

介護支援専門員 実務研修

モニタリング及び評価

ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術
第7章⑤



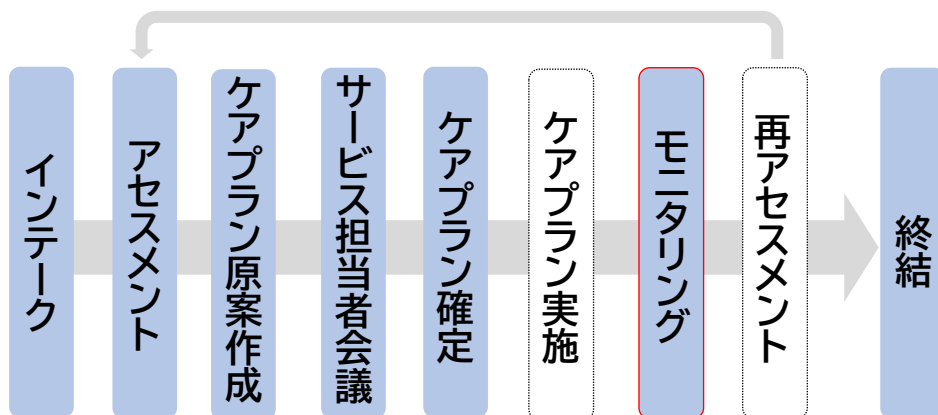
うさぎマネジメントケア
真ごころケアプランセンター

細見 美津子
山口 太一

本科目の目的

ケアマネジメントプロセスにおけるモニタリングの
意義・目的や、多職種との連携によるサービス実施に
よる効果を検証することの重要性を理解する。

ケアマネジメントプロセス



3

本科目の修得目標

P.402

- ①モニタリングの意義と目的について説明できる。
- ②目標に対する各サービスの達成度(効果)の検証の必要性について説明できる。
- ③目標に対する各サービスの達成度(効果)についての評価方法について説明できる。
- ④モニタリング結果の記録作成の意味と重要性について説明できる。
- ⑤居宅介護サービス計画の再作成を行う方法と技術について説明できる。

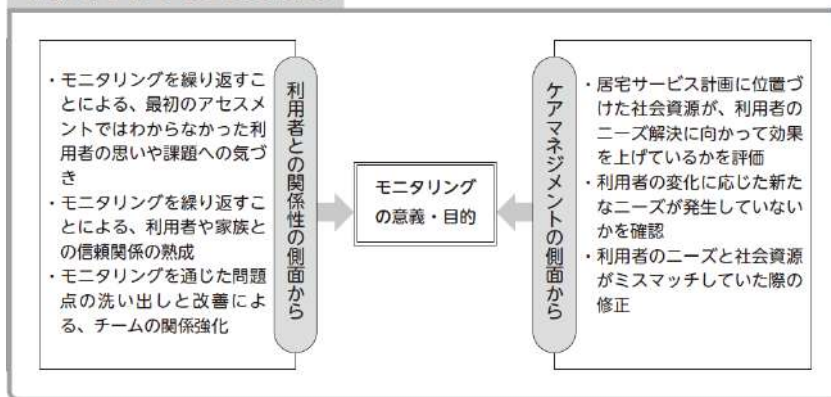
4

第1節 モニタリングの 意義と目的の理解

P.402

1. 介護保険制度におけるモニタリングの位置づけ

本節で学習することの概要



第1節 モニタリングの 意義と目的の理解

P.403

1. 介護保険制度におけるモニタリングの位置づけ

第13条

- 十三 介護支援専門員は、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。

第1節 モニタリングの 意義と目的の理解

P.403

1. 介護保険制度におけるモニタリングの位置づけ

十四 介護支援専門員は、第13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1月に1回、利用者に面接すること。

ロ イの規定による面接は、利用者の居宅を訪問することによって行うこと。ただし、次のいずれにも該当する場合であって、少なくとも2月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するときは、利用者の居宅を訪問しない月においては、テレビ電話装置等を活用して、利用者に面接することができるものとする。

7

第1節 モニタリングの 意義と目的の理解

P.404

1. 介護保険制度におけるモニタリングの位置づけ

- (1) テレビ電話装置等を活用して面接を行うことについて、文書により利用者の同意を得ていること。
- (2) サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治の医師、担当者その他の関係者の合意を得ていること。
 - i 利用者の心身の状況が安定していること。
 - ii 利用者がテレビ電話装置等を活用して意思疎通を行うことができること。
 - iii 介護支援専門員が、テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは把握できない情報について、担当者から提供を受けること。

ハ 少なくとも1月に1回、モニタリングの結果を記録すること。

8

第1節 モニタリングの 意義と目的の理解

P.405

2. ケアマネジメントの側面からの意義と目的

モニタリングの意義

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の実施を含む)



援助計画を定期的、継続的に観察(モニター)し、情報の整理と分析(アセスメント)を行い、援助計画の継続、終結、再アセスメントの必要性を評価する。

9

第1節 モニタリングの 意義と目的の理解

P.405

2. ケアマネジメントの側面からの意義と目的

(1)各サービスの効果の評価

- 計画に位置付けた社会資源(サービス)が利用者の生活全般の解決すべき課題(ニーズ)の解決に向かって効果を上げているかを評価する。
- 新たなニーズが発生していないか?を確認する。

(2)ミスマッチの修正

サービス導入時は、利用者の生活ニーズと社会資源がミスマッチの時があるためモニタリングを繰り返し、適正な計画に修正する。

10

第1節 モニタリングの 意義と目的の理解

P.405

3. モニタリングにおける利用者との関係性の 側面からの意義と目的

意義

望む暮らしの実現のために利用者・家族も
ケアマネジメントプロセスに参加する

11

第1節 モニタリングの 意義と目的の理解

P.406

3. モニタリングにおける利用者との関係性の 側面からの意義と目的

(1)利用者の理解

モニタリング訪問を繰り返すことで、アセスメントではわからなかった利用者・家族の思い、問題の背景が見えてくる。

(2)信頼関係の醸成

利用者を理解し、問題状況の理解を深めていくことによって、アセスメントが深まり適切な居宅サービス計画に修正できる。そして利用者・家族理解することが信頼を強くし、それが問題解決や自立の促進につながっていく。

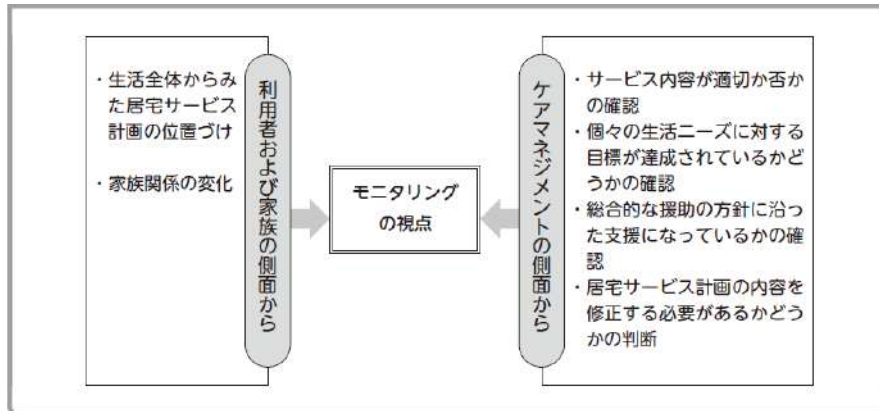
(3)ケアチームの関係強化

利用者の状況の変化が明確になると、ケアチームの役割と係り方の効果が明らかになり、チームの関係が強化される。

42

第2節 モニタリングにおける 視点の理解

P.407



13

第2節 モニタリングにおける 視点の理解

P.407

1. ケアマネジメントプロセスに沿ったモニタリング

- (1) 居宅サービス計画どおりにサービスが提供されているかどうかの確認
- (2) サービス内容が適切か否かの確認
- (3) 個々の生活ニーズに対する目標が達成されているかどうかの確認
- (4) 総合的な援助の方針に沿った支援となっているかの確認
- (5) 居宅サービス計画の内容を修正する必要があるかどうかの判断

14

第2節 モニタリングにおける 視点の理解

P.409

2. 利用者および家族の側面から行うモニタリング

(1)生活全体からみた居宅サービス計画の位置づけ

利用者の一日、一週間、一か月と時間経過を踏まえつつ、居宅サービス計画が、利用者、家族の生活上の課題解決に適切に向かっているかどうかを評価する。

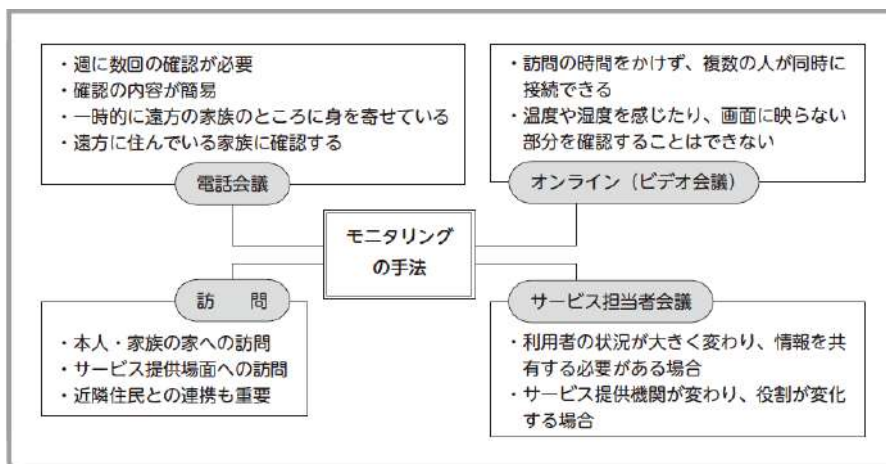
(2)家族関係の変化

モニタリングを通して、家族が利用者に与える影響等、その関係性を把握し、サービスの効果や修正の必要性を検討する。

15

第3節 モニタリングの手法の理解

P.410



第3節 モニタリングの手法の理解

P.410

1. 訪問

(1)利用者・家族の家へ訪問する場合

居宅サービス計画の目標、援助を必要となった状況、生活上の課題と長期、短期目標、居宅サービス計画に位置づけられているサービスの実施状況など実際の生活の現場で再確認する。

利用者の変化(改善・維持・悪化)を生活の現場で確認することで、生活環境を再評価し、利用者のニーズの変化及び予測されるニーズの変化を確認する。

17

第3節 モニタリングの手法の理解

P.411

1. 訪問

(2)サービス提供場面へ訪問する場合

訪問介護や通所介護等によるサービスが実際に提供されている場面に訪問することで、サービス提供状況の把握と目標達成に向けた提供内容になっているかを実際の提供場面で確認する。

尚、サービス提供が中断しないよう、訪問時間に配慮する必要がある。

(3)近隣住民との連携

インフォーマルサポートを担っている近隣住民は、日頃の利用者や家族の細かな状況を把握していることもあり、直接情報を得ることも重要。

ただし、個人情報の取扱には十分注意し、興味本位的な情報共有にならないよう注意が必要。

18

第3節 モニタリングの手法の理解

P.411

2. 電話会議

以下のような場合は、電話によるモニタリングを併用する。

- 週に数回の確認が必要な場合
- 確認の内容が簡易な場合
- 一時的に遠方に住んでいる家族に身を寄せている場合
- 遠方に住んでいる家族に確認する場合など

尚、少なくとも月1回以上行うべき利用者の居宅におけるモニタリングが実施できず、電話によるモニタリングのみになった場合は、その理由を支援経過記録等に記載しておくこと。

19

第3節 モニタリングの手法の理解

P.411

3. オンライン(ビデオ会議等)

メリット 訪問の時間をかけず、複数人が同時に
接続できる

デメリット 住環境や全身をとらえることが
できない

20

第3節 モニタリングの手法の理解

P.412

4. サービス担当者会議

サービス担当者会議を通じて、モニタリングを行う。

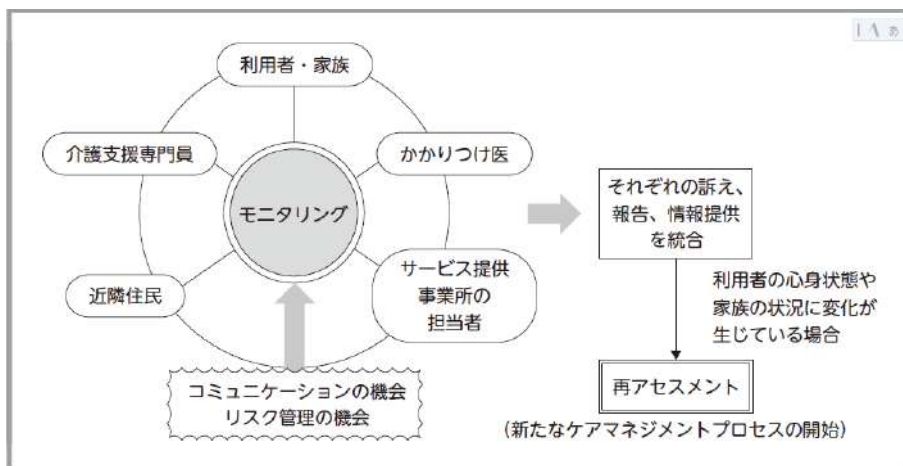
- 利用者の状況が大きく変わり情報を共有する場合
- サービス提供機関が変わり役割が変化する場合

ケアチームが一堂に会し、各専門職による専門的見地からの意見を確認しつつ、居宅サービス計画と提供されているサービスにミスマッチがないかを確認することが、モニタリングとなる。

21

第4節 状況変化に伴う評価の必要性

P.413



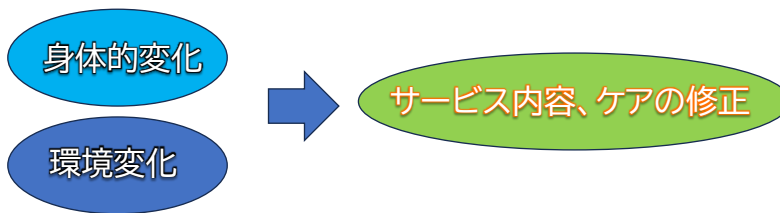
22

第4節 状況変化に伴う評価の必要性

P.413

1.定期的なコミュニケーション

リスク管理



23

第4節 状況変化に伴う評価の必要性

P.414

2.連絡体制の整備

- サービス導入直後(初回利用時)の状況把握
新たな環境下での利用者の違和感や不安を解消し、効果的なサービス利用につなげる。
- サービスの利用が一巡した後の状況把握
利用者の小さな変化を見逃さないようサービス利用の効果を確認する。

24

第4節 状況変化に伴う評価の必要性

P.415

サービス提供事業者が担う機能

サービス提供による日常的な利用者とのかかわりの中から、利用者の変化を発見しやすい立場にいる。

- 例)・ヘルパーは、普段の自宅での生活状況を把握しやすい。
- ・デイサービスでは、活動や入浴を通じて身体状況を把握しやすい。
 - ・ショートステイでは、1日の生活リズムが把握しやすい。

利用者・家族が担う機能

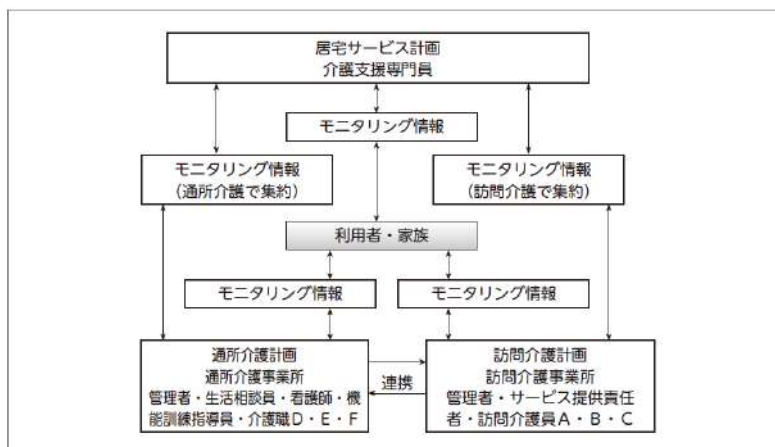
自らの生活状況の変化や違和感・不具合を最初に感じることができるが、あまり自ら伝えることがない。介護支援専門員は、利用者、家族への説明、情報収集をしっかりと行う必要がある。

249

第4節 状況変化に伴う評価の必要性

P.416

3.状態変化にともなう 再アセスメントの必要性の判断



26

第4節 状況変化に伴う評価の必要性

P.416

4.再アセスメント

- ・ 要介護認定の更新・区分変更申請
- ・ 利用者の心身状態の変化
- ・ 利用者の生活状況の変化
- ・ 家族の心身状態の変化
- ・ 家族の生活状況の変化
- ・ サービスの変更
- ・ 退院、退所、入所
- ・ 転居
- ・ サービス事業所や居宅介護支援事業所の変更等

27

演習の追加

グループワーク

昨日のグループで行った
担当者会議を思い出してください

グループの計画書を確認してみましょう

28

面接で避けたい15の応答パターン

出典：高齢者援助における相談面接の理論と実際 渡部律子著

- ①道徳的・説教的な表現
- ②時期尚早の助言や提言、解決方法の伝達
- ③説得や理屈の通った議論
- ④判断、批判、非難
- ⑤分析、診断、劇的な解釈
- ⑥根拠や意味のない「再保証」「同情」「言い訳」
- ⑦クライアントの問題を軽視した皮肉やユーモア

31

- ⑧おどし、警告
- ⑨質問責め
- ⑩誘導尋問
- ⑪不適切、あるいは過度の話をさえぎること
- ⑫会話の独占
- ⑬社交的な会話を助長すること
- ⑭受け身的な応答
- ⑮クライアントの話のおうむ返しや同じ表現の繰り返しなど

32

モニタリング面接で意識してほしいこと！

- 1. モニタリングでは、誰に対して何を確認するのかを明確にする。【面接の目的】
- 2. 介護支援専門員が語りすぎることなく、利用者、家族の言葉を大切にする。【受容的態度】
- 3. 質問責めにならないよう、自然な会話の中から聞き取る工夫。【支持的姿勢】
- 4. 利用者・家族の状態を客観的に捉える。【非審判的態度】
- 介護支援専門員自身が、自分の性格、価値観を知り
- (自己覚知)、自身の感情をコントロールしつつ、利用者の
- 考え・感情を非審判的態度で受け入れ、利用者の考えや
- 感情が自由に表出できるようサポートする。

33

演習①

個人ワーク 演習シート①

実際のモニタリング場面を見て
演習シート①に書き込みしましょう

①自宅へ訪問しモニタリング

②電話でサービス事業所へモニタリング

この後、グループでモニタリング場面を演習します

34

演習②

グループワーク

実際のモニタリング場面を見て
演習シート①に書き込みした内容を確認しましょう

このあと、グループでモニタリング場面の
演習をします！

35

演習②

グループワーク

グループでモニタリングの演習をします

①大切にしたいことの確認

②役割決め ケアマネ役
花子さん役
ご主人役
サービス事業所役

36

演習

モニタリング場面で大切にしたいことを確認しましょう
アセスメント、担当者会議の内容を思い出して考えてみましょう

演習

役割分担	
自宅訪問のモニタリング	
神谷花子さん役	
神谷良夫さん役	
上野祥子(介護支援専門員)役	
電話でのモニタリング	
上野祥子(介護支援専門員)役	
事業所()役	

演習③

ロールプレイ 演習シート②

グループでモニタリング場面の演習をします

①自宅でのモニタリング

②サービス事業所への電話でモニタリング

39

演習④

グループワーク

演習シート②をもとに、モニタリング場面をみて
よかった点、改善できたらよいと思う点

40

演習

発表

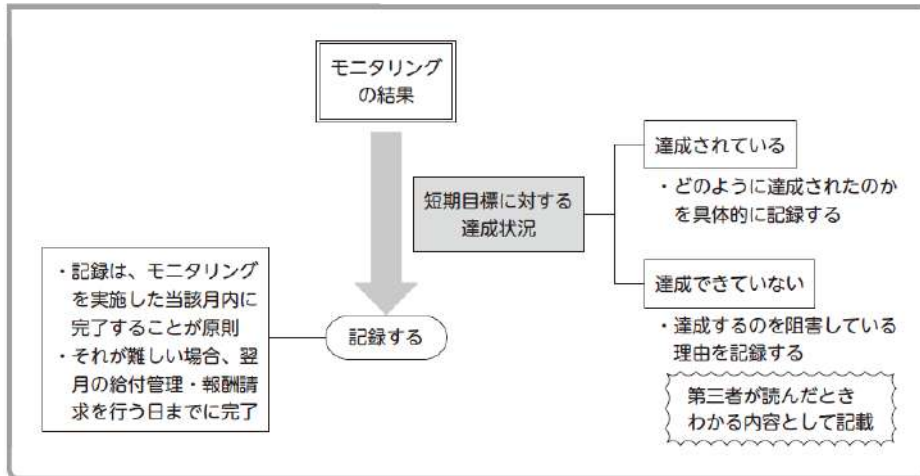
インタビューします

41

休憩

第5節 モニタリング結果の記録作成方法の理解

P.417



43

第5節 モニタリング結果の記録作成方法の理解

P.417

1.記録方法

- (1)特段の事情がない限り、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接すること。
- (2)少なくとも1月に1回、モニタリングの結果を記録すること。

- 記録から経過を確認。
- 高齢者の特性を踏まえ、変化を迅速に把握し、新たな課題を探る。
- 専門職の定期的なモニタリングが多くの役割を果たす。
- 目標の達成に近づいているか、サービスの軌道修正が必要かのチェックにつながり、速やかに修正できる。

44

第5節 モニタリング結果の記録作成方法の理解

P.418

1.記録方法

評価の視点がわかるような記載

目標の達成度について、なぜそう評価したのかという視点を記載する。

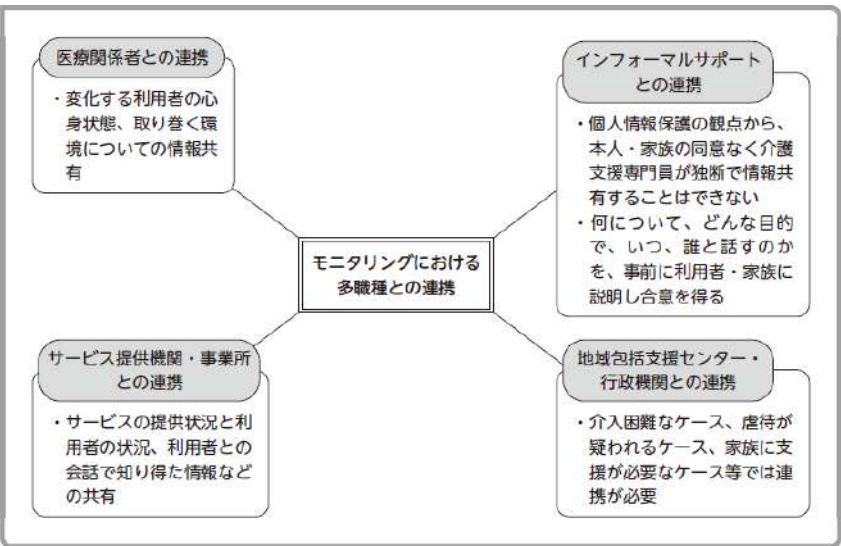
今後の展開に向けた視点

介護支援専門員の判断がわかるように記載する。

45

第6節 多職種との連携における留意点の理解

P.419



第6節 多職種との連携における留意点の理解

P.420

1.主治医を含む医療関係者との連携における留意点

☆利用者の望む暮らしの実現 ▯ 健康状態の維持改善

- 健康状態と留意点
- 予後に関する情報
- 支援目標に対する医学的なアドバイス
- 主治医の考え

◇医療面におけるモニタリングのポイントの把握が、利用者の健康状態の安定につながる。

※本人・家族・主治医・介護支援専門員・ケアチームの合意により、情報を共有することが連携につながる。
円滑な連携・信頼関係構築は日頃の積み重ねが大切。



第6節 多職種との連携における留意点の理解

P.421

2.多職種との連携

(1)主治医を含む医療関係者との連携

利用者の健康維持・改善には主治医、医療関係者との連携が不可欠。

(2)サービス提供事業者との連携

利用者の日々の変化をとらえやすい存在。情報をいち早く把握できる。

(3)インフォーマルサポートとの連携

地域は、サービス提供事業者よりも利用者にとって身近な存在。

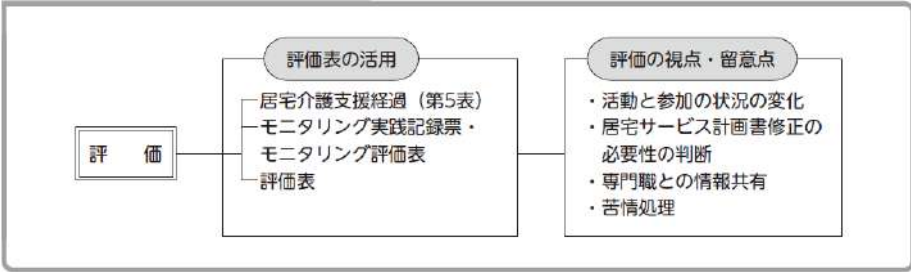
(4)地域包括支援センターや行政機関との連携

特に支援困難ケースや虐待ケースは、連携が必要となる。

48

第7節 評価と終結の基本的な考え方や実践における留意点の理解

P.423



49

第7節 モニタリングと終結の基本的な考え方や実践における留意点の理解

P.423

1.モニタリングと評価の違い

- 提供体制はどうだったか
- 提供したサービスのプロセスは適切だったか
- その結果として利用者の心身状態や生活状況はどうなったか

50

P.424

居宅介護支援経過(第5表)

- ・ 担当している利用者の情報を5W1Hで詳細に記載するもの。
- ・ 第5表の標準様式は、年月日と内容の欄のみであるが、「関係機関・介護支援専門員の判断」「利用者・家族の考え方」の欄を設けることで、目標に対する評価と今後の展開について考えた根拠が記載できる。

モニタリング実践記録票

- ・ 介護支援専門員が、毎月のモニタリングで確認した「利用者・
- ・ 家族の満足度」「計画実践状況」「短期目標の達成度」「総合
- ・ 評価」等を記載するもので、毎月の進捗状況が把握しやすい。

51

[illegible]

第5節 モニタリング結果の記録作成方法の理解

第5表

居宅介護支援経過(第5表)

利用者名 _____ 様
居宅介護支援経過
居宅サービス計画作成者氏名 _____

年 月 日	内 容	関係機関・介護支援専門員の判断	利用者・家族の考え方
<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #e6f2ff; margin-bottom: 10px;"> (年月日) </div> <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #e6f2ff;"> (内容) 本文を記載する前に「見出し」を書くと整理しやすい。 本文は、明瞭・簡潔、客観的に記載し、緊急対応等は、時系列で経過がわかるよう記載する。 </div>	<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #e6f2ff; margin-bottom: 10px;"> (関係機関・介護支援専門員の判断) 専門職としての主観で記載する。 個人的な思考、感情は記載しない。 </div>	<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #e6f2ff; margin-bottom: 10px;"> (利用者・家族の考え方) できるだけ、本人の言葉で記載する。 </div>	

53

第7節 モニタリングと終結の基本的な考え方や実践における留意点の理解

2.評価表等の活用

評価表の活用

P. 435

評価表は、厚労省が作成した『「課題整理総括表・評価表の手引き」の活用について』で示された評価表を指す。

これまでのモニタリング記録や利用者・家族への面接、ケアチームからの情報提供や専門的見地からの意見等を参考に、短期目標終了時点において、総合的な評価を記載するもの。

54

評価表

P.435

利用者名 _____ 期 _____

作成日 _____ / _____ / _____

短期目標	期間	援助内容			結果 ※2	コメント
		サービス内容	種別	※1		

第2表「居宅サービス計画書(2)」からの転記

短期目標の達成状況

短期目標期間を終えた時点の達成度の根拠、総合的な評価を記載する。

※1 「当該サービスを行う事業所」について記入する。 ※2 短期目標の達成度合いを3段階で記入する。(◎ 短期目標は予想を上回って達せられた。○ 短期目標は達せられた(再度アセスメントして新たに短期目標を設定する)。△ 短期目標は達成可能だが期間延長を要する。×1 短期目標の達成は困難であり見直しを要する。×2 短期目標だけでなく長期目標の達成も困難であり見直しを要する)

55

評価表の記載方法

居宅サービス計画第2表からの転記

「短期目標」

「期間」

「援助内容(サービス内容、サービス種別、事業者名)」

短期目標の達成状況 (結果 ※2)	
予想を上回って達せられた	◎
達せられた	○
達成可能だが期間延長を要する	△
達成は困難であり見直しを要する	×1
長期目標の達成も困難であり見直しを要する	×2

56

第7節 モニタリングと終結の基本的な考え方や実践における留意点の理解

P.426

2. 評価表等の活用

苦情処理

利用者・家族が、居宅サービス計画に位置付けたサービスに対する苦情、また介護支援専門員自身に対しての苦情には、速やかに対応する。

国保連に対する苦情申し立てを行う場合は、運営基準(支援)第26条第5項の規定に基づき、利用者・家族に対し必要な援助をしなければならない。

P.436 の苦情申立書参照

第7節 モニタリングと終結の基本的な考え方や実践における留意点の理解

P.437

3. 終結の具体的な場面

- ① 介護保険給付による支援の必要性がなくなった場合
- ② 入院や入所などの支援を受ける場が変わる場合
- ③ 小規模多機能型居宅介護の利用によりケアマネジメント機関が変わる場合
- ④ 要介護から要支援になったことによりケアマネジメント機関が変わる場合
- ⑤ 死亡の場合

第7節 モニタリングと終結の基本的な考え方や実践における留意点の理解

P.437

4. 終結時の評価

- 1 終結時の評価の意義と視点
要介護者が、施設入所や病院への入院、死亡などで終結を迎えることが多い
目標を達成し終結を迎えることは少ない現状
- 2 利用者の望む生活に照らした評価
施設入所や入院、死亡での終結の時、在宅サービスで行い得る工夫を尽くしたか、利用者の意思決定のプロセスは適切であったか、振り返る必要がある

演習⑤

個人ワーク 第5表

演習でのモニタリング場面を経過記録に記載しましょう

- ①記載しなければならない内容
- 日時(○月○日 ○時～○時)
- 目的 モニタリング
- 場所 居宅
- 誰に 本人

演習⑥

グループワーク 第5表

個人ワークで記載した、経過記録第5表を
メンバーで確認しましょう

時計回りに回して内容確認し
意見交換しましょう

61

演習⑦

個人ワーク 評価表

演習でのモニタリング場面を評価表に記載
しましょう

なぜ、そのように評価したのか
根拠を説明できるようにしましょう

62

演習⑧

グループワーク 評価表

個人ワークで記載した、評価表を
メンバーで確認しましょう

根拠を話し合しましょう

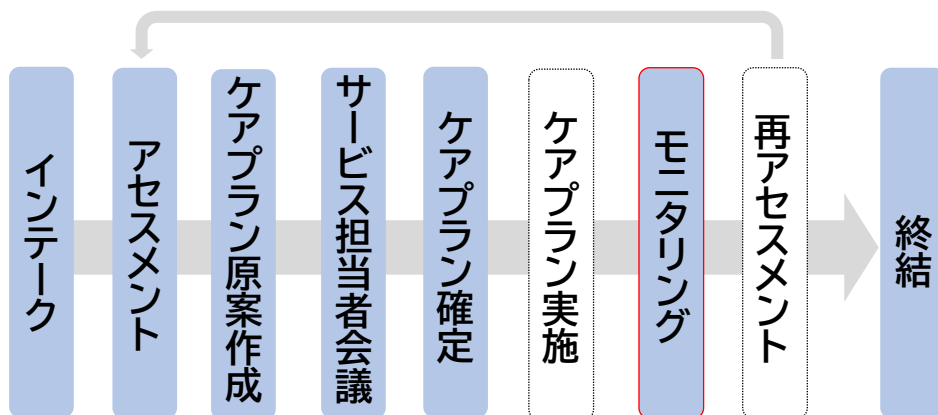
63

ビデオを見てみましょう

- ・利用者さんの自宅訪問のビデオを見ます
- ・計画書をお配りしますが終わり次第回収します。
計画書右上に名前を記入してください。

64

ケアマネジメントプロセス



65

本科目の修得目標

P.402

- ①モニタリングの意義と目的について説明できる
- ②目標に対する各サービスの達成度(効果)の検証の必要性について説明できる
- ③目標に対する各サービスの達成度(効果)についての評価方法について説明できる
- ④モニタリング結果の記録作成の意味と重要性について説明できる
- ⑤居宅介護サービス計画の再作成を行う方法と技術について説明できる

66