

学生ボランティア。週末、薬剤部にて活動している



Health Resource Centre の情報ボード

RH のボランティア・サービス概況

主なボランティア・サービスは、以下である。

- ・ 病棟でのガーデニング
- ・ アフタヌーンティ（患者と病の経験を分かち合う）
- ・ 患者のパーソナルケア
- ・ 糖尿病患者同士の相互サポート
- ・ 薬剤部での薬の袋詰め
- ・ 車椅子介助
- ・ 京劇イベント
- ・ 外来クリニックでの患者サポート
- ・ リハビリショップ運営
- ・ 独居老人訪問
- ・ 病棟の飾り付け
- ・ その他アクティビティ

主婦、失業者、退職者、学生、社会人（土日）と様々な人がボランティア活動を行っている。RH では、多くの高齢者ボランティアを受け入れているようである。高齢者自身は、“自分はもう役に立たない。迷惑をかけたくない” と言って活動を辞めようとするが、経験豊富である高齢者は病院に来てくれるだけで患者の話し相手や患者の励みとなり、あらゆる面で助かっているため、病院側は高齢者の継続的なボランティア活動を奨励している。病院側にとっても、地域住民である高齢者がボランティアとして病院に来てくれることにより、彼らの健康状態をメンテナンスできるというメリットもあるという。もちろん、高齢者個人の健康状態、体力に応じた活動内容を依頼している。高齢者ボランティアは、主に、リハビリショップ、薬詰め、外来クリニックでの患者の話し相手（緊張した高齢者患者が多く、リラックスさせるため）で活動をしている。最年長のボランティアは 90 歳の女性だという。彼女が病院にただで病院の雰囲気が和むそうであり、病院側は何もできなくてもいいからずっと継続して来てほしいと話しているという。

ボランティアの登録の流れは、申請書記入→書類審査→面接→選定→登録である。ボランティア登録後には必ず感染予防対策のトレーニング（1日）を受けてもらう。それ以外のトレーニングは必要に応じて行っているようである。ボランティア ID カードとユニフォームを用意しているが、特にボランティア規定は設けていない。ボランティアによっては、独自で入手したボランティアハンドブックやボランティア活動記録簿を持ってくる人もいるようだ。また、交通費支給はないが、一日4時間以上活動した人には、食事のクーポン券が渡され、職員食堂にて食事ができるようになっている。毎年クリスマス時には、ボランティア全員に感謝の意をこめたプレゼントを贈っている。2007年の旧正月にはレストランを貸し切って、ボランティアのための Annual Dinner を企画しているようである。

香港のボランティア運動

香港では年々ボランティア活動は活発になっており、特に高齢者のボランティア活動参加を奨励している。病院ボランティアにおいても高齢者が占める割合は高いようである。香港のボランティア活動のイニシアティブを取っているのが、非営利組織”Agency For Volunteer Service (AVS)”である。AVSでは、医療分野に限らず、ソーシャルワーク全域でのボランティア・サービスを推進し、ボランティア導入の意義・価値を唱え、多くの市民にボランティア参加を促している。行政府からの資金援助により、政策提言、ボランティア・プログラム開発、ボランティア・トレーニング等々の事業を行っている香港最大規模の非営利組織である。また、行政府・社会福利署では、Volunteer Movement を立ち上げ、香港のボランティアリズムを推進し、ボランティア団体への人的・財的支援を行っている。

非営利組織 Agency For Volunteer Service (AVS)

Agency for Volunteer Service (AVS) は 1970 年に設立された非営利団体である。主に香港特別行政府、The Community Chest of Hong Kong、The Hong Kong Jockey Club Charities Trust から財政サポートを受けている。市民社会、思いやりのあるコミュニティを築くことをビジョンとし、ボランティア活動の発展に向け、先鋭的な取り組みや中核的な役割を担っている。また、価値のある、質の高いボランティア・サービスを創出していくために、あらゆるコミュニティセクターとの協働に努めている。

AVS の事業概況

□ ボランティアデータベース

能力、経験、意向によりボランティア希望者とボランティアを求めている団体とのマッチングを行っている。

□ 新領域の開発プロジェクト

ボランティア活動領域を広げるため、AVS はあらゆるコミュニティセクターと共にボランティア活動の場を創出し、結束力のあるコミュニティ社会を築いている。SARS 予防キャンペーン、ファミリーボランティア（親子でボランティアを体験することにより結びつきや学ぶことを促す）、カルチャーボランティアプログラム（文化・芸術、図書館・美術館）、高齢者ボランティア（Golden Age Volunteer Service Programme）等のボランティア・プログラムを開発している。

□ 国境を越えたボランティア

中国本土と香港間のボランティア協力や交流を推進している。プライベートセクターからの支援により、学校や教育分野での活動を行なっている。また、国連ボランティア（UNV: United Nations Volunteers）の協力機関として、香港での UNV の活動の中心的役割を担っている。途上国の持続可能な開発を支援するために有能な専

門家のリクルートメントなどを行っている。尚、IAVE

（International Association for Volunteer Effort）の香港代表として国際会議や地区会議に代表団を送っており、国外のボランティア関連機関との連携によりボランティアリズムの発展に努めている。

□ 高齢者向けボランティア

1990 年に West Garden ソーシャルセンターを開設し、高齢者や退職者の生活向上を目的に、健康関連プログラム、ソーシャルプログラム、レクリエーション活動を実施、一人暮らしの高齢者向けのサービスやケアも提供している。高齢者向けのボランティア・サービスのほか、高齢者にも地域社会参加を促している。

□ ボランティア・トレーニング

質の高い、効果的なボランティア・サービスを創り出すため、AVS では 2003 年にトレーニング・開発センターを設置、ボランティアやボランティア利用者を対象とした多様なトレーニングプログラムを開発している。セミナー、フォーラム、ワークショップの実施、また、実践の場に専門家を送り、ボランティアの知識やスキル、リーダーシップ能力、ボランティア・マネジメント・システムの改善・向上をサポートしている。

ボランティア団体向けのコンサルティング、技術的指導、要望に応じたトレーニングプログラムを提供している。AVS が開発したマニュアル等の出版物やオーディオビデオのみならず、ボランティアリズムに関する諸外国の書籍も揃え、ボランティア発展に尽力している。

□ 啓発活動

ボランティアリズムの浸透やボランティア参加促進のため、メディア、インターネット、トークショー、展示会、ボランティア褒賞、調査研究を通して市民への啓発活動を行っている。

- ・ 国際ボランティア・デーやグローバル・ユース・サービス・デー

12月5日の国際ボランティア・デーでは、毎年ボランティアリズムを地域社会に浸透させるため、また、ボランティアへの謝意をこめて、大規模なイベントを催している。毎年4月のグローバル・ユース・サービス・デーでは、若者のボランティア参加促進を行っている。

- ・ ボランティア関連の調査研究
コミュニティのボランティアニーズや実態を把握するために調査研究を行い、ボランティア・サービスの計画・開発に役立っている。

- ・ ファンドレイジング
香港全土での募金活動を行い、市民からの支持、支援を募っている。

病院ボランティア・マネージメント開発

AVS では、病院スタッフ向けのトレーニングプログラムやコンサルテーション、病院スタッフやボランティアを対象としたワークショップやセミナーなどを開催し、病院施設のボランティア・マネージメントやボランティア・サービスのサポートを行ってきた。1996年には関係者の尽力により病院ボランティアのネットワークが形成され、裾野が広がっていった。また、HA(the Hospital

Authority)ではコミュニティとのパートナーシップを推進し、各病院でのボランティア活動も多岐に及んでいった。そうして、AVS により体系的なマネージメント・システムが構築され、病院施設がボランティア・マネージメントを円滑に実践できるよう、病院ボランティア・マネージメント・マニュアルとリソース・キット(諸フォーマットのサンプル等)が開発されたのである。

□ マニュアルの内容

1章：概念と定義

病院でボランティアをすることの意味と価値
医療分野においてパートナーとしてコミュニティと協働することの意義
ボランティアサービスマネージメントの基本方針

2章：ボランティア・マネージメント・システム

ボランティアとの協働に関するポリシー
マネージメント・システム
ボランティアシステムのストラクチャー見本
ボランティア・マネージメント・システムの基本構成要素と内容
ボランティア・マネージメントの業務分析

3章：マネージメントスキル(チェックリスト付)

ボランティア・サービス開発
ボランティアを活用することの動機
ボランティアの仕事内容
ボランティアリクルートメント
インタビューと選定
オリエンテーションとトレーニング
管理と評価

褒賞

ボランティア・サービスの評価

4章：諸フォーマット見本

5章：諸フォーマット見本

行政によるボランティア運動：社会福利署

(the Social Welfare Department)

社会福利署では、香港ソーシャルサービスカOUNCIL (Hong Kong Council of Social Services) と様々な NGO 団体と

の協働により、1997年社会福祉署内にボランティア・サービス本部を設立、1998年にボランティア運動“Volunteer Movement”を始動した。ボランティアとボランティア団体に関する情報を集約したコンピュータデータベースの立ち上げ、ボランティアサービスホットラインの設置により、あらゆる階層の市民にボランティア参加を促している。

香港全域で Volunteer Movement を展開させるため、社会福祉署は12地区に地区協調委員会 (District Coordinating Committee) を設置し、地域の特性を活かしたボランティア・サービスの創出をサポートしている。また、各12地区の協調委員会の下には福利開発センターを設け、ボランティアチームを編成しようとする諸機関や団体への支援活動を行っている。ボランティア・マネジメント資材 (ボランティア活動記録、ボランティア利用案内、ボランティアハンドブック、ボランティアマニュアル、ボランティア・トレーニング教材等々) も開発するなど、ボランティアやボランティア団体の育成に努めている。

Volunteer Movement の目的

- ・ 思いやりのあるコミュニティ創り
- ・ 自己達成により自己価値を高める
- ・ コミュニティリソースを最大限に生かす
- ・ 社会への帰属意識の高揚

また、様々なコミュニティセクターや行政関係者から成る Volunteer Movement 運営委員会が1999年に設立され、プロ

プロモーション戦略

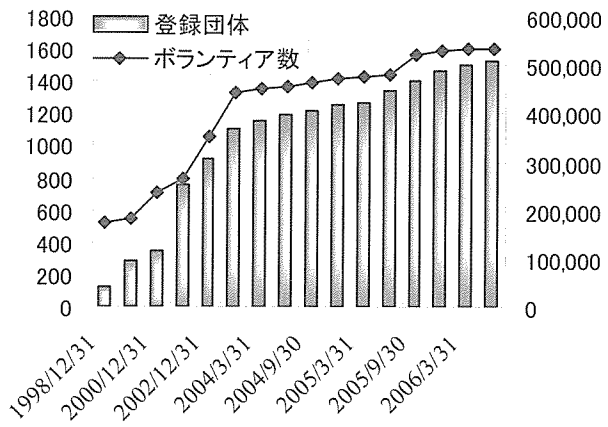
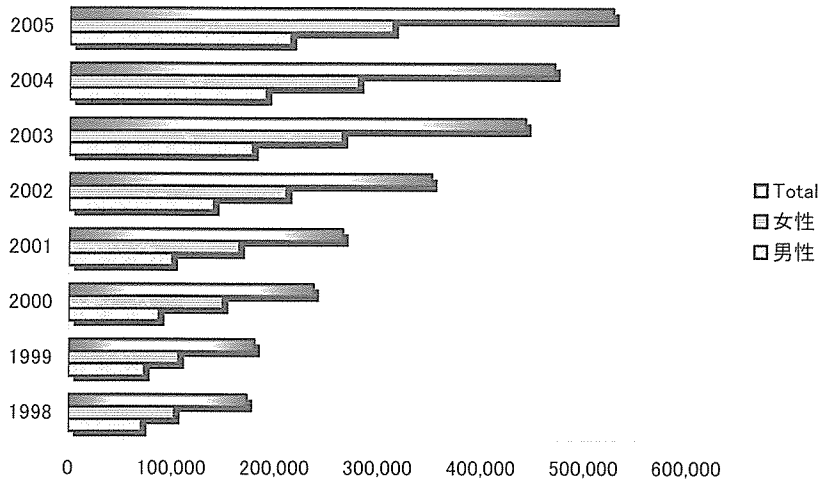
- ・ ボランティアのイメージを“生き生きした、楽しい、多面性がある”ものとし、生活の一部としてボランティア活動に参加してもらう。
- ・ 広報活動を強化し、ボランティアの貢献はコミュニ

社会福祉署の Volunteer Movement のプロモーション効果により、香港のボランティア人口とボランティア団体の数は年々増加している。

モーション戦略や企画を行っている。そして、プロモーション実行のため、運営委員会の下部組織として4つの分科委員会、Sub-committee on Promotion of Student & Youth Volunteering (学生・青少年ボランティア)、Sub-committee on Promotion of Corporate Volunteering (法人ボランティア)、Sub-committee on Promotion of Volunteering in Community Organizations (コミュニティ)、Sub-committee on Promotion & Publicity on Volunteer Service (広報活動) を設置している。

ティ社会にとって欠かせないということをより多くの人に認識してもらう

- ・ 様々なセクターからの参加や支援を得ること。学生、若者、法人、すべてのコミュニティ組織を対象とする。



4-7 シンガポールの病院ボランティア

シンガポールにおけるボランティア&フィランソロピー活動

様々な言語や宗教を持つ人々が暮らすシンガポール⁹では自助精神や相互扶助精神に基づき、多くのソーシャル・サービスは、地域社会、各自助グループ¹⁰や福祉ボランティア団体(VWO: Voluntary Welfare Organization)により担われている。社会的弱者が社会の周縁に放置されないよう、社会のニーズに適ったソーシャル・サービスを創出すること、受益者の自立を目的としたサポート・サービスを提供することが推進されている。シンガポール政府(MCYS: Ministry of Community Development of Youth and Sports)は、個人や学校・企業等団体の地域社会参画を促進しており、コーディネイティング機関であるNational Volunteer and Philanthropy Centre(NVPC: 参照 61 頁)やNational Council of Social Service¹¹(NCSS)の働きかけにより、市民や団体のボランティアやフィランソロピー活動は興隆している。

ボランティア活動は、主に、障害者自立支援や家族へのサポート・サービス、片親世帯や低所得世帯の児童への学習指導などのサポート・サービス、ファンドレイジング(資金集め)などで行われている。また、高齢者人口の増加¹²により、単世帯・低所得世帯の高齢者や在宅高齢患者へのサポート・サービス、高齢者施設やホスピス等医療施設におけるボランティア活動も活発である。高齢者によるボランティア活動参加率¹³も増加しており、健康促進プログラム(高齢者ボランティアによる高齢者への健康促進活動)や教育プログラム(北京語やその他の方言¹⁴の教授、低所得者層の子供への学習サポート、海外での英語教育)などにおいて活躍している。

ソーシャル・サービスのニーズが増大し、市民の社会活動も多様な形態で広がりを見せている中、ボランティア・プログラムのマネジメントや寄付金の使途への関心も高まっている。NVPCやNCSSでは、サービスの質向上のためのスタッフやボランティアのトレーニング、団体のガバナンスやボランティア・マネジメント力を強化させるためのマニュアルやトレーニング開発が進められている。

病院・ホスピスにおけるボランティア&フィランソロピー活動

病院・ホスピスにおけるボランティア・プログラム概況

病院やホスピス等の医療施設においても、個人やVWO(Volunteer Welfare Organization)によるボ

⁹ MCYS (Ministry of Community Development of Youth and Sports) "Social Statistics 2006"によると、人種: Chinese 75.6%, Malay 13.6%, Indian 8.7%, Others 2.1% (2005年)、宗教: キリスト教系 14.6%、仏教/道教 51.0%、イスラム教 14.9%、ヒンズー教 4.0%、その他 0.6%、無宗教 14.8% (2000年)である。また、公用語は、英語・北京語・マレー語・タミール語であるが、高齢者世代では、それぞれの出身方言を話す人が多い。

¹⁰ マレー系 "MENDAKI"、インド系 "SINDA"、中華系 "CDAC (Chinese Development Assistance Council)"、ユーラシアン系 "EURASIAN ASSOCIATION"がある。

¹¹ VWOのコーディネイティング機関として、政府機関、地域コミュニティ、企業やVWOとのパートナーシップにより、福祉政策を実行している。VWOへの資金援助やプログラム評価、ソーシャル・サービスにおけるスタッフやボランティアへのスキルトレーニング、VWOのマネジメントやボランティア・マネジメントの指導を行っている。

¹² The Committee on Ageing Issues (CAI)によると、65歳以上の高齢者は、2005年8.5%であったが、2030年には18.7%になると予想されている。また、2012年にはベビーブーマ世代が65歳に達するため、様々な高齢者対策(住居、高齢者にやさしい社会づくり、ヘルスケア、アクティブライフ)が講じられている。

¹³ NVPCによると、65歳以上の高齢者ボランティア参加率は2004年の4%から2006年には11.0%に上昇している。

¹⁴ 若年層では英語教育が主体となっているが、高齢者層では出身地の方言(広東語、福建語等)しか話せない人も多く、世代間のコミュニケーションに困難が生じている家庭もある。そのため、方言という高齢者の特技を生かしたボランティア活動が行われている。

ランティア活動、企業や学校による社会貢献活動が活発に行われている。シンガポールの病院はパブリックセクターとプライベートセクターに分かれ、母体は、政府系、慈善団体系、宗教団体系、株式会社系などであるが、一部の病院を除き、政府系、慈善団体系、宗教系の病院では、ボランティアを積極的に受け入れているようである。また、ホスピスでは、スタッフとボランティアのチームワークによるホスピス・ケアが施されており、ボランティアの役割が高く評価されている。

ボランティア活動内容は、主に、“Befriender”やセラピー補助などのダイレクト・ケア、事務作業の補助などのインダイレクト・ケア、募金やチャリティ・イベント等である。多くの病院やホスピスでは“Befriender”とよばれるボランティア・プログラムが導入されており、患者とのフレンドシップを築き、患者の話し相手や傾聴、また、患者の家族へのサポート・サービスとして家事の手伝いや買い物をボランティアが行っている。こうした“Befriender”サービスは、VWOによる障害者や高齢者を対象としたソーシャル・サービスにおいてもボランティア活動の主体となっている。また、学校や企業等による社会貢献活動では、患者のためにティーパーティやコンサートなどのイベントを開催するなど、多彩なボランティア・フィランソピー活動が行われている。尚、スタッフに社会貢献活動を推進している病院もあり、専門技術を生かしてボランティア活動に参加する医療スタッフもいるようだ。

自助グループによる言語サポート・サービスやVWO等によるソーシャル・サポート・プログラム（事項参照）など、諸ボランティア団体によるサポート・サービスも行われている。病院施設が実施するボランティア・プログラム、企業や学校、VWO等の団体によるボランティア・プログラムを通して、多彩なサービスが患者や家族に施されているため、ボランティア・コーディネーターは、施設内のボランティア・プログラムを管理するだけでなく、諸団体との調整やパブリック・リレーションなど種々の業務をこなさなければならないのである。

VWO等による病院ボランティア・プログラム

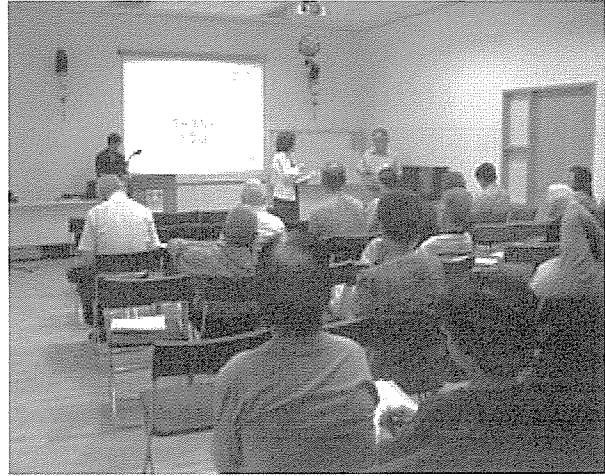
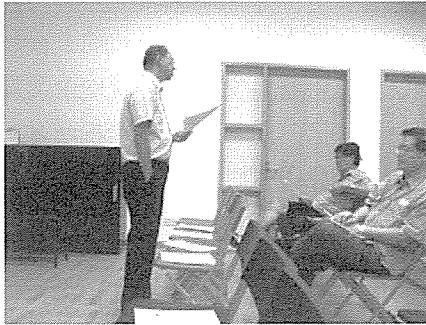
VWO等では、病院とのパートナーシップによる患者や家族を対象としたボランティア・プログラムもある。あるVWOでは、子供病院とのパートナーシップにより、難病を患った子供達に“Befriender”サービスを行っている。プログラムの目的は、退院後に子供達が住み慣れた温かい家庭へ戻り、医療機器や在宅看護サービスが十分に整った環境下で生活できるよう支援することである。ボランティアは、これらの環境づくりのためのファンドレイジング活動、外出サポート・サービス、家庭を訪問し子供達との交流活動や家族の精神的サポート・サービスを行っている。

また、退職者・シニア・ボランティア団体（RSVP）では精神病院とのパートナーシップにより、精神障害者の社会復帰支援を目的としたボランティア・プログラムを実施している。このプログラムはNCSSのファンドを受けており、シニア・ボランティアが精神障害者に様々なサポート・サービスを提供している。ボランティア活動内容は、デイケアセンターでのスタッフ補助（クラフト制作、ガーデニング、軽飲食のつくり方や作法の指導、歌や演劇、ダンスやコンピュータ指導など）、“Befriender”サービス（定期的に高齢の患者宅を訪問）、同行サービス（病院への送迎）、病棟訪問、レクレーション・サービス、また、回復後の患者の日常生活自立支援（バスの乗り方や日用品の買い物の仕方を教える等）である。2002年にこのボランティア・プログラムは始まり、2007年2月現在、延べ269名の患者をサポートし、55名のボランティアが活動している。尚、ボランティアはオリエンテーション後トレーニングを受け、グループで活動を行っている。

VWO等団体では、インターネットなどのメディアを利用するほか、ボランティア・セミナーを定期的

に開催、NVPC等の機関が実施するボランティア・セミナーに参加するなど、直接市民にボランティア参加を呼びかける機会を設けている。そこでは、ボランティア自身も体験談を話したり、ボランティア・プログラムの説明をしたり、ボランティア活動の意義を語り、ボランティアの輪を広げている。

RSVP (Retiree & Senior Volunteer Program)では、定期的にボランティア・セミナーを開き、組織概要、全ボランティア・プログラムの説明を行い、ボランティア参加を呼びかけている。→



病院ボランティア・ケーススタディ：St. Andrew Community Hospital

Community Hospital とは

Community Hospitalとは、救急病院とコミュニティ・サービスの中間的なケアを施している医療施設である。近隣の救急病院との連携により、救急病院での治療終了後にリハビリ、看護、レスパイトケアを必要とする患者を対象としたサービスを行う。また、近隣の高齢者施設や地域の在宅高齢者も利用できるデイリハビリセンターなど、高齢者の機能的自立を支援している。シンガポールでは、急速に進む高齢化社会における医療サービスの効率化や医療費削減を図り、救急病院と隣接した Community Hospital等の医療施設の設定構想が進められている。

St. Andrew Community Hospital (SACH) 概況

St. Andrew Community Hospital (SACH)は、コミュニティにサブアキュート・ケア (sub-acute care) や中間ケア (intermediate care) を施すことを目的に、1992年に設立されたシンガポール初の Community Hospitalである。母体となる St. Andrew Mission Hospital¹⁵ (1913年に創設されたキリスト教系慈善団体)により、人種・宗教・社会経済状況に関わらず全ての人を対象にコミュニティ・サー

¹⁵ 1913年に移民貧困層、特に女性と子供を対象とした医療サービスを施すことを目的として創立された慈善団体。アジア系移民（中華系、タミール系、マレー系、ユダヤ系、アルメニア系、日本人）のコミュニティ向けに診療活動を行っていたのである。シンガポールにおける医療プロバイダーのバイオニア的存在の一つである。1916年には、看護教育活動を開始、1923年にSt. Andrew Mission Hospital（小児科・産婦人科系）を創設し、その後医療サービスを展開してきた。1980年代には、医療サービスのニーズが変容し、St. Andrew Mission Hospitalを閉鎖（診療所は存続）、Community Hospitalへと移行し、新たにコミュニティ向けの医療サービスを提供している。1998年にはSt. Andrew's Lifestream Centre（生活支援サービス）、2004年には、St. Andrew's Autism Centre（自閉症ケアサービス）を設立し、コミュニティのニーズに応じた社会福祉活動を展開している。

ビスを提供している。2005年に現在地（シンガポール東部 SIMEI 地区）に移転し、隣接する救急総合病院（Changi General Hospital¹⁶）とは連絡橋で結ばれ、双方のスタッフや患者が容易にアクセスできる。双方の病院は協働により、患者のケアのコーディネーションや包括的ケアの向上に努めている。SACH は、救急総合病院と隣接した最初の Community Hospital でもある。

病床数は 200 床、主な医療サービスは、継続ケア（Continuing Medical Care）、リハビリテーション、レスパイトケア（Respite Care）、デイ・リハビリテーション・センター、小児科、外来一般・専門診療である。デイ・リハビリテーションは、近隣の高齢者施設入居者や地域の高齢者にも利用されている。



病棟は看護師長が施したデコレーションによって、明るい雰囲気が漂っている。



高齢の患者達が昔の雰囲気になれるようにと、シンガポールの伝統的な生活スタイルを再現した部屋が病棟内に設置されている。

ボランティア・サービスについて

2007年2月現在約 180 名のボランティアが登録されている。平日は主に主婦や退職者が活動しているが、週末やイベント時には学生や社会人の参加も多い。患者同様、様々な人種、様々な言語や宗教を持つ人々がボランティアとして迎え入れられている。多く外国人が暮らすシンガポールでは、外国人患者も訪れるためバイリンガルのボランティアも必要とされている。その場合、大使館などを通じてボランティアを募っているという。労働が許可されていない外国人駐在員夫人がボランティアとして活動するケースも多く、外国人にとっても、ボランティア活動は社会参加や交流の機会となっているようだ。

近年では、企業の社会貢献事業として企業の従業員がボランティアでティー・パーティなどのイベントを開催するといった動きも増えてきているそうである。また、プロ（ボランティアとして演奏）による音楽コンサート、チャリティスポーツ大会、隣接の総合病院での合同チャリティーバザー、なども開かれている。このようなイベントを通じて、コミュニティに参加の機会を与え、病院施設をコミュニティに開放しているのである。

ボランティアの意義

- ・ 自分自身を知ること、自分らしくいることによって、自己実現をする。
- ・ コミュニティのニーズに応えることによって、社会的責任を果たす。

¹⁶ 政府系救急総合病院（病床数：801）。MCYS（Ministry of Community Development of Youth and Sports）との協働プログラム”Community Health Ambassador Programme for Seniors（高齢者ボランティアによる高齢者への健康促進・プログラム）”を2005年より実施している。高齢者ボランティアに医療・保健に関するスキルトレーニングを提供している。また、院内では、“Befriender”サービス、受付案内、クラフト制作、チャリティーバザー等のボランティア・サービスが導入されている。

- ・ ボランティア活動によって、個人の能力を育む。
- ・ 人々との触れ合いにより、交流の機会を創出する。

ボランティア活動内容

ボランティアはスタッフの代替ではなく、ボランティアの役割は医療ケア、社会・心理的ケア、ホリスティックケア向上のために補完的な手助けやお世話をするることである。スタッフにより施されるサービスの補助、時間の奉仕、多彩なスキルや能力を生かしたサービス提供、熟練スタッフの補佐などボランティアは様々な分野（ダイレクト・ケアとインダイレクト・ケア）において、スタッフと共に質を重視したケア・サービスを提供している。

◆インダイレクトケア・サービス

- ・ 事務サポート：
ファイリング、新聞記事の切り抜き、データ入力など事務職スタッフの補助。
- ・ 受付案内：
電話応対、来院者の案内等。（最低1年間は継続的に活動すること。）
- ・ 資金¹⁷集め活動：
募金活動やチャリティ・バザー（隣接の Changi General Hospital 内で定期的に合同バザーを開き、高齢者が制作したクラフト品などを販売している。）
- ・ コイン仕分け：
空港等の募金箱に集まった外貨を含むコインの仕分け業務
- ・ リソースセンター販売補助：
賞品の袋詰め、値札貼り、販売棚やカウンターの整理等。金銭は扱わない（スタッフのみが扱う。）
- ・ 縫製：
ユニフォームや患者の寝具等々のボタン付け等。

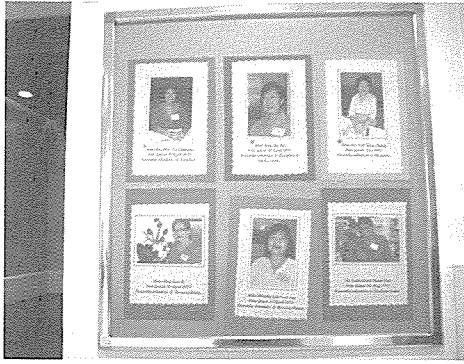
- ・ 様々なセラピー補助（パン作り、クラフト制作やゲームなど）：
スタッフの補助、車椅子介助。また、リハビリ時に患者を励ます、サポートする。
- ・ 図書サービス：
病棟での移動図書サービス。本や雑誌の貸出・返却記録。寄贈本の整理、リスト作成。
- ・ 患者同行サービス：
診察患者の送迎。1人暮らしの患者、また、退院時に家族が迎えに来られない場合、自宅までの見送り。
- ・ 訪問プログラム：
要望があれば、退院後の患者を定期的に訪問し、買い物や患者の話し相手など、家族看護の手助けをする。
- ・ パストラルケア：
患者や家族の心のケア（ボランティア活動はキリスト教信者のみ）。パストラルケア・サービスはスタッフやボランティアも利用できる。

尚、トレーニングは現場のスタッフによって行われ、最初の3ヶ月間は試用期間である。

◆ダイレクトケア・サービス

- ・ Befriender サービス（リハビリセンター、外来、入院患者）：
患者の話し相手、リハビリ運動のスタッフ補助、ランチやティータイムでの食事やお茶のサービス等。

¹⁷ 病院運営資金は、患者からの支払い（30%）、政府からの補助金（40%）、残りの30%は募金や寄付から成る。



施設内の至る所に写真付でボランティアの紹介がされている。

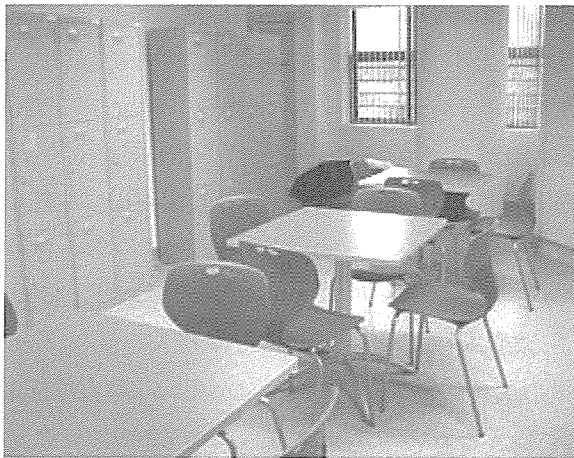


受付ボランティア。活動期間は約5年半。平日の午前中に活動している。彼女はペラナカン（マレー・中国系）である。

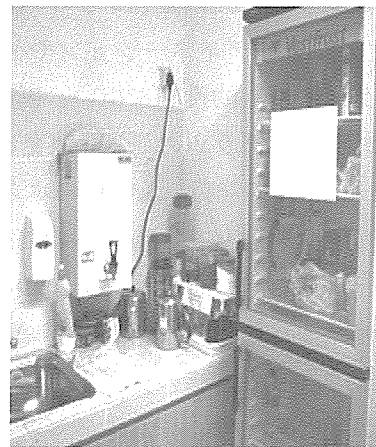
ボランティア活動時間は午前か午後の半日となっており、無理なくリラックスした状態で活動している。

◆ボランティア・ベネフィット

ボランティア・ルーム、ランチサービス、駐車券、クリスマス会、謝恩会（ボランティア表彰式）。



ボランティアルーム。
ロッカーも設置されている。ここで食事休憩、裁縫等の活動がなされている。



ボランティアルームの奥にはミニ・キッチンもある。冷蔵庫やコンロが備えられている



謝恩会で表彰されたボランティアの写真も施設内に飾られている。年に1回の謝恩会にはスタッフやボランティアがドレスアップして参加している。



ボランティアへのランチサービス。一般の人やスタッフも利用している。様々なシンガポール料理が並んでいる。

ボランティア・コーディネーター

約2年前に就任したボランティア・コーディネーターによってボランティア・プログラムの運営が行われている。NVPCのリソースセンターを利用しながら、ボランティア・マネジメントのスキルを学び、独自に開発している。ボランティア・コーディネーターはCommunity Relations部に所属し、病院内のボランティアのコーディネーション以外に、ボランティア広報活動、スポンサーシップ企業等団体との調整、イベント運営など、様々な業務を担っているため、多忙な日々を送っている。しかし、自分はボランティアに励まされ、支えられている。また、様々なボランティアから多彩なアイデアを得ることにより、新しいサービスを創出できるのだと語っている。毎日のランチタイムはボランティアと共に過ごし、ランチタイムに不在しているボランティアには活動中にできるだけ話しかけ、コミュニケーションをとるように努めている。そして、常に現場のスタッフとともにボランティアに関わる問題を解決するように心掛けているそうである。

シンガポールにおけるホスピス・ケア

シンガポール・ホスピス・カウンシル (SHC :Singapore Hospice Council) は、シンガポールにおけるホスピス・ケアのコーディネーションやケアの質の向上を目的に1995年に設立された。シンガポールのホスピス・ケアの中心的役割を担い、医師・看護師・ソーシャルワーカー・ボランティア・市民を対象としたトレーニングプログラムの研究・開発を行い、ASEAN諸国へのトレーニング・プログラムも実施している。また、季刊誌の発行、3年毎のホスピス啓蒙週間 (Hospice Awareness Week) 開催、政府機関や国際団体との連携を通して、市民への啓発活動も行っている。

シンガポール・ホスピス・カウンシルの傘下にあるシンガポール全8つのホスピスは、様々な団体 (宗教・慈善団体系他) により運営されているが、宗教や人種に関わらずあらゆる人を受け入れ、患者の生活の質の向上や患者の家族のケア・サポートに尽力している。また、多くのボランティアが、入居患者、ホスピス・デイケア患者、在宅ホスピス患者、そして患者の家族へ、様々なサポート・サービスを施している。ボランティアのためのトレーニング、サポート・プログラムも用意されており、ボランティアのケアにも行き届いたボランティア・マネジメントが行われている。

ホスピス・ボランティア・ケーススタディ① : Dover Park Hospice (DPH)

Dover Park Hospice (DPH)概況

Dover Park Hospice は、非宗教的ホスピスを創ることを目的に1992年有志による寄付によって設立された慈善団体である。2007年2月現在、病床数40床、約50名のスタッフ (医療スタッフ、アドミニストレーション・スタッフ)、24時間体制で末期患者へ緩和ケアを施しており、約300名のボランティアが活動している。隣接のHCA (ホスピス・在宅ケアとホスピス・デイケアサービスのプロバイダー : 参照55頁) と連携しながら、最良のホスピス・ケア・サービスの提供に努めている。患者の生活の質を重視し、患者と家族の身体的・社会的・精神的ニーズに配慮したホリスティック・アプローチによるケアを行っている。質の高いケア・サービスを提供できるよう、スタッフにスキルアップのためのトレーニング参加や最新の知識を常に備えておくよう促している。また、施設内にはSHC (Singapore Hospice Council) の本部があり、SHCによる看護や緩和ケアサポーターや研究者を対象としたトレーニング・コ

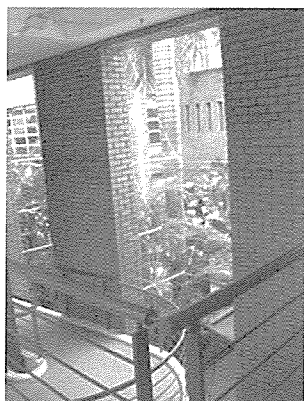
ースや教育プログラムを定期的を開催している。

◆ミッション

年齢、人種、宗教にかかわらず患者に、安らぎ、症状の軽減、緩和ケアマネを与えること、悲しみに暮れる患者の家族を支えること。

◆ビジョン

1. 末期患者のために生活の質の向上を目指して、献身的で思いやりのある医療・看護ケアを施す
2. 患者とその家族に、身体面、社会心理面、スピリチュアル面でのサポートを行う
3. 医療費支払能力の有無に関わらず、ホスピス・ケアを必要とする全ての人に上記のケア・サポートを施す



静寂と緑に囲まれた環境下でケアが施されている。

患者は Resident（住民）と呼ばれている。

ボランティア・プログラム

DPH はボランティアにより設立され、1992 年設立以来ボランティアの多大な貢献によって支えられ、今日まで患者とその家族に安らぎを与えてきた。ボランティアは多様なバックグラウンドや多彩な能力を持っており、様々な方法でケア・サービスを施すことができるとその価値が認められおり、ホスピス・ケアの重要な担い手として約 200～300 名¹⁸のボランティアが患者ケア、ソーシャル・アクティビティ、事務補助等において活動している。ボランティアのニーズ、また、ボランティアのスキルや関心事に配慮しながら、ボランティア・ワークを割り当てている。ボランティアがホスピスで有意義な経験ができるよう、楽しい時間を過ごせるようにと、ボランティアのモチベーションやスキル向上のためのトレーニングや技術指導などのプログラムも充実している。

多くのボランティアが活動している DPH では、確立したボランティア・マネジメント・システム、専任のボランティア・コーディネーターによってボランティア・プログラムが実施されている。2001 年には NVPC の”National Volunteerism Award”のボランティア・マネジメント部門で最優秀賞に選ばれており、2002 年には威信の高い”President’s Social Service Award in 2002”を受賞している。DPH のボランティア活動は、シンガポールのソーシャルワーク分野において大変高い評価を得ているのである。

¹⁸ 年次報告書（2005-2006）によると、2006年6月時点で346名のボランティアが登録している。

◆ボランティア活動内容

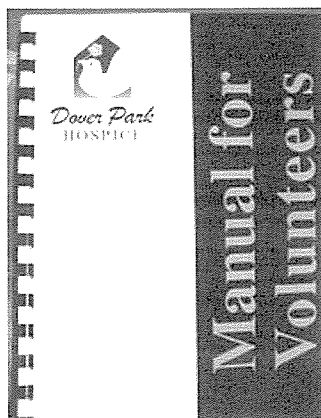
ボランティアはダイレクト・サービスからインダイレクト・サービスまで、その活動は多岐に及んでいる。平日の昼間は主婦や退職者のボランティアが多いが、平日の夕刻から午後 10:00 までの時間帯や週末には社会人もボランティア活動に参加している。また、ボランティアには医師や看護師、弁護士、歯科医などの専門職も活動しており、無料サービスも提供されている。

【ダイレクト・サービス】

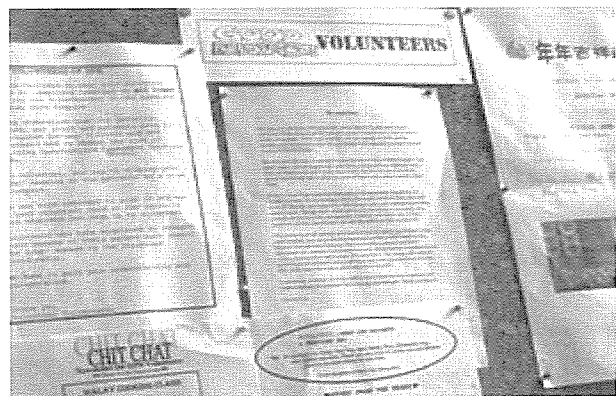
病棟での入浴補助、Befriending（患者とのフレンドシップづくり）、体操補助、食事補助、ヘアカット・髭剃り・爪きり（看護師の補助）、マッサージ、ベッドメイキング、歯磨き、移動介助、外出同行、車椅子介助などである。

【インダイレクト・サービス】

事務サポート（事務局や受付補助、ボランティア・コーディネーターの補助、看護師長の事務仕事補助等）、教育・広報活動補助（オリエンテーション運営、ニュースレター発行、教育/コミュニティ・プログラムサポート等）、施設メンテナンス（建物、設備、庭、植物等の手入れ）、プロジェクト補助（資金集め活動、展示会、フェア等）、患者の家族サポート（学校の休み期間に患者の子供達向けに遠足やイベントを開催、患者の子供向けに学習サポート、患者宅で掃除などの手伝い）、図書室、手作り料理やデザート（ティータイムやイベント時）、アロマセラピーなどである。



ボランティア・マニュアル



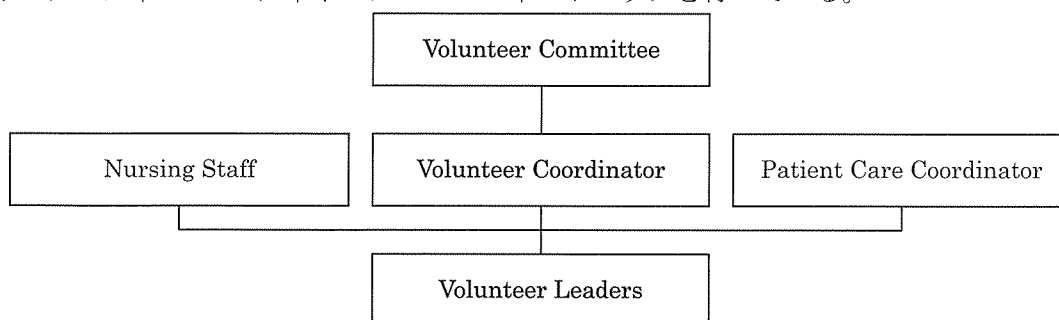
ボランティア向けの掲示板。活動参加者募集、トレーニング情報、イベント案内、ニュースレターが掲示されている。

ボランティア・マニュアル（全 47 頁）には、DPH の組織概要、ボランティア活動内容、規則、ボランティアワークフロー、トレーニング情報、ボランティア・リーダーの連絡先等々の詳細な情報が記されている。また、ホスピス患者の生活についてタイムスケジュールも記載され、それに沿ってボランティアがどのように行動したら良いのか説明されている。

◆ボランティア・サポート体制

いくつかのボランティア・グループが形成されており、患者のサービスやボランティア同士のサポートが円滑に行われている。（仏教グループ、中国語スピーカーグループ、マレー語スピーカーグループ、英語スピーカーグループ、メンテナンスグループ、遺族サポートグループ、小遠足グループ、医学生グループ、パブリック・エデュケーショングループなどのボランティア・グループなどある。）

各ボランティア・グループにはボランティア・リーダーが指名されており、ボランティア・コーディネーターとともにボランティアのサポートを行っている。定期的に、ボランティア・サポート・グループミーティングが開かれており、ボランティア同士、またボランティア・コーディネーターが集い、意見交換やボランティア・コーディネーターへのフィードバックを行っている。



- * 看護スタッフは外国人（ミャンマー）が多いため、英語・北京語のほかに、中国語の方言のトレーニングを行っている。患者の大多数は中国系であり、高齢者層にはそれぞれの出身方言にてコミュニケーションをとっている人が多いからだ。
- * ボランティアは看護スタッフと密に連携し活動をしている。看護師を仕事の疲れから癒すため、ボランティアがダンスを教えるなど、ボランティアとスタッフは友好的なチームワークが築かれている。

マネジメント・メンバー（1名）を委員長として、2ヶ月に1回開かれる Volunteer Committee でボランティア・プログラムやアクティビティが決定される。ボランティア・コーディネーターとボランティア・リーダーが出席し、ボランティア活動における問題点やリクエストを挙げている。

【トレーニング】

オリエンテーション以外にも DPH では、医師、看護師、カウンセラーによる様々なトレーニングプログラムやワークショップ、講演会を開き、ホスピス・ケアやホスピス・ワークについての理解を深めさせている。また、ボランティアのモチベーションを上げるため、専門家によるトークショーやリーダーシップスキルトレーニングなども開いている。尚、National Council of Social Service(NCSS)が開くセミナー等への参加も促している。有料の場合、活動中のボランティアには費用をサポートしている。Singapore Hospice Council によるボランティアのためのセミナーへの参加奨励、諸外国（オーストラリア、香港、英国、米国など）でのホスピス・コース受講の推薦も行っている。

【ニュースレター】

全活動ボランティアを対象に、ニュースレターを2ヶ月に1回発行している。ボランティアの意見や体験談、イベントや行事の案内がなされている。

【ボランティア褒賞】

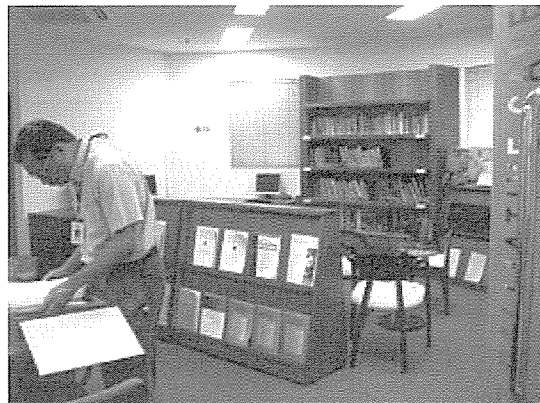
年に2回ボランティアのためのイベントを開催している。ボランティア謝恩会と9月のムーンケーキ（月餅）・フェスティバルである。ボランティア予算が組まれているため、旅行を企画することもある。2006年度はボランティアと患者を食事に招待してくれたホテルもあり、企業の社会貢献、スポンサーシップの動きも興隆しているようである。

謝恩会では、スタッフやボランティアが集い、ボランティア活動の褒賞式が行われる。活動年数が3年・5年・10年のボランティアに賞状やプレートがDPHの代表から手渡されている。NVPC等の諸機関によるボランティア・アワードにボランティアを推薦するなど、ボランティアの評価を行っている。就職時に社会活動歴を評価する企業等の組織も増えており、また、ボランティア・リーダー等の活動歴がコミュニティ組織での要職に繋がることもあり、ボランティア活動に熱心に誠実に取り組んでいる人が多いそうである。尚、6ヶ月以上の活動ボランティアには、トレーニング等のコース（カウンセリング、ベーシック・ナーシング、教育プログラム、ファンドレイジング、ボランティア・リーダーシップ）にて、その能力を発揮できる指導的役割を担える機会を与えている。



Quiet Room。土足厳禁。

患者や家族、スタッフが自分自身を癒すため、祈祷、瞑想のために利用できる部屋である。ボランティアも利用できる。



リソースセンター。

ホスピスケアに関する書籍や雑誌等が並んでいる。リサーチ、トレーニング開発などがなされている。

ボランティアコーディネーター

ホスピスという場所にボランティアが適応できるかどうかは重要なことである。そのため、面接時等においては、バックグラウンド、動機、ボランティア歴を尋ねており、必要に応じてボランティアの履歴については綿密にスクリーニングを行っている。ボランティアには、身内の死別など辛い経験を持った人などデリケートな人が多いため、注意深く接している。オリエンテーション、トレーニング受講後に活動を開始するのだが、8ヶ月間は試用期間である。その後、適応できるかどうか、ボランティアに継続の意志を確認して（決して強要はせず、本人の意思を尊重する）、正式なボランティアカード（名札）を発行している。

ボランティアに継続的に活動してもらえよう、新しいスキルを身につけるためのトレーニング受講、指導的な役割を任せるなどの機会を提供し、ボランティアのモチベーションを上げている。また、ボランティアが抱えるストレスに配慮し、定期的なミーティングやカウンセリングセッションを開き、ボランティアのケアを行っている。一方、セールス目的、遺産目当てで患者に近づこうとするボランティアがいる可能性も否めないため、ボランティア活動中にも注意を払っている。好ましくない行為をするボランティアに対しては、活動休止（退会）を促すこともある。このようなリスク・マネジメントを行うことは、患者やその家族のみならずボランティアを守るためにも重要なことだと言う。

ボランティアとスタッフのチームワークを大切にし、ホスピスの理念、方針、使命、規則を共有し、

互いに理解しあうことを重要視しており、不明なことや気が付いたことはアドミニ・スタッフや看護師に必ず相談できる、ボランティアの意見がマネジメントスタッフにフィードバックできる体制がつけられている。時折、狭間で苦悩することがあるが、スタッフやマネジメントとボランティアとの橋渡しをするのがボランティア・コーディネーターの役割である。ボランティア・コーディネーターは、様々なボランティアを管理すること、ボランティア・プログラムをマネジメントすること、スタッフや患者・家族とボランティアとの間の調整をすること以外に、ニュースレター等の施設内外での広報活動などの多様な業務をこなし、多忙な日々を送っている。

ボランティア・コーディネーターはスキルやテクニックが要求される職業である。シンガポールにおいては、ボランティアコーディネーター職は、一般には知られていないそうである。専門職としての必要性を感じており、その専門性を高めていくためにボランティアコーディネーターのネットワークをひろげていきたいと語っていた。



ボランティアと患者が育てた植物（盆栽等）は、チャリティ・バザーにて販売されている。

ホスピス・ボランティア・ケーススタディ②：HCA (Hospice Care Association)

HCA(Hospice Care Association)概況

HCA は、1989年に設立された慈善団体である。14名のボランティア・カウンスルからなる運営委員会が設置され、NCSS や Ministry of Health からの資金補助、その他寄付により運営されている。医師、看護師、ソーシャルワーカーのチームにより、設立以来 20,000人以上の患者にホスピス・ケア・サービス(在宅ケア無料サービスとデイケアセンター)、また患者の家族のサポート・サービスを提供してきた。毎年 2,700名以上の患者にサービスを提供している。在宅患者訪問件数は年間約 33,000件、デイケアサービス患者は年間約 250名である。

◆HCA のビジョン

全ての人にワールドクラスの緩和ケアを提供し、シンガポールのホスピス・在宅ケアのプロバイダーとして先導的役割を担う

◆HCA のミッション

責任と信頼。患者へ質の高いケアを施し、患者の家族にソーシャル・

サポートを提供する。思いやりと専門技術を備えたチームワークによる献身的なケアを常に提供する。

HCA のサービス内容

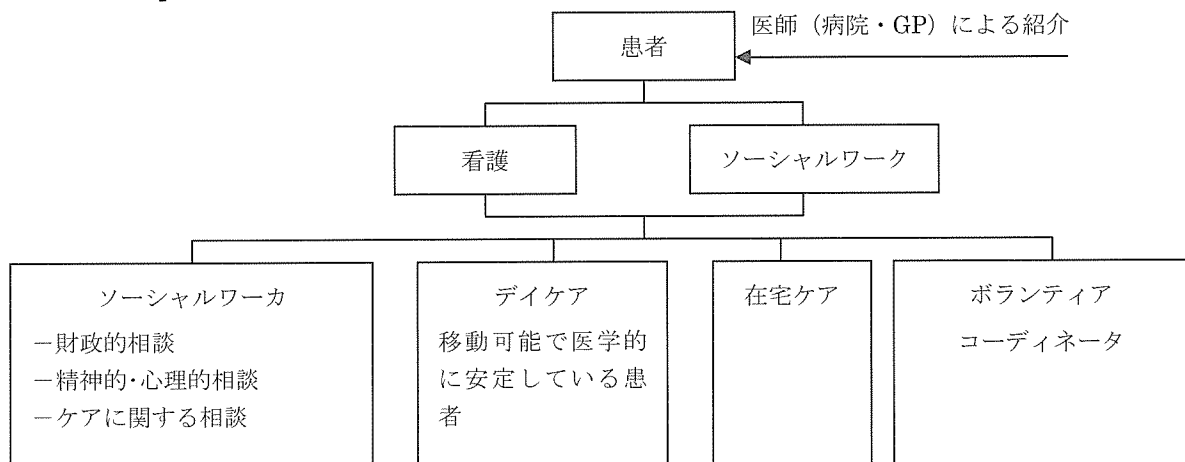
◆ホスピス・ケア・サービス

ホスピス・在宅ケアサービスとホスピス・デイケアセンター・サービスがある。ホスピス・在宅ケアサービスでは、シンガポール島内の全地域にサテライトセンターを設置（増設中）し、2007年2月現在、約800名の患者にケアを提供しており、シンガポール最大のホスピス・在宅ケアサービス・プロバイダーである。看護師はPDAにより、常に患者の情報を更新し、スタッフ間で情報の共有ができるようになっている。年齢、人種、経済的状況、宗教に関わらず、在宅患者に無料の看護サービス、医療サービスを提供している。毎日24時間体制で電話受付サービスを行っており、常時看護・医療チームが対応できる体制が整っている。

ホスピス・デイケアセンターでは、歩行ができる、あるいは、車椅子での移動ができ、24時間の看護ケアを必要としない患者を対象とし、軽い体操、理学療法、歌やダンス、音楽セラピー、芸術やクラフト製作、外出などの様々なアクティビティやセラピーを施している。料金は、往復の送迎と食事サービス付で一日SGD15.00である。患者の経済状況によっては、補助金やHCAのファンドで補填される。

尚、精神的・社会的サポート体制も整えており、ソーシャルワーカーが患者の家族を訪問し、ケースワークやカウンセリング、ケアプログラムの相談を行い、また、患者の死別後は遺族へのソーシャル・サポートを行っている。そのほかに、在宅患者用の車椅子、電動ベッド、簡易トイレ等の無料貸し出しも行っている。

◆HCA Hospice Care のケア体制



* シンガポールでは、様々な言語（英語、北京語、マレー語、タミル語）が使用されている。中国系の高齢者には、公用語の北京語ではなく出身地の方言（広東、福建、客家、潮州等）のみを話す人々もいる。そのため、会話が困難なときは、イラスト付き単語カードによりコミュニケーションをとっているそうである。

◆看護（介護）トレーニングプログラム

緩和ケア看護（介護）者向けのトレーニングプログラムを定期的に行っている。在宅患者の家族やボランティアを対象とし、必要な知識と技術を指導している。また、緩和ケアへの理解を深めてもらう為に、一般を対象にした講演会を開催している。

◆学生・ユース向け教育プログラム

高齢者人口、癌患者が増加しており、学校（小～高）にて緩和ケアに関する教育プログラムを実施している。ビデオを上映しながら、どのように自分の家族を看護（介護）したらいいのか、どのように終末期患者の尊厳を守るのかなど、レクチャーする。涙を流しながら見入る子供達が多く、自分の祖父母をより敬うようになったなど、良い効果が得られているという。学校が休みの期間にボランティア活動を希望する生徒も増えているそうである。しかし、身近に死を経験したことのない若年層にとっては、時折、ホスピスでのボランティアは難しいのではないかとと思われることがある。その場合は、終末期の子供患者向けのパーティ・イベントへの参加を促しているそうである。

HCA ボランティア・プログラム

2007年2月現在、活動ボランティアは約100名。大学生のボランティアグループ（主に患者宅の掃除活動）、主婦が多い。その他に、休職中の人や退職者、また、専門技術を提供して活動するボランティアもいる（美容師、歯科医、看護師、医師、弁護士等）。

◆ボランティア活動内容

ーデイケアセンター（月一金 8:30～18:00）

セラピー・アシスタント（スタッフの補助。トレーニング有り）、アクティビティ・アシスタント（軽体操、ゲーム他のアクティビティ）、アート・クラフト（患者へのクラフト制作指導）、小遠足（患者の付き添い）、Befriender（傾聴、患者とのフレンドシップづくり）、デイケアセンター送迎バスの乗降補助、マッサージ、フット・リフレクソロジー、ヘアカット、料理等

ーサポート・プログラム

患者の子供や孫（5～12歳）を対象としたイベント開催、亡くなった方々の追悼会

ー在宅ケアサービス

Befriender（傾聴、患者とのフレンドシップづくり：参照 60 頁）、患者宅の掃除、同行サービス（病院などの訪問時の同行）、買い物サービス（日用品や薬などの買い物）、小遠足（毎月開催される小遠足に付き添う）、ヘアカット等

ーその他

パブリック・エデュケーション（HCA の活動についてのトークショー、印刷物製作）、事務補助、医師・看護師・カウンセラー・弁護士による無料サービス、学生教育プログラム（学校での教育プログラム補助）



デイケアセンターでのボランティアによるランチサービス。毎日異なる料理（マレー、中華系等々）をボランティアがつくる。彼女達は香港料理担当。献立はスタッフが担当。



デイケアセンターで高齢者が制作したクラフト品の展示。

◆ボランティア採用の流れ

リクルートメント	ホームページや広報誌で募集。また、図書館などでボランティア活動の展示会などを開き、ボランティアを募っている。
面接	適応性を判断し、登録させている。オリエンテーションは、ボランティアの人数がある程度揃ってから行うため、2～3ヶ月に1回行っている。それまで待機できない人もいるが、その場合は誠実さが欠如しているとしてみなしている。
オリエンテーション	HCA のビジョン、使命、サービス内容、ボランティア活動内容、ボランティア・ポリシー、ボランティアの役割、ボランティア規律、ボランティア規約を説明
熟考期間	オリエンテーション後、2週間程の期間を与え、良く考えてもらうようにしている。その間 HCA からボランティア参加を促すことはしない。
再面接とスクリーニング	熟考期間後に連絡をし、ボランティア参加希望者には再面接を受けてもらう。ボランティアの経験や個人情報をチェックする。（政府機関などを通して、過去の履歴の確認を行うこともある）ボランティア経験がある人については、ボランティアを辞めた理由を確認する。しかし、ボランティアには、家族との死別などつらい経験をした人も多く、デリケートであるため、面接時は細心の注意を払って質問をおこなっている。
バディシステム	Buddy System（相互協力システム）。既に活動に従事しているボランティアが、新しいボランティアに活動内容を説明する。
トレーニング	特別な技術を要する作業につき、トレーニングを行う。

◆ボランティア・ポリシー

全てのボランティアは、

- ・ 正式に登録をしていなければならない。
- ・ オリエンテーション・プログラムを受けなければならない。
- ・ ボランティアの規律や行動等、HCA ホスピス・ケアのポリシーを遵守しなければならない。
- ・ HCA の使命、ビジョンを理解していなければならない。