

新型コロナウイルスに関する
対応や今後についてのアンケート集計結果より

～ケアマネジャー編～

金沢元町在宅医療を考える会
居宅介護支援事業所 さんえす
介護支援専門員 森山 雅美

1.業務への影響

○負担増

- 通所系サービスの営業が一時中止となり、ケアプランの見直し（サービスの調整）や入所の支援を行った。
- 特例で通所系サービスでご利用者宅での運動などサービスを実施可能でプラン内容の変更・交付が必要（後日でもよい）であり、その際の手書類作成や他事業所への連絡報告・調整などの作業が増えた。
- サービス担当者会議が照会（各事業所へ書類により意見をもらうこと）となった。
- 感染対策にかかる業務が増大している。

○訪問・連携の方法の変化

- サービス担当者会議や事例検討会は人数を制限して開催している。
- 施設・事業所から参加は難しいとの返答や実際に施設内へ入ることができない場合が多く、顔を合わせて話す機会が減った。
- 病院への訪問や面会ができず、退院前までご本人の状況が確認できなかった。
- 施設入居の方はご家族との面会に制限があり、暮らしへの意向が図りにくい。
- モニタリング訪問などの際に、電話や滞在時間を短くする。モニタリングとなったか？



1.業務への影響

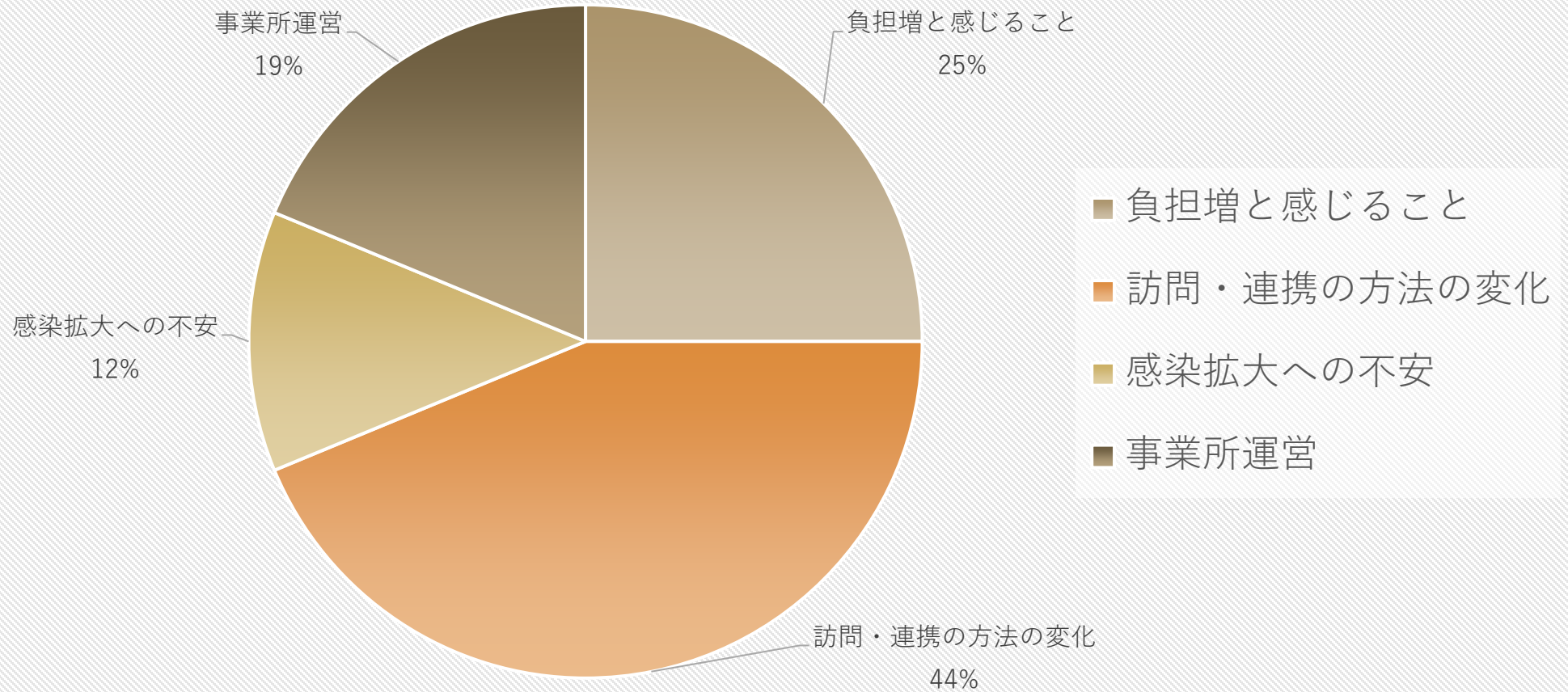
○感染拡大への不安

- 自分がもしウイルスの媒体になったらと思うと日々怖い。
- 精神的負担(クラスターの心配・発熱したらという不安)が大きい。

○事業所の運営に関すること

- 新規利用者獲得への営業の幅が狭くなった(訪問自粛等)。
- ご利用者のサービス利用実績が減り、事業所の収入減になった。3~5%減。
- 感染対策をしての訪問やサロン開催に時間がかかる。人が集まるような会議や研修会、意見交換を持つことができない。

1.業務への影響



2. 苦慮・大変なこと

○業務に関すること

- 入院中に面会できないために、ご本人がどんな状態(ADL等)になっているか？自宅に帰っても生活ができるのか？などが分かりにくい。
- デイサービスなどの在宅サービスの利用制限や休止となった際の対応。他のサービス（訪問系など）利用の調整・相談をしても、事業所に空きがない。
- 訪問などの外出が制限され、書類作成が増えたように感じる。ずっと事務所で書類作成などをしているとモチベーション維持が難しく、仕事のペースが落ちた。

○訪問・連携の方法

- 病院の面会制限があり、退院支援の際にご利用者の状況や意向の確認が難しい。
- （支援者側）感染拡大予防を理由にサービス担当者会議に参加できない事業所があり、調整が困った。
- コロナ禍の中、ご利用者宅などへ訪問に行くべきか否か迷いがあった。体調不良の方の自宅訪問時の感染対策の不安やご利用者からの訪問拒否があった。
- 訪問が出来ないため、モニタリングを電話で聞き取ろうとするが、電話では意思疎通が難しいと感じた。
- 「コロナなので訪問は止めて欲しい。」と希望され、6ヶ月間ご本人とお会いすることが出来ず、電話のみの対応となった。

2. 苦慮・大変なこと

○ 感染予防対策

- ご利用者宅を訪問する際の感染予防対策。
- マスクや密に対する理解がしてもらえず、他ご利用者から苦情があった。
- マスクの購入が高く、手配にも時間を要した。

○ サービス利用の変化への対応

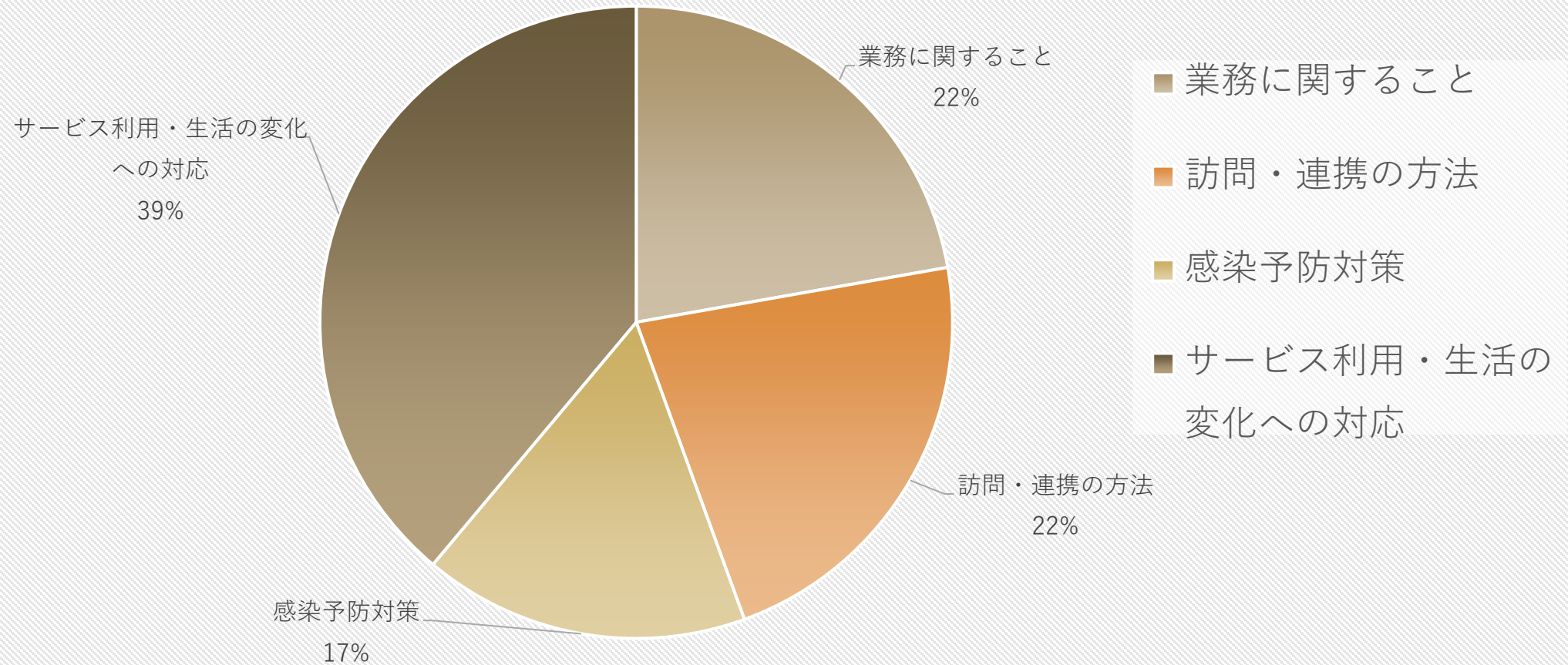
- 退院後のデイサービス利用に事業所によっては利用の制限があった。
- 濃厚接触者ではないがサービス利用を断られ、他事業所へのサービス調整を行った。県外の家族が受診の支援が出来ない。県外の家族との接触でサービス利用が出来ない。
- サービス事業者から利用制限され、思うようにサービス利用が出来ずに困った。

○ 生活の変化への対応

- 通所系サービスの営業が一時中止となったときに、やむを得ず介護老人保健施設へ入所するケースがあった。
- 入居されている方にとっては、ご家族との面会制限・外出自粛などはストレス・精神的負担となっているのではないかと思う。閉じこもりがちになる。
- 1人暮らしの方の家族が県外在住だと来県できない。
- 感染への恐怖心からサービス利用や外出を控える方がいた。



2. 苦慮・大変なこと



3.工夫したこと

- 電話の頻度を増やして状況の確認を行った。
- 感染対策で、一時モニタリングを訪問から電話による対応にしたケースが多少あったが、電話による対応でも問題がなかったこともあり、必要ない訪問もあるような気がした。
- 訪問自粛中に書いた手紙を大事に持っていてくださり、訪問時に見せていただき、普段ではしない事で喜んでもらえて「ほっこり」した。
- 安心してもらうために、ご利用者やご家族の目の前でアルコール消毒、玄関先やデイサービスの出入り口でのモニタリングやサービス担当者会議の実施等。
- 短時間での訪問や電話での状況確認。訪問前後の手指消毒の徹底。
- アイガードやフェイスシールドの使用、手指消毒の徹底、ソーシャルディスタンスの意識に努めた。
- 少しでもリモートワークみたいに環境を整えようと思っている。

4.仕事への思い

- これまで通り使命を持って続けようと思っているが、早くワクチンができて元通りの生活になってほしい。
- コロナの影響で精神的にも身体的にも機能低下してきている高齢者が多いと感じる。この様な時だからこそ対面で支援する存在が必要だと思う。
- 支援を必要とされている方がいる。自分にもこの仕事（ケアマネジャー）が必要。
- 対策は大変だが、ほおり出すわけにはいかないので続けていかなければと思っている。
- コロナ対策や対応が続くことで理不尽だと感じることもある。
- サービス利用の中止など、ご利用者に影響があると、自分達のモチベーション維持や気分転換が難しい。
- 感染予防の注意をしているが、ご利用者宅・事業所等の訪問で自分が菌を運んだら…と思う時がある。
- 「コロナ病床で働く医療職」だったら「辞めたい」にチェックしていたと思う。
- 必要としてくれる人がいるので。
- ご利用者との接触を少なくして、いかに支援できるか難しい。
- コロナ禍で世の中に色々な制限ができたが、高齢者の生活をすぐに変えることはできないので、ケアマネとして支援が必要と思う。
- 注意して生活すれば、仕事は続けていけると感じている。

5.まとめ

ケアマネジャーとしては、ご本人の望む生活を実現するために様々な社会資源と連携し、顔を合わせてつながり（顔のみえる関係）を構築していくことが大切と考えているが、それができないことへの葛藤を感じた。

ご利用者の生活の変化に対して、いかに満足できる生活をしていただけるかをご本人やご家族、支援者みんなで考えることが大切だと思った。



ご清聴ありがとうございました。