

介護者支援団体向け 新型コロナウイルス対応に関する緊急アンケート調査結果

2020年4月27日（月）
東京ボランティア・市民活動センター

1 調査内容

- (1) 目的：今回のアンケート調査では、介護者の会やサロン・カフェなど都内で介護者支援を行っている団体がどのような対応を行っているのか、また、介護者からどのような声が入っているのか把握し、広く情報発信・共有することで今後の取組みに資する情報提供を行うことを目的の一つとして実施します。
- (2) 期日：2020年4月15日（水）～4月21日（火）
- (3) 対象：都内および近郊の介護者支援活動団体 80団体
- (4) 有効回答数：24団体（回答率30%）
- (5) 項目
 - ①新型コロナウイルスに関する介護者支援の活動の実施状況
 - ②介護者が集う場での感染防止対策
 - ③自粛対応に伴い生活に影響を受けた介護者に対する新たな取組みの実施
 - ④介護者自身や介護者を取り巻く周辺地域の市民の生活上の困りごとの相談
 - ⑤感染対策に伴う運営上・事業上の課題

2 調査結果のポイント

設問1 介護者支援の活動状況

・全団体が「活動を縮小した（中止、時間制限・利用制限など）」と回答。

設問2 介護者支援の活動縮小の内容

・介護者サロンや介護者の会、認知症カフェを中止しているという回答が多く、集会的な活動であるため、食事をする活動のためなどの理由で、3月か4月から、緊急事態宣言が解除されるまで・5月末まで・無期限で自粛など当面中止せざるを得ない、また会場である公共施設が閉まっている・要請により、といった理由もあった。

・一方で、電話相談は継続しているという回答が2団体からあった。

設問3 介護者が集う活動を実施する際の感染対策

・介護者が集う活動を現在も継続している2団体と2月まで継続していた1団体より、感染対策として、①消毒液の設置、②会場内の消毒、③マスクの着用、④定期的な換気、⑤スペースの確保・人との距離を空ける、⑥人数制限（参加者・スタッフ含む）、⑦活動時間の短縮、⑧体調が悪い方は控えて頂く、を実施している（いた）と寄せられた。

・また、活動時間の短縮をすることで相談活動を継続している団体があった。

設問4 生活に影響を受けた介護者への新たな取組み

・4割（10団体）の団体が新たな取組みを行っているという回答。行っていない団体は5割（13団体）であった。

設問5 新たな取組みの内容

・「集まる」というこれまでの中心活動できなくなる中でも、双方向のコミュニケーションとなることを試行する取組みが多数みられた。利用者や会員への安否確認・状況確認として電話やメールで連絡する他、電話・メールで相談活動をするところもみられた。
・LINEアプリを使ったオンラインカフェなどSNSの活用、クイズやオリジナルのカード作成などによるはがき・手紙の送付など、いずれも双方向のやり取りになるような工夫を試みている。
・個別対象の取組みに対し、新たに通信を作成し一斉に配布する取組みもみられた。
・惣菜や弁当など食事を配布する取組みもあげられている。

設問6 介護者や周辺地域の生活上の困りごとの相談

・デイサービスやショートステイなどの介護サービスが休止・閉鎖されたり利用を少なくしたりすることによる介護者の介護負担の増加について、多く寄せられた。期限が見えないことや衛生管理の不安など心理面でも負担が増加していることが寄せられている。

- ・一方で、出かけられる場所・人と話す機会の減少により、閉塞感・孤立感・孤独感の増大があげられている。
- ・介護に関して、自治体バスの運休や介護サービス減により通院や買物に不自由するなど移動支援の必要性が出ていることや、感染リスクも含み通院の制限があることから医療を受けることへの不安の声も寄せられている。
- ・通所サービスが減ったりリスクのため休ませたりすることで家族が対応しなければならず、仕事を休むことや、感染への不安、施設に入所している家族に面会できない寂しさなど、要介護者と介護家族いずれにも生活上の影響や不安が生じている。
- ・将来的な不安として、今後感染が拡大し介護サービスが休止となった場合や、家族の収入減による介護サービス料負担の不安、それによる生活の変化などを懸念している様子も見受けられた。

設問7 現在の、団体の運営面の課題

- ・「活動再開の時期の判断が難しい」が8割を超え（81.8%）、約5割が「この時期にできる活動が見つからない」（54.5%）、「今年度の活動計画を立てられない」（50.0%）と回答。関わっているメンバーにとっても居場所となっていた場の再開について目処が見つからないことへの悩みも聞かれた。

設問8 今後、想定される課題

- ・介護の会を開催する施設の収入減が会の運営費用にも影響が及ぶこと、活動再開の目処が立たない、新規相談者への対応ができない、安心して集うことへの不安、困難、状況に対応するための別の形でのつながりづくり、そのための高齢者のオンライン対応があげられた。
- ・介護者にとっての課題として、介護者の孤立、交流の場や人との交流・ストレス発散の場の喪失、虐待・DVの増加、介護者自身の心身・生活のケアなど、現状の困りごとや相談をふまえた課題があげられた。また、介護者が感染したときや介護サービスの休止の場合の対応の困難さ・介護力確保の課題もあげられた。

以上

— 調査結果 概要 —

設問1 介護者支援の活動状況

4月15日（水）～21日（火）にかけて、都内および近郊で介護者支援活動を行う80団体へ、調査を行いました。回答は24団体で、全体の30%となりました。

介護者支援団体に現在の活動状況を伺ったところ、全24団体（100%）が「活動を縮小した（中止、時間制限・利用制限など）」という回答でした。

新型コロナウイルスによる介護者支援活動への影響は顕著であり、同時に、各団体が柔軟に対応をしているともいえます。

設問1 介護者支援の活動状況

N=24団体

回 答	団体数
縮小した（中止、時間制限・利用制限など）	24
縮小していない	0
その他	0

設問2 介護者支援の活動縮小の内容

設問1で「活動を縮小した」と回答した団体に、どのように活動を縮小しているか具体的な内容を伺いました。

基本的に活動はほぼ全て中止となっていますが、少数であるものの団体によっては電話相談を継続している状況がわかりました。

- (1) 介護者サロン・介護者の会の中止
- (2) 認知症カフェの中止
- (3) 電話相談以外は休止
- (4) イベントの準備中止

(1) 介護者サロン・介護者の会の中止

- ①当面活動中止
- ②集会的な活動であるため中止
- ③会場がない(公共施設が閉まっている)
- ④地域の要請で活動中止

介護者サロンや介護者の会を中止しているという回答が多くみられました。「①当面活動中止」の具体的な回答として、緊急事態宣言が解除されるまで、5月末まで、といった期限で中止、無期限で自粛、など様々でした。

また、「②集会的な活動であるため」「食事をみんなで作って食べる活動なので」という点から中止されているものもあれば、集まる「③会場がない(会場である公共施設が閉まっている)ため、また社協や行政から自粛の依頼があり「④地域の要請で活動中止」をしている、というものもありました。

(2) 認知症カフェの中止

- ①当面活動中止
- ②集会的な活動であるため中止
- ③運営者の判断で中止

認知症カフェ(オレンジカフェ)を中止したという記述が多く見られました。

(1)と同様、「①当面活動中止」として、3月以降中止している団体、4月以降中止している団体、定例会と併せて5月いっぱい中止を決めている団体、など多様な状況であることがわかりました。

また、「②集会的な活動である」という点から中止をされているものもあれば、それぞれの「③運営者の判断」により、「町の事業が再開するまで休止」などという回答もみられました。

(3) 電話相談以外は休止

- ①電話相談のみ継続
- ②日にち・時間を短縮して、電話相談を継続

(1)(2)のような介護者サロンや認知症カフェは中止としている一方、電話相談は継続しているという声が2団体からありました。

一つは、複数行っている事業のうち「①電話相談のみ継続」しているという団体、もう一つは、〈週3日1:30~16:00〉を〈週1日11:00~14:00〉へ「②日にち・時間を短縮して、電話相談を継続」している団体でした。

(4) イベント準備の中止

認知症の人と介護者の会の周年行事の企画準備を延期した、という声がありました。

設問3 介護者が集う活動を実施する際の感染対策

介護者が集う活動を現在も継続している2団体と、2月まで継続していた1団体より、新型コロナウイルスへの感染対策として実施している（いた）ことについての回答が寄せられました。

団体Aは、2月まで集いを続けていました。5つの取組み（①消毒液の設置、②会場内の消毒、③マスクの着用、④定期的な換気、⑤スペースの確保・人との距離を空ける）を実践していました。

団体Bは、現在も集いを継続している団体です。8つの取組み（①消毒液の設置、②会場内の消毒、③マスクの着用、④定期的な換気、⑤スペースの確保・人との距離を空ける、⑥人数制限（参加者・スタッフ含む）、⑦活動時間の短縮、⑧体調が悪い方は控えて頂く）で感染対策に努めています。

団体Cは、社協より、「⑦活動時間の短縮」をすることで継続している相談活動をする団体が地域内にひとつある、と回答があったものです。

設問3 介護者が集う活動を実施する際の感染対策

N=3団体

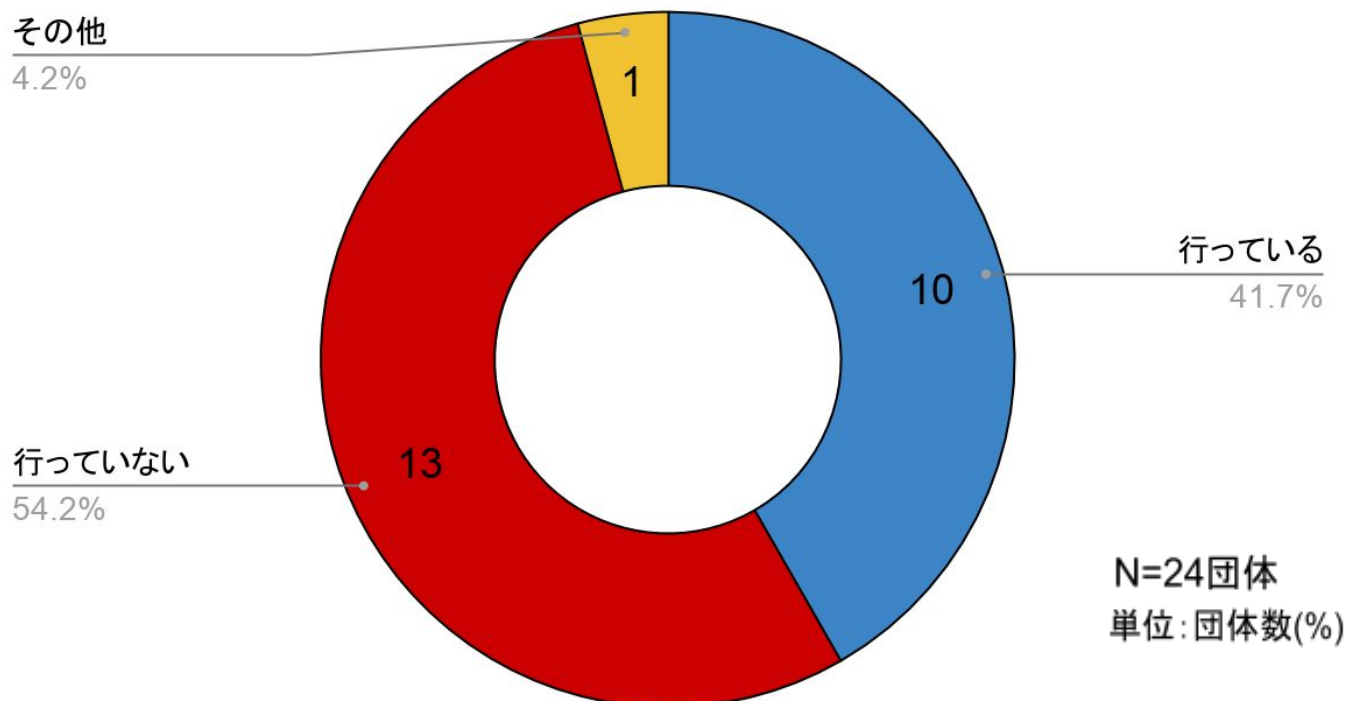
感染対策	団体数
①消毒液の設置	2
②会場内の消毒	2
③マスクの着用	2
④定期的な換気	2
⑤スペースの確保・人との距離を空ける	2
⑥人数制限（参加者・スタッフ含む）	1
⑦活動時間の短縮	2
⑧体調が悪い方は控えて頂く	1
⑨その他	0

設問4 生活に影響を受けた介護者への新たな取組み

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、生活に影響を受けた介護者に対して、新たな取組みを行っているか伺いました。

新たな取組みを行っている団体は41.7%（10団体）、行っていない団体は54.2%（13団体）となりました。その他の1団体は、会によっては新たな取組みを行っている（複数の介護者の会のネットワーク団体からの回答）、という回答でした。

設問4 生活に影響を受けた介護者への新たな取組み



「その他」の回答の詳細

- 会によっては、SNS等でメンバー同士が情報共有している

設問5 新たな取組みの内容

「設問4 生活に影響を受けた介護者への新たな取組み」で「①新たな取組みを行っている」と回答した団体に、具体的な取組みの内容を伺いました。

ほぼ全ての活動が中止となっている団体が多い中、新たな手段を考え、取り入れ、積極的に実施している状況がうかがえました。「集まる」というこれまでの中心的な活動できなくなる中でも、双方向のコミュニケーションとなることを試行する取組みも果敢に実行している様子が感じられます。

- (1) 利用者や会員への安否確認・状況確認
- (2) 様々な手段で連絡を取り合う取組み
- (3) 情報発信
- (4) その他

(1) 利用者や会員への安否確認・状況確認

①電話・メールでの状況確認

利用者や会員に対して、安否確認や状況確認として電話やメールで連絡をした取組みがありました。具体的には、「カフェに参加していた認知症の方へ電話にて連絡兼ねた状況把握」「個別の電話・メールでの状況確認」などがありました。

また、「全ての会員（全国）180人以上に、電話にて近況の伺いをした。3日間を必要とした。会員からは『繋がっている』『頑張りがでた』『感謝』という言葉をいただいた」という声もありました。

(2) 様々な手段で連絡を取り合う取組み

- ①電話・メールでの相談対応
- ②SNSでのつながりづくり
- ③はがき・手紙の送付

「①電話・メールでの相談対応」については、特に電話による相談受付の取組みが、多くの団体から寄せられました。一方、新たな取組みであるために「電話での相談をOKとしたが、なかなか活用されない」という悩みの声も寄せられました。

「②SNSでのつながりづくり」では、「LINEアプリを使ったチャットonLINEカフェ」を実施しているという回答がありました。

「③はがき・手紙の送付」では、双方向のやり取りになるような工夫が見られ、「クイズを出し、お返事を頂いている」というアイデアがみられました。また、「今後、オリジナルの激励カードを作成し送付する予定」という回答もあり、対面ではない紙面でのやり取りで、いかに想いを届けるか試行錯誤している様子が見受けられました。

その他、「どうしても会わないといけないときは屋外で散歩しながら会う」という回答も寄せられました。

(3) 情報発信

①月1回の通信配布

通信の具体的な内容は不明ですが、前述(1)にあった個別の人へのアプローチに対し、多数を対象に定期的に発信する「月1回の通信配布」という取組みもありました。

(4) その他

- ①食事配布
- ②買い物支援

「①食事配布」については、「お惣菜やお弁当を配る」という取組みがありました。

「②買い物支援」については、介護者支援の担当課となる行政の取組みとして、「買い物困難者へ買い物支援開始」という回答で、運休している高齢者の外出支援バスに代わる取組みとして実施されているものようです。

設問6 介護者や周辺地域の生活上の困りごとの相談

新型コロナウイルス感染拡大の防止に伴い、日頃、支援している介護者の状況や、介護者から聞く生活上の困りごとの相談について伺いました。

- (1) 介護者の介護負担の増加
- (2) 介護者のストレス負荷の増加
- (3) 介護に関する制限
- (4) 生活の変化、不安
- (5) 介護サービス減少への不安
- (6) その他

(1) 介護者の介護負担の増加

①通所の中止・頻度の減少による負担増加

介護者の介護負担の増加について、多くの声が寄せられました。

「通所介護の休業」「介護事業所閉鎖」「要介護者の通所をストップ」「デイサービスやショートステイの利用を少なくする」ことにより、介護者の介護負担が増えていることが顕著に見受けられます。

また、現在の状況下の特徴とすることができる「無期限」「衛生管理」「要介護者の不安感」が、負担として特に増加している、と言及している回答もありました。

(2) 介護者のストレス負荷の増加

①閉塞感

②孤立

「①閉塞感」は具体的には、「出かけられる場所の減少により気分転換ができない」「居場所の無さ」「人と話す機会がなくなり、気分転換しにくい」という声です。

それに付随してくるものともいえる「②孤立」として、「孤立感・孤独感の増大」があげられました。

また、「抑鬱的」という表現も、介護者の状態として寄せられました。

(3) 介護に関する制限

①移動の制限

②医療を受ける不安・制限

③その他

介護に関する制限として、まず「①移動の制限」がありました。「自治体の高齢者用バスの運休」により通院しづらいという声や「デイサービスが利用できなくて、買物に不自由する声が一番多かった」など、制限により新たな移動支援の必要性が出てきていることなどの声が寄せられました。

「②医療を受ける不安・制限」については、「常備薬の不足」「通院の制限」「受診時の感染リスク」の回答がありました。

「③その他」については、「地域の温泉施設が休館となったため風呂に入れられない」という声がありました。

(4) 生活の変化、不安

①仕事への影響

②感染への不安

③その他

「①仕事への影響」として、「家族での介護が大変ではあるが、感染も怖いので（通所を）休まれる方も多い。同様に、家族も仕事を休んでいる」という状況が寄せられました。

「②感染への不安」は、「本人や家族が感染した場合の対応」への不安に関するものです。

「③その他」として、「施設に入所されている家族に会えず、寂しいという方がいる。」という声がありました。

(5) 介護サービス減少への不安

- ①介護サービスがさらに減少していくことへの危惧
- ②介護サービス減の進行に伴う生活の変化

現在よりもさらに状況が悪化した場合の大きな不安に襲われている、切迫した状況がうかがえました。

「①介護サービスがさらに減少していくことへの危惧」については、「将来的に感染が拡大し、介護サービスが休止となった場合の漠然とした不安全感」「今はまだデイサービスがやってくれているから良いが、デイサービスが全部自粛となったらどうしたらよいか？（特に認知症の家族を介護している方より）」という声が寄せられました。

①に関して、「収入減の不安」という具体的な回答もあり、「②介護サービス減の進行に伴う生活の変化」を懸念している様子も見受けられました。

(6) その他

- ①要介護者がコロナウィルスを理解できないことへの負担

その他、介護をする上で「②要介護者がコロナウィルスを理解できないことへの負担」という声も寄せられました。

設問7 現在の、団体の運営面の課題

新型コロナウイルスの感染対策に伴い、現在、介護者支援活動の運営面で課題となっていることや困りごとを伺いました。

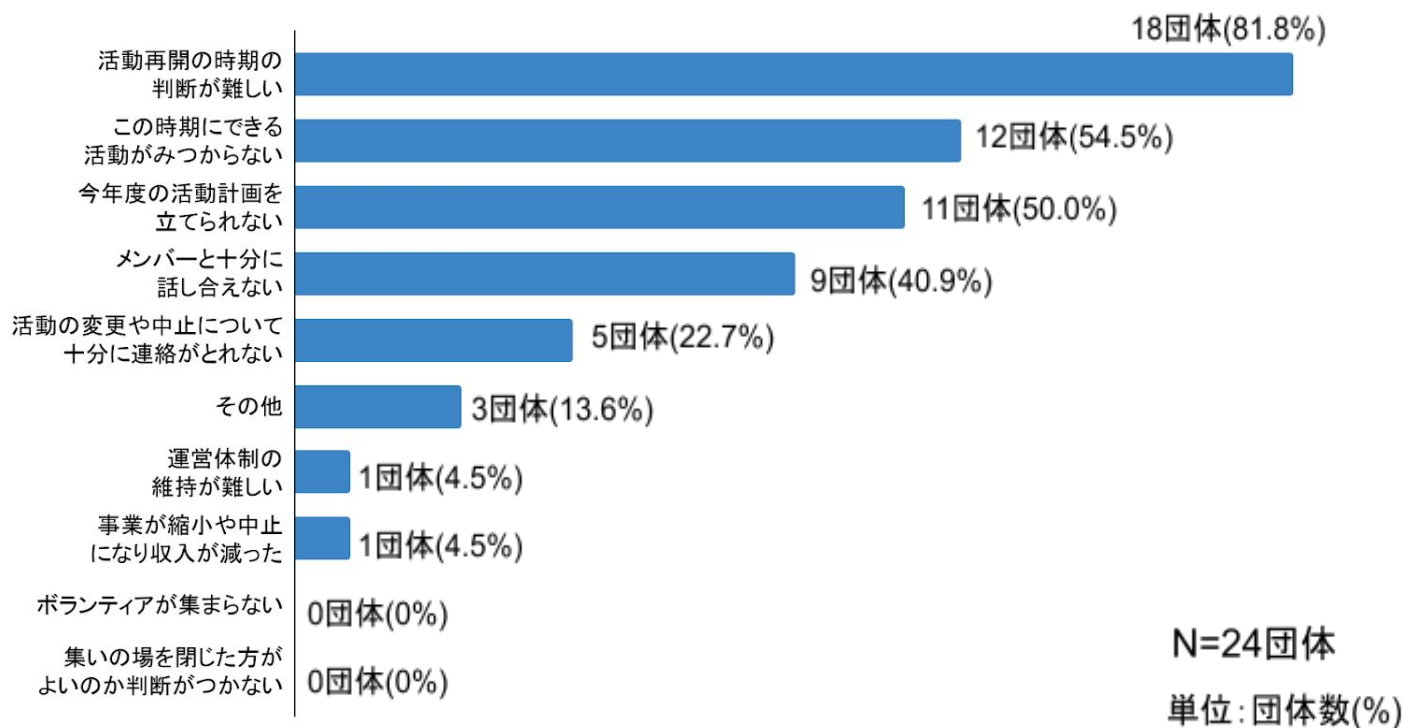
最も多かった回答は「活動再開の時期の判断が難しい」で、他の回答と比較しても著しく多く、8割を超える団体（81.8%）が抱えている悩みという現状がわかりました。

続いて、約5割の団体が「この時期にできる活動が見つからない」（54.5%）、「今年度の活動計画を立てられない」（50.0%）と回答しました。

安定しない状況のなか、活動再開の目途や活動計画が立たないものの、今できる活動もみつからない、という狭間に立たされている状況が見受けられました。「その他」の回答にあるように、「関わってくれるかたが生活の生きがいのひとつとしていたので、そのようなかたの居場所が作れない」という悩みも聞かれました。

設問7 現在の、団体の運営面の課題

（複数回答可）



「その他」の回答の詳細

- 現時点では課題にまで考えが至っていない
- 関わってくれるかたが生活の生きがいのひとつとしていたので、そのような人の居場所が作れない
- 全面的に外部からの出入りを制限している

設問8 今後、想定される課題

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う自粛により、今後、介護者支援において出てくると想定される課題（介護者の状況や団体の運営面等）について伺いました。

- (1) 運営面に関する課題・不安
- (2) 介護者のケア
- (3) 要介護者の状況の悪化
- (4) 施設への不安
- (5) その他

(1) 運営面に関する課題・不安

- | | |
|---------------|---------------|
| ①収入減 | ④集うことへの不安、困難 |
| ②活動再開の目途が立たない | ⑤別の形でのつながりづくり |
| ③新規相談者への対応 | ⑥高齢者のオンライン対応 |

介護者支援団体の今後の運営課題・不安として、大きく6つのテーマが寄せられました。

「①収入減」は「デイサービスの閉鎖による収入減」という介護者の会を開催している施設からの回答で、施設の収入減が介護者の会の運営費用にまで影響が及ぶと考えられます。「②活動再開の目途が立たない」は「活動再開の目途が全く立たない」とことと「介護予防観点からいつまで自粛すればよいかの不安」からの回答でした。

「③新規相談者への対応」については、「新規の相談者に対しての会への案内が進まず支援が十分できない」という声がかかれました。

「④集うことへの不安、困難」については、「集うことへの不安（主催側、集まる側双方）。安心して集える体制が確保できるか？（衛生管理も含めて）」「世話人の集まりが難しく、運営問題の話が密にできない。メールでは不十分」という声や、「団体構成員の安全確保と活動の両立」を訴える声がありました。

そのため「⑤別の形でのつながりづくり」をしていくことが課題としてあがり、「集うと言う形は出来ないと考えています。代替のデジタルの新しい仕組みの創出」「アナログの形での繋がり創出。（例えば：電話アウトリーチ・手紙での安否確認等）」という声がありました。対極的な案ですが、打開案を一から検討しなおしている様子がうかがえます。

「⑤別の形でのつながりづくり」に関連して「⑥高齢者のオンライン対応」も課題としてあがっています。「zoomを使用した飲み会なども考えているが、どの程度高齢者が対応できるのか心配」「対面しないでコミュニケーションがとれる手段は限られている。（オンラインの）連絡方法を促す取組みも必要」という声がありました。

(2) 介護者のケア

- | | |
|-------------------|-----------------|
| ①介護者の孤立 | ④介護者自身の心身・生活のケア |
| ②交流の場やストレス発散の場の喪失 | ⑤介護者の介護の対応準備 |
| ③虐待・DVの増加 | |

「設問6 介護者や周辺地域の生活上の困りごとの相談」に多くみられたように、介護者のケアには現在も今後も強い課題意識が向けられ、①～④いずれも、すでに課題としてあらわれているものです。

「①介護者の孤立」は、「介護者と要介護者が閉じこもり孤立化する傾向」「閉塞感」などがあげられています。

「②交流の場やストレス発散の場の喪失」としては、「介護者が負担を吐き出せる機会の減少により、精神・身体面の健康の悪化等」「他の仲間と会えないことで介護者の状況が悪化する」「介護負担・介護についての相談・話す場所がないための精神的な負担感の増大」「外出の機会や他人との交流の機会が減少していることによる不安や介護負担」という回答があり、それらへの「対応」や「今まで蓄積してきた家族・ボランティアとの関係・会との関係が希薄にならないように維持すること」が必要だという声も寄せられています。

前述①②などより「③虐待・DVの増加」が引き起こされる、「常に一緒にいることでストレスがたまりDVに発展」という懸念の声があげられています。その防止策として、「ストレスによる虐待防止、こ

ころのケア」が必要だというメッセージも寄せられました。「介護者の就労の継続」についての不安の増大などに言及する回答もあり、「④介護者自身の心身・生活のケア」を課題視する声がありました。

また、「⑤介護者の介護の対応準備」として、「一時的なショートステイ等にすぐに受入れてもらえるか」という介護者が感染したときの対応への不安の声や、介護サービスが休止になった場合に「介護力を地域で確保することが困難」という状況など、「介護力の確保」の課題があげられました。

(3) 要介護者の状況の悪化

- ①要介護者の筋力低下・認知症の進行
- ②孤立
- ③生活困窮
- ④介護者と要介護者の関係悪化

外出の自粛や引きこもりによる「運動不足」「筋力低下」、「認知症の進行」が懸念の声としてあげられています。さらに、この状態が長期化するほど、「認知症で家にいられない方の外歩き（徘徊と呼ばれることが多い）が増える」ことや、「今まで継続して参加していた介護者も参加できなくなってしまう可能性」「自粛前の状況に戻せるか」という懸念の声、さらなる孤立化が進んでいく悪循環を示唆する声が寄せられました。

また「③生活困窮」として、「生活の更なる困窮」「生活面での課題を抱える人の増加」の回答がありました。

「④介護者と要介護者の関係悪化」は、「介護者の負担増による両者の関係悪化」を懸念視する声が寄せられました。

(4) 施設への不安

- ①入所が困難
- ②施設の面会制限

施設への不安として、「感染症の影響でなかなか入所ができない」という「①入所が困難」であることへの回答がありました。

また、「②施設の面会制限」については、「活動だけではなく、施設での面会制限等の解除ができるか心配」という声もありました。

(5) その他

- ①感染対策備品の不足

「①感染対策備品の不足」として、「マスクやアルコール消毒液等の必要な備品の不足」への悩み・課題が寄せられました。

以上