

大阪府 枚方市  
2020年度（令和2年）  
新型コロナウイルス感染症に伴う  
緊急事態宣言における  
訪問介護事業への影響について  
「緊急アンケート調査」報告書

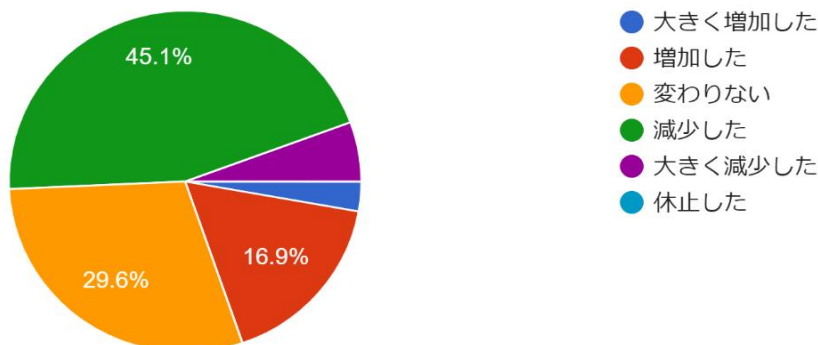
枚方市訪問介護事業者会 実行委員

## 緊急アンケート調査実施概要

- 調査期間：2020年5月1日～2020年5月15日
- 調査目的：アンケートの目的
  1. サービス提供体制への影響
  2. 介護報酬への影響
  3. 従業者、利用者からの声
  4. 各事業所独自の取り組みの様子 など
  5. 行政等への意見
- 調査対象：枚方市内の訪問介護事業所181か所
- 回答所数：71事業所（回答率39.2%）
- 調査実施機関：枚方市訪問介護事業者会

①サービス提供に影響は出ていますか。

71件の回答



大きく増加 : 2 (2.8%)	増加 : 12 (16.9%)	変わらない : 21 (29.6%)
減少 : 32 (45.1%)	大きく減少 : 4 (5.6%)	休止した : 0 (0%)

①の具体的な状況をお聞かせください。 57件の回答

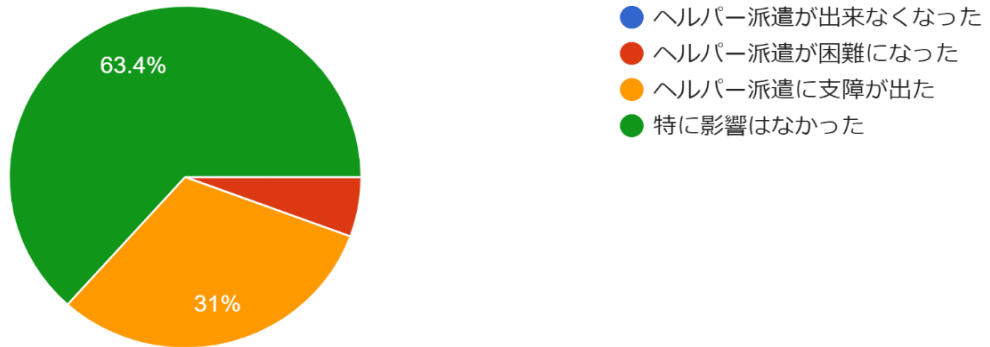
状況が落ち着くまでは家族で対応する。 / 他 6件
マスクや消毒液が無くて入手するのに出費が大きくなった。体調の変化を察知するのにヘルパーが医療的な経験がないので判断が難しい。 / 他 1件
保育所で子供を預かってくれなくなったため職員が稼働に制限がかかった。
コロナ感染防止の為、人の出入りを避けたいので利用中止・ご本人または家族様の要望。 / 他 23件
移動支援は自粛のため減ったが、居宅のサービスにあまり変化はなし。
入浴介助が増加。 / 他 11件
施設入居者へのサービス困難の為。
コロナで訪問サービスをキャンセルさせる方はごく僅か。
移動支援が減りました。
収益が20万ほど減少しました。
大きく変わりはないも、感染のリスクが0%ではないので不安。 / 他 2件
居宅介護15%減 (内、通院介助100%減)、移動支援70%減。
訪問介護はわずかの影響しかない。ガイドや障害 (居宅) に影響あり。
訪問15%減。障害の移動支援50%減、同行援護30%減。ヘルパーの家族から仕事を止められるケースが数件ある。総じて外出を押えての減少だが公的な場所が使用できず視覚障害者の行き場がなくなった。

考察

各訪問介護事業所は、使命感を持ってサービス提供の体制を維持しているが、利用者や家族からの要請でキャンセルとなるケースが多かった様子。  
また、同様の理由から臨時の入浴介助等の要請があれば、積極的に対応することが出来ている。

② 3月の学校休校は、ヘルパー派遣には影響がありましたか。

71件の回答



派遣出来なくなった：0 (0%)	困難になった：4 (5.6%)
支障が出た：22 (31%)	特に影響はなかった：45 (63.4%)

②の具体的な状況をお聞かせください。43件の回答

多少の派遣員変更の対応でまかなえた

常勤でカバーする事で問題はなかった。

小学校低学年以下の子どもを持つヘルパーの欠勤により、勤務調整に影響が出た / 他 19件

影響はなかった / 他 12件

お子さんの面倒は親族に依頼、または留守番できる年齢 / 他 2件

資格取得が遅れる

休校措置が決定後、すぐにお子様がいるヘルパーに連絡を取りましたが、サービスには出られるとの返答だったので、そのまま勤務をお願いしている。

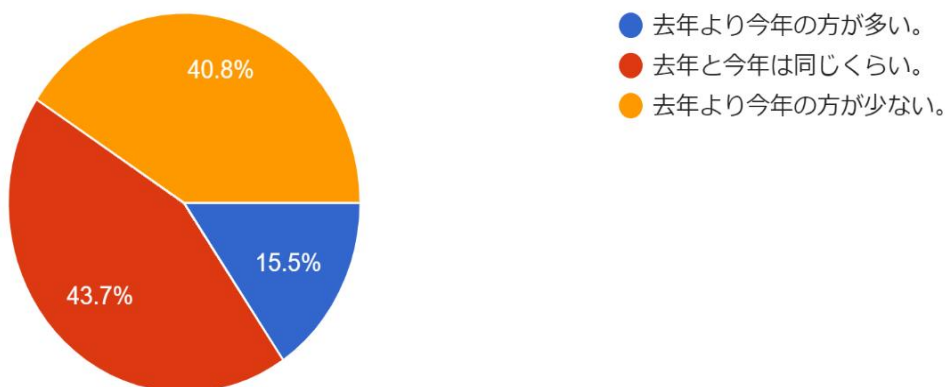
ヘルパー家族が感染を心配し、訪問してもらえませんでした（ヘルパーの体調は良好でした）。

考察

「困難になった」、「支障が出た」の合計が40%弱あり。①の設問から半数の事業所でサービス提供量が減少していることを考えると、影響は広範囲に及んでいるといえる。一方で事業所によっては「小さな子どもがいるヘルパーはいない」、「孫を預かるためにヘルパーが休んだ」等のヘルパーの高齢化を裏付けるような回答も寄せられている。

③昨年4月と今年4月の介護給付費請求額を比較するとどうですか。

71件の回答



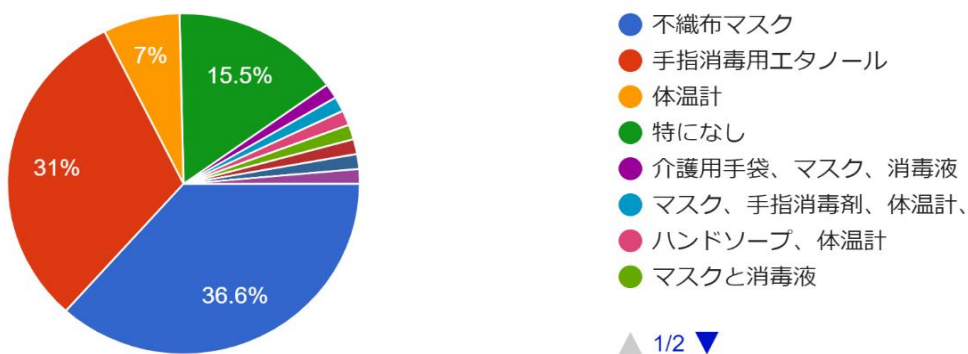
今年の方が多い：11（15.5%） 同じくらい：31（43.7%） 今年の方が少ない：29（40.8%）

考察

40%以上の事業所で介護給付費が、前年同月と比べて減収となっている。  
質問の対象月からは外れるが、恐らく5月も同様の状況が続いていると思われる。

④不足している物資はありますか。

71件の回答



マスク：26（36.6%）      消毒液：22（31%）  
体温計：5（7%）      特になし：11（15.5%）  
その他：7（9.9%） 「ハンドソープ、手袋、体温計の電池、すべて不足等」

考察

15.5%の事業所で「特になし」という回答があったものの、大半の事業所で感染拡大を防ぐ取り組みを行うにも物資が足りず、苦慮している様子が伺える。

### ⑤自粛要請に伴う、利用者への説明方法

71件の回答



書面：22 (31%) 電話：13 (18.3%) 訪問：11 (15.5%) 特になし：17 (23.9%)  
 その他：8 (11.3%) 「訪問と電話、書面と訪問等複合した説明、またはケアマネから」

#### 考察

説明方法がおおむね均等に分かれており、各事業所ともに初めて経験する事態に試行錯誤しながら対応している様子がうかがえる。

### ⑥従業員からの声をお聞かせください。51件の回答

医療現場ばかりがクローズアップされているが、介護の現場もリスクを抱えながらも訪問している。
感染リスクはあるが、利用者にとっては必要な支援なので個々の使命感で働いている。 / 他 3件
中途半端な中止で休むに休めない。
現状がいつまで続くのか不安。 / 他 8件
入浴介助の時もマスクを着用しているので暑い。
極力、室内での介助にしてほしいという要望がある。
給料に影響がでている。休業補償等が充分でない。 / 他 3件
業務中の感染リスクへの不安。ヘルパーから利用者、利用者からヘルパーへの感染等。 / 他 19件
コロナ対応への不安などありました。管理者がなった場合の運営が不安です。 ヘルパー訪問時に利用者家族が自宅に居ることが増えたため、ヘルパーからの不安の声も出ている。
特に不安に思っている事はないようです。
会社からのきちんとした指示や物資がない。こんなに危険な立場にいるヘルパーを、守る気があるのだろうか（事業所として、個々の利用者に対して対応しています）。
各自マスクは確保しており、厚労省からのマスクの配布は助かりました。
感染状況がひどくなったら、訪問を休みたいという声が上がっていた。
感染症対策に利用者にマスク着用をお願いをするも聞き入れてもらえず困った。 / 他 3件

#### 考察

従業員の声としては、大きなものとして①感染リスクに対する不安、②収入の減少に対する不安がある様子。また、医療従事者や一般の職業との違いに矛盾を感じたり不満を抱いている方もいることが伺える。

⑦利用者からの声をお聞かせください。51件の回答

状況のわかりやすい説明が欲しい。
デイサービスを休み、代わりに訪問介護に入浴介助に来て欲しいなどの依頼あり。
受診するのも怖い。 / 他 2件
ヘルパー以外の訪問者がいないので、ヘルパーから感染しないかと心配。 / 他 1件
気持ちが減入ってしまう。ストレスがたまる。 / 他 7件
早く通常のケアに戻して欲しい。
現状がいつまで続くのか不安。 / 他 4件
買い物同行などで外に出たいと言われる。
不安はあるが、特に変わりなく穏やかに過ごされている。
早くデイサービスに行きたい。 / 他 1件
訪問時はマスク、手洗いをしてほしい。
あまり理解されていない方も中にはいらっしゃり、「誰しも感染している可能性がある」とお伝えすると、かなり驚かれます。
あっちもこっちも熱を測れとうるさい。
全く気にしてない方もいれば、神経質になり訪問した際に触れた所を全部除菌シートで拭いて退室する様希望されたご家族がいました。 / 他 1件
ヘルパーの出入りで感染を懸念。ケアをとるか？大事をとるか？と悩む。 / 他 15件
特に聞かれず。 / 他 1件
コロナが怖いから外出を控えている。 / 他 2件

考察

利用者からの声としては、感染を懸念してデイサービスを利用できないことに対する寂しやや不便さ、「外から来るヘルパーから感染するのではないか」という心配が中心でした。

⑧事業所独自の取り組みがあればお聞かせください。  
(ヘルパーに対する有給休暇の取得勧奨、手当の支給、等)

43 件の回答

特になし / 他 2件
発熱があったヘルパーを2週間休ませ、給料は100%補償した。
特別慰労金を支給。 / 他 5件
事業所内での三密は避ける。マスクの着用、消毒、手洗いを頻繁に行う。 / 他 1件
3密を避けるため、事務所には極力立ち寄らず、自宅での待機をお願いしました。
正職員・非常勤の賃金保証。
小学校休校のためお休みのヘルパーは有給扱いです。
コロナ感染症対策については、ヘルパーの理解を高めるように勉強会を行い、ヘルパー自身も出勤前に熱を測るように徹底し、マスク、携帯用消毒液、除菌シートを配布しています。ヘルパーと事務所のやり取りはLINE、メールにて行っています。
体調確認と注意喚起。
1日30人迄、休業手当が付く。 有給休暇と休業手当を活用し、出勤者を減らし密を避ける。 飛沫感染予防のため、部署ごとにパーティションで仕切る。 感染症委員会を立ち上げて、問題が起きる度に対応策を打ち出す。
ミーティングは、個別や在宅で出来るように資料作成。
車に消毒置いてあります。
デイサービス併設の為、事業所に来て頂く日時を指定しています。リスク等での不満はなく、通常通り稼働して下さっています。
有給休暇の取得勧奨 / 他 6件
少しではありますが、ヘルパーにマスクと消毒液の配布。
手当を出そうにも、消耗品の物品購入に費用がかかりすぎているため出せない。それなら感染予防のために必要な消耗品を、遠慮なく使ってもらえるようにしています。
出勤前の検温。 三密を避ける為に出勤の人数を制限。午前と午後に分ける等、在宅ワークで自宅待機。 訪問介護員は事務所で待機せず直行直帰。 登録ヘルパーの事務所訪問を出来るだけ自粛してもらう。
ヘルパーからリスクの高い利用者への訪問が怖いという意見もあり、もし訪問した時に熱があったら等。使い捨てのガウン等なくまた、利用者へも不信感をもたれないよう、割烹着を購入し訪問時のみ着用している。
訪問件数が減ったヘルパーには事務作業の協力を依頼し収入減をできる限り防止している。
マスクの支給。
手作りマスクの配布。健康管理チェック。消毒クリーンキラーの恒常的噴霧。
保育園休園の為、休んでいるヘルパーに対して特別休暇扱いにし助成金をもらえるよう検討している。
時間差出勤。訪問時の手指消毒。手袋の着用。手洗いうがい。 / 他 3件

考察

各事業所でさまざまに取り組んでいる様子がうかがえる。取り組みの事例を共有できれば、各事業所で取り入れることも可能になってくると思う。



⑨感染拡大防止のためにどのような取り組みを行っていますか。  
(訪問毎の衣類交換、各ヘルパーが消毒用エタノールを携帯等)

65 件の回答

毎朝、自宅でスタッフの体温測定(報告) 訪問時に利用者さまの体温測定。出来る限り直行直帰。
フェースシールド利用。
仕事以外はなるべく自宅で過ごしてもらう。
マスク・消毒液・検温・エプロンと手袋の着用 / 他 7件
マスク (一部支給あり) ・手洗い・消毒液 ・検温 / 他 45件
外部 (家族・ケアマネ等) との接触を遮断。次亜塩素酸ナトリウムによる拭き取り消毒の徹底。手洗いの徹底、マスクの着用、体温計測による出勤管理。
決まった時間に換気、消毒。 / 他 1件
手洗い、消毒、拭き取りなどをその都度していたが、膨大な手間となるため、現在は使い捨て手袋 (調理用とその他用で2種) を使い分けて着用し対応。記録用紙や文房具は共用のものを置かせてもらい、持ち込み物品を減らす。
ヘルパーへの注意文書。利用者への協力依頼文書。消毒液の配布。
日頃より各ヘルパーに手洗いせっけん液、アルコール消毒液、手指消毒アルコールジェル、感染予防防御服一式 (ガウン・マスク・ディスポ・靴カバー) を配布し常備しています。日々の訪問ごとにディスポや訪問用靴下、エプロン・三角巾の交換を行っており、感染症が流行る時期や今回のコロナウイルス感染拡大予防の為に、常時マスク着用、各援助の後に全身にアルコールをかけて消毒。
ゴム手袋二重、マスク二重、レインコート。

考察

訪問介護事業所の特色として、事業所内の感染拡大防止よりも、各ヘルパーが訪問先で訪問の前後に手指消毒等を行えるようなヘルパー単位での感染拡大防止の取り組みが目立っている。

⑩行政 (国・府・市) に対して意見や質問はありますか。

36 件の回答

特になし
介護職員のリスク負担の軽減策
事業所内での感染が起こってしまった場合の、抱えている利用者へのサービスはどうするのか。感染が分かった時点で、事業所は閉鎖としますが、独居の方や介助が必ず必要な方へのサービスは、何か保障のようなものがあるのかどうか。
消毒液、マスク、使い捨てエプロン、ゴーグルなどの早急の配布 / 他 3件
命に関わること以外の生活援助(掃除)を減らすよう指示があってもよかったのではないかと / 他 1件
マスクは必要ないので、きっちりとした政府からの指針、市の迅速な補償もお願いします。
介護保険のサービスはどれも、不要でも不急でもない必要な業務なので、使命感を持ってしっかり取り組めるような体制を考えてほしい。
令和2年4月7日に厚生労働省の事務連絡に記載のあった、移動支援において、外出せず家に居ながらの見守りは移動支援として成立しますか。
ヘルパーの抗体検査をしてほしい
薬の開発をお願いします
専門家会議は具体的な数字、数式を明示して話をしてほしい

枚方市移動支援の柔軟運用。 マスコミに対してテレビのワイドショーで不安ばかり煽るな。

利用者様がコロナに感染され、軽症で自宅待機となられた時の訪問を継続するのか。 訪問の継続がある場合、防護服、保障などの支給は行政からあるのか / 他 4件

医療従事者だけでなく介護に携わる者も、いつ自身が感染するか不安を抱えながら仕事をしている事を忘れないで欲しい。現場への備品を早期に優先的に提供支援して欲しい / 他 7件

持続化給付金について収入50%減の企業がだけでなくもっと多くの企業が助成金を受けれるよう対象の幅を拡げて欲しい。例え収入減の割合が低くても小さい事業所にとっては死活問題である。

新型コロナの期間中にケアを行ったヘルパーに功労金を支給して欲しい / 他 1件

枚方市のHPを見ても、介護関係も厚生労働省の通達等をそのまま載せている感じである。介護事業者用の相談窓口を設置し、利用者やヘルパーに感染者が出た場合に、ケアマネと一緒に保険者である枚方市が利用者や事業所間の調整役を担ってほしい。

事業所運営の為、家賃補助してほしい。

高齢者及び障がい者の施設を優先した物品提供ではなく、訪問介護にも同時期同様の対応を願いたい。医療報酬の上乗せはあって、介護はないが、その理由は？ 国や府の情報は毎日入るが、枚方市からは全く入らない。市から入る情報に「市職員の在宅勤務を積極的活用し、業務体制縮小」とあるが、一方的に言いたいことだけで、訪問介護に対する指針やねぎらいはない。公務員は身分が保障されているが、民間の訪問介護事業所は業務を縮小したくても様々な理由により出来ない。予め立てていた訪問予定がキャンセルや中止になっても、実績請求では報われない。従業員の処遇や事務所経費の負担が大きいのしかかる。持続化給付金のハードルは高すぎる。

## 考察

公的な制度である介護保険制度に基づく訪問介護サービスであるにもかかわらず、情報がメディアから先に入ってくることに對する懸念が多く聞かれています。また、ヘルパーの処遇に関しても負っているリスクと釣り合っていないのではないかという意見が出ています。

### ⑪枚方市訪問介護事業者会に対してご意見があればお聞かせください。

23件の回答

皆さんどのように感染予防されているか、利用者様に負担かけることなく訪問できているか、情報が共有できれば有難いです。

枚方市の介護を支えるために全事業所で一致団結して頑張りましょう。

各事業所コロナ感染対策に苦慮していると思うので、いろんな対策方法が共有できれば参考になるかと思うので、発信して頂ければ助かります。

医療従事者のお子さんは預かってくれますが、介護従事者の子どもは比較的理屈してもらえていない。保育所によって対応は違いますが仕事を休むように誘導してくる保育所もあります。保育所も大変だろうが子どもを預かってくれなければ仕事を休まなければいけません。そうなってくるとお客様のところへ訪問できなくなる。全てにおいて連鎖していることを包括等も理解して欲しい。こちらからお断りするの、最終手段であり、トラブルも出てきます。「命の危険性のある中で、週一回の掃除に行かないといけないものか」と思ってしまいます。そこらへんは必要度の加減はありますが、ケアマネや包括も一緒になって感染予防に努めて欲しいところがあります。こういった声を吸い上げて枚方市全体で考えて頂ければと思います。

事業を廃止されるところもあれば新しく開業されるところもある。ヘルパーが安心して働けるように、その両者をつなぐ役割を持ってはどうか。

感染拡大させない為に情報開示して欲しい。

枚方市に限らず、ヘルパーや利用者様の引き抜き行為が多々あります。折角育てたヘルパーを引き抜かれて困ります。事業者会でお話頂きたいです。1人の利用者様に対して複数の事業所が関わる際に、事業所間での協力体制が出来ていない。他事業所を敵視する様な感覚をよく受けます。事業者会で「One team」をお話頂きたいです。

私共は主に同一建物内での支援が多い為、外の方々への支援時に対しての問題点等が分からないので、その辺りを、現場の声を聴きたいです。

緊急自粛要請をされた場合の事業所むけの対応マニュアルがあれば、有り難いです、

いつもありがとうございます。 / 他1件

いつもお世話になっております。新たな情報に気を配っておりますが、見落としていたこともあるようです。また、そのようなことを把握しておられない事業所もあるようです。自分のところで精一杯だと思うが、訪問介護に関する必要な情報が連動して掲載されていればあっちこっち探し回らなくていいのにな…と思います。

皆さまお疲れ様です。気持ちを引き締めて乗り越えましょう。

当事業所は今回の事で2割程収入が減っており、今後も先が見えない状況で経営的にも不安に感じています。当事業所みたいに小さな事業所は閉鎖も視野にいれているのが現状です。枚方市で10年近く営業し今までも厳しい状況はありましたが、今回のような事態は初めてです。今まで枚方市の為、枚方市にお住まいのご利用者の為、枚方市に住む従業員を守る為、一生懸命取り組んでまいりました。可能であるならば枚方市独自の新たな助成金や助成対象の幅が広がることを望みます。十分ご理解頂いてることかと思いますがこのような意見がたくさん出ていることをこの会だけに留めず、枚方市の方にもお伝えいただければと思います。

マスクは最近手に入るようになったので、ヘルパーに配布できる100ml程度の消毒用エタノール携帯用、金額的に許せば詰め替え用消毒液も追加の配布。

感染疑いの利用者宅の訪問で、防護をしっかりと行った上で訪問した事例があります。色々訪問に悩みましたがヘルパーが訪問しなければ生活に支障をきたし大変困られる家庭です。他の事業所に頼んでも引き受けてもらえないと思い事業所閉鎖を覚悟で訪問をしました。今回は疑いだけで終わったので安堵していますがこんな時はどう対処したらよろしいでしょうか。

有事の時こそ、枚方市訪問介護事業者会にしか出来ない「活動」や「役割」をお願いしたい。

## 考察

枚方市訪問介護事業者会に対しては、情報共有のプラットフォームとしての役割、行政に対する事業所の代弁者としての役割、事業所間の協力関係構築の役割などが期待されています。