

「厚生労働委託事業 新型コロナウイルス感染症に対する  
障害者施設等の職員のためのサポートガイド作成業務一式」

## 第3回 研修会

事業代表者 萱間真美  
研修班：岡田佳詠、宮本有紀、寺岡征太郎、岡本典子、  
三木明子、天野敏江、根本友見、石井歩

### 【イベントの参加方法について】

- 講義中は「音声はミュート」でご参加ください。司会の許可があった時のみミュートを解除してご発言ください。
- できるだけ「カメラオン」でご参加ください。ご事情がある場合には、「カメラオフ」でもご参加できます。

### 【全体的な注意点】

- 研修会の録画・撮影・録音はご遠慮ください。記録のため、講演内容をホスト側で録画いたします。参加者の画像や音声も記録されることもありますが、ご本人の了解なく、外部に共有・公開はいたしません。小グループでの対話の時間は録画しません。

## スケジュール

1. 本研修の趣旨
2. ポータルサイト「新型コロナ 障害のある人 共に歩む人」の紹介
3. コロナ禍での障害者施設等職員（スタッフ、管理者）の心理的反応
4. 管理者・相談業務を担当している方の役割と対応
5. 相談から支援のフロー
  - 1) 共通フロー
  - 2) 対面での支援
    - \* 小グループに分かれてロールプレイ
  - 3) 相談を受けるときにジレンマを感じたら

## 1. 本研修の趣旨



### 事業の概要と研修の位置づけ

萱間 真美  
(事業責任者)

### 厚生労働委託事業「新型コロナウイルス感染症に対応する障害者施設等の職員のためのサポートガイド作成業務一式」

新型コロナウイルス感染症が拡大する中、障害者施設等の職員は自身が感染する恐怖や、利用者や家族に感染させるのではないかと不安と戦っている。また、感染が発生した場合の対応など、平時とは違う職務の負荷や、感染のリスクが高い者として社会的な差別を受ける可能性がある。

本事業では、新型コロナウイルス感染症に対応する障害者施設等の職員の困難や取り組み状況を把握し、職員からの相談支援に対応するためのガイドライン（ポータルサイト）を作成するとともに、相談員を育成し、障害者施設等の職員からのメンタルヘルスに関する相談窓口を設置する。

感染症予防及びメンタルヘルスに関する基礎知識の案内や、相談窓口を通じて、障害者施設等の職員のメンタルヘルス支援を行う。



## 個人が経験する不安感やストレス（1）

…利用者が感染していたら、うつるのではないか、そういう不安がすごく強くて。

…ストレスの一番大きな部分は、自分が感染源になったらどうしようっていうことでした。



**感染するかもしれない不安**

## 個人が経験する不安感やストレス（2）

…とにかくやり切らなきゃいけないっていうか、やらなければっていう使命感だけで働いていて……、自分たちが仕事を放り投げてしまうと、利用者さんはどうなるのか、になってしまうので、ほんとに一日一日を過ごすことが精いっぱい。



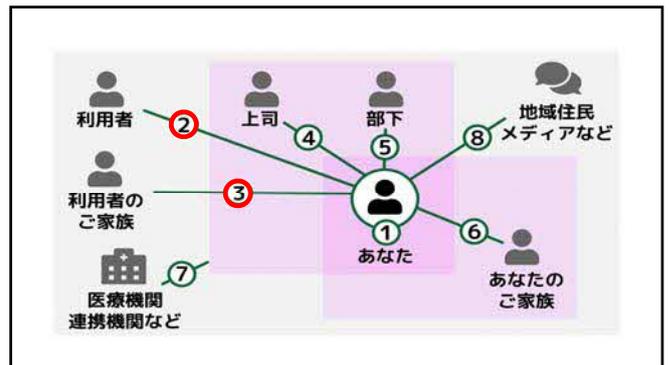
**切迫感 焦り・不安**

## 個人が経験する不安感やストレス（3）

緊張がいつまで続いてどうなるのかわからないことに対して、すごく不安を持っています。……こんなに長いこと感染対策というか隔離対応っていうのは初めての、多分経験したことのないことなので……



**終わりが見えない不安**



## 利用者・家族との関係性でのストレス（1）

入所は重度の方ばかりなんです。結局それ以外（軽度）の方はグループホームに移動してしまったので、万が一入所にコロナが入ってきたら、私たちが防護服を着て彼らの面倒を見ないと、病院では受け入れてもらえないだろうと思ってます。なのでとにかく入所に持ち込まないためにということで、ずっとそういう意味では結構ピリピリしてやってきたところなんですけど…。



**緊張が続く**

## 利用者・家族との関係性でのストレス（2）

面会も中止となったので、家族にも会えない、実家に帰省することができないという、さらに制約が増えるというか、できないことが増えてしまった。



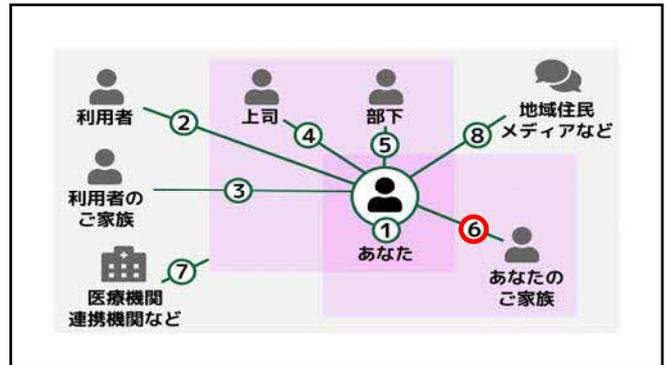
**制約が加わることのストレス**

## 利用者・家族との関係性でのストレス（3）

電話での面談とか、Zoomを使った面談も面談として認められてまして。……思った以上に電話での対応でも、ご本人の様子っていうのはある程度は分かるところもあったんですが、……中略……電話だけでは分からない部分があるななんていうふうには感じました



リモート支援のストレス



## 自身の家族との関係性でのストレス（1）

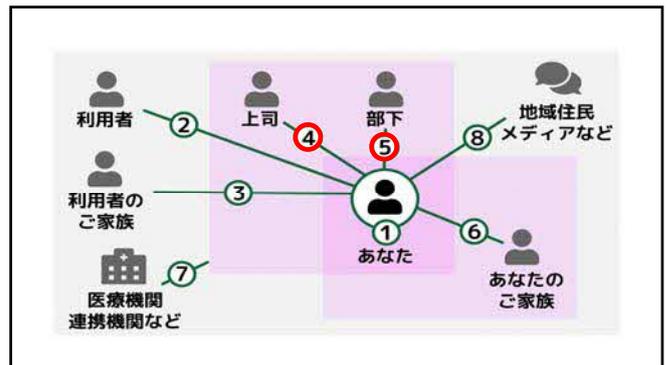
自分がいつも預けている保育園では、親の勤務先でコロナが出ると、ちょっと一時預かりはお断りとか、こういうような情報もまことしやかに流れました…



子どもの預かり先の問題

高齢のご両親とかご家族とかおられる場合は、もしかしたら自分がコロナに感染して両親に何かあったらどうしようとか、……そういう不安がすごく大きい人もおられました

各家庭、それぞれの事情



## 管理者・組織との関係性でのストレス（1）

スタッフ→管理者

やってもやっても、次から次へと仕事をふられて、感謝されるわけでもなく、労ってもらえるわけでもなく、挙句の果てに給料まで減らされて、休みもとれないし、旅行も行くなど言われるし…こんな仕事、もう、やめてしまいたいです！



処遇に対する怒り

## 管理者・組織との関係性でのストレス（2）

スタッフ・管理者

リアルタイムで情報が流れだすと、恐怖心が高まってきて、朝出した指示を急に変えたり、それが何度も何度も続いて…まさに混乱している状況なんです。



現場の混乱 恐怖

### 管理者・組織との関係性でのストレス（3）

**管理者自身** 管理者として抱える負担と、それでもスタッフに頑張ってやらしてもらわなきゃいけないので調整しなきゃいけない。でも職員からも、もうこれ以上頑張れません、と言われる。

**振ばさみ状態 ジレンマ**

疲弊している職員を見ると、どんなに大変でも管理者である自身が頑張らないといけない、と思って。これは、部下には言えない。

**迷い** **孤立**

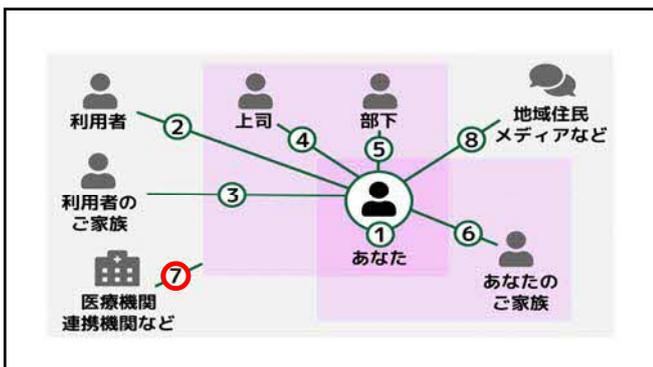
どこまでの範囲を休ませるのか、どこまでPCR検査を受けさせるのかみたいな判断するのは、すごく難しかったと思っています。

### 管理者・組織との関係性でのストレス（4）

**スタッフ・管理者**

新聞にも誹謗中傷がひどくて、電話が夜中も鳴ってというような状況があったので、そういう面からこの同業種として、やはり感染者が出ると、家族全員いろんな誹謗中傷が来る、というのが新聞に載っている。

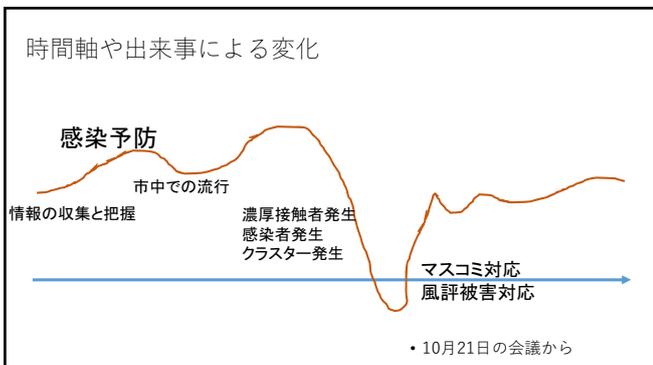
**誹謗中傷への恐れ**



### 他機関との関わりでのストレス

保健所が言う濃厚接触者には入らないが、身近に感染した方がいて、全介助が必要なご家庭に入るヘルパーさんを派遣するときに、事情はすべて説明をしましたが、そのとき、どんな保障をしてくれるんだ、と言われて・・・役所にも交渉をして、せめてマスク、手袋、消毒液などは保障してもらわないと、入ってくださいとは言えないと、話して、通常じゃない状態での支援に入ってくださいと上での配慮が本当に難しい・・・こういうとき、どうしたらいいのかと。

**混乱のなかでの調整 多方面への配慮が求められる 苦しさ**



## 4. 管理者・相談業務を担当している方の役割と対応

## コロナ禍における管理者の状況

- 「何もないのにどうすればよいのか」  
→人的・物的・時間的制約がある
- 「自分の判断に間違いはなかったか」  
→これまでの経験値では判断のつかないことが多い
- 「自分が別の指示をしていれば、感染者（障害のある人や部下）を出さずにすんだのではないか」  
→情報の乏しい中で緊急な判断を要求され、結果が悪ければ自責感を伴う
- 「感染拡大が続く状況下で、どこまでスタッフに負担を強いることができるのか」  
→長期間におよぶスタッフのストレスの蓄積と業務指示のバランスに悩む

## 管理者のストレスの特徴（平時との違い）

- 管理者に交代要員はいない→遅発性のストレスが多い
- 非常事態では、スタッフの休養を優先し、自身は休養をとりにくい
- 平時では相談できる管理者仲間はあるが、非常事態では互いが多忙で相談できる状態ではないため、サポートを得にくい
- 管理者は弱音を吐けず、非常事態でもスタッフに相談できない傾向がある

## 管理者のストレスの特徴（平時との違い）

- 平時よりも、スタッフから不満・怒りを向けられることが多い
- 平時であれば、スタッフに対する丁寧な説明やフォローができる。感染状況の収束が見えない中では、連続して高度な判断と強い表現で明確な指示を出し続けなければならない。そのため、**スタッフとの距離を感じたり、孤立感を抱きやすい。**

## 管理者の皆様へ

コロナ禍が続いていますが、体調はいかがですか。  
お疲れになっていませんか。きちんと休めていますか。  
ご自身のことよりも障害のある人やスタッフが感染しないように、毎日、最大限の注意を払い、心を砕いてきたことと思います。  
管理者としての責任という重圧は大きかったのではないのでしょうか。  
この困難な事態に対し、迅速な判断をし、通常業務が継続できているのは、管理者の皆様のおかげです。  
いつも本当にありがとうございます。  
管理者の皆様へ・・・心からのエールを送ります。

## 管理者へのサポート

管理者がつぶれないようにサポートすることが重要  
体験を共有する場、表現する場、ひたすら聴いてもらえる場をつくる  
同じ職種、同じ職位との対話は**共感**を得やすい

周囲からの**感謝・労い**  
職場内での他愛もない会話

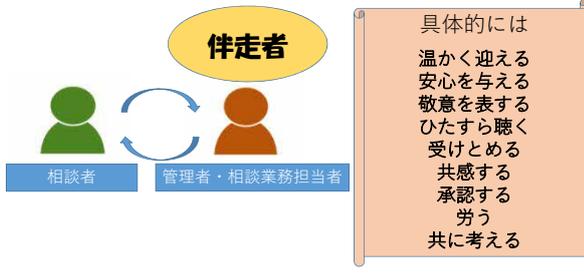


## 管理者・相談業務を担当している方の役割と対応のポイント

心理的支援の行動原則(PFA)	
みる	安全確認 状況の把握
きく	気を配り、傾聴する 感情を受け止める 労う
つなぐ	情報へつなぐ 自分で問題に対処できるようつなぐ



## 管理者・相談業務を担当している方の役割と対応のポイント



## 5. 相談から支援のフロー

### 共通フロー

対面 電話 メール

<相談>

管理者・相談業務担当者は  
「伴走者」になる

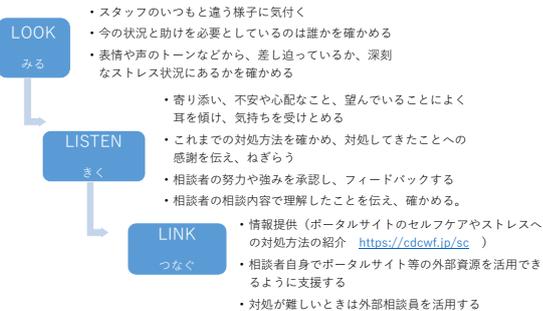
温かく迎える、安心を与える  
敬意を表する、ひたすら聴く  
受けとめる、共感する  
承認する、労う  
共に考える

適切な対応

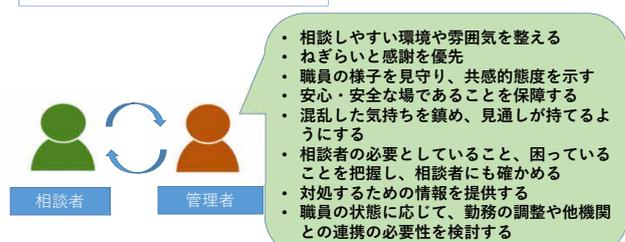
## 5. 相談からの支援のフロー

### 対面での支援

### まずは「安心感」、そして「適切な対応」



### 対面：対応のポイント



\* Psychological First Aid : PFAの方針に則る

## 対面対応：演習 事例紹介

同居中の家族が発熱し、先ほど発熱外来にかかったところ、PCR検査を受けることになったと、今、電話がありました。...自分も濃厚接触者の可能性があります。このまま仕事を続けて大丈夫でしょうか。...でも帰ってしまったら利用者さんにも迷惑かけますよね。...どうしたらよいでしょうか。

管理者としてどう考えますか？  
どのような気持ちになりますか？  
どう対応しますか？

→ 全体で意見交換しましょう。

## 対応例（1）

同居中の家族が発熱し、先ほど発熱外来にかかったところ、PCR検査を受けることになったと、今、電話がありました。

それは大変ですね。とてもご心配ですね。

はい。そうなんです...自分も濃厚接触者の可能性があります。このまま仕事を続けて大丈夫でしょうか。...でも帰ってしまったら利用者さんにも迷惑かけますよね。...どうしたらよいでしょうか。

ご自身も濃厚接触の可能性があるので、ますます心配になりますね。体調はいかがですか？何か気になる症状はありますか？

## 対応例（2）

今のところ、特に熱や咳などの症状はないです。

それはよかったです。安心しました。こういう大変なときに、仕事や利用者さんのことを一番考えてくださって本当にありがとうございます。感謝いたします。でも、やはり濃厚接触の可能性があるので、お帰りいただき、自宅待機していただきますね。

本当にすみません。利用者さんやスタッフのみなさんにも迷惑かけてしまいますね。。。

今は、誰もがいつでも感染したり、濃厚接触者になる可能性がありますから、仕事のことには心配しないで、自宅で身体を休めて様子を見てください。もし体調に変化があったらいつでも連絡してください。ご家族の検査結果も出たら教えてください。

## 対応例（3）

わかりました。もし家族が陽性だったら、しばらく出勤できませんよね？陰性だったら出勤してもよいですか？

ご家族が陽性だったら、濃厚接触者になると思いますから、保健所の指示に従って検査を受けることになりますね。その場合は出勤は難しいですが、スタッフの皆さんに協力してもらい、調整するようにしますので、あまり心配しすぎず、身体を第一に考えて過ごしてください。ご家族が陰性で、ご自身の体調に問題がないようでしたら、出勤をお願いします（\*）。

ありがとうございました。安心しました。まずは自宅待機して様子を見るようにします。

\*施設によって対応に違いあり

## 対面対応：演習 ロールプレイ

・事例に対する対応例1～3を参考にロールプレイ（計20分）

\*ブレイクアウトセッション

ファシリテーターが各roomに入り、進行を支援します

\*4～5人1組

\*1回 約3分 役割チェンジして、2回実施 (6分)

\*グループ内での感想の共有 (8分)

\*全体での質疑応答 (6分)

## 相談を受けるときの自分の感情・反応に気付く



### 相談を受けるときにジレンマを感じたら



何か言わなければ!

ついアドバイスをしたくなる!

管理者・相談業務担当者

- ぐっところえて、相手の言うことに耳を傾ける。
- 沈黙（間）も大切。
- 相手の力を信じ、相手の思いや感情、考えに関心をもつ。
- 自身は伴走者の役割を取ることを再確認する。

その他

- 無理をせず、自身の心身のケアをする
- 一人で抱え込まず、ポータルサイト等相談支援機関に相談する。