

コロナ禍での課題解決に向けた取り組み —済生会の在宅サービス事業所への調査から

原田 奈津子（済生会保健・医療・福祉総合研究所 上席研究員）

概要

本研究では、地域包括ケア（医療と福祉の連携）に関して、済生会の在宅サービス事業所へ 2021 年 11 月に行った調査での新型コロナウイルス感染症（COVID-19）への対応に関する自由記述を分析する。

在宅サービス事業者の自由記述についてテキストマイニングを用いて分析したことで、利用者や家族への対応、組織としての事業継続を踏まえた感染対策、地域での連携など、コロナ禍で生じた課題やそれに対する各事業所での対応が明らかになった。また、普段からの連携も重要であると示唆された。近接施設との関係性や地域のニーズも鑑み、課題解決に向けた取り組みをそれぞれの事業所で行っていることが明らかになった。

今後はさらにコロナ禍での地域での連携や社会資源の開発なども含め、質問紙調査とインタビュー調査の両面によって、さらに職員の動きや連携での具体的な工夫を可視化していきたいと考える。

【キーワード】

在宅サービス事業所、済生会、コロナ禍、感染対策、地域連携

【はじめに】

新型コロナウイルス感染症(COVID-19)による社会への影響では、製造、サービス業などをはじめ、教育、医療、福祉などあらゆる分野に大きな影響が生じている。特に、医療体制のひっ迫などは連日メディアでも取り上げられ、また、人々の生活基盤を支える福祉分野での多様なニーズへの対応については現在も続いている。

新型コロナウイルス感染症に関して、Cinii を通して研究の動向に関するレビューを実施した。Cinii において、「新型コロナウイルス感染症 パンデミック」で検索すると 407 の論文、「新型コロナ 在宅」で検索すると、306 の論文が挙げられている(20221024 検索閲覧)。保健所の取り組みや在宅看護の必要な患者への支援などの各市区町村やケース報告が目立つ一方、専門職養成の実習に関する報告もみられた。また、「新型コロナ 在宅 福祉」で検索すると 15 論文、「新型コロナ 在宅サービス」では、2 つの論文がでてくる(20221024 検索閲覧)。福祉施設におけるクラスター発生による影響や在宅サービスを利用している高齢者の生活状況をまとめたものがみられた。全体的に看護の視点での論文が多く、ある特定の地域や 1 つの施設における実践報告を中心に研究の積み上げがなされてきている。

この他、渡邊(2022)は、新型コロナウイルス感染症のパンデミックを災害として位置づけることを試みている。生活福祉資金制度の利用状況をもとに、個人や社会の生活変容に着目し、脆弱性と回復力という 2 つの視角を組み合わせることで、パンデミックを災害と定義することとなっている。

この災害ともいえるコロナ禍において、本稿では、特に人々の日常生活を支える社会資源としての在宅サービス事業所に着目をして、コロナ禍で生じた課題とそれに対してどのように対応しているのか、調査における自由記述をもとにして明らかにしていきたい。

【研究目的・方法】

一人ひとりが生きがいや役割をもち、助け合いながら暮らしていくことのできる包摂的なコミュニティを創るという地域共生社会の実現において、在宅サービス事業所は不可欠な社会資源である。特にコロナ禍での在宅サービス事業所の果たす役割は大きい。

本稿では、済生会の在宅サービス事業所へ 2021 年 11 月に行った地域包括ケア(医療と福祉の連携)に関する調査でのコロナ対応に関する自由記述を分析する。

自由記述では、「コロナ禍で生じた課題やその課題解決に向けた具体的な取り組み、コロナ禍の連携のあり方などについて、自由にあなたのご意見を記入してください」とした。利用者や家族への対応、組織としての事業継続を踏まえた感染対策、地域での連携など、コロナ禍で生じた課題にどう対応しているのかそれぞれの報告をもとに、在宅サービス事業所(地域包括支援センター、通所介護事業所、訪問看護ステーション等)におけるコロナ禍における課題と対応について明らかにしていく。

調査の対象は、済生会の在宅サービス事業所(通所介護、訪問看護ステーション等)

の管理者1名とした。ただし、地域包括支援センターにおいては全職員を対象とした。

調査方法は、郵送による質問紙調査として、2021年11月に実施した。なお、調査にあたっては、個人の名前が特定されないことや研究成果公表におけるプライバシーの尊重等を対象者に対して文書にて説明し、研究協力をお願いした。調査協力の同意については、調査票の提出をもって同意したとみなす旨を記載した。また、所属する研究所内での倫理委員会にて調査について承認を得て実施した。

【結果・考察】

＜調査の概要＞

調査票の回収に関しては、対象施設270のうち施設回収244（回収率 90.37%）であり、調査票436票のうち410票回収（回収率 94.04%）となっている。

基本的なフェイス項目は以下の通りである。

所属機関は、地域包括支援センター（47.6%）、居宅介護支援事業所（16.6%）、訪問看護ステーション（12.9%）、通所介護事業所（12.4%）、訪問介護事業所（5.6%）である。

所在ブロックは、関東、近畿、中四国、九州、東北・北海道、北信越の順となった。

回答者の年齢は、40代（40.3%）、50代（39.5%）の順に多い。済生会での勤続年数は、「10年以上20年未満」、「20年以上」、「5年以上10年未満」の順に多い。なお、済生会以外での職歴は、「ある」80.8%と多い。

所持する資格（複数回答）は、介護支援専門員261名、介護福祉士177名、社会福祉士132名、看護師124名、保健師40名である。

＜自由記述の分析＞

自由記述では、コロナ禍で生じた課題やその課題解決に向けた具体的な取り組み、コロナ禍での連携のあり方について尋ねている。そこで、自由記述に関するテキストマイニングを行った。なお、トレンドサーチ2015を使用して分析を行なった。テキストマイニングは、大量のコメントや文章をデータとみなし、単語や分析で区切り、出現回数だけでなく、関連性やタイミングなどを解析することで有効な情報を得られる分析方法である。

本稿では、自由記述を全体と事業所別に分析を行った。事業所は、回答者の割合の多い事業所として、地域包括支援センター（47.6%）、居宅介護支援事業所（16.6%）、訪問看護ステーション（12.9%）、通所介護事業所（12.4%）を対象とした。キーワードの重要度を現した「表」とマップ化した「図」で表している。

① 全体分析

表1では、全体についての重要度の高いキーワードのうち、上位100のキーワードを記載している。「対応」「出来る」「連携」「地域」「思う」「コロナ」「感染」「訪問」「家族」「感じる」という上位10のキーワードを見ると、地域での連携やコロナ感染、訪問

や家族への対応が挙げられているのがわかる。

図1をみると、コロナ禍で地域での連携が必要であり、コロナ禍における対策としての現場での取り組みが浮かび上がっている。コロナ禍での「感染予防と対策」「退院とサービス利用」、「訪問できない状況」での「研修や会議のオンライン活用」「リモート実施と対面」などが明らかになった。

表1 重要度の高いキーワード（全体）

順位	キーワード	重要度	関連テキスト数	出現頻度
1	対応	6.429652	76	136
2	出来る	6.308155	89	127
3	連携	6.229286	88	110
4	地域	6.055824	83	135
5	思う	6.028501	104	141
6	コロナ	5.666927	115	187
7	感染	5.559457	99	173
8	訪問	5.534991	75	110
9	家族	5.448199	79	121
10	感じる	5.326898	71	84
11	なる	5.272289	110	152
12	ある:動詞	5.143784	109	163
13	行なう	5.129045	62	87
14	サービス	5.107921	71	109
15	する	5.099277	86	126
16	対策	5.088734	65	102
17	利用者	4.972448	73	115
18	無い	4.767278	49	63
19	事業所	4.622444	59	89
20	支援	4.611975	48	80
21	活用	4.327781	25	33
22	利用	4.299367	53	72
23	むずかしい	4.251159	45	54
24	職員	4.242611	43	83
25	禍	4.238749	75	98
26	情報	4.233493	54	67
27	必要	4.193278	62	79

28	退院	4. 126537	22	41
29	人:名詞	4. 028616	36	58
30	会議	3. 993039	40	50
31	病院	3. 988276	40	65
32	研修	3. 982339	34	48
33	オンライン	3. 963609	34	38
34	状況	3. 842791	47	63
35	施設	3. 637548	34	47
36	低下	3. 350249	29	38
37	高齢者	3. 293306	31	38
38	予防	3. 246558	43	61
39	あり	3. 077137	42	56
40	相談	3. 060306	34	50
41	活動	3. 059285	27	37
42	増える	3. 030502	33	36
43	介護	2. 905325	43	53
44	課題	2. 881582	35	41
45	制限	2. 87535	28	32
46	リモート	2. 854376	12	17
47	本人	2. 83936	28	31
48	済生	2. 834407	19	30
49	かんがえる	2. 787917	37	49
50	対面	2. 778192	21	27
51	開催	2. 776632	19	26
52	看護	2. 768933	23	35
53	機会	2. 744182	31	32
54	対:名詞	2. 716292	27	31
55	共有	2. 697815	31	35
56	言う	2. 692015	28	42
57	電話	2. 686761	21	24
58	接触	2. 679863	28	36
59	在宅	2. 629303	23	30
60	業務	2. 629237	24	33
61	生活	2. 605928	25	30

62	多い	2. 593769	36	42
63	不安	2. 589585	21	28
64	消毒	2. 585384	20	32
65	外出	2. 550404	25	26
66	スタッフ	2. 547684	18	26
67	自宅	2. 541532	25	29
68	Web	2. 523774	12	15
69	包括	2. 52067	21	33
70	県外	2. 503476	27	35
71	取り組む	2. 455119	20	22
72	会う	2. 447576	22	28
73	内:名詞	2. 431525	24	28
74	感染症	2. 427991	14	17
75	取り組み	2. 398695	21	22
76	ステーション	2. 393931	11	22
77	図る	2. 371291	16	18
78	住民	2. 356942	19	26
79	関係	2. 343791	23	23
80	医療	2. 343392	29	32
81	つながり	2. 318849	18	23
82	把握	2. 312879	19	20
83	あう	2. 298615	20	26
84	状態	2. 277608	21	23
85	なり:名詞	2. 271494	29	31
86	面会	2. 269287	19	22
87	ケアマネ	2. 250826	23	28
88	良い	2. 244467	18	22
89	提供	2. 196712	19	22
90	連絡	2. 187294	25	26
91	検討	2. 167678	20	22
92	大切	2. 163666	20	22
93	顔	2. 150272	16	18
94	大きい	2. 128551	18	21
95	継続	2. 127787	19	23

96	いる	2. 125656	27	34
97	交流	2. 124028	15	21
98	なくなる	2. 119727	17	18
99	確認	2. 109328	17	18
100	機関	2. 099095	17	18

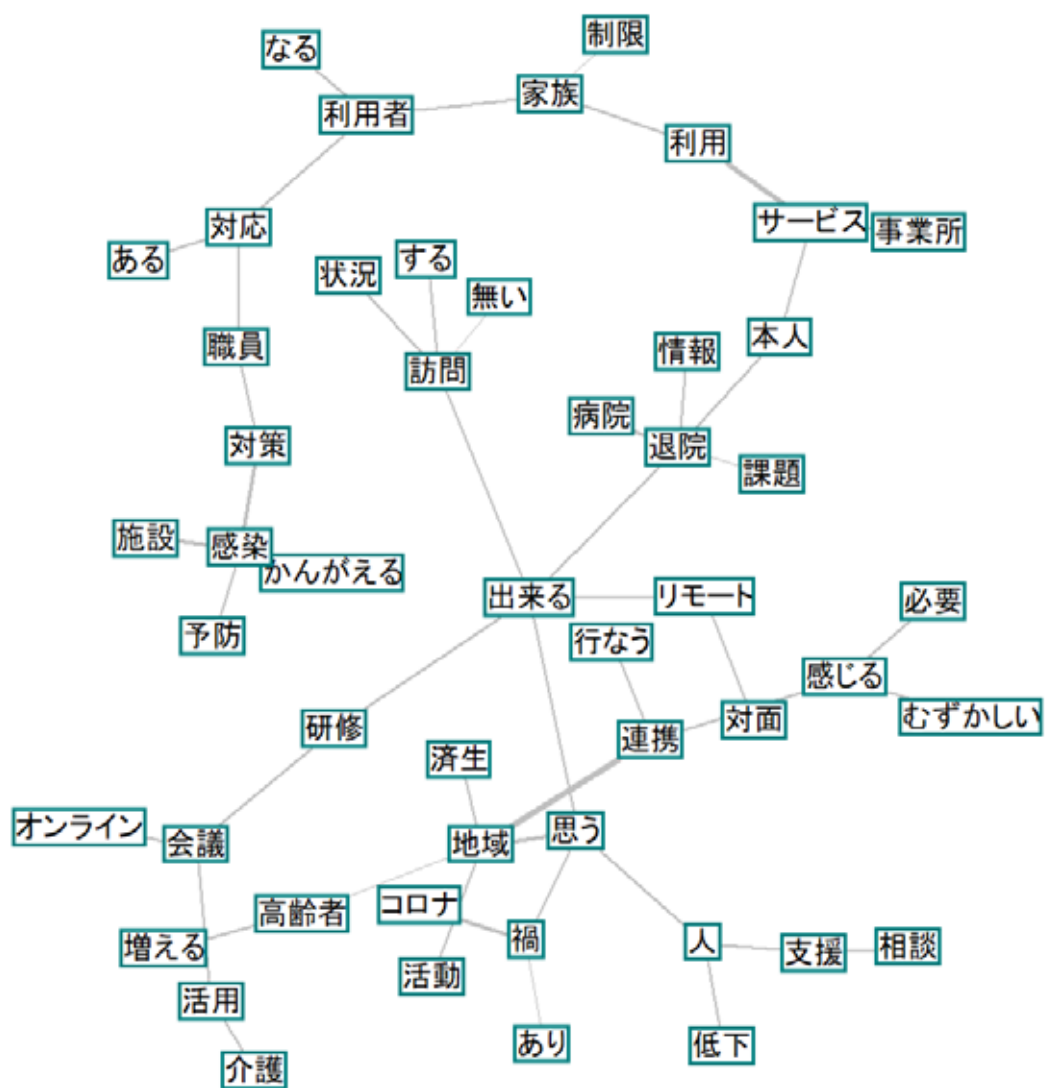


図1 重要キーワードのマップ（全体）

②地域包括支援センター

表2と**図2**は、地域包括支援センターに所属する回答者による自由記述を分析したものである（108回答）。

表2では、重要度の高いキーワードのうち、上位30のキーワードを記載している。「思う」「出来る」「人」「対応」「ある」「訪問」「する」「家族」「地域」「支援」という上位10のキーワードを見ると、動詞のキーワードが多いのが特徴である。「人や家族や地域」を対象とした実際の活動である「対応や訪問や支援」という取り組みが浮かび上がっている。

図2をみると、制限のある中、本人や住民向けにできるサービスを行ってきたことが図の中心から読み取れる。地域での連携やつながりをもとに、感染対策や情報の活用により相談などの対応してきたこともわかる。退院支援のむずかしさや高齢者の外出の機会が低下していることなどの課題も表されている。住民や本人とのリモート、研修や会議のオンライン活用の増加も図から明らかになった。

表2 重要キーワードの分析（地域包括支援センター）

順位	キーワード	重要度	関連テキスト数	出現頻度
1	思う	2.579891	42	61
2	出来る	2.550244	36	52
3	人:名詞	2.367539	19	34
4	対応	2.30446	22	31
5	ある:動詞	2.259552	44	59
6	訪問	2.207387	24	35
7	する	2.172321	32	47
8	家族	2.171854	16	25
9	地域	2.12133	40	69
10	支援	2.081559	22	37
11	なる	2.027237	40	50
12	連携	2.013807	30	36
13	対策	1.988725	23	30
14	活用	1.936687	11	13
15	病院	1.907926	15	25
16	感じる	1.901853	24	30
17	対面	1.884276	16	22
18	感染	1.869582	28	38
19	研修	1.85784	13	17

20	サービス	1.832025	19	23
21	行なう	1.810602	20	26
22	コロナ禍	1.805343	36	44
23	無い	1.76985	17	24
24	低下	1.761012	15	22
25	リモート	1.752393	8	11
26	機会	1.723904	18	19
27	状況	1.665287	16	23
28	高齢者	1.662945	17	18
29	相談	1.660808	22	34
30	外出	1.65941	18	19

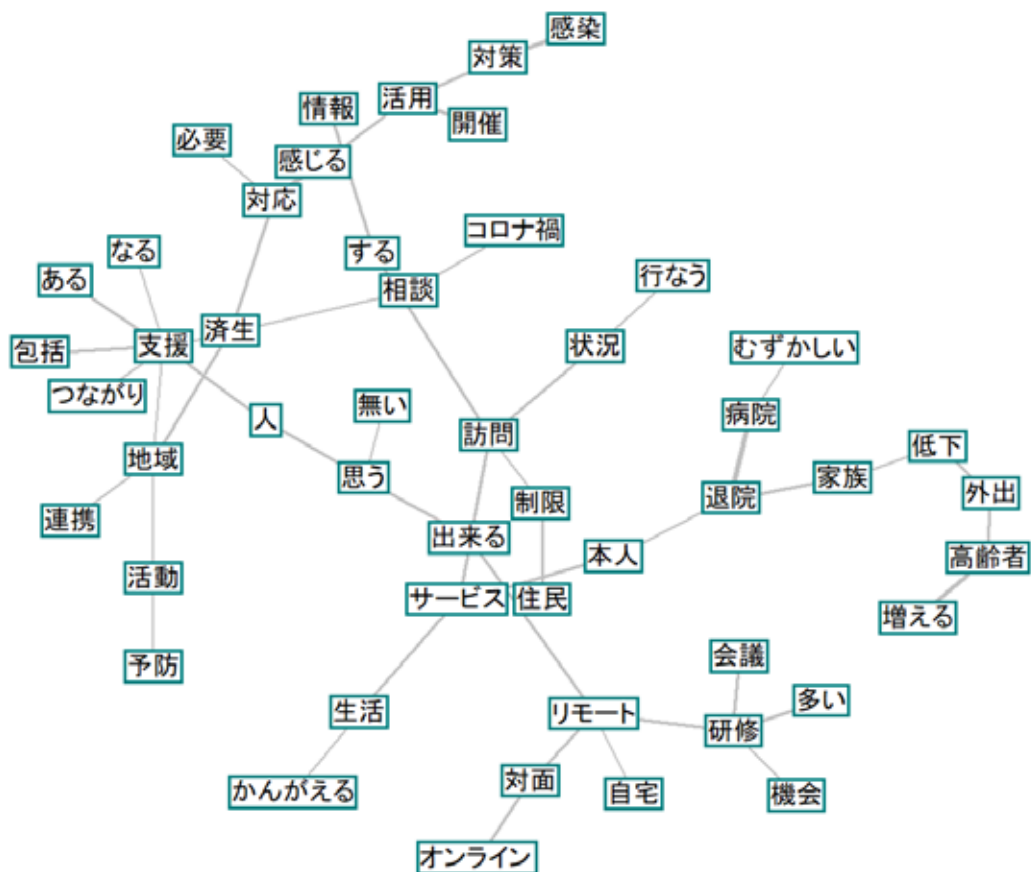


図2 重要キーワードのマップ（地域包括支援センター）

② 居宅介護支援事業所

表3と**図3**は、居宅介護支援事業所に所属する回答者による自由記述を分析したものである（55 回答）。

表3では、重要度の高いキーワードのうち、上位 30 のキーワードを記載している。「連携」「なる」「出来る」「サービス」「地域」「事業所」「支援」「退院」「利用」「オンライン」という上位 10 のキーワードを見ると、居宅介護支援事業所の特徴から「連携」を軸に事業所や病院とのかかわり、オンラインを利用した対応や支援が浮かび上がる。

図3をみると、地域との連携の際や面会や訪問での情報把握が難しい場合にオンラインの取り組みを図っていることが読み取れる。家族への支援も行っており、事業所の感染対策にあたって済生会同士での交流や活用をしていることもわかる。コミュニケーションはあるが減っていると感じていることも表現されている。

表3 重要キーワードの分析（居宅介護支援事業所）

順位	キーワード	重要度	関連テキスト数	出現頻度
1	連携	2.015364	20	26
2	なる	1.637039	31	52
3	出来る	1.593197	21	27
4	サービス	1.531446	23	44
5	地域	1.426479	12	13
6	事業所	1.417531	24	40
7	支援	1.411719	13	25
8	退院	1.362946	5	10
9	利用	1.328536	21	28
10	オンライン	1.302266	12	12
11	対応	1.297984	15	21
12	訪問	1.277085	18	22
13	必要	1.238937	17	21
14	感じる	1.230668	13	13
15	むずかしい	1.228851	8	10
16	感染	1.223657	18	29
17	活用	1.189475	5	8
18	ある:動詞	1.187179	21	30
19	思う	1.185217	17	20
20	利用者	1.169536	21	29

④ 訪問看護ステーション

表4と**図4**は、訪問看護ステーションに所属する回答者による自由記述を分析したものである（41 回答）。

表4では、重要度の高いキーワードのうち、上位 30 のキーワードを記載してる。「感じる」「ステーション」「訪問」「病院」「情報」「活用」「感染」「連携」「地域」「スタッフ」という上位 10 のキーワードを見ると、全体での分析同様、地域での連携をはじめ、訪問や病院やスタッフといった単語に加え、情報や活用といったツールに関することも挙がっていた。

図4をみると、コロナ禍で地域での連携が必要であり、コロナ禍における対策としての現場での取り組みが浮かび上がっている。コロナ禍での「感染予防と対策」「退院とサービス利用」、「訪問できない状況」での「研修や会議のオンライン活用」「リモート実施と対面」などが明らかになった。

表4 重要度の高いキーワード（訪問看護ステーション）

順位	キーワード	重要度	関連テキスト数	出現頻度
1	感じる	1.459979	15	18
2	ステーション	1.291232	10	21
3	訪問	1.25574	20	32
4	病院	1.170123	10	18
5	情報	1.12561	7	18
6	活用	1.090815	6	8
7	感染	1.037667	17	29
8	連携	1.006829	17	23
9	地域	0.992623	14	18
10	スタッフ	0.974872	10	14
11	利用者	0.971515	12	21
12	保健所	0.960918	4	6
13	出来る	0.953944	11	17
14	なる	0.95302	18	28
15	対応	0.948855	15	30
16	する	0.930507	16	24
17	退院	0.912933	5	10
18	必要	0.907695	13	14
19	不安	0.903457	6	11

⑤ 通所介護事業所

表5と**図5**は、通所介護事業所に所属する回答者による自由記述を分析したものである（38 回答）。

表5では、重要度の高いキーワードのうち、上位 30 のキーワードを記載している。「行う」「対応」「出来る」「対策」「思う」「感染」「施設」「家族」「職員」「コロナ禍」という上位 10 のキーワードを見ると、通所介護事業所の利用者が集まって利用するサービスであるという特徴からコロナ禍での家族や職員も含めた感染対策に力を入れていることが読み取れる。

図5をみると、他の事業所と異なり、「収入源」という言葉が中央にあるのがわかる。コロナ禍での利用控えやサービスの提供ができない状況が生じるなど厳しい状況に置かれていることが図に反映されている。職員の体調に気を配り、地域でのかかわりに悩みながら、活動している状況が読み取れる。

表5 重要キーワードの分析（通所介護事業所 38）

順位	キーワード	重要度	関連テキスト数	出現頻度
1	行なう	1.399596	10	18
2	対応	1.311255	9	22
3	出来る	1.288257	12	14
4	対策	1.128042	17	35
5	思う	1.123604	9	13
6	感染	1.098207	20	49
7	施設	1.09755	9	13
8	家族	0.961728	14	25
9	職員	0.909975	11	21
10	コロナ禍	0.887469	10	16
11	コロナ	0.867125	10	15
12	利用	0.852859	10	15
13	ある:動詞	0.828899	19	32
14	連携	0.823229	8	9
15	する	0.820332	16	22
16	むずかしい	0.802203	9	11
17	消毒	0.787839	8	18
18	地域	0.771309	5	8
19	サービス	0.759266	14	21
20	利用者	0.755932	17	32

21	情報	0.744428	7	8
22	なくなる	0.732529	4	5
23	事業所	0.731594	10	17
24	課題	0.730593	6	6
25	ケア	0.729789	6	7
26	提供	0.691069	4	6
27	部署	0.67912	3	5
28	感染症	0.67098	5	5
29	予防	0.654456	10	12
30	オンライン	0.638704	4	4

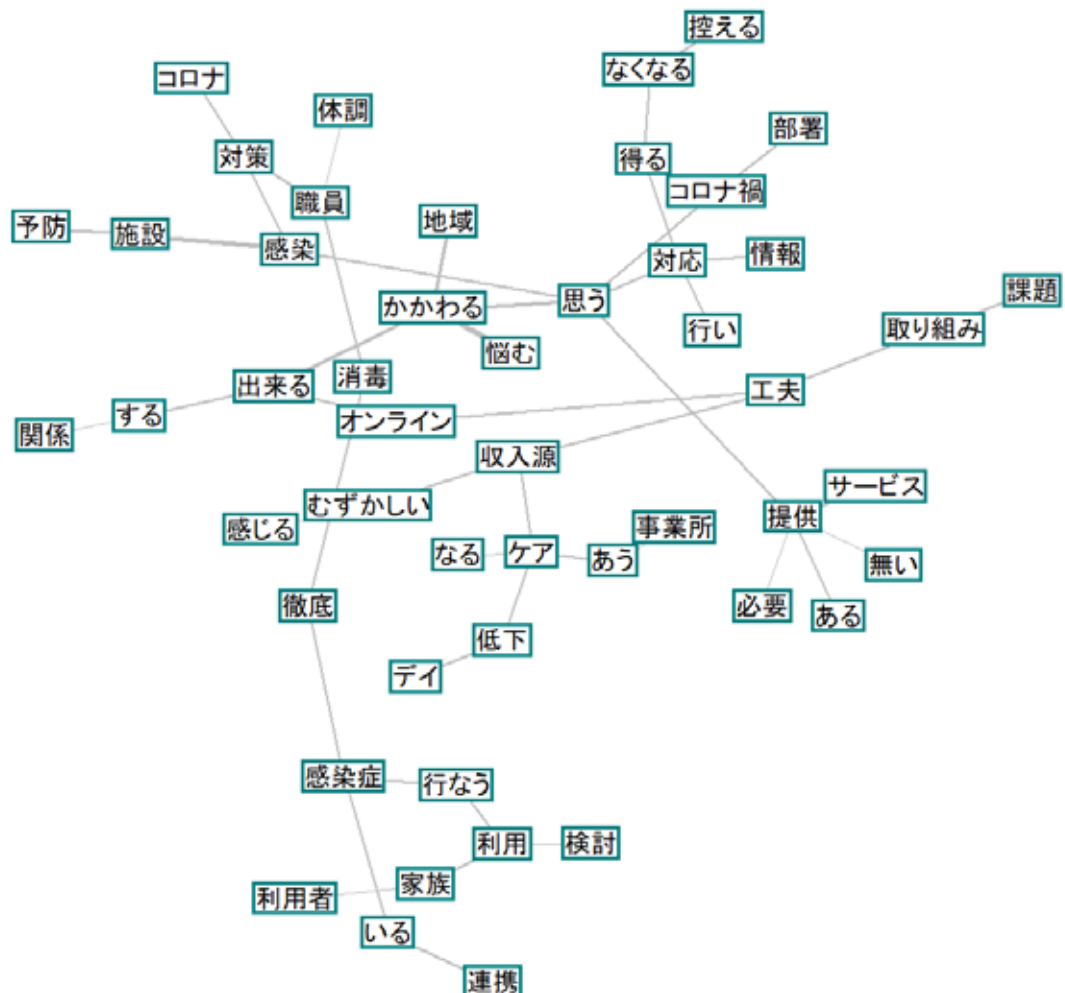


図5 重要キーワードのマップ（通所介護事業所）

【結論】

自由記述全体でのテキストマイニングを行った結果、「職員の感染対策や予防」や「利用者や家族への支援」などコロナ禍での感染対策に力を注いでいることがまずは挙げられる。また、課題として、「支援や相談における対面でない部分でのむずかしさ」や「病院を退院する方の情報や課題」が浮かび上がっている。その対応として、「リモートやWeb 会議システムといったオンラインの活用」や「地域での社会資源を活用した新たな連携の模索」などが浮かび上がってきた。

自由記述について具体的な記述をもとにさらに目を向けると、地域包括支援センターでは、「シニアクラブや習い事が中止されて抑うつや認知症の進行が進む方、閉じこもりがちになる方が増えた」とあり、チラシを投函して相談しやすい状況を作ることや、病院等からの連絡で対応できたというところもあった。

(記述例：アレンジして提示)

・シニアクラブや習い事が中止されて抑うつや認知症の進行が進む方と、自ら閉じこもりがちになる方が増えました。相談も、とても困ってからでなければ来ない方が多かったです。しかし、包括としてチラシを投函して相談しやすい状況を作ったり、病院や他の機関からも随時連絡を頂いたりしていた為、対応できたと思います(地域包括支援センター)。

居宅介護支援事業所からは、「医療介護従事者同士は ICT 活用が一般化したが、高齢世帯等では課題」という回答が複数みられた。

(記述例：アレンジして提示)

・ICT の活用が必須になってきたと感じます。医療介護従事者同士は、活用が一般化してきましたが、高齢世帯等については活用が課題です(居宅介護支援事業所)

訪問看護ステーションからの回答においては、「コロナ禍で退院前カンファレンスを積極的に行わない病院があり、退院後の生活支援や医療的な介入が不十分なケースがあった」という記述がいくつかみられた。

(記述例：アレンジして提示)

・コロナ禍で病院を退院される患者さまの情報共有・相談する場である「退院前カンファレンス」を積極的に行わない病院があり、退院後の生活支援や医療的な介入が不十分なケースがあった(訪問看護ステーション)。

通所介護事業所では、利用者の利用控えやクラスターの発生など業務の継続が危ぶまれる状況が続くなか、他の社会資源との連携を図っている様子がみられた。

(記述例：アレンジして提示)

・通所介護を継続していくにあたり、ご利用者の体調確認、施設の感染対策の協力を呼びかけ、同居家族に感染回避行動をお願いする等、とりくんでいます。業務継続が困難になった時の準備としては、ケアマネに情報提供を行い、訪問系サービスの利用に変更する等の対応が必要と思われます。地域の感染状況を把握し、適切な対応が求められると思います(通所介護事業所)。

在宅サービス事業者における調査での自由記述を分析したことで、利用者や家族への対応、組織としての事業継続を踏まえた感染対策、地域での連携など、コロナ禍で生じた課題やそれに対する各事業所での対応が明らかになった。また、コロナ禍においても、普段からの連携も重要であると示唆された。近接施設との関係性や地域のニーズも鑑み、課題解決に向けた取り組みをそれぞれの事業所で行っていることが明らかになった。

今後はさらにコロナ禍での地域での連携や社会資源の開発なども含め、質問紙調査とインタビュー調査の両面によって、さらに職員の動きや連携での具体的な工夫を可視化していきたいと考える。

【引用文献】

渡邊圭（2022）社会福祉・ソーシャルワークからの災害論の検討（2）－新型コロナウイルス感染症というパンデミックを論じる視角－ 日本社会福祉学会第70回秋季大会要旨集 p205 震災・災害福祉分科会資料

杉本，由起子，讃井，真理，河野，保子（2020）新型コロナウイルス感染拡大状況下における訪問看護師の退院調整に関連する課題 健康生活と看護学研究：人間環境大学松山看護学部紀要 = Journal of Nursing Science in Human Life 3 23-28

厚生労働省（2020）「地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会」（地域共生社会推進検討会）最終とりまとめ 令和元年12月26日

謝辞

調査にご協力くださいました施設・事業所の皆様に心より御礼申し上げます。今後とも引き続き、よろしくお願いいたします。

Efforts to Solve Problems at Corona Disaster

--- From a survey of Saiseikai's home service offices

Natsuko Harada

Saiseikai Research Institute of Health Care and Welfare

This study analyzes free-response statements regarding the response to new coronavirus infection (COVID-19) in a survey conducted in November 2021 to Saiseikai's home service offices regarding comprehensive community care (cooperation between medical care and welfare).

The analysis of free descriptions from home service providers using text mining revealed issues that arose from the coronary disaster and how each office responded to them, such as dealing with users and their families, infection control measures based on business continuity as an organization, and cooperation in the community. It was also suggested that collaboration on a routine basis is also important. It became clear that each business site was taking steps to resolve issues, taking into consideration the relationship with neighboring facilities and the needs of the community.

In the future, we would like to further visualize the movement of staff and specific innovations in collaboration through both questionnaire and interview surveys, including collaboration in the community and development of social resources in the Corona Disaster.