

2020.08.03

医療福祉RMニュース <2020 No.2>

通所介護施設における新型コロナウイルス感染症対策のポイント － ドウライフ品川での感染疑い発生事例から学ぶ －

【要旨】

- ドウライフ品川では、新型コロナウイルスへの感染が疑われる利用者が発生したが、発生当日には翌日からの休業を決定するなど迅速な判断・対応がなされた。
- 利用者に感染者や感染の疑いが発生した場合に備えて、今から縮小・休業も含めた施設の運営方針を検討し、その方針を実行するために必要な準備をしておくことが重要である。
- また、実際に休業することに備え、施設方針の周知や休業時の職員配置や処遇の検討、施設の消毒を行う業者の手配など、再流行に備えた具体的な対策を今から実施することが必要である。

1. ドウライフ品川で感染が疑われる利用者が発生

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社の完全子会社である「株式会社ふれ愛ドウライフサービス」（以降、ふれ愛社）では、品川（東京都）、瑞穂（愛知県）、茨木（大阪府）の3箇所でデイサービスセンターを運営している。このうちの品川に所在する「ドウライフ品川」において、2020年4月17日に新型コロナウイルスへの感染が疑われる利用者が発生した。これによりドウライフ品川では、翌18日～4月28日まで休業となった。幸いにも他利用者や職員に感染疑いや感染者は発生せず、準備日を挟み4月30日に再開し、感染対策を更に強化・徹底しながら、7月22日現在では、ほぼ通常の運営に回復している。なお、感染が疑われる利用者が発生してから休業を決定するまでの流れは以下の通りであり、その前後のふれ愛社の新型コロナウイルス対策に関する主な動きは次頁に掲載した表1の通りである。

<2020年4月17日、感染が疑われる利用者が発生してから休業決定までの流れ>

- ・ 朝の送迎時にある利用者宅を訪問すると、利用者が意識・脈なく倒れていた。職員は即座に救急車を手配したが、救急搬送先の病院にて死亡が確認された。
- ・ 死亡診断名は「ウイルス性肺炎」であり、医師より新型コロナウイルスの可能性が高いとの説明が家族に対してなされた。（当該利用者は既に死亡しており、PCR検査はできなかったため、実際の感染有無は分からず）
- ・ 当該利用者宅を訪問した送迎ドライバーと添乗職員は濃厚接触者と見なし、事業所に立ち入ることなく即時帰宅させ、自宅待機を指示した。
- ・ 当該利用者が直近でサービスを利用した日に同じテーブルに着席した利用者へ連絡した。
- ・ 事業所が入居するビルオーナー及び同ビルのテナント各社へ説明。施設入口に休業案内掲示した。
- ・ 同日午前中に翌4月18日(土)～28日(火)まで休業を決定。その旨をHPへ掲載した。

弊社はドウライフ品川での事例から、今後懸念される再流行に備えて通所介護施設が今から準備しておくべきことを知るため、2020年6月16日にふれ愛社常務取締役の五十嵐様、同じく企画総務部部長の前川様のお二人から当時の対応やその前後で実施した対策などについて、お話をうかがった。

【表1 ふれ愛社の新型コロナウイルス対策に関する主な動き】

日付	株式会社ふれ愛ドライブサービスの対応		新型コロナウイルス感染症に対する国内の動向
2月20日	全社	職員のマスク着用を徹底	
2月26日	全社	厚生労働省（以降、厚労省）からの通知に従い、以下を徹底 ■職員の検温、発熱時の自宅待機 ■利用者の送迎車乗車前の検温実施、発熱時のデイスサービス利用見合わせ	2月中旬以降、厚労省より「感染防止ガイドライン」記載の防止対策の徹底、介護報酬算定やケアプラン作成の特例適用などに関する通知が連日発信される
2月28日	全社	職員が感染または濃厚接触者となった場合の休暇の取扱いを整理し指示	
3月7日	瑞穂		名古屋市南区・緑区のデイスサービスでクラスター発生 これを受け、名古屋市は南区・緑区のデイスサービスに対する休業要請を指示
3月9日	瑞穂	ドライブ瑞穂は「縮小営業」を開始。利用者の数を30名以内に抑え、感染対策を講じる	
3月10日	全社	「新型コロナウイルスに対する基本的な考え方」を出状・徹底。万一の休業に備えた準備を指示	
3月16日	全社	デイスサービス運営時の感染対策を指示・徹底	
3月21日	瑞穂	名古屋市南区・緑区のデイスサービス休業要請解除。ドライブ瑞穂は引き続き、利用者数を抑えた運営を継続	
4月7日			東京、神奈川、埼玉、千葉、大阪、兵庫、福岡の7都府県に緊急事態宣言が発令
4月10日	全社	・緊急事態宣言を受けて、「利用者やその家族の生活を維持する上で、事業の継続が求められる」施設として、サービスを変わらず継続する方針を固める ・3施設で「縮小営業」とし、利用者宛てのご案内を発送	
4月16日			緊急事態宣言は全国へ拡大。東京都、愛知県、大阪府含む13都道府県を特定警戒都道府県に指定 全国的に休業するデイスサービスセンターが発生 複数の入所施設でクラスターが発生
4月17日	品川	ドライブ品川で感染が疑われる利用者が発生。同日に翌18日～4月28日までの休業を決定し、関係各所へ通知	
4月20日	品川	・厚労省事務連絡「新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準等の臨時的な取扱いについて（第9報）」に則り、居宅訪問によるサービスを開始（入浴、食事介助、服薬管理、見守り） ・職員を2班に分け、自宅待機と出勤を交互に実施するシフトを構築 ・4月20日から28日までに利用者18名、延43回の訪問サービスを提供。利用者・家族から感謝され、ケアマネージャーからも評価を受ける	国立感染症研究所が濃厚接触者の定義変更を発表（「発病した日」から「発病した日の2日前」へ変更）
4月21日	品川	専門業者を手配し、デイスサービスフロアの消毒を実施	
4月30日	品川	・1日あたりの利用人数を縮小して営業再開 ・営業再開にあたり、各施設から感染防止のアイデアを募り、更なる感染対策を実施	
5月15日	品川	自主休業時の職員への給与は「休業手当」として全額を支給するため、雇用調整助成金を申請	
5月20日	品川	品川区の介護従事者向けの独自給付金「事業継続給付金」の給付が決定。申請手続きを完了	
5月21日			大阪府で緊急事態宣言解除
5月25日	全社	3施設において緊急事態宣言が解除されたことを受け、利用者受入れを通常時に戻した運営を再開	約1か月半ぶりに全国の緊急事態宣言解除 愛知県独自の緊急事態宣言解除
6月以降	全社	・職員のフェイスシールド着用など更なる感染対策を検討 ・新規利用者の紹介が増え、ほぼ通常の運営に戻りつつある	

2. 感染症蔓延状況に応じた休業判断などの整理と事前準備がポイント

Q. (表1から) 4月17日の感染が疑われる利用者の発生から、休業決定まで迅速に対応されていることが印象的でした。どのような対策をとられていたのか教えてください。

迅速に対応できた理由として、3月の時点で新型コロナウイルスの蔓延状況によって、休業などを判断するための目安や事前に対応すべきことについて整理し、同法人3施設で周知・徹底したことがあります。この背景には、弊社施設のある名古屋市瑞穂区の隣接区である名古屋市緑区、南区のデイサービスでクラスターが発生し、3月6日に名古屋市から両区に対して休業要請が出されたことがあります。これによって、感染のリスクが近くに迫っていると考え、瑞穂の施設では休業も含めた対応について検討を始めました。一方で、休業についてはケアマネージャーやご利用者とそのご家族から生活に困る等の不安の声があったため、表1のとおり3月9日から1日あたりの利用者を最大50名から30名程度とし「縮小営業」を実施しました。この際、いつ利用者や職員に感染者が出てもおかしくないと感じ、3月10日に自法人における「新型コロナウイルスに対する基本的な考え方」を書面で整理し、前述のとおり法人内3施設に周知・徹底しました。

本書面では施設の運営方針を「通常営業」「縮小営業」「完全休業」の3つに定め、縮小営業及び完全休業について、その運営に切り替える発動条件を設定しました。また、縮小営業及び完全休業を判断・実施するための事前準備として、「(1)当該方針の利用者及びケアマネージャーへの配布・説明」「(2)利用者のリストアップ」「(3)居宅訪問サービス実施に向けた準備」を定め、実行しました。それぞれの具体的な実施事項は以下の通りです。

【表2 縮小営業、完全休業に向けた事前準備】

(1) 当該方針の利用者及び ケアマネージャーへの配布・説明	本書面を利用者及びケアマネージャーに配布し、万一の際の縮小営業及び完全休業について理解を求める。
(2) 利用者のリストアップ	・縮小営業を想定し、利用回数を減らすまたは利用を一時休止することが可能な利用者を予めリストアップしておく。 ・完全休業を想定し、独居利用者や認知症を患っており、「真に生活が困難になる利用者」(＝居宅訪問サービスの提供が必要な人)を予めリストアップしておく。
(3) 完全休業時の居宅訪問サービス 実施に向けた準備	・厚生労働省通知(令和2年2月24日事務連絡)に則り、完全休業時には居宅訪問サービスを実施する。 ・完全休業時に「真に生活が困難になる利用者」宅への訪問(弁当配布や一部介助)に備え、対応可能な職員を選定の上、訪問時間、サービス内容、必要な持ち物など準備を進める。

総じて、名古屋市での行政からの休業申請を契機に利用者や職員の感染に危機感を抱き、あらかじめ上記のような対応方針を定め、その方針を実行するために必要な準備を進められたことが迅速な判断・対応に繋がりました。

3. 休業時の職員処遇や居宅訪問サービス提供に向けたシフト調整、再開に向けた準備がポイント

Q.4月18日～28日の休業期間中に実施した対策等を教えてください。また、休業期間中の職員への対応を教えてください。

感染疑義のある利用者に対応した職員2名は2週間の自宅待機としました。また、図1のように施設内消毒のため専門業者を手配し、フロアの消毒を実施しました。



【図1 消毒作業の様子（業者作業レポートより抜粋）】

そして、2章でご紹介した方針に沿って「居宅訪問サービス（食事・入浴介助、安否確認、服薬管理など）」を実施し、4月20日～28日の期間で利用者18名、延べ43回の訪問サービスを提供し、利用者・家族から感謝され、ケアマネージャーからも評価を受けました。なお、訪問サービスの実施について以下のように工夫し、実施しました。

【表3 休業中のサービス実施にかかる工夫】

(1) 職員の配置	・体調に変化がないことを確認のうえ、2つのグループに分け、1日おきに自宅待機と出勤を交互に実施した。 ・あらかじめ居宅訪問サービスの利用者を確定することで、送迎車両の必要性（ドライバーの有無）、必要な介護職の人数、看護師の交代勤務などグループ化できた。
(2) 自宅待機職員への指示、取扱い	・自宅待機日は非常勤職員を含め、給与全額を休業手当として支給した。 ・自宅待機中を含め、毎日検温を実施し、体調管理に留意の上、すぐに連絡の取れる体制とするよう徹底した。
(3) 訪問サービス実施前の準備と実施後の振り返り	・事前に利用者宅を訪れたり、間取り図を入手したりするなどして段差の有無や浴室設備を確認し、介助方法を検討・準備した。 ・訪問は原則2人1組で実施。支援時の課題を持ち帰り、施設の職員や看護師と共有・相談できるようにした。

Q.冬季にはインフルエンザの流行と新型コロナウイルスの再流行が重なることも懸念されています。今回の経験を踏まえ、感染症対策について今から準備しておくべきことを教えてください。

どの事業者にも共通しますが、マスク、消毒薬、体温計の備蓄が重要です。特に体温計は価格が高騰したり、注文してもなかなか届かなかったりと入手に苦労しました。そのため、供給がされている段階で十分な数を購入しておくことが必要です。

また、消毒の専門業者について、それぞれの拠点で当たりをつけておくことをおすすめします。今回は偶然すぐに業者を手配できたのですが、流行期には業者もひっ迫しており、かつ、日常的に付き合いもないのでどこに連絡すればよいかもとっさには分からないと思います。消毒作業の実施が遅れると、施設の評判にも影響すると考えられるので、事前に調べて選定しておくとういでしょう。

そして、やはり厚生労働省、自治体からのガイドライン・通知などをくまなくチェックし、常に最新の情報を確認することが重要です。前述のとおり、通知を確認していたことで休業中でもサービスを切り替えて実施することができ、利用者・家族などに感謝されることがありました。また、自治体からさまざまな支援金が出ており、支給した休業手当については、雇用調整助成金を申請し既に受給を完了しました。他にも非常時における勤務制度の整備や感染予防啓発を実施することで受給可能な「雇用環境整備促進奨励金」の存在を知り、現在受給手続きを進めています。このように、最新の情報を常に収集し、自社の方針や対策を検討・修正するほか、経営支援情報にもアンテナを張る必要があります。

4. まとめ

ふれ愛社の五十嵐様、前川様へお話をうかがったことで、今後懸念される再流行に備えて「縮小・休業を含めた運営方針の事前検討と、その方針を実行するための準備」「実際に休業などが発生した際の職員配置や処遇の検討」が重要であることが分かった。

5月25日に全国の緊急事態宣言が解除されてから、しばらくは毎日発表される感染者数も緊急事態宣言下に対して減少し、一時小康状態のように感じられた。しかしながら、7月2日に東京都で2か月ぶりに100人を超える感染が確認されてから、日に日にその数は増し、再度警戒を高めなければいけない状況にある。

感染蔓延時にもサービスを継続する社会的使命を果たすと同時に、利用者とその家族、職員が安心できる施設環境や労働環境を整備するため、本稿を参考に新型コロナウイルスの蔓延状況に応じた施設の運営方針の検討を行い、その実現に向けた体制整備などに早期に着手されたい。

MS & ADインターリスク総研(株) リスクマネジメント第四部
医療福祉マーケットグループ
主任コンサルタント 岡田 拓巳

参考文献

- 1) 厚生労働省「新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準等の臨時的な取扱いについて（第2報）」（令和2年2月24日厚生労働省老健局総務課認知症施策推進室ほか連名事務連絡）
<https://www.mhlw.go.jp/content/000601693.pdf>
- 2) 厚生労働省「雇用調整助成金（新型コロナウイルス感染症の影響に伴う特例）」
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/kyufukin/pageL07.html
- 3) 東京都「新型コロナウイルス感染症対策雇用環境整備促進事業（新型コロナウイルス感染症対策雇用環境整備促進奨励金）」
<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/kansensyo/seibi-syorei/>

MS & ADインターリスク総研株式会社は、MS & ADインシュアランス グループのリスク関連サービス事業会社として、リスクマネジメントに関するコンサルティング及び広範な分野での調査研究を行っています。

医療福祉分野におけるリスクマネジメントに関するコンサルティング・セミナー等も実施しておりますので、お問い合わせ・お申込み等は、下記の弊社お問合せ先、または三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保の各社営業担当までお気軽にお寄せ下さい。

現在、弊社では新型コロナウイルス対策として福祉事業所向けに以下のメニューを用意しています。

■感染対策webセミナー

- ＜新型コロナウイルスにおける感染者発生時の対応＞
- ＜福祉施設における感染管理＞

■感染者発生前の準備チェックリスト

■web会議システムを使用したコンサルティング

お問い合わせ先

MS & ADインターリスク総研㈱

リスクマネジメント第四部 医療福祉マーケットグループ

千代田区神田淡路町2-105 TEL:03-5296-8976/FAX:03-5296-8941

<https://www.irric.co.jp/>

本誌は、マスコミ報道など公開されている情報に基づいて作成しております。

また、本誌は、読者の方々に対して企業のRM活動等に役立てていただくことを目的としたものであり、事案そのものに対する批評その他を意図しているものではありません。

不許複製／Copyright MS & ADインターリスク総研 2020