

医療機関・介護施設の管理職の方へ

クラスターが発生した後によくみられるメンタルヘルス上の問題と対策について

クラスターが発生した施設では、日々めまぐるしく状況が変わり、大変な状況に置かれているかと思います。これまでのクラスター発生施設支援の中で見られた問題や考えられる対策についてまとめました。ご参考いただければ幸いです。

管理者やチームリーダーの方は、立場上、重い重圧がかかり、大きなストレスに直面します。ご自身のストレスケアを大切に、それでもつらいと感じる時は、信頼できる同僚や友人、専門家など、適切な人に連絡をとり、支援を受けるようにして下さい。職場のためにも、管理者自身が自分のストレスを管理する手本となることが大切です。

クラスターが発生する前にこの資料を読まれている場合は、ぜひ事前に準備できることがないか、確認するために使っていただければ幸いです。

発生直後～1・2 週間

- 多くの職員が陽性者や濃厚接触者として休むことになり、**応援職員が必要**になります。
- 保健所などの外部専門組織から、感染対応の指導を受けます。それに伴い、**施設内ルールが頻繁に変わり、さまざまな情報が錯綜**します。
- クリーニング、清掃、給食等を外部に委託している場合、**委託先企業が撤去**し、残った職員で分担する必要があります。
- 働き続ける職員は**強い感染不安と今後の不安**を抱えています。
- **患者やその家族の不安**も非常に大きくなります。
- 地域の人々からの苦情や嫌がらせに対応しなければいけないこともあります。

組織全体での対策

- 応援職員の手配(施設内外から、陽性者病棟に入れる職員も含めた手配が必要)
- 正確な情報を速やかに共有しやすい形で提供する方法の検討
- ホテルからの通勤生活の保障(宿泊代、食費等)
- 外部に委託していた業務、緊急度の低い業務の対応を検討
- 患者やその家族への状況説明や対応方法の検討
- 地域の方への状況説明や対応方法の検討
- 職員の相談窓口(衛生管理等も含む)の設置

各職員への対策

休職した職員:

- 感染症症状や精神面の不安について定期的に確認
- 施設状況について情報共有
- 休職期間の扱いについて説明

1・2週間後～業務再開まで

- メンタルヘルスのダメージが出てくる職員が増えてきます。特に応援職員配置までに時間がかかると、過酷な労働により身体的疲弊が大きくなります。時間的制約や不安から睡眠が取れずに疲労感が悪化し、事故や感染リスクが高くなることもあります。
- 患者や利用者に対して、同僚に対して、家族に対して、罪責感を抱える職員が増えます。罪責感言葉にしづらく、自分一人で抱え込んでしまうこともあります。
- 感染状況がなかなか改善しないと、職員の中で強い無力感や失望感が生じ、それが組織への怒りや不信感につながることもあります。
- 陽性者や濃厚接触者として休んでいた職員の一部が職場に復帰します。休職していた職員は、休んだことに罪責感を抱いていたり、休職前後での施設内ルールの変化に追いつけないこともあります。また復帰後も、さまざまなコロナ後遺症に苦しみながら、罪責感や偏見からそれを訴えられない職員もいます。

組織全体での対策

- 職員が適切な休息をとれるように調整
- 危険手当・慰労金等の支給を検討する場合は、早い段階で公表する
- 心身のケアに関する動画・チラシを職員に提供

各職員への対策

働き続けている職員：

- 苦労や不安を理解し、労いの言葉をかける
- 現場職員からの要望に耳を向ける
- ホテル通勤での心的負担が見られる場合は、自宅での休息を勧める

復帰する職員：

- 陽性経験者に陽性者対応を強制しない
- 罪責感やルールの変化への焦り、後遺症状に配慮し、段階的に仕事の負荷を上げていく

業務再開前後

- 感染者が一定期間出現しない状況になると、本格的に業務再開の目処がたち、外部の行政機関等が撤退することになります。
- 業務再開が近づくと、これまでの感染対策が今後も有効であるかという感染対策面の不安、職員のモチベーションを保てるのかというメンタルヘルス上の課題が生じます。

組織全体での対策

業務過多となっていた職員には、通常業務再開前に適切な休みをとってもらう