
新型コロナウイルス感染症流行下における
メンタルヘルスに関する相談対応
参考情報・事例集

令和3年4月
厚生労働省

目次

第1章 はじめに	1
第2章 新型コロナウイルス感染症流行下におけるメンタルヘルス	1
1. 一般の方を対象とした調査結果の紹介	1
2. こころの健康のためのアドバイス	10
3. 関連する相談窓口一覧	16
第3章 自治体・精神保健福祉センター調査結果より取組事例の紹介	17
1. 行政内の関係機関との連携	17
2. アウトリーチによる支援	19
3. エッセンシャルワーカーへの支援	20
4. SNS 等の活用(啓発・相談利用)	21

第1章 はじめに

新型コロナウイルス感染症の感染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、「新型コロナウイルス感染症に係るメンタルヘルスに関する調査」を実施しました。

調査は、一般の方を対象とした調査、都道府県・指定都市本庁・精神保健福祉センターを対象とした調査の2種類あります。この「参考情報・事例集」では、得られた結果の概要を紹介するとともに(第2章1、第3章)、精神保健福祉センター等での相談対応時のアドバイス集を掲載しています(第2章2)。ご活用頂ければ幸いです。

第2章 新型コロナウイルス感染症流行下におけるメンタルヘルス

1. 一般の方を対象とした調査結果の紹介

一般の方を対象とした調査結果からは、性別や年齢、職業によってメンタルヘルスの状況などに傾向があることが見えてきました。相談対応等の業務における参考情報としてご覧ください。

(1) 調査対象・調査方法

一般の方を対象とした調査の概要は次のとおりです。

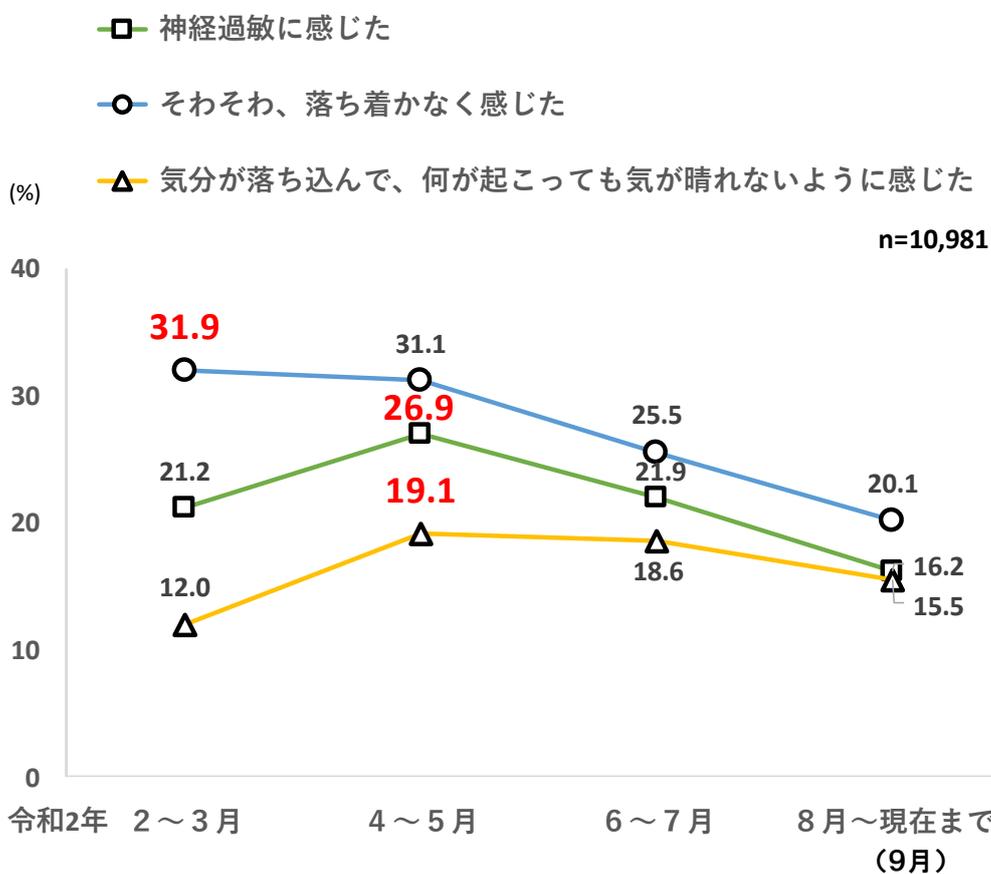
- (1) 調査期間: 令和2年9月11日(金)～9月14日(月)
- (2) 調査対象: インターネットモニター(15歳以上)
※全国の母集団人口に準拠し性(男性、女性)・年代・地域ブロック別に回収数を割付けて調査を実施
- (3) 調査方法: インターネットによる調査
- (4) 回収サンプル数: 10,981件

(2) メンタルヘルスの状況(時期別の推移:問6)

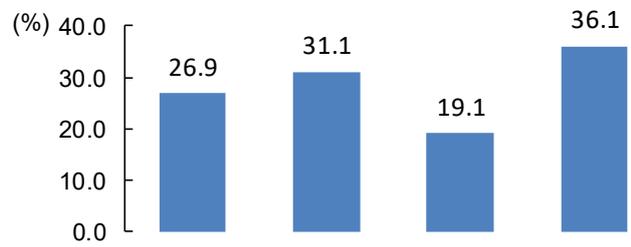
新型コロナウイルスの感染拡大に伴うメンタルヘルスの状況を時系列で見ると、「そろそろ、落ち着かなく感じた」と回答した人の割合は、[2～3月]をピークに徐々に低くなり、[8月～現在(9月)まで]の間に11.8ポイント低下しています。「神経過敏に感じた」、「気分が落ち込んで、何が起こっても気が晴れないように感じた」と回答した人の割合は[4～5月]がピークとなっています。

令和2年2月から現在までに、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、次のようなことはありましたか。
それぞれの期間についてお答えください。

メンタルヘルスの変化の状況(全体:複数回答)



緊急事態宣言が発令された4月～5月の期間について性年代別にみると、女性の30歳代、40歳代では「そろそろ、落ち着かなく感じた」人の割合が4割を超えており（[女性30歳代]42.9%、[女性40歳代]41.0%）、同年代の男性と比べて高い割合となっています（[男性30歳代]33.5%、[男性40歳代]30.3%）。



	n=	神経過敏に感じた	そろそろ、落ち着かなく感じた	気分が落ち込んで、何が起こっても気が晴れないように感じた	どれもなかった
TOTAL	10981	26.9	31.1	19.1	36.1
男性(計)	5479	23.3	28.1	16.2	42.8
男性15-19歳	289	21.8	38.1	18.0	37.0
男性20歳代	610	26.4	35.9	18.4	34.6
男性30歳代	701	28.1	33.5	17.4	39.5
男性40歳代	908	21.5	30.3	16.0	43.1
男性50歳代	812	20.2	24.9	13.8	49.8
男性60歳代	815	21.3	25.2	15.8	45.4
男性70歳以上	1344	23.8	21.9	16.2	43.7
女性(計)	5474	30.7	34.2	22.0	29.1
女性15-19歳	294	27.9	31.3	28.2	28.9
女性20歳代	620	30.2	35.5	23.9	29.8
女性30歳代	708	29.8	42.9	20.1	25.4
女性40歳代	912	30.2	41.0	20.1	28.9
女性50歳代	817	31.2	33.8	21.1	30.2
女性60歳代	810	31.6	28.9	23.3	29.8
女性70歳以上	1313	31.4	28.5	21.9	29.9

令和2年4月～5月、
女性30歳代、40歳代の約4割が
「そろそろ、落ち着かなく感じた」

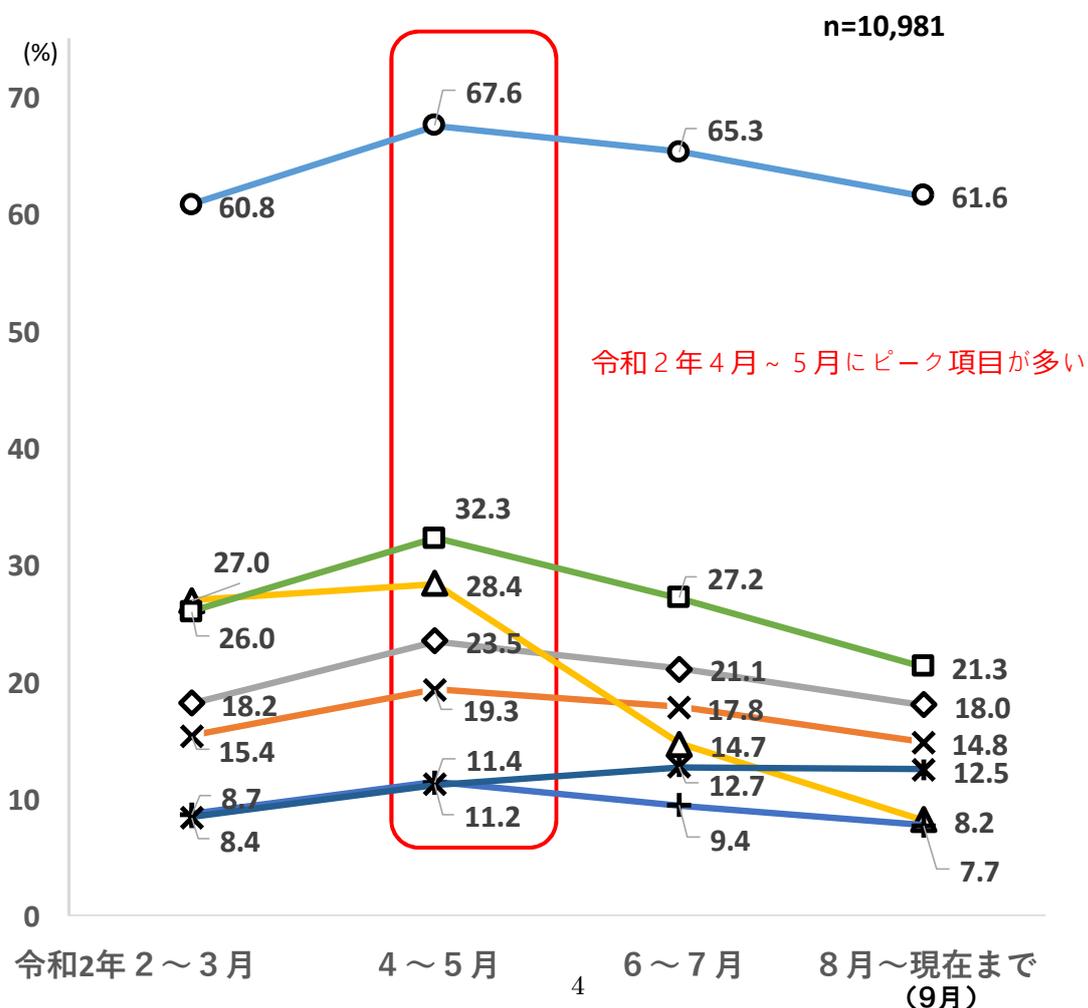
(3) 不安対象の変化(時期別推移:問7)

新型コロナウイルスの感染拡大に際して不安に思ったことを時系列で見ると、いずれの時期も、「自分や家族の感染への不安」が6割以上と最も高くなっています。また、多くの項目が[4~5月]をピークに徐々に低くなっています。特に「生活用品などの不足への不安」は、[4~5月]では28.4%でしたが、[8月~現在(9月)まで]では8.2%まで低下しています。一方、「差別や偏見に対する不安」は、[6~7月]が12.7%とピークで、[8月~現在(9月)まで]でも12.5%とほとんど低下していません。

令和2年2月から現在まで、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に際して不安に思ったことを、それぞれの期間についてお答えください。

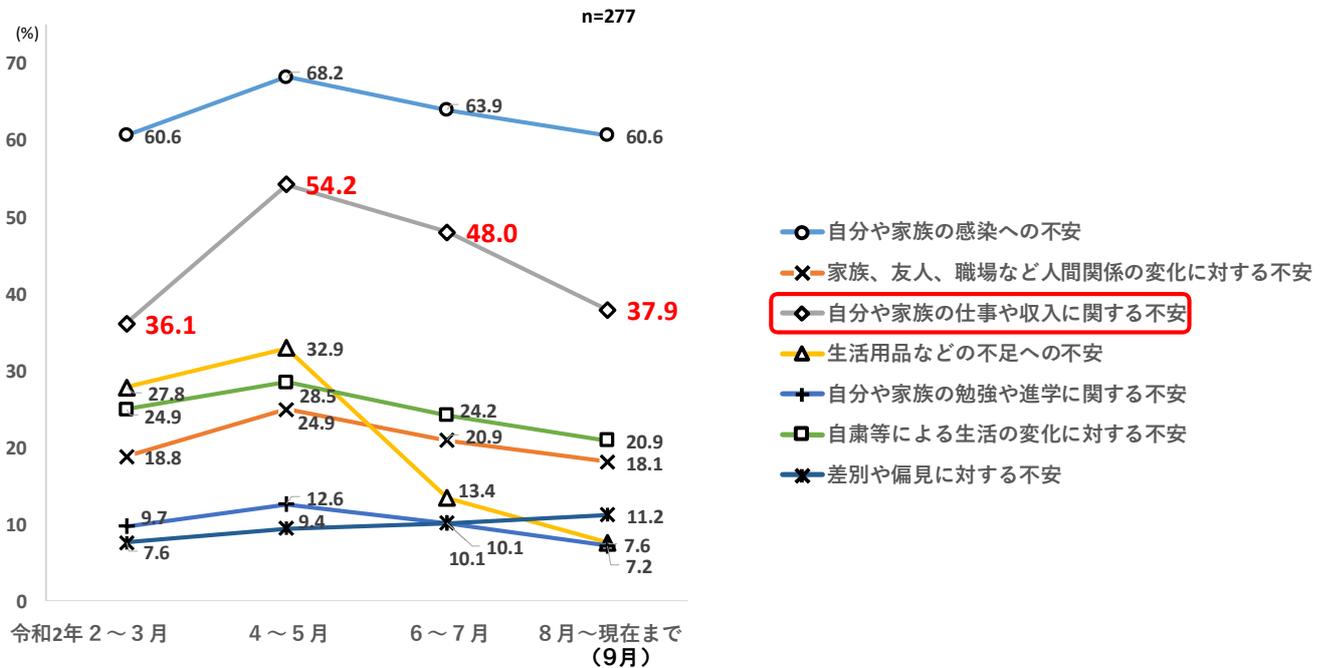
不安対象の変化(全体:複数回答)

- 自分や家族の感染への不安
- ×— 家族、友人、職場など人間関係の変化に対する不安
- ◇— 自分や家族の仕事や収入に関する不安
- △— 生活用品などの不足への不安
- +— 自分や家族の勉強や進学に関する不安
- 自粛等による生活の変化に対する不安
- *— 差別や偏見に対する不安

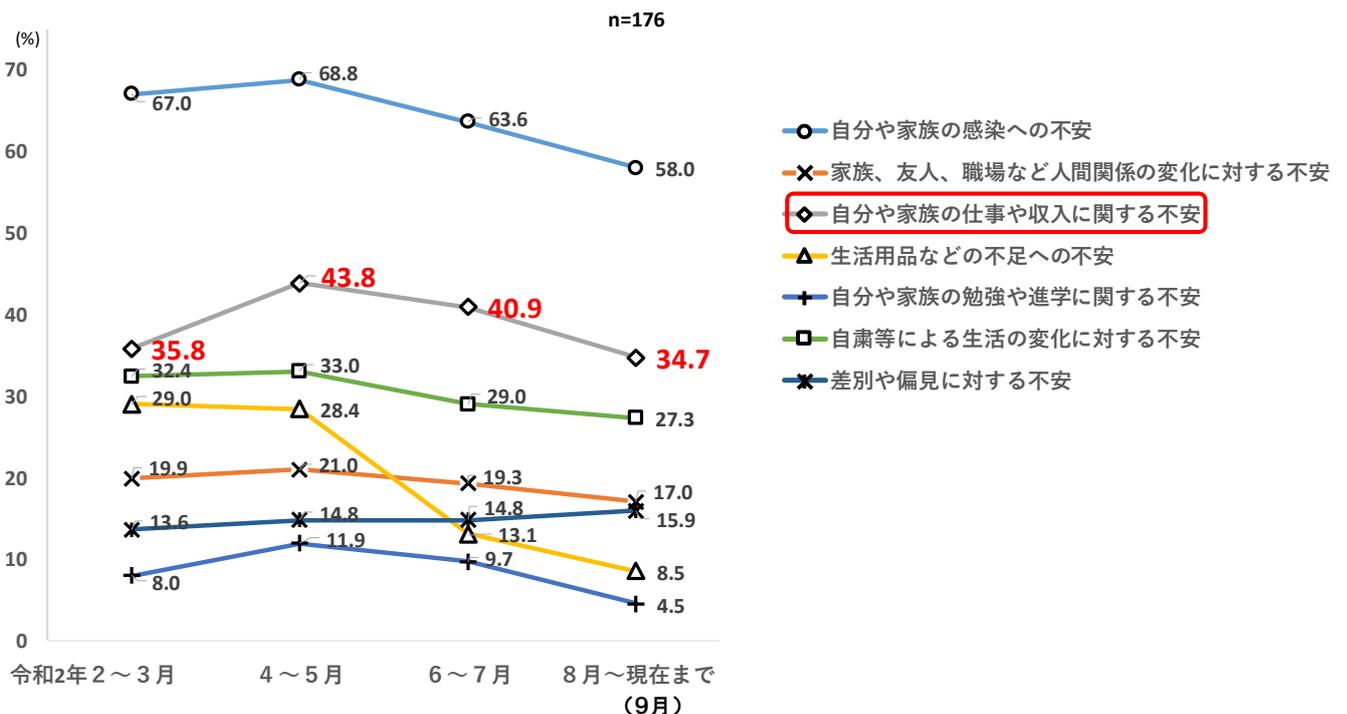


産業別にみると、[宿泊業、飲食サービス業]、[生活関連サービス業、娯楽業]ではどの時期においても「自分や家族の仕事や収入に関する不安」が2番目に多く、[4～5月]においては、[宿泊業、飲食サービス業]で54.2%、[生活関連サービス業、娯楽業]で43.8%と、全体(23.5%)の2倍近くとなっています。

不安対象の変化(宿泊業、飲食サービス業:複数回答)



不安対象の変化(生活関連サービス業、娯楽業:複数回答)

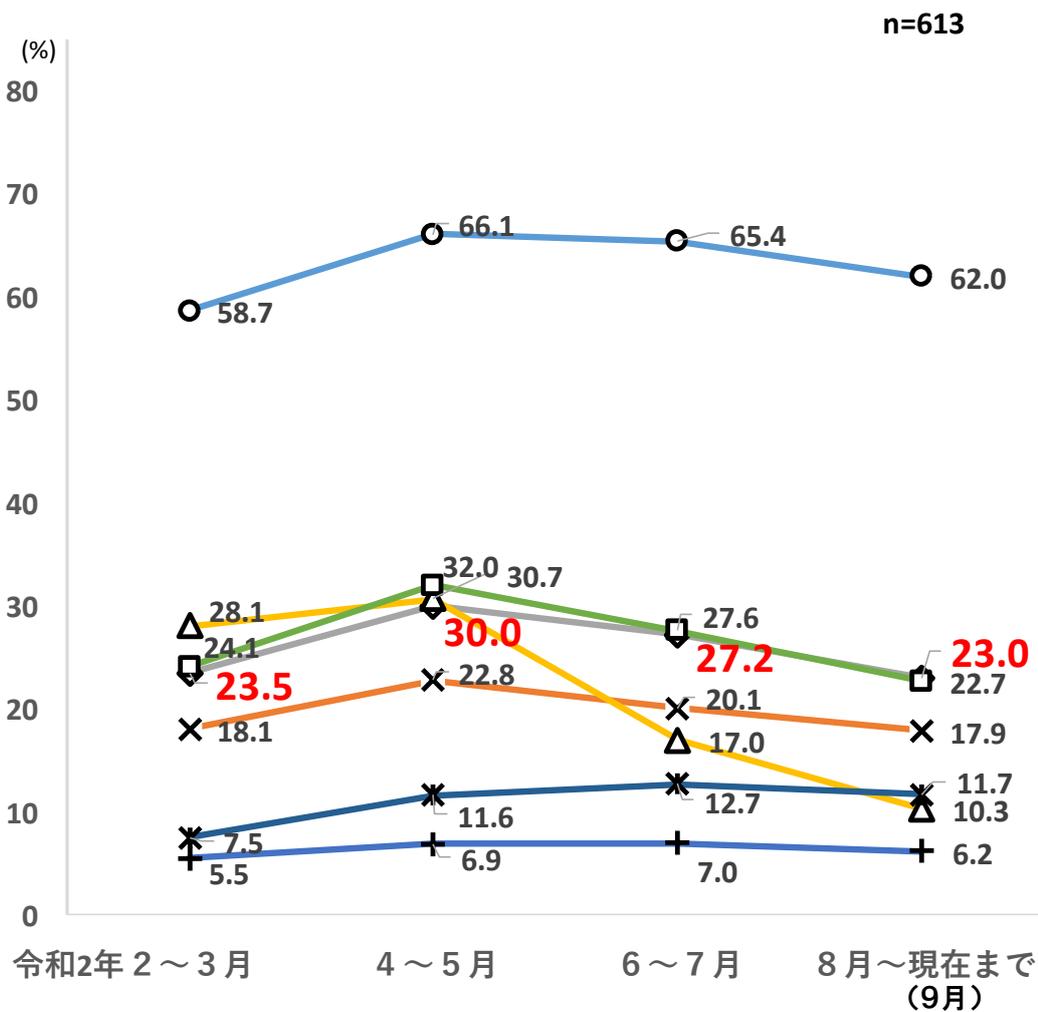


就業形態別にみると、[派遣社員・契約社員・嘱託]はどの時期においても「自分や家族の仕事や収入に関する不安」が全体※より5～6ポイント高くなっています。

※[令和2年2月～3月]18.2%、[4月～5月]23.5%、[6～7月]21.1%、[8月～現在(9月)まで]18.0%

不安対象の変化(派遣社員・契約社員・嘱託:複数回答)

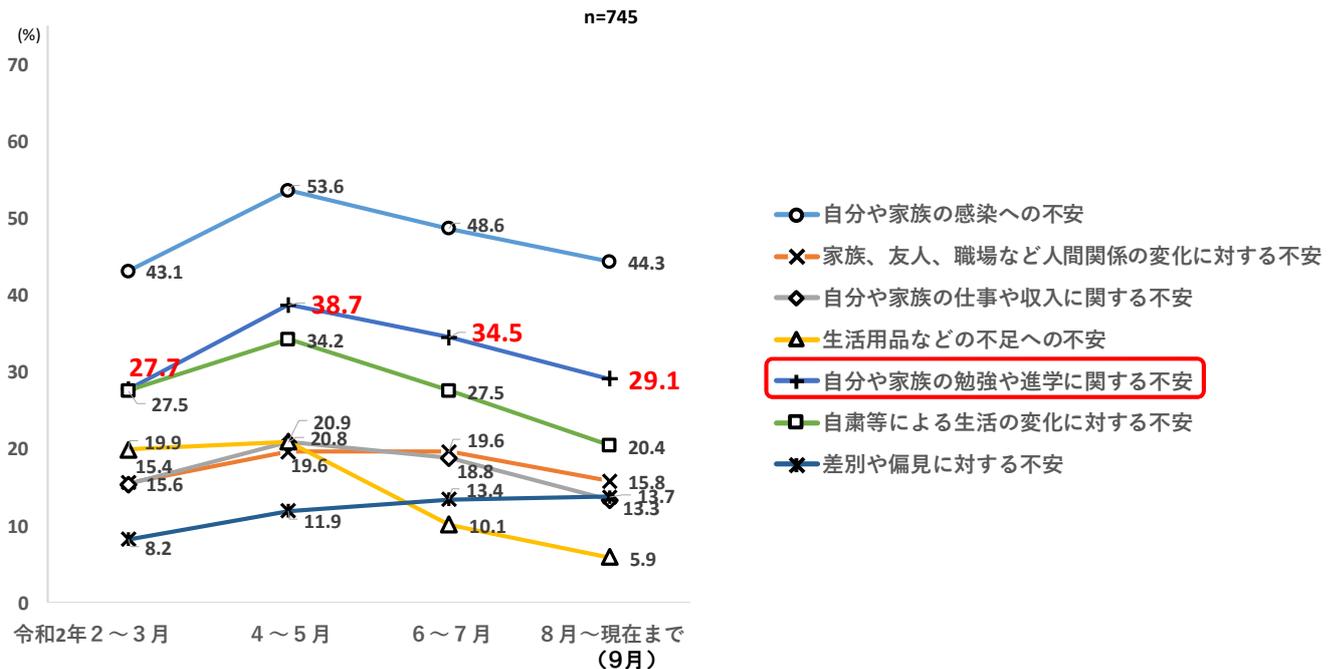
- 自分や家族の感染への不安
- × 家族、友人、職場など人間関係の変化に対する不安
- ◇ 自分や家族の仕事や収入に関する不安
- △ 生活用品などの不足への不安
- + 自分や家族の勉強や進学に関する不安
- 自粛等による生活の変化に対する不安
- * 差別や偏見に対する不安



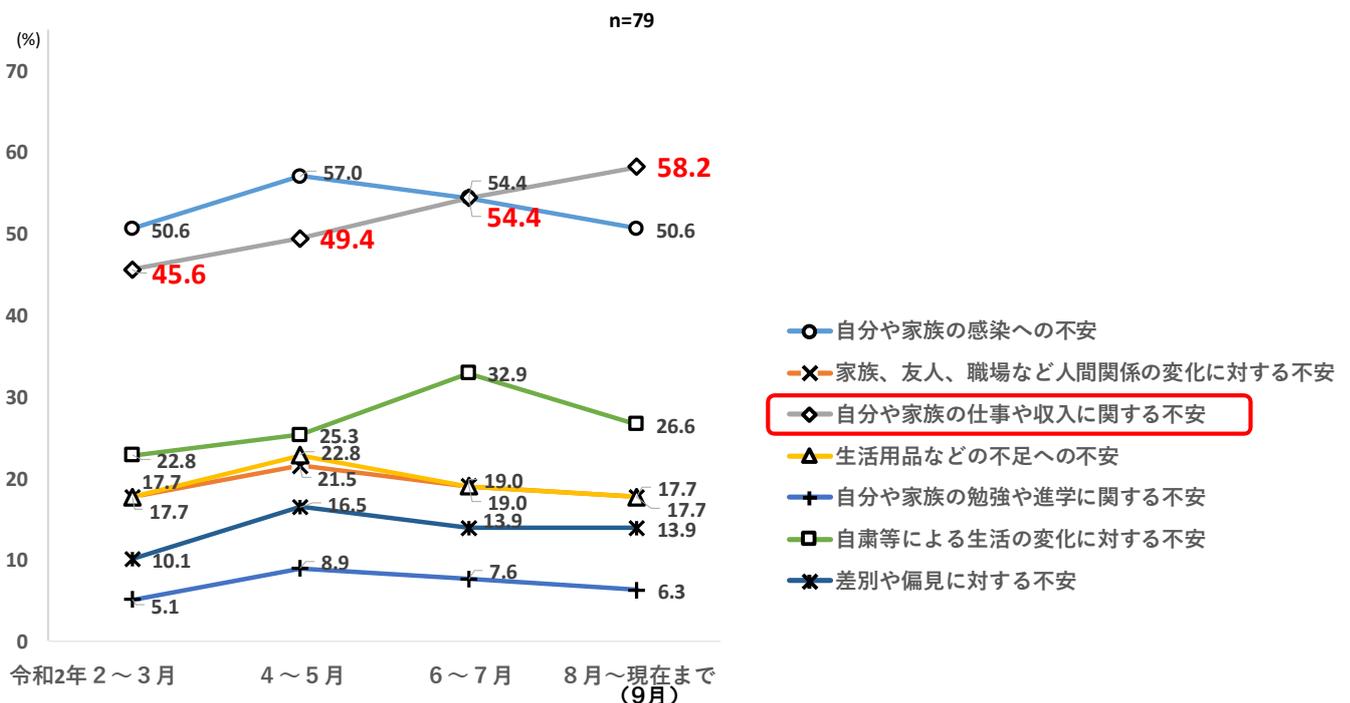
[通学している(学生)]は、どの時期においても「自分や家族の感染への不安」が全体※と比較して14~18ポイント低い一方、「自分や家族の勉強や進学に関する不安」が20~28ポイント高くなっています。[無職(新型コロナウイルス感染拡大による失職・離職)]は、「自分や家族の仕事や収入に関する不安」が[8月~現在(9月)まで]では58.2%で、最も高くなっており、調査時点(令和2年9月)までの間では低下傾向がみられず、上昇が続いています。

※[令和2年2月~3月]60.8%、[4月~5月]67.6%、[6~7月]65.3%、[8月~現在(9月)まで]61.6%

不安対象の変化(通学している:複数回答)



不安対象の変化(無職(新型コロナウイルス感染拡大の影響による失職・離職):複数回答)

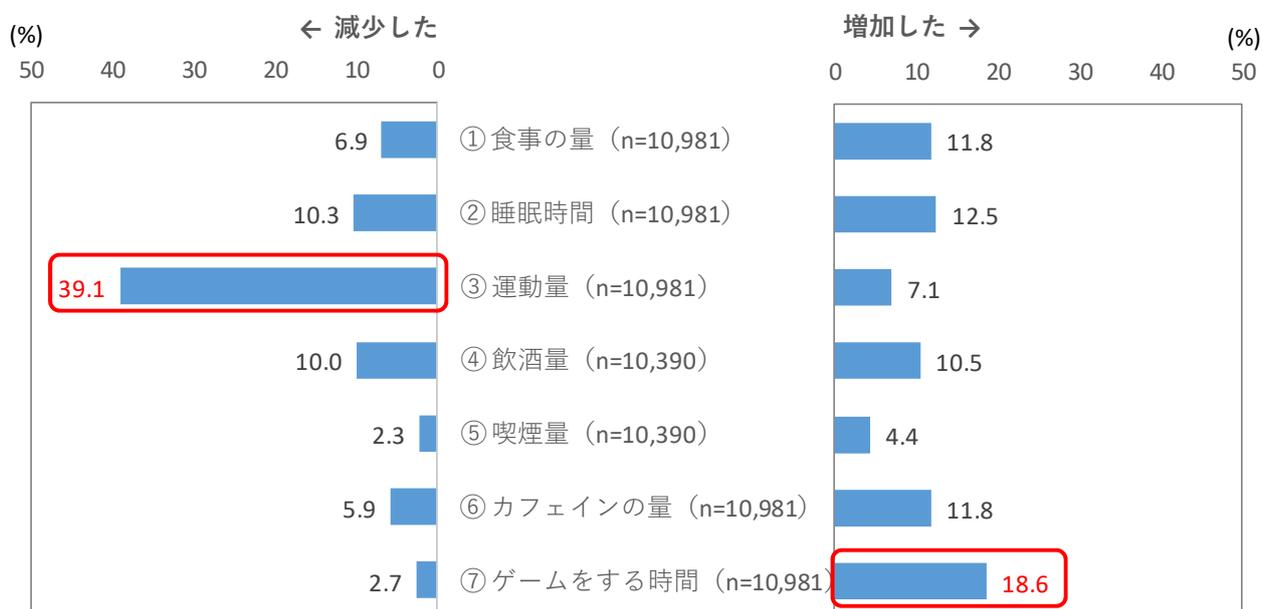


(4) 食事の量や運動量等の変化(問9)

新型コロナウイルス感染拡大前と比べた変化をみると、「③運動量」以外の6項目はいずれも、増加した人の割合が、減少した人の割合よりも高くなっています。増加した人の割合が最も高いのは「⑦ゲームをする時間」で、18.6%が増加したと回答しており、減少した割合は2.7%と低くなっています。一方、「③運動量」は、約4割(39.1%)が減少したと回答しており、変化の度合いが最も大きくなっています。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大前と比べて、食事の量や睡眠時間などに変化はありましたか。それぞれお答えください。

新型コロナウイルス感染拡大前と比べた変化(減少した割合/増加した割合)(全体)



(5) ストレスの解消度(問12)

不安やストレスをうまく発散・解消「できている」人は 46.3%、「できていない」人は 20.7%でした。

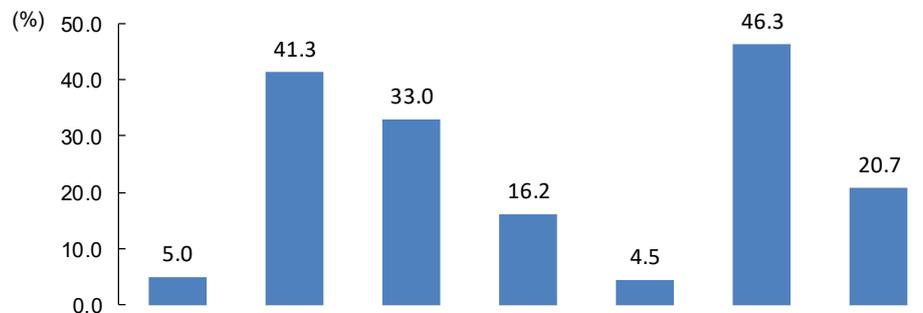
性年代別にみると、発散・解消「できている」人の割合が5割を超えているのは、男性 15～19 歳、男性 70 歳以上、女性 70 歳以上となっています。([男性 15～19 歳]54.8%、[男性 70 歳以上]54.9%、[女性[女性 70 歳以上]53.4%)

また、15 歳～49 歳の女性の3割程度が不安やストレスをうまく発散・解消「できていない」状況です。

あなたは不安やストレスをうまく発散・解消できていると思いますか。

【問 11 で、不安やストレスを解消するために何らかの行動をしていると回答した方対象】

不安やストレスをうまく発散・解消できていると思うか



	n=	できている	まあできていない	どちらともいえない	あまりできていない	できていない	できている(計)	できていない(計)
TOTAL	9039	5.0	41.3	33.0	16.2	4.5	46.3	20.7
男性(計)	4189	5.5	41.3	33.8	15.4	4.0	46.8	19.4
男性15-19歳	210	11.9	42.9	21.9	18.1	5.2	54.8	23.3
男性20歳代	435	7.8	39.1	28.3	18.6	6.2	46.9	24.8
男性30歳代	506	5.9	38.3	31.0	17.6	7.1	44.3	24.7
男性40歳代	703	4.3	30.3	40.8	19.3	5.3	34.6	24.6
男性50歳代	601	5.2	37.4	36.1	16.6	4.7	42.6	21.3
男性60歳代	642	5.0	44.7	36.1	12.0	2.2	49.7	14.2
男性70歳以上	1092	4.4	50.5	32.2	11.5	1.3	54.9	12.8
女性(計)	4833	4.5	41.3	32.4	16.9	4.9	45.8	21.8
女性15-19歳	235	6.4	34.9	28.5	19.6	10.6	41.3	30.2
女性20歳代	527	5.5	41.0	27.3	20.5	5.7	46.5	26.2
女性30歳代	633	3.6	37.4	31.9	19.9	7.1	41.1	27.0
女性40歳代	804	3.2	35.1	34.1	18.9	8.7	38.3	27.6
女性50歳代	730	4.0	40.3	33.8	18.4	3.6	44.2	21.9
女性60歳代	724	4.4	43.9	32.2	16.2	3.3	48.3	19.5
女性70歳以上	1180	5.4	48.0	33.8	11.4	1.4	53.4	12.8

15 歳～49 歳の女性の3割程度が「不安やストレスをうまく発散・解消できていない」

2. こころの健康のためのアドバイス

以下では、こころの健康維持のために、(1)児童・保護者、学生の方、(2)日常生活でのストレスを抱えている方、(3)不安などで日常生活に支障がある方、(4)経済面での不安を抱えた方ごとにアドバイスをまとめています。精神保健福祉センター等での相談対応などにご活用ください。

(1) 児童・保護者、学生の方向けアドバイス

新型コロナウイルスの流行が長期化する中、児童や保護者、学生の方に特有のストレスがみられることがあります。例えば次のような心理的ストレスを感じるのは「自然な反応」です。

◎ 感染症について

- 自分が感染するのではないか、あるいは知らないうちに他者に感染させてしまうのではないかと恐怖や不安を感じる。
- この感染症がいつ終息するのか見通しが持てないことに不安を感じる。

◎ 行動制限について

- 1日の活動量が減少し、寝つきが悪くなったりして、生活リズムが乱れるようになった。
- 外出して友人に会うことができず、孤独感が増し、気分が落ち込む。

◎ 大学生活について

- オンライン授業ばかりで、ひとりで勉強する時間が長く、孤独を感じる。
- 親の収入が減り、アルバイトもなくなり、このまま大学を続けられるのか不安だ。

こころの健康を保つためのヒントがいくつかあります。適宜ご案内ください。

◎ 保護者の方へ

- ご自身、お子さんともに、よい体調を維持できるように努めましょう。
- ご自身が、過去に大きなストレスを感じながら乗り越えた経験を思い出しましょう。
- ご自身、お子さんともに、家族や親せき、友人などの親しい人と話す時間をもち、孤立しないようにしましょう。
- ウイルスやその感染防止について正しい知識を、子どもにわかりやすく伝えましょう。
- 不安をあおりがちなメディアの情報に、子どもが接する機会を減らしましょう。
- 子どもたちのストレスに伴う心理的な反応に気をつけましょう。喧嘩、苛々、元気がない、おねしょやかんしゃく等、いつもと様子の異なる行動が見られたら、やさしく話を聞いてみて下さい。
- 障害のある子どもは、障害に特有の配慮が必要になります。専門機関にかかっている方は、こまめに相談するようにしましょう。

◎ 大学生の方へ

- 先のことを考えすぎないようにしましょう(考えるのは3～7日先まで)。
- 今できることに集中しましょう。
- 物事をじっくり味わったり、楽しむように心がけましょう。
- 「こうあるべき」に圧倒されないように心がけましょう。
- 積極的に休む時間をつくりましょう。
- 電話やチャットなどで定期的に誰かに気持ちを話しましょう。

<参考サイト>

■日本児童青年精神科・診療所 連絡協議会	「新型コロナウイルスに対する学校でのメンタルヘルス 支援パッケージ」 ----- https://jascap.info/
■東京大学 保健・健康推進本部 保健センター日本児童青年 精神科・診療所連絡協議会	「心理的ストレスと対処法」 ----- http://www.hc.u-tokyo.ac.jp/covid-19/stress/ 早稲田大 学保健センター
■早稲田大学保健センター	「新型コロナウイルス感染症に関するところのケアに ついて」 ----- https://www.waseda.jp/inst/hsc/news/846

(2) 日常生活でのストレスを抱えている方向けアドバイス

新型コロナウイルスの流行が長期化し、精神的な面で影響を感じている方がおられますが、例えば次のような心理的ストレスを感じるのは自然な反応です。

◎ 外出に関して

- 自粛生活でイライラが募っている。外出中にマスクをしていない人を見かけると文句を言いたくなる。
- 趣味のサークルやスポーツクラブに通えなくなり、ストレス解消ができない。

◎ 仕事について

- 在宅勤務でうまくコミュニケーションを取れません。
- 体調が優れず、在宅勤務中心となってから仕事の効率も上がりません。

◎ 家庭について

- 在宅時間が長くなり、夫婦がお互いをうっとうしく思っています。
- 収入が減り、子どもの希望を叶えてやれません。

こころの健康を保つためのヒントがいくつかあります。適宜ご案内ください。

◎ 外出に関して

- 攻撃的な行動は、あなた自身にとっても、予防の観点からも、不利に働くことが多いため、慎重に行動しましょう。
- 自宅での軽い運動や、散歩、家の中の大掃除や模様替えなど、工夫し、気分転換をしましょう。

◎ 仕事について

- やり取りがうまくいかない場合にはそれ相応の理由があります。お互いの関係や在り方を見直してみましょう。
- 毎日のちょっとした運動習慣を持ち、こまめな web 会議でコミュニケーション不足にならないよう気をつけましょう。

◎ 家庭について

- 何でも言いたいことを言って、自由に発言してみてください。そこから必ず会話は生まれます。
- 結論を急がず、全員の思いを尊重しながら対話をしましょう。その家族ならではの道筋が見えてくるはずですよ。

◎ その他

- 質の良い睡眠やバランスのよい食事を心がけ、できる限り普段の生活スケジュールを保つようにしましょう。
- 読書や音楽を聴くことなど、時間を決めてできる日課を作りましょう。
- アルコールやタバコ等の取りすぎには注意しましょう。
- 電話、メールや SNS など、友達や家族とつながりを保ちましょう。
- 多すぎる情報に触れることで不安が高まる場合があります。1 日のうち決まった時間に、国や自治体で紹介しているものなど、信頼できるところから知識と情報を得るようにしましょう。
- これまで効果的だったストレス解消法(ゆっくり入浴するなど)を試してみましょう。

<参考>

■愛知県精神保健福祉センター	新型コロナウイルス感染拡大で不安などを感じて いらっしゃる方へ
	https://www.pref.aichi.jp/uploaded/attachment/333050.pdf

(3) 不安などで日常生活に支障がある方向けアドバイス

新型コロナウイルスの流行が長期化しているなか、感染への不安などで仕事や家事に手が付かない、インターネットを見すぎたり、アルコールに頼ってしまうなど、日常生活に支障が出たり、以前から治療中だった方の症状が悪化するケースがあります。

◎ 仕事や学校について

- 自分が感染すること、家族に感染させてしまうことを不安に思い、会社に出勤できない
- 過去にいじめられていた時のことを思い出してしまい、学校にいけない

◎ 依存やパニック発作について

- インターネット、アルコール、ギャンブルなどがやめられない
- 動悸やめまい、発汗、息苦しさなどの症状が突然起こり、「死んでしまうのではないか」と思う

こころの健康を保つためのヒントがいくつかあります。適宜ご案内ください。

◎ 不安が強い方へ

- 規則正しい生活で体内リズムを整え、カフェインを摂りすぎないようにしましょう。
- インターネットやゲームに接する時間が増えている方は、十分な休止時間とゲーム以外の活動をする時間をつくるよう心がけましょう。
- 以前に比べて、お酒を飲む時間が早まっている方は、規則正しい生活を心掛け、飲酒にルールを設けたり、飲酒量を記録したりしましょう。

◎ お薬を服用されたり、治療をされている方へ

- 自己判断で処方薬を内服することは、健康上大きなリスクを伴います。治療中の方は、治療を中断せず、主治医や医療従事者などの専門家に相談しましょう。
- 信頼できる人と話をしましょう。依存症などの自助グループに参加している方は、グループのメンバーなどと連絡を取って、周囲とのつながりが切れないようにしましょう。
- 医療機関への通院については、無理に自粛せず、主治医の先生と相談して、通院の頻度などを決めましょう。

<参考>

■一般社団法人日本アルコール・
アディクション医学会

<https://www.jmsaas.or.jp/>

[https://www.mhlw.go.jp/content/
000627787.pdf](https://www.mhlw.go.jp/content/000627787.pdf)

(4) 経済面での不安を抱えた方向けアドバイス

新型コロナウイルスの流行が長期化し、経済面での不安を抱える方への経済的サポートとして、利用できる制度(令和3年4月時点)があります。

◎ 生活費や事業資金に困っているとき

- 緊急小口資金・総合支援資金(生活費)
- 生活困窮者自立支援制度、生活保護制度 など

◎ 新型コロナウイルスの感染等により仕事を休むとき

- 傷病手当金、休業手当、雇用調整助成金
- 新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金 など

◎ やむを得ず離職され、お仕事をお探しの場合

- 雇用保険の基本手当(求職者給付)
- 求職者支援訓練 など

◎ ひとり親家庭の方へ

- 低所得のひとり親世帯への臨時特別給付金

◎ 小学校等の臨時休業等に伴い子どもの世話が必要なとき

- 企業主導型ベビーシッター利用者支援事業 など

詳しくは、厚生労働省、内閣官房等のホームページをご覧ください。

■厚生労働省「生活を支えるための支援のご案内」

<https://www.mhlw.go.jp/content/10900000/000622924.pdf>

■内閣官房「新型コロナウイルス感染症に伴う各種支援のご案内」

<https://corona.go.jp/action/>

■全国自立相談支援機関 相談窓口一覧(厚生労働省)

<https://www.mhlw.go.jp/content/000614516.pdf>

■新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減少し生活に困窮する方へ(厚生労働省)

<https://corona-support.mhlw.go.jp/>

<参考>

■働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト 心の耳	「新型コロナウイルス感染症対策(こころのケア)」 https://kokoro.mhlw.go.jp/etc/coronavirus_info/
■愛知県精神保健福祉センター	新型コロナウイルス感染拡大で不安などを感じて いらっしゃる方へ https://www.pref.aichi.jp/uploaded/attachment/333050.pdf

3. 関連する相談窓口一覧

リーフレット等の啓発物を作成する際や、ホームページで相談窓口を紹介する際に参考にしてください。

◎ 相談窓口の一覧

- 心の悩みにおける相談窓口一覧(厚生労働省)
<https://www.mhlw.go.jp/content/10900000/000643326.pdf>
- まもろうよ こころ(厚生労働省)
<https://www.mhlw.go.jp/mamorouyokokoro/>
- 支援情報検索サイト(厚生労働省)
<https://shienjoho.go.jp/>

◎ お金、仕事、住居、DV等、生活に関する悩みの相談窓口

- 全国自立相談支援機関 相談窓口一覧(厚生労働省)
<https://www.mhlw.go.jp/content/000614516.pdf>
- 新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減少し生活に困窮する方へ(厚生労働省)
<https://corona-support.mhlw.go.jp/>
- 困りごとに対する支援策が探せる 支援情報ナビ(内閣官房)
<https://corona.go.jp/info-navi/>
- DV 相談+(プラス)(内閣府)
<https://soudanplus.jp/>

第3章 自治体・精神保健福祉センター調査結果より取組事例の紹介

令和2年9月に実施した全国の都道府県・指定都市本庁(67自治体)、精神保健福祉センター(69か所)へのアンケート調査の結果より、取組み事例をご紹介します。アンケート調査後、10月にいくつかの本庁・センターにヒアリングを実施しました。

1. 行政内の関係機関との連携

アンケート調査結果より、「行政内の関係機関との連携」について各自治体では以下のような工夫がみられました。

- ・新型コロナウイルス感染症関連の庁内他部局等で実施する事業とあわせて、議会(常任委員会)へ定期的に報告。(自治体担当課)
- ・相談対応の内容について、共有フォルダ内に格納し共有。(自治体担当課)
- ・相談件数や内容を取りまとめ、情報共有。情報共有先は保健所、精神保健福祉センター、人権対策課。(自治体担当課)
- ・緊急を要する事案の場合は、警察や児童相談所と連携。(自治体担当課)

また、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 精神保健福祉センター、保健所、県コロナ対策本部と連携

自治体・機関名	千葉県(健康福祉部障害者福祉推進課)
具体的な内容	保健所との連携については、疾病対策部署と対象者情報を共有している。また、感染症対策とメンタルヘルス対策に関して連携し、対象者を支援している。加えて、支援エリアが広域(家族や入院先などが保健所管轄外)の場合もあるため、精神保健福祉センターや他の保健所と連携し、支援を実施している。 精神保健福祉センターとの連携については、保健所と連携し、県民に対して支援や助言を行うほか、県コロナ対策本部と連携し、ホテルや自宅療養者、医療関係者へのメンタルヘルス支援を直接(アウトリーチ)、間接(電話相談やリーフレットによる啓発等)を行っている。 ※ 千葉県では、専門職の採用試験で精神保健福祉士の資格を持つ人を、精神保健福祉相談員という枠で採用し、各保健所に1名以上ずつ配置をしている。また、精神保健福祉センターと本庁にも専門職として配置しているので、平時からネットワーク体制ができています。

事例 1-2 窓口が同じ情報(他の窓口を紹介するための情報等)を持つ

自治体・機関名	千葉県(健康福祉部障害者福祉推進課)
具体的な内容	窓口が同じ情報を持つことが重要。例えば、生活困窮の窓口でも「メンタルヘルスの窓口はこちら」と紹介するなど、自分のところが受け持つ以外の相談が入ってきたときにどのように情報を提供するかについて、同じ情報を持つべき。保健所、精神保健福祉センターは最低限、こういう情報で行っているということはアナウンスをしている。

事例 1-3 専門相談窓口の相談内容を随時、県障害福祉課と精神保健福祉センターで共有

自治体・機関名	滋賀県(健康医療福祉部障害福祉課)
具体的な内容	<p>感染者とその家族、医療従事者、クラスター発生施設の職員等の専門相談窓口を設けており、その相談内容については、随時、県障害福祉課と精神保健福祉センターで共有し、事案によっては人権施策推進課と共有している。</p> <p>障害福祉課と精神保健福祉センターはメンタルヘルス不調者の心のケアを、人権施策推進課は誹謗中傷による人権侵害がなかったかといった相談を受けており、相談の内容が被るところがある。障害福祉課・精神保健福祉センターへの相談では人権侵害の内容がなかったか、人権施策推進課への相談ではメンタルヘルスを抱えた人の相談がなかったか、本庁内で情報を共有し、連携を図っている。</p>

事例 1-4 県公認心理師協会、県コロナ対策本部などと、定例のオンライン会議を実施

自治体・機関名	沖縄県(保健医療部地域保健課)
具体的な内容	<p>県公認心理師協会、県コロナ対策本部(医療コーディネートチーム(精神科リエゾン医)、病院・施設対策チーム(クラスター班))などと定例のオンライン会議を実施している。</p>

事例 1-5 相談終了後には相談員と職員が同席し、簡単なカンファレンスを実施

自治体・機関名	福岡市精神保健福祉センター
具体的な内容	<p>相談員と職員同席で、相談員が入れ替わる午前・午後の引継ぎ時及び相談終了後には毎回必ず簡単なカンファレンスを実施し、相談員のフォロー、情報提供の機会とした。カンファレンスは、自殺予防相談で行っているもので、そのかたちに倣った。</p>

2. アウトリーチによる支援

アンケート調査結果より、「アウトリーチによる支援」について各自治体では以下のような工夫がみられました。

- ・ 7月に陽性患者を受け入れている県内の病院にアンケートを実施。アンケートでは苦慮している点、対応状況、相談窓口の周知の状況や有効かなどを聞いた。その結果をもとに、個別に病院に出向いて話を聞き、ニーズを把握した。これは現在も継続している。クラスター施設の支援も引き続き行い、現在は介護施設にも広げている。(自治体担当課)
- ・ 県コロナ対策本部と連携し、ホテルや自宅療養者、医療関係者へのメンタルヘルス支援を直接的(アウトリーチ)、また間接的(電話相談やリーフレットによる啓発等)に行っている。(自治体担当課)

また、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 宿泊施設等へのアウトリーチ型支援を実施

自治体・機関名	愛知県精神保健福祉センター
具体的な内容	メンタルヘルスに関する相談は通常、電話、電子メール、来所で行っているが、今回、宿泊施設に入所している軽症者については、職員が宿泊施設を訪ね、内線電話を使用して、アウトリーチ(こちらから相談内容を聴取する手法)を用いた。電話で聴き取る内容は困ったことや不安なことはないかなど。このような試みを行った背景には、ダイヤモンドプリンス号からの下船者向けの電話相談窓口を2月頃に設けたが、電話が1件もがかってこなかったことから、ニーズを把握する必要があると感じたからである。

事例 2-2 公認心理師協会と連携し、クラスター施設等に出向いて個別面談を実施

自治体・機関名	沖縄県立総合精神保健福祉センター
具体的な内容	公認心理師協会と連携し、クラスター施設等で職員のメンタルケアの要望がある場合は、施設に出向いて、個別面談を実施している。また、公認心理師協会が保健所と連携し、医療施設の個別面談を行っており、LINE 等も使って相談対応をしている。

事例 2-3 事前調査で質問内容を得点化し、訪問による面会を実施

自治体・機関名	神戸市精神保健福祉センター
具体的な内容	新型コロナ宿泊療養施設への訪問による面会は、療養施設に出向き、内線電話で相談を実施。感染者のメンタルヘルスの管理を重点的に行った。事前に調査を行って質問内容を得点化し、高得点の人を対象に重点的に相談を実施した。やはり感染して、拘束されている状況なので、高得点の人は多かった。

3. エssenシャルワーカーへの支援

アンケート調査結果より、「エssenシャルワーカーへの支援」について各自治体では以下のような工夫がみられました。

- ・ 医療従事者や介護職など職業の属性に応じた対応をするように職員に対応を統一した
(精神保健福祉センター)
- ・ クラスタ発生施設の職員と関わる中で、病院職員は、目の前にある感染の危険や、実際に感染して入院した人を目の当たりにして、強い危機感を持ち、非常に強いストレスの状況下にあるように思う。また、保健所の職員も、ほとんど帰れない人や泊まり込んでいる人もいる。保健所に出向いて、職員の話聞き、寄り添い、一緒に動くことで、保健所の負担を少しでも軽くすることができるのではないかと考えている。日頃の業務の中で、病院を支援しつつも、地域の保健所の助けになればと考えている。
(精神保健福祉センター)
- ・ 国が補正予算に計上した「新型コロナウイルス感染症に対応した心のケア支援事業」を活用し、コロナの専用相談窓口を設置した。専用回線として携帯1台を設け、コロナの患者、その家族、医療従事者向けの専用ダイヤルとして、精神保健福祉センターとは別に相談を受けている。(自治体担当課)

また、ヒアリングでは以下のような回答がありました。

事例 3-1 エssenシャルワーカー向けの専用電話回線を設置

自治体・機関名	埼玉県立精神保健福祉センター
具体的な内容	エssenシャルワーカー向けの専用電話回線を設置した理由は、一般のこころの相談電話の中に、看護師本人からの相談や「家族が看護師で」といった相談がいくつか入ってきて、こういった人からの相談は、一般の相談と一緒に扱えないと考えたからである。結果としては、医療従事者からの電話ではなく、介護福祉・清掃に関わる人からの相談が多かった。

事例 3-2 医療福祉従事者等の電話相談は一般相談とは別に設定した

自治体・機関名	愛知県精神保健福祉センター
具体的な内容	医療福祉従事者や宿泊施設での療養者の電話相談は、一般相談とは別に設定し、匿名で電話相談可能である旨を周知した。

4. SNS 等の活用（啓発・相談利用）

アンケート調査結果より、「SNS 等の活用（啓発・相談利用）」について各自治体では以下のような工夫がみられました。

- ・メンタルヘルス相談窓口については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に際し、あらためて周知をしている。周知に際しては、自治体広報誌、テレビ、ラジオ、新聞、ホームページ、チラシ、ポスター、市町村や医療機関等への個別通知、SNS、雑誌等の広告掲載を活用している。

また、ヒアリングでは以下のような回答がありました。

事例 4-1 Twitter でも情報発信

自治体・機関名	茨城県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で作成したチラシは、県のホームページ「感染症および災害に関するメンタルヘルス」でも入手できるようになっている。また、Twitter でも情報発信をしている。

事例 4-2 ホームページに「新型コロナウイルス感染症とこころのケア」（情報提供ページ）を新設

自治体・機関名	埼玉県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のホームページに「新型コロナウイルス感染症とこころのケア」という情報提供ページを新設した。不安の高まりや課題の深刻化のタイミングに沿う形で、適宜、掲載情報を更新している。行動自粛宣言解除後は、相談行動を促す呼びかけを行っている。

事例 4-3 相談に LINE を活用、ターゲットは若年層

自治体・機関名	神奈川県（がん・疾病対策課）
具体的な内容	LINE 相談を開設したのは、新型コロナウイルス感染症とは関係なく、電話相談にハードルを感じる人がいるため。システム関連の会社に委託で行っており、相談員については専門の相談員に再委託。相談内容等については、委託先から本庁及び精神保健福祉センターに、ケースレポート、日報、月報の報告を行う。なお、精神症状が重く、新型コロナウイルスに感染している場合は、精神医療センター等に対応してもらう体制となっている。 利用者にアンケートを取ったところ、「音声ではなく文字に起こすことで、見返すことができるとともに、気持ちの整理ができた」といった声があがってきている。なお、深刻な相談内容の場合、他の機関につないでほしいという要望があれば、こちらで調整を行っている。ターゲットは 39 歳くらいまでの若年層。

事例 4-4 相談窓口の周知については、県 LINE や Twitter など SNS も活用

自治体・機関名	愛知県精神保健福祉センター
具体的な内容	相談窓口の周知については、ホームページへの掲載のほか、より多くの人に知ってもらえるよう、県新型コロナ専用 LINE アカウントや Twitter など SNS も活用した。