

全国ホームヘルパー協議会

【第二弾】新型コロナウイルス感染症によるホームヘルパー業務への影響等に関する緊急アンケート集計結果

1 調査目的

新型コロナウイルス感染症による訪問介護事業所への影響等を把握し、厚生労働省等に対して、訪問介護事業所の実態を伝えるとともに、必要となる支援や改善策を要望・提言するため、第二弾の緊急アンケートを実施した。

2 調査対象・方法

道府県ホームヘルプ協議会（23道府県）を通じ、全国ホームヘルパー協議会会員に対し、Webアンケートの協力を依頼した。

3 調査期間

令和2年5月18日～22日

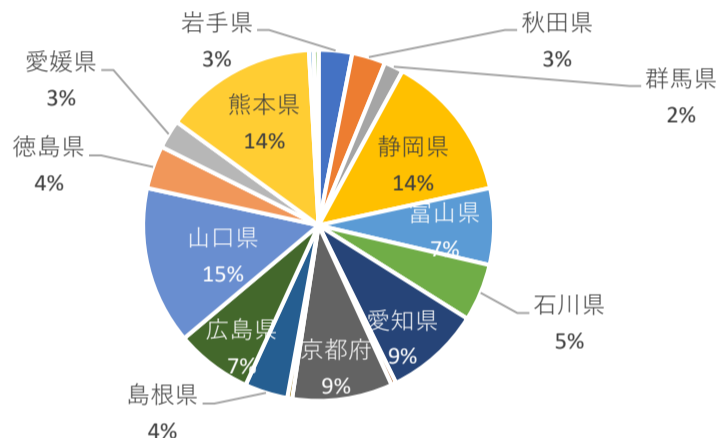
4 回収状況

回答数 227

所属する事業所等について

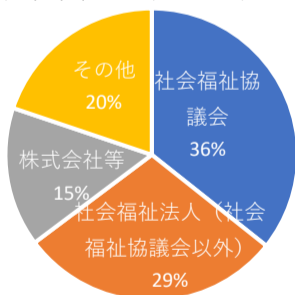
1. 所属する道府県ヘルパー協

回答者の所属組織からみると、山口県（15%）、静岡県（14%）、熊本県（14%）の回答割合が比較的高い。



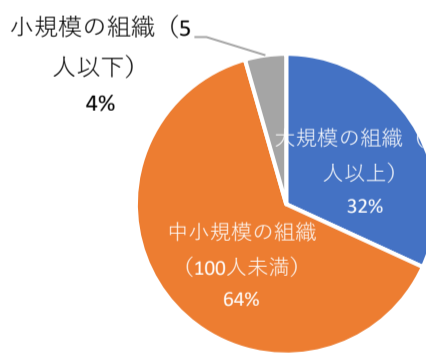
2. 事業所の経営主体

回答者の所属組織は、社会福祉協議会の割合が最も高く（36%）、次に社会福祉協議会以外の社会福祉法人、株式会社等の割合となる。その他には、医療法人、社団法人、財団法人、社団法人、生協、農協、NPO等が含まれる。



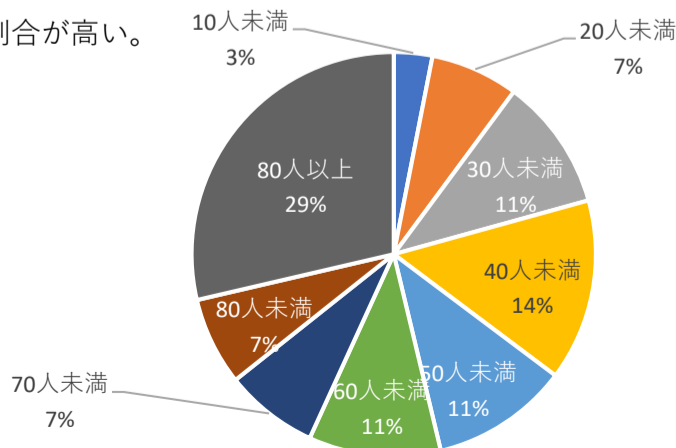
3. 経営主体の規模

回答者の事業所の経営主体は、従業員が5人以上100人未満の中小規模の組織の割合が最も高い（64%）。



3. 事業所の利用者数

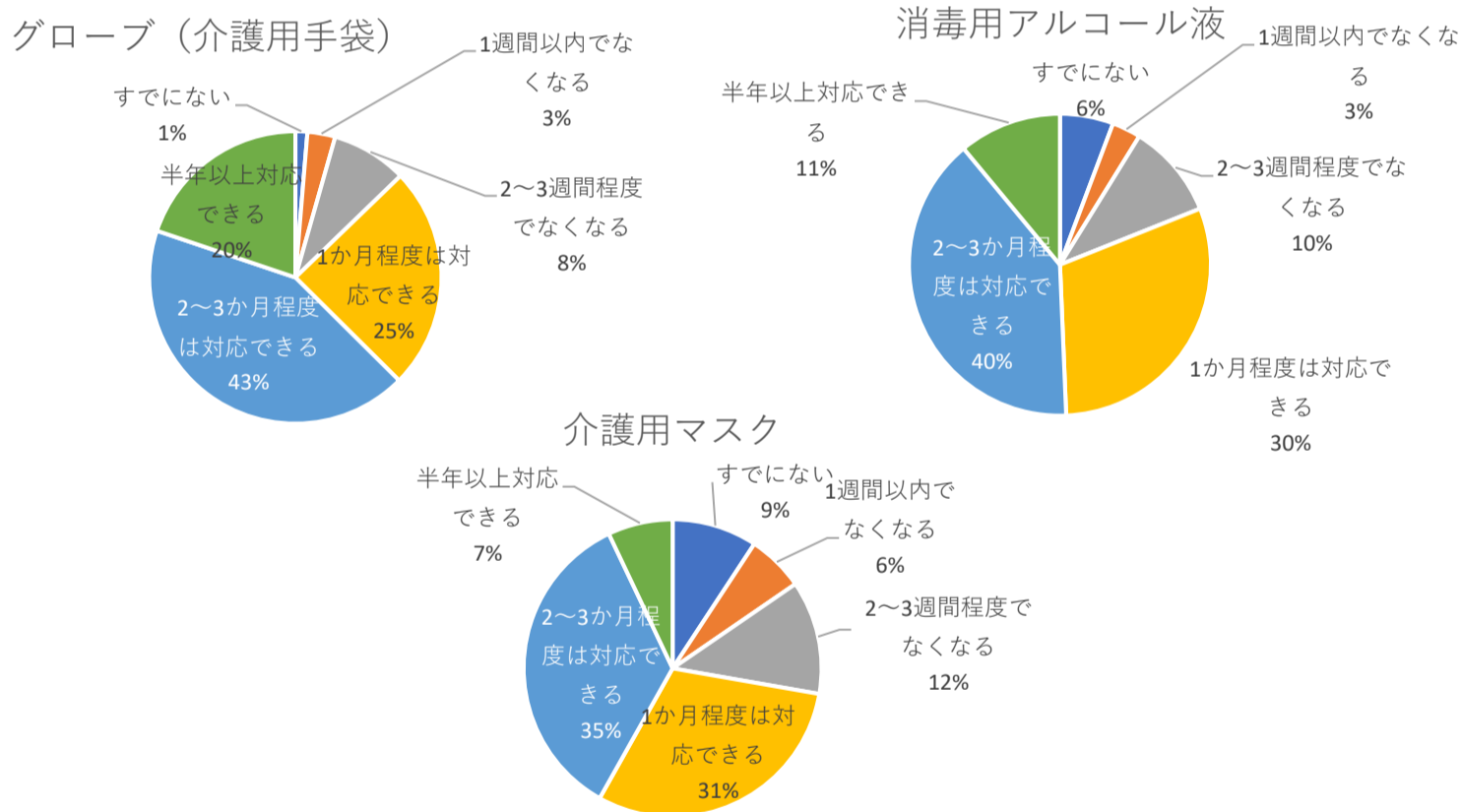
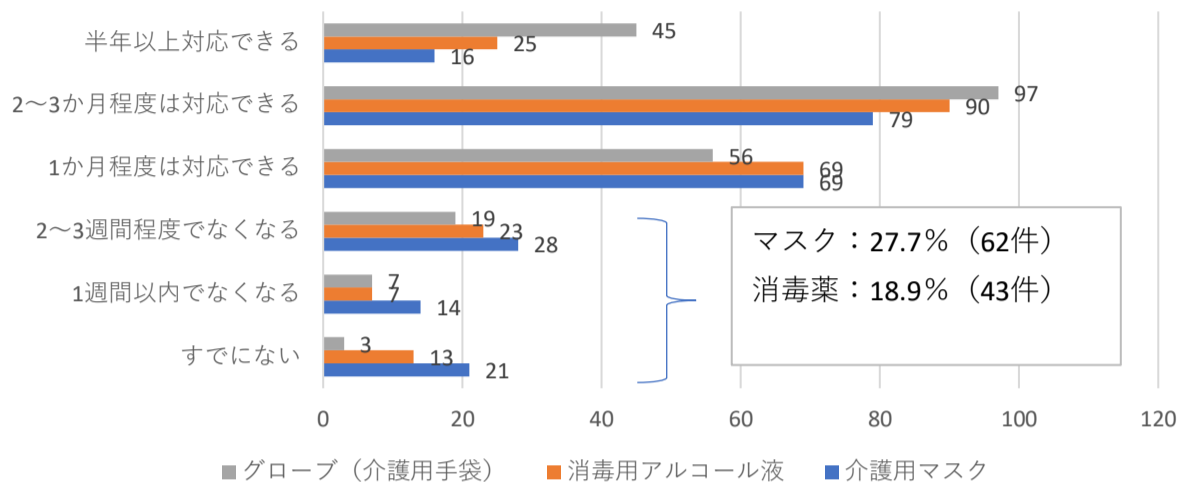
事業者の利用者数は、「80人以上」のところが29%と最も多く、「40人未満」（14%）、「30人未満」、「50人未満」、「60人未満」（11%）の順で割合が高い。



衛生用品の保有状況等について

4. 衛生用品等の現在の保有状況（グローブ（介護用手袋）、消毒用アルコール液、介護用マスク）

「すでに無いもしくは3週間以内に無くなる」状態を物資不足と捉えると、特に介護用マスクは、3割弱の事業所が物資不足、消毒薬についても、2割弱が不足している状態にある。事業所として確保できず、ヘルパーが個人負担で調達している状況も自由回答で寄せられている。



5. その他、足りなくなっているもの（自由回答から主なもの）

介護用マスク、消毒用アルコール液、グローブ（介護用手袋）以外で不足しているものとしては、介護用の使い捨てエプロンや体温計、防護服等の不足を指摘する回答が複数あった。

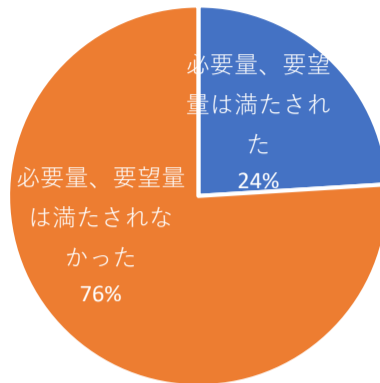
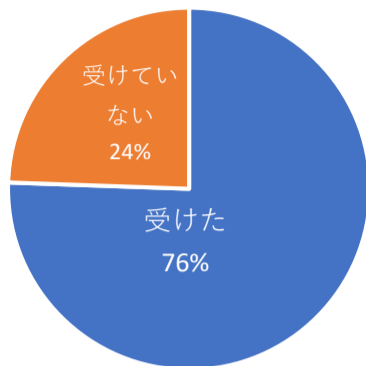
内容	回答数
使い捨てエプロン	29
体温計	12
防護服	10
フェイスシールド	7
ハンドソープ	3
うがい薬	2

6-1. 自治体から衛生用品等の提供を受けたか

自治体から衛生用品等の提供を受けたとの回答は76%となっており、前回調査（3月下旬）時には2割程度の回答数だったことを踏まえると、自治体からの衛生用品等の提供は進んでいるといえる。

提供を受けたところでは、主にマスクと消毒液の2種類が提供されている。しかし、自治体からの提供は進んでいる一方で、必要量、要望量は満たされていないとの回答が多く、現場の実態に即したさらなる衛生用品の提供が求められる結果となっている。

6-2. 必要量、要望量は満たされたか



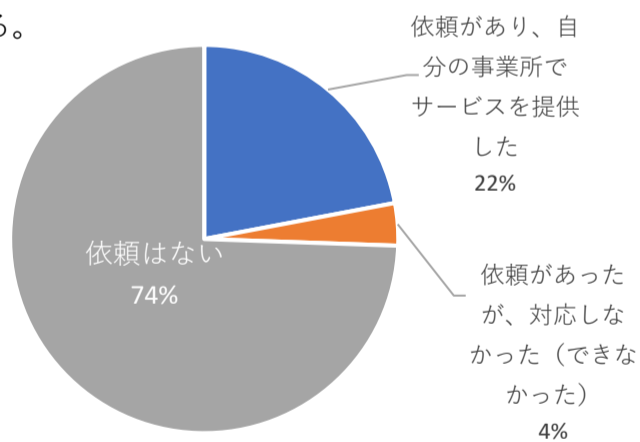
提供を受けた衛生用品の種類、提供方法、提供量

- 提供されたのは主にマスクと消毒用アルコール液だった
- 郵送で配布されたケースや市役所に直接取りに行くケースが多かった
- 提供されたマスクの量は、2枚～3,500枚程度と、自治体によってかなり状況が異なっている

通所介護等の休業に伴うサービス提供状況やかかりまし経費について

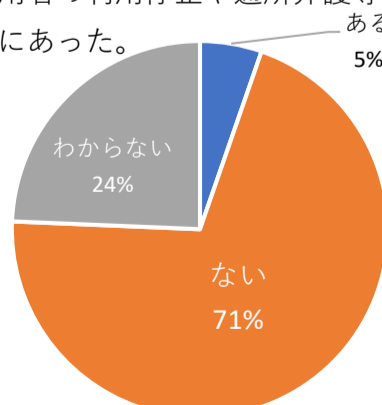
7. 通所介護の休業等による訪問介護サービスの提供について

当該市町村及び特別区内で通所介護等の利用者の利用停止や通所介護等の事業所休業に伴い、訪問介護サービスの提供を依頼され、自事業所でサービスを提供したと回答の割合は22%となっている。また、依頼があったが、対応しなかった（できなかった）との回答も全体の4%であった。依頼されるケースは現時点ではあまり多くないが、実際に依頼されてサービスを提供している事業所も一定程度あることもわかる。



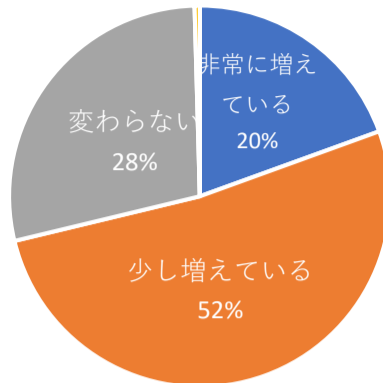
8. 通所介護の休業等による他の事業所での訪問介護サービスの提供について

当該市町村及び特別区内で通所介護等の利用者の利用停止や通所介護等の事業所休業に伴い、他の事業所で訪問介護サービスを提供したケースがあるとの回答がわずかにあった。



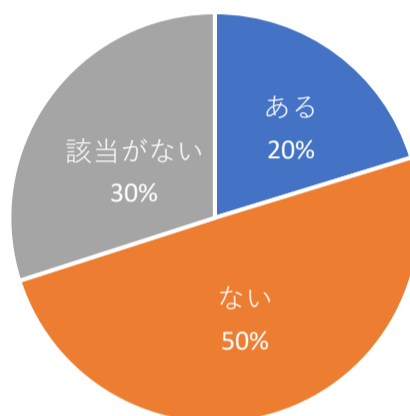
9. 新型コロナウイルス感染症発生前に比べた、かかりまし経費について

「非常に増えている」が20%、「少し増えている」が52%となっており、全体としてかかりまし経費が発生していることがわかる。経費の内容は、衛生用品の購入費がほとんどであるが、FAXや書類の郵送等の通信費や職員への手当、人件費との回答もあった。



10. 利用者の利用停止、事業所の休業状況等に関する自治体からの情報提供

利用者の利用停止、事業所の休業状況等に関して、自治体からの情報提供があったと回答した割合は、20%であった。



11. 通所介護等の利用者を訪問介護で対応する場合の国に求める支援策（自由回答より主なもの）

感染リスクに直面しながらサービス提供を行うことから、訪問介護員に対する危険手当の支給やサービス提供に伴い必要となる衛生用品の確保といった要望が多くなっている。

また、加算等による報酬上の評価や人員基準の緩和を求める意見も寄せられている。

内容	回答数
危険手当等の支給	22
サービス提供に伴い必要となる衛生用品の確保	20
感染防止対策に伴う様々なコスト増に対応した加算	19
人員の補充	11

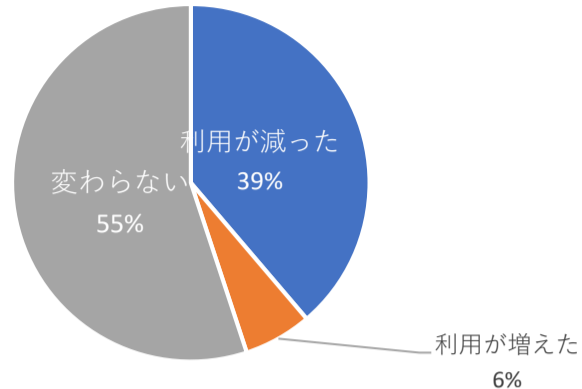
その他：

- ヘルパー自身が不安に感じながらの訪問なので、PCR検査等の体制を考えてほしい。
- 担当者会議も簡略化され、普段関わりのない利用者に十分な情報がないままに援助を開始すると思うと不安。
- 施設や通所では利用者はマスクを着用されていますが、在宅では着用されず、換気も聞き入れて頂けないことがある。
- どこまで、どのように訪問介護サービスを提供するのか指針を示してほしい。

訪問介護サービスの利用状況等について

12-1. 訪問介護利用者における影響の有無について

新型コロナウイルス感染症の発生前と変わらないとの回答が半数以上となった一方、利用者が減ったとの回答が39%となっており、一定程度の利用控えの実態があることがわかる。



12-2. 訪問介護利用者が減った理由、増えた理由

利用者が減った理由としては、利用者や利用者の家族が、感染防止の観点から訪問介護員を含む人との接触を避けるため、サービス停止の申し入れがあったためとの回答が多くみられた。

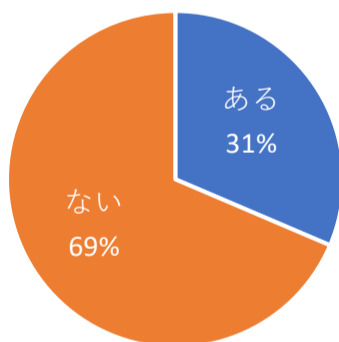
その他、家族が在宅勤務（テレワーク）となったことで、利用者の家族と調整した結果、家族介護に移行するため、サービス提供の一時休止となり利用が減ったとのケースもあった。

「減った」との回答理由（自由回答より主なもの）	回答数
利用者等からの中止依頼やケアマネ等の調整の結果サービス停止	35
家族による介護を行うことになった	9

利用が増えたとの回答は6%と少ないが、利用が増えた理由としては、通所介護の休業により、利用者の入浴ニーズが発生し、訪問介護で入浴支援の提供を依頼されたことから、利用が増えているとの回答であった。

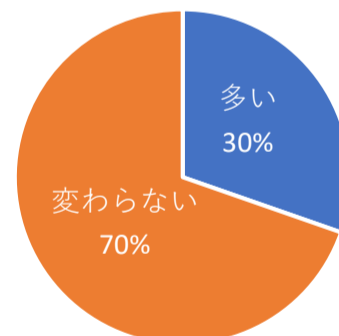
13-1. 利用者が発熱等で自主的に利用を断ったケースの有無について

「ある」との回答が31%あった。



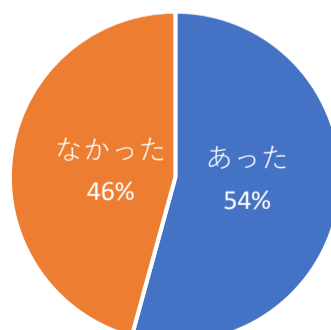
13-2. 毎年のインフルエンザと比較した場合、印象について

「ある」と回答した者のうち、利用を断られるケースが、通年のインフルエンザの状況より「多い」と回答した割合は3割であった。



14. 新型コロナウイルス感染防止の観点から訪問を控えてほしいとの利用者等からの要望等の有無

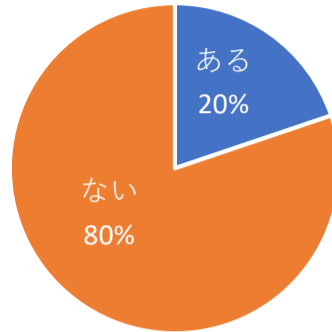
「あった」との回答割合が半数以上となっている。前回調査では約4分の1程度だったため、前回調査時より、サービスの利用控えが進んだことがわかる。



15. 感染の疑いあるいは濃厚接触者の可能性がある利用者宅へ当該情報を知らずに訪問したケース

回答者のうち20%が「ある」と回答している。実際の対応としては、訪問時間の短縮や感染対策の徹底を行い、サービスを通常通り提供したとの回答が高かった。また、当該利用者宅へ訪問した訪問介護員の出勤停止・自宅待機を行ったとの対応も多かった。介護支援専門員と調整したうえで、サービスの中止を行ったとの回答もあった。

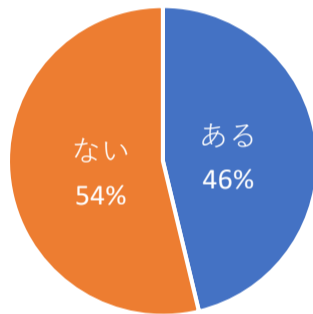
このような事態を避けるため、介護支援専門員をはじめとする関係者間との情報共有や連絡は、これまでより頻繁に取るようになったとの回答が多く、特に、家族の帰省等の情報を確認するとの回答が多かった。



発熱者等への対応について

16-1. 発熱やせきの症状がある利用者へのサービス提供状況

「ある」との回答が46%となっており、半数近くの事業者が利用者に発熱やせきの症状があっても、サービスを提供している



16-2. サービス提供にあたって課題となったこと

感染しているかの判断基準や発熱等の原因が不明であることを課題に感じている回答が多かった。

内容	回答数
感染しているかの判断基準がない、原因不明	12
感染への不安・恐怖	7
医療機関への受診対応	5
換気やマスク着用の上承が取れない	4
発熱があっても訪問にいかねばいけない	3
訪問回数・訪問者の調整	1

16-3. 自らの事業所および関係機関等との対応について

事業所や関係機関等との対応については、衛生用品の着用による感染予防の徹底や従業員や利用者への検温の徹底との回答が多かった。

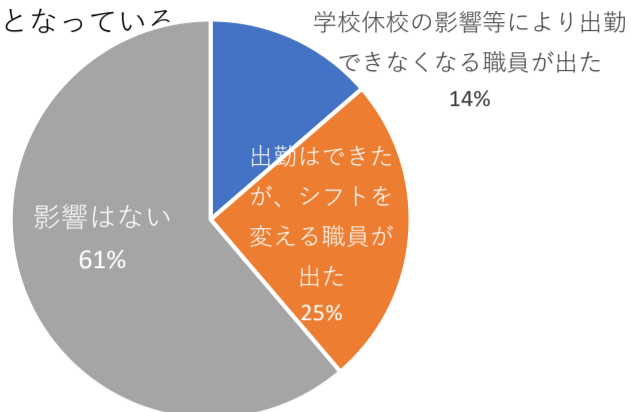
また、職員同士の接触が少なくなるような勤務体制の構築や発熱等のある利用者へ訪問するヘルパーを固定化するなどの対応を取っているとの回答もあった。

内容	回答数
衛生用品の着用による感染予防の徹底	13
従業員や利用者への検温の徹底	12
職員の分散勤務や訪問ヘルパーの限定化	6
一日の最後に訪問	2

職員の状況について

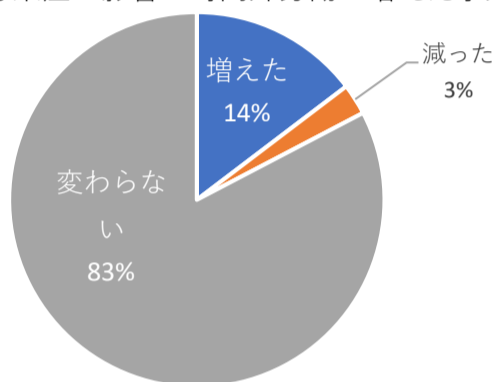
17-1. 職員の学校休校等に伴う影響について

出勤できなくなったが14%、シフト変更が25%となっており、影響はないが61%となっている



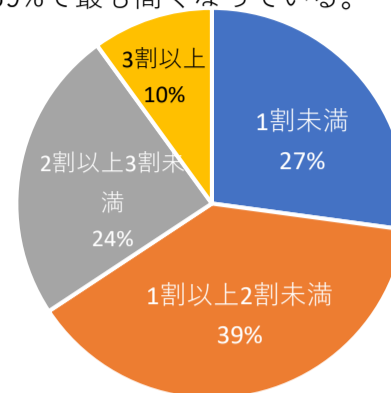
18-1. 職員の時間外労働の増減について

時間外労働については、「増えた」が14%にとどまっており、新型コロナウイルス感染症の影響で時間外労働が増えた事業所は比較的少なかった。



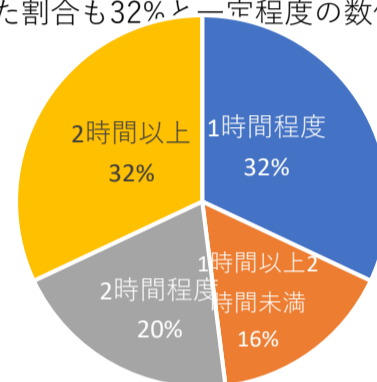
17-2. 出勤停止やシフト変更した職員の割合

上記に該当する職員は事業所全体の職員数の1割以上2割未満が39%で最も高くなっている。



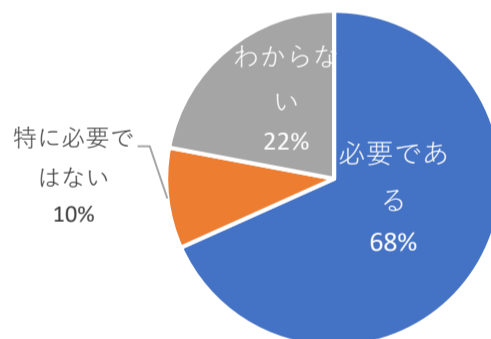
18-2. 時間外労働の時間

「増えた」と回答した事業所では、1時間程度から2時間程度と回答した割合が多くなっているが、2時間以上と回答した割合も32%と一定程度の数値となっている。



19. PCR検査の優先的な実施について

訪問介護事業所への優先的なPCR検査の実施については、「必要である」と回答した割合が68%と高くなっている。発熱等があってもサービス提供を行っている実態もあり、感染防止の観点から、優先的な実施を求める意見が多く寄せられたといえる。



20. 困っていることや課題について

各事業所で困っていることや課題として、職員の感染リスクへの不安が高まりが挙げられている。また、新型コロナウイルス感染症の発生前からの課題でもあるが、訪問介護員の人材不足を課題として感じているとの回答も多く寄せられている。

一方、実際に利用者に新型コロナウイルス感染症の陽性反応が出た場合の対応方法、発熱時の対応を今後どうしていけばよいのかわからないとの回答も寄せられている。今後対応方法の統一的な指針やマニュアルなどの作成を求める声もあった。

内 容 (主だった回答を抜粋)	回答数
職員の感染リスクへの不安	26
ヘルパーの人員不足	23
実際に陽性者が出た場合の事業所の対応	10
発熱時の対応	10

21. 国への要望事項等

要望としては、訪問介護員や利用者に対するPCR検査等の実施や今後もサービスを継続していくうえで必要となる衛生用品等の優先的な確保・支給に関する措置を求める回答が多く寄せられている。

また、通所介護等の休業に伴う代替サービスの提供や利用者に発熱等の症状がみられる場合でもサービス提供を行わざるを得ない実態もあることから、危険手当等の支給や報酬の引き上げなどの措置を通して、訪問介護に対する適切な評価を行ってほしいとの要望も寄せられている。

PCR検査等の検査の実施	16
衛生用品の優先的な確保・支給	15
危険手当等の創設	14
報酬の引き上げ	13
制度の通知等の情報発信の強化	8