

## ★ 休業中の利用者やそのご家族への対応

> 3/9の休止から、自宅待機の職員がテレワークで、自宅待機のご利用者様に1日2回連絡を入れて、健康観察とPCR検査の実施状況などの情報を発信していました。

元々、一定の信頼関係が築けていますから、当初は日々の電話連絡のお陰で、ご利用者様・ご家族共に落ち着いて再開を心待ちにしながら大きな励ましを頂いていました。

2週間の自宅待機中は、概ねご家族が清拭やシャワーなどで対応されました。

問題はその後で、陰性が確定しても別事業所がサービスを提供して頂けるところはほとんどありません。連携よりも如何に関わりをなくし、排除するかに矛先が向かっていることを痛感しました。

ここに風評被害の現実があります。2週間の自宅待機をして健康状態に発熱や諸症状がなくPCR検査で陰性が確定したご利用者様は、そもそも安全の確率が高いことが証明されており尚且つ、標準防護策を行いながら接触すれば感染するリスクは極めて低い事を伝え情報共有したいのに、世間は「どこどこで感染者〇〇名」の情報しか理解しようとしませんでした。

結局そうすると、当初再開を心待ちにされていたご利用者様やご家族も当施設に関わるのは良くない事と思い始める方が増えていきます。

別の事業所へも行けず感染者が出た事業所に行くのもいかなものかと行先を失ってしまうのです。こういう状態が続くと我々の再開のハードルもどんどん高くなって行きゴールが見えなくなります。

## ★ 職員への対応（メンタル面のケアと経済面のケア）

> まず、自宅待機のスタッフには給与を全額保証することを伝え、冷静に対応する事に努めました。

ご利用者様同様にスタッフのご家族も出勤禁止を命じられたり2次的なダメージがきつかったです。

兎に角、様々な不安に向き合い話を聞いて出来る限りの対応を進めました。

特に、PCR検査の進捗が遅く、そのことに対してのクレームが一番きつかったです。

## ★ ご利用者様やご家族などへの対応

> 全てのご利用者様に電話で健康観察を行い、様子を伺っていました。亡くなられたご家族には、お悔やみを申し上げながらご様子をお伺いしてきました。

実際は、様々な報道や情報発信から感染したことがご近所に知られてしまっています。

ウイルス感染は、**事業所や特定の人物を叩くのではなく、どうウイルスを叩くか**に目を向けなければなりません。

もし、自分が初期の感染者になったらどんな負い目を感じるか想像することが大切です。

もちろん我々事業者も同じです。

## ★ 風評被害の事例や、それへの対応

> 感染報道初期の、大半の報道は、建物と名前と感染者数を発信するばかりで“ウイルスの巣窟”であることを報道し続けました。

3/9以降、新たな感染は施設内では一切起きていない事と完全なクローズドマーケットですから、元々一般の方との接触は皆無です。全てのご利用者様の情報を把握している施設ですから、2次感染、3次感染まで追跡できるのも当然で、それこそが感染を明確に封鎖したことを意味するのです。

にも関わらず、全く事実を把握することなく延々と報道されました。

市役所からの発信も同様です。未だに市民病院にはアルス排除の看板がこれでもかと言うくらい張り巡らされています。管理者が市長であることが残念です。

マスク対策は、TV取材の報道は空爆と一緒に一旦意図しない内容で報道されたら全くの無力です。

## ★ PCR検査について

- > 保健所経由の接触者外来によるPCR検査では、大人数を処理する能力はありません。  
結果として、保健所から施設の外部にブースを設け、施設長が検査するよう打診があり実行しました。  
もしこれをしていなければ、一向にPCR検査が進まなかったこととなります。  
結果的に400名近くを行いました。  
送迎も必要ですからスタッフが完全防護態勢で一人一人を毎回消毒しながら送迎し、検査を行いました。  
老健以外では考えられない離れ業だと思いました。  
今後は、明日は我が身で、老健同士の協力体制が必要であると感じました。

## ★ 自治体や地域、周辺住民との連携

- > 保健所自体は、とてもしっかり対応して頂きました。  
ただ、入院先の問題などインフラの不備など一気に解決しない問題も多々あった事、関連及び近隣保健所との連携が悪くみんな自分のエリア保護に走るため、あちらこちらの機関からの問い合わせが交錯し、指示・判断がぶれてしまった事で混乱を招きました。