

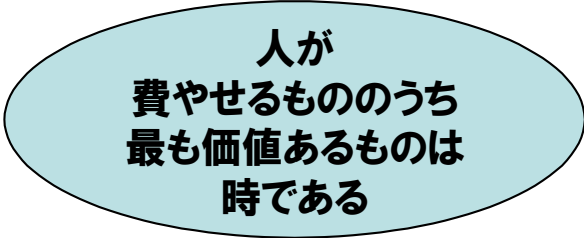
## 第4部 ボランティアに求められるもの

### 第9章 ボランティアの職務

- I ボランティアの職務内容と責務
- II ボランティア契約書
- III ケアするときの危険性と課題
- IV 感情的側面の概要
- V “燃え尽き”の認識とその対処
- VI ストレスの型とその対処法
- VII ボランティア紹介用紙
- VIII ボランティア記録用紙
- IX ボランティア個人の特性

### 第10章 ボランティアとして働くには

- I ボランティアの倫理
- II ボランティアと依頼者の業務外関係
- III ボランティア業務と提供計画
- IV ボランティアの志願方法と資格取得方法
- V ボランティアの訓練と継続的教育
- VI ボランティアの配置
- VII 患者の死におけるボランティアの業務
- VIII ボランティアの終了
- IX ボランティアの中断
- X ホスピス・ボランティアの経験



人が  
費やせるもののうち  
最も価値あるものは  
時である

## 第9章 ボランティアの職務

### I. ボランティアの職務内容と責務

#### 1. 監督者

ホスピス・ボランティアは、ボランティア担当部長の監督下にあります。

#### 2. 職務概要

- 1) ホスピス・ボランティアは、患者と家族のために訪問したり、移動の手助けや同伴サービスを行ったりして、精神的支えとなります。
- 2) ボランティアは、患者や家族の必要度、地理的状况に応じて選任されます。
- 3) ボランティアは、お別れのケア・悲嘆ケアや電話相談、他も必要に応じて行います。
- 4) ボランティアは、医療や看護、介護などの専門的ケアはできません。それらの補助的行為のみが許されます。この行為については、それぞれの専門職の指示に従います。
- 5) ○○ホスピスは、人々と人々の入用に奉仕することを目的としています。全ての職務は、患者の多寡により増減される可能性があります。

#### 3. 資格基準

- 1) 就業前にホスピス主催のオリエンテーションや研修に参加すること。
- 2) 患者やその家族に共感の態度でケアを行えること。
- 3) 少なくとも、週に1回はボランティア担当者と直接連絡を取ること。
- 4) ホスピス・チームの一員として、他の構成員と率先して協力でき、ホスピスの監督下に業務を行えること。
- 5) ボランティアの任務を効果的に行える資質および能力があること。保険に加入している車を運転するか、通勤手段をもっていること。
- 6) ボランティア保険に加入すること。

#### 4. ボランティアの責務

- 1) 担当の患者や関係者と常時連絡をとれるようにしておきます。
- 2) ホスピス・チームの一員として参画し、ケアする患者について看護師、ソーシャル・ワーカー、他の担当職員に報告し、臨床業務の指示を受けます。
- 3) 患者、家族とのやり取りを、適宜、正確に記録します。
- 4) ボランティア業務の進行状況をボランティア担当部長に常時報告します。
- 5) 会議には、できる限り出席し、ケアの方針設定に役立つ状況と情報を提供します。
- 6) 家族がうまく適応し、ケアを十分に行えるように、患者、家族および関係者に様々なサービスを行います。
- 7) 患者、家族および関係者の秘密を守ります。
- 8) 患者、家族の精神的支えになれるように率先して努力します。

## Ⅱ. ボランティア契約書

### ボランティア契約書

名前 \_\_\_\_\_ 生年月日 \_\_\_\_\_ 年 月 日

住所 \_\_\_\_\_

自宅電話番号 \_\_\_\_\_ 連絡先電話番号 \_\_\_\_\_

#### 1. ○○ホスピス・ボランティアに望まれること

##### 1) 必要なボランティア研修：

- a ボランティア研修とホスピスが主催する訓練の終了。
- b 実務研修と教育セミナーへの定期的出席。

##### 2) 勤務要件：

- a 週に2時間から5時間、○○ホスピスでボランティア活動を行います。
- b 週に2時間から5時間、担当家庭で在宅ケア・ボランティアを行います。
- c 最低1年間は、ボランティアを続けます。

#### 2. ホスピスの職員と協力する在宅ケア・ボランティアの役割

- 1) ボランティアは、ボランティア担当部長から担当する患者、家族を割り当てられ、初回は可能な限り、ホスピス・チームとともに訪問します。
- 2) ボランティアは、その家族担当のケアマネジャーと週に1度は面談します。また、訪問後、その家族の状況の変化をホスピス職員に報告します。
- 3) ボランティアは、訪問の内容、要した時間を記録し、週ごとにまとめます。依頼者やホスピス職員との電話でのやりとりも記録し、週ごとにまとめます。この報告は、週に1度、ボランティア担当部長やホスピス職員によってチェックされ、その患者の医療記録として保管されます。ボランティア時間記録用紙は、月末にホスピス長に渡され、記録かつ利用されます。
- 4) ボランティアは、ホスピスの定めに則って、必要な書類を提出します。

私は、上記に示された研修と業務を率先して遂行し、○○ホスピスの方針に従って、職員とともに職務を積極的に行うという○○ホスピスとの契約を全て理解しました。

私の行動が○○ホスピスの理念や方針にそぐわないときは、ボランティア担当部長がその解職を行うことを認めます。

私は、このホスピスのボランティアとして、○○ホスピスのために道徳的・倫理的に最善を尽くすよう努力することを約束いたします。

日付 \_\_\_\_\_ 年 月 日 ボランティア署名 \_\_\_\_\_

### Ⅲ. ケアするときの危険性と課題

ケアするにあたって、注意すべき重要なことが3つあります。

1. 潜在的希望
2. 相互の関わり合い
3. 議論の余地のある領域

#### 1. 潜在的希望

潜在的希望というものは、いつでもどこでも、私たちにつきまとうものです。あたかもそれを入れているナップザックを背負っていて、それぞれの状況に応じて次々と引き出せるかのようになっています。ケアするとき、その患者、家族、そして特にあなた自身への潜在的希望がどんなものかを、できるだけ理解する必要があります。なぜなら、潜在的希望は私たちをつまずかせる元になるからです。いくつかその例を挙げることができます。

人を助けることは、人の潜在的希望を満たすだけでなく、自分自身をも満足させるものです。このことを自己達成的予言と呼びます。一方であなたの潜在的希望は、あなたと患者や家族の間のコミュニケーションを妨げ、ケアの障害になることもあります。例えば、あなた自身が死についてよく向き合わなければ、あなたの潜在的希望が苦痛の源となり、これから起きるたくさんのことにあなたは対応できないことになるでしょう。

ここで、あなたが映画などによく描かれている「家族とともに迎える安らかな死」を期待しているとします。もし、このようにならずに、患者が痛みに苦しみ、怒り、わがままに振る舞ったら、どうでしょうか。あなたは、起こっていること全てを受け入れ、ケアに没頭できるでしょうか。

本当に患者が必要としている時に向き合うことが大切です。そのために、あなた方がそこにいるのです。それは、ケアをするあなた自身の潜在的希望が必要ないという意味ではありません。より良い仕事をするために、あなたはあなた自身の潜在的希望をよく知る必要があるということなのです。

潜在的希望を決めるいくつかの要素を挙げましょう。

- 1) 誰しも持っている自分自身の見解や価値観
- 2) 信念：生きること、死ぬことについてどう思うのか。なぜ、人は死ぬのか。
- 3) 死および死ぬことに関する考え方
- 4) 自分のイメージ：人間観
- 5) 回復対快適（治癒対緩和）

コミュニケーションは、医療技術を補う大切なものだと覚えておきなさい。

コミュニケーションにおいて、潜在的希望に関係したいくつかの問題点があります。

- 1) あなたは、死に逝く患者たちと係わることができないかもしれません。彼らは、家族やごく親しい友人にしか心を開かないかもしれません。
- 2) 患者はこうあるべきだというあなたの潜在的希望に反して、患者は問題を起こすこともあります。患者が手におえなかつたりすると、“悪い患者”と決めつけてしまいがちです。
- 3) よくなろうとしない患者、あきらめてしまう患者、態度の悪い患者、これらの患者の非協力さに対して腹を立てることもあります。

## 2. 相互の関わり合い

死に逝く患者と家族との関わり合いから、しばしば大きいものを得ることができます。しかし、そこには難しい問題も生じます。全ての関わり合いの基本となるものは、死について意識あるいは無意識にどのように考えるかです。特に、その患者が同じ年頃であったり、同性であったり場合は、なおさらです。

家族や友人が死亡したり、死ぬ場面に遭遇した経験を持ったりする人は、死の恐怖心がより強くなります。死が近い患者は、その状態によって懸念の度合いも異なり、差し迫る死について話をしたい人もいれば、したくない人もいます。これらの知識は患者とのコミュニケーションにとって大切です。

### 認識の段階

- 1) 自覚がない。——患者は、差し迫る死を認識していません。
- 2) 疑っている。——患者は自分の死をうすうす感じ、その疑いを確認しようとしています。
- 3) 知らないふりをする。——患者も周りの人々も、死が近いことがわかっているが、お互い知らないふりをします。
- 4) オープンにする。——周りの人々は、その患者の死が近いことを知り、その患者との会話の中で、それについて比較的オープンに話します。

これらの認識の段階に応じて対応することは、慎重さを要する難しい仕事です。患者は、自分の死が近いことを隠すかもしれないし、涙も見せないようにしているのかもしれませんが。あるいは、知らないふりを続けることに耐えられなくなって、突然オープンに死を話題にするかもしれません。

患者は、病気について罪の意識を覚えることもあります。患者は、病気であることに、申し訳ないと感じたりもします。また、年齢や生産性に対する見方によって異なりますが、今は、自分の社会的価値観と矛盾するという深刻な喪失感を感じるかもしれません。

しかし、私たちの限度を超えた関わり合いは、注意を要します。その患者や家族への思い入れが強くなり、患者の死に耐えられなかつたりします。

また、家族の対応によって、患者との関係を難しくすることもあります。患者がすでに死を受け入れている段階で、その家族がそれを否定したり、回復を望んだりすることがよくあって、その時は特に問題となります。

### 3. 議論の余地のある領域

最後に、未解決の哲学的あるいは宗教的問題や、死に対する社会の考え方の変化によって、議論や対立が生じる領域があります。どうすることが正しいのでしょうか。

例えば、鎮痛剤の使用と依存症、延命措置の是非、医療費、自分で死を選ぶ権利、死の認定などの問題が起こります。これらは、重要な問題です。しかし、より大切なのは、ケアするあなた方が、これらの問題に正面から取り組み、患者や家族から逃げないことです。このような問題に対応する感情が、悲嘆の過程から抜け出すのに重要なのです。

#### 心構えと対処の仕方

- 1) あなた自身の信念や姿勢を自覚しなさい。それには、たいへんな自己省察が必要です。あなたの価値観は何ですか？ あなたの人生に意味を与えるものは何ですか？
- 2) 技術対人間性について：現代の進んだ医療技術でさえ、身体の障害、苦痛、死をなくすことはできません。
- 3) あなたには何ができますか？ 死に逝く患者と家族のケアをするうえで、あなたは自分の限界と現実的な希望を理解していますか？ あなたの能力以上のことに対して、他に援助を求めるのですか、それともあなただけで行うのですか？
- 4) あなたは、自分の責任を全うするために、助けを求めることをいといませんか？
- 5) あなたは、勉強や経験によって成長することができると思いますか？ その時間を作ることができますか？ ありのままにしておきますか？
- 6) あなたは、あなた自身や担当の患者と家族のために、力を貸してくれる人や物のリストを持っていますか？
- 7) 全てを自分一人でやろうとしてはいけません。家族や友人、そしてホスピスに協力を求めなさい。他人の力や協力を得ようと努め、それらを引き出し、また人にそれらを受け入れるように奨励しなさい。
- 8) 次のような共感的アプローチを活用しなさい。
  - a 現実を見る
  - b 静観する
  - c 共感
- 9) 最後に、どのような時にあなたの平常心がひどく乱れるのかを知る必要があります。死に逝く人をケアしていると、いろいろな問題に圧倒されてしまうことが必ずあります。あなたの限界を知りなさい。その時には、助けを求めることも、その場から離れることも許されます。

## IV. 感情的側面の概要

### 1. ストレスの自覚

#### 1) 患者

- a 疲れやすい。
- b 引っ込み思案になったり、落ち込んだりする。
- c 会話を避けるようになる。
- d ひきつった笑いや不釣り合いなユーモアと反応。

#### 2) 家族

- a 介護するのを嫌がったり、反対に患者にかかりきりになったりする。
- b 疲れを見せる。
- c よく泣く。
- d 「ストレスや問題はない」と、現状を否定する。

#### 3) ボランティア

- a 患者と一緒にいると気が重い。
- b 時間が足りないことに不満を持つ。
- c 要望があった時に訪問できないと、罪の意識を感じる。
- d うまくコミュニケーションができない時、気持ちが落ち込む。
- e 患者や家族に会いたがらない。または無理に会いに行く。もしくは会わなくても良い理由を探したりする。

### 2. ストレス認知の重要性

ストレスの徴候を知るのが重要なのは、患者や家族に何が起きているのかを知る過程の一部となるからです。ストレスに対して、いつも特別に何かをしなければとあせる必要はありません。ストレスの存在を知ることだけでも、順応のひとつの対処法となるのです。繊細で傾聴できるボランティアは、状況に応じて適切に反応します。また、ボランティアの場合は、どのような手助けを受けても良いのです。

## V. “燃え尽き”の認識とその対処

### 1. ホスピス緩和ケアに必然的なストレス

ホスピス緩和ケアの従事者は、「回復の望みがない死に逝く患者とその家族をケアしている」という特別な重荷を負っています。そうでなくても、最も抑うつに陥りやすいのは看護・介護関係者とされています。患者を亡くしたときなどに喪失感に襲われるのは専門職もボランティアも同じで、看護や介護の期間が長いほど喪失感も大きくなります。特に、患者の臨終に寄り添う人々は、燃え尽きて離職することが多いのが実情です。そのために彼らを対象とするケア（通称、スタッフ・ケア）が必要となります。

### 2. “燃え尽き”の徴候

ストレスが継続して蓄積すると“燃え尽き”現象が生じます。感情面で、時々、私たちはケアしている患者と家族に対する気持ちや懸念を全て見失うことがあります。

“燃え尽き”の徴候はいくつかの行動でわかります。

- 1) 患者や家族に対して、イライラしたり、嫌ったりします。
- 2) 患者や家族と接することを避けます。
- 3) 慢性的疲労、不眠症、身体の痛みがあります。
- 4) 患者や家族、施設や組織の悪い面を見つけますが、それは建設的ではありません。

### 3. “燃え尽き”を起こす要因

では、どのような状況が、ホスピスでの“燃え尽き”を起こすのでしょうか。

- 1) ボランティア業務に没頭しすぎる。
- 2) すべきこと、言うべきことがわからない。
- 3) ホスピスの業務や個人的なことが原因して、業務が憂うつになる。
- 4) 患者の死やケアする側の関係者の死。
- 5) わがままな患者。
- 6) 無力感や絶望感がつのる。
- 7) 時間が十分でない。
- 8) 何をしても疲れる。
- 9) 協力的な見返りが十分でなく、評価されていないと感じる。
- 10) 休息の時間がない。

### 4. ストレス軽減法

ケアする時のストレスを軽減させるヒントが挙げられます。

- 1) ストレスが貯まった時、いつでも相談できる上司や仲間、友人などを見つけておく。
- 2) 運動することで、はけ口を作る。運動は、生活を積極的にする。
- 3) 息抜きできることを見つける。いつも行えることがいい。
- 4) 最も大切なことは、自己を省みて、何をやり遂げたいのかを自分に問うことです。

これと同じ原則は、患者と家族をケアするボランティアだけでなく、ケアする家族や介護人にも当てはまります。また、ボランティアは、それらのストレスを和らげる方法で、介護人のストレス軽減を図るという重要な役割も担っています。



## VI. ストレスの型とその対処法

### 1. ストレスの型

	症状	原因	対処法
身体面	かぜ、頭痛、潰瘍、疲労、腰痛、事故、高血圧症、機能障害	飲酒、睡眠過不足、運動不足、悪い食習慣、薬物、過労、喫煙	運動、マッサージ、くつろぎ、環境を整える・変える、ペースを落とす、禁煙、飲食・睡眠の変化
精神面	悲嘆、喪失感、空虚、虚無的、絶望感、罪悪感、わびしさ	疑念、お別れ、失望、軽々しさ、改宗、怠惰、意欲の低下	音楽、礼拝、疑念の受容、やる気を出す、悲しみの共有、瞑想
感情面	憂うつ、不安、恐怖、幸福、自信喪失、怒り、困惑、多幸感、ショック	内面的葛藤、外面的衝突、尊敬の喪失、失敗、成功、指示不足、曖昧さ	自己受容・主張、手腕発揮、くつろぐ会話、理性的感情、抑制的態度、恐れ・不安の理由を知る
社会面	友情の喪失、自閉、孤独、親密、拒絶、無意識的行動、攻撃、ごまかし	引っ越し、死、辞職、地位の変化、転職、誕生、多すぎる対象、結婚、強制	新しい友人、正直さ、補完療法参加、自己主張、行動変容
知性面	創造性欠如、退屈、ユ一モア喪失、記憶喪失、集中不能、しらけ、決断困難	退屈な仕事、挑戦がない、復学、原理主義的価値観、無目標、計画過多	新しい挑戦、転職、読書、創作活動、超大作に挑戦、目標の評価、学習深化

ホスピスにおける各種ミーティングには、業務上必要とされる目的以外に、職員やボランティアのストレスを軽減する副次的な効果があります。スタッフケア（ボランティアへのケア）と特定されたミーティング以外のものにも積極的に参加しましょう。

## 2. ストレス習慣をなくす

私たち職員、専門職やボランティアは、全員、既にストレスが多く組み入れられた患者や家族との関係はもちろん、ストレスの要因になる私たちの個人的関係にも対処しなければなりません。私たちは、ボランティアとして、私たちの信念や態度、そして個人的ストレスを確実に仕事に持ち込みます。そのため、巷にはストレスを解消あるいは回避する手法の提案があふれています。そんな中、ホスピス・ボランティアとして仕事するうえで、『ストレス習慣を蹴飛ばす』(Tubesing DA. Kicking Your Stress Habits: A Do-It-Yourself Guide to Coping with Stress. Duluth: Whole Person Associates, 1981) に示されたことが有益と思われます。以下、その本からの引用を基にストレスへの対処法をまとめてみます。

### 1) ストレスはあふれている

「人は、他人にとっては、最善にして最悪のものであろう。人はお互いのために大いに支えの源となりうるし、人はまた驚くべきストレスを招きうる」とされます。そのため、他人とうまくやっていくためには、たとえそれが誰であろうと、他人と互いに影響し合う中で、ある一定の技能が必要です。この交友技能は、それを身に付けると、私たち一人一人が各自の状況において直面しているストレスの種類を減らすことができるようになります。

### 2) 交友技能が必要になるとき：交友技能は以下の場合に有益です。

- a あなたが他人に望む支援や友情を得ていない時。
- b あなたが困惑し、話を聞いてくれたり、気にかけてりしてくれる人が必要な時。
- c あなたが多すぎる要求に対して「ノー」と言えずに、「イエス」と言ってしまう時。
- d あなたが身体的環境によって緊張状態に陥る時。

### 3) 交友技能の種類：特に、これらの技能は以下のように概説されます。

#### a 交際のスキル：友情を育てる術

その術の実践は、

- ・ 交際を発展させるために、会話の技術を使うこと。
  - (i) 自由回答形式の質問をすること。
  - (ii) 答から話題を引き出し、それをさらに広げること。ほとんどの人は彼ら自身について、何かをあなたに語るでしょう。
  - (iii) あなた自身についての情報を提供しなさい。
  - (iv) あなたの興味やあなたが感じていること、考えていることを語りなさい。
  - (v) 自分の無知を認め、説明を請いなさい。人は誰でも相談されるのが好きです。
- ・ 会話のリズムにゆだねること

- (i) 人間のやりとりは独特です。チューブシン博士は、ある人はあなたに興味を示さないし、あなたが他人に興味を示さないこともあると指摘しています。それを気にしないことです。

b 聴く技能：他人の感情に理解を示すこと。

共感とは特別な種類の聴き方です。それは単に言葉だけでなく、感情にも耳を傾けることをいいます。あなたが相手の感情を感じ取ったことを言葉で相手に返します。そうすると、あなたは違った観点から世界を見るという刺激を受けるかもしれないし、長年の深い友情からくる信頼、暖かみ、支援、愛などを得ることができます。聴く技能は、あなたの役に立つ友情の支援システムを作ることによって、ストレスを和らげます。

この術の実践は、

- ・あなた自身に問いかけること。
  - (i) 「これは誰の感情なのか」
  - (ii) あなたの感情と他人の感情を、はっきり区別すること。
- ・受け入れること。批判しないこと。
- ・ボディ・ランゲージを読み取ること。
  - (i) あなたの目で聴きなさい。
  - (ii) 部屋を横切る人をよく見なさい。その人が今、何を感じているか、わかるかどうか見てごらんください。
- ・わかりやすく言い換えてみる。つまり、確認してみなさい。

人が話したことの概要を、その人にもう一度言うようにしなさい。

それは、あなたが聞いたことが正確であるとわかる良い方法です。
- ・綿密な会話を促進するような状況を設定すること。

とぎれのない会話を進める雰囲気の中で、深い真剣な会話をしてみなさい。

c 自己主張：「ノー」という術

人に嫌われるのではないかと、相手が傷つくかもしれないとか口論になるかもしれない、「ノー」と言うことに罪の意識を感じるなどという理由で、ほとんどの人は「ノー」と言うことを恐れます。これらの理由で、人はむしろ「ノー」と言いたい時に、よく「イエス」と言ってしまいます。

このことが腹立たしさやストレスを引き起こします。あなたが「ノー」という意味でたびたび「イエス」と言うなら、あなたは自分自身の入用を無視しているのです。自己主張技能によって言い訳をせず、断固と「ノー」と言えるようになるでしょう。

この術の実践は、

- ・あなた自身を尊敬しなさい
  - (i) 自分自身を尊敬しなければ、自己主張はできません。
  - (ii) 自分自身に繰り返しなさい。「私は、自分のために自分に責任がある」、ま

たは「私は自分の決定に責任を持たなければならない」、「他人は私の答えを待って、それを受け入れなければならない」と。

- ・ 断定的な答を覚えること

効果的な答として次のようなものがあります。

「いいえ、私はそうしない方がいいです。」

「それだと、あまりよくないです」または単純に、「いいえ、結構です。」

- ・ 言い訳をしないこと

(i) あなたは、あなたの答に対して、誰にも説明する必要はありません。

(ii) 言い訳をすれば論争になります。

d 論争：自分の主張を固守する術

公明正大な論争は、多くのストレスを軽くすることができます。その問題が論争に値するかどうか自問してごらん下さい。答が「イエス」なら、そう下さい。愛する人と論争することを恐れなさい。愛と怒りは相伴います。もしお互いを気につけないなら、論争さえ気にならないでしょう。

論争しない人は、論争する人と同じほど、多くのストレスを感じています。抑えられた怒りは、内面で発酵し、体を壊してしまいます。

この術の実践は、

- ・ あなたが論争を選ぶこと

あなたが出くわすあらゆる難題にエネルギーを費やさないこと。

- ・ 堂々と戦うこと

(i) 主題をはっきり述べ、それに忠実であること。

(ii) 「いつも」と「決して～ない」という言葉を避けること。

(iii) 卑怯な振る舞いをしないこと。

(iv) あなたは、相手から聞いたことを意識した後にのみ、言い返すこと。

(v) 終わったら、争いを終わりにさせること

e 逃走：退却の術

逃走によってストレスからの一時的な安心を得られます。それは、息つく暇を与えてくれます。退却は悪くありません。容赦のない闘争は、心や体、精神を傷つけます。

逃走は多くの形態をとります。あなたは、ストレスの場面から自分自身を、物理的に除くことができます。仕事を止めたり、家を出たり、学校を中退したりできます。空想にふけったり夢想したりして、心の中で逃避することができます。

逃避を誤用してはいけません。それは一種の責任回避となり得るような対抗法なのです。適切に使いなさい。そうすれば、力を回復する良い方法となります。

この術の実践は、

- ・ 物理的に逃避すること

ストレスが蓄積したら24時間姿を消し、一人に居場所を知らせておきます。

- ・ 空想することを覚えること

あなたが必要と感じた時にいつでも、心の旅をしましょう。計画、夢、欲望、あなた以外の人には、その違いはわからないでしょう。

- ・ 気を紛らすこと

昼休み、夕方や週末をあなたの逃避を助けることに費やしましょう。誰でも何か楽しみになるようなものがあります。そのための時間をつくりましょう。

- ・ 24時間、間をおいてみること

どんな重大な決定も一晩おいて考えてみましょう。それが今でも正しいと感じるなら、自信を持って飛び込みましょう。

#### f 巣を作ること

職場、交通機関、いろいろな人たちなど、環境がストレスの一因となり得ます。そこで、あなたをなだめたり、育んだりしてくれるあなたの個人的なスペースを作ることが勧められます。あなたには、そのような快適で、静かで、感じのよいスペースを創ることができます。あなたにとって意義のあるもので、いっぱいにすることができます。こういうスペースを創るには、巣作りの技能が必要です。

この術の実践は、

- ・ 散乱したものを捨てること

あなたが着なかった衣類や、新聞や雑誌の山を寄せ集めて捨ててしまうか、リサイクルするか、使ってくれる人にあげるかしらねえ。

- ・ 快適さのために模様替えすること

- (i) あなたの一番快適な椅子を、あなたがよくくつろぐ部屋に動かしましょう。
- (ii) 読書により明るさに、くつろぎに、柔らかい明るさになるようにランプを用意しましょう。

- ・ 実験してみること

あなたの生活のパターンを変えてもらえなさい。例えば、1週間ろうそくの明りで暮らすとか、一晩裸で歩き廻るとか、寝室で食事するなど。

“燃え尽き”の主な要因は、他の人の入用は満たされるが、あなたの入用は満たされず、感情的、身体的な空しさに終わってしまうという事実に関係します。ホスピス業務においてボランティアは、患者と家族に効果的であるために、入用・要求システムを“中間点”の上あたりに保つ必要がとくにあります。それが長続きする介護の鍵です。

Ⅶ. ボランティア紹介用紙

・ ボランティア名： \_\_\_\_\_ 日付： \_\_\_\_\_ 年 月 日

・ 患者氏名： \_\_\_\_\_  
住所： \_\_\_\_\_ 電話： \_\_\_\_\_  
居住形態： 自宅、集合住宅、施設、他（ \_\_\_\_\_ ）  
年齢： \_\_\_\_\_ 年 月 日生まれ 宗教： \_\_\_\_\_  
診断： \_\_\_\_\_ 予後： \_\_\_\_\_  
医師： \_\_\_\_\_

・ 患者の状態（症状と可動性などの身体面、情緒・思いなどの心理社会面の情報）

・ 介護の状態

主たる介護者： 名前 \_\_\_\_\_ 年齢 \_\_\_\_\_ 歳 患者との間柄 \_\_\_\_\_  
電話（上と異なる場合） \_\_\_\_\_  
介護に関わる介護者の健康、可動性、心理情緒面、社会面（介護者の強さと入用）

ボランティアが知っておくべき他の家族の情報

・ 介護サービスについて（要介護度、介護事業者などからの支援、介護の時間など）

・ ボランティアへの要望：

指導看護師： \_\_\_\_\_ ソーシャル・ワーカー： \_\_\_\_\_

あなたは、患者の身体的・精神的変化はできるだけ早く担当看護師に報告します。また、患者の家族に新しい問題が生じたと気づいたら、ソーシャル・ワーカーに連絡します。

毎週〇曜日に、ケア進行中の全ての患者を検討するカンファレンスが開かれます。あなたは、それに招かれています。ご協力感謝します。

〇〇ホスピス

## Ⅷ. ボランティア記録用紙

### 1. ボランティアの臨床記録用紙

患者氏名： \_\_\_\_\_

年／月／日	何時分～何時分	ボランティアによる臨床記録

患者と家族との接触に関わる状況を全て臨床記録に記してください。

ボランティア署名： \_\_\_\_\_

担当看護師署名： \_\_\_\_\_ 年 月 日

前月の臨床記録用紙は、各月の初日までに事務に提出します。あなたの臨床記録は、患者の臨床記録の一部となります。それは、職員が患者の変化、新しい課題を確認する助けとなり、継続するケアを提供することを可能とします。臨床記録用紙がさらに必要な場合は、〇〇ホスピスに請求してください。

毎週〇曜日に、ケア進行中の全ての患者を検討するカンファレンスが開かれます。あなたは、それに招かれています。ご協力感謝します。

〇〇ホスピス

2. 在宅ケア報告書用紙

在宅ケア報告書

日付： 年 月 日

依頼者名： \_\_\_\_\_

ボランティア名： \_\_\_\_\_

業務チェックリスト	日付	内容
電話		
買い物		
家事・料理		
訪問場所		
レスパイト・ケア		
交通手段(行き先)		
外出		
葬式・記念行事		
情緒的支え		
見舞い客		
その他 ( )		

訪問時のあなたの観察と気になったこと（ボランティア、患者、その他の介護者）：

前回訪問時との変化：

ソーシャル・ワーカー、看護師への連絡事項：

次回訪問時の計画：

監督者署名： \_\_\_\_\_

日付 年 月 日

(週毎にホスピスに送ります。)



Ⅸ. ボランティア個人の特性

ボランティアの実績と評価表

名前 \_\_\_\_\_ 評価日付 \_\_\_\_\_

職務目標	優	可	不可
1. 在宅ケア			
2. お別れのケア・悲嘆ケア			
3. 事務、受付業務、電話対応			
4. 送迎			
5. 職務で成功しているか？			
職場の人間関係	優	可	改善
1. 他のボランティアとの関係			
2. 職員との関係			
3. 依頼者との関係			
4. 責任感（時間、職務）			
5. 指導力			
6. 順応性			
サービス部門	経験	コメント	
研修・教育、調査			
広報、ニュースレター、郵送			
催し物、資金集め			
指導プログラム、プログラム開発			
委員会業務			
芸術特技			
その他			
続けることを望んでいるか？	はい	いいえ	
ボランティアによるコメント			

監督者の署名 \_\_\_\_\_ 日付 \_\_\_\_\_ 年 月 日

## 第10章 ボランティアとして働くには

### I. ボランティアの倫理

#### 1. 基本的理念

ボランティアは、人的およびその他の資源の有効利用を促進するリーダーシップ、組織、機能を提供するために活動します。

- 1) 社会的必要度にかなうようにします。
- 2) 人的必要度がかなうようになる社会風潮を創り出します。
- 3) 社会的、経済的、政治的、健康その他の領域で影響を及ぼされる人々が、自分たち自身に関する意思決定の過程に参画するよう勧めます。
- 4) 創造的、かつ責任ある社会的発達と変化に貢献します。
- 5) 奉仕の分野における専門家およびその他の人々の仕事を促進し、発展させます。

#### 2. ボランティアの実践は、以下に基づいています。

- 1) 社会的責任への貢献
- 2) 全ての人々が他の人に思いやりを示す必要性
- 3) 人間の尊厳と自己決定の権利

#### 3. ボランティアの権利、受益者の権利、社会的責任

自己実現の一手段としてのボランティア個人の権利に加えて、支援状況を受け入れたり、限定したり、あるいは助けを全く拒否したりする業務提供を受ける側の者の権利があります。こうした権利は、社会的責任の観点から見られるべきです。したがって、倫理的見地からどんなによく考え抜かれた状況においても、これら三つの要件が均衡を保っています。どれも絶対的なものではありません。

#### 4. ボランティアを実践する者の倫理的指針

このような理由から、ボランティアの実践には、その活動における倫理的原則の指針が描かれます。ボランティアとして活動する者は、次の原則に従うことを固く誓います。

#### 5. ボランティアを実践する者の8原則

##### 1) ボランティア精神哲学

ボランティアを実践する者は、ボランティア計画を他の人々とともに発展させるという基盤に基づき、個人の首尾一貫したボランティア哲学を展開する倫理的責任を受け入れます。

## 2) 人間の尊厳

ボランティアを实践する者は、それに関わる全ての人々の個人の尊厳を高めるボランティア計画を发展させる倫理的責任を受け入れます。

## 3) 相互利益

ボランティアを实践する者は、いかなるボランティア奉仕活動でも、関わっている全ての団体・人々の固有の相互利益の理解と实现を促進するための倫理的責任を受け入れます。

## 4) 自己決定

ボランティアを实践する者は、直接に影響を受ける人々が意思決定の過程に参画するように勧める倫理的責任を受け入れます。

## 5) プライバシー

ボランティアを实践する者は、個人のプライバシーを尊重し、知ることになった情報の機密保護のための倫理的責任を受け入れます。

## 6) 職員との関係

ボランティアを实践する者は、全ての専門職員とその他の雇用者の仕事を高め促進するボランティア計画を发展させるための倫理的責任を受け入れます。

## 7) 社会的責任

ボランティアを实践する者は、人々の求めるものがかなえられ、個人の価値が高められるような社会的風潮を創り出す助けとなるための倫理的責任を受け入れます。

## 8) 専門職的責務

ボランティアを实践する者は、それを实践する人の視点から専門職従事者としての信頼性を確立するための倫理的責任を受け入れます。

## Ⅱ. ボランティアと依頼者の業務外関係

### 1. 倫理

ホスピスの職員とボランティアは、最高度の専門意識と誠実さをもって、患者と家族との関係において振る舞うことが期待されます。全ての職員とボランティアの依頼者との関わりは、法律と各専門職団体の倫理原則に則っています。

### 2. ホスピス緩和ケアの終了

職員とボランティアと依頼者の安寧のため、臨床上の関係は、個人的な関係に発展させるべきではありません。依頼者との関係の終了とは、ホスピスと依頼者との関係によって発生した悲嘆ケア契約の完結、記録の完結、その他の関係と契約の終了を意味します。

職員とボランティアは、ホスピスの手続きに従って、家族との関係を終了します。

- a ソーシャル・ワーカー、ボランティアは、患者の死亡後、3週間以内に終了します。
- b 看護師、看護助手、他の職員は、患者の死亡後、2週間以内に終了します。
- c その後、依頼者に関することは、ホスピスの悲嘆ケア計画を通じてケアされます。

### 3. 財産関与への禁止

あなたは、依頼者を利害関係のない法的助言者へ紹介すること以外に、依頼者の資産の譲渡に係わってはなりません。

### 4. 私的電話の禁止

あなたは、依頼者に個人的電話番号と住所を知らせてはいけません。例外は、任命されたボランティアの場合のみです。

### 5. 贈り物の禁止

依頼者や家族へのいかなる贈り物も禁止されています。

### 6. 贈り物の受領禁止

あなたは、依頼者から、金銭、ローン、支払い、無料旅行、個人の所有物、その他の感謝の贈り物や心づけを受け取ってはなりません。

例外は、家庭で育てた草花や農産物、高価でない手作りの形見の贈り物などは、どうしても断りきれないときは認められます。規定に則って行動し、もし心配ならば、監督者に相談します。あなたは、できるだけ速やかに、このような贈り物について監督者に報告しなければなりません。

このような贈り物をねだることは、決して認められません。

### 7. 感謝の贈り物はホスピスへ

あなたの仕事に対する感謝の贈り物は、〇〇ホスピスへ贈られるのが妥当と思われます。〇〇ホスピスは、記念品や寄贈品を喜んで受け取り、感謝します。

### Ⅲ. ボランティア業務と提供計画

#### 1. 目的

本項の目的は、ホスピスにおいて依頼者やホスピス業務を提供するボランティアの一般的役割を述べることです。

ボランティアとは、依頼者を直接ケアし、依頼者に対する継続的なボランティア業務の提供を保証し、臨床記録や依頼者の機密情報を扱い、ホスピスの一般業務の援助を行う、無償の労働者のことを言います。

#### 2. 手続き

- 1) ボランティア担当部長は、ボランティア計画の業務全体の責任を負います。
- 2) ボランティア担当部長は、ボランティアのホスピス緩和ケアに責任を持ちます。
- 3) ボランティア担当部長は、ボランティアを募集し、審査、訓練、評価、監督します。
- 4) ボランティアは臨床職員の構成員です。それゆえ、ホスピスの職員やボランティア担当部長から、指示やその義務と責任の明確性を求められます。(ボランティアの職務解説参照)
- 5) ボランティアは、メディアや出版物の広告、事業所への提示を通して募集されます。
- 6) ボランティアは、願書に必要事項を書き込み、ボランティア担当部長に審査されます。
- 7) ボランティアは、ホスピスの提供する研修と訓練に参加しなければなりません。その研修と訓練は、ホスピス緩和ケアと業務の内容を含んでいます。
- 8) ボランティアは、職務解説に明示されている義務と責任に同意しなければなりません。
- 9) ボランティアは、患者・家族と関わることはもちろん、事務、基金調達、特別事業、お別れのケア・悲嘆ケア、その他の分野を支援することもあります。
- 10) 専門的業務を提供するボランティアは、その専門と関係する全ての分野に求められる基準に合わせなければなりません。
- 11) ボランティアは、ホスピス・チームの一員であり、会議に参加し、ケア計画案に適切な情報を提供するように求められます。
- 12) 個人ファイルは、ボランティア個人が保管し、適切な訓練を受けたことを証明します。
- 13) 依頼者を移送するボランティアは、自動車保険証のコピーをホスピスのファイルに入れておきます。
- 14) ホスピス患者に関与するボランティアのケアに関連する健康情報などの個人的情報も、ファイルに入れて置かれます。
- 15) ボランティアの個人ファイルは、鍵のかかったキャビネットに保管され、本人の許可なく、ボランティアの名前が公に使われることはありません。

#### IV. ボランティアの志願方法と資格取得方法

##### 1. 目的

ホスピス・ボランティアになるための申込方法と必要な資格を説明します。

##### 2. 手続き

- 1) ホスピスのボランティアになるための問い合わせは、全てボランティア担当部長に委ねられています。
- 2) ボランティア担当部長は、申し込みがその時点のホスピス・ボランティアの充足状況からみて適しているかどうか決定する責任を持ちます。
- 3) ボランティア担当部長は、ホスピスとボランティアの充足状況について話し合い、適切なきにはボランティア申込者に案内文の付いた願書を送ります。
- 4) ボランティアは、願書を完成させ、ボランティア担当部長に送り返します。ボランティア担当部長は、その際以下の項目をチェックします。
  - a 願書が適切に書き込まれている。
  - b 各種保険加入のコピーが添えられている(ボランティア保険については要相談)。
  - c 紹介者に照合し、送り返されたらチェックする。
- 5) ボランティア申込者は、ボランティア担当部長に来所して審査を受けるように求められることがあります。
- 6) ボランティア担当部長が、その申込者がその時のホスピスのボランティアの充足状況に適していると決定した場合、ボランティア担当部長は予定された訓練期間にホスピスの訓練を施すように設定します。

## V. ボランティアの訓練と継続的教育

### 1. 目的

全てのホスピスのボランティアに対して行うボランティア研修と訓練、継続的教育の概要を示します。

### 2. 手続き

- 1) 全てのホスピスのボランティアは以下の項目について訓練を受けます。
  - a ホスピスの目標
  - b サービスと哲学・理念
  - c 秘密保持の方針
  - d 家族の動態
  - e 終末期を取り巻く精神的問題
  - f 死と臨終
  - g 自殺の脅威
  - h お別れのケアと悲嘆ケア
- 2) 訓練には、緊急時あるいは患者の臨終時にまつわる独特の問題や、子どもあるいは老人虐待の疑いがある場合に従うべき概要をも含みます。
- 3) ボランティア担当部長は、訓練課程と取り扱う項目を概説する訓練手引きを持ちます。
- 4) ボランティア担当部長は、全てのホスピス・ボランティアに研究集会を組織し、院内教育を施し、毎月会合を開くことによって、継続的な教育の機会を与えます。

## VI. ボランティアの配置

### 1. 目的

ホスピス院内規則に則り、ホスピス・ボランティアの配置の手ほどきをするために用いられる過程を示します。

### 2. 手続き

- 1) ボランティア担当部長は、ソーシャル・ワーカーから“ボランティア紹介用紙”を受け取ります。

- 2) ボランティア担当部長は、依頼者と同じ地域に住んでいるボランティアを配置するよう考えます。
- 3) ボランティア担当部長は、ボランティアに、今回依頼者を引き受けることができるかどうか尋ねるために電話します。
  - a もしイエスならば、依頼者の名前、住所、電話番号以外の紹介用紙の内容がボランティアに告げられます。
  - b もしボランティアが依頼者を引き受ければ、その名前・住所・電話番号がボランティアに知らされます。看護師とソーシャル・ワーカーは、その引き合わせを知らされ、その依頼者と家族に関する最新の情報をボランティアに知らせるように求められます。ボランティアは、初回の訪問は看護師あるいはソーシャル・ワーカーと一緒にいきます。2回目からは、予定に沿って訪問します。
  - c ボランティアには、感謝の手紙と紹介用紙のコピーに加えて、2枚の切手貼付返信用封筒とともに、3枚のボランティア記録用紙が送られます。
  - d 依頼者の名前・電話番号はボランティアの登録票に記録されます。
  - e 待機から就業に変わり、ボランティアの名前・電話番号が事務に送られます。
  - f ボランティアの名前・電話番号がボランティア記録用紙の表紙に記録されます。
  - g ボランティアの名前・電話番号は、依頼者の臨床記録の中に加えられます。
  - h ボランティア担当部長は、ボランティアが患者・介護者に引き合わされたことを“ボランティア契約書”に記録します。それには以下の情報が含まれます。
    - (i) ボランティアの名前と依頼者に会った日
    - (ii) ボランティアの情報が看護師、ソーシャル・ワーカーに知らされたこと
    - (iii) ボランティア記録用紙がボランティアに送られたこと
- 4) 通常ボランティアを依頼者に引き合わせるのに7日間ほど要します。ボランティアが依頼者に業務を提供し始めるのは、さらに数日かかります。
- 5) ボランティア担当部長は、ソーシャル・ワーカーや看護師に、ボランティアに電話をかけ、身体的、精神社会的な最新情報を与え、質問に答えるように依頼します。患者の死の際には、まずホスピスに電話をかけなければならないことをボランティアに再確認します。また、ケア・カンファレンス会議への出席を念押しします。
- 6) ボランティア担当部長は、看護師とソーシャル・ワーカーと地域の訪問看護師に、関与するボランティアの名前と電話番号を知らせます。
- 7) ボランティア担当部長あるいはボランティア指導者は、ボランティアの業務提供が順調か、何か問題はないかをチェックするために、毎月ボランティアに会います。



## VII. 患者の死におけるボランティアの業務

### 1. 目的

ホスピス院内規則に則り、ホスピスの患者の死に際してどうするか、ボランティアへ知らせます。

### 2. 手続き

- 1) 患者の死後、ボランティアは通常、看護師あるいはソーシャル・ワーカーに呼ばれます。ボランティア担当部長もまたその死に関して電話で確認します。もし、ボランティアがお別れのケアを引き続き行いたいと願うならば、その情報は適切な職員に伝えられます。
- 2) 感謝状がボランティア担当部長から送られます。
- 3) ボランティアは、次の依頼者をあてられる前に、休息期間を取ることができます。

## VIII. ボランティアの終了

### 1. 目的

ホスピス院内規則に則り、ホスピス・ボランティアとしての経験に関して、ボランティア担当部長に情報を提供します。この情報はボランティア担当部長がホスピス・ボランティア計画の質を評価したり改良したりする助けとなります。

### 2. 手続き

- 1) ホスピス緩和ケアの終了にあたって、ボランティア担当部長は終了会談を行います。
- 2) ボランティア担当部長は、ボランティアとそのホスピスでの経験について話し合います。そして、必要な評価用紙を切手貼付返信用封筒に入れてボランティアに送ります。ボランティアは、ケア従事者の経験、自分が受けた支援、自分の期待がどれほど満たされたかを評価し、ホスピスケア計画の改良などについて提案するよう奨励されます。
- 3) ボランティア担当部長は、ボランティアのファイルに会談の概要を書きます。
- 4) ホスピスケア計画の改良のための提案は文書化され、計画の再吟味ファイルに保管され、後の会議に提出されます。
- 5) ボランティア担当部長は、適切な改善を提唱することもあります。

## Ⅸ. ボランティアの中断

### 1. 目的

ホスピス院内規則に則り、ボランティアが期待された義務を果たせない、あるいは気が進まないという状況下で、ボランティアを中断する手続きを示します。

### 2. 手続き

- 1) ボランティアは、ボランティアの義務を果たすことができない場合、中断させられることがあります。中断の理由には以下のようなものがありますが、これに限定されているわけではありません。
  - a 仕事上
    - (i) 2回以上、依頼者、看護師、ボランティアが同意して決められた予定日に訪問あるいは電話をしなかった場合。
    - (ii) 依頼者との目標を設定できなかつたり、目標を遂行できなかつたりした場合。
    - (iii) 監督する看護師やソーシャル・ワーカー、悲嘆ケア担当者、ボランティア担当部長と意志疎通が図れなかった場合。
    - (iv) 任せられた時間を果たせなかった場合。
    - (v) 毎月の在宅ケア・悲嘆ケアに関する記録とまとめを提出できなかった場合。
    - (vi) お別れのケア・悲嘆ケアを続けていくことができなかった場合。
  - b 必要な院内サービスに繰り返し欠席した場合。
  - c 盗みやホスピス施設または依頼者宅に不法侵入するなどの不法行為を働いた場合。
  - d 依頼者とホスピスへの秘密保持の方針に反した場合。
  - e ホスピス基金の不正使用や詐欺、あるいは金品を個人で受け取ったり、生活用品や機器を購入するときに謝礼金や贈答品を受領したりした場合。
  - f ボランティアとしての仕事遂行能力に十分な疑いを生じる犯罪歴があり、それがボランティア業務に関係することで7年以内のできごとの場合。
  - g 嘘の情報によって地位を確保している場合。
  - h 反抗（割り当てられた仕事の拒否を含むが、これに限られてはいない）。
  - i ホスピスを政治的に利用した場合。
  - j ホスピス運動の政策や目標に違反したり、故意に妨害したりする場合。
- 2) その仕事が不十分だと思われてきたボランティアは、ボランティア担当部長から、中断させられる少なくとも1ヵ月前に書式で最初の警告を受け取ります。この種の警告は明確にすべきであり、ボランティアと監督者、両者によって署名されます。ボランティアが署名を拒んだ場合、そのことが警告通知書に記述されます。

ボランティアは、全ての必要な状況を明らかにして、書式で最初の警告に答えることになっています。ボランティアは、不満があれば不服審査申立を行えます。
- 3) 在宅ケアや悲嘆ケアの責任を続けて果たすことができないボランティアは、カウンセリングを受けます。ボランティアの中断は、どうしても必要という場合に行われます。
- 4) 中断にあたっての最終会談は、ボランティア担当部長によって手配されます。
- 5) 前項、ボランティアの終了も参照のこと。

## X. ホスピス・ボランティアの経験

### ホスピス・ボランティアの経験

6年前、私はホスピスのボランティアになった。それは、長く、また風のように過ぎ去ったが、私に最も価値のある経験を与えてくれた。

5年の間に、35歳から42歳までの7人の友人を癌でなくした。彼らは、片親のもとに17人の子どもを残し、みんな、人生を全うできなかった。こうした死を、何か肯定的なものに変えることが私の希望で、他の死に逝く人々を助けるという考えをもって、ホスピス業務に参加した。

愛する人が不治の病と診断され、患者が臨終までの日々を自宅で過ごすとき患者も家族も望んでいる場合、ホスピス・ボランティアは、ただ側にいる友人として、家族の生活に入り、この非常にストレスの高い時に、どうすれば一番の助けになるかをみつける努力をする。私たちは、多くの時間を介護者の心をなごませることに費やし、それによって彼らは日常生活を維持させるための何らかの術を持つことができる。

ところが、友人であろうとするうえで、私はボランティアの仕事の内容とは全くかみ合わない非常に珍しい経験をした。私は、ホスピスの部屋のドアで出くわしたコウモリを殺した。そして、日曜学校で教わってきたのとは異なるお祈りに加わった。そして笑いを呼び戻すために、子どもたちと一緒にクッキーを作り、そして奇異な眼差しを受けながら家族の食券を配付する列に並んだ。側にいるだけの者であるという思いから、私は、ジムとタミー・ベッカーに私のケアする家族のために祈ってくれるように頼んだ。

私は、しばしば「死に逝く人々と一緒にいて、落ち込みませんか」と尋ねられた。長い間、その答えは疑いなく“YES”だと思っていた。しかし、ホスピスの仕事をするようになって何年も経ったある日、私はその仕事に、なぜ心が満たされ、やり甲斐があるのかを理解した。様々な方法で他人の助けとなるという喜びに加えて、ホスピス・ボランティアは、家族が未解決の問題を改善するのを助けたり、特別な別れを告げることができたり、残された時間を精一杯生きる、という特別な機会を持っているのである。それは、命がいかにもろいものであるかを再認識させる経験であり、私には健康も含めてたくさんの幸せがあることをいつも思いながら家路につくのである。

ホスピスの患者や家族が表す心からの感謝を受けることは確かに嬉しい。私は数年にわたる経験の間に、2つの非常に特別な感謝を受けた。1つ目は、生涯聖歌隊の歌手であった肺がん患者からであった。彼女は、私に説明したように、神の仕事をするのでお金を一切受け取らなかったため、とても貧乏だった。私は、2月の寒い日、彼女のための走り使いをしていた。そして、彼女の食料雑貨を除けていた時、彼女は、私に時間があれば、私のために歌いたいと言った。雪が降っていた。私は台所のテーブルに座り、キャサリンは旋律を歌うごとに苦しそうに息をしたが、それ程美しい歌声を聞いたことはなかった。

「私は一人では歩いていけない」－これが、彼女の感謝の表現であり、それは私が彼女のためにしてきたどんなことよりも勝っていた。

2つ目の感謝は、私が古いカタログと雑誌を分け合ってきた40歳のがん患者からであった。彼女には死が近づいており、私は彼女の部屋の中に入ると、すぐにそれが最後の訪問になると分かり、非常につらかった。しっかりとした微笑みを浮かべて、彼女は、カタログの中から私のために何かを注文したと言った。私たちはどちらも、感傷的になって考え込みたくなく、その言葉は暫くのあいだ誰も触れなかった。数週間後、私は、スミスソニアンから美しく包装された箱を受け取った。その贈り物は豪華な青銅の時計で「私は天気の良い日に刻むのみです」と彫刻されていた。そのカードには

「本当にありがとう。愛を込めて、ビッツィー」  
と書いてあった。

ホスピス・ボランティアとしての役割のことを考えると、電話会社の有名なスローガンを思い出す。

“手を伸ばして人にふれよう”

それは、まさしく私たちがしようとしていることである。しかし、私が6年前にホスピスに関わった時には分からなかったのは、私が多くの人々に特別な方法でふれ返されていたということである。

(マーティン・ローソン)