

令和2年
新型コロナウイルスの影響による事業所の対応や
介護支援専門員の個別の対応に関するアンケート調査 報告書

実施期間 令和2年5月14日（水）から令和2年5月25日（月）まで
 調査対象期間 令和2年4月 1日（水）から令和2年4月30日（木）までの期間を対象
 調査対象者 八王子市在勤 介護支援専門員
 回答者数 242名

1 利用者について

| | | |
|-----------|-------|-----------------|
| 担当人数 計 | 6970人 | (要支援者・事業対象者は除く) |
| 1人辺りの担当人数 | 29人 | (平均) |

(1) 4/1から4/30までの間で体調が悪くなった利用者の有無

| | | |
|-------------------|------|------|
| 体調が悪くなった利用者はいなかった | 133人 | 55% |
| 体調が悪くなった利用者がいた | 109人 | 45% |
| 計 | 242人 | 100% |

| 体調が悪くなった利用者の内訳 | | | | |
|----------------|------|-----|-----|------|
| | 把握数計 | 受診 | 入院 | 自宅療養 |
| 発熱 | 75人 | 32人 | 18人 | 30人 |
| 骨折 | 53人 | 10人 | 24人 | 5人 |
| BPSDの進行 | 41人 | 13人 | 4人 | 18人 |
| 脱水 | 21人 | 7人 | 7人 | 11人 |
| その他 | 71人 | 15人 | 36人 | 18人 |

| その他に記載の要因 |
|--|
| 嘔吐 持病悪化 不定愁訴 食欲不振 心不全 蜂窩織炎 咳症状 全身の痛み 体調悪化 低栄養 検査したが原因不明 転倒 脳梗塞 脳出血 肺炎 バス フレイルの促進 歩行困難 浮腫 転倒負傷 胃がん 転移 食思不振 ADL低下 内部疾患 |

自由記載

| |
|---|
| 1か月リハビリを休んだ。関節の拘縮が進んだ。(関連性は不明だが。) |
| 1名の方、本人に症状無かったが、病院からの指示により4月28日PCR検査し、4月30日結果は陰性。 |
| ADL低下 |
| BPSD以外の方はコロナとは直接関係ないと考えます。 |
| 足が弱くなった。物忘れが進んだとの話はあった |
| うつ症状 |
| 嘔吐・死亡 |
| 家族が在宅ワークで家にいるため精神的につらくなった方がいました。 |
| 家族や本人が予防のためサービスを一時的にお休みした方はいらっしゃいましたが体調が悪くなった方はいらっしゃいませんでした |
| 活動量の低下から、筋力低下がみられる利用者が数名いる。 |
| 急変したためコロナが疑われましたが、PCR検査以外の検査でコロナではないと言われたとのこと。 |

| |
|--|
| 骨折の方はネグレクトが疑われる。長男と同居。受診を勧めても「感染あると困るので様子を見る」といって未受診。 |
| ご利用者が感染の不安からデイやショートに行きたくないと言い出し困っていると相談があった。 |
| コロナウイルス感染者はいなかったが、その影響により心身に変調が現れた方はいる。(血圧の不安定、精神的不安、ストレス) |
| コロナの影響ではないが、春先なので外出して帰宅できずに警察に保護されたケースが複数あった。 |
| コロナを疑いPCR検査を行う。結果陰性。 |
| 持病悪化 |
| 受診は往診 |
| 上記の方は頭痛、吐き気で救急搬送されましたが、搬送先でコロナを疑われ診察どころか体にも触れてもらえず状態もおちついていたので、その場で自宅に帰されたそうです。現在はほぼ寝たきりで過ごされています。 |
| 小規模多機能なので通いが無理でも訪問介護に切り替えている。 |
| じょくそうの悪化 |
| 身体機能低下 |
| 心不全 |
| 心不全自宅で死去 |
| 生活不活発化 |
| 精神科 |
| 体調不良にて入院者1名。脳梗塞にて入院1名。以前より手術の予定者2名。 |
| 体調悪化、一人他界。 |
| 脱水が疑われる熱発だったのですが事業所が原因が不明なので入れないと事業所変更になった。 |
| 転倒・腸ねん転 |
| 発熱し、受診、胸部CT血液検査で異常なしでもPCR検査をうけていないため2W自宅待機となりました。 |
| 発熱翌日には改善 |
| 皮膚症状悪化 |
| 不安 |
| 浮腫・無気肺 |
| ほとんどの方が状態の大きな変化はみられていません。 |
| 要支援の方の方が自粛傾向 |
| 利用者皆様、元気でお過ごしでした。 |
| 緊急事態宣言が発令されてから、通所系のサービス利用の自粛が除々にみられました。1か月以上自宅での生活となった方の中には、下肢筋力低下がみられた方がおられています。 |

(2) ご家族について

| | | |
|--------------|------|------|
| 特に問題のあった方はない | 133人 | 55% |
| 問題のあった方がいた | 109人 | 45% |
| 計 | 242人 | 100% |

| 問題のあった方のうち | | |
|--------------------|------|------|
| 家族が体調を悪くした | 34件 | 8% |
| 家族から不安など何らかの連絡があった | 412件 | 92% |
| 計 | 446件 | 100% |

自由記載

| |
|---|
| 3月から自主的に通所介護自粛しているFaより体力低下や認知症の進行について不安ある、との相談。 |
| 3月訪問の段階で、家族が外国から帰国予定とうかがっていた。政府の対応・方針が定まらない時だったため、本人の為にCMとして提案したことと家族の間には温度差があったと感じた。 |
| DS・ヘルパー利用を続けても大丈夫？ |
| 夫(利用者)の通所利用自粛により介護負担が増えてうつ症状出現しメンタルクリニック通院。別居の娘様方が交代で訪問し生活支援されていました。 |
| 家族以外、本人からの不安連絡があった。 |
| 家族が感染が心配だからデイサービスには行かせないというが、本人は行きたがっていたので困った事があった。 |
| 家族がニュース・TVで不安が強まりサービス利用への不安訴え入電がありました。 |
| 家族からデイは三密では？デイを休むと心身機能低下心配の声。マスクは本人が拒否しても着用させるのか。 |
| 家族の方々は事業所の職員のことで心配された。「大変な仕事だよ。できる事は協力します」と話された。 |
| 家族の主介護者より本人が一人暮らしで家族がコロナになった場合、本人の対応について不安あり、連絡があった。市役所へ相談し回答いただいた内容をご家族へお伝えした。 |
| 感染予防の為にデイサービス通所は見合わせたいとの内容 |
| ご本人もご家族も問題ないがデイに通っている人に濃厚接触者の可能性がある人がデイに来てわかり、全員デイ中止で送迎となり検査結果わかるまで休みの人がいた。 |
| ご利用者が感染の不安からデイやショートに行きたくないと言い出し困っていると相談があった。 |
| コロナ鬱の母親の面倒が大変だった。 |
| コロナ感染予防のため、デイサービス利用した方のうち2名は、家に横になるばかりでADL低下があり、そうかと言って。 |
| サービスの利用は必要だと思うが利用者本人、家族が感染し最悪な状況になるのは困るためしばらく休ませる等、代替サービスの提案、利用もあった。 |
| 仕事減り経済的問題を抱えたことの相談 |
| 重症化のリスクがある基礎疾患を抱える利用者の家族から相談があった。市内の感染者数や発生情報についての相談が多い。 |
| 神経質になり、消毒や外部接触を考えすぎ疲れた家族。慎重になり、デイ等サービスを強制的に(本人は利用したい)休止した。 |
| 体調について問い合わせあり。 |
| 体調不良の父を通院させたいがコロナを心配して通院しない、という相談。 |
| 通所等のコロナ感染リスクや人数の確認 |
| 通所に行かせても大丈夫か？ |
| デイサービス、デイケアに通うべきかの相談 |
| デイサービス減り、不安の相談が2件あったが、サービスの変更はしていない。介護負担の軽減でショートを利用しその後入所になったケースが1件あった。 |
| デイに行かせていいのか。ケアマネの訪問は控えてほしいなどの連絡があった。 |
| デイに行かせて大丈夫か？等の問合せ |
| デイへ行くとやヘルパーに来てもらうことへの不安 |
| デイ休み希望・SSの対応が前回と違うので心配。 |
| デイ利用についての相談 |
| デイをお休みしずっと利用者といるので精神的にイライラするとの訴えがあった |
| どの程度自粛すればよいのか、通所は利用して大丈夫なのかなどが多かったです。 |
| 発熱したが翌朝には平熱になった。 |
| 訪問延期して欲しい |

嫁より「同居の孫が心配なので、コロナが落ち着くまでデイサービスを休ませる。」と連絡があった。
 体調を崩す程ではないが出勤せず利用者と過ごす時間が増えたため「イライラする」と話された家族がいた。
 体調不良まではなくても、介護負担が増大がみられています。要介護5で、福祉用具以外のすべての外部からのサービスを中止した家族もいました。

2 モニタリングについて(月1回以上の訪問について) あてはまるもの全てにチェックし、人数を記入。

| | | |
|----------|-------|------|
| 通常通り実施した | 2836人 | 41% |
| 電話対応 | 2721人 | 40% |
| 玄関前での対応 | 1086人 | 16% |
| その他 | 196人 | 3% |
| 計 | 6839人 | 100% |

自由記載

| |
|--|
| サ高住や住宅型有料は面会禁止。電話を持っていないかたやデイ利用していない方へのモニタリング困難。時間短縮して実施 |
| 時短・事前情報収集 |
| 新規や更新の方は通常訪問。5月になって玄関先で短時間訪問。 |
| 他県家族のところへ帰省 |
| 短時間訪問。 |
| 認知症・独居等訪問必要な人のみ通常訪問 |
| その他:長期ショートステイ利用中で施設での面会が中止となった。 |
| 原則として認知症、独居、虐待リスク、電話では通じない(難聴、言語障害など)方は通常訪問、本人・家族の状況が電話で確認でき、かつ本人または家族に持病(心肺疾患、免疫疾患等)がある方は電話対応。その他は本人の希望と状況によりCMが判断。 |
| 3月より訪問は短く、少なくなってきた。(お互いかなり気を付けるようになった) |
| 4月7日以降は玄関先での訪問、もしくは本人・家族に希望により電話対応プラス提供票の郵送(返信用封筒を入れ)ポスティングを行った。 |
| 4月実績分 |
| 5分程度の面会や担当事業所へ確認 |
| DSで面談 |
| あまり元気そうでない方が多かった。 |
| 外来受診時家族からモニタリング。訪問時間を短くした。 |
| 家族の仕事の関係で他者との接触を避けている方があり電話対応となった方がいました(2名) |
| 基本的に緊急事態宣言実施中は電話での対応とし、緊急時やむを得ない場合のみ訪問。 |
| 緊急事態宣言が発令された後も通常通り訪問はしていた。こちらから一方的に訪問をこたわる事はできない為、事前連絡をしてもあまり変化はない。 |
| ケアマネジメント業務の臨時的及び弾力的な対応が可能とはいえ、同じ居宅CMの中でも解釈の違い、捉え方・扱い方・本人家族への伝え方が個々に異なっているのではないかと感じた。 |
| 玄関内 |
| 市からの通知がない間は市へ問合せし確認しながらの対応。市の通知が届いてからは市の通知に合わせて対応した。 |
| 時間短縮して訪問。 |
| 施設入所者と面会できず、サービス事業所等より聞き取りにてモニタリング実施 |
| 自宅以外で面談(病院、通所) |
| 住宅型有料入居者の中、電話を持っていない利用者13人、サ責に聞いてもらってモニタリング。 |

| |
|--|
| その他→短時間 |
| その他→入院中 |
| その他3名の内訳:入院1名、死亡1名、来所1名 |
| ダブル介護をしているご家族から「小規模は訪問しているのに、どうして通常居宅はこないんですか？」と質問を受けて困った。 |
| 通常実施は全て3密対策実施 |
| 手洗い、訪問車両の清掃、消毒を徹底して行った。緊急事態宣言が発令され、自分が無症状の感染者と捉え、マスクは外さない等の対応をおこなった。 |
| デイサービスで面会 |
| 電話対応の場合、利用票については郵送し、返信用封筒にて捺印した書類を送り返してもらった。 |
| 電話のみは1名ほかの方は同事業所内のデイ利用者本人には出席時に確認し家族には電話確認を行いました。 |
| 同事業所内のデイ利用者には出席時に確認し、家族には電話確認行いました。 |
| 独居の認知症症状のある方は、訪問しないと業務ができない。 |
| 入院が4人 |
| 庭のテーブル1 |
| 併設デイ面会 |
| 訪問時マスクをしない方が多く、着けて頂くのは難しい。 |
| 訪問前のアポイントではご本人が対応された場合は「うちのかまいませんよ」と言われる事が多く、同居家族(子・嫁)が対応した場合は「こういう時期なので」と自粛を求められることが多かった。 |
| 訪問を控えて欲しいという利用者が多くみられた |
| ほとんど電話で対応した |
| まず、電話対応し、相談を聞いてコロナの為に室内に入らず、玄関先で印鑑のみ。 |
| メール |
| 利用票は郵便受けに |
| 検温・マスクを装着アルコールスプレー持参玄関ドアを開け換気をお願いして、変化を聞くのみで短時間で退室 |
| 自分自身が間接的な濃厚接触者の疑いで自宅待機となったため、予定していた訪問については、全て本人・家族の了承を得て電話対応とした。 |
| 八王子市役所から正式な通知が来るまでは、滞在時間を短くする、マスクは外さないなどの対応を取りながら訪問、通知が出てからは訪問の依頼があった2件のみとした。 |
| 訪問時は玄関で手指消毒のうえ入室し、短時間で行った |

3. サービス担当者会議について

| | |
|----------|------|
| 4月開催予定件数 | 951件 |
|----------|------|

| | | |
|-----------------|------|------|
| 通常通り開催した | 201人 | 21% |
| 書面での開催にした | 374人 | 38% |
| 人数を減らして開催した | 380人 | 39% |
| ZOOMなどを利用して開催した | 9人 | 1% |
| 開催できなかった | 9人 | 1% |
| 計 | 973人 | 100% |

自由記載

| |
|----------------|
| 3密対策を行い、短く行った。 |
|----------------|

| |
|---|
| 5月に入って退院前カンファ本人状態確認動画を見せてくれ動画のコピー了解済みでいただき他事業所に、注意事項等添え郵送し、自宅での生活開始に向けて対応 |
| 一部照会した。 |
| 会議なし。 |
| 家族希望。3密になるからとの事。 |
| 家族より中止して欲しいという申し出があったため |
| サービス担当者会議を開催していません。紹介文にて対応した。 |
| 時間は短めにした |
| 事業所から書面对応し、ケアマネのみが訪問した。 |
| 事業所としての判断に任せました。 |
| 事業所へは照会にてプランへの署名捺印は訪問。 |
| 事前電話で対応。 |
| 自宅以外で通所で開催した1件 |
| 照会内容とした。 |
| 照会文でも事業者からの的確な意見を聞くことが出来た |
| 初回サ担人数が多い為、デイに場所を借りて本人が参加せず家族のみ参加 |
| 新規の医療依存高のみ自宅で担・会実施 |
| 新規の方は通常開催 |
| スカイプ利用 |
| 退院時退院カンファ無し。退院後は面会禁止など、本人状況把握できず困った。 |
| 退院退所の為、窓を全開したまま換気して。訪問診療移行の為、Dr.、Fa飲み参加依頼。他は照会。 |
| 体調が戻らずサービス担当者先送りになっているケースが2件ある。 |
| 電話にて照会 |
| 控えたい所だったが通常を希望した利用者の方は説明したが通常を強く希望。持病の重い心臓病があり、本人の意思を通してよいか迷い市役所へ相談し、通常対応した。 |
| 本人、家族、CMの最少人数での開催とし、関係者からは照会文書を取り寄せた。 |
| 本人体調不良のため |
| 本人宅にはケアマネのみが訪問、説明を行った。 |
| 本人とCMで行って、他のサービス事業所は照会で行った。 |
| 密を避けることは重要であり、要点をしばり、できるだけ30分位で終了できるように工夫し、新規の契約等は他事業所と時間をずらす対応した。 |
| メール、電話にて |
| 養護ホーム面会禁止・かぜ症状で訪問を控えることもあった。 |
| 家族、利用者とのみ担当者会議行い、サービス事業所は照会で行った。 |
| 更新の担当者会議は担当者に事前に確認、紹介の上、招集せず。 |
| 新規の担当者会議は通常通り開催した。 |
| 更新時期の方の会議は人数を減らして短時間で開催。ケアプラン変更の方に関しては書面で開催。 |
| 三密を予防する上で大勢で室内にあつまる事を避けましょう」と呼びかけたのでCM1人で訪問する事が多かった。退院直後や新規の方は通常通りに実施したがマスク着用、換気をして短時間で心をかけていた。 |
| 本人が市外の娘宅にいて、緊急事態宣言のため自宅に戻ってくる事が出来なくなり、更新のサービス担当者会議の開催ができなかった。 |

4 どんな方法でマスク配布をしましたか？

| | | |
|-----------|-------|------|
| 訪問して(対面で) | 2428人 | 42% |
| 郵送 | 904人 | 16% |
| ポストに入れた | 1642人 | 29% |
| 未配布 | 508人 | 9% |
| その他 | 236人 | 4% |
| 計 | 5718人 | 100% |

自由記載(利用者の反応)

| |
|--|
| 「ありがたい」という声が多かった。 |
| 「有難い」との言葉をいただきました。(複数名)実際の着用は見られませんでした。皆様不織布マスクを利用されています。家族は手作り布マスクも多かったです。 |
| 「困っているのを助かったわ」という方は一人もいなかった。皆さん、意外とマスクを常備しているのがわかった。デイサービスなどでも利用者の為にマスクを用意して作ったり、さすがだなと感じた。 |
| 「助かります」「ありがとう」と受け取り直後に電話連絡をいただいた。(2~3件) |
| 「小さいわね」 |
| 「必要ない」という方が1名いました。「助かる」「嬉しい」は3名ほど、その他は説明の電話をしたときに「アベノマスクね」と反応 |
| 「マスク不足なので嬉しい」が多数でした。「布マスクなのでいらぬ」1名 1枚だけでもありがたいと言う方が多かったです。 |
| 4月下旬~5月になってからの配布だったためまだ10人程度。アベノマスクより早いと言われた。ありがたいという方も多くいた。 |
| 4月配布した人数記載: ■未配布⇒以前より自宅に買い置きがある為、不要(■その他⇒5月に配布。) ※高齢者には布マスクの方が親しみがあるのか、思ったよりも喜ばれた。 |
| 5月 ・喜んでおられました ・家には沢山あるから不足している方に差し上げて・・・と返して下さった方が2日もありました。 |
| 5月になって利用者配布の事を認知したので5月から配布をしています。 |
| CMが届け役になっている事のねぎらいの言葉をいただくことが多かった。 |
| アベノマスクが来ないから助かる。 |
| ありがたいという人もいた |
| ありがたいと言っていたが、ガーゼならいらぬとおっしゃる方がいた。 |
| 意外にも喜んでくれた。なくて困っている人がいた。必要な方へ上げて下さいという方もいた。マスクが小さいので自分でほどいて作り直している家族あり。 |
| 一応いただいております |
| いらぬのでいる人にあげてくださいと言われた人がひとりいた。 |
| お礼の電話が何件かあった。 |
| お礼の言葉をいただいた。厚生労働省医政局経済課から送られてきた「ガーゼマスクの利用、洗濯方法」の資料をA4サイズにコピーして送付した。(字が見えにくい為)書類を折って封筒に入れる作業が大変だった。 |
| お礼の電話を頂いた。「いらぬ」と言う人も2人。 |
| 買い置きがあるので大丈夫・洗えるマスクはありがたい(4名) |
| かなり喜ばれた。「皆様の税金で・・・ありがとうございます。」という感じでした。「わざわざありがとう。助かります」という声が多かった。思った以上の喜びでした。 |
| 感謝されることが多かった。2、3名たくさんあるから、と断られた。 |
| 貴重なものなので感謝された |
| 国からの1世帯2枚配付されるものと誤解される方が多かったです。説明を何度かして了承して届けた。 |

| |
|--|
| 高齢女性の方は喜ばれた。 |
| 事業所で作成したマスクを配付した。 |
| 事業所にマスクが届いていない。 |
| 事業所の事情により5月中旬ごろから配布しました。 |
| 施設 |
| 施設に配布 |
| 事前に電話して概ね了承あり。特に異論無し |
| 辞退 |
| 辞退を申し出る方、喜ばれる方、恐縮される方など様々でした。 |
| 自宅などにマスクがあるとのことで、布マスクはいらないと受け取られなかった |
| 素直に喜ばれていた。 |
| 助かった。小さすぎて使えない。 |
| 足りているので不要と言われた。 |
| 小さいね、布か、、、(洗うのが大変) |
| 通所サービス利用時、マスクがなくて困っていたので、とても喜ばれた |
| 通所で手渡し |
| デイで渡す人もいた。喜ばれる方や辞退される方もいた。 |
| 手作りマスクを使用する人が多く、あまり喜ばれていない方が多かった。 |
| 特に問題ありませんが訪問時に手消毒しました。要介護は配布マスクをうけとりしてません。 |
| 独居親族も近くに居ないためマスクを買いに行けないととても喜ばれていた。 |
| 独居で買い物できない人には喜ばれた。 |
| 独居の認知症の方だけマスクを配布しました。 |
| とても感謝された。 |
| とても喜ばれていました。後半の訪問の方や独居の方には手づくりマスクを渡した。思った以上に喜ばれました。 |
| 布マスクはいらないと言われた。 |
| 配布用のマスクはありませんでした。自身で使うマスクにも不自由していました。 |
| 早い時期だったので喜んでいただきました。 |
| 不足している方はいなかったのでふつうにお礼を言われた。「これは不良品ではなく大丈夫ですか」ときかれました。 |
| 不要です・必要ない |
| 不要という方もいたが、助かるという方も多かった。高齢夫婦や親子でいる方もおり、利用者だけに配布するわけに行かないので家族分も配布した。 |
| 併設デイで手渡し。おおむね良好。アベノマスクと間違っている人が多く、都度説明。 |
| 訪問時につけてくださっていた。助かったといわれた |
| ポストに入れるにしても事前にTELしてからポストに入れるようにした。「助かる」「良かった」と言われた方は2名、後の方は特に反応はない方がほとんど。若干失笑の方もいた。 |
| 殆どのご利用者様はいつもと変わらず対応して下さった。一部玄関、廊下での対応(3名)ありましたが、ご本人のお顔は確認できた。1名呼吸器疾患のご利用者様はご家族と相談の訪問中止しています。 |
| 枚数が全員分無かったので手作りマスクも配布した。 |
| マスクが不足している時なので「ありがたい」と言って受け取ってくれる人や「使えそうで使えない」という方(家族)の意見もあった。 |
| マスク試用した利用者使いづらい。マスクちいさいのでたぶん使わないと言われた。 |
| マスクたくさんあるので不要。 |

| |
|---|
| マスクの数が足りず、お渡しできない方もいました。「うちはあるからない方に渡してあげて」と辞退される方もいらっしゃいました。マスクが手に入りにくい時期、みなさんとても喜ばれて、後日の訪問時もつけてくれました。 |
| マスクの配布は行いませんでした |
| 喜んだ方が多かったがいないという方がいた。 |
| マスクはなし |
| マスクはまだ届いていない。要支援の方のマスク配布は担当包括の方が郵送とポストに入れた。 |
| マスクは無料で届いたが郵送の切手や封筒代、ポストイングの人件費、ガソリン代等費用が必要となった。 |
| マスクを着けコロナウイルス感染を予防すると皆さん喜んでくれました |
| マスク不足なのでとても感謝された。 |
| まだ配布しきれていない状況 |
| 全く変えなくて困っていたという方は助かりましたと言っていました。 |
| 皆様すでに用意されており、今更の感じであった。 |
| みなさん「ありがたく」と受け取っていたが使用しなかったのかと。マスク不足で困っている利用者はいなかった。予備にしておくという方の数名 |
| みなさん有難いといってお受け取っていただきました。 |
| 未配付の方はいないと返答があった方です。困っている人に渡してくださいといわれました。 |
| 未配布の方は認知症等で付けてもらえないとご家族から不要と言われた方です。この時期に助かると概ね皆さん喜ばれていました。 |
| 未配布は電話モニタリング対応の方 |
| 要支援者のみ。わざわざTELにてお礼をくれる方もいた。 |
| 要支援の方に関しては包括の方から頼まれて郵送又は訪問して配布(6名)。要介護の方に関してはマスク配布はありませんでした。自分自身の在庫マスクを少しだけ配布(2名) |
| 翌日、お知らせと一緒にポストに入れた。喜ばれた。未配布は、ショートの為。 |
| 喜ばれた。足りているので必要な人に渡してほしい。洗い方の説明字が小さい。 |
| 喜ばれておりました。(同10件) |
| 喜んでの方が殆どであったが中には他の人に利用してもらって下さいと言われる方もいた。 |
| 喜んで下さる方が多かった。(買いに行けない人が多いので) |
| 理解を得られ快く応じてくれた |
| 利用者には行うことはなかった。 |
| 利用者に必要な性を確認し、不要との事で配布せず |
| 利用者はほとんどマスクは持っていた。 |
| 後日、お礼の電話をくれた方もいました。概ね好意的な反応がありました。 |
| 事業所で同じ方面の利用者を抽出し、一筆書きで行けるように事前準備。3日間で全員分を要支援の方も含め、ポストに投函。趣旨の説明のため事業所で作成した手紙も同封。お礼の連絡をくださる利用もいた。 |
| 定期訪問後マスクが送られてきた方にポストや郵送の対応を行った |
| 独居や高齢者世帯でマスクを買いに行けないまたは、手に入らないという方については好評の反応だった。 |
| 届いてすぐに(土日)必要であろうと思い配布した。喜ぶ利用者が多く電話で礼を言う家族利用者多くあり。ただデイサービスでもらった人まだのひと・・話題になっていると利用者からの情報あり |
| 布マスクについて:小さいね |
| 本当はいらぬが、くれるからもらっておく程度の感じであった。もらった後に紛失している家も多数あった。 |
| 未配布:既に月初に訪問済みで5月に配布3件、「不要ですので他の方に差し上げてください」1件、「次に来る時で良いです。」2件。 |

5 新型コロナウイルスに関する情報はどこから収集されましたか？あなた自身のことで教えてください。

(複数回答)

| | | |
|---------------|------|------|
| TV | 217件 | 26% |
| ラジオ | 55件 | 7% |
| 八王子市役所のメール | 93件 | 11% |
| 八王子市役所のホームページ | 176件 | 21% |
| 厚生労働省のホームページ | 133件 | 16% |
| SNS | 80件 | 10% |
| その他 | 68件 | 8% |
| 計 | 822件 | 100% |

SNSに記載

Yahoo!Japan 厚生労働省 ツイッター ネット記事 フェイスブック

その他に記載

新聞(11件)

ネットニュース(9件)

東京都のホームページ(6件)

インターネット(5件)

家族、知人、同僚より(4件)

スマホのニュース(3件)

法人内メール、通知(2件)

LINE、東京都新型コロナ対策パーソナルサポート

医療関係者

会社より通達→厚労省HP

各事業所からのFAX

神奈川県と相模原市からメール

関係事業者

ケアマネオンラインや介護保険最新情報、法人内の伝達

公的なホームページ(上記以外)

市FAX

事業所内、ケアマネジャーのグループライン等での情報交換。

社内研修

職場の人から

他ケアマネから

通院に付き添った時に担当医師から、親戚の医師から。

八王子市のメールの量が多く読み切れなかった

各事業所からの対応状況・対応方法・他のケアマネからの情報

東京都 新型コロナウイルス対策サイト

自由記載：情報の収集と活用に関して困難と思われたことがありましたらお書きください。

LINEで厚生労働省を登録して、定期的に情報が送られてきた

SNS情報だと間違った内容も拡散するので真実としてとらえることが難しい。

| |
|--|
| アルコール消毒薬がない中で、中性洗剤や次亜塩素酸水などが出てきて、本当に効果があるのか不明。訪問時後の服の除菌をどうしたらいいのか、また次亜塩素酸の健康被害など消毒にまつわる情報が不明。 |
| コロナ患者がどの病院に入院しているのかわからなかった。医療センターしか発表なかったの。 |
| 市からの通知が遅く、対応に困りこちらから相談するが対応が決まっていない様子で不安を感じた。 |
| 事務連絡が多くて最新情報の更新が多く、内容に重複が多く、把握に時間を要すること |
| 多摩っふ 都HP |
| 東京都と八王子市としての情報入手 |
| 初めの頃の情報は、信用度が低かったように思います。集計漏れやPCR検査の少なさで、実際に雇った人数は軽さんでできなかったのではないかと思います。誰でも簡単に遺伝子検査をできるようにしてほしい。 |
| 八王子市役所のメールは事業所のパソコンで受信している為、在宅ワークでは自宅で確認できなかった。方法はあるのかもしれないが。 |
| 利用者の方がTVを一日見ている為か、情報が早いこともありました。 |
| 各デイ、施設からFAXで受け入れ中止、変更等の連絡が来るが現時点での状況が一覧で見られるようなツールがあると良い。今後、台風等で送迎が早まるとか、翌日の利用ができない等の連絡にも活用可能。 |
| 市内のどの地域で発生しているかの情報がない為、利用者や事業所への注意を促すことができない。 |
| 市役所メールが一番使いにくく、内容を読めば厚労省内容と同様・八王子独自の対応が見られず。サービス事業所さんの独自の対応方法が素晴らしく思えた。 |
| 情報が多すぎて一人で収集するのは大変だった。 |
| 新型コロナウイルス感染症が拡大していく中、業務に直結する情報(モニタリングの取り扱い等)についてはもう少し早い段階での指示や情報発信が必要だと感じた。 |
| 例えば個別の情報が知りたくても保健所も医療機関も情報をケアマネに出さない。介護従事者の安全確保が困難と感じた。 |

6 サービスの利用について 変更が必要になったサービスはありますか。

| | | | | | | |
|------|----|------|----|------|-----|------|
| 訪問介護 | 中止 | 70 件 | 短縮 | 20 件 | その他 | 37 件 |
|------|----|------|----|------|-----|------|

自由記載

| |
|---|
| 1箇所は全面休業。1箇所は利用人数を減らしサービス提供。ご主人は元気であるので、施設での話し合いの結果休みとする。 |
| 3回利用を2回に変更したり、変更はなくても訪問時間を変更するなどが必要であった。 |
| 介護タクシーが発熱した利用者の対応ができず、断られた。1軒受けると言ってくれたけど消毒代などの話になり時間がかかり、家族が救急車を呼んだ。 |
| 回数減(3件) |
| 家族が在宅勤務になりサービス中止、短縮となった |
| 家族が在宅ワークの際は中止 |
| 家族在宅勤務中の休み |
| 家族対応となった。 |
| 休止 |
| 公共交通機関の休日ダイヤになったため、ヘルパー訪問時間変更。通院介助NGのヘルパー増 |
| ご家族が勤める会社がお休みになり日中家族介護が可能になったため。 |
| コロナの感染を恐れて利用者よりヘルパーを休みにしたいと希望あって中止。利用者へは電話にて体調確認。家族とも連絡済。 |

| |
|--|
| 今回、今の所訪問介護で変更はありませんが、もしもっと感染がひどかったら状況は悪かった時、でいやショートのを訪問サービスで補うのは難しいと思いました。ヘルパーさんも人間なので当然仕事を休みたいというヘルパーさんもいます。そこだけむりにサービスをごり押しもできませんので少なくとも国、自治体でもしっかりと地決めをしてもらいたいと思います。 |
| 時間短縮に伴う送り出し支援のみ中止 |
| 事業所の変更 |
| 新規サービス受け入れ中止になっていました。家族が対応できる部分を検討してもらった。 |
| 増回・時間・内容変更 |
| 通所介護の回数を間引く対応がとられたため、休みに変わったところに訪問介護を追加した。 |
| 通所回数制限による入浴支援の追加 |
| 通所の利用曜日変更により訪問介護の曜日と重なり一時的に中止。 |
| 通所リハ中止の代わりに2/w増 |
| デイで入浴減したのでヘルパーによる清拭 |
| デイのクラスターの濃厚接触者宅に訪問していたヘルパーが自分の利用者宅に支援に入っていた。デイの利用中止となってから1週間以上たって、担当ヘルパーが自宅待機となった。対応を遅いと利用者からの苦情となり、その担当ヘルパーの日の利用は一時中止となった。 |
| 同居の家族からの要望で週2回の訪問を1回に減少 |
| 独居、癌末にて自宅療養のケース。脱水、貧血にて発熱した際、新型コロナ感染症の疑いがあるとして訪問介護が撤退した。往診医はPCR検査は依頼しなかった。利用者は不特定多数の人が出入りする環境だった。利用者の発熱でヘルパーの緊張が極度に増した為、撤退はCMが管理者に相談するように伝えた結果だった。その後、別の事業所を手当てしたが、相当ヘルパーについてはよく対応してくれていたし、撤退した訪問介護事業所は小規模だったので責める気にはならなかった。ヘルパーの環境は過酷だと思った。このことがあってからは、特に独居の方には真剣に自分自身でどこまで一人で手に負えるのか、考えていただいている。 |
| 熱の原因がわかるまでヘルパー中止 |
| 複数のヘルパーが訪問していた利用者が37.2度の発熱(コロナではない事後で判明)した途端、訪問したくないというヘルパーが多く、日数減 |
| ヘルパーが発熱した為休み。結果風邪ではあったが本人からの不安があり中止した。 |
| 訪問回数を減らした |
| 本人希望で中止 |
| 予定していたSS利用できず訪問介護利用。 |
| 利用者が37.5以上の発熱があり訪問介護の利用を見合わせた |
| 利用者家族の希望で中止(月途中から) |
| 利用者家族の発熱に非常に敏感 |
| 家族が自宅待機をするようになり対応、訪問者を減らしたい思いもあり。 |
| 新型コロナの影響で、訪問介護を中止した方がいます。 |
| 利用者からの希望による。 |
| 利用者の事情に関わらず、新規、サービスの追加を一切受け入れないとの方針の事業所があった。一方で通所やショートステイの受け入れが急にできなくなったときや体調不良の際にも感染のリスクを配慮した上で臨機応変に対応してくれた事業所もあった。 |
| 利用者家族の状態把握:入室してわかる状態:不安は大きいものだったと思われる |

| | | | | | | | | |
|------|----|-------|----|-------|------|------|-----|------|
| 通所介護 | 中止 | 495 件 | 短縮 | 197 件 | 自宅訪問 | 28 件 | その他 | 96 件 |
|------|----|-------|----|-------|------|------|-----|------|

自由記載

| |
|--|
| 1～2時間に短縮(半日コース)。不安で休み(4名)。週4回→2回デイから言われる(1名) |
| ①1か月弱休業 ②週2→週0→週1 ③5月末廃業 |

| |
|--|
| 1カ所以上の事業所を使っている場合1カ所にしてほしい |
| 1件は事業所が休止→たまたま2ヶ所ご利用していたのもう1件で対応してもらった。1件は2月中旬より本人・家族希望でお休み。2件は4月途中から本人・家族希望でお休み。 |
| PCR検査をした利用者が利用していたデイがサービス中止 |
| 一時的な対応で5月11日より再開 |
| 落ち着くまで休む |
| 介護5の方が3人。1日が半日になったり、デイケアの入浴がなくなった。家族の協力とショートの利用で乗り切ったが数か月続いたら厳しい。 |
| 回数減(5件) |
| 外部デイサービスの利用を中止した利用者は退屈していたがその分散歩や買い物へ行く人が増えた。家族、本人が不要、心配があるため中止 |
| 家族・本人の希望で収束するまでデイを休んだ方が2名 |
| 家族希望で中止、事業所より短縮方針、事業所より利用回数と入浴回数を減らされる。 |
| 家族の意向で休んでいたが3w振りにお会いすると表情も暗く、歩行も不安定になった。 |
| 家族の都合で4月7日以降中止希望 |
| 感染防止のため |
| 感染予防策として中止。回数を減らした。 |
| 規模縮小 |
| 休止(2件) |
| 緊急事態宣言が解除されるまでは自主的にお休み サ高住の外出自粛に伴いサ高住内のデイサービスに変更 |
| 緊急事態宣言が解除になるまでは利用を中止。また、利用回数の調整、時短利用等あり。 |
| ご家族の意向でコロナウィルスの感染予防のため。主介護者の会社がお休みになり家族介護が可能に。 |
| 個別機能訓練内容により中止等。 |
| コロナ感染が心配の為家族より、終息するまで休むとの連絡 |
| コロナ感染が心配なためお休みの希望あり |
| コロナ感染の疑いがあるので、職員の手が足りない。今の通所内容是对応できないのでやめてくださいと突然言われた。ありえないDSです。(社長の考えでコロナを利用して手間のかかる利用者や来てほしくない利用者をやめさせたようです。後日別のルートで聞いた話です。) |
| コロナの感染を恐れて利用者よりヘルパーを休みにしたいと希望あつて中止。利用者へは電話にて体調確認。家族とも連絡済。 |
| 再開予定者あり |
| 時間短縮3件、回数制限1件。入浴回数制限1件 |
| 事業所一時閉鎖。/利用回数減 |
| 事業所からの自粛要請 |
| 事業所より利用回数と入浴サービス利用の回数減の調整がありました。入浴が目的で利用されていた方はお休みしました。 |
| 自粛(4)/自分で短縮(1)/入浴・利用回数制限 |
| 自主的にデイを休んだ。自主的にデイを休んだ方が代替えとして希望。 |
| 自主的に利用を控えた方が2名いました。(自宅で問題なく過ごせた。) |
| 自身の判断による |
| 週2回が週1回となった。 |
| その他→自主的に中止(自粛) |
| その他:2か所のデイ利用者が1か所からの自粛要請で中止(1名) 職員に発熱があったため、数日デイが中止(1名) 本人に咳が出ていたため、その間利用の自粛要請あり(1名) 利用日数の減らす要請があり、予定利用日数が減った(1名) |

| |
|---|
| その他・・・事業所の方針、調整により、利用回数減(密状態をさけるため) |
| 代替案も導入せず2週間。 |
| 代替え支援不可による入院 |
| 短縮で回数が減った |
| 担当している2名の利用者がコロナを心配し自ら1か月すべての利用を休みました。 |
| 中止→家族希望。自宅訪問→本人は利用休止と連絡したが、事業所から提案、実施。その他→提供回数減により曜日変更1件あり。 |
| 中止→本人の希望。短縮→事業所都合 |
| 中止→利用者本人、家族の意向で参加自粛。自宅→PTの訪問 |
| 中止は本人希望1・デイ側3、デイから昼弁当を届けるところもあった。有料ホームで全ての出入り禁止となったところもあった。 |
| 通常型3件 機能訓練型3件 |
| 通常は午後利用だったが、事業所の都合で午前利用といわれ、利用者の対応ができなかったので、休止していた。5月から自宅訪問を開始。 |
| 通所回数を減らすよう通所介護の事業所より連絡があった。 |
| 通所休み、訪問介護で対応した。 |
| デイでのクラスター発生のニュースで不安になり本人は利用継続希望も家族の不安つよく中止に至っている。廃用が心配である。 |
| デイを休んだ。(1人は感染予防。もう1人は発熱の為。コロナは陰性。) |
| 透析治療病棟からの依頼でデイ中止 |
| 日数変更(回数減) |
| 入浴回数制限(4件) |
| 入浴の日数が減りました。家族が生かせないが2件。 |
| 本人、家族希望で休止。縮小、利用回数を週2回まで、入浴は1回まで。 |
| 本人・家族の判断で自粛し、利用を中止した |
| 本人・ご家族の判断で自粛し、利用を中止した |
| 本人が週3回を2回へ減らす。デイが時間短縮する。 |
| 本人家族希望で中止あり。事業所都合で中止短縮があったが月半ばより通常支援となった。 |
| 本人希望自粛・・・4件 事業所判断で通所減・・・4件 施設判断で通所中止・・・2件 |
| 本人と家族の意向で自主的に休まれた。 |
| 養護やサ高住にお住まいの利用者様は施設の方針でデイ利用を中止した。利用日を減らす対応を行うとデイより連絡あった。 |
| 利用回数制限 |
| 利用回数の制限、時短、食事なしになった為働く家族の仕事の調整が必要になった。入浴回数の制限 |
| 利用者及び家族の希望で休みの対応となった |
| 利用者の自粛 |
| 利用日数減で密集を避けた |
| 利用日数の変更や入浴回数の変更 |
| 利用を家族から反対された為と通所事業所からの中止 |
| 連休明けに開始、個別対応送迎1件、利用回数、入浴の減回2件、電話にて支援2件 |
| 家族、本人の希望で全く利用なし。または利用回数の変更(3回を1回、多数のデイに通う場合1カ所に等) |
| 事業所の要望で過密を避けるため利用回数を減らした。2件。 |
| 事業所の要望で利用時間を短縮した。泊りサービスを控えた。1件。 |
| 職員配置が難しいとの事で曜日変更で対応。 |
| 新型コロナの影響で、デイサービス利用を見合わせた利用者が4名います。 |

| |
|--|
| 全て機能訓練型デイサービス、利用者からの希望による。 |
| 他利用者やその家族がPCR検査対象となり、結果が出るまでの間、事業所を閉鎖した。2件。 |
| 中止・・・(事業所都合⇒GW期間を兼ねて中止の事業所、利用者が濃厚接触者で検査対象となったため 2件) (利用者都合⇒安全面の確保の為 4件) |
| 中止は全て本人・家族の利用自粛。 短縮は利用頻度の変更(回数を減らす) |
| 中止は本人、家族が不安で休みとなった。 |
| 同じデイで「デイの利用回数を減らして欲しい」と言われた。 |
| 同じ法人が運営するデイサービスを2カ所利用していたが「万が一コロナになると両方のデイで拡まってしまうので片方に統合してもらいたい。」と言われた。 |
| 本人が自粛した→2件 家族が感染を心配した→1件 |
| 本人または家族の判断で利用を控えた。2件。 |

| | | | | | | | | |
|--------|----|------|----|------|------|------|-----|------|
| 通所リハビリ | 中止 | 73 件 | 短縮 | 22 件 | 自宅訪問 | 13 件 | その他 | 34 件 |
|--------|----|------|----|------|------|------|-----|------|

自由記載

| |
|--|
| 5月からは利用(入浴が難しかったため) |
| 5月末まで自宅訪問に切り替わった |
| 回数減 |
| 回数減。利用されている施設内の入所の方で、コロナの疑いがある方が出たときに施設から連絡があり入浴対応しているスタッフが同じために疑いのある方のPCR検査結果が出るまで入浴は中止でお願いしたい、通所のみ利用は可能との事でしたが、利用者は体調に不安があったためにお休みされました。検査結果は陰性でしたが、その方は利用再開、施設の方が速やかに対応してくださったので、利用者も安心して再開できたようです。 |
| 回数を減らして対応。 |
| 家族・本人の希望で収束するまでデイケアを休んだ方が1名 |
| 休止 |
| 事業所から利用回数削減あり |
| 事業所の対策で週2回→週1回になった。 |
| 自粛 |
| 新規サービス受け入れできない事業所がありました。 |
| 他者(不特定多数の方との)接触を防ぐため緊急事態宣言下を休んだ。また通所側より自粛のできる方とわれ手をあげた方がいた。 |
| デイケアに来る回数、3回を2回に減らして欲しいと言われた。 |
| デイで入浴のみ |
| 日数減 |
| 入浴が週2回から週1回へ変更。 |
| 入浴回数が週2回から1回の実施 |
| 入浴回数制限(6件) |
| 入浴の中止。週2回の入浴を1回に。ヘルパーの援助内容に清拭をプラス |
| 入浴のみ中止 |
| 不安で休み(3名)。持病があり、デイケアより休むように言われる(1名) |
| 訪問リハへの切り替え提案も感染不安によりサービス中止となった。発熱により2週間中止となった。 |
| 本人希望(2件) |
| 休んでいたが途中より訪問に切り替えた(自分でよくないと思った) |
| リハ内容の変更で感染予防の知恵 |

| |
|---|
| 利用回数複数でも入浴は週1回のみ |
| 利用人数調整 |
| 回数の減少(週2回を1回に) |
| 新型コロナの影響で、週2回の利用を週1回にしてほしいという要望があり、週1回の利用になった利用者がいます。 |
| 代替えサービスを提案したが、家族が不安で休みとなった。 |
| 短縮:通常時間のデイケアから短時間のデイケアへの変更 その他:基礎疾患があるため、デイケアより利用中止の要請(1名) |
| 中止・・・本人・家族の意向(都合) 外出の機会を減らしたい。 |
| 中止は全て本人・家族の利用自粛。短縮は利用頻度の変更(回数を減らす) |
| 利用者からの希望による。 |

| | | | | | | | | |
|-----------|----|------|----|------|------|-----|-----|------|
| 訪問看護(看護師) | 中止 | 64 件 | 短縮 | 13 件 | 電話対応 | 7 件 | その他 | 11 件 |
|-----------|----|------|----|------|------|-----|-----|------|

自由記載

| |
|---|
| 院内感染があったため、病院側より申し出があった。 |
| 多くの疾病をかかえている方で感染が心配、本人が自粛。 |
| 回数減 |
| 回数減 |
| 回数へらし事業所からの申し出により |
| 家族の心配があり、入室でせず実施。マスク、エプロン、重装備にて |
| 家族よりの希望で1ヵ月中止 |
| 感染の予防策でサービスの中止 |
| 感染防止のため。体調が安定しているので |
| 救急性の高い方のみとなった事業所あり。 |
| 休止 |
| 休止 |
| コロナ感染の為家族より中止の依頼をされた。 |
| 指示書が出ない理由は、本人がコロナウィルスに感染することが怖くて医師の診断を受けに行けない為に医師からの指示所が出ずやむなく中止している。 |
| 自宅訪問拒否 |
| 週1回を月1回へ変更 |
| 状態安定のため、本人から休止の希望あり電話対応(緊急時)となった。 |
| 全身の痛みがあり大事をとって中止した。 |
| 体調安定の利用者が2/Wの訪問が1/Mになった。(緊急加算があり体調不良時は連絡できるため) |
| 月4回→月2回、2/週→1/週など回数減らしている |
| デイ中止で訪問看護の入浴介助 |
| 同一利用者、本人・家族希望でお休み |
| 訪問看護事業所の方針で重症者優先と言われ、週1回が月2回となった。本人・家族も同意せざるおえない。 |
| 中止は全て本人・家族の利用自粛。 |
| 訪問2回が1回になった |

| | | | | | | | | |
|------------|----|------|----|-----|------|-----|-----|-----|
| 訪問看護(リハビリ) | 中止 | 87 件 | 短縮 | 7 件 | 電話対応 | 0 件 | その他 | 5 件 |
|------------|----|------|----|-----|------|-----|-----|-----|

自由記載

| |
|---|
| STが中止 |
| ST利用。事業所からの申し出があった。 |
| 回数減 |
| 家族の希望で手足するまで訪問リハビリを休んだ方が1名 |
| 休止(2件) |
| この方は他のサービス(通所)も中止されました。 |
| ご本人様希望 |
| サ高住の面会禁止 |
| 住宅型有料老人ホームに入居している方で施設側から中止の申し入れがあった。 |
| 体調が安定している利用者で訪問看護STの要望に沿いサービスを一旦中止。 |
| 通所介護回数減にて追加1回 |
| 通所介護の利用をしばらく中止。しかし体力、筋力の低下が心配で等、自費にて訪問リハビリ利用。 |
| 月2回→月1回に減らした。 |
| 同一利用者、本人・家族希望でお休み |
| 訪問看護(療法士)ST/PTと密になるとの事でお休みを希望する人がいた。 |
| 本人、家族の希望から |
| 本人・家族から休止希望あり |
| 本人希望(4件) |
| 本人の熱発により1W中止となった |
| 利用を家族より中止にすると連絡あり。 |
| 中止は全て本人・家族の利用自粛。 |
| 訪問介護等の変更に伴い、時間や曜日変更 |

| | | | | | | | | |
|--------|----|------|----|-----|------|-----|-----|-----|
| 訪問リハビリ | 中止 | 28 件 | 短縮 | 2 件 | 電話対応 | 0 件 | その他 | 1 件 |
|--------|----|------|----|-----|------|-----|-----|-----|

自由記載

| |
|--|
| 家族から不安の為に |
| コロナ感染の為家族より中止の依頼をされた。 |
| 担当者が相模原から通勤していることを知った家族が利用中止 |
| 通常通りだったが咳き込む可能性が高いためSTによる経口摂取のリハビリの難易度を上げずに行うことにした。 |
| 有料ホームで全ての出入りが禁止になったケースあり |
| 利用者様のご主人が入院していた病院が新型コロナウイルス感染症の受け入れ病院だった為、ご主人が退院後、2週間は支援を中止した。 |
| 利用者希望 |
| 感染の予防策でサービスの中止 |

| | | | | | | |
|----------|----|------|----|-----|-----|-----|
| 短期入所療養介護 | 中止 | 23 件 | 短縮 | 1 件 | その他 | 6 件 |
|----------|----|------|----|-----|-----|-----|

自由記載

| |
|---|
| 4人部屋を二人利用で対応してもらった |
| 施設側より要請有 |
| 新規受け入れいったん中止 |
| 新規受け入れ中止 |
| 2名 家族が感染を懸念して中止。 2名は事業所の対応で、多床室のショートステイは中止。個室のみの対応となったため、経済的理由で中止。 |
| 以前から予約した予定がすべてキャンセルとなった。 |
| 延長となったケースがあった |
| 家族から連絡があり、予定を取り消し1件、予定を短くしたい1件 |
| 感染リスクがあり、SSの新規利用が出来なかった。 |
| 施設側からの要望で4月、5月家族で対応できる方は中止となった。 |

| | | | | | | |
|----------|----|------|----|------|-----|------|
| 短期入所生活介護 | 中止 | 89 件 | 変更 | 13 件 | その他 | 10 件 |
|----------|----|------|----|------|-----|------|

自由記載

| |
|--|
| 利用期間延長 |
| 利用者自粛 |
| 1泊や2泊でショートステイを取っていたが、頻回に出たり入ったりしてもらいたくないので、もっと長めの期間にしてもらおうか、家族が対応できるのであればキャンセルできるか聞いてもらいたいと言われた。 |
| 1名 家族が感染を懸念して中止 2名 事業所側の受け入れ中止のため。 |
| 2泊3日を予定していたがしせつの都合により2週間に変更 |
| SSを利用したまま帰宅できなくなり、現在も滞在している。 |
| いつも利用しているSS先に受け入れを断われた為、他施設を捜した |
| 受け入れはできず、利用無し。 |
| 延長利用 |
| 開始見送り |
| 家族希望によりキャンセル |
| 期間長め/利用延期 |
| 休止 |
| ご家族の判断で自粛し、利用を中止した |
| 事業所からの自粛要請 |
| 事業所より申し込みに向け家族に電話が入った。外出予定も無くなった為中止した。 |
| 時室内からの移動を制限することによって利用者様の家族より通常利用体制になるまで利用はしない |
| 施設側より「自宅で介護可能であれば中止をしてほしい」(1名)本人・家族都合で(2名) |
| 自宅で対応可能であれば、利用を控えるよう依頼があり利用中止とした。 |
| ショート受け入れ中止になった |
| ショート先が中止になり他へ変更 |
| 新規利用者が感染の心配から利用を止めた。 |
| 短期入所生活介護事業所の方針で収束するまで継続利用 |
| 追加・延長不可 |
| 特養のショート利用で施設側が短い期間の利用については中止と判断された為。 |

| |
|---|
| 不定期利用でしたが、一旦利用中止すると再開利用出来なくなるとの事で、長期利用に変更した例1件、利用予約の取り消し1件。 |
| 利用自粛 |
| 利用者希望によるキャンセル |
| 感染リスクがあり、SSの新規利用が出来なかった。 |
| 感染の予防策でサービスの中止 |
| 施設側からの要請。 |
| 自粛による中止(3~5月)6月から再開予定 |
| 退所後は再入所不可能かもしれないということで継続して利用 |

| | | | | | | |
|----------|----|-----|----|-----|-----|-----|
| 居宅療養管理指導 | 中止 | 5 件 | 変更 | 3 件 | その他 | 5 件 |
|----------|----|-----|----|-----|-----|-----|

自由記載

| |
|---|
| 歯科衛生士 |
| 新規3訪問診療、訪問歯科、眼科 |
| 月2回の訪問を月1回に変更 |
| 電話対応に変えてもらった。 |
| 訪問診療隔週→月1回に |
| 訪問歯科に関しての、中止は把握できていません。特に、虫歯等での治療の緊急性がなかった利用者は控えた方もいたと思います。 |

| | | | | | | |
|------|----|-----|----|-----|-----|-----|
| 福祉用具 | 中止 | 5 件 | 変更 | 1 件 | その他 | 4 件 |
|------|----|-----|----|-----|-----|-----|

自由記載

| |
|--------------------------------|
| 業者によるモニタリング中止 |
| 訪問診療2/W→1/Mになった |
| 訪問マッサージ |
| モニタリング訪問を本人の希望で中止したと聞いています。 |
| 亡くなられた方の用具撤去は1週間後にしてほしい:妥当と思った |

| | | | | | | |
|-----|----|------|----|-----|-----|-----|
| その他 | 中止 | 20 件 | 変更 | 3 件 | その他 | 4 件 |
|-----|----|------|----|-----|-----|-----|

自由記載

| |
|--|
| 訪問マッサージ |
| 通所利用中止で在宅調整(訪問入浴・SS)検討(結局利用には至らず)/発熱者の受け入れのため、病院側への事前相談が大変だった(介護タクシー・訪問介護の利用にも気を遣った) |
| ウイズサービス休止 |
| その他→訪問入浴 |
| 通所型サービス、コロナで自粛されている利用者へ第6報の対応をすることとなった。 |
| 通所リハを中止し、訪問入浴を利用(1時的)に変更した |
| 定期受診できず、薬のみ家族がもらいに行っている。1ヵ月程度は薬の内容によっては良いと思うが、3ヵ月に及ぶ利用者もいるので少し不安があります。 |

| |
|--|
| 定期点検の延期 |
| 訪問診療2/月→1/月により、入室できず先生は玄関で対応。 |
| 訪問入浴中止(3件) |
| 訪問マッサージ中止(2件) |
| 中止:訪問マッサージ その他:新規利用者でデイの利用を検討していたが、延期。 |
| 訪問マッサージで施術士より「本来は密になるので出来ない事になっているが、2回来ているところを1回に減らして訪問したい」と言われた。 |
| 4月上旬に施設支援員さんが感染。障害施設より保健所にデイの利用について問い合わせた所熱がなければ問題ないとの事。デイの方で受け入れが出来ず、2週間施設待機となる事があった。 |

7 自由記載

業務について八介連に取り組んで欲しいこと、ご自身が悩んでいることなどなんでもご記入ください

| |
|--|
| <p>①今回、ケアマネのモニタリング訪問、担当者会議等の対応について判断が出るのが遅かった。 ②家族に陽性で自宅待機が必要になった場合の対応、一人暮らしが感染した場合(感染が疑わしい)場合等の具体的な対応が指示されなかった。 ③防護服など感染予防具の無いヘルパーへ訪問依頼は難しい場面もあり、今後も含め検討が必要である。 ④対応はするものの、サービスの利用がなく支援費等が受けられない利用者が多かった。 ⑤サービス事業所も制限や休み等での報酬減が今後の継続に影響することが考えられる。</p> |
| <p>3月はただただ不安でしかなかった。八王子市からの対応のFAXが来たが、訪問しなくてよいのだと解釈が違うケアマネの反応を見聞きしたので、統一感が持てない。他の事業所のケアマネたちがどう対応しているのか聞ける人はまだ良いが、閉ざされた関係性の中で閉ざされた解釈をすることが利用者の不利益になると感じた。保険者が具体的な指示を出しにくい場合に、八介連が現場レベルでの解釈を伝えられると良い。(難しいだろうが)</p> |
| <p>ICT化の推進(意識の向上)/居宅・訪問介護間の予定・実績の連携について、職能団体として働きかけて欲しい。一事業所として働きかける手立てがない。/現状では在宅ワークもままならない。</p> |
| <p>ICTを使った講習</p> |
| <p>いつまで続くのか分からないこの状況で事業所としても何度もCM間、管理者間では話し合いの場、上司への現状報告を伝えているところではあるが、本社が在宅勤務を行っていない為、また在宅勤務の体制を取るにあたり、細かいところの調整と個々が業務を行うにあたり、タブレットも手配とAM、PM訪問、事業所の交代制、直行、直帰の検討もしている。実際に取り組んでいるところの意見を聞かせてほしいです。</p> |
| <p>いつも有難うございます。新型コロナウイルスに対して、不安の続く毎日で業務にも影響がでている状況だとおもわれます。通所利用を自粛し自宅に引きこもっている方々の支援を含め、今後の対応もわからないことばかりです。オンライン研修等開いていただければ是非とも参加したいとおもいます。</p> |
| <p>いつもお世話になっております。衛生材料の調達やネット訪問などの情報・調達補助・行政への交渉などしていただくと助かります。今後ともよろしく願いいたします。</p> |
| <p>お世話になります。会社はテレワークでと言っていますが、自宅で行えるにはTEL対応が主です。孫の面倒があり(小1)学童も自粛と言われ預けられず大変な思いで仕事してます。訪問する時事務所であればできない作業の時だけ85才(支援1)と86才(認知介護2)の両親を預けています。更新研修にも参加しなければならぬか(いつできるか?)不安。自分がコロナになってご利用者様訪問で移してしまわないようにだけこちらがけています。</p> |
| <p>介護タクシー経営が心配。利用者さんにコロナ等情報を伝える手段があれば良い。</p> |
| <p>介護度が軽くなるケースが多く、区分変更をしなければならない。</p> |
| <p>介護報酬の改定がある時は早目に背が情報を得られるような体制が整っているとありがたいです。「重要事項説明書にこのような文言を入れる必要がある」等市に確認していただき、その情報を共有できたら。</p> |
| <p>感染拡大防止対策の個々事業所の意識の高さもあり、市内での利用者、事業所の感染による休止等はなかったと感じる。これに限らず想定できる災害対策はしていきたい。</p> |

| |
|---|
| <p>管理者になっているが持病があり主任CMになるのは不可能なため主マネを募集しているが、応募して下さる方がおらず、今後事業所の存続が心配です。</p> |
| <p>業務上普段からIPADを利用していたので、印刷以外のことはIPADでまかなえたことが今回大きい。(ケアマネ3人とも持っている)緊急事態宣言が解除されてもしばらくはテレワークは続ける。</p> |
| <p>居宅変更もあり、再契約、居宅サービス計画書の了解等、業務は変わりなく、訪問。蔓延していた時は仕事とはいえ、恐ろしかったです。</p> |
| <p>緊急事態宣言の後、どの様に業務を行っていけばいいのかわからなかったので市へ電話した。八介連で速やかに連絡を取り、『通知について確認中』等居宅へ教えて欲しい。</p> |
| <p>区変・更新申請を包括か支所で受け付ける。(本庁は遠い) 調査等、主治医意見書のやり取りを迅速に！(受理後2日もかかるのかな・・・)</p> |
| <p>ケアプラン等書類多いのでこの機会に非常時ににも対応できる仕組みを作してほしい。</p> |
| <p>ケアマネ業務を始めたばかりで、早く覚えて動けるように取組んでいるところです。地域性もまだまだよくわからないことが多いのでケアマネ同士の横のつながりが増えたらいいなとおもいます。</p> |
| <p>研修関係は日中の時間帯にしてほしい</p> |
| <p>研修など、どこかの会場で行う場合は3密になるのでやめてほしい。(コロナ防止) 打ち合わせも同様。主任CMの各エリアの打ち合わせ研修の開催など、負担感が大きい。任意のため、今後は参加しません。普段の本来の業務で精一杯。研修→夜の開催が多く、家庭のこともあり、参加しづらい。日中の開催にしてほしい。夜の開催となると業務時間が朝からで長時間。疲れて集中力に欠ける。</p> |
| <p>研修はこれまでと同じようにせずに自宅学習など取り入れてはどうか？</p> |
| <p>現状把握だけでなくアンケートの結果をどのように活用するのか教えて下さい。</p> |
| <p>高齢者の命を守る具体的な対策を市は提示して欲しい。</p> |
| <p>コロナウイルスについてご利用者もご家族もスタッフも皆が不安に思い悩んでいます。サービス利用控えによる状態悪化。廃用、認知症の進行が心配です。家族も失業しイライラが募っていたり、孫やひ孫が狭い空間にいて緊張が高まっている方がおり、虐待までとはいかなくとも心配なケースがあります。コロナに関係のない思われる熱発でも通所が中止になり、入浴や食事の手配が必要です。また訪問介護でも37.0以上の熱発でサービス中止があり独居、身寄り無の場合CMが対応せざるを得ない状況です。これから熱中症・食中毒に注意が必要な季節を迎え熱発や下痢、嘔吐などの対応に心配が募ります。感染症対策、コロナ禍におけるケアマネとしての動き方、医療者への連絡のタイミング・方法、サービス事業者への対応、モニタリング、アセスメント方法、研修についても指針があると安心できると思います。今からだからこそできることを力を合わせて皆が安心できるよう整えてゆくことができると良いと思います。</p> |
| <p>コロナウイルスによる感染拡大予防の為には密な状況を避けているが、自宅でのテレワークには限界あり。個人情報の上からも自宅で行うことができる仕事に限界がある。ケアマネが行うことが多すぎて、もっと書類などの作成も簡素しなければ出勤した時にはテレワークできないことを行うことに追われてします。今回の緊急措置により、密な状況を避ける為にテレワークを行ってきたが、措置解除になった後の働き方について、どのような働き方をすることが必要か表明してほしい。市に聞いてみるとコロナによる緊急措置が解除された後に市として発表するとのことでそれでは遅すぎる。八介連として市に確認をとり、通達を出すべきではないかと思う。</p> |
| <p>コロナウイルスの一連でCMさん、各関係機関の方々、現場の方も大変であったと思います。満足な訪問ができない中でケアマネとして今何をすべきか・・・本当に悩みまた、日々情勢の変化についていく事がとても苦労いたしました。(介護情報最新版の熟読など)しかしケアマネが伺わなくとも、サービスが動いていく事を目の当たりにし、現場の方には大変感謝いたします。あわせてケアマネージャーとして必要な事を適宜利用者の状況確認を行うことも訪問してみてもわかる事も多々あると思いました。ADL低下認知進行、通院介助の困難さなど2～3か月サービスを中止する事による弊害が今後はアフターコロナとして浮き彫りになってくる事が懸念されると思います。これからコロナウイルスとおそらく共存していく事にあたり自らリフレーミングしたりすることができ自粛中の「ステイホーム」も無駄にならに要に今後活かしていく事が出来ればと思います。医療職の方々のみならず介護職の現場の方にケアマネージャーとして心より感謝しています。</p> |
| <p>コロナウイルスの件に関しては厚労省の事務連絡の引用が多く、八王子市では具体的にどうなのか？具体的にどうすればよいのか？すぐに判断できないような場面もありました。・マスクの配布については、当初送られてきた枚数ではならず(後送分ありましたが)通所と訪問介護利用者に先に渡し、後から他の利用者に配るような流れを取りました。・上記のように判断が必要となった場合の気軽な相談先、といあわせさくがあると助かると感じます</p> |

| |
|---|
| <p>コロナ禍、第2波があると言われていています。各事業所の働き方、工夫教えてください。熱発する方がいても相談先につながらないと言われ「少し様子を見てください」としか言えなかった。結果的にすぐ回復されたが【高齢者専用あるいは優先の相談窓口】が欲しい。</p> |
| <p>コロナが収束したら利用者が気軽に行けるようにサロンがもっとあれば良い。・介護タクシーは料金的に負担がかかるので独自のハンディキャブのようなサービスがあれば良い。</p> |
| <p>コロナ不安を感じている利用者は8割以上。何らかの自粛を余儀なくしている為、活動性の低下が課題。</p> |
| <p>今回の新型コロナウイルス感染拡大に伴い、状況によっては在宅勤務への移行も検討されているが、それには在宅での環境設定が必要であり対応できることも制限が生じる。ウィルスだけでなく日本は自然災害の多い国なので何か起こってからどうしようかと検討するのでは遅く、様々な事象を想定した上での対応策を日頃から検討しておかないといけないと強く感じている。有事の時の対応策案等八介連からの情報が得られると助けになると思われる。</p> |
| <p>今回は影響がなかったので何事もなかったのですが、高齢者二人(両親)を長女が介護しています。要支援2父(サービス利用無し)要介護4母(福祉用貸与のみ利用)主たる介護者である長女がコロナ感染で陽性で体調悪化で入院した場合に高齢者二人が症状がなく待機中になったとしたら二人の介護はどうすればよいのか?感染リスクが高いのに介護施設を利用できるのか?訪問介護サービスが利用できるのか?緊急引継ぎシート「ケアラのバトン」も参考にしてみました。現実的には引き継げる人がいませんでした。このようなケースはどのような支援方法が考えられるのでしょうか?</p> |
| <p>今回は感染者が少なく家族にも感染者がいなかったのが良かったですが、家族が感染して利用者が家での一人になった場合、濃厚接触者の利用者がサービスを受けられない状況が発生するのではないかと思います。2波3波に備えて八王子市が濃厚接触者や無症状で感染した高齢者の受け入れをする施設などを準備してほしいです。ケアマネ一人ではどうにもできない頃が出てくると思うので備えることをお願いしてほしいです。</p> |
| <p>今後在宅ワークをしなければならない時に他の事業所はどのように対応し、取り組んでいるのか情報があるとありがたい。</p> |
| <p>今後とも宜しく願いいたします。</p> |
| <p>今後も長期にわたり対応が必要と思われる。コロナウィルス対応としても居宅としてもリモートの方法の情報交換がほしい。</p> |
| <p>在宅ワークになった場合、ケアマネとしてどんなやり方になるのか各事業所の内容を知りたい。</p> |
| <p>在宅ワークをしましたが、法人から認めてもらえなかった。有給で対応しました。訪問や研修がなく書類整理に専念できた。市の方針がないと法人としても在宅ワークは難しい。又、在宅でワークで繋がらない事業所もあったとのこと。</p> |
| <p>自分が感染源にならないようにするためTELモニタリング実施。「不安」を感じる人へは訪問。利用者・家族によってコロナ対策色々。</p> |
| <p>自分の家族に自粛を強く言うのでストレスや不満がある。</p> |
| <p>市役所・包括への書類や申請書など紙ベースでなくネット申請ができる等に訴えてほしい</p> |
| <p>小規模多機能。通いを縮小しつつも、訪問支援を増やして対応した。ご家族から喜ばれ実際に生活することができており、フレイル予防に努めた。</p> |
| <p>消毒薬不足、マスク不足が不安</p> |
| <p>書類が多くて大変。すべてオンライン化がもっと進んでいけば良い。</p> |
| <p>通常業務のほかに、勤怠管理や定例会議ができないための策(特定加算対応)業務多忙となり、大変です。「柔軟な対応」と知らせが来てもあいまいな表現のため、書類は整えなければいけない。在宅ワークに慣れないことも大きな要因であり、こんごも再燃もありうるため、備えの課題は多い。社内でも検討が必要。職員の協力がなにより力である。よい職場の環境作りの講習や策を改めて考えたい。</p> |
| <p>通所やショートステイ利用をすることへの不安の声に対してどのように返答すべきかいつも悩んでいます。家族の介護負担や疲労に配慮して個別に考えていますが室内の状況把握も不十分で判断材料が足りない為、訪看NSやヘルパーさんの情報が役立ちました。代替サービスや感染対策に努めて頂いた各事業所の皆様に感謝しております。今後もストレスケアも含めて協力体制を維持していきたいと思っております。</p> |
| <p>デイの打撃大きい。感染予防のための多額な費用、優先販売も有償。金銭的な補償について市としても何らかの方策を示して欲しい。</p> |
| <p>テレワークができるような環境が全くなかったのが今後ICTの活用等、仕事の仕方を見直すいい機会と前向きに捕らえたい。</p> |

| |
|---|
| 電話だけだと状況が分かりづらい。高齢者が自宅でTVワイドショーばかり見ていると不安ばかり増大する。 |
| 当事業所でヘルパーの辞職7名。報酬の少なさに加え今回のコロナ騒動では見合わない。お金だけではなく、もっと恩恵を受けても良いのでは？ヘルパーが安全に仕事ができるよう、賃金Upをヘルパーさんここに感染予防対策への環境整備を都・国へお願いしたい。 |
| 特別給付金の申請が困難な(身分証明書や通帳のコピーができない)利用者への支援体制。 |
| 独居で支援必要な人へのより良い支援方法教えて欲しい。 |
| 悩んでいることは新人の育成について。 |
| 認定調査(調査員)の方の調査に差がありすぎる方がいらっしゃいます。そういう所について指導なり対応をお願いしたいと思います。悩みではないですが、今回のコロナウイルスについてまだ終息もメドもたない状況ですが、この4月5月は色々考えさせられました。個人的にも自分が感染してしまえば、自身の業務、事業所自体もストップしてしまうと思うと、今も消毒手洗いは当然のこと、外出も仕事以外ではほとんどしていない状況でもプレッシャーをかなりあります。また、今利用している事業所がいつ休業したり、縮小した場合の対策も常に考えておかなければならず、毎日それなりにストレス、プレッシャーを感じていると思います。在宅のサービスが立ち行かなくなった場合など(他に利用を振り替えることができない場合も含む)どうするか、ケアマネ個人が考えられる範疇を超えていると思います。今は運よく業務継続できていますが、また2波が来るかもしれません。今後もっと危険なウイルスなど起きた場合にどう対応するか考えておく時ではないかと思えます。 |
| 認定調査について、他保険者では1年間延長するところもあるが八王子市の方針を知らせてほしい。 |
| 初めての状況のなかで、他の事業所やCMは訪問サービス・担当者会議等はどうに行っていたのか、今後のことも在りますので情報を流して欲しいです。 |
| 初めの為、対応が難しかったての事態 |
| 病院を連携をとるために病院(コロナの出た)に行くことが心配だった。 |
| 福祉業界は現場が動いているため、テレワークは難しいと感じました。いかにして感染リスクを下げるか、個人の頑張りによる部分が多い。コロナウイルスは数年間のスパンで考えなければならないと思うので今後も柔軟な対応ができるとよい |
| 包括への予防の届けはFAXに、市役所への届けはネットにしてほしい。 |
| 訪問介護で家族が感染疑いでも訪問できない。又、担当ヘルパーが感染疑いでも同様で、人材不足で代わりがない場合、受け入れる事業所や施設はあるのか |
| 訪問介護に記載したケース、5月に入り、突然、緩和ケア病棟に入院されることを希望された。その際、訪問診療の指示でケアマネが入院対応を行った。まずは感染病棟の入院となり、CMは濃厚接触の疑いがあると病院に言われ、自宅待機した。この方がコロナのはずがないとほぼ確信があったが、二日後にはPCR検査により陰性と判明したときにはほっとした。今後もこういう対応はせざるを得ないと思うのが重い。他のCMはどのように対応しているのかお聞きたい。 ※緊急事態宣言が解除されても当面、モニタリングや担当者会議の対応は現状の通り柔軟にしてほしい。感染防止のほか、在宅ワークでは色々な事情で効率的に業務を行うのは難しく時間も足りない。 |
| 訪問時、駐車場がない所に困っている。団体として許可申請をしてほしい。 |
| 訪問時、駐車場がなくて困ることがあります。団地、その他でも共同で駐車できる所の確保をして欲しいです。(病院の休診日、休診時間に駐車できるところ等) |
| 訪問できず状況判断が難しいこと |
| 訪問にあたり手指用の消毒薬が必要です。 |
| ホームページの充実と活用。見てもらう仕掛けも必要。相談窓口のページ、ほぼ使われていない。もったいない。 |
| 本人・家族が訪問を了承しても、こちらが心配である。訪問再開の時期を決めづらい。定期的な訪問の必要性を利用者が感じなくなる |
| 利用者さんの家に行くのを遠慮しようかと思いましたが、在宅生活で家族関係が密になりすぎ是非きてほしいと言われることが多く、日頃離れている時間を一緒に過ごすのはお互い我慢がいるのだと実感しました。外出自粛の間、他のケアマネジャーさんが業務をどうしているかも気になっていましたが、情報はどこからも入ってこないことが気になっていました。もっと横の繋がりがほしいと思いました。 |
| 利用者訪問時、駐車許可証がないため、路上駐車になってしまう。(近くにコインパーキングがない) 利用者様は困りごとや苦情を訴える場があるが、ケアマネはつぶやく場がほとんどないような気がする。 |

介護認定期間、半年で同様介護度ということが何年も続きます。何かあれば区変もかけます。変化がないのであれば半年後の更新は人件費等の無駄使いではないかと。

会員が主体的に参加できるようにする。

今回の自粛要請で、事業所によっては在宅勤務に移行したところもあったようだが、個人情報の扱いが難しく、うちの事業所では行うことができなかった。また、CMの事業所は感染予防対策として、アルコールやマスクの配布が施設が優先となってしまうこともあり、他の事業所でどのような感染対策をしていたのかなどの情報が入らなかった。

CMの事業所同士の横の繋がりが重要だと感じた2か月であったが、自分たちのことで精いっぱいになってしまっていた。

このようなちょっと聞きたいことや他事業所の対応について、聞くことができる手段やツールを主任CMの会が検討していく必要があると感じました。それぞれのブロック単位で行うことの重要性を感じていましたが、体制が整う前にコロナが広がってしまいました。今後もしばらく、集まって何かを行うことはできない状態だと思いますので、グループラインのようなツールを事業所のパソコンからできたらいいなと思っています(その辺はあまりよくわからないので、すみません)

以前、南大沢ブロックの中で、何かちょっと聞きたいことをファックスで、ブロック内のCM事業所へ送る書式を作ったらどうかという提案をしたことがありましたが、実現に至りませんでした。CMは私含め若くない人たちも多いので、簡単なツールの利用が必要にではないかと思っています。ブロック単位でないと、地域の実情も違うこと、顔の見えない関係性の中で、自分の聞きたいことを不特定多数に聞くのは難しいかと思っています。(場所によっては、エリア単位でもいいと思いますが。)

CM同士を結び付けることが、主任CMの会に求められることだと思います。助言、指導などは二の次ではないでしょうか。

私自身は社内で解決できることがほとんどで、恵まれている環境と思いますが、少人数あるいはひとりで頑張っているCMがこのような情勢の中で判断したことが良いのか間違っているのか、その時に相談にのって頂ける八介連であってほしいです…

事業所にケアマネは一人なため、他の職種の職員には相談できないことが多いです。ビフォアコロナでは研修で情報を入手することができました。オンライン研修などの計画はありますか？

当事業所では、新型コロナウイルス拡大に対して、リモートワークや時差出勤を行わずに業務をおこなってきました。(マスク着用、消毒などはおこないません) 他事業所で、リモートワークや時差出勤等をおこなった事業所から、どのようなことがうまくできたのか等を伺いたいと思います。

独居高齢者・認知症高齢者が仮に感染・発症した場合、病院などのように徹底した感染予防対策(介護者の防護服など)が不可能に近い中、対処方法はあるのか。

在宅高齢者、その家族が感染・発症した場合、支援の提供や受け入れの制限や停止が余儀なくされるが、この間の対応はどうしたら良いか。受け入れ先や相談先はあるのか。

支援者側が感染・発症もしくは濃厚接触の疑いなどで支援介入が出来なくなった場合、支援やサービスそのものが停止してしまう事への不安。

特に介護職は、平常時でも人員不足の状態。担い手そのものがいなくなる状況に陥ってしまうのではないかと。

サービスの利用自粛に伴う、利用者本人の生活機能・認知機能の悪化。また虐待ケース増悪の危険。(2次的被害)

今後、新型コロナウイルス感染症の第2波・第3波が来るのではないかと懸念される中、保険者や職能団体等が連携し、市独自の感染症対策における例外的な対応やルール化(八王子モデルみたいな)が必要だと思う。

難しいと思うが、タイムリーな情報の発信や八介連からの提案や指針があれば。市や都からの要請、指針に対し、どう判断すれば良いのか、他の事業所はどうしているのかを知りたい。

悩み事が多すぎてここでは記入しきれません！

八介連に取り組んでほしいこと

今後の研修方法をどのように企画されているのか・また更新の研修などの今後の情報を知りたい
努力しても手に入らない消毒液などの配布ができないのだろうか？

施設以外(居宅単独事業所)認定調査や更新をこの時期やる必要があったのか？

なんだか危険な場所に丸投げのように思えたが。

利用者訪問なら状況も把握できているが初対面調査の義務を背負わせて調査を通常同様依頼してよかった
のだろうか？

断る認定調査員はいなかったのか？

事業所としての今後>

在宅勤務に必要な環境整備 PCの貸し出し・情報管理方法・オンラインミーティング・その他相談時のコミュ
ニケーション方法

(職員同士)利用者家族との相談業務環境 備品の確保:防護服は必要なのか? などなど

老々介護で金銭面から十分な支援が難しい。介護者のストレスからの心配がある場合の支援について学び
たい。介護度の高い利用者が自宅で療養生活する事が多くなってきている為、医療連携についての事例検
討会があれば出席したい。

1 管理者の方にお伺いします 回答数77名

事業所の体制について

| | | |
|------|-----|---|
| 主任CM | 80 | 人 |
| CM | 214 | 人 |
| 事務職 | 22 | 人 |

営業について

| | | | | |
|---------------|----|---|-----|---|
| 変更することなく営業をした | 40 | 件 | 43 | % |
| 在宅ワーク体制をとった | 21 | 件 | 23 | % |
| 出勤者を調整した | 26 | 件 | 28 | % |
| その他 | 6 | 件 | 6 | % |
| 計 | 93 | 件 | 100 | % |

自由記載

| |
|---|
| (CM1名非常勤) |
| 1日交替で出勤し事業所内で3密になることを避けた |
| 3人がそろそろ勤務の時に一人在宅で2人は出勤という体制だった。(請求業務の時に3人出勤で事務所内かなり密になっていた。) |
| 3密を避けられるように6名→3名出勤体制を取った。デジタル環境の整備はスマートフォン等を利用し会議開催を行うことは可能になったが、PC作業はセキュリティや個人情報の取り扱いの問題があり在宅ワークでは自己研鑽するための資料作りやアセスメントの見直しなど行える作業に限られた。 |
| 3密を防止するため、出勤人数を晴らした。利用者宅への訪問についてはご本人・介護者確認しながら希望に沿うように対応した。 |
| 4月後半から土日出勤を含め、平日に職場が密にならないよう調整した。また、勤務時間を通常時間からずらすなど時差出勤を臨時的に認める対応をした。 |
| 4月中は休みを調整して出勤者を減らし、在宅ワークを少しづつ取り入れ、5月からは職員を2チームに分け、1チームは内勤(事務所内で電話対応・デスクワーク)他のチームは外回り又は在宅ワークにして2チームが接触しないように心掛けた。事務所内のデスクの間を前後左右1m以上開けるようにし、デスク前にアクリル板を設置した。 |
| 営業時間を1時間短縮した(8:30~16:30) |
| 営業はしていますが外回りは頻度を少なくしました。 |
| 会社からタブレットを貸与。ライングループ通話にて定期的に会議 |
| 会社としては変更なく営業であったが、個人の有休を利用して休む日を作りました。有休残数が少ないスタッフは休みたくても休むことができませんでした。 |
| カイポケ(オンライン)をそのまま利用中 |
| 感染予防対策を講じ通常通り営業した。利用者宅への訪問は控え電話対応 |
| 勤務に対することが大きく、会社へ相談したが通常通りの勤務となっていた。自主的に考え、接触を8割晴らす努力をしながら行った。在宅ワーク検討するが、会社の費用の面で対応できず。 |
| 公共交通機関の利用があるスタッフは時差出勤の対応を取っている。 |
| ご利用者の意向により選択しました。事務所が密にならないよう出勤時間帯を調整した。 |
| ご利用者の所には訪問したが事業所に対してはひかえた |
| コロナ以前より在宅ワークを導入していたので混乱なく業務を遂行できております |
| 在宅でできることは時短で在宅で行ってもらうように依頼した。 |
| 事業所で集まる時間を減らした。 |
| 仕事を持ち帰ったのと時間差をつけて出勤した |

| |
|---|
| 事務所が狭い為3密を避ける為出勤者を2名にし、他CMは在宅勤務とした・事務所の広さは変わらないのでいつまで続けるべきか悩んでいます。 |
| 事務所と会議室を使い、CMの密を防いだりバス通勤のCMは時間をずらして出勤しています。各自1回ずつ在宅ワークを試みましたが、自宅の環境が整っていないため中止しました。(個人のPCや携帯で作業することに抵抗があります。通信料や自分の4個人情報も含め危険性を感じました) |
| 就業時間を短縮し、休める日はなるべく出勤しないようにしてもらった |
| 出勤者が複数いた際はそれぞれ離れた違う場所で事務を行い密を避けている。 |
| 接触を避け短時間訪問に留意した(訪問にこだわらずTEL対応も活用)・衛生管理(手洗い、検温、マスク着用等)に留意した。・事務所の消毒等配慮、サービス担当者会議の書面对応、振替等 |
| 狭い事務所の為、事務所内の密を避ける為テレワークや出勤者数の調整を行い事務所内での感染に留意した。他検温、発熱の時は休む。 |
| 通勤時間帯を避けるため、時間短縮等実施した。 |
| 日4人体制で出勤して感染予防に努めた |
| 法人他部署との関係で変更が認められず |
| 法人の方針もあり在宅ワークは難しい面もあったが各担当者からは訪問しなければいけないケースも多いので在宅ワークも難しいとの意見もあった。 |
| 本社から何も連絡なく通常通り。」4月よりようやく会議もなくなり安心できた。会社の対応は遅いと感じた」 |
| マスク着用、自宅及び出勤時の体温計測(37度3分以上は、出勤見合わせ)、事務所入室前の手洗い、次亜塩素酸ナトリウムでのドアノブや什器の消毒等を実施の上、営業しました。 |
| 密を防ぐためにAM,PM各最高でも5人出勤と制限し、その中でも2人は別室にてパソコン移動して業務実施。机前に天井からビニールで仕切るなど工夫。電車、バス利用者は乗り合いや社用車貸し出しで出勤してもらっている。 |
| モニタリングの利用者宅訪問が減った為勤務時間が短縮でき、非常勤の職員は勤務日数を減らすことができました。保育園に子供を行かせている職員は利用日数を減らすようすすめられていました。 |
| 在宅入力可能ソフトを使用し。インターネットFAXを利用し、共有ファックスが自宅で見れる環境にした。プリントアウトは週2回来社時行うなど工夫した。ミーティングはビデオ電話を利用・短期間に習得するのはストレスもあったと思う。また事例検討を社内で行っていたことを、カメラで行うことはかなり難しいと思えた。日ごろのなんでもない会話で多くのことをお互い学んだり、啓発で来ていたのだと改めて感じました。 |
| 他事業も併設するため、交代で訪問予定にない場合は、自宅対応も行った。ケアマネ業務については、記録等でのソフトの関係もあるが、自宅から利用者宅への対応ができるため、交代での出勤があれば在宅勤務も可能であると思えた。 |
| 保育園、学校等の休みで、出勤率を調整するというよりも、一定の出勤を確保するために、調整を行った。5月は出勤者数の平均化を図った。 |
| 本来は事業所内の誰かがコロナに感染しても全滅しないようにチームを2つに分けて出勤組と在宅勤務組にしたかったが、法人の理解を得られなかった。結果として出来るだけ密集しないように本来休日である日曜日や祝日に出勤して平日出勤の人数を減らしたり、事務所の1階と2階に分かれて仕事し、極力接触しないようにした。 |

在宅ワークを実施された事業所についてソフトやPCなど工夫された点などございましたら教えてください。

自由記載

| |
|--|
| 6月もテレワークは継続する。現在都に申請してPCを手配中。リモート機能を導入して更なる勤務効率を図る予定。 |
| PCを所有していないCMには事業所用ノートPCを貸し出して在宅ワークを行ってもらった。 |
| 朝のミーティングはリモート機能を利用した。(全員参加) |
| 会議もTcam Viewerを使い行った |
| 自宅にPCがない場合は支援経過等を個人スマホに入力し、メールで事業所に送信し出社した際にPCのメールをコピーソフトの支援経過に貼り付けた |

| |
|---|
| 情報の持ち出し、管理に不安があり、完全な在宅ワークにはできず記録やケアプラン作成に事務所でいった。在宅では電話連絡が主な仕事となった。 |
| 請求ソフトをIPADに連携させて自宅で仕事ができるようにした。 |
| 特に工夫はありません |
| 特に工夫はしていませんが、各人のPCセキュリティ状況は確認しました。 |
| 元々クラウドの利用だが上記の通りセキュリティ問題、各家族でのインターネット環境もばらつきがあることもあったため現時点では自宅でのPC操作を行うことは難しいと考えたことによる収束した後自宅で仕事ができる環境を作ることは好ましくないため推めなかった |
| モニタリングの打ち込み(書き込み)はスマートフォンでできるので在宅で行ってもらった。 |
| ワイズマンのASPを自宅で利用できるよう、自宅の環境を確認して、出勤できない場合に準備は行っていたが、在宅勤務は実際には行わなかった。ただ、今後の対応として、できるように設定する予定。個人情報の取り扱いのルールはすでに作成済み。法人での在宅勤務の就業規則を作成中。 |
| 今回在宅ワークはできなかったが、使っているソフトはクラウドタイプなので自宅のパソコンで情報を開こうと思えば開く事が出来る。ただ、それを個人情報の持ち出しと捉えるのかどうかで判断に迷った。 |
| 在宅ワークはおこなっていません。 |
| 情報管理を考慮してセキュリティのしっかりしたPC貸し出しなどが理想であろうと思ったが準備できなかった。すべて在宅で完結する仕事ではなく訪問もあり、家族に不安を持たせていると感じたこともある。職員全てその気持ちを持ちながら毎日を過ごしているのだろうと思った。紙ベースを極力減らしてデータでやり取りする。メールの利用も必要・在宅ワーク規定の必要があると思う。経費にしても自宅で支払うのもおかしい。今後この状態は完全になくなるわけではないであろうことから、多くの改善が必要と思う。 |
| 当事業所のソフトはサーバー上にあるため、どのパソコンからもログインできるため在宅でも困らなかった。事前に事業所宛に社用携帯番号、個人メール等を通知することで問い合わせ等は自宅でも対応できるようにした。 |

3 4月のケアプラン収益(給付管理)について

| | | |
|--------|-----|------|
| 変わらない | 19人 | 25% |
| 少し減った | 53人 | 70% |
| かなり減った | 2人 | 3% |
| その他 | 2人 | 3% |
| 計 | 76人 | 100% |

その他に記入

| |
|--|
| コロナ影響での大きな減はない |
| 退院したり新規依頼があり増加 |
| 通常居宅からの移行(新規依頼)が増えた |
| デイケア利用を検討していた新規利用者の家族 |
| デイサービスのみの方が自主的にデイを休んだので実績が発生しませんでした。 |
| より施設見学は終息して殻にしてほしいとのことで実績がなかった。 |
| 利用者2名4月のデイ利用自粛により他のサービスの利用がなかったため2名分支援費が無しとなった |

4 職員の給与や賞与に影響がありますか

| | | |
|--------------|-----|------|
| ある | 7人 | 9% |
| あるかもしれない | 15人 | 19% |
| わからない | 16人 | 21% |
| 長引けば影響があると思う | 23人 | 30% |
| 影響はない | 16人 | 21% |
| 計 | 77人 | 100% |

今後、八介連や包括支援センターが貴事業所に協力できること、行政に伝えたいことなどありましたらお書きください。

(あるかもコメント)法人にデイや訪問介護事業がありそちらのサービスが減っているため・事業所全体でどのくらいの在宅ワークができたのか知りたい(質問2の部分です)・その際のPC、携帯は個人のものか会社で用意したものか・資料の持ち帰り等 個人情報はどうしたのか・在宅ワークのとらえ方はどうですか?自宅で8時間仕事を見つけてするには限度があります。ワークなのか自宅待機なのかでもストレスが違います。・リモートワークやビデオ会議の体験や整備の指導をお願いしたいです。それを使って研修してみたいです。

新しい運営方法を作っていく必要がある、そのためには法改正、補助金の追加など大掛かりな取り組みが必要だと感じています。

意見:代替的支援の実態は把握されないのですか?行政、八介連に伝えたいこと:ICT化の推進の旗振り役になってほしいです。市独自の補助金も検討してほしい。

いつもありがとうございます。今のところありません。

介護職員の方が安全に働けるように必要な備品(マスク、消毒液、グローブなど)行政から配布していただくと良いと思います。

行政の対応が遅かったこと早めに対応してほしい。・八王子独自の対応の仕方の検討もあって良かった。

ケアマネが区分変更、更新申請を代行する際に包括や支所で受け付けられるように伝えたい。資料提供やり取りを迅速にしてほしいと伝えたい。

現時点では影響はないと思われるが今後の展開が見えないため。設問2について事業所の状況を知りたい。

個々の利用者の状況に合わせて代替え案の調整、感染予防の促進、家族を含めた生活全般の状況把握、マスク配布等を実施する結果として、サービス利用がなく、給付管理しない場合の補償は検討してほしい。コロナ禍で研修のあり方は見直して欲しい。特に更新研修などは3密状態で、数日間グループワーク中心の内容をオンラインの活用などに変更するなど見直して欲しい。感染リスクを抱えながら訪問し、支援してくれる医療職や介護職、考えられるすべての感染予防を実施しながら営業を積込している通所系のサービス事業所にけあサポとして感謝しています。

コロナ関連での収入減(プラン作成減)等の対応を・訪問にともなう危機管理(衛生用品・消毒薬等)・訪問しない場合の対応など利用者向け、文書案内等・利用者の感染防止に対する注意喚起等案内文書発行等

今回コロナに関しては比較的早く八王子市からモニタリング訪問しない(できない)もやむをえない内容の通達が出たが、もっと早い段階で町田市のケアマネ連絡協議会は協議会側から市に対して「訪問しなくてもいい」申し出を行い、承諾されていたと聞いた。八王子市でも必要な時には八王子の通達を待たずに協議会からケアマネや利用者を守るための提案を行っていただけるとありがたいと思います。

事務所として手洗い、消毒、検温、三密を避ける等々対応してまいりましたが発熱者が出たときに都の相談窓口、市の保健所と連絡が取り辛く取れても明確な指示もありませんでした。疑いがあった事業所としてすべきことをわかりやすくマニュアル化してくださるとありがたいです。(居宅だけでなく)

柔軟な対応の取り扱いや通達など気をつけてさまざまな発信をみえています。今後もメールやFAXなどで私たちの業務の中で大切なこと利用者様にとって有益なことの発信をお願いしたいです。よろしくお願ひします。

状況を把握していただき各事業所の対応状況をお知らせいただくと参考になります。行政→在宅ワークされる場合は在勤の方に簡単なことは対応していただきたい(生保)

使い捨てマスク・グローブ・除菌ジェル、スプレーなどが購入できなくなったり高額になって手に入らなくなつた。何とか購入できたものをCMやヘルパーさんに無料で配布した。医療従事者は本当に大変だと思うが、介護に従事している方も感染しないように休みたいと思っても休業要請の業種ではないので休めず従業員の不満が多々聞かれた。

テレワークができることでのメリット・デメリットを教えてください。

特にありません。ありがとうございました。

八王子市内の全介護保険関連事業者が安心して働けるよう緊急時や災害時にメールでアンケートを収集し、必要であれば補正予算を組み人件費、危険手当、休業補償、訪問時の防護服、マスク、消毒液etcを支援バックアップするシステムがあると良い。

1人ケアマネの場合、もしもコロナにかかったらどうすればよいのでしょうか?

モニタリングの訪問(舞おつき)が電話でも可能となりましたが、CM[により解釈が違っていました。八介連として説明があると理解しやすかった。

要望の訴えが弱いと感じる。業務量が多いわりに加算もなく評価も低いとなるとケアマネの魅力が下がると思う。長くモチベーションを保つにはやりがいでだけでは続かない。管轄包括の暖かい心使い感謝しています。良い係わりが続けられるよう当社も協力していきたいと思っています。

リスクがあるのに目の前に利用者がいるため援助を行わなければならない。しかし、制限や報酬減があり事業継続も難しいところも出てくると思われ、高齢化が進む中においてコロナ収束時にサービス事業所が減少していることは避けたい。補助等を検討して欲しい。

介護保険制度はけいぞくできるのか・研修参加に不安・オンライン研修にできないのか?・訪問モニタリングが難しく感じる。不衛生な家とか掃除を拒むご利用者様など本人への同意を得るための説明で3密が多い。

今回のような不測の事態があった場合、他の事業所はどのように対応しているのか非常に知りたい。特に一人ケアマネなどの事業所は情報が入ってこない、場合によっては情報の取り方も分からないケアマネもいると思うので、重要な事はFAXなどで随時流し、パソコンの操作に不慣れな方にも情報が行き渡るようにした方が良いのではないかな?

また主マネである自分達も包括の主マネと連携し、エリアごとのネットワークを生かして地域のケアマネが困っている事はないか電話やメールをするなど、つながりを切らさない努力をするべきだと思う。

今回の新型コロナウイルス拡大は、誰もが体験したことのない未知の出来事でした。当事業所は、リモートワークや時差出勤等のことはせずに、営業をおこないました。別の事業所では、リモートワーク、時差出勤等の対応をした事業所もあることと思います。当事業者が、特段の対応を行わずに済んだことも伝えていきたいですし、他の事業所が対応したことも知りたいと思います。

今後の研修方法や、資格更新にあたってどのように研修課程に対応していくのか知りたい。自分の身も守りながらどのような研修となるのか募集はされても応募もできないのではないかなと思うがどうであろう?

現場で働く方にむろんケアマネもですが危険手当のような要求してもよいと思います。医療従事者もですが、介護のスタッフも日々危険と隣り合わせです。逃げることもできない立場で使命感のように対応していると思います。それを当然と思わないでほしいですね。

医師からケアマネさんしかいないですね救急車に乗せて病院へ行ってくださいと言われたケアマネもいます。笑)私たちって要求しませんよね、要求する行為を良しとしていない人が多くいるんですよね。

日々、要求や権利意識の強い方・主張する割に義務果たさない人を見ていると、自分が要求できなくなるのではないのでしょうかね (これは私個人の見解です笑ってください)