

新型コロナウイルス感染症が介護・高齢者支援に及ぼす影響と現場での取組み・工夫に関する緊急調査【地域包括支援センター／在宅介護支援センター調査】調査結果報告書

2020 年 6 月 1 日

一般社団法人 人とまちづくり研究所代表理事／慶應義塾大学大学院健康マネジメント研究科教授 堀田聡子

(協力) (本報告書 I-V とりまとめ) 埼玉県立大学大学院 研究開発センター教授 川越雅弘

新型コロナウイルス感染症（以下、新型コロナ）拡大に伴い、介護保険サービス事業所の運営や経営に多大な影響が生じているなか、①これらの実態を明らかにすること、②「3密」を避けたケア等の工夫を共有し、介護現場への効果的な支援につなげることが急務となっています。

そこで、新型コロナが介護・高齢者支援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みや工夫の概要を把握することを目的として、有志で緊急オンライン調査（介護保険サービス事業所調査、法人調査、ケアマネジャー調査、地域包括支援センター／在宅介護支援センター調査）を企画・実施致しました。本報告書は、このうち地域包括支援センター／在宅介護支援センター調査の結果をまとめたものです。

新型コロナの拡大に伴い、お寄せいただきました現状や課題にかかわるたくさんのお声、今回の調査実施にあたって頂戴した数々のご助言やご指導、いつもに増してお忙しいなかご回答くださったたいへん多くの皆さま、多大なるご協力を賜りました関係団体の皆さま、そして調査の企画から実施、集計・分析に参加してくださった有志の皆さまにも、心よりお礼申し上げます。

これから本格化する次期介護報酬改定や介護保険事業計画等、介護保険行政にかかわる議論の基礎資料のひとつとして頂くとともに、広く現場での取組み、それを支える関係者のご活動にお役立て頂ければ幸いです。

【地域包括支援センター/在宅介護支援センター調査・調査実施概要】

- ・ 目的：新型コロナが地域住民・利用者やそのご家族、介護保険サービス事業所、地域包括支援センター・在宅介護支援センターの運営等に及ぼす影響、現在行われているさまざまな取組みや工夫の概要を把握すること
- ・ 調査対象と調査方法：地域包括支援センター、在宅介護支援センターのセンター業務全体を把握されている管理者の方、またはそれに準ずる方を調査対象として、全国地域包括・在宅介護支援センター協議会の会員 2,750 センターに、全国協議会から都道府県協議会経由で自記式オンラインアンケート調査の URL をご案内頂いた
- ・ 調査内容：別添「新型コロナウイルス感染症が地域包括支援センターに及ぼす影響と現場での取組みに関する緊急調査」調査票参照
- ・ 調査期間： 2020 年 5 月 11 日～5 月 18 日
- ・ 回収数（分析対象数）：746（地域包括支援センター610、在宅介護支援センター136）

*お問い合わせは、緊急調査事務局（covid19ltc.survey@gmail.com）までお寄せください。

*本報告の結果の引用は「新型コロナウイルス感染症が地域包括支援センターに及ぼす影響と現場での取組みに関する緊急調査（一般社団法人 人とまちづくり研究所）」としてください。

目 次

I	回答者の状況	3
1.	種類別にみた回答数	3
2.	地域包括支援センターの運営形態	4
3.	在宅介護支援センターの運営形態	4
(1)	運営形態	4
(2)	法人種類	5
(3)	ケアプランの作成状況	5
II	陽性ないし濃厚接触者となった利用者・家族の発生状況	6
1.	陽性ないし濃厚接触者となった利用者の有無	6
2.	陽性ないし濃厚接触者となった同居家族の有無	6
III	介護事業所の運営への影響	7
1.	総合事業を行っている事業所への影響	7
(1)	事業を縮小した事業所の有無	7
(2)	事業を休業した事業所の有無	8
(3)	事業を廃止した事業所の有無	9
(4)	新規受入を中止した事業所の有無	10
2.	予防給付を提供している事業所への影響	11
(1)	事業を縮小した事業所の有無	11
(2)	事業を休業した事業所の有無	12
(3)	事業を廃止した事業所の有無	13
(4)	新規受入を中止した事業所の有無	14
IV	センター業務体制への影響	15
V	センター業務への影響	17
1.	業務増加の有無と内容	17
2.	相談件数の増加の有無と内容	19
3.	相談者区分別にみた増加した相談内容	22
(1)	利用者からの相談	22
(2)	家族からの相談	24
(3)	地域住民からの相談	26
(4)	ケアマネジャーからの相談	28
(5)	事業所・関係機関からの相談	30
VI	新型コロナ発生後の利用者や家族の支援、感染症対策にかかわる取組みや工夫	32
1.	利用者の状況や同居家族を含めた体調の把握（体調不良の早期発見を含む）	32
2.	利用者や家族の望む医療やケアについての対話	32
3.	利用者の健康管理・セルフケアの支援	33
4.	利用者の生活機能低下防止に向けた取組み（フレイル予防）	33

5.	利用者・家族の不安やストレス軽減	34
6.	認知症の人や家族への支援.....	34
7.	「身体的距離」を確保しながら社会的孤立を防ぐ工夫.....	34
8.	相談・訪問時の工夫（訪問に替わる対策を含む）	35
9.	サービス利用の減少や変更への対応	35
10.	利用者・家族が発熱した場合の対応（受診先確保やサービス調整など）	36
11.	陽性者が出た事業所を利用していた場合、または、自事業所で陽性者が出た場合のサービスの調整.....	36
12.	事業所内の情報共有への取組み	37
13.	事業所内での感染症対策（自身を含めた感染予防・発生時の対策のシミュレーション含む）	37
14.	事業所における職員のストレス状態の把握・メンタルサポート	38
15.	ケアマネに対する支援	38
16.	高齢者虐待や権利擁護に関する取組み.....	39
17.	他事業所・関係機関等との情報共有・連携.....	39
18.	地域の多様な主体（住民主体、NPO、民間企業等）との情報共有・連携事業所・関係機関等との情報共有・連携.....	39
19.	その他の取り組みや工夫.....	40
VII	センターに対する必要な支援や環境整備	40
1.	個人情報の保護の問題	40
2.	その他の必要な支援や環境整備	41

新型コロナウイルス感染症が地域包括支援センターに及ぼす影響と 現場での取組みに関する緊急調査 調査結果

2020 年 6 月 1 日

I 回答者の状況

1. 種類別にみた回答数

回答したセンターは 746 か所で、内訳は、「地域包括支援センター」610 か所、「在宅介護支援センター」136 か所であった。なお、在宅介護支援センターのうち、「予防プラン作成あり」47 か所、「作成なし」は 89 か所であった。

回答者を特定警戒圏域区分別（定義については表 1-1 の注を参照、以下、圏域別）にみると、「特定警戒圏域区分 1（以下、圏域 1）」239 か所（32.0%）、「特定警戒圏域区分 2（以下、圏域 2）」102 か所（13.7%）、「特定警戒圏域区分 3（以下、圏域 3）」393 か所（52.7%）、「不明」12 か所（1.6%）であった。

表 1-1 種類別・特定警戒区分別にみた回答数

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	746	239	102	393	12	100.0	32.0	13.7	52.7	1.6
包括支援センター	610	201	91	307	11	100.0	33.0	14.9	50.3	1.8
在介支援センター	136	38	11	86	1	100.0	27.9	8.1	63.2	0.7
うち予防プランの作成なし	89	27	9	52	1	100.0	30.3	10.1	58.4	1.1

注 1. 特定警戒圏域区分の対象都道府県は以下の通り。

- ・特定警戒圏域区分 1：4 月 7 日に緊急事態宣言の対象となった 7 都府県（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、大阪府、兵庫県、福岡県）
- ・特定警戒圏域区分 2：4 月 16 日に特定警戒都道府県に指定された上記以外の 6 道府県（北海道、茨城県、石川県、岐阜県、愛知県、京都府）
- ・特定警戒圏域区分 3：特定警戒圏域区分 1・2 以外の県

注 2. ここでの不明とは、都道府県名が未記入であったため、区分できなかった回答者のことである。

2. 地域包括支援センターの運営形態

回答があった 610 か所の地域包括支援センターの運営形態をみると、「委託（社会福祉法人）」が 342 か所（56.1%）と最も多く、次いで「委託（医療法人・社会医療法人、以下、医療法人）」96 か所（15.7%）、「委託（社会福祉協議会、以下、社協）」87 か所（14.3%）、「直営」45 か所（7.4%）、「委託（営利法人）」14 か所（2.3%）、「委託（一般社団法人・一般公益法人、以下、社団法人）」12 か所（2.0%）、「委託（一般財団法人・公益財団法人、以下、財団法人）」「委託（特定非営利法人、以下、NPO 法人）」各 5 か所（0.8%）の順であった。

ここで、直営の割合を圏域別にみると、「圏域 1」3.5%、「圏域 2」16.5%、「圏域 3」6.8%、「不明」18.2%であった。

表 1-2 回答者の運営形態（地域包括支援センター）

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	610	201	91	307	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
直営	45	7	15	21	2	7.4	3.5	16.5	6.8	18.2
委託 社会福祉法人	342	140	39	158	5	56.1	69.7	42.9	51.5	45.5
委託 医療法人	96	22	24	50	0	15.7	10.9	26.4	16.3	0.0
委託 社協	87	26	9	50	2	14.3	12.9	9.9	16.3	18.2
委託 営利法人	14	3	0	10	1	2.3	1.5	0.0	3.3	9.1
委託 社団法人	12	1	3	7	1	2.0	0.5	3.3	2.3	9.1
委託 財団法人	5	1	0	4	0	0.8	0.5	0.0	1.3	0.0
委託 NPO 法人	5	0	0	5	0	0.8	0.0	0.0	1.6	0.0
委託 独立行政法人	2	0	1	1	0	0.3	0.0	1.1	0.3	0.0
委託 医療生協	1	0	0	1	0	0.2	0.0	0.0	0.3	0.0
無回答	1	1	0	0	0	0.2	0.5	0.0	0.0	0.0

3. 在宅介護支援センターの運営形態

(1) 運営形態

- 回答があった 136 か所の在宅介護支援センターの運営形態をみると、「地域包括支援センターのランチ」が 55 か所（40.4%）と最も多く、次いで「在宅介護支援センター（市区町村からの補助あり）」48 か所（35.3%）、「在宅介護支援センター（市区町村からの補助なし）」17 か所（12.5%）、「指定居宅介護支援事業所としての限定」9 か所（6.6%）の順であった。

表 1-3-(1) 回答者の運営形態（在宅介護支援センター）

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	136	38	11	86	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
包括のランチ	55	19	2	33	1	40.4	50.0	18.2	38.4	100.0
包括のサブセンター	4	2	0	2	0	2.9	5.3	0.0	2.3	0.0
在介 C（補助なし）	17	4	0	13	0	12.5	10.5	0.0	15.1	0.0
在介 C（補助あり）	48	11	7	30	0	35.3	28.9	63.6	34.9	0.0
指定居宅介護支援事業所としての限定	9	2	2	5	0	6.6	5.3	18.2	5.8	0.0
その他	1	0	0	1	0	0.7	0.0	0.0	1.2	0.0
無回答	2	0	0	2	0	1.5	0.0	0.0	2.3	0.0

(2) 法人種類

- ・ 在宅介護支援センター136 か所の法人種類をみると、「社会福祉法人」が 94 か所（69.1%）と最も多く、次いで「医療法人」22 か所（16.2%）、「社協」16 か所（11.8%）の順であった。

表 1-3-(2) 回答者の法人種類（在宅介護支援センター）

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	136	38	11	86	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
社会福祉法人	94	31	6	57	0	69.1	81.6	54.5	66.3	0.0
医療法人	22	2	5	15	0	16.2	5.3	45.5	17.4	0.0
社協	16	4	0	11	1	11.8	10.5	0.0	12.8	100.0
社団法人	1	0	0	1	0	0.7	0.0	0.0	1.2	0.0
日赤赤十字社	1	1	0	0	0	0.7	2.6	0.0	0.0	0.0
医療生協	1	0	0	1	0	0.7	0.0	0.0	1.2	0.0
無回答	1	0	0	1	0	0.7	0.0	0.0	1.2	0.0

(3) ケアプランの作成状況

- ・ 在宅介護支援センター136 か所のケアプラン作成状況をみると、「自センターですべて作成」18 か所（13.2%）、「一部委託」2 か所（1.5%）、「すべて外部委託」22 か所（16.2%）、「作成していない」89 か所（65.4%）であった。

表 1-3-(3) 回答者のケアプラン作成状況（在宅介護支援センター）

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	136	38	11	86	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
自センターで作成（委託なし）	18	5	1	12	0	13.2	13.2	9.1	14.0	0.0
自センターで作成（一部委託）	2	0	0	2	0	1.5	0.0	0.0	2.3	0.0
外部に全て委託	22	5	0	17	0	16.2	13.2	0.0	19.8	0.0
作成なし	89	27	9	52	1	65.4	71.1	81.8	60.5	100.0
無回答	5	1	1	3	0	3.7	2.6	9.1	3.5	0.0

注 1. アンケートは、「自センターで作成している（一部を委託している場合も含む）」“自センターでは作成していないが、外部に委託はしている”“予防プランの作成も委託も行っていない”の 3 択であったが、ケアプラン件数の回答状況から、表の区分で再定義し、カウントし直している。

Ⅱ 陽性ないし濃厚接触者となった利用者・家族の発生状況

1. 陽性ないし濃厚接触者となった利用者の有無

ケアプランを作成している 657 センター（地域包括支援センター610 か所、在宅介護支援センター47 か所）に、陽性ないし濃厚接触者となった利用者の有無を聞いたところ、「いた」23 か所（3.5%）であった。

ここで、発生率を圏域別にみると、「圏域 1」7.1%、「圏域 2」3.2%、「圏域 3」1.5%と、警戒圏域レベルが高いほど発生率が高くなっていた。

表Ⅱ-1 陽性ないし濃厚接触者となった利用者の有無

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
いた	23	15	3	5	0	3.5	7.1	3.2	1.5	0.0
いなかった	625	189	90	336	10	95.1	89.2	96.8	98.5	90.9
無回答	9	8	0	0	1	1.4	3.8	0.0	0.0	9.1

2. 陽性ないし濃厚接触者となった同居家族の有無

陽性ないし濃厚接触者となった同居家族の有無をみると、「いた」16 か所（2.4%）であった。

ここで、発生率を圏域別にみると、「圏域 1」4.7%、「圏域 2」2.2%、「圏域 3」1.2%と、警戒圏域レベルが高いほど発生率が高くなっていた。

表Ⅱ-2 陽性ないし濃厚接触者となった家族の有無

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
いた	16	10	2	4	0	2.4	4.7	2.2	1.2	0.0
いなかった	602	177	90	326	9	91.6	83.5	96.8	95.6	81.8
不明	31	18	1	11	1	4.7	8.5	1.1	3.2	9.1
無回答	8	7	0	0	1	1.2	3.3	0.0	0.0	9.1

Ⅲ介護事業所の運営への影響

1. 総合事業を行っている事業所への影響

(1) 事業を縮小した事業所の有無

- 令和2年2月～4月末までの利用者が利用していた総合事業を行っている事業所の縮小の有無をみると、「あり」301か所（45.8%）であった。
- ここで、事業縮小ありの割合をサービス種類別にみると、「多様なサービス」12.6%、「従前相当_通所型」37.0%、「従前相当_訪問型」12.2%であった。
- これを圏域別にみると、「多様なサービス」「従前相当_通所型」では、警戒レベルが高い圏域ほど、事業縮小率が高くなっていたが、訪問型ではこうした傾向はみられなかった。

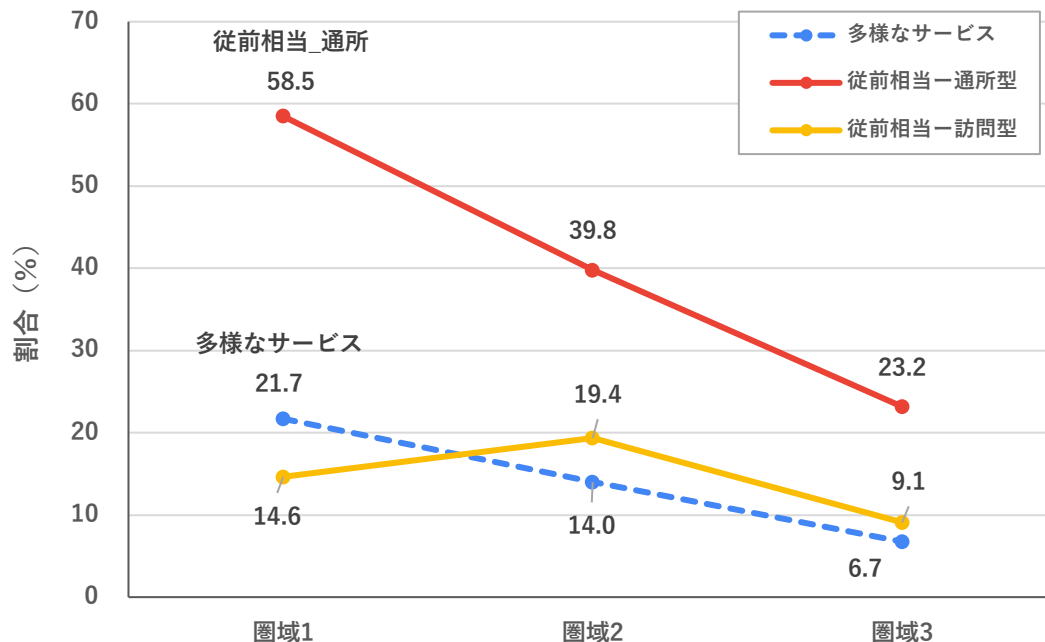
表Ⅲ-1-(1)-1 事業縮小の有無

	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
縮小あり	301	153	44	101	3	45.8	72.2	47.3	29.6	27.3
縮小なし	318	46	44	222	6	48.4	21.7	47.3	65.1	54.5
無回答	38	13	5	18	2	5.8	6.1	5.4	5.3	18.2

表Ⅲ-1-(1)-2 サービス種類別にみた"事業縮小あり"の割合

	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
多様なサービス	83	46	13	23	1	12.6	21.7	14.0	6.7	9.1
従前相当_通所型	243	124	37	79	3	37.0	58.5	39.8	23.2	27.3
従前相当_訪問型	80	31	18	31	0	12.2	14.6	19.4	9.1	0.0

図Ⅲ-1-(1)-3 圏域別サービス種類別にみた"事業縮小あり"の割合



(2) 事業を休業した事業所の有無

- ・ 総合事業実施事業所の休業の有無をみると、「あり」313 か所（47.6％）であった。
- ・ ここで、事業休業ありの割合をサービス種類別にみると、「多様なサービス」14.6％、「従前相当_通所型」37.7％、「従前相当_訪問型」4.6％であった。
- ・ これを圏域別にみると、「従前相当_通所型」では、警戒レベルが高い圏域ほど、事業休業率が高くなっていた。多様なサービスも、圏域 1 と 2 では同様の傾向がみられたが、圏域 2 と 3 は同水準であった。

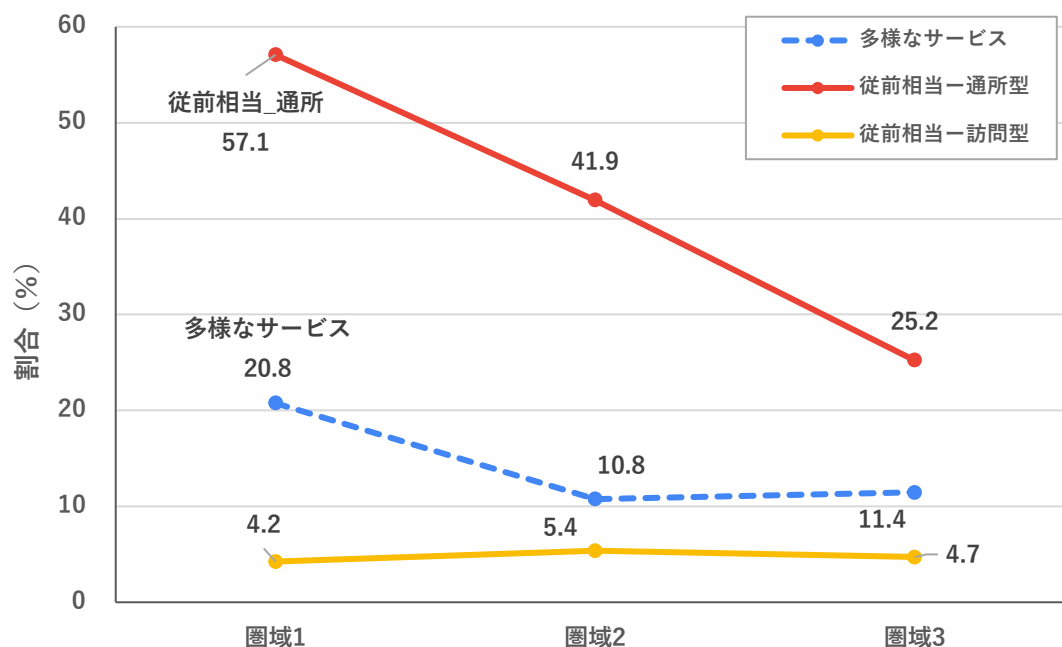
表Ⅲ-1-(2)-1 事業休業の有無

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（％）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
休業あり	313	145	43	121	4	47.6	68.4	46.2	35.5	36.4
休業なし	320	60	44	212	4	48.7	28.3	47.3	62.2	36.4
無回答	24	7	6	8	3	3.7	3.3	6.5	2.3	27.3

表Ⅲ-1-(2)-2 サービス種類別にみた"事業休業あり"の割合

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（％）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
多様なサービス	96	44	10	39	3	14.6	20.8	10.8	11.4	27.3
従前相当_通所型	248	121	39	86	2	37.7	57.1	41.9	25.2	18.2
従前相当_訪問型	30	9	5	16	0	4.6	4.2	5.4	4.7	0.0

図Ⅲ-1-(2)-3 圏域別サービス種類別にみた"事業休業あり"の割合



(3) 事業を廃止した事業所の有無

- ・ 総合事業実施事業所の廃止の有無をみると、「あり」20 か所（3.0％）であった。
- ・ ここで、事業廃止ありの割合をサービス種類別にみると、「多様なサービス」0.5％、「従前相当_通所型」2.7％、「従前相当_訪問型」0.5％であった。
- ・ これを圏域別にみると、「従前相当_通所型」では、警戒レベルが高い圏域ほど、事業廃止率が高くなっていた。多様なサービス及び従前相当_訪問型は、圏域2と3では廃止となった事業所はなかった。

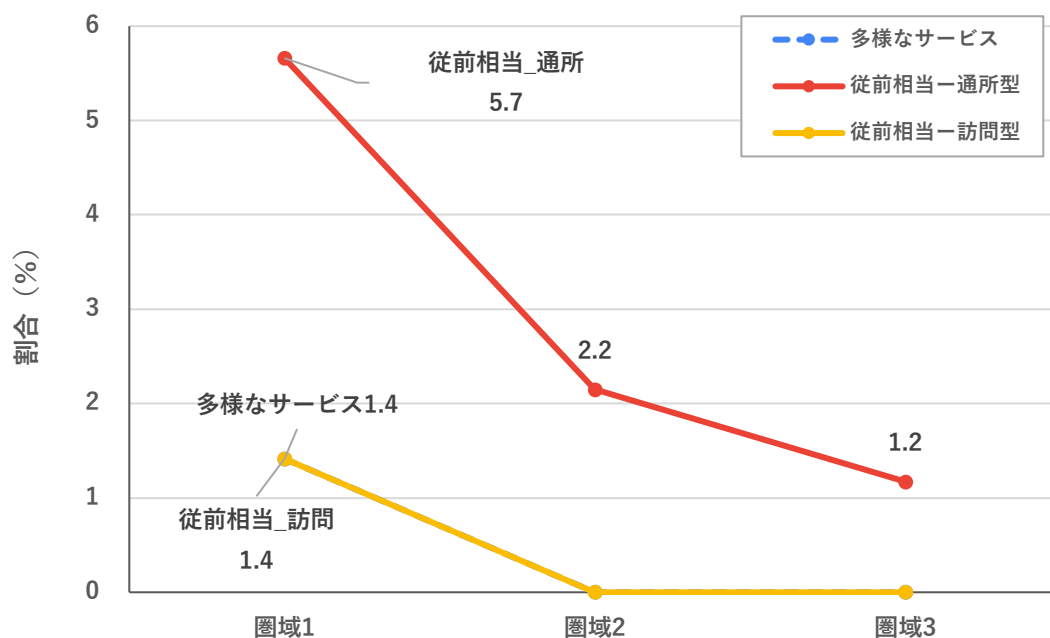
表Ⅲ-1-(3)-1 事業廃止の有無

	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明
	回答数（か所）					割合（％）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
廃止あり	20	14	2	4	0	3.0	6.6	2.2	1.2	0.0
廃止なし	529	151	74	296	8	80.5	71.2	79.6	86.8	72.7
無回答	108	47	17	41	3	16.4	22.2	18.3	12.0	27.3

表Ⅲ-1-(3)-2 サービス種類別にみた"事業廃止あり"の割合

	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明
	回答数（か所）					割合（％）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
多様なサービス	3	3	0	0	0	0.5	1.4	0.0	0.0	0.0
従前相当_通所型	18	12	2	4	0	2.7	5.7	2.2	1.2	0.0
従前相当_訪問型	3	3	0	0	0	0.5	1.4	0.0	0.0	0.0

図Ⅲ-1-(3)-3 圏域別サービス種類別にみた"事業廃止あり"の割合



(4) 新規受入を中止した事業所の有無

- ・ 新規受入の中止の有無をみると、「あり」264 か所（40.2%）であった。
- ・ ここで、新規受入を中止した事業所ありの割合をサービス種類別にみると、「多様なサービス」10.7%、「従前相当_通所型」31.7%、「従前相当_訪問型」11.7%であった。
- ・ これを圏域別にみると、すべてのサービスで、警戒レベルが高い圏域ほど、新規受入の中止事業所の割合が高くなっていた。

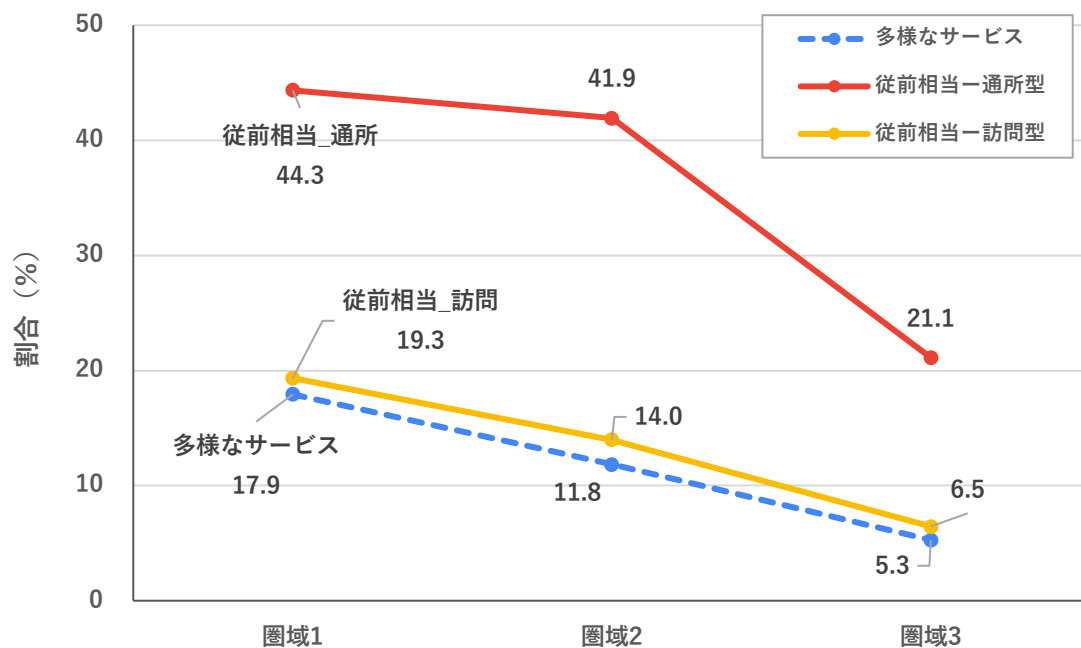
表Ⅲ-1-(4)-1 新規受入を中止した事業所の有無

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
新規中止あり	264	123	46	88	7	40.2	58.0	49.5	25.8	63.6
新規中止なし	340	73	40	225	2	51.8	34.4	43.0	66.0	18.2
無回答	53	16	7	28	2	8.1	7.5	7.5	8.2	18.2

表Ⅲ-1-(4)-2 サービス種類別にみた"新規受入を中止した事業所あり"の割合

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
多様なサービス	70	38	11	18	3	10.7	17.9	11.8	5.3	27.3
従前相当_通所型	208	94	39	72	3	31.7	44.3	41.9	21.1	27.3
従前相当_訪問型	77	41	13	22	1	11.7	19.3	14.0	6.5	9.1

図Ⅲ-1-(4)-3 圏域別サービス種類別にみた"新規受入を中止した事業所あり"の割合



2. 予防給付を提供している事業所への影響

(1) 事業を縮小した事業所の有無

- ・ 令和2年2月～4月末までの利用者が利用していた予防給付の事業所の縮小の有無をみると、「あり」210 か所（32.0％）であった。
- ・ ここで、事業縮小ありの割合をサービス種類別にみると、「訪問看護」7.6％、「通所リハ」21.8％、「短期入所」14.5％であった。
- ・ これを圏域別にみると、すべてのサービスで、警戒レベルが高い圏域ほど、事業縮小率が高くなっていた。

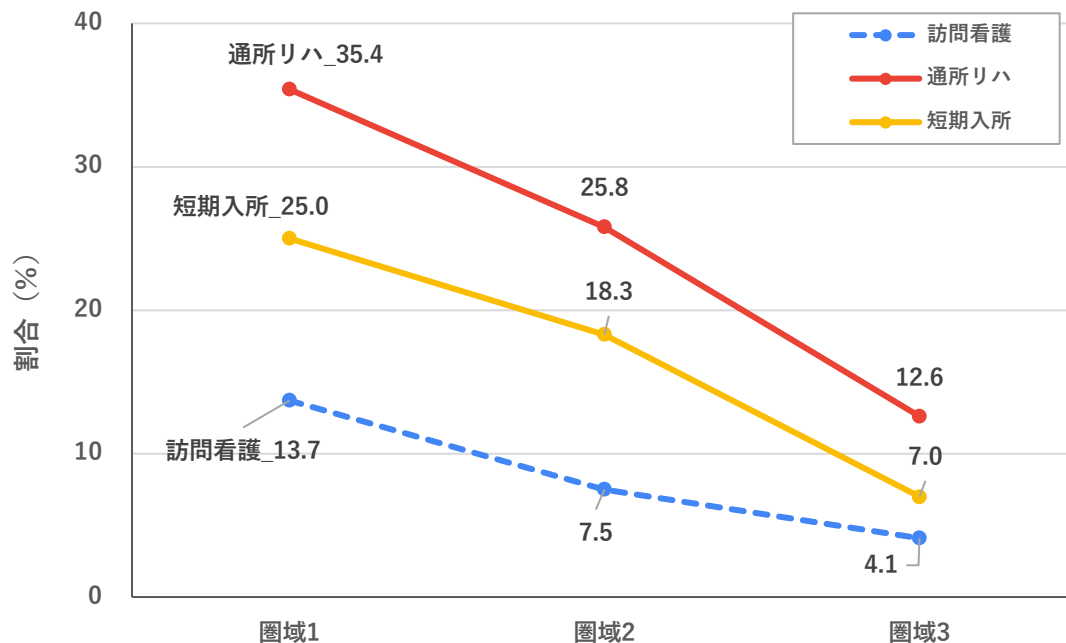
表Ⅲ-2-(1)-1 事業縮小の有無

	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明
	回答数（か所）					割合（％）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
縮小あり	210	110	33	66	1	32.0	51.9	35.5	19.4	9.1
縮小なし	389	82	54	246	7	59.2	38.7	58.1	72.1	63.6
無回答	58	20	6	29	3	8.8	9.4	6.5	8.5	27.3

表Ⅲ-2-(1)-2 サービス種類別にみた”事業縮小あり”の割合

	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明
	回答数（か所）					割合（％）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
訪問看護	50	29	7	14	0	7.6	13.7	7.5	4.1	0.0
通所リハ	143	75	24	43	1	21.8	35.4	25.8	12.6	9.1
短期入所	95	53	17	24	1	14.5	25.0	18.3	7.0	9.1
その他	21	12	3	6	0	3.2	5.7	3.2	1.8	0.0

図Ⅲ-2-(1)-3 圏域別サービス種類別にみた”事業縮小あり”の割合



(2) 事業を休業した事業所の有無

- ・ 予防給付事業所の休業の有無をみると、「あり」199 か所（30.3%）であった。
- ・ ここで、事業休業ありの割合をサービス種類別にみると、「訪問看護」3.3%、「通所リハ」22.7%、「短期入所」7.3%であった。
- ・ これを圏域別にみると、すべてのサービスで、圏域3に比べ、圏域1・2の休業率が高くなっている。

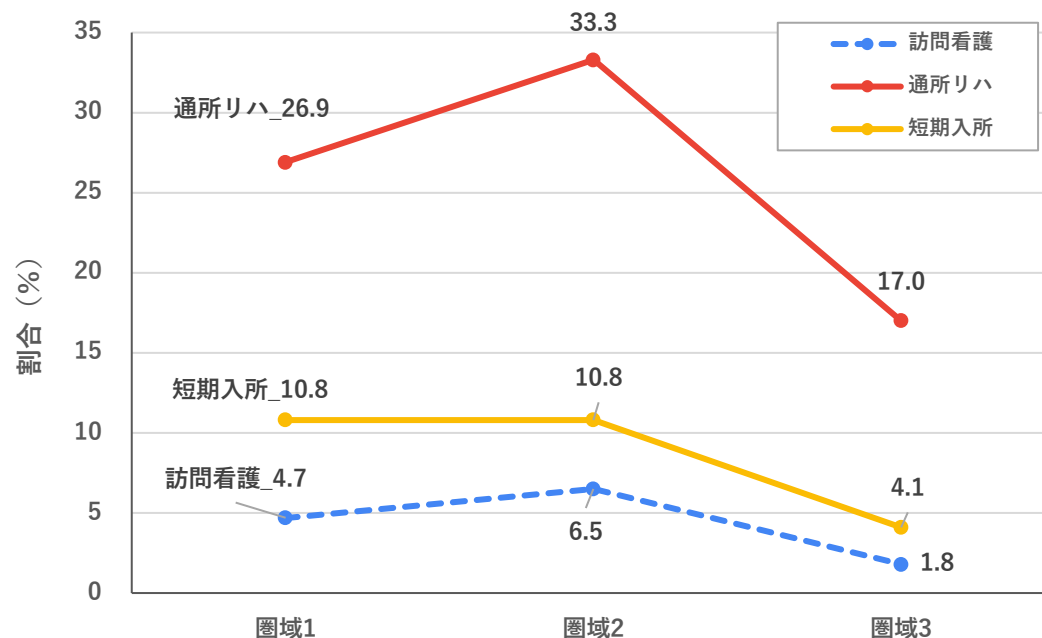
表Ⅲ-2-(2)-1 事業休業の有無

	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
休業あり	199	87	37	72	3	30.3	41.0	39.8	21.1	27.3
休業なし	403	100	49	249	5	61.3	47.2	52.7	73.0	45.5
無回答	55	25	7	20	3	8.4	11.8	7.5	5.9	27.3

表Ⅲ-2-(2)-2 サービス種類別にみた"事業休業あり"の割合

	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
訪問看護	22	10	6	6	0	3.3	4.7	6.5	1.8	0.0
通所リハ	149	57	31	58	3	22.7	26.9	33.3	17.0	27.3
短期入所	48	23	10	14	1	7.3	10.8	10.8	4.1	9.1
その他	18	6	6	6	0	2.7	2.8	6.5	1.8	0.0

図Ⅲ-2-(2)-3 圏域別サービス種類別にみた"事業休業あり"の割合



(3) 事業を廃止した事業所の有無

- ・ 総合事業実施事業所の廃止の有無をみると、「あり」3 か所（0.5%）であった。
- ・ ここで、事業廃止ありの割合をサービス種類別にみると、「通所リハ」0.2%、「訪問看護」「短期入所」で廃止した事業所はなかった。

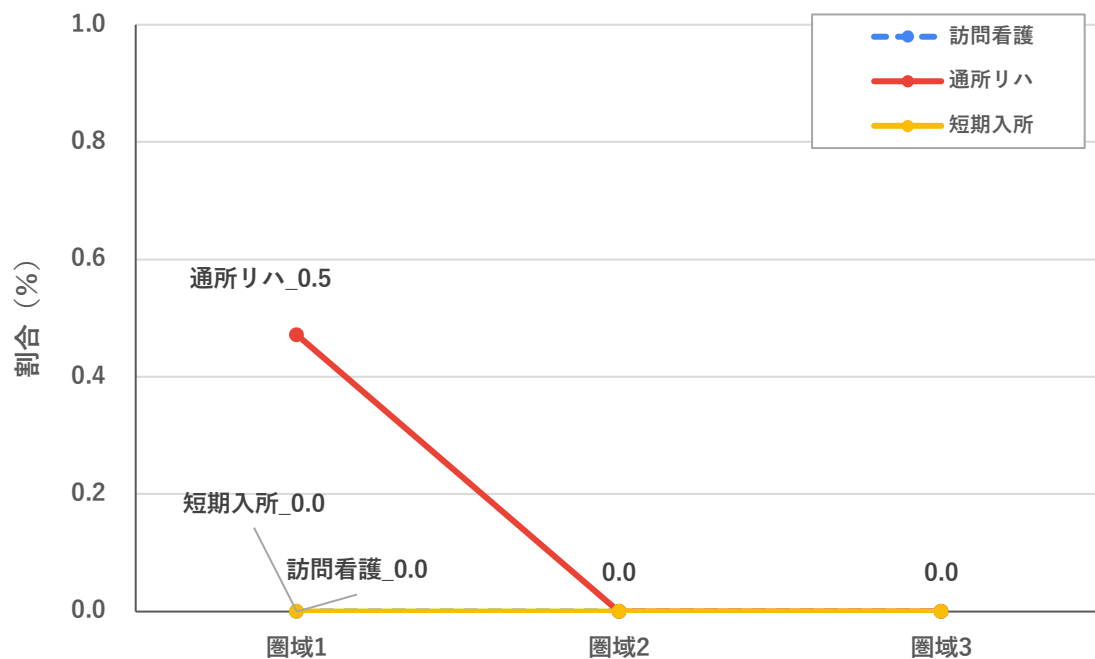
表Ⅲ-2-(3)-1 事業廃止の有無

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
廃止あり	3	3	0	0	0	0.5	1.4	0.0	0.0	0.0
廃止なし	533	156	75	294	8	81.1	73.6	80.6	86.2	72.7
無回答	121	53	18	47	3	18.4	25.0	19.4	13.8	27.3

表Ⅲ-2-(3)-2 サービス種類別にみた"事業廃止あり"の割合

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
訪問看護	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
通所リハ	1	1	0	0	0	0.2	0.5	0.0	0.0	0.0
短期入所	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	2	2	0	0	0	0.3	0.9	0.0	0.0	0.0

図Ⅲ-2-(3)-3 圏域別サービス種類別にみた"事業廃止あり"の割合



(4) 新規受入を中止した事業所の有無

- ・ 新規受入の中止の有無をみると、「あり」283 か所（43.1%）であった。
- ・ ここで、新規受入を中止した事業所ありの割合をサービス種類別にみると、「訪問看護」4.0%、「通所リハ」19.2%、「短期入所」33.8%であった。
- ・ これを圏域別にみると、すべての圏域において、短期入所が他サービスに比べて、新規受入中止率が最も高かった。短期入所と訪問看護サービスの新規受入中止率は、警戒レベルが高い圏域ほど高くなっていた。

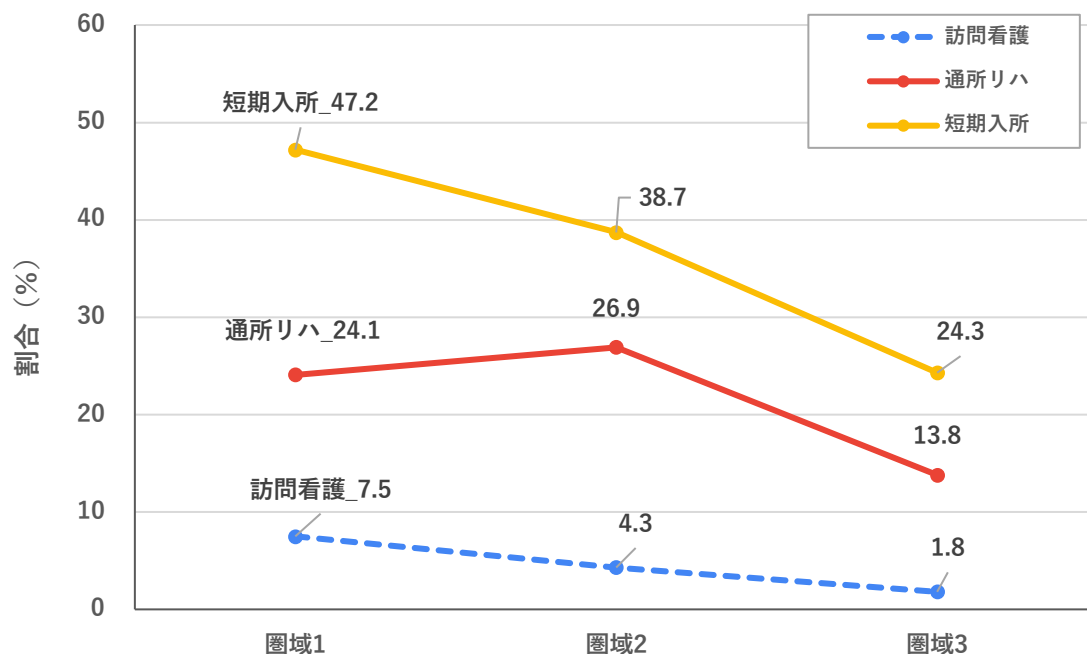
表Ⅲ-2-(4)-1 新規受入を中止した事業所の有無

	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
新規中止あり	283	122	44	112	5	43.1	57.5	47.3	32.8	45.5
新規中止なし	336	77	45	211	3	51.1	36.3	48.4	61.9	27.3
無回答	38	13	4	18	3	5.8	6.1	4.3	5.3	27.3

表Ⅲ-2-(4)-2 サービス種類別にみた"新規受入を中止した事業所あり"の割合

	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	657	212	93	341	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
訪問看護	26	16	4	6	0	4.0	7.5	4.3	1.8	0.0
通所リハ	126	51	25	47	3	19.2	24.1	26.9	13.8	27.3
短期入所	222	100	36	83	3	33.8	47.2	38.7	24.3	27.3
その他	22	7	7	7	1	3.3	3.3	7.5	2.1	9.1

図Ⅲ-2-(4)-3 圏域別サービス種類別にみた"新規受入を中止した事業所あり"の割合



IV センター業務体制への影響

センター業務への新型コロナの影響の有無をみると、「影響あり」545 か所（73.1%）であった。

ここで、影響を受けた内容をみると、第1位「訪問が中止（全てないし一部）となっている」55.9%、第2位「現在、一部業務が、在宅ワークへ切替えられている」17.8%、第3位「出勤者数が減少し、少ない人数で運営している」16.0%の順であった。

これを圏域別にみると、圏域1において、「出勤者数が減少し、少ない人数で運営している」「現在、一部業務が、在宅ワークへ切替えられている」の割合が、他の圏域に比べて非常に高くなっていた。

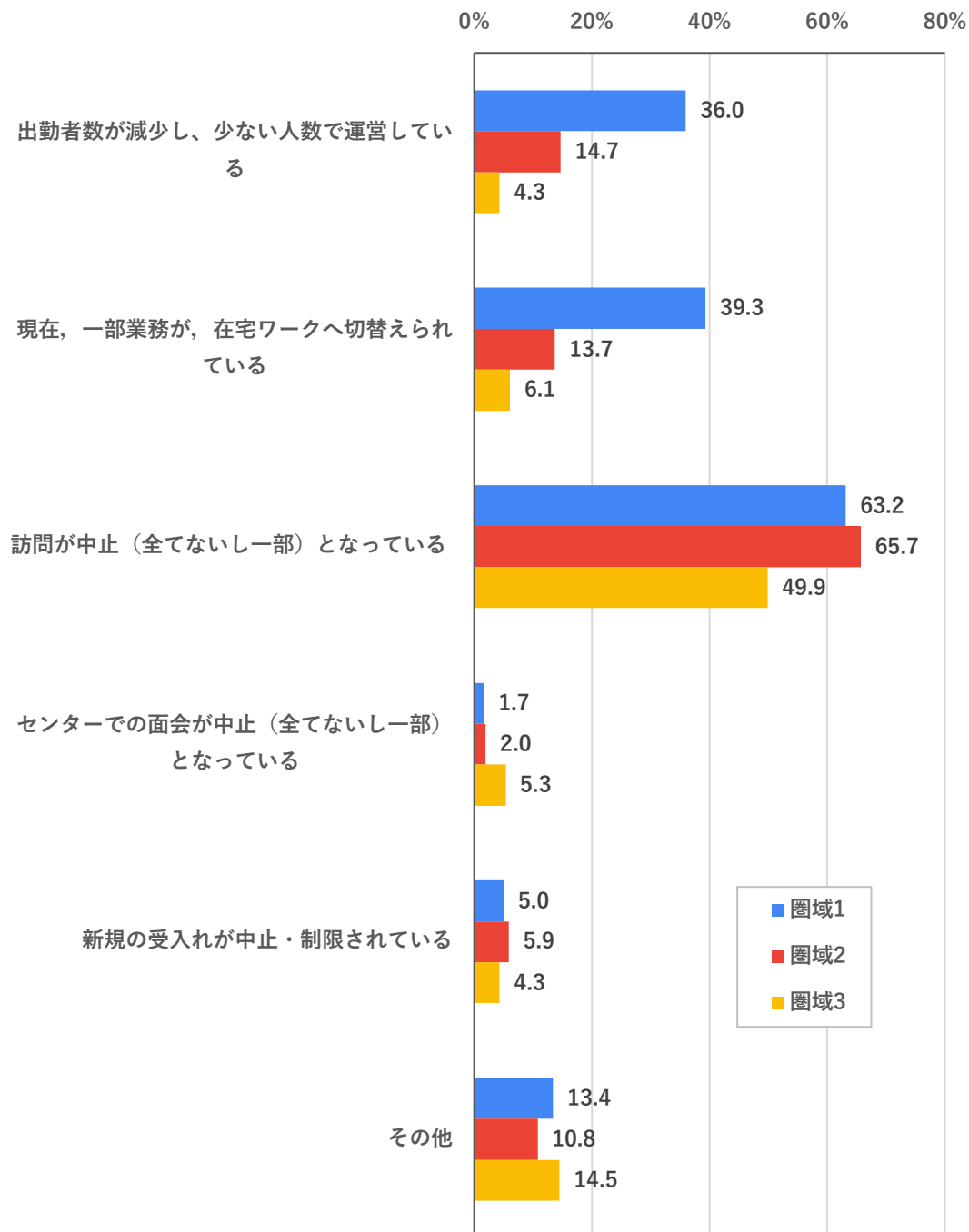
表IV-1 センター業務体制への影響の有無

	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	746	239	102	393	12	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
影響あり	545	210	76	251	8	73.1	87.9	74.5	63.9	66.7
影響なし	186	27	23	134	2	24.9	11.3	22.5	34.1	16.7
無回答	15	2	3	8	2	2.0	0.8	2.9	2.0	16.7

表IV-2 センターの業務体制への影響内容

	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	746	239	102	393	12	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
出勤者数が減少し、少ない人数で運営している	119	86	15	17	1	16.0	36.0	14.7	4.3	8.3
現在、一部業務が、在宅ワークへ切替えられている	133	94	14	24	1	17.8	39.3	13.7	6.1	8.3
訪問が中止（全てないし一部）となっている	417	151	67	196	3	55.9	63.2	65.7	49.9	25.0
センターでの面会が中止（全てないし一部）となっている	27	4	2	21	0	3.6	1.7	2.0	5.3	0.0
新規の受入れが中止・制限されている	36	12	6	17	1	4.8	5.0	5.9	4.3	8.3
その他	102	32	11	57	2	13.7	13.4	10.8	14.5	16.7

図IV-3 圏域別にみたセンター業務体制への影響内容



V センター業務への影響

1. 業務増加の有無と内容

業務増加の有無をみると、「増加あり」508 か所（68.1%）であった。

ここで、業務増加の内容をみると、第1位「新型コロナ対策に関する電話対応や事務作業」42.0%、第2位「所属機関の業務（新型コロナ対策を含む）支援」26.3%、第3位「同居以外の家族による支援の困難化に伴う代替策の検討・調整」20.1%の順であった。

これを圏域別にみると、「所属機関の業務（新型コロナ対策を含む）支援」は警戒レベルが高い圏域ほど、逆に、「同居以外の家族による支援の困難化に伴う代替策の検討・調整」は警戒レベルが低い圏域ほど高くなっていた。「新型コロナ対策に関する電話対応や事務作業」は全ての圏域で最も高く、圏域による傾向はみられなかった。

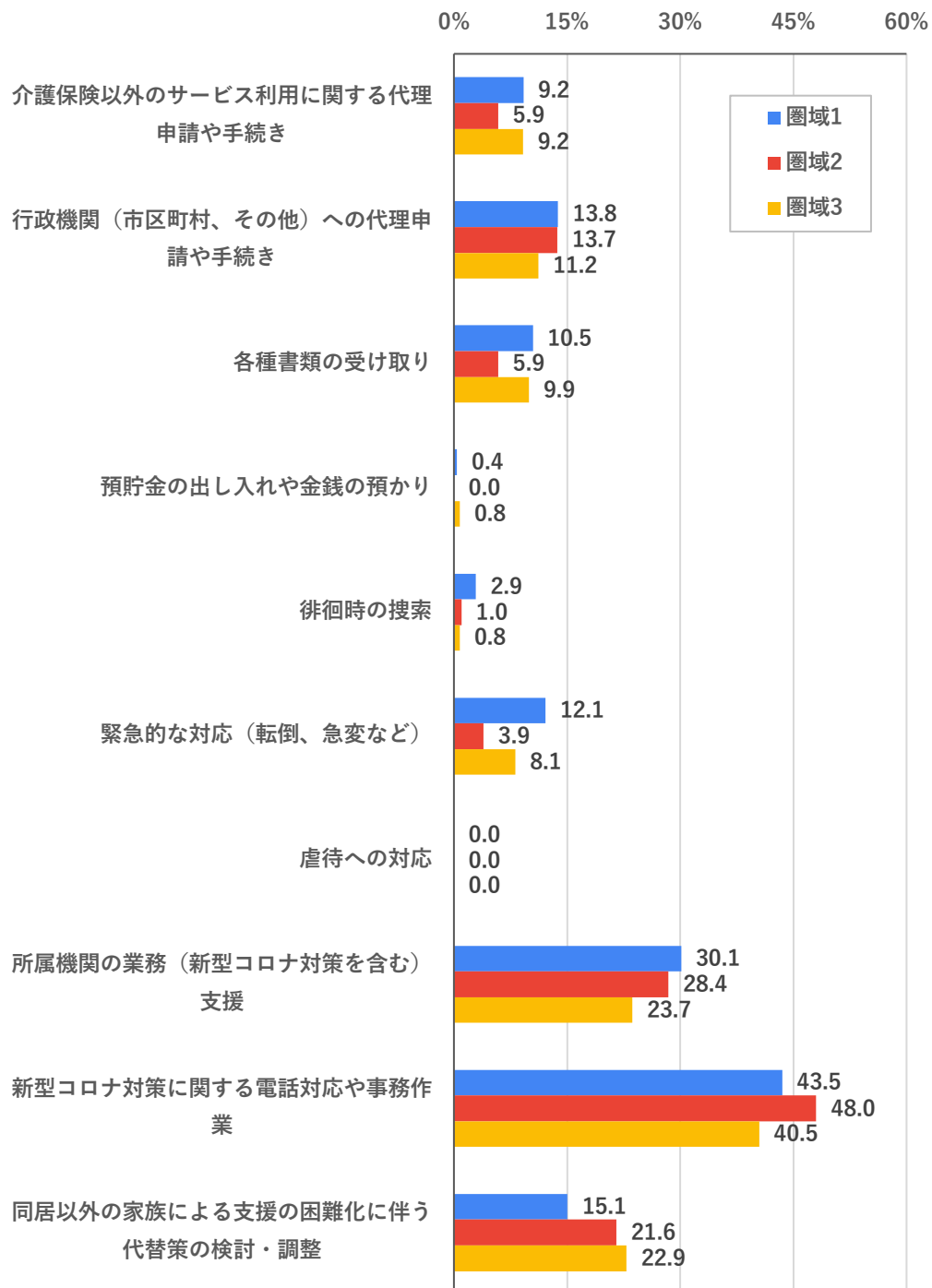
表 V-1-1 業務増加の有無

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	746	239	102	393	12	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
業務増加あり	508	175	71	257	5	68.1	73.2	69.6	65.4	41.7
業務増加なし	237	64	31	135	7	31.8	26.8	30.4	34.4	58.3
無回答	1	0	0	1	0	0.1	0.0	0.0	0.3	0.0

表 V-1-2 業務増加の内容

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	746	239	102	393	12	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
介護保険以外のサービス 利用に関する代理申請や 手続き	64	22	6	36	0	8.6	9.2	5.9	9.2	0.0
行政機関（市区町村、そ の他）への代理申請や手 続き	91	33	14	44	0	12.2	13.8	13.7	11.2	0.0
各種書類の受け取り	70	25	6	39	0	9.4	10.5	5.9	9.9	0.0
預貯金の出し入れや金銭 の預かり	4	1	0	3	0	0.5	0.4	0.0	0.8	0.0
徘徊時の搜索	11	7	1	3	0	1.5	2.9	1.0	0.8	0.0
緊急的な対応（転倒、急 変など）	65	29	4	32	0	8.7	12.1	3.9	8.1	0.0
虐待への対応	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
所属機関の業務（新型コ ロナ対策を含む）支援	196	72	29	93	2	26.3	30.1	28.4	23.7	16.7
新型コロナ対策に関する 電話対応や事務作業	313	104	49	159	1	42.0	43.5	48.0	40.5	8.3
同居以外の家族による支 援の困難化に伴う代替策 の検討・調整	150	36	22	90	2	20.1	15.1	21.6	22.9	16.7

図 V-1-3 圏域別にみた業務増加内容



2. 相談件数の増加の有無と内容

相談件数の変化を相談者区分別にみた。

まず、利用者からの相談をみると、「変わらない」が365 か所（48.9%）と最も多く、次いで「やや減った」155 か所（20.8%）、「減った」102 か所（13.7%）、「やや増えた」98 か所（13.1%）、「増えた」20 か所（2.7%）の順であった。なお、すべての相談者区分において、「変わらない」の回答が最も多かった。

増加した割合（“増加した”または“やや増加した”と回答した割合）を相談者区分別にみると、「利用者から」15.8%、「家族から」17.4%、「地域住民から」11.3%、「ケアマネジャーから」15.0%、「事業所・関係機関から」25.2%であった。これを相談者区分別に比べると、「事業所・関係機関から」が最も多く、次いで「家族から」、「利用者から」の順であった。

一方、減少した割合（“減少した”または“やや減少した”と回答した割合）を相談者区分別にみると、「利用者から」34.5%、「家族から」33.9%、「地域住民から」41.8%、「ケアマネジャーから」23.2%、「事業所・関係機関から」20.5%であった。これを相談者区分別に比べると、「地域住民から」が最も多く、次いで「利用者から」、「家族から」の順であった。

ここで、増加した割合を圏域別にみると、すべての相談者区分において、圏域 1 の割合が最も低かった。

表V-2-1 相談者区分からみた件数の増加の有無

a)利用者からの相談

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数 (か所)					割合 (%)				
合計	746	239	102	393	12	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
増えた	20	4	2	14	0	2.7	1.7	2.0	3.6	0.0
やや増えた	98	20	19	58	1	13.1	8.4	18.6	14.8	8.3
変わらない	365	108	42	213	2	48.9	45.2	41.2	54.2	16.7
やや減った	155	61	24	66	4	20.8	25.5	23.5	16.8	33.3
減った	102	46	15	40	1	13.7	19.2	14.7	10.2	8.3
無回答	6	0	0	2	4	0.8	0.0	0.0	0.5	33.3

b)家族からの相談

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数 (か所)					割合 (%)				
合計	746	239	102	393	12	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
増えた	19	4	3	12		2.5	1.7	2.9	3.1	0.0
やや増えた	111	21	18	71	1	14.9	8.8	17.6	18.1	8.3
変わらない	356	113	44	197	2	47.7	47.3	43.1	50.1	16.7
やや減った	160	61	25	70	4	21.4	25.5	24.5	17.8	33.3
減った	93	40	12	40	1	12.5	16.7	11.8	10.2	8.3
無回答	7			3	4	0.9	0.0	0.0	0.8	33.3

c)地域住民からの相談

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数 (か所)					割合 (%)				
合計	746	239	102	393	12	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
増えた	13	2	2	9	0	1.7	0.8	2.0	2.3	0.0
やや増えた	71	19	8	43	1	9.5	7.9	7.8	10.9	8.3
変わらない	340	91	45	202	2	45.6	38.1	44.1	51.4	16.7
やや減った	184	74	30	77	3	24.7	31.0	29.4	19.6	25.0
減った	128	51	17	58	2	17.2	21.3	16.7	14.8	16.7
無回答	10	2	0	4	4	1.3	0.8	0.0	1.0	33.3

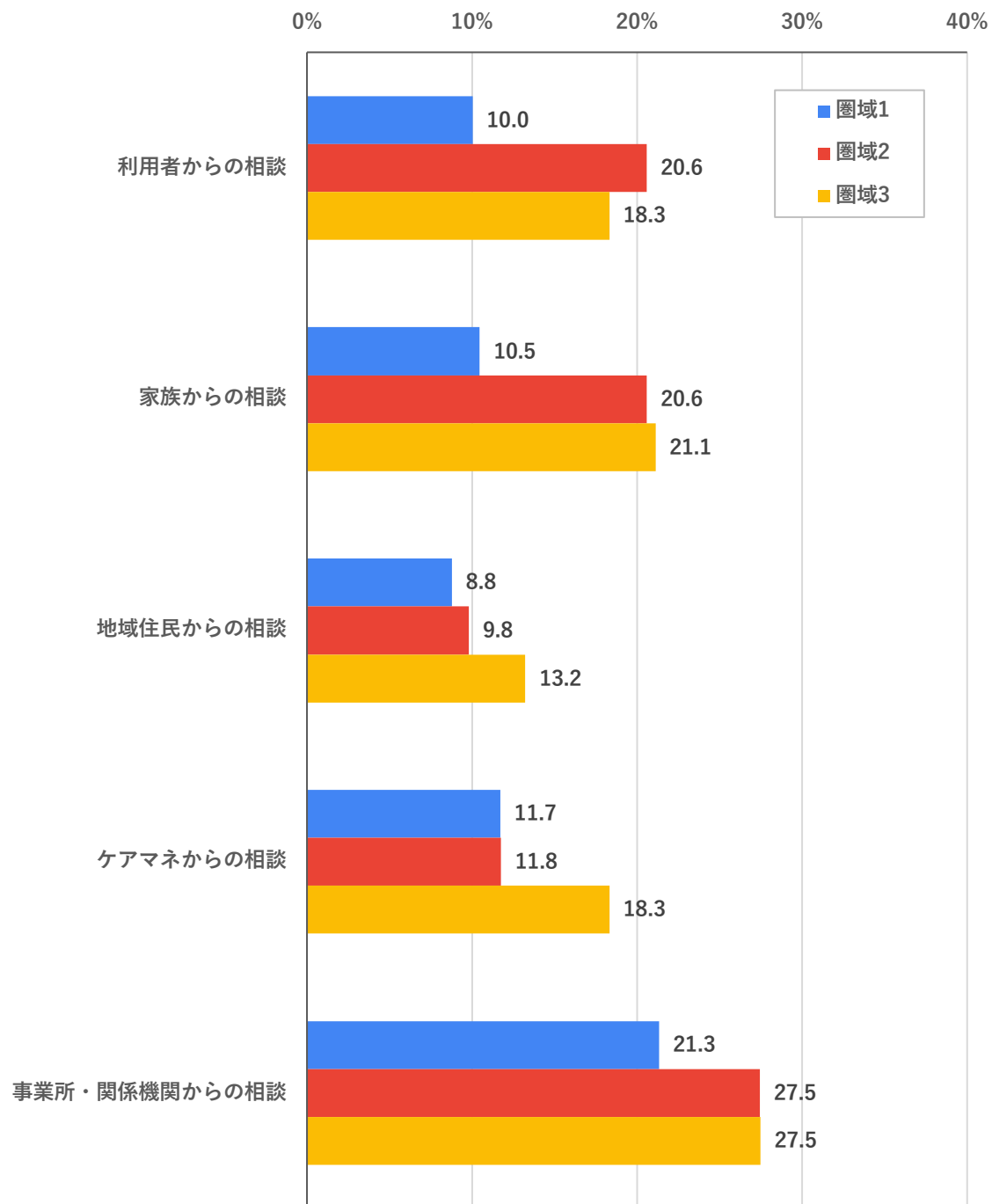
d)ケアマネジャーからの相談

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数 (か所)					割合 (%)				
合計	746	239	102	393	12	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
増えた	26	7	1	18	0	3.5	2.9	1.0	4.6	0.0
やや増えた	86	21	11	54	0	11.5	8.8	10.8	13.7	0.0
変わらない	449	126	62	253	8	60.2	52.7	60.8	64.4	66.7
やや減った	107	50	17	40	0	14.3	20.9	16.7	10.2	0.0
減った	66	34	11	21	0	8.8	14.2	10.8	5.3	0.0
無回答	12	1	0	7	4	1.6	0.4	0.0	1.8	33.3

e)事業所・関係機関からの相談

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数 (か所)					割合 (%)				
合計	746	239	102	393	12	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
増えた	32	6	5	21	0	4.3	2.5	4.9	5.3	0.0
やや増えた	156	45	23	87	1	20.9	18.8	22.5	22.1	8.3
変わらない	395	111	51	226	7	52.9	46.4	50.0	57.5	58.3
やや減った	96	46	14	36	0	12.9	19.2	13.7	9.2	0.0
減った	57	29	9	19	0	7.6	12.1	8.8	4.8	0.0
無回答	10	2	0	4	4	1.3	0.8	0.0	1.0	33.3

図 V -2-2 圏域別にみた相談件数が“増加～やや増加”した割合



3. 相談者区分別にみた増加した相談内容

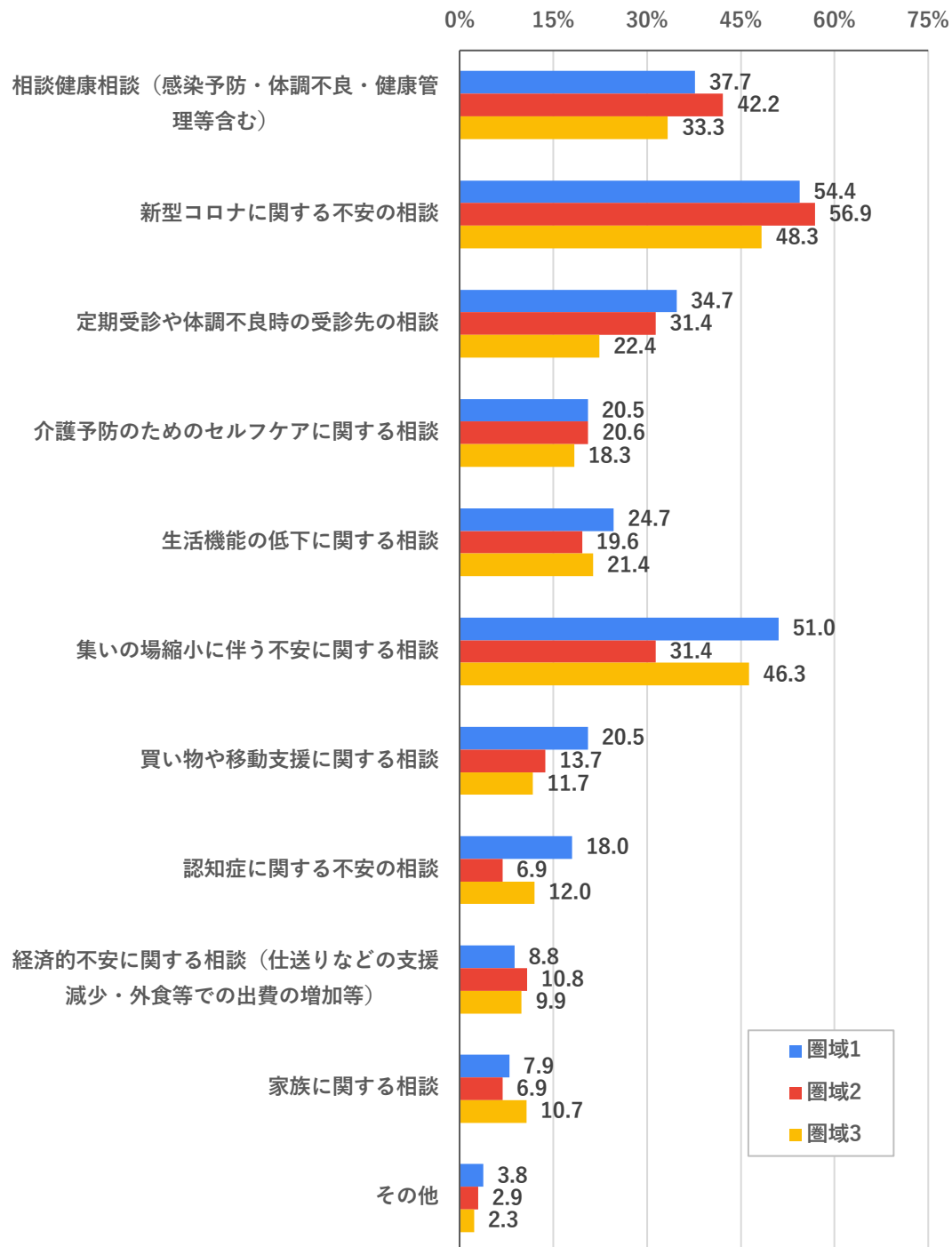
(1) 利用者からの相談

- ・ 増加した利用者からの相談内容をみると、第1位「新型コロナに関する不安の相談」51.1%、第2位「集いの場縮小に伴う不安に関する相談」45.3%、第3位「相談健康相談（感染予防・体調不良・健康管理等含む）」35.7%の順であった。
- ・ これを圏域別にみると、「定期受診や体調不良時の受診先の相談」「買い物や移動支援に関する相談」は警戒レベルが高い圏域ほど増加していた。

表 V-3-(1)-1 利用者からの相談増加の内容

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数（か所）					割合（％）				
合計	746	239	102	393	12	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
相談健康相談（感染予防・体調不良・健康管理等含む）	266	90	43	131	2	35.7	37.7	42.2	33.3	16.7
新型コロナに関する不安の相談	381	130	58	190	3	51.1	54.4	56.9	48.3	25.0
定期受診や体調不良時の受診先の相談	204	83	32	88	1	27.3	34.7	31.4	22.4	8.3
介護予防のためのセルフケアに関する相談	144	49	21	72	2	19.3	20.5	20.6	18.3	16.7
生活機能の低下に関する相談	165	59	20	84	2	22.1	24.7	19.6	21.4	16.7
集いの場縮小に伴う不安に関する相談	338	122	32	182	2	45.3	51.0	31.4	46.3	16.7
買い物や移動支援に関する相談	109	49	14	46	0	14.6	20.5	13.7	11.7	0.0
認知症に関する不安の相談	97	43	7	47	0	13.0	18.0	6.9	12.0	0.0
経済的不安に関する相談（仕送りなどの支援減少・外食等での出費の増加等）	71	21	11	39	0	9.5	8.8	10.8	9.9	0.0
家族に関する相談	68	19	7	42	0	9.1	7.9	6.9	10.7	0.0
その他	21	9	3	9	0	2.8	3.8	2.9	2.3	0.0

図 V-3-(1)-2 圏域別にみた増加した「利用者からの相談」内容



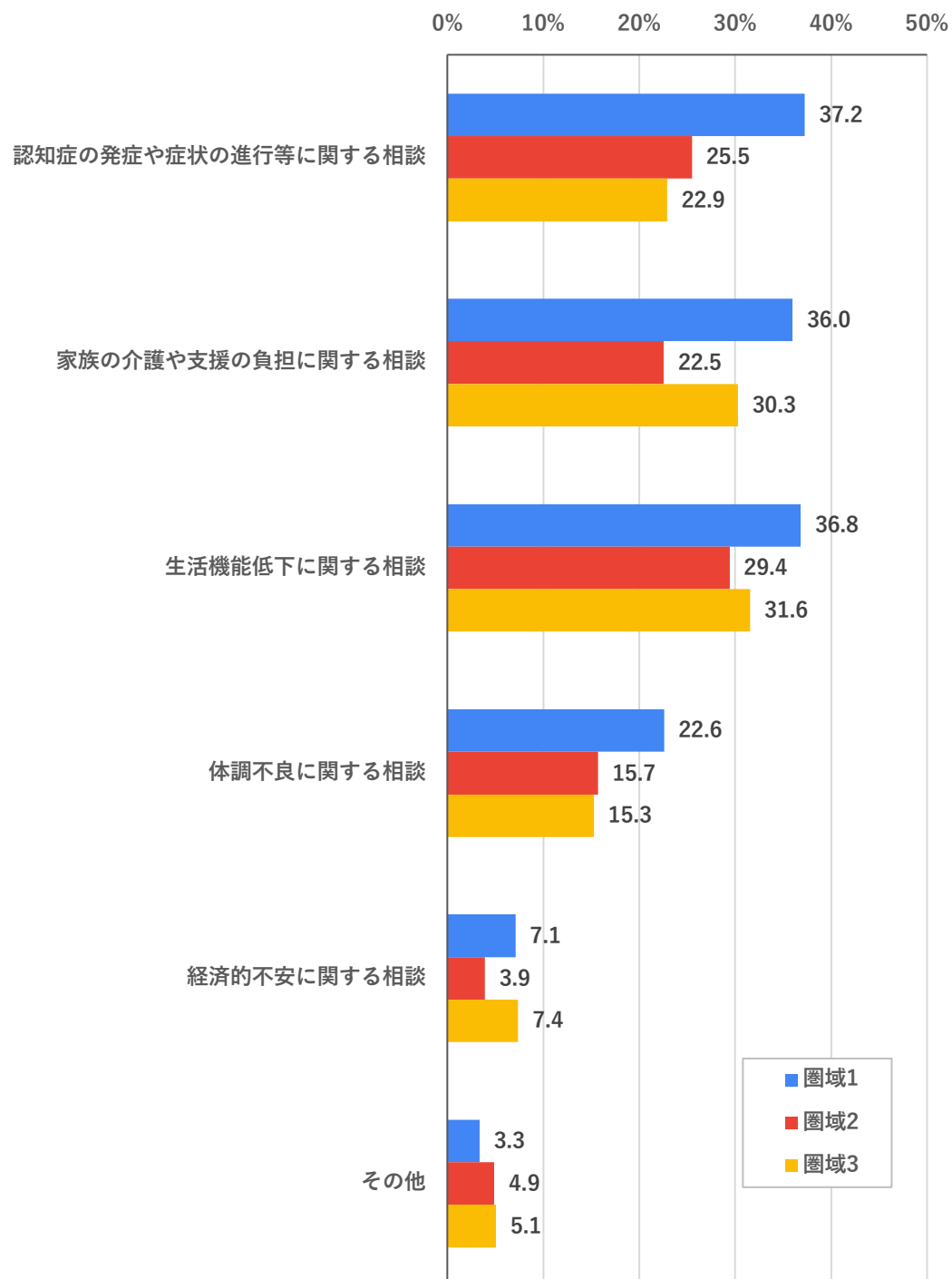
(2) 家族からの相談

- ・ 増加した家族からの相談内容をみると、第1位「生活機能低下に関する相談」32.7%、第2位「家族の介護や支援の負担に関する相談」31.0%、第3位「認知症の発症や症状の進行等に関する相談」27.6%の順であった。
- ・ これを圏域別にみると、「認知症の発症や症状の進行等に関する相談」体調不良に関する相談」は警戒レベルが高い圏域ほど増加していた。

表 V-3-(2)-1 家族からの相談増加の内容

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数 (か所)					割合 (%)				
合計	746	239	102	393	12	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
認知症の発症や症状の進行等に関する相談	206	89	26	90	1	27.6	37.2	25.5	22.9	8.3
家族の介護や支援の負担に関する相談	231	86	23	119	3	31.0	36.0	22.5	30.3	25.0
生活機能低下に関する相談	244	88	30	124	2	32.7	36.8	29.4	31.6	16.7
体調不良に関する相談	130	54	16	60	0	17.4	22.6	15.7	15.3	0.0
経済的不安に関する相談	51	17	4	29	1	6.8	7.1	3.9	7.4	8.3
その他	34	8	5	20	1	4.6	3.3	4.9	5.1	8.3

図 V-3-(2)-2 圏域別にみた増加した「家族からの相談」内容



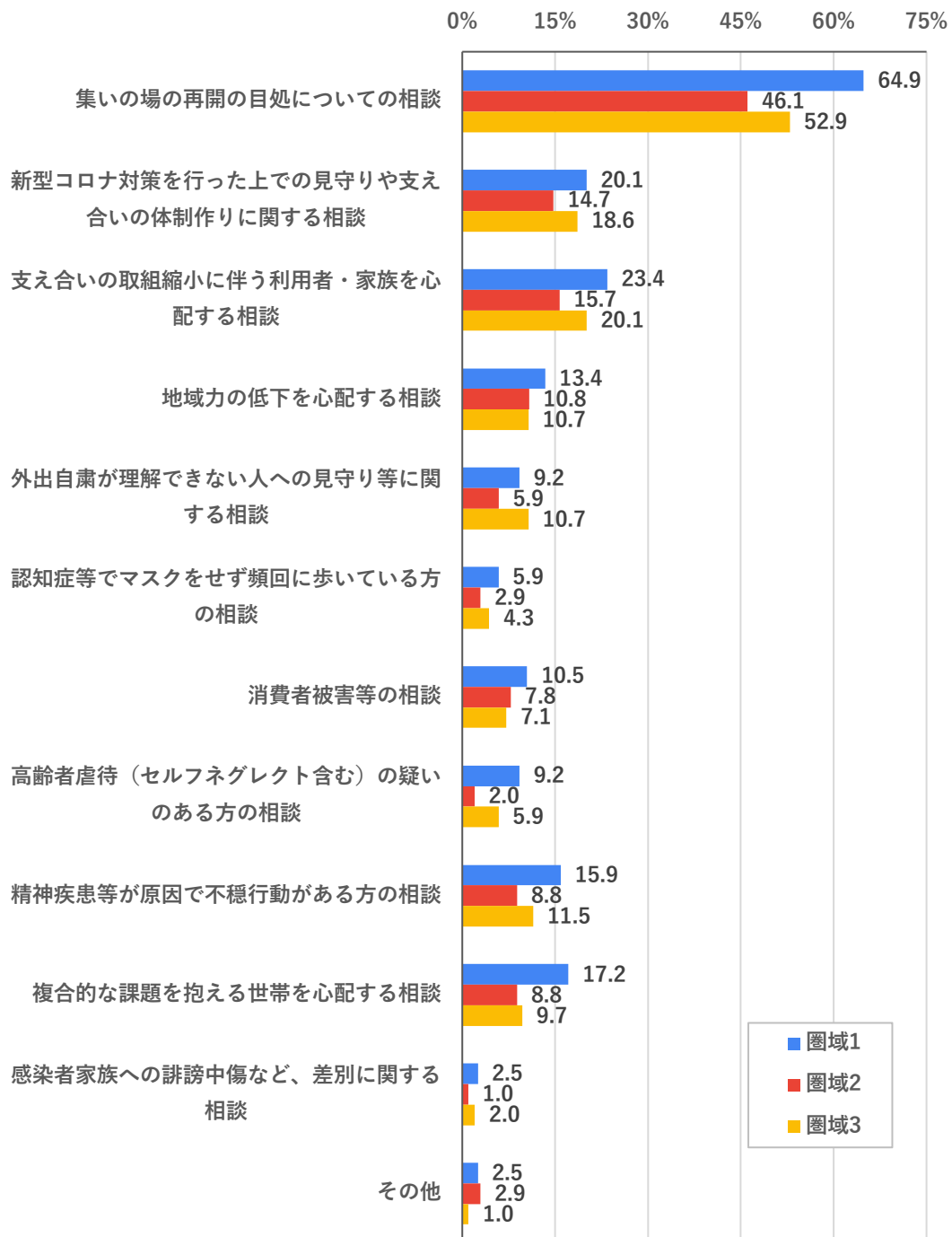
(3) 地域住民からの相談

- ・ 増加した地域住民からの相談内容をみると、第1位「集いの場の再開の目処についての相談」56.0%、第2位「支え合いの取組縮小に伴う利用者・家族を心配する相談」20.5%、第3位「新型コロナ対策を行った上での見守りや支え合いの体制作りに関する相談」18.5%の順であった。
- ・ これを圏域別にみると、「集いの場の再開の目処についての相談」が全ての警戒で最も高かった。

表V-3-(3)-1 地域住民からの相談増加の内容

	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	746	239	102	393	12	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
集いの場の再開の目処についての相談	418	155	47	208	8	56.0	64.9	46.1	52.9	66.7
新型コロナ対策を行った上での見守りや支え合いの体制作りに関する相談	138	48	15	73	2	18.5	20.1	14.7	18.6	16.7
支え合いの取組縮小に伴う利用者・家族を心配する相談	153	56	16	79	2	20.5	23.4	15.7	20.1	16.7
地域力の低下を心配する相談	86	32	11	42	1	11.5	13.4	10.8	10.7	8.3
外出自粛が理解できない人への見守り等に関する相談	70	22	6	42	0	9.4	9.2	5.9	10.7	0.0
認知症等でマスクをせず頻回に歩いている方の相談	34	14	3	17	0	4.6	5.9	2.9	4.3	0.0
消費者被害等の相談	61	25	8	28	0	8.2	10.5	7.8	7.1	0.0
高齢者虐待（セルフネグレクト含む）の疑いのある方の相談	47	22	2	23	0	6.3	9.2	2.0	5.9	0.0
精神疾患等が原因で不穏行動がある方の相談	92	38	9	45	0	12.3	15.9	8.8	11.5	0.0
複合的な課題を抱える世帯を心配する相談	88	41	9	38	0	11.8	17.2	8.8	9.7	0.0
感染者家族への誹謗中傷など、差別に関する相談	15	6	1	8	0	2.0	2.5	1.0	2.0	0.0
その他	13	6	3	4	0	1.7	2.5	2.9	1.0	0.0

図 V-3-(3)-2 圏域別にみた増加した「地域住民からの相談」内容



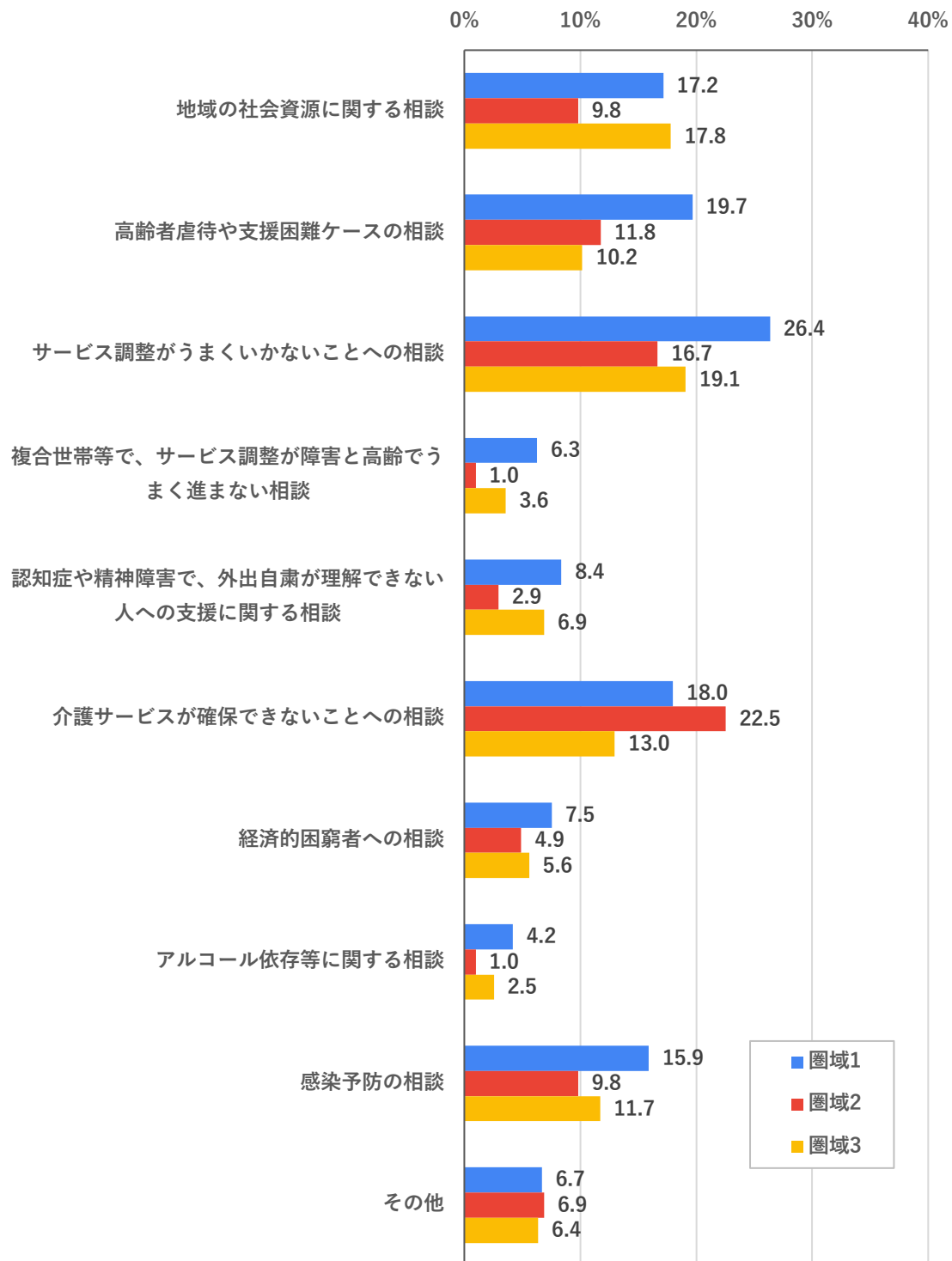
(4) ケアマネジャーからの相談

- ・ 増加したケアマネジャーからの相談内容をみると、第1位「サービス調整がうまくいかないことへの相談」20.8%、第2位「地域の社会資源に関する相談」16.4%、第3位「介護サービスが確保できないことへの相談」15.8%の順であった。
- ・ これを圏域別にみると、圏域2・3に比べ、圏域1では、「高齢者虐待や支援困難ケースの相談」「サービス調整がうまくいかないことへの相談」が高かった。

表V-3-(4)-1 ケアマネジャーからの相談増加の内容

	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明	合計	圏域1	圏域2	圏域3	不明
	回答数（か所）					割合（%）				
合計	746	239	102	393	12	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
地域の社会資源に関する相談	122	41	10	70	1	16.4	17.2	9.8	17.8	8.3
高齢者虐待や支援困難ケースの相談	99	47	12	40	0	13.3	19.7	11.8	10.2	0.0
サービス調整がうまくいかないことへの相談	155	63	17	75	0	20.8	26.4	16.7	19.1	0.0
複合世帯等で、サービス調整が障害と高齢でうまく進まない相談	30	15	1	14	0	4.0	6.3	1.0	3.6	0.0
認知症や精神障害で、外出自粛が理解できない人への支援に関する相談	50	20	3	27	0	6.7	8.4	2.9	6.9	0.0
介護サービスが確保できないことへの相談	118	43	23	51	1	15.8	18.0	22.5	13.0	8.3
経済的困窮者への相談	45	18	5	22	0	6.0	7.5	4.9	5.6	0.0
アルコール依存等に関する相談	21	10	1	10	0	2.8	4.2	1.0	2.5	0.0
感染予防の相談	96	38	10	46	2	12.9	15.9	9.8	11.7	16.7
その他	48	16	7	25	0	6.4	6.7	6.9	6.4	0.0

図 V-3-(4)-2 圏域別にみた増加した「ケアマネジャーからの相談」内容



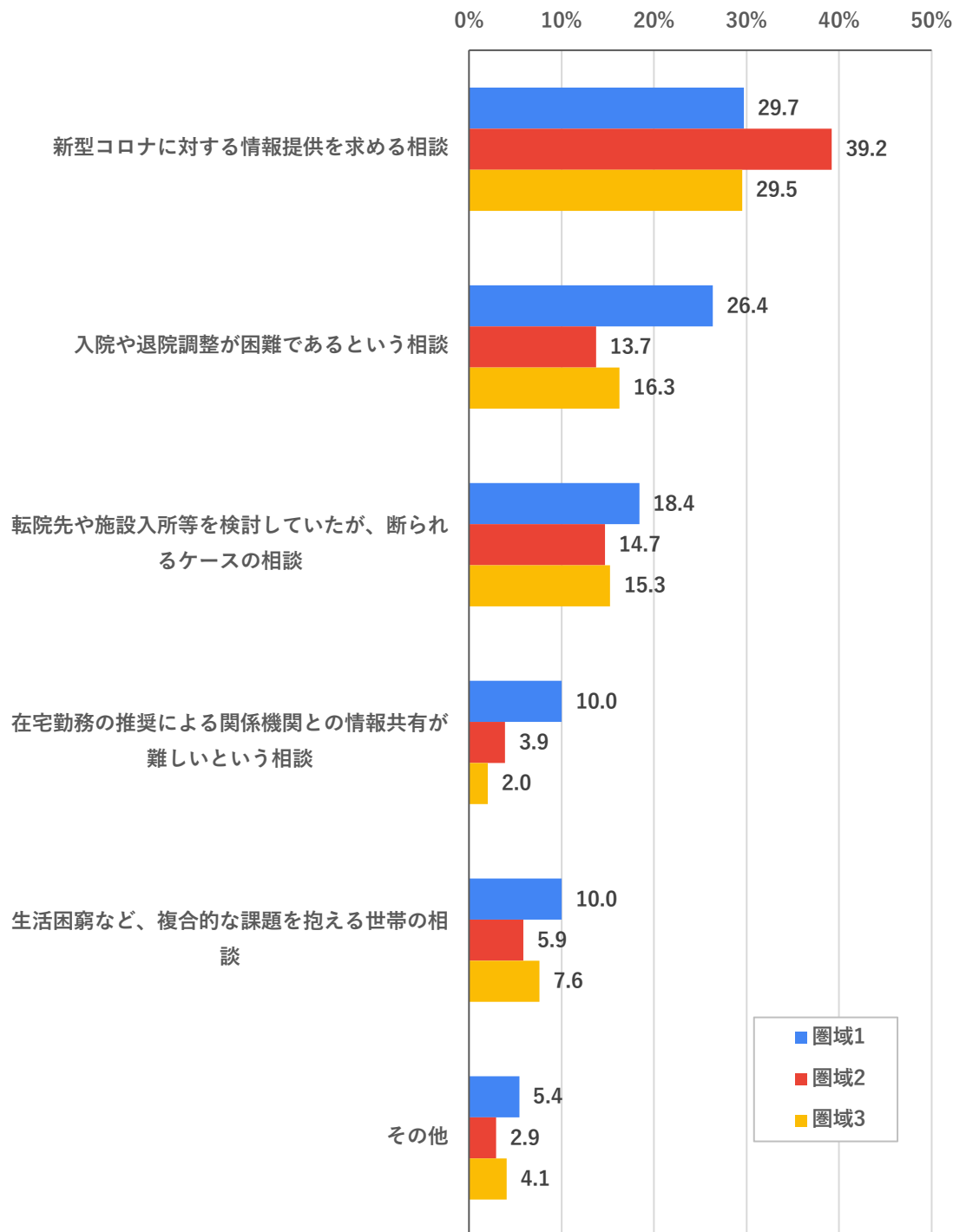
(5) 事業所・関係機関からの相談

- ・ 増加した事業所・関係機関からの相談内容をみると、第1位「新型コロナに対する情報提供を求める相談」30.7%、第2位「入院や退院調整が困難であるという相談」19.0%、第3位「転院先や施設入所等を検討していたが、断られるケースの相談」16.1%の順であった。
- ・ これを圏域別にみると、「在宅勤務の推奨による関係機関との情報共有が難しいという相談」は警戒レベルが高い圏域ほど増加していた。

表 V-3-(5)-1 事業所・関係機関からの相談増加の内容

	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明	合計	圏域 1	圏域 2	圏域 3	不明
	回答数 (か所)					割合 (%)				
合計	746	239	102	393	12	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
新型コロナに対する 情報提供を求める相 談	229	71	40	116	2	30.7	29.7	39.2	29.5	16.7
入院や退院調整が困 難であるという相談	142	63	14	64	1	19.0	26.4	13.7	16.3	8.3
転院先や施設入所等 を検討していたが、 断られるケースの相 談	120	44	15	60	1	16.1	18.4	14.7	15.3	8.3
在宅勤務の推奨によ る関係機関との情報 共有が難しいという 相談	36	24	4	8	0	4.8	10.0	3.9	2.0	0.0
生活困窮など、複合 的な課題を抱える世 帯の相談	60	24	6	30	0	8.0	10.0	5.9	7.6	0.0
その他	32	13	3	16	0	4.3	5.4	2.9	4.1	0.0

図 V-3-(5)-2 圏域別にみた増加した「事業所・関係機関からの相談」内容



VI新型コロナ発生後の利用者や家族の支援、感染症対策にかかわる取り組みや工夫

1. 利用者の状況や同居家族を含めた体調の把握（体調不良の早期発見を含む）

- ・ 電話で状況把握やモニタリング（食欲・睡眠・排泄リズム等）をしているという意見が最も多かった。中には頻度を高めている機関もあった。IP 告知端末機を用いて顔を見ながらオンライン上で体調の把握を実施している機関もあった。
- ・ 訪問をする際には、必ず電話で事前に体調を確認、体温測定をお願いし、了承を得てから訪問するなどの対応を実施していた。
- ・ 体調把握のツールとしてはコロナウィルスの感染症状、濃厚接触者との接触等を把握するためのチェックシートを活用している、協力機関（大学）と連携してフレイルに関するアンケートを配布したという機関もあった。

表 VI-1 利用者の状況や同居家族を含めた体調の把握について（自由回答）（n=353）

カテゴリー	該当数	興味深い取り組みの例
電話にて状況把握やモニタリングを実施	257	
訪問し状況把握やモニタリングを実施	86	
その他の方法で状況を把握	51	協力機関（大学）と連携してフレイルに関するアンケートを配布 LINE からのメッセージ
リモートにて状況把握やモニタリングを実施	1	かわねフォン（IP 告知端末機）を用いて顔を見ながらの体調把握や個別訪問

2. 利用者や家族の望む医療やケアについての対話

- ・ 電話で利用者や家族の希望を傾聴（確認）するという意見が最も多かった。また、相談時にエンディングノートを渡し、人生の最期に向けて考えていけるような支援や人生会議の提案をしている機関もあった。地域包括支援センターが独自でパンフレット作成し、広報している機関などもあった。
- ・ 医療機関の受診については、機関によって受診方法が違ふことがあるため予め確認してからの受診を勧奨する、掛かりつけ医院がオンライン診療を行っているか否かについて確認して情報提供を実施しているという回答もあった。
- ・ 地域との連携という点では、入院中の家族が関東圏にあり、利用者宅や病院へ来ることが制限されていたため、病院ケースワーカー、近隣援助者、民生委員、保健師等と連携、情報共有しながら対応しているというケースもあった。

表 VI-2 利用者や家族の望む医療やケアについての対話について（自由回答）（n=89）

カテゴリー	該当数	興味深い取り組みの例
電話にて利用者や家族と対話している	27	
関係機関と連携し電話、訪問にて対応している	27	病院 CW、近隣援助者、民生委員、保健師等と連携、情報共有
状況によって対応している	20	
訪問し、利用者や家族と対話している	6	
訪問し、ツールを用い対話している	4	
医療機関の情報提供	3	

3. 利用者の健康管理・セルフケアの支援

- ・ 電話で利用者・家族の体調把握・医療機関の受診推奨を実施しているという機関が最も多かった。
- ・ 訪問時にはマスク着用・手洗い・消毒方法についての勧奨、また自宅でできる軽体操のチラシ、介護予防手帳・DVDの作成、市民向け感染予防ハンドブック（抜粋）、行政が独自で作成したリーフレットの配布・広報折り込み、ホームページへの掲載し周知を促している機関もあった。
- ・ セルフチェックを行えるように必要に応じて記録シートを配布する機関もあった。

表 VI-3 利用者の健康管理・セルフケアの支援について（自由回答）（n=243）

カテゴリー	該当数	興味深い取り組みの例
電話・訪問以外の方法で体調管理・セルフケアの支援をしている	119	
電話にて体調管理・セルフケアの支援をしている	86	町独自にリーフレット作成し送付、広報折り込み、ホームページ掲載、今後動画作成予定 ご当地介護予防体操をユーチューブに配信し、一般高齢者へ活用してもらう 町内用 DVD の作成
訪問して体調管理・セルフケアの支援をしている	31	
訪問してツールを使い、体調管理・セルフケアの支援をしている	12	

4. 利用者の生活機能低下防止に向けた取組み（フレイル予防）

- ・ 自宅で行える体操についてまとめた資料や介護予防の取組みカレンダーの配布、行政や地域包括支援センターが作成している介護予防に資する通信紙、DVDを配布したという意見が多かった。多くの方に行き渡るように、ケアマネ、病院、民生委員、地域活動者、回覧等にて配布したという工夫が見られた。
- ・ 訪問での対応については、地域の気になる方をピックアップし、バーサルインデックスによる把握と体操指導などを個別に行ったという意見があった。
- ・ 訪問以外での対応としては、自宅で行う運動のネット配信動画の紹介、ケーブルテレビで体操を放送、介護予防の体操を市のホームページ上で閲覧できるようにしたという取組みがあった。

表 VI-4 利用者の生活機能低下防止に向けた取組みについて（自由回答）（n=348）

カテゴリー	該当数	興味深い取り組みの例
生活機能低下防止に向けた資料を用意し配布した	190	取組みカレンダーの配布
訪問し、個別具体的に支援を実施した	107	
ネット配信動画の紹介、ケーブルテレビ、HP等を用いて取り組んだ	30	ネット配信動画の紹介、ケーブルテレビ
関係機関と連携し、生活機能低下防止に向けた資料を配布した	17	自宅で行う運動のネット配信動画の紹介 ケーブルテレビを利用して、体を動かす体操を促していく

5. 利用者・家族の不安やストレス軽減

- ・ 利用者や家族の不安やストレス軽減については、電話で相談、傾聴、アドバイスをしているという意見が最も多かった。
- ・ 訪問している機関では自治体が発行しているフレイル予防啓発チラシの持参、あるいはポスティングをしている機関もあった。
- ・ 相談窓口を周知するために地域包括支援センターが発行している通信誌を配布し相談窓口の案内する機関もあった。
- ・ 利用者や家族に向けた見舞いはがきの作成と発送をしている等の取り組みもあった。

表 VI-5 利用者・家族の不安やストレス軽減について（自由回答）（n=188）

カテゴリー	該当数	興味深い取り組みの例
電話にて不安やストレス軽減を図っている	144	
訪問にて不安やストレス軽減を図っている	24	
チラシ等を作成しポスティングなどを実施している	16	
関係機関と連携しストレス軽減を図っている	9	
個別にはがき等を作成し配布している	5	見舞いはがきの作成と発送
インターネットツールなどを通じストレス軽減を図っている	1	ブログを活用している

6. 認知症の人や家族への支援

- ・ 電話を基本として、必要があれば訪問し体調確認・情報の提供を実施している機関が多かった。場合によっては 認知症初期集中支援チームや認知症支援の団体と相談体制や現状について、情報交換・共有を定期的に実施している機関があった。また、サロンや家族会を中止している（少人数で家族介護教室を開催している機関もあり）ため、近況を電話で聞き取ることや手紙を配布し、精神的支援を実施しているという取り組みがあった。
- ・ 他にはブログ等を利用した情報提供、広報誌作成にて支援を実施している機関があった。
- ・ 訪問を実施したいが実施ができない現状があり、行方不明のリスクがある方、マスク着用の理解が難しい方には、繰り返し声掛けをするしかないという意見もあった。

表 VI-6 認知症の人や家族への支援について（自由回答）（n=121）

カテゴリー	該当数	興味深い取り組みの例
電話にて支援を実施している	58	
関係機関と協働し支援を実施している	35	認知症初期集中支援チーム制度利用につなげる あんしんネットワークの活用方法の啓発をしている
訪問し支援を実施している	27	
その他の媒体で支援を実施している	6	ブログを利用している

7. 「身体的距離」を確保しながら社会的孤立を防ぐ工夫

- ・ 電話で社会的孤立を防いでいる機関が最も多かった。電話での対応が難しい利用者については、時間制限を設けて訪問しているという取り組みがみられた。

- ・ 連携先としては、各サービス事業所をはじめとして、民生委員や自治会、地域組織とともに見守りを実施し、必要時には地域包括支援センターまで連絡をもらえるよう、文書で協力を求めた機関もあった。
- ・ 孤立を防ぐ取組みとしては、宅配や配食サービスで対応するといった取組みや、介護予防のチラシやセルフケアチェックシートの配布（カレンダー式になっており、電話での会話や散歩など活動ができたかを自身で確認できる）などを行い、孤立を防いでいるという意見があった。

表 VI-7「身体的距離」を確保しながら社会的孤立を防ぐ工夫について（自由回答）（n=84）

カテゴリー	該当数	興味深い取り組みの例
電話にて連絡し社会的孤立を防いだ	34	
訪問し社会的孤立を防いだ	23	
その他の方法で社会的孤立を防いだ	21	
チラシ等を配布し社会的孤立を防いだ	6	セルフチェックシート

8. 相談・訪問時の工夫（訪問に替わる対策を含む）

- ・ 相談の多くは電話で対応している機関が多かった。訪問が必要な際には事前に電話で相談者の体調等を確認し、訪問時にマスク着用を原則（中にはゴーグル着用）として、3密を避けつつ短時間訪問を心掛け、訪問から戻った際は手洗い、うがいをしっかり行っているとの回答が多かった。
- ・ 来所時の相談については、ビニール・アクリルボードを設置し対応、また屋外相談所を設置し対応している機関もあった。
- ・ その他の取組みとしては、有益な情報のポスティングや手紙を書く、IP 告知端末機にて顔を見ながらの対話など ICT を活用している事業所もあった。

表 VI-8 相談・訪問時の工夫について（自由回答）（n=408）

カテゴリー	該当数	興味深い取り組みの例
訪問時には支援者・利用者の感染予防を実施している	186	
電話連絡を実施している	169	
密にならない相談場所を確保している	39	
手紙やオンラインツールを活用するなどの工夫を行っている	11	かわねフォン（IP 告知端末機）にて顔を見ながらのやり取りを行った
		WEB の活用
		SMS の活用

9. サービス利用の減少や変更への対応

- ・ 介護保険による通所系サービスや地域で開催されている体操教室、サロン等が事業所の都合、利用者あるいは家族の希望にて利用ができず、代替的な対応を行ったというコメントが多かった。
- ・ 代替案としては、通所サービスに通えなくなったためにフレイル予防のための簡単に出来る体操などの情報提供、逆に地域で実施されていた体操教室が休止中のため、通所型サービス（機能訓練型デイサービス）に切り替えたケースもあった。

- ・ 通所系サービスの代わりに他の介護保険サービス（訪問リハビリ等）を提案したというケース、民間の給食・配食サービスへの切り替えなど本人や家族の意向を踏まえた代替サービスの必要性を検討したケースがあった。

表 VI-9 サービス利用の減少や変更への対応について（自由回答）（n=181）

カテゴリー	該当数	興味深い取り組みの例
セルフケアの工夫	73	
その他、ほかの対応を実施した	56	
事業所と相談して対応した	41	
通所系サービスからインフォーマルなサービスへ支援を移行した	7	インフォーマル（体操教室）
インフォーマルなサービスから通所系サービスへ移行した	2	

10. 利用者・家族が発熱した場合の対応（受診先確保やサービス調整など）

- ・ 利用者・家族が発熱した場合の対応は、基本的にかかりつけ医に連絡して対応を相談する、保健所、帰国者接触者外来に連絡して相談することを勧めている（代理で行う場合もあり）と機関が多かった。
- ・ 本人、家族や支援関係者で情報共有を行い、利用サービスの調整（停止、変更等）を適宜行っているとの回答や、自宅におられる場合は電話、訪問等で経過を観察しているという機関もあった。
- ・ 自治体や施設によっては用意したマニュアルに沿って対応を行っているという回答もあった。

表 VI-10 利用者・家族が発熱した場合の対応について（自由回答）（n=160）

カテゴリー	該当数	興味深い取り組みの例
受診について医療機関や保健所へ相談し、指示を仰ぐ	80	
関係者での情報共有	20	
サービス調整	19	担当 CM へ連絡。CM にご本人の状況によりサービス調整、必要であれば一緒にサービス調整できるような体制を確保
自治体や施設のマニュアルに従う	19	市と消防と包括で話し合い、発熱相談時の対応方法を決めて対応している
病状確認、経過観察	14	自宅に体温計のない利用者に対し、訪問対応
その他	8	

11. 陽性者が出た事業所を利用していた場合、または、自事業所で陽性者が出た場合のサービスの調整

- ・ 陽性者が出た場合の関係機関、連絡先、利用者のケア必要度などの情報を事前に集めており、実際に陽性者が出た場合には、保健所等の専門機関への相談や、自治体・施設で作成したマニュアルに沿って対応しているという回答が多かった。
- ・ サービス利用は中止もしくは他の事業所への変更を行い、サービス中止の場合でも、生活が困難な利用者については個別に連絡してニーズ（食事・買い物など）を確認するなどの対応をしているという機関もあった。

表 VI-11 陽性者が出た事業所を利用していた場合、または、自事業所で陽性者が出た場合のサービスの調整について（自由回答）（n=70）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
サービスの中止、提供事業所の変更	29	陽性者の受け入れ可能な事業所の情報を自治体と共有し、随時利用可能なサービスを把握している
事前に対策を検討	17	
自治体や施設のマニュアルに従う	12	
専門機関の指示に従う	7	
本人の状況・個別の困りごと確認	3	
その他	2	

12. 事業所内の情報共有への取組み

- ・ 事業所では、主に朝・夕のミーティングを行い、関連の最新情報をアップデートし、速やかに共有しているという機関が多かった。
- ・ 資料の回覧を行っている機関も多く、ICT や SNS などを利用している施設もあるが、多くは従来からのアナログ手法を活用しているところが多かった。
- ・ 感染対応マニュアルの作成など、施設として対応の統一を図る取り組みや、スタッフの感染や施設での感染が出た場合に備えて、利用者の対応方法やハイリスク利用者の情報をあらかじめまとめて、速やかな引継ぎができる準備を行っている施設もあった。

表 VI-12 事業所内の情報共有への取組みについて（自由回答）（n=347）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
ミーティング（対面またはツール使用）による最新情報・即時の共有	139	出勤者と在宅勤務者で web ミーティングを開催して、情報を共有する ライングループで 24 時間対応
感染症・コロナ対策情報	71	
国・自治体等から届く情報	64	
資料の回覧、掲示など、間接的な最新情報の共有	52	
エリアの事業所・利用者情報の収集・共有	14	地域資源、サービス動向の情報収集に努めている。必要に応じて、自治体や関係事業へ情報提供、確認を行っている
その他	7	

13. 事業所内での感染症対策（自身を含めた感染予防・発生時の対策のシミュレーション含む）

- ・ 各施設で、感染予防対策が行われており、基本的には 3 密を避けながら、個人では検温、体調管理、手指の消毒、マスクの着用、施設内では消毒、換気、間仕切りの設置、机等の間隔あけて配置、来館者の制限や検温、必要時に感染防護具の着用などを実施しているところが多かった。
- ・ 感染予防についてのマニュアルを用意し、勉強の機会を設けるなど、施設をあげて職員に感染症対策を徹底させている機関が多かった。
- ・ 全体的に予防には力を入れているものの、発生時の対策についての記載は相対的に少なかった。

表 VI-13 事業所内での感染症対策について（自由回答）（n=835）

カテゴリー	該当数
基本の感染予防対策、環境整備	369
体調、行動管理の徹底	230
対応の統一	94
勤務調整	75
発生時シミュレーション	58
その他	9

14. 事業所における職員のストレス状態の把握・メンタルサポート

- ・ 仕事や感染症に関する本人の不安からくるストレスと、子供の休校や介護など家庭の状況からくるものに大きく分かれていた。
- ・ 前者は、毎日の体調管理やスタッフ間の情報共有、声掛けなど、話しやすい環境づくりを心掛けているところが多く、また、感染の不安軽減に努めているところも見られた。また、個々の管理者の対応だけでなく、法人としてメンタル相談窓口を設置しているところや、ストレスチェックを行っているところもあった。
- ・ 子育てや介護など家庭の事情については、勤務時間の調整や休暇取得の推奨など、柔軟に対応して負担軽減を図っている機関もあった。

表 VI-14 事業所における職員のストレス状態の把握・メンタルサポートについて（自由回答）
(n=150)

カテゴリー	該当数
状況把握とフォロー	64
気分転換	48
休暇の取得、フレキシブルな勤務	36
積極的なコミュニケーション	30
感染不安の軽減	4
その他	7

15. ケアマネに対する支援

- ・ ケアマネに対して感染症対策について最新の情報提供を行う、エリアの事業所の活動状況などの情報共有を図っているという回答が多かった。
- ・ マスク不足や困りごとの相談にのる、自治体や支援機関と関係を取り持つなど様々に支援が行われており、ケアマネが活動しやすい体制づくりを支援している一方、感染者発生時の業務調整など、ケアマネの支援活動に対する期待もみられた。

表 VI-15 ケアマネに対する支援について（自由回答）（n=126）

カテゴリー	該当数
情報提供・共有	97
困りごと・状況の把握、相談を受ける	14
緊急時の連携	8
衛生用品の提供	3
その他	4

16. 高齢者虐待や権利擁護に関する取組み

- ・ 高齢者の虐待については、事業所や市民へ啓発・注意喚起を行うとともに、関係機関と連携しながら情報収集を行い、気になる人・ハイリスク者には頻回に連絡や訪問を行っているという回答が多かった。
- ・ 虐待が明らかになった場合には、介護負担軽減のための入所やサービス調整を行うという回答があった。
- ・ 特殊詐欺についての個別対応は少なく、啓発チラシの配布、回覧が中心であった。

表 VI-16 高齢者虐待や権利擁護に関する取組みについて（自由回答）（n=88）

カテゴリー	該当数
啓発・注意喚起	32
状況把握と対応	29
関係者と連携	18
見守り	9

17. 他事業所・関係機関等との情報共有・連携

- ・ 新型コロナにより、それまで対面で行っていた会議がなくなったため個別に関係者と連絡をとるようになっていく機関が多かった。
- ・ 自治体の通知を共有したり、他施設の感染症対策や対応、運営状況などを収集して参考になっているという回答もみられた。
- ・ 個別対応が必要な高齢者に対するサービス調整等についても情報共有や連携が行われており、感染者情報をはじめ、地域内でリアルな情報交換がなされている様子がうかがえた。
- ・ 市から介護事業所へマスクが提供されたという回答もあった。

表 VI-17 他事業所・関係機関等との情報共有・連携について（自由回答）（n=149）

カテゴリー	該当数
多施設の活動・対応、地域の状況	58
新型コロナの感染症対策の共有	22
利用者情報の共有、感染者情報	22
国や自治体、保険者からの情報共有、啓発	9
啓発・注意喚起	8
その他	30

18. 地域の多様な主体（住民主体、NPO、民間企業等）との情報共有・連携事業所・関係機関等との情報共有・連携

- ・ 地域の多様な主体は新型コロナで活動が休止や縮小になっており、その現状に関する相談や再開について検討が行われているとの回答が多かった。
- ・ 住民主体や NPO、民間企業に比べて、社協や民生委員、警察など、従来から存在する組織に対するアクションが多く、前者へは各種啓発への協力にとどまっているように見受けられた。

表 VI-18 地域の多様な主体・連携事業所・関係機関等との情報共有・連携について（自由回答）

(n=86)

カテゴリー	該当数
情報共有・連携	29
活動自粛（縮小）・開催（再開）判断の相談・検討	25
地域活動情報収集・情報提供	18
啓発・注意喚起への協力依頼	8
その他	6

19. その他の取り組みや工夫

- ・ 新型コロナの流行により、感染症対策への意識や自分自身および家族の体調管理に対する意識が向上したという回答が多かった。
- ・ 従来行っていた対面での活動や複数人が集まって実施する活動ができなくなっているため、特に独居高齢者の運動不足やフレイルの問題、コロナ詐欺を懸念する回答も多かった。
- ・ これからは新たな手段での効果的な情報提供や見守りサービスなどが求められ、そのアイデアの検討を開始しているという回答もあった。

表 VI-19 その他の取り組みや工夫について（自由回答）（n=38）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
啓発	12	
感染症への意識の高まり	11	
新型コロナによる影響	8	
アフターコロナを見据えた新たな取り組み	7	SNS の活用や今後の ICT 普及を見越した、高齢者の ICT 環境の実態調査

VII センターに対する必要な支援や環境整備

1. 個人情報の保護の問題

- ・ 在宅勤務を実施しようにも事業所から個人情報の持ち出しができず、できる仕事に限られて効率が悪いという意見が非常に多かった。
- ・ テレワーク同様、新型コロナで広まった SNS や Web 会議のセキュリティの問題を懸念する回答もあった。
- ・ 感染者がでた場合にはその事業所への立ち入りも制限されるため、その後の対応に非常に困難をきたすことを指摘する回答が多く、セキュリティ万全で情報共有可能なシステムの構築を望む回答が多かった。
- ・ 利用者に関する問い合わせにどこまで答えるべきか悩ましいという回答も多く、また、逆に感染者情報が周知されないため、感染の有無がわからない状態で業務を行うのは不安だという声もあった。

表 VII-1 個人情報の保護の問題について（自由回答）（n=154）

カテゴリー	該当数
個人情報の取り扱い方法と問題点	110
感染者や利用者の個人情報保護	24
IT インフラ、セキュリティの高いシステム構築	10
Web 会議、SNS 利用時のセキュリティ問題	5
その他	5

2. その他の必要な支援や環境整備

- ・ ICT 環境の整備、テレワークを可能にしてほしいという回答が最も多かった。
- ・ 感染症の対策については、基本的な知識の提供や、在宅での対応マニュアルの作成、また、不足しているマスクや消毒液、体温計、防護具等の物品提供の要望も多く見られた。
- ・ 3 密や飛沫を避けつつ相談者のプライバシーをも守るための事業所の環境整備も求められているという回答もあった。
- ・ 行政からの具体的な対応方針の提示がなく困っているという切実な声もあった。

表 VII-2 その他、センターに対する必要な支援や環境整備について（自由回答）（n=130）

カテゴリー	該当数
ICT 環境の整備	46
感染症対策や必要物品の提供	22
事業所の環境整備	21
自治体からの具体的な対応指針	19
運営費・人件費の支援	8
その他	14