

Ⅱ 予備調査（面接調査）の結果

管理職 8 名、一般職員 3 名 計11名の半構造化面接より逐語録を作成し、ストレス状況とストレス対処、その他の対策について、KJ 法を援用して抽出し、カテゴリーに分類した。

1 COVID-19流行下の保健所職員のストレス状況

(1) 職場内のストレス

職場内のストレスは大きく 3 つのカテゴリーに整理され、『ストレスによる神経症状』、『つらい気持ち』、『休業や家族への影響』が抽出された。明確なストレス反応や自責、無力感等の本人の状況の他、家族への影響も語られた。

(2) 職場内のストレッサー

職場内のストレスに影響するストレッサーとして、『感染拡大で増大し軽減しない業務量』、『応援・派遣先での苦労』、『市民からの怒り・電話対応』、『過重労働による休息・相談できない職場環境』の 4 カテゴリーが抽出された。終わりの見えないつらさや、追加業務の過重感の他、市民からの怒りや暴言にさらされたことが語られた。

(3) 管理職のストレッサー

管理職の語りより管理職のストレッサーをまとめた。大きく 4 つのカテゴリーに整理され、『部下・他部署への対応』、『応援・委託に伴う混乱や負担』、『業務や個人生活の破綻』、『事故や調整処理の事例』が抽出された。部下への対応ができない申し訳なさや他部署の無理解や非協力の状況、応援で人が増えると対処で時間がとられることや、管理業務の機能不全も語られた。またシリアスな死亡のケースにも関わる等の状況が語られた。

2 COVID-19流行下の保健所職員のストレス対処

(1) 個人での対処

保健所職員が個人でできるストレス対処として、大きく 2 つのカテゴリーに整理された。まず、『職場外でストレス解消をする』というカテゴリーでは、休暇を積極的に取る等の「職場外でストレス解消をする」ことが語られた。また、家族が家事分担をしてくれる等の「家族の協力を得る」もあった。次に『職場内での支え合いと正常化』というカテゴリーでは、「職場内で手軽な方法で疲労回復をはかる」や「職場内での声のかけ合いや支え合い」等の対応が見られた。COVID-19流行対応以外の業務はほっとする等、「通常業務に安堵する」等も語られた。

(2) 管理職の対処

管理職の語りより管理職のストレス対処をまとめた。大きく 4 つのカテゴリーに整理された。まず『部下の業務と健康を配慮した行動』として、「仕事の切り上げ時点を決める」や「他部署との間に入って調整する」が語られた。また、職員を鼓舞したり、応援活動後の職員に大変だった思いを吐き出させたりする等の「ミーティングで部下をねぎらう」や「積極的な情報提供」、疲れている職員を休ませる仕組み等の「部下の健康を護る」等も含まれた。次に『業務分担や業務上の工夫』というカテゴリーでは、対応する職種を広げ

る等の「業務の分担」、保健センターで研修を実施する等の「分担にあたっての工夫」、自発的なマニュアル作りや連絡体制の構築等の「マニュアル作りや体制づくり」が整理された。3番目の『支援体制の工夫』というカテゴリーでは、管理職の関係性がよい等の「支援体制の協力」、派遣の看護師・大学の先生・退職者も応援に来る等の「支援者の活躍」が整理された。4番目の『応援・派遣に関する留意』というカテゴリーでは、応援に送り出す職員の組み合わせに留意する等の「応援送り出し時の留意点」、派遣社員には担当部署の当番に声をかけてもらう等の「派遣社員への配慮」も語られた。

(3) その他の対策（組織全体の体制・システム、健康管理に関する問題と工夫）

組織全体の体制・システムに関しては、2つのカテゴリーに整理された。まず、『組織全体としての対応』として、「人員体制の強化」と県がリーダーシップをとる等の「県の仲介」が整理された。もう一つは、『新システムの導入の功罪』というカテゴリーで、HER-SYSは良い面と悪い面がある等の「新しいシステムの導入」と「テレワークの負担」という内容が語られた。

健康管理に関する問題と工夫では、1つの『健康管理・相談部門の活動強化』というカテゴリーに整理された。このカテゴリーは、6つの中カテゴリーに構成され、まず、管理職は相談先があっても忙しすぎて相談の電話ができない等の「健康管理のためのシステムがうまく機能しない」、管理職が職員のメンタルヘルスをフォローするのは限界等の「管理職だけではメンタルヘルス対応ができない」、産業医が休業者を診ている等の「産業医が対応している」、逆に産業医面談は形式的に感じる等の「産業医面談が十全に機能していない」、メンタルヘルス相談は敷居が高い等の「相談・受診を促すことが必要」、保健所の安全衛生ニュースを作りたい等の「健康管理のための新たな工夫」という内容の語りが含まれていた。

3 予備調査のまとめ

予備調査では保健所職員のストレス状況、ストレス対処が抽出された。過酷なストレス状況からストレス反応や休業者の存在等が語られた。また管理職では、業務量の多さだけではなく、職場のマネジメントの混乱や責任を含め、心理的に非常に負担の高い対応が継続したことがうかがえた。またストレス対処やその他の対策では、特に管理職の対応が多岐にわたっていることが示された。この多岐にわたる対応そのものもストレスサーになっていることも推察された。健康管理の仕組みはありつつも、うまく働かなかった様子も語られ、過酷な状況に対し支援の仕組みがうまく機能しなかった状況があったと考えられる。