

新型コロナウイルス感染症流行時の精神保健福祉活動について

～地域関係機関調査からの考察～

南多摩保健所保健対策課：荒井和代、菊池晴美、平田真未恵

對馬かな子、淺田恵佑、荒川泰雄

多摩立川保健所：糸川須美 東京都交通局：阿部幸枝

1 はじめに

新型コロナウイルス感染症の流行が始まって2年半が経過した。感染拡大期には、感染防止のためにソーシャルディスタンスが推奨され、外出が制限される等、人が集まる機会や触れ合う機会が激減した。現在も感染対策が必要な状況にある。

精神保健福祉活動は本来、人と人との関わりを重視して構築されているものが多いが、コロナ禍においては、地域の保健・福祉・医療の現場では今まで通りの手法で活動を進めていくことが困難となった。

南多摩保健所では、令和3年12月、管内地域関係機関に新型コロナウイルス感染症流行時の精神保健福祉活動におけるアンケートを実施し、今後の活動について考察したので報告する。

2 調査の概要

調査の対象は管内3市（日野市・多摩市・稲城市）の精神科を標榜する医療機関、訪問看護ステーション及び福祉施設（特定・一般相談支援事業所、地域活動支援センター、就労継続支援B型作業所）等86事業所とした。

実施期間は、令和3年12月から令和4年1月、質問項目13項目の選択式を基本とした記述回答ありのアンケートとし、アンケート用紙を郵送し、FAXにて回答を得た。回答が得られた事業所等は67件で、回収率は77.9%であった。（表1）

表1 アンケート回答事業所

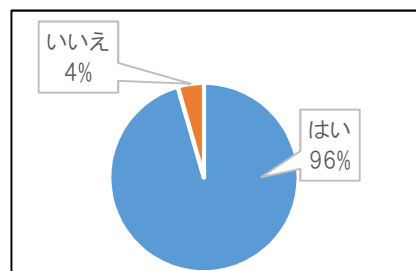
医療機関	病院	3
	診療所	10
	訪問看護ステーション	6
福祉施設	特定相談支援事業所	15
	就労継続支援B型作業所	32
その他	その他	1
計		67

3 結果

1) 事業所運営や利用者への影響の有無

新型コロナウイルス感染症の流行により、事業所運営や利用者への影響があったかについて尋ねた質問では、96%の事業所等で「影響があった」と回答。影響がなかったと回答したのは、相談支援事業所と医療機関であった。（図1）

図1 事業所運営への影響の有無



2) 影響があった内容について（複数回答）（図2）

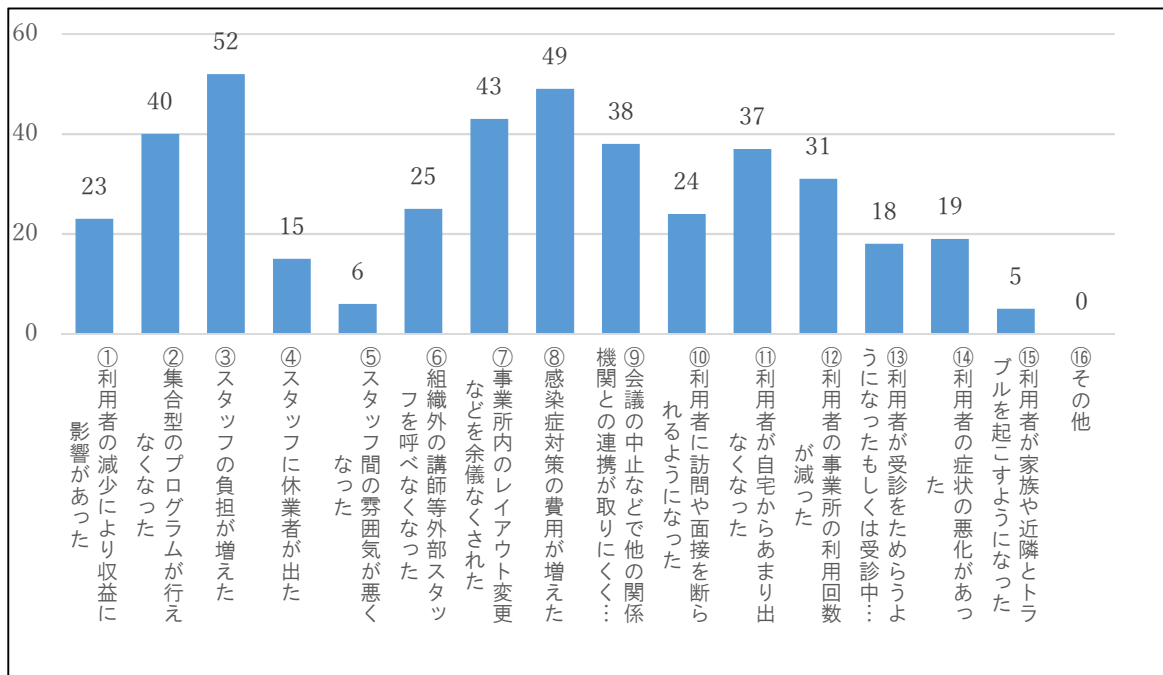


図2 事業所運営や利用者に影響があった点

事業所の運営やプログラム内容、環境等についての影響は、スタッフの負担感の増加や感染症対策の費用が増えたなどのハード面の影響があげられている。利用者については自宅から出なくなった、利用回数が減ったなどが多かった。

3) 影響があった点についてどのような工夫をしたか（複数回答）（図3）

(1) オンライン化

「会議など関係機関とのオンライン化」と回答した事業所が最も多かった。その半面、「利用者とのオンライン化」と回答した事業所等は少なかった。

(2) 支援方法の工夫

利用者との対面が制限される中、電話連絡の頻度を増やす、集団プログラムの内容を時間短縮や人数制限、外出プログラムの中止等、活動方法の見直しや、施設内のレイアウトを変更し、換気に留意するような工夫がなされていた。

(3) 運営者側の配慮

一方で、運営側の業務の整理、スタッフの増員、メンタルケアを行うなどの工夫については、行われている事業所等が少ない傾向にあった。

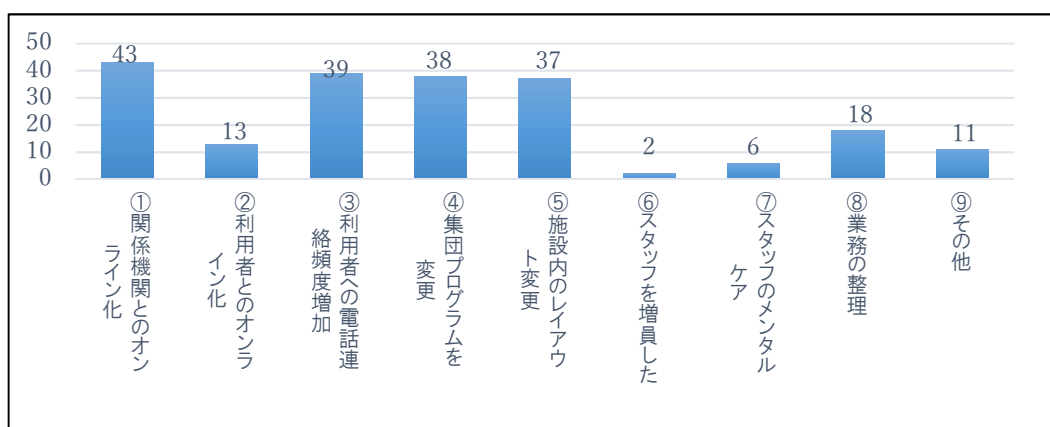


図3 影響があった点をどの様に工夫したか

4) 工夫した上で補えなかった課題 (複数回答) (図4)

(1) オンラインの難しさ

利用者の特性により、「オンラインが利用できる人とそうでない人がいた」、「オンラインだけでは利用者の実情がわかりにくい」の回答が多かった。また、「オンライン化に伴うルール作りが必要」と回答した事業所もあった。

(2) 支援の難しさ

「感染症対策が前面にでることで、集団プログラムの良さが生かされなくなった」点や、「利用者支援が滞った」「利用者の数が減った」と回答があった。

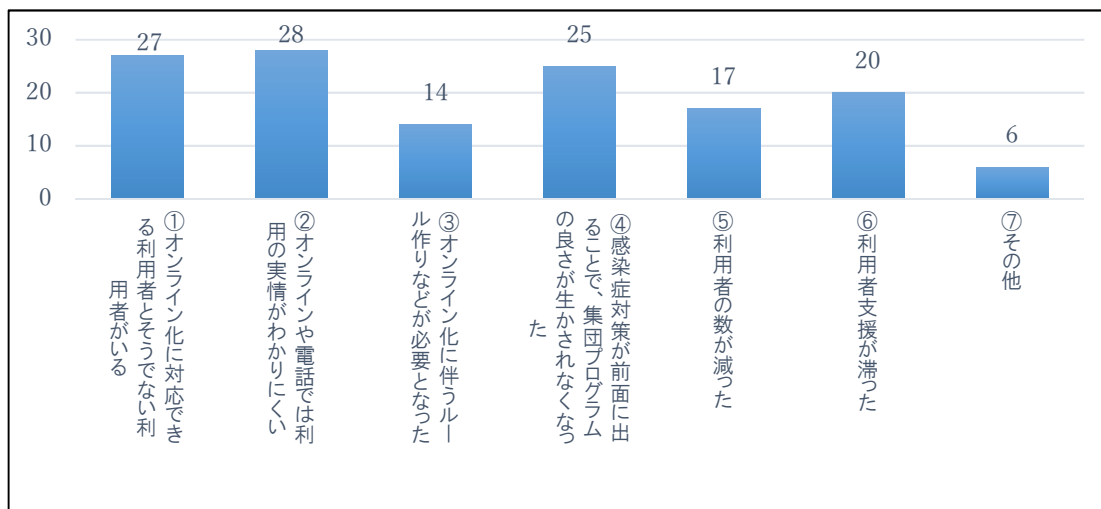


図4 工夫しても補えなかった課題

5) 健康危機状態の際の精神保健福祉活動を行う上で保健所へ期待する役割

自由記述で求めた回答を、テキストマイニング(※1)ツールの一つであるユーザーローカル AI テキストマイニング(※2)を使って分析した。出現回数だけでなく、その単語の重要度を加味した値である「スコア」順に表記したものが図5である。保健所へは、「濃厚接触者」

に対する対応や、「助言」を求めており、「迅速」な対応を期待している。保健所の忙しさに
対し「心苦しい」や「お疲れ様」等の声もあった。

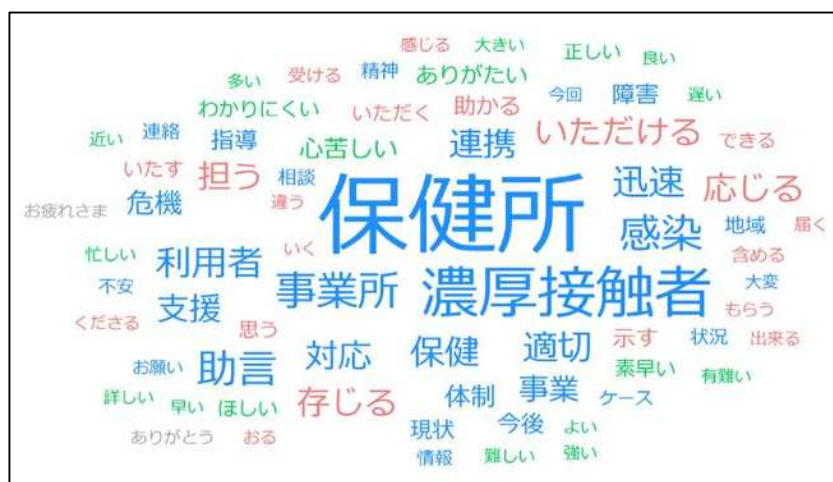


図5 健康危機状態の際の精神保健福祉活動を行う上で保健所へ期待する役割（スコア順）

4 考察

新型コロナウイルス感染症は、他者との接触を控える等、対面というシチュエーションに
大きな制限を与えた。そのような中でも、地域関係機関では試行錯誤を繰り返しながら、活
動を続けた状況が伺えた。調査結果から以下4点について考察する。

1) コロナ禍での対人サービスを実施するにあたっての工夫

福祉系事業所では、利用者と会うための工夫として、プログラムの見直しや、環境調整を
行いながら活動を継続させていた。その一方で、陽性者発生時及び濃厚接触者への対応、環
境調整の方法やそのための費用等、戸惑いも大きかったことがわかった。

また、医療機関においては、福祉系事業所と比較し、「困った」という記述が少なかった。
日頃からの感染症対策のノウハウがあったことが要因として考えられた。

「対人援助は対面が基本ということを根本から見直す必要性を感じた」という、時代の
流れに合わせた支援方法を視野に入れた事業所がある一方で、「対面にこだわりたい」とい
う、対人援助の基本は対面であることについて改めて実感した事業所もあり、今後の対人
サービスの在り方が多様化する可能性が示唆された。

2) オンライン化の推進

コロナ禍において、オンライン化が急速に進んだ一面がある。オンライン診療、面会、会
議等、直接会うことができなくても、相手の顔をみながら話をするのが可能になったこと
や移動時間を要しないこともメリットであったと考える。

一方で、オンラインでの対応が難しいものとして個別支援があげられた。パソコンやスマ
ートフォンなどのIT機器を使うことができない方への対応、職員の対応スキル、ハード面
の整備等の課題もあげられた。特に対人支援サービスにおいて、オンラインの画面上ではわ

からないことも多いという回答も多く、現状ではオンライン化支援が対人サービスの代替とは言いきれない状況が伺えた。

3) 情報発信の在り方

保健所に期待することでは、迅速な情報発信が挙げられた。

コロナ禍においては、感染状況や社会情勢が刻々と変化するとともに、国の方針が日々更新された。都の医療体制や療養体制に合わせ保健所の対応や情報も随時更新せざるを得なかった。その中で、「今、正しい新しい情報は何か」、「どうしたらよいか早く教えてほしい」という声が多く聞かれた。

保健所ではショートメッセージの活用や、ホームページの充実を早期から図り、必要な情報を各自が取り出せるよう工夫した。しかし、ホームページにアクセスできない方もおり、今後の情報発信と把握方法については地域関係者とともに検討する必要がある。

4) 職員のメンタルヘルス

流行期においては利用者への精神的な影響が問題となったが、想定外かつ経験のない対応を迫られた職員のストレスもまた増加した。しかし、職員へのメンタルヘルスケアを実施できた事業所は少なかった。

利用者に十分な支援を行うためには、職員自身がセルフケアを整えるとともに、緊張が続く業務にあたる職員を、事業所としてケアすることが重要である。

コロナ禍においては、社会的にも「燃え尽き症候群」が問題になっており、引き続きアフターコロナにおいても職員のメンタルヘルスケアは今後重要な取組の一つであると考えられる。

5 おわりに

本調査から、新型コロナウイルス感染症の流行時において、地域では様々な取組をしながら活動を実施していたことがわかった。今後、新型コロナウイルス感染症だけではなく、どのような健康危機が訪れるかはわからない。今回の学びを生かし、適切なBCPや情報発信・受信、関係機関相互の連携と共有の在り方を地域で検討する等、来たるべき時に備えた準備が重要である。

また、ここ数年のコロナ禍において保健所は関係機関に対し十分な支援が行えていない状況があったかと思う。改めて、平時から顔の見える関係を大切にし、関係者の皆様とともに健康危機発生時に対応できる地域づくりを推進していきたい。

謝辞

本調査にご協力いただきました関係機関の皆様には厚く御礼申し上げます。

※1 テキストマイニング

大量のテキストから目的に応じた情報を抽出すること。文章データ単語や文節で区切り、それらの「出現の頻度」や「共出現の相関」「出現傾向」「時系列」などを解析することで有用な情報を取り出す。

参照: テキストマイニングとは? 分析のやり方 - おすすめサービス比較【無料あり】

MAG BOXIL <https://boxil.jp/mag/a3013/> (アクセス日 2023/1/5)

※2 <https://textmining.userlocal.jp/>