新型コロナウイルス感染症（COVID-19）に対応する職員のためのサポートガイド

日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

2020年3月25日　初版第2刷

本ガイドの構成

はじめに

第1章　未知の感染症がもたらす影響について
　第1項　第1・第2・第3の感染症について

第2章　未知の感染症が流行した時によくあるストレス反応
　第1項　感染症流行時に特有なストレス反応
　第2項　COVID-19に対応した職員特有のストレス反応

第3章　こころの健康を維持するために必要なこと
　第1項　困難な状況下で働く職員がこころの健康を維持するために必要な4要素
　第2項　COVID-19対応者のためにそれぞれの立場でできること
- COVID-19対応者
- 同僚・家族・知人
- 上司
- 施設管理者

おわりに

添付資料一覧
参考文献・資料

はじめに

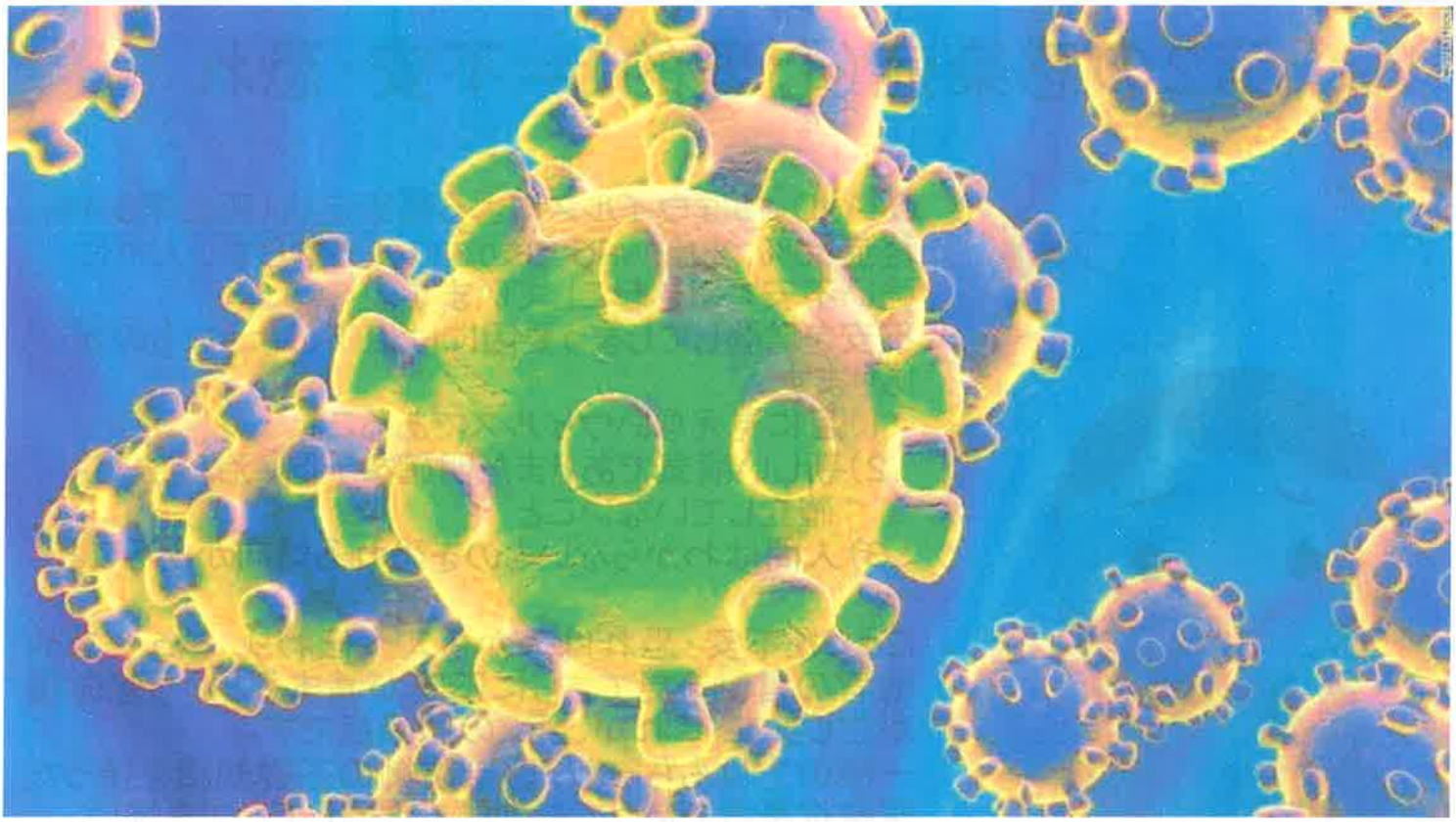
2019年に発生した新型コロナウイルス感染症（COVID-19）が拡大しています。日本赤十字社は、この感染症の脅威に対抗するために全社的な対応を続けています。

本ガイドは、COVID-19流行下で活動する職員が受ける心理・社会的影響を軽減し、職員・家族の尊厳と健康を守ることを目的としています。

本ガイドを活用して、感染症がもたらす影響、ストレス反応、こころの健康を維持するために必要なことを理解し、感染者と直接関わる職員（本ガイドでは、「COVID-19対応者」と標記する）と家族をサポートするために、それぞれの立場でできることをはじめてみましょう。

日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

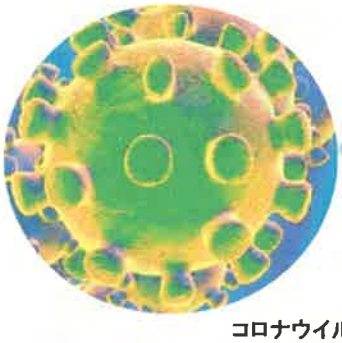
第1章　未知の感染症がもたらす影響について



コロナウイルスイメージ図
©CNN

第1項　第1・第2・第3の感染症について

ウイルスによってもたらされる3つの感染症



コロナウイルスイメージ図
©CNN

第1の感染症
（生物学的感染症）

ウイルスによって引き起こされる「疾病」そのもの

↓

第2の感染症
（心理的感染症）

見えないこと、治療法が確立されていないことで強い「不安や恐れ」を感じます

↓

第3の感染症
（社会的感染症）

不安や恐怖が「嫌悪・差別・偏見」を生み出します

未知のウイルスは私たちを不安に駆り立て、ウイルスを連想させるものへの嫌悪・差別・偏見を生み出し、人と人との間の連帯感や信頼感を破壊します。私たちの誰もが、これら3つの感染症の影響を受けていますが、最前線で対応する職員はその影響を最も強く受けることになります。COVID-19対応においては、感染対策（第1の感染症対策）はもちろんのこと、第2、第3の感染症が職員に与える影響を考慮に入れながらCOVID-19対応者へのサポート体制を構築していくことが極めて重要となります。

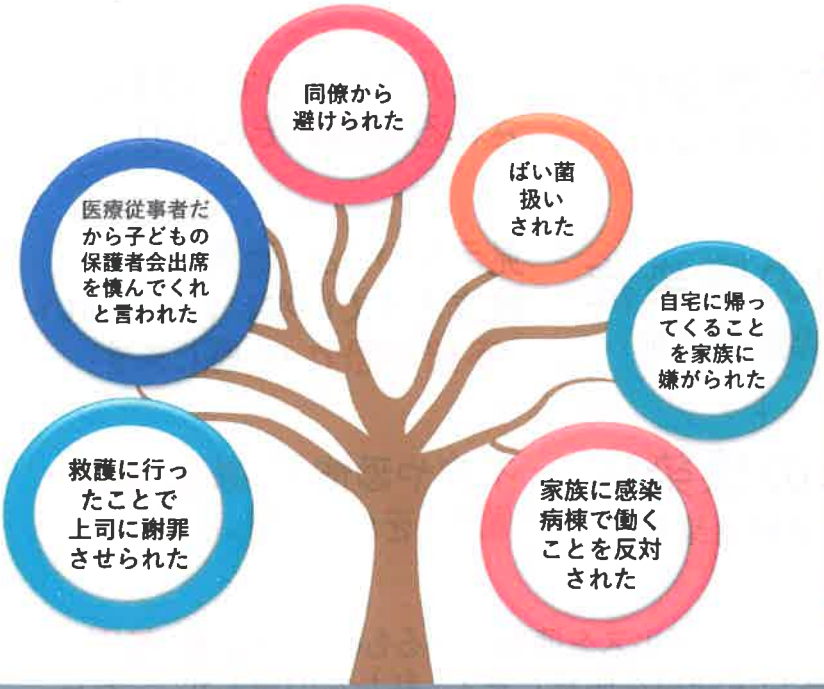
第2の感染症（心理的）＝不安・恐れ

COVID-19はウイルスによる感染症状（死亡率3.4%，軽症80%　出展：WHO　2020.3.3）のみならず、人々に強い不安を引き起こしています。
不安を増強してしまう要因には以下のようなものがあります。

1）目に見えないウイルスであること
2）新しい病気でありまだ明確な予防、治療法が確立していないこと
3）人間はわからないものを恐れる傾向があること

こうした不安・恐れは人から人へ伝わり、ニュースや他者の言動を見てさらに不安が高まるという悪循環が生じます。これが、第2の感染症です。
一般の方はもちろん、感染防御の基礎知識を持った医療従事者であっても、「頭で理解していても怖いものは怖い」というのが一般的な心理です。

第3の感染症（社会的）＝嫌悪・差別・偏見



不安は人から人にまたたく間に伝わります（第2の感染症）。
恐怖心は人間の自己保存本能を刺激し、ウイルスに接触したとみなされる人を日常生活から遠ざけたり、嫌悪したり、差別的に扱ったりする現象が生じます（第3の感染症）。

今回のCOVID-19対応では、対応職員がその職務に従事することによって嫌悪の対象となったり、周囲の人間との関係性の悪化や葛藤を経験する可能性があるのが特徴的です。

ウイルスを遠ざけたいという心理
感染への不安・恐れ
特定の対象をウイルスと関連づける心理
自己保存本能

コラム：第2・3の感染症（心理的・社会的）の例

医療従事者が感染した場合、その医療機関では外来診療を中止するなど感染拡大を防ぐ努力をしています。一方、感染者とその家族は、風評被害の拡大を恐れ、針のむしろに置かれたような気持ちでの生活を余儀なくされることがあります。

残念ながら、不安という感染症はその医療機関にとどまらず、周辺地域にも拡がっていきます。例えば、外来診療を中止したある病院の周辺地域では、ふるさと納税返礼品として用意していた特産品の返礼をキャンセルされるという報道も見られました。（毎日新聞　2020.2.16　https://mainichi.jp/articles/20200216/k00/00m/040/168000c）

また、現場で人命を救うために自分の身を危険にさらして活動した医療者の中から、職場において「バイ菌」扱いされるなどのいじめ行為や、子どもの保育園・幼稚園などから登園自粛を求められるなどの事態が報告されています。
（日本災害医学会　2020.2.22　https://jadm.or.jp/sys/_data/info/pdf/pdf000121_1.pdf　）

日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

第2章　未知の感染症が流行したときによくあるストレス反応

第1項　感染症流行時に特有なストレス反応

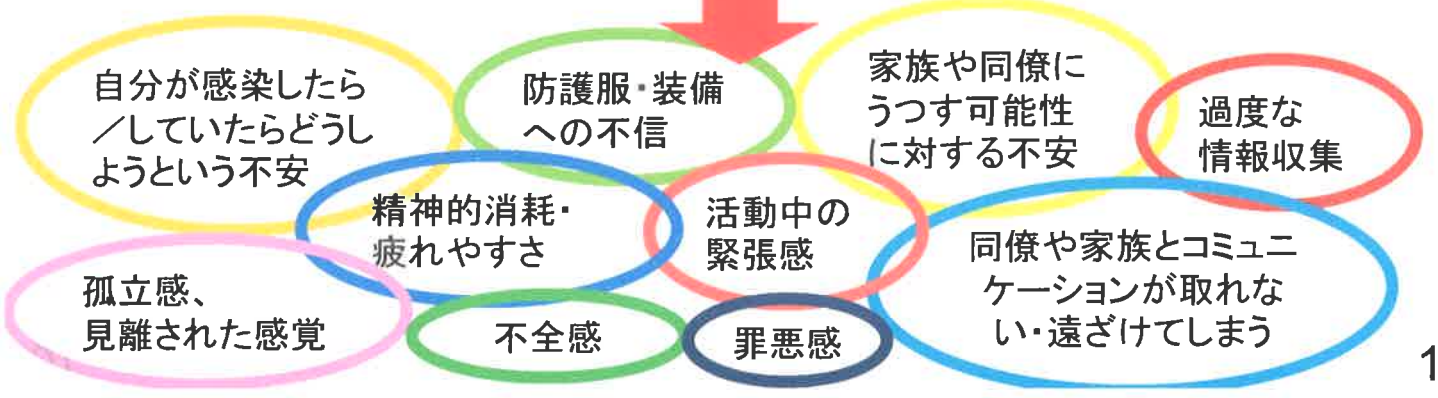
一般的なストレス反応	感染症流行時の反応
＜身体＞ 胃痛・高血圧・頭痛・食思不振 ＜気分・感情＞ 不安・イライラ・高揚感・悲しさ ＜認知＞ 楽観的・悲観的・自責的・厭世的 ＜行動＞ 引きこもる・散財・飲酒・過食	＜気分・感情＞ 感染と死への不安・怒り・ 隔離への恐怖・不信感 ＜認知＞ 他責的・排他的・原因の追求 ＜行動＞ 感染症とそれによる危機から逃れるための行動（買い占め・拒絶・孤立・情報収集）

ストレス反応は「異常な出来事に対する自然な反応」ですが、
一般的なストレス反応に加えて、感染症流行時特有の反応があります。

第2項　COVID-19対応者特有のストレス反応

新型コロナウイルスの流行下では、防護具着用など制限下での活動であったり、救護や診療について公表を控えるなど、これまでの災害時の対応などとは異なる点があります。
直接対応者の**ストレス要因**と、それに対する反応は下記のとおりです。

- 未知の感染症に対する救護・治療・看護
- 十分なブリーフィングが受けられない
- 普段と異なる環境・装備での救護・治療・看護
- 感染対策の知識・経験不足
- 同じ活動現場から感染者（疑いも含め）が出た
- 帰還する際の安全管理（隔離）
- 刻一刻と情報が変化する
- 先行きの見通しが立たない
- 活動を公表できない
- 家族に活動について話せない
- 家族が不安になっている
- 誹謗中傷を受ける



コラム：感染症対応の裏側で（医療者と家族）

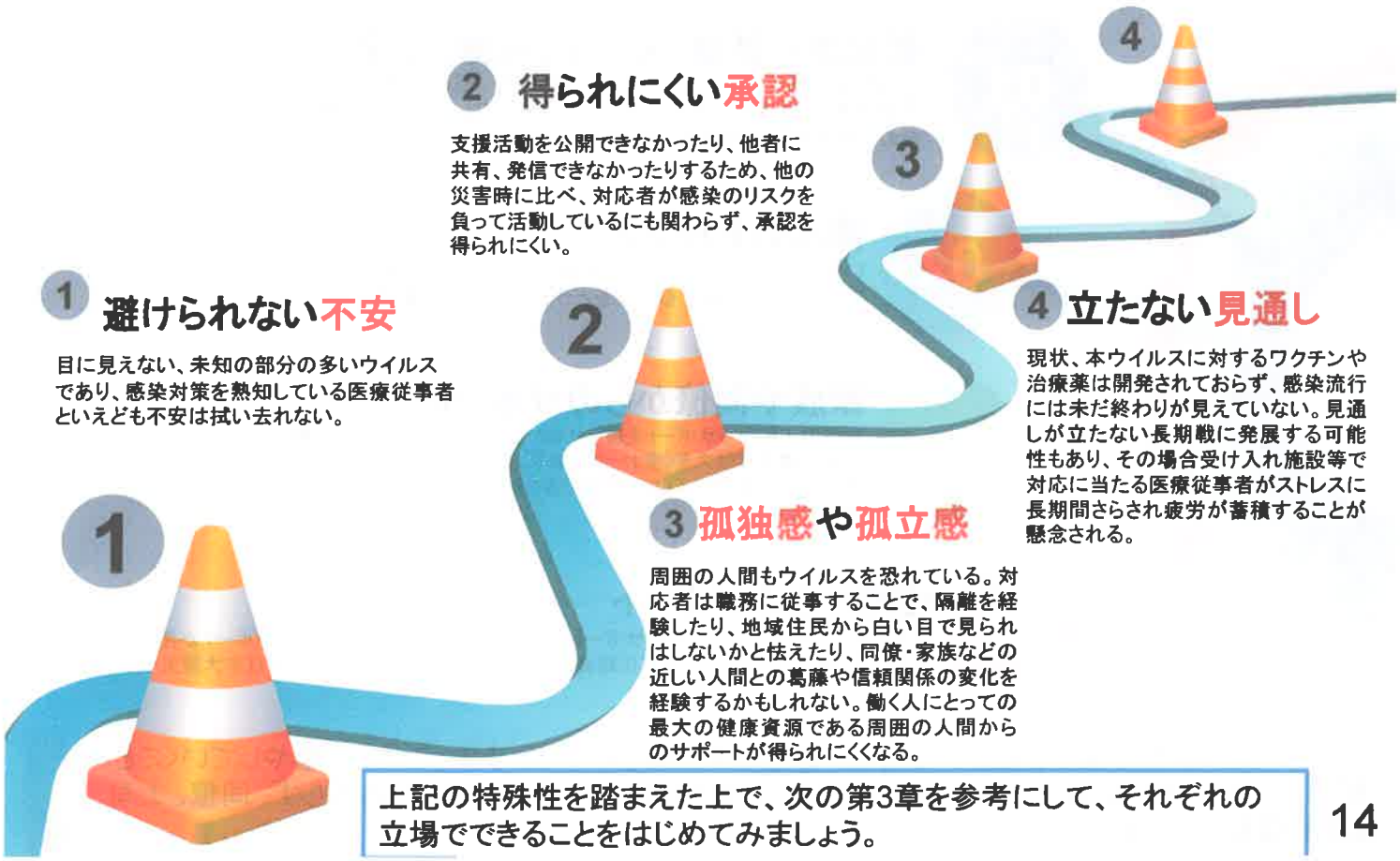
患者さんに医療を提供するのが医療者の主な仕事ですが、予防や治療が困難な感染症に携わる場合は、医療者個人とその家族との間に信頼のギャップが生まれることがあります。

2014年のエボラウイルス病への対応のとき、ある赤十字社では、一旦は参加を表明した医療者の75%が、その後、家族や親類の反対で辞退しました。感染者対応業務が終わり、危険はほとんどないことを頭では理解していても、子どもや高齢者の家族に感染することを恐れて、暫く自宅に戻れないことは珍しくありません。

また、夫婦などの場合、「仕事（医療者としての使命）」と「家族の安全」のどちらを優先させているのかと、感情的な行き違いが起こり、深刻な信頼のギャップが生まれることもあります。

このような感染症対応において、家族の「完全な納得」を得ることは難しく、仕方なく受け入れている場合がほとんどであることを理解した上で家族に接し、信頼を保つようにすることをお勧めします。

COVID-19対応者のメンタルヘルスの特殊性



1 避けられない不安

目に見えない、未知の部分の多いウイルスであり、感染対策を熟知している医療従事者といえども不安は拭い去れない。

2 得られにくい承認

支援活動を公開できなかったり、他者に共有、発信できなかったりするため、他の災害時に比べ、対応者が感染のリスクを負って活動しているにも関わらず、承認を得られにくい。

3 孤独感や孤立感

周囲の人間もウイルスを恐れている。対応者は職務に従事することで、隔離を経験したり、地域住民から白い目で見られはしないかと怯えたり、同僚・家族などの近しい人間との葛藤や信頼関係の変化を経験するかもしれない。働く人にとっての最大の健康資源である周囲の人間からのサポートが得られにくくなる。

4 立たない見通し

現状、本ウイルスに対するワクチンや治療薬は開発されておらず、感染流行には未だ終わりが見えていない。見通しが立たない長期戦に発展する可能性もあり、その場合受け入れ施設等で対応に当たる医療従事者がストレスに長期間さらされ疲労が蓄積することが懸念される。

上記の特殊性を踏まえた上で、次の第3章を参考にして、それぞれの立場でできることをはじめてみましょう。

第3章　こころの健康を維持するために必要なこと

15

第1項　困難な状況で働く職員がこころの健康を維持するために必要な4要素

01 職務遂行基盤（スキル、知識、安全）
職務を安定的にこなせていけるという感覚が、自己効力感や仕事の意味感を支える基盤です。COVID-19対応において、前例のない業務に不安を感じるスタッフも多いため、身体的安全の確保や職務遂行に必要な技能の補強や環境整備は不可欠です。

02 個人のセルフケア
いわゆるストレスマネジメント能力。ストレスのかかる労働環境でいかに対処できるか、押し寄せる不安をどう受け流すかが重要となります。

03 家族や同僚からのサポート
周囲の人間からサポートを得られるかどうかで、困難な状況で働く職員のその後の精神的健康度は大きく変わってきます。COVID-19対応において、周囲の人間からのサポートが得られにくくなる例も報告されているため、当該職員を孤立させないよう配慮が必要です。

04 組織からのサポート
個人のセルフケアや同僚からのサポートだけでは限界があり、組織からのサポートが極めて重要です。職員のメンタルヘルスに組織のサポートが有効であることは、東日本大震災やSARSの時にも報告されています。

この図は個人が十分な力を発揮するために必要な4要素を示しています。これらを増やしていくことが困難な状況下で働く職員を支援するための基本となります。4要素は、本人のみならず、同僚、上司、施設管理者にも必要です。

16

第2項　COVID-19対応者のために それぞれの立場でできること

「こころの健康を維持するために必要な4要素」:
①職務遂行基盤（スキル、知識、安全）、②個人のセルフケア、③家族や同僚からのサポート、④組織からのサポート
に基づき、COVID-19対応者にそれぞれの立場からできることを示します。

それぞれの立場	具体例
COVID-19対応者	本人
同僚・家族・知人	職場のスタッフ・同居の家族・友人等
上司	課長・看護師長
施設管理者	事務局長・施設長・事務部長・看護部長

※　困難な状況にある人々を専門家でなくても支援できる手法の一つとして、PFA（Psychological First Aid）があります。またPFAの行動原則は支援者自身が困難な状況で支援活動を行うことを助けます。⇒ 添付資料1

COVID-19対応者

日本赤十字社 Japanese Red Cross Society

こころの健康を維持するための4要素	自分自身のためにできること
職務遂行基盤（スキル、知識、安全）	・事前の準備・心構え ・標準予防策（手洗い・マスク・手指消毒）の徹底 ・感染症患者対応の知識・技術の取得 ・職務の社会的意義に関する認識の獲得（意味の自覚） ・守秘義務の徹底
個人のセルフケア	・自分の心身チェック（添付資料2でストレス☑してみましょう） ・自分に起こりやすいストレス反応とその対処法を知っておく （対処法は添付資料3,4を参考にしてみましょう） ・院内サポートの活用 ×自分自身にマイナスのレッテルを張る ×COVID-19に関する情報を過度に見続ける
家族や同僚からのサポート	・家族とのコミュニケーション ・同じ境遇の人との対話 ・上司への報告・連絡・相談 ・患者対応等についてのカンファレンス ・SNSを通じたコミュニケーション
組織からのサポート	・施設内外のリソースの活用 ・活動後の健康観察期間の事前承諾

PFAの行動原則はこれら全ての領域を強めるのに役立つ

同僚・家族・知人から

日本赤十字社 Japanese Red Cross Society

こころの健康を維持するための4要素	COVID-19対応者のためにできること
職務遂行基盤（スキル、知識、安全）	・標準予防策（手洗い・マスク・手指消毒）の徹底 ・感染症等に関する正しい知識の獲得 ・後方支援の重要性の認識
個人のセルフケア	・COVID-19対応者と同僚・家族・知人自身のストレスに気づく ・想像力を持つ（誰もが感染症患者になり得ること） ・不安感・恐れから来る偏見の芽に気づくこと ・COVID-19 対応者を孤立させやすいことを知っておく ×直接対応に関われなかった同僚自身が自分を責める
家族や同僚からのサポート	・普段どおりの接し方 ・家族・同僚が一体となって送り出す/迎え入れる ・COVID-19対応者が話したいときに耳を傾ける ・COVID-19対応者を尊重・配慮した言葉遣い ×「コロナ対応した人らしいよ」 ×「カウンセリング受けたんだって」というレッテルを張る
組織からのサポート	・必要なリソースへのつなぎ ・守秘義務の徹底

上司から

日本赤十字社 Japanese Red Cross Society

こころの健康を維持するための4要素	COVID-19対応者のためにできること
職務遂行基盤（スキル、知識、安全）	・活動内容の説明と本人の準備状況の確認 ・最新のスキルや知識等のアクセスへの配慮 ・感染防御に関する明確なルールおよび業務手順の策定 ・活動の意義の承認、感謝、意味付与 ・活動報告ができる環境づくり
個人のセルフケア	・こまめな休息を勧める ・活動後の振り返り・活動報告によるストレス対処 ・継続的な体調管理
家族や同僚からのサポート	・サポートが得やすい環境づくり（例；バディシステムの構築、現場の情報共有） ・職場全体での気遣い（スタッフ・多職種への活動の事実の周知・後方支援協力の要請・あたたかな送り出し/迎え入れ） ・インフォーマルな声かけ ・活動後／勤務後の振り返り （たとえわずかな時間でも対応者が思いを表現できる場を提供する） ・施設管理者への情報共有
組織からのサポート	・COVID-19や対応者に関する問い合わせに対する統一した回答の準備 ・活動後の健康観察期間中への配慮（自宅待機・在宅勤務などの扱い） ・COVID-19対応者への定期的な連絡 ・活動報告会の開催 ・守秘義務の徹底

施設管理者から

日本赤十字社 Japanese Red Cross Society

こころの健康を維持するための4要素	COVID-19対応者のためにできること
職務遂行基盤（スキル、知識、安全）	・最新情報の提供・発信 ・COVID-19対応者が感染防御に関する知識・技術を身につけるためのしくみづくり ・巡回（ねぎらい・承認）
個人のセルフケア	・ストレス対処法・セルフケアの方法の発信
家族や同僚からのサポート	・職員へのねぎらい ・対応した部署全体に対するフォロー・声掛け
組織からのサポート	・病院として一丸となって取り組む宣言（家族へも協力を求める） ・体制づくり（業務・担当・ローテーション等） ・守秘義務の徹底 ・家族支援窓口の設置 【活動後】 ・労務管理：濃厚接触者に対する健康観察期間への支援 復帰調整 ・精神保健支援：個人面談・相談窓口の紹介（内部・外部） ・生活支援：健康観察期間を過ごす場所の提供等 【本人に陽性反応が出た場合】 ・本人と家族への配慮・対応

日本赤十字社 Japanese Red Cross Society

理想のバランスを目指そう!!

不安定なモデルⅠ
「組織の方針がわからないよ‥」

セルフケアはしっかりしてるんだけど‥
何だか足元がぐらぐらする‥‥

実力を発揮！
護られている感覚！

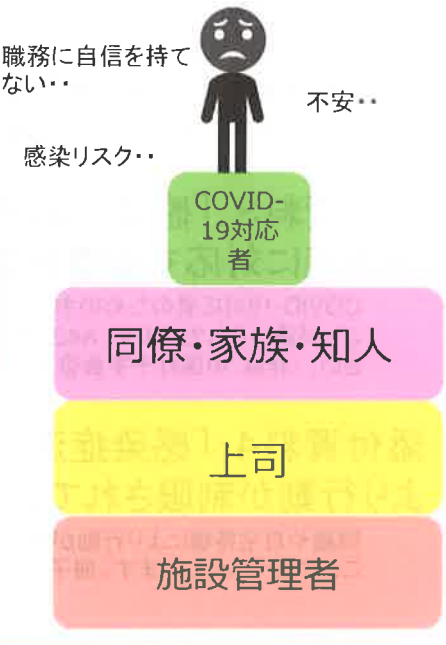
モチベーションアップ！

不安定なモデルⅡ
「知識やセルフケアの不足」

職務に自信を持てない‥

不安‥

感染リスク‥



中央の図のように、安定した土台の上に様々なサポートをしっかりと積み重ね、それぞれの立場でできることを速やかに実行し、理想のバランスに近づけてください。

おわりに

本ガイドでは、COVID-19対応者のためのサポートについて紹介しました。編集にあたっては、SARSやエボラウイルス病等、過去の感染症アウトブレイク事例からの教訓を取り入れています。

未知の感染症の特徴として、対応者のみならず職員やその家族が第1・第2・第3の感染症リスクにさらされることがあげられます。正確な情報を共有し、相談しやすい環境をつくり、協力し合うことが必要です。

本ガイドを活用して、身近な人同士で互いに支えあい、組織としてサポートすることがこのウイルスに対する最大の防御となります。

日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

添付資料一覧

添付資料1:「PFA(Psychological First Aid:心理的応急処置)リーフレット」

困難な状況にある人たちを支援するポイントが簡潔に述べられています。COVID-19対応者をサポートするときに参考としてご活用ください。(参考:IFRC Psychosocial Centre (2018). A Guide to Psychological First Aid、編集/日本語訳:平野美樹子・津田香都)

添付資料2:COVID-19対応者のためのストレスチェックリスト

COVID-19対応者が自分自身の状態に気づくための目安としてお使いください。

添付資料3:「感染症流行期にこころの健康を保つために-新型コロナウイルス感染症に対応する職員の方々へ-」

COVID-19対応者のためのポケットガイドです。対応者特有のストレスに対処するためにおすすめすること、避けた方がいいことが述べられています。A4三つ折りのリーフレットですので、COVID-19対応者ご本人にお配りいただくなどしてご活用ください。(作成:中国紅十字会香港支部、翻訳:日本赤十字社)

添付資料4:「感染症流行期にこころの健康を保つために-隔離や自宅待機により行動が制限されている方々へ-」

隔離や自宅待機により行動が制限されてしまっているときの感情や反応と、それに対しておすすめすること、避けた方がいいことが述べられています。冊子にしてお配りいただけます。(作成:中国紅十字会香港支部、翻訳:日本赤十字社)

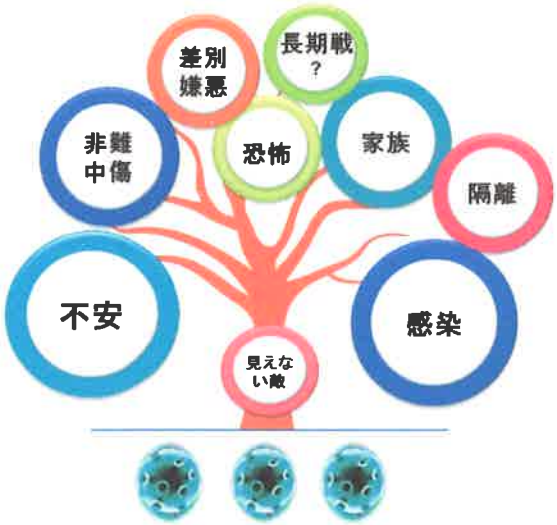
添付資料5:「COVID-19対応者のためにできること」一覧

COVID-19対応者のためにそれぞれの立場でできること(スライド18-21)をまとめたものです。

参考文献・資料

- 中国紅十字会香港支部(2020). 感染症流行期のこころの健康を保つために～新型コロナウイルスに対応する職員の方々へ～(翻訳:日本赤十字社).
- 金吉晴(編)(2001).「災害救援者のチェックリスト」. 心的トラウマの理解とケア. じほう, 105.
- 厚生労働省(2016).「職業性ストレス簡易調査票」. 厚生労働省労働基準局安全衛生部(2016). 労働安全衛生法に基づくストレスチェック制度実施マニュアル, 34-35. (Available at: https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/150507-1.pdf).
- 平野美樹子 (2018). 大規模災害時における被災地外救援者がおこなったストレス認知、ストレス対処および組織的支援の特徴と精神的健康度との関連, 日本看護管理学会誌, 22(1), 30-41.
- 国際赤十字・赤新月社連盟　心理社会センター (2017). IFRC Monitoring and evaluation framework for psychosocial support interventions Guidance note.
- 国際赤十字・赤新月社連盟　心理社会センター(2018). A Guide to Psychological First Aid
- 国際赤十字・赤新月社連盟　心理社会センター(2020). 新型コロナウィルス(nCoV)のアウトブレイク下における支援スタッフ・ボランティア・コミュニティのための精神保健・心理社会的支援(MHPSS)について(2020年2月22日暫定版, 翻訳:日本赤十字社).
- Maunder, R. G.他 (2006). Long-term psychological and occupational effects of providing hospital healthcare during SARS outbreak. Emerging infectious diseases, 12(12), 1924.
- 森光玲雄(2020).「新型コロナウイルスによってもたらされる3つの感染症」. 日本赤十字社本社災害医療統括監および国際部国際救援課へのEメールより. 2020年2月29日.
- 国立国際医療研究センター　国際感染症センター(2020). 新型コロナウイルス感染症流行時の患者・家族・職員への倫理的配慮 – 感染管理や感染症看護を担当する看護師による事例集 – 2020 年 2 月 21 日作成 第 1 版 (Available at: http://dcc.ncgm.go.jp/core/pdf/20200221_1.pdf).
- Wu, P.他(2009). The psychological impact of the SARS epidemic on hospital employees in China: exposure, risk perception, and altruistic acceptance of risk. The Canadian Journal of Psychiatry, 54(5), 302-311.

日本赤十字社
Japanese Red Cross Society



作成にあたってご協力いただいた方々

【監修】

諏訪赤十字病院	森光 玲雄

【執筆協力】

日本赤十字社医療センター	秋山 恵子
	関 真由美
	宮本　教子
本社　事業局	堀　乙彦
救護・福祉部	武口 真里花
	山内　友和
医療事業推進本部	伊富貴 初美
国際部	佐藤　展章
	矢田　結
災害医療統括監	丸山　嘉一

【ナレーター】

伊勢赤十字病院	中井　茉里

新型コロナウイルス感染症(COVID-19)に対応する職員のためのサポートガイド

発行年月　2020年3月10日　初版
2020年3月25日　初版第2刷
発　　行　日本赤十字社新型コロナウイルス感染症対策本部

本冊子の内容について、許可なく掲載・改変・トレース・翻訳を禁止します。
引用、印刷物や電子データでの配布等でご活用の際には、出典を明記してください。

©日本赤十字社 2020