

令和5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  
モニタリングのあり方に関する調査研究事業

(結果概要)

株式会社三菱総合研究所

## 1. 本事業の目的

- 介護現場の働き方改革は他業種と比較して進んでおらず、デジタル臨時行政調査会等で、テレワークの緩和等の指摘がなされている。また、ケアマネジャーについては、社会保障審議会介護保険部会等において人材確保の困難さについて言及されており、ICTの活用等を通じた業務効率化の取組も含め、働く環境の改善等が求められている。
- 本事業では、居宅サービスと情報連携の上、介護支援専門員がオンラインを活用したモニタリングを多様な利用者像・事業所において実証を行う。その結果から、オンラインを活用したモニタリング実施にあたって、必要な多職種での情報連携体制や、オンラインを活用したモニタリングを実施可能な利用者像・事業所要件等の整理を行うことを目的として実施した。

## 2. 本事業の概要

- ① 検討委員会の設置・開催
  - 学識者・有識者及び関係団体等から構成する会議体を設置し、オンラインを活用したモニタリングについて検討を行った。
  - 検討委員会は4回開催した。
- ② 実証調査の実施
  - これまでに実施した実証調査結果及び、検討委員会の議論を踏まえ、実証調査の設計を行い、居宅介護支援事業所と居宅サービス事業所が情報連携の上、実証を行った。
- ③ サービス事業所との情報連携に用いる情報連携シートの見直し
  - 本実証において用いた情報連携シートについて、検討委員会での議論等を踏まえて見直しを行った。
- ④ オンラインモニタリングに関するポイント集の作成
  - 本実証の結果を踏まえ、初めてオンラインを活用したモニタリングを行う場合を想定したポイント集を作成した。
- ⑤ 報告書の作成
  - 上記、調査の結果について、検討委員会での議論を踏まえて、報告書として取りまとめた。

### 3. 検討委員会の開催

○ 検討委員会の構成は以下の通り。

氏名	所属
石山 麗子	国際医療福祉大学大学院 教授
瓜生 律子	社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団 世田谷区福祉人材育成・研修センター センター長
遠藤 征也	一般財団法人長寿社会開発センター 事務局長(兼)調査研究開発部長
大森 七	有限会社大千 あおぞら介護サービス 居宅介護支援事業所 管理者
岡島 潤子	株式会社やさしい手 経営企画部 顧問 兼務 居宅介護支援事業スーパーバイザー
小谷 勇樹	武蔵野市健康福祉部高齢者支援課 介護保険係介護サービス担当 主任
落久保 裕之	医療法人裕心会落久保外科循環器内科クリニック 院長
田中 紘太	株式会社マロー・サウンズ・カンパニー 代表取締役
○ 中澤 伸	社会福祉法人川崎聖風福祉会 理事・事業推進部長
牧野 和子	一般社団法人日本介護支援専門員協会 常任理事

○委員長 (敬称略・五十音順)(所属は令和6年3月時点)

○ 検討委員会の開催状況は以下の通り。

回	開催日	主な議題
第1回	令和5年7月19日(水)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業概要について</li> <li>● 調査票について</li> <li>● 手引きについて</li> </ul>
第2回	令和5年10月5日(木)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 実証結果(速報)について</li> <li>● ヒアリング調査について</li> </ul>
第3回	令和5年11月9日(木)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 実証結果について</li> <li>● ヒアリング調査結果について</li> <li>● オンラインモニタリングの要件について</li> <li>● オンラインモニタリングのポイントについて</li> </ul>
第4回	令和6年2月20日(火)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 報告書(案)について</li> </ul>

## 4. 実証調査概要

### ●実施方法

- 本実証では、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)と、サービス事業所との情報連携を踏まえたオンラインを活用したモニタリングの組み合わせによる方法との比較を行った。
- 具体的には、対象利用者が提供を受けているサービスの職員が介護支援専門員に依頼された情報収集項目について情報を収集したうえで、介護支援専門員がオンラインを活用したモニタリングを行い、その後1週間以内に訪問によるモニタリングを行った。
- 調査期間:令和5年8月～10月

### ●調査対象

種類	人数	選定条件
介護支援専門員	1事業所あたり1～2名	一般社団法人日本介護支援専門員協会を通じ、全国の居宅介護支援事業所を対象に協力を依頼
利用者	介護支援専門員1人あたり利用者1～2名	以下4項目について、全てを満たす利用者と一部を満たす利用者の2パターン ① 利用者の状態像が安定している (直近の更新認定で要介護度が変化していない、提供しているサービスの変更がない等) ② 視力の面でオンラインでのコミュニケーションに問題がない (新聞や雑誌の大きい文字なら読むことが可能等) ③ 聴力の面でオンラインでのコミュニケーションに問題がない (通常の訪問モニタリング時に、聞き返すことが頻繁ではない等) ④ 利用者がICT 機器を利用することができる(普段から使っている等) または家族の同席でオンラインモニタリングが実施可能である
サービス事業所	1利用者あたり1～2事業所	選定条件は特になし(サービスを問わず幅広く実施)

## 5. 実証調査結果概要 (1)基本情報

- 居宅介護支援事業所調査票の有効回収率は93.3%であった。
- 居宅介護支援事業所の開設主体は、「営利法人(株式・合名・合資・有限会社)」が42.9%で最も多かった。
- 本実証の対象として介護支援専門員が選定した実証対象利用者の要介護度は「要介護1」が36.8%で最も多く、次いで「要介護2」が32.4%であった。
- 本実証の情報連携先として介護支援専門員が依頼したサービス事業所のサービス種別は「訪問系サービス」が40.4%、「通所系サービス」が49.6%であった。

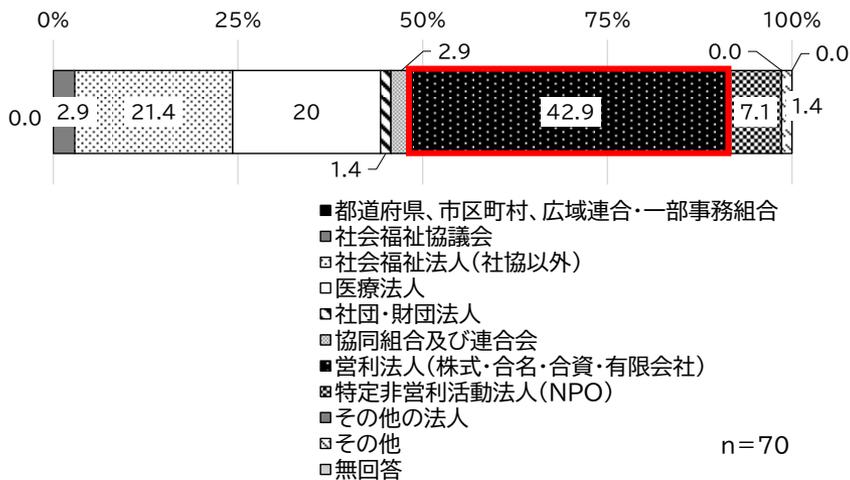
図表1 調査票の回収結果

調査票	調査対象	発出数	有効回収数※1	有効回収率※2
居宅介護支援事業所調査票	全国の居宅介護支援事業所	75	70	93.3%
モニタリング調査票(介護支援専門員用)	1事業所あたり1名~2名	-	133	-
基礎情報調査票	介護支援専門員1人あたり利用者1名~2名	-	136	-
モニタリング調査票(利用者・家族用)	介護支援専門員1人あた利用者1名~2名	-	133	-
モニタリング調査票(サービス事業所用)	1利用者あたり1~2事業所	-	141	-

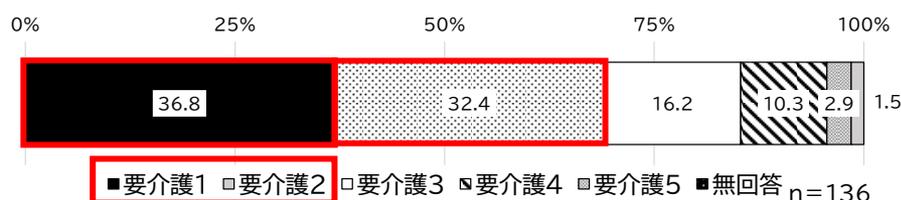
※1:介護支援専門員、利用者、家族の選定は事業所の状況に応じて1~2名(事業所)選定頂いたため、発出数及び有効回収率は記載していない。

※2:利用者の急変や、訪問によるモニタリングが必要になった等によって、本調査への回答ができない事業所があった。

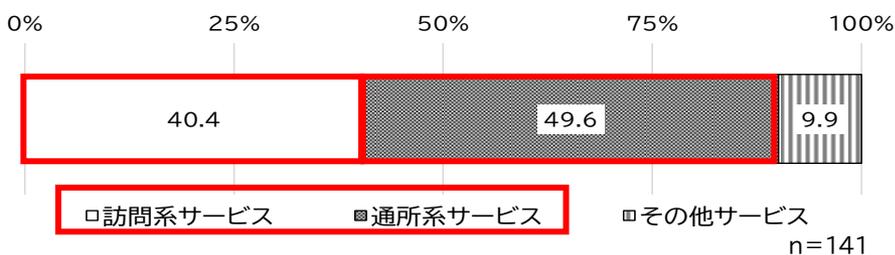
図表2 本実証に参加した居宅介護支援事業所の開設主体



図表3 本実証に参加した対象利用者の要介護度



図表4 本実証に参加したサービス事業所

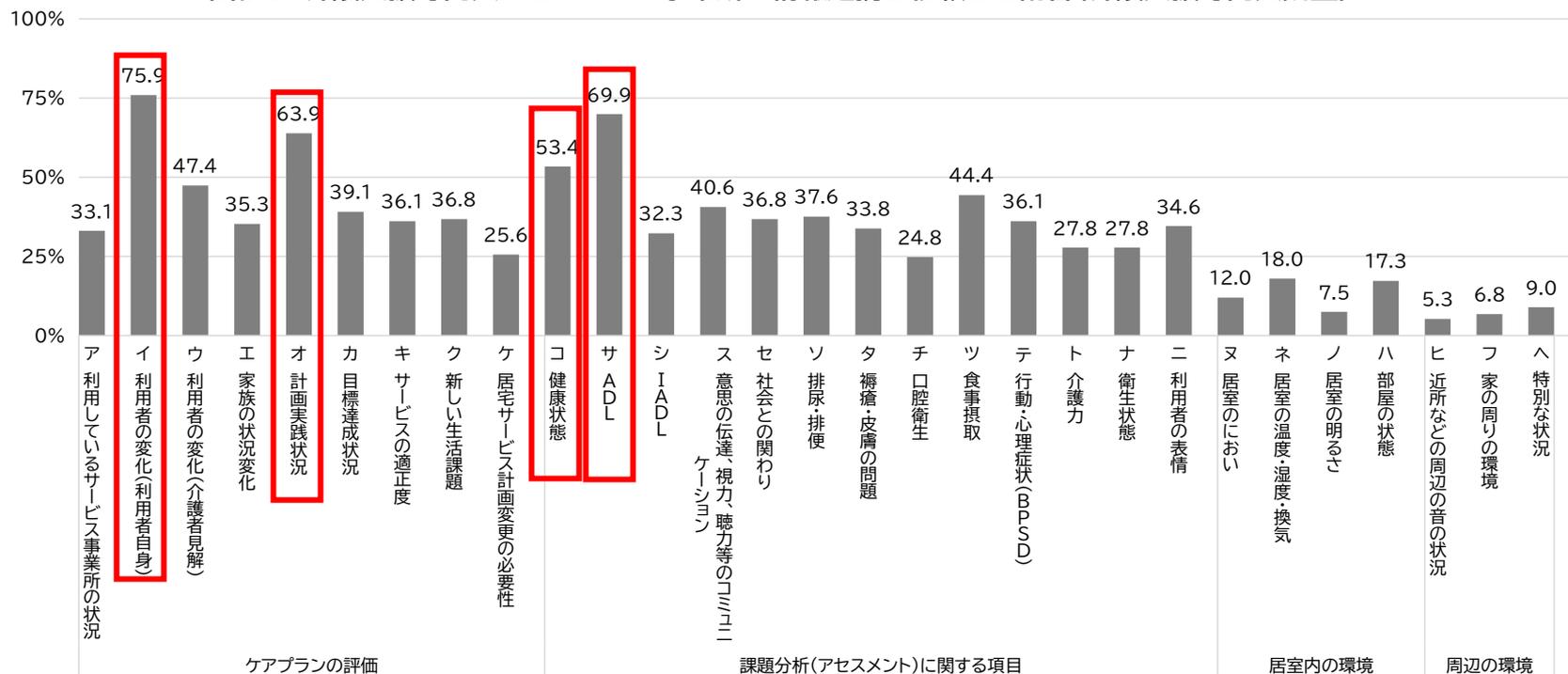


## (2)介護支援専門員がサービス事業所に情報連携を依頼した項目

- 介護支援専門員からサービス事業所に情報連携を依頼した割合が高い項目は、「利用者の変化(利用者自身)(75.9%)」、「ADL(69.9%)」、「計画実践状況(63.9%)」、「健康状態(53.4%)」であった。
- 介護支援専門員からサービス事業所に情報連携を依頼した項目数は平均9.7項目であった。

図表5 介護支援専門員からサービス事業所に情報連携を依頼した割合(介護支援専門員調査)

n=133



図表6 介護支援専門員からサービス事業所に情報連携を依頼した項目数(介護支援専門員調査)

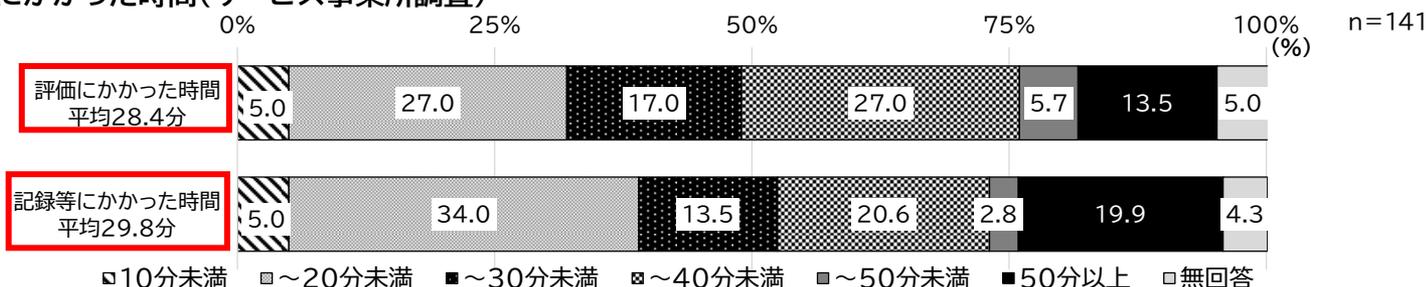
n=133



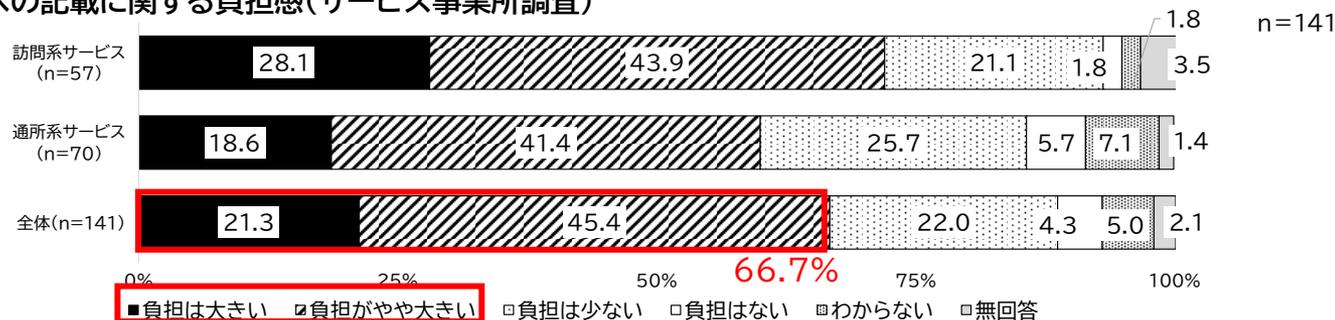
### (3) サービス事業所による情報収集の負担

- サービス事業所が情報連携にかかった時間は、評価にかかった時間は平均28.4分、記録等にかかった時間は平均29.8分であり、合計58.2分であった。
- 情報連携シートへの記載に関する負担感は、「負担は大きい」または「負担がやや大きい」が合計が66.7%であった。
- 通常のサービス提供と比較して、今回依頼のあった情報収集を行いながらサービスを提供することの負担感は、「とても負担が大きい」または「負担が大きい」が47.5%であり、訪問系サービス、通所系サービスいずれも同様の傾向であった。

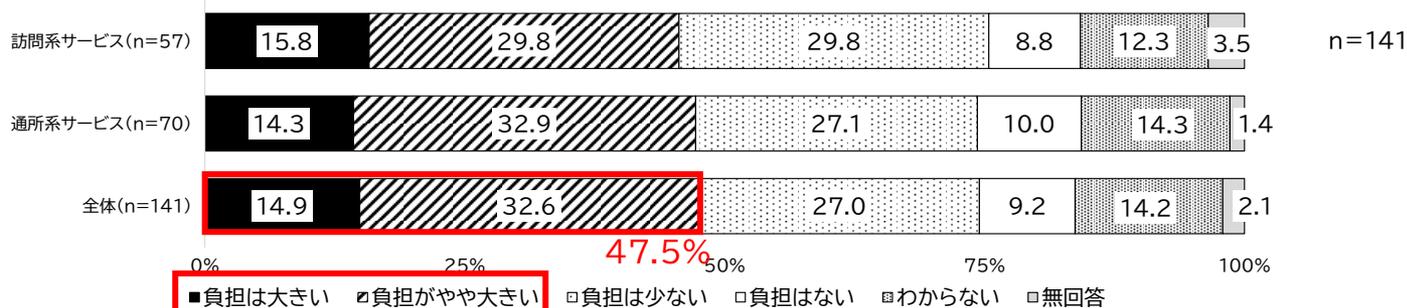
図表7 情報連携にかかった時間(サービス事業所調査)



図表8 情報連携シートへの記載に関する負担感(サービス事業所調査)



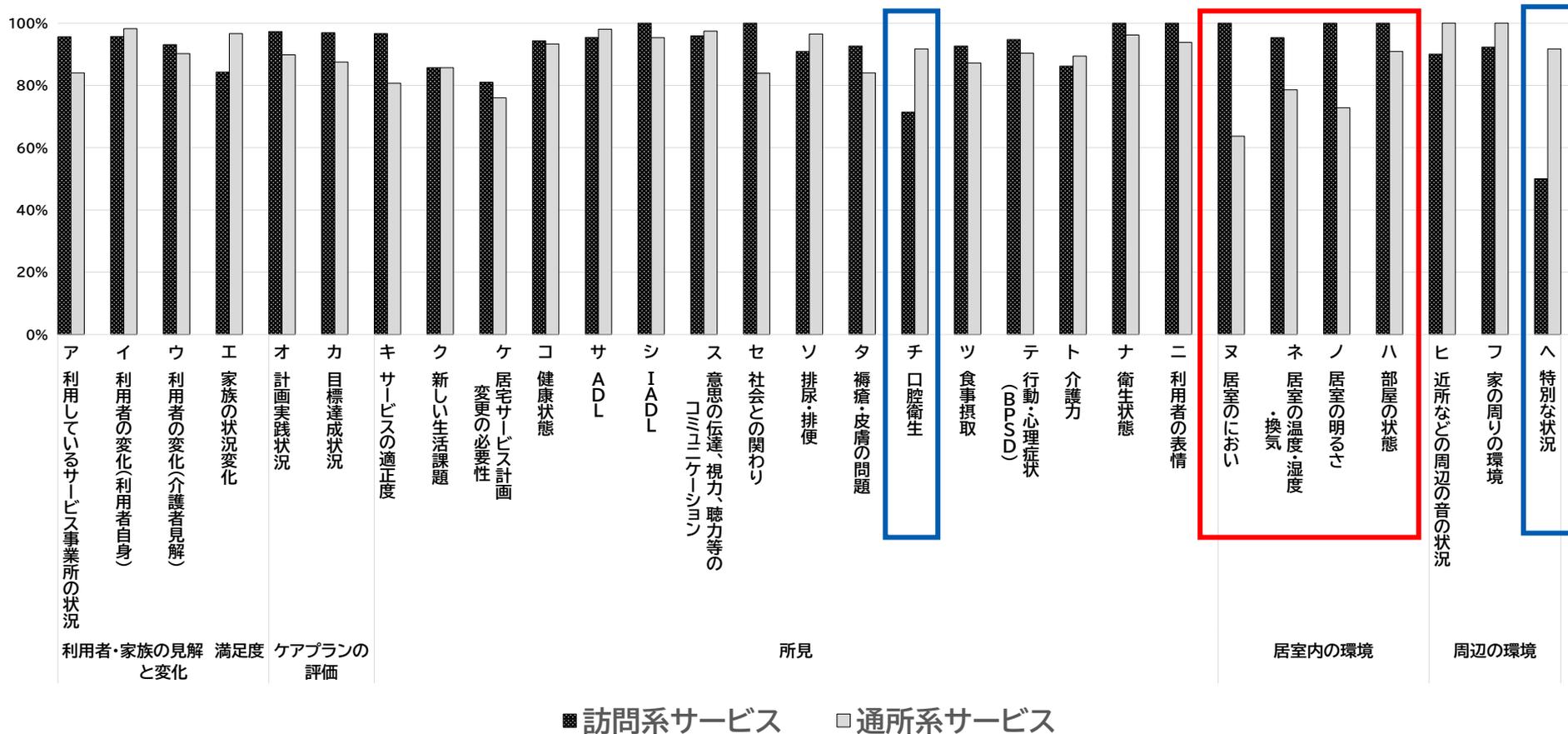
図表9 通常のサービス提供と比較して、今回依頼のあった情報収集を行いながらサービスを提供することの負担感(サービス事業所調査)



### (4) サービス事業所による情報収集の状況

- 情報収集できた情報について、「普段から情報把握していた」または「時々情報把握していた」と回答した割合の合計は、通所系サービス事業所より訪問系サービス事業所の方が高い傾向にあった。
- 特に、居室内の環境に関する情報(「居室のにおい」、「居室の明るさ」等)は、通所系サービスより訪問系サービスで把握している割合が高かった。
- 一方、「口腔衛生」、「特別な状況」は、通所系サービスでの方が把握している割合が高いことが分かった。

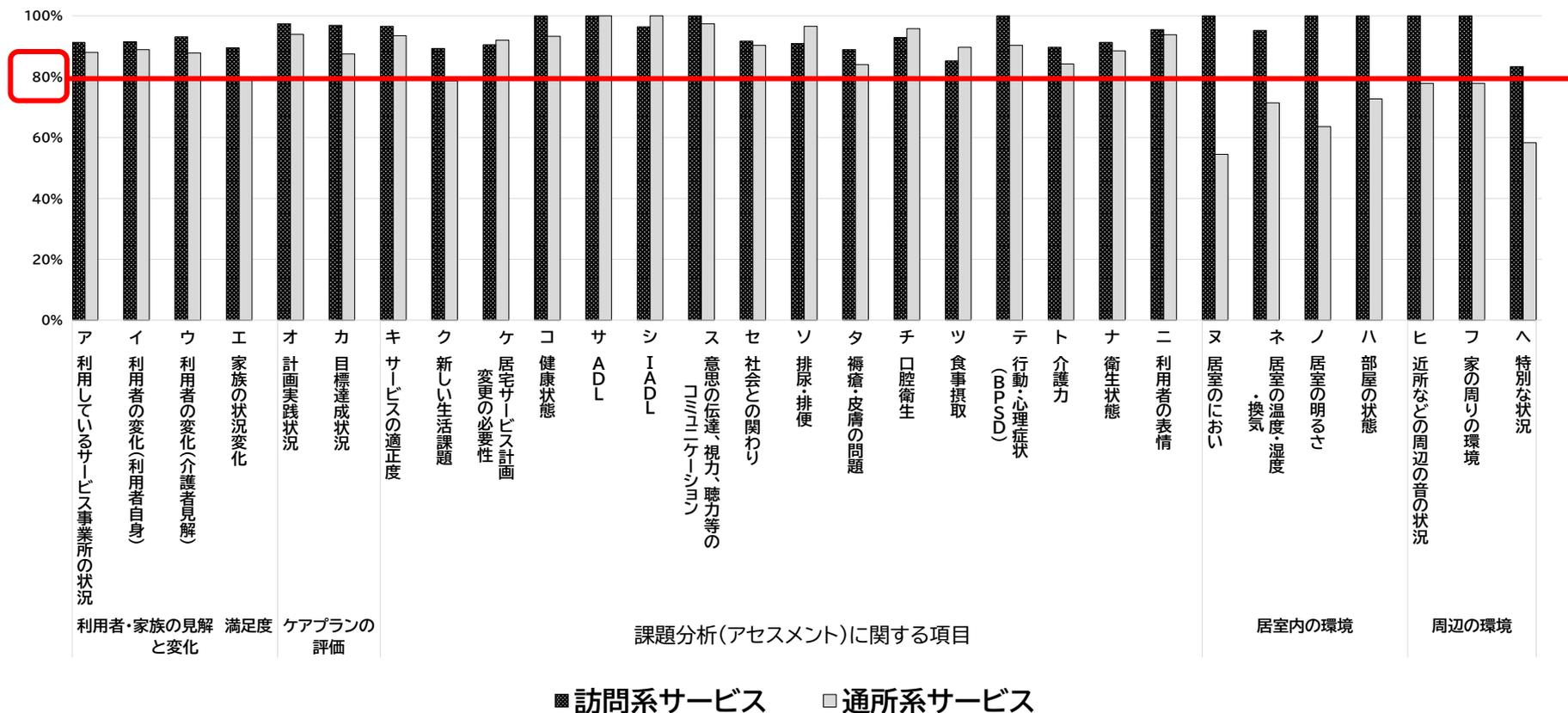
図表10 情報収集できた情報について、日々のサービスの中で「普段から情報把握していた」または「時々情報把握していた」と回答した割合の合計(サービス事業所調査)



### (4) サービス事業所による情報収集の状況

- 介護支援専門員から、サービス事業所に情報収集の依頼のあった項目について、依頼通りの情報収集が「できた」または「概ねできた」と回答した割合の合計は、通所系サービスより訪問系サービスの方が高い項目が多かった。
- 訪問系サービスでは、全ての項目で、依頼通りの情報集が「できた」または「概ねできた」と回答した割合の合計が8割以上であった。

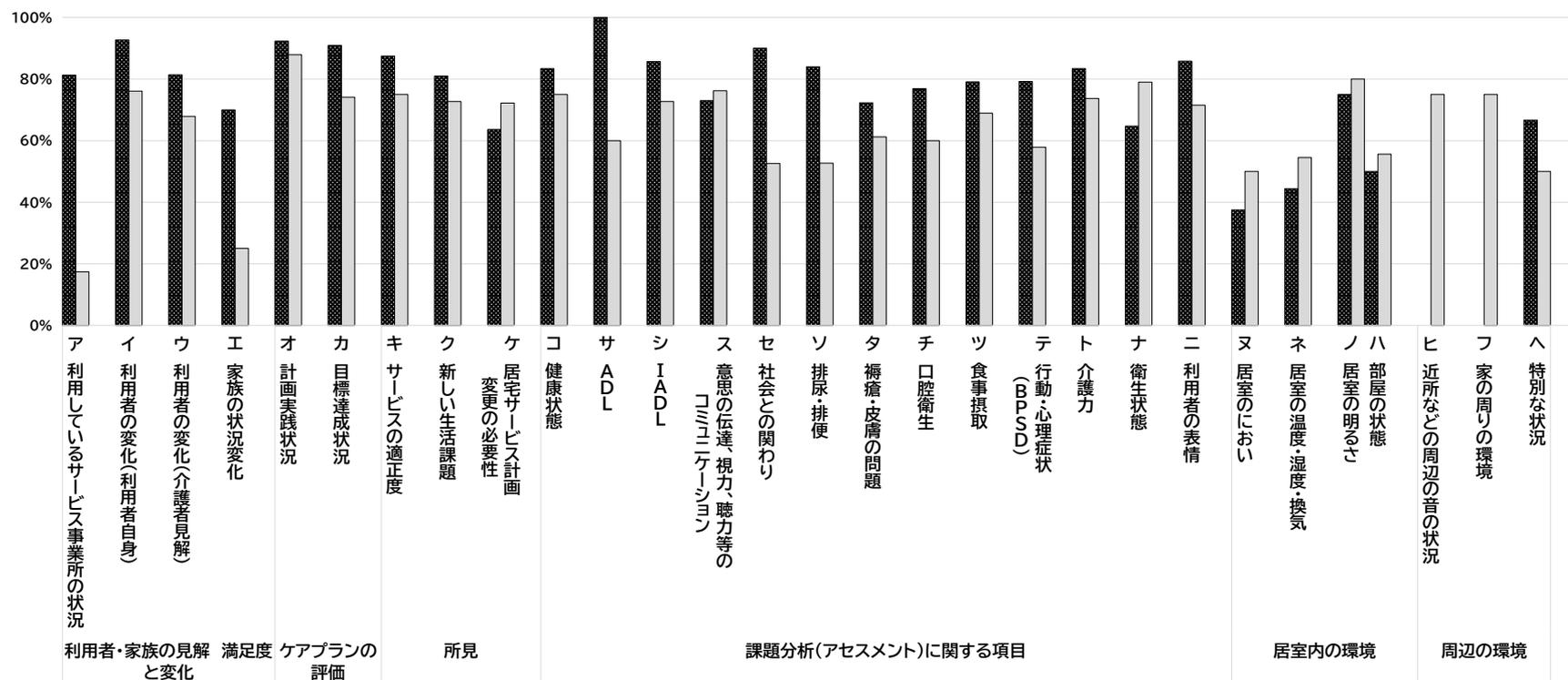
図表11 情報収集の依頼のあった項目について、依頼通りの情報収集が「できた」または「概ねできた」と回答した割合の合計(サービス事業所調査)



### (5) サービス事業所と介護支援専門員の情報連携の状況

- 介護支援専門員が、サービス事業所から「十分に情報を得ることができた」場合と、「ほぼ必要な情報を得ることができた」場合それぞれにおいて、十分なモニタリングができた割合を比較した。
- サービス事業所から「十分に情報を得ることができた場合」、総じて「十分なモニタリングができた」と回答した割合が高い結果であった。

図表12 サービス事業所から「十分に情報を得ることができた」又は「ほぼ必要な情報を得ることができた」場合別オンラインによって「十分なモニタリングをすることができた」割合(介護支援専門員調査)

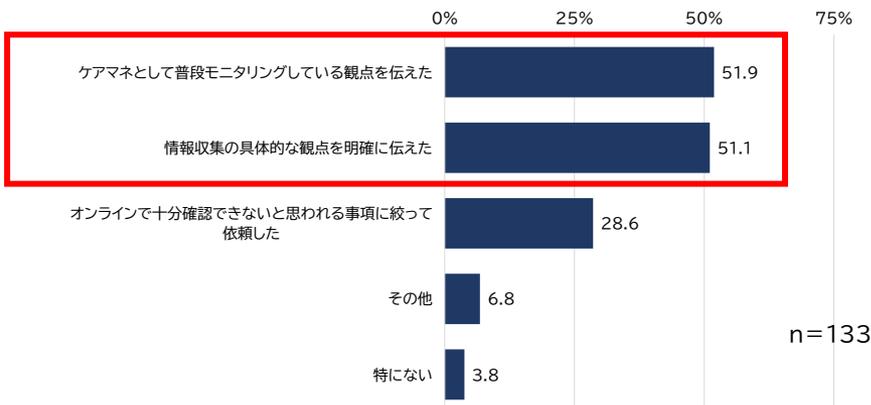


- サービス事業所に情報提供を依頼した項目について、「十分に情報を得ることができた」場合
- サービス事業所に情報提供を依頼した項目について、「ほぼ必要な情報を得ることができた」場合

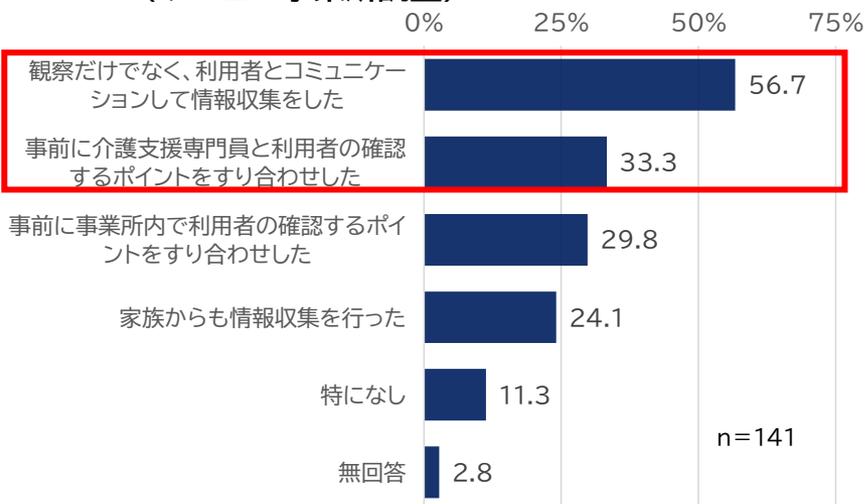
## (6)情報連携・オンラインモニタリングにおける留意点・工夫点

- 介護支援専門員がサービス事業所に情報提供依頼を依頼するにあたって配慮したポイントは、「ケアマネとして普段モニタリングしている観点を伝えた」、「情報収集の具体的な観点を明確に伝えた」の回答が多かった。
- サービス事業所が情報収集時に気を付けたポイントは、「観察だけでなく、利用者とのコミュニケーションして情報収集をした」、「事前に介護支援専門員と利用者の確認するポイントをすり合わせした」の回答が多かった。
- 介護支援専門員が、オンラインで面談を円滑に進めるために当日の対話で工夫したポイントは、「面談の最初にリラックスできる話題をとりいれた」、「面談の時間に配慮した」の回答が多かった。

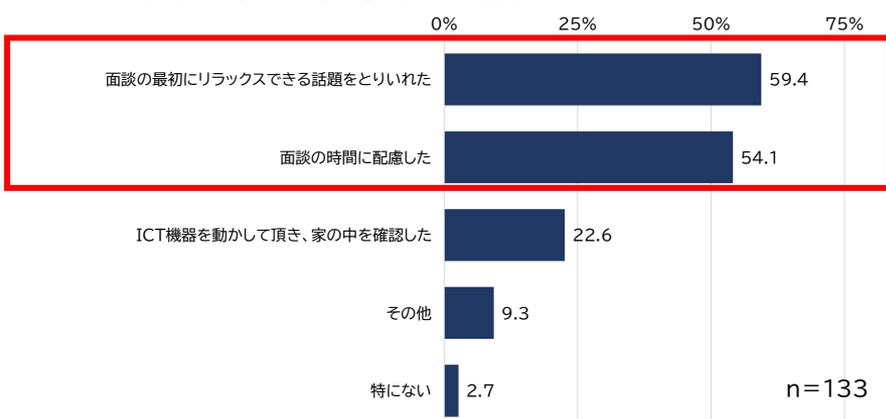
図表13 サービス事業所への情報提供依頼にあたって配慮したポイント【複数回答】(介護支援専門員調査)



図表14 情報収集時に気を付けたポイント【複数回答】(サービス事業所調査)



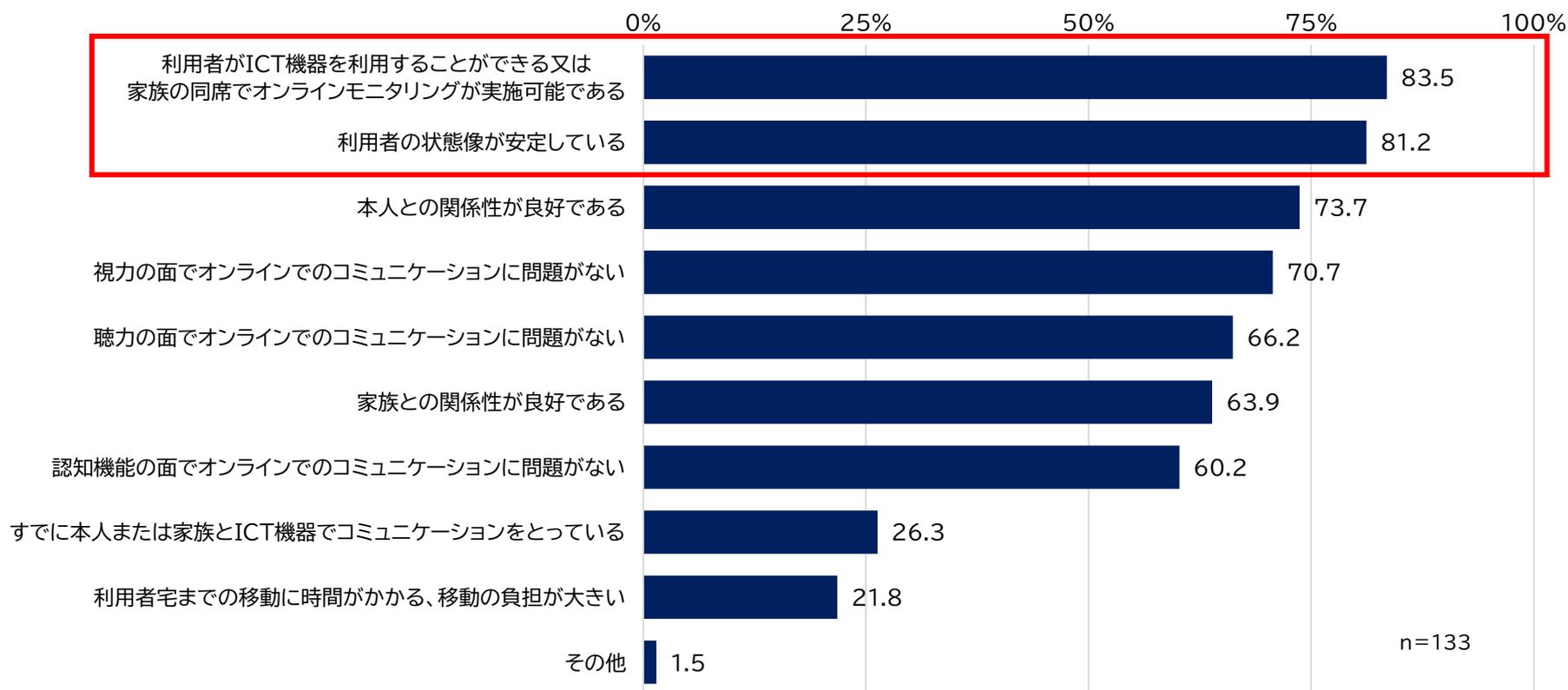
図表15 当日の対話で工夫したポイント【複数回答】(介護支援専門員調査)



## (6)情報連携・オンラインモニタリングにおける留意点・工夫点

○ 本実証において、介護支援専門員が利用者を選定する際に重視したポイントは、「利用者がICT機器を利用することができる又は家族の同席でオンラインモニタリングが実施可能である」、「利用者の状態像が安定している」の回答が8割超であった。

図表16 本実証において、介護支援専門員が利用者を選定する際に重視したポイント【複数回答】  
(居宅介護支援事業所調査)

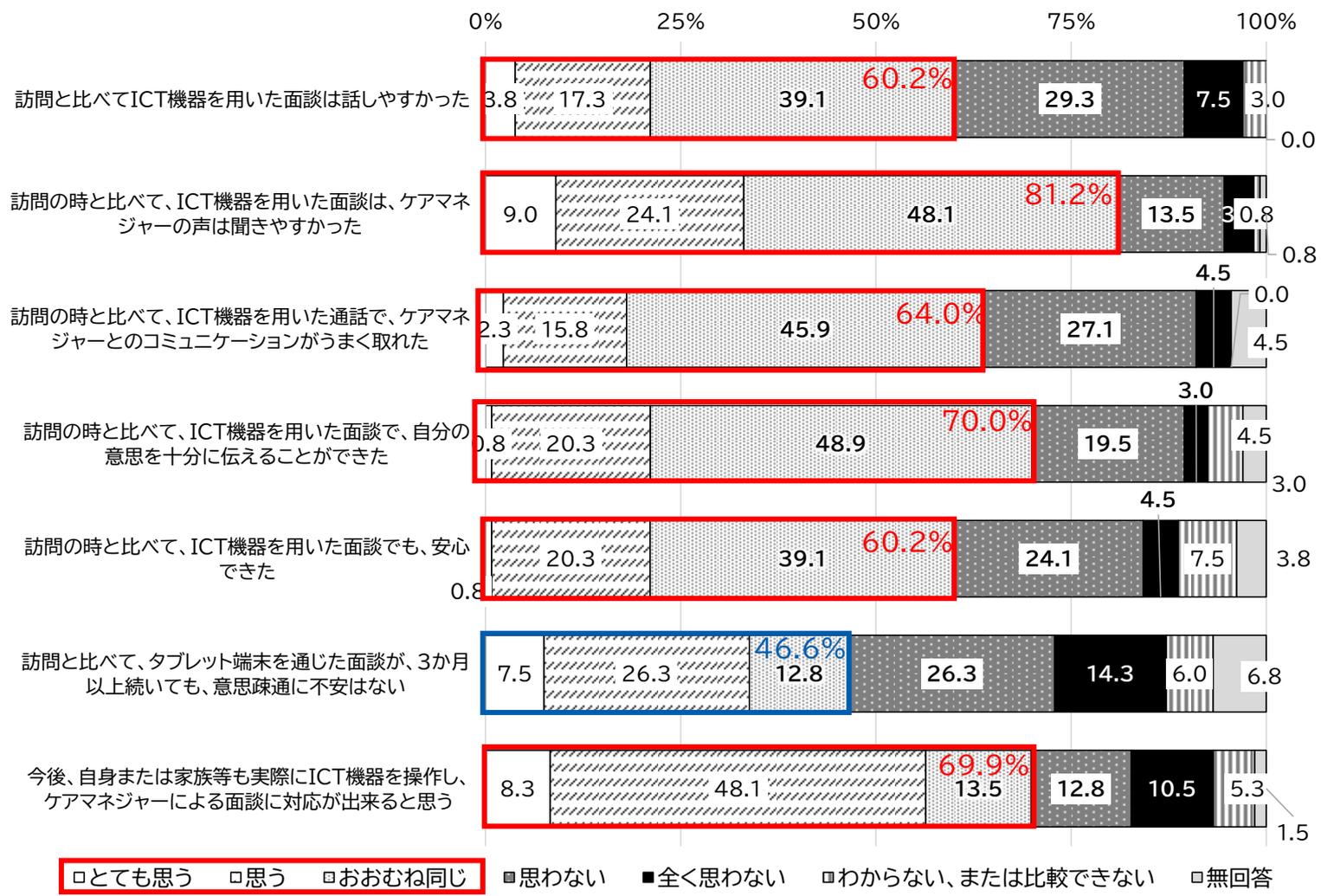


### (7)利用者・家族によるオンラインモニタリングの評価

○ 対象利用者・家族による評価は、ほぼすべての項目で、「とても思う」～「おおむね同じ」までの割合の合計が半数以上であった。  
 ○ ただし、「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」については、「とても思う」～「おおむね同じ」までの割合の合計が半数以下(46.6%)であった。

図表17 オンラインモニタリングの評価(利用者・家族調査)

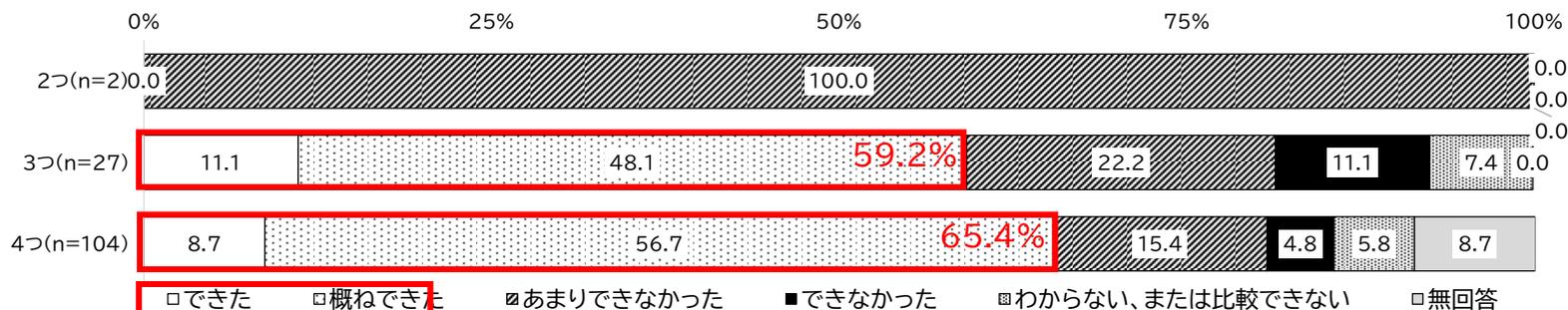
n=133



## (8)介護支援専門員によるオンラインモニタリングの評価

- 本実証の対象利用者の選定条件の該当数別では、該当する条件(P2、3. 調査対象:利用者の①～④参照)が3つ以上の場合に「できた」または「概ねできた」の割合が半数を超えた。
- 介護支援専門員の自由記述から、居室内や身体状況、動作についてはオンラインモニタリングでは確認が難しかったことがうかがえた。ただし、利用者の状態像が安定している、サービス事業所との情報連携が十分にできている場合にはオンラインモニタリングに肯定的な意見が見られた。

図表18 利用者の状態像別オンラインモニタリングの評価 該当数別(介護支援専門員調査)



図表19 オンラインモニタリングの評価 その理由  
 <主な自由記述> (介護支援専門員調査)

- 相手の表情が緊張していたり、質問に答えるだけで話合うという空気にならなかった。言葉での聞き取りはできたが、**姿勢や動きにより得られる身体状況のアセスメントができない。**
- サービス事業所の職員が、家族からの聞き取りを行うことが時間的に難しく、家族の考えを知ることができなかった。
- 画面越しで話すタイミングが取りにくかった。場の雰囲気さがちなくなってしまう、**いつものように場の雰囲気から聞き取れることも、確認したいことを聞いているような感じになった。**
- 状態が落ち着いていたためオンラインでのモニタリングで十分であった。**
- 事前の事業所からの情報で必要な項目の情報はおさえられたことと、本人と家族にしっかり聞き取りができた為、そこまで普段と比べて大きな支障は感じなかった。**
- 本人は寝たきりのため、通常の訪問も家族からの聞き取りが多い。その点においては事業所情報+オンラインモニタリングでも十分に評価することができた。

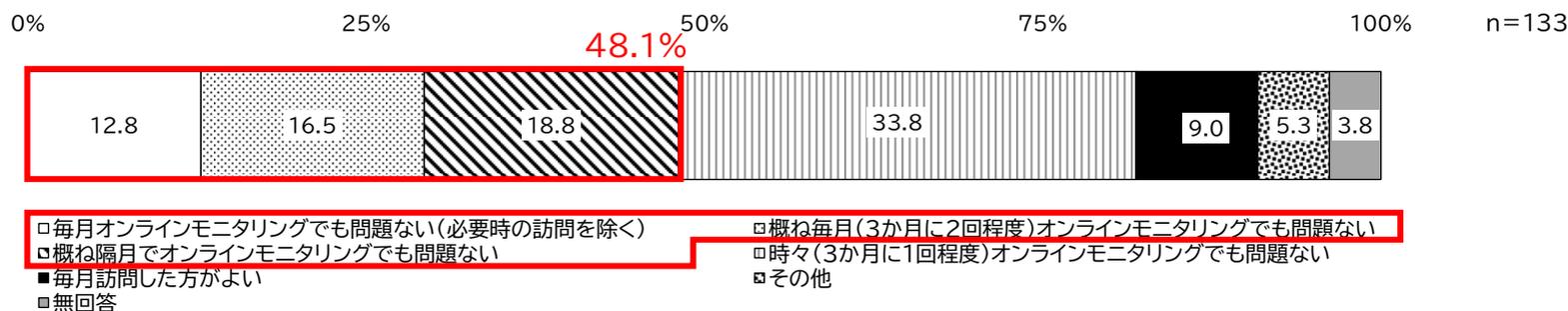
図表20 通常のモニタリングでは気付けたが、サービス事業所による情報収集やオンラインモニタリングでは気付けなかった重大な事象があった場合の内容 <主な自由記述> (介護支援専門員調査)

- 室温や換気の状態、居室内の物の置き場などが伝わりにくく、家の中をさりげなく確認できていたができなかった。上下肢の冷たさ、下肢の浮腫みの状況、圧痕の程度など触れることができなかった。**
- 表面的な返事と、心情との違いや、**たてまえの返事**との相違が、訪問時にはよく読み取ることができた。
- 玄関まで出て来る等の動き**の部分の確認が難しいので事業所からの情報が必要と感じました。
- 画面に映らない**手の動き**の観察や面談のしやすい姿勢への配慮が行いにくかった。訪問では、「その場所で」と指をさしてすぐに伝えられるが、オンライン上では確認しにくかった。
- オンラインだからと言うことで気づけないことはない。**
- 特に相違は見られなかった。

### (9) オンラインモニタリングの実施意向

- 利用者の状態像に大きな変化がないと想定される場合のオンラインモニタリングの活用頻度は、「毎月～概ね隔月でもオンラインモニタリングでも問題ない」と回答した介護支援専門員は約半数(48.1%)であった。
- 一方利用者調査では、ICTを使用したモニタリングの実施意向において、「実施したい」が54.9%、「実施したくない」が44.4%であった。
- オンラインモニタリングを実施する場合の頻度に関する意向については、毎月～2か月に1回程度オンラインモニタリングでも問題ないとの回答が約半数であった。

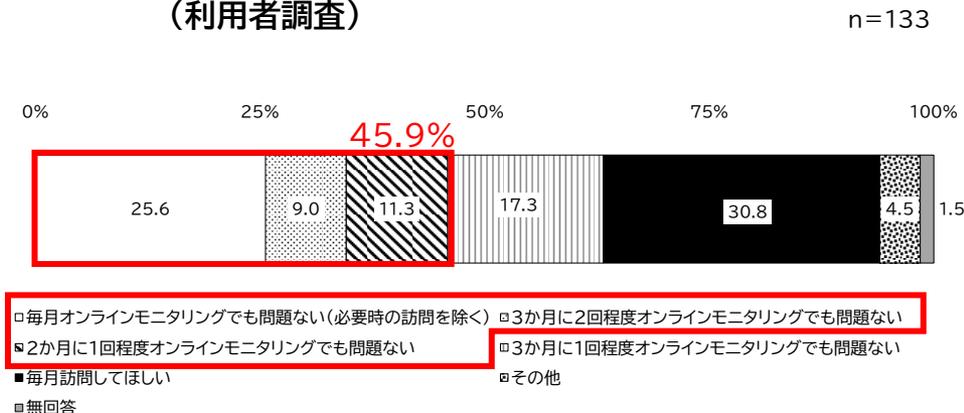
図表21 利用者の状態像に大きな変化がないと想定される場合のオンラインモニタリングの活用頻度(介護支援専門員調査)



図表22 ICTを使用したモニタリングの実施意向(利用者調査)



図表23 オンラインモニタリングを実施する場合の意向(利用者調査)





## 7. オンラインモニタリングに関するポイント集の作成

○ 初めてオンラインを活用したモニタリングを行う介護支援専門員を主な読者として想定し、本実証結果を踏まえたオンラインモニタリングを行う場合のポイントをわかりやすく整理することにより、オンラインモニタリング実施にあたっての支援に資する資料を作成した。

### 【ポイント集目次構成】

1. 本ポイント集の趣旨
  2. オンラインを活用したモニタリングの実施プロセス
  3. オンラインを活用したモニタリングのポイント
    - 対象者の選定
      - (1) オンラインを活用したモニタリングが実施可能な利用者を検討するポイント
      - (2) 利用者の同意
      - (3) サービス担当者会議等での協議
      - (4) サービス事業所との情報連携のポイント
      - (5) 利用者の居宅への訪問
    - 事前準備
      - (1) 実施方法のポイント
      - (2) 日程調整のポイント
      - (3) サービス事業所との情報連携のポイント
    - オンラインを活用したモニタリングの実施(当日)
    - 実施後の対応
- 添付資料

### 【ポイント集イメージ】

