

厚生労働科学研究費（障害者政策総合研究事業）
分担研究報告書

「精神保健医療従事者による、新型コロナウイルス感染症や自然災害等に起因した心のケアに対する心理的アセスメント及び応急処置介入方法の適切な提供体制の構築と、それに伴うメンタルヘルスの維持向上に資する研究」

メンタルヘルス向上の啓発活動を支援するためのオンラインの活用

研究分担者：萱間真美（聖路加国際大学）

研究協力者：小林大輝（聖路加国際大学）木戸芳史（浜松医科大学）瀬戸屋希（聖路加国際大学）
青木裕見（聖路加国際大学）小山達也（聖路加国際大学）岡田佳詠（国際医療福祉大学）
天野敏江（国際医療福祉大学）根本友見（国際医療福祉大学）香月富士日（名古屋市立大学）

研究要旨：

研究目的 本研究は、1) コロナ禍において開発されたリモートによるメンタルヘルス支援リソースについて、対象の範囲、目的、内容、作成者等を整理し、LINK 情報を整理すること、2) 本研究事業で開発されている RAPID PFA 支援プログラムについて、リモートによる支援方法に関する提案とリモート相談の動画作成を行うこと、の2点を目的として行った。

研究方法 1) わが国で運営されているメンタルヘルス支援サイトについて情報を収集し、対象、実施主体、情報提供の内容、リモートによる支援体制の有無、LINK 先について情報を整理した。収集したサイトを、相談内容を軸としてセルフケアと相談窓口への LINK の視点から整理し、対面およびリモートでの相談にあたる相談員や、相談者自身が活用できるよう整理を行った。2) 国内外のリモートによるメンタルヘルス支援の文献を収集・検討し、リモート支援の特徴および配慮する点を RAPID-PFA (Every, 2017) の枠組みに沿って整理し、本研究事業で開発されている RAPID-PFA プログラムのマニュアルに反映した。加えて、電話相談のシナリオおよびモデル動画を作成し、相談員の教育・研修に活用できる資料を作成した。

研究結果及び考察 1) わが国で様々な開発されてきたリソースを4つシチュエーションと6つの対象にわけ整理したことで、相談員が必要な情報に速やかにアクセスでき、限られた時間内に適切な支援を提供する一助になったと考える。2) RAPID-PFA の枠組みに則ったリモート相談のための動画は、リモート相談の経験の少ない相談員でも相談場面をイメージしながら支援に臨むことのできる教育資材を提供できたと考える。本研究班では、本マニュアルを活用した研修会の評価も実施されており、その成果を踏まえて、今後も研修会の企画など普及のための取り組みを行っていく必要がある。

A. 研究目的

新型コロナウイルスの流行が世界的に継続する中、人々は感染への不安や恐怖だけでなく、感染予防対策に伴うストレスや孤独感を感じている。このような状況は、人々のメンタルヘルスにも大きな影響を及ぼすことが懸念され、支援システムの構築が喫緊の課題となっている。

新型コロナウイルス流行下のメンタルヘルス

に関する多様な対象への支援を目的として、リモートによる支援サイトの新設が相次いでいる。軽度のメンタルヘルスの不調については、これらのサイトによるセルフケア支援に関する情報提供や感情表出の場の提供で改善が望める場合が多い。一方、自殺や他害行為につながる可能性がある専門的介入が必要な人については、リモート支援のみでは解決が困難であり、

対面の支援を含む有効な資源に結びつけること（LINK）が不可欠である。

本分担研究班では、リモートによるメンタルヘルス支援に焦点をあて、電話相談・メール相談・SNS相談等のリモートによる相談支援で活用できるマニュアル・資料の作成とLINKのための資料作成を目的とした。

具体的には、①コロナ禍において開発されたリモートによるメンタルヘルス支援リソースについて、対象の範囲、目的、内容、作成者等を整理し、LINK情報を整理すること、②本研究事業で開発されているRAPID PFA支援プログラムについて、リモートによる支援方法に関する提案とリモート相談の動画作成を行うこと、の2点を目的として行った。

B. 研究方法

1) メンタルヘルス支援のためのリソースの整理とLINKシステムの検討

日本で運営されているメンタルヘルス支援サイトについて情報を収集し、対象、実施主体、情報提供の内容、リモートによる支援体制の有無、LINK先について情報を整理した。支援サイトには、新型コロナウイルスの流行を機に開設されたもの、および従来からリモートによるメンタルヘルス支援を行っているものを含めた。

収集したサイトを、相談内容を軸としてセルフケアと相談窓口へのLINKの視点から整理し、対面およびリモートでの相談にあたる相談員や、相談者自身が活用できるよう整理を行った。

2) RAPID-PFAに基づく、リモートによるメンタルヘルス支援の方法の検討

国内外のリモートによるメンタルヘルス支援の文献を収集・検討し、リモート支援の特徴および配慮する点を整理した。その内容を、RAPID-PFA(Every, 2017)の枠組みに沿って整理し、本研究事業で開発されているRAPID-PFAプ

ログラムのマニュアルに反映した。

加えて、電話相談のシナリオおよびモデル動画を作成し、相談員の教育・研修に活用できる資料を作成した。

（倫理面への配慮）資料等の収集にあたり出典を明記した。また著作権を侵害することがないよう配慮した。

C. 研究結果

1) メンタルヘルス支援のためのリソースの整理とLINKシステムの検討

「メンタルヘルス」「セルフケア」「相談」「COVID-19」などのキーワードをもとに、日本で運営されているメンタルヘルス支援サイトを検索した。加えて、それらのサイトからリンクされているサイト等についても情報収集し、約200件のサイトを集めた。

COVID-19関連の情報は、医療、教育、研究等の各機関、自治体、学会、特定非営利活動法人等によって、広く発信されており、COVID-19の流行によるメンタルヘルスの影響についての説明、セルフケアに関する説明、具体的なセルフケアの方法の紹介、相談窓口（電話相談、メール相談、SNS相談）の提供およびリンク等が含まれていた。

それぞれのサイトでは対象者や重点を置いている内容が異なり、オリジナルのコンテンツを作成しているサイトや、様々な情報へのリンクが充実しているサイトなどの特徴があった。サイトの作成時期も様々で、流行当初は限られた情報の中で、過去の感染症に関する情報や最新情報を収集発信するものが多く見られた。流行状況の変化に応じて、長期ストレスへの対処・セルフケアや、国内の相談窓口をまとめた情報

などが作成されていた。多くのサイトでは、他サイトへのリンクが掲載されており、その構造は複雑であった。

新型コロナウイルスの発生・流行から約2年が経過した現在、人々のメンタルヘルスを支えるためのリソースが充実してきたことは、非常に重要である。一方、流行状況や個々人の状況・ニーズに応じ、適切な情報やリソースに繋がるためには、情報の整理とLINKシステムの構築が重要と考えられた。

以上より、メンタルヘルス相談のプロセスおよび相談者の状況を軸として、収集したサイトの整理を行った。コロナウイルス感染流行初期に作成されたサイトについては、現在の状況に対応した内容であるかどうかを判断して、取捨選択を行った。

リストでは、「現在の状況に混乱している・見通しが持てない」「自身や身近な人が生活面の困難を感じている」「労働環境上の困難を感じている」「どこに相談したらよいか分からない」の4つのシチュエーションと、「子ども」「若者・学生」「高齢者」「医療従事者・

表1 LINKリストの構成

シチュエーション・相談	大項目
現在の状況に混乱している・見通しが持てない	自分や身近な人に起こっていることの理解と見通しを得るための情報 医療従事者が自身のケアや支援に活用できる情報
自身や身近な人が生活面の困難を感じている	セルフケアに役立つ情報
労働環境上の困難を感じている	職場環境の改善に役立つ（管理者向け） 働く人全般 働く人のセルフケアに役立つ
どこに相談したらよいか分からない	自身や身近な人が相談できる窓口
対象別	大項目
子ども	子ども向け
若者・学生	学生向け
医療従事者・障害福祉関係者	医療従事者向け 看護職向け 障害福祉施設等で働く方向け

障害福祉関係者」「外国人」「海外在住日本人」の6つの対象を軸として、計83サイトを整理した。（表1）

2) RAPID-PFAに基づく、リモートによるメンタルヘルス支援の方法の検討

①マニュアルの作成

昨年度の厚生労働特別研究中尾班で整理した、コロナ禍におけるリモート支援の方法について、今年度はRAPID-PFAの枠組み

（R:Rapport A:Assessment

P:Prioritization I:Intervention

D:Disposition）に沿って内容を再整理し、

RAPID-PFAの基本理念と主要素を盛り込んだ。

マニュアルの内容は、日本精神保健看護学会(2020)や国際赤十字社のガイドライン(2020)等を参考に、電話相談、メール相談、SNS相談の基本姿勢と配慮すべき点を再検討し、RAPIDの枠組みや用語と統一し、「新型コロナウイルス流行下におけるメンタルヘルス問題への対応マニュアル 第3章 オンラインによるメンタルヘルス相談」を作成した。構成は以下の通りである。（表2）

	エッセンシャルワーカー向け
外国人	日本に滞在する外国人むけ
海外在住日本人	海外在住の子ども

表 2：RAPID-PFA に基づいたリモート相談マニュアルの構成

<p>1. COVID-19 に関連するリモート支援の取り組み・動向</p> <p>1) 対面サービスからリモートサービスへの移行</p> <p>2) インターネット、スマートフォンアプリ等を用いたリモート完結型サービスの提供</p> <p>2. リモート相談（オンライン会議システム・メール・SNS での相談）の流れ</p> <p>1) PFA に基づく援助姿勢</p> <p>2) デバイスの選択とインターネット接続</p> <p>3) 相談の枠組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ Rapport（共感とラポール、冷静さを保つ（平静）、聞き返し） ・ Assessment（スクリーニングと吟味：身体的健康、身体的安全、心理的苦痛、認知機能・知的機能、感情的・行動的表現、対人的資源、物質的資源） ・ Prioritization（緊急性、心理学的トリアージ） ・ Intervention（カタルシス、ストレスマネジメント、家族や友人の協力を得る、説教的ガイダンス・希望） ・ Disposition（情報やリソースを伝える、医療機関・専門機関を紹介する、ねぎらいを伝え希望を持てるよう終わる） <p>4) リモート相談の流れ</p> <p>5) 相談対応者自身のメンタルヘルス</p> <p>6) リモート支援に注意が必要な状況</p> <p>3. リモート支援が難しい状況とその支援</p>

②動画の作成

電話による相談場面のシナリオを作成し、約 10 分の動画を作成した。コロナ禍による経済的不安や家族のワクチン接種に関する不安を感じている相談者を事例とし、電話相談の一連の流れが分かる内容とした。動画には、キャプションを入れて、PFA の基本姿勢やポイントが分かるようにし、マニュアルと対応させながら相談員が理解を深められるよう工夫した。

D. 考察

メンタルヘルス支援のためのリソースの整理

と LINK システムの検討では、医療、教育、研究等の各機関、自治体、学会、さらに特定非営利活動法人等によって、多くの COVID-19 関連の情報が発信されており、既存のサイトに COVID-19 に特化した情報を加えたもの、この感染症の流行を受け、新たに作成されたものなど、様々なメンタルヘルス支援のリソースが提供されていた。本研究において、相談のプロセスおよび状況を軸に情報を整理し、1 つのリストとして提供したことで、相談員が必要なときに必要な情報に速やかにアクセスでき、限られ

た時間内に適切な支援を提供する一助になったと考える。一方で、COVID-19 にまつわる情報は
のリスト自体をウェブサイト上で公開するなど、周知方法を検討していく必要がある。

RAPID-PFA に基づく、リモートによるメンタルヘルス支援の方法の検討では、相談員が、リモート支援の際に活用できる実践マニュアルについて、RAPID-PFA の主要素を盛り込み、また既存の国内のガイドライン等の内容もふまえ、対応する動画と併せて、系統的に作成した。これらのマニュアルは、リモート相談の支援ニーズが高まる中、リモート相談の経験の少ない相談員でも、相談場面をイメージしながら支援に臨むことのできる教育資材としても有用である
と考える。研究班では、本マニュアルを活用した研修会の評価が実施されており、その成果を踏まえて、今後も研修会の企画など普及のための取り組みを行っていく必要があると考える。

E. 結論

新型コロナウイルス流行下におけるリモートによるメンタルヘルス支援について、相談員のためのマニュアル・動画作成と、セルフケア情報や対面支援に繋げるための LINK リストを作成した。本成果は、メンタルヘルス支援に関わる相談員の研修・教育に活用されることが期待できる。

文献

1. Everly, G. S. (2017). The Johns Hopkins Guide to Psychological First Aid. Johns Hopkins Univ Pr.

常に変化しており、今後も適宜リストの内容を見直し、更新していく必要がある。さらに、こ

2. International Federation of Red Cross And Red Crescent Societies. (2020). Remote Psychological First Aid during a COVID-19 outbreak. Retrieved from <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/03/IFRC-PS-Centre.-Remote-PFA-during-a-COVID-19-outbreak.-Final.-ENG.pdf>

3. 日本精神保健看護学会. (2020). COVID-19 の対応に従事する医療者を組織外から支援する人のための相談支援ガイドライン. 参照先: <https://www.japmhn.jp/remotepfaguide>

F. 健康危険情報

該当なし

G. 研究発表

1. 論文発表 該当なし
2. 学会発表：
萱間 真美, 瀬戸屋 希, 小林 大輝, 木戸 芳史, 青木 裕見. 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への応急処置介入方法の開発 新型コロナウイルス流行下のメンタルヘルスを保つオンラインでの取り組み. 第117回日本精神神経学会シンポジウム. 2021年9月.

H. 知的財産権の出願・登録状況

(予定を含む。)

1. 特許取得 該当なし
- 2 実用新案登録 該当なし
3. その他 該当なし