

事務連絡  
令和2年5月15日

都道府県  
各 指定都市 介護保険担当部（局） 御中  
中核市

厚生労働省老健局総務課認知症施策推進室  
高齢者支援課  
振興課  
老人保健課

### 高齢者施設等におけるオンラインでの面会の実施について

平素より、高齢者施設等の適切な運営にご尽力いただきまして厚く御礼申し上げます。

高齢者施設等におかれては、新型コロナウイルスの感染経路の遮断という観点から、緊急やむを得ない場合を除き、面会の制限をいただいているところですが、こうした事態下においては、利用者の方とそのご家族等との間で、ご家庭にしながらオンライン面会（テレビ電話システムや Web アプリのビデオ通話機能等のインターネットを利用する面会）を行っていただくことが望ましいです。

この度、オンライン面会を行う場合の留意点や、実際に利用を行っている事例についてまとめましたので、管内市町村及び高齢者施設等に対し、周知いただきますようお願いいたします。

※ 地域医療介護総合確保基金の ICT 導入支援事業（注：介護施設・事業所を対象）では、同事業により導入したタブレット端末等ハードウェアをオンライン面会に使用しても差し支えないこととしています。なお、同事業については、令和2年度補正予算において、①事業所規模に応じた補助上限額の引き上げ、②補助対象に Wi-Fi 購入・設置費（通信費は除く）追加 といった拡充をしております。

なお、同基金では、見守りセンサー導入に伴う Wi-Fi 工事（通信費は除く）への補助も行っているところ、令和2年度補正予算にて、補助上限額の引き上げを実施しております。

## 記

### 1 オンライン面会に必要な環境の整備

#### (1) 必要となる備品等

##### (利用者側)

- ・オンライン面会は、テレビ電話システムや、Web アプリのビデオ通話機能等をご利用いただくこととなりますが、これらが利用できるハード端末（パソコン、タブレット、スマートフォン等（以下、「パソコン等」という。）をご準備いただくこととなります。
- ・高齢者施設等で保有するパソコン等のほか、利用者ご本人や、職員の保有するパソコン等のご利用もご検討ください。その際、所有者の同意を得るようにしてください。

##### (ご家族等側)

- ・ご家庭で保有するパソコン等をご利用ください。

#### (2) オンライン面会を行うにふさわしい環境

##### (利用者側)

- ・ご家族の方が高齢者施設等に訪問されて面会する場合と同様、利用者の個室や、専用個室、共有スペースの一角等で実施いただけます。その際、他の利用者や職員に会話内容が聞こえてしまうことのないよう、衝立等で仕切る等して、プライバシーの確保に努めてください。
- ・職員が利用者につき添い、パソコンやテレビ電話等の操作の補助を行う場合は、利用者又はご家族等の同意を得ておくことが望ましいです。
- ・Wi-Fi 等、通信環境のよい場所をご利用ください。

##### (ご家族等側)

- ・ご家庭で保有するパソコン等をご用意いただき、利用者に顔が見え、声が聞こえるよう、適切な位置を確保ください。
- ・Wi-Fi 等、通信環境のよい場所をご利用ください。
- ・ご家庭でパソコン等が準備できない場合は、高齢者施設等と相談いただき、施設等内への感染経路を断つという趣旨に反しない範囲で、施設等の玄関等で実施いただくこともご検討ください。施設等の保有するパソコン等の貸与を行っていただくこととなります。なお、その場合も、会話内容が聞こえないよう、プライバシーの確保に努めてください。

### (3) 新型コロナウイルス感染対策の徹底

#### (利用者側)

- ・パソコン等の操作を行う場合には、当該パソコン等の消毒のほか、利用者・職員の手指消毒を行ってください。
- ・飛沫感染防止のため、会話される利用者と補助を行う職員は、横に並び画面の方向を向くようにし、1 mほど距離を空け、マスクの着用も行ってください。

#### (ご家族等側)

- ・施設等内でオンライン面会を実施される際は、飛沫感染防止のため、同席される方がいらっしゃる場合には、横に並び画面の方向を向くようにし、1 mほど距離を空け、マスクの着用も行ってください。

## 2 利用者やご家族等の同意

オンライン面会を行うにあたり、Web アプリのビデオ通話機能を活用する際は、会話内容が Web アプリを経由するため、個人情報保護の観点から、念のため利用者又はご家族等の同意を得ておくことが望ましいと考えられます。

## 3 オンラインを行っている事例

テレビ電話等を用いて、利用者のご家族等の面会を実施している事例がございますので、ご紹介いたします。

#### 例1 社会福祉法人 高津百春会

<http://hyakusyunkai.com/2020/04/17/3385/>

#### 例2 社会福祉法人 友興会 特別養護老人ホーム「グレイスホーム」

<http://www.yukokai.or.jp/news/gracehome/detail.php?id=97>

#### 例3 社会福祉法人 梓友会 特別養護老人ホーム「エクレスシア南伊豆」

<https://ameblo.jp/ecclesia2018/entry-12592801572.html>

## 【別添】

「オンライン面会の取り組み事例」

# オンライン面会の取り組み事例



- ・共有スペースの一角等で実施
- ・職員(マスク着用)が利用者に付き添い



- ・家族(マスク着用)が施設の1階ロビー(共有スペース)の一角で実施
- ・他の利用者や職員と距離を置いて、会話内容が聞こえてしまわないように配慮



- ・共有スペースの一角(上の写真)又は個室(下の事例)で実施
- ・他の利用者と距離を置いて、会話内容が聞こえてしまわないように配慮
- ・職員(マスク着用)が利用者に付き添い

**LINE(ライン)**のビデオ通話を利用した、オンライン「ビデオ面会」をスタート。  
 出典:社会福祉法人 高津百春会特別養護老人ホーム「おだかの郷」HP

**テレビ電話**や**アプリの「Zoom」(ズーム)**を使い、自宅や1階ロビーから面会を開始。  
 出典:社会福祉法人友興会 特別養護老人ホーム「グレイスホーム」HP

**アプリの「Skype(スカイプ)」\*\***を使ったテレビ電話を活用。

出典:社会福祉法人粹友会 特別養護老人ホーム「エクレシア南伊豆」HP