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【介護保険サービス事業所調査】調査結果報告書

2020 年 6 月 9 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　堀田聰子

（協力）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、このうち介護保険サービス事業所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。

【介護保険サービス事業所調査・調査実施概要】

- 目的：新型コロナが介護保険サービスを提供する事業所、職員及び利用者等に及ぼす影響、必要な支援や環境整備、感染症対策、利用者・入所者や家族の支援、地域づくり等に関する現場での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：介護保険サービス事業所管理者を調査対象として、以下の 15 団体の会員に、団体事務局から自記式オンラインアンケート調査の URL をご案内頂いた（複数サービスを併設している場合、事業所単位で回答を依頼）

  全国老人福祉施設協議会、全国老人保健施設協会、日本慢性期医療協会、全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会、日本認知症グループホーム協会、高齢者住宅協会、全国有料老人ホーム協会、全国介護付きホーム協会、全国デイ・ケア協会、全国訪問看護事業協会、全国社会福祉法人経営者協議会、民間介護事業推進委員会、日本医療福祉生活協同組合連合会、日本労働者協同組合連合会、全国介護事業者連盟
- 調査内容：別添**「新型コロナウイルス感染症が介護保険サービス事業所・職員・利用者等に及ぼす影響と現場での取組みに関する緊急調査【事業所管理者調査票】」**参照
- 調査期間： 2020 年 5 月 12 日頃～5 月 22 日
- 回収数・分析対象数：回収 6,130・分析対象 5,714（「貴事業所が実施しているサービス」で分析対象のサービス（表Ⅰ-1）を選択し、「事業所の所在地」の都道府県（表Ⅰ-2）の回答が得られたもの）

＊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介護保険サービス事業所・職員・利用者等に及ぼす影響と現場での取組みに関する緊急調査【事業所管理者調査】（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　分析対象事業所の概要 3
1. 事業所が実施している介護保険サービス 3
2. 事業所の在籍職員数（4 月末時点） 3
3. 事業所の所在地 3
4. 事業所が属する法人の概要 5
（1）経営主体 5
（2）法人の事業展開 5
II　陽性/濃厚接触、感染が疑われて対応が必要となった者の状況（4 月末まで） 7
1. 陽性ないし濃厚接触者となった利用者・入所者等の有無 7
2. 感染が疑われて対応が必要となった利用者・入所者等の有無 7
3. 陽性ないし濃厚接触者となった職員の有無 7
4. 同居家族が陽性ないし濃厚接触者となった利用者の有無（施設・居住系除く） 7
III　新型コロナの事業所運営への影響（4 月末まで） 9
IV　新型コロナの職員の就業状況への影響と対応（4 月末まで） 12
1. 新型コロナの職員の就業状況への影響 12
2. 新型コロナの職員の就業状況への影響にどう対応したか 15
V　利用者の状況と新型コロナの影響 15
1. 令和 2 年 4 月と前年 4 月の延べ利用者数等の増減 15
2. 新型コロナの影響による利用者の状態変化やそのリスク 17
VI　事業収入・事業支出と新型コロナの影響 20
1. 令和 2 年 4 月と前年 4 月分の事業活動収入の比較 20
2. 令和 2 年 4 月と前年 4 月分の事業支出の比較 20
3. 新型コロナの影響により特に増えた支出 23
VII　新型コロナの影響により特に増えた業務 24
VIII 新型コロナに関連する介護保険サービス事業所等に対する支援や環境整備 27
1. 新型コロナに関連する介護保険サービス事業所等に対する支援や環境整備として特に重要なこと 27
2. 具体的な内容 30
（1）事業所の経営基盤強化（必要な支援を具体的に） 30
（2）感染症対策のための教材の提供（必要な教材を具体的に） 30
（3）高齢者の生活支援に係るさまざまな工夫の発信（発信が必要な工夫を具体的に） 30
（4）感染者等発生時のその他の支援（必要な支援を具体的に） 31
（5）その他の支援（必要な支援を具体的に） 31
IX　新型コロナに関連して最も困っていることや不安、必要な支援（自由回答） 32
X　事業所内、利用者や家族、他の事業所等との連絡・コミュニケーション手段 33
1. 現在の連絡・コミュニケーション手段 33
（1）事業所内の連絡・コミュニケーション手段 33
（2）利用者・家族との連絡・コミュニケーション手段 33
（3）他の事業所等との連絡・コミュニケーション手段 33

2. テレビ電話・会議の活用の検討状況.....35
XI 2019 年（新型コロナ発生前）までの事業所における感染症対策の取組み.....36
XII 新型コロナ発生後の感染症対策、利用者等や家族の支援、地域づくり等の取組みや工夫.....38
1. 職員・同居家族の健康管理、健康観察と報告（具体的に）.....38
2. 職員のストレス状態の把握・メンタルサポート（具体的に）.....39
3. 感染症にかかわる研修、迅速な情報共有（具体的に）.....40
4. 感染の発生段階に応じた段階的な対策の整理と周知（感染者発生時のシミュレーション等を含む）（具体的に）.....41
5. 法人・事業所内の勤務体制調整、応援体制整備（具体的に）.....42
6. 感染予防・管理に関する相談先の確保（具体的に）.....43
7. 地域内の他事業所・関係機関等との情報共有・連携（具体的に）.....44
8. 利用者・入所者等や同居家族の体調等のモニタリング（具体的に）.....45
9. 利用者・入所者等や同居家族に対する標準予防策の徹底（具体的に）.....46
10. 利用者・入所者等や家族に対する新型コロナ関連の情報提供（具体的に）.....47
11. 利用者・入所者等や家族と望む医療やケアについて対話（具体的に）.....49
12. 利用者・入所者等の不安やストレス軽減（具体的に）.....50
13. 利用者の健康管理・セルフケアの支援（具体的に）.....52
14. 利用者の生活機能低下防止（フレイル予防）の取組み（具体的に）.....54
15. 利用者・入所者等が活躍できる機会の創出（具体的に）.....56
16. とくに認知症のある方の見守りや支援の工夫（具体的に）.....57
17. 入所者等と家族や友人の面会や交流等の工夫（具体的に）.....59
18. 送迎や施設・事業所内等で「3 密」を創り出さない工夫（具体的に）.....60
19. 通所系サービスの訪問への切り替え（具体的に）.....62
20. 電話等での利用者の安否確認や支援の工夫（具体的に）.....63
21. 家族介護者の支援（具体的に）.....65
22. 地域の要配慮者等の見守り・安否確認、困りごと支援（具体的に）.....66
23. 広く地域における生活支援の充実に向けた取組み（具体的に）.....67
24. 「身体的距離」を確保しながら社会的孤立を防ぐ工夫（具体的に）.....68
25. その他（具体的に）.....69
XIII 新型コロナへの対応をきっかけに、これから取り組みたいことやその計画（自由回答）.....72

新型コロナウイルス感染症が介護保険サービス事業所・職員・利用者等に及ぼす影響と現場での取組みに関する緊急調査【事業所管理者調査】調査結果

2020 年 6 月 9 日

Ⅰ　分析対象事業所の概要

1.　事業所が実施している介護保険サービス

分析対象 5,714 事業所が実施している介護保険サービスは、「介護老人保健施設（19.7%）」が最も多く、次いで「訪問看護（19.0%）」、さらに「介護老人福祉施設（12.1%）」「通所介護（8.2%）」「認知症対応型共同生活介護（7.4%）」が多くなっていた（表Ⅰ-1）。

調査では、ここで選択した介護保険サービス事業所について回答を求めており、本報告では介護保険サービスを①訪問系（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、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護）、②通所系（通所介護、通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護）、③多機能系（小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護）、④施設・居住系（介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院、短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、地域密着型介護老人福祉施設）の 4 区分に分けて集計を行うことにした。

サービス区分の分布をみると、④施設・居住系が全体の 52.2%（2,980 事業所）と過半数を占め、①訪問系は 26.2%（1,495 事業所）、②通所系は 15.4%（878 事業所）、③多機能系は 6.3%（361 事業所）となった（表Ⅰ-1）。

2.　事業所の在籍職員数（4 月末時点）

事業所の在籍職員数について、実人数・常勤換算数を尋ねたところ、全体では実人数は平均 33.6 人・常勤換算数は平均 28.7 人、訪問系では同 15.0 人・13.1 人、通所系では同 17.8 人・16.4 人、多機能系では同 15.7 人・15.7 人、施設・居住系では同 49.3 人・44.2 人となった（表掲なし）。

3.　事業所の所在地

事業所の所在地の都道府県は、「東京都（6.9%）」が最も多く、次いで「大阪府（6.0%）」「兵庫県（5.3%）」「神奈川県（4.7%）」「埼玉県（4.3%）」「北海道（4.1%）」となり、全 47 都道府県があげられた（表Ⅰ-2）。

本報告では事業所の所在地の都道府県を①4 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）、②4 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）、③その他の県の 3 区分に分けて集計を行うことにした。都道府県 3 区分の分布をみると、③その他の県が全体の 51.1%（2,920 事業所）と過半数を占め、①7 都府県は 34.3%（1,959 事業所）、②6 道府県は 14.6%（835 事業所）であった（表Ⅰ-2）。

調査結果をみるうえでの留意点：
事業所管理者調査は、複数サービスを併設している場合、事業所単位で回答を依頼し、「貴事業所が実施しているサービス」（表Ⅰ-1）で選択した介護保険サービス事業所についてご回答いただくこととしたが、併設サービスを含めて答えてくださった回答者が一定数いることが想定される。

表 I-1 実施している介護保険サービスとサービス区分（単数回答）

サービス区分		n	%
訪問系	訪問介護	320	5.6
	訪問入浴介護	9	0.2
	訪問看護	1,087	19.0
	訪問リハビリテーション	48	0.8
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	29	0.5
	夜間対応型訪問介護	2	0.0
	小計	1,495	26.2
通所系	通所介護	468	8.2
	通所リハビリテーション	211	3.7
	地域密着型通所介護	144	2.5
	認知症対応型通所介護	55	1.0
	小計	878	15.4
多機能系	小規模多機能型居宅介護	326	5.7
	看護小規模多機能型居宅介護	35	0.6
	小計	361	6.3
施設・居住系	介護老人福祉施設	690	12.1
	介護老人保健施設	1,128	19.7
	介護療養型医療施設	12	0.2
	介護医療院	30	0.5
	短期入所生活介護	162	2.8
	短期入所療養介護	70	1.2
	特定施設入居者生活介護	336	5.9
	認知症対応型共同生活介護	423	7.4
	地域密着型特定施設入居者生活介護	25	0.4
	地域密着型介護老人福祉施設	104	1.8
	小計	2,980	52.2
全体		5,714	100.0

注　「福祉用具貸与」「居宅介護支援」「その他の介護保険サービス」「介護保険サービス実施なし」は分析対象外としている。

表 I-2 事業所の所在地の都道府県と都道府県区分（単数回答）

都道府県区分		n	%
4 月 7 日に緊急事態宣言の対象となった 7 都府県	11 埼玉県	248	4.3
	12 千葉県	178	3.1
	13 東京都	393	6.9
	14 神奈川県	270	4.7
	27 大阪府	345	6.0
	28 兵庫県	304	5.3
	40 福岡県	221	3.9
	小計	1,959	34.3
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	01 北海道	233	4.1
	08 茨城県	116	2.0
	17 石川県	79	1.4
	21 岐阜県	102	1.8
	23 愛知県	210	3.7
	26 京都府	95	1.7
	小計	835	14.6
その他	02 青森県	172	3.0
	03 岩手県	94	1.6
	04 宮城県	108	1.9
	05 秋田県	94	1.6
	06 山形県	110	1.9
	07 福島県	92	1.6
	09 栃木県	70	1.2
	10 群馬県	98	1.7
	15 新潟県	213	3.7
	16 富山県	66	1.2
	18 福井県	63	1.1
その他（続き）	19 山梨県	36	0.6
	20 長野県	90	1.6
	22 静岡県	112	2.0
	24 三重県	92	1.6
	25 滋賀県	39	0.7
	29 奈良県	59	1.0
	30 和歌山県	38	0.7
	31 鳥取県	80	1.4
	32 島根県	62	1.1
	33 岡山県	129	2.3
	34 広島県	175	3.1
	35 山口県	73	1.3
	36 徳島県	58	1.0
	37 香川県	52	0.9
	38 愛媛県	119	2.1
	39 高知県	42	0.7
	41 佐賀県	36	0.6
	42 長崎県	63	1.1
	43 熊本県	106	1.9
	44 大分県	55	1.0
	45 宮崎県	50	0.9
	46 鹿児島県	119	2.1
	47 沖縄県	55	1.0
	小計	2,920	51.1
全体		5,714	100.0

4.　事業所が属する法人の概要

（1）経営主体

事業所が属する法人の経営主体は、「社会福祉法人（ただし社協は除く）」が 33.5%と最も多く、次いで「医療法人（27.0%）」「営利法人（19.6%）」となった（表Ⅰ-3）。

（2）法人の事業展開

事業所が属する法人に、回答事業所以外にも事業所があるか否かについては、「あり（89.2%）」が 9 割近くにのぼり「なし」は 10.8%にとどまった（表Ⅰ-4）。

他事業所があると回答した 5,099 事業所に、他の事業所の事業内容をいくつでも選択してもらったところ、「介護保険サービス（77.8%）」が 8 割近く、「介護保険サービス以外の介護・福祉・医療関係事業」が 53.0%にのぼり、「介護・福祉・医療関係以外の事業」も展開するとした回答は 12.7%であった（表Ⅰ-4）。

他事業所があると回答した事業所に、法人全体の従業員数を尋ねたところ、「100-299 人（32.4%）」「500 人以上（30.9%）」がそれぞれ 3 割を超え、次いで「300-499 人（16.5%）」「50-99 人（11.7%）」となり、「49 人以下（8.5%）」は 1 割に満たなかった（表掲なし）。

表 I-3 経営主体（単数回答）（サービス区分別）

	営利法人	社会福祉法人（社協は除く）	社会福祉協議会	医療法人	特定非営利活動法人	社団法人・財団法人	協同組合（生協・農協）	地方自治体（都道府県、市区町村、広域連合・一部事務組合）	その他	合計
サービス区分	回答事業所数									
訪問系	508	147	23	340	13	124	229	21	90	1,495
通所系	151	310	41	144	15	7	184	2	24	878
多機能系	113	121	7	48	15	4	42	0	11	361
施設・居住系	346	1,338	19	1,009	23	58	74	41	72	2,980
全体	1,118	1,916	90	1,541	66	193	529	64	197	5,714
サービス区分	割合（%）									
訪問系	34.0	9.8	1.5	22.7	0.9	8.3	15.3	1.4	6.0	100.0
通所系	17.2	35.3	4.7	16.4	1.7	0.8	21.0	0.2	2.7	100.0
多機能系	31.3	33.5	1.9	13.3	4.2	1.1	11.6	0.0	3.0	100.0
施設・居住系	11.6	44.9	0.6	33.9	0.8	1.9	2.5	1.4	2.4	100.0
全体	19.6	33.5	1.6	27.0	1.2	3.4	9.3	1.1	3.4	100.0

表 I-4 他の事業所の有無（単数回答）とその事業内容（複数回答）（サービス区分別）

	法人内に他事業所あり	介護保険サービス	介護保険サービス以外の介護・福祉・医療関係事業	介護・福祉・医療関係以外の事業	1事業所のみ	合計	法人内に他事業所あり	介護保険サービス	介護保険サービス以外の介護・福祉・医療関係事業	介護・福祉・医療関係以外の事業	1事業所のみ	合計
サービス区分	回答事業所数						割合（%）					
訪問系	1,193	1,017	740	186	302	1,495	79.8	68.0	49.5	12.4	20.2	100.0
通所系	832	732	520	165	46	878	94.8	83.4	59.2	18.8	5.2	100.0
多機能系	334	307	168	57	27	361	92.5	85.0	46.5	15.8	7.5	100.0
施設・居住系	2,740	2,387	1,600	318	240	2,980	91.9	80.1	53.7	10.7	8.1	100.0
全体	5,099	4,443	3,028	726	615	5,714	89.2	77.8	53.0	12.7	10.8	100.0

II 陽性/濃厚接触、感染が疑われて対応が必要となった者の状況（4 月末まで）

1.　陽性ないし濃厚接触者となった利用者・入所者等の有無

全体では、事業所に陽性ないし濃厚接触者となった利用者・入所者等が「いた」割合は 1.9%であった。

サービス/都道府県区分別にみると、サービス区分「訪問系（4.3%）」「通所系（2.8%）」で高い傾向があり、「訪問系/7 都府県（6.3%）」「通所系/7 都府県（5.4%）」で 5 パーセントを超えた。なお、全サービス区分において、都道府県区分別にみると、「7 都府県」が最も高くなっていた（表Ⅱ-1）。

2.　感染が疑われて対応が必要となった利用者・入所者等の有無

全体では、事業所に感染が疑われて対応が必要となった利用者・入所者等が「いた」割合は 13.9%となった。

サービス/都道府県区分別にみると、サービス区分「訪問系」で高く、「訪問系/7 都府県」では 35.7%にのぼり、「訪問系/6 道府県」でも 22.3%となった。なお、全サービス区分において、都道府県区分別にみると、「7 都府県」が最も高くなっていた（表Ⅱ-1）。

3.　陽性ないし濃厚接触者となった職員の有無

全体では、事業所に陽性ないし濃厚接触者となった職員が「いた」割合は 2.1%となった。

サービス/都道府県区分別にみると、「訪問系/7 都府県」「施設・居住系/7 都府県」でそれぞれ 2.9%と高かった。なお、全サービス区分において、都道府県区分別にみると、「7 都府県」が最も高くなっていた（表Ⅱ-1）。

4.　同居家族が陽性ないし濃厚接触者となった利用者の有無（施設・居住系除く）

訪問系・通所系・多機能系の事業所で、同居家族が陽性ないし濃厚接触者となった利用者の有無を尋ねたところ、全体では、「いた」割合が 4.1%となった。

サービス/都道府県区分別にみると、「訪問系/7 都府県」で 7.3%と高くなっていた（表Ⅱ-1）。

表 Ⅱ-1 陽性/濃厚接触、感染が疑われて対応が必要となった者が「いた」
（単数回答）（サービス/都道府県区分別）

		陽性ないし濃厚接触者となった利用者・入所者等	感染が疑われて対応が必要となった利用者・入所者等	陽性ないし濃厚接触者となった職員	同居家族が陽性ないし濃厚接触者となった利用者	合計	陽性ないし濃厚接触者となった利用者・入所者等	感染が疑われて対応が必要となった利用者・入所者等	陽性ないし濃厚接触者となった職員	同居家族が陽性ないし濃厚接触者となった利用者	合計
サービス/都道府県区分		回答事業所数					割合（%）				
訪問系	7 都府県	44	249	20	51	698	6.3	35.7	2.9	7.3	100.0
	6 道府県	9	45	3	3	202	4.5	22.3	1.5	1.5	100.0
	その他	11	98	7	22	595	1.8	16.5	1.2	3.7	100.0
	小計	64	392	30	76	1,495	4.3	26.2	2.0	5.1	100.0
通所系	7 都府県	15	47	5	11	278	5.4	16.9	1.8	4.0	100.0
	6 道府県	3	12	1	6	137	2.2	8.8	0.7	4.4	100.0
	その他	7	28	7	12	463	1.5	6.0	1.5	2.6	100.0
	小計	25	87	13	29	878	2.8	9.9	1.5	3.3	100.0
多機能系	7 都府県	0	14	3	4	111	0.0	12.6	2.7	3.6	100.0
	6 道府県	0	2	0	0	38	0.0	5.3	0.0	0.0	100.0
	その他	0	19	5	4	212	0.0	9.0	2.4	1.9	100.0
	小計	0	35	8	8	361	0.0	9.7	2.2	2.2	100.0
施設・居住系	7 都府県	13	131	25	-	872	1.5	15.0	2.9	-	100.0
	6 道府県	1	49	12	-	458	0.2	10.7	2.6	-	100.0
	その他	6	102	31	-	1,650	0.4	6.2	1.9	-	100.0
	小計	20	282	68	-	2,980	0.7	9.5	2.3	-	100.0
全体	7 都府県	72	441	53	66	1,959	3.7	22.5	2.7	6.1*	100.0
	6 道府県	13	108	16	9	835	1.6	12.9	1.9	2.4*	100.0
	その他	24	247	50	38	2,920	0.8	8.5	1.7	3.0*	100.0
	合計	109	796	119	113	5,714	1.9	13.9	2.1	4.1*	100.0

注 1. 「濃厚接触者」「感染が疑われて対応が必要となった利用者・入所者等」については定義を設けておらず、回答者の判断に委ねている。

注 2. 施設・居住系は「同居家族が陽性ないし濃厚接触者となった利用者」は調査対象外とした（-）。よって、＊は施設・居住系を除く 7 都道府県 1,087、6 道府県 377、その他 1,270、合計 2,734 事業所を母数とする割合となる。

III 新型コロナの事業所運営への影響（4 月末まで）

新型コロナの事業所運営への影響について、4 月末までに一時期でも該当するものを複数回答で尋ねたところ、全体では「いずれもあてはまらない」事業所が 34.0%を占めた。影響の内容をみると、「利用者・家族希望による利用控え・キャンセル（50.5%）」が最も多く、次いで「新規利用者/入所者等受入の制限・停止（22.1%）」「利用者への利用自粛の働きかけ（17.5%）」となった（表Ⅲ-1、図Ⅲ-1）。

サービス/都道府県区分別にみると、「いずれもあてはまらない」とした割合は、サービス区分では全体で「施設・居住系（47.4%）」＞「多機能系（34.9%）」＞「訪問系（18.4%）」＞「通所系（14.8%）」、都道府県区分では全体で「その他（42.8%）」＞「6 道府県（30.9%）」＞「7 都府県（22.2%)」であった。

影響の内容についてみると、まず「訪問系」では、「利用者・家族希望による利用控え・キャンセル」があった事業所が約 7-8 割にのぼり、とくに「訪問系/7 都府県」では 77.2%を占めた。「利用者への利用自粛の働きかけ」も約 13%となり、それらの結果として「訪問回数・時間数の縮小」となった割合が訪問系全体で 29.5%、「訪問系/7 都府県」では 36.1%を占めた。他方、「訪問回数・時間数の増加」があった割合は訪問系全体で 10.8%、「訪問系/7 都府県」では 13.9%となっていた。

「通所系」では、「利用者・家族希望による利用控え・キャンセル」があった事業所が通所系全体で 76.7%にのぼり、とくに「通所系/7 都府県」では 85.6%となった。次いで「利用者への利用自粛の働きかけ」が通所系全体で 27.6%、とくに「通所系/7 都府県」では 34.5%、「新規利用者/入所者等の受入の制限・停止」は通所系全体で 21.3%、「通所系/7 都府県」では 24.8%となった。

「多機能系」では、「利用者・家族希望による利用控え・キャンセル」があった事業所が多機能系全体で 40.4%であり、「多機能系/7 都府県（48.6%）」「多機能系/6 道府県（50.0%）」では約半数を占めた。次いで「利用者への利用自粛の働きかけ」が多機能系全体で 33.0%、とくに「多機能系/7 都府県」では 41.4%、「サービス提供日・提供時間の縮小」が多機能系全体で 20.5%、とくに「多機能系/7 都府県」では 36.0%、「新規利用者/入所者等の受入の制限・停止」は多機能系全体で 16.6%、「多機能系/7 都府県」では 25.2%となった。なお、「訪問回数・時間数の増加」があった割合は多機能系全体で 15.2%、「多機能系/7 都府県」では 25.2%であった。

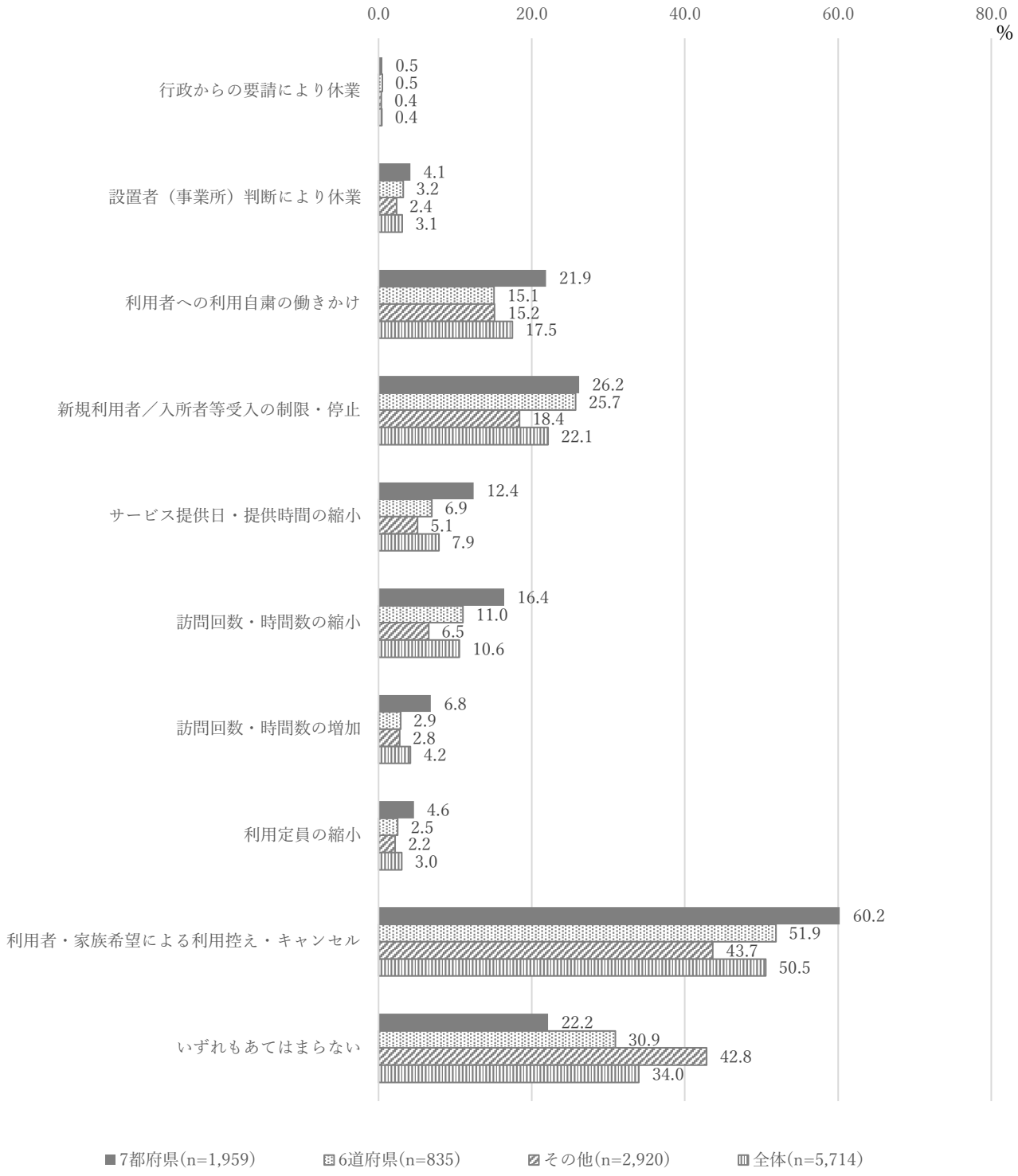
「施設・居住系」では、「利用者・家族希望による利用控え・キャンセル」があった事業所が施設・居住系全体で 33.0%であり、「施設・居住系/7 都府県」では 40.0%となった。次いで「新規利用者/入所者等の受入の制限・停止」が施設・居住系全体で 30.0%、とくに「多機能系/7 都府県」では 40.8%であった。

調査結果をみるうえでの留意点（再掲）：
事業所管理者調査は、複数サービスを併設している場合、事業所単位で回答を依頼し、「貴事業所が実施しているサービス」（表Ⅰ-1）で選択した介護保険サービス事業所についてご回答いただくこととしたが、併設サービスを含めて答えてくださった回答者が一定数いることが想定される。

表 Ⅲ-1 新型コロナの事業所運営への影響（複数回答）（サービス/都道府県区分別）

		行政からの要請により休業	設置者（事業所）判断により休業	利用者への利用自粛の働きかけ	新規利用者／入所者等受入の制限・停止	サービス提供日・提供時間の縮小	訪問回数・時間数の縮小	訪問回数・時間数の増加	利用定員の縮小	利用者・家族希望による利用控え・キャンセル	いずれもあてはまらない	合計
サービス/都道府県区分		回答事業所数										
訪問系	7都府県	1	4	97	60	114	252	97	22	539	86	698
	6道府県	0	2	26	17	25	62	16	2	148	39	202
	その他	3	8	75	46	56	127	48	7	398	150	595
	小計	4	14	198	123	195	441	161	31	1,085	275	1,495
通所系	7都府県	3	19	96	69	37	14	4	21	238	18	278
	6道府県	1	11	32	31	15	8	2	10	109	11	137
	その他	5	20	114	87	34	7	3	24	326	101	463
	小計	9	50	242	187	86	29	9	55	673	130	878
多機能系	7都府県	1	2	46	28	40	15	28	17	54	24	111
	6道府県	2	0	13	3	7	4	4	0	19	11	38
	その他	0	2	60	29	27	12	23	12	73	91	212
	小計	3	4	119	60	74	31	55	29	146	126	361
施設・居住系	7都府県	5	56	190	356	52	40	5	30	349	306	872
	6道府県	1	14	55	164	11	18	2	9	157	197	458
	その他	3	39	194	375	32	45	7	20	478	909	1,650
	小計	9	109	439	895	95	103	14	59	984	1,412	2,980
全体	7都府県	10	81	429	513	243	321	134	90	1,180	434	1,959
	6道府県	4	27	126	215	58	92	24	21	433	258	835
	その他	11	69	443	537	149	191	81	63	1,275	1,251	2,920
	合計	25	177	998	1,265	450	604	239	174	2,888	1,943	5,714
サービス/都道府県区分		割合（%）										
訪問系	7都府県	0.1	0.6	13.9	8.6	16.3	36.1	13.9	3.2	77.2	12.3	100.0
	6道府県	0.0	1.0	12.9	8.4	12.4	30.7	7.9	1.0	73.3	19.3	100.0
	その他	0.5	1.3	12.6	7.7	9.4	21.3	8.1	1.2	66.9	25.2	100.0
	小計	0.3	0.9	13.2	8.2	13.0	29.5	10.8	2.1	72.6	18.4	100.0
通所系	7都府県	1.1	6.8	34.5	24.8	13.3	5.0	1.4	7.6	85.6	6.5	100.0
	6道府県	0.7	8.0	23.4	22.6	10.9	5.8	1.5	7.3	79.6	8.0	100.0
	その他	1.1	4.3	24.6	18.8	7.3	1.5	0.6	5.2	70.4	21.8	100.0
	小計	1.0	5.7	27.6	21.3	9.8	3.3	1.0	6.3	76.7	14.8	100.0
多機能系	7都府県	0.9	1.8	41.4	25.2	36.0	13.5	25.2	15.3	48.6	21.6	100.0
	6道府県	5.3	0.0	34.2	7.9	18.4	10.5	10.5	0.0	50.0	28.9	100.0
	その他	0.0	0.9	28.3	13.7	12.7	5.7	10.8	5.7	34.4	42.9	100.0
	小計	0.8	1.1	33.0	16.6	20.5	8.6	15.2	8.0	40.4	34.9	100.0
施設・居住系	7都府県	0.6	6.4	21.8	40.8	6.0	4.6	0.6	3.4	40.0	35.1	100.0
	6道府県	0.2	3.1	12.0	35.8	2.4	3.9	0.4	2.0	34.3	43.0	100.0
	その他	0.2	2.4	11.8	22.7	1.9	2.7	0.4	1.2	29.0	55.1	100.0
	小計	0.3	3.7	14.7	30.0	3.2	3.5	0.5	2.0	33.0	47.4	100.0
全体	7都府県	0.5	4.1	21.9	26.2	12.4	16.4	6.8	4.6	60.2	22.2	100.0
	6道府県	0.5	3.2	15.1	25.7	6.9	11.0	2.9	2.5	51.9	30.9	100.0
	その他	0.4	2.4	15.2	18.4	5.1	6.5	2.8	2.2	43.7	42.8	100.0
	合計	0.4	3.1	17.5	22.1	7.9	10.6	4.2	3.0	50.5	34.0	100.0

図 Ⅲ-1 新型コロナの事業所運営への影響（複数回答）（都道府県区分別）



Ⅳ 新型コロナの職員の就業状況への影響と対応（4 月末まで）

1.　新型コロナの職員の就業状況への影響

新型コロナの職員の就業状況への影響について、4 月末までに一時期でも該当するものを複数回答で尋ねたところ、全体では「就業状況への影響はない」事業所が 39.3%を占めた。影響の内容をみると、「休園・休校中の子どもの世話や介護、家事等に伴う就業調整・休職（41.4%）」が最も多く、次いで「本人・同居家族の体調不良、感染や濃厚接触に伴う就業制限（27.2%）」「本人・家族の感染不安による就業調整・休職（22.4%）」となった（表Ⅳ-1、図Ⅳ-1）。

サービス/都道府県区分別にみると、「就業状況への影響はない」とした割合は、サービス区分では全体で「多機能系（47.9%）」＞「訪問系（43.9%）」＞「通所系（42.7%）」＞「施設・居住系（34.9%）」、都道府県区分では全体で「その他（46.2%）」＞「6 道府県（33.3%）」＞「7 都府県（31.6%)」であった。「施設・居住系」は他のサービス区分と比較すると新型コロナの事業所運営への影響を尋ねる質問では「いずれもあてはまらない」が多かったが（表Ⅲ-1）、職員の就業状況にはなんらかの影響があった割合が他のサービス区分よりも高くなっていた。

影響の内容についてみると、まず「訪問系」では、「休園・休校中の子どもの世話や介護、家事等に伴う就業調整・休職」があった事業所が最も多く、「訪問系/6 道府県（43.1%）」「訪問系/7 都府県（41.1%）」では 4 割を超えた。次いで「本人・同居家族の体調不良、感染や濃厚接触に伴う就業制限」が訪問系全体で 22.7%、とくに「訪問系/7 都府県」では 28.9%、「本人・家族の感染不安による就業調整・休職」が訪問系全体で 18.1%、「訪問系/7 都府県」では 24.8%となった。

影響の内容の上位 3 位は 4 つのサービス区分で共通であり、「通所系」では「休園・休校中の子どもの世話や介護、家事等に伴う就業調整・休職」が通所系全体で 38.6%、とくに「通所系/6 道府県」では 48.2%、次いで「本人・同居家族の体調不良、感染や濃厚接触に伴う就業制限」が通所系全体で 19.0%、「本人・家族の感染不安による就業調整・休職」が通所系全体で 18.6%、とくに「通所系/7 都府県」で 27.3%となった。

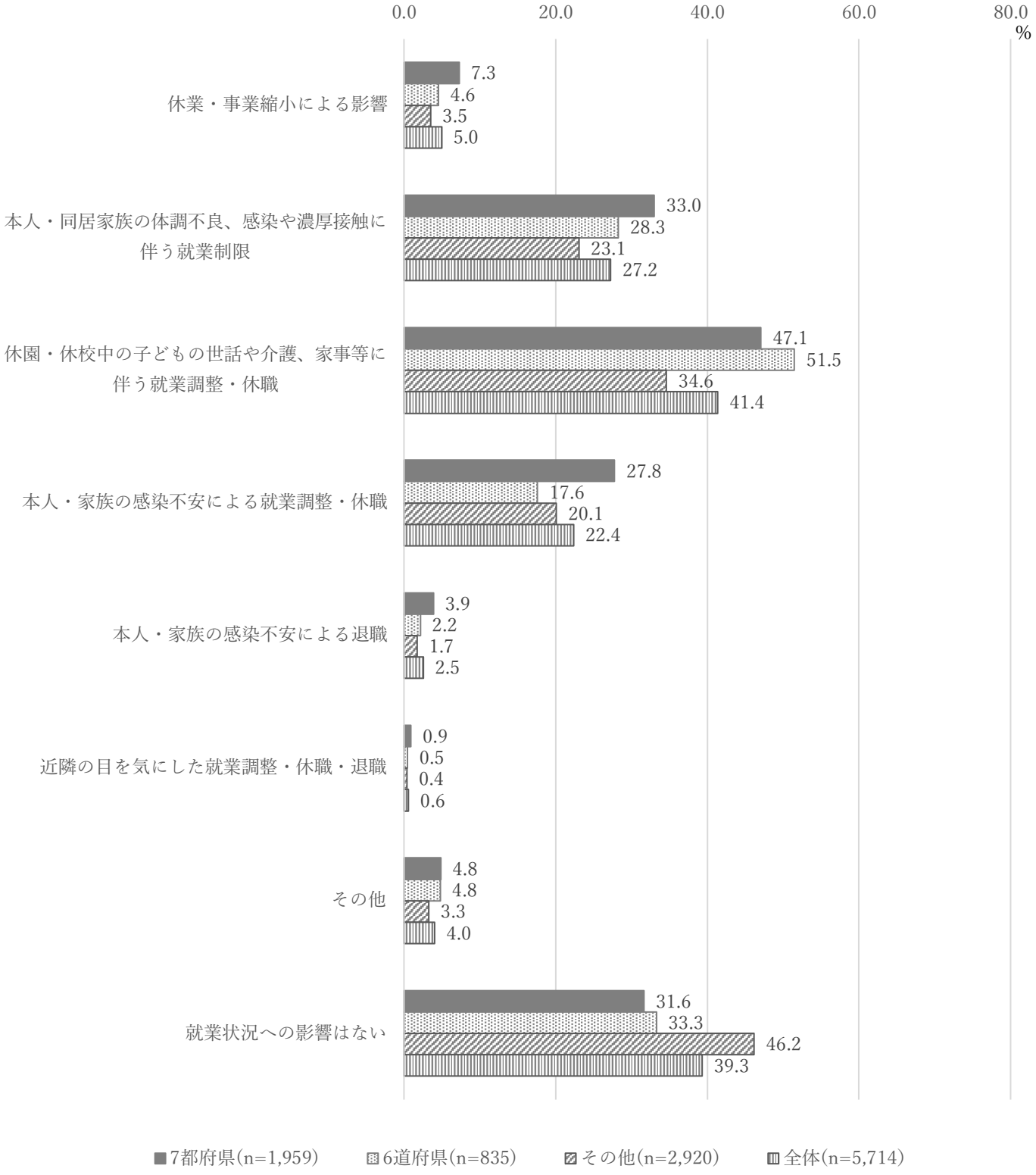
「多機能系」では、「休園・休校中の子どもの世話や介護、家事等に伴う就業調整・休職」が多機能系全体で 30.7%、とくに「多機能系/6 道府県」では 47.4%、次いで「本人・同居家族の体調不良、感染や濃厚接触に伴う就業制限」が多機能系全体で 20.8%、「本人・家族の感染不安による就業調整・休職」が多機能系全体で 17.5%となった。

「施設・居住系」では、「休園・休校中の子どもの世話や介護、家事等に伴う就業調整・休職」が施設・居住系全体で 45.9%、とくに「施設・居住系/6 道府県（56.6%）」「施設・居住系/7 都府県（54.6%）」では過半数となった。次いで「本人・同居家族の体調不良、感染や濃厚接触に伴う就業制限」が施設・居住系全体で 32.8%、とくに「施設・居住系/7 都府県」で 41.2%、「本人・家族の感染不安による就業調整・休職」が施設・居住系全体で 26.2%となった。

表 Ⅳ-1 新型コロナの職員の就業状況への影響（複数回答）（サービス/都道府県区分別）

		休業・事業縮小による影響	本人・同居家族の体調不良、感染や濃厚接触に伴う就業制限	休園・休校中の子どもの世話や介護、家事等に伴う就業調整・休職	本人・家族の感染不安による就業調整・休職	本人・家族の感染不安による退職	近隣の目を気にした就業調整・休職・退職	その他	就業状況への影響はない	合計
サービス/都道府県区分		回答事業所数								
訪問系	7都府県	46	202	287	173	18	7	43	254	698
	6道府県	10	43	87	21	1	0	16	79	202
	その他	16	94	170	76	3	3	24	324	595
	小計	72	339	544	270	22	10	83	657	1,495
通所系	7都府県	31	62	123	76	15	6	13	92	278
	6道府県	18	28	66	21	2	1	4	48	137
	その他	36	77	150	66	8	0	16	235	463
	小計	85	167	339	163	25	7	33	375	878
多機能系	7都府県	8	24	36	22	2	0	2	49	111
	6道府県	0	7	18	5	0	0	0	14	38
	その他	9	44	57	36	3	0	6	110	212
	小計	17	75	111	63	5	0	8	173	361
施設・居住系	7都府県	58	359	476	273	41	5	37	225	872
	6道府県	10	158	259	100	15	3	20	137	458
	その他	42	459	634	409	37	9	50	679	1,650
	小計	110	976	1,369	782	93	17	107	1,041	2,980
全体	7都府県	143	647	922	544	76	18	95	620	1,959
	6道府県	38	236	430	147	18	4	40	278	835
	その他	103	674	1,011	587	51	12	96	1,348	2,920
	合計	284	1,557	2,363	1,278	145	34	231	2,246	5,714
サービス/都道府県区分		割合（%）								
訪問系	7都府県	6.6	28.9	41.1	24.8	2.6	1.0	6.2	36.4	100.0
	6道府県	5.0	21.3	43.1	10.4	0.5	0.0	7.9	39.1	100.0
	その他	2.7	15.8	28.6	12.8	0.5	0.5	4.0	54.5	100.0
	小計	4.8	22.7	36.4	18.1	1.5	0.7	5.6	43.9	100.0
通所系	7都府県	11.2	22.3	44.2	27.3	5.4	2.2	4.7	33.1	100.0
	6道府県	13.1	20.4	48.2	15.3	1.5	0.7	2.9	35.0	100.0
	その他	7.8	16.6	32.4	14.3	1.7	0.0	3.5	50.8	100.0
	小計	9.7	19.0	38.6	18.6	2.8	0.8	3.8	42.7	100.0
多機能系	7都府県	7.2	21.6	32.4	19.8	1.8	0.0	1.8	44.1	100.0
	6道府県	0.0	18.4	47.4	13.2	0.0	0.0	0.0	36.8	100.0
	その他	4.2	20.8	26.9	17.0	1.4	0.0	2.8	51.9	100.0
	小計	4.7	20.8	30.7	17.5	1.4	0.0	2.2	47.9	100.0
施設・居住系	7都府県	6.7	41.2	54.6	31.3	4.7	0.6	4.2	25.8	100.0
	6道府県	2.2	34.5	56.6	21.8	3.3	0.7	4.4	29.9	100.0
	その他	2.5	27.8	38.4	24.8	2.2	0.5	3.0	41.2	100.0
	小計	3.7	32.8	45.9	26.2	3.1	0.6	3.6	34.9	100.0
全体	7都府県	7.3	33.0	47.1	27.8	3.9	0.9	4.8	31.6	100.0
	6道府県	4.6	28.3	51.5	17.6	2.2	0.5	4.8	33.3	100.0
	その他	3.5	23.1	34.6	20.1	1.7	0.4	3.3	46.2	100.0
	合計	5.0	27.2	41.4	22.4	2.5	0.6	4.0	39.3	100.0

図 Ⅳ-1 新型コロナの職員の就業状況への影響（複数回答）（都道府県区分別）



2.　新型コロナの職員の就業状況への影響にどう対応したか

新型コロナの職員の就業状況への影響について、4 月末までに一時期でも該当するものがなんらかあった事業所に対して、どう対応したかを複数回答で尋ねたところ、全体では「有給休暇」が 72.8%と最も高く、次いで「休業手当による休業（23.6%）」「欠勤（無給）（15.9%）」となった。都道府県区分別にみると、「有給休暇」は「その他（75.1%）」＞「6 道府県（73.4%）」＞「7 都府県（69.9%）」、「休業手当による休業」と「欠勤（無給）」は「7 都府県」＞「6 道府県」＞「その他」となっていた。

新規雇入れで対応した事業所もみられ、全体では「無資格者・未経験者の新規雇入れ」が 4.2%、「それ以外の新規雇入れ」が 7.6%であった。

なお、「解雇・雇止め」を選択した事業所は、全体の 0.6%となった（表Ⅳ-2）。

表 Ⅳ-2 新型コロナの職員の就業状況への影響にどう対応したか（複数回答）（都道府県区分別）

	休業手当による休業	有給休暇	欠勤（無給）	解雇・雇止め	無資格者・未経験者の新規雇入れ	左記以外の新規雇入れ	合計	休業手当による休業	有給休暇	欠勤（無給）	解雇・雇止め	無資格者・未経験者の新規雇入れ	左記以外の新規雇入れ	合計
都道府県区分	回答事業所数							割合（%）						
7 都府県	362	936	284	13	65	123	1,339	27.0	69.9	21.2	1.0	4.9	9.2	100.0
6 道府県	130	409	96	2	27	45	557	23.3	73.4	17.2	0.4	4.8	8.1	100.0
その他	327	1,180	173	6	54	96	1,572	20.8	75.1	11.0	0.4	3.4	6.1	100.0
全体	819	2,525	553	21	146	264	3,468	23.6	72.8	15.9	0.6	4.2	7.6	100.0

Ⅴ 利用者の状況と新型コロナの影響

1.　令和 2 年 4 月と前年 4 月の延べ利用者数等の増減

令和 2 年 4 月と前年 4 月の延べ利用者数等（※）の実績を記入してもらい、両方の記入があった回答について、（令和 2 年 4 月の延べ利用者数等÷令和元年 4 月の延べ利用者数等）から 1 を引いて増減率を算出した。

なお、延べ利用者数等については、介護事業経営実態調査を参考に、調査票に以下の注を掲載した。

※実施している介護保険サービス種別に応じて、次の回数もしくは人数の数値を記入してください。

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、夜間対応型訪問介護	延べ訪問回数（回）
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	実利用者数（人）
介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院、地域密着型介護老人福祉施設	延べ在所（在院）者数（人）
上記以外のサービス	延べ利用者数（人）

延べ利用者数の前年同月と比べた増減率の平均値をみると、全体では-1.2%であった。

サービス/都道府県区分別にみると、サービス区分「訪問系」+0.3%＞「多機能系」0.0%＞「施設・居住系」-0.3%＞「通所系」-7.4%となった。減少率が最も高い「通所系」を都道府県区分別でみると、「通所系/その他」-5.8%＞「6 道府県」-7.9%＞「7 都府県」-9.9%であった（表Ⅴ-1）。

表 Ⅴ-1 令和２年４月と令和元年４月の延べ利用者数等の増減（サービス/都道府県区分別）

サービス/都道府県区分		増減率平均(%)	標準偏差	n
訪問系	7 都府県	-0.3%	12.2%	460
	6 道府県	2.4%	12.6%	133
	その他	0.3%	11.7%	396
	小計	0.3%	12.1%	989
通所系	7 都府県	-9.9%	12.2%	212
	6 道府県	-7.9%	11.9%	111
	その他	-5.8%	11.1%	377
	小計	-7.4%	11.7%	700
多機能系	7 都府県	-1.8%	14.4%	75
	6 道府県	1.9%	12.3%	27
	その他	0.6%	11.5%	154
	小計	0.0%	12.5%	256
施設・居住系	7 都府県	0.0%	6.2%	741
	6 道府県	-0.4%	6.1%	402
	その他	-0.4%	5.9%	1,417
	小計	-0.3%	6.0%	2,560
全体	7 都府県	-1.6%	10.4%	1,488
	6 道府県	-1.0%	9.6%	673
	その他	-1.0%	8.8%	2,344
	合計	-1.2%	9.5%	4,505

2.　新型コロナの影響による利用者の状態変化やそのリスク

新型コロナの影響による利用者の状態悪化やそのリスクとして特に気になるものを 5 つまで選択してもらったところ、「とくになし」は全体で 4.3%にとどまり、さまざまな懸念があげられた（表Ⅴ-2、図Ⅴ-1）。

全体では、「外出や交流機会の減少（68.1%）」をリスクとする割合が約 7 割にのぼり、状態悪化の内容としては「ADL の低下（51.1%）」「認知機能の低下（45.8%）」、また「生活満足度の低下（41.1%）」も 4 割を超えた。

サービス/都道府県区分別にみると、まず、このうち「ADL の低下」と「認知機能の低下」については、どのサービス区分においても概ね「7 都府県」＞「6 道府県」＞「その他」の傾向がみられた。

特に気になるものの内容を順に確認すると、「訪問系」では、「ADL の低下（61.7%）」「外出や交流機会の減少（57.9%）」とともに「家族の介護負担の増加（56.2%）」をあげる割合が約 6 割にのぼった。さらに「認知機能の低下（43.5%）」「身体活動量の低下（42.1%）」「うつ・閉じこもり（35.8%）」の懸念が 4 割程度となった。なお、「うつ・閉じこもり（35.8%）」「持病の悪化（14.6%）」「服薬状況の悪化（8.2%）」は全サービス区分のなかで最も高かった。

「通所系」では、「ADL の低下」が通所系全体で 68.9%、「通所系/7 都府県」では 77.7%にのぼり最も多かった。次いで「外出や交流機会の減少（59.2%）」「認知機能の低下（58.1%）」「家族の介護負担の増加（57.3%）」「身体活動量の低下（42.3%）」となった。なお、「ADL の低下（68.9%）」「認知機能の低下（58.1%）」「家族の介護負担の増加（57.3%）」「身体活動量の低下（42.3%）」「IADL の低下（22.7%）」「衛生状態の悪化（17.2%）」「栄養状態の悪化（7.1%）」は全サービス区分のなかで最も高かった。

「多機能系」では、「外出や交流機会の減少（60.7%）」「ADL の低下（57.1%)」が 6 割程度、「家族の介護負担の増加（51.5%）」「認知機能の低下（51.2%）」が約半数であった。なお「高齢者虐待・ネグレクトの発生・増加」をあげた事業所が 10.8%あり、全サービス区分のなかで最も高かった。

「施設・居住系」では、「外出や交流機会の減少（76.8%）」をあげる割合が都道府県区分にかかわらず 8 割近くにのぼり、全サービス区分で最も高かった。次いで「生活満足度の低下（56.6%）」となり、この割合も全サービス区分で最も高くなっていた。さらに「認知機能の低下（42.7%）」「ADL の低下（39.8%）」が約 4 割あった。なお、「外出や交流機会の減少（76.8%）」「生活満足度の低下（56.6%）」「興味・関心、意欲の低下（29.7%）」「行動心理症状の出現・増悪（26.1%）」「口腔機能の低下（4.2%）」は全サービス区分のなかで最も高かった。

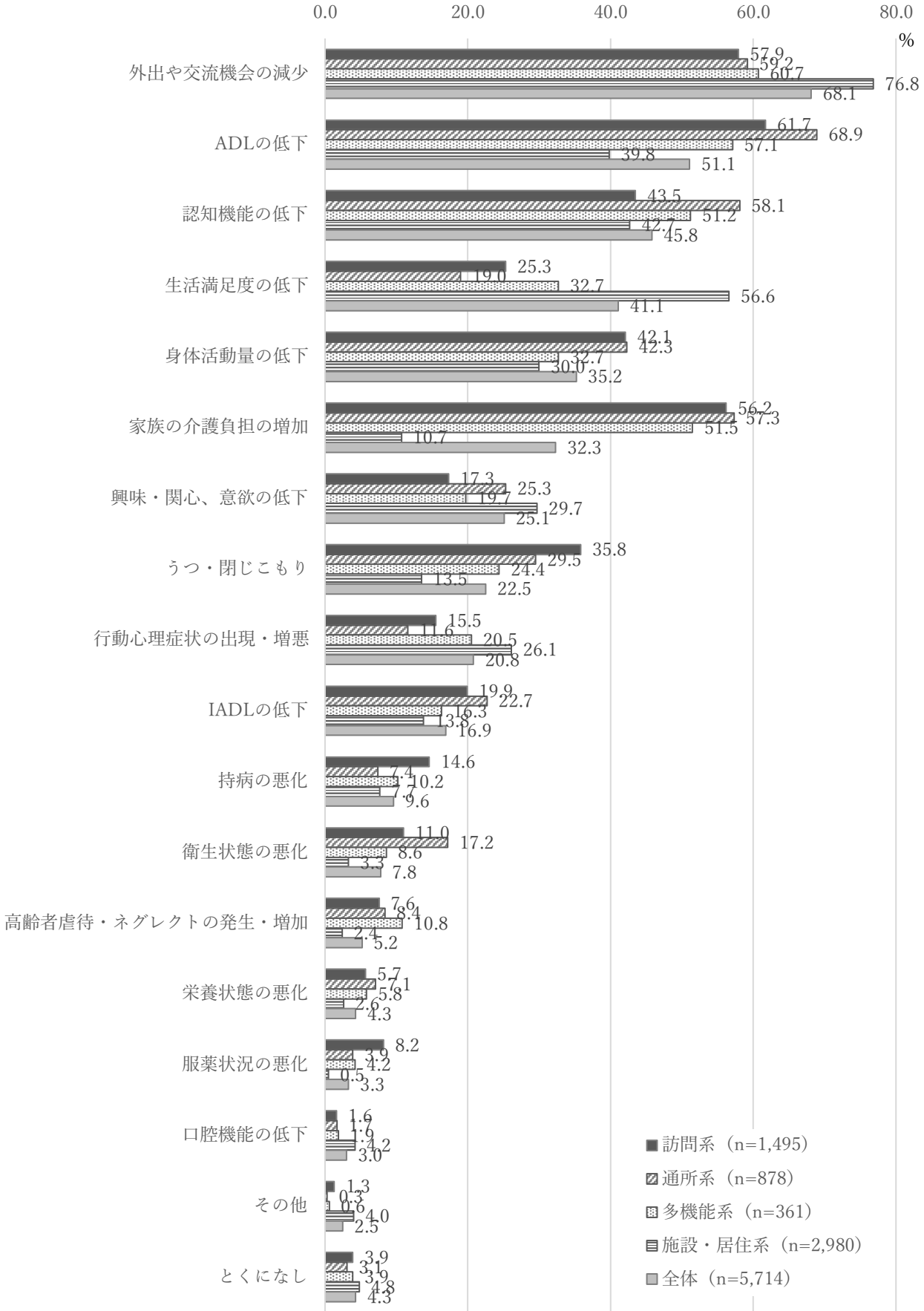
参考：
新型コロナウイルス感染症が介護・高齢者支援に及ぼす影響と現場での取組み・工夫に関する緊急調査【ケアマネジャー調査】では、居宅介護支援事業所、小規模多機能・看護小規模多機能型居宅介護事業所、特定施設・認知症グループホーム・介護保険施設のケアマネジャーに、新型コロナの利用者への影響を尋ねている。あわせて参照されたい。　https://hitomachi-lab.com/archives/227/　（結果報告書Ⅶ利用者への影響）

表 V-2 新型コロナの影響による利用者の状態悪化やそのリスクとして特に気になるもの（5 つまで）（サービス/都道府県区分別）

		ADL の低下	IADL の低下	生活満足度の低下	認知機能の低下	行動・心理症状の出現・増悪	持病の悪化	興味・関心、意欲の低下	うつ・閉じこもり	口腔機能の低下	服薬状況の悪化	衛生状態の悪化	栄養状態の悪化	身体活動量の低下	外出や交流機会の減少	家族の介護負担の増加	高齢者虐待・ネグレクトの発生・増加	とくになし	合計
サービス/都道府県区分		回答事業所数																	
訪問系	7 都府県	468	137	179	314	104	99	106	260	15	61	80	40	324	412	387	52	17	698
	6 道府県	122	39	50	91	41	22	36	72	6	15	22	14	78	102	119	13	8	202
	その他	332	121	149	246	86	97	116	203	3	46	62	31	228	352	334	48	34	595
	小計	922	297	378	651	231	218	258	535	24	122	164	85	630	866	840	113	59	1,495
通所系	7 都府県	216	86	44	173	35	11	72	91	5	11	53	23	109	151	163	25	6	278
	6 道府県	97	25	20	78	18	10	35	39	2	6	23	3	65	84	78	12	3	137
	その他	292	88	103	259	49	44	115	129	8	17	75	36	197	285	262	37	18	463
	小計	605	199	167	510	102	65	222	259	15	34	151	62	371	520	503	74	27	878
多機能系	7 都府県	75	20	34	73	32	8	25	27	2	6	10	6	34	65	62	12	2	111
	6 道府県	21	8	11	19	5	2	5	11	0	0	1	0	15	23	23	4	3	38
	その他	110	31	73	93	37	27	41	50	5	9	20	15	69	131	101	23	9	212
	小計	206	59	118	185	74	37	71	88	7	15	31	21	118	219	186	39	14	361
施設・居住系	7 都府県	384	128	509	402	261	65	252	124	47	7	33	25	277	673	104	21	23	872
	6 道府県	186	59	283	191	132	36	137	69	17	1	15	5	148	358	37	9	18	458
	その他	617	224	895	678	386	129	495	210	62	7	51	48	468	1,257	177	43	103	1,650
	小計	1,187	411	1,687	1,271	779	230	884	403	126	15	99	78	893	2,288	318	73	144	2,980
全体	7 都府県	1,143	371	766	962	432	183	455	502	69	85	176	94	744	1,301	716	110	48	1,959
	6 道府県	426	131	364	379	196	70	213	191	25	22	61	22	306	567	257	38	32	835
	その他	1,351	464	1,220	1,276	558	297	767	592	78	79	208	130	962	2,025	874	151	164	2,920
	合計	2,920	966	2,350	2,617	1,186	550	1,435	1,285	172	186	445	246	2,012	3,893	1,847	299	244	5,714
サービス/都道府県区分		割合（%）																	
訪問系	7 都府県	67.0	19.6	25.6	45.0	14.9	14.2	15.2	37.2	2.1	8.7	11.5	5.7	46.4	59.0	55.4	7.4	2.4	100.0
	6 道府県	60.4	19.3	24.8	45.0	20.3	10.9	17.8	35.6	3.0	7.4	10.9	6.9	38.6	50.5	58.9	6.4	4.0	100.0
	その他	55.8	20.3	25.0	41.3	14.5	16.3	19.5	34.1	0.5	7.7	10.4	5.2	38.3	59.2	56.1	8.1	5.7	100.0
	小計	61.7	19.9	25.3	43.5	15.5	14.6	17.3	35.8	1.6	8.2	11.0	5.7	42.1	57.9	56.2	7.6	3.9	100.0
通所系	7 都府県	77.7	30.9	15.8	62.2	12.6	4.0	25.9	32.7	1.8	4.0	19.1	8.3	39.2	54.3	58.6	9.0	2.2	100.0
	6 道府県	70.8	18.2	14.6	56.9	13.1	7.3	25.5	28.5	1.5	4.4	16.8	2.2	47.4	61.3	56.9	8.8	2.2	100.0
	その他	63.1	19.0	22.2	55.9	10.6	9.5	24.8	27.9	1.7	3.7	16.2	7.8	42.5	61.6	56.6	8.0	3.9	100.0
	小計	68.9	22.7	19.0	58.1	11.6	7.4	25.3	29.5	1.7	3.9	17.2	7.1	42.3	59.2	57.3	8.4	3.1	100.0
多機能系	7 都府県	67.6	18.0	30.6	65.8	28.8	7.2	22.5	24.3	1.8	5.4	9.0	5.4	30.6	58.6	55.9	10.8	1.8	100.0
	6 道府県	55.3	21.1	28.9	50.0	13.2	5.3	13.2	28.9	0.0	0.0	2.6	0.0	39.5	60.5	60.5	10.5	7.9	100.0
	その他	51.9	14.6	34.4	43.9	17.5	12.7	19.3	23.6	2.4	4.2	9.4	7.1	32.5	61.8	47.6	10.8	4.2	100.0
	小計	57.1	16.3	32.7	51.2	20.5	10.2	19.7	24.4	1.9	4.2	8.6	5.8	32.7	60.7	51.5	10.8	3.9	100.0
施設・居住系	7 都府県	44.0	14.7	58.4	46.1	29.9	7.5	28.9	14.2	5.4	0.8	3.8	2.9	31.8	77.2	11.9	2.4	2.6	100.0
	6 道府県	40.6	12.9	61.8	41.7	28.8	7.9	29.9	15.1	3.7	0.2	3.3	1.1	32.3	78.2	8.1	2.0	3.9	100.0
	その他	37.4	13.6	54.2	41.1	23.4	7.8	30.0	12.7	3.8	0.4	3.1	2.9	28.4	76.2	10.7	2.6	6.2	100.0
	小計	39.8	13.8	56.6	42.7	26.1	7.7	29.7	13.5	4.2	0.5	3.3	2.6	30.0	76.8	10.7	2.4	4.8	100.0
全体	7 都府県	58.3	18.9	39.1	49.1	22.1	9.3	23.2	25.6	3.5	4.3	9.0	4.8	38.0	66.4	36.5	5.6	2.5	100.0
	6 道府県	51.0	15.7	43.6	45.4	23.5	8.4	25.5	22.9	3.0	2.6	7.3	2.6	36.6	67.9	30.8	4.6	3.8	100.0
	その他	46.3	15.9	41.8	43.7	19.1	10.2	26.3	20.3	2.7	2.7	7.1	4.5	32.9	69.3	29.9	5.2	5.6	100.0
	合計	51.1	16.9	41.1	45.8	20.8	9.6	25.1	22.5	3.0	3.3	7.8	4.3	35.2	68.1	32.3	5.2	4.3	100.0

注　表掲していないが、「その他」を選択した割合は全体で 2.5%であった。

図 Ⅴ-1 新型コロナの影響による利用者の状態悪化やそのリスクとして特に気になるもの（5 つまで）（サービス区分別）



VI 事業収入・事業支出と新型コロナの影響

1.　令和 2 年 4 月と前年 4 月分の事業活動収入の比較

令和 2 年 4 月の事業活動収入（介護保険外の利用料等を含む）と前年同月分の比較について、「増加」「ほぼ同じ」「減少」「比較不能（令和元年 4 月以降に開業・定員数変更等）」「わからない」からあてはまるものを選び、「増加」「減少」を選択した場合には何割増減したかを記入してもらったところ、全体では「ほぼ同じ（44.7%）」が最も多く、「減少」は 29.5%、「増加」は 14.4%であった（表VI-2）。「減少」「増加」を選択したうち増減率を記入した 1,485、754 事業所における減少・増加の割合の平均は 20.4%、20.3%となった（表VI-1）。

サービス/都道府県区分別にみると、全てのサービス区分で「ほぼ同じ」は都道府県区分「その他」で最も高く、「減少」は「7 都府県」＞「6 道府県」＞「その他」となっていた。

「訪問系」では、「ほぼ同じ（32.8%）」「減少（28.8%）」が約 3 割、「増加（22.3%）」が約 2 割（表VI-2）、減少を選択した事業所における減少率の平均は 23.1%、増加を選択した事業所における増加率の平均は 25.6%だった（表VI-1）。

「通所系」では、「減少（58.1%）」が 6 割近くにのぼり、全サービス区分で最も高かった。とくに「通所系/7 都府県」では 73.0%を占めた。「ほぼ同じ」は通所系全体で 22.6%、「増加」は 10.7%だった（表VI-2）。減少を選択した事業所における減少率の平均は 25.1%、増加を選択した事業所における増加率の平均は 20.7%だった（表VI-1）。

「多機能系」では、「ほぼ同じ（47.9%）」が半数近く、「減少（19.9%）」「増加（19.1%）」がそれぞれ 2 割程度となった（表VI-2）。減少を選択した事業所における減少率の平均は 19.2%、増加を選択した事業所における増加率の平均は 21.3%だった（表VI-1）。

「施設・居住系」では、「ほぼ同じ（56.8%）」が最も多く、「減少」が 22.6%、「増加」は 10.9%となった（表VI-2）。減少を選択した事業所における減少率の平均は 14.6%、増加を選択した事業所における増加率の平均は 14.5%だった（表VI-1）。

2.　令和 2 年 4 月と前年 4 月分の事業支出の比較

令和 2 年 4 月の事業支出と前年同月分の比較について、「増加」「ほぼ同じ」「減少」「比較不能（令和元年 4 月以降に開業・定員数変更等）」「わからない」からあてはまるものを選び、「増加」「減少」を選択した場合には何割増減したかを記入してもらったところ、全体では「ほぼ同じ（52.4%）」が過半数となり、次いで「増加（19.9%）」「わからない（15.7%）」となり、「減少」は 7.3%であった（表VI-2）。「増加」「減少」を選択したうち増減率を記入した 926、317 事業所における増加・減少の割合の平均は 17.1%、16.8%となった（表VI-1）。

サービス/都道府県区分別にみると、全てのサービス区分で「ほぼ同じ」は都道府県区分「その他」で最も高くなっていた。

「訪問系」では、「ほぼ同じ（41.9%）」「増加(22.3%)」「わからない（17.0%）」となり、「減少」は 8.9%にとどまった（表VI-2）。増加を選択した事業所における増加率の平均は 20.9%、減少を選択した事業所における減少率の平均は 19.7%だった（表VI-1）。

「通所系」では、「ほぼ同じ（51.8%）」「増加（16.6%）」「わからない（14.9%）」となり、「減少」は 12.1%であった（表VI-2）。増加を選択した事業所における増加率の平均は 16.4%、減少を選択した事業所における減少率の平均は 16.5%だった（表VI-1）。

「多機能系」では、「ほぼ同じ（54.8%）」「増加（17.7%）」「わからない（17.2%）」となり、「減少」は 6.6%にとどまった（表VI-2）。増加を選択した事業所における増加率の平均は 18.8%、減少を選択した事業所における減少率の平均は 21.2%だった（表VI-1）。なお、いずれも回答数が 52、21 と少ないことに留意が必要である。

「施設・居住系」では、「ほぼ同じ（57.6%）」「増加（20.0%）」「わからない（15.2%）」となり、「減少」は 5.2%にとどまった（表VI-2）。増加を選択した事業所における増加率の平均は 15.1%、減少を選択した事業所における減少率の平均は 13.8%だった（表VI-1）。

表 VI-1 令和 2 年 4 月と前年 4 月分の事業活動収入・事業支出の変化率の平均（単数回答）（サービス区分別）

	事業活動収入		事業支出		事業活動収入		事業支出	
	増加	減少	増加	減少	増加	減少	増加	減少
サービス区分	変化率平均（%）				回答事業所数			
訪問系	25.6%	23.1%	20.9%	19.7%	306	385	256	95
通所系	20.7%	25.1%	16.4%	16.5%	89	472	127	85
多機能系	21.3%	19.2%	18.8%	21.2%	62	65	52	21
施設・居住系	14.5%	14.6%	15.1%	13.8%	297	563	491	116
全体	20.3%	20.4%	17.1%	16.8%	754	1,485	926	317

注　変化率平均の母数は回答事業所数（「増加」「減少」を選択し、何割増減したかを記入した事業所数）

なお、令和 2 年 4 月と前年 4 月分の事業活動収入の増減と事業支出の増減を組み合わせて「収入減・支出増」「収入減・支出ほぼ同じ」「収入ほぼ同じ・支出増」と「その他」の分布をみたところ（図VI-1）、全体では「その他（74.9%）」「収入減・支出ほぼ同じ（11.9%）」「収入減・支出増（7.6%）」「収入ほぼ同じ・支出増（5.7%）」となった。サービス区分別にみると、「通所系」で「その他（58.1%）」の割合が最も低くなっていた。

図VI-1 令和 2 年 4 月と前年 4 月分の事業活動収入・事業支出の増減の組み合わせ（サービス区分別）

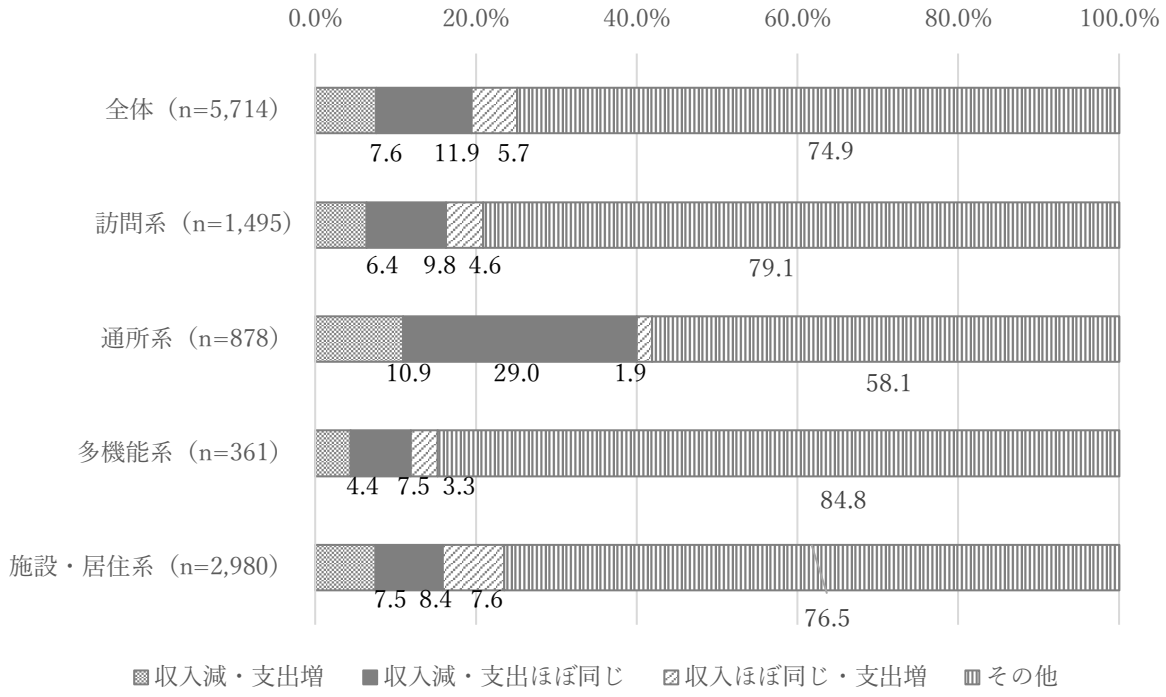


表 VI-2 令和 2 年 4 月と前年 4 月分の事業活動収入・事業支出の比較（単数回答）（サービス/都道府県区分別）

		事業活動収入（介護保険外の利用料等を含む）					事業支出					合計
		増加	ほぼ同じ	減少	比較不能	わからない	増加	ほぼ同じ	減少	比較不能	わからない	
サービス/都道府県区分		回答事業所数										
訪問系	7 都府県	160	204	220	71	43	176	255	72	74	121	698
	6 道府県	46	63	55	23	15	39	82	13	29	39	202
	その他	128	223	156	42	46	118	289	48	46	94	595
	小計	334	490	431	136	104	333	626	133	149	254	1,495
通所系	7 都府県	23	33	203	8	11	47	138	51	10	32	278
	6 道府県	9	32	78	9	9	24	68	14	9	22	137
	その他	62	133	229	19	20	75	249	41	21	77	463
	小計	94	198	510	36	40	146	455	106	40	131	878
多機能系	7 都府県	16	45	36	6	8	23	57	12	3	16	111
	6 道府県	9	13	10	2	4	7	20	1	2	8	38
	その他	44	115	26	6	21	34	121	11	8	38	212
	小計	69	173	72	14	33	64	198	24	13	62	361
施設・居住系	7 都府県	102	430	244	22	74	198	444	71	19	140	872
	6 道府県	55	268	103	9	23	87	274	16	5	76	458
	その他	167	994	326	42	121	310	998	69	37	236	1,650
	小計	324	1,692	673	73	218	595	1,716	156	61	452	2,980
全体	7 都府県	301	712	703	107	136	444	894	206	106	309	1,959
	6 道府県	119	376	246	43	51	157	444	44	45	145	835
	その他	401	1,465	737	109	208	537	1,657	169	112	445	2,920
	合計	821	2,553	1,686	259	395	1,138	2,995	419	263	899	5,714
サービス/都道府県区分		割合（%）										
訪問系	7 都府県	22.9	29.2	31.5	10.2	6.2	25.2	36.5	10.3	10.6	17.3	100.0
	6 道府県	22.8	31.2	27.2	11.4	7.4	19.3	40.6	6.4	14.4	19.3	100.0
	その他	21.5	37.5	26.2	7.1	7.7	19.8	48.6	8.1	7.7	15.8	100.0
	小計	22.3	32.8	28.8	9.1	7.0	22.3	41.9	8.9	10.0	17.0	100.0
通所系	7 都府県	8.3	11.9	73.0	2.9	4.0	16.9	49.6	18.3	3.6	11.5	100.0
	6 道府県	6.6	23.4	56.9	6.6	6.6	17.5	49.6	10.2	6.6	16.1	100.0
	その他	13.4	28.7	49.5	4.1	4.3	16.2	53.8	8.9	4.5	16.6	100.0
	小計	10.7	22.6	58.1	4.1	4.6	16.6	51.8	12.1	4.6	14.9	100.0
多機能系	7 都府県	14.4	40.5	32.4	5.4	7.2	20.7	51.4	10.8	2.7	14.4	100.0
	6 道府県	23.7	34.2	26.3	5.3	10.5	18.4	52.6	2.6	5.3	21.1	100.0
	その他	20.8	54.2	12.3	2.8	9.9	16.0	57.1	5.2	3.8	17.9	100.0
	小計	19.1	47.9	19.9	3.9	9.1	17.7	54.8	6.6	3.6	17.2	100.0
施設・居住系	7 都府県	11.7	49.3	28.0	2.5	8.5	22.7	50.9	8.1	2.2	16.1	100.0
	6 道府県	12.0	58.5	22.5	2.0	5.0	19.0	59.8	3.5	1.1	16.6	100.
	その他	10.1	60.2	19.8	2.5	7.3	18.8	60.5	4.2	2.2	14.3	100.0
	小計	10.9	56.8	22.6	2.4	7.3	20.0	57.6	5.2	2.0	15.2	100.0
全体	7 都府県	15.4	36.3	35.9	5.5	6.9	22.7	45.6	10.5	5.4	15.8	100.0
	6 道府県	14.3	45.0	29.5	5.1	6.1	18.8	53.2	5.3	5.4	17.4	100.0
	その他	13.7	50.2	25.2	3.7	7.1	18.4	56.7	5.8	3.8	15.2	100.0
	合計	14.4	44.7	29.5	4.5	6.9	19.9	52.4	7.3	4.6	15.7	100.0

3.　新型コロナの影響により特に増えた支出

新型コロナの影響により、特に増えた支出を尋ねたところ、全体では「とくになし（19.7%）」は約 2 割、「感染防御資材購入費（74.6%）」が 7 割を超え最も多く、次いで「設備費用（空気清浄機、通信環境整備等）」が 16.1%となった。職員への「残業代・残業手当等」は 9.6%、「休業手当等の人件費」は 7.2%、さらに「一時金や特別手当等の支給」が 3.5%あった（表VI-3）。

サービス/都道府県区分別にみると、全てのサービス区分で「とくになし」は約 2 割、「感染防御資材購入費」が約 7 ~8 割、次いで「設備費用（空気清浄機、通信環境整備等）」という支出の上位 2 位は共通であり、都道府県区分では「7 都府県」で概ね「6 道府県」「その他」よりも高い割合となった。

表 VI-3 新型コロナの影響により特に増えた支出（複数回答）（サービス/都道府県区分別）

		回答事業所数							割合（%）						
		休業手当等の人件費	残業代・残業手当等	一時金や特別手当等の支給	感染防御資材購入費	設備費用（空気清浄機、通信環境整備等）	とくになし	合計	休業手当等の人件費	残業代・残業手当等	一時金や特別手当等の支給	感染防御資材購入費	設備費用（空気清浄機、通信環境整備等）	とくになし	合計
サービス/都道府県区分															
訪問系	7 都府県	72	54	34	576	127	94	698	10.3	7.7	4.9	82.5	18.2	13.5	100.0
	6 道府県	14	10	14	152	25	39	202	6.9	5.0	6.9	75.2	12.4	19.3	100.0
	その他	35	39	22	425	72	144	595	5.9	6.6	3.7	71.4	12.1	24.2	100.0
	小計	121	103	70	1,153	224	277	1,495	8.1	6.9	4.7	77.1	15.0	18.5	100.0
通所系	7 都府県	30	13	10	198	55	55	278	10.8	4.7	3.6	71.2	19.8	19.8	100.0
	6 道府県	11	6	8	100	18	29	137	8.0	4.4	5.8	73.0	13.1	21.2	100.0
	その他	33	38	8	296	63	132	463	7.1	8.2	1.7	63.9	13.6	28.5	100.0
	小計	74	57	26	594	136	216	878	8.4	6.5	3.0	67.7	15.5	24.6	100.0
多機能系	7 都府県	12	19	0	85	17	20	111	10.8	17.1	0.0	76.6	15.3	18.0	100.0
	6 道府県	0	3	1	21	5	13	38	0.0	7.9	2.6	55.3	13.2	34.2	100.0
	その他	10	18	5	144	27	55	212	4.7	8.5	2.4	67.9	12.7	25.9	100.0
	小計	22	40	6	250	49	88	361	6.1	11.1	1.7	69.3	13.6	24.4	100.0
施設・居住系	7 都府県	82	132	34	692	177	131	872	9.4	15.1	3.9	79.4	20.3	15.0	100.0
	6 道府県	35	43	22	335	79	87	458	7.6	9.4	4.8	73.1	17.2	19.0	100.0
	その他	79	176	40	1,239	257	325	1,650	4.8	10.7	2.4	75.1	15.6	19.7	100.0
	小計	196	351	96	2,266	513	543	2,980	6.6	11.8	3.2	76.0	17.2	18.2	100.0
全体	7 都府県	196	218	78	1,551	376	300	1,959	10.0	11.1	4.0	79.2	19.2	15.3	100.0
	6 道府県	60	62	45	608	127	168	835	7.2	7.4	5.4	72.8	15.2	20.1	100.0
	その他	157	271	75	2,104	419	656	2,920	5.4	9.3	2.6	72.1	14.3	22.5	100.0
	合計	413	551	198	4,263	922	1,124	5,714	7.2	9.6	3.5	74.6	16.1	19.7	100.0

注　表掲していないが、「その他」を選択した割合は全体で 2.5%であった。

Ⅶ 新型コロナの影響により特に増えた業務

新型コロナの影響により、事業所全体として特に増えた業務を 5 つまで選択してもらったところ、まず「とくになし」という回答はごくわずかであり、大半がさまざまな業務の増加を経験していた。

その内容を全体でみると、「事業所内の感染症対策（衛生管理等）（81.9%）」が最も多く、次いで「新型コロナ及びその対策の情報収集（76.4%）」となり、全てのサービス区分・都道府県区分でこの 2 つが上位 2 位を占めた。この他「行政からの通知・連絡への対応（52.7%）」「感染防御資材調達のための業務（52.3%）」が過半数であった（表Ⅶ-1、図Ⅶ-1）。

サービス/都道府県区分別にみると、「訪問系」では、「新型コロナ及びその対策の情報収集（80.8%）」が最も多く、次いで「事業所内の感染症対策（衛生管理等）（76.1%）」「感染防御資材調達のための業務（58.1%）」となった。「感染防御資材調達のための業務」をあげる割合を都道府県別でみると、「訪問系/7 都府県（63.0%)」＞「訪問系/6 道府県（58.4%）」＞「訪問系/その他（52.1%）」であった。

「通所系」では、「事業所内の感染症対策（衛生管理等）（87.1%）」が 9 割近くと最も多く、次いで「新型コロナ及びその対策の情報収集（76.8%）」「行政からの通知・連絡への対応（55.0%）」「サービス提供体制や内容の変更に伴う利用者や家族への説明（47.0%）」となった。「サービス提供体制や内容の変更に伴う利用者や家族への説明」をあげる割合を都道府県別にみると、「通所系/7 都府県（51.8%）」＞「通所系/6 道府県（50.4%）」＞「通所系/その他（43.2%）」であった。

「多機能系」では、「事業所内の感染症対策（衛生管理等）（82.8%）」「新型コロナ及びその対策の情報収集（73.4%）」「行政からの通知・連絡への対応（55.1%）」に続き「外来者・面会者等との対応（48.2%)」があげられた。

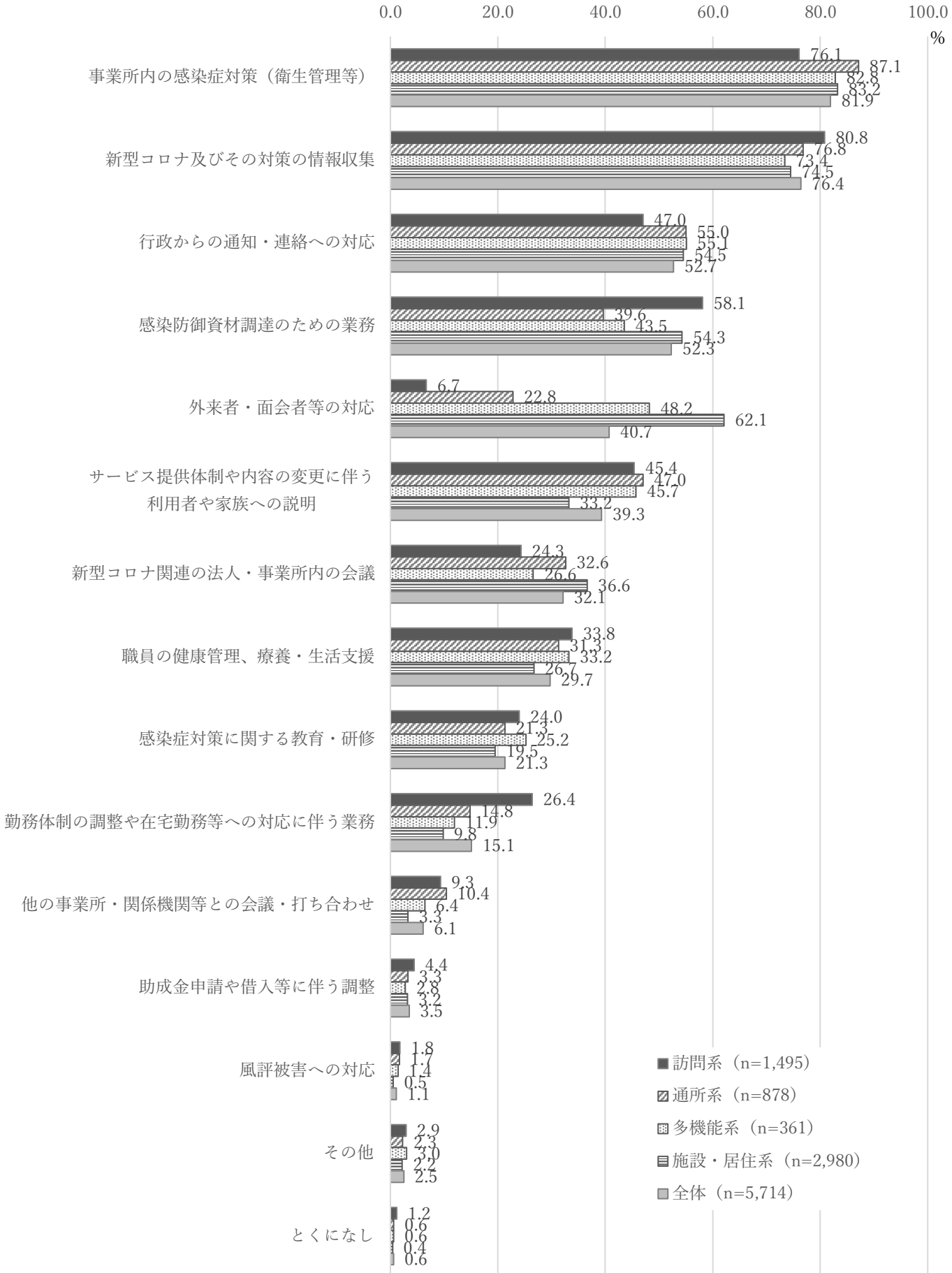
「施設・居住系」では、「事業所内の感染症対策（衛生管理等）（83.2%）」「新型コロナ及びその対策の情報収集（74.5%）」に加えて「外来者・面会者等の対応（62.1%）」「行政からの通知・連絡への対応（54.5%）」「感染防御資材調達のための業務（54.3%）」が半数を超えて多かった。

表 Ⅶ-1 新型コロナの影響により事業所全体として特に増えた業務（5 つまで）（サービス/都道府県区分別）

		行政からの通知・連絡への対応	助成金申請や借入等に伴う調整	新型コロナ及びその対策の情報収集	新型コロナ関連の法人・事業所内の会議	感染防御資材調達のための業務	事業所内の感染症対策（衛生管理等）	感染症対策に関する教育・研修	勤務体制の調整や在宅勤務等への対応に伴う業務	職員の健康管理、療養・生活支援	サービス提供体制や内容の変更に伴う利用者や家族への説明	外来者・面会者等の対応	他の事業所・関係機関等との会議・打ち合わせ	風評被害への対応	とくになし	合計
サービス/都道府県区分		回答事業所数														
訪問系	7 都府県	282	41	572	160	440	543	171	243	238	278	37	58	12	7	698
	6 道府県	102	9	159	45	118	157	43	54	69	102	11	16	5	2	202
	その他	319	16	477	158	310	437	145	97	199	298	52	65	10	9	595
	小計	703	66	1,208	363	868	1,137	359	394	506	678	100	139	27	18	1,495
通所系	7 都府県	150	16	221	87	117	240	54	64	75	144	46	27	5	1	278
	6 道府県	70	7	105	45	52	118	20	25	40	69	35	15	3	2	137
	その他	263	6	348	154	179	407	113	41	160	200	119	49	7	2	463
	小計	483	29	674	286	348	765	187	130	275	413	200	91	15	5	878
多機能系	7 都府県	60	4	78	23	51	94	32	17	44	47	46	7	1	0	111
	6 道府県	21	2	31	11	20	34	7	4	11	22	12	0	0	1	38
	その他	118	4	156	62	86	171	52	22	65	96	116	16	4	1	212
	小計	199	10	265	96	157	299	91	43	120	165	174	23	5	2	361
施設・	7 都府県	453	35	651	329	506	735	173	103	246	317	487	27	6	0	872
居住系	6 道府県	246	19	331	154	251	383	86	54	134	144	297	10	4	5	458
	その他	926	42	1,237	607	860	1,362	322	136	415	528	1,067	60	6	7	1,650
	小計	1,625	96	2,219	1,090	1,617	2,480	581	293	795	989	1,851	97	16	12	2,980
全体	7 都府県	945	96	1,522	599	1,114	1,612	430	427	603	786	616	119	24	8	1959
	6 道府県	439	37	626	255	441	692	156	137	254	337	355	41	12	10	835
	その他	1,626	68	2,218	981	1,435	2,377	632	296	839	1,122	1,354	190	27	19	2,920
	合計	3,010	201	4,366	1,835	2,990	4,681	1,218	860	1,696	2,245	2,325	350	63	37	5,714
サービス/都道府県区分		割合（%）														
訪問系	7 都府県	40.4	5.9	81.9	22.9	63.0	77.8	24.5	34.8	34.1	39.8	5.3	8.3	1.7	1.0	100.0
	6 道府県	50.5	4.5	78.7	22.3	58.4	77.7	21.3	26.7	34.2	50.5	5.4	7.9	2.5	1.0	100.0
	その他	53.6	2.7	80.2	26.6	52.1	73.4	24.4	16.3	33.4	50.1	8.7	10.9	1.7	1.5	100.0
	小計	47.0	4.4	80.8	24.3	58.1	76.1	24.0	26.4	33.8	45.4	6.7	9.3	1.8	1.2	100.0
通所系	7 都府県	54.0	5.8	79.5	31.3	42.1	86.3	19.4	23.0	27.0	51.8	16.5	9.7	1.8	0.4	100.0
	6 道府県	51.1	5.1	76.6	32.8	38.0	86.1	14.6	18.2	29.2	50.4	25.5	10.9	2.2	1.5	100.0
	その他	56.8	1.3	75.2	33.3	38.7	87.9	24.4	8.9	34.6	43.2	25.7	10.6	1.5	0.4	100.0
	小計	55.0	3.3	76.8	32.6	39.6	87.1	21.3	14.8	31.3	47.0	22.8	10.4	1.7	0.6	100.0
多機能系	7 都府県	54.1	3.6	70.3	20.7	45.9	84.7	28.8	15.3	39.6	42.3	41.4	6.3	0.9	0.0	100.0
	6 道府県	55.3	5.3	81.6	28.9	52.6	89.5	18.4	10.5	28.9	57.9	31.6	0.0	0.0	2.6	100.0
	その他	55.7	1.9	73.6	29.2	40.6	80.7	24.5	10.4	30.7	45.3	54.7	7.5	1.9	0.5	100.0
	小計	55.1	2.8	73.4	26.6	43.5	82.8	25.2	11.9	33.2	45.7	48.2	6.4	1.4	0.6	100.0
施設・	7 都府県	51.9	4.0	74.7	37.7	58.0	84.3	19.8	11.8	28.2	36.4	55.8	3.1	0.7	0.0	100.0
居住系	6 道府県	53.7	4.1	72.3	33.6	54.8	83.6	18.8	11.8	29.3	31.4	64.8	2.2	0.9	1.1	100.0
	その他	56.1	2.5	75.0	36.8	52.1	82.5	19.5	8.2	25.2	32.0	64.7	3.6	0.4	0.4	100.0
	小計	54.5	3.2	74.5	36.6	54.3	83.2	19.5	9.8	26.7	33.2	62.1	3.3	0.5	0.4	100.0
全体	7 都府県	48.2	4.9	77.7	30.6	56.9	82.3	21.9	21.8	30.8	40.1	31.4	6.1	1.2	0.4	100.0
	6 道府県	52.6	4.4	75.0	30.5	52.8	82.9	18.7	16.4	30.4	40.4	42.5	4.9	1.4	1.2	100.0
	その他	55.7	2.3	76.0	33.6	49.1	81.4	21.6	10.1	28.7	38.4	46.4	6.5	0.9	0.7	100.0
	合計	52.7	3.5	76.4	32.1	52.3	81.9	21.3	15.1	29.7	39.3	40.7	6.1	1.1	0.6	100.0

注　表掲していないが、「その他」を選択した割合は全体で 2.5%であった。

図 Ⅶ-1 新型コロナの影響により事業所全体として特に増えた業務（5 つまで）（サービス区分別）



Ⅷ 新型コロナに関連する介護保険サービス事業所等に対する支援や環境整備

1.　新型コロナに関連する介護保険サービス事業所等に対する支援や環境整備として特に重要なこと

新型コロナに関連する介護保険サービス事業所等に対する支援や環境整備として特に重要なことを 5 つまで選択してもらったところ、全体では「感染防御資材の優先調達（76.6%）」が 8 割近くと最も多く、次いで「感染者等発生時の陽性者の速やかな入院（41.5%）」「発熱・咳等の症状がある利用者・入所者等及び職員への積極的な検査の実施（38.2%）」「職員への特別手当（危険手当を含む）の支給（34.1%）」「感染者等発生時の指針策定（30.7%）」「感染者等発生時の介護職等の応援要員の確保（29.5%）」「感染者等発生時の利用者・入所者等の受入施設の確保（29.2%）」となった（図Ⅷ-1、表Ⅷ-1）。

サービス/都道府県区分別にみると、「訪問系」では、「感染防御資材の優先調達（77.3%）」に次いで、「発熱・咳等の症状がある利用者・入所者等及び職員への積極的な検査の実施（41.5%）」「職員への特別手当（危険手当を含む）の支給（38.5%）」「感染者等発生時の指針策定（36.9%）」「感染者等発生時の陽性者の速やかな入院（28.4%）」が上位となった。なお、「利用者・入所者等の新型コロナ以外の急性増悪等に伴う医療連携体制の確保（21.7%）」をあげる割合が全サービス区分で最も高くなっていた。これらのうち「発熱・咳等の症状がある利用者・入所者等及び職員への積極的な検査の実施」「職員への特別手当（危険手当を含む）の支給」「利用者・入所者等の新型コロナ以外の急性増悪等に伴う医療連携体制の確保」については都道府県区分「7 都府県」において「その他」より 5 ポイント以上高かった。

「通所系」では、「感染防御資材の優先調達（70.6%）」に次いで、「発熱・咳等の症状がある利用者・入所者等及び職員への積極的な検査の実施（37.6%）」「職員への特別手当（危険手当を含む）の支給（37.6%）」「感染者等発生時の指針策定（31.4%）」「感染者等発生時の陽性者の速やかな入院（27.6%）」「感染者等発生時の介護職等の応援要員の確保（25.2%）」が上位となった。このうち「職員への特別手当（危険手当を含む）の支給」は都道府県区分「7 都府県」で「その他」より 11.4 ポイント高く、「感染者等発生時の介護職等の応援要員の確保」については「その他」で「7 都府県」より 10.3 ポイント高くなっていた。

「多機能系」では、「感染防御資材の優先調達（68.4%）」に次いで、「発熱・咳等の症状がある利用者・入所者等及び職員への積極的な検査の実施（37.1%）」「職員への特別手当（危険手当を含む）の支給（36.0%）」「感染者等発生時の陽性者の速やかな入院（34.9%）」「感染者等発生時の指針策定（33.8%）」「感染者等発生時の介護職等の応援要員の確保（30.5%）」が上位となった。なお、「介護職等に対する感染予防・管理研修の開発・提供（26.6%）」をあげる割合が、全サービス区分で最も高くなっていた。

「施設・居住系」では、「感染防御資材の優先調達（79.1%）」に次いで、「感染者等発生時の陽性者の速やかな入院（53.0%）」「感染者等発生時の介護職等の応援要員の確保（38.5%）」「発熱・咳等の症状がある利用者・入所者等及び職員への積極的な検査の実施（36.8%）」「感染者等発生時の利用者・入所者等の受入施設の確保（33.8%）」「職員への特別手当（危険手当を含む）の支給（30.6%）」「感染者等発生時の指針策定（27.0%）」が上位となった。これらのうち「感染者等発生時の陽性者の速やかな入院」「感染者等発生時の介護職等の応援要員の確保」をあげる割合が、全サービス区分で最も高くなっていた。

図 Ⅷ-1 新型コロナに関連する介護保険サービス事業所等への支援や環境整備として特に重要なこと（5 つまで）（サービス区分別）

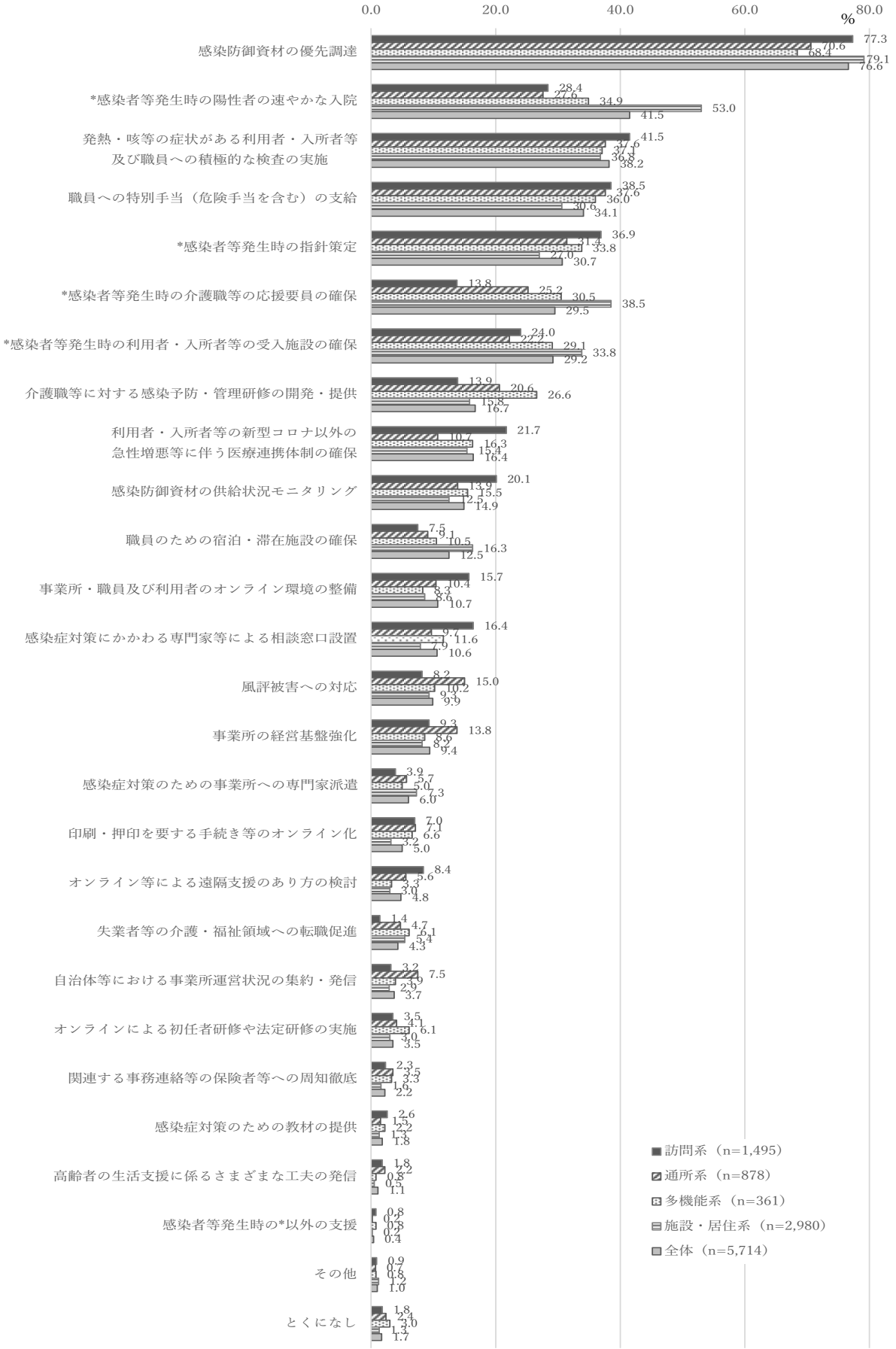


表 Ⅷ-1 新型コロナに関連する介護保険サービス事業所等への支援や環境整備として特に重要なこと（5 つまで）（サービス/都道府県区分別）

		事業所の経営基盤強化	職員への特別手当（危険手当を含む）の支給	感染防御資材の供給状況モニタリング	感染防御資材の優先調達	感染症対策のための教材の提供	介護職等に対する感染予防・管理研修の開発・提供	感染症対策にかかわる専門家等による相談窓口設置	感染症対策のための事業所への専門家派遣	職員のための宿泊・滞在施設の確保	感染者等発生時の指針策定	感染者等発生時の陽性者の速やかな入院	感染者等発生時の利用者・入所者等の受入施設の確保	感染者等発生時の介護職等の応援要員の確保	感染者等発生時の左記以外の支援	利用者・入所者等の新型コロナ以外の急性増悪等に伴う医療連携体制の確保	発熱・咳等の症状がある利用者・入所者等及び職員への積極的な検査の実施	風評被害への対応	自治体等における事業所運営状況の集約・発信	高齢者の生活支援に係るさまざまな工夫の発信	オンライン等による遠隔支援のあり方の検討	事業所・職員及び利用者のオンライン環境の整備	失業者等の介護・福祉領域への転職促進	オンラインによる初任者研修や法定研修の実施	印刷・押印を要する手続き等のオンライン化	関連する事務連絡等の保険者等への周知徹底	その他	とくになし	合計
サービス/都道府県区分		回答事業所数																											
訪問系	7 都府県	73	291	140	545	16	95	118	23	48	249	185	151	101	3	170	306	56	19	15	67	105	7	22	48	13	7	15	698
	6 道府県	22	73	47	153	4	21	28	10	12	77	64	57	27	2	45	83	18	4	2	12	31	5	9	12	4	1	3	202
	その他	44	211	113	458	19	92	99	25	52	226	176	151	78	7	109	231	49	25	10	46	99	9	21	45	17	5	9	595
	合計	139	575	300	1,156	39	208	245	58	112	552	425	359	206	12	324	620	123	48	27	125	235	21	52	105	34	13	27	1,495
通所系	7 都府県	40	123	36	192	1	44	27	16	21	92	66	53	53	0	28	113	43	24	6	18	41	16	10	28	9	1	6	278
	6 道府県	20	55	23	93	3	24	8	7	12	32	45	30	32	0	17	65	20	15	2	7	15	5	6	7	4	2	3	137
	その他	61	152	63	335	9	113	50	27	47	152	131	112	136	2	49	152	69	27	11	24	35	20	20	27	18	3	12	463
	合計	121	330	122	620	13	181	85	50	80	276	242	195	221	2	94	330	132	66	19	49	91	41	36	62	31	6	21	878
多機能系	7 都府県	12	54	17	78	3	33	11	4	7	32	41	26	32	0	21	42	11	3	2	7	11	5	6	7	1	0	4	111
	6 道府県	5	13	6	25	0	11	3	0	6	18	10	10	18	1	2	10	2	3	1	2	1	4	1	4	1	0	1	38
	その他	14	63	33	144	5	52	28	14	25	72	75	69	60	2	36	82	24	8	0	3	18	13	15	13	10	3	6	212
	合計	31	130	56	247	8	96	42	18	38	122	126	105	110	3	59	134	37	14	3	12	30	22	22	24	12	3	11	361
施設・居住系	7 都府県	91	281	109	672	13	126	79	54	135	228	451	287	310	3	150	338	65	25	5	23	82	41	26	30	22	16	11	872
	6 道府県	31	175	62	364	2	53	32	29	73	101	279	172	193	2	82	180	41	10	3	17	30	28	17	19	2	6	9	458
	その他	122	457	202	1,320	25	292	124	136	277	475	850	548	643	2	228	578	170	51	6	49	145	92	47	46	25	13	19	1,650
	合計	244	913	373	2,356	40	471	235	219	485	804	1,580	1,007	1,146	7	460	1,096	276	86	14	89	257	161	90	95	49	35	39	2,980
全体	7 都府県	216	749	302	1,487	33	298	235	97	211	601	743	517	496	6	369	799	175	71	28	115	239	69	64	113	45	24	36	1,959
	6 道府県	78	316	138	635	9	109	71	46	103	228	398	269	270	5	146	338	81	32	8	38	77	42	33	42	11	9	16	835
	その他	241	883	411	2,257	58	549	301	202	401	925	1,232	880	917	13	422	1,043	312	111	27	122	297	134	103	131	70	24	46	2,920
	合計	535	1,948	851	4,379	100	956	607	345	715	1,754	2,373	1,666	1,683	24	937	2,180	568	214	63	275	613	245	200	286	126	57	98	5,714
サービス/都道府県区分		割合（%）																											
訪問系	7 都府県	10.5	41.7	20.1	78.1	2.3	13.6	16.9	3.3	6.9	35.7	26.5	21.6	14.5	0.4	24.4	43.8	8.0	2.7	2.1	9.6	15.0	1.0	3.2	6.9	1.9	1.0	2.1	100.0
	6 道府県	10.9	36.1	23.3	75.7	2.0	10.4	13.9	5.0	5.9	38.1	31.7	28.2	13.4	1.0	22.3	41.1	8.9	2.0	1.0	5.9	15.3	2.5	4.5	5.9	2.0	0.5	1.5	100.0
	その他	7.4	35.5	19.0	77.0	3.2	15.5	16.6	4.2	8.7	38.0	29.6	25.4	13.1	1.2	18.3	38.8	8.2	4.2	1.7	7.7	16.6	1.5	3.5	7.6	2.9	0.8	1.5	100.0
	合計	9.3	38.5	20.1	77.3	2.6	13.9	16.4	3.9	7.5	36.9	28.4	24.0	13.8	0.8	21.7	41.5	8.2	3.2	1.8	8.4	15.7	1.4	3.5	7.0	2.3	0.9	1.8	100.0
通所系	7 都府県	14.4	44.2	12.9	69.1	0.4	15.8	9.7	5.8	7.6	33.1	23.7	19.1	19.1	0.0	10.1	40.6	15.5	8.6	2.2	6.5	14.7	5.8	3.6	10.1	3.2	0.4	2.2	100.0
	6 道府県	14.6	40.1	16.8	67.9	2.2	17.5	5.8	5.1	8.8	23.4	32.8	21.9	23.4	0.0	12.4	47.4	14.6	10.9	1.5	5.1	10.9	3.6	4.4	5.1	2.9	1.5	2.2	100.0
	その他	13.2	32.8	13.6	72.4	1.9	24.4	10.8	5.8	10.2	32.8	28.3	24.2	29.4	0.4	10.6	32.8	14.9	5.8	2.4	5.2	7.6	4.3	4.3	5.8	3.9	0.6	2.6	100.0
	合計	13.8	37.6	13.9	70.6	1.5	20.6	9.7	5.7	9.1	31.4	27.6	22.2	25.2	0.2	10.7	37.6	15.0	7.5	2.2	5.6	10.4	4.7	4.1	7.1	3.5	0.7	2.4	100.0
多機能系	7 都府県	10.8	48.6	15.3	70.3	2.7	29.7	9.9	3.6	6.3	28.8	36.9	23.4	28.8	0.0	18.9	37.8	9.9	2.7	1.8	6.3	9.9	4.5	5.4	6.3	0.9	0.0	3.6	100.0
	6 道府県	13.2	34.2	15.8	65.8	0.0	28.9	7.9	0.0	15.8	47.4	26.3	26.3	47.4	2.6	5.3	26.3	5.3	7.9	2.6	5.3	2.6	10.5	2.6	10.5	2.6	0.0	2.6	100.0
	その他	6.6	29.7	15.6	67.9	2.4	24.5	13.2	6.6	11.8	34.0	35.4	32.5	28.3	0.9	17.0	38.7	11.3	3.8	0.0	1.4	8.5	6.1	7.1	6.1	4.7	1.4	2.8	100.0
	合計	8.6	36.0	15.5	68.4	2.2	26.6	11.6	5.0	10.5	33.8	34.9	29.1	30.5	0.8	16.3	37.1	10.2	3.9	0.8	3.3	8.3	6.1	6.1	6.6	3.3	0.8	3.0	100.0
施設・居住系	7 都府県	10.4	32.2	12.5	77.1	1.5	14.4	9.1	6.2	15.5	26.1	51.7	32.9	35.6	0.3	17.2	38.8	7.5	2.9	0.6	2.6	9.4	4.7	3.0	3.4	2.5	1.8	1.3	100.0
	6 道府県	6.8	38.2	13.5	79.5	0.4	11.6	7.0	6.3	15.9	22.1	60.9	37.6	42.1	0.4	17.9	39.3	9.0	2.2	0.7	3.7	6.6	6.1	3.7	4.1	0.4	1.3	2.0	100.0
	その他	7.4	27.7	12.2	80.0	1.5	17.7	7.5	8.2	16.8	28.8	51.5	33.2	39.0	0.1	13.8	35.0	10.3	3.1	0.4	3.0	8.8	5.6	2.8	2.8	1.5	0.8	1.2	100.0
	合計	8.2	30.6	12.5	79.1	1.3	15.8	7.9	7.3	16.3	27.0	53.0	33.8	38.5	0.2	15.4	36.8	9.3	2.9	0.5	3.0	8.6	5.4	3.0	3.2	1.6	1.2	1.3	100.0
全体	7 都府県	11.0	38.2	15.4	75.9	1.7	15.2	12.0	5.0	10.8	30.7	37.9	26.4	25.3	0.3	18.8	40.8	8.9	3.6	1.4	5.9	12.2	3.5	3.3	5.8	2.3	1.2	1.8	100.0
	6 道府県	9.3	37.8	16.5	76.0	1.1	13.1	8.5	5.5	12.3	27.3	47.7	32.2	32.3	0.6	17.5	40.5	9.7	3.8	1.0	4.6	9.2	5.0	4.0	5.0	1.3	1.1	1.9	100.0
	その他	8.3	30.2	14.1	77.3	2.0	18.8	10.3	6.9	13.7	31.7	42.2	30.1	31.4	0.4	14.5	35.7	10.7	3.8	0.9	4.2	10.2	4.6	3.5	4.5	2.4	0.8	1.6	100.0
	合計	9.4	34.1	14.9	76.6	1.8	16.7	10.6	6.0	12.5	30.7	41.5	29.2	29.5	0.4	16.4	38.2	9.9	3.7	1.1	4.8	10.7	4.3	3.5	5.0	2.2	1.0	1.7	100.0

2. 具体的な内容

図Ⅷ-1、表Ⅷ-1 のうち「事業所の経営基盤強化（9.4%）」「感染症対策のための教材の提供（1.8%）」「高齢者の生活支援に係るさまざまな工夫の発信（1.1%）」「感染者発生時の＊以外の支援（0.4%）」「その他（1.0%）」については具体的な内容の記入欄を設けた。その内容をコーディングして整理した概要は次のとおりであった（n はそれぞれ具体的な記入があった数）。

（1）事業所の経営基盤強化（必要な支援を具体的に）

- 休業・事業縮小等に起因する減収への補償策についての記入が最も多く、特に「休業要請」と「職員への休業補償」がセットとして打ち出される必要性を言及する意見が多かった。
- この他、介護報酬の概算払い、感染対策に要した経費、固定費、人材確保等に対する財政支援、資金調達に対する支援を求める声があがった。
- 非常事態に対応できる経営基盤を構築するためにも、基本報酬の増額を求める声が多かった。

表Ⅷ-2 事業所の経営基盤強化：必要な支援（自由回答）（n=307）

カテゴリー	該当数
休業・縮小・自粛等に起因する減収への補償策	134
介護報酬改定/柔軟な適用	76
感染対策に要した経費、固定費、人材確保等に対する財政支援	74
資金調達に対する支援	12
介護報酬の概算払い	4
その他	7

（2）感染症対策のための教材の提供（必要な教材を具体的に）

- 実際に感染者が発生したときの対応方法を示すガイドライン、とくに感染疑いから診断確定、その後の生活支援等を具体的にイメージできる教材を求める声が多かった。
- 家族への説明のためにもウイルスの基本的な知識を学びたいという意見もあり、できれば非医療職でも理解しやすい内容で、動画や写真等を活用することが望ましいという声が多かった。オンラインセミナー開催を求める声もあった。

表Ⅷ-3 感染症対策のための教材の提供：必要な教材（自由回答）（n=51）

カテゴリー	該当数
感染者発生時の具体的な対応マニュアル	17
感染予防に対するマニュアル	12
行政や専門家からの総論的な感染対策に関する情報発信	7
コロナウイルスを正しく理解するための基本的知識を学ぶもの	6
その他	9

（3）高齢者の生活支援に係るさまざまな工夫の発信（発信が必要な工夫を具体的に）

- 外出自粛やデイサービス等の利用控えにより運動不足となり、身体機能が低下する恐れのある高齢者に対する簡単な運動やフレイル対策等の発信が必要という意見が多くみられた。
- 買い物支援やその他ボランティア等の地域の社会資源について、様々な情報を発信していくべきとの声もあった。

・ 高齢者を社会的に孤立させないようオンライン等で面談・面会、交流をはかる工夫、高齢者にもわかりやすい感染症対策等に関するパンフレット等の共有、その他、様々な地域で取組まれた成功事例集等に対する希望もあった。

表 Ⅷ-4 高齢者の生活支援に係るさまざまな工夫の発信：発信が必要な工夫（自由回答）（n=30）

カテゴリー	該当数
自宅や施設内で行えるフレイル予防	13
地域の社会資源の情報発信	6
社会的に孤立させない工夫	3
高齢者の理解しやすい情報発信	3
その他	5

（4）感染者等発生時のその他の支援（必要な支援を具体的に）

「感染者等発生時の陽性者の速やかな入院（41.5%）」「感染者等発生時の指針策定（30.7%）」「感染者等発生時の介護職等の応援要員の確保（29.5%）」「感染者等発生時の利用者・入所者等の受入施設の確保（29.2%）」以外の感染者等発生時の支援を選択した事業所があげた具体的な支援内容は以下のとおりであった（関連する選択肢が他に存在する場合にも、感染者等発生時に特に必要という趣旨ととらえてそのまま整理している）。

・ マスクやガウン等の優先的な購入体制の構築を求める声が多かった。
・ 複数の事業所のサービスを利用する高齢者が多いため、地域内の介護保険サービス事業所における感染者発生状況が共有される必要があるとの意見もあった。
・ 感染者のケアを担う職員に対する宿泊場所の確保や主たる家族介護者が感染した場合のケアの担い手の確保等に対する支援の言及もみられた。

表 Ⅷ-5 感染者等発生時のその他の支援：必要な支援（自由回答）（n=26）

カテゴリー	該当数
感染防御資材の優先的購入体制	8
地域内の感染発生状況の周知	3
PCR 検査の実施/無料化	3
感染者の受け入れ先確保を含む医療機関との連携	3
感染対策の具体的な指導	3
その他	6

（5）その他の支援（必要な支援を具体的に）

・ 感染疑いや感染の確定した利用者等への具体的な対応（検査の実施、移送/隔離スペース/入院先の確保、家族介護者が陽性となった場合の要介護者のレスパイト先の確保等）への支援を求める声が多かった。
・ 行政から配信される多種多様な情報の内容が複雑すぎるため、これを機に簡潔な情報にする、オンラインに統一するなどの対策をとってほしいという意見もあげられた。
・ 休業や入退所の制限等も事業所ごとに判断を任されていたため地域で統一した対応ができず、対策として不十分だったという声がみられた。地域包括ケアというからには感染症対策においても自治体が指針を出すべき、地域内連携の一環として感染者が出た事業所のバックアップ体制や物資・人的資源の相互支援体制の構築が求められるという意見もあった。

表 Ⅷ-6 その他の支援や環境整備：必要な支援や環境整備（自由回答）（n=44）

カテゴリー	該当数
感染疑い/感染した利用者/家族介護者/職員に対応する際の支援	7
簡潔な内容の情報発信	6
経済的支援	4
行政による感染防御資材や介護に要する日用品の管理/優先的配布	4
自治体による休業要請/自主休業/入退所制限などに関する指針の策定	4
保険請求の柔軟な対応	4
感染状況の配信および情報共有体制の組織化	3
その他	12

Ⅸ 新型コロナに関連して最も困っていることや不安、必要な支援（自由回答）

新型コロナに関連して最も困っていることや不安、必要な支援について自由記入欄を設けたところ、2,235 件の記入があった。その内容をコーディングして整理した概要は以下のとおりであった。

- 資材不足、その価格高騰を通じた不安が最も多かった。
- 各事業所特有の感染症対策の困難さ、感染者発生時に想定される対応など、実際の対策や発生時のシミュレーションをつうじて明らかになった困りごとが多くあげられた一方、感染者発生、クラスター発生への漠然とした不安もみられた。
- 自粛解除の方法や終息が見えないことへの不安、風評被害への懸念、それらによる経営悪化や職員の疲弊、人材不足への不安も大きい。
- 職員のストレスや事業所管理者自身のストレスに関する記載も多く、職員のストレスについてはスタッフ間の意識の齟齬、感染や感染の媒介可能性にかかわるものが目立った。
- 利用者等や家族にいつも通りのサービスや支援が提供できないこと、利用者等や家族側による自粛により、利用者等や家族がストレスを抱えること、利用者等の状態悪化や新型コロナ以外の体調不良者への対応への懸念も大きい。
- こうした状況に対し、情報過多や情報不足、検査が迅速にできないこと、行政や保健所等の官僚主義的対応に関する不満や不安も多くあげられた。

表 Ⅸ-1 新型コロナに関連し最も困っていることや不安、必要な支援（自由回答）（n=2,235）

カテゴリー	該当数
物資の安定供給や価格高騰	566
感染者発生時の対応についての不安	243
現在、もしくは将来的な人材不足への不安	181
自粛解除方法や今後の再燃・終息が見えないことへの不安	147
職員の疲弊やストレス・スタッフ間の意思齟齬	145
長期化した場合の経営悪化の不安	138
行政・保健所・政府に求めること、制度の見直し・煩雑さなど	127
各事業所における感染症対策の困難さや新型コロナ特有の対策の困難さ	112
感染疑い者や発熱者・新型コロナ以外の受診対応についての不安	93
職員の健康懸念・感染すること、感染させる可能性についての不安やストレス	90
検査がすぐにできない・結果がすぐに出ない	90
自粛や面会自粛による利用者や家族のストレス	69

正しい情報、適正量の情報でない・マスコミに振り回される・情報による不安助長	53
利用者・家族の感染への不安やクラスター発生することへの不安	35
風評被害への懸念	32
イベントや自粛に伴う利用控えによる二次的健康障害	28
その他	86

X 事業所内、利用者や家族、他の事業所等との連絡・コミュニケーション手段

1. 現在の連絡・コミュニケーション手段

現在の事業所内、事業所と利用者や家族、他の事業所・関係機関等との連絡・コミュニケーション手段について、あてはまるものをすべて選んでもらったところ、以下のようになった。

（1）事業所内の連絡・コミュニケーション手段

- 全体では、「電話（79.3%）」が最も多く、次いで「連絡ノート（53.2%）」「電子メール（37.6%）」「SNS（LINE、Facebook など）（27.7%）」「法人内 SNS・グループウェア（20.8%）」「FAX（19.8%）」「テレビ電話・会議（16.5%）」の順となった。
- サービス区分別に他のサービス区分と比べた特徴をみると、「訪問系」では「SNS（LINE、Facebook など）」、「通所系」「多機能系」では「連絡ノート」が他より多く、「訪問系」では「連絡ノート」、「施設・居住系」では「SNS（LINE、Facebook など）」が他より少ない傾向がみられた（図X-1）。

（2）利用者・家族との連絡・コミュニケーション手段

- 全体では、「電話（91.9%）」が最も多く、次いで「訪問・来所（41.3%)」「連絡ノート（38.0%）」「電子メール（14.4%）」となった。「テレビ電話・会議」は 8.5%であった。
- サービス区分別にみると、「訪問系」では「訪問・来所」、「通所系」「多機能系」では「連絡ノート」、「施設・居住系」では「テレビ電話・会議」が他より多く、「施設・居住系」では「連絡ノート」が他より少ない傾向がみられた（図X-2）。

（3）他の事業所等との連絡・コミュニケーション手段

- 全体では、「電話（94.1%）」が最も多く、次いで「FAX（68.1%）」が約 7 割となった。さらに「電子メール（44.5%）」「訪問・来所（22.4%）」の順となる。
- サービス区分別にみると、「訪問系」では「連絡ノート」、「訪問系」「多機能系」では「SNS（LINE、Facebook など）」が他より多く、「通所系」では「電子メール」が他より少ない傾向がみられた（図X-3）。

図 X-1 事業所内の連絡・コミュニケーション手段（複数回答）（サービス区分別）

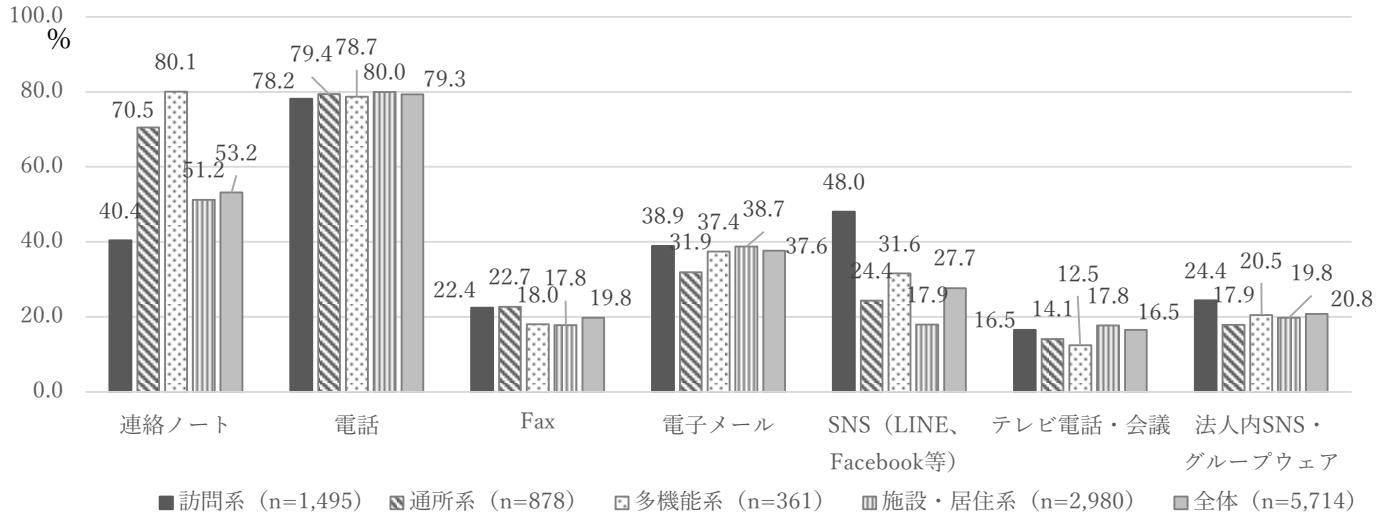


図 X-2 利用者・家族との連絡・コミュニケーション手段（複数回答）（サービス区分別）

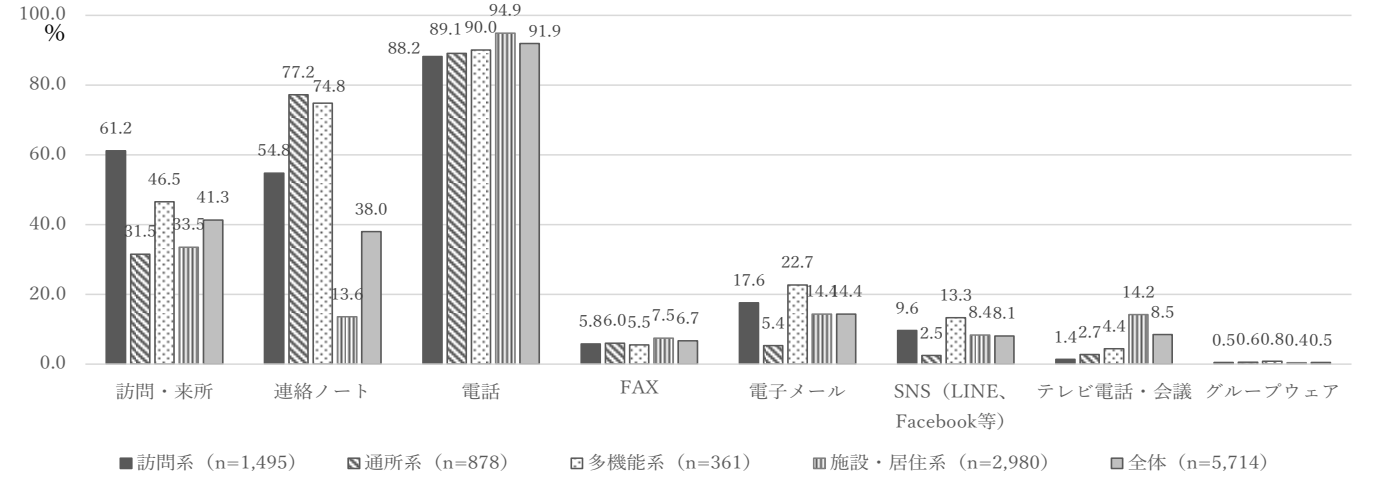
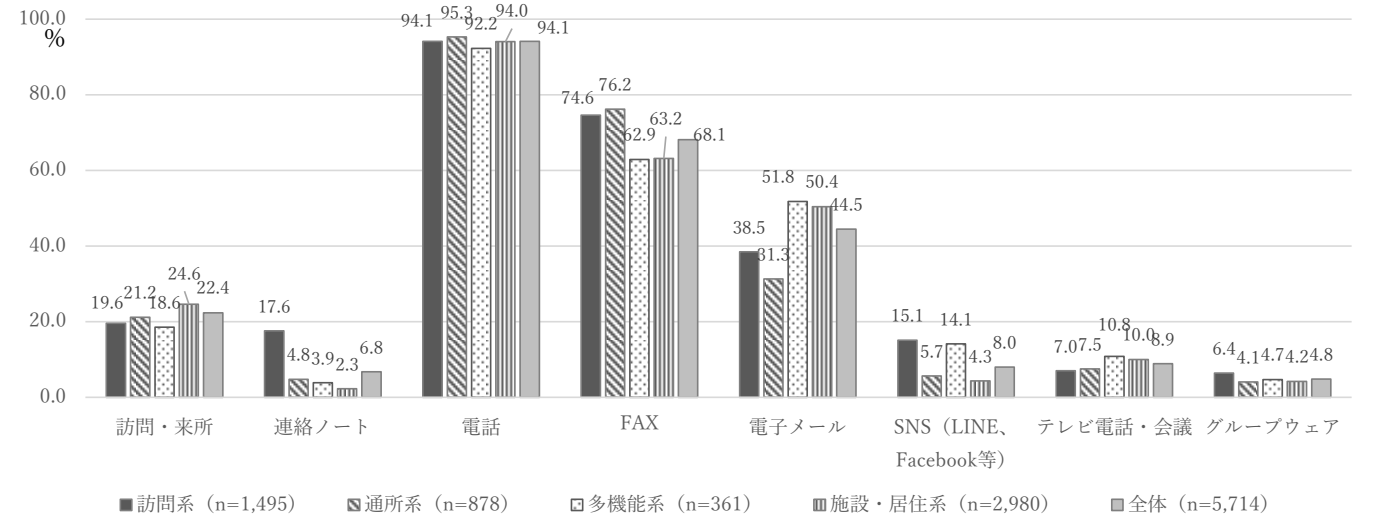


図 X-3 他の事業所等との連絡・コミュニケーション手段（複数回答）（サービス区分別）



注　図X-1~3 で「その他」は掲載していない。

2. テレビ電話・会議の活用の検討状況

現在の連絡・コミュニケーション手段として「テレビ電話・会議」をあげた割合は、事業所内の手段としては 16.5%（図Ｘ-1）、利用者・家族との間では 8.5%（図Ｘ-2）、他の事業所や関係機関等との間では 8.9%（図Ｘ-3）だった。

ここで、テレビ電話・会議の活用に関する検討状況を確認したところ、全体では「活用予定なし」が 40.3%と最も多かった。他方「すでに活用」が 28.6%、「活用に向けて準備中（11.1%）」をあわせると約 4 割にのぼり、「活用するかどうか検討中」も 20.0%を占めた（表Ｘ-1）。

サービス/都道府県区分別にみると、「訪問系」では「活用予定なし（44.2%）」に対して「すでに活用（28.4%）」「活用するかどうか検討中（19.9%）」「活用に向けて準備中（7.4%）」、「通所系」では「活用予定なし（46.6%）」に対して「すでに活用（26.4%）」「活用するかどうか検討中（16.4%）」「活用に向けて準備中（10.6%）」、「多機能系」では「活用予定なし（49.9%）」に対して「すでに活用（24.1%）」「活用するかどうか検討中（17.2%）」「活用に向けて準備中（8.9%）」、「施設・居住系」では「活用予定なし（35.4%）」が他のサービス区分と比べて最も低く、「すでに活用（29.9%）」「活用するかどうか検討中（21.4%）」「活用に向けて準備中（13.3%）」となった（表Ｘ-1）。

なお、「すでに活用」している割合をみると、「訪問系」「通所系」「施設・居住系」で都道府県区分「7 都府県」＞「6 道府県」＞「その他」となっていた。

表Ｘ-1 テレビ電話・会議の活用の検討状況（単数回答）（サービス/都道府県区分別）

		すでに活用	活用に向けて準備中	活用するかどうか検討中	活用予定なし	合計	すでに活用	活用に向けて準備中	活用するかどうか検討中	活用予定なし	合計
サービス/都道府県区分		回答事業所数					割合（%）				
訪問系	7 都府県	247	54	129	268	698	35.4	7.7	18.5	38.4	100.0
	6 道府県	52	17	44	89	202	25.7	8.4	21.8	44.1	100.0
	その他	126	40	125	304	595	21.2	6.7	21.0	51.1	100.0
	小計	425	111	298	661	1,495	28.4	7.4	19.9	44.2	100.0
通所系	7 都府県	98	35	41	104	278	35.3	12.6	14.7	37.4	100.0
	6 道府県	38	11	18	70	137	27.7	8.0	13.1	51.1	100.0
	その他	96	47	85	235	463	20.7	10.2	18.4	50.8	100.0
	小計	232	93	144	409	878	26.4	10.6	16.4	46.6	100.0
多機能系	7 都府県	22	11	22	56	111	19.8	9.9	19.8	50.5	100.0
	6 道府県	10	5	4	19	38	26.3	13.2	10.5	50.0	100.0
	その他	55	16	36	105	212	25.9	7.5	17.0	49.5	100.0
	小計	87	32	62	180	361	24.1	8.9	17.2	49.9	100.0
施設・居住系	7 都府県	331	106	164	271	872	38.0	12.2	18.8	31.1	100.0
	6 道府県	141	65	95	157	458	30.8	14.2	20.7	34.3	100.0
	その他	418	225	380	627	1,650	25.3	13.6	23.0	38.0	100.0
	小計	890	396	639	1,055	2,980	29.9	13.3	21.4	35.4	100.0
全体	7 都府県	698	206	356	699	1,959	35.6	10.5	18.2	35.7	100.0
	6 道府県	241	98	161	335	835	28.9	11.7	19.3	40.1	100.0
	その他	695	328	626	1,271	2,920	23.8	11.2	21.4	43.5	100.0
	合計	1,634	632	1,143	2,305	5,714	28.6	11.1	20.0	40.3	100.0

XI 2019 年（新型コロナ発生前）までの事業所における感染症対策の取組み

2019 年（新型コロナ発生前）までの事業所における感染症対策の取組みについて、あてはまるものをすべて選んでもらった。なお、選択肢は『高齢者介護施設における感染対策マニュアル改訂版（2019 年 3 月）』（平成 30 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業）（実施主体：株式会社三菱総合研究所）を参考に作成した。
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/ninchi/index_00003.html

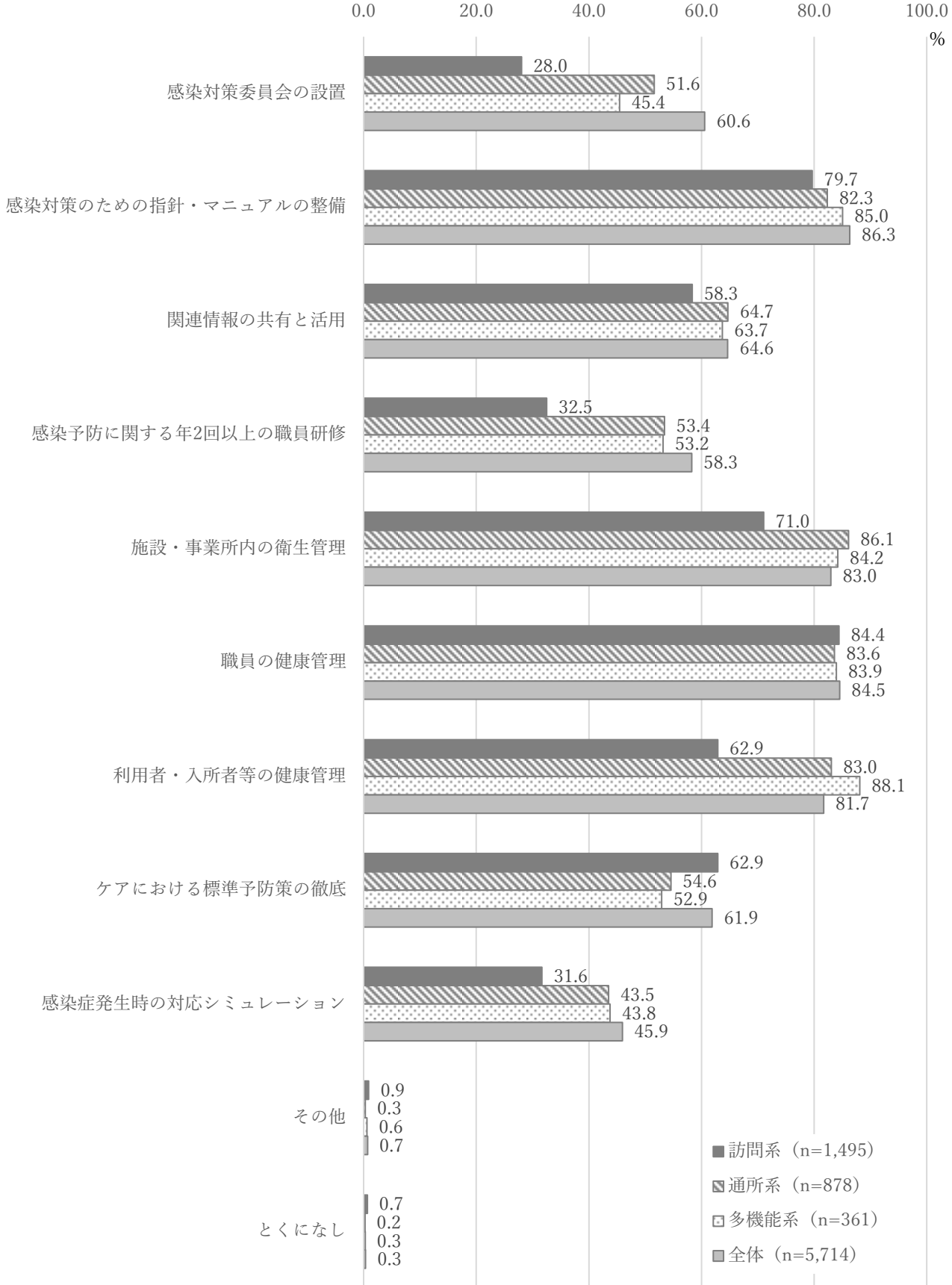
全体では、「感染対策のための指針・マニュアルの整備（86.3%）」「職員の健康管理（84.5%）」「施設・事業所内の衛生管理（83.0%）」「利用者・入所者等の健康管理（81.7%）」が 8 割を超えて高くなっていた。次いで「関連情報の共有と活用（64.6%）」「ケアにおける標準予防策の徹底（61.9%）」「感染対策委員会の設置（60.6%）」「感染予防に関する年 2 回以上の職員研修（58.3%）」が約 6 割となり、「感染症発生時の対応シミュレーション（45.9%）」は半数に満たなかった（図XI-1）。

「訪問系」「通所系」「多機能系」の 3 つをとりあげてサービス区分別にみると、「訪問系」では「職員の健康管理（84.4%）」「感染対策のための指針・マニュアルの整備（79.7%）」が約 8 割、次いで「施設・事業所内の衛生管理（71.0%）」「ケアにおける標準予防策の徹底（62.9%）」「利用者・入所者等の健康管理（62.9%）」となる（「利用者・入所者等の健康管理」はふだんのケアの一環として行っているものととらえられた可能性があることに留意する必要がある）。他のサービス区分と比べて、「感染対策委員会の設置（28.0%）」「感染予防に関する年 2 回以上の職員研修（32.5%）」「感染症発生時の対応シミュレーション（31.6%）」が少ない傾向がみられた。

「通所系」では、「施設・事業所内の衛生管理（86.1%）」「職員の健康管理（83.6%）」「利用者・入所者等の健康管理（83.0%）」「感染対策のための指針・マニュアルの整備（82.3%）」が 8 割を超え、次いで「関連情報の共有と活用（64.7%）」「ケアにおける標準予防策の徹底（54.6%）」「感染予防に関する年 2 回以上の職員研修（53.4%）」「感染対策委員会の設置（51.6%）」となった。

「多機能系」では、「利用者・入所者等の健康管理（88.1%）」「感染対策のための指針・マニュアルの整備（85.0%）」「施設・事業所内の衛生管理（84.2%）」「職員の健康管理（83.9%）」が 8 割を超え、次いで「関連情報の共有と活用（63.7%）」「感染予防に関する年 2 回以上の職員研修（53.2%）」「ケアにおける標準予防策の徹底（52.9%）」となった。

図XI-1 2019年（新型コロナ発生前）までの事業所における感染症対策の取組み
（複数回答）（サービス区分別）



注　施設等においては関係省令・通知等で定められた事項等であり、「施設・居住系」は掲載していない。

XII 新型コロナ発生後の感染症対策、利用者等や家族の支援、地域づくり等の取組みや工夫

新型コロナ発生後の感染症対策、利用者・入所者や家族の支援、地域づくり等の取組みや工夫について、25項目をあげ、現在行っているものを選択したうえ、具体的な取組みや工夫の内容について記入してもらった。その内容をコーディングして整理した概要は次のとおりであった（n はそれぞれ具体的な記入があった数）。

各項目を選択した割合は、サービス/都道府県区分別に本節末尾にまとめて表を掲載しておくが、項目によっては一部のサービスのみに該当するものもあり、参考までに参照されたい（表XII-26）。

1. 職員・同居家族の健康管理、健康観察と報告（具体的に）

- 体温測定・体調の自己チェックの励行（異常があった場合のみ報告）が最も多かった。
- 事業所・組織としての健康管理の具体的な手法として挙げられたのは、1）職員の行動や接触に関する情報の把握、2）感染症対応方針の明示・徹底、3）職員の健康状態・感染兆候に関するモニタリング体制であった。組織としての健康管理を実施している機関においては、職員のみならず、同居する家族まるごとの健康状態のモニタリングを行っているところが多く見られた。
- 感染症対応方針については、チェックリスト等を提示し、一つでも該当すれば自宅待機、蔓延地域の県外者と濃厚接触すれば 2 週間自宅待機など、方針を明示しているところもあれば、健康状態の異常や県外者との接触があったとの報告を受けて、組織対応を検討するという事業所も数多くあった。上記 1）～3）の 2 つ以上を実施し、組織として職員の健康管理に複合戦略を講じている事業所も多かった。

表 XII-1 職員・同居家族の健康管理、健康観察と報告（自由回答）（n=3,324）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
体温測定・体調の自己チェックの励行（異常があった場合のみ報告）	1,944	出勤時に健康チェックを実施。同居家族に対しても体調に関する項目をチェックして頂く
		出勤前の体温測定、新型コロナチェックリストの作成、依頼
		職員は毎日体温測定を行い端末に入力し職員や家族の発熱や体調不良等については速やかに報告するように指示している
職員の健康状態・感染兆候に関する組織としてのモニタリング体制	690	法人内で管理職が情報共有できるように、電話(グループ LINE)、PC にて健康観察と報告を適時実施している
		体調管理を Google フォームに入力し会社で集計している
組織としての感染症対応方針の明示・徹底	299	37℃以上ある職員は休んでいただく。4 日熱が下がらない時はかかりつけ医、保健所相談。熱が 4 日連続でない場合出勤
		37.5℃以上ならば出勤停止・即帰宅とし、2 週間の休職対応。同居家族に発熱をはじめ風邪症状があったり、職場での感染者が出た場合は直ぐに報告し、状況に応じ職員は 3 日～2 週間の休職
1)行動・接触把握 2)感染症対応方針の明示・徹底 3)健康状態・感染兆候モニタリング 上記 2 つ以上の組織の複合対応	283	勤務前の体温測定とチェック表への記載。発熱を伴う風邪症状、体調不良時は出勤せず、かかりつけ医・相談センター等へ連絡指示に従う。かかりつけ医等から出勤可能との判断があった場合においても、法人としては解熱後最低 2 日間は休む対応とする。同居家族の体調不良についても基本報告を行う
		出勤時に検温し、体温を記載。37.5℃以上の職員は玄関から入館せず帰宅してもらう。同居家族などの他県への通勤状況や健康状態の報告
		出勤者については、毎日検温と健康状態の確認。週 1 回の全職員対象の健康状態・移動歴のアンケート実施
職員の行動や接触に関する組織としての把握	108	病院受診の際の時間帯まで記録（行った先の病院でクラスターが起こったときに対象者を迅速に把握するため）等

		職員と同居家族の健康状態・県外者との接触・県外への外出・3 密の場所へ行ったかどうか等の確認表を作成している。そこで特筆すべきことがあれば、詳しく聞き、業務に支障をきたさないかを判断する

2. 職員のストレス状態の把握・メンタルサポート（具体的に）

- スタッフのストレス状態の把握方法として、電話、面談、SNS を通じて、ストレスチェック、メンタルチェックによるものが多く挙げられた。後者については、SNS・ICT の活用も進んでいるようで、LINE や Zoom を使っての専門家へのアクセスやサポートを可能にしているところも多く見られた。
- メンタルサポートの具体策として、相談・支え合い体制の構築（傾聴/声かけ含む）が最も多かった。管理者がスタッフのメンタル面に配慮し、小さな変化でも見逃さないように、また、ストレスフルな環境でケアを提供しているスタッフのために何かできることはないか苦心している記述も散見された。
- その他、メンタルサポートとして、業務上の配慮や特別休暇によるリフレッシュが挙げられた。前者は、マスクや栄養剤の配布、遠慮なく休暇を取れる体制づくり、また事業所内でのオンラインイベントやデリバリーサービスの活用などが具体的なサポートとして挙げられた。

表 XII-2 職員のストレス状態の把握・メンタルサポート（自由回答）（n=1,002）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例・リアルな課題
相談･支え合い体制の構築（傾聴/声かけ含む）	376	職員の家族の様子（子供達が休学で残して出社など）を把握し、相談には迅速に対応し不安の軽減に努める／訪問先の調整・時短で退社など考慮
		オンラインでのカンファレンスを行い、定期的に不安等を話せるようにしている
面談･電話･SNS による職員のメンタル状態の把握	208	感染症の社内検討会（週 1 回）開催による職員の状況確認
		管理者と SNS を活用していつでも相談できる体制や、週に一度のカンファレンスは換気を徹底して行う。職員のグループ LINE もある
		定期的な面談を行い、現在の心理状況や在宅状況の聞き取り
		サ責は介護職員とお互いの空き時間を調整して立ち寄り報告の時間帯を一人ひとり違う日時で設定して報告を受けている。その時に困ったことや不安なことなど他の話しも聞いている。／電話報告時に「困ったこと、心配事」がないか聞いている。
ストレスチェック･メンタルチェック	194	LINE を利用した産業医のメンタルサポート
		衛生委員会を中心にストレスチェックを行い、産業医等にアドバイスを受けている
		協力して頂ける産業カウンセラーの有志数名のグループに、Zoom による職員へのカウンセリングを実施して頂いている
業務上の配慮（サービスルート等の調整含む）	147	マスク等の衛生資材不足によるストレス軽減の目的で、手作りマスクコンテストを実施し家族にも参加を呼び掛けている
		外出できないので、デリバリーサービスを会社より提供し、モチベーション維持
		勤務時のマスクは事業所に置いているが、家族用や自由に使えるマスクを全職員に定期的に配布・栄養ドリンクなどの配布・少しでも具合が悪いときは遠慮なく休める環境や体制、声がけ等
		2 月中旬からスタッフは外出も控えて生活し長期戦になっている。スタッフの緊張感は入居者の不安や苛立ちに直結する様子があり、過度の緊張がある時は休憩時間を取り甘いものを食べて頂き、他愛ない会話をしている
特別休暇によるリフレッシュ	10	新型コロナ関連での子どもやご家族の状況を聞き、必要な日を有給などで対応。（事業縮小したサービスの職員で調整の際）日頃の勤務状況の観察・聞き取り
		交代で有給休暇を取得、車通勤の許可
		密接に関わることが多いため、公休数を増やした
その他	67	

3. 感染症にかかわる研修、迅速な情報共有（具体的に）

・ 研修方法として、事業所内での集合研修（少人数にするなど配慮）、感染を防ぐために WEB や DVD を使用した自己学習、外部研修への参加などがあり、多くの事業所でそれぞれ工夫をしながらスタッフ教育を行っていた。内容としては、新型コロナウイルスに関する基本的な知識、標準予防策、ガウンテクニックや手洗い方法などの実技、各事業所・施設での対応に即したシミュレーション・トレーニングがあった。

・ 迅速な情報共有については、多くの事業所で最新の情報を収集し、組織内で速やかに共有しようとしていた。情報共有の方法としては、資料の回覧・掲示・配布が最も多く、社内グループウェアや SNS を活用した一斉配信・リアルタイムの情報交換、朝礼やミーティングでの情報共有があった。情報について、感染対策委員会・チームなどで集約し、事業所内での対策も含めて周知しているところも少なくなかった。また、行政等からの情報をもとに、マニュアルを作成・改訂し、具体的な対応策を決定・周知していた。法人・事業所内だけでなく、地域の他機関と積極的に情報共有や連携をしている事業所も見られた。

表 XII-3 感染症にかかわる研修、迅速な情報共有（自由回答）（n=2,661）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
資料の回覧・掲示・配布による情報共有	503	分かりやすいポスターを作り掲示
		「新型コロナ関連ファイル」を作り一か所に集め見やすくし、確認したらサイン又は印を押す
最新情報の収集と共有（共有方法の記載なし）	439	国・県の対策会議・施策をその日のうちに確認し、翌日までには情報共有
		SNS を活用した最新の知見の入手
集合・対面等での研修・伝達 感染症専門家による指導・相談	427	感染症が発生した際のシミュレーションを職員で実施している
		階ごとに箱を設置、気づき等を記入し入れる。毎週全意見を集約し勉強会や会議を行う
感染症対策委員会等での情報集約・周知	368	感染対策委員会で決定した対応等を迅速に全部署へ伝達・共有する仕組みになっている
		法人内介護事業所から選抜で感染対策チーム（ICT）を作り、エキスパート集団として新型コロナ対策にあたるメンバーを養成
社内グループウェア・SNS での一斉配信・リアルタイムの情報交換	310	感染症及び予防についての知識、感染予防の手順、衛生用品の管理状況などを SNS にて全員へ周知
		施設内のグループウェア等を活用し関連情報の拡散、共有
朝礼・ミーティングでの情報共有	224	感染状況・対策等のリアルタイム情報提供を夕礼で報告
		施設内で情報を伝達し対応を決め、毎朝唱和して意識を高めている
ガイドライン・マニュアルの作成・改訂 具体的な対応策の決定と周知	203	感染予防対策を各部署の状況に合わせてタイムスケジュール化した
		行政や本部からの新型コロナに対する実務の対応策を具体的に指示
WEB、DVD 等のツールを使用した研修	96	WEB 学習による全従業員を対象とした感染症予防研修の実施
		社内勉強会、出席できない職員に資料配布や LINE・電子メールなどで周知させる
地域の他機関との情報共有・連携	42	地域のステーションと連携し感染防御や必要物品について情報共有している
		SNS で地域事業所との情報共有
その他（非該当の内容も含む）	49	看護部と協働してラウンド時の実施確認
		家族用に手紙を作り配布している

4. 感染の発生段階に応じた段階的な対策の整理と周知（感染者発生時のシミュレーション等を含む）（具体的に）

- 多くが現在取り組んでいる対策について述べており、「段階的な対策」についての回答は少なかった。業務継続計画（BCP）も意識して組織の対策を考えているとの回答が多く見られた。
- 所属部署単独で感染対策を検討する事業所と、グループ法人の方針を受けて感染防護対策を周知・徹底する事業所があり、マニュアルの作成・整備に当たっては、行政機関や職能団体からの公表資料を活用するとの回答が多かった。他方、未着手と答えたところも見られた。
- なお、1)事業所内で整備・周知することと、2)組織としての体制や実践場面での実践内容が混在していたため除外したデータが多くなった。

表 Ⅻ-4 感染の発生段階に応じた段階的な対策の整理と周知（自由回答）（n=1,624）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
段階毎の行動マニュアルと業務継続計画（BCP）の整備	647	業務分類表を作成し、業務を 4 段階に分け対応とした。 A. 通常時と同様に継続すべき業務 B. 感染予防・感染拡大防止の観点から新たに発生する業務 C. 規模・頻度を減らすことが可能な業務 D. 休止、延期できる業務 の上記に基づき、当施設における業務内容を決定した
		感染者・疑いのある者が出た場合を想定した行動パターンを書面で読み合わせ
		BCP を作成中。その中で①感染予防②感染の恐れがある場合③PCR 検査を受けた場合④感染した場合、の対策を作成していく予定
		新型インフルエンザの業務継続ガイドラインを参考に、新型コロナの対応をフェーズごとに分けた指標を作成。厚生労働省の通知を元に、感染症発生時の対応をマニュアル化し、各フロアに掲示。感染予防マニュアルを作成し、フロアや休憩室におき、スタッフが自由に閲覧できるようにしている。
職員と利用者・家族へ感染対策を周知	191	予測できることに対する対策を周知させているが日々状況が変わるのでその都度追加の対応を全員に周知
シミュレーションの実施	162	各場面で発生が分かった時の対応などを実状に応じてシミュレーションしている（例えば、朝のお迎え時は熱がなかったが、ご利用している間に発熱があった場合はどのように対応するか等いくつもの想定できる場面を検証し、職員間で共有している）
		居室整備、感染者が発生した時を踏まえて居室を整えたり、職員の防御対策の準備、必要な備品等を準備してシミュレーションを行っている
		感染の疑いがある人を隔離するところから始まり、出来うる限りの完全防護服でセパレートされた居室にて介護を行う準備とシミュレーションを行った
情報の共有と学習機会の確保	104	厚労省・県通知の新型コロナウイルス感染予防対策の周知、予防チェックリストの活用等
		協会等から送られてくる FAX、メール添付資料をその都度ファイリング最新状態にして保存
3 密回避とゾーニングの検討および必要物品の準備	100	居室以外にベッドを配置し感染疑い時点も含め居住スペースとの隔離スペースを準備
		社会的な感染状況を踏まえ感染予防警戒レベルを 5 段階で設定し、現在レベル 5 想定にて外部からの出入りはほぼない状態。また、感染発症時のクラスターを最小化するため各フロア職員の動線も交わらないよう対応している
		施設平面図を使用し発生時の部屋割り、区分け、職員のルート等を明確にした
		具体的な想定を事業所ごとにし、必要な備品や数等を具体的に出し準備、利用者一人一人の状況からも想定をしている
上記 2 つ以上の対応	166	
その他	257	

5. 法人・事業所内の勤務体制調整、応援体制整備（具体的に）

- 急な欠員に備えた柔軟な人員・業務調整と応援体制の整備が最も多く、欠員が発生した時の勤務調整の事前準備や、感染者が発生した場合を想定したシミュレーションの実施、応援体制整備のための事業所間の連携・協力体制の構築など、欠員が出る前から事態を想定した検討を行っている事業所が多かった。また職員の接触回避のための勤務・通勤体制の変更・調整と資源の整備を複数行っている事業所も多く、３密を回避するための柔軟な勤務体制への変更や、物的資源の活用・工夫を施していた。
- 勤務調整をする中で、休暇をうまく活用できる工夫も見られた。特別休暇を設定する、時間休をとるなど細かく時間への配慮をすることで、３密あるいは生活変容への対応が可能になるように工夫されていた。
- 事業所の中には、複数の対策を実施して勤務調整や応援体制の整備を行っているところがある一方で、現状維持あるいは変更をしない事業所もあった。あえて応援体制をとらず、接触を回避することで感染予防と考える事業所もあった。

表 XII-5 法人・事業所内の勤務体制調整、応援体制整備（自由回答）（n=1,510）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
急な欠員に備えた柔軟な人員・業務調整と応援体制の整備	559	発生時のゾーニングに対応するための勤務可能人員リスト作成。介護職以外の職員の応援体制と介護業務・ガウンテクニック等の教育計画作成
		感染の疑いがある利用者への訪問の後は訪問を入れない
		業務内容の重要度の分類、職員減での対応と業務順位付け
		週ごとに交代で自宅待機者を 3 名選出し、職員間接触機会の削減および感染発生時の人員不足に充てる
		感染疑いのご利用者には、担当職員を 3 日単位で決定。食事・排泄・入浴等心身のケアを担当職員が行う。
職員の接触回避のための勤務・通勤体制の変更・調整と資源の整備	353	事務所内を 2 つのグループに分け、部屋の隔離を行っている
		直行直帰や在宅ワーク等を取り入れ柔軟に対応できる勤務体制を整備
		情報共有に必要なツールの整備を行った。（タブレット、スマホなど）
職員の勤務削減と休暇取得の促進	122	時間有給の調整
		ストレスを抱えた職員への特別休暇付与
組織としての感染症対応方針の明示・徹底に伴う体制整備	105	
職員家族の生活変容・体調不良による勤務調整と工夫	94	法人で小学生低学年の子供を受け入れ、子育て世代の職員が働ける環境を整えた
		スタッフ家族の子供の学校休業に、スタッフが休める雰囲気作りと声掛け、職場内の協力依頼
		休園に伴う職員特別休暇の整備
		保育園で預かってもらえない職員がいたので、子供を預かれる体制づくりをした。
職員からの感染兆候の報告に基づく勤務調整	38	スタッフの軽微な体調変化に、スタッフが休める雰囲気作りと声掛け、職場内の協力依頼
		体調不良の報告が有った際に、該当職員は 4 日間の休みとし健康確認期間を設け異常が無ければ出勤再開、その間のシフト調整を実施
組織としての職員の健康状態・感染兆候に関するモニタリングの体制整備	20	
利用者への利用自粛要請および事業所運営の計画的自粛	13	状態が安定している易感染状態の利用者の訪問回数を減らし、電話で状態確認する
その他	206	

6. 感染予防・管理に関する相談先の確保（具体的に）

- もっとも多くあげられた相談先は、自組織内の直属の管理者や経営者、法人の相談機関や統括部門だった。次に多いのが施設内の ICT、対策本部となっており、それぞれ自組織内で相談先ができており、その場合は複数の相談先の記載は少数だった。
- 保健所や行政を挙げたところは、それ以外の相談先も提示している場合が多く、複数の相談先の一つとしてあげられていた。またその他の相談先を挙げた場合も、いくつかの相談先の中で、独自の相談先を作っている。
- それぞれの職種・施設間のネットワークをあげた事業所は、複数のネットワークを持ちそれぞれに相談しており、記載内容から訪問看護ステーションの割合が多い。
- 外部の相談先として感染管理認定看護師をあげる事業所も多く見られた。
- 相談先がないとの回答も目立った。

表 Ⅻ-6 感染予防・管理に関する相談先の確保（自由回答）（n=1,275）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
自組織での直属の管理者・経営者・法人の相談機関・統括部門（対策本部以外）	317	
施設 ICT、対策本部	276	感染会議を発足し、週 1 回の割合で開催している 感染管理者を設定し、情報の一元化を図り、情報がスムーズに伝達できるようにした 他部署の情報は、共通のツール（LINE）で共有している
		事業所としては法人内の感染予防対策委員会に相談 法人内の Q&A を PC 共有で作り、方針等の統一をしている
産業医・嘱託医として直接関係していないが、相談できる医師や協力機関を含む	206	協力医療機関があり施設全体の感染対策委員会を通し相談できるようになっている
地域保健所・地域包括支援センター	147	近隣施設との情報交換や、気になる点があれば保健所等に相談を行う
行政窓口（市・県問わず行政に関する窓口）	70	保健所、市の窓口に問い合わせ、市の医療福祉課とネット上での相談窓口を利用
それぞれの職種・施設間のネットワーク（近隣の個別のネットワークや・協議会・協会・職種別のネットワークなど）	55	日本訪問看護財団・訪問看護認定看護師の仲間・地域のステーションの所長
		市内訪問看護ステーションと連携し、訪問看護ステーション協議会県央支部に相談可能
		全国の他の事業所とテレビ会議・SNS 等で相談や情報共有している
かかりつけ医・主治医（近隣クリニックや病院医師等、直接関わりのある医師）	43	協力医療機関や訪問看護ステーション
		訪問診療の先生と連携を図り、熱発時の指示をチャットワークで行う
外部の専門職（感染管理に関する専門職など）	23	地域の感染予防ネットワークに参加しているので相談事はできる
		○○大学公衆衛生学、○○大学生体支援センター
その他	11	日頃から小さな事でも相談できるようにコミュニケーションを取っている
		法人内にて心理療法士及び産業医がメンタルサポート室を開設した

7. 地域内の他事業所・関係機関等との情報共有・連携（具体的に）

- 記載内容には、連携対象（団体・組織・個別利用者）、具体的な連携方法、連携内容の 3 つの要素があり、ここでは具体的な連携方法の内容に対してカテゴリー分けを行った。
- グループ LINE は訪問看護ステーションの管理者の LINE グループを構築しているところが多く、SNS・チャットなどの活用も多く見られた。ICT に関しては、地域として導入し、多職種多事業者が参加しているものが活用されていた。
- 情報共有・連携先がなしとの回答、独自のネットワークはあるが、参加している機関が少ないという回答もあった。
- 情報共有の内容に関しては、利用者情報・新型コロナ対策・事業内容や協力体制・地域の連携があげられていた。

表 XII-7 地域内の他事業所・関係機関等との情報提供・連携（自由回答）（n=573）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
TEL/FAX	218	他事業所との連携において、対面外でできるものは、FAX や電話しかない。オンラインでの会議などができる体制が必要だと思われる。県内独自のネットワークがあるが、参加している関係機関が少ない。経費の問題もある
		緊急事態宣言をされてから、5 月 6 日までは毎日テレビ電話で報告会を行っており、情報収集をおこなっていた。5 月 7 日からは週 2 回テレビ電話にて報告会を行っている
メール・グループメール	101	圏域内の医療機関相談室の方が病院・施設等の近況をとりまとめ、メールで情報発信している。また、日頃から交流のある他施設に直接電話で情報共有や対応策の相談等を行っている
		県事業所連絡会でメールでの情報共有を行っている。また単独事業所等の相談にものっている。この調査も全国連絡会及び九州管内連絡会、県連絡会から来ている（小規模多機能）
グループ LINE・SNS	86	県内の発生状況を、日々確認しながら、訪問地域での感染発生時の状況や、クラスターの有無、訪問自粛や対応について等をグループ LINE で共有している
		①地域内の訪問看護事業所と休業が必要となった時の支援協力の依頼について ②感染防護具等の不足や供給先等についての情報交換 ③感染対策などで困った時に地域の訪問看護事業所と LINE を通じて課題や問題を共有し、対処法などについて相談している
会議（WEB 会議を含む）	61	行政区、隣接地域とのネット会議での情報共有、地区医師会との協議など
		介護事業者意見交換会として、感染症対策会議や情報共有 Zoom ビデオ会議の準備
文章による	25	
ICT	21	事業所間の直接のやり取り禁止。SNS やネットワーク内での ICT 連携
		訪問看護連絡協議会に所属する感染管理認定看護師との連携を ICT を活用して行っている
		○○県訪問看護ステーション連絡協議会からの代替え訪問看護システムの共有・連携、キーステーション決定
その他	5	緊急の市の老施協の研修に参加し実態把握に努めた
		地域包括支援センター等の情報共有や地域の町内放送の活用
		主に FAX で、状況の報告を行っている。他のデイサービスとは Slack を使い始めている

8. 利用者・入所者等や同居家族の体調等のモニタリング（具体的に）

- 利用者・入所者、及び家族の健康状態と感染兆候のモニタリング（訪問時、通所時、ショートステイ利用時の健康状態の把握と感染兆候の判断、モニタリングの結果を関係職種と共有する）が最も多かった。次いで、サービス前の健康状態確認の徹底が多くあげられた。
- 電話による体調確認では、サービス利用の前日や当日に行い、家族の体調を含めて確認し、サービスの利用が可能であるかの判断を行なっていた。文書等による連絡では、感染予防に対する注意喚起に加えて、体調不調時の連絡の依頼を本人・家族にも行っていた。定期的なアンケート調査を行なって、モニタリングし、チーム内での利用者情報の共有を行なっている事業所もあった。
- メール（E-Mail・LINE 等）による体調確認では、メールや SNS を活用した情報提供、情報収集がなされていた。

表 XII-8 利用者・入所者等や同居家族の体調等のモニタリング（自由回答）（n=2,051）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
健康状態・感染兆候のモニタリング	1,179	日常的に利用者の体調確認と家族についても体調の確認を行っている
		前日の利用者及びご家族の体調や環境の確認
		状態確認票（問診票）を利用したモニタリング
		ショートステイや特養新規入所者に対するモニタリングを徹底
サービス前の健康状態確認の徹底	454	訪問前に必ず連絡をして利用者と同居家族の体調を確認した
		毎朝、送迎時に利用者やご家族の体調を確認した
電話による体調管理	228	電話で利用者、及び家族の健康状態の確認を行った
		電話による訪問前の健康チェックを行った
		電話で定期的に利用者、及び同居家族の体調を確認した
文書等による注意喚起	101	文書を配布し利用者・家族の発熱等体調変化時には要連絡とした
		文書で家族の健康状態、県外からの訪問者等交流についての情報提供を依頼した
		文書にて注意喚起、新型コロナ予防対策の協力の依頼を行った
メール（E-Mail・LINE 等）による体調確認	9	SNS 等を使用しての情報発信と確認
		LINE や電子メールを活用し、ご家族へ入所者の健康状態などを共有
アンケート調査の実施	9	利用者や接触家族の健康状態や移動歴アンケートの実施。変化あれば適宜更新した
		週の初めに、簡単な体調変化のアンケートにチェックし提出いただいている
その他	19	月に 1 度モニタリング報告書（状態報告書）で担当ケアマネに報告
		玄関にて生活用品、洗濯物の引き換えを行う際、入所者の体調を伝える

9. 利用者・入所者等や同居家族に対する標準予防策の徹底（具体的に）

- 最も多く挙げられたのは手洗い・手指消毒、うがいの励行であり、次いでマスク着用の励行、諸活動の制限/中止と続いた。組織として新型コロナに対する感染対策の必要性を認識し、利用者や同居家族に対する標準予防策を可能な範囲で実施している事業所が多かった。手洗い・うがいやマスク等感染防護具の着用といった標準予防策の徹底に加え、面会の制限/禁止や、部屋の換気や消毒、物理的距離の徹底といった、3 密を避ける環境整備についても多く回答が見られた。
- マニュアルを作成しての職員への周知や、文書等で利用者や家族に対しても啓発をしているという回答が多く見られた。

表 XII-9 利用者・入所者等や同居家族に対する標準予防策の徹底（自由回答）（n=2,248）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
手洗い・手指消毒、うがい励行の徹底	616	手指消毒、手洗い、うがいの励行をお願いしている
		手洗い、手指消毒、うがいなど、全職員が統一した内容で、取組むことにしている
マスク着用の励行	540	マスクの着用をお願いしているが徹底出来ない。認知症の人はマスクが不快で外してしまう。入浴介助の際にマスクをつけてもらうことはできない。ご家族も感染予防への意識が高い方と低い方がおられ依頼はしても強要は出来ない
文書等による利用者・家族への感染予防の具体策に関する啓発	288	ウイルスの特徴などをお伝えして、ご家族も含めて手洗い・うがいなどの重要性を紙でお伝えしている
		基本的な予防策を文書と絵で記載した印刷物の配布
検温など感染兆候の早期発見	282	利用前に検温の実施。発熱ある場合利用を中止。同居家族の健康状態を確認する。
諸活動の制限/中止	225	
面会制限/禁止	149	家族面会（基本的に荷物の事務所受け取り対応だが、看取り対応中の家族のみ面会）が有る場合は、人数制限を行い手指消毒・全身への消毒噴霧後に防護服・手袋・マスク着用で 5 分以内での面会（施設長・ケアマネ・看護師の誰かと立会いのもと）実施
		面会のお断り、看取りの方の家族は、出入り口や消毒などを行い、短時間の面会
部屋の換気	110	換気を 2 時間ごとに行っている
消毒の徹底	92	一日に 3 回以上、施設内を消毒している
物理的距離の徹底	85	テーブル席の対面 NG、ソファ席の間隔開け
マニュアルを作成し、それに沿った職員行動	25	感染症予防マニュアル及び新型コロナウイルス対応マニュアルに基づく標準予防策を徹底している

10. 利用者・入所者等や家族に対する新型コロナ関連の情報提供（具体的に）

- 記載内容には、情報提供の方法、情報提供の内容、情報提供にかかわる事業所のスタンスの 3 つの要素があった。
- 情報共有の方法については、多い順に文書での情報提供、文書・口頭・掲示の複数手段での情報提供、口頭での情報提供（電話含む）、施設内掲示、また少数だが、SNS、メールなど ICT の活用による情報提供が挙げられた。文書で情報共有しているとした事業所の約 3 割が、国や関係機関等からの情報を更に分かりやすく加工した上で、利用者や家族に発信していた。
- 情報提供の内容については、多い順に基本的な感染予防策、事業所における感染症対策・取組みや運営方針、公的機関からの通知内容やリーフレット、そして、感染症の相談窓口、医療との連携が挙げられた。マスメディアは不安を煽る内容も多いため、公的な出所のしっかりした情報を確実に提供するという姿勢がうかがえる回答が多かった。
- 情報提供のスタンスについては、生活の中での情報提供、誤った情報の訂正・正しい情報の提供、積極的な情報提供はしていないが挙げられた。最も多かった積極的な情報提供はしていないに分類された回答には、様々な情報から不安に陥っている利用者も少なくなく、必要時、または聞かれたときに、その方の理解度や不安に配慮した情報提供をしているという内容が多かった。

表 Ⅻ-10 利用者・入所者等や家族に対する新型コロナ関連の情報提供（自由回答）（n=1,045）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
1）情報提供の方法		
文書での情報提供	535	留意点を記載した案内文を 4 月・5 月と配布している。体温測定や外出を控えること、医療機関への受診方法、薬処方の仕方などのアドバイス等。
		政府・行政等から届いた感染症対策についての広報やパンフレット（手洗いや３密の予防など）を連絡ノートに挟んで配布している
		請求書に厚労省からの新型コロナ情報を同封
複数の手段での情報提供	129	施設内の掲示、口頭での説明、文書の郵送
		視覚支援資料など、わかりやすい媒体を印刷して持参、聴覚障害・発達障害・知的障害など障害に応じた説明の実施
		通常の利用者へは、情報過多による混乱・エビデンスが変わった時にその都度パンフ作成…は難しいため、理解力や行動範囲に合わせた内容での口頭説明が多かった。認知症の方へは図(絵)の多いパンフレット使用(厚労省のもの)
口頭での情報提供（電話含む）	92	厚生労働省をはじめとした関係省庁からの情報を分かり易く解説し、情報提供している
		訪問時に積極的に新型コロナ関連の情報提供を行い、感染対策についてのアドバイスを行っています
施設内掲示	31	入居者と一緒にポスターを作り掲示
		利用料支払いに窓口に来たご家族向けに新型コロナ関係のチラシを掲示
SNS、メールなど ICT の活用	7	メールで登録してもらい、連絡を一斉に送信できる体制を整備している
		公式 LINE を開設し、情報を共有。現状の対応や状況についてのお知らせを毎月郵送している
2）情報提供の内容		
基本的な感染予防策	72	デイ通信にて、体調確認項目や、感染の疑いの場合の連絡先、自宅での体操などの情報提供

公的機関等からの通知内容やリーフレット	46	テレビの不確かな情報を信じないよう指導。厚生労働省からの報告などを抜粋して伝える。メディア媒体が不安をあおっているため、いたずらに不安を助長しないよう配慮した
		行政通達を基に作成した施設の判断基準と対応を明記した文書を送付している
		国立長寿医療研究センター「高齢者のための新型コロナウイルス感染症ハンドブック」、日本老年医学会のフレイル予防のチラシ、日本在宅ケアアライアンスのパンフレット　をコピーして配布
自組織の感染対策、取組みや運営方針	43	感染予防に関する当事業所の取組みについて情報提供している。過度に不安に陥る利用者がいるため、加減について配慮している
		新型コロナ情報だけでなく、市内ホームページの新型コロナ陽性者のデータの見かたを他者にも教えるように話した。オンライン診察や FAX 処方の手伝い
感染症の相談窓口、医療との連携	12	過剰に反応することがないよう、正しい情報を提供するよう心掛けている
		新たな情報があった場合、知っているか確認する 家族の情報源が適切か確認する
3）情報提供のスタンス		
積極的な情報提供はしていない	59	かえって不安を煽らないよう、職員以外に積極的には行っていません
		在宅で過ごしているとメディアからの情報で不安になっている方が多くむやみには情報提供はしなかった
誤った情報の訂正、正しい情報の提供	27	新たな情報があった場合、知っているか確認する 家族の情報源が適切か確認する
		過剰に反応することがないよう、正しい情報を提供するよう心掛けている
生活の中での情報提供	23	日常の会話の中で、新型コロナの状況、マスク着用などの対策の情報や協力依頼など、伝達
		新聞を一緒に読む。一緒にテレビを観る。入居者と一緒にポスターを作る
		コミュニケーションの中で新聞を読みながら説明したり、テレビを見ながら分かりやすく説明したりしている
		不安がある利用者には、特に丁寧に説明が必要
その他	2	新型コロナで休まれる方に対し、フレイルの危険性、訪問でのサービス提供が可能であることのアナウンス
		中国語でのお知らせ

11. 利用者・入所者等や家族と望む医療やケアについて対話（具体的に）

・ 日常的に ACP に準ずる対話を行い、さらにその延長線上で対話を重ねている取組みが多かった。施設・居宅に関わらず面会を伴わない電話などによるフォローや連絡・相談・不安への対応を増やし、対面のコミュニケーションの減少を補う努力が多くあげられた。

・ 施設や入院機関と考えられる回答では、看取り期においての本人や家族との対話や面談の機会の創出についての回答が多く、オンライン面会等 ICT を活用したり、スクリーンを設置しての対話や、フリースペースとは別にスペースを用意するなど感染予防策を講じた面会が行われていた。一方で本人や家族との対話機会が変わっていない、持てていない、減ったという事業所も一定数あった。

・ 自事業所の体制の変更（リスク）や、他サービス休止のカバーなど、サービスプラン全体の調整や資源の変更についての回答も見られた。

表 Ⅻ-11 利用者・入所者等や家族と望む医療やケアについて対話（自由回答）（n=426）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
継続的な ACP や、意図的な都度の意向確認、聞き取り、相談対応、連絡をしている	254	現状でできる支援と施設内感染の可能性がゼロではないことを前提に家族への案内、帰宅希望の確認等を行い、望むケアが提供できなくなる可能性等についての周知や感染者発生時や医療崩壊時の勤務体制・物品購入等の金銭的な負担について事前確認を進めた（家族と共に協力しあえる関係構築を推進）
		既に在宅看取りをすると意思決定している患者・家族と新型コロナに感染したときの対応を話し合っている
		急性増悪等の対応時入院することへのメリットとデメリットを説明。面会できないことなどの本人と家族への影響を話しあう
		終末期の看取りに関して、新型コロナの影響で施設内に家族が入れないことで家族に看取ってもらえない可能性があることを説明している。どうしても家族で最期を看取りたい場合は退居して在宅で看取りをする体制を支援することとしている
		終末期を病院で迎えようと考えていたご家族でも入院で面会制限があるため在宅看取りを選択する方が増えている。最期をどう迎えたいか ACP についても話をする機会になっている
		ALS の利用者さんが主治医から新型コロナ感染症になった場合の呼吸器装着の意向を聞かれた。その後のフォロー
		看取り期になった入居者の家族へ早期に連絡。１名限定での面会・付き添い
体制変更、サービス変更希望などの聞き取り・対応あるいは準備をしている	70	サービス中止後、再開時に訪問リハを受けるかどうかの意思を確認（まだ市内感染者はいるが、利用するかどうか）
		事業所が閉鎖になった場合、他事業所への依頼を希望するか等話し合った
		通院が困難になりそうな状況なので在宅医療の位置づけをご提案している
		定期通院している利用者に対しては、家族、通院先の医療機関に相談の上、往診医に処方を依頼している
行っていない、できなくなっている	63	
本人家族へセルフケアを高める情報提供や指導を行う	23	「訪問看護からのお願い」の資料を配布。マスク装着の依頼や、体温測定のお願いなどの内容
		看取り介護を行っている家族へ対応方法を再度文書と電話等で周知している
		感染を防ぐための換気等、対話環境の整備
その他	16	新型コロナ感染が疑われる場合は、改めて望む医療について確認するよう、対応マニュアルに盛り込む方向である
		入所スペースと別のフリースペースにて行っている
		面談室へスクリーン設置しての対話

12. 利用者・入所者等の不安やストレス軽減（具体的に）

- 傾聴・職員などケア提供者との対話・話すなど、言語的コミュニケーションによる介入が最も多く、次いでレクリエーションだった。特にレクリエーションにおいては、面会制限のため回数を増やす、工夫するなどの表記が多かった。
- 次に多かったのは外気浴・フレイル予防で、傾聴、レクリエーションという気持ちの部分の支援と、利用者・入所者の身体的機能を維持する支援、双方からのアプローチについての回答があった。
- オンラインを活用した面会方法が多数みられる一方、手紙や写真、ビデオレター、交換日記と様々な手段で利用者・入所者等と家族をつなぐアプローチが試みられていた。

表 XII-12 利用者・入所者等の不安やストレス軽減（自由回答）（n=1,223）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
傾聴・職員などケア提供者との対話・話す	390	フロア担当だけではなく、他職種も積極的にご入居者様とのコミュニケーションを取る
		傾聴、楽しい会話に努める
		今までとの生活様式の変化に不安がないか、気分転換できているか確認を行った
		利用者から「しばらく休みたい」との申し出があった。そういったことにも気を配る必要があることが分かったので、利用者側にも「不安で休みたいと思えば、遠慮なく申し出てください」と再度声をかけた
		フリーダイヤルを利用してもらい、不安があればいつでも相談できる体制を取っている
		他者との会話が減った独居の方とのコミュニケーションを大事にした
		利用者に向けて職員からのメッセージカードの配布
レクリエーション	238	花や動物、子どものビデオ鑑賞
		花を配置するなどの環境整備
		外出ができないため、おやつ作りやメイクアップなど施設内で楽しめる事を増やしている
		外出ができないため、移動販売店舗への協力依頼（セブンイレブン、焼き芋の移動販売）ピクニック気分を味わっていただく為に中庭での食事（お弁当の提供）
		館内放送を使用したレクの実施
		希望者への脳トレ問題や塗り絵の提供
		換気時に外の景色を見る機会をつくる
		自室で出来る塗り絵・パズル等の提供
		週 1 回おやつを豪華にする
		プロジェクターを使用し、施設内で全国の花見スポットを巡る等　外出できない現状下で何ができるかを考えながら対応している。
		DVD 鑑賞や職員が地域内のお花見スポットを撮影した画像のプロジェクション映写、中庭樹木のライトアップ等を行っている
		施設内行事やイベント、サークルが中止となり、外出の自粛を余儀なくされているため、居室で可能な楽しみをご入居者へ提供する（内容：ナンプレ、漢字クイズ、間違い探し、クロスワード、迷路、等）
外気浴・フレイル予防	106	各体操（認知症予防、便秘予防、転倒予防）を随時行い身体を動かしてもらっている
		近隣の屋外散歩や外気浴(公園や店立ち寄りは禁止)

		午前中 2,3 人に分け近隣を 20 分程度散歩も実施 ラジオ体操の後にはボールや風船を使い、遊びを取り入れ笑顔が出る対応を心掛けています。中庭に花を植えてもらったり、ひなたぼっこして頂いたり気分転換を図ります
		隣接する畑を利用して気分転換を図ったり、庭の手入れに参加してもらっています
		手作りマスク（とてもかわいらしく、また利用者さんに合わせた色目などもスタッフが選んでプレゼントしていたので、あれはほっとしてもらえたのではないかと思います）（とともに）スタッフの手作り「コロナに負けない!体操」リーフレットを必要な方には配布しました。
感染予防・安全	91	マスク入所困難な為、可愛い手作りマスクを作成し皆さんに着用してもらった
		一緒に新聞を読んだり、マスク、ポスター作りに参加してもらう等、感染予防についてできることを一緒にやってもらっている
オンライン面会	90	
いつも通りの生活を 維持できる工夫	73	職員があまり神経質になっているところを見せないように心掛けている
		日々の生活プログラムを変更していない
		毎日変わらぬ流れを作るようにしています ホーム周りの短い散歩など
情報提供・情報管理	58	SMS 等の情報に惑わされないよう声掛け
		新型コロナの情報を伝え、世間がどのような情勢下にあるか伝える
		快適に暮らせるような情報を提供し、予防対策しながらの生活も楽しめるような話題提供
		事業所内で行っている感染症対策の周知を電話、パンフレット等の配布
家族ケア・家族とのつながり	41	洗濯物を取りに来たご家族へは状態報告を行っている
		家族との手紙・写真・ビデオレターの実施
		交換日記など
家族との電話	38	週に二回家族との電話で話して頂いている
サービス調整・多職種	36	サービスの追加提案、家族様の負担軽減
ガラス越し面会	28	面会スペース（窓越し）でできる場所の設営、実施
個別の趣味活動	26	外出が出来ないことによるストレス緩和のため、嗜好品や必要物品等、その都度職員が購入し対応している
		個々に毎日の日課を作ったり、できる事楽しまれる事を見つけ出したり、今まで以上にケアの工夫をしている

13. 利用者の健康管理・セルフケアの支援（具体的に）

- 体調の変化、感染兆候早期発見のためのセルフチェックについて、バイタルサイン測定の記載が多くあったが、測定のタイミング、測定回数、観察項目、その後の対応にばらつきが見られた。症状のモニタリングについては、自宅で自己記載できるようなツールを作成しているといった声があり、サービス利用時に限らず、また、サービス利用休止中でもモニタリングできるような支援を行っている回答もあった。
- 相談支援体制の構築については、定期通院を往診に切り替える、往診の場所を母屋から離すなど感染予防に配慮した回答が見られた。体調の変化、感染兆候早期発見のためのセルフチェックとも関連し、異常があったその後の対応として医師・看護師への報告・相談、相談センター紹介が挙げられていた。
- 利用者の生活支援に関する回答では、体温計の貸し出しや購入支援、日用生活物品や弁当の手配など、感染予防や健康維持への支援が行われていた。
- 感染予防の指導については、利用者の理解力などに応じて方法が工夫されている。

表Ⅻ-13 利用者の健康管理・セルフケアの支援（自由回答）（n=1,025）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
体調の変化、感染兆候早期発見のためのセルフチェック（サービス利用状況に応じた）（在宅療養方法・環境に応じた）	522	新型コロナ感染を予防する為にデイの利用を控えている方へ、日々の健康チェックシートを作成して、ご自宅で記載してくださるようにお願いした
		健康観察票により、毎日の検温を促している。通所介護を利用していない時でも記入していただくよう促している
		暫くぶりでご利用する利用者等に関しては、2～3日前からの体調や環境等を事前にお伺いしている
		通所リハのご利用者にセルフケアシートの配布
		利用自粛中の方へ、セルフチェックシート
		テレビ電話を使い始めた
		訪問時の自己管理の必要性を説明し、手順を一緒に確認する
		利用者が理解し、記入できるような健康確認表を作成
感染予防に関する指導	173	1週間、事業所看護師より手洗い（感染対策）講習の実施
		施設利用日に予防法のアナウンス
		利用者の理解や居住環境に応じた具体的感染予防策を助言する
新型コロナ感染拡大の前と変わらないサービスの提供、感染予防対策の継続、健康維持への支援	97	心ばかりに食事の内容にボリュームと栄養価を上げた
		メンタルケアのメニュー、お手紙などの提供
		お食事のお取り寄せのイベント
		好みのメニューを取り入れ、美味しく食事を摂ることにより体調維持
相談支援体制の構築（感染予防に留意した受診、医療提供体制の構築）	64	定期通院を往診に切り替え、往診の場所は母屋と離れている、感染症対策の部屋を利用
施設内で行われる感染予防に配慮したフレイル予防（運動の継続、コミュニケーション、心身のストレス軽減）	50	利用者が工夫していることを教えてもらい、よいことについては称賛する
サービス提供の休止・変更に備えた利用者・家族への指導	29	いつステーションが閉鎖になるかわからないことを説明し、家族がケアできるように指導を行った
		新型コロナの問題に対して、一時的なものでなく、長期的な問題となるため以前は訪問し看護師がケアをする事としていたが、緊急時には利用者・家族でも対応できるように指導/支援をしますとの声掛けをするようにしている

		家族での対処力を上げられるよう、在宅勤務になっている普段は会えない家族を巻き込んで介護指導や医療技術指導を行った
		災害時に、念のためと説明しセルフケアを指導していた。でも、それきりだったので、今回も同じように1～2週間訪問がなくても、管理ができるように指導しながら訪問している。（多めの処方、胃ろうの固定水の交換、家族によるインシュリンや血糖測定など）
		他ステーションに任せるときの、個人情報開示同意書を書いていただいた
		通いから訪問に切り替えた時に本人がどのような環境や支援があれば、自分の力で行うことができるのか、また、家族の心配事の確認をして、家族と自宅におけるケアのあり方など一緒に考える機会を持った
		訪問看護師が訪問できなくても一時的ならば自己管理できるような服薬管理方法の確立
自宅でできる運動の紹介・リハビリの実施	26	自宅でできる健康体操の冊子及びDVDの作成、配布、郵送
利用者を感染から守るための施設環境づくり	18	
感染予防・健康管理に必要な物の準備	15	マスクの配布、パッチワーク教室を開催しマスク作成するなど
		国支給の布製マスク洗いが不可な利用者へは、送迎後マスクを回収し、事業所内で手洗い、次回利用時持参し乗車前に付けて頂く支援を行う
		職員でマスクを作って利用者へ渡した
		体温計をもっていない利用者へ体温計の貸し出し
サービスの変更・継続をしながらの健康管理（セルフケアの支援）	11	理美容が入れないため、美容師の資格を持っている介護職員がサービスで家族の許可を頂きカットをしている
		独居等で食事等に困窮する方は事業所で弁当を作り、自宅で食べていただくなど個別支援を行い対応
その他	20	

14. 利用者の生活機能低下防止（フレイル予防）の取組み（具体的に）

- 事業所は、3 密回避に努めつつ、継続可能な取組みを施設及び居宅の特性を踏まえて実践している。施設の場合は、集団活動から小集団、個別、フロア毎の取組みへの移行についての記入が多く、居宅（自宅）では屋外活動から屋内リハビリへの変更や通所リハビリから訪問リハビリへの変更等、利用者の活動保持や機能低下予防に努めているという回答が多かった。施設及び居宅での共通支援は、利用者個々の機能を活かした生活リハビリや日常生活動作を日頃より意識的に本人が行えるように支援（指導）するために、個々のリハビリや運動メニューを作成し、情報提供をしていた。
- 情報提供方法は、電話、郵送、配布だけではなく、SNS、動画の配信など、多種多様になっている。また情報提供だけではなく、個々の取組みをサービス提供者が状況確認（評価）しているという記載も見られた。
- サービス提供者は、フレイル予防の学習を深めながら、多職種連携も活用しており、特に、PT、OT 等のセラピストの活用は法人内だけでなく、他施設や地域内でも連携を図り、リハビリメニューや相談事業を展開していた。施設では、フレイル予防チーム活動や栄養士と協働し、食事やメニューの工夫にも取組んでいるという回答があった。

表 XII-14 利用者の生活機能低下防止（フレイル予防）の取組み（自由回答）（n=804）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
ケアや支援活動の内容の見直しと自立支援の強化（意識変革）	203	コップ洗い、洗濯物たたみ、テーブル拭き、掃除などを手伝ってもらう
		職員と共に家事、拭き掃除など。特に、手すり拭きは感染予防対策として、日に何度もしているので、運動量が確保できる
		入所者のもとへリハビリ職員が訪室してリハビリを行う
		個別のリハ等の実施
		コミュニケーション（特に対話）の重視
		小集団での体操機会を複数回設け、活動性の維持に努めている
		お茶会をして気分を変えている
		田んぼ道を散歩する
レクリエーションの充実や運動の追加、活動の活性化	190	ソーシャルディスタンスを保ちラジオ体操や民謡の踊りを踊る等
		レクリエーションや工作等を増やして体操を取り入れて運動量を増やす
		10 時のお茶前、15 時のおやつ前に会社独自の体操や、集団で行える体操を毎日実施
		口腔フレイルの予防啓発 DVD「お口の元気体操」による体操
普段のリハビリや活動を継続	163	フレイル予防チーム
		日常生活の中でのリハビリを生活機能低下防止の取組みと位置付けている
		訪問介護は、自立支援の観点からの働きかけが、通常よりできている。ご自分でしていることや出来ていることをしっかりお見守りし、一緒に生活支援を行うことで機能維持と向上を目指している
		3 密に配慮したリハビリの継続
様々な方法での情報発信	67	イベントのオンライン実施
		SNS で情報発信、通信の発行
		体操の CD 配布
		利用者に自宅でもトレーニングできる運動を作成し郵送
		在宅で行う体操について近隣の町内会への配布

		活動量が低下した方に向けてご自宅でできる運動を掲載した冊子を現在準備中
利用者自身がフレイル予防に取組めるための支援	50	椅子に座りながらできる簡単な運動を紹介し、自宅でも行って頂けるように促している
		室内での ADL 維持に関してリハビリを説明している
		自宅でできる運動や作業などの取組みを紹介して推進
個々が実践できる、運動・生活リハビリメニューの活用（作成）	43	ホームプログラム（リハビリ EX）
		廃用性症候群を防ぐ運動の指導（利用者のメニュー）をリハビリスタッフが作成
		室内トレーニングメニューの作成
		通い・訪問をすべて休みとしている方に対しては Facetime を利用してリハビリをする時間を設け、家族にも内容共有し自主トレーニングをしてもらっている
多職種連携と情報共有	23	協力病院の理学療法士への相談
		電話や SNS を活用し地域の関わる人へ運動に関しての助言を行う
		活動量の低下が気になる利用者がいればケアマネジャーに報告
新たなサービス提供を活用する＜通所→訪問、集団→個別（施設内の各フロア単位、時間の区別、ベッドサイドでの対応等）＞	22	通所サービス→訪問サービスへ移行しリハビリの継続を促した
		利用回数を制限しているため、訪問等によるリハビリの提供
		ユニットにおける出前リハ
専門職（PT、CM 等）からの本人又は家族への状況確認や相談対応	17	リハビリスタッフによる電話相談
		作業療法士による個人にあった自主トレメニューを作成してもらい、自粛されている利用者宅には事前に電話にて説明後、届けている。そのプログラムの評価も電話にて確認している
		キャンセル事例に関しては電話での確認
食事や栄養面でのサポート	17	栄養士考案の食事提供
		利用を自粛されている方で希望される方に昼食を配達
スタッフへの意識及び知識の向上（教育支援）	9	フレイル予防の必要性を職員が意識
		リハスタッフ以外の生活リハビリ、口腔体操、ラジオ体操他スタッフ教育
その他	38	

15. 利用者・入所者等が活躍できる機会の創出（具体的に）

- レクリエーションやアクティビティ、外出やイベント等の実施が最も多くあげられ、次いで、能力に応じた家事活動などの役割を持つ機会の提供となった。
- 感染予防に寄与する活躍の機会として、マスクを手作りするという回答が多かった。そのマスクを配るなど、地域との関わりに結びつけている回答も少数見られた。また、ガウンを作る、感染症予防の為に一緒に消毒を行う、換気、清掃をするといった取組みがあげられていた。
- プログラムへの参加にオンラインを活用しているという記入もあれば、新型コロナによる影響で、従前通りの活躍の機会を提供できなくなり、縮小しているという回答も見られた。

表 XII-15 利用者・入所者等が活躍できる機会の創出（自由回答）（n=253）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
レクリエーションやアクティビティ、外出、イベント等の実施	131	ゾーンごとにミュージックケアを行う等している
能力に応じた家事活動などの役割を持つ機会	83	施設内の駄菓子屋は入所者が店員になって品物の計算もやってもらっている
		実習生が来ないので、ビデオ撮影をお願いしている。張り切って生活や病気との付き合い方を教えてくれる。そんな活動を楽しんでやってくれる利用者がいる
感染症予防に寄与する活躍の機会	27	マスク不足、また地域内でのつどい場自粛によるフレイル予防啓発のために、マスク作成キットの袋詰め作業の一部に協力した。地域内の希望者へ約 1,300 セット配布
1)感染症予防等 2)能力に応じた役割 3)レクリエーション等 上記２つ以上の複合	7	利用時は施設内を自由に動いていただき、できることを継続して行えるように支援している。畑の草取りや食器片づけ、自粛している方には、折り紙など作っていただき地域の独居の方に民生委員を通じて配布してもらっている
オンラインの活用	2	オンラインのセルフヘルプグループの活用の支援
		オンラインを使ったプログラムへの参加
その他	3	

16. とくに認知症のある方の見守りや支援の工夫（具体的に）

・ 大きく 1）感染予防、新生活様式を実施できるような関わりや環境整備、2）見守りの強化やその為の仕組みの導入、3）日常生活に大きな変化がないような安心できる関わりや環境整備の 3 つの取組みがあった。1）について、マスク着用が難しい方に対して、好きな布柄を選んでもらう他、個人名を入れたり、事業所側で洗濯を行い清潔を保つ、空間を空けて座ってもらうためにソファに×印をつけて明示するなどの工夫がされていた。

・ 外出自粛や施設における面会制限などにより、ストレスが蓄積してしまう環境下において、2）3）のように、平常時以上に安心をもたらす関わりや活動の工夫、見守り体制の強化が行われていた。
在宅では施設ほど徹底した予防対策が難しいため、安否確認や体調変化の兆しを早期発見するサービス量の増加や家族や他職種との連携強化を図る回答があった。

表 XII-16 とくに認知症のある方の見守りや支援の工夫（自由回答）（n=353）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
日常生活を継続し、安心できる関わりや環境整備や気分転換を図る工夫	69	
目が行き届くよう見守り・声かけ、仕組みの導入、個別対応等の強化	62	認知症のフロアの減床
		利用居室を少なくして職員の活動範囲を狭めることで、近くで見守れるようにしている
感染予防対策、新生活様式を実施できるような関わり、環境整備	60	玄関にマスクを置き外出時につけて行くよう訪問の度に説明
		布マスクの個別化（好きな布柄の設定）
		マスク着用が難しいため、マスクに個人名を入れることで身に着けてもらえるようになり、管理しやすくなった
		布マスクの洗濯を通所事業所で行い、清潔を保てるようにしている（マスクの自己管理が難しくすぐに紛失してしまうため）送迎車内では手作りのペーパーマスク着用
		担当見守り・ゾーン管理
		ゾーン隔離
		マスクひとつにおいても不穏になってしまうので、カラフルな布でマスクカバーを作り、ものものしい雰囲気にならないように工夫した
		ホーム利用者は全員認知症があり完全な予防対策は難しい状況。よってスタッフ自身が感染源にならないように日常生活においても人との接触をさけるなどの制限をもち生活している
		座席を空けて座っていただく為にソファに×印をしています。その都度座れない理由を説明する
家族や多職種、職員間での情報共有と連携の強化	31	
心身機能低下予防への取組み	28	犬を連れ、散歩に同行している
フォーマル・インフォーマルサービスの増量、調整	27	家族が感染拡大地域から通っていたケースは、家族に代わり介護保険サービスで組み換え生活に困らないようにした。
		デイサービスを休まれた時（特別警戒地域から息子さんが帰省したことを受けて）の食の確保
		認知症１人暮らしの方に対して、地域協力員と連携しての頻回な訪問を実施し、できる限りのステイホームの実施

観察や聞きとりによる情報収集を通じて状態変化の兆しを早期発見する工夫	20	ガスの元栓や認知症の進行具合についてテストなどを実施
本人と家族との関わりをテレビ電話や手紙等の工夫で支援	13	家族との絆を保つために、お手紙を書いて頂いたり、手作りマスクを作成している
電話や訪問等による安否確認の強化	9	
人員を増やしての対応	5	ストレスによる認知症状悪化を想定して見守り席を配置し、人員を増やして対応
		自粛部署からのヘルプもあり見守り数もあがりアクシデント、ヒヤリの件数も減少している
家族の介護負担把握の強化やその対応	4	
上記カテゴリーのうち２つ以上の複合	7	
その他	18	認知症の方専用エリアの確保

17. 入所者等と家族や友人の面会や交流等の工夫（具体的に）

- 面会は基本的に禁止しているという前提が多くの回答で述べられていた。その上で、1）各種端末やアプリ等を用いてのテレビ電話、オンライン面会、2）ベランダ、ガラス越し、居室と施設別室など物理的距離をとった上で電話等を用いての面会、3）3 密を避け、感染症対策を講じた環境下での面会、4）手紙や写真、録画動画での近況報告、といった取組みが多くみられた。その他、複数の取組みを取り入れている回答も得られた。また、終末期など特別な条件のもとでは、対策を講じて面会等の機会を設けているという回答も見られた。
- 上記のような面会機会の確保や近況報告の工夫が見られる一方で、従前以上の取組みに着手できていない、面会禁止のため、取組みを講じていないとの回答も見られた。

表 XII-17 入所者等と家族や友人の面会や交流等の工夫（自由回答）（n=1,078）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
各種端末やアプリ等を用いてのテレビ電話、オンラン面会の実施	334	行政よりタブレット端末 2 台を貸与いただいています。LINE ビデオ通話でデジタル面会を実施中
		面会制限継続中なので市より貸与されたタブレットを使ったオンライン面会等を実施
		併設の特養に夫が入所しているご利用者がおられ、テレビ電話で面会してもらった
ベランダ、ガラス越し、屋外等施設建物内で物理的距離をとっての面会	150	タブレットを 2 台整備し、入居者居室と施設玄関の間、または家族のスマートフォンとつないでの TV 面会の対応
3 密を避け、感染症予防対策を行った環境での面会実施	80	
手紙や写真、録画動画などでの近況報告	79	面会制限を実施しているため、近況報告と題して利用者様個人の写真と一言を書いていただき家族様へ請求書と同封。ホームページでのブログ更新。SNS の活用
電話による交流	39	
本人の状況や緊急時の面会のみ特定の条件下で実施	31	
面会は実施せずに、伝言や用事のやりとりを職員が間に入って行う	11	
上記 2 つ以上の複合回答	340	玄関前に事務所があり、事務所の窓越しに面会ができるようにしている。ご家族との距離は窓、網戸越しに 3 メートル程を確保させてもらいはするが、直接お会いし、お話しできるようにしている。 ・LINE でお写真や動画を送ることもある ・お手紙のやり取りの支援 ・お電話の支援 など、ご家族によっては様々な条件が異なるので、柔軟に対応している
その他	14	ホームページに特設ページを作成し、利用者の様子をお伝えする。（面会の代替え手段）
		ホームページ内にて利用者家族専用のページに施設の動画配信。施設のイベントの写真を送付
		介護情報共有システムを利用して、家族ご自身が使用しているスマートフォン等で介護記録や写真・動画などを確認できるように取組んでおります

18. 送迎や施設・事業所内等で「3 密」を創り出さない工夫（具体的に）

- 3 密を避ける対策や感染症予防対策として代表的な換気、一定の距離を取る、マスクの着用、仕切りを設ける、消毒等は多くの回答に入っていた。
- 上記以外では、職員の勤務体制の見直しや就業環境の整備・変更、会議等の中止・簡略化・オンライン化等の取組みが多く見られた。また、送迎車や施設・事業所内において、利用者や職員が物理的に接触する機会をできるだけ減らすために、時間や空間をずらす、人数や利用を制限するなどの工夫が見られた。
- イベントや集団活動の中止・縮小や開催方法の工夫、会議や研修についても中止や簡略化といった回答が多く見られた。
- ここまでの取組みを複合的に行っている回答も多かった。

表 XII-18 送迎や施設・事業所内等で「3 密」を創り出さない工夫（自由回答）（n=1,892）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
換気、マスク着用 距離を取る工夫や間仕切等の対応	692	換気の時間を作り、時間になったら放送をかけ確実に行えるようにしている
		常時換気をしている。換気表も作成
時差出勤、シフト調整等、 職場空間に集う機会を減らす工夫	175	記録物は出来るだけ車で
		時差出勤、事業所内の人数制限。車内で業務、自宅業務
		残業を無くして密にならないようにしている
		部署間の移動を極力減らす。職員休憩場所を臨時増設。各所換気の定期実施
		従来の出勤体制から、フレックス出勤の体制とした
		職員の送り迎え
		更衣室での利用時間を短くするため、ユニフォームでの出勤も可とした
送迎車の人数制限、一人ずつ 送迎する等の工夫	113	タクシー送迎を中止。家族送迎の協力を依頼した。自社送迎も窓を開け、少人数に限定している
		施設の車を総動員して、ピストンで 1 人ずつ送迎
会議、研修等の中止・簡略化または在宅勤務等代替手段の導入、連絡体制見直し等	111	事業所内での朝礼や会議等を中止し、PC 内の共有フォルダで情報を確認している
利用者同士の座席の工夫、 間仕切り、時間をずらす等により物理的距離を取る	80	
イベントや集団活動の中止、 縮小や工夫をしての実施	34	
利用者のサービス利用制限、サービス・時間の変更等による同時利用者数の縮減	28	
こまめな手洗いうがい、各所の消毒	12	車両への乗車前の消毒、消毒液の持ち歩き、助手席に乗らない、など
上記２つ以上の複合回答	612	直行直帰の訪問、iPhone、iPad 等の電子カルテの導入
		管理者以外の全スタッフは直行直帰とし、事務所には集まらないようにした 昼食は自宅に帰れるスタッフは自宅で摂ってもらう 家が遠いスタッフは、近くに賃貸住宅を借りそこで休憩をしている
		事業所内での毎朝のミーティングは短時間とする、業務が早めに終了すれば時間有給をとる

		対面の机にはフィルムを張る
		送り迎えについては、極力車を利用せず、車イス、担送などで対応。事業所内は定時に換気
		定時の換気（アラーム）、マスクの着用、飛沫防止の簡易仕切り設置、対面を避けて席の移動、食事・休憩は自分のデスクで会話を減らす。自宅勤務、半日勤務で人数調整
		発熱者の病院受診の場合の送迎車両は専属とし、運転手と利用者の間にシートを設置 付添看護師は標準予防策（ゴーグルも含む）し、発熱外来に受診する。受診後は必ず車内の消毒の実施、看護師の靴底の消毒、車椅子の消毒を実施している 更衣室は密なため、原則会話は禁止、食事場所は長机に一人のみ座り、換気を行いながら食事をとるなどを行っている
		送迎時はできるだけ窓を開ける。車内にも次亜塩素酸水、アルコール、石鹸、ゴム手袋、新聞紙（汚物を包むなどに活用）を常備している。 事業所内は季節的なこともあり、常時窓を開けている。出来ない時も、時間を決めて換気を実施。スタッフ、ご利用者、ほか来訪される方には手洗いをしていただくように、出入り口に通知文を設置
その他	35	入所職員と在宅系職員との分離
		べからず５か条（①集合②密集③飛沫発生④共有⑤接触）をしないようにする
		公共交通機関を利用している方の送迎をできる限り行う（全部は難しい）
		職員研修会で意識を向上させ、定期的な換気や手指消毒等に関してのルール付けを実施
		業務区域の設定

19. 通所系サービスの訪問への切り替え（具体的に）

- 通所系サービスの休止や人数制限、利用者や家族の申し出による利用自粛がある中で、通所サービス職員が、訪問による日常生活支援、安否確認、入浴を行っているとする回答が最も多かった。また、訪問介護や訪問リハビリ、訪問看護など他サービスに切り替えているという回答も多かった。
- 訪問サービスへの切り替え実績はないものの、通所サービスの利用控えによる心身機能の低下や、行政による休業要請に備えて、訪問サービスへの代替が可能であるという情報を、本人、家族、ケアマネジャーなどに周知し、体制を整えているという回答も見られた。
- なお、訪問に切り替えたことにより、生活の支障や課題を知ることができたとの記入もあった。

表 XII-19 通所系サービスの訪問への切り替え（自由回答）（n=180）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
通所系サービス職員が訪問サービスへの切り替えを行い、支援を実施	87	朝の体温や体調確認をし、訪問へ変更。その際朝対応した職員の再訪問検討し対応。(利用者さんへの安心感等考慮)
		認知症予防のために 30 分訪問、体操を行う、また、自宅で継続できる作業（小物作り）を用意しておく
		自宅に訪問するスタッフを数人配置し、朝昼夕の 1 日 3 回訪問
日常生活動作能力低下防止等の為に訪問リハビリへ切り替えた	19	
追加の訪問介護サービスの依頼に対応し回数を増やした	15	通所系が自粛で休んでいるところが多く逆に訪問にケアの依頼があった
利用控え者や、行政の休止要請に備えて訪問対応の案内や情報共有を本人、家族、ケアマネ等に行なっている	13	
電話や訪問等での安否確認の実施	9	
入浴・清潔保持に関する支援を訪問サービスで対応している	6	休業中に代替えサービスとして、デイ職員が自宅を訪問して入浴介助等を提供した
訪問看護の回数を増やして支援をしている	6	入浴困難者に対して、訪問看護で対応
宅配弁当など、地域のインフォーマルサービスで代替	2	地域協力員の訪問
上記 2 つ以上の複合回答	6	
その他	17	ショートステイ利用中の方にデイサービスをご案内し利用に繋げた
		訪問サービス･WEB でのサービスを実施
		利用者の状況に合わせて訪問サービスに切替え 自宅での入浴が無理な場合は、営業終了後に事業所の浴室を利用してもらう
		各自 1 回を訪問に切り替えたことで、生活の支障や課題を知ることができた
		家族利用者様への説明を行いご家族同居で在宅可能であれば協力を依頼する
		一時的通所利用中止をお願いした際には、他事業所の利用をお願いし、居宅 CM を通し調整のお願いをした

20. 電話等での利用者の安否確認や支援の工夫（具体的に）

- 通所サービスの利用を自粛している利用者や、新型コロナの感染者や濃厚接触者の発生など事業所都合によるサービス提供の縮小が生じた利用者に対して、定期的な電話による安否確認や、健康管理上の指導、機能訓練上の指導などを行っているとする回答が得られた。特に、電話で確認する事項の定型化や、重点対象者のリスト化などにより、効果的・効率的な安否確認につなげる、他職種、他機関との連携につなげる具体的な策を講じている回答もあった。
- また、訪問サービスは発熱など、感染可能性を事前に電話で確認し、感染リスクを想定して防護を行うという回答も見られた。また、電話での対応を断られるケースがある、電話だけでは算定できないといった回答も見られた。
- 入所系サービスでは、面会制限のため、本人の状態などについて、家族側へ電話や手紙、口頭などで報告するという取組みが多く挙げられていた。

表 XII-20 電話等での利用者の安否確認や支援の工夫（自由回答）（n=661）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
利用自粛、事業所休止等により利用を休まれている方へ電話による定期的な安否確認、相談等の実施	369	安否確認をする場合の確認シートを作成し、職員が対応できるよう整備
		災害時に一覧を作成したので、電話での確認は迅速にできる。聴覚や発声に障害のある利用者にはメールでの確認ができるようしてある
		新型コロナを心配し中断している利用者や家族には、定期的に電話を入れ状況確認を実施。厚労省からの特例措置について情報提供できるよう説明用の様式を作成し、スタッフとどの人にどのように情報提供するかを相談している
		タイマーセットし、朝夕の電話連絡で安否確認をしている
		事業所に来所されていない利用者に対して、毎日最低1回30分程度は連絡をし、安否及び安心感等をもって頂くようにしている
		リストによる計画的な架電
入所利用者に関する情報を職員が電話、メール、口頭等で家族に報告	93	
本人の写真や手紙を家族へ送ることによる安否の報告支援	36	
入所利用者と家族が電話やビデオ電話等を用いて繋がりを持てるような支援	34	
服薬や検温、状態に応じた健康管理や指導に関する電話相談を実施	33	抗癌剤の治療を受けている利用者で、家族の介護力があるため、訪問は新型コロナが落ち着くまで訪問せず、電話にて生活指導を行っている
		ヘルパーのサービスの合間に気になる利用者へは電話で水分補給促し等を行っている
		新型コロナ感染者が退院された後、毎日、電話での安否確認、体温チェック、状態確認を行っている
ビデオ電話等オンラインツールを用いての安否確認や相談	22	
1)定期的な安否確認、2)不安等の相談、3)健康管理や指導、4)機能訓練の指導、上記２つ以上の複合回答	13	体調管理、困っていることの相談を相談員が行う、質問内容項目を決めている

他職種、他機関と利用者に関する情報の共有や連携を実施	13	小児のご家族からは控えて欲しいと申し出られる所もあり、SNS 使用しての連絡は取りつつ、距離のある所は近くの訪問看護への連携を願った
		電話での安否確認や、要望の聞き取り、状態観察を実施。ほか、診察同行支援が必要な方は主治医に相談しオンライン診療に切り替えていただく
精神的な不安や心配事に対する傾聴的な電話相談を実施	10	ご利用者様の希望により訪問が減り、不安が多い方などメールや定期的な決まった時間に連絡を入れている。24 時間の連絡相談メールができるように体制をつくっている
		ストレス発散になるように、聞き役に徹するようにしている。再開時は安心して利用できるよう、現在の施設の感染対策や利用状況などを伝えている
発熱等の症状がある利用者の訪問前の事前電話による状態確認	7	
体操や機能訓練等の進捗確認や指導に関する電話相談を実施	6	
その他	25	午前午後で時間を決めて家族の質問に答える
		電話のみでの請求は理解を得られにくい。電話お手紙による無料支援
		自粛期間中の利用者の体調伺いの電話実施。併せて同居家族の体調確認の実施
		会話内容を体調面だけにとらわれず、明るい話題も取り入れて会話する

21. 家族介護者の支援（具体的に）

- 家族への声かけ、状況把握、知識の提供が最も多く、新型コロナの影響でサービス利用が減ってしまうことによる介護負担増や家族の健康状態などを確認、サービス利用頻度の調整、提案として、通いを訪問に切り替える、全体的に日数を減らしてもらっている中で日数を減らさずにサービスを提供、レスパイトショートステイや、入所への切り替え等の提案を行なっている事業所も多かった。
- 医療機関の受診にあたり、遠方に家族が住んでいるなどの場合に事業所が同行するという回答も多く見られた。また、在宅での過ごし方や感染予防対策について広報物を作成し、指導を行なっているという記入も多かった。
- 入所者と家族の交流支援についての回答も多く、お便りや写真だけでなく、WEB で面会する、窓越しに面会するなど 3 密を避けた面会方法の提案を行い、交流を継続している事業所も多かった。

表 XII-21 家族介護者の支援（自由回答）（n=324）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
家族への声かけ、状況把握、知識の提供	213	24 時間 TEL 対応可
		電話、LINE、お手紙、訪問時施設館外での説明や情報提供
		縮小にて利用減になっている方に対し、休み等で空きがでた時に声かけを行う困ったことなどの聞き取りを行う
		特別定額給付金の申請の手助けや情報提供など
サービス利用頻度の調整、提案	60	利用自粛により影響が出そうな家族への定期的な連絡と現状確認、助言。その話の内容から代替えサービスの提供
		家族に確認したうえで、配食サービスの実施で、食事の手間を軽減する
		家族負担にならないよう、通いから訪問への変更。通いの追加(短時間対応等)
入所者と家族の交流支援	43	時々は入所者との面会、スタッフからの連絡・報告等（面談・電話・手紙・リハビリ時の状況を録画し見せる等）で家族になるべく状況がわかるような工夫をしている
		利用者とご家族間を手紙・テープレコーダー・写真などを運搬するサービス実施。モニター面会で気持を支えている
		ホームページでご利用者様の日ごろの写真を撮り、ご家族様専用ページで掲載している 電話連絡、ラインなどを使い、ご家族への日ごろの様子を細かに伝えている
感染予防対策の指導や助言	25	傾聴、感染予防策の指導、万一感染や入院になった場合の対応や準備物品指導(感染予防は大前提ではあるが、万一感染した場合に自分を責めないようにする配慮も含める。ただし、感染予防への意識が高い・低いで対応変更)
他職種、他機関との連携	15	家族の健康管理も必要で、不安や相談には適宜対応している。利用者が外来受診を嫌がる時は病院の地域連携室に問い合わせ、医師に確認してもらい処方箋のみでよいといわれる利用者には薬局に FAX 対応してもらっている
広報物の作成、活用	10	通所リハビリテーション一時休止に伴い、『在宅中における入浴の代替及びリハビリについて（ご提案）』を作成し、ドライシャンプーとともに配布した
食事や衛生材料の調達支援・情報提供	8	食事や衛生材料の調達支援・情報提供
受診の相談・調整、主治医との連絡	6	県外に住む家族に限り、受診を事業所で対応するように変更した

22. 地域の要配慮者等の見守り・安否確認、困りごと支援（具体的に）

- 安否確認・ヒアリング（電話、訪問）、見守り支援という回答が最も多かった。地域住民を対象にした事業の利用等で知り合った要配慮者・ちょっと気になる人たちに、電話や直接訪問、配食サービス等の利用時の安否確認等を通じて生活状況を確認したり、自治会や地域の担当者にヒアリングを行い、困っている人が地域にいないかどうかを確認、必要時訪問しているという回答もあった。
- 次いで、関係機関との情報共有、連携が多くあげられ、老人会、民生委員、地域包括支援センター、自治会、ボランティアなど様々な関係先との情報交換が行われていた。
  チラシや広報紙、SNS 等の媒体を活用して、自宅での健康増進法を伝える、いつでも相談に乗れることを周知する活動も目立った。
- その他、衛生材料の足りない地域住民への提供や、新型コロナ拡大の影響で入浴や運動の場がない人への場の提供、他施設の閉鎖で負担が増した家庭を対象にしたショートステイの受入実施など、地域で困っている方を支援するさまざまな取組みや工夫がみられた。

表 XII-22 地域の要配慮者等の見守り・安否確認、困りごと支援（自由回答）（n=93）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
安否確認・ヒアリング（電話、訪問）、見守り支援	53	以前から地域の方に名刺を渡したりご挨拶をして地域の方やお店の方に見守っている。利用者でない近隣の高齢者住宅の方や管理者とも交流。困りごと支援も行っていた。缶や段ボールを集めている方とも２月対話して気を付けるよう話した
		見守りの為の訪問や必要時電話で連絡を行っている。特に引きこもっている要配慮者には注意している
関係機関との情報共有、連携	32	地域サロン担当地区代表者へのヒアリング等
相談対応とその周知	18	民生委員、自治会に回覧板配布。相談できることをお知らせしている
広報媒体の活用、SNS での情報発信	11	Facebook でなるべく頻回に情報提供している。ただ見ている人は限られている
		地域で困りごとがある住民が施設へ相談しやすくなるようチラシを配布
場としての事業所施設の提供	5	スポーツジム利用者が入浴機会を失ったり、運動する場がないため、入浴の場の提供。自己運動ができる場の提供
		他施設のデイサービスの時間縮小などを受けご家族の負担増を提言すべくショートステイでの受入れ実施
		法人として認知症カフェを毎週月曜日に実施し確認している
衛生材料の提供	1	町内等でマスクがなくて困っているという高齢者にはマスクを少量ずつお分けした

23. 広く地域における生活支援の充実に向けた取組み（具体的に）

- これまで行なっていた事業を、非接触型のオンラインに切り替えたり、十分な感染症対策・屋外での実施など3密対策を講じた上で地域住民を対象にした事業（配食やテイクアウト食品の提供含む）を行なっているという回答が最も多かった。
- 民生委員、ケアマネジャー、ボランティア、認知症カフェ、地域包括支援センター、といった、日頃から繋がっている地域資源や関係機関との連携・情報交換を行なっているという記入が多数あった。
- 新型コロナの影響で、近隣施設がサービスを停止している、生活困難があるなどの人の新規受け入れを行なっている事業所も多かった。
- その他、不足している衛生用品の提供、広報媒体を使った自宅でも可能な健康増進の方法の資料配布等を行なっている、現場の医療者・ケアマネジャーからの相談に対応しているという回答もあった。

表 XII-23 広く地域における生活支援の充実に向けた取組み（自由回答）（n=56）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
3密を避けた地域向け事業の継続	17	月1回、フードバンク（おすそ分けマート）を活用して、希望者に食材の配達
		法人サービス（日用品・介護用品購入・弁当等）のデイサービス受け取りを試行実施 ※デイサービス利用者・家族から実施。将来的に周辺地域住民へ展開予定
		カフェを月1回開催し話を傾聴し生活で困っていることなどにアドバイスしたりしている
		集団が形成される地域活動は自粛し、代わりに別方法で対応（オンラインやDVD等）
		認知症カフェを屋外で開催したり、ウォーキング企画を立案する
関係機関・関係者との連携	11	地域の民生委員や区長さん福祉協力委員の方との日ごろからの連携で地域の心配な方の情報共有を図りながら対応している
広報媒体の利用、情報の提供	10	町内サロンに運動・会話（電話）のチェック表を配布し、家で出来る健康維持の啓発を行った
訪問での生活支援、定期巡回	7	福祉有償などで、病院・買い物同行をしている
衛生材料（マスク、消毒液など）の配布、情報提供	7	施設で製造できる次亜塩素酸水を無料でお分けしている
新規利用者の受け入れ	5	近隣のデイケア・デイサービスが中止になった方の受け入れ
		緊急的な施設入居の受け入れを行っている
		社として緊急受入対策を実施。生活困難の方の受入を急遽実施
相談対応（電話、窓口の設置など）	4	利用者家族等連絡のある方には電話での相談を受けています
現場の医療者・ケアマネジャーからの相談対応	3	新型コロナからみでは特に行っていない。 感染対策で困っているケアマネや訪問介護事業所の所長さんなどから感染対策について相談を受け対応している

24. 「身体的距離」を確保しながら社会的孤立を防ぐ工夫（具体的に）

- 物理的距離（身体的距離）の確保、3 密を防ぐ環境整備が最も多く聞かれた。送迎時に窓を少し開ける、フロアは同じ方向を向いて座り向き合わないようにしている、テーブル一つに一人など席の間隔をあける対処をしている事業所が多く、その中でも活動の機会が失われないよう、屋外でのレクリエーションを行ったり、密にならない個別の関わりを増やしているという回答がみられた。認知症の方が多い事業所では、違和感なく距離が取れるよう、鉢植え・装飾品を活用するなどの工夫が見られた。
- 次いで感染防護具の着用が多くあげられ、マスクは職員・利用者ともに着用し、場面に合わせてガウン、手袋、フェイスシールドといった感染防護具も用いられていた。
- この他、関係機関との情報共有、外部のボランティアなど施設に立ち入る人の制限を行い、なるべく施設内活動は継続する、サービス利用時間や回数を制限して密を避ける、感染予防策は講じた上で社会的な活動としての買い物や通院、外出の機会は継続している、新規受け入れの相談にものっているという回答が多くみられ、発熱等感染疑いのある者は隔離した上で感染予防策を十分に講じてケアに当たっているという回答もあった。
- 入居者と家族の交流支援としては、距離を保って面会してもらう他、WEB やテレビ電話を活用した交流支援を行なっているという声が多く聞かれた（17. も参照のこと）。

表 XII-24「身体的距離」を確保しながら社会的孤立を防ぐ工夫（自由回答）（n=107）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
物理的距離の確保、3 密を防ぐ環境整備	51	天気の良い日は散歩や園芸など室外でのレクリエーションを実施
		送迎時窓を少し開ける。フロアは同じ方向を向いて座り向き合わないようにしている。テーブル一つに一人
		3 密にならないよう、職員が個々に働きかける形でのレクリエーションを実施している
		認知症の方が多いため、違和感なく身体的距離が取れるよう、鉢植え・装飾品により席配置考慮
電話・メール・SNS 等を活用したコミュニケーション	29	SNS や電話を積極的に活用している
感染防護具の着用（マスク、ガウン、手袋、防護服、フェイスシールド）、手指消毒液	22	特別警戒地域から息子さんが帰省したことを受けて、ヘルパーと責任者が感染防護の格好で認知症の方に通常のサービスを行った
他職種、関係機関との連携、訪問者の制限	7	外部ボランティアの出入制限により、施設内活動実施の拡大や変更
入居者とご家族の交流支援	6	テレビ電話などの利用にて家族との交流支援
感染対策をしての買い物や通院、外出の支援、情報提供	5	マイクロバスを運行し買い物などの社会的な行動は制限していない
サービス利用時間・回数の制限	2	利用時間、回数等の減少によるデイケア利用の最低限の継続
発熱者の隔離	2	発熱等があれば、多床室のご利用者は個室に移動し、隔離対応とするが、隔離対応となった場合でも、ナイロンガウン・マスク・簡易フェイスシールド・マスクを着用し定期的に訪室するように心がけている
新規受入への提案	1	新規受け入れの提案、居宅介護支援事業所への FAX、郵送等による活動報告

25. その他の工夫や取り組み（具体的に）

- 感染防護具の活用、３密を避ける環境整備に関する回答が最も多く、入所と通所の動線を分けるなど感染を広げない動線の工夫、感染防護具の使用や事業所の清掃、消毒にかかわる回答が多数あった。
- 次いで、職員の体調管理、勤務調整、啓発、マニュアル作成についての記載が多く、詳細な内容を紹介する回答が目立った。検温の実施や、県外への移動があったなど、感染可能性の考えられる職員の自宅待機、テレワークもしくは交替勤務で時間帯が被らないように配慮、逆に事業所内で感染疑いがあった場合には夜勤を増やして職員が感染を媒介しないようにするなど、勤務調整を含めた記入も多かった。
- この他、関係機関との連携、情報共有、オンラインをうまく活用した運動プログラムの提供、施設入所希望者への写真や動画を利用した施設紹介、入所者と家族のオンライン面会など、接触せずに対応する工夫が挙げられた。
- 物資が少ない中で備品管理を強化している、すでにマスクが底をつき、洗って繰り返し使用しているという意見もあった。
- この項目に特徴的なものとして、気持ちが明るくなり楽しみを感じられる工夫があり、施設内にいても季節の移り変わりが感じられるよう、飾りやレクリエーションを工夫している等の記入がみられた。

表 XII-25 その他の工夫や取組み（自由回答）（n=98）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例
感染防護具の活用、３密を避ける環境整備	42	通常はリハビリと入浴が通所利用者と入所利用者が一緒になるが、新型コロナ感染から、入所利用者と通所利用者は会わないように業務内容の工夫を行った。入所フロアに感染を防ぐため、短期入所の利用の中止を行っている
		面会希望訪問者（家族）はスカイプで事務所と居室をつないで対応。取引業者の検温、マスク着用、手指消毒。48 時間以内に発熱あれば立ち入り禁止 換気と消毒はエリアを決めて一斉に短時間で徹底。消毒個所は PC やエレベーターボタン、雑誌など共有で触れる場所を徹底。マスクは無いので、洗って使用。洗ったのちアイロンをかけること。手洗いは特に爪。新規利用者は１週間個室対応にて観察。観察はバイタルと特に手足の色。顔を触らない。濃厚接触者を作らない、施設に菌を持ち込まないが合言葉 ボランティアの中止。行事の中止。夏祭りなど大きな行事も中止し地域や関係者に通知。外出、お買い物など中止
衛生用品の調達・提供	19	事業所内の清掃の徹底。物資不足で困窮しないように、日ごろより備蓄の努力を行っている
職員の体調管理、勤務調整、啓発、マニュアル作成	17	公共交通機関での通勤禁止、訪問車貸し出し
		2 月より職員及び同居家族の検温と体調確認を毎日実施。3 月には、利用者宅にも同じ対応を適用開始。3 月末には、緊急事態宣言が他府県であっても発令された時、もしくは県内１日感染者数が２ケタに達した時には、在宅ワークへの変更を決定し準備 職員の在宅ワーク時のルールを LINE でノート化し示した。電話は、ボイスワープ利用し転送。また、Skype を全員にダウンロード依頼。4 月初旬には在宅ワークへ変更開始し、現在も維持。4 月末には、社内のパソコン利用台数制限、社内滞在は最大２名、１回１時間最大滞在時間のルール追加。同時に感染者発生時の対応策作成
		スタッフ同士が濃厚接触者にならぬ様、事務所を封鎖しヘルパーは直行直帰で記録は応接室を隔離し１名入室できるようにして感染を防いでいる。仮にヘルパーが感染しても他のヘルパーは稼働できる仕組みを構築している。連絡ツー

		ルは SNS できめ細かく報連相を行っている。シフト管理はサ責数名が事務所で机の配置を変え、距離を保ち行っている。 （新型コロナを契機に働き方が変わる予感がします。）
		自室での隔離では危険となったときに別室で隔離をできるよう、他室の環境を整えている。 日々は夜勤者が一人であるが、隔離者が出た場合は対応する職員を決めた方がいいため、臨時で夜勤者を追加する予定でいる。そうなると職員人数は変わらないため昼間帯の業務にも支障が出る。シフトが厳しくなる。そうなった場合の業務見直しも行っており、マニュアル化している
利用者の健康確認、サービス利用の調整	13	急な休みの場合も、振替対応を実施し、フレイル予防に努める
入居者と家族の交流支援、相談対応	9	入所者の面会制限（禁止）に伴い、オンライン面会を開始
関係機関との連携・情報共有	8	色んな人と話をして、情報を得る。困っていることや分からないことは、行政などに要望としてあげていく。インターネットなどで新しい情報を得る。（裏付けが不明なことは、別サイトで調べたりする）厚労省や自治体の情報がなかなか更新されないので困る
インターネット、SNS、広報媒体の活用	6	オンラインで、運動等のプログラムを行ってもらう
		入居前見学について、写真や動画を使用した見学（入館禁止）
気持ちが明るくなり楽しみを感じられる工夫	6	園内にいても季節を感じることができるよう、季節の飾り物を増やした。園内お花見会、園内いちご狩り
		外出（季節の花見）・カラオケができない分ホームで季節を感じられるようなレクリエーション・食事を提供している

【参考】表Ⅻ-26 新型コロナ発生後の感染症対策、利用者等や家族の支援、地域づくりなどの取組みや工夫（複数回答）（サービス/都道府県区分別）

		職員・同居家族の健康管理、健康観察と報告	職員のストレス状態の把握・メンタルサポート	感染症にかかわる研修、迅速な情報共有	感染の発生段階に応じた段階的な対策の整理と周知（感染者発生時のシミュレーション等を含む）	法人・事業所内の勤務体制調整、応援体制整備	感染予防・管理に関する相談先の確保	地域内の他事業所・関係機関等との情報共有・連携	利用者・入所者等や同居家族の体調等のモニタリング	利用者の感染予防策の徹底	利用者・入所者等や同居家族に対する標準予防策の情報提供	利用者・入所者等や家族に対する新型コロナ関連の情報提供	利用者・入所者等や家族と望む医療やケアについて対話	利用者・入所者等の不安やストレス軽減	利用者の生活機能低下防止（フレイル予防）の取組み	利用者の健康管理・セルフケアの支援	利用者・入所者等が活躍できる機会の創出	とくに認知症のある方の見守りや支援の工夫	入所者等と家族や友人の面会や交流等の工夫	送迎や施設・事業所内等で「3密」を創り出さない工夫	通所系サービスの訪問への切り替え	電話等での利用者の安否確認や支援の工夫	家族介護者の支援	地域の要配慮者等の見守り・安否確認、困りごと支援	広く地域における生活支援の充実に向けた取組み	「身体的距離」を確保しながら社会的孤立を防ぐ工夫	その他	合計
サービス/都道府県区分		回答事業所数																										
訪問系	7都府県	586	244	391	320	346	247	324	392	369	319	189	273	300	174	28	87	33	297	37	258	169	19	10	47	4	698
	6道府県	168	61	108	99	85	63	88	114	96	99	60	74	96	52	6	22	11	87	11	68	49	4	2	9	1	202
	その他	521	175	339	251	211	189	267	326	310	277	132	198	243	110	10	60	40	227	28	156	108	17	8	29	7	595
	合計	1,275	480	838	670	642	499	679	832	775	695	381	545	639	336	44	169	84	611	76	482	326	40	20	85	12	1,495
通所系	7都府県	229	68	166	119	127	85	88	168	129	110	24	74	79	70	25	39	18	209	56	98	24	8	5	15	1	278
	6道府県	109	28	70	53	48	39	44	81	53	52	5	28	40	38	6	11	11	99	18	38	11	7	5	8	1	137
	その他	400	105	264	197	157	141	149	267	222	178	32	100	134	92	30	45	44	303	19	113	35	17	9	19	4	463
	合計	738	201	500	369	332	265	281	516	404	340	61	202	253	200	61	95	73	611	93	249	70	32	19	42	6	878
多機能系	7都府県	94	39	68	50	43	42	30	62	48	49	26	37	42	28	6	35	18	75	39	49	30	9	3	17	0	111
	6道府県	34	12	23	20	21	18	19	20	18	21	4	12	17	13	3	8	12	27	10	16	7	7	1	0	0	38
	その他	184	40	129	99	63	63	60	133	92	107	17	61	73	41	28	44	65	126	46	64	51	10	3	4	0	212
	合計	312	91	220	169	127	123	109	215	158	177	47	110	132	82	37	87	95	228	95	129	88	26	7	21	0	361
施設・居住系	7都府県	711	217	538	476	346	277	287	373	360	271	122	336	282	212	74	166	414	556	34	231	45	23	12	36	7	872
	6道府県	355	94	266	241	147	112	133	201	166	120	35	139	111	75	30	55	224	266	12	88	17	4	2	18	3	458
	その他	1,383	306	967	799	483	417	515	693	625	507	176	503	428	268	108	207	747	910	35	380	67	30	12	45	18	1,650
	合計	2,449	617	1,771	1,516	976	806	935	1267	1151	898	333	978	821	555	212	428	1,385	1,732	81	699	129	57	26	99	28	2,980
全体	7都府県	1,620	568	1,163	965	862	651	729	995	906	749	361	720	703	484	133	327	483	1,137	166	636	268	59	30	115	12	1,959
	6道府県	666	195	467	413	301	232	284	416	333	292	104	253	264	178	45	96	258	479	51	210	84	22	10	35	5	835
	その他	2,488	626	1,699	1,346	914	810	991	1419	1,249	1,069	357	862	878	511	176	356	896	1566	128	713	261	74	32	97	29	2,920
	合計	4,774	1,389	3,329	2,724	2,077	1,693	2,004	2,830	2,488	2,110	822	1,835	1,845	1,173	354	779	1,637	3,182	345	1,559	613	155	72	247	46	5,714
サービス/都道府県区分		割合（%）																										
訪問系	7都府県	84.0	35.0	56.0	45.8	49.6	35.4	46.4	56.2	52.9	45.7	27.1	39.1	43.0	24.9	4.0	12.5	4.7	42.6	5.3	37.0	24.2	2.7	1.4	6.7	0.6	100.0
	6道府県	83.2	30.2	53.5	49.0	42.1	31.2	43.6	56.4	47.5	49.0	29.7	36.6	47.5	25.7	3.0	10.9	5.4	43.1	5.4	33.7	24.3	2.0	1.0	4.5	0.5	100.0
	その他	87.6	29.4	57.0	42.2	35.5	31.8	44.9	54.8	52.1	46.6	22.2	33.3	40.8	18.5	1.7	10.1	6.7	38.2	4.7	26.2	18.2	2.9	1.3	4.9	1.2	100.0
	合計	85.3	32.1	56.1	44.8	42.9	33.4	45.4	55.7	51.8	46.5	25.5	36.5	42.7	22.5	2.9	11.3	5.6	40.9	5.1	32.2	21.8	2.7	1.3	5.7	0.8	100.0
通所系	7都府県	82.4	24.5	59.7	42.8	45.7	30.6	31.7	60.4	46.4	39.6	8.6	26.6	28.4	25.2	9.0	14.0	6.5	75.2	20.1	35.3	8.6	2.9	1.8	5.4	0.4	100.0
	6道府県	79.6	20.4	51.1	38.7	35.0	28.5	32.1	59.1	38.7	38.0	3.6	20.4	29.2	27.7	4.4	8.0	8.0	72.3	13.1	27.7	8.0	5.1	3.6	5.8	0.7	100.0
	その他	86.4	22.7	57.0	42.5	33.9	30.5	32.2	57.7	47.9	38.4	6.9	21.6	28.9	19.9	6.5	9.7	9.5	65.4	4.1	24.4	7.6	3.7	1.9	4.1	0.9	100.0
	合計	84.1	22.9	56.9	42.0	37.8	30.2	32.0	58.8	46.0	38.7	6.9	23.0	28.8	22.8	6.9	10.8	8.3	69.6	10.6	28.4	8.0	3.6	2.2	4.8	0.7	100.0
多機能系	7都府県	84.7	35.1	61.3	45.0	38.7	37.8	27.0	55.9	43.2	44.1	23.4	33.3	37.8	25.2	5.4	31.5	16.2	67.6	35.1	44.1	27.0	8.1	2.7	15.3	0.0	100.0
	6道府県	89.5	31.6	60.5	52.6	55.3	47.4	50.0	52.6	47.4	55.3	10.5	31.6	44.7	34.2	7.9	21.1	31.6	71.1	26.3	42.1	18.4	18.4	2.6	0.0	0.0	100.0
	その他	86.8	18.9	60.8	46.7	29.7	29.7	28.3	62.7	43.4	50.5	8.0	28.8	34.4	19.3	13.2	20.8	30.7	59.4	21.7	30.2	24.1	4.7	1.4	1.9	0.0	100.0
	合計	86.4	25.2	60.9	46.8	35.2	34.1	30.2	59.6	43.8	49.0	13.0	30.5	36.6	22.7	10.2	24.1	26.3	63.2	26.3	35.7	24.4	7.2	1.9	5.8	0.0	100.0
施設・居住系	7都府県	81.5	24.9	61.7	54.6	39.7	31.8	32.9	42.8	41.3	31.1	14.0	38.5	32.3	24.3	8.5	19.0	47.5	63.8	3.9	26.5	5.2	2.6	1.4	4.1	0.8	100.0
	6道府県	77.5	20.5	58.1	52.6	32.1	24.5	29.0	43.9	36.2	26.2	7.6	30.3	24.2	16.4	6.6	12.0	48.9	58.1	2.6	19.2	3.7	0.9	0.4	3.9	0.7	100.0
	その他	83.8	18.5	58.6	48.4	29.3	25.3	31.2	42.0	37.9	30.7	10.7	30.5	25.9	16.2	6.5	12.5	45.3	55.2	2.1	23.0	4.1	1.8	0.7	2.7	1.1	100.0
	合計	82.2	20.7	59.4	50.9	32.8	27.0	31.4	42.5	38.6	30.1	11.2	32.8	27.6	18.6	7.1	14.4	46.5	58.1	2.7	23.5	4.3	1.9	0.9	3.3	0.9	100.0
全体	7都府県	82.7	29.0	59.4	49.3	44.0	33.2	37.2	50.8	46.2	38.2	18.4	36.8	35.9	24.7	6.8	16.7	24.7	58.0	8.5	32.5	13.7	3.0	1.5	5.9	0.6	100.0
	6道府県	79.8	23.4	55.9	49.5	36.0	27.8	34.0	49.8	39.9	35.0	12.5	30.3	31.6	21.3	5.4	11.5	30.9	57.4	6.1	25.1	10.1	2.6	1.2	4.2	0.6	100.0
	その他	85.2	21.4	58.2	46.1	31.3	27.7	33.9	48.6	42.8	36.6	12.2	29.5	30.1	17.5	6.0	12.2	30.7	53.6	4.4	24.4	8.9	2.5	1.1	3.3	1.0	100.0
	合計	83.5	24.3	58.3	47.7	36.3	29.6	35.1	49.5	43.5	36.9	14.4	32.1	32.3	20.5	6.2	13.6	28.6	55.7	6.0	27.3	10.7	2.7	1.3	4.3	0.8	100.0

注　項目によっては一部のサービスのみに該当するものもあり、参考までに参照されたい。

XIII 新型コロナへの対応をきっかけに、これから取り組みたいことやその計画（自由回答）

新型コロナへの対応をきっかけに、これから取り組みたいことやその計画について、自由に書いてもらった。なお、「感染症対策、事業所運営、職員教育・メンタルサポート、事業所及び地域における利用者やご家族、要配慮者の支援、それらのための地域における体制構築等なんでもけっこうです。」と注記した。

894 件の記入があり、その内容をコーディングして整理した概要は以下のとおりであった。

- 新型コロナへの対応を通じて得た感染予防対策を継続、改善していきたいという意見、BCP（業務継続計画）に取り入れて備えや訓練をしていきたいという声、職員へのオンラインも含めた感染予防研修を強化していきたいという意見が多かった。
- マスク、ガウン、フェイスシールド、消毒液等の物品の不足を感じた事業所も多く、備品の準備・管理の強化も多くあげられた。ICT 化、職員の勤務体制の見直しや、希望時に泊まれる職員宿舎の確保等も回答も目立った。
- デジタル活用・ICT 活用については、事業所内だけでなく、入所者等と家族をつなぐ手段、関係機関との連携維持・強化の手段としても記入があった。
- 利用者・家族のニーズへの関わりと支援に関して多様な記入があり、声かけや気配りを普段から心がけること、正しい情報や地域に密着した情報を積極的に発信していくこと、利用者がサービスに依存しなくても安心して暮らし続けられるためのセルフケアの支援や、周囲の環境整備を通じた生活支援についての回答が多かった。さらに、暮らしの保健室の運営、感染予防に配慮しながらも楽しめるサービスの工夫、健康増進やメンタルサポートといった取組みもあげられた。今後に向けた要望として、「こういった感染症等で、行き場を失った介護難民が出た場合、今回のコロナのように要観察、軽症者対応の際のホテルのように、介護が必要な方が一時的に預かってもらえる場所（システム）の確保が必要」という声もあった。
- その他として、これまでの感染マニュアルでは不十分な部分も多く、感染が発生して乗り越えた事業所の実践を知りたい、今後備品の確保や情報の共有、職員への支援や施設の感染予防策の強化、ICT 環境の充実（事業所、利用者・家族）に向けて行政の支援が必要という意見が寄せられた。なお､今は､この危機を切り抜けることが優先で､余力はありませんという回答もあった。

表 XIII-1 新型コロナへの対応をきっかけに、これから取り組みたいことやその計画（自由回答）（n=894）

カテゴリー	該当数	興味深い取組みの例・リアルな課題等
感染防御資材の使用、体調管理	261	感染対策はこれから年間を通じて必要になってくるので、感染対策を事業所だけではなく、利用者・家族へも取組みや対応について紹介をしていけるようにする
デジタル活用	178	ICT 化。直行直帰や在宅勤務など、事業所に集まらなくても訪問ができるように、国で経済的支援をしてほしい。機能強化型（２事業所を統合・サテライト化）への体制変更し、事業所が休止にならないような体制づくり
職員の勤務体制等 事業所体制の見直し	164	WEB 会議等、3 密を避け、効率・能率よく事業運営するきっかけになりそうです。今後は ICT 化を進め、サービス実施記録もスマホとシステムが連結しその上勤怠管理、給与計算、国保連伝送も含めた一体化介護ソフトを模索したいと思います。65 歳を超えたパートスタッフもガラ携帯からスマホに変えると意気込んでいました
研修実施	163	新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、手洗い・標準予防策について不足なことが多いと感じている。特にガウンの着脱については普段実施していないため、研修を行い、標準予防策の習得をしていきたい

備蓄、管理体制	146	感染予防の為のマスクやアルコール消毒、予防着など物品の不足が発生。今後このような感染症時発生時に在庫がどのくらいあれば、半年は持ちこたえる事ができるのか、おおよそわかったので準備をしたい
感染症対策マニュアルの策定	146	平常時の感染予防対策の徹底及び、マニュアル、シミュレーションの見直し
関係機関との連携	108	感染症対策（時期別）、情報の取捨選択と周知方法の検討（情報過多で混乱） 行政からの情報が 国→都→区で 流されてくることが多く、地域にあった情報が整理されていないため 行政との話し合いも課題
面会等入所者と家族の交流支援	94	家族の面会制限を行っている間、LINE や Zoom によるビデオ通話ができるようにしたいと考えている。ただし、Wi-Fi 環境がないと通信料の負担が大きく、利用できる家族が限られてしまい、必要なケースに対応できないことも予想される。今後の新たな生活様式を確立するために国内のインフラを整備し、誰もがビデオ通話ができる通信環境が整うとよいと思う
利用者・家族のニーズへの関わりと支援	69	外出自粛の生活を送る高齢者世帯の多くは買い物など少しの外出にも不安を持っているよう。引きこもりがちになった高齢者の方が認知症になったり筋力低下により寝たきりになることが心配。多くで集まることはできなくても話したり笑ったりする機会を増やすことはできないかと考えている
		災害時にも感じたが、利用者や家族のセルフケアの指導は重要だと思う。ある程度の管理は「家族でもできる」にしておく必要がある。それだけである程度の不安やストレスが軽減できるかもしれない
		地域に出向いた「暮らしの保健室」開設
		災害時対策を普段から意識した取り組みをしているので、できるだけサービスに依存せずに生活をできるように自信をもってもらえるようにかかわってきた。訪問看護の使命は安心した生活を送ってもらえるように緊急時の対応をできるためだと考えている。そのためにも、普段の生活がより安心できるように、訪問時の状況確認と自信を持たせられる声掛けだと思う
		日々ご家族へのご利用者の現状報告、面会以外の関わりの強化、感染症予防の強化時期（10 月から 3 月）のご利用者の楽しみごとへの取り組み
		利用者や家族と望む医療やケアについて対話
		現在事業所のある地域にはスーパーが少ない為に、買い物が新型コロナの影響が大きく響いた。利用者が生活に困らない様に自治体へも生活環境の整備を訴えていきたい
		独居者や高齢夫婦世帯は TV からの情報しかなく我が町の情報に対して著しく欠落していることを改めて感じることができた。コロナの情報だけではなく地域の情報は広く利用者や近隣の高齢者にお届けすることで地域とのつながりが深まるので情報発信を積極的に行っていきたい
		感染症との共存を目指して、介護課題のみならずヘルスプロモーション（免疫力向上・生活習慣病予防・改善に向けた適切な運動指導等）を行っていきたい
		どんなに事業所が感染予防を頑張っても、地域がパンデミックになったら個人のいのちだけでなく、事業所、地域全体の再起が難しくなると考えた。第 2 波に向けてポピュレーションアプローチやプライマリヘルスケアを考え、ケア×アートで地域の画家や写真家と地域の方が自らケアできるように癒しや希望となることを 4 月から話し合っている。暮らし

		の中からアートで創造し、癒しや希望だけでなく、つらさ、悲しさ、たのしさなどを自由に表現できる街にしたい
		ライフサポートの活躍の場が増えると良い
		委託選択への誘導・口座引き落としへの誘導
		自分のところだけでは無理なので、市（保険者）にはたらきかけていきたいこととして、こういった感染症等で、行き場を失った介護難民が出た場合、今回のコロナのように要観察、軽症者対応の際のホテルのように、介護が必要な方が一時的に預かってもらえる場所（システム）の確保が必要と考える。 軽症者対応ホテルには、看護師等が常駐とあるが、前提は自分のことが自分で行える方がほとんどの中で、介護が必要な方の滞在は難しく、かといって家族だけで支えられるものではない。また同居家族が感染して不在になったら、どこも濃厚接触者になった方など受け入れてくれる入所施設はなく、訪問だけの対応も難しいと思うので。 市として場所、専門職をどう招集するかなど連携案を今のうちに作っておく必要があると考える
その他	43	当ステーションは児童精神などが多いが、現在臨時休校に伴いその学習全般を家庭が補わなくてはいけなくなっている。訪問看護が学習支援を担うこともあるが、ここをどうにかしてほしいし、虐待案件もある
		感染症対策の一環で防護服の確保やシールド等の確保等事業所が負担するのか？感染した利用者とのケアで感染があった場合労災を認められるのか？等訪問できなくなったら…の職員側と利用者側の対策や保障も必要です
		ともかくマニュアル通りには行かないと思うため、感染した施設の情報も細かくほしい
		独居生活の方へ、家族が面会するも感染が怖くて行くことができないケースが多く感じました。そのような時に離れている家族は、役所へ相談し地域の民生委員の方々へ毎月の訪問回数を増やして頂きたいと思いました。地域柄、ご近所が遠い為、ガソリン代くらいの特別報酬を検討して頂けると良いと思います