

担当分野ごとのふりかえり（感想）

2023年2月作成

米子保健所長 藤井秀樹

災害医療での対応の基本を示すキーワードとしてCSCAというのがあります。

C : Command & Control	指揮命令系統の確立
S : Safety	安全確保
C : Communication	情報収集と伝達
A : Assessment	評価

3年余りにわたる新型コロナウイルス感染症は、長期にわたる大きな災害でした。

私の主な役割は指揮命令系統の確立で、この立場にある人の留意点は、空席にしない、動き回らないで情報を受け指示を出す、ということのようです。

第3波の頃までは、情報収集、共有の意味も含めて、患者発生時は毎朝、全員でのミーティングを実施していましたので、前夜に情報を整理して資料を作成し、朝、共有するという流れで、ピーク時には休日もフルタイムで勤務することも多い日々でした。代替者の確保は課題でしたが、次第に各部門の責任者が自ら判断して対応してくれるようになったのは救いでした。また、将来の代替者となる若手の公衆衛生医師が久々に入庁してくれたのは新型コロナの良き副産物でした。

安全確保も災害医療では重要なポイントですが、事あるごとに職員には「陽性者の対応も重要だが、それにもまして皆さんの健康が大切」と言い続け、交代勤務による休日の確保や、時には夕食の斡旋などもしてもらいましたが、大きな感染の波が来るたびに職員の時間外勤務は過労死レベルであったわけで今後の大きな教訓です。自らについて言えば、途中からフレックスタイムを活用して遅出勤務にすることで、繁忙期にも朝、自分の時間が持てるとともに、睡眠時間も確保できたほか、感染が落ち着けば、時間休も積極的に取得するなど率先して休み、リフレッシュも出来たかと思います。ただ、県外との往来制限や会食の制限は多くの皆さんと同様、辛いことでした。

情報伝達という意味では、当初は毎朝、全職員でのミーティングにより情報共有とともに情報収集をしていましたが、長期化に伴い、メールでの資料送付としましたので、職員とのコミュニケーションが十分にできたかは疑問です。ただ、毎日、夕方は困難事例への対応状況の共有には努めました。また、医療機関との情報共有という意味では毎週のWEB会議は有効に機能したと思います。

評価、そして戦略の立案については、一時期、幹部による協議をしましたが、あまり系統だった対応ではなかったように思います。状況に応じて迅速にとの思いから、先走り過ぎたこともあり、情報を共有し共通認識のもとに対応していく重要性は痛感しています。

いずれにしても、なんとか3年間、やり通せたことは多くの皆様の支援、職員の皆さんの頑張りのおかげであり、改めて深く感謝を申し上げます。



副所長 郡浩光

これを書いている現時点でまだ業務は続いています、先が見えてきました。

みなさま、新型コロナ業務、お疲れ様でした。そして、自分の業務として応援いただいた西部総合事務所各局や西部県税事務所のみなさま、困ったときはお互い様と駆けつけてくださった県庁や地方

機関の職員のみなさまに感謝です。

動員者の確保や環境整備など、サブスタンスを実現するためロジスティクスの総括として十分機能できたかいささか不安ではありますが、保健所専門職のみなさんは忙しい中でも状況の説明など丁寧にいただき、なんとか下支え役として動いていきました。

台風や大雪などの気象状況にも注意し、その都度情報共有を行えたのは隙間業務としてのロジの機能発揮の一つかな、と思います。参考になったでしょうか。

また、古い東福原庁舎なのであちこちに支障が出ていましたが、営繕課の協力もあり修繕を重ね、なんとか持ちこたえてくれました。みなさまにはご迷惑をおかけしたと思います。

保健所勤務では普段付き合いのない分野の職員さんや県庁各課の職員さんと一緒に仕事が出来たのも貴重な経験でした。改めて、鳥取県も素晴らしい職員さんが沢山いらっしゃる実感しました。

時には意見をぶつけ合い、時には皆で大笑いできるこのチームでコロナ業務に向かえたこと、大変幸せに思います。いつか打ち上げが出来たらよいですね。

【検査調整センター】

☆がんばったこと

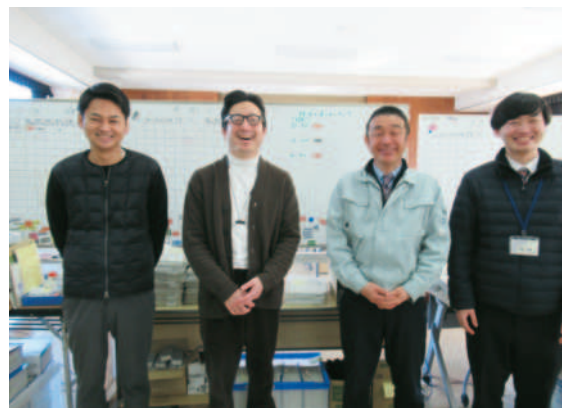
- ・検査案内の仕組みづくりに力を入れた。
- ・手書きで始まった検査依頼書の作成をエクセルにより正確かつスピーディーに作業できるように見直した。検査対象者が急増する中で、対象1人1人に電話連絡していた検査案内を申し込み制にしたり、民間企業に委託したりし、効率よく仕事を進めた。
- ・検査の結果は、積極的疫学調査や入院調整のための取り掛かりとなる。検査結果の判明が遅くなり保健所職員の労働時間が伸びないよう、スムーズな検査調整を進めることに力を注いだ。

☆苦労したこと

- ・検査会社「R0」や衛環研、大学病院検査部など検査機関との関係構築に苦労した。コロナ禍で関係者に会うことができず、電話でのやりとしかできず、意思の疎通を図ることが難しい場面もあった。
- ・検体採取場所の確保も苦労の連続だった。新規陽性者が増えるにしたがってその濃厚接触者も増加。大学病院、済生会病院しかできなかったドライブスルー採取会場を保健所でも実施したり、「R0」に委託したりし、迅速な検査につなげた。
- ・県庁や西部総合事務所の動員者の統率も大変だったことの一つ。
- ・検査数が増えるに連れ、同センターの人員も増え、1日あたり最大11人体制で運用。朝から深夜に及ぶ長時間労働の上、ナーバスな検査対象者と直接コンタクトを取るストレスがかかる業務の中、動員者がモチベーションを下げないよう気を配った。

☆よかったこと

- ・検査対象者に検査案内や結果報告をした際、労いの言葉を掛けられたこと。連絡が遅い、外出自粛に不服だとしてクレームを言われることが多い中、保健所業務を理解していただき優しい言葉で励まされることによって、つらい業務を乗り越えることができた。
- ・「感染者を増やさない」という強い使命感を持って臨んだ3年間。地域の健康を守る一助となれたという達成感は、公務員生活において貴重な体験だった。





検体管理チーム

【入院調整担当】

☆大変だったこと

◇限られた患者情報、また臨床経験がない者による判断で入院調整を行う困難さ◇

- ・電話での聞き取りによる患者情報（基礎疾患・ワクチン接種歴・積極的疫学調査実施時の症状など）から保健所（行政）が入院対象者を決定、入院協力医療機関に入院・受診を交渉する困難さを実感した。
- ・調整担当する者（保健師）は、臨床経験もなく、医療の知識が乏しい中で、判断に自信がなく、命の優先順位を医師でもない一保健師が判断することに、「これでいいのか」と思いながら対応していた。たとえ臨床経験があっても、医療現場にいない一行政職員にとっては困難な業務だったと思う。（入院後に入院協力医療機関から「入院させるほどではなかった」等と聞かされるとこともあった）
- ・限られた時間で医療情報・介護に関する情報を取得し、さらに病状悪化時の医療処置に関する同意の取得など、本来医療機関や介護の現場で時間をかけて行うべき内容まで踏み込んだ情報を収集して、入院調整を行うことは大変だった。

◇患者・家族や施設と病院との板挟みになる辛さ◇

- ・病床ひっ迫時には入院希望のある陽性者やその家族・施設職員等と入院協力医療機関との間で、調整に苦勞することがあった。
- ・入院対象についての説明を家族や施設職員等に丁寧に説明しても、なぜ入院できないのかと責められたことも多かった。
- ・夜間の入院・受診調整では、不安しかない本人、家族に「明日まで様子みてください」というのはとっても辛かった。
- ・調整にあたって、患者側からは罵詈雑言（殺す気か、死ねってことですね、等）を浴び、入院協力医療機関側からも強い口調で断られることもあり、かなり精神的苦痛を感じた時もあった。

◇入院調整時間にかなりの時間を要した◇

- ・入院調整には数時間かかることもあり、特に時間外（特に夜間）は日中よりもさらに困難なことが多く、かなり苦慮した。
- ・やっと調整できたと思ったら、次から次へと依頼があり、心も体もへとへと。

・夜間の入院調整には時間がかかるので、夜の電話が鳴るのが恐怖だった。

・入院受入にあたって、断られても次の入院協力医療機関へ依頼するなど、何度も繰り返し依頼し続けた。(よく頑張ったな・・・)

・時には、ダメ元で依頼した入院協力医療機関があっさり入院受入OKとなることがあり、たまにスムーズに受け入れてもらえると、「今日いい日だ♪」と思ってとても嬉しかったこともあった。(まれですが)



【宿泊・MC担当】

宿泊療養施設運営チーム（県民福祉局西部振興課 松原誠）

令和3年1月に鳥取県で最初の宿泊療養施設が米子保健所管内に立ち上がり、その後、米子保健所管内においては、令和5年3月までに4つの宿泊療養施設（ホテル：施設名は非公表）が開所、閉所を繰り返すこととなった。令和5年4月時点では、最後の1施設が利用されており、令和5年5月8日に感染症法上の位置づけが、季節性インフルエンザなどと同じ「5類」に移行されるのにあわせ、これも閉所となる見込み。宿泊療養施設は2年5か月間の役目を終えることとなる。

宿泊療養施設の運営にあたっては、米子保健所宿泊療養担当、入退所担当（本庁派遣、西部県税事務所職員等）、西部振興課総括班が全体の調整役を担うとともに、実際の施設においては、総括ロジ（事務・衛生）等の各局等動員職員、西部医師会、看護協会、各種委託職員が従事するなど、大変多くの人の関与があった。

自ら、そして家族の感染などにも不安を覚えながら業務にあたってもらったこれら職員等の頑張りにより、この施設で療養し、病気を治して帰宅された方は、2,300人を超えることとなった。

☆まとめ・感想☆

入所者やその家族等から職員、スタッフに寄せられる言葉は、その多くが厳しいもので、フラストレーションが溜まってしまった職員等もあったと思うが、運営を継続するため、職員等には頑張ってもらい、率先して廃棄物の搬出作業をする姿を示したり、時には感謝の差し入れをしたりするなど、とにかく職員のメンタル維持に努めた。

患者等とのやりとりという点では、不当要求ともとれるような意見を延々と聞かされる米子保健所保健師さんの苦労は計り知れず、せめて宿泊療養施設の運営については、できるだけ負担はかけないよう、保健師さんから相談があったことはすべて受け止めようと心に決め、大晦日や元日、深夜の入所であっても対応してきたつもりだが、行き届かなかった点についてはお許しいただきたい。

このように総括班としては褒められる運営ができたとは到底言えない2年3か月間であったが、2,300人を超える県民等の健康を守り、さらなる感染拡大を防ぐという最低限の役割は果たせたのではないだろうか。

運営終了を無事迎えられそうという点において、総括班、というよりも松原個人として、米子保健所職員をはじめ、一緒にお仕事いただいたすべてのみなさまに感謝します。

保健師チーム

☆がんばったこと

・療養者の管理は命が関わるとても責任重大な業務であり、忙しい中でも丁寧に対応することを心がけた。(電話対応はもちろん、看護日誌の確認や気になったケースについて看護師に状況を確認する

などの対応ができた）特にファーストタッチは丁寧に対応することで、療養者の不安軽減に努めた。

- ・療養者や関係機関から医療的な質問を受けることが多くあり、専門職として頼りにされていることを実感するとともに、責任を持って回答するよう気をつけた。
- ・緊急入所・退所、病状悪化時対応等、臨機応変な対応を求められることが多かったが、対応を重ねることに円滑に対応できるようになった。

☆よかったこと

- ・宿泊・MC調整に対して感謝の言葉を頂いたり、療養者とその家族の不安が軽減されていく様子が確認でき、喜び・やりがいに繋がった。
- ・宿泊療養は多くの関係者が関わっているため、各所との調整が大変だったが、多職種連携の大切さを実感できた。
- ・通常業務では関わることのできなかった他部局の方とも、コロナ対応を通して繋がり、人脈が広がった。
- ・宿泊療養という特別な環境により入所者からの苦情等も多かったが、関係機関が連携して対応してくださり、保健所としての業務（病状悪化時対応等）に集中することができた。

☆苦労したこと

- ・患者、宿泊療養施設スタッフ、医療機関、県民から苦情があり、毎日のように苦情対応に追われた。
- ・スタッフ（県税動員、総括ロジ、看護師）によって対応が異なる場面もあり、困惑することがあった。MCについても医療機関によって認識の差があり、調整に苦慮することもあった。
- ・感染者が増えるにつれ入所希望者も増え、調整が大変だった。特に、宿泊対象外である方が強く希望される際の説明・説得が大変だった。



【在宅療養担当】

☆がんばったこと

◇療養者等への対応◇

- ・第6波から陽性者急増した際には、患者やその家族との電話でお話したときは丁寧な（寄り添う）対応を心掛けるとともに、とにかく対応漏れを出さないことに留意した。時には長時間のクレーム対応を行わなければならない事案もあったが、そこはぐっところえて傾聴に徹した
- ・新しく担当する者もあり、また在宅療養以外の役目（移送や聞取等）もありましたが、周囲に相談ができやすい環境であったため、療養者だけでなく医療機関等からの問い合わせ等問題なく遂行できた。自分だけで困り感を抱えることがないのは、良かった。
- ・夜間残業ができない事情もあったが、時間内にとにかくできる限りのことをやり切った。
- ・パルスオキシメーター配送リスト作成においてはリスト送付時間が決められている中、動員者の協力も仰ぎながらミスなく処理できる様に努力した。
- ・宿泊・在宅療養証明書は、毎日相当量の発行依頼と郵送量の嵐の中、複数体制で起案を行った。チェックも感染症担当を含めた全所体制で行っていただき、何とか令和4年5月の県庁移管までのぎ切ることができた。

◇動員体制づくり◇

・第6波からは梶町庁舎等からの応援を仰ぎ、また2022年春からは県庁でのリモート動員応援をいただき、動員体制を円滑に進めるための支援のスキームを構築することに注力した。県庁に動員を移管した後、倉吉もこのスキームに参加することになり、結果的に全庁的なフローとして県庁と保健所の役割分担も構築することができた。

・応援職員へは分かりやすく端的明瞭にメールや電話で指示することに心がけた。

◇本来業務との両立◇

・本来業務も回しながら、減らない在宅療養者に忙殺される日々だったが、「在宅死を出さない」「在宅療養担当業務をストップさせない」という目標で頑張った。



☆苦労したこと

◇在宅療養者の急増◇

・(第6波に入って) コロナ陽性者のほとんどが在宅療養者となり、在宅療養担当での対応が増えた。朝から夕方までノンストップで処理する案件が続き、精魂尽き果てた感じだった。

・診察や処方希望があるがかかりつけ医がなく、オンライン診療調整をしようとしても受け入れ先医療機関が見つからない時は苦労した。

・陽性者が急増する中で、聴覚障がいのある方、介護問題がある方、児童相談所が関わっている家庭等、様々な生活背景がある方への対応が必要で、時には、施設担当、クラスター担当等と相談し、聞き取りにはない追加情報(普段利用しているサービス等)を確認する必要があり、難しく感じたこともあった。

◇動員体制◇

・100件越えの陽性判明者で混乱する中、大量の動員者を抱えることとなったが、業務内容を把握しきれないまま仕事の割り振りをすることに苦心した。

・動員者の仕切りを体系的にするために各担当にリーダーを置いたが、リーダーも日替わり動員であったりして、結局任せきれず休日出勤を余儀なくされたことが多々あり、時には(動員者のいる)県庁に出張することもあった。

・(関係者が多岐にわたり) 色々な方の協力があるのはありがたい反面、方々への連絡調整に追われることもあった。

・(中には経験や認識の浅い動員が関わることにより) 療養期間について最初の聞き取り時に誤った日付が伝えられていた方、入院希望が強い方、発生届の漏れで在宅対応が遅れた方、聞き取りが漏れた方等へ在宅担当から連絡をしなければいけない等、保健所への不信感が募った方への電話対応は心が苦しかった。

・制度やルールが頻繁に変わっていくのに対応していくのが大変だった。

☆よかったこと

◇療養者との関わり◇

・療養者やその家族に直接療養終了の電話ができるのは在宅担当の特権?だが、終了連絡の際は、お礼や労いの言葉をかけていただけたことが多く、それによってモチベーションを高められた。

・保健所の電話が鳴りやまなかった頃、担当内の別の職員が電話を取ってくださったり、その日の担当でない職員ができることをサポートしたり、こちらがお願いしなくても自主的にサポートしてもらった場面がたくさんあり、チームワーク良く対応できてよかった。

◇関係機関・動員者との関わり◇

・コロナ業務を通して普段関わらない他所属の動員者と関わることができ協力して業務にあたれたこと（協働）はいい経験になった。

・コロナ対応を通して、訪問看護師、在宅保健師、市町村保健師の方々と関わることができ、すごく貴重な経験ができていると感じている。自身の持つ事業や保健師研修会で、市町村保健師とお会いした際に、「市町村動員では、お世話になりました。」等と声をかけてくださることが何度もあり、つながりを実感し嬉しい。

・コロナ療養後の、今後の生活が不安に感じた方について、市町村に相談し、サービスを導入していただくことになったケースもあり、保健師としてやりがいを感じた。

・県庁在宅班リーダーを中心に精力的にご協力いただき、自分のモチベーションの維持に繋がった。

・手伝っていただいた初期メンバーの妻木晩田の方、糺町事務所、日野振興センターの皆さま、今も活躍中の県庁在宅班、外部では多くの訪問看護師さん、在宅保健師等に感謝です。



【医療機関担当】

・医療機関担当業務は、医療機関からの新型コロナに関する問合せ対応（制度や治療薬こと）や院内感染事例があった場合の状況確認及び支援が主な業務だった。

・新型コロナの感染が拡大することに伴い、オンライン診療や公費負担制度といった制度利用が増え新型コロナ治療薬を処方する医療機関が増加する中で、医療機関が必要とするタイミングで適切に情報提供できるよう、日々更新される制度や新型コロナ治療薬に関することなど必要とされるであろう情報の収集に努めた。

・また院内感染事例への対応においては、発生医療機関の体制や状況に応じて柔軟に対応することを心がけた。

・臨床経験がない中で医療機関が必要としている支援や適切な情報提供が行えているか、逆に医療機関の負担になっていないか考えながら業務にあたった。

・少し大げさになるが、公務員生活の中でここまでダイレクトに人命や人々の人生に影響を与える業務はなかったと感じる。それだけに対応する際には気を遣いながら対応し、時には厳しいことも言われることもあり公務員生活の中で一番苦労が大きかった。

・コロナ業務に携わった3年間は休日の出勤や勤務時間が増加し体力的にも厳しい時もあったがその



反面やりがいも強く感じていたので続けられたと思う。(藤井所長からのお弁当の差し入れも大変励みになりました。)

・とはいえ、新型コロナに携わらなければ関わる事がなかったであろう日々臨床の最前線で活躍されている医療従事者の方々と新たな仕組みや制度を広げる取り組みの中で、プロとしての姿勢や考え方に触れられたのはまたと無い経験となった。

・また、共に医療機関担当業務を行っていただいた鳥取県庁医療保険課の方々と、日々のコロナ対応業務に追われる中でも通常業務を責任もって取り組んでくれた医薬担当の職員の協力あってこそ大きなトラブルなく業務が進められたと思う。

【クラスター対策チーム】

☆苦労したこと

・当初、決まったメンバーが交代しながら派遣され試行錯誤で業務習熟していったが、陽性者の増加に伴い業務は多様化し派遣職員の固定化が出来なくなった。

・集まる派遣メンバーは日替わりで、毎朝、業務説明から始め、慣れたころには次の人という、非効率な状態になり非常に苦労した。

・チーム内の衛生技師は引く手あまたで、クラスター現地調査、患者の移送や所内ドライブスルー検体採取、患者聞き取り等、それぞれの本務もこなしながら尽力してくれた。

・自分もまた、本務の席に殆ど座れず、職場で何が起こっているのか把握するのに苦労し、クラスターチーム事務室で本務の話をする事も多かった。

・クラスターチーム業務は、患者聞き取りが揃うのが夜であり、毎日、深夜まで業務が続いた。「数」だけで認定することなく、疫学情報をしっかり精査するのに時間を要した。

・現地調査、指導を実施後、同じ施設でクラスターが続発するなど、流行のウイルス株により、感染予防対策が極端に難しくなっていくと感じた。

・時間経過とともに、コロナ患者聞き取りが県庁で集中化され、さらに聞き取り内容が簡素化され行動調査がなくなり、精査すべき情報が取れなくなった。

・必然とクラスター認定は、集団生活の場でもあり、情報が入りやすい学校や保育園、高齢者施設のみとなった。

・さらにクラスターチーム事務が各機能別チームの業務となり、西部クラスターチームは解散となり、以降は、生活衛生チームへと再編成された。

☆業務体制の維持

・杵町庁舎内の所属や保健所内がクラスターとなる中、クラスターチームがクラスターにならないよう、感染症予防対策として、特に換気や消毒に注力した。

・自分而言えば、家族に行動に気をつけろと口を酸っぱくしていたのに、R5年1月に自分が感染し、家族に冷めた目で見られつつ1週間、家庭内隔離された。家庭内感染予防対策がきっちり取れ、感染者は私だけで終わった。幸い職場への感染拡大もなく安心した。



【福祉・介護施設、子ども関係施設チーム】

☆経緯等

令和3年1月に西部地区ではじめて、福祉関係施設での陽性者が判明し、その後、県民福祉局共生社会推進課（当時は福祉保健局福祉企画課）において、福祉施設・子ども関係施設（以下「関係施設」という。）の新型コロナウイルス感染症対応を行うこととなった。

☆行政検査の実施

共生社会推進課では、関係施設の陽性者が判明した際には、保健所と連携し、接触者に対する行政検査（PCR検査）を行ってきた。

主な役割分担は、県が検査に関する相談・聞取り、検査の実施、陽性者への結果伝達、濃厚接触者の判定等であり、関係施設は接触者からの検体採取、保健所への検体搬入、検査対象者リストの作成、陽性者以外の者への結果伝達等であり、朝から深夜まで行政検査業務に従事しなければならなかった。そのため、西部総合事務所各局、本庁福祉保健部、子育て・人財局からの人的応援や役割分担を行うなどの対応をするとともに業務の見直しを行った。さらに、令和4年9月以降、福祉施設については、本庁に窓口を集約し、各福祉施設による自主検査の対応が始まった。

関係施設の行政検査は、関係団体等の意見を参考にして進めてきたが、特に小規模な事業所からは、行政検査業務に追われて大変である旨の声が寄せられるなど、辛い所に手が届く対応までには至らなかった。

☆高齢者、障がい者等の療養対応

陽性者の全てが入院では無くなって以降、入所系の施設においては、陽性者を当該施設で療養対応する必要が生じてきたが、「コロナ陽性者＝入院」とのイメージが醸成されていたこと、他の入所者や職員への感染拡大の懸念があることなどから引き続き、陽性者について入院が必要であるとの意見が強かった。そのため、保健所による入院調整が困難な関係施設の入所者・利用者の療養の調整を共生社会推進課、本庁福祉保健部で行ってきた。

令和4年の春以降は、入所系の施設でのクラスター発生に伴う、当該施設での陽性者の療養のための調整・指導、通所系の施設での陽性者の発生に伴う、独居の方の在宅療養の調整の対応を行った。特に后者は、ケアマネジャーと連携した対応を個別案件ごとに進めた。

反省点は、①対象陽性者が、関係施設の利用ありきの前提であったため、陽性者個人に対するという観点が薄かったこと。②関係施設の職員と直接会って話をする機会が殆どなく、あい路やニーズの把握がしづかったこと。③情報を関係施設に伝えきれなかったこと。④現場の状況をよく知る市町村との連携ができていなかったことが挙げられる。

☆今後に向けた提案

平時に感染症対策について関係施設と情報交換等を行っておくなど、発生時の対応を予め見据えておくこと。関係施設への情報提供の仕組みを構築し、その仕組みについて形だけでなく、理解、納得してもらうレベルまでにしておくことが必要と考える。また、県職員は政策立案や実行に当たって100点満点を目指す傾向があるように思われる。そのため、コロナ禍のように与えられた条件（与件）下で目の前の課題を解決する訓練があまりできておらず、与件が不足していた場合、それを満たそうとして課題解決が遅れるなどの事象が発生したことも否めない。よって、与件下での課題解決の訓練も必要と考える。



【全体調整担当】

☆業務内容

- ・相談センター、コンタクトセンターからの相談対応（各担当への振分等）
- ・西部総合事務所担当者への連絡（陽性者数、ドライブスルー検査の設置連絡）
- ・他の保健所管内で療養する陽性者についてのコロナ本部への移管依頼
- ・患者移送手配（委託先との調整、同行職員の調整）
- ・入院調整担当・新規陽性者管理担当のバックアップ（時間外、イレギュラー対応、入院患者の病状報告入力事務・委託業者への疫学調査依頼事務の補助）
- ・陽性者から聞き取り時の早期対応が必要な情報についての、職員へ疫学調査依頼
- ・担当がない隘路業務の処理

☆苦労した点

- ・これまでにない事案、問題が起こった際などに、各担当所管業務の隘路が発生することがあり、その整理に苦労した。担当が決められず、全体調整で処理した案件も多くあった。
- ・当初は人力による作業が多く、業務量をこなさきれない時期があったがアナログ的な業務を随時、簡素化、システム化していき、何とか業務をこなせるようにした。
- ・医療機関等からの発生届が未提出であったため、陽性者の対応や情報管理が遅くなってしまうことが多々あった。また、陽性者と連絡がとれず、陽性者対応をすぐに始められないことも多発した。
- ・陽性者が多い時は、疫学調査進捗状況の把握及び事務員3名と動員者のフォローに苦労した。

☆今後、検討すべき課題

- ・この3年間で、必要に応じて各担当で様々なDBが作成され運用されてきた。
- ・情報共有ツールを整理・評価・検証し今後の新興感染症に備える必要があると思う。
- ・CCとの共同でのDB構築
- ・データ管理者、データ管理担当者の設置
- ・IVR（自動電話応答システム）の導入



【通常業務を支えた会計年度任用職員】

中国武漢で発生した得体の知れない病。ニュースで聞く度、日本には関係のない病だと感じていた。ところが…。

“プルルル…” 1本の電話の音、その音が今でも鮮明に脳裏に焼き付いている。米子保健所に新設された相談センターへ入った初めての電話の音だった。それから正職員さんの帰りは遅く、私たちは残業ができないため、帰宅の際の挨拶は“ごめんなさい”に変わってしまった。時間内に通常業務でミスをしないこと、少しでも分担できることがあれば実行する、そう心掛けてきた。

皆で、前ばかり見続けてきた3年間。ようやくトンネルの出口から明るい光が見え始めている。

コロナ対応により通常業務に携わる実質的な人員が減ったこと、庁舎の電話が繋がらなくなる程に県民や医療機関からのコロナに関する問い合わせの電話が多かったこと（その対応）が大変だった。ただ、通常業務の中でも、県民からコロナ業務に対する労いや感謝の言葉をかけていただく場面が何度かあり（窓口、電話、手紙等）、そのたびに最前線でコロナ対応をしている正職員さん達の頑張りが少なからず県民に伝わっているように感じた。



【初任期職員】

・新採でわからないことだらけのなか、誰からも丁寧に指導を受けられず、聞きたいことも聞けない状況であった。はじめての対応を1人で任されることも多かった。

・波が来るたび（特に第5波）では、電話が鳴りっぱなしで業務も進まず、昼食もまともに取れず、毎日夜中まで対応した。（日付をまたぐ前に終われば早いという感覚だった）

・身体的にも精神的にも辛いことが多かったが、誰ひとり倒れることなく、協力しながら対応した。

・医療の最前線に立つという貴重な経験をさせてもらうことができた。

・コロナ対応では、マニュアルだけではない対処方法を、都度先輩や上司に聞きながらやりながら理解していった実感がある。

・体調確認、病状把握、移送、入院調整など看護の視点が必要なことが多々あり、看護師経験を活かせる機会があった。