

新型コロナウイルス感染症に係る在宅介護サービス提供の継続について  
(実態調査結果概要) 令和2年9月実施  
33市町村から回答

**【問1】在宅介護サービス事業所が、新型コロナウイルス感染症に関連してサービス提供が困難になった事例や在宅サービスを代替する事業者の確保など、事業所からの相談を受けたことはありましたか。**

相談を受けたことがある 17市町村

**【問2】問1の困難事例の内容や対応したこと、課題など（自由記載）**

- 施設職員と利用者が感染者及び濃厚接触者となり残りの利用者のサービスの継続が困難になった。
  - ・対応：デイサービスは自主休業してもらい、宿泊利用で帰宅困難な方は、法人内の他事業所へ移ってもらった。
- 利用者が濃厚接触者となり陰性判定を受けた。独居で短期入所を利用したいが受け入れ先がない。
  - ・対応：県に相談、短期入所協力施設（陰性）。
- 濃厚接触者で陰性判定を受けた方への、健康観察期間中のサービス利用を断られた。
  - ・対応：市内の短期入所事業所に陰性判定者の受入可否の確認と利用調整を実施。
- 短期入所施設の利用者で陽性者が発生し、消毒作業等は終えているが、濃厚接触者の利用は断られた。
  - ・対応：職員の派遣調整（県に相談）。
  - ・課題：在宅での生活維持が困難な者（独居など）の受け皿が不足。
- 人員の確保が困難なためサービス提供が困難になっているがどのように対処したらよいか。
  - ・対応：人員については柔軟な対応が可能のため、サービス提供を行う上で必要な最低限の人員を配置した上でサービス継続を行うよう助言。
- 濃厚接触者で陰性のショート入所について要請を受けた。
  - ・対応：県のショースティの入所を希望したが、PCR検査の関係ですぐに入所できなかったため病院への入院（保険外）をお願いした。
- サービス提供者が陽性で利用者が濃厚接触者（陰性）のサービスを提供できる事業所が見つからない。
  - ・対応：保険者、ケアマネジャー、サービス事業所、保健福祉事務所で対応した。
  - ・課題：濃厚接触者のサービス提供のための、居宅サービス事業所の体制や環境整備。  
：事業所職員が感染するという当事者意識の醸成が必要。
- 介護サービス事業所連絡会において在宅で感染患者が出た場合の体制について問題

提起があった。

- ・対応：事業者と話し合いの場を設け、共通の課題認識を確認している。
- 訪問看護事業者から、濃厚接触者の疑いの方にサービス提供をしなければならないのか相談があった。
  - ・対応：サービス継続の必要性について丁寧な説明をした。
  - ・課題：在宅の濃厚接触者へのサービス提供については、ヘルパー等が感染症の恐れなどから対応を拒んだり退職に至ることが想定されるので、感染防止対策や応援等のバックアップ体制が求められる。冬期に向けて、新型コロナウイルス感染症の速やかな判定のための検査体制の充実が重要。
- 利用者同居家族が発熱があったが、医療機関の受診や体温計測の協力が利用者から得られず、事業所はサービス提供ができないと相談があった。
  - ・対応：感染が疑われる症状がない利用者に対して接する際に、防護服の徹底や訪問順番を最後にするなど感染防止策を徹底しサービスの継続をしてもらう必要があることを伝えた。
  - ・課題：利用者家族の理解や協力が得られない場合、保健所への相談にもつなげられず、サービス提供方法の判断がしづらい。
- 利用者に感染が疑われた場合、対応した職員の勤務等の対応方法について相談があった。
  - ・対応：感染者であった場合を想定して事業所内の消毒、出来るだけ出勤しないなど依頼した。
- 感染が確認された事業所を利用していたという理由で、濃厚接触者でない利用者が他の事業所からサービスの提供を拒まれた。
  - ・対応：管内事業所に対して注意喚起をした。
  - ・課題：感染が疑われる方、疑われる方との濃厚接触が疑われる方への対応は施設に委ねられている部分が多く保険者として助言できる基準がない。
- 通所リハビリ利用者が陽性となり、事業所の判断で営業が休止となり、他の利用者へのサービス提供が困難となった。
  - ・対応：事業所に対し地域包括支援センターや居宅介護保険事業所と連携し代替サービス確保を依頼した
- 陽性の疑いとなった家庭へ、訪問入浴サービスを中止すると事業所から申出があった。
  - ・対応：全事業所に継続的はサービスの確保を行うよう通知
  - ・課題：クラスター発生による継続的なサービス提供が困難になった場合の対応。
- 施設職員の陽性が確認され、保健所の指示によりサービス中止を行った。なお、代替する事業所の確保の相談はなかった。
  - ・対応：保険者としては、保健所の指示に従い対応するよう助言、衛生用品等の物品が

必要であるなら連絡をするように伝えた。

- ・課題：事業者から代替サービスの相談をされても利用者の詳細が解らないので紹介は困難である。利用者のPCR陰性の結果がないと代替サービスは受けてくれないのではないか。必要な人が必要な時に検査をうけられる体制を構築する必要がある。
- 入院していた病棟で陽性者が発生。濃厚接触者ではないが退院後の訪問介護が見つからなかった。
  - ・対応：利用するサービスが少なく、親族で対応してもらった。
  - ・課題：周囲で陽性者がでるとサービス利用に繋がられない。仮に濃厚接触者にサービスを提供すると、担当者は別の人へのサービス提供を控えるためサービスが不足する。
- 事業所職員が濃厚接触者となり、感染している可能性があったため全利用者に連絡して事業所は営業するが、サービス利用が不安な場合は休止または事業所の変更を選択してもらった。しかし事業所の変更を希望した方について、別事業所では感染の可能性のある方の利用は受け入れてもらえなかった。
  - ・対応：事業所が拒んでいることに対し無理な対応はできなかった。
  - ・課題：別事業所に感染の可能性のある方のサービス提供を求めること自体無理な依頼と思われる。必要な人がすぐに検査を受け入れられないとサービス提供や利用に大きな影響が出てしまう。事業所が受け入れる場合は人員の確保が必要。小規模な自治体では体制を確保できない。県でエリア毎にサービス提供できる環境整備が必要。
- 介護支援専門員より、居宅介護事業所で法人の方針により利用者との面会を控えるよう要請があり、ケアマネジャーとしてどのように対応したらよいか相談があった。
  - ・対応：法人内で問題の共有を図り、利用者への適切な支援を検討していただくよう依頼した。
  - ・課題：今後も続くと思込まれるので、新しいケアマネジメントの手法についての検討。
- 陽性者がでた通所リハビリを利用していた方に対し保健所から問題ないと言われていることを説明したが、別の事業所のサービスが利用できなかった。
  - ・対応：県へ報告し、保険者からケアマネジャーに他事業所を探すよう助言し、受入れがきしまった。
  - ・課題：今後、このような方が増えたら保険者として対応できる体制が整っていない。
- 通所サービスが感染防止対策を講じるため長期休止すると連絡があった。代替サービスを手配したが使わない人もおり、長期休止の影響を懸念。
  - ・対応：休止する事業所に代替サービスの調整状況、利用者への影響等確認し、休止期間を短期とするよう依頼。
  - ・課題：代替サービス調整におけるケアマネジャー、事業所の連携調整方法の共有等

- A事業所を利用しているBさんがPCR検査対象となり、A事業所は一時休止の対応をとった。Cさんは、A事業所とD事業所を利用していたが、D事業所の利用を控えるようD事業所から言われ、代替サービスを検討はしたが受け入れ先はなかった。
  - ・対応：家族介護。
  - ・課題：代替サービスを検討するが受入可能な事業所は実際にはない。今後、家族対応が困難な高齢者が濃厚接触者となった場合の対応可能な事業所の確保が課題。
- A事業所で陽性者が出たため事業所が休止となり、Aを利用していたという理由で他のサービスが利用できなくなった。また、退院後2週間は通所サービスが利用できず代替サービスとして訪問入浴を利用した。
  - ・対応：休止期間は家族も休みのため対応できた。
  - ・課題：家族も支援者を拒む事例あり（ケアマネの居住地を聞き訪問を拒む）。