

【記述回答分】

5 4で回答した影響についてどのような対策や工夫を行いましたか？

37 件の回答

- 対策もなにも、打ち出された期日に間に合う様書類等作成したのみです。 モニタリング等の面談・訪問の制限に関しては、ある程度仕方のない事ではありますので、その都度電話連絡等で、利用者様・ご家族・各利用事業所へ状況の確認をさせていただいています。
- 電話対応での聞き取りのお願い、了承
- PC 環境の整備
- 感染予防、極力接触を避けることを心がけていた。
- 感染症にならないように、マスクや消毒等の徹底。
- 玄関先での対応など、部屋に入らずに話をする等距離を取っています。
- 仕事用携帯をスマートフォンに変更した。
- 電話連絡で対応した。
- 短時間での訪問など
- 電話対応や郵送等での対応を余儀なくされた。利用者の状況の確認が行いにくい状態だった。
- 訪問時間・訪問自体の自粛。簡易消毒の持参。事前検温実施。マスク着用はマナー。
- 電話・メールの 活用
- 感染予防につとめる
- 施設入所の利用者の中には、施設の感染予防のため、訪問による面談ができないケースがあった。電話でのモニタリング実施で対応した。生活介護事業所の対応として、複数事業所の利用者は、利用事業所を一ヶ所に絞るなどの対応があった。
- 助成金を利用して、リモートブースや加湿器を設置。感染防止策を取り、リモート会議や面談等を実施した。面談を電話に切り替えて行う機会も増えた。
- 感染の不安から自宅訪問を拒否される利用者には電話連絡で状況確認を行ったり、医療機関や事業所に本人の様子を確認するなどの対応を図った。
- 電話でのモニタリング実施、マスク、フェイスシールド着用、照会による担当者会議開催
- 電話やメールでのやりとりを実施
- zoom などを使用
- 計画策定時の面談や、モニタリング等の聞き取りの際に、感染予防のため、対面ではなく、電話による聞き取りを行った。
- 電話によるモニタリングの実施

- 訪問してのモニタリングを電話にて行った。制限しなければならなくなったため仕事に支障が生じた。
- 電話にてモニタリングを行った。
- 訪問必要の際は、マスク着用、手指消毒や換気を行い、できる限り短時間での面談を行った。
- 対面での接触不可の場合は電話での聞き取りとなったが、必要に応じて先に協議内容等について、文書を送付した上で電話での聞き取りを行った。
- オンライン会議のための設備購入（パソコンやWEBカメラ等）を行い、その費用に関してコロナ助成金を活用した。直接面談を希望しない利用者家族とのモニタリング等の実施については、電話連絡によって対応した。事業所の立ち入り制限がある事業所については、玄関口で報告を受けたり、電話連絡やメール等を利用してモニタリングを実施した。助成金申請などは、慣れない作業でしたが、事務員もいないため、相談員自身が時間をかけて事務を行いました。
- ズームや電話で対応した
- 電話や手紙によるモニタリング等の工夫
- ①手指消毒など感染予防を徹底し面談を行う ②電話連絡による状況確認
- 電話で状況を確認、聞き取りを行った
- 電話での連絡
- 休日を返上して業務調整をおこなった。
- モニタリング時間の制限・電話での調査など。
- ラインや電話によるこまめな連絡
- 面談時にはパテーションを設置、電話でのモニタリング、計画書は郵送での確認
- 電話でモニタリングをしたり、郵送でやりとりをしたりしました
- モニタリング者については本人・家族へまず訪問が大丈夫か自宅訪問が大丈夫かなどを確認した上で訪問する。遠慮される本人・家族・事業所については後日電話でのモニタリングとしモニタリング報告書にその旨を記載した。
- 電話での聞き取り（モニタリング）

6 コロナ禍での事業所運営で不安に感じていることはどのようなことですか？

31 件の回答

- モニタリングの際など、中々会議を開くことが難しいため、電話連絡等にて状況確認をさせていただいています。その中で、どのような質問をしても「お変わりありません」という回答になることが多く、事業所利用時の実際の姿を見ることが出来ない・顔を直接合わせて質問等することが難しいため、モニタリング報告書等は内容が薄くなっているのではと感じています。
また、受給者証の更新が近づいているため、新たな目標等の設定をしていく中、利用者様・ご家族の意向をできるだけ反映しながらも、電話連絡等でしかやり取りをしておらず、十分な関係を築けていない中、各事業所と足並みをそろえることが出来るような計画を立てられるのかという不安は常にあります。
- 極力接触を避けるといった意味で、全員の利用者・家族にお会いせずに報告書を作成した。それでも、お会いせざるを得ないで直接会っている方もいる。それが、支援者側の見立てや都合になってしまっていないか不安。
- 面談できないことによる書類の増加
- 緊急出動等での感染。また不特定多数の接触。
- 感染者や感染疑いの利用者宅への訪問による、感染リスク。それによる運営休止の可能性等。
- 万が一ですが、感染した時の対応が難しいと感じています。
1人の事業所なので自分がコロナになったり濃厚接触者となった場合、事業所運営が出来なくなる。
- 一人相談員なので感染した場合対応できる職員がいない。
自分達がコロナになっていたとわかった時に、自分達が媒介になり利用者に、感染させないかとの不安がある。
- 相談員1名体制の為、体調不良等で長期間休む事が出来ない（経営が傾く）
- 利用者様・ご家族の動向把握が困難なため、直接の訪問・面会にリスクが高いと感じている。郵送等手続きを継続させていただいているが、相談員一人一人の健康管理にも配慮しながら業務体制を整えていくことが求められている。スタッフの健康面について特に不安を感じています。
- 利用者さんが使っている事業所でクラスターが発生しサービス提供が滞る事態になった場合の対処。
- 自分が所属する事業所や関連事業所でコロナが発生し自分が要健康観察者になった場合の対策。

- 感染リスク
- 担当利用者のコロナウイルス感染の危険性と、感染した場合の対処方法について不安がある。
- 自分が相手に（コロナウイルス）を持ち込まない、感染源とならないようにという事が何よりも不安。あとは対面の機会が色々な場面で減り、相談員として1年目だった自分としては、相談支援事業所との横のつながりを得る機会が少なかった。
- 事業所職員が感染した際の対応、単身の利用者や障害世帯の利用者が感染した際の対応や相談窓口について。
- 自分がコロナに罹患等した場合の、事業所運営が心配
- コロナ禍で、十分なアセスメントや聞き取りが行えているのか、不安を感じる時がある。
- 運営状態もあるが、コロナ自体長引けば新規を受ける事を控えるかもしれない。
- 利用者や家族の感染や感染疑いの際の支援方法について、病院受診など直接支援をどこまで行えばよいのかについて、対象者によって様々な状況があり、ケースバイケースで関わることの判断の難しさ。
- 自分自身や自分の家族が感染や感染疑いになったとき、一人事業所のためどのように対応すればよいのかについて。例えばモニタリングができない、などの場合に、だれがどのような調整を行うのかなど。
- 自分たち自身が感染源にならないかという不安
- サービス利用事業所のクラスター感染。
- 利用者様や事業所での感染拡大
- 計画とおりにサービスを受けられない
- オンライン研修などの増加により、時間がない外為、自宅訪問が制限されている。
- 感染による業務中断
- 色々な家に訪問し色々な方と面談などを実施することから、自分が感染していたら？訪問するたびに移してまわるのではないかと不安があったので感染予防は十分にしたうえで訪問したし今も続けている。
- 一時次々と通所事業所が閉まっている間に生活に不安な利用者からの頻繁な電話などが続いた。精神障害のある方などは暇、不安、話し相手がいないなどで電話やモニタリング以外にも家に来て欲しいとの相談も多く、居宅サービスの希望があってもヘルパーさんの調整などは難しかった。
- 直接会えない状況がある中での十分なやり取りができないこと

7 コロナ禍での相談支援事業所運営上、解決してほしいことや要望があればお書きく

ださい。

23 件の回答

- 報酬改定があったとはいえ、算定に上がらない事務業務が多すぎるため、簡素化して欲しい。また、基本報酬が上がっただけでは毎月の算定にはなにも反映しないことをそろそろわかってほしい。
- オンラインでのモニタリング継続した承認
- 署名、捺印等の手続きの簡素化等。
- ワクチン等の早期摂取、感染者への電話確認のみでのプラン変更を認める特別措置等
- モニタリング月を特段の事情の場合、柔軟に変更できるようにして欲しい。
- 書類の印鑑レス化。介護保険では出来ていたのに障害福祉では訪問等で感染リスクが高い中での業務を行っていた。
- コロナに係らず、アセスメントやモニタリングをオンラインで認めて欲しい
- 面接以外の連絡方法での聞き取りを広く認めてほしい。
- 正し情報を提供してほしい
- 相談支援連絡協議会等、リモートでもいいので開催を今後もしてほしい。情報を得られる機会、つながりを得る機会と捉えているので。
- 令和2年5月27日厚労省通知「新型コロナウイルス感染症に係る障害福祉サービス等事業所の人員基準等の臨時的な取り扱いについて」では、感染拡大防止のため、電話や文書等によるモニタリングや担当者会議の実施は可とされている。現状（今年度）も同様の対応を継続せざるを得ない状況と思われるが通知は継続とあってよいのか。
- 相談支援専門員が罹患した場合、臨時的扱いの適用を考えてほしい。例えば更新手続きについては、電話で更新手続きを確認後、相談支援専門員が復帰後に事務手続きを行う等。
※福岡市は臨時的扱いを適用していると確認している。以前、北九州市に確認したらそういった事例が過去にないので臨時的対応も無いし、今後も検討はしていないと回答された。
- コロナ禍での柔軟な対応、例えば、対面での面談が難しい時は、電話での聞き取りでも要件を満たす、等の対応を、コロナ収束後も続けてもらえると、今回、電話でのやり取りや対応を経験して、様々なケースがあり、よりスムーズにいくケースがあった。
- サービス事業所の受け入れ先が少ない。元々短期入所や施設入所先が少ない状況の中、感染予防のため受け入れできないと言われ繋ぎ先がない。
- コロナ禍ではなくても単価が低すぎる。
- コロナ感染や濃厚接触などにより、行政や利用者との調整を行うことができなくなった

場合の公的な支援が必要ではないかと考えます。例えばモニタリング期間の変更や、計画更新の期日の変更、などについて柔軟に対応できるような方針を示していただくことができないでしょうか。

- 北九州市としても現場の不安やリスクを交わした指示等を出してもらいたい。
- ワクチン接種の優先
- 必須の研修の曜日などを調整してほしい。月の何週目など、訪問調査などは、早めの予約のため、わかっていれば、その日を避けたいと思う。
- 国や北九州市がきちんとした通知を出すようにしてほしい。
- 利用者が濃厚接触ではあるが感染していなかった場合の 2 週間の様子見の間の生活の問題や通所事業所がに感染者が発生し一時的な閉鎖になった時の利用者の生活の確保。
- こういった相談を受けたり対応してもモニタリングなどでなければ全部無償。
- 介護保険ではケアマネ・障がい福祉サービスでも区分調査の延期や保護課の訪問などはしなくていいのになぜ？障害福祉では早期通達はなかったのか？疑問

10 問9で選んだ項目についてどのように対処したかを具体的にお書きください。

30 件の回答

- 必要な買い物をして差し入れる
- 通所先の施設が感染者が確認され2度も閉所。そのうち1回は2週間という長期間の閉所になったため、入浴確保が出来ず、訪問入浴を臨時的に申請した。
- 感染を疑った場合の対処法として、発熱外来一覧表と一緒に確認し対応を検討した。
- ご本人またはご家族が新型コロナウイルスに感染した場合はどうすればいいのか？という質問に対して、まずはかかりつけの医療機関又は専用ダイヤルに電話連絡を行っていただくこと。そしてその後指示を受けて行動していただくことをお伝えする。
- ご家族が罹患された場合においても濃厚接触者と判断される・された場合であれば障害福祉サービス利用調整が困難（ショートステイ利用含め）なため、指示を受けた機関に相談していただくことを添える。
- 他、生活介護事業所等併用されている利用者様の場合、事業所側から1本化の依頼を受けることも多かったことや感染リスクを考え、併用からどちらか1事業所のみのご利用にお願い・調整を図る。
- 受給者の担当区に直接相談・確認する。
- 厚労省の対応の説明や話を聞いて納得できるまで何度も対応した。
- 外出や買い物については居宅介護での家事援助を位置づけることになった。
- PCR検査やワクチンについては広報された内容を紹介した。
- 新型コロナウイルスに感染した方が身近に出た場合、通所施設には通えるのか・学校等でコロナウイルス陽性者が出たため学校が閉鎖になった際、通所施設は利用できるのかなどの質問がありました。
その際は、ご相談があった都度各事業所に確認を行い、受け入れの状況やボーダーラインなど詳しく教えていただき、返答しています。
- 一般的な対応や情報として聞いていることを伝えていた。
- ご家族が感染した場合のご本人の居所やケア提供者の問題（または、その逆）についての相談。ご家族とご本人が自宅隔離で過ごしたという情報を耳にしたこととお話ししたが、個人の状況・状態によることと思われるため、保健所へ相談することを勧めた。
- 母親が仕事上で感染者と接触した。母親の隔離のことを考えて子供の受け入れ先を探したが、濃厚接触者とはならなかったため対応はしていない。
- 熱発が続いて気になったので医療機関に行きたいが、どうしたらいいかと相談あり。まずは医療機関に連絡を入れて指示を仰ぐよう伝え、その後、PCR検査も受け、陰性だったとの報告があった。

- 外出から帰宅したときの手洗い等の徹底と不要不急の外出を控えるように促しを行う
各関係機関との調整
- 社会福祉協議会の貸付相談へ繋ぐ
- サービス事業所利用に向け調整
- 関係機関と協議
- 話の傾聴、助言。行政の担当部局との連携。
- 知っている情報を本人や家族に伝えた。
- 利用出来る障害福祉サービスの説明や、行政の対応など相談に応じた。
- 十分にお話を聴き、有益と思われる情報提供を行った。また、ウィルスに対する予防。消毒など詳しくお知らせし、過剰な生活行動にならないよう説明した
- 感染予防についてはなした。でも大体の内容は傾聴にて対応。何を言っても支持が入らない。色々言うと本人の不安を増長するため。
- 真摯に話を傾聴させていただき、それぞれのできる事等をお伝えする。
- 家族の主訴の優先順位と福祉サービスで解決できることと、できないことの提示。サービス調整を行った。可能な限りの情報提供を行った。
- 基本的には傾聴を行い本人の不安を解消する。適切な答えが返せるものに関してはこちらでも調べお答えをする。
- 短期入所の制限の為、説明するのみ。
- 幸い切迫した状況での相談ではなかったので、市からの通知やお知らせを情報提供した。
- 保健所や医師関連する機関に尋ねた。
- 事業所との調整内容や医師からの情報などを伝えた。
- ①感染リスクの「不安」がある方には、通所利用お休みするように助言。
②不要不急の外出を心掛ける、体調不良時は掛かりつけ医へ臨時受診するなどの提案。
続けられるか
- 基本的な感染防止対策の確認や、発熱時などの連絡先の確認など。
- 利用している事業所への状況の報告や学校との連携などを行いました。

1 1 問9で解決されずに残された問題があればお書きください。

22 件の回答

- 単身で介助がないと外来が困難な方が感染を疑った場合、ヘルパー支援や介護タクシーで通院も拒否されるため、対応が困難。
- 緊急性の高い利用者様のショートステイ利用も大変リスクが高い。普段から検温の常習化が図られ記録されていたら、ショートステイ・入院の利用がスムーズ。記録が残っていないケースも目立ち、2週間前からの記録を保存しておくことが定着していないご家庭は難しいです。
- 全部
- 現状、生活面での変化がないので、解決はされていないと思う。また、緊急の入所施設などが少ないため、手続きなしで先に入れるところを検討してほしい。また、ヘルパーも人数が減っているので、対応が難しくなっている。
- 家族がコロナに感染した時に本人の介護をどうするかについては、家族が自宅療養であれば居宅介護での家事援助で支援を行える体制を作れるが、入院となった時に元々ショートステイ先がない強度行動障害のある利用者のため、どうしたらいいか検討中となっている。
- コロナ禍で不安を取り除くことは難しい中で、公的なことで具体的な対応がなされていない事柄の情報等。
- 重症児者のワクチン接種は日頃より状態を把握している主治医に接種してほしいとのご
- 家族の思い
- 重症児者がワクチン接種をした場合のその後の経過についての情報がなく、不安であるとのご家族の思い。
- 精神的な不安感から病状が悪化するため、訪問看護等も拒否することがあった。
- 事業所利用が難しく課題を抱えながらも在宅生活を送っている、または病院に長期入院となっている
- 緊急ショートの対応が困難だった（介助等に対応できる施設の受け入れがない）
- 緊急事態宣言が出ると短期入所や事業所見学が出来なくなる。ヘルパー事業所でクラスターが出た場合、他事業所に依頼することが困難である。緊急時の短期入所先が見つからない。
- 知的障害のある重度の方や、強度行動障害のある方のご家族より、本人の入院時の付き添いや、親一人子一人の場合、保護者が陽性、濃厚接触者になった場合の対応、事業所の受け入れ等について、相談があったが、御本人の障害特性上、現実的に対応や受け入れが難しい面もあり、明確な解決につながらない事があった。

- 相談支援事業所として、どこまで責任をもって対応できるのか、回答してよいのか、難しいと感じた。
- コロナ鬱状態の家族の経過観察、対応。本人の処遇。
- コロナウィルスに対しての確実な対処法
- ワクチン接種、予約を自力でできそうにない。
- ワクチン接種については、接種時期や副反応の問題などで接種の判断を決めかねている利用者が多いように思われる。
- 家族が医療介護従事者であり、周辺に感染者が発生した。家族から感染や濃厚接触には該当しないと保健所に認定されたが、本人を福祉サービスを利用させても良いかとの相談があった。公的には問題ないことを相談員が説明したが、その後サービス提供事業所から利用を拒否された。家族としては、両者の説明が異なることに強く不信感を抱かれた。福祉サービス事業所によって、受け入れ可否の判断基準がバラバラで、複数のサービス事業所を利用する利用者家族は、大変混乱していた。
- 周辺でコロナ感染が発生した利用者について。本人がコロナ感染していない、また濃厚接触にも該当しないと認定されたが、サービス事業所が一定期間の利用を拒否。在宅生活を強いられ、家族がその間休職して本人の面倒を見た。在宅で支援を受けたいとの希望があったが、対応できる事業所は見つからなかった。
- 複数のサービス事業所を利用する利用者について。サービス提供事業所でコロナ感染が発生。事業所としては個人情報保護のために詳細の経緯を説明しなかった。本人は濃厚接触に該当しなかったが、他のサービス事業所としては、詳細な経緯がわからない以上、安全のために休んでください、と家族に依頼。家族としては非常に困ったが、受け入れざるを得なかった。

12 新型コロナウイルス関連の相談を受ける際に行っている工夫や対応があればお書きください。

23 件の回答

- 会社の感染マニュアルを作成しているので、それに沿って心配なことはすぐに本社に相談
- ・新しく生活介護事業所の利用を開始される利用者様においては併用を勧めていません。
・在宅生活を継続されている方は、可能な範囲で検温された記録をカレンダー等へ書き込むことを（毎日）勧めています。
- ズームや電話、パーティションの設置
- 自分でわからないことは他の相談支援事業所がどうしているか？などを聞いている。
- 結局ほとんどが区への直接相談。
- 情報収集を行うくらいで特にない。
- 相談する方の多くは不安に思っているため、まずは安心していただけるようにしています。
- 状況の確認など、時系列を整理して話すことを心がけ、また、その場合どのような流れになるのか・どこに連絡をしなければならぬのかなどすぐにお伝えすることができるように、主要機関の連絡先や名称等をメモしています。
また、折り返す際もできるだけ早い段階でお伝えできるよう、スピード感も大切にしています。
- 一人で考えず、相談員やコロナ対策の窓口等に相談することを勧めていた。
誰しもが感染のリスクがある状況下のため、万が一、感染しても自身を責めることのないよう話をしている。
- 利用者に対してはコロナ関連の情報は的確に伝達するが、極度に不安感を与えないよう配慮している。
- コロナ関連の相談だからと言い、特別なことはなく相談を受けている
- あいまいな回答はしない。
- 不安にならないように話しをしている。
- 相談支援事業所として出来る事、市が行っている対応を分かりやすく伝えるようにしている。
- 利用者の不安をあおることは言わない。
- マスク着用、除菌
- 傾聴し不安を軽減させる
- 知りうる事を丁寧に答えて安心する様に説明した。
- 具体的な事をはっきりと伝えることができずに苦慮している。
- 同僚やサービス事業所、多くのメディア報道に振り回されず、情報を見極めるように説明

している。

例) 情報番組、ラジオ、SNS などを見聞きするのは1つに限定する。

- 色々な事業所を併用している家庭が多いので、常に窓口の中心となって対応し、情報の共有をしています。

13 新型コロナウイルス関連の相談について、どのような工夫や対応、情報が必要で

しょうか。ご意見があればお書きください。

22 件の回答

- 介護保険課からの感染に関する事業者へのお願いや文書通知があるが、障害福祉課からの発信が少ないので、情報が少ない。今後検討してほしい
 - ・医療機関の受診受付・ベッドの空き情報
 - ・区役所等への相談窓口時間の延長
- 明確な市の指針。市や区のリーダーシップ。区間の共通認識！！
- 全体的に今更なんで？と感じ。緊急事態宣言は終息しましたよ。はっきり言ってもう遅い。結局は対象の利用者が利用している相談支援事業所、それぞれの相談支援専門員が頑張ったのではないかと思います…。
- ワクチン接種の生活な時期
- 風邪症状から受診、PCR検査がスムーズに受けられるよう、受入れ病院の情報が欲しい。利用者様から相談があった際に、あてこんでいけるようなフローチャートなどがあれば、助かるなと思います。
- 必要な場合の連絡機関や連絡先等全てが1枚になっていると、書類に埋もれずにさらにスムーズに対応できるかなと思います。
- 行政でコロナ禍で具体的な対応、事業所に任せてしまう事例に対してももう少し、具体案を提示してほしい。
- 北九州市内及びその近隣地域における、学校や保育所関連、医療機関、高齢者福祉サービス、障がい福祉サービスでの感染者発生状況の定期的な情報が必要と考える。ご利用者やそのご家族が15分以上過ごす場面であることが想定されることから、それらの情報が入ることにより、より一層の感染拡大予防に努めることができると考える。
- 言葉からの情報伝達よりも視覚で訴える伝達の方が理解が進みやすいので、イラスト入りのチラシや資料等配布できるようなものもあっていいのかなと。
- 早めのワクチン接種等で安心感を持てるように行政の対応をスピーディーにしてほしい
行政からの連絡（感染予防の徹底のみでなく柔軟な対応についてのお願いなど）
- 新型コロナ対応できるショート等福祉サービス事業所等の公開（相談支援事業所等限られた事業所のみ公開）
- いつから始まるのか？どこで接種するのか？一律にワクチン接種を接種する場合、同行が必要な方への支援（ヘルパー派遣の調整が必要になってくる）。また、説明を理解できない方へ配慮。（わかりやすい言葉での説明が必要になってくる）接種をした場合のメリッ

ト、デメリット。しなかった場合のメリット、デメリットの情報が必要。

- 保護者の方から相談を受けた際に、行政の対応などをお知らせしているが、事前に各家庭や市役所のHPに【障害のある方々が、新型コロナウイルス感染症にかかった際に想定される対応・行う事・連絡機関】等、行政としての対応を明記していると、相談員が話すよりも、より分かりやすく安心して理解してもらえるのではと、思われる。
- 複数の事業所を利用している利用者に関しては、どこかの事業所で感染が確認できた場合等の連絡体制が事前に決まっていれば（相談支援専門員が集約できるようにしておくなど）助かると思います
- 現場の意見がそのまま厚生労働省や国会に繋がる仕組みが必要
- 自治体としての接種時期や接種方法など、みんなが安心できる体制を整えてほしい。
- 利用者やご家族が感染した際に利用できる社会資源について情報があれば。
- 利用者や家族としては、家庭内で感染が発生した際に、どこで支援が受けられるのか、だれが支援してくれるのか、当事者を家庭外で受け入れ預かってくれる場所があるのかどうか、どこの病院が対応してくれるのか、入院できるのか、などが最も心配なのだと思います。ケースによって様々に変わってくると思われそうですが、実際の事例を示していただければ、相談員からも説明できると思います。また相談員自身も、自分がどこまで直接的にかかわることができるのか、不安が大きいと思います。実際の事例を共有しながら、学べるところは大きいのではないかと考えます。