

令和 2 年度 今治市・上島町 主任介護支援専門員・管理者交流会 報告書

日 時：令和 2 年 11 月 17 日（火） 14：00～15：30

場 所：大西公民館（今治市大西町宮脇甲 506-1）

主催者：令和 2 年度今治市・上島町 地域リーダー養成研修メンバー一同（名簿は P10 参照）

1. 開催経緯・目的

この交流会は、地域の介護支援専門員の支援を目的に 2 年前から企画検討し、当初、今年 10 月に開催する計画でしたが、新型コロナウイルス感染症の流行・拡大に伴い、開催を見送っていました。その代わりに、新型コロナウイルス感染症に関連する情報共有・意見交換の機会を創ろうと 7 月にインターネットを活用したアンケートを実施し、大変な時期にも関わらず、今治市・上島町の事業所 57 事業所、120 名という介護支援専門員の皆様からご回答いただきました。結果からは未曾有のコロナ禍の中、自らも大きな不安を抱えながらも、利用者さんのために奮闘されている切実な声や、そのような中でも前向きで積極的な取組をされていることを知ることができました。

その後、アンケート結果をもとに演習メンバーで話し合う中、「お互いに話し合ってみないとわからない困りごとや大変さがあるのでは」「研修会等が中止されているからこそ、同じ場で話し共感できる場が必要ではないのか」「今後に備え、自分たちで課題解決していく力をつけるために情報交換の機会は必要」との意見が多く上がり、感染症予防を徹底した上で交流会を開催することを決めました。

今回の交流会は、主任介護支援専門員・管理者という立場で、これまでの経験を振り返り共感し、今後起こりうる様々な課題に対し解決に繋げていくヒントや力を得る有意義な機会となることを目的としています。

2. 参加者数 33 名

今治市内居宅介護支援事業所…32 名

上島町内居宅介護支援事業所…1 名

3. グループワークの結果報告…P 2～P 6

交流会参加者アンケート結果…P 7～P 9

4. 情報提供資料

- ・11 月 16 日からの発熱がある方の受診体制について

（今治市）<https://www.city.imabari.ehime.jp/2019-nCoV/20201116/>

今治市ホームページ該当アクセス QR コード



（上島町）<https://www.town.kamijima.lg.jp/site/covid19infomation/17803.html>

上島町ホームページ該当アクセス QR コード



- ・今治市医療情報カードについて

<https://www.city.imabari.ehime.jp/iryojoho/#dl>

今治市ホームページ該当アクセス QR コード



～グループワークの結果報告～

【テーマ1】

支援する独居高齢者の県外に住む家族が帰省。あなたはどのように対応しましたか？



【結果】

グループワークシート 1G～3G まとめ

① 対応がうまくいったこと

【家族や親族等の協力】

- 大阪の娘さん夫婦帰省。短時間面談で満足された。
- 定期的に帰省していた県外の家族。帰省をひかえサービス利用。
- 事業所の対応方法を説明し承諾を得て帰省。1～2週間サービスがストップしたが家族の支援（買い物・食の支援）で生活可能だった。
- 家族が職場の長期休暇を取得し長期帰省し、家族がサービス中止の間対応した。家族と過ごすことで利用者も喜ばれ、安心されていた。
- 利用者・家族へ文章で対応について説明し家族が自主規制をした。
- 利用者、家族に対して十分に説明する事でサービスをスムーズに利用（中止）できた。
- 家族だけでなく親族等にも協力してもらう事でうまくいった。

【面会時の感染リスクを減らす工夫】

- 家族の県外からの帰省していたことを伝えてくれていなかった事例があったが、利用者や職員の体調を確認しながらサービスを継続した。
- 相談は予約制にし、人数制限し10分と時間を決めた。

【電話・メール・FAX等の活用】

- 安否確認を含めて電話にて確認した。
- 県外の家族とはメールやFAX、メールでやりとりを行った。やり取りに使用する携帯は個人携帯を使用（1人ケアマネ）。
- 事業所でPCが使用できる事業所は、別アカウント（gmail）を作り家族とやり取りした。
- 普段からメールでやり取りしているため、コロナだから対応が大変だとは思わなかった。
- リモートや携帯等を利用することで、ご本人様が少し安心

【代替サービスの活用】

- デイが中止になり代替案（弁当）で対応した。

【危機に際して需要だと感じたこと・普段からの備え】

- 普段からのコミュニケーション、信頼関係を築いておく（遠方の家族とも）。

② 対応がうまくいかなかったこと

【利用者・家族への説明と同意への対応】

- ・帰省→サービスがストップ→ケアマネが対応し困った。
- ・代替サービスを提案→家族の同意を得られなかった。本人・家族からの苦情、理解が得られない。
- ・事前にケアマネから説明していても県外からの帰省を伝えてくれないことがある。(孫等)
- ・家族と事業所の危機意識の違い。
- ・GO TOトラベルが始まってから、特に家族の理解が得られにくくなっている。
- ・2週間サービスが中止になる事等、コロナ感染予防の事業所のルール説明を行ったものの、家族が納得せず市役所にクレーム。どう説明しても納得してもらえなかった。

【サービス事業所との連携・情報共有】

- ・サービス事業所側の連絡(2週間サービスを止めるなど)が1度きりで、いつ解除になるのか?緩和されたなど状況が家族に知らされておらず対応に困った。

③ うまくいかなかった対応についてどうすれば良かったか?

【利用者・家族への説明と同意への対応】

- ・サービス事業所としても対応の説明を十分する
- ・事業所によってサービス中止期間が違うため、ケアマネ、事業所双方から説明する。
- ・家族に帰省前2週間の体調に気を付けていただき、感染対策の方法やサービス中止期間の対応を十分に説明する。
- ・十分な説明はもちろんだが、理解してもらえたか納得してもらえたか確認する。
- ・県外から帰省する場合、事前に情報を得られるようにする。

【サービス事業所との連携・情報共有】

- ・事業所間で情報共有をしっかりと行う。
- ・サービス事業所とケアマネが普段から密に連絡を取り合い、信頼関係を築いておく。
- ・事業所ごとに異なるサービス制限の確認を行い把握していく。
- ・帰省後サービス利用が一時的に中止となる場合が発生する場合の策も講じておく。ケアマネへ直接報告がない場合でも、サービス事業所から得られる事もあるので、連絡を適宜もらおう。

【現状を解決するために必要性を感じたこと】

- ・インターネット上で掲示板等、誰でも見れるものがあればよい。

【テーマ2】

あなたの家族の職場で新型コロナウイルス感染者が発生し、家族も感染が確認され、あなたは濃厚接触者となりました。どう対応しますか？



【結果】

グループワークシート 4G~6G

①このような状況に置かれた場合、一番に何が困りますか？また、不安に思うことは何ですか？

【自分の感染・PCR検査や医療体制が分からない】

- ・自分が感染しているのか？家族に感染させていないか不安。
- ・かかりつけ医の受診ができない
- ・自宅待機になるのはわかるが、濃厚接触者となった場合、いつの時点で検査を受けてどう動くのか？
- ・上島町では、濃厚接触者となった場合。今治市の保健所へ相談をして対応をしなければならぬ。広島市ならフェリーで3分だが、検査の為に今治までの移動を考えると不安。

【感染拡大に対する不安と拡大予防・緊急時への対応をどうすればよいか】

- ・併設の事業所（ヘルパー事業所・サ高住・病院）があるので、感染拡大の恐れ
- ・事務所にはデイ・訪問介護事業所の事務所もあり、計50名程度がいる。どこの段階まで事態を報告すればよいか悩む。
- ・利用者や家族、各事業所へも報告をしないといけないが、自分が不安に感じるだけでなく、相手側に与える不安も気になる。
- ・自分が直近で訪問した対象者どこまで報告が必要なのか？
- ・本人の状況確認、各事業所への報告や調整等通常とは異なる対応をどうするのか？
- ・短い時間で次の動きを決めないといけない場合、さらに混乱をまねくのではないかと？
- ・感染源になった場合の風評被害

【業務継続への対応をどうすればよいか】

- ・一人ケアマネは代行者がいない。1人ケアマネの場合、全ての動きがとまる。自分のスケジュールが思い通りに行かなくなると思う。
- ・利用者宅の訪問ができない。特に困っている人（独居で認知症の方等）宅へ対応ができない。
- ・電話やFAX、メールといった手段を活用できない対象者や家族の場合、どう対応するのか？
- ・複数ケアマネがいる場合は、他のスタッフへ依頼する等可能かもしれないが、その動きは確定していないため、どうなるのか？いつもと違うスタッフが動く事で、さらに不安を与えてしまうのではないかと？

②困る事、不安に感じる事に対し、どういう方法を取るとうまくいくと思いますか？

【感染拡大に対する不安と拡大予防・緊急時への対応をどうすればよいか】

●感染拡大予防

- ・濃厚接触者となったらまず事務所閉鎖⇒PCR検査（職員全員）・2Wの健康観察をする
- ☆併設事業所が現在行っていること
- *訪問介護事業所：検温、紙ベースで報告、県外移動しない、感染マニュアル、日頃からマスク、消毒など

予防を徹底する

感染予防基準を守れば訪問可能にできる

*デイサービス：2W 利用停止

●自分が接した対象者の把握

- ・訪問記録に、いつ・誰と接したのか記録は必要。誰が見てもわかる内容での記載をしておく必要がある。
- ・体温測定をし、数値記録をしておくといいいのではないか。

●対応方法について確認しておく

- ・現在、介護支援専門員 更新申請受講中であるが、市外（松山）に行くだけで2週間の休みを義務化されている。早めの事務作業をして他の職員に対応を依頼している。
- ・濃厚接触者もしくは感染した場合、何時を職場復帰とすればよいかの判断などの相談が必要。対応マニュアルがあれば良いと思うが・・・。

【業務継続への対応をどうすればよいか】

●連絡手段、ルートを作る

- ・自分がどう動くのか？事業所内での動きを確認しておく、混乱状況は少なくなるのではないか？
- ・オンライン面会・TV電話・LINE電話・・・退院新規対応・直接訪問や面会できない時
- ・印の必要な書類は郵便で対処し、利用者家族へはショートメール・携帯で対応をする
- ・タブレットの活用も有効ではないか。

●他の事業所や家族との関係性を築く

- ・サービス事業所だけでなく、近隣のケアマネ事業所とも連携をとっておき、情報を得る事と、臨時の対応について可能なのか？検討しておくといいいのではないか？
 - ・日頃から事業所と良好な関係を作り、緊急対応できる事業所に動いてもらう
 - ・対象者の地域での関わり方、親しい人等交友関係を把握し、無理のない範囲で協力が得られれば助かる。
- ※現に、地区で親しくしており、いろんな情報を得られている。
- ・一人ケアマネの場合、知り合いのケアマネに対応を依頼するしかない。

③自宅待機になった場合、管理者としてできること、できないことは何ですか

<できること>

- ・理解可能な対象者や家族に対しては、電話やFAX等で対応。事業所へは、電話、FAXの他、メール等も活用。ZOOM（Web会議）でのサービス担当者会議（40分無料で使用できる）
- ・自宅ワーク（PC・TEL）。システムに外からログインできるように対応もしているが万全ではない。
- ・他職員や他事業所に動いてもらえるよう、情報提供し願う
- ・理解が困難な対象者や家族へは、他のサービス事業所から連絡をしてもらう。可能であれば訪問を依頼。
- ・不安を与えないよう、連絡を密にとる。（例）「次は、〇日に連絡します」等伝える。
- ・組織の場合、上部機関への報告がスムーズにいくかどうか不安ではあるが、管理者としても報告し、指示を仰ぐ必要がある。今後の対応を部下に指示する必要がある。自身も何時感染するかわからないので普段から経過記録を細かく記載し、他の職員でもわかるようにしておくことをしたい。
- ・管理者自身の、自宅内では家族と距離をとり、共同で過ごす場所はさける。
- ・基本的な事：手洗い、うがい、消毒は、個々が自覚をもって行う。

<できないこと>

- ・電話がない、難聴の利用者への電話連絡
- ・こういった状況でのマニュアル作成を検討したいが、一人CMの場合は軽症であれば電話対応も可能だが、重症の場合、他者に依頼もできない。その間の連絡や対応をどうすれば良いのか検討もつかない。複数人の事業所であっても、一人濃厚接触者が出れば、事業所全体の動きが止まる。陰性と判明しても職場を安全に利用できる環境かも含めて考えると、マニュアルが作れない・・・。
- ・自宅からの電話対応などをするにも個人情報が必要となる。外に持ち出す事も限界があり対応は困難を極

めると思う。マニュアル作りは難しい・・・。

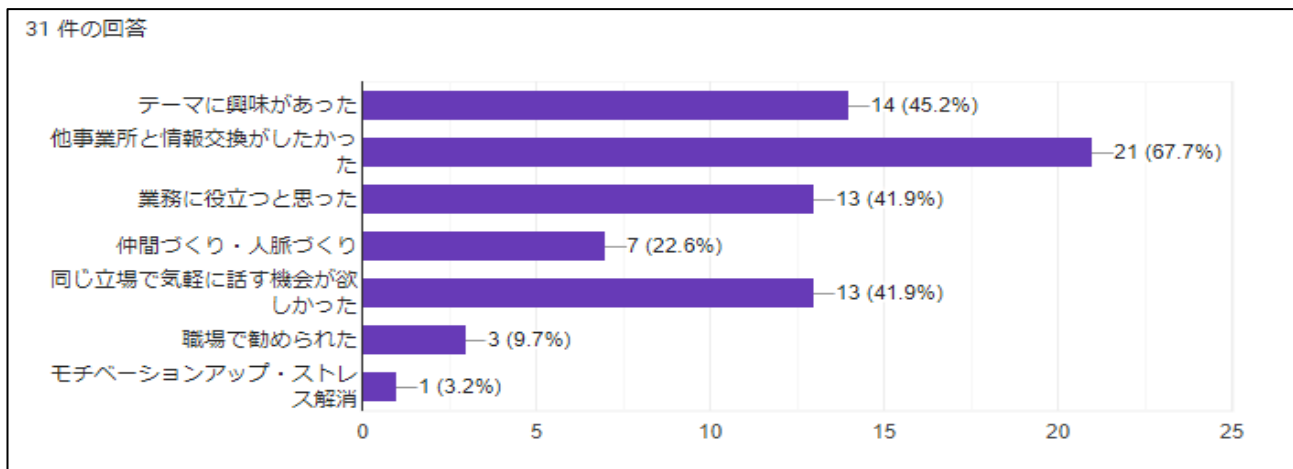
- ・更新申請、届出の印などはどうやったらいいんだろうか？
- ・個人情報を持ち帰らないとしているが、こういう状況となった場合、それが可能なのか。可能とした場合の管理方法はどのようにするのか？

<その他>

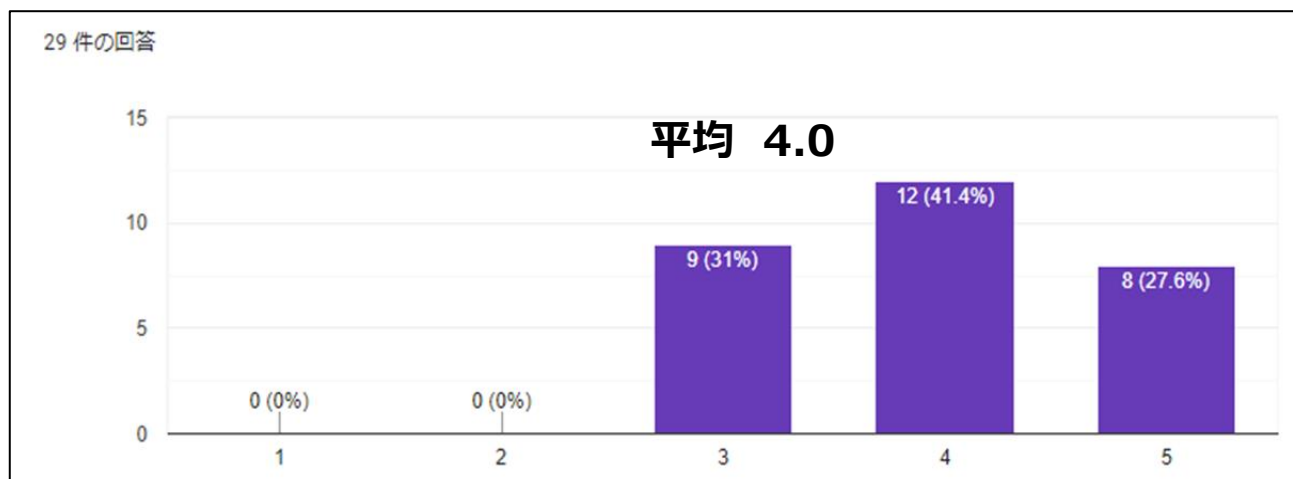
- ・宇和島市は市から判断基準を指示され助かったと聞いた。今治市でも感染症のマニュアルを出してほしい。
- ・テーマ2での話を終えた後、こういった状況はコロナウイルスに限定されず、災害時でも同様の事が言えると思われるが、災害時の対応でこういうふうになれば、うまくいったという事例があれば知りたい。
- ・動きがとまる⇒「市役所がなんとかしてくれるのではないか」という発言も聞かれたが、そうではなく自分たちがどう動くのか？そのために、準備や確認はどのようにするのか？を考える事が必要。

～交流会参加者アンケート結果～

1. 交流会に参加した動機をお聞かせください。「その他」を選択された場合はその内容をお聞かせください。(複数回答)



2. 交流会の満足度を教えてください。(満足度が高いほど数字が大きい)



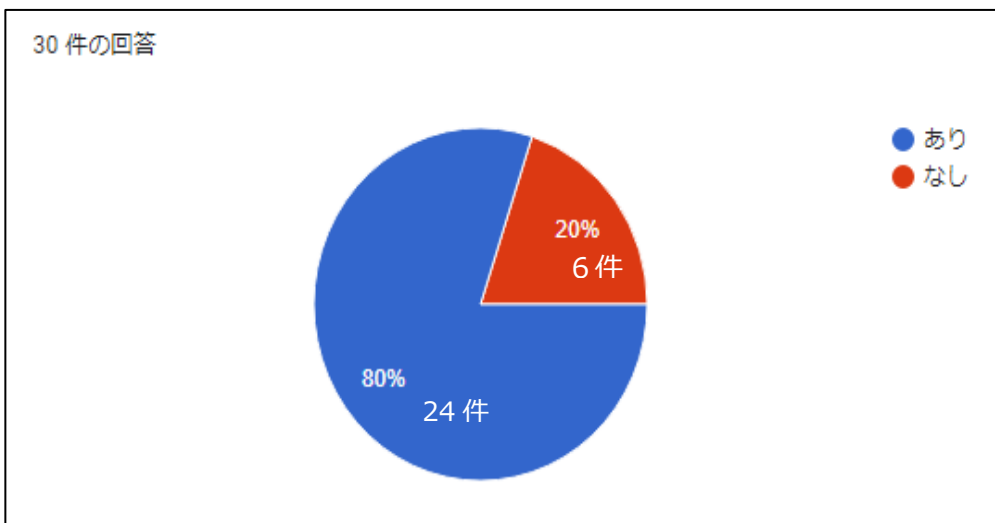
【良かった点があればどのようなことですか?】(27 件の回答 同様意見はまとめています)

- ・ 他事業者の方が経験したケースや対応の仕方や、悩み、解決法などを知ることができ、色々な意見が聞けてよかった。自分が思いつかない情報を得る事が出来た。
- ・ 交流会や研修会が少なく情報共有の場がなく不安だったが他事業所の状況が聞けてよかった
- ・ ひとりケアマネで、常に不安を感じている事が話せてよかった。
- ・ 感染症の困り事に対する共感。皆さんの悩みや不安がわかり、自分達だけではないという事がわかった。
- ・ 率直な意見が聞けたと思います。コロナだけでなく、災害がおこった時にも、自分や事業所がどう動くのか?考える機会になったと思う。危機管理の重要性・対策の大切さを実感した。
- ・ 各事業所で抱えていた不安材料の解決方法などの意見交換することで、今後少しでもより良い方法を試してみようという気になった
- ・ 他事業所と交流でき、話すことで、顔も覚えられるし違う視点で考えられる。ストレス解消にもなった
- ・ 密を避ける対策等、コロナ感染予防対策がしっかりできていたので、安心して交流会に参加できた。
- ・ 人数制限があり、静かに話し合いすることができた。スムーズに進行できた。
- ・ 久しぶりに管理者の方とお話ぐできた。同じ立場で話が分かりやすかった。

【改善した方がよいことを教えていただけますか？】（12件の回答 同様意見はまとめています）

- 事業所として、統一した対応方法の確認。迷わずに対応できる指針があれば、助かります
- 感染症に対する改善策が出切らないまま、曖昧で終わったため、進展があまりない。全体の講師がいて、専門的な意見でまとめて欲しかった。
- テーマを選びたかった
- マスクをしたままの発表が聞こえにくい
- 研修会もしてほしい。
- 開催場所は、旧今治市内の方が参加しやすいと思った。移動時間がかかった。

3. 交流会に参加して参考になったことや、今後取り組んでみようと思うことなどはありましたか？

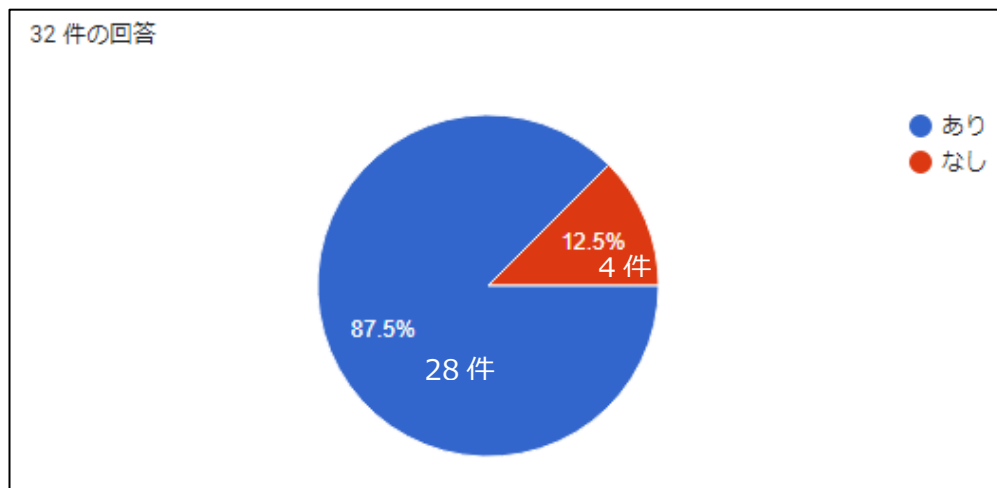


【「あり」の場合、その内容はどのようなことですか】（23件の回答 同様意見はまとめています）

- マニュアルの確認
- 職務代行できる体制作り
- ある程度のリスクは想定しておいて対応方法をいくつか検討してまとめる
- 事業所が閉鎖された場合の自宅での個人情報の取り扱いについて再検討したい
- 管理者として、指示の出し方、対応方法について、検討。管理者として何ができるのか再確認しないとイケないと改めて考える機会となった。
- いつコロナが出ても準備をして利用者や事業者に迷惑をかけないようにする。
- サービス事業所との密な連携がとれるように関係を良くするように働きかける。
- 日頃から他の事業所等との情報交換・連携の強化や地域との連携を図る
- 内容により、グループの方に連絡できることが可能になった
- 定期的に集まったらいい。
- 今後に備えて、オンライン等、担当者会議の工夫を行ってみる。事業所間で出来るところがあれば、オンライン担当者会の開催
- 他の事業所のコロナ渦に於いての対応や医療情報カードの扱い方法の詳細が聴けて参考になった。記録の大切さも再認識しました。
- 電話で安否確認をまめにし、安心してもらう。
- 独居で認知症がある利用者様で、キーパーソンが県外の方の対応の仕方。①事情によってはキーパーソンの方と直接やり取りをしなければいけない事もある。②帰省した時は、デイや訪問介護の利用もできない。時の対応方法について。①帰省時は自家用車で帰ってもらい、やり取りは車の中と外で行う。県外の方との接触を断絶することは無理な話。感染予防のための対策をし

っかりとしたうえで臨機応変に対応する事も必要なのではないか。②事業所との連携を取り、ご家族にコロナ感染予防についての各事業所の対応の仕方についてしっかり把握してもらう事が前提。1.2週間お休みをしなければいけない場合は、ご家族に食事の準備等必要な環境を整えてもらうように支援してもらう必要がある。重度の認知症がある方は難しい。

4. 主任介護支援専門員及び管理者を対象とし交流会の今後の開催希望



【「あり」の場合、交流会に期待することや話したいテーマ】（21件の回答 同意見はまとめています）

- 気軽な感じで、日頃の業務の中で抱える困りごとに関する情報交換ができる機会、また、スキルアップ図れるような学びの機会
- 主任ケアマネや管理者という立場だから困ることがあるため、同じ立場で情報交換や話しする事で解決策が見つかるので助かる。管理者として業務に役立つ事が聴けたらと思います。
- 現状確認、意見交換会のような形であつたらいい。交流を持つことは必要だと思います
- 交流会に参加して出来ない事などの気づきにしたい。
- ペーパーレス化、電子通信化の促進について。事業所により急な対応は難しいと思われるため、連携の簡素化、効率化について。行政の動きや様式作成の可能性について。
- 一人ケアマネや少人数の事業所の管理者として、何に注意を払わないといけないのか等知りたい。
- 事業所内での業務について工夫していることなど
- 事業所を越えて繋がるシステムや組織作り
- コロナや介護保険の最新情報
- 監査について、日々気をつけていくこと
- 制度について等
- コロナ時代の仕事や研修の変化を共有する研修
- 困難事例の対応の仕方。

5. その他意見があれば

- 成功例等があれば教えてほしかった
- 来年度も、何らかの形で継続ができればありがたいです。自分たちの動きを確認し振りかえる機会は必要と思います。
- 感染予防対策の徹底をして交流会などを開催するのは大変だと思う、ありがとうございました。お疲れ様でした。

令和2年度愛媛県介護支援専門員地域リーダー養成研修 今治市・上島町地域メンバー

氏名	所属	役割	圏域
門田 千春	特定非営利活動法人わをん	サブリーダー	日吉・近見
井出 眞由美	今治市社協介護支援センター		
越智 信尚	今治市地域包括支援センター日吉・近見		
門田 和加恵	居宅介護支援事業所たちばな		美須賀・立花
神野 直子	今治市地域包括支援センター美須賀・立花		
木本 貴敏	在宅介護支援センターさいせい		西・南
細川 ルリ	今治市地域包括支援センター西・南		
村上 加恵	居宅介護支援事業所唐子荘		桜井・朝倉・ 玉川
渡辺 靖子	今治市地域包括支援センター桜井・朝倉・玉川		
宇高 美紀	居宅介護支援事業所ラ・ファミーユ		北郷・大西・ 菊間
渡部 瑞穂	今治市地域包括支援センター北郷・大西・菊間		
神野 恵	今治市社協介護支援センター伯方		今治 島しょ部
村上 智代	伯方地域包括支援センター	リーダー	
濱本 美紀	上島町指定居宅支援事業所		上島町
後藤 恵理奈	上島町地域包括支援センター	サブリーダー	
武本 共栄	今治市高齢介護課 地域包括支援担当	事務局	
藤本 愛理	今治市高齢介護課 地域包括支援担当	事務局	