第7-④章「サービス担当者会議の意義及び進め方」の目的

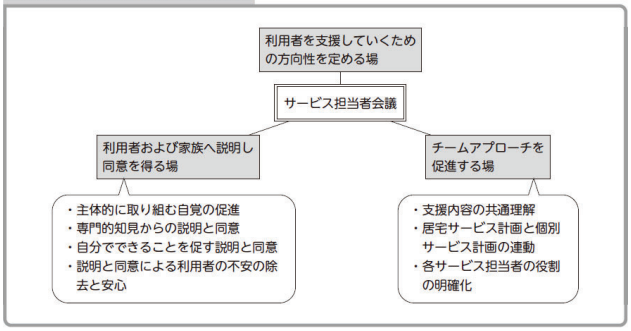
多職種とのアセスメント結果の共有や、居宅サービス計画等の原案に対する専門的見地からの意見収集の意義を理解し、会議の開催に係る具体的な方法を修得する。

第7-④章「サービス担当者会議の意義及び進め方」の修得目標

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。

第1節 サービス担当者会議の意義と目的の理解[60分]

本節で学習することの概要



第1節 サービス担当者会議の意義と目的の理解[60分]
【1 サービス担当者会議の意義・目的】

○サービス担当者会議
・利用者および家族ならびにサービスを提供する多職種(サービス担当者)が集まり、利用者を支援していくための方向性や内容を定める場
・利用者および家族への説明と同意を得る場
・チームアプローチを促進させる場
・これらすべてを網羅するため、介護支援専門員によるアセスメントの結果を共有し、各サービス担当者と居宅サービス計画書をもとに役割を確認する

○サービス担当者会議はケアマネジメントを促進するうえでの機能として、介護保険制度の運営基準上その開催が規定されている
・(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(平成11年厚生省令第38号)
・(運営基準(支援))第13条第9号)

第1節 サービス担当者会議の意義と目的の理解[60分]
【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

(指定居宅介護支援の具体的取扱方針)

第13 条

九　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。)を招集して行う会議(テレビ電話装置その他の情報通信機器(以下「テレビ電話装置等」という。)を活用して行うことができるものとする。ただし、利用者又はその家族(以下この号において「利用者等」という。)が参加する場合にあっては、テレビ電話装置等の活用について当該利用者等の同意を得なければならない。)をいう。以下同じ。)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。ただし、利用者(末期の悪性腫瘍の患者に限る。)の心身の状況等により、主治の医師又は歯科医師(以下この条において「主治の医師等」という。)の意見を勘案して必要と認める場合その他の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。

第1節 サービス担当者会議の意義と目的の理解[60分]
【1 サービス担当者会議の意義・目的】

○基準のなかで、介護支援専門員はサービス担当者会議を開催に際し以下が定められる
①利用者の状況等に関する情報を担当者と共有する
②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こと
○サービス担当者会議の意義と目的は、居宅・施設に差異はない
・施設の場合は、施設内のスタッフによってサービスが提供されるが、サービス付き高齢者向け住宅のように、住む場所は施設でも居宅サービス等を利用する
○さまざまな形態があるが、ケアチームを形成し利用者に対応するという考え方は同じ
○介護支援専門員は、居宅サービス計画原案を作成し、実際にサービスを提供するケアチームのメンバーを招集しする
・そのうえで利用者や家族の意向確認や、ケアチームのメンバーからの専門性をもった意見交換をし、居宅サービス計画を練り上げる
・その計画を実行させるためのプロセスとしてサービス担当者会議がある

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

第7章　ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[　3時間　]
④サービス担当者会議の意義及び進め方
第1節　サービス担当者会議の意義と目的の理解[60分]
【1　サービス担当者会議の意義・目的】
上巻 P367

○初回開催のサービス担当者会議では、利用者や家族、ケアチームのメンバーが一堂に会し、居宅サービス計画原案に対して意見を述べるという重要な意味がある
○ケアマネジメントプロセスには、情報収集、課題分析、計画立案、モニタリング、評価があるが、どの段階でもサービス担当者会議は有効に機能する
・インテーク時や退院直後など利用者の状態を初めて知る段階、状況が変化する場面、病態の急変時・安定期でケアチームのかかわりが異なる場面などでは、サービス担当者会議の開催目的が異なってくる
・情報収集に重きをおいた会議なのか、モニタリングが主なのかによって、サービス担当者会議で協議する意味合いは異なる
○サービス担当者会議はケアマネジメントのPDCAサイクルを回していく動力源のようなもの
・利用者や家族の意向をその都度確認しながらチームで協議しつつモニタリングや再アセスメントを行うことで、よりよいケアマネジメントになっていく
○利用者の生活への支援効果を最大限発揮できるよう、場面に応じ適宜・適切に開催をする

○介護支援専門員は、利用者・家族の意向を十分に踏まえた居宅サービス計画を検討する
○サービス担当者会議では、この検討の結果を踏まえ、次のようなことを決定する
・どの専門職がどのようなサービスを提供するか
・それは週何日の実施か
・どの時間帯に実施することが、利用者の生活に一番効果的な改善をもたらすか
・その効果をより発揮させるために、利用者の意欲を含めた目標をどのように設定するのか
○上記のような計画の詳細を参加者全員で理解・共有し、総合的な援助の方針を決める
○利用者・家族の望む生活を実現させるためには、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、同じように理解している必要がある
・ケアチームのメンバーがそれぞれにもつ情報をすり合わせ、話し合い、情報を共有することで、ケアチーム全員が利用者・家族についての理解を深めていくことができる
・同じ目標を見据え情報の共有を行うことにより、それぞれの職種が提供するサービス内容に連動性ができ、それぞれが提供するケア内容が断片的にならずにまとまり、相乗効果により目標へと効果的に達成できるようになる

第7章　ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[　3時間　]
④サービス担当者会議の意義及び進め方
第1節　サービス担当者会議の意義と目的の理解[60分]
【2　利用者を支援していくための方向性を定める場】
上巻 P369

○アセスメントの結果を、利用者・家族、そしてケアチームのメンバーが理解し共有することで、それぞれの専門職が利用者にどのようにかかわるかの根拠が明確になるとともに、ケアの方向性とのつながりがわかるようになる
○どのようなリスクがあるのか協議すると支援する際の具体的な方法が共有でき、想定されるリスクとそれに伴う課題を確認・共有することで、予防的観点を含め適切に支援できる
○それらの行為が、どのように結果（最終目標）に結びつくのかをイメージする
○最終目標はどこで、どのようなアプローチで目標を目指すのかを、利用者・家族、ケアチームメンバーすべての共通認識としてもつ
・具体的に最終目標をイメージしていくことで、利用者の望む生活を、より鮮明に実効性を伴った言葉としてとらえることができ、言葉の裏に隠された本音を引き出すことに寄与する
○ケアチームのメンバーが多くなると、それぞれのメンバーの理解が異なる場合がある
・それぞれのメンバーがどのようなイメージをもっているのか、会議の場で意見交換していくことが重要

○ケアに携わる各担当者の意見について、利用者や家族の反応をその場で確認・認識する
・理解できていない様子や疑問を抱えているようであれば、わかりやすく丁寧に説明を加え、利用者・家族のさらなる理解につなげます。
・その場で解決できる疑問は、その場で解決していくことが求められる

○利用者・家族のほか、多職種が同時に聞いているため、携わる人全員がその場で居宅サービス計画を理解・共通認識し、変更修正を行えることから、居宅サービス計画原案が利用者の望む生活を達成する居宅サービス計画へと練り上げていく大きな意義につながる

利用者の意向を踏まえ方向性を定める

① アセスメントの理解・共有：専門職からの助言・意見
② ゴール（方向性）の協議・共有
③ リスクの確認・共有と対応策
④ 総合方針とそれぞれの役割確認

① 主体的に取り組む自覚の促進
② 専門的見地からの説明と同意
③ 自分でできることを促す説明と同意
④ 説明と同意による利用者の不安の軽減と安心

第7章　ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[　3時間　]
④サービス担当者会議の意義及び進め方
第1節　サービス担当者会議の意義と目的の理解[60分]
【3　利用者及び家族へ説明し同意を得る場】
上巻 P371

1. 主体的に取り組む自覚の促進

〇居宅サービス計画は、利用者が主体的に活用していくものである
・サービス担当者会議で居宅サービス計画の同意を得ることにより、利用者に主体者であることの自覚が生まれることがあるため、サービス担当者はこの機会に利用者および家族計画の主体者である自覚を促す好機ととらえることが望まれる
〇会議で、利用者・家族に居宅サービス計画を説明したことは同意を得たことと同じではない
・介護支援専門員は利用者・家族が自分の意思を発言・主張できる場面をつくる必要がある
・介護支援専門員は代替という形で利用者の発言の機会を奪わないよう注意する
・利用者が自分の言葉で話せる、意思表示ができる進め方をする

第7章　ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[　3時間　]
④サービス担当者会議の意義及び進め方
第1節　サービス担当者会議の意義と目的の理解[60分]
【3　利用者及び家族へ説明し同意を得る場】
上巻 P372

1. 主体的に取り組む自覚の促進

〇利用者・家族が自分の言葉で意思を伝えることで、居宅サービス計画は利用者自身のものとして受け入れてもらえる
・居宅サービス計画を練り上げる過程で利用者や家族に周知し、利用者の自己覚知につなげていく
〇ケアチームのメンバーにとっては、利用者の言葉を直接聞くことで、利用者が望む暮らしを直に感じとることができる
・利用者の生活を支えるという場面での自分の立ち位置や役割が明確になっていく

第7章　ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[　3時間　]
④サービス担当者会議の意義及び進め方
第1節　サービス担当者会議の意義と目的の理解[60分]
【3　利用者及び家族へ説明し同意を得る場】
上巻 P372

2. 専門的見地からの説明と同意

〇ケアチームメンバーの各専門職は、自分の説明が利用者や家族に同意されているか会議を通して判断する
〇介護支援専門員はケアチームメンバーに対し、特に医学的なリスク管理や日常生活上で起こり得るリスクについて、専門的見地からの説明を求めるようにする
〇どのような留意事項があるか、なぜそのリスクが考えられるのか、専門職の言葉は、ケアを受ける利用者・家族にとっても、日々生活していくうえでの注意を喚起することにつながる

第7章　ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[　3時間　]
④サービス担当者会議の意義及び進め方
第1節　サービス担当者会議の意義と目的の理解[60分]
【3　利用者及び家族へ説明し同意を得る場】
上巻 P372

3. 自分でできることを促す説明と同意

〇サービス担当者会議では、介護支援専門員が一人ですべての内容を説明し、同意を得ていくものではない
〇利用者が「できないと思っていたこと」でも、会議のなかで主治医やリハビリテーションの専門職、看護師などから説明されることで、「じゃあやってみようか」と思い至ることもある
〇また、最も頼りにしている家族から「心配はいらないから一緒にやってみよう」と、改めて本人に告げられることで、本人の力（ストレングス）が増進し、支援が進むこともある
〇サービス担当者会議はそのような説明と同意を得る場でもある

第7章　ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[　3時間　]
④サービス担当者会議の意義及び進め方
第1節　サービス担当者会議の意義と目的の理解[60分]
【3　利用者及び家族へ説明し同意を得る場】
上巻 P373

4. 説明と同意による利用者の不安の軽減と安心
〇利用者や家族にとって、サービス担当者会議に出席することで、担当するサービス提供者の顔がわかることが安心へとつながる
・どのような人が担当するのかわからずにサービスの利用当日を迎えることは不安である
・サービス提供者全員でなくとも、事前に顔がわかり、話ができることで不安が軽減される
・特に初めて介護保険サービスを利用する場合、サービス提供のため自宅に入られたり、誰も知り合いのいないサービス事業所へ通うことに大きな負担を感じる
〇利用者や家族の心配や不安、疑問などを、サービス担当者会議の場で直接それぞれのサービス提供者に確認することで安心・信頼が得られるようにする
・不安なままケアを受けても良好な効果は期待できないため、信頼関係に基づいたよい関係を構築することが必要となる
〇介護において、家族の存在は非常に大きく重要な役割を担っているが、比例して負担も多く、自分以外のサービス提供者（支援者・協力者）の存在があると不安・孤独は軽減していく

1. 顔を合わせることからの関係づくり

〇利用者の望む生活の実現に向けて支援していくケアチームのメンバー、関係者同士が顔を合わせることで、チームとしての意識が生まれ、関係がつくられていく

〇同時に、利用者や家族にとっては、何ができて何ができないのか、どのようなサービスを提供してくれるのかを再確認する場となる
・サービスの提供内容について、利用者や家族には契約時に説明済みでも、ほかのケアチームメンバーは把握していない可能性もある
・利用者や家族を支援していくチームとしてサービス内容の確認を摺り合わせておくことが、大切である

2. つながりによる生活へのチームアプローチ

〇リハビリテーションの例
・生活との連動や、サービスとサービスのつながりを考えてみると、身体的な動作は生活行為のすべてと連動している
・ベッドからの移乗・移動、トイレへの移動、服の着脱、入浴、食事、散歩など、すべての動作に身体動作を伴う運動行為が含まれており、身体を動かすことを目的として通所リハビリテーションで行われる運動だけがリハビリテーションではない

〇介護支援専門員は、サービス担当者会議のなかでリハビリテーションの必要性と内容について、日常生活上の運動行為との結び付けや注意事項を、主治医や看護師から確認する
・そのことにより、ヘルパーは自宅での介助時の留意点が明確になり、利用者は日常生活を営む際の注意点が理解できる

2. つながりによる生活へのチームアプローチ

〇居宅サービス計画に書かれていることだけが利用者ができる行為ではないため、どの行為をどこまでできるのか、根拠を示しながら説明することで、自分の可能性を自分で認知でき、新たな生活行為ができる可能性が開ける

〇サービス担当者会議は、介助の方針を確認するだけの場ではなく、どのように生活とのつながりをもたせることができるか認識する絶好の場となる

〇例にあげたリハビリテーションであれば、日常生活を通して身体機能を保持・向上することが見込める

〇生活という空間を土台に、サービスとサービスがつながるよう、チームでアプローチすることが重要となる

3. 支援内容の共通理解による積極的チームアプローチ

〇支援の方向性がケアチームで共通認識されることで、それぞれのメンバーが支援内容に根拠をもって、積極的に取り組めるようになる

〇食事の例
・なぜその食材を食べてはいけないのかを知る
・調理方法や摂り方によっては少量なら摂取できることがある
・疾患によりカリウム摂取を減らさなければならない利用者の場合、カリウムは水に溶ける性質があることを知っていれば、野菜などは水にさらしたり、ゆでこぼしたりすることで、カリウム量を調理前の3分の2から3分の1程度にまで減らすことができる

〇知識に根拠をもっていれば、利用者の希望、食の好みに合わせて、食事を提供する場で積極的に工夫ができる
・反対に根拠やリスクがわからなければ、支援内容に広がりも工夫も生まれない

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

〇個別サービス計画により各専門職種からサービスが提供されるが、単に居宅サービス計画の一部としてとらえるのではなく、そのサービスが居宅サービス計画のなかでどのように位置づけられているのか、ほかのサービスとどのような関連があるのかを、各職種がそれぞれに考えられるよう居宅サービス計画を明文化することが大切

〇それにより、ケア内容の根拠を把握し、どのようにアセスメントされた結果なのかを理解することができるように留意する

〇アセスメントから導き出された居宅サービス計画の根拠を各専門職種が理解できることで、個別サービス計画を具体化させることができる

・なぜそのような計画が立案されているのか理解できない状態では、具体的な個別サービス計画をつくることはできない

5. 役割の明確化によるチームアプローチ

〇役割を明確にするという意味でも、サービス担当者会議は重要となる
・居宅サービス計画における各サービス担当者の位置づけや役割、関連を理解することでチームアプローチを促進させることができる
・個々の支援は各々独自に提供するサービスだが、ほかのケアチームのメンバーに影響を及ぼすことを認識しておく必要がある
・自身の行為・行動が影響を及ぼすと認識していれば、常にほかのメンバーの動きにも注意を向けられるようになる
・それは互いの支援を制限するものではなく、相互間の関与によって支援の相乗効果をより高めるというチームアプローチの利点となる

6. コミュニケーションによるチームアプローチ

〇居宅介護サービスの実施に伴い、その提供方法に関して利用者・家族との理解の相違やサービス提供中の事故、利用者および家族との人間関係や職務上のトラブルなど、さまざまな課題や問題がおこる場合がある

〇倫理上の問題、意思決定支援の問題、経済上の問題なども起こる可能性がある

・チームメンバーのなかでコンフリクト(葛藤・衝突)が発生する場合なども想定される

〇このようなときはサービス担当者会議は、それを解決する場にもなり得る

・支援していくなかで、チーム内のコンフリクトや困難な状況があったとしても、コミュニケーションによりそれを乗り越えると、チームがより強固に成熟しお互いへの信頼が深まる

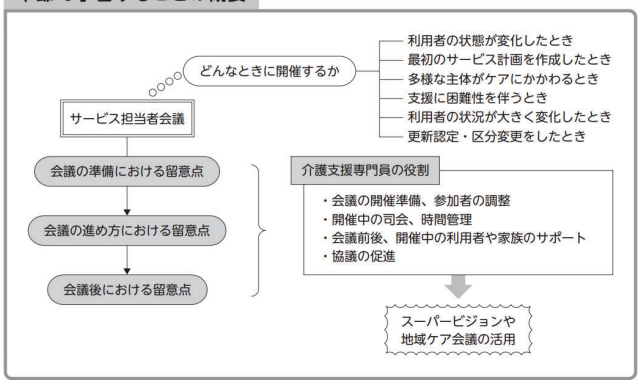
ミニワーク　5分

サービス担当者会議の意義と目的の中でチームアプローチを促進する場としての観点から何があるかあげ、それぞれについて説明しましょう。

サービス担当者会議の意義と目的の中でチームアプローチを促進する場としての観点から何があるかあげ、それぞれについて説明しましょう。

・顔を合わせることからの関係づくり
・つながりによる生活へのチームアプローチ
・支援内容の共通理解による積極的チームアプローチ
・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
・役割の明確化によるチームアプローチ
・コミュニケーションによるチームアプローチ

本節で学習することの概要



1. 利用者の状態が変化したとき

〇利用者の状態の変化には、「改善」と「悪化」がある
・変化がみられることなく、状態が維持されることもある
〇状態像に明らかな改善がみられたとき、居宅サービス計画書の到達目標は変更される
・利用者は、ステップアップされた居宅サービス計画とともに、改善されたという評価と次の目標が明示される
・それは今後の行動への意欲、ひいては生活への意欲へとつながる
・ケア提供者であるサービス事業者や関係者にとっても「改善」は自分たちが実施したケアへの評価となる
・サービス担当者会議でチームで喜ぶことが、利用者および家族との関係性によい影響を及ぼす

1. 利用者の状態が変化したとき

〇変化したときではないが、「維持」の場合もある
・なぜ改善しなかったのか、その要因分析を行い、課題の解決に結びつけることのできる社会資源(サービス)への見直しや、在宅での暮らしから、地域への参加につながっていく協議を考えるのも方法の一つ
・「サービスを利用し続ける」ことが目的ではない
・利用者がどんな生活を望んでいるのか、立ち返ってみることが必要
〇利用者の状態像が変わるときは、そのタイミングに応じ開催する
・ケアマネジメントプロセスからみると、モニタリング情報から状況の変化を察知し、アセスメントに立ち返り、計画を変更するという過程を繰り返す(ケアマネジメントの循環)
・利用者の状態が変化したなら、計画も変更となる
・利用者の状態の変化に時を置かず情報を共有するため、居宅サービス計画を変更するため、サービス担当者会議を開催する
・身体状態の急変や取り巻く環境の変化など、急いで居宅サービス計画を変更し、ケアチームを動かさなければいけない場合は、特にサービス担当者会議開催が効果的

2. 最初のサービス計画を作成したとき

○最初のサービス計画を作成したときとは、利用者が初めて介護支援専門員とかかわり、契約を結び、ケアマネジメントが展開されるとき
・介護支援専門員は、利用者・家族の情報を収集し居宅サービス計画原案を作成する
・居宅サービス計画原案を基にサービス担当者会議を開催し、次の事項を確認、協議する

- ・利用者・家族の全体像を理解する
- ・「利用者・家族の生活に対する意向」「総合的な援助方針」について共通理解を得る
- ・生活全般の解決すべき課題を共有する
- ・計画内容・役割を相互に理解する

○初回の居宅サービス計画作成時におけるサービス担当者会議では、特に生活上の課題と提供するサービスとの関連、それぞれの専門職が提供するサービスの関連などを丁寧に確認していく

3. 多様な主体がケアにかかわるとき

○多くのサービス事業所がかかわる利用者のサービス担当者会議では、利用者の生活全般を見渡し、それぞれのサービスが利用者の生活のどの部分をどのようにサポートするのかを整理する場となる

○かかわる人や事業所が多くなると、サービスの重複や利用者の生活への影響も大きくなるため、調整がより重要となる

4. 支援に困難性を伴うとき

○支援困難なケースには、多種多様なケースがある
・支援困難なケースほど、サービス担当者会議でのほかの職種からの意見が参考になり、また視野が広がる
・行き詰まっていた支援内容に解決の糸口が見出される場にもなるので積極的な活用が望まれる

5. 利用者の状況が大きく変化したとき

○利用者や家族の状況は一定ではない
・生活には変化が伴い、時には大きく状況が変わることがある
・それは疾患だけではなく、介護者の疾病や老化に伴う変化や環境の変化などもある

【介護者の変化】
- ・介護者が不在となる（介護者の病気等）
- ・家族との同居、または同居先が変更となる

【住環境の変化】
- ・住所の変更（引っ越し）
- ・自宅から施設に移る、病院から施設に移る等

○どのように変わったのかの現状把握と、なぜそうなったのかのアセスメントから、新たな情報で分析し、居宅サービス計画を変更する
・その情報およびアセスメント後の変更内容の共有や、それに伴う役割分担の再確認等もサービス担当者会議において行われれる

6. 更新認定および区分変更をしたとき

○更新認定や区分変更だからサービス担当者会議を開くというのではなく、居宅サービス計画の評価ができる会議であるという視点をもつ
・要介護度により利用できる施設やサービス、またサービス利用単価は異なる
・サービス担当者会議は、それらの条件を踏まえたうえで、アセスメントから居宅サービス計画を見直すための場である
○要介護度が前回と異なる場合は特に注意する
・改善・悪化はなかったのか、目的はどのような根拠で達成されていたのか・されていなかったのか、参加者に情報を持参してもらえるようサービス担当者に事前に連絡し、効果的に評価できるようにしておく

1. 介護支援専門員の役割

- ・サービス担当者会議の開催準備、参加者の調整
- ・司会や時間管理
- ・サービス担当者会議前後、会議開催中における利用者・家族の意向確認等のサポート
- ・サービス担当者会議開催の目的に応じた参加者による意見交換
- ・協議の促進

2. サービス担当者会議の運営手順

・会議準備（日程調整・資料準備・会場・参加者への連絡）
・当日の進行

〇日程調整には、利用者の状態・状況、サービス開始や、要介護認定期間など、関係者それぞれの都合などが絡まり、一度の会議で済まないことも往々にして起こり得るため、最適な時期を調整する
〇事前に居宅サービス計画、主治医意見書等、サービス担当者会議の目的に沿った資料を人数分準備する
・支援に困難を伴う場合は、利用者を取り巻く人間関係やインフォーマルサポート等の理解を促進するため、エコマップを準備する。
・新しい福祉用具や機器を導入する際は、その説明書等なども準備しておく
・サービス担当者会議の開催会場の確認など、必要があれば事前に電話連絡をしておく

2. サービス担当者会議の運営手順

〇サービス担当者会議は、以下のように進行する

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・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

2. サービス担当者会議の運営手順

〇当日のサービス担当者会議は、目的に応じた司会進行をしていく
・会議の最終目的は何かを押さえ、展開をイメージしておく
・その際、大まかな時間配分を考えておく
・会議開始時のあいさつと終了時のあいさつは、欠かさず行う
・会議開始時には、改めて自己紹介する
（互いが誰なのかがわからないままでは、誰に向けて発言すればよいのかわからないため）
・参加者一人ひとりが誰で、どのような立場で参加しているのか明確にし、利用者・家族を含め参加者全員に知ってもらうことが重要

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

〇サービス担当者会議の場における利用者・家族の直接の言葉や表情は、しっかりと会議に出席した担当者の印象に残り、書類からは推し量れなかった意向が、言葉や表情から読み取れるものである
〇利用者や家族は、専門職の意見を聞くことで精いっぱいで、司会に促されるまま同意をすることがある
・介護支援専門員は、要所で具体的な言葉をかけて、利用者・家族が気持ちを表現できるよう促す
〇利用者や家族の立場から、居宅サービス計画についてその場で納得したことと最終的に文書になった状態のものに、ニュアンス的なずれが生じているように感じられるケースが多々あることから、会議終了後にも、再度言葉にして利用者・家族の意向を確認する

4. 介護の目的に応じたファシリテーション

〇ファシリテーション（facilitation）とは、「会議やミーティングを円滑に進める技法」のことで、参加メンバーの発言を促しながら、多様な意見を引き出し、それを整理・統合しながら相互理解へとつなげ、話し合いの内容や展開を図りながら議論を帰着させる行為を指す
〇会議の目的に沿った重要なポイントを引き出して、意見交換を行い議論を広げつつも、最終的には議論を収束させ、決まったことの合意形成をサポートする
〇この合意形成が、ケアチームの方向性を確かなものにしていく

5. 個人情報およびプライバシー保護

〇利用者や家族の現状についてサービス担当者会議において情報を共有する際には、利用者・家族の同意を得るようにする
〇業務により知り得た情報の秘匿はそれぞれのサービス担当者に求められる当然の行為だが、介護支援専門員が知り得た情報を共有する際も個人情報保護の観点から取り扱いに注意が必要

1. 情報提供の同意の取得

〇サービス担当者会議において利用者や家族についての情報を提供する際には、利用者・家族の同意を得る
・介護支援専門員は、利用者や家族の情報を当然のように収集し共有するが、利用者や家族にとっては自分の生活を洗いざらい晒す普通の状況ではない
・どこまでの情報を何のために開示する必要があるのか事前に説明し納得のうえで、共有することの同意を得ること、それが個人情報およびプライバシーへの配慮となる

1. 情報提供の同意の取得

〇サービスを利用するのは本人なのだから、プライバシー保全の意味からも、本人の情報だけで十分で、特に家族の情報については必要ないのではないかと考えがちである
・しかし、利用者情報のなかに家族との関係性や家族の状況が含まれていないと、サービス提供頻度や、サービス提供の効果に明確な影響が出てしまう
・家族の協力や連携によってサービスの提供が成り立つ部分も多くあることから、家族の情報も詳細を把握するように努める
・ただし、サービスを提供するにあたり家族の情報が必要だとしても、その情報は家族にとって知られたくない情報であることがあるため、確認を怠ったことでトラブルや利用者および家族との信頼関係が崩れることもある
・情報提供の内容は、利用者や家族につぶさに確認する

2. 会議開催日や場所・時間の設定

〇利用者・家族の都合や、サービス提供者など関係者の日程を調整する
・まずは、利用者の状態から、会議の目的に沿って開催日を設定していく
・参加者のなかには、参加できる曜日や時間が限られる人もいる
・会議の趣旨を考え、必ず参加してほしい関係者等が参加できるよう、折り合いをつける
・特に時間が限られてしまう参加者がいる場合、参加しやすい場所・時間を設定する
〇多くの参加者がいる場合、利用者宅では手狭なことがあるため、参加人数に見合った、集まりやすく話しやすい場所を選択する
・医師や看護師は電子カルテを利用して説明する場合があるので、病院での開催ということも多くなり、サービス事業所での会議ということもある
〇会議の終了時に次回の開催日時を調整すると、以降の開催がスムーズとなる

3. 会議の目的の明確化

〇会議を効率的に運営するために、何のために開催するのかその目的・内容を明確にして、参加者に伝える
〇事前の目的・内容説明は、参加するサービス担当者に対する配慮の意味もあり、会議当日はそれぞれの専門職の立場での意見準備ができる
・また、参加者が日頃感じていたことや確認したいことなどについて、ケアチームに意見を求める形にすると参加意欲にもつながる

4. 各専門職との事前調整

1) 開催案内をする
〇サービス担当者会議の目的と日時が明確にわかるように案内する
〇肝心な関係者が確実に連絡が伝わるよう、メールやFAXなど記録に残る方法で案内する
2) 参加者が十分か確認する
〇サービス担当者だけではなくインフォーマルサポートもケアチームのメンバーであるという認識をもち、調整を図り参加を促す
〇制度的な観点からの助言・検討が必要な場合は、行政職の参加が望まれる
〇どうしても参加が難しいメンバーには、早めに検討内容を伝え、サービス担当者会議で検討できるよう事前に専門職としての意見(照会)をもらっておく

4. 各専門職との事前調整

3) 所要時間の告知
〇参加者が予定を組みやすくするために、あらかじめ会議の所要時間を伝えておく
・事前に予定していた時間より早く終わることにより、次回以降の会議も活性化し時間どおりに終わらせようという参加意欲の増進につながる
・反対に終わる時間がみえないような会議は、参加者の負担も大きくなる
・参加者の次の予定にかからないよう、決められた時間内で終えられるようにテーマを設定をし、余裕をもった告知を行う

1. 関係者全員が参加できる工夫

○サービス担当者会議の参加者は自分の業務の時間を割いて会議に参加していることを踏まえ、有益な情報交換ができるよう、参加者全員が発言できるように議論を回す

○会議の目的に応じてそれぞれの職種が意見をもってきていることが前提なので、特定の人ばかりが発言しないよう、また、発言者の話をさえぎらないように注意しながら、時間管理することが重要

○司会を務める介護支援専門員は、会議の目的を常に意識しておくと、この検討事項はこの専門職に発言してもらいたい、というイメージがつきやすく、参加者全員に発言する機会が行きわたりやすくなる

1. 関係者全員が参加できる工夫

（サービス担当者会議出席依頼書（例））

各サービス事業者各位　⟸　居宅介護支援事業所C　上野祥子　宛

令和　5　年　4　月　14　日
居宅介護支援事業所　C
電話：000－123－1212
FAX：000－123－1212

サービス担当者会議ご出席のお願い

平素は格別のご配慮を賜り、厚く御礼申し上げます。
下記の主旨により、サービス担当者会議を開催したいと思います。お忙しいところ誠に恐縮ですが、万障お繰り合わせのうえ、ご出席いただきますようお願い申し上げます。
出席の調整をさせていただきたいため、出欠連絡票にご記入のうえ、
4　月　19　日（火）までに、ご返送いただきますようお願い申し上げます。
なお、ご都合により欠席の場合は、別紙照会表にご記入のうえ、開催日前日までにご返送いただきますようご協力をお願いいたします。

利用者名	藤谷　慧子　様
開催日時	令和　5　年　4　月　21　日（金）　14　時　00　分～
開催目的	■新規 □要介護認定更新のため □要介護認定変更のため □その他（　　）
開催場所	■利用者自宅 □居宅介護支援事業所　C □その他（　　）
出欠連絡	□出席　　□欠席 （事業所名：　　出席者名：　　）
欠席理由	

1. 関係者全員が参加できる工夫　（サービス担当者に対する照会（依頼）書（例））

サービス担当者に対する照会（依頼）内容　　作成年月日　令和　5年4月14日

利用者名　神谷花子　様　　居宅サービス計画作成者（照会者）氏名　上野祥子

サービス担当者会議を開催しない理由ないし会議に出席できない理由	

照会（依頼）先	照会（依頼）年月日	照会（依頼）内容	回答者氏名	回答年月日	回答内容

※サービス担当者会議を開催しない場合や会議に出席できない場合などに使用すること。

2. 意見を出しやすい運用の工夫

○特定の人が発言を続けるような状況は好ましくない

・一人の人に発言が集中しているような場合には、違うテーマや切り口など議論の流れを修正したり、緊張で発言が滞りがちな参加者からの発言を導き出すなど、全員が参加できる雰囲気づくりに配慮する

・会議においては、どうしても発言力の強い専門職に場が引っ張られることがある

・その場合は、発言の順番や検討の順番に一工夫加え、全員の発言機会を均等化する

2. 意見を出しやすい運用の工夫

○会議における事項には、一つのテーマについて全職種から意見を求める事項と、開催する会議においての重要協議事項の、大きく二つがある

・この二つの事項をどのような時間で配分とするのかを事前に決めておく

・それぞれの専門職から意見をある程度聞いておくことで、スムーズに司会を進めることが可能となる

・同時に、決定を左右する参加者に、どのタイミングで発言してもらうのかを事前にイメージすることで会議が円滑に進む

・参加者全員が発言することで、サービス担当者会議においては利用者の生活改善の場に参加したという意識がもて、その後の会議に参加する際の動機づけにもなる

・参加者全員が、それぞれの役割を発揮するために発言できる場がサービス担当者会議であり、その過程を経ることでよいチームをつくり上げていく

3. わかりやすい説明の工夫

○会議を進めるにあたり、介護支援専門員が開催趣旨の説明から居宅サービス計画の内容まで、一人で話し続けなければならないときがある

・一方、介護支援専門員の説明に終始して会議が終わってしまうと、参加者が内容・全容を把握したのかわからないままになってしまう可能性がある

・会議の目的や居宅サービス計画の説明はもとより、協議の視点などそれぞれの専門職からわかりやすく要約して説明できるように工夫をする

・そのためには、サービス担当者会議を開催する前段階として、利用者基本情報や居宅サービス計画原案は、事前に参加予定者に送付しておき、会議開催日には、可能な限り個別サービス計画立案に必要な意見交換を行う時間をつくれるようにしておく

・協議に時間がかかることが予測される場合には、協議事項の課題に的を絞って説明・協議し、そのほかの課題は割愛するなど、焦点を絞るのも会議進行の手立ての一つ

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

○会議ではそれぞれのサービス提供者の立場から意見交換が行われる
- ・意見交換の過程では、サービス提供者は何ができるのかを提示のうえで会議に臨んでいることから、サービス提供のなかでの自分の役割を再認識するとともに、利用者には課題解決に向けたそれぞれのサービス提供者の役割を、大筋で理解してもらう
- ・サービス担当者会議だけにとどまらず、居宅サービス計画書の記載内容に則って、再度役割を整理・確認し、それぞれがさらに自分の役割を明確にする心構えをもってもらう

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する
① 役割確認は個別計画実施の一環
② 矛盾点の確認
③ 個別性の確認

3) サービス担当者会議後での多職種による課題の確認
① 利用者を軸においた確認
② サービスを提供する側に軸をおいた確認

5. 次回に向けた課題整理

○各議題について話し合われたことを整理し、参加者全員に最終確認を行う
- ・今回の会議の目的がどこまで解決し、残された課題は何か、なぜ課題が残ったのかなどにつき、会議の到達状況の確認を行う
- ・それが利用者・家族への支援を整理することにつながり、居宅サービス計画書の整理を行うのと同じで、次の段階(到達目標)までに取り組むべき課題を整理するということにつながる

1. 残された課題の明確化

○サービス担当者会議で新たな課題や持ち越す課題が出てきた場合には、記録に残し最後に参加者全員で確認し、その課題に対するそれぞれの役割を明確にする
- ・次回のサービス担当者会議開催までの取り組みの意識や次回に参加する目的ができる

○決定事項については「サービス担当者会議の要点」にまとめ、利用者や参加者に配布し、共有しておく
○残された課題について、誰がいつまでに何をするのか記入する
- ・次回の開催目的や開催日などを明記しておく(次回の開催時期)

○社会資源(サービス)が不足しているためにサービス利用に結びつかなかった場合や、必要と考えられるが本人の希望等により利用しなかった居宅サービスがある場合についても押さえておく
○次回の開催日や、何について話し合うのか(会議の目的)は、残された課題との関連で明確にしておく
○参加者が集まっている場で次回の開催を決定することは、次への意識づけとなり、また、開催調整がその場で済み、効率的である

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

○資料は個人情報に十分配慮したうえで取り扱う
○個人が特定できる情報が記載されている資料は、会議の終了後に回収する
- ・特に外部で会議が開催される場合は、開催場所への置き忘れがないよう慎重に確認する
- ・会議のために準備した資料で、保存する必要のないものはきちんと責任をもって処分する

○修正され、同意が得られた居宅サービス計画は配布する

3. 記録(会議録)の作成

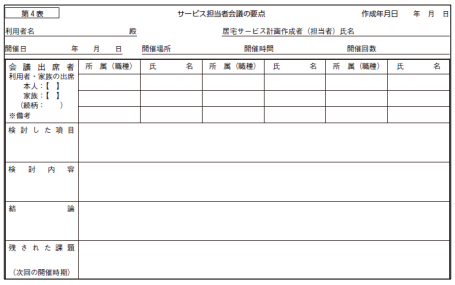
○会議録として明確にしておくことで、各専門職が個別サービス計画を実施するときに、どのような協議のもとでそのケア内容が決定したのか振り返り、理解することができる
○記録に残し、事業所内で担当が不在または変更になっても経過がわかる、いつでも検討内容が共有できるということが重要

1) 会議出席者

2) 検討した項目

3) 検討内容

4) 結論



第4表　サービス担当者会議の要点　作成年月日　年　月　日

利用者名　殿　居宅サービス計画作成者(担当者)氏名

開催日　年　月　日　開催場所　開催時間　開催回数

会議出席者	所属(職種)	氏名	所属(職種)	氏名	所属(職種)	氏名
利用者・家族の出席 本人:[ ] 家族:[ ] (続柄:)						
欠席者						
検討した項目						
検討内容						
結論						
残された課題 (次回の開催時期)						

ミニワーク(5分)

(2)サービス担当者会議における介護支援専門員の役割について説明してみましょう

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[3時間]
④サービス担当者会議の意義及び進め方
上巻 P397

ミニワーク(5分)

(2)サービス担当者会議における介護支援専門員の役割について説明してみましょう

次の5つの役割があげられます(参考例)
・サービス担当者会議の開催準備、参加者の調整
・司会や時間管理
・サービス担当者会議前後、会議開催中における利用者の・家族の意向確認等のサポート
・サービス担当者会議開催の目的に応じた参加者による意見交換
・協議の促進

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[3時間]
④サービス担当者会議の意義及び進め方
上巻 P397

ミニワーク(5分)

(4)サービス担当者会議の進め方における留意点をあげ、それぞれについてそのような点に気ををつけるべきか述べましょう。

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[3時間]
④サービス担当者会議の意義及び進め方
上巻 P397

ミニワーク(5分)

(4)サービス担当者会議の進め方における留意点をあげ、それぞれについてそのような点に気ををつけるべきか述べましょう。

・情報提供の同意の取得
・会議開催日や場所・時間の設定
・会議の目的の明確化
・各専門職との事前調整

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[3時間]
④サービス担当者会議の意義及び進め方

DVDの視聴(30分)

これから「サービス担当者会議の開き方・すすめ方」の動画を視聴していただきます。

内容が古いところがあるかもしれませんが、流れは基本的には同じですので、参考としてください。

視聴後に感想を聞かせてください

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[3時間]
④サービス担当者会議の意義及び進め方

DVD視聴後の感想

率直な感想をお聞かせください

1. サービス担当者会議の開催自体のスーパービジョン

○介護支援専門員の力量不足を解消するには、事業所内で指導・助言を受けることが大切
・サービス担当者会議での協議がよいのか、事業所内カンファレンスもしくは事例検討で解決の方向性を見出すことができるのか相談する
・介護支援専門員の力量不足だけではなく、利用者を取り巻くさまざまな課題が重なり、困難をきわめている場合も少なくないため、一人で抱え込まず、サービス担当者会議をどのような方法で開催・進行すれば解決できるのか、事業所内で事前に話し合う
○利用者・家族の課題は多岐にわたり、複数の課題を抱えているケースが増えてきた
・利用者の人間関係において誰がキーマンとなっているのかを吟味し、そのキーマンにサービス担当者会議で発言してもらうことで、課題解決を促す
・その際、利用者と取り巻く環境を理解するためにエコマップを活用すると解りやすい
・事業所内の管理者や先輩・同僚とともにエコマップで人間関係や支援状況を整理すると、誰がキーマンとなるかがみえてくることがあります。

2. 進め方に関するスーパービジョン

○サービス担当者会議の経験が浅かったり、参加者のなかに苦手な専門職がいたり、参加する職種が多いと、介護支援専門員は大きな不安を感じる
・介護支援専門員は、ケアマネジメントのなかでも、特にサービス担当者会議に苦手意識をもつことが多いとされる
○そうした不安も、事前準備をしっかり行うことで軽減されるため、下記のような方法も有用
・事業所内でロールプレイングし自信をつける
・課題の多くないモニタリングを目的とするサービス担当者会議に参加し、経験を積むことで不安を軽減する
・利用者の生活上の課題が多く、会議の進行に不安があるようであれば、事業所の先輩、同僚等に司会または書記を依頼する
・同じようなケースのサービス担当者会議に同行する

・身体的、環境的に支援が必要であっても地域とのかかわりを拒否している高齢者の場合、利用者本人からの情報が得られず、アセスメントすることができない
・何とか週1回サービスを利用しているが、家族がいないため普段の状況を把握できない
○上記のような場合、介護支援専門員だけでは情報収集に限度があるため、地域の民生委員や町内会の人たちなど、多くの情報をもっている地域の人の協力を得る
・それぞれかかわる場面や目的、かかわり方が異なれば、収集する情報もその解釈も異なる
・それらを持ち寄ることで、利用者の姿がみえてくる場合があり、それが、ケアを進める、または利用者とかかわる突破口になることがある

○目的をもって関係者からの情報を共有し、課題を解決するという点では、サービス担当者会議も地域ケア会議も同じである
○地域ケア会議は、特に介護にかかわる多職種だけではなく、地域にある関係団体などが参加して、さまざまな支援体制を構築してくれることから、積極的に活用していく
○多重課題がある、地域に社会資源がない、経済的な課題を抱えているなどの場合は、高　者の住む地域の地域包括支援センターに相談して地域ケア会議を開催し、解決の方向性や代替策を検討する
・地域包括支援センターが関係機関を招集し、地域ケア会議を効率的に進めてくれる

1. 対面・集合での開催

利点：参加者の表情が伝わりやすい
面談している安心感（人がいる安心感）がある
視覚に入る情報が多岐にわたることによりさまざまな情報が得られる
会議の目的以外の雑談がつながりに発展しやすい
欠点：それぞれの移動時間を考え時間設定しなければならない
人数によっては広い場所が必要となるため、開催場所に制限がでやすい
感染症の流行時期には感染拡大のリスクがある

2. オンライン（ビデオ会議）での開催

○サービス担当者会議について、ICT等を活用して行うことができるようになった
・利用者・家族（利用者等）が参加する場合は、その活用について利用者等の同意を得る
利点：機器とインターネット環境があれば手軽に開催できる
狭い場所でも開催が可能である
移動する必要がなく、それぞれの場から参加が可能である
資料データの共有が可能である
欠点：映像や音声が機器やインターネット環境に左右される
利用者・家族には機器の操作が難しい場合がある
個人情報の安全性が低い場合がある
会話が重なり聞きにくいことがある
利用者の状況によっては、人としての実感が伝わらない

上巻
P395

2. オンライン(ビデオ会議)での開催

〇オンライン会議は当たり前のように取り入れられつつあり、病院や個人宅でもインターネット環境が整えられてきているが、高齢者宅ではその状況にない場合が多い

〇スマートフォンやタブレット端末を持参して実施するケースもあり、どのような開催方法がよいのか、状況によって選択していかなければならない

・感染症が拡大している場合はオンラインで、家族が遠方で参加が難しい場合はハイブリット式で家族のみオンラインで参加してもらうなどの方法も考えられる

・医師は参加できる時間が制限されることが多いため、時間制限でオンラインで参加してもらう方法も考える

〇今後は、オンライン会議が増えていくことが考えられるが、個人情報保護や機器の知識も得ながら、それぞれの利点・欠点を踏まえた活用が望まれる

【演習】振り返り

- 〇研修の目的・修得目標に対する自己評価
- 研修記録シートを記入しましょう