

介護支援専門員 実務研修

サービス担当者会議の意義及び進め方

ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術
第7章④



ケアプランセンター あやめの里
居宅介護支援事業所 笑心

堀川知美
山本喜則

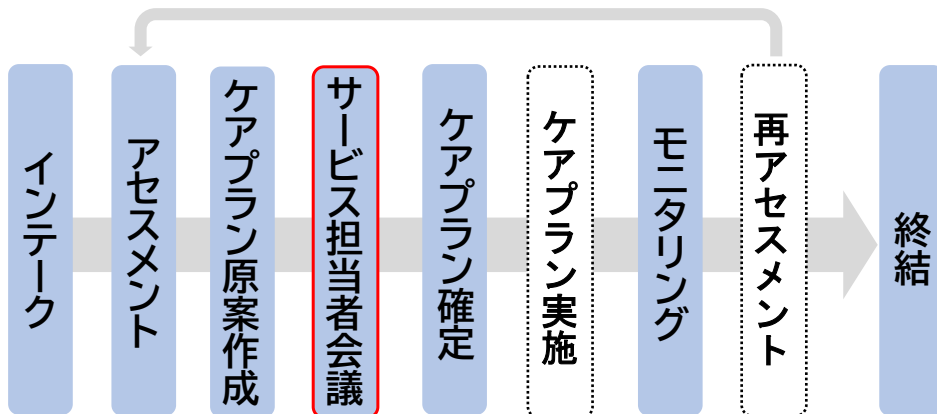


本科目の目的

多職種とのアセスメント結果の共有や
居宅サービス計画等の原案に対する
専門的見地からの意見収集の意義を理解し、
会議の開催に係る具体的な方法を修得する。



ケアマネジメントプロセス



3



本科目の修得目標

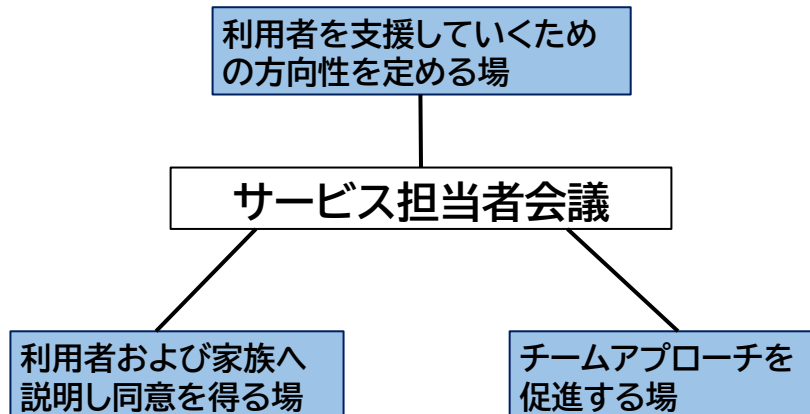
P.366

- ① サービス担当者会議の目的と意義について説明できる。
- ② サービス利用におけるチームアプローチの重要性について説明できる。
- ③ (先輩や上司の指導を受けながら、) サービス担当者会議開催のプロセスに基づき、開催準備及び会議の進行ができる。
- ④ 個別サービス計画との整合性を確認することの重要性について説明できる。
- ⑤ サービス担当者会議に関わる内容の記録の作成方法を説明できる。
- ⑥ 多職種と、今後の課題に関する確認を行う際の留意点について説明できる。
- ⑦ (先輩や上司の指導を受けながら、) 利用者の状態像や運営基準に合わせたサービス担当者会議の意義について理解した上で、会議の開催に向けた準備ができる。
- ⑧ サービス担当者会議開催理由に合わせた検討の留意点について説明できる。

4

第1節 サービス担当者会議の 意義と目的の理解

P.366



5

第1節 サービス担当者会議の 意義と目的の理解

P.367

1. サービス担当者会議の意義・目的

目的

- ① 情報の共有
- ② 方向性の確認と共有
- ③ 利用者および家族への説明と同意
- ④ チームアプローチの促進

●開催の意義： 情報収集なのか…
モニタリングなのか…

PDCAサイクルを回していく動力源

6

第1節 サービス担当者会議の 意義と目的の理解

P.368

1. サービス担当者会議の意義・目的

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
(第13条第9号)

介護支援専門員は、サービス担当者会議(介護支援専門員が居宅サービス計画の作成のために、利用者及びその家族の参加を基本としつつ、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者(以下この条において「担当者」という。)を召集して行う会議の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めるものとする。(略)ただし、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により意見を求めることができるものとする。

7

第1節 サービス担当者会議の 意義と目的の理解

P.369

2. 利用者を支援していくための方向性を定める場

★ 総合的な援助の方針を決定する場

- ・利用者、家族、ケアチームのメンバー全員が、居宅サービス計画に盛り込まれた目標を同じように理解する
- ・利用者の全体像の理解と共有
- ・専門職が関わる根拠が明確になり、ケアの方向性とのつながりがわかる



8

第1節 サービス担当者会議の 意義と目的の理解

P.370

2. 利用者を支援していくための方向性を定める場

- ★ どのようなアプローチで最終目標を目指すのか
 - ・共通認識を持つことが、チームで支援する為の前提
 - ・それぞれの役割を確認、共有し、理解する
 - ・参加者全員が共にその場で意見や考えを聞くことができる
 - ・利用者や家族の反応をその場で確認・認識できる



利用者の望む生活を達成する居宅サービス計画へと、
より練り上げる

9

第1節 サービス担当者会議の 意義と目的の理解

P.371

3. 利用者及び家族へ説明し、同意を得る場

3-1 主体的に取り組む自覚の促進

- ・主体者であることの自覚を促す好機
- ・説明したことと同意を得ることは同じではない

➡ 利用者や家族が発言できる、意見を主張できる場面
を作る

利用者の自己覚知につなげる



第1節 サービス担当者会議の 意義と目的の理解

P.372

3. 利用者及び家族へ説明し、同意を得る場

3-2 専門的見地からの説明と同意

- ・医学的なリスク管理や日常生活上で起こりえるリスク

3-3 自分で出来ることを促す説明と同意

- ・介護支援専門員が一人で説明し、同意を得るものではない。

本人の力(ストレングス)が増進できるように進める

11

第1節 サービス担当者会議の 意義と目的の理解

P.373

3. 利用者及び家族へ説明し、同意を得る場

3-4 説明と同意による利用者の不安の軽減と安心

- ・顔が見えることへの安心
- ・サービス提供者に確認できることで安心を生み、
信頼へと発展
- ・支援者・協力者の存在を実感すると、
家族の**不安や孤独も軽減**

12

第1節 サービス担当者会議の 意義と目的の理解

P.373

4. チームアプローチを促進する場

4-1 顔を合わせることからの関係づくり

- ➡ チームとして意識が生まれ、関係が作られる
- ➡ どのようなサービスを提供してくれるのか再確認

4-2 つながりによる生活へのチームアプローチ

- ➡ 自分の**可能性**を自分で**認知する**
- ➡ 生活とのつながりを認識する
- ➡ **チームでアプローチが重要**

13

第1節 サービス担当者会議の 意義と目的の理解

P.374

4. チームアプローチを促進する場

4-3 支援内容の共通理解による積極的チームアプローチ

- ➡ 方向性の認識し、根拠をもって取り組む

4-4 居宅サービス計画と個別サービス計画による チームアプローチ

- ➡ 位置づけや他のサービスとの関連性を明確にする
- ➡ 個別サービス計画を**具体化につなげる**

14

第1節 サービス担当者会議の 意義と目的の理解

P.375

4. チームアプローチを促進する場

4-5 役割の明確化によるチームアプローチ

- 役割や関連を理解し、チームアプローチを促進
- 相乗効果をより高める

4-6 コミュニケーションによるチームアプローチ

- チームメンバーでコンフリクト(葛藤・衝突)が発生
- 担当者会議にて問題を解決



チームがより強固に!!

15

第2節 サービス担当者会議の実施

P.377

サービス担当者会議は
どのような時に開催するのか…

- 利用者の状態が変化したとき
- 最初のサービス計画を作成したとき
- 多様な主体がケアにかかわるとき
- 支援に困難性を伴うとき
- 利用者の状況が大きく変化したとき
- 更新認定および区分変更をしたとき

16

第2節 サービス担当者会議の実施

P.377

1. 利用者の状況に合わせたサービス担当者会議の開催

1-1 利用者の状態が変化したとき

「改善」 ➡ **目標達成**
➡ 評価と次の目標が明示

「維持」 ➡ **要因を分析**
➡ 望む生活はなにか

「悪化」 ➡ **再アセスメント**
➡ 居宅サービス計画の変更

17

第2節 サービス担当者会議の実施

P.377

1. 利用者の状況に合わせたサービス担当者会議の開催

1-2 最初のサービス計画を作成したとき

➡ 居宅サービス計画原案を作成し、関係事業所を招集

確認・協議事項

- ▶ 利用者や家族の全体像の理解
- ▶ 利用者・家族の生活に対する意向
- ▶ 総合的な援助方針
- ▶ 解決すべき課題を共有
- ▶ 計画内容・役割を相互に理解

18

第2節 サービス担当者会議の実施

P.379

1. 利用者の状況に合わせたサービス担当者会議の開催

1-3 多様な主体がケアにかかわるとき

- ➡ 支援内容の整理
- ➡ 誰がどの部分をポートするかを整理

1-4 支援に困難性を伴うとき

- ➡ 多職種の意見を参考にし、視野を広げる
- ➡ 担当者会議にて解決の糸口を見つける

1-5 利用者の状況が大きく変化したとき

- ➡ 現状把握(アセスメント)
- ➡ 居宅サービス計画を変更

19

第2節 サービス担当者会議の実施

P.380

1. 利用者の状況に合わせたサービス担当者会議の開催

1-6 更新認定および区分変更をしたとき

- ➡ 単にサービス担当者会議を開催するだけではない
- ➡ 居宅サービス計画の**評価**を行う

※要介護度が変更した場合は・・・

- ➡ 改善した点や悪化した点を検証
- ➡ 目的は達成・未達成の確認

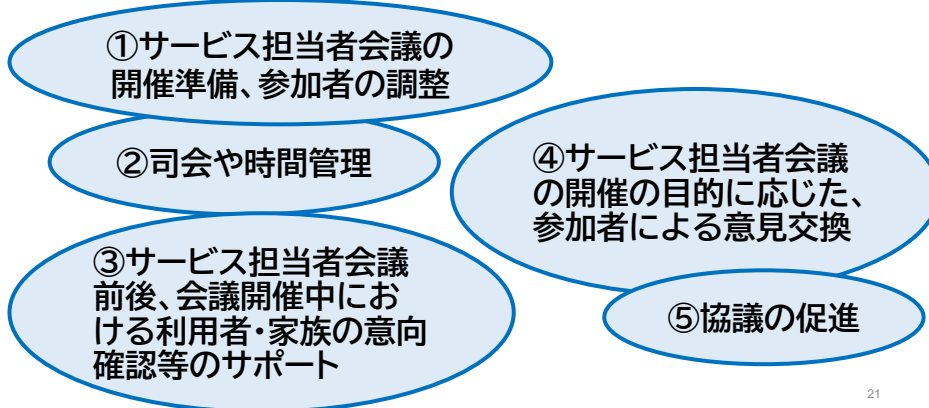
20

第2節 サービス担当者会議の実施

P.380

2. サービス担当者会議開催の実際

2-1 介護支援専門員の役割



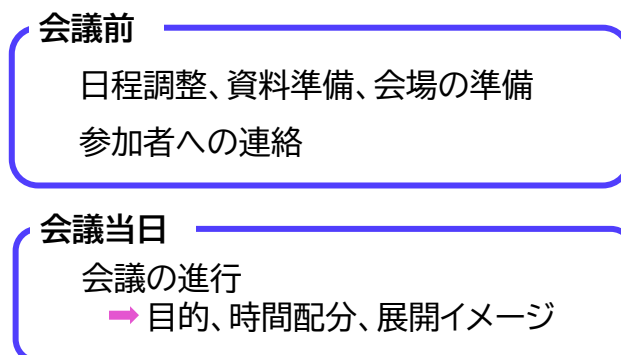
21

第2節 サービス担当者会議の実施

P.380

2. サービス担当者会議開催の実際

2-2 サービス担当者会議の運営手順



22

第2節 サービス担当者会議の実施

P.381

2. サービス担当者会議開催の実際

2-2 サービス担当者会議の運営手順

サービス担当者会議の**具体的な進め方**



- ①開会のあいさつと参加者の紹介
- ②今回の会議の目的の説明と共通理解
- ③目的に沿った利用者・家族の意向と意思確認
- ④現状の説明とアセスメントの確認
- ⑤各専門職からの専門的見地と意見交換

23

第2節 サービス担当者会議の実施

P.381

2. サービス担当者会議開催の実際

2-2 サービス担当者会議の運営手順



- ⑥利用者・家族の同意確認
- ⑦各サービス提供事業所の担当スタッフの役割確認
- ⑧残された課題の確認
- ⑨次回開催時期の確認
- ⑩閉会のあいさつ

①～⑩までの
各注意点を
見ていきましょう！

24

第2節 サービス担当者会議の実施

P.381

2. サービス担当者会議開催の実際

2-2 サービス担当者会議の運営手順

①開会のあいさつと参加者の紹介

- ・会議の始まりと終わり、参加者が誰で、どういう立場で参加しているのかを、明確にする。

②今回の会議の目的の説明と共通理解

- ・目的が不明確では、会議の進む方向が明確にならない。
 - 会議自体が有意義なものとならず、参加者に不全感に残り、今後の開催に悪影響。

25

第2節 サービス担当者会議の実施

P.381

2. サービス担当者会議開催の実際

2-2 サービス担当者会議の運営手順

③目的に沿った利用者・家族からの意向と意思確認

- ・意向は、介護支援専門員ではなく、利用者・家族から直接話していただく。

④現状の説明とアセスメントの確認

- ・アセスメントの共有

⑤各専門職からの専門的見地と意見交換

- ・アセスメントの裏づけ、リスクの共有
- ・エンパワメント(潜在的な力を引き出す働きかけ)

26

第2節 サービス担当者会議の実施

P.381

2. サービス担当者会議開催の実際

2-2 サービス担当者会議の運営手順

⑥利用者・家族の同意確認

- ・協議により、原案に修正や追加が出た場合、利用者・家族と参加者の同意を得る。
 - その場で修正、大きな変更がある場合には、後日修正し、同意を得て、サービス提供事業所へ交付

⑦各サービス提供事業所の担当スタッフの役割確認

- ・基本的には原案で示され、⑤の協議の中でなされるが、⑥でも再確認し、より明確にする。

27

第2節 サービス担当者会議の実施

P.381

2. サービス担当者会議開催の実際

2-2 サービス担当者会議の運営手順

⑧残された課題の確認

- ・会議の中で新しい課題や持ち越す課題が出てきた場合、残された課題として確認をする。
 - 今回の居宅サービス計画に反映できなかった課題。

⑨次回開催時期の確認

- ・次回は開催時期、開催目的を確認しておく。
- ・具体的な日にちまでではなくとも、時期は定めておく。
 - 次への意識づけ

⑩閉会のあいさつ

28

第2節 サービス担当者会議の実施

P.382

2. サービス担当者会議開催の実際

2-3 サービス担当者会議の前中後における 利用者・家族のサポート

会議中

要所で具体的な言葉をかけ、理解を促す
気持ちを表現できるよう促す

会議後

再度言葉にして利用者・家族の意向を確認

29

第2節 サービス担当者会議の実施

P.382

2. サービス担当者会議開催の実際

2-4 介護の目的に応じたファシリテーション

ファシリテーション

= 『会議やミーティングを円滑に進める技法』

→ 発言の促し、多様な意見の引き出し
意見交換の促し、意見の取りまとめ



合意形成をサポート

30

第2節 サービス担当者会議の実施

P.382

2. サービス担当者会議開催の実際

2-5 個人情報およびプライバシー保護

- 情報共有する際には、利用者・家族の同意を得る
- 知り得た情報を共有する際も個人情報保護の観点から同意が必要

31

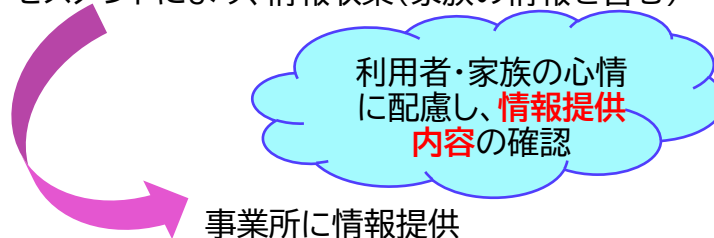
第2節 サービス担当者会議の実施

P.382

3. サービス担当者会議の準備における留意点

3-1 情報提供の同意の取得

アセスメントにより、情報収集(家族の情報を含む)



- ※ 契約の段階で、個人情報の取り扱いについては説明し、同意を得ているが、情報提供時には再度確認を！

32

第2節 サービス担当者会議の実施

P.383

3. サービス担当者会議の準備における留意点

3-2 会議開催日や場所・時間の設定

- ▶ 日時調整・・・開催時間と所要時間、参加者の確認
会議の目的と検討内容
- ▶ 開催場所・・・自宅、病院・診療所など

3-3 会議の目的の明確化

- ▶ 目的・内容を明確化
- ▶ 参加者に会議の目的・内容を伝え、準備を依頼

33

第2節 サービス担当者会議の実施

P.384

3. サービス担当者会議の準備における留意点

3-4 各専門職との事前調整

★ 開催案内

- ・目的と日時を明確に案内
- ・電話だけでなく、FAXやメールなどを活用

★ 参加者が十分か確認

- ・インフォーマルサポートの関係者もケアチームの一員
- ・参加出来ない場合は、事前に意見(照会)をもらう

★ 所要時間の告知

- ・所要時間のわからない会議は、参加しづらい
→ 所要時間を伝える

34

第2節 サービス担当者会議の実施

P.384

4. サービス担当者会議の進め方における留意点

4-1 関係者全員が参加できる工夫

- ➡ 発言者が偏らないよう、全員が発言できるようにする
- ➡ 発言者の話をさえぎらないよう、**時間をコントロール**

4-2 意見を出しやすい運用の工夫

- ➡ 議論の流れを修正、発言を導き出す
- ➡ 発言の順番や検討の順番を工夫
- ➡ 全員の発言機会を均等化
 - ➔ **役割を発揮するための発言を行える場**

35

第2節 サービス担当者会議の実施

P.387

4. サービス担当者会議の進め方における留意点

4-3 わかりやすい説明の工夫

- ➡ 会議の目的やサービス計画の内容、協議の支援を要約して説明出来るようにする
- ➡ 個別サービス計画立案に必要な意見交換を行う
- ➡ 協議に時間がかかる場合は課題を絞る

4-4 支援内容をよりよいものとするための多職種連携

1 各サービス提供事業所担当スタッフの役割確認

- ➡ 課題解決に向けた、役割を明確にする

36

第2節 サービス担当者会議の実施

P.388

4. サービス担当者会議の進め方における留意点

4-4 支援内容をよりよいものとするための多職種連携

2 個別サービス計画との整合性を確認

- 居宅サービス計画に沿って、個別サービス計画書や手順書を作成
- 居宅サービス計画の支援内容との整合性
- 個別サービス計画を実施することで居宅サービス計画書の短期目標が解決

※具体性のない個別サービス計画は総合的な援助方針とのゆがみや矛盾が発生する原因

37

第2節 サービス担当者会議の実施

P.388

4. サービス担当者会議の進め方における留意点

4-4 支援内容をよりよいものとするための多職種連携

2 個別サービス計画との整合性を確認

- 利用者一人ひとりの状態に合わせた個別計画で、画一的なものはない
- 短期目標に沿って実施されているか、サービス担当者会議で確認



モニタリングを目的とした
サービス担当者会議

38

第2節 サービス担当者会議の実施

P.389

4. サービス担当者会議の進め方における留意点

4-4 支援内容をよりよいものとするための多職種連携

3 サービス担当者会議後での多職種による課題の確認

○ 利用者を軸においた確認

- どの段階にあるかの把握
- 提供事業所の立ち位置の確認

○ サービスを提供する側の軸においた確認

- 位置づけや次の段階への重点事項や留意事項の確認

4-5 次回に向けた課題整理

残された課題、なぜ課題が残ったのか

- 取り組むべき課題を整理

39

第2節 サービス担当者会議の実施

P.390

5. サービス担当者会議後における留意点

5-1 残された課題の明確化

▶ 課題を参加者全員で確認し、課題に対する役割を明確化

- 誰がいつまでに何をするか

- 次回の開催目的や開催日

▶ サービスに繋がらなかった、利用しなかった場合も押さえておく

※会議の内容は、「サービス担当者会議の要点」(表7-④-3)にまとめ、利用者や参加者に配布

40

第2節 サービス担当者会議の実施

P.391

5. サービス担当者会議後における留意点

5-2 個人情報やプライバシーの保護のための資料の回収と処分

保存する必要のないものは責任をもって処分

修正され同意が得られた居宅サービス計画は配布

5-3 記録(会議録)の作成

第4表「サービス担当者会議の要点」に会議録として残す

→ 共有することが重要

※記載方法は、新訂居宅サービス計画書作成の手引に詳しく書かれています(P.50～54)

41

第4表				サービス担当者会議の要点		開催年月日 年 月 日	
利用者・家族の出席		所属(職種)	氏 名	所属(職種)	開催場所	開催	開催理由
本人: { }	(続柄:)						開催理由を簡潔に記載 検討した項目には番号をふる 欠席者に紹介した年月日 内容及び回答を記載 (別書類で確認できれば 本票への記載は省略可)
家族: { }	(続柄:)						
※備考							
検討した項目							
検討内容		先の番号に対応して記載 文章や日記帳にならないよう 箇条書き等					
結 論		結論は、「いつまでに誰が 〇〇をする」という具体的 な書き方					
残された課題 (次の開催時期)		結論の出なかった 合意に至らなかった内容 次回の開催理由 時期を記載					

42

第2節 サービス担当者会議の実施

P.392

6. スーパービジョン

6-1 サービス担当者会議の開催自体のスーパービジョン

- ➡ 事業所内で事前に話し合う
- ➡ キーマンに参加してもらい、課題解決を促す
- ➡ エコマップの活用

6-2 進め方に関するスーパービジョン

- ➡ 事業所内でロールプレイングを実施
 - 経験を積むことで不安が軽減
- ➡ 事業所の先輩や同僚等に司会又は書記を依頼する
- ➡ 同じようなケースのサービス担当者会議に同行する

43

第2節 サービス担当者会議の実施

P.393

7. 地域ケア会議の活用

- ▶ 地域の民生委員や町内会の人たちから情報収集
 - ➡ **利用者とかかわる突破口**
- ▶ 介護にかかわる職種以外に地域にある関係団体が参加
 - ➡ **支援体制を構築**
- ▶ 地域包括支援センターが関係機関を招集し、
地域ケア会議を開催

44

8. 状況に応じた開催方法の検討

▶ 対面・集合での開催

- 利点**: 表情が伝わりやすい、安心感がある
視覚からさまざまな情報が得られる etc
- 欠点**: 時間設定が必要、開催場所に制限がしやすい
感染拡大のリスクがある etc

▶ オンライン(ビデオ会議)での開催

- 利点**: 狭い場所でも開催可能、移動する必要ない
資料データの共有が可能 etc
- 欠点**: インターネット環境に左右される
機器操作が難しい場合がある
人としての実感がわからない

※利用者・家族が参加する場合は、活用に**同意が必要**

45

演 習

46

模擬サービス担当者会議(デモ)

それでは、実際のサービス担当者会議とは、
どのように行われるのか、実演を見てみま
しょう。

47

模擬サービス担当者会議(デモ)

演習① 個人ワーク

ワークシート①に気づいた点を
記入してください。

7分

48

模擬サービス担当者会議(デモ)

演習② グループワーク

司会・書記・発表を決める。

ワークシート①にグループで話しながら
意見交換し共有してください。

8分

49

休憩

10分

50

サービス担当者会議の具体的な進め方

- ①開会のあいさつと参加者の紹介
- ②今回の会議の目的の説明と共通理解
- ③目的に沿った利用者・家族の意向と意思確認
- ④現状の説明とアセスメントの確認
- ⑤各専門職からの専門的見地と意見交換
- ⑥利用者・家族の同意確認
- ⑦各サービス提供事業所の担当スタッフの役割確認
- ⑧残された課題の確認
- ⑨次回開催時期の確認
- ⑩閉会のあいさつ



51

グループ模擬サービス担当者会議

演習③

それでは、模擬サービス担当者会議(デモ)と、ここまで勉強してきたことを踏まえ、グループ模擬サービス担当者会議を行ってみましょう。

- ①グループで行う担当者会議の
役割分担をしましょう。
- ②この会議での**ポイント**を**明確**にしておきましょう。
ワークシート②の★部分を
グループで考えてください。

8分

52

グループ模擬サービス担当者会議

演習④

各グループで、模擬サービス担当者会議を実施してみましょう

配役を変えて2回実施します

時間配分

1回目 : 15分 ⇒ 配役変更 : 2分

⇒ 2回目 : 15分

グループ模擬サービス担当者会議

演習⑤ 個人ワーク

グループ模擬サービス担当者会議の記録を、
ワークシート③に記入してみましょう

9分

記入後は、グループ内で回覧して、どのように
記入しているか、お互いに確認しましょう

2分

54

第4表

サービス担当者会議の要点

開催年月日 年 月 日

開催場所

開催

開催理由を簡潔に記載
検討した項目には番号をふる
欠席者に紹介した年月日
内容及び回答を記載
(別書類で確認できれば
本票への記載は省略可)

フルネームで
欠席者も記載

会議出席者

利用者・家族の出席

本人: { }
家族: { }
(続柄:)
(続柄:)
※備考

所属(職種)

氏 名

所属(職種)

検討した項目

検討内容

先の番号に対応して記載
文章や日記帳にならないよう
箇条書き等

結 論

結論は、「いつまでに誰が
〇〇をする」という具体的
な書き方

結論の出なかった
合意に至らなかった内容
次回の開催理由
時期を記載

残された課題
(次回の開催時期)

55

第4表の作成はいかがでしたか？

模擬サービス担当者会議(デモ)の
第4表の書き方と、居宅サービス計画書
の原案から本案への変更について確認し
ましょう。

グループ模擬サービス担当者会議

演習⑥ グループワーク

ワークシート②の1、2について、意見交換しましょう。

グループで事前に決めた大切にする点を押さえて会議ができましたか？

10分

57

発表

模擬サービス担当者会議(デモ)を振り返って
ワークシート②について、全体で共有します。

他のグループでどのような意見がでたか、
聞いてみましょう。



本科目の修得目標

P.366

- ① サービス担当者会議の目的と意義について説明できる。
- ② サービス利用におけるチームアプローチの重要性について説明できる。
- ③ (先輩や上司の指導を受けながら、) サービス担当者会議開催のプロセスに基づき、開催準備及び会議の進行ができる。
- ④ 個別サービス計画との整合性を確認することの重要性について説明できる。
- ⑤ サービス担当者会議に関わる内容の記録の作成方法を説明できる。
- ⑥ 多職種と、今後の課題に関する確認を行う際の留意点について説明できる。
- ⑦ (先輩や上司の指導を受けながら、) 利用者の状態像や運営基準に合わせたサービス担当者会議の意義について理解した上で、会議の開催に向けた準備ができる。
- ⑧ サービス担当者会議開催理由に合わせた検討の留意点について説明できる。

59