

## 議事録

日時:令和7年10月15日(水)15:00~17:50

参加者:さいたま市 介護保険課:百澤、島田

いきいき長寿推進課:小池、重吉、土屋

さいたま市介護支援専門員協会:杉山、影山、加島、渋谷、多田

地域包括支援センターザイタック:宮越(オブザーバー)

議題:1.前回の確認

2.本日のゴール

3.追加の課題出し

4.課題のグルーピング

5.原因出し

6.次回

7.今後の予定

8.介護支援専門員アンケートについて

開始	
多田	本日はよろしくお願ひします。 橋さんが更新研修のため欠席です。 また彦坂さんが都合により欠席のため包括から宮越さんに来ていただきました。
小池	前回のリクエストにあがっていた、「さいたま市介護予防のための地域支援個別会議の開催状況について」の集計結果を配付する。
1.前回の確認	
多田	日程やルールは前回打ち合わせた通り。こちらは毎回記載したいと思います。 議事録は今回から渋谷さんが noman で。 前回は課題を抽出したが、実際には課題が半分程度で、他は解決策や疑問など 様々な意見が出されたので徐々に整理していきたい。 (前回作成ワークシート参照)
2.本日のゴール	
多田	記載通り課題整理と原因抽出で良いか。 共有しながら原因抽出まで行うのでワークに時間がかかる可能性がある。 (特に意見なし)

3.追加の課題出し	
多田	振り返って追加の課題出しを付箋に書いてもらいたい。
ワーク	(付箋追加あり:請求の簡略化や地域包括支援センターへの委託希望/総合事業と予防の違いがわかりにくい/契約やプランデータシステムに関する課題等)
4.課題のグルーピング	
多田	課題をグルーピングしたいが全員で行うとスムーズさにかけるので、重吉さんと影山さんが代表して5分ほどでグルーピングして、他のメンバーは見ながら意見を上げてもらいたい。
ワーク	(主なグループとして、ケアマネジメント関連、包括支援センターとの連携、訪問業務、報酬体系、書類・帳票関連などが挙げられた。グルーピングの過程で、運用面や制度面での課題も明確化。)
5.原因出し	
多田	課題のグルーピングが5カテゴリーとなったので、原因出しを2チームに分けて行いたい。(別紙原因出しのワーク説明)
ワーク	(グルーピングされた課題について、各グループで原因の深掘りを行った。「なぜ」を5回程度繰り返し、様々な視点(運用、プロセス、スキル、ツール、利用者、文化、外的要因など)から原因を探った。フィッシュボーン図を用いて課題の整理と共有を行い、各要因に対して可変性や効果の大きさを評価した。 主な原因として、報酬体系の問題、書類作成の負担、包括支援センターとの関係性の複雑さ、利用者の理解不足、制度の複雑さなどが挙げられた。また、シャドウワークの存在や意思決定支援の負担なども指摘された。) (記録写真参照)
多田	それぞれのチームでおこなったワークの共有をしたいので、説明をお願いしたい。
渋谷	<p>①訪問業務</p> <p>原因としては、大方利用者の本人要因。理解力の低下や理解できることへの不安など、理解力のボーダーにあるため、ケアマネへの連絡や要望が多いと分析。また、送られてくる通知や署名をもらう書類が多いことも要因としてあがり、それらの対応のために、時間をかけて話を聞いてしまうケアマネ側にも要因があるとの見解。その中で変えられそうなことは、通知や書類が減ったら相談回数が減るのではないか(今回の肝の書類の簡略化)。ということと、ケアマネ以外に相談できる社会資源を紹介できればケアマネに集中しなくなるのではという結論に達した。</p> <p>(別紙記録写真参照)</p> <p>②地域包括との連携</p> <p>3つのカテゴリーに分けられ、1つはケアマネジメント。2つ目は個別支援会議。3つ目は地域包括との関係性。</p>

	<p>・ケアマネジメントの原因としては、セルフプランやプランB、プランCなどはそもそも作成したことがないから請求も分からず。収入にもつながらないものもあり、相対的に使われていないから取り組もうとも思わないとの連鎖から、予防プラン全体にケアマネ側から嫌煙されている状態。</p> <p>変えられるとしたら、プランを介護プランと同様にするか、簡略化するか、包括を通さなくてよくするか等。</p> <p>・個別支援会議の原因としては、通常業務に加えての別の書類作りという点で負担が大きい。その種類作成も収入にはつながらないのでいざなればシャドーワーク。残業などの時間的コストもかかったうえで、いざ参加となると色々と言われ吊るし上げられるのではないか？また会議に参加される専門職の方には謝礼が出るが、ケアマネ側には出ない等、包括から声をかけられると負担を感じてしまうのが本音。変えられるとしたら、ケアマネ側にも報酬が出る等。</p> <p>・包括支援センターとの関係性は、言わば長年連れ添った夫婦の様。一言では言い表せないが、プランを紹介してもらっている立場で、頭が上がらないことと、書類を持って出向かなければならぬので、どうしても上下関係があるように感じてしまうこと。また包括によって異なるルールがあったり、その包括の中でも職員の方によって違つたりと、ルールも統一されていない点も予防プランを積極的に受ける気になれない原因となっている。それでも困難ケースでお世話になったり、良くしてもらうと断れないっていう気持ちもあり複雑。変えられるとしたら、ルールを簡略化して統一することかと考える。</p> <p>(別紙記録写真参照)</p>
杉山	<p>③報酬体系</p> <p>・予防プランが安いことに尽きるが、それには予算が伴わないとなるが、お金がないと、話が終わってしまう。</p> <p>・一方でシャドーワークは肌感覚では移動も含めると週20時間くらい。シャドーワークをやりたくないと感じてしまうのは、報酬の問題だと思う。変えていくにはシャドーワークに加算をつけるとか。</p> <p>(別紙記録写真参照)</p>
	<p>④帳票</p> <p>・とにかく予防プランつくるのに時間がかかる。ざっくり一人に対して3時間くらいかかる。それを包括センターへ持ち込むので、包括との関係性にリンクするが、「今これだけ空いてます」と言うために介護プランの営業目的で持つという感覚。</p> <p>・予防プランに時間がかかるというのには、とにかく提出する書類が多いこと。それが複雑で、とにかく記入項目が多い。変えられるとしたら、もっと書類をシンプルにしルールも明確化してケアマネジメントルールのQ&amp;Aみたいなものが出でくると楽になると思う。</p> <p>(別紙記録写真参照)</p>
6.次回	
多田	ワークの説明の稚拙さもあり、またワークに慣れていないので、思ったより時間がかかった。本日で慣れたと思うので、次回は検討カテゴリーを交換して補足の原因出しワークを行いたい。

小池	次回の開催場所もさいたま市にお願いしてよいか。
土屋	次回 12 月は日時設定難しい。
多田	11/4 のときわ会館が利用可能。
多田	本日は時間がかかったので余裕を見て 14:00 から始めたい。
<b>7.今後の予定</b>	
多田	今後の見通しを共有したいため、資料に付け加えさせてもらいました。
<b>8.介護支援専門員アンケートについて</b>	
小池	内容の確認・修正をしたい。
多田	回答数を考慮すると10月20日の研修時配布したい。  (主な変更点として、シャドウワークの時間に関する質問の追加、主任介護支援専門員に関する質問の修正、包括支援センターとの連携に関する質問の改善などが決定された。アンケートは 10 月 20 日の研修時に配布・回収とする。)
<b>その他</b>	
ToDo	①いきいき長寿推進課がアンケートを研修に間に合うよう作成 ②多田がアンケートをメールで協会関係者に共有 ③渋谷が印刷、配布

## 【第2回の議事進行について】

### 1. 前回の確認

#### ○日程

- 1回目…自己紹介・目的ルール共有・課題抽出
- 2回目…課題追加・課題整理(グルーピング)・原因抽出
- 3回目…原因追加・原因整理・簡略化案抽出
- 4回目…簡略化案追加・簡略化整理・優先順位決定
- 5回目…対応方法検討確認・報告書骨子作成
- 6回目…報告書確認等予備日・打ち上げ(担当:宮本)

#### ○ルール

- ①批判NG:すぐに批判すると萎縮に繋がるので評価・検討の段階で整理していく
- ②最初は質より量:質は後ほど検討していくので最初は幅広く様々なアイデアを
- ③自由が大事:既存の概念を破ることも必要になる
- ④結合・発展:整理していく段階で統合・発展させていくと新たなアイデアと気づきが生まれる
- ⑤平等な関係性:地位の上下・経験年数により意見が左右されることは防ぎたい

#### ○記録・議事

議事録担当:渋谷 Noman 活用→介護保険課・いきいき長寿推進課様確認(メールで共有)

#### ○課題確認

別シート参照

#### ○所感

コンフリクトを恐れず進んでいきたい。

### 2. 本日のゴール

「課題を整理し各者の意向を共有しながら原因を抽出する」

### 3. 追加の課題出し

○「まだ出し切れていない課題」「思い出した課題」を付箋で追加

※ここでも質より量

#### 4. 課題のグルーピング(30分)

○代表者2人で並べ替え(3分) → 議論して調整(15分)

○グループごとに「タイトル」をつける(10分)

例:「記録業務」「連絡体制」「制度の制約」「人員不足」など

※タイトルを書いて見える化する(認識・捉え方の共有)

#### 5. 原因出し(1カテゴリー20分)

○別紙

#### 6. 次回

日時:

場所:

次回までに…原因図を見直して「自分が解決したい原因」を考える

業務の中で原因の気づきを次回追加

#### 7. 今後の予定

##### 第3回 原因整理と簡略化案抽出

目的 原因の影響度や優先度を整理する原因ごとに改善・簡略化のアイデアを出す

進行 原因カードを見ながらグルーピング

「影響度×実現可能性」などのマトリクスに整理

ブレインストーミングで簡略化案を自由に出す

注意点 「今すぐできる」案を大切にする

発想を否定せず、量を重視して出す

現実的な制約(制度・人員など)は後で整理

##### 第4回 簡略化案整理と優先順位決定

目的 出てきた簡略化案を整理・統合する

実行優先順位を決定する

進行 追加アイデアを出した後、重複案をまとめる

評価軸(効果・実現性・コスト・職員負担軽減)で評価

投票やマトリクスで順位付け

注意点 「理想」より「現場でできること」を重視

優先順位決定は合意形成型(全員納得)を意識

## 第5回 対応方法検討・報告書骨子作成

目的 優先項目について、実行の具体案を整理

最終報告書の骨子をまとめる

進行 各案について「誰が・いつ・どう進めるか」を具体化

報告書フォーマットに沿って記入(目的・背景・改善効果など)

注意点 担当者の負担を偏らせないようにする

成果として「次に繋がる提案」にする

## 第6回 最終確認・まとめ

目的 報告書の最終確認と共有

委員会全体の振り返り・成果共有

進行 報告書の内容確認

委員会全体の感想・今後の提案

打ち上げ(任意)

注意点 メンバーへの感謝と成果の見える化

別紙)

### 原因出し(20分)

①現象を 1 行で定義確認(2 分)

解釈・感情を排除して事実/観察/数字で定義

②「なぜ？」を3～5回繰り返し因果の鎖を表出す(10分)

○各「なぜ？」は感情を排除して観察可能な表現にする

例:「人手不足だから」× → 「人材募集かけているが面接が2件/年ほど」〇

→ 「担当人数が平均 5 件超過」〇

○以下の 7 つのカテゴリーを意識

## 1 制度(運用)

## II プロセス

### Ⅲ人(スキル)

## IVツール

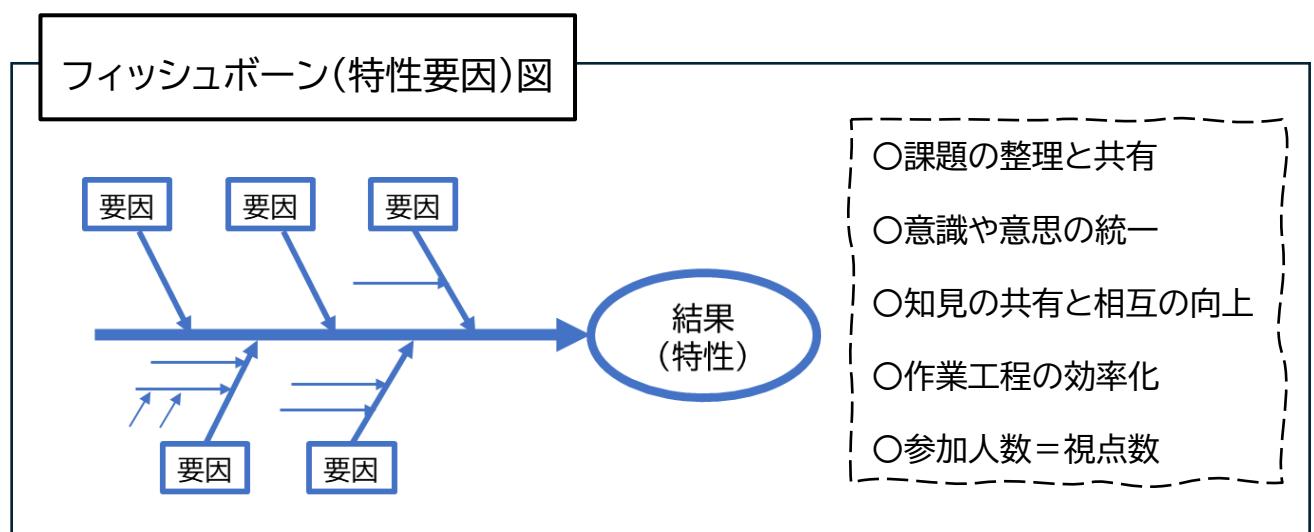
## ▽対象(ケース特性)

VI文化/風土

VI外部要因

### ③フィッシュボーンで抜けを確認(5分)

なぜ?の繰り返しで出てこなかった上記カテゴリーから原因の無いカテゴリー(骨)が無いか確認抜けていれば仮説を足す



#### ④検証ラベル付け(3分)

○証拠:A=すでにデータあり / B=確認が必要 / C=未確認

○可変性:○=自分たちで変えられる / △=条件をクリアすれば変えられる / ×=外部次第

○効果:変えられて効果が大きい要因に☆をマーク

## 具体例：クラスター「記録業務の負担」

### ①現象（事実）

「要支援の記録に月5時間以上かかる（居宅A事業所の平均、直近3か月）」

### ②5 Whys（因果の鎖）

なぜ？ → 様式が多い（計画書・モニタ・加算根拠・事業所内日誌）。

（証拠：一式控えあり／可変：△）

なぜ様式が多い？ → 市と事業所内で要求様式が“二重”。

（証拠：運用手引・内規／可変：○～△）

なぜ二重？ → 市の提出様式と事業所の監査対応様式が統一されていない。

（証拠：手引比較で差分／可変：△）

なぜ統一されていない？ → 共同テンプレ策定の場が無い／過去の監査指摘の防衛的追加。

（証拠：ヒアリング必要B／可変：○）

### ③フィッシュボーンで補強

ツール：テンプレがバラバラ／自動差し込み機能なし（C／○）

人：新人が記録の“最小要件”を理解しづらい（B／○）

文化：“念のため上乗せ記録”が常態化（B／△）

### ④ラベル

★印（変えられて効果大）

「市×事業所の共通最小様式テンプレを合意」（○）

「差し込み自動化（氏名・要介護度・サービス予定連携）」（○）

「最小要件チェックリストで上乗せ記録を止める」（○）

## 包括の連携

### ケアマネジメント

会議の出席に  
時間的コストが  
かかる

書類作成が  
手間(大変)  
I

つましあげられ  
気持ちによる  
VII・VI

なんとかの  
上下関係がある  
VI

プラン紹介して  
もらっている

各包括による  
連携がいか  
多い

包括の取組み  
によっても違う

親切にされると  
断りがつかない

ケア会議  
II

地域支援③別  
会議は大変

プランが  
わかりやすい  
III  
II

セルフコラニー  
推奨

ケアマネジメントB  
法律上「包括」の仕事に  
ないところ  
実現しても  
II

請求書がよく  
分からな  
III  
II

収入に  
つながらない  
I  
V

ケアマネジメントC  
の活用

ケアマネジメントB  
(今はない)  
→サービス事業所に  
かかる

III  
やめたことが  
ないから  
分からな  
II

件数少な  
い  
変わらない  
少な

包括の  
関係性

包括の  
連携による  
負担

居宅(ケアネ) へ  
して 包括は  
物理的 物動が  
時間  
包括へ へ へ  
所

2つ包括  
異なっている(?)  
運用を揃える  
II  
II  
II

プラン最終的に  
返せないといけない  
アレクシーカー

「書類がない」  
と指摘がみ

# 湖南菜系

介護度が軽い人  
ほど訪問回数多く  
料金の支払額が安い

## 訪問介護について

利用者の契約  
能力

## モニタリング技術 について

モニタリレフ言語の  
回数をへらす。

# 三味回数

利用回数等  
手筋

負担寄り合証の粉末  
(特に~~最初~~)えりめでの時

Ⅲ 利用者 1-0 A  
川辺村

規定以上の  
訪問回数

I 作了書架

署名欄  
△ ☆ A 99.11

VI  
とくりゅう  
特殊サキ

連系名

希望が夕暮

▼変更の希望が  
多々

理解力な△  
→意決定△

独居 (日中七)

不安がらぬ

電話を二つ

リモートが  
できない

届く書類が  
わからぬい

相故相解  
△成(1121)

費用対効率

TPAスネイクオフの  
業務上過失傷害  
保険料

けうじゅ

子算

お金がない

ケアマネとの  
信頼関係

500単位上げると  
7億円要る  
(1単位140万)

シャドーワーク/会計  
の子算

シャドーワーク  
会計

どうして  
やるの?

やる気がない

○△★

本人ができない

○×★

人がいない

○×★

やる気  
やる気のない  
やる気のない  
(てきかげ)

生保きそぎソ世帯の  
申請や相談  
制度説明

帳票

どの立候内から  
からでいる

1件3時間

帳票  
△☆

持ち込み  
30分

書類  
工事  
ふくさ

アマネシメト  
レーレ  
△☆

制度と運用  
△☆ レーレ

後、包括に  
プランシートを届ける  
のが手順

プランの期間は  
認定の期間で

プランのシンプル化  
(したこと、課題に(何)簡単には  
できる)と合同機関で手順  
から手してもらう  
評価をもとめる

例でのプラン更新  
更新時の提出書類の  
統一

記入項目が  
多い。  
△☆

レ点とか  
書く量をへらす。  
△☆

様式

評価表

計画書式

土日祝の関係で  
思いついたタイミングで  
(たまに、うつむいて)

PCがない

△☆

制度  
△☆

入院時連携  
カシラにまつわる  
入院時の情報提供する  
環境

指定

TPPLT

その他

請求業務

アカウントセータ  
ミステリーテ  
ランも進めるか?

アカウントセ  
ミステリーテ  
ランも進めるか?

居住者が申請の権利を  
行使しても介護報酬にて  
支給する事業者  
エキジットは回収され  
金利も受け取れる

指定申請の年回  
居住者に交付され

総合事業と  
区別の区別され  
る場合、二段階の  
申請が行われる

連用ハガキ  
(複数枚)

アカウントセ  
ミステリーテ  
ランも進めるか?

更新、新規、改  
届出、点検

市、区、直轄  
居住者

教(上限)

介護予防支援センター  
アセスメントアセス  
マツリカにて利用  
申請を受け付けて利用

複数枚

介護予防支援センター  
アセスメントアセス  
マツリカにて利用

複数枚

直轄契約」と  
委託(包括的)

複数枚