

I. 新型コロナウイルスに関する緊急事態宣言が発令後、貴事業所の対応等についてお聞きします。

① 管理者の方にお聞きします。緊急事態宣言が発令後、どのような対策・対応を取りましたか？（レ点）

【職員に対し】

22 在宅勤務を導入した。

21 1日の出勤人数を縮小した。

17 時差出勤を導入した。 14 その他

デイ・・・消毒等の徹底・手洗いうがいの徹底。非常勤スタッフは、休み希望が出た時には休みにした。
営業時間を短縮した。

用具・・・公共交通機関を極力使わない。車通勤にした。

訪看・・・食事は離れて行く。食事以外はマスクを外さない。

出勤前の検温、出勤してからの SPO2 測定、マスク着用、手洗いうがいの徹底。

CM・・・電車通勤をやめた。勤務終了後は速やかに帰宅した。三密を避けることを徹底した。

特に変更はなかった。在宅勤務の希望をしたが、受け入れてもらえなかった。

ひとり CM なので特別な対応はなし。

【ご利用者に対し】

34 訪問についての意向を確認し、望まない場合は中止した。

15 電話やメール、書面等での対応にした。

9 緊急時以外の訪問は中止した。 4 その他

・休みの方に対しての定期的な電話連絡で状況を確認するほかに、事業所の中のことも伝えた。

・マスク着用をお願いした。 ・訪問は玄関前のみにした。 ・消毒をお願いした。

・熱発のある方は訪問を控えさせてもらった。

・書類は郵送で届けた。（サ高住は面会禁止でした）

② 「在宅勤務」を行いましたか？または行っていますか？

25 はい **31** いいえ

「はい」と答えた方、在宅勤務ではどのようなことをしていますか？

用具・・・電話対応。出勤者の携帯の転送受け。モニタリング電話。ご利用者宅へ直行直帰で納品等を行った。
商品の発注、請求処理。

訪看・・・電子カルテを使用、日々の記録や報告書を作成した。

CM・・・データや書類の整理と作成、各種連絡対応等。電話での担当者会議、モニタリング。直行直帰の訪問。

PC を使用しての書類作成と電話、メールでのやりとり。課題の作成。社内でのネット会議。自己学習。

③ 在宅勤務を行った方、日頃の業務がスムーズにならないことはありますか？

7 はい **10** いいえ

「はい」と答えた方、具体的な内容をお聞かせください。

用具・・・個人情報の持ち出しができない。見たい情報をすぐに見ることができない。印刷物を確認できない。
即対応が難しい。在宅勤務中に当日に同行訪問を求められても対応できない。

CM・・・PC/FAX が使えない。プランがつかれない。個人ファイルを持ち出せない。

出勤しないとできないことが多い。業務の流れが中断されるため、ストレスが残る。

所内の情報共有が難しい。入社したときに作業が溜まっていて、1日で終わり切れない。

電話よりも会って話を聞く方がいい。他の職員の動きがみえない。

II. 担当しているご利用者とそのご家族についてお聞きます。

④ 急事態宣言発令後、ご利用者の心身状態等について懸念が増えていますか？

53 はい 12 いいえ

「はい」と答えた方

(ア) どのようなケースに懸念がありますか？ (レ点)

50 ADL 低下 **31 認知症**
 18 寝たきり 15 老々介護 12 独居 8 虐待
 8 家族不和 3 がん末期 3 医療依存度が高い 2 医療行為が必要
 その他・・・易感染 精神疾患 コロナ対策に関すること (フィジカルディスタンス)

(イ) 懸念されるケースについて、どのような対応を取りましたか？

↓

デイ・・・訪問型サービスの提案。電話や元気になってもらえるようなプレゼントをした。(職員手作りの花)
 用具・・・関係機関へ相談した。
 訪看・・・体調確認の連絡、休止している方にはサービスの再開を打診した。
 ヘルパー・・・定期連絡による状況確認と生活上のアドバイス等を行った。
 CM・・・希望により訪問した。電話やメール、書面で状況確認した。
 認知症の方は訪問した。別居の家族と連絡をとった。
 サービスを継続した。休みが続かないように曜日を調整した。
 サービス利用の継続について家族と相談し、利用した。
 包括、区役所に相談し面接の場を設けた。
 家族や訪問看護への連絡をこまめにとった。スタッフ間での情報共有等を密に行った。
 不安にならないように前向きなアドバイスを心掛けた。
 密に連絡を行い、コロナ感染の不安の解消に努めた。
 自宅でできる運動を紹介した。散歩を勧めた。
 2階に上がれなくなったので、自費ベッドを導入した。
 通所→訪問看護(リハ)に変更した。サービスを自粛した。自主トレを勧めた。

⑤ 懸念されるケースについて、区またはあんすこに相談していますか？

7 はい **47** いいえ

「はい」と答えた方

(ア) どのようなケースを相談されましたか？

↓

デイ・・・運動機会が減ることで筋力低下によるADL低下のケース。自宅で入浴が難しい方の保清について。
 訪看・・・再開時期について。
 CM・・・利用者と小学生自宅で世話しなければならない事で家族の負担が増大しているケース。
 虐待ケース。意欲の低下が懸念されるケース。
 後見人制度を利用予定の方の通院について。→医療機関、区のケースワーカーと相談し連携。
 独居で生保の高齢者のケース。重度で介護が必要であるが、家族の協力・理解が乏しいケース。

(イ) どのような支援体制に整えられましたか？

デイ・・・訪問サービスによる運動に切り替えた。 CM・・・医療機関、区のケースワーカーと連携をとった。

(ウ) 「いいえ」と答えた方、その理由をお聞かせ下さい。

サービス事業所・・・ケアマネジャーに連絡、報告で解決できた。

CM・・・自分たちで解決できた。 主治医に相談した。 家族や友人、事業所内で対応した。

⑥ ご利用者の心身状態等に大きな変化はありますか？

22 はい **45** いいえ

⑦ ご利用者、ご家族から生活や健康についての相談は増えていますか？

19 はい **33** いいえ

「はい」と答えた方、どのような相談があったかお聞かせください。

デイ・・・独居なので話す人がいない。**ADLの低下。**

社会参加が少なくなった。

福祉用具・・・デイやリハを休んでいる方が増えているので、**筋力低下、認知症の症状が悪化している**等があり、

家族負担が増えている。

外出が出来なくなったことで、屋内の福祉用具の相談が増えた。

訪看・・・食事、体操、受診について。

家にいるので**活動量が低下**している。

ヘルパー・・・感染予防の方法や感染した場合の初動法について。

外出が禁止されたことで**ストレス、不安**が増している。

CM・・・**筋力低下した。転倒が増えた。**

疲れやすくなった。不眠。

出かけられなくなり、歩けなくなった。

言葉が少なくなった。

精神疾患の症状が悪化した。

家にこもる生活が続くと**認知症が進んでしまい、心配。**

ストレスでどうにかなりそう。**心配ばかり**している。

家族から通所型サービスの利用を休んでいたら、**認知症が進んだ**との相談があった。

家族の**ストレスが増えた。**

同居の家族の**介護負担が増え、他の親族が協力してくれない。**

コロナにかかったらどうしよう。先行きの**不安の訴え。早く外出したい**・・・。

相談ではなく、**気遣う言葉が多い。**

在宅の**時間が増えた事での注意点を**教えてほしい。

※ アンケートⅡ④（ア）「認知症」「ADL低下」の懸念が多い

Ⅲ. ご利用者のサービスの利用状況等についてお聞きします。

⑥ 【CM 様】 コロナウイルスの感染予防対策のために C M の判断でケアプランを変更した方はいますか？

【サービス提供事業所様】 上記対策のために事業所を休止、またはサービス頻度を減らすなどの対応をしましたか？

24 はい **37** いいえ

(ア) 「はい」と答えた **CM 様**、その後の対応についてお聞かせください。(レ点)

10 家族に介護の協力を求めた。

9 C M が電話や訪問の頻度を増やし、安否確認を行っている。

8 本人も納得しているので、そのまま様子を見ている。

7 代替サービスを提案し、新しい事業所と契約をした。あるいはしようと考えている。

3 その他：一時的にサービスを休止し、のちに再開した。デイでの入浴を訪問介護に切り替えた。

別居の家族が感染し、ご本人は濃厚接触者（検査陰性）→ 行政と相談し、通所休止、訪問に切り替えた。

2 区またはあんすこに相談をした。

(イ) 「はい」と答えた**サービス事業所様**、ご利用者またはご家族の反応はいかがでしたか？

用具・・・人員を減らしての勤務体制となったが、ご利用者には理解してもらえた。対応を説明し、了承を得られた。
「やむを得ない」といった感じ。

CM・・・安心し感謝された。

家族がコロナに感染したため、ケアプランに関しては「お任せします」と同意され、感謝の意があった。

⑦ ご利用者、ご家族からサービスについての相談等は増えていますか？

8 はい **16** いいえ

「はい」と答えた方、具体的にどのような相談があったかお聞かせください。

デイ・・・利用したいが感染が心配。皆さんはどうしていますか？

自粛の結果、ADL が低下したので、利用回数を増やしたい。

訪問看護・・・訪問看護の利用休止、回数を減らす希望あり。

CM・・・安全ですか？大丈夫ですか？サービスを使っていいですか？

「今後どうしたらいいのか？」という不安の相談が多い。

デイの再開の目安について。デイサービスの感染対策はどのようにしているか。

デイに行けないので入浴ができない。

ショートステイに行って大丈夫か。

ショートステイができないのでお泊りデイを使いたい。

事業所変更（利用している事業所が休止したため）について。

家族の判断でサービス自粛しているが、緊急事態宣言解除後はすぐに利用させていいのか。

施設入所の相談が増えた。

コロナが怖いのでサービスを休んだほうがいいのか？

家族で対応できるので訪問リハは止めようと思う。

IV. 二子玉川あんしんすこやかセンターについてお聞かせください。

⑧ 二子玉川あんしんすこやかセンターについて何かご意見等があればご記入ください。

- ・地域の拠点となり、利用者や情報の発信等、素早い対応をお願いしたい。
- ・この結果を玉川地区で共有してほしい。
- ・災害時における対応、マストなこと、ベストなこと、仕方ないことを教えてほしい。

⑨ 二子あんすこでは、意見交換等の開催を検討しています。取り上げて欲しいテーマがあればお聞かせください。

- ・在宅勤務時の個人情報の取り扱いなど。
- ・With コロナ下での支援の在り方。
- ・今回の新型コロナの対応について各事業所の取り組みや事例の共有。
- ・介護の現場はテレワークというわけにはいかず、対面が基本、その時の安全面、保障面など。
- ・医療や障害との連携について。
- ・二子玉川は水災が多いことから災害対策について。
- ・二子地区の介護事業所との意見交換、障害サービスについて。
- ・あんすこなどの関係機関の対応について

V. 最後に、今回の緊急事態宣言が発令されて、何が一番心配、不安でしたか？ その他、感じたことなど自由にご記入ください。

(感染について)

- ・予防の方法を知りたい。・感染予防に関する備品の確保について知りたい。
- ・自分や利用者とその家族が感染した場合、どう対応したらいいか。
- ・利用者、家族、職員が感染しないさせないことを考えました。体調悪化時に日にちを空けずに医師による判断で検査が可能なシステムが必要であり、陽性者の隔離を行うべきである。
- ・どこで感染が起きているのかわからず不安、情報の確実性を求めたい。医療の方々の健闘に感謝し、応援していきたいと思います。
- ・自分たちが感染していないか、感染しないように予防しなくてはという思いが常にある。
- ・通勤時のリスク、移動中など気を使う。
- ・**第二波、第三波が心配。精神的負担が大さい。**
- ・自分がコロナに掛かったら、周りにどれだけ迷惑をかけるか心配だった。
- ・感染疑いの職員がいたが、検査を受けられないという状況はかなり心配だった。
- ・（利用者の？）家族が感染した場合、教えてもらえるのだろうか。

(経営)

- ・デイ自体を続けてよいのか常に不安を抱えています。コロナが心配で休んでいる方が復帰し始め、ソーシャルディスタンスが維持しにくくなるのも不安です。
- ・経営の心配、スタッフに感染した場合の営業停止。
- ・CMの働き方、コロナ終息後も在宅勤務という働き方があっていいのではと思った。自分の収入が心配。
- ・事業所崩壊もありうると思った。
- ・9割のスタッフが電車通勤。このまま営業を続けていいのか恐怖を感じた。

(サービスについて)

- ・利用者が熱発した時にヘルパーは頼めるのか？
- ・利用者が熱発した時に、家族が対応できないためヘルパーが入ることになる。ヘルパーが感染しないか不安だった。何人かのヘルパーさんはコロナの件で鬱状態になっていた。
- ・サービスが停止してしまわないか心配。
- ・対応やサービスの導入が遅れることで、ADL 低下やけがのリスクが高まることへの不安があった。今までの日常が変わってしまうこと、毎週会うことができている利用者、CM にも合うことも難しくなり、現状を把握することが厳しくなってしまった。
- ・感染が疑われるケースへの対応に困った。医療系サービスが元々入っていればまだしも、突発的に 37 度台の熱発熱や、家族にも疑わしい症状があると通所もヘルパーもサービス提供できなくなり、対応に追われた。
- ・家族が在宅ワークになり、ご本人も外出できず、医療機関は怖いところになり、サービスも自粛するなど様々なストレスが生じている。そのような状況下で必要なケアを提供していかなければと思います。
- ・事業所が閉鎖になれば、独居の高齢者をどのように守っていけばよいのか、今後心配になった。

(利用者)

- ・認知症の方はマスクを外してしまうので心配です。
- ・利用者で感染予防の理解が低いこと、必要性を感じていない方がいた。
- ・利用者の ADL の低下に対して何もできない歯がゆさがあった。
- ・利用者が感染すれば入院だが、家族が感染した場合はデイに行けず、ヘルパーも入らず、ショートステイにも行けない利用者をどう支えていくのか？第二波、第三波の方がクラスターの危険もあり、CM としてはとても怖い。
- ・通院をしている利用者の感染が心配だった。
- ・持病のある利用者の感染が心配だった。
- ・独居高齢者の閉じこもり、他者とのかわりの減少など。
- ・休みが続くことによる身体や精神面の変化が心配だった。

(働き方)

- ・事業所によって携帯や対応がまちまちでそれを聞くと通勤していることの方が不安になった。
- ・煩雑な書類の世界、書類への印鑑の義務等、コロナ下の中ではもっとシンプルに考えていく事が出来ないだろうか。
- ・CM の必要性が問われた。 ・業務の簡素化ができるのではないかな。
- ・ケアマネジメント業務の開催や中止を現場で決めなければならず、悩んだ。
- ・サービス事業所が閉鎖になった場合、代替えをどのように確保できるのか？CM 一人の力で可能なのか、あんすこにフォローしてもらえるのか。
- ・事例検討会などもオンラインでできないか？
- ・私たちの働き方で（在宅勤務なし）で感染予防ができているのか？

(行政)

- ・行政から出勤人数や在宅勤務、時差出勤など明確に指示（提案・指標）を出してほしかった。
- ・AL 低下予防、筋力アップのための運動 DVD の貸し出しなどしてほしい。
- ・身の回りで感染者が発生した場合の対応、指針が示されていないため予測が立たない。
- ・世田谷医師会での熱発センターができたことはとても安心しました。

(その他)

- ・認定期間半年はもうやめた方がいい。
- ・事例検討会もオンラインでできないか？
- ・研修の在り方も考えた方がいい。