

令和3年6月15日

神戸市シルバーサービス事業者連絡会
会員各位

神戸市シルバーサービス事業者連絡会

新型コロナウイルス対策 緊急アンケート 結果報告

5月に皆様にお願ひしました、緊急アンケートにご回答いただき有難うございました。結果をまとめ神戸市福祉局に報告し、『現場の本音』として受け止め、施策に反映していただくこととなりました。

コロナ禍のご多忙 極まりない状況でお時間を頂戴してしまいましたが、神戸市に在宅系事業者の声を届ける貴重な資料になりました。

結果内容等、以下に述べていきます。ご承知ください。

主要な意見:

- 1) ワクチン接種の早期優先実施をお願いしたい。
- 2) 神戸市によるPCR検査の在宅系事業者への拡大をお願いしたい。
- 3) 上記の1)、2)に関し、医療従事者、高齢者施設従事者と在宅系従事者を同等の位置づけとして施策実施をお願いしたい。
- 4) 介護スタッフが心身ともに極めて厳しい環境の中、高い意識の下で介護サービスを継続していることを行政当局は十分に認識してもらいたい。
- 5) 経営環境の悪化 ⇒ 補助・支援事業の早期の手厚い施策の実施をお願いしたい。
スタッフやヘルパーの慢性的な不足感はますます大きくなっている。一方で、衛生用品等の値上がり、加算の取得の難しさ、3密対策での通所スペース確保の難しさ等、経営環境を悪化させる要因が連続し、かつ長期継続している。事業者が高齢者の安全・安心を守れる環境整備をお願いしたい。
- 6) 国、県、神戸市、保健所からの指示、通知を分かりやすく、かつ、統一性をもって発出するようお願いしたい。
- 7) ご高齢者や家族に新型コロナ感染意識の薄い方がおられる。また、認知症の方でマスク着用が難しい方もおられる。そのような状況で、介護サービスを提供すること、感染者が発生した病院に通院介助すること等に対し家族の不安も大きい。
- 8) ご利用者の自粛に伴うADLの低下がみられる。また、自粛の長期化に伴う家族のストレスの蓄積による虐待リスクの増。コロナ禍が落ち着いた後に新たな課題が顕著化する恐れがあることを認識しておくべきである。

【以下にてアンケート結果の詳細を記載】

神戸市シルバーサービス事業者連絡会 新型コロナウイルス対策 緊急アンケート

実施時期：令和3年5月 アンケート対象：神戸市内の訪問介護・通所介護 全事業所

1. あなたの事業所についてお尋ねします。サービス提供実施地域は？

		東灘	灘	中央	兵庫	北	長田	須磨	西	垂水	合計	アンケート送付先
訪問介護	事業所数	26	24	37	38	26	35	32	26	30	274	550
	回収率	50%	57%	55%	52%	41%	48%	60%	33%	45%	50%	
通所介護	事業所数	27	22	25	18	26	23	20	36	28	225	480
	回収率	57%	54%	64%	43%	44%	46%	44%	42%	39%	47%	

2. 本年4月と昨年の3月の利用者数・売上・訪問介護員数について教えてください。

【利用者数】 昨年3月と比べて今年4月は

	訪問		通所	
	件数	%	件数	%
a. 大幅（10%以上）増	15	8	20	10
b. （10%未満）増	26	13	22	11
c. 変わらない	81	41	52	26
d. （10%未満）減収	49	25	58	29
e. 大幅（10%以上）減	25	13	46	23
f. 未回答		0	1	1
合計（件数）	196		199	

【売上】昨年3月と比べて今年4月は

	訪問		通所	
	件数	%	件数	%
a. 大幅（10%以上）増	18	9	22	11
b. （10%未満）増	27	14	21	10
c. 変わらない	61	32	46	22
d. （10%未満）減収	39	20	58	29
e. 大幅（10%以上）減	48	25	53	26
f. 未回答		0	5	2
合計（件数）	193		205	

【スタッフ数】 昨年3月と比べて今年4月は

・常勤

	訪問		通所	
	件数	%	件数	%
a. 増加	24	13	19	13
b. ±0	131	70	141	76
c. 減少	31	17	36	19
未回答		0	9	5
合計（件数）	186		205	

・非常勤・登録ヘルパー

	訪問		通所	
	件数	%	件数	%
a. 増加	33	18	31	15
b. ±0	77	42	123	61
c. 減少	72	40	37	18
未回答		0	12	6
合計（件数）	182		203	

3. 昨年と比べて衛生用品に関する支出はいかがですか？

	訪問		通所	
	件数	%	件数	%
a. 増加	167	86	174	85
b. ±0	22	11	23	11
c. 減少	5	3	3	2
未回答		0	4	2
合計（件数）	194		204	

4. 現在の衛生用品の在庫状況を教えてください。

	訪 問				通 所				
	a. 過剰	b. 適正	c. 若干不足	d. 大変不足	a. 過剰	b. 適正	c. 若干不足	d. 大変不足	e. 未回答
介護用マスク	7	154	37	4	5	166	27	6	1
消毒用アルコール液	10	167	21	2	7	150	42	6	0
介護用(使い捨て)手袋	3	105	67	23	2	124	59	17	3
介護用エプロン・ガウン	4	93	69	31	2	131	54	11	7
アクリル板	-	-	-	-	1	125	55	15	9
その他不足している物品	<ul style="list-style-type: none"> ・空気清浄機・ディフィーザー ・メガネ・ゴーグル・キャップ・フェイスシールド・N95マスク ・シューズカバー・手袋・使い捨て靴下 ・エタノール・携帯用除菌シート・携帯用消毒・ハンドソープ ・体温計・非接触体温計 				<ul style="list-style-type: none"> ・空気清浄機 ・ゴーグル・フェイスシールド ・ペーパータオル ・机 				

5. 新型コロナウイルス感染対策として法人としてどのようなことを実施していますか？

	訪 問			通 所			
	a. 徹底的に実施	b. スタッフの判断	c. 未実施	a. 徹底的に実施	b. スタッフの判断	c. 未実施	d. 未回答
・事務所に入る前の検温	169	26	2	159	17	4	0
・送迎乗車前の利用者の検温	-	-	-	132	39	8	1
・サービス前の利用者の検温	126	67	2	162	10	3	5
・事業所、利用者宅での手洗い	185	5	1	170	8	1	1
・事業所、利用者宅でのうがい	92	85	21	-	-	-	-
・マスクの着用	200	0	0	176	4	0	0
・事務所内での3密を避ける対策	181	18	1	150	27	2	1
・感染対策研修の実施	162	29	9	120	46	10	4
・公私ともに外食・宴会の自粛	135	63	0	113	66	0	1
・休日の不要不急の外出の自粛	107	91	0	85	94	0	1
・その他	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な換気、消毒、PCを触る前に消毒 (3) ・登録ヘルパーの毎日の検温報告の実施 ・事務所内での食事を摂らない、個食を守る ・訪問時の利用者の方へのマスク使用をお願いする ・空気浄化に努める ・在宅ワークの導入 ・感染予防グッズの配布 ・利用者家族の体調管理や変化の報告依頼 			<ul style="list-style-type: none"> ・常時換気 (昨年9月に常時換気できる空調に新設) ・運動前の手指の消毒、送迎車内のビニールでの仕切り ・室内消毒 ・プーリング方式PCR検査の実施(職員) 			

6. 訪問した際に利用者が37.5度以上の発熱があり、対応したケースはありましたか？

	訪問	通所
あった	88	71
なかった	110	110
件数	139	106

その際にどのように対応しましたか？

訪問介護 (通所介護については別紙参照)

- ・感染対策を行いサービス実施 (34)
- ・CM、家族、訪看、あんすこ等への連絡 (22)
- ・サービスの中止・延期 (9)
- ・かかりつけ医へ連絡 (8)
- ・距離をとって、密着を避けてサービス提供 (5)
- ・発熱外来、保健所へ電話 (4) ・救急搬送 (4) ・受診同行 (4)
- ・時間を短くしてサービス (3) ・薬の配達、お買い物をお届け (3)
- ・水分補給を促し、帰りに再度検温 (2) ・体調確認をし、換気等を行い通常業務 (2)
- ・他事業所 (訪看) に依頼 ・利用者の方から休んでと言われた
- ・PCRの結果が出るまで、感染扱いとした
- ・非常勤の対応を常勤対応に変更。

その他利用者のサービスは他職員で対応し自宅待機・時間を置いて検温をし直し、それでも37.5度以上の時はCM、事業所へ連絡を入れ指示をもらう・発熱以外の症状が無かったため、再検して下がった為サービス提供・サービス終了後は全身消毒・安否確認を行う・保健所に連絡

7. 通所介護事業所の休止などに伴いサービス提供の依頼はありましたか？

	訪問	通所
あった	97	69
なかった	102	106
件数	260	4

サービスは提供しましたか？

	訪問	通所
実施	94	53
未実施	3	8

訪問 8. 今年1月以降、新型コロナウイルスに関連してサービスが中止になったことがありましたか？

	訪問
あった	97
なかった	96
件数	226

理由

	訪問
a. 利用者のヘルパー訪問拒否	43
b. ヘルパーの不足	4
c. その他	以下

訪問介護 (通所介護については別紙参照)

- ・利用者がコロナ感染 (9) ・利用者が濃厚接触者になったため (7)
- ・本人からの申し出 (4) ・利用者が通っているデイサービスで感染者が出た為 (4) ・利用者が通っているデイサービスで濃厚接触者が出た為 (4)
- ・家族が感染したため (3) ・体調不良でPCR検査結果待ち (2)
- ・家族の勤務先でクラスター発生 ・家族のヘルパー拒否 ・家族がテレワークとなり家族介護が可能のため
- ・ヘルパーが訪問辞退 ・ヘルパーが濃厚接触者となったため ・ヘルパー家族のコロナ感染 ・通院を拒否されたため
- ・外部からの訪問に本人が不安を訴えたため
- ・同時に入っていた訪問介護事業所のヘルパーが感染し、利用者が濃厚接触者となったため
- ・利用者が入院・サ高住であったため外部からのサービスを中止された
- ・利用者が陽性となったが、「血洗いに来て」という依頼であったので確認したところ、保健所もケアマネも必要なしとの回答で中止となった
- ・新規サービスだったが家族から中止の依頼があった

通所 8. 1年間で、感染者が発生してサービスを休業しましたか？

	通所
休業した	25
休業しなかった	155

休業日数

1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日以上	15日以上
4	3	4	2	1	1	0	3	1

9. 現在、訪問介護の事業を継続するために困っていることがありますか？ (いくつでも)

	訪問	通所
a. スタッフや家族に感染者が出て、通常の業務に支障をきたしている	29	7
b. 利用者に感染者が出て、対応に苦慮している	21	8
c. 従業員の家族が従業員に対して訪問を止めるように言うため通常の業務に支障をきたしている	21	106
d. 訪問介護員 (ヘルパー) の慢性的不足	149	55
e. 新型コロナウイルスなどの感染症に十分な対策が取れない	31	26
f. サービスに必要な物品が高騰し経費が増している	85	58
g. 国、県、市などの助成金、支援金などの手続きが複雑で対応が困難	29	32
h. 衛生材料の慢性的不足	31	21
i. サービスの質の向上を目的としたスタッフ研修が十分にできない	98	73
j. その他		49

訪問介護 (通所介護については別紙参照)

- ・利用者に訪問時マスクの着用を依頼しても応じてもらえない時がある。
- ・助成金、支援金を再開して欲しい。
- ・ヘルパーが活動を控える。
- ・利用者とうがい、マスク、換気を促しても「自宅」の為なかなか受け入れてもらえず実行できない、怒り出す。
- ・ヘルパー不足は常勤が補っている。
- ・危機感によるストレス。
- ・施設職員にはPCR検査やワクチンの優先接種など優遇されているが、訪問は外されている。
陽性者対応することを前提にということですが、納得いかない。
- ・訪問した利用者が後でコロナったというのが分かったケースがあり不安だ。
- ・職員の補充は出来たが、ご利用者様が不安になれることもあり、同行訪問がスムーズに行えない。
- ・濃厚接触者への対応に不安があった。

10. 法的に定められている研修やサービスの質の向上につながる研修は現在どのように実施していますか？

	訪問	通所
a. 延期している	28	34
b. zoomなどのオンラインで研修を実施している	51	66
c. 資料を回覧する形で実施している	138	102
d. その他	32	28
e. 未回答		8

- 訪問介護（通所介護については別紙参照）
- ・少人数での複数回開催（8）・個別対応（7）
 - ・資料配布しレポート、研修報告書、解答用紙等の提出（7）
 - ・感染対策を行って通常実施（7）
 - ・動画配信（1）・eラーニングの活用（1）

11. コロナ禍の状況ですが、実施したい研修はありますか？（いくつでも）

	訪問	通所
a. 感染症対策	143	111
b. BCP（事業継続計画）	31	45
c. 事故防止対策及び事故の発生予防	62	50
d. 介護技術スキルアップ	81	76
e. 食中毒発生予防	44	28
f. 接遇・マナー	53	62
g. 高齢者虐待防止	76	51
h. 倫理及び法令の遵守	37	23
i. コミュニケーションスキルアップ	35	43
j. メンタルヘルスケア	57	37
k. アンガーマネジメント	23	24
l. 苦情・クレーム対応	33	34
m. リーダーシップ	16	30
n. チームビルディング	6	20
o. コーチング	12	26
p. その他	1	

12. 今後もオンライン研修会を検討しておりますが、オンラインミーティングアプリ「zoom」はインストールしていますか？

	訪問	通所
a. インストールし、使っている	93	132
b. 今後導入予定・検討	43	34
c. 使っていないし、インストールする予定もない	29	27
d. セキュリティーの面などで法人が導入を禁止している	4	3
e. その他	16	10

- 訪問介護
- ・インストールしているが使っていない（2）
 - ・やり方がわからない（2）・ZOOM以外を使用
 - ・個人ではしているが、会社のPCにはインストールしていない
 - ・検討中だが、高齢スタッフが多いため難しい

- 通所介護
- ・個人のipadなどにはインストール済み
 - ・インストールはしているが、使っていない

通所介護 別紙

⑥送迎・利用中の利用者発熱やその対応があったか

対応した内容	回答数
<p>隔離、感染防止対策をしてサービス提供をした</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 普段から微熱があり平熱が高い方なので念のため隔離する。 ・ ご家族様に連絡し、隔離等を実施して滞在時間を短縮。 ・ 利用中は様子観察・家族TEL後早めに帰宅する ・ 体温がもともと高い方だったので、Nsの支持のもと体温が下がるまで待機、体調や症状等がないか確認をして利用した。 	5
<p>病院受診・救急搬送</p> <p>病院まで付き添いとヘルパー事業所に伝達 ご家族への受診依頼や救急搬送対応。 病院受診を促した。</p>	7
<p>ケアマネ・ご家族等に報告し、対応</p> <p>本人自覚症状なかったが、本人・家族へ相談し医療機関への受診を促す。 その旨ケアマネジャーへ報告。 家族・担当ケアマネに連絡を入れ経過観察依頼 症状の確認、時間をおいて再度検温し担当者に連絡。 すぐ自宅に送り、ご家族に迎えに来ていただいた。 検温結果を家族・ケアマネに報告、帰宅する、受診提案。 ケアマネとご家族様に連絡し、サービスの中止、ご自宅まで送った。 迎え時はお休みいただく。利用中は様子観察・家族TEL後早めに帰宅する 発熱されたご利用者様に説明・理解を得て、ご帰宅いただいた。 ご家族に対応を依頼した</p>	21
<p>迎え時に発熱が確認された場合は利用中止。利用中の体調不良は自宅や病院にお送りする。 平熱が高い方は様子観察、帰宅、利用控えるなど 自宅待機、PCR検査依頼 帰宅、受診されなかった方は1週間様子観察していただいた。 迎え時に発熱が確認された場合は利用中止。 ご利用中の体調不良時は感染対応(ガウン着用等)で自宅や病院に送る。 迎え時の発熱は休んでいただく。 利用中は場所を移し、職員も手袋・マスク二重・消毒をより丁寧に行った 事前に迎え時に37.5度以上ある場合はサービスを中止すると発信しており断った。</p>	24
<p>その他</p> <p>安全運転管理者講習が従来通り行われている。 WEB等を活用した形に変えてもらえるよう要望してほしい 行政からの同じようなメールが多すぎる。もっと端的にまとめた形を望む。 (読むだけで大変な時間を要するし、内容の重複、変更が多すぎる)</p>	2

⑧今年1月以降、感染者が感染が発生して休業したか

休業した（休業の状況）	回答数
<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在も継続中 ・ 事業所判断にて休業（2） ・ 同一法人他事業所でた為 ・ 感染者が発生しての休業ではなく、濃厚接触者（陰性）該当で休業した。（8日間） ・ 全職員・利用者のPCR結果が出るまで（3） ・ 消毒と念のためスタッフのPCR検査を実施したため ・ 濃厚ではないが、発症した人が来所した日から二週間休業した。 	10

⑨通所介護の事業を継続するために困っていることがありますか

	回答数
<ul style="list-style-type: none"> ・ 他デイを利用されている利用者様のデイでコロナが出た場合の連絡が遅い ・ 複数の事業所・サービスの利用で他事業所で発生した場合の正確な情報収集に非常に時間を要する。又は難しい。 ・ 風評被害 コロナ感染者を出したデイサービスは悪いといったイメージを持たれている。 ・ 消毒などの業務が増え疲弊している。 ・ ご利用者様の自粛による体調の悪化など出ていると感じる。 ・ 前回利用日から当日利用日までの情報が手薄になりがち。 ・ 複数事業所を利用され、持ちこまれるケースがあったが、なかなか1本化できない 	7

⑩法的に定められている研修やサービスの質の向上につながる研修は現在どのように実施しているか。

予定通り実施している	回答数
<ul style="list-style-type: none"> ・ 毎月予定通りに実施している（3） ・ 延期しているときもあるが出来る限り実施するようにしている（2） ・ ミーティング時に実施 ・ 密を避け実施（3）3人程度のミーティング形式 ・ ソーシャルディスタンス・換気・マスク着用で実施（2） ・ アクリル板等を使用して実施している ・ 濃厚ではないが、発症した人が来所した日から二週間 	13
人数・回数を工夫して実施している	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 少人数で隔数回行う（4） ・ 対策をしながら実施（回数を減らしている） ・ 国の対応に従っている（緊急事態宣言下では実施なし。） 	10
書面等で実施している	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 内部研修として資料と報告書の提出 ・ 資料を配布し報告書を提出していただいている（2） ・ ビデオ学習。 	4
その他	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 内部研修にて対応 ・ 濃厚接触者へのフローチャートマニュアルについての研修を実施した。 	3