

HIV 検査施設 改善マニュアル



NPO 法人 都市計画・建築関連 OV の会
EVAA (Ex-Volunteers Association for Architects)

はじめに

わが国は HIV 予防啓発の重要な支援として、HTC（HIV Testing and Counseling：HIV 検査とカウンセリング）センターへの協力事業を行っていますが、その中で「クライアントの視線」に立ったプライバシー保護や心理的安心感、またはサービスの提供など「質の向上」が課題としてありました。そこで、建築の分野から、人々が HIV 検査のためにアクセスしやすくなる施設作りに貢献することはできないかと話し合われたことを背景に、独立行政法人 国際協力機構（JICA）青年海外協力隊（JOCV）経験者で組織される「職種別 OV 会」の一つ、NPO 法人 都市計画・建築関連 OV の会（通称：EVAA）では、アフリカの HIV 検査施設において、建築的な視点から施設改善を行う活動を提案してきました。

その結果、2006 年 JICA の協力の下、JOCV 短期シニア海外ボランティアとして、ケニアへの派遣が実現しました。

以降、2006 年から 2008 年の 2 年に渡り、ケニア・ガーナ・セネガル・マラウイの 4 カ国において、建築の視点から施設状況の調査・改善活動を行うに至っています。

各国での活動を通じ、共通して応用できる改善活動やまた紹介されるべき優良事例等、多くの知識と経験を蓄積してきました。

私たちの活動の方針から、現場にある資源を用いた費用のかからない改善活動を行ってきましたが、誰にでも広くそのアイディアを活用していただきたいという思いから、この「改善マニュアル」を作成することになりました。

本誌作成の企画から発行は、JICA ほか関係機関、関係者の多大な協力の下、実現しました。

本誌が、HIV/エイズ・感染症問題に取り組む、活動中の青年海外協力隊はじめ多くの皆様にとって少しでもお役に立てれば幸いです。

平成 21 年 1 月
NPO 法人 都市計画・建築関連 OV の会
EVAA（Ex-Volunteers Association for Architects）
事務局長 鈴木 忠博

目 次

1. HIV 検査施設における 改善にあたって

- 1.1 HIV 対策における
HIV 検査施設の役割…1
- 1.2 なぜ、建築の視点による
『施設改善』？…2
- 1.3 調査対象国について…2

2. 改善マニュアルについて

- 2.1 「調査」から
「マニュアル」に至るまで…3
- 2.2 マニュアル編の改善事項…3
- 2.3 マニュアル
 - 改善マニュアル…6
 - ◇外部環境 …6
 - ◇内部環境
 - 《待合室》 …17
 - 《カウンセリング(・検査)室》…25
 - プライバシーと
サービスへの配慮…64

3. 日本の 医療施設紹介

…67

～ 添 付 ～

・ 調査対象国データ

～ 付 録 ～

・ 気づきのカード

◆ 略語表 ◆

EVAA	NPO 法人 都市計画・建築関連 OV の会	Ex-Volunteers Association for Architects
HIV	ヒト免疫不全ウイルス	Human Immunodeficiency Virus
HTC	HIV 検査およびカウンセリング	HIV Testing and Counseling
JICA	国際協力機構	Japan International Cooperation Agency
JOCV	青年海外協力隊	Japan Overseas Cooperation Volunteers
PMTCT	母子感染予防	Prevention of Mother To Child Transmission
VCCT	自発的で個人情報の保護された カウンセリングと検査	Voluntary and Confidential Counseling and Testing
VCT	自発的カウンセリングと検査	Voluntary Counseling and Testing

1. HIV 検査施設における 改善にあたって

1.1 HIV 対策における HIV 検査施設の役割

HIV/エイズ・感染症問題は、80 年代より急激にその広がりを見せ、今では世界的な危機と叫ばれるほどに深刻化しています。特に高い HIV 感染率を持つアフリカ諸国では、緊急な対策が模索され、その対策の一つとして、予防啓発および HIV 検査を行う場として HIV 検査施設や医療施設における HIV 検査が広く普及してきました。それらは、自発的な HIV 検査と事前・事後のカounseling をセットにした HIV 検査を行う施設:「VCT」(Voluntary Counseling and Testing: 自発的 Counseling および検査)センターと呼ばれています。

VCT は、以下のプロセスで進められます。

① 検査前 Counseling

- ・ 検査を受けるに至ったクライアントへの Counseling / 基礎データアンケート
- ・ HIV/エイズに関する正確な情報伝達
- ・ HIV 検査の方法
- ・ 結果が「陽性」または「陰性」だった場合の影響と結果の捉え方

HIV/エイズについて知り、結果を受け取ったときの態度を理解したで、強制ではなく自主的に検査を受けます。

② HIV 検査(陽性 / 陰性判定)

③ 検査後 Counseling

- ・ 結果の伝達
- ・ 「陽性」または「陰性」の結果を知ってからの今後の態度
(HIV/エイズに関する意識付けや、ケア・サポート機関への紹介など)

このように、検査というプロセスを、事前・事後の Counseling と合体させ、守秘義務を徹底し、予防やケア・サポートとうまく連携させて、HIV に対して前向きなプロセスとして位置付けようという発想から VCT は開始されました。

VCT は現在、国によっては Confidential(個人情報の保護)をつけて、VCCT(Voluntary and Confidential Counseling and Testing: 自発的で個人情報の保護された Counseling と検査)、もしくは、PMTCT(母子感染予防: Prevention of Mother to Child Transmission)の傾向がそうであるように、Counseling と HIV 検査をできるだけ同時に行うことを助長する意味を含められた HTC

(HIV Testing and Counseling: HIV 検査およびカウンセリング)とも呼ばれています。¹

本誌では HIV 検査を、昨今のエイズ対策の潮流に則り、「エイズ検査＝HTC」と表記することになります。(なお、資料中の写真には、「VCT」という施設名と混在することをご了承ください。)

1.2 なぜ、建築の視点による『施設改善』？

日本は、「HIV 新規感染の削減と HIV 感染者・エイズ患者およびその家族の生活の質の向上に向け途上国の実施体制構築を支援する」²ことを目標とし、「VCT サービスの強化(各国の政策、状況に応じて、より積極的な HIV 検査・カウンセリングサービスの強化にも取り組む)」を活動領域の一つとして位置付け、支援に取り組んでいます。

そんな中、アフリカ各国では HIV 感染予防のための行動変容促進、HTC サービス強化等の支援が進められていますが、サービスが急拡大する一方で、個人のプライバシー保護や、クライアントに対するサービスの質などが課題として生じてきました。とりわけ、現地で活動する JICA 青年海外協力隊員からは、「本当に検査を必要としている若者が、検査へアクセスできていない」、「検査時にクライアントのプライバシーが十分に保護されていない」、「検査へアクセスするクライアントの数が少ない」、等の意見が報告されていました。

これらの状況に対して、とりわけ「クライアントの視線」から、施設へアクセスしやすくなるようなプライバシー保護への配慮や心理的安心感を与える施設づくりを実現するために、建築の視点から改善活動を試みました。

また、「サービスの質の向上」という側面では、2000 年頃スリランカではじまった「5S 導入によるサービス向上への取り組み」を参考としています。日本の製造業から発展した、業務プロセスの改善に着目した 5S の概念を病院の施設運営に応用し、病院の内外がきれいになったことに加えて、「患者の待ち時間が短縮された」、「書類や記録を探す時間が短縮された」「院内感染率が減少した」などの成果が報告されています。こうした施設内の「サービスの質向上」が、ひいてはクライアントのアクセスを増加させるのに効果的であると、アジアから派生しアフリカ地域においても、5S 活動が注目されています。「2. 改善マニュアルについて」の、項目「14. 5S 概念」にてプロジェクトの紹介をしています。

1.3 調査対象国について

各国の HIV 普及状況や国家戦略によって、HTC センターの運営形態や施設数は変わってきます。「2. 改善マニュアルについて」に出てくる事例は項目別に分類されていますが、運営形態や社会・文化的背景によっても、施設の規模や有り様は違ってきます。

各調査対象国の HIV 概況基礎データと調査対象施設は、巻末の「調査対象国データ」内を参照してください。

¹ 参考資料：「どうする？！NGO の HIV/AIDS プロジェクト」外務省経済協力局民間援助支援室、2004 年

² JICA の HIV/エイズ対策協力方針（「次世代のための挑戦」より）

2. 改善マニュアルについて

2.1 「調査」から「マニュアル」に至るまで

JICA の HIV/エイズ対策の協力方針における活動領域の一つである、「包括的な自発的カウンセリングと検査(VCT)サービスの強化」の一環として、EVAA(都市計画・建築関連 OV の会)は、VCT センター利用者のプライバシー確保のため、建築的視点からコストフリーの改善方法を提案する活動に 2006 年より取り組み始めました。

第 1 回目 2006 年ケニアでの調査において、ドア向きの変更や表示方法の改善など、誰にでも応用可能で、ケニアのみならず広く普及可能であることを確認し、2007 年にはガーナ、2008 年にはセネガル、マラウィと 4 カ国に渡り調査を実施しました。各国での調査から得られた結果を、国ごとに「施設改善アプローチ(事例集)」として作成してきましたが、今回この 4 カ国の結果をマニュアル化し、知識を活用しやすくまとめた【HIV 検査施設改善マニュアル】の発行に至りました。

4カ国の事例比較だけでも、環境や文化・社会的背景、そして HIV/エイズに対する知識によって、HIV/エイズ対策の方針や対策組織など大きく異なりが見られます。それぞれの特徴に見られる価値ある利点や参考例をもとに、マニュアルとして編集しています。

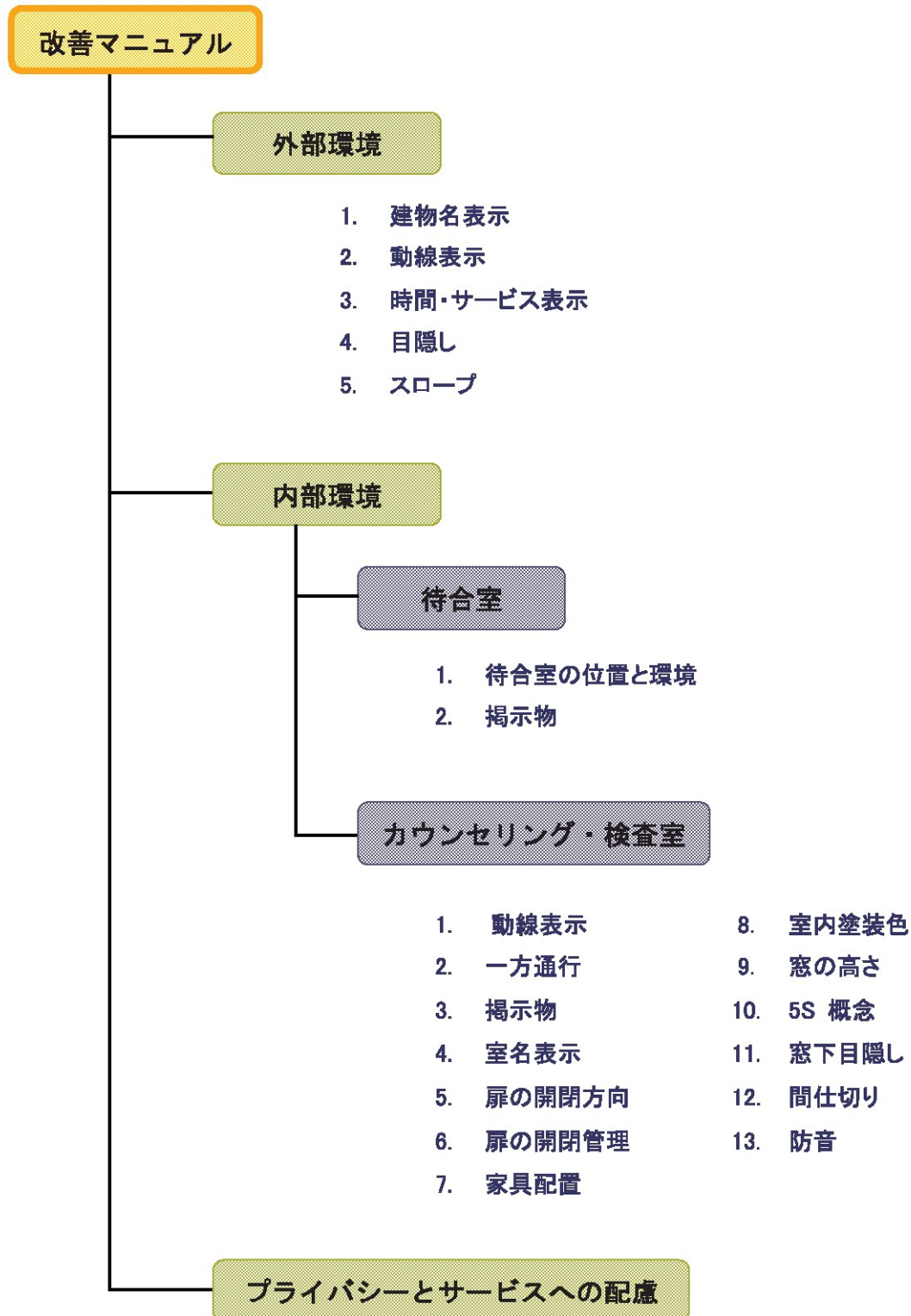
2.2 マニュアル編の改善事項

各国の調査では、各施設から抽出された改善事項を以下【調査報告書】にある「1.建物名表示」から「19.多目的機能」の改善項目に着目し、改善提案を行ってきました。

調査報告書

1.	建物名表示	11.	窓の高さ
2.	動線表示	12.	窓下目隠し(塗装、カーテン、紙)
3.	待合室の位置	13.	間仕切り
4.	時間・サービス表示	14.	5S 概念
5.	掲示物	15.	目隠し(植栽、壁)
6.	室名表示	16.	スロープ
7.	扉の開閉方向	17.	防音
8.	扉の開閉管理	18.	採光
9.	家具配置	19.	多目的機能
10.	室内塗装色		

本誌【改善マニュアル】では、調査結果を知識として実践、活用しやすいように、施設改善のポイントを外部環境と内部環境とに分け、内部環境についてはさらに待合室とカウンセリング・検査室とに分け、それぞれにかかる改善ポイントの説明と実例をシートにしています。またハード面に限らない、クライアントの立場に立ったサービスや施設運営管理の工夫については、プライバシーとサービスへの配慮としてまとめています。



※ 調査のフローと留意したポイント ※

調査は、一貫して以下のフローで行いました。

《調査のフロー》

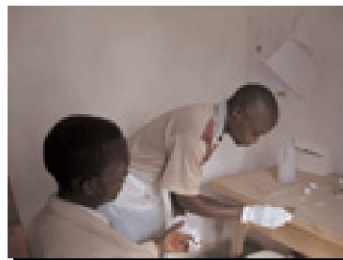
- － 事前情報・資料収集、活動中 JOCV へのヒアリング（活動中の隊員がいる場合）
- － 訪問先への挨拶・調査主旨説明
- － 計測と図面化
- － 写真撮影
- － 聞き取り（施設概要、基礎データ、プライバシーに対する意識）
- － 調査結果の共有と改善実施

調査では、特にその国・土地の文化や現地カウンセラーの考えを我々調査団が理解することを肝要とし、日本の目線で物事を見ないよう、またその現場にとって実践可能で持続的な方法を提言できるよう以下の点に留意しました。

《調査の留意点》

- ① 施設の特徴・よい点を探し、調査団が学ぶ
- ② クライアントの視点から一緒に施設を見る
- ③ 現場のカウンセラーが考える改善点を共有し、さらに費用がかからず実践可能な改善案を一緒に考える
- ④ 他国、および国内他地域での実施例を紹介し、施設上の良い点と改善すべき点への認識を共有する
- ⑤ 簡易な材料でその場で改善できることは、十分に合意した上で改善を実施する
- ⑥ 改善後の施設が、クライアントにとって快適で安心してアクセスできる施設であるか、またそこで業務を行うスタッフにとって業務効率のいい施設に改善されたかどうかを話し合う。そこで必要があれば、改善を改めさらに改善内容を吟味する。

～調査時の様子～



ロールプレイ中の様子。いつものように検査を実践してみる。
クライアントの立場に立って、「こう感じないかしら」と意見を交換する。

2.3 マニュアル ～改善マニュアル～

■ 外部環境

- * 多くの人がその施設のサービスを周知することで、施設へのアクセスの第一歩につなげましょう。
- * クライアントが安心して快適にサービスを受けられるように、守られた環境・場所を提供しましょう。
- * サービスを必要とする人がより容易に、気軽に施設へアクセスできるように、情報提供・表示の方法を工夫しましょう。

	チェックポイント	チェック	改善項目
1	その建物が何であることを示す建物名は表示されているか？		建物名表示
2	HIV 検査サービスにアクセスしやすいような表示はされているか？（検査施設までの案内看板、施設内でのサービスの位置）		動線表示
3	サービスを受けられる時間帯、サービスの内容は、外に表示されているか？		時間・サービス表示
4	安心して施設内でサービスが受けられるように、外からプライバシーが保護され安全でいられる環境はあるか？		目隠し（外壁）
5	車椅子を利用する障害者も、一人で施設へ進入できるようなスロープが設置されているか？		スロープ

■ 外部環境

1. 建物名表示

この施設が何であることを知らせるために、建物名を表示した看板は、外から見やすいところに取り付けましょう。

「そこにサービスがある」と知ることが、施設へアクセスするはじめの第一歩です。



HIV 検査をやっていると聞いたけれど・・・
さて、どこなんだろう??

◆ 建物名が表示されていないと・・・

検査サービスがあることを見落として、検査を受けられていない人がいるかもしれません。

誰かに聞くことを躊躇して、検査を受けずにいる人がいるかもしれません。

「検査を受けたい」と周囲に伝えることも、プライバシーに関わることです。

※ どのような表示の仕方・場所がいいか、その土地の文化・社会的背景を考慮し、話し合って決定しましょう。

■ 外部環境

1. 建物名表示

【事例】

■ 事例 1: セネガル

Louga 青少年カウンセリングセンター



青少年が集う場所を表している

■ 事例 2: セネガル Koussanar 保健ポスト



村の保健ポストの入り口

■ 事例 3: マラウィ

NGO / TOVWIRANE Mzimba HTC センター



HTC センター入り口横

■ 事例 4: マラウィ

GBO / Luwerezhi エイズ対策委員会 HTC センター



村のユースクラブ手作りの看板

あ、僕の町にも
HIV 検査センターがある！



施設構内において、誰に聞くこともなく迷わず安心して目的地まで到達できるように、順路に沿って案内表示を立てましょう。

迷って検査を躊躇する人がいないように、はじめて施設にアクセスする人にもわかりやすい表示を工夫しましょう。



どこかに HIV 検査センターがあるはずなんだけど…
でも誰かに聞くのは嫌だなあ。

◆ サービスの案内がないと…

もし、あなたが誰にも知られずに HIV 検査を受けたいとしたらどうでしょう…。施設までの案内表示がなければ、誰かに聞かなければならず、HIV 検査を受けることが伝わってしまいます。

※ どのような案内（動線）表示がクライアントにとってわかりやすく、配置すればいいか話し合ってみましょう。

■ 外部環境

2. 動線表示

【事例】

■ 事例 1: ガーナ Fantiakwa 県病院



病院全体の案内図

■ 事例 2: セネガル Tambacounda 保健センター



各棟への案内表示

■ 事例 3: マラウイ

NGO / TOVWIRANE Raiply HTC センター



幹線道路沿いからも目に付く案内板

■ 事例 4: マラウイ Katete 教会系病院



病院内廊下に掛けられた案内表示

HIV 検査センターには
ああやっていけばいいんだ。



■外部環境 3. 時間・サービス表示

開館時間や週末の開館情報など、サービス利用の可能な情報を提供しましょう。クライアントは混雑する時間帯を避けて時間を選ぶなど、安心してアクセスすることができるようになります。

施設内に複数のサービスがある場合は、**時間表示**と同じように外部にサービス内容を表示し、サービスを必要としている人に情報を伝えるようにしましょう。



今日はもう終わったのよ。
また今度来てくれるかしら…



検査をしてくれるのは、
女性かしら、男性かしら…？

◆ 時間・サービスの必要性

せっかく検査に訪れても、サービスが終了して検査が受けられない人がいるかもしれません。

また、カウンセリングに女性のカウンセラーを希望する場合、はじめからわかっていれば安心して検査に進むことができるでしょう。

※ これらの情報は施設だけでなく、街の中や人の目に触れやすいところに表示すると、アクセスの増加につながるでしょう。

■ 外部環境

3. 時間・サービス表示

【事例】

■ 事例 1: ガーナ Nyaho 医療センター

Day Date Month	General Practitioner	Consultant
Th	Dr. Richard D'Abovula	Obst / Gynae
Morning		Paediatrics
		Physician
Afternoon	Dr. I. Yelboah	
Night		E.N.T

診療時間帯別の担当医とその担当内容

■ 事例 2: セネガル Nioro 保健センター

CENTRE DE SANTE DE REFERENCE DE NIORO
MATERNITE
CPN CPON - ACCOUCHEMENT
PLANING FAMILIAL SOINS APRES AVORTEMENT
BLOC OPERATOIRE
CESARIENNES, CHIRURGIE OBSTETRICALE
URGENCE OBSTETRIQUE
CABINET DENTAIRE
SOINS DENTAIRE
SERVICE DE RADIOLOGIE
PEDIATRIE
MEDICINE
CONSULTATION EXTERNE HOSPITALISATION
LABORATOIRE
EXAMENS DE LABORATOIRE
DEPISTAGE, SIDA / VIH / SIDA
PNT / LEPRE
DEPISTAGE, SUIVI, TRAITEMENT (Chapuis) IEC / GCG

病院のサービス内容（産婦人科/手術棟/歯科/レントゲン/小児科/臨床検査、等）

■ 事例 3: マラウィ

NGO / TOVWIRANE Jenda HTC センター



幹線道路沿いに設置されている

■ 事例 4: マラウィ NGO/

BANJA LA MTSOGOLO Mzimba HTC センター

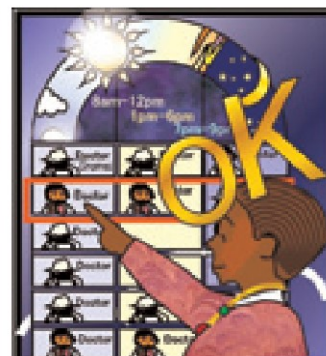
BANJA LA MTSOGOLO (BLM)
A MEMBER OF THE MARIE STOPES INTERNATIONAL GLOBAL PARTNERSHIP
OPENING HOURS
Monday - Friday 08:00 am - 05:00 pm
Saturday 08:00 am - 12:30 pm
Sundays & Public Holidays Closed
CHILDREN BY CHOICE NOT CHANCE
A MEMBER OF THE MARIE STOPES INTERNATIONAL GLOBAL PARTNERSHIP

時間表示

朝早くが空いて
そうだから、明日
8時に来よう。



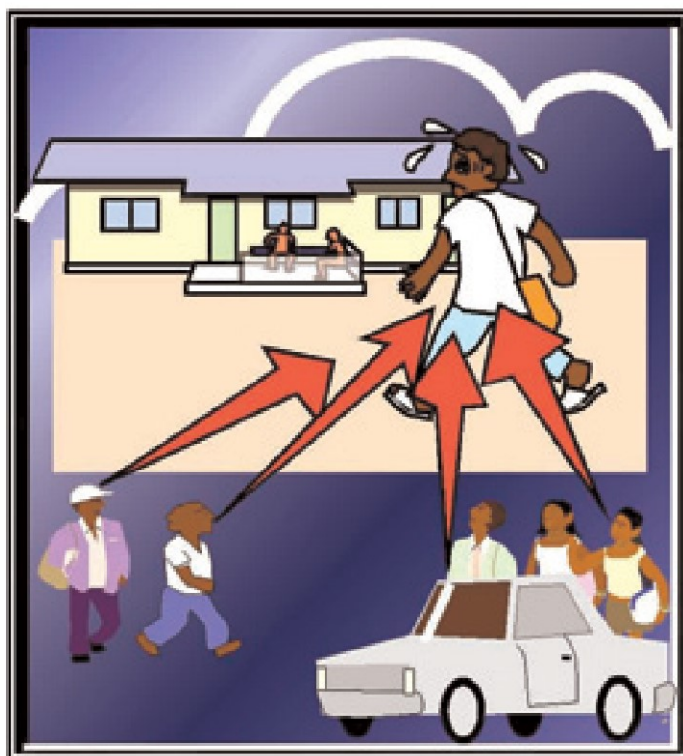
私は女の先生に相
談したいわ。



■ 外部環境

4. 目隠し(外壁)

建物周囲に植栽を施す、塀の高さを増すなどして、外部から保護された環境を作るように留意しましょう。外部との視線の交錯を避けることで、内部にいるクライアントは、安心感を持つことができます。



知っている人に見られたら嫌だから、
検査に行きたくないなあ…

◆ あなたの土地で、プライバシーはどのように捉えられていますか？

アクセスできる圏内に HIV 検査センターがあっても、検査に行くところを周囲の人に見られたくない、親や友達には秘密にしておきたい、そういう人もいるかもしれません。そんなとき、プライバシーを保護し、安心してアクセスできる施設にするために、外部から遮断する環境を作ることが有効です。

※ 施設周囲の環境や人通りに配慮し、目隠しの必要性、種類とその方法、扉の位置などを考えてみましょう。その土地の HIV / エイズに対する考え方、検査の普及状況によっても、個々のプライバシーの捉え方は異なってくるでしょう。

■ 外部環境

4. 目隠し(外壁)

【事例】

■ 事例 1: ケニア

Nyaweri 聴覚障害者対応 HTC センター



施設向こうにある学校との間に
置かれた植栽

■ 事例 2: セネガル

Makacoulibantang 保健センター



プライバシー確保とセキュリティ向上のために
高さを積み増した

■ 事例 3: セネガル

Kédougou 青少年カウンセリングセンター



HIV/エイズにちなんだ
ストーリー絵が描かれている

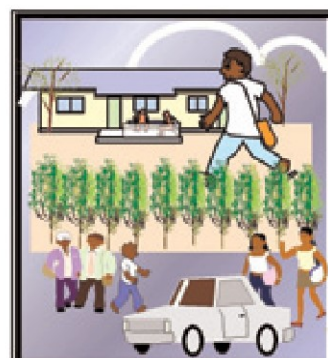
■ 事例 4: マラウィ NGO

TOVWIRANE Mzimba HTC センター



塀で囲まれた中に、HTC センターと
TOVWIRANE 研修センター施設がある

道路から丸見えでないから、
安心して検査にいくことが
できるよ。



■ 外部環境 5. スロープ

車椅子を利用する障害者やお年寄りにも利用しやすい施設となるように、スロープを設置しましょう。

車椅子であっても容易に施設へアプローチすることができ、老人や子どもも安全に施設を利用することができます。



検査を受けたいけれど…
一人では入れないから、検査は受けられないよ

◆ どんな人が施設を利用しますか？

施設は誰にとっても使いやすいものとなっているでしょうか？施設を利用するクライアントは、子どもや高齢者、車椅子利用者など様々な人が含まれます。あらゆる利用者の立場で、施設作りを考えてみましょう。

※ スロープの傾斜や幅は、実際に車椅子に乗るとよく観察・体感できます。日本でも広く普及している、設備やシステムが広く障害者や高齢者などに対応可能とする「アクセシビリティ (accessibility)」の考え方を取り入れましょう。

■ 外部環境

5. スロープ

【事例】

■ 事例1: セネガル Tambacounda 州立病院



病院内に設置された車椅子



廊下から棟内へ続くスロープ

■ 事例2: マラウィ Katete 教会系病院



病院内はすべてスロープでつながられている

■ 事例3: マラウィ NGO

BANJA LA MTSOGOLO Nhkatabey HTC センター



施設入口までなだらかに続くスロープ

一人でも
施設に入れるよ。



■ 内部環境 《待合室》

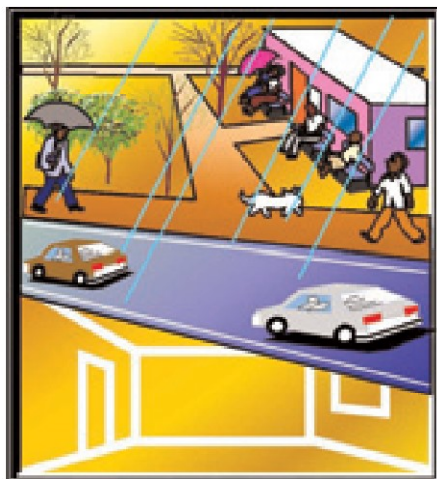
- ＊ 第三者の動きや騒音がカウンセリングの妨げにならないよう、その他諸室との位置関係に配慮することが重要です。
- ＊ パンフレットやラジオ、TV、談話を通じて、保健衛生の知識を普及させる有効な場作りをしましょう。
- ＊ 快適にそしてプライバシー保護の観点からも安心して過ごせるように、待合室の位置に注意し、日よけや目隠しの工夫をしましょう。

	チェックポイント	チェック	改善項目
1	カウンセリング室・検査室に近すぎて、話し声がカウンセリングの妨げとならないよう、適度な距離をとっているか？		待合室の環境と位置
2	外部の人目にさらされ過ぎず、クライアントのプライバシーは確保されているか？		待合室の環境と位置
3	待つ人にとって、快適な環境を提供できているか？		待合室の環境と位置
4	待っている間、保健に関する情報などが得られるよう、ポスターやパンフレットを置く場所を有効に使えているか？		掲示物

■ 待合室

1. 待合室の位置と環境

待合室は、クライアントが快適に安心して待つことができる環境を確保し、またプライバシーが保護されるように配慮しましょう。



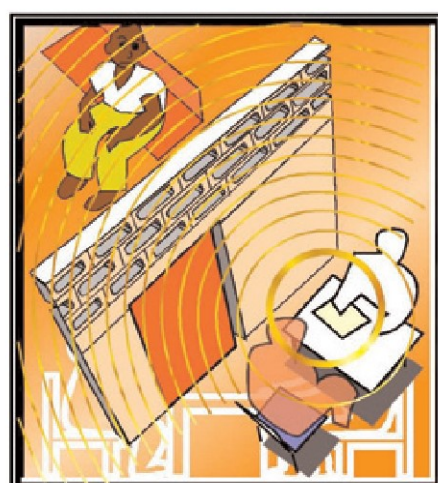
道路から人目に付きし、
あそこでは待てないな…



あ、あの子が
HIV 検査を受けている！



落ち着いて
カウンセリングできないよ



自分の話を
聞かれるのは嫌だなあ…

- ◆ 待合室は、検査までの時間を安心して快適に過ごすことができ、プライバシーを守ることのできる位置を考えましょう。
- ◆ 待合室は、カウンセリング・検査への入口となるため、他のカウンセリングの妨げにならないよう、音の伝わりを考慮した施設位置や施設整備を心がけましょう。

■ 待合室

1. 待合室の位置と環境

【事例】

■ 事例1: セネガル Koussanar 保健センター



以前は診療室のすぐ横に椅子を置いて待合場所としていたが、
順番を待つ人が騒々しく、カウンセリングの邪魔になることがあった。
そのため敷地の真ん中に広い小屋を作り、ここを待合室として利用している。



地域保健委員によって順番が管理され、
待っている間に保健についての講話を行う場としても機能している。

■ 待合室

1. 待合室の位置と環境

【事例】

■ 事例 2: セネガル Makacoulibantang 保健センター



産婦人科棟に併設されている待合室。
直射日光や強い風を防ぎ、妊産婦にもやさしい環境となっている。
待合室の隅には鍵付き収納台にテレビが設置され、
母子保健セミナーの際にビデオ上映も行われる予定です。

■ 事例 3: マラウイ Ekwendeni 教会系病院

《HTC センター待合室の外側から》



《HTC センターの内側に設置された待合室》



HTC センターは、病院内の一角に位置する。写真左の手前は一般外来の待合室であるが、HTC センターとその待合室は、ブロック塀を挟んで別のスペースに設けられている。

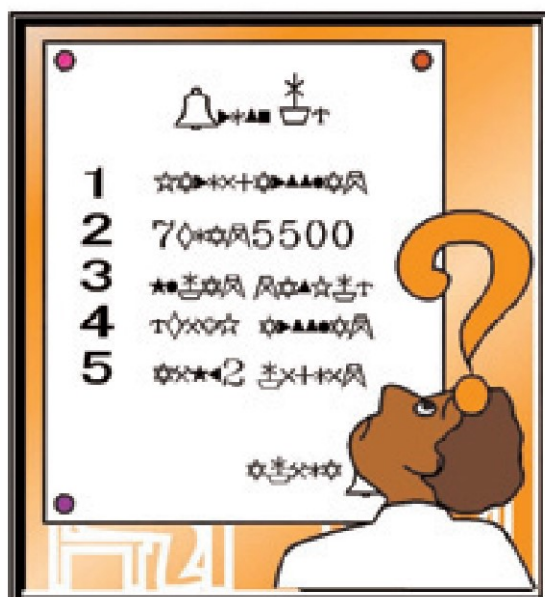
外からは見えないから、安心して落ち着いて待てるよ。



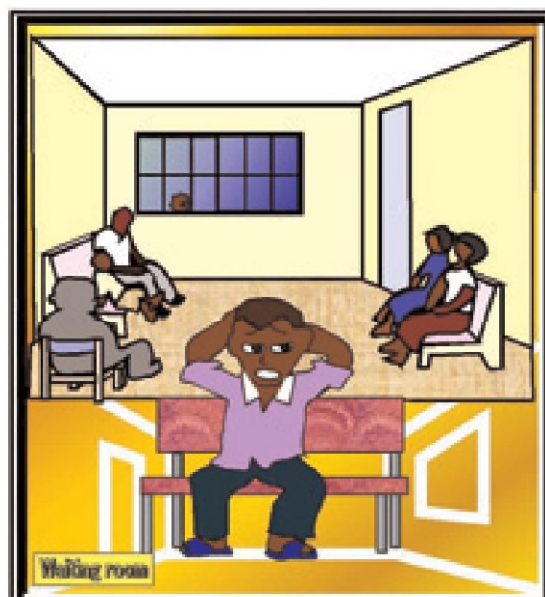
■ 待合室

3. 掲示物

待合室は、ポスターやパンフレット・教材等から、情報にアクセスできる貴重な『場』です。待合室のスペース・壁を有効に利用し、必要な情報を多くの人に伝えるように、掲示を工夫しましょう。



検査ってどうやるの…？
難しくてわからない



いつまで待つんだろう…

◆ 待っている間、目から情報が入ってくるように掲示物は貼られていますか？

※ 待っている人の目に入りやすい位置・高さを工夫しましょう。

◆ 掲示物はクライアントにとって、わかりやすいものですか？

※ 地域によって違った言語を使う人や、非識字者へも情報を届けられるために、絵やグラフを使った掲示は誰にでもわかりやすく効果的です。

■ 待合室

3. 掲示物

【事例】

■事例 1: ガーナ

Atwina Nwabiagya 県病院 HTC センター



- ・ HIV/エイズに関する統計データ
- ・ 病気の症状写真

■事例 2: セネガル

Tambacounda 青少年カウンセリングセンター



- ・ コンドームの使い方
- ・ HIV/エイズに関する情報
- ・ HIV 検査の手順

■事例 3: セネガル

Makacoulibantang 保健センター



- ・ 病院の公式文書
- ・ 診察入院等料金表

Service	SPÉCIFIQUE	TAUX
01. Visite Consultation Ambulatoire	1000 FCFA	1000 FCFA
02. Visite Consultation Hospitalière	1500 FCFA	1500 FCFA
03. Visite Maternité	2000 FCFA	2000 FCFA
04. Visite de Clinique	1000 FCFA	1000 FCFA
05. Pharmacie / Laboratoire	Parfois 500 FCFA	Parfois 500 FCFA
06. Visite Hospitalisation	2 000 FCFA	2 000 FCFA
07. Actes d'urgence	Gratuit	Gratuit

■事例 4: マラウイ

BANJA LA MTSOGOLO Mzimba HTC センター



- ・ 薬のサンプル（実物）と料金
- ・ 薬の説明書

■ 待合室

3. 掲示物

【事例】

■ 事例 5: セネガル Sintou Malem 保健ポスト(1 次医療圏)



・ 食品の栄養素群



(左上) 具合が悪いときは
病院に行こう
(右上) 家の周りを掃除しよう
(下) 蚊帳の中で寝て
マラリアを予防しよう



・ 経口補水液の作り方

保健教育の一環で、米人ボランティア（ピースコー）によって描かれた壁絵

■ 事例 6: セネガル Missirah 保健ポスト(1 次医療圏)



胎児の成長の様子を表した絵
(この地域でよく使われる
二つの言語が使われている)



これはどんなことが書
いてあるんだろう…

■ カウンセリング(・検査)室

- * 外部からの騒音や扉のノック、または外部からの視線によってカウンセリングが妨げられることのないように配慮することが重要です。
- * 室内は明るさ・広さ・壁の色に留意し、快適にカウンセリングが受けられる環境を提供しましょう。
- * カウンセリング室は、個人のプライバシーにかかる書類も扱われます。扱い方や保管方法に配慮し、信頼を得られる施設運営を心がけましょう。

	チェックポイント	チェック	改善項目
1	どのような手順で検査を受けるか、事前に情報提供する表示はされているか？		動線表示
2	カウンセリング後のクライアントが、人目にさらされることなく帰る配慮はされているか？		一方通行
3	カウンセリングのツールとして使えるポスターの掲示、教材の設置はされているか？		掲示物
4	迷わず目的の部屋へアクセスできるように、部屋の名称はわかりやすく表示されているか？		室名表示
5	扉が不意に開いたときでも、カウンセリング中のクライアントのプライバシーが保護される状態か？		扉の 開閉方向
6	『使用中』『お入りください』など、突然の来訪者にも部屋の状態がわかるように、ドアにプレートがかけられているか？		扉の 開閉管理
7	プライバシーに配慮した家具配置がされているか？またカウンセラーにとって作業効率のよい家具配置となっているか？		家具配置
8	室内は、クライアントにプレッシャーをかけず、リラックスできる色で塗装がされているか？		室内塗装色
9	外部からの視線にさらされず、採光を確保される窓の高さか？		窓の高さ
10	個人情報扱う書類はきちんと整理されているか、また室内は清潔に保たれているか？		5S 概念
11	窓外からの視線は、クライアントのプライバシーを侵していないか？		窓下目隠し
12	プライバシーを保護する適切なつい立やカーテン等が設置されているか？		間仕切り
13	カウンセリング中の音は外に漏れていないか？		防音

■ カウンセリング(・検査)室

1. 動線表示

はじめて来訪したクライアントが、どこでどのような流れで検査が行われるのかを事前に知ること、安心して検査を受けられるように案内表示をしましょう。

検査の手順を一覧にした案内表示があることで、クライアントは誰に聞くこともなく、安心して検査を進めていくことができます。



検査って、どこで何をするのかな…？

◆ はじめての人でも安心して検査が受けられますか？

はじめて検査を受ける人は、どの場所で、どのように検査を進めるのか情報を持っておらず不安を感じます。人に聞かなくても安心して検査を進められるような表示を心がけましょう。

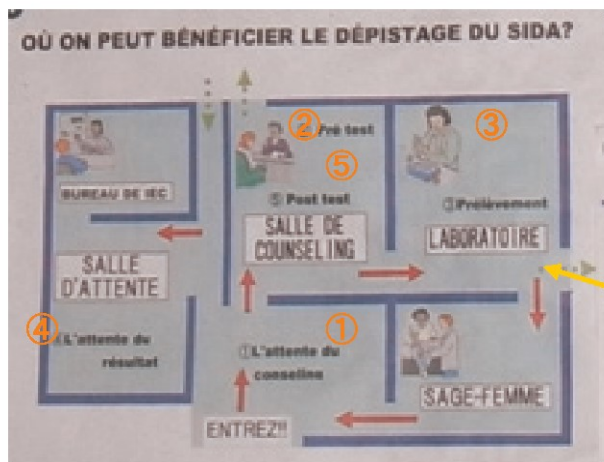
※ クライアントが進む経路を、検査のステップとあわせて、写真やイラストを使ってわかりやすく掲示すると効果的です。

■ カウンセリング(・検査)室

1. 動線表示

【事例】

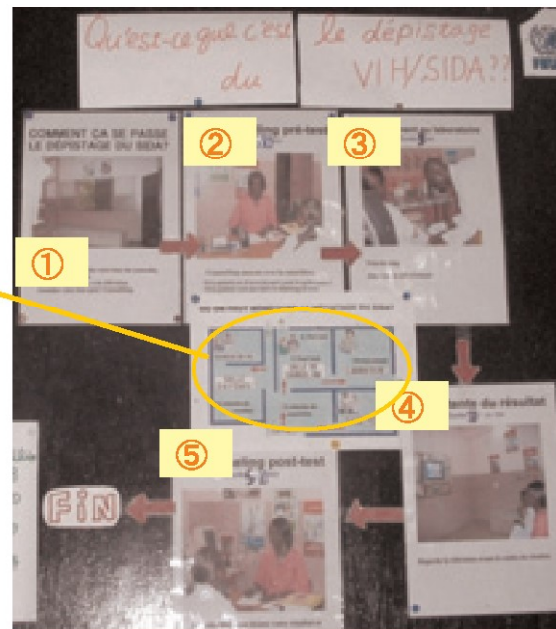
■ 事例1: セネガル Rufisque 青少年カウンセリングセンター



《HIV 検査はどうやって行われるの?》

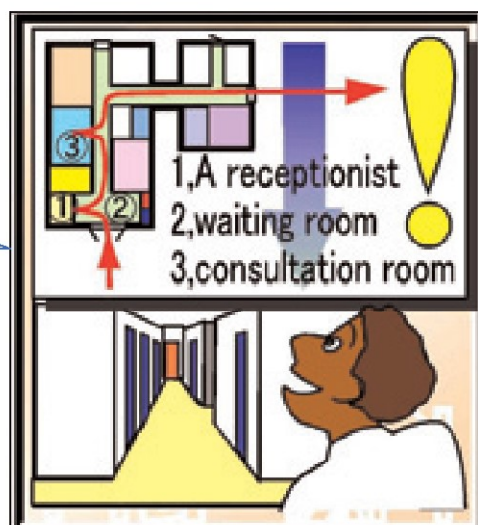
- ① カウンセリングの待合
- ② 検査前カウンセリング
- ③ 採血
- ④ 結果待ち
- ⑤ 検査後カウンセリング

《HIV 検査はどうやって行われるの?》



HTC センター入り口横の掲示板上に設置されている掲示板。

まず受付をして…
ああいう風に進んでいくんだな。



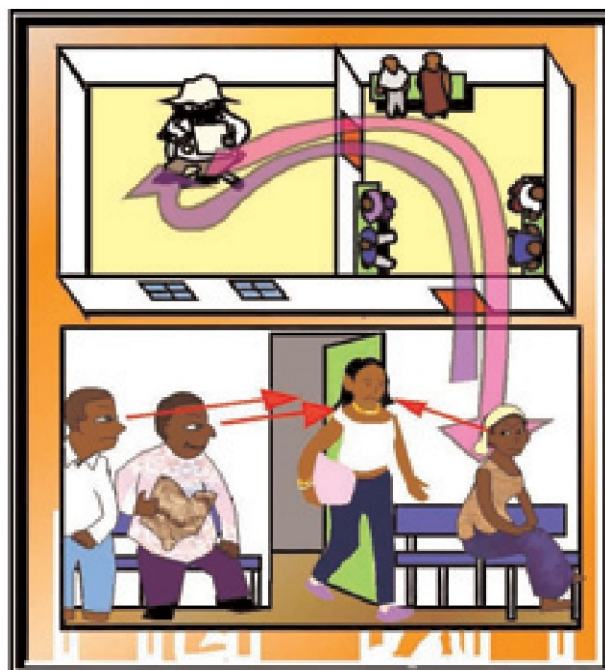
■ カウンセリング(・検査)室

2. 一方通行

入口からカウンセリング室の外扉までの動線を一方通行にすることで、カウンセリング後、他のクライアントとすれ違うことなく施設から退出できます。

カップル検査や検査受信を知られたくない場合、事前にこうしたプライバシーを保護してくれる施設上の工夫を知っていると、躊躇せず施設へアクセスできるため、検査受信率向上につながるかもしれません。

ただし、扉は外からのアクセスを容易にするため、鍵の管理をして犯罪防止への安全配慮も必要となります。



彼女も HIV 検査を受けたのね。
結果はどうだったのかしら…

◆ 検査を受けた後の心境は…

カウンセリングで検査結果を受け取った後は、そのときの心情によっては待合室で人目にさらされることを避けたいかもしれません。事前に、カウンセリング後、別の扉から退出し他のクライアントとすれ違わずに帰れることを知っておけば、検査を受けようと思う人が出てくるかもしれません。

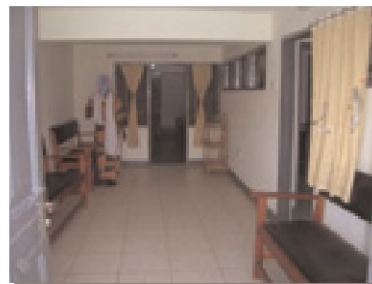
※ 一方通行を伝えられる掲示を工夫し、そのことを広められるよう啓発活動も行いましょう。

■ カウンセリング(・検査)室

2. 一方通行

【事例】

■ 事例1: ガーナ Bosmo 病院 HTC センター

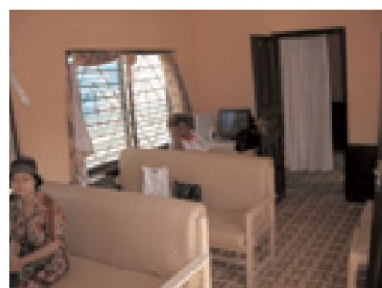
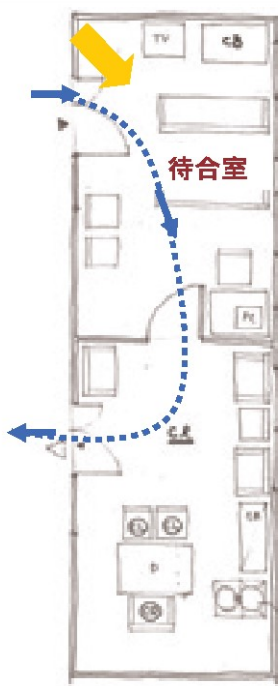


待合室の写真。向かって右にある扉が、カウンセリング室に続く。

C.R.: カウンセリング室

図中、矢印の位置から撮影

■ 事例2: ガーナ Asuogyaman 地域病院 HTC センター



待合室の写真。向かって奥にある扉が、カウンセリング室に続く。

C.R.: カウンセリング室

図中、矢印の位置から撮影

カウンセリングの後、人にとって帰りたくないわ。



■ カウンセリング(・検査)室

3. 掲示物

カウンセリング室内は、クライアントへのインタビューだけではなく、様々な情報を提供する場でもあります。パンフレットや説明のツールが、見やすく使いやすいように室内の掲示を心がけ、クライアントが理解を深められる環境を整えましょう。



専門的過ぎてよくわからないな…

◆ その説明、クライアントに伝わっていますか？

カウンセラーにとって当たり前のことでも、クライアントにとってはそうではありません。伝えたいポイントを絵などに表すことで、クライアントの理解度が高まります。

※ 説明の内容を、絵や写真・グラフ等、視覚教材を有効に使いましょう。

■ カウンセリング(・検査)室

3. 掲示物 【事例】

■事例1: ケニア

Tenwek 病院 HTC センター



レースがかけられたペニスの模型
(クライアントへの配慮になる)

■事例2: マラウィ CBO(地域住民組織)

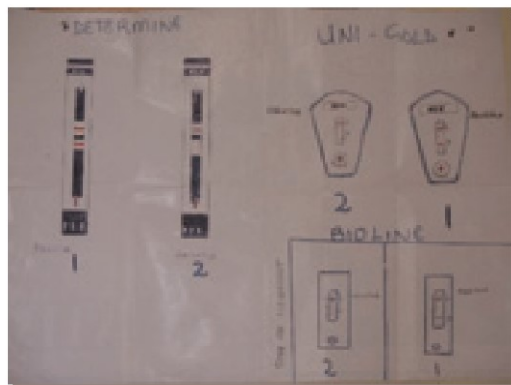
Mabulabo エイズ対策協会



カウンセリングに使う
紙芝居教材が置かれている

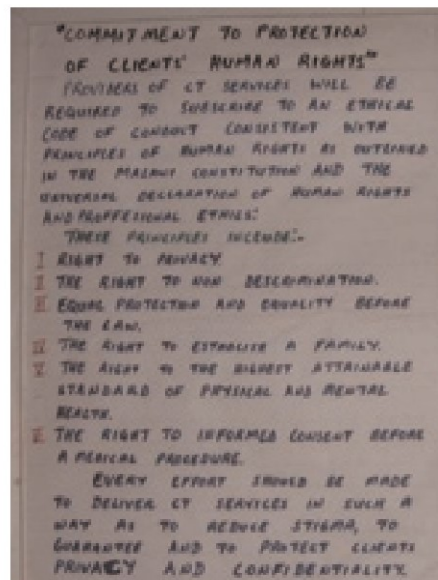
■事例3: マラウィ ムジンバ刑務所内 HTC センター

《検査キットの判定方法》



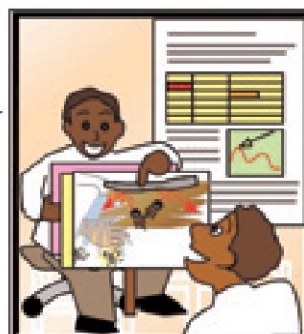
- ・ クライアントとカウンセラーで納得し、判定ミスを防ぐことにもつながる
- ・ 「クライアントの人権保護」のポスターには、クライアントのプライバシーを守ること、偏見の目をもたないこと等が書かれている。

《クライアントの人権保護》



目にはみえないけれど、
こういうことが起っ
ているんですよ。

ああ、なるほどっ！



■ カウンセリング(・検査)室

4. 室名表示

施設内では、はじめて訪れた人であっても、迷うことなく目的の部屋に着けるようにわかりやすい室名の表示を心がけましょう。

誰に聞かずとも、自分の進む先を確認できるのは、クライアントの安心感につながります。また誤って目的外の扉を開けるリスクを減らすこともできます。

立体プレートでの表示は、四方からも目に付きやすくなるために、長い廊下などで使用すると効果的です。



カウンセリング室①に行くように
言われたけれど、どこだろう…

◆ 室名表示がないと…

クライアントは目的の部屋を人に聞いたり、その部屋が何か確認したりする必要があり、間違えて他の扉を開ける可能性も高まります。

※ 室名表示は、遠くからでも目に付くように、大きくはっきりと書きましょう。検査の手順に従って、番号をつけておくのも効果的です。

■ カウンセリング(・検査)室

4. 室名表示

【事例】

■ 事例1: ケニア Nakuru 州立総合病院

BEFORE



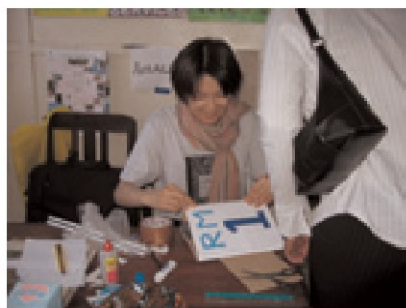
『カウンセリング室』と『部屋 No.』の表示

AFTER



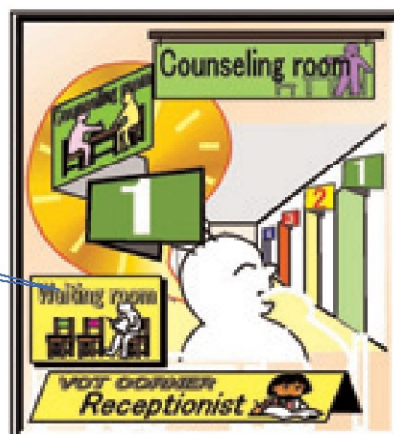
カウンセリング室『1』と『2』
手作りの立体プレート

* 作業風景 *



JOCV とスタッフが、ダンボールと色紙を使って、
費用をかけずに楽しくプレート作りに挑戦しました。

はじめに行くのは、カウンセ
リング室の「1」の部屋だ。



■ カウンセリング(・検査)室

4. 室名表示【事例】

■ 事例 2: ガーナ Nyaho 医療センター-HTC センター



長い廊下に並んだ各部屋に、立体プレートが取り付けられている。

■ 事例 3: セネガル Rufisque 青少年カウンセリングセンター

BEFORE



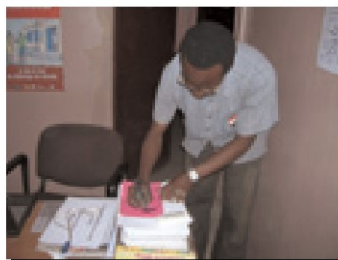
各部屋には大きく室名が書かれている。

AFTER



JOCV が用意していた立体プレートを
スタッフと取り付けた。

* 作業風景 *



■ カウンセリング(・検査)室

4. 室名表示【事例】

■ 事例 4: セネガル Tambacounda 州立病院



お母さんに連れられた子ども《小児科》



木の棒で導かれる人《眼科》

絵を使った看板は、非識字者や多言語民族でも理解できる有効なツールです。



採血をする場所《検査室》

■ 事例 5: マラウィ NGO / Towwirane Mzimba HTC センター

トイレ入口にかかったユニークなプレート。木工細工の盛んなマラウィの特徴です。



女性用トイレ



男性用トイレ

■ カウンセリング(・検査)室

5. 扉の開閉方向

カウンセリングは、個人（およびカップル）の状況や検査結果が話される場であるため、外部とは遮断され保護された空間であることが必要です。カウンセリング中に誰かが入ってくるなど、不意にドアが開くことは、クライアントの不安を助長します。

クライアントのプライバシーを保護できるような、扉の開閉方向に留意してみましょう。部屋の用途に応じて扉の据付方向を計画することが望ましいですが、既存の扉の位置を変更して状況を変更することもできます。



えっ、見られちゃうなんて…

◆ もしも扉が開いてしまったら…

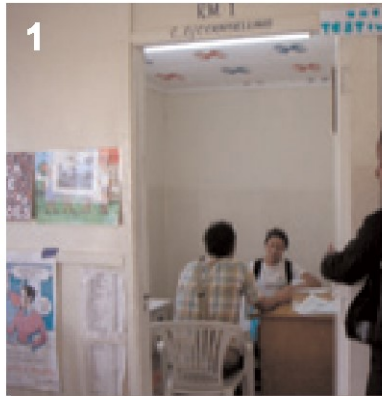
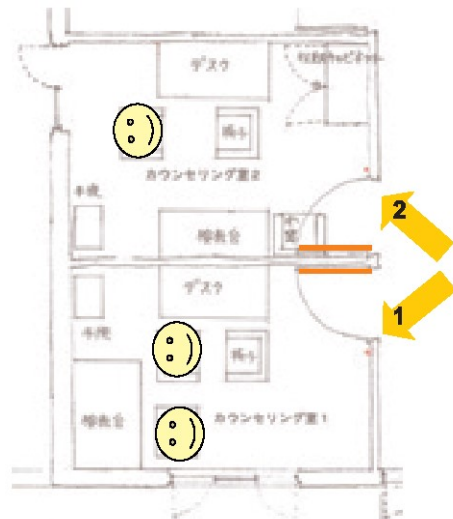
カウンセリング室は、プライベートな話がされていたり、検査結果の説明を受けていたりするため、クライアントを不安にさせる環境はカウンセリングの妨げとなります。クライアントのプライバシーを保護することは、カウンセラーの信頼を得ることにもつながります。

※ 扉の開閉方向は、どこにクライアントが座るかなど、部屋の仕様状況に応じて計画しましょう。

■ カウンセリング(・検査)室 5. 扉の開閉方向 【事例】

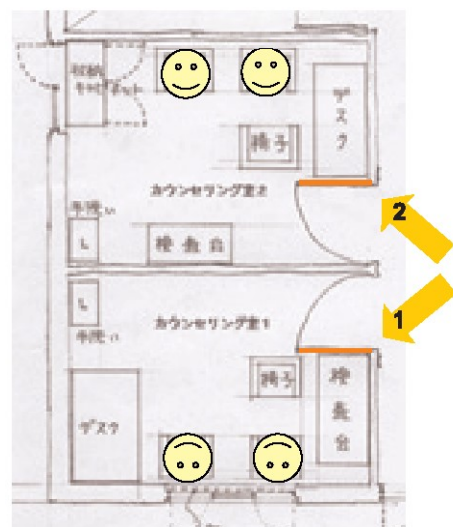
■ 事例1: ケニア Nakuru 州立総合病院ユースセンター

BEFORE



[R.M.1][R.M.2]とも、外部から顔が見えているのがクライアントの座る位置。

AFTER

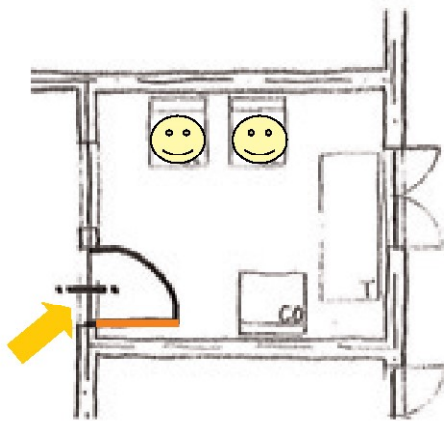


扉の開閉方向を逆に付け変えることで、カウンセリング室内が見えなくなった。

■ カウンセリング(・検査)室 5. 扉の開閉方向 【事例】

■ 事例 2: マラウィ NGO / Towwirane Mzimba HTC センター

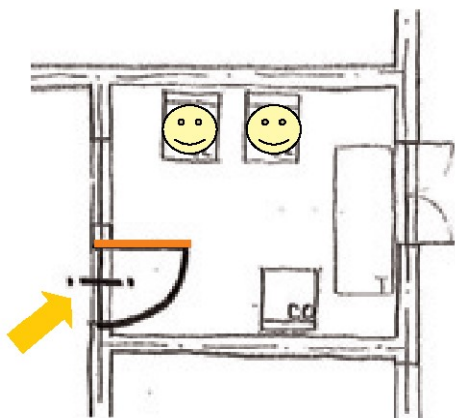
BEFORE



図中、矢印の位置より撮影

ドアが開いたとき、手前の待合室から見える状態。クライアントが外部からの視線にさらされる。

AFTER



扉の開閉方向を付け替えた。クライアントは扉の裏側で、視線にさらされることはない。

* 改修作業中 *

～ケニア～



～マラウィ～



作業には現地で調達できる材料と工具を使い、団員と現地スタッフが一緒に行った。

今はカウンセリング中だから、入らないでね。



■ カウンセリング(・検査)室

6. 扉の開閉管理

扉に、『使用中』『ノックしてください』など部屋の状態を知らせるプレートをかけて、扉の開閉を管理しましょう。

はじめて施設を利用する人は、状況がわからないと、突然部屋へアクセスするかもしれません。カウンセリング中、不用意に扉を開けられることを防ぐためにも有効です。



中に入っているの…？

◆ ドアにプレートがないと…

部屋の中がどんな状態かわからずに、はじめて検査に訪れる人は部屋に直接アクセスしてしまうかもしれません。また、職員間の意思疎通ツールともなるため、カウンセリング中は用件を後にするなどの行動が取れるようになります。

※ プレートの内容は誰にメッセージが伝わる必要があるか、使用言語などを検討してみましょう。

■ カウンセリング(・検査)室

6. 扉の開閉管理【事例】

■事例1: ガーナ

Fantiakwa 県病院 HTC センター



- ・ カウンセラーの在室／不在
- ・ カウンセリング中 お待ちください

■事例2: ガーナ

Tetteh Ouashie Memorial 病院



- ・ ドクターの在室／不在

■事例3: マラウィ

NGO / Tovwirane Mzimba HTC センター



- ・ 関係者以外立入禁止
- ・ 検査技師の顔写真入りプロフィール

■事例4: マラウィ

NGO / Tovwirane Mzimba HTC センター



- ・ お入りください／お待ちください
(マラウィ北部の現地語)

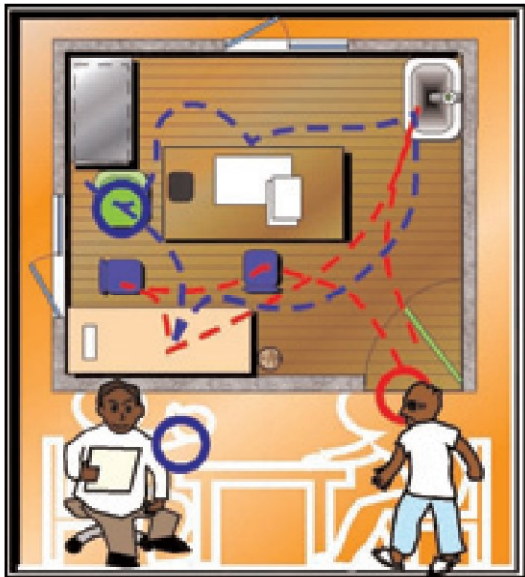
今はカウンセリングなんだ。
しばらく待てよう。



■ カウンセリング(・検査)室

7. 家具配置

外部からの見え方とそれに伴うクライアントの心理的影響を考慮し、室内における家具の配置を工夫しましょう。ここでは、家具の配置を変えることによって、外部からカウンセリング中の様子が見えなくなった改善例と、より業務効率を高めるために行った改善例を紹介します。



机をよけてこっちへ行って…
何だか動きづらい部屋だなあ



扉が開くとすぐに見られちゃう

- ◆ 家具配置で部屋の使い易さは随分と違ってきます。

カウンセラーは、カウンセリングから一連の検査のために、スムーズに動ける動線を確保する必要があります。作業効率をアップし、医療器具の取り扱いミスを防ぐためにも、シンプルな動線を工夫しましょう。

- ◆ 扉や窓など、外部から視線が注がれる角度を考慮して、家具配置を決めてみましょう。

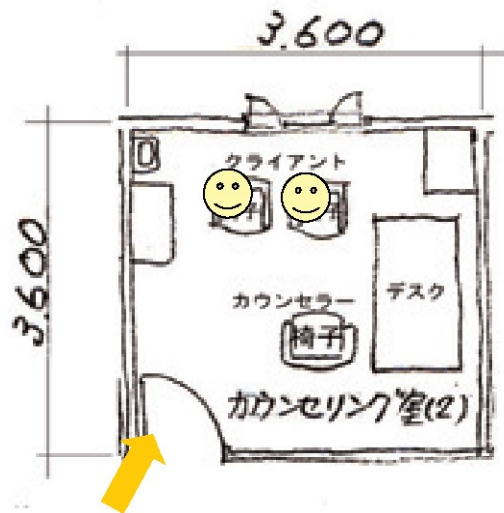
■ カウンセリング(・検査)室

7. 家具配置

【事例】

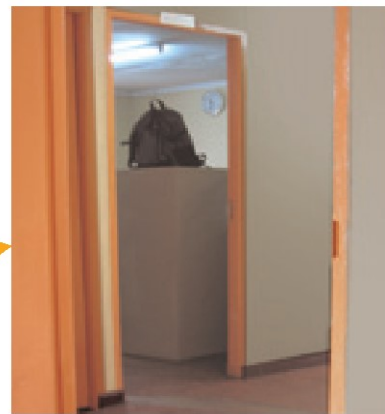
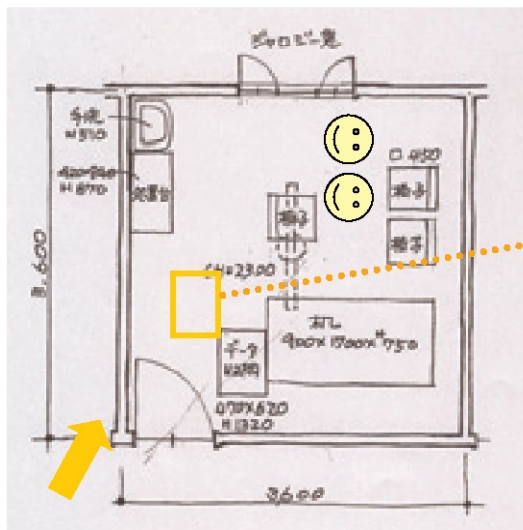
■事例1: ガーナ Fantiakwa 県病院 HTC センター

BEFORE



- ・正面にクライアントの顔が見える
- ・手洗までの動線がクライアントの位置と重なる

AFTER



- ・キャビネットを扉側に移動した
- ・クライアントの席位置を部屋奥に変更することで、デスクと水道、処置台への作業動線を確保した

図中、矢印の位置より撮影

■ カウンセリング(・検査)室

7. 家具配置

【事例】

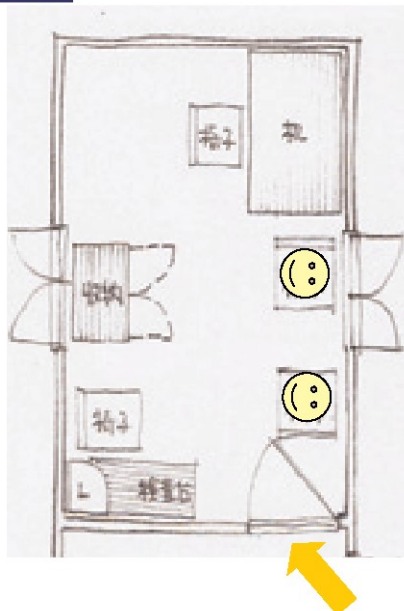
■事例 2: ガーナ Fantiakwa 県病院 HTC センター

BEFORE



扉を開けると、クライアントが
外から見えてしまう。

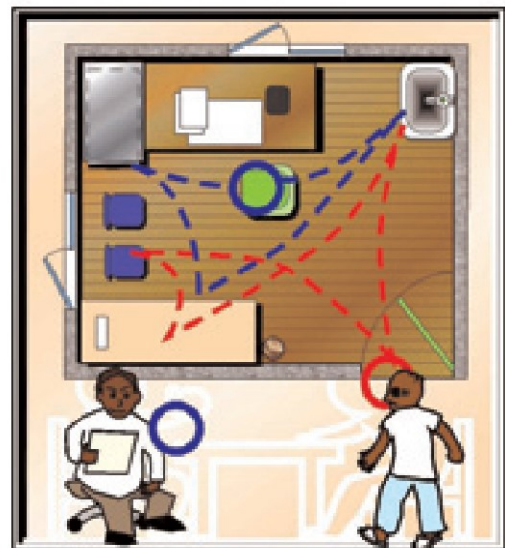
AFTER



- ・ 扉が開いた視線の先に収納棚・マテリアルを移動
- ・ カウンセリングスペースを扉の背側に移動

図中、矢印の
位置より撮影

作業が効率よくできるように、クライアント席の位置を考えたよ。



あなたのプライバシーを第一に考えているから、安心して検査に来てね。