

静岡市障害者福祉サービス事業所等における 新型コロナウイルス感染症対応実態調査の結果について

- 1 目的 静岡市内指定事業所における新型コロナウイルス感染症対応について、その実態を把握することにより、感染症対応に係る課題や対応策を検討する際の基礎資料とすること
- 2 実施機関 静岡市 保健福祉長寿局 健康福祉部 障害福祉企画課 地域生活支援係
障害者支援推進課 自立支援係
- 3 調査対象 (1) 対象事業所数（サービス種別） 678事業所
(2) 令和2年5月1日時点 静岡市指定障害福祉サービス事業所等
※ ただし、基準該当事業所を除き、共生型事業所を含む。
- 4 調査基準期間 主に、令和2年3月から5月までの状況を調査
- 5 調査方法 調査票（別添参照）をメールにて配付・回収
- 6 調査期間 令和2年6月15日から6月19日まで
- 7 回答率 53.8%

	対象数	回答あり	回答なし	回答率
総合計	678	365	313	53.8%
葵区	288	169	119	58.7%
駿河区	196	93	103	47.4%
清水区	194	103	91	53.1%

	対象数	回答あり	回答なし	回答率
訪問系	169	51	118	30.2%
通所系	355	253	102	71.3%
短期入所	27	10	17	37.0%
居住系	48	25	23	52.1%
相談系	79	26	53	32.9%

<調査上の分類定義>

訪問系

居宅介護
重度訪問介護
同行援護
行動援護
保育所等訪問支援
居宅訪問型児童発達支援

通所系

療養介護
生活介護
共生型生活介護
自立訓練（機能訓練）
就労移行支援
就労継続支援A型
就労継続支援B型
就労定着支援
児童発達支援
放課後等デイサービス

居住系

施設入所支援
共同生活援助（包括型）
共同生活援助（外部利用型）
共同生活援助（日中支援型）
福祉型障害児入所支援
医療型障害児入所支援

短期入所

短期入所

相談系

一般相談
特定相談
障害児相談支援

8 調査結果の概況

(1) 衛生面で実施したこと

① 職員

- ・約90%以上の事業所が、マスク着用、検温、手指消毒等の取組を実施。
- ・97.3%が本人、家族等が体調不良時に出勤せず、84.9%が県外への外出を自粛。

② 利用者

- ・約80%以上の利用者が、マスク着用、検温、手指消毒等の取組を実施。
- ・遠方への外出・外泊の禁止は、37.8%。

③ 「3つの密」回避

- ・96.2%の事業所で、換気を実施。
- ・通所系では、49.8%が分散利用を実施。80.6%が利用者同士の座席を離しており、60.0%が体を離しての支援を実施。

④ その他

- ・アクリル板やビニールカーテン等での飛沫対策。
- ・食事、休憩時間をずらす、対面でなく横並びに座る。
- ・公共交通機関の利用を控え、事業所送迎または自家送迎に切替。送迎車の消毒。

(2) 衛生面での課題

- ・衛生用品の入手困難 (84.7%)
- ・マスクを着用し続けられないなど、利用者の衛生面での対応が困難 (72.6%)
- ・厚労省通知が多すぎる、わかりにくい (55.3%)
- ・消毒作業の負担が大きい (48.2%)
- ・建物等の構造上3密回避が困難 (46.8%)

(3) サービス提供の状況

① 完全休業

- ・1.9%が、主に3月～5月にかけて、一切のサービス提供を行わない完全休業を実施。

② サービス縮小

- ・通所系の73.9%が、主に4月～5月にかけて、通所支援から在宅支援への切替えなどのサービス縮小を実施。
- ・訪問系の84.3%、居住系の76.0%は、通常どおりのサービス提供を実施。

③ 面会の自粛

- ・約50%が面会を自粛し、そのうちの58.2%が、主に4月～5月にかけて、利用者、他の事業所との面会を自粛。
- ・相談系の76.9%が、面会によらず、テレビ電話等により対応。

④ その他

- ・職員の行動履歴を記録、冠婚葬祭への参加自粛、外部講師や取引先業者の立入制限
- ・時間帯を分けたサービス提供を実施、イベント・外出等を自粛。
- ・BCP（業務継続計画）の策定、見直しを実施。

(4) サービス提供での課題

- ・ 92.6%が、職員・利用者の感染について不安を抱いている。
- ・ 61.4%が、他事業所の取組状況、好事例、失敗談等の情報共有を希望。
- ・ 59.2%が、感染者等が発生した場合の運営方法等がわからない。
- ・ 51.2%が、職員の勤務体制・シフトを組むことが大変。
- ・ 32.9%が、収入が前年よりも減少。
- ・ 就労系では、就労継続B型の 65.2%が工賃を普段どおり支払えず、就労移行の 85.7%が内定取消、解雇等の悪影響あり。

(5) 衛生用品の保有状況（1事業所平均）

① マスク	必要量	230枚／月	備蓄量	500枚
② 手指用の消毒液	必要量	2.3L／月	備蓄量	7.9L
③ 設備用の消毒液	必要量	5.6L／月	備蓄量	23.2L
④ その他の必需品	フェイスシールド、ウェットティッシュ、手袋、防護服等			

(6) 大変な中での、良かったことなど

- ・ 対策により、新型コロナのみならず、インフルエンザ等その他の感染者もゼロ。
- ・ 利用者や家族から、ねぎらい、感謝の言葉を多くいただいた。
- ・ 利用者の家庭での様子がわかったり、新たな一面の発見につながった。
- ・ 利用者や職員、職員同士、地域の他事業所との連携が深まり、協力し合えた。
- ・ マスクや消毒液等の衛生用品の寄付があった。
- ・ 感染症対策への職員の意識向上。
- ・ 運営基準や報酬算定の要件が緩和されたことにより、柔軟な対応や経営の安定化につながった。

9 各調査項目について

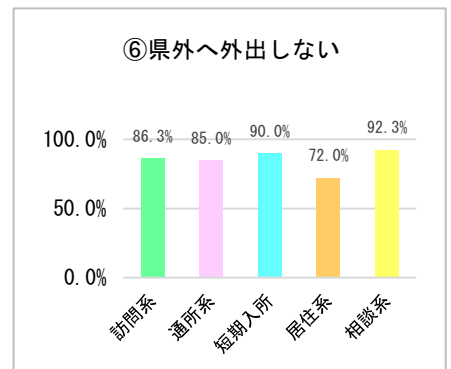
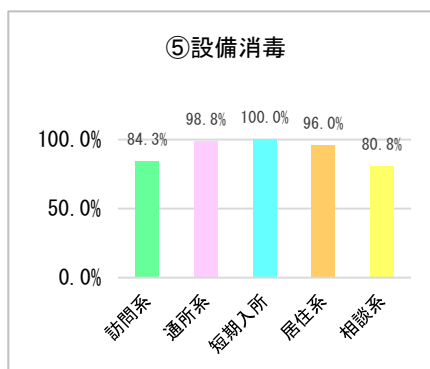
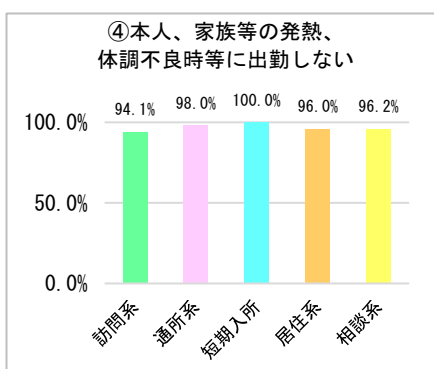
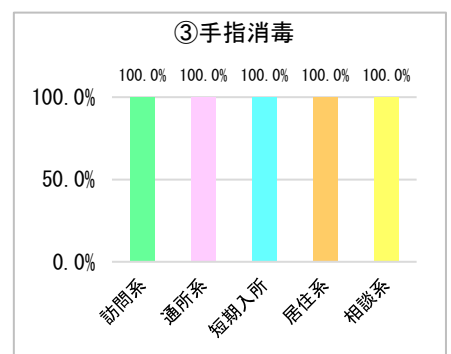
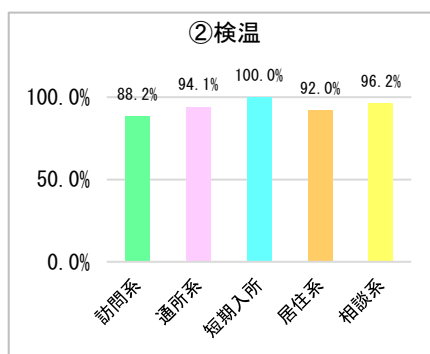
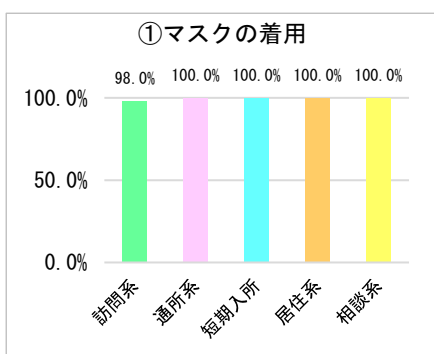
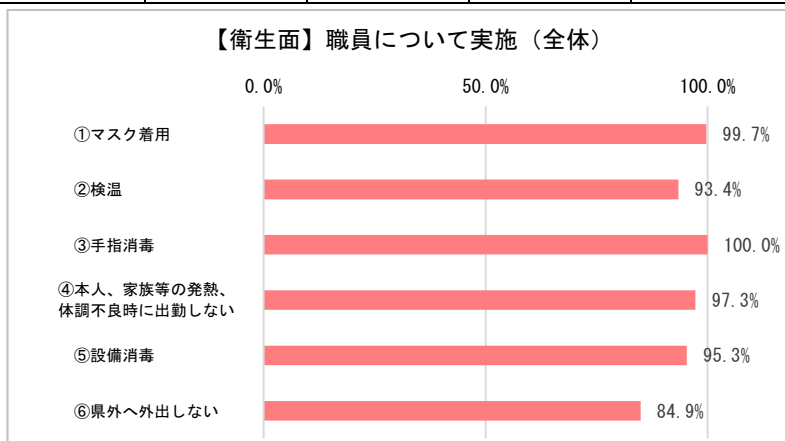
※ 以下、調査票の項番のとおり記載。

※ 項番1は、回答のあった事業所情報のため、秘匿。

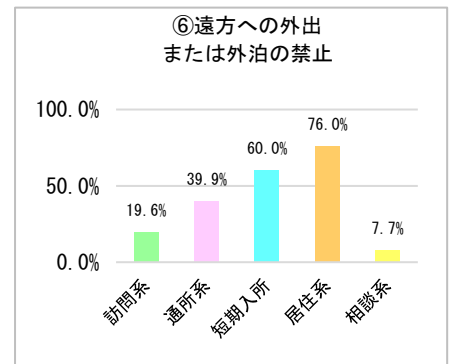
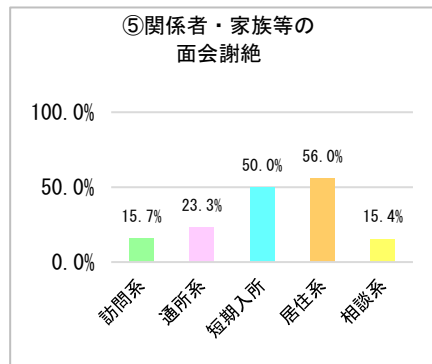
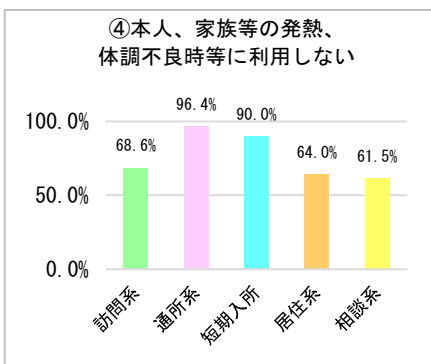
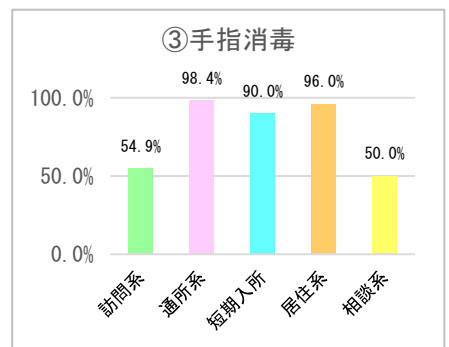
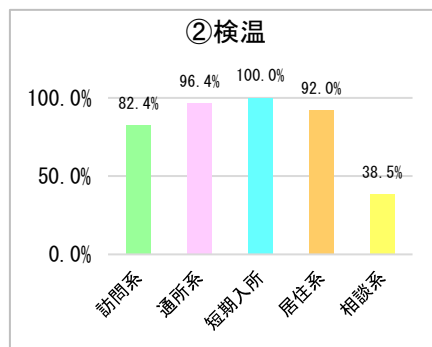
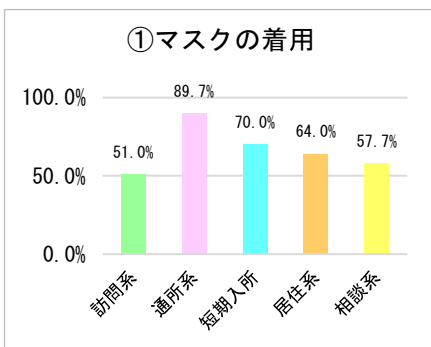
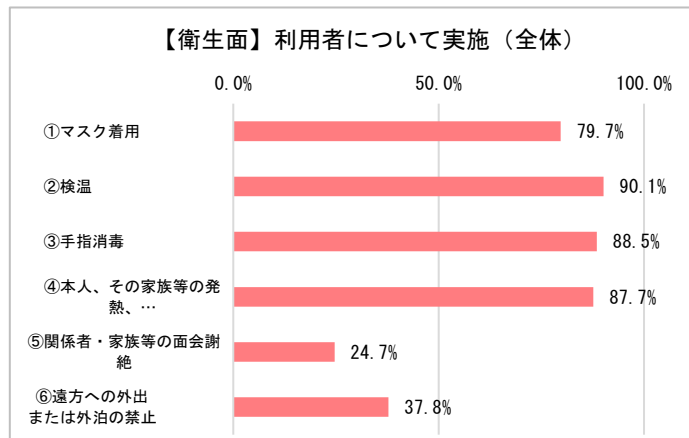
※ 回答率の低いグループで、各設問でのパーセンテージが高いものは、見かけ上、結果が大きく見えるが、回答数自体は少ないことに留意。

2 衛生面で実施したこと（主に、令和2年3月～5月までの対応について、回答してください（以下、同様）。）

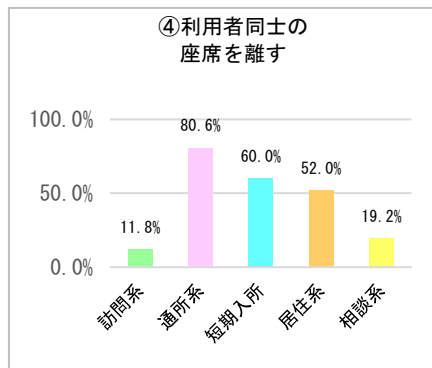
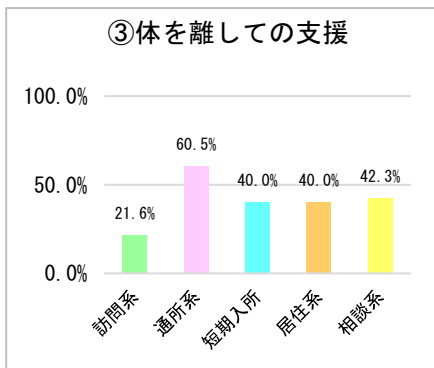
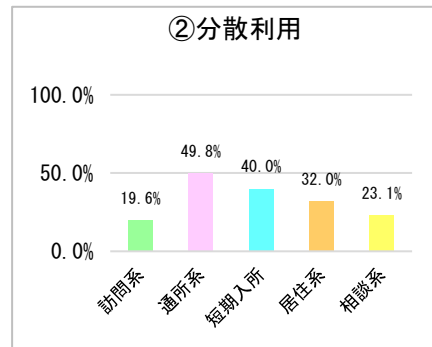
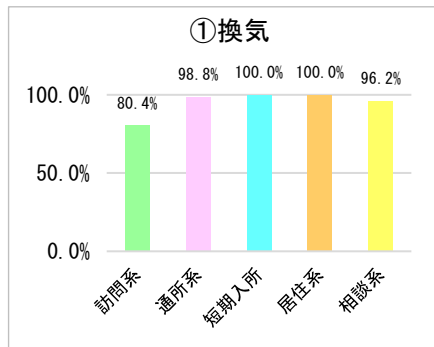
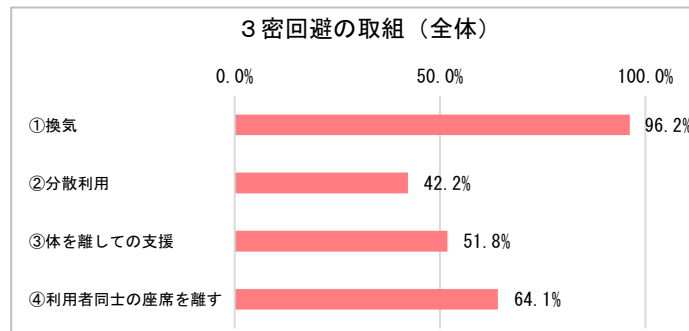
(1) 職員について、衛生面で実施したことに○をつけてください（複数選択可）						
	①	②	③	④	⑤	⑥
① マスク着用						
② 検温						
③ 手指消毒（アルコール、石けん手洗い等）						
④ 本人、その家族等が、発熱、体調不良時は出勤しない						
⑤ 設備消毒（アルコール、次亜塩素酸ナトリウム液等）						
⑥ 静岡県外への外出をしない						
訪問系	98.0%	88.2%	100.0%	94.1%	84.3%	86.3%
通所系	100.0%	94.0%	100.0%	98.0%	98.8%	85.0%
短期入所	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	90.0%
居住系	100.0%	92.0%	100.0%	96.0%	96.0%	72.0%
相談系	100.0%	96.2%	100.0%	96.2%	80.8%	92.3%
合計	99.7%	93.4%	100.0%	97.3%	95.3%	84.9%



(2) 利用者（児）について、衛生面で実施したこと○をつけてください（複数選択可）						
	①	②	③	④	⑤	⑥
	① マスク着用	② 検温	③ 手指消毒（アルコール、石けん手洗い等）	④ 本人、その家族等が、発熱、体調不良時は利用しない	⑤ 関係者・家族等の面会謝絶	⑥ 遠方への外出または外泊の禁止
訪問系	51.0%	82.4%	54.9%	68.6%	15.7%	19.6%
通所系	89.7%	96.4%	98.4%	96.4%	23.3%	39.9%
短期入所	70.0%	100.0%	90.0%	90.0%	50.0%	60.0%
居住系	64.0%	92.0%	96.0%	64.0%	56.0%	76.0%
相談系	57.7%	38.5%	50.0%	61.5%	15.4%	7.7%
合計	79.7%	90.1%	88.5%	87.7%	24.7%	37.8%



	(3)「3つの密(密集・密閉・密接)」を避ける取組で実施したことに○をつけてください(複数選択可)			
	① 換気(窓を開けるなど)			
	② 分散利用(利用日、利用時間帯を分ける工夫など)			
	③ なるべく体を離しての支援			
	④ 利用者同士の座席を離す			
	①	②	③	④
訪問系	80.4%	19.6%	21.6%	11.8%
通所系	98.8%	49.8%	60.5%	80.6%
短期入所	100.0%	40.0%	40.0%	60.0%
居住系	100.0%	32.0%	40.0%	52.0%
相談系	96.2%	23.1%	42.3%	19.2%
合計	96.2%	42.2%	51.8%	64.1%

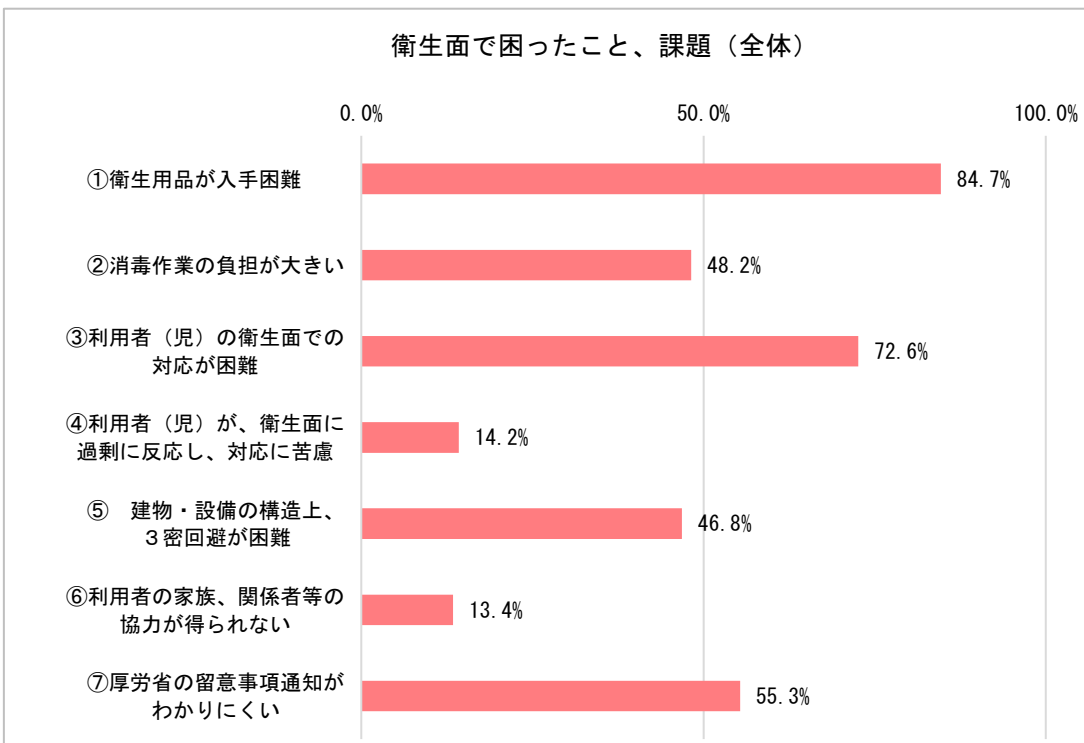


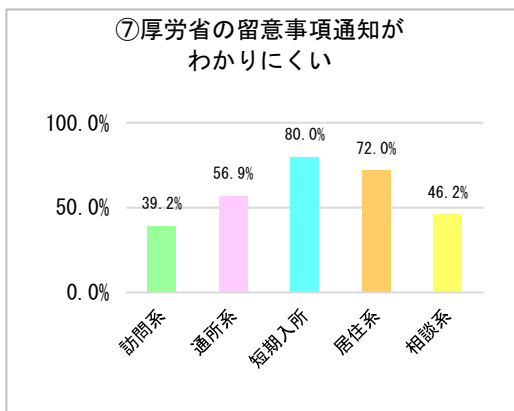
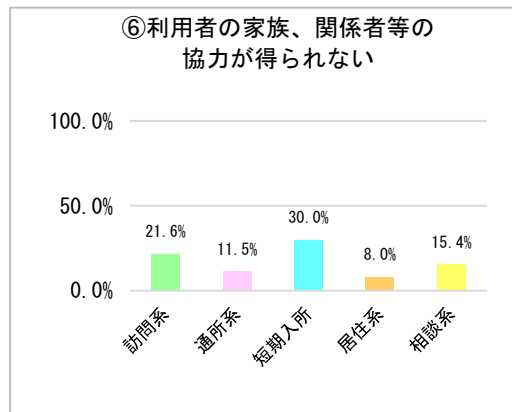
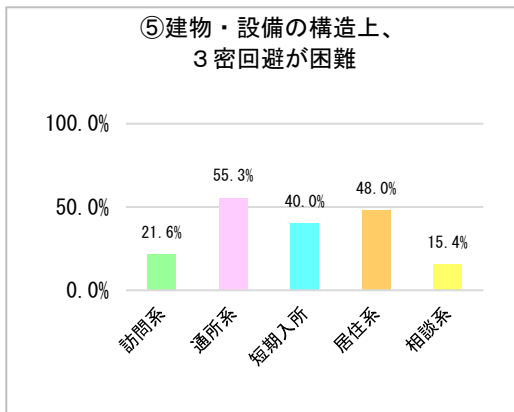
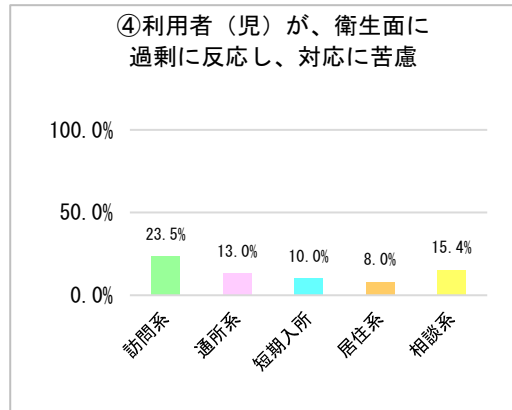
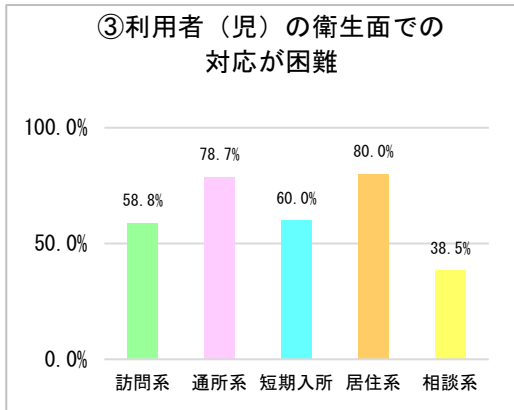
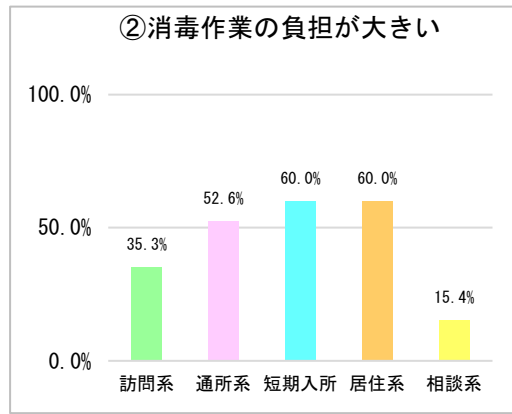
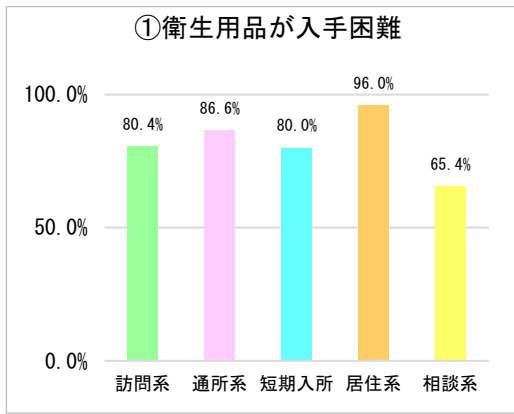
	(4) 衛生面での、その他の取組
	・その他 (自由記載)

< 主な取組 >

- ・ビニールカーテン、アクリル板の設置、保護メガネ、フェイスシールドの着用
- ・空気清浄機の設置
- ・デスク上にダンボールでガードを作成。どうしてもマスクを外したいときは外せるようにした。
- ・対面ではなく、横並びに座る。
- ・食事、休憩時間をずらす。
- ・来訪者記録簿の作成。
- ・公共交通機関の利用を控える。
- ・事業所による送迎をやめ、利用者による送迎に切り替えた。
- ・送迎車の換気、消毒
- ・利用者家族による見学の禁止
- ・感染対策委員会開催
- ・対応マニュアル整備
- ・イベントの中止、延期

3 衛生面での、特に困ったこと、課題について該当の項目に○をつけてください（複数選択可）							
	① マスク、消毒液、使い捨て手袋など衛生用品の入手困難（売切れ、値段が高過ぎ）						
	② 手指消毒、設備消毒等の消毒作業の負担が大きい						
	③ 障害特性、年齢等により、利用者（児）の衛生面での対応が困難 （マスクを着用できない、着用し続けられない、手洗いしない、密着するなど）						
	④ 利用者（児）が、衛生面に過剰に反応し、対応に苦慮 （長時間手を洗い続ける、自宅から出られない、マスクを二重に着用など）						
	⑤ 建物・設備の構造上、「3つの密」を避けることが困難						
	⑥ 利用者の家族、関係者、事業所近隣の協力が得られない （自宅で検温しない、自宅が不衛生、東京等の感染拡大地域への外出、換気のため窓を開けると苦情が来るなど）						
	⑦ 厚生労働省の留意事項通知が、多すぎて読み切れない、わかりにくい						
	⑧ その他（自由記載）						
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
訪問系	80.4%	35.3%	58.8%	23.5%	21.6%	21.6%	39.2%
通所系	86.6%	52.6%	78.7%	13.0%	55.3%	11.5%	56.9%
短期入所	80.0%	60.0%	60.0%	10.0%	40.0%	30.0%	80.0%
居住系	96.0%	60.0%	80.0%	8.0%	48.0%	8.0%	72.0%
相談系	65.4%	15.4%	38.5%	15.4%	15.4%	15.4%	46.2%
合計	84.7%	48.2%	72.6%	14.2%	46.8%	13.4%	55.3%





3 衛生面での、特に困ったこと、課題について	
	⑧その他 (自由記載)

○ 衛生用品に関すること

- ・マスク等の寄付があっても、事業所の人数より少なく、配布方法で困惑。
- ・マスクの着用と、熱中症対策。
- ・体温計の電池が手に入らなかった。
- ・正しい情報と誤った情報の選別が困難。
- ・次亜塩素酸の消毒液は効果がない。

○ 利用者や家族に関すること

- ・「3密」や「新しい生活様式」を理解できる利用者と、理解できない利用者との間でのトラブル。
- ・利用者がなめた手でいろんな場所を触ってしまうので、消毒に追われる。
- ・テレビ等で良いと言われていることを事業所が行っていないと利用者が怒る。
- ・外出自粛で、利用者のストレスが増加。精神的なケアが必要。
- ・利用者が窓から出ようとするため、換気ができない。
- ・重症心身障がい児対象のサービスのため、衛生面の配慮に非常に気を遣った。
- ・利用者や家族が発熱しているにも関わらず、隠したり、嘘をついて利用したがるので、困った。
- ・利用者家族が体調不良の場合、自宅待機要請をどこまで強く言っているのか難しい。
- ・他事業所ではマスクを外してよいことになっているので、マスク着用を促す事業所は辞めて他へ移りたいとの声があった。
- ・感染防止対応について、利用者に理解してもらうことが困難。
- ・事業所活動時間以外での利用者の感性予防が難しい。
- ・平熱が高い方の熱基準が難しかった。
- ・独居利用者に対する支援が行き届かない。
- ・楽観的な親にヒヤヒヤさせられた。
- ・外食・外泊の自粛中、家族や友人がこっそり外食等に連れ出してしまう。

○ 運営に関すること

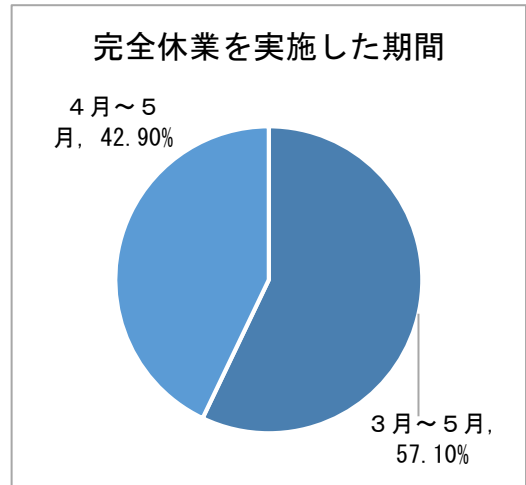
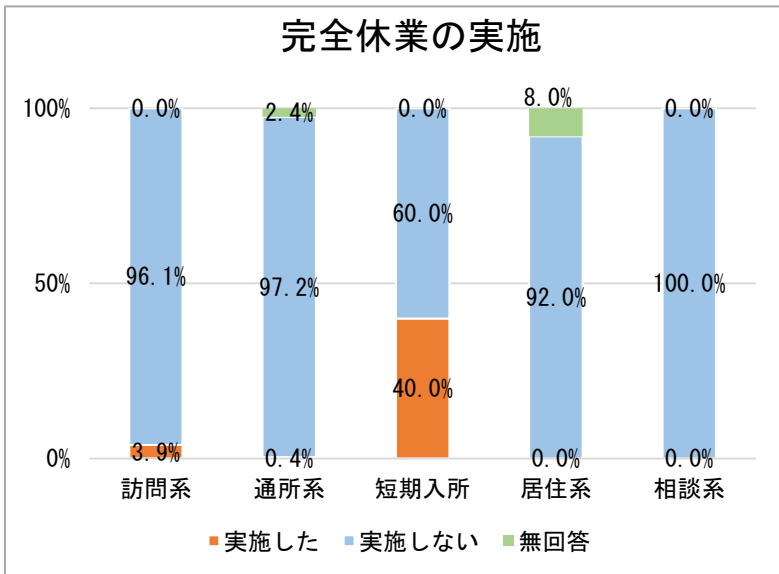
- ・公共交通機関の利用を極力避けるようお願いをすることで、利用ができなくなるケースがあった。
- ・3密回避のため、短時間入替制でサービス提供すると、ひとり一人の訓練時間が短くなってしまふ。
- ・事業所や家庭を訪問できない時期もあり、モニタリング書類の作成に苦慮した。
- ・体調を崩し業務遂行できなくなり退職した職員も出た。
- ・支給決定のために医師診断書を要するが、新型コロナの影響で受診を控える保護者が多く、新規利用者の獲得が困難。

- ・グループホームで、感染者発生時の隔離場所の確保やゾーニングが難しい。万が一感染者が出た場合、関係機関等との連携が必要。
- ・グループホーム利用者が通所系事業所から在宅支援を受けている場合、通所系事業所には報酬が入る一方で、日中の世話をするグループホームには日中支援加算がもらえない。

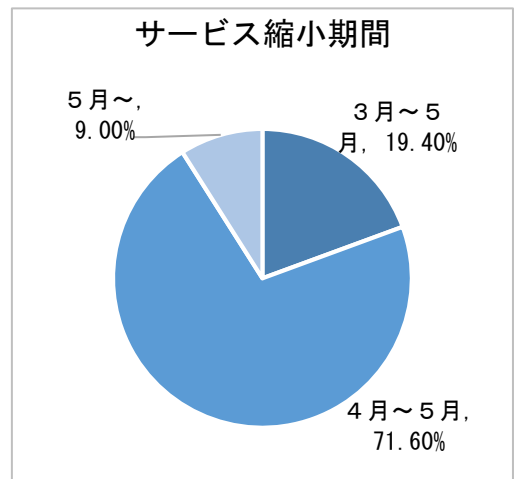
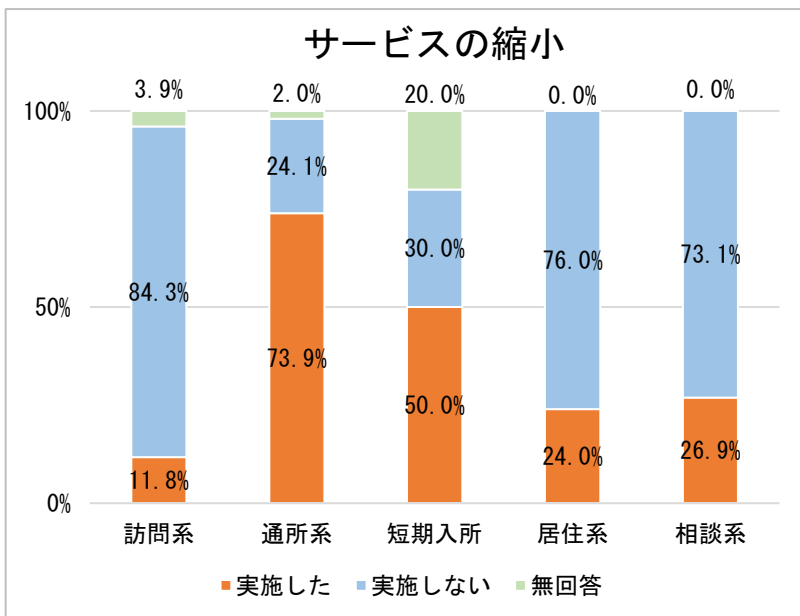
○ 行政に関すること

- ・厚労省通知は、しっかりと読む時間をとれないため、対応に遅延が発生する。
- ・厚労省通知について、内容の類似した物が多数くるので、できれば変更点のみを通知してほしい。また、共通事項と、サービスごとの事項が分かれているとわかりやすい。
- ・厚労省通知は、読む人により受け取り方が異なるため、誰が読んでも理解できる表現としてほしい。市の助言等もつけてほしい。
- ・東京都のロードマップのように、どの段階でどのような施設が使用できるか等が一覧になっているとわかりやすい。
- ・申請が間に合わず、衛生用品補助金がもらえなかった。
- ・市からのメールが深夜に届く。過重労働で市職員が体調を崩すと、良い行政サービスが出来ないため、人員の配置に配慮すべき。

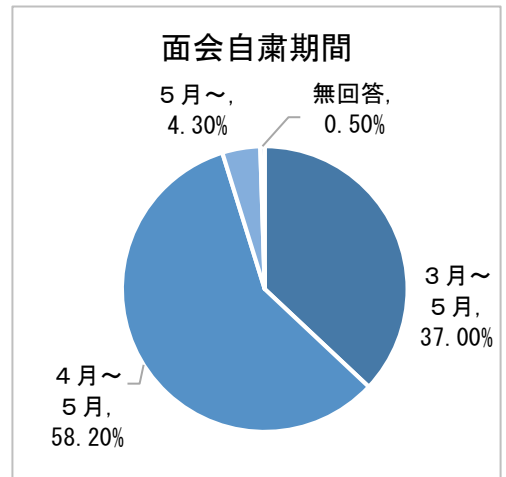
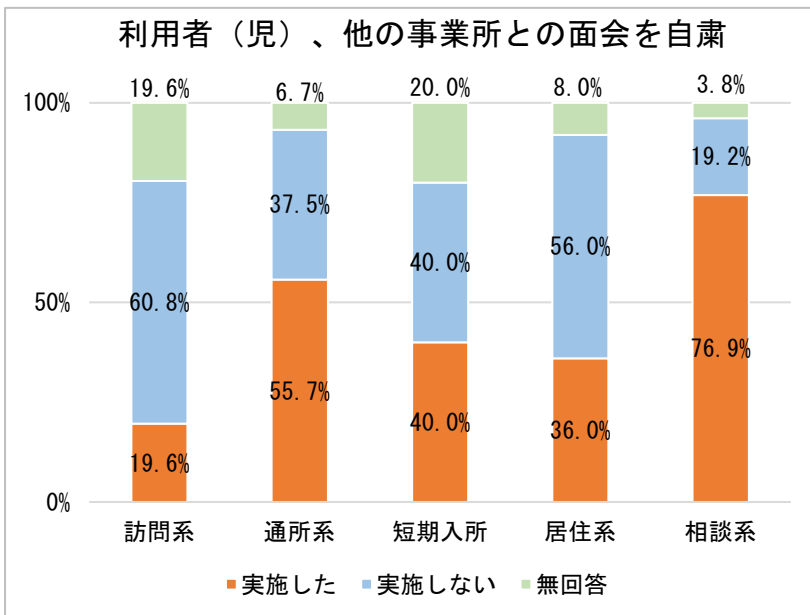
4 サービス提供の状況 (主に、令和2年3月～5月までの対応について、回答してください(以下、同様。))			
(1-1) 完全休業(訪問、通所、居住、相談、または在宅支援等のサービス提供を一切行っていない)について			
		① 実施した	
		② 実施していない	
		① 実施した	② 実施していない
訪問系		3.9%	96.1%
通所系		0.4%	97.2%
短期入所		40.0%	60.0%
居住系		0.0%	92.0%
相談系		0.0%	100.0%
合計		1.9%	95.9%
(1-2) 「①実施した」と回答した場合、期間を記入ください			
		期間	
		3月～5月	4/7 57.1%
		4月～5月	3/7 42.9%



(2-1) サービス縮小 (例: 新規利用者の受入停止、通所支援から在宅支援への切替、通所支援と在宅支援をミックスして提供など) について			
		① 実施した	
		② 実施していない	
		① 実施した	② 実施していない
訪問系		11.8%	84.3%
通所系		73.9%	24.1%
短期入所		50.0%	30.0%
居住系		24.0%	76.0%
相談系		26.9%	73.1%
合計		57.8%	39.7%
【参考】 本市から通所系事業所へ次のとおり依頼 (4/22~5/24)			
・ 自宅等で対応可能な利用者 ⇒ 主に在宅支援で対応。 報酬は通所支援と同等の算定可。			
・ 自宅等で対応困難な利用者 ⇒ 通所支援で対応。			
(2-2) 「①実施した」と回答した場合、期間を記入ください			
		期間	
		3月~5月	41/211 19.4%
		4月~5月	151/211 71.6%
		5月~	19/211 9.0%



(3-1) 利用者(児)、他の事業所との <u>面会を可能な限りの自粛</u> (面会によらず、電話、テレビ電話にて対応)について		
		① 実施した
		② 実施していない
	① 実施した	② 実施していない
訪問系	19.6%	60.8%
通所系	55.7%	37.5%
短期入所	40.0%	40.0%
居住系	36.0%	56.0%
相談系	76.9%	19.2%
合計	50.4%	40.8%
(3-2) 「①実施した」と回答した場合、期間を記入ください		
期間		
3月～5月	68/184	37.0%
4月～5月	107/184	58.2%
5月～	8/184	4.3%



	(4) <u>その他</u> の対応
	対応内容 (自由記載)

- ・ 職員の健康管理や行動履歴の記録作成、冠婚葬祭への参加の自粛依頼
- ・ モニタリングの実施方法の変更 (時期の延期、電話による対応等)
- ・ 通所方法の変更 (自主もしくは家族送迎による通所、送迎バスの利用自粛、公共交通機関の利用を減らすよう依頼など)
- ・ 外部講師、関係する取引先業者の立ち入り制限
- ・ 事業所のイベントや外出などを自粛
- ・ 時間帯を分けることにより、利用者を分散させたサービス提供
- ・ BCP (業務継続計画) の策定、見直し
- ・ 利用者の家庭内における感染症対応についての注意喚起
- ・ 利用者の外食利用を減らしてもらうため、事業所から昼食を提供

※ 上記の取組について、実施期間で最も多かったのは、「3月下旬～6月中旬」
それ以外は、緊急事態宣言の出ていた「4月中旬～5月下旬」の間での実施

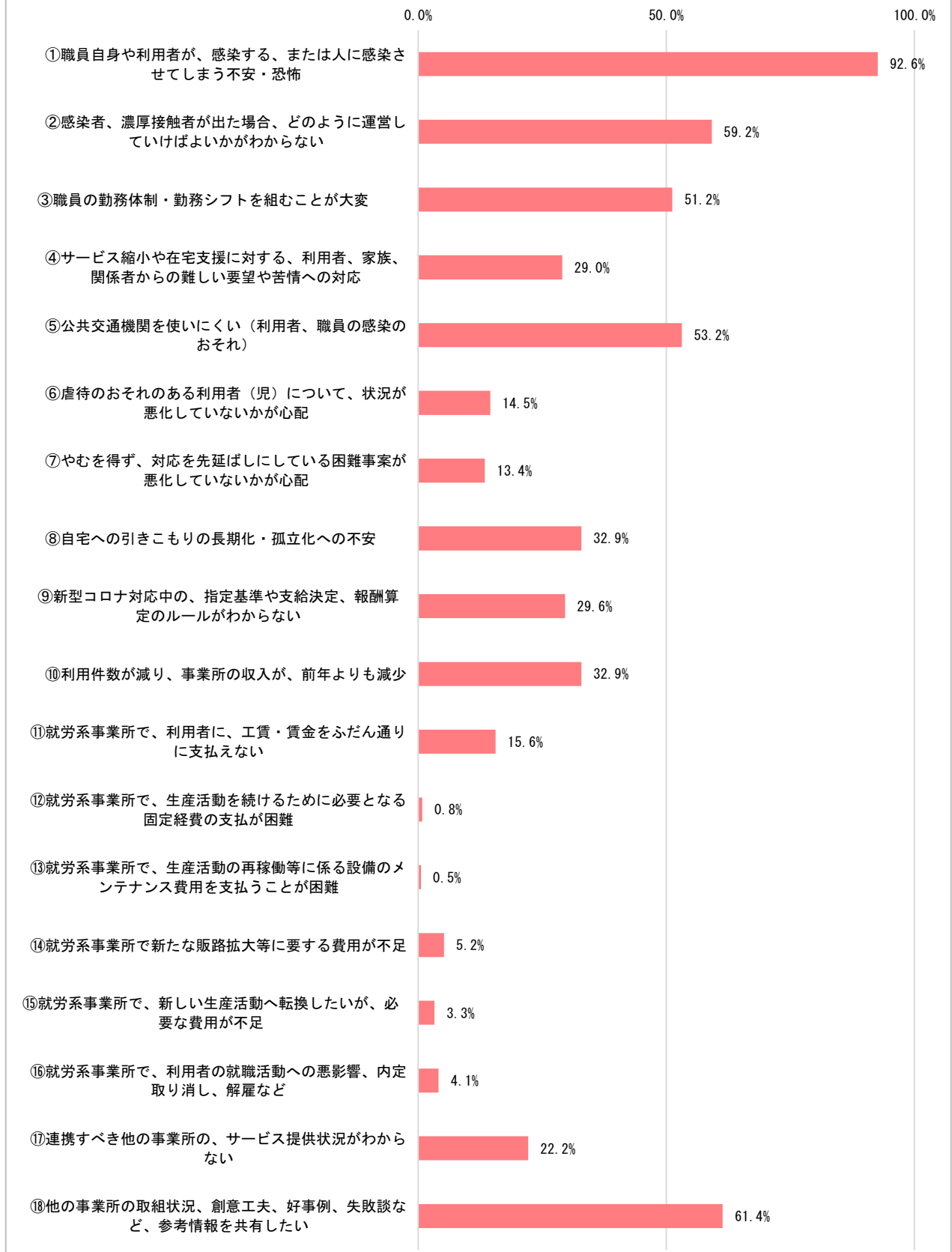
<p>5 サービス提供で、特に困ったこと、課題について当てはまる回答に○をつけてください（複数選択可）</p>	
	① 職員自身や利用者が、感染する、または人に感染させてしまう不安・恐怖
	② もしも、感染者、濃厚接触者が出た場合、どのように運営していけばよいか分からない
	③ 職員の勤務体制・勤務シフトを組むことが大変 (感染の疑い、営業時間の変更、学校の臨時休業、利用者からの要望等への対応によるもの)
	④ サービス縮小や在宅支援に対する、利用者、家族、関係者からの難しい要望や苦情への対応
	⑤ 公共交通機関を使いにくい（利用者、職員の感染のおそれ）
	⑥ 虐待のおそれのある利用者（児）について、状況が悪化していないかが心配
	⑦ やむを得ず、対応を先延ばしにしている困難事案が、悪化していないかが心配
	⑧ 自宅への引きこもりの長期化・孤立化への不安
	⑨ 新型コロナ対応中の、指定基準や支給決定、報酬算定のルールがわからない（職員の配置、利用定員超過、支給量変更、国保連請求、加算等に関する特例的な取扱いなど）
	⑩ 利用件数が減り、事業所の収入が、前年よりも減少。
	⑪ 就労系事業所で、利用者に、工賃・賃金をふだん通りに支払えない
	⑫ 就労系事業所で、生産活動を続けるために必要となる固定経費（機器のリース料等）が支払えないが厳しい状況
	⑬ 就労系事業所で、生産活動の再稼働等に係る設備のメンテナンス費用を支払うことが困難である。
	⑭ 就労系事業所で、新たな販路拡大等に要する費用が不足している。
	⑮ 就労系事業所で、新しい生産活動へ転換したいが、必要な費用が不足している。
	⑯ 就労系事業所で、利用者の就職活動への悪影響、内定取り消し、解雇など
	⑰ 連携すべき他の事業所の、サービス提供状況（営業時間、休業、利用状況）がわからない
	⑱ 他の事業所の取組状況、創意工夫、好事例、失敗談など、参考情報を共有したい

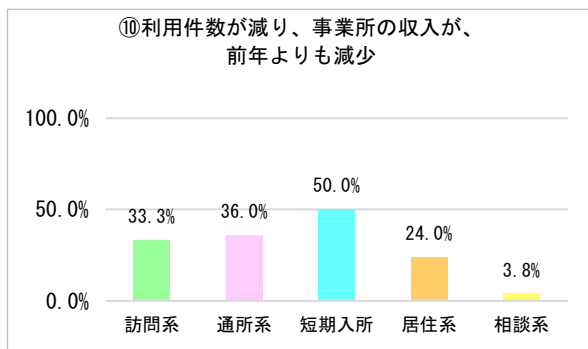
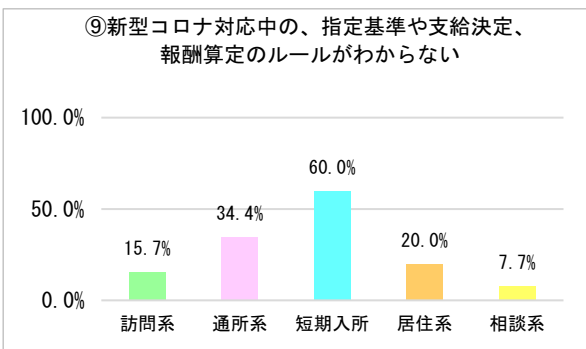
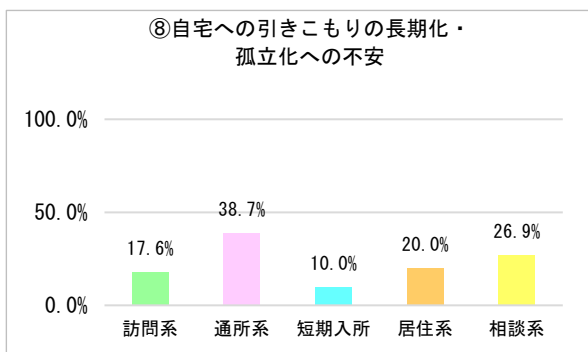
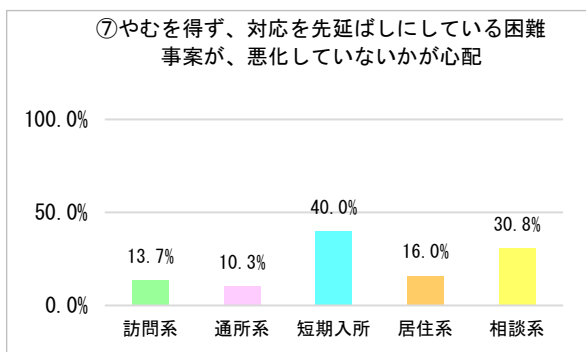
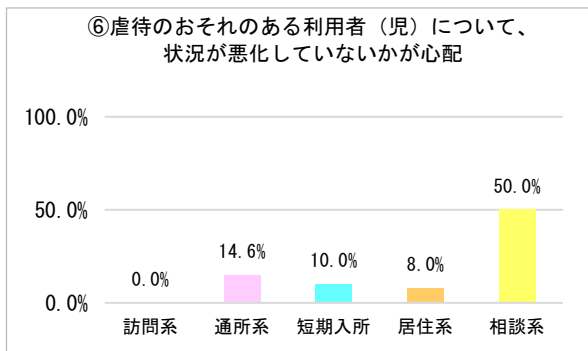
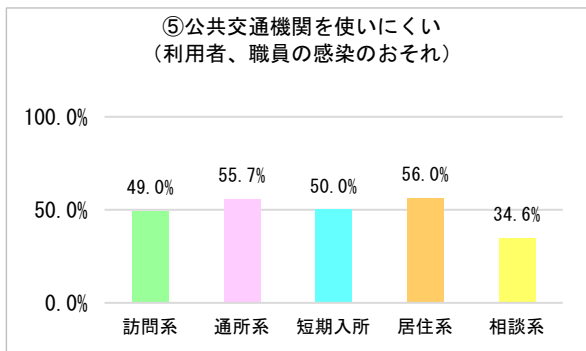
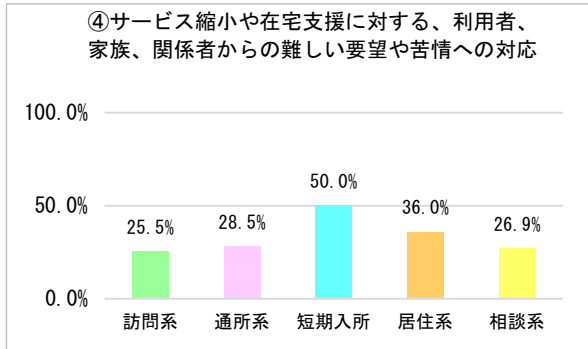
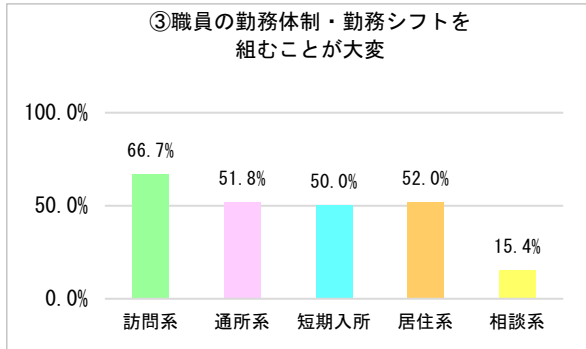
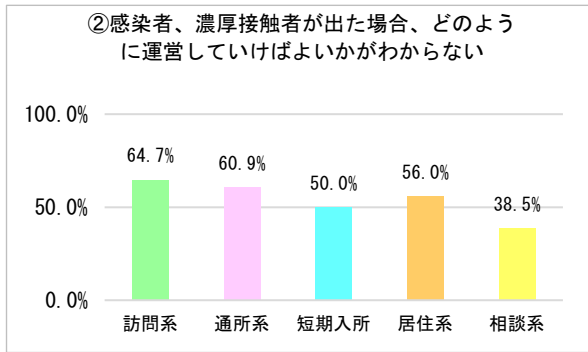
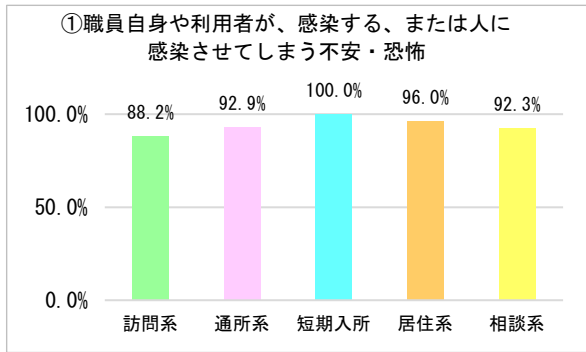
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
訪問系	88.2%	64.7%	66.7%	25.5%	49.0%	0.0%	13.7%
通所系	92.9%	60.9%	51.8%	28.5%	55.7%	14.6%	10.3%
短期入所	100.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	10.0%	40.0%
居住系	96.0%	56.0%	52.0%	36.0%	56.0%	8.0%	16.0%
相談系	92.3%	38.5%	15.4%	26.9%	34.6%	50.0%	30.8%
合計	92.6%	59.2%	51.2%	29.0%	53.2%	14.5%	13.4%
	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭
訪問系	17.6%	15.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
通所系	38.7%	34.4%	36.0%	22.5%	1.2%	0.8%	7.5%
短期入所	10.0%	60.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居住系	20.0%	20.0%	24.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
相談系	26.9%	7.7%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	32.9%	29.6%	32.9%	15.6%	0.8%	0.5%	5.2%
	⑮	⑯	⑰	⑱			
訪問系	0.0%	0.0%	5.9%	47.1%			
通所系	4.7%	5.9%	22.1%	66.0%			
短期入所	0.0%	0.0%	30.0%	70.0%			
居住系	0.0%	0.0%	28.0%	56.0%			
相談系	0.0%	0.0%	46.2%	46.2%			
合計	3.3%	4.1%	22.2%	61.4%			

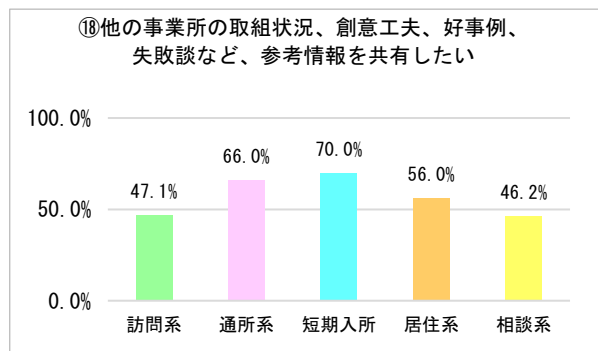
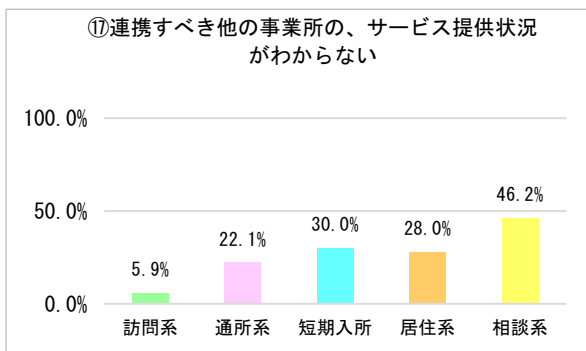
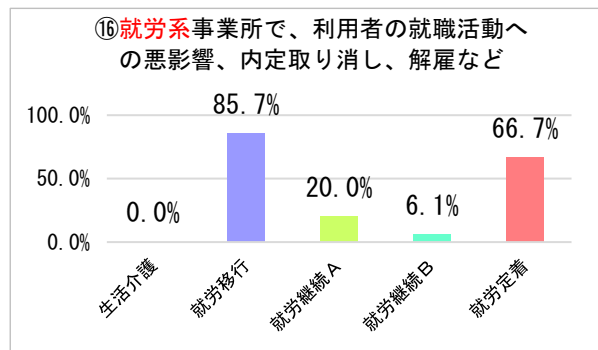
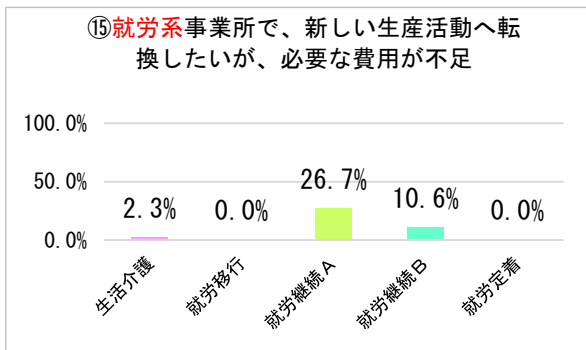
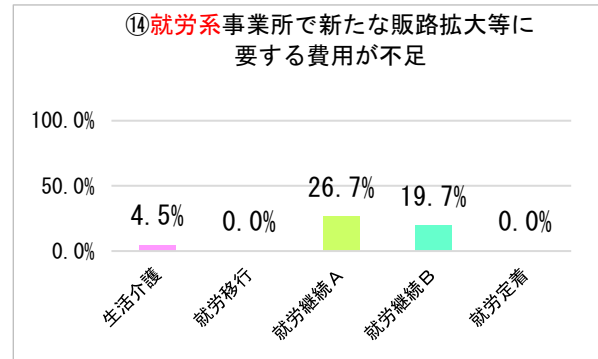
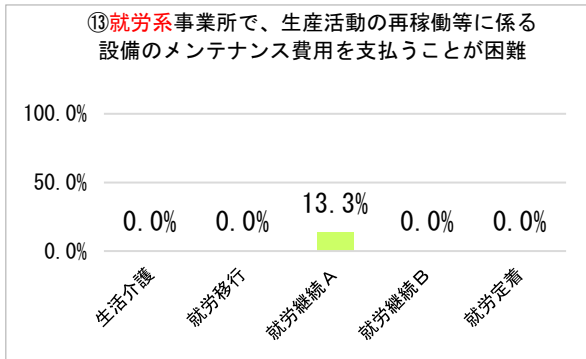
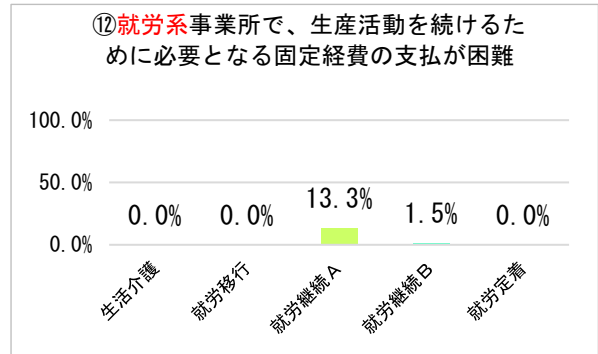
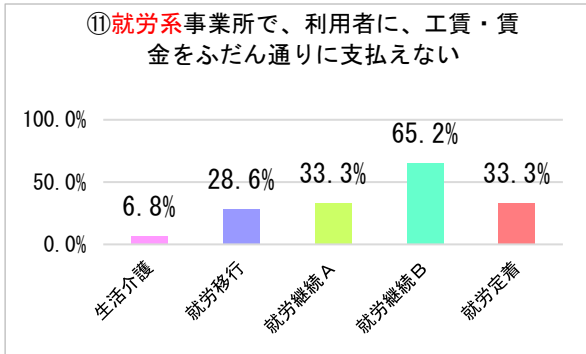
<就労系の選択項目>

	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯
生活介護	6.8%	0.0%	0.0%	4.5%	2.3%	0.0%
就労移行	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7%
就労A型	33.3%	13.3%	13.3%	26.7%	26.7%	20.0%
就労B型	65.2%	1.5%	0.0%	19.7%	10.6%	6.1%
就労定着	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%
就労計	40.0%	2.2%	1.5%	14.1%	8.9%	11.1%

サービス提供で困ったこと、課題（全体）







5 サービス提供で、特に困ったこと、課題について	
	⑱ その他 (自由記載)

○ 3密回避、新しい生活様式に関すること

- ・新しい生活様式を踏まえたサービス提供が困難。
- ・3密回避のため、イベントや余暇活動ができなくなった。
- ・感染予防のため公園や室内施設が閉鎖し、施設外で活動する場所がない。
- ・事業所ごとに取り組み方は様々で、何が正解かわからない。
- ・いつから3密に戻ってよいのか知りたい。
- ・これを機に、新しい運営基準や事業モデル、利用スタイルの幅が広がることを期待。

○ 利用者に関すること

- ・外出が好きな利用者に、外出の自粛等の休業期間の対応を分かってもらうこと
- ・外出自粛を嫌がる利用者と、感染防止対策とのバランスをとるのが難しい。
- ・室内に閉じ込められ、体を動かしたり、大声を出したりして発散する場を設けることが難しかった。
- ・活動が制約されることで、利用児者のストレスがたまりやすい。
- ・1か月間の通所自粛期間終了後、以前には見られない行動が出ていて、急に押された職員が骨折した。
- ・学校休業期間中、家庭での関わり方の相談がかなり増えた。いつもよりも親子間の緊張感が高かったように感じる。
- ・セルフプラン児童で、通所利用自粛から3か月間利用がなく、連絡が取れない児童及び保護者への働きかけについて困っている。
- ・複数事業所を利用する利用者が感染した場合、感染場所の特定が難しいので、不安。
- ・短期入所利用者と入所利用者の居室が混在。短期入所利用の自粛や施設内での行動制限をお願いすることとなった。

○ 在宅支援に関すること

- ・利用者家族の介護疲れ等が発生。
- ・在宅支援のマニュアルがなかったため、当初苦慮した。
- ・在宅支援の際の記録の書き方がわからず、報酬請求ができるのかが不安。
- ・在宅支援の対応と、その記録等で業務量が増えた。
- ・自宅での活動内容を企画するのが大変。
- ・利用者の乱れた生活リズムを元に戻すのが大変。
- ・特に上限負担月額の高い家庭からは利用を敬遠された。
- ・他事業所では説明なしに電話対応を開始し、「利用予定日ではない日にも電話がきた」ことを保護者から聞いた。
- ・在宅支援の取り入れ方が難しい（一日数回の電話連絡・課題への取組・保護者への説明・請求額の発生）

- ・在宅支援を断った家庭の様子が心配。
- ・グループホームでは、人員配置不足の中で業務負担が増大し、職員が疲弊。
- ・週1回の通園と電話での支援では、十分な支援ができなかった。こどもの成長期における1ヶ月のブランクは大きい。

○ 就労に関すること

- ・生産活動の受注が減った。
- ・(就労移行) 就労機会の減少により、基本報酬の算定区分である6か月間就労定着した者の人数が減る可能性があり、来年度の報酬減少が心配。
- ・(就労定着) 企業の雇止め後、1か月以内の転職でないとサービスの一環として関わりが持てない。コロナで雇止めの場合は、1か月しばりをなくしてほしい。
- ・生産活動に影響を受けた就労系事業所への資金、情報、コンサルティングの支援が必要。
- ・サービス縮小により、生産活動も縮小し、取引先に迷惑をかけた。
- ・工賃確保のため、在宅の利用者に代わって、作業する職員の負担が増大。
- ・通常の生産活動を休業したが、代替りの作業を確保できなかった。
- ・通所利用の自粛長期化により、利用者が作業手順を忘れる等の弊害が発生。
- ・取引先の休業で、作業が中断する日があった。

○ 経営面に関すること

- ・感染者が出て休業となった場合の収入減が心配。
- ・新規指定事業所だが、関係機関への挨拶回りなどができずに苦勞。
- ・日中活動系事業所は数回電話をかけるだけで報酬が通常どおりもらえるが、グループホームは日中支援の業務が増大し、経費もかさんだのに加算がもらえず、不公平。
- ・経営面の安定は、利用者と従業員を守る上での大事な要素。
- ・子のいる職員が出勤困難となり、代わる職員の確保が困難。
- ・学校によって開校日や下校時刻が異なり、送迎のための調整に苦慮。
- ・「新しい生活様式」にあった営業展開を検討するのが急務。

○ 行政に関すること

- ・学校再開、休校については、放課後等デイなども交えて協議すべき。
- ・学校も含め行政としても、子育てする保護者の緊急時フォロー体制を今後強化して欲しい。
- ・学校の臨時休業や分散登校の情報は、普通学校からの提供はなく、保護者から聞くので手間がかかった。このため、勤務体制を組むのが大変。
- ・国と市で対応の仕方が違い困った。
- ・サービス更新に伴う面談について、各区の対応が違い、面会は控えたいのに面談をしたいという問い合わせがあり、行政とのギャップを感じた。
- ・報酬請求作業完了後、報酬算定区分に関する通達が来て、後手後手の対応になってしまい、何件か修正をあきらめざるを得なかった（再請求作業の手間がかかりすぎる）。
- ・市からの要請も、ぎりぎりまで方針がわからず、時間がない中決断を迫られることがあった。

- 行政の通知が遅いことが原因で、事業所の対応が遅れ、結果的に利用者に急な対応をお願いせざるを得なかった。
- 国の方針決定から、県市の方針指示までにタイムラグが数日あり、保護者の問合せへの回答に時間を要して、不安を与えた。
- 行政文書の捉え方について、確認作業が必要。行政からの連絡が遅いにもかかわらず、提出期限が短く、対応が難しいことが多い。
- 運営基準や加算・報酬等の要件が緩和され、それを逆手にとって、電話だけで支援する他事業所を知って、「正しい支援とは何か」と考えさせられた。
- 障害福祉サービスは市から自粛要請があり、3密回避等の取組を行っているのに対し、介護保険サービスは通常営業していることに違和感があった。
- 静岡市では、TV会議の支援などは何もないのか。
- 市の柔軟な対応により、3密回避や事業継続ができ、感謝。

6 <u>衛生用品</u> （マスク、消毒液等）の <u>保有状況</u> について、記入してください。		
（1） <u>マスク</u> について		
	① 1か月当たりの必要枚数	約230枚／事業所
	② 現在の備蓄枚数	約500枚／事業所
（2） <u>手指用の消毒液</u> について		
	① 1か月当たりの必要量	2.3リットル／事業所
	② 現在の備蓄量	7.9リットル／事業所
（3） <u>設備用の消毒液</u> について（机、ドアノブ等のふき取り用）		
	① 1か月当たりの必要量	5.6リットル／事業所
	② 現在の備蓄量	23.2リットル／事業所
（4） <u>上記以外</u> で、必要な衛生用品について		
	① マスク、消毒液以外で、必要な衛生用品は何ですか。（自由記載）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・フェイスシールド ・防護服 ・ウェットティッシュ ・使い捨てエプロン ・帽子 ・ゴーグル 	<ul style="list-style-type: none"> ・使い捨て手袋 ・非接触式体温計 ・ペーパータオル ・ハンドソープ ・シューズカバー ・除菌シート

7 とにかく大変…、その中でも、 <u>良かったこと、嬉しかったこと、助かったこと</u> などがありましたら、ご記入ください。	
	自由記載欄

○ 利用者に関すること

- ・感染対策をすることでインフルエンザ等その他の感染症もゼロだった。
- ・ご家族と連絡を取り合う中で、在宅中のご利用者の様子がよくわかるようになった。
- ・在宅支援の実施で、利用者の新たな「できること」等の新たな一面の発見につながった。
- ・通所利用が安定しておらず、他利用者とトラブルのある利用者が、在宅訓練だと落ち着いて集中できることが分かった。今後は在宅求人も視野に入れたい。
- ・利用者からねぎらいの言葉を多くいただき励みとなった。
- ・自粛期間中でも時間短縮しながら営業を継続し、利用者の生活リズムを守ってきた結果、通常再開後、混乱することなくに業務を続けられている。
- ・再開後、複数の利用者から、通えて嬉しい、職員に会えてよかったと言われ、存在意義を感じた。
- ・在宅支援期間中、利用者への電話連絡により、利用者の電話対応が上手になった。
- ・在宅支援により、短時間でも支援員を独占できる時間が出来たことは利用者からとても喜ばれた。
- ・在宅支援については、普段できない生活スキルの向上や家庭力（家族関係の見直し）の強化を目的にカリキュラムを組んだ結果、良い効果も表れて有意義だった。
- ・外出自粛により、利用者との対話する時間が増えた。
- ・強度行動障害の子が毎日朝から利用するようになったため、事業所の環境に慣れ、事業所に対して信頼？のようなものができた。
- ・1年生は入学式からすぐに休校に入ってしまったが、事業所の利用が多くなったので、早くに指導員や友だちに慣れ、かえって良かった。
- ・在宅支援で、家族から、放デイからの電話がくるとその日は子どもが落ち着いているので、本当に助かっていると言われた。
- ・在宅支援を行ったことにより、一人一人が抱えている生活課題について丁寧に向き合い個別支援を行うことができた。
- ・在宅支援に対する、利用者や家族の理解と協力が得られた。
- ・「こっこ」の配布が大変ありがたかった。
- ・自主制作した布マスクが、利用者に大変喜ばれて嬉しかった。

○ 利用者の家族に関すること

- ・毎日、利用者の家族から励ましの言葉があった。
- ・医療従事者など休めない仕事に就いている保護者からの「運営を継続してくれていてありがたい、助かっている。」等の励ましのお言葉。

- ・毎日が緊張の連続であろう医療関係者（利用児の親）へ支援ができたことが良かった。
- ・品薄の中、ホットケーキミックスを、店舗を回って購入してきてくださったお母さんがいて心強かった。
- ・3か月間、1日中開所し、昼食を出し、支援したことで、家族から感謝された。
- ・在宅支援で、週5日電話のみ、虐待通報履歴のある家庭へ手探りでの支援。これでよいのかと思っていた時、母から、「電話が毎日あることで、私が話をすることができ、気分が晴れた。家の中で子どもといると、世の中から取り残されているように感じた。この事業所を選んでよかった。」と言われた。
- ・営業時間を短縮したにもかかわらず、利用者家族から、開所してもらえただけでありがたいと感謝された。
- ・職員家族にコロナの疑いがあり、PCR検査の結果陰性だった時、連絡したある利用者の家族と一緒に「よかった！」と喜んでくれた。責められることもあったので嬉しかった。
- ・行き場のなくなった、子どもにとっても保護者にとっても、支援の拠点となれたこと。

○ 職員に関すること

- ・感染の恐怖の中、勤務をしてくれたことが本当に嬉しかった。
- ・職員全員が、こんな時だからこそ利用者やご家族のお役に立つという使命感を持って愚痴も言わず業務を行ってくれたこと。
- ・感染症対策への職員の意識向上。
- ・在宅ワークや時間差出勤を行うため、業務のすみ分けができたことなど、業務改善に活かした。

○ 経営・運営全般に関すること

- ・感染者が一人も出ていないことが良かった。
- ・（良かったことは、）ない・・・大変なだけ。
- ・利用者と職員、職員同士、地域の他事業所との連携が深まり、協力し合えた。
- ・マスク、消毒液等の衛生用品を、利用者家族、他事業所、地元企業、行政等が寄付してくれた。
- ・請負作業について生産量が伸びた。
- ・在宅支援期間中の作業にあたり、在宅ワーク上の資材持出しの許可が請負先業者から快く得られた。
- ・防災用の衛生用品のストックがあったこと、災害時含めてBCP（業務継続計画）の作成をしてあったことも良かった。
- ・3年前よりBCPの策定及びブラッシュアップを行ってきたことが今回のコロナ対応にも活かされた部分が大きかったこと。こうした取組を報道機関に取り上げてもらい紹介出来たこと。

○ 行政に関すること

- ・過去に例のない事態であるにも関わらず全般的に行政関係の動きが早く、介護職員を支援

していく姿勢を感じた。

- ・行政から事業所に対し、休業要請が出なかったことがよかった。
- ・通常営業するか大変悩んでいたが、市からの通所支援の自粛依頼があったことで、休業に踏み切る判断ができた。
- ・運営基準の緩和措置があり、助かった。
- ・静岡市が長期間、在宅支援であっても通常の報酬請求を承認したため、経営が安定。
- ・学校の登校日と休校日が混在する場合に、全員を休校日単価で報酬請求できたのは、現場の労力を考えて下さっていると感じ、精神的にも運営的にも非常に助かり、嬉しかった。
- ・人員配置の緩和によって、保護者の要望に対応することができた。
- ・訪問によらないアセスメント等について、運営ルールの緩和措置があり良かった。
- ・わからないことを市へ問合せると、忙しい中でも親切に対応してもらえた。
- ・他県と比較して、静岡県内における新型コロナウイルス感染症の発症状況の情報の速さ・明確さ・行動分析の公表等は、感染拡大防止に効果があったと考える。

お忙しい中、本調査に御協力を賜りました事業所の皆様、誠にありがとうございました。

以上