

「新型コロナウイルス感染症による地域包括支援センターの取組等状況調査」結果について（概要（抜粋））

地域包括支援センターにおける新型コロナウイルス感染症対策の取組状況について、市町に調査を実施したところ、各項目に関する状況は下記のとおりでした。

実施市町数：29市町（地域包括支援センター61箇所）

実施日：令和2年8月

実施方法：市町にアンケートを送付し、回答を得た。

1. 地域包括支援センター業務への影響について

①相談業務について

(ア) 新型コロナウイルスに関する相談件数（R2.4～R2.7）

相談件数（1,564）件

(イ) 新型コロナウイルスの影響により、相談件数は以前より、どのような状況ですか。

①増えた。（16センター（26%）） ②減った。（5センター（8%））

③変わらない。（34センター（56%）） ④不明（6センター（10%））

(ウ) 相談内容について

①利用者・家族から

【本人】

- ・本人や家族のコロナ感染不安による訪問拒否やサービス利用控え。
- ・本人が外出自粛に伴う身体機能低下、認知機能低下、精神的不安定の症状。

【家族】

- ・入所中の本人と面会できない家族の不安。
- ・県外家族が本人の支援ができないために、訪問依頼等の相談。
- ・家族が感染した場合、本人の介護サービス等継続できるかどうかの不安。

②民生委員、地域住民から

- ・コロナストレスによる同居家族から親（高齢者）への虐待相談。
- ・状態が悪化した方（独居、認知症状）の見守り訪問について。
- ・地域サロン活動や介護予防活動等の実施可否の判断や感染対策について。

③事業所等支援機関から

【本人、家族】

- ・利用者、家族から感染者等が発生した場合の対応について。
- ・利用者の訪問拒否の対応
- ・マスク着用や手洗いを求めることが難しい利用者へのサービス提供について

【支援者】

- ・コロナが発生した場合、事業所等への市等から人的支援等の可否について
- ・感染予防に関する相談（マスク、消毒液など衛生物品の不足）。
- ・担当者会議の開催方法について。

【市町】

- ・利用者の ADL 低下、認知面の進行による介護保険変更申請手続きについて
- ・サービス利用を中止した方の更新、モニタリング、訪問について

2. 利用者、家族、住民に関すること

(1) 感染症対策について

① 基本的な感染症対策の周知

○ 現状（活用したツール、有効だった取組等）

【情報提供】

- ・厚生労働省作成チラシの窓口設置。
- ・感染症、フレイル予防喚起チラシを行政協力のもと包括支援センターで作成。
- ・センター日より、HP、ブログ、書面回覧、ケーブルテレビ、行政無線、防災アプリ、地方紙等での情報発信

【本人、家族】

- ・短時間での面談の実施。広い部屋での面談を実施。
- ・訪問時、玄関先でドアを開けたまま対応した。
- ・来所した相談者には、名前、住所、連絡先など記載してもらった。

【その他】

- ・民生委員と事業所職員を対象に感染症対策のオンラインによる意見交換会、研修会を実施した。

○ 課題

【情報提供】

- ・各戸回覧は周知の裾野が広く有効な反面、準備の労力負担が大きい
- ・独居の方や認知症の方にも情報が届いているか確認するのが困難。
- ・差別に繋がらないように、正しい感染予防・対策について利用者に伝えること。。
- ・市外、県外の家族への周知が困難。
- ・民生委員の訪問自粛や包括からの訪問が減ったため、周知ができない。

【本人】

- ・マスク着用により、熱中症・脱水症についても、配慮が必要。
- ・高齢者の場合は密を避けにくい。
(難聴の人が多いため耳のそばで話をする、集会所などは広さが不十分など)
- ・高齢者はインターネット等を使用するのが困難なため、最新の情報が入らない。

【その他】

- ・利用者、家族、地域住民、事業所の感染症対策の意識に大きな差を感じる
- ・実際に感染した場合に具体的にどのように対応するかということが十分周知されていない。

○今後の取組(地域包括支援センター及び市町)

【相談支援】

- ・リスクのある方を訪問し、感染防止を訴え、実態把握に努める。
- ・ご家族が遠方の場合、電話、郵送等の手段での対応が可能かどうかを検討する。

【情報提供、情報発信など】

- ・高齢者が立寄る場所（コンビニや薬局、郵便局等）へのチラシ設置を検討
- ・包括だよりなどで、コロナウイルスの感染対策やフレイル予防について周知・徹底を図る。
- ・偏見や差別をしないような地域の在り方、見守り、地域づくりへの取組を進めていく。

【その他】

- ・ネット環境の整備。
- ・感染対策グッズを車に常備するなど、発熱等の緊急時に備える。
- ・市独自の事業別ガイドラインに基づき、感染対策を徹底する。

②利用者・家族が発熱した場合の対応について

○現状(活用したツール、有効だった取組等)

【相談支援】

- ・電話で、主治医に相談する対応手順や、自宅内の感染防止対策を指導した。
- ・発熱が続く場合の対策を主治医と共に検討した。
- ・訪問が必要な場合は、感染予防対策を講じ、必要最小限の職員で対応する。
- ・発熱などの症状がある場合は事前に申告いただくようお願いした。

【通知、マニュアルなど】

- ・厚労省 HP「新型コロナウイルスが疑われる場合の家庭内の注意事項」等を参考にした。
- ・事業所が作成した新型コロナウイルス感染症マニュアルや地域包括支援センター独自の Q&A（案）を活用。

○課題

【本人、家族】

- ・独居や老々世帯など、実際発熱があっても検温せず症状がわからない場合もあるので、感染のリスクそのものが高い。
- ・家族に発熱があった場合については申告が無いと分からない場合がある。

【支援者】

- ・スムーズな医療受診体制。
- ・職員の正しい感染対策の知識習得や精神的負担のフォロー。
- ・独居の場合、訪問時、発熱があっても、対応せざるを得ない。
- ・検査結果が判明するまで、サービス事業所等への伝達のタイミング。
- ・行政、保健所、地域包括支援センター、事業所等において、発熱や患者発生時の対応や情報の共有方法等の検討が行われていない。
- ・インフルエンザ等が流行時期の対応について。

○今後の取組(地域包括支援センター及び市町)

- ・発熱者が出た場合の分かりやすい対応(フローチャート)の作成と配布・周知
- ・濃厚接触者対応予防セット(使い捨てマスク、サージカルマスク、キャップ、シューズカバー、ゴーグル、ガウン・エプロン、消毒用アルコール)の準備。
- ・コロナ差別につながらないよう、本人、家族の意向や事業所等との情報共有を行うよう職員に周知徹底を行う。
- ・基本的に発熱の方のみえる家庭への訪問は行わず、電話対応とする。
- ・職員の感染予防教育。

③陽性者が出た事業所を利用していた場合、または、自事業所で陽性者が出た場合のサービス調整について(陽性者が発生したと想定して記載願います。)

○現状(活用したツール、有効だった取組等)

【職員体制】

- ・職員を3チームに分けて、在宅勤務を実施。
- ・訪問が必要な場合は、感染予防具着用のうえ、必要最小限の人数で対応。
- ・テレワークによる業務で対応ができない部分については、一時的に休止する。
- ・法人内のコロナ感染症対策会議において、体制マニュアルを作成した。

【利用者や事業所】

- ・自宅に対応ができるようサービス利用者名簿を準備している。
- ・サービスが中止した場合、生活困難である利用者のニーズを整理した。
- ・陽性者が発生した場合の地域包括支援センター独自のQ&A(案)を作成した。
- ・コロナが発生した事業所を利用していた場合は、サービス利用の自粛をお願いするが、利用者の状況を勘案したうえで対応を検討する。
- ・厚生労働省が作成した対応マニュアルに沿って対応。

○課題

【情報収集、シミュレーション不足】

- ・コロナが発生した場合の対応を事業所内で確認、共有が十分できていない
- ・サービス利用中止時の利用者や家族との情報共有方法、代替サービス、介護の

工夫等について話し合われていない。

【サービス調整】

- ・多くの利用者のサービス調整を短時間で行うことは厳しい。
- ・新規サービスの受け入れが困難。
- ・コロナが発生した場合、サービス利用が中止となる可能性がある。
- ・個人情報に配慮しているため、感染者発生情報がタイムリーに伝わらないため、利用調整等の対応が困難。

【個人情報の取扱い】

- ・差別等、人権問題になる可能性もあるので、感染者、事業所名等の個人情報取扱いが心配。
- ・在宅勤務の場合、利用者の記録もなく、PCの記録入力が自宅ではできない。

【その他】

- ・保健所との連携の手順等。

○今後の取組(地域包括支援センター及び市町)

【シミュレーションの実施】

- ・サービスが中止した場合を想定して、事前に本人や家族の意向を確認する。
- ・コロナが発生した場合のシミュレーションを行い、行政、保健所とも協議する。
- ・代替えサービスが必要なリストアップ。
- ・事業所への連絡手段を明確にする。

【市町、地域包括支援センター】

- ・事業所の感染対策、コロナが発生した場合の対応などの把握。
- ・医療機関や事業所との意見交換会を重ね、相談体制を整備する。
- ・関係機関のICT等を活用した情報共有。
- ・職員感染時の業務分担。
- ・不安な状況があれば、自己判断せずに相談できる体制を構築する。
- ・個々のケース対応できるように、数ヶ月ごとにスクリーニングを実施する。

(2) サービス提供の継続について

① 訪問ができない状況について

○現状(活用したツール、有効だった取組等)

【本人、家族】

- ・フレイル予防、運動、脳トレ等のチラシをポストに入れ意欲を促した。
- ・電話、FAX、メール、書面(ポストイン)、郵送の活用
- ・事前に電話して発熱等の情報を確認し、必要性の高いケースについて訪問した。
- ・本人だけでなく家人にも情報収集して、生活状況を詳しく聞き取る。

【関係機関等】

- ・民生委員から電話で情報を得た。

- ・サービス担当者会議やモニタリング等は電話等で情報共有を行った。
- ・「新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準等の臨時的な取扱いについて」を参考として、事業所が取組可能な対応を行っている。

○課題

【本人】

- ・対面での相談ができないので、身体機能等の確認が困難なため、状況把握が正確に出来ない。また、高齢者の訴えと実際の状態が違うことがある。
- ・入院中の認定調査の場合、本人に確認できない場合、病棟スタッフは認定調査の意味を理解してほしい。
- ・独居、認知症、難聴の方等への対応は、何らかの手段を活用して訪問する必要がある。
- ・高齢者にとって、テレビ電話を用いる端末の確保や日常的に使い慣れていない機器操作は困難である。

【その他】

- ・訪問が困難となった場合の対応の取り決めができていない
- ・利用者本人等に新型コロナ感染の疑いがある場合、防護服等専門用具等もない状況で、介護保険サービス提供は難しい。
- ・訪問系サービスの新規利用の場合、職員の確保が難しく、サービス調整が困難。

○今後の取組(地域包括支援センター及び市町)

【本人、家族】

- ・支援者の感染予防対策を利用者・家族に説明し、了解を得る。
- ・家族（キーパーソン）と対応について再確認しておく
- ・ポスティング等での様子確認。
- ・状態が落ち着いている方は、電話にて対応していく。

【事業所】

- ・事業所に対し、コロナ感染者等発生時のサービス提供継続の意向を確認。
- ・事業所に特に必要度の高いサービス内容について優先順位を立てて対応する。
- ・サービス提供において、具体的にどの部分が不安であり、また、どのような対策が必要であるか等を検討する。

【市町、地域包括支援センター】

- ・地域の民生委員、社会福祉協議会等関係機関と情報共有をしていく。
- ・事前に支援の必要性が高く、サービスが中断により、ADL 低下や日常生活継続が困難となるハイリスク者についてリストアップしておく。
- ・保険者や管内サービス事業者、近隣市町とも協議や意見交換を行い、対応できる体制の検討を行う。

②サービス調整(介護保険サービスが確保できない等)について

○現状(調整困難だったサービスの種別及び理由)

【サービス利用】

- ・新型コロナウイルス感染の不安からサービスを中止してしまう。
- ・病院が面会禁止により、アセスメントが出来ないまま在宅生活となった。
- ・県外家族と接した等の理由でサービス利用の自粛を求められた。
- ・通所系、入所系(短期含む)の新規のサービス利用が困難。

○上記に対する対応状況(活用したツール、有効だった取組等)と課題

- ・潜在介護福祉士や潜在ヘルパーさんなどが登録制で訪問できるとよい。
- ・介護者がコロナの疑いがある場合、検査結果が判明するまで、サービス提供が困難であることが懸念される
- ・今後、陽性者が増加すれば、さらにサービス利用ができなくなる可能性があり、一人で暮らせない高齢者の対応ができなくなる。
- ・入院中は家族も面会できないため、退院後のサービス調整ができない。

○今後の取組(地域包括支援センター及び市町)

【事業所関係】

- ・事業所への対応可能範囲の聞き取り
- ・事業所間の連携体制構築。

【本人、家族】

- ・主介護者がコロナに感染した場合等の緊急対応について検討。
- ・サービスが必要な利用者の優先順位を確認する。
- ・事前に家族等にサービス提供困難となる可能性があることを説明しておく。

【市町、地域包括支援センター】

- ・今後も課題は行政に相談し、対応を協議する。
- ・サービス協定等により、災害時の応援や代替サービスを整える環境整備。
- ・他地域包括支援センター、居宅介護事業所等と情報共有
- ・入院中の利用者について、日頃から医療機関と信頼関係を築く。
- ・事業所の状況把握に努め、サービス利用が滞ることのないように調整していく。

③見守りや支え合いといった地域力の低下(地域資源確保困難)について

○現状(活用したツール、有効だった取組等)

【民生委員、地域住民に関すること】

- ・民生委員、児童委員等の見守り活動等に支障をきたしている事例もある。
- ・高齢化率が50%を超えており、見守りや支え合いといった地域力は望めない。
- ・集まりの機会を積極的に進められない中で、住民ボランティア等をお願いするのは難しい状況である。
- ・移動スーパーの利用者同士で安否確認や情報共有ができていた地区もあった。

【関係機関について】

- ・「室内でできる運動」等を地域訪問時、利用者へ配布したり、ケーブルテレビで周知した。
- ・地域の介護予防の再開支援。
- ・80歳以上の独居、高齢者のみの世帯で介護サービス利用していない方に外出自粛に伴う、生活状況の把握のため、個別訪問を実施した。
- ・社会福祉協議会では、健康や命に直結する『食の支援』、宅配サービスや買物支援等は継続して実施している。

○課題

【地域活動】

- ・住民の活動意欲が委縮しており、通いの場等の立上げが中止になることがある。
- ・民生委員等に対して、訪問時の感染防止対策のための必要備品の供給がない。
- ・今後サロン等でいかに感染を防ぐための手立てがとれるか。
- ・高齢者の生活状況や変化に気づき難くなり、早期対応が困難。
- ・他地区のコロナ禍における見守りや支え合いの場に関する取り組み状況が把握しづらい。

【本人】

- ・コロナ感染への心配から過度な自粛生活となっている方への支援。
- ・社会交流が出来ないため、フレイル、認知機能低下が進む方が増える恐れがある。

○今後の取組(地域包括支援センター及び市町)

【地域活動】

- ・防災と共に感染症対策、フレイル予防について周知、啓発する。
- ・再開した集いの場に対し、開催継続できる方法を共に考えていくこと。
- ・タブレット等を利用し、遠隔による介護予防教室や認知症カフェ等を検討する。
- ・生活支援コーディネーターとの連携、サロンや地域支え合い活動の現状把握。

【民生委員等】

- ・地元自治会、民生委員と連携し情報共有を行う。

【本人】

- ・一人暮らし等の住民へは電話連絡や個別訪問を行い、状況確認する。
- ・手紙を配布し、返事をお寺のポストに入れるなど工夫している地域もあるので、良い取組を考えることも必要。

【市町、地域包括支援センター】

- ・地域包括支援センターや民生委員、児童委員等と連携し、必要な人にサービス、支援が受けられるよう情報共有していく。
- ・地域包括ケア会議などを活用して課題について協議する。

3. 地域包括支援センターについて

(1) 事業所内での感染症対策

○現状(活用したツール、有効だった取組等)

【事業所の対応策】

- ・三蜜にならないための環境整備。(オンライン会議、アクリル板の設置、事務所を分け職員を分散配置する等)
- ・来訪者名簿の作成。
- ・シミュレーションを実施、行政等の通知や事業所の対応マニュアルの情報共有

【職員の健康管理等】

- ・職員、訪問者への検温と体調確認。マスク着用、アルコール消毒の徹底。
- ・日頃からの職員間のコミュニケーションを図り、相談しやすい環境作り。
- ・職員の感染防止対策(県外には出掛けない、体調管理を心がける等)

○課題

【業務継続】

- ・感染が発生した場合、業務継続のための体制づくり。
(具体的な想定に基づいた整理が必要)
- ・必要資材の確保。
- ・遠隔会議に関するIT機器の使い方の周知。

【職員の健康管理】

- ・職員のメンタルケアについて体制がとれていない。
(感染症対策を行っていても防ぎきれないという不安がある。)

○今後の取組(地域包括支援センター及び市町)

【職員】

- ・職員の健康管理の徹底(定期的な管理職との個人面談の実施)
- ・職員のメンタル面のサポート
(ストレスチェックの実施、気軽にできるストレス解消法の周知。)

【市町、地域包括支援センター】

- ・必要資材の備蓄確保
- ・感染が発生した場合の想定や業務継続の方法等体制について検討
- ・常に最新の感染情報、対策について意識し、必要な準備を行う。
- ・在宅勤務の可能性の検討。

(2) 事業所内での情報共有に関すること

(国・自治体の通知、事業所内感染対策等)

○現状(活用したツール、有効だった取組等)

- ・国や三重県、市町からの行政情報。
- ・法人内の情報共有
(毎朝のミーティングでの周知、紙での回覧、グループ Line での情報共有)
- ・在宅医療介護連携支援センターや全国の高齢者施設等各種団体が作成した通知。

○課題

- ・情報の更新もあり、必要な情報の取捨選択等が、多忙な業務の中で負担が大きい。
- ・職員不在の場合等、回覧に時間がかかる場合がある

○今後の取組(市町及び地域包括支援センター)

- ・定期的な通達の見直しや共有が必要。
- ・特に重要な情報についてはミーティングで取り上げ、内容把握に努める。
- ・良い取組を参考にし、実施していく。
- ・国、県等からの必要な情報を速やかに事業所に提供する。
- ・誤った情報を広げないために、憶測での判断や伝達をしない。

(3) 他機関(市町、他地域包括支援センター等)との情報共有・連携について

○現状(活用したツール、有効だった取組等)

- ・市が WEB での会議を率先して活用した。
- ・国・県・自治体の通知を取りまとめ、事業所に向けてメールにて送信
- ・市、市内包括、事業所等と電子メール、電話等で情報を共有、連携している。

○課題

- ・近隣市町との連携
- ・他市町の対応方法や運営状況等は確認できていないことが多い。
- ・各地域包括支援センターの対応にばらつきがある。
- ・地域の勉強会が中止になったので、今後の情報共有の手段の検討が必要。
- ・困難事例検討会や会議をどのような形で開催していくか。

○今後の取組(地域包括支援センター及び市町)

- ・行政と地域包括支援センター間で情報共有を継続し、必要時の相談を継続する。
- ・他県で実際に休止となったケース対応を学び、いざという時の対応が出来るように準備しておく。
- ・WEB 会議を開催し、情報交換の機会を整備していく。
- ・個別事例の地域ケア会議を重ねることにより、地域課題を抽出し、解決に向けて動く。

4. 抽出された課題について

①シミュレーションの実施

- ・コロナが発生した場合の想定や業務継続の体制について検討
- ・事前に、コロナが発生した場合の本人、家族のサービス利用の意向確認
- ・リスクの高い高齢者の把握および訪問

②行政、地域包括支援センター、事業所、民生委員等と情報共有

- ・地域ケア会議により、地域課題を抽出し、解決策を検討する。
- ・行政と地域包括支援センター間で情報共有を継続し、必要時の相談を継続する。

③情報発信

- ・本人、家族の個人情報に配慮し、偏見や差別のない地域づくり
- ・コロナウイルス感染防止対策、フレイル予防等について地域住民へ周知

④情報収集

- ・定期的な国の通知等の見直しや情報共有
- ・他県などで実際にコロナが発生した事例を学ぶ。

⑤職員の健康管理

- ・メンタル面を含めた健康管理
- ・感染予防教育

⑥必要資材の確保

- ・マスク、消毒液、ガウン等の備蓄