



「コロナ後の医療と介護の展望」

2021年1月14日

株式会社やさしい手 代表取締役社長 香取 幹

1

会社概要

2020年8月現在

〈会社名〉 株式会社 やさしい手

〈代表者名〉 代表取締役社長 香取 幹

〈設立年〉 1993年10月1日

〈資本金〉 50,000千円

〈売上高〉 約175億円（2020年6月期）

〈本社所在地〉 東京都目黒区大橋2-24-3 中村ビル

〈従業員〉 5,542人（正規社員1,247人 非正規社員4,295人）

〈URL〉 <http://www.yasashiite.com/>

2

業務内容

2020年8月現在

● 居宅介護サービス

- ・訪問介護…86事業所
- ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護…27事業所
- ・通所介護(デイサービス)…22事業所
- ・短期入所(ショートステイ)…2事業所
- ・療養通所介護(医療型デイサービス)…3事業所
- ・福祉用具貸与・販売、住宅改修…5事業所

・ 居宅介護支援…65事業所

- ・地域包括支援センター(委託事業)…6事業所
- ・訪問看護…23事業所
- ・看護小規模多機能型居宅介護…12事業所
- ・小規模多機能型居宅介護…2事業所

● サービス付き高齢者向け住宅運営事業…31事業所

● 住宅型有料老人ホーム運営事業…3事業所

● 有料職業紹介事業

● 一般労働者派遣事業

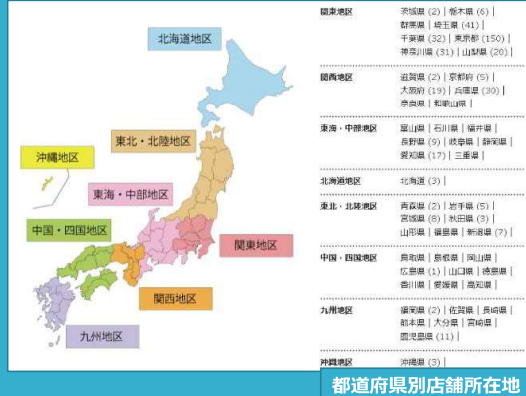
● 介護職員養成講座

● 都道府県指定の訪問介護員養成学校…7校

● レストラン事業…18事業所

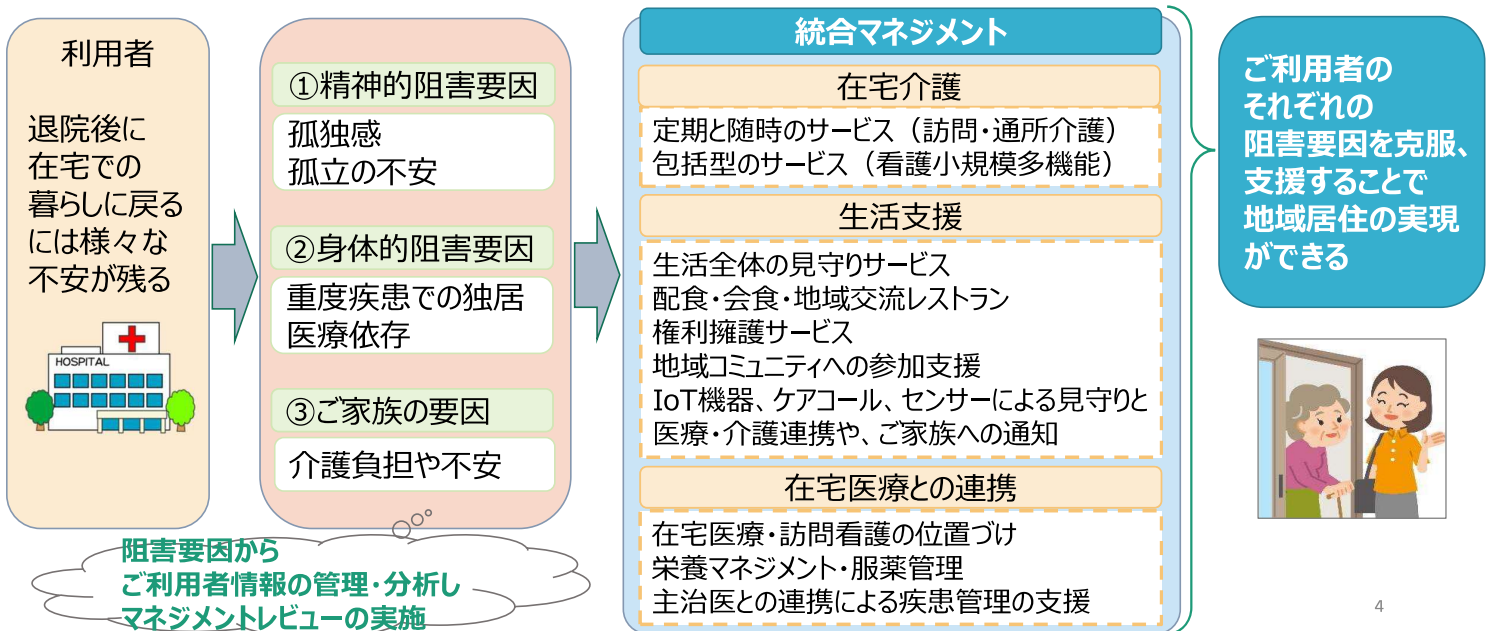
● フランチャイズ事業…32社

- ・業務提携会社…52社



やさしい手の存在意義は、顧客による地域居住「Aging in place」の実現

ご利用者各々の状況に応じて、阻害要因に対抗・克服する為のサービスを統合、提供し地域居住を実現する。





PCR受検管理 感染疑い者管理の実施状況

社内の新型コロナウイルス感染相談件数の内訳とPCR受検者数の推移



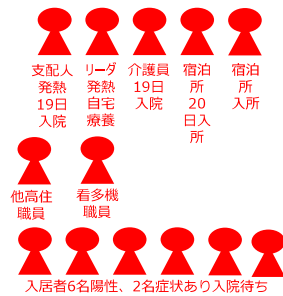
	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
濃厚接触者との接触			1	3		8	4	14	2	72
濃厚接触者				5	3	3	9	8	53	165
感染者			2	3	1	2	3	3	27	25
感染疑い		9	19	20	20	28	21	41	190	87
その他相談	2	11	7	15	10	16	32	12	31	26
PCR受検数	0	9	22	31	24	41	56	80	272	292

■ その他相談
 ■ 感染疑い
 ■ 感染者
 ■ 濃厚接触者
 ■ 濃厚接触者との接触
 — PCR受検数

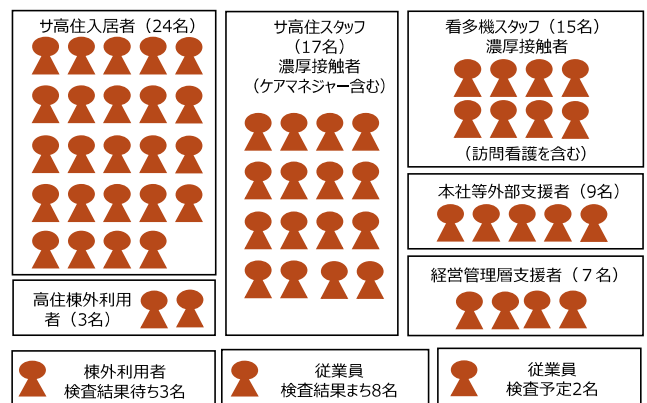
サービス付高齢者向け住宅における 新型コロナウイルス感染症の発生事例

サービス付き高齢者住宅において、240名が一斉にPCR受検を行った事例

感染者19名



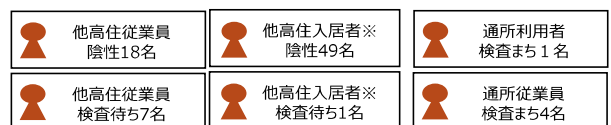
接触者全体75名



経緯

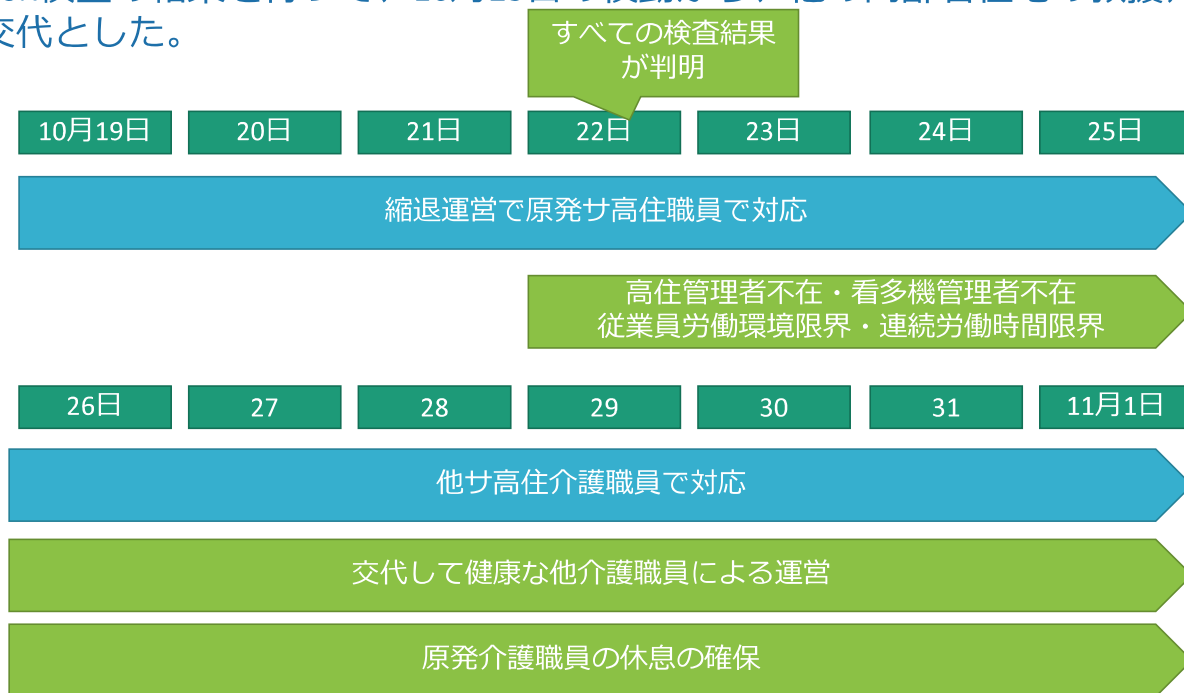
- 10月7日A利用者大学病院退院 (PCR検査陰性)
- 10月11日A居室で肺炎症状あり
- A在宅医療の訪問診療により10月15日入院指示
- 10月14日B介護員咽頭痛 (ばいたるイルカ未入力)
- 10月14日C介護員発熱 (ばいたるイルカ未入力)
- 10月16日A入院後陽性の判定
- 10月18日濃厚接触者のPCR受検者のうち、支配人、リーダー陽性判明、拠点の指揮命令に支障発生
- 10月20日他高住からの支援者、本社支援者8名が次々に濃厚接触者自宅待機となり、従業員2名、入居者6名陽性判明
- 10月22日Aご逝去
- 10月23日残るリーダー1名も陽性、管理者全員陽性
- 10月25日入院受入困難のBPSD利用者、最後に入院
- 10月末A以外の陽性入居者全員がサ高住に受入復帰
- 12月28日現在 (後遺症治療中の社員1名を除いて) 全員継続勤務

他サ高住応援者による飛び火可能性者130名



※他高住の入居者は接触してはいるが検査を行っている。

感染予防環境の中で、介護等長時間連続労働を強いることは、人道的観点から不可能なので、PCR検査の結果を待って、10月25日の夜勤から、他の高齢者住宅の救援介護員と順次交代とした。



今後の対策

対応結果

- 自費による、同時進行的なPCR受検体制は、効果がある。
- 入居者の体温管理は、システムの遠隔監視が機能しており、徹底していた。
- 従業員の健康管理システムの運用徹底されていれば、よかったのではないかと。
- 管理者陣不在の中、ゾーニング・ガウンテクニックの活動が徹底されていたら、よかった。
- 陽性の入居者の早期の復帰対応について、積極的に取り組んでもらえた（従業員への感謝）

今後の対策

- 今後は、陽性の入居者の入院は困難であることを前提に対処準備が必要。
- 陽性者発生時は、明確な会社指示の中、多数のPCR受検を実行しながら、サービス提供継続する必要がある。
- すべての従業員に事実を示して、合意のもとに発生時の協力を取り付けることが必要
- 介護職員への感染対策教育徹底が重要
- すべての利用者と家族に予防策とともに、陽性者発生時の対応策を示し、合意のもとに発生時に協力を取り付けることが必要
- 遠隔監視による、利用者・従業員の発熱時のPCR受検の徹底が必要なのではないか。
- クラウドの健康管理システムによる全社員、全利用者の体温管理は有効なのではないか。





弊社自社開発の 健康管理システムの機能について

健康管理システムはいたるイルカによる対応フロー



健康管理システムばいたるイルカによる体温管理

体温の「開示」「非開示」が選択できます

自身の体温を管理者に 開示 非開示

開示しないを選択していても、37.5℃以上の場合は管理者へ開示されます

体温: 36.0

コメント: 37℃以上、また体調不良時に記述

登録 戻る

完了

アラートで上がってくる数値

- ・体温: 37.5以上
- ・血圧: 上140以上: 下90以上 (血圧は利用者のみ)
- ・SPO2: 90以下
- マスターの設定で変更可能

ばいたるイルカ「健康観察票」機能画面

当日の体調結果を入力。
コメント欄に体調不良に関する登録できます。

登録された体温・体調等が一覧で
確認することができます。

自身の体温を管理者に 開示 非開示

非開示を選択していても、37.5℃以上の場合は管理者へ開示されます

体温: 36.0

SPO2

あてはまるものにチェックを入れてください。

発熱以外の症状

- 味がわからない
- 匂いがわからない

喀痰・咳喘

- 咳やたんが、ひどくなっている

息苦しさ

- 日常生活の中で息苦しさをを感じる
- *動いた際に息苦しいか

全身倦怠感

- 起きているのがつらい

嘔気・嘔吐

- 嘔吐や吐き気が続いている

健康観察票の
内容と同じ

従業員の体温・体調

今日のアラート 今日の日データ未登録者 今日の日体温・体調

氏名	体温	体調	事業所名
	36.0		課 ()
	36.4		()
	35.7	欠	()
	36.3	支援	()
	36.4	包括支援	()
	36.7	厨房	(1) ()
	** *	支援	()
	36.1	介護部門	()
	36.4	西	
	36.8	訪問介護部門	()

従業員・利用者
すべての体温を管理

- アラートメール項目
- ・体温
 - ・血圧
 - ・SpO2
 - ・コロナ感染疑い
 - ・味がわからない
 - ・咳や痰がひどくなっている
 - ・日常生活の中で息苦しさをを感じる
 - ・起きているのがつらい

デモサイト ▶ <https://demo.yst-vital.com/>

ばいたるイルカ感染疑い者管理画面

管理者は従業員・利用者のコロナ感染疑い情報一覧より、感染者等対応の進捗が確認できます。エクスポートし、膨大なデータを分析し対策につなげることができます。

新規登録 エクスポート

Q検索

ステータス 所属 氏名 死亡は表示しない 個人毎の離職情報のみ

発生日～ ～発生日 発症日～ ～発症日

検索

コロナ感染疑い情報一覧

発生日	所属	従業員ID	氏名	発症日	経過日数	ステータス	体温	症状	記録	医薬・検査機関	ファイル	最終更新者
2020/11/13		033920	鈴木一郎	2020/11/13	0日	PCR結果待ち		無症状	濃厚接触者ではないが陽性結果と接触あり本日、受検本日夜間に受検結果予定			
2020/11/13		012567	加藤和子	2020/11/13	0日	PCR結果待ち		無症状	濃厚接触者ではないが陽性結果と接触あり本日、受検本日夜間に受検結果予定			
2020/11/13		009801	佐藤花子	2020/11/13	0日	PCR結果待ち		無症状	濃厚接触者ではないが陽性結果と接触あり本日、受検本日夜間に受検結果予定			
2020/11/13		033484	小林和夫	2020/11/13	0日	PCR結果待ち		無症状	濃厚接触者ではないが陽性結果と接触あり本日、受検本日夜間に受検結果予定			
2020/11/13		029495	伊藤裕子	2020/11/13	0日	PCR結果待ち		無症状	濃厚接触者ではないが陽性結果と接触あり本日、受検本日夜間に受検結果予定			

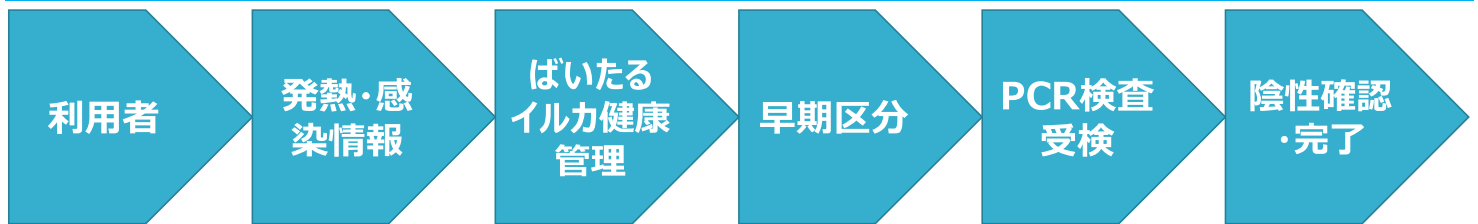
デモサイト ▶ <https://demo.yst-vital.com/>



クラスター化予防のための早期発見
PCR受検の取り組み

■ 日々のバイタル確認により早期発見・早期PCR受検

情報収集から陰性確認までの流れ



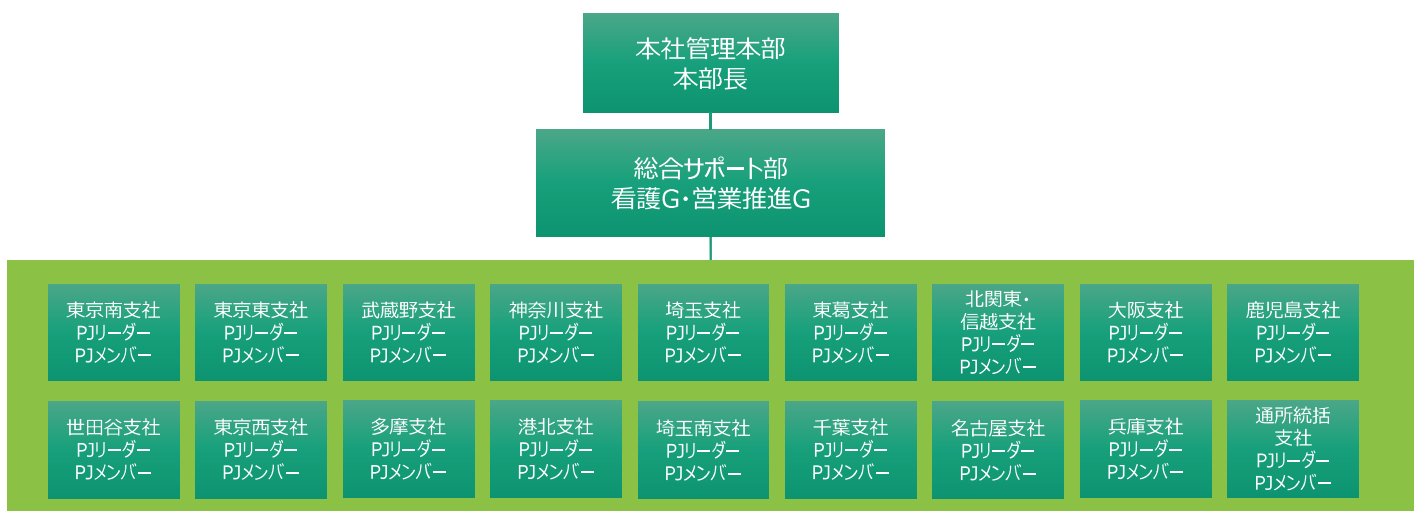
ご利用者の発熱や感染濃厚情報を収集したら、ばいたるイルカに登録し、発熱管理実施
感染の可能性がある方は早期区分しPCR検査受検、検査結果陰性になるまでステータス管理



職員・訪問介護員は日々のばいたるイルカでの発熱管理し、感染症状をアラートでメーリングリストで発信
拠点とコロナ対策PJ・総サポ本部が連携し、
感染情報収集し区分⇒PCR受検⇒検査結果陰性になるまでステータス管理

17

本社コロナ対策プロジェクト組織図



ばいたるイルカ アラート情報のチェック
体調確認と情報収集
接触履歴の洗い出しと分け
受診と受検指示

感染者情報・クラスター発生情報チェック
関連機関確認と情報収集の指示
接触履歴の洗い出しと分け
受診と受検指示

18

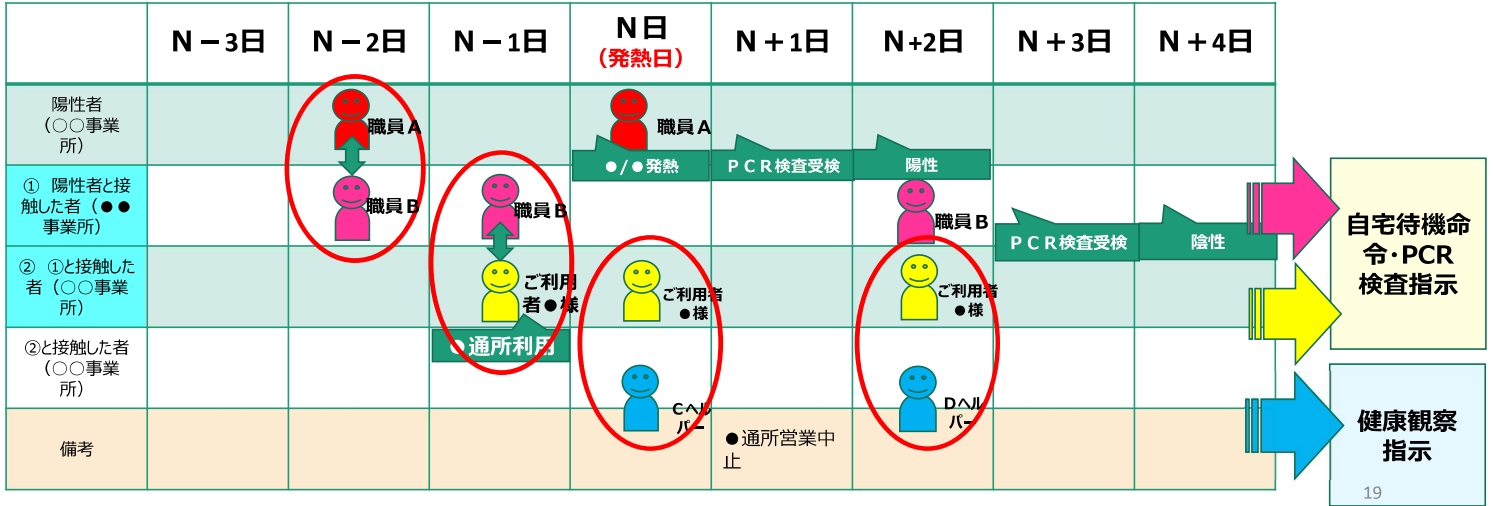
発熱前3日からの接触履歴関連図を作成し、早期区分を行う。

■ 早期発見・早期隔離の観点から、発熱情報が入ったら早急に陽性者の発熱前3日から情報収集し、下記関連図に落とし込む。

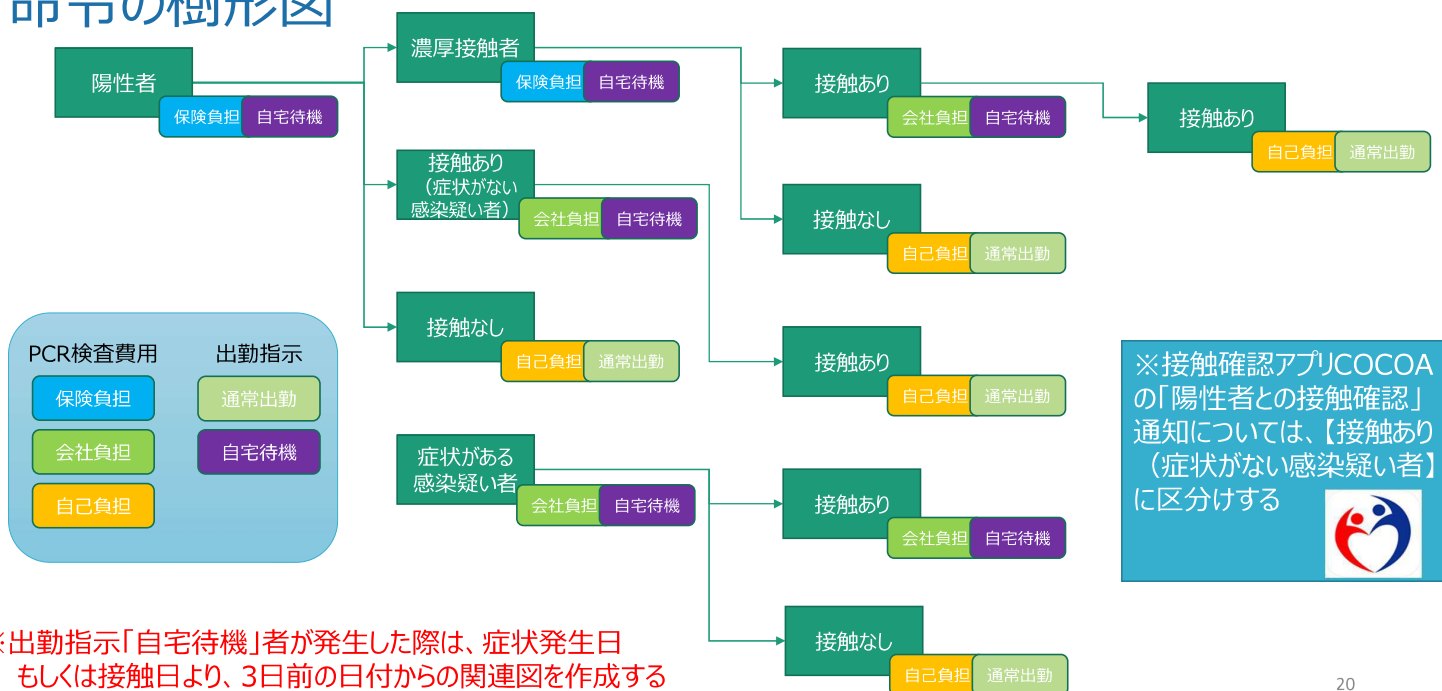
- ① 陽性者と接触した者：陽性者と接触した者、または陽性者発熱3日前以降に同一空間にいた者、可能性がある者
- ② ①と接触した者：①に該当する者と接触した者、または同一空間にいた者、可能性がある者
- ③ ②と接触した者：②に該当する者と接触した者、または同一空間にいた者、可能性がある者

※可能性がある者とは、学校等で個人情報を開示されない場合などを想定

※詳細情報収集し、上記のどれに当てはまるか不明な場合は、総サポ本部に要確認



接触状況別のPCR検査費用の負担の仕方、および自宅待機命令の樹形図



訪問介護事業所における 新型コロナウイルス感染対応事例

訪問介護事業所における新型コロナウイルス感染対応事例

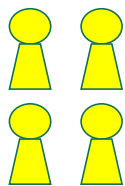
A様と接触した職員1名



8/7PCR検査実施

従業員Kと同一日に出勤していた職員

同訪問介護事業所他職員



8/6自費での
PCR検査実施

併設居宅支援事業所職員



8/6自費での
PCR検査実施

介護職員は全員在宅勤務に

- 8/5時点で、職員全員に体調等に異常は見られない。
- 検査結果が出るまで全員在宅勤務
- ノートPC・会社携帯付与

- 事業所電話のクラウドPBX設定
- クラウドFAX設定（拠点の複合機に送達するFAX文書を、メールやクラウド上でPDFで確認可能なサービス）

その他の対応

- 近隣の自法人事業所へのシステムを通じた遠隔支援の依頼
- 全訪問介護員へのも바일カ（情報共有システム）での周知
- 関係各所への報告・自治体への報告・相談

8/7職員7名の検査結果全員陰性
8/8より通常運営

▶ 全員陰性

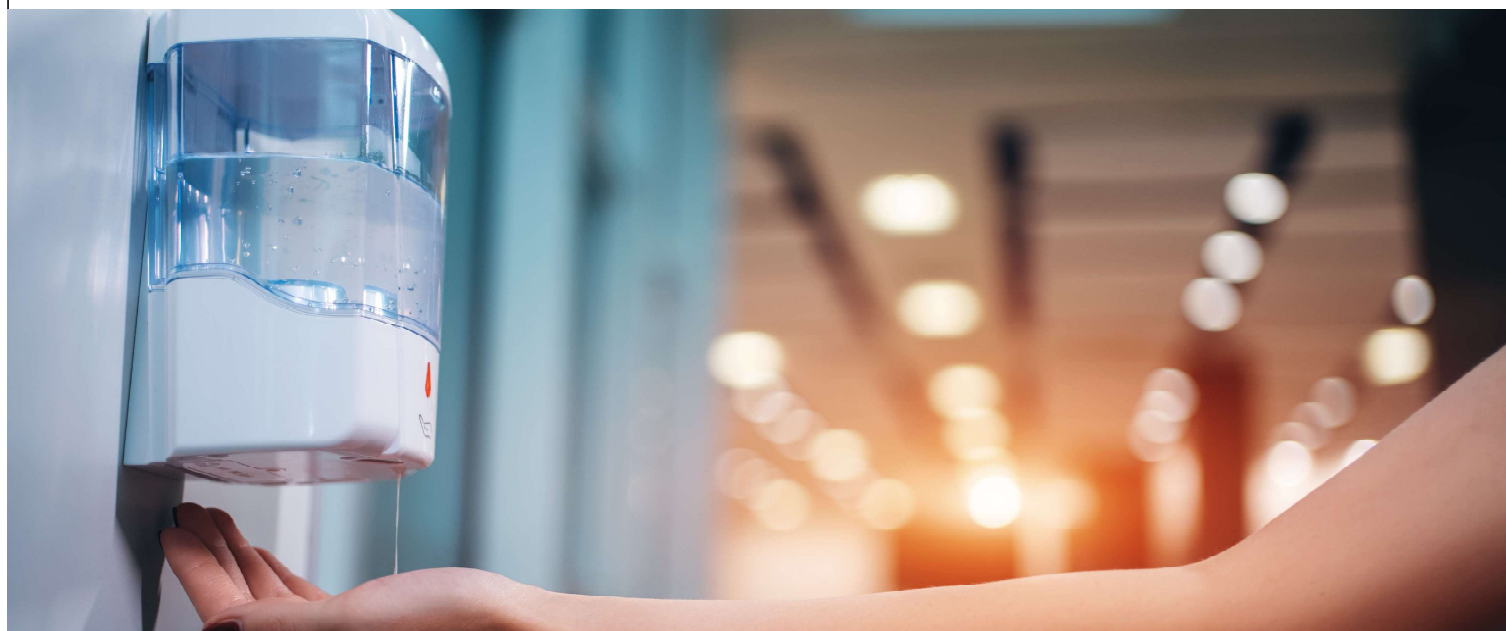
▶ 通常運営

在宅勤務への切り替えができた5つのポイント

- ①事業形態ごとのコンティンジェンシープランが確立しており、即時対応が出来た
- ②事前に在宅勤務可能か、自宅でのネット環境を確認していた
- ③在宅勤務用のノートPC・会社携帯を準備していた
- ④クラウドPBX（※1）やクラウドFAX（※2）を活用していた
- ⑤15年以上にわたり、ICTに基づいた介護事業の提供を行ってきた

（※1）個人のスマホを使用し、拠点の固定電話の番号に着信する電話の交換ができるクラウドPBXサービス、「クラウドコール」を活用した。

（※2）手元のパソコンでFAXの送受信が可能なクラウドのインターネットFAXサービス、「L-netFAX」を活用した。



今後の介護事業所における
新型コロナウイルス対策

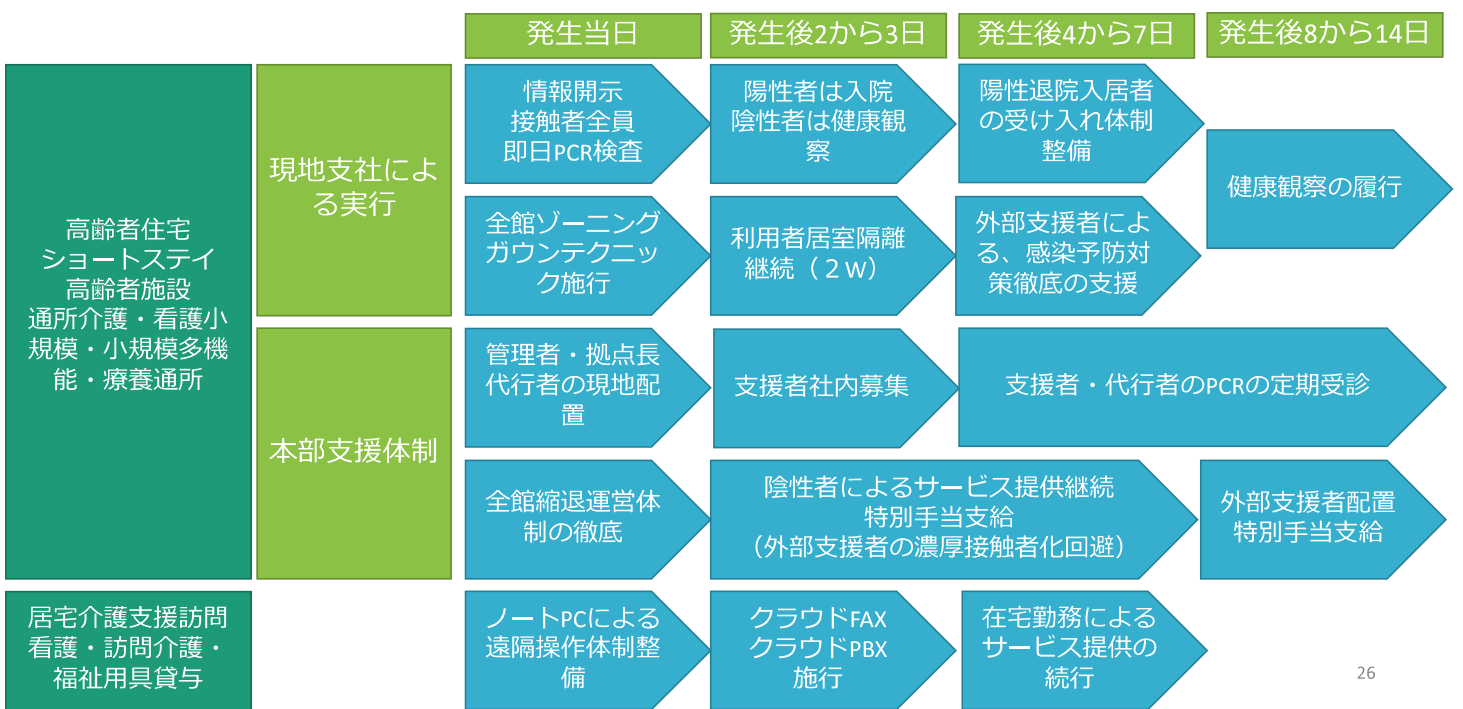
感染疑い者が発生したとき、クラウドの健康管理システムを利用し、全社が一致団結して対応



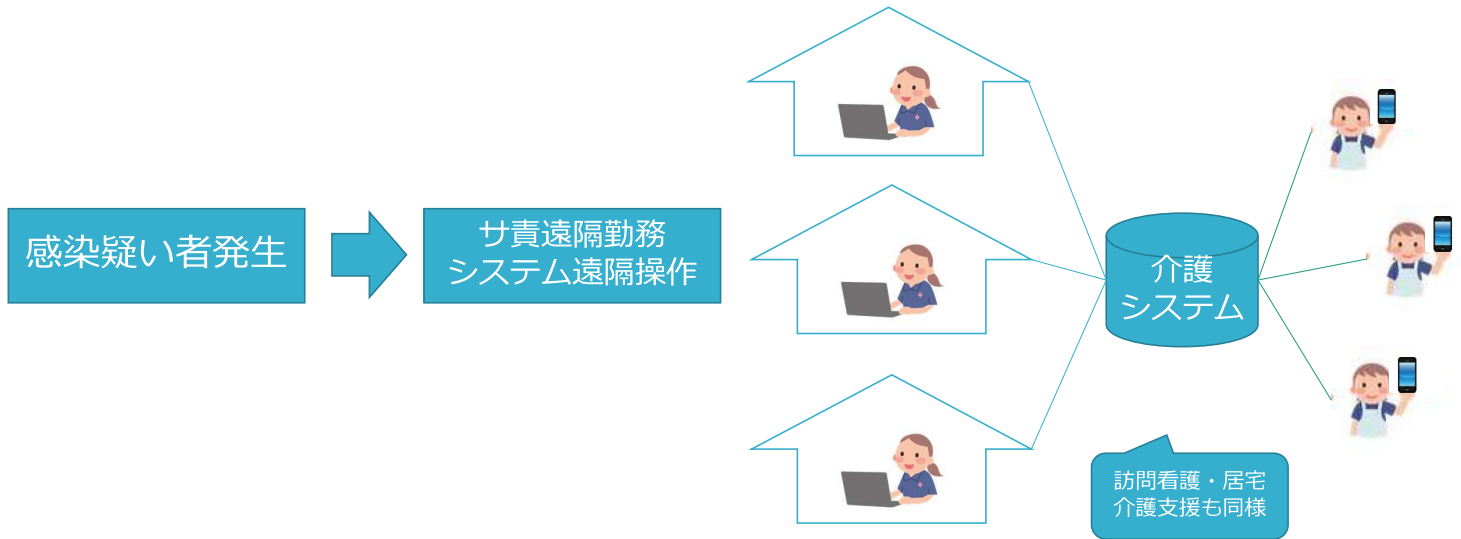
健康管理クラウドシステム
「ばいたるイルカ」

- 利用者バイタル管理
- 従業員バイタル管理
- 健康観察票
- 感染疑い者管理

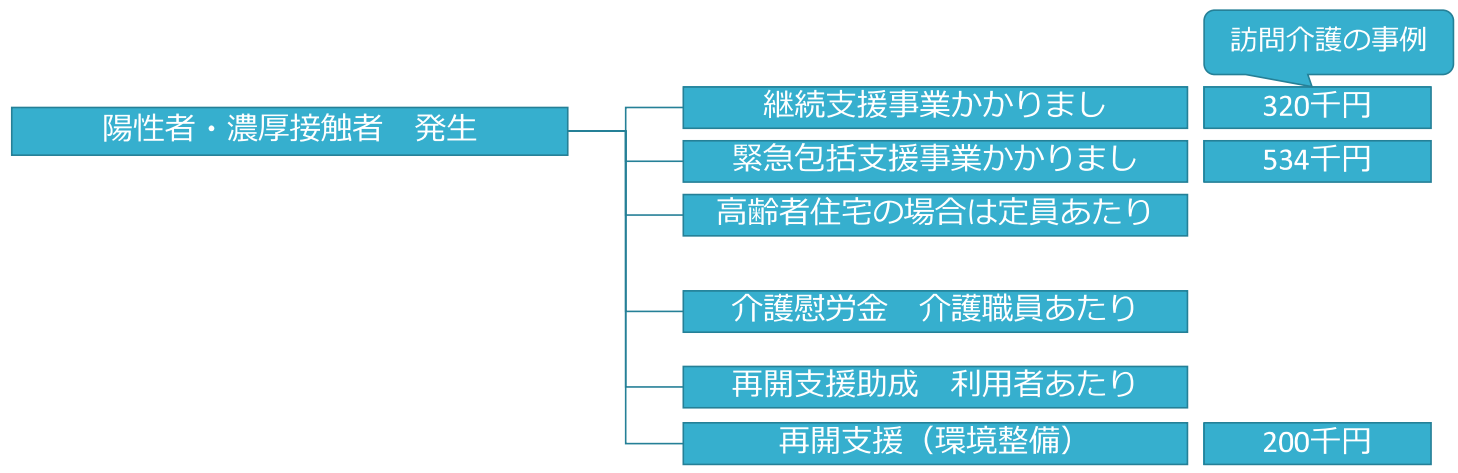
陽性者が発生した場合（感染拡大を抑えるためのBCP）



感染疑い者が発生したとき、サービス提供責任者全員、自宅から訪問介護員へ、介護システムを通じて指示



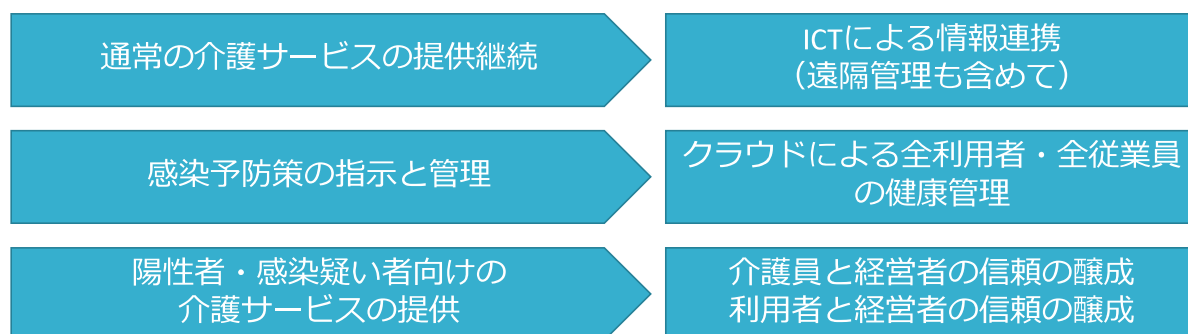
利用者や従業員に感染者・濃厚接触者の発生後、支援を受ける。



コロナ後のサービス提供体制の整備

コロナ後のサービス提供体制整備として、通常の介護サービスの提供継続と感染予防策の指示と感染予防策の管理を行い、さらに、陽性者・感染疑い者向けの介護サービスの提供を行わなければならない。

介護サービスの提供の継続のためには、ICTによる情報連携が必要である。感染予防の指示と管理には、クラウドシステムによる、全利用者・全従業員の健康管理を行うことが有効である。陽性者・感染疑い者向けの介護サービスの提供には、介護員と経営者、利用者と経営者の信頼の醸成に取り組まなければならない。



まとめ

- 介護サービス事業者は、感染予防対策と、同時に感染者向けの介護サービスを行いながら、通常の介護サービスを提供を維持継続する体制が必要になってきている。
- クラウド健康管理システムによる、体温管理は有効な手段ではないか。
- 発生時は、入院受入不可を前提とし利用者と利用者家族ともに想定訓練を行う必要がある。
- 発生時は、経営者がすぐに現地に行って、ゾーニングと着脱教育を行う。
- 発生時は、徹底したPCR受検体制が最重要（従業員の信頼獲得のためにも）
- 発生時は、居宅介護支援、訪問介護、訪問看護はICTによる遠隔管理体制が有効
- 発生時は、従業員には、事実を示して、一定期間の継続的就労をおねがいし、合意があり、多額の危険手当を支払う準備が必要。
- 発生時の認知症徘徊の利用者の対策について、入居者全員、介護職員全員、在宅医師全員であらかじめ、合意しておく必要がある。

株式会社やさしい手 代表取締役社長 香取幹（かとりかん）プロフィール



1968年生まれ52歳

1994年千葉大学工学部画像工学科卒業

株式会社ビーエフ（現北越パッケージ株式会社）技術部に勤務、品質管理、新商品開発の業務に従事

1998年、介護保険施行直前、自費の在宅介護営む、株式会社やさしい手入社

2006年代表取締役社長に就任、14年間介護経営に従事し、現在に至る。

入社当時、社員数20人であった当社は介護保険の進展とともに5800名を超える規模に成長。

居宅介護支援、訪問介護、訪問看護、高齢者住宅、看護小規模多機能型居宅介護等を主力として事業を行っている。

最終学歴

兵庫県立大学大学院経営研究科修了（ヘルスマネジメント修士）



所属団体等

（社福）奉優会理事

（一社）慈恵会理事

特定非営利活動法人日本介護経営学会理事

（一社）日本在宅介護協会常任理事 東京支部長

（社福）東京都社会福祉協議会東京都居宅事業者連絡会 副委員長