

ICT を活用した面談（モニタリング）実証調査 報告書

厚生労働省令和3年度老人保健健康増進等事業

「居宅介護支援及び介護予防支援における令和3年度介護報酬改定の
影響に関する調査研究事業」

目次

1. 実証調査概要	1
1.1 目的.....	1
1.2 方法.....	1
1.3 調査対象.....	3
1.4 調査項目.....	4
1.5 調査期間.....	6
1.6 調査対象事業所について.....	8
1.7 本実証のモニタリングの定義について.....	11
1.8 留意事項.....	13
2. 結果概要	14
2.1 実証調査にご協力いただいた事業所及びケアマネジャーの状況（事業所・ケアマネジャー調査より）.....	14
2.2 実証調査にご協力いただいた利用者・ご家族等の状況（利用者の基礎情報調査より）.....	14
2.3 WEBでのモニタリングについて（モニタリング調査（ケアマネジャー）より）...15	15
2.4 利用者のWEBモニタリングに対する回答（モニタリング調査（利用者）より）.23	23
2.5 WEBモニタリングの設定や実施について（モニタリング支援者調査より）.....	23
2.6 WEBモニタリングへのストレスについて.....	24
2.7 考察・課題.....	27
3. 事業所・ケアマネジャー調査結果	31
3.1 事業所の概況.....	31
3.2 事業所で勤務している職員について（令和3年8月1日現在）.....	35
3.3 事業所のICT機器等の整備・利用状況.....	37
3.4 本実証の対象ケアマネジャーの属性等（令和3年8月1日現在）.....	40
4. 利用者の基礎情報調査結果	44
4.1 利用者の平均年齢.....	44
4.2 利用者の要介護度.....	45
4.3 現在の担当ケアマネジャーが担当を始めた時期（年）.....	46
4.4 対象利用者の障害高齢者の日常生活自立度.....	47
4.5 対象利用者の認知症高齢者の日常生活自立度.....	48
4.6 対象利用者の家族介護者等（キーパーソンを含む）の状況.....	49
4.7 携帯電話（従来型携帯電話、スマートフォン）・タブレットの利用状況.....	50

5. モニタリング調査（ケアマネジャー）結果	52
5.1 基本情報	52
5.2 実証期間中のモニタリングで利用者に対して把握した情報	61
5.3 WEB でのモニタリングについて訪問した時と同等の情報の収集の可否	64
5.4 WEB でのモニタリングについて、訪問した時と同等の情報を収集できなかった場合 の収集できなかった情報の詳細.....	69
5.5 WEB でのモニタリングによる訪問時と同等の評価の可否	211
5.6 WEB でのモニタリングによる訪問時と同等の評価ができなかった場合のその理由	212
5.7 WEB でのモニタリングによる訪問時と同等の評価ができたかわからない場合のその 理由	219
5.8 実証調査時の利用者またはご家族のご感想	220
6. モニタリング調査：ストレス調査（ケアマネジャー）結果	231
6.1 タブレット端末の扱いに対するストレス	231
6.2 タブレット端末を使用したコミュニケーションに対するストレス.....	235
6.3 タブレット端末を使用した利用者の情報収集（実態把握）に対するストレス.....	240
6.4 タブレット端末利用に対するケアマネジャーの感想・意見	245
7. モニタリング調査（利用者）結果	251
7.1 モニタリング調査票（利用者）の記入者.....	251
7.2 調査結果.....	252
8. モニタリング支援者調査結果	267
8.1 準備から面談開始までにかかった時間及び面談終了から退出までにかかった時間	267
8.2 タブレットのセットアップまでの状況について	268
8.3 タブレットの設定から実施、終了までの中で気になったこと	284
9. モニタリング調査：ストレス調査（利用者）結果	297
9.1 ストレスに関する項目.....	297
9.2 その他の質問項目	313
10. 実証調査結果を踏まえた WEB でのモニタリングについて	328
10.1 実証調査結果から得られた WEB でのモニタリングで収集が難しい情報の整理	328
10.2 実証調査結果から考えられる WEB でのモニタリングの際の留意点について.....	332
10.3 WEB でのモニタリングについて検討すべき条件・支援について	334
10.4 実証調査結果の整理に関する論点とご意見について	336
10.5 本実証の限界について.....	342

11. 参考資料：調査票	344
12. 参考資料：単純集計表（本文非掲載の集計表のみ抜粋）	351
12.1 事業所・ケアマネジャー調査票	351
12.2 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票	358
12.3 モニタリング調査票（ケアマネジャー用）	363
12.4 モニタリング調査：ストレス調査票（ケアマネジャー用）	364
12.5 モニタリング調査票（利用者用）	364
12.6 モニタリング支援調査票	364
12.7 モニタリング調査：ストレス調査票（利用者）	364

1. 実証調査概要

1.1 目的

介護分野における生産性向上等に向け、ICT の活用等が期待されている一方で、居宅介護支援サービスのモニタリングについては、その重要性等から、利用者宅への訪問を原則とした取組みが推奨されている。本事業ではこうした中で、居宅介護支援におけるケアマネジャーによる利用者への面談における ICT 化の可能性について今後の介護報酬改定への示唆を得るために、検証のための実証を行った。

具体的には、WEB システムを用いてケアマネジャーと利用者（要介護者）とその家族による面談を通して、情報収集が可能な項目、難しい項目、面談の際の要件等を明らかにすることを目的とする。

1.2 方法

本実証は、居宅介護支援事業所が利用者とその家族に対して行う面談(モニタリング)を、WEB システムを用いて 1 回行い、その後 1 週間以内に訪問でのモニタリングを 1 回行うことを 1 セットとして、利用者 1 名当たり連続する 2 か月（利用者が要支援者の場合は連続する 3 か月）の中で計 2 セットを実施した。

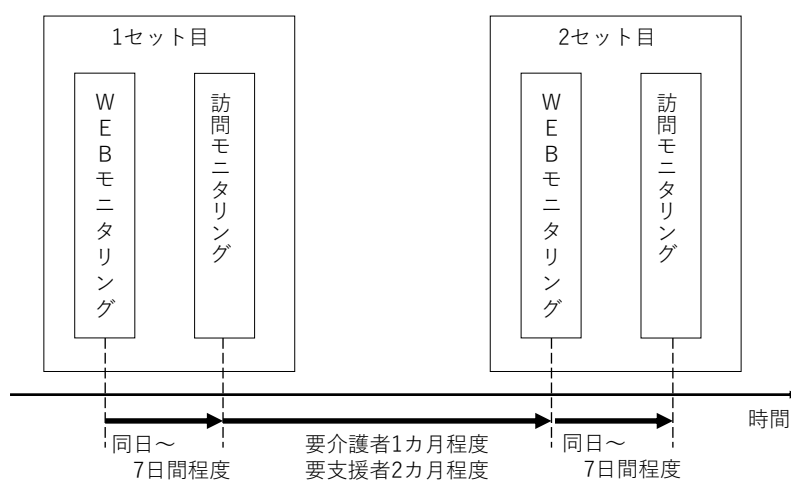


図 1-1 モニタリング実証の間隔

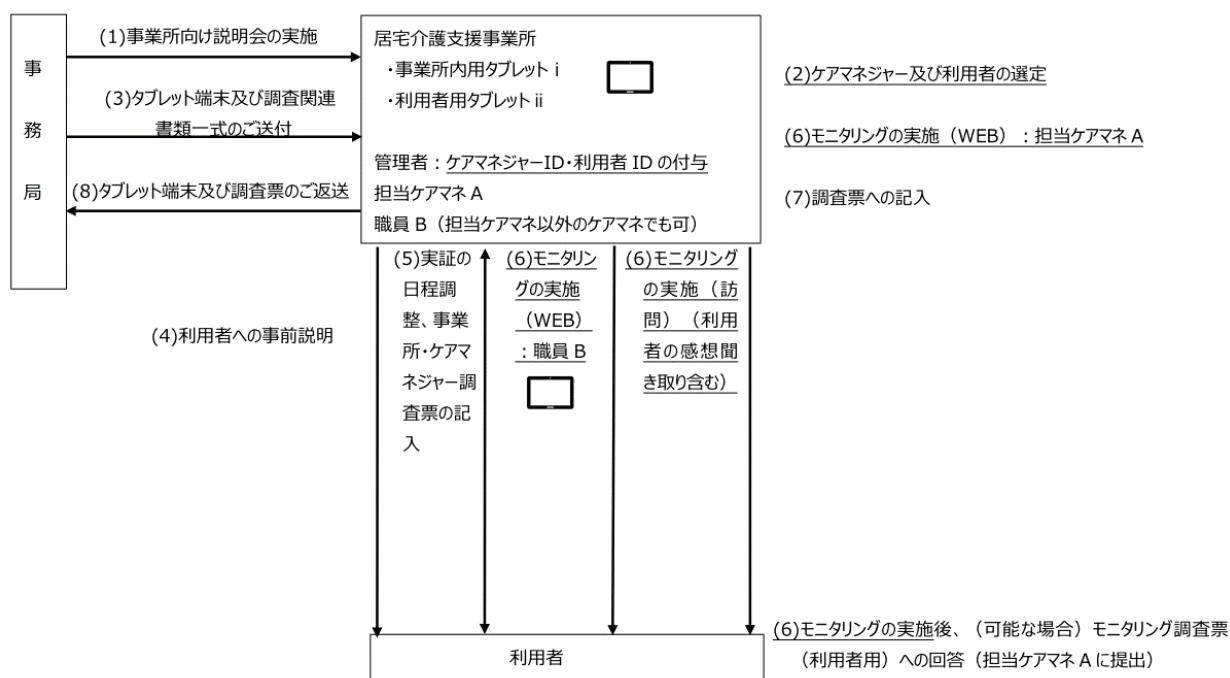
WEB システムを用いたモニタリングは、タブレット端末を各居宅介護支援事業所と利用者宅にそれぞれ設置し、各利用者の担当ケアマネジャー（図 1-2 の「担当ケアマネ A」）は居宅介護支援事業所からタブレット端末を使用して、利用者へのモニタリングを行った。WEB システムを用いたモニタリングの実施時には、居宅介護支援事業所でモニタリングを行うケアマネジャーとは別のケアマネジャーもしくは職員（図 1-2 の「職員 B」）が利用者宅を訪問し、WEB システムの立ち上げ、設定等のサポート、WEB モニタリングへの同席等を行った。

WEB モニタリング後 1 週間以内に、各利用者の担当ケアマネジャーは利用者宅を訪問し、従来の対面での訪問モニタリングを行うとともに、WEB モニタリングに対する利用者の意見や感想等の聞き取りを行った。

モニタリングに使用した機材及びアプリケーションは表 1-1 のとおり。事前に調査事務局から使用機材一式をご協力いただいた各事業所へ送付（貸与）した。使用に当たり、モニタリング調査時の使用方法を、訪問または WEB 会議にて、各事業所に調査事務局から説明した。円滑に使用いただくため、操作マニュアル作成し、機器操作手順は全ての事業所で同一となるように配慮した。使用機材に不具合が発生した際は、調査事務局から代替機を送付した。

表 1-1 使用機材

タブレット端末	・ Apple 社 iPad (10.2 インチタイプ、SIM 内臓)
アプリケーション	・ Microsoft Teams (主に「チャット」機能を使用)
外付けスピーカー・マイク	・ 利用者宅では WEB 会議用スピーカー (Jabra Speak 510、Bluetooth 接続) を使用 ・ 居宅介護支援事業所ではマイク付きヘッドフォン (ナカバヤシ MHM-STB28) を使用
その他機材等	・ タブレットカバー ・ タブレットスタンド (各タブレットに 1 基) ・ タブレット保管・運搬用バック ・ AC アダプタ (タブレット用、WEB 会議用スピーカー用)



1.3 調査対象

本実証の調査対象者は下表のとおり。

表 1-2 調査対象者

種類	人数	選定条件
ケアマネジャー (図 1-2 中の 「担当ケアマネ A」)	・ 1 事業所あたり 3 名～ 4 名	—
利用者	・ ケアマネジャー 1 人当 たり利用者 3 名～ 4 名	・ 要支援者または要介護者であること。 ・ 要介護度（要支援を含む）や年齢、同居 家族の有無や日々のスマートフォン・タ ブレットの利用状況等について、できる だけ偏りのないよう留意して選定。 ・ 本実証について同意を得られること。 ・ 以下の利用者は除外。 ➢ 実証期間中に新規に利用を開始し た利用者 ➢ 実証期間中に要介護認定の区分変 更を予定している利用者 ➢ 実証期間中に著しい状態の変化が 予測される利用者 ➢ 総合事業（介護予防・日常生活支援 総合事業）のみを利用している利用 者

1.4 調査項目

本実証では、計7種類の調査票を用いて調査を行った。使用した調査票は表 1-3、各調査票の回答方法等については表 1-4 のとおり。

表 1-3 調査票の種類

調査票	調査目的
事業所・ケアマネジャー調査票	・ 事業所の概要・ICT 機器等の整備・利用状況・職員の属性等の把握
ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票	・ 利用者の基礎情報及び担当ケアマネジャーの把握
モニタリング調査票 (ケアマネジャー用)	・ 利用者宅を訪問しモニタリングすることにより得られる情報と、WEB モニタリングにより得られる情報の相違点等の把握
モニタリング調査票 (利用者用)	・ 訪問モニタリングに代替可能な WEB モニタリングの要件、現状の通常の WEB モニタリングでは代替が難しい内容等の把握
モニタリング支援調査票	・ タブレットを使用したモニタリング支援状況の把握
モニタリング調査票：ストレス調査票 (ケアマネジャー用)	・ WEB モニタリングの実施に関するストレスの把握
モニタリング調査票：ストレス調査票 (利用者用)	・ WEB モニタリングの実施や準備、今後 WEB モニタリングを継続すると仮定した場合のストレスの把握

表 1-4 各調査票の回答方法等

調査票	部数	回答者	記入単位	回答時期
事業所・ケアマネジャー調査票	1部	管理者	事業所当たり1部	実証開始前
ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票	1部	管理者 ※ただし、利用者の基礎情報等は適宜担当ケアマネジャーAと連携して記入		実証開始前
モニタリング調査票（ケアマネジャー用）	参加利用者数×2セット	担当のケアマネジャーA	実証1セット当たり1部	モニタリング1セット終了直後（利用者1人につき2回）
モニタリング調査票（利用者用）	参加利用者数×2セット	利用者・家族等 （回答が難しい場合は担当のケアマネジャーAが聞き取り記入）	実証1セット当たり1部	モニタリング1セット終了直後（利用者1人につき2回）
モニタリング支援調査票	参加利用者数×2セット	職員B	利用者1人のWEBモニタリング実施あたり1部	WEBでのモニタリングの実施後
モニタリング調査票：ストレス調査票（ケアマネジャー用）	1部	担当のケアマネジャーA	実証1セット当たり1部	モニタリング1セット終了直後（利用者1人につき2回）
モニタリング調査票：ストレス調査票（利用者用）	1部	利用者・家族等 （回答が難しい場合は担当のケアマネジャーAが聞き取り記入）	実証1セット当たり1部	モニタリング1セット終了直後（利用者1人につき2回）

1.5 調査期間

- ・ 本調査は令和3年9月6日から令和3年12月25日の間に実施した。
- ・ 各事業所において実際に調査を実施した期間と、各事業所の所在都道府県での緊急事態宣言とまん延防止等重点措置の期間について、表 1-5 に整理した。
 - 令和3年9月頃までは、全国的に新型コロナウイルス感染症が流行していた時期に当たる。調査期間中に、緊急事態宣言あるいはまん延防止等重点措置の期間があったのは、事業所 B の1セット目のみであった。
 - 令和3年9月12日まで、まん延防止等重点措置を実施すべき区域として、福島県、富山県、石川県、山梨県、香川県、愛媛県、高知県、佐賀県、長崎県、熊本県、宮崎県及び鹿児島県が指定されていた¹。
 - 令和3年9月30日まで、緊急事態措置を実施すべき区域として、北海道、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、広島県、福岡県及び沖縄県が指定されていた²。
 - 事業所 A、B、C、D、E、F、G、H、I は、緊急事態措置の対象地域に所在、事業所 K はまん延防止等重点措置の対象地域に所在していた。事業所 J はいずれにも該当していない。
 - 令和3年10月から12月の期間は、緊急事態宣言あるいはまん延防止等重点措置の指定はなかった。

¹ 内閣官房、「新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置に関する公示の全部を変更する公示」,
https://corona.go.jp/emergency/pdf/kouji_20210825.pdf (2022/3/1 閲覧)

² 内閣官房、「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言の期間延長及び区域変更」,
https://corona.go.jp/news/pdf/kinkyujitaisengen_houkoku_20210909.pdf (2022/3/1 閲覧)

表 1-5 実施期間の詳細

		開始	終了	令和3年9月	令和3年10月	令和3年11月	令和3年12月
事業所A	1セット目 WEB	令和3年10月12日	令和3年10月29日				
	1セット目 訪問	令和3年10月12日	令和3年10月29日				
事業所B	1セット目 WEB	令和3年11月9日	令和3年11月26日				
	1セット目 訪問	令和3年11月9日	令和3年11月26日				
事業所C	1セット目 WEB	令和3年10月6日	令和3年9月28日				
	1セット目 訪問	令和3年9月6日	令和3年9月28日				
事業所D	1セット目 WEB	令和3年10月12日	令和3年10月25日				
	1セット目 訪問	令和3年10月12日	令和3年10月25日				
事業所E	1セット目 WEB	令和3年11月8日	令和3年11月30日				
	1セット目 訪問	令和3年11月8日	令和3年11月30日				
事業所F	1セット目 WEB	令和3年12月6日	令和3年12月16日				
	1セット目 訪問	令和3年12月6日	令和3年12月16日				
事業所G	1セット目 WEB	令和3年10月6日	令和3年10月29日				
	1セット目 訪問	令和3年10月12日	令和3年10月29日				
事業所H	1セット目 WEB	令和3年11月1日	令和3年11月30日				
	1セット目 訪問	令和3年11月4日	令和3年11月30日				
事業所I	1セット目 WEB	令和3年10月1日	令和3年10月19日				
	1セット目 訪問	令和3年10月1日	令和3年10月19日				
事業所J	1セット目 WEB	令和3年11月2日	令和3年11月18日				
	1セット目 訪問	令和3年11月2日	令和3年11月25日				
事業所K	1セット目 WEB	令和3年10月6日	令和3年10月27日				
	1セット目 訪問	令和3年10月6日	令和3年10月27日				
事業所L	1セット目 WEB	令和3年11月5日	令和3年11月29日				
	1セット目 訪問	令和3年11月5日	令和3年11月29日				
事業所M	1セット目 WEB	令和3年10月11日	令和3年11月29日				
	1セット目 訪問	令和3年10月13日	令和3年11月30日				
事業所N	1セット目 WEB	令和3年11月8日	令和3年12月20日				
	1セット目 訪問	令和3年11月9日	令和3年12月25日				
事業所O	1セット目 WEB	令和3年11月10日	令和3年12月21日				
	1セット目 訪問	令和3年11月15日	令和3年12月21日				
事業所P	1セット目 WEB	令和3年12月8日	令和3年12月20日				
	1セット目 訪問	令和3年12月9日	令和3年12月22日				
事業所Q	1セット目 WEB	令和3年10月11日	令和3年11月12日				
	1セット目 訪問	令和3年10月14日	令和3年11月12日				
事業所R	1セット目 WEB	令和3年11月8日	令和3年12月8日				
	1セット目 訪問	令和3年11月8日	令和3年12月8日				
事業所S	1セット目 WEB	令和3年9月22日	令和3年10月29日				
	1セット目 訪問	令和3年9月22日	令和3年10月29日				
事業所T	1セット目 WEB	令和3年10月12日	令和3年11月25日				
	1セット目 訪問	令和3年10月12日	令和3年11月25日				
事業所U	1セット目 WEB	令和3年9月21日	令和3年11月9日				
	1セット目 訪問	令和3年9月28日	令和3年11月16日				
事業所V	1セット目 WEB	令和3年10月19日	令和3年12月9日				
	1セット目 訪問	令和3年10月25日	令和3年12月14日				
新型コロナウイルス感染症の状況				緊急事態宣言（～9月30日）※事業所A～Iが該当			
				まん延防止等重点措置（～9月12日）※事業所Kが該当			

注1) 事業所別に1セット目のWEBと訪問、2セット目のWEBと訪問のそれぞれについて、最初の実施日と最後の実施日を整理し、開始日と終了日とした。

注2) 令和3年（2021年）10月から12月の期間については、緊急事態宣言あるいはまん延防止等重点措置の指定はなかった。

1.6 調査対象事業所について

1.6.1 調査対象事業所の選定

居宅介護支援の有識者等にヒアリングを実施し、候補先となりうる事業所のリストを作成し、そのうち、実際にご協力いただける事業所を調査対象とした。

1.6.2 調査対象事業所の概要

表 1-6 調査対象事業所の概要①

事業所	地域区分	ケアマネジャー数	利用者数 (注1)	事務職員	ケアマネジャーの主な移動手段	携帯情報端末の活用 (注2)	訪問先からの利用者情報へのアクセス
A	5級地	常勤11名 常勤換算11名	432人	居宅介護支援事業所専任が3名	自転車	職員1人1台利用	可
B	1級地	常勤8名 常勤換算8名	274人	いない	自転車	職員1人1台利用	可
C	1級地	常勤5名 常勤換算5名	206人	いない	自転車	職員1人1台利用	可
D	2級地	常勤5名 常勤換算2.8名	106人	併設事業等と兼任が2名	車	複数人で1台利用	不可
E	5級地	常勤14名 常勤換算14名	619人	いない	自転車と車	職員1人1台利用	可
F	5級地	常勤10名 常勤換算10名	367人	いない	自転車と車	職員1人1台利用	可
G	1級地	常勤7名 常勤換算7名	213人	いない	自転車	職員1人1台利用	不可
H	3級地	常勤6名 非常勤1名 常勤換算6.6名	210人	いない	自転車と車	利用していない	不可
I	2級地	常勤4名 常勤換算4名	128人	いない	自転車と車	利用している	不可
J	その他	常勤4名 常勤換算4名	118人	他の併設事業等と兼任が2名	車	複数人で1台利用	可
K	その他	常勤4名 常勤換算4名	117人	いない	車	複数人で1台を利用	可

注1) その他(認定申請中)含む。

注2) ケアマネジメントプロセスに携帯情報端末(スマートフォンとタブレット(パソコンを含む))を活用

注3) 事業所の概要については、「事業所・ケアマネジャー調査票」の結果に基づいている。

表 1-7 調査対象事業所の概要②

事業所	ICT 機器等の整備・利用状況(他事業所・多職種との連携の状況)(複数回答)				サービス担当者会議のTV会議利用
	他事業所・多職種とクラウドを利用するなどして全部または一部のデータを共有している。		多職種や他事業所とデータの連携をしていない。		
	地域全体や同一法人(同系列含む)の事業所・多職種との取組み	一部の他法人の事業所・多職種との取組み	同一法人(同系列含む)の事業所・多職種との取組み		
A	—	●	●	—	時々利用している。
B	—	●	—	—	ほとんど使わない。
C	—	●	●	—	ほとんど使わない。
D	—	—	●	—	ほとんど使わない。
E	—	●	—	—	ほとんど使わない。
F	—	●	—	—	利用したことがない。
G	—	●	—	—	ほとんど使わない
H	—	—	●	—	利用したことがない。
I	●	—	●	—	利用したことがない。
J	—	—	—	●	ほとんど使わない
K	—	—	—	●	時々利用している。

表 1-8 利用者数（事業所全体）令和3年8月分

		利用者数	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
全体		2782 100.0	179 6.4	249 9.0	804 28.9	655 23.5	390 14.0	305 11.0	200 7.2
事業所	事業所 A	431 100.0	35 8.1	66 15.3	124 28.8	97 22.5	57 13.2	30 7.0	22 5.1
	事業所 B	274 100.0	12 4.4	11 4.0	93 33.9	66 24.1	41 15.0	35 12.8	16 5.8
	事業所 C	205 100.0	11 5.4	11 5.4	68 33.2	50 24.4	25 12.2	22 10.7	18 8.8
	事業所 D	103 100.0	7 6.8	11 10.7	12 11.7	31 30.1	10 9.7	13 12.6	19 18.4
	事業所 E	619 100.0	45 7.3	49 7.9	157 25.4	114 18.4	89 14.4	91 14.7	74 12.0
	事業所 F	366 100.0	25 6.8	38 10.4	114 31.1	76 20.8	50 13.7	40 10.9	23 6.3
	事業所 G	213 100.0	3 1.4	5 2.3	71 33.3	74 34.7	31 14.6	21 9.9	8 3.8
	事業所 H	210 100.0	23 11.0	20 9.5	70 33.3	42 20.0	24 11.4	24 11.4	7 3.3
	事業所 I	128 100.0	15 11.7	28 21.9	18 14.1	38 29.7	20 15.6	3 2.3	6 4.7
	事業所 J	116 100.0	0 0.0	0 0.0	52 44.8	23 19.8	22 19.0	15 12.9	4 3.4
	事業所 K	117 100.0	3 2.6	10 8.5	25 21.4	44 37.6	21 17.9	11 9.4	3 2.6

注 1) 数値は上段が利用者数（人）、下段が割合（％）を示している。

注 2) その他（認定申請中）の利用者を除いている。

表 1-9 モニタリング実証に参加いただいた利用者の要介護度別の抽出率

		利用者数	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
全体		4.8	9.5	8.8	4.5	4.9	3.3	2.3	3.5
事業所	事業所 A	2.1	0.0	3.0	2.4	2.1	0.0	0.0	9.1
	事業所 B	3.3	8.3	9.1	0.0	4.5	2.4	8.6	0.0
	事業所 C	4.4	9.1	27.3	1.5	6.0	0.0	0.0	5.6
	事業所 D	14.6	14.3	9.1	25.0	19.4	20.0	0.0	10.5
	事業所 E	2.6	2.2	2.0	6.4	2.6	0.0	1.1	0.0
	事業所 F	4.4	16.0	7.9	3.5	3.9	2.0	2.5	0.0
	事業所 G	5.2	100.0	60.0	4.2	0.0	6.5	0.0	0.0
	事業所 H	6.7	21.7	15.0	4.3	2.4	4.2	0.0	14.3
	事業所 I	9.4	6.7	7.1	11.1	10.5	10.0	0.0	16.7
	事業所 J	10.3	0.0	0.0	9.6	13.0	13.6	6.7	0.0
	事業所 K	9.4	0.0	30.0	8.0	9.1	4.8	9.1	0.0

注) 抽出率（単位：％）の分子を実証に参加した利用者数（利用者の基礎情報調査結果）、分母を事業所内の全ての利用者数（事業所・ケアマネジャー調査結果）とし、要介護度別に抽出率を計算した。

1.6.3 実証協力者について

居宅介護支援事業所 11 箇所、ケアマネジャー41 名、利用者 134 名の協力を得て、WEB によるモニタリング 1 回、訪問によるモニタリング 1 回を 1 セットとして、利用者 1 名につき 2 セット、計 4 回のモニタリングを実施した。

協力いただいたケアマネジャーは、平均勤務年数が 8.1 年、常勤職員であり、そのうち約 8 割が常勤専従と、経験豊富なケアマネジャーである。(3.4.5 及び 3.4.6 参照)

協力いただいた利用者は、1 セット目の利用者は 133 名、2 セット目の利用者は 123 名であり、本事業を通して延べ 256 セット (512 回) のモニタリングが実施された。調査対象利用者は無作為抽出ではなく、心身の状態が落ち着いており状態変化の度合いが大きいこと、実証調査にご協力いただけることを前提に、各事業所で選定いただいた。実証期間中に、利用者の状態変化は基本的にはなかった。

1.7 本実証のモニタリングの定義について

居宅介護支援の運営基準には、モニタリングについて、表 1-10 に示す記載があるが、本実証におけるモニタリングは、第 13 条 14 イに記載されている「少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者面接すること。」のみを指している。モニタリングに係る書類とりまとめ等の準備時間や面接実施後の記録、居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供等は含まれない。

表 1-10 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準 (一部抜粋)

平成十一年厚生省令第三十八号 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準 (中略) (指定居宅介護支援の具体的取扱方針) 第十三条 指定居宅介護支援の方針は、第一条の二に規定する基本方針及び前条に規定する基本取扱方針に基づき、次に掲げるところによるものとする。 (中略) 十三 ケアマネジャーは、居宅サービス計画の作成後、居宅サービス計画の実施状況の把握 (利用者についての継続的なアセスメントを含む。) を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとする。 十三の二 ケアマネジャーは、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたときその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔くう機能その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師若しくは歯科医師又は薬剤師に提供するものとする。 十四 ケアマネジャーは、第十三号に規定する実施状況の把握 (以下「モニタリング」という。) に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行わなければならない。 イ 少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者面接すること。 ロ 少なくとも一月に一回、モニタリングの結果を記録すること。
--

(出所) e-Gov ポータル (<https://www.e-gov.go.jp>) ,

平成十一年厚生省令第三十八号 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準, <https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=411M50000100038>(閲覧:2022/3/31)

表 1-11 解釈通知（指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準について
（平成 11 年 7 月 29 日老企第 22 号厚生省老人保健福祉局企画課長通知））

改正後（一部抜粋）

<p>(7) 指定居宅介護支援の基本取扱方針及び具体的取扱方針</p> <p>基準第 13 条は、利用者の課題分析、サービス担当者会議の開催、居宅サービス計画の作成、居宅サービス計画の実施状況の把握などの居宅介護支援を構成する一連の業務のあり方及び当該業務を行うケアマネジャーの責務を明らかにしたものである。</p> <p>（中略）</p> <p>⑭ モニタリングの実施（第 14 号）</p> <p>ケアマネジャーは、モニタリングに当たっては、居宅サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、主治の医師、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、当該指定居宅サービス事業者等の担当者との連携により、モニタリングが行われている場合においても、特段の事情のない限り、少なくとも 1 月に 1 回は利用者の居宅で面接を行い、かつ、少なくとも 1 月に 1 回はモニタリングの結果を記録することが必要である。</p> <p>また、「特段の事情」とは、利用者の事情により、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接することができない場合を主として指すものであり、ケアマネジャーに起因する事情は含まれない。</p> <p>さらに、当該特段の事情がある場合については、その具体的な内容を記録しておくことが必要である。</p> <p>なお、基準第 29 条第 2 項の規定に基づき、モニタリングの結果の記録は、2 年間保存しなければならない。</p>

（出所）厚生労働省、平成 27 年度介護報酬改定について、介護報酬改定に関する通知、指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準について、
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/000080876.pdf>（閲覧：2022/4/8）

注）平成 30 年度介護報酬改定、令和 3 年度介護報酬改定の解釈通知には、モニタリングに関する記載が省略されていたため、省略されていなかった平成 27 年度の解釈通知を参照した。

表 1-12 解釈通知（緊急入院等におけるモニタリングの例外について）

<p>基準の解釈通知の「第Ⅱ 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準 3 運営に関する基準（7）指定居宅介護支援の基本取扱方針及び具体的取扱方針 ⑭モニタリングの実施」において、「特段の事情のない限り、少なくとも 1 月に 1 回は利用者の居宅で面接を行い（以下略）」とされている。</p> <p>さらに、「特段の事情」とは、「利用者の事情により、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接することができない場合を主として指すもの」としているところである。</p> <p>従って、入院・入所等利用者の事情により利用者の居宅において面接することができない場合は「特段の事情」に該当し、必ずしも訪問しなければ減算となるものではない。</p> <p>ただし、入院・入所期間中でもモニタリングをしていく必要性はあることから、その後の継続的なモニタリングは必要となるものであり、留意されたい。</p>

（出所）厚生労働省、居宅介護支援・介護予防支援・サービス担当者会議・ケアマネジャーに係る項目及び項目に対する取扱い、1 居宅介護支援、（3）緊急入院等におけるモニタリングの例外について、介護保険最新情報、Vol. 9 5 9（令和 3 年 3 月 31 日）、別添、
<https://www.mhlw.go.jp/content/000778912.pdf>（閲覧：2022/04/08）

1.8 留意事項

本実証における留意事項は次のとおりであった。

- ・ **WEB** モニタリングに用いるタブレット端末は、2回の **WEB** モニタリングのたびに事業所の職員（支援者）が利用者宅へ持って行き、**WEB** モニタリングのためのオンライン会議アプリの立ち上げや設定等を行った。**WEB** モニタリング終了後には職員（支援者）が持ち帰った。
- ・ 利用者は **WEB** モニタリングの経験がなく、オンラインによる面談等に慣れていない状態で本実証を実施した。
- ・ **WEB** モニタリングは、担当のケアマネジャー以外の職員（支援者）1名が同席のうえ行った。
- ・ **WEB** モニタリングでは、タブレット端末内蔵のカメラ機能を用いて利用者を映した。音声は、事務局から事業所を通じて貸与したスピーカーフォンをタブレット端末に接続して使用したため、タブレット端末内蔵のスピーカー機能及びマイク機能は使用していない。
- ・ 自由回答における誤字脱字や名称の表記ゆれについては意図を変えない範囲で修正・統一している。

2. 結果概要

2.1 実証調査にご協力いただいた事業所及びケアマネジャーの状況（事業所・ケアマネジャー調査より）

2.1.1 ご協力いただいた事業所の ICT 機器等の整備・利用状況について

- ・ 業務を支援するためのソフトウェアや ICT 機器の整備・導入状況は、ご協力いただいた全ての事業所が「事業所内で、パソコンなどの ICT 機器を、1人1台利用」していた。
- ・ ケアマネジメントのプロセスにおける携帯情報端末(スマートフォン、タブレット等)の利用状況は、「スマートフォンとタブレット（パソコンを含む）をともに利用している」が最も多かった。
- ・ 在宅勤務におけるパソコン・ICT 機器の使用状況は、「在宅勤務の時、法人または事業所より支給されたパソコン・ICT 機器を使っている」が最も多かった。

2.1.2 ご協力いただいたケアマネジャーについて

- ・ 本調査にご協力いただいたケアマネジャー41名のうち、主任介護支援専門員の割合は36.4%であった。
- ・ 本調査にご協力いただいたケアマネジャーが、ケアマネジャーとして現在勤務している事業所に勤務した年数は、平均8.1年であった。
- ・ 本調査にご協力いただいたケアマネジャーの担当利用者については、介護予防支援（委託分）では平均8.1人、居宅介護支援では平均27.5人であった。

2.2 実証調査にご協力いただいた利用者・ご家族等の状況（利用者の基礎情報調査より）

2.2.1 ご協力いただいた利用者の状態について

- ・ 本実証にご参加いただいた利用者は計134名で、1セット目では133名、2セット目では123名にご協力いただいた。
- ・ 利用者全体の平均年齢は82.7歳、要介護度は「要介護1」が最も多く、次いで「要介護2」が多かった。
- ・ 現在の担当ケアマネジャーが担当を始めた時期は、「平成28年～令和2年」が最も多く、次いで「令和3年～」が多かった。
- ・ 利用者の障害高齢者の日常生活自立度は、「J2」、「A2」、「A1」の順が多かったが、自立、J1、J2、A1、A2、B1、B2、C1、C2の各ランクで該当する利用者はそれぞれ4名以上いた。
- ・ 利用者の認知症高齢者の日常生活自立度は、「自立」が最も多く、次いで「I」が多かったが、自立、I、IIa、IIb、IIIa、IIIb、IV、Mの各ランクで該当する利用者はそれぞれ2名以上いた。

2.2.2 ご協力いただいた利用者のご家族等の携帯電話・タブレット等の利用状況について

- ・ 利用者本人の利用状況は、「いずれも利用していない」が最も多く、次いで「従来型の携帯電話を利用している」が多かった。
- ・ 家族介護者等（キーパーソンを含む）の利用状況は、「スマートフォンを利用している」が最も多かった。

2.3 WEBでのモニタリングについて（モニタリング調査（ケアマネジャー）より）

- ・ WEBモニタリングの準備開始から面談開始までの時間は、1セット目の平均時間は4.7分、2セット目の平均時間は3.6分であった。
- ・ 全体としては、1セット目と比較して2セット目のほうが、WEBモニタリング準備開始から面談開始までに要した時間は減少しており、約2割程度の短縮が見られた。
- ・ WEBモニタリングの面談開始～面談終了までの時間は、1セット目の平均は13.6分、2セット目の平均は12.7分であった。
- ・ 全体としては、1セット目と比較して2セット目のほうが、WEB面談開始から面談終了までの時間は減少しており、約1割程度の短縮が見られた。
- ・ WEBモニタリングの面談終了から退出までの時間は、1セット目は平均5.1分、2セット目は平均5.0分であった。
- ・ 全体としては、1セット目と2セット目のそれぞれでWEBモニタリング準備開始から面談開始までに要した時間はおおむね同程度であった。
- ・ 訪問モニタリングの面談開始～面談終了までの時間は、1セット目は平均28.3分、2セット目は平均28.5分であった。
- ・ 全体としては、1セット目と2セット目のそれぞれで、WEB面談開始から面談終了までに要した時間はおおむね同程度であった。

2.3.1 WEBモニタリングと訪問モニタリングで把握した情報（項目）

- ・ 1セット目と2セット目はともに、いずれの項目も「WEBと訪問で把握した」が多かったが、以下の項目は「WEBと訪問で把握した」と「訪問のみで把握した」がおおむね同程度であった。
 - 「セ ADL（寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等）」
 - 「テ 排尿・排便（失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など）」
 - 「ト 褥瘡・皮膚の問題（褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等）」
 - 「ナ 口腔衛生（歯・口腔内の状態や口腔衛生）」
 - 「ヘ 居室の明るさ」
- ・ 「訪問のみで把握した」が最も多かったのは以下の項目であった。
 - 「ヒ 居室のにおい」
 - 「ホ 部屋の状態（片付け等）」
 - 「マ 近所などの周辺の音の状況」

- 「ミ 家の周りの環境」

2.3.2 WEB モニタリングで訪問した時と同等の情報を収集できた項目について

- ・ 「とてもできた」を4点、「できた」を3点、「あまりできなかった」を2点、「全然できなかった」を1点として得点化して集計した平均得点を見ると、以下の項目の平均得点は他の項目と比較して得点が低く、WEB モニタリングでは訪問した時と同等の情報を収集することが難しかったと考えられる。
 - 「居室内の環境」の項目（「ヒ 居室のにおい」、「フ 居室の温度・湿度・換気」、「へ 居室の明るさ」、「ホ 部屋の状態（片付け等）」）
 - 「周辺の環境」の項目（「マ 近所などの周辺の音の状況」、「ミ 家の周りの環境」）

2.3.3 WEB モニタリングで訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細や理由

- ・ WEB モニタリングで訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細や理由については、いずれの項目でも収集できなかった理由として、オンラインによる会話のしづらさ、質問形式になってしまうことといった理由が多く挙げられていたが、概要を示すために、下表では省略した。詳細は 5.4 WEB でのモニタリングについて、訪問した時と同等の情報を収集できなかった場合の収集できなかった情報の詳細に記載している。また、タイミングのずれや聞き取りにくさが一部の利用者にとっては負担になったという回答もあったこと（「会話のズレや聞き取りにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった」）、認知症症状のある利用者にとっては対応が難しいことについては留意する必要がある。

(1) ケアプランの評価に関する項目

- ・ 訪問した時と同等に収集できなかった情報としては、利用者の動作や居室の様子といった回答が多く挙げられた。
- ・ その理由としては、タブレット端末からは利用者の動作を写せない、居室の様子を詳しく見ることが難しいといった回答が多く挙げられていた。

表 2-1 ケアプランの評価に関する項目の結果概要

項目	収集できなかった情報として回答のあったもの	収集できた情報として回答のあったもの	多く挙げられた収集できなかった理由
ア 利用しているサービス事業所の状況（満足度等）	・ 不満などが言いにくいこと	-	-
イ 利用者の変化（利用者自身）	・ 細やかな感情 ・ 身体の動き	-	・ 質問形式になる、細かい内容を聞き取りづらい
ウ 利用者の変化（介護者見解）	・ 具体的な行動 ・ 細かな状況	-	・ 画面からは見えない・確認できない

項目	収集できなかった情報として回答のあったもの	収集できた情報として回答のあったもの	多く挙げられた収集できなかった理由
エ 家族の状況変化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実際の介助の動作 ・ 家族の状況変化の詳細や事実等 	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面からは見えない・確認できない
オ 計画実践状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 歩行状態や立位といった実際の動作 ・ リハビリの実施内容等 	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面からは見えない・確認できない
カ 目標達成状況(達成度等)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 歩行状態 ・ 居室内の状況等 	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面からは見えない・確認できない
キ サービスの適正度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 歩行状態 ・ 室内の様子 	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ カメラで映してもらった必要があるが利用者が自分でタブレットを動かさない
ク 新しい生活課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 歩行状態 ・ 居室内の様子 ・ 生活臭 ・ 使用しているベッドの状況 ・ 生活状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族の意向や困りごと ・ 主治医変更を検討されていること 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面からは見えない・確認できない
ケ 居宅サービス計画変更の必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 歩行状態 ・ 居室内の状況 ・ 生活状況 	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面からは見えない・確認できない ・ WEB モニタリング時には計画変更の必要性は感じられなかったが、訪問して計画変更の必要性に気づいたといった回答もあり
コ 連絡・調整の必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 居室内の状況 ・ 福祉用具の状況 ・ 住宅改修箇所の不具合の詳細 ・ 住宅改修箇所の不具合の詳細が把握できず事業所への明確な情報提供ができない 	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面から確認できない
サ サービス担当者会議等の必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 居室の状況 ・ 実際の ADL ・ 生活状況 	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面から確認できない
シ 再アセスメントの必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 居室の全体像 ・ 身体全体の状況 ・ 生活状況等 	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面では居室全体が見えない ・ 自分でタブレットを映せない

(2) 課題分析に関する項目

- ・ 訪問した時と同等に収集できなかった情報としては、ケアマネジャーが視覚や聴覚、嗅覚から特に判断している情報（顔色、表情、実際の動作、失禁や衛生状態を判断するためのにおい、肌の質感や状態、居室の温度や換気の状態）や、居室の様子等の回答が挙げられた。

- ・ 収集できなかった理由としては、タブレット端末の画面からは分かりにくい・見えない、におい等画面を通じては収集できない情報である、通常は訪問時にさりげなく確認しており WEB モニタリングの場合は利用者に伝えてカメラで映してもらう必要がある、口頭で利用者に尋ねたがその回答と実際の訪問時の状況が異なっている場合があった、といった回答が挙げられた。

表 2-2 課題分析に関する項目の結果概要

項目	収集できなかった情報として回答のあったもの	収集できた情報として回答のあったもの	多く挙げられた収集できなかった理由
ス 健康状態（既往歴、主傷病、病状、痛み等）	・ 顔色、健康状態、表情等	・ 口頭で疾患からくる身体状況を確認 ・ 体調が良いことは分かった	・ 画面からは顔色が分かりづらい ・ 動作確認のため画面に動きを映してもらっても映らず伝えても利用者に対応できない
セ ADL（寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等）	・ 実際の動作の確認 ・ 動作に伴う表情や声、自然な動き	・ 歩行状態を確認できた、という回答もあり	・ 画面に映せない、画面から確認が難しい ・ 本人は出来ていると答えるが、実際に訪問モニタリング時に確認すると動作状況が良くなかった
ソ IADL（調理、掃除、買い物、金銭管理、服薬状況等）	・ 服薬カレンダー、残薬や服薬の状況 ・ 室内の掃除の様子 ・ 実際の動き	-	・ WEB モニタリングで口頭で確認した時に利用者からはきちんとできている旨の回答があったが、実際に訪問すると残薬があった等、WEBでの確認内容と実際の状況が異なるケースあり
タ 日常の意思決定を行うための認知能力の程度	・ 反応を十分に確認できない ・ 電話のかけ方や申込書の書き方がわからない様子	-	・ 画面では確認できない・分からない
チ 意思の伝達、視力、聴力等のコミュニケーション	・ 会話の流れや反応の仕方	-	・ WEB 環境による会話のタイムラグがあり話しづらい様子
ツ 社会との関わり（社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等）	・ 喪失感や孤独感、感情の起伏や雰囲気	・ 本人の思いは収集できたが家族がどう判断しているかはわからなかった。	・ 画面では確認できない・分からない
テ 排尿・排便（失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など）	・ 失禁がある場合の把握 ・ 排尿・排便状況を確認するためのにおい（尿臭） ・ トイレの汚染等の状況 ・ 衣類の汚れ	-	・ 画面からは失禁が確認できない ・ 利用者の自尊心や羞恥心に関わるデリケートな内容であるため訪問時に判断
ト 褥瘡・皮膚の問題（褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等）	・ 画面に映らない部分の皮膚の状況 ・ 肌の質感・色・傷・乾燥・湿	-	・ 画面からは分からない・見えにくい

項目	収集できなかった情報として回答のあったもの	収集できた情報として回答のあったもの	多く挙げられた収集できなかった理由
	<ul style="list-style-type: none"> 疹などの詳しい状態 浮腫み 褥瘡の改善状態 におい 		
ナ 口腔衛生(歯・口腔内の状態や口腔衛生)	<ul style="list-style-type: none"> 口腔内の状態 衛生状況 口臭の有無 義歯の状況 	<ul style="list-style-type: none"> 口頭で口腔ケアや嚥下について確認 	<ul style="list-style-type: none"> 画面では確認できない・分からない
ニ 食事摂取(栄養、食事回数、水分量等)	<ul style="list-style-type: none"> 体重の増減や軽度の脱水症状といった本人の様子・状態に関する内容 テーブルの上や台所の状況といった居室内の様子に関する内容 	-	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの訴えがなく「できている」旨の回答のみであった 通常、訪問時に目視していることができなかった
ヌ 行動・心理症状(BPSD)(妄想、誤認、幻覚、抑うつ、不眠、不安、攻撃的行動、不穏、焦燥、性的脱抑制、収集癖、叫声、泣き叫ぶ、無気力等)	<ul style="list-style-type: none"> 微妙な変化や行動 妄想や幻覚などの周辺症状 	-	<ul style="list-style-type: none"> 画面からは判断が難しい
ネ 介護力(家族等との関係性、家族等の接し方等)	<ul style="list-style-type: none"> 家族との間の雰囲気ややり取り 家族の疲労度 冷蔵庫の中を見ることで家族が食材を配っているかを判断 	-	<ul style="list-style-type: none"> 訪問の帰り際に確認する 画面からは確認が難しい
ノ 衛生状態(適切な入浴、身だしなみ等)	<ul style="list-style-type: none"> 衣類の汚れ 異臭や体臭の有無 画面に映らない部分の身なりや衣類の状態 全身の様子 	<ul style="list-style-type: none"> 身だしなみや衣類の様子を画面から確認できた 	<ul style="list-style-type: none"> 画面からは分からない 画面に映らない部分(顔以外)が判断できない
ハ 利用者の表情	<ul style="list-style-type: none"> 顔色 細やかな表情の変化 	<ul style="list-style-type: none"> WEBで表情を確認できた、訪問時も変わらない表情だった 	<ul style="list-style-type: none"> 画面では分かりにくい 画面が止まる
ヒ 居室のにおい	<ul style="list-style-type: none"> 臭い、臭いの種類の判別 臭いから判断される身体保清や排泄状況 換気の状態 	-	<ul style="list-style-type: none"> 画面やWEBでは分からない・確認できない
フ 居室の温度・湿度・換気	<ul style="list-style-type: none"> 居室の温度・室温が適正か 換気の状態 空調の様子 	<ul style="list-style-type: none"> エアコンや暖房機器の使用の有無、部屋の明るさ 利用者の服装で居室の状況を推測した 	<ul style="list-style-type: none"> 画面からは把握できない・分からない
ヘ 居室の明るさ	<ul style="list-style-type: none"> 居室の明るさ、適正な明るさ 	-	<ul style="list-style-type: none"> 画面に映る部分しか分から

項目	収集できなかった情報として回答のあったもの	収集できた情報として回答のあったもの	多く挙げられた収集できなかった理由
	かどうか		<ul style="list-style-type: none"> ない 画面越しのほうが明るく映る 画面からは伝わりにくい
ホ 部屋の状態（片付け等）	<ul style="list-style-type: none"> 画面に映る範囲以外の様子（全体の様子、別室、床、食卓の上等） 片付けや整頓の具合 動線上の荷物や障害となるもの 	<ul style="list-style-type: none"> 室内を写してもらうことで確認できた 	<ul style="list-style-type: none"> 画面に映る範囲が限られている 普段さりげなくチェックしているところを利用者や家族に映してもらう必要がある 利用者が見せたくないところは映してもらえない
マ 近所などの周辺の音の状況	<ul style="list-style-type: none"> 近隣の音の状況（具体的には生活騒音や工事音や車の音、実際の音量） 	-	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の声しか聞き取れなかった 歩行が安定していないとタブレット端末を動かすことができない 利用者の耳が遠く気にしていない
ミ 家の周りの環境	<ul style="list-style-type: none"> 近所の状況 車の出入り 近隣の駐車場の状況 外出時や出入り時に危険性に繋がる情報 庭の状態 片付け状況 	-	<ul style="list-style-type: none"> 画面には映らない 外出が少ない利用者は周囲の環境を把握できていない タブレット端末を動かして映せない
ム 特別な状況	<ul style="list-style-type: none"> 家族や介護者のストレス・疲れ 修理業者の出入り 電話をかけ直していないこと 	-	-

2.3.4 WEB モニタリングと訪問モニタリングでの評価の違いについて

- ・ WEB モニタリングで、訪問モニタリングと同じ評価ができたかについては、1セット目では「あまりできなかった」、「できた」、「全然できなかった」の順であった。2セット目では、「できた」、「あまりできなかった」、「全然できなかった」の順であった。
- ・ 同じ評価ができなかった理由としては、WEB モニタリング時には気付かず訪問時に気づけたことがある、表情や環境は画面からは十分に把握できない、においを含めた家全体の様子が把握できない、質問形式になってしまう、話が広げられなかった、自然な会話がしづらかった、同席者がいると利用者が言いにくいことやケアマネジャーから聞きづらいことがある、等の回答が多く挙げられた。また、2セット目のほうが1セット目と比較して利用者の緊張感が緩和された、慣れた様子だったといった回答も挙げられた。

2.3.5 利用者またはご家族からの WEB モニタリングへの感想

- ・ 好意的な感想としては、以下のような感想が多く挙げられた。
 - 最初は不安だったが意外と対応できた
(「相手の顔を見ながら話のできたので、違和感なくできた。」、「初めてだったからよく分からなかったけれど、こんな感じなんだと理解できたから次回をもっと楽しくできそうな気がする」等)
 - 新しいこと(タブレット端末を用いた遠隔での WEB モニタリング)に対して利用者が新鮮味を感じていたことや興味をもった様子だった
(「WEB モニタリング楽しかったです。タブレットに興味を持ちました。簡単な作業なので自分でも出来ると思う」、「思っていたよりもよく見えて、声も聞こえた。新しい事で新鮮で楽しかった。」等)
 - たまに WEB モニタリングをすることは良いと思う
(「ケアマネジャーとは普段からつながっている安心感があるので画面越しの面談でも問題ないと思った。何かあったらすぐに来て下さるんでしょ。」等)
- ・ 否定的な感想としては、以下のような感想が多く挙げられた。
 - 操作が難しい・できない・不安を感じる
(「ケアマネジャーは忙しいと思うのでこのような試みが浸透するのはいい事なのかもしれないが、私たち家族は機械の操作や相談事がある時に不安が大きい。」、「機械に対しての不安が大きく、スタッフさんがいないととてもできそうにない。」、「タブレットの使用方法を慣れないと難しいと思う。いつもと違う操作等が必要な時は、自分達だけでは、対応が難しいと思った。」等)
 - 訪問してもらおうほうが安心できる、話しやすい
(「対面の方が話しやすく、確認しやすいし、話をしている感じがする。機械を通してだとみてほしい部分が見せながらしゃべると相手も声が聞き取りづらくなるので伝えきらない」、「私はイヤです。ダメですね。顔を見て話がしたい。」)

心がないのよね。月に1回でも来てくれる事を楽しみにしています。」「皮膚状態についても、「大丈夫です」と言うが、訪問し対面で聞くと、「お腹まわりが、かゆくて、家族に薬をぬってもらっている」と具体的に話すことができた。画面での聞きとりでは不十分だった。」等)

- 家の中を見せるためにタブレット端末を持ち運ぶことが難しい
（「1人では使い方が分からないし、手首が痛いので家の中を見せるのに持ち上げるのは重たくて大変。」等)
- 画面上で確認できないことがある
（「書類の確認をしたかったが、書類を見せると自分が見えなく、どの部分を説明しているのか分からなく、訪問して貰い、一緒に確認し説明して貰わないと理解できない。」「画面でしか面談できないことがつづくところあります。母の本当の今の姿を見ていただきたい。」等)

2.4 利用者の WEB モニタリングに対する回答（モニタリング調査（利用者）より）

- ・ 好意的な回答（そう思う）のほうが多かった項目は、「訪問と比べて、タブレット端末で、ケアマネジャーの声は聞きやすかった」と、「訪問と比べて、タブレット端末を通じて、ケアマネジャーとのコミュニケーションが上手く取れた」であった。
- ・ 好意的な内容の感想や意見としては、日頃からタブレットやパソコンを使用しており違和感がない・慣れているので対応できる、マスクを外して話ができて良かった、繰り返すことで慣れそうだといい回答があった。また、好意的な意見ではあるが、目が見えづらいため利用者自身で操作することは難しい、訪問のほう話しやすいといった回答もあった。
- ・ 好意的な回答と、否定的な回答（そう思わない）が概ね同程度であった項目は、「訪問と比べて、タブレット端末は話しやすかった」と、「訪問と比べて、タブレット端末を通じて、自分の意思を十分に伝えることができた」であった。
- ・ 否定的な回答のほうが多かった項目は、「訪問と比べて、タブレット端末を通じた面談でも、安心できた」、「訪問と比べて、タブレット端末を通じた面談が、3か月以上続いても、意思疎通に不安はない」、「今後、自身または家族等も実際にタブレット端末を操作し、ケアマネジャーによる面談に対応が出来ると思う」であった。
- ・ 否定的な内容の感想や意見としては、耳が聞こえづらい・目が見えにくいいため操作が難しい、タブレット端末を持つことが大変である、操作や管理へのサポートが必要、会って話すほうが意思疎通を図れる・話しやすい、訪問時には利用者自身が気づいていないことをケアマネジャーが聞いてくれているため訪問が安心する、といった回答があった。
- ・ その他の意見や感想としては、現在は対応できていても年齢を重ねると難しくなるのではないかと、特に大きな変化がないときは WEB モニタリングでも良い、WEB モニタリングが続くと伝えられないこともあるため訪問と組み合わせたい等の回答があった。

2.5 WEB モニタリングの設定や実施について（モニタリング支援者調査より）

- ・ 準備から面談開始までにかかった時間は、1セット目では平均 4.2 分、2セット目では平均 3.6 分であった。
- ・ 面談終了から退出までにかかった時間は、1セット目では平均 5.4 分、2セット目では平均 4.9 分であった。
- ・ タブレットのセットアップまでの状況は、1セット目と2セット目のいずれも「スムーズに準備ができた」が最も多く、1セット目と2セット目での違いは少なかった。接続が上手くいかなかった、WEB モニタリングで使用したアプリを円滑に操作できなかったといった回答も見られた。
- ・ モニタリング実施時の通信環境は、1セット目と2セット目のいずれも「途切れることなく、モニタリングが実施できていた」が最も多く、1セット目と2セット目での違いは少なかった。音声や映像の途切れやズレ、画面のフリーズ等の不安定な通信環

境があったといった回答も見られた。

- ・ モニタリング実施時に行った支援の内容は、タブレット端末やスピーカーの位置調整、カメラの角度や位置調整や設定、通話・終了ボタンやカメラの切り替えの押下、アプリの立ち上げ・セットアップ、聞き取りづらい場合の会話の仲介、音量操作、といった回答が挙げられた。

2.6 WEB モニタリングへのストレスについて

2.6.1 ケアマネジャーの WEB モニタリングへのストレス（モニタリング調査：ストレス調査（ケアマネジャー）より）

(1) タブレット端末の扱いへのストレスについて

- ・ 「ストレスを感じた」が最も多く、次いで「どちらでもない」であった。ストレスを感じたと回答した場合の理由は、利用者の状態に対する不安、ケアマネジャー側のタブレット操作への不安、通常と異なる手段によるコミュニケーションへの不安、WEB 通信環境に問題がないか、利用者の理解が乏しいことや操作できるかについての不安等の内容が挙げられた。ストレスを感じなかったと回答した場合の理由は、操作は容易だった・問題なかった、日頃からタブレット端末を使用しているため問題ない、といった回答が挙げられた。

(2) タブレット端末を使用したコミュニケーションへのストレスについて

- ・ 「ストレスを感じた」が最も多く、次いで「どちらでもない」であった。ストレスを感じたと回答した場合の理由は、WEB モニタリングの状況を利用者が理解できないこと、タイムラグや通信環境の影響による円滑なコミュニケーションが困難なこと、一問一答のような質問形式でのやり取りになってしまうことなどが多く挙げられた。

(3) タブレット端末を使用した利用者の情報収集（実態把握）へのストレスについて

- ・ 「ストレスを感じた」が最も多かった。ストレスを感じたと回答した場合の理由は、タブレットの画面に映らない（映せない・読み取れない）情報が多いこと、情報収集や利用者の理解が難しい旨に関する回答が多く挙げられた。特に、画面から情報収集できないことに対して目視できないために、利用者に尋ねる必要があることやカメラに映してもらった必要があることがストレスとなること、同時に利用者も望まない様子があったといった回答が挙げられた。

(4) タブレット端末利用に対するケアマネジャーの感想・意見

- ・ 好意的な感想・意見としては、タブレット端末やスマートフォンを使い慣れている利用者であれば難しくないのではないか、操作や管理をできれば WEB モニタリングの

導入が可能になるのではないか、訪問モニタリングと併用することで業務効率化にもつながるのではないか、といった回答が挙げられた。

- ・ 否定的な感想・意見としては、利用者自身でタブレット端末を操作することは難しい、利用者がケアマネジャーにその場で頼みたいこと（書類の確認等）を WEB モニタリングでは対応が難しい、においや雰囲気から収集できる情報が WEB モニタリングからは得られない、等のコミュニケーションや情報収集の限界等に関する回答が多く挙げられた。
- ・ 一方で、認知機能の低下が全くなく、タブレット端末等の操作に慣れている・問題のない利用者であれば WEB モニタリングも可能ではないかといった意見、WEB モニタリングと訪問モニタリングを使い分けることが可能ではないかといった意見も見られた。

2.6.2 利用者の WEB モニタリングへのストレスや考え（モニタリング調査：ストレス調査（利用者）より）

(1) モニタリング前のタブレット端末の扱いに対するストレスについて

- ・ 「どちらでもない」が最も多く、次いで「ストレスを感じた」であった。
- ・ ストレスを感じた理由としては、タブレット端末の操作方法に対する不安（覚えられない、慣れていない、重い、疲れる、使い方が分からない）といった回答が多く挙げられた。
- ・ ストレスを感じなかった理由としては、タブレット端末の操作に慣れているため、タブレット端末の操作等へ対して楽しみを見出しているといった回答があった。

(2) タブレット端末を使用したコミュニケーションに対するストレスについて

- ・ 「ストレスを感じた」が最も多く、次いで「どちらでもない」であった。
- ・ どちらでもない理由としては、思っていたよりもよかった・話しやすかった、ストレスというほどではなかった、これからの時代にはよいのではないか、といった回答が挙げられた。
- ・ ストレスを感じた理由としては、緊張してしまう、伝えたいことが伝わらない、顔が見えにくい、声が聞こえにくく会話のテンポがつかみにくい等の回答が挙げられた。
- ・ ストレスを感じなかった理由としては、特に違和感がなかった、面白かった等の回答が挙げられた。

(3) 仮に利用者自身で ICT 環境（タブレット端末等）を準備する場合のストレスについて

- ・ 「とてもストレスを感じる」が最も多く、次いで「ストレスを感じる」の順であった。
- ・ どちらでもない理由としては、自分でできる・既にタブレット端末を持っている、サポートがあればできるのではないか、といった回答が挙げられた。
- ・ ストレスを感じた理由としては、1人では準備できない・使えない・操作が難しい、タブレット端末が高価である・自分で購入できない・購入したくないといった回答が

挙げられた。

(4) 利用者1人でタブレット端末を使用してケアマネジャーとコミュニケーションを取る場合のストレスについて

- ・ 「どちらでもない」が最も多く、次いで「ストレスを感じる」であった。
- ・ どちらでもない理由としては、慣れたらできるかもしれない、支援者等がいればできる、ストレスになるかどうか分からない、といった回答が挙げられた。
- ・ ストレスを感じる理由としては、1人で使用することが困難であるといった回答が多く挙げられた。

(5) 今後タブレット端末を使ったモニタリングの実施への意向について

- ・ 「実施したい」が23.6%、「実施したくない」が75.5%であった。
- ・ 実施したい理由としては、ケアマネジャーの負担軽減や電話より良い、といった回答が挙げられた。
- ・ 実施したくない理由としては、操作が難しい・できない・分からない、準備が難しい・できない、会って話がしたい、WEBモニタリングでは伝えにくい、といった回答が挙げられた。

(6) ICT環境（タブレット端末等）の準備について

- ・ 「準備できる」が19.8%であった。
- ・ 準備できる理由としては、タブレットを既に保有している、マニュアルがあれば可能であるといった回答が挙げられた。
- ・ 準備できない理由としては、準備するための方法がわからない・お金がない、操作方法が分からない、サポートや手伝いがほしい、といった回答が挙げられた。

(7) ICT環境（タブレット端末等）の使用について

- ・ 「使用できる」が24.5%であった。
- ・ 使用できる理由としては、家族がいれば可能である、といった回答が挙げられた。
- ・ 使用できない理由として、1人で操作することへの困難、操作方法が分からない、サポートや手伝いがほしい、といった回答が挙げられた。

(8) ICT環境（タブレット端末等）の管理について

- ・ 「管理できる」が29.2%であった。
- ・ 管理できる理由としては、充電程度であれば対応できるのではないかと、といった回答が挙げられた。
- ・ 管理できない理由としては、使用方法が分からない、紛失が心配、新しい機器やアップデートへの不安感、といった回答が挙げられた。

(9) 利用者からの感想や意見

- ・ 好意的な感想や意見としては、利用者が興味を持って対応していた等のほか、災害時等に活用できるのではないかと、といった回答が挙げられた。
- ・ 操作が分からない・不安に感じることによる負担感、聞こえにくくても聞き返しにくい、会って話す方が安心できる・伝えやすい、1人暮らしなので訪問してもらいたい、といった回答が挙げられた。

2.7 考察・課題

○ WEB モニタリングでは訪問モニタリングと同様の情報収集が難しいと考えられる項目

- ・ WEB モニタリングでは訪問モニタリングと同様の情報収集が難しいと考えられる項目としては、特に以下の項目が示唆された。
 - 「セ ADL（寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等）」
 - 「テ 排尿・排便（失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など）」
 - 「ト 褥瘡・皮膚の問題（褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等）」
 - 「ナ 口腔衛生（歯・口腔内の状態や口腔衛生）」
 - 「ヒ 居室のにおい」
 - 「ホ 部屋の状態（片付け等）」
 - 「マ 近所などの周辺の音の状況」
 - 「ミ 家の周りの環境」
- ・ 上記項目の共通の要素として、画面には映らない・映りにくい、画面に映すためには画面を動かす必要がある、画面からは判断できない情報であること、等の要素がある。利用者が画面を動かすことで映すことができることも考えられるが、利用者が見せたくないために意図的に映さず、ケアマネジャーが適切な情報収集をできない可能性や、利用者の身体状況によっては画面を動かすことが難しいケースも考えられ、利用者への負担も踏まえて検討する必要がある。

○ WEB でのモニタリングで情報の収集が難しい・できない主な理由

- ・ WEB でのモニタリングで情報を収集できなかった理由としては、いずれの項目でも、質問形式になってしまい細かい話を聞くことができなかった、利用者が画面に映る姿を理解できていなかった、利用者が緊張して円滑なコミュニケーションができなかったといった、といったオンラインでのやりとり・コミュニケーションに関する内容の回答が多く挙げられた。今後回数を重ね、ケアマネジャーと利用者双方が慣れることで、やりとり・コミュニケーションのしづらは緩和される可能性があると考えられる。
- ・ 一方で、WEB でのモニタリングでは画面には映らない・映りにくい、画面からは判断できないといった理由も多く挙げられた。
- ・ これらのことから、特に口頭のやり取りのみでは収集が難しい情報、通常ケアマネジャーが訪問時に目視や感じ取ることで判断し収集するような情報を WEB でのモ

ニタリングで収集することは難しいことが示唆される。

○ 利用者や家族等の意見・感想や意向

- ・ WEB モニタリングについて、利用者や家族等からは、タブレット端末等の操作に不安がある、訪問で話をしてほしい、といった意見や感想が多く挙げられていた。
- ・ 一方で、WEB モニタリングでもよいといった内容も見られたが、何かあればすぐにケアマネジャー等が訪問できること、全てを WEB でのモニタリングで行うのではなく訪問でのモニタリングも行うことを前提として欲しいといった内容であった。他にも好意的な意見も多く見られたが、本実証が2セットのみを短期間で実施していること、WEB モニタリング後に訪問モニタリングを行っていることが前提となっていることに留意する必要がある。

○ 今後の課題

本実証の結果について、有識者や現場の介護支援専門員からのご意見を踏まえ、課題を整理すると以下の通りである。

- ・ 本実証は、2セットのみを短期間で実施しているため、利用者の経時的な状態変化を踏まえていない。今後、利用者の経時的な状態変化も把握しながら、WEB モニタリングの実施について継続して検討する必要がある。
- ・ 本実証のモニタリングは1.2方法に基づき実施したが、実際のモニタリングは、本実証のモニタリングでケアマネジャーが利用者に尋ねた質問項目に関する確認の他に様々な役割を担っている。下記の点は、基準省令上のモニタリングの定義に表れない、ケアマネジャーの行動ベースでの役割・実施事項である。これらは本実証のモニタリングの対象範囲となっておらず、今後の調査を行う際に留意すべきである。
 - ケアプランの主たる構成を成す利用票の説明・同意、またその受け渡し
 - 残薬状況や、運営基準に記載されていない医師が毎回の診察時に確認しきれない身体状況について、ケアマネジャーが医療介護連携・疾患予防の観点で利用者の身体状況を細かく確認し、医師への報告する役割
 - 病気の意識が低い利用者に対する行動変容の促進
 - 利用者の「無言の訴え」や「無意識の求め」のような利用者の考えの裏側や真意、データや言葉への置き換えの難しい現場では一般的に対応している役割
 - 利用者との信頼関係の構築に基づく本音を把握する役割
 - ヤングケアラーや仕事と介護の両立を行っている家族に対する支援等、セーフティネットとしての機能提供
- ・ 本実証ではモニタリング実施方法による差異を確認するために利用者の状態に変化が生じないよう WEB モニタリングと訪問モニタリングの両方を短期間の間に実施した。そのため、本実証に先立ち利用者へ説明を実施したものの状況を十分に理解していただけない場合もあった点にも留意すべきである。
- ・ モニタリングの目的は、介護の必要な要介護認定を受けた利用者が、継続的に居宅で過ごすために具体的に必要な支援や課題・ニーズ等を探ることである。ついては、利用者が継続して居宅で過ごすためには単なるモニタリングの実施による利用者の心

身の状況や物理的な環境の確認だけでなく、金銭面の調整や近隣からの苦情へ対応も必要であり、それらも利用者の生活環境を配慮するためのケアマネジャーの重要な業務となる。本実証において **WEB** モニタリングを検証する意義はケアマネジャーの負担軽減の観点であるものの、本来のモニタリングの目的である利用者の居宅での生活の維持のために必要な課題把握等は、ケアマネジャーの負担軽減に先立って考慮すべきである。

- ・ **WEB** モニタリングを実際に導入する際には、現在のモニタリングの実態も踏まえる必要がある。モニタリングの質は実施するケアマネジャーによって様々であり、必ずしも高い質を担保できているとは限らない。**ICT** 機器を活用したモニタリングが実際に実施される場合、制度を利用することにより、ケアマネジャーと利用者がより疎遠になってしまう等、さらなる質の低下も懸念される。また、**WEB** モニタリングによってケアマネジャーが普段から利用者と直接顔を合わせない環境になると、利用者に関わった際にケアマネジャーは利用者の状況を適切に把握できない。そのため、担当のケアマネジャーが利用者に関わった際には迅速に見に行ける体制を構築する等、ケアマネジメントの質の低下を招かないよう、**WEB** モニタリングの検討時には同時に配慮する必要がある。
- ・ 普段の訪問モニタリングでは利用者の自尊心を傷つけないように、また利用者の家族への本音が聞き取りやすいように、利用者と家族をそれぞれ別でヒアリングすることがある。**WEB** モニタリングでは同様の対応を行う場合、時間を分けて面談を実施する必要が生じ、ケアマネジャーの負担が増加する可能性がある。その場合、本実証における **WEB** モニタリングを検証する意義であった職員の負担軽減が図れるかどうかという点については留意する必要がある。
- ・ モニタリングでは居宅における利用者の生活状況を確認する必要があるものの、**WEB** モニタリングは利用者にとっての日常生活の中での聞き取りではないため、利用者は訪問時と異なる受け答えや対応をする可能性に留意する必要がある。
- ・ 介護において利用者の状態を判断する際、医療のような客観的な検査データはほとんどなく、介護者との面談の中で得た情報に基づいた判断が大半となる。そのため、面談から得られる情報が少なくなると、利用者の課題抽出の把握が困難となり、**WEB** モニタリングによって得られる情報が減ってしまうことがないよう、十分に配慮する必要がある。
- ・ ケアマネジャーがモニタリングを通じて実施している「利用者の意志の形成支援・表明支援・決定支援」は、モニタリングの中の他愛のない会話から引き出されると考えられる。また、利用者の人生史等のご本人から語られた情報からだけでなく、利用者宅に飾られている写真や表彰状等からも意思決定支援となる情報が存在している。本実証で実施した **WEB** モニタリングでは利用者の自尊心を引き出すことも含めた意思決定支援に関して訪問モニタリングと同等に情報収集するのは困難である旨を留意する必要がある。一方、ケアマネジャーがモニタリングにおいて利用者の意思決定支援のためにどのような機能や役割を担っているか、十分に明らかになっていな

- い。モニタリングで ICT 機器の活用をさらに検討する場合、更なる研究が必要である。
- ・ **WEB** モニタリングでは対面モニタリングと同様の利用者と信頼関係を構築するのは難しい。また、利用者の意思決定支援時は開かれた質問をするようにガイドライン等（例えば「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン³」）で推奨されているが、**WEB** モニタリングでは閉じられた質問になる傾向があった。ガイドライン等で奨励されている方向性と **WEB** モニタリングの有する矛盾点については今後検討していく必要がある。

³ 厚生労働省「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン」, p7
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/0000212396.pdf> (閲覧: 2022/3/31)

3. 事業所・ケアマネジャー調査結果

本実証にご参加いただいた 11 事業所から回答を得た。

3.1 事業所の概況

3.1.1 地域区分

事業所の地域区分については、「1 級地」と「5 級地」が同数で最も多く、次いで「2 級地」、「その他」が同数であった。

表 3-1 地域区分

調査数	1 級地	2 級地	3 級地	4 級地	5 級地	6 級地	7 級地	その他
11 100.0	3 27.3	2 18.2	1 9.1	0 0.0	3 27.3	0 0.0	0 0.0	2 18.2

注) 数値は上段が回答数 (件)、下段が割合 (%) を示している。

3.1.2 主な移動手段 (複数回答)

主な移動手段については、「自転車」が最も多く、次いで「車」「徒歩」の順であった。

表 3-2 主な移動手段 (複数回答可)

調査数	徒歩	自転車	車	バイク 含む (原動機付)	その他
11 100.0	1 9.1	8 72.7	7 63.6	0 0.0	0 0.0

注) 数値は上段が回答数 (件)、下段が割合 (%) を示している。

3.1.3 移動にかかる最短時間/最長時間（事業所から利用者宅までの時間）

移動にかかる最短時間/最長時間（事業所から利用者宅までの時間）については、平均最短時間が 4.2 分、平均最長時間が 30.9 分であった。

表 3-3 移動にかかる最短時間/最長時間（事業所から利用者宅までの時間）

	調査数	平均	標準偏差
最短時間(分)	11	4.2	2.4
最長時間(分)	11	30.9	6.7

注) 調査数は回答数（件）を、平均は時間（分）を示している。

3.1.4 令和3年8月の居宅介護支援費の算定状況（人数）

令和3年8月の居宅介護支援費の算定状況については、居宅介護支援費（Ⅰ）が平均 61.7 人、居宅介護支援費（Ⅱ）が平均 144.9 人であった。

表 3-4 令和3年8月の居宅介護支援費の算定状況（人数）

	調査数	平均	標準偏差
居宅介護支援費(Ⅰ)計	11	61.7	73.8
居宅介護支援費(Ⅱ)計	11	144.9	176.5
居宅介護支援費合計	11	206.6	136.8

注) 調査数は回答数（件）を、平均は利用者数（人）を示している。

(1) 居宅介護支援費（Ⅰ）

令和3年8月の居宅介護支援費の算定状況のうち居宅介護支援費（Ⅰ）については、「居宅介護支援費（Ⅰ）・居宅介護支援（ⅰ）」が平均52.3人、「居宅介護支援費（Ⅰ）・居宅介護支援（ⅱ）」が平均9.5人であった。

表 3-5 令和3年8月の居宅介護支援費の算定状況（人数）_居宅介護支援費（Ⅰ）

	調査数	平均	標準偏差
居宅介護支援費（Ⅰ）・居宅介護支援（ⅰ）	11	52.3	74.5
居宅介護支援費（Ⅰ）・居宅介護支援（ⅱ）	11	9.5	29.9
居宅介護支援費（Ⅰ）・居宅介護支援（ⅲ）	11	0.0	0.0

注）調査数は事業所数（件）を、平均は利用者数（人）を示している。

(2) 居宅介護支援費（Ⅱ）

令和3年8月の居宅介護支援費の算定状況のうち居宅介護支援費（Ⅱ）については、「居宅介護支援費（Ⅱ）・居宅介護支援（ⅰ）」が平均144.9人、「居宅介護支援費（Ⅱ）・居宅介護支援（ⅱ）」が0人であった。

表 3-6 令和3年8月の居宅介護支援費の算定状況（人数）_居宅介護支援費（Ⅱ）

	調査数	平均	標準偏差
居宅介護支援費（Ⅱ）・居宅介護支援（ⅰ）	11	144.9	176.5
居宅介護支援費（Ⅱ）・居宅介護支援（ⅱ）	11	0.0	0.0
居宅介護支援費（Ⅱ）・居宅介護支援（ⅲ）	11	0.0	0.0

注）調査数は回答数（件）を、平均は利用者数（人）を示している。

3.1.5 指定介護予防支援業務の受託

指定介護予防支援業務を「受託している」は90.9%であった。

表 3-7 指定介護予防支援業務の受託状況

調査数	受託している	受託していない
11	10	1
100.0	90.9	9.1

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

3.1.6 居宅介護支援・介護予防支援の実利用者数の状況(令和3年8月分の給付管理の状況)

居宅介護支援・介護予防支援の実利用者数は、平均値は「要介護1」が最も多く、次いで「要介護2」であった。

表 3-8 居宅介護支援・介護予防支援の実利用者数の状況
(令和3年8月分の給付管理の状況)

	調査数	平均	標準偏差
要支援1	11	16.3	13.7
要支援2	11	22.6	19.6
要介護1	11	73.1	44.0
要介護2	11	59.6	27.2
要介護3	11	35.5	21.6
要介護4	11	27.7	22.5
要介護5	11	18.2	19.0
その他(認定申請中)	11	0.7	1.0
実利用者数計	11	253.6	153.5

注1) 各事業所で要介護度別の利用者数は異なる(表1-6参照)。

注2) 調査数は事業所数(件)を、平均は利用者数(人)を示している。

3.1.7 特定事業所加算の取得状況

特定事業所加算の取得状況については、「加算（Ⅱ）有」が最も多く、次いで「特定事業所医療介護連携加算有」の順であった。

表 3-9 特定事業所加算の取得状況（特定事業所医療介護連携加算のみ複数回答可）

調査数	加算（Ⅰ）有	加算（Ⅱ）有	加算（Ⅲ）有	加算（A）有	特定事業所医療介護連携加算有	加算無
11	1	9	1	0	4	0
100.0	9.1	81.8	9.1	0.0	36.4	0.0

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

3.2 事業所で勤務している職員について（令和3年8月1日現在）

3.2.1 ケアマネジャー（ケアマネジャー業務を実施している管理者含む）

(1) ケアマネジャー数（常勤換算）

ケアマネジャー（常勤換算）の人数の平均は、常勤のケアマネジャーは6.9人、非常勤のケアマネジャーは1.5人、常勤と非常勤の合計は8.4人であった。

表 3-10 ケアマネジャー数（常勤換算）

	調査数	平均	標準偏差
常勤介護支援専門員数	11	6.9	3.4
非常勤介護支援専門員数	11	1.5	3.3
介護支援専門員数(常勤+非常勤)	11	8.4	5.4

注) 調査数は事業所数（件）を、平均はケアマネジャー数（人）を示している。

(2) ケアマネジャー数（実人員、換算人員）

ケアマネジャーの常勤換算人数の実人員・換算人員の平均は、常勤専従が 6.8 人、常勤兼務が 0.1 人、非常勤専従が 2.3 人であった。

表 3-11 ケアマネジャー（実人員、換算人員）

	調査数	平均	標準偏差
常勤・居宅介護支援事業所事業所に専従	11	6.8	3.5
常勤・併設事業所と兼務（勤務時間による換算）／実人員	11	0.3	0.9
常勤・併設事業所と兼務（勤務時間による換算）／換算人員	11	0.1	0.2
非常勤・居宅介護支援事業所に専従／実人員	11	2.3	3.7
非常勤・居宅介護支援事業所に専従／換算人員	11	1.5	3.3
非常勤・併設事業所と兼務（勤務時間による換算）／実人員	11	0.0	0.0
非常勤・併設事業所と兼務（勤務時間による換算）／換算人員	11	0.0	0.0

注）調査数は回答数（件）を、平均はケアマネジャー数（人）を示している。

3.2.2 事務職員の有無（ケアマネジャー業務を実施していない事務職員）

事務職員の有無については、「事務職員はいない」が最も多かった。

表 3-12 事務職員の有無（ケアマネジャー業務を実施していない事務職員）
（複数回答可）

調査数	が所居 い専宅 る任介 の護 事支 務援 職事 員業	い兼他 る任の の併 事設 務事 職業 員等 がと	事務 職員 はい ない
11	1	2	8
100.0	9.1	18.2	72.7

注）数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

3.3 事業所の ICT 機器等の整備・利用状況

3.3.1 業務を支援するためのソフトウェアや ICT 機器(情報通信機器、人工知能関連技術(AI)を含む)の整備・導入状況

業務を支援するためのソフトウェアや ICT 機器(情報通信機器、人工知能関連技術(AI)を含む)の整備・導入状況については、全ての回答が「事業所内で、パソコンなどの ICT 機器を、1人1台利用」であった。

表 3-13 業務を支援するためのソフトウェアや ICT 機器(情報通信機器、人工知能関連技術(AI)を含む)の整備・導入状況(複数回答可)

調査数	事業所内で、ICT機器を、複数人で共有している	事業所内で、パソコン1台利用している	人工知能関連技術(AI)を利用している	業務支援のための ICT 機器を使用していない
11	0	11	0	0
100.0	0.0	100.0	0.0	0.0

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

3.3.2 ケアマネジメントのプロセスにおける携帯情報端末(スマートフォン、タブレット等)の利用状況

ケアマネジメントのプロセスにおける携帯情報端末(スマートフォン、タブレット等)の利用状況については、「スマートフォンとタブレット(パソコンを含む)をともに利用している」が最も多かった。

表 3-14 ケアマネジメントのプロセスにおける携帯情報端末(スマートフォン、タブレット等)の利用状況(複数回答可)

調査数	スマートフォンのみを利用している	タブレット(パソコンを含む)を利用している	スマートフォンとタブレットをともに利用している	その他の携帯情報端末を利用している	利用していない
11	2	2	5	2	1
100.0	18.2	18.2	45.5	18.2	9.1

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

3.3.3 利用者情報の携帯情報端末（スマートフォン、タブレット等）によるアクセスの状況

利用者情報の携帯情報端末（スマートフォン、タブレット等）によるアクセスの状況については、「訪問先からも ICT 機器を用いて利用者情報にアクセスできる」が最も多かった。

表 3-15 利用者情報の携帯情報端末（スマートフォン、タブレット等）によるアクセスの状況

調査数	訪問先からも ICT 機器を用いて利用者情報にアクセスできる	事業所等特定の場所以外から ICT 機器を用いて利用者情報にアクセスできる	事業所等特定の場所以外から ICT 機器を用いて利用者情報にアクセスできない
10	7	0	3
100.0	70.0	0.0	30.0

注1) ケアマネジメントのプロセスにおいて携帯情報端末を利用している事業所に限定している。

注2) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

3.3.4 ケアマネジメントのプロセスにおける携帯情報端末の利用台数

ケアマネジメントのプロセスにおける携帯情報端末の利用台数については、「1人1台である」が最も多かった。

表 3-16 ケアマネジメントのプロセスにおける携帯情報端末の利用台数

調査数	1台を複数人で利用	1人1台である	その他	無回答
10	3	6	0	1
100.0	30.0	60.0	0.0	10.0

注1) ケアマネジメントのプロセスにおいて携帯情報端末を利用している事業所に限定している。

注2) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

3.3.5 他事業所・多職種との連携の状況

他事業所・多職種との連携の状況については、「一部の他法人の事業所・多職種との取組みとして、他事業所・多職種とクラウドを利用するなどして全部または一部のデータを共有している」が最も多く、次いで「同一法人（同系列含む）の事業所・多職種との取組みとして、他事業所・多職種とクラウドを利用するなどして全部または一部のデータを共有している」が多かった。

表 3-17 他事業所・多職種との連携の状況（複数回答可）

調査数	部署・地域・事業所・多職種を共有している	同一法人（同系列含む）の事業所・多職種と共有している	他法人・多職種と共有している	多職種や他事業所とのデータの連携していない
11	1	6	5	2
100.0	9.1	54.5	45.5	18.2

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

3.3.6 在宅勤務におけるパソコン・ICT機器の使用状況

在宅勤務におけるパソコン・ICT機器の使用状況については、「在宅勤務の時、法人または事業所より支給されたパソコン・ICT機器を使っている」が最も多かった。

表 3-18 在宅勤務におけるパソコン・ICT機器の使用状況（複数回答可）

調査数	C 在宅勤務の時、法人または事業所より支給されたパソコン・ICT機器を使っている	T 在宅勤務の時、個人で保有しているパソコン・ICT機器を使っている	在宅勤務の時、パソコン・ICT機器を持っていない	その他	在宅勤務を行っていない
11	6	0	0	0	5
100.0	54.5	0.0	0.0	0.0	45.5

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

3.4 本実証の対象ケアマネジャーの属性等（令和3年8月1日現在）

本節では本実証に参加いただいたケアマネジャー44名の属性を記載した。

3.4.1 ケアマネジャーのうち主任介護支援専門員の取得状況

本実証にご参加いただいたケアマネジャーのうち、主任介護支援専門員の割合は36.4%であった。

表 3-19 ケアマネジャーのうち主任介護支援専門員の取得状況

調査数	主任介護支援専門員である	主任介護支援専門員でない
44	16	28
100.0	36.4	63.6

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

3.4.2 ケアマネジャーのうち管理者の割合

本実証にご参加いただいたケアマネジャーのうち、管理者である割合は15.9%であった。

表 3-20 ケアマネジャーのうち管理者の割合

調査数	管理者である	管理者でない
44	7	37
100.0	15.9	84.1

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

3.4.3 ケアマネジャーの性別

本実証にご参加いただいたケアマネジャーのうち、女性は77.3%、男性は22.7%であった。

表 3-21 ケアマネジャーの性別

調査数	男	女
44	10	34
100.0	22.7	77.3

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

3.4.4 ケアマネジャーの平均年齢

本実証調査にご参加いただいたケアマネジャーの平均年齢は47.4歳であった。

表 3-22 ケアマネジャーの平均年齢

調査数	平均	標準偏差
43	47.4	8.6

注1) 年齢が無回答を除外している。

注2) 平均はケアマネジャーの平均年齢(歳)を示している。

3.4.5 ケアマネジャーとしての平均勤務年数

本実証調査にご参加いただいたケアマネジャーのうち、当該職種として当該事業所に勤務した年数は平均8.1年であった。

表 3-23 ケアマネジャーとしての平均勤務年数

調査数	平均	標準偏差
44	8.1	5.9

注) 平均は平均勤務年数(年)を示している。

3.4.6 ケアマネジャーの勤務形態

本実証調査にご参加いただいたケアマネジャーの勤務形態は、「常勤・専従」が最も多かった。

表 3-24 ケアマネジャーの勤務形態

調査数	常勤・専従	常勤・兼務	非常勤・専従	非常勤・兼務
44	37	5	2	0
100.0	84.1	11.4	4.5	0.0

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

3.4.7 ケアマネジャーの担当利用者数

(1) ケアマネジャーの介護予防支援(委託分)担当利用者数

本実態調査にご参加いただいたケアマネジャーの担当利用者のうち、介護予防支援(委託分)は、平均8.1人であった。

表 3-25 担当利用者数_介護予防支援(委託分)

調査数	平均	標準偏差
40	8.1	7.9

注1) 介護予防支援の利用者が0人の事業所を除外している。

注2) 平均は担当利用者数(人)を示している。

(2) ケアマネジャーの居宅介護支援担当利用者数

本実態調査にご参加いただいたケアマネジャーの担当利用者のうち、居宅介護支援の担当利用者は、平均 27.5 人であった。

表 3-26 担当利用者数_居宅介護支援

調査数	平均	標準偏差
44	27.5	12.1

注) 平均は担当利用者数(人)を示している。

4. 利用者の基礎情報調査結果

本章では本実証にご参加いただいた利用者 134 名の属性をまとめた。

4.1 利用者の平均年齢

本実態調査にご参加いただいた利用者全体の平均年齢は 82.7 歳であった。

表 4-1 利用者の平均年齢

調査数	平均	標準偏差
122	82.7	9.6

注 1) 年齢が無回答の場合を除外している。

注 2) 調査数をご回答いただいた利用者数（人）、
平均はご回答いただいた利用者の年齢（歳）を示している。

4.2 利用者の要介護度

本実態調査にご参加いただいた利用者の要介護度は、「要介護1」が最も多く、次いで「要介護2」が多かった。

表 4-2 利用者の要介護度

調査数	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
134	17	22	36	32	13	7	7
100.0	12.7	16.4	26.9	23.9	9.7	5.2	5.2

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

4.3 現在の担当ケアマネジャーが担当を始めた時期（年）

現在の担当ケアマネジャーが担当を始めた時期については、「平成28年～令和2年」が最も多く、次いで「令和3年～」が多かった。

表 4-3 現在の担当ケアマネジャーが担当を始めた時期（年）

調査数	平成17年以前	平成21～28年	平成22～23年	令和2～8年	令和3年
134	1	3	6	93	31
100.0	0.7	2.2	4.5	69.4	23.1

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

4.4 対象利用者の障害高齢者の日常生活自立度

本実態調査にご参加いただいた利用者の障害高齢者の日常生活自立度については、「J2」が最も多く、次いで「A2」、「A1」の順であった。

表 4-4 障害高齢者の日常生活自立度

調査数	自立	J 1	J 2	A 1	A 2	B 1	B 2	C 1	C 2	無回答
134	12	11	29	23	24	13	12	4	5	1
100.0	9.0	8.2	21.6	17.2	17.9	9.7	9.0	3.0	3.7	0.7

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

4.5 対象利用者の認知症高齢者の日常生活自立度

本実態調査にご参加いただいた利用者の認知症高齢者の日常生活自立度については、「自立」が最も多く、次いで「I」が多かった。

表 4-5 認知症高齢者の日常生活自立度

調査数	自立	I	II a	II b	III a	III b	IV	M	無回答
134	41	38	13	22	10	2	5	2	1
100.0	30.6	28.4	9.7	16.4	7.5	1.5	3.7	1.5	0.7

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

4.6 対象利用者の家族介護者等（キーパーソンを含む）の状況

本実態調査にご参加いただいた利用者の家族介護者等（キーパーソンを含む）の有無については、「同居している家族介護者等がいる」が最も多かった。

表 4-6 家族介護者等（キーパーソンを含む）の有無

調査数	同居している家族介護者等がいる	近居している家族介護者等がいる	同居している家族は介護者ではない	同居している家族は介護者ではない	無回答
134	70	39	24	1	
100.0	52.2	29.1	17.9	0.7	

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

4.7 携帯電話（従来型携帯電話、スマートフォン）・タブレットの利用状況

4.7.1 利用者本人の携帯電話・タブレットの利用状況

利用者本人の携帯電話（従来型携帯電話、スマートフォン）・タブレットの利用状況については、「いずれも利用していない」が最も多く、次いで「従来型の携帯電話を利用している」が多かった。

表 4-7 利用者本人の携帯電話（従来型携帯電話、スマートフォン）・タブレットの利用状況（複数回答可）

調査数	パソコンを利用している	タブレットを利用している	スマートフォンを利用している	従来型の携帯電話を利用している	いずれも利用していない	わからない
134	3	4	23	32	71	1
100.0	2.2	3.0	17.2	23.9	53.0	0.7

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

4.7.2 家族介護者等（キーパーソンを含む）の携帯電話・タブレットの利用状況

本実態調査にご参加いただいた利用者の家族介護者等（キーパーソンを含む）の携帯電話（従来型携帯電話、スマートフォン）・タブレットの利用状況については、「スマートフォンを利用している」が最も多かった。

表 4-8 家族介護者等（キーパーソンを含む）の携帯電話（従来型携帯電話、スマートフォン）・タブレットの利用状況（複数回答可）

調査数	パソコンを利用している	タブレットを利用している	スマートフォンを利用している	従来型の携帯電話を利用している	いずれも利用していない	わからない	無回答
134	24	11	71	22	7	15	12
100.0	17.9	8.2	53.0	16.4	5.2	11.2	9.0

注）数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

5. モニタリング調査（ケアマネジャー）結果

本実証にご参加いただいた利用者のうち1セット目では132名、2セット目では123名について、利用者宅への訪問モニタリングによって得られる情報と、WEBモニタリングによって得られる情報の相違点等について、ケアマネジャーから回答を得た。

5.1 基本情報

5.1.1 モニタリング実施時間

WEB準備から退出までの時間は1セット目では23.4分、2セット目は21.4分であった。訪問面談開始から面談終了までの時間は、1セット目では28.3分、2セット目は28.5分であった。訪問に比べてWEBの所要時間は短かった。

WEBモニタリングにおいて各時間別でみると、準備開始から面談開始までの時間は、1セット目の平均時間は4.7分、2セット目の平均時間は3.6分であった。1セット目と比較して2セット目のほうが、WEB準備開始から面談開始までに要した時間は減少しており、1.1分の短縮が見られた。

面談開始～面談終了までの時間は、1セット目の平均は13.6分、2セット目の平均は12.7分であった。1セット目と比較して2セット目のほうが、WEB面談開始から面談終了までの時間は減少しており、0.9分の短縮が見られた。

面談終了から退出までの時間は、1セット目は平均5.1分、2セット目は平均5.0分であった。1セット目と2セット目のそれぞれでWEB準備開始から面談開始までに要した時間はおおむね同程度（0.1分の短縮）であった。

面談開始～面談終了までの時間は、全体を見ると、1セット目は平均28.3分、2セット目は平均28.5分であった。1セット目と2セット目のそれぞれでWEB面談開始から面談終了までに要した時間はおおむね同程度（0.2分の増加）であった。

表 5-1 モニタリングの所要時間と
1セット目と比較した2セット目の平均の増減率・平均の差

	1セット目			2セット目			増減率(%) 2セット目 /1セット目	平均の 差(分) 2セット目 -1セット目	
	調査数 (件)	平均 (分)	標準偏差	調査数 (件)	平均 (分)	標準偏差			
Web	(1)Web準備～面談開始	132	4.7	4.7	123	3.6	2.6	76.6	-1.1
	(2)Web面談開始～面談終了	132	13.6	6.2	123	12.7	6.6	93.4	-0.9
	(3)Web面談終了～退出	130	5.1	4.2	121	5.0	4.9	98.0	-0.1
	Web準備～退出 (1)+(2)+(3)	130	23.4	10.2	121	21.4	10.1	91.5	-2.0
訪問	訪問面談開始～面談終了	132	28.3	12.0	122	28.5	13.4	100.7	0.2

注1) 無回答を除いて集計している。

注2) 調査数は回答いただいた事業所数（件）平均は所要時間（分）を示している。

注3) モニタリングの所要時間に関する留意事項は次に示すコラム（本実証におけるモニタリングの所要時間に関する留意点）を参照いただきたい。

注記：本実証におけるモニタリングの所要時間に関する留意点

本実証の結果では、モニタリングの平均所要時間が WEB では 13～14 分程度（前後の準備時間を含めて 21～23 分程度）、訪問では 28～29 分程度であったが、ケアマネジャーのモニタリング業務の一部を計測しているに過ぎない点を留意いただきたい。

- ① 本実証の WEB モニタリングにおける「WEB 準備～退出」の時間には、WEB 会議の準備時間を含めた、モニタリング当日に利用者との面談を行う際に要した時間である。また、訪問モニタリングにおける「訪問面談開始～面談終了」の時間は、モニタリング当日に利用者との面談を行う際に要した時間であり、次の時間が含まれていない。
 - ▶ 実際のモニタリングでは、訪問前に、利用票の作成・出力や、当該利用者に係る 1 か月間の情報のとりまとめ等、利用者へ情報提供やサービスの提案を行うための事前準備が行われている。
 - ▶ 実際のモニタリングでは、訪問時に、面談以外でも室内や室外の環境、利用者の状態について、五感を働かせて課題点の把握が行われている。
- ② 「WEB 準備～面談開始」の時間は WEB モニタリング開始前のタブレットの立ち上げ等の準備時間を指しており、通常のモニタリングに係る準備時間は含まれていない。
- ③ 本実証のモニタリングでケアマネジャーより利用者に尋ねていただいた確認内容は、利用者の身体状況に関するものが多いが、実際の訪問時はモニタリングに際して必要な事前準備は多く、翌月の利用票の準備だけでなく、前月の報告書確認、次回訪問時の利用者への提案内容、医療機関からの依頼により確認する事項等、様々である。身体状況のみを画一的に確認するだけであれば短時間でモニタリングは実施できるが、本実証のように画一的に項目を尋ねることは難しい。より適切なケアにつなげるためのケアマネジャーの準備時の苦労は本データからは読み取れない。
- ④ 本実証では WEB モニタリングの後に訪問モニタリングを実施している。本実証では WEB と訪問を同日に行っている割合が高く、実施間隔が短かった（表 5-6、表 5-7）。同日に WEB と訪問の両方のモニタリングを行う場合、WEB の後で実施される訪問では、既に利用者の状況を WEB で把握しているため、従来のモニタリングよりも円滑に進みながらの実施となった可能性がある。この結果、訪問モニタリングの実施時間が、通常行われているモニタリングに比べて短くなっていることが推測される。
- ⑤ 本実証では、通常と同じモニタリングを行うことを想定していたが、モニタリング項目ごとに尋ねるといふ都合上、実際にはクローズドクエスチョン（「はい/いいえ」で回答することが想定される質問）になりがちであった点や緊張によりモニタリング実施時間が短くなってしまった可能性が意見として挙がっている。利用者からの回答が、「はい/いいえ」での返答に留まった結果 WEB モニタリングの実施時間が短くなっている可能性がある。
- ⑥ 本実証の WEB モニタリングを実際にモニタリングとして導入する場合、本実証で実施した面談以外に、モニタリング時に行われていること（例えば利用票の受け渡し

等)について検討すべき事項がある。本実証ではあくまでモニタリングの中の面談を訪問から WEB に変更した際の利用者の状況等の把握に着目して実施しており注意を要する。

- ⑦ 令和元年度老健事業のタイムスタディ調査結果(表 5-2)では、「モニタリングのための訪問」は利用者1人1か月当たり 37.4 分であった。調査対象集団や調査方法が異なるため、単純に比較することはできないが、今回の実証のモニタリングの所要時間は、タイムスタディ調査の結果より短かった。

表 5-2 (参考) 利用者1人当たり1ヶ月間の労働投入時間(居宅介護支援事業所)

(単位:分)

カテゴリー	個別利用者のケアマネジメントと直接関わる業務																				合計		
	利用者宅への訪問										その他の訪問												
のしつ	1.2	0.7	2.2	1.6	37.4	5.0	0.1	9.6	3.1	1.3	0.2	3.0	1.0	20.1	10.1	1.6	38.4	1.8	2.8	0.5	0.4	0.7	143.4
割合	0.8%	0.5%	1.6%	1.1%	26.1%	3.5%	0.0%	6.7%	2.1%	0.9%	0.1%	2.1%	0.7%	14.0%	7.1%	1.1%	26.8%	1.3%	1.9%	0.4%	0.3%	0.5%	100.0%

(出所) 三菱総合研究所:「居宅介護支援及び介護予防支援における平成30年度介護報酬改定の影響に関する業務実態の調査研究事業」, 図表 37, 令和元年度厚生労働省老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業分)報告書, p. 64, 2020年3月,
https://www.mri.co.jp/knowledge/pjt_related/roujinhoken/dia6ou000002tweq-att/R1_a005_2_report.pdf (2022/3/31 閲覧)

- 注1) 調査期間は、2019年11月18日~12月17日。nは利用者数で10545人。
- 注2) 119事業所から回収したタイムスタディ調査票のうち利用者調査票と紐づくもの355票のうち、タイムスタディ調査票にIDの記載がある利用者に限定されている。

5.1.2 WEB モニタリングと訪問モニタリングの間の変化

WEB モニタリングを行った後、訪問モニタリングまでの間に著しい状態変化があった場合に考慮できるよう、利用者の変化について尋ねた。「変化あり」の回答が多く見られたが、その内容の回答を見ると、状態変化に関する内容はほとんどなく、WEB モニタリングと比較して訪問モニタリングのほうがより前向きになった等の意識の変化に関する内容が多く挙げられていた。調査票に、「変化」の定義を明示していなかったためと考えられる。

(1) 利用者の変化の有無

WEB モニタリングと訪問モニタリングの間の利用者の変化の有無については、全体の傾向を見ると、1セット目の「変化あり」が33.1%、2セット目の「変化あり」は23.6%だった。

表 5-3 利用者の変化の有無

1セット目				2セット目			
調査数	変化なし	変化あり	無回答	調査数	変化なし	変化あり	無回答
133	84	44	5	123	90	29	4
100.0	63.2	33.1	3.8	100.0	73.2	23.6	3.3

注) 数値セルの上段は当該項目の利用者数(人)、下段は各セットで当該項目の占める割合(%)を示している。

WEB モニタリングと訪問モニタリングの間の利用者の変化がある場合の詳細内容は、1セット目と2セット目はともに、訪問のほうがスムーズに会話できた、訪問のほうが笑顔だった、会話量が多かった、といった内容が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

また、「変化」を利用者の状態の変化ではなく、モニタリングに対する利用者の態度の変化と捉えた回答が多かった。本項で記載する「変化」については、調査票の設問に「変化」の定義を記載していないため、回答者によって「変化」の定義が異なる可能性に留意する必要がある。

表 5-4 利用者の変化がある場合の詳細内容(1セット目)

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問の方が表情がやわらかく会話が増えた。 ・ 訪問時、緊張がほぐれた様子だった。 ・ 難聴のため、訪問の方が会話がスムーズだった。 ・ WEB では表情が硬かったが、訪問では笑顔になった。 ・ 訪問時の方が、明るく言葉数も多く訴えを伝えてくれた。 ・ 訪問時の方が言葉がスムーズに出ていた。 ・ 直接会った時の方が、表情がさらに豊かになった。 ・ 直接会った時の方が、自然に対応していた。

- ・ 会話のしやすさあり。
- ・ 身構えず気楽に会話ができていた。
- ・ WEB でのモニタリング時、接続できず実施できなかったため、検証できず。
- ・ タブレット端末に表情が映し出されず、直接の訪問により対面にて表情を拝見することができ、安堵な表情が伺えた。
- ・ WEB ではケアマネジャーが誰だかわかっていない。
- ・ WEB での声が聞き取れていない。
- ・ 訪問時ほっとした表情で、「機械で話すのは慣れていなくていやだ」と言われる。ベッドの軋み音の有無等の確認も来てもらわないと無理だと思い、言わなかったとの事。
- ・ WEB では表情が硬く、相手に聞こえているか良く解らずしゃべりづらかったと言われ、再度同じ内容の質問をされる。
- ・ 「待っていました」と笑顔が出て話をされる。言いたいことの半分もうまくしゃべれなかったとの事である。
- ・ WEB モニタリングでは表情が硬く、質問に返事するのみだった。訪問すると表情が和らぎ、いろんな会話が出来た。
- ・ WEB では聞き取りにくいのか、会話が続かなかった。訪問では、スムーズに会話出来た。
- ・ WEB では画面のケアマネジャーではなく訪問スタッフに向かって話をしており、会話が一方的だった。訪問すると多弁に話し会話もスムーズだった。
- ・ 足が前に出なくなっている。
- ・ WEB は少々混乱あり、途中で「来てくださーい！」と言う。
- ・ 同じことを聞いても、そこから話が広がった。
- ・ 見てほしい書類がある、と相談あり。
- ・ WEB モニタリング終了後 TEL あり、腰をいためたとのことで訪問、少し動きにくそうにされていた。
- ・ 自宅内の環境。
- ・ タブレットでも答えるが、訪問の方が詳しく沢山話して下さる。
- ・ タブレットを持参したケアマネジャーがタブレットに写っていると思えば耳も聞こえず話しが出来ない。
- ・ WEB の理解あり質問に答えること出来る。訪問した時の方が多く話して下さる。
- ・ 誰か分かっていない。話が出来ない。タブレットの理解不可。
- ・ 訪問時、WEB で聞けなかったことを聞いた。
- ・ 少し自信がついたように感じた。
- ・ やけにウキウキしてご機嫌。
- ・ WEB と訪問の間に自宅で転倒していた。
- ・ WEB モニタリングでは表情に緊張感がみられた。
- ・ WEB モニタリング日の朝から緊張した状態が続き、精神的に不安定な状態となっていた。

表 5-5 利用者の変化がある場合の詳細内容（2セット目）

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問の方が表情がやわらかく会話が増えた。 ・ 緊張がほぐれていた。 ・ 訪問の方が笑顔が多く見られた。 ・ 訪問の方が緊張なく話せていた。 ・ 訪問の方が会話がスムーズだった。 ・ WEB では表情は硬かったが、訪問では笑顔になった。 ・ 訪問の時の方が、明るく言葉数も多かった。 ・ 訪問した時の方が自然に会話が広がった。 ・ 直接会った時の方が更に会話は進んだ。 ・ 画面越しの方が、身構えている感じがあった。 ・ タブレット端末に表情が映し出されず、訪問し直接面接することで安堵な表情が伺えた。 ・ WEB では全く会話ができない。 ・ WEB では書類を映しながら場所を示すことができず、口頭でも上手く説明できなかった。訪問では書類を指さしで確認しながらの会話で納得が出来たようで笑顔が出る。 ・ 訪問すると笑顔で話をされる、モニターでは表情が硬かった。 ・ モニターじゃなく、いろんなものを見せて話がしたかったようで、笑顔がいつも以上にあった。 ・ WEB モニタリングでは体調が悪い様子はなかったが、訪問時は臥床しておりあまり調子が良さそうではなかった。 ・ WEB モニタリングでは骨折について「大丈夫」と言っていたが、訪問では実際の困っている状況が確認できた。 ・ WEB では画面のケアマネジャーではなく訪問スタッフに向かって話をしており、会話が一方的で1人でしゃべっていた。訪問ではスムーズに会話出来た。 ・ 数日前に熱発で救急搬送される。 ・ 表情が明るくなった。 ・ 聞き返しが減った。 ・ 前日体調が悪かった話をより詳しく話してくれた。 ・ タブレットでも答えるが訪問の方が詳しく沢山話す。 ・ タブレットだと誰か分らなかったが訪問すると分った。 ・ 訪問時の方が様子が分りやすく沢山話される。 ・ 訪問の方が沢山話す。 ・ 顔を見たので上手く疎通できた。 ・ WEB と訪問の間に自宅で尻もちをついていた。

利用者の変化の有無を、WEB モニタリングと訪問モニタリングの間隔別に見ると、1セット目における利用者の変化について「変化あり」の回答割合が最も多かったのは、WEB モニタリングと訪問モニタリングの間隔が同日の場合であった。間隔が1～3日、4～6日、7日以上では、「変化あり」は少なかった。2セット目においても、実施間隔が同日の場合、1～3日、4～6日、7日以上と比べて「変化あり」の回答割合が多かった。

表 5-6 利用者の変化の有無（WEB モニタリングと訪問モニタリングの間隔別）
（1セット目）

1セット目		調査数	変化なし	変化あり	無回答
全体		133 100.0	84 63.2	44 33.1	5 3.8
WEBモニタリングと訪問モニタリングの間隔	同日	85 100.0	41 48.2	40 47.1	4 4.7
	1～3日	11 100.0	10 90.9	1 9.1	0 0.0
	4～6日	21 100.0	18 85.7	2 9.5	1 4.8
	7日以上	16 100.0	15 93.8	1 6.3	0 0.0

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

表 5-7 利用者の変化の有無（WEB モニタリングと訪問モニタリングの間隔別）
（2セット目）

2セット目		調査数	変化なし	変化あり	無回答
全体		123 100.0	90 73.2	29 23.6	4 3.3
WEBモニタリングと訪問モニタリングの間隔	同日	81 100.0	51 63.0	27 33.3	3 3.7
	1～3日	12 100.0	12 100.0	0 0.0	0 0.0
	4～6日	17 100.0	15 88.2	2 11.8	0 0.0
	7日以上	13 100.0	12 92.3	0 0.0	1 7.7

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

(2) 家族等の変化の有無

WEB モニタリングと訪問モニタリングの間の家族等の変化の有無については、全体の傾向を見ると、1セット目の「変化あり」は17.3%、2セット目の「変化あり」は14.6%であった。

表 5-8 家族等の変化の有無

1セット目				2セット目			
調査数	変化なし	変化あり	無回答	調査数	変化なし	変化あり	無回答
133	91	23	19	123	84	18	21
100.0	68.4	17.3	14.3	100.0	68.3	14.6	17.1

注) 数値セルの上段は当該項目の利用者数(人)、下段は各セットで当該項目の占める割合(%)を示している。

WEB モニタリングと訪問モニタリングの間の家族等の変化がある場合の詳細内容は、1セット目と2セット目はともに、訪問のほうが会話がはずんだ、訪問のほうが安心した様子だった、といった内容が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-9 家族等の変化がある場合の詳細内容(1セット目)

1セット目
<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問時、困り事を詳細に話してくれた。 ・ 訪問の方が会話がはずんだ。 ・ 独居。 ・ 会って話す事で安心した様子があった。 ・ 訪問時の方が会話に広がりがあった。 ・ WEB よりも直接面談しての方が安心している。 ・ WEB では家族が移ったのは一瞬のため、状況等が把握できなかった。 ・ WEB でのモニタリング時、接続できず実施できなかったため、検証できず。 ・ WEB では本人との会話のサポートだけであったが、訪問では家族から状況も聞くことが出来た。 ・ タブレット面談で緊張して足の力が抜けたがすぐ普段の生活に戻れている。 ・ 家族なし。 ・ 顔を見る方が安心する、と安心される。 ・ WEB ではじっとされ、訪問では身ぶり手ぶりが大きくなった。 ・ 質問は前後しっかり答えて下さるが訪問時の方が沢山話して下さる。 ・ 別居の KP である娘は不参加だった。 ・ WEB では本人が分っていないので、「ここに居るやろ」と何度も言い、タブレットを気にして話ができない。 ・ 不穏状態となっていたため、妻や長女が、本人を落ち着かせるように対応していた。

表 5-10 家族等の変化がある場合の詳細内容（2セット目）

2セット目
<ul style="list-style-type: none">・ 訪問の方が口数が増えた。・ 訪問の方が困り事を詳細に話してくれた。・ 聞きたい事が画面越しでは聞けなかったと言われた。・ 訪問時の方が、家族からの言葉が多く聞き取れた。・ WEB を理解できず、会話もできない。・ WEB では骨折の詳細は話されなかったが訪問すると骨折時の状況や困っている事などいろいろ話して頂けた。・ 家族の話もよく聞くことができた。・ 説明することが減ったので負担がへる。・ 本人の認知がすすみ、家族の精神的な疲れが対面で確認できた。・ タブレットより訪問の方が沢山話して下さった。・ 実姉が病気で倒れた。

5.2 実証期間中のモニタリングで利用者に対して把握した情報

実証期間中のモニタリングで利用者に対して把握した情報について、把握方法別に見ると、1セット目と2セット目でともに、「WEB と訪問で把握した」が多い項目が目立つ。しかし、「セ ADL（寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等）」、「テ 排尿・排便（失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など）」、「ト 褥瘡・皮膚の問題（褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等）」、「ナ 口腔衛生（歯・口腔内の状態や口腔衛生）」、「ヘ 居室の明るさ」の項目は、「WEB と訪問で把握した」と「訪問のみで把握した」がおおむね同程度となっていた。一方で、「ヒ 居室のにおい」、「ホ 部屋の状態（片付け等）」、「マ 近所などの周辺の音の状況」、「ミ 家の周りの環境」の項目は「訪問のみ」が最も多くなっていた。

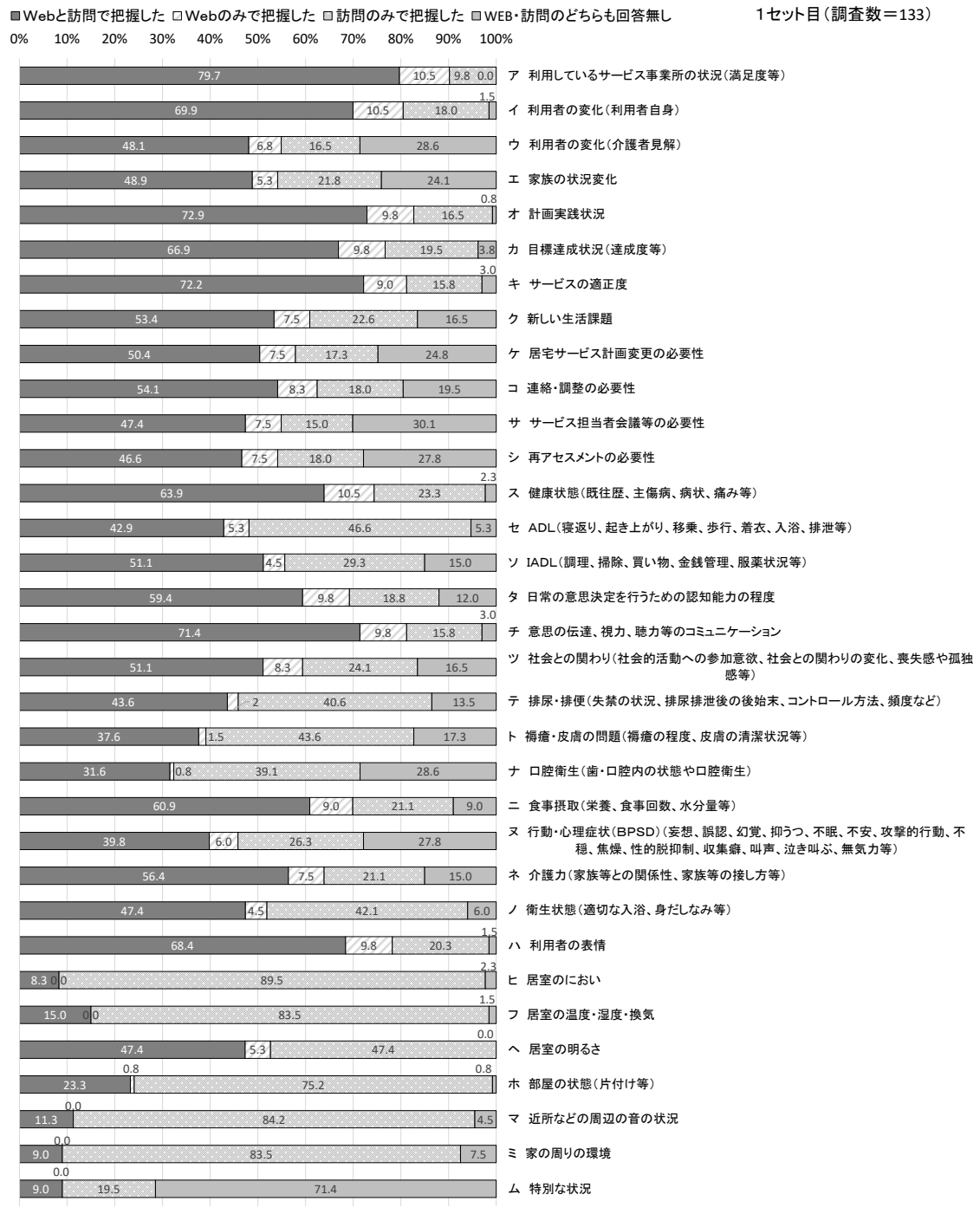


図 5-1 実証期間中のモニタリングで利用者に対して把握した情報(1セット目)



図 5-2 実証期間中のモニタリングで利用者に対して把握した情報(2セット目)

5.3 WEB でのモニタリングについて訪問した時と同等の情報の収集の可否

WEB でのモニタリングについて訪問した時と同等の情報を収集できたかに関する平均得点については、「とてもできた」を4点、「できた」を3点、「あまりできなかった」を2点、「全然できなかった」を1点として得点化し下表にまとめた。なお、「わからない、または比較できない」を集計から除外して得点化した。

得点を見ると、「居室内の環境」の項目（「ヒ 居室のにおい」、「フ 居室の温度・湿度・換気」、「へ 居室の明るさ」、「ホ 部屋の状態（片付け等）」）と、「周辺の環境」の項目（「マ 近所などの周辺の音の状況」、「ミ 家の周りの環境」）は、平均得点が他の項目と比較して低かった。これらの項目は、WEB でのモニタリングでは訪問した時と同等の情報を収集することが難しかったと考えられる。なお、これらのいずれの項目も2セット目では平均得点がやや増加していた。

また、WEB でのモニタリングと訪問の両方で把握できたと回答した場合、WEB でのモニタリングと訪問した時で同等の情報を収集できたかについては、いずれの項目も「できた」の回答が過半数となっていた（図 5-3、図 5-4）。

表 5-11 WEBでのモニタリングについて訪問した時と同等の情報の収集の可否
(1セット目)

		問1 実証期間中のモニタリングで、この利用者に対して把握した情報										問2 WEBでのモニタリングについて、訪問した時と同等の情報を収集できましたか (問1において、Webと訪問の両方に○がある場合に限定)					平均得点 (点)
		調査数	把握WEBと訪問のいずれでも把握していない	WEBのみで把握した	訪問のみで把握した	WEBと訪問の両方で把握した	実数					平均得点					
							総数	とてもできた	できた	あまりできなかった	全然できなかった		比較できない、わからない	無回答			
ケアプランの評価	利用者・家族の見解満足度と変化	133 100.0	0 0.0	14 10.5	13 9.8	106 79.7	106 100.0	8 7.5	92 86.8	6 5.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3.0			
	イ 利用者の変化(利用者自身)	133 100.0	2 1.5	14 10.5	24 18.0	93 69.9	93 100.0	4 4.3	80 86.0	7 7.5	1 1.1	0 0.0	1 1.1	3.0			
	ウ 利用者の変化(介護者見解)	133 100.0	38 28.6	9 6.8	22 16.5	64 48.1	64 100.0	4 6.3	58 90.6	0 0.0	0 0.0	1 1.6	1 1.6	3.1			
	エ 家族の状況変化	133 100.0	32 24.1	7 5.3	29 21.8	65 48.9	65 100.0	3 4.6	59 90.8	3 4.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3.0			
	ケアプランの評価	133 100.0	1 0.8	13 9.8	22 16.5	97 72.9	97 100.0	7 7.2	88 90.7	2 2.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3.1			
	カ 目標達成状況(達成度等)	133 100.0	5 3.8	13 9.8	26 19.5	89 66.9	89 100.0	6 6.7	80 89.9	3 3.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3.0			
	所見	キ サービスの適正度	133 100.0	4 3.0	12 9.0	21 15.8	96 72.2	96 100.0	4 4.2	91 94.8	1 1.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3.0		
		ク 新しい生活課題	133 100.0	22 16.5	10 7.5	30 22.6	71 53.4	71 100.0	4 5.6	61 85.9	6 8.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3.0		
		ケ 居宅サービス計画変更の必要性	133 100.0	33 24.8	10 7.5	23 17.3	67 50.4	67 100.0	2 3.0	63 94.0	2 3.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3.0		
		コ 連絡・調整の必要性	133 100.0	26 19.5	11 8.3	24 18.0	72 54.1	72 100.0	3 4.2	65 90.3	4 5.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3.0		
サ サービス担当者会議等の必要性		133 100.0	40 30.1	10 7.5	20 15.0	63 47.4	63 100.0	1 1.6	61 96.8	1 1.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3.0			
シ 再アセスメントの必要性		133 100.0	37 27.8	10 7.5	24 18.0	62 46.6	62 100.0	2 3.2	59 95.2	1 1.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3.0			
ス 健康状態(既往歴、主傷病、病状、痛み等)		133 100.0	3 2.3	15 10.5	31 23.3	85 63.9	85 100.0	5 5.9	74 87.1	6 7.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3.0			
課題分析に関する項目	セ ADL(着脱、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等)	133 100.0	7 5.3	7 5.3	62 46.6	57 42.9	57 100.0	1 1.8	47 82.5	7 12.3	1 1.8	0 0.0	1 1.8	2.9			
	ソ IADL(調理、掃除、買い物、金銭管理、服薬状況等)	133 100.0	20 15.0	6 4.5	39 29.3	68 51.1	68 100.0	2 2.9	62 91.2	3 4.4	1 1.5	0 0.0	0 0.0	3.0			
	タ 日常の意思決定を行うための認知能力の程度	133 100.0	16 12.0	13 9.8	25 18.8	79 59.4	79 100.0	3 3.8	71 89.9	4 5.1	1 1.3	0 0.0	0 0.0	3.0			
	チ 意思の伝達、視力、聴力等のコミュニケーション	133 100.0	4 3.0	13 9.8	21 15.8	95 71.4	95 100.0	6 6.3	78 82.1	8 8.4	2 2.1	0 0.0	1 1.1	2.9			
	ツ 社会との関わり(社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等)	133 100.0	22 16.5	11 8.3	32 24.1	68 51.1	68 100.0	3 4.4	60 88.2	5 7.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3.0			
	テ 排泄・排便(失禁の状況、排泄排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など)	133 100.0	18 13.5	3 2.3	54 40.6	58 43.6	58 100.0	3 5.2	53 91.4	2 3.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3.0			
	ト 褥瘡・皮膚の問題(褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等)	133 100.0	23 17.3	2 1.5	58 43.6	50 37.6	50 100.0	0 0.0	43 86.0	6 12.0	1 2.0	0 0.0	0 0.0	2.8			
	ナ 口腔衛生(歯・口腔内の状態や口腔衛生)	133 100.0	38 28.6	1 0.8	52 39.1	42 31.6	42 100.0	0 0.0	35 83.3	7 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2.8			
	ニ 食事摂取(栄養、食事回数、水分量等)	133 100.0	12 9.0	12 9.0	28 21.1	81 60.9	81 100.0	2 2.5	74 91.4	4 4.9	0 0.0	0 0.0	1 1.2	3.0			
	ヌ 行動・心理症状(BPSD)(妄想、譫妄、幻覚、抑うつ、不眠、不安、攻撃的行動、不穏、焦燥、性的脱抑制、収集癖、叫声、泣き叫ぶ、無気力等)	133 100.0	37 27.8	8 6.0	35 26.3	53 39.8	53 100.0	0 0.0	47 88.7	5 9.4	0 0.0	1 1.9	0 0.0	2.9			
	課題分析に関する項目	ネ 介護力(家族等との関係性、家族等の接し方等)	133 100.0	20 15.0	10 7.5	28 21.1	75 56.4	75 100.0	3 4.0	64 85.3	5 6.7	0 0.0	1 1.3	2 2.7	3.0		
		ノ 衛生状態(適切な入浴、身だしなみ等)	133 100.0	8 6.0	6 4.5	56 42.1	63 47.4	63 100.0	1 1.6	51 81.0	10 15.9	0 0.0	0 0.0	1 1.6	2.9		
		ハ 利用者の表情	133 100.0	2 1.5	13 9.8	27 20.3	91 68.4	91 100.0	9 9.9	73 80.2	8 8.8	0 0.0	0 0.0	1 1.1	3.0		
		居室内の環境	ヒ 居室のにおい	133 100.0	3 2.3	0 0.0	119 89.5	11 8.3	11 100.0	0 0.0	5 45.5	1 9.1	5 45.5	0 0.0	0 0.0	2.0	
フ 居室の温度・湿度・換気			133 100.0	2 1.5	0 0.0	111 83.5	20 15.0	20 100.0	0 0.0	10 50.0	4 20.0	5 25.0	1 5.0	0 0.0	2.3		
ヘ 居室の明るさ			133 100.0	0 0.0	7 5.3	63 47.4	63 47.4	63 100.0	1 1.6	45 71.4	12 19.0	4 6.3	0 0.0	1 1.6	2.7		
ホ 部屋の状態(片付け等)			133 100.0	1 0.8	1 0.8	100 75.2	31 23.3	31 100.0	1 3.2	21 67.7	4 12.9	5 16.1	0 0.0	0 0.0	2.6		
周辺の環境		マ 近所などの周辺の音の状況	133 100.0	6 4.5	0 0.0	112 84.2	15 11.3	15 100.0	0 0.0	10 66.7	1 6.7	4 26.7	0 0.0	0 0.0	2.4		
		ミ 家の周りの環境	133 100.0	10 7.5	0 0.0	111 83.5	12 9.0	12 100.0	0 0.0	7 58.3	1 8.3	4 33.3	0 0.0	0 0.0	2.3		
ム 特別な状況		133 100.0	95 71.4	0 0.0	26 19.5	12 9.0	12 100.0	0 0.0	10 83.3	2 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2.8			

注1) 平均得点は「とてもできた」を4点、「できた」を3点、「あまりできなかった」を2点、「全然できなかった」を1点として計算した。「比較できない、わからない」と「無回答」は平均得点の計算には含めていない。

注2) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

表 5-12 WEBでのモニタリングについて訪問した時と同等の情報を収集の可否 (2セット目)

調査数		間1 実証期間中のモニタリングで、この利用者に対して把握した情報												間2 WEBでのモニタリングについて、訪問した時と同等の情報を収集できましたか (問1において、Webと訪問の両方に○がある場合に限定)							平均得点 (点)
		いWEBと訪問のいずれでも把握していない	WEBのみで把握した	訪問のみで把握した	WEBと訪問の両方で把握した	実数							平均得点 (点)								
						総数	とてもできた	できた	あまりできなかった	全然できなかった	比較できない、わからない	無回答									
														調査数	割合 (%)	調査数	割合 (%)	調査数	割合 (%)	調査数	
ケアプランの評価	利用者・家族の見解満足度と変化	ア 利用しているサービス事業所の状況(満足度等)	123	1	14	8	100	100	6	90	4	0	0	0	0	3.0					
		イ 利用者の変化(利用者自身)	100.0	0.8	11.4	6.5	81.3	100.0	6.0	90.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9					
		ウ 利用者の変化(介護者見解)	123	3	14	22	84	84	2	75	6	1	0	0	0	3.0					
	ケアプランの評価	エ 家族の状況変化	100.0	2.4	11.4	17.9	68.3	100.0	2.4	89.3	7.1	1.2	0.0	0.0	0.0	3.0					
		オ 計画実践状況	123	34	7	20	62	62	2	58	2	0	0	0	0	3.0					
		カ 目標達成状況(達成度等)	100.0	27.6	5.7	16.3	50.4	100.0	3.2	93.5	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0					
	所見	キ サービスの適正度	123	27	8	27	61	61	1	58	1	1	0	0	0	3.0					
		ク 新しい生活課題	100.0	22.0	6.5	22.0	49.6	100.0	1.6	95.1	1.6	1.6	0.0	0.0	0.0	3.0					
		ケ 居宅サービス計画変更の必要性	123	2	13	11	97	97	3	91	2	0	0	0	1	3.0					
		コ 連絡・調整の必要性	100.0	1.6	10.6	8.9	78.9	100.0	3.1	93.8	2.1	0.0	0.0	1.0	1.1	3.0					
		ク サービス担当者会議等の必要性	123	5	14	17	87	87	2	82	2	0	0	0	1	3.0					
		シ 再アセスメントの必要性	100.0	4.1	11.4	13.8	70.7	100.0	2.3	94.3	2.3	0.0	0.0	1.1	1.1	3.0					
		ソ サービス担当者会議等の必要性	123	5	13	17	88	88	2	86	0	0	0	0	0	3.0					
	課題分析に関する項目	ス 健康状態(既往歴、主傷病、病状、痛み等)	100.0	4.1	10.6	13.8	71.5	100.0	2.3	97.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0					
		セ ADL(寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等)	123	23	10	32	58	58	0	57	1	0	0	0	0	3.0					
ソ IADL(調理、掃除、買い物、金銭管理、服薬状況等)		100.0	18.7	8.1	26.0	47.2	100.0	0.0	98.3	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8						
タ 日常の意思決定を行うための認知能力の程度		123	36	10	19	58	58	0	58	0	0	0	0	0	3.0						
チ 意思の伝達、視力、聴力等のコミュニケーション		100.0	29.3	8.1	15.4	47.2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0						
ツ 社会との関わり(社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等)		123	31	10	21	61	61	2	59	0	0	0	0	0	3.0						
テ 排泄・排便(失禁の状況、排泄排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など)		100.0	25.2	8.1	17.1	49.6	100.0	3.3	96.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0						
ト 褥瘡・皮膚の問題(褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等)		123	40	10	18	55	55	1	54	0	0	0	0	0	3.0						
ナ 口腔衛生(歯・口腔内の状態や口腔衛生)		100.0	32.5	8.1	14.6	44.7	100.0	1.8	98.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0						
ニ 食事摂取(栄養、食事回数、水分量等)		123	41	10	18	54	54	1	53	0	0	0	0	0	3.0						
ヌ 行動・心理症状(BPSD)(妄想、誤認、幻覚、抑うつ、不眠、不安、攻撃的行動、不穏、焦燥、)		100.0	33.3	8.1	14.6	43.9	100.0	1.9	98.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0						
ネ 介護力(家族等との関係性、家族等の接し方等)		123	1	12	24	86	86	3	78	5	0	0	0	0	3.0						
ノ 衛生状態(適切な入浴、身だしなみ等)		100.0	0.8	9.8	19.5	69.9	100.0	3.5	90.7	5.8	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9						
課題分析に関する項目		ハ 利用者の表情	123	8	7	51	37	57	0	48	8	1	0	0	0	2.8					
		ヒ 居室において	100.0	6.5	5.7	41.5	46.3	100.0	0.0	84.2	14.0	1.8	0.0	0.0	0.0	2.9					
	フ 居室の温度・湿度・換気	123	11	11	23	78	78	0	72	5	1	0	0	0	3.0						
	ヘ 居室の明るさ	100.0	8.9	8.9	18.7	63.4	100.0	0.0	92.9	6.4	1.3	0.0	0.0	0.0	2.9						
	ホ 部屋の状態(片付け等)	123	14	12	22	75	75	1	69	5	0	0	0	0	3.0						
	マ 近所などの周辺の音の状況	100.0	11.4	9.8	17.9	61.0	100.0	1.3	92.0	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0						
	ミ 家の周りの環境	123	6	11	21	85	85	5	74	4	2	0	0	0	3.0						
	ム 特別な状況	100.0	4.9	8.9	17.1	69.1	100.0	5.9	87.1	4.7	2.4	0.0	0.0	0.0	3.0						
	モ 居室の温度・湿度・換気	123	16	11	31	65	65	2	59	4	0	0	0	0	3.0						
	ム 居室の温度・湿度・換気	100.0	13.0	8.9	25.2	52.8	100.0	3.1	90.8	6.2	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0						
	メ 居室の明るさ	123	15	5	48	55	55	2	50	2	1	0	0	0	3.0						
	モ 部屋の状態(片付け等)	100.0	12.2	4.1	39.0	44.7	100.0	3.6	90.9	3.6	1.8	0.0	0.0	0.0	2.8						
	モ 近所などの周辺の音の状況	123	22	1	52	48	48	0	39	6	3	0	0	0	2.9						
	モ 家の周りの環境	100.0	17.9	0.8	42.3	39.0	100.0	0.0	81.3	12.5	6.3	0.0	0.0	0.0	2.9						
	ム 特別な状況	123	33	2	43	45	45	0	42	3	0	0	0	0	3.0						
ム 特別な状況	100.0	26.8	1.6	35.0	36.6	100.0	0.0	93.3	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0							
モ 居室の温度・湿度・換気	123	13	13	20	77	77	1	74	2	0	0	0	0	3.0							
モ 居室の温度・湿度・換気	100.0	10.6	10.6	16.3	62.6	100.0	1.3	96.1	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9							
メ 居室の明るさ	123	33	10	25	55	55	0	50	5	0	0	0	0	2.9							
メ 部屋の状態(片付け等)	100.0	26.8	8.1	20.3	44.7	100.0	0.0	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9							
モ 近所などの周辺の音の状況	123	20	10	27	66	66	2	55	6	0	0	3	2.9								
モ 家の周りの環境	100.0	16.3	8.1	22.0	53.7	100.0	3.0	83.3	9.1	0.0	0.0	4.5	2.9								
ム 特別な状況	123	10	8	41	64	64	0	55	6	1	0	2	2.9								
ム 特別な状況	100.0	8.1	6.5	33.3	52.0	100.0	0.0	85.9	9.4	1.6	0.0	3.1	2.9								
モ 居室の温度・湿度・換気	123	3	13	18	89	89	6	71	6	1	0	5	3.0								
モ 居室の温度・湿度・換気	100.0	2.4	10.6	14.6	72.4	100.0	6.7	79.8	6.7	1.1	0.0	5.6	2.3								
ヘ 居室の明るさ	123	5	1	104	13	13	0	8	0	4	0	1	2.3								
ヘ 居室の明るさ	100.0	4.1	0.8	84.6	10.6	10.6	0.0	61.5	0.0	30.8	0.0	7.7	2.5								
ホ 部屋の状態(片付け等)	123	4	1	100	18	18	0	13	0	4	0	1	2.5								
ホ 部屋の状態(片付け等)	100.0	3.3	0.8	81.3	14.6	14.6	0.0	72.2	0.0	22.2	0.0	5.6	2.7								
マ 近所などの周辺の音の状況	123	2	7	56	58	58	0	43	8	3	0	4	2.7								
マ 近所などの周辺の音の状況	100.0	1.6	5.7	45.5	47.2	100.0	0.0	74.1	13.8	5.2	0.0	6.9	2.7								
ミ 家の周りの環境	123	2	2	89	30	30	0	23	1	4	0	2	2.7								
ミ 家の周りの環境	100.0	1.6	1.6	72.4	24.4	100.0	0.0	76.7	3.3	13.3	0.0	6.7	2.5								
ム 特別な状況	123	5	2	101	15	15	0	10	0	3	0	2	2.5								
ム 特別な状況	100.0	4.1	1.6	82.1	12.2	12.2	0.0	66.7	0.0	20.0	0.0	13.3	2.5								
ム 特別な状況	123	8	1	101	13	13	0	8	0	3	1	1	2.5								
ム 特別な状況	100.0	6.5	0.8	82.1	10.6	10.6	0.0	61.5	0.0	23.1	7.7	7.7	2.5								
ム 特別な状況	123	9	0	20	12	12	0	9	1	1	1	1	2.7								
ム 特別な状況	100.0	7.4	0.0	16.3	9.8	9.8	0.0	75.0	8.3	8.3	8.3	8.3	0.0								

注1) 平均得点は「とてもできた」を4点、「できた」を3点、「あまりできなかった」を2点、「全然できなかった」を1点として計算した。「比較できない、わからない」と「無回答」は平均得点の計算には含めていない。

注2) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

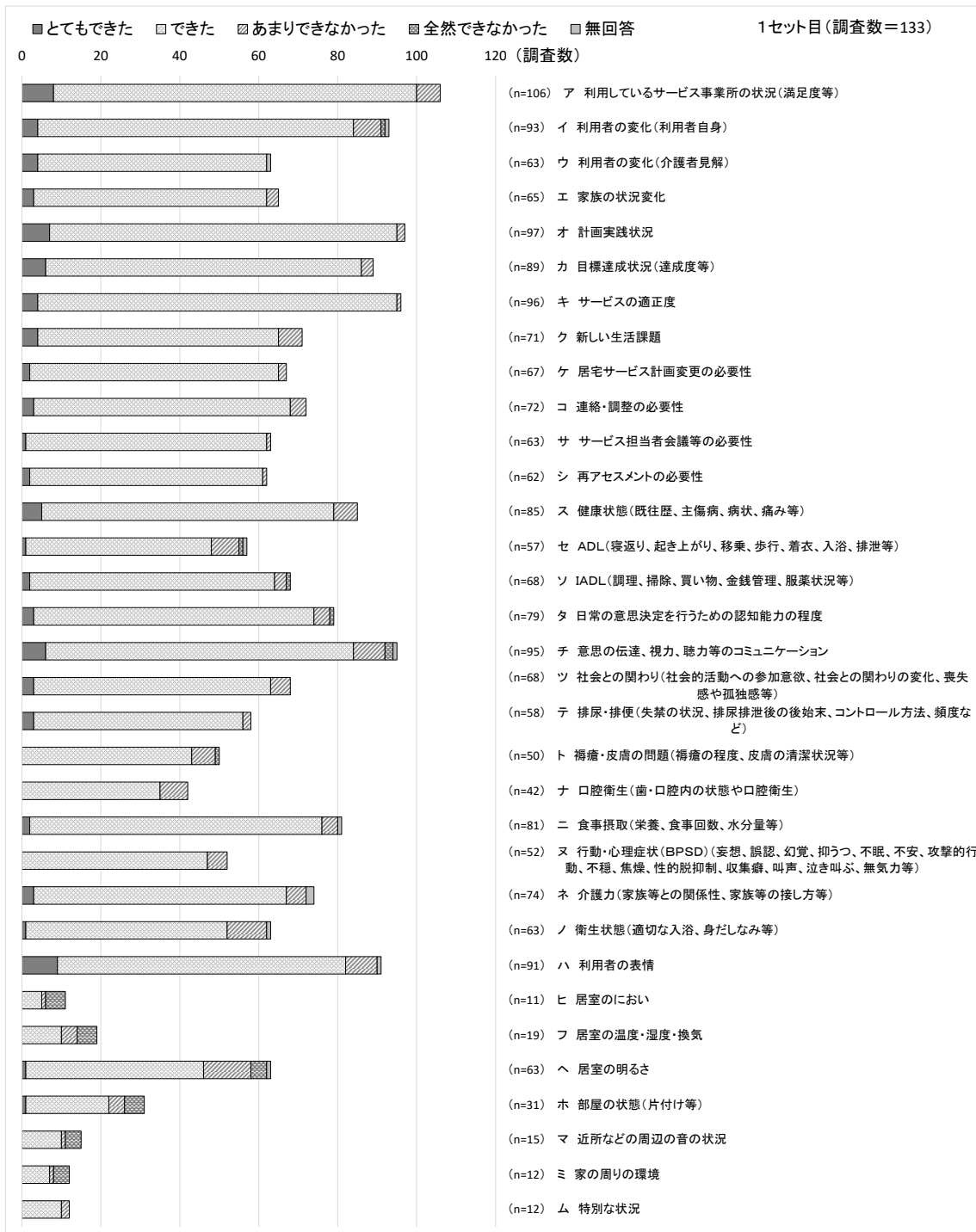


図 5-3 WEB と訪問の両モニタリングで把握した情報を、訪問した時と同等にWEBでのモニタリングで収集できたか(1セット目)

- 注1) WEB と訪問の両方で「把握しなかった」項目の相対的な多さを視覚的に示すために積み上げ棒グラフとして表示した。構成比のみで表示する場合、把握できた割合が高く見えてしまうが、実際にはWEB と訪問の両方で「把握しなかった」割合が一定程度存在している。
- 注2) WEB と訪問の両方で把握した場合に限定して、積み上げ棒グラフで掲載している。
- 注3) 棒グラフの長さはWEB と訪問の両方で把握した場合の件数を表しており、棒の長さが短いほどWEB で把握することが難しい項目と考えられる。「できた」割合が高かったとしても、そもそも大多数の場合で把握していない場合がある点、注意を要する。

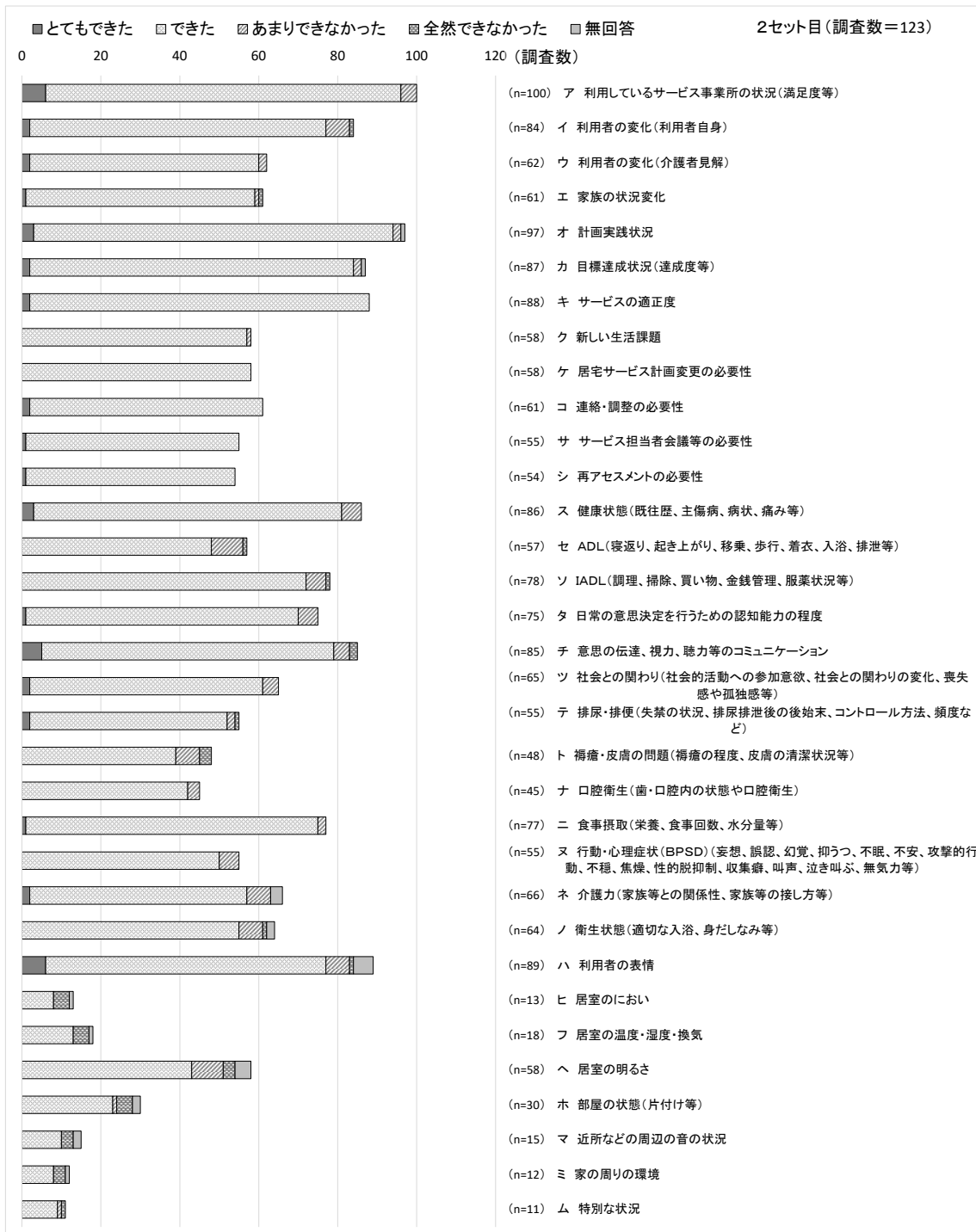


図 5-4 WEB と訪問の両モニタリングで把握した情報を、訪問した時と同等に WEB でのモニタリングで収集できたか (2セット目)

- 注1) WEB と訪問の両方で「把握しなかった」項目の相対的な多さを視覚的に示すために積み上げ棒グラフとして表示した。構成比のみで表示する場合、把握できた割合が高く見えてしまうが、実際には WEB と訪問の両方で「把握しなかった」割合が一定程度存在している。
- 注2) WEB と訪問の両方で把握した場合に限定して、積み上げ棒グラフで掲載している。
- 注3) 棒グラフの長さは WEB と訪問の両方で把握した場合の件数を表しており、棒の長さが短いほど WEB で把握することが難しい項目と考えられる。「できた」割合が高かったとしても、そもそも大多数の場合で把握していない場合がある点、注意を要する。

5.4 WEB でのモニタリングについて、訪問した時と同等の情報を収集できなかった場合の収集できなかった情報の詳細

WEB でのモニタリングについて、訪問した時と同等の情報を収集できたかという設問で、「あまりできなかった」または「全然できなかった」を選択した場合の収集できなかった情報の詳細と、「わからない、または比較できない」を選択した場合のわからない、比較できない理由について、自由記述で回答を得た。回答内容は、以下の3つに大きく分類でき、さらに細分化して分類した。

- ・ 収集できなかった情報（表 5-13）
 - 収集できなかった情報を「WEB で収集できなかった情報」、「WEB で収集できず訪問時に収集した情報」に細分化して分類した。
- ・ 収集できなかった理由（表 5-14）
 - 収集できなかった理由を「慣れることで対応できる可能性のある事由」、「オンライン特性・端末の特性に起因」、「利用者の属性等に起因」、「利用者の訴えがない等」、「その他」に細分化して分類した。
- ・ その他（表 5-15）
 - その他の内容として、「支援者から説明・確認」、「収集できた情報」、「その他」に細分化して分類した。

表 5-13 収集できなかった情報の分類	分類の視点・基準
WEB で収集できなかった情報	具体的な内容について、本人からの聞き取りができなかった、訪問して現地で目視しなければわからなかった（目視と WEB 聞き取りの収集情報に相違があった）と回答された内容が該当。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	具体的な内容について、WEB では把握できなかった内容、訪問のみで把握した内容が該当。WEB では収集できていない内容と読み替えられると想定。

表 5-14 収集できなかった理由の分類	分類の視点・基準	
慣れることで対応できる可能性のある事由	音声のずれ、聞き取りにくさ、質問形式になりがち、細かい聞き取りが難しい、操作が不慣れなことに起因すると思われる反応の乏しさや緊張など、コミュニケーション等に関する回答が該当。	
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	タブレット端末からでは見にくい、分かりづらい、映る範囲が限定的、細かい部分が見られない、対面での確認が必要といった回答が該当。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	利用者が端末を動かすことや操作しながら動作を見せることが困難と言った回答が該当。
	その他	-
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	-
	理解していない様子等	話ができない、混乱している、会話が成り立たない様子などの回答が該当。
利用者の訴えがない等	利用者からの訴えがない、利用者から問題ないという返答がある、利用者が回答を拒否といった回答が該当。	
その他（それ以外）	詳細な情報は記載なく「訪問時に確認した」等の理由のみ、本人や家族の聞き取り・主観しか聞けなかった（本人に確認した）等の回答、本人には聞きづらい等、その他の回答が該当。	

表 5-15 その他の分類

分類	分類の視点・基準
支援者から説明・確認	支援者から説明等をしたという回答が該当。
収集できた情報	WEBで収集できた・わかった情報に関する回答が該当。
その他	解釈が難しい回答や、利用者に該当しなかった、訪問時に確認した結果同じだった等の回答が該当。

以降では各項目の自由記述回答を上記の分類に沿って整理した。一つの回答が複数の分類に当てはまる場合（例えば、収集できなかった理由と収集できなかった情報が含まれる場合）は、それぞれの分類に整理した。また、内容が同義であることが明確な回答が複数ある場合は、1つを除き記載を省略し、誤字脱字の含まれる記述についても修正を加えた。

ア) 「利用しているサービス事業所の状況（満足度等）」の情報収集状況

「ア 利用しているサービス事業所の状況（満足度等）」については、収集できなかった情報として「不満など言いにくい事」が挙げられた。一方で、利用者本人や家族から聞き取れたという回答もあった。収集できなかった理由としては、WEB でのやりとりに関する内容が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-16 「ア 利用しているサービス事業所の状況（満足度等）」について
訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）
（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	・ <u>不満など言いにくい事</u> は、訪問時にのみ話してくれた。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-17 「ア 利用しているサービス事業所の状況（満足度等）」について
訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）
（1セット目）

分類	回答内容
今後対応できる可能性のある事由	<ul style="list-style-type: none"> ・ 細かい情報を聞き取れない。 ・ 細かい話をしてくれず省略された。 ・ TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・ タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、十分な状況・状態が分からない。 ・ 緊張感から、喘息による咳もでてしまい、質問に対して答えることができなかったようだ。咳もでたため、セットした人（補助者）に考慮し、隣の部屋での対応となった。
利用者の属性等に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症があり判断できていない。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】
理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 長い会話が困難。 ・ 聞こうとはするが、混乱あり。スピーカーを使用するも、「会って話がしたい。」と言う。 ・ タブレットの理解が難しく会話が成り立たない。 ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、サービス内容や課題など、聞きとる事は難しかった。 ・ 話が出来ない。 ・ WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話をやっている。 ・ 聞こえているが、質問の意味が通じなかった。

利用者の訴えがない等	<ul style="list-style-type: none"> ・覚えていない様子。 ・「大丈夫です」と言うが具体的に確認できなかった。
------------	---

表 5-18 「ア 利用しているサービス事業所の状況（満足度等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類	回答内容
今後対応できる可能性のある事由	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス上で問題があったがそのことについての話がしづらかった。 ・細かく聞き取れない。 ・緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・タブレットは質問形式になりそれに対しての答えしか返って来ず、細かなサービス状況が分からない。 ・前回同様タブレットの使用方法が分からなかった。タブレットでの会話の成立は難しく、質問形式になってしまい情報がうすかった。 ・聞こえにくいのか「うんうん」と繰り返すだけだった。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因 <ul style="list-style-type: none"> ・認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】
利用者の訴えがない等	<ul style="list-style-type: none"> ・本人からの訴えなし。 ・会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。

表 5-19 「ア 利用しているサービス事業所の状況（満足度等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人、ご家族より聞きとり。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・3/W HH 開始まだわからず。

表 5-20 「ア 利用しているサービス事業所の状況（満足度等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族から聞きとり。 ・ご本人に聞きとり。

イ) 「利用者の変化（利用者自身）」の情報収集状況

「イ 利用者の変化（利用者自身）」については、WEB で収集できなかった情報として、細やかな感情や歩行能力等の動き等の回答が挙げられた。収集できなかった理由としては、WEB でのやりとりに関する内容、画面から確認ができないといった回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-21 「イ 利用者の変化（利用者自身）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 質問した事以外の本人の細やかな気持ち等が聞き取り不十分。 ・ 細やかな感情まで汲み取る事が難しい。 ・ WEB では不安な気持ちが大きくなっていることが確認できなかった。 ・ 腰の角度、歩行状態。 ・ 会話中の体全体の動き（手をさする、足をさする）が確認できない。 ・ 詳細が聞きとれなかった。 ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、サービス内容や課題など、聞きとる事は難しかった。 ・ WEB で腰や膝の痛さがわかりづらい。 ・ 細かな表情が画面だと分りにくい。 ・ タブレット上で表情や動作確認が取れず、変化を感じ取ることが難しい（タブレット上には本人の額のみしか映っていない。） ・ オンラインでは受け答えが短く、変化が分かりにくかった。 ・ 会話が弾まない為、満足度に対しての本人の気持ちの聞き取りが不十分。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-22 「イ 利用者の変化（利用者自身）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話が弾まない為、満足度に対しての本人の気持ちの聞き取りが不十分。 ・ 質問した事以外の本人の細やかな気持ち等が聞き取り不十分。 ・ 細やかな感情まで汲み取る事が難しい。 ・ 本人だけでは挨拶乗りの会話は困難。 ・ 体調面や顔色について判別しづらい。 ・ 訪問した時には、健康状態のことに、具体的にお話しを伺うことができた為。 ・ 膝の痛みが強くなったがどの程度なのか。どうやって移動しているのか確認できない。 ・ 本人が臥床した為、画像に映らず歩行能力などを確認できない。 ・ タブレット端末の操作に不慣れであり、返答に必死になっている為、利用者自身のサービスを利用しての変化等の詳細を得ることが難しい。

	・タブレットは質問形式になりそれに対しての答えしか返って来ず、 <u>細かなサービス状況</u> が分からない。
--	--

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-23 「イ 利用者の変化（利用者自身）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインでの人との対話が初めてで利用者は緊張しており、通常の状態ではないと変化が見えにくいと感じた。 ・ オンラインでは受け答えが短く、変化が分かりにくかった。 ・ 会話が弾まない為、満足度に対しての本人の気持ちの聞き取りが不十分。 ・ 簡単な返答しか聞けなかった。 ・ 情報少なく判断しにくかった。 ・ 会話の間のとり方難しく又こちらの質問の意味がとらえづらかったようであった。 ・ タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、十分な状況・状態が分からない。 ・ タブレットだと伝わらない。 ・ 話が出来ない。 ・ いつもより緊張していた。 ・ 緊張感から、喘息による咳こみもでてしまい、質問に対して答えることができなかったようだ。咳もでたため、セットした（補助者）にも気をつかい、となりの部屋での対応となった。 ・ 体調が良いか悪いかは聞けるがその後の会話に続けづらい。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレット上で表情や動作確認が取れず、変化を感じ取ることが難しい（タブレット上には本人の顔のみしか映っていない。）。 ・ WEB で見えにくかった。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症があり判断できていない。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、サービス内容や課題など、聞きとる事は難しかった。 ・ タブレット越しの面談を本人が理解しておらずタブレットを見ようとしない。 ・ 聞こうとはするが、混乱あり。スピーカーを使用するも、「会って話がしたい。」と。 ・ タブレットの理解が難しく会話が成り立たない。 ・ TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話

		したりと全く会話にならなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人からの訴えなし。 ・ 「変わらないです」とご本人がおっしゃった。

表 5-24 「イ 利用者の変化（利用者自身）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ オンライン時、質問への反応が鈍く返答があまりなかった為、変化が分かりにくかった。 ・ 細かく確認できない。 ・ タブレット端末の操作に不慣れであり、返答に必死になっている為、利用者自身のサービスを利用しての変化等の詳細を得ることが難しい。 ・ 全く聞き取れない。 ・ 緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・ 会話の間のとり方が難しく、こちらの質問の意味がとらえづらかったようであった。 ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。 ・ タブレットは質問形式になりそれに対しての答えしか返って来ず、細かなサービス状況が分からない。 ・ 前回同様タブレットの使用方法が分からなかった。タブレットでの会話の成立は難しく、質問形式になってしまい情報がうすかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人が臥床した為、画像に映らず歩行能力などを確認できない。 ・ WEB ではみにくい。 ・ 画面だと分りづらい。 ・ 細かな表情疲れている様子が画面だと分りにくい。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 聞いた事に返事はあるが、理解していない様子であった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話のズレや聞きとりにくさにより途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。 ・ 本人からの訴えなし。 ・ 本人の拒否あり「やだ」と。 ・ 「うん」としか言わず、正確かどうか判断に困った。

表 5-25 「イ 利用者の変化（利用者自身）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 体調が良いか悪いかは聞けるがその後の会話に続けづらい。 ・ 本人からの聞き取りで確認。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯電話の位置。 ・ 訪問時、「先日転倒した」ことを知った。

表 5-26 「イ 利用者の変化（利用者自身）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご家族から聞きとり。 ・ 本人からの聞き取りで確認。

ウ) 「利用者の変化（介護者見解）」の情報収集状況

「ウ 利用者の変化（介護者見解）」については、WEB で収集できなかった情報として、具体的な行動や細かな状況が挙げられた。収集できなかった理由としては、WEB でのやりとりに関する内容が多く挙げられた。

WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由は、利用者が独居のため該当しないことが多く挙げられていた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-27 「ウ 利用者の変化（介護者見解）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB では<u>困った行動など</u>を具体的に聞く事ができなかった。 ・ <u>利用者の変化（介護者見解）</u>。 ・ タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、<u>十分な状況・状態</u>が分からない。 ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、<u>サービス内容や課題</u>など、聞きとる事は難しかった。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-28 「ウ 利用者の変化（介護者見解）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>認知面の低下による具体的な行動</u>についての確認が出来なかった。 ・ <u>利用者の変化（介護者見解）</u>。 ・ タブレットは質問形式になりそれに対しての答えしか返って来ず、<u>細かなサービス状況</u>が分からない。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-29 「ウ 利用者の変化（介護者見解）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類	回答内容
今後対応できる可能性のある事由	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB では本人との面談が主になってしまい、介護者にも確認できなかった。 ・ タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、十分な状況・状態が分からない。 ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、サービス内容や課題など、聞きとる事は難しかった。 ・ 介護者からみての変化はいつも帰りに玄関できいていたので WEB ではきけなかった。
利用者の訴えがない等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族が写るのは嫌だと WEB 参加しなかった。
その他の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族からの聞きとり出来ず。 ・ 本人から情報は収集できない。 ・ 訪問時に顔色が良くなっていると確認した。 ・ 本人に確認した。

表 5-30 「ウ 利用者の変化（介護者見解）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類	回答内容
今後対応できる可能性のある事由	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットは質問形式になりそれに対しての答えしか返って来ず、細かなサービス状況が分からない。 ・ 前回同様タブレットの使用方法が分からなかった。タブレットでの会話の成立は難しく、質問形式になってしまい情報がうすかった。
利用者の属性等に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】</p>
利用者の訴えがない等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 前回同様タブレットの使用方法が分からなかった。タブレットでの

	会話の成立は難しく、質問形式になってしまい情報がうすかった。
その他の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護者の主観のみ。 ・ ご家族から聞きとり。 ・ ご本人から聞きとり行う。 ・ 本人の前では訊けないためいつも玄関先で Fa からきいている。 ・ 本人の前で話せないため。

表 5-31 「ウ 利用者の変化（介護者見解）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	・ WEB 上で判断、実際の訪問時に差なしと判断。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 面と向かって話すとお話ができる。 ・ ご本人から聞きとり行う。 ・ サ高住に入居中ということ、近居している娘宅の周辺でコロナ患者がいたこともあり、訪問を控えていたため。 ・ 介護者が遠方にお住まいのため。 ・ 家族の話は聞けなかった。 ・ 家族はいなかった。 ・ 介護者がその場にはいない。

表 5-32 「ウ 利用者の変化（介護者見解）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族が WEB で映らなかったため、確認できず。 ・ 独居のため。 ・ WEB の時、介護者が不在だった為。 ・ 家族様とはスムーズにやりとりできた。 ・ 家族は入ってこなかった。

表 5-30 「ウ 利用者の変化（介護者見解）」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
利用者等に聞けなかった	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインで家族と話すタイミングがなかった為。 ・ 家族不在のため聞き取りしていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインで家族と話すタイミングがなかった為。 ・ ご家族と面談できなかったため。
該当しない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 独居であり、家族は参加できなかった為。 ・ 実の母親が高齢であり、それ以外の身寄りがなく独居である。 ・ 日中は独居の為。 ・ 独居で家族の立ち合いが無い為。 ・ 独居。実証中も家族の同席なし。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 独居であり、家族は参加出来なかった為。 ・ 実の母親が高齢であり、それ以外の身寄りはなく独居である。 ・ 日中独居の為。 ・ 独居で家族の立ち合いが無い為。 ・ 独居。実証中も家族の同席なし。 ・ 家族不在のため聞き取りしていない。
その他	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ 比較できない。

エ) 「家族の状況変化」の情報収集状況

「エ 家族の状況変化」については、収集できなかった情報として、実際の介助の動作や家族の状況変化の詳細や事実等の回答が挙げられた。

WEBでのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由は、独居のため該当しないといった回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-33 「エ 家族の状況変化」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEBで収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>娘や孫の状況</u>。 ・ <u>介助量</u>。 ・ 答えて下さるが<u>全体の様子（細かな表情等）</u>分りにくい。 ・ <u>姉が先日転倒した事実</u>を訪問で知った。 ・ <u>家族の状況変化</u>。 ・ タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、<u>十分な状況・状態</u>が分からない。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-34 「エ 家族の状況変化」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEBで収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の座位からの移動時等の<u>実際の動作時の介助様子</u>などを確認できない。 ・ <u>家族の介護疲れ</u>などがあったが、WEBでは話してくれず。 ・ <u>家族の状況変化</u>。
WEBで収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>家族状況の変化</u>は、訪問時に家族から詳しく話しを聞き取った。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-35 「エ 家族の状況変化」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類	回答内容
今後対応できる可能性のある事由	<ul style="list-style-type: none"> ・WEB では本人との面談が主になってしまい、介護者にも確認できなかった。 ・込み入った話ができない。 ・家族の声は聞こえるのみ、画面には出てこないで判断できなかった。 ・TV に写っていると思い込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、十分な状況・状態が分からない。 ・緊張感から、喘息による咳こみもでてしまい、質問に対して答えることができなかつたようだ。咳もでたため、セットした（補助者）にも気をつかい、となりの部屋での対応となった。 ・WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。・聞こえているが、質問の意味が通じなかった。
利用者の訴えがない等	<ul style="list-style-type: none"> ・「変わらないです」とご家族。
その他の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・独居、別居家族との関係が悪く、心情が関係する為直接会わないと聞きにくい。 ・奥様が入院中で治療方針など不明確な時期で不安をあおらないように考慮した。 ・ご本人から聞きとり行った。 ・サ高住に入居中ということ、近居している娘宅の周辺でコロナ患者がいたこともあり、訪問を控えていたため。 ・本人に確認した。 ・家族の話は聞けなかった。 ・家族はいなかった。

表 5-36 「エ 家族の状況変化」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類	回答内容
今後対応できる可能性のある事由	<ul style="list-style-type: none"> ・WEB では口数が少なかった。 ・会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。 ・タブレットは質問形式になりそれに対しての答えしか返って来ず、細かなサービス状況が分からない。 ・画面の外にいるためききにくかった。
利用者の認知症や	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解

属性等に起因	その他の病状に起因	<p>する事が乏しい。</p> <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】</p>
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族の介護疲れ等があったものの WEB では話してくれない。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族の事への聞き取りがほとんど出来なかった。 ・ 夫の体調や長女家族の転勤などの状況確認は WEB ではできなかった。 ・ ご家族と面談できなかったため。 ・ 介護者自身から状況を聞いた。 ・ 本人の口から聞く事が出来ず。 ・ 画面より訪問で疲れている様子が見えた。 ・ 本人からの聞き取りで確認。 ・ 家族の話は聞けなかった。 ・ 家族は入ってこなかった。 ・ Fa の“大丈夫です”との言葉のみを信じるしかない。

表 5-37 「エ 家族の状況変化」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族の介護負担等の確認ができず。 ・ 面と向かって話すとお話ができる。 ・ 腰痛など動きから判断。 ・ 本人確認出来る。 ・ 介護者が遠方にお住まいのため。 ・ じっくり話して聞く必要あり。 ・ 施設入所中訪問時確認。

表 5-38 「エ 家族の状況変化」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族と不仲の為聞きにくい。 ・ 家族様とはスムーズにやりとりできた。 ・ そこまで意識が回らなかった。

表 5-30 「エ 家族の状況変化」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
該当しない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実の母親が高齢であり、それ以外の身寄りがなく独居である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実の母親が高齢であり、それ以外の身寄りはなく独居である。

オ) 「計画実践状況」の情報収集状況

「オ 計画実践状況」について、収集できなかった情報としては、歩行状態や立位といった実際の動作、リハビリの実施内容等の回答が挙げられた。

収集できなかった理由としては、やりとり・コミュニケーションに関する内容が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-39 「オ 計画実践状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>歩行状態</u>の確認ができない。 ・ <u>言語リハビリテーションの実施内容</u>（ノートを見せてもらう）。 ・ <u>デイサービスへ休まず行けているか</u>。 ・ <u>居室内の清潔等</u>。 ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、<u>サービス内容や課題など</u>、聞きとる事は難しかった。細かい話ができなかった。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-40 「オ 計画実践状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>立位や移乗の状況</u>が見られないので判断がつかない。 ・ <u>立位や歩行状況</u>の確認が困難。 ・ <u>歩行状態</u>の確認ができない。 ・ 室内全体がみえず<u>生活状況</u>が分かりにくい。 ・ <u>失語症のコミュニケーション状況</u> WEB だけだと理解しにくい様子あり、伝わりにくかった。 ・ タブレットは質問形式になりそれに対しての答えしか返って来ず、<u>細かなサービス状況</u>が分からない。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-41 「オ 計画実践状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類	回答内容
今後対応できる可能性のある事由	<ul style="list-style-type: none"> ・ こまかい話しができなかった。 ・ TV に写っていると思い込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・ タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、十分な状況・状態が分からない。 ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、サービス内容や課題など、聞きとる事は難しかった。

		<ul style="list-style-type: none"> ・緊張感から、喘息による咳もでてしまい、質問に対して答えることができなかつたようだ。咳もでたため、セットした人（補助者）にも考慮し、隣の部屋での対応となった。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症があり、WEBを理解できず、少し混乱しており細かい聞き取りはできていない。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】</p>
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・本人の受け答えについて内容が分かって答えているがどうかの判断がしづらい。 ・「大丈夫です」との返答が多かつた。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・面と向かって話すとお話ができる。 ・本人から情報は収集できない。 ・WEBでは聞きとれなかつた様子。 ・ご本人、ご家族に聞きとり。 ・WEBを通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・聞こえているが、質問の意味が通じなかつた。

表 5-42 「オ 計画実践状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットは質問形式になりそれに対しての答えしか返って来ず、細かなサービス状況が分からない。 ・前回同様タブレットの使用方法が分からなかつた。タブレットでの会話の成立は難しく、質問形式になってしまい情報がうすかつた。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・室内全体がみえず生活状況が分りにくい。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・質問には答えるが認知症状あり「はい」とだけ答える 細かな様子分けが分りにくい。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】</p>
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかつた（成り立たない）。 ・「そうやなあ」としか言われなかつた。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・失語症のコミュニケーション状況 WEB だけだと理解しにくい様子

	<p>あり、伝わりにくかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご家族より聞きとりを行った。 ・ご本人から聞きとり行う。
--	--

カ) 「目標達成状況（達成度等）」の情報収集状況

「カ 目標達成状況（達成度等）」について、収集できなかった情報としては、歩行状態、居室内の状況等が挙げられた。

収集できなかった理由としては、やりとり・コミュニケーションに関する内容が多く挙げられた。

「カ 目標達成状況（達成度等）」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由は、利用者の認知症状の進行による計画見直しが必要であるという旨の回答であった。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-43 「カ 目標達成状況（達成度等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>歩行状況</u>や<u>全身状況</u>の把握が困難。 ・ <u>歩行状態</u>の確認ができない。 ・ <u>こまかい部分</u>が確認できなかった。 ・ <u>歩行</u>はできているか。 ・ <u>細かな表情</u>が分りにくい。室内全体みえず<u>生活状況</u>が分りにくい。 ・ <u>本人の部屋の状況</u>、<u>本人の状態</u>が WEB では分りにくい。 ・ <u>居室内の清潔</u>等。 ・ <u>居住環境</u>の確認が出来なかったため。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-44 「カ 目標達成状況（達成度等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>立位</u>や<u>移乗の状況</u>が見られないので判断がつかない。 ・ <u>立位</u>や<u>歩行状況</u>の確認が困難。 ・ <u>歩行状態</u>の確認ができない。 ・ <u>失語症のコミュニケーション状況</u> WEB だけだと理解しにくい様子あり、伝わりにくかった。 ・ <u>室内全体</u>がみえず<u>生活状況</u>が分りにくい。 ・ <u>居住環境</u>の確認が WEB では出来なかったため。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-45 「カ 目標達成状況（達成度等）」について訪問した時と同等に
収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・ タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、十分な状況・状態が分からない。 ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、サービス内容や課題など、聞きとる事は難しかった。 ・ 緊張感から、喘息による咳こみもでてしまい、質問に対して答えることができなかったようだ。咳もでたため、セットした（補助者）にも気をつかい、となりの部屋での対応となった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の部屋の状況、本人の状態が WEB では分りにくい。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症があり、WEB を理解できず、少し混乱しており細かい聞き取りはできていない。【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、サービス内容や課題など、聞きとる事は難しかった。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話が弾まない為、本人からの聞き取りが不十分。 ・ 訪問時、WEB に追加した話しがでてきた。 ・ 本人から情報は収集できない。 ・ WEB では聞きとれなかった様子。 ・ ご本人、ご家族に聞きとり。 ・ 話しが出来ない。 ・ 本人・妻に確認した。 ・ WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。・聞こえているが、質問の意味が通じなかった。

表 5-46 「カ 目標達成状況（達成度等）」について訪問した時と同等に
収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットは質問形式になりそれに対しての答えしか返って来ず、細かなサービス状況が分からない。 ・ 前回同様タブレットの使用方法が分からなかった。タブレットでの会話の成立は難しく、質問形式になってしまい情報がうすかった。
オンライン特性・	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 居住環境の確認が WEB では出来なかったため。

端末の特性に起因		
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】 ・ 質問には答えるが認知症状あり「はい」とだけ答える 細かな様子が分りづらい。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。 ・ 「そうやなあ」としか言われなかった。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話が弾まない為、本人からの聞き取りが不十分。 ・ ご家族より聞きとりを行った。 ・ ご本人から聞きとり行う。 ・ 訪問しないと分らない部分がある。 ・ WEB で確認出来ない内容がある。

表 5-47 「カ 目標達成状況（達成度等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
その他	・ 新しいサービスが入ったばかり。

表 5-30 「カ 目標達成状況（達成度等）」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
その他	・ 認知症症状の進行により計画の見直し必要。	-

キ) 「サービスの適正度」の情報収集状況

「キ サービスの適正度」について、収集できなかった情報としては、歩行状態や室内の様子といった回答が挙げられた。

収集できなかった理由としては、やりとり・コミュニケーションに関する内容の他に、利用者が自分でタブレットを動かさせないためといった回答が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-48 「キ サービスの適正度」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>歩行状況や全身状況</u>の把握が困難。 ・ <u>浴室や室内の確認</u>ができない。 ・ <u>満足しているか</u>。 ・ <u>宅内の状況をタブレットでは把握できない</u>(自分でタブレットを動かさない)。 ・ <u>細かな表情</u>が分りにくい。室内全体みえず<u>生活状況</u>が分りにくい。 ・ WEB ではサービスの<u>細かい所</u>まで確認できなかった。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問した際に、<u>サービス事業所の不満</u>を妻が話してきた。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-49 「キ サービスの適正度」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実際に<u>身体を見て ADL の状態</u>をみないと判断できない。 ・ 部屋全体と<u>身体状況の確認</u>ができないので判断が困難。 ・ 部屋全体にカメラを向けられず把握できない。 ・ 室内全体がみえず<u>生活状況</u>が分りにくい。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-50 「キ サービスの適正度」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 詳細まで聞けなかった。 ・ TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・ タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、十分な状況・状態が分からない。 ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、サービス内容や課題など、聞きとる事は難しかった。 ・ WEB ではサービスの細かい所まで確認できなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自宅内の状況をタブレットでは把握できない（自分でタブレットを動かせない）。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症があり、WEB を理解できず、少し混乱しており細かい聞き取りはできていない。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・ TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、サービス内容や課題など、聞きとる事は難しかった。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人から情報は収集できない。 ・ ご本人、ご家族に聞きとり。 ・ 初回だったためこみ入った話ができなかった。 ・ WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・ 聞こえているが、質問の意味が通じなかった。

表 5-51 「キ サービスの適正度」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・ タブレットは質問形式になりそれに対する答えしか返って来ず、細かなサービス状況が分からない。 ・ 前回同様タブレットの使用方法が分からなかった。タブレットでの会話の成立は難しく、質問形式になってしまい情報がうすかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 部屋全体にカメラを向けられず把握できない。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 意識がぼんやりとしており発言少なく、サービスの利用状況等は家族から簡単に聞き取った。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】 ・ 認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】 ・ 質問には答えるが認知症状あり「はい」とだけ答える 細かな様子が分りづらい。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族のフォローあり。 ・ ご家族より聞きとりを行った。 ・ ご本人から聞きとり行う。 ・ 今日から導入したサービスの適正度を聞きとれなかった。

表 5-30 「キ サービスの適正度」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の精神状態が不安定な状態だったため比較ができない。 	-

ク) 「新しい生活課題」の情報収集状況

「ク 新しい生活課題」について、収集できなかった情報としては、歩行状態、居室の様子、生活臭、使用しているベッドの状況、生活状況等の回答が挙げられた。

収集できなかった理由としては、やりとり・コミュニケーションに関する内容の回答が多く挙げられた。

収集できた情報としては、家族の意向や困りごと、主治医変更を検討されていることといった回答が挙げられた。

「ク 新しい生活課題」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由は、新しい生活課題がなかったといった回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-52 「ク 新しい生活課題」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>歩行状況や全身状況</u>の把握が困難。 ・ <u>浴室や室内の確認</u>ができない。 ・ <u>部屋全体の状況</u>が確認できない。 ・ <u>独居生活に対する安全確保、緊急時の対応や連絡先</u>の確認ができなかった。 ・ <u>部屋の細かな生活臭（部屋干しや飲みかけのジュース等）</u>確認できない。 ・ <u>日中の活動内容、方法</u>について詳細には聞けなかった。 ・ <u>困りごとはないか。</u> ・ <u>細かな表情</u>が分りにくい。室内全体みえず<u>生活状況</u>が分りにくい。 ・ <u>使用しているベッドの状況</u>を把握出来なかったため。 ・ 本人がタブレット端末の操作、扱いに集中している為、<u>生活の中での新たな課題</u>を引き出したりすることが難しい状況。 ・ タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、<u>十分な状況・状態</u>が分からない。 ・ 本人が画像に映らず、臥床している状況であり、家族の意向や困りごとは確認できるが、<u>直接本人からの想い</u>を聞き出すことは難しい。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-53 「ク 新しい生活課題」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインでは課題の把握が出来なかったが、訪問時に家族から相談を受けた為、新たな課題が見えてきた。 ・ 実際に身体を見て ADL の状態をみないと判断できない。 ・ 部屋全体と身体状況の確認ができないので判断が困難。 ・ 家族の入院等の対応は WEB では確認できなかった。 ・ 本人が臥床した為、現状の歩行などを確認できず、福祉用具導入の必要性などを確認できない。 ・ 往診医より新たに内服薬の処方を受けたとの口頭での説明だけでは実際の処方内容を確認できない。 ・ 骨折後の生活状況が WEB ではわかりにくかった。 ・ 室内全体がみえず生活状況が分りにくい。 ・ 防犯のため夜間は施錠することにしたが、朝開錠していなかった。 ・ タブレットは質問形式になりそれに対しての答えしか返って来ず、細かなサービス状況が分からない。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>訪問時に新たな生活課題</u>に気づく事が出来た。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-54 「ク 新しい生活課題」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話のしにくさがあり聞き取りが不十分。 ・ 自然な会話の流れがないので聞き取りが不十分。 ・ 本人がタブレット端末の操作、扱いに集中している為、生活の中で新たな課題を引き出したりすることが難しい状況。 ・ 細かいことが聞き取れない。 ・ TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・ タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、十分な状況・状態が分からない。 ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、サービス内容や課題など、聞きとる事は難しかった。 ・ WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・ 聞こえているが、質問の意味が通じなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 細かな表情が分りにくい。室内全体みえず生活状況が分りにくい。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症があり、WEB を理解できず、少し混乱しており細かい聞き取りはできていない。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・ 聞こえているが、質問の意味が通じなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人は「大丈夫」と答えるが本人の顔しかみえないため信じていいか判断ができなかった。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB では出なかったが訪問したら確認ができた。 ・ 本人から情報は収集できない。 ・ ご本人やご家族から聞きとり行う。 ・ 話が出来ない。 ・ 初回だったためこみ入った話ができなかった。 ・ WEB での聞きとり難しく、訪問して確認している。

表 5-55 「ク 新しい生活課題」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話のしにくさがあり聞き取りが不十分。 ・ 自然な会話の流れがないので聞き取りが不十分。 ・ タブレット端末操作に不慣れであり、質問に対しての返答で精いっぱい、困りごと等の本人が抱えている事柄を収集しづらい。 ・ 細かい確認ができない。 ・ 緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。 ・ 前回同様タブレットの使用方法が分からなかった。タブレットでの会話の成立は難しく、質問形式になってしまい情報がうすかった。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】 ・ 質問には答えるが認知症状あり「はい」とだけ答える 細かな様子が分りづらい。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族のフォローあり。 ・ ご家族より聞きとりを行った。 ・ 各事業所から聞きとる必要あり。 ・ 深くつつこんだ話のため。 ・ WEBでの聞きとり難しく直接聞きとりしている。

表 5-56 「ク 新しい生活課題」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人が画像に映らず、臥床している状況であり、家族の意向や困りごとは確認できるが、直接本人からの想いを聞き出すことは難しい。 ・ 主治医変更を検討されている。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 詳細まで聞いて変わった。 ・ 安定されている。 ・ WEBでのモニタリング時は「特に変わらない」と言っていたが、屋外手すりを検討したいと帰りぎわにタブレット持参したスタッフに伝えていた。 ・ 介護者の入院あり、フロヤトイレそうじ必要。 ・ 本人の体の状態をみるため。

表 5-30 「ク 新しい生活課題」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
該当しない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話の中で課題はなかった。 ・ 新しい生活課題がないことを確認。 ・ 課題ないため聞きとりしていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新たな課題がなかった。 ・ 課題ないため聞きとりしていない。 ・ 新たな課題がないことを確認。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の精神状態が不安定な状態だったため比較ができない。 	-

ケ) 「居宅サービス計画変更の必要性」の情報収集状況

「ケ 居宅サービス計画変更の必要性」について、収集できなかった情報としては、歩行状態、居室内の状況、生活状況といった回答が多く挙げられた。また、WEB モニタリング時には計画変更の必要性は感じられなかったが、訪問して計画変更の必要性に気づいたといった回答も挙げられた。

収集できなかった理由としては、やりとり・コミュニケーションに関する内容、画面からは見えない・確認できないといった回答が多く挙げられた。

「ケ 居宅サービス計画変更の必要性」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由は、必要性がなかったといった回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-57 「ケ 居宅サービス計画変更の必要性」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>歩行状況や全身状況</u>の把握が困難。 ・ <u>浴室や室内の確認</u>ができない。 ・ <u>部屋全体の状況</u>が確認できない。 ・ 本人が画像に映らず、臥床している状況であり、家族の意向や困りごとは確認できるが、<u>直接本人からの想い</u>を聞き出すことは難しい。 ・ <u>困りごとはないか。</u> ・ <u>自宅内の状況をタブレット</u>では把握できない(自分でタブレットを動かせない)。 ・ <u>細かな表情</u>が分りにくい。室内全体みえず<u>生活状況</u>が分りにくい。 ・ <u>使用しているベッドの状況</u>を把握出来なかったため。 ・ 本人がタブレット端末の操作、扱いに集中している為、<u>生活の中での新たな課題</u>を引き出したりすることが難しい状況。 ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、<u>サービス内容や課題</u>など、聞きとる事は難しかった。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-58 「ケ 居宅サービス計画変更の必要性」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実際に身体を見て <u>ADL の状態</u>をみないと判断できない。 ・ <u>部屋全体と身体状況</u>の確認ができないので判断が困難。 ・ <u>部屋全体の状況</u>が確認できない。 ・ <u>細かい確認</u>ができない。 ・ <u>骨折後の生活状況</u>が WEB ではわかりにくく判断できなかった。 ・ 室内全体がみえず<u>生活状況</u>が分りにくい。

	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットは質問形式になりそれに対しての答えしか返って来ず、<u>細かなサービス状況</u>が分からない。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでは計画変更の必要性は感じられなかったが、訪問して家族から状況を聞き、<u>計画変更の必要性</u>に気づいた。

表 5-59 「ケ 居宅サービス計画変更の必要性」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・本人が画像に映らず、臥床している状況であり、家族の意向や困りごとは確認できるが、直接本人からの想いを聞き出すことは難しい。 ・自宅内の状況をタブレットでは把握できない（自分でタブレットを動かせない）。 ・細かな表情が分りにくい。室内全体みえず生活状況が分りにくい。 ・本人がタブレット端末の操作、扱いに集中している為、生活の中での新たな課題を引き出したりすることが難しい状況。 ・TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、十分な状況・状態が分からない。 ・高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、サービス内容や課題など、聞きとる事は難しかった。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症があり、WEB を理解できず、少し混乱しており細かい聞き取りはできていない。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】</p>
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・本人、家族からの要望なし。 ・本人は「大丈夫」と答えるが本人の顔しかみえない。ため信じていいか判断ができなかった。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・本人から情報は収集できない。 ・ご本人やご家族から聞きとり行う。 ・話しが出来ない。 ・初回だったためこみ入った話ができなかった。 ・アセスメントは対面でした方が良いから。 ・本人から確認している。 ・WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話をやっている。 ・聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・WEB での聞きとり難しく、訪問して確認している。

表 5-60 「ケ 居宅サービス計画変更の必要性」について訪問した時と同等に
収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・ タブレットは質問形式になりそれに対する答えしか返って来ず、細かなサービス状況が分からない。 ・ 前回同様タブレットの使用方法が分からなかった。タブレットでの会話の成立は難しく、質問形式になってしまい情報がうすかった。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】 ・ 質問には答えるが認知症状あり「はい」とだけ答える 細かな様子が分りづらい。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ ご家族に確認。 ・ ご本人から聞きとり行う。 ・ 深くつつこんだ話のため。 ・ WEB での聞きとり難しく直接聞きとりしている。

表 5-30 「ケ 居宅サービス計画変更の必要性」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
該当しない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要性があるかわからない。 ・ 新しい生活課題がなかったため。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新しい生活課題がなかったため。 ・ 必要性がないことを確認。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の精神状態が不安定な状態だったため比較ができない。 	-

コ) 「連絡・調整の必要性」の情報収集状況

「コ 連絡・調整の必要性」について、収集できなかった情報としては、居室内の状況、福祉用具の状況、住宅改修箇所の不具合の詳細といった回答が挙げられた。住宅改修箇所の不具合の詳細が把握できず事業所への明確な情報提供ができないといった回答であった。

収集できなかった理由としては、やりとり・コミュニケーションに関する内容、画面から見えない・確認できないといった回答が多く挙げられた。

「コ 連絡・調整の必要性」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由は、必要性がなかったといった回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-61 「コ 連絡・調整の必要性」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>浴室や室内の確認</u>ができない。 ・ <u>部屋全体の状況</u>が確認できない。 ・ <u>通所先へ運動時の動作確認の情報</u>が WEB では少なくなる。 ・ <u>本人の想い</u>が十分に聞けていなかった。 ・ <u>ショート利用日</u>。 ・ <u>自宅内の状況</u>をタブレットでは把握できない(自分でタブレットを動かせない)。 ・ <u>福祉用具の調整の必要性</u>。 ・ <u>福祉用具の追加の可否</u>。 ・ <u>使用しているベッドの状況</u>を把握出来なかったため。 ・ 本人がタブレット端末の操作、扱いに集中している為、<u>生活の中での新たな課題</u>を引き出したりすることが難しい状況。 ・ タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、<u>十分な状況・状態</u>が分からない。 ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、<u>サービス内容や課題</u>など、聞きとる事は難しかった。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問した際に、<u>サービス事業所の不満</u>を妻が話してきた。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-62 「コ 連絡・調整の必要性」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEBで収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 部屋全体と身体状況の確認ができないので判断が困難。 ・ 部屋全体の状況が確認できない。 ・ WEBでは<u>必要性</u>など話す事ができなかった。 ・ <u>住宅改修箇所の不具合</u>の詳細を目視することができず、詳細を把握できない為、事業所への明確な情報提供ができない。 ・ <u>細かい確認</u>ができない。 ・ 室内全体がみえず<u>生活状況</u>が分りにくい。 ・ <u>骨折後の生活状況</u>がWEBではわかりにくく判断できなかった。 ・ タブレットは質問形式になりそれに対しての答えしか返って来ず、<u>細かなサービス状況</u>が分からない。
WEBで収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問時に<u>計画の変更が必要</u>と気づいた為、それに付随して連絡・調整の必要性が生じた。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-63 「コ 連絡・調整の必要性」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類	回答内容
今後対応できる可能性のある事由	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の受け答えから内容が分かって答えているがどうかの判断がしづらい。 ・ 本人がタブレット端末の操作、扱いに集中している為、生活の中での新たな課題を引き出したりすることが難しい状況。 ・ TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・ タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、十分な状況・状態が分からない。 ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、サービス内容や課題など、聞きとる事は難しかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面から確認が困難 ・ 細かな表情が分りにくい。室内全体みえず生活状況が分りにくい。 ・ 利用者が端末を操作しながらの動作が困難 ・ 自宅内の状況をタブレットでは把握できない（自分でタブレットを動かせない）。
利用者の属性等に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症があり、WEBを理解できず、少し混乱しており細かい聞き取りはできていない。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】</p>

利用者の訴えがない等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人は「大丈夫」と答えるが本人の顔しかみえないため信じていか判断ができなかった。
その他の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人から情報は収集できない。 ・ ご本人やご家族から聞きとり行う。 ・ 話しが出来ない。 ・ アセスメントは対面でした方が良いから。 ・ 本人から確認している。 ・ WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話をしている。 ・ 聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・ WEB での聞きとり難しく、訪問して確認している。

表 5-64 「コ 連絡・調整の必要性」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB では必要性など話す事ができなかった。 ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。 ・ タブレットは質問形式になりそれに対しての答えしか返って来ず、細かなサービス状況が分からない。 ・ 前回同様タブレットの使用方法が分からなかった。タブレットでの会話の成立は難しく、質問形式になってしまい情報がうすかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住宅改修箇所の不具合の詳細を目視することができず、詳細を把握できない為、事業所への明確な情報提供ができない。 ・ 室内全体がみえず生活状況が分りにくい。 ・ 骨折後の生活状況が WEB ではわかりにくく判断できなかった。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 ・ 質問には答えるが認知症状あり「はい」とだけ答える 細かな様子が分りづらい。 ・ 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】 ・ 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊張しているのか「うん」としか答えない。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ ご家族より聞きとりを行った。 ・ ご本人から聞きとり行う。 ・ WEB での聞きとり難しく直接聞きとりしている。

表 5-30 「コ 連絡・調整の必要性」をWEBでのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
該当しない	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい生活課題がなかったため。 ・必要性がないことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな課題がなかった。 ・新しい生活課題がなかったため。 ・必要性がないことを確認。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の精神状態が不安定な状態だったため比較ができない。 	-

サ) 「サービス担当者会議等の必要性」の情報収集状況

「サ サービス担当者会議等の必要性」について、収集できなかった情報としては、居室の状況、実際のADL、生活状況といった回答が多く挙げられた。

収集できなかった理由としては、やりとり・コミュニケーションに関する内容、画面から確認が難しいといった回答が多く挙げられた。

「サ サービス担当者会議等の必要性」をWEBでのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由は、必要性がないといった回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-65 「サ サービス担当者会議等の必要性」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEBで収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>浴室や室内の確認</u>ができない。 ・ <u>居室と身体全体</u>が見えず確認できない。 ・ 本人が画像に映らずに、臥床している状況であり、家族の意向は確認できるが、<u>直接本人からの想いや、困りごと</u>などを収集できない。 ・ <u>困りごとはないか。</u> ・ <u>自宅内の状況</u>をタブレットでは把握できない（自分でタブレットを動かさない）。 ・ <u>細かな表情</u>が分りにくい。室内全体みえず<u>生活状況</u>が分りにくい。 ・ <u>使用しているベッドの状況</u>を把握出来なかったため。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-66 「サ サービス担当者会議等の必要性」について訪問した時と同等に
収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・実際に身体を見て <u>ADL の状態</u>をみないと判断できない。 ・目標達成度の確認や問題点が分かりにくいので<u>必要性</u>が分からない。 ・居室と身体の全体が見えず確認できない。 ・骨折後の生活状況が WEB ではわかりにくく判断できなかった。 ・室内全体がみえず生活状況が分りにくい。 ・細かい確認ができない。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問時に状況の変化を把握し、サービス担当者会議が必要である事に気づいた。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-67 「サ サービス担当者会議等の必要性」について訪問した時と同等に
収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類	回答内容
今後対応できる可能性のある事由	<ul style="list-style-type: none"> ・TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、十分な状況・状態が分からない。 ・高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、サービス内容や課題など、聞きとる事は難しかった。 ・WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・聞こえているが、質問の意味が通じなかった。
オンライン特性・画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・居室と身体の全体が見えず確認できない。
端末の特性に起因 利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅内の状況をタブレットでは把握できない（自分でタブレットを動かせない）
利用者の訴えがない等	<ul style="list-style-type: none"> ・本人は「大丈夫」と答えるが本人の顔しかみえないため信じていか判断ができなかった。
その他の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・具体的な話になるとしゃべりづらい。 ・本人から情報は収集できない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご本人やご家族から聞きとり行う。 ・ 話しが出来ない。 ・ アセスメントは対面でした方が良いから。 ・ WEB での聞きとり難しく訪問して確認している。
--	---

表 5-68 「サ サービス担当者会議等の必要性」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・ タブレットは質問形式になりそれに対しての答えしか返って来ず、細かなサービス状況が分からない。 ・ 前回同様タブレットの使用方法が分からなかった。タブレットでの会話の成立は難しく、質問形式になってしまい情報がうすかった。 ・ 細かい確認ができない。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 後の生活状況が WEB ではわかりにくく判断できなかった。 ・ 室内全体がみえず生活状況が分りにくい。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 細かい確認ができない。 ・ 特に必要ないと確認できた。 ・ ご家族より聞きとりを行った。 ・ WEB での聞きとり難しく直接聞きとりしている。

表 5-30 「サ サービス担当者会議等の必要性」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
該当しない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今のところなし。 ・ 新しい生活課題がなかったため。 ・ 必要性がないことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新たな課題がなかった。 ・ 新しい生活課題がなかったため。 ・ 必要性がないことを確認。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 足の運び悪く今後のサービスについてアセスメント必要。 ・ 本人の精神状態が不安定な状態だったため比較ができない。 	-

シ) 「再アセスメントの必要性」の情報収集状況

「シ 再アセスメントの必要性」について、収集できなかった情報としては、居室の全体像、身体全体の状況、生活状況等の回答が挙げられた。

収集できなかった理由としては、やりとり・コミュニケーションに関する内容、画面では居室全体が見えない、自分でタブレットを映せないといった回答が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-69 「シ 再アセスメントの必要性」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人がタブレット端末の操作、扱いに集中している為、<u>生活の中での新たな課題</u>を引き出ししたりすることが難しい状況。 ・ カメラ越しに<u>室内や身体</u>の全体像は確認しづらい。 ・ <u>居室と身体</u>の全体が見えず確認できない。 ・ 本人が画像に映らずに、臥床している状況であり、家族の意向は確認できるが、<u>直接本人からの想いや、困りごと</u>などを収集できない。 ・ <u>困りごと</u>はないか。 ・ <u>自宅内の状況</u>をタブレットでは把握できない（自分でタブレットを動かさない）。 ・ <u>細かな表情</u>が分りにくい。室内全体みえず<u>生活状況</u>が分りにくい。 ・ <u>使用しているベッドの状況</u>を把握出来なかったため。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-70 「シ 再アセスメントの必要性」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実際に身体を見て <u>ADL の状態</u>をみないと判断できない。 ・ <u>目標達成度の確認</u>や<u>問題点</u>が分りにくいので必要性が分からない。 ・ <u>居室と身体</u>の全体が見えず確認できない。 ・ <u>骨折後の生活状況</u>が WEB ではわかりにくく判断できなかった。 ・ 室内全体がみえず<u>生活状況</u>が分りにくい。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>オンラインでの会話</u>には出てこなかった<u>家族状況の変化</u>が訪問時で分かった為、再アセスメントの必要性に気づいた。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-71 「シ 再アセスメントの必要性」について訪問した時と同等に
収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話をやっている。 ・ 聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・ 本人がタブレット端末の操作、扱いに集中している為、生活の中の新たな課題を引き出ししたりすることが難しい状況。 ・ TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・ タブレットでは質問形式になり、簡単な答えしか得る事ができず、十分な状況・状態が分からない。 ・ 高齢でタブレットを通しての会話を理解するのは難しく、サービス内容や課題など、聞きとる事は難しかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ カメラ越しに室内や身体の全体像は確認しづらい。 ・ 居室と身体の全体が見えず確認できない。 ・ 本人が画像に映らずに、臥床している状況であり、家族の意向は確認できるが、直接本人からの想いや、困りごとなどを収集できない。 ・ 細かな表情が分りにくい。室内全体みえず生活状況が分りにくい。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自宅内の状況をタブレットでは把握できない（自分でタブレットを動かせない）。
	上記以外	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB では情報量が少なく確認できない。
利用者の属性等に起因	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・ TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人は「大丈夫」と答えるが本人の顔しかみえないため信じていいか判断ができなかった。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話のしにくさがあり聞き取りが不十分だった。 ・ 具体的な話になるとしゃべりづらい。 ・ 本人から情報は収集できない。 ・ ご本人やご家族から聞きとり行う。 ・ 話しが出来ない。 ・ アセスメントは対面でした方が良いから。 ・ WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話をやっている。 ・ 聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・ WEB での聞きとり難しく、訪問して確認している。

表 5-72 「シ 再アセスメントの必要性」について訪問した時と同等に
収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・細かい確認ができない。 ・緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・タブレットは質問形式になりそれに対しての答えしか返って来ず、細かなサービス状況が分からない。 ・前回同様タブレットの使用方法が分からなかった。タブレットでの会話の成立は難しく、質問形式になってしまい情報がうすかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・居室と身体の一部が見えず確認できない。 ・骨折後の生活状況が WEB ではわかりにくく判断できなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・会話のしにくさがある為聞き取りが不十分。 ・細かい確認ができない。 ・特に必要ないと確認できた。 ・ご家族より聞きとりを行った。 ・ご本人から聞きとり行う。 ・WEB での聞きとり難しく直接聞きとりしている。

ス) 「健康状態（既往歴、主傷病、病状、痛み等）」の情報収集状況

「ス 健康状態（既往歴、主傷病、病状、痛み等）」について、収集できなかった情報としては、顔色、健康状態、表情等の回答が多く挙げられた。

収集できなかった理由としては、やりとり・コミュニケーションに関する内容の回答が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-73 「ス 健康状態（既往歴、主傷病、病状、痛み等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEBで収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・画面だと<u>顔色や雰囲気</u>が分かりづらく、<u>細やかな健康状態</u>の把握が難しい。 ・オンラインだと<u>顔色</u>が分かりにくい。訪問して<u>痛む箇所</u>などを細かく話してくださった。 ・<u>顔色、体重変化</u>が分かりづらかった。 ・<u>顔色や表情（鬱の症状）</u>は確認できず。 ・<u>身体の不調部位や痛みの感覚</u>を聞き取りにくい。 ・<u>痛みや感覚</u>は伝わりにくい。 ・<u>下肢の浮腫</u>の確認ができなかった。 ・<u>今後の通院での検査等</u>詳しく確認ができなかった。 ・本人が画像に映らずに、臥床している状況であり、家族による健康状態は確認できるが、<u>皮膚の乾燥状態や浮腫み</u>など直接情報収集できない。 ・疾患からくる身体状況をタブレットでは口頭で確認できるが、<u>下肢の浮腫みの状態、服薬カレンダーでの服薬状況</u>が確認できない。 ・タブレット操作に不慣れであり、顔を映し出すことができない為、<u>表情による痛みの訴えや、顔色の観察</u>なども難しく、<u>病状の変化</u>を収集できない。 ・<u>痛みの状況</u>等。 ・<u>前傾姿勢</u>など確認できなかった。 ・<u>体重の減少</u>など分かりにくかった。 ・タブレットを通して、<u>服薬状況排尿状況、食事や水分飲水状況</u>などの把握はできなかった。 ・<u>表情詳細</u>分りにくい。薬が見えず<u>服薬出来ているか</u>分らない。 ・<u>体調が良くない</u>ことは理解したが、<u>詳細</u>については収集できなかった。
WEBで収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>振戦</u>については訪問で気付く。 ・訪問時は<u>手首に熱をもっているという事</u>で実際にさわられた。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-74 「ス 健康状態（既往歴、主傷病、病状、痛み等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 質問には答えるが認知症状あり「はい」とだけ答える。<u>細かな様子</u>が分りづらい。 ・ <u>顔色や表情等の細やかな変化</u>は画面上では難しいと感じた。 ・ 画面上では<u>顔色</u>が分かりにくい。<u>身体の痛む箇所</u>も訪問して細かく教えてくださった。 ・ <u>顔色、体重変化</u>は確認しづらい。 ・ <u>顔色や表情（鬱の症状）</u>確認できず。 ・ <u>身体状況の確認</u>が困難 本人が大丈夫と言え確認できない。 ・ <u>下肢の浮腫みを確認したかったが細部まで見えず状況把握</u>が困難。 ・ 表情を見ながらの方が<u>呼吸苦の状態</u>など確認できた。 ・ タブレット端末上では、<u>痛みのある部位の詳細</u>を把握しきることが難しい。訪問の場合は、<u>痛みのある患部</u>を直接見ることができる。 ・ タブレット端末上に<u>額のみしか映っておらず、顔色などからの状態の観察</u>ができない。 ・ 症状が出ているのか<u>動作確認</u>が出来ない為。 ・ <u>座位姿勢の全容</u>の確認はできず。 ・ <u>右手首にシップを貼っているのは画面上では見えなかった。</u> ・ 自宅内に訪問して初めて何をたべているか、<u>調理の状況、ゴミ、環境、服薬状況</u>ができるが、<u>タブレットでは冷蔵庫の中や薬の減り、ごみの状況</u>など生活状況が分からない、<u>皮膚状態</u>も初めて見て確認でき、<u>タブレットでは難しい。</u> ・ <u>タブレットを通してでは服薬、飲水、飲酒、食事量、ゴミ出し、居室状況、失禁状況（におい）</u>など把握できなかった。 ・ <u>入院後の傷口</u>など対面の方が確認しやすい。 ・ <u>薬が見えず服薬出来ているか</u>分らない。 ・ 本人と対面して<u>血圧手帳</u>などをみる必要あり。 ・ <u>ADL</u>については <u>WEB</u> では確認できなかった。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>医師の説明書</u>を出して話してくれた（訪問時）。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-75 「ス 健康状態（既往歴、主傷病、病状、痛み等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・タブレット操作に不慣れであり、顔を映し出すことができない為、表情による痛みの訴えや、顔色の観察なども難しく、病状の変化を収集できない。 ・細かい確認ができない。 ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話をやっている。 ・聞こえているが、質問の意味が通じなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・画面だと顔色や雰囲気分かりづらく、細やかな健康状態の把握が難しい。 ・オンラインだと顔色が分かりにくい。訪問して痛む箇所などを細かく話して下さった。 ・本人が画像に映らずに、臥床している状況であり、家族による健康状態は確認できるが、皮膚の乾燥状態や浮腫みなど直接情報収集できない。 ・表情詳細分りにくい。薬が見えず服薬出来ているか分からない。 ・タブレット端末上に額しか映っておらず、顔色などからの状態の観察ができない。 ・右肩の痛みの訴えがあり手を上げてくれたがうまくうつっておらず本人に伝えたが対応できなかった。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症があり、WEB を理解できず、少し混乱しており細かい聞き取りはできていない。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
利用者の訴えない等		<ul style="list-style-type: none"> ・緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・人に聞いても「大丈夫」と言うだけで実際のところが分からない。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・細かい確認ができない。 ・詳細まで聞きとれなかった。 ・家族からの状況のみで実際の状況がわからない。 ・口頭での聞きとり。 ・ご家族に聞きとり。 ・本人 WEB ではあまり話さない為。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご本人から聞きとり行う。 ・ 聞こえず話出来ない。 ・ 本人との対面でわかるので。 ・ WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・ 聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・ WEB での聞きとり難しく、訪問して確認している。 ・ WEB では、こみいった話ができなかった。
--	---

表 5-76 「ス 健康状態（既往歴、主傷病、病状、痛み等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊張しているのか「うん」としか答えない。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 顔色や表情等の細やかな変化は画面上では難しいと感じた。 ・ 画面上では顔色が分かりにくい。身体の痛む箇所も訪問して細かく教えてくださった。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 ・ 質問には答えるが認知症状あり「はい」とだけ答える 細かな様子が分りづらい。 ・ 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】 ・ 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 細かい確認ができない。 ・ 口頭での聞きとり。 ・ 特に必要ないと確認できた。 ・ ご家族より聞きとりを行った。 ・ WEB だと“問題ない”との事だったが、会うと訴えが色々ある。 ・ 本人からの聞き取りで確認。 ・ WEB では、こみいった話ができなかった。

表 5-77 「ス 健康状態（既往歴、主傷病、病状、痛み等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
支援者から説明・確認	・ 本人から情報収集できず、職員からの情報収集が中心。
収集できた情報	・ 疾患からくる身体状況をタブレットでは口頭で確認できるが、下肢の浮腫みの状態、服薬カレンダーでの服薬状況が確認できない。 ・ 体調が良くないことは理解したが、詳細は収集できなかった。

表 5-78 「ス 健康状態（既往歴、主傷病、病状、痛み等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
支援者から説明・確認	・ 介護者からのみ説明。
収集できた情報	・ 体調が良いということは理解できた。

セ）「ADL（寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等）」の情報収集状況

「セ ADL（寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等）」について、収集できなかった情報としては、実際の動作の確認といった回答が多く挙げられた。さらに、動作に伴う表情や声、自然な動き、といった回答も挙げられた。本人は出来ていると答えるが、実際に訪問モニタリング時に確認すると動作状況が良くなかったといった回答も見られた。

収集できなかった理由としては、画面に映せない、画面から確認が難しいといった回答が多く挙げられた。

一部の回答では、歩行状態を確認できた、という回答もあった。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-79 「セ ADL（寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>実際に歩いている所</u>が確認できなかった。全て聞き取りの為、確認が十分ではない。 ・ 聞き取りは出来るが、<u>歩行や立ち上がり等の動作</u>は対面でないと確認出来なかった。 ・ オンラインではずっと座ったままの状態、<u>最近の身体の動き</u>は聞き取りのみの為、十分な確認が出来なかった。 ・ <u>自然な動作確認</u>が十分に行えなかった。 ・ <u>実際に身体の動きを見ようとするとモニターから見切れてしまう。</u>

	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>起居動作、移乗、着衣、入浴の確認</u>ができません。 ・ 本人が画像に映らずに、臥床している状況であり、<u>歩行や動作時の体の動き</u>を確認できない。 ・ タブレット上では、座位の状態での画像になる為、<u>歩行状態など直接的な移動時や手指の動きの確認</u>ができない。 ・ タブレット操作に不慣れであり、顔を映し出すことができない為、動作や、<u>歩行状態の確認</u>ができず <u>ADL の変化</u>を収集できない。 ・ <u>細かい確認</u>ができない。 ・ <u>実際の動き</u>が見えず質問だけでは判断できない。 ・ <u>立ち座り等の動作確認</u>は出来ず。 ・ 本人は出来ていると答えるが、<u>実際の座位の保持</u>が難しい状況で看ないと分からない事だった。 ・ 座位の姿勢のみ確認、発言のみで<u>実際の行動</u>を確認できていない。 ・ <u>実際の ADL</u> は WEB で聞き取ったよりも悪いと感じた。 ・ <u>ADL 自立</u>、実際に見ていない。 ・ <u>背中痛み オムツ</u>など言いたしづらい。 ・ <u>転倒有無</u>。 ・ タブレットでは<u>動作</u>はみられなかった。 ・ タブレットを通して、<u>服薬状況排尿状況、食事や水分飲水状況などの把握</u>はできなかった。 ・ WEB では<u>実際の動き</u>が見られなかった。 ・ <u>痛い手首を支えに体を支えているのが</u>。 ・ 画面上では口頭で聞き取ることは出来たが、<u>実際の歩行状況</u>を見ることが出来なかった為。 ・ <u>立ち上がり、歩行動作等</u>。 ・ <u>排泄等は WEB</u> で聞きづらい。 ・ WEB では確認できなかった。車いすの方なので下半身が画面にうつらなかったので<u>全身の ADL 確認</u>できなかった。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問時に玄関まで歩いてくる姿を確認。歩行が安定している。 ・ <u>引きずり歩行</u>を訪問で確認する。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-80 「セ ADL (寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等)」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細 (分類: 収集できなかった情報) (2 セット目)

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>実際の動き</u>が見えない、自身で操作を行いながら行動が出来ない。 ・ オンラインでは<u>歩行状態</u>までは分からない。訪問して出迎えてくれた時に確認できた。 ・ オンライン時は椅子に座ったまま全く動かなかった為、<u>動きの確認</u>はほとんど出来ず、聞き取りのみとなった。 ・ <u>自然な動作確認</u>は出来なかった。 ・ 顔を映すのが精いっぱい<u>身体や動作</u>の確認ができない。 ・ 本人が臥床した為、<u>実際の現状の ADL</u>などを確認できない。 ・ 座位の状態でのタブレット端末操作となる為、<u>動作や移動時の歩行状態</u>を把握できない。 ・ タブレット端末上に額のみしか映っておらず、<u>移動や動作の確認</u>ができない為、<u>状態悪化している場合の身体状況</u>などを把握できない。 ・ 実際の<u>動作時の表情、や声</u>が確認できない。 ・ <u>実際の体の動き全体</u>が確認できない。 ・ 本人は大丈夫と言うのみ、<u>実際の動き</u>が分からなかった。 ・ 実際にどうやって<u>移動 (歩行)、立ち上がり</u>を行っているのか確認できない。 ・ <u>立ちあがりや移動の様子</u>を確認。 ・ <u>座位姿勢の全容</u>の確認はできず。 ・ <u>右手首にシップを貼っているのは画面上では見えなかった。</u> ・ 自宅内に訪問して初めて何を食べているか、調理の状況、ゴミ、環境、服薬状況ができるが、<u>タブレットでは冷蔵庫の中や薬のへり、ごみの状況</u>など生活状況が分からない。<u>皮膚状態</u>も初めて見て確認でき、タブレットでは難しい。 ・ タブレットを通してでは<u>服薬、飲水、飲酒、食事量、ゴミ出し、居室状況、失禁状況 (におい)</u> など把握できなかった。 ・ <u>動作確認</u>はできなかった。 ・ WEB で歩行状態わかりにくかったが、動きがよくなっておられた。 ・ 麻痺があり<u>実際の動き</u>が分らない。 ・ 画面上では口頭で聞き取ることは出来たが、<u>実際の歩行状況</u>を見ることが出来なかった為。 ・ WEB で<u>動作確認</u>が出来なかったため。 ・ <u>歩行状態等</u>、確認出来なかった。 ・ 聞きとりによるモニタリングでは<u>動き</u>を確認できなかった。 ・ <u>実際に動いてもらうことができなかった。</u>
WEB で収集できず訪問時に収集	<ul style="list-style-type: none"> ・ 聞き取りは出来たが、<u>歩行状態や立ち上がり動作等</u>は、訪問して確認した。 ・ 本人は出来ていると答えるが、<u>実際は移動、歩行状況は難しそうだった。</u>

した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB では特に変わらないですと言われ<u>歩行状態</u>がみられなかったが、訪問時歩いている姿をみるといつもよりふらついておられた。 ・ 対面では、<u>立ち上がり</u>際に<u>膝折れ</u>あった。 ・ 転倒したというので、訪問し<u>事実確認</u>をした。
------	---

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-81 「セ ADL (寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等)」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細 (分類: 収集できなかった理由) (1 セット目)

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・ TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ カメラに顔面を写すだけで精一杯で全身の確認ができない。 ・ カメラには顔しか移せず把握できない。 ・ 実際に身体の動きを見ようとするとモニターから見切れてしまう。 ・ WEB では確認できなかった。車いすの方なので下半身が画面にうつらなかったため全身の ADL 確認できなかった。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 独居のため自分自身を写す事ができなかった。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症があり、WEB を理解できず、少し混乱しており細かい聞き取りはできていない。 <p>【※当該利用者の認知高齢者の日常生活自立度: IIb】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・ TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人が動きたがらず、訪問時に確認した。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 詳細まで聞きとれなかった。 ・ 座ったままの聞きとりのためわからず。 ・ 確認ができなかった。 ・ 口頭での聞きとり。 ・ モニターでは確認できなかった。 ・ 話が出来ない。 ・ 実際に状況をみて話す為。 ・ 本人との対面でわかるので。 ・ 本人からの聞き取り。

	<ul style="list-style-type: none"> ・全身の確認ができなかった。 ・WEBを通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話をやっている。 ・聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・WEBでの聞きとり難しく、訪問して確認している。
--	--

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-82 「セ ADL (寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等)」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細 (分類: 収集できなかった理由) (2セット目)

分類		回答内容
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・画面上では確認できない。 ・カメラには顔しか移せず把握できない。 ・動きが見えにくい。 ・見えない確認出来ない。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・実際の動きが見えない、自身で操作を行いながら行動が出来ない。 ・独居のため自分で写せない。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 <p>【※当該利用者の認知高齢者の日常生活自立度: IV】</p>
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった (成り立たない)。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・細かい確認ができない。 ・実際にみていない。 ・口頭での聞きとり。 ・ご家族より聞きとりを行った。 ・WEBだと動いてもらえない。 ・本人に確認した。 ・あまり情報を収集できなかった。 ・WEBでは難しい。 ・本人の主観しかきけなかった。

表 5-83 「セ ADL（寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）
（2セット目）

分類	回答内容
支援者から説明・確認	・介護者からのみ説明。
収集できた情報	・WEBで歩行状態わかりにくかったが、動きがよくなっておられた ・歩行状態のみ確認出来た。
その他	・家事支援のサービスは内容が細かい為。

表 5-30 「セ ADL（寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等）」をWEBでのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
その他	・本人の様子を対面でみる必要あり。	-

ソ) 「IADL（調理、掃除、買い物、金銭管理、服薬状況等）」の情報収集状況

「ソ IADL（調理、掃除、買い物、金銭管理、服薬状況等）」について、収集できなかった情報としては、服薬カレンダー、残薬や服薬の状況、室内の掃除の様子、実際の動きといった回答が多く挙げられた。

収集できなかった理由としては、やりとり・コミュニケーションに関する内容の回答が多く挙げられた。WEBモニタリングで、口頭で確認した時に利用者からはきちんとできている旨の回答があったが、実際に訪問すると残薬があった等、WEBでの確認内容と実際の状況が異なるという回答も挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-84 「ソ IADL（調理、掃除、買い物、金銭管理、服薬状況等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）
（1セット目）

分類	回答内容
WEBで収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>室内の様子</u>がうかがえず確認できない。 ・ <u>室内の状況や買い物した物の確認</u>が困難。 ・ <u>調理、掃除等の確認</u>できず。 ・ <u>服薬忘れ etc 状況</u>確認できなかった。 ・ タブレットでは<u>生活状況</u>が分かりにくかった。 ・ タブレットを通して、<u>服薬状況</u><u>排尿状況</u>、<u>食事や水分</u><u>飲水状況</u>などの把握はできなかった。 ・ タブレットでは<u>家の中の状況</u>までみられない。<u>臭い</u>なども確認できない ・ <u>電話のかけ方</u>など。 ・ <u>そうじ</u>が行き届いていない様子。

	<ul style="list-style-type: none"> ・家全体が見えない。 ・本人も気にしている<u>ベッド下（足元）の散らかり具合</u>が見られなかった。 ・家事動作や服薬状況等においては実際に対面で質問をした方が正確に伝わると判断した。 ・調理の方法。 ・服薬（残薬）状況。 ・服薬カレンダー。 ・残薬の数、台所をみられなかった。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問時は残薬がないか確認した。 ・本人は出来ていると答えるのみ、実際は見ないと分からない。訪問すると、<u>シンクに洗い物が溜まっていた</u>。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-85 「ソ IADL（調理、掃除、買い物、金銭管理、服薬状況等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・本人は出来ているというが、見ると残薬に差があった。 ・本人は大丈夫と言うのみ、<u>実際の動き</u>が分からなかった。 ・室内の状況や買い物した物の確認が困難。 ・自宅内に訪問して初めて何を食べているか、調理の状況、ゴミ、環境、服薬状況ができるが、<u>タブレットでは冷蔵庫の中や薬のへり、ごみの状況など生活状況</u>が分からない。<u>皮膚状態</u>も初めて見て確認でき、タブレットでは難しい。タブレットを通してでは服薬、飲水、飲酒、食事量、ゴミ出し、居室状況、失禁状況（におい）など把握できなかった。 ・服薬状況や服薬内容の変化の把握ができない。 ・電話のかけ方がわからなくなってしまっていた。 ・家全体が見えない。 ・実際に確認しないと分りづらい。<u>臭い</u>も分らない。 ・タブレットで室内の散らかり<u>具合</u>を確認できなかった。 ・WEB では残薬の<u>確認</u>出来ない。 ・服薬カレンダー。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・本人は服薬できていると言っていたが実際は<u>のみ忘れの薬</u>があり、訪問時に気づいた。

表 5-86 「ソ IADL (調理、掃除、買い物、金銭管理、服薬状況等)」について
訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細 (分類: 収集できなかった理由)
(1セット目)

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・WEBを通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・具体的に詳細なところまで聞き出せなかった。WEBでの聞きとり難しく、訪問して確認している。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットでは家の中の状況までみられない。臭いなども確認できない。 ・タブレットで室内の散らかり具合を確認できなかった。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・実際に身体の動きを見ようとするとモニターから見切れてしまう。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症があり、WEBを理解できず、少し混乱しており細かい聞き取りはできていない。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】 ・認知機能低下に伴い実際に会って、質問をした方が正確に伝わると判断した。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度：自立】 ・認知機能低下に伴い実際に会って、質問をした方が正確に伝わると判断した。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱa】 ・認知機能低下に伴い実際に会って、質問をした方が正確に伝わると判断した。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅰ】
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・本人は出来ていると答えるのみ、実際は見ないと分からない。訪問すると、シンクに洗い物が溜まっていた。 ・本人は服薬できていると言っていたが実際はのみ忘れの薬があり、訪問時に気づいた。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・細かい確認ができない。 ・口頭での聞きとり。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ とともにご家族から聞きとり。 ・ 実際に状況をみて話す為。 ・ 本人との対面でわかるので。 ・ 本人からの聞き取り。 ・ 話しが出来ない。 ・ WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・ 聞こえているが、質問の意味が通じなかった。
--	---

表 5-87 「ソ IADL (調理、掃除、買い物、金銭管理、服薬状況等)」について
訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細 (分類: 収集できなかった理由)
(2セット目)

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 細かい確認ができない。 ・ 緊張しているのか「うん」としか答えない。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】 ・ 認知機能低下に伴い実際に会って、質問をした方が正確に伝わると判断した。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度自立】 ・ 認知機能低下に伴い実際に会って、質問をした方が正確に伝わると判断した。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱa】 ・ 認知機能低下に伴い実際に会って、質問をした方が正確に伝わると判断した。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅰ】
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・ 本人は出来ているというが、見ると残薬に差があった。 ・ 本人は大丈夫と言うのみ、実際の動きが分からなかった。 ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった (成り立たない)。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 細かい確認ができない。 ・ 聞きとりだけで確認ができなかった。 ・ 口頭での聞きとり。 ・ ご本人から聞きとり。 ・ 本人の主観しかきけなかった。

表 5-88 「ソ IADL（調理、掃除、買い物、金銭管理、服薬状況等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
支援者から説明・確認	・ 本人では判断できない。職員からききとり判断。
その他	・ 息子さん管理。

表 5-89 「ソ IADL（調理、掃除、買い物、金銭管理、服薬状況等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
支援者から説明・確認	・ 介護者からのみ説明。
その他	・ 特になしと確認。

表 5-30 「ソ IADL（調理、掃除、買い物、金銭管理、服薬状況等）」をWEBでのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
その他	・ 全介助のため比較出来ず。	-

タ) 「日常の意思決定を行うための認知能力の程度」の情報収集状況

「タ 日常の意思決定を行うための認知能力の程度」について、収集できなかった情報としては、反応を十分に確認できないといった回答の他、電話のかけ方や申込書の書き方がわからない様子といった回答も挙げられた。

収集できなかった理由としては、やりとり・コミュニケーションに関する内容の回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-90 「タ 日常の意思決定を行うための認知能力の程度」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEBで収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人が画像に映らずに臥床している状況であり、<u>直接的な本人による意思表示や、相槌、しぐさ</u>を確認できない。 ・ オンラインでは受け答えが短く、<u>認知能力の判断</u>が難しい。 ・ <u>会話の反応や表情</u>が十分に伺えなかった。 ・ WEBでは<u>認知面</u>までは把握できない。 ・ タブレットを通して、<u>服薬状況排尿状況、食事や水分飲水状況</u>などの把握はできなかった。 ・ <u>緊急時の電話のかけ方</u>。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-91 「タ 日常の意思決定を行うための認知能力の程度」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話の反応や表情は十分に確認できなかった。 ・ 自宅内の様子などの確認はできなかった。 ・ 本人が臥床し、タブレット端末に映ることを拒んだ為、<u>認知能力</u>などを確認することができない。 ・ 自宅内に訪問して初めて<u>何を食べているか、調理の状況、ゴミ、環境、服薬状況</u>ができるが、<u>タブレットでは冷蔵庫の中や薬のへり、ごみの状況など生活状況</u>が分からない。<u>皮膚状態</u>も初めて見て確認でき、タブレットでは難しい。 ・ タブレットを通してでは<u>服薬、飲水、飲酒、食事量、ゴミ出し、居室状況、失禁状況（におい）</u>など把握できなかった。 ・ <u>電話のかけ方がわからなくなってしまっていた。</u> ・ 実際に確認しないと分りづらい <u>臭い</u>も分らない。 ・ <u>都営住宅の申込書の書き方</u>が分からないとのこと。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-92 「タ 日常の意思決定を行うための認知能力の程度」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類	回答内容
今後対応できる可能性のある事由	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインでは受け答えが短く、認知能力の判断が難しい。 ・ 細かい確認ができない。 ・ タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたない。 ・ TV に写っていると思込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・ WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・ 会話が質問形式になってしまうので自然な会話の中で確認しにくい。 ・ 画面を通してでは、詳しい事は聞けなかった。 ・ 会話の間のとり方難しく又こちらの質問の意味がとらえづらかったようであった。 ・ あまり深く話せなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面から確認が困難 ・ 上記以外
利用者の属性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人が画像に映らずに臥床している状況であり、直接的な本人による意思表示や、相槌、しぐさを確認できない。 ・ 電波状況により画面が固まる事があり会話が困難。 ・ 認知症があり、WEB を理解できず、少し混乱しており細かい聞き取

性等に起因	その他の病状に起因	りはできていない。【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・ TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・ 質問した内容が上手く理解できないようだった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人のことば少なく情報不足。 ・ 決まり文句で「大丈夫元気になっています」と話され本当の姿は把握しにくい。 ・ タブレットではくわしくはなしをしてくれなかった。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 細かい確認ができない。 ・ 口頭での聞きとり。 ・ ともにご家族から聞きとり。 ・ WEB 上のご本人とのやりとりで判断。 ・ 話しが出来ない。 ・ 実際に状況をみて話す為。 ・ 本人との会話から判断。 ・ WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・ 聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・ WEB での聞きとり難しく、訪問して確認している。

表 5-93 「タ 日常の意思決定を行うための認知能力の程度」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・細かい確認ができない。 ・会話が質問形式になってしまうので自然な会話の中で確認しにくい。 ・緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・自分から話しを切りあげてしまい話が広がらない。 ・会話の間のとり方が難しく、こちらの質問の意味がとらえづらかったようであった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・本人が臥床し、タブレット端末に映ることを拒んだ為、認知能力などを確認することができない。
	上記以外	<ul style="list-style-type: none"> ・電波状況により画面が固まる事があり会話が困難。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・反応が鈍いのが、認知症状の進行か調子が悪いだけなのかが分かりにくかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・張しているのか「うん」としか答えない。 ・決まり文句の答え「大丈夫、元気にしています」と話され本当の姿が把握できない。 ・会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・会話を続けるのが困難。 ・細かい確認ができない。 ・口頭での聞きとり。 ・特にかわりなかったが、WEBでは不完全と感じた。 ・本人と対面して話してみる必要あり。 ・本人との対面で、聞きとりがしづらい面があった。 ・本人との会話で確認した。

表 5-94 「タ 日常の意思決定を行うための認知能力の程度」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

本項目の回答内容は「支援者から説明・確認」、「その他」に分類した。

分類	回答内容
支援者から説明・確認	・ 本人では判断できない。職員からききとり判断。
その他	・ 認知症状のない方なら状況把握はできると思う。

表 5-95 「タ 日常の意思決定を行うための認知能力の程度」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
その他	・ 介護者からのみ説明。

チ) 「意思の伝達、視力、聴力等のコミュニケーション」の情報収集状況

「チ 意思の伝達、視力、聴力等のコミュニケーション」について、収集できなかった情報としては、会話の流れや反応の仕方といった回答が挙げられた。

収集できなかった理由として、WEB 環境による会話のタイムラグがあり話しづらい様子であったことや、やりとり・コミュニケーションに関する内容の回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-96 「チ 意思の伝達、視力、聴力等のコミュニケーション」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人が画像に映らずに臥床している状況であり、<u>直接的な本人による意思表示や、相槌、しぐさ</u>を確認できない。 ・ <u>会話の間や反応が WEB で確認しづらい。</u> ・ <u>会話の流れや反応の仕方が WEB だと確認しにくい。</u> ・ 会話の量少なく<u>失語の度合い。</u> ・ タブレットを通して、<u>服薬状況排尿状況、食事や水分飲水状況</u>などの把握はできなかった。 ・ 画面越しだったため、こちらも慎重に話してしまった。<u>心の状態まで分</u>らなかった。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-97 「チ 意思の伝達、視力、聴力等のコミュニケーション」について
訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）
（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人が臥床しタブレット端末に映ることを拒み、<u>意志の伝達やコミュニケーション</u>を図ることができない。 ・ 決まり文句の答え「大丈夫、元気になっています」と話され<u>本当の姿が把握できない。</u> ・ <u>会話の間や反応が WEB で確認しづらい。</u> ・ <u>会話の流れや反応の仕方が WEB だと確認しにくい。</u> ・ <u>媒体を使って説明する方法 etc.</u> ・ 自宅内に訪問して初めて<u>何をたべているか、調理の状況、ゴミ、環境、服薬状況</u>ができるが、<u>タブレットでは冷蔵庫の中や薬のへり、ごみの状況など生活状況</u>が分からない。<u>皮膚状態</u>も初めて見て確認でき、<u>タブレットでは難しい。</u> ・ <u>タブレットを通してでは服薬、飲水、飲酒、食事量、ゴミ出し、居室状況、失禁状況（におい）</u>など把握できなかった。 ・ <u>電話がなってもとり方がわからない。</u> ・ <u>実際に確認しないと分りづらい 臭い</u>も分らない。 ・ <u>コミュニケーション</u>は訪問の方がわかる。

表 5-98 「チ 意思の伝達、視力、聴力等のコミュニケーション」について
訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）
（1セット目）

分類	回答内容
今後対応できる可能性のある事由	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>WEB を通しての対話が難しかった。</u>隣の家族が、全て仲介して会話をやっている。 ・ 聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・ <u>タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたない。</u> ・ <u>TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。</u> ・ <u>会話の量少なく失語の度合い。</u> ・ <u>画面上での確認難しく不十分 抽象的な質問は伝わりづらかった。</u>
オンライン特性・端末の特性に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>画面上での確認難しく不十分 抽象的な質問は伝わりづらかった。</u> ・ <u>WEB 対話では確認が難しかった。</u> ・ <u>本人が画像に映らずに臥床している状況であり、直接的な本人による意思表示や、相槌、しぐさを確認できない。</u>
利用者が端	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>電話使用时スピーカーボタンおせず。</u>

	末を操作しながらの動作が困難	
	上記以外	<ul style="list-style-type: none"> ・電波状況により画面が固まる事があり会話が困難。 ・会話にタイムラグがあり話しづらそう。 ・会話のズレがあり、話しづらかった。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症があり、WEBを理解できず、少し混乱しており細かい聞き取りはできていない。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・本人のことば少なく情報不足。 ・決まり文句で「大丈夫元気にしています」と話され本当の姿は把握しにくい。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・細かい確認ができない。 ・WEBの声が聞き取れていない。 ・意思疎通できず。 ・口頭での聞きとり。 ・タブレットではききとりにくかった。 ・WEBスピーカー使用しても聞きとりづらい様子であった。 ・話が出来ない。 ・画面でのコミュニケーションが困難。 ・実際に状況を見て話す為。 ・本人との会話から判断。 ・WEBを通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・WEBでの聞きとり難しく、訪問して確認している。

表 5-99 「チ 意思の伝達、視力、聴力等のコミュニケーション」について
 訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）
 （2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・細かい確認ができない。 ・緊張しているのか「うん」としか答えない。
オンライン特性・端末の特性に起因	上記以外	<ul style="list-style-type: none"> ・電波状況により画面が固まる事があり会話が困難。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・聞いた事についての言葉の理解ができていなかった（WEBでは）。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・返答が少なく、聞こえにくいのか調子が悪いだけなのかが分かりにくかった。 ・本人が臥床しタブレット端末に映ることを拒み、意志の伝達やコミュニケーションを図ることができない。 ・決まり文句の答え「大丈夫、元気にしています」と話され本当の姿が把握できない。 ・会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインの対話では確認が難しかった。 ・会話を続けるのが困難。 ・細かい確認ができない。 ・画面を見る事ができない。 ・何度か聞きかえした。 ・画面上での確認難しくことばだけでの質問は伝わりづらかった。 ・口頭での聞きとり。 ・WEB やスピーカーでは聞きとりにくい様子。 ・WEB でのやりとりで判断。 ・タブレットの方が言葉が聞きとりやすく、必死に伝えようとしてくれた。 ・本人と対面して話してみる必要あり。 ・本人との会話から判断。 ・本人に確認した。 ・WEB だと家族の仲介が必要。

表 5-100 「チ 意思の伝達、視力、聴力等のコミュニケーション」について
訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB 上のご本人とのやりとりで判断。 ・ WEB・訪問と同じくコミュニケーションがとれていた。

ツ) 「社会との関わり（社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等）」の情報収集状況

「ツ 社会との関わり（社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等）」について、収集できなかった情報としては、喪失感や孤独感、感情の起伏や雰囲気は WEB では収集できないといった回答が多く挙げられた。

収集できなかった理由としては、やりとり・コミュニケーションに関する内容の回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-101 「ツ 社会との関わり（社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>喪失感や孤独感</u>は、雰囲気等から感じ取れる物もある為、オンラインでは十分ではない。 ・ オンラインだと感情表現が乏しく、意欲や落ち込みなどの精神状態が分かりにくかった。 ・ <u>細やかな感情</u>までは分からない。 ・ <u>覇気のない様子</u>は WEB だと確認しにくい。 ・ モニターでの表情だけでは<u>内情</u>が感じ取れない。 ・ <u>喪失感や孤独感</u>などはわかりにくい。 ・ <u>1人暮らしの寂しさや不安な気持ち</u>はモニターでは伝わりづらかった。 ・ WEB だけでは<u>発言しないメンタル</u>までの予測は難しい。 ・ <u>社会活動の状況</u>。 ・ <u>デイでの他者とのすごし方</u>。 ・ タブレットでは、<u>本人の気持ち</u>を聞きとれなかった。 ・ タブレットを通して、<u>服薬状況</u><u>排尿状況</u>、<u>食事や水分飲水状況</u>などの把握はできなかった。 ・ <u>散歩の状況</u>について、いつものように情報を収集できなかった。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-102 「ツ 社会との関わり（社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEBで収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインだと<u>表情が乏しく、感情が見えにくかった。</u> ・<u>細やかな感情</u>までは分からない。 ・<u>覇気のない様子</u>はWEBだと確認しにくい。 ・<u>孤独感や喪失感などの感情の起伏</u>は見えにくい。 ・<u>喪失感や孤独感のような微妙な感情</u>をモニターから聞き取るのはむずかしい。 ・<u>喪失感や孤独感</u>などはわかりにくい。 ・WEBだけでは<u>発言しないメンタル</u>までの予測は難しい。 ・デイサービスを休んでいる。<u>メンタル面</u>までは把握できない。 ・自宅内に訪問して初めて<u>何をたべているか、調理の状況、ゴミ、環境、服薬状況</u>ができるが、タブレットでは<u>冷蔵庫の中や薬のへり、ごみの状況</u>など生活状況が分からない。<u>皮膚状態</u>も初めて見て確認でき、タブレットでは難しい。 ・タブレットを通してでは<u>服薬、飲水、飲酒、食事量、ゴミ出し、居室状況、失禁状況（におい）</u>など把握できなかった。 ・実際に確認しないと分りづらい <u>臭い</u>も分らない。
WEBで収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>友人との交流</u>については、訪問時に詳しく話して下さった。 ・今の政治のあり方などを話す事で、<u>ご本人の思っている思想</u>などを理解することができた。（対面） ・直接会った際は、対話にて<u>親族との関わり</u>を教えてもらった。

表 5-103 「ツ 社会との関わり（社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類	回答内容
今後対応できる可能性のある事由	<ul style="list-style-type: none"> ・細かい確認ができない。 ・画面上での確認難しく不十分 抽象的な質問は伝わりづらかった。 ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたない。 ・TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・WEBを通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・生活状況の確認のみの質問になってしまった。 ・デイサービスでの様子や自宅内での様子をいろいろ話してくれる

		<p>ようなりラックス状態ではなかった 画面からよく分からなかった。</p>
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・モニターでの表情だけでは内情が感じ取れない。 ・1人暮らしの寂しさや不安な気持ちはモニターでは伝わりづらかった。 ・画面上での確認難しく不十分 抽象的な質問は伝わりづらかった。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症があり、WEBを理解できず、少し混乱しており細かい聞き取りはできていない。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたない。 ・TVに写っていると思い込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・本人の意向わからず。 ・決まり文句で「大丈夫元気になっています」と話され本当の姿は把握しにくい。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・細かい確認ができない。 ・ご本人、ご家族より聞きとり。 ・WEB上のご本人とのやりとりで判断。 ・話しが出来ない。 ・実際に状況を見て話す為。 ・本人と対面してよく話を聞く必要あり。 ・妹や知人の来訪について確認していない。 ・WEBを通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・WEBでの聞きとり難しく、訪問して確認している。

表 5-104 「ツ 社会との関わり（社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・細かい確認ができない。 ・緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・会話が続かないので聞きとりが不十分だった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・覇気のない様子はWEBだと確認しにくい。 ・喪失感や孤独感のような微妙な感情をモニターから聞き取るのはむずかしい。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・理解できず。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・決まり文句の答え「大丈夫、元気にしています」と話され本当の姿が把握できない。 ・会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・細かい確認ができない。 ・画面上での確認難しくことばだけでの質問は伝わりづらかった。 ・口頭での聞きとり。 ・ご本人・ご家族に聞きとりを行った。 ・WEBでのやりとりで判断。WEBで聞きづらい内容だったため。 ・情報の収集がしっかりできなかった。デリケートな話題のため画面越しではきけなかった。 ・本人の主観しかきけなかった。

表 5-105 「ツ 社会との関わり（社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	・ 兄がなくなった事はりかいしていた。
その他	・ ほとんど妻と2人の生活。 ・ 年1、2回の通院等以外外出なし。デイなどは拒否。 ・ 口頭での聞きとり。

表 5-106 「ツ 社会との関わり（社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	・ 本人の思いはきけた。家族がどう判断しているかはわからなかった。
その他	・ 日常活動の中でも広範囲なので。

表 5-30 「ツ 社会との関わり（社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等）」をWEBでのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
その他	-	・ 本人とじっくり対面で話す必要あり。

テ) 「排尿・排便（失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など）」の
情報収集状況

「テ 排尿・排便（失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など）」
について、収集できなかった情報としては、失禁がある場合の把握、排尿・排便状況を確認
するための臭い（尿臭）、トイレの汚染等の状況、衣類の汚れといった回答が多く挙げられ
た。

収集できなかった理由としては、画面からは失禁が確認できない、利用者の自尊心や羞恥
心に関わるデリケートな内容であるため訪問時に判断した、といった回答が挙げられた。回
答内容は下表のとおりであった。

表 5-107 「テ 排尿・排便（失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻
度など）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できな かった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>失禁がある場合の臭い</u>等。 ・ <u>汚れものや臭い</u>は確認できない。 ・ <u>洗面所やトイレの確認</u>ができない。 ・ <u>室内の尿臭やトイレの確認</u>をすることができないので、<u>排泄に関する状 況の確認</u>ができない。 ・ 膀胱留置カテーテル挿入者な為、<u>尿パック内の尿の状態</u>などの確認がで きない。 ・ モニターでは失禁していても確認できない。 ・ 出来ていると答えるが、<u>尿臭</u>で判断することがある。 ・ 夜間は<u>オムツ利用再開している</u>こと言いたしづらかった様子。 ・ <u>トイレへは1人で</u>行けているか。 ・ <u>尿臭</u>など分からない。<u>自宅内の臭い</u>なども気付けない。 ・ タブレットを通して、<u>服薬状況排尿状況、食事や水分飲水状況</u>などの把 握はできなかった。 ・ WEB では、<u>排泄面</u>のききとりができなかった。
WEB で収集できず 訪問時に収集した 情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問時のみ<u>排泄に関する困りごと</u>を相談してくれた。デリケートな話題 である為、オンラインでは話しにくい話題だと思われる。 ・ デリケートな話題である為、オンラインでは確認出来なかった。訪問し て確認できた。 ・ いつも本人には聞こえない場所で、<u>排泄状況確認</u>している為、オンライ ンでは話す事が出来なかった。 ・ <u>訪問時に数回トイレに行く事</u>があり、<u>頻尿である事</u>が確認できた。 ・ 訪問して尿臭がわかる。WEB ではわからない。 ・ <u>失禁や排便コントロール</u>などについては、羞恥心の関係で訪問時に確認 する判断とした。 ・ <u>失禁</u>などについては、羞恥心の関係で訪問時に確認する判断とした。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-108 「テ 排尿・排便（失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>排泄問題</u>は自尊心に関わる項目であり、質問のタイミングや聞き方には配慮が必要。オンラインで聞くことに抵抗を感じた為、確認できなかった。 ・ 家族からの聞き取りで簡単には確認できたが、デリケートな話題である為、<u>細かな排泄状況</u>は訪問時に確認した。 ・ <u>失禁がある場合の臭い</u>等確認できず。 ・ <u>トイレ内の汚染や臭い</u>等はわからない。 ・ <u>洗面所やトイレの確認</u>ができない。 ・ <u>パットの処理や家族の介助状況</u>の確認をできなかった。 ・ <u>膀胱留置カテーテル挿入者であり、パック内の尿の色</u>の確認による病状確認や、<u>排便困難者</u>である為、<u>便失禁の有無等</u>の確認ができない。 ・ <u>尿臭の有無</u>。出来ていると答えるがいつも尿臭の有無で判断している。 ・ <u>排泄のデリケートな問題</u>は、言いたしづらかったようです。<u>オムツ利用を再開</u>されていました。 ・ 自宅内に訪問して初めて何を食べているか、<u>調理の状況、ゴミ、環境、服薬状況</u>ができるが、<u>タブレットでは冷蔵庫の中や薬のへり、ごみの状況</u>など生活状況がわからない。<u>皮膚状態</u>も初めて見て確認でき、タブレットでは難しい。 ・ タブレットを通してでは<u>服薬、飲水、飲酒、食事量、ゴミ出し、居室状況、失禁状況（におい）</u>など把握できなかった。 ・ 実際に確認しないと分りづらい。<u>臭い</u>も分らない。 ・ <u>排泄面</u>は WEB では確認できない。 ・ <u>尿の有無、衣類の汚れ</u>。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問した際に浣腸を妻が持ってきて、便秘の話となった。 ・ 訪問時尿臭がした。 ・ 失禁などについては、羞恥心の関係で訪問時に確認する判断とした。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-109 「テ 排尿・排便（失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・細かい確認ができない。 ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TVに写っていると思込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・WEBを通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・画面越しでは聞きづらい面があった（他ケアマネジャーもいるので）。 ・WEBでは聞き取りづらい内容であったため。 ・他ケアマネジャー同席しているため、情報を収集していない。 ・他者同席のため配慮し聞きとりしていない。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・モニターでは失禁していても確認できない。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症があり、WEBを理解できず、少し混乱しており細かい聞き取りはできていない。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TVに写っていると思込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・出来ていると答えるが、尿臭で判断することがある。 ・話しが出来ない。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・失禁や排便コントロールなどについては、羞恥心の関係で訪問時に確認する判断とした。 ・細かい確認ができない。 ・聞きとり出来ず。 ・ご本人やご家族に聞きとり行った。 ・デイサービスでの様子や自宅内での様子をいろいろ話してくれるようになりラックス状態ではなかった 画面からよく分からなかった。 ・本人と対面してよく話を聞く必要あり。 ・WEBを通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・聞こえているが、質問の意味が通じなかった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB での聞きとり難しく、訪問して確認している。 ・ WEB だと聞きにくさがある。 ・ デリケートな部分は画面越しでは確認できない。
--	--

表 5-110 「テ 排尿・排便（失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 細かい確認ができない。 ・ 緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・ 会話の中からさぐる事が出来なかった。 ・ （他ケアマネジャー）補助者もあり、詳しく確認することができなかった。 ・ （他ケアマネジャー）補助者同席のため、きちんと情報を収集できなかった。 ・ 補助者同席のため、排泄の聞きとりを控えた。 ・ 他者同席のため配慮し聞きとりしていない。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】</p>
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・ 尿臭の有無。出来ていると答えるがいつも尿臭の有無で判断している。 ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ デリケートな話題である為、オンラインでは細かく確認できなかった。 ・ 細かい確認ができない。 ・ 話の流れの中で画面越しでは聞く事が出来ず。 ・ タブレットではききとりのみの情報となる。 ・ 家族からききとりしている。 ・ 訪問し確認している。 ・ デリケートな部分であり WEB では確認できない。 ・ WEB では、こみいった話ができなかった。 ・ 本人の主観しかきけなかった。

表 5-111 「テ 排尿・排便（失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
支援者から説明・確認	・ 本人では理解できていない 職員にききとり行う。
収集できた情報	・ 妻に口頭で確認できた。 ・ 一連の動作できているか、口頭で確認した。
その他	・ 失禁等はないため、コントロール方法や頻度の確認は出来なかった。

表 5-112 「テ 排尿・排便（失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	・ 口頭で確認できた。 ・ 同席していた家族に聞き取りを行い情報収集した。 ・ 何となく話の流れで聞く事ができた。 ・ ノートをみた。 ・ ご本人・ご家族に聞きとりを行った。 ・ トイレに行っているか確認した。 ・ トイレ動作できているか口頭で確認した。
その他	・ 女性同志でも会った方が話しやすい。

表 5-30 「テ 排尿・排便（失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など）」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
利用者等に聞けなかった	・ 他者がいたため配慮し聞き取りしなかった。	・ WEB では質問を行わなかった ・ 他者同席のため配慮し聞きとりしていない。
該当しない	・ 認知機能は保たれているため、くわしく聞く事をしていない。 ・ もともと皮膚トラブルや口腔トラブルがなかったため、質問したら返ってきたため。	-

ト) 「褥瘡・皮膚の問題（褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等）」の情報収集状況

「ト 褥瘡・皮膚の問題（褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等）」について、収集できなかった情報としては、画面に映らない部分の皮膚の状態、肌の質感・色・傷・乾燥・湿疹などの詳しい状態、浮腫み、褥瘡の改善状態、臭い、といった回答が多く挙げられた。一方で、画面に映る顔の皮膚状態は画面から確認できたといった回答があった。

収集できなかった理由としては、画面からは分からない・見えにくいといった内容の回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-113 「ト 褥瘡・皮膚の問題（褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等）」について
訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）
（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・首から上を、画面を通しての確認の為、不十分。対面でないと<u>全身の皮膚状態</u>までは確認できない。 ・画面に映っている顔しか<u>皮膚状態</u>は確認出来なかった。 ・オンラインでは首から上しか皮膚の状態が確認出来なかった。画面を通してだと肌の<u>質感</u>までは分からない。 ・褥瘡の改善状態は確認できず。 ・<u>皮膚状態</u>や<u>臭い</u>など。 ・<u>乾燥</u>や<u>発赤</u>の状態は確認できず。 ・タブレットでは、顔面の状態のみ映る為、<u>手や足の皮膚の直接的な状態</u>観察ができない。 ・モニターで一部は確認できるが<u>掻く動作</u>は見えない。 ・発言のみ、画面に映る顔のみで<u>実際の皮膚状態</u>は観察出来ていない。 ・<u>皮膚の状況・環境の状況</u>。 ・<u>皮膚トラブル</u>について。 ・WEB で付きそったスタッフより、<u>猫にひっかかれた傷</u>があるときいたが、画面越しでは<u>皮膚状態</u>がはっきりわからなかった。 ・タブレットでは<u>皮膚状態</u>や<u>口腔状態</u>は分からなかった。 ・<u>皮膚の状態</u>について、ヘルパーの報告での確認は出来るが WEB では自分の目での確認が出来ない。 ・<u>皮膚の清潔状況</u>。 ・床ずれや皮膚の乾燥など、<u>細かい皮膚状態</u>を確認しないと把握できないと判断した。 ・<u>身体のこと</u>まで分からなかった。 ・光の反射で、<u>湿疹の状態</u>が確認出来なかったため。 ・<u>鎖骨部分のキズ</u>の確認がしづらかった。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・モニターで腕、他に傷等は口頭で確認した。<u>むくみ</u>は訪問で確認した。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-114 「ト 褥瘡・皮膚の問題（褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等）」について
 訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）
 （2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインでは、<u>肌の質感や首から下の全身状態</u>までは把握できなかった。 ・ 画面を通してでは、<u>皮膚の荒れや乾燥状態</u>などは確認が難しいと感じた。 ・ オンラインでは首から上しか皮膚状態を確認できなかった。また画面を通すと<u>肌の質感</u>までは分かりにくいと感じた。 ・ <u>皮膚観察</u>が WEB だと難しい。 ・ <u>褥瘡の改善状態</u>確認できず。 ・ <u>皮膚状態や臭い</u>など確認できず。 ・ 画面上では<u>身体の湿疹等</u>は確認できない。 ・ 皮膚状況の確認は顔しか映せないため、場所によっては確認が難しい。 ・ <u>下肢の浮腫状態や発赤の状態</u>が画面では確認できなかった。タブレット端末上に額のみしか映っていない為、<u>全身の皮膚の状態、転倒があった場合の打撲根等</u>の身体状況の観察ができない。 ・ <u>皮膚の清潔状況</u>は確認できない。 ・ <u>皮膚状態</u>はタブレットからは分からない。 ・ <u>皮膚トラブルの状況</u>（直視での確認）。 ・ <u>褥瘡の状況</u>、訪問では実際にみる。 ・ <u>皮膚状態</u>は画面では確認しづらかった。 ・ 自宅内に訪問して初めて<u>何をたべているか、調理の状況、ゴミ、環境、服薬状況</u>ができるが、<u>タブレットでは冷蔵庫の中や薬のへり、ごみの状況など生活状況</u>が分からない。<u>皮膚状態</u>も初めて見て確認でき、タブレットでは難しい。 ・ タブレットでは<u>皮膚状況</u>は分からない。 ・ 転倒されたがタブレットでは<u>ケアの状況</u>は分からなかった（<u>右うで、右太ももの打撲</u>）。 ・ 実際に確認しないと分りづらい。<u>臭い</u>も分らない。 ・ WEB では<u>皮膚の状態</u>が見られない。 ・ <u>皮膚の清潔状況</u>。 ・ <u>皮膚状態</u>を確認しないと把握できないと判断した。 ・ <u>鎖骨部分の皮膚の観察</u>ができなかった。 ・ <u>足やけど</u>したが確認できなかった。 ・ <u>排泄面</u>は WEB では確認できない。 ・ <u>皮膚の色</u>など画面ではわかりにくい。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-115 「ト 褥瘡・皮膚の問題（褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等）」について
訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）
（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 間近でみないと分からない。 ・ 見えない。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人が自ら身体の部位にカメラを向けるのは困難。
利用者の属性等に起因	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・ TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・ 本人では理解できていない。職員にききとり行う。 ・ WEBを通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・ 聞こえているが、質問の意味が通じなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人に口頭で確認、変わらないと返答いただく。訪問時も異変みあたらず3に回答する。 ・ WEB調査時、口答で変わらないと聞きとる。訪問時も特に問題なかったため3と回答する。 ・ WEB時、本人より変わらないと聞きとる。奥さま同席しており、奥さまからもト～ヌの項目に対し問題ないとのこと。訪問時も変わりなく3と回答する。 ・ 本人に口頭で質問し、問題ないと答える。認知症なし、はっきり答えられる。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族に確認は取れるが実際に見ることができない。 ・ 実際に見ることが困難。 ・ 細かい確認ができない。 ・ 聞きとり出来ず。 ・ ご本人、ご家族より聞きとり。 ・ 話しが出来ない。 ・ 口頭では確認しきれないものは直接訪問時に再確認した。 ・ デイサービスでの様子や自宅内での様子をいろいろ話してくれるようになりラックス状態ではなかった 画面からよく分からなかった。 ・ 本人と対面してよく話を聞く必要あり。

	<ul style="list-style-type: none"> ・WEB で確認出来ない内容だったため。 ・WEB では聞き取りづらい内容であったため（補助者 同席のため）。訪問時、対話にて確認。 ・口頭でも確認しなかった。 ・聞き取りはしたが目視はしていない。
--	--

表 5-116 「ト 褥瘡・皮膚の問題（褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等）」について
訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）
（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・緊張しているのか「うん」としか答えない。
オンライン 特性・端末の 特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・見えない。 ・画質があまり不明だった。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・本人が自ら身体の部位にカメラを向けるのは困難。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 <p>【※当該利用者の認知症高齢者の日常生活自立度：Ⅳ】</p>
利用者の訴えない等		<ul style="list-style-type: none"> ・緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。 ・本人に口頭で質問し問題ないと答えられる。認知症もなくはっきりと答えられる。 ・本人問題ないと言うが、認知症もあるので難しい。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・口頭で確認できた。 ・同席していた家族に聞き取りを行い情報収集した。 ・細かい確認ができない。 ・細かな部分を見ることが出来ない為。 ・何となく話の流れで聞く事ができた。 ・会話の中からさぐる事が出来なかった。 ・もともと皮膚トラブルや口腔トラブルがなく、質問のみしてしまった。 ・娘さんに口頭での確認、皮膚トラブルがないか痛み等ないか 本人は難しい。 ・本人に口頭での確認（かゆみや痛みがないか）。 ・ご本人・ご家族に聞きとりを行った。 ・実際に見てみないとわからない。必要があれば、直接会って確認したいため。

	<ul style="list-style-type: none"> ・画面越しに確認できた。 ・WEBで聞きづらい内容のため。 ・あまり情報を収集できなかった。 ・実際の確認は難しい。 ・本人の主観しかきけなかった。見て確認できなかった。
--	---

表 5-117 「ト 褥瘡・皮膚の問題（褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・娘さんに確認、腕にキズあるも画面にて確認。 ・モニター越しで足首近辺や指先等、皮膚は口頭で確認できた。 ・元々褥瘡はなく、皮膚の状態を口頭にて確認。 ・モニターで腕、他に傷等は口頭で確認した。むくみ等は訪問で確認した。 ・オンラインでは首から上しか皮膚の状態が確認出来なかった。画面を通してだと肌の質感までは分からない。 ・かゆみや皮膚状態を確認、口頭で確認した。 ・やけどしていたため、経過を口頭で確認した。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・本人への口頭での確認のみ（かゆみ等ないか）。 ・妻への聞きとり（かゆみ等ないか）。 ・皮膚状態みせていただいた。 ・日常座ってすごせており、褥瘡はないと把握。口腔内においても同居の娘様の見守支援があり娘様からの情報により判断した。 ・普段より保清にはとても気を使われており同席していた夫からの情報もありできていると判断しました。 ・保清にとっても気を配り普段から心配なことがあると、相談をして下さる。口腔内においても歯科通院中で状態は良好と判断した。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-118 「ト 褥瘡・皮膚の問題（褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・かゆみや皮膚状態を確認（口頭）。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・普段より保清にはとても気を使われており、同席していた夫からの情報もありできていると判断しました。 ・保清にとっても気を配り普段から心配なことがあると、相談をして下さる。口腔内においても歯科通院中で状態は良好と判断した。 ・1セット目と同様の確認、WEBと訪問で変わりなく3と回答。 ・元々褥瘡はなく、皮膚の状態（かゆみは赤み）は口頭で確認。 ・画面でうでの皮膚をみせていただいた。

表 5-119 「ト 褥瘡・皮膚の問題（褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等）」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
WEB で収集できなかった	-	・ 皮膚、口腔内の状態までわからなかった。
該当しない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知機能は保たれているため、くわしく聞く事をしていない。 ・ もともと皮膚トラブルがなく、たずねたら返事が返ってきたため。 ・ もともと皮膚トラブル、口腔トラブルなかったので、質問し答えが返ってきたため。 ・ 全身的な皮膚の状態を確認することができなかった。 	・ もともと皮膚トラブルも口腔トラブルもなかったので質問に返ってきたため。

ナ) 「口腔衛生（歯・口腔内の状態や口腔衛生）」の情報収集状況

「ナ 口腔衛生（歯・口腔内の状態や口腔衛生）」について、収集できなかった情報としては、口腔内の状態、衛生状況、口臭の有無、義歯の状況が多く挙げられた。

収集できなかった理由としては、画面では確認できない・分からないといった回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-120 「ナ 口腔衛生（歯・口腔内の状態や口腔衛生）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>口臭や歯の汚れは対面でないと確認できない。</u> ・ <u>口臭や義歯が会っているかを確認できない。</u> ・ WEB では<u>口腔衛生は確認できない。</u> ・ 画面に映るのみでは口腔内の様子、口臭の有無問うまで観察できない。 ・ <u>口腔の状況はみないと分からない。</u> ・ <u>口腔内の異常も判断しにくい。</u> ・ <u>歯茎の痛みについて。</u> ・ タブレットでは<u>皮膚状態や口腔状態は分からなかった。</u> ・ 実際に目での確認と<u>義歯等の手入れ状況を目で確認した方が良いと判断した。</u> ・ <u>歯の様子や口腔内のことは分からなかった。</u> ・ <u>身体のことまで分からなかった。</u> ・ <u>口腔内（義歯の汚れ）。</u> ・ WEB で<u>口腔内確認出来なかったため。</u>

	<ul style="list-style-type: none"> ・画面越しで<u>口の中</u>を確認できなかった。 ・聞きとりのみで、<u>口腔内</u>を確認していない。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・画面越しにはあまりわからなかったが訪問時<u>口腔内が清潔ではなく本人に確認、あまりみがいていない</u>とのことだった。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-121 「ナ 口腔衛生（歯・口腔内の状態や口腔衛生）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>口臭</u>や<u>歯の汚れ</u>は対面でないと確認できない。 ・<u>口臭</u>や<u>口腔内の状況</u>は確認できない。 ・<u>口腔内の衛生状況</u>、<u>口臭の有無</u>は確認できない。 ・<u>口臭</u>、<u>汚れ</u>まで確認できない。 ・自宅内に訪問して初めて<u>何を食べているか</u>、<u>調理の状況</u>、<u>ゴミ</u>、<u>環境</u>、<u>服薬状況</u>ができるが、<u>タブレットでは冷蔵庫の中や薬のへり</u>、<u>ごみの状況</u>など<u>生活状況</u>が分からない。<u>皮膚状態</u>も初めて見て確認でき、<u>タブレットでは難しい</u>。 ・<u>タブレットでは皮膚状況</u>は分からない。 ・実際に確認しないと分りづらい。<u>臭い</u>も分からない。 ・実際に目での確認と<u>義歯等の手入れ状況</u>を目で確認した方が良いと判断した。 ・<u>歯・口腔</u>。 ・<u>WEB</u>で<u>清潔状況</u>の確認が出来なかったため。 ・<u>口腔内の問題</u>を確認出来なかったため。 ・<u>排泄面</u>は <u>WEB</u> では確認できない。 ・<u>口臭の有無</u>。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・口頭で確認し、訪問時にも<u>歯につまり物がないか</u>目視でも確認した。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-122 「ナ 口腔衛生（歯・口腔内の状態や口腔衛生）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・WEBを通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・聞こえているが、質問の意味が通じなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・WEBでは口腔衛生は確認できない。 ・画面に映るのみでは口腔内の様子、口臭の有無等まで観察できない。 ・タブレットでは皮膚状態や口腔状態は分からなかった。 ・画面越しで口の中を確認できなかった。 ・タブレットでは確認できない。 ・見えない。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症があり、WEBを理解できず、少し混乱しており細かい聞き取りはできていない。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・モニターでは質問で終わってしまい、口腔内を見せる行為に拒否がある。 ・本人に口頭で質問し、問題ないと答える。認知症なし、はっきり答えられる。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・家族に確認は取れるが実際に見ることができない細かい確認ができない。 ・聞きとり出来ず。 ・日常座ってすごせており、褥瘡はないと把握。口腔内においても同居の娘様の見守支援があり娘様からの情報により判断しました。 ・普段より保清にはとても気を使われており同席していた夫からの情報もありできていると判断しました。 ・保清にとっても気を配り普段から心配なことがあると、相談を下さる。口腔内においても歯科通院中で状態は良好と判断した。 ・本人に聞き取りした。 ・ご本人やご家族に聞きとり行った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 話が出来ない。 ・ 口頭では確認しきれないものは直接訪問時に再確認した。 ・ デイサービスでの様子や自宅内での様子をいろいろ話してくれるようになりラックス状態ではなかった 画面からよく分からなかった。 ・ 本人と対面してよく話を聞く必要あり。 ・ WEB で確認しづらい内容のため。 ・ 聞き取りしていない。 ・ WEB を通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・ 聞こえているが、質問の意味が通じなかった。 ・ 家族からのききとりで確認。 ・ 聞き取りはしたが目視はしていない。 ・ マスクをしていてわからなかった。
--	---

表 5-123 「ナ 口腔衛生（歯・口腔内の状態や口腔衛生）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊張しているのか「うん」としか答ええない。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB で清潔状況の確認が出来なかったため。 ・ 排泄面は WEB では確認できない。 ・ 画質があまり不明だった。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】</p>
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊張しているのか「うん」としか答ええない。 ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。 ・ 本人に口頭で質問し問題ないと答えられる。認知症もなくはっきりと答えられる。 ・ 本人問題ないと言うが、認知症もあるので難しい。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 細かい確認ができない。 ・ 口頭で確認ができた。 ・ 何となく話の流れで聞く事ができた。 ・ 聞く事が出来ず。 ・ 会話の中からさぐる事が出来なかった。 ・ 日常座ってすごせており褥瘡はないと把握。口腔内においても同居の娘様の見守り支援があり、娘様からの情報により判断しました。 ・ 普段より保清にはとても気を使われており、同席していた夫から

	<p>の情報もありできていると判断しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保清にとっても気を配り普段から心配なことがあると、相談して下さる。口腔内においても歯科通院中で状態は良好と判断した。 ・もともと皮膚トラブルや口腔トラブルがなく、質問のみしてしまった。 ・ご本人・ご家族に聞きとりを行った。 ・見えない。 ・実際に見てみないとわからない。 ・WEB で聞きづらい内容のため。 ・あまり情報を収集できなかった。 ・口頭のききとりで問題なしだった。
--	---

表 5-124 「ナ 口腔衛生（歯・口腔内の状態や口腔衛生）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
支援者から説明・確認	<ul style="list-style-type: none"> ・本人では理解できていない 職員にききとり行う。
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・口頭で歯磨きを確認。口臭等は確認できず。 ・会話の状態と口頭での確認（痛み等がないか）。 ・娘さんに確認（痛み等ないか）。 ・本人へ歯の調子の有無確認（痛み等）。 ・妻への聞きとり（痛み等ないか）。 ・本人に口腔ケアできているか、痛みなどないか確認した。 ・口腔ケア、嚥下状態を口頭で確認した。 ・歯の調子やえん下について確認した。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・WEB 調査時、口の中も特に変わらないと聞きとる。訪問時も特に口臭等もなく変わらなかったため3と回答する。 ・WEB 時、本人より変わらないと聞きとる。奥さま同席しており、奥さまからもト～ヌの項目に対し問題ないとのこと。訪問時も変わりなく3と回答する。

表 5-125 「ナ 口腔衛生（歯・口腔内の状態や口腔衛生）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・娘さんに口頭での確認、皮膚トラブルがないか痛み等ないか 本人は難しい。 ・会話の状態と本人への口頭で確認。（歯が痛くないか） ・妻への聞き取り（痛み等ないか）。 ・歯みがきの状況、口腔内の不具合について確認した。 ・歯みがきや口腔内の不調を聞きとりしている。 ・口腔ケア、嚥下状態を確認した。 ・歯の調子やえん下状態確認した（口頭）。 ・会話の状態（話しにくさ）、痛み等ないか口頭で確認した。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・1セット目と同様の確認、WEBと訪問で変わりなく3と回答。

表 5-30 「ナ 口腔衛生（歯・口腔内の状態や口腔衛生）」をWEBでのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
WEBで収集できなかった	-	・皮膚、口腔内の状態までわからなかった。
利用者等に聞けなかった	<ul style="list-style-type: none"> ・WEBでは質問しなかった。 ・質問せず。 ・聞き取りしていない。 	-
利用者等から聞き取った	-	・本人からのききとりにて。
該当しない	<ul style="list-style-type: none"> ・認知機能は保たれているため、くわしく聞く事をしていない。 ・もともと皮膚トラブル、口腔トラブルなかったため、質問し答えが返ってきたため。 	<ul style="list-style-type: none"> ・もともと皮膚トラブルも口腔トラブルもなかったため質問に返ってきたため。

二) 「食事摂取(栄養、食事回数、水分量等)」の情報収集状況

「二 食事摂取(栄養、食事回数、水分量等)」について、収集できなかった情報としては、体重の増減や軽度の脱水症状といった本人の様子・状態に関する内容、テーブルの上や台所の状況といった居室内の様子に関する内容の回答が多く挙げられた。

収集できなかった理由としては、利用者からの訴えがなく「できている」旨の回答のみであったことや、訪問時に目視していることができなかったといった内容の回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-126 「二 食事摂取(栄養、食事回数、水分量等)」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細(分類: 収集できなかった情報)(1セット目)

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出来ていると答えるが、いつも<u>台所の状況</u>を見て判断しているため、WEBでは確認できない。 ・ <u>体重増減</u>や<u>脱水症状</u>は確認できず。 ・ <u>見た目の体重の増減</u>。 ・ 家族より<u>摂取量</u>を確認する。 ・ <u>食事内容の状況</u>。 ・ <u>食べる時の量</u>。 ・ <u>テーブルの上</u>の確認ができなかった。 ・ <u>摂取量</u>について聞き取りができなかった。 ・ 聞き取りはできるが、全身がみえず<u>痩せの有無</u>が判断つかなかった。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事量減っているとのことがあったため、口頭で<u>摂取量</u>確認した。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-127 「二 食事摂取(栄養、食事回数、水分量等)」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細(分類: 収集できなかった情報)(2セット目)

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>体重増減</u>や<u>脱水症状</u>。 ・ <u>見た目の体重の増減</u>は、確認できず。 ・ <u>台所や買い物</u>をしたものを確認できない。 ・ 自宅内に訪問して初めて<u>何をたべているか</u>、<u>調理の状況</u>、<u>ゴミ</u>、<u>環境</u>、<u>服薬状況</u>ができるが、<u>タブレットでは冷蔵庫の中や薬のへり</u>、<u>ごみの状況</u>など<u>生活状況</u>が分からない。<u>皮膚状態</u>も初めて見て確認でき、<u>タブレットでは難しい</u>。 ・ <u>タブレットでは皮膚状況</u>は分からない。 ・ 実際に確認しないと分りづらい。<u>臭い</u>も分らない。 ・ <u>水分摂取量</u>まで分からなかった。
WEB で収集でき	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>水筒の設置</u>など、訪問時に確認できた。

ず訪問時に収集した情報	・本人は出来ていると答えるが、 <u>台所の状況</u> を見ている。
-------------	-------------------------------------

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-128 「ニ 食事摂取（栄養、食事回数、水分量等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・WEBを通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・聞こえているが、質問の意味が通じなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットでは確認できない。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症があり、WEBを理解できず、少し混乱しており細かい聞き取りはできていない。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・WEBを通しての対話が難しかった。隣の家族が、全て仲介して会話を行っている。 ・聞こえているが、質問の意味が通じなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・出来ていると答えるが、いつも台所の状況を見て判断しているため、WEBでは確認できない。 ・「食べているよ」と決まり文句で把握は難しい。 ・本人に口頭で質問し、問題ないと答える。認知症なし、はっきり答えられる。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・訪問看護の訪問があり看護師からの情報を確認できたため。 ・細かい確認ができない。 ・ご本人やご家族に聞きとり行った。 ・話しが出来ない。 ・詳しい状況を聞く必要がある。 ・本人と対面してよく話を聞く必要あり。

表 5-129 「二 食事摂取（栄養、食事回数、水分量等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類	回答内容
今後対応できる可能性のある事由	<ul style="list-style-type: none"> ・ 水筒の設置など、訪問時に確認できた。
利用者の属性等に起因 認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】
利用者の訴えがない等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人は出来ていると答えるが、台所の状況を見ている。 ・ お聞きするも「大丈夫」との返事、様子がわからず。 ・ 決まり文句の「食べているよ」と話され把握は難しい。 ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。 ・ 本人に口頭で質問し問題ないと答えられる。認知症もなくはっきりと答えられる。 ・ 本人問題ないと言うが、認知症もあるので難しい。
その他の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・ 細かい確認ができない。 ・ 聞く事が出来ても確認は出来ず。 ・ 1セット目と同様の確認、WEB と訪問で変わりなく3と回答。 ・ ご本人・ご家族に聞きとりを行った。 ・ 家族より確認している。

表 5-130 「二 食事摂取（栄養、食事回数、水分量等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 摂取量のみ聞きとり。 ・ 口頭で確認、摂取できていると聞きとり3に回答する。 ・ WEB 時、食事は食べていると聞きとる。訪問時も同様の聞きとりできたため3を回答する。 ・ WEB 時、本人より変わらないと聞きとる。奥さま同席しており、奥さまからもト～ヌの項目に対し問題ないとのこと。訪問時も変わりなく3と回答する。

表 5-131 「二 食事摂取（栄養、食事回数、水分量等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
支援者から説明・確認	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人では理解できていない 職員にききとり行う。

表 5-30 「ニ 食事摂取（栄養、食事回数、水分量等）」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
利用者等から聞き取った	-	・ 本人からのききとりにて。
該当しない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知機能は保たれているため、くわしく聞く事をしていない ・ 歯や口のトラブルがもともとなく尋ねたら返事が返ってきたため。 ・ もともと皮膚トラブル、口腔トラブルなかったので、質問し答えが返ってきたため。 	-

又)「行動・心理症状(BPSD)(妄想、誤認、幻覚、抑うつ、不眠、不安、攻撃的行動、不穏、焦燥、性的脱抑制、収集癖、叫声、泣き叫ぶ、無気力等)」の情報収集状況

「又 行動・心理症状(BPSD)(妄想、誤認、幻覚、抑うつ、不眠、不安、攻撃的行動、不穏、焦燥、性的脱抑制、収集癖、叫声、泣き叫ぶ、無気力等)」について、収集できなかった情報としては、微妙な変化や行動、妄想や幻覚などの周辺症状といった回答が挙げられた。

収集できなかった理由としては、画面からは判断が難しいといった回答が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-132 「又 行動・心理症状(BPSD)(妄想、誤認、幻覚、抑うつ、不眠、不安、攻撃的行動、不穏、焦燥、性的脱抑制、収集癖、叫声、泣き叫ぶ、無気力等)」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細(分類:収集できなかった情報)(1セット目)

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・モニターでの表情だけでは内情が感じ取れない。 ・微妙な変化や行動が分かりにくい。 ・妄想や幻覚など周辺症状の状況は分かりにくい。 ・もの忘れの状態。 ・通所利用時の状態(暴言等)。 ・表情など分かりにくい。 ・行動・心理状況。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・WEB では話しに出なかった被害妄想が訪問時に話に出た。

注)本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-133 「又 行動・心理症状(BPSD)(妄想、誤認、幻覚、抑うつ、不眠、不安、攻撃的行動、不穏、焦燥、性的脱抑制、収集癖、叫声、泣き叫ぶ、無気力等)」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細(分類:収集できなかった情報)(2セット目)

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・妄想や幻覚などの状況はその場の雰囲気を観ないと判断できない。 ・自宅内に訪問して初めて何を食べているか、調理の状況、ゴミ、環境、服薬状況ができるが、タブレットでは冷蔵庫の中や薬のへり、ごみの状況など生活状況が分からない。皮膚状態も初めて見て確認でき、タブレットでは難しい。 ・実際に確認しないと分りづらい 臭いも分らない。 ・行動・心理状況。

注)本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-134 「又 行動・心理症状（BPSD）（妄想、誤認、幻覚、抑うつ、不眠、不安、攻撃的行動、不穏、焦燥、性的脱抑制、収集癖、叫声、泣き叫ぶ、無気力等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・家族は本人の前では症状を伝えにくかったようで、訪問時に細かく最近の症状を伝えてくださった。 ・細かい確認ができない。 ・デリケートな部分で具体的な質問はできず遠まわしな質問となってしまった。 ・タブレットはききとり中心のため情報がうすい。 ・本人の前で聞きづらい。認知はないが画面越しでは状態わかりづらい。 ・本人目の前では聞きにくい。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・モニターでの表情だけでは内情が感じ取れない。 ・本人の前で聞きづらい。認知はないが画面越しでは状態わかりづらい。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症があり、WEBを理解できず、少し混乱しており細かい聞き取りはできていない。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・本人では理解できていない 職員にききとり行う。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・又の内容を本人に確認、症状ないと聞きとる。サービス事業所、家族等からもないと聞きとったため3に回答。 ・WEB時、症状がないか本人に確認。訪問時もそのような症状みられずサービス事業所からもそのような症状はみられないとききとり3を回答する。 ・WEB時、本人に症状ないか確認し「ない」と返答。訪問時も同様の返答うけ問題行動もなかったため3を回答する。 ・WEB時、本人より変わらないと聞きとる。奥さま同席しており、奥さまからもト～又の項目に対し問題ないとのこと。訪問時も変わりなく3と回答する。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・細かい確認ができない。 ・WEBだけでは全て判断できない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人目の前にしてでは、聞きにくかった。 ・ デリケートな内容はお互いのアイコンタクトをとりながら行いたいと考えており質問しづらかった。後日、本人が留守の時に相談の TEL が入りました。 ・ 面と向かってご夫妻の表情を確認しながら行った。 ・ ご本人、ご家族より聞きとり。 ・ 話しが出来ない。 ・ 本人と対面してよく話を聞く必要あり。 ・ 本人の状態がいつもとちがっていたため情報を収集できなかった。 ・ 家族不在のため確認できなかった。
--	---

表 5-135 「又 行動・心理症状 (BPSD) (妄想、誤認、幻覚、抑うつ、不眠、不安、攻撃的行動、不穏、焦燥、性的脱抑制、収集癖、叫声、泣き叫ぶ、無気力等)」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細 (分類: 収集できなかった理由) (2セット目)

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族は本人の前では症状を話しにくいようで、訪問時に詳細を教えてください。 ・ 緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・ 思うような会話につながらず。 ・ タブレットでは細かな話はできなかった。 ・ 画面越しで少し緊張しているご様子で不明。 ・ 少し緊張感があり、いつもと状態がちがうため、情報を収集できなかった。 ・ 本人の前だと聞きづらい 画面越しではわかりづらい。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 妄想や幻覚などの状況はその場の雰囲気を観ないと判断できない。 ・ 実際に確認しないと分りづらい 臭いも分らない。 ・ 画面越しだと、本人の心理症状がつかめにくかった。
	上記以外	<ul style="list-style-type: none"> ・ デリケートな部分で具体的な質問はできず遠まわしな質問のみになってしまった。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症状があり理解できていない。タブレットの使用や、質問を理解する事が乏しい。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅳ】</p>
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊張しているのか「うん」としか答えない。 ・ 1セット目と同様の確認、WEB と訪問で変わりなく3と回答 ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった (成り立たない)。 ・ 本人に口頭で質問し問題ないと答えられる。認知症もなくはっきりと答えられる。

その他の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・細かい確認ができない。 ・聞く事出来ず。 ・心理面の聞きとりは誤解を招くおそれもあり、本人不在の時もしくは TEL などと家族が本人を刺激しないように配慮されているため、内容を吟味しながら行っている。 ・ご夫妻の関係性などは2人一緒に表情を見比べることで発見できることが多い。 ・ご本人・ご家族に聞きとりを行った。 ・会った方が、不安の事等聞きやすく、状態把握が出来る。 ・行動・心理は面会訪問した方が話しやすいと思う。 ・本人に確認した。
--------	--

表 5-136 「又 行動・心理症状 (BPSD) (妄想、誤認、幻覚、抑うつ、不眠、不安、攻撃的行動、不穏、焦燥、性的脱抑制、収集癖、叫声、泣き叫ぶ、無気力等)」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細 (分類: その他の回答) (1セット目)

分類	回答内容
収集できた情報	・ストレスがたまり、妻に対して乱暴な言葉を吐く事がある。

表 5-30 「又 行動・心理症状 (BPSD) (妄想、誤認、幻覚、抑うつ、不眠、不安、攻撃的行動、不穏、焦燥、性的脱抑制、収集癖、叫声、泣き叫ぶ、無気力等)」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
WEB で収集できなかった	・元々そのような症状はないが画面越しに分かるかと言われるとわからない。	・画面越しに聞いてもわからないと思った。 ・認知症の進行程度などは実際に会って話す必要あり。
WEB で収集・確認して判断	・精神的異常は感じられず、画面上にて穏やかにコミュニケーションがとれていたため判断した。	・精神的異常は感じられず、画面上にて穏やかにコミュニケーションがとれていたため判断した。
利用者等から聞き取った	-	・本人からのききとりにて。
該当しない	<ul style="list-style-type: none"> ・比較する対象がない。 ・認知機能は保たれているため、くわしく聞く事をしていない。 ・元々BPSD等認知症状はない。 	・元々そのような症状はない。

ネ) 「介護力（家族等との関係性、家族等の接し方等）」の情報収集状況

「ネ 介護力（家族等との関係性、家族等の接し方等）」について、収集できなかった情報としては、家族との間の雰囲気ややり取り、家族の疲労度といった回答が挙げられた。また、冷蔵庫の中を見ることで家族が食材を配っているかが分かるといった回答もあった。

収集できなかった理由としては、訪問の帰り際に確認する、画面からは確認が難しいといった回答が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-137 「ネ 介護力（家族等との関係性、家族等の接し方等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>夫婦間のやり取りや雰囲気</u>は、対面でないと確認できない。 ・ <u>家族とのやり取り、会話のトーン、家族関係の雰囲気</u>は対面でないと分かりにくい。 ・ 画面上からは<u>話の間や雰囲気</u>が分かりづらい。 ・ <u>家族の訪問頻度</u>。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問時に<u>最近の家族との関り</u>を確認する事が出来た。 ・ <u>家族の疲労度やその場の雰囲気</u>。 ・ <u>家族の接し方やそれに対する本人の反応</u>は分かりづらい。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-138 「ネ 介護力（家族等との関係性、家族等の接し方等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>夫婦間のやり取りや雰囲気</u>は、対面でないと確認が難しい。 ・ <u>家族の本人への接し方、雰囲気、空気感</u>は訪問しないとリアルには分からない。 ・ <u>家族の疲労度やその場の雰囲気</u>が分かりづらい。 ・ <u>家族の接し方やそれに対する本人の反応</u>。 ・ 冷蔵庫などをみる事で、<u>家族が食材を配っているか、ごみの状況で、飲酒の状況</u>など分かるがタブレットでは分からない。タブレットではごく限られた情報しかえられない。<u>におい</u>などタブレットではわからない。 ・ <u>夫が本人にどう声をかけているか</u>。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>家族の話題</u>は、訪問して細かく話してくださった。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-139 「ネ 介護力（家族等との関係性、家族等の接し方等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・夫婦間のやり取りや雰囲気は、対面でないと確認できない。 ・家族とのやり取り、会話のトーン、家族関係の雰囲気は対面でないと分かりにくい。 ・自然な会話やその場の雰囲気は確認難しい。 ・画面上からは話の間や雰囲気が分かりづらい。
	上記以外	<ul style="list-style-type: none"> ・会話にラグがあり会話がすすまない。
利用者の属性等に起因	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・WEB時、変わらないと聞きとる。訪問時も同様の聞きとりできたため3を回答する。 ・WEB時、口答で確認、訪問時も同様の確認とれたため3と回答。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・妻が主になって話をするためWEBでは確認できなかった。 ・細かいことが確認できない。 ・家族に対する不満があり会った時に話をするとの事だった。 ・奥様の様子を帰り際にこっそり確認することができた。 ・WEBでもご家族に聞きとり。 ・訪問して対面で話すと本音がしやすい。 ・話しが出来ない。 ・画面上でのモニタリング時に家族不在のため確認できず。後日訪問時に確認を行った。 ・別居している兄がいるがその話まで出来なかった。 ・本人・家族に確認した。 ・補助者がいるので聞きにくい。（本人が家族と関係不良のため）

表 5-140 「ネ 介護力（家族等との関係性、家族等の接し方等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。 ・ WEB だと聞かれた事に答えるのみとなった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 冷蔵庫などをみる事で、家族が食材を配っているか、ごみの状況で、飲酒の状況など分かるがタブレットでは分からない。タブレットではごく限られた情報しかえられない。においなどタブレットではわからない。 ・ 夫婦間のやり取りや雰囲気は、対面でないと確認が難しい。 ・ 自然な会話やその場の雰囲気は確認難しい。 ・ 本人と介護者の関係性が画面越しには不可。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットでは、限られた箇所しか写らず、本人操作もできなかった為情報は得られなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 同居家族の転勤などの確認は WEB ではできなかった。 ・ 細かい確認ができない。 ・ 本人、介護者とのやりとりがみえず把握できなかった。 ・ 家族との関係性については本音を聞き出すことは難しかった。 ・ 1セット目と同様の確認、WEB と訪問で変わりなく3と回答。 ・ 本人からの聞きとりにて。 ・ ご家族に聞きとり。 ・ 対面の方が話しやすいと家族。 ・ 画面上でのモニタリング時に家族不在のため確認できず。後日訪問時に確認を行った。 ・ WEB では家族について第3者もいるためききにくいこともあった。 ・ 本人の主観しかきけなかった。

表 5-141 「ネ 介護力（家族等との関係性、家族等の接し方等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 転勤した息子さんの話題は面談することで引き出せた。 ・ 家族等とのコミュニケーションについて情報を収集できた。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 独居の為。 ・ WEB では確認していない。独居。 ・ WEB 時、奥さま同席されており関係性等変化なく、訪問時も同様の確認とれたため3と回答。 ・ 独居のため家族の介入なし。

表 5-142 「ネ 介護力（家族等との関係性、家族等の接し方等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 独居の為判断できない。 ・ 本人からの聞き取り情報収集できた。

表 5-30 「ネ 介護力（家族等との関係性、家族等の接し方等）」を WEB でのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
該当しない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 独居のため。 ・ 実の母親が高齢であり、身寄りがなく独居である。 ・ 家族はいない。 ・ 施設入居中、家族はいない。 ・ 家族が見えなかったのかわからなかった。 ・ 介護者はなし。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実の母親が高齢であり、それ以外に身寄りがなく独居である。 ・ 独居のため。 ・ 家族はいない。 ・ 介護者なし。WEB でききとりできず、入所中のお母さんのことは、対面にて確認した。独居。

ノ) 「衛生状態（適切な入浴、身だしなみ等）」の情報収集状況

「ノ 衛生状態（適切な入浴、身だしなみ等）」について、収集できなかった情報としては、衣類の汚れ、異臭や体臭の有無、画面に映らない部分の身なりや衣類の状態、全身の様子に関する回答が多く挙げられた。

収集できなかった理由としては、画面からは分からない、画面に映らない部分（顔以外）が判断できないといった回答が多く挙げられた。

収集できた旨の回答も他の項目と比較して多く挙げられており、身だしなみや衣類の様子を画面から確認できたといった回答があった。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-143 「ノ 衛生状態（適切な入浴、身だしなみ等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>体臭等の衛生状態</u>は対面でないと確認できない。 ・ 画面には顔しか映っておらず、<u>身だしなみや衣類の汚れ具合、体臭</u>などは対面でないと確認出来なかった。 ・ <u>体臭や衣類の汚れ等</u>は、対面でないと分かりにくい。 ・ <u>居室の環境、異臭の有無、前月と比べて本人の状態変化</u>。 ・ <u>着用している衣服の状態や異臭の有無等</u>は確認できず。 ・ <u>衣服の汚れや臭い</u>など確認できず。 ・ 顔を映すので精いっぱいでの他の状況は見られない。 ・ 顔だけしか画面に映せず<u>全身状態</u>は確認できない。 ・ 画面に顔しか映らず<u>全身状況</u>は把握できない。 ・ モニターに本人が映らず臥床してしまった為、家族によるコメントのみでの情報になってしまい、<u>直接服装の確認</u>ができなかった。 ・ タブレット上では顔面のみの画像になる為、<u>服装や体臭等の直接的な確認</u>ができない為、<u>衛生状態の確認</u>が取れない。 ・ タブレット上に<u>衣服も映らず、衛生状態も匂いもわからない</u>為、確認することが難しい。 ・ 身だしなみはモニターで、入浴は他サービス利用で確認できるが<u>体臭</u>は確認できない。 ・ 画面からだけでは<u>適切な入浴</u>は判断できない。 ・ <u>服装、皮膚の衛生状況</u>は画面だけでは判断できない。 ・ <u>身なり、（下半身の状況）</u>。 ・ <u>衣類の状態把握</u>はできない。 ・ 見える範囲が限られている。暑いのに服を重ねていた。 ・ 画面上で身なりの判断はできるが、<u>保清ができているか</u>については、<u>臭いや細かい身だしなみ</u>含め、目で確認する必要があると判断した。 ・ <u>全身</u>を見ていない。 ・ <u>服そうについて全身的に確認</u>ができなかった。 ・ <u>においや衣類</u>が判らない。
WEB で収集でき	<ul style="list-style-type: none"> ・ モニターごしで確認。入浴は口頭で。<u>体臭等</u>は訪問で確認した。

ず訪問時に収集した情報	・ <u>しみがついた服を着ていたが、WEB では分らなかった。</u>
-------------	--------------------------------------

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-144 「ノ 衛生状態（適切な入浴、身だしなみ等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>体臭等の衛生状態は対面でないと確認できない。</u> ・ <u>身だしなみや衣類の汚れ具合、体臭等は対面でないと確認できなかった。</u> ・ <u>体臭や衣類の汚れ等は対面しないと分からない。</u> ・ <u>居室の環境、異臭の有無、前月と比べて本人の状態変化が分かりづらい。</u> ・ <u>着用している衣服の状態や異臭の有無等。</u> ・ <u>全身が映らず衛生面の確認は難しい。</u> ・ <u>画面上には顔のみしか映らない為、衣類の身だしなみ等の確認ができない。</u> ・ <u>タブレット端末上に顔のみしか映っておらず、衣類などの身だしなみを確認することができない。</u> ・ <u>モニターで身だしなみ、他サービス利用状況で入浴の確認はできた。体臭は確認できず。</u> ・ <u>画面からだけでは適切な入浴は判断できない。</u> ・ <u>画面で見える部分しかわからない。清潔を保持出来ているか判断できない。</u> ・ <u>洗身できていないというが皮膚状態は見えない、体臭の有無も確認できない。</u> ・ <u>布団めくつての寝衣の状況。</u> ・ <u>尿臭の状況。</u> ・ <u>衣類、細かな表情変化など把握はできない、又においに関してもできなかった。温度、湿度も同様である。会話に集中し、屋内の全貌を確認しそびれたことも要因といえる。</u> ・ <u>冷蔵庫などをみる事で、家族が食材を配っているか、ごみの状況で、飲酒の状況など分かるがタブレットでは分からない。タブレットではごく限られた情報しかえられない。においなどタブレットではわからない。</u> ・ <u>画面上で身なりの判断はできるが、保清ができていないかについては、臭いや細かい身だしなみ含め、目で確認する必要があると判断した。</u> ・ <u>ヘルパーより体臭があると報告があったが、清潔保持できているか確認できなかった。</u> ・ <u>体臭や衣類の汚れの有無。</u>

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-145 「ノ 衛生状態（適切な入浴、身だしなみ等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットでは分かりづらかった。 ・見えない為分らない。 ・見えにくい。 ・画面の為分りにくい。 ・画面にうつらない部分が判断出来ないため。 ・WEBでは判断出来ない。
利用者の属性等に起因	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できず、会話がなりたたない。 ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・細かいことが確認できない。 ・様子がわからなかった（ベッドで寝ていたため）。 ・話しが出来ない。 ・顔しか見ることができず。 ・話しぶりから分らなかった。 ・WEBで聞きづらい内容だったため。 ・訪問し確認している。 ・家族からのききとりでわかった。WEBでは難しい。

表 5-146 「ノ 衛生状態（適切な入浴、身だしなみ等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・画面がとまり、影が多く、表情がつかみとりにくかった。 ・画面の為分りにくい。 ・見えにくい。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットでは、限られた箇所しか写らず、本人操作もできなかった為情報は得られなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・顔だけの情報では判断ができない。 ・細かい確認ができない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB で確認は難しい。 ・ 対面してみないとわからない。 ・ デイサービスで入浴しているが、身だしなみについて、画面上分からない部分がある。 ・ WEB で確認出来ない。 ・ 身だしなみきれいだが、直接は WEB での確認は難しい。 ・ 息子さんが入浴介助しているが、WEB でしっかり確認できていない。
--	--

表 5-147 「ノ 衛生状態（適切な入浴、身だしなみ等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 整った身なりが画像でもよく分かった。 ・ 質問し口頭で確認できた。 ・ 整った身だしなみは画面で、入浴は家族への質問で確認できた。 ・ 口頭で確認できた。 ・ 口頭とモニターで確認できた。 ・ モニターで身だしなみ、口頭で入浴の確認ができた。 ・ モニター越しで確認できた。 ・ 家族からの聞きとりもありほぼできた。 ・ 同席の夫からの情報でできていると判断。 ・ 入浴できているか本人に確認、身だしなみは画面で。 ・ タブレットに映る衣服の状況にて確認。 ・ WEB 上で確認、実際と比べて差なし。 ・ 服の様子はなんとなくわかった。入浴について聞き取り情報を収集。身だしなみについて上半身は確認している。 ・ モニター越しで確認。入浴は口頭で。体臭等は訪問で確認した。 ・ 身だしなみはモニターで、入浴は他サービス利用で確認できるが体臭は確認できない。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB 時、画面ごしに身だしなみ問題なく入浴もできていると聞きとる。訪問時も同様の確認とれたため3を回答する。 ・ 画面を見ての確認、口頭での確認（入浴をしているか）。 ・ 妻への聞き取り（入浴を行えているか）。 ・ WEB 画面上で確認と実際の訪問時に確認。 ・ 本人にデイで入浴している旨聞いた。 ・ 画面上で目視・口頭で聞き取りし、情報収集をした。 ・ 本人及び妻・夫への聞き取りで判断。 ・ 身を写していない。 ・ みだしなみよい。ヘルパーが定期的に入浴介助しているのでサービス内容について確認している。

表 5-148 「ノ 衛生状態（適切な入浴、身だしなみ等）」について訪問した時と同等に
収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・身だしなみは画面で、入浴は家族に質問で確認できた。 ・口頭で確認。モニターで映る服装でも判断できた。 ・家族からの聞きとりもありほぼできた。 ・上半身は服もきちんときていたため。 ・タブレットの衣服状況にて。 ・本人にデイで入浴している旨きいた。 ・入浴について聞き取りできている。身だしなみについて、上半身の状態を確認できている。 ・デイでの入浴について本人から聞きとりしている。上半身について服装の情報を収集している。 ・入浴について聞き取りしている。上半身の衣服の状態は情報収集できた。 ・モニターで身だしなみ、他サービス利用状況で入浴の確認はできた。体臭は確認できず。 ・画面上で身なりの判断はできるが、保清ができていないかについては、臭いや細かい身だしなみ含め、目で確認する必要があると判断した。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・同居している夫からの情報でできていると判断しました。 ・1セット目と同様の確認、WEB と訪問で変わりなく3と回答。 ・入浴はできているかの口頭確認、身だしなみは画面のみで確認。 ・（入浴できているか）本人・妻・娘さんに口頭での確認、画面のみで確認。 ・WEB 上で確認、実際の訪問で差がないと確認。 ・画面上で目視・口頭で聞き取りし、情報収集した。 ・本人及び妻・夫への聞き取りで判断。 ・定期的に入浴介助行っているためサービス内容について確認、身だしなみよい。

ハ) 「利用者の表情」の情報収集状況

「ハ 利用者の表情」について、収集できなかった情報としては、顔色、細やかな表情の変化といった回答が挙げられた。

収集できなかった理由としては、画面では分かりにくい、画面が止まる、といった内容の回答が多く挙げられた。

一方で、WEB で表情を確認できた、訪問時も変わらない表情だったという回答も見られた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-149 「ハ 利用者の表情」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画質や電波状況では<u>はっきりした表情</u>が分かりづらい。 ・ <u>表情の細やかな部分</u>の判別。 ・ 天井を映してしまったりして確認できず。 ・ <u>細かな表情変化</u>はわからない。 ・ <u>表情</u>はつかみどりにくかった。 ・ 笑顔であるが<u>細かな表情</u>はわかりにくい。 ・ <u>顔色の悪さ、化粧の有無</u>。 ・ 理解できているかの<u>表情</u>。 ・ WEB よりも対面の方が<u>顔色</u>も確認しやすかった。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-150 「ハ 利用者の表情」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面を通してだと、<u>細やかな表情</u>まではわからない。 ・ 画面越しでは、<u>細やかな表情の変化</u>は分かりにくかった。 ・ タブレット端末上に額のみしか映っておらず、<u>表情</u>を確認できない。 ・ <u>表情の細やかな部分</u>の判別。 ・ 介護者が話をしているときの<u>本人の表情</u>がわからなかった。 ・ <u>衣類、細かな表情変化</u>など把握はできない、<u>又におい</u>に関してもできなかった。温度、湿度も同様である。会話に集中し、屋内の全貌を確認しそびれたことも要因といえる。 ・ <u>表情</u>はつかみどりにくかった。 ・ 画面がとまり、影が多く、<u>表情</u>がつかみとりにくかった。 ・ 冷蔵庫などをみる事で、<u>家族が食材を配っているか、ごみの状況で、飲酒の状況</u>など分かるがタブレットではわからない。タブレットではごく限られた情報しかえられない。<u>におい</u>などタブレットではわからない。
WEB で収集できず訪問時に収集	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>WEB で顔色わるくみえたが実際は良かった</u>。

した情報	
------	--

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-151 「ハ 利用者の表情」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細(分類: 収集できなかった理由) (1セット目)

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレット端末に、額しか映っておらず、表情からの困りごとや、喜びなどを収集することが難しい。 ・ 緊張していていつもとは表情がちがう。 ・ TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。 ・ うまく、映らず、半分程度しか映らなかった。 ・ WEB では表情固く、普段の話し方ともちがった。 ・ 緊張されていて分からなかった。 ・ WEB では緊張していた。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ モニターに本人が映らず臥床してしまった為、症状を見ることができなかった。 ・ オンラインだと表情が硬く、画面越しという事もあり、訪問より分かりにくかった。 ・ 終始緊張している様子で、画面を通してだと表情が分かりにくかった。 ・ オンラインでは細やかな表情の変化が分かりにくかった。 ・ 画面では確認難しい。 ・ 画質や電波状況でははっきりした表情が分かりづらい。 ・ タブレットでは分かりづらかった。 ・ 見えにくい。
利用者の属性等に起因	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・ TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ モニターに本人が映らず臥床してしまった為、症状を見ることができなかった。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインでの対話では確認難しい。 ・ 口頭で確認できた。 ・ 細かいことが確認できない。 ・ わかりにくかった。 ・ 話しが出来ない。

表 5-152 「ハ 利用者の表情」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレット端末上に額のみしか映っておらず、表情を確認できない。 ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人臥床してしまった為、タブレット端末に映る画像からは表情を確認することができない。 ・ 冷蔵庫などをみる事で、家族が食材を配っているか、ごみの状況で、飲酒の状況など分かるがタブレットでは分からない。タブレットではごく限られた情報しかえられない。においなどタブレットではわからない。 ・ オンラインでは表情がやや硬め。画面上では視線が交わらない事もあり、細やかな変化までは確認が難しい。 ・ 画面を通してだと、細やかな表情までは分らない。 ・ 画面越しでは、細やかな表情の変化は分かりにくかった。 ・ タブレットでは、限られた箇所しか写らず、本人操作もできなかった為情報は得られなかった。
	上記以外	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面がとまり、影が多く、表情がつかみとりにくかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話のズレや聞きとりにくさがあり途中よりしんどいと言われ会話が続けられなかった（成り立たない）。 ・ 本人臥床してしまった為、タブレット端末に映る画像からは表情を確認することができない。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 表情等は、会うからわかること。 ・ 細かい確認ができない。 ・ わかりにくかった。 ・ 見えにくい。

表 5-153 「ハ 利用者の表情」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・モニターで確認できた。 ・画面をしっかり見てくれたので確認できた。 ・カメラを見ながら話すことに慣れているようで確認できた。 ・画面越しでも表情の変化は確認できた。 ・表情までちゃんと写っていた。 ・画面上に顔をしっかりと写せていたため表情を確認できた。 ・モニター越しで表情の確認ができた。 ・WEB でも訪問でも変化なく確認できたが訪問の方が笑顔が多くあり。 ・モニターでも訪問でも変化なし。モニターだと話足りなそう。 ・モニター越しで確認できた。 ・WEB 時、訪問時共に、表情変わりなく3に回答。 ・WEB 時、訪問時等笑顔で対応して下さっており3と回答。 ・WEB と実際とかわりなし。 ・顔だけの表情確認のみ。 ・タブレットで表情は確認できた。 ・画面と比較し変りなし。 ・画面越しにみて情報収集した。 ・画面上で目視・口頭で聞き取りし、情報収集をした。 ・モニター画面で判断。 ・画面越しで確認出来た。 ・利用者の表情を確認することができた。 ・表情の状況確認はできた。 ・細部について利用者の表情を確認できた。 ・画面上で確認した。 ・不安な表情とわかった。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・画面を見ての確認、口頭での確認（入浴をしているか）。 ・画面での確認。 ・WEB では固い表情で体調気になるほど。 ・明るい。 ・困った表情だった。

表 5-154 「ハ 利用者の表情」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面で確認できた。 ・ モニターで確認できた。 ・ 表情は画面上でも確認できた。 ・ カメラを見ながら話していたので確認できた。 ・ 画面にしっかりと顔を写せていたことで確認できた。 ・ 普段通りの表情を確認できた。 ・ 確認できたが表情は硬い。訪問の方が笑顔が確認できた。 ・ 問題があるような表情はなかった。 ・ モニター越しでも確認できた。 ・ 目を合わせてゆっくり話す事で笑顔がでた。 ・ 画面での確認。 ・ 画面を見ての判断。 ・ WEB と実際とかわりなかった。 ・ タブレットで表情は確認できた。 ・ WEB 上で確認し、実際の訪問と差がないと判断。 ・ 画面と比較し変りなし。 ・ 画面ごしにみて情報収集。 ・ 画面上で目視・口頭で聞き取りし、情報収集した。 ・ 利用者の表情について情報を収集できている。 ・ 訪問と同じく、表情の情報は収集できた。 ・ 訪問と同じように利用者の表情は確認できた。 ・ 画面上で確認した。

ヒ) 「居室のにおい」

「ヒ 居室のにおい」について、収集できなかった情報としては、臭い、臭いの種類の判別、臭いから判断される身体保清や排泄状況、換気の状態といった回答が多く挙げられた。

収集できなかった理由としては、画面やWEBでは分からない・確認できないといった回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-155 「ヒ 居室のにおい」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>居室の匂い</u>は訪問しないと分からない。 ・ <u>室内のにおい</u>は確認できず。 ・ <u>換気の状態</u>は確認できなかった。 ・ リビングは写したが、<u>本人の部屋</u>まで WEB での確認ができなかったため。 ・ <u>リハビリパンツ内での失禁の尿臭や、身体保清のバロメーターとなる体臭</u>などを収集できない。 ・ <u>室内の尿臭</u>などの確認ができない為、<u>排泄等の状況</u>を把握できない。 ・ <u>匂い</u>がわからないことで、<u>排泄や衛生面</u>についての状況などが把握できない。 ・ <u>自宅内外の環境</u>は把握できない。 ・ <u>匂い</u>は確認できなかった。 ・ <u>空気のよどみ etc 換気しているか。</u> ・ <u>換気</u>の状況。 ・ <u>換気されているか etc</u> の状況。 ・ <u>臭い</u>の状況。 ・ <u>におい</u>の確認はできなかった。 ・ <u>視覚嗅覚、聴覚を働かせるべき項目</u>は把握はできなかった。 ・ 訪問し視覚・嗅覚・聴覚等を働かせて確認しないとできない。 ・ <u>近所の道が舗装されて歩行器で歩きやすくなっていた</u> ・ まだ暑く扇風機を使用されていた。 ・ 視覚・嗅覚・聴覚でないと把握は難しい。 ・ <u>換気</u>の状況。 ・ <u>臭い</u>は不明。 ・ <u>におい</u>はわからず。 ・ <u>居室のにおい</u>。 ・ モニターでは<u>におい</u>など分からない。 ・ タブレットでは、<u>におい</u>はわからない。 ・ 訪問で特に<u>におい</u>ないが、WEB では不明。 ・ <u>尿臭</u>。 ・ タブレットでは<u>におい</u>はわからない。 ・ <u>居室のにおい</u>。

	<ul style="list-style-type: none"> ・尿臭や異臭など、口頭では確認しきれないと判断した。 ・室内外の環境は訪問した方がわかる。 ・環境やにおいはWEBでは分かりにくい。 ・カメラ固定のため周辺は見ることでできなかった。 ・環境は確認できなかった。
WEBで収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問すると部屋の臭いが気になった。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-156 「ヒ 居室のにおい」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細(分類:収集できなかった情報)(2セット目)

分類	回答内容
WEBで収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・においは訪問しないと分からない。聞き取るのも気が引ける。 ・においはわからない。 ・タブレット端末からは匂いを確認することができない。 ・室内の尿臭やトイレ内の状況を確認できない為、排泄状況を確認できない。 ・匂いが確認できないことで、尿臭や体臭等による排泄状況、衛生面の情報を得られない。 ・タブレットでは生活臭が全く不明で体臭なのかゴミ臭なのか不明で確認が出来ない。 ・匂いは確認できなかった。 ・匂いは確認できない。 ・換気されきれいな空気のおいかetc。 ・空気のよどみ有無や、生活臭の状況。 ・尿臭の状況。 ・臭いの状況。 ・WEBではにおいはわからない。 ・衣類、細かな表情変化など把握はできない、又においに関してもできなかった。温度、湿度も同様である。会話に集中し、屋内の全貌を確認しそびれたことも要因といえる。 ・視覚、嗅覚、聴覚を働かせる項目の把握はできなかった。 ・視覚、嗅覚、聴覚等を働かせて確認行わないとできない。 ・視覚・聴覚・嗅覚を働かせないと把握は難しい。 ・臭いは不明。 ・におい。 ・居室のにおい。 ・部屋のにおい。 ・冷蔵庫などをみる事で、家族が食材を配っているか、ごみの状況で、飲酒の状況など分かるがタブレットでは分からない。タブレットではごく限ら

	<p>れた情報しかえられない。<u>におい</u>などタブレットではわからない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タブレットでは居室のこまかな状況や<u>におい</u>、<u>ごみ出し洗濯の状況</u>など分からなくタブレットに映る限られた情報のみの対応となった。 ・<u>におい</u>確認できず ・<u>臭い</u>、<u>室温</u>はWEBでは分らない。 ・<u>居室のにおい</u>。 ・<u>尿臭</u>や<u>異臭</u>など、口頭では確認しきれないと判断した。 ・<u>居室の内外の環境</u>は行った方がわかる。 ・カメラ固定していたため<u>周辺</u>は見れなかった。口答ではわからない。 ・<u>環境</u>は確認できなかった。 ・<u>におい</u>。
--	--

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-157 「ヒ 居室のにおい」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細(分類: 収集できなかった理由) (1セット目)

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットでは分からない。 ・画面では分らない。 ・画面から感じる事が出来ない。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットを動かすなど操作ができない。
利用者の属性等に起因	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでは分からない。 ・WEBでは確認難しい。 ・把握できない。 ・細かいことが確認できない。 ・様子を伺う事が出来ず。 ・伝わってこない。 ・WEBでは伝わらないので。 ・ご家族に聞いて。 ・確認出来ない。 ・タブレットでは把握できない。 ・口頭では確認しきれないものは直接訪問時に再確認した。 ・写していない。 ・聞いていない。 ・実際に行ってみないとわからない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現地へ行かないと確認できない。 ・ 現地でないとうからない。 ・ 現地に行かないとうからないものだから。 ・ カメラ固定であり、口頭では確認できなかった。 ・ WEB では環境わからない 全体を確認することは出来なかった。 ・ WEB では伝わってこない。
--	---

表 5-158 「ヒ 居室のにおい」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面では確認できなかった。 ・ 画面の為確認出来ない。 ・ 画面越しに分からなかった。 ・ タブレットでは判らない。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットを動かしたりご自分では行えない。 ・ タブレットでは、限られた箇所しか写らず、本人操作もできなかった為情報は得られなかった。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインでは確認できない。 ・ オンラインでの対話では確認難しい。 ・ WEB では確認難しい。 ・ WEB では確認できず。 ・ 確認できなかった。 ・ 聞く事ができなかった。 ・ 全くわからず。 ・ 訪問しなくてはわからない事。 ・ WEB では把握不可。 ・ WEB では不明。 ・ 分らない。 ・ WEB では困難。 ・ WEB では確認していない。 ・ 実際に行かないと分からない。 ・ 居室に行ってみないとわからない。 ・ 実際に訪問した方がわかる。 ・ このへんの事は、WEB 上ではわからない。 ・ WEB での確認は難しい。

表 5-159 「ヒ 居室のにおい」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 口答で確認、においや温度等問題ないとききとる。訪問時も特に問題なかったため3と回答する。 ・ WEB 時、においや温度等問題ないとききとる。訪問時も特に気になる様子なかったため3と回答する。

表 5-160 「ヒ 居室のにおい」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1セット目と同様の確認、WEB と訪問で変わりなく3と回答。 ・ ご家族に聞きとり行った。 ・ 本人及び妻への聞き取りで判断。 ・ 本人及び夫への聞き取りで判断。

フ) 「居室の温度・湿度・換気」の情報収集状況

「フ 居室の温度・湿度・換気」について、収集できなかった情報としては、居室の温度・室温が適正か、換気の状態、空調の様子といった回答が多く挙げられた。

収集できなかった理由としては、画面からは把握できない・分からないといった回答が多く挙げられた。

収集できた情報としては、エアコンや暖房機器の使用の有無、部屋の明るさといった回答が挙げられた他、利用者の服装で居室の状況を推測したという回答もあった。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-161 「フ 居室の温度・湿度・換気」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ エアコンを付けているか等の聞き取りは出来るが、<u>実際の温度や湿度</u>は肌で感じるものの為、オンラインでは分からない。 ・ <u>室温の状況</u>は確認できず。 ・ <u>空調の調整具合</u>は確認できなかった。 ・ <u>換気の状態</u>が確認できない。 ・ 熱中症対策としての、<u>冷房の使用状況</u>などがわからない。 ・ 室内の環境整備の一環としての<u>換気の状態</u>が把握できない。 ・ <u>適度な湿度や温度を保って、健康に過ごしているかどうか</u>の確認がとりづらい。 ・ 自宅内外の環境は把握できない。 ・ 温度・湿度計なく服装での判断しか出来ない。 ・ <u>温度、湿度、換気</u>は確認できなかった。 ・ 画面に映る部屋の明るさは分かるが、<u>温度、湿度や換気状況</u>までは把握できない。 ・ <u>室温 etc</u> の状況。 <u>温度・湿度</u>など確認はできない。 ・ <u>視覚嗅覚、聴覚を働かせるべき項目</u>は把握はできなかった。 ・ 訪問し視覚・嗅覚・聴覚等を働かせて確認しないとできない。 ・ 近所の道が舗装されて歩行器で歩きやすくなっていた ・ まだ暑く扇風機を使用されていた。 ・ 視覚・嗅覚・聴覚でないと把握は難しい。 ・ <u>温度、換気状況、服装。</u> ・ <u>居室が暑かったがクーラーをつけていなかった。</u> ・ <u>温度や湿度</u>など、タブレットでは伝わらない。 ・ 洋服を着こんでいたり、既に室温調整されているため、<u>本人は適温かどうか判断できない。</u> ・ <u>室温や湿度が適正であるか</u>は訪問時に確認する必要があると判断した。 ・ <u>室内外の環境</u>は訪問した方がわかる。 ・ <u>環境</u>やにおいは WEB では分かりにくい。 ・ 環境は確認できなかった。

WEB で収集できず訪問時に収集した情報	・ 訪問時居室の温度やや低かった。
----------------------	-------------------

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-162 「フ 居室の温度・湿度・換気」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細 (分類: 収集できなかった情報) (2セット目)

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>空調の確認</u>はできなかった。 ・ タブレット端末からは<u>温度等の環境面の情報</u>を得ることはできない。 ・ <u>快適な室温で過ごしているかの状況</u>の把握ができない。 ・ <u>適切な気温、湿度に保てて快適に生活を送れているのか</u>把握できない。 ・ 換気状況は確認できるが、<u>温度・湿度</u>が出来ない。 ・ タブレットでは<u>空気の流れ</u>が確認できない。 ・ <u>温度計が無く確認が出来ない</u>、服装で判断しかできていない。 ・ <u>室内温度や換気</u>の状況。 ・ <u>室内温度</u>が適正なのか。 ・ <u>適切な温度</u>。 ・ <u>衣類、細かな表情変化</u>など把握はできない、又<u>におい</u>に関してもできなかった。<u>温度、湿度</u>も同様である。会話に集中し、屋内の全貌を確認しそびれたことも要因といえる。 ・ <u>視覚、嗅覚、聴覚を働かせる項目</u>の把握はできなかった。 ・ 視覚、嗅覚、聴覚等を働かせて確認行わないとできない。 ・ 視覚・聴覚・嗅覚を働かせないと把握は難しい。 ・ <u>本人の服</u>そう。 ・ <u>部屋の明るさ</u> (画面等だけでの確認では難しかった)。 ・ <u>温度等</u>。 ・ 冷蔵庫などをみる事で、家族が食材を配っているか、<u>ごみの状況</u>、<u>飲酒の状況</u>など分かるがタブレットでは分からない。タブレットではごく限られた情報しかえられない。<u>におい</u>などタブレットではわからない。 ・ タブレットでは<u>居室のこまかな状況やにおい、ごみ出し洗濯の状況</u>など分からなくタブレットに映る限られた情報のみの対応となった。 ・ <u>床たんぼう</u>使用。 ・ <u>臭い、室温</u>は WEB では分らない。 ・ <u>室温や湿度が適正であるか</u>は訪問時に確認する必要があると判断した。 ・ <u>居室の内外の環境</u>は行った方がわかる。 ・ <u>環境</u>は確認できなかった。 ・ <u>温度、こたつ</u>になっていたことを訪問してからわかった。 ・ <u>温度</u>含めて全て。
WEB で収集できず訪問時に収集	<ul style="list-style-type: none"> ・ 暖房器具を使用しているかの聞き取りは出来るが、<u>実際の温度や湿度</u>を体感できるのは訪問のみ。

した情報	
------	--

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-163 「フ 居室の温度・湿度・換気」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細(分類: 収集できなかった理由) (1セット目)

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・カメラ固定であり、口頭では確認できなかった。 ・カメラ固定のため周辺は見ることでできなかった。 ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・画面から感じる事が出来ない。 ・WEBでは伝わらないので。 ・タブレットでは分からない。 ・モニターではくわしくはみれない。 ・画面では分らない。 ・画面の為分らない。 ・先月暖房が暑すぎとめてもらった。今回は大丈夫だったがWEBでは分らない。 ・写していない。画面からは分からなかった。 ・実際に行ってみないとわからない。 ・現地へ行かないと確認できない。 ・WEBでの確認は難しい。 ・WEBでは環境わからない 全体を確認することは出来なかった。 ・画面のみのため。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットを動かすなど操作ができない。
利用者の属性等に起因	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・肌で感じるものの為、訪問しないと分からない。 ・オンラインでの対話では確認難しい。 ・WEBでは確認難しい。 ・分からない。 ・把握できない。 ・WEBでは確認できず。 ・様子を伺う事が出来ず。 ・伝わってこない。 ・ご家族に聞いて。 ・WEBでは確認できない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族に情報収集した。 ・ 聞いていない。 ・ 本人に確認した。 ・ カメラ固定であり、口頭では確認できなかった。 ・ カメラ固定のため周辺は見ることでできなかった。 ・ 体感できないため判断できなかった。 ・ 本人の体感のみしか判らない。
--	---

表 5-164 「フ 居室の温度・湿度・換気」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB では確認難しい。 ・ モニターでは判断できない。 ・ 画面越しでは不可。 ・ WEB では把握不可。 ・ WEB では確認していない。 ・ 画面越しに分からなかった。 ・ このへんの事は、WEB 上ではわからない。 ・ タブレットでは判らない。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットを動かしたりご自分では行えない。 ・ タブレットでは、限られた箇所しか写らず、本人操作もできなかった為情報は得られなかった。 ・ WEB では不明。 ・ 画面では分らない。 ・ WEB では確認できないカメラ固定していたため周辺は見れなかった。口答ではわからない。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人にきいたらそういう答えが返ってきたため。 ・ 「あったかいよ」と言われるが確認はむずかしい。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 聞き取りは可能だが、オンラインでは体感として感じる事は出来ない。 ・ オンラインでの対話では確認難しい。 ・ 分からない。 ・ 確認できなかった。 ・ 聞く事ができなかった。 ・ 着ている服装にて判断するが確認できず。 ・ 訪問しなくてはわからない事。 ・ 布団のかけ方や介護者の服装で推測するしかない。 ・ ご家族に聞きとり行った。 ・ 本人及び妻への聞き取りで判断。 ・ 本人及び夫への聞き取りで判断。 ・ 実際に行かないと分からない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・居室に行ってみないとわからない。 ・本人に確認した。 ・口頭だけでは伝わりにくいし、聞きにくい。
--	---

表 5-165 「フ 居室の温度・湿度・換気」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・エアコンを付けているか等の聞き取りは出来るが、実際の温度や湿度は肌で感じるものの為、オンラインでは分からない。 ・画面に映る部屋の明るさは分かるが、温度、湿度や換気状況までは把握できない。 ・利用者、介護者の服装で推測できる程度。 ・利用者の服装で推測。 ・口答で確認、においや温度等問題ないとききとる。訪問時も特に問題なかったため3と回答する。 ・WEB 時、においや温度等特に変わらないと口答で確認する。訪問時も特に異変なかったため3を回答する。 ・本人の表情で、寒くないことは理解ができた。 ・布団のかけ方や介助者の服そうですい測。 ・部屋の温度にあった服装、画面を見ての判断。 ・換気状況は確認できるが、温度・湿度が出来ない。 ・陽があたり、暖房をつけなくても暖かい事が分った。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・きいたら返事が返ってきたため。

表 5-166 「フ 居室の温度・湿度・換気」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・暖房器具を使用しているかの聞き取りは出来るが、実際の温度や湿度を体感できるのは訪問のみ。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・1セット目と同様の確認、WEB と訪問で変わりなく3と回答。

へ) 「居室の明るさ」の情報収集状況

「へ 居室の明るさ」について、収集できなかった情報としては、居室の明るさ、適正な明るさかどうか、といった回答が多く挙げられた。

収集できなかった理由としては、画面に映る部分しか分からない、画面越しのほうが明るく映る、画面からは伝わりにくいといった内容の回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-167 「へ 居室の明るさ」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 明るい。全体は見えなかった。 ・ <u>自宅内外の環境は把握できない。</u> ・ <u>どれぐらい照明つけているか。</u> ・ <u>照明の状況。</u> ・ <u>適当な明るさかの状況。</u> ・ <u>視覚嗅覚、聴覚を働かせるべき項目は把握はできなかった。</u> ・ 訪問し視覚・嗅覚・聴覚等を働かせて確認しないとできない。 ・ 近所の道が舗装されて歩行器で歩きやすくなっていた。 ・ まだ暑く扇風機を使用されていた。 ・ 視覚・嗅覚・聴覚でないと把握は難しい。 ・ <u>明るさ。</u> ・ <u>周辺状況まで分からなかった。</u> ・ <u>環境は確認できなかった。</u> ・ WEB では<u>環境わからない</u> <u>全体を確認することは出来なかった。</u>
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>室内外の環境は訪問した方がわかる。</u>

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-168 「へ 居室の明るさ」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 明るい、<u>全体はみえない</u>。 ・ モニター周辺は確認できるが、<u>居室全体の明るさは確認できな</u>。 ・ <u>照明をつけているかの状況</u>。 ・ <u>適正な明るさか</u>。 ・ <u>衣類、細かな表情変化</u>など把握はできない、<u>又におい</u>に関してもできなかった。<u>温度、湿度</u>も同様である。会話に集中し、<u>屋内の全貌を確認し</u>そびれたことも要因といえる。 ・ <u>視覚、嗅覚、聴覚を働かせる項目</u>の把握はできなかった。 ・ 視覚、嗅覚、聴覚等を働かせて確認行わないとできない。 ・ 視覚・聴覚・嗅覚を働かせないと把握は難しい。 ・ <u>荷物の状態</u>（画面等だけでの確認では難しかった）。 ・ <u>冷蔵庫などをみる事で、家族が食材を配っているか、ごみの状況で、飲酒の状況</u>など分かるがタブレットでは分からない。タブレットではごく限られた情報しかえられない。<u>におい</u>などタブレットではわからない。 ・ タブレットでは<u>居室のこまかな状況やにおい、ごみ出し洗濯の状況</u>など分からなくタブレットに映る限られた情報のみの対応となった。 ・ <u>居室の明るさ</u>。 ・ <u>居室の内外の環境</u>は行った方がわかる。 ・ <u>全体の明るさ</u>。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面を通すと、<u>実際の明るさよりも室内が暗めに映っていた事</u>に訪問時気づいた。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-169 「へ 居室の明るさ」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB では環境わからない 全体を確認することは出来なかった。 ・ WEB では確認難しい。 ・ WEB では伝わらないので。 ・ 画面上ではわかりにくかった。 ・ タブレットでは分からない。 ・ 全体が見えず画面では分らない。 ・ 画面の為分りにくい。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットを動かすなど操作ができない。 ・ カメラ固定であり、口頭では確認できなかった。 ・ カメラ固定のため周辺は見ることでできなかった。
利用者の属性等に起因	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・ TV に写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 細かいことが確認できない。 ・ 細かい確認はできない。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインでの対話では確認難しい。 ・ 普段から雨戸が閉まってお薄暗い為、画面が暗かった。 ・ カメラでの確認を行わなかった。 ・ 伝わってこない。 ・ タブレットでは分かりづらかった。 ・ 写していない。 ・ 顔しか見ていない。 ・ 画面からはよく分からなかった。 ・ 実際に行ってみないとわからない。 ・ 現地に行かないとわからないものだから。

表 5-170 「へ 居室の明るさ」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB では確認難しい。 ・ タブレットでは確認不可。 ・ タブレットでは、限られた箇所しか写らず、本人操作もできなかった為情報は得られなかった。 ・ 画面の為分りにくい。 ・ 画面の為確認出来ない。 ・ このへんの事は、WEB 上ではわからない。 ・ 環境は確認できなかった。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットを動かしたりご自分では行えない。 ・ カメラ固定していたため周辺は見れなかった。口答ではわからない。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面の範囲しかわからない。 ・ 画面越しでは少し暗めに映っていた事に訪問して気づいた。画面越しと実際の明るさは、少し違うと感じた。 ・ オンラインでの対話では確認難しい。 ・ もともと薄暗いため分かりづらい。 ・ 確認ができない。 ・ タブレットでは実際より明るく映る。 ・ 実際の明るさよりタブレットだと明るく映る。 ・ 明るさは画面に映る部分しか分からない。 ・ 画面に見える部分しか明るさは判断できない。 ・ 画面に映る箇所の明るさしか分からない。 ・ 訪問しなくてはわからない事。 ・ 画面での確認。 ・ WEB では明るくみえたが、訪問時は暗かった。 ・ 分りにくい。 ・ 全体が見えず分りにくい。 ・ 口頭だけでは伝わりにくいし、聞きにくい。

表 5-171 「へ 居室の明るさ」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB でも明るさを確認できた。 ・ モニター越しでも確認できた。 ・ 姿はしっかり映っていた。 ・ カメラで室内を映してもらい確認できた。 ・ モニターと訪問で差がなかった。 ・ 明るさは画面に映る部分しか分からない。 ・ WEB に映る箇所しか明るさは分からない。 ・ 画面でうつる範囲で確認できた。 ・ 調査時、電気がついていて明るかった。訪問時も同様だったため3と回答する。 ・ 画面ごしで明るく電気もついており、訪問時も同様だったため3と回答する。 ・ WEB 時、画面ごしに電気がついているのを確認、訪問時も同様の確認とれたため3に回答する。 ・ WEB 時、電気がついており明るかった。訪問時も同様だったため3を回答する。 ・ 部屋の明るさ、画面を見ての判断。 ・ 画面上で確認（カーテン閉めたまま電気つけていない）。 ・ WEB 画面上見える様子で判断。 ・ 画面越しにみて情報収集した。 ・ モニター画面で判断。 ・ 居室の明るさは確認できている。 ・ 部屋の明暗は確認できた。 ・ 画面上で確認した。 ・ 明るい。全体は見えなかった。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ サポーターに部屋を映してもらって確認した。 ・ 家族が画面を動かしてくれた。 ・ きいたら返事が返ってきたため。 ・ WEB で明るく見えたが、訪問時は電気ついておらず。

表 5-172 「へ 居室の明るさ」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ モニター越しでも確認できた。 ・ 室内の明るさは WEB でも確認できた。 ・ WEB でも訪問時と変わらず。 ・ カメラで室内を映してもらって確認できた。 ・ モニターで室内を映してもらい確認した。 ・ WEB 上でカーテン閉めたまま、電気もつけていない事を確認。 ・ WEB 上の画面で確認。 ・ モニター画面で判断。 ・ 部屋の明暗は確認できた。 ・ アイパッドでも部屋の明暗は認識できた。 ・ 部屋の明暗は認識できた。 ・ 画面上で確認した。 ・ 明るい、全体はみえない。 ・ 画面の範囲しかわからない。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人にきいたらそういう答えが返ってきたため。 ・ 1セット目と同様の確認、WEB と訪問で変わりなく 3 と回答。

ホ) 「部屋の状態（片付け等）」の情報収集状況

「ホ 部屋の状態（片付け等）」について、収集できなかった情報としては、画面に映る範囲以外の様子（全体の様子、別室、床、食卓の上等）、片付けや整頓の具合、動線上の荷物や障害となるものといった回答が挙げられた。

収集できなかった理由としては、画面に映る範囲が限られている、普段さりげなくチェックしているところを利用者や家族に映してもらう必要がある、利用者が見せたくないところは映してもらえない、といった回答が多く挙げられた。

一方、室内を写してもらうことで確認できたといった回答もあった。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-173 「ホ 部屋の状態（片付け等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ モニタリングを行っている部屋の事しか分からない。<u>キッチン</u>の状況などは確認できなかった。 ・ 画面に映る部分しか確認できない。 ・ <u>部屋や、入口全体</u>は、WEB ではみれない。 ・ 一部分のみのモニターに映り込む画像な為、<u>実際の環境整備</u>の点が不明。 ・ タブレットには部分的な個所しか映し出されない為、<u>部屋の全体的な整備状況</u>など確認が取れない。 ・ 本人の居室のみしか画面上には映らない為（歩行困難）<u>詳細な別室の部屋の環境面</u>がわからない。 ・ <u>自宅内外の環境</u>は把握できない。 ・ <u>全体</u>が確認できない、部分部分で判断になる。 ・ <u>部屋の整とん具合（季節の飾りつけ etc）</u>。 ・ <u>部屋の片付け状況</u>。 ・ <u>部屋の様子</u>がわからなかった。 ・ <u>環境整備</u>ができているか。 ・ 画面に写る場所は確認できるが<u>全体</u>はむずかしい。 ・ 画面にうつる所のみ確認、<u>部屋全体</u>は確認できない。 ・ 写っている場所しか確認できない。 ・ <u>屋内の全貌</u>は難しい。 ・ <u>視覚嗅覚、聴覚を働かせるべき項目</u>は把握はできなかった。 ・ 視覚・嗅覚・聴覚でないと把握は難しい。 ・ <u>床等</u>見えない。 ・ <u>部屋の様子</u>。 ・ <u>食卓の上、物がけっこう置いてあるも</u> WEB で確認できず。 ・ <u>常に食卓にお菓子が散乱している</u>その状況。 ・ <u>部屋の状態（片付け等）</u>。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>動線上に荷物や障害となるものはないか、実際目で見て確認する必要があると判断した。</u> ・ <u>周辺状況まで分からなかった。</u> ・ <u>室内外の環境は訪問した方がわかる。</u> ・ <u>部屋や、入口全体は、WEB ではみれない。</u> ・ <u>環境は確認できなかった。</u>
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>部屋をタブレットで映してもらったが詳しくは分らない 訪問した際、小さい虫が電子レンジの脇を往復していた。</u> ・ <u>訪問し視覚・嗅覚・聴覚等を働かせて確認しないとできない。</u> ・ <u>近所の道が舗装されて歩行器で歩きやすくなっていた。</u> ・ <u>まだ暑く扇風機を使用されていた。</u>

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-174 「ホ 部屋の状態（片付け等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>部屋全体が見渡せず判断がつかない。</u> ・ 画面上には一部分の画像のみしか映すことができない為、<u>詳細な部屋の状態</u>までは確認することができない。 ・ 画面上には一部分のみしか映らない為、<u>部屋全体の環境面</u>の把握ができない。 ・ 一部分の状況のみしか画面に映らない為、<u>片付けの状況</u>が分からず、<u>移動時の動線上の障害物等の環境面の情報</u>を収集できない。 ・ <u>タブレットの移動で見せたくない部分のスピード</u>が速くなり確認が出来ない。 ・ <u>モニタリングを行っている部屋の事</u>しか分からない。<u>キッチンの状況</u>などは確認できなかった。 ・ 画面に見える部分しか片付け状況は判断できない。 ・ <u>片付け具合、タブレットに映るところ</u>しか分からない。 ・ <u>家の中での趣味活動の様子。</u> ・ <u>物が散乱してないか？介護状況に結びつけての判断。</u> ・ <u>環境整備ができているか。</u> ・ 画面に写る場所は確認できるが<u>全体はむずかしい。</u> ・ <u>衣類、細かな表情変化</u>など把握はできない、<u>又におい</u>に関してもできなかった。<u>温度、湿度</u>も同様である。会話に集中し、<u>屋内の全貌を確認し</u>そびれたことも要因といえる。 ・ <u>視覚、嗅覚、聴覚を働かせる項目</u>の把握はできなかった。 ・ <u>片付け等。</u> ・ <u>自室の様子。</u> ・ <u>周辺の状況</u>（画面等だけでの確認では難しかった）。 ・ <u>冷蔵庫などをみる事で、家族が食材を配っているか、ごみの状況で、飲酒</u>

	<p>の状況など分かるがタブレットでは分からない。タブレットではごく限られた情報しかえられない。<u>におい</u>などタブレットではわからない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タブレットでは居室のこまかな状況や<u>におい</u>、<u>ごみ出し洗濯の状況</u>など分からなくタブレットに映る限られた情報のみの対応となった。 ・家族からの聞きとりありで2。WEBでは見えない、きれいな部分が映っていた。 ・<u>全体、寝室の様子</u>。
WEBで収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・部屋の上の部分しか映らない。<u>訪問時には虫がいた</u>。 ・<u>部屋の状態</u>（片付け等）。 ・動線上に荷物や障害となるものはないか、実際目で見て確認する必要があると判断した。 ・<u>居室の内外の環境</u>は行った方がわかる。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-175 「ホ 部屋の状態（片付け等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・画角を固定することで居室全体が把握できない。 ・画面にうつる範囲のみ、カメラで周囲をとることはできなかった。 ・画面にうつる範囲しかみえない。 ・TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットには部分的な個所しか映し出されない為、部屋の全体的な整備状況など確認が取れない。 ・普段さりげなくチェックしている部分をオンラインでは利用者にも映してもらう必要があり、細やかな確認は難しい。 ・利用者に全てを映してもらう事は困難な為、オンラインでは一部分しか確認出来なかった。 ・訪問した時ほどしっかりと確認できない。オンラインだと利用者、家族に映してもらわなければならない、さりげなく確認が出来ない。 ・WEBでは確認難しい。 ・顔を映すので精いっぱいでもその他の状況は見られない。 ・本人の部屋までWEBでの確認ができなかったため。 ・WEBでは伝わらないので。 ・タブレットでは見える範囲に限られる。 ・モニターではくわしくはみられない。 ・画面では細く見えず分らない。 ・WEBでは確認できない。 ・本人のベッドの上がいつも物であふれており、何処で寝るのだろうと思う状況だが、そこまでは映らない。 ・部屋をタブレットで映してもらったが詳しくは分らない 訪問し

		<ul style="list-style-type: none"> た際、小さい虫が電子レンジの脇を往復していた。 画面からはよく分からなかった。 WEB では環境わからない 全体を確認することは出来なかった。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> カメラの向きを変え部屋の全体を写すのは困難。 部屋の状況は移せない。 タブレットを動かすなど操作ができない。 画角を固定することで居室全体が把握できない。 カメラ固定であり、口頭では確認できなかった。 カメラ固定のため周辺は見ることでできなかった。
利用者の属性等に起因	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> TV に写っていると思い込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
	利用者の訴えがない等	<ul style="list-style-type: none"> 明るさは画面が暗くなかったため、本人に聞いたら答えが返ってきたため。 きいたら返事が返ってきたため。
	その他の理由	<ul style="list-style-type: none"> オンラインでの対話では確認難しい。 細かい確認はできない。 様子を伺う事が出来ず。 伝わってこない。 少ししかみられないので把握できない。 全体が分りにくい。 隅々まで確認出来ない。 確認出来ない。 顔しか見ていない。 写していない。 現地に行かないとわからないものだから。 画面越しの確認と本人に確認した。 画面にうつる範囲のみ、カメラで周囲をとることはできなかった。 画面にうつる範囲しかみえない。

表 5-176 「ホ 部屋の状態（片付け等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・画面に写しだされた部分しか確認できなかった。 ・画面の移動をお願いできなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・画面に映っている一部分しか確認できなかった。 ・画面に写しだされた部分しか確認できなかった。 ・WEBでは確認難しい。 ・WEBではわからない。 ・画面ではこまかく分らない。 ・隅々まで確認出来ない。 ・画面の為確認出来ない。 ・画面越しに分からなかった。 ・このへんの事は、WEB上ではわからない。 ・WEBでは全体がみえない。 ・環境は確認できなかった。 ・画面の範囲しかわからない。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットを動かしたりご自分では行えない。 ・タブレットでは、限られた箇所しか写らず、本人操作もできなかった為情報は得られなかった。 ・カメラ固定していたため周辺は見れなかった。口答ではわからない。
	上記以外	<ul style="list-style-type: none"> ・本人操作だと細部が確認しづらい。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・今日は調子が悪かったので持てず。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度：自立】</p>
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットの移動で見せたくない部分のスピードが速くなり確認が出来ない。 ・オンラインでの対話では確認難しい。 ・確認ができない。 ・訪問しなくてはわからない事。 ・WEBでは把握不可。 ・写っている場所しか確認できない。 ・タブレットでは確認不可。 ・全体が分らない。 ・モニター画面で判断。 ・WEBでは確認していない。 ・居室に行ってみないとわからない。 ・画面上の確認と本人に確認した。 ・口頭だけでは伝わりにくいし、聞きにくい。

表 5-177 「ホ 部屋の状態（片付け等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
支援者から説明・確認	<ul style="list-style-type: none"> ・ サポーターに部屋を映してもらって確認した。
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ カメラで室内を映してもらい確認できた。 ・ モニターを持って部屋の中をグルッと映してもらった。 ・ 面接場所周辺しか確認が出来ず。 ・ モニターを1周回してもらって確認できた。 ・ モニタリングを行っている部屋の事しか分からない。キッチンの状況などは確認できなかった。 ・ 画面に映る部分しか確認できない。 ・ モニター越しで確認できた。 ・ 画面を見ての確認。 ・ 画面で周りを確認。 ・ 画面のみで確認。 ・ WEB 画面まわして頂いて確認。 ・ WEB 上の見える様子で判断。 ・ モニター画面で判断。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ カメラでの確認を行わなかった。 ・ 家族が画面を動かしてくれた。 ・ WEB 時部屋周囲をタブレットでうつしていただき確認、訪問時も同様の確認とれたため3に回答する。

表 5-178 「ホ 部屋の状態（片付け等）」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面に写る場所は確認できるが全体はむずかしい。 ・ カメラで部屋の中を映してもらい確認できた。 ・ モニターで室内を映してもらい確認した。 ・ モニターに映る部分のみ確認できた。 ・ WEB 上の画面で確認。 ・ モニター画面で判断。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1セット目と同様の確認、WEB と訪問で変わりなく3と回答。

マ) 「近所などの周辺の音の状況」の情報収集状況

「マ 近所などの周辺の音の状況」について、収集できなかった情報としては、近隣の音の状況、具体的には生活騒音や工事中の音や車の音、実際の音量といった回答が多く挙げられた。

収集できなかった理由としては、利用者の声しか聞き取れなかった、歩行が安定していないとタブレット端末を動かすことができない、利用者の耳が遠く気にしていないといった回答が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-179 「マ 近所などの周辺の音の状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB では環境わからない <u>全体を確認することは出来なかった。</u> ・ <u>本人のストレスになるような、近隣の生活騒音などの確認はタブレットではできない。</u> ・ <u>自宅内外の環境は把握できない。</u> ・ <u>近所での音の状況。</u> ・ <u>周辺の音の状況。</u> ・ <u>外の音はきこえない。</u> ・ <u>視覚嗅覚、聴覚を働かせるべき項目は把握はできなかった。</u> ・ 訪問し視覚・嗅覚・聴覚等を働かせて確認しないとできない。 ・ 近所の道が舗装されて歩行器で歩きやすくなっていた。 ・ まだ暑く扇風機を使用されていた。 ・ 視覚・嗅覚・聴覚でないと把握は難しい。 ・ <u>近所での工事があることはわからなかった。</u> ・ <u>近所の状態。</u> ・ <u>家の前の道路、工事中で騒音。</u> ・ <u>周辺の音はわからない。</u> ・ <u>近所などの周辺の音の状況。</u> ・ <u>道路の車の音。</u> ・ <u>周辺状況まで分からなかった。</u> ・ <u>環境は確認できなかった。</u> ・ <u>外の音はきこえてこない。</u>

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-180 「マ 近所などの周辺の音の状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>オンラインでは外の声や音は全く聞こえなかった。</u> ・ <u>周囲の音は聞き取れない。</u> ・ <u>会話以外の音が聞こえなかった。</u> ・ <u>画面上には近隣周辺の騒音または交通量等の音などを確認はできない。</u> ・ <u>本人のストレスになるような近隣の騒音などの情報を得ることができない。</u> ・ <u>外のおとの確認が出来ない。</u> ・ <u>近隣の音が拾えていない。</u> ・ <u>実際の音量が分からない。</u> ・ <u>近所の状況は確認できなかった。</u> ・ <u>周囲で騒音等ないか等の状況。</u> ・ <u>周囲で騒音のトラブルないか。</u> ・ <u>衣類、細かな表情変化など把握はできない、又においに関してもできなかった。</u> <u>温度、湿度も同様である。</u> <u>会話に集中し、屋内の全貌を確認しそびれたことも要因といえる。</u> ・ <u>視覚、嗅覚、聴覚を働かせる項目の把握はできなかった。</u> ・ <u>視覚、嗅覚、聴覚等を働かせて確認行わないとできない。</u> ・ <u>外のことはわからない。</u> ・ <u>話をしている時の会話（後ろでの音がしていないか等）。</u> ・ <u>近所の様子。</u> ・ <u>周辺の状況（画面等だけでの確認では難しかった）。</u> ・ <u>冷蔵庫などをみる事で、家族が食材を配っているか、ごみの状況で、飲酒の状況など分かるがタブレットでは分からない。タブレットではごく限られた情報しかえられない。</u> <u>においなどタブレットではわからない。</u> ・ <u>タブレットでは居室のこまかな状況やにおい、ごみ出し洗濯の状況など分からなくタブレットに映る限られた情報のみの対応となった。</u> ・ <u>近所などの周辺の音の状況。</u> ・ <u>居室に行ってみないとわからない。</u> ・ <u>環境は確認できなかった。</u>
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>オンラインでは本人の声しか聞こえなかったが、訪問すると隣の部屋の物音や外の音が聞こえた。</u>

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-181 「マ 近所などの周辺の音の状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話に集中しており確認困難。 ・ TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインでは利用者の声以外はほとんど聞こえなかった。 ・ 利用者の声しか聴きとる事が出来なかった。 ・ 本人・家族の声しか聞こえなかった。 ・ WEB では確認難しい。 ・ 本人・家族の声以外音は聞こえなかった。 ・ WEB では伝わらないので。 ・ タブレットでは把握できない。 ・ 画面では分らない。 ・ 画面の為聞こえない。 ・ WEB では確認できない。 ・ 画面からはよく分からなかった。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットを動かすなど操作ができない。 ・ WEB での確認は困難。 ・ カメラ固定であり、口頭では確認できなかった。 ・ カメラ固定のため周辺は見ることでできなかった。 ・ WEB では環境わからない 全体を確認することは出来なかった。 ・ 画面にうつる範囲のみ、カメラで周囲をとることはできなかった。 ・ 画面にうつる範囲しかみえない。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 持ち出し時に歩行が安定していないと持ち出しが出来ない。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱb】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・ TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人が自室以外のことをあまり気にしておらず、また耳も遠いため把握できず。 ・ 本人が自室以外のことをあまり気にしておらず、目で見て確認する必要があると判断した。 ・ 本人外出ほとんどないため確認できなかった。「わからない」との返答。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインでの対話では確認難しい。 ・ 把握できない。 ・ 会話以外に気になる雑音はなかった。 ・ 周りが静かで、会話の声以外確認できなかった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・細かいことが確認できない。 ・確認できない。 ・工事状況の確認が出来ず。 ・モニターから話し声以外は聞こえず。 ・近所の状況は確認できなかった。 ・わからなかった。 ・様子を伺う事が出来ず。 ・伝わってこない。 ・室内の音しかきこえない。 ・モニターで近所は写していない。 ・ご家族に聞いて。 ・WEB でタブレット持って動いてもらったが音、確認できず。 ・確認出来ない。 ・写していない。 ・室内外の環境は訪問した方がわかる。 ・実際に行ってみないとわからない。
--	--

表 5-182 「マ 近所などの周辺の音の状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
オンライン 特性・端末 の特性に起 因	画面から確 認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・WEB では確認難しい。 ・画面からは本人・家族の声以外確認できなかった。 ・訪問時、特に問題なかったが、WEB で確認できず。 ・画面では分らない。 ・WEB では確認できない。 ・画面越しに分からなかった。 ・画面越しに雑音はなかった。 ・このへんの事は、WEB 上ではわからない。 ・WEB では確認しにくい。 ・タブレットでは判らない。
	利用者が端 末を操作し ながらの動 作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットを動かしたりご自分では行えない。 ・タブレットでは、限られた箇所しか写らず、本人操作もできなかった為情報は得られなかった。 ・カメラ固定していたため周辺は見れなかった。口答ではわからない。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・本人が自室以外のことをあまり気にしておらず、目で見て確認する必要があると判断した。 ・本人外出ほとんどないため確認できなかった。「わからない」との返答。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでは、本人の声しか聞こえなかった。 ・オンラインでの対話では確認難しい。

	<ul style="list-style-type: none"> ・分からない。 ・本人・家族以外の音は聞こえなかった。 ・確認できなかった。 ・訪問しなくてはわからない事。 ・聞く事は出来るが確認出来ず。 ・室内の音しかきこえない。 ・視覚・聴覚・嗅覚を働かせないと把握は難しい。 ・ご家族に聞きとり。 ・本人及び妻への聞き取りで判断。 ・本人及び夫への聞き取りで判断。 ・WEB では確認していない。 ・屋室の内外の環境は行った方がわかる。 ・口頭だけでは伝わりにくいし、聞きにくい。
--	---

表 5-183 「マ 近所などの周辺の音の状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・調査時音はなく本人にも口答で変わらないことをきく。訪問時も音や環境の変化なく3と回答する。 ・WEB 時、本人より音や環境の変化ないと聞きとる。訪問時も変わりなく3を回答する。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・明るさは画面が暗くなかったため、本人に聞いたら答えが返ってきたため ・周辺の状況、話をしている時の状態と画面での確認（後ろで音がしないか等）。 ・本人に聞き取りした。 ・分からない。 ・気配なし。

表 5-184 「マ 近所などの周辺の音の状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・1セット目と同様の確認、WEB と訪問で変わりなく3と回答。 ・本人に聞きとり行い確認。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・近所の方が朝から大きな音を出していた。

ミ) 「家の周りの環境」の情報収集状況

「ミ 家の周りの環境」について、収集できなかった情報としては、近所の状況、車の出入り、近隣の駐車場の状況、外出時や出入り時に危険性に繋がる情報、庭の状態、片付け状況といった回答が多く挙げられた。

収集できなかった理由としては、画面には映らない、外出が少ない利用者は周囲の環境を把握できていない、タブレット端末を動かさない、といった内容の回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-185 「ミ 家の周りの環境」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（1セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>屋外の環境が見えてこない</u>為、<u>外出時の危険性</u>などのリスクの情報が収集できない。<u>ゴミの回収状況</u>なども見えない。 ・ <u>外出時の道路の状況</u>、及び<u>危険性の状況</u>が得られない。 ・ <u>自宅内外の環境</u>は把握できない。 ・ <u>全体を見る</u>ことが出来ない。 ・ <u>近所の状況</u>は確認できなかった。 ・ <u>家の周りの状況</u>は確認できなかった。 ・ <u>近所の状況</u>は確認できなかった。 ・ <u>配食弁当の片付け</u>できているか。 ・ <u>家周辺の状況</u>。 ・ <u>車での出入り etc 問題ないか</u>の状況。 ・ <u>視覚嗅覚、聴覚を働かせるべき項目</u>は把握はできなかった。 ・ <u>画面では見えない</u>（庭等）。 ・ <u>周辺の状態</u>。 ・ <u>せんとく物等の確認</u>。 ・ <u>住宅前の道路に路駐の車数台あり</u>。 ・ <u>家の周りの環境</u>。 ・ <u>周辺状況まで分</u>からなかった。 ・ <u>環境は確認</u>できなかった。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>足がわりの歩行器の保管場所</u>が自転車置場なので毎日不都合がないか確認しているため訪問しないとわからない。 ・ 洗濯機の横に新しく乾燥機を置いていた（外）。 ・ 訪問し視覚・嗅覚・聴覚等を働かせて確認しないとできない。 ・ 近所の道が舗装されて歩行器で歩きやすくなっていた。 ・ まだ暑く扇風機を使用されていた。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-186 「ミ 家の周りの環境」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった情報）（2セット目）

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>家の外の様子</u>は環境の変化は訪問しないと分からない。 ・ 自宅内のみの画像になってしまう為、<u>近隣の環境</u>などは把握できない。 ・ <u>外出時の道路の状況</u>、<u>危険性及びゴミの処理状況</u>などが把握できない。 ・ <u>外の環境</u>は聞き取り 歯科 出来ない。 ・ <u>周りの状況</u>は確認できなかった。 ・ <u>家の周りの状況</u>は確認できなかった。 ・ <u>近所の状況</u>は確認できない。 ・ <u>庭の手入れの状況</u>、<u>玄関前の片付け状況</u> etc。 ・ <u>出入りに際し支障になるもの</u>ないか。 ・ <u>衣類、細かな表情変化</u>など把握はできない、又<u>におい</u>に関してもできなかった。<u>温度、湿度</u>も同様である。会話に集中し、屋内の全貌を確認しそびれたことも要因といえる。 ・ <u>視覚、嗅覚、聴覚を働かせる項目</u>の把握はできなかった。 ・ <u>周りの環境</u>は不明。 ・ <u>周辺環境</u>。 ・ <u>近所様子</u>。 ・ <u>周辺状況</u>。 ・ <u>冷蔵庫などをみる事で、家族が食材を配っているか、ごみの状況で、飲酒の状況</u>など分かるがタブレットでは分からない。タブレットではごく限られた情報しかえられない。<u>におい</u>などタブレットではわからない。 ・ タブレットでは<u>居室のこまかな状況やにおい、ごみ出し洗濯の状況</u>など分からなくタブレットに映る限られた情報のみの対応となった。 ・ <u>近所の方が道路をふさいで作業</u>していた。 ・ <u>住宅前に路駐の車</u>あり。 ・ <u>家の周りの環境</u>。 ・ <u>環境</u>は確認できなかった。 ・ <u>外の様子</u>。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問し<u>隣に引っこしてきた人の事</u>が分った。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-187 「ミ 家の周りの環境」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（1セット目）

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEBでは確認できない。 ・ 室内だけしか写らないので確認不可。 ・ 屋内の様子しか写らないため困難。 ・ タブレットでは把握できない。 ・ 画面では分らない。 ・ 画面の為確認出来ない。 ・ タブレットでは把握できない。 ・ 画面からはよく分からなかった。 ・ WEBでは環境わからない 全体を確認することは出来なかった。 ・ 画面にうつる範囲のみ、カメラで周囲をとることはできなかった。 ・ 画面にうつる範囲しかみえない。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外へ持ち出しが歩行状態が悪く出来ず。 ・ タブレットを動かすなど操作ができない。 ・ カメラ固定であり、口頭では確認できなかった。 ・ カメラ固定のため周辺は見ることでできなかった。
利用者の属性等に起因	認知症やその他の病状に起因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外へ持ち出しが歩行状態が悪く出来ず。 <p>【※当該利用者：認知症高齢者の日常生活自立度Ⅰ】</p>
	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・ TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人はサ高住近隣のデイケア利用時程度しか確認していないため、環境をしっかりと把握しておらず。 ・ 本人外出ほとんどないため確認できなかった。「わからない」との返答。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問して自分で確認しないと分からない。 ・ 実際に訪問しないと分からない。 ・ 気配なし。 ・ 把握できない。 ・ 分からない。 ・ カメラでの確認を行わなかった。 ・ 外の状態をカメラでの確認を行わなかった。 ・ 細かいことが確認できない。 ・ 様子を伺う事が出来ず。

	<ul style="list-style-type: none"> ・伝わってこない。 ・訪問の時しか確認できない。 ・ご本人、ご家族に聞きとり。 ・確認出来ない。 ・自分の足で赴き、確認する必要があると判断した。 ・室内外の環境は訪問した方がわかる。 ・実際に行ってみないとわからない。
--	--

表 5-188 「ミ 家の周りの環境」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：収集できなかった理由）（2セット目）

分類		回答内容
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・画面だけではわからない。 ・画面では確認できなかった。 ・WEB ではわからない。 ・WEB では把握不可。 ・室内だけしか写らないので確認不可。 ・タブレットでは、限られた箇所しか写らず、本人操作もできなかった為情報は得られなかった。 ・画面では分らない。 ・画面の為確認出来ない。 ・画面越しに分からなかった。 ・このへんの事は、WEB 上ではわからない。 ・WEB での確認は難しい。 ・タブレットでは判らない。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットを持つての移動が利用者が出来ていない。 ・タブレットを動かしたりご自分では行えない。 ・カメラ固定していたため周辺は見れなかった。口答ではわからない。
利用者の訴えがない等		<ul style="list-style-type: none"> ・ほとんど外出しない人の為、聞き取りは出来ない。訪問して自分で確認しないと分からない。 ・外のことは本人にもわからない。 ・本人外出ほとんどないため確認できなかった。「わからない」との返答。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・訪問しないと分からない。 ・確認できなかった。 ・雨の為確認できず。 ・出来ず。 ・訪問しなくてはわからない事。 ・聞く事は出来るが確認出来ず。 ・室内だけしか写らないので確認不可。 ・ご家族に聞きとり。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人及び夫への聞き取りで判断。 ・ 自分の足で赴き、確認する必要があると判断した。 ・ WEB では確認していない。 ・ 実際に行かないと分からない。 ・ 屋室の内外の環境は行った方がわかる。 ・ 居室に行ってみないとわからない。 ・ 口頭だけでは伝わりにくいし、聞きにくい。
--	--

表 5-189 「ミ 家の周りの環境」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（1セット目）

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査時音はなく本人にも口答で変わらないときく。訪問時も音や環境の変化なく3と回答する。 ・ WEB 時、音や環境変化ないとききとる。訪問時も変化なかったため3と回答する。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 周辺の状況、話をしている時の状態と画面での確認（後ろで音がしないか等）。

表 5-190 「ミ 家の周りの環境」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細（分類：その他の回答）（2セット目）

分類	回答内容
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1セット目と同様の確認、WEB と訪問で変わりなく3と回答。

ム) 「特別な状況」の情報収集状況

「ム 特別な状況」について、収集できなかった情報としては、家族や介護者のストレス・疲れ、修理業者の出入り、電話をかけ直していないこと等の回答が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-191 「ム 特別な状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
(分類：収集できなかった情報) (1セット目)

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	・ <u>家族のストレスはWEB</u> では確認できない。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	・ 訪問2日前に筆談機モニターとなったと、机の上に置かれていた。本人断ったが友人、職員に進められ借りて来た。タブレットでは分らなかった。 ・ <u>冷蔵庫に古い食材が多く</u> いつのものか分からない状態であった。 ・ <u>自宅の屋根の修理業者が</u> きていた。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-192 「ム 特別な状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
(分類：収集できなかった情報) (2セット目)

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	・ <u>視覚、嗅覚、聴覚を働かせる項目の把握</u> はできなかった。 ・ 冷蔵庫などをみる事で、 <u>家族が食材を配っているか、ごみの状況で、飲酒の状況</u> など分かるがタブレットでは分からない。タブレットではごく限られた情報しかえられない。 <u>におい</u> などタブレットではわからない。
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	・ <u>介護者が精神的に疲れてきている状態</u> を対面で確認できた。 ・ 電話の留守録を確認してから折り返すことになっているが <u>ほとんど折り返していない</u> ことが、記録を見て判明。

注) 本項目にて該当する情報は下線にて示した。

表 5-193 「ム 特別な状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
(分類：収集できなかった理由) (1セット目)

分類		回答内容
今後対応できる可能性のある事由		<ul style="list-style-type: none"> ・ TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEBの画面上だけでは判断できない。
	利用者が端末を操作しながらの動作が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットを動かすなど操作ができない。 ・ タブレットでは分からない。 ・ WEBでの確認は難しい。 ・ WEBでの確認は困難。 ・ なし。WEBでは難しい。家族確認でなし。
利用者の属性等に起因	理解していない様子等	<ul style="list-style-type: none"> ・ TVに写っていると思ひ込み手を振ったり好きなことを一方的に話したりと全く会話にならなかった。
その他の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・ 細かい確認はできない。 ・ 本人に聞き取り行った。 ・ ご本人、ご家族に聞きとり。 ・ 特別な状況に関しては説明も難しく、適切に伝わらないと判断したため目で確認する方が良いと判断した。 ・ 現地に行かないとわからないものだから。 ・ 補助者がいて聞きにくい。

表 5-194 「ム 特別な状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
(分類：収集できなかった理由) (2セット目)

分類		回答内容
オンライン特性・端末の特性に起因	画面から確認が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEBではわからない。 ・ タブレットでは、限られた箇所しか写らず、本人操作もできなかった為情報は得られなかった。 ・ 画面の為確認出来ない。 ・ このへんの事は、WEB上ではわからない。 ・ WEBでは難しい。家族への確認でなし。
	その他の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・ 細かいことが確認できない。 ・ ご家族に聞きとり。 ・ 本人及び妻への聞き取りで判断。 ・ 本人及び夫への聞き取りで判断。 ・ 特別な状況に関しては、説明も難しく、適切に伝わらないと判断したため目で確認する方が良いと判断した。 ・ 特にかわったことはないか、口頭で確認している。

表 5-195 「ム 特別な状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
 (分類：その他の回答) (1セット目)

分類	回答内容
収集できた情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 発言から虐待はないことが確認できた。 ・ 発言で確認できた。 ・ 発言から虐待等の状況はないことが確認できた。

表 5-196 「ム 特別な状況」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
 (分類：その他の回答) (2セット目)

分類	回答内容
収集できた情報	・ 発言から虐待等の問題が無いことを確認できた。
その他	・ 発言から虐待等を思わせる内容はなかった。

表 5-30 「ム 特別な状況」をWEBでのモニタリングで訪問した時と同等に情報収集できたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、
 わからない、比較できない理由

分類	1セット目	2セット目
該当しない	・ 特別な状況はなかった。	・ 特別な状況はなかった。

メ) 「その他」の情報収集状況

「その他」に関する情報の詳細は下表のとおりであった。

表 5-197 「その他」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
(分類：収集できなかった情報) (1セット目)

分類	回答内容
WEB で収集できず訪問時に収集した情報	・ 訪問時には動けなくなったら老人ホームに入りたいと言う。

表 5-198 「その他」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
(分類：収集できなかった情報) (2セット目)

分類	回答内容
WEB で収集できなかった情報	・ 本人の意向確認ができなかった。息子さんの意見を聞く事はできたが、もう少しふみこんで聞く事ができなかった。

表 5-199 「その他」について訪問した時と同等に収集できなかった情報の詳細
(分類：収集できなかった理由) (2セット目)

分類	回答内容
その他の理由	・ 表情等確認しながらすすめる事が大切なので、タブレットでは不可と思う。

5.5 WEB でのモニタリングによる訪問時と同等の評価の可否

WEB でのモニタリングで、訪問した時と同じ評価ができたかについては、全体の傾向を見ると、1セット目では「あまりできなかった」、「できた」、「全然できなかった」の順で多くみられ、2セット目では、「できた」、「あまりできなかった」、「全然できなかった」の順で回答が多かった。

表 5-200 WEB でのモニタリングによる訪問時と同等の評価の可否（1セット目）

調査数	とてもできた	できた	あまりできなかった	全然できなかった	比較からできない、または	無回答
133 100.0	1 0.8	53 39.8	64 48.1	10 7.5	4 3.0	1 0.8

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

表 5-201 WEB でのモニタリングによる訪問時と同等の評価の可否（2セット目）

調査数	とてもできた	できた	あまりできなかった	全然できなかった	比較からできない、または
123 100.0	0 0.0	59 48.0	53 43.1	11 8.9	0 0.0

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

5.6 WEBでのモニタリングによる訪問時と同等の評価ができなかった場合のその理由

WEBでのモニタリングについて、訪問した時と同じ評価が「あまりできなかった」また「全然できなかった」場合、そのように評価した理由について、本人の前で話せないため、本人に聞けない・家族等に聞くため、対面で話したいと言われたため、画面に映らない・映しにくいのため、オンラインでの会話が難しいため、本人の症状上難しいため、WEBでは把握できなかったため、訪問時に確認したため、その他、の9つにおおよそ分類できた。

1セット目、2セット目ともに、WEBでは気付かず訪問時に気づけたことがある、表情や環境は画面上からのみでは十分に把握できない、においを含めた家全体の様子が把握できない、質問形式になってしまう、話が広げられなかった、自然な会話がしづらかった、同席者がいると利用者が言いにくい事やケアマネジャーから聞きづらいことがある、等の回答が多く挙げられた。

一方で、2セット目のほうが1セット目と比較して利用者の緊張感が緩和された、慣れた様子だったといった回答も見られた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-202 WEBでのモニタリングによる訪問時と同等の評価ができなかった場合のその理由（1セット目）

分類	回答
本人の前で話せない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族に対する不満等、WEBで訴えるのは難しそうだった。 ・ 他ケアマネジャーが同席しているため排泄面や皮膚についての聞き取りを控えた。
本人に聞けない・家族等に聞く	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今家族が抱えている問題が、オンラインでは聞き取れず、訪問した事で詳細を確認する事が出来た。本人がいる前では話しにくい話題はオンラインでは困難。
対面で話したいと言われた	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットになじみもなく、緊急もあった様子。やはり会って顔を見たい。と本人・家人の希望があった。
画面に映らない・映しにくい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面に顔が映る事で精一杯なので部屋の状況や本人の全身状況は把握できない。 ・ 画面で見える範囲は限られているため、実際の生活状況は判断しにくい。聞き取りで嘘を言っていたら分からない。 ・ 認知症状あり、部屋の片づけ、服薬出来ず、断わる事出来ない。タブレットでは質問に答えることは出来るが、よそよそしくなる。表情や部屋の様子が詳細まで分らず変化を見落す可能性が大きい。 ・ 本人が隠したがる室内の様子は見られない。 ・ 最初画面が表示されなくてとまどってしまった感情のまま進行してしまい、本来の状態ではなかった。 ・ 電波が悪く会話がむずかしかった。 ・ 自宅にてTVがついていたため映りにみだれが生じた。 ・ 本人の顔しかみえないため。
オンラインでの会話が難しい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人と会話をする事に意識が集中してしまい、家族への聞き取りや本人の状態の確認が十分にできなかった。 ・ オンラインだと、質問に対する受け答えが短く、詳細な聞き取りが出来なかった。 ・ 質問以外の自然な会話で得られる情報がWEBだと難しい為。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自然な会話の流れの中で確認している事が WEB では確認できない。 ・ 自然な会話がしにくく、聞き取り以外で得られる情報が少ない。 ・ 訪問時であれば自然に行う身体の確認や、会話や表情から質問を広げていく事ができなかった。 ・ WEB での会話は間を取らなければお互い聞こえづらく、対面で話すより、話すスピードもスローになり、時間も掛かり、疲労感を感じたため。 ・ モニタリングの確認項目から紐づいた事柄を WEB では会話のやり取りがしづらく確認できなかった。 ・ 細かい話ができない。表情が読み取れない。 ・ 会話が続かない。 ・ 込み入った話ができない。 ・ WEB 上では会話が弾まず「大丈夫」と答えるので情報を収集しにくかった。 ・ 話しが広がらず終わってしまう。訪問で聞くと、「なんだ、そういうことか」と理解が変化することあった。 ・ 内容の詳細確認するまで話しを広げられず、ノートの内容 etc 媒体まで見られなかった。 ・ 聞き取る内容、詳細まで聞けなかった。 ・ 慣れていないから。 ・ タブレットでは質問形式になりきちんとした情報を得る事ができなかった。 ・ タブレットを理解されておらず、質問中心の為限られた情報のみとなっている。 ・ WEB では表情固く、体調が悪いのでは？といった印象。また、対面の方が本音が出やすいと感じた。 ・ 質問に答える事出来るが、生活状況確認する事出来ない。訪問の方が沢山話して下さる。 ・ WEB の理解が出来ない。見えてはいる様子だがタブレットの理解しておらず裏を覗くなどしており話し出来ない。誰か分っていない。訪問すると誰か分り話すことが出来た。 ・ 訪問した時に、妻よりデイのサービス目標に対する不満が出た。WEB では、会話が深くならない。 ・ 「話を整理して伝えなきゃ」とプレッシャーを感じていた本人談。また、羞恥心に配慮し、画面上では失礼に当たる部分については極力訪問で確認するよう心掛けた。 ・ 個人の話題に終始。 ・ 話すことに夢中でアセスメントができなかった。 ・ 本人が緊張していたことや、WEB で確認しづらい内容があったため。 ・ WEB で聞きづらい内容もあったため。 ・ タブレットのコミュニケーションがスムーズにできなかった。私も相手も不慣れで緊張してしまい、うまく話せなかった。 ・ 初回で本人、とまどいがあった。聞こえてはいるが、意味が通じず、隣の家族の仲介が必要となった。 ・ 私の不慣れもあり、WEB での聞き取りが不十分だった。WEB では本人、質問に対して「大丈夫です」と同じ答えしか言うことができず、訪問すると答えは違っていた。
本人の症状上難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要介護4と認知症を患っている状況下で、臥床して過ごすことが多い方にと

<p>しい</p>	<p>っては、タブレット端末利用時だけ離床して、タイミングを合わせるということが困難。同居家族による端末の操作は可能であっても、本人の表情や状態を確認することが難しい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ タブレット操作が難しく、耳の聞こえが悪く、タブレットを耳元に当てて使用しており、表情などもほとんど見るができなかった。 ・ ご自分で動く事が出来ず、娘さんが主に話をしている。本人の気持ちが伝わってこなかった。 ・ 本人と話ができず状態の確認ができなかった。 ・ 歩行不安定な方の歩行状態を確認するのは、リスクが高くできなかった。 ・ タブレットでの対応への不安感強く継続をやめた。 ・ タブレットに映るケアマネジャーを誰か理解できず話が成り立たない。 ・ リモートの理解ができておらず会話が成り立たなかった。 ・ 認知症があり本人の理解が乏しい。判断できていない。 ・ 本人が WEB スピーカー使用しても聞こえない状況がかなりあったため。 ・ 訪問すると誰か分り話が出来、様子確認が出来た。本人がタブレットの理解が出来ない聞こえない。 ・ 認知症があり、話しも難しかった。 ・ 緊張感から、不穏になってしまい同じ評価はできなかった。本人の状態に変化があったため比較が出来なかった。
<p>WEB では把握できなかった</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 表情（家族含む）、会話、環境変化、モニタリングに必要な細かい変化や表情に気づくことが難しい。 ・ 表情、臭い、細かな変化が感じ取れず状況把握ができない。 ・ 独居であり、普段から自身のタブレットを活用されている状況な為、タブレット上でのコミュニケーションは特に問題はなかった。しかし、タブレット端末上では、体全身症状が把握しづらく（様々な疾患を患っている）、かつ、自宅内の衛生管理（異臭や物を整頓出来ない方）、といった点を確認することが難しかった。 ・ 生活臭や、体臭を含め家全体の把握が出来ない。動作についても、離れて行うしかなく、体全体の状況把握がしづらい。 ・ 面接中の動作が確認しづらい。 ・ モニター越しでは部分部分は確認できるが、モニターを持って他を映している時の表情や動作等確認できない部分も多く、訪問で得られる情報より少なく、質問事項が多くなり、相手が回答に困ることもあり、情報収集としてはあまりできなかった。 ・ 居室の状態などは把握できない。 ・ 本人からの聞きとりのみで室内の様子がわからなかった。 ・ 本人の話だけで把握するのは難しい。 ・ 認知症の状況悪化の確認が不十分だった。 ・ しっかり訴える事ができる方で聞きとりは充分できた。腸ろうの観察はできなかった。 ・ 会話等での確認できる内容以外の触覚や嗅覚、第六感的な感覚を発動させることができない。 ・ 本人の表情や環境の項目は、画面上のみでは難しい。 ・ 本人の表情や環境などは画面だけでは十分把握することができなかったが本人の思いはしっかり確認することができたと思う。

	<ul style="list-style-type: none"> ・居室の温度などがわからない。 ・尿臭を確認できなかった。 ・部屋の臭い、汚れ、室温に問題がある家のため、同じ評価は出来なかった。 ・現状の WEB に関して、視覚・聴覚情報以外の嗅覚・触覚・客観的情報等が必要な項目のモニタリングは困難だが、それ以外はほぼできた。 ・居室のにおいについて、聞き方の問題もあるが、質問によっては失礼に当たることもあるため、今回は質問しなかった。 ・居室内の環境や衛生面での状況把握が難しい。 ・居室のにおいや清潔状態を同じようには確認できていない。
訪問時に確認した	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問して WEB では聞けなかったことが聞けた。 ・WEB では転倒したことを聞けず、訪問して転倒したことを知れた。 ・羞恥心に配慮し、画面上では失礼に当たる部分については極力訪問で確認するよう心掛けた。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃から家族でテレビ電話をしているため積極的に言葉は出ていた。 ・本人はあまり話す人ではない為、「出来ている、大丈夫」と答えるのみで実際の状況は行って見ないと分からない事がある。 ・抗がん剤の副作用の出現がなければタブレット活用できる。 ・利用者の受け答えが普段から正確であるため。

表 5-203 WEB でのモニタリングによる訪問時と同等の評価ができなかった場合のその理由（2セット目）

分類	回答内容
本人の前で話せない	<ul style="list-style-type: none"> ・妻と一緒に参加していたため知りたい情報を聞き取ることができたが本人だけでは困難だと感じた。感情の変化や室内の状況はよくわからなかった ・本人が WEB で聞きとりづらそう、家族の本音など。 ・羞恥心に配慮し、画面上では失礼に当たる部分については極力訪問で確認するよう心掛けた。
対面で話したいと言われた	<ul style="list-style-type: none"> ・本人より実際に来た時に見て欲しい物がある。探しながらだと言葉がうまく拾えていない。 ・本人より「来た時に実際に見て話をしたいとの希望が有った」。
画面に映らない・映しにくい	<ul style="list-style-type: none"> ・画面に顔が映る事で精一杯なので部屋の状況や本人の全身状況は把握できない。 ・画面に映る部分が少なく、転換してもらおうが全体像が把握しづらく入り口から居室迄の入ってくる時通常は確認するが、モニターだと出来ない。 ・ふだん訪問で顔色を見ているので WEB での表情の暗さに気付いたが、毎日 WEB だと気づかないかもしれない。 ・画面を通しての確認には限界がある。 ・タブレットでは居室の状況など見る事ができず情報量が乏しい。
オンラインでの会話が難しい	<ul style="list-style-type: none"> ・やはりオンラインでは確認が不十分な項目が多くあると感じたから。またオンラインだと声が届くまでのタイムラグが生じる為、会話のテンポがつかみにくいと感じた。 ・家族状況に変化があったが、オンラインでその事は話しに出なかった。大事な相談や困りごとは、相手はオンラインでは話しにくいのだと感じた。 ・質問以外の自然な会話で得られる情報が WEB だと難しい為。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自然な会話の流れの中で確認している事が WEB では確認できない。 ・ 自然な会話がしにくく、聞き取り以外で得られる情報が少ない。 ・ 画面での会話に慣れているため自然に言葉が出て会話が止まることはなかった。 ・ WEB では、画面でのコミュニケーションのやり取りのしにくさもあり、必要最低限の質問になってしまった。 ・ 会話が成り立たない。 ・ 皮膚トラブルの話が出たがタブレットで見せてもらうのは、手間かけるので遠慮して言えなかった。 ・ まわりを感じる事が出来ない。会話に広がりがない。 ・ 自分自身もリモートのしくみが理解出来ずに相手に質問する形になってしまい、相手からの思いを組みとる事が出来なかった。 ・ 本人には、リモートの意味が理解出来ず、介護者との会話のみで本人の意向は読み取れず。 ・ うまく話を盛り上げ、生活状況の確認をしたかったが話が続き途中で半パになってしまった。 ・ ショートステイが必要と判断したが、WEB だと本人の気持ちがどうなのかつかめなかった。 ・ 本人の思いを確認できなかった 息子さんとももう少しふみこんで話ができなかった。 ・ 1回目より落ちついているが、会話は続かない。 ・ 話しかけにうまく答えることができずに、途中より「しんどい」と言われる。 ・ タブレットでは、こまかな話はできない。 ・ 利用者がタブレットの理解が出来ない。訪問すると誰か分かり、しっかり話すことができた。 ・ 訪問した時の方が、介護者より本人に対しての話が広がった。WEB だと、質問に対する回答のみとなり、話しが深まらなかった。 ・ 会って話した方が、話しが深まり困り事を聞き出せる。 ・ 来月引越するので細かい話がしたかったため。 ・ タブレットでは、聞きづらい内容もあったため。 ・ 聞きづらい内容や居室内の環境は、把握しづらい。 ・ WEB で聞き取りづらい内容もあったため。 ・ WEB での対話が難しく、家族の仲介が必要。WEB で、相手を安心させる声かけ、分かりやすい質問の仕方等の工夫が必要だが、自分も、不慣れでうまくコミュニケーションがとれなかった。
本人の症状上難しい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族による口頭での本人の様子を伺うことはできても、本人がタブレット端末に映り込むことを拒み、臥床してしまった為、動作確認、歩行能力等を実際確認することは難しかった。 ・ 前月同様、タブレット端末の扱いに不慣れであり、耳の聞こえが良くないこともあり、端末自体を耳に押し当てて使用することで、画面上には額しか映らない結果となっている。その為、質問に対して返答することで精いっぱいな状況の為。 ・ 難聴があり会話ができない。 ・ 失語があるのでコミュニケーションに時間かかる。WEB では利用者から話し切りあげてしまった。説明しにくいことには媒体を持ってきて話してくれ

	<p>ることで理解できること多かった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 環境の確認ができなかった。歩行状態が不安定だが直接見る事ができない ・ 認知症の為、聞き取りできなかった。 ・ 認知症状があり、理解できておらず、正しい状況を伝えられなかった。 ・ 認知症状あり部屋の状況、服薬確認が必要。タブレットでは分らない。質問に答えることは出来るがキンチョーしている。生活状況の詳細がほとんど分らない。 ・ 認知がある方の情報は取りづらい。 ・ WEB 上で、あたりさわりのない、確認できることだけモニタリングした。耳がきこえにくい方はそもそもむずかしい。
WEB では把握できなかった	<ul style="list-style-type: none"> ・ 表情、臭い、細かな変化を感じ取れず状況把握ができない。 ・ WEB では確認できない項目があった。 ・ 先月同様、元々がタブレット端末操作に慣れている方だった為、タブレット端末を介して一通りの情報を得ることはできたが、自宅内の環境などの把握は難しかった。訪問することで、実際本人が自宅で利用されている宅配の食材の実物を拝見することもできるため、タブレット端末だと情報が薄くなりがちと思われる。 ・ 骨折で変化があるが、WEB では本人は「大丈夫」とのこと。生活状況が把握できなかった。 ・ 部屋の状況や実際の ADL は見ないと分からない。ICT では部屋が掃除できていないと言ったが、実際は片付いていた。 ・ 本人の表情や環境の項目は画面上のみでは難しい。 ・ 居室の温度が適切ではなかったが WEB では確認できない。 ・ タブレットに映る情報だと限られた情報のみとなる。 ・ 質問には答えるが細かな様子、住宅環境が分らない。 ・ 現状の WEB に関して、視覚・聴覚情報以外の嗅覚・触覚・客観的情報等が必要な項目のモニタリングであっても、本人の主観的情報によるところが大きい。
訪問時に確認した	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現状のサービスの状況は確認できたが、1歩進んだ通所の導入については、訪問した事で家族や本人から聞き出す事ができた。 ・ 本人の受け答えで認知面の低下は感じられたが、具体的な行動や排せつの問題の確認がモニターでは聞き取れなかった。家族の転勤などの介護力の変化の可能性のある事を、訪問時に家族から聞く事ができた。 ・ 直接会わないと確認できない項目があったため。 ・ 1回目と同様、本人があまり話す人ではないので WEB では変わらないと答えても、行って話をして初めて聞く情報がある。 ・ 話は出来るが生活状況が分りづらい。訪問の方がしっかり沢山話して下さり細かな表情も見える。 ・ 本人、口では「できてるよ」と言うが、実際確認するとできていない。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 把握できる情報量が WEB と訪問ではかなり差があると感じた為。 ・ 自立している方で認知機能もしっかりしているので WEB でも把握できた。動きは把握不可。 ・ 細かな把握はできなかったものの質問に対しておおむね聞きとることができ2回目は少々達成できたように感じた。 ・ 画面に影ができたり、言葉がききとりづらかったが本人の思いはしっかり確

	<p>認することができた。</p> <ul style="list-style-type: none">・ タブレットを使うことができない、「こんなんわからんからもういい」。・ 2回目であるが前回のこと覚えておらず同じような手間がかかった。・ 本人の心身の状況やサービスに対して満足度等は同じ評価ができた。WEB モニタリングだが、本人の表情で暖かいことが理解できた。・ ほぼ同じ評価ができた。・ 2回目は WEB モニタリングに緊張感なく、応えて下さり情報を収集できた。・ 利用者の受け答えが普段から正確であるため。・ 訪問時と同じ評価はできない。・ 口頭で確認できることはできた。環境等は難しい。訪問時と同じ評価はできない。・ 前回よりは簡単な質問に回答できた。息子さんの仲介をしてもらいながらの対応となった。
--	---

5.7 WEB でのモニタリングによる訪問時と同等の評価ができたかわからない場合のその理由

WEB でのモニタリングで、訪問した時と同じ評価ができたか「わからない、または比較できない」を選択した場合、比較できない理由については、必要性がなかったといった回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 5-204 WEB でのモニタリングによる訪問時と同等の評価ができたかわからない場合のその理由

1セット目	2セット目
<ul style="list-style-type: none">・家族の言葉に対しての本人の表情、または本人の言葉に対しての家族の表情の確認を、同時に行う事ができなかった。・WEB でのモニタリング時、接続できず実施できなかったため、検証できず。・WEB では、画面上で、確認できることしか、モニタリングできない。・WEB モニタリングでは、項目の情報を収集することができなかった。・必要性がなかったため。WEB モニタリングで情報を収集することができなかった。	<ul style="list-style-type: none">・必要性がなかったため。項目について WEB モニタリングで情報を収集できなかった。・項目の内容について、WEB モニタリングで確認できなかった。

5.8 実証調査時の利用者またはご家族のご感想

実証調査時の利用者またはご家族のご感想への自由記述回答は、下表のとおりであった。

表 5-205 利用者またはご家族のご感想（1セット目）

分類	回答内容
おおむね好意的	<ul style="list-style-type: none"> ・（長女）会った時と同じように自分の言葉で話ができている。近くで見ているが、本人の表情も豊かで画面に向かい自分の思いを伝える事ができていた。画面を通して安心して話ができていると思う。 ・思っていたよりもよく見えて、声も聞こえた。新しい事で新鮮で楽しかった。座椅子に腰かけて膝にタブレットを置いて行った。本人が動かすことは難しいと思う。 ・まあまあ話す事はできた。時間がもう少しほしかった。 ・ケアマネジャーさんとは普段からつながっている安心感があるので画面越しの面談でも問題ないと思った。何かあったらすぐに来て下さるでしょ。 ・利用者本人：おもしろかった。ずっとこれでやりたい。 ・本人：やってみるまでは、どんなものかと思っていたが、普通に話ができた。 ・本人：私にできるか不安はあったが、意外とできた。 ・本人：始めるまでどんな物か分からなかったが、普段と変わりなくできた。妻：娘が自宅でモニターを使って仕事をしていることもあるので、今の時代の仕事のやりかたは、こうなんだなあと感じている。 ・本人：相手の顔を見ながら話ができただけで、違和感なくできた。 ・「これで話しができるなんて」とびっくりされていた。感心していた。 ・画面ごしにでも話しができることをおどろいていた。楽しそうだった。 ・初めてだったからよく分からなかったけれど、こんな感じなんだと理解できたから次回はもっと楽しくできそうな気がする。 ・初めてにしては訪問と同じようにできた。新鮮で良かった。 ・利用者様は新鮮で喜んでいました。 ・ICTでも訪問でもケアマネジャーとお話できた。 ・「初めての利用だったが、緊張はしなかった。遠方（県外）の人とも、顔を見て話ができるので、とても便利だと思う。ケアマネジャーのマスクを外した顔を、久しぶりに見た、とてもいいね」と利用者本人より、感想が聞かれた。 ・（本人）同居している長女がアイパッド使用しており、特に問題はないと思う。 ・WEBモニタリング楽しかったです。タブレットに興味を持ちました。簡単な作業なので自分でも出来ると思う。 ・こんな便利な世の中になったんだ、とおどろいていた 好意的に受け入れてくれた。楽しそうだった。 ・貴重な経験…と喜んでいました。 ・本人は「おもしろいわね」と笑顔だった。夫より「いつもよりしっかり話をしていてよかった」とコメントをもらった。 ・本人「やってみればどってことなかったけど、なんだかふざけているみたいだった」。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人より「楽しかった」と感想をもらいました Fa より、対面の方が受動的、タブレットの方が“伝えよう”という意欲が強く感じられたとききました。
一部好意的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 初めてにしては、きちんと話せたかと思う。ただ誰かのサポートがないと、準備から実際に使用して話すまでは出来る自信がない。 ・ たまにオンラインで話をする分には良いと思うけど、毎回だと安心感がないし、やっぱり会って直接顔を見て話がしたい。 ・ 介護者（娘）から、これからこうなるの？私はいいと思うけど、ケアマネジャーが楽になるわね。会って話をした方がいいけど災害時はいいわよね。 ・ 訪問してくれて父の様子もみて下さり安心感があります。コロナが心配でこれまでも面談を控えていたこともあります。タブレットの管理や操作方法がわかればできるようにも思います。 ・ 深刻な相談の場合は直接顔を合わせて行ないたい。対面とタブレットであまり変わりはないと思う。特に大きな変化がないときはタブレットが良い。 ・ 【本人より】画面上でもはっきりと聴き取ることができました。通常のモニタリング（対面）だとどうしても自分は緊張してしまうので、逆に自分にとっては画面上の方が気楽に話せたという一面もあります。ただ身体の状態が大きく変化するようなことがあれば、実際に来ていただいて見てもらう方がよいと感じます。そういったときは画面上だと困るなぁ…と思いました。 ・ 【本人より】コロナの拡大も心配なので、遠隔でのモニタリングも良いとは思いますが、大きく身体に変化がない時はこのモニタリングもありだとは思いますが、対面して相談したいことももちろん今後あると思います。そういったときは対面で相談したいなとこのモニタリングに不安を感じています。 ・ 【家族より】プレッシャーはありましたが、意外とうまく受け答えができていたと思いました。 ・ 利用者本人：タブレットを持って来たケアマネジャーも、顔見知り（以前の担当）だったため、通常通り話が出来た。 ・ たまにだと本人喜んでくれると思うが、長い間だと状態がわかりにくいと思う。話したいことがあってもどこで入ったらいいかわからない。 ・ たまにはモニタリングを WEB で行うのも良いのではないかと思った。操作が簡単なため家族がいれば出来ると思う。
おおむね否定的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問と比べるとコミュニケーションの部分で物足りなさがあった。 ・ 対面でのモニタリングと比べると WEB は質問と応答だけで淡々とした時間に感じた。 ・ ケアマネジャーさんは忙しいと思うのでこのような試みが浸透するのはいい事なのかもしれないが、私たち家族は機械の操作や相談事がある時に不安が大きい。電話の方がよっぽど話がしやすいと感じた。新しいことに順応するのはかなり大変です。 ・ どこをどう見たらいいのかもわからないし、私のように耳が聞こえればまだいいけど耳の遠い年寄りには無理だと思う。これでは言いたいことも言えなくて困っていることや近況を話しづらくて困る。自分では電源すら入れられない。 ・ 画面を通して話す事に違和感があり、いつものように話せなかった。操作補助の職員もいたため、早く終わらせなければいけないように感じてしまった。会って顔を見ながらだと話せる事が、話しにくく感じた。（長女）

- ・ 会話をする時のお互いの顔を同時に見ることができないので、表情の読み取りができないと感じた。（長女）
- ・ コロナ禍で色々対策は必要と思われませんが、やはり訪問して頂くと安心できます。
- ・ タブレット端末を利用するモニタリングの調査が、1回や2回の試みだけで、実際どうなのかわからないのではないかと？
- ・ 耳が悪い為、聞こえづらい。操作が慣れないので、不安。今後、タブレットを利用すると、不安。
- ・ 本人は難聴がありタブレットだと全くコミュニケーションが取れない。誰と話しているのかも認識できていない。
- ・ 初めてのことで緊張した。良く聞き取れなかったが妻の通訳により理解でき、答えることができた。やはり、会って話した方がいろいろと相談できた。
- ・ 書類の確認をしたかったが、書類を見せると自分が見えなく、どの部分を説明しているのか分からなく、訪問して貰い、一緒に確認し説明して貰わないと理解できない。
- ・ 対面の方が話しやすく、見て貰いたい場所へ持って行くのも足が悪く、伝い歩きの人間には落としてはいけないと思い、訪問時に気になる場所の確認、操作方法を聞いた。
- ・ 対面の方が話しやすく、確認しやすいし、話をしている感じがする。機械を通してだとみてほしい部分が見せながらしゃべると相手も声が聞き取りづらくなるので伝えきらない。
- ・ 意外に声も聞こえ、話が出来た。しかし、自分で操作は出来ないと思う。将来的には仕方がないと思う。
- ・ 1人では使い方が分からないし、手首が痛いので家の中を見せるのに持ち上げるのは重たくて大変。実施に会うから話せることもある。会う方が安心感がある。
- ・ タブレットだと大きく見えるし、音もよく聞こえるし、とても良かった。訪問の時間を気にしなくていいから良いと思う。
- ・ 本人：話すタイミングがわからなかった。妻：WEBでのトークに慣れている（普段からやっている）ので抵抗感なかった。
- ・ 月に1度でも顔を見て、目を見て話をしないとダメだヨ！顔を見て話をすることは大事だ。画面ごしで済ます事が何んなんだ！？
- ・ 「私はイヤです。ダメですね。顔をみて話がしたい。心がないのよね。月に1回でも来てくれる事を楽しみにしています。」息子：やはり緊張して話と思うようにできなかったようです。
- ・ 自分（73才）は出来るけど、もっと年寄の人には無理だと思う。やっぱり、顔をみて、話をしないとね。
- ・ ☆タブレットだとうわべの話になってしまう。
- ・ 直接会った方がよい。
- ・ 人は顔をみながら話をするもんだよ。タブレットだと相談業務は成り立たない。
- ・ 困った時には来て相談にのってほしい。
- ・ 画面でしか面談できないことがつづくところあります。母の本当の今の姿を見ていただきたい。母がちぐはぐな事を話しても目の前だと配慮しながら話題や伝え方を変えてくれるのでそちらの方が安心します。

	<ul style="list-style-type: none"> ・機械の利用が元々よりなく、会って話をした方が安心する、とのこと。 ・やっぱり会った方がいいわ、との感想。(実際同じ話を再度訪問時にすると、内容の幅が広がっていた。) ・画面上でもできることはできるが、これが何ヶ月も続くと不安。やっぱり顔を見て話がしたい。 ・見てほしい書類(確認してほしい書類)があったが、WEBでは話ができず、訪問して、見てほしい。 ・耳が聞こえにくい、スピーカーを使用するとよく聞こえた。目も悪いため画面の操作を自身で行うことはできなかった。 ・機械に対しての不安が大きく、スタッフさんがいないととてもできそうにない。タブレットでも話ができるが、質問に答えるだけで訪問して話すのとは少しちがう感じがした。 ・訪問して顔をみて話すほうが安心して色々話せた。耳も遠いので、スピーカーを使用し何とか聞きとりはできたが、相手にうまく伝わっているのか画面越しではわからなかった。 ・スピーカーを使用していたが、訪問とくらべるとききとりづらく話しにくかった。操作方法もわからず、スタッフがついていないと使えないと思う。 ・タブレットの使用方法等を慣れないと難しいと思う。いつもと違う操作等が必要な時は、自分達だけでは、対応が難しいと思った。画面はきれいで、声もよく聞こえたとの事。 ・タブレット画面での対応、写っている人と話をする事の意識がない為に、分からないと不安が強くなる。また耳が遠い事もあり、スピーカー使用で、支援者が質問の内容を本人に伝える作業が増えた。 ・本人より、画面はきれいに写っており、声も聞こえているが、やはり、自宅に訪問してもらい、会って、話を聞いてくれる方が、安心できる。 ・本人が独りでの対応は、耳が遠く、話の内容がわかってなくても返事をしてしまう。妻は、わかっていないのに返事をしている時は何となく理解できており、WEBの時も確認をして、フォローしてくれている。 ・直接顔を見て話す方が話しやすい。 ・本人：「よう、わからんわ。」 ・本人：「まあ、別に緊張もしなかつたし、別に困る事もなかつたけど…話は顔をみた方が話しやすいね。」 ・利用者「何言ってるか聞きとられへん。こっちしゃべってるのも伝わってるのかわからんわ」家族「ケアマネジャーの声のトーンや表情などが、タブレットよりも実際の訪問時の方が安心できます」 ・本人「なんや、むずかしなー」 家族「普段はスマホやけど、このタブレットなら画面は見やすい。でもやっぱり対面で表情を見ながら、見てもらいながらの方が安心感もあって、話しやすい。ベッドのマットの確認も直接でないと伝えられない。 ・緊張していつものような話し方ができない。伝わらなかつたと思うが緊張して、動悸が激しくなったんや。こんな苦手やわ。 ・ご本人：機械は年よりには無理、こうやって来てくれた方が何でも話しやすい。 ・家人：耳が聴こえないので難しいと思います。画面も見えにくいんですかね、私は分りますが持って来てくれた人と同じ人と思ってましたし。
--	---

- ・ コロナなので、こういうのがあると便利ですけど、ケアマネジャーさんと話し出来ますけど来てくれた方が色々話しやすいです。
- ・ 難しいわ。
- ・ 利用者本人：機械が苦手なので最初は WEB ができるか不安だった。手伝ってもらったからできた。やっぱり会って話したい。
- ・ 妻より、会って話した方が話しやすい。画面のみではケアマネジャーも本人の様子がよく分からないのではないかな？
- ・ 会って話さないと、聞かれた事を答えるぐらいになってしまう。
- ・ 補聴器を使用しているが、画面上では聞き取りづらく、聞き返すことが悪い気がしてしまう。少し緊張してしまった。夫や管理者さんが通訳してくれたので、面談自体は、変わらずにできた。
- ・ 聞き取りは出来るが、限られた時間の中で、端的に話をまとめて話さなければならぬのではないかな、という思いがして、ゆっくり話せなかった。余計なことは言ってはいけないような感じがする。
- ・ 画面上でも、話は出来たが、会って話したほうが気楽に、安心して話が出来た。ずっと画面上で話をするとなると、相談しづらい気がする。
- ・ 補聴器を使い、直接話す時は聞き取れるが、画面上では半分くらいしか、聞き取れなかった。管理者さんの通訳がなければ、難しい。通訳をしてもらえれば、面談自体は、変わらずにできた。
- ・ (利用者) 補聴器を使用しており、外部スピーカーを使用しても聞き取りづらかった様子。事前に ICT モニタリングの意図を説明したが、軽度認知症もあるため覚えておらず再確認された。「わざわざこんなもの(タブレット)使わないで、直接部屋に来て話をすれば良いのに。」との発言あり。ただ、滅多にこんなもの(タブレット)は使わないから楽しかった。次、またやるかといわれれば自分で扱えないから遠慮します。
- ・ 【本人より】自分でセットできるかと言われたら無理ですね。家族も仕事で毎日戻りが遅いし、協力は難しいと思います。言いたいことは画面上でも伝えられたと思います。緊張は少ししたので、何だか堅苦しくなっていました…。
- ・ 今後こういう物も普及していくのかと興味深かったが訪問してもらった方が安心感はある。
- ・ 利用者本人：(タブレットに)自分の顔がうつるので、恥ずかしくて、あまり話が出来なかった。相手の声は、問題なく聞こえた。
- ・ 今後、面談はタブレットになっていくのかと心配していた。
- ・ 自身では操作できない、画面ごしだと少し緊張する。あまりよけいな事はしゃべれないと思った。
- ・ 自分は、タブレットで会話するというのはおもしろそうではあった。しかし、1人暮らしだから、誰かに訪問してもらい直接話すことの方が、うれしいし望んでいる。1カ月のみなど短期ならよいが、ずっと続けると困る。タブレットの対応は自分では出来ると思うけれど、望んではない…という。
- ・ 本人に声は聞こえているが、WEB を通すことで、言葉の理解ができず混乱してしまう。全ての質問に、息子さんの仲介が必要となった。
- ・ 本人、画面で声をききとることはできたが、認知症もあり、画面で話すことにとまどってしまう。皮膚状態についても、「大丈夫です」と言うが、訪問し対面で聞くと、「お腹まわりが、かゆくて、家族に薬をぬってもらって

	<p>る」と具体的に話すことができた。画面での聞きとりでは不十分だった。</p>
一部否定的	<ul style="list-style-type: none"> ・ ケアマネジャーの声は思っていた以上に聞き取る事が出来た。でも、訪問してくれた方が安心する。 ・ 同居の家族が代弁行い WEB モニタリングの聞き取り行う事が出来たが本人だけとなると難しいと思う。 ・ 本人の気分で会話をしたくない時でのタブレットでのコミュニケーションは難しいです。 ・ タブレットの操作はできた。問題なかったけど、やはり来てもらって話した方が話しやすく良い ・ 今回は、実験で絶対ではないでしょう。TEL してもすぐに相談にのってくれて、すぐに来てくれるのでそれでいいです。 ・ 【本人より】とにかく緊張しました。いつも通り答えられず、頭が真っ白になってしまいました。この画面上でのモニタリングが続いても大丈夫ですが、身体に何かあった時は実際にお会いして相談したいなと思います。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ なんだかよくわからないけど、ケアマネジャーの声は良く聞こえた。 ・ 声は聞き取れる。誰だかわからない。 ・ 本人は、誰と話しているのか認識していない様子。 ・ (本人) 少し言葉使いにも気を使っていたように思う。会話の流れのタイミングがずれて間合いが気になった。 ・ (家族) 事前に本人に了解を得ていたが当日の朝に、本人に再度伝えたところ、落ち着かなくなってしまった。アイパッドを向けてから、担当ケアマネジャーの顔をみたら少し落ちついた。 ・ 最初とても緊張してしまい、訪問に知らない人がくることも緊張した。自分でよいのかなどと、考えることもあった。 ・ 機器を持ち込んだ職員の身だしなみが気になった。知らない人が家に入るため、衛生面は気になる。配慮してほしいと家族より話あった。2回目は別の職員に依頼した。

表 5-206 利用者またはご家族のご感想（2セット目）

分類	回答内容
おおむね好意的	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットでいつもと変わらず安心できた。 ・うまくできた。快適だった。 ・【本人より】普段からスマートフォンを操作したり、オンラインで孫やひ孫と交流しているので苦ではなかったです。 ・声が良く聞こえていたので問題ない様子だった。 ・特に違和感はない様子で楽しんでいた。 ・利用者本人：タブレットでも、対面でも変わりなく話が出来た。 ・（本人）2回目で、緊張感なく、話ができた。 ・本人家族共に“楽しい”“またやりたい”とおっしゃっていました。
一部好意的	<ul style="list-style-type: none"> ・困っている事や状態変化がない月はWEBのモニタリングでも問題ないと思う。 ・1回目よりは慣れて話が出来た。特に困っている事がない時はWEBでの訪問でも問題ないと思うが、やっぱり来てもらおうと安心する。 ・前回に比べて義母はタブレットに慣れたようで、とてもスムーズにケアマネジャーさんと話していました。面談は楽しそうなので、3か月に1回くらいは訪問していただけると有難いです。 ・本日、大雨の中、訪問しました。こういう時には、リモートもいいわね。でも、来て。 ・要支援の自分はこれで十分だと思います。だって、要支援は介護ではないのだから母のように介護の人には無理だと思います。アイパットは自分で買うのですか？ ・いつもの様に気にかけて色々たずねて下さるのは一緒に画面越しでも大丈夫のように思う。事務所がとても近いのですぐ来ていただける安心感があります。機械の操作については、できそうにも思うが教えてくれるんですよ。 ・2回目は前回よりも緊張しなかった。タブレットの管理など難しいことはわかりませんが、教えてもらえばできるように思う。毎回会えなくても連絡したらすぐ来てくれることがわかっていれば大丈夫のように思う。 ・ケアマネジャーの声等は時々聞こえにくい時があった。誰かがセットアップをしてもらえれば、会話をするのは可能である。 ・タブレットの操作を覚えればタブレットでのモニタリングに賛成。ただ、ケアマネジャーが来ないのもさびしい。たまには自宅に来て直接会って話をしたい。 ・毎月でなければ、WEBでもよいが、毎月WEBは不安。会って話す内容と、WEB上での話しでは、内容が違ってしまふ。WEBでは表面的になってしまう。 ・【本人より】対面のモニタリングは緊張してしまうので画面を通じてのモニタリングは自分に合っていると思いました。ただ画面上でのモニタリングがずっと続くのは困りますね。お会いして相談したいことも今後出てくるでしょうから… ・このような体験は楽しかった。機会があれば行なっていきたい。 ・2回目は厚老省の役人も視察に来て少し緊張したが、2回とも良かったICTを使いこなせるならこのモニタリングでも良い。 ・認知症ではあるがタブレットが新鮮だったようで喜んでいた。 ・（妻）特に問題なく、WEBモニタリングでも、訪問と同じように答えていた。夫は元気なので。体調によってはどうなのかなあと思う。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 前回より緊張せずに話せた。タブレットに慣れたら、普段と同じ様に話せる気がする。 ・ 設備が整って家族が扱えるのであれば、WEB もありだと思う。本人だけでは厳しいです。 ・ たまにはいいと思うが、ずっとだと心配。混み合った話はしにくい。 ・ また機会があったらしたいと思います。スマホでの会話だったが画面が良くみえました。でも音は聞こえにくかった。 ・ 本人：たまにならまたやりたい 夫：おもしろかった。
<p>おおむね否定的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1回目よりはリラックスして話をする事が出来た。ただオンラインと訪問はやはり違う。ケアマネジャーの表情や雰囲気も、実際に会った方が良くわかる。 ・ 貴重な経験が出来た。だけどやっぱり毎月訪問してくれた方が安心するし嬉しい。 ・ 1度目より少し慣れ和やかな雰囲気で話せたが訪問と比べるとコミュニケーション不足。 ・ (妻) 前回と同じようにできたので、やりたいことはわかった。やはり便利なことは良い事だが、これが毎回では非常に困ります。ケアマネジャーさんに聞きたいことや見てもらいたいものもあるし画面越しでは思うように話せません。主人の身体の状況や湿疹のことも見てもらいたいけど画面だけでは分からないと思います。あと、操作に関しては私たちでは全くできるとは思えないので誰か繋ぐ役の方が常にいないと難しい。 ・ 前よりはよかったけど、相変わらずどこを見れば良いのか分からなかった。会って話をしたいので画面では決まりきったようなことしか会話ができない感じでまともに言いたいことが言えない。 ・ 音は良く聞こえているけど、目が悪いからどこに何が映って自分は何をみているのかさっぱりわからない。 ・ (長女) 1回目より慣れた感じはあり、言葉がスムーズに出ていたが画面を通して話すだけでは意思の疎通が図れない気がする。訪問して会って話す事で、これはどうだろうと思う事を聞く事ができた。やはり、会って話した方がいいと思います。 ・ (利用者) 器械を使うという事に抵抗を感じてしまう。やはり訪問してもらい話す方が思いが伝わると思う。(長女) 家族間でテレビ電話をしているので、画面を見て話す事には慣れていると思う。それでも会って話すのとでは違うので、訪問の方がいいと感じた。 ・ (長女) 画面には全員の顔が映らず、表情が見えないので一緒に話している感じがしない。訪問時の方がコミュニケーションを図りながら、話せるので訪問は必要と感じた。 ・ 現実問題、実際に利用者が使用するとなると、パソコン関係に強くないとできないだろうな、との意見あり。 ・ 本人の様子を実際に見てもらった方が良かった。 ・ タブレットは聞こえづらいので、訪問の方がいいです。 ・ 込み入った話はできない。会った時に話そうと思った。 ・ 声は聞こえるが、聞かれていることがわからない ・ モニターを通じてだと理解したようで理解できていない、対面でゆっくりと話をしたほうが理解しやすい、書類等を見せたいが見せ方が良く解らない。 ・ 話すタイミングや、身体の状況等見て貰いたい部分が自分でセットして調整しな

がら見て貰うことが出来ない。物を探しながらだと相手の声がうまく聞こえないし、事前の準備等をしながら時間を待つのがストレスを感じるし、時間に追われる感じでいやだ。

- ・対面の方が話しやすく、確認しやすいし、話をしている感じがする。機械を通して見て欲しい部分を見せながらしゃべると相手も声が聞きとりづらくなるので伝えきらない。
- ・前回と変わらない。WEBでの話は出来た。自分では操作は出来ない。
- ・手首を骨折したので自分で持つことは難しい。WEBでのモニタリングが続くのは不安。
- ・タブレットの操作は自分では絶対にできない。タブレットの中に話すのは難しい、来てくれた人に向かってしゃべってしまう。
- ・本人：話しにくかった。 家族：特に問題なかった。
- ・1回目よりもリラックスして出来たよ。ただ、きちんと今月、来てくれるのがわかっているから別にどうでもいいと思っていた。やっぱり相談したい事は顔を合わせて話をしないとね。
- ・顔をみて、たわいない話をする事が楽しいんですよ。別に事業所の方針でそうするというのであれば仕方ないですけど、私は楽しくないです。（本人）隣でみていてなんか顔がこわばっていて、いつもと同じではないと感じました。（家族）
- ・直接会って話す方がよい。
- ・自分のためにわざわざ来てくれるから困っている事も相談できる。家族の不満も別居できない状況も理解してくれているので安心している。
- ・1回目より緊張感が軽減したように思う。概ねの聞きとりはしていただだけ、回を重ねるごとに上手になるのかと思う。しかしタブレット面談だけでは不安に感じるのとお顔を見て相談できる方が良い。認知症の母のちぐはぐな答えにも都度質問のしかたを考え配慮してもらえるので安心感があります。
- ・2度目のタブレット面談、前回ほどの緊張はなかったがケアマネジャーさんが来なかったことで担当がかわってしまうと思い込んで何度も聞いていました。回数を重ねると慣れていくようにも思いますがやはり顔をみて父親に会っていただき色々相談したいと思います。
- ・先月よりは緊張もましだったが、やっぱり会う方がいい、とのこと。
- ・質問には答えることはできるけど、やっぱり顔を見て話がしたい。
- ・2回目は少しおちついてできた。画面の操作はやはり自分では難しくスタッフに手伝ってもらった。
- ・2回目は少し安心して対応できたが、操作は自分でできずスタッフさんに手伝ってもらった。普段は1人なので、自分で操作はできないししたくない。訪問してもらうほうが顔をちゃんとみれるのでより安心して話せた。
- ・WEBで歩いているところを見せて下さいと言われても、何か恥かしくて見せたくなかった。訪問してもらうほうが安心して話せた。タブレットの操作は何回みても覚えられそうになかった。
- ・前回と比べ、少し慣れもあり話ができた。操作は何度きいても覚えられず、自分たちのみで行うのは難しい。
- ・本人より、自分は50才台の為にパソコン等使った事があり、操作等理解できたが、年齢が上の方でパソコン等に触れた事のない人には難しいのではと思いました。
- ・本人が、認知症の為に画面を見ての受け答えが難しい状態であった。

- ・ 本人は、耳が遠い為にスピーカー等にて聞き取りを行えた。やはり、実際訪問してもらった方が、細かい事などを伝える事ができると思います。
- ・ 本人：「ややこしい。ややこしいのは嫌やな。」
- ・ 本人：「2回目やからね。でも、1人では使えないですね 別に不安はないけど、使い方が分からないです。」
- ・ 利用者「緊張してこんなムリやわあ」家族「やはり父はこういうのが苦手みたいですよ。私が間に入って通訳する形にどうしてもなりますね」。
- ・ 本人「知ってる、これでしゃべれるんやろ？聞こえへんけど」家族「対面でケアマネジャーさんの顔見たら、つい本音で疲れてること話しちゃった」。
- ・ 2回目やからな、前よりはちゃんとしゃべれた気がするな。でもやっぱり体のことは実際に見てもらった方が安心やんか。
- ・ これは難しい、年よりは来てくれた方がいい。
- ・ 家人：入院中とか私ならいいですけど、主人は難しいですね。全く分かってない でも私も来てくれた方が話しやすいです。
- ・ 今からの時代は必要なんでしょうね。使いこなすのは私たちの時代の人には出来ないと思います。
- ・ 難しいわ。これ何。
- ・ 対面の方が本音で話せたり、込みいった話ができたり、今まで通りのモニタリング方法が良いとのこと。
- ・ 対面の方がゆっくりと話ができ、タブレットだとゆっくり話しができない
- ・ 本人：2回だけだからよかった。会って話した方が自分はいい。
- ・ 補聴器を付けている為、対面では聞き取れるが、モニターを通しては聞き取りづらい。聞き取れないと、聞き返すことがおっくうになり、「まあいいか」と聞き流してしまう。対面の方が安心感がある。
- ・ 直接会って話をしたほうが、安心感がある。雑談も大事。今回は新たな問題はなかったのよかったが、ちょっとした相談、相談するほどでもないが…といったことは話をしなくなり、それが続くと、不安感がある。
- ・ 聞き取りづらさはあるが、会話は出来た。今後、ずっと画面となると、不安が残る。
- ・ やはり、画面上では半分以上聞き取れなかった。画面を通して聞くと、音が高く聞こえ、聞き取りにくい。聞こえづらいので、適当な返事をしてしまう。
- ・ 本人：家の中に常時置くとすると、壊したりしないか心配になる。
- ・ 【本人より】緊張しましたね。初めてのことでしたから。でもケアマネジャーさんが画面上でうまく質問し、進行して下さったから困ることはなかったですよ。もうこりごりだけだね。
- ・ 1回目よりは、話しができたが、疎通は難しい。
- ・ 家族よりー直接お会いして、自宅の状況まるごと確認できる為、WEB上でのみのモニタリングはあまり賛同されていないお言葉あり。直接会ってこそ確認できることの大切さについて安心されているようです。（お1人暮らしなのでなおさら）
- ・ 利用者本人：1回目よりは、少し慣れたような気もするが、今後も続くと話したいことも話せないと思う。
- ・ 自分で操作することは難しい、とご本人より感想が聞かれた。
- ・ （長女）2回目のWEBモニタリングでは、比較的落ち着いていたように思う。でもWEBモニタリングでは話し方も気を使うし（両者）、やはり訪問してのモニタリングが父にとって望ましいと思う。

	<ul style="list-style-type: none"> ・操作は大丈夫だが、タブレットはあまりゆっくり話せない感じがして気をつかう。 ・2回目で雰囲気はわかっていたが、やはり慣れず、緊張した。操作も1人ではできない。 ・自分1人でタブレット端末操作には少し不安があるが、できるかもしれない。タブレットもよいが、向かいあって直接話した方が分かりやすく希望しています。 ・家族：画面を通すと、質問が理解できなくなる様だ。うちの母の場合は、WEBでの対応は難しいと思う。自分が、会話の仲介をすれば、言っていることを理解できる様です。 ・直接会えば誰だか何となく分かるが、誰と話しているのか分からなくなりました。という。 ・やっぱり対面で話す方がいいですね。画面越しだと淋しいです。
一部否定的	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインを交流の一つの手段として使うのは良いと思うけど、毎回オンラインではやはり心が満たされないと思う。 ・音声の集音という点から、本人が大きな声で発言しないとにならないことが気になるとの感想。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・対面とタブレットで大きく変わったところはなかった。 ・アイホンを使って、人と話したいと思った。画面でもとても話しやすかった。興味はあるが、1人でやる自信はない。 ・本人：携帯電話を操作するのとたいして変わらない。 ・本人：別に普段と変わらない。 ・慣れれば何でもないと思うが、慣れるまではちょっと面倒に感じると思う。 ・【本人より】1回目のモニタリングでは、どんなことが始まるのか緊張してしまいガチガチになってしまいましたが、2回目はどんなことをするのかある程度わかった上で臨めたのでわりとリラックスして面談を受けることができました。 ・ICTでも訪問できることがわかった ・ベッドに寝たままカメラを固定した。スピーカーを通じて会話の大きさも分かったと本人・家族よりコメントをいただいた。 ・耳が遠いのでスピーカーを耳元にセットして持ちながらWEB面談を行なうことで何とか聴きとれた。 ・実証実験に理解があり「楽しかった」と感想あり、「新しいことに協力できて良かったです」と言って下さった。 ・本人：デイサービスで“私が選ばれたんだよ”と自慢しちゃった みんな“うまいもんでたね”と驚いていたよと、おっしゃっていました。

6. モニタリング調査：ストレス調査（ケアマネジャー）結果

本実証にご参加いただいたケアマネジャーのうち 36 名から WEB モニタリングの実施に関するストレスの回答を得た。

6.1 タブレット端末の扱いに対するストレス

タブレット端末の扱いにストレスを感じたかについては、「ストレスを感じた」が最も多く、次いで「どちらでもない」であった。

表 6-1 タブレット端末の扱いに対するストレス

調査数	とてもストレスを感じた	ストレスを感じた	どちらでもない	ストレスを感じなかつた	全くストレスを感じなかつた
36	2	13	11	5	5
100.0	5.6	36.1	30.6	13.9	13.9

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

タブレット端末の扱いに対して「とてもストレスを感じた」の具体的な理由としては、利用者の状態やケアマネジャーの操作の習得不足によるタブレット操作への不安について多く記載があった。回答内容は下表のとおりであった。

表 6-2 タブレット端末の扱いに対して「とてもストレスを感じた」場合の具体的な理由
(自由記述)

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットが操作でき、相手と話ができるのか心配だった。 ・ 上手に操作して利用者様をリードすることができるか不安であった。 ・ 認知症があり、新しいことは(リモート)理解ができない。 ・ タブレットの扱い(持ち歩き)に慣れていない上、タブレット同士は初めてだったので。

タブレット端末の扱いに対して「ストレスを感じた」の具体的な理由としては、タブレット操作に関する内容、コミュニケーションに関する内容、WEB モニタリング環境設定の不安に関する内容、利用者の状態に関する内容の回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 6-3 タブレット端末の扱いに対して「ストレスを感じた」場合の具体的な理由(自由記述)

分類	回答
タブレット操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の方の状況によって、タブレット端末の扱いに慣れていない為、音声聞き取れているかの確認、画像が見れているかの確認をする必要があり、通信状況、通信環境を整えることにストレスを感じた。 ・ 普段タブレットを使用しないため、上手に操作して利用者様をリードすることができるか不安であった。 ・ 使用する為の説明に時間がかかる 高齢の方に対しては、とても不安に感じられる様子であった。 ・ ケアマネジャー自身、タブレットの使用方法の理解が十分でない上に利用者の方に説明する事に不安を感じた。 ・ 操作が慣れず手間がかかった。 ・ 機械が弱いのでできるか緊張した。 ・ 端末使用に不慣れだった時は、操作を覚えることに対して、少しストレスを感じた。 ・ 元々あまり使うことがなくスムーズにつながればよいがふとしたときにつながらないことへの不安、手順操作への不安があった。
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ きちんとつながるか、自分の声を相手がしっかり聞きとれるか、上手くコミュニケーションがとれるか等、多くの不安を感じた。 ・ 上手に操作し利用者様をリードすることができるか不安であった。 ・ 普段タブレットを使用しないため上手に操作して利用者様をリードすることができるか不安であった。 ・ タブレットでは、一問一答の答えになりがちで十分な話はできなかった。

	た。
WEB モニタリング環境設定に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の方の状況によって、タブレット端末の扱いに慣れていない為、音声聞き取れているかの確認、画像が見えているかの確認をする必要があり、通信状況、通信環境を整えることにストレスを感じた。 ・ モニタリングを行う環境を作るのにストレスを感じる。デスクでは出来ず、都度相談室へ移動、利用者プライバシー保護に神経を使う。 ・ タブレットそのものの操作にはストレスは感じなかったが、インターネットがうまくつながるのか、途中で途切れないかは心配してストレスを感じた。家屋状況によっては繋がりにくい環境の家もあると思われる。 ・ きちんとつながるか？音声の問題が出ないか？問題なく始められるまで不安があった。 ・ 接続に慣れず、訪問前に接続ができるか手順を練習するのが手間に感じた。
利用者の状態に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症状がある為説明しても理解が乏しかった。何度も同じ説明が必要であった。 ・ 初めての経験でちゃんと操作できるか不安があった。

タブレット端末の扱いに対するストレスが「どちらでもない」の具体的な理由としては、タブレット操作に関する内容、コミュニケーションに関する内容等が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 6-4 タブレット端末の扱いに対するストレスが「どちらでもない」場合の具体的な理由（自由記述）

分類	回答内容
タブレット操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 問題なく操作できるかの不安はあった。 ・ 不具合なく行うことができた。 ・ つながるまでの不安はあったが不具合なく行えた。
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話中に途切れる事もあり、話をしているかぶってしまう事もありました。
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2回目は特に感じなかった。 ・ 事前の説明でご利用者様が理解して下さりやりやすい方であった。 ・ 上手くいくか、多少の不安はあった。 ・ 初めての経験だったが、ストレスを感じる程ではなかったと思う。

注) 回答内容は「タブレット操作に関する内容」、「コミュニケーションに関する内容」、「その他の内容」に分類した。

タブレット端末の扱いに対して「ストレスを感じなかった」の具体的な理由としては、操作に関する回答が多かった。

表 6-5 タブレット端末の扱いに対して「ストレスを感じなかった」場合の具体的な理由
(自由記述)

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 操作は難しくない。 ・ つながるまでの不安はあった。操作自体はむずかしくなかったので行いやすかった。 ・ 他のスタッフが同行していたので不具合がおきたときも、電話で話しながらうまくつなげることができた。 ・ 操作については、問題なく出来た。 ・ 操作が簡単。 ・ 手順を確認してから行ったので特に手まどうことはなかった。

タブレット端末の扱いに対して「全くストレスを感じなかった」の具体的な理由としては、タブレットへの利用者やケアマネジャーの慣れについての回答が多かった。回答内容は下表のとおりであった。

表 6-6 タブレット端末の扱いに対して「全くストレスを感じなかった」場合の具体的な理由 (自由記述)

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレット自体は特に問題なし。 ・ タブレット操作については問題なし。 ・ 特に問題なく扱いは出来た。 ・ 日頃から利用しているので。 ・ 自身でも使用しているため、ストレスは感じなかった。 ・ タブレットの使い方は慣れているためストレス感じなかった。 ・ 慣れたため。

6.2 タブレット端末を使用したコミュニケーションに対するストレス

タブレット端末を使用したコミュニケーションにストレスを感じたかについては、「ストレスを感じた」が最も多く、次いで「どちらでもない」であった。

表 6-7 タブレット端末を使用したコミュニケーションに対するストレス

調査数	とてもストレスを感じた	ストレスを感じた	どちらでもない	ストレスを感じなかった	全くストレスを感じなかった
36	3	20	11	2	0
100.0	8.3	55.6	30.6	5.6	0.0

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

タブレット端末を使用したコミュニケーションに対して「とてもストレスを感じた」の具体的な理由としては、WEB モニタリングの状況に対する利用者の理解不足、円滑なコミュニケーションの難しさについての回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 6-8 タブレット端末を使用したコミュニケーションに対して「とてもストレスを感じた」場合の具体的な理由（自由記述）

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 始まってしばらく天井が映っていて本人の目線もさだまらず会話にならなかった。 ・ いつも通りの会話とは違い、画面越しでの会話はワテンボ開けなければならず、お互い譲り合う場面が多々あった。こういう状況が続くと、話したいことも話ができないこともあるかと思う。 ・ 会話がかみ合わない。話しづらい。壁を感じる。 ・ モニタリング（タブレット使用）に快く OK してくれたものの、説明した日から、当日まで緊張しており、利用者の方の負担を考えるとストレスを感じた。 ・ リモートが理解できておらず、画面にうつるケアマネジャーがわからない（実際に会うとわかる）。会話をすることができない。 ・ 拒否があり話しかけても聞いてくれない。

タブレット端末を使用したコミュニケーションに対して「ストレスを感じた」の具体的な理由としては、コミュニケーションに関する内容、WEB モニタリング環境設定に関する内容、情報収集が難しいことに関する内容、利用者の理解・慣れ・状態に関する内容が多く挙げられた。特に、円滑なコミュニケーションの難しさに関する回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 6-9 タブレット端末を使用したコミュニケーションに対して「ストレスを感じた」場合の具体的な理由（自由記述）

分類	回答内容
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインではタイムラグが生じる為、会話のテンポがつかみにくかった。また、質問に対する受け答えが短く、会話が上手く続かなかった。 ・ 声が聞きとりにくく会話の発展がしにくい。 ・ 利用者の方の状況によって、タブレット端末を介しての、コミュニケーションを図ることが難しいことがあり、表情の確認等を行うことができないケースがあり、ストレスを感じた。普段からタブレット端末の操作に慣れている家族の方が対応してもらえた場合は、情報収集としてはスムーズだったと思われる。 ・ 相手の理解度、確認したい場所を移してもらおう場合指示が難しく、もとに戻す際も同じ方向にならず、書類の確認を行う際も見ながら説明が出来ず、何回も繰り返して写してもらったりして大幅に時間が掛り、聞いている方もわけが分からなくなってしまった。 ・ 相手の話を聞きながら話すタイミングがダブらない様に気をつけた

	<p>り、プチプチ音が切れて聞きにくい時に何度も聞き直せず困った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通常は、色々な話からコミュニケーションをとって、本題につなげるが、上手く話の流れを作る事が出来ない。 ・ 音がプチプチ切れる時があり相手の話が聞き取りにくい事があった。 ・ 利用者様がうまく言葉が出てこず身ぶり手ぶりで伝えようとして下さったがみえなかったためわからなかった。 ・ 会話のタイミング等、難しくストレスを感じた。 ・ 会話を継続する時の相づち等のタイミング等が難しかった。 ・ 会話に時差があり、実際にあった時のようにコミュニケーションがとりづらい。 ・ タブレットでは、一問一答の答えになりがちで十分な話はできなかった。 ・ こちらの質問などに対し、理解が不十分で、十分な答えではなく、ごく簡単な返答しか得られなかった。 ・ 電話に似ていて、必要なことのみ会話に終始してしまった。利用者に利用状況をたずねても一言二言で終わってしまい、詳細をききだすことが難しかった。 ・ 訪問時は、気軽に、話してくれる方も「問題ありません」など、閉ざされた回答になり、言葉通りの状態と読み取りづらかった。 ・ 画面上だとうまく伝わったかがわかりづらく、聞き取りづらい時もあり少しストレスを感じた。 ・ 会話の間を取りにくい。行間がよみにくい。 ・ 間がとりにくく、双方の言葉が重なってしまうことが度々あった。
WEB モニタリング環境設定に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面がフリーズするなどのアクシデントが起こり不安になりました。 ・ 発言の途中で途切れたり、フリーズしたり、影ができ表情の把握などが難しかった。 ・ 介助者がいないと操作が難しい。 ・ 聞こえにくい事があった。こちらの事業所の音が入らないか気を使った事もある。
情報収集が難しいことに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 慣れていない相手に、どの程度音やこちらの表情が伝わっているかわからなかった。 ・ 本人1人の顔しか見られず、周りに居るご家族の表情が確認できない事。 ・ 祝日のサービス利用変更等、利用表を用いて指さしで説明ができないので（タブレットでは見えにくい）。 ・ タブレットでは、話にくく、限られた情報しか得る事ができなかった ・ 生活状況が分らない。
利用者の理解・慣れ・状態に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者が落ちついていたこともあり会話はしやすかった。 ・ スムーズに会話することができたがとても緊張していたので利用者様を気づかう余裕があまりありませんでした。 ・ スムーズに操作ができましたが初めてのことでかなり緊張していたの

	<p>で、利用者を気づかう余裕があまりありませんでした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 緊張されているので、話が續かない。 ・ 本人の理解力の低下により、タブレットでのコミュニケーションが難しく、ストレスをかんじた。 ・ 認知症状あり、難聴、なかなか伝わらない。 ・ 認知症あり、声かけにほとんど「はい」と答える。環境が見えない 生活状況が分りにくい。 ・ タブレット端末だと、声を大きくして話さないといけなかった。 ・ 上記同様。難聴だったのでこちらの問いかけが分からないときがあった。
--	--

注) 回答内容は「コミュニケーションに関する内容」、「WEB モニタリング環境設定に関する内容」、「情報収集が難しいことに関する内容」、「利用者の理解・慣れ・状態に関する内容」に分類した。

タブレット端末を使用したコミュニケーションに対するストレスが「どちらでもない」の具体的な理由としては、特に、利用者の理解・慣れ・状態に関する内容が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 6-10 タブレット端末を使用したコミュニケーションに対するストレスが「どちらでもない」場合の具体的な理由（自由記述）

分類	回答内容
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 思っていたよりも声はしっかり聞こえ、利用者側も聞き取れていた。会話が成り立たない利用者の場合はストレスを感じると思う。 ・ ストレスというよりは、つっこんだ話が聞き辛い。又室内にいても全体が掴みにくい。表情等も。
情報収集が難しいことに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話は出来る 状況確認出来ない。 ・ 身体状態を見ることが出来なかった。固定になってしまうため動けないのがストレスとなった。
利用者の理解・慣れ・状態に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 耳が聞こえにくいいため、聞こえているのか画面ごしではわかりづらかった。 ・ つないだあとは、話ができただけなので特に大丈夫でした。 ・ ご利用者様によると感じた。 ・ スマホでライン通話等をできる方なので、特にやりにくさはこちらは感じなかった。 ・ ストレスを感じる程ではなかったがご利用者が緊張した表情だったり話し方をすることに対して、通常より気を遣ったと思う。 ・ 日頃 ZOOM を使用することが増えてきたため、それほどストレスは感じないがお互い、リラックスした状態ではなく、やや緊張感があった。 ・ ご家族、本人も実証実験への理解があり、ゆったりとした中できた。
ケアマネジャーの慣れに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会議や研修など、WEB で行う機会が増えているため。 ・ 捜査、聞き取りの問題はなかったが間の取り方に工夫が必要だと思う。

その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話にズレは生じたが、スムーズなほうであったと思う。 ・ 画像がみだれることがあり、その時はストレス感じた。会話はスムーズに出来た。
--------	---

タブレット端末を使用したコミュニケーションに対して「ストレスを感じなかった」の具体的な理由としては、タブレットでも会話が問題なく行えた旨の回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 6-11 タブレット端末を使用したコミュニケーションに対して「ストレスを感じなかった」場合の具体的な理由（自由記述）

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話は問題なく行えた。少し気になっていたことも話して下さったのでタブレットでの会話に慣れてさえ下さればいろいろ聞きとりできると思った。 ・ 相手にうまく伝わっているのか直接会って話すよりわかりづらかった。 ・ つながってしまえば、大丈夫。笑顔が見られると安心した。 ・ 本人が電話を使いなれているため対面じゃなくても話しにくいことがなかった。

6.3 タブレット端末を使用した利用者の情報収集（実態把握）に対するストレス

タブレット端末を使用した利用者の情報収集（実態把握）にストレスを感じたかについては、全体を見ると「ストレスを感じた」が最も多かった。

表 6-12 タブレット端末を使用した利用者の情報収集（実態把握）に対するストレス

調査数	感とてもストレスを感じた	ストレスを感じた	どちらでもない	かストレスを感じない	じ全くなかった	無回答
36	5	21	7	2	0	1
100.0	13.9	58.3	19.4	5.6	0.0	2.8

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

タブレット端末を使用した利用者の情報収集（実態把握）に対して「とてもストレスを感じた」の具体的な理由としては、タブレットの画面に映らないこと、情報収集や利用者の理解が難しい旨に関する回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 6-13 タブレット端末を使用した利用者の情報収集（実態把握）に対して「とてもストレスを感じた」場合の具体的な理由（自由記述）

分類	回答内容
画面に映らない・映りにくいに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> 顔を映すのがやっとな状態なので必要な情報はほとんどつかめなかった。 下肢の状態が確認できず情報集めは言葉での確認のみとなってしまった。 身体と室内状況が見えず必要な情報がつかめなかった。 利用者の方の状況によって、音声が届かなかったり、相手の思いを聞き取ることがタブレットでは難しく、必要最低限の情報の入手となった。
情報収集が難しいことに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> 情報が限定されてしまう。 相手の理解度が分からず、繰り返して説明が必要になっている、身体状況の歩行障害や立ち座り状況の確認がモニターより離れた位置になり詳細が見えなく、早期発見が難しくなる。生活臭等も確認できず、通常訪問時に玄関から居室迄行く間に確認していた内容も確認が出来ず生活実態も把握がしづらくなる。
利用者が理解するのが難しいことに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> 相手の理解度が分からず、繰り返して説明が必要になっている、身体状況の歩行障害や立ち座り状況の確認がモニターより離れた位置になり詳細が見えなく、早期発見が難しくなる。生活臭等も確認できず、通常訪問時に玄関から居室迄行く間に確認していた内容も確認が出来ず生活実態も把握がしづらくなる。 リモートが理解できておらず、画面にうつるケアマネジャーがわからない（実際に会うとわかる）。会話をすることができない。 拒否があり話しかけても聞いてくれない。

注) 回答内容は「画面に映らない・映りにくいに関する内容」、「情報収集が難しいことに関する内容」、

「利用者が理解するのが難しいことに関する内容」に分類した。

タブレット端末を使用した利用者の情報収集（実態把握）に対して「ストレスを感じた」の具体的な理由としては、「とてもストレスを感じた」の具体的な理由と同様に、タブレットの画面に映らないこと、情報収集や利用者の理解が難しい旨に関する回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 6-14 タブレット端末を使用した利用者の情報収集（実態把握）に対して「ストレスを感じた」場合の具体的な理由（自由記述）

分類	回答内容
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 表情や雰囲気わかりづらく、また皆いつもの訪問時より口数や返答が少なかった。 ・ 質問に対し、見当違いの返答があった時、画面でのみのやりとりなので、うまく理解してもらえなかったりと苦労があった。（書類だったりの媒体を見ることができなかつたので…） ・ 利用者に歩いて頂く事や家の中をみせてほしいなど言う事が出来ず。 ・ いつも通りに確認事項の準備をしていましたが話の流れがつかみづらかった。 ・ いつも通り確認事項の準備をしていましたが、話の広がりや導くことができなかつた。 ・ 確認事項の準備をしていたので十分聞きとることはできたが会話の広がりやができず、上部だけの情報収集のようにケアマネジャーには感じられた。 ・ 相手も構えているので、話が続かない。 ・ 音声などのズレもあり、上手く話がかみあわない事も度々みられた。 ・ こちらの質問などに対し、理解が不十分で、十分な答えではなく、ごく簡単な返答しか得られなかつた。 ・ 音のズレなどがあり、少し話しづらい面もみられた。 ・ 会話のタイムラグがあり、スムーズなやりとりが難しい。 ・ WEBだと話しが深まらない。 ・ 訪問時は、気軽に、話してくれる方も「問題ありません」など、閉ざされた回答になり、言葉通りの状態と読み取りづらかつた。 ・ 居住環境の確認や、補助者が同席することで、聞き取りづらい内容もあつたため。
画面に映らない・映りにくいことに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面では十分に確認できなかつた。浮腫や皮膚状態の確認など。 ・ 自分の目で見ての確認はできないため、実際訪問した時と比べると、情報不足は感じた。 ・ タブレットを動かすなどがうまくできず住環境などが把握しづらい。 ・ 家の内の状況はタブレットでは分かりにくく、一部の情報しか得られなかつた。 ・ 認知症状あり日頃から生活環境を注意する必要があるため、タブレットだ

	<p>けだと把握できない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目で確認できない部分をわざわざ「あれはいかがですか？」と聞かないといけないことなどストレスを感じた。 ・固定されているため、見たい所が見れない。補助さん手を借りるのも借りづらい。 ・顔しか確認できないこと。 ・みえる範囲しか収集できない・居室の様子などにカメラをむけにくい→プライバシーへの配慮が難しい。 ・家族からききにくい・本人の言葉に、家族がどんな表情をしたかがみえない。 ・端末での実態把握には限界がありストレスを感じた。
情報収集が難しいことに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・対面と比べると情報が少なく把握難しい。 ・対面の方が十分に情報収集ができたと感じる。 ・生活状況が分らない。 ・細かな表情や住宅環境生活状況が分りづらい。
利用者が理解するのが難しいことに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・本人が画面内のケアマネジャーではなく、準備の為に訪問したスタッフに向かって話しており、スムーズな会話が難しいときがあった。こちら側はいろいろ聞きたいが、利用者側が完結してモニタリングを終了させてしまうことがあった。状態把握が難しくストレスを感じた。 ・タブレット越しの面談を理解してもらえず、本人から情報収集ができなかった。 ・利用者が理解しているのか確認のために質問を変えながら声かけが必要だった。 ・本人がどのようなとらえ方等が感じとれなく、ストレスを感じた。 ・本人の理解力の低下によりタブレットでの情報収集ができなかった。 ・本人もやりかたがわからずストレスを感じた。
利用者の状態に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者様も緊張しており、情報収集にストレスを感じた。 ・認知症状あり難聴、なかなか伝わらない。細かな表情や住宅環境、生活環境が分らない。 ・実際の場面では世間話などを通じて利用者の思考能力や認知機能を推し量ったりするが、タブレットでは「ただ聞かれたことに利用者が答える」だけだった。 ・ご利用者によるが、予想以上に緊張されたケースもあり、少々ストレスを感じる場面があった。 ・上記同様。難聴だったのでこちらの問いかけが分からないときがあった。
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・介助者がいないと操作が難しい。

タブレット端末を使用した利用者の情報収集（実態把握）に対するストレスが「どちらで

もない」の具体的な理由としては、利用者や家族からの受け入れに関する回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 6-15 タブレット端末を使用した利用者の情報収集（実態把握）に対するストレスが「どちらでもない」場合の具体的な理由（自由記述）

回答内容
<ul style="list-style-type: none">・ 部屋の中や転倒した傷などを見せることを恥ずかしいと思われる方で、訪問時は確認できたが、タブレットのみで確認するのは本人がいやがる部分もあり難しかった。・ 拒否があるかと思っていたがすんなり受け入れて下さり、質問にもよく答えて下さっていた。・ できる部分についてはストレスなし。・ 実際に見て確認することはできず、本人からの言葉のみの情報のため、人によっては、確実な情報が得られない。・ ご家族、本人も実証実験への理解があり、ゆったりとした中できた。

タブレット端末を使用した利用者の情報収集（実態把握）に対して「ストレスを感じなかった」の具体的な理由としては、タブレットへの慣れに関する回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 6-16 タブレット端末を使用した利用者の情報収集（実態把握）に対して「ストレスを感じなかった」場合の具体的な理由（自由記述）

回答内容
<ul style="list-style-type: none">・ スマートフォンを利用されている方のため、スムーズだったと思う。・ スタッフがついてであれば部屋の環境確認ができた。1人であれば目がみえにくく、歩行も不安定なためみせていただくのは難しい。・ いつもは訪問時部屋の前を通ってリビングに行くので部屋の状態が確認できるが、タブレットで部屋をうつしていただくのは利用者様もあまり行いたくないようだった。・ 3者共、想定外にタブレットの受けはよかった。・ Fa からしか（本人のいない場でしか）聞けない内容を聴取できない。

6.4 タブレット端末利用に対するケアマネジャーの感想・意見

本実証にご参加いただいたケアマネジャーの、タブレット端末利用に対する感想・意見については、好意的な内容としては、訪問の頻度調整や何かあった際のバックアップ体制があればWEBモニタリングでもよいのでは、という回答が多く挙げられた。

否定的な内容としては、タブレット操作、コミュニケーション・情報収集の限界等に関する回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 6-17 タブレット端末利用に対する意見・感想（自由記述）_好意的な内容

回答内容
<ul style="list-style-type: none">・ 訪問の負担を考えると、業務効率化にはなる。ケアマネジャーの業務として、毎月訪問が義務になっているが、タブレットを活用し、3か月に1回は実際に訪問し、他はタブレット等でも可能となれば、業務負担も軽減されるのではないか。・ ご夫妻で感想が少々違っておりましたが2回目にはご本人の意見を尊重され、アンケート項目の選択もして下さいました。スマホやパソコンには全くご縁はありませんがタブレット面談に対して拒否感は全くなく、操作や管理などがクリアできたら、導入も可能であると思えました。・ ひとり暮らしで様々なことを自身で判断し日々生活されている方で、タブレット操作や管理は期待できないものの、導入に関しては賛成しておられました。「電話をすればすぐ来てくれる」がインプットされているのでタブレットと訪問両方の良い所を用いて実用化できるケースであるように思えました。・ タブレットやスマホなど取りあつかえる世代であれば難しくはないと感じた。置型の充電台などで固定した場所に置いておくとかであれば、いずれ使えるようになるのではないか。・ 本人も興味があり実証実験を楽しみに参加していた。ストレスなく実施できた。

表 6-18 タブレット端末利用に対する意見・感想（自由記述）_否定的な内容

分類	回答内容
<p>タブレット操作に関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご夫婦での生活で奥様は自立しているがタブレットには触ったことがなく、それを操作し対象者であるご主人の介助をしながら面談をするのはとても大変だと感じた。 ・ 独居の方のため、自分で操作するのはとても困難だと思われる。体調が悪いと座位が取れない事もあり電源を入れるのも難しい。 ・ タブレットを使っでのモニタリングを実施できる方は限られると感じました。今回は、ご家族のご協力を得られましたがご本人様だけでは操作は困難と思います。画面で表情は確認できますが、訪問で直接会話をする事で本音が聞き取れる事があると今回の調査で実感しました。 ・ タブレット端末の扱いに慣れている方に関しては、ある程度の情報収集は可能だったが、大半は本人が高齢であり、独居となっている為、サポートを受けないとタブレットを活用してのモニタリングは難しいのではないかと感じた。 ・ 若い世代と同居している家族がいる場合は支援があれば状態把握も可能と思うが、高齢者本人にタブレット操作をお願いするのは難しいと思う。WEB モニタリングでは「大丈夫、元気」と答えるが実際に会って目で見ると状況が違う事があるので、WEB だけで本人の生活状況を把握し、生活課題を見つけるのは難しいと感じた。 ・ 耳も遠く、スピーカー使用するも、コミュニケーションがつかない。タブレットやケータイのない世代の方のため、タブレット使用でのモニタリングは難しいと思った。
<p>情報収集が難しいことに関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインで、サービスの利用状況や体調等を聞きとることはできるが、雰囲気や空気感・重要な身体の動き等は、実際に訪問しないと把握は困難であると感じた。高齢者がタブレット端末を扱う事自体が、とてもハードルが高く感じる。特に目が見えにくかったり、耳の聞こえが悪い方は、より難しいと思う。 ・ 独居であり時間通りに生活ができない方のため、時間を決めて通信するのは難しいだろうと感じた。失禁や室内が確認できなかった。 ・ 若い世代と同居している家族がいる場合は支援があれば状態把握も可能と思うが、高齢者本人にタブレット操作をお願いするのは難しいと思う。WEB モニタリングでは「大丈夫、元気」と答えるが実際に会って目で見ると状況が違う事があるので、WEB だけで本人の生活状況を把握し、生活課題を見つけるのは難しいと感じた。 ・ 慣れていないためかお互い身構えてしまい、話がふくらまなかった。 ・ 家族含めて話をする時に、タブレットだと全員が画面に入らないのでお互いの意見や表情がわからず反応がつかみにくい。 ・ 室内の状況がつかめない。 ・ 家人もいつも訪問時はいるが、タブレットだとなかなか皆さんと話がで

	<p>きない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットでもよく話をされたので、情報収集に困ることはなかったが、見てほしい書類がある、という書類はタブレットでは見えない。利用者の方も、タブレットの時にはその話にもならず。（来てくれた時に見てもらおうと思って…と） ・ 会話は問題なく行えた。環境を確認するのはタブレットでは利用者様のみせたくない方もおられ、難しいと感じた。 ・ 訪問時は周りの環境や臭いなどで、「今日はトイレ間にあわなかったのかな？」など推測し、相手の顔をみながらうまく聞きだせるが、タブレットではわざわざ自身でみせたくない部分はうつきないので確認することが難しかった。 ・ 画面をとおしての会話は、相手の理解度を知るのが難しく、ストレスを感じました。 ・ タブレットでは限定的な情報しか得る事ができない為モニタリングとしては、情報が薄い、と感じた。 ・ タブレットでは生活状況が見えない。認知症状あり独居の為、サービスの変更が必要か否か分らない。 ・ タブレット利用は御家族のサポートや意見、情報でなんとか情報収集出来るが、御本人の様子があまり分らない。又御家族も介護疲れしており、タブレットより訪問の方が家族の様子が分り話しも沢山する。サービスの変更が必要か否か直接お話しした方が正確な判断が出来るように思う。 ・ 会話は出来るが様子が分りにくい。訪問の方が沢山話しをして下さり表情も見える為生活状況の確認がしっかりでき、サービス変更必要か否か判断がしっかり出来ると思う。 ・ 生活環境（臭いや汚れ、食事情況）を日頃から確認する必要がある為タブレットのみであるとサービスの変更が必要か否か分らない。 ・ 簡潔に、手短かに話さなければならぬのではないかと、心理状態に利用者が陥りやすく、本心や、本当の困りごと、新たに発生した問題点について発生していた場合汲み取りづらさを感じました。利用者の課題や、困りごとに、的確に、把握するためには、タブレット端末では、課題が、多くあると思います。
<p>WEB モニタリング環境設定に関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 導入時の費用負担はどうなるのか、本人負担では無理ではないか、生活臭、体臭等の確認も出来ずモニターに温度湿度の表示が欲しい、今回テスト時期が冬場の為着ている服で温度をイメージしたが、夏場であれば熱中症等の危険もあり、注意喚起の為にも表示機能は付けるべき。利用者向けにリモート操作が出来るようにする必要性。訪問時倒れていたりした場合対応できるが、モニターで利用者が全て操作の場合、緊急時間に合わないケースも考えられるためホームセキュリティとの連携を行う必要はあると思われる。 ・ ご利用者宅で、タブレット用意は難しい。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 補助者がいないと利用していくには困難と感じた。
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニケーションに限界がある。必要な情報が取れない。また、利用者側の早く終わって欲しいという感じがすごく伝わってくる。 ・ 利用者等が、タブレットだと構えてしまう様子があり、話しを簡単に終わらせてしまう傾向にあった。訪問して同じ質問をするとタブレットでは出なかった様な話しが出てきて理解度が違ったり、解釈が変わることもあった。タブレットだけできちんと理解するには質問の仕方を気をつけたり、方向を変えながら質問したりと神経を使った。 ・ 慣れていないためかお互い身構えてしまい、話がふくらまなかった。 ・ 家族含めて話をする時に、タブレットだと全員が画面に入らないのでお互いの意見や表情がわからず反応がつかみにくい。 ・ 室内の状況がつかめない。 ・ 奥さまもついておられ、操作は大きな問題はなかった。時々言葉がうまく出てこなくて理解しにくく、訪問であれば声をかけながら雰囲気をつくり聞きだせるが、タブレットでは何度も聞きかえしてもわかりづらく相手がどう思っているのかもわかりづらかった。 ・ 本人、Fa ともにおおらかに受け入れてくれたが、タブレットで室内をうつすことははばかられた。雑談はできず（しにくく）必要なことしかきけず、きかひ的になってしまった
利用者の状態に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインで、サービスの利用状況や体調等を聞きとることはできるが、雰囲気や空気感・重要な身体の動き等は、実際に訪問しないと把握は困難であると感じた。高齢者がタブレット端末を扱う事自体が、とてもハードルが高く感じる。特に目が見えにくかったり、耳の聞こえが悪い方は、より難しいと思う。 ・ 独居であり時間通りに生活ができない方のため、時間を決めて通信するのは難しいだろうと感じた。失禁や室内が確認できなかった。 ・ 耳も遠く、スピーカー使用するも、コミュニケーションが繋がらない。タブレットやケータイのない世代の方のため、タブレット使用でのモニタリングは難しいと思った。 ・ 認知症のある方に対しては、理解ができないと思われます。
利用者の不安に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢の方に対しては、タブレットは不安になる様子（使いなれていない為）でした。 ・ 利用者の方は高齢の方が多く、タブレットに対して、抵抗感をもっている様に感じました。操作に不安がある「どうすればいいの？」という声がよくきかれました。
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットを使用した事がないと、テレビを見ている感じで、本人に話をしているが、本人は、自分に話をしているとは思っていない状態であった。

表 6-19 タブレット端末利用に対する意見・感想（自由記述）_好意的・否定的どちらでもない（どちらでもある）内容

分類	回答内容
タブレット操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 誰かがついて操作して下されば、対応可能だと思う。ずっと本音を話される方ではないが、タブレットだと質問していく型になり、なかなかその奥の部分をはきだしていくことが難しかった。 ・ タブレットの利用になじみがない為に本人も緊張をしている様子であった。操作方法等、その都度伝える必要がある。
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話の際の間のとり方に工夫が必要でスキルを求められる。
利用者の状態に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 有効性については、利用者次第かと思います。すぐにも採用可能な利用者もいますし。 ・ 認知機能の低下が全くなく、新しい取り組みに質問の意向を示し、なおかつタブレットの操作に問題のない利用者ばかりであれば実現可能な気はする。実際はそのような方ばかりでないため、要介護の高齢者全体でどの程度の割合で実現できるのか今後も検証を要するのではないか。 ・ 高齢世帯におけるタブレットや wifi 等 ICT 機器の普及率や使用の頻度も厚労省で検証してはどうか。 ・ ICT 機器の使用に対して抵抗や不安のあるケアマネジャーへのフォローが必要と感じた。 ・ 一度タブレットの電池がないまま持参してしまった。電池確認は必要でしたが、時間が経過し確認しなかった。タブレットは便利だが電池がないと使えないと思った。世代が変わると現実的に使用できるのではと思った。 ・ この方の場合には実証実験に好意的であり、私自身もスムーズにゆったりとした気持の中、行なうことができた。タブレット面談ができる人でできない人向いている人、向いていない人がいることが分かった。 ・ 認知と難聴ありでタブレット面談は難しく感じた。いろいろな利用者さん宅にて行なうことによって良い点悪い点などよい経験になった。
使い分けに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ モニター越しに相手の様子を知る事の難しさや会話を広げる技術のなさに上手く使いこなすことが出来なかった。また、モニターを受けてくれた利用者からは「顔をみて話したい」が多くありました。要支援の方や寝たきりの利用者の介護者からは、「いいかも」との感想でした。 ・ おひとりで介護をする大変さがあり、モニタリング時はサービス内容のみでなくご家族の息抜きの時間でもあり、訪問でのモニタリングを強く望まれるケースです。顔がみえることで「信頼」につながるとお考えでしたのでケースバイケースで対応させていただきたいと思えました。 ・ 1 度目より 2 度目、回数を重ねるとうまく操作し聞きとりもできるように思いました。ですが実際お会いすることでしか把握できないこともわかりました。日々何気なくしていると思っていましたが様々な感覚を働

	かせて利用者様の把握をさせていただいています。家族様が必ず同席されるケースなのでタブレットと訪問を上手に使いわけることが可能であると感じました。
その他の内容	・ 自分の映像がどこかに流れるんじゃないか、と初めは思われていた。(TV番組で、モニタリングを行っている番組が多いため) その説明の方が難しく感じた。

7. モニタリング調査（利用者）結果

本実証にご参加いただいた利用者のうち1セット目では133名、2セット目では119名からWEBモニタリングの実施や準備、今後WEBモニタリングを継続すると仮定した場合のストレスに関する回答を得た。

7.1 モニタリング調査票（利用者）の記入者

本調査票の記入者は、下表のとおりであった。

表 7-1 モニタリング調査票（利用者）の記入者

	調査数	利用者本人	家族等	担当ケアマネジャー	その他	無回答
1セット目	133	25	23	76	7	2
	100.0	18.8	17.3	57.1	5.3	1.5
2セット目	119	22	21	69	6	1
	100.0	18.5	17.6	58.0	5.0	0.8

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

7.2 調査結果

各調査項目について、調査結果は下表のとおりであった。

好意的な回答（「とても思う」、「思う」、「おおむね同じ」）と、否定的な回答（「思わない」、「全く思わない」）が概ね同程度であった項目は、「訪問と比べて、タブレット端末は話しやすかった」と「訪問と比べて、タブレット端末を通じて、自分の意思を十分に伝えることができた」であった。

好意的な回答のほうが多かった項目は、「訪問と比べて、タブレット端末で、ケアマネジャーの声は聞きやすかった」、「訪問と比べて、タブレット端末を通じて、ケアマネジャーとのコミュニケーションが上手く取れた」であった。

否定的な回答のほうが多かった項目は、「訪問と比べて、タブレット端末を通じた面談でも、安心できた」、「訪問と比べて、タブレット端末を通じた面談が、3か月以上続いても、意思疎通に不安はない」、「今後、自身または家族等も実際にタブレット端末を操作し、ケアマネジャーによる面談に対応が出来ると思う」であった。

今後タブレット端末を用いたモニタリングを継続的に実施することについては否定的な回答のほうが多く見られた。

訪問と比べて、タブレット端末は話しやすかったかについては、1セット目では「思わない」と「おおむね同じ」が同数で、その他の回答より多かった。一方、2セット目では「思わない」が最も多く、次いで「おおむね同じ」の順であった。

訪問と比べて、タブレット端末でケアマネジャーの声は聞きやすかったかについては、1セット目、2セット目のいずれにおいても「おおむね同じ」が最も多かった。

訪問と比べて、タブレット端末を通じて、ケアマネジャーとのコミュニケーションを上手く取れたかについては、1セット目と2セット目いずれにおいても「おおむね同じ」が最も多く、次いで、「思わない」であったが、2セット目の方が「おおむね同じ」と回答した割合がより大きかった。

訪問と比べて、タブレット端末を通じて、自分の意思を十分に伝えることができたかについては、1セット目では「思わない」が最も多く、次いで「おおむね同じ」であった。一方2セット目では「おおむね同じ」が最も多く、次いで「思わない」となった。

訪問と比べて、タブレット端末を通じた面談でも、安心できたかについては、1セット目では「思わない」が最も多く、次いで「おおむね同じ」、「全く思わない」であった。一方2セット目では「思わない」が最も多く、次いで「おおむね同じ」、「思う」の順であった。

訪問と比べて、タブレット端末を通じた面談が3か月以上続いても意思疎通に不安はないかについては、1セット目と2セット目のいずれにおいても「思わない」が最も多く、次いで「全く思わない」であった。

今後、自身または家族等が実際にタブレット端末を操作し、ケアマネジャーによる面談に対応が出来ると思うかについては、1セット目では「思わない」が最も多く、次いで「全く思わない」であったが、2セット目では「思わない」と「全く思わない」が同数で最も多かった。

表 7-2 調査結果一覧

		調査数	とても思う	思う	おおむね同じ	思わない	全く思わない	はわからない、または比較できない、また	無回答
訪問と比べて、タブレット端末は話しやすかった	1セット目	133 100.0	7 5.3	21 15.8	42 31.6	42 31.6	20 15.0	0 0.0	1 0.8
	2セット目	119 100.0	4 3.4	15 12.6	41 34.5	46 38.7	13 10.9	0 0.0	0 0.0
訪問と比べて、タブレット端末で、ケアマネジャーの声は聞きやすかった	1セット目	133 100.0	14 10.5	33 24.8	47 35.3	23 17.3	15 11.3	0 0.0	1 0.8
	2セット目	119 100.0	7 5.9	24 20.2	54 45.4	26 21.8	8 6.7	0 0.0	0 0.0
訪問と比べて、タブレット端末を通じて、ケアマネジャーとのコミュニケーションが上手く取れた	1セット目	133 100.0	10 7.5	15 11.3	46 34.6	42 31.6	18 13.5	1 0.8	1 0.8
	2セット目	119 100.0	4 3.4	12 10.1	54 45.4	40 33.6	9 7.6	0 0.0	0 0.0
訪問と比べて、タブレット端末を通じて、自分の意思を十分に伝えることができた	1セット目	133 100.0	8 6.0	18 13.5	38 28.6	46 34.6	19 14.3	3 2.3	1 0.8
	2セット目	119 100.0	5 4.2	14 11.8	46 38.7	42 35.3	12 10.1	0 0.0	0 0.0
訪問と比べて、タブレット端末を通じた面談でも、安心できた	1セット目	133 100.0	7 5.3	17 12.8	36 27.1	47 35.3	24 18.0	1 0.8	1 0.8
	2セット目	119 100.0	3 2.5	15 12.6	38 31.9	49 41.2	14 11.8	0 0.0	0 0.0
訪問と比べて、タブレット端末を通じた面談が、3か月以上続いても、意思疎通に不安はない	1セット目	133 100.0	4 3.0	21 15.8	18 13.5	48 36.1	40 30.1	0 0.0	2 1.5
	2セット目	119 100.0	3 2.5	19 16.0	20 16.8	48 40.3	25 21.0	3 2.5	1 0.8
今後、自身または家族等も実際にタブレット端末を操作し、ケアマネジャーによる面談に対応が出来ると思う	1セット目	133 100.0	5 3.8	31 23.3	9 6.8	45 33.8	41 30.8	1 0.8	1 0.8
	2セット目	119 100.0	4 3.4	23 19.3	14 11.8	38 31.9	38 31.9	1 0.8	1 0.8

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

7.2.1 訪問と比べたタブレット端末の話しやすさ

訪問と比べたタブレット端末の話しやすさについて、「わからない、または比較できない」場合の理由としては、タブレットでは紙に書いてある質問を受けているように感じて話しにくい、という回答があった。回答内容は下表のとおりであった。

表 7-3 訪問と比べたタブレット端末の話しやすさが「わからない、または比較できない」場合の理由

1セット目	2セット目
<ul style="list-style-type: none"> ・ 少し緊張します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問では、おしゃべり、会話があるが、タブレットでは紙に書いてある質問を受けている様で話しにくい。

7.2.2 訪問と比べたタブレット端末でのケアマネジャーの声の聞き取りやすさ

訪問と比べて、タブレット端末で、ケアマネジャーの声の聞きやすかったかについて、「わからない、または比較できない」を選択した場合の理由には、「全然聞こえなかった」の回答があった。2セット目での回答はなかった。

表 7-4 訪問と比べたタブレット端末でのケアマネジャーの声は聞き取りやすさについて「わからない、または比較できない」場合の理由

1セット目	2セット目
<ul style="list-style-type: none"> ・ 全然聞こえなかった。 	-

7.2.3 訪問と比べてタブレット端末を通じたケアマネジャーとのコミュニケーションを上手く取れたか

訪問と比べて、タブレット端末を通じて、ケアマネジャーとのコミュニケーションを上手く取れたかについて、「わからない、または比較できない」場合の理由は、円滑なコミュニケーションができなかった、といった趣旨の回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 7-5 訪問と比べて、タブレット端末を通じたケアマネジャーとのコミュニケーションを上手く取れたかについて「わからない、または比較できない」場合の理由

1セット目	2セット目
<ul style="list-style-type: none"> ・ 実際にお会いしてお話しした方が、色々なことをスムーズに伝えられます。 ・ ちぐはぐな答えをしている。画面上では伝わらないと感じました。 ・ 同じ位上手くできたので比較できない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 何て話せばいいのか、よくわからず、返事するしか出来なかった。 ・ ない方が良い。

7.2.4 訪問と比べてタブレット端末を通じた自分の意思を十分に伝えられたか

訪問と比べて、タブレット端末を通じて、自分の意思を十分に伝えることができたかについて「わからない、または比較できない」場合の理由は、緊張してうまく話せなかったといった趣旨の回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 7-6 訪問と比べてタブレット端末を通じて自分の意思を十分に伝えることができたか「わからない、または比較できない」場合の理由

1セット目	2セット目
<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問して頂いた方が、十分に伝えられます。 ・ 緊張してしまって何を話していたのかあまり覚えていない。 ・ 思うように話せなかったように思う ちょっと緊張していた。 ・ 緊張していたせいか何を話していたかわからなくなってしまった。 ・ やはり WEB での面談は、その場の空気等を感じる事ができずフォローもできないのでその辺が大変だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 何て話せばいいのか、よくわからず、返事するしか出来なかった。 ・ 他のケアマネジャーが横についてなおかつ画面を通しての会話だったので気を使った。

7.2.5 訪問と比べてタブレット端末での面談で安心できたか

訪問と比べてタブレット端末を通じた面談でも安心できたか「わからない、または比較できない」場合の理由は、空気感を感じられずフォローができない、といった趣旨の回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 7-7 訪問と比べてタブレット端末を通じた面談でも安心できたかについて「わからない、または比較できない」場合の理由

1セット目	2セット目
<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話のような顔が見えるので安心できず。 ・ ケアマネジャーの話が聞こえないから安心はできない。支援者がいれば会話を伝えてくれるから良いけど、1人だと無理。 ・ 初めてのことで、わからないから比較できない。 ・ やはり WEB での面談は、その場の空気等を感じる事ができずフォローもできないのでその辺が大変だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自分の気持ちがうまく話せないのが不安。 ・ 本人の方が良いと思う。

7.2.6 タブレット端末での面談が3か月以上継続する場合の意思疎通への不安

訪問と比べて、タブレット端末を通じた面談が3か月以上続いても意思疎通に不安はないか「わからない、または比較できない」場合の理由には、身体の変化の有無によって不安感に変化が生じるといった趣旨の回答が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 7-8 訪問と比べて、タブレット端末を通じた面談が3か月以上続いても意思疎通に不安はないか「わからない、または比較できない」場合の理由

1セット目	2セット目
<ul style="list-style-type: none">・ 訪問は3か月に1回位行って頂ければ安心できます。・ 3ヶ月以上会えないのは不安。・ 3ヶ月も会えないのはやはり抵抗がある。・ ケアマネジャーの話が聞こえないから、そうは思わない。・ 身体の変化があれば不安だと思う。元気であれば大丈夫。・ うまく伝わっているか不安。(本人)	<ul style="list-style-type: none">・ 状況変化によっては対面でのモニタリングを希望する。・ 自分の気持ちがうまく話せないのが不安。・ 現場を見ないで支援できるか不明。・ 不安。

7.2.7 タブレット端末を用いた面談への今後の対応の可否

今後、自身または家族等も実際にタブレット端末を操作し、ケアマネジャーによる面談に対応ができると思うかについて、「わからない、または比較できない」場合の理由には、認知症や難聴など対象利用者の状態に関する回答が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 7-9 タブレット端末を用いた面談への今後の対応ができると思うか
「わからない、または比較できない」場合のその理由

1セット目	2セット目
<ul style="list-style-type: none">・タブレット操作は出来ると思います。・操作方法がわかればできると思う。・タブレットの管理や操作はできないと思う。・タブレットを上手く使う自信がない。アイホンで練習してみたいとは思っている。・家族からの意見が聞けないためわからない。・自分では操作ができないと思う。・本人も認知や難聴が悪化することが予想されるので困難だと思われる。	<ul style="list-style-type: none">・使えない。・やってみたい。・独居で認知症あり 機械の操作ができない・認知症と難聴ありのため、タブレット面談は、今後難しそうです。

7.2.8 感想・意見

本実証を通じた感想・意見について、記入者別に回答を整理した。また、回答内容から「好意的」、「否定的」、「その他」の3つに分類した

利用者本人からの好意的な感想・意見としては、普段からタブレットを扱っていることによる慣れやコロナ渦の時期の対面の代替手段としての受容が、否定的な感想・意見としてはタブレットの重さや円滑なコミュニケーションが進まないことへの不満が多く挙げられた。回答内容は回答者によって分類し、下表のとおりであった。

表 7-10 意見・感想（分類：本人からの好意的な内容）

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 早くオンラインになって欲しい（早く、パッドが欲しい） 面接に来る時間を気にしないでいいから タブレットだと大きいし、よく見えるしよく聞こえるので良かった。 ・ 日頃からタブレットを使用しており違和感がない。 ・ 災害の時これで使えると思います。 ・ いつも話をしている人なので、違和感なく話ができた。 ・ スピーカーを使ったらよく聞こえた。目がみえにくいので画面の操作を自分ですることは難しかった。思っていたより面談しやすかった。 ・ まあ別に良かったよ。 ・ 病院に入院したりした時はコロナなのでこういうのがあると便利ですね。ケアマネジャーさんとの話しは出来ますけど、来てくれた方が色々話ししやすいです。 ・ 右マヒだが、日頃左手で、パソコンを操作しているので、楽しめた。 ・ たまにはこういうのも面白い。新鮮だった。 ・ ご本人より、「普段は、マスクを着用しているが、これ（タブレット）だと、マスクを外してお話出来たので良かった」との感想が聞かれた。（ケアマネジャー記載） ・ 最初なので緊張したが、繰り返し行えば操作できそうな気がする。 ・ 1回目よりは上手く出来たと思う。 ・ 私はリモート会議もやっているのでできると言う。 ・ 面談の方が安心できるがタブレット面談がしくみとなっていくのであれば、受けとめます。タブレット操作についても教えてもらえばできると思う。 ・ 対面とタブレットで大きく変わったところはなかった。 ・ 時代にのり遅れないように、使ってみたい気持はある。TEL アイホンにしたい。 ・ 前より緊張せずに話せた。タブレットに慣れたら普段と同じように話せる気がする。

表 7-11 意見・感想（分類：本人からの否定的な内容）

回答
<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットが重かった。ケアマネジャーの声はよく聞こえたが、やっぱり画面を通してではなく、会った方が話しやすい。 ・ どこをどう見たらよいのかも分からない。耳の聞こえない年寄りには無理だと思う。うまく話ができなくて言いたいことや近況を伝えたくてもはなしに集中できなくて困る。自分では電源も入れられない。

- ・自分は目が悪いから何をどう見たらいいのか、何をやっているのかさっぱりわからない。声だけは良く聞こえていた。
- ・耳が聞こえづらいので、それが困った。タブレットの操作となると不安。
- ・今後、将来的にはこのような方法も仕方ないと思う。しかし、自分ではタブレット操作は出来ない。
- ・タブレットは重くて手に痛みがあり持てない。ケアマネジャーが来なくなるのは不安、会う方がいい。今日は操作してくれる人がいたからいいが、自分で操作は出来ない。
- ・話をするタイミングがわからなかった。
- ・会話は可能だが相談はしにくいと思います。
- ・直接面談のように、親近感に欠けるネ！！
- ・実際に会った方が心が通じる・遠慮してしまう・うわべの話になる。
- ・初めてのリモート心配でしたが、普段と変わらず自分の事を伝える事ができよさやいざという時に必要だなと感じました。
- ・コロナ禍でし方のないこととなっていくのでしょうか。毎月画面越しでの相談になってしまふとこまります。
- ・タブレット面談がつづいても SOS した時にすぐ来てくれたら安心します。面と向かって話しているので色々自分で気づかないことも聞いてくれている時があるので足を運んでもらえると安心します。
- ・初めてのことでよくわからなかった。やっぱり会って話をする方がいい。
- ・顔見て話がしたい。
- ・見てほしい書類があっても、見てもらえないのは不安。
- ・スピーカーを使ったらよく聞こえた。目がみえにくいので画面の操作を自分ですることは難しかった。思っていたより面談しやすかった。
- ・初めてのことで不安が大きかった。始めていくうち少し慣れてはきたが1人で端末を操作する不安はあり、自信はない。
- ・画面ごしに話をするのがないのでうまく話せなかった。訪問してくれるほうが安心して話せるので、色々不安なことなども伝えやすかった。
- ・聞きとりにくかった。出来たら使いたくない。
- ・本人より、やはり対面であった方が安心する、画面はきれいに写っており、見やすい状態であった。
- ・直接顔をみないと話にくい。
- ・本人：「よう分からん…。」
- ・タブレットの理解、操作はできない。
- ・ご本人：機械は年よりは無理、来てほしい。話しにくいです。
- ・病院に入院したりした時はコロナなのでこういうのがあると便利ですね。ケアマネジャーさんとの話しは出来ますけど、来てくれた方が色々話ししやすいです。
- ・本人：さっきのん？分からないです。
- ・特に時間の制限があったわけではないが、限られた時間の中で、短くまとめて、手短かに話しをしなくてははいけないような気がしてしまった。余計なことは言ってはいけない気持ちになり、感情が無視されているような感じがした。
- ・対面の方が安心感がある。同じ質問や会話だったとしても、受け止め方、感じ方がかわ

- ってくる気がする。色々話しているうちに思い出して伝える、ということが出来ない。
- ・ご本人より、大事な話をする時は面と向かって話をしたいとの意見がありました。
 - ・このようなコミュニケーションは初めてで、聞かれることに答えるだけで、自分の意見や言いたいことが言えなかったように思う。
 - ・1人暮らしだから誰かの訪問で話せる機会を大切にしたい。冬場など、来られない理由で、1カ月などならよいが、続くと困る。タブレットの操作方法は対応できると思うが、望んではない。
 - ・画面で声が聞こえたが、何が何だかよく分からなかった。と本人が言う。
 - ・1回目よりはリラックスして話が出来た。だけどやっぱり会って顔を見た方が安心するし、自分も話がしやすい。
 - ・家族がいても操作に慣れるまでは時間がかかる。実際に訪問してもらおうと安心する。
 - ・1回目よりは雰囲気はわかりましたが、やはりこの形態ではうまく言葉やニュアンスを伝えるのは難しいと思います。
 - ・ケアマネジャーさんたちは楽になるのかもしれないけど、私はまだ耳や目がちゃんとしているから何とかケアマネジャーの声も顔も分かるが私は歳のわりには耳が良い方だと思う。これが他の年寄りの人たちでは無理だと思う。いったいどこを見たらいいのかもよくわからないし、言いたいことも言いづらい。
 - ・前回より慣れた感じはあるが、会って話した方が意思疎通が図れると感じた。
 - ・現実問題、実際に利用者が使用すると、パソコン関係に強くないとできないだろうな、との意見あり。
 - ・タブレットは聞こえにくい。訪問の方が話が広がる。
 - ・もうやらなくて良いと思うと気分的に楽になった。
 - ・タブレットを持つのは大変。
 - ・事務的で最小限の事しか話ができない。
 - ・意志が通じないと思う？自分事でないが高齢の方が出来るか？これからの自分が心配。
 - ・タブレット面談だけになるとやはり不安がありお会いしてお話しできたらと思います。タブレット操作についてはわかれば操作できると思います。タブレットで会話中に画面が静止したり、伝達が遅れ様子をみながらの会話になったのでタイミングがつかみづらかったです。
 - ・タブレットを使用しても話はできるが、直接顔をみて話すほうが話しにくい内容などは伝えやすかった。
 - ・タブレットの操作は不安が大きかったが、タブレットでの面談は問題なかった。ただ、やはり直接顔をみて話すほうが安心した。
 - ・もともと機械によわいため、使用することに抵抗があった。訪問と比べてタブレットを使用しての会話は緊張してうまくしゃべれなかった。
 - ・訪問の方がいい。操作が心配。
 - ・本人様より、自分は50才台でパソコン等使用していたので使い方等理解できたが、年齢が上の人は、使い方等をわかるまで時間がかかると思います。
 - ・本人より、誰かがセットアップしてもらえたと行えているが、やはり、実際に来てもらう方が話をしやすいです。
 - ・直接会って話をする方が、細かい事等を話をしているうちに思い出すので、できれば、

- 会って話を聞いてもらえる方がいい。
- ・ タブレットの操作など自分ではできない。
 - ・ 使い方もわからないし、何を話していいかわからない。
 - ・ 操作の仕方が分からない。声がききとりにくく、顔をみてはなさないと話しにくい。
 - ・ 本人：「ややこしいことは嫌やな。」
 - ・ タブレットの操作に不安があります。
 - ・ これは難しい。耳も聞こえにくいし、私らにはこんなややこしい機械むり。
 - ・ これからの時代は必要なんでしょうね。ただ私たちは使い方が分りません。こうやって誰かが操作してくれたらいいですけど。
 - ・ これ何？こんなので使えないわよ。
 - ・ タブレットでは、音がこもって、聞きづらい。対面での面談の方が、安心感がある。本当に困ったことがあった時に、画面では、相談しづらく感じる。
 - ・ 緊張してしまう。会って話した方が、よい。聞きもらしてはいけないと思い、聞くので疲れてしまう。
 - ・ 話しをしている間に、頭の中が整理され、伝えたいこと、が伝えられる。タブレットでは、それが出来ない。思い出しているうちに、次に行ってしまう。
 - ・ 画面上では半分以上聞きとれないため、適当な返事をしてしまった。通訳がいないと画面上では難しいと感じた。
 - ・ 自分1人でタブレット端末操作には、少し不安があるができるかもしれない。タブレットもよいが、向かいあって人と直接話した方が、分かりやすく希望したい。
 - ・ 高齢で認知症があるので直接話さないと、質問の理解ができにくい。7. については、家族が、隣につきっきりで、通訳や補助を行うのであれば可能とのこと。
 - ・ 相手が、誰だか分からなくて不安だった、とご本人が言う。

表 7-12 意見・感想（分類：本人からのその他の内容）

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人「少し緊張したよ。便利な世の中だね」と言っていました。 ・ 「やってみればどうってことないけど、なんだかふざけているみたいだった」と、おっしゃっていました。

家族等からの好意的な感想・意見としては、利用者の興味・関心があったことについて、否定的な意見としては円滑なコミュニケーションの難しさや対面の希望についての回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 7-13 意見・感想（分類：家族等からの好意的な回答）

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 楽しく会話ができている。見ているだけでも安心して話しているのが分かった。 ・ 対面だと世間話しもできる（母は世間話も好きなので） タブレットだとわべの話しになってしまいそう。 ・ 自分（介護者）が見えている事と実際ケアマネジャーが来て見ることとちがいがあるかもしれないと不安があるので面談がよい。 ・ 時と場合による。急ぎで話したいときは便利。 ・ TEL だけよりも画面でお会いできると安心できると思う。タブレット面談が慣れないためか本人が終わったとたん力が抜けて、一度立って見送りをしたが座りこんでしまった。 ・ 夫より「いつもよりしっかり話をしておどろいた」と感想をもらいました。 ・ 前回に比べて義母はタブレットに慣れたようで、とてもスムーズにケアマネジャーさんと話していました。面談は楽しそうなので、3か月に1回くらいは訪問していただくと有難いです。 ・ タブレット端末を通じての会話はジェスチャーや笑顔が多く楽しい様でした。

表 7-14 意見・感想（分類：家族等からの否定的な回答）

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 今まで通りの対面での訪問を希望します。（母自身、自分でタブレットを操作する事は無理ということもあり） ・ ケアマネジャーさんは忙しいと思うのでこのような試みが浸透するのはいい事なのかかもしれないが、私たち家族は機械の操作や相談事がある時に不安が大きい。電話の方がよっぽど話がしやすいと感じた。 ・ 本人の気分で会話をしたくない時でのタブレットでのコミュニケーションは難しいです。 ・ タブレットからのケアマネジャーさんの声が聞き取れないので、来ていただいでお話しの方がいいと思いました。 ・ 家族がいればタブレットを操作できるが、本人だけでは難しい。毎回モニタリングになったら不安。 ・ 対面だと世間話しもできる（母は世間話も好きなので） タブレットだとわべの話しになってしまいそう。自分（介護者）が見えている事と実際ケアマネジャーが来て見ることとちがいがあるかもしれないと不安があるので面談がよい。時と場合による。急ぎで話したいときは便利。 ・ ちょっと緊張して、いつもより言葉使いが丁寧になっていたように感じた。 ・ 家族より・声は本人聞こえているが、質問の意味が本人しっかりと理解できない様子。画面を通すことで、本人理解できなくなる様子。WEB での対応は難しいと息子さんが

言う

- ・やはり訪問して話を聞いてほしい。本人だけではなく家族の困り事は話せない。
- ・やっぱり直接会った方が話しやすい。特に相談事は会って話がしたいです。1カ月に1回の訪問を母もとても楽しみにしているので、これからも出来る限り訪問してほしい。
- ・画面を見て話す事に抵抗はないが、使い方の事を考えると本人は不安を感じている。思いはある程度伝えられると思うが、訪問してもらって話した方がいいと感じました。
- ・（家族）手首骨折でタブレットは持てない。自分でさっさと終わらせてしまった。
- ・タブレットではなく、来てくれている人に話してしまう。画面に向かって話すのは難しい。
- ・会話する感じじゃなく、質問をされている感じがとでもして、話しにくかった。ケアマネジャーが訪問して話してくれること（話しが出来ること）を毎月楽しみにしているが、タブレットではそれにあたらぬ。（息子談）
- ・タブレットの理解、操作はできない。
- ・家人：自分で操作はちょっと難しいです。主人1人だと全くできません。これだと誰かも分かってませんし、来てくれた方がいいですね。
- ・福祉用具（特殊寝台）を導入して初めてのモニタリング。本人は、歩行器移動のため、タブレットを寝室に持って行くことが出来ず、WEBでは、起居動作等は、確認出来ず、訪問して、一緒に寝室に移動して、使用状況を確認した。（ケアマネジャー記載）
- ・父親のように認知症を患っている者にとって、やはり画面ごしではなく、対面で状態を確認してほしい。
- ・コロナ禍で色々対策は必要かと思われませんが、やはり訪問していただくと、とても安心できます。
- ・仕事で忙しく、本人が何も問題ない時などは WEB モニタリングも一つの方法かと思う。何かあれば来てもらって相談したいと思う。

ケアマネジャーからの好意的な感想・意見としては、タブレットへの慣れや利用者の表情の変化について、否定的な感想・意見としてはWEB モニタリング実施前の準備や環境の設定、円滑なコミュニケーションの難しさに関する回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 7-15 意見・感想（分類：ケアマネジャーからの回答）

分類	回答内容
好意的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通話アプリには慣れているとのことで設置から開始までスムーズに出来た。 ・ タブレットに興味を持った。「購入したい」との言葉ありました。 ・ 訪問時と比べてタブレットだと身振り手振り、笑顔が増えていて楽しそうでした。
否定的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人は緊張している様子があった。家族がタブレットを持って操作したが重いなと感じた。 ・ 利用者は90代であり、タブレットが何かもわからず、会話もできなかったため、今後リモートでのケアマネジャーとの面談は不可能だと思った。 ・ 介護、障害支援事業所代表としてリモート会議を実施しているので違和感はない。ただ、全てリモートでは不安が残る。 ・ セットアップ時に少しトラブルがおこった為に、本人・家族のみでは対応が難しいと感じました。 ・ タブレット画面に写っている人の理解が難しく、支援者の方を向いて返事をされている。 ・ 本人独りでは、難しいが、横に妻がいて、本人が理解して返事をしているかを確認しながらであれば大丈夫だと思いました。 ・ もっと操作しやすいタブレットで、クリアな（物忘れなどない人）高齢者で、電波状況もよく、耳がとおい方でも問題なく使える、などの条件は必須かと思います。しかし、クリアな方はあまりいません。 ・ テレビがつけっぱなしだったため、映りが悪かった。 ・ 自身または家族等がタブレット端末を操作することが難しいと感じている。 ・ 画面越しでは充分できると思うが、本人や家族が操作するとスムーズに出来ると思えない 本人がいない所で話したいことがあっても WEB だと伝えにくい。 ・ やはり対面での面談が良いとのこと。タブレットについては関心強かった。 ・ 会話の中で修正やフォローするときにタブレットだと画面ごしなのでできない。訪問であればその場の雰囲気を感じてフォローできる。

回答者が「その他」の場合の好意的な感想・意見としては、WEB モニタリングでも対面時と同様にモニタリングを実施できたこと、否定的な意見としてはモニタリングでの対面希望や利用者の状態の影響で十分な情報を収集できないことについての回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 7-16 意見・感想（分類：その他からの回答）

分類	回答内容
好意的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 初めての割にはよく出来たと思う。 ・ 介護者は子どもとスマホでフェイスタイムをやっているのでできると思う。 ・ タブレットでもいつもと変わらず安心できた。 ・ 通常の面接と変わらないと思う。
否定的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面越しでケアマネジャーと認識が出来なかった為、家族が説明して伝えた。 ・ ネット環境にあり使い方に慣れているが本人に説明しても認知症がある為スムーズなモニタリングとはいかなかった。 ・ 画面は一定方向しか向いていないので、360 度見渡せないで周りの人の表情が読み取れなかったりするなと思いました。 ・ 高齢者は直接会った方が良い（タブレットに慣れていない為）。 ・ 認知症状ありタブレットに対する理解が出来ていない。 ・ 高齢者は新しいことに直面すると、必要以上に緊張してしまうものだと、少しおどろいた。 ・ 訪問してもらって相談出来る事が安心するので出来たら WEB ではなく実際の訪問がいいと思った。 ・ 全員の表情が同時に見えないのが一番の問題と感じた。訪問の方がいいと思いました。 ・ 本人の状態を実施に見てもらった方が良かったかも。 ・ 集音の機能のことを思うと、自分が声を張らなければならない。 ・ タブレットは本人に受け入れがよくない。監視されていると思っている。姿がなく画面なので本人が理解していない。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB 画面での対応ができず検証不可。 ・ 1回や2回のテストだと、実際はどうなのか？ ・ 上記のアンケートはご主人がされましたが、横で本人様が「そんなもんじゃないのよ」と話されていました。 ・ 深刻な相談の場合は直接顔を合わせて行ないたい。対面とタブレットであまり変わりはないと思う。特に大きな変化がないときはタブレットが良い。 ・ タブレットのみの対応が続くと伝えられないこともある。訪問+タブレットを隔月で対応してもらうやり方ならば良いと思った。 ・ T-2の方に同じです。 ・ 今のところは家族等もタブレット操作ができると思う。（70代）いずれ年齢を重ねると難しくなると思う。

	<ul style="list-style-type: none">・ 上記記入した通りです。・ 機械を通すとうまく伝えることができず家族が補足しながら・面と向かって話す方が安心するが電話とちがい顔が見えることで『信頼』しているので安心している。・ 上記のアンケートはご主人がされておりましたが、途中で本人が「そうじゃない」と強く発言され、項目の選択をされていました。・ 3ヶ月以上となると画面越しでは状態わかりにくいと思う。たまになら有効だと思う。・ タブレットの電池がなかったためスマートフォンの通話アプリの TV 電話で行った。音はひろいにくかったと思います。
--	---

8. モニタリング支援者調査結果

本実証にご参加いただいた利用者分のうち1セット目では132名分、2セット目では110名分について、WEBモニタリングにおける利用者宅での支援状況に関して、利用者を支援した職員から回答を得た。

8.1 準備から面談開始までにかかった時間及び面談終了から退出までにかかった時間

準備から面談開始までにかかった時間については、1セット目では平均4.2分、2セット目では平均3.6分であった。面談終了から退出までにかかった時間については、1セット目では平均5.4分、2セット目では平均4.9分であった。2セット目は1セット目に比べて所要時間が短くなっていた。

表 8-1 モニタリング支援の所要時間と
1セット目と比較した2セット目の平均の増減率・平均の差

	1セット目			2セット目			増減率 (%) 2セット目 /1セット 目	平均の 差(分) 2セット目 -1セット 目
	調査 数 (件)	平 均 (分)	標 準 偏 差	調査 数 (件)	平 均 (分)	標 準 偏 差		
準備～面談開始	131	4.2	2.8	108	3.6	2.3	85.7	-0.6
面談終了～退出	129	5.4	4.3	107	4.9	5.1	90.7	-0.5

注1) 無回答を除外している。

注2) 1セット目はモニタリング調査（ケアマネジャー）の結果と差異が生じているが、無回答の数の違いによると考えられる。2セット目は、モニタリング調査（ケアマネジャー）の結果と同様であった。

注3) 平均は、所要時間（分）を示している。

8.2 タブレットのセットアップまでの状況について

タブレットのセットアップまでの状況については、1セット目と2セット目のいずれも「スムーズに準備ができた」が最も多かった。

表 8-2 タブレットのセットアップまでの状況について（1セット目）

調査数	スムーズに準備ができた	手間取った	その他	無回答
132	109	15	4	4
100.0	82.6	11.4	3.0	3.0

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

表 8-3 タブレットのセットアップまでの状況について（2セット目）

調査数	スムーズに準備ができた	手間取った	その他
110	98	8	4
100.0	89.1	7.3	3.6

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

8.2.1 タブレットのセットアップまでの状況が「その他」の場合の内容

タブレットのセットアップまでの状況について、「その他」の内容としては、タブレットの設定や充電・電波状況に関する記載が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 8-4 タブレットのセットアップまでの状況が「その他」の場合の内容

1セット目	2セット目
<ul style="list-style-type: none"> 電波状況が悪く接続するまでに何度か再接続を繰り返した。 電源を入れアプリを押したが見慣れない画面で操作したが開始会議出席のコマンドにならずモニタリングできなかった。 ケアマネジャーがタブレット使用方法を熟知しておらず、通信開始までに手間取 	<ul style="list-style-type: none"> 親機が紹待するにしていたが、子機は紹待されていなかった為、電源をおとして初めからやり直した。 3人が上手く画面に入らなかった。 スタッフが、準備しました。 タブレットの充電が1%しかなく、充電ケーブルも持っていなかった。利用者さんに時間をとってもらったので別日に…と

った。 ・ 利用者が誤って通信開始してから終了ボタンを押してしまい、繋ぎ直した。 ・ ケアマネジャーが、準備しました。 ・ セットする前に呼びだしがなったため、そのまま開始した。	は申し訳なく、通話アプリのビデオ通話を活用した。
--	--------------------------

8.2.2 モニタリング実施時の通信環境について

モニタリング実施時の通信環境については、1セット目と2セット目のいずれも「途切れることなく、モニタリングが実施できていた」が最も多かった。

表 8-5 モニタリング実施時の通信環境について（1セット目）

調査数	がく途 実、切 施モれ でニる きタこ てリと いな たグ	す1 ぐ度 に途 回切 復れ でた が、	何 度 か 途 切 れ た	そ の 他	無 回 答
132	110	7	1	9	5
100.0	83.3	5.3	0.8	6.8	3.8

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

表 8-6 モニタリング実施時の通信環境について（2セット目）

調査数	がく途 実、切 施モれ でニる きタこ てリと いな たグ	す1 ぐ度 に途 回切 復れ でた が、	何 度 か 途 切 れ た	そ の 他	無 回 答
110	93	4	4	7	2
100.0	84.5	3.6	3.6	6.4	1.8

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

モニタリング実施時の通信環境について、「その他」の回答内容としては、音声や映像の途切れや不安定さといった通信環境に関する回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 8-7 モニタリング実施時の通信環境が「その他」の場合の内容

1セット目	2セット目
<ul style="list-style-type: none"> ・音声途切れ途切れになることもあったが、通信切れなかった ・タブレット操作できずモニタリングできなかった。 ・通信が不安定で圏外になった。再開しようとしたが繋がらなかった。 ・発言の途中でプツツと途切れることがあった。 ・途切れないが、音が何度も乱れた。映像が遅れる。 ・音が何度も乱れる。映像が遅れる。 ・画面ごしに担当ケアマネジャーと会話できた。 ・アンテナは立っていたが、映像が写らず ・1度、ネットワークが切断され、電源を入れ直しをした。 ・相手の声がぷつぷつと一瞬とぎれるような音がした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・1度だけ画面がフリーズしました。(タブレットの向きを変えたとき) ・何度か聞こえないことがあったが切れることはなかった。 ・拒否ありモニタリングできなかった。 ・ケアマネジャー側の電波状況が悪く音ズレや画面フリーズが生じたが、ケアマネジャーに場所移動してもらい解決した。 ・ケアマネジャー側の通信状況悪く何度か音ズレや画面フリーズあり、ケアマネジャーに場所移動してもらい改善した。 ・画面ごしに担当ケアマネジャーと会話できた。 ・ぷっぷつと途切れる音があり、声も所々途切れていた。 ・音声はプツプツ切れたが、支障なかった。 ・時々プツプツ切れたが、支障ない程度。

8.2.3 モニタリング実施時の支援内容

モニタリング実施時に行った支援の内容の回答を、「設定に関する内容」、「モニタリング実施に関する内容」、「その他の内容」の3つに分類した。

設定に関する内容としては、タブレットの設置位置調整や設定、アプリの立ち上げ、アングル調整等の回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 8-8 モニタリング実施時に行った支援の内容_分類：設定に関する内容

分類	回答内容
アプリ立ち上げに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相互会話が可能となるまで操作した。※開始までの操作のみ、後は利用者様が手にタブレット持ち、日頃からタブレット（タブレットではない）所有しているので慣れている。 ・ 本人が、スピーカーの電源スイッチに触れたため切断、つなぎなおした。 ・ 夫から引き続き行ったため設置等の手間はなかったが、通話を掛けなおしてもらい、通話や終了ボタンはどれを押せばよいのかわからないため、指示を出した。
タブレットの設置に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットのアングルを変更するのうまく調整が出来ずに支援を行う。両手のリハビリを実際やってみたり足の運動を家で行っているものを実際にやってみてくださるがカメラのアングルをうまく調整できなかったため、支援を行っている。 ・ 家族も画面に入るようにタブレットの位置について調整を行った。 ・ 双方が確認できるまで操作し、タブレットをスタンドに置いた。 ・ 相互が確認できる画面まで操作し、スタンドにタブレットを置いた。音量が小さくて調整した。 ・ 画面の調節をした。音量の調整 室内を写す時にタブレットを持って移動。 ・ タブレットをセットすると、スムーズに会話を始めることができた。 ・ スピーカーを用意し、聞こえやすい位置を探すことを手伝った。室内カメラで映す（ぐるりと見せる）ことを手伝った。 ・ 耳が遠く聞こえにくかったので、スピーカーを耳元にずっとあてていた。利用者の顔がよく見えるようにタブレットの位置を調整した。 ・ タブレットの設置、通話の操作の補助、カメラ角度調整・指先が強張り、特に通話や終了ボタンが押せないため押す補助をした。聞き取りにくい会話の仲介役・タブレット越しのケアマネジャーに対してではなく、支援者の方を向いて話をすることもあるため、都度タブレットを見るようにジェスチャーで指示をした。 ・ タブレットの設置、音量調整、カメラ切り替え、ボタン操作の指示・聞き取りにくい会話の仲介。 ・ 通信開始直後に利用者が誤って終了してしまったため、再度繋ぎ直しのために事業所へ連絡した。タブレットの設置、通話・終了ボタンの押す場所支持、カメラ切り替え。 ・ タブレットの設置、通話・終了ボタンの押す場所支持・カメラ切り替え、室内撮影。 ・ 顔が写るよう置き場所を手伝った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご家族、本人の座っている位置へカメラをセットした。通信切れることなく終了した。 ・ 双方が確認できるまで操作し、タブレットをスタンドに置いた。音量調節した。 ・ 同席した長女とケアマネジャーが話す時にタブレットの向きを変えた。 ・ タブレットのセットをし、顔が写りやすいように調整を行った。 ・ タブレットの設置、通話の操作の補助、カメラ角度調整・ケアマネジャーと本人の会話の間に夫が割って入ってしまうことが多々あり、会話が成り立たないため夫の発言の調整（静止）を行った。 ・ タブレットや外部スピーカーの設置、通話の操作の補助、カメラ角度調整・指先が強張り、特に通話や終了ボタンが押せないため押す補助をした。 ・ タブレットの設置、通話の開始、終了ボタンはどれを押せばよいのかの支持。聞き取りづらい会話内容は通訳を行う。 ・ タブレットの設置、音量調整、カメラ切り替え、ボタン操作の支持・聞き取りにくい会話の仲介。 ・ タブレットや外部スピーカーの設置、音量調整、カメラ切り替え、ボタン操作の支持・聞き取りづらい会話の仲介。 ・ タブレットの設置、ボタン操作助言（どのボタンを押すか、どのタイミングで押すか）、カメラ切り替え。 ・ タブレットの設置、通話・終了ボタンの押す場所指示、カメラ切り替え・通信状態悪化時のケアマネジャーに対しての指示出し、利用者の声かけ。 ・ ベッド上でのモニタリングのため、タブレットを縦置きから横置きにして本人が映る高さ調整を行った。タブレットの設置、通話・終了ボタンの押す場所指示・カメラ切り替え、室内撮影・モニタリング同席の嫁へのカメラアングルの調整。 ・ タブレット設置をこちらでする。 ・ タッチする場所を指差しして説明が必要。 ・ 事業所内の会話が聞こえてきてしまったので、担当ケアマネジャーへ伝えて場所をうつしてもらった。
<p>タブレット操作に関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相互が確認できる画面まで操作し、タブレットをスタンドに置いた。 ・ 操作の説明。 ・ タブレットの画面の説明を行った。 ・ タブレットのセットアップはこちらで行った。 ・ 室内の他の場所を写すときに、タブレットを持ち上げ、その場所が写るように角度を調整してから、手渡した。 ・ セットアップの操作につまずき、電話で聞き合せを行い修正した為、時間が掛ってしまった。 ・ 状況の理解が困難な為、画面を見て話すよう促しを行った。画面の角度調整 タブレットのセットアップ。 ・ タブレットの設置、通話の操作の補助、カメラ角度調整・指先が強張り、特に通話や終了ボタンが押せないため押す補助をした。聞き取りにくい会話の仲介役・タブレット越しのケアマネジャーに対してではなく、支援者の方を向いて話をするため、都度タブレットを見るようにジェスチャーで指示をした。 ・ 通信中に利用者の手が触れ、誤って切電となってしまったためつなぎ直し

	<p>をした。開始時の通話ボタン操作の補助を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通信開始直後に利用者が誤って終了してしまったため、再度繋ぎ直しのために事業所へ連絡した。タブレットの設置、通話・終了ボタンの押す場所支持・カメラ切り替え、室内撮影。 ・タブレットの設置、音量調整、カメラ切り替え、ボタン操作の支持・高次脳機能障害あり、言葉に詰まることがあると声かけし言葉が出るように促す。 ・つながったが、利用者様がタブレットを触ってしまい切れてしまった。つなぎ直した。 ・本人がタブレットよりも高い位置に座っていたため、顔がうつらず、タブレットの角度を調整して、おさえた。 ・本人の爪が長く、タブレットのボタンが反応しないため、こちらで操作した。 ・端末のスイッチを伝える必要があったが、終了のボタンは、色を伝えるだけで、理解出来た。 ・「苦手です」と話し、セットアップの一連の作業のお手伝いが必要だったが、終了の際は、ボタンを伝えると、押すことが出来ていた。 ・タブレットのセット、角度調整を行った。 ・ご本人に、事務所のケアマネジャーがどの画像をみているのか訊かれたので、右下のインカメラの画像を教えた。 ・音量調整が出来ないため支援を行い、タブレットに出ている自分の顔を表記が小さいためアングルをうまく合わせる事が出来ないため支援を行う。 ・双方が確認できるまで操作し、タブレットをスタンドに置いた。音量調節した。同席した長女とケアマネジャーが話す時にタブレットの向きを変えた。 ・タブレットの電源を入れる、終わってから切る、スピーカーをつなぐ作業を手伝った。顔が映るよう角度調整を手伝った。 ・タブレットの準備、セッティングを行った。 ・タブレットの設置、通話の操作の補助、カメラ角度調整・ケアマネジャーと本人の会話の間に夫が割って入ってしまうことが多々あり、会話が成り立たないため夫の発言の調整（静止）を行った。 ・タブレットや外部スピーカーの設置、通話の操作の補助、カメラ角度調整・指先が強張り、特に通話や終了ボタンが押せないため押す補助をした。 ・タブレットの設置、通話の開始、終了ボタンはどれを押せばよいのかの支持。聞き取りづらい会話内容は通訳を行う。 ・タブレットの設置、通話・終了ボタンの押す場所指示・カメラ切り替え、室内撮影。 ・ベッド上でのモニタリングのため、タブレットを縦置きから横置きにして本人が映る高さ調整を行った。タブレットの設置、通話・終了ボタンの押す場所指示・カメラ切り替え、室内撮影・モニタリング同席の嫁へのカメラアングルの調整。 ・前回、爪が長くタブレットをタッチしても反応しなかったことから、今回はタッチペンをお渡し、スムーズにタッチすることができた。呼びだし音に気づけなかったため、声をかけた。
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・ タッチする部分を指差して説明。顔が中央になるよう、顔を上下に移動させるため、端末を動かすように、声掛けした。 ・ 口頭で押す所を伝えるとスムーズに行うことができていた。
<p>アングル・画角の調整に関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 座卓の高さに合わせてタブレットの位置の調整をした。 ・ イスとテーブルの高さが合わずカメラ位置の調整をした。 ・ 座位で実施したが、テーブルとイスの高さが合わなくて画面に写るように調整が必要だった。湿疹があり背部の痒みを訴えたため写すのに手間取った。 ・ 1. 設定 2. 寝たきりのためタブレットを利用者が見えるように、写るようには持っていた。 ・ ベッド上での生活で家族がタブレットを持って本人の顔を写そうとするが画面におさまらず手伝った。 ・ ソファとテーブルのため画面の角度、位置の調整をした。 ・ タブレットと本人との距離、角度の調整をした。 ・ タブレットのセットアップはこちらで行った。室内の他の場所を写すときに、タブレットを持ち上げ、その場所が写るように角度を調整してから、手渡した。 ・ スピーカーを用意し、聞こえやすい位置を探すことを手伝った。室内カメラで映す（ぐるりと見せる）ことを手伝った。 ・ 状況の理解が困難な為、画面を見て話すよう促しを行った。画面の角度調整 タブレットのセットアップ。 ・ 室内をうつす時に本人がどうしたら良いかわからず、理解してもらうのに時間がかかった。理解できてからは室内を写すのは上手にしてくれていた。 ・ タブレットの向きの調整を手伝った。 ・ 室内を写すためにタブレットを動かした スピーカーにつないだ タブレットの中からケアマネジャーが出てくると思っていた。 ・ 本人がベッドから上体を起こしきれず、本人にカメラを向けた。 ・ タブレットの設置、通話の操作の補助・室内撮影時のカメラ切り替え及び室内撮影。 ・ タブレットの設置、通話の操作の補助、カメラ角度調整・指先が強張り、特に通話や終了ボタンが押せないため押す補助をした。聞き取りにくい会話の仲介役・タブレット越しのケアマネジャーに対してではなく、支援者の方を向いて話をすることもあるため、都度タブレットを見るようにジェスチャーで指示をした。 ・ タブレットの設置、カメラ切り替え。 ・ 通信開始直後に利用者が誤って終了してしまったため、再度繋ぎ直しのために事業所へ連絡した。 ・ タブレットの設置、通話・終了ボタンの押す場所支持・カメラ切り替え、室内撮影。 ・ 双方の顔がしっかり写るよう調整を行った。利用者がはずかしそうにしていたので、安心できるよう声かけを行った。 ・ 本人と面談後、妻にも話を聞くため、タブレットを妻の顔が見える位置に移動した。本人の顔が見えるよう、スタンドの角度を変えた。操作の際に、タッチする位置を伝えた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の顔にあわせてセッティングをした。 ・ 相手のケアマネジャーの顔が半分しか写っていなかったため、タブレットを左右にずらしたりした。 ・ 自身の手でタブレットを持ちモニタリングを行い会話のやり取りは行えるが本人のカメラアングルなどは調整は出来ないそこまで注意も行かないため、ケアマネジャーにカメラの位置を直せるか聞かれても修正は出来ないため、支援を行う。 ・ タブレットをテーブルの上に置いてモニタリングを行ったがカメラのアングルで自分を上手く映すことが出来ずに調整を手伝った。音量も自身では調整が出来ず手伝った。 ・ 畳に布団を敷いて生活しており、タブレットを置くテーブルやベッドがないので、手持ちになるが、手首が痛いので持たせることはできない。カメラ切替の操作も難しいので、全て手伝いが必要。 ・ タブレットのセットをし、顔が写りやすいように調整を行った。 ・ タブレットの電源を入れる、終わってから切る、スピーカーをつなぐ作業を手伝った。顔が映るよう角度調整を手伝った。 ・ 本人が見えやすいようにタブレットの角度を調整・本人の姿が担当ケアマネジャーに見えやすいよう角度を調整・開始、終了時タッチボタンの場所の説明 ・ 角度を調整して、利用者様の表情が見えやすくなるようにした。 ・ 音が聞こえないとのことで、スピーカー設置。室内を写したり、カメラの切りかえが本人では出来ず支援。 ・ ベッド上でのモニタリングのため、タブレットを縦置きから横置きにして本人が映る高さ調整を行った。タブレットの設置、通話・終了ボタンの押す場所指示・カメラ切り替え、室内撮影・モニタリング同席の嫁へのカメラアングルの調整。 ・ カメラの角度設定を手伝った。 ・ 本人の顔が映る様に角度調整をしました。終了時のボタンを押す位置を補助して教えました。 ・ 顔がうつる様に調整した。 ・ タブレットの画面に集中するあまりに前傾姿勢になりソファの座り方について深く座るように説明した。
音量の調整に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットのセットアップ、音声聞こえなかった為調整する。 ・ スピーカーをつなぎ耳元に近づけた 画面に写っているケアマネジャーとセッティングを手伝った者との区別が難しく混乱あり。 ・ スピーカーからの声が大きく、ボリュームを下げた。 ・ Bluetooth のスピーカーが接続できなかったため、タブレットの音量を最大に設定した。 ・ タブレットの設置、音量調整、カメラ切り替え、ボタン操作の支持高次脳機能障害あり、言葉に詰まることがあると声かけし言葉が出るように促す。 ・ 音が小さいとのことだったので音量を上げた。 ・ 耳がかなり遠く、音量を最大にした。 ・ 本人を写すためのカメラの位置を設置し直した。 ・ スピーカーを設置したら、声がききやすいと言われた。(スピーカーを設

	<p>置する前は声がききにくい・分からないと言っていた)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タブレットの電源を入れる、終わってから切る、スピーカーをつなぐ作業を手伝った。顔が映るよう角度調整を手伝った。 ・スピーカーを設置することを手伝った。室内を写すためのカメラの切り替えを手伝った。 ・音が聞こえないとのことで、スピーカー設置。室内を写したり、カメラの切り替えが本人では出来ず支援。 ・タブレットをセットしたがマイクがミュートのままになっていたため、ミュートの解除を手伝った。 ・タブレットや外部スピーカーの設置、音量調整、カメラ切り替え、ボタン操作の支持・聞き取りづらい会話の仲介。 ・少し声が小さかったため音声を大きくした。
電波状況の確認に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーより福祉用具の設置状況について確認したいとのことでカメラの切り替えについて支援を行った。モニタリング開始時に電波状況悪くつながらず、窓際まで移動し再接続を行った。 ・本人が臥床している居室の電波が悪くリビングで家族と面談、本人はトイレに行くタイミングで車イスに移乗しモニタリング実施 ・電波が不安定になり画面がまっ黒になりつなぎなおした。貼ってある、受診日をよみ上げた。バックより物を取り出した。 ・電波状態が悪く、セットアップしてから15分後に写った。 ・声や画像が親の方に映らず、何回かやり直したら、やっとつながった。 ・最初だけ映像が写ったがその後は写らず、家族いわく、スマホも電波が悪いとのこと。急ぎよ、スマホのラインにてビデオ通話を行う。臨場感は楽しめた様子。 ・親機とつながらなかったため、何度か、電話でやり取りして、つながるようにした。
全体的な内容	<ul style="list-style-type: none"> ・セットアップをするところまでお手伝いした。 ・電波が不安定になり画面がまっ黒になりつなぎなおした。貼ってある、受診日をよみ上げた。バックより物を取り出した。 ・タブレットのセッティングを行った。 ・スピーカーやタブレットが気になり、あちこちをさわるため何度も切っけし、つなぎ直した。 ・タブレットのセッティングは、本人認知症の為できないので、こちらで全て手伝っています。 ・セッティングのみ。

表 8-9 モニタリング実施時に行った支援の内容
(分類：モニタリング実施に関する内容)

分類	回答内容
<p>アングル・画角の調整に関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ケアマネジャーより福祉用具の設置状況について確認したいとのことでカメラの切り替えについて支援を行った。モニタリング開始時に電波状況悪くつながらず、窓際まで移動し再接続を行った。 ・ タブレットのアングルを変更するのにうまく調整が出来ずに支援を行う。両手のリハビリを実際やってみたり足の運動を家で行っているものを実際にやってみてくださるがカメラのアングルをうまく調整できなかったため、支援を行っている。 ・ タブレットの設置、通話・終了ボタンの押す場所指示・カメラ切り替え、室内撮影。
<p>スピーカーの保持に関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 耳が遠いので、スピーカーを耳元に寄せておくことを手伝った。 ・ 腕の傷を見せるのに、タブレットの方を動かした。 ・ 担当ケアマネジャーの名前は覚えているが、タブレットの中の人がケアマネジャーとはわかっていないようでやや混乱見られた。 ・ スピーカーを使って音声を伝える。本体だけだと、音量が乏しい。スピーカーを耳元で聞こえやすいように持っていた。 ・ カメラのアングルが真正面にならずに調整を手伝った。本人音量が最大でも聞き取ることが出来ず、顔をタブレットに近づけてしまうためケアマネジャーの顔を見ながらの会話をうまく行うことが出来なかった。 ・ タブレットをもって会話は行うことが出来ていた。音量の調整もアングル調整もできないため支援を行う。 ・ 室内を写すためのカメラの切り替えを手伝った。耳が遠く聞こえにくいので、スピーカーを耳元にあてていた。 ・ 耳が聞こえにくいとスピーカーを耳元で保持するお手伝いをした。 ・ 室内を写すためのカメラの切り替えをお手伝いした。 ・ 耳が遠いため、耳元の聴こえやすい位置でスピーカーを持っていた。
<p>タブレットの固定に関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 9月に新しく追加で手すりの貸与を開始したが洗面所でタブレットを持ちながらの移動が出来ないため、タブレットを持つ支援を行った。 ・ タブレットを持つことは出来て、自身で持って話をすることはできていた。自身のアングルについては調整が出来ないため、顔がしっかりと正面をみることができるよう手伝いを行う。 ・ ベッドに腰かけてモニタリングを行ったが座位が保てずに後ろに倒れてしまいタブレットを本人が常時、持つことが出来ず、面談中、タブレットを支援者が持ちながら面談を行った。 ・ 双方が確認できるまで操作した。半身まひの方でタブレット手に持つことができない。テーブルも物が置いてありスタンドが置けないので訪問者がタブレット手に持った。 ・ 畳に布団を敷いて生活しており、タブレットを置くテーブルやベッドがないので、手持ちになるが、手首が痛いので持たせることはできない。カメラ切替の操作も難しいので、全て手伝いが必要。 ・ 2階の居宅から階段を降りる際に下からカメラを向けて写した。 ・ 高次脳機能障害がありタブレットの説明をベッド上で羽毛布団をかけていたので不安定でタブレットを支えていた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットをセッティングし、スタートするに当たり、画面表示前のボタンはご自身で押して頂く、タブレットの設置角度調整を手伝い見易くなった。本人から夫へ交代する際にタブレット移動を手伝う。終了の電話を切る際に、押す所を指示し行って頂く。 ・玄関先でのモニタリング実施となり、タブレットの設置場所がなく、本人が見える位置で支援者が、モニタリング中ずっと持っている。 ・室内を写す時カメラの向きがわかっておらず、タブレットの向きをかえるのにお手伝いしました。 ・対象者が画面に写るようにタブレットの位置を調整した。 ・実施者による対象者側への操作指示が理解できないようだったので声かけ等を行った。（切る時のタッチのことなど） ・音が聞こえにくいため、スピーカーの設置を行なう。カメラの切りかえ、室内を写すのは出来ないので手伝う。 ・タブレットをもって会話は行うことが出来ていた。音量の調整もアングル調整もできないため支援を行う。 ・タブレットを置くところがなく、手首も痛いので持つことができない。こちらが持って話しをしてもらった。足や手の痛いところを映すためアングルの切り替えを手伝った。 ・畳に布団を敷いて生活しており、タブレットを置くテーブルやベッドがないので、手持ちになるが、手首が痛いので持たせることはできない。カメラ切替の操作も難しいので、全て手伝いが必要。 ・本人が見える位置でタブレットを持つ。 ・耳が遠く聞こえにくかったので、スピーカーを耳元にあてていた。タブレットが見えやすいように位置を調整した。音が聞こえない時が何回かあったので、要約して伝えた。 ・途切れることはなかったが、利用者も担当ケアマネジャー側も会話がききとりづらかったりする場面が多々あった。利用者にタブレットを渡してもらったが顔の位置がずれており担当ケアマネジャーが表情をよくみれないこともあり、スタンドを使って対応した。スタンドで固定する所は手伝った。 ・ご本人の顔が常に映るように角度等を工夫した 入所予定のパンフレットを映すシーンがあったが、きちんと相手にわからせるのに顔を映すより難しかった ・カメラを固定しにくかったため、支えていた。夫の方へカメラをむけた。
<p>タブレット操作に関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相互が確認できる画面まで操作し、スタンドにタブレットを置いた。音量が小さくて調整した。 ・タブレットをセッティングし、スタートするに当たり、画面表示前のボタンはご自身で押して頂く、タブレットの設置角度調整を手伝い見易くなった。本人から夫へ交代する際にタブレット移動を手伝う。終了の電話を切る際に、押す所を指示し行って頂く。 ・タブレットの設置、音量調整、カメラ切り替え、ボタン操作の指示・聞き取りづらい会話の仲介。 ・カメラ タブレットの向きを本人←→家族と変えた。本人の注意がそれた時に画面を指さして見るよう促した。 ・テーブルにタブレットを設置してモニタリングを行うがカメラアングル、

	<p>音量ともに自身では調整が出来ないため、支援を行う。夫が同居しているが高齢の為、操作方法はわからず支援を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご自分で操作して頂く様に押す位置を指示する。途中夫と会話する為にタブレットを動かす、手伝う。 ・2回目の調査だったがカメラの切り替えの操作や最後の電話を切るボタンもわからず手伝いました。ガラケーしか使ったことがないのでどうあつかって良いのか怖くてできないとのこと。タブレットからの声は、スピーカーがあるから聞きとれていたが、なければ聞こえにくい。 ・本人が見えやすいようにタブレットの角度を調整・本人の姿が担当ケアマネジャーに見えやすいよう角度を調整・開始、終了時タッチボタンの場所の説明。 ・セットアップ時にご自身でボタンを押して頂く様指示させて頂く、スムーズに開始する。 ・タブレットの設置、音量調整、カメラ切り替え、ボタン操作の支持・聞き取りにくい会話の仲介。 ・タブレットや外部スピーカーの設置、音量調整、カメラ切り替え、ボタン操作の支持・聞き取りづらい会話の仲介。 ・タブレットの設置、ボタン操作助言（どのボタンを押すか、どのタイミングで押すか）、カメラ切り替え。 ・タブレットの設置、通話・終了ボタンの押す場所指示、カメラ切り替え・通信状態悪化時のケアマネジャーに対しての指示出し、利用者の声かけ。 ・本人の顔が映る様に角度調整をしました。終了時のボタンを押す位置を補助して教えました。
画面の切り替えに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・起動させ双方向画面にし、スタンドにタブレットを置いた。夫と長女がモニタリングに同席、担当ケアマネジャーが家族と話す時にタブレットの向きをそれぞれに変えた。 ・相互が映る画面になるまで操作し、スタンドにタブレットを置いた。部屋を映す際に切り替えを手伝い、カメラの位置の説明をしたが上手に映せず、手を添えて映る様にした。 ・本人がタブレットを持って話すことができなかつた為、家族も入るアングルでタブレット位置を調整した。本人の歩行状態や室内の状況を映す時はアングルの切り替えや、後ろからタブレットを持って歩いてついていった。 ・カメラの切り替え、部屋の中が見えるようにした。 ・本人は布団におり、横に奥様が座っておられたので、タブレットに2人が映るようにアングルの調整、室内と身体を映す際はカメラの切り替えを行った。 ・カメラの位置の調節、アングルの切り替え。 ・薬を見せる際のカメラの切り替え。 ・タブレットを置くところがなく、手首も痛いので持つことができない。こちらが持って話しをしてもらった。所々、聞き取れない様子であった。足が痛いとのこと足を見せるためアングルの切り替えを手伝った。 ・タブレットを手で支えることが難しく、座っていることで精一杯だが、ベッド上のため、タブレットを置く場所もなく、終始タブレットを持って対応した。座位を保持するため両手で身体を支えており、カメラの切り替え

	<p>もできないためアングルの切り替えも手伝った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本人は椅子に座っており、テーブル等が近くにないので、手にタブレットを持っていただいた。横に家族が立っており、聞き取れない言葉のサポートをしていたが、画面に映るように調整できないので手伝いが必要。 ・ 畳に布団を敷いて生活しており、タブレットを置くテーブルやベッドがないので、手持ちになるが、手首が痛いので持たせることはできない。カメラ切り替えの操作も難しいので、全て手伝いが必要。 ・ 家族様がタブレットを置けるようにと、折りたたみのテーブルをご準備して下さいました。本人様、ご家族様の発言時、タブレットの向きを変えました。 ・ 担当者の顔が見えやすいように都度タブレットの位置を調整した。耳が遠いので、常にスピーカーを耳元にあてていた。室内を写すためのカメラの切り替えを手伝った。 ・ 室内を写すためのカメラの切り替えを手伝った 指さし、口頭で伝えたが反応できなかったため訪問者で行った。 ・ 耳が遠いので、スピーカーを耳元に寄せておくことを手伝った。腕の傷を見せるのに、タブレットの方を動かした。担当ケアマネジャーの名前は覚えていたが、タブレットの中の人がケアマネジャーとはわかっていないようでやや混乱見られた。 ・ 音が聞こえにくいため、スピーカーの設置を行なう。カメラの切り替え、室内を写すのは出来ないので手伝う。 ・ 耳が聞こえにくく、スピーカーを耳元で保持するお手伝いをした。室内を写すカメラを渡すお手伝いをした。 ・ 本人←→家族カメラの位置を直した。 ・ 本人と家族が画面に入るように位置の調整を行った。アングルの切り替えも本人、家族だけでは難しく、切り替えも行った。 ・ 本人が重たくてタブレットを持つことが出来ず、テーブル上で立てかけて行った。画面アングルの切り替えができないため、支援を行った。 ・ 双方が確認できるまで操作し、タブレットをスタンドに置いた。音量調節した。同席した長女とケアマネジャーが話す時にタブレットの向きを変えた。 ・ カメラに家族も入るようにアングル調整をした。 ・ カメラの位置の調節、アングルの切り替え。 ・ 薬や予定表を見せるためのカメラの切り替え。 ・ タブレットを持って話すことは難しそうなので、アングルの調整とカメラを支えた。室内を映す時は切り替えも行った。 ・ ご自分で操作して頂く様に押す位置を指示する。途中夫と会話する為にタブレットを動かし、手伝う。 ・ スピーカーを設置することを手伝った。室内を写すためのカメラの切り替えを手伝った。 ・ 室内を写すためのカメラの切り替えを手伝った。耳が遠く聞こえにくいので、スピーカーを耳元にあてていた。 ・ 耳が聞こえにくいためスピーカーを耳元で保持するお手伝いをした。室内を写すためのカメラの切り替えをお手伝いした。 ・ タブレットに映るケアマネジャーが理解できていない。自分に話しかけら
--	---

	<p>れていることがわからず、声かけが必要。居室内を写す際にカメラの切り替えを手伝った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手すり等の状況をうまくタブレットに映すことができなかった。 ・タブレットや外部スピーカーの設置、通話の操作の補助、カメラ角度調整・指先が強張り、特に通話や終了ボタンが押せないため押す補助をした。 ・タブレットや外部スピーカーの設置、音量調整、カメラ切り替え、ボタン操作の支持・聞き取りづらい会話の仲介。 ・タブレットの設置、ボタン操作助言（どのボタンを押すか、どのタイミングで押すか）、カメラ切り替え。 ・タブレットの設置、通話・終了ボタンの押す場所指示、カメラ切り替え・通信状態悪化時のケアマネジャーに対しての指示出し、利用者の声かけ。 ・顔が見切れたりするので、都度、対応した。 ・家族の体調をケアマネジャーが確認した時、画面を家族側にむけた。 ・夫にカメラを向けた時手伝った。
<p>会話の通 訊・コミュ ニケーショ ンの調整に 関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・床に座った状態でモニタリングを行っており、片側ひじを床についているためタブレットを持つことが出来ないため、自身でアングル調整が出来ない。音も聞き取ることが出来ず。家族やこちらにケアマネジャーの質問内容について確認をしてくる。 ・タブレットに映る担当ケアマネジャーの理解が出来ず、孫と思っている。担当ケアマネジャーの問いかけが分らず、孫の話しをされる為、問いかけ内容を再度声かけし伝えた。室内を写すことの理解出来ず手伝った。 ・利用者さんが聞き取りにくい部分を伝えた。理解できない所を再度聞き、返事を促す。 ・タブレットの設置、音量調整、カメラ切り替え、ボタン操作の支持・高次脳機能障害あり、言葉に詰まることがあると声かけし言葉が出るように促す。 ・双方の顔がしっかり写るよう調整を行った。利用者がはずかしそうにしていたので、安心できるよう声かけを行った。 ・カメラのアングル調整や耳が最大音量でも聞き取れないため言い直したりなど、支援を行う。 ・カメラのアングルが真正面にならずに調整を手伝った。本人音量が最大でも聞き取ることが出来ず、顔をタブレットに近づけてしまうためケアマネジャーの顔を見ながらの会話をうまく行うことが出来なかった。 ・耳が遠く聞こえにくかったので、スピーカーを耳元にあてていた。タブレットが見えやすいように位置を調整した。音が聞こえない時が何回かあったので、要約して伝えた。 ・耳が遠くスピーカーを使用したがる、耳元近くでないとも聞こえづらいよう、手でもって（ケアマネジャー以外のスタッフ）いた。それでも聞き取りにくい時は、伝える手伝いをした。 ・ご夫婦世帯であったが、妻と夫が同時に話すことが何度かあったので、その都度介入した。 ・タブレット画面に少しとまどった様子が伺えた。聞き取りにくい状態で、何度か促がし答えられた。 ・タブレットに映るケアマネジャーが理解できていない。自分に話しかけられていることがわからず、声かけが必要。居室内を写す際にカメラの切り

	<p>替えを手伝った</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タブレットの設置、通話の操作の補助、カメラ角度調整・ケアマネジャーと本人の会話の間に夫が割って入ってしまうことが多々あり、会話が成り立たないため夫の発言の調整（静止）を行った。 ・タブレットの設置、通話・終了ボタンの押す場所指示、カメラ切り替え・通信状態悪化時のケアマネジャーに対しての指示出し、利用者の声かけ。 ・モバイルスピーカーが利用できなかったのでやや音が小さく利用者さんが何度か聞き直しをしていた時に担当ケアマネジャーが何と言ったのか伝えた。
<p>利用者の状態確認時のサポートに関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本人が重たくてタブレットを持つことが出来ず、テーブル上で立てかけて行った。本人周辺の状況や福祉用具の利用状況など確認するためのアングル切り替えが出来ないため妻が横で手伝っていたが、妻も画面アングルの切り替えができないため、支援を行った。 ・足の浮腫みを確認する際にカメラのアングルを切り替えることが出来ずに支援を行った。 ・歩行時にカメラで写し方を介護者に指導。 ・歩行状態見るためカメラ切り替え、写すのを手伝った。 ・マイクの音量調整・足のむくみ確認のためカメラ切り替え本人の代わりに写した。 ・タブレットを置くところがなく、手首も痛いので持つことができない。こちらが持って話しをしてもらった。足や手の痛いところを映すためアングルの切り替えを手伝った。 ・右手首を骨折しておりタブレットが支えられないので、家族も一緒に映るアングルで持っていた。骨折箇所が映るようにカメラを切り替えた。 ・タブレットの設置、通話の開始、終了ボタンはどれを押せばよいのかの支持。聞き取りづらい会話内容は通訳を行う。 ・タブレットの設置、音量調整、カメラ切り替え、ボタン操作の支持・聞き取りにくい会話の仲介。 ・タブレットや外部スピーカーの設置、音量調整、カメラ切り替え、ボタン操作の支持・聞き取りづらい会話の仲介。

表 8-10 モニタリング実施時に行った支援の内容（分類：その他の内容）

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 夫から引き続き行ったため設置等の手間はなかったが、通話を掛けなおしてもらい、通話や終了ボタンはどれを押せばよいのかわからないため、押すボタンがどれかの指示を出した。 ・ 開始準備以外の手伝いはしていない。 ・ モニタリングできなかった。 ・ タブレットセット後は特に問題なくモニタリングが行えていた。 ・ 問題なく行えた。 ・ 途中から音が小さくなった。→ケアマネジャー側で、マイクを外して試したから。 ・ 特に手伝いを必要とせず、スムーズにできた。ご利用者自身で、画面にうつるよう調整していた。 ・ セットする前に呼びだしが鳴ったため、あせってすぐつないでしまい、タブレットを持ったままの面談となった。 ・ WEB 1 の支援内容と同じです。 ・ 利用者が不隠の為担当ケアマネジャーからの声かけに対し毎回声かけが必要だった。 ・ 前回と同じように説明し協力をもとめたが「そういうのはわからない」と拒否反応ありモニタリングが困難だった。 ・ 今回は2回目だったこともあり、タブレットが繋がった時点からスムーズに画面越しにお話しされていた。 ・ 2回目も1回目同様にスムーズにできた。妻も若いため操作、カメラ設置全て、実施していた。

8.3 タブレットの設定から実施、終了までの中で気になったこと

タブレットの設定から実施、終了までの中で気になったことについて、回答内容を「好意的」、「否定的」に分類し、さらに各分類で細分化して分類した。

好意的な意見としては利用者の関心、タブレット操作への慣れや理解度、またそれらによる円滑なコミュニケーションに関する回答が多く挙げられた。否定的な意見としては、利用者のタブレット操作への不慣れ、また利用者の状態確認の難しさに関する回答が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 8-11 タブレットの設定から実施、終了までの中で気になったこと
(分類：好意的な回答)

分類	回答内容
タブレット操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレット持って今からご自身の部屋まで歩いて映していました。カメラ位置も理解していました。 ・ 年齢が 60 代なので、SNS へ構えたところ（苦手意識）がない。自前のタブレット所有し検索や情報を得るツールとして活用している。80 代の方だと苦手発言が目立ったので、60 代で認定所持者であれば ICT を活用してのモニタリングは可能性あると感じました。環境を映す時も両手でタブレットを持ち室内が見えるように動かしていました。 ・ サ高住在住。世代が他の利用者と比較すると若年のため、スマホ使用はない方ではあるが、指示を出せばしっかりと操作できていた。 ・ ご家族が若い（60 代）のでタブレットの使い方に慣れていたので手間取らず実施終了できた。 ・ ご本人と夫がとても楽しそうにセットアップをみているのが印象的でした。 ・ 今回は、タブレットのセットアップから、本人にしてもらう。指で押すが、作動しない事もあり、タッチペン等あれば、本人でも可能かも。 ・ 1 度目と比較して緊張感なくスムーズに会話ができていた。タブレット操作自体は初めてではないとのことであったが、アプリが違くと操作やボタンの役割・表示が変わるため若干の戸惑いはあったように見受ける。本人曰く、直接会って話をするより、タブレット越しの方が緊張しなくて良いとのこと。
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 見え方も聞こえ方も良い。普段通りお話出来た、とご本人より感想を聞くことが出来た。 ・ タブレットを使用について「私はアナログ人間だから…」と話すも、緊張している様子はなく、普段通り話が出来ていた。 ・ ご家族より、いつもより笑顔で話していた。伝えないと、と思うのかジェスチャー交えて体動かしていた。楽しそうにモニター越しに面談していた。とのこと。 ・ 開始前は緊張した様子あるも、会話が始めると緊張感なく実施できた様子。夫とは違い、ケアマネジャーの質問の仕方が一問一答形式になってしまっても、会話の広がりが見られた（女性だから？）。 ・ 2 回目ということもあり、大きな戸惑いなどなく実施できた。本人もケアマネジャーに対してしっかりと伝えたいことを発言できていた。 ・ 本人はベッドで横になった状態から、ギャッジアップをして座位をとった

	<p>ため時間を要した。ケアマネジャーと利用者及び家族が同じタイミングで話をしてしまい、数回、会話が止まったり聞き取りづらかったりした場面があった。この利用者の場合、日常的に孫たちと家族のスマホでTV通話をしているためか、まったく戸惑いや違和感なく会話できていた。</p>
円滑に実施できたことに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ モニタリング終了時に終了ボタンの押す位置を説明してもらいご自身で操作され無事終了出来ました。 ・ タブレットやスマホは使用したことがないとの自己申告があり、アイコンがどのような意味を持つのかを理解されていなかった。しかし、いざ使用してみても違和感なく使用できており、緊張感も見受けられなかった。 ・ 使用しなれていないと、今回のようなトラブル時には第三者の補助がないと繋ぎ直すことは難しいと感じた。日常的にスマホやタブレットを使用していない方ではあるが、本アプリを使用しての会話は一切戸惑いなく使用できていた。 ・ 普段からスマホ使用されている利用者だが、こういったTV電話のような機能は普段から使用していないとのことで、終始緊張しっぱなしであった、言葉数は少ないように感じられたが、伝えなくてはいけないことはしっかりと伝えられていたように見受ける。 ・ 画面ごしの会話は問題なく行なえた。 ・ 一回目はモニタリングできなかったが、今回は特段問題なくモニタリングができた。 ・ モニタリング中の会話もはっきりと聞え、スムーズに進んでいきましたが直接面談する事でもっと色々な思いを聞く事が出来るのではないかと思います。 ・ 本日は声が響いたが問題なく話せた。 ・ ケアマネジャー側がマイクを使うと声が響き、マイク無しでの対応としその後会話での問題ありませんでした。 ・ 前は緊張していたため聞き取りづらい様子あるも、今回は外部スピーカーを使用せずに聞き取りできていた。本人の緊張感や精神状態によって聞こえづらいなどがあるかもしれない。 ・ 前回の実証後にケアマネジャーに対して聞き取りづらかったとの訴えあり、今回はスピーカーを使用。聞き取りづらいなどの訴えなく明瞭に聞こえていた様子。スピーカーの音は補聴器を使用しても問題ない様子。 ・ 前はスピーカーを使用せずともなんとか聞こえていたが、今回は最初から外部スピーカーを使用。聞き取りやすく会話を聞き直すことも前回と比較してなかったと見受ける。夫の実証の際に生じた通信のラグ等は改善され、全く問題なかった。 ・ 通信状態が良くなかったのかとところどころ音声が入りこぼれしてしまった。聞こえなくなることもありましたが、会話に大きな支障はでなかったです。 ・ 1セット目よりも本人がタブレットをのぞき込む様子がみられた。 ・ Faより「今日の方が本人もスムーズだった」と感想をいただいた。
興味・関心に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 興味を示していた。 ・ 妻同席で実施。本人はスマホやタブレットは使用したことがないが、タブレットの存在は理解し非常に興味を持っており、違和感なく使用できていた。本人には軽度の認知症があり、会話内容に誤りがあると付き添って

	<p>る妻が訂正することで正しい内容が伝わっていたが、全てをフォローしきれず誤った情報伝達がなされていた。妻曰く、実際の訪問であればこういったことはほぼないとのこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今回の取組みに前向きに対応してもらえたため戸惑うことなく行うことができた。 ・ 初めてのことだったので興味深くこちらの設定の様子を見ていた。 ・ 回線がつながり音声が届いた瞬間「きこえた！！」とびっくりしながら喜んでいらした。本人の声が、担当ケアマネジャーに聞こえていない場面があった。本人にもマイク必要か？ ・ 初回は緊張していたと自己申告あり、今回は緊張感なく実施できたとのこと。普段はスマホ使用でタブレットは使用しないため、画面が大きく見やすいとの発言あり。ケアマネジャーの質問の仕方にもよるが、会話が一問一答形式になってしまい、会話の広がりが見られなかった。 ・ 前回はかなり緊張した様子が伺えたが、2回目ということもありリラックスしているように見受けられる。モニタリング終了後、今回の ICT モニタリング実証では何を目的としているのかの問いあり。事前説明等を行っていたが、しっかりと理解されていなかった。 ・ テレビがついたままだったため受信画面にみだれがあった。夫より「たまにはこういうのもいいね」と WEB モニタリング楽しんでいた。 ・ 画面越しであるため大きく身振り手振り大きく表現していた。タブレットに直接タッチして喜ばれていた。 ・ いい経験をさせてもらったと感動していた。
<p>WEB モニタリングの環境構築に関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご本人様、ご家族の受け入れが理解度が大変、協力的であったゆえ、スムーズにできた。個々の受け入れによって違いは大きいと思う。 ・ 途切れる事もなく、良好でした。 ・ 訪問介護での掃除と重なったが、利用者から特に音声が聞きとりづらい等の意見はなかった。利用者から「今後もタブレットを活用してケアマネジャーとコミュニケーションをとりたい」と好意的な感想をいただいた。 ・ スピーカーを使うと一層声がクリアになった。 ・ 軽度認知症利用者。前回は外部スピーカーは使用せずに実施。今回は外部スピーカーを使用したところ非常に聞き取りやすく支援者に会話内容を確認することがほぼなかった。またスピーカーの Bluetooth も切断等されることはなかった。本人は日常的にスマホやタブレットは使用しておらず、事前に内容説明を再度行ったが、何をしなくてはいけないのか理解しておらず不安な様子が伺えた。ケアマネジャーの顔を見て、話しだせば不安感は解消された様子。 ・ 電波状況もよく、すぐに接続できたので、特に気になる所はありませんでした。

表 8-12 タブレットの設定から実施、終了までの中で気になったこと
(分類：否定的な回答)

分類	回答内容
タブレット操作・保持に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ カメラの位置も含めて高齢者がタブレットの操作に慣れていないため、自身でカメラの角度などを変更や自分の顔の表示を顔全体見えるようにするタブレットの位置など修正することが出来ないため支援が必要。 ・ 気になる点はありませんでした。高齢だから操作はできないだろうとご本人様は話していました。訪問者から見ても操作は厳しいのではと思いました。 ・ 訪問者がタブレット操作に不慣れでアクシデントに対応ができなかった。これはモニタリングに使用するのがタブレットであれば、高齢者にも当てはまると感じました。 ・ 半身まひの方だと利き手が逆の手だと操作しづらいと感じました。車いすの方だと部屋を映すのが難しいのでは、物が乱雑に置かれ動線（動く道）が辛うじて確保されている方など。モニタリングの部屋以外（家屋全体）の把握がしづらい。 ・ 比較的スムーズに受け答えしていた。家の中の環境や食べているもの（机の上）にあり）を映したいが、カメラを切り替えて映すのは難しく、こちらが行った。 ・ 協力的であり、タブレットに向かって話すこともスムーズで音も聞き取れていたが、タブレットを持って対応は難しい。 ・ 画面に映るケアマネジャーを認識して、喜んでいた。自分が映っている認識はなかった。音が聞き取りづらく、何度か家族が伝え直してくれていた。家族もタブレット操作はできず、カメラの切り替えはできない。 ・ タブレットの中のケアマネジャーではなく、訪問した職員に話しかけてしまう。足が痛い、とのことで患部を見せたいがカメラの切り替えができない。 ・ 同程度の音量であってもスピーカーからの声の方が聞きとり易い様子だった。手指の爪で画面をタッチし、反応しなかった。 ・ 耳の遠い方はスピーカーがないと会話はしんどいと思いました。又、タブレットを使用したことが全くない方はタブレット本体もどう持って良いのか不安定。 ・ カメラの切り替えができず、タブレット（インカメのまま）をグルグル動かしていた。画面が見えずいつもつけないメガネを付けていた。 ・ 利用者さんにとってはタブレットが難しいというイメージがつよく持つてもらったことにも抵抗があり、「そんなんわからん！」と言われ進めにくい場面もあった。タブレットでのやりとりの際の利用者の顔の位置、角度などズレており最初は上手く映っていなかった。 ・ タブレットの持ち方によって、画面に顔がはいらず表情がわからない状態となるが、その事に気付かず話しをする事に集中されている様子だった。 ・ 補聴器使用。足腰が丈夫で自立している方でも指先の強張りがあるだけで、タブレット操作など押しにくく補助が必要である。利用者本人がタブレット越したと相手（ケアマネジャー）の表情が読み取りづらいと支援者

	<p>に発言ある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今回のように利用者ではなく、ケアマネジャー自身が使用方法を熟知していないとスムーズに実施できないこと、また利用者が操作方法が不明な場合に説明ができないことは解決しなくてはいけない課題。タブレット使用については大きな違和感なく実施できたが、屋内の撮影時、支援者が利用者の後を追いかけるように撮影、利用者が両手でタブレットを持って移動することは転倒リスクが高くなること、利用者が座りながら撮影することは限界があると思った。 ・ 利用者様の上半身がうまく映っておらず顔ばかりが目立つと言われた。ポーズを考えて映したい ・ やり方をお伝えしても、自発的にタブレット設定はむずかしい。耳がとおいは、きこえにくそうにしていた。 ・ 誰かいれば、準備できて、画面ごしに話すことは可能。マスクなしで顔が見えるのは良いみたい。タブレットに自らスイッチを入れる等はむずかしい。 ・ 利用者が今後、1人で起動、音量調整、カメラアングルで自分の顔が見える位置に固定する、福祉用具の使用状況や自分の身体の痛いところをタブレットに移して見せるためにカメラの設定を切り替えるなど一連の流れについて出来るようになるのには日ごろから慣れていないと出来ないと感じた。 ・ タブレットが重いのと操作がひとりではできないため、家の中の福祉用具使用状況などの確認はカメラのアングルの変更を行った。タブレット先のケアマネジャーにひとりで見せることはできない。ケアマネジャー側が遠隔で相手先のタブレットの角度変更や音量変更などが出来ないが高齢者には操作ができそうにない。 ・ 耳が遠く音量を最大にしても聞き取りづらさが感じられました。骨伝導のヘッドホンだと伝わりやすい。高齢の方だとタブレット操作ができないとも思いました。 ・ 今回は、タブレットのセットアップから、本人にしてもらう。指で押すが、作動しない事もあり、タッチペン等あれば、本人でも可能かも。 ・ タッチパネルをぐっと押しこむように押されるので反応しない。自分の顔がちゃんと映るように角度調整が本人様には難しい。同一方向しか室内の様子は伺えない。 ・ 今回は親機が反応しなかったため、子機から「会議を開始」した。 ・ 利用者の爪が伸びていたため、タッチしても反応が悪く、何度かタッチを繰り返した。
<p>コミュニケーションに関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症のため約束の時間に行っても不在で再度訪問した。モニタリングの時間を守ることで体が難しい。部屋中たばこのニオイが充満しているがWEBでは伝わらない。配食弁当の容器があったが開けてみないとわからないため、完食しているか不明。WEBモニタリングではケアマネジャーを認識していない。声は聞き取れているので「うん」と返事はしているが会話にはなっていない。 ・ 失語があり言葉がでなくて話が中断する場面があった。ケアマネジャーと会話のタイミング、間のとおり方が難しそうだった。 ・ 時々、聞こえにくいのか、会話が続かない時は、娘さんがフォローを行っ

	<p>ている。本人は、タブレットを見て話すよりも、支援者の方を見て話をされている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本人は元々スマホを使用しているようだが、タブレットは初めてということ、また使用する機種やアプリが違ふとかなり戸惑っている様子が伺えた。このご夫婦の場合、1人ずつ行ったが、対象外の方が会話に入ってしまう話が逸れがちになってしまった。 ・ 開始前はかなり緊張した様子あり、何を聞かれるかと思ったとの発言あり。会話が始まってしまえば緊張感もみられず問題なく実施できた様子。夫と同様、聞き取りにくい会話内容あるも、外部スピーカー使用するほどではなかった。特に夫が本人の会話の間に入ってしまうことが多かったため、途中で支援者が間に入り話を整理することもあった。 ・ 妻同席で実施。本人はスマホやタブレットは使用したことがないが、タブレットの存在は理解し非常に興味を持っており、違和感なく使用できていた。本人には軽度の認知症があり、会話内容に誤りがあると付き添っている妻が訂正することで正しい内容が伝わっていたが、全てをフォローしきれず誤った情報伝達がなされていた。妻曰く、実際の訪問であればこういったことはほぼないとのこと。 ・ ある程度のタブレットの操作方法は理解しているようだが、タブレットでのカメラ通話は初めてで、支援者を見て、支援者に対して話をするこゝろがあり、都度カメラを見るように指示を出した。若干、ケアマネジャーとの会話に集中できていない様子が見受けられる。 ・ 担当ケアマネジャーの声は聞こえているが、言葉の聞き取りが訪問時前で話す時との違いを、ご長男が感じているようだった。 ・ 顔にケガをしていたがタブレットに映すことができないため、こちらが映るように調整してケアマネジャーに見せた。本人は、ケアマネジャーの問いかけに「うん」「うん」と答えるだけで会話は成立していなかった。WEBのモニタリングが早く終わって欲しい様子だった。 ・ 嫌そうではなかったが「またやるの？」と聞かれた。WEBモニタリングが終わったあとに、ドコモのチラシを見せて、これって…といくつか質問された。何か見て欲しい場合などタブレットに見せて質問する等はできないと思われる。 ・ 2回目という事でリラックスして会話されていたが本人が懸命に身ぶり手ぶりで説明していても画面に写っていなかった。同様に家族の意見を伝えている時に隣で本人が「違う、嫌」と手を振って意思表示していたが写っておらず伝わらない事が気になった ・ 聞きとりや会話に支障のある方の為、画面ごしのモニタリングは不向きと思います。 ・ 会話間のタイムラグがあり話しにくそうにされる場面があった。 ・ 利用者：前回よりはタブレットのケアマネジャーへ答えることができていたが、緊張している様子、しっかり伝えきれていない 家族：利用者が伝えきれず家族が代弁していた。 ・ 初回は緊張していたと自己申告あり、今回は緊張感なく実施できたとのこと。普段はスマホ使用でタブレットは使用しないため、画面が大きく見やすいとの発言あり。ケアマネジャーの質問の仕方にもよるが、会話が一問一答形式になってしまい、会話の広がりが見られなかった。
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ・外部スピーカーがあることを伝えるも、なくとも十分に聞こえるということで使用せず。実証時、本人とケアマネジャーの会話が被ってしまうと、どちらが喋るかタイミングを計りづらい様子あり。タブレット操作には興味があるものの、持ったことはないと本人より話ある。会話に節々で支援者を見てしまうが、実際に訪問している人間との方が会話がしやすいという表れかもと推測する。 ・本人はベッドで横になった状態から、ギャッジアップをして座位をとったため時間を要した。ケアマネジャーと利用者及び家族が同じタイミングで話をしてしまい、数回、会話が止まったり聞き取りづらかったりした場面があった。この利用者の場合、日常的に孫たちと家族のスマホでTV通話をしているためか、まったく戸惑いや違和感なく会話できていた。 ・居宅事業所の近隣の工事の音で、利用者の声が聞こえづらい場面が何度かあった。(ケアマネジャーの声は聞こえていた) ・音声が少し遅れるため、利用者側がタイミングをつかみづらいようだった。 ・モニタリング中に、質問の内容を確認しているのか、メモを取っているのか、伏し目がちに話しかけているのが気になった。自分がどのような表情で話しているのか、もう少し意識してもいいのではないかと思った。会話の流れで、質問に対する利用者の返答の確認にもう少し間をおいてもいいのではないか、と感じた。
<p>状態の確認に関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・室内環境の確認の際に歩行が難しい方や移動に支援が必要な方に対しては誰かの支援がないとタブレットを持ちながらの移動については難しいと思われる。 ・右手を挙げる動作をしたが、本人様の映っているところは小さいので、右手が映っていないことは、本人様はわからない。担当ケアマネジャーも右手は見えていない。 ・タブレットの中に人がいることを不思議に思い、セッティング者に向かって返事をした。腕の傷を見せようと家人が思ったが、利用者の顔(カメラ)が小さいのでなかなか見せることが難しかった。見せても、キズの大きさなどわかりづらい。 ・足が痛い、とのことで患部を見せたいが手首も痛いのでタブレットを持って見せることはできない。カメラの切り替えもできない。ケアマネジャーと会って話をするのが楽しみとのこと。タブレットの中のケアマネジャーではなく訪問した職員に何度も話しかけてしまう。 ・タブレットの操作にとまどっていた。「部屋全体を見せて下さい」との声かけに、ご自身の顔にタブレットを向けたまま部屋中を歩き、指示がうまく伝わっていなかった。
<p>情報収集が難しいことに関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットで対面している人(本人、家族)しか状況が分からない。会話の途中で家族が話している時「それは違う、やっていない」などの、なにげない一言をケアマネジャーが拾いづらい。そこに大事な本音や介護者の気持ちがあったりします。共通して言えますが双方で会話している人以外は、なにか置いてかれている気持ちになります。※これは家族から話はありません。立ち合いして感じた事です。 ・半身まひの方だと利き手が逆の手だと操作しづらいと感じました。車いすの方だと部屋を映すのが難しいのでは、物が乱雑に置かれ動線(動く道)

	<p>が辛うじて確保されている方など。モニタリングの部屋以外（家屋全体）の把握がしづらい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症のため約束の時間に行っても不在で再度訪問した。モニタリングの時間を守ることで体が難しい。部屋中たばこのニオイが充満しているがWEBでは伝わらない。配食弁当の容器があったが開けてみないとわからないため、完食しているか不明。WEBモニタリングではケアマネジャーを認識していない。声は聞き取れているので「うん」と返事はしているが会話にはなっていない。 ・ 家族は部屋から出ていた。（写されるのは嫌とのこと）通常は2人で面談している。 ・ 会話中、利用者さんが話ししたようにされていましたが、タブレット越しでは気が付かないと感じました。同席の家族さんも「つつい大きい声を出してしまう」と言われていました。 ・ 何度か音が聞こえにくい時があった。顔も見えにくい時があった。 ・ 端末の準備や通信環境の整備の費用が本人（対象者）の負担になる。アクセシビリティに対して操作が対処できるか。など実現にはハードルが高い気がする。直接面談して感じとれる変化に気づけない。 ・ 利用者様自身、機器に対して緊張している様子で、ケアマネジャーからの質問には答えていたが、自らの困り事とかは特に話さずモニタリングが終了した。その後ヘルパーが訪問。タッパに入っていたドロドロの白米について、「何でこんな風になっているのか」と質問されていた。ヘルパーが事情を伺うと4日前の白米を常温で4日程放置していた様子である。利用者様によっては対面でないと困り事の相談ができない場合があること、ケアマネジャー側からはタブレット越しの面談では細かな部分の状況把握は難しいのではないかと感じました。 ・ 補聴器の電池が切れておりタブレットの声は全く聞き取れていなかった。タブレットとの会話をするのも認識できていない。家族の声や身振りには反応し、答えることもできていた。こちらに寒さの気遣いもしてくれた。こちらがWEB訪問した時、近隣のコンビニでボヤ騒ぎがあり本人宅の周りに消防車が10台くらい出動する大騒ぎになっていたが窓を閉め切っており、本人、家族ともに気が付いておらず、タブレットをケアマネジャーと繋いだが、モニター越しには室内の様子以外は伝わってなかった。ケアマネジャーが直接訪問する際は、本人宅の周辺状況も確認しながら本人宅までたどり着くため、訪問する必要性を改めて感じた。 ・ モニタリング中の会話もしっかりと聞え、スムーズに進んでいましたが直接面談する事でもっと色々な思いを聞く事が出来るのではないかと思います。 ・ 手元に、ケアマネジャーに見てほしい書類を持っていたが、画面に映っておらず、本人も映ってないことに気付いていない。訪問していたらそのようなことはないのにと感じた。 ・ 2回目は部屋を写す為か1回目の時よりきれいにかたづいており、ご自分の座っている位置からのカメラしかわからないが、家族が自宅にいても担当ケアマネジャーにはわかっていたい様子。訪問すれば、2Fで物音がするのでそういうこともわかると思う。 ・ 本人：聞こえにくそうだが聞こえると笑顔で返事をするが、話しの内容は
--	---

	<p>あまり分らない様子・奥様：一生懸命色々担当ケアマネジャーへ説明、トイレの話しの為トイレへ行き大きな声で話すタブレットを置いて行く為、担当ケアマネジャー全く理解できず、同行ケアマネジャーに話し出す。WEBでは細かい内容把握は難しいと感じました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・画面ごしのコミュニケーションでは見えない室内の様子など面談することで得られる情報をどのようにして取得するか考えたが面談以外の方法は思い浮かばなかった。 ・訪問してはじめて床暖ぼうが入っていることに気づいた。WEBできけなかったが訪問時に生活歴を話してくれた。
<p>WEBモニタリングの環境設定に関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症の方でケアマネジャーの質問に答えることはできるが、同じ発言の繰り返しなどで、同席した長女さんが画面の外から、こうですよと答えていた。本人以外の方とのスムーズなやり取りが一つのタブレットだと難しい、多人数と同時に話せるツール（タブレット）が必要と感じました。 ・耳が遠く、タブレットを両手で持ち自分の耳に近づけた。それだと、画面にご本人の顔が映らず表情を見ながらモニタリングができませんでした。※外付けのスピーカーは英語と何語？な説明書で使用を控えていました。セットするのが高齢者の方だと説明書が理解できないと思いました。 ・端末の準備や通信環境の整備の費用が本人（対象者）の負担になる。アクセシビリティに対して操作が対処できるか。など実現にはハードルが高い気がする。直接面談して感じとれる変化に気づけない。 ・映像が遅れる。 ・事務所の声が、小さい声だが入ってしまい家族が気になっている様子だった。 ・タブレットのみだと音量が小さく、複数回聞き直すことがあった。初回は外部スピーカーなしで試したが、次回は外部スピーカーを準備しておくべきだと感じた。 ・補聴器使用者。聞き取りにくい場面が度々あり、聞きそびれた部分を支援者に質問してくることもある。あえて外部スピーカーを使用せずモニタリングを行ったが、聞き取れないことがあったため、外部スピーカーの使用をした方が良かった。 ・難聴の方だったので、スピーカーにつなぐと音が反響してしまい、聴こえない。耳元で大きな声での通訳が必要であった。 ・モニタリング時、ケアマネジャーがメモを取りながら実施していたが、その影響でテーブルや机が揺れて「カタカタ」と雑音が入ってしまった。今回は初めてであったが、タブレット使用時は少しの衝撃や揺れで雑音が入ってしまうことも状況によってはあり得る。 ・音はしっかり出ていたが、大きすぎると音が分散してしまうので、音の調整が必要 ・道路のすぐそばのお宅だったので、窓を開けていると、車の音が気になった。 ・アンテナは立っていたが、映像が写らなかった。しかし顔を見て話しができたので雰囲気は感じて頂けたと思う。 ・設定→セットアップに少し手間取ってしまい結果として本人・家族を待たせる時間が多くなってしまった。 ・回線がつながり音声は聴こえた瞬間「きこえた！！」とびっくりしながら

	<p>喜んでいらした。本人の声が、担当ケアマネジャーに聴こえていない場面があった。本人にもマイク必要か？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・映像が遅れたり途切れたりして会話にズレがでていた。 ・通信状態が悪くなかったのかとところどころ音声プツプツととぎれてしまった。聞こえなくなることもありましたが、会話に大きな支障はでなかったです。 ・こちらの不備で利用者さんに迷惑をかけてしまった。「便利だけど電源が入らないと何もできないね」と笑ってくださり、まさにその通りと改めて痛感しました。
<p>利用者の理解・状態に関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本人が認知症でタブレット自体の理解がないため、今回は同居家族がいるからスムーズに行くことは出来ているが家族がいないとモニタリング自体がタブレットを使用しては行うことが出来ないと感じた。 ・サ行の言葉が聞き取りづらいようで、「3階」という言葉を何度か聞き返していた。娘様が横からフォローし、やっと聞き取っていた。会話は成り立っているが、大きな声でお話になっており、呼吸が苦しそうにも見受けられた。酸素を使用している利用者の為、長時間の会話は難しいと感じた。ケアマネジャー側はマスクを外してモニタリングした為、表情が良く見えていたので良かったと思う。タブレットに重ね、マスク着用は利用者にとって表情がわからず不安が大きいように思う。 ・認知症の方でケアマネジャーの質問に答えることはできるが、同じ発言の繰り返しなどで、同席した長女さんが画面の外から、こうですよと答えていた。本人以外の方とのスムーズなやり取りが一つのタブレットだと難しい、多人数と同時に話せるツール（タブレット）が必要と感じました。 ・耳が遠く、タブレットを両手で持ち自分の耳に近づけた。それだと、画面にご本人の顔が映らず表情を見ながらモニタリングができませんでした。※外付けのスピーカーは英語と何語？な説明書で使用を控えていました。セットするのが高齢者の方だと説明書が理解できないと思いました。 ・本人がタブレットの声を上手く聞き取れていない。タブレットに話すことが理解できない様子でほとんど話をしなかった。家族が通訳しなければ話が通じない。 ・認知症のため約束の時間に行っても不在で再度訪問した。モニタリングの時間を守ることで自体が難しい。部屋中たばこのニオイが充満しているがWEBでは伝わらない。配食弁当の容器があったが開けてみないとわからないため、完食しているか不明。WEBモニタリングではケアマネジャーを認識していない。声は聞き取れているので「うん」と返事はしているが会話にはなっていない。 ・本人はタブレットの音が聞き取れない様子で、隣に座っている妻に何度も通訳するように言っていた。妻が伝えると理解し、タブレットに向かって話していた。緊張もあったのか会話が進まず、早く終わりたい様子であった。 ・画面に映るケアマネジャーを認識して、喜んでいて、自分が映っている認識はなかった。音が聞き取りづらく、何度か家族が伝え直してくれていた。家族もタブレット操作はできず、カメラの切り替えはできない。 ・タブレットの中のケアマネジャーではなく、訪問した職員に話しかけてしまう。足が痛い、とのことで患部を見せたいがカメラの切り替えができません。

	<p>い。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 半身麻痺がありタブレットを持って部室の中を写す事は不可だった。 ・ 耳の遠い方はスピーカーがないと会話はしんどいと思いました。又、タブレットを使用したことが全くない方はタブレット本体もどう持って良いのか不安定。 ・ タブレットの中に人がいることを不思議に思い、セッティング者に向かって返事をした。腕の傷を見せようと家人が思ったが、利用者の顔(カメラ)が小さいのでなかなか見せることが難しかった。見せても、キズの大きさなどわかりづらい。 ・ 独居で認知症状あり、タブレットへの理解、使い方が分らず、写る担当ケアマネジャーへの理解出来ない。 ・ 状況理解が困難で一方的にお話をされ問いかけへの返答ができていなかった。 ・ タブレットから担当ケアマネジャーの声かけが聞こえているが、タブレットに答えるという事が分らず、聞いているだけだった。娘様が「答えるのよ」と何度も言っていた。 ・ 奥様の「ケアマネジャーさん写ってるの分る？」の声かけでやっと分っている様子であった。 ・ 今回のように利用者ではなく、ケアマネジャー自身が使用方法を熟知していないとスムーズに実施できないこと、また利用者が操作方法が不明な場合に説明ができないことは解決しなくてはいけない課題。タブレット使用については大きな違和感なく実施できたが、屋内の撮影時、支援者が利用者の後を追いかけるように撮影、利用者が両手でタブレットを持って移動することは転倒リスクが高くなること、利用者が座りながら撮影することは限界があると思った。 ・ やり方をお伝えしても、自発的にタブレット設定はむずかしい。耳がとおい方は、きこえにくそうにしていた。 ・ 実際にお会いしている顔と画面に表示されている顔に違和感があったようで緊張した面持ちでした。 ・ 本人がとても緊張していた。1人での操作はむずかしいと感じた。 ・ ご本人が始めての経験ということもあり、緊張した話し振りだった。 ・ ご本人が一度もタブレットの画面をみていなかった。(視線がタブレットの上を乗り越していた) ・ 本人の理解力が低いため、タブレットを持つくらいはできるが会話でのコミュニケーションについても何度も言い直さないと、本人が聞き取って理解までいくのが難しい。家族が何度も説明してやり取りを行えている状況であった。家族がタブレットについての知識と理解があって操作に慣れていないと成り立たないと感じた。 ・ タブレットの音を上手く聞き取れず、家族が伝え直すことが何度もあった。タブレットではなく、訪問している職員に話しかけてしまうことがあり、タブレット越しにケアマネジャーと話すことをどれくらい理解されているか不明であった。 ・ 2回目なので抵抗はない様子だったが、聞き取りづらいようで、妻が何度か伝え直していた。 ・ 補聴器の電池が切れておりタブレットの声は全く聞き取れていなかった。
--	---

	<p>タブレットとの会話をすることも認識できていない。家族の声や身振りには反応し、答えることもできていた。こちらに寒さの気遣いもしてくれた。こちらが WEB 訪問した時、近隣のコンビニでボヤ騒ぎがあり本人宅の周りに消防車が 10 台くらい出動する大騒ぎになっていたが窓を閉め切っており、本人、家族ともに気が付いておらず、タブレットをケアマネジャーと繋いだが、モニター越しには室内の様子以外は伝わっていなかった。ケアマネジャーが直接訪問する際は、本人宅の周辺状況も確認しながら本人宅までたどり着くため、訪問する必要性を改めて感じた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 足が痛い、とのことで患部を見せたいが手首も痛いのでタブレットを持って見せることはできない。カメラの切り替えもできない。ケアマネジャーと会って話をするのが楽しみとのこと。タブレットの中のケアマネジャーではなく訪問した職員に何度も話しかけてしまう。 ・ タブレット内のケアマネジャーを見て、「見たことがある。」と言うが、タブレット内の人物が話かけていることがわかるまでは時間を要した。 ・ 認知症状あり独居の方はタブレットの理解が難しく、操作も出来ない。 ・ 認知症状のある方の為、説明をしても理解が難しく、状況によっては不穏となる可能性がある。 ・ 本人(利用者)が当日飲酒していたがタブレットだけだと全くわからなかったと思う。訪室して室内酒のにおいがして気づくことができた。訪問しないとわからないことであった。TVの音などもあり会話がききとりづらかった。 ・ 認知症があり、全てにおいて声かけやサポートが必要だった。 ・ 聞き取りづらい会話内容の通訳で間に入ると、ケアマネジャーと画面越しに会話をするのではなく、本人は支援者を向いて会話してしまう傾向あり。都度、画面を見るよう誘導してケアマネジャーと会話をしていただいた。 ・ 耳が悪い方の場合は聞こえないことが多い。 ・ 本人、家族が補助者に気がつかってしまう。(セットして退席しようとしてもイスをすすめてくれる)
<p>利用者の拒否に関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者さんにとってはタブレットが難しいというイメージがつよく持ってもらうことにも抵抗があり、「そんなんわからん！」と言われ進めにくい場面もあった。タブレットでのやりとりの際の利用者の顔の位置、角度などズレており最初は上手く映っていなかった。 ・ 認知症の方で、途中「もう、いいです」と布団に横になってしまった。長女さんがタブレットを持ち横になっている本人が映るようにしモニタリングを続けた。今回は長女さんの見解として、画面に本人の顔が映るので嫌がったのではないかでした。ケアマネジャーとして、認知症の方だと現実を直視したくない気持ち(本能的な心理)と気持ちに波もあるので認知症の方には家族が同席しても、ICTでは十分な聞き取りは難しいと感じました。 ・ 嫌そうではなかったが「またやるの?」と聞かれた。WEBモニタリングが終わったあとに、ドコモのチラシを見せて、これって…といくつか質問された。何か見て欲しい場合などタブレットに見せて質問する等はできないと思われる。 ・ あまり話をしない方だが「またこれやるの?」と、タブレットは嫌な様子

	<p>で、このあとケアマネジャーは来るのかと確認された。</p>
利用者の緊張に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人はタブレットの音が聞き取れない様子で、隣に座っている妻に何度も通訳するように言っていた。妻が伝えると理解し、タブレットに向かって話していた。緊張もあったのか会話が進まず、早く終わりたい様子であった。 ・ 利用者が緊張して上手く話せていなかった。予定よりも早く切り上げた。 ・ 訪問時のモニタリングと比べ、ケアマネジャーの言葉を聞き取ろうとして緊張していたように感じた。
訪問の希望に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットに話す様子はスムーズではあった。ただ、人と会って話すことが好きな方で、WEB モニタリングが終わっても訪問した職員と話していた様子であった。また来て欲しいと言っていた。 ・ 誰かにきてもらって話をしたいとのこと。タブレットの操作もできないし、嫌だとの事。 ・ タブレットは嫌だ。ちゃんと会って話したいとのことでした。 ・ このあとケアマネジャーの訪問があることを確認し、会って話したいとのことだった。タブレットの使用はできないとのことだった。 ・ 足が痛い、とのことで患部を見せたいが手首も痛いのでタブレットを持って見せることはできない。カメラの切り替えもできない。ケアマネジャーと会って話をすることが楽しみとのこと。タブレットの中のケアマネジャーではなく訪問した職員に何度も話しかけてしまう。 ・ 実施中、御本人は落ち着かない様子でお話しをされていました。家族様から、終了後に「やっぱり会って話がしたい、人と人のお仕事なのよね…」とお話しがありました。
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問診療と重なり待ち時間が約 10 分、生じた。 ・ 利用者様は画面の方を見ようとされなかった。声だけ聞いてお話されていた。終了後「電話みたいやな」とおっしゃられていた。 ・ 家族がタブレットでモニタリングすることを忘れており、本人に代わって呼びに行った。 ・ 視力障害のある利用者さん。画面と言うよりスピーカーの方に集中してモニタリングを行っていた。 ・ 特になし。娘さんが手伝ってくれていた。

9. モニタリング調査：ストレス調査（利用者）結果

本実証にご参加いただいた利用者のうち、106名からWEBモニタリングの実施や準備、今後WEBモニタリングを継続すると仮定した場合のストレスについて回答を得た。

9.1 ストレスに関する項目

9.1.1 モニタリング前のタブレット端末の扱いに対するストレス

モニタリング前にタブレット端末の扱いにストレスを感じたかについては、「どちらでもない」が最も多く、次いで「ストレスを感じた」であった。

表 9-1 モニタリング前のタブレット端末の扱いに対するストレス

調査数	とてもストレスを感じた	ストレスを感じた	どちらでもない	ストレスを感じなかつた	全くストレスを感じなかつた	無回答
106	9	27	31	23	15	1
100.0	8.5	25.5	29.2	21.7	14.2	0.9

注1) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

注2) 各回答項目の詳細は、次ページ以降の回答内容を参考にさせていただきたい。

モニタリング前にタブレット端末の扱いにストレスを感じた場合の理由には、いずれもタブレットの操作方法に対する不安について多く言及されていた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-2 モニタリング前のタブレット端末の扱いに対して「とてもストレスを感じた」と回答した場合の理由

分類	回答内容
拒否に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯も扱えないのにタブレットを見ただけで不安。 ・さわったこともない物で見るだけで嫌だと思った。
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットとの会話を認識していない。
操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・扱えない。 ・常に使っているわけではないので操作方法等覚えきれない。端末を動かすスピードも解らない。 ・使ったこともないしわからない。1人では無理。 ・なれてないので。 ・会社の人に来てやってくれたのでよかったが、家族がやるのは気が重い。

表 9-3 モニタリング前のタブレット端末の扱いに対して「ストレスを感じた」と回答した場合の理由

分類	回答内容
拒否に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・普段使うことが全くなく、使用することに対してのストレスが大きかった。 ・こんなの使い方もわからない。頭がふらふらする。
緊張に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・今回は職員対応でしたが、自分ではできるかどうか不安になります。 ・元来緊張するタイプなので。 ・初めてだったため緊張した。
利用者の状態（認知症・麻痺等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットが重く短時間でも疲れた。 ・目が見えにくいいため、スタッフに言われてもわからなかった。
操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・使い慣れないから。 ・自分では操作が出来ず、来た人に毎回確認して貰ったり、直してもらったりすることに対してストレスを感じる。 ・操作手順が覚えきれないし、見せたい部分や自分がどう映っているのかわかりづらい。 ・スタッフが全て操作してくれたので大丈夫でしたが、自分達だけの操作は無理であると思った。 ・本人では、操作等行う事ができない。 ・扱いなれていない為。

	<ul style="list-style-type: none"> ・別にかまへんけど、使い方が分からへんし、ややこしい。 ・そんなんわかりませんわ。 ・楽しそうと思ってとりくんだけれど、1人では難しそうだった。
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーの顔がきちんと見えるようにと、位置の確認をしている。

モニタリング前にタブレット端末の扱いに対するストレスが「どちらでもない」場合の理由には、ケアマネジャーからのサポートがあって不安を感じなかった旨について多く言及されていた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-4 モニタリング前にタブレット端末の扱いに対するストレスが「どちらでもない」と回答した場合の理由

分類	回答内容
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ストレスを感じるというより、会話の流れもスムーズにいかないような気がした。 ・話しにくい。
利用者の状態（認知症・麻痺等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・理解乏しく、ストレスを感じているのかも不明。
操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ボタンを1つおすぐらいであれば問題はない。 ・思ったより重かった。 ・聞こえにくかったり使い方がよくわからない。
周囲のサポートに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・準備してもらったので感じなかった。 ・扱いそのものは持参してくれたスタッフが全て操作してくれたので問題はありませんでした。 ・他のスタッフが来てくれたので大丈夫でした。 ・操作等全てしてもらったので特にストレスを感じなかった。 ・タブレットを持参した職員が操作したため。 ・管理者の人がセットしてくれたため、ストレスは感じなかった。 ・セットしてもらったから。 ・訪問した職員が操作してくれたため。
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・特に何のストレスも感じなかった。

モニタリング前にタブレット端末の扱いにストレスを感じなかった場合の理由には、タブレットの操作に慣れている旨やタブレットの操作に対して楽しみを見出している旨が主に言及されていた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-5 モニタリング前にタブレット端末の扱いにストレスを「ストレスを感じなかった」と回答した場合の理由

分類	回答内容
操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 話はできるので特に困る事はありませんでした。 ・ やってくれたのでどうも思いません。私も主人もできないです。 ・ やってくれたので、私はできません。
緊張に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特に緊張することもなくできたと思う。
興味・関心に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 使い慣れている。 ・ 思っていたよりも楽しかった。 ・ 新しいものへの理解もあり興味深くこちらの説明も聞いて下さりストレスを感じることはなかった。
周囲のサポートに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の方がフォローしてくれたから。 ・ 来てくれた人がやってくれたから自分では大変なことはなかった。 ・ スタッフが来てくれて対応してくれたので大丈夫でした。 ・ 今回は職員がセットしたのでストレスは感じなかった。
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 何か分らない。

表 9-6 「全くストレスを感じなかった」と回答した場合の理由

分類	回答内容
関心に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人楽しんでいたため、大丈夫だと思う。(家族より) ・ むしろおもしろかった。
緊張に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面を押すだけだったのでストレスにはならなかった。 ・ 緊張はしてなかったのでストレスはなさそうだった。 ・ 画面のやりとりはあまり違和感感じてない様子。
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ いつも通りの会話ができていたため。
周囲のサポートに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ やってくれたからね。

9.1.2 タブレット端末を使用したコミュニケーションに対するストレス

モニタリング時のタブレット端末を使用したコミュニケーションにストレスを感じたかについては、「ストレスを感じた」が最も多く、次いで「どちらでもない」であった。

表 9-7 モニタリング時のタブレット端末を使用したコミュニケーションに対する
ストレス

調査数	とても 感じた ストレスを	ストレス を感じた	どちら でもない	ス ト レ ス を 感 じ な か っ た	全 く ス ト レ ス を 感 じ な か っ た	無 回 答
106	9	30	25	31	10	1
100.0	8.5	28.3	23.6	29.2	9.4	0.9

注 1) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

注 2) 各回答項目の詳細は、次ページ以降の回答内容を参考にいただきたい。

モニタリング時のタブレット端末を使用したコミュニケーションに「とてもストレスを感じた」場合の理由としては、緊張してしまう、伝えたいことが伝わらない旨が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-8 モニタリング時のタブレット端末を使用したコミュニケーションに「とてもストレスを感じた」と回答した場合の理由

分類	回答内容
拒否に関する内容	・使ったこともないしわからない。1人では無理。
緊張に関する内容	・緊張してしまう。
操作に関する内容	・画面が一時かたまり声は聞こえるがわけがわからず困ってしまった。
コミュニケーションに関する内容	・どこを見れば良いかもわからずとてもこまった。 ・全員の表情が同時に見られない事に、ストレスを感じました。 ・表情がわかりづらい。 ・伝えたいことがあったとしても、伝えづらい感じがする。
利用者の状態（認知症・麻痺等）に関する内容	・難聴のため会話が成立しないため。

モニタリング時のタブレット端末を使用したコミュニケーションに「ストレスを感じた」、「どちらでもない」場合の理由としては、顔が見えにくい、声が聞こえにくく会話のテンポがつかみにくい等が挙げられた。

表 9-9 モニタリング時のタブレット端末を使用したコミュニケーションに「ストレスを感じた」と回答した場合の理由

分類	回答内容
拒否に関する内容	・こんなの使い方もわからない。頭がふらふらする。 ・自分の顔がうつるのが嫌だった。
緊張に関する内容	・なんか緊張するわね。 ・元来緊張するタイプなので。 ・本人が慣れないことで動揺してしまい、前後の対応が大変だった。
操作に関する内容	・しゃべりながら物を探すと声が聞き取れず体の位置がずれたり常にタブレットを意識しないといけないのでストレスを感じる。
コミュニケーションに関する内容	・視線が合わない。会話のテンポがつかみにくい。 ・いつも通りには話せなかった。 ・しゃべるタイミングが対面と違いダブってしまうことが多い。 ・顔がみえにくいので直接会って話すよりもどんな顔をしているのかわからなかった。 ・相手に話がつたわっているのかわかりにくく、話しにくかった。 ・タブレットでのコミュニケーションは難しかった。 ・対面ではない為に少し話しにくさがあった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・本心を伝えにくく感じた。 ・対面よりは、きかれていることを理解できなかった。
利用者の状態（認知症・麻痺等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・聞きとりにくいので声を大きくした。 ・耳が遠く聞こえにくい。
対面希望に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・直接がやはり良い。 ・対面でないため不安を感じた。 ・画面を通すことに戸まどいがあった。 ・顔をみた方が安心する。 ・顔をみた方が話しやすい。

表 9-10 モニタリング時のタブレット端末を使用したコミュニケーションに対するストレスが「どちらでもない」と回答した場合の理由

分類	回答内容
拒否に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私はこれからの時代はこういうのもいいと思いますが、主人はとてもじゃないけどできません。
操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・聞こえにくかったり使い方がよくわからない。
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーと認識するまで時間がかかった。 ・質問し答える程度なら問題を感じない。 ・映りが良くてケアマネジャーの表情が見えたことで思ったより話しやすかった。 ・言われたことに「うん」と言っただけだ。 ・思っていたよりも聞こえた。 ・会って話すほうがいいがタブレットでも思うようには話せた。 ・会話に時差があり話しにくい。 ・うまいこと話せたやろ。
準備（購入等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・夫も通訳してくれたので、ストレスというほどではない。 ・音がこもって聞きとりづらかった。
利用者の状態（認知症・麻痺等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・理解乏しく、ストレスを感じているのかも不明。 ・普段より高く、音がきこえ、半分以上聞きとれなかった。 ・通訳をしてもらったので、ストレスまでは感じなかった。
その他に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・これからの時代はこういうのもいいと思います。 ・分らない。

モニタリング時のタブレット端末を使用したコミュニケーションに対して「ストレスを感じなかった」、「全くストレスを感じなかった」場合の理由としては、特に違和感がなかった、面白かった等が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-11 モニタリング時のタブレット端末を使用したコミュニケーションに「ストレスを感じなかった」と回答した場合の理由

分類	回答内容
緊張に関する内容	・ ストレスは感じないが、緊張はしたと思う。
コミュニケーションに関する内容	・ オンラインでも会話が成立した。 ・ よく聞こえて話が出来た。 ・ 思っていたよりも良く聞こえ会話が出来た。 ・ 話のできるので特に困る事はありませんでした。 ・ 特に違和感は無かった。 ・ 聞き取りができ、特にししうなく行えた。
周囲のサポートに関する内容	・ 準備してもらえればストレスない。
興味・関心に関する内容	・ 新しいものへの理解もあり興味深くこちらの説明も聞いて下さりストレスを感じることはなかった。

表 9-12 モニタリング時のタブレット端末を使用したコミュニケーションに「全くストレスを感じなかった」と回答した場合の理由

回答内容
・ むしろおもしろかった。 ・ 画面を通すことと、直接会うことに変わりは無かった。

9.1.3 仮に利用者自身で ICT 環境（タブレット端末等）を準備する場合のストレス

仮に利用者自身で ICT 環境（タブレット端末等）を準備する場合、ストレスを感じると思うかについては、「とてもストレスを感じる」が最も多く、次いで「ストレスを感じる」、の順であった。

表 9-13 仮に利用者自身で ICT 環境（タブレット端末等）を準備する場合のストレス

調査数	とても 感じる ストレスを	ス ト レ ス を 感 じ る	ど ち ら で も な い	い ス ト レ ス を 感 じ な	全 く ス ト レ ス を 感 じ な い	無 回 答
106	53	25	11	12	3	2
100.0	50.0	23.6	10.4	11.3	2.8	1.9

注 1) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

注 2) 各回答項目の詳細は、次ページ以降の回答内容を参考にしていきたい。

仮に利用者自身で ICT 環境（タブレット端末等）を準備する場合、ストレスを感じると回答した理由としては、1 人では準備できない・使えない、タブレットが購入できない等が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-14 仮に利用者自身で ICT 環境（タブレット端末等）を準備する場合
「とてもストレスを感じる」と回答した場合の理由

分類	回答内容
拒否に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・現状そのような気力がない。 ・とても 1 人ではできないと思います。 ・自分だけではとてもムリです。 ・管理や操作そのものができないのでおそらく、受け入れがたい。 ・できない。 ・家族の協力がないと困難である。
操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・使い方に不安がある。 ・使いこなせないイメージが大きい。 ・自分では扱えないのでストレスになる。携帯電話も未だガラケー。 ・日中 1 人のため、自分で操作するのはどこを押したらいいか見えずできない。 ・仕方がわからない。不具合がおきたときどうしたらいいかわからない。 ・自分での準備はできない。使い方もわからない。 ・使ったこともないしわからない。1 人では無理。 ・メカに弱いので。スマホも満足につかえない。（ケアマネジャー） 高齡なので、今から何かを始めるのは難しい。 ・タブレットの使用はできない。 ・利用者自身での操作は困難。
準備（購入等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・手順がわからないし面倒に感じる。 ・費用負担・事前準備。 ・セットをしたり、テレビを消したり時間前に準備や時間を気にして行うのはストレスである。 ・1 人では準備は出来ない。 ・自分では出来ない。 ・準備できるとは思えない。 ・高いでしょ。 ・買えない。 ・準備が出来ないため。 ・全て自分で準備は、難しく感じる。 ・自分自身で準備することは難しい。 ・自分で準備するのは、無理だと思う。自分では出来る気がしない。 ・自分で用意するのは嫌だ。 ・自分で用意することはストレスを感じる。 ・用意することや操作にも準備することはストレスを感じる。 ・準備できない。使ったことない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・置いておく所もないし、設定にストレスを感じる。
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・直接会って、話した方が、伝えやすいこともある為。
利用者の状態（認知症・麻痺等に関する内容）	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症もある為難しいと思う。 ・本人に認知症あることや、機器のあつかいが全くできないのでストレスを感じるというより、準備ができない。

表 9-15 仮に利用者自身で ICT 環境（タブレット端末等）を準備する場合「ストレスを感じる」と回答した場合の理由

分類	回答内容
操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・操作が分からないのでストレスを感じる。 ・扱い慣れないものに対して自信がない。 ・こんなの使い方もわからない。頭がふらふらする。 ・使い方が分からない こんなあっても、困る。 ・使い方が分からないので不安です。 ・自分ではわからないので使えないと思う。 ・こういう類いのものは使えないと思う。 ・端末の扱いが難しそう。
準備（購入等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・自分で準備する自信はない。 ・手間に感じる。 ・電話はいいが、タブレットとなると難しい。 ・本人では準備できないのでストレスになる。 ・使ったことがないため準備に手間取ると思う。
利用者の状態（認知症・麻痺等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・片手がうまく利用できないので、大変。 ・本人では、行えない。 ・右手がマヒしているので、左手だけでは心配。 ・左半身マヒもあり、この準備はできない。
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・どうしてもしないといけない状況であればしかたないと思う。 ・若い者がいてないので不安である。 ・うまくつながらないことがある。

仮に利用者自身で ICT 環境（タブレット端末等）を準備する場合のストレスが「どちらでもない」と回答した理由としては、教えてもらえばできるかもしれない旨が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-16 仮に利用者自身で ICT 環境（タブレット端末等）を準備する場合のストレスが「どちらでもない」と回答した場合の理由

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 息子がやってくれるかもしれない。 ・ 教えてもらえばできると思います。 ・ 認知症がある為、そもそも操作はできない。 ・ すでに持っている。 ・ 自分で準備可。

仮に利用者自身で ICT 環境（タブレット端末等）を準備する場合に「ストレスを感じない」と回答した理由としては、タブレットの他の用途への活用への期待等が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-17 仮に利用者自身で ICT 環境（タブレット端末等）を準備する場合に「ストレスを感じない」と回答した場合の理由

分類	回答内容
操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 操作が理解できれば問題ないから。 ・ 教えてもらえるのならば心配ない。 ・ ふだん使っている。 ・ セッティングの方法を教えてもらえばできると思う。
用途に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ これ以外に何かつかえるでしょ？それならあってもいいと思います。 ・ これ以外にタブレットで何かできるでしょ、それならあっても良いと思います。
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 感じないと思う。（奥さまと 2 人ならできる）

仮に利用者自身で ICT 環境（タブレット端末等）を準備する場合に「全くストレスを感じない」についての回答はなかった。

9.1.4 仮に利用者が1人でタブレット端末を使用してケアマネジャーとコミュニケーションを取る場合のストレス

仮に利用者が1人でタブレット端末を使用してケアマネジャーとコミュニケーションを取る場合、ストレスを感じると思うかについては、「どちらでもない」が最も多く、次いで「ストレスを感じる」であった。

表 9-18 仮に利用者が1人でタブレット端末を使用してケアマネジャーとコミュニケーションを取る場合のストレス

調査数	とてもストレスを感じる	ストレスを感じる	どちらでもない	ストレスを感じない	全くストレスを感じない	無回答
106	55	27	12	10	1	1
100.0	51.9	25.5	11.3	9.4	0.9	0.9

注1) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

注2) 各回答項目の詳細は、次ページ以降の回答内容を参考にいただきたい。

仮に利用者が1人でタブレット端末を使用してケアマネジャーとコミュニケーションを取る場合、ストレスを感じると思うかについて、ストレスを感じると回答した理由としては、従来の会話にこだわりがある旨や1人での使用が困難である旨が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-19 仮に利用者が1人でタブレット端末を使用してケアマネジャーとコミュニケーションを取る場合「とてもストレスを感じる」場合の理由

分類	回答内容
拒否に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1人ならお断わりします。 ・ 会って話さないと会話にならない。あいさつでやっとなです。 ・ パニックになりそう。 ・ タブレット導入が必要となれば協力はできるが新しいことを取り入れるのには時間もかかるし、衰退期の我々には無理です。 ・ やりたくありません。 ・ そんなできません。 ・ どうしていいかわからない。
操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1人ではうまくできないだろうし、これ（タブレット）を持って歩けないし大変です。 ・ 1人での使用が無理な為。 ・ 1人で使用すること自体が不可能。 ・ できないと思う。 ・ 操作を間違えたりしたときそうしてよいかかわからないストレスになる。 ・ 時間を気にしたり、映してと言われた所がうまく映せるか自信が無くストレスになる。 ・ 操作を自分で行うことは無理。話すだけならストレスない。 ・ 誰か来てくれたら良いですけど電波とぎれたり何かあっても何もできません 私たちの時代は慣れないので難しいですね。 ・ メカに弱いので。スマホも満足につかえない。（ケアマネジャー） ・ 使用したことない。使いこなせない。 ・ 利用者自身での操作は困難。 ・ マヒもあるため利用者1人でタブレットを使用するのは困難でとてもストレスを感じると思う。 ・ タブレット端末を扱うことに自信がないし、実際にコミュニケーションもとれづらかったから。 ・ 自分での準備はできない。使い方もわからない。
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 話しにくい。 ・ 話すだけだったとしても姿がみえないので不安が大きい。
周囲のサポートに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通訳してもらおう、人がいないと、無理だと思う。 ・ 今回は通訳してもらったり、準備してもらったから、出来たが、1人でとなると、とても難しく感じる。 ・ 自分では出来ない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自分1人で全てを行うことは出来ない。 ・ 1人ではストレスを感じる。 ・ 1人では、混乱してしまう。 ・ 1人でとなると難しく感じる。 ・ 1人では扱う自信がない。 ・ 1人で使用することがまずできない。万が一不具合がおきても対応できない。 ・ 使ったこともないしわからない。1人では無理。 ・ 誰かがいて誘導してくれれば話せるが1人ではできないのでストレスになる。
利用者の状態（認知症・麻痺等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知面の低下から、理解が困難になっている。 ・ 母は認知症なので身のまわりのことも全て娘の把握下で生活しておりひとりで質問に答えられない。 ・ 父は認知症もあり、機械の操作は大変難しいと思う。 ・ 本人に認知症あることや、機器のあつかいが全くできないのでストレスを感じるというより、準備ができない。
対面希望に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ それは来てもらった方が話しやすい主人は特にタブレット分かってないので私たちの時代は慣れてないので難しいですね。 ・ 短くまとめて、正確に答えなければという思いになり、ストレスを感じる。会って伝える方が、安心出来る。

表 9-20 仮に利用者が1人でタブレット端末を使用してケアマネジャーとコミュニケーションを取る場合「ストレスを感じる」と回答した場合の理由

分類	回答内容
拒否に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ こんな使い方わからない。頭がふらふらする。 ・ 多分嫌になってしまう。 ・ 無理だと思う。
操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ できるかどうかわからない。 ・ 1人では難しい。 ・ 使い方が分からないので不安です。 ・ 最後まであつかえるか自信がない。 ・ 操作をマスターしていないため。
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回家族が代弁したりフォローして成り立っているのが難しい。 ・ 話しにくさを感じる。
周囲のサポートに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1人では無理、できないと思うから。 ・ ストレスを感じるというより1人ではできない。 ・ 1人だと不安しかない。
準備(購入等)に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自分で用意や準備することが負担。 ・ 自分で準備はできない。 ・ 端末の扱いが難しそう。

利用者の状態（認知症・麻痺等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症もある為難しいと思う。 ・ 新たなことに取り組む能力が低下しているため、ストレスを感じると思う。 ・ 本人では行えない。 ・ 右手がマヒしているため、左手だけでは心配。
-----------------------	--

仮に利用者が1人でタブレット端末を使用してケアマネジャーとコミュニケーションを取る場合にストレスを感じると思うかについて「どちらでもない」と回答した理由としては、円滑に操作できなかった時への不安感が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-21 仮に利用者が1人でタブレット端末を使用してケアマネジャーとコミュニケーションを取る場合のストレスが「どちらでもない」と回答した場合の理由

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 慣れたらできるかもしれない？！ ・ 使用に対して不安がある。何かあった時の対処が不安。 ・ 1人は心細い。妻と2人ならできる。 ・ 理解が乏しい為、ストレスになるか不明。 ・ スムーズに出来なかった時ストレスになる。 ・ うまくいけば感じないと思う。 ・ 自分で操作可。

仮に利用者が1人でタブレット端末を使用してケアマネジャーとコミュニケーションを取る場合に「ストレスを感じない」と回答した理由としては、自分で操作できればストレスではない旨が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-22 仮に利用者が1人でタブレット端末を使用してケアマネジャーとコミュニケーションを取る場合「ストレスを感じない」と回答した場合の理由

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 自分で操作を出来ればストレスではない。 ・ 1人で全て行うとなるとストレスになる。

仮に利用者が1人でタブレット端末を使用してケアマネジャーとコミュニケーションを取る場合に「全くストレスを感じない」場合の回答はなかった。

9.2 その他の質問項目

9.2.1 タブレット端末を用いたモニタリングの実施（準備を含む）への希望

今後タブレット端末を使って、モニタリングを実施したいか（準備を含む）については、「実施したい」が23.6%、「実施したくない」が75.5%であった。

表 9-23 タブレット端末を用いたモニタリングの実施（準備を含む）への希望

調査数	実施したい	実施したくない	無回答
106	25	80	1
100.0	23.6	75.5	0.9

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

今後タブレット端末を使って、モニタリングを実施したいか（準備を含む）について、「実施したい」と回答した理由としては、ケアマネジャーの負担軽減や電話より良い旨が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-24 「実施したい」と回答した場合の理由

分類	回答内容
操作に関する内容	・日頃パソコンを使っているから。
準備（購入等）に関する内容	・たまにはいいが、準備できない。
周囲のサポートに関する内容	・ケアマネジャーの訪問の手間をかけずに済むから。 ・家族がいれば出来る。
興味・関心に関する内容	・使えれば便利だと思う。興味はある。 ・時々であれば実施できる。 ・毎月なら大変だが時々ならやってみたい。
その他の内容	・電話よりもタブレットは顔が見えることが安心。 ・直接会って話せないから。 ・何も特別なことがなければ実施したい。

今後タブレット端末を使って、モニタリングを「実施したくない」と回答した理由としては、会って話がしたい、タブレットでは伝えにくい旨が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-25 タブレット端末を用いたモニタリングを「実施したくない」と回答した場合の理由

分類	回答内容
拒否に関する内容	・できないと思う。 ・けっこうです。
操作に関する内容	・自分だけでやるのはムリです。 ・操作を覚えられず無理。 ・新しいものはわからない スマホももってない。 ・使い方が分からない。負担になる。 ・使い方が分からない。不安です。 ・今からの時代は必要なんでしょうけど、私たちはちょっと難しいと思います。 ・操作に自信がないため。 ・本人、家族よりタブレット端末を使用するのは困難と申し出あり。
準備（購入等）に関する内容	・準備や保管等を考えるとしたくない。 ・自分で準備できないので実施できない。 ・自分では全く操作ができないから無理。 ・準備が難しそう。 ・自分で準備は出来ないから、誰かが来てくれたら良いけど…。

	<ul style="list-style-type: none"> ・準備ができないから。 ・準備からは行いたくない。
<p>対面希望に関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問してほしい。 ・直接会って話がしたい。 ・やっぱり会って話がしたい。 ・訪問でないと相談しにくい。 ・訪問してもらい色々見てもらいたい。 ・コロナウイルスが落ちついてきたなら訪問を希望する。 ・話しにくいと思います。 ・顔をちゃんと見て話を聞いてもらいたい。 ・訪問の方が伝えやすい。 ・訪問して話す方がいい。たまにならいいかも。 ・来て話せるほうがいい。 ・対面でなく不安を感じる。 ・対面でお願いしたい。 ・なるべくしたくない。これまで通りの面談を希望します。 ・面談した方が安心なのでこれまで通りがいいです。 ・直接きてもらうほうが安心する。 ・顔みてしゃべるほうが話しやすい。 ・対面だからこそ話せることもあるので実施したくない。 ・会って直接話すほうが安心する。 ・訪問してもらう方が、本人も安心される。 ・訪問してもらうほうが安心する。 ・実際に会った方が話しやすい。 ・そりゃ来てくれる方がいいわよ。これだと話しにくい。 ・ケアマネジャーと会って話したいから。 ・やはり訪問してほしい。 ・訪問の方がよい。

9.2.2 ICT 環境（タブレット端末等）の準備の可否

ICT 環境（タブレット端末等）を準備できるかについては、「準備できる」が 19.8%であった。

表 9-26 ICT 環境（タブレット端末等）の準備の可否

調査数	準備できる	準備できない	無回答
106	21	84	1
100.0	19.8	79.2	0.9

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

ICT 環境（タブレット端末等）を「準備できる」と回答した理由としては、タブレットを既に保有している、マニュアルがあれば可能である旨が挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-27 ICT 環境（タブレット端末等）を準備「準備できる」場合の理由

分類	回答内容
操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 操作方法など教えてもらえばできると思う。 ・ マニュアルがあればおそらく操作ができると思う。 ・ 手順が分かれば使用できると思われる。
周囲のサポートに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 息子がやってくれるかもしれない。 ・ 家族がいれば出来る。
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ お国がしなさいと言うなら従います。教えて下されば。 ・ スマホはある。 ・ 既に持っている。（家族が訪問した際使っている） ・ 準備から出来るか不安だが、頑張ってみたい。

ICT 環境（タブレット端末等）を「準備できない」と回答した理由としては、準備するための方法がわからない・お金がない旨が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-28 ICT 環境（タブレット端末等）を「準備できない」と回答した場合の理由

分類	回答内容
操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 操作が分からない。 ・ 家族がいればできるが本人 1 人ではできない。 ・ 最先端の機械にはついていけない。 ・ 機械を使用することがほぼなかったのでできない。 ・ 新しい事はなかなか難しいと思う。 ・ 自分では全く操作ができないから無理。 ・ 使い方が分からない。負担になる。 ・ 使い方が分からない。不安です。 ・ 本人、家族よりタブレット端末を使用するのは困難と申し出あり。
拒否に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新しいものはわからない スマホも持ってない。 ・ ムリです。 ・ わしらわかりません。
準備（購入等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 準備する自信はない。 ・ 何をどうすれば良いかわからない。 ・ ネット環境は整っているが負担を感じる。 ・ スイッチがわからない説明されてもダメ。 ・ もっていない。 ・ 携帯電話の機能が充分あり、改めてタブレット購入となると考えてしまう。 ・ タブレットを貸与頂ければいいが、自分で購入し準備となると、できない。（金銭的負担有り）

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 独居で買い物に行けない。 ・ インターネット環境、タブレットなし。 ・ 自分では準備できない。 ・ 準備のためのお金がない。 ・ 年齢も高く1人では準備は出来ない。 ・ 準備できない、やりたくない。 ・ 自分でタブレットやスマホを準備・使用することはできない。 ・ できない高いでしょ。 ・ 準備が難しそう。 ・ 金銭的な余裕もないし、準備できないと思う。 ・ 面談以外で必要としていない。
利用者の状態（認知症・麻痺等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目が見えないのでできない。
周囲のサポートに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 若い人と同居していないのでどのようにしたらいいか分からない ・ 誰かいないとムリです。 ・ 私がそばにいればできます。本人1人では無理です。 ・ 息子は準備できる。 ・ 買うのは買いますが、誰かがサポートしてくれないと使えませんわ。 ・ 自分ではできない。 ・ 娘にたよることになると思う。 ・ 近所に娘が住んでいるが働いているので、頼む事も出来ない。 ・ 手伝ってもらう必要がある。 ・ 自分で準備は出来ないから、誰かが来てくれたら良いけど…。 ・ 家族もうといたので使えないと思う。

9.2.3 ICT 環境（タブレット端末等）の使用の可否

ICT 環境（タブレット端末等）を使用できるかについては、「使用できる」が 24.5%であった。

表 9-29 ICT 環境（タブレット端末等）の使用の可否

調査数	使用できる	使用できない	無回答
106	26	79	1
100.0	24.5	74.5	0.9

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

ICT 環境（タブレット端末等）を「使用できる」と回答した理由としては、家族がいれば可能である旨が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-30 ICT 環境（タブレット端末等）を「使用できる」と回答した場合の理由

分類	回答内容
操作に関する内容	・ 手順が分かれば使用できると思われる。
関心に関する内容	・ 準備から出来るか不安だが、頑張ってみたい。
周囲のサポートに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 息子がやってくれるかもしれない。 ・ 家族がいればできる。 ・ 教えてもらえれば、できる。 ・ 使用の仕方を教えてもらえればできる。 ・ 妻と2人なら大丈夫だと思う。 ・ 何回か教えてもらったらできると思う。 ・ 何回か操作説明が必要だと思うが、手順通りに家族であれば、できると思う。
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現状自宅にある。 ・ あれば、できるかもしれない。

ICT 環境（タブレット端末等）を「使用できない」と回答した理由としては、1人で操作することへの困難が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-31 ICT 環境（タブレット端末等）を「使用できない」と回答した場合の理由

分類	回答内容
拒否に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新しいものはわからない スマホも持ってない。 ・ ムリです。 ・ わからんから無理です。 ・ できるわけない。 ・ 私たちは難しいです。 ・ 本人、家族よりタブレット端末を使用するのは困難と申し出あり。
操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ スマートフォンも扱ったことがないので自信がない。 ・ 1人では使えない。 ・ スイッチすらわからない。 ・ できません。 ・ どこをさわれば良いかもわからない。 ・ 操作を覚えるのは困難。 ・ 自信がない。 ・ 使い方がわからない。 ・ トラブルに対応できない。 ・ 方法が全くわからない。 ・ 今はしていない為不安が大きい。 ・ 新しい事はなかなか難しいと思う。

	<ul style="list-style-type: none"> ・自分でタブレットやスマホを準備・使用することはできない。 ・自分では全く操作ができないから無理。 ・使い方が分からない。負担になる。 ・使い方が分からない。不安です。 ・使いたいのが年令的にも難しい。 ・家族もうといたので使えないと思う。
準備(購入等)に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット環境がない。 ・自分で準備はできない。 ・準備が難しそう。 ・自分で準備は出来ないから、誰かが来てくれたら良いけど…。
周囲のサポートに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・誰かがフォローしてくれないと使いこなせないと思う。 ・若い人と同居していないのでどのようにしたらいいか分からない。 ・私がそばにいればできます。本人1人では無理です。 ・1人では無理、おぜん立てして側にわかる人がいれば可能かもしれない。 ・1人では使用は出来ない、今回もかなり手伝ってもらった。 ・家族がいればできるが本人1人ではできない。 ・息子は使用できる。 ・1人では難しい。
対面希望に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーと会って話したいから。
利用者の状態(認知症・麻痺等)に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・目が見えないのでできない。
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・特に問題なし。

9.2.4 ICT 環境（タブレット端末等）の管理の可否

ICT 環境（タブレット端末等）を管理できるかについては、「管理できる」が 29.2%であった。

表 9-32 ICT 環境（タブレット端末等）の管理の可否

調査数	管理できる	管理できない	無回答
106	31	74	1
100.0	29.2	69.8	0.9

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

ICT 環境（タブレット端末等）を「管理できる」と回答した理由としては、充電程度であれば問題なく対応できる旨が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-33 ICT 環境（タブレット端末等）を「管理できる」と回答した場合の理由

分類	回答内容
準備（購入等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 充電ぐらいならできる。 ・ 管理するだけならできると思う。（充電等） ・ 管理の仕方を教えてもらえばできる。 ・ 現状自宅にあるタブレットを管理できている。 ・ 管理ぐらいならできると思う。 ・ 準備が難しそう。 ・ あれば、できると思う。 ・ 問題なく管理できる。
関心に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 準備から出来るか不安だが、頑張ってみたい。
周囲のサポートに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 息子がやってくれるかもしれない。 ・ 家族がいれば出来る。
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 置いておけば OK。 ・ 置いておけばできる。

ICT 環境（タブレット端末等）を「管理できない」と回答した理由として、使用方法が分からない、紛失が心配、新しい機器やアップデートへの不安感の旨が多く挙げられた。回答内容は下表のとおりであった。

表 9-34 ICT 環境（タブレット端末等）を「管理できない」と回答した場合の理由

分類	回答内容
拒否に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理したくない。 ・ よくわかりません。 ・ 私たちには難しいです。 ・ 自分ではできない。
操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自分では全く操作ができないから無理。 ・ 新しいものはわからない スマホも持ってない。 ・ 使い方が分からない。負担になる。 ・ 使い方が分からない。不安です。
準備（購入等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 何をどうすれば良いか分からない。 ・ 本人が失くしてしまう。 ・ 管理できない。 ・ 充電をしたり、アップデートが有ったりしたら出来ない。 ・ 保管等の自信はない。 ・ 機械の構造がよくわからないのでできない。 ・ 忘れてしまうことが増えてきているのでなくしてしまうかもしれない。 ・ 管理できるとは思えない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1回では難しく何回も、教えてもらいたい。 ・ 自分でタブレットやスマホを準備・使用することはできない。 ・ できません。自分で準備は出来ないから、誰かが来てくれたら良いけど…。 ・ どこにしまったか忘れてしまうため。
周囲のサポートに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 若い人と同居していないのでどのようにしたらいいか分からない。 ・ 私がそばにいればできます。本人1人では無理です。 ・ 家族がいればできるが本人1人ではできない。 ・ 息子が管理できる。 ・ 家族もうといたので使えないと思う。
対面希望に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ ケアマネジャーと会って話したいから。
利用者の状態（認知症・麻痺等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 身体が自由に動けないから。
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特に問題なし。

9.2.5 利用者からの感想・意見

利用者からの感想・意見は本項目の回答内容を「好意的」と「否定的」に分類し、それぞれ下表のとおり、さらに細分化して分類した。

表 9-35 感想・意見（分類：好意的な内容）

分類	回答内容
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人は、ストレスは無く楽しくできました。 ・ タブレットは、電話に比べて情報量が多く有効だと思う。利用者本人が扱うのは難しいと感じる。 ・ テンポが遅れてやってくるので戸惑うことはありましたがリードしてもらえました。緊張感はありましたが大きな負担に感じることはありませんでした。 ・ いいとは思いますが。若い時から使っているような人ならできると思いますけどね。難しいですわ。
興味・関心に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ はっきりと映り、話しが出来、やってみたいと思う。（モニタリングをというより、スマホを使いたくなった気持が強い）
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害時の活用があれば良いのではないかと思います。本人の急変時の活用があっても良いと思います。

表 9-36 感想・意見（分類：否定的な内容）

分類	回答内容
操作に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 働く方は便利になるかもしれませんが、年寄りには新しいことが苦手なのでどうしても前向きになれません。 ・ タブレットで部屋を映せと言われても、持ったままでは歩けないので顔を見るのが限界。音はわりと良く聞こえるけど自分にはよく見えなかった。 ・ タブレットは年寄りには使えないと思う。顔色、表情が伝わりにくい。耳が遠い為聞き取りにくい。 ・ 経験がないから、不安が大きい。 ・ タブレットに話しかけることが、どう話していいかわからない部分もあり、とてもストレスだった。タブレットの扱いは自分では出来ず、息子に全部やってもらうことになると思う。 ・ 使い方が分からない。負担になる。 ・ 話をする事ができたが、使い方に不安があります。操作方法が分かりません。 ・ こんなんがあるのね。私たちはできない。
コミュニケーションに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 聞こえなくても、聞きかえしにくく、感じた。会話を合わせてしまう。

準備（購入等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットを準備してくれれば話は出来るが、自分1人では操作、管理が出来ない。 ・ （家族より）新鮮で楽しかった。家族が居れば対応できるが本人では準備も管理も出来ない。 ・ 画面ごしに、マスクを外した顔が見えるのは良かったが、自分で準備したり操作をするのは、無理です。
利用者の状態（認知症・麻痺等）に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ しっかりした人であれば、特に問題がないのかもしれないが、父のように理解力のない人はタブレット端末のモニタリングは難しいと思った。
周囲のサポートに関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族は仕事あり、一日のほとんどの時間を1人で過ごしている状況なので、この方法でのモニタリングは対応できません。
対面希望に関する内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 誰かにフォローしてもらいながら、たまにタブレットで面談をするのは良いと思うが基本は訪問してほしい。 ・ タブレット端末を自分で用意して使いこなす自信はない。これからも今まで通り訪問してほしい。 ・ やっぱ直接会って顔を見て話しがしたい。その方が安心感も全然違う。 ・ どんどん便利になるのは良いことだろうけど、ついに介護もこう言う形になりつつあるのが少しショック。私は退化していているのに新しい事を覚えるのはとてもストレスです。家に来てもらわないと話ができない。 ・ 全員の表情を見ながら話しができないので、今回試してみて訪問の方が話しやすいと感じた。 ・ 対面でないと安心して話が出来ない気がする。 ・ 自分1人では絶対に無理だと思う。訪問してくれた話せるほうがいい。 ・ タブレット管理や操作方法は学べばできると思いますが、ケアマネジャーさんとの面談はやはり画面越しではなく、お会いして相談したい。 ・ 総合的に判断して従来通りが安心できる。新しいことにはついていけない。 ・ 声はきこえるけど姿がみえないので不安だった。直接会って話すほうが安心して悩んでいることも伝えることができる。 ・ 話せないことはなかったが、直接顔をみて話すほうがよかった。ケータイはもっているがスマートフォンではないため、タブレットの使い方はわからなかった。 ・ タブレットの使用方法などを記載してくれたら、妻と2人でも操作できそうな気はする。しかし、直接来てくれるほうが話しやすく安心する。 ・ 若い人ならいいと思うけど、私ら年よりは来てくれる方が話しやすい、絶対出来ないわよ。

	<ul style="list-style-type: none"> ・やはり、自宅訪問してもらい、話ができたらいい。 ・補助者がいたので何とかできたが、1人では、どうなるのか、不安。1人暮らしなので、訪問してもらい話がしたい。 ・タブレットより、対面での訪問を大切にしてほしい。タブレットになると、人間味にかける。特に高齢者は、対面の代用の理解はできないと思います。
その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ストレスのイメージがつかない。 ・タブレットでの面談が必要ならそれに従います。十分な指導をお願いします。

10. 実証調査結果を踏まえた WEB でのモニタリングについて

10.1 実証調査結果から得られた WEB でのモニタリングで収集が難しい情報の整理

5感（味覚、聴覚、嗅覚、視覚、触覚）のうち、モニタリングの際にケアマネジャーが基本的に使う感覚は、聴覚、嗅覚、視覚が中心であり、場合や必要に応じて触覚も使うことがある。これらの感覚については、オンラインを通して得ることができる聴覚や視覚と、オンラインではそもそも得ることができない嗅覚・触覚として分けられる。この考え方をもとに今回の実証調査にて把握したケアプランの評価及び課題分析に関する項目を分類した結果が以下の表 10-1、表 10-2 のとおりである。

結果として、嗅覚・触覚も使いながら情報収集を行う、「イ 利用者の変化(利用者自身)」、「セ ADL (寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等)」、「ソ IADL (調理、掃除、買い物、金銭管理、服薬状況等)」、「テ 排尿・排便 (失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など)」、「ト 褥瘡・皮膚の問題 (褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等)」、「ナ 口腔衛生 (歯・口腔内の状態や口腔衛生)」、「ノ 衛生状態 (適切な入浴、身だしなみ等)」、「ヒ 居室のにおい」、「フ 居室の温度・湿度・換気」については、WEB でのモニタリングで訪問時と同等の情報を収集することが難しいと考えられた。

また、聴覚や視覚についても、オンラインを通じた場合では取得できる範囲が狭まることによって、利用者の声以外の聴覚的な情報や画面の外側の情報等が限定的になる。WEB でのモニタリングを行う際には、そのような限定的な情報を訪問時と同様に収集できるように留意しなければいけない点がある。

表 10-1 モニタリングにおける必要な感覚に基づいたWEBでのモニタリングで収集が難しい情報の整理（ケアプランの評価）

	項目	収集できなかった情報として回答のあったもの	収集できた情報として回答のあったもの	多く挙げられた収集できなかった理由	5感（○：基本的に使う感覚、△：必要に応じて使う感覚）						
					味覚	聴覚	臭覚	視覚	触覚		
ケアプランの評価	利用者・家族の見解	ア 利用しているサービス事業所の状況（満足度等）	不満などの言いにくいこと								
		イ 利用者の変化（利用者自身）	細やかな感情 身体の動き		質問形式になる、細かい内容を聞き取りづらい		○		○	△	
		ウ 利用者の変化（介護者見解）	具体的な行動 細かな状況		画面からは見えない・確認できない		○		○		
	ケアプランの評価	エ 家族の状況変化	実際の介助の動作 家族の状況変化の詳細や事実等		画面からは見えない・確認できない		○		○		
		オ 計画実践状況	歩行状態や立位といった実際の動作 リハビリの実施内容等		画面からは見えない・確認できない		○		○		
		カ 目標達成状況（達成度等）	歩行状態 居室内の状況等		画面からは見えない・確認できない		○		○		
	所見	キ サービスの適正度	歩行状態		カメラで映してもらう必要があるが利用者が自分でタブレットを動かさない		○		○		
			室内の様子								
		ク 新しい生活課題	歩行状態 居室内の様子 生活臭 使用しているベッドの状況 生活状況	家族の意向や困りごと 主治医変更を検討されていること		画面からは見えない・確認できない		○		○	
			歩行状態			画面からは見えない・確認できない		○		○	
		ケ 居宅サービス計画変更の必要性	居室内の状況			画面からは見えない・確認できない WEBモニタリング時には計画変更の必要性は感じられなかったが、訪問して計画変更の必要性に気づいたといった回答もあり		○		○	
			生活状況								
		コ 連絡・調整の必要性	居室内の状況 福祉用具の状況 住宅改修箇所の不具合の詳細 住宅改修箇所の不具合の詳細が把握できず事業所への明確な情報提供ができない			画面から確認できない		○		○	
	サ サービス担当者会議等の必要性	居室の状況 実際のADL 生活状況			画面から確認できない		○		○		
シ 再アセスメントの必要性	居室の全体像 身体全体の状況 生活状況等			画面では居室全体が見えない 自分でタブレットを映せない		○		○			

注) 調査票に基づいて整理した。

表 10-2 モニタリングにおける必要な感覚に基づいたWEBでのモニタリングで収集が難しい情報の整理（課題分析に関する項目）

	項目	収集できなかった情報として回答のあったもの	収集できた情報として回答のあったもの	多く挙げられた収集できなかった理由	5感（○：基本的に使う感覚、△：必要に応じて使う感覚）				
					味覚	聴覚	臭覚	視覚	触覚
課題分析に関する項目	ス 健康状態（既往歴、主傷病、病状、痛み等）	顔色、健康状態、表情等	口頭で疾患からくる身体状況を確認 体調が良いことは分かった	画面からは顔色が分かりづらい 動作確認のため画面に動きを映してもらっても映らず伝えても利用者が対応できない	/	○		○	
	セ ADL（寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等）	実際の動作の確認 動作に伴う表情や声、自然な動き	歩行状態を確認できた、という回答もあり	画面に映せない、画面から確認が難しい 本人は出来ていると答えるが、実際に訪問モニタリング時に確認すると動作状況が良くなかった	/	○	△	○	△
	ソ IADL（調理、掃除、買い物、金銭管理、服薬状況等）	服薬カレンダー、残薬や服薬の状況 室内の掃除の様子 実際の動き		WEBモニタリングで口頭で確認した時に利用者からはきちんとできている旨の回答があったが、実際に訪問すると残薬があった等、WEBでの確認内容と実際の状況が異なるケースあり	/	○	△	○	△
	タ 日常の意思決定を行うための認知能力の程度	反応を十分に確認できない 電話のかけ方や申込書の書き方がわからない様子		画面では確認できない・分らない	/	○		○	
	チ 意思の伝達、視力、聴力等のコミュニケーション	会話の流れや反応の仕方		WEB環境による会話のタイムラグがあり話しづらい様子	/	○		○	
	ツ 社会との関わり（社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等）	喪失感や孤独感、感情の起伏や雰囲気	本人の思いは収集できたが家族がどう判断してるかはわからなかった。	画面では確認できない・分らない	/	○		○	
	テ 排尿・排便（失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻度など）	失禁がある場合の把握 排尿・排便状況を確認するためのおい（尿臭） トイレの汚染等の状況 衣類の汚れ		画面からは失禁が確認できない 利用者の自尊心や羞恥心に関わるデリケートな内容であるため訪問時に判断	/	○	△	○	△
	ト 褥瘡・皮膚の問題（褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等）	画面に映らない部分の皮膚の状態 肌の質感・色・傷・乾燥・湿疹などの詳しい状態 浮腫み 褥瘡の改善状態 におい		画面からは分からない・見えにくい	/	○	△	○	△
	ナ 口腔衛生（歯・口腔内の状態や口腔衛生）	口腔内の状態 衛生状況 口臭の有無 義歯の状況	口頭で口腔ケアや嚥下について確認	画面では確認できない・分らない	/	○	△	○	△
	ニ 食事摂取（栄養、食事回数、水分量等）	体重の増減や軽度の脱水症状といった本人の様子・状態に関する内容 テーブルの上や台所の状況といった居室内の様子に関する内容		利用者からの訴えがなく「できている」旨の回答のみであった 通常、訪問時に目視していることができなかった	/	○		○	
ヌ 行動・心理症状（BPSD）（妄想、誤認、幻覚、抑うつ、不眠、不安、攻撃的行動、不穏、焦燥、性的脱抑制、収集癖、叫声、泣き叫ぶ、無気力等）	微妙な変化や行動		画面からは判断が難しい	/	○		○		
ネ 介護力（家族等との関係性、家族等の接し方等）	妄想や幻覚などの周辺症状 家族との間の雰囲気ややり取り 家族の疲労度 冷蔵庫の中を見ることで家族が食材を配っているかを判断		訪問の帰り際に確認する 画面からは確認が難しい	/	○		○		

	項目	収集できなかった情報として回答のあったもの	収集できた情報として回答のあったもの	多く挙げられた収集できなかった理由	5感（○：基本的に使う感覚、△：必要に応じて使う感覚）				
					味覚	聴覚	臭覚	視覚	触覚
課題分析に関する項目	ノ 衛生状態（適切な入浴、身だしなみ等）	衣類の汚れ 異臭や体臭の有無 画面に映らない部分の身なりや衣類の状態 全身の様子	身だしなみや衣類の様子を画面から確認できた	画面からは分からない 画面に映らない部分（顔以外）が判断できない	/	○	△	○	
	ハ 利用者の表情	顔色 細やかな表情の変化	WEBで表情を確認できた、訪問時も変わりない表情だった	画面では分かりにくい 画面が止まる	/	○		○	
	ヒ 居室のにおい	臭い、臭いの種類の判別 臭いから判断される身体保清や排泄状況 換気の状態		画面やWEBでは分からない・確認できない	/	○	△	○	
	フ 居室の温度・湿度・換気	居室の温度・室温が適正か 換気の状態 空調の様子	エアコンや暖房機器の使用の有無、部屋の明るさ 利用者の服装で居室の状況を推測した	画面からは把握できない・分からない	/	○		○	△
	ヘ 居室の明るさ	居室の明るさ、適正な明るさかどうか		画面に映る部分しか分からない 画面越しのほうが明るく映る 画面からは伝わりにくい	/	○		○	
	ホ 部屋の状態（片付け等）	画面に映る範囲以外の様子（全体の様子、別室、床、食卓の上等） 片付けや整頓の具合 動線上の荷物や障害となるもの	室内を写してもらうことで確認できた	画面に映る範囲に限られている 普段さりげなくチェックしているところを利用者や家族に映してもらう必要がある 利用者が見せたくないところは映してもらえない	/	○		○	
	マ 近所などの周辺の音の状況	近隣の音の状況（具体的には生活騒音や工事の音や車の音、実際の音量）		利用者の声しか聞き取れなかった 歩行が安定していないとタブレット端末を動かすことができない 利用者の耳が遠く気にしていない	/	○		○	
	ミ 家の周りの環境	近所の状況 車の出入り 近隣の駐車場の状況 外出時や出入り時に危険性に繋がる情報 庭の状態 片付け状況		画面には映らない 外出が少ない利用者は周囲の環境を把握できていない タブレット端末を動かして映せない	/	○		○	
	ム 特別な状況	家族や介護者のストレス・疲れ 修理業者の出入り 電話をかけ直していないこと			/	○		○	

注) 調査票に基づいて整理した。

10.2 実証調査結果から考えられる WEB でのモニタリングの際の留意点について

本実証結果より挙げられた、収集できなかった理由の分類や収集できなかった情報別に考えられる留意点を表 10-3 に整理した。しかしながら、上記のオンライン上では得ることができない嗅覚・触覚・体感の情報に関しては工夫が難しいと考えられた。

表 10-3 実証調査の回答から考えられる WEB でのモニタリング時の留意点

分類		収集できなかった情報として回答があったもの (※実証調査の回答から抜粋)	留意点 (－：留意が難しい項目)	条件・限界
画面から見えない・確認できない				
動作	基本的動作	<ul style="list-style-type: none"> 身体的な行動 実際の介助の動作 歩行状態や立位といった実際の動作 	画面上で利用者の動きを確認する	<ul style="list-style-type: none"> 利用者によるカメラ操作が可能である 利用者が自力で歩行が可能である (またはご家族等の同席が得られる)
	応用的動作	<ul style="list-style-type: none"> 身体全体の状況(お箸やコップ等を持つといった動作、嚥下・咀嚼の様子等) 		
特定部位	画面上に映っても確認できない部位	<ul style="list-style-type: none"> 皮膚(乾燥具合)や口腔内の状態 身体全体の状況(顔色等) 	—	<ul style="list-style-type: none"> 利用者とのコミュニケーションが可能であり、適切に映してもらった認知機能を維持している ※持ち運びできるノートパソコンやタブレット端末、スマートフォン
	画面上に映らない部位	<ul style="list-style-type: none"> 衣類の汚れ 画面に映らない部分の皮膚の状態(背中等) 身体全体の状況(足のむくみ、麻痺による角度の制限や拘縮等) 	カメラ操作で画面上に映してもらう	
環境	室内環境	<ul style="list-style-type: none"> 居室内の状況・全体像 画面に映る範囲以外の様子(全体の様子、別室、床、食卓の上等) 		

		・部屋の明るさ(適切かどうか)		ン等の機材の使用が必要
	周辺環境	・近所の状況 ・近隣の駐車場の状況 ・近隣の音の状況(具体的には生活騒音や工事音や車の音、実際の音量)	カメラをもって外に出てもらう	
	感情・表情	・利用者の反応 ・喪失感や孤独感、感情の起伏や雰囲気 ・顔色、健康状態、表情等 ・家族の疲労感	利用者の表情が把握できるようにフォーカスする	
	家族	・家族の状況変化の詳細や事実等	家族が同席している場合、家族も映す	
	利用者の細部の変化	・細かな状況(利用者の行動や認知等) ・微妙な変化や行動(認知症の症状の進行度合い等)	—	
視覚・聴覚以外の感覚により、収集する情報である				
	嗅覚	・異臭や体臭の有無 ・におい(異臭だけでなく、調理等日常の部屋のおいも含む)、においの種類の判別	—(収集不可)	—
	触覚	・身体全体の状況(握力による麻痺の確認等)	—(収集不可)	—
	体感	・居室の温度・室温が適正か(エアコンの室温設定や換気の確認等)	—(収集不可)	—
利用者やご家族等の回答以外の情報の収集ができない				
	WEBでの確認内容と実際の状況の違い	・服薬カレンダー、残薬や服薬の状況	利用者へ回答内容を裏付ける客観的な情報の提供	利用者とのコミュニケーションが可能で
	利用者の訴えと実態の	・体重の増減や軽度の脱水		

状況の違い	症状といった本人の様子・ 状態に関する内容	示を求める	あり、適切に 映してもら 認知機能を維 持している
通常、訪問時に目視等で 確認している情報	・ テーブルの上や台所の状 況といった居室内の様子に 関する内容 ・ 片付けや整頓の具合 ・ 動線上の荷物や障害とな るもの ・ 家族との間の雰囲気やや り取り	—	—（利用者等 にカメラを映 してもらうこ とは可能だ が、目視によ る確認の意図 は達成できな い）
WEB 上で適切にコミュニケーションすることが難しい			
利用者の自尊心や羞恥 心に関わる情報	・ 排尿・排便状況を確認する ためのにおい	—	利用者による 回答以外の情 報収集を行う
WEB 環境による会話のタ イムラグ	・ 会話の流れや反応の仕方	タイムラグ（質 問と回答の間） を考慮したコミ ュニケーション を行う	
質問形式	・ 細やかな感情 ・ 身体の動き	通常の訪問時同 様、会話形式で 行う	

10.3 WEB でのモニタリングについて検討すべき条件・支援について

10.3.1 WEB でのモニタリングの前提条件について

上記の留意点については、基本的には利用者またはご家族等による協力を前提としているものが多数であり、ケアマネジャーが日々、利用者への配慮や客観的な情報の取得のために行っているものについては同様に把握することが難しいと思われる。また、利用者またはご家族等による協力を前提としているということは、基本的に利用者とのコミュニケーションが取れ、カメラの操作等の協力を得ることができるか、またはそのコミュニケーション

や協力を代わりに行うご家族等の同席を前提とするため、対象となる利用者の前提条件も限定的であることには、注意が必要である。

このような留意点に関する条件や限界から、実際 WEB でのモニタリングを行う際には全ての利用者を対象にすることは難しいと考えられ、WEB でのモニタリングを行うための、利用者や事業所・ケアマネジャーに関する前提条件に関する論点を表 10-4 のとおり整理した。

表 10-4 実証調査の回答から考えられる WEB でのモニタリングの前提条件

観点	項目
利用者に関する条件	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB でのモニタリングに関する事前同意 ・ WEB でのモニタリングのための通信環境及び機材（パソコン、タブレット端末やスマートフォン等）の用意有無 ・ 利用者やご家族等の IT リテラシー ・ 利用者の身体状況や認知状況、経済的負担 ・ ご家族等の同居・同席有無 ・ 利用者とケアマネジャーの信頼関係：利用開始直後の利用者への対応 ・ WEB でのモニタリングの周期
事業所・ケアマネジャーに関する条件	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB でのモニタリングのための通信環境及び機材（パソコン、タブレット端末やスマートフォン等）の用意有無 ・ WEB でのモニタリングのために必要なソフトウェア等を含むルールの整備 ・ ケアマネジャー側の IT リテラシー ・ ケアマネジャーの経験年数等の熟練度 ・ 事業所・ケアマネジャー側の経済的負担

10.3.2 利用者・ケアマネジャーへ必要な支援について

さらに、このような条件を満たした利用者に対して WEB でのモニタリングを行う際には、訪問時にしか把握できない情報を除く最大限の情報が収集できるよう、利用者及びケアマネジャー双方における留意が必要である。このような留意点については、ケアマネジャーへの WEB でのモニタリングに関する研修を通じて、WEB でのモニタリングの特性（収集できる情報と収集が難しい情報など）やモニタリング時の工夫等について教育を行い、またその研修内容をもとに利用者及びご家族等にも情報を提供することが必要と考えられる。

10.4 実証調査結果の整理に関する論点とご意見について

実証調査結果の整理を踏まえ、有識者や現場の介護支援専門員より、WEBでのモニタリングについて、以下6つの論点についてそれぞれご意見をいただいた。また、いただいたご意見をもとに、表10-1～表10-4の修正を行った。

※各論点について「・」はご意見であり、「➤」はその意見に対する意見や議論として整理している。

論点1. WEBでのモニタリングで収集が難しい情報について、表10-1及び表10-2のような整理で良いか

- ・ 「収集できた情報として回答があったもの」に該当する回答が少ない。
- ・ 「収集できなかった情報として回答があったもの」に「微妙な変化や行動」のみ記載されている。認知症症状についてはWEBモニタリングで収集できない情報が多く存在するが、本図表では簡略化されている。
- ・ 表10-3の「細部」もWEBでのモニタリングで収集が難しい情報に該当すると考えられる。「細部」のみの記載では一見何を指すのかわかりにくい。

論点2. WEBでのモニタリング時の留意点や条件・限界について、表10-3のような整理で良いか

- ・ 図表タイトルである「実証調査の回答から考えられるWEBでのモニタリング時の留意点」は、「留意点」ではなく「限界」ではないか。WEBモニタリングを実施する際の留意点なのか、あるいは本実証でのWEBモニタリングから見てきた現時点でのWEBモニタリングの限界なのか、いずれの意味での記載になるのか立場を明確にしていきたい。本実証においてWEBモニタリングを担当したケアマネジャーも留意自体はしているはずである。
- ・ 分類の「特定部位」に「衣類の汚れ」が含まれていることに違和感がある。また、「全体像」は部屋の中の環境、「環境」は部屋の外の環境とすべきである。
- ・ 直接カメラに映せる部位と映せない部位をカメラの操作方法によって分類してもよいかと思う。
- ・ 「動作」の「身体の全体の状況」については表現の範囲が広すぎるのではないか。「身体の全体の状況」をそもそも画面上で確認するのは難しい。また、顔色や足のむくみ等も「身体の全体の状況」には含まれる可能性がある。さらに、「身体の全体の状況」は他の項目と内容が重複している。「動作」の観点では、お箸やコップ等を持つといった動作も該当しうる。
- ・ 「動作」、「特定部位」、「全体像」の意味がわかりにくい。例えば、「動作」に記載されている「歩行状態や立位といった実際の動作」と「身体の全体の状況」の違いがわかるように考慮する必要がある。
- ・ 「動作」に記載されている情報は全て理学療法面に関する動作である。理学療法・作業療法のそれぞれの観点で整理していきたい。
- ・ 握力を確認する場合等、体に触れることで確認する項目がある。麻痺のある利用者は実際に利用者にケアマネジャーの手を握ってもらい握力を確認している。口頭で箸やコップ、歯ブラシ等が握れるかについて確認する場合もあるが、基本

的にはケアマネジャーの手を握ってもらい、左右の手の握力を確認している。また、麻痺や拘縮がある場合の手の可動域や動作の可能な角度の範囲についても確認している。

- ・ 口腔状態や嚥下機能は WEB モニタリングでどのように確認するのかについて整理するとよい。表 10-3 の「特定部位」に含めるべきか検討が必要と考えられる。
- ・ 嚥下機能は「動作」として実際に飲んでいただき様子を見る、という対応に該当する。口腔の乾燥状態は視覚情報ではあるがカメラ越しでは確認が困難である。
- ・ 「体感」の「居室の温度・室温が適正化」には、換気も含まれるため追記していただきたい。
- ・ 「嗅覚」ではくさいにおいについて言及されているが、他に調理をしたかどうか嗅覚での確認事項に含まれる。お昼以降の訪問の場合、において食事の摂取の確認が可能である。他のにおいについても記載すべきである。

論点3. 表 10-3 で整理した調査結果において回答があったものについて追加や補足が必要か

- ・ モニタリングの役割は表 10-3 には一部のみ掲載されているが、実際は他に様々な役割を担っている。本実証のケアマネジャーの回答からは他の役割は読み取れない。
- ・ 利用票の説明・同意に関する記載がない。ケアプランの重要な部分で金銭も関わるため、利用票についても含めて論点に記載すべきである。
 - 本報告書にモニタリングに関する説明を掲載すべきである。基準省令上のモニタリングの定義には表れない、ケアマネジャーの行動ベースでのモニタリングの役割もあるため、「実際のモニタリングではこういった内容も確認している」等のご意見を委員の皆様より頂戴し、うち本実証で対応した範囲を示し、本実証におけるモニタリングの定義を記載すべきである。
- ・ 「無言の訴え」や「無意識の求め」等はオンライン環境では気づきにくい一方、現場では日常的に対応しており、言葉への置き換えも難しい。また、病気の意識が低い利用者に対して説明をすることで行動変容を促し、ご本人の意識を変えることもモニタリングの重要な役割である。
- ・ 他にヤングケアラーや仕事と介護の両立を行っている家族に対する支援等、セーフティネットとしての機能もある。
- ・ モニタリングで利用者に靴下を脱いでいただき、足の皮膚や爪、冷たさを確認することが重要である旨の説明があった。ケアマネジャーは医療者ではないが、毎回の診察時に全ての確認が難しい医師に代わり疾患予防の観点でモニタリング時にケアマネジャーが利用者の身体状況を詳細な確認が重要といわれている。また、これらの情報の医師への報告方法に関しても、足の状態を撮った写真を医師へ提供することや、医療連携の観点で運営基準に既に記載されている残薬状況の医師への報告等、ケアマネジャーのモニタリングには様々な役割があり、モニタリングの定義も難しい。
- ・ 本実証では、対象利用者との付き合いが長く、利用者の状況を十分に把握しているケアマネジャーが WEB モニタリングを実施しており、タブレット画面に映っ

ていないものについてもある程度イメージができていながらもかかわらず、収集できなかった情報が多くあった。報告書の現在の担当ケアマネジャーが担当を始めた時期をみても、全体でも令和2年以前からケアマネジャーが利用者担当し始めた割合が7割以上である。対象利用者を1年以上担当しているケアマネジャーを多く選定したにもかかわらずこのような結果であった点についても論点のどこかに含まれていると、より実態が明らかになるのではないかと。

- ・ 利用者と介護支援専門員の信頼関係があったとしても収集ができない情報があった。

論点4. さらに WEB でのモニタリングにおいても利用者の言動や態度等の裏側や真意について把握しうるものなのか

- ・ WEB モニタリングの場では言いにくいことも、訪問モニタリングでの世間話の中で表出する問題も出てくることがある。WEB モニタリングでは利用者の考えの裏側や真意が見えにくい。
- ・ アセスメント・課題分析・ケアプラン作成の中で普段ニーズの抽出作業を行っているが、普段の訪問モニタリングの時でさえ、利用者の真のニーズ抽出は非常に難しい。WEB モニタリングでは、さらに表面上のやり取りになってしまい、利用者の態度や表情ではニーズは推測しにくい。認知症を有する利用者の場合、WEB モニタリングではほとんどコミュニケーションが取れず、タブレット画面をテレビと勘違いされているケースも多いため、さらに難易度が上がる。
- ・ 普段の訪問モニタリングでは利用者の自尊心を傷つけないように、また利用者の家族への本音が聞き取りやすいように、利用者と家族をそれぞれ別でヒアリングすることがある。WEB モニタリングでは時間を分けて面談を実施しない限りそれぞれで話を聞くことができない。
 - WEB モニタリングの利用者と家族のそれぞれへの実施は逆に介護支援専門員の負担になるため、WEB モニタリングの意義である職員の負担軽減が果たされているのかが問われる。
- ・ 退院前カンファレンスは医療者からの申し送りがメインになる。利用者は外来診療ではよそ行きの対応や発言をしているため、ご自宅に戻られた後に再度アセスメントを実施すると利用者が退院前カンファレンス時の申し送り内容と全く異なる発言をすることがある。利用者は病院での外来診療時はよそ行きの顔になり、自宅時での訪問診療時は全く異なるお話をされる。WEB モニタリングと訪問モニタリングでも同様の発言の違いが生じる可能性がある。
- ・ 今年度の介護報酬改定でオンライン診療の幅が広がり、介護分野においても何かしらの壁穴を開けていく必要があるとなった際に、医科での診療報酬と介護報酬の違いが議論になるのではないかと。また、医療は検査データがあるが、介護は検査データがなく、モニタリング時の利用者との面談から得る情報が大半になる。面談から得られる情報が少なくなると、利用者の課題抽出の質が下がる。ケアマネジャーの機能やモニタリングの役割について、これまで研究で明らかにしてこなかったことが今回の AI や ICT 機器の活用を考える際に躓いている原因となっている。ケアマネジャーが利用者の意思決定支援の何を担っているのかについてこれまで研究で明らかにしてきていないため、この場で明確にお伝

え出来ないのは心苦しいが、もしケアマネジャーがモニタリングを通じて利用者の意志の形成支援・表明支援・決定支援を行っている、と捉えるのであれば、それらはモニタリングの中でのたわいのない会話から引き出されているのだと思われる。利用者の人生史等のご本人から語られた情報からだけでなく、例えば利用者宅に飾られている写真や表彰状等から利用者の自尊心を引き出す等も含めて意思決定支援をしているため、WEB モニタリングではこれらの情報収集はできない。意志決定支援のマニュアル・ガイドラインでも「信頼関係」の言葉が出てくるが、基準省令に「信頼関係」の言葉は含まれていなかったかと思う。WEB モニタリングでは利用者と信頼関係を構築するのは難しい。さらに、厚生労働省の提示している資料では意思決定支援時は開かれた質問をするように推奨している。先ほど、WEB モニタリングでは yes/no の閉じられた質問になる傾向にある、という発言が委員よりあったが、このあたりが WEB モニタリングと厚生労働省から提示されている内容との矛盾点になるかと思う。医科の診療報酬と介護報酬との違いと WEB モニタリングにおける厚生労働省の出しているガイドラインとの矛盾点は何か、という観点で見ていくべきではないか。

論点5. WEB でのモニタリングの前提条件については、表 10-4 の項目に関する整理でも良いか。個別の項目について考えられる条件はどういうものが考えられるか。

- ・ ICT 化や逡減制の適用緩和においては、ケアの質の向上よりも業務の効率化を前提に議論されることが多い。まずはケアの質の向上を持ってこない限り、利用者にしわ寄せがいくため、効率化を優先した場合失われるものは何か、という観点での検討も必要ではないか。委員より指摘のあった、顔見知りで既に信頼関係ができており、様々な利用者の背景を把握しているケアマネジャーが訪問したとしても、このような結果である。以前厚生労働科学研究費補助金で実施した相談支援専門員のモニタリング実施頻度に関する調査について、この場で共有させていただきたい。相談支援専門員のモニタリング実施頻度が従来少なかったため、平成 30 年にモニタリング実施標準期間を改定してモニタリング実施頻度を増やした際に厚生労働省科学研究費で全国調査した際の結果である。モニタリング実施標準期間の改定による影響において、当時こんな設問を設定する必要があることに驚愕をした「本人が相談支援専門員の顔を覚えてくれた」の設問に対して「そう思う」と回答した割合が 59.4%であり、他に「家族が相談支援専門員の顔を覚えてくれた」の設問に対して「そう思う」と回答した割合は 46.2%、「本人から親近感をもってもらえるようになった」の設問に対して「そう思う」と回答した割合は 55.9%であった。利用者に会わないことを前提にした関係が続けているとこのような結果がでてくる。相談支援専門員は利用者と信頼関係も築けず、顔も覚えてもらえない中で仕事をしている。ケアマネジャーもこのような関係になっていくと、相談支援専門員が現在モニタリングの実施頻度を増やしている流れに逆行しているのではないか。その場合、この資料のような将来像が見えてくると感じた。
- ・ モニタリングは利用者の生活の質を居宅でも継続して維持させるための一つの手段に過ぎない。他にも様々な要因がある中で、本実証ではモニタリングを WEB で行うことを検証している。また、モニタリングを WEB で実施することでケア

マネジャーの負担が軽減されたとしても、それに伴う問題点も多いと考えられる。

➤ さらに、その弊害により利用者が居宅で生活できる時間がさらに短くなる可能性もある。例えば、過去に利用者宅の室外機から異常音がでており、火事の危険もあるため何とかしてほしいという相談を近隣の方より受けた際、利用者自身は金銭面の負担ができないために対応を渋られていたという事例があった。また、認知症も発症されていたため、近隣の方とさらに問題が生じた場合、利用者の意志とは関係なく在宅での生活が困難になってくる。利用者とは抱える問題について近隣の方に納得していただけるように、ケアマネジャーが事前にフォローしていくことが重要と考えられる。

- ・ 利用者はケアマネジャーが訪問する際に相談したい内容を普段蓄積しているため、訪問時に一気に相談を受ける。モニタリングは月に1回程度のため、利用者が伝えきれない部分については電話でフォローしている。また、論点5についてはご自身でセルフケアプランを作成可能な利用者は問題ないが、セルフケアプラン作成時に専門的サポートが受けられないためケアマネジャーが担当としてついてもえらえる方がよいと考えられる。
- ・ 前提条件について、普段利用者と顔を合わせなくなると、利用者には何か生じた際に利用者の状況を適切に把握できない。担当のケアマネジャーは利用者には何かあった際には迅速に確認できる体制を整える必要がある。WEB モニタリングを実施することで緊急時の対応が疎かにならないように留意すべきである。

論点6. ケアマネジャーから利用者へ WEB でのモニタリングについて説明を行う等の支援が可能か。WEB でのモニタリングについてケアマネジャーに対して研修を行う場合、どの研修でこの内容を取り扱うべきなのか。

- ・ WEB モニタリングについて検討する前に、そもそもケアマネジャーによる ICT 機器の活用が 1 割程度しか進んでおらず、ようやくオンライン研修になじんできたことを考慮すべきである。退院前カンファレンスや担当者会議等でオンライン会議が徐々に浸透してきたとはいえ、9 割のケアマネジャーはまだ ICT 機器を活用できていないと考えられる。論点 6 で、研修で扱う内容や利用者への説明の支援等について論じるのは少し飛躍があるのではないか。
- ・ WEB モニタリングに関する研修か、あるいは ICT 機器を活用するための研修かについて明確にする必要がある。WEB モニタリングについての研修とする場合、読み手は唐突に感じると考えられる。
- ・ 本実証に先立ち、利用者に WEB モニタリングの説明についての理解を得ることが難しかった。退院前カンファレンスの際、利用者家族が WEB 会議につなげられないためケアマネジャーが利用者宅に訪問してつなげてほしいという依頼を病院から受けることが多い。利用者家族はなかなか ICT 機器を活用できないケースや、あるいは ICT 機器やネット環境もないケースもあり、ケアマネジャーが現地でオンライン環境のサポートをしている実態がある。
- ・ モニタリングにおいてケアマネジャーに求められる役割も加味したうえでモニタリングを再定義する必要がある。ケアマネジメントの質の評価について以前調査にて検討した際、利用者視点、保険者視点、多職種視点等切り口が多く、な

かなか結論が出せない。ケアマネジメントの質がモニタリングの質に直結していると考えている。

- ▶ 日本介護支援専門員協会経由で他の居宅介護支援事業所からのケース依頼を受けることがあるが、他事業所ではそもそもモニタリングに際しての訪問がなく電話のみでの状況確認を行っていたり、利用者とケアマネジャーの間にコミュニケーションがなかったり、デイサービスを兼務しているケアマネジャーが送迎時に利用者宅の玄関先で利用者の捺印のみ受領してモニタリングを実施したことになっていたり等、明らかにレベルの低い状況もある。
- ▶ ケアマネジャーの質について議論する際は一部の質の低いケアマネジャーの業務にのみ着目されることが多い。ICT機器を活用してモニタリングが実際に実施されると、今まで適切にモニタリングを行っていなかった利用者に対してはさらに疎遠になり、制度を悪用することによる質の低下が懸念される。論点6で取り上げている研修の内容については、ICT機器の活用方法だけでなく、モニタリングの役割についても共有しながら利用者の生活を支えていくことを、研修を通じてケアマネジャーに伝えるのがよい。
- ・ 他の職種からケアマネジャーに求められているものが年々増えている。足の状態、皮膚の状態、コミュニケーションスキルも求められ、1か月に1回での対面のモニタリングでも対応しきれないほどに収集すべき情報は多くなっている。その流れの中でWEBでモニタリングすることは逆行している。
 - ▶ ケアマネジャーはモニタリングに際して必要とされるスキルや知識をさらに習得し、密なモニタリングを実施することによるケアマネジメントの質向上を目指すことが考えられる。ICTスキルも必要である一方で現場のモニタリングスキルを上げるようなモニタリングの研修も必要と考えられる。
- ・ 最近はモニタリング時に様々な写真を撮る機会が増えている。足の状態についても写真を撮れば、触れる時よりは情報は少ないかもしれないが、視診で医師に診断を受けることが可能である。
 - ▶ 家屋の段差の高さ等も、写真の情報があると入退院時に家屋状況を説明しやすい。
 - ▶ 他には障害者手帳やお薬手帳の写真も撮り、多剤併用の観点で多くの薬を処方されているにもかかわらず利用者が服薬しきれていない状況を写真で証拠として残すことも考えられる。
 - ▶ 口頭だけでは信憑性が薄くても証拠となる写真を撮れるのは、訪問によるモニタリングだからこそである。さらに共有フォルダで保管して各職種で共有し、医療従事者に情報を提供できる環境を構築することも重要である。さらに利用者の動きを動画に残してPT職の方に届けることが考えられる。
 - ▶ WEBモニタリングと直接関連しないが、現場で写真などの形で記録に残し、多職種にICTを活用して情報を共有することについても、研修等で伝えられるとよい。
- ・ 口腔状況の写真を撮るのは難しい可能性があるが、栄養の観点でレコーディングダイエットのような形で食事内容を写真に記録していけるとよい。重症な糖尿病の利用者の場合、食事の写真を医師の診察時にお見せしたらよいのではないかと助言することがある。ICT化はモニタリング以外の場面でもできること

は多い。

論点7. その他の論点について。

- ・ 見守りカメラが現場で普及し始めている。利用者が認知症で独居のケースで家族の IT リテラシーが高い場合、家族が利用者宅に見守りカメラを設置していることがある。ケアマネジャーも録画された利用者の映像を見られるように家族が提案する場合がある。見守りカメラの設置に対しては、現場のヘルパーは逆に自分たちの仕事が監視されているのではないかと心配されていることもある。
 - 見守りカメラを WEB モニタリングにおいて活用する場合には、あくまでモニタリング中のみカメラをつなげる形式になると考えられる。見守りカメラについてはセキュリティやプライバシーの観点等別の課題もある。
- ・ 有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅は居宅扱いのため、介護支援専門員が担当している。これらの住居では職員がフォロー可能であるため、ICT 機器の活用による WEB モニタリングは比較的实施しやすい可能性がある。
 - ICT 機器の活用による WEB モニタリングが進むと、一箇所の大規模の居宅介護支援事業所を拠点に全国の有料法人ホームやサービス付き高齢者向け住宅を一括でモニタリングすることが現実的に可能となり運営基準も満たせる。そうするとさらにケアマネジメントの質が低下する心配がある。
 - 現在も地域による居宅介護支援事業所の制約はないが、逆に離島では WEB モニタリングがメリットとなる可能性もある。
 - 利用者宅の所在地と担当している居宅介護支援事業所の所在地が北海道と関西のように離れている場合に、ケアプランの点検に事業所を訪問することが可能かどうかについては議論の余地がある。
 - WEB モニタリングが実際に運用される場合、介護支援専門員の負担が軽減されるため、介護報酬が下がることが想定される。例えば WEB モニタリングの実施により介護支援専門員の負担が 10% 下がったことに伴い介護報酬も 10% 下がったとしても、介護支援専門員 1 人当たりの担当利用者数を増やすことができるため、運営面も問題ないと考えられる。しかしながら実態は、WEB モニタリングで利用者宅への移動時間が短縮されたとしても、ほとんどの介護支援専門員は軽減された負担以上に実際は働いており、現場の負担は変わらないまま経営が圧迫される可能性が出てくる。

10.5 本実証の限界について

本実証は実証の特性上、実証への参加協力を得られるケアマネジャーや利用者の選定を行っている。また、調査方法についても同じ月の中で訪問でのモニタリングと WEB でのモニタリング、両方を行ったため、完全に訪問でのモニタリングを WEB でのオンラインで代替している形では行われていないことによる限界がある。有識者の皆様からいただいた本実証の限界についてのご意見は表 10-5 のとおりであり、本実証結果の解釈の際にはこれらの限界に留意する必要がある。

表 10-5 本実証の限界に関するご意見一覧

分類	有識者のご意見
ケアマネジャーの選定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回ご協力いただいていたケアマネジャーは常勤のみである。各事業所ではタブレットを使いこなせる、経験豊富で利用者からの信頼が特に厚い職員を選定した。
利用者の選定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本実証では、状態が落ち着いていることやタブレットが利用できる環境等、各事業所の判断で対象者を選定した。
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1セット目は利用者も混乱しながらのモニタリングの実施であったが、特に同日にWEBと訪問のモニタリングを実施した場合、2セット目のWEBモニタリング時に「この後（訪問モニタリングで）来てくれるのだろう」と利用者が仰ることもあった。また、担当のケアマネジャーもその後に訪問モニタリングをする前提で進めてしまったケースもあるのではないかと考えられる。 ・ 利用者も「WEBモニタリングが終了したら訪問モニタリングのために家に来てくれる」という前提になっていた。例えば、利用者が書類について相談したくても、訪問モニタリングの際に相談ができるためWEBモニタリングでは相談しない、といったケースがあった。また、WEBモニタリングを実施したケアマネジャーではなく、WEBモニタリングの支援のために利用者宅に訪問した支援者である職員に相談したといったケースもあった。一方で、ケアマネジャーも訪問モニタリングで聞けば良いと考えてWEBモニタリングで深く聞き取りをしなかったこともあったようだ。

11. 参考資料：調査票

次ページ以降に、調査票を示す。

4 介護支援専門員個別の属性等(令和3年8月1日現在)																
介護支援専門員IDコード	主在介護支援専門員に ○ 管理者に ○	性別		年齢 歳	保有資格 ※1	介護支援専門員としての 勤務年数			勤務形態 (○は1つ)			総労働時間 (7月1か 月)	再場		担当利用者数 ※2	
		男	女			常勤 ・専従	非常勤 ・専従	非常勤 ・兼務	うち居宅 介護支援 事業所での 勤務時間	居宅 介護 支援	人		人			
1	記入例	○	32	6	1	6	○				172	130	5	3	1	
2																
3																
4																
5																
6																
7																

上記の介護支援専門員のIDを「ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票」、「モニタリング調査票(ケアマネジャー用)」、「ケアマネジャーID欄」、「モニタリング調査票(利用者用)」、「ケアマネジャーID欄」に必ず記入してください。

※1:以下の【資格一覧】から、保有する全ての資格の番号を記入してください。

【資格一覧】

- | | | | | |
|---|---------------------------|----------------|-----------|-----------|
| 1. 介護支援専門員 | 2. 医師 | 3. 歯科医師 | 4. 薬剤師 | 5. 保健師 |
| 6. 助産師 | 7. 看護師 | 8. 准看護師 | 9. 理学療法士 | 10. 作業療法士 |
| 11. 社会福祉士 | 12. 介護福祉士 | 13. 視能訓練士 | 14. 義肢装具士 | 15. 歯科衛生士 |
| 16. 言語聴覚士 | 17. あん摩マッサージ指圧師 | 18. はり師 | 19. さゆう師 | |
| 20. 柔道整復師 | 21. 栄養士(管理栄養士を含む) | 22. 精神保健福祉士 | | |
| 23. 介護福祉士養成のための実務研修(旧ホームヘルパー1級・旧介護職員基礎研修) | 24. 介護職員初任者研修(旧ホームヘルパー2級) | 25. 旧ホームヘルパー3級 | | |
| 26. なし | 27. その他() | | | |

※2:複数の介護支援専門員で同一の利用者を担当している場合、主として担当している利用者の人数を数えてください。

モニタリング支援調査票

(担当ケアマネジャー以外の職員(モニタリング(WEB)実施時に、利用者を訪問、タブレットを持参、セッティングを担当いただいた方、担当以外のケアマネジャーを含む)がご記入ください。)

居宅介護支援事業所名		モニタリング実施日時					
ケアマネジャーID	利用者ID	月	日	開始時刻		終了時刻	
				準備開始時刻 時 分	面談開始時刻 時 分	面談終了時刻 時 分	退出時刻 時 分
WEB 1セット目							

注:準備開始時刻とは、タブレットのセットアップを開始した時刻
面談開始時刻とは、モニタリングを開始した時刻
面談終了時刻とは、モニタリングが終了した時刻
退出時刻とは、訪問者が訪問先の出入口の扉を開けた時刻
(上記の時刻については、担当ケアマネジャーに共有してください)

(1)タブレットのセットアップまでの状況について、該当する番号を1つ選んでください。	1. スムーズに準備ができた 2. 手間取った 3. その他(具体的に:)
(2)モニタリング実施時の通信環境について、該当する番号を1つ選んでください。	1. 途切れることなく、モニタリングが実施できていた 2. 1度途切れたが、すぐに回復できた 3. 何度も途切れた 4. その他(具体的に:)
(3)モニタリング実施時に、行った支援の内容について記載例を参考に記載ください。	記載例:室内を写すためのカメラの切り替えについて手伝った。 通信が途切れたため、つなぎなおしをした。
(4)タブレットの設定から、実施、終了までの中で、気に入ったことがあれば自由に記載してください。	

モニタリング調査票(利用者用)(1セット目)

※この表枠内の欄はケアマネジャーにご記入ください。

居宅介護支援事業所名		担当者		その他	
ケアマネジャーID		ケアマネジャー			
利用者ID					
記入者に「○」をつけてください。	利用者本人	家族等	担当	ケアマネジャー	その他

1セット目	いずれか1つを選んでください。	「0. わからない、または比較できない」を選択した場合、その理由についてご回答ください。
1. 訪問と比べて、タブレット端末は話しやすかった	5. とても思う 4. 思う 3. おおむね同じ 2. 思わない 1. 全く思わない 0. わからない、または比較できない	
2. 訪問と比べて、タブレット端末で、ケアマネジャーの声は聞きやすかった	5. とても思う 4. 思う 3. おおむね同じ 2. 思わない 1. 全く思わない 0. わからない、または比較できない	
3. 訪問と比べて、タブレット端末を通じて、ケアマネジャーとのコミュニケーションが上手く取れた	5. とても思う 4. 思う 3. おおむね同じ 2. 思わない 1. 全く思わない 0. わからない、または比較できない	
4. 訪問と比べて、タブレット端末を通じて、自分の意思を十分に伝えることができた	5. とても思う 4. 思う 3. おおむね同じ 2. 思わない 1. 全く思わない 0. わからない、または比較できない	
5. 訪問と比べて、タブレット端末を通じて面談でも、安心できた	5. とても思う 4. 思う 3. おおむね同じ 2. 思わない 1. 全く思わない 0. わからない、または比較できない	
6. 訪問と比べて、タブレット端末を通じて面談が、3か月以上続いて、意思疎通に不安はない	5. とても思う 4. 思う 3. おおむね同じ 2. 思わない 1. 全く思わない 0. わからない、または比較できない	
7. 今後、自身または家族等も実際にタブレット端末を操作し、ケアマネジャーによる面談に対応が出来ると思う	5. とても思う 4. 思う 3. おおむね同じ 2. 思わない 1. 全く思わない 0. わからない、または比較できない	

ご感想・ご意見などございましたら、ご自由に記載ください。

モニタリング調査票：ストレス調査（ケアマネジャー用）

2セット目のみ

居宅介護支援事業所名	
ケアマネジャーID	

質問項目	いずれか1つを選んでください。	理由について具体的に回答ください。
【モニタリング前】		
1. タブレット端末の扱いにストレスを感じましたか	5. とてもストレスを感じた 4. ストレスを感じた 3. どちらでもない 2. ストレスを感じなかった 1. 全くストレスを感じなかった	
【モニタリング時】		
2. タブレット端末を使用したコミュニケーションにストレスを感じましたか	5. とてもストレスを感じた 4. ストレスを感じた 3. どちらでもない 2. ストレスを感じなかった 1. 全くストレスを感じなかった	
3. タブレット端末を使用した利用者の情報収集（実態把握）にストレスを感じましたか	5. とてもストレスを感じた 4. ストレスを感じた 3. どちらでもない 2. ストレスを感じなかった 1. 全くストレスを感じなかった	

（自由回答）タブレット端末利用におけるご意見・ご感想

--

モニタリング調査票：ストレス調査（利用者用）
※この枠内の欄はケアマネジャーが記入ください。

2セット目のみ

居宅介護支援事業所名	
ケアマネジャーID	
利用者ID	

利用者本人	家族等	担当 ケアマネジャー	その他
記入者「O」をつけてください。			

ストレス調査 質問項目	いずれか1つを選んでください。	理由について具体的に回答ください。
1. タブレット端末の扱いにストレスを感じましたか	5. とてもストレスを感じた 4. ストレスを感じた 3. どちらでもない 2. ストレスを感じなかった 1. 全くストレスを感じなかった	
2. タブレット端末を使用したコミュニケーションにストレスを感じましたか	5. とてもストレスを感じた 4. ストレスを感じた 3. どちらでもない 2. ストレスを感じなかった 1. 全くストレスを感じなかった	
3. 仮にご利用者様自身でICT環境（タブレット端末等）を準備する場合、ストレスを感じると思えますか	5. とてもストレスを感じる 4. ストレスを感じる 3. どちらでもない 2. ストレスを感じない 1. 全くストレスを感じない	
4. 仮にご利用者様お1人でタブレット端末を使用してケアマネジャーとコミュニケーションを取る場合、ストレスを感じると思えますか	5. とてもストレスを感じる 4. ストレスを感じる 3. どちらでもない 2. ストレスを感じない 1. 全くストレスを感じない	
その他 質問項目	いずれか1つを選んでください。	理由について具体的に回答ください。
1. 今後タブレット端末を使って、モニタリングを実施したいですか（準備を含む）	2. 実施したい 1. 実施したくない	
2. ICT環境（タブレット端末等）を準備できますか	2. 準備できる 1. 準備できない	
3. ICT環境（タブレット端末等）を使用できますか	2. 使用できる 1. 使用できない	
4. ICT環境（タブレット端末等）を管理できますか	2. 管理できる 1. 管理できない	
ご感想・ご意見などございましたら、ご自由にご記載ください。		

12. 参考資料：単純集計表（本文非掲載の集計表のみ抜粋）

12.1 事業所・ケアマネジャー調査票

表 12-1 事業所・ケアマネジャー調査票 1. (1) 開設年（年）

調査数	平成 17 年 以前	平成 21 年 ～ 平成 28 年	平成 27 年 ～ 平成 30 年	平成 28 年 ～ 令和 3年	令和 3年	無 回 答
11 100.0	3 27.3	0 0.0	1 9.1	5 45.5	0 0.0	2 18.2

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

表 12-2 事業所・ケアマネジャー調査票 1. (2) 開設主体

調査数	都道府県、市区町村、広域連合・一部事務組合	社会福祉協議会	社会福祉法人（社協以外）	医療法人	社団・財団法人	協同組合及び連合会	営利法人（株式会社・合名・合資・有限会社）	特定非営利活動法人（NPO）	その他の法人	その他
11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0	10 90.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

表 12-3 事業所・ケアマネジャー調査票 1. (5) 移動にかかる時間
(事業所から利用者宅までの時間)

	調査数	5分未満	5分～10分未満	10分～20分未満	20分～30分未満	30分～40分未満	40分～50分未満	50分～60分未満	60分～90分未満	90分以上
最短時間(分)	11 100.0	5 45.5	5 45.5	1 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
最長時間(分)	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 18.2	6 54.5	3 27.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

表 12-4 事業所・ケアマネジャー調査票 1. (6) 令和3年8月の居宅介護支援費の算定状況(人数)・居宅介護支援費(I)

	調査数	0人	1 ～ 20人	2 1 ～ 40人	4 1 ～ 80人	8 1 ～ 120人	1 2 1 ～ 150人	1 5 1 人以上
居宅介護支援費(I)・居宅介護支援(i)	11 100.0	7 63.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 18.2	0 0.0	2 18.2
居宅介護支援費(I)・居宅介護支援(ii)	11 100.0	10 90.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0	0 0.0
居宅介護支援費(I)・居宅介護支援(iii)	11 100.0	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

表 12-5 事業所・ケアマネジャー調査票 1. (6) 令和3年8月の居宅介護支援費の算定状況(人数)・居宅介護支援費(II)

	調査数	0人	1 ～ 20人	2 1 ～ 40人	4 1 ～ 80人	8 1 ～ 120人	1 2 1 ～ 150人	1 5 1 人以上
居宅介護支援費(II)・居宅介護支援(i)	11 100.0	6 54.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 45.5
居宅介護支援費(II)・居宅介護支援(ii)	11 100.0	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
居宅介護支援費(II)・居宅介護支援(iii)	11 100.0	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

表 12-6 事業所・ケアマネジャー調査票 1. (6) 令和3年8月の居宅介護支援費の算定状況(人数)

	調査数	0人	1 ～ 20人	2 1 ～ 40人	4 1 ～ 80人	8 1 ～ 120人	1 2 1 ～ 150人	1 5 1 人以上
居宅介護支援費(I)計	11 100.0	6 54.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 27.3	0 0.0	2 18.2
居宅介護支援費(II)計	11 100.0	6 54.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 45.5
居宅介護支援費合計	11 100.0	1 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 27.3	0 0.0	7 63.6

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

表 12-7 事業所・ケアマネジャー調査票 1. (8) 居宅介護支援・介護予防支援の実利用者数の状況 (令和3年8月分の給付管理の状況)

	調査数	0人	1 ～ 4人	5 ～ 9人	10 ～ 19人	20 ～ 29人	30 ～ 39人	40 ～ 49人	50人以上
要支援1	11 100.0	1 9.1	2 18.2	1 9.1	3 27.3	2 18.2	1 9.1	1 9.1	0 0.0
要支援2	11 100.0	1 9.1	0 0.0	1 9.1	4 36.4	2 18.2	1 9.1	1 9.1	1 9.1
要介護1	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 18.2	1 9.1	0 0.0	0 0.0	8 72.7
要介護2	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 9.1	2 18.2	2 18.2	6 54.5
要介護3	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 9.1	5 45.5	1 9.1	1 9.1	3 27.3
要介護4	11 100.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0	3 27.3	3 27.3	2 18.2	1 9.1	1 9.1
要介護5	11 100.0	0 0.0	2 18.2	3 27.3	3 27.3	2 18.2	0 0.0	0 0.0	1 9.1
その他(認定申請中)	11 100.0	6 54.5	5 45.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
実利用者数計	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	11 100.0

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

表 12-8 事業所・ケアマネジャー調査票 2. 職員について (令和3年8月1日現在) ケアマネジャーの人数 (実人員、換算人員)

	調査数	0人	1人	2人	3人	4人	5人以上
常勤・居宅介護支援事業所事業所に専従	11 100.0	0 0.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0	3 27.3	7 63.6
常勤・併設事業所と兼務(勤務時間による換算)／実人員	11 100.0	10 90.9	0 0.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0	0 0.0
常勤・併設事業所と兼務(勤務時間による換算)／換算人員	11 100.0	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
非常勤・居宅介護支援事業所に専従／実人員	11 100.0	7 63.6	1 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 27.3
非常勤・居宅介護支援事業所に専従／換算人員	11 100.0	9 81.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 18.2
非常勤・併設事業所と兼務(勤務時間による換算)／実人員	11 100.0	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
非常勤・併設事業所と兼務(勤務時間による換算)／換算人員	11 100.0	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

表 12-9 事業所・ケアマネジャー調査票 2. (1) ケアマネジャーの人数
(常勤換算)

	調査数	1人未満	1人以上2人未満	2人以上3人未満	3人以上4人未満	4人以上5人未満	5人以上
常勤介護支援専門員数	11 100.0	0 0.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0	3 27.3	7 63.6
非常勤介護支援専門員数	11 100.0	9 81.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 18.2
介護支援専門員数(常勤+非常勤)	11 100.0	0 0.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0	3 27.3	7 63.6

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

表 12-10 事業所・ケアマネジャー調査票 2. (2) 事務職員数(実人数)

	調査数	1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	8人	9人	10人以上
2.(2)1. 居宅介護支援事業所専任の事務職員(人)	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
2.(2)2. 他の併設事業等と兼任の事務職員(人)	2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

注1) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

注2) 「居宅介護支援事業所専任の事務職員」の人数は、居宅介護支援事業所専任の事務職員がいる事業所に限定している。「他の併設事業等と兼任の事務職員」の人数は、他の併設事業等と兼任の事務職員がいる事業所に限定している。

表 12-11 事業所・ケアマネジャー調査票 2. (2) 事務職員数(実人数) 平均

	調査数	平均	標準偏差
2.(2)1. 居宅介護支援事業所専任の事務職員(人)	1	3.0	0.0
2.(2)2. 他の併設事業等と兼任の事務職員(人)	2	2.0	0.0

注1) 平均は職員数(人)を示している。

注2) 「居宅介護支援事業所専任の事務職員」の人数は、居宅介護支援事業所専任の事務職員がいる事業所に限定している。「他の併設事業等と兼任の事務職員」の人数は、他の併設事業等と兼任の事務職員がいる事業所に限定している。

表 12-12 事業所・ケアマネジャー調査票 3. (6) サービス担当者会議の際の
TV 会議の利用状況

調査数	頻繁に利用している	時々利用している	利用がほとんどはあ	利用したことがない
11 100.0	0 0.0	3 27.3	5 45.5	3 27.3

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

表 12-13 事業所・ケアマネジャー調査票 3. (8) (8) 市町村との連携に関する
地域の状況(複数回答)

調査数	市町村との連携が可能なシステム等	市町村との共有システム等	市町村との書類を提出できる	市町村との書類を受取できる	その他	市町村との連絡調整にシステム使用できない
11 100.0	0 0.0	2 18.2	0 0.0	0 0.0	1 9.1	8 72.7

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

表 12-14 事業所・ケアマネジャー調査票 4. ケアマネジャーの個別属性等
年齢(歳)

調査数	29歳以下	30歳	40歳	50歳	60歳以上	無回答
44 100.0	0 0.0	6 13.6	23 52.3	9 20.5	5 11.4	1 2.3

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

表 12-15 事業所・ケアマネジャー調査票 4. ケアマネジャーの個別属性等
保有資格（複数回答）

調査数	介護支援専門員	医師	歯科医師	薬剤師	保健師	助産師	看護師	准看護師	理学療法士	作業療法士	社会福祉士	介護福祉士	視能訓練士	義肢装具士
44 100.0	25 56.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 11.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	4 9.1	30 68.2	0 0.0	0 0.0

	歯科衛生士	言語聴覚士	あん摩マッサージ指圧師	はり師	きゅう師	柔道整復師	栄養士（管理栄養士を含む）	精神保健福祉士	級・旧介護職員基礎研修（旧ヘルパー1） 介護福祉士養成のための実務 者研修（旧ヘルパー2級）	介護職員初任者研修（旧ヘルパー2級）	旧ホームヘルパー3級	なし	その他
	1 2.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 2.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

表 12-16 事業所・ケアマネジャー調査票 4. ケアマネジャーの個別属性等
ケアマネジャーとしての勤務年数（年）

調査数	1年未満	2年未満	3年未満	4年未満	5年未満	6年未満	7年未満	8年未満	9年未満	10年未満	10年以上
44 100.0	0 0.0	3 6.8	6 13.6	3 6.8	3 6.8	3 6.8	6 13.6	1 2.3	5 11.4	3 6.8	11 25.0

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

表 12-17 事業所・ケアマネジャー調査票 4. ケアマネジャーの個別属性等
総労働時間（7月中）

調査数	14時間以下	間15時	間16時	間17時	180時間以上
44 100.0	11 25.0	4 9.1	15 34.1	14 31.8	0 0.0

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

表 12-18 事業所・ケアマネジャー調査票 4. ケアマネジャーの個別属性等
総労働時間（7月中）平均

調査数	平均	標準偏差
44	160.3	16.2

注) 平均は労働時間（時間）を示している。

表 12-19 事業所・ケアマネジャー調査票 4. ケアマネジャーの個別属性等
総労働時間（7月中）のうち居宅介護支援事業所での勤務時間

調査数	1	間 1	間 1	間 1	1	無回答	
	4	5	6	7	8		
9	時間	以下	9	時	時	時	以上
44	11	4	15	7	0	7	
							100.0

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

表 12-20 事業所・ケアマネジャー調査票 4. ケアマネジャーの個別属性等
総労働時間（7月中）のうち居宅介護支援事業所での平均勤務時間

調査数	平均	標準偏差
37	146.1	39.8

注 1) 平均は勤務時間（時間）を示している。

注 2) 勤務時間が無回答の場合を除外している。

表 12-21 事業所・ケアマネジャー調査票 4. ケアマネジャーの個別属性等
担当利用者数・介護予防支援（委託分）（人）

調査数	0	1	5	1	1	2	3	4	無回答
	人	5	5	0	5	0	0	0	
44	2	12	15	7	1	1	2	0	4

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

表 12-22 事業所・ケアマネジャー調査票 4. ケアマネジャーの個別属性等
担当利用者数・居宅介護支援（人）

調査数	0人	1 ～ 9人	10 ～ 19人	20 ～ 29人	30 ～ 39人	40 ～ 49人	50 ～ 59人	60人以上
44 100.0	0 0.0	6 13.6	2 4.5	14 31.8	15 34.1	6 13.6	1 2.3	0 0.0

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

12.2 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票

表 12-23 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票 利用者の年齢

調査数	5 9 歳 以下	6 0 ～ 6 9 歳	7 0 ～ 7 9 歳	8 0 ～ 8 9 歳	9 0 歳 以上	無 回 答
134 100.0	4 3.0	7 5.2	27 20.1	51 38.1	33 24.6	12 9.0

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

表 12-24 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票 利用者の性別

調査数	男	女
134 100.0	50 37.3	84 62.7

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

表 12-25 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票 利用者の視力

調査数	支障がない（日常生活に	確認1m離れた視力	力の確認に置いた視	ほとんど見えない	断見えていないのか判
134 100.0	80 59.7	41 30.6	11 8.2	1 0.7	1 0.7

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

表 12-26 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票 利用者の聴力

調査数	普通	聞き取れる普通の声	かなり大きな声	ほとんど聞こえない	判断できないのか	無回答
134 100.0	74 55.2	40 29.9	18 13.4	0 0.0	1 0.7	1 0.7

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

表 12-27 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票
最初に要介護認定を受けた時期（年）

調査数	平成17年以前	平成18年～平成	平成19年～平成	平成20年～平成	令和1年～令和	令和2年～令和	令和3年～	無回答
134 100.0	3 2.2	3 2.2	11 8.2	91 67.9	22 16.4	4 3.0		

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

表 12-28 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票
貴事業所と契約をはじめて行った時期（年）

調査数	平成 17 年 以前	2平 2成 年1 8 年 〜 平成	2平 7成 年2 3 年 〜 平成	2平 年成 2 8 年 〜 令和	令和 3 年 〜	無 回 答
134 100.0	3 2.2	2 1.5	10 7.5	87 64.9	31 23.1	1 0.7

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

表 12-29 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票 状態の変化
第1回目のWEBでのモニタリングの日から前3か月の間、心身の状態の変化

調査数	あ っ た	な か っ た	わ か ら な い
134 100.0	14 10.4	120 89.6	0 0.0

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

表 12-30 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票
心身の状態に変化が「あった」場合、ケアプランやサービス内容の変化

調査数	あ っ た	な か っ た	無 回 答
14 100.0	8 57.1	4 28.6	2 14.3

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

表 12-31 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票 世帯構成

調査数	1人暮らし	上(夫婦2人暮らし65歳以上)	下(夫婦2人暮らし64歳以下)	代息世帯・娘との二世帯	3世代世帯	その他の世帯
134	52	28	13	21	11	9
100.0	38.8	20.9	9.7	15.7	8.2	6.7

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

表 12-32 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票
「同居している家族介護者等がいる」場合の状況

調査数	同居しているも支援を受け、日中	同居はほぼひとりであるが日中	その他	無回答
70	49	20	0	1
100.0	70.0	28.6	0.0	1.4

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

表 12-33 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票
「近居している家族介護者等がいる」場合の状況

調査数	毎日訪問し、支援がある	週、1回程度訪問する	必要に応じて訪問する	その他	無回答
39	7	7	22	1	2
100.0	17.9	17.9	56.4	2.6	5.1

注) 数値は上段が回答数(件)、下段が割合(%)を示している。

表 12-34 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票 家族介護者等（キーパーソンを含む）がいる場合、そのうち主たるものの年代

調査数	30歳代以下	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上	わからない
109	1	6	33	34	19	1	15
100.0	0.9	5.5	30.3	31.2	17.4	0.9	13.8

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

表 12-35 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票 利用者と家族等との関係

調査数	とても良好である	良好である	普通である	あまり良好ではない	良好ではない	無回答
134	40	47	25	9	2	11
100.0	29.9	35.1	18.7	6.7	1.5	8.2

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

表 12-36 ケアマネジャー及び利用者の基礎情報調査票 利用者の居住場所

調査数	自宅（借家を含む）	自宅以外の家族介護者等の家（同居・別居している場合）	高齢者のための住宅（バリアフリー）	その他
134	126	0	6	2
100.0	94.0	0.0	4.5	1.5

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

12.3 モニタリング調査票（ケアマネジャー用）

表 12-37 モニタリング調査票（ケアマネジャー用） WEBでのモニタリングから前1か月の間に利用者本人または家族等と最後に会った時期

		調査数	1週間未満前	1週間未満以上～2週間未満前	2週間未満以上～3週間未満前	3週間以上前	無回答
	1セット目	133 100.0	24 18.0	3 2.3	6 4.5	62 46.6	38 28.6
	2セット目	123 100.0	21 17.1	2 1.6	14 11.4	58 47.2	28 22.8

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

表 12-38 モニタリング調査票（ケアマネジャー用） モニタリング実施日時 WEB準備～面談開始（分）

		調査数	0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分	11分以上	無回答
	1セット目	133 100.0	10 7.5	14 10.5	20 15.0	16 12.0	7 5.3	38 28.6	2 1.5	3 2.3	7 5.3	1 0.8	9 6.8	5 3.8	1 0.8
	2セット目	123 100.0	4 3.3	17 13.8	29 23.6	18 14.6	11 8.9	31 25.2	3 2.4	0 0.0	3 2.4	1 0.8	5 4.1	1 0.8	0 0.0

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

表 12-39 モニタリング調査票（ケアマネジャー用） WEB面談終了～退出（分）

		調査数	0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分	11分以上	無回答
	1セット目	133 100.0	14 10.5	6 4.5	18 13.5	15 11.3	6 4.5	33 24.8	3 2.3	7 5.3	4 3.0	1 0.8	15 11.3	8 6.0	3 2.3
	2セット目	123 100.0	6 4.9	6 4.9	31 25.2	14 11.4	4 3.3	32 26.0	8 6.5	2 1.6	3 2.4	1 0.8	4 3.3	10 8.1	2 1.6

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

表 12-40 モニタリング調査票（ケアマネジャー用） WEB面談開始～面談終了（分）

		調査数	0～5分未満	5～10分未満	10～15分未満	15～20分未満	20～25分未満	25～30分未満	30～35分未満	35～40分未満	40～45分未満	45～50分未満	50～55分未満	55～60分未満	60分以上	無回答
	1セット目	133 100.0	10 7.5	45 33.8	38 28.6	30 22.6	5 3.8	2 1.5	1 0.8	0 0.0	1 0.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 0.8
	2セット目	123 100.0	16 13.0	41 33.3	35 28.5	18 14.6	7 5.7	5 4.1	0 0.0	1 0.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（％）を示している。

表 12-41 モニタリング調査票（ケアマネジャー用） 訪問面談開始～面談終了（分）

	調査数	0 5分未満	5 10分未満	10 15分未満	15 20分未満	20 25分未満	25 30分未満	30 35分未満	35 40分未満	40 45分未満	45 50分未満	50 55分未満	55 60分未満	60 分以上	無回答
1セット目	133 100.0	0 0.0	0 0.0	8 6.0	23 17.3	23 17.3	12 9.0	33 24.8	6 4.5	8 6.0	9 6.8	4 3.0	2 1.5	4 3.0	1 0.8
2セット目	123 100.0	0 0.0	1 0.8	5 4.1	22 17.9	25 20.3	15 12.2	22 17.9	6 4.9	6 4.9	8 6.5	2 1.6	0 0.0	10 8.1	1 0.8

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

12.4 モニタリング調査：ストレス調査票（ケアマネジャー用）

（本文にすべての設問を掲載している。）

12.5 モニタリング調査票（利用者用）

（本文にすべての設問を掲載している。）

12.6 モニタリング支援調査票

表 12-42 モニタリング支援調査票 モニタリング実施日時（1セット目）

	調査数	0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分	11分 以上	無回答
準備～面談開始(分)	132 100.0	8 6.1	11 8.3	21 15.9	22 16.7	8 6.1	38 28.8	2 1.5	3 2.3	7 5.3	0 0.0	9 6.8	2 1.5	1 0.8
面談終了～退出(分)	132 100.0	9 6.8	7 5.3	18 13.6	18 13.6	6 4.5	33 25.0	3 2.3	6 4.5	4 3.0	1 0.8	15 11.4	9 6.8	3 2.3

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

表 12-43 モニタリング支援調査票 モニタリング実施日時（2セット目）

	調査数	0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分	11分 以上	無回答
準備～面談開始(分)	110 100.0	3 2.7	14 12.7	25 22.7	18 16.4	8 7.3	28 25.5	2 1.8	1 0.9	3 2.7	1 0.9	5 4.5	0 0.0	2 1.8
面談終了～退出(分)	110 100.0	4 3.6	7 6.4	31 28.2	14 12.7	2 1.8	27 24.5	5 4.5	1 0.9	2 1.8	1 0.9	4 3.6	9 8.2	3 2.7

注) 数値は上段が回答数（件）、下段が割合（%）を示している。

12.7 モニタリング調査：ストレス調査票（利用者）

（本文にすべての設問を掲載している。）

令和3年度 厚生労働省
老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）
居宅介護支援及び介護予防支援における
令和3年度介護報酬改定の影響に関する調査研究事業
ICTを活用した面談（モニタリング）実証調査
報告書

令和4（2022）年3月発行
発行 株式会社 三菱総合研究所 ヘルスケア&ウェルネス本部
〒100-8141 東京都千代田区永田町 2-10-3
TEL 03（6858）0503 FAX 03（5157）2143

不許複製