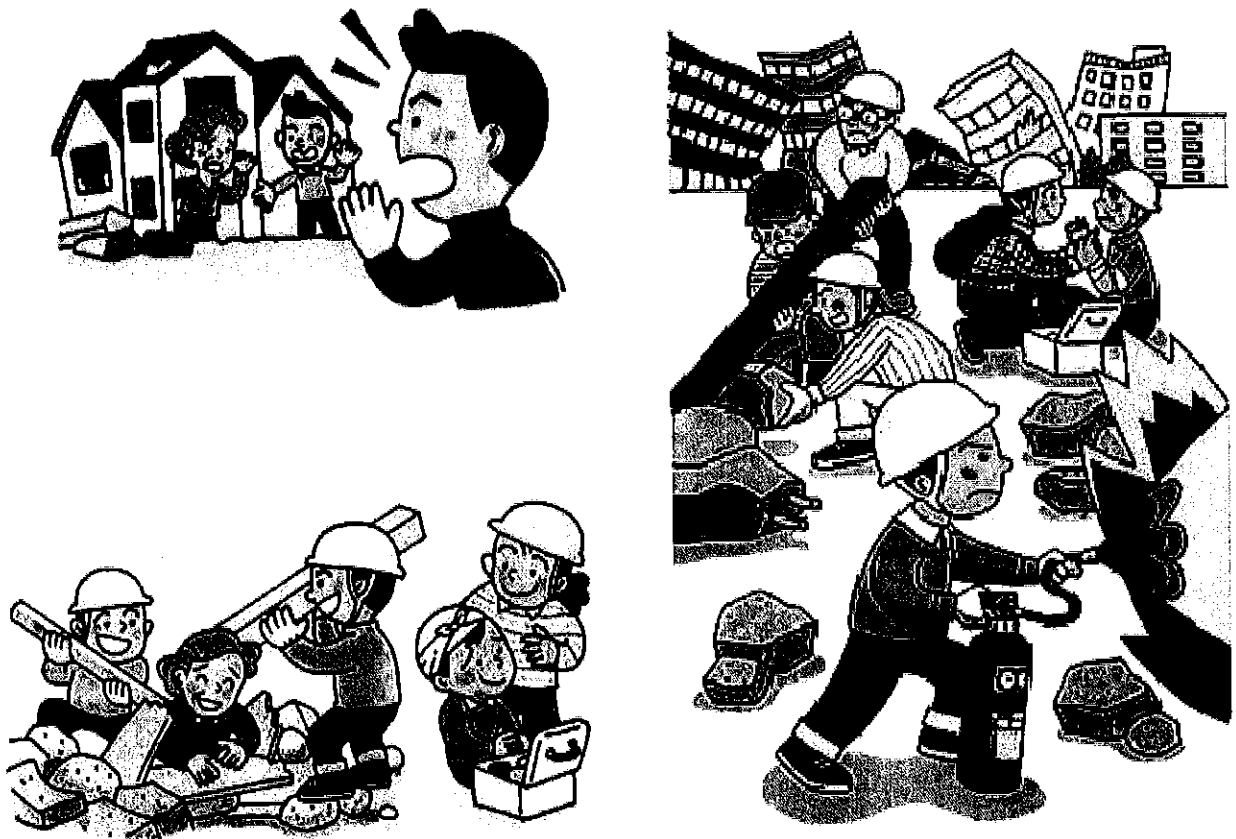


地域の防災と、 利用者支援を考える！

利用者支援編！

ケアマネジャー防災研修
研修会の補足資料



この資料は地震対策について、複数の資料
をもとに独自にまとめたものです。
記載内容については、これが正しいというもの
ではありませんので、あくまでも研修補助資料
として活用して下さい。

クリマル

地域の防災と利用者支援を考える 利用者支援編！ 目次

1. アンケートの集計結果 (2)

①地震発生の当日、利用者支援において何か問題は発生しましたか？	3
②地震発生の当日、臨時に実施したことは何かありますか？	6
③地震発生の当日、これをやっておけば良かったということはありませんか？	9
④地震発生以降、事業所内で発生した問題は何かありましたか？	11
⑤地震発生以降、利用者やご家族の身体状況や生活状況に変化はありましたか？ また対応で困ったことはありますか？	13
⑥地震発生以降、サービス事業者調整や医療連携などにおいて、発生した問題は何かありましたか？ また対応で困ったことはありましたか？	17
⑦全国規模で被災された方への支援活動を行っています。ご自身や事業所などで行った支援活動など あれば教えてください。	20
⑧江戸川区においても被災された方の受け入れを開始しています。今後さらに受け入れが強化されると 考えられますが、ご自身ももし避難されたご利用者の担当を開始することになった場合どんな事に不安 を感じますか？	21
⑨現在、避難されてきた利用者の担当を開始している方に伺います。ご利用者支援に係る対応や事業所 調整を行うにあたり、何か困った事はありましたか？	22
⑩住宅の耐震性や家具の転倒等について、気にしたことはありますか？	23
⑪非常持ち出し用品などの準備は行っていますか？(どんな物を準備していますか？)	24
⑫会社に防災関係の個人用品は備えていますか？(どんな物を準備していますか？)	25
⑬個人として、困った・大変だったことはありましたか？	26

2. 地震関連の厚生労働省通知一覧 (29)

介護保険最新情報 vol.182～vol.200	29
--------------------------	----

3. ケアマネジャーの「災害時対応マニュアル！」 (33)

1. 平常時から準備しておくこと！	35
2. 発災当日～3日日間(応急期)	37
3. 発災4日～1ヶ月間(応急期から復旧期)	38
4. 発災1ヶ月後～2.3年(復旧～復興へ)	38

4. 災害時用援護者防災行動マニュアル(新宿区) (39)

1. 目の不自由な人のために	40
2. 耳の不自由な人のために	41
3. 音声言語障害の人のために	42
4. 肢体不自由の人のために	43
5. 内部障害の人、特別な治療が必要な人、常時内服をしている人のために	44
6. 知的障害者のために	45
7. 認知症の人のために	45
8. 精神障害者のために	46
9. 介護が必要な高齢者のために	46
10. 難病患者・医療機器を使用中の人のために	47
11. 妊婦・乳幼児のために	48

(参考資料)

5. 利用者情報チェック表 (49)

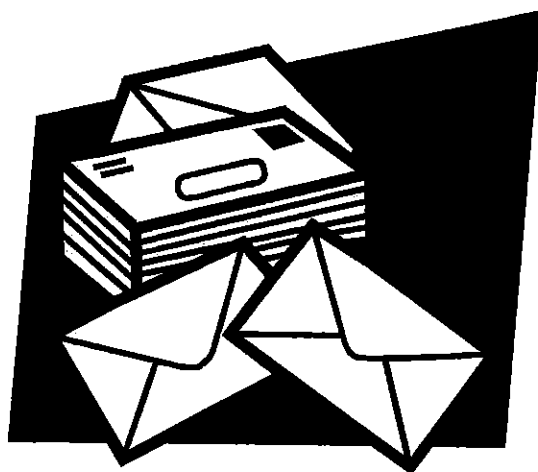
6. 災害時連絡 世帯把握一覧 (50)

1 アンケートの集計結果

平成23年4月返信分

4月14日～5月7日において実施した「大震災に伴う緊急アンケート」の結果を集計しましたので、下記のとおりご報告いたします。

今回は、江戸川区ケアマネジャー協会のみならず、複数の地域のケアマネジャーや、ケアマネジャー連絡会の皆様のご協力をいただき総計『105名』もの多数のご意見が集まりました。ご多忙の中、協力して頂き、ありがとうございます。



なおアンケート結果における各項目ごとの集計数ですが、複数回答の方もおりますので、アンケート総計と集計数が若干異なります。またアンケートの意見については、居宅・施設ケアマネジャーをはじめ複数のサービス事業所等からも協力をいただいております。

◎ 江戸川区以外からの回答いただいた地域 ※(あいうえお順にて)

- | | |
|------------|-------|
| ・昭島市 | ・台東区 |
| ・足立区 | ・千代田区 |
| ・荒川区 | ・中央区 |
| ・茨城県ひたちなか市 | ・中野区 |
| ・葛飾区 | ・練馬区 |
| ・江東区 | ・文京区 |
| ・墨田区 | ・東大和市 |

1.地震発生の当日

①地震発生の当日、利用者支援において何か問題は発生しましたか？

問題多発で苦労した	…… 11	多少の問題はあった	…… 55
特に問題はなかった	…… 34	無記入	…… 4

(独居の方などの安否…?!)

- 1・家族が帰宅できず、ヘルパー対応の見守りを行った。(実費扱い)
- 2・独居利用者への安否確認→TELで確認できた方は良かったが、じきにTELが繋がらなくなって、家まで行った。また耳の聞こえない方も直接自宅に行った。
- 3・日中独居の方で、家族が帰宅できなくなり、サービス調整にかなりの時間がかかった。
- 4・独居の方や、認知症の利用者、日中独居の方に電話連絡を行い、特に問題はなし。
- 5・電話が繋がらず、連絡がまったくつかず、独居の方を中心に自転車で回って確認するしかなく、家族の帰宅困難も発生した。
- 6・独居の方の所は、自転車でまわり無事を確認しました。
- 7・安否確認で利用者宅に電話をしたが通じなかった。
- 8・各顧客の安否確認。
- 9・担当範囲が広く、すべての安否確認の訪問に時間がかかってしまった。
- 10・電話が通じないため、訪問して確認する。優先順位をあげ、全員の確認はできず。
- 11・電話が繋がらなかったこと。ヘルパーさんが入っているところは、ヘルパーさんが安否確認をしてくれた。
- 12・独居の人で確認がとれない人がいたが、隣の家に行っていた。(自宅の鍵を持っていなかったので苦労した)
- 13・翌日区(荒川区)から名前と電話番号を言われ、名簿を作り確認した。

(連絡困難…)

- 1・すぐに電話が使用できなくなり、安否確認が出来なかった。
- 2・安否確認のための連絡時、電話・メールが繋がらなかった。
- 3・電話が繋がりにくく、1日だけでは安否確認ができなかった。
- 4・一人暮らしの方への安否確認のTELが通じず、訪問した。
- 5・電話が繋がらなく、連絡に大変時間を要した。
- 6・電話が不通になってしまったので、安否確認が大変だった。
- 7・連絡がつかない。
- 8・安否確認のため、電話するがなかなか繋がらず、大変だった。
- 9・安否確認の電話が携帯も固定電話も繋がらなかった。



- 10・マンションまでは行かれても、連絡つかず、中に入れずだった。
- 11・電話が使えなくなり、困った。
- 12・電話がつながらなかったため、利用者宅に伺いました。
- 13・TELがつながらなくなってしまった。
- 14・電話が通じず、安否確認ができない人がいた。翌日には確認できた。
- 15・電話がつながらず安否確認に困った。独居の方のみ自宅訪問し確認した。
- 16・家族が職場などから帰宅できず、一人では自宅にいられない利用者の対応。
- 17・電話が通じないため、独居の方の安否確認のため訪問した。
- 18・サービス事業所への連絡がなかなかつかず、後日対応内容の確認を行った。
- 19・家族への連絡不良
- 20・電話がつながらず、連絡が取れなかった。情報の入手手段がなかった。
- 21・安否確認の電話連絡が取れなかったり、通じなかった。
- 22・公衆電話がもっとたくさんあればよかった。小銭・テレカ持ち合わせていなかった。
- 23・利用者さんからケアマネへの連絡方法がなかった(1人ケアマネの場合)。訪問看護、ヘルパーさんの協力があってよかった。
- 24・問題が発生しているかどうか確認も出来なかった。
- 25・通所介護事業者や家族への連絡がまったくとれなかった。

(エレベーターの停止…)

- 1・エレベーターが止まり、食事を各階でとったが(普段は1ヶ所に集まる)、スタッフの見守りが不足しがちとなり、近くのスタッフが自身から様子を見に来てくれ食事介助を手伝ってくれた。
- 2・デイが早い帰りとなり、家族は在宅していたが、エレベーターが止まり、9階まで背負った。介護者(デイ職員)の負担もあったが、背負われた要介護者も疲れがあった。
- 3・高層住宅のエレベーターが停止し、本人の歩行能力では昇りきれないため背負って送り届けた。
- 4・デイサービスへ通所していた人が自宅が13階でエレベーターがとまり、皆で13階迄おぶって上げて大変でした。
- 5・エレベーターがとまり、自宅に戻れなかった利用者がいた。通常通りの送りのデイがあり、エレベーターがとまっておき、自宅に戻れなかった。
- 6・エレベーターがとまり、自宅9階まで這って階段をのぼり、後日筋肉痛になってしまった。
- 8・エレベーターがとまり、デイに泊まった利用者がいた。
- 7・エレベーターが動かず、利用者が夜まで家に入れなかった。
- 8・利用者宅、エレベーターが動かず困った。家族との電話連絡が取れなかった。
- 9・居住されているマンションのエレベーターがとまり、自宅が訪問が大変であった。
- 10・高層住宅でエレベーターが止まり、集会室の自主避難した人が一晩泊まることになった。当面の物と薬の受け取りを行う。また帰ってから困らないように、整備や掃除をした。
- 11・EVストップ、家族との連絡
- 12・エレベーターが止まって自宅に戻れない
- 13・EVの停止⇒食事配膳がストップ
- 14・エレベーターが止まってしまう、高層階で帰宅困難者が出た。
- 15・物が落ちてきた。夜眠れない。デイ利用時、帰宅したらエレベーターが止まっていたのにデイの職員が置いて帰ってしまった。マンションの人がエレベーター業者を呼んで動いたから帰れた。

(急なサービス変更・調整！)

- 1・家族が帰宅できず、急な援助依頼があった。
- 2・援助の変更等があった。
- 3・時間通りの援助ができなくなり、事業所、スタッフ間の連絡も取れなくなった。
- 4・その日の清拭や入浴介助を中止するか悩んだ。
- 5・緊急対応による予定変更
- 6・通所介護については、1名、家族ともに連絡がとれず、泊めて頂いた。(給付管理なしで)
- 7・連絡がつかずヘルパーに安否確認を依頼した。
- 8・家族が不安になって避難してしまったため、利用者が緊急に施設に泊まることになった。
- 9・通所は早めの帰宅となった。
- 10・予定していた入浴を中止とした。
- 11・夕食準備の生活援助についてはガスが使用できないとの報告あり。
- 12・10階に住む独居女性より、食器が落下し恐いから来てほしいと、ヘルパー事業所にTELあり。サービス責任者が訪問し対応した。

(交通機能の麻痺…)

- 1・デイケアの送迎の遅延
- 2・職員の出勤困難
- 3・交通手段がなく、職場にかけつけなかった。(休日のため) 翌日早朝に出勤が限界だった。
- 4・車で外出中通常なら、45分で帰ることができる道のりが2時間要した。
- 5・通所帰宅時に、家族が会社より、帰宅できず送迎が出来なかった。
- 6・ヘルパーが時間通りに入れなかった。
- 7・タクシーで行く距離の病院から帰ってこれなかった。
- 8・会社から離れた場所にて(人間ドック検査)、電車が動かず、タクシーもつかまらず、歩いて会社まで帰ってきた(2時間程度)
- 9・デイサービス利用の方(認知症): 家族が帰宅できず、一人で留守番をすることになってしまい、不安な夜を過ごされた。⇒家族との連絡も取れない状況だった。

(利用者の状況)

- 1・認知症独居の方が不穏に「みんなが私をいじめるの」と。
- 2・ケガをした人がいた。(ガラス等)
- 3・転倒した人がいた。
- 4・訪問時、室内を片付けて動線を確認する必要があり、時間がかかる
- 5・物品の破損と片付け。
- 6・利用者宅、身体状況悪く、マット入れ替え中だったため、まさに発生時はイスに移乗した時だった。
- 7・エレベーターが止まり、1階で過ごされていた入居者様を数人で階段より移動介助させて頂いた。また、落ち着かない入居者様が地震がおさまったと思い、すぐに動かれてしまい長い揺れの中、不安があった。(施設)
- 8・老夫婦の妻が眼科に通院のため、デイから帰宅の自力歩行できない利用者介護を頼まれていたが、ヘルパー18時に引き上げ、夜20:30過ぎまで帰宅しない妻を待っていた。
- 9・退院後間もないAさん。栄養とれず脱水傾向となってしまった。入院前のかかりつけ医への情報提供書もあり、そのかかりつけ医の紹介で入院した状況。退院後、家族がAさんの具合が良くないので、かかりつけに相談し、明日に往診できたらすると返事したとのこと。結局往診医はこなく、Aさんの衰弱もあり、発生当日の14:00頃家族からどうしたらよいか相談の連絡がCMに入る。
往診してもらえる病院へ事情を伝えてみて、見てもらえるなら見てもらえるよう家族へ伝える。14:30分頃往診可の病院へTEL相談するが、医療のからみもあり、かかりつけ医で診てもらえるか、元入院先で見てもらうのが妥当とのこと。往診可の病院もDrとかけあってみると言われ、CMも情報を家族へ伝えようとしたときに大地震。夜まで連絡が取れない状況。
以上の件で、ケアマネの連絡不足と不満の話もあったが、3/14に再入院した。

(その他)

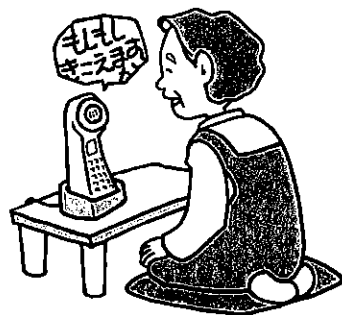
- 1・的確な助言が出来なかった。
- 2・ガスが止まったときに復旧が出来なかった。やり方がわからない…。わかっていても出来ない。古い型だと特に困った…。ライフライン関係が困った。
- 3・人工呼吸器を使用している方の家族が電気について不安に。
- 4・車イスの方が多かったので、フロア内の壁の崩壊が始まると、職員の対応が出来なかったかもしれない。
- 5・独居者の受入れ
- 6・区役所自体に避難命令がでていた。(某区)
- 7・災害マニュアルは殆ど機能しなかった。どこにあるのか分からない。どこが本部かわからない。
- 8・業務後だったので、特に問題はなかった。
- 9・発生当日の午後の訪問なし。
- 10・当日、たまたま休みをとっていました。

②地震発生の当日、臨時に実施したことは何かありますか？

実施したことあり	…… 78	考えたが実施はしなかった	…… 6
普段通りの業務をした	…… 13	無記入	…… 7

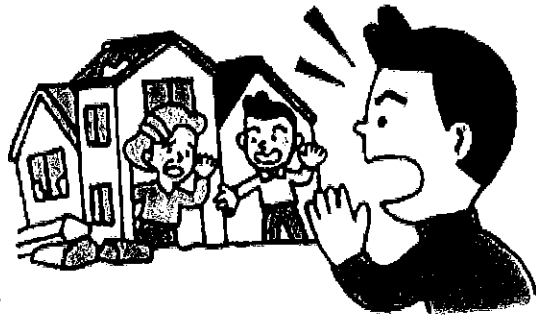
(安否確認)

- 1・安否確認
- 2・電話、訪問での安否確認。
- 3・安否確認(電話と訪問)
- 4・電話や訪問での安否確認
- 5・安否確認のため訪問。
- 6・利用者の安否確認。
- 7・安否確認(電話が繋がらないので訪問した)
- 8・電話が繋がらなかったため、訪問により安否確認を実施。
- 9・電話が繋がった利用者様は電話で安否確認をしたが、それ以外の方は、訪問し安否確認をしました。
- 10・利用者に電話をそれぞれしましたが通じませんでした。
- 11・利用者宅への安否確認の電話
- 12・電話連絡したあと、つながらなかった人への訪問。
- 13・3/11、3/12は独居のご利用者様のお宅を訪問した。3/13、利用者宅に電話をした。
- 14・全員の安否確認、電話連絡がとれなかった方への訪問。
- 15・安否確認TELLし、生保で携帯TELでのやりとりの方には通じなかったため訪問した。



(独居者等の安否)

- 1・一人暮らしの安否確認を行った。
- 2・一人暮らしの利用者様に訪問、電話など安否確認を実施
- 3・独居の方の2名について、電話を入れて安否確認をしました。
- 4・独居の方の安否確認
- 5・独居の方を中心にした、安否確認
- 6・独居の利用者を中心に安否確認を行った。
- 7・独居者を優先して安否確認の電話。
- 8・独居高齢者世帯のみ、安否確認。
- 9・独居で家にいる人に訪問。
- 10・独居利用者を中心とした 安否確認。
- 11・利用者宅への安否確認訪問。(独居の方を優先して)
- 12・独居の利用者の安否確認のため、直接自宅訪問
- 13・一人暮らしを中心とした安否確認
- 14・独居で連絡がつかない利用者を訪問した。
- 15・独居の方の自宅を訪問し、安否確認をした。
- 16・一人暮らしの方の安否確認にまわった。電話もかけて確認。
- 17・独居の方への臨時訪問(安否確認) ※デイ利用者は除く
- 18・独居者への安全確認。(電話が通じなかったところは訪問確認)
- 19・独居の方への安否確認のため、訪問した。
- 20・独居宅へ確認・連絡・訪問をした。
- 21・独居、高齢世帯の安否確認
- 22・単身、高齢夫妻の安否確認を訪問又は電話で行った。
- 23・独居、高齢世帯への安否確認訪問。ショートステイ以外の利用者の安否確認(TEL)
- 24・独居、老老介護のお宅に安否確認の訪問をした。
- 25・単身者、熟年者への安否確認。
- 26・独居の利用者と熟年世帯の家の安否確認。
- 27・事務所近くの独居の方に訪問。他の人は電話で安否確認した。
- 28・独居、老老介護の利用者には訪問確認した。
- 29・ひとり暮らしの人、日中独居宅へ訪問した。
- 30・独居で家にいる人に電話(直後はつながった)。
- 31・安否確認の連絡(一人暮らしの利用者など)
- 32・利用者への安否確認(特に独居の方)
- 33・地震発生後、独居利用者に電話で安否確認を行った。
- 34・独居利用者の自宅を安否確認で訪問。他利用者には当日・翌日にTELで安否確認を行った。
- 35・日中独居、一人暮らしの方のTELでの安否確認と訪問。
- 36・各、ケアマネ担当ごとに独居、日中独居の利用者の安否確認に出向いた。
- 37・一人暮らし、老夫婦2人暮らし、昼間独居者の安否確認のTEL・訪問を実施した。
- 38・独居、日中独居、夫婦二人世帯へのTEL、訪問にての安否確認。
- 39・電話で安否確認をしようとするが、固定・携帯ともに不通。独居・高齢夫婦世帯のみ安否確認。
- 40・独居の利用者様中心に地震発生30分後から訪問し、様子確認をさせて頂きました。
- 41・私自身も遠方にて、帰宅難民(帰り着いたのは、翌日朝4時)だったため、電話で独居者の安否確認をした。ただしつながったのは夜7時頃にポツポツとつながった。
- 42・独居および当日サービスのないご利用者様の安否確認。
(1)電話にて確認、(2)近隣のみ自転車で訪問しての安否確認

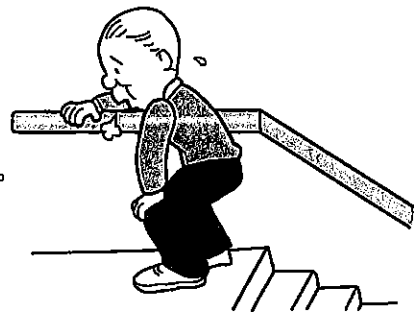


(その他の安否確認)

- 1・電話がつながるようになった夕方以降、通所へ利用していた利用者の状況を報告してもらった。
- 2・ヘルパーに安否確認。物などが倒れていないか確認を依頼した。
- 3・当日、サービス中の事業所を訪問し、利用者の状況を確認した。
- 4・利用者の安否確認(TELがつながらない…。自転車で走った)優先順位を考慮して回った。
- 5・良かった事として、HH等から安否確認の情報が入ったのが良かった。

(緊急対応)

- 1・エレベーターが止まって部屋まで運んだ。見守り
- 2・エレベーターの作動の手配と経過、それまでの対応確認。
- 3・施設のためエレベーター停止時の食事の上げ下ろしやスタッフの見守り体制をどうするかや、再び揺れが大きかった時の連絡体制の確認を行った。(施設)
- 4・EVダメ、階段で5Fまで。
- 5・高層団地はエレベーターが止まった。
- 6・階段からの配膳
- 7・送迎の付添い(7F居住者、車イス)
- 8・独居高層住宅の人で、電話連絡とれなかった人がいて、訪問したら集会室にいた。9FでEVが止まって非常口からしか入れず、1階ずつ鍵を開けなければならなかった。(泣いていた)
- 9・エレベーター停止の対応
- 10・エレベーターが動かず、7Fまで介助した。
- 11・デイへのとまり対応。CMのとまり対応。など
- 12・家族の帰宅ができずサービス調整。
- 13・独居者の送りの先に本人を入れる前に、室内点検を行った。
- 14・ヘルパーから引き継いで、利用者宅で家族の帰りを待っていた。
- 15・夜間、施設内に泊まった人を増やした。
- 16・緊急ショートステイの手配。
- 17・独居者の臨時受入れ
- 18・室内の片付け
- 19・人によっては家具等の片付け。ヘルパーさんに訪問に行ってもらった。
- 20・ガスの復旧。



(その他)

- 1・防災訓練を行っていたので、特に実施していない。
- 2・非常持ち出しの確認。
- 3・地震後の当日業務はなかったため、実施する(必要な)ことはなかった。
- 4・発生当日の午後の業務はなし。
- 5・やはり会社、社員の家族の方が第一だと思い、すぐに会社は閉めて全員帰りました。
- 6・営業時間を繰り上げ、早めに退社した。翌日、担当利用者に電話にて安否確認、独居の方は訪問して確認した。

③地震発生の当日、これをやっておけば良かったということはありませんか？

あり	…… 42	特になし	…… 51
無記入	…… 11		

(連絡体制確保と情報集約)

- 1・きちんとしたマニュアルがあればと思った。非常持ち出し名簿の確認。
- 2・あってよかったもの⇒連絡先の一覧表(利用者様の)
- 3・地震発生のときは、連絡が速やかに出来るように一覧表が必要。
- 4・災害時の安否確認が特に必要な方のリスト
- 5・避難先の確認、携帯以外の連絡方法、緊急時の利用者の個別情報を一覧にする。
- 6・当日の予定の把握を各個人のファイルを見なくても、把握できる一覧表の作成をしておけば良かった。
- 7・緊急時の訪問リスト、優先者リスト
- 8・確認方法を明確にしておけば良かった。
- 9・日中独居の方の確認まで目が行き届かなかった事。
- 10・紙で包括、区で名簿を渡していたが、オンラインのデータ共有があったほうが良かった。
- 11・職員の緊急呼び出しの手順(連絡がとれない場合の…)
- 12・介護者が帰宅できない方もあり、家族状況ももう少し詳しい情報をとり込む必要があると確認した。
- 13・家族が帰宅できるのかどうか確認。
- 14・同居家族が帰宅困難になってしまった方の確認
- 15・TELやメール以外の連絡方法の確認。
- 16・家族が帰宅できない場合の、電話以外での対応法を決めておくこと。
- 17・日中独居の方の鍵の場所
- 18・独居で歩行困難な利用者の家の鍵を預かってけば…と思った。
- 19・それぞれの避難場所の確認
- 20・地域の防災マップを確認しておけば良かった。
- 21・避難場所の確認、携帯電話以外の連絡方法

(事業所連携)

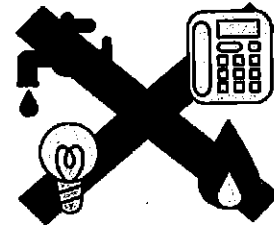
- 1・他事業所との連携、情報共有
- 2・各事業所(デイ・ヘルパー・入浴)に、対応してくれたか聞いておけば良かった。
- 3・事業所間の連携
- 4・デイケア、デイサービスの送迎の実施状況確認。
- 5・翌～翌々日の営業可能かどうかの確認など情報収集。
- 6・末期がんで腰痛の強い方の入院拒否。(被災地の患者受入れ、空きベットない)
- 7・見守りサービスからの電話がきて嬉しかった。
- 8・担当利用者の、その日の介護保険サービス利用の把握(ヘルパーサービス、デイ、etc)
- 9・日中独居でデイサービス利用している方の家族が帰宅できず、利用者が自宅で一人で過ごすことになってしまい、デイと事前に話しておくべきであった。

(普段から災害対策)

- 1・公衆電話の場所をもっと注意深く把握しておけば良かったと思った。
- 2・地震発生や災害を想定した、日常でのシュミレーション。
- 3・避難訓練にて、津波の来た場合を考えていなかったのも、近く行う予定。
- 4・テレビが倒れたり、戸棚が倒れたりした⇒きちんとした対策が必要。
- 5・事業所内にTVの設置。
- 6・移動中、落下物から身を守るため、ヘルメット(最低でも帽子など)が必要と感じました。
- 7・171伝言ダイヤルの使い方をマスターしておく事と、啓蒙しておけば良かった。
- 8・固定電話、携帯以外での緊急時の連絡対応について検討。
- 9・パソコンもバックアップしておいたので安心。
- 10・食材の備蓄
- 11・食事、水、保存食の確保
- 12・電池を準備しておけば良かった。

(その他)

- 1・ガスの復旧作業が屋外なので、自分で出れない人がいた。
- 2・普段から防災訓練を行っているので特に。
- 3・全利用者に訪問する。
- 4・電話は10回くらいかけたらつながることがあった。
- 5・自転車で安否確認、訪問をするべきだった。
- 6・安否確認のTELをしたが、つながらず、連絡取れなかった方がいたのが気がかりだった。
- 7・独居利用者だけでなく、家族と同居している利用者にも当日連絡すればよかったが、自分が帰宅する事を優先し、翌日になったこと。
- 8・当日、休みの時はどうしたら良いのか？戸惑った…どうすべきだったのか？ 個人での対応か組織での対応かに戸惑った。また対応したことは、職場に自分は大丈夫だと連絡し他の職員との連携の指示を受けた。 仕事をしていないときの対応は！？



メモ

2.地震発生以降

④地震発生以降、事業所内で発生した問題は何かありましたか？

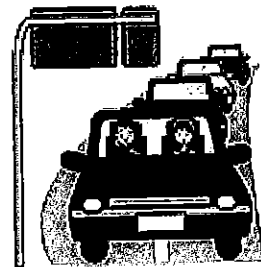
問題発生 26	こんなことがあった 22
普段と変わらなかった 46	無記入 11

(連絡が取れない)

- 1・電話が繋がらない
- 2・電話がかからぬ状況があり、連絡がなかなかとれなかった。
- 3・ケータイ電話はつながらず、固定電話⇄固定電話はつながり安否確認ができた。
- 4・電話の不通により、連絡がとれなかったこと。
- 5・電話が通じにくかった。
- 6・連絡がとれない。(事業所の職員間、安否確認できたことを家族に連絡できない。)
- 7・区でかけていたので外線を受けられない。(荒川)
- 8・利用者宅や、事務所の人と連絡が付かず、「通常通りの援助かどうか」確認できなかった。
- 9・電話が通じない。自分達の不安感はマックスでした。
- 10・ケアマネ協会へ送信するFAXが送信できず困り、回答期限付きの問合せだったので、自宅ですキャナーで読み込み、メールにて送信した。

(交通機関の混乱)

- 1・通勤できない職員がいたり、職場に泊まりこむ職員もいた。
- 2・電車が止まった際の通勤問題。
- 3・道路渋滞
- 4・職員間での連絡がとれなかった。
- 5・電車通勤の方の出勤が困難になってしまった。
- 6・出勤できない職員の穴うめ
- 7・帰宅できない職員がいた。
- 8・3/14にタクシーで通院の利用者がいたが、交通機関のマヒとタクシーの手配が難しく、日を変更した。
- 9・電車が止まって出勤できない。テレビがないので、情報が得られない。
- 10・電車が止まり、職員の通勤に大きく支障がでた。通常の出勤ができないことがあった。



(事業所内の破損)

- 1・水道が出なかった。
- 2・壁にヒビが…。
- 3・建物が壊れそう。
- 4・事業所内での家具の耐震が出来ていなかった。棚などが倒れていた。
- 5・会社ビルの破損
- 6・書類がすべて落下したが、器材には問題はなかった。後片づけをただけです。
- 7・間仕切りに使用していた家具が、転倒防止策をとっていなかったために倒れてしまい使えなくなりました。

(ガソリン関係)

- 1・ガソリン不足で、通所に通えない利用者がいた。
- 2・ガソリンの入手困難。
- 3・居宅としては問題はなかったが、併設のため、デイサービス等の車輛のガソリン不足。
- 4・ガソリン不足で特別に入れてもらえるガソリンスタンドがあって助かった。大通りではないガソリンスタンドはそんなに並んでいなかった。
- 5・介護タクシー(…緊急車輛に入るのか?)で、ガソリンの補充が困った(優先的になじみのガソリンスタンドで対応してくれた)
- 6・ショートステイにて、行きの送迎車は手配できるが、帰りはガソリン不足になった場合、家族送迎になるかもしれないといわれた。
- 7・他入浴サービスの方は、ガソリン不足でスタンドへ並び、買い置きをしておいたため、利用者に迷惑はかけなかった。

(サービス調整)

- 1・当日キャンセルや電話通じないこと
- 2・援助時間の延長(レジがこんでいたり、品物がなかったりで、買い物援助が困難になった。
- 3・デイサービスの中止が増え、利用者・家族から不安の声が上がり、その対応に時間をかけた。
- 4・各事業所から判断を仰ぐ旨の連絡が入ったが、不通になり返答ができなくなった。
- 5・自分の利用者さんの安否確認をしたが、エリアが一人あたり広がった。
- 6・自分の担当利用者のみを訪問したため、エリアが広範囲になってしまった。
- 7・入浴介助ができない。計画停電の時間外にサービスを入れた。
- 8・家財(利用者)の片付けが大変だった。
- 9・デイの利用者の安否確認
- 10・被災者の受入れ(10名)
- 11・被災者が避難され、積極的に居宅支援の受入れを行った。
- 12・被災者証明など、各ケアマネジャーの情報の共有。

(停電問題…)

- 1・計画停電の時間確認と周知、懐中電灯の確認など。
- 2・計画停電のため、その時間帯での業務に支障が出ていた。
- 3・停電が困った。入浴介護が出来なかった。

(その他)

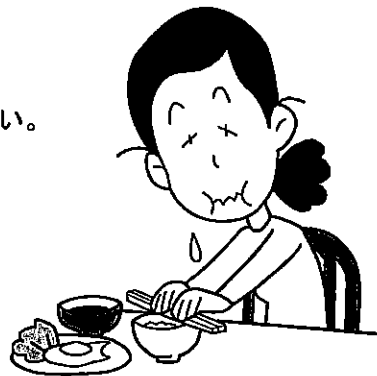
- 1・混乱はあったが、大きな問題はなし。
- 2・問題は起こりませんでした。次の3月12日に全員の利用者へ安否確認の連絡はとりました。
- 3・スタッフのほとんどが地元なので、普段通りに営業した。
- 4・家族に宮城県の人がいて亡くなった。家族に茨城の人がいて被災した。
- 5・利用者の方々が少しおびえておられ、気持ちの落ち着きが必要と思われた。
- 6・仕事に集中できないことがあった。
- 7・災害時の緊急マニュアルを作成し、もう一度利用者家族に連絡先の確認をした。
- 8・安否確認が後日になった利用者家族からのクレーム(娘さんと2人暮らしで、問題ないと判断し後日になった)
- 9・ケアマネが来てくれなかったと怒られた(一部)。
- 10・日常生活用品の不足
- 11・食材確保の困難(パン、牛乳)

⑤地震発生以降、利用者やご家族の身体状況や生活状況に変化はありましたか？ また、対応で困ったということはありませんか？

あり 70	特になし 30
無記入 3		

(精神不安)

- 1・「いつも揺れている感じがする」と訴える人がいた。
- 2・PTSDなのか、一日中ゆれていて気分が悪いと言われる利用者さんが何人かいる。
- 3・余震が続いているため、不安を訴える方が多い。
- 4・精神的に不安定、寝不足になる方がいた。
- 5・不安感が強くなり、精神的に大きくダメージを受けた方がいた。
- 6・独居の方や日中独居の方や家族の地震(余震)への不安が大きい。
- 7・地震速報で不安になる人がいた。
- 8・精神的に不安になったことで、体調も悪くなった。
- 9・仙台市出身の方が精神的に不安定となった。
- 10・夜間不安で眠れない
- 11・不安感が強くなった。
- 12・今でも精神的不安あり。
- 13・連日のテレビの報道で、精神的に負担を感じた方が何名かおり、不穏な状態が続いている。
- 14・余震も続いたため精神的に不安になる方が多い。
- 15・家族が不安定になり、介護力が低下しサービスが追加。
- 16・精神状態不安になり、救急搬送され帰宅したが、そのままサービス中止(別宅に行った)
- 17・精神的に不安は少々あり。
- 18・家族の方が地震に対して、かなりナーバスになり(仕事も休んでしまった)、何度か相談を受けた。
- 19・生活状況に変化はありませんが、特に独居の方は不安な日々を過ごしておられます。
- 20・度重なる余震や報道により、精神的に不安になった利用者がいたが、現在は落ち着き始めている。
- 21・認定調査訪問したときに伺った話。90歳のご本人はご自身の親戚が流されてしまったテレビを見て、その日以降3日間朝晩起きることもせず、寝込んでしまい、元気がなくなりました。
- 22・余震により、精神的に不安定となる。吸引機が使えない。
- 23・独居の方で不安の訴えが強かった。
- 24・不安症、地震で窓が開いていたのがトラウマになって恐くて恐くて…。独居の人が大阪に避難した。
- 25・数日、夜間寝れない様子が発言なくとも見られていたが日中会話を増やし、数日で落ち着かれています。(施設)



(体調変化)

- 1・利用者、うつ状態が悪化し会話が少なくなった。表情が硬くなった。
- 2・精神的に落ち着きが無くなった利用者がいた。
- 3・体調不良となった方があり。
- 4・地震による体調不良を訴える利用者がいた。
- 5・体調を崩す方が続発。
- 6・不安感や夜間の不眠と訴える不眠と訴える方はいた。
- 7・転落したテレビを持ち上げ、腰椎を痛め入院した。
- 8・何人かの利用者はショックから体調を崩したり不安感の訴えや食事量の減少などがみられた。
- 9・地震後の計画停電により、独居の方が不安でいつもと違い、落ち着きなく様子がおかしかったが、停電がなくなり、現在は安定されている。
- 10・震災、停電への不安から、不眠⇔体調悪化をくり返した。
- 11・独居利用者の中には、余震のたびに不安で体調不良を訴える人もいる。
- 12・独居・認知の利用者が不安となり、具合が悪いという頻度が多くなった(メンタル面)。
- 13・家族も介護疲れと自身による不安で体調を崩してしまった。
- 14・精神的な不安があり、血圧上昇(200台/)が続いた利用者様がありました。
- 15・夜に余震があり寝付けず。血圧が高くなった。
- 16・介護者の家族もめまいの訴えと不安感が増大した。
- 17・不眠や下痢症状が3~4日続いた。(1人)
- 18・体調不良だった人がなくなった。
- 19・精神的に不安となり、体調を崩された利用者が1名いた。
- 20・精神的な不安感を訴える。慢性疾患の悪化など。
- 21・1~10日位の間に2人入院…直接ではないが、誘引となっている。
- 22・余震の不安で食欲不振、動けなくなった。入院後CTで脳梗塞を発症していることが分かった。
(緊張や不安が誘引になったと考えられる)
- 23・1人転倒し、自宅で療養は大変(老老)とのことで入院。4日後肺炎になり当日死去。
- 24・緊張感が強くなり、ちょっとしたことですぐに反応し筋肉が緊張してしまうようになった。



(認知症の状態悪化)

- 1・TVでの報道で、うつ状態になっている人が多い。認知症の方は不穏になっている人が多い。
- 2・認知症の方が不穏になった。TVをみて、救援物資をもらいに行くと、日に何度も出かけようとした。
- 3・認知症の方が、テレビで地震速報の音に異常に反応し、家でテレビを消すようにした。(落ち着きがなくなり、恐がるようになった。)
- 4・認知症の一人暮らしの方が不穏になった。
- 5・認知症の家族の介護をされている方から、不穏状態が見られると何回か聞いた。
- 6・認知症の一人暮らしの方が、余震の都度、荷物をまとめて逃げようとする。
- 7・特にありませんが、認知症の方々の精神的な部分で自身の影響が残っていた。
- 8・認知症の方が不穏になった。
- 9・認知症の方が、日程が分からなくなった⇒緊急TVばかりやっていたので、いつも見ているTV番組が変更となった)
- 10・不安で不穏になる利用者がいた。

(サービス調整に関すること)

- 1・利用者さんから買い物を頼まれても、品物がない。レジが混んでいるので時間がかかってしまった。
- 2・依頼された買い物ができない、時間がかかってしまうことがあり、援助時間の延長になってしまった。
- 3・買い物(生活用品の不足)が大変だった。
- 4・ヘルパー利用者の食材調達の問題。
- 5・自身による恐怖で、外出が出来なくなり、デイサービスへいけなくなった人や、外出をせず閉じこもりになったケースがあった。
- 6・不安だからデイに行かない…。
- 7・不安でデイに出てこれなくなった。
- 8・不安を訴え、デイに行きたがらなくなった。
- 9・送迎時間の変更に伴い、その都度対応する
- 10・弁当持参のため後で届ける。
- 11・デイサービス参加に関しては短時間への変更。
- 12・ガソリン不足により、デイ利用がしばらく中止になった。
- 13・当日デイ利用。14階で帰れないので、緊急ショートステイ利用、薬を14階まで往復して届けたら腰を痛めてしまった。
- 14・消防関係の家族がいる方で、被災地への協力で、出かけることになり、ショートステイ等緊急利用した。
- 15・利用者の主介護者が体調不良となり、サービス担当者会議等の予定が立てられない状況。
- 16・2名の利用者が安定剤が増え、うち1名はサービスも追加された。
- 17・ケアハウスの入浴が出来なくなった。
- 18・精神的不安。 マモルくん(緊急通報装置)の申請をしようかと悩んだ。

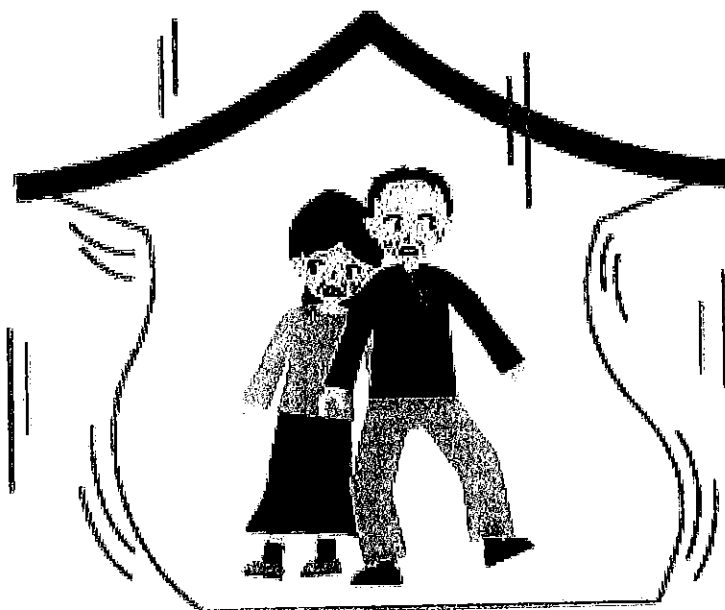


(計画停電に関すること)

- 1・計画停電により、透析帰宅でエレベーターが動かない。
- 2・計画停電のため、電気・水が止まってしまい保清確保のサービス変更を行った。
- 3・暖房が使えず風邪を引いた。
- 4・ガスが止まってしまい困った。
- 5・計画停電により、入浴サービスが半月くらい受けられなかった。
- 6・計画停電に地域の独居・老老の方のところには、懐中電灯・水の確保をするように…。
- 7・独居の方の計画停電対策。これまでおむつを使用していなかった方にも、リハビリパンツ着用の協力を依頼するなど転倒防止のため対応。
- 8・計画停電のあと肺炎を発症し、身体状況がダウンしてしまった。
- 9・在宅酸素や医療器具など、電気を使用していることに対し、計画停電による利用者様からの相談が多かったことから、心労が多かったと思います。
- 10・吸引ができない。充電できる吸引器の在庫がない。(たまたま訪問看護で貸してくれたが、家族がパニック。前もって対策を立てておく必要がある)
- 11・ALSの方:呼吸器・吸引器の電源確保や代替品の確保が出来なかった。

(その他)

- 1・被災した家族を受け入れた利用者家族があった。
- 2・詐欺まがいの人物が現れ、警察に電話し対応してもらった。
- 3・重複して電話するムダ。区は誰も付いていない高齢者への対応を優先し、要介護者はケアマネに任せる。
- 4・変化していくニーズへの対応に苦慮している。(当日避難者の対応 ⇒ 計画停電の対応 ⇒ 被災者受入れの対応…)
- 5・トイレトーパーがなくなった人がいて、ヘルパーが買いに探したが売っていなかったため、オフィスのを持っていった。
- 6・介護支援専門員よりも経験豊富なため、どっしりと構えている人が多い。
- 7・行政機関が機能しないことを痛感した。事業所間の連携も全くないと感じた。包括センターも含め、問合せなどまったくなかった。
- 8・何となく浮き足立っており、被災地に家族や親族の方がいる家族には配慮した。
- 9・翌日、全利用者家族に状況確認のためTELを入れる。
- 10・緊急キットもきちんと届け説明した。
- 11・柱にヒビ割れが入った家庭はありましたが、身体状況に変化はありませんでした。
- 12・体調を崩し入院されたり、室内が散乱したり、マンションの一部が壊れたり、ホテル住まいになった方も居ました。
- 13・一人暮らしの利用者宅が食器が落ち粉々になり、片づけが必要になった。
- 14・利用者さんの寝ている場所の安全などを考え、家具の移動が大変だった。
- 15・非常用の水や食料・頭をカバーできるものを身近に準備している人が増えた。
- 16・独居者が不安を訴え、いつもより頻回に訪問した。
- 17・単身世帯で難聴の方への情報提供が難しかった。
- 18・独居の方の所に家族の訪問が増えた。



⑥地震発生以降、サービス事業者調整や医療連携等において、発生した問題は何かありましたか？ また対応で困ったということはありませんか？

あり 48	特になし 50
無記入 5		

(通所系サービスに関すること)

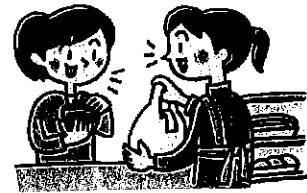
- 1・デイサービスがやるのか、休みなのか分からず、独居の利用者さんが混乱した。
- 2・ショートやデイが利用できず、その調整が大変だった。
- 3・デイサービスの中止、または中止予告の連絡があり、その間の送迎、援助などの対応に苦労した。
- 4・通所が送迎できず、休止。他のサービスへの振替。入浴の休止。
- 5・翌日からのデイ、ショートが対応できず、急なキャンセルで対応できなかった。
- 6・デイが休止(建物の安全確認、職員確保、ガソリン不足で送迎できないetc)で、代替対応が必要だった
- 7・地震発生の数日間、急にデイサービスが休みになったため対応に戸惑った。
- 8・デイサービスの利用者で送迎が出来なくなった方がいた。
- 9・送迎が出来なくなり、デイを事業所の都合で休んだ
- 10・通所の送迎に伴う時間変更(送迎対応の訪問介護サービスの変更)
- 11・翌～翌々日休業状態の把握ができず、週明けになって休止したことがわかり、3/12～3/14の食料確保できていないケースが1件あった。
- 12・送迎や連絡方法の見直し。
- 13・デイサービスでの昼食の食材が入らなかった。
- 14・品不足、ガソリン問題での移動手段。
- 15・当初ガソリン不足で、デイサービスの営業状況の把握と代替対応に苦慮。
- 16・ガソリン不足などで、デイサービスが休みになったりした。
- 17・ショートを送迎にガソリンが無いという事で、家族の送迎を連絡調整した。
- 18・道路やガソリンの状況からマッサージや往診が遅れがちではあったが、続く事はなかった。(施設)
- 19・ガソリンの供給が減り、通所介護が休みになったり、その辺りの調整が大変でした。
- 20・ガソリン不足となり、デイサービスの休みが続いたが、代替サービスが必要なほどではなかった。
- 21・ガソリン不足や人員の確保ができず、営業を休んだデイサービス事業所があった。
- 22・ガソリンが不足した。
- 23・デイサービスの中止(ガソリン不足のため)が数事業所あった。利用者はそれぞれ理由がありサービス利用している。急な中止は心身の不安定をまねく。また、自宅で一人でいることは余震などが続き不安であったろうと予測される。(不可抗力とはいえ、二次被害をもたらす危険がある。)

(施設系サービスに関すること)

- 1・ショートステイの希望が増えた。
- 2・独居の利用者の不安感が強くなり、施設利用を希望する方がいた。
- 3・特養、老健入所予定者が薬を長期処方できないため、入所が出来なかった。

(訪問系サービスに関すること)

- 1・ヘルパーの買い物支援で、購入が出来なかったり、時間がかかってしまった。
- 2・訪問介護による入浴(身体介助)の時間変更及びキャンセル、買い物等対応によるサービス延長他。
- 3・買い物に時間がかかり、実績で「生活4」を入れてきた事業所があった。
- 4・通所が休む事業所があり、訪問介護へ急遽変更。
- 5・デイサービスのお休みに対して、訪問介護が対応となりました。
- 6・利用者家族から、ヘルパーにずっと一晩付き添うように依頼されたケース。
- 7・ケアマネからヘルパーにずっと付き添うように指示が出され、後日、請求でもめたケース等
- 8・生活物質がなくなった為、家事支援等での代替が大変でした。
- 9・食材の買い物支援で、「食材がなく買えなかった」と訪問介護から報告があった。デイが休業や営業でも入浴が利用できないことがあった。



(停電に関すること)

- 1・吸引器を使っている利用者が東電に電話したが、対応してもらえなかった。結果的に停電対象外で良かった。障害者の吸引器利用の方は東電から事前に正しい情報を得る事ができた。高齢者はリストにのっていいないのか、事前の対応が良くなかった。
- 2・在宅酸素の人は、ポンベの利用を考えた(携帯)
- 3・特に問題はなかったが、停電時の在宅酸素の対応について、訪問看護より携帯酸素への切り替え指導があった。
- 4・停電の不安により、区には病院等と連携をとれというが、病院は病院で能力をこえており対応できない。区も×と話が難しい
- 5・計画停電の件もあり、サービス内容変更もあり、対応した。
- 6・計画停電の実施がはっきりしないことによる混乱があった。
- 7・入浴できない(計画停電により)、通所が出来なくなるなど、サービス提供者側の問題があり、急遽ヘルパーに切り替えなどしたケースがありました。
- 8・吸引器が必要な人がいて、手動式吸引器をネットで注文したら突然キャンセルされた。レンタル事業所に注文したがまだ手元に届いていない。オートボックスで充電器を買ってもらった。
- 9・停電に対処するため、充電式の痰の吸引器の手配。
- 10・発電機を酸素屋さんへ発注したが、物が無く、地震が起きないことを願った。
- 11・日中5時間程度、仕事で不在となるため、その間に停電が予定される場合、携帯酸素では対応できないので、自家発電装置が必要となる。その貸し出しに関してすんなりとはいかなかった。
- 12・酸素吸入療法の利用者が停電したら、自分で携帯ポンベに切り替えが出来ないので、時間不明な停電は困ると思う。
- 13・ALSの方:主治医と連携をとり、停電時は入院できるよう手配していただいた。
- 14・計画停電により、ヘルパーの時間変更、デイの時間短縮などがあった。
- 15・停電のためSS(吸引器使用)を断られた。透析の行き帰りの調整。
- 16・在宅酸素が足りなかった。エアマットが計画停電のときに困った。
- 17・計画停電により、デイ休業。在宅で一人にしておけない方の対応に苦慮する。
- 18・在宅酸素の方の緊急時の対応。痰とり、手動式の機械が手に入らなかった。
- 19・計画停電…利用者一人ひとりにEVに乗らないように連絡したが、不安症になった人がいた。
- 20・計画停電におけるヘルパーさんの時間変更。
- 21・節電を行った。
- 22・地震発生時、病院内にいた利用者さん、エレベーターが6Fへとまり、車イスで6階を人力で降ろした。

(その他調整に関すること)

- 1・各事業所と連絡がとれず、各々の事業所の対応に任せる結果となったが、大きなトラブルはなかった。
- 2・通院や入院、オペの予定が変更になり担当者会議の中止が相次ぐなど、スケジュール変更が頻繁に発生。
- 3・家族が遠方へ仕事に行っており、一人での留守番が出来ない人のデイ利用後の過ごし方など、サービス会社と相談。
- 4・担当者会議参加の召集ができなかった。
- 5・連絡がとれなかった。
- 6・国や都、区からの通知文が重複しており、ムダと感じました。
- 7・ケアマネジャーの業務の調整に問題が少しあった。
- 8・365日24時間の支援を義務付けられた在宅サービスなので、職員シフトに穴が出ないか冷ひやしたが、幸いにも、通常通りに勤務に入ってもらえたので、問題とはならなかった。
- 9・安否確認のダブルブッキング
- 10・医療連携が上手くできなかった。
- 11・通信機器が使えなくなり、直接事業所を訪問し調整を行った。
- 12・エンシュアが不足した。自費で購入している利用者もいた。
- 13・経管栄養の物資が届かなくなって、今後の心配。

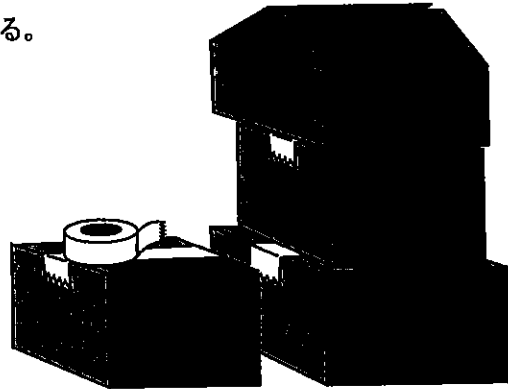
メモ

3.被災者の方への支援

⑦全国規模で被災された方への支援活動を行っていますが、ご自身や事業所等で行った支援活動などがあれば教えてください。

募金・義援金 83	物資提供 36
利用者受入れ 22	ボランティア 9
その他 2	特に行っていない 12
無記入 3		

- 1・事業所単位十個人
- 2・個人として、赤十字協会に義援金を振り込みました。
- 3・個人では募金・義援金を送らせて頂きました。事業所では地域の社会福祉協議会での物資集め現地への提供を手伝わせて頂きました。
- 4・東京武道館へオムツ類の提供など。
- 5・定員までは、利用者を受け入れる事を区に伝えている。
- 6・募金を数回に分けて送った。
- 7・避難されている方(都内)への寄付のオムツ提供
- 8・訪問看護師がボランティアに登録している。
- 9・現在、都営小松川、福島原発の被災者の受入れ
- 10・宮城県仙台市の在宅連絡会への支援
- 11・節電の協力
- 12・赤十字を通じ、義援金を送った。
- 13・事業所全員で募金。各自で募金。
- 14・募金などは、会社・個人のそれぞれ行った。物資提供は個人で行った。
- 15・赤十字に20万円、さらに募金集め。大人用オムツ10袋、お米100kg、チャリティTシャツ作り。
- 16・介護用品(在庫として保管していたもの)を提供。
- 17・会社、個々の立場でも義援金を行った。
- 18・いわき市の関連施設へ20万円分の物資を運んだ。同じく透析者を8名受け入れた。(現在も定員超で受入れている)
- 19・当社より入浴サービスの提供。石巻市へ。物資提供(オムツ等)。自身では子供の保育園の募金、町会での募金にて対応。
- 20・事業所⇒被災地へのボランティア活動へ行っている。節電を行っている。
個人 ⇒募金・義援金を行っている。
- 21・都営住宅で避難者の受入れ中(荒川)



⑧江戸川区においても被災された方の受け入れを開始しています。今後さらに受け入れが強化されると考えられますが、ご自身がもし避難されたご利用者の担当を開始することになった場合、どんなことに不安を感じますか？

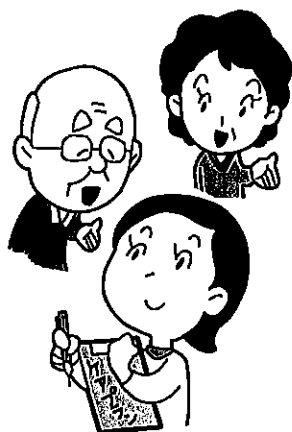
保険情報に関すること 52	医療情報に関すること 60
制度的な混乱 60	本人・家族状況 53
聞き取りに関すること 14	ケアプラン作成 8
事業所調整 9	支払い関係 42
その他 7	無記入 9

- 1・現時点では通知等もでているので、特に不安ではない状況だと思いますが、一家族全員が避難された方など、精神的なフォローが必要と感じます。高齢者だけでなく、世帯としてみていかないといけないかとも思いました。
- 2・特にないが、一度に新規ケースを複数うけるとなると、時間的な問題がきついで、受入れの際の日程調整がどうなるかは気になる。
- 3・特に不安はない。その時々状況にあわせ確認、各関係機関への相談を行いながら判断していけば問題ないと考えている。
- 4・地域保健者と協力し、支援できる体制を作って行きたいです。
- 5・当事業所にはまだ相談はありませんが、他社からの情報を得ながら、その都度保険者と確認したい
- 6・安心して避難生活やサービスができるための基本的条件が早く解決する必要がある。
- 7・すべてに不安はありますが、柔軟に対応していきたい。
- 8・その利用者によります。
- 9・精神面のケア
- 10・プラン作成に伴って生活歴を聞く等、アセスメントを行う際に被災した事をどのようにして聞いていけば良いのか？被災した方に対してのアセスメント方法は？メンタル部分に配慮が必要。
- 11・チェックした制度上のことはマニュアルで何とかできると思うが、本人、家族の精神的なダメージに対する支援が大変だと思う。
- 12・現状は被災者の金銭問題、物資の問題、被災したので何も無いのが現状。すべて団体内でまかなっている状況。
- 13・実際被災された方の担当をしましたが、その方の自治体も被災されているので、電話がつながらず、スムーズに業務が進まず、また時間がとてもかかっている。
- 14・特に具体的な部分の情報がしっかりと分からない。
- 15・緊急対応が家族に期待できない可能性。
- 16・本人、家族から生活の全てへの支援相談になってしまうこと。(介護保険利用も初めてで、混乱の中、丸投げになること。)
- 17・実際に受入れた経験から、全く情報のない方の受け入れは、連絡先が混乱しているため、通常の手続きは殆ど役に立たないことが分かりました。
- 18・家族構成などを確認する場合、どこまで話しにふれて良いのか不安。
- 19・お金について、生活費、保健情報、証明するもの、いつまで受け入れ状況が続くのか、受け入れた人の将来の住居などどこまでケアマネが支援すべきなのか。

⑨現在、避難されてきた利用者の担当を開始している方に伺います。ご利用者支援にかかる対応や事業所調整を行うにあたり、何か困った事はありませんか？

保険情報に関すること 7	医療情報に関すること 6
制度的な混乱 7	本人・家族状況 6
聞き取りに関すること 2	ケアプラン作成 1
事業所調整 4	支払い関係 5
その他 2	無記入 86

- 1・被災証明書の証明になる範囲、支払いなど、どのように、どこまで証明が有効なのかが分からない状況。
- 2・サービス計画書作成依頼の受付が保険者でできず、暫定プランとなっている。今後の更新の手続き(6月)等、不安があるため保険者に連絡しているが繋がらず不安。
- 3・相談のみが現状です。(サービス依頼まで申し込みがないです。)
- 4・避難して息子のところでサービス調整して、サービスを開始。1週間後に自宅に戻ってしまった方がいた。
- 5・親族が離ればなれになっているので、聞とり(アセス)も限界がある。(当団体の受け入れは障害者)
- 6・介護保険証を持って家族の下へ避難して来た方だったので、情報が有り助かった。
- 7・被災地のケアマネにかわり、こちらで行っています。情報が混乱しております。
- 8・今までの居宅事業者の名前や介護度も分からず(保険証なし)情報がほとんどなかった。役所とも連絡がとれず苦勞した。まだ手続きが取れていません。
- 9・メンタル面のケア。まだ残している親戚などの不安
- 10・介護保険のない方が4名あり、当方で申請しました。お一人は対象外と先方の行政から連絡があり、こんな対応で良いのかと腹が立ちました。



4.個人的な防災対策

⑩住宅の耐震性や家具の転倒などについて、気にしたことはありますか？

前から考えていた 35	地震以降から気にした 40
気になるが何もしてない 24	別に気にせず 3
無記入 4		

(こんなことに気をつけている)

- 1・家具の転倒防止用具を備えていた。開き戸の食器棚は避けている。
- 2・家具は転倒止めで固定しています。
- 3・転倒しても直接被害になるような家具を置かないようにしている。生活の場(居間・寝室)には倒れてくる家具はない。
- 4・家具の転倒防止器具や住宅の耐震を調べてもらいたい気持ちは出て来ました。
- 5・テレビが転倒し壊れた(2人)。家具、テレビの固定等に気をつけるようにする。
- 6・窓ガラスの飛散帽子シートの貼りつけ。
- 7・転倒防止対策、飛散防止フィルムを行っている。
- 8・テレビの固定など
- 9・ベット回り(高いところ)に荷物が多いところが多い。
- 10・テレビ、タンス等、転倒防止用を装置した。
- 11・揺れを感じたら倒れそうな家具から離れる。
- 12・ベットまわりの額ぶちは危険。
- 13・ペンダント式の電灯はやめようと思った。
- 14・寝室から重いものや背の高いものをどかした。
- 15・耐震対策は必要だと思った。地震時に事務所の柵が倒れていた。



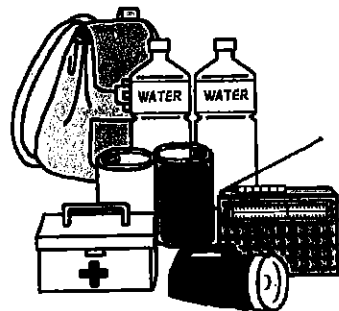
(その他の意見)

- 1・以前より考えていたが、実際はそのことで対応は行っていなかった。
- 2・あまり以前は気にしていなかったが、度重なる余震もあり、自宅のネジ等、すべてゆるんでいる感じがして不安がある。
- 3・自宅での地震対応は何もしておりません。
- 4・8Fに居住のための大変でした
- 5・地震対策グッズが売り切れで手に入らない。
- 6・現在の高齢の老老世帯に関わっているが、木造家屋が破損しているにもかかわらず、修理などが出来ていない方がおります。このような方の支援は行政でできないものなのでしょうか？
- 7・荒川区では家具の転倒防止に対して助成があると聞いた事がある。
- 8・耐震の道具はあるが、本人・家族がができない場合にやってくれる人がいなくて困る。
- 9・食器棚に転倒防止の用具は取り付けていたが、食器棚が開き戸のため、食器が割れて大変だった。

⑪非常持ち出し用品などの準備は行っていますか？ (どんな物を準備してますか？)

前から準備済み 28	地震以降から準備した 40
気持ちはあるが何もせず 31	特に気にせず 5
無記入 5		

- 1・水、紙、補助食品、懐中電灯、現金、タオル
- 2・食料、水、電池、服、ラジオ、ライトなど
- 3・水、ライト、保存食
- 4・水や身の回りの品をまとめ、バックに入れている。
- 5・カセットボンベ、食料、電池、ラジオ
- 6・防災袋、水の備蓄、インスタント食品の備蓄
- 7・のみ物、食べ物、防寒用品など
- 8・水、食料、ロープ、救急セット etc
- 9・手動ラジオ(電灯)、ロウソク、マッチ、簡易トイレ



- 10・水、ラジオ、非常食(1日分~2日分位)、パソコン(インターネット用)、タオル、衣類(下着類のみ)
- 11・水、ロープ、軍手、ロウソク、懐中電灯、乾パン、ティッシュ、レジャーシート
- 12・水、簡単に食べられるもの、ライト、カイロ、電池、オールウェザーブランケット
- 13・お水、食料、その他一般的に準備しておいたほうが良いといわれているもの。
- 14・水、食料品、医療品、タオル、生理用品、ラジオ、懐中電灯、ちり紙など
- 15・利用者に対しても、トイレ紙、オムツ、水、懐中電灯、電池、緊急連絡簿
- 16・準備していても持ち出せなかった。靴を用意して出れるようにしておくべきであった。
- 17・人数分は無いが、救急箱・水・カンパン・ティッシュ・懐中電灯・軍手・タオル・下着・生理用品等。
- 18・2日分の水と食料、懐中電灯、電池、軍手、ラジオ(充電付)、トイレ紙、合羽
- 19・ハイキング用のリュックサックに当面必要と思われるものを入れてみたにすぎない。
- 20・地震以降、すぐに防災グッズ一式を購入しました。(懐中電灯、簡易トイレ、暖房マット、笛、電池、ラジオ、その他)
- 21・水500ml、乾パン、ラジオ、懐中電灯、電池、ランタン、軍手、タオル、ヘルメット、簡易トイレ、生理用品、筆記用具、救急救命セット(本所防災館で購入)
- 22・地震直後、非常袋を用紙しましたが、それをいつも身近においている事は不可能で、2週間を過ぎた頃には解きました
- 23・模様替えは困難なため、高いところにあるものを降ろしたり、物を載せているタンスなどの近くで生活をしていないよう促すなどを続けている。
- 24・実際、家族が3日間となると、今準備しているものでは、足りないと感じてる。再度、準備のし直しをしようと思っている。
- 25・以前準備していたが、非常食の入れ替えを忘れていたから、片付けてしまった。今回の地震で新たに準備した。
- 26・一応非常持ち出し等は決めています。利用者の安否確認や避難誘導などで全く意味が無いと感じます。まず、人命の安全が第一となるので、物資までは手が回りません。
- 27・リュックの中に懐中電灯、ヘルメットを持ち歩いている。飲み物・食べ物などを少し持ちあるた方が良いのではないかと。自分が何者なのか分かるものを持つ。
- 28・防災センターに備蓄があるが、本庁にはない(某区)
- 29・準備しなければと思いつつ、つい遅れてしまいます。
- 30・何もしていません。

⑫会社に防災関係の個人用品は備えていますか？
 (どんな物を準備してますか？)

前から準備済み 19	地震以降から準備した 19
気持ちはあるが何もせず 38	特に気にせず 19
無記入 10		

1・水、食料、生理用品、トイレトペーパー。

2・水、食料品、ちり紙、生理用品

3・水、食料、トイレ紙、ナプキン

4・水、紙、補助食品、懐中電灯

5・水、食料、懐中電灯等

6・水とお粥を備えています

7・食材(緊急用)

8・本社及び各支店においては準備がされています。

9・ライト、ラジオ

10・水、懐中電灯

11・ヘルメット(100個)購入など

12・懐中電灯

13・スニーカー

14・会社側からの防災用品は何も支給なしです。
 個人的には、笛、懐中電灯、携帯電話充電器用意。

15・ヘルメット

16・会社で個人用ヘルメットと充電式(くるくるまわす)懐中電灯とラジオが一緒になっているもの、
 避難用ハシゴを準備した。

17・飲料水、米はある。ガソリン、灯油あり。

18・少しだけ水と保存食

19・水、食料等

20・最新の設備を装備しているとのことなので、就業時間事務所に居る状況では、あまり心配ないと考えているが、津波が15m以上も発生したらもう泳げないし、生きる努力はしないで諦めたと思います。

21・ヘルメットを買った。手動式ラジオ、電灯。

22・水は買ってある。ヘルメット、マスク。 あったら良かったもの…軍手、紙おむつ

23・布団を購入。

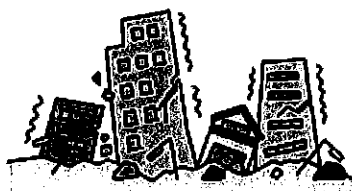
24・カップラーメン、保存用の薬、缶ジュース

25・水、食料

26・デスクに会社支給のヘルメットを置いておくと良いと他の人からアドバイスをもらった。

27・懐中電灯、水

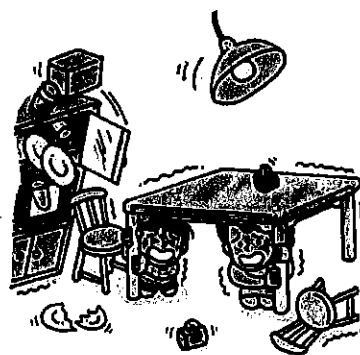
28・何もしていません。



⑬個人として、困った・大変だったことはありましたか？

(家族への心配)

- 1・正直いって、家族と仕事、てんびんかけられない…。
- 2・利用者の心配もあり、自分の家族の心配もあり。今回の地震で白髪が増えた。日々の気苦労が絶えない…
- 3・地震発生直後から、家族への連絡がなかなかつながらず、安否確認ができなかった。携帯メールも通じなかった。
- 4・地震後、携帯がつながらず家族の安否確認ができなかったこと。
- 5・地震発生直後の家族の連絡。
- 6・家族との連絡が取れなかった。
- 7・連絡がなかなか取れなかったため、災害伝言板を使うことにした。
- 8・妻が妊娠中で心配だったが、業務がまず優先となり安否が心配だったこと。
- 9・今回の地震では電話がつながらず家族の安否確認に時間を要した事と、帰宅するのに通常20～30分で変えられる所3時間以上かかって帰宅したのは大変でした。
- 10・とにかく家族間の連絡がとれなかった事が困った。
- 11・事業者として利用者様の安否確認に忙しく、子供(保育園)の所に行けなかった。
- 12・家族とすぐに連絡が取れなかった。携帯もつながらなかった。
- 13・利用者の安否確認を優先して行ったが、家族(子供)のことも気がかりで、今後の仕事に対して考え方が少しかわってきている。
- 14・いつ家族に連絡していいかわからなかった。誰もいない家で電気がついていて、家具が倒れていた。

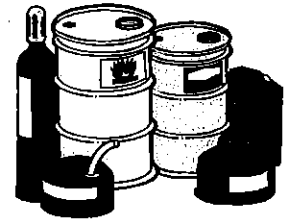


(交通機関の混乱)

- 1・地震そのものより、停電により電車が止まったことが一番困りました。
- 2・交通機関が混乱し、通勤が大変だった。重い家具が動いたり、扉が開き、食器が壊れたり後始末が大変だった。
- 3・仕事帰りに電車が動いていなかった。
- 4・電車が止まり帰宅できなかった。
- 5・交通機関がストップし、自宅に戻るのが大変だったこと。
- 6・電車不通のため、会社までの通勤手段。
- 7・通勤がスタッフの中で一番遠いので、震災直後の通勤が大変だった。
- 8・交通機関のマヒ
- 9・交通の乱れ。
- 10・電車が止まってしまったので、次の日は会社には行く事ができず、自宅で電話をした。また、次の日からしばらく自転車通勤を行った。
- 11・出勤時の電車の予想がつかない。当日は帰らなかったが、次の日かえると、家の中はメチャクチャで、「これが高齢の方では…」とゾッとしました。また計画停電で、他施設では入居者様のストレスが大きいと聞きました。(認知症の方など)
- 12・通行(電車)状況における通勤
- 13・ガソリンが困った！
- 14・帰宅できなかった。帰宅後に食材がなくなりました。通勤電車が混んでいて大変だった。
- 15・帰宅難民になった。
- 16・帰宅時、時間がかかって大変だった。車が渋滞していた。恐くてしょうがない、動けない。

(必要品の買い物)

- 1・夕方、仕事が済んでから買い物に行くと品物がなかった。
- 2・パニックにより生活(食料品)物品があつという間にスーパーから無くなった事。
- 3・生活必需品が買えなかった。
- 4・惑わされる⇒水とか売り切れてしまった。米、トイレトペーパー、電池、パン
- 5・水、納豆が店頭から消えたこと。家が計画停電でロウソクの灯で食事した。
- 6・食品がなくなった。仕事の終わりにスーパー等寄っても何もなかった。
- 7・生活物資の確保。
- 8・食料品やガソリンの買占めによる通勤手段や一部買えないものが発生した。
- 9・買い物でスーパーから品物がなくなり、必要なものの購入ができなかった。(米、パン、トイレトペーパー、テッシュ、乾電池など)
- 10・ガソリン不足
- 11・ガソリン不足により、通勤を自転車に変更したが、毎日片道1時間近くかけて通勤したため、かなり疲労した。



(停電に関すること)

- 1・利用者の把握はもちろんの事、地震後は計画停電やガソリン不足もあり、利用者宅への移動や停電対応で大変なこともあった。
- 2・江戸川区は計画停電も無く、大変恵まれていました。
- 3・計画停電、ガソリン不足。
- 4・計画停電の実施というニュースで、PC等の業務に支障を感じた。また、夜間停電時の利用者の混乱を心配した。
- 5・マンションの8Fで生活しているため、エレベーターが止まって階段を利用。電車も止まったため1時間かけて自転車ですばらく通勤していた。

(余震への不安)

- 1・今後の余震がどうなるのか不安。
- 2・常にゆれている気がする。
- 3・余震と原発の恐怖を感じ、情緒不安定になった。
- 4・余震が続くことが困る。(ヘルパーが恐がったり)
- 5・毎日地震があるので怖い。
- 6・当日リアルタイムで、利用者宅で津波の映像を見てしまったため、自分自身の気持ちの立て直しに4.5日要してしまった。
- 7・これからの不安が多く、心理的ケアが重要。いつ来るかわからない関東大地震…。
- 8・余震によるストレスで職員を含め、体調不良者が出ています。また被災関連の情報が統一されず、情報センターからの問合せなども全くない。個別事業所にまる投げの印象が強いです。



(今後の防災対策)

- 1・大人5人分の防災用品は量も多く、実際充分だとは思っておらず、かなり足りない物もある。
- 2・前々からきちんとマニュアルを作っておけばよかったと思いました。
- 3・災害伝言機能の使い方を家族で確認した。
- 4・ヘルメットが欲しいと探しましたが、サイズが合わなくて購入できなかった。大きい頭用のヘルメットを注文したい。
- 5・食器棚の中身が全部出て、家中に散乱し、大変でした。
・安否確認に訪問したお宅で、割れたガラスの破片を踏んで怪我をした。

(電話連絡が困難)

- 1・電話がまったくつながらなかったこと。
- 2・電話がなかなかつながらず連絡がとれないこと。
- 3・電話の不通。
- 4・電話がつながらないので、連絡が取れなかった。
- 5・連絡が取れなかった(ケータイ、電話の不通)。

(利用者支援)

- 1・安否確認くらいしかできないが、訪問も困難だし…。
- 2・今回のような場合、担当者(独居)をすべて確認するのに時間がかかり、最後の方は夕方になってしまった。何もなかったのが良かったが、ケガなどがあつた場合を考えると不安になる。

メモ帳
