

[報告]

カナダ血液サービスにならうボランティア推進 —誰もが参加できる血液事業を目指して—

埼玉県赤十字血液センター

松村千花，須永 翼，岡田辰一，廣木哲也，中川晃一郎，芝池伸彰

Expanding the volunteer program modeled after Canadian Blood Services

—Aiming for blood services where everyone can participate—

Saitama Red Cross Blood Center

Chika Matsumura, Tsubasa Sunaga, Tatsuichi Okada, Tetsuya Hiroki,
Koichiro Nakagawa and Nobuaki Shibaike

抄 錄

血液事業(献血推進)におけるボランティア活動はそのレパートリーが少なく、主な活動である「献血の呼びかけ」は単調でモチベーション維持が困難である。そこで今回、若年層を献血の輪に取り込む手段としてのボランティア活動に着目した。関東甲信越ブロック血液センター主催の血液事業関連団体等への海外派遣研修で、カナダ血液サービスのボランティア事業を学んだ。カナダ血液サービスは5種類のボランティアを募集しているが、国内で標準化された登録手順や研修資料により受け入れがスムーズだ。老若男女、献血の可否に関わらず活動する風土が印象的で“ユニバーサルデザイン”を連想した。帰国後、カナダ血液サービスを参考に、献血ルームにおいて、ボランティアの(1)募集強化、(2)活動レパートリー追加、(3)研修資料リニューアルを行ったところ、ボランティアは増加し、若年層の献血に対するイメージアップが見られた。

Abstract

Regarding blood services in Japan, there are a few types of volunteer activities. The major activity is “On-street promotion” where people hold large signs and share messaging about blood donation. However, this promotion is repetitious and it is difficult to maintain motivation. We focused on opportunities to engage volunteers as a means of incorporating young people into the circle of blood donation activities. As part of the Japanese Red Cross Society Kanto-Koshinetsu Block Blood Center overseas training opportunity, I learned about the volunteer program at Canadian Blood Services in 2019. Canadian Blood Services recruits about five types of volunteers, the acceptance process is smooth due to the sign-up form and

training materials which are both Standardized in Canada. It was also impressed by the volunteer culture that anyone can participate regardless of age or gender and, whether or not they can donate blood. It seems that the opportunity was open to everyone, like “Universal design”. With the Canadian Blood Services model, they promoted volunteers to assist before and after the donation process. Our efforts to improve our volunteer program have included active recruitment, repertoires of volunteer activity and updating materials. As a result, volunteers have increased and young generations have a more positive appreciation for blood donation.

Key words: blood donation, Canadian Blood Services, volunteer

【はじめに】

現在、全国的にも若年層献血者の確保が喫緊の課題である。埼玉県赤十字血液センターは埼玉県と協働し、血液に関する学校等への出前講座を開催するなど、若年層への啓発に力を入れているが、献血をより自分のこととして感じる機会や、献血に一步踏み出すきっかけの提供がまだ足りていないのではないかと感じる。そこで我々は、ボランティア活動が献血への“もうワンクッション”になるのではないかと考えた。

ボランティア活動について、埼玉県赤十字血液センターが抱える問題点は主に以下の2点である。1点目はボランティア活動の定番である「献血の呼びかけ」は、単調でモチベーション維持が困難であること。2点目はボランティアを受け入れる風土が献血ルームにないことだ。学生ボランティアで組織される埼玉県学生献血推進連盟は、約150人が加盟し主に移動会場において活動しているが、献血ルームでの活動はない。啓発や活動の場として埼玉県内に7つある献血ルームを有効活用できていない。解決策として、献血ルームで楽しく取り組めるボランティア活動の発掘と職員の負担を軽減するための工夫が必要だと考えた。

そこで、ボランティア先進国と言われるカナダの事例を参考にしたいと考え、関東甲信越ブロック血液センター主催の血液事業関連団体等への海外派遣研修に参加させていただき、2019年2月4日～8日カナダ血液サービスのボランティア事業について研修してきた。

【カナダ血液サービスのボランティア事業について】

カナダでは1947年以降、カナダ赤十字社が血液事業の中心を担っていたが、1984年にHIV感染した血液製剤が供給されていたことが明らかとなり、1998年以降、カナダ血液サービス(ケベック州以外)とヘマ・ケベック(ケベック州のみ)が、輸血用血液製剤・幹細胞・臓器に関する事業を担っている。カナダ血液サービスは、4,300人の職員と17,000人のボランティアによって運営されており、以下のとおり5種類のボランティアを募集している。

(1) Donor centre volunteers(献血会場ボランティア)の主な活動は、献血が終了した方への飲食提供、観察、会話である。固定施設では、スープを調理しふるまることもある。(2) In-community volunteers(地域ボランティア)の活動は、地域の施設やイベント会場にブースを設置し、献血意識を広め、献血予約者の募集をする活動である。予約献血が前提のカナダの実情を鑑みると、重要な役割を担っているといえる。(3) Public awareness(啓発)は、貸会議室や公共施設において講演をする活動である。献血の必要性や手順についてパワーポイントに沿って話すのが基本だが、輸血体験談など話者のオリジナリティを加えるなどアレンジが可能である。(4) ABO typers(血液型検査)は、血液型の判定や情報提供をとおして、献血の重要性を伝える活動である。指先から数滴採血し、ABO・Rh式で血液型を判定する。カナダ人は血液型を知らない人が多く、とくに学



図1 カナダ血液サービスのボランティア活動

Applying in three easy steps:

1. **Apply online.** Complete our online application form and provide two references.
2. **Interview.** A member of our Volunteer Resources team will contact you to discuss your interests and availability.
3. **Orientation.** We'll provide an orientation and training session to help you better understand your role.

図2 カナダ血液サービスのボランティア登録の3ステップ

生に人気のため、大学や高校における献血実施前に積極的に行っている。(5) Volunteer leaders(ボランティアリーダー)の活動は、地域や会社における献血実施のチームリーダーとして、イベントの主催、調整、PRを職員と協力しながら行う。

カナダ血液サービスのホームページには、ボランティア登録について、国内共通の3ステップ(1) Apply Online(オンラインでの申し込み)、(2) Interview(面談)、(3) Orientation(説明・研修)が明記されており、ボランティアへの研修資料も国内共通である。内容はボランティアの役割、活動内容、ドレスコード、献血の基礎知識、VVR発生時の対処方法、個人情報の保護、Q & A、ロールプレイングなど必要な知識が1冊に網羅さ

れている。ボランティアはもちろん職員にとっても伝えることが明確である。

また、ボランティアのモチベーションを保ち、良好な関係を築くために、ボランティア活動に対する積極的な表彰制度に加え、年に1回ボランティアの満足度をアンケート調査している。

とくに印象的だったのは、ボランティア人材の多様性である。カナダ血液サービスで活動するボランティアは、老若男女問わず年齢層が幅広いことに加え、事情により献血はできないけれど自分にできる活動で血液事業に貢献しているという方が多い。私はこの風土に“ユニバーサルデザイン”を連想した。ユニバーサルデザイン(Universal Design)とは、「年齢・性別などの違い、障害の有

In-Clinic Volunteer Training

Dress Code:

- Closed toe shoes – even during the summer months
- Clothing that is neat, comfortable and appropriate (no short shorts, mini skirts, halter tops or spaghetti straps)
- Volunteer vest & name tag

Frequently Asked Questions

Session Agenda

- In Clinic Roles
- Donor Safety & Customer Service
- Clinic Standards
- Training Program, invite
- Donor Cards & Milestone Gifts
- Sick Calls and Shift Cancellations
- Your Team Leader
- Importance of donor recruitment
- FAQs and Scenarios

Privacy

As a Canadian Blood Services volunteer you are responsible for protecting privacy of individuals...

Please respect donors' rights to privacy and confidentiality.

図3 カナダ血液サービスのボランティア研修資料(一部)

無や能力差などに関わらず、できるだけ多くの人が利用できることを目指した設備・製品・情報などの設計(デザイン)」のことを指す。具体的な例を挙げると、段差が少ない建築物や、視覚的・直感的な情報伝達できる絵文字(ピクトグラム)、多様な言語に対応した掲示板、音声読み上げ機能に考慮したWebページ、色覚の多様性に配慮した色使いなど多岐にわたる。

カナダ血液サービスは、5種類のボランティア活動を募集することで参加機会を広げるとともに、国内で標準化された登録手順や研修資料により受け入れがスムーズにしていることから、誰もが参加しやすいデザイン、つまりユニバーサルデザインを実現していると言える。日本の血液事業も、カナダ血液サービスのようなユニバーサルデザインを目指し、年齢や性別、献血できる・できないに関わらず、すべての人が参加できるデザインにすることが理想だと考えた。

【カナダ血液サービスを参考にしたボランティア推進】

埼玉県内7つある献血ルームのうち、川越クレアモール献血ルームをモデルケースとし、カナダ血液サービスを参考にボランティア推進として以下3点の取り組みを行った。

1点目はボランティア募集の強化である。川越

クレアモール献血ルーム付近の高校・大学はじめ社会福祉協議会など各所へのポスター掲示と、ホームページ、SNSにより積極的に募集した。「ちょっと30分から」のキャッチフレーズで気軽さをアピールした。

2点目はボランティア活動のレパートリー追加である。まず、定番の呼びかけは、ただ呼びかけるだけでなく、看板作成から始めて楽しとオリジナリティをプラスさせた。そして新たな試みとして「SNS」を追加した。献血ルームの広報大使になりきって、おすすめドリンクや漫画、献血の豆知識などを紹介するSNS投稿をしていただくという活動だ。ほかにも献血ルーム紹介パンフレットの作成と配布、窓ガラスアートも活動内容として取り入れた。

3点目はボランティアの研修資料のリニューアルである。これまでボランティア研修に特化した研修資料は全国統一のものはなかったため、ボランティアへの説明や研修には「ボランティア活動の手引き」「愛のかたち献血」「個人情報保護アニメアル」など複数の冊子を用いて説明し、その他は口頭で補足していたため、職員によって知識や経験の差があることからスムーズにいかないこともあった。そこで職員の負担を軽減するために、カナダ血液サービスを参考にし、ボランティア活動するうえで必要な知識を凝縮させた「献血ル



図4 川越クレアモール献血ルームのボランティア募集ポスター

埼玉県赤十字血液センターさんは川越献血ルームにいます。 ● 8月15日 埼玉県埼玉県 川越市

【ボランティアの声】川越クレアモール献血ルーム
こんにちは！埼玉県立川越総合高等学校JRC部のちひろです！
毎日通っています！
川越クレアモール献血ルームには、24種類のジュースがあって、献血ご協力の方へ、熱湯などに無料でお楽しみいただけます！
小さな子供達が大ききなカラフルスマッシュジュースなどもあるので、お子達の方にも喜んで貰えます。
私のマイオノはカカオフレーバーです！
毎日入りでいつも元気でいて、とても美味しいのでぜひ飲んでみてください♪

368 リーデした人数 81 エンゲージメント数 投稿を表示

35

埼玉県赤十字血液センターさんは川越献血ルームにいます。 ● 8月1日 埼玉県埼玉県 川越市

【ボランティアの声】川越クレアモール献血ルーム
こんにちは、山村学園高等学校JRC部の一年女子三人組です！
実は献血ドリームに来るのは今回初めてでたたかいで、その第一印象を語ってもらいました！
まず、清潔感がある部屋、絶対していることを再用のイースト快適！子どもが多い、キッズスペースや本たくさん！
今まで見をなんていなかっただけで、献血って気軽にできるんですね！献血しながらテレビを見られるし！」
「なぜにオススメの飲み物をマンガは……こちら！」
埼玉県内では、毎日100人分の献血協力が必要です。
夏休みに済みながら一度はぜひ献血を！よろしくお願いいたします！

440 リーデした人数 105 エンゲージメント数 投稿を表示

44

川越クレアモール献血ルーム

消火器

図5 川越クレアモール献血ルームにおけるボランティア活動例(SNS, ガラスアート)

ムボランティア活動BOOK」を作成し運用を開始した。内容は(1)ボランティアについて、(2)献血について、(3)血液事業について、(4)赤十字について、4つのパートに分けておりパワーポイントで40スライドに及ぶが、イラストや図を多

用することで誰でも理解しやすいようにまとめた。とくに力を入れたのは、今まででは口頭伝達で済ませていた、活動する際の説明や注意点を文章とイラストで明示したことである。街頭で広報する際のフレーズ集(約20パターン)や、献血カ一



図6 カナダ血液サービスを参考に作成した、ボランティア活動BOOK(一部)

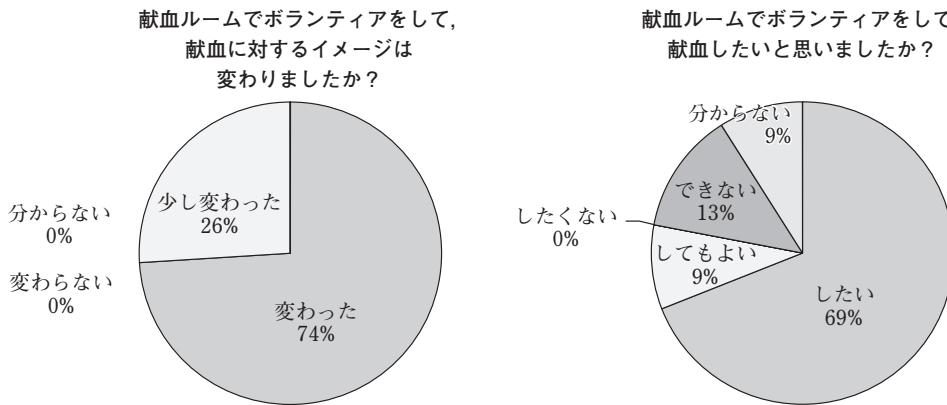


図7 ボランティア活動後のアンケート結果(対象：献血未経験者24人)

ド返却など接遇一連のロールプレイングも記載した。共通認識を示すことにより、活動しやすさが向上するとともに、指導や説明にあたる職員の負担も軽減させることができた。

【結 果】

2019年4月～6月は0人だったボランティアは、取り組み開始後の7～8月に27人に増加した。年齢層について幅広い年齢層を期待したが、27人の内訳は高校生24人(88.9%)、専門学校生2人(7.4%)、社会人1人(3.7%)とほぼ生徒・学生だった。またボランティア参加者27人のうち

献血未経験者24人へ行ったアンケート結果(図7)から、ボランティア活動は献血のイメージアップやハードルを下げることにつながると言える。

職員にも意識変化が見られた。以前は「ボランティアの受け入れは手間がかかる」と後ろ向きだったが、「研修マニュアルがあればスムーズに受け入れができる」「ボランティアがいると助かる」という声に変わった。「呼びかけ以外にやらせてあげられることがない」と嘆く声は、「もっといろいろな活動をお願いしてみようかな」という前向きな声に変化した。少しずつだがボランティアを

育み協働しようとする芽が出てきたと感じる。

【考 察】

若年層献血者減少と少子高齢化を迎えてますます厳しい日本の血液事業だが、献血へのあと一步が踏み出せない若者も、生きがいを求める献血卒業生も、ボランティア活動をとおして、みんなが参加し支えあうことができる血液事業の“ユニバーサルデザイン”を目指すべきだと考える。今回、埼玉県内にある7つのうち1つの献血ルームをモデルケースとした試みだったが、これを皮切りに今後はすべての献血ルームでの実施を準備している。ボランティア推進をとおして若年層へのアプローチを図るとともに、県民全員が参加できる血液事業を実現させたい。

また、日本赤十字社長期ビジョンの一つに掲げられている「ボランティア主体の活動の拡充」の一 方策としてもこの取り組みを継続したい。

【謝 辞】

温かく迎え入れ研修に多大なるご協力をくださった、カナダ血液サービスのSheila Ward様、Lise Simpson様、Gord Kerr様、Dorothy Olsonberg様、Mary Ann St.Michael様、Anna Yassin様、Glenna Gosewich様、Shamus Neeson様、そして、研修参加にあたってさまざまなサポートをくださった関東甲信越ブロック血液センター総務企画課人材育成係長篠崎久美子様に心より感謝申し上げます。

参考文献

- 1) Canadian Blood Services Annual Report 2018-2019
<https://annual2019.blood.ca/>
- 2) Volunteers for life -Canadian Blood Services
<https://blood.ca/en/ways-donate/volunteering>
- 3) バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進要綱

内閣府

https://www8.cao.go.jp/souki/barrier-free/20barrier_html/20html/youkou.html

- 4) 外務省「わかる！国際情勢」多文化主義と多国間主義の国、カナダ
<https://www.mofa.go.jp/mofaj/press/pr/wakaru/topics/vol38/index.html>