

府中コロナ会議[新型コロナウイルス対応]アンケート 集計結果2020.8.21

回答数	40								
回答業種									
居宅介護	地域包括	訪問介護	老人保健	通所介護	グループ	サ高住	薬局	特養	通所リハビ
11	3	6	1	8	3	1	2	1	1
訪問看護	小規模多	養護老人							
1	1	1							

設問1 新型コロナウイルス感染者若しくは濃厚接触者の対応に関わったことがありますか？

1 ある	5	2 ない	35
------	---	------	----

設問2 1で「ある」とお答えの方に質問です。具体的にはどんな状況で対応されましたか？

- ・施設スタッフが感染、保健所に相談。各棟フロア利用者全員PCR検査。スタッフは濃厚接触者のみPCR検査。スタッフは自宅待機。
- ・週1回(水曜午後枠)の利用者様にご利用の5日後に陽性反応。CMより連絡入り、府中市と保健所に相談。保健所より他の利用者及びスタッフ全員の健康観察を行った上であれば、営業をしてもかまわないとの見解を頂くが、感染拡大の防止を最優先する観点から連絡を頂いた翌日(正確にはその日の午後より)2週間の臨時休業の措置を取った。臨時休業に当たっては、全利用者(必要がある場合はそのご家族)と担当CMへ連絡。休業中は基本的に管理者と生活相談員のみ出勤し、電話対応にあたった。他スタッフは自宅待機とした。また、臨時休業中に微熱が出たスタッフがいたため、臨時休業期間をさらに3日間延長(スタッフの発熱から2週間の計算)。発熱のあったスタッフは内科受診し、PCR検査を要望するも、医師より症状が軽すぎるので対象にならないと判断され、PCR検査を受けられず。その後、熱は下がり、体調は安定したが、念のため、営業再開後も更に1週間目も待機として健康観察を行い、問題が見られなかったため職場復帰させた。
- ・ご家族が感染者、キーパーソンがその方のため、玄関先にて短時間はマスク着用で対応しました。
- ・あるわけではないのですが、職員の家族がコロナ陽性の方に仕事柄接触することがあった。職員がその家族が濃厚接触者にあたらぬか、この後、どのように対処すればよいかの再確認を何度も行った。

・門前クリニックさんを患者本人が受診。クリニックさんは防護服、隔離にて対応。新型コロナウイルス感染の疑いがある患者は、そのまま多摩総合医療センターを紹介。非該当の患者様は、薬局が処方箋をご家族もしくはクリニックスタッフさんより受け取り、調剤後、ご家族等へお渡しする対応をしていました。患者様ご本人との直接的な接触はありませんでした。

・モニタリング訪問後に同席されていたご家族が感染者と判明した。訪問日に風邪症状を感じておられ、その2日後位に味覚障害が出現してPCR検査を受けられ判明したと報告を受けた。報告を受けた後、了解を得て利用していたサービス事業所に連絡を入れた。また、保健所に連絡をしてCMが濃厚接触者にあたるか確認をした。結果、濃厚接触者にはあたらないと言われたが、介護保険課とも相談して自費のPCR検査を受け「陰性」と診断が受けるまで2日間自宅待機をした。

### 設問3 すべての方にお伺いします。新型コロナウイルス対応に関して不安に思ったことを教えてください。

・マスクを着用していない方への対応、咳をしている人の対応

・高齢者宅訪問時にマスク着用と手洗い消毒を徹底し、座る位置にも配慮しているが、対応としてそれだけで大丈夫か。日ごとに細やかな対応方法が増えているように思われるため、自分の行動が即した対応になっているか。

・包括相談は事前情報がほとんどない状況での関りが多い。現状「無症状」の感染者も増加しているため、どの程度防備して対応してよいか。かえって失礼になることもあり、その後の関係性に影響するのではないか。お相手はマスクを着用していないことも多く、初対面で「マスクをつけてください」とは言いづらい。

・いつどこで感染してもおかしくない状況。職場内・家庭内・外出先等。自分が陽性者となった場合、職場等にどれだけの迷惑がかかるかという不安がある(周囲への行動制限等)。

・府中市から感染者に関する具体的な情報がないため、常に不安の中で訪問している。

・感染対策をしてもどこからか入ってくる。

・マスク、手袋、消毒液がなくなりそうで不安。

・今後、事業所で誰かが感染した場合、事業継続がどうなるか不安。

・ある程度の手袋やマスク、消毒液は準備しているものの、どのくらい準備しておけばいいか不安(すぐに手に入りづらくなっているものもある)。

・万が一感染者が出たときの対応が不安(人材不足ギリギリなので)

・ご利用者が感染したときにホームで待機となるのは不安。

・ビデオやマニュアルで研修は行っていますが、これでいいのか不安。

- ご家族との面会自粛の期間も長く、ご家族からは忘れられるのではと心配されています。LINEビデオ通話を行っているが全員ではない。
- 行事や外出も自粛や縮小、中止の場合もあるので、ご利用者自身の楽しみが減り、発散の場が少なく認知症に影響が出るのではないかと不安です。
- 職員も話を聞くと外出等も控えているとのことなので発散する場所がないと話していました。
- 利用者ばかりではなく、登録ヘルパーが感染症に対して過敏になり、休業してしまった方がいる。
- エアロゾル感染
- どこまで感染が広がっているのか。迫ってきているのか不安です。
- 予防していても感染してしまう人がいることを不安に思っています。
- アルコール消毒液も注文してもなかなか手に入らず、備蓄に不安に思っています。
- デイサービスと言うこともあり、施設内以外の感染が気になってしまいます。朝のお迎え時に検温をご家族にお願いし、来所時に検温していても気になることや、食事になればおしゃべりはしないで召し上がってもらいますが、マスクやシェードを外していますし、そうは言っても話はしますので、民家を改装していますので、密にならざる負えない部分もありますし、換気はしていますが、入浴などは一人一人の対応ですが難しい点が職員の数も含めてあります。
- カバンは室内に持ち込むがそのままが良いのか。スリッパなどは自分で持って行って都度消毒した方が良いのかなど、考えるときがなくなります。
- 「自分も感染したかもしれない」と心配で常に緊張している。
- 自分や家族、職場の同僚など、身近な人の健康状態が気になってしまう。
- 毎日コロナのニュースばかり見してしまう。
- 先の見えない自粛生活で漫然とした心配がある。
- 家族の生活リズムが変わり、ストレスを感じている(食事の支度、育児や介護など)
- 利用者に陽性反応が出たその後の対応に関して、CM・府中市・保健所など、どこからも「こうしてください」というような指示がなく、自分たちで判断するしかなかったこと(当時は自分たち以外の誰かがどう対応すればいいか指示してくれるような感覚でいたのは事実です)。今振り返ってみて思うことですが、今回私たちの事業所が経験したケースでは、レッツ倶楽部以外にも複数のデイと訪問介護も利用されており、それぞれの事業所がバラバラの考えでバラバラの対応をするよりも、CMや府中市が関係しているサービスの責任者を集めて、どう対応するかの統一した方針が出した方が、結果的にあらゆる面で効率的に対応することができたような気がしています(私自身から呼びかければよかったという自戒の念も込め

での意見です)。誰かを責めるわけではありませんし、責任問題になる部分もあると思うので本当に難しい判断かと思いますが、それぞれのサービスの対応に統一感がなかったことで、市内の他のサービスの皆様がどう対応するべきかという点でも混乱を招いてしまっていたように感じています。実際、今回の件に関して、府中市に聞いてもケアマネ連絡会に聞いても何もわからないから詳細を教えてくださいというCMや他のサービス責任者の方から多数の問い合わせの電話を頂きました。臨時休業後3日間ほどはほぼ丸一日電話でしゃべりっぱなしという状態で、電話がつながらないと利用者のご家族からクレームをいただいたケースもありました。いち事業所の管理者という立場では答えられないような問い合わせもあり、負担感はとても大きかったです。

- ・市中感染が拡がっており、どこで誰から感染してもおかしくないと感じる。予防対策をしていても限界があり、自分が感染してしまうのではないかと不安に思う。感染しても無症状である人が多いことも不安。
- ・訪問介護併設しているが、マスク着用のサービス提供による熱中症などの健康被害が具体的に表出することが懸念され、不安に思う(冷感マスクや送風機など対策商品は流通しているが、実際に効果があるかの根拠は薄いため)。
- ・新型コロナウイルスに対する情報に関して、利用者が思い込んだり、噂を妄信している様子が見受けられる。ケアマネジャー等の介護事業者を主な情報源としている利用者も珍しくないが、確実性の高い情報も多くない為どこまで伝えてよいか迷い、不安になることがある。
- ・患者宅を訪問する際、当該患者は自宅のため、マスクをしていないことが多い。マスクの着用を促しにくいことが多い。
- ・①マスク、手袋はある程度在庫があるも、長袖のが鶴があまりありません。もし、陽性者、濃厚接触者がでたとき、園内で待機するのが不安です。
- ・②クラスターが発生し、多くの職員が自宅待機となったとき、自法人の応援職員だけでしのげるか？不安です。江戸川区町田市などでは自治体内での複数法人の助け合いの覚書が結ばれているようです。府中市介護保険課ではこの課題に取り組んでいただけないか？江戸川区の方式を取り入れて頂きたい。
- ・スタッフ、利用者様に感染者が出た場合の対応が十分にできるのか不安に思っていた。また、人材不足の中、スタッフにコロナウイルス感染者が出た場合、事業所として利用者様に迷惑がかからないように回していけるのか不安に思っている。
- ・当初、マスク、消毒液の確保が十分にできなかったこと。
- ・メディカルビルの中でサービス提供しているため、他院を受診されている患者様の中にコロナウイルスの感染者がいないのか心配があった。また、マスクを着用せずに受診されている方が時々見受けられた。
- ・無症状の場合もあるようなので、自分が感染し、ご利用者等に感染させないか心配。対応はそれなりには行っているが。
- ・感染者が出た場合、制限がかかる場合など事業所としてやっていけるのか不安です。

・目に見えないウィルスの為、いつ、どこに感染者がいるか、または接触しているかがわからない為、常に不安を感じています。現在も引き続き、マスクは全員着用、消毒の頻度を増やす、常に乾季は実施しています。また、密にならない様に人数の調整(AMからPMに一時的にずれて頂く等)をしています。今心配なのはコロナウィルスはもちろんですが、熱中症です。マスクを外せず、また常に窓を開けている為、冷房の効きが落ちてしまいます。保冷材で手のひらを一定時間ごとに冷やしてもらっています。15℃くらいで冷やすと良いとのことでしたので、タオルでくるんでみなさん冷やしてもらっています。

・どこまで対応しなければいけないか判断が難しいと感じました。

・発熱などの症状はありませんが自分が感染している可能性を完全に否定できるわけではない中で、サービス担当者会議(新規利用)の開催やモニタリング訪問をして大丈夫なのか今でも不安です(モニタリング訪問については利用者本人やご家族への希望を伺い、遠慮してほしいとおっしゃるお宅は電話でモニタリングしていますが)。また、独居利用者の急な発熱への対応(身内がいない場合にケアマネが病院に付き添わなければならない)に悩みます。

・マスク、消毒薬等の不足。

・利用者様やスタッフへの感染の不安。

・利用者様の利用控えによる経営面での不安。

・市場でのマスク、消毒液不足により対策困難になることへの不安。

・利用控えによる売り上げ減

・当初は、何をどうしたらよいのかわからず、漠然とした不安だけでした。徐々に対処がわかるようになり、感染対策物品も代替品含め備蓄ができるようになり、心にゆとりができました。緊急携帯当番をほぼ一人でしているため、感染対策には注意しながらも、自分が感染したらステーションの機能がストップしてしまうのか、対策はないか毎日考えていました。逆にスタッフに緊急訪問行ってもらうにしても、発熱、咳などの症状の人へ行く際は、極力自分が行ける時には行くようにしました。自分が出るのではないかと不安です。媒介者とならないよう、またスタッフの不安を極力おさえ、安心して働ける体制づくりに苦慮しました。

・自分自身やスタッフからご利用者様にうつしてしまうのではと不安を覚えてしまうこと。

・消毒など、どこまで徹底すればよいか不安。

・上記の上で新規のお客様を受け入れないと経営的な不安があること。

・PCR検査の実施をすぐに行ってくれるのか。

・認知症の方はどのように予防に努めるのか。

・事務所の環境がこれでよいのか。

- ・養護老人ホームなので利用者の外出制限を理解してもらい協力を得るのが困難である。また、4人部屋なので、一人がコロナに感染してしまうと隔離が出来ず、感染の拡大の可能性が高い。
- ・マスクや手洗い、除菌他、いろいろと防備しても、介護をしていることで感染してしまうリスクがあるため、どうしてよいのかわからなくなっている。
- ・家族やご利用者に感染させたくない。そのため毎日不安に生活している。
- ・認知症対応型施設である為、認知症の進んだ利用者のマスク着用が難しい。着用が出来ない利用者同士の席を話すなどの工夫はしているが、限界がある。パーテーションの設置も試してみたが、不評及び不穩者が出てしまい断念。
- ・手洗いやアルコール消毒、換気の徹底はしているが、今の感染症対策で良いのか不安に思っている。
- ・担当利用者が感染するも、病院のベッド数の関係で入院が出来なかった場合。生活する為にヘルパーや訪看の援助が必要となるが、実際に援助に入ってくれるのか。事業所が拒否した場合、誰が対応するのか。独居であり、別居の家族が対応を拒否した場合、ケアマネが対応しなければならないのか。不明確な部分の対応を包括やケアマネに求められることがあり、対応が困難になることが予想される。
- ・医療機関であるため、局内感染及び自らが媒体とならないよう細心の注意が必要であり、スタッフの精神的負担もかなり大きい。また、非該当患者とはいえ、発熱等の自覚症状がある患者はリスクとなるため、待合室での対応等も注意が必要。調剤薬局は、事前に発熱等を連絡してもらうことができず、突然来局されるケースもあるため、開局している以上、感染リスクが常にあると考えています。働くスタッフに関しては、勤務買いであっても感染リスクを避けるため日常生活にも制限をかけて生活しているため、長期間に及んでいる今回のケースは精神的・肉体的ストレスは大きいと思われます。
- ・自分がもし罹患していたらと思うとモニタリング訪問、担当者会議などが不安になる。
- ・手指消毒等は実施しているが、それだけで大丈夫なのか不安になる。
- ・新型コロナウイルスを含む感染症対策は講じているものの、ご利用者様や従業員のご家族からの経路にて持ち込まれる可能性が拭えないので常に不安である。
- ・認知症の進行が進んでいるご利用者が常にマスクをすることが難しい(すぐに外したり、着けようとする怒り出したりする)。
- ・今後、感染者や濃厚接触者の支援に入ることになった場合、どのヘルパーを派遣するべきか判断が難しい。ヘルパー派遣の依頼は出来るが強制はできない。
- ・事業所で感染者が発生した場合、保健所より濃厚接触者として判断されなかった場合でも通常通り勤務させて良いか。
- ・マスク着用による熱中症のリスク。
- ・風評被害

- ・コロナ感染以外の風邪や体調不良のリスク
- ・ヘルパー確保
- ・事業所の維持
- ・100%の予防がないこと。
- ・まず、テレビ等を見ていても専門家によって全く違う意見のため、正直情報を得れば得るほどにわからなくなりました。
- ・要介護者と主介護者の二人暮らしの場合、万が一主介護者が新型コロナウイルスに感染した場合、要介護者の生活をどのように支援すればよいのか等不安に感じました。
- ・ご利用者の方によってはマスクを着用せずに大声で話される方もいますが、こちらからマスク着用を強制もできないので困った。
- ・厚労省等から頻回に通知がくる中、他のケアマネ事業所との横の繋がりが薄れ、また集団指導も研修もなくなり、どこを、何を基準にしたらよいのかいろいろと調べるのが大変で「これでいいのかな？」と不安になることも多かったように感じます。
- ・不特定多数の市民が行き来する市役所において、市役所の方々も大変で不安だったと思います。市役所で感染が拡大した際にはどのような対応になるのかなど不安に感じました。
- ・訪問時に倒れている方を発見し、発熱もあったためコロナへの不安は頭をよぎった（結果、熱中症だった）。防護服はなかったなので、マスク、手袋のみの防備で感染リスクがあると感じた。
- ・発熱者が出た場合、やむを得ず完全防備で訪問することになるが、その姿を近隣住民に見られた場合、訪問宅が誹謗中傷の対象になるのでは？と感じたことがある。
- ・正確さの不明な情報の錯綜する中、どのように対応していくか不安軽減の働きかけをしようにも曖昧な情報が多く伝えられもしないこと。
- ・感染者や濃厚接触者と接触したという情報が後から入ってくることもあり、その後「濃厚接触者ではない」と判断されても不安が残った。

#### 設問4 新型コロナウイルスについて、他にもお考えのことがあれば、ご自由にご記入ください。

- ・府中市内の感染状況の詳細がわからない。地域からも同様の不安の声をお聞きする。発生状況、その後の経過等の情報が得られるのであれば提供してほしい。
- ・上記の通り事前情報がほとんどない中での対応が多いため、定期的にPCR検査が受けられる体制があると良い（自分が無症状で感染源になる可能性もあるため）。

- ・感染者数が更に増え続けている現状でも行政からの明確・詳細な方針や指示がなく、全ての事業に置いて「自己責任 自己判断」になっているように感じる。事業運営・可否等の判断や行ったことの結果は全て主催者の責任が問われることなると思うと、二の足を踏んでしまう。
- ・新型コロナウイルスの正しい知識を身につけていないと正しく怖がることはできない。
- ・しばらくはこのままの状態生活していくのですが、施設にとっては「3密」は難しい。
- ・どこまで共存していくのか？手洗い、うがい、消毒、マスクは欠かせない。その上で外出は行っても良いものなのか。まだ、まだ不安ではあります。外部との接触もなく職員だけでは限界もある(人員に余裕がない)。
- ・終息にはまだまだ時間がかかりそうですし、少しでも安心して外出等出来ると良いのですが。5分か10分くらいは散歩している。
- ・認知症や高齢期の鬱的傾向のある方が症状悪化しているのではない？
- ・地域住民のネットワーク機能が明らかに停滞、あるいは後退している。
- ・出来ればPCR検査をおかしいと思ったら介護施設職員全員にいつでも行えるようにしてほしいし、市内の介護施設で感染者が出たら情報を漏れなく教えてほしい。複数のサービスを受けている利用者は、感染リスクも高いし、他の施設に濃厚接触者がいるかもしれないので。
- ・自分が感染したり、濃厚接触者になった場合、仕事を長く休むが誰に仕事を頼めばよいのか、市役所、包括？他の事業所のケアマネさん？？と心配になります。
- ・「新型コロナウイルスは強力だというのだから、しっかり手を洗う。人ごみに行かないなどの具体的な行動を取ろう」と決めた私が、コロナウイルスに関するなんとなしの心配が割足の気を弱くしていたのではないかと気づいたことがある。「心配」と書いているが、「不安」を感じていたのではないのかと自分に尋ねてみた。「不安はない」。PCR検査を受けたいときに受けられるなら「心配」も少なくなるのではないかと考える。
- ・外出自粛で家に閉じこもる毎日。買い物も人と距離を取り、眼鏡をかけ、マスクで顔を覆い、急ぎ足の日々である。テレビ報道や世間の状況に巻き込まれた自分を発見し、時に普段の自分を取り戻すことの大切さを改めて感じた。
- ・私共のように利用者の中に新型コロナウイルス陽性者が出た事業所の経験を今後活かすような動きがほとんどないことを不思議に感じていました。今日、明日にでも市内のどの事業所でも陽性者が出てもおかしくない状態が続いていると感じています。自分自身も日々の業務に追われ、建設的なことが何も出来ていないことも事実ですが、今回の経験を今後活かすことができるような機会があればという思いもあります。一つの事業所で陽性者が出ると、想像以上に広範囲に影響が出ることも今回経験してわかったことです。当該事業所のスタッフや管理者にも想像以上の負荷がかかることも身に染みてわか



りました。どんなに感染対策を徹底しても介護事業所の利用者から陽性者が出る可能性がゼロになることはないと思います。発生のリスクを抑える努力は全事業所の皆様がこれまで以上に全力で取り組まれていると思います。それゆえに、陽性者が出てしまった時のショックも今まで以上に大きくなると想像できます。また、その時に何か周りからのサポートが少しでもあれば、乗り越える力にもなるのではないかと考えています。まとまりのない長文になってしまい大変申し訳ございません。

- ・会議や交流会など人と人が顔を合わせることで、意見交換しネットワークづくりをしてきたが、新しい生活様式ではそれができない。

- ・いつまでコロナ騒動が続くかわからないが、顔を合わせない方法でどう活動していくか考えなければならない。

- ・高齢者はSNSが使えない場合が多く、どうしていくか検討中。

- ・施設経営の観点から思うことは、都内の1/3の特養ホームは、赤字でギリギリの人員で日々のケアを回しています。この間介護報酬が下げられ、東京都の補助金も小規模向けの加算が下げられています。もし、クラスターが出たら、介護は崩壊すると心配しています。また、クラスターの出た他の法人への応援職員も出すことが厳しいとも思います。介護報酬を抑え、介護人員が不足している状況では、とても心配です。保険者・府中市の方々はどうお考えでしょうか？私たち事業者の意見を聞いていただきたい。

- ・ワクチンが開発された場合、優先的に摂取させてほしい。

- ・流水で手洗いをこまめにして頂くことを併せて行い(保冷剤と共に)体温の上昇を防いでいくよう心がけています。また、水分補給の頻度を増やしていただいています。報道により過剰に恐怖心を煽られてしまう方がいらっしゃいます。油断することなく、注意しながら日常生活を継続していかなければ機能低下につながってしまい、寝たきり等になってしまう可能性が高まってしまふと説明しています。

- ・先日、市役所の職員の方より国や都は通所を推奨しているとお聞きしましたが、利用者様やご家族にはその思考が届いていないように思います。今後、メディアを通してでも上記の意向をしっかりと伝えていくべきだと思います。

- ・ガイドライン本当にありがたいです。職員だけではなく利用者様への説明の際にも使わせて頂いています。

- ・情報が日々変わるのと、地域や職種により事情が異なるため、ピンポイントでの情報を頂けるとありがたいです。今は、熱中症対策との兼ね合いも重要となっていますね。事務局の皆様は、ご自身の仕事でも大変な中、このような活動をして下さり感謝いたします。先の見えない長期戦となるようなので、アンテナを広く情報収集はしながらも、時に気を緩める時間を持つように、事業所全体で今後とも取り組んでいきたいと思っております。事務局の皆様もどうぞご自愛くださいませ。

- ・コロナによる請求の対応が大変だった。もっとわかりやすく、若しくは一括処理など対応を考えてほしい。

- ・利用者様の負担になぜするのか(単位数外での対応が良かったと思う)。

- ・感染予防対策として必要なグローブが購入できない。
- ・医療機関として、第一線で働く従事者の方の大変さは本当にどれほどかと思えます。そちらが優先されることは勿論十分承知しています。ですが、地域医療機関としては、一番地域の皆様に近い医療機関の負担が公に取り上げられないことが現実としてあります。それぞれの医療機関が試行錯誤して対策しているのが実情です。それによって新型コロナウイルス対策も医療機関ごとにそれぞれ異なっています。近々でなくても構わないので、地域医療機関の設備基準等のガイドラインなど明示していただけたら、一定レベル以上の対策をどの医療機関も取れるようになると思えます。よろしくお願ひします。
- ・新型コロナウイルス自体がまだまだ解明されていない部分が多く、根本的な解決策がない状況ではありますが、いち早く終息することを祈る毎日です。
- ・今後、さらに感染が拡大した際、ヘルパーも感染することが考えられる。抗体があるヘルパーを集めて事業所を跨いで感染リスクのある利用者へ派遣することはできないか。
- ・PCR検査を定期的に受けることが出来るような体制にしてほしい。また、その費用についても負担してほしい。
- ・新型コロナウイルスの影響で非接触が当たり前になりましたが、今までの常識の一部が一気に非常識になったことを実感しました。
- ・例年、私自身が夏風邪もひくことも多いのですが、今の時期は「風邪もひけない」と今も現在進行形で不安です。他の方々もそうではないでしょうか？
- ・「顔が見えるよい関係」を非接触で実施することが難しいですが、これが今後の課題になるかなとは思ひます。
- ・全く終わりが見えないですが、ご利用者様の自立に向けて支援を継続できるよう世の中の様々な変化に対して柔軟に対応できるよう努めたいと思ひます。
- ・事業所などで感染者が確認された場合、当該事業所を利用していた人のサービス調整はケアマネのみでは困難を極めると思ひます。
- ・保険者に限らず、行政側で本当に感染を減らしたいのか対策を立てたのかが全く見えない。