

米国患者家族滞在施設ネットワーク

研修報告書

2007 年 12 月

特定非営利活動法人ファミリーハウス

目 次

はじめに	2
研修日程	4
I、NAHHH「National Conference 2007」	5
1 NAHHH について	
2 カンファレンスの概要	
3 参加したプログラムについて	
4 理事との話し合い	
II、病院・滞在施設見学	28
III、参加メンバー所感	46
おわりに	56
参考資料・参考 URL	58



©Yuriko Yamawaki 2006

はじめに

NPOファミリーハウス
理事長 江口 八千代

NPOファミリーハウスでは、2007年9月に米国を訪問して、患者家族の滞在施設ネットワークに関する研修を行いました。本書はその報告書です。

日本における患者家族のための滞在施設は、1991年に活動が始まり、現在では約70運営団体が約125施設を運営しています。また、1997年よりこれまでネットワーク会議が7回開催されてきました。2006年1月に福岡にて開催された第7回ネットワーク会議において、滞在施設の方向性が「福岡合意 一私たちの目指すもの一」によって合意され成文化されました。

その後、2007年3月には、滞在施設の社会的認知の向上を目的に、滞在施設ネットワークの名称を「JHHHネットワーク（日本ホスピタル・ホスピタリティ・ハウス・ネットワーク）」とし、ネットワークのホームページを開設しました。

今後、滞在施設についてはニーズのある病院の近くに滞在施設が増えていくことが期待されます。滞在施設が増える条件として、医療のトータルケアの一部として機能できるよう、公共的な性格をもって安心安全安価で、利用者のために活動をしてきた本来の趣旨を維持していくことが、不可欠であると考えています。そのためには、「ゆるやかなネットワーク」として機能しているJHHHネットワークをさらに強固にし、発展させる必要がでてきていると感じています。

しかし、今後のネットワークの方向性については明確なモデルがなく模索している状況です。そこで、今回の米国研修は、JHHHネットワークの今後のあり方を検討することを目的に実施しました。滞在施設の歴史が長い米国を訪問し、滞在施設ネットワーク組織のあり方や滞在施設の運営について運営者に直接お話を伺うことで、米国における滞在施設の現状を把握することを目指しました。

具体的には、NPOファミリーハウスのスタッフ4名が11日間（2007年9月23日～2007年10月3日）訪米しました。アッシュビルで開催された全米の滞在施設ネットワーク組織NAHHH（National Association of Hospital

Hospitality House) のカンファレンスに参加し、またメンフィス及びシカゴで滞在施設を訪問しました。その結果、現在の米国での滞在施設ネットワークの一端を知ることができました。

この報告書を通じて、私たちが今回の米国研修で得たことを社会に発信することで、JHHHネットワークの今後のあり方を考える際の一材料となれば幸いです。

最後になりましたが、この米国研修は、ゴールドマン・サックス証券会社の「2006年度寄付金プログラム」による助成をいただき、またNPOファミリーハウススタッフ研修の事業としても位置づけ実施したものです。ご支援を頂いたゴールドマン・サックス証券会社に、改めて感謝申し上げます。

2007年12月吉日

研修日程と概要

- 1、 研修期間：2007年9月23日（日）～2007年10月3日（水）
- 2、 参加者：小澤千尋 知久佳子 藤井ゆり 水村裕美子
- 3、 研修日程

日 付	曜日	都市名	概 要
9/23	日	東京 シカゴ	成田空港出発 シカゴ空港到着
9/24	月	アッシュビル	移動 カヌガ カンファレンスセンター到着 「NAHHH National Conference 2007」 ＜カンファレンス第2日目参加＞
9/25	火		＜カンファレンス第3日目＞ ワークショップ 講演 ワークショップ 理事とのミーティング
9/26	水		＜カンファレンス第4日目＞ 総会 Lewis Rathbun Center見学
9/27	木	メンフィス	＜カンファレンス第5日目＞ 講演 アッシュビル空港出発 移動
9/28	金		病院／滞在施設視察 ①St.Jude Children's Research Hospital ②Memphis Grizzlies House ③Target House ④Ronald McDonald House of Memphis
9/29	土	シカゴ	移動日
10/1	月		病院／滞在施設視察 ①Ronald McDonald House near University of Chicago Comer Children's Hospital ②Ronald McDonald House near Children's Memorial Hospital ③Illinois Medical District Guest House
10/2	火	シカゴ	シカゴ空港出発
10/3	水	東京	成田空港到着

I
National Association of
Hospital Hospitality House
「National Conference 2007」

1. National Association of Hospital Hospitality House Inc.について

National Association of Hospital Hospitality House Inc. (以下, NAHHH) は, 1986 年に設立された米国各地のホスピタルホスピタリティハウス (以下, 滞在施設) を会員とする組織である。2007 年現在, 米国には約 580 の滞在施設があるといわれ, そのうち 130 以上が加盟している。

NAHHH は滞在施設の定義を「患者とその家族が医療施設で治療を受ける間に, 家族と患者が泊まることのできる場所である。利益を目的とせず, 患者と家族の必要を満たし, 利用者にコミュニティを提供しようと努力する」としている。

(原文: A home that helps and heals is a place where families and patients may lodge overnight while receiving treatment at a medical facility. It is not for profit, serves the needs of the patient and the family, and endeavors to provide community to its guests.)

各地の滞在施設が病院で治療を受ける患者・患児とその家族にとって「Homes that help and heal 支援し助け合う, 心の休まる我が家」であるようサポートすることが NAHHH の使命としてあげられている。また, 「自宅から遠く離れての治療を余儀なくされる患者や家族の気持ちは皆共通である」という理念のもと, 設立母体や利用対象者がどのようなものでも滞在施設運営者が希望すれば, 会員として受け入れている米国唯一のネットワーク組織である。

NAHHH の会員は以下の 3 つの種別がもうけられている。

- ① Affiliate (特別関係) 会員 年間会費 275 ドル
- ② Provisional (仮) 会員 275 ドル
- ③ ハウス会員 425 ドル

①は, NAHHH のコンセプトを発展させることに関心のあるグループや, 企業, 個人など, ②は, 新しいハウスを計画中で, 設立後にはハウス会員となる仮会員, ③は, 現在運営中の非営利ハウスのためのもの。1 ハウスにつき 1 票で NAHHH 議決に投票権を持つ。会員になるための NAHHH の特別な審査はないが, ハウス会員には内国歳入法第 501 (c) (3)の要件 (宗教, 教育, 医療, 福祉, 芸術, 文化, 環境, 動物愛護, 国際問題などの分野で活動する公益性の高い団体であること) を満たしていることの証明が, 申し込み時に必要とされる。また, ホームページには「Code of Ethics」として「メンバーハウスのあるべき基準」が示されている。

ネットワーク組織である NAHHH のカンファレンスは、毎年テーマを決めて数日間行われ、テーマに沿った基調講演，ワークショップ，年次総会などが開かれる。開催は各地域の持ち回りで、立候補の中から選出された滞在施設が中心となって運営する。今回のカンファレンス中、NAHHH の役割と仕事について理事メンバーから話を聞く時間を持つことができた。次ページより今回のカンファレンス全体の様子とともに、詳細を記す。

2. カンファレンス概要

今回のカンファレンスは9月23日から9月27日の間、ノースカロライナ州アッシュビルにある Kanuga conference center (カヌガ カンファレンス センター) にて行なわれた。今年の運営委員はアッシュビルにある滞在施設であり、NAHHH の会員である Lewis Rathbun Center (ルイス ラスバン センター) が務めていた。カンファレンスを開く会場やプログラム内容、講師は運営委員が手配する。今回のカンファレンスのプログラムテーマは「Caring for the Caregiver」であった。

カンファレンス参加者は Kanuga conference center 内の宿泊施設（インとコテージの2タイプがある）に滞在し、ワークショップや基調講演、年次総会などに参加する。5日間の会期中、ワークショップを15回、3つの基調講演、運営委員である Rathbun Center のハウス見学などがプログラムされている。一日のスケジュールの最後にはレセプション、ミニコンサートやバーベキュー・パーティなど、参加者同士が交流をもったり、リラックスや楽しみを提供する時間も組み込まれている。

2-1 カンファレンス スケジュール (★は参加したプログラム)

9月23日(日)	
16:00 ~ 18:00	REGISTRATIONS AND CHECK IN
18:00	DINNER
19:30	SMORES !
9月24日(月)	
8:00 ~ 8:45	BREAKFAST
8:45 ~ 11:00	REGISTRATIONS AND CHECK IN
11:00 ~ 12:00	NEW ATTENDEE GET TOGETHER
12:30	LUNCH
13:30	WELCOME, INTORODUCTIONS AND ANNOUNCEMENT
14:00 ~ 17:00	DONOR CENTERED FUNDRAISING
17:15	CHAIRMAN'S RECEPTION ★
18:00	DINNER ★
19:30 ~ 21:30	MINI FOLK FESTIVAL
9月25日(火)	
8:00 ~ 8:45	BREAKFAST ★

9:00 ~ 10:30	WORKSHOP 1: Fund Raising Overview	
	WORKSHOP 2: Three O' Clock In The Morning	
	WORKSHOP 3: Dealing with Difficult People	★
11:00 ~ 12:00	IMPORTANCE OF HUMOR – Keynote Speech	★
12:30	LUNCH Table topics : Hospital Owned Houses, Independent Houses and NAHHH Certification of House Professionals	★
14:00 ~ 15:30	WORKSHOP 4: The Boomers Are Coming Are We Ready? (Volunteers)	
	WORKSHOP 5: Board of Directors Issues	
	WORKSHOP 6: Communications	★
	WORKSHOP 7: New House, Updates, Expansions, and Renovations	
13:30 ~ 17:00	SPECIAL TUESDAY AFTERNOON Personal Messages	
15:45 ~ 17:15	WORKSHOP 8:The Boomers are Coming Are We Ready? (Volunteers)	
	WORKSHOP 9: Board of Directors Issues	
	WORKSHOP 10: Communications	
	WORKSHOP 11: Cultural Differences	
18:00 ~ 21:00	Barbeque and Party	★
9 月 26 日(水)		
8:00 ~8:45	BREAKFAST	★
9:00 ~ 10:15	NAHHH ANNUAL MEMBERSHIP MEETING	★
10:30 ~ 12:00	WORKSHOP 12: Personnel Matters	
	WORKSHOP 13: Mind, Body, Spirit	
12:30	LUNCH	
13:30 ~ 15:00	WORKSHOP 14: “Let’ s Talk Turkey“	
	WORKSHOP 15: Caring For Families In Stress	
15:30	LEAVE FOR ASHEVILLE	★
20:00	BUS DEPARTS ASHEVILLE FOR KANUGA	★
9 月 27 日(木)		
8:00 ~8:45	BREAKFAST	★
9:00 ~ 10:00	FROM SUCCESS TO SIGNIFICANCE – Keynote Speech	★
10:00	BREAK	
10:30 ~ 12:00	“BACK TO OZ”	
12:30	LUNCH	

《基調講演とワークショップについて》

ワークショップは 2～3 個の講座が同時に開催され、参加者は希望するワークショップに参加する。時間を変えて同じ内容が繰り返し行われているワークショップもある。

基調講演とワークショップの内容は 18 頁に記載した House Professional (ハウス・プロフェッショナル) 資格のための履修コースに対応し、7つの領域からなっている。

- ① Psychological Skills Core (心理社会的スキル)
- ② Business Skills Core (ビジネススキル)
- ③ Non-profit Management Skills Core (非営利団体マネジメントスキル)
- ④ Human Resource Core (人事管理スキル)
- ⑤ Healer-Satisfaction Fulfillment Core (支援者の自己覚知スキル)
- ⑥ Medical & House Emergencies Core (医療とハウスの危機管理スキル)
- ⑦ Operations Core (実務経験)

この 7つの領域は House Professional (ハウス・プロフェッショナル) 認定のために成し遂げなければならないチェック項目とリンクしている。

2-2 カンファレンス ノート

《シェアリング テーブル Sharing Table》

他の会員の広報方法を知る機会を提供する工夫として、総会や講演の会場となるホールのロビーにそれぞれの滞在施設のプロモーションのための素材やパンフレット類など配布できるようなものを設置してあった。

《サイレント オークション Silent Auction》

総会や講演の会場となるホールのロビーにて、サイレント・オークションが開かれていた。

落札決定までに期間を設け、その間、参加者が ID 番号と金額を記入する。締切り時に最高値を記入していたひとが落札者となる。



次々と記入され落札値が更新される

書籍や手作りのキルト、酒類など 50 ドル以上の価値のあるものが出品され、落札額は NAHHH への寄付となる。今回、我々が NAHHH に持参した絵本『やさしさの木の下で～僕と病気とファミリーハウス』もこのオークションに出品された。

また、同じ会場でカードやブローチなどの NAHHH のグッズが販売されていた。

《メディア賞 Media Award》

広報のための努力を表彰するとともに、広報に関してプロのアドバイスがもらえる機会も提供、会員ハウスの広報技術向上を奨励している。

- ①ニューズレター
- ②ウェブサイト
- ③ビデオ
- ④パンフレット (brochure)

以上の 4 部門があり、希望者は NAHHH のホームページにて事前にエントリーをする必要がある。マーケティングのプロが審査をして受賞者を決定し、また、参加者全員に書面で評価とアドバイスをする。広報は利用者や寄付を考えている企業や団体等に信頼の出来る活動をしている滞在施設であると理解してもらうために、滞在施設運営上重要な活動に位置づけられている。

《1 対 1 のセッション One on One Sessions》

会期中、希望者は NAHHH の理事や他の専門家と 1 対 1 のセッションの機会を得ることができる。今回のトピックは以下の 3 つであった。

- ①ハウス・プロフェッショナル
に資格履修について
- ②ハウスの建築・改装・増築について
- ③NAHHH ブッククラブについて



カナガカンファレンスセンター

3. 参加したプログラム

9月23日～9月27日のカンファレンス会期中、9月24日～9月27日の4日間、参加した。

3-1 基調講演

《FROM SUCCESS TO SIGNIFICANCE》

講演者：Joslyn Vaught (Executive director of patient amenities of the Mayo Clinic, Scottsdale, AZ)

内容：

- ・ 滞在施設での成功とは何か？ひとりの人でも笑顔にしてあげること。最初は心配でカチカチに緊張している家族が滞在施設に到着してハウスマネージャに会ったとき、その心配をとりのぞくことができること。
- ・ 滞在施設に勤めるきっかけは？小学生のときにホスピタリティハウスの理事になりたいと答えた人はいないだろう。自分から求めて滞在施設の運営に関わる人はいない。あなたたちの仕事は相手が探してきて見つけてくるような職種である。
- ・ 重要なのは、当然のことだが、施設が大きいか小さいかではなく利用者のニーズにこたえられているかどうかである。
- ・ 医療保険に加入していない人たちにとって、無保険のリスクのなか日常生活をおくることはたいへんな恐怖を伴うものである。経済的に苦しい人たちは「平和」を求めていることを理解することが大切。



・ あなたたちがやっていることは大変な仕事。さまざまなネガティブな条件が重なっているかもしれない。しかし、それを顔に出してはひとを遠ざけてしまう。色々な側面があるなか、相手にいかにポジティブな印象を与えることができるか。

真剣に聞き入る参加者

- ・支援者を集める努力を惜しんではいけない。“お金がある人が何もしてくれない”ではなく“誰もお願いしてみていないのかもしれない”。視点を変えることで新たな支援につながることもある。
- ・ボランティアの協力を得る努力は大切。団塊の世代は何らかの形で社会とつながっていたい。コミュニティのためにボランティア活動することはリタイアした高齢者のヘルスケア向上につながり幸せに暮らしてもらうことになるというデータもある。

《IMPORTANCE OF HUMOR》

講演者：Glen Ward (Humorist and inspirational speaker)

内容：ワークショップなどの勉強だけでなく、参加者の気持ちをほぐすためにユーモアのある講演がスケジュールされている。有名人や講演者のエピソードにでてくる方のものまね・うたまねを交え、会場は笑いに溢れた。

- ・人を傷つけないユーモアは人を勇気づける。
- ・小さな笑いが大きな違いをもたらす。
- ・ホスピタリティハウスは目的があるからやっていること。報酬もない、「ありがとう」という言葉も無いかもしれない。でもめぐりめぐって「ありがとう」が返ってくるかもしれない。

3-2 ワークショップ

《Dealing with Difficult People》

講師：Laura Jeffords / Megan Leschak

- ①気難しいと感じている人（利用者・スタッフ・ボランティア）について参加者が例をあげる
- ・利用者が不衛生
 - ・有料・無料関係なく長期利用になると利用者に甘えが出てきて関係性が難しくなる
 - ・ボランティアで長く携わっている人の中には我が物顔になってしまう人がある。



参加者から積極的に手があがるワークショップ

- ・利用者がパーティ等に参加して帰りが遅くなる。

②何が原因でその人たちを難しくしてしまっているのか？

- ・病気になって大変な思いをしている
- ・自分をコントロールできない立場におかれている
- ・いら立ち・恐れ・精神的不安定
- ・薬の副作用

③問題にあたった時にどう対応していくか？

原因を究明しないうちに勝手に決め付けて対処してはだめ

④活動

活動 A：立ち上がり隣の人と両手を合わせ押し合う。

→押されると自然と押し返す。自己を中心に自然に反応する。

- ・職場で自信を失わない。自分だけ我慢しない。
- ・自然反应的に難しい人に対すると構えてしまう。
- ・発散させ冷静になるのを待つ。
- ・自分だけで抱え込まず周囲の人にも相談する。

活動 B：相手が話を聞いていないと感じたときに鈴を鳴らす

→人間は集中して聞けないことがある。表面的に聞き上手に見えても他のことを考えていることがある。

- ・よりよく聞ける状況をつくる。
- ・すぐに反応するのではなく原因を理解する。
- ・自分でできることは方法をアドバイスして自分でできるよう援助する。

⑤まとめ

- 1 時間を十分にとって話をきく
- 2 相手と相手を気難しくしてしまう原因を理解してから対応する
「病状をみることなく、薬を処方することは出来ない」
- 3 指示するのではなく、相手を尊重し答えを引き出す援助をし、それに自分の考えも加えてアドバイスをする

《Communications》

講師：Nancy Folts

- ・自分たちの活動の理解を広めていくためにツールとして地元の新聞社などのマスコミに自分で売り込んでいくことが必要。
- ・売り込む際に自分たちで自分たちらしい話題を提供するとよい。



ワークショップの会場

3-3 年次総会

講演がおこなわれていたホールにて開催。理事を含め 70 名ほどの参加があった。

「誰が理事であるのか」をわかりやすくするための工夫として舞台前に理事が横に並ぶ形で着席していた。会場に意見が求められると複数人の手が上がり、活発に意見を発言していた。自由に意見が言えるような雰囲気であった。

終了後に会場に残り、総会で話されていた内容を振り返った。理事長夫人の Virginia 氏より総会中の発言内容とそのバックグラウンドについて解説をいただいた。

《あいさつ》

NAHHH 理事長

「つねによくなり続けていく事が大切。現状に満足する事無く、よりよくなるための努力を重ねていくことが必要」

《理事の交代》

理事の交代についてのアナウンス。
理事は 3 年任期。今年度退任する Dr. John Bachman (Mayo Clinic) が功労者として表彰されていた。



正面に並ぶ理事メンバー

《討議》

財政が厳しいハウスの負担を軽くするため、会費を安くするという目的で会費について改案が提案された。しかし、会費にバリエーションをもたせた案だったので会員の投票権をどのようにするかで活発な議論がもたれていた。



会員から活発に意見がだされた

NAHHH の会員の中には、他の NAHHH 以外にネットワークをもつ滞在施設もあれば、独立している滞在施設もあり、バックグラウンドは様々である。特定のスポンサーがいたり、もしくは強力なスポンサー

がいると誤解されていたり、特定のスポンサーがいるためにさまざまな苦労があったり、と抱える困難さも様々だそう。お互いのバックグラウンドへの理解もまだじゅうぶんとは言えないようで、討論は時に厳しいものになる場面もあった。多様な滞在施設同士がネットワーク組織としてまとまる厳しさが伺われた。そんな場面に、理事メンバーの Dr. Bachman 氏が「感情的になっているけれど、我々は同じ目的のために集まっている。目的を達成するためにがんばりましょう」と発言すると、会場の緊張した雰囲気が一変し、拍手で包まれた。

決議は持ち越されることとなったが自由な議論を経て次のステップへ進んでいくプロセスを垣間見た。

《NAHHH の名称変更》

総会が予定時間を超過したために討議されなかった NAHHH の「名称変更」について、昼食中にアナウンスされた。①Hospitality Homes of America ②National Association of Hospitality Homes の2つが候補にあがっている。2008年3月1日までに決定することのこと。

3-4 その他のプログラム

《CHAIRMAN'S RECEPTION》

ソファやテーブルがおいてあり落ち着いた雰囲気のホールと、それに隣接する湖を望むデッキにて夕食前に簡単な立食形式の懇談会。参加者が自由に会話をし、出会いの場として活発に交流がもたれていた。

- ・首から掲げるネームカードには氏名・ハウス名・役職・地域名が記入されていた
- ・初めての参加者のネームカードには First Timer と記入されており、初参加者にはエスコート担当者が決められていた
- ・理事はすぐに理事だとわかるよう、黄色いバンダナを身につけていた

《Presentation of Media Awards, Scholarship, Certification》

ダイニング・ホールにて夕食中に受賞者の発表があった。会場全体で受賞者を賞賛。特に House Professional (ハウス・プロフェッショナル) の証明を表彰する際はあたたかい拍手が贈られた。

- ・メディア表彰では①ニューズレター②ウェブサイト③ビデオ④パンフレッ

ト (brochure) の 4 部門, それぞれ 3 位までが表彰された。

- ・ハウスを始めたばかりで予算が少ないため, ハウス運営予算ではなく自費によるカンファレンス参加者を対象にスカラシップが実施された。今回は応募者 3 人全員がスカラシップの認定を受けた。
- ・ Certification では, 初めて House Professional の資格認定のための履修コースを終了した Kim Tomlinson 氏(テキサス州 Rathgeber Hospitality House)が表彰された。

《Rathbun Center 見学》

見学希望者は 4 台のバスに分乗し, Rathbun Center の見学ツアーを実施。

ハウスではウェルカムドリンクが用意され, 4~5 人に対して 1 人のボランティアが館内を 1 時間半ほど案内。見学者は皆それぞれのハウスの運営のために熱心に質問する姿が見られ, Rathbun Center のスタッフからも資料を提供するなど活発な情報共有がなされていた。

※滞在施設詳細は次章にて言及

《バーベキュー・パーティ》

湖畔の屋根付きの会場にてブッフェ形式のバーベキュー・パーティ。

はじまりには今回のカンファレンスの運営委員となった Rathbun Center の滞在施設運営の功績をたたえる感謝状が贈られていた。



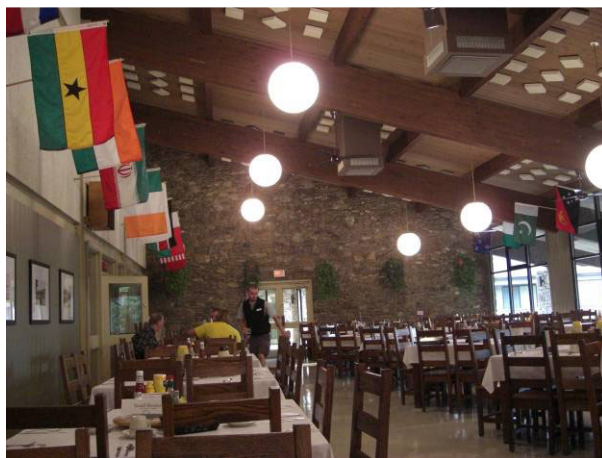
湖畔の会場

その後, ブルーグラスミュージックという南部発祥のフォークソングを聞きながらの食事。演奏者のひとりがダンスをコーディネートし, その場で同じ身振り手振りをしたり, みなぎ輪になったり列になったりペアを組んだりしながら踊るスクエアダンスを楽しむ時間がもたれた。

《食事中的コミュニケーション》

ダイニング・ホールは木製のテーブルと椅子が15セットほど並び、山小屋風のあたたかい雰囲気の中で食事をする。

朝食は朝 8 時にダイニング・ホールにてbuffet形式。我々のテーブルには理事長夫妻だけでなく、様々な滞在施設運営者や理事メンバーと同席することができ、お話をうかがうことができた。他のテーブルでも盛んにコミュニケーションが図られていた様子。



情報共有の時間が設けられたダイニング

25 日の昼食は会員間のコミュニケーションを促進する工夫として特別に Table Topics が企画され、テーブルごとに会話のテーマが設定されていた。「大きいハウス (15 部屋以上)」、「小さいハウス」、「病院付属のハウス」、「独立したハウス」など。我々は Large House (15 部屋以上) に着席し、同席者に日本の滞在施設のこと、NPO ファミリーハウスの概要を紹介した。



各テーブルにトピック

また、参加者のうち滞在施設運営者だけでなく、交通の援助をする非営利団体（「Lifeline Pilots」「Angel Flight」など）のメンバーもおおり、交流を持つことが出来た。

NAHHH core competency certification for hospitality home professionals

～ホスピタリティハウス プロフェッショナル資格認定について～

ホスピタリティハウスの専門性を高め、リーダーシップの基本的な規格を提供することによってホスピタリティハウスの質的向上が目的。

- ① Psychological Skills Core (心理社会的スキル)
- ② Business Skills Core (ビジネススキル)
- ③ Non-profit Management Skills Core (非営利団体マネジメントスキル)
- ④ Human Resource Core (人事管理スキル)
- ⑤ Healer-Satisfaction Fulfillment Core (支援者の自己覚知スキル)
- ⑥ Medical & House Emergencies Core (医療とハウスの危機管理スキル)
- ⑦ Operations Core (実務経験)

上記の 7 項目について一定時間学習し、平均以上の評価を得なければならない。学ぶ手段として、外部の e - ラーニングを活用している。また、ハウスの 3 年の実務経験、他の滞在施設を訪問し、「ハウス・レビュー」(レポート)を提出することが認定要件となっている。

資格は 3 年更新。資格取得後、3 年ごとに 30 時間の学習が必要。カンファレンスで企画される講演やワークショップも 30 時間の学習時間にカウントされる。

詳細は会員閲覧用ホームページ内に掲載されている。



賞状を受けとり涙ぐむ Kim 氏

アメリカ滞在施設 概観

ホスピタリティハウスの専門性を高め、リーダーシップの基本的な規格を提供
米国における最初のハウスは、10代の息子を亡くされたペンシルヴェニア州在住の両親が闘病をした病院近くに設立した **Kevin Guest House**（ニューヨーク州）であるが、以来同ハウス同様地域の病院が必要と認めれば患者の年齢や疾患の制限なしに受け入れる、地域に密着したハウスが多数作られている。

その他、20歳以下の患者と家族専用の **Ronald McDonald House** や陸・海・空軍基地などの病院で治療を受ける患者家族専用の **Fisher House** など、共通の基準を持ち、利用を特定しているような滞在施設が多くある。彼らは彼らのネットワークを持っているが、各滞在施設の運営者の判断で **NAHHH** に参加することができる。また、大人のがん患者と家族専用の **Hope Lodge** を運営している **American Cancer Society** では新たに40ほどの滞在施設を開設する計画があるとのこと。今年度から **American Cancer Society** の方も理事メンバーになっているとのことであった。

4. 理事とのミーティング

9月25日の15時45分から17時30分、理事とのミーティングの時間をもつことができた。NAHHH 理事6名、NAHHH 事務局スタッフ1名、NPO ファミリーハウススタッフ4名と通訳1名がレセプションがおこなわれたホールのソファに座りテーブルを囲んで話し合った。発足当時の話には理事の中でもNAHHH と長く関わっている方が、事務局の仕事内容ならば事務局長が、とその話題に適切な方が中心に回答、そのほかの理事が補足するかたちをとった。

理事長 Keith Laken 氏が事前に打ち合わせた質問を読み上げる形で進行した。

《成り立ちと構成について》

NAHHH の
成り立ちに
ついて

1986年ミシガン州サガノという町で、地域にこれから滞在施設を作りたい、という女性たちが教会の地下室に集まった。最初に発案したのが誰かまではわかっていない。この集まりがNAHHHの組織の前身である。

当時サガノにはまだ滞在施設はなく、他地域にはすでに施設はあったがまだネットワーク組織になってはいなかった。そこで、体験談や苦労話を共有し、利用者への対応やどのようなハウスルールにしたら良いかなどについてなど情報交換し、アイディアを出し合うことを重要と考えたメンバーたちが、友人知人に声をかけ全国の滞在施設と連絡をとった。全員ボランティアであった。

翌1987年全米からハウスが一同に会し、初めての総会がおこなわれた。これがNAHHHである。集まった施設数や人数など細かいことは不明である。会員はほとんどが運営当事者であった。

スタッフ・理
事について

会長（President）1名。現会長は Phyllis Youngberg 氏。今回のカンファレンスの地元アッシュビル在住。そのため現在のNAHHH事務所はアッシュビルにおかれている。

理事（Board Member）15名（3年任期）全米各地在住。1年に3回、理事会で顔をあわせる。その他は必要に応じ電話会議や E-mail で連絡をとりあう。現理事長は Keith Laken 氏。

すべての統括は事務所でフィリス氏が行っている。理事は、医師、弁護士、公

認会計士、建築家などの専門家と、ハウスのディレクターやハウスマネージャより構成されている。NAHHH の初期、理事はほとんどがハウス運営当事者であったが、現在は運営者のほか、なるべく広い範囲の専門家に声をかけ理事になってもらうようになった。全員ボランティアで活動をし、大体皆、家族や友人など1～2名ずつ手伝ってくれる人を確保している。

ボランティアについて

ボランティアは特別な時以外はNAHHH 事務所にはいないが、たとえばニューズレターを送付するときなどは、ボランティアが担当する。

年に1回のカンファレンスは運営を担当したハウスが中心になって、地元でボランティアを集めて行う。カンファレンスのプログラムを作るのもボランティア。今回の開催地アッシュビルはリタイアした人がたくさんいて、ボランティアにはことかかない。ボランティアの平均年齢は高い。

《財政・運営基盤について》

NAHHH の財政基盤

- ① 会費
- ② 総会参加費
- ③ 寄付
- ④ 企業や助成財団などよりの助成金 (grant)

最近は国際的なビジネスをする企業が助成するケースが増えているので、たとえばサウジアラビアとか、ドイツとか、海外に目を向けて助成をしてくれる先がないかどうか調べてみると良いとのアドバイスをいただいた。

行政・法律のサポートについて

行政の援助はほとんど無い。行政が関係しているのは非営利であるための税法だけ。この活動は病院やホテルでもないし、認定カリキュラムがあるからといって学校でも無論ない、そのため行政から組み込まれることもないとのこと。また、専門家で固めているので規制に組み込まれることに対処することができる。

《NAHHH 加入・会員について》

会員ハウスの数と種類について

アメリカに約 580 のハウスがあり、その内約 130 が「ハウス会員」になっている。現在 40 以上のハウスが立ち上がる予定

で、仮会員になっている。ひとつのハウスを立ち上げるために地域の人と協力して資金集めから建設から長い年月が必要で、実際に立ち上がるのは、一年に2～3施設である。現在の仮会員の施設がスタートできればあと40増える計算だが、それにはかなり時間を必要とする。

会員ハウスの種類については確実なデータは無いが、おおよそ「がん」患者専門のハウスが5%・移植関係が専門のハウスが3～4%くらいである。ちなみに会員外も含めた全米580の規模で考えた場合は、全くデータがなくわからない。特に、そのなかには「ホストホームス」という篤志家が自宅の一部を提供するかたちのものも多数あるため、正確な分類を困難にしている。

NAHHH 入会基準

基準はハウスの大きさなどではなく、非営利であることだけである。この国では税法上、非営利団体と名乗れる基準、内国歳入法501(c)(3)があるので、それをクリアーしていれば良い。もちろん会費を払わなければメンバーにはなれない。

ハウスの質 の維持

メンバーになったハウスから招待されて、理事が訪問することはたびたびあるが、あくまで友人としてであり、「査察」のためでは決してない。NAHHHとしてハウスの設備などの基準を作って基準外の施設を排除するようなことはしていない。安全や衛生基準も作っていない。もちろん会費を払わなければ退会となる。

安全衛生との関連で「ボランティアが食事を出しているところが多いのかどうか」と尋ねたところ、全体からするととても少ないが、少数あることはあるとのことであった。

会員以外の ハウスとの 関係

会員以外のハウスとは情報交換はしていないが、ハウスを利用したいとの患者や家族の問い合わせに、会員内に紹介できるハウスが無かった場合も情報提供ができるように、非会員もふくめた全米の施設リストは作っている。また、メンバー以外のハウスもカンファレンスに参加することは出来る。今回もひとつのハウスから参加があった。ただ、カンフェレンス参加のための奨学金申請ができるのは、会員だけである。

会員への勧誘活動は特にしていないが、会員それぞれが知り合いを誘うようにしていて、去年は理事 Gerry Beck 氏と Lou Tompkins 氏が200位のハウスに

電話をしてみた。それで実際にどれだけの会員が入会したかはわからないのだが、コミュニケーションができ、会員以外のハウスとの繋がりが出来たと思う。

《ネットワークの利点と期待すること》

ネットワーク の利点

この問いは、われわれ（NAHHH 理事メンバー）が何時も仕事をしながら自分たち自身に問いかけているものでもある。メンバーが最大の利点としてあげるのは、やはりアイデアや問題を出し合い、共有できることであろう。一緒に話し合えるカンファレンスはその一番の機会である。

カンファレンス以外のメンバー相互の情報交換の機会もある。月一度の電話会議や「ブックレビュー」という読書会も2週間に一回行っている。同じ本を読んで、ホスピタリティについて、マネジメントについてなど、様々なことを話し合うことができる。また、何か問題が起きたり困ったときなど、Eメールで尋ねると、会員全員に配信されるので、そのときに回答のできるハウスから直接答えをもらえるシステムもある。たとえば、「料金はどうしているか」「ペットと一緒に利用したい利用者にはどうしているか」など。そうすると、「うちのハウスではこうしていますよ」という答えがあちらこちらからもらえてとても参考になる。これは、短時間で答えをもらえる方法でもあるので、至急何かを知る必要のあったときには特に有用な方法になっている。このEメールでの質問のやり取りは理事も共有するので、そのケースは資料として残され、同じような問題がおきたときに参考に出来るようになっている。また、メンバー間ではアドレスを公開しているので、個別に交流することもできる。

その他、新しいハウスを立ち上げた経験のあるメンバーは立ち上げに際しNAHHH から得られる助けを本当に最大の利点であると言う。NAHHH では、たとえば安全に関することや、寄付金関係など専門的な質問があったときには専門家と直接話ができるように取り計らっている。また、前述の月一回の電話会議には、専門家を呼んで質問に答えてもらうこともある。このような援助がハウスを設立するには不可欠なのである。

3 番目として、教育の機会が得られるのも利点のひとつであろう。例えば今回初めて資格を授与したが、ハウス・プロフェッショナルの認定カリキュラムがあること。またいい実績をのこしているハウスのことを認め互いに学びあえるよう、年一回コンペティションをし、優秀なハウスを認めて賞をあたえている。

評価は，外部の専門家に依頼している。

最初の立ち
上げと現在
の変化

メンバー，ハウスが増加した。より良い仕事をする努力をしてきた結果，ハウスの開設のサポートは，以前より強力にできるようになった。ハウスのエグゼクティブディレクターに加えて専門家が加わるようになったため，様々な面でより豊かな情報を提供できるようになった。

今後に向け
て

第一にハウスに対して情報提供，サポートをもっとしていく。また，これから団塊世代が高年齢になっていくため，患者が増えていくであろう。そのためにはハウスがまだ十分ではないので，一般への認知度をあげる努力をしたい。



打ち合わせが終わって理事と

Ⅱ

病院・滞在施設見学

Lewis Rathbun Center

(ルイス ラスバン センター)

日 時 2007 年 9 月 26 日 (水) 16:00～17:30

所在地 121 Sherwood Rd. Asheville, NC 28803

TEL 828-251-0595 FAX 828-251-0598

ハウスは空気の良い緑豊かな環境の中にある。館内に入るとすぐ広々とした受付があり、ボランティアたちがあたたかく利用者を迎えてくれる。天井が高く吹き抜けになっており明るく開放的である。白を基調にした壁や家具の中に色の濃いソファやベッドが置かれ、品があり落ち着いた雰囲気をかもし出している。



ラスバンセンター正面

- ハウス概要** 1994 年 9 月 12 日開設。
開設以来 13,000 組以上の家族が利用している。
- 建物 地上 2 階，地下 1 階
- 部屋数 25 部屋＋Day room 3 部屋（日中に休息するための部屋）
- 設備・備品 ベッド・バス・トイレ・電話（テレビは共用部のみ）
- 共用部 キッチン・ダイニング・テレビルーム（22：00 までそれ以降はダイニングのテレビを利用）・図書室（パソコン設置）ランドリー（各階）・エレベーター
- 地下 医療補助のために遠方から来る看護師（Visiting nurse）が宿泊できる部屋が用意されている。また，障害者用の部屋がある。
ミーティングルームは，医師の会合や理事の話し合いに利用。また，地域住民にも有料で貸し，利用料を運営費にあてている。がんの治療後のケアのため，相談室も設置されている。
地下は，現在病院が管理している。数年後にはハウスの管理になる予定。

利用について

対象病院	St. Joseph's Hospital (セントジョセフ病院) 他近隣病院
利用対象	患児・患者とその家族
利用人数	1 家族 4 人まで
地理的条件	Buncombe Country 居住者以外 これまで全米 43 他州, 海外 5 カ国より利用を受け入れた
申込み方法	病院のソーシャルワーカー・礼拝堂牧師・医師がハウスに連絡
利用料	無料 (受付・宿泊室に寄付案内と専用の封筒が置いてある)
利用期間	30 日 (例外あり) 新生児は 2 週間で退出, その後は 1 ヶ月間隔をあけて 2 週間の利用の繰返し
利用者支援	電話 (町内コーリングカード等)

その他

- ・ 病院は歩ける距離だが, 1 日 4 回シャトルバスでの送迎をしている。
- ・ 宿泊室の清掃は, 各利用者が行う。チェックアウト後にボランティアがチェックし, 必要に応じ清掃スタッフ (外部委託) が行う。

スタッフについて

ディレクター, ハウスマネージャ, 平日夜のハウスマネージャ, 週末のハウスマネージャ, ボランティアコーディネーター等 4 人の常勤と 1 人の非常勤で運営している。清掃は外部業者に委託 (週 5 日のパートタイム)。



ゆったりとしたベッドルーム

ボランティア

100 人近くがボランティア登録している。受付ボランティアは, 9 : 00 ~ 21 : 00 まで 3 時間交代で 2 人ずつ, 1 日に計 8 人が担当。利用者のチェックイン, ハウス案内を始め, 電話対応, チェックアウト後の宿泊室のチェック, 事務補助などさまざまな活動をしている。

St.Jude Children's Research Hospital

(セントジュード 子どもリサーチ病院)

日 時 2007 年 9 月 28 日 (金) 9:40~10:30

所在地 501 St. Jude Place, Memphis, TN 38105-1942

TEL 1-800-822-6344

応対者 Ms. Lin Ballew (パブリックインフォメーションコーディネータ)

1957 年喜劇俳優ダニー・トーマス (Danny Thomas 1912~1991) 氏の発案により「人種, 宗教, 保護者の経済力に関係なくすべての子どもが治療を受けられる病院」設立のための基金団体 ALSAC (American Lebanese Syrian Associated Charities) が立ち上がり 5 年の準備期間を経て 1962 年 St. Jude Hospital が設立される。その理念は現在も継承され, 治療費, 患児と付き添いの交通費, 滞在施設宿泊費は無料となっている。



St. Jude 病院

治療は, 18 歳以下で St. Jude で研究されている病気 (小児がん, その他の小児難病, 肺炎, 結核, 小児 AIDS 等) の患児が対象となる。地元の病院からの紹介で来院し, 検査の上治療対象と決まると, 個人の治療計画がたてられる。地元の病院や, 地元近くの連携のある病院で治療可能な場合は St. Jude の治療計画によりそちらで治療を受ける。病院は 60 床。自宅および周辺の滞在施設からの通院治療が主で, 毎日平均 1 日 150 人もの患児が通院している。

施設について

病棟

子どもの視線に合わせて受付カウンターを低くする, 廊下に明るい色彩で絵を描く, ストレッチャーで移動する子どものために天井に絵を描くなど, 設備に工夫がされている。



メディスンルーム

1) メディスンルーム

2 時間以内の治療は、患児と付き添い者が座れる椅子のある部屋で行われ、1 度に 12 人が治療を受けられる。テレビ・ビデオ・DVD が患児の各椅子から見やすいところに 1 つずつ設置してある。2 時間以上の治療には個室が用意され、テレビ・ビデオ・DVD に加えオーディオも設置。患児だけでなく付き添いの家族の過ごしやすさを考え、家族全体を支える配慮をしている。

2) 院内学級

5 歳(Kinder)から高校 3 年生まで地元校で使用している教科書で学んでいる。教員 6 名。転入等の手続きは不要で 1 日からでも院内学級に通うことができる。地元の教員と連絡を密にとり、退院の際スムーズに地元校に戻れるよう、十分に準備をする。今年初めて患児と兄弟のために ALSAC Pavilion で“Prom”（盛装で行われる高校卒業のダンスパーティ）も開催された。

研究棟

80 カ国以上より研究者が集まり、148 のラボラトリーで先進的な研究を重ねている。研究棟で開発された薬品を病棟の治療で使用。研究者でノーベル賞受賞者もあり、インフルエンザ研究でも世界をリードしている。

展示館 (Danny Thomas ALSAC Pavilion)

ダニー・トーマス氏の病院設立への理念や概要がわかる展示館。様々な集会やパーティ会場としても使われている。

通院治療を支える滞在施設

病院近くの滞在施設は治療計画と期間によって利用のハウスが分かれている。

①Memphis Grizzlies House	短期 1 日～7 日
②Ronald McDonald House of Memphis	中期 7 日～3 ヶ月
③Target House	長期 3 ヶ月以上

病院とハウスをつなぐシャトルバス

1 日数回、ハウスと病院とを行き来するシャトルバスが運行され、ハウスと病院とをつないでいる。病院以外にも週に数回、近くのスーパーマーケットへの送迎も行い、家族の生活を支えている。



ターゲットハウスのシャトルバス

Memphis Grizzlies House

(メンフィス グリズリーズ ハウス)

日 時 2007 年 9 月 28 日 (金) 10:30～11:30

所在地 St. Jude Children's Research Hospital's campus

350 North Third St. Memphis, TN 38105

TEL 901-544-8200 FAX 901-544-8245

応対者 Ms. Lin Ballew (パブリックインフォメーションコーディネータ)

3 滞在施設中, セントジュード病院に一番近く病院の敷地内で徒歩 3 分程。滞在 7 日までの短期の利用者が対象のハウス。地元 NBA バスケットボールチームのグリズリーズが建築費 50%を出資, 2002 年 9 月開設された。ハウスには, グリズリーズのマスコットの「灰色グマ」やバスケットボールをデザインした看板やテーブルがあり明るい雰囲気。外にはバスケットのハーフ



バスケットボールのテーブルが楽しいダイニング

コートなども設置されている。短期滞在用のハウスだが, フィットネスルームやティーンルーム, プレイルーム等も充実しており居心地の良い環境を提供している。

ハウス概要

建物	70,000 平方フィート
部屋数	100 部屋 (内スイートルーム 36 部屋)
設備・備品	ベッド・リネン・バス・トイレ・テレビ・パソコンケーブル DVD・貴重品用金庫・時計・ドライヤー
共用部	ダイニング・ファミリールーム・ランドリー・ティーンルーム パソコンルーム・テレビルーム・フィットネスルーム・バスケット ハーフコート・プレイグラウンド

利用について

対象病院 St. Jude Children's Research Hospital

(セントジュード子どもリサーチ病院)

利用対象 患児とその家族 (保護者) 利用人数 1 家族 4 人まで

地理的条件	35 マイル以上
申込み	病院の「患者サービス」に申し込むと、ソーシャルワーカーよりハウスに連絡が行く
利用料	無料
利用期間	1 日～7 日（病院に近いので、日数に関わらず病状が深刻な家族に利用してもらうこともある）
利用者支援	ミールチケットの配付・自販機が無料のカードを配付 毎週 80 ドルのギフトチケット配付 病院と自宅の往復交通費。（患児・付き添い 1 人にも支給）

その他

- ・子ども(患児・兄弟児)を 1 人にしないようにお願いしている。
- ・感染症の場合は利用不可。利用中に風邪にかかった場合は共用部に出ない
病院の医師より説明を受けており、一番大切なのは患児ためと十分に理解している所以心配はない。
- ・利用は 4 人まで。それ以上になる場合はモーターやホテルを紹介している。
- ・遠方から来た家族に、良い環境を与える為スイートルームを準備する。
- ・医師と両親の話し合いのときにもスイートルームを用意し、患児・兄弟と別な部屋で話が聞けるように配慮している。
- ・ソーシャルワーカーより連絡が入り特別な場合以外は、部屋の準備に関して特別に配慮はしない。ホテルと同じ様に空いている部屋を準備する。
- ・プレイグラウンドの床がクッション素材になっている。また、不潔にならないように水はけの良い素材を使用し、子どもたちが安心・安全に過ごせるように配慮している。



安全に配慮したプレイグラウンド

スタッフについて

ハウスの運営に関しては、地元メンフィスの企業、ウィルソンホテルが全面的にマネジメントしている。ハウスマネージャや清掃スタッフがいる。ボランティアはいない。

Ronald McDonald House of Memphis

(ロナルドマクドナルドハウスメンフィス)

日 時 2007 年 9 月 28 日 (金) 14:30～16:00
所在地 535 Alabama Ave. Memphis TN 38105
TEL 901-529-4055 FAX 901-523-0315
応対者 Ms. Sherri Bushong Maxey (ハウスマネージャ)

セントジュード病院の 3 滞在施設中、中間の期間、1 週間以上～3 ヶ月ほどの治療が必要な家族のためのハウス。1991 年開設。2006 年に 27 部屋増築して 51 部屋を有している。広々とした館内は、子どもたちが自由に動き回れる開放感がある。増設したために、キッチン・ダイニング・リビングなど各 2 ヶ所ずつあり、家族間で交流できる場所がたくさん確保されている。



広々とした受付～ボランティアが笑顔で迎えてくれます～

ハウス概要

建物	地上 2 階建て
部屋数	51 部屋 (全世界のマクドナルドハウスで 3 番目の規模)
設備	ベッド 2 台・バス・トイレ・クローゼット・テレビ・ラジオ
共用部	ランドリー×3・リビングルーム・プレイルーム・ティーンルーム クラフトルーム・ダイニング×2・キッチン×2・チャペル

利用について

対象病院	St. Jude Children's Research Hospital (セントジュード子どもリサーチ病院)
利用対象	患儿とその家族 (保護者)
地理的条件	35 マイル以上
申込み	病院の「患者サービス」に申し込むと、ソーシャルワーカーよりハウスに連絡が行く
利用料	寄付として 5 ドル/日 支払える場合のみ
利用期間	7 日以上～3 ヶ月 (治療期間延長の場合は必要な日数)

利用者支援 週に 2～4 回の食事サービス

自販機 ドリンク 25 セントで購入可（コカコーラ）

シャトルバスの運行（通院・週に 1 回スーパーへ送迎）

スタッフについて

広いハウスを運営管理するために、20 人以上のスタッフ（パート含む）がおりその一人ひとりに役職名がついている。利用者がチェックインする際、ハウス内で安心して過ごしてもらえるように、他の案内書類と共にスタッフ全員の氏名と役職を顔写真入で紹介したものが手渡されている。

ボランティア

100 人ものボランティアがハウスを支えている。受付で利用者のチェックインや案内をするシフトボランティアは 9：00 から 21：00 まで各 4 時間 3 交代で行う。その他に、週に 2～4 回の夕食のボランティア（Dinner host）、さまざまなイベントごとのボランティア、寄付やボランティアを集める“ボランティア大使”など、活発な活動がハウスを支えている。

子どもたちの手形

キッチンの壁一面には、利用の子どもたちの大小、色とりどりの手形が押されている。チェックアウトの時に患児が押して帰るとのこと。初めて利用した時の小さな手形の横に成長して大きくなった手形が並んでいるものや、周囲にメッセージの書き込まれている手形もあり、利用者の思いのこめられたスペースである。



子どもたちの手形が鮮やかなキッチン

病院を支えるハウス間の連携について

セントジュード病院の利用者はその時の治療期間により、3 つのハウスを利用する。そのために 3 つのハウス間で基本のルールにあまり差がでないようにしている。

ターゲットハウスのハウスマネージャとは毎日のように、頻繁に連絡を取り合いハウス間の連携を大切にしている。また、NAHHH の会員にはなっていないが、1 年おきに交代でマクドナルドの全体会議と NAHHH の会議に参加しているとのこと。

Target House

(ターゲット ハウス)

日 時 2007 年 9 月 28 日 (金) 13:00～14:00

所在地 1811 Poplar Ave. Memphis, TN 38104 TEL 901- 545-0213

応対者 Ms. Joe Ann Williams

門を入ると広々とした敷地内に、家族を象徴する象のモチーフの噴水と駐車場があり、その奥にどっしりとハウスが建っている。

セントジュード病院で 3 ヶ月以上の長期治療が必要な家族が利用するハウス。ターゲット社の寄付により 1999 年に 1 棟目が建てられ、さらに 2001 年、中庭をはさみ 2 棟目が建てられ合計 100 部屋 100 家族の利用を可能にしている。



ターゲットハウスの正面入口

アパートメントタイプになっており、各部屋で料理ができる。病院から少し離れているためシャトルバスが用意されている。病院までの送迎の他、週に 1～2 回スーパーマーケットまでの送迎も行われている。

ハウスの象徴の“象”

入り口前の噴水、パンフレット等に象の絵を用いているとともに、館内には、利用者や寄付者などさまざまな人が描いた象の絵が額に入れて飾られている。象は長生きする動物であり、仲が良く家族で動く、また仲間同士も群れをなし助け合って暮らしていることからハウスの象徴としている。

ハウス概要	1 棟目 1999 年	2 棟目 2001 年
建物	地上 5 階建て	
部屋数	96 部屋 寝室が 2 部屋あるアパートメントタイプ 4 部屋 戸外から直接部屋に入れるアイソレーションルーム	
設備・備品	ベッド (ツイン×2 クイーン×1)・ユニットバス・キッチン (調理器具・食器) ダイニングテーブル・テレビ・ソファ	
共用部	ランドリー・リビングルーム・ダイニング・キッチン・図書室 プレイルーム・ティーンエイジャールーム・スパ・パティオ	

ミュージックルーム・ファミリーアクティビティルーム・プレイ
グラウンド・アートクラフトルーム・リラクゼーションルーム
(共有部には寄贈した著名人の名前のついた部屋もある)

利用について

対象病院	St. Jude Children's Research Hospital (セントジュード子どもリサーチ病院)
利用対象	患儿とその家族(保護者)
利用人数	1家族 4人まで
地理的条件	35 マイル以上
申込み	病院の「患者サービス」に申し込むと、ソーシャルワーカーよりハウスに連絡が行く
利用料	無料
利用期間	3 ヶ月以上で必要な日数
利用者支援	ダイニング・パティオ等でイベント時食事サービス 自販機 無料のカード配付 毎週 100 ドルのギフトチケット配付(生活用品は各自で購入) シャトルバスの運行(通院・週に1度スーパーへ送迎)
その他	・免疫の低い患儿の感染対策としてアイソレーションルームを設置 ・週に1回、各個室の衛生状況をスタッフがチェックする。 ・週に1回、スタッフがバスルームを除菌清掃する。

スタッフについて

ハウスマネージャ、オフィスアシスタント、フロント(パートタイム)、清掃スタッフ等14名ほどが勤務している。

ボランティア

たくさんのボランティアがハウスを支えている。プレイルームの整理整頓。パンケーキブレックファーストやバーベキュー等のイベントの手伝い、大掃除などさまざまな活動をしている。ミュージックルームやクラフトルームで子どもの指導するインストラクターもボランティア。企業などの大人数での参加を希望する場合はハウスで用意した活動内容のウィッシュリストの中から選んで活動してもらう。企業側から活動内容の提案を受けることもある。



ティーンルーム

Ronald McDonald House
near University of Chicago Comer Children's Hospital

(シカゴ大学コーマー子ども病院近くのマクドナルドハウス)

日 時 2007 年 10 月 1 日 (月) 10:00～11:00
所在地 845 East 57 th St. Chicago, IL 60627
TEL 773-324-5437 FAX 773-324-8029
応対者 Ms. Mardelle Gundlach (ハウスマネージャ)

シカゴ大学病院近くに 1986 年 9 月 12 日にできたハウスで、この 20 年で 7,700 家族の利用があったとのこと。新ハウスを建設中で、現在は仮のハウス。館内には、子どもたちが描いたハウスの絵が額に入れて飾られていたり、手作りの部屋のプレートなどが掛けられている。スタッフ・ボランティアの手の行き届いたあたたかい雰囲気のハウスである。



絵本：『やさしさの木の下で』をプレゼント

ハウス概要

建 物	3 階建て (現在新ハウス建設中)
部屋数	18 室,
設備・備品	ベッド・トイレ・リネン・電話
共用部	キッチン・ダイニング・ランドリー・バスルーム (各階 3 ヶ所) ラウンジ・パソコンルーム・テレビルーム

利用について

対象病院 University of Chicago Comer Children's Hospital

(シカゴ大学コーマー子ども病院)

利用対象 20 歳以下の患児とその家族 (保護者)

子どもの時に発症、年齢を超えても親の保護下であれば利用可
患児の親であっても 18 歳以下の場合は、患児の祖父・祖母等も一緒に利用する。(マクドナルドルールより)

利用人数	部屋の大きさによる（1家族1部屋 ケースバイケースで2部屋）
地理的条件	10 マイル以上（世界各国より利用あり）
申込み	初回は病院ソーシャルワーカーより。以降は直接申し込み可
利用料	寄付として 5 ドル／日 支払える場合のみ
利用期間	治療に必要な日数 （これまでの最長 7 ヶ月）
利用者支援	
食事	週に 3 ～ 4 回食事サービス・シリアル・缶詰等食品の寄付も常備 週に 1 回アイスクリームの寄付・自販機 25 セントで購入可
電話	市内電話代無料・テレホンカード配付
その他	・子ども(患児・兄弟児)を 1 人にしない。 ・感染症の場合は利用不可。(利用中に風邪にかかった場合は共用部に出ない) ・大人の患者やその家族でも、事情によっては休憩でハウスを利用することができる。宿泊は不可。

スタッフについて

ハウスマネージャ (9:00～17:00),
アシスタントマネージャ, 事務担当
コーディネーター, レジデントマ
ネージャ, 週末担当マネージャ,
清掃スタッフがいる。

ボランティア

25 名が, 1 日 3 時間交代で受付を
担当し, チェックイン案内, 食事サ
ービス, イベント, 共有スペース掃
除等の活動をしている。



使い勝手がよく清潔なキッチン

新ハウスについて

現在建設中, 2007 年 11 月オープンの予定。土地 30,000 平方フィート (初めのハウスの倍の大きさ) に現在の部屋数より 4 部屋増設して 22 部屋。

各部屋のサイズを大きくしバスルームを設置。15 部屋は最大 5 名まで宿泊可能になる。共有部分には, 祈りの部屋・ティーンルーム・ゲームルーム・コンピュータールーム・暖炉・広い庭・駐車場等を設置。

開設当初からハウスに関わってきたハウスマネージャの話から, 利用者の使いやすさが考慮された新ハウスのオープンを楽しみにしている気持ちが伝わってきた。

Ronald McDonald House ~Sleep Rooms~

(マクドナルドハウス ~スリープルーム~)

日 時 2007 年 10 月 1 日 (月) 11:00~12:00

所在地 Comer Hospital 2nd Floor #210K

TEL 773-834-4859 FAX 773-324-8029

応対者 Ms. Shirley Moran (アシスタントマネージャ)

ハウス概要

シカゴ大学コーマー病院内 2 階 NICU 病棟のマクドナルドハウス。部屋数 7 部屋。主にシャワーと寝るための部屋としてベッド・シャワー・トイレが設置され 2 人宿泊できる。共有部には、ランドリー・自動販売機がある。

食事や休息には、メインハウスであるマクドナルドハウスを利用することができる。申込みはソーシャルワーカーよりマクドナルドのハウスマネージャに連絡が行く。連続して利用する場合も、毎日 11 時までスリープルームの受付まで利用の申込みをする(部屋の空き状況と優先者を毎日確認するため)。満室時はウェイトリングリストに登録。空いていれば、メインハウスに宿泊することもできる。

※利用に関してはメインハウスに準ずる。

(月) ~ (金) 9:00~21:00

(土) (日) 10:00~16:00

勤務体制は、9:00~17:00 勤務とパートタイマーが 17:00~21:00 勤務



コーマー子ども病院

Child Life and Family Education Program

病院内では子どもたちのケアの一環としてアートや遊びを通してのセラピーを行っている。そこで、週 3 回アートセラピストとして勤務している青木依子氏(通訳の方の奥様)に話を聞くことができた。

- ・部屋は、アートスペース・ティーンスペース等に分かれているが、スタッフの部屋から、状況を把握できるようガラス張りになっている。
- ・治療については、必要な事として無条件で受けなければならないが、ルームに来て、担当者と向き合う・話をする事については、患児が自分で選び決める事ができる。辛い検査と治療中の患児が他の人から尊重、理解されていると感じられる貴重な機会であるのでとても大切なことと考えている。

Ronald McDonald House near Children's Memorial Hospital

(子ども記念病院近くのロナルドマクドナルドハウス)

日 時 2007 年 10 月 1 日 (月) 14:30～16:00

所在地 622W, Deming, Chicago, IL60614

TEL 773-348-5322 FAX 773-348-7619

応対者 Ms. Shari Capaldi (ハウスマネージャ)

マクドナルドハウスとして 2 番目に歴史の古いハウス。1977 年に、古い民家を修復して開設。ハウスの周りには色とりどりの花が咲きボランティアが丹精こめて手入れする緑豊かな庭が印象的である。民家の時のオリジナルの居間が今でも残しており家庭的なあたたかい雰囲気を利用者を迎えている。キッチンスペースは、3 つの調理台の真ん中にテーブルが置かれており、調理をしながら話ができるハウス内で一番の集いの場所とのこと。



緑豊かな美しい庭が、利用の家族を迎えるハウス

ハウス概要

建物	地下 1 階 地上 3 階
部屋数	21 部屋 4 人部屋・1 人部屋
設備・備品	新棟は部屋にバスルーム付
共用部	キッチン・リビング・ダイニング・プレイルーム・ランドリー パソコンルーム・テレビルーム・パティオ (バーベキュー設備) 共用バス

利用について

対象病院	Children's Memorial Hospital (子ども記念病院)
利用対象	20 歳以下の患儿とその家族 (保護者) 患儿の親であっても 18 歳以下の場合は、患儿の祖父・祖母等も一緒に利用する。(マクドナルドルールより)
利用人数	部屋の大きさにより異なる
地理的条件	10 マイル以上 (世界各国より利用あり)

申込み	初回は病院ソーシャルワーカー・病院の入退院係より 以降は直接ハウスへ申し込み可
利用料	寄付として 5 ドル／日 支払える場合のみ
利用期間	治療に必要な日数 平均 9 日
利用者支援	食事サービス・寄付品の食品有り（シリアル・缶詰等） 自販機 25 セントで購入可（コカコーラ）

その他

- ・運営資金は一般から寄付を募り運営している。寄付をもらう時にマクドナルドハウスという名前を使わせてもらうことはやはり有用であると思っている。
- ・利用者が増えている。ほぼ毎日、待機リストの家族が利用を待っている。
- ・シカゴは会議の町なので、ホテルは予約が取りにくい上宿泊料も高い。
- ・食事については、1 日中病院に付き添っているの、疲れて帰ってきた利用者に食事を作って待っていてあげたいとハウスでは考えていて、ほぼ毎日（週 6 日）夕食のボランティアが支援に来ている。

スタッフについて

ハウスマネージャは 1 人で 8:30～16:30 勤務（住み込み）。病院とのコミュニケーション、ハウスの維持管理、寄付金集めなど全てを統括している。その他、パートスタッフ 2 人。オフィスコーディネーター、ボランティアコーディネーター、アシスタントマネージャ等。清掃スタッフはフルタイム 2 人、パート 2 人配置している。

ボランティア

200 名ものボランティアがおり、有給のボランティアコーディネーターが、コーディネートを担当している。ボランティアの活動は、受付 9:00～21:00、週末のチェックイン案内、食事サービス（週 6 日）、イベント（Baking Night・Art Night・Story Night）などさまざまな活動をしている。

今年からボランティアに賞を授与することにした。第 1 回目の受賞者としてハウス開設以来ずっと花や植木の手入れを続け、利用者や近隣の人たちにも親しまれている男性が選ばれた。



プレイルームには楽しいおもちゃがいっぱい

Illinois Medical District (IMD) Guest House Foundation

(イリノイ・メディカルディストリクト・ゲストハウス財団)

日 時 2007 年 10 月 2 日 (火) 15 : 00～16 : 30
所在地 Illinois Medical District (IMD) Offices
600 South Hoyne, Chicago, IL 60612
TEL 312-942-1253 FAX 312-633-3438
応対者 Ms. Marianne F. Floriano (エグゼクティブ ディレクター)

IMD ゲストハウスは「Illinois Medical District」と呼ばれる病院や研究機関が集まった地区にある。そのうち 3 つの病院の患者とその家族にハウスを提供している。1999 年より一軒家のハウスを開設したいという運動が始まった。病院も賛同し、2005 年に医療関係者が使用するアパートを 3 室提供することから始まり、各病院に賃貸料を支援してもらいながら現在 9 室をハウスとして利用している。いずれ、23 部屋の独立したハウスを作ることを目指して資金を集めている。現在職員は Floriano 氏 1 人だが、資金集めから建物管理など全ての業務をこなしながら、家族の為によりよい環境のハウスを作りたいと奮闘している。



ハウスの説明と将来の展望を語る Marianne さん

ハウス概要	2005 年 10 月開設	アパート賃貸
部屋数	9 室	
設備・備品	簡易キッチン・クローゼット・ベッド・ケーブルテレビ 電話・ユニットバス・ランドリー	

利用について

対象病院

Rush University Medical Center (ラッシュ大学メディカルセンター)	3 部屋
John H. Stroger Jr. Hospital of Cook County (クック郡病院)	2 部屋
Univ.of Illinois Medical Center at Chicago (シカゴ地区イリノイ大学メディカルセンター)	4 部屋
利用対象	患儿・患者とその家族

利用人数 1 部屋 1 家族(場合によって 1 室に 2 家族利用することもある。)
申込み 病院のゲストサービスが予約・鍵の受け渡しを行う。
利用料 1 泊 40 ドル ※支払えない場合は支払える最低金額でよい
利用期間 制限無し
利用者支援 (例) お金がまったくない家族に病院に相談して病院のカフェのミールチケットを寄付することもある。

スタッフについて

エグゼクティブ ディレクター 月～金 9:00～17:00
清掃スタッフ(パートタイム) 1 人 週 10 時間 9:00～13:00 の間

ボランティア

日常的にはいない。イベント時のボランティア (約 50 人)

NAHHH との関わりについて (NAHHH 会員)

ハウスを作るにあたって、どれくらいの予算がかかるのか、メールで相談すると全会員に質問内容を配信してくれるので、会員から直接情報がもらえる。そのほかにもウェブサイトの作り方を聞いたり、ホームページのいろいろな研究資料を参考にする。今回の NAHHH カンファレンスには資金がなく参加できなかった。

その他

- ・シカゴではホテルの宿泊料が 1 泊 180 ドル以上が相場で負担が大きい。
- ・理事は 7 名 (銀行の頭取など)
- ・2 ヶ月に 1 回、理事会を行う。
- ・ハウスキーパーは患者家族に直接接触するため、家族に一番近い非常に重要な存在。現在、まだ賃貸アパートなのでスペースがなく、ボランティアや寄付の物品を集めるということが難しい。
- ・病院によって患者の特徴がある。クック郡病院は保険をもたない低所得者層の患者も受け入れている。



この建物の中の 9 部屋を運営。

Ⅲ

参加メンバー所感

米国の滞在施設ネットワークのカンファレンスおよびメンフィス・シカゴの滞在施設を視察し、多くを感じ、学んできた。一方では米国との違いを感じ、もう一方では滞在施設であることの共通点を感じた。

滞在施設は病院での治療を受けるために病院近くに滞在する必要がある方が利用する。そのため、滞在施設のあり方は病院のあり方・医療制度のあり方に大きく影響を受ける。米国では治療のほとんどが外来で行なわれるので、病気を病んでいる本人が日々、滞在施設から通院することになる。治療以外の時間を過ごす滞在施設は体と心を休め、体と心が育つ場として機能するよう、工夫されていた。日本での長期利用の場合、闘病している本人が病院で入院し、付き添い家族が滞在施設を利用するケースが多い。夜間、滞在施設を利用することを想定し、体と心が休まる場所であることへの配慮が中心となりがちだが、日本においても入院期間を短縮する動きがあり、また、QOL 向上のために病院外で時間を過ごすこと・家族との時間を持つことの大切さとその効果が医療現場で意識され始めている。入院中に外泊が許可され闘病中の子どもと家族が滞在施設で時間を過ごすことも多くなっている。今後、米国の滞在施設から学ぶことは多いと感じる。

一方、滞在施設としての共通点を感じたものにワークショップのテーマがある。今回のカンファレンスのワークショップでは「私もぜひ知りたい」とおもうものがトピックになっていた。滞在施設先進国である米国でも些細なことに困っているし、解決のためにとるべき手段が我々と同じ方向を見ていることを知り、とても励まされた思いがした。それぞれの滞在施設が運営条件の異なる中で日々の運営に尽力している。そんな滞在施設運営者たちが患者・患児とその家族のためのよりよい滞在施設を提供するためにネットワークに参加し、繋がっている。同じ目的のために努力している方々が米国にもいることを知り、海を越えても繋がっているということを感じることができた。繋がることの喜びを感じることができた研修旅行だった。

NAHHH の会員は会費を支払って自主的に情報を得よう、ひとと繋がろうとする意欲をもつ滞在施設運営者の集まりだった。NAHHH というネットワークの使命は会員のニーズに応えることで患者とその家族によりよい滞在施設を提供すること。滞在施設の質の維持・向上という目的をもっている会員に応えるべく、NAHHH は専門家とのパイプ役を担い、滞在施設運営者同士のノウハウ交

換を助ける。NAHHH が提供するのとは学びの機会であり、支えあい的手段である。それは、ネットワーク外へ向けてのアクションを志向するものではない。しかしながら、活動するなかで見えてくるニーズに応え、知識を積み重ね、見出される方向は「滞在施設のあるべき姿」へと繋がっている。滞在施設運営のプロ性を保証するためのプログラムが動き出していることもそうだ。

理事とのミーティングで「NAHHH に参加する滞在施設にもとめる守るべき質の基準はない」との話をうかがった。たしかに、NAHHH というネットワーク組織で滞在施設としての細かな基準を設けて、それを満たさない滞在施設を“排除する”という意味での質の管理は行なっていない。しかし、滞在施設の質の維持・向上を目的としている会員からでてくる「滞在施設として必要なこと」を集約することで、そのニーズに応えることができる「滞在施設として望ましいこと」を提唱する役割を担っている。

NAHHH のネットワーク組織は「内と外」との線引きすることではなく、「中心」をより明確に打ち出すことに重きを置いていた。施設・予算の規模、人的資源が異なる滞在施設同士が試行錯誤しながら「中心」を共有すること。それが自主性を尊重した緩やかな繋がりを可能にしているのではないかとおもう。



NAHHH のスタッフフィリス氏（右）と

NAHHH が歩んできた道と日本の滞在施設ネットワークが歩んできた道。国や文化が異なるため法制度や運営条件が異なり、ゆえに抱えている危惧も異なる。しかし、様々な差異がありながらも「患者・患児とその家族のため」に努力を続けているもの同士、多くの共通点をもつことができた。我々の進んでいる道が活動の根幹から逸れていないことが確認できたようにおもう。

今回の研修旅行でたくさんの気づきと学びを得ることができました。事前にたくさんのひととの繋がりをセッティングし、安心して旅ができるよう送り出してくださったみなさま、今回の研修旅行に参加する機会をくださったみなさま、飛び込んでいった我々をあたたかく迎え入れてくださった米国のみなさまに心から感謝申し上げます。

今回の NAHHH のカンファレンスで参加し、興味深かったのは、NAHHH ではハウスに関する情報交換だけではなく、滞在施設運営者育成のためのカリキュラムが充実していること、またそれに関連したカンファレンス内容になっていることである。利用者と接する上での心理学的なことから、管理運営のことまで幅広く、滞在施設運営者の関心があるものを選択できるようになっている。外部の e ラーニングを利用した学習など、時間とお金をかけてこのプログラムを完了しなければならない。強制ではないが、このプログラムを行うことでハウスの安全性と質を高め維持することになる。

一方、カンファレンス開催場所のハウスが中心になって地域の人に協力を呼びかけ、開催することやネットを利用しての情報共有、個々のハウスの在り方を尊重していること、滞在施設運営者として悩む問題解決のヒントとなるプログラム内容など日本にいても同じように身近に感じられることも多かった。日本の全国滞在施設ネットワーク会議も今年で 8 回目を迎える。日本の滞在施設がホームページというひとつの形になったことは利用者の利便性のためにも、また、今後の滞在施設の必要性和理解を社会で広めていく上で大きな前進であったと NAHHH カンファレンスに参加してあらためて思う。



メンフィスのドナルドマクドナルドハウスの前にて

ひとつのネットワークのモデルとして今回、答えを模索するために参加した研修であったが、そこにはハウスを必要とする患者や家族のためにハウスを作りたい、よりよいハウスにしたいという目的に向かう同じような仲間がいるということ。米国のモデルを日本でそのままを生かすことは様々な背景の違いがあるゆえに難しいと思うが、NAHHH が多様なハウスのあり方を尊重し、ゆるやかなつながりであるということ。今も試行錯誤しつつ、地道に積み重ねてきた結果、そのノウハウが蓄積され、これから作られる滞在施設や安全と質の維持のために共有し、積極的に生かそうとしていることは日本の滞在施設ネットワークとそう遠い世界ではないことに感じた。

目的を見失わず、地域の特性を生かしながら身近なニーズを拾い上げ、継続していくことにこそ意味があると思う。

また、病院や滞在施設見学で日本との違いや驚きは多くあったが、特に印象深かったことは病院と滞在施設をコーディネートするのは病院のソーシャルワーカーが担っているということ。特に初回の利用はソーシャルワーカーの判断によること。滞在施設の管理運営は個々の滞在施設が独立して行っている。滞在施設と病院との連携はハウスマネージャの重要な仕事のひとつとなっている。病院に入った患者に対し、家族を含めたケアがスムーズに出来るシステムが進んでいる。日本でもこうしたトータルケアサポートが近年は重要視されてきた。医療機関との連携は今後も必要である。

学ぶことの多かった今回の研修では、NAHHH や見学先のハウスが日本からきた私たちをととても温かく迎えてくださり、まさにホスピタリティにあふれていた。同じ滞在施設運営者として、カンファレンスで出会う人に参加する意味を聞くと、すぐに「Share」という言葉が返ってくる。同じ仕事をしている人と話がしたいというごくシンプルな思いを感じた。

「病気をしたときは家族がひとつの危機をむかえます。大切なことは心の重荷を軽減していくこと。この問題は誰もがいつどこでなるかわからない誰にでもおこりうることなのです。みなさんがやっている仕事は非常に大切なことです」見学先の施設のエグゼクティブディレクターの言葉が心に響いた。

この研修に参加し、遠い海の向こうでも同じ目的に向かう仲間が出来たことが何より励まされた。この繋がりが大きな収穫であり、今後、この関係を生かしていきたい。この機会をあたえてくださり、また支えてくださった全ての方々にこの場をお借りして、心から感謝申し上げます。



IMD ゲストハウスの Marianne 氏と

滞在施設の歴史の長い米国の NAHHH のカンファレンス参加やシカゴ・メンフィスの病院・滞在施設の視察により、多くの出会いと学びがあった。カンファレンスでは、講演やワークショップ、年次総会参加に留まらず、忙しい理事たちから直接話をうかがうこともできた。NAHHH の意義は、『滞在施設を必要とする家族のために、新しい滞在施設の建設とより良い運営のために互いに持っているノウハウを教え合い共有すること』と話してくれた。その言葉のとおりカンファレンスプログラムには、滞在施設運営のための教育、スキルアップのための講演や幅の広いさまざまな分野のワークショップが準備され提供されていた。また、食事やバーベキュー、バスに乗っての滞在施設見学など参加者同志の交流のためのプログラムも工夫され、運営者同士の出会いと情報交換のきっかけ作りをサポートしており横のつながりを非常に大切にしていることがうかがえた。滞在施設運営者たちが、会費を払ってまで会員になり、費用と日程を調整してまでも年に1度のカンファレンスに参加するのは、『同じ目的を持った仲間と出会い、より良い滞在施設運営のために共に学び、情報やノウハウを交換・共有する』ということに尽きると思う。NAHHH ネットワークと会員である滞在施設運営者の目的は合致しており、だからこそカンファレンスやネットワークが有効に活用されているのだと感じた。各運営者が学び、スキルアップすることにより、自然と各滞在施設の質も上がる。さらにそれぞれの運営者がつながり、それぞれが持っている情報やノウハウを交換することで、滞在施設全体の質も向上する相乗効果があると感じた。そして、そうした



セントジュード病院前にて

良い循環がより質の高い滞在施設を目指す運営者たちを集め、滞在施設運営者のネットワークをより大きく強固なものにしていると感じた。

今回のカンファレンス参加によりホスピタリティにあふれた滞在施設関係者たちと出会い、生の声を聞き、実際の雰囲気を感じ、歴史や文化、社会事情は違っても滞在施設運営の目的や利用者への思いは皆同じであることが実感できた。NAHHH ネットワークについて、まだ全体のほんの一部分を知ったに過ぎないが、その一部によってもこれほどの感動と希望をもらった。今後、JHHH ネットワークでも各地域の病院事情や社会情勢の変化に

よって、更に複雑な事情を抱えた利用者の受け入れも増えてくると思われる。いろいろな事情を抱えた利用者を支援するためには、より良い滞在施設運営を目指す運営者の養成が必要と思われ、またそんな運営者たちを支え、滞在施設の質を高めるべく、NAHHHで行われているような教育や情報共有の必要性が高まると思う。それらが、わが国の病院や滞在施設事情に合った形で活用され、運営者たちをつなぎ、互いに支え合えるような組織となるよう今後も、NAHHHネットワークを参考に多くを学んでいきたいと思った。

メンフィス・シカゴの視察では、子ども病院の通院治療の患児とその家族を支えるべく必要とされている滞在施設の存在を知った。病院のソーシャルワーカーや入退院係と密に連絡を取り合い、病院と滞在施設の連携によって利用家族を支えている現実があった。治療はもちろん、治療のみならず患児や家族の生活全般に渡って支援することを目的としていたことが非常に印象深い。患児と家族が通院治療を受けながら滞在施設内で過ごす長い時間を、普段の生活により近く、楽しく充実して過ごせるように配慮されていた。また場所によっては、病院の治療費、滞在施設利用料、食事のチケットの配布や交通の援助までしているところもあり、寄付やボランティアに関して社会や文化の差とも言える認識の違いを感じた。保険の制度なども含めアメリカとは違う日本の現状で、『利用家族にとって本当に必要な支援とは？』『安心安全な第二のわが家とは？』ということを改めて自分なりに、さらには多くのボランティア・支援者、滞在施設関係者たちと共に考えていきたい。そして、利用家族の状況によって決してひとつではないと思われる答えを、その都度試行錯誤しながら見つけていきたいと思った。



子どもたちの作品が飾られたクラフトルーム

最後に、私たちをあたたかく迎えてくださったアメリカの滞在施設関係者の皆様、視察の為の資金や手配・勤務の調整などをしていただいた理事やスタッフの皆様、お手伝いに何度も足を運んで下さったボランティアの皆様、皆様の力によって素晴らしい学びの機会をいただけたことを心から感謝申し上げます。そして、この素晴らしい体験を今後に活かしていけるよう努めて参りたいと思います。

1. カンファレンスに参加して

今回カンファレンス参加中には理事や主要メンバーと思われる方々が、慣れぬ我々をさりげなく気遣い、食事のときにはいつも誰かが隣に座ってくださった。Ed Boyer 氏もその中の一人で、到着まもなくの頃 NAHHH の仕事は「Teach, Share, Encourage」の3つであると簡潔な言葉で教えてくださった。確かにホームページをみてもまた今回の会議のプログラムをみても、運営者の質を高めるための「教育」には重点が置かれているのがわかる。今年第一号認定者を出したハウス専門家の認定制度が分かりやすい例であるが、計画中の施設へ資金集め、運営費、建築と設備、人材育成などの助言を求められると専門家へ紹介したり、理事についても施設運営者のほかに様々な分野の専門家が就任していることも、大まかに言えば「Teach」の目的に分類されるであろう。ちなみに Boyer 氏はご自身のことを「患者さんを無料で運ぶパイロットのボランティア団体にいる」とおっしゃられたが、過去には NAHHH の理事をつとめられており、「9.11」後に全米のパイロットボランティア団体をまとめる組織を創設し率いている方であると後から知った。NAHHH に入会希望の滞在施設は、志が同じで非営利であれば特別な審査なしに入会できるという。それだけに、「Code of Ethics」に沿うよう運営者の質を高め・維持するための「教育」には力を入れているのだろう。日本のネットワークにいる我々には「Share」と「Encourage」については身近なものであるが、「学び」に関しては「共に学ぶ」という色彩が濃く、「Teach」という言葉に初めは多少違和感を持った。が、米国が古くは教会の活動からはじまり、フィランソロピーの歴史の長い国であることを思うと、むしろ新しい運動であるホスピタルハウスの組織に経験豊富なボランティア団体関係者や専門家達が関わり、「志」ある滞在施設運営者の「質」の向上のために指導をしてゆこうという姿勢は、当然のことなのだろうと思うようになった。話を伺うなかで、理事の方々からは静かな信念と使命感を強く感じた。日本では、現場の事情を見るに見かねて出発していて、個人の善意に頼っている小さい施設がまだまだ沢山の、いつも試行錯誤しながら運営している現状だ。全国でも子どもの患者対象の滞在施設が主で、大人の患者・家族の泊まれる施設は非常に少ない。子どもと大人を一緒に考えるのが良いのかどうかについては別に慎重な議論が必要なことであるが、入院日数短縮の傾向は日本でも始まっており、通院で治療するために大人を対象とした滞在施設の必要性は高まると思われる。米国とはまた別の社会背景、事情をもつ我々であるが、命の危機に直面したときの患児・者と家族の気持ちは文化の差異はあろうとも共通で、あたたかい気持ちで支えていきたいというホスピタリティハウス関係者の思いもまたひとつとして生まれたわれわれが持つ共通なものであろう。わたしたちは、当面十分な

「Share」と「Encourage」をお互いにしながら、近い将来に来るであろうもっとも大きな需要と課題を見据えながら、また、米国の同じ気持ちをもっている方々に教えていただきながら、運営者の勉強と後進育成の道を探っていかなくてはならないと強く思った。

2. 滞在施設見学のなかから

見学を通じ、多くのことを見せていただき、学ばせていただいた中で、ひとつだけ選ぶとすれば、「ティーンルーム」のことになる。見学させていただいた子どもの患者用施設にはどこも「ティーンルーム」があった。複雑な心身の成長期に大変な命の試練を課される彼らの生活の質向上には是非必要なものと感銘を受けた。ターゲットハウスのティーンルーム内掲示板のひと隅にあった、患児さんによるものという、カラー画鋏で作った「HOPE!」の文字を忘れることができない。どんなお子さんがどんな気持ちで作られたのか知る由もないが、これまでに出会いすばらしい命の輝きをみせてくれた私の思い出の中の患児さんたちの顔を思い出さずにいられなかった。土地が狭く高価な日本での実現はやさしくはないことだが、いつか、10代の子どもたちが自分らしく過ごし、周囲を気にせずに親にも話せない心配事を分かち合いお互いに励ましあい、希望 -HOPE!- をもって前向きに治療にむかえる「ティーンルーム」のような環境をどの滞在施設にも作ってあげたいと願わずにいられない。



ティーンルーム掲示板にあった「HOPE!」の文字

今回研修旅行に参加し、沢山のことを肌で感じ学ばせていただきました。もっと参加するに相応しい方々が多くいらっしゃるなか、皆様それぞれ事情があり私たち4人での参加となりました。そのことを肝に銘じ、これからの仕事に活かしていけるよう勉強をつづけてまいりたいと思います。援助をしてくださったすべての方々へ厚く御礼申し上げます。また、暖かく迎え入れてくださった米国の方々へも心より感謝申し上げます。

おわりに

今回私たちが米国研修を実施しようと思った背景には、滞在施設を日々運営しているの様々な疑問がありました。ハウスはどうあるべきなのか、今後ハウスが日本で社会的に位置づけられていくときに、どんなあり方になるのか、そのためのネットワークはどうあったらいいのか。

そこで、かねてより念願だった米国の滞在施設を訪問して、日本より長い歴史をもつ米国でのモデルを参考とできるような研修計画を作成しました。米国では 1970 年代に最初の滞在施設が開設されました。米国では、約 580 の滞在施設（ホストホームズを入れる）が存在し、滞在施設のネットワークとしてマクドナルドハウスのような共通した基準やルールをもつ同質のネットワークがいくつか存在し、そのほかに今回訪問した多様なハウスがネットワークを組んでいる NAHHH が 1986 年に設立されています。

今回の研修を終えて、私たちが感じたことは、まず、滞在施設運営団体が自由意志で集まり、情報共有、運営能力の向上努力を重ねる場の重要性です。NAHHH はそのようなコミュニケーションの機会を提供しており、カンファレンスを毎年開催したり、メーリングリストが設けられていました。こうしたコミュニケーションの場合は、これまでの日本で開催されてきたネットワーク会議と似通っていると感じ、その重要性を再認識させられました。

また、NAHHH が近年「**NAHHH core competency certification for hospitality home professionals**（ホスピタリティハウスを運営するプロの証明）」を開始したことに、とても関心を持ちました。私たちも滞在施設を運営していて、ハード面の重要性はもちろんですが、それ以上に利用者に対応する運営者のソフト面が重要であることを日々感じています。NAHHH も、ソフト面に重きをおいて、滞在施設の質の維持向上のために、育成プログラムを開始したことに共感を抱きました。

一方で、日本との最大の違いは、滞在施設の利用申込み方法が、どの施設も病院のソーシャルワーカーが担当していることです。滞在施設がトータルケアの一環として、医療に必要な機能として明確に位置づけられています。

そして、何より感じたのは、滞在施設が抱えている目的や課題は、日米で大きな違いがないということです。この報告書の冒頭にもあった通り、NAHHH は「自宅から遠く離れての治療を余儀なくされる患者や家族の気持ちは皆共通で

ある」という理念のもと設立されました。同じように、日本のどの滞在施設も、自宅を離れている患者家族が抱えている不安を減らすために運営されているので、ネットワークを組み、よりニーズに応えるハウスづくりのために、お互いに情報交換できていることに意味があると感じています。

NAHHHのカンファレンスの基調講演での以下のメッセージは、私たちにも励まされるものだと感じました。

「最初は心配でカチカチに緊張している家族が滞在施設に到着してハウスマネージャに会ったとき、その心配をとりのぞくことができることが大事。ハウスが大きい小さいではなく利用者のニーズにこたえられているかどうかである。」－基調講演《FROM SUCCESS TO SIGNIFICANCE》
Joslyn Vaught (exective director of patient amenities of the mayo clinic,scottsdale,AZ)

今回の研修では、私達は今後の滞在施設のあり方、滞在施設ネットワークのモデルを得るためのたくさんのヒントを得ることができました。この報告書を通じて、私たちが得てきたことを、全国の滞在施設運営団体をはじめ多くの皆さまと共有させていただき、これからも日本のネットワークのあり方を一緒に検討させて頂きたいと思っています。

この米国研修が、ゴールドマン・サックス証券会社のご支援をもとに実施できたことに感謝申し上げます。

また、今回訪問した各滞在施設、病院の皆さまが、ホスピタリティをもって私たちを迎えていただいたことに、お礼を申し上げます。特に、NAHHHの理事の皆さまには、多忙なカンファレンス中に時間を頂いて、ミーティングを設けさせていただきました。事務局長には渡米前から丁寧に應對していただき、また理事長夫人からは現地で慣れない私たちにきめ細かい気配りをいただき、心より感謝申し上げます。

そして、ここではご紹介しきれませんが、今回の米国研修に際してお世話になったすべての皆さまのお陰で、今回の米国研修を無事に終え、報告書をまとめることができましたことに、心より御礼申し上げます。

NPOファミリーハウス編集委員会一同

2007年12月吉日

《参考資料》

「NAHHH の定義・ミッション・価値」(※カンファレンス資料より抜粋)

The National Association of Hospitality House, Inc **DBA: Homes that Help and Heal**

Definition

A home that helps and heals is a place where families and patients may lodge overnight while receiving treatment at a medical facility. It is not for profit, serves the needs of the patient and the family, and endeavors to provide community to its guests.

Mission

The mission of the NAHHH is to support homes that help and heal to be more effective in their service to their patients and families

Values

- 1.NAHHH provides communication services to connect patients and their families to homes that help and heal through the telephone and web
- 2.NAHHH provides the members opportunity to ask for assistance with their home from fellow members. Examples of the assistance include asking questions of the membership about a particular problem on a web broadcast or from the national office
- 3.NAHHH provides networking with members in the form of annual conferences, phone conferences, or the internet forum. It also seeks to have a repository of core knowledge materials on file for the membership.
- 4.NAHHH provides expertise to the membership by seeking out professionals who are willing to share their knowledge with individual houses.
- 5.NAHHH provides services to the houses that leverage their combined buying power to provide discounts or services they could not obtain as an individual house.

- 6.NAHHH provides a set of standards for excellence and ethical behavior for the membership.
- 7.NAHHH provides general publicity for homes that help and heal on a national and regional basis to support the individual homes. It also acts as a national resource on the homes that heal movement.
- 8.NAHHH provides on going resources for communities and local developers who wish to start a home through its provisional membership status.
- 9.NAHHH provides logistical support and coordination for national surveys and campaigns.
- 10.NAHHH provides services as a result of funding from its members and donations of individuals or other organization. It endeavors to be financially stable with a sufficient margin to maintain its mission.

《参考ホームページ URL》

NAHHH

<http://www.nahhh.org/>

Lewis Rathbun Center

<http://www.lewisrathbuncenter.org/>

St. Jude Children's Research Hospital

<http://www.stjude.org/>

The Memphis Grizzlies House

http://www.nba.com/grizzlies/community/grizz_house_02.html

<http://www.wilsonhotels.com/properties/mgh.html>

Target House

http://advertising.seventeen.com/targethouse/about_target.html/

The Ronald McDonald House of Memphis

<http://www.rmhemphis.org/>

The University of Chicago Comer Children's Hospital

<http://www.uchicagokidshospital.org>

Ronald McDonald House near University of Chicago Comer Children's Hospital

<http://www.rmhccni.org/content.cfm/rmhuofc>

Ronald McDonald House near Children's Memorial Hospital

<http://www.rmhccni.org/content.cfm/rmhchildrens>

IMD Guest House Foundation

<http://www.imdguesthouse.org/>

2007 年 12 月発行

編集 岩部 敦子／植田 洋子／小澤 千尋／小山 健太／
知久 佳子／藤井 ゆり／水村 裕美子 （五十音順）

発行 NPO ファミリーハウス
〒101-0031 東京都千代田区東神田 2-4-19
TEL : 03-5825-2931 FAX : 03-5825-2931
E-mail : jimukyoku@familyhouse.or.jp
URL : <http://www.familyhouse.or.jp>

印刷/製本 ゆめ工房



© Yuriko Yamawaki 2006

特定非営利活動法人ファミリーハウス
〒101-0031 東京都千代田区東神田 2-4-19
TEL 03-5825-2931 FAX 03-5825-2931
E-mail jimukyoku@familyhouse.or.jp
URL <http://www.familyhouse.or.jp>