。そのボランティア活動を内容の面から見ると、1999 年には地域の環境保全に関するボランティアが 40% を占め、一番高かったが 2003 年では 38% に減り、その代わりに、福祉施設のボランティア活動が 34.2% から 38.4% へ比率が上がった。これは、地域の社会福祉施設でのボランティア活動が活性化していることを示している。¹⁾

特に、大邱市の場合にはボランティア活動の活性化のため、韓国でははじめて 2006 年 8 月から「ボランティアマイレージ」制度を導入し、施行している。ボランティアマイレージ制度というのは、年 10 時間以上のボランティアをしている人々を対象に、ボランティアの活動時間、場所、内容などがその人のボランティア通帳に記入されるというものだ。それは貯蓄したボランティアの時間は総合病院・車整備サービスの割引、デパートでの商品購入割引などで返してもらえるシステムである。このボランティアの実績は月に一回、各ボランティアの期間が市役所のボランティア担当者に報告することで成立する。この制度は、現在他の 3 つの都市（テジョン、チョンアン、ミリャン）でも施行されており、続けて拡大する予定である。

大邱市における病院のボランティアの実態

啓明大学東山医療院（계명대학동산의료원）

1) 病院概要

啓明大学東山医療院は、1899 年、アメリカから派遣されてきたキリスト宣教師 Woodbridge O. Johnson が設立した「済衆院(제중원)」という西欧式の小さな診療所から出発した。この済衆院は大邱・慶北地域では最初の西洋医学を導入、施術した医療機関である。1903 年、Johnson は済衆院を現在の

¹⁾ Kim Jeoung Ae, (2005) 『A Study for Activating the Hospital Volunteers in Korea』, Myongji University Master Paper

東山洞に移転し、第2代の病院長に就任した Archibald G. Fletcher 病院長は、1911年、宣教活動のための伝道会を設立し、現在まで147箇所の教会を開拓した。その後、1913年、社会救済活動のための施設、「哀楽院」を設立し、ハンセン病診療だけではなく、無医村の診療活動など様々な医療ボランティア活動を通じて地域社会の発展に貢献した。

1949年、第7代病院長として就任した Howard F. Moffett 院長は30年間、先進化のために医療装備を導入し、医師をアメリカなどの医療先進国に留学させ、医療人材として育成する一方、病院の建物を現代式に増・改築して総合医療を行うようにした。東山医療院は1980年、診療・教育・宣教・研究を理念として医学大学を設立し、啓明大学と併合して、1982年啓明大学東山医療院として生まれ変わり、医学大学、看護大学、東山病院、慶州東山病院という医療院体制に成長した。

1世紀を超える歴史と伝統を持つ東山医療院は、近代的な医療施設と分野別の優秀な医療診を確保する反面、26の臨床診療科に931病床、応急室40病床、新生児室40病床を備えた大型医療機関として位置づけられ、1700名の教職員が、国民健康の向上を重視するだけでなく職員を国内・外（ネパール、カザフスタン、バングラデッシュなど）へと医療宣教をとおして、キリストの伝播のため努力している



2) ボランティア活動の実態

東山病院のボランティアは、1980年代からボランティアが始まり、現在はボランティアとして400人が登録され、その中で300名以上の人々が活動している。ボランティアは3つのタイプに分けられていた。

①一般ボランティア

ボランティアの年齢は平均60代である。参加している一般ボランティアは一回来たら、3時間以上活動し、一般ボランティアの活動内容は、ガーゼ折りたたみ、手術関連の物品作りが主になっており、活動場所は病棟（掃除、整理、車椅子、話し合い）、診療科、看護士室（電話と事務）、検査室、応急室である。この病院には博物館も一緒にあり、そこでもボランティアがいる。ボランティア室は、中央部に2つ、ホスピスボランティア室が2つある。新しいボランティアはボランティアの知り合いのつながりで入ってくるし、最初の時には履歴書、自己紹介書を提出してもらい、ソーシャルワーカーが面接を行う。一般ボランティアに対する病院側から教育のような研修はない。ボランティアとして参加する人には、普段には駐車券、食券を、年末イベントが年一回あって、その時にプレゼントも提供している。

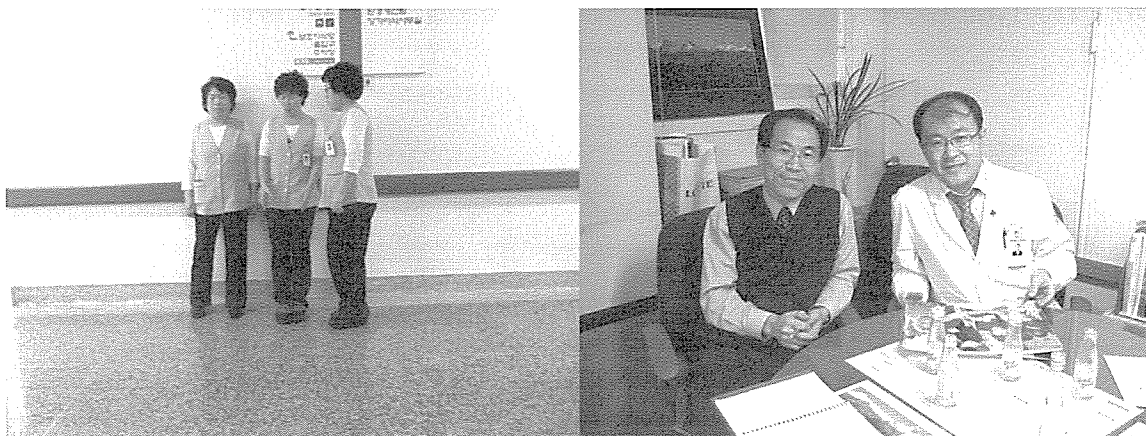
夏学期には「青少年ボランティアセンター」からの紹介で、学生ボランティアも参加する。

②ホスピスボランティア

ボランティアの男女の割合は、全体のなかで 80 名中、男性が 10 名、女性が 60—70 名になっており、特徴として教員退職をした人が多い。ホスピスボランティアをするためには病院で 20 時間程度の教育を受けなければならない。ホスピスボランティアは 1 日に 7—8 時間、活動している。

③精神科ボランティア

ボランティアの年齢は 20 代から 30 代はじめの人であり、12 名がいる。ボランティアになっている人々は大体学生が中心で、社会福祉学科の学生の場合は事前教育 25 時間を受けた人、他の専門（音楽、美術）の学生はオリエンテーションを 1 時間ほど行い、必要に応じて病院側から教育も行う。活動内容は、ソーシャルワーカーとともに集団治療に参加している。集団治療の例としては余暇プログラムと治療プログラムがある。



慶北大学病院（경북대학병원）

1) 病院概要

慶北大学病院は、1907 年「大邱同仁医院」から始まり、1910 年「官立大邱慈恵医院」となった後、再び 1912 年、「慶尚北道立大邱医院」に改称された。一方 1945 年、大邱医学専門学校は大邱医学大学に改編されて、道立大邱医院を大学附属病院とした。

1952 年、慶北大学の創設により慶北大学医学大学附属病院にまた名称が変更された。その時から、病床の新設、様々な医療施設の導入が行われ、病院は拡大・発展した。

現在は、880 の病床を備え、医師及び職員を合わせて 1968 人が働いており、1 日平均外来の患者数が 3248 名に至る（2006 年）。



2) ボランティア活動の実態

慶北大学病院のボランティアの管理はソーシャルワーカーが行っている。主にボランティアの役割分担・派遣の役割を果たしている。最近、大韓病院協会が行う病院評価がインターネットに公開されており、大邱市では4箇所、3次病院が対象になっている、その中でボランティアに関する事も評価の一部であるため、その管理に力を入れている。病院側から1年間出しているボランティアに関する予算は、2000-3000万ウォン程度である。この病院では、大人のボランティア、学生ボランティア、精神科ボランティアに分けて管理していた。

①成人ボランティア（一般ボランティア）

ボランティア活動は年中あり、そのボランティアの人々は、女性会館、ボランティアセンターから紹介・提供してもらっている。総220-250名程度であり、平均55歳、チーム制で運営されている。ボランティア活動は1日に3-5時間、活動内容はガーゼ折り、案内、処方箋発行補助、エスカレータ案内、洗髪（整形外科）などを行っている。

ボランティアの人数が多いため、2004年からボランティア自治会を組織し、会長を選出した。会長の任期は2年間で、毎日病院に来て出退勤管理の仕事をする。

ソーシャルワーカーが決めているボランティアのルールは、最低3ヶ月はするように、服装(派手すぎないように)、宣教禁止などであり、詳しいことはボランティア活動の規則を作って文書化している。その規則は韓国全体の病院ボランティア規則がないため、ソウルのアサン病院のものを参考してこのソーシャルワーカーが改訂したのである。

ボランティアの教育は1年に4時間以上行っており、親切教育、サービス教育、施設案内がその例である。そして、毎年末にイベントを行い、ボランティア全員にプレゼントを、特に、200時間以上、300時間以上、700時間以上のボランティア活動をした場合プレゼントを提供する。年末のイベント以外、普段は、食事券、駐車券、診療費割引（一般の場合は2年以上あるいは300時間以上、案内の場合は6ヶ月間以上あるいは150時間以上）を提供している。

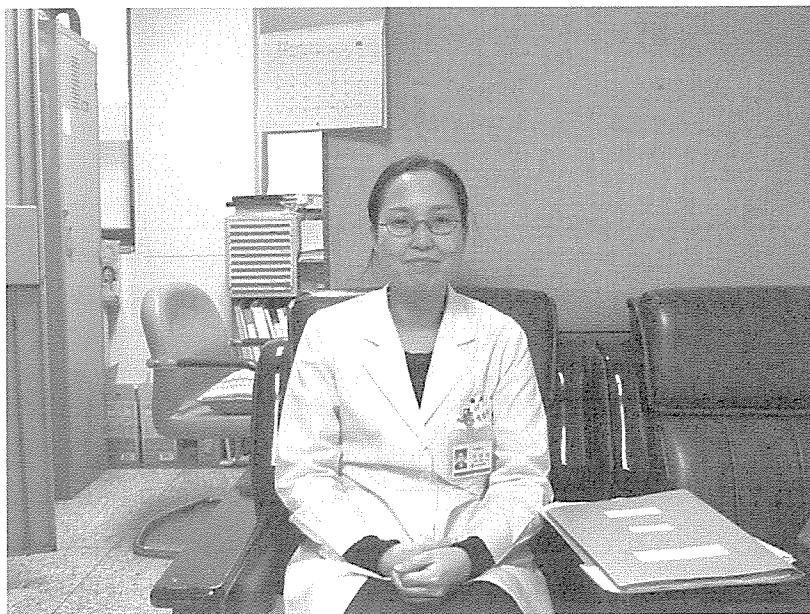
②学生の場合

大体2週間だけの場合が多く、冬より夏がボランティアが多いため、夏にはオリエンテーションを行

っている。ソーシャルワーカーが各部署の要請と業務要請をもらい、ボランティアを配置している。学生のボランティアを受け入れている理由は、病院の経験を提供し、地域社会に貢献するためである。

③精神科

精神科のボランティアは 7-9 名であり、活動内容は美容、アートセラピー、音楽セラピー、運動セラピーなどであり、こうした集団治療に参加している。その他に、音楽・美術治療の案内もしている。



嶺南大学医療院 (영남대학의료원)

1) 病院概要

嶺南大学医療院は、1980年医科大学が新設され、1983年3月には307病床の医学大学附属病院の開院、同年9月には503病床まで増設した。現在は、921病床を備え、医師及び職員が合わせて1650人が働いている。



2) ボランティア

ソーシャルワーカーが 2 人おり、その内、一人がボランティア管理の担当をしている。他の病院よりは担当者がおり、病院自体のボランティア運営における規則を整えていた。

ボランティアに登録している人々は 500 人の中、420 人が実際活動している。年齢は 50 代が主流であり、男性が 20%を占めている。大体のボランティアは、ボランティアセンター・女性会館から紹介してもらって、派遣した機関別にチームをつくって運営・管理している。個人から入る場合もあって、その時は①65 歳未満、②定期的な時間に活動することができる人（6 ヶ月以上するように）、③身体健康な人という条件を出している。担当者の話によると、募集されているボランティアの傾向は、長く続ける人が多く、単純業務が減っており、ボランティア精神を持ってくる人が増えている。

この病院は、職員の身分証を自動的に機会が認識するシステムを導入することにより、3 ヶ月以上のボランティアの身分証も発行している。そのため、写真をもらい、身分証の確認など、ボランティア管理カードを作る。その身分証のバーコードを利用し、来院管理システムで管理しており、ボランティアが 3 ヶ月以上来ない場合はカードを停止する。

ボランティア身分証がある人の場合、その身分証を提示すると、昼食が提供される。それ以外は、毎年 1 月はじめ、ボランティアのための懇親会を行う。

病院の 13 階にボランティア室があって、そこでボランティア活動を行う。具体的な内容はチャート整理、ガーゼ折りたたみ、案内、美容サービス、入浴介助、宗教サービスがある。

病院側から行うボランティア教育は、病院の職員教育を担当している「顧客満足センター」の講師が担当しており、年に 2 回、親切教育、病院でのボランティア役割基礎教育を行う。

このような一般的に來られているボランティア以外の特別なタイプのボランティアとしては、学生ボランティア、ホスピス、精神科ボランティア、小児科ボランティア、宗教ボランティアがいる。学生ボランティアの場合は、夏休みと冬休みに限って行われており、夏季に 150~200 名、冬季に 100 名程度。この人数は各部署からの需要によって決められ、ソーシャルワーカーがボランティアを配置、人数を調整する。活動内容は、事務室補助、病床の手伝いをする事が多く、必要に応じてオリエンテーションを行う。

ホスピスのボランティアは、年 4 回教育を実施し、その教育を受けた人に限定されている。キリスト教系にホスピス委員会があってそこから派遣してもらう形態であり、研修を年 2 回行っている。

小児科には学習支援ボランティアがあり、精神科には集団治療に参加するボランティアが 5 人おり、大学生の社会福祉学科の実習生が多い。ダンス・スポーツ、伝統楽器の演奏を行う。

宗教ボランティアの場合は、宗教室が病院に設置され、宗教人が常駐してボランティア活動をしている。



まとめ

韓国の大邱における総合病院ボランティアの特徴は、まず、その参加者の特徴から挙げられる。参加者の数は各病院で 300 人も超えており、女性が多く、50 代以上の人が多い。そのボランティアの管理のため、各病院のソーシャルワーカーが募集、配置を担当していた。ボランティアの募集面では、病院からの募集は行われていなく、大邱地域の「ボランティアセンター」から提供してもらう形態が多かった。これは、ボランティアの運営・管理でも影響を及ぼし、各「ボランティアセンター」ごとにチームが作られ、そのチームをソーシャルワーカーが管理するようなシステムで運営が行われた。

韓国の総合病院のボランティアに対する宗教の影響も大きく見られた。キリスト教が設立した病院の場合は、ボランティアの活動ははじめから宗教の担当だった。現在はソーシャルワーカーが担当はしているが、チーム構成員が同じ教会の人々になっているケースが多かった。キリストが設立していない病院の場合は、キリスト教以外の他の宗教系の人々も常駐しながら、宗教活動及びボランティア活動をしていた。

4-6 香港公的病院におけるボランティア

医療制度概況

2006年9月現在、香港には41の公的病院²と12の私立病院が存在する。香港には公的医療保険制度は無いが、公的病院を管理する the Hospital Authority³（醫院管理局）では、治療費をはじめヘルスケア全般におけるガイドラインや公的病院としての医療サービスに関するポリシーを制定しており、下記のように公的病院では医療費の患者負担額が均一に定められている。また、支払能力の無い人は治療費補助制度により、適切な医療サービスを受けることができる。一方私立病院の医療費は、それぞれの病院によって異なっており公立に比べると一般的に高額である。香港では通常、雇用主が被雇用者のために民間保険へ加入しており、また、個人でも民間医療保険に加入する人が多いようである。

公的病院の患者負担額

・一般外来診療： HK \$ 45（薬、X線レントゲン、臨床検査 laboratory test を含む）

専門医による診察の場合、1回目はHK \$ 100で2回目以降の診察はHK \$ 60。薬代は1種類につきHK \$ 10である。

*支払能力がない場合は、免除される事がある。

*結核、ハンセン病、性病は、無料。

*出産前後の診察、子供の予防接種等、産婦や小児への医療サービスも無料である。

・救急処置： HK \$ 100

・入院： 入院初期費用HK \$ 50必要。急性・1日当たりHK \$ 100。通常・1日当たりHK \$ 68。

民間病院の医療費

料金は病院によって異なるが、通常HK \$ 100～HK \$ 250(薬代含む)である。諸費用(X線レントゲン、検査等々)は別途。入院費用は、1日HK \$ 320からHK \$ 900。最も高いクラスになるとそれ以上の費用となる。(治療費、薬代、その他諸費用は別途。)

² 香港の公的病院は、様々な母体（行政、宗教系、慈善団体等々）により設立・運営されており、それぞれ異なる医療費や医療サービス内容を提供していた。しかし、the Hospital Authority（醫院管理局）が設立されると、翌1991年1月に、38の病院や付属機関と約37,000人のスタッフがHospital Authority（HA）管理下に移行され、公的病院として医療サービスの提供を始めた。

³ the Hospital Authority Ordinanceに従い、1990年12月に設立された“Statutory Body”。香港特別行政府Health and Welfare 省が業務監視を行う。

HA設立ミッション：

- ・患者の異なるニーズに応じたサービスを提供し、患者のために病院施設環境を整える。
- ・細心の注意を払い、献身的、効果的にサービスを行い、ケアの質を向上させるために住民参加を促しながらケアシステムを構築し、より開かれたケアを住民のために行う。
- ・有能なスタッフを確保、保持、モチベーションを高める為、全スタッフを対象とした報償や昇進等のインセンティブを用意する。
- ・公的病院への住民の要望、そのニーズへ応える為に必要なりソースを政府へ要請し、適切、効率的、効果的なサービス、国際水準の中でも最高レベルのサービスを提供する。
- ・国内外のヘルスケア関連機関や組織と協働し、地域コミュニティに最良のサービスを提供する

HA: the Hospital Authority (醫院管理局) について

2006年9月現在、the Hospital Authority の管理下には、41の公的病院、47の専門クリニック、74の一般クリニックがあり、諸施設間の連携によりプライマリーケアから二次・三次ケア、リハビリケアまで、包括的な医療サービスを香港市民に提供している。香港特別行政政府はコミュニティの公衆衛生の保全・向上を政策として掲げており、すべての香港市民に適切な医療・保健サービス、地域に根ざした医療サービスを提供している。

HA(the Hospital Authority)は、香港を地理的に7つのクラスターに分け、各クラスターでは病院間の連携により、地域に根ざした医療サービス、地域住民への健康促進活動を行っている。現在では、病院以外の諸施設や団体とのネットワークを拡充し、また、住民とのパートナーシップを強化しながら、地域住民へ包括的な医療サービスを提供している。HA組織レベルでは、Hospital Authority Board、Hospital Governing Committees、Regional Advisory Committees等の委員会が設けられており、それらの組織は、様々な分野に従事する市民や専門家を含むボランティアメンバーによって形成されている。市民が満足できるようなケアサービスを創出できるよう、ヘルスケア政策、病院サービスの開発、ヘルスケアリソースの利用など定期的な意見交換を行い、ケアの質の向上に努めている。

また、各公的病院においては、HAのポリシー・ガイドラインを基軸に、病院組織委員会とコミュニティ(ボランティア)組織委員会とのパートナーシップにより、病院の特質や地域性を活かした病院運営、地域のニーズに応じた医療サービスの提供、コミュニティに開かれた病院作りを行っている。患者への医療サービスの提供のみならず、患者の家族のサポート、また、コミュニティの保健衛生教育・指導を行っている。殊に、SARS発生以降、公衆衛生の向上、病院施設内の機能改善への取り組みが著しいようである。



コミュニティ・パートナーシップによるホリスティック・ケア

HA (the Hospital Authority)はコンセプトの一つとして“Partnership with the community”を唱え、患者・市民・コミュニティ全体を重要なヘルスパートナーとみなし、コミュニティとの協働によるコミュニティヘルスの改善や患者中心のケアの向上を実践している。HA本部では情報センター (Health InfoWorld) を設置、各病院では“Patient Resource Centre”又は“Health Resource Centre”と呼ばれる地域医療情報センターを設置し、患者やその家族のサポート、地域住民への健康促進を行っている。ここでは、多くの市民に HA や HA 管轄下の病院でのボランティア活動参加を奨励しており、“病院と地

域”、“患者と地域”を繋ぐパイプ役としてのボランティアを高く評価している。病院でのボランティア活動を通じて医療や健康への意識や知識が向上し、それがボランティア自身とその家族、そして、最終的には地域コミュニティの健康保全につながるとされている。また、ボランティアは病院スタッフにはできない役目を果たしており、患者やその家族に高い効果が見られているようである。

現在 HA ではホリスティック・ケア “Holistic Care” を推進しており、医療技術による身体的ケアのみならず、精神的（スピリチュアル）ケアも重要視されているが、その観点から、スタッフにはできない役割をボランティアが担えるということ、ボランティアを活用することに大きな意味を見出している。かつては単にサポート的な活動しか行っていなかったボランティアも、このコンセプトに基づき、ヘルスパートナーとして様々な役割を担い、薬による治療だけではなく、医療スタッフとともにボランティア達によって身体的・心理的・社会的・精神的ケアを施しているのである。HA のコアバリューの一つとして、“Quality Patient-Centred care through teamwork” が掲げられており、ボランティアとスタッフとのチームワークによって、患者中心の質の高いケア “ホリスティック・ケア” が施されているのである。

HA のボランティア概況

1999 年に HA(the Hospital Authority)本部に設立された Health InfoWorld では、公的資金を集め、健康促進事業を進めている。HA の豊富な医療専門家や医療従事者達も支援協力を行っている。Health InfoWorld のリソースや場所を利用して、患者自助グループの活動展開、コミュニティヘルス促進、HA のコミュニティケアのアドボカシー、病院ボランティアのコーディネーションなどが行われている。HA ではボランティアに関する統一のガイドラインやポリシーは策定していないが、病院ボランティアの感染予防トレーニングを行っており、ボランティア活動開始前に受講することを促し、受講者には証明書 (Certification) を発行している。尚、このセンターの受付カウンター業務は、ボランティアによって担われている。赤十字病院に登録しているボランティアである。HA と赤十字病院との契約に基づき、月～金曜日、一日 2 交代制 (午前と午後) で 4 名のボランティアが常駐している。ボランティアは主に、50-60 歳代以上の中高年の女性 (主婦) で、ボランティアユニフォームとボランティア ID カードを身につけ、案内業務を行っている。

HA 管轄下の公的病院では、“Patient Resource Centre (病人資源中心)”又は”Health Resource Centre (健康資源中心)”部が設置されおり、患者のケア・サポートや地域住民への健康促進業務が行われている。数名の病院スタッフ (ソーシャルワーカー) が配属されており、業務の一環として、ボランティアのマネジメントやコーディネーションを行っている。(医療ソーシャルワーク業務は別途設置された部署にて行われている。) 各病院では、独自に打ち出したガイドラインやポリシーに従い、ボランティアを受入れ、多彩なボランティア活動が創出されている。病院から独立した組織として形成されている患者の自助・互助グループも病院内でボランティア活動を行っており、病院側は定例会のスペース提供や情報の掲示等々のサポートを行っている。Patient Resource Centre の業務は、病院ボランティア・マネジメントの他に、それらの患者グループのサポート業務、患者の慰問や支援を行っているコミュニティ・グループとの調整業務、行政 (社会福祉署) や諸機関との調整業務、イベント企画など、多岐に及んでいる。また、医療に関する情報提供も行っている。特に患者自身やその家族が病への知識を高められるよう様々な疾患に関する資料を揃えており、患者やその家族をはじめ、地域住民やスタッフも自由にアクセスできる。クラスター内の他の病院や医療施設と協働により、セミナーやトークショーを開催し、地域住民に公衆衛生の改善や医療知識の向上を促しているのである。(クラスター内の医療スタ

ップもボランティアとして講演などの活動に参加している⁴。)これらの業務を通して、ケアサービスの質の向上、患者とその家族のサポート、病院施設の環境改善に努めているのである。

香港の各公的病院では多大なリソース“コミュニティの持つ力”を生かしながら、独自のボランティアチームを編成し、質の高いヘルスケアを施している。患者のケアや健康促進活動において、一般市民のみならず、患者（元患者）や家族、医療従事者もボランティアとして活動に参加している。患者達は他の患者を訪問、慰安し、互いに経験を共有している。それは医療スタッフには担えないことであり、大切なことであるとみなされており推進されている。また、コミュニティ・レベルでは、患者の自助グループや相互扶助グループが形成されるなど、患者やその家族、そして、医療従事者による相互支援文化が広がっているようである。

主な病院ボランティア・サービス内容

ーダイレクトケアサービス：

訪問、慰安、車椅子介助、患者自助力サポート、諸活動（音楽、書道、絵画）など

ーインダイレクトケアサービス：

受付、食堂・売店、事務サポート業務など

ー患者ケア開発、健康促進活動：

健康促進活動の企画サポート、リハビリテーション・スキル・クラス運営など

尚、患者の話し相手や緩和ケアでボランティアのニーズが高まっているそうである。

ケーススタディ①：Queen Elizabeth Hospital (QEH) 中文名：伊利沙伯醫院

Queen Elizabeth Hospital (QEH) の概況

中国大陸からの人口流入のピーク期である 1963 年、香港行政府（the Medical and Health Department of the Hong Kong Government）により九龍の中心地区に設立された香港最大級の総合病院である。現在は the Hospital Authority（醫院管理局）下の公的病院として、人口密集地区である九龍中央部クラスターの住民に医療サービスを提供している。

設立当初は病床数 1,338 であったが、次第に膨らむ人口に伴い、設備を拡充させながら病床数も次第に増えていった。80 年代には 2,200 病床まで増加したのだが、the Hospital Authority が設立されると、施設機能が見直され、適切数である 1,860 病床に定められた。24 時間体制下、A&E サービス、専門医療サービスを提供している。Referral Hospital であるため、他病院・クリニックからの紹介がある患者のみを受け入れており、緊急性のある患者、重症患者、特別疾患の患者がほとんどである。

⁴ HA(the Hospital Authority)は、コミュニティ・パートナーシップのコンセプトの基、医療スタッフにもボランティア活動を促している。

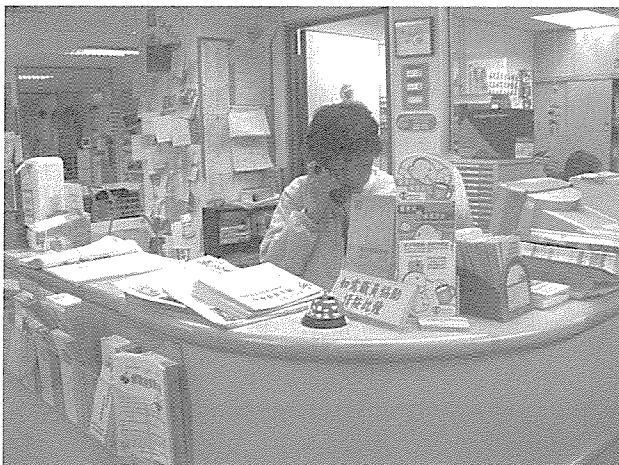


QEHA の Patient Resource Centre (PRC)

1992年に慈善団体等の寄付により開設された部署“Patient Resource Centre”では、外来・入院患者、元患者、患者の家族、スタッフ、コミュニティを対象に、医療情報の提供、啓発活動、ボランティア・マネージメント、患者自助グループの支援、コミュニティとのコーディネーション等、様々な業務が行われている。

ミッション

- ・ 患者のトータル・ケアをサポートする
- ・ 診察/治療/リハビリ患者のケアをする
- ・ 患者の自助力を高める
- ・ 精神的・社会的サポートを円滑にコーディネートする
- ・ ポリシー等の提言
- ・ 患者、家族、ボランティアの参加促進



Centre” 受付カウンター Patient Resource

目的

- ・ 診察/治療/リハビリ患者とその看護者（家族等）へのサポート・サービス
- ・ 患者と看護者（家族）の自助力と相互扶助力を高める
- ・ あらゆるリソースを最大限に活用し、紹介やネット

ワークづくりを通して患者の生活を向上させる

- ・ 専門職やコミュニティに、患者のケア・サポートのためのボランティア活動を促す

PRC のサービス内容

- ・ 教育プログラム・情報サービス：
医療関係の図書や資料の閲覧サービス、トークショーやオリエンテーションによる教育プログラム実施、患者向けの生活指導プログラム実施、院内展示やブース展
- ・ 精神/社会的ケア：
慢性疾患患者へのケアサポート・プログラム実施（ストレスや感情コントロール法の指導）、セルフケアのスキル習得のためのリハビリ・プログラム実施、慢性疾患患者の対処能力を向上させるためのワークショップ開催
- ・ 自助グループの支援：
患者自助グループの資金調達サポート⁵、患者自助グループの活動支援（コミュニティや医療スタッフとのコーディネーション、グループ運営の自立促進）、教育プログラム/ピアサポート・セッション/ホットライン/アクティビティなどの実施
- ・ 癌患者への精神/社会的サポート（Cancer Patient Resource Centre）：

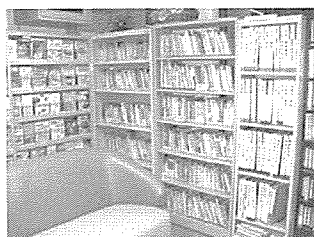
⁵ QEHAでは、8つの患者自助グループが形成されている（2006年9月時点）。PRCが行政・社会福祉の補助金申請をサポートしている。尚、社会福祉では、コミュニティ・グループにリソース面での支援を行っている。

癌患者とコミュニティ・医療スタッフ・ボランティアとのネットワーク形成サポート、癌患者向けのオリエンテーションやセミナー実施、リハビリ・キットやCD等の資料発行、セルフケアに関するリーフレット発行

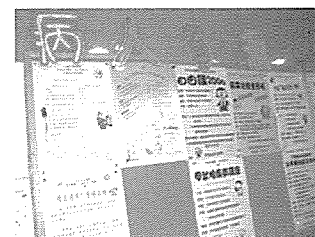
・ コミュニティ・パートナーシップ：

ボランティア・マネージメント、ボランティア対象のトレーニング/セッションプログラム実施、地域の健康促進活動（臨床スタッフ、専門家、自助グループ、ボランティア団体、クラスター内の病院との連携によるプログラム実施）、病院施設内でのアー

ト・イベント開催（院内を明るい雰囲気にするため、アート・ワークショップなどを開催）



PRCでは、病に関する様々な書籍・資料を閲覧できる。医療スタッフ、患者、一般の人に利用されている。

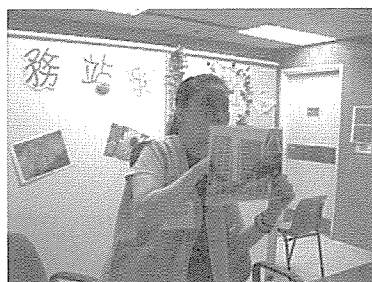


PRCの情報ボード

QEHのボランティア概況

現在、400名以上のボランティア⁶が活動を行っている。年齢は15歳～87歳と幅広く、職業は主婦が多いそうである。元患者、元患者の家族、また、夏休みを利用してボランティア活動に参加する学生も多いそうである。病院では特にボランティアの広報活動は行っていないが、地域での健康セミナーや公衆衛生教育を通して、ボランティア活動に興味を持ち自ら登録しに来る人が多い。地域内から来ているボランティアがほとんどだが、中には遠方から来ているボランティアもいるようだ。YMCA等のコミュニティ団体によりボランティア促進・育成活動が各地で行われているため、学生をはじめ市民のボランティアへの関心が高いようである。

コアのボランティアには高齢者が多く、主に、受付や案内業務、外来患者の話し相手などの活動を行っている。最年長の87歳の男性は、毎日一時間かけて自宅から病院へ通い、朝から夕方まで外来クリニックにてボランティア活動を行っている。ちなみに交通費の補助はない。活動年数も長く、病院から贈られた数々の褒賞バッジがボランティアIDカードと共に身につけられている。ソーシャル・ネットワークを築けること、ボランティアを通じて多くの人と出会えることに喜びを感じ、ボランティア活動を続けているようだ。元々、ボランティアとして高齢者の自宅の壁塗りを長年行っていたため、ボランティア参加には躊躇いは全く無かったという。香港には近隣住民間での相互扶助の精神（KaiFong⁷）があるため、抵抗なく気軽にボランティアを始められるのではないかと語っていた。また、QEHでご主人を亡くされたことをきっかけにボランティアを始めた70歳代の女性も、毎日朝から夕方までボランティア活動を行っている。それまでボランティアの経験は無かったそうだが、現在は人を助けることに喜びを感じ、それが幸せであると語っている。



受付案内ボランティア



最年長のボランティア男性



ボランティア制作したクラフト品

⁶ Annual Report 2005/2006によると、ボランティア登録数は411名である。

⁷ 街坊区と呼ばれる住民組織。

QEH のボランティア・マネジメント・システム

Patient Resource Centre のソーシャルワーカーたちにより独自のガイドラインやポリシーが策定されている。AVS(Agency For Volunteer Service)が発行している病院版ボランティア・マネジメント・マニュアルを参考にしながら、体系的なボランティアシステムを構築している。

ボランティア・サービスの目的

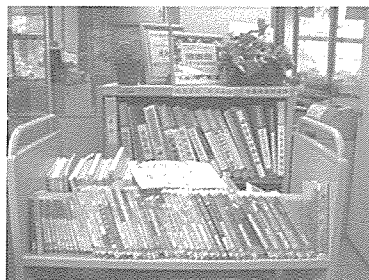
- ・ 病院サービスの向上、改善、拡充するため
- ・ 病院利用者のために、温かく、人間味あふれる雰囲気をつくるため
- ・ 人間的成長を促し、ボランティア個人の潜在能力を引き出すため
- ・ 患者、病院、コミュニティ間のコミュニケーションを強化するため

ボランティアの定義

- ・ 個人の自由意志により、HA 或いは病院において無償でサービスを提供する人
- ・ 病院の管理下で、病院内外において、直接的或いは間接的に患者に奉仕する人
- ・ スタッフの代替ではない

ボランティア活動内容

- Direct Patient Service
 - ・ ヘア・カット：主に入院患者を対象
 - ・ Peer Sharing (病棟、クリニック、手術患者へのピアサポート)：
話し相手となり、患者の緊張をほぐす
 - ・ クリニック内でのサポート：受付カウンター、案内業務等々
 - ・ ホットライン：主に一人暮らしの高齢者を対象
 - ・ 個別指導：拒食症や過食症の青少年へのサポート
 - ・ 院内移動サポート
 - ・ 問い合わせ応対
 - ・ 患者への教育／アドボカシープログラム：病に関する知識を向上させ、
患者が受けられる権利を教える。しかし、病院に対抗するための権利ではない。
 - ・ 患者の自助力のサポート
 - ・ 移動図書
 - ・ レクリエーション活動



移動図書

□ Supporting Service

- ・ 事務サービス
- ・ 薬の袋詰め病棟の飾り付け
- ・ 図書サービス

□ Community Service

- ・ コミュニティ医療教育
- ・ コミュニティ・インターフェース・プログラム

□ Religious Service

- ・ スピリチュアル・サポート／ケア
- ・ パストラルケア

ボランティア・マネジメントとサポート

□ ボランティア・マネジメントとガイドライン

- ・ ボランティア運営委員会の設置
- ・ ボランティア・ポリシーとガイドラインの制定
- ・ オペレーション・マニュアル作成
- ・ ボランティアのデータベース構築

□ ボランティア・トレーニング

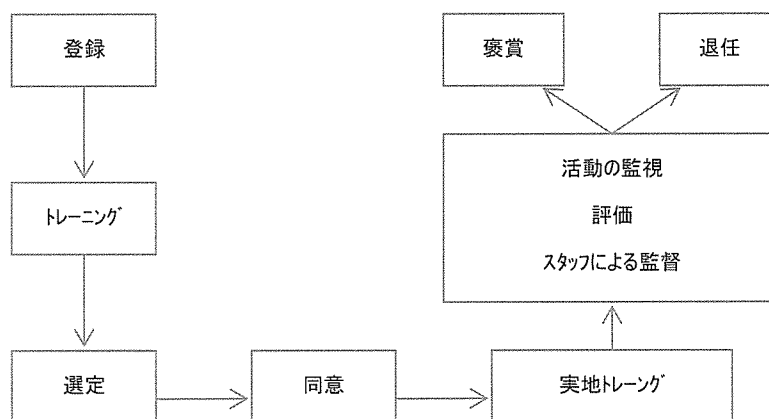
- ・ 活動内容の紹介
- ・ オリエンテーション
- ・ 基礎トレーニング：実際に患者と接す。コミュニケーションのとり方
- ・ 強化トレーニング：ボランティア活動を続けられるように
- ・ アドバンス・トレーニング：感情面のコントロール

- ・ ボランティアの受入れ各部署へのボランティア・マネージメント指導

□ ボランティア・サポート

- ・ Communication Channel: ボランティアと意思疎通できる関係をつくる
- ・ Emotional Support: ボランティアの感情面をサポート
- ・ ボランティア活動を監視、指導

□ ボランティアシステム



- ・ 各部署はボランティア要請フォームを Patient Resource Centre に提出する。受理された後、Patient Resource Centre のスタッフがコーディネーティングする。
- ・ ボランティアの面接や選定には、受入れ部署のスタッフを含め複数のスタッフが携わることが多いそうである。トレーニング期間や内容もボランティア個人や受入れ部署によって異なる。

□ ボランティア・サービスは以下の事項に配慮し、運営することとしている。

- ・ 病院の価値理念や信条
- ・ 病院の性質や特徴
- ・ 利用可能なリソース
- ・ サービスのニーズ
- ・ コミュニティのニーズ
- ・ 文化的タブー

□ Peer Sharing (患者、家族、ボランティア、スタッフが互いにサポートしあう)

- ・ 臨床科、ボランティア、コミュニティ機関と連携する
- ・ 元患者とその家族の参加

□ ボランティア褒賞

活動時間や年数に応じ、褒賞ピンバッジや Certificate を贈る。

- ・ ボランティアの貢献を評価する
- ・ Certification やイベントなどにより、形にして、或いは気持ち (Spiritual) で、感謝の意を表す

- ・ 患者とのコミュニケーションスキル、基礎的なカウンセリングスキルのトレーニング
- ・ サービスの質を向上させるため、監視、指導、評価を行う
- ・ ボランティアをサポートし、評価する

□ ボランティアの禁止事項

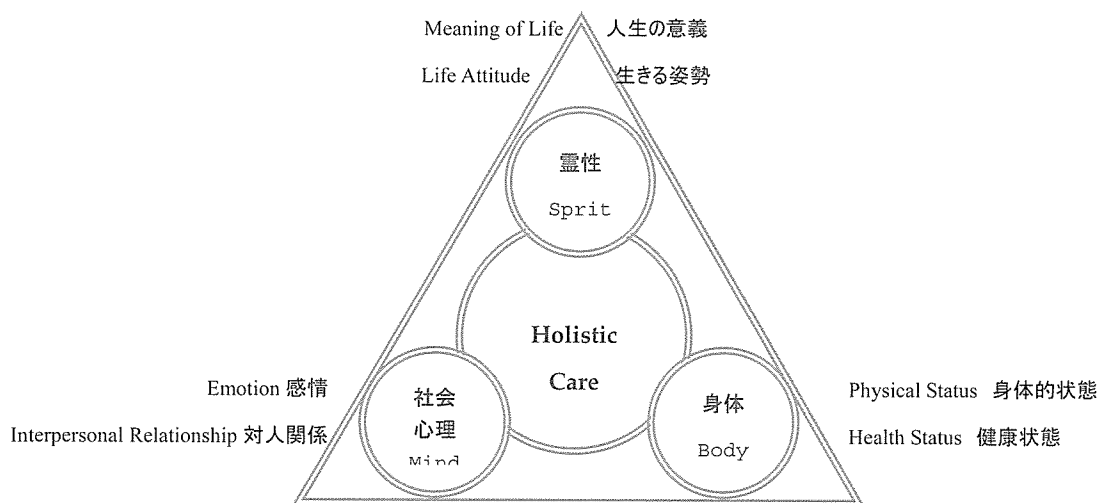
- ・ 患者の健康に関することを話さない、アドバイスをしない
- ・ 金銭、飲食物等々を患者に与えない。いかなる贈り物も患者から受け取らない
- ・ 勝手に約束事をしたり、判断を下したりしない
- ・ 患者に住所や電話番号を教えない (病院の電話を使用すること)
- ・ 患者に宗教や政治思想を押し付けない

- ・ 個人的な利益のために、ボランティアという立場を利用しない
 - ・ ボランティア活動が原因で、心理・精神状態を損うことがあってはならない
- ボランティアの必須事項
- ・ スクリーニング・チェック（選考過程）、トレーニングを受け、登録に同意し、病院のボランティアに関する規則を遵守すること
 - ・ 病院の規則に従い、受入れ部署の指示を受けること
 - ・ 活動期間中に得たいかなる個人情報も洩らさないこと
- ・ ボランティアの仕事に耐えうる身体能力、精神能力を備えていること
 - ・ 互いに敬えること
 - ・ 友好的な態度をもって、患者の手助けをすること
 - ・ 患者に異変が生じた場合、患者に医療スタッフへ相談させること



コミュニティとのパートナーシップにより、病棟ロビーで開催されているアート・イベント

□ 基本理念－ホリスティック・ケア



QEH のボランティアの位置づけ

ボランティアは毎回業務開始前後に、PRC(Patient Resource Centre)にてタイムカードの記録をする。活動中は、ユニフォームと ID カードを必ず身に着けることとなっている。ID カードは、PRC ではなく病院の人事部が発行しており、ボランティアも他のスタッフと同様に病院組織の成員として位置づけていることを意味している。ボランティア業務は労働と明確に区別されること、スタッフの代替ではないことを徹底している。そのためボランティアと各スタッフ間にコンフリクトが生じないように、その

区別をスタッフにも周知させている。しかし、病院で勤務する掃除担当等の低熟練労働者達は、ボランティアの存在により自分達の仕事を奪われるのではないかと不安がることもあるようだ。

毎年、ボランティアへの感謝の意を表すためディナーパーティが催される。そこでは全スタッフや患者とボランティアが集まり、ボランティアへの褒賞が行われ、活動時間や年数に応じてピンバッジや賞状が贈られる。QEHL ではボランティアを含めたチームワークによるケアを重要なポリシーとして掲げており、スタッフ全員がボランティアの存在価値を認めているのである。ホリスティック・ケアのコンセプトに基づき、身体的なケアのみならず、不安や退屈を感じる患者やその家族への感情面・精神面のサポートをすることを重視しており、それがボランティアに期待されている役割であるからだ。

患者や家族と経験を共有すること、病院を温かい雰囲気にする、患者（地域住民）に病院を好きになってもらうこと、そのためにはプロフェッショナルなスタッフにはできない役割をボランティアが担ってくれるだろうと考えられている。ボランティアは、時には患者から様々な感情をぶつけられることがある。それらをどう受け止められるか、聞き流せられるか、そのトレーニング・サポートを行うことも、ボランティアを受け入れている病院側の重要な責任だと認識し、ボランティアのケアも怠らない。



ボランティア ID カード

ケーススタディ②：Tung Wah Hospital(TWH) 中文名：東華醫院

Tung Wah Hospital(TWH)の概況

Tung Wah Hospital (TWH) の母体は、香港で威信が高いと言われている慈善団体の一つ「東華三院」であり、東華三院グループでは香港全域に数々の病院や学校等々の施設を運営している。TWH は 1870 年 3 月に設立され、現在は HA 管理下の公立総合病院（病床数 633）として香港島西部クラスターの住民に医療サービスを提供している。また、1995 年にデイリハビリセンターを設立し、クラスター内の他の病院を退院した患者達へのリハビリサービスも行っている。また、HA のサポートにより、公的病院では初めて漢方外来診療を導入した。2006 年には、漢方と西洋療法の混合サービスに着手し、中医と西洋医のコラボレーションによる入院患者向けの画期的なケアサービスを始めている。

TWH では、HA のポリシーと東華三院グループの理念に従い、患者中心のサービス、質の高いサービスを提供することを目指している。コミュニティに開かれた病院として、様々な患者ケアサービスにボランティアの参加を促し、また、地域のコミュニティ団体、行政機関、NGO との連携を強化しながら、コミュニティ・パートナーシップを推進している。

TWH の Patient Resource Centre(PRC)

TWH の PRC (Patient Resource Centre) は、HA の

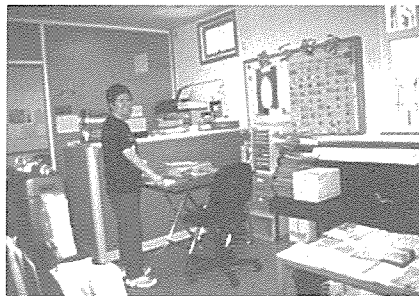
“Comprehensive Health Care Service”の指針と東華三院グループ理念“To Serve the Community”に従い、1995年11月に設立された。PRCでは、患者、家族、コミュニティへ健康関連情報の発信や様々な活動を企画運営し、病気への不安を軽減させること、一般市民に健康に対する意識を高揚させることを目指している。

PRCの目的

- ・ 地域住民からの様々な問い合わせへの応対。住民への啓蒙活動。
- ・ 慢性疾患患者の生活の質を向上させること。相互扶助精神、自助精神を育むこと。
- ・ 病院内外でのボランティア・サービスを発展させること。
- ・ 病院スタッフ間の協働、チームワークを促進すること。コミュニティと病院間の関係を強化すること。

PRCのサービス内容

- ・ ミニ図書室（書籍・AV資料の貸し出し、閲覧）、医療・健康関連のリーフの設置
- ・ 健康・医療セミナーの開催
- ・ 患者支援グループ、互助グループのサポート⁸
- ・ 懇親会やレクリエーション等の開催
- ・ コミュニティ施設やリハビリ施設の訪問
- ・ ボランティアのリクルーティングやコーディネーション
- ・ 問い合わせや紹介サービス



TWHのボランティア・サービス概況

主な活動は、トークショーの運営（クラスター内の他の病院との共同企画。出演医師や医療関係者もボランティアである）、薬の袋詰め、病院内外の患者訪問、補助的な事務業務などである。現在100名以上のボランティアが登録されており、失業中の人、退職者、子育てが終了した主婦が多いそうである。特に、50～60代の主婦や退職した男性が多く、有り余った時間をボランティア活動に充てたいという理由でやってくる。香港人は社交的であるため、退職後の男性が自ら一人で登録しに来ることが多いそうである。学生も休暇期間や土曜日に活動している。香港でも古い街で高齢者が多い地区であるためか、全体的に高齢者が多いようだ。最年長は85歳である。病院側では、元患者のボランティア参加を奨励している。どのように病と闘ったのか、その経験を患者と共有してほしいためである。

ボランティアの登録の流れは、申請書記入→面接（PRC マネジャー）→選定→登録である。スクリーニングでは、病院ボランティアとしての適性があるかどうか、人格や資質を重視しており、それぞれの学歴やスキルに応じた活動を割り当てている。（高齢の女性には小卒の人も多い為、薬剤師の指揮・管理下で薬を数え分ける作業などをお願いしている。）各部署のスタッフはボランティア要請フォームを記

⁸ 患者の互助グループへ、例会の場所として病院内のスペースの提供をおこなっていたが、SARS以降は感染への恐れから院内活動は停止させている。

入し、PRC に提出することとなっており、それを基に PRC が登録者の中から適した人を選び配属している。ボランティアトレーニングは、その業務に応じて行っている。また、ボランティア規則は、開始時に PRC で一読してもらうこととなっており、配布は行っていない。

ボランティアには、交通費・食事の補助はなく、ID とユニフォームを用意しており、毎回活動開始前に PRC で受け取り、活動終了時に返却している。毎年旧正月シーズンに、Annual Party を開催し、スタッフ、患者、ボランティアが集い、食事や歌やゲームなどで盛り上がり、ボランティアへの感謝の意としてボランティア全員にプレゼントを贈っている。特に褒賞制度は設けていないようだ。

ケーススタディ③：Ruttonjee Hospital (RH) 中文名：律敦治醫院

Ruttonjee Hospital (RH) 概況

Ruttonjee Hospital (RH) は、香港島中心エリアに立地しており、140 年の歴史を持つ病院である。1949 年までは軍専用の病院であったが、その後 Ruttonjee 氏と Hong Kong Tuberculosis, Chest and Heart Diseases Association により引き継がれ、Ruttonjee Sanatorium (結核療養所) として、新たな医療活動が行われていた。しかし、時代とともに結核患者が減少していったため、1991 年に、名称を Ruttonjee Hospital へと変更し、よりコミュニティのニーズに応じた医療サービスを行うことを理念とし、フロアの増築やリハビリセンターの開設とその規模を拡大し、病床数 600、1,000 以上のスタッフを備え、一般総合病院としてリニューアルした。また、1998 年には、Tang Shiu Kin Hospital と合併、経営やサービスを統合して質と効率性を高め、コミュニティに最適な医療サービスの提供に努めている。

高いモチベーションと高い専門性を備えた医療チームにより、病院全体で温かい雰囲気を出し、常にヘルスケアサービスの質の向上に努め、コミュニティ・パートナーシップに基づいたホリスティック・ケアを地域住民に提供することをポリシーとしている。そして、“Whole-hearted Health care for the Whole Person” をモットーとし、香港島中央クラスターの住民へサービスを提供している。

RH の Health Resource Centre (健康資源中心)

Ruttonjee Hospital の Health Resource Centre 部は、1995 年に慈善団体の寄付により開設された。主な活動内容は、健康教育、医療関連情報の発信、ボランティア・サービス、リハビリショップ運営、患者互助グループのサポートなどである。クラスター内の病院間の連携により、健康講座やトークショー、ボランティア講座を開いている。最近では、緩和ケア施設でのボランティアのニーズが高まっており、それらの施設からの要請に応じてクラスター内の病院ボランティアによるトークショーを開き、ボランティアの意義や必要性を訴えることにより、一般市民へボランティア参加を促している。90 名くらいの市民が出席し、多くの人がボランティア登録を行ったそうである。