

# 新型コロナウイルス感染症の 介護体制に係るアンケート

令和 2 年 7 月  
生駒市

# 目 次

1	調査の概要	3
I	調査の目的	3
II	調査方法	3
(1)	調査対象	3
(2)	調査実施期間	3
(3)	調査方法	3
(4)	調査内容	3
III	回収状況	4
(1)	在宅サービス調査	4
(2)	入所サービス調査	4
2	在宅サービス調査	5
I	現在（6月末）までの取組について	5
(1)	事業所への影響	5
(2)	実施した感染拡大防止のための取組	6
(3)	発生した問題や課題	10
(4)	実施・検討中の利用者や家族の支援、感染者対策に関わる取組	12
II	今後、感染拡大が起きた場合の備えについて	22
(1)	感染疑い者・濃厚接触者へのサービス提供	22
(2)	今後の事業所運営の取組	23
(3)	自由記述	25
3	入所サービス調査	27
I	現在（6月末）までの取組について	27
(1)	実施した感染拡大防止のための取組	27
(2)	面会制限への対応策	29
(3)	発生した問題や課題	30
(4)	実施・検討中の入所者や家族の支援、感染者対策に関わる取組	32
II	今後、感染拡大が起きた場合の備えについて	34
(1)	今後の事業所運営の取組	34
(2)	自由記述	35
4	調査票	36
(1)	在宅サービス調査	36
(2)	入所サービス調査	39

# 1 調査の概要

## I 調査の目的

新型コロナウイルス感染症が介護保険サービスの提供現場に及ぼす影響の実態、必要な環境整備、現場で行われているさまざまな取組や工夫の概要を把握することを目的として実施した。

## II 調査方法

### (1) 調査対象

市内の介護保険事業所（在宅サービス、入所サービス）162 か所

### (2) 調査実施期間

令和2年7月3日（金）～令和2年7月15日（水）

### (3) 調査方法

郵送による調査票の発送、FAXによる回答票の受取

### (4) 調査内容

- ・事業所への影響について（在宅サービス調査のみ）
- ・実施した感染拡大防止のための取組
- ・面会制限への対応策（入所サービス調査のみ）
- ・発生した問題や課題
- ・実施・検討中の利用者・入所者や家族の支援、感染者対策に関わる取組
- ・感染疑い者・濃厚接触者へのサービス提供（在宅サービス調査のみ）
- ・今後の事業所運営の取組

### (5) 報告書の見方

- ・図表中の「n (number of case)」は、回答者総数または分類別の回答者数を示すものである。
- ・回答結果の割合「%」は、回答者総数 (n) に対して、それぞれの回答数の割合を小数点以下第2位で四捨五入したものである。そのため、単数回答であっても合計値が100.0%にならない場合がある。
- ・複数回答の設問の場合、回答は選択肢ごとの有効回答数に対して、それぞれの割合を示し、そのため、合計が100.0%を超える場合がある。
- ・「在宅サービス調査」については、全体の結果についてのみ解説文を記載している。
- ・「入所サービス調査」については、回収数が10件であることから、グラフは件数表記としている。

### Ⅲ 回収状況

#### (1) 在宅サービス調査

サービス		配布数	回収数	回収率
訪問サービス	訪問介護	24 件	17 件	70.8%
	訪問入浴介護	1 件	1 件	100.0%
	訪問看護	17 件	14 件	82.4%
	訪問リハビリテーション	4 件	3 件	75.0%
	特定福祉用具販売	4 件	3 件	75.0%
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1 件	1 件	100.0%
	訪問サービス 計	51 件	39 件	76.5%
通所サービス	通所介護	19 件	16 件	84.2%
	通所リハビリテーション	5 件	3 件	60.0%
	認知症対応型通所介護	3 件	2 件	66.7%
	地域密着型通所介護	13 件	9 件	69.2%
	短期入所生活介護	6 件	3 件	50.0%
	短期入所療養介護	3 件	3 件	100.0%
	通所サービス 計	49 件	36 件	73.5%
ケアマネ等	居宅介護支援	30 件	26 件	86.7%
	介護予防支援	7 件	7 件	100.0%
	小規模多機能型居宅介護サービス	4 件	4 件	100.0%
	看護小規模多機能型居宅介護サービス	1 件	0 件	0.0%
	ケアマネ等 計	42 件	37 件	88.1%
合計		142 件	112 件	78.9%

#### (2) 入所サービス調査

サービス		配布数	回収数	回収率
入所サービス	特定施設入居者生活介護	5 件	3 件	60.0%
	介護老人福祉施設サービス（特別養護老人ホーム）	6 件	3 件	50.0%
	介護老人保健施設サービス	3 件	3 件	100.0%
	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	6 件	1 件	16.7%
合計		20 件	10 件	50.0%

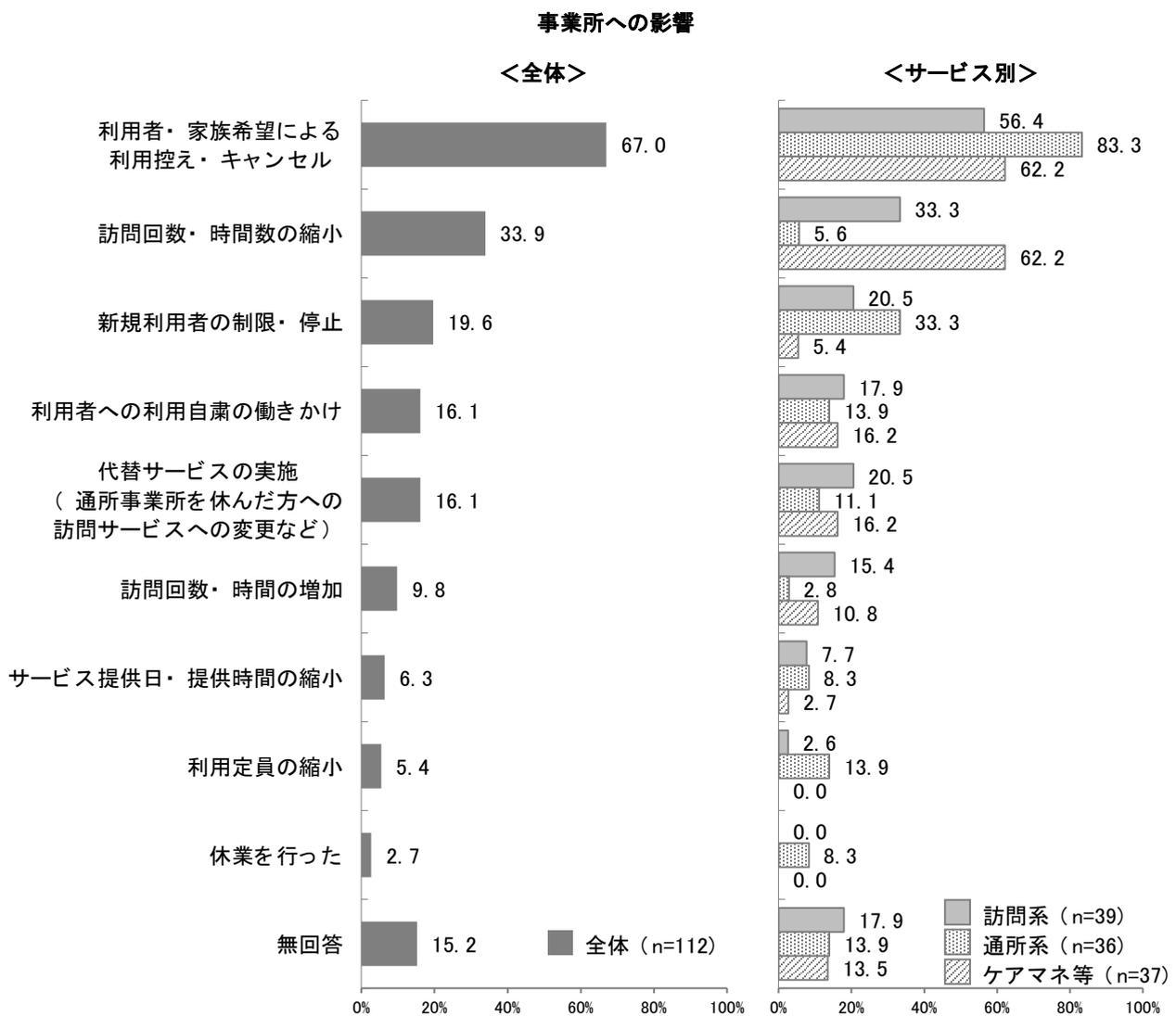
## 2 在宅サービス調査

### I 現在（6月末）までの取組について

#### （1）事業所への影響

問1 新型コロナの事業所営運営への影響をお答えください。一時期でも該当するものがあればチェックしてください。（複数回答可）

新型コロナの事業所営運営への影響は、「利用者・家族希望による利用控え・キャンセル」が67.0%で最も高く、次いで「訪問回数・時間数の縮小」が33.9%、「新規利用者の制限・停止」が19.6%、「利用者への利用自粛の働きかけ」と「代替サービスの実施（通所事業所を休んだ方への訪問サービスへの変更など）」がともに16.1%となっている。



## (2) 実施した感染拡大防止のための取組

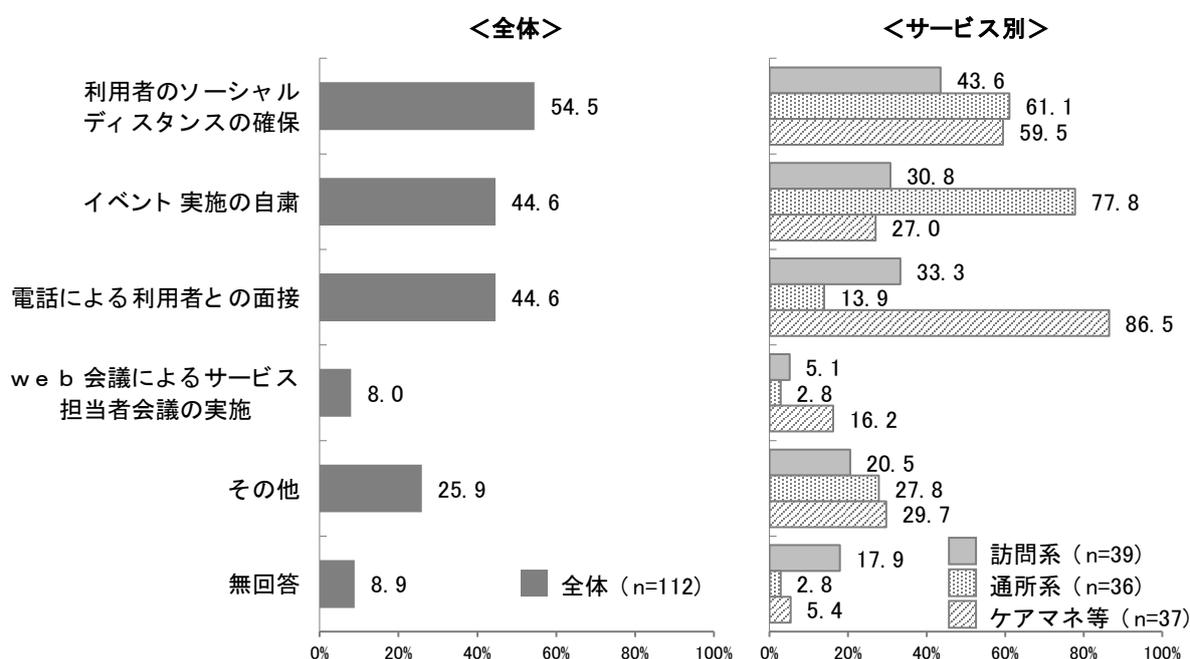
問2 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために行ったことをご回答ください。(複数回答可)

実施した感染拡大防止のための取組については、サービス内容では、「利用者のソーシャルディスタンスの確保」が54.5%で最も高く、次いで「イベント実施の自粛」と「電話による利用者との面接」がともに44.6%となっている。

職員体制では、「出勤前の職員の体温計測」が92.0%で最も高く、次いで「不要不急の外出自粛」が82.1%、「出張・会議の参加の自粛」が68.8%となっている。

施設整備では、「共用スペースの消毒の強化」が83.9%で最も高く、次いで「感染が疑われる利用者についての対応」が39.3%、「施設内のエリアゾーニングの実施」が20.5%となっている。

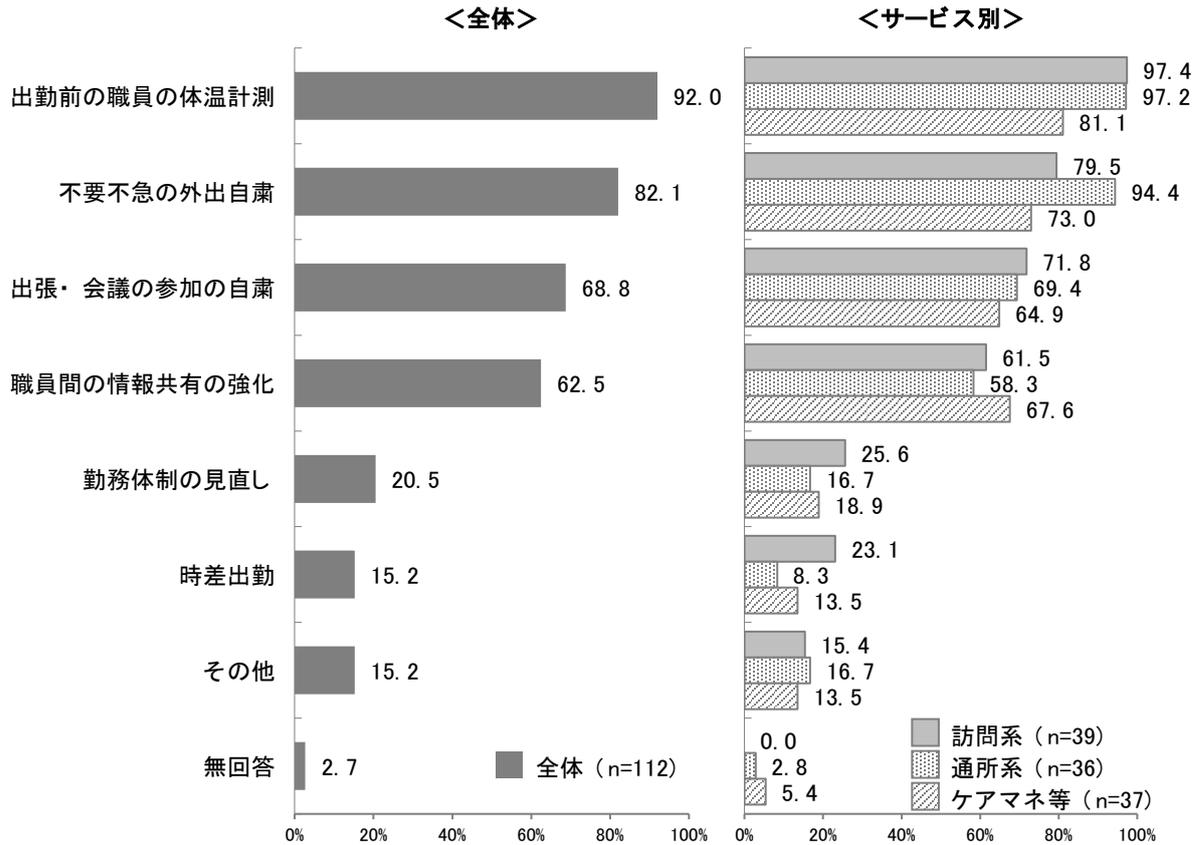
実施した感染拡大防止のための取組 (サービス内容)



サービス内容についての「その他」の記入内容

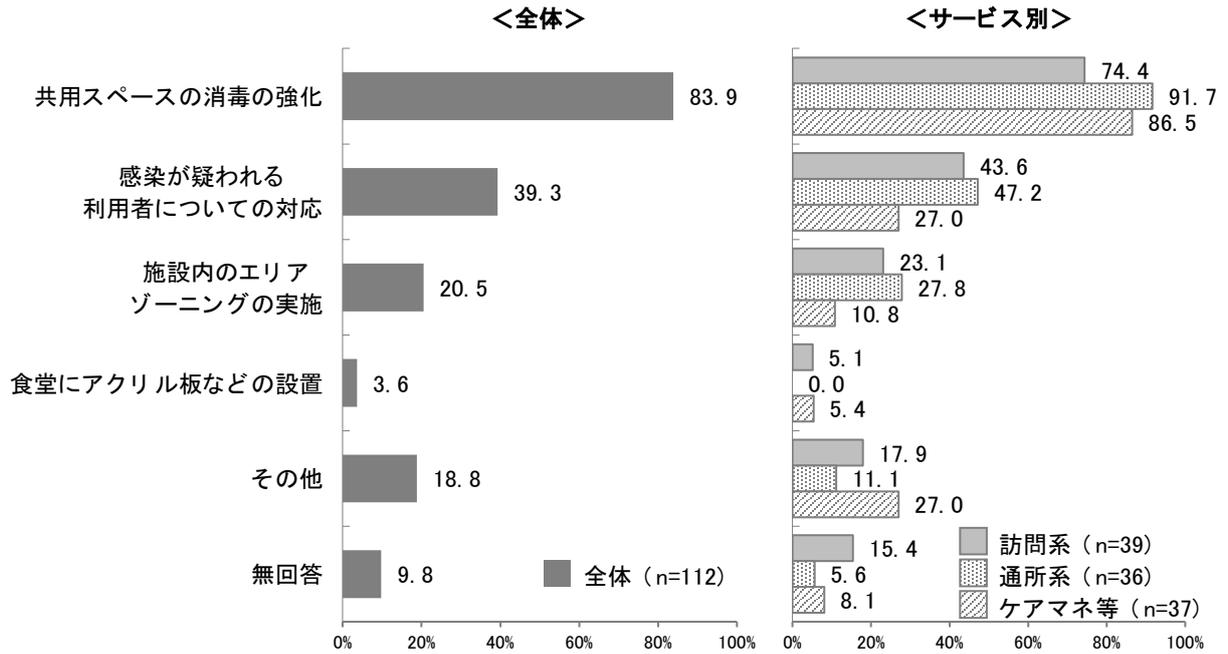
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスク着用、手洗い、手指消毒等 (5件)</li> <li>・マスク、消毒液等の支給</li> <li>・担当者会議を書面にて簡素化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者・家族の検温 (3件)</li> <li>・閉鎖式眼鏡の装着</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書面によるサービス担当者会議 (3件)</li> <li>・検温など利用前の体調確認 (2件)</li> <li>・送迎人数を減らす、送迎回数を増やす</li> <li>・座席位置の分散、集団レクやリハビリは個別中心</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスク着用、手指消毒 (2件)</li> <li>・延長サービスの中止 (2件)</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LINE や web による会議 (3件)</li> <li>・訪問前の電話対応</li> <li>・電話・文書によるサービス担当者会議</li> <li>・地域への働きかけ (体操教室等代替案の企画・提案)</li> <li>・訪問の強化、TV 電話による対応強化、宅配弁当サービス</li> <li>・変わりなし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メールやポスティングによる情報提供 (2件)</li> <li>・事業所間の連絡調整</li> <li>・屋外での担当者会議</li> </ul>

実施した感染拡大防止のための取組（職員体制）



職員体制についての「その他」の記入内容	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>アルコール消毒の利用、強化（2件）</li> <li>web ミーティングの増加</li> <li>朝礼やカンファレンスの人数制限、ソーシャルディスタンスの確保</li> <li>有休活用による出勤者の抑制</li> <li>在宅ワーク</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>通勤用に社用車を貸与</li> <li>休憩中の密の禁止（フロア別）</li> <li>出勤前後の体温計測、常時換気</li> <li>マスク着用、手洗い、手指消毒の徹底</li> <li>職員家族の異変の有無確認</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>机の配置や距離を考慮、部屋の変更</li> <li>外出自粛の通達</li> <li>家族の来訪、ランチ、買い物、バス、サロンの自粛</li> <li>在宅ワーク</li> <li>マスク着用</li> </ul>

実施した感染拡大防止のための取組（施設整備）



施設整備についての「その他」の記入内容

訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消毒液（スプレー）、マスク、フェイスガード等の配布（3件）</li> <li>・ ソーシャルディスタンスを考慮した環境づくり（2件）</li> <li>・ 送迎車の消毒</li> <li>・ 空間除菌などの処置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 換気、手洗いの強化</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ マスク着用の徹底（2件）</li> <li>・ 換気の強化（2件）</li> <li>・ 感染疑いや検査の情報共有の徹底</li> <li>・ ソーシャルディスタンスの確保</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 送迎車の消毒（2件）</li> <li>・ テーブル、椅子、車椅子、歩行器の消毒</li> <li>・ 入浴や着替え等を個別に実施</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 換気や消毒（3件）</li> <li>・ 手洗い強化</li> <li>・ 透明シートの設置</li> <li>・ 部屋の配置を変える</li> <li>・ 超高齢者の座席配置の工夫、入浴サービスのみの利用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食堂などソーシャルディスタンスを保つ座席配置（2件）</li> <li>・ マスク着用の徹底</li> <li>・ 消毒液（スプレー）、マスク、フェイスガード等の配布</li> <li>・ 利用者宅の換気、清掃</li> </ul>

「その他」の記入内容	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・換気、次亜塩素水の噴霧（2件）</li> <li>・併設施設への立ち入り禁止</li> <li>・面会や外出の自粛</li> <li>・食事の部屋を分ける</li> <li>・出勤時と昼の体温計測</li> <li>・住宅改修工事日の延期</li> <li>・利用者のPCR検査の結果が出るまで訪問スタッフは自宅待機</li> <li>・利用者と家族の健康状況を電話確認の上訪問</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎車の窓を開けて走行（2件）</li> <li>・定期的な換気、消毒</li> <li>・車内の消毒</li> <li>・スタッフも利用者も感染を意識した予防対策</li> <li>・インスタグラム等による情報提供、オンライン面会や電話で会話</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車内の消毒</li> <li>・食事の時間とエリアの分散</li> <li>・サービス利用の有無に関係なく必要な介護保険最新情報を提供</li> <li>・マスクの有無の確認を徹底、独居者にマスクを配布</li> <li>・サービス利用の不安解消のため営業を続ける</li> <li>・寝たきりの利用者には看護師や職員の担当を決める</li> </ul>

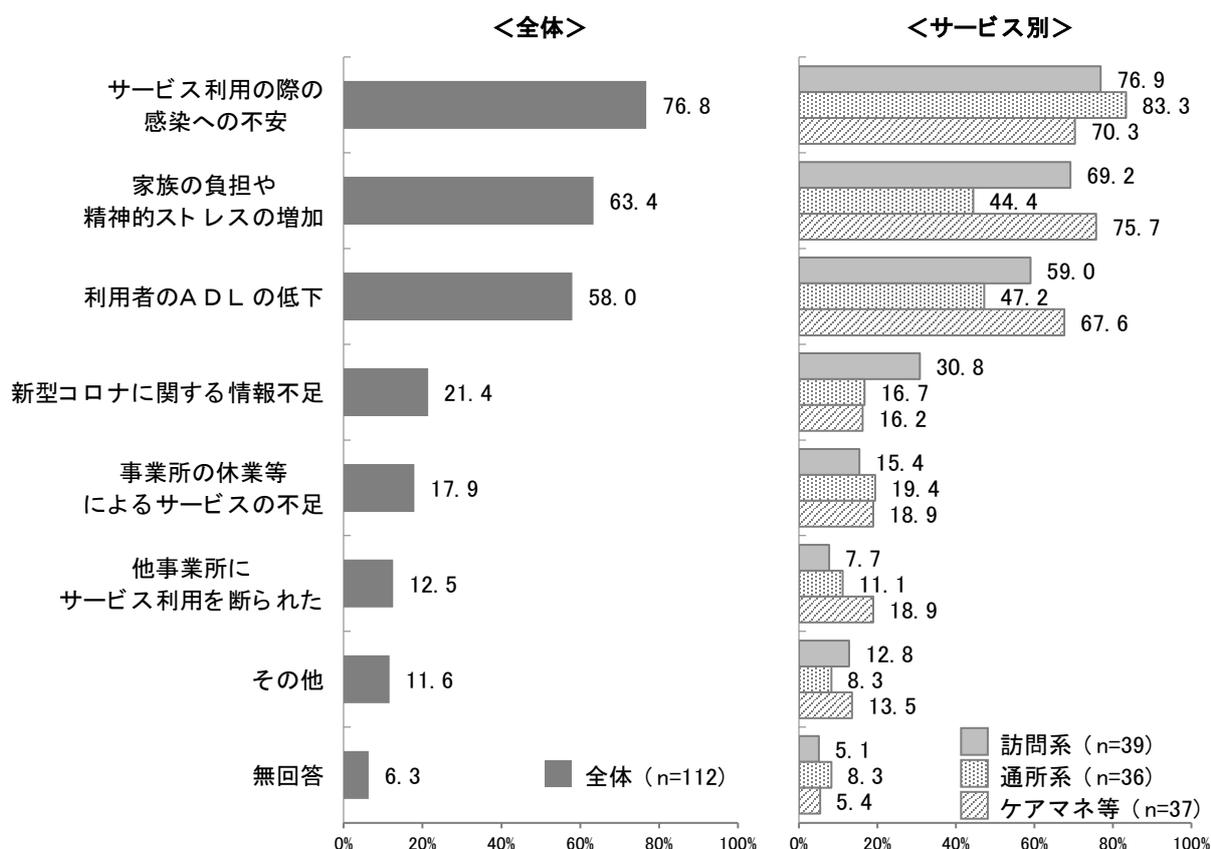
### (3) 発生した問題や課題

問3 今回の新型コロナウイルス拡大により事業所として何か問題や課題等がありましたか。(複数回答可)

新型コロナウイルス拡大により発生した事業所としての問題や課題等については、利用者、家族からの聴取では、「サービス利用の際の感染への不安」が76.8%で最も高く、次いで「家族の負担や精神的ストレスの増加」が63.4%、「利用者のADLの低下」が58.0%となっている。

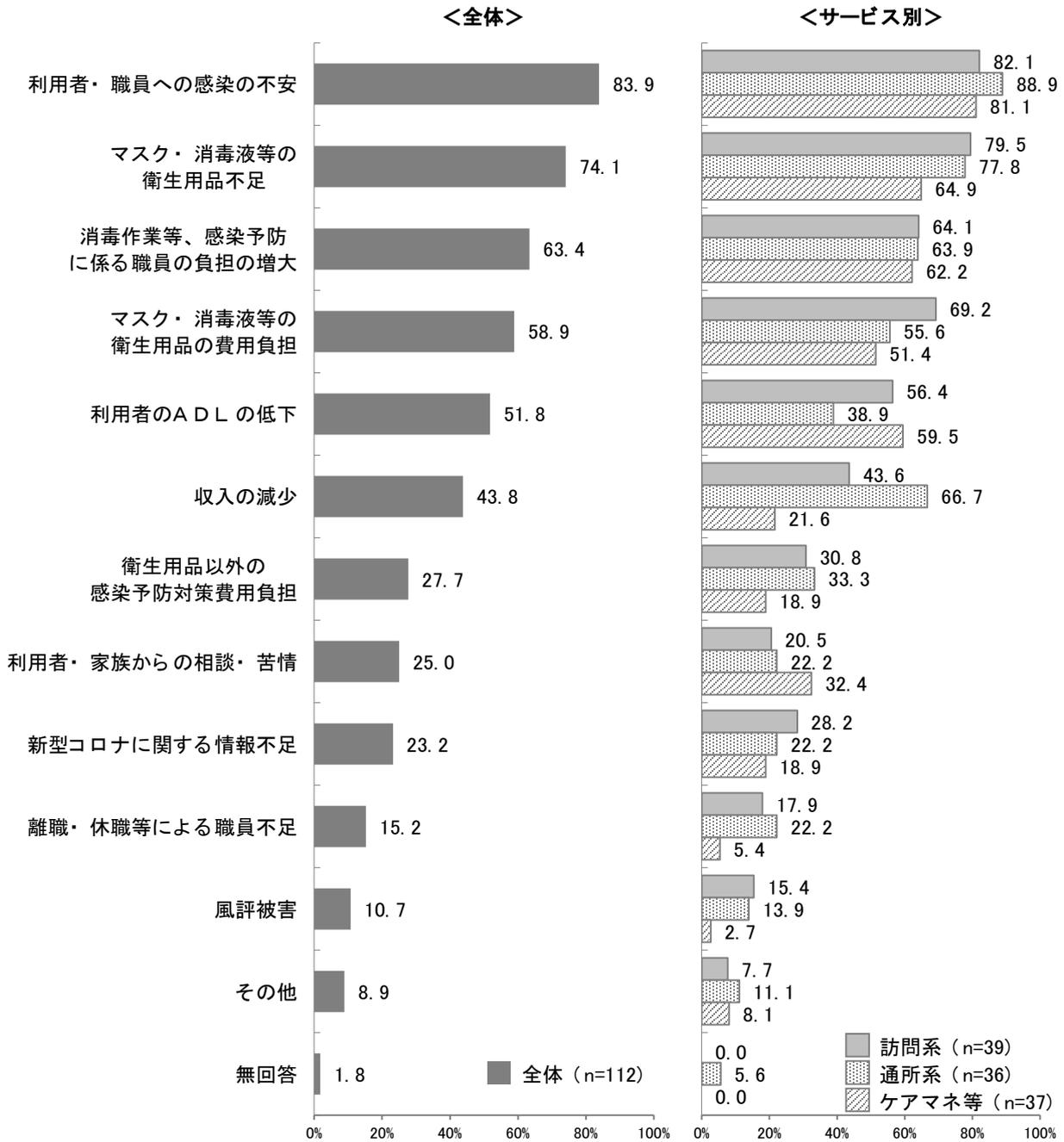
事業所では、「利用者・職員への感染の不安」が83.9%で最も高く、次いで「マスク・消毒液等の衛生用品不足」が74.1%、「消毒作業等、感染予防に係る職員の負担の増大」が63.4%、「マスク・消毒液等の衛生用品の費用負担」が58.9%となっている。

発生した問題や課題（利用者、家族からの聴取）



利用者、家族からの聴取についての「その他」の記入内容	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 遠方の家族との対応</li> <li>・ 移動支援の見守りについて生駒市より細かい聞き取りがあった</li> <li>・ 入院すると面会制限となるため訪問看護の対応に追われた</li> <li>・ デイサービスなどに参加できないことへの不安</li> <li>・ 事業所の対策やマスク着用などのお願いを書面で交付</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報提供が遅くわかりにくかった</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ デイサービスを休む場合は他のサービス利用も中止</li> <li>・ 再開のメドや受け入れの判断</li> <li>・ 配偶者が施設入所のため面会できない状況が続いている</li> <li>・ 感染者が増えるにつれて利用者の意識は高まるが、高度の認知症の利用者への対応が難しい</li> </ul>

発生した問題や課題（事業所）



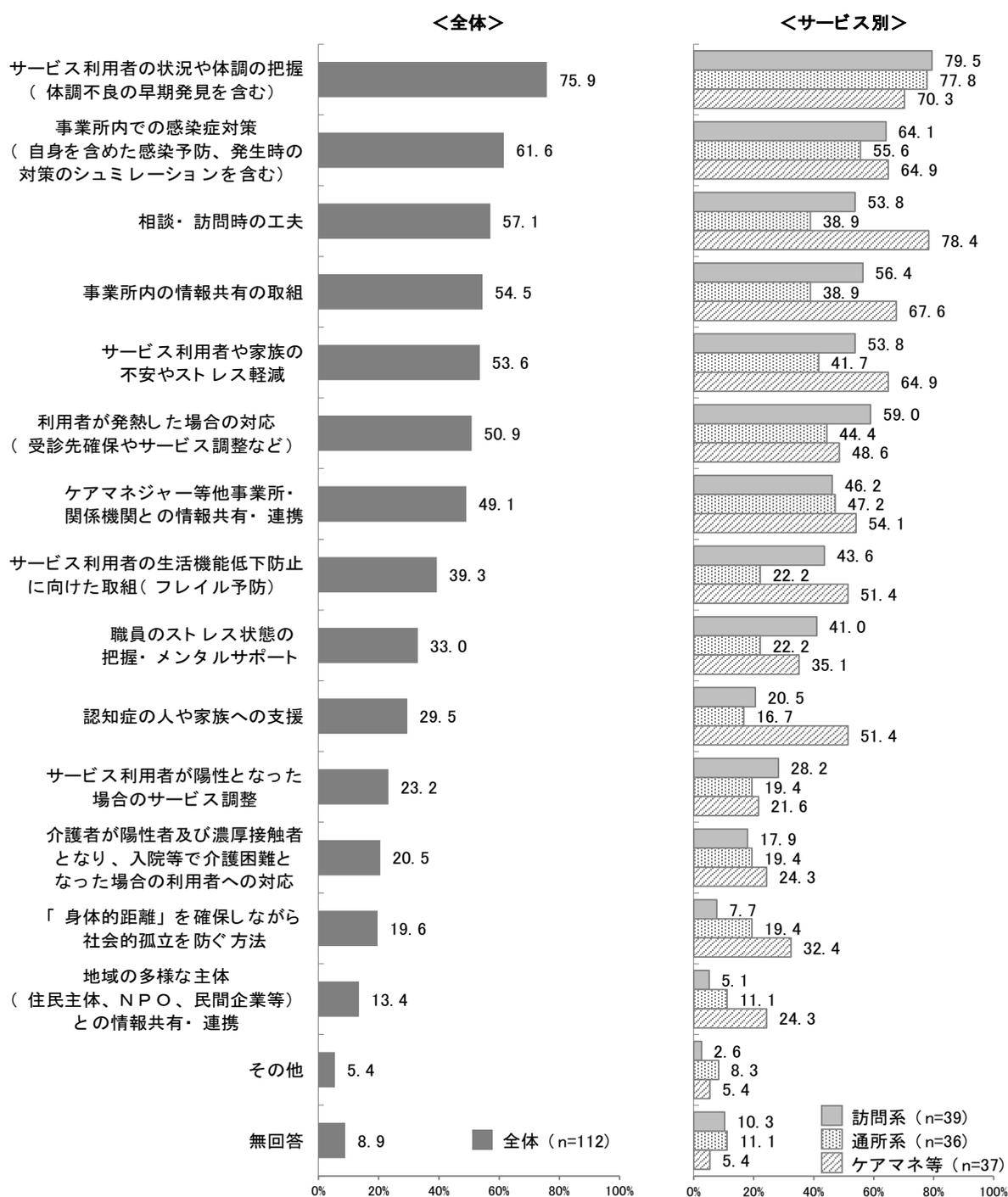
事業所についての「その他」の記入内容	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスク装着の入浴介助が暑い（2件）</li> <li>・体調不良の職員は出勤停止のため人員要員が不足</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎、入浴、食事等、密になる場面が多い（2件）</li> <li>・職員の確保</li> <li>・訪問切替は職員の負担の増大や感染リスク拡大の心配がある</li> <li>・情報不足で家族が大きな不安を抱え苦情が多い</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の研修や検討機会を作るための時間的な負担</li> <li>・サーキュレーター購入代や窓開放によるクーラーの電気代がかかる</li> <li>・休校・休園により子育て世代の職員が出勤できず職員不足</li> <li>・1人対応の送迎で時間やガソリン代がかかる</li> </ul>

#### (4) 実施・検討中の利用者や家族の支援、感染者対策に関わる取組

問4 その他、新型コロナ発生後の入所者や家族の支援、感染者対策に関わる取組や工夫について行ったものや、今後実施を検討しているものを○で囲んでください。(複数回答可) また、具体的な方法についてもご記入をお願いします。

実施・検討中の利用者や家族の支援、感染者対策に関わる取組については、「サービス利用者の状況や体調の把握(体調不良の早期発見を含む)」が75.9%で最も高く、次いで「事業所内での感染症対策(自身を含めた感染予防、発生時の対策のシュミレーションを含む)」が61.6%、「相談・訪問時の工夫」が57.1%、「事業所内の情報共有の取組」が54.5%、「サービス利用者や家族の不安やストレス軽減」が53.6%、「利用者が発熱した場合の対応(受診先確保やサービス調整など)」が50.9%、「ケアマネジャー等他事業所・関係機関との情報共有・連携」が49.1%となっている。

実施・検討中の利用者や家族の支援、感染者対策に関わる取組



1 サービス利用者の状況や体調の把握（体調不良の早期発見を含む）	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体温測定、バイタルチェックの徹底（13件）</li> <li>・スタッフ間で毎日の情報交換（3件）</li> <li>・訪問前の検温と結果連絡（2件）</li> <li>・自分の行動記録の実施</li> <li>・PCR検査の早期受診の促進</li> <li>・居宅や他事業所との連携</li> <li>・利用控えの方に対する定期的な状況確認</li> <li>・体調変化時の電話連絡の大切さを伝える</li> <li>・毎朝の検温の呼びかけ（4件）</li> <li>・家族、ケアマネ、ヘルパーからの情報収集（3件）</li> <li>・電話連絡による確認の実施（2件）</li> <li>・顔見、表情観察</li> <li>・同一建物のため訪問以外にも状態把握を行う</li> <li>・家族の検温、就労、活動状況の把握</li> <li>・往診医との連携強化</li> <li>・非接触型体温計の標準化</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用当日の体温測定（18件）</li> <li>・送迎時のマスク着用（2件）</li> <li>・利用者、家族、担当ケアマネが連携し把握に努める（2件）</li> <li>・家族の体調不良時の利用自粛</li> <li>・少しでも様子が違う場合は受診</li> <li>・利用前日までの体調の連絡</li> <li>・利用当日の家族の検温</li> <li>・家族からの聞き取り（6件）</li> <li>・マニュアルの整備、手順の統一（2件）</li> <li>・来所時のバイタルチェック</li> <li>・利用中の検温</li> <li>・入所者とショートのフロアを分ける</li> <li>・酸素測定の徹底</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話での体調確認の徹底（10件）</li> <li>・各サービス事業所との密な連携と情報共有（5件）</li> <li>・家族からの聞き取り（2件）</li> <li>・送迎乗車前の検温（2件）</li> <li>・発熱時のサービス利用中止と受診依頼</li> <li>・SP02の測定</li> <li>・家族や接触者の情報を共有し、体調不良の場合は防護服着用で対応と清掃</li> <li>・体温測定（5件）</li> <li>・定期的に電話等でモニタリング（2件）</li> <li>・スタッフ間の毎日の情報交換</li> <li>・青空・健康教室の開催</li> <li>・バイタル測定</li> </ul>

2 サービス利用者の生活機能低下防止に向けた取組（フレイル予防）	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リハビリとの連携（4件）</li> <li>・訪問時の声かけ（2件）</li> <li>・できること、やりたいことをケアマネが理解してくれない（2件）</li> <li>・水分補給の促し</li> <li>・往診医との連携強化（食事摂取量低下の利用者）</li> <li>・自主トレ表の送付</li> <li>・できることを続けてもらう取組（3件）</li> <li>・体操等（脳トレ）のパンフレットを配布（2件）</li> <li>・オンラインによるリハビリ</li> <li>・活動時間を増やす方向に支援内容を変更</li> <li>・自主トレメニューの作成と定期連絡確認</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レクリエーションや体操の実施（5件）</li> <li>・自宅でできるエクササイズのパフレットの提供（2件）</li> <li>・歩行訓練の増加</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に電話等でモニタリング（3件）</li> <li>・できることを続けてもらえるよう声かけ（2件）</li> <li>・通所サービスを継続できるよう事業者へ事業継続を依頼</li> <li>・訪問リハビリの導入を提案</li> <li>・代替サービスの検討</li> <li>・ひかりが丘の「元気の声を届けよう運動」の取組</li> <li>・市と協力してリーフレットを作成しポスティング</li> <li>・手づくりマスクの配布</li> <li>・元気の木活動（センターまで歩いて来てメッセージを記入）</li> <li>・まちかど保健室を活用した体操教室を立ち上げた</li> <li>・フレイル予防のチラシをポスティング</li> <li>・レクリエーションやイベントの時間を増やし外出できないストレスに対応</li> <li>・ソーシャルディスタンスをとり体操と頭の体操を実施</li> <li>・今後検討</li> <li>・自宅でできる体操のパフレットの提供（2件）</li> <li>・自宅でできるセルフトレーニング等の提案</li> <li>・訪問サービスや生活の中での工夫を伝える</li> </ul>

3 サービス利用者や家族の不安やストレス軽減	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の感染症対策の説明、書類明示 (6 件)</li> <li>・話を傾聴 (5 件)</li> <li>・訪問時での対応、指導 (2 件)</li> <li>・情報共有、情報提供 (2 件)</li> <li>・ケア以外の時間にもできる限り話を聞く (2 件)</li> <li>・少人数、短時間でできる催し等の実施</li> <li>・布マスクの配布</li> <li>・電話訪問</li> <li>・来訪時、退出時に目の前で手等消毒の実施</li> <li>・レクリエーションでコミュニケーションを取り、家族に手紙で状況を報告</li> <li>・訪問時のマスク着用</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者、家族への情報提供 (3 件)</li> <li>・事業所の感染症対策の説明、取組のアピール (3 件)</li> <li>・普段通り利用できる施設体制を整えている (2 件)</li> <li>・今後考えていく必要がある (2 件)</li> <li>・代替サービスの必要性や不安有無等についてアンケート調査を実施</li> <li>・自粛している利用者、家族への定期的な連絡</li> <li>・テレビ電話による面会や入所中の様子を相談員から家族へ報告</li> <li>・本人や家族とのコミュニケーションを図る</li> <li>・利用自粛による行動制限により筋力低下がみられる</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話等による傾聴と情報提供 (9 件)</li> <li>・電話等で定期的に状況の確認 (5 件)</li> <li>・コロナ対策の情報の伝達と配布 (2 件)</li> <li>・事業所の予防策の把握</li> <li>・不足している衛生物品の販売情報の提供</li> <li>・不安な場合は一般健康相談につなげる</li> <li>・メールや電話で話し合う</li> <li>・ケア以外の時間にもできる限り話を聞く</li> <li>・通所サービスを継続できるよう事業者へ事業継続を依頼</li> <li>・身体を動かすレクリエーションやイベントを増やし、悩みや不安は個別に聞き取り</li> </ul>

4 認知症の人や家族への支援	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケア以外の時間にもできる限り話を聞く (2 件)</li> <li>・病状観察 (2 件)</li> <li>・家族からの情報収集、家族の話を傾聴 (2 件)</li> <li>・対策を一緒に考え必要なサービスを考える</li> <li>・訪問時での対応、指導</li> <li>・特に変わらない</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今迄と変わらないサービスの提供 (3 件)</li> <li>・感染予防の習慣づけが難しく入所を勧めた</li> <li>・家族と相談しながら日常生活の問題点を話し合う</li> <li>・電話による声かけ確認</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話で家族の話を聞く (6 件)</li> <li>・訪問回数の増加 (2 件)</li> <li>・受診の付き添い (2 件)</li> <li>・通所サービスを継続できるよう事業者へ事業継続を依頼 (2 件)</li> <li>・各サービスにおける感染予防策の説明</li> <li>・時間をかけて行動把握や行動異変の有無を確認</li> <li>・マスクの提供</li> <li>・ケア以外の時間にもできる限り話を聞く</li> <li>・ショートステイ利用でレスパイトケアを行った</li> <li>・BPSD 対応マニュアル等の利用</li> <li>・来所者については体温測定の上、通常対応</li> <li>・来所での面談、介護予防教室 (認知症) DVD の作成</li> <li>・メール等での連絡、家族の不安が軽減できるよう施設内での対応を説明</li> <li>・家族がともに感染予防対策を実践するよう伝えた</li> <li>・現状のサービス提供に変わりはない</li> </ul>

5 「身体的距離」を確保しながら社会的孤立を防ぐ方法	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染予防の大切さとコミュニケーションの取り方を伝える</li> <li>・訪問時での対応、指導</li> <li>・高齢者住宅で同一建物のため特にない</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話やメール等での配慮（2件）</li> <li>・マスク着用の勧奨</li> <li>・座る間隔を広げる</li> <li>・介助時の防護衣や手袋着用</li> <li>・職員側が感染予防知識を持ち、可能な限りのコミュニケーションを行う</li> <li>・介護場面では限界がある</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要な訪問は屋外や玄関先で対面（2件）</li> <li>・感染予防をしながら短時間の訪問</li> <li>・電話やメールのやり取りを増やす</li> <li>・近所の散歩</li> <li>・短時間のお話、電話、手紙、情報の提供等</li> <li>・毎週の体操を中止し、短時間の屋外交流</li> <li>・地域サロン、老人会の活動などフィジカルディスタンスを保ちながら交流</li> <li>・ひかりが丘の「元気の声を届けよう運動」の取組</li> <li>・民生委員や地域の代表者等と電話連絡の確認</li> <li>・食事等距離を保ち社会的孤立を防ぐように働きかけた</li> <li>・サービス事業所等とWEB会議や電話で情報を共有</li> <li>・横からの声かけ、静かに話しかける、時間を短くする</li> </ul>

6 相談・訪問時の工夫	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスク着用、手洗い・手指消毒、うがいなど（10件）</li> <li>・様々な感染防止グッズを用意（3件）</li> <li>・電話、文書による連絡（2件）</li> <li>・ソーシャルディスタンスの徹底（2件）</li> <li>・マスク購入困難な方へマスクの提供</li> <li>・防護服やフェイスシールドなどの活用</li> <li>・訪問前後に物品の消毒</li> <li>・目の保護材</li> <li>・朝の電話で健康状況のチェック</li> <li>・電話確認後、手短かに処理</li> <li>・福祉用具の緊急性の把握</li> <li>・換気</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・できるだけ文面や電話で対応（5件）</li> <li>・玄関先などで短時間で行う（4件）</li> <li>・マスク着用、消毒、換気など（3件）</li> <li>・少人数での訪問</li> <li>・咳エチケット、手指消毒、検温</li> <li>・電話で体調や体温を確認の上訪問</li> <li>・電話等で概略を話し、ポイントのみ直接話し合う</li> <li>・利用者の目の前で体温測定と消毒</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスク着用、検温、手指消毒、うがいなど（12件）</li> <li>・電話や文書での対応（5件）</li> <li>・玄関先など訪問時間の短縮（8件）</li> <li>・訪問先のドアや窓を開け密を避ける（2件）</li> <li>・換気や距離の確保（3件）</li> <li>・靴裏の清掃</li> <li>・訪問前に体調や体温の確認（2件）</li> <li>・様々な感染防止グッズを用意</li> <li>・事前に電話等で話のポイントを詰めておく</li> <li>・ソーシャルディスタンスの意識</li> <li>・電話で聞き取りを行い、訪問時間を短縮</li> <li>・訪問先や利用者に受け入れ可否の確認</li> <li>・利用者家族の希望により電話相談を実施</li> <li>・相談内容が部外者に聞こえないように配慮</li> <li>・予め質問内容を整理し、滞在時間を調整</li> <li>・飲食の辞退</li> <li>・今後検討</li> </ul>

7 利用者が発熱した場合の対応（受診先確保やサービス調整など）	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネなど関係機関との連携（4件）</li> <li>・主治医（往診医）の指示を仰ぐ（3件）</li> <li>・受診先の手配（3件）</li> <li>・ケアマネに連絡調整を依頼（2件）</li> <li>・サービスの調整（2件）</li> <li>・発熱センターや保健所への連絡（2件）</li> <li>・防護服の着用（2件）</li> <li>・対応方法の共有（2件）</li> <li>・熱以外の症状や家族の有熱者の有無をチェック（2件）</li> <li>・他サービスと情報を共有し、発熱の原因を把握</li> <li>・相談窓口へ連絡し検査の必要性を判断</li> <li>・県の相談窓口等の連絡情報を伝達</li> <li>・居室内の隔離</li> <li>・訪問時間を最後にする</li> <li>・受診が必要と判断した場合、受診可能な医療機関を探す</li> <li>・県の広報を参照した受診手順の説明</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・37℃～37.5℃以上の場合は帰宅（2件）</li> <li>・家族、ケアマネに連絡し、受診を勧める（2件）</li> <li>・マニュアル記載の方法にて実施（2件）</li> <li>・家族と連携して受診を依頼（2件）</li> <li>・サービス利用を中止し、担当ケアマネに連絡（2件）</li> <li>・家族へ受診及び必要に応じて保健所への連絡を勧める</li> <li>・その他症状の有無を確認し、受診・検査を勧める</li> <li>・家族とケアマネとの連携の強化</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主治医、家族に連絡し、対応を相談（5件）</li> <li>・受診可能な病院等を把握し情報を提供（3件）</li> <li>・家族、医療機関、保健所と相談</li> <li>・利用しているすべてのサービス事業所への連絡</li> <li>・サービス調整を行い、食料の調達をする</li> <li>・ケアマネに連絡調整の依頼</li> <li>・帰国者・接触者相談センターに連絡、相談</li> <li>・デイサービスへ連絡し、利用自粛及び受診を勧める</li> <li>・マニュアル記載の方法にて実施</li> <li>・往診や受診、家族の対応強化を調整した</li> <li>・肺炎像の確認、必要であればPCR検査を行う</li> <li>・受診しコロナでない場合は医師の指示書を事業所へ提出</li> <li>・今後検討</li> </ul>

8 介護者が陽性者及び濃厚接触者となり、入院等で介護困難となった場合の利用者への対応	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネなど関係機関との連携（3件）</li> <li>・サービスの調整（2件）</li> <li>・必要時、同居者以外の家族への連絡（2件）</li> <li>・職員体制の見直し</li> <li>・隔離室の設置</li> <li>・ケアマネへの情報提供</li> <li>・訪問リハビリ2週間中止、自主トレ表の配布、電話での状況確認</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス利用の休止（3件）</li> <li>・担当ケアマネと連携する（3件）</li> <li>・陰性判明から一定時間を経た後、感染予防を図りながら受け入れを検討</li> <li>・対象者はいなかった</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保健所と相談し事業所に確認</li> <li>・家族、主治医との連携が必要</li> <li>・施設対応が必要な場合は施設やサービスを検討</li> <li>・在宅生活が継続できるよう必要なサービスを検討</li> <li>・受け入れ事業所がないため、今後の課題</li> <li>・通所から訪問へサービスの切り替え</li> <li>・訪問サービスに対して国の知識対応が薄いため今のところは考えられない</li> <li>・対象者はいなかった</li> </ul>

9 サービス利用者が陽性となった場合のサービス調整	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問サービス、介護タクシー等の利用中止（3件）</li> <li>・ケアマネと連携、情報共有（3件）</li> <li>・ケアマネなど関係機関との連携</li> <li>・訪問看護は必要な場合は感染対策を行って実施</li> <li>・訪問リハビリは2週間中止</li> <li>・濃厚接触者の確認と体調のチェック（2件）</li> <li>・訪問介護員の検査の実施</li> <li>・法人内での協力体制の調整予定</li> <li>・引き上げ時、情報を得て別便で対応</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス利用の中止（4件）</li> <li>・手順等の最新情報を見えるところに掲示</li> <li>・担当ケアマネと連携（2件）</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問系サービスを中心に対応</li> <li>・法人の指示で対応</li> <li>・入院が最優先と思う</li> <li>・再感染の確認、利用事業所への正確な情報提供と再利用の確認</li> <li>・生駒市、奈良市在宅医療・介護連携支援センターへ相談して調整を行う</li> <li>・対象者はいなかった</li> <li>・利用している事業所へ連絡し、対応を話し合う</li> <li>・訪問サービスの導入を考えるが、入院も勧める</li> </ul>

10 事業所内の情報共有の取組	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メール、LINE等、SNSの活用（5件）</li> <li>・コロナ情報の回覧、共有（2件）</li> <li>・通達の掲示</li> <li>・朝礼、夕礼の実施</li> <li>・奈良県の情報を発信</li> <li>・申し送りの伝達方法の見直し</li> <li>・資材のシェア</li> <li>・利用者の毎日の様子や情報を共有（3件）</li> <li>・紙面・広報誌・院内メールでの共有（2件）</li> <li>・勉強会や電話等で情報共有</li> <li>・共通の日誌、申し送りで共有</li> <li>・社会情勢の変化に応じて会議で対策を立てる</li> <li>・オンラインミーティングの固定化と回数の増加</li> <li>・昼礼、情報連絡ノート</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ミーティングや会議、申し送りで共有（5件）</li> <li>・毎朝の朝礼時に情報共有（2件）</li> <li>・取組やマニュアルを作成し、職員に配布</li> <li>・感染症の勉強会</li> <li>・利用者の変化の把握、「介護保険最新情報」等を回覧</li> <li>・社会情勢の変化に応じて会議で対策を立てる（2件）</li> <li>・ミーティングノートの活用</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝礼、ミーティング、回覧等で迅速に伝達（8件）</li> <li>・国、県、市及びHP等からの情報を共有（5件）</li> <li>・利用者の毎日の様子や情報を共有（3件）</li> <li>・感染予防、コロナに関する研修の実施（2件）</li> <li>・定期的に事業所としての対策を立てる</li> <li>・常時体調のチェックや状況の把握を行う</li> <li>・書類などで情報共有、ズーム研修などで得た情報を共有</li> <li>・メール、LINE等、SNSの活用（4件）</li> <li>・職員会議、ミーティングの強化（2件）</li> <li>・会議の記録に必ず目を通す</li> <li>・系列他部署のケアマネとの日常的な情報のやりとり</li> <li>・コロナの情報を一つのファイルにまとめた</li> </ul>

11 事業所内での感染症対策（自身を含めた感染予防、発生時の対策のシュミレーションを含む）	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手洗い、手指消毒、マスク着用などの徹底（8件）</li> <li>・コロナ対策のマニュアルの作成（5件）</li> <li>・ミーティングや研修で確認と周知（4件）</li> <li>・フェイスシールド、消毒薬の携帯、防護服、閉鎖式眼鏡など（4件）</li> <li>・共用部分の消毒（3件）</li> <li>・あらゆる場所へ消毒スプレーを配置（2件）</li> <li>・厚労省からの対策動画の確認</li> <li>・発生時は濃厚接触者に連絡</li> <li>・防護服等一セットを定位置に配置</li> <li>・消毒等、スタンダードプリコーション</li> <li>・清潔を保つためのシュミレーション</li> <li>・ミーティングのオンライン化</li> <li>・各事業所と連携してフォロー</li> <li>・換気、ソーシャルディスタンスの確保（5件）</li> <li>・分散勤務、直行直帰（2件）</li> <li>・公用車、使用物品の消毒（2件）</li> <li>・本社指針に従う</li> <li>・不要不急の外出自粛</li> <li>・休憩場所を増やし、食堂は広いスペースを利用</li> <li>・移動先での昼食、休憩、申し送りの中止</li> <li>・アクリル板の設置</li> <li>・体温チェック</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消毒、換気、ソーシャルディスタンスの徹底（7件）</li> <li>・コロナ対策のマニュアルの徹底（4件）</li> <li>・行政のマニュアルを基に実施（2件）</li> <li>・感染対策会議の継続</li> <li>・衛生用品の確保</li> <li>・会議の時間短縮</li> <li>・「最新版の感染症マニュアル」や「介護保険最新情報」を基に対策</li> <li>・手洗い、手指消毒、マスク着用などの徹底（3件）</li> <li>・自己の体調管理の徹底（2件）</li> <li>・出勤前の体温測定</li> <li>・更衣室を各部署で分ける</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手洗い、手指消毒、マスク着用などの徹底（11件）</li> <li>・出勤前の体温測定（10件）</li> <li>・分散勤務、在宅ワーク、時差出勤（3件）</li> <li>・「介護保険最新情報」等のマニュアルを基に対策</li> <li>・あらゆる場所へ消毒スプレーを配置</li> <li>・発熱時のマニュアル作成</li> <li>・本人、家族の健康状態の把握</li> <li>・出入口は1カ所にして、消毒、手洗い、うがい、検温の上入室</li> <li>・研修の実施</li> <li>・消毒、換気、ソーシャルディスタンスの徹底（9件）</li> <li>・発生時の対応シュミレーションを実施（2件）</li> <li>・発生時は悩まず、報告、相談、皆で考える</li> <li>・研修の中止</li> <li>・会話を控える</li> <li>・発生時の対応シュミレーションを検討作業中</li> </ul>

12 職員のストレス状態の把握・メンタルサポート	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の状態把握、聞き取り、面談（4件）</li> <li>・コミュニケーションを図る（3件）</li> <li>・今回の問題に限らず常に実施（2件）</li> <li>・ミーティングの増加</li> <li>・新型コロナウイルス拡大防止チェックリストの作成</li> <li>・時短勤務、有休取得の促進（4件）</li> <li>・LINEの活用、オンライン研修会（2件）</li> <li>・情報の共有</li> <li>・体調不良時の特休扱い、マスクの無制限支給</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の状態把握、聞き取り、面談（3件）</li> <li>・集団の会議を中止し、個別対応で実施</li> <li>・勉強会など感染について理解した上で対策</li> <li>・抗体検査の実施</li> <li>・時短勤務の推進（2件）</li> <li>・休みやすい環境づくりと協力体制づくり</li> <li>・コミュニケーションを図る</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の状態把握、聞き取り、面談（6件）</li> <li>・発生時は悩まず、報告、相談、皆で考える</li> <li>・コロナ終息後の楽しいことを考える</li> <li>・コミュニケーションを図る</li> <li>・3密を防ぎ外出を控えつつストレス発散できる場所や楽しみを作ることを話し合う</li> <li>・系列他部署のケアマネとの日常的な情報のやりとり</li> <li>・今回の問題に限らず常に実施</li> <li>・体調不良時は休み、残業はしない</li> <li>・いきいき百歳体操主催者の癒しの動画の共有</li> </ul>

13 ケアマネジャー等他事業所・関係機関との情報共有・連携	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話、FAXで連絡（5件）</li> <li>・LINE等、オンラインの活用（3件）</li> <li>・必要に応じ連携している（2件）</li> <li>・利用者に変化があれば早急にケアマネ、生駒市に連絡</li> <li>・情報交換は密に取り合う（3件）</li> <li>・コロナに限らず普段から連携している（2件）</li> <li>・地域での責任のネットワーク作り</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話や書面等で共有・連携（5件）</li> <li>・コロナ、熱中症対策として入所の受け入れ相談（2件）</li> <li>・施設の感染症対策の取組を開示</li> <li>・変化があれば家族とケアマネへ連絡</li> <li>・連携を強化</li> <li>・利用者や家族へのアンケート調査結果をケアマネへ配布</li> <li>・電話やパソコンで情報を共有</li> <li>・他事業所からのヒアリング</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話、FAX、メール等で連絡（5件）</li> <li>・利用者の異変があれば事業所と連絡を取り合う（2件）</li> <li>・必要に応じ連携している（2件）</li> <li>・マスク、手洗い、うがいの徹底のお願い</li> <li>・熱等、体調変化ある人の情報共有、代替サービス調整</li> <li>・利用事業所の取組確認及び利用者の状況について情報共有</li> <li>・各事業所からの情報をまとめ、他事業所の情報を交換</li> <li>・認知症の利用者のケアプランに感染症対応を追加し、YouTubeの手洗いダンスを利用している事業所などを紹介</li> <li>・ズーム研修などに参加し、福祉医療などの情報を得る</li> <li>・入院している方にはこまめに連絡を取り状態を確認</li> <li>・対応シュミレーションの連携（職員の応援含む）を検討中</li> <li>・国、県、市等の情報により知識や現状を知る機会がある</li> <li>・リモート会議にしていきたい</li> <li>・必要に応じて訪問し話し合う</li> </ul>

14 地域の多様な主体（住民主体、NPO、民間企業等）との情報共有・連携	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット</li> <li>・連携はない</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間企業の勉強会、商工会議所の情報</li> <li>・今後、共有・連携していきたい</li> <li>・近隣の情報について市や県からの情報を基に回覧・共有</li> <li>・ボランティアの再受け入れをどうするか検討中</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・再開サロンの情報を包括と共有</li> <li>・相談窓口の把握</li> <li>・市と協力してリーフレットを作成</li> <li>・老人会や代表者へ電話連絡などで対応</li> <li>・各主体の対応方法が不明なため、必要時に聞き取る</li> <li>・生駒市、奈良市、在宅医療・介護連携支援センターとの情報共有を図りたい</li> <li>・包括独自作成のお便りの配布、行政からの情報を提供</li> <li>・民生委員やいきいき百歳体操主催者、地域の団体等を訪問し情報共有</li> <li>・センターより手紙を書いて渡した</li> <li>・FAX や郵便でPR、電話やFAX で情報共有と連携</li> </ul>

15 その他	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の休憩時間や場所を分ける</li> <li>・アルコールやジェスパーのミニボトルを支給</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オゾン発生器を発注</li> <li>・利用者全員に夏用マスクを配布予定</li> <li>・確実な感染予防を行いサービスを実施できるのか、自分達が媒介者になるのではないか、不安は大きい</li> </ul>
ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いきいき百歳体操参加者のメッセージを飾り、地域の方のモチベーションが上がるよう働きかけた</li> <li>・分散勤務、ローテーション勤務</li> </ul>

## Ⅱ 今後、感染拡大が起きた場合の備えについて

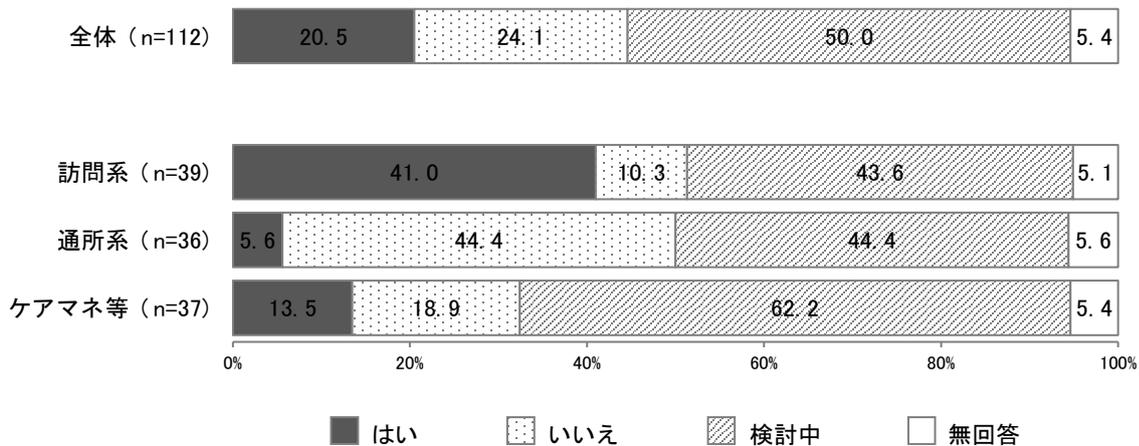
### (1) 感染疑い者・濃厚接触者へのサービス提供

問5 今後、感染疑い者または濃厚接触者に対して介護サービスの提供を行うことを考えていますか。

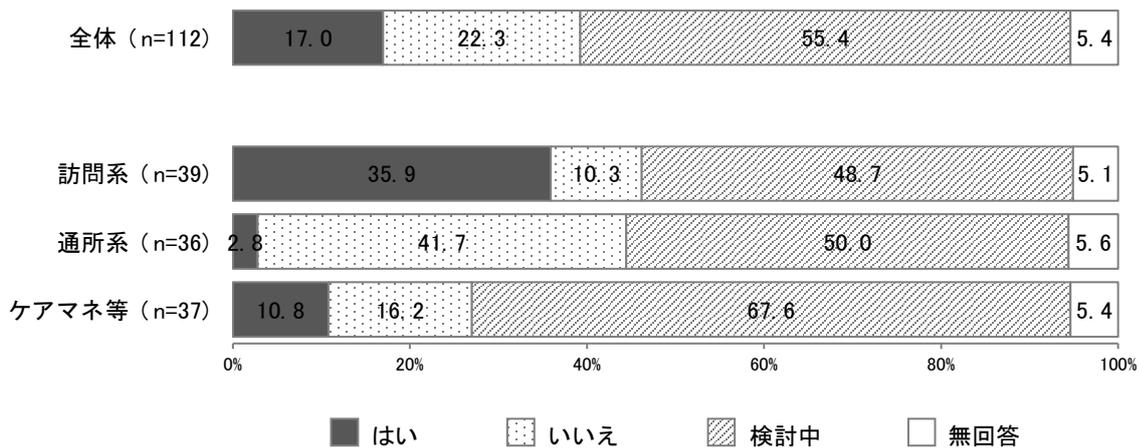
感染疑い者へのサービス提供については、「検討中」が50.0%で最も高く、次いで「いいえ」が24.1%、「はい」が20.5%となっている。

濃厚接触者へのサービス提供については、「検討中」が55.4%で最も高く、次いで「いいえ」が22.3%、「はい」が17.0%となっている。

感染疑い者へのサービス提供



濃厚接触者へのサービス提供



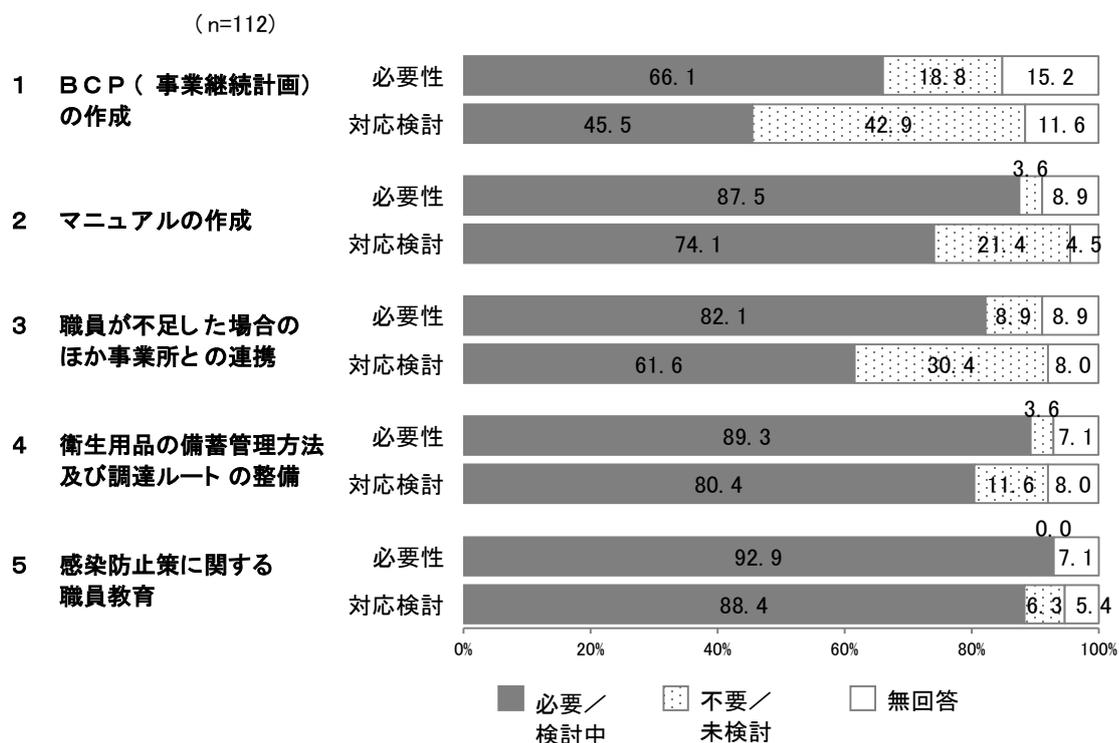
## (2) 今後の事業所運営の取組

問6 新型コロナウイルス感染症に関する以下の内容について検討していますか。また、必要だと感じますか。

今後の事業所運営の取組については、対応方法を検討中は、「5 感染防止策に関する職員教育」が88.4%、「4 衛生用品の備蓄管理方法及び調達ルートの整備」が80.4%、「2 マニュアルの作成」が74.1%となっている。

必要性は、「5 感染防止策に関する職員教育」が92.9%、「4 衛生用品の備蓄管理方法及び調達ルートの整備」が89.3%、「2 マニュアルの作成」が87.5%となっている。

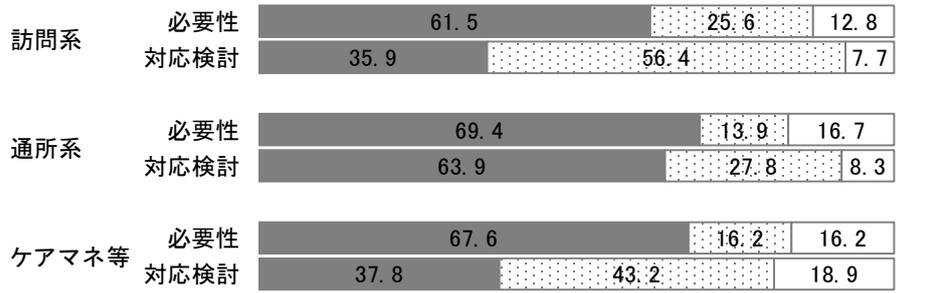
### <全体> 今後の事業所運営の取組



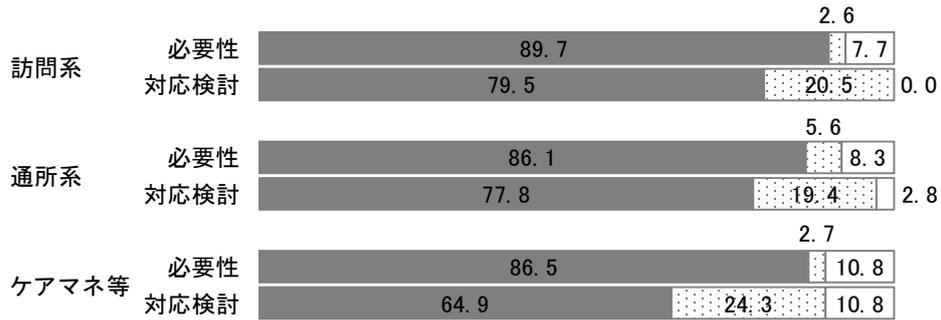
＜サービス別＞ 今後の事業所運営の取組

訪問系(n=39)  
通所系(n=36)  
ケアマネ等(n=37)

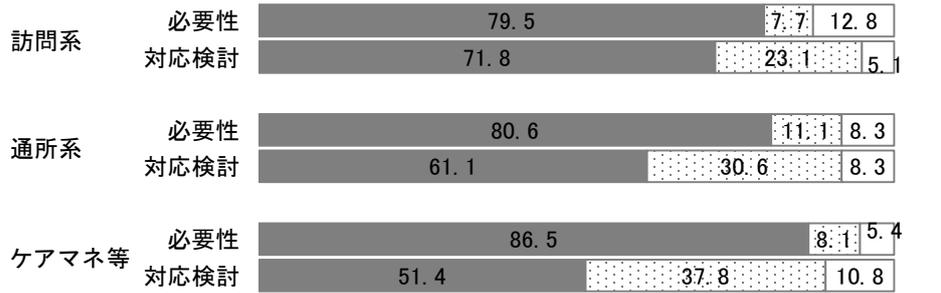
1 BCP（事業継続計画）の作成



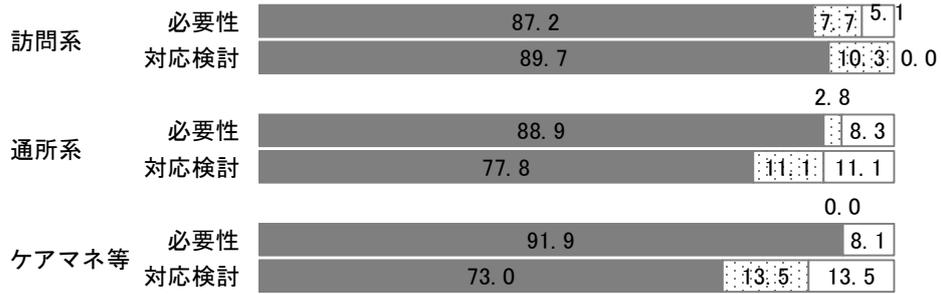
2 マニュアルの作成



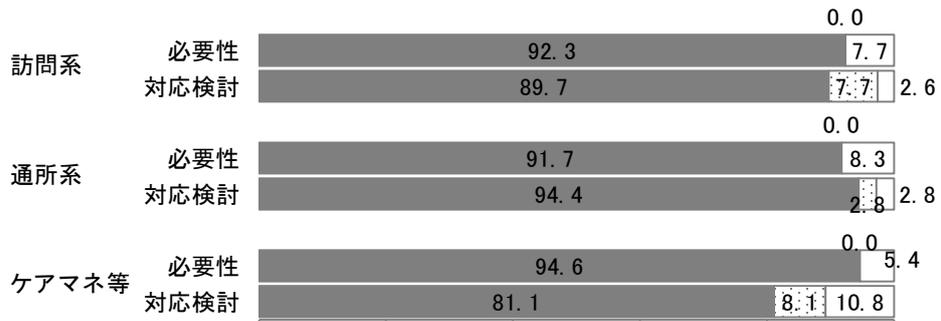
3 職員が不足した場合のほか事業所との連携



4 衛生用品の備蓄管理方法及び調達ルート の整備



5 感染防止策に関する職員教育



### (3) 自由記述

問7 その他、新型コロナウイルス感染症対策に関して医療との連携において気になる点等があればお聞かせください。

自由記述	
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・退院前カンファレンスがない場合、情報が不足し、サービス調整を行う必要がある（4件）</li> <li>・スタッフの家族が肺炎と診断されたが、PCR検査を拒否され、仕事を2週間休んで在宅で看病した（2件）</li> <li>・認知症を理由に入院を断られた</li> <li>・病院の面会制限はなかったが情報をもらえなかった</li> <li>・入院すると面会ができない状況となり、家族も患者も大きなストレスとなる</li> <li>・面会不可のため退院調整に時間がかかった</li> <li>・救急搬送受け入れ先決定に時間を要した</li> <li>・発熱の際に受診・受け入れ先の手配が困難で、保健所にもなかなかつながらないという例を聞いている</li> <li>・受診お迎え時は通常の制服で対応されたが、PCR検査を受けた事がわかると防護着を装着され、一旦事業所に帰された</li> <li>・コロナ疑いがあるがすぐに検査してもらえず、その間の業務量増大と精神的負担が大きかった</li> <li>・コロナの疑いがあるが検査してもらえなかった</li> <li>・疑いがあれば速やかに検査できる情報の確保とその情報を共有してほしい</li> <li>・帰国者接触者センターへ電話しかかりつけ医を受診したが、PCR検査が可能な病院の紹介をしてもらえなかった</li> <li>・感染疑いで通院同行するが、病院側からの具体的な指示が事業所へはなかった</li> <li>・外来受診等での感染が気になる</li> <li>・サ高住で感染者が出るとTEL往診等の可能性があり、医療連携に遅れが出る場合がある</li> <li>・陽性が強く疑われる者の対応について行政が前面に出て対応してほしい</li> <li>・自宅待機の期間によってはストレスが高まる</li> </ul>
通所系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ感染者がいる病院を受診した利用者への対応が難しい（2件）</li> <li>・利用者や職員に発熱やコロナ感染の疑いがある場合、検査してもらえるのか</li> <li>・利用前に体調の確認をするが、明確な返事をいただけない医療機関もある</li> <li>・感染予防の観点から、検査結果の情報を、事業所、医療、ケアマネ、家族間で共有するルールを明確にする必要がある</li> <li>・施設側と受け入れ側との情報共有がなく戸惑いがあった</li> <li>・外出自粛でADLが低下し、デイサービスの利用ができない利用者が多く、情報はあってもわかりにくい書き方だと感じた</li> <li>・自宅待機の期間によってはストレスが高まる</li> <li>・新型コロナウイルス流行前より利用者がないため、実質休業状態である</li> <li>・身近に感染者がいらないためよくわからない</li> </ul>

ケアマネ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入院中の面談や連携ができず、在宅に向けてのプラン作成が十分にできなかった（4件）</li> <li>・同居家族が濃厚接触者になった時に利用者が入院できる体制が必要である（レスパイト入院）（2件）</li> <li>・面会制限や異常な雰囲気や精神面が悪化し、十分な療養ができないまま本人の希望で退院した</li> <li>・入院中の状態が家族に伝わっていないことから、看護サマリーや電話での情報と実際の状態が違うため、在宅サービスの調整に苦労した</li> <li>・面会制限により家族に状態も病棟もわからないので心配の意見が出ている</li> <li>・退院前カンファレンスの人数制限のため事業所の参加ができなかった</li> <li>・退院前カンファレンスが中止となり、利用者の状態がよくわからないままサービス調整を行う必要があった</li> <li>・状態変化の入院時、面会確認ができず、連携室の担当者と電話のみの情報交換が殆どだった</li> <li>・熱や感染疑いがある場合の対応、受診先等、わかりやすいものを提供してほしい</li> <li>・発熱時にかかりつけ医に電話したが、来院を断られた</li> <li>・発熱や体の痛み、持病による体調の変化を伝えても、受診受け入れが厳しいことがある</li> <li>・感染症に対する不安により受診をためらい、状況が悪化し、回復までに時間を要した</li> <li>・スタッフの家族が肺炎と診断されたが、PCR検査を拒否され、仕事を2週間休んで在宅で看病した</li> <li>・自宅待機の期間によってはストレスが高まる</li> <li>・自宅療養の陽性者、濃厚接触者、感染疑いの方の治療はどうなるのか</li> <li>・複数疾患のある方の通院止めはどうなるのか</li> <li>・医療、介護双方に緊急事態の時の対応が素早くできるよう、看護師や医師とスマホなどで連絡が取り合えるシステムの構築が必要である</li> <li>・医療機関でコロナが発生した場合、転院を受け入れてくれる医療機関がないのではないか</li> <li>・隔離やNSのサポートでカンファレンスや面会はできると思うので、情報共有できる方法を考えてほしい</li> <li>・緊急入院や受診した利用者のPCR検査の必要性や、検査した場合は結果を事業所にも知らせてほしい</li> </ul>
-------	---

### 3 入所サービス調査

#### I 現在（6月末）までの取組について

##### （1）実施した感染拡大防止のための取組

問1 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために行ったことをご回答ください。（複数回答可）

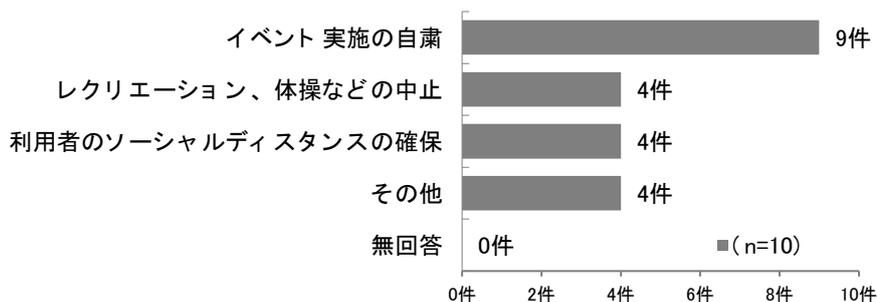
実施した感染拡大防止のための取組については、サービス内容では、「イベント実施の自粛」が9件、「レクリエーション、体操などの中止」、「利用者のソーシャルディスタンスの確保」、「その他」がいずれも4件となっている。

職員体制では、「出勤前の職員の体温計測」、「出張・会議の参加の自粛」、「不要不急の外出自粛」がいずれも10件、次いで「職員間の情報共有の強化」が6件、「その他」が2件となっている。

施設整備では、「共用スペースの消毒の強化」が10件、「感染が疑われる利用者についての個室対応」が6件となっている。

その他では、「家族等の面会制限」が10件、「納入物品の施設外での受け渡し」が5件となっている。

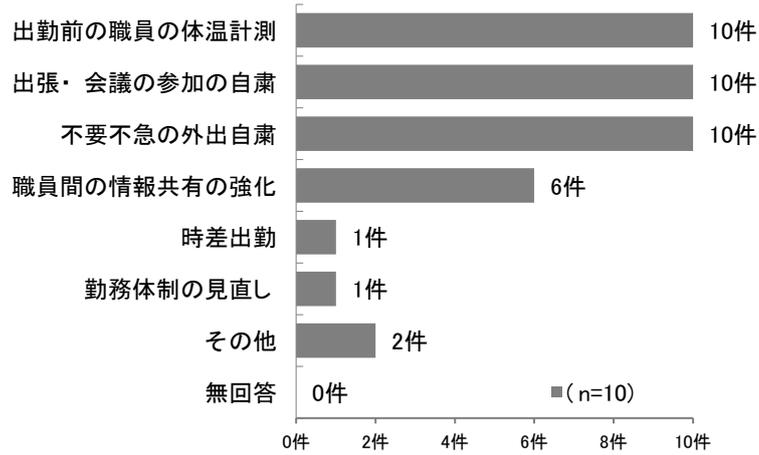
実施した感染拡大防止のための取組（サービス内容）



ソーシャルディスタンス確保の具体的方法
体調不良の方は居室で対応+2日間居室様子観察対応をお願いした
集団リハ・レクを個別に切り替え。利用者で密着するレクを禁止（2件）
座席の位置を分散させる（2件）

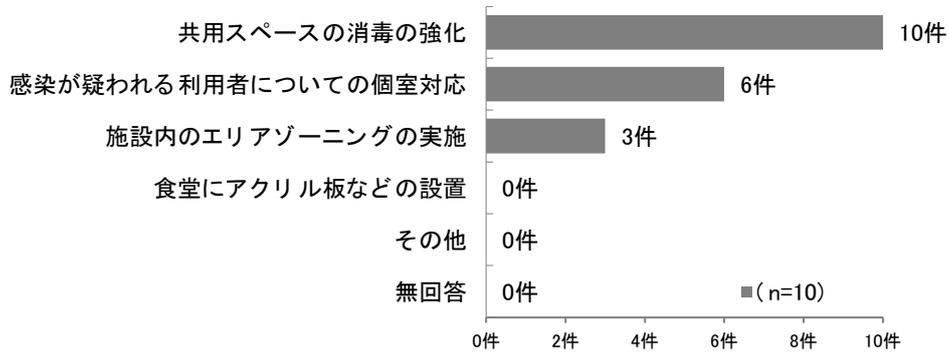
サービス内容についての「その他」の記入内容
外部サービスの停止（散髪、マッサージ、移動販売、ボランティア）（2件）
ボランティア受け入れ中止（2件）
外部業者中止

実施した感染拡大防止のための取組（職員体制）

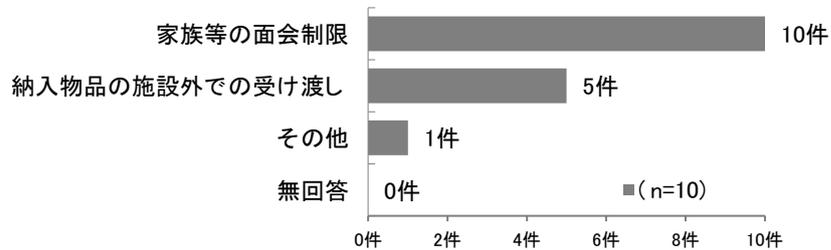


職員体制についての「その他」の記入内容
公共交通機関使用削減の為の工夫
多人数での申し送り自粛。 集合して休憩禁止

実施した感染拡大防止のための取組（施設整備）



実施した感染拡大防止のための取組（その他）



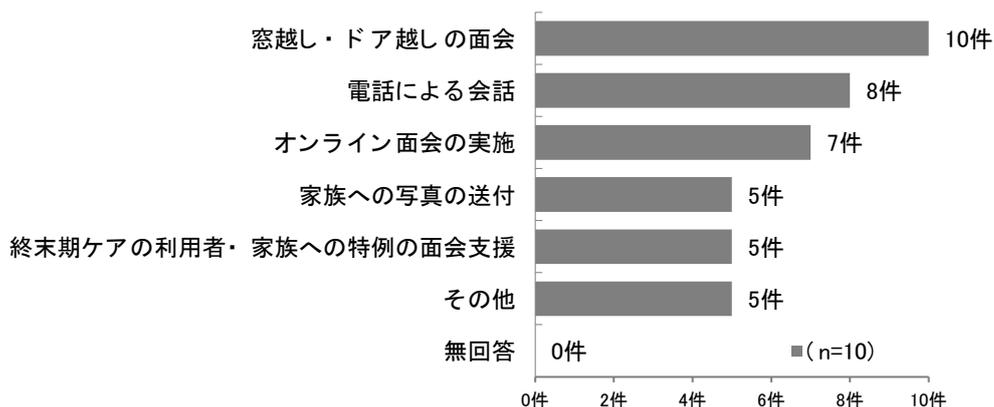
その他についての「その他」の記入内容
物品は玄関口で受渡し。体温測定、渡航歴等

## (2) 面会制限への対応策

問2 今回の新型コロナウイルスによる面会制限への対応策として利用者やその家族のために行った工夫を教えてください。

面会制限への対応策については、「窓越し・ドア越しの面会」が10件、「電話による会話」が8件、「オンライン面会の実施」が7件となっている。

面会制限への対応策



「その他」の記入内容
手紙送付
リモート面会（1Fと居住フロアをつなぐ）
アクリル板の設置
人数、時間を決めてソーシャルディスタンスを守り直接面会
インスタグラムなどで取組みを積極的に伝える

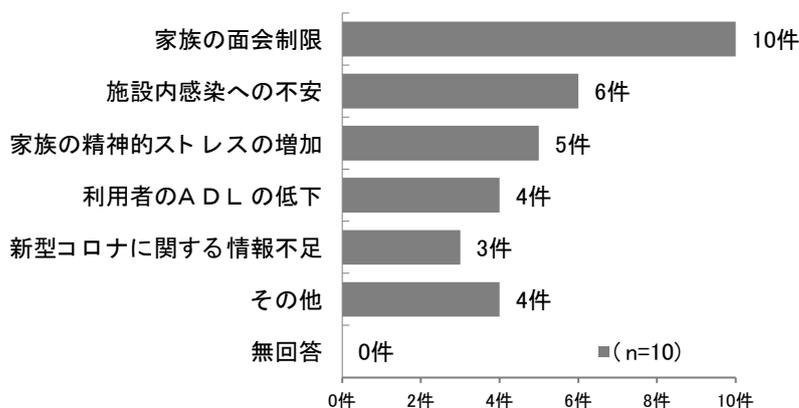
### (3) 発生した問題や課題

問3 今回の新型コロナウイルス拡大により事業所として何か問題や課題等がありましたか。(複数回答可)

新型コロナウイルス拡大により発生した事業所としての問題や課題等については、利用者、家族からの聴取では、「家族の面会制限」が10件、「施設内感染への不安」が6件、「家族の精神的ストレスの増加」が5件となっている。

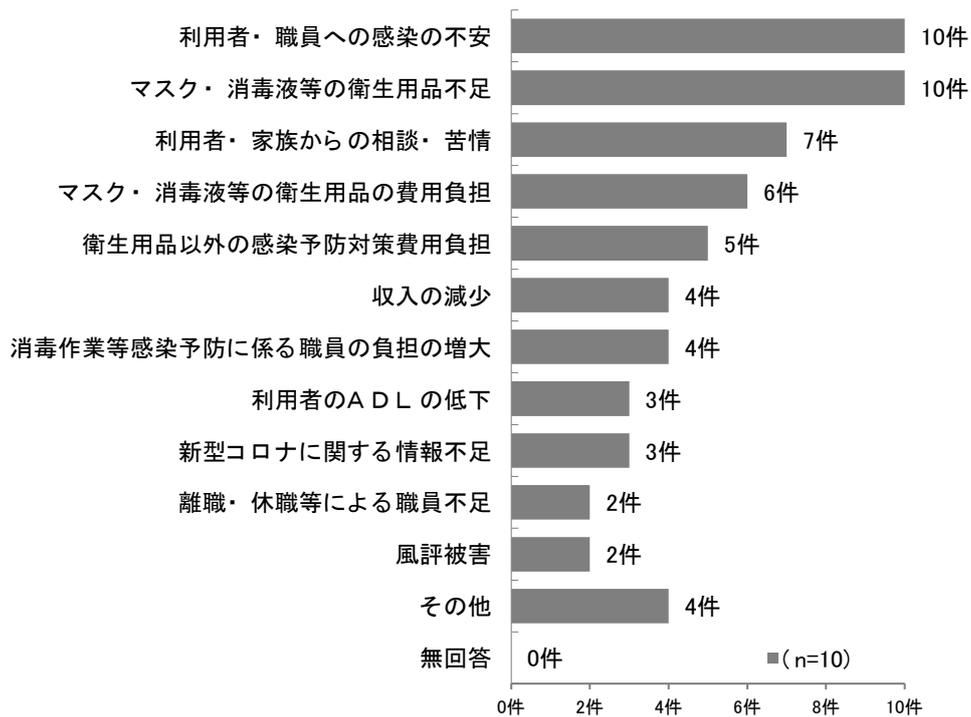
事業所では、「利用者・職員への感染の不安」と「マスク・消毒液等の衛生用品不足」がともに10件、次いで「利用者・家族からの相談・苦情」が7件、「マスク・消毒液等の衛生用品の費用負担」が6件となっている。

発生した問題や課題（利用者、家族からの聴取）



利用者、家族からの聴取についての「その他」の記入内容
意識の温度差がある為、説明に困る
行政通知に則り、面会中止をしているのに、家族に責められるのでつらい (リモート面会で良いではない)
ボランティアの中止、利用者の意欲低下
なかなか面会ができない事で、利用者の情報が正確に家族に伝わらないことがあった

発生した問題や課題（事業所）



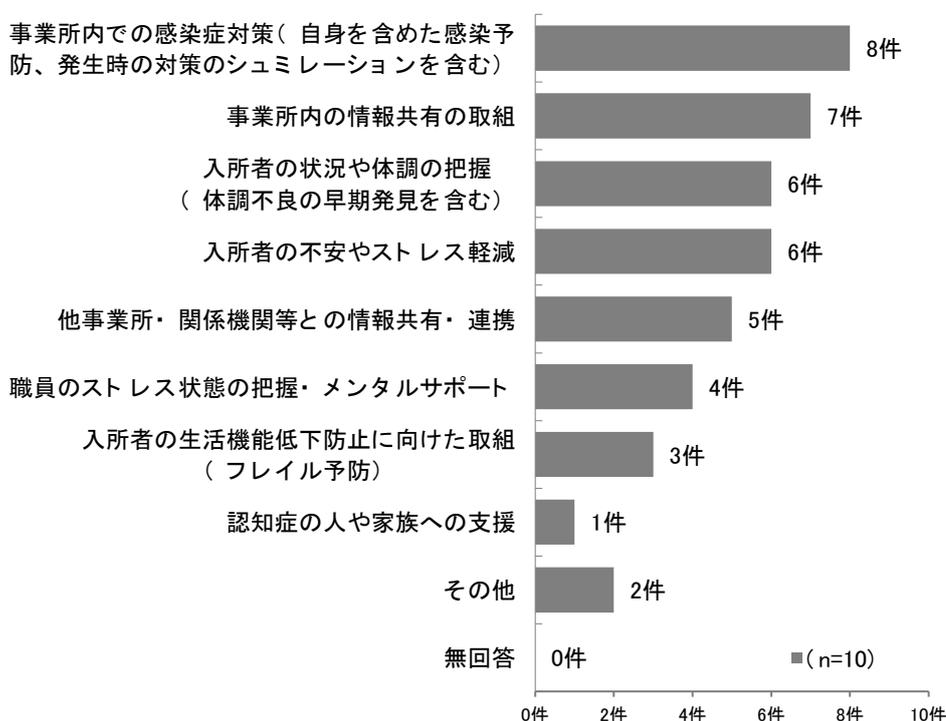
事業所についての「その他」の記入内容
実際に施設内でコロナが発生した場合（入居者 or 職員） どういう対応になるかを知りたい 職員の休みや入居者の隔離等現場がどうなるのか（2件）
少しの体調不良でも欠勤してもらうため、現在も日々のシフトの変動が多い（職員負担が増） 入居者がコロナについて不安にならない取り組みがサービス内容に追加される等業務量が増加
行政通知にある面会規制要請を無視して面会再開をすることはできず苦慮している

(4) 実施・検討中の入所者や家族の支援、感染者対策に関わる取組

問4 その他、新型コロナ発生後の入所者や家族の支援、感染者対策に関わる取組や工夫について行ったものや、今後実施を検討しているものを○で囲んでください。(複数回答可) また、具体的な方法についてもご記入をお願いします。

実施・検討中の入所者や家族の支援、感染者対策に関わる取組については、「事業所内での感染症対策(自身を含めた感染予防、発生時の対策のシュミレーションを含む)」が8件、次いで「事業所内の情報共有の取組」が7件、「入所者の状況や体調の把握(体調不良の早期発見を含む)」と「入所者の不安やストレス軽減」がともに6件となっている。

実施・検討中の入所者や家族の支援、感染者対策に関わる取組



<b>1 入所者の状況や体調の把握(体調不良の早期発見を含む)</b>
申し送り回数の増加
看護師による巡回強化
マニュアル整備、手順の統一化
入所時、エントランスにて体調・体温確認、37℃を超えた場合利用中止
新規入所者や、ショートステイ利用者はフロアをわけて、状態観察の強化
<b>2 入所者の生活機能低下防止に向けた取組(フレイル予防)</b>
個別に全体で機能を上げる方向で対応
自主トレや換気、ソーシャルディスタンスを保った中での軽体操

<b>3 入所者の不安やストレス軽減</b>
施設内のイベント増加、傾聴の増加
入所者と家族を電話やTV電話等でつなぐ。家族からの手紙を入所者に届ける（2件）
別室やアクリル板を設置した面会の実施
施設からの情報提供
時間・人数を制限し、家族の面会機会を提供
<b>4 認知症の人や家族への支援</b>
TV電話を活用し面会。相談員から家族へ様子報告
<b>5 事業所内の情報共有の取組</b>
入居者、職員の体調確認のためにラインを使用して随時行っている
体調不良時の連絡方法をマニュアル化（新型コロナ Ver）
部署会議や毎朝の朝礼にて情報共有（2件）
メールや緊急の会議開催
新情報があり次第、会議を開き施設方針を決定し、スタッフへ共有
感染症対策や最新情報の共有、掲示、感染症の勉強会
<b>6 事業所内での感染症対策</b>
職員、入居者の意識向上
マニュアル作成（2件）
出勤前の検温実施。更衣室を各部署で分ける。会議の簡素化
手洗い、うがい、マスク着用、手指消毒の徹底（2件）
館内窓の開放。共用部分の消毒強化
勉強会開催し、シュミレーションや認識の強化
<b>7 職員のストレス状態の把握・メンタルサポート</b>
給与面でのカバーを本社と検討
育児バランスの個別聞き取り、学校や保・幼の休業に応じた勤務時間の配慮
勉強会などで正しい知識を理解する
各自と面談、職員間のコミュニケーションをこまめに行う。上司と話ができる機会を設ける
<b>8 他事業所・関係機関等との情報共有・連携</b>
他施設の面会制限について情報共有（2件）
近隣事業所の情報は、法人内包括からこまめに提供してもらった
TEL・PCを利用し、なるべく直接接しないで情報共有
近隣の施設や、医療機関の受け入れ状況などを確認
<b>9 その他</b>
家族等に毎月写真付きの手紙で現状報告を実施。多くの家族から励ましの手紙やTELをいただいた
認定調査は施設で対応できるように積極的に委託を受けた

## Ⅱ 今後、感染拡大が起きた場合の備えについて

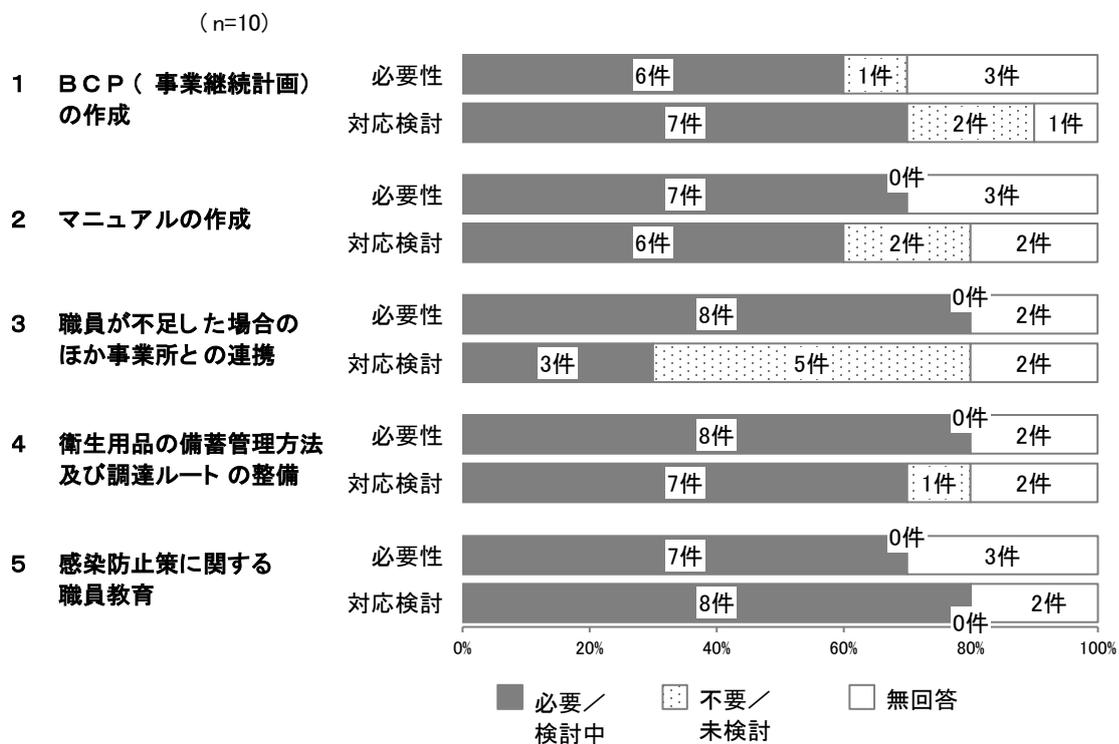
### (1) 今後の事業所運営の取組

問5 新型コロナウイルス感染症に関する以下の内容について検討していますか。また、必要だと感じますか。

今後の事業所運営の取組については、対応方法を検討中は、「5 感染防止策に関する職員教育」が8件、「1 BCP（事業継続計画）の作成」と「4 衛生用品の備蓄管理方法及び調達ルートの整備」がともに7件となっている。

必要性は、「3 職員が不足した場合のほか事業所との連携」が5件、「1 BCP（事業継続計画）の作成」と「2 マニュアルの作成」がともに2件となっている。

今後の事業所運営の取組



## (2) 自由記述

問6 その他、新型コロナウイルス感染症対策に関して医療との連携において気になる点等があればお聞かせください。

自由記述
感染症が施設にて発症した場合、コロナ感染症のみでなく入居者に大きな負担になるので、施設としてはインフルエンザと同じ扱いをしている（期間がないので利用者が不安になる）
保健所からは「通常対応」と指示があったが、発熱 37℃台あるだけで救急受け入れを断られた
発熱していることでなかなか受診できなかった。特に土日は、県の相談センターが 10:00 にならないと対応してもらえず、一刻も早く受診したかったが、なかなか受診できずに困った。
防護服等フル装備の病院へ行くことで、職員に恐怖心を抱かせた
肺炎からの高熱などでも、通院を断られた
入所前に疑いの有無や現時点で何か症状があるか確認しているがはっきりとお返事を頂けない医療機関があるように感じる

## 4 調査票

### (1) 在宅サービス調査

#### 新型コロナウイルス感染症の介護体制に係るアンケート（在宅サービス）

事業所名 \_\_\_\_\_ 記入者名 \_\_\_\_\_

サービス種別 訪問介護・訪問入浴介護・訪問看護・訪問リハビリテーション・通所介護・  
通所リハビリテーション・福祉用具貸与(販売)・短期入所生活介護・短期入所療養介護  
居宅介護支援・地域包括支援センター・認知症対応型通所介護・小規模多機能型居宅介護  
定期巡回・随時対応型訪問介護看護・看護小規模多機能型居宅介護・地域密着型通所介護

#### I 現在(6月末)までの取組について

問1 新型コロナの事業所営運営への影響をお答えください。一時期でも該当するものがあればチェックしてください。(複数回答可)

- 1 休業を行った    2 利用者への利用自粛の働きかけ    3 新規利用者の制限・停止  
4 サービス提供日・提供時間の縮小    5 訪問回数・時間数の縮小    6 訪問回数・時間の増加  
7 代替サービスの実施(通所事業所を休んだ方への訪問サービスへの変更など)  
8 利用定員の縮小    9 利用者・家族希望による利用控え・キャンセル

問2 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために行ったことをご回答ください。

(複数回答可)

サービス内容	1 イベント実施の自粛    2 利用者のソーシャルディスタンスの確保 3 電話による利用者との面接    4 web会議によるサービス担当者会議の実施 3 その他( )
職員体制	1 出勤前の職員の体温計測    2 時差出勤    3 出張・会議の参加の自粛 4 不要不急の外出自粛    5 勤務体制の見直し    6 職員間の情報共有の強化 7 その他( )
施設整備	1 感染が疑われる利用者についての対応    2 共用スペースの消毒の強化 3 施設内のエアゾーニングの実施    4 食堂にアクリル板などの設置 5 その他( )
その他	

問3 今回の新型コロナウイルス拡大により事業所として何か問題や課題等がありましたか。

(複数回答可)

利用者、家族からの聴取	1 サービス利用の際の感染への不安    2 家族の負担や精神的ストレスの増加 3 利用者のADLの低下    4 新型コロナに関する情報不足 5 事業所の休業等によるサービスの不足    6 他事業所にサービス利用を断られた 7 その他( )
事業所	1 利用者・職員への感染の不安    2 収入の減少 3 マスク・消毒液等の衛生用品不足    4 マスク・消毒液等の衛生用品の費用負担 5 利用者のADLの低下    6 新型コロナに関する情報不足 7 利用者・家族からの相談・苦情    8 離職・休職等による職員不足 9 風評被害    10 衛生用品以外の感染予防対策費用負担 11 消毒作業等、感染予防に係る職員の負担の増大 12 その他( )

問4 その他、新型コロナ発生後の入所者や家族の支援、感染者対策に関わる取組や工夫について行ったものや、今後実施を検討しているものを○で囲んでください。(複数回答可)  
また、具体的な方法についてもご記入をお願いします。

- 1 サービス利用者の状況や体調の把握(体調不良の早期発見を含む)  
(方法: )
- 2 サービス利用者の生活機能低下防止に向けた取組(フレイル予防)  
(方法: )
- 3 サービス利用者や家族の不安やストレス軽減  
(方法: )
- 4 認知症の人や家族への支援  
(方法: )
- 5 「身体的距離」を確保しながら社会的孤立を防ぐ方法  
(方法: )
- 6 相談・訪問時の工夫  
(方法: )
- 7 利用者が発熱した場合の対応(受診先確保やサービス調整など)  
(方法: )
- 8 介護者が陽性者及び濃厚接触者となり、入院等で介護困難となった場合の利用者への対応  
(方法: )
- 9 サービス利用者が陽性となった場合のサービス調整  
(方法: )
- 10 事業所内の情報共有の取組  
(方法: )
- 11 事業所内での感染症対策(自身を含めた感染予防、発生時の対策のシュミレーションを含む)  
(方法: )
- 12 職員のストレス状態の把握・メンタルサポート  
(方法: )
- 13 ケアマネジャー等他事業所・関係機関との情報共有・連携  
(方法: )
- 14 地域の多様な主体(住民主体、NPO、民間企業等)との情報共有・連携  
(方法: )
- 15 その他  
( )

## II 今後、感染拡大が起きた場合の備えについて

問5 今後、感染疑い者または濃厚接触者に対して介護サービスの提供を行うことを考えていますか。

感染疑い者: 1 はい 2 いいえ 3 検討中

濃厚接触者: 1 はい 2 いいえ 3 検討中

問6 新型コロナウイルス感染症に関する以下の内容について検討していますか。また、必要だと感じますか。

	対応方法の検討	必要性
1 BCP（事業継続計画）の作成	はい ・ いいえ	必要・不要
2 マニュアルの作成	はい ・ いいえ	必要・不要
3 職員が不足した場合のほか事業所との連携	はい ・ いいえ	必要・不要
4 衛生用品の備蓄管理方法及び調達ルートの整備	はい ・ いいえ	必要・不要
5 感染防止策に関する職員教育	はい ・ いいえ	必要・不要

問7 その他、新型コロナウイルス感染症対策に関して医療との連携において気になる点等があればお聞かせください。

例) コロナの疑いがあるが検査してもらえなかった、病院の面会制限により入院中の利用者の情報共有の方法に苦慮した、認知症を理由に入院を断られた など

質問は以上になります。ご協力ありがとうございました。

※ 令和2年7月10日（金）までに 生駒市 地域医療課 へご提出ください。  
FAX：0743-75-6826

(2) 入所サービス調査

新型コロナウイルス感染症の介護体制に係るアンケート（入所サービス）

事業所名 \_\_\_\_\_ 記入者名 \_\_\_\_\_

サービス種別 介護老人福祉施設・介護老人保健施設・特定施設入居者生活介護・グループホーム

**I 現在（6月末）までの取組について**

問1 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために行ったことをご回答ください。

（複数回答可）

サービス内容	1 レクリエーション、体操などの中止 2 イベント実施の自粛 3 利用者のソーシャルディスタンスの確保 (具体的な方法: _____) 5 その他( _____ )
職員体制	1 出勤前の職員の体温計測 2 時差出勤 3 出張・会議の参加の自粛 4 不要不急の外出自粛 5 勤務体制の見直し 6 職員間の情報共有の強化 7 その他( _____ )
施設整備	1 感染が疑われる利用者についての個室対応 2 共用スペースの消毒の強化 3 施設内のエリアゾーニングの実施 4 食堂にアクリル板などの設置 5 その他( _____ )
その他	1 家族等の面会制限 2 納入物品の施設外での受け渡し 3 その他( _____ )

問2 今回の新型コロナウイルスによる面会制限への対応策として利用者やその家族のために行った工夫を教えてください。

- 1 オンライン面会の実施    2 家族への写真の送付    3 電話による会話  
4 窓越し・ドア越しの面会    5 終末期ケアの利用者・家族への特例の面会支援  
6 その他( \_\_\_\_\_ )

問3 今回の新型コロナウイルス拡大により事業所として何か問題や課題等ありましたか。

（複数回答可）

利用者、家族からの聴取	1 施設内感染への不安 2 家族の精神的ストレスの増加 3 利用者のADLの低下 4 新型コロナに関する情報不足 5 家族の面会制限 6 その他 [ _____ ]
事業所	1 利用者・職員への感染の不安 2 利用者のADLの低下 3 マスク・消毒液等の衛生用品不足 4 マスク・消毒液等の衛生用品の費用負担 5 新型コロナに関する情報不足 6 収入の減少 7 利用者・家族からの相談・苦情 8 離職・休職等による職員不足 9 風評被害 10 衛生用品以外の感染予防対策費用負担 11 消毒作業等感染予防に係る職員の負担の増大 12 その他 [ _____ ]

問4 その他、新型コロナ発生後の入所者や家族の支援、感染者対策に関わる取組や工夫について行ったものや、今後実施を検討しているものを○で囲んでください。(複数回答可)

また、具体的な方法についてもご記入をお願いします。

- 1 入所者の状況や体調の把握 (体調不良の早期発見を含む)  
(方法: \_\_\_\_\_ )
- 2 入所者の生活機能低下防止に向けた取組 (フレイル予防)  
(方法: \_\_\_\_\_ )
- 3 入所者の不安やストレス軽減  
(方法: \_\_\_\_\_ )
- 4 認知症の人や家族への支援  
(具体的方法: \_\_\_\_\_ )
- 5 事業所内の情報共有の取組  
(具体的方法: \_\_\_\_\_ )
- 6 事業所内での感染症対策 (自身を含めた感染予防、発生時の対策のシュミレーションを含む)  
(具体的方法: \_\_\_\_\_ )
- 7 職員のストレス状態の把握・メンタルサポート  
(具体的方法: \_\_\_\_\_ )
- 8 他事業所・関係機関等との情報共有・連携  
(具体的方法: \_\_\_\_\_ )
- 9 その他  
( \_\_\_\_\_ )

## II 今後、感染拡大が起きた場合の備えについて

問5 新型コロナウイルス感染症に関する以下の内容について検討していますか。また、必要だと感じますか。

	対応方法の検討	必要性
1 BCP (事業継続計画) の作成	はい ・ いいえ	必要・ 不要
2 マニュアルの作成	はい ・ いいえ	必要・ 不要
3 職員が不足した場合のほか事業所との連携	はい ・ いいえ	必要・ 不要
4 衛生用品の備蓄管理方法及び調達ルートの整備	はい ・ いいえ	必要・ 不要
5 感染防止策に関する職員教育	はい ・ いいえ	必要・ 不要

問6 その他、新型コロナウイルス感染症対策に関して医療との連携において気になる点等があればお聞かせください。

例) コロナの疑いがあるが検査してもらえなかった、病院の面会制限により入院中の利用者の情報共有の方法に苦慮した、認知症を理由に入院を断られた など

質問は以上になります。ご協力ありがとうございました。

※ 令和2年7月10日(金)までに 生駒市 地域医療課 へご提出ください。  
FAX: 0743-75-6826