

厚生労働省 令和3年度老人保健健康増進等事業

『訪問介護に係る新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における事業継続のための取組事例等に関する調査研究』報告書
【普及啓発用冊子】

コロナ禍における訪問介護

— 果たした役割・期待される役割 —

はじめに

2020年初頭より世界中で感染の拡大が見られる新型コロナウイルス感染症は、衛生資材の調達や感染予防への取組、利用者等に陽性者や濃厚接触者が発生した場合の対応、職員のモチベーションの維持など様々な影響を介護現場に及ぼしています。

また、感染を懸念する利用者によるサービスの「利用控え」なども一部には生じており、コロナ禍の長期化によるADLやQOLの低下なども懸念されます。

様々な問題に直面している介護保険サービスの中で、特に訪問介護については、施設系サービスなどと比較して効率的な感染予防対策が行いづらい一方、在宅で療養する陽性者等への対応が求められるなど、負担が大きい状況に置かれています。

他方、訪問介護を対象とした新型コロナが事業継続に及ぼす影響等を把握するための大規模な調査が行われておらず、そのため、コロナ禍で同サービスが直面している課題やその対応策、医療との連携状況や公的支援のニーズなどが明らかになっていない現状があります。

そこで当協議会では、訪問介護事業所における新型コロナへの対応実態や問題点を把握するとともに、コロナ禍での訪問介護の継続に向けたポイントを明らかにすることを目的として、「訪問介護に係る新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における事業継続のための取組事例等に関する調査研究」を実施しました。

本冊子は、全国の訪問介護事業所や訪問介護員を対象とするアンケート調査結果、訪問介護に精通する学識経験者や大手・中小の訪問介護事業者、訪問介護関連団体の関係者、在宅医療の専門家などからなる有識者研究委員会での議論など調査研究全体の成果のエッセンスを抽出し、「コロナ禍における訪問介護 ー果たした役割・期待される役割ー」として取りまとめたものです。調査結果報告書の本編と合わせてぜひ多くの皆様に一読をいただき、コロナ禍における訪問介護事業の継続のあり方を検討するための参考としてご活用をいただけますと幸いです。

最後になりましたが、新型コロナへの対応でご多忙の中にも関わらず、各種調査にご協力をいただいた訪問介護事業者や訪問介護員の皆様、有識者研究委員会で活発なご議論をいただいた委員・オブザーバーの皆様、調査全般にわたってご協力を頂戴した厚生労働省 老健局 認知症施策・地域介護推進課の皆様に対し、民介協を代表して心より御礼を申し上げます。

令和4年3月

一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会
令和3年度調査研究 民介協代表・理事長 座小田 孝安

目次

はじめに	1
------------	---

第1章 本冊子作成の背景と目的 4

1. 本調査研究の背景	4
2. 本冊子の位置付け	5
3. 本冊子の構成	6

第2章 アンケート調査に見るコロナ禍の訪問介護の現状 7

1. コロナ禍における訪問介護の役割認識	8
(1) コロナ禍において特に重要性が増したと考える訪問介護の役割・機能	8
(2) 利用者が陽性者あるいは濃厚接触者となった場合の対応方針・考え方	9
2. コロナ禍における訪問介護の利用状況と利用者の状態像 および業績への影響	10
(1) 「利用控え」等の発生状況	10
(2) 事業所の業績への影響	12
3. 医療機関や他事業所等との連携状況	13
(1) 医療機関との連携状況および連携ニーズ	13
(2) 医療機関以外の機関・多職種との連携状況	14
4. 訪問介護事業所における陽性者等の発生状況・対応状況	16
(1) 利用者・職員における陽性者等の発生状況	16
5. コロナ禍における訪問介護事業所の現状	19

第3章 コロナ禍における事業継続に向けた課題と対応策 21

1. コロナ禍の訪問介護の全体像と課題	21
(1) コロナ禍における訪問介護事業所の運営とそれを支える諸要素	21
(2) コロナ禍における訪問介護が直面する課題と本調査研究の枠組み	21
2. 新型コロナに備える上での課題と対応策	23
(1) 訪問介護事業所における感染予防策	23
(2) 様々な備えを進める上での課題	27
(3) コロナ禍の訪問介護の継続に向けた課題への対応策	30
(4) 事業所内での陽性者等の発生に備えた事前準備	32
① 法人・事業所における陽性者等への対応方針の検討	33
② 陽性者等へ対応する職員の人選・意向確認	33
③ 陽性等となった場合でも対応を継続する利用者の選定(トリアージリストの作成)	34
④ ①～③を包括的に整理したBCP(業務継続計画)・マニュアル等の策定	35
⑤ より高度なPPE(個人用防護具)の備蓄(N95マスクやフェイスシールド、防護着など)	36
⑥ 医療機関との連携などの陽性者等への対応をバックアップする体制の整備	36

3. 陽性者等への対応に係る課題と対応策	37
(1) 陽性者等が発生した場合に顕在化する課題	37
(2) 陽性者等が発生した場合に顕在化する課題への対応策	39
① 法人本部と現場との役割分担	39
② 陽性者等への対応に向けたオペレーションの見直し	39
③ 陽性者等へ対応した職員・その他の職員へのフォロー	42
4. コロナ禍の訪問介護が直面する経営リスクの内容と対応策	43
(1) コロナ禍の訪問介護が直面する経営リスクの内容	43
(2) 経営リスクへの対応策	44
① 平時からの組織づくり	44
② 職員とのコミュニケーション	44
③ 利用者や地域社会を対象とした情報発信・啓発活動	44
5. 有事に向けた平時からの対応の重要性	46
① 基本的な感染予防対策の徹底	46
② 風通しが良く、現場に余力を持たせた組織づくり	46
③ ICT活用の推進	49
④ BCP策定の推進	49
⑤ 利用者との関係づくりの推進	50
⑥ 地域との関係づくりの推進	50
⑦ リーダーとしての方針決定の重要性	51

第4章 事業者団体における課題と国・自治体への提言 52

1. 提言に関連するアンケート調査結果	52
2. 提言に関連する委員会等での意見	56
3. 事業者団体における課題	57
4. 国・自治体への提言	58
① コロナ禍における訪問介護の役割に対する理解の促進	59
② コロナ禍での感染予防対策等への支援	59
③ 陽性者等に対しても必要なサービスを継続して提供するための取組	60
④ 公的支援策の活用促進に向けた情報提供方法・事務手続きの見直し	61
⑤ 風評被害対策等への取組	61
⑥ 利用者によるハラスメントや無理解による不当な発言・対応の解消への取組	61
⑦ 保健所の機能強化あるいは介護事業所専用の相談窓口の設置等に向けた取組	62
⑧ 有事にも機能する地域包括ケアシステムの深化に向けた取組	62
⑨ 今後を見据えた訪問介護人材の確保・育成に向けた取組	62

第1章

本調査研究の背景と目的

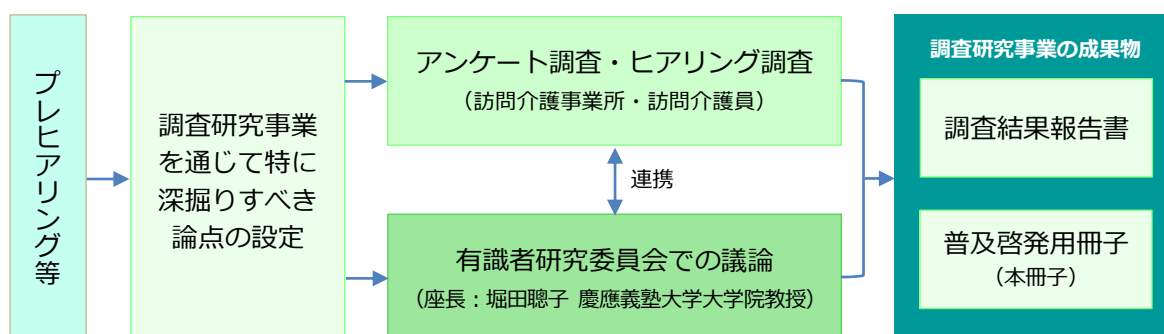
本調査研究は、『訪問介護に係る新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における事業継続のための取組事例等に関する調査研究』として、一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会（略称：民介協）が、厚生労働省「令和3年度 老人保健健康増進等事業」の補助金を活用して実施したものである。

1 本調査研究の背景

- 世界中で感染の拡大が見られる新型コロナウイルス感染症（以下「新型コロナ」という。）については、社会経済活動の様々な面に大きな影響を及ぼしており、介護現場でも衛生資材の調達や感染予防への取組、利用者等に陽性者や濃厚接触者、PCR検査の結果待機者など（以下「陽性者等」という。）が発生した場合の対応、職員のモチベーションの維持など様々な問題が生じている。
- また、感染を懸念する利用者や家族によるサービスの「利用控え」なども生じており、自立と尊厳の保持に必要なケアが中断されることによるADLやQOLの低下も懸念されている。
- 介護保険サービスの中で、特に訪問介護については、施設系サービスなどと比較してサービスを提供する現場の状況が個々に違い、換気やゾーニング等の効率的な感染予防対策が行いづらい一方、通所系サービスの利用を見合わせる要介護者や、新型コロナに感染し、自宅で療養する要介護者への対応が求められるなど、とりわけ事業所運営における負荷が大きくなっている。
- このような事業所の現状に対し、厚生労働省においても「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」の発出などを通じた事業継続に向けた様々な措置が講じられており、当協議会の会員の中にもサービス担当者会議でのICT活用などの取組が浸透してきたところである。
- 他方、訪問介護に焦点をあてた新型コロナが事業継続に及ぼす影響等を把握するための大規模な調査が行われていない。そのため、同サービスにおいて「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」をはじめとする様々な措置にどのような対応がなされているのかといった点や、新型コロナの影響によりケアの質や利用者の状態、事業所の経営状態、職員のモチベーション、地域社会や他事業所との関係性および多職種との連携等にどのような課題が生じているのかといった点などの全体像が明らかになっていない現状がある。

- また、コロナ禍の中で様々な課題に直面しつつも、職員のモチベーションを保ち、利用者への質の高いサービスを継続している事業所における対応策の内容等も明らかになっていない。
- そこで、当協議会では、訪問介護事業所における新型コロナへの対応実態や問題点を把握するとともに、コロナ禍での訪問介護の継続に向けたポイントを明らかにすることを目的として、「訪問介護に係る新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における事業継続のための取組事例等に関する調査研究」（以下「本調査研究」という。）を実施した。

【図表1-1】 本調査研究の大まかな流れ



2 本冊子の位置付け

- 本冊子は、本調査研究の調査結果を踏まえ、訪問介護事業の経営者や事業所の管理者を対象に、他事業所による感染予防等の取組状況や様々な運営上の課題への対応策、マネジメント上の留意点など、コロナ禍における質の高い訪問介護の継続に向けて参考となる情報を提供することを目的として作成した。
- また、PCR検査において陽性となった利用者や濃厚接触者となった利用者、PCR検査を受検して結果を待っている利用者などに対するサービス提供において課題となる点を整理した上で、その対応策を紹介し、全国の訪問介護事業所における陽性者等への対応を後押しすることを目的として作成した。
- なお、アンケート調査結果などの詳細は調査結果報告書に掲載しているため、調査結果等に興味・関心がある方は同報告書も合わせて参照されたい▶¹。

▶ 1 本冊子は調査結果報告書の内容を要約したものとなっているため、同報告書と章の構成等が異なっている点に留意されたい。

3

本冊子の構成

- 本冊子は、全体で**4章構成**となっている。第2章では主に訪問介護事業所および訪問介護員を対象として実施したアンケート調査の結果から、訪問介護事業所における新型コロナ対応の現状を整理した。
- 第3章では有識者研究委員会での議論の内容や各種調査の結果を踏まえ、新型コロナに対応する上での課題と対応策を記載している。合わせて、同章では、**【コラム】**として訪問介護事業者を対象として実施したヒアリング調査から得られた具体的な事業継続に向けた対応策やコロナ禍でのエピソード、あるいは新型コロナへの対応策を講じる上で参考になる公的な情報源の紹介などを行った。
- 最後の第4章においては、本調査研究の結果全体を踏まえ、コロナ禍の訪問介護の継続に向けて事業者団体として取り組むべきことや、国・自治体への提言・施策ニーズ等を取りまとめた。
- なお、第2章と第3章の各節の末尾に**【本節の要旨】**を設け、記載内容のポイントを整理した。

第2章

アンケート調査に見る コロナ禍の訪問介護の現状

本章は、第3章でコロナ禍の訪問介護事業所が直面する課題とその対応策について整理する前段として、コロナ禍における訪問介護事業所の役割認識や陽性者等の発生状況、「利用控え」とその影響、事業所の業績への新型コロナの影響などについて、アンケート調査結果（調査の実施概要は下記参照）を用いて概観していきたい。

《アンケート調査実施概要》

◆アンケート調査の実施目的

- ・ 訪問介護事業所における新型コロナに感染した利用者等への対応状況やコロナ禍での課題、訪問介護員の抱えている不安、公的支援策の活用状況等を広く把握することを目的に、アンケート調査を実施した。

◆調査票の種類

- ・ 訪問介護事業所向け、ならびに訪問介護員向けの2種類の調査票を用いて調査を実施。

◆実施時期

- ・ 2021年11月8日～12月21日（当日必着）：実施期間中にはがきによる督促を1回実施

◆調査対象の選定

【訪問介護事業所向け調査票】

- ・ 厚生労働省ホームページに掲載されている「介護サービス情報の公表システムデータのオープンデータ」における公表データ「110_訪問介護」（2021年6月末時点）に記載されている訪問介護事業所を母集団とした上で、母集団名簿における事業所所在地（都道府県）別の構成比を算出した。その後、抽出数2,000事業所を所在地構成比で按分する比例配分を行い、各都道府県の配分数を母集団名簿から無作為で抽出し、本アンケート調査の対象事業所を決定した。

【訪問介護員向け調査票】

- ・ 【訪問介護事業所向け調査票】の対象となった各事業所において、所定の「訪問介護向け調査票の配布ルール」（調査結果報告書の資料編を参照）を踏まえて、対象となる訪問介護員を最大2名選定していただいた。

◆調査票の配布方法

- ・ 郵送による配布・回収を実施。

◆調査項目（2021年8月時点の状況を把握）

【訪問介護事業所向け調査票】	【訪問介護員向け調査票】
<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所のことについて ・ 新型コロナの発生状況について ・ コロナ禍での訪問介護に関わる役割について ・ 感染予防・新型コロナ対応への取組について ・ コロナ禍の職員の不安や退職等の状況について ・ 陽性者等への対応状況について ・ 平時のマネジメント上の取組について ・ 新型コロナへの対応に向けた多職種連携の状況について ・ BCP(業務継続計画)の策定状況について ・ 公的支援の活用状況と課題について 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 回答者のことについて ・ コロナ禍での訪問介護に関わる役割について ・ 感染予防等の知識・スキルの習得状況について ・ 新型コロナの陽性者等への対応状況について ・ コロナ禍の中で仕事をすることへの不安について ・ 今後期待する勤務先事業所や行政からの支援について

◆回収状況（回収率）

調査票の種類	A：配布数	B：配布数 (不着分除く)	C：回収数	D：回収率 (%) (C/B)
訪問介護事業所向け調査票	2,000 件	1,942 件	630 件	32.4%
訪問介護員向け調査票	4,000 件	3,884 件	1,119 件	28.8%

本アンケート調査結果における「陽性者等」とは、「陽性となり、自宅療養をしている利用者」「陽性となり、入院又は宿泊療養している利用者」「濃厚接触者となり、自宅待機中の利用者」のいずれかを指す。また、「検査待機者等」とは、「陽性者等」以外の「PCR検査の結果を待っている利用・PCR検査の受検調整中の利用者・濃厚接触者であることが疑われる利用者」「それ以外の発熱等の症状があるなど感染が疑われる利用者」を指す。

1 コロナ禍における訪問介護の役割認識

(1) コロナ禍において特に重要性が増したと考える訪問介護の役割・機能

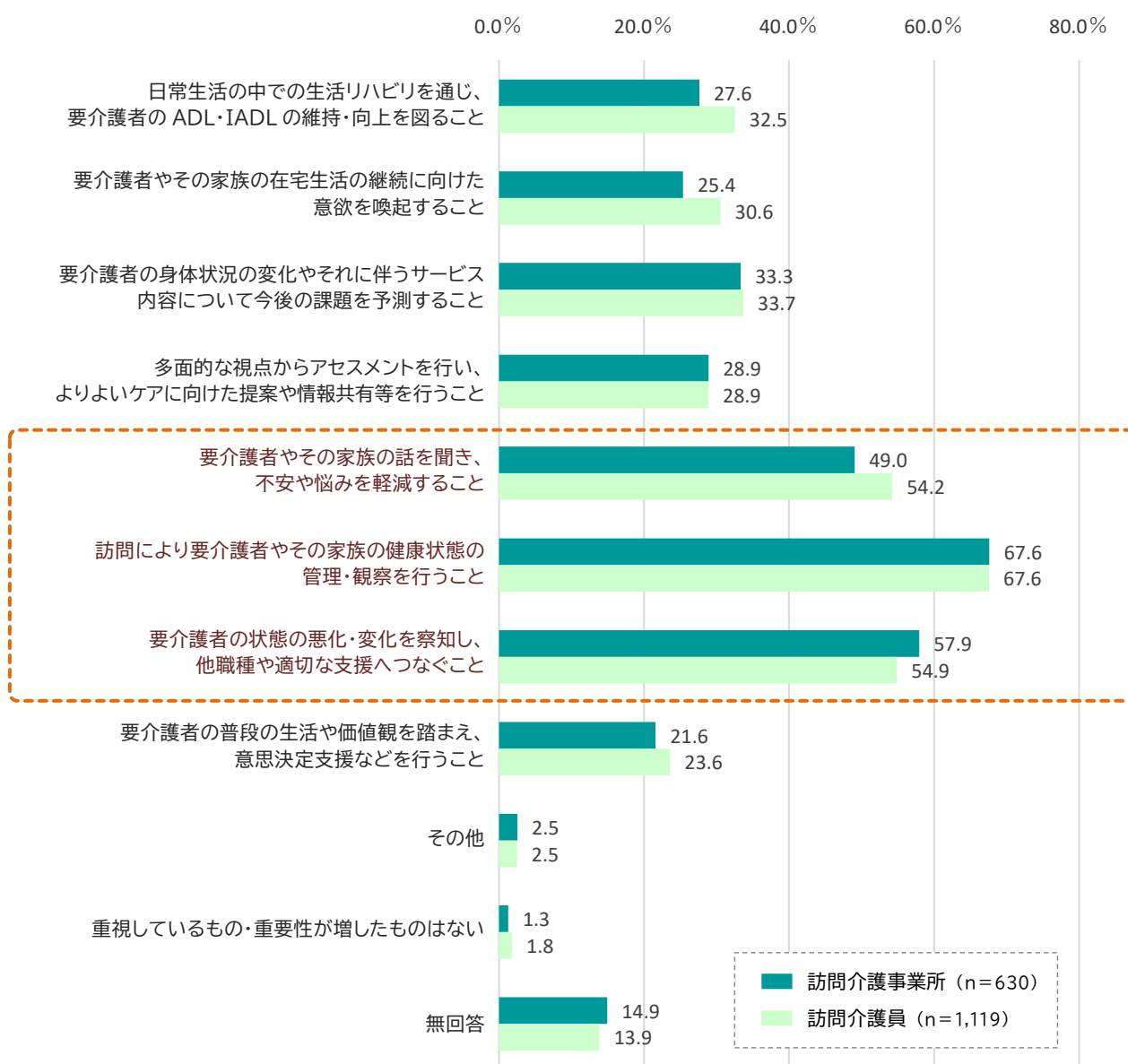
〈事業所票:問17②〉〈訪問介護員票:問5②〉

- まず、コロナ禍において訪問介護事業所が自サービスの役割・機能をどのようにとらえているかを見てみると、様々な役割・機能のうちコロナ禍において特に重要性が増したものとして、「訪問により要介護者やその家族の健康状態の管理・観察を行うこと」(67.6%)、「要介護者の状態の悪化・変化を察知し、他職種や適切な支援へつなぐこと」(57.9%)、「要介護者やその家族の話を聞き、不安や悩みを軽減すること」(49.0%)といった回答が多く挙げられていた。^{▶2}
- また、訪問介護員が考えるコロナ禍において重要性が増した役割・機能についても、回答割合は異なるものの、事業所によるものと同様の傾向が見られた。

➡ 図表2-1

▶2 本冊子掲載の図表(グラフ)の表記においては、点線囲みや帯色の変更などにより、本文中で言及している項目を強調している。

【図表2-1】 コロナ禍（2020年3月～）の訪問介護サービスの提供において、特に重要性が増したと考える役割・機能（それぞれ複数回答）（*事業所向け調査票・訪問介護員向け調査票より）



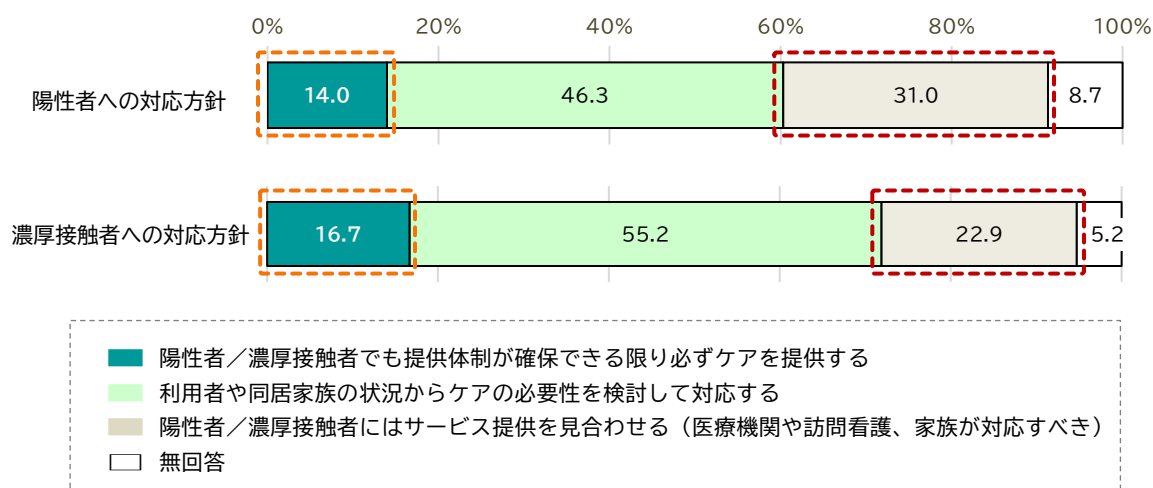
（2）利用者が陽性者あるいは濃厚接触者となった場合の対応方針・考え方

〈事業所票：問32・問33〉

- 次に、自事業所の利用者が陽性者あるいは濃厚接触者となった場合の対応方針・考え方について見ると、「陽性者でも提供体制が確保できる限り必ずケアを提供する」との回答が14.0%、「濃厚接触者でも提供体制が確保できる限り必ずケアを提供する」との回答が16.7%となっていた。
- 他方、「陽性者にはサービス提供を見合わせる（医療機関や訪問看護、家族が対応すべき）」「濃厚接触者にはサービス提供を見合わせる（医療機関や訪問看護、家族が対応すべき）」との回答が、それぞれ31.0%、22.9%を占めている。

➡ 図表2-2

【図表2-2】 陽性者・濃厚接触者に対するサービス提供に係る基本的な対応方針・考え方
 (それぞれ単一回答/n=630) (*事業所向け調査票より)



本節の要旨

- コロナ禍において特に重要性が増した訪問介護の役割・機能について、訪問介護事業所・訪問介護員ともに「訪問により要介護者やその家族の健康状態の管理・観察を行うこと」「要介護者の状態の悪化・変化を察知し、他職種や適切な支援へつなぐこと」「要介護者やその家族の話を聞き、不安や悩みを軽減すること」といった回答が多い。
- 自事業所の利用者が陽性者あるいは濃厚接触者となった場合の対応方針・考え方として、「提供体制が確保できる限り必ずケアを提供する」との回答が1、2割ほど見られたが、陽性者・濃厚接触者へのサービス提供は見合わせるとの回答も多い。

2

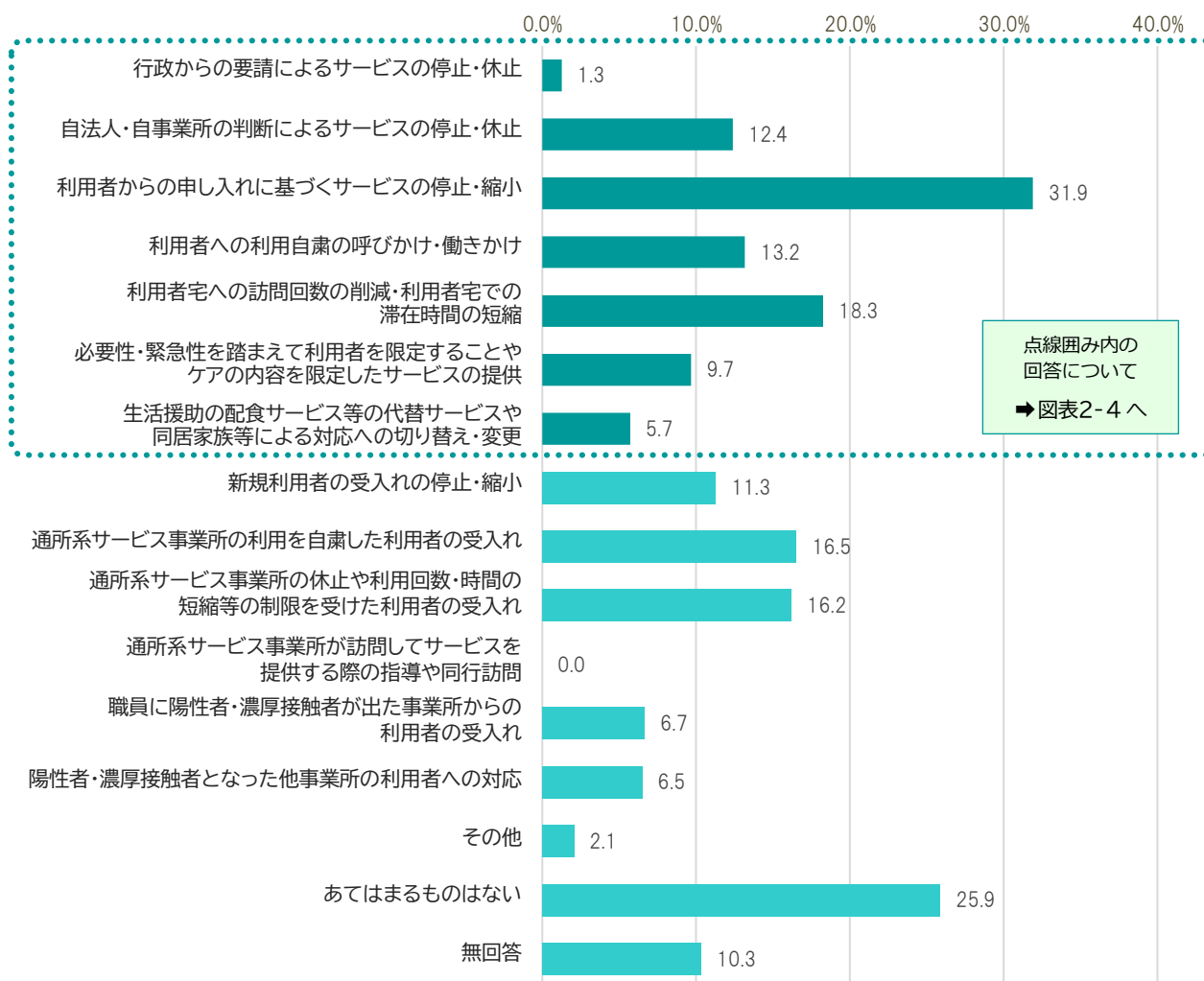
コロナ禍における訪問介護の利用状況と利用者の状態像および業績への影響

(1) 「利用控え」等の発生状況 〈事業所票:問21・問22〉

- 訪問介護事業所の「利用控え」や「サービス提供の自粛」などの発生状況を見ると、図表2-3のようになっていた。特に回答割合の多いものとして、「利用者からの申し入れに基づくサービスの停止・縮小」が31.9%となっており、約3割の事業所において、「利用控え」が発生していたものと考えられる。
- また、新型コロナに伴い何らかのサービス提供の停止・縮小・利用自粛・内容変更等が発生した利用者について、その状態像等に生じた問題点や変化の内容を見ると「外出や社会参加の機会の減少」(28.5%)、「家族等の介護負担の増加」(23.9%)といった回答が比較的多くなっていた。
- 加えて、「要介護度や認知症高齢者の日常生活自立度の悪化」や「ADL・IADLの低下」、「認知機能の低下」といった問題についても、それぞれ9.8%、15.0%、12.0%の事業所で発生しており、サービス提供の停止・縮小・利用自粛・内容変更等が利用者の生活の質や要介護状態に少なからず影響を及ぼしていることが懸念される。

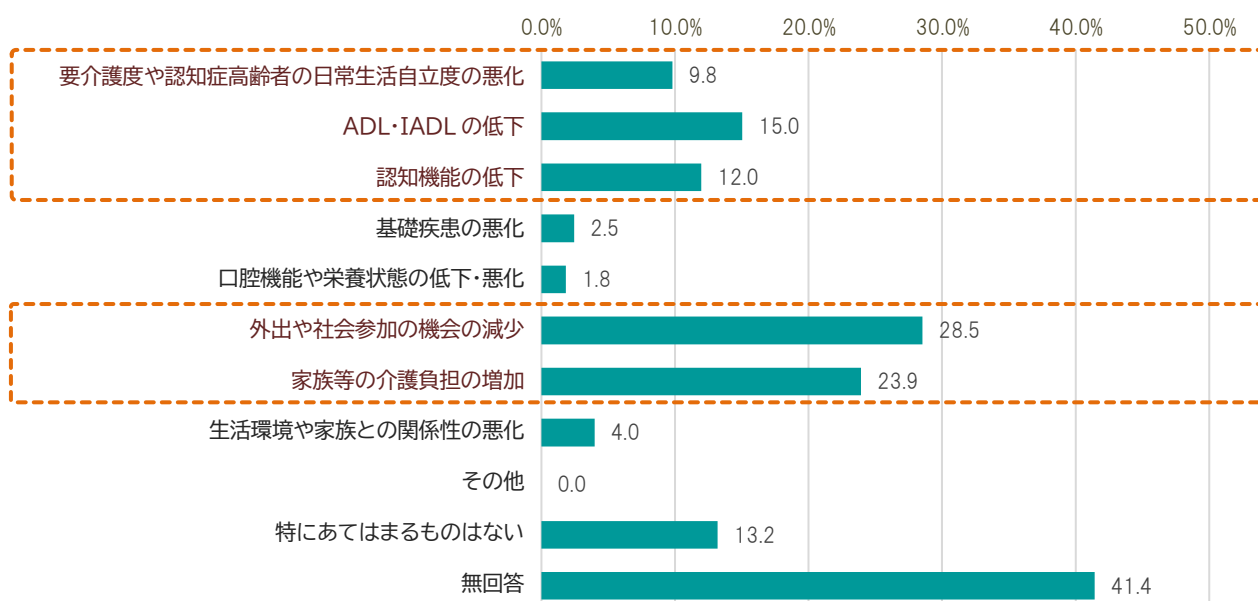
➡ 図表2-3・2-4

【図表2-3】 2020年3月～2021年8月の期間に新型コロナへの対応に伴い発生した事象
 (複数回答/n=630) (*事業所向け調査票より)



【図表2-4】 サービス提供の停止・縮小・利用自粛・内容変更等に伴い生じた、利用者の状態像等に係る問題点や変化 (図表2-3での点線囲み : 内の回答者のみ回答・複数回答/n=326)

(*事業所向け調査票より)

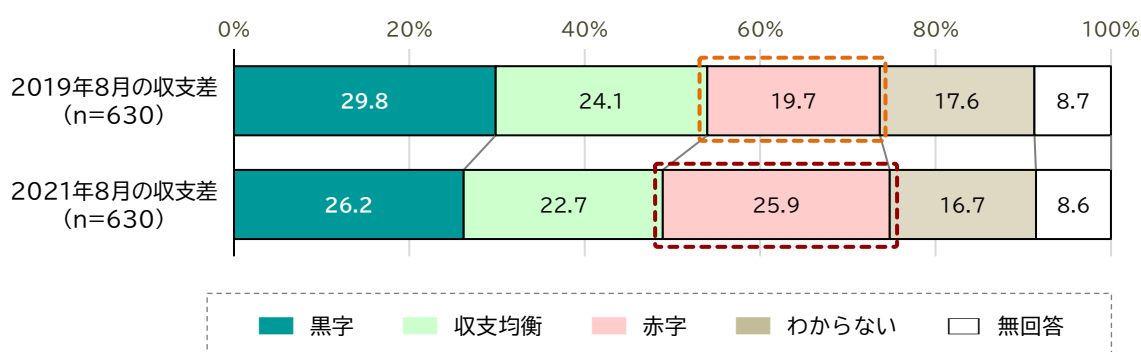


(2) 事業所の業績への影響 〈事業所票:問15①～③〉

- 上述の新型コロナに伴うサービス提供の停止・縮小・利用自粛・内容変更等が発生した結果として、事業所の業績にも何らかの影響が生じていることが考えられる。
- そこで、新型コロナの問題が顕在化する前の時期（2019年8月）と第5波が発生していた時期（2021年8月）の収支差および収入（売上）の状況を見てみると、収支差については黒字および収支均衡の事業所がそれぞれ減少し、赤字の事業所が6.2ポイント増加していた。また、5～10%以上の減収となった事業所が26.7%に上った。

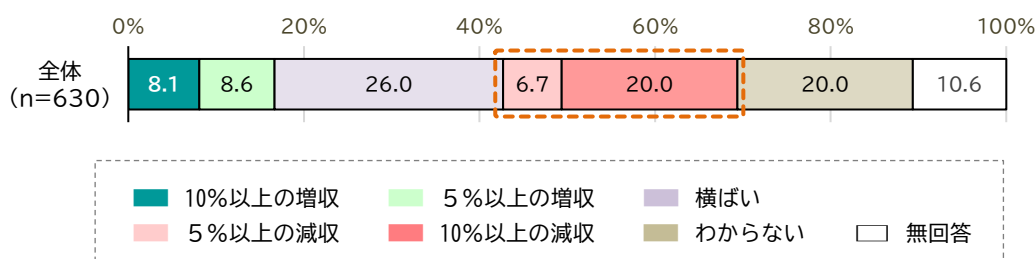
⇒ 図表2-5・2-6

【図表2-5】 2019年8月と2021年8月の収支差（それぞれ単一回答）（*事業所向け調査票より）



【図表2-6】 2019年8月と2021年8月を比較した場合の収入（売上）の増減の状況（単一回答）

（*事業所向け調査票より）



本 節 の 要 旨

- 全体の31.9%の事業所において、いわゆる「利用控え」が発生していた。また、利用控えを含む新型コロナに伴う何らかのサービス提供の停止・縮小・利用自粛・内容変更等が発生した結果、利用者において、「外出や社会参加の機会の減少」(28.5%)、「家族等の介護負担の増加」(23.9%)といった影響が生じており、一部、ADL・IADLの低下等も見られる。
- コロナ禍による事業所経営面への影響として、コロナ禍前(2019年8月)と比較し、収支差については黒字および収支均衡の事業所がそれぞれ減少し、赤字の事業所が6.2ポイント増加。また、5～10%以上の減収となった事業所が26.7%に上る。

3

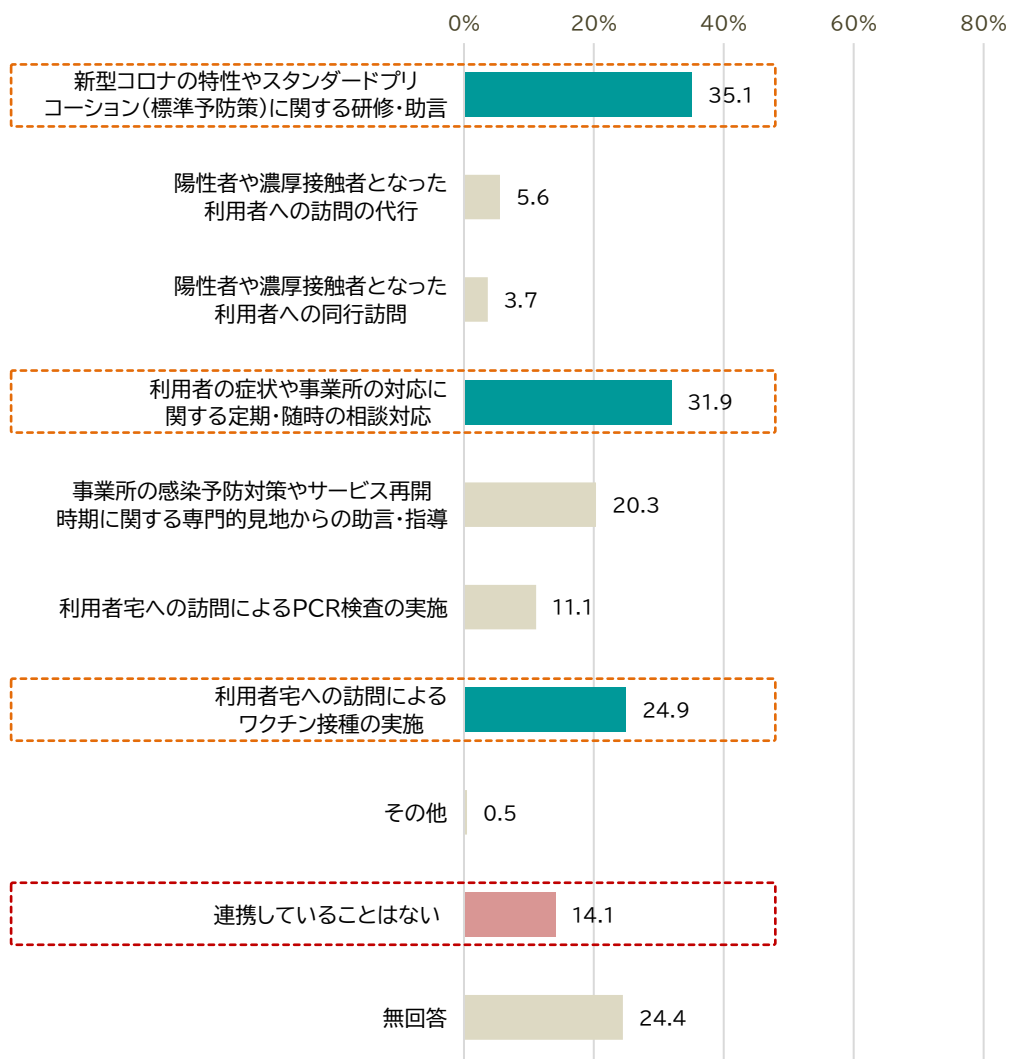
医療機関や他事業所等との連携状況

(1) 医療機関との連携状況および連携ニーズ 〈事業所票:問38①～②〉

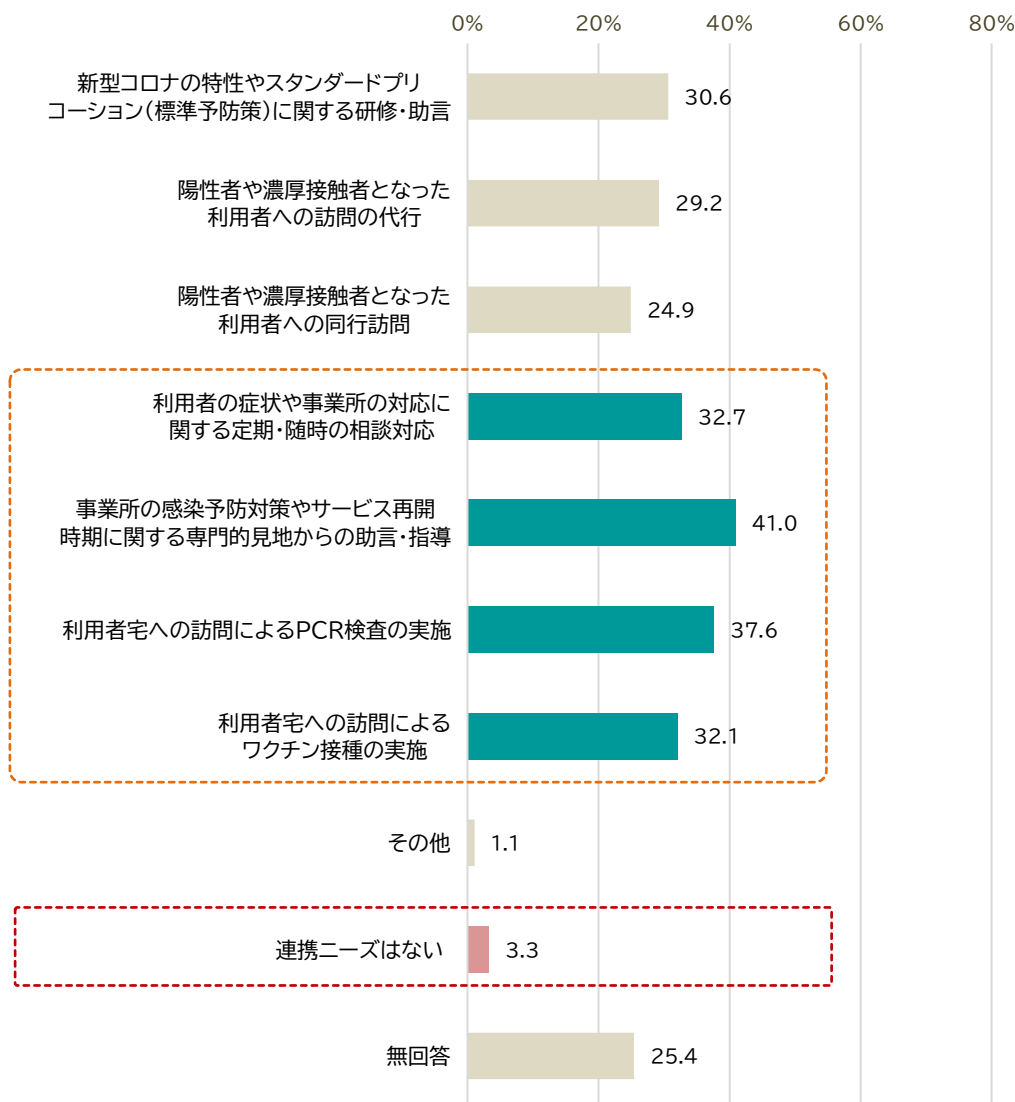
- コロナ禍の訪問介護サービスの提供に向けた訪問介護事業所と医療機関との連携状況を見ると、「新型コロナの特性やスタンダードプリコーション(標準予防策)に関する研修・助言」(35.1%)、「利用者の症状や事業所の対応に関する定期・随時の相談対応」(31.9%)、「利用者宅への訪問によるワクチン接種の実施」(24.9%)といった項目が多く挙げられていた。一方、「連携していることはない」との回答も14.1%となっていた。
- また、今後の連携ニーズについては、「事業所の感染予防対策やサービス再開時期に関する専門的見地からの助言・指導」(41.0%)が最も多く、以下、「利用者宅への訪問によるPCR検査の実施」(37.6%)、「利用者の症状や事業所の対応に関する定期・随時の相談対応」(32.7%)、「利用者宅への訪問によるワクチン接種の実施」(32.1%)と続き、「連携ニーズはない」との回答は3.3%にとどまる。

➡ 図表2-7・2-8

【図表2-7】 新型コロナ対応における医療機関との連携状況(複数回答/n=630) (*事業所向け調査票より)



【図表2-8】 新型コロナ対応における医療機関との連携ニーズ（複数回答／n=630）（*事業所向け調査票より）

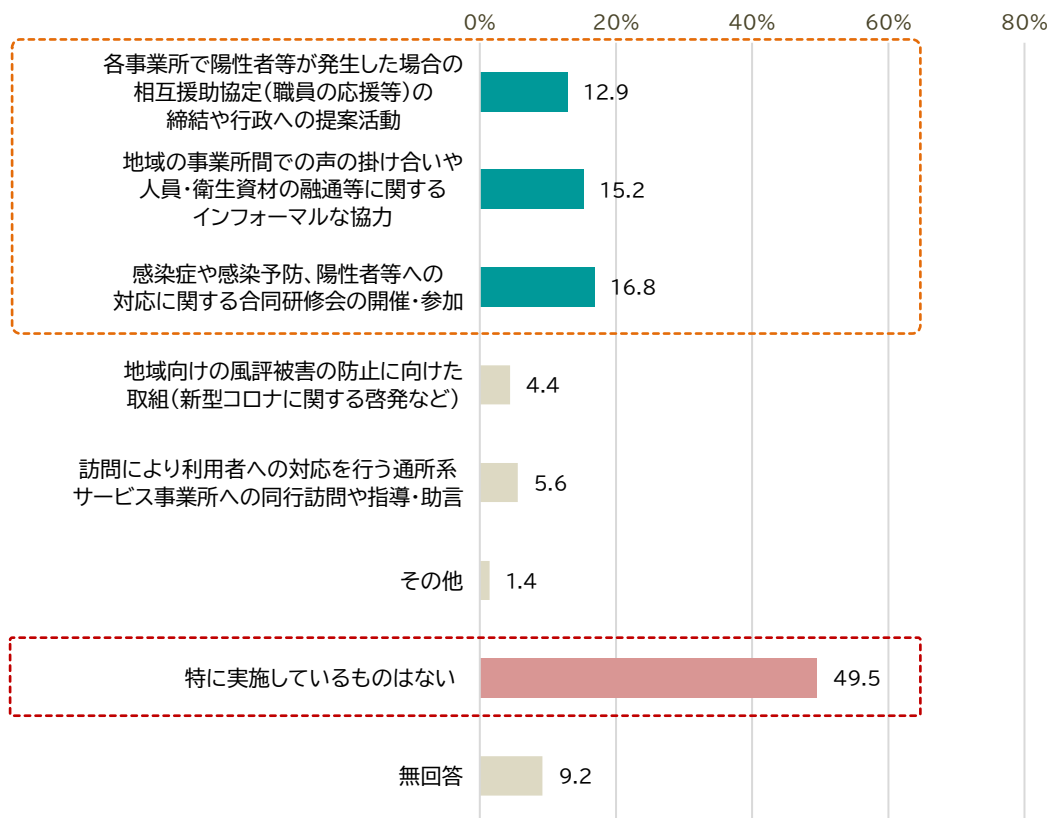


（2）医療機関以外の機関・多職種との連携状況 〈事業所票:問39・問40〉

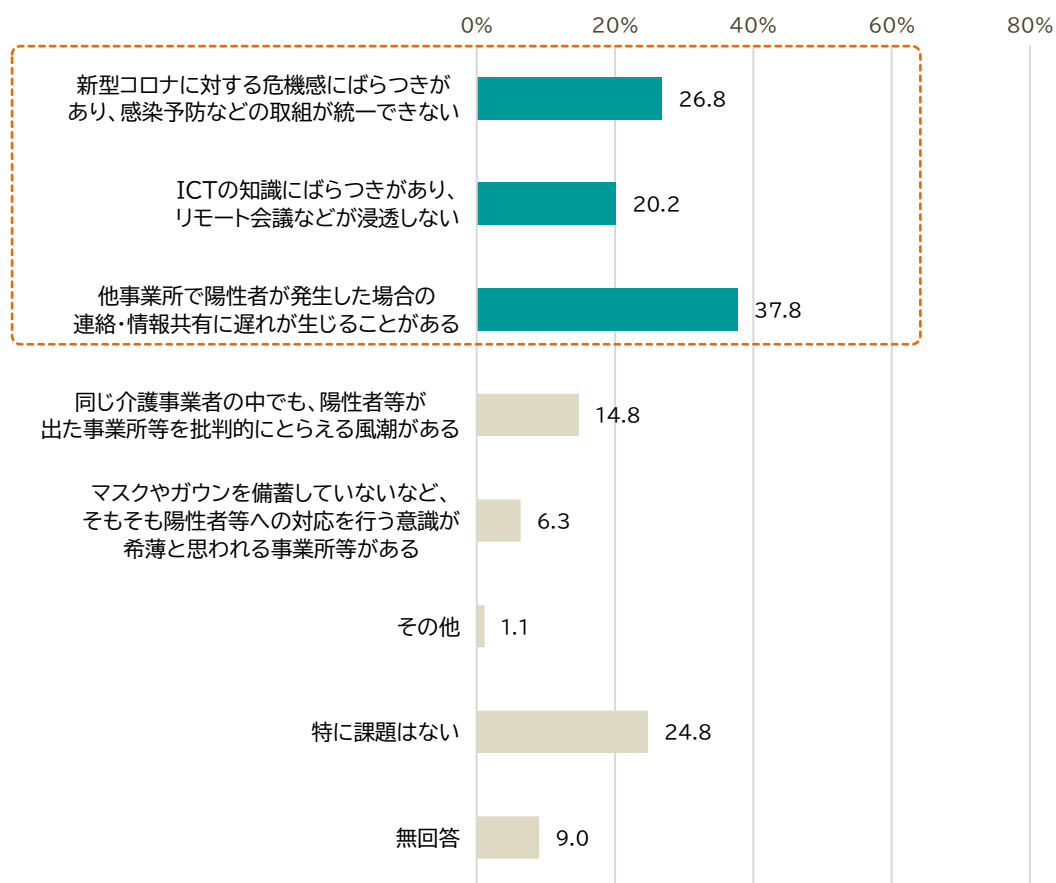
- 新型コロナ対応における訪問介護事業所と医療機関以外の機関・多職種との連携状況を見ると、「感染症や感染予防、陽性者等への対応に関する合同研修会の開催・参加」（16.8%）、「地域の事業所間での声の掛け合いや人員・衛生資材の融通等に関するインフォーマルな協力」（15.2%）、「各事業所で陽性者等が発生した場合の相互援助協定（職員の応援等）の締結や行政への提案活動」（12.9%）といった回答の割合が比較的多い。他方、「特に実施しているものはない」との回答が49.5%に上る。
- 医療機関以外の機関・多職種との連携における課題については、「他事業所で陽性者が発生した場合の連絡・情報共有に遅れが生じることがある」（37.8%）との回答が最も多く、以下、「新型コロナに対する危機感にばらつきがあり、感染予防などの取組が統一できない」（26.8%）、「ICTの知識にばらつきがあり、リモート会議などが浸透しない」（20.2%）と続いている。

➡ 図表2-9・2-10

【図表2-9】 新型コロナ対応における医療機関以外の機関・多職種との連携状況
 (複数回答/n=630) (*事業所向け調査票より)



【図表2-10】 新型コロナ対応における医療機関以外の機関・多職種との連携上の課題
 (複数回答/n=630) (*事業所向け調査票より)



本 節 の 要 旨

- 訪問介護事業所における新型コロナ対応に係る医療機関との連携について、「新型コロナの特性やスタンダードプリコーション(標準予防策)に関する研修・助言」(35.1%)、「利用者の症状や事業所の対応に関する定期・随時の相談対応」(31.9%)、「利用者宅への訪問によるワクチン接種の実施」(24.9%)といった取組が進められており、今後の連携ニーズも高い(「連携ニーズはない」との回答は3.3%にとどまる)。
- 医療機関以外の機関・多職種との連携については、「感染症や感染予防、陽性者等への対応に関する合同研修会の開催・参加」(16.8%)、「地域の事業所間での声の掛け合いや人員・衛生資材の融通等に関するインフォーマルな協力」(15.2%)などが行われているものの、「特に実施しているものはない」との回答が49.5%に上る。
- 医療機関以外の機関・多職種との連携上の課題としては、「他事業所で陽性者が発生した場合の連絡・情報共有に遅れが生じることがある」(37.8%)、「新型コロナに対する危機感にばらつきがあり、感染予防などの取組が統一できない」(26.8%)、「ICTの知識にばらつきがあり、リモート会議などが浸透しない」(20.2%)といった回答が比較的多い。

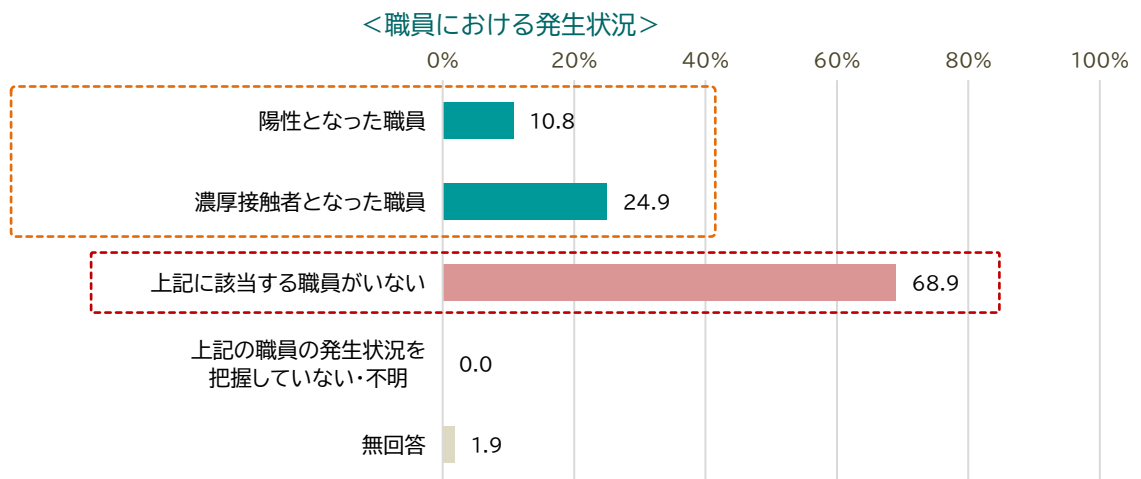
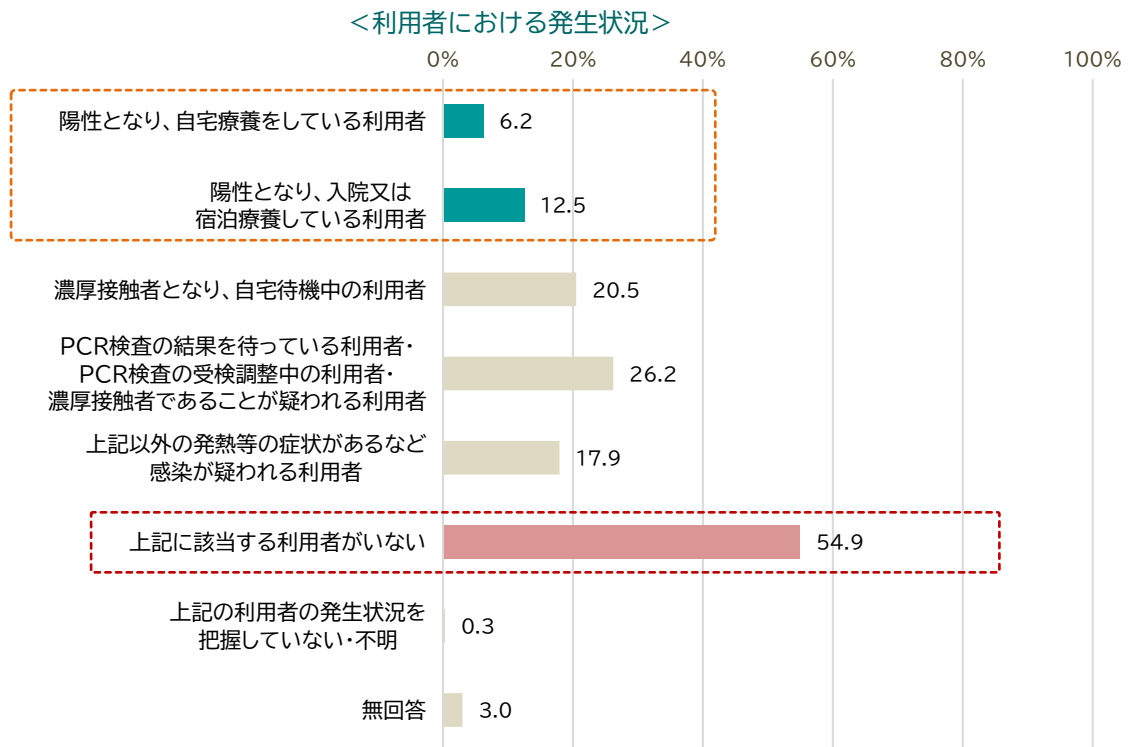
4 訪問介護事業所における陽性者等の発生状況・対応状況

(1) 利用者・職員における陽性者等の発生状況 〈事業所票:問16・問28・問31①〉

- 訪問介護事業所における陽性者等の発生状況を見ると、陽性者等や発熱等の感染が疑われる症状のある利用者が発生していない事業所が54.9%と半数を超えていた一方、6.2%の事業所で「陽性となり、自宅療養をしている利用者」が、12.5%の事業所で「陽性となり、入院又は宿泊療養している利用者」が発生していた。
- なお、職員における陽性者等の発生状況については、陽性者・濃厚接触者ともに発生しなかった事業所が回答者全体の68.9%となっていたが、職員が陽性者となった事業所が10.8%、濃厚接触者となった事業所が24.9%あった。

➡ 図表2-11

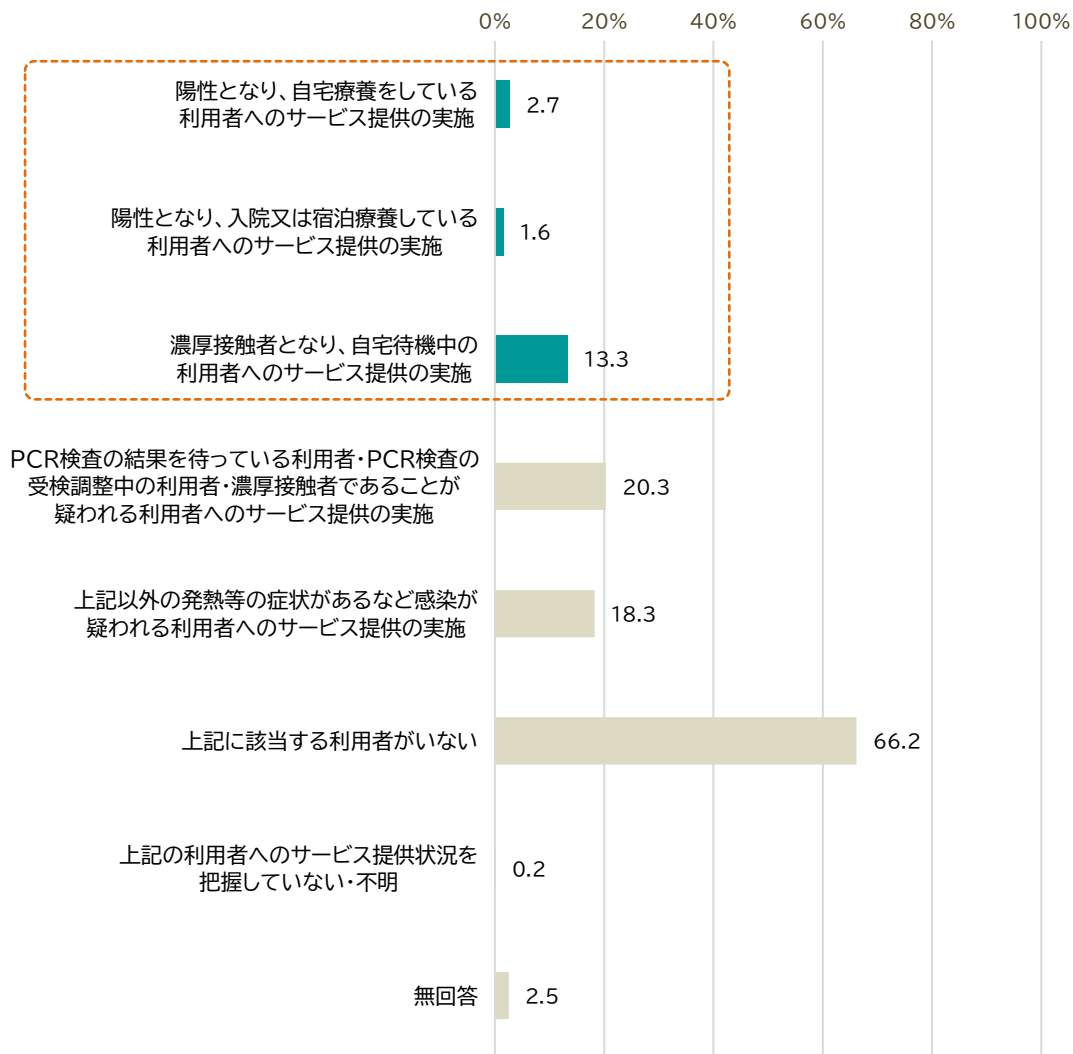
【図表2-11】 訪問介護事業所における陽性者等の発生状況（複数回答／n=630）（*事業所向け調査票より）



- 次に、訪問介護事業所における陽性者等への対応状況を見ると、「陽性となり、自宅療養をしている利用者へのサービス提供」を行った事業所が2.7%、「陽性となり、入院又は宿泊療養している利用者へのサービス提供」を行った事業所が1.6%、「濃厚接触者となり、自宅待機中の利用者へのサービス提供」を行った事業所が13.3%となっていた。

➡ 図表2-12

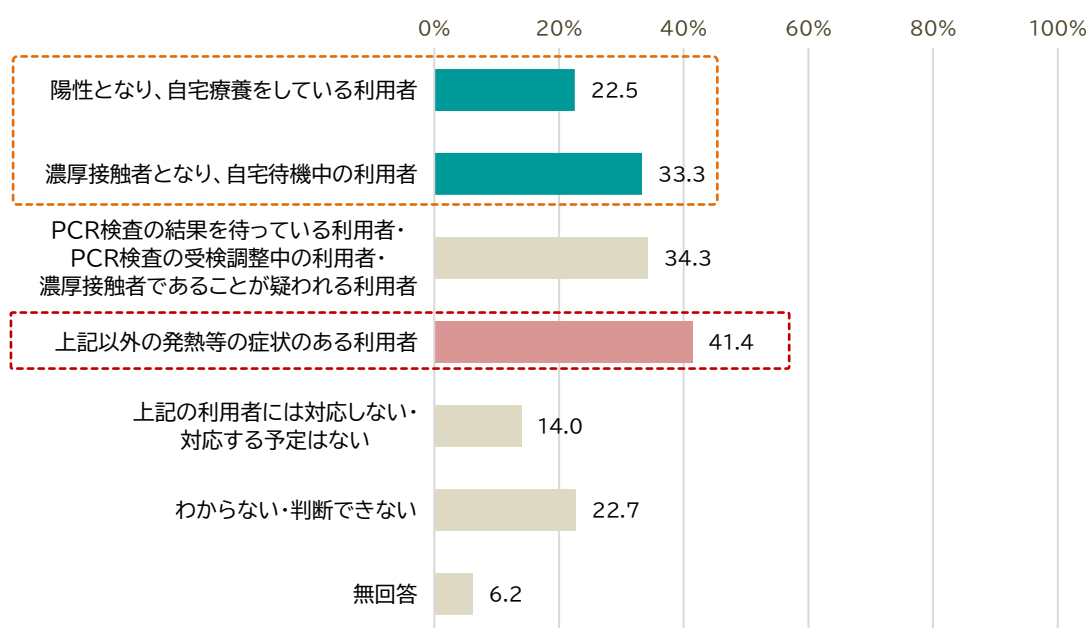
【図表2-12】 訪問介護事業所における陽性者等への対応状況（複数回答／n=630）（*事業所向け調査票より）



- 今後、自事業所において発生した場合に対応すべきと考えている利用者を見ると、「陽性となり、自宅療養をしている利用者」と回答した事業所が22.5%、「濃厚接触者となり、自宅待機中の利用者」と回答した事業所が33.3%であった。
- また、「発熱等の症状のある利用者」と回答している事業所は41.4%となっていた。

➡ 図表2-13

【図表2-13】 今後、自事業所で陽性等が発生した場合に対応すべきと考える利用者
(複数回答/n=630) (*事業所向け調査票より)



本 節 の 要 旨

- 訪問介護事業所における陽性等の発生状況について、陽性等や発熱等の感染が疑われる症状のある利用者が発生していない事業所が半数を超えている。他方、全体の1割程度の事業所で陽性等が発生していた。また、自宅療養をする陽性の利用者へのサービス提供経験がある事業所が2.7%、濃厚接触者として自宅待機中の利用者へのサービス提供経験がある事業所が13.3%となっていた。
- なお、陽性等となった職員がいない事業所が68.9%となっているが、10.8%の事業所で陽性となった職員が、24.9%の事業所で濃厚接触者となった職員が発生していた。

5 コロナ禍における訪問介護事業所の現状

- 本章に掲載したアンケート調査結果を踏まえれば、新型コロナに起因する何らかのサービス提供の停止・縮小・利用自粛・内容変更等のために、利用者の状態像の変化や業績の悪化に直面している訪問介護事業所が少なくない。また、一部の事業所では利用者や職員において陽性等が発生している。
- 他方、こうした厳しい環境下であっても、利用者の健康管理や状態変化の察知と多職種との連携、利用者や家族の不安の軽減といった、コロナ禍で特に重要性が増した役割を意識しながらサービスを提供しており、22.5% (142件) の事業所が「陽性となり、自宅療養をしている利用者」に、33.3% (210件) の事業所が「濃厚接触者となり、自宅待機中の利用者」に、41.4% (261件) の事業所が発熱等の新型コロナへの感染が疑われる症状のある利用者に対応する意向を有していることがわかった。

- 次章では、有識者研究委員会における議論や各種調査結果を基にコロナ禍での訪問介護の継続と陽性者等への対応の阻害要因を整理した上で、各阻害要因への対応策を整理していきたい。

本 節 の 要 旨

- 訪問介護事業所は、新型コロナに起因する何らかのサービス提供の停止・縮小・利用自粛・内容変更等のために、利用者の状態像の変化や業績の悪化に直面しているケースが少なくない。
- 他方、こうした厳しい環境下であっても、利用者の健康管理や状態変化の察知と多職種との連携、利用者や家族の不安の軽減といった、コロナ禍で特に重要性が増した役割を意識しながらサービスを提供しており、実際に陽性者等となった利用者や感染が疑われる利用者へサービスを提供している事業所、あるいは陽性者等へのサービス提供意向を持つ事業所も見られる。

第3章

コロナ禍における事業継続 に向けた課題と対応策

本章では、まず訪問介護事業所に対して実施したプレヒアリング調査の結果を踏まえて作成した、コロナ禍での訪問介護事業の運営の全体像と、事業運営上の阻害要因を整理した大まかな枠組みを概観する。その上で、同枠組みに基づいて設定した論点に沿って行われた有識者研究委員会での議論や各種調査結果のエッセンスを紹介していきたい。

1 コロナ禍の訪問介護の全体像と課題

(1) コロナ禍における訪問介護事業所の運営とそれを支える諸要素

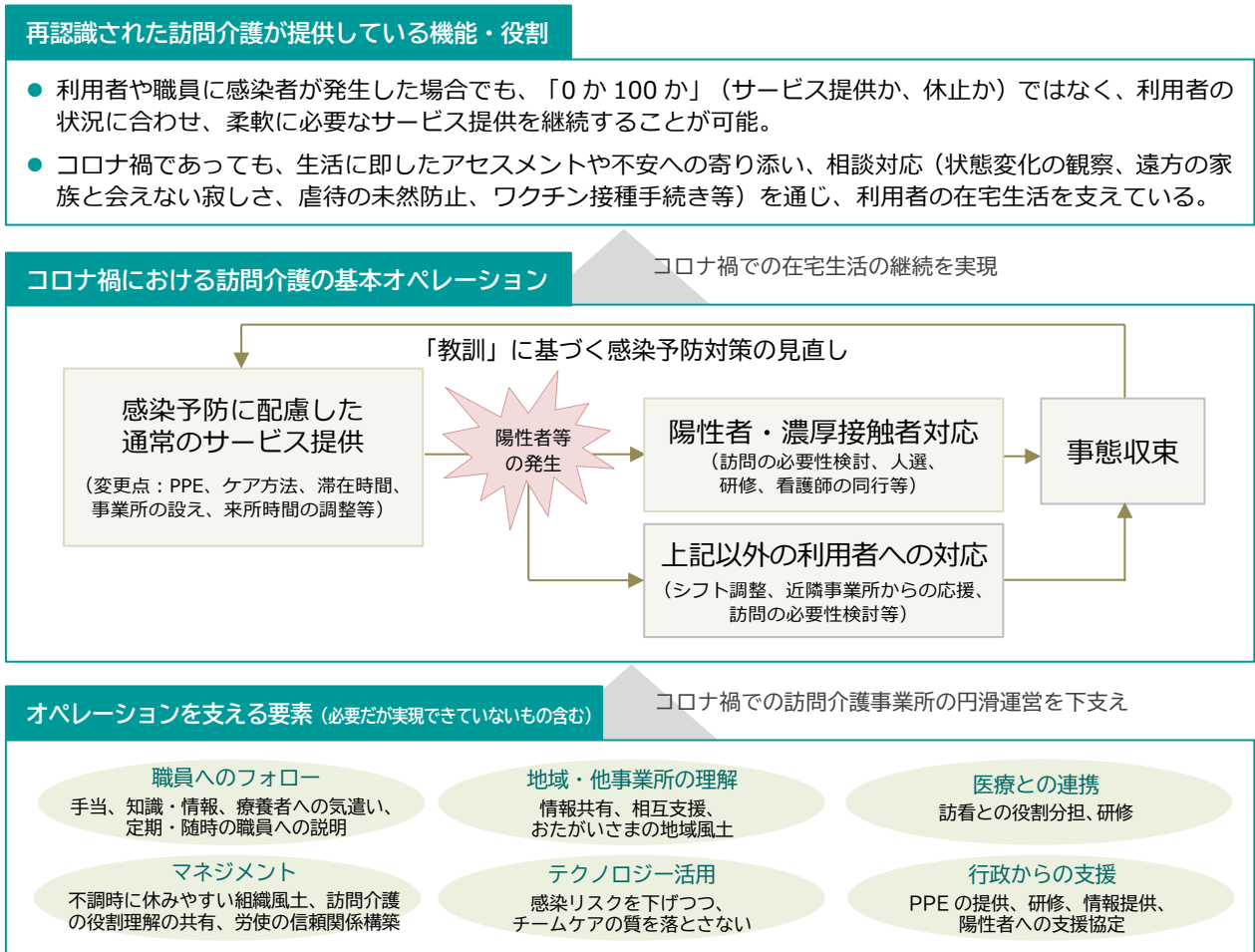
- 今回の調査研究の一環として実施したプレヒアリング調査（詳細は調査結果報告書：第2章を参照）の結果を踏まえれば、訪問介護事業所は新型コロナに起因する様々な内外の変化に直面しつつ、基本的な感染予防対策をルーチン化し、コロナ禍であっても利用者の在宅生活を支えるという役割認識のもと、事業を継続していると考えられる。➔ 図表3-1
- また、コロナ禍の事業継続においては、職員へのフォローや地域・他事業所の理解、医療との連携、管理者等による適切な組織マネジメント、テクノロジー活用、行政からの支援などの要素が、オペレーションの効率性・効果性を高めるために重要な役割を担っているものと推察される。

(2) コロナ禍における訪問介護が直面する課題と本調査研究の枠組み

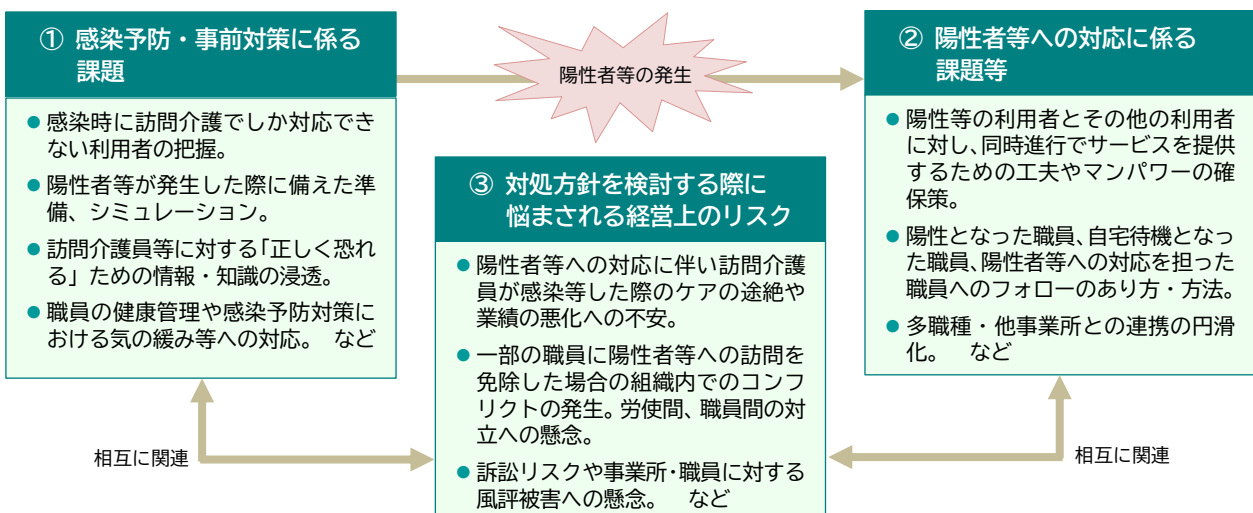
- 他方、プレヒアリング調査では、コロナ禍の事業の継続にあたって様々な課題に直面しているとの意見が聞かれた。それらの課題を集約した上で、課題が発生している階層（新型コロナ対応の現場か、マネジメントか）、時間軸（事業所内部で陽性者等が発生する前か、後か）といった視点から整理したものが図表3-2である。➔ 図表3-2（※以下の文中の①②③については図表3-2を参照のこと）
- ①の課題は、感染予防・事前対策を進める上での課題であり、プレヒアリング調査で聞かれた職員が新型コロナをやみくもに怖がり、陽性者等への対応に消極的になってしまうとの意見や、発生から時間が経過する中で感染予防・健康管理における気の緩みが発生しているとの意見、陽性者等が発生した際に備えた各種の準備が進んでいないなどといった意見を踏まえている。

- 次に②の陽性者等への対応に係る課題は、事業所内で陽性者等が発生した場合の一時的な人材不足や陽性者等に対応する職員へのフォローなどに課題を抱えているとの意見を踏まえている。
- ③の対処方針を検討する際に悩まされる経営上のリスクについては、事業所内でのコンフリクトの発生や訴訟リスク、風評被害などへ不安を抱える意見を踏まえて位置付けた。

【図表3-1】 コロナ禍での訪問介護の全体像・イメージ



【図表3-2】 コロナ禍での訪問介護の継続に係る課題



(出所) 図表3-1・3-2ともプレヒアリング調査結果より当協議会が作成

本節の要旨

- プレヒアリング調査の結果を踏まえれば、訪問介護事業所は新型コロナに起因する様々な内外の変化に直面しつつ、基本的な感染予防対策をルーチン化し、コロナ禍であっても利用者の在宅生活を支えるという役割認識のもと、事業を継続している。
- 他方、①感染予防・事前対策に係る課題(気の緩みの防止や正しく恐れるための知識の浸透など)、②陽性者等への対応に係る課題(陽性者等への対応に伴うマンパワー不足、職員の心身面のフォローなど)、③対処方針を検討する際に悩まされる経営上のリスク(風評被害や事業所内のコンフリクトなど)といった課題に直面している。

2 新型コロナに備える上での課題と対応策

- 本節では、図表3-2の枠組みを踏まえ、感染予防・事前対策における訪問介護の現状(感染予防策の現状)と課題、課題への対応策について整理を行う。
- 合わせて、事業所内で新型コロナが発生した場合に備え、事前に検討をしておくべき点についても整理したい。

(1) 訪問介護事業所における感染予防策

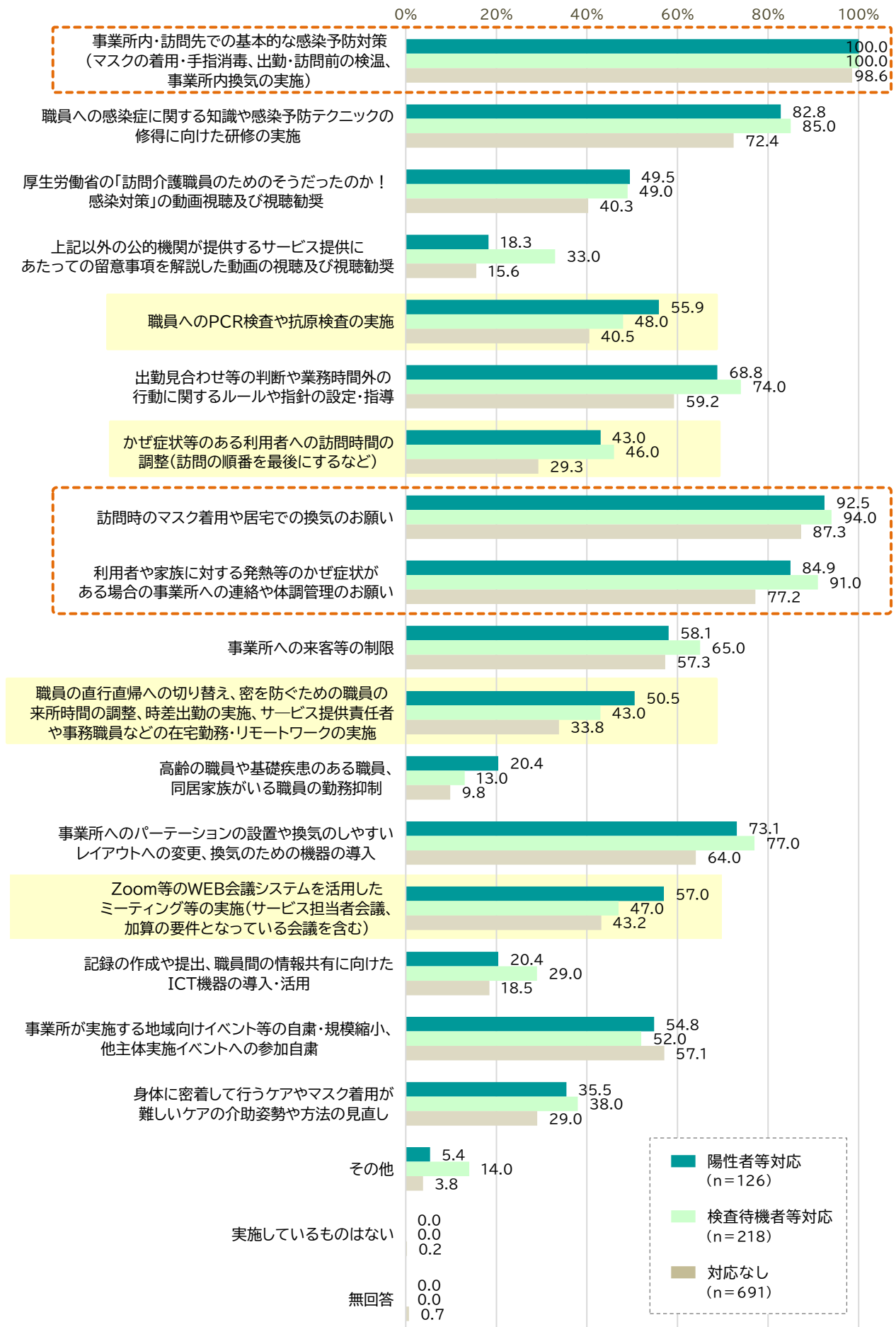
- コロナ禍の訪問介護事業所においては、感染予防策として独自に様々な取組が実施されており、有識者研究委員会では下記のような報告がなされていた。

【訪問介護事業所における感染予防策(有識者研究委員会 委員意見より)】

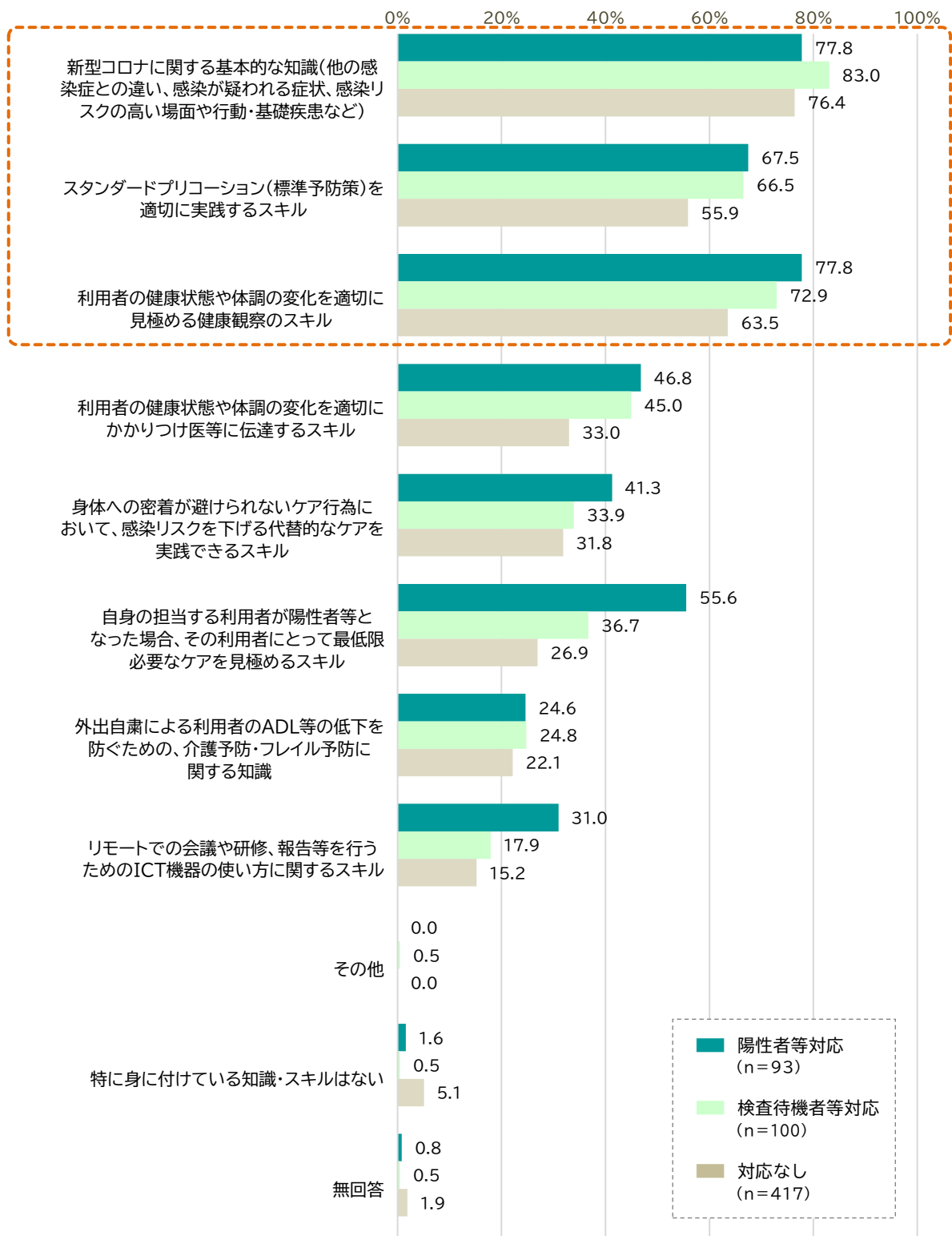
- 公休日を含む毎日の体調管理、発熱時の受診、PCR検査の推奨、不織布マスクの着用、75%以上の濃度のアルコール消毒液の使用、食事介助などがある場合のフェイスシールドまたはゴーグルの着用、防護服の準備など。
- 業務一般における感染防止対策として、仕切り板の設置や会議のオンライン化、複数での昼食を避けたり、歯磨き時・喫煙時などマスクを外す際の注意喚起など(マスクを外して会話をしない等)。
- 在宅勤務ができる職種については在宅勤務を週2~3日実施してもらい、土日祝日も含めて時差出勤等とし、事業所内にいる職員数を抑制。
- 有給休暇について時間単位で取得できるような工夫、通勤時や移動時の感染リスクを下げるための自転車・バイクの使用許可、基礎疾患がある職員、妊娠中の職員への勤務内容の配慮。
- 厚生労働省が制作した動画の視聴や、手洗いチェッカーを使っていかに洗えていないかということを理解してもらうような講習会の実施。
- 在宅勤務や直行直帰の推進、休憩室の整備などを実施。会議などもWEB会議システムを活用して実施。

- また、訪問介護事業所を対象として実施したアンケート調査から、新型コロナの感染予防に向けた取組の内容を見ると、陽性者等への対応の有無に関わらず、「事業所内・訪問先での基本的な感染予防対策（マスクの着用・手指消毒、出勤・訪問前の検温、事業所内換気の実施）」（陽性者等対応：100.0%・検査待機者等対応：100.0%・対応なし：98.6%）、「訪問時のマスク着用や居宅での換気のお願ひ」（同92.5%・同94.0%・同87.3%）、「利用者や家族に対する発熱等のかぜ症状がある場合の事業所への連絡や体調管理のお願ひ」（同84.9%・同91.0%・同77.2%）について、大半の事業所で浸透・実施されていた。➡ **図表3-3**
- 加えて、陽性者等対応事業所と対応なし事業所との間での違いとして、「職員へのPCR検査や抗原検査の実施」「かぜ症状等のある利用者への訪問時間の調整（訪問の順番を最後にするなど）」「職員の直行直帰への切り替え、密を防ぐための職員の来所時間の調整、時差出勤の実施、サービス提供責任者や事務職員などの在宅勤務・リモートワークの実施」「ZoomなどのWEB会議システムを活用したミーティング等の実施（サービス担当者会議、加算の要件となっている会議を含む）」などの項目で陽性者等対応事業所の回答割合が10ポイント以上大きくなっており、陽性者等対応事業所の方がより「3密」の環境を避け、職員を対象とするPCR検査など一歩踏み込んだ対応を講じている様子がうかがえる。➡ **図表3-3**
- なお、訪問介護員を対象として実施したアンケート調査から、コロナ禍（2020年3月以降）での訪問介護サービスの提供を円滑に行う上で、自身が身に付けていると考える知識・スキルを見てみると、「新型コロナに関する基本的な知識（他の感染症との違い、感染が疑われる症状、感染リスクの高い場面や行動・基礎疾患など）」（陽性者等対応：77.8%・検査待機者等対応：83.0%・対応なし：76.4%）、「利用者の健康状態や体調の変化を適切に見極める健康観察のスキル」（同：77.8%・同72.9%・同63.5%）、「スタンダードプリコーション（標準予防策）を適切に実践するスキル」（同67.5%・同66.5%・同55.9%）といった項目において陽性者等への対応の有無に関わらず、回答割合が半数を超えていた。➡ **図表3-4**

【図表3-3】 特に新型コロナの感染予防に向けた取組として実施しているもの <事業所票：問19>
(複数回答) (陽性者等への対応状況とのクロス集計)



【図表3-4】 コロナ禍（2020年3月以降）での訪問介護サービスの提供を円滑に行う上で、身に付けていると考える知識・スキル <訪問介護員票：問6>（複数回答）
（陽性者等への対応状況とのクロス集計）



(2) 様々な備えを進める上での課題

- 前項(1)に記載した感染予防策を講じながら事業を継続している訪問介護事業所だが、コロナ禍という特殊な環境下での事業運営において、様々な課題が生じているとの意見が委員会等では聞かれた。
- 委員の発言等を基に事業所の課題を整理すると、特に職員の不安の高まりや感染予防・健康管理における「気の緩み」の発生、正確な情報の入手の難しさ、感染予防の意識が希薄な利用者の存在といった点が比較的大きな課題となっているものと考えられる。➡ 図表3-5

【図表3-5】 コロナ禍における訪問介護の継続に向けた課題

項目	委員等による指摘・意見(抜粋・要約)
①職員の不安・不満の高まり	<ul style="list-style-type: none"> ● 陽性となった利用者に対して、訪問介護員からは「行きたくない」という声も聞かれる。訪問介護員も高齢化しており、家族からも離職を促されることもあるという話も聞く。訪問介護員の半数が退職し、半月程度休業していた事業所もあった。こうした状況を踏まえると、「正しく恐れる」ための知識を訪問介護員に伝え、安心して訪問できるような状況をつくる必要がある。
②感染予防や健康管理における「気の緩み」の発生	<ul style="list-style-type: none"> ● 感染予防や健康管理における職員の気の緩みはどうしても出てきてしまい、事業所内で感染リスクの高い行動(皆で頭を寄せ合っただスマホで動画を見たり、食事中に大きな声を出すなど)を取る職員もいる。その都度注意をするようにしているが、やはり認識が甘い職員が少なくない。 ● 新型コロナの問題も2年続いており、気の緩みが目立つ。
③正確な情報の入手の難しさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 感染症に関する知識や情報が多すぎて、何を基にして対応を考えていけばいいのかのわかりづらいつらいつら感じており、その点は大きな課題ではないか。
④感染予防の意識が希薄な利用者・感染予防対策が難しい利用者への対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 第一波の時は利用者側がマスクをしてくれないケースが常態化しており、訪問介護員も注意できないというような状況になっていた。マスクをしてくれない利用者が多く、換気をする寒いから閉めるといった反応だった。 ● マスクを着用しない利用者に着用を強くお願いすると、「俺をバイキン扱いするのか」といった苦情・クレームにつながることも多い。 ● 利用者の家族が体調不良時に連絡をくれないため、情報のないまま訪問介護員が訪問し、濃厚接触者となるようなことがあった。

(出所) 有識者研究委員会各回の内容より当協議会が作成

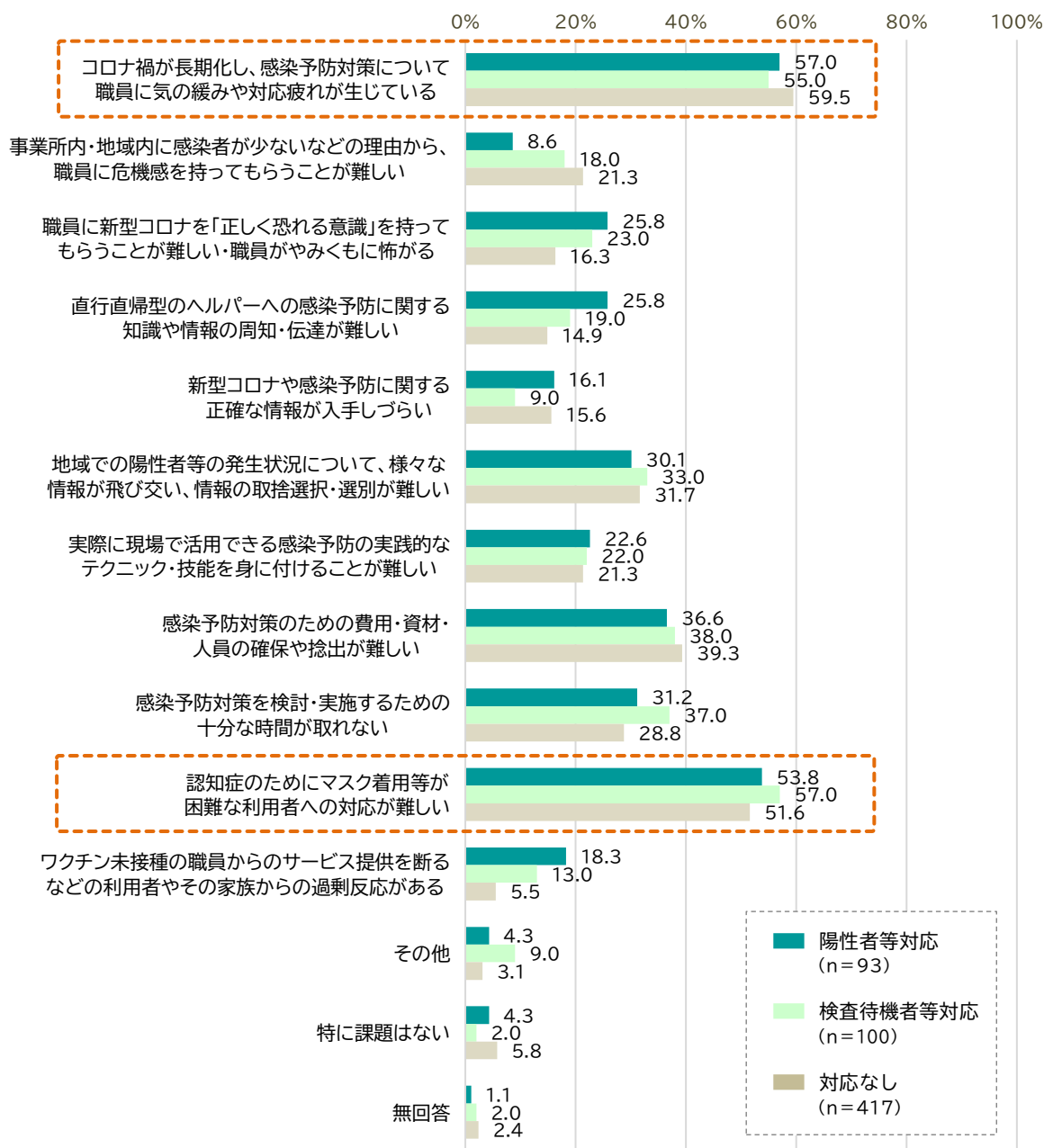
コラム1

サービス提供責任者によるリモートワークの試行

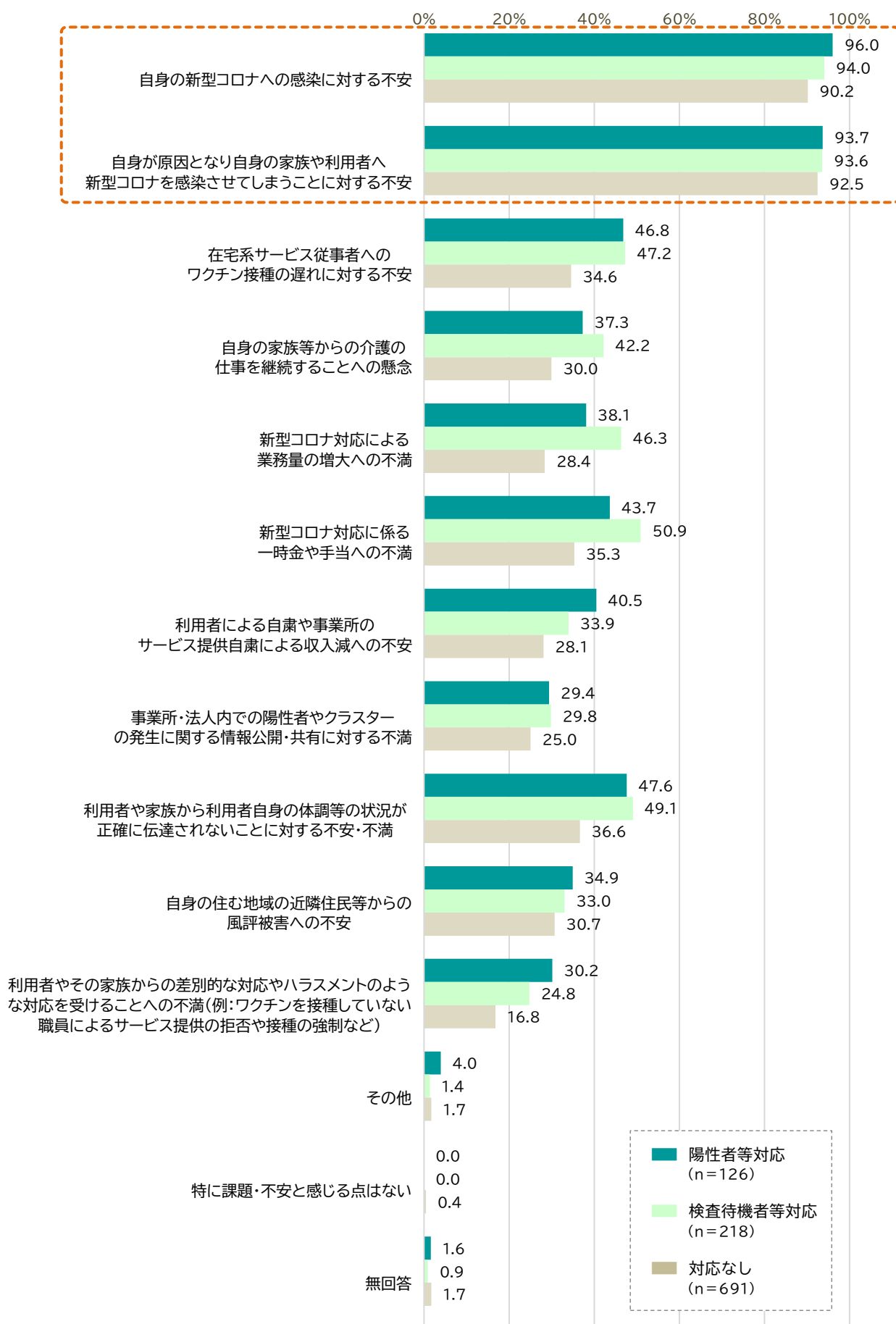
- 今回ヒアリングを実施した事業所では、初めて緊急事態宣言が発出された時期に、サービス提供責任者(サ責)によるリモートワークを試行的に実施したケースがあった。
- 同事業所では、9人いるサ責を、在宅勤務の職員と、事務所に出勤して外訪を担当する職員に二分し、1か月間、リモートワークを実施した。その結果、気軽に職員間で相談ができずストレスを感じることや、在宅勤務時に手元に必要な書類等がなく事務処理が円滑に進まないことなどの課題が明らかになった。
- 他方、自身が直接担当していない利用者にも対応できるよう役割分担の見直しが進み、今後の災害対応やサ責が休暇等で出勤できない際の業務継続体制の構築に向けて貴重な情報が得られたとの話も聞かれた。

- また、感染予防に向けた取組を進める上での課題を事業所向けのアンケート調査結果から見てみると、「コロナ禍が長期化し、感染予防対策について職員に気の緩みや対応疲れが生じている」（陽性者等対応：57.0%・検査待機者等対応：55.0%、対応なし：59.5%）、「認知症のためにマスク着用等が困難な利用者への対応が難しい」（陽性者等対応：53.8%・検査待機者等対応：57.0%・対応なし：51.6%）といった回答の割合が、半数を超えて他と比較して多くなっており、図表3-5の内容を一部裏付ける結果が示されている。➡ 図表3-6
- さらに、訪問介護員向けのアンケート調査の結果においては、コロナ禍で訪問介護の仕事をする上での課題と感じた点・不安を感じた点として、「自身の新型コロナへの感染に対する不安」（陽性者等対応：96.0%・検査待機者等対応：94.0%・対応経験なし：90.2%）、「自身が原因となり自身の家族や利用者へ新型コロナを感染させてしまうことに対する不安」（陽性者等対応：93.7%・検査待機者等対応：93.6%・対応経験なし：92.5%）といった回答の割合が他と比較して多く、こうした点が図表3-5の「①職員の不安・不満の高まり」の背景にあるものと推察される。➡ 図表3-7

【図表3-6】 感染予防に向けた取組を進める上での課題 <事業所票：問20>
 （複数回答）（陽性者等への対応状況とのクロス集計）



【図表3-7】 コロナ禍（2020年3月以降）において訪問介護の仕事をする上での課題点・不安点
 <訪問介護員票：問10①>（複数回答）（陽性者等への対応状況とのクロス集計）



(3) コロナ禍の訪問介護の継続に向けた課題への対応策

- 前項(2)に記載した課題への対応策として、有識者研究委員会においては、「職員のモチベーションの向上」「継続的な注意喚起」「適切な情報源からの情報収集と研修の実施」「利用者の感染予防意識の醸成」といった取組が行われているとの意見が聞かれた。それぞれの取組の内容は次ページの【コロナ禍の訪問介護の継続に向けた課題への対応策(有識者研究委員会 委員意見より)】の通りである。
- また、「利用者の感染予防意識の醸成」については、認知機能の低下などの理由によりマスク着用在が難しい利用者もいることから、利用者宅での換気等の徹底や体温計などの持参といった取組を行っているとの意見があった。そのほかプレヒアリング調査では、マスクの持参や感染リスクを下げるための介助方法の変更や工夫(顔と顔が向き合うことを避ける介助方法への変更、咳込みがあった時に口元を抑えられるように食事介助時に利用者の手元へタオルを用意するなど)といった対策を講じているとの意見もあった。

コラム 2

注意喚起やコミュニケーションのツールとしての「社内報」の活用

- 今回の調査研究の一環として実施したヒアリング調査によれば、内部コミュニケーションのためのツールとして、経営者によるねぎらいのメッセージや健康管理に関する注意喚起を掲載した「社内報」を毎月制作・送付する事例が見られた。
- チャットアプリ等を活用した情報発信が普及しつつあるが、ICT機器の操作に苦手意識を持つ高齢の職員も少なくない。そこで、職員の年齢層やICTリテラシーなどに応じ、従来から用いられている馴染みのあるツールを活用した情報発信も合わせて行うことが重要である。

コラム 3

厚生労働省「訪問介護員のためのそうだったのか！感染対策」を活用したオンライン研修の実施

- 厚生労働省では、訪問介護員の基本的な感染予防対策についてわかりやすく解説をした動画「訪問介護員のためのそうだったのか！感染対策」を公開している。
- ヒアリング調査では、集合研修等が難しい環境において、同動画の視聴を指示し、視聴後にメール等で学びや感想を事業所宛に送付するといったオンライン研修が行われているケースもあった。
- また、同動画が掲載されているホームページには、訪問系サービスを受ける利用者を対象とした「訪問サービスを受ける方のためのそうだったのか！感染対策」という動画も掲載されている。利用者の感染予防意識の醸成に向けた方法として、こうした動画の視聴の促しなども有効と考えられる。

【介護職員にもわかりやすい感染対策の動画まとめページ】

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00006.html

【コロナ禍の訪問介護の継続に向けた課題への対応策（有識者研究委員会 委員意見より）】

①職員のモチベーションの向上に向けた取組

◆ 感謝金等の支給

- 法人単位で職員全員に感謝金を支給。
- 法人の代表から介護職員および職員の家族に対してメッセージを添えて金券を配布。
- 慰労金の正社員への支給。特別手当や陽性者等へ対応した職員への危険手当の支給。

◆ 所得補償のための取組

- 利用控えなどに伴う個々の訪問介護員の減収に対して、有給休暇の取得や普段と異なる利用者へのサービスに入ってもらいなど、なるべく従来と同程度の給与を支払えるよう調整を実施。

◆ 感謝のメッセージの発出など非金銭的な支援

- 流行が始まったすぐの時点で感謝のメッセージを発出。
- 定期的に弁当の差し入れをするなどのねぎらいを実施。
- 外部のメンタルヘルスの専門家に依頼し、社内の人間には直接話しづらい悩みなども相談できるような窓口を設置。

②「気の緩み」の防止に向けた継続的な注意喚起の実施

- 気を引き締めてもらうため、注意喚起等を継続的に実施。家庭内で陽性者が発生するなどヒヤリとする事象が発生したタイミングをとらえて注意するよう伝達。

③適切な情報源からの情報収集と研修の実施

◆ 信頼度の高い情報源からの情報収集

- 正しく恐れるために、正しい知識を徹底的に周知。
- 信頼できる行政の情報や医師からの情報を意識的に入手。

◆ 感染の実例等を踏まえた研修や情報提供の実施

- 一斉メールなどで情報提供や注意喚起を実施。
- 陽性等となった職員の体験談の共有を通じた注意喚起。
- 実際に陽性者等へ対応した事業所の実例などの情報提供。
- 感染予防対策に関する研修の継続的・反復的な実施。

◆ 状況の変化や自事業所の状況を踏まえた感染予防対策の見直し

- 状況変化に応じたスタンダードプリコーションなどの見直し。
- 厚生労働省などの動画を参考にしつつ、自法人の実情に合わせた動画を作成・共有。

④利用者の感染予防意識の醸成

◆ 利用者への文書によるマスク着用の依頼

- マスクをしてくれない利用者に向けて、マスク着用の依頼文を作成。

◆ 利用者宅での感染予防に向けた働きかけ・環境の整備

- 訪問介護員に換気や利用者のマスク着用を意識してもらうため、マスク着用と換気の状態を記載できるよう項目を追加したサービス提供記録票を作成。
- 体温計がない利用者宅を訪問する場合もあるため、体温計を訪問介護員に配布。

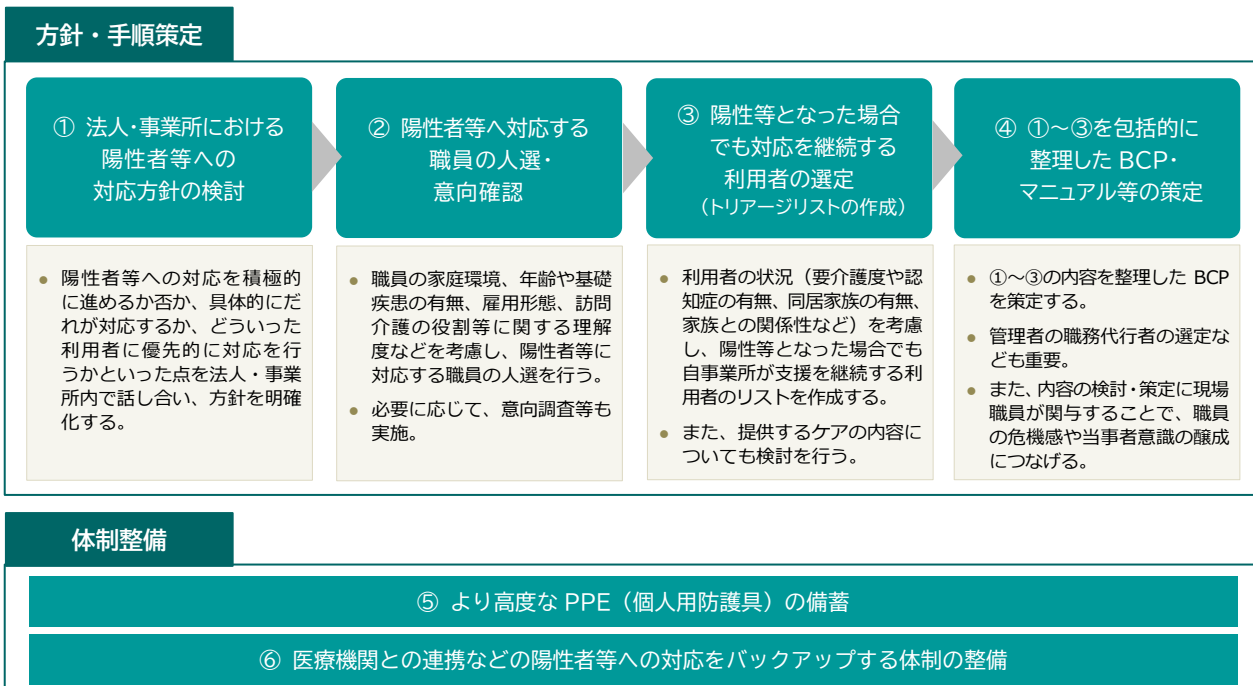
気の緩みの防止に向けた事業所の取組

- 今回ヒアリング調査を実施した訪問介護事業所では、感染予防に係る職員の気の緩みを防ぐため様々な取組が実施されていた。
- ある事業所においては、コロナ禍が続く中で一部の職員が利用者宅を訪問する際にゴーグルを装着しなくなるなど、感染予防に係る意識の緩みなどが生じつつあった。そこで同事業所では、併設する訪問看護事業所の看護師との情報交換や看護師からの指示を踏まえ、感染拡大の状況を見ながら随時、感染予防対策の見直し・強化を図り、職員の意識の引き締めを行っている(オミクロン株が上気道から感染するという看護師からの情報・助言を踏まえマスクを2重にするなど)。
- また、「3密」の環境を避ける意識が希薄化している様子が見られたことから、管理者が職員との日常の会話の中で、3密の環境にある場所をプライベート等で訪問するリスクなどをさりげなく伝え、感染予防に必要な基本的な意識・注意点を職員が再認識するよう促していた。

(4) 事業所内での陽性者等の発生に備えた事前準備

- 訪問介護事業所においては、(1)に記載した感染予防策や、(3)に記載した取組に加え、陽性者等の発生に備えた事前準備も必要になる。
- 事前準備については、①法人・事業所における陽性者等への対応方針の検討、②陽性者等へ対応する職員の人選・意向確認、③陽性等となった場合でも対応を継続する利用者の選定(トリアージリストの作成)、④①～③を包括的に整理したBCP(業務継続計画)・マニュアル等の策定といったポイント・段階があると考えられる。また、事業所内での上記のような点の検討・プランニングに加え、⑤より高度なPPE(個人用防護具)の備蓄(N95マスクやフェイスシールド、防護着など)、⑥医療機関との連携などの陽性者等への対応をバックアップする体制の整備なども重要である。
→ 図表3-8 (※①～⑥については以下で詳述)

【図表3-8】 事業所内での陽性者等の発生に備えた事前準備の全体像



(出所) 有識者研究委員会各回の内容より当協議会が作成

① 法人・事業所における陽性者等への対応方針の検討

- 法人・事業所における陽性者等への対応方針については、陽性者等への対応を積極的に進めるか否かという点のほか、具体的にだれが対応を行うか、どういった利用者に優先的に対応するかといった点を法人・事業所内で話し合うことが重要であり、方針を明確化することで陽性者等対応の迅速化に加え、職員の不安や不信感を和らげる効果も期待される。
- なお、事業所によっては職員の安全や陽性者以外の利用者へのサービス継続を重視し、陽性者等への対応は実施しないという方針を定めるケースもあると考えられるが、この点については今回の委員会では、「最終的には法人経営者の判断であり、正解があるわけではない」との意見があった。

【法人・事業所における陽性者等への対応方針の検討（有識者研究委員会 委員意見より）】

- 陽性者等の対応をだれが行うかというのは決めておいた方が良くと思われるため、平時からフローを決めておくことが大事ではないか。
- 会社としてどうしていきたいかということと、訪問介護の管理者としてどう考えるかということ、有事にはどうするかということは何度も社内で話し合ってきた。特に会社として対応するよう指示を出しても、現場の人達に拒否をされるとどうしようもないため、そこをどう考えるかは本当に激しく、真剣に話し合いをして詰めていった。
- 有事対応としては、何をして何をしないか、利用者対応の優先順位を決めることが必要になるだろう。ギリギリまで方針を決めず、現場に対応や判断を任せてしまうと、組織内が不安定な状態になり、色々な噂話が出るなど不信感が生じてしまう。

② 陽性者等へ対応する職員の人選・意向確認

- 利用者に陽性者等が発生した場合において、ある職員が急にその利用者への対応を求められた場合、不安感や事業所の指示への反発などから対応が消極的になったり、その職員の家庭状況等によっては離職等の問題が発生してしまう可能性もある。
- また、すべての職員が陽性となった利用者等へ対応すると、事業所の職員全体や他の利用者へ新型コロナの感染が広がってしまう恐れもあり、陽性者等が発生した際には対応する職員をある程度固定することが現実的と考えられる。
- そこで、職員の心理的な負担の軽減、陽性者等への対応の迅速化、感染の拡大防止などの観点から、あらかじめ陽性者等へ対応する職員の人選を進めておくとともに、認識の共有を図っておくことが重要である。
- 具体的な人選の視点としては、家庭状況（同居する要介護者の有無、小さな子どもや疾病を持つ家族等の状況）、年齢や基礎疾患の有無を含む健康状態、雇用形態、資格等の種別などが想定され、必要に応じて意向確認のための調査等を実施しているケースもある。

【陽性者等へ対応する職員の人選・意向確認（有識者研究委員会 委員意見より）】

- 陽性者等へ派遣する人材の確保が、最も大変になるのではないかと思う。陽性者等への対応を任せる職員を選抜すると、ただでさえ人材が不足している訪問介護の現場が回らなくなってしまう可能性があり、そうした点に対して事前に準備ができれば良いのではないかと思う。
- 事前に陽性者等へ訪問することが可能かどうかの意思確認をしておく必要がある。

- 行政と陽性者等への対応に関する協定を締結するまでの間、内部で行政からこういう相談が来ているという事情の説明と、実際に陽性者等への対応が発生した際に、サービス提供に入ってもらえるかということの意向調査を訪問介護員に対して実施した。
- 支援に入るチームのメンバーについては、事前に間接部門の部門長を経由してバイネームでリストを送る。リストを送ったところで介護職の資格を持っている人・持っていない人を分類し、例えば、ケア業務・直接業務ができる、周辺業務ならできる、両方できるといった点を各人に確認している。
- もともと自分も病気を持っていて行けないとか、家族に高齢者がいるために難しいといった点など、意向を確認した上で、対応できるという意思表示をしたスタッフが基本的に支援に向かうという形になっている。

③ 陽性等となった場合でも対応を継続する利用者の選定（トリアージリストの作成）

- 一度に複数の利用者が陽性等となった場合などにおいて、感染拡大防止や事業所内の人練りの問題から、すべての陽性等の利用者に対応することが難しい可能性がある。また、対応する場合であっても、陽性等となる前と同様の内容・時間のサービスを提供することが困難なケースも生じることが考えられる。
- 加えて、②の人選の結果、特定の職員を陽性者等となった利用者への対応の専従者とすることにより、訪問シフトが組めず、その他の利用者へのサービス提供が難しくなる可能性もある。
- こうした点を踏まえ、事業所内で陽性者等が発生し、一時的にマンパワー不足や業務量の増大が生じた場合に備え、対応する利用者の優先順位の選定（トリアージリストの作成）を進めておくことが重要になる。
- なお、トリアージリストの作成においては、同リストに記載した利用者について、それぞれどのようなケアを継続するかという点についても整理し、ケアマネジャー等と協議をしておくことが求められる。 ➡ **参考資料**

【参考資料】 新型コロナウイルス症状が出た場合の個別対応表

利用者：	ケアプラン（種類・内容・曜日・回数）	家族関係図（ジェノグラム）： 続柄・年齢・同居は囲む・居住市町村・連絡先・ 緊急時対応の可否
ケアマネ：	月	
主治医：	火	
※往診：可・不可	水	
包括： 職種：	木	
氏名：	金	
生活保護：有・無	土	
ケースワーカー：	日	
コロナ症状が出た場合の対応：家族対応・往診・通院(付添者)・ケースワーカー対応・救急車対応などを記載		

(出所) (社福)横浜市福祉サービス協会 新井委員ご提供資料

④ ①～③を包括的に整理した BCP (業務継続計画)・マニュアル等の策定

- ①～③について検討を進めた次のステップとして、それらを包括的に整理したBCPやマニュアル、対応手順書を取りまとめ、職員への周知を図る必要があり、BCP等に盛り込む内容としては下記のような項目が考えられる。

【BCP等に盛り込む項目（一例）】

- 対応フロー・第一報を受けた職員の対応手順
 - 職員、利用者や家族、関係機関などの緊急連絡先や連絡手段の一覧（ICTを活用した一斉連絡方法の検討）
 - 手当等の支給基準
 - 陽性者等が発生した場合の体制図
 - 濃厚接触者等の特定のための職員等の行動履歴の把握手順
 - 衛生資材の備蓄方法 など
- また、陽性者等への対応の指揮を執る管理者等が感染した場合に備え、職務代行者を選定しておくことも重要である。さらに、BCP等の策定プロセスも重要であり、内容の検討・策定に現場職員が関与することで、職員の危機感や当事者意識の醸成などにつながる可能性がある。
 - 加えて、災害時のBCPが感染症向けのBCPにも活用できる内容があるとの意見もあった。
 - なお、策定したBCPの内容については、外部環境の変化や新型コロナへ対応した経験等を踏まえた見直しが求められる。

コラム 5

BCP (業務継続計画) 策定に向けた参考情報

- 令和3年度の介護報酬改定において、介護サービス施設・事業所の感染症や災害への対応力強化に向けてBCPの策定が各介護サービス施設・事業所に義務付けられた(3年間の経過措置あり)。
- BCPの策定を支援するため、厚生労働省においては業務継続ガイドラインや、BCPのひな型などを公開している。
- BCPは、今般のコロナ禍における陽性者等への対応でも有効であったとの委員からの指摘もある。策定に未着手の事業所においては、厚生労働省のホームページ等を参考としながら、早急に取り組を進めることが望まれる。
- また、厚生労働省以外にも各自治体において陽性者等が発生した場合のフローチャートを公開している場合があるため、そうした情報についてもBCP策定の参考となる。

【介護施設・事業所における業務継続ガイドライン】(介護事業所等向けの新型コロナウイルス感染症対策等まとめページ内)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/taisakumatome_13635.html

⑤ より高度なPPE（個人用防護具）の備蓄（N95マスクやフェイスシールド、防護着など）

- 陽性等者への対応を進めていく上では、感染予防や職員の不安軽減などの観点から、不織布マスクなどの一般的な装備に加え、より高度なPPEの備蓄（N95マスクやフェイスシールド、防護着など）が必要になるケースもある。
- こうしたPPEは、感染者が拡大している状況においては入手が困難となることも多く、計画的な備蓄を進めていくことが重要になる。

⑥ 医療機関との連携などの陽性等者への対応をバックアップする体制の整備

- 職員による陽性等者への対応をバックアップするため、医療機関との連携体制を構築しておくことも有効と考えられる。
- 医療と連携し、専門的な見地から助言を受けることで、職員の感染予防技術や安心感の向上、的確な陽性等者への対応、PCR検査の迅速な受検などの効果が期待される。

【医療機関との連携などの陽性等者への対応をバックアップする体制の整備（有識者研究委員会 委員意見より）】

- 医療との連携は非常に大切で、医療関係者・医療機関から訪問しても大丈夫と言ってもらえるか否かで大きく職員の反応が異なる。厚生労働省から訪問介護の動画が出ているが、あれは非常に影響が大きく、看護師がこういうところに注意をした方が良いと指導してくれたのは訪問介護員に安心感を与えたと感じている。
- 有事を体験し、非常に地域連携の重要性を感じた。新型コロナへの対応においては、近隣の医療機関から全面的な協力を得られた。土日も含めてチャットアプリなどで質問をするとすぐに返事してもらえ、医師が近くにいたのは、本当にありがたかった。

本 節 の 要 旨

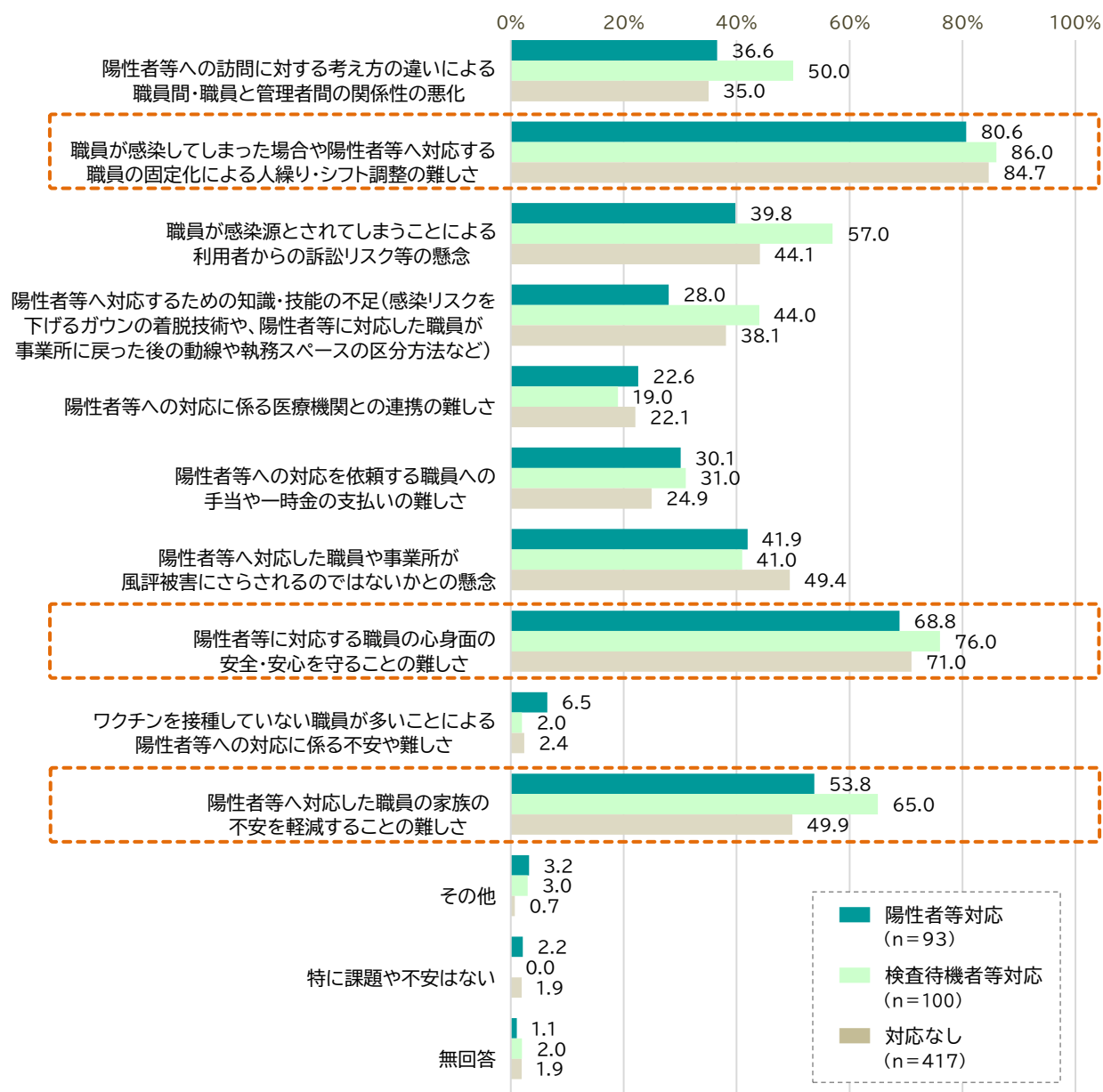
- コロナ禍での訪問介護の継続に向けては、①職員の不安・不満の高まり、②感染予防や健康管理における「気の緩み」の発生、③正確な情報の入手の難しさ、④感染予防の意識が希薄な利用者・感染予防対策が難しい利用者への対応などの課題がある。
- このような課題への対応策として、①職員のモチベーションの向上に向けた取組（感謝金等の支給、所得補償のための取組、感謝のメッセージの発出など非金銭的な支援）、②「気の緩み」の防止に向けた継続的な注意喚起の実施、③適切な情報源からの情報収集と研修の実施、④利用者の感染予防意識の醸成などの取組を複合的に進めていくことが求められる。
- また、事業所内で陽性等者が発生していない段階から、陽性等者が発生する有事に備えておくことも重要である。有事への備えの視点としては、①法人・事業所における陽性等者への対応方針の検討、②陽性等者へ対応する職員の人選・意向確認、③陽性等となった場合でも対応を継続する利用者の選定（トリアージリストの作成）、④①～③を包括的に整理したBCP・マニュアル等の策定、⑤より高度なPPE（個人用防護具）の備蓄、⑥医療機関との連携などの陽性等者への対応をバックアップする体制の整備などが挙げられる。

- 前節では、陽性者等の発生防止あるいは発生前の事前準備に着目して調査結果等を整理したが、事業所に陽性者等あるいは感染が疑われる利用者・職員が発生した場合、事前準備に係るものとは別種の様々な課題が短期間で顕在化することになる。
- それぞれの課題については相互に強く関連しているものと考えられるが、以下、アンケート調査の結果や実際に新型コロナ等に対応した委員による意見などを踏まえながら課題と対応策の詳細を説明していく。

（1）陽性者等が発生した場合に顕在化する課題

- 訪問介護事業所向けのアンケート調査から、特に利用者に陽性者等が発生した場合におけるサービス提供上の課題点・不安点を見ると、「職員が感染してしまった場合や陽性者等へ対応する職員の固定化による人繰り・シフト調整の難しさ」（陽性者等対応：80.6%・検査待機者等対応：86.0%・対応なし：84.7%）との回答が最も多く、以下、「陽性者等に対応する職員の心身面の安全・安心を守ることの難しさ」（同68.8%・同76.0%・同71.0%）、「陽性者等へ対応した職員の家族の不安を軽減することの難しさ」（同53.8%・同65.0%・同49.9%）と続く。➡ 図表3-9
- さらに、有識者研究委員会の委員からは、陽性者等が発生した場合に顕在化する課題として、下記のような点が挙げられていた。➡ 図表3-10

【図表3-9】 特に利用者に陽性者等が発生した場合に、サービスを提供する上で課題となる点・不安となる点
 <事業所票：問34>（複数回答）（陽性者等への対応状況とのクロス集計）



【図表3-10】 陽性者等が発生した場合に顕在化する課題

項目	委員等による指摘・意見（抜粋・要約）
①初動対応における現場の混乱	<ul style="list-style-type: none"> 現場においては濃厚接触者の特定、利用者やその家族、ケアマネジャーをはじめとする他事業所・多職種への連絡、自主的なPCR検査の手配、保健所等との連絡調整など、様々な業務が同時に発生し、現場は繁忙を極める。 また、自事業所の利用者が利用する他事業所でクラスター等が発生した場合、そうした情報が自事業所に円滑に伝達されないこともあり、情報収集を含む事後の対応に忙殺される。
②一時的な人材不足	<ul style="list-style-type: none"> 陽性者等となった利用者へ対応する職員の固定化、陽性者等となった職員のシフトの穴埋め、①に関連する業務量の増大、陽性者等への対応に不安を感じた職員の離職・休職などのため、事業所の人材不足が深刻化する。
③職員の業務負担・心身面の負担の増大	<ul style="list-style-type: none"> 業務量の増大に対する不満、陽性者等への対応により自身や自身の家族が感染してしまうのではないかと不安、自身が利用者を感染させてしまったのではないかと自責の念などから、心身の負担等が増大する。

(出所) 有識者研究委員会各回の内容より当協議会が作成

(2) 陽性者等が発生した場合に顕在化する課題への対応策

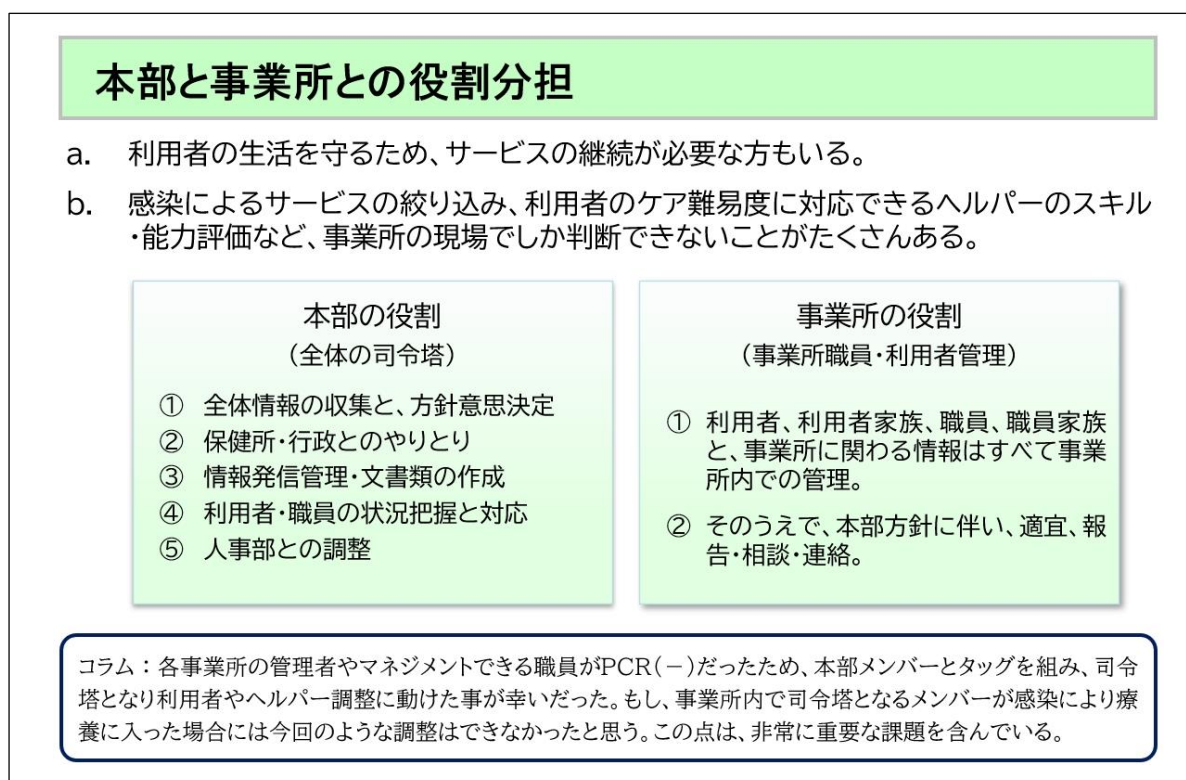
- 前項(1)の課題への対応策としては、①法人本部と現場との役割分担、②陽性者等への対応に向けたオペレーションの見直し、③陽性者等へ対応した職員・その他の職員へのフォローなどが考えられる。

① 法人本部と現場との役割分担

- まず、法人本部と現場との役割分担についてだが、「初動対応における現場の混乱」という問題に対し、情報共有の効率化・迅速化を図り、現場が利用者等への対応に注力できる環境を構築するために重要になる。
- 法人本部と現場との間で分担する役割の内容は以下のようなものが想定されるが、役割を分担すると同時に、本部と現場との報告ラインの明確化、本部から現場への支援チームの派遣、定期・随時のミーティングの実施なども、連携上の行き違いを防ぐための方策として有効と考えられる。

➔ 図表3-11

【図表3-11】 陽性者等発生時の本部と現場の役割分担 (例)



(出所) 第3回有識者研究委員会 本光委員ご報告資料

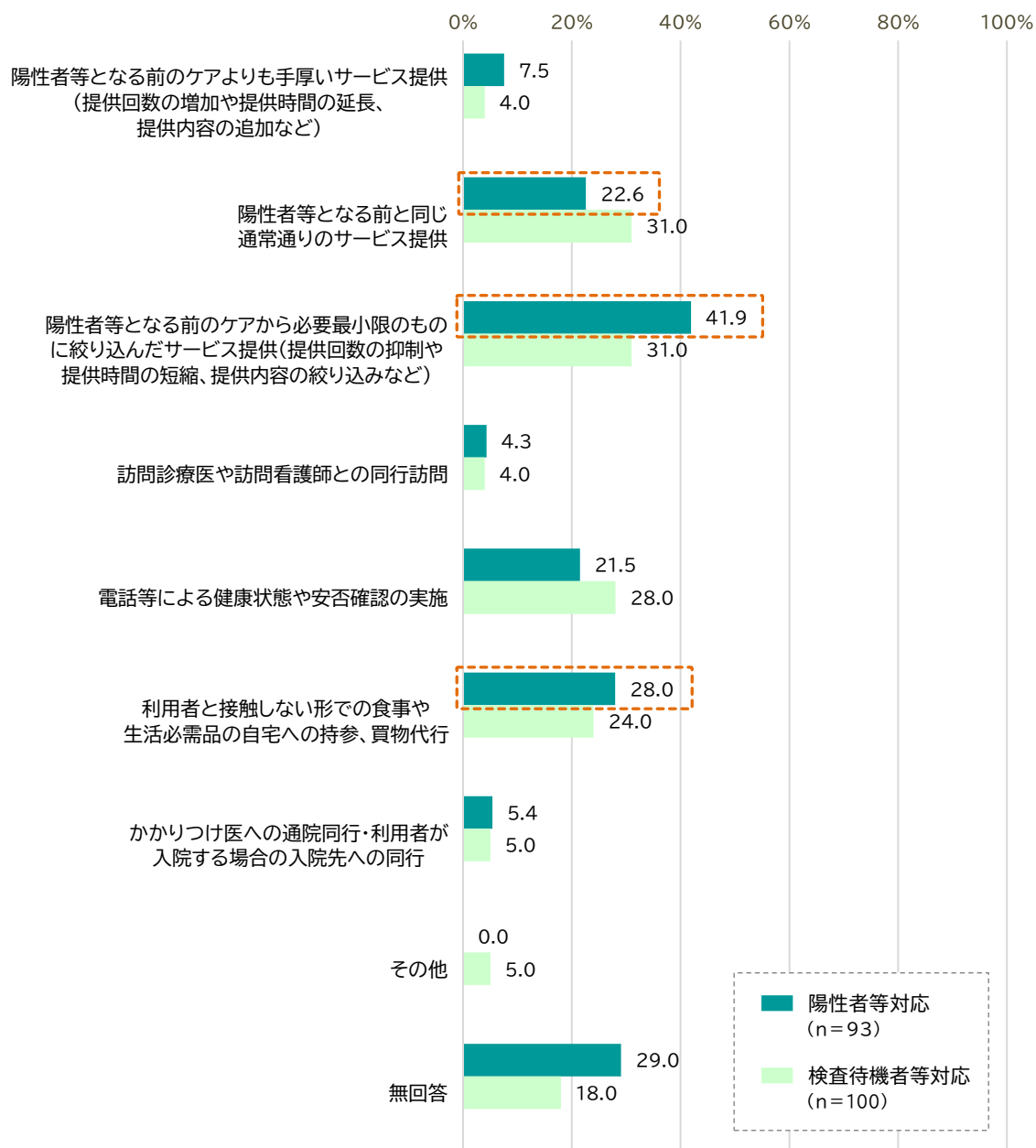
② 陽性者等への対応に向けたオペレーションの見直し

- 次に、陽性者等への対応に向けたオペレーションの見直しは、主に一時的な人材不足への対処策として求められ、トリアージリストに則した対応すべき利用者の選定やケア内容の見直しのほか、職員のシフト変更(非常勤職員の勤務日等の追加、陽性者等に対応する職員の固定や訪問ルートの見直しなど)、自法人が運営する他事業所からの支援の受入れ、複数事業所が支援に入る利用者に係る他事業所からの訪問回数の調整などが挙げられる。

- なお、訪問介護事業所向けのアンケート調査から、実際に陽性者等に対応した事業所におけるケア内容の見直しの方向性を見てみると、「陽性者等となる前のケアから必要最小限のものに絞り込んだサービス提供（提供回数の抑制や提供時間の短縮、提供内容の絞り込みなど）」が41.9%と最も多く、「利用者と接触しない形での食事や生活必需品の自宅への持参、買物代行」（28.0%）が続いているが、「陽性者等となる前と同じ通常通りのサービス提供」との回答も22.6%あった。

➔ 図表3-12

【図表3-12】 陽性等となった利用者に対して実施したサービスの内容 <事業所票：問29>
（複数回答）（陽性者等への対応状況とのクロス集計）



コラム 6

地域の事業所による相互支援ネットワークの構築

- 事業所内で陽性者等が発生した場合、オペレーションの見直し等を行ったとして、人材不足のために事業継続が困難になる可能性もある。
- こうした問題に対応するための1つの方策として、地域内の事業所が協定等を締結し、緊急時に支援人材を派遣したり、利用者へのサービス提供を一時的に行う相互支援ネットワークを構築することが考えられる。
- 例えば、千葉県流山市においては、地域のシルバーサービス事業者連絡会 訪問介護事業部会と流山市が連携し、事業所が陽性者等の発生などのために休業を迫られた際に、利用者への支援と事業運営を継続するための相互協力システムを立ち上げている。
- また、実際に相互協力が必要になった場合にすぐに円滑な連携が図れるよう、多事業所・多職種による合同研修を積極的に行い、事業所間の顔の見える関係づくりを進めている。
- 下記のホームページでは、流山市の事例の詳細とともに、同市で使用されている協定書やトリアージリストのひな型等が掲載されている。地域での協定等の締結に興味のある方はぜひ参照されたい。

【千葉県流山市における相互支援ネットワークの事例】（一般社団法人とまちづくり研究所HP）

https://hitomachi-lab.com/research-info/re_cooperation/nagareyama_home_visit_care/

https://hitomachi-lab.com/research-info/re_cooperation/nagareyama_insurer/

コラム 7

人材確保に向けたオンライン初任者研修の開催

- コロナ禍の訪問介護の継続に向けた重要な課題の1つが、人材の確保である。特に、制度上、介護職員初任者研修などを修了することが求められる訪問介護員について、新型コロナウイルスの影響により集合型の研修を自粛する養成事業者などの増加が人材確保難の問題に拍車を掛けている。
- こうした現状に対し、今回のヒアリング調査では、自法人が運営する初任者研修のプログラムにおいて、オンライン講義を積極的に活用し、人材確保につなげている事業所が見られた。
- この取組は、厚生労働省の「新型コロナウイルス感染症に係る介護員養成研修(介護職員初任者研修・生活援助従事者研修)の臨時的な取扱いについて」(令和2年4月30日 厚生労働省老健局振興課事務連絡)に基づくもので、同法人においては講座を開講する都道府県との調整を通じ、実技部分の指導のみを少人数による集合形式で実施し、その他のプログラムをオンラインで実施している。
- この取組の開始後、同法人では従来と比較して初任者研修の受講者が増加するとともに、実際に一部の受講者が併設する介護事業所へ入職するなど人材確保上の効果が出ている。

【厚生労働省「新型コロナウイルス感染症に係る介護員養成研修（介護職員初任者研修・生活 援助従事者研修）の臨時的な取扱いについて」（令和2年4月30日 厚生労働省老健局振興課事務連絡）】

<https://www.mhlw.go.jp/content/000626719.pdf>

③ 陽性者等へ対応した職員・その他の職員へのフォロー

- 3点目の、陽性者等へ対応した職員・その他の職員へのフォローについては、手当の支給や所得補償といった経済的な支援に加え、陽性者等の発生経緯・状況に関する正確な情報の提供、安心してケアに従事できるような環境の整備（PCR検査の実施や宿泊施設の確保）、職員とのコミュニケーションといった取組などが考えられる。

【職員に対するフォローの方法（有識者研究委員会 委員意見より）】

- ◆ 経済的な不安の軽減や陽性者等対応に対する金銭面での評価
 - 訪問介護の課題として、登録型の訪問介護員が対応している利用者が新型コロナになるとその職員が訪問できず、2週間収入が減ってしまうということもある。こうした点への所得補償のような配慮も必要。
- ◆ 陽性者等の発生経緯等に関する正確な情報の提供
 - 情報共有については、すべての状況をリアルタイムに、隠すことなく周知。
 - （陽性者等が発生した事業所の再開にあたり）非常勤の訪問介護員を集め、これまでの経緯について報告する機会を設けた（3回に分けて開催）。報告会では、発生概要、これまでの経過、Q&A（問合わせ等があった場合の想定問答含む）などの情報を提供し、安心して再開に向けて頑張ってもらいたいということを伝達。
- ◆ 安心してケアに従事できるような環境の整備
 - 外部の団体等が行う無料のPCR検査を活用し、毎週のPCR検査を実施。
 - 陽性者等への対応を2名のサ責に限定し、そのサ責は家族への感染を防止するために帰宅せずホテルへ滞在。また当該職員の出社時は、事業所内のゾーニングを実施。
- ◆ 職員との定期・随時の面談・丁寧な説明
 - コロナ禍で感染者が発生すると現場は混乱し、不安に駆られてしまう。そのため、こまめに職員とコミュニケーションをとることが大切。
 - （利用者に陽性者等が発生した場合）訪問介護員は自分が感染させてしまったのではないかという意識を強く持ってしまう。そこで、繰り返し面談の機会などを設けた。
 - （事業所内で陽性者等が発生し、労使関係が悪化した際）全員と話し合いの場を持った。

本 節 の 要 旨

- 訪問介護事業所の利用者や職員に陽性者等が発生した場合、①初動対応における現場の混乱や、②一時的な人材不足、③職員の業務負担・心身面の負担の増大などの課題が顕在化する。
- このような問題に対応し、サービス提供を継続していくためには、①法人本部と現場との役割分担（利用者対応と保健所等との対応の役割分担など）、②陽性者等への対応に向けたオペレーションの見直し（提供するサービス内容の見直し、陽性者等に対応する職員の固定、他事業所からの応援の受入れなど）、③陽性者等へ対応した職員・その他の職員への各種フォロー（手当の支給や所得補償、面談や丁寧な説明、正確な情報の提供など）が求められる。

4

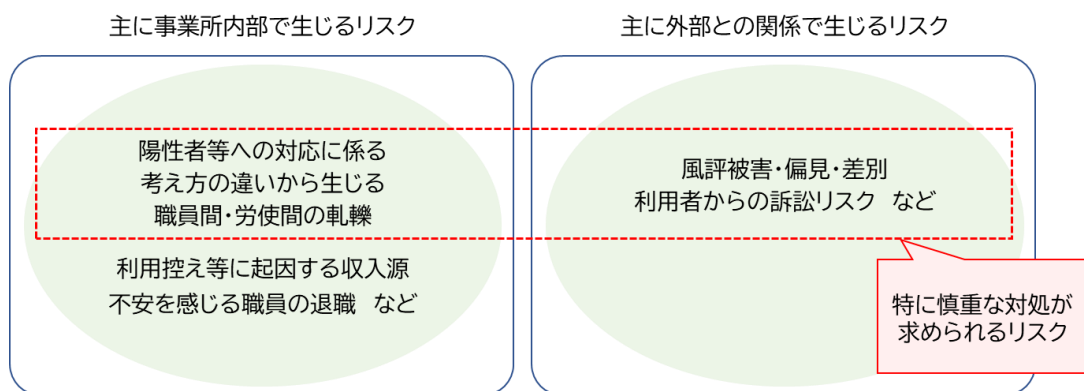
コロナ禍の訪問介護が直面する経営リスクの内容と対応策

- 訪問介護事業所の多くが地域に密着した事業を展開し、また、事業から得られる収益により運営を行っている現状を踏まえれば、訪問介護の継続に向けて新型コロナに起因する経営上のリスクにも対処していく必要がある。
- 本節では、訪問介護事業所が直面する経営上のリスクとその対応策を紹介する。

(1) コロナ禍の訪問介護が直面する経営リスクの内容

- コロナ禍において訪問介護事業所が直面する経営上のリスクについては、事業所内部の問題に起因する内発的なものと利用者や地域社会との関係から生じる外発的なものに分けられる。
- 特に、職員間の軋轢・不信感の増大と風評被害や地域での偏見・差別、利用者からの訴訟リスクについては、短期的な解決の見通しが立ちづらく、また、問題の解決に直結する公的な支援策がない中で、経営者や管理者が陽性者等への対応に消極的となる大きな理由と考えられる。➡ 図表3-13

【図表3-13】 コロナ禍において訪問介護が直面する経営上のリスク



(出所) 有識者研究委員会各回の内容より当協議会が作成

コラム 8

風評被害や労使対立などの実際

- 今回ヒアリング調査を実施した事業所では、新型コロナの第2波において事業所内で利用者や経営者が陽性者となり、それがマスメディアで報道されたことで、下記のような運営上の影響を受けていた。
 - 同事業所の訪問介護を利用する利用者が、「〇〇事業所の職員が出入りしているため自分たちは不安を感じている」といった苦情を周辺住民から申し立てられるなどしたため、職員が制服を着用せずに訪問するなどの対応を余儀なくされた。
 - 経営者が陽性となり入院したことを受け、自身もコロナ禍で強い不安とストレスを感じていた訪問介護事業所の管理者と一部の職員が経営者批判を内部で開始した（感染は自業自得、経営者なら這ってでも仕事をすべき、社長が咳をしていたから自分たちに感染していた場合には責任を取ってもらう、全員に謝罪すべき等の感情的・批判的な発言、保健所の対応への不満など。なお、こうした発言は経営者が重篤な状態であることが事業所に伝わったことで風向きが変わっていった）。
 - 管理者から、陽性となっていない経営者の親族（同事業所に勤務）に対する感情的・批判的な発言が複数回見られた。

- なお、有識者研究委員会では上記のような誤解や偏見、無理解に起因する問題は、コロナ禍が続く中で徐々に減少してきているとの意見も聞かれたが、他方でワクチン未接種の職員やPCR検査等で陰性が確認されていない職員の訪問を拒絶する利用者が見られるなど、国民全体に新型コロナを「正しく恐れる」という意識がいまだに浸透していないとの指摘もあった。

(2) 経営リスクへの対応策

- (1) で挙げた経営上のリスクに即効性のある対応策を講じることは難しい面もあるが、中長期的な視点から下記のような取組を進めていくことが方策として考えられる。

① 平時からの組織づくり

- まず、職場内での軋轢・コンフリクトの発生という問題への対応については、風通しの良い職場づくり、人員等に余力を持たせた運営、訪問介護の意義や役割の明確化とその職員への浸透などを平時から進めることが重要になると考えられる。
- 平時からこうした組織づくりを進めることで、有事においても労使が一体となって問題に対応する力が高まるものと推察され、実際に陽性となった利用者へ対応した経験を有する委員からも、訪問介護の意義の理解促進や職員との信頼関係構築などを図ってきたことが、有事に役立ったとの意見があった。

② 職員とのコミュニケーション

- ①と合わせて、職場内での軋轢等への対応策として、陽性者等への対応における事業所の方針の明確化と職員とのコミュニケーションの徹底が挙げられる。
- 具体的には、いずれの職員が陽性者等に対応し、対応することでどのような評価を行うのかを定め、疑問や不安に対しては正確な情報を提供するとともに、面談や事業所内での話し合いなどを行い、職員を不安定な状況に置かないことが、不信の芽を取り除く上で重要となる。
- また、集合型の会議等が難しい中でコミュニケーションの活性化を図るための方策として、ICTの活用をより一層進めていくことも求められる。

③ 利用者や地域社会を対象とした情報発信・啓発活動

- 利用者や地域社会からの風評被害や差別・偏見といった問題への対応については、訪問介護の意義・役割や事業所における感染予防対策などを対外的に発信することを通じ、地域社会との顔の見える関係を構築するとともに、利用者や地域住民等の新型コロナに関する啓発を進めることが考えられる。
- また、仮に事業所内で陽性者等が発生した場合にそれを地域に隠さないこと、職員がSNS等に不用意な投稿を行うことで風評被害が発生する可能性もあることから、そうした行動を慎むよう指導を行うことなども風評被害対策のポイントとして挙げられる。

有事に求められる他事業所との連携

- 今回実施した各種調査において、陽性者等が発生した他事業所からの連絡が遅れ、自事業所の対応が後手に回り、感染が拡大する恐れがあった(実際に感染者が発生した)との意見・指摘が聞かれた。
- また、ヒアリング調査によれば、陽性者等が発生したことを隠さないこと、発生時には迅速に連絡をしてもらうことを連携する他事業所に強く求める意見が聞かれた。
- 地域の介護事業所のネットワークにおいて、陽性者等が発生したことをもって差別等を受けることは少ないと考えられるが、上記の意見を踏まえれば、情報を隠したり、連絡が遅れることで地域での信頼を失い、結果的に事後の事業所運営が行いづらくなる可能性がある。

【利用者や地域社会を対象とした情報発信・啓発活動（有識者研究委員会 委員意見より）】

- ◆ 訪問介護の役割・意義に関する情報の発信
 - まず、訪問介護サービスの役割や価値を日ごろから発信していくことが大切。訪問介護がなくなってしまうと、どういう問題が起きるのかを地域の人たちに理解していただくことが重要。
- ◆ 平時からの地域との顔の見える関係の構築
 - 訪問介護は、地域密着サービスと比較して近隣住民との連携を図ることが難しい面もある。関係が疎遠だと問題が起きた時に不安や不信を抱かれてしまう可能性があることから、平時から地域と顔の見える関係を構築していくことも検討。
- ◆ 感染予防対策や陽性者等の発生状況に関する情報の発信
 - 日ごろから事業所の感染予防対策を利用者へ伝達すること、事業所の感染予防対策を地域へ情報発信していくこと、職員の感染予防の徹底、正確な情報の公表など。
 - 事業所や職員が行っている感染予防対策を周知するとともに、実際に陽性者等が発生した場合には、発信先や発信方法は考慮しながらも情報開示は必要。隠蔽してしまうと地域（近隣の他事業所含む）からの信頼を失うだけでなく、社内にも不信感が生まれる可能性あり。
- ◆ 職員によるSNSへの投稿等に関する指導
 - （事業所内に陽性者等が発生した際に）職員向けにSNS等に不用意な投稿をしない、誤解を招く発言をしないといった注意喚起を実施。

本 節 の 要 旨

- コロナ禍において訪問介護事業所が直面する経営上のリスクは、事業所内部の問題に起因するものと利用者や地域社会との関係から生じる外発的なものに分けられる。
- 特に、職員間の軋轢・不信感の増大と風評被害や地域での偏見・差別、利用者からの訴訟リスクについては、短期的な解決の見通しが立ちづらく、経営者や管理者が陽性者等への対応に消極的となる大きな理由となる。
- こうした経営リスクに対処するためには、①平時からの組織づくり（訪問介護の意義や役割の浸透、職員との信頼関係の構築など）、②職員とのコミュニケーション（陽性者対応等に係る事業所の方針の明確化、事業所内での陽性者等への対応に係る話し合いなど）、③利用者や地域社会を対象とした情報発信・啓発活動（自事業所の感染予防対策の発信、陽性者等が発生した際の他事業所等への伝達、SNS等への不用意な投稿の防止に向けた職員への指導など）といった取組が重要になる。

- 本章ではここまで有識者研究委員会における議論の内容や各種調査結果を踏まえ、新型コロナ発生前後に生じる課題とそれへの対応策について整理してきた。また、コロナ禍という環境において事業を運営する上で、常に事業所が直面している経営上のリスク・懸念事項についても取りまとめた。
- 本節では調査結果等を活用しながら、有事に備えて平素より心掛けておくべきことを7つのポイントに整理し、本章のまとめとしたい。

有事に備えて平素より心掛けておくべき7つのポイント

- ① 基本的な感染予防対策の徹底
- ② 風通しが良く、現場に余力を持たせた組織づくり
- ③ ICT活用の推進
- ④ BCP策定の推進
- ⑤ 利用者との関係づくりの推進
- ⑥ 地域との関係づくりの推進
- ⑦ リーダーとしての方針決定の重要性

① 基本的な感染予防対策の徹底

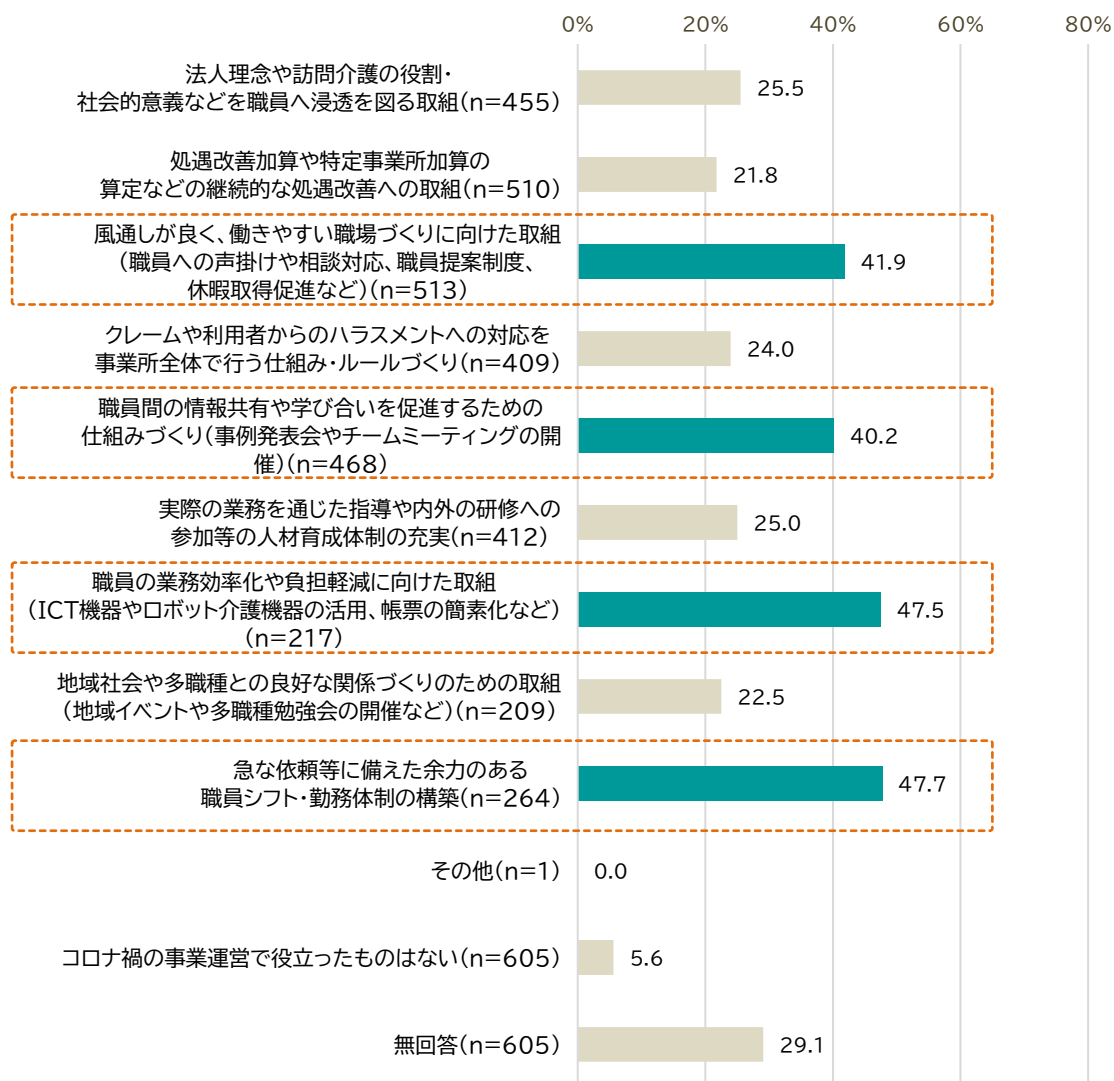
- 今回実施したヒアリング調査や有識者研究委員会での議論においては、基本的な感染予防対策や3密を回避する行動様式を徹底することの重要性を指摘する意見が多く聞かれた。
- コロナ禍の収束が見通せず、職員における気の緩みや対策疲れが生じている中、改めて事業所における注意喚起や感染予防対策の点検・見直しを行うことが利用者や職員の生命を守り、訪問介護事業の継続を図るために極めて重要である。
- また、感染予防に係る教育や情報提供の徹底を図ることが、職員の不安の高まりやそれに伴う離職、地域における風評被害などの問題の解消にもつながるものと考えられる。

② 風通しが良く、現場に余力を持たせた組織づくり

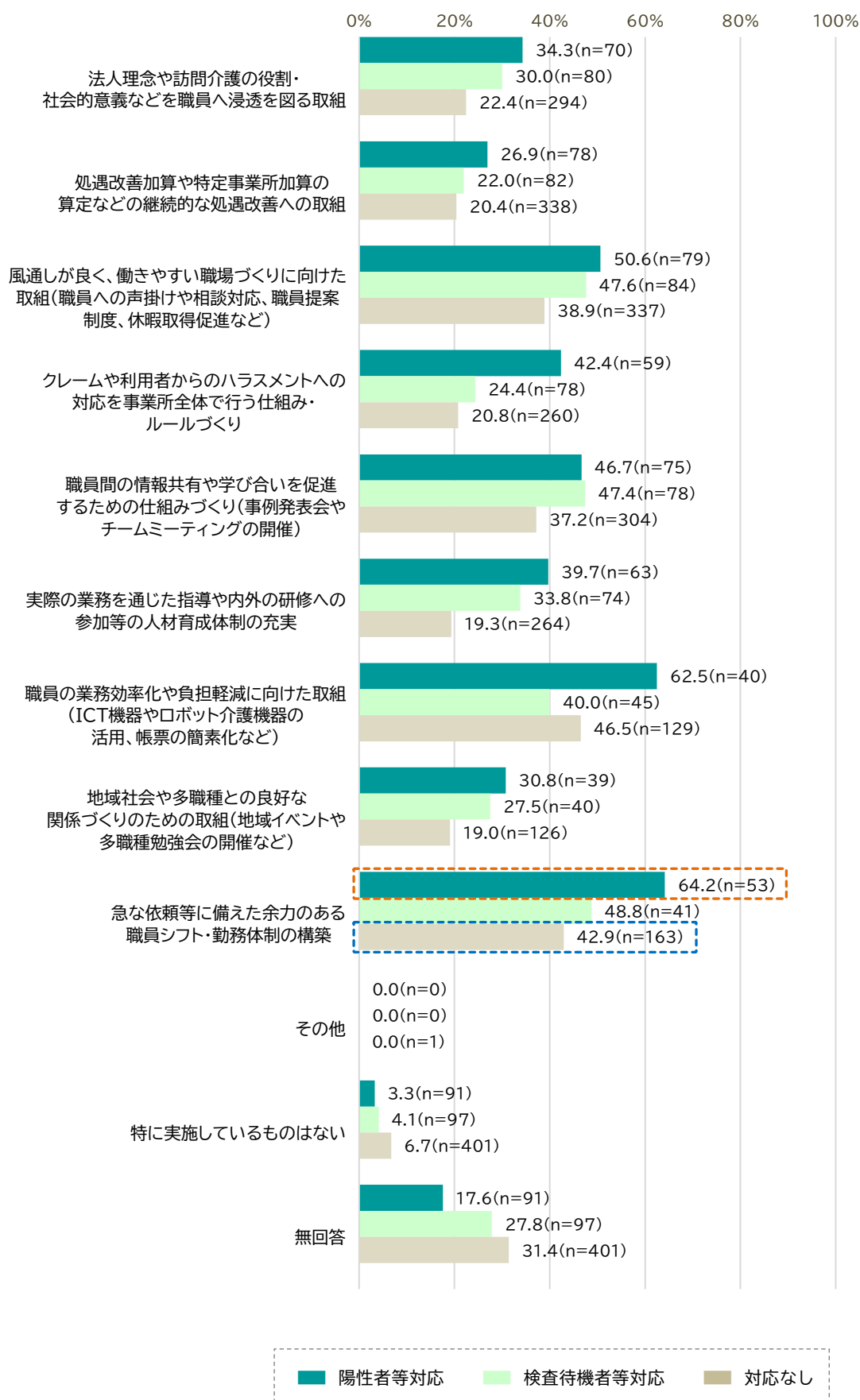
- 今回の委員会においては、コロナ禍であっても職員のモチベーションを高く保ち、また、体調不良等を感じた場合にすぐに事業所に相談できるような環境を整えていくため、平時からの風通しの良い職場づくりを進めておくことが重要との指摘が見られた。
- また、陽性者等への対応を求められた際に職員間あるいは労使間のコンフリクトの発生や、職員の離職等を防ぐ上で、日ごろから職員と管理者等が信頼関係を構築し、合わせて訪問介護の意義・役割・理念の浸透を図ってきたことが役に立ったとの意見もある。

- 加えて、訪問介護事業所向けのアンケート調査の結果を見ると、平時からの取組の中で特にコロナ禍の事業運営に役立ったものとして、「急な依頼等に備えた余力のある職員シフト・勤務体制の構築」(47.7%)や「職員の業務効率化や負担軽減に向けた取組 (ICT機器やロボット介護機器の活用、帳票の簡素化など)」(47.5%)、「風通しが良く、働きやすい職場づくりに向けた取組 (職員への声掛けや相談対応、職員提案制度、休暇取得促進など)」(41.9%)、「職員間の情報共有や学び合いを促進するための仕組みづくり (事例発表会やチームミーティングの開催)」(40.2%)といった項目の回答割合が比較的大きくなっている。→ **図表3-14**
- 合わせて、上記のうち「急な依頼等に備えた余力のある職員シフト・勤務体制の構築」については、陽性者等に対応した事業所による回答の中では64.2%と最も回答割合が大きく、陽性者等への対応なしの事業所の回答と比較しても21.3ポイント大きい。→ **図表3-15**
- 上記を踏まえれば、コロナ禍という環境での事業継続においては理念浸透、風通しの良い風土づくりや学び合いの風土づくり、ICT活用、余力のある現場運営などを平時から進めておくことが重要であり、特に陽性者等に対応する上では、現場に余力を持たせた運営を心掛けることが1つのポイントになるものと推察される。

【図表3-14】 新型コロナが発生する前（2020年2月以前）から実施されているマネジメント上の取組のうちコロナ禍（2020年3月以降）の事業運営において特に役に立ったもの
<事業所票：問37②>（複数回答）



【図表3-15】 新型コロナが発生する前（2020年2月以前）から実施されているマネジメント上の取組のうちコロナ禍（2020年3月以降）の事業運営において特に役に立ったもの
 <事業所票：問37②>（複数回答）（陽性者等への対応状況とのクロス集計）



③ ICT活用の推進

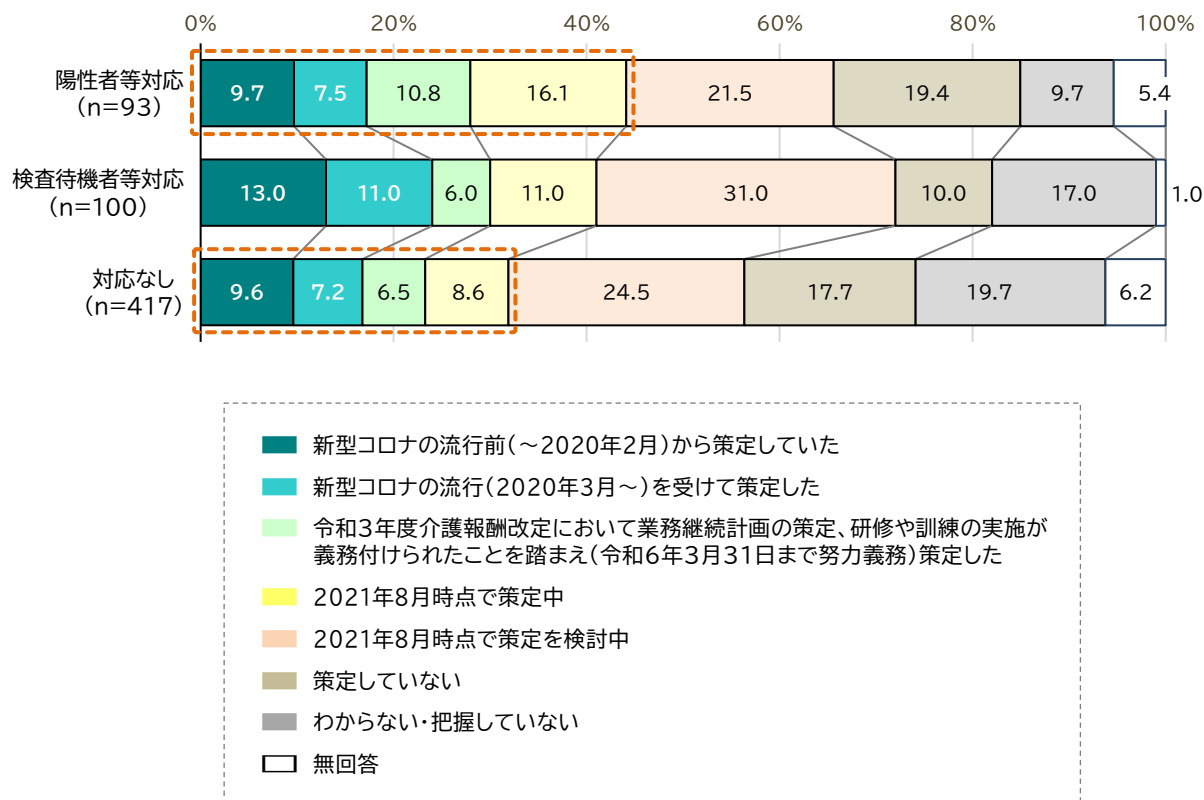
- 図表3-14および図表3-15のアンケート調査結果では、「職員の業務効率化や負担軽減に向けた取組（ICT機器やロボット介護機器の活用、帳票の簡素化など）」の回答割合が、全体の回答および陽性者等に対応した事業所の回答ともに2番目に多くなっており（それぞれ47.5%・62.5%）、対面でのコミュニケーションが難しい中で、経営者や管理者からのメッセージの発信や職員間の情報共有のためのツールとしてICTが重要な役割を果たしているものと考えられる。
- また、厚生労働省による感染予防対策動画などについても事業所で視聴が進んでおり、コロナ禍での事業運営に有用な情報の収集においてもICTは不可欠なものになりつつあると考えられる。
- 一般にICTは生産性向上・業務効率化を主目的として活用が進められているものと考えられるが、有事における効率的・効果的なコミュニケーションや学習機会の確保などの観点からも、より多くの事業所で導入・活用が進展することが期待される。
- なお、ICTの導入・活用にあたっては、高齢の職員等におけるリテラシーの問題が懸念されることから、各事業所において研修や個別対応などの丁寧なフォローが求められる。

④ BCP策定の推進

- 本調査研究の委員会における議論では、実際に陽性者等へ対応した委員などからBCPやそれに類する対応マニュアルの重要性を指摘する意見が聞かれた。
- 陽性者等が発生した際の対応フローチャート、利用者・職員・関係機関等の緊急連絡先、有事対応における体制図、優先的に対応する利用者のリスト、必要な衛生資材等の備蓄などを取りまとめたBCP等を整備しておくことで、初動の混乱の抑制や職員不安の軽減、限られた人数の中での効率的・効果的なトリアージの実施などの効果が期待される。
- 事業所向けアンケート調査結果から、2021年8月時点でBCP策定済みあるいは何らかの策定に向けた動きがある事業所の割合▶³を見てみると、陽性者等対応事業所では44.1%であったのに対し、対応なし事業所では31.9%と両方で12.2ポイントの開きがあり、BCPの策定あるいは策定への着手が、陽性者等となった利用者への対応を後押しする可能性が示唆される。➡ 図表3-16（※点線囲み部分参照）
- 現状、策定準備中の段階にある事業所も少なくないと思われるが、厚生労働省の公開する策定マニュアルやひな型等を活用しながら、訪問介護の特性を踏まえたプランの策定を早急に進める必要があると考えられる。
- なお、BCPについてはその策定プロセスも重要であり、現場の職員に策定段階から参画してもらうことで職員の危機感・当事者意識を醸成する効果が期待される。

▶ 3 「新型コロナの流行前（～2020年2月）から策定していた」～「2021年8月時点で策定中」と回答した事業所の合計

【図表3-16】 BCPの策定状況<事業所票：問41>（陽性者等への対応状況とのクロス集計）



⑤ 利用者との関係づくりの推進

- 利用者や家族の感染への不安に起因する「利用控え」の発生とそれに伴うADLの低下等、あるいは利用者等からの訪問介護員のワクチン接種の強要、PCR検査で陰性であることが示されていない職員以外の訪問拒否など、コロナ禍において利用者や訪問介護事業所との間でいくつかの問題が生じているとの指摘が委員会においてなされていた。
- こうした問題の発生を防ぎ、コロナ禍においても安心して訪問介護を利用してもらうためにも、平素から事業所と職員が一体となって学び合う仕組みを講じ、質の高いケアを継続的に提供するとともに、感染予防に関する知識や技術を高めることが求められる。また、そうした事業所の取組を利用者や家族に発信するなどして、何よりも訪問介護事業所やそこで働く訪問介護員と利用者等との信頼関係を構築しておくことが重要である。

⑥ 地域との関係づくりの推進

- 今回の委員会においては、事業所内で陽性者等が発生した場合の専門的な見地からの助言、風評被害やハラスメントの抑止、衛生資材の融通などの点から、利用者・地域社会・関係機関との信頼関係やネットワークの構築が重要との意見が見られた。
- こうした利用者や地域等との関係は短期間で構築できるわけではないため、各事業所においては平素からの業務上のやり取りや事業所からの情報発信などを通じ、時間をかけて信頼関係等を醸成していくことが求められる。

⑦ リーダーとしての方針決定の重要性

- 陽性者等への対応の有無、陽性者等に対応する職員の人選、トリアージの考え方などについて方針が定まっていない場合、職員が不安定な状況に置かれ、不安や不信を募らせてしまう恐れがある。また、事業所内で陽性者等が発生した場合の初動対応の遅れなどの問題も発生する可能性がある。
- こうした問題の発生を防止するためにも、経営者や管理者などのリーダーにおいては、コロナ禍での訪問介護の継続に向けて自事業所はどのように対応すべきか、職員に何を求めるかといった対応方針を決定することが重要と考えられる。

本 節 の 要 旨

- コロナ禍において訪問介護事業の継続に向けては、有事対応のみならず平時からの対応も重要になる。
- 具体的には、①基本的な感染予防対策の徹底、②風通しが良く、現場に余力を持たせた組織づくり、③ICT活用の推進、④BCP策定の推進、⑤利用者との関係づくりの推進、⑥地域との関係づくりの推進、⑦リーダーとしての方針決定の重要性などがポイントとして挙げられる。

第4章

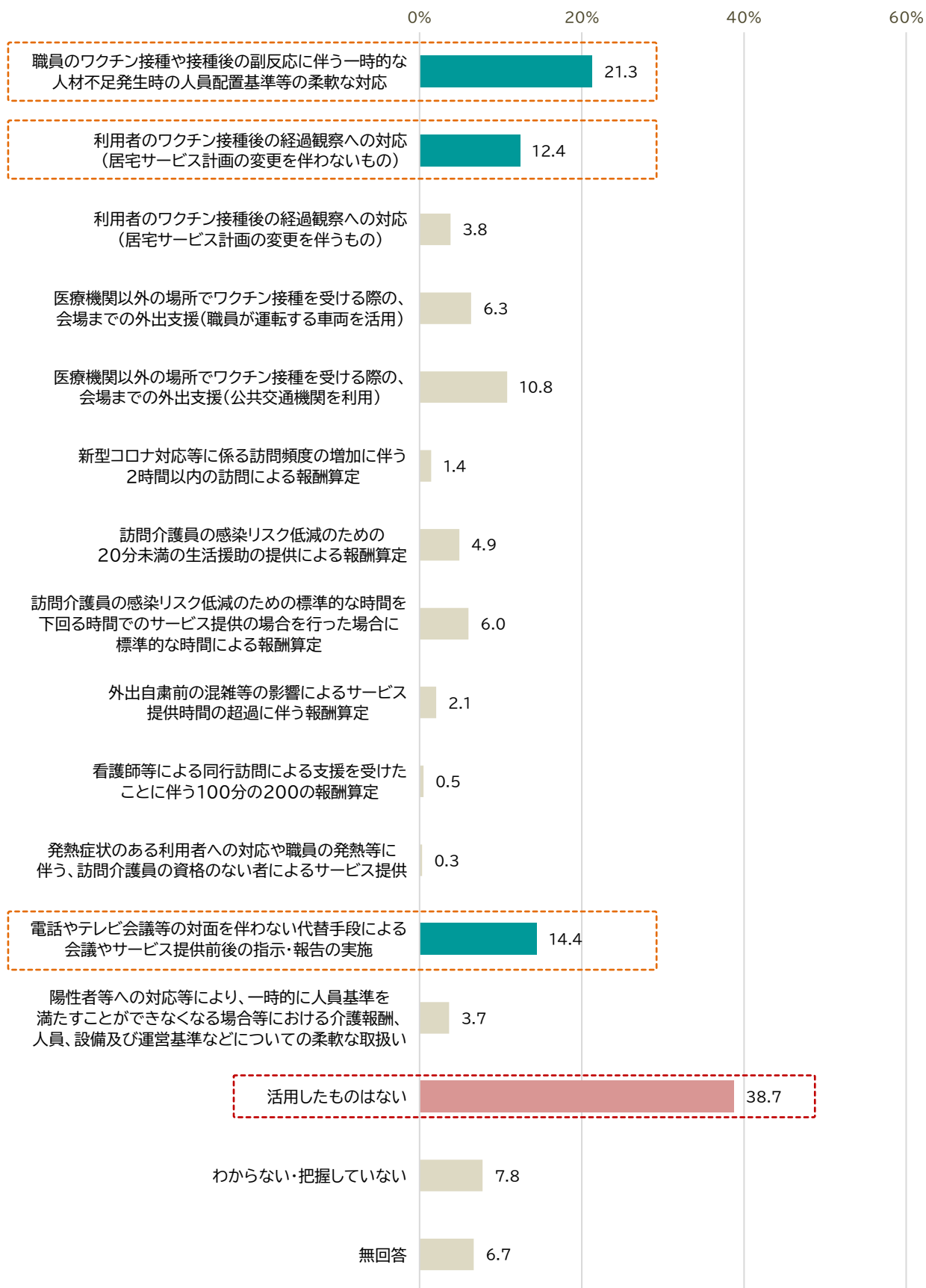
事業者団体における課題と 国・自治体への提言

本調査研究においては、アンケート調査結果や有識者研究委員会での議論などにおいて、コロナ禍の訪問介護の継続に向けて、個々の訪問介護事業所だけでは対処が困難な問題等に対する国や自治体による支援を期待する意見も見られた。本章では、関連する調査結果や委員会での意見を踏まえ、事業者団体における課題や国や自治体に向けた提言を記載する。

1 提言に関連するアンケート調査結果

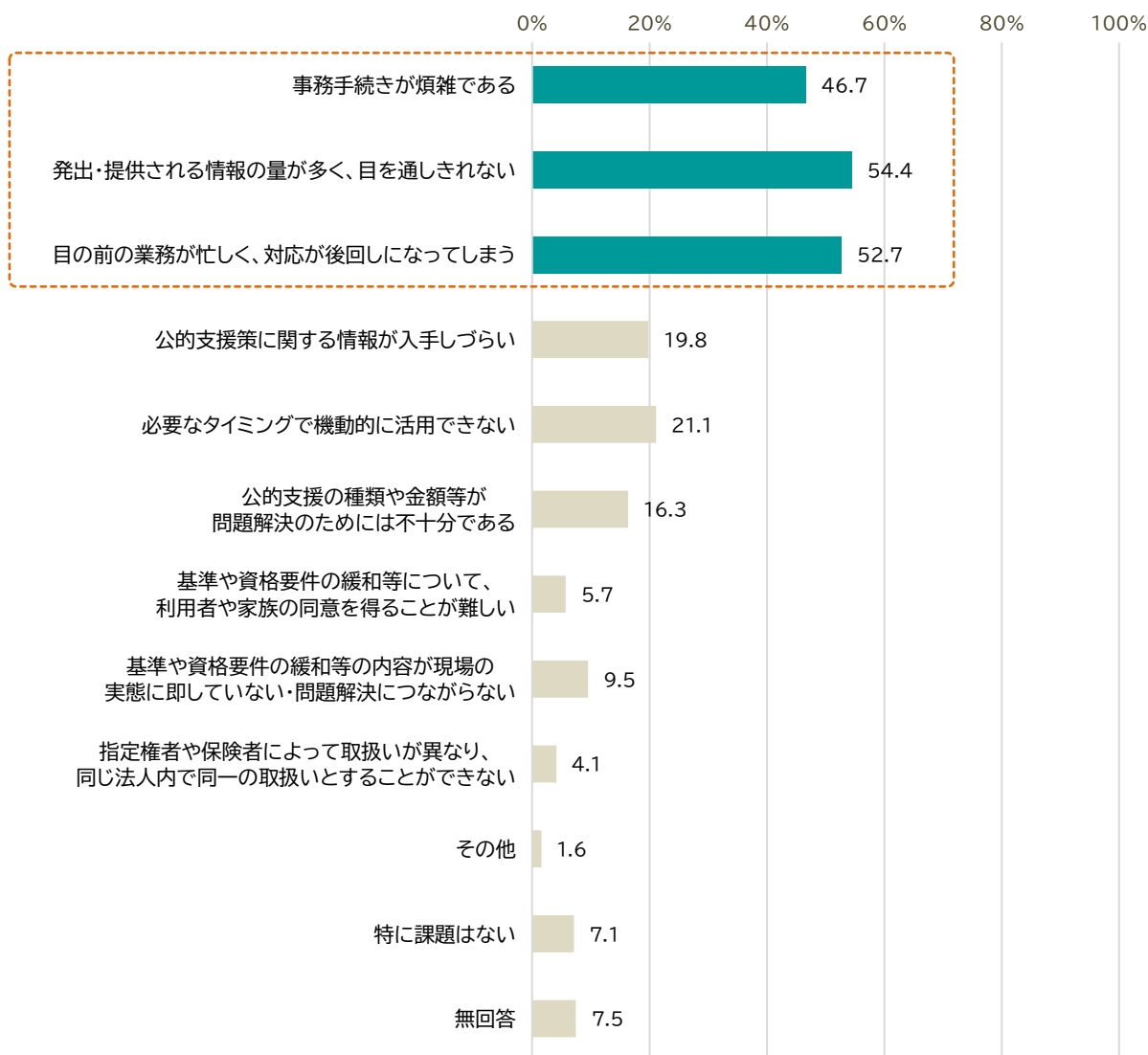
- 今回実施した事業所向けのアンケート調査においては、厚生労働省が今般の新型コロナ対応の円滑化に向けて発出している「新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準等の臨時的な取扱い」（以下「臨時的な取扱い」という。）の活用状況をたずねる設問を設定した（事業所票：問44）。
- 本設問への回答状況を見ると（⇒ [図表4-1](#)）、「職員のワクチン接種や接種後の副反応に伴う一時的な人材不足発生時の人員基準等の柔軟な対応」が21.3%と最も多く、以下、「電話やテレビ会議等の対面を伴わない代替手段による会議やサービス提供前後の指示・報告の実施」（14.4%）、「利用者のワクチン接種後の経過観察への対応（居宅サービス計画の変更を伴わないもの）」（12.4%）と続いていた。
- 他方、「活用したものはなし」との回答も38.7%見られた。

【図表4-1】 厚生労働省老健局事務連絡「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」に基づく、人員基準や介護報酬などの取扱いの活用状況 <事業所票：問44>（複数回答／n=630）



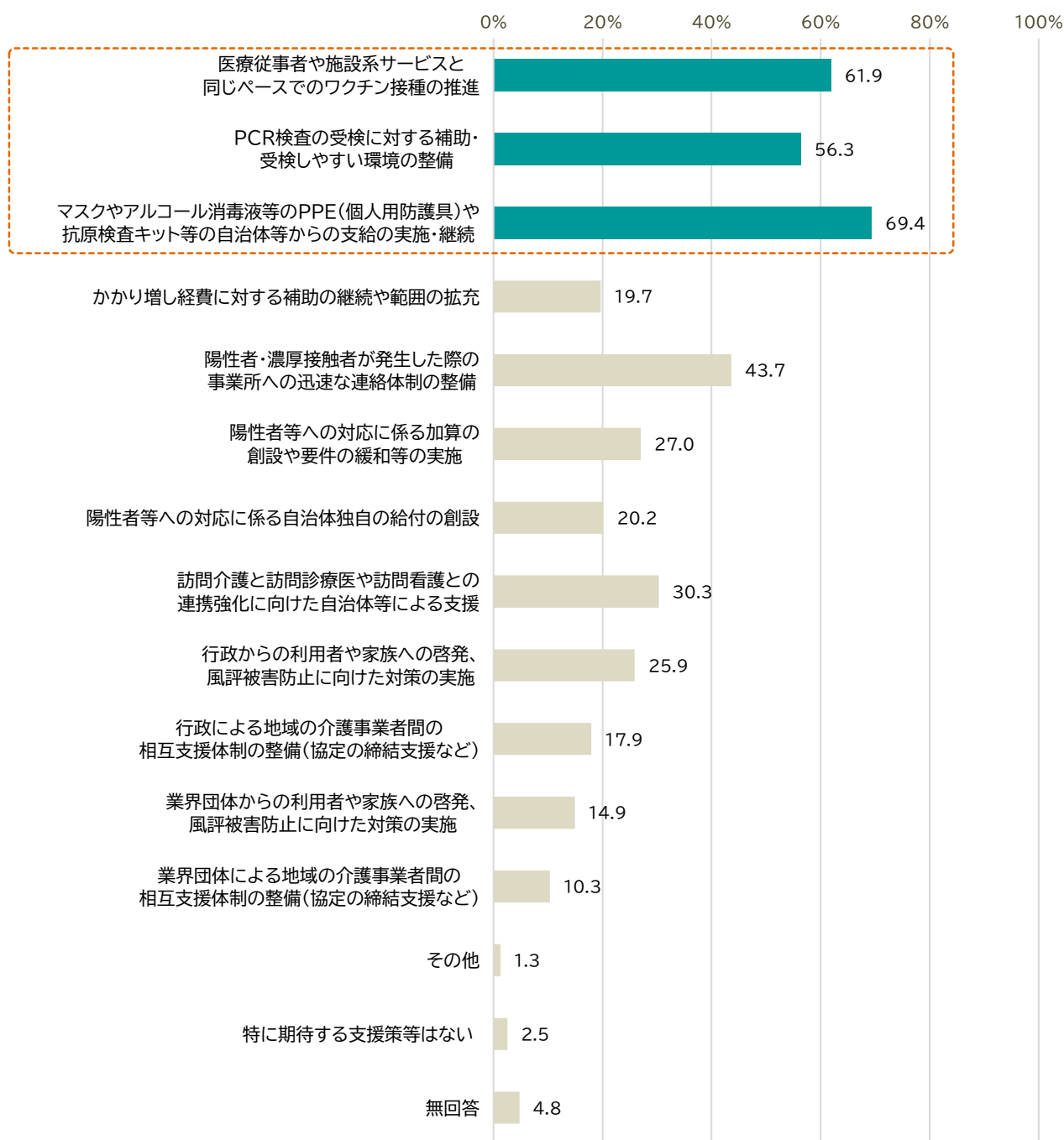
- また、臨時的な取扱いに対象を限定したものではないが、国や自治体による事業所等向けの支援策を活用する上での課題に関する設問（事業所票：問49）では、「発出・提供される情報の量が多く、目を通しきれない」との回答と「目の前の業務が忙しく、対応が後回しになってしまう」との回答が、それぞれ54.4%、52.7%と半数を超え、合わせて「事務手続きが煩雑である」との回答が46.7%となっていた。➡ **図表4-2**

【図表4-2】 コロナ禍での事業継続に向けて介護分野に関する公的支援策を活用する上で、課題となる点 <事業所票：問49>（複数回答／n=630）



- なお、今後、行政や事業者団体に対して期待する支援策としては（事業所票：問50）、「マスクやアルコール消毒液等のPPE（個人用防護具）や抗原検査キット等の自治体等からの支給の実施・継続」（69.4%）との回答が最も多く、他に「医療従事者や施設系サービスと同じペースでのワクチン接種の推進」（61.9%）、「PCR検査の受検に対する補助・受検しやすい環境の整備」（56.3%）といった回答が5割を超えていた。➡ **図表4-3**

【図表4-3】 今後のコロナ禍における訪問介護の継続に向けて、特に必要と考える自治体や事業者団体による支援策の内容 <事業所票：問50> (複数回答/n=630)



- 前節1に記載したアンケート調査結果に加え、有識者研究委員会での報告・議論やヒアリング調査（プレヒアリング含む）においては、コロナ禍の訪問介護のさらなる推進に向けて、以下のような行政等からの支援を求める意見が聞かれた。

【ヒアリング調査で聞かれた意見】（抜粋・要約）

- ◆ 訪問介護の役割や訪問介護がさらされているリスクの周知
 - ワクチン接種における訪問介護の取扱いなど、本サービスは政策面でも非常に軽視されていると感じる。この点について、訪問介護の役割やさらされているリスクを明確化し、国・自治体を含む社会全体に訴えていくことが重要なのではないかと。
- ◆ 平時からの人材確保
 - 訪問介護員の不足・高齢化が深刻であり、高齢の訪問介護員は重症化のリスクが高いために対応に苦慮している。平時の人材不足が有事の対応にも影響をしており、第一に人材不足の問題に対応していくべきではないかと。
- ◆ 自治体からの支援
 - 自治体からは、衛生物資の支援や感染症対策に関する研修などの支援を受けた。
 - 慰労金の支給などについて自治体ごとに違いがあり、複数の自治体で事業を展開していると対応に悩む面がある。
- ◆ 風評被害等への対応
 - （特に地方部において）職員の家族や地域住民に、偏見や差別意識が残っていると感じる。介護従事者の中にも偏見等を持つ人もいる。そうした中で、職員に陽性者等への対応を指示するのは躊躇する面がある。
 - 訴訟リスクなどもあることを考えると、本当に対応に悩む。自治体を中心にここまでの対応をしていけば、事業所側に責任はないというような指針を出してもらえるとありがたい。

【有識者研究委員会での報告・自由討議で聞かれた意見】（抜粋・要約）

- ◆ 自費によるPCR検査等の増加を踏まえた経済的な支援の拡大
 - 独自にPCR検査を定期的実施しているが、現在のかかり増し費用に対する給付は自費の検査は対象外となっており、この点について改善がなされれば良いと思う。
- ◆ 医療と介護の連携促進に向けた基盤整備
 - 自治体内で陽性者や濃厚接触者が出たら、どこの診療所にお願ひすれば検査をしてくれるのか、すぐ訪問看護が対応してくれるのかといった点を決めておくことが大事なのではないか。平時の地域医療構想や地域包括ケアみたいなものが進められていくことが、一番の対応策になるのではないかと。本来は、自治体が主導する形が良いと思うが、まだ具体的な指針がないため、今後の議論が必要である。
- ◆ 介護事業所間の相互支援体制の構築
 - 地域をまたいで応援に来てもらえない場合、地域内で助け合わなければならないということが想定される。そのため、平時から時々集まって情報交換をしておき、例えばグループホームで陽性者等が発生した場合にデイや特養からサポートが入って助け合うということが必要になる。こうした仕組みを進めていくためにも、日ごろの関係を大事にしたいと思っている。

◆ 感染症対応等に精通した介護人材の育成

- 医療機関、特に病院では、感染管理認定看護師の認定を看護協会が行い、感染症の専門家を内部に置いている。ただ、介護事業所ではそういったことがない。感染症対応に精通した介護スタッフを養成し、事業所や施設内に置くことが必要なのではないか。

◆ 陽性等に対応する事業所の報酬面での評価

- 陽性等に対応したからといって特に何か良いことがあるわけではない。たまたま陽性者対応をしたことで色々な取材などの依頼が来るが、前向きに対応したことで、「あそこは新型コロナ対応をやるらしい」とサービス提供依頼が殺到しても正直なところ困る。きちんとした評価がないとしっかりと対応することが難しいと感じる。

3 事業者団体における課題

① コロナ禍における訪問介護の役割に関する理解の促進

- 本調査研究において、ワクチンを接種していない職員が多いことによる陽性等への対応に係る不安や難しさがあると回答した事業所もあったことを踏まえ、他の感染症の発生等にも備える観点から、今後のワクチン接種の機会に向け、事業者団体でも職域接種を積極的に検討する必要があるのではないか。
- また、ワクチンの副作用等を含めて訪問介護員が正しく理解し、接種が進むよう、ワクチンに対する正しい知識を訪問介護員に対して周知・啓発する等の対応が必要ではないか。

② コロナ禍での感染予防対策等への支援・陽性等に対しても必要なサービスを継続して提供するための取組

- 今般の新型コロナへの対応においては、その初期段階においてマスクや手袋、アルコール消毒液などの衛生資材の不足・価格高騰が訪問介護事業所の運営に大きな影響を及ぼした。
- 今後も衛生資材が不足するような感染症の拡大が発生する可能性があるが、訪問介護事業所では、将来にわたって大量の備蓄等を行うことが難しい面もある。
- そこで、事業者団体においても不足した物資について、会員事業者間の融通を行うことを支援する取組などが考えられるのではないか。
- また、コロナ禍における事業運営で特に役立った点について、訪問介護の役割・社会的意義などを職員へ浸透を図る取組や、実際の業務を通じた指導や内外の研修への参加等も挙げられたことから、事業者団体が主導で研修を実施するなどの取組も行うことで、陽性等に対しても必要なサービスを継続して提供できることにつながる可能性があるのではないか。

③ 公的支援策の活用促進に向けたわかりやすい周知・活用を促進

- 行政による事業所等向けの支援策を活用する上での課題として、「発出・提供される情報の量が多く、目を通しきれない」「目の前の業務が忙しく、対応が後回しになってしまう」「事務手続きが煩雑である」といった回答が多く見られた。
- 事業者団体においては、行政の支援策等について、会員事業者が運営する事業所に対して、問合せ窓口を設置するなど、わかりやすく周知・活用を促進する取組が考えられるのではないか。

④ 有事にも機能する地域包括ケアシステムの深化に向けた取組

- 地域包括ケアシステムの構築に向けた動きの中で、介護事業者間の連携あるいは介護と医療の連携に向けた様々な取組が進められてきた。
- 他方、今般のコロナ禍においては、訪問介護事業所による根強い医療との連携ニーズがあるものの、本調査研究の結果から実際には円滑な連携がなされていない状況にあることがうかがわれる。
- また、介護事業者間の連携についても、すべての自治体において地域の事業者間での相互支援体制などが構築されているわけではなく、陽性者等が発生した場合の情報連携においてもどのように対応したら良いかすぐに解決策を得られない等の問題が生じている。
- ついては、特に介護事業者間の連携については、事業者団体においても会員間での支援体制をバックアップしたり、情報連携を推進したりする等の取組が考えられる。

4 国・自治体への提言

- 本調査研究では、本章第1節および第2節に記載した各種調査の結果や有識者研究委員会での議論等を踏まえ、コロナ禍における訪問介護の継続的な提供に向けた公的支援へのニーズについて、下記のような提言として取りまとめた。
- 第3章等で示した訪問介護事業所における対応策を実施することと合わせて、行政における具体的な施策立案によっても、コロナ禍で訪問介護事業所や訪問介護員が直面する様々な課題の改善が進み、ひいては全国の要介護者への質の高い訪問介護の提供につなげることが必要と考える。

本調査研究に基づく9つの国・自治体への提言

- ① コロナ禍における訪問介護の役割に対する理解の促進
- ② コロナ禍での感染予防対策等への支援
- ③ 陽性者等に対しても必要なサービスを継続して提供するための取組
- ④ 公的支援策の活用促進に向けた情報提供方法・事務手続きの見直し
- ⑤ 風評被害対策等への取組
- ⑥ 利用者によるハラスメントや無理解による不当な発言・対応の解消への取組
- ⑦ 保健所の機能強化あるいは介護事業所専用の相談窓口の設置等に向けた取組
- ⑧ 有事にも機能する地域包括ケアシステムの深化に向けた取組
- ⑨ 今後を見据えた訪問介護人材の確保・育成に向けた取組

① コロナ禍における訪問介護の役割に対する理解の促進

- 訪問介護は、換気等が不十分な利用者宅への訪問や、感染予防の意識が低い同居家族がいる利用者宅への訪問が求められるケースもある。
- こうした環境において、訪問介護事業所は、利用者の日々の健康観察を行い、多職種と連携を行うなど、コロナ禍の介護において重要な役割を担っている。
- また、利用者が陽性者等となった場合であっても、一部の事業所は陽性者等への訪問介護を継続しており、今後、利用者に陽性者や濃厚接触者が発生した際には、感染リスクを負いながらもサービスを継続する意向のある事業所も少なくない。
- 他方、医療従事者や施設の介護職員と比較した場合において、1回目・2回目のワクチン接種の時期に遅れが見られる。今回の調査結果等を踏まえ、コロナ禍における訪問介護の役割や直面するリスクに関する行政の理解の促進を図るとともに、現在、優先接種となる高齢者施設等の従事者には、市町村の判断によって、自宅療養を余儀なくされる高齢の患者や濃厚接触者に直接接し、介護サービスの提供等を行う意向のある居宅サービス事業所等について、当該事業所等に従事する者で、そうした介護サービスの提供等を行う意思を有する職員を対象に含むことができるとされているが、陽性者等に対応している訪問介護員がいることを踏まえて、ワクチン接種を含む事業者向け支援策において医療従事者・施設系サービス等と同様の取扱いとすることが強く求められる。

② コロナ禍での感染予防対策等への支援

- 今般の新型コロナへの対応においては、その初期段階においてマスクや手袋、アルコール消毒液などの衛生資材の不足・価格高騰が訪問介護事業所の運営に大きな影響を及ぼした。このような問題に対応するため、各自治体による備蓄資材の事業所への支給が行われ、国においても令和3年度介護報酬改定におけるプラス改定で介護サービス事業所・施設が行う日常からの必要な感染症対策への支援がなされたが、こうした取組は訪問介護の継続において極めて有用であった。引き続き、衛生資材の支給等を含む公的な支援が必要と考えられる。
- また、今後も衛生資材が不足するような感染症の拡大が発生する可能性もあるが、訪問介護事業所では、将来にわたって大量の備蓄等を行うことが難しい面もある。そこで、行政においても、新型コロナの教訓を踏まえ、衛生用品等の備蓄の強化に向けた取組を期待する。
- 加えて、陽性者と陰性者を迅速に判別し、利用者への感染防止や人員確保の円滑化を図る観点から、事業所負担でのPCR検査や抗原検査を実施する事業所もある。利用者に対して必要なサービス提供を継続するにあたって、特に必要と考えられる抗原検査等の費用が事業所の運営面で大きな負担となっていることから、衛生資材の支給に加え、行政検査の対象とはならないが、特に必要と考えられる抗原検査等の受検に対する補助などの支援策も検討することが求められる。

③ 陽性者等に対しても必要なサービスを継続して提供するための取組

- 訪問介護事業所が陽性者等へ対応する場合、事業所内のゾーニングの実施やさらなる衛生資材の使用（ガウン、フェイスシールドなど）、職員に対する危険手当の支給、職員から家族等への感染を防ぐための宿泊施設の確保など、追加的な費用が発生する。
- また、陽性者等に対応した結果、訪問介護員が新型コロナへ感染してしまうと、人繰りの問題から他の利用者へのサービス提供が途絶する可能性もあり、経営上のリスクも大きい。
- 他方、自治体と陽性者等への対応に係る協定等を締結し、当該協定に基づき訪問をする場合などの経済的な支援、介護サービス事業所・施設が行う日常からの必要な感染症対策への支援（令和3年度介護報酬改定のプラス改定）および感染者や濃厚接触者に対応する介護事業所等に対するかかり増し経費の補助、一部自治体が独自に設ける事業所に対する補助金（助成金）などはあるが、現状では陽性者等へ介護サービスを提供することによる介護報酬上の評価はなされていない。
- 訪問介護事業所においても、まずは上述のかかり増し経費の支援等を積極的に活用することが求められるが、その仕組みは事業者に対する支払いまでに時間を要する場合もあるため、陽性者等に対しても必要なサービスの提供を継続するという観点から、介護報酬における加算の創設や自治体独自の報奨金の拡充なども検討すべきではないか。

〈行政の施策紹介〉

- 感染者や濃厚接触者に対応する介護事業所・施設に対しては、地域医療介護総合確保基金の枠組みを活用し、介護職員の割増賃金・手当、応援職員の派遣に係る費用、消毒・清掃費用等のかかり増し経費を補助している。
- かかり増し経費支援については、介護事業所・施設の類型ごとに基準単価（※）が決められているが、大規模なクラスターや年度内に複数回感染者が発生した場合など、特別な事情により基準単価を超える必要がある場合については、個別協議を実施し、厚生労働省が特に必要と認める場合には基準単価を上乗せすることができる仕組みがある。
- なお、割増賃金・手当の水準については、社会通念上、適当と認められるものである必要があり、例えば訪問介護事業所において1回の訪問介護に係る訪問介護員等への給料と同程度の水準とすることなどは、一般的に適当と考えて差し支えない。

（※）訪問介護事業所1事業所あたりの基準単価は32万円。

新型コロナウイルス感染症流行下における介護サービス事業所等のサービス提供体制確保事業 〈地域医療介護総合確保基金（介護従事者確保分）〉 令和4年度予算案（令和3年度当初予算額）137億円の内数（137億円の内数）

1 緊急時介護人材確保・職場環境復旧等支援事業

介護サービスは、要介護高齢者等やその家族の日常生活の維持にとって必要不可欠なものであるため、
 ・新型コロナウイルス感染症の感染等によりサービス提供に必要な職員が不足した場合でもサービスの継続が求められること
 ・高齢者の密集を避けるため通所サービスが通常の形で実施できない場合でも代替サービスの提供が求められることから、新型コロナウイルス感染症による緊急時のサービス提供に必要な介護人材を確保するとともに、介護に従事する者が安心・安全に業務を行うことができるよう感染症が発生した施設等の職場環境の復旧・改善を支援する。

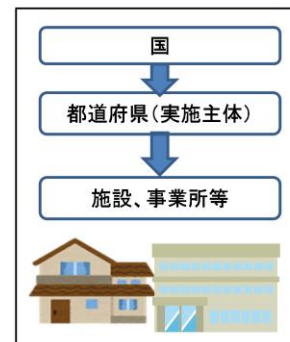
【助成対象事業所】

- ① 新型コロナウイルス感染者が発生又は濃厚接触者に対応した介護サービス事業所・施設等
※休業要請を受けた事業所を含む
- ② 新型コロナウイルス感染症の流行に伴い自宅でサービスを提供する通所系サービス事業所
- ③ 感染者が発生した施設等の利用者の受け入れ及び応援職員の派遣を行う事業所【連携支援】

【対象経費】

通常の介護サービスの提供では想定されないかかり増し費用を助成

- ① 緊急時の介護人材確保に係る費用
 ・ 職員の感染等による人員不足、通所系サービスの代替サービス提供に伴う介護人材の確保等の費用
 ※緊急雇用にかかる費用、割増賃金・手当等
- ② 職場環境の復旧・環境整備に係る費用
 ・ 介護サービス事業所・施設等の消毒、清掃費用、通所系サービスの代替サービス提供に伴う初動費用等
- ③ 連携により緊急時の人材確保支援を行うための費用
 ・ 感染が発生した施設等への介護人材の応援派遣等に伴う費用



2 緊急時介護人材応援派遣に係るコーディネート事業

都道府県において、平時から都道府県単位の介護保険施設等の関係団体等と連携・調整し、緊急時に備えた応援体制を構築するとともに、介護サービス事業所・施設等で新型コロナウイルスの感染者が発生した場合などに、地域の他の介護サービス事業所・施設等と連携して当該事業所・施設等に対する支援を実施するために必要な経費を補助する。

【対象経費】

都道府県や介護サービス事業所との連絡調整等に要する費用

（出所）厚生労働省資料

④ 公的支援策の活用促進に向けた情報提供方法・事務手続きの見直し

- 前述のように、行政による事業所等向けの支援策を活用する上での課題として、「発出・提供される情報の量が多く、目を通しきれない」「目の前の業務が忙しく、対応が後回しになってしまう」「事務手続きが煩雑である」といった回答が多く見られた。
- 法人本部や事業所の管理者等が自ら情報収集を行うことと合わせて、新型コロナ関連の施策情報や支援策に関する情報が管理者等の目に届き、かつ必要に応じて支援策等の利用がなされるようにする必要がある。
- 現状、厚生労働省において、ホームページに「介護事業所等向けの新型コロナウイルス感染症対策等まとめページ」(※)等が開設されているが、新型コロナに関する介護事業者向けのポータルサイトの開設やSNSなどを通じた情報発信の検討、支援策の活用時に求められる事務手続きのさらなる簡素化などの取組を進めていくことが求められる。

(※)「介護事業所等向けの新型コロナウイルス感染症対策等まとめページ」URL

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/taisakumatome_13635.html

⑤ 風評被害対策等への取組

- 本事業において、コロナ禍での訪問介護の提供において、法人経営者や事業所管理者、あるいは現場の訪問介護員は、自身が利用者に感染させてしまうのではないかと、自事業所が起点となりクラスター等が発生してしまうのではないかと不安を抱えていることがわかった。
- また、仮に職員や利用者に陽性者等が発生した場合、偏見に基づく事実ではない情報が広がってしまったり、周辺の介護事業者や地域住民からの誹謗中傷にさらされてしまう可能性もある。さらに、新型コロナに感染した利用者やその家族から訴訟を起こされるリスクもある。
- こうした問題に対しては、まず事業所としてしっかりとした感染予防対策を講じ、その内容を内外に発信することや地域の介護事業者や住民と平時から良好な関係を構築しておくことが求められる。合わせて、行政においても、風評被害の未然防止に向けた広報活動や住民向けの啓発活動、事業者間の相互支援を促すような地域風土づくりなどの取組の充実を図ることが必要と考えられる。

⑥ 利用者によるハラスメントや無理解による不当な発言・対応の解消への取組

- 本事業において委員から指摘があったように、ワクチン接種の進展に伴い、ワクチンを接種していない訪問介護員からのサービス提供の拒否や、利用者による訪問介護員へのワクチン接種の強要といった、いわゆる「ワクチンハラスメント」が発生していることがわかった。
- 行政においては、本調査研究のアンケート調査結果の把握に加えて、利用者やその家族による訪問介護事業所や訪問介護員に対する不当な発言や対応の発生状況の実態を踏まえ、事業者自身が利用者・家族等に対する周知（重要事項説明書等）を行うことはもとより、訪問介護員等が利用者から不当な扱いを受けることのないよう、利用者やその家族を対象とした啓発活動を進めていくことが必要である。

⑦ 保健所の機能強化あるいは介護事業所専用の相談窓口の設置等に向けた取組

- 特に都市部において、コロナ禍の長期化や新型コロナの感染者の増大に伴い、保健所が極めて繁忙な状態に置かれている。そのため、本調査研究において委員から指摘があったように、訪問介護事業所で利用者や職員に陽性者等が発生した場合、保健所に連絡をしたとしても、濃厚接触者の特定やPCR検査の受検、入院に向けた調整・指導などが円滑に進まないケースがある。
- また、PCR検査の自費負担の増大や、陽性等であるか否かが確定しない状況が続くことによる利用者・職員の不安の高まりといった問題が生じており、各事業所では対応に苦慮している。
- こうした問題に対し、介護事業所が自ら公的機関のホームページ等を活用して情報収集を行うとともに、行政も保健所の機能強化や自治体等が連携して事業所からの相談への対応や助言を行う窓口を設置するなど、事業所が適切なタイミングで専門的な見地から支援・指導が受けられる体制を整備していくことが必要である。

⑧ 有事にも機能する地域包括ケアシステムの深化に向けた取組

- 地域包括ケアシステムの構築に向けた動きの中で、介護事業者間の連携あるいは介護と医療の連携に向けた様々な取組が進められてきた。
- 他方、今般のコロナ禍においては、訪問介護事業所による根強い医療との連携ニーズがあるものの、本調査研究の結果から実際には円滑な連携がなされていない状況にあることがうかがわれる。
- また、介護事業者間の連携についても、すべての自治体において地域の事業者間での相互支援体制などが構築されているわけではなく、陽性者等が発生した場合の情報連携においてもどのように対応したら良いかすぐに解決策を得られない等の問題が生じている。
- 今後、地域包括ケアシステムの深化を図る上で、感染症拡大時や災害時などの有事においても機能する医療介護連携の仕組み、例えば、自治体が介護事業者と医療機関をつなぐ等の取組を講じていくことが求められる。

⑨ 今後を見据えた訪問介護人材の確保・育成に向けた取組

- 訪問介護の現場においては、新型コロナ以外にも、ノロウイルスによる感染症やインフルエンザなど、様々な感染症が見られる。また、今回の新型コロナのように未知のウイルスによる感染症が発生する可能性もある。
- 他方、医療機関における「感染管理認定看護師」のような感染症対応の専門的な知識を習得した人材等は公的には訪問介護事業所へ配置されていない。そこで、訪問介護事業所の感染症対応力の強化に向けて、現在の介護員養成研修とは別に基本的な感染予防知識やPPEの着脱に関する技術等を身に付けた介護人材を育成する仕組みを設けることも考えられる。
- また、訪問介護事業所においては職員の高齢化が進んでおり、職員の感染による重症化リスクが高いために、陽性者等への対応を躊躇してしまうケースもある。

- 合わせて、慢性的な人材不足のため、事業所内で陽性者等が発生した場合のシフト調整ができず、そのために陽性者等への対応に消極的にならざるを得ない状況もある。
- 感染症の拡大時や災害時であっても訪問介護を継続するため、行政と事業所が連携しながら、平時から訪問介護人材（特に若年層の人材）の確保に向けた支援策を講じていくことが重要である。

訪問介護に係る新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における 事業継続のための取組事例等に関する調査研究

有識者研究委員会

委員長	堀田 聡子	慶應義塾大学大学院 健康マネジメント研究科 教授
委員	座小田孝安	本調査研究・民介協代表 株式会社シダー 代表取締役（民介協・理事長）
委員	新井 仁子	社会福祉法人横浜市福祉サービス協会 ケアセンターみなまきみらい 所長
委員	石井 洋介	おうちの診療所 目黒 医師
委員	亀崎 正崇	SOMPOケア株式会社 地域包括ケア推進部 企画グループ 特命部長
委員	清村 幸弘	日本ホームヘルパー協会 副会長／有限会社ナイスケア デイサービスふぁみりい
委員	田尻久美子	株式会社カラズ 代表取締役（民介協・理事）
委員	鶴岡 邦篤	公益財団法人介護労働安定センター 業務部雇用管理課 課長
委員	永田 英一	全国ホームヘルパー協議会 副会長／社会福祉法人松美会 アイユウの苑 ホームヘルプサービス管理者
委員	本光 和子	コープみらい 福祉事業部 執行役員
委員	渡邊 智仁	ばんぶきん株式会社 代表取締役（民介協・副理事長）

[オブザーバー]

今村あおい	株式会社新生メディカル 取締役部長
豊田 洋	SOMPOケア株式会社 経営企画部 課長
宮本 雄気	医療法人双樹会よしき往診クリニック 医師
厚生労働省	老健局 認知症施策・地域介護推進課

[事務局]

山越 圭祐	民介協 事務局次長
田中 知宏	株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部 上席主任研究員
加藤 善崇	株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部 副主任研究員
石川 翔大	株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部 副主任研究員
赤堀 進	年友企画株式会社 企画編集部部长

(所属・役職は令和4年3月現在)

厚生労働省 令和3年度老人保健健康増進等事業

コロナ禍における訪問介護 －果たした役割・期待される役割－

令和4年3月発行

発行 一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会
〒101-0047 東京都千代田区内神田2-5-3 児谷ビル3F
TEL.03-5289-4381 FAX.03-5289-4382

制作協力 株式会社浜銀総合研究所
年友企画株式会社

