

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

国際赤十字・赤新月社連盟 心理社会センター作成

新型コロナウイルス(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 暫定日本語訳)

目次	頁
はじめに	3
感染症流行に対する一般的な反応	3
新型コロナウイルス（nCoV）感染症にまつわるデマ	4
感染症流行中によくある反応と行動	4
精神保健・心理社会的支援活動 ¹	5
コミュニティにおける精神保健・心理社会的ニーズ	6
感染対応の中での精神保健・心理社会的支援	8
精神保健・心理社会的支援トレーニングを通じて	9
ボランティアができること	
感染症流行下におけるコミュニケーションの留意点	9
隔離下におかれた人々への精神保健・心理社会的支援	10
支援者に特有のストレス	11
ストレスマネジメント	12
リソース	13
精神保健・心理社会的支援にかかる支援者支援と	13
技術的サポートの連絡先	

¹ 日本国内では「こころのケア」と一般的に呼ばれることが多いが、国際ガイドラインでは“Mental Health and Psychosocial Support”と表記され、しばしばMHPSSと略される。IASC(2007)により概念として定着し、災害・紛争等の最中にある人に対する「心理社会的ウェルビーイングを守り、より良い状態にし、または精神疾患を予防・治療することを目的として実施される各種のコミュニティ内外からの支援」と定義される。保健医療を専門としない支援機関は、「心理社会的ウェルビーイングの支援」という言葉を用いる傾向が強く、保健医療の専門機関や団体は「精神保健」という語をより用いる傾向にあるが、両者は異なるアプローチを用いるも互いに密接に関連しており、緊急時の活動においては相互補完的な働きをする。

はじめに

2019年から2020年にかけて発生した新型コロナウイルス（nCoV）感染症の流行が広がっている。人から人へと感染しうることは確認されたものの、感染ルートはまだ完全に特定できておらず、地域レベルの医療システムでは大規模な流行に発展した際、対処能力が追い付かない可能性もある。その上、こうした感染症の流行期には、ウイルスに関する誤解や誤った情報がしばしば急速に広がっていく。

過去の経験から、感染症流行時には精神保健・心理社会的支援（MHPSS）が極めて重要な優先事項であることが明らかになっている。精神保健・心理社会的支援は、影響を受けた人々のウェルビーイングを保ち、恐れや偏見、誤解などがもたらす公衆衛生と安全性に対する脅威を抑える。情報にアクセスし、病気やその広がり方について知識を得ることができれば、影響を受けた人々は支えられているという感覚を得やすくなり、落ち着いて指示に従うことができる。更に、過酷なストレス下で活動しているスタッフやボランティアに心理社会的なサポートを提供することは支援活動そのものを大いに助ける。

このブリーフィングノートは、nCoV感染症に関連する精神保健・心理社会的支援分野の背景知識を提供し、実行可能な活動を提案するものである。ここに含まれるメッセージは、患者やその親族に接する人、そして感染症の流行下での仕事や生活にストレスを感じている人々に役立つ。本文は、nCoV流行に対応するあらゆる支援者および、精神保健・心理社会的な支援活動や介入を実施する支援者の両方を対象としている。

感染症流行に対する一般的な反応

感染症の流行にはしばしばウイルスにまつわる誤解やデマが付き纏う。影響を被る人々は、政府の保健省や支援団体、あるいはその他の情報源から矛盾した情報を受け取るかもしれない。公衆衛生に係る情報に対する恐れや不信感から医療援助を受けたがらない者、医療者から隠れて見つからないようにする者さえ出てくるかもしれない。誤った認識の広まりによって、医療従事者が地域住民からの脅威や攻撃にさらされる可能性もある。感染症によって通常の葬儀ができなくなってしまうと、コミュニティの怒りや不満、憤り、恐れを誘発してしまう可能性もある。そのため、当該地域のコミュニティ、特に地元で受け入れられている信仰の指導者等と対話する機会を設けることは、彼らから状況を説明をしてもらえるように協力関係を築く上で重要である。例えば人が亡くなった場合、その埋葬が衛生上の危険を伴うようであれば、より安全な方法で死者を弔うことができないかコミュニティと協議していくことが重要である²。

² 人道主義的対応における信仰に敏感なアプローチ：メンタルヘルスと社会心理的プログラミングに関するガイダンス。IASC. 2018.

新型コロナウイルス（nCoV）にまつわるデマ

新型コロナウイルス（nCoV）の流行中に広まったデマや噂の例：

- このウイルスは高齢者のみ感染し若者や子どもには感染しない。
- このウイルスはペットを介して感染する可能性があるため、ペットを諦める必要がある。
- うがい薬、抗生物質、タバコ、アルコール数の高い酒類を使用することで、nCoVを死滅できる。
- サウナに行ったり花火をしたりすることで、nCoV感染症を防げる。
- このウイルスは計画的に開発された一種の生物兵器で、特定対象を標的としている。
- 食品等も汚染され、ウイルスが広がる。
- ウイルスを拡散させるために患者は意図的に病気を隠している。

感染症流行中によくある反応と行動

- 罹患することやどのように死に至るのかについての不安になる。
- 容易に治療できる症状や病気を恐れる。
- 罹患や死亡への恐怖から、医療関係者や医療施設に接近しない。
- 生計手段を失うこと、隔離期間中に働けなくなること、または感染の恐怖から雇用主に解雇されることへの恐怖。
- 隔離されることによる無力感と抑うつ感。
- 病気に関係する全ての人に対する不信感や怒り。
- 患者、医療関係者、世話をしてくれる人々に対する偏見と恐怖感。
- ボランティアや医療従事者からのアプローチを拒否したり、言葉や身体的に威圧をしたりすること。
- 感染を恐れて、保護者の同伴がない未成年者のケアを拒否する。
- 宗教的な祈りによってのみ人々が救われると信じる。

これら不安反応は、現実の危険から生じているものもあるが、多くの場合知識不足やデマ、誤った情報から生まれているため誤った認識を正すことが重要である。しかしながら、たとえそうした反応の前提となる認識がそもそも間違っていたとしても、人々が示す感情とそれに伴う行動が非常にリアルな意味を持っていることは受け止めなければならない。

また、医療関係者、ボランティア、現地のスタッフは感染症に対応していることで、彼らの日常の社会的ネットワークや家族から切り離されてしまう場合がある。

過去、ウィルスの流行初期にボランティアとして活動していた者が、次のようにみなされていたと報告している：

- ウィルスをばらまく病気を持っている人
- 感染する可能性があるとして、実家や家族から疎遠にされる。
- 政府機関や赤十字・赤新月社等から報酬を受け、ウィルスをコミュニティに持ち込もうとしている。

現場で活動するボランティアはコミュニティや周りの関係者から敵視されたり、安全確保に必要な装備や道具を十分提供しないと非難される場合がある。地域の有力者ら（宗教的指導者等も含む）やコミュニティと対話していくことが、そのような誤解を解く重要なステップとなる。詳しくは以下に述べる。

精神保健・心理社会的支援活動

状況に応じ、様々なタイプの精神保健・心理社会的支援活動が実施することができる。どの活動が最も適切かを判断するため、継続的な評価とモニタリングを並行して行っていく必要がある。以下の内容を参考にしてください。

- コミュニティのニーズアセスメントを行い、現場の管理者に進捗を共有する。
- 継続的なリスクアセスメント。
- 接触履歴のモニタリングと追跡、保健医療、ロジスティクスなど、他部門のサーベイランス業務を支援する。
- ピアサポート活動。
- ボランティア、医療従事者、コミュニティで働く人を対象とした心理的応急処置（PFA）および支持的コミュニケーションに関する基礎トレーニング。
- 以下のような項目について、ボランティアと他の関連団体への助言提供、協力、およびモニタリングの実施を行う。
 - nCoV感染症に詳しくなるための学習会や情報発信を行う。これによって感染に対応するスタッフが正確な情報を提供できるようになり、相手に落ち着き、安心、信頼感を与えられるようになり、支援者としての効力感を高められることを目指す。
 - 定期的な助言提供とケースマネジメント支援
 - サービスを受けた人数の記録
 - 心理社会的活動の効果測定
 - 活動のフォローアップ
 - 教育や啓発のための情報発信およびコミュニケーションツールにかかる開発や配付など

コミュニティにおける精神保健・心理社会的支援ニーズ

不安を低下させエンパワーメントと効力感を促進する

- nCoV感染症に対するコミュニティの信念や理解を評価する。
- 感染制御の取組みに悪影響を及ぼす可能性のあるコミュニティ内のデマや行動を確認して防止する。
- 近隣地域のリーダー、市場リーダー、宗教的指導者、政府当局、医療従事者および他の重要なコミュニティメンバーと協力し合い、コラボレーションの可能性やコミュニティの効力感を向上しエンパワーしていくための手段を探し出す。
- より焦点化された、ターゲットを絞った情報提供を行う。特に、情報メッセージや感染制御の取組みに抵抗があると思われる個人やグループなどに対して情報提供を行う。
- 感染による影響を受けた家族、退院患者、および他のコミュニティメンバーに心理的応急処置（PFA）を提供する。
- ウイルスの感染制御を行いながら、被影響家庭に対する活動を立ち上げる。例えば、子供たちへの遊びや娯楽活動、大人へのサポートグループ、または慣習や記念式典などの日常生活における平常感回復を早めるためのイベントを用意する。
- 防護服のような個人用防護装備を地域住民にわかりやすく説明する。

コミュニティにおけるスティグマ・偏見を減らし、社会的つながりの再建を支援する

- nCoV感染症から回復した人々に心理社会的サポートを提供し、社会的な生活及び家族との絆の再建を支援する。
- 保護者のいない子どもや家族と離れ離れになった未成年者、およびその他の社会的に脆弱な立場にいる子どもたちに支援を提供し、児童保護施設と協力して親戚や親族との繋がりを手助けする。
- 医療施設で治療を受けている人々とその家族に食料品や心理的応急処置、その他のニーズを含む支援をきちんと届けること。
- 治療中に患者と家族のコミュニケーションを促進する。
- 意識を高め、ステークホルダーとのコミュニティ対話を促進し、コミュニティの再建に力を入れる。
- nCoV感染症による死亡または病気によってその影響を受けている家庭に経済的支援と援助を提供する。

コラボレーション

- 精神保健・心理社会的支援の支援団体、地域住民および関係者らの間で、効果的な連携関係を構築し、精神保健・心理社会的支援活動の効果を最大化する。
- 広報チームと協力し、国際赤十字・赤新月社連盟を通じて心理社会的支援活動によるポジティブな反応を記録し、広く一般に公開する。

感染対応の中での精神保健・心理社会的支援

疾病の予防と管理に関する啓発

- 様々な聴衆やメディアに向けて啓発メッセージを発信する際に、支持的コミュニケーションスキルを活用するなど、心理社会的アプローチを用いて行動の変化を促進させる。
- 心理的応急処置（PFA）を提供できる支援者を育成し、地域の人々の声に積極的に耳を傾けることで信頼関係を築く。
- 地域の社会活動に心理社会的スキルを持ったボランティアが加わることで、不安を軽減したり誤った認識を修正していくことができる。また家庭訪問や地域の特定の会議などを通して啓発メッセージを伝えることができる。

感染疑い、濃厚感染者、または感染確認患者の隔離

- 感染が確定したケースについてサーベイランスチームと連絡をとる。
- 不安の軽減、誤った認識の修正、啓発メッセージの伝達を行うために、心理社会的支援のボランティアをサーベイランス活動や保健医療活動に加える。

接触履歴の追跡把握とモニタリング

- 連絡を取ることに抵抗がある場合もあるので、家族やコミュニティメンバー、関係者との協働について知らせ、理解してもらう。

ケースマネジメント

- 心理社会的活動の対象とすべきハイリスクな症例や住民がいないかどうかを把握するために医療従事者と連携する。
- 治療を拒むご家族に対して情報提供と啓発を行う。
- 不安を軽減し、誤った認識を修正していくために、必要なグループに対し啓蒙メッセージの伝達および心理教育を実施する。対象となるグループには、退院患者、nCoV感染症により影響を受けたその他の人々、隣人、地元住民、地域の有力者ら（宗教的指導者なども含む）が含まれる。
- 影響を受けた家庭と退院患者に対して心理社会的支援を提供する。
- 離散した家族を再びつなげる。
- 医療従事者やその他対応に関わっている他の関係者にピアサポートとストレスマネジメントを提供する。
- 亡くられた方の遺族をサポートする。感染制御対策によって通常の埋葬習慣ができなくなった場合はなおさらである。ご遺族の側に穏やかにいて、彼らの悲しみに耳を傾け、安心感と実用的な支援を提供し、さらなる援助や情報が得られる場所についての情報提供を行う。

精神保健・心理社会的支援トレーニングを通じてボランティアができること³

- リスクグループを特定し、彼らの心理社会的ニーズをアセスメントする。
- 影響を受けた人々に対して心理社会的活動を計画し実施する。
- 精神保健の専門的介入が必要な対象を特定し、地域の利用可能なサービスに紹介する。また、他の心理社会的な活動にも彼らを参加させる。
- ストレス管理と対処法を学習し、それらを実践する。
- 状況の進行に伴って新たな知識と実践的スキルを習得し、仕事を継続する。
- あらゆる種類の緊急事態で使える新たなアプローチを学ぶ。
- チームワークの団結力を強化する。

ボランティアたちは、インセンティブ、交通手段、食料品、防護装備や目に見える資料といった十分な支援を受ける必要がある。定例チームミーティング、ピアサポート、バディシステムなどのサポートシステムもボランティアのために実施する必要がある。

感染症流行下におけるコミュニケーションの留意点

新型コロナウイルス（nCoV）の影響を受けた人々を訪問したり、話し掛けたりする際は、相手の恐れや不信感に配慮して、支持的態度でコミュニケーションをとることが非常に重要である。自分が伝えようとするメッセージを自信を持って伝えるために、スタッフとボランティアは感染症について十分な説明を受けるべきであり、心理的応急処置（PFA）、支持的コミュニケーションやアクティブリスニング等のトレーニングを受けるべきである。緊急事態はその一つ一つが独自のものであって、感染者の反応は過去の個人経験によっても異なるし、表現の仕方も彼らの内的な経験によって違ってくる。こうしたことに気づき受け止めていくことが相手の不安を和らげ、協力的な関係を確立し、人々が自助努力を始めることにつながる。

全ての人やグループのニーズに配慮して関わること：

- 年齢。子供には簡単な言葉で説明する。
- 性別。例えば女性は女性と、男性は男性とのコミュニケーションを好む。
- 文化。例えば、長時間のアイコンタクトが苦手なグループもある。
- 信仰。例えば、いつ祈るか、何を食べられるかなど。
- その他のニーズ。特別な支援を必要とする障害など。

³ ボランティアケア：ツールキット（国際赤十字・赤新月社連盟心理社会センター作成）

相手への関心や共感を伝える心理社会的キーフレーズ：

- お気持ちはごもつともと思います。
- （悲しんだり、怒ったり…）しても良いんですよ。
- ご心配はよくわかります。
- この状況でそうした反応が起きるのはとても自然なことです。
- どんな解決策がありそうか一緒に考えてみませんか。
- …ならご提供できます。
- あなたのことを心配しています。
- よろしければ、……ましょう。

隔離下におかれた人々への精神保健・心理社会的支援

防護服、マスク、接触禁止などにより、顔の表情や触れることを通じて共感や温かさを伝える多くの非言語的手段が制限されるため、的確な言葉でのコミュニケーションが特に重要になる。

- 落ち着きを援助するために感染症のアウトブレイクに関する正確な情報を提供する
- 心理社会的キーフレーズを使用する
- 質問する
- 勇気づける
- ガイドおよび紹介

新型コロナウイルス（nCoV）感染症の初期症状は、インフルエンザ、風邪や下痢など、多くの一般的で良性の病気の症状に似ている。以下は隔離された人、またはnCoV感染症の検査結果を待っている人へのアドバイスである。物理的に隔離されるにせよ、検査の結果を待つにせよ、どちらも重いストレスをもたらす。隔離、或いは待っている間に、自分自身でコントロールできないことは多くあるが、以下の方法を用いれば、ストレスにポジティブに対処していくのに役立つ可能性がある⁴。

- 目標を設定する：目標を設定し、達成すれば、一種のコントロール感が得られる。日記を書く、新しいスキルを学ぶといったことのように目標は与えられた状況と現実とに則さなければならない。スタッフやボランティアにおいては、現場で働けないにしても事務処理は遅れずに行うことができる。

⁴ 抜粋：マーフィー、P. J. (ファーリー、K. M. J. 1. 1997) カナダ部隊人質生存スキル（作戦効果ガイド 97-1）、オタワ国防省人事研究チーム。

- **アクティブで続ける**：読書、創作、ゲーム、クロスワードパズル、数独などの頭を使うゲーム（例えば、映画の粗筋や本の内容を覚える）など。さまざまなことが考えられる。
- **ユーモアを見出す**：ユーモアは絶望感を軽減させる。微笑んだり、内心で笑ったりすることでさえ、不安や焦りを和らげる。
- **よく食べて、よく運動する**：体を強くし、ストレスによる体への影響を軽減させる。
- **希望を持ち続ける**：意味あると思うことを信じ続ける。家庭、信仰、国、価値観など。
- **ストレスマネジメントのテクニックを積極的に活用する**：身体的なリラクゼーション法は、ストレスレベルを下げ、痛みや心の動揺にうまく対処するために有用な手段である。多く人はストレスマネジメントのテクニックを知っているが、実際に活用できるとは限らない。今こそ、テクニックを実践するときなのである。
- **感情を受け入れる**：ストレス下におかれるとさまざまな感情が喚起される：怒り、欲求不満、不安、後悔、決断の反芻、自責など。これらの感情は異常な状況に対する自然な反応である。

支援者に特有のストレス

緊急事態は常にストレスフルなものであるが、nCoVのような感染症の流行に特有のストレスが、一般市民だけでなく現場にいる支援者たちにも影響を与える。ストレスは以下を含む：

- 特にnCoV感染症の感染ルートが100%明確でない場合、自分が感染したり他人を感染させるリスク。
- 厳格なバイオセキュリティ対策：
 - 防護装備による身体的負担
 - 身体的隔離と「ノータッチポリシー（人に触れないこと）」の遵守
 - 絶え間ない気配りと警戒が必要
 - 従うべき厳格な手順があり自発性が削がれる
- 普通の症状でもnCoV感染症と間違われる可能性がある。単純な発熱やその他の症状でも見分けがつきにくく、感染したのではないかと不安を煽ってしまう。
- 公衆衛生上の優先課題と患者の期待との間の摩擦
- nCoV感染患者に対応している支援者への偏見とスティグマ化。
- コミュニティや家庭内で感染流行がもたらすもの：地域社会の有り様や社会的つながりが崩れ、経済の悪化や、ウィルスから回復した患者がコミュニティによって拒否される事態が起こりうる。同時に、政府や国の保健医療システム、あるいはそれに携わる職員やボランティアに対する敵意が高まる恐れがある。

ストレスマネジメント

感染症流行時に支援に入る前に、何らかの懸念があるのは当然である。家族と友人は心配するだろう。病気についてほとんど知識はなく、しかも仕事がどんなものであるかも分からないのだから。感染症の現場で働く準備をする際に次のことを考えるべきである。

- 家族と友人：家族や友人はあなたが支援現場から帰ってくる際、まずは安全性についての懸念を抱き、彼ら自身の身の安全を心配するであろう。これらの懸念を真剣に受け止め、適切な情報を収集し、現実のものと思像されるものの両方から、憂慮と危険について率直に伝える。身近な人からの理解とサポートがあると、仕事をより容易にできる。
- nCoVを知る：このウイルスがもたらす病気について知る。情報は冷静さと自信をもたらすため、病気や感染を避ける方法、安全対策などを学習しておく。医療関係者、疫学専門家、看護師などは、<https://go.ifrc.org/> およびWHO Webサイトからウイルスに関するQ&Aを学ぶことができる。
- 情報を慎重に選ぶ：誤った情報があり、メディアはアウトブレイクに関する報道を脚色する傾向がある。信頼できる情報源からのみ情報を入手する。

安全性： 感染症に関わる仕事を開始する前に、適切なブリーフィングを実施する。防護装備の使用方法を把握し、常にセキュリティインストラクションに従う。安全対策を遵守することは、個人の安全性の問題だけでなく、その他全ての人々の安全性にもつながるため重要である。

リソース

- エボラウイルスにかかる心理的応急処置
http://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aidEbola/en/
- 感染症発生時の子ども保護ガイド
https://childprotectionallianceblog.files.wordpress.com/2018/04/guide_cp_infectious_disease_outbreak.pdf
- 心理的応急処置の簡単な紹介（国際赤十字・赤新月社連盟）
<http://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/07/PFA-Intro-low.pdf>
- 心理的応急処置のガイド（国際赤十字・赤新月社連盟）
<http://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-Guide-low-res.pdf>
- ボランティアへのケア：心理社会的支援のためのツールキットとトレーニングマニュアル
<http://pscentre.org/topics/caring-for-volunteers/>
- 壊れた絆：現場ガイドとトレーニングモジュール
<http://pscentre.org/topics/broken-links/>
- リスクコミュニケーションとコミュニティの関与：各国赤十字・赤新月社、国際赤十字・赤新月社連盟チームのためのガイド
http://prddsgofilestorage.blob.core.windows.net/api/sitreps/3972/nCov_RCCE_Guide_29-01-2020.pdf

その他の資料や研修資料はこちらからご覧頂けます

<http://www.pscentre.org/>

精神保健・心理社会的支援（MHPSS）にかかる支援者支援と技術的サポートの連絡先

- 国際赤十字・赤新月社連盟 スタッフサポート
staff.health@ifrc.org
- MHPSSへの国際赤十字・赤新月社連盟 テクニカルサポート：
アジア太平洋地域MHPSSアドバイザー
Eliza Cheung: eliza.cheung@redcross.org.hk
国際赤十字・赤新月社連盟 心理社会センター MHPSSアドバイザー
Ea Suzanne Akasha: eaaka@rodekors.dk