
COVID-19 の精神保健福祉センター
における相談対応調査
参考情報・事例集

令和5年3月

株式会社インテージリサーチ

(令和4年度厚生労働省障害者総合福祉推進事業)

目次

はじめに.....	1
第1章 公表資料.....	2
1. 精神保健福祉センターにおける相談対応状況(厚生労働省資料より).....	2
(1) 精神保健福祉センター(全国69箇所)での相談件数.....	2
(2) 令和5年1月の性別・年齢別の相談件数.....	3
(3) 主な相談内容.....	3
第2章 COVID-19の精神保健福祉センターにおける相談対応事例.....	4
1. 精神保健福祉センターへの調査 実施概要.....	4
(1) アンケート調査 実施概要.....	4
(2) ヒアリング調査 実施概要.....	4
2. 取組事例の紹介.....	5
(1) 精神保健福祉センターにおける取組事例.....	5
① 一般住民や宿泊療養者等に対する相談対応の工夫.....	5
② 新型コロナウイルス感染症に関わるメンタルヘルスの相談対応の連携や情報の共有方法.....	6
③ アウトリーチ等による支援者支援.....	9
④ 参考情報の取得・ノウハウの蓄積.....	11
⑤ 対応マニュアルやリーフレット等の作成.....	12
⑥ 情報提供や研修・講演の取り組み.....	13
⑦ 日常的な連携やコミュニケーション.....	14
(2) 保健所等における取組事例.....	16
① 新型コロナウイルス感染症に関わるメンタルヘルスの相談対応の連携や情報の共有方法.....	16
② 精神保健福祉センター職員からの応援・支援.....	18
③ 日常的な連携・コミュニケーション.....	19

はじめに

新型コロナウイルス感染症の拡大及びこれに伴う行動制限等の対策により、感染に対する不安や行動変容に伴うストレスなど国民の心理面に多大な影響が生じている可能性があることから、こうした心理面への影響を把握し、得られた結果を、精神保健福祉センター等における相談対応等の実務や今後の施策に活かすことを目的として、「COVID-19 の精神保健福祉センターにおける相談対応調査」を実施しました。

令和4年度は、コロナ禍が長期化するなか、令和2年度の感染拡大当初に比べて現在の取り組みがどのように変容しているか、また新たな取り組み・対応、支援体制や保健所との連携などを把握し、今後の新興感染症に関する精神保健福祉センターの支援方法や体制等を検討するため、また保健所との的確な連携を検討するためのデータとして活用することを目的としました。

この「事例集」では、得られた結果の概要をご紹介します(第2章)。ご活用頂ければ幸いです。

第1章 公表資料

1. 精神保健福祉センターにおける相談対応状況（厚生労働省資料より）

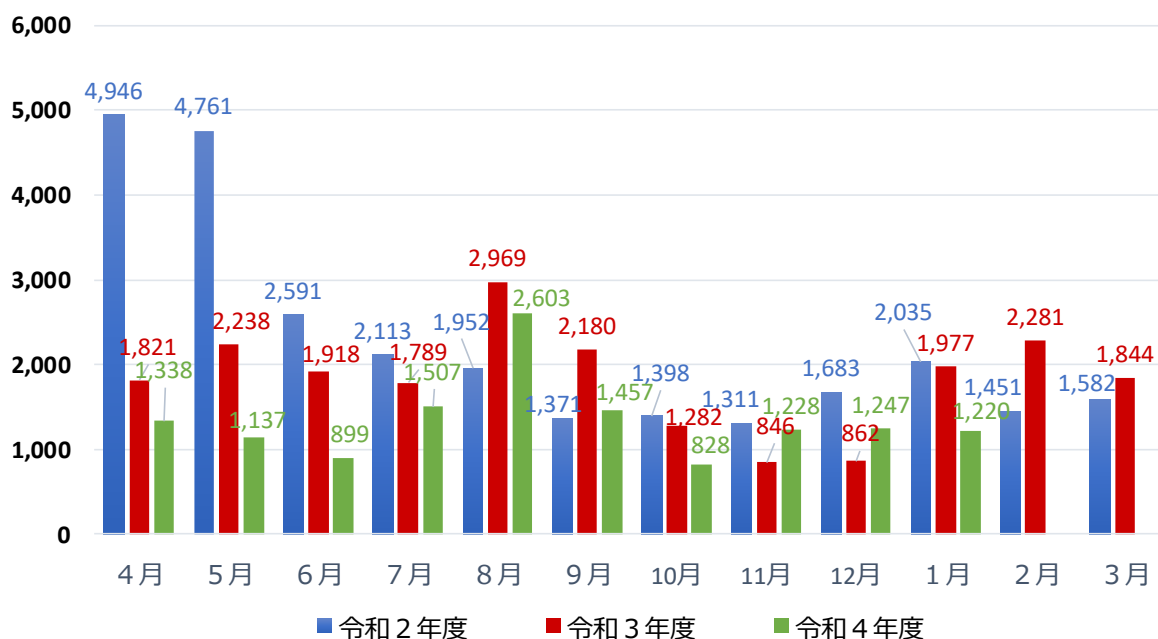
以下では、厚生労働省が毎月公表している「新型コロナウイルス感染症にかかる心の健康相談に関する精神保健福祉センターの対応状況」（令和5年1月現在）から、全国69箇所の精神保健福祉センターで電話相談を受けた相談対応状況を取りまとめたものをご紹介します。

(1) 精神保健福祉センター(全国69箇所)での相談件数

令和5年1月に精神保健福祉センターで電話相談を受けた件数は1,220件となり、前月(令和4年12月)と比べると27件減少しています。

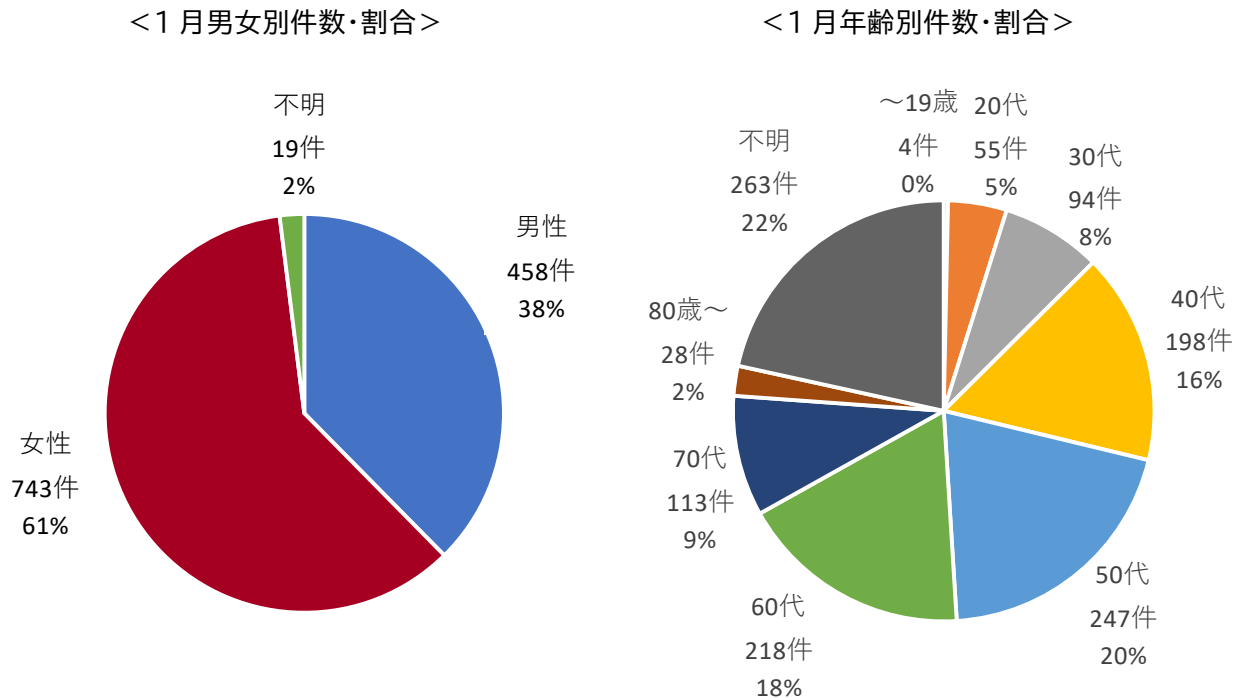
令和2年4月から令和5年1月までの期間を年度別にみると、相談件数が最も多いのは、令和2年は第1波にあたる「令和2年4月」で4,946件、令和4年は第7波にあたる「令和4年8月」で2,603件となっています。

<令和2年4月～令和5年1月の件数推移>



(2) 令和5年1月の性別・年齢別の相談件数

相談件数 1,220 件のうち、性別にみると、女性 743 件(61%)、男性 458 件(37%)で、女性のほうが 1.6 倍ほど多くなっています。年齢別にみると、50 代が 247 件(20%)と最も多く、次いで 60代が 218 件(18%)、40 代が 198 件(16%)となっています。



(3) 主な相談内容

相談件数 1,220 件には、次のような相談があげられています。

- ・感染に対する不安
- ・不安で精神症状が悪化、不眠
- ・外出自粛、行動制限等に対するストレス
- ・家族関係、人間関係に関する悩み、不安
- ・感染拡大に対する不安
- ・感染者、濃厚接触者への誹謗中傷や差別、偏見等への不安、悩み
- ・ワクチン接種、副反応に対する不安、未接種に対する差別等への不安
- ・罹患後症状のある回復者の精神状況の悪化
- ・失業や収入減少による生活の不安、悩み
- ・自身が感染したことへの悩み、不安

※出典：新型コロナウイルス感染症にかかる心の健康相談に関する精神保健福祉センターの対応状況
(厚生労働省)より作成。(2023年1月31日時点)

リンク先：<https://www.mhlw.go.jp/content/001064453.pdf>

第2章 COVID-19 の精神保健福祉センターにおける相談対応事例

1. 精神保健福祉センターへの調査 実施概要

令和4年10月より実施した全国の精神保健福祉センター(69か所)へのアンケート調査を実施し、その後に、いくつかの精神保健福祉センター・関係する保健所等にヒアリング調査を実施しました。

(1) アンケート調査 実施概要

精神保健福祉センターを対象としたアンケート調査の概要は次のとおりです。

調査期間:令和4年10月24日(月)~12月28日(水)

調査対象:精神保健福祉センター(全国69か所)

調査方法:調査票(Excel)形式

回収数(率):67か所(97.1%)

(2) ヒアリング調査 実施概要

精神保健福祉センターを対象としたヒアリング調査の概要は次のとおりです。

調査期間:令和5年1月16日(月)~3月1日(水)

調査対象:精神保健福祉センター及び保健所(計10か所)

調査方法:WEBによるオンライン聴取または訪問

2. 取組事例の紹介

精神保健福祉センターへのアンケート調査およびヒアリング調査より、参考となる「取組事例」についてご紹介します。

(1) 精神保健福祉センターにおける取組事例

① 一般住民や宿泊療養者等に対する相談対応の工夫

アンケート調査結果より、「一般住民や宿泊療養者等に対する相談対応の工夫」について、各精神保健福祉センターでは以下のような工夫がみられました。

- ・ 安心して匿名で相談ができるよう配慮して状況を聴き取った。
- ・ 通常の相談業務に準じて行った。コロナの相談であっても特段の工夫は必要ではなかった。
- ・ 症状や後遺症の不安を話す方が多かったが、同じような相談が聞かれていること、長引いても徐々に症状が治まっている方もいることなど、事例を交えながら相談対応を行った。
- ・ 相談者の年齢や職業などの属性に応じた質問をするなど、きめ細かな相談対応を行った。
- ・ 体制への不満や苦情など、解決が難しい相談についても、傾聴をベースとし相談者の心情に寄り添った対応を心掛けた。
- ・ 直接関係する家族、医療機関、職場、行政機関には言えない不満や不安を吐露する方もおり、相談者の心理的負担を軽減するよう傾聴に努めた。
- ・ 元々、メンタルヘルス不調や精神疾患を有しているのか、感染症エピソードからメンタルヘルス不調を呈しているのか、それぞれの観点をより意識して対応した。
- ・ K6 によるスクリーニング、高リスク者への電話・面接相談、PFA を用いた介入、必要に応じ継続支援。

また、精神保健福祉センターへのヒアリングでは、以下のような回答がありました。

事例(1)-①-1 相談手段は、必要に応じてショートメールも使用

機関名	大分県こころとからだの相談支援センター
具体的な内容	基本的な対応は電話。メールで相談を受けた場合は、一時的にメールで返信・対応し、電話の対応に切り替えている。

事例(1)-①-2 相談対応のオンライン面談

機関名	大分県こころとからだの相談支援センター
具体的な内容	来所や訪問により面談を行った方がよい場合でも、感染リスクがあり、精神保健福祉センター職員が対面での面談をできない場合は、やむを得ずオンラインで面談を実施していた。

事例(1)-①-3 面談のはじめに、“K6 質問票”でスクリーニングを行い、相談者の状態を把握

機関名	広島市精神保健福祉センター
具体的な内容	事前にうつ病や不安障害などの精神疾患の状況を確認する K6 質問票でスクリーニングを行い、相談者の状態を把握した上で面接を実施した。

事例(1)-①-4 対応が明確でないことによる不安やしんどさの相談では傾聴・共感を重視

機関名	広島市精神保健福祉センター
具体的な内容	対応が明確でないことによる不安やしんどさに関する相談に対しては、傾聴・共感に努めた。また、対応が不明なことによる不安に対しては、正確な情報を収集・提供し、不安が解消できるように努めた

事例(1)-①-5 宿泊療養施設への支援で、宿泊療養者向けに用意されたタブレットによりオンライン面談

機関名	広島市精神保健福祉センター
具体的な内容	県から宿泊療養者向けに宿泊療養先と精神保健福祉センターへタブレットを配布されているため、宿泊療養者のメンタル面でのサポート・面接が必要な場合はタブレットで電話をかけ、Web 面接した。

② 新型コロナウイルス感染症に関わるメンタルヘルスの相談対応の連携や情報の共有方法

アンケート調査結果より、「新型コロナウイルス感染症に関わるメンタルヘルスの相談対応の連携や情報の共有方法」について、各精神保健福祉センターでは以下のような工夫がみられました。

<ul style="list-style-type: none"> ・ 県庁内のみ閉鎖型庁内メール、県庁が提供する情報共有システム『スペース』上のチャット機能を活用。新型コロナウイルス対応においては、県庁内関係各課及び当センター関係職員も参加している保健所ごとの上記『スペース』の機能で、状況の共有、情報提供、情報交換等を随時、必要に応じて実施。 ・ 必要時は県が保持しているオンラインシステムによる Web 会議を実施。 ・ 保健所がクラスター発生施設(医療機関)の相談を受けて、センターが介入、アンケートを実施したが、その結果について、保健所経由で当該施設へフィードバックし、クラスター収束後の施設職員のメンタルヘルス対策に役立ててもらうことができた。 ・ 保健所長会に当センター所長、保健所地域保健課長会に当センター担当課長が参画。 ・ 県が立ち上げた Web による「クラスター調整会議」(クラスター対策や支援にかかわる県、市の関係や専門家等による会議)が定期的開催されるため、会議に参加して情報共有。

また、精神保健福祉センターへのヒアリングでは、以下のような回答がありました。

事例(1)-②-1 センター内では、書面での記録保管とインターネットサーバー上での共有・管理

機関名	東京都精神保健福祉センター
具体的な内容	通常業務において、各種記録(相談録、支援記録、帳票等)を作成し、印刷して保管するとともに、インターネットサーバー上でセンター職員は専門職の職員が見ることができるようにしている。

事例(1)-②-2 県庁提供の情報共有システム『スペース』を活用し、他機関の情報収集・情報共有

機関名	大分県こころとからだの相談支援センター
具体的な内容	<p>各保健所等のページが県庁提供の情報共有システム『スペース』上に作成されており、各保健所の状況を確認することができるようになっている。精神保健福祉センター職員も保健所の上記『スペース』を閲覧できるようにしてもらい、保健所の状況や支援に入るべきケースの状況を把握。</p> <p>通常、精神保健福祉センターが個別で施設等の支援に入ったケースは、紙媒体の記録をコピーし、支援先の職員に渡している。この方法だと保健所へ情報が伝わらないため、対応が難しい案件等は、対応時の状況や精神保健福祉センターからの指示等を該当保健所の上記『スペース』に、可能な限り早め書き込み共有している。</p>

事例(1)-②-3 保健センター情報が集約されたデータベースへのアクセス権を付与してもらい、情報収集

機関名	広島市精神保健福祉センター
具体的な内容	<p>保健センター間の情報共有に使用しているデータベースにアクセスし、支援が必要なケースの情報を入手。支援を行った際は、保健センターの状況を把握するとともに、精神保健福祉センターの支援範囲等について周知した。</p>

事例(1)-②-4 相談記録は、紙媒体での記録・保存

機関名	札幌市精神保健福祉センター
具体的な内容	<p>療養者等からの相談記録については、紙媒体でファイリングしている。保健所と連携したケース等も含めた相談記録は、相談内容や依頼ルート毎にファイル・フォルダを分けて管理しており、センター職員は誰でも確認できる。</p> <p>新型コロナウイルス感染症関連の記録については、専用のフォルダで管理・保管をしている。また、紙の資料については災害対策関係の扱いとなり、30年間保管することになっており、記録をさかのぼることができる状況になっている。</p>

事例(1)-②-5 相談の聞き取り内容のフォーマットを用意し、相談者本人同意の上、他部署と共有

機関名	大分県こころとからだの相談支援センター
具体的な内容	<p>個別の事例の相談を受ける際、聞き取る内容のポイントをまとめた定型の用紙があり、その内容に基づいて聞き取りを行っている。その用紙に記録した内容を、本人の同意を得た上で、必要時他部署と共有している。</p>

事例(1)-②-6 緊急の相談対応に、精神保健福祉センター職員の24時間対応を整備

機関名	大分県こころとからだの相談支援センター
具体的な内容	<p>電話相談として、「こころの電話」と「予約・相談電話」がある。「こころの電話」では、こころのケアに関する相談を中心に対応。</p> <p>「こころの電話」は1回線を5人体制(令和4年度非常勤 計7人のうち5人)で、1日1人ずつローテーションで担当。「予約・相談電話」は、感染者からの相談、医療機関の受診が必要な相談等の相談を受けており、精神保健福祉センター職員が対応。</p> <p>2つの電話相談は、同じ建物内にあり連携しやすい状況にある。</p> <p>令和4年の途中から、24時間電話相談を受けられる体制を整備。精神保健福祉センターの職員が持ち回りで携帯電話を持ち、宿泊療養施設等からの新型コロナウイルス感染症関連の緊急を要する相談に24時間対応できるようにした。宿泊療養者が多い時期は頻回に連絡を受けていた。</p>

事例(1)-②-7 精神保健福祉センター間の連携・情報共有のため、定例会を実施

機関名	東京都立精神保健福祉センター
具体的な内容	コロナに関連した業務や、相談状況に関しては、東京都内 3 つのセンターとは、定期的会議等で情報共有を図った。

事例(1)-②-8 情報収集ができる対策協議会等の会議へ精神保健福祉センター長が参加

機関名	茨城県精神保健福祉センター
具体的な内容	2020年4月以降、コロナのメンタルヘルスに関する対応は、DPATをベースに構成されている「茨城県コロナ関連メンタルヘルス対策協議会・調整本部」に一元化されている。精神保健福祉センターは協議会に属し、一般県民への相談対応を行う位置づけになっている。センター長は協議会と調整本部のメンバーでもあるため、保健所や宿泊療養先からの相談も受けている。大きな問題は協議会で共有し、調整本部が個々の症例への対応を行っている。

事例(1)-②-9 保健所長会や保健所課長会へ参加し、状況やニーズ、詳細なケースの状況等を把握

機関名	大分県こころとからだの相談支援センター
具体的な内容	県の保健所長会(月1回)に所長が参加し、保健所の状況やニーズを把握していた。また、保健所の課長会(月1回)に保健師が参加し、看護職の状況なども含めたより詳細なケースの状況等を把握。これらの情報をもとにケースの対応の検討等を行った。

事例(1)-②-10 保健所のバックアップとしてのスタンスで支援

機関名	東京都立精神保健福祉センター
具体的な内容	精神保健福祉センターは、精神保健福祉法上でも保健所の技術的に支援する機関として定められていることもあり、クラスターが発生した医療機関・施設に対して対応を行う際にも、当センター単独で支援を実施するのではなく、保健所と一緒に支援するというスタンスを保ちながら支援を行い、保健所職員の技術援助、情報共有を行った。

③ アウトリーチ等による支援者支援

アンケート調査結果より、「アウトリーチ等による支援者支援」について、各精神保健福祉センターでは以下のような工夫がみられました。

- ・ クラスタ発生施設職員に対する心のケアについて、保健所と連携してコンサルテーションを行う体制を取っている。個別対応が必要な職員に対して、当センタースタッフによる個別対応面接を行う。
- ・ クラスタ発生や病院スタッフへの心のケアでは、必ず病院の管理職と話をし、現場スタッフへのケアがいきわたるよう助言した。また、病院スタッフの対応では、対象者が多数になるため、スクリーニングテストを実施し、面談などの直接対応が必要な方の優先順位を決めた。
- ・ 宿泊療養施設の看護師に定期的に電話連絡を行い、いざというときの連携に備えた。
- ・ 保健所業務ひっ迫に対し、職員のメンタルヘルスの支援を行った。
- ・ コロナ感染業務にあたっている保健所職員等への支援者向けの支援として、ニュースレターを発行し、「支援者のメンタルヘルス対策」について専門医から助言等を情報発信した。
- ・ 感染拡大時に、疫学調査等支援のため、保健所に職員を派遣した。

また、精神保健福祉センターへのヒアリングでは、以下のような回答がありました。

事例(1)-③-1 宿泊療養施設での対応フローの作成・共有

機関名	大分県こころとからだの相談支援センター
具体的な内容	宿泊療養者の対応については、県の感染症担当課、宿泊療養施設の看護師、精神保健福祉センター等で話し、対応フローを作成した。事例毎にフローに基づき、ケースバイケースで対応をしている。

事例(1)-③-2 クラスタ対応のノウハウ蓄積、効率化

機関名	東京都立精神保健福祉センター
具体的な内容	令和2年の緊急事態宣言後は、センター業務(デイケアや集団で行うプログラム等)を中止したため、人の調整ができ、いくつかの病院のクラスタ対応に臨むことができた。最初のクラスタ対応後、職員の中にノウハウが蓄積されたこともあり、また保健所の協力も大きかったこと、必要な対応が職員の研修、管理監督職の職員への対応等限定的であったこともあり、少人数で対応できるようになった。

事例(1)-③-3 宿泊療養施設対応の看護師への定期的な連絡や情報共有の関係構築

機関名	札幌市精神保健福祉センター
具体的な内容	宿泊療養者へ「心の健康づくり電話相談」の連絡先を記載したチラシを提供し、相談先を周知した。 月2回程度、宿泊療養施設の看護師の方へセンターから電話し、困りごとがないか話を聞くとともに、何かあった際は連絡するよう伝えている。

事例(1)-③-4 クラスタ発生施設職員向け電話相談のチラシを配布

機関名	札幌市精神保健福祉センター
具体的な内容	クラスタ発生施設の職員向けの個別電話相談に関するチラシを配布し周知した。

事例(1)-③-5 クラスタ発生施設の職員へのWEB面談

機関名	広島市精神保健福祉センター
具体的な内容	<p>クラスタ発生施設の職員への個別支援として、令和2年当初は施設に訪問して面接をしていたが、精神保健福祉センター職員への感染を防ぐため、クラスタ発生施設の職員への面接を対面からWEB面接に変更した。</p> <p>WEB面接では、通信状況や会話の聞き取りづらさ、相手の雰囲気わかりづらさ等によりスムーズにいかない状況もあったが、話のペースを調節したり、プライバシー面を考慮し個室で面接する等、話しやすい環境づくりに配慮した。</p>

事例(1)-③-6 区役所の精神保健福祉相談員の定期的なコンサルテーション

機関名	札幌市精神保健福祉センター
具体的な内容	<p>連絡調整支援事業として、区役所への訪問・電話等で、困難事例等のコンサルテーションを行う等、各区の精神保健福祉相談員を定期的にサポートしている。令和2年の緊急事態宣言時は、訪問による連絡調整支援を中止していた時期もあったが、令和4年時点では月に1回程度訪問での支援を行っている。</p>

事例(1)-③-7 保健所職員へのメンタルヘルス支援

機関名	大分県こころとからだの相談支援センター
具体的な内容	<p>保健所職員等に対して、疲弊からメンタルヘルス不調とならないよう、支援者向けの講演やリーフレットの配付等を行い、精神状態が悪くなる前の働きかけを行った。</p>

事例(1)-③-8 保健所業務の代理支援

機関名	茨城県精神保健福祉センター
具体的な内容	<p>コロナ対応で保健所のメンタルヘルス関連業務は最低限しかできていない状況であったため、依存症相談や措置通報対応等はセンターが代わりに実施したケースもあった。</p>

事例(1)-③-9 保健所負担への配慮

機関名	東京都立精神保健福祉センター
具体的な内容	<p>常に繁忙な保健所職員の様子を気に向け、出来るだけ負担がかからないような役割分担を心がけ、被災地における支援者支援の考え方も参考にしながら、負担がかからないように現場の保健所職員のサポートをし、出来るだけ自己完結的に、センターで引き取れることは引き取っていた。</p> <p>活動終了にあたっては、その後に保健所が主となり対応をできるよう指導・引継ぎを行う際も、情報が不足して困ることがないように情報共有等も密に行った。</p>

④ 参考情報の取得・ノウハウの蓄積

アンケート調査結果より、「参考情報の取得・ノウハウの蓄積」について、各精神保健福祉センターでは以下のような工夫がみられました。

- ・ コロナ禍のピーク時には保健所の電話は繋がらないため、相談機関ならどこでもとよいという感じで在宅療養者からのメンタル以外の相談も少なくなかった。在宅療養者が不安になりがちな項目について、参考となるマニュアル等の資料があり、情報提供することが出来た。
- ・ 直接相談に応じているスタッフが対応に困ったときに、周囲のスタッフが集まってフォローし合った。また、事後的にも、毎夕実施している振り返りの会にて、国の最新の情報等について共有する機会を持った(新型コロナウイルス感染症関連のメンタルヘルス相談だけに限らない)。
- ・ 厚生労働省や県、日本赤十字社等が公表している最新の情報を収集して職員で共有、災害対応に準じて、PFA の考え方に基づく相談対応方法について再度確認した。
- ・ 日本赤十字社のマニュアルでは、対象別に着目すべき点を分かりやすく見せている。多くの文献を集約してまとめられている。

また、精神保健福祉センターへのヒアリングでは、以下のような回答がありました。

事例(1)-④-1 災害経験・被災地支援等の災害時の対応ノウハウを参考

機関名	東京都立精神保健福祉センター
具体的な内容	職員には精神保健のベテランも多く、過去の災害の経験・被災地支援の経験がある職員がおり、災害時の対応のノウハウを参考に対応を進めることができた。

事例(1)-④-2 精神保健福祉センター長会メーリングリストより情報収集

機関名	東京都立精神保健福祉センター
具体的な内容	全国のセンターの情報は、精神保健福祉センター長会のメーリングリスト等から主に収集することが多かった。

⑤ 対応マニュアルやリーフレット等の作成

アンケート調査結果より、「対応マニュアルやリーフレット等の作成」について、各精神保健福祉センターでは以下のような工夫がみられました。

- ・ 「災害時のメンタルヘルス」に係る一般向けリーフレットを改変し、「新型コロナウイルス感染拡大で不安等を感じていらっしゃる方へ」等のリーフレットをHPに掲載して周知。
- ・ 生活困窮等相談先一覧を作成した。
- ・ 経済的問題から希死念慮を抱くケース等を想定し、活用可能な制度に係る一覧を常備し、随時更新した。

また、精神保健福祉センターへのヒアリングでは、以下のような回答がありました。

事例(1)-⑤-1 「災害時のこころのケアマニュアル」や他のセンター作成資料等を参考

機関名	東京都立精神保健福祉センター
具体的な内容	感染症も一種の災害支援と同じという話も出ていたため、災害時のマニュアルを職員と共有し、また他のセンターで作成したチラシなども参考にしながら、職員向けのチラシの作成や面接対応等を行っていた。

事例(1)-⑤-2 差別・偏見に対するリーフレットの作成

機関名	茨城県精神保健福祉センター
具体的な内容	コロナ禍初期は差別・偏見も多かったため、感染者本人、周囲の家族、向けのリーフレット(外国語版を含む)を作成し、保健所や宿泊療養所に設置した。

事例(1)-⑤-3 支援者向けリーフレットの作成

機関名	茨城県精神保健福祉センター
具体的な内容	保健所の対応が多く、保健所の職員も疲弊していたので、支援者向けのリーフレット等を作成し、提供した。

事例(1)-⑤-4 支援の際は所長が作成したマニュアルを持参

機関名	大分県こころとからだの相談支援センター
具体的な内容	初めてクラスター対応をした際に心理教育用の資料や面接用の記録用紙を作成。その後、学校や高齢施設等から支援の依頼がある際に資料を作成し、それらの資料を基に所長がマニュアルを作成。支援にはそのマニュアルを必ず持参し、対応している。

事例(1)-⑤-5 新たな感染症が発生した際にも活用できるマニュアル・資料として作成

機関名	大分県こころとからだの相談支援センター
具体的な内容	新型コロナウイルス感染症のマニュアルやチラシ等の資料を作成しており、他の感染症が起きた場合も活用できる内容になっている。また、感染後の精神症状に関する資料も作成できており、他の新興感染症に備えた新たなマニュアルを作成する必要はないと考えている。

⑥ 情報提供や研修・講演の取り組み

アンケート調査結果より、「情報提供や研修・講演の取り組み」について、各精神保健福祉センターでは以下のような工夫がみられました。

- ・ 陽性者向けのチラシ(メンタルヘルスに関すること、相談窓口に関すること)を作成し、保健所が自宅療養者へ配付。
- ・ データでの情報提供、精神保健福祉センターのホームページにリーフレット掲載、コロナ対策の主管課、保健所長会にも周知する等、関係部門の共通理解を図った。

また、精神保健福祉センターへのヒアリングでは、以下のような回答がありました。

事例(1)-⑥-1 自宅療養者・クラスター発生施設向けのチラシを支援物資に同封

機関名	札幌市精神保健福祉センター
具体的な内容	保健所が送付する自宅療養者向けの支援物資の中に、「心の健康づくり電話相談」の相談先が記載されたチラシを同封してもらい、相談先を周知した。

事例(1)-⑥-2 職員・関係者・県民に加えて、医学生等、幅広く研修や講義を担当

機関名	茨城県精神保健福祉センター
具体的な内容	依頼を受けた際は、センターが主催し、県民に対する研修も実施。 医学部の学生向けに、コロナ感染症下のメンタルヘルスについて講義(動画作成)。

事例(1)-⑥-3 主催する研修は、内容や状況に応じて、オンラインと対面を組み合わせる実施

機関名	大分県こころとからだの相談支援センター
具体的な内容	保健所を含む他機関のオーダーにより研修や講演等をしている。 以前は対面での研修だったが、新型コロナウイルス感染症を機にオンラインでの開催も取り入れた。結果、移動等による時間・費用面での利便性が高まったことで、受講者数も増え、県外講師への依頼もしやすくなっている。

事例(1)-⑥-4 研修資料や研修動画を共有システム上で職員へ共有、冊子でも保健所へ配布

機関名	大分県こころとからだの相談支援センター
具体的な内容	研修資料や研修を録画した動画は、保健所職員がいつでも見られるように、県庁が提供している情報共有システム『スペース』上で共有している。また、紙媒体でも印刷した資料を保健所毎に1冊ずつ渡している。

事例(1)-⑥-5 資料やチラシを配布するタイミングを考え、繰り返し周知

機関名	広島市精神保健福祉センター
具体的な内容	保健センターの業務が少し落ち着いたタイミングや、支援が必要なケースが発生した際等、機会が生じたタイミングでその都度、資料を説明・提供し、周知を行った。

⑦ 日常的な連携やコミュニケーション

アンケート調査結果より、「日常的な連携やコミュニケーション」について、各精神保健福祉センターでは以下のような工夫がみられました。

- ・ ルーチンワークのレベルで情報共有することを心がけている。
- ・ 保健所業務への人員応援として、センター職員が保健所に入出入りしており、相談を受けやすくしている。
- ・ 事前に当センターから保健所に支援の申し出をしつつ、保健所として連携が必要な時、早急に対応できるようにした。

また、精神保健福祉センターへのヒアリングでは、以下のような回答がありました。

事例(1)-⑦-1 精神保健福祉センター内でのコミュニケーション

機関名	東京都立精神保健福祉センター
具体的な内容	当センターは、1フロアに職員がおり、声をかけるような文化があるため、適宜、情報共有を行っている。

事例(1)-⑦-2 保健所とは電話やメール、会議・支援活動等で会った際の日常的な声掛けや立ち寄り

機関名	東京都立精神保健福祉センター
具体的な内容	個別のケースや保健所の業務状況等も含め、電話やメールで適宜、情報を共有していた。また、会議や支援活動等で顔を合わせた際、クラスター発生病院の対応等で保健所の近くへ行く際は立ち寄った際は、声をかけ、話をするようにしていた。 アウトリーチ支援事業では、新規相談の依頼については主には電話で受けることが多いが、他のケースで保健所に立ち寄った際に相談を受けることも多かった。

事例(1)-⑦-3 依頼を受けた際は、できる限り出向いて対応

機関名	東京都立精神保健福祉センター
具体的な内容	当センターは、以前から支援の依頼を受けた際はできる限り早期に出向くようにしていたので、新型コロナウイルス感染症においても、出来るだけ早く、出向くようにしていた。一度振り返りの会でオンラインを使用したこともあったが基本は、顔が見える中で対応を行った。

事例(1)-⑦-4 精神保健福祉センターが保健所と同じ建物内で連携しやすい状況

機関名	札幌市精神保健福祉センター
具体的な内容	札幌市保健所は同じ建物内にあり、何かあれば直接話すことができる状況にある。日常的な保健所との連絡・情報共有は、電話やメール等で管理職間・担当者間ともに行っている。

事例(1)-⑦-5 県と市の精神保健福祉センターで支援領域のすみ分け、対策内容の共有

機関名	広島市精神保健福祉センター
具体的な内容	県と市で、支援領域を明確に分けているため、業務の繁忙状況により、支援先を分担・サポートすることはなかったが、どのような対策をするかという点等については、情報共有を行っていた。

事例(1)-⑦-6 ジョブローテーションや研修・講習会を通して、各所に連携しやすい関係構築

機関名	大分県こころとからだの相談支援センター
具体的な内容	精神保健福祉センターで従事していた保健師が、ジョブローテーションで地域の保健所や本庁、感染症担当課等、様々なところにおり、意思疎通は取りやすい状況ができている。また、研修や講習会等で保健所職員と顔を合わせる機会があり、日頃から連携を取りやすい関係ができている。

(2) 保健所等における取組事例

① 新型コロナウイルス感染症に関わるメンタルヘルスの相談対応の連携や情報の共有方法

保健所等へのヒアリングでは、以下のような回答がありました。

事例(2)-①-1 気軽に情報交換や連絡ができる電話や Zoom のチャットツール等を活用

機関名	保健所 A
具体的な内容	<p>通常より、精神保健福祉センターや、病院の精神科、各自治体の障害福祉関係、保健センター、障害の相談支援事業所と連携しており、コロナ禍においても同様に連携をしていた。</p> <p>他機関との連携は普段から電話等でやり取りをしているが、最近は個人間での連絡に Zoom のチャット機能を使用している。気軽に情報交換や連絡ができるため便利に感じている。</p>

事例(2)-①-2 個別案件のカルテは関係機関それぞれで作成・管理

機関名	保健所 D
具体的な内容	<p>個別案件のカルテは、保健センター、精神保健福祉センター、保健所がそれぞれで作成・管理している。保健センターが出席する個別検討会議録は精神保健係にも供覧されている。</p> <p>感染症対策等の情報はメールで共有されている。また、クラウド上のデータベースでデータを閲覧できるようになっている。</p>

事例(2)-①-3 クラスタ対応は「振り返りの会」を実施し、記録・保管

機関名	保健所 C
具体的な内容	<p>クラスター発生施設の対応については、1 施設毎に、医療機関・保健所・精神保健福祉センター・感染症の有識者と一緒に振り返りの会を行い、記録をまとめ、保管している。</p>

事例(2)-①-4 保健所等の業務応援のチーム「市版 IHEAT」を結成し、関係機関と連携して対応

機関名	保健センター E
具体的な内容	<p>感染拡大に伴い保健所業務がひっ迫したことを受けて、臨時で保健所業務に従事する専門職による応援チーム「市版 IHEAT」を結成している。</p> <p>「市版 IHEAT」は、市内の看護大学に呼びかけ、賛同いただいた教職員等の専門職(保健師・看護師等)で構成されており、保健所が実施する疫学調査や自宅療養者の健康観察の応援を行っている。専門職のチームであるため、質の高いサポート体制となっている。</p> <p>新型コロナウイルス陽性者に配布するためのリーフレットを「市版 IHEAT」を担当した教職員の協力を得て作成した。作成当初のリーフレットには、メンタルヘルスの視</p>

	<p>点は含まれていなかったが、後には「市版 IHEAT」の先生の提案で心の健康の視点も追加した版を作成することができた。</p> <p>また、リーフレットに相談先として精神保健福祉センターを記載させてもらう連携もでき、「市版 IHEAT」や精神保健福祉センターと連携が取れたよい事例となった。</p>
--	---

事例(2)-①-5 ケースカンファレンスの機会や電話で連携・共有

機関名	保健所 B
具体的な内容	<p>精神保健福祉センター、保健所はそれぞれの組織内でケースカンファレンスを行っている。その中で、精神保健福祉センターに相談が必要なケースは、保健所職員がケースを共有し、相談していた。また、保健所の事例検討会に、精神保健福祉センターや他課の職員・精神科医師にも参加してもらい、個々の情報共有や技術向上等の相談を行っていた。コロナ禍により、カンファレンスを実施できなくなった際は、電話で相談をしていた。</p>

事例(2)-①-6 関係機関が相互に守備範囲を広げ、サポートし合う『のりしろ支援』で対応力を拡充

機関名	保健所 A
具体的な内容	<p>各関係事業所の対応範囲は決まっているが、その範囲にあてはまらないようなケースが増えてきている。そのような案件に対し、それぞれの関係事業所が守備範囲を少しずつ広げ、サポートしあえるケースを広げ、お互いにフォローしあえる体制の拡充を進めている。</p> <p>この考え方を広げるため、包括ケアの会議や、精神保健センターが企画する研修、保健所向けの研修、県の保健所のブロック会議等で情報を発信している。</p>

事例(2)-①-7 精神保健福祉センターからの年1回のヒアリングで、事業進捗や連携内容を確認

機関名	保健所 A
具体的な内容	<p>精神保健福祉センターから、年に1回、管内の保健所はヒアリングを受けている。ヒアリングでは、精神保健福祉センターがどういうことに協力できるか、保健所から精神保健福祉センターへ協力してほしいことは何か等を話しており、ヒアリングで伝えた内容については、事業の進捗等を確認しながら、精神保健福祉センターと連携し進めている。</p>

② 精神保健福祉センター職員からの応援・支援

保健所等へのヒアリングでは、以下のような回答がありました。

事例(2)-②-1 クラスター発生施設や関係機関職員向け等の支援者支援の振り返りを総括報告会で共有

機関名	保健所 C
具体的な内容	精神保健福祉センターからは、クラスター発生施設向けの講演(メンタルヘルスのケアに関する内容)や、個別相談、施設で働く職員向けの専用電話窓口の設置、相談窓口をチラシでアナウンスする等の対応していただいた。実施した内容については、総括報告会を一緒に実施いただき、振り返りを行った。

事例(2)-②-2 精神保健福祉センター業務を併任している保健所の精神保健福祉士の業務を精神保健福祉センター職員が応援対応

機関名	保健所 A
具体的な内容	新型コロナウイルス感染症に関しては、感染症の実務に精神保健福祉センター職員が保健所に県職員の保健所応援の一員として来ていた。また、保健所の精神保健福祉士が精神保健福祉センターの業務を併任しているが、コロナ禍により業務がひっ迫した際は、併任していた保健所職員の業務を精神保健福祉センター職員が対応したり、状況に応じて、業務の協力も得ている。

③ 日常的な連携・コミュニケーション

保健所等へのヒアリングでは、以下のような回答がありました。

事例(2)-③-1 コロナ禍以前からのメンタルヘルス関連協議会での交流

機関名	保健所 C
具体的な内容	コロナ禍以前から、保健所でメンタルヘルス関連の協議会を行っており、精神保健福祉センターからも職員が参加していた。また、協議会の準備を行う分科会には、保健所の職員も参加しており、コロナ禍以前から、精神保健福祉センター職員とは頻りに交流がある状況であった。

事例(2)-③-2 精神保健福祉センターを含めた主要な主管課との月例会の実施

機関名	保健所 D
具体的な内容	精神保健福祉センター及び各主管課と、月に 1 回事業内容・方向性について会議を持っており、事業に関する内容等を打ち合わせている。個別のケースについては、都度、電話や訪問等で対応している。 精神保健福祉センターからは、通報の可能性があるケース等の情報の共有を受けていた。保健所・保健センターは、介入が難しいケース等の場合に精神保健センター職員に同行してもらい訪問する等している。

事例(2)-③-3 県の精神科のネットワークを通じた話し合いや支援

機関名	保健所 D
具体的な内容	県の精神科のネットワーク(県や県精神科医会、県精神科病院協会が中心となり早めに話し合いを行い)があり、精神科の受診が必要な人が新型コロナウイルス感染症に罹患している場合は、どこの病院が引き受けるか等について、スムーズに決められていた。

事例(2)-③-4 日頃からの意見交換やジョブローテーションでの交流

機関名	保健所 A
具体的な内容	精神保健福祉センターとは、日頃から定例会等で必要な意見交換はできており、人事異動によるジョブローテーションも行われているため、お互いの情報も交換しやすい環境であり、問題なく連携が取れている。

事例 4-4 大学生への自殺防止啓発の取り組みから派生した精神保健福祉センターとの連携

機関名	保健所 D
具体的な内容	市では、大学生の自殺対策の事業に取り組んでおり、本市と協定を結んでいる大学を中心にゲートキーパー研修の存在等について説明したり、大学内の実状についてヒアリングしたりした。また、自殺防止に関する啓発動画を大学生と協働して制作し、駅等で放映する予定である。 このような取り組みにより、説明に回った大学から、心配な学生がいるとの相談が入り、精神保健福祉センターと連携し、継続支援に繋がった事例も出てきている。新型コロナウイルス感染症に関連したメンタルヘルス対策にも繋がると考えている。

