

令和6年度介護報酬改定 オンラインモニタリング実践ガイド

厚生労働省Q&Aを実務レベルで完全解説



なぜ今、オンラインモニタリングなのか？

- 令和6年度介護報酬改定により、居宅介護支援におけるテレビ電話装置等を活用したモニタリング（オンラインモニタリング）の要件が明確化されました。
- これは、ケアマネジメントの質の確保を前提としつつ、事業所の業務効率化や、多様な状況にある利用者への柔軟な対応を可能にすることを目的としています。
- 重要なのは、すべてのモニタリングをオンラインに置き換えることではありません。利用者の状況や意向を尊重し、「**訪問**」と「**オンライン**」を効果的に組み合わせるハイブリッドなアプローチが、これからのケアマネジメントのスタンダードとなります。
- 本資料では、厚生労働省の公式Q&Aに基づき、現場で直面する疑問を解消し、自信を持ってオンラインモニタリングを実践するためのポイントを解説します。



第1部：基本ルールと留意点

押さえるべき大原則

オンラインモニタリングを導入する前に、必ず理解をしておくべき基本的な条件と留意点をQ&A形式で確認します。



対象者：居宅介護支援・介護予防支援



キーポイント：同意の取得、初回実施の考え方、トラブル時の対応



Q. ケアプラン作成後、初回のモニタリングもオンラインで可能か？

結論

要件を満たせば**可能**ですが、初回は利用者の居宅を訪問して行うことが**望ましい**とされています。

理由

- 居宅サービス計画等の作成後、初めてのモニタリングは、計画通りにサービスが提供されているか、利用者の心身の状況や生活環境に変化はないかなどを、より詳細に把握する重要な機会です。
- 対面での確認を通じて、オンラインでは把握しきれない情報を収集し、その後のモニタリング方針を検討することが、ケアの質の観点から推奨されます。





Q. 利用者の同意は、どのように得ればよいか？

結論

文書により利用者の同意を得る必要があります。

具体的な方法

- 利用者やその家族に対し、オンラインモニタリングのメリット（移動負担の軽減など）とデメリット（通信環境の問題、細かい様子の把握の難しさなど）を十分に説明した上で、同意を得ることが必須です。
- 実務的には、重要事項説明書等にオンラインモニタリングに関する説明を追記し、同意を確認するための**チェック欄**を設けるといった対応で差し支えありません。





Q. ICT機器のトラブルで実施できない場合は「特段の事情」にあたるか？

該当しません。

対応

- 利用者側のテレビ電話装置等の故障や通信トラブルにより、予定していたオンラインモニタリングが実施できなかった場合、それはモニタリングを実施しなくてよい「特段の事情」にはあたりません。
- この場合は、速やかに**利用者の居宅への訪問によるモニタリングに切り替える**を必要があります。
- あらかじめ、トラブル発生時の代替手段（訪問への切り替え）について利用者と合意しておくことが重要です。



第2部：実践に向けた連携と実務

現場での具体的な動き方

ルールを理解した上で、実際の業務プロセスにおいて他職種とどう連携し、事務処理をどう進めるか。具体的な実務フローをQ&Aで解説します。



キーポイント：他職種との協力、書類の取り扱い、ツールの活用



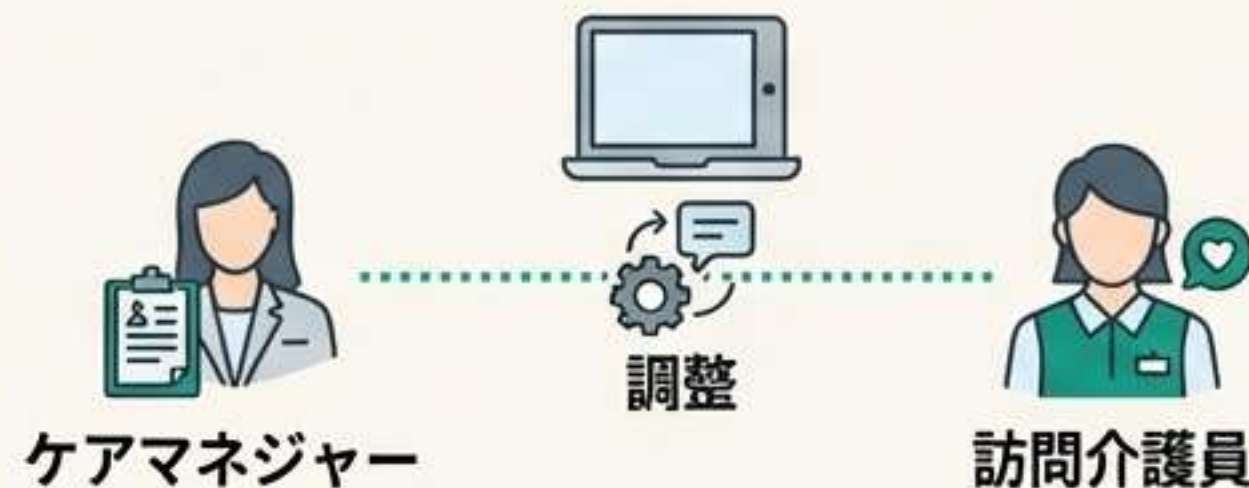
Q. 訪問介護員等にICT機器の準備を依頼することは可能か？

結論

訪問介護の提供に支障が生じない範囲で可能です。

協力の範囲と留意点

- 例えば、ICT機器の電源を入れる/切るといった簡単な協力は差し支えありません。
- ただし、機器のセッティングやトラブル対応など、訪問介護員等の本来業務に影響を与えるような依頼はできません。
- 重要なのは、あらかじめ指定居宅介護支援事業所と訪問介護事業所とで、具体的な実施方法や連携方法について調整しておくことです。利用者の状況に応じて、協力の必要性を個別に判断する必要があります。





オンラインの月、サービス利用票（控）の確認 はどうする？

結論 以下の方法などが考えられます。

1. 訪問時にまとめて確認



訪問によるモニタリングを行う月に、**その翌月（オンラインモニタリング予定月）**のサービス利用票（控）も持参し、まとめて利用者の確認を受ける。

2. 電子的方法で確認



電子メール等でサービス利用票（控）を送付し、データ上で確認を受ける。

ポイント

事業所の運用に合わせて、利用者にとって最も分かりやすく、確実な方法を選択し、事前にやり方を説明しておくことが重要です。





Q. 情報連携シートや使用ツールに指定はあるか？

柔軟な対応が可能です。

情報連携シートの記載範囲（問108）

- シートの項目をすべて記載する必要はありません。
- オンラインモニタリングだけでは収集できない情報について、他のサービス事業等に情報収集を依頼する項目のみを記載すれば足ります。



情報連携シート



民間ソフト・アプリ

民間ソフト・アプリの活用（問109）

- 情報連携シートはあくまで「様式例」です。
- 民間の介護ソフト・アプリの記録機能を活用することも認められます。その場合、シートの項目に照らして、連携に必要な情報が確実に得られるかを確認した上で活用してください。

まとめ：オンラインモニタリング実践の重要ポイント

オンラインモニタリングを適切かつ効果的に活用するために、以下の5つのポイントを必ず押さえておきましょう。



1

利用者の同意は必須：メリット・デメリットを十分に説明し、**文書で確実に同意**を得る。



2

初回は訪問が望ましい：ケアの質を確保するため、計画作成後の初回モニタリングは**原則、対面**で状況を深く把握する。



3

トラブル時は訪問が原則：ICT機器の不具合は「特段の事情」にあたらず、**速やかに訪問へ切り替える義務**がある。



4

他職種連携は事前調整が鍵：訪問介護員等への協力依頼は、**事前に両事業所で範囲と方法をすり合わせる**。



5

ツールや様式は柔軟に：書類確認や情報収集は、**電子メールや民間ソフトも活用可能**。目的に応じて最適な手段を選ぶ。

出典情報

本資料に記載されている内容は、以下の厚生労働省の公式通知に基づいています。正確な原文を確認する際にご参照ください。



- **令和6年度介護報酬改定に関するQ&A (Vol.1)**
(令和6年3月15日 厚生労働省老健局 高齢者支援課ほか事務連絡)
- **令和6年度介護報酬改定に関するQ&A (Vol.3)**
(令和6年3月29日 厚生労働省老健局 高齢者支援課ほか事務連絡)

