

3-② 職員や家族などの不安や悩みへの対応

職員が安心して職務に当たるためには、家族など身近な人々の理解や支援が必要です。

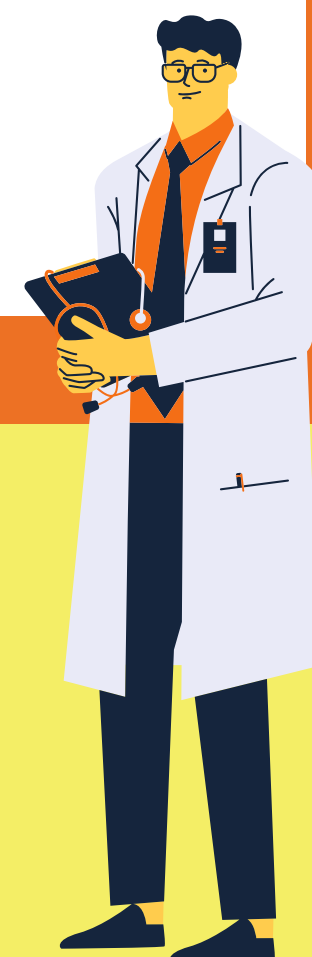
COVID-19に関する不安や悩みに対しては、職員、家族など身近な人々、組織が協力してサポートしましょう。



項目

- 1) 子どもを持つ職員の不安や悩み
 - ① 保育園や学校が休園・休校となってしまった
 - ② 報道を見聞きした子どもが、親の感染に不安を感じている
 - ③ ママ友とのコミュニケーションにモヤモヤを感じる
- 2) 家族などの不安や悩み
 - ④ 職員の安全・健康に対して家族が不安に思う
 - ⑤ 家族から何をしてあげたらよいかと聞かれる
 - ⑥ 感染の不安により家族との間に距離が生まれた
 - ⑦ 周囲からこころない言葉をかけられた家族が怒りを感じる

以下に、具体的な対応例を示したので参考にしてください。



1) 子どもを持つ職員の不安や悩み



①保育園や学校が休園・休校となってしまった

【職員へのヒント】

子どもを持つ職員は、休園・休校により大幅な勤務変更が発生すると、職場の同僚に対して申し訳なく思ったり、自分の仕事のスケジュール調整に追われたりすることがあります。

日中、行き場がなくなった子どもの世話をどうしたら良いかなど、働きながら対応していくのは、多くの職員にとって苦悩を伴うものです。COVID-19対応では、感染リスクからご両親や祖父母を頼れないという事情もあるかもしれません。休まざるを得ない、あるいは大幅な勤務調整をせざるを得ない状況に、他のスタッフに申し訳なさを感じることもあるかもしれません。置かれた状況を職場上司に相談するとともに、それぞれの生活で「代わりのきかない役割」はどの部分か、優先順位は何かを整理してみましょう。家族や近い人に相談することで、誰が時間を捻出できそうか、誰に頼めるか、どんな資源が活用できそうか、ヒントが見えてくるかもしれません。立ち止まって深呼吸も忘れずに！

【管理者へのヒント】

管理者は、子どもを持つ職員・持たない職員の間にかかる不公平感に配慮し、医療サービスの質と安全性を落とさないように勤務を調整する必要があります。

子どもを持つ職員に対しては、まずは家庭の事情や希望を聞いてみると良いでしょう。職員自身もそれぞれの状況があり「休暇を使いたい」「配偶者と協力しながら時短勤務ならばできる」「院内保育を活用できないか？」など、様々な対応策を考えているかもしれません。職員に勤務の希望がある場合は、それがかなうよう調整することで、マンパワー低下を防ぎ、かつ職場に漂う不公平感・罪悪感を軽減することに寄与できます。また、休まざるを得ない場合には、職員の置かれた状況の大変さに理解を示し、職場全体で支え合うことで、心理的負担を軽減することも大切です。

⇒詳細は「[デイリーミーティングのススメ](#)」参照

【子どもへの対応のヒント】

休校や外出制限などで、子どもに普段とは異なる反応が起こるかも知れません。

このような状況下で、普段と違う反応（不安が強くなる・わがままになる・からだの症状が現れる等）が出ることは自然なことです。まずは普段以上に子どもの様子をよく見ましょう。そして、乳児・幼児であれば安心感を与えてあげたり、小学生以上の子どもであれば自分の気持ちを表現したりできるよう促すなど、対応してあげられると良いでしょう。子供の反応とその対応に関しては、セーブ・ザ・チルドレン・ジャパンの「誰もがができる、緊急下の子どもこころのケア『子どものための心理的応急処置』」（<https://www.savechildren.or.jp/lp/pfa/>）でわかりやすく解説されていますので、ご活用ください。

また、子どもへの対応には、親自身がゆとりを持つことが必要です。自ら周りの方へ助けを求めたり、頑張っている自分を認めてあげる余裕を持ちましょう。

②報道を見聞きした子どもが、親の感染に不安を感じている

子どもがニュースなどを見て「ママにもうつるの？」などと聞いてくるかも知れません。

職員自身から子どもに対して「患者さんと接する前・後と必ず手を洗っているよ」

「自分を守るための装備を仲間にも見てもらってきちんと付けているんだよ」など感染予防策について話をし、それにより感染リスクは下がる事を知ってもらいましょう。

また、子どもがどのような報道を見聞きしているかに注意を払う事や、長時間COVID-19関連の報道に晒されないよう配慮することも大切です。

③ママ友とのコミュニケーションにモヤモヤを感じる

園や学校等で他の保護者の方と話す時、認識の違いなどにモヤモヤ・イライラしてしまうことがあります。立場の違いで意見や認識が異なるのは当然なことです。時に苛立ちや悲しい気持ちを生むこともあります。施設によっては、同じ境遇にある職員の間で話す機会を設けることで、このような気持ちは自然なこころの動きであると理解できたところもあります。また自分を守るために、あえてSNSなどに触れないのも有効な手段でしょう。

2) 家族などの不安や悩み

④職員の安全・健康に対して家族が不安に思う

【家族が感じる不安】

(職員が) 感染してしまうのではないかと、感染しなくとも心身の調子を崩してしまうのではないかと心配です。COVID-19の患者さんに対応することを、応援したい気持ちも、止めたい気持ちも両方あります。

もっとも身近な存在である家族から、仕事について理解を得られるかどうかという点は、安心して職務に当たれるかどうか大きく影響します。まずは職員が職務に当たる前に、理解が得られるように家族に説明しましょう。感染予防対策の徹底や、病院から定期的な心身の健康チェック等が提供されていることを家族に伝えるとともに、感染リスクを下げるために家庭の中でできることについて話し合ってみることは、不安の軽減に役立つでしょう。

また、多くの施設では、感染対策の方針等を詳細に発信しています。これは地域に対してだけでなく、職員家族にとっても理解と安心感をもたらすものです。正しい情報を適宜更新し、伝えていくことも重要です。

【家族が感じる不安】

もしも職員が感染したらどうなるのか、心配です。

職員から家族へは、病院が責任をもって治療することを伝えましょう。病院は、もしも職員が入院する状況になったら、入院中も職員と家族がコミュニケーションをとれるようサポートしましょう。

⇒詳細は「もしもスタッフが感染したら？ 院内感染が発生したら？」を参照

⑤家族から何をしておいたらよいかと聞かれる

家族から、頑張っている職員に対して「何かできることはない？」と言われることがあります。ご家族がそのように心配してくれることは、職員にとってありがたいことです。例えば「普段通りに接してくれるのが今は一番ありがたい」と感謝の気持ちを伝えたり、「近くに居てくれるだけで助かっている」など、家族が職員の支えになっていることに気づけるよう伝えてみるのはいかがでしょうか。家族とのコミュニケーションは人それぞれです。「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」の添付資料5「COVID-19対応者のためにできること一覧」http://www.jrc.or.jp/activity/saigai/news/200330_006139.htmlにもまとめてありますので参考にしてください。

⑥感染の不安により家族との間に距離が生まれた

COVID-19の患者さんに対応するようになってから、感染が心配で、家族との距離をおく職員がいます。家族と一時的に別居する、もともと別に住んでいる家族に会いに行かないようにしているなど、それまでより家族と距離をとっている職員は少なくありません。

その理由として、職員本人が家族に感染させてしまうのではないかと不安を訴える例も、ご家族が感染を恐れて「不安だから帰ってこないでほしい」と言われたという例もありました。

このようなお互いに気づまりな状況に対して、「医療者である“あなた”と距離をとっているのではなく、“感染のリスク”と距離をとっている」と考えてみると、互いが楽になるかも知れません。様々な方法でコミュニケーションを取り、お互いの健康を気遣いましょう。

⑦周囲からこころない言葉をかけられた家族が怒りを感じる

「おたくの〇〇さん、病院勤めなんでしょう？」と言われ、それとなく避けられて、家族が辛く悔しい思いをしたり、怒りを感じることがあります。

COVID-19対応では、人、職種、場所への差別・偏見があるのが特徴的で、そこから生じるこころない言葉に対して家族を感じる気持ちは様々です。言葉を発した相手に対する苛立ちや怒り、職員を心配する気持ち、あるいは「家族がこういう思いをしているのに、なんでコロナの対応なんてしているの！」などと職員に対して怒りの気持ちが向かうこともあるでしょう。

こころない言葉にはインパクトがあり、心に残りやすいものですが、職員は、伝えてくれた家族の気持ちを受け止め「みんな不安なんだね」「そういう人とは、今はちょっと距離を置いてもいいんじゃないかな」などと、伝えてみるのはどうでしょうか。

実際には、COVID-19に対応している人々に対して、多くの方々からエール、感謝の言葉をいただいています。

是非家族にも「最前線にエールを何度でも」<http://campaign.jrc.or.jp/nandodemo/>を紹介するなどして社会からのポジティブな反応を知ってもらうようにしましょう。