

# 新型コロナウイルス感染症対応における 保健師活動の記録

～未曾有のパンデミック対応の軌跡～

令和6年3月  
静岡県健康福祉部感染症対策局

# 新型コロナウイルス感染症対応における 保健師活動の記録について

## ● 概要

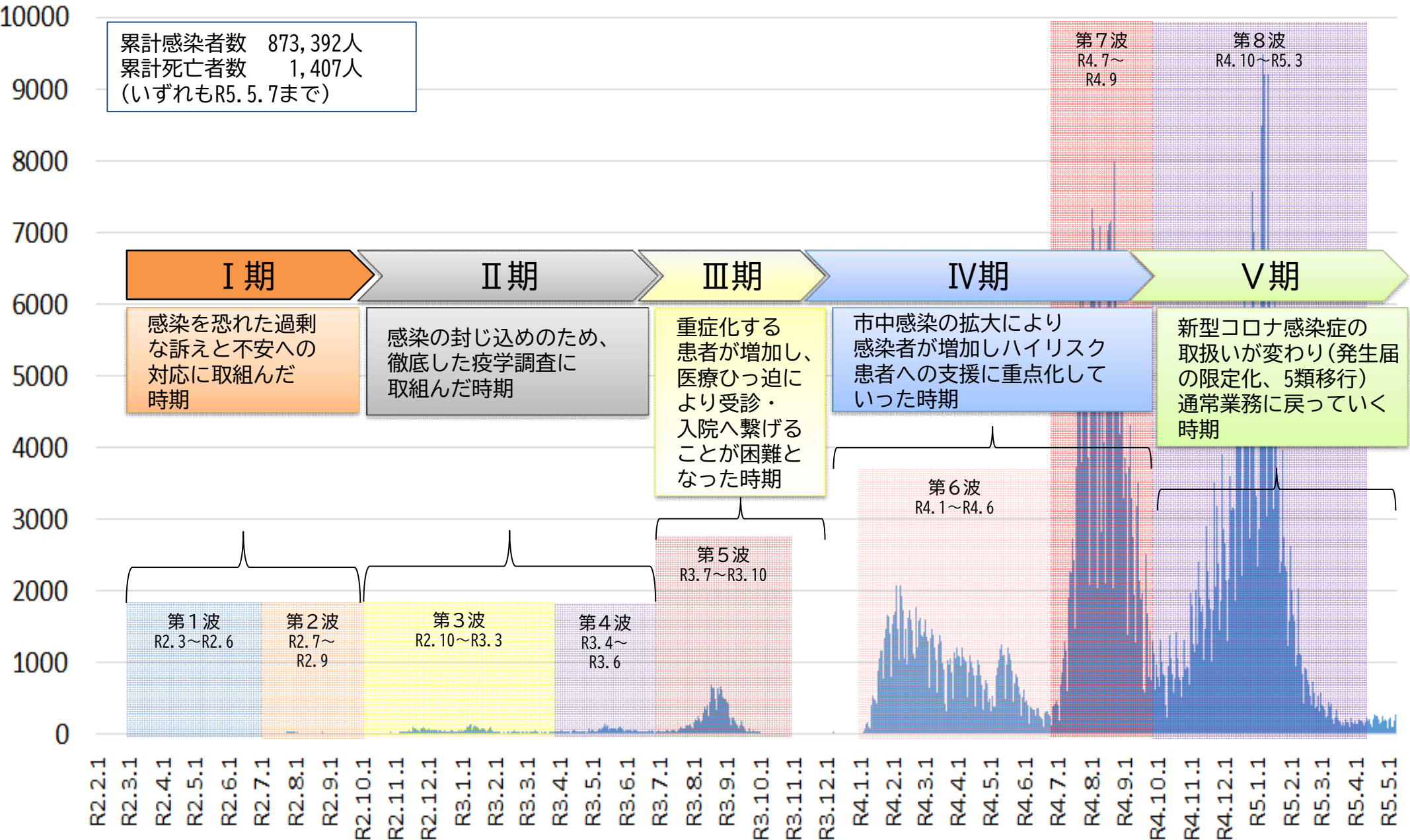
国内で初めて新型コロナウイルス感染症患者が確認された令和2年初めから、保健所の保健師たちは、積極的疫学調査等による感染拡大防止や自宅療養者への支援のみならず、医療機関との調整、不安や恐怖に混乱する県民らの相談対応など、公衆衛生の最前線を走り続けてきた。

いくつもの感染の波を乗り越えて、令和6年4月、新型コロナウイルス感染症への特別対応が終わりを迎えるにあたって、令和2年から令和5年度の間に保健所で新型コロナ感染症対応の業務に就いた保健師らに、記述・口述で体験やその学びについて聴き取りを行った。

本記録は、公衆衛生の専門職である保健師として、次のパンデミックに活かすため、学びと反省をまとめたものである。

# 新型コロナウイルス感染症 保健所対応業務変遷期

累計感染者数 873,392人  
 累計死亡者数 1,407人  
 (いずれもR5.5.7まで)



# 編纂方法

## ● 本編

メンバーが口述・記述した内容について、次の6つのカテゴリーに分類した  
(口述・記述した者のキャリア期(※)を末尾に記載)

- (1) 情報処理・業務効率化
- (2) マネジメント・保健師人材育成
- (3) 応援・受援体制
- (4) 傷つき体験
- (5) よりどころ
- (6) 次のパンデミックに向けて

### 《保健師キャリア期の目安》

| キャリア期 | 名称 | 職位・経験年数の目安      |
|-------|----|-----------------|
| 管理期   |    | 班長・主幹・課長以上      |
| 中堅期   |    | 6年目以上の技師又は主任・主査 |
| 新任期   |    | 1～5年目の技師        |

## ● 全体版 (別刷)

保健所対応業務変遷期ごと、『実際に起こったこと・直面した状況』及び『その時の保健師の状況・体験』をまとめた

# 情報処理・業務効率化①

| 変遷期 | 内 容   |
|-----|---|
| I 期 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 管内の体制は保健所長を中心として早めに構築し、管内医療機関の病院長等と定例会議の機会を作った(管理期)</li><li>● コロナについて、医学的・疫学的な知見が十分でない中、皆がパニック。専門職として、出所が確かな情報を毎日アップデートしていくよう心がけた(管理期)</li><li>● WHOの出す流行地情報や国のQ &amp; A等が日々変わり、追うのが大変だった(管理期)</li><li>● 国通知の発出から施行までの期間がとても短く、保健所で対応する全てのスタッフに伝達することが難しかった(管理期・中堅期)</li><li>● 相談業務を相談センターへ外部委託したことにより、保健所への電話の数が明らかに減少し、保健所は受診調整等に注力できるようになった (管理期)</li><li>● 市町との連絡会を行い、地域としての対応力を上げるため、連携を密にした(管理期)</li><li>● 当初は環境衛生科学研究所への検体持ち込み方法や付番方法等の明確なルールがなかった (管理期)</li></ul> |

## 情報処理・業務効率化②

| 変遷期  | 内 容  |
|------|--|
| I～Ⅲ期 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 新型コロナウイルス感染症対応がここまで長くなるとは思っていなかったため、各保健所でその時々効率的に業務をこなすために様々な工夫をした(管理期)</li> </ul>  |
| Ⅱ 期  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 感染の波の合間に外国人向け健康教育等行い、感染予防対策にも着手できた(管理期)</li> <li>● クラスタは表を作って関連を見ていくことで感染経路が見え、保健所の疫学調査の意義を実感できた(中堅期)</li> <li>● 積極的疫学調査を大切にしたい思いと発生数的にそれが許されない現状があり、割り切るつらさを経験した(管理期)</li> </ul> |
| Ⅲ 期  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 丁寧に調査をしたかったが、患者への連絡が遅れてしまうことで、患者の命が危険にさらされるとわかり、気持ちを切り替えた(管理期)</li> <li>● 市町同報無線によって帰省自粛を呼びかける事例が起こる等、住民の中に無意識の差別や偏見、不安が生じ、情報発信のあり方について難しさを感じた(中堅期)</li> </ul>                    |
| Ⅳ 期  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 導入された療養者支援情報システムを使いこなせず、業務ルールの変更が徹底されなかったため、誤発送等の人的エラーが起きた(新任期)</li> <li>● 療養者支援情報システムや療養者支援センターが稼働した時は、現場が求めていたものが形になったと感じた(管理期)</li> </ul>                                      |

# マネジメント・保健師人材育成①

| 変遷期 | 内 容   |
|-----|---|
| I 期 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 周りもみんな電話対応に追われ、相談できるタイミングもなく、全部自分で判断するしかなかった(新任期)</li><li>● 応対記録を共有することで、職員間でばらつきのない統一した対応をするよう心がけた(管理期)</li><li>● 感染者に寄り添い、丁寧な対応をしたいという若い保健師の思いを大事にすべきと思いつつもそうも言ってもらえないという現状もあり、管理の立場的に難しい面もあった(管理期)</li><li>● 夜間を複数対応にしたいとしても昼間の業務量を考えると難しかった(管理期)</li><li>● 当初は担当課の保健師のみで対応し、他課にお願いできるという発想を持てなかったが、感染症対応は健康危機管理という考えの基、最初から所全体の業務として認識すべきだった。(管理期)</li><li>● 新任期の保健師にしっかりと説明・教育できる時間を取れずに申し訳なかった(管理期)</li></ul> |

## マネジメント・保健師人材育成②

| 変遷期 | 内 容  |
|-----|--|
| Ⅱ 期 | <ul style="list-style-type: none"><li>● この後に来る大きな波への対応は全く考えられていなかった(管理期)</li><li>● 決まったことを伝達することしかできなかった。それぞれの思いを吐露する場を作っ<br/>てあげることができず、自分が思いを吐露できる場も時間もなかった(管理期)</li><li>● 「感染症対応は保健師の役割だ」という役割意識や責任感でがんばってくれているス<br/>タッフに甘えてしまったことに反省。職員の負担軽減をもっと考えるべきだった(管<br/>理期)</li></ul>           |
| Ⅳ 期 | <ul style="list-style-type: none"><li>● オミクロン株になり、軽症の人が増える中で保健師の患者支援の役割が小さくなった。<br/>事務処理のみが重くのしかかり、感染症対応のモチベーションは下がった(管理期)</li><li>● 人員の少ない職場は当番体制に苦慮したが、疲労の蓄積の軽減やモチベーションの維<br/>持ができるよう配慮した(管理期)</li><li>● 自分が把握していないと不安だったので、調査結果等を逐一報告してもらっていたが、<br/>感染者の数が増えすぎてやりきれなくなった(管理期)</li></ul> |
| Ⅴ 期 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 班長級以上で今後の方針が決定されることが多く、決定事項が下位の職員には伝わっ<br/>てこないことがあった(新任期)</li><li>● 新採でコロナ対応しかやれなかった人が異動後に燃え尽きていた。異動後のフォロー<br/>も必要だった(管理期)</li></ul>  |



# 応援・受援体制①

| 変遷期   | 内 容  |
|-------|--|
| I 期   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 担当課以外の保健所各課へ積極的に資料を共有したことで、電話相談がたらい回しにならずに最低限の内容は各課で回答してくれて助かった(管理期)</li> <li>● 休校中の看護専門学校教員や保健師OGの応援はとても助かった。対応する姿は見習うところがあり勉強になった(中堅期)</li> </ul>   |
| I～II期 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 早期の保健師応援や市町保健師の応援は専門職としての機動力があり、同じ保健師として一緒に取り組んでくれて心強かった(管理期)</li> </ul>  |
| II 期  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● FICT・DMATの施設支援やDMATによる情報整理方法等が参考になり、今後活かすことができた(新任期・管理期)</li> </ul>   |
| III 期 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 応援職員が入ってくれることで負担がかなり軽減した。一方で、応援職員が業務を円滑に遂行できるよう準備や毎回の業務説明等、負担にもなった。事前から受援体制を考えておく必要があった(新任期・管理期)</li> <li>● 全庁応援が入った時、相談業務に慣れていない職員がストレスを抱えたり、傷ついたりすることがないように「心ない言葉をかけられて傷つくこともあるということを承知しておいてほしい、その時には我慢せずに話してほしい」と伝えた(管理期)</li> <li>● 本務業務を抱えながら応援に入る職員も大変だったが、保健所側も受援体制がうまく整わず、負担が大きいという状況になった(管理期)</li> </ul> |

## 応援・受援体制②

| 変遷期  | 内 容   |
|------|---|
| IV 期 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 行政職員はロジスティックや情報管理に長けていた。業務の流れをシステム化し、応援職員が自ら進んで動いてくれ、とても助かった(管理期)</li><li>● 派遣職員、応援職員が増える中で、役割や統制をとるための仕組み作りを行い、対応を統一した(管理期)</li><li>● 検体搬送や患者搬送の委託業者が臨機応変に対応してくれて心強くありがたかった(中堅期)</li></ul> |

# 傷つき体験①

| 変遷期 | 内 容  |
|-----|--|
| I 期 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 「感染者はどこの誰だ」「保健所が情報を隠している」等、不安から来る電話が鳴り止まず。説明しても納得せずに「コロナに罹ったら保健所のせい」「死ね」「殺す」「名前をさらす」等、脅しのようなことを言われ、浴びせられる批判にととても切なかった(意見多数)</li><li>● 夜間休日なく携帯が鳴り止まず、休まる時間がなく心身共に限界だった(意見多数)</li><li>● 同じ庁舎の職員から「保健所に近寄りたくない」と露骨に言われた(管理期)</li><li>● 自分も感染するのではという不安が常にあった(管理期)</li><li>● 様々な事情を抱える感染者に対し、法律で決められているとはいえ、入院勧告や隔離を徹底させるというのが辛かった(管理期)</li><li>● 「保健所が検査をさせてくれない」「保健所の対応が遅い」という批判的な報道が多く、より心労が増した(管理期)</li><li>● 調査に協力が得られない方と詳細な情報を求める県庁との板挟みになり辛かった(管理期)</li><li>● 在宅療養中に患者が急変して亡くなってしまうのではと常に不安だった(管理期)</li></ul> |

## 傷つき体験②

| 変遷期    | 内 容   |
|--------|---|
| Ⅱ 期    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 多くの業務にどう濃淡をつければいいのか分からず、積み残しが増え、心が折れた（中堅期）</li> <li>● コロナ禍に入庁。自分が周囲の職員に負担を与えている、自分は何もできないという無力感を感じた（新任期）</li> <li>● 執拗なクレーム対応に疲弊した（中堅期）</li> </ul> |
| Ⅲ 期    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 自宅での死亡事例が発生した時は、自分の対応が間違っていなかったか、何かできることはなかったかと自分を責める気持ちが強かった。今でもその思いは消えない。一生忘れられないと思う。（中堅期）</li> <li>● 何が正解なのか分からずいつも不安だった（中堅期）</li> </ul>        |
| Ⅳ 期    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 療養証明書の電話対応等、やっている仕事の内容が公衆衛生上必要な業務だと思えず苦しかった（意見多数）</li> </ul>   |
| Ⅴ 期    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢者施設等のクラスターにおいて、入院せずに亡くなる方が多く辛かった（管理期）</li> </ul>   |
| 全体を通じて | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 常に仕事に追われ、自身の家族に負担をかけたという後ろめたさが残っている（中堅期）</li> </ul>  |

# よりどころ

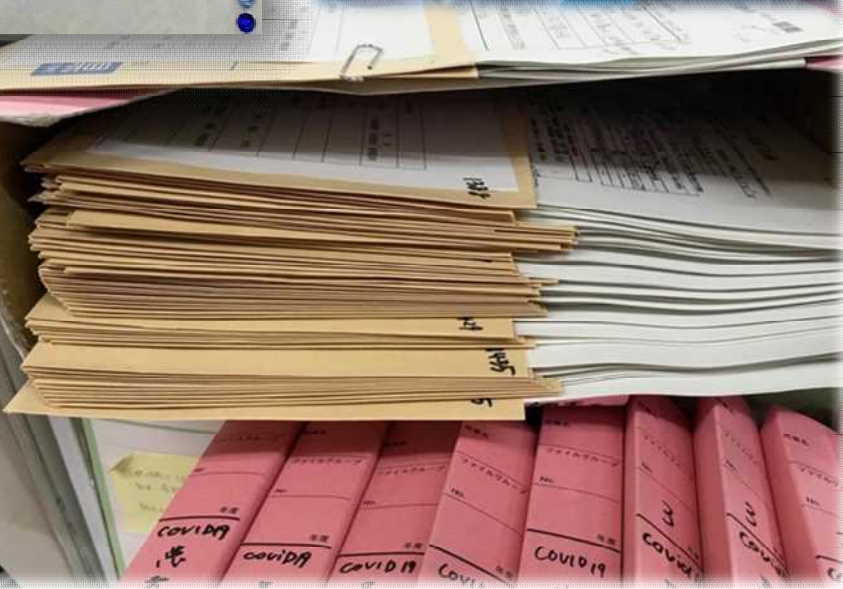
| 変遷期    | 内 容   |
|--------|---|
| I 期    | <ul style="list-style-type: none"><li>● 大変な時期だったが、県庁が担当者会議を集合形式で開催したことで、他の保健所担当者と苦労を分かち合え、方針を共有できた(管理期)</li><li>● 管内医療機関との会議では医療状況の全体像がわかり、職員の安心感につながった(管理期)</li><li>● 初期の積極的疫学調査は感染経路等の根拠を突き止め、次なる感染を予防するために有効だった(管理期)</li></ul> |
| Ⅲ 期    | <ul style="list-style-type: none"><li>● 全庁専門職応援は本当に力になった。自分にとっては先輩保健師との貴重な交流の場にもなっていた(新任期)</li><li>● 管内医療機関の I C N の存在は心強く、共に戦っている感じがした(中堅期)</li><li>● F I C T から困っていることはないかと電話を何度もいただき、相談することで専門家の知見が得られ、心強かった(中堅期)</li></ul>    |
| 全体を通じて | <ul style="list-style-type: none"><li>● 感染者やその家族からもらった感謝の言葉やメッセージにはとても勇気づけられた(管理期)</li></ul>  |

# 次のパンデミックに向けて

- 2009年に起こった新型インフルエンザ対応の学びを探したが何も残っておらず、どう体制づくりをすればいいかわからなかった。今回のコロナにおける学びは残しておく必要がある(管理期)
- 無駄になってもいいから、始めから所内体制・全庁体制を組むことも想定し（会場確保も含め）常に準備しておかなくてはならない(管理期)
- 通常の感染症対応から健康危機管理への切り替えスイッチは早めに押す（管理期）
- 今まで対応していたことを変更する時には、県庁が統一的に判断を示す必要がある（管理期）
- 保健所のキャパシティで対応できること、できないことを明らかにして情報発信をすること、助けを求めていくことは大切(中堅期)
- 過剰な反応や報道に振り回されることなく、専門職として感染症対策の基本に沿って対応することで乗り切れるという自信をもって対峙してほしい(管理期)
- パンデミックになってすぐに動けるものではない。日頃からの訓練が大切（管理期）



ころながなあったよ  
 かわたけあため  
 ありがとう。  
 みなさんからだけ  
 きまつけてくださ!!♡





☺  
 ARIGATOU GOZAIMASU  
 GOD BLESS YOU ALL

皆様のお仕事のおかげで、  
 元の生活に戻れます。  
 本当にありがとうございます。  
 お仕事頑張り下さい。

