

平成 30 年度
老人保健事業推進費等補助金
老人保健健康増進等事業

平成 30 年度老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

AI を活用したケアプラン作成の基準に関する 調査研究

報 告 書

平成 31 年(2019 年)3 月

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

NTT DATA

株式会社 NTTデータ 経営研究所

目次

本研究事業の要旨	1
第 1 章 調査研究の概要	3
1. 背景・目的	3
2. 調査内容	5
3. 調査研究の実施体制	6
4. 検討委員会の開催経緯	7
第 2 章 AI 開発ベンダーの現状調査	8
1. 調査概要	8
2. 調査結果	8
(1) 文献調査結果	8
(2) ヒアリング調査結果	9
(3) 調査結果のまとめ	11
第 3 章 ケアマネジメント業務分析	12
1. 分析概要	12
(1) 分析目的	12
(2) 分析方法	12
2. 分析結果	13
第 4 章 ケアマネジメント業務における AI 活用可能性調査(フォーカスグループインタビューを通 した質的分析)	14
1. 調査概要	14
(1) 調査目的	14
(2) 調査方法	14
2. 調査結果	17
(1) 分析方法	17
(2) 分析結果	19
3. 分析結果を踏まえた、AI 開発ベンダーへのヒアリング調査	27
第 5 章 本研究事業の成果と今後の展望	30
1. AI 開発ベンダーの現状について	30
2. ケアマネジャー視点での AI の活用可能性について	30
3. AI とケアマネジャーの関係性のあるべき姿について	31
参考資料	34

本研究事業の要旨

【背景・目的】

介護保険制度において、ケアマネジメントの質の確保が喫緊の課題となっており、また介護業務の生産性向上が必要であるとの観点から、人工知能（AI : Artificial Intelligence）を活用したケアプラン作成支援に対する試みが行われている。

本研究事業では、AI 開発ベンダーにおけるケアプラン作成支援システムの現状調査を行うと共に、ケアマネジャーを対象としたフォーカスグループインタビューを通して現場側からみた AI 活用可能性を検証することで、ケアマネジャーが活用できる AI 導入可能性のあり方の検討を実施した。

【調査方法】

まず、AI 開発ベンダーにおけるケアプラン作成支援システムの現状調査として、AI 開発ベンダーが対象としているケアマネジメントプロセス及びシステム開発の現状について、文献調査及び AI 開発ベンダーへのヒアリング調査を実施した（第 2 章）。

次に、ケアマネジャーに求められる機能やケアマネジメントプロセスにおける業務内容について、文献調査及びケアマネジャーへのヒアリング調査を実施し、各業務における課題や AI 活用可能性の仮説を設定した（第 3 章）。

そして、ケアマネジャーを対象としたフォーカスグループインタビュー及び質的分析を実施し、ケアプラン作成を主としたケアマネジメント業務における AI 活用による業務支援可能性を検討し（第 4 章）、ケアマネジャーが活用できる AI 導入可能性のあり方について検討委員会にて最終報告を取りまとめた。

【調査結果】

AI 開発ベンダーの現状調査の結果、殆どのケアプラン作成支援システムを開発するベンダーが研究・開発、実証フェーズであることが明らかになった。また、全てのベンダーがケアマネジャーを支援し利用者の意思決定を支援するツールの位置づけでケアプラン作成支援システムを開発しており、その上で各ベンダーが「自立支援につながる AI」「分析の根拠が見える化できる AI」「ケアマネジャーの知識や情報の補完につながる AI」等の特色を出しながら開発が進めていることが明らかになった。

次に、ケアマネジャーを対象としたフォーカスグループインタビューの質的分析の結果、ケアマネジメント業務で必要とされる機能のうち、知識・情報等を補完（リマインド、サジェスト、アラート）、パターン化したニーズ分析・目標、状態の将来予測等といった AI が優位性を発揮できる機能を活かしながら AI がケアマネジャーを支援することで、ケアマネジャーは利用者・関係者との関係性構築や利用者の意欲の引き出し（固有のケアプラン作成）、意思決定支援等の対人援助業務に注力する形での AI の活用ニーズが明らかとなった。

【今後の展望】

AI に学習させるデータ収集・分析の環境整備（技術面、制度面等）や多軸なケアマネジメントの教師データ（アウトカム）の設定等の課題が残るものの、AI 開発ベンダー側とケアマネジャー側が協働で進めることが重要であると考えます。そして、AI とケアマネジャーの対話・協働によるケアマネジメントプロセスを通じて、AI の学習を促しながらケアマネジメントの質向上と業務効率化・生産性向上の両方を目指すことが、AI とケアマネジャーのあるべき関係性であることが示唆された。

第1章 調査研究の概要

1. 背景・目的

介護保険制度において、ケアマネジメントの質の確保が喫緊の課題となっており、また介護業務の生産性向上が必要であるとの観点から、AIを活用したケアプラン作成支援に対する試みが行われている。厚生労働省におけるデータヘルス改革においても保健医療分野へのAI活用が推進され、平成29年度には「保健医療分野におけるAI活用推進懇談会」が発足され、AIの実用化に向けて段階的に取り組むべきと考えられる領域として「介護・認知症分野」は重点領域の1つに位置づけられ、今後研究開発を加速化させることとされている¹。

そこで、研究機関やAI開発ベンダーが介護事業者、自治体などと連携しながら介護分野におけるAIの開発・研究が開始されている中で、複数のAIを活用したケアプラン作成に関する研究事業が過去に取り組まれた。

平成28年度には、セントケア・ホールディング株式会社が自立支援を促進するケアプラン策定におけるAI導入の可能性と課題の検証を目的に研究事業（以下、「平成28年度研究事業」という）を実施した²。埼玉県和光市の介護保険データベースを利用し、要介護認定項目、主治医意見書の一部を人工知能に学習させて利用者のサービス量をアウトプットとして出力したところ、自立支援の視点を人工知能に学習させるためにはケアマネジャーの要因分析や思考過程を学習させる必要性等の課題が明らかになった。

また平成28年度研究事業において、AIが提示するアウトプットはケアマネジャーが理解し説明可能であることが必須であるにも関わらず、平成28年度研究で報告された「深層学習（ディープラーニング）」というAI技術では導き出した答えをルールで説明できない、という課題があった。

そこで平成29年度には、株式会社国際社会経済研究所が「機械学習（マシンラーニング）」の中でも発見したルールを説明できるホワイトボックス型のAIを利用し、ケアマネジャーの持つ知見や思考プロセスも反映させることで、インプットデータとアウトプットデータの関係性を明らかにしていく研究事業（以下、「平成29年度研究事業」という）を実施した³。ホワイトボックス型のAIを活用することで「なぜ」の解明することに関する示唆は得られたものの、ケアプラン作成へのAIを適用はまだ研究段階であり、今後、

¹ 「保健医療分野におけるAI活用推進懇談会報告書」（厚生労働省）

² 平成28年度老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業「自立支援を促進するケアプラン策定における人工知能導入の可能性と課題に関する調査研究」（セントケア・ホールディング株式会社）

³ 平成29年度老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業「ホワイトボックス型人工知能AIを活用した自立支援に資するケアプラン提案の試行的な取組に関する調査研究」（株式会社国際社会経済研究所）

現在利用可能なデータで検討し、数年後のフィジビリティとなるように課題解決の方法を検討していくて必要性が明らかになった。

昨今、「AI×ケアプラン元年」と位置付けられ実用化に向けて研究開発が取り組まれ、ケアマネジメントにおける AI の活用可能性に関する研究が進められてきた。しかし、AI の開発ベンダー主導で研究開発が進められており、現場側のケアマネジャー視点での AI 活用ニーズは十分に検討されてこなかった。今後、技術革新とともにケアマネジメントへの AI 導入は不可避と考えられる中、どのような AI 活用であるべきか、研究開発側と現場側の双方において、議論を冷静かつ前向きに整理をする必要がある。

そこで本研究事業は、昨今の AI 開発ベンダーにおけるケアプラン作成支援システムの現状調査を行うと共に、ケアマネジャーのケアマネジメント業務を分析し、ケアマネジャーを対象としたフォーカスグループインタビューを通して現場側からみた AI 活用可能性を検証することで、ケアマネジャーが活用できる AI 導入可能性のあり方を検討することを目的に実施した。

2. 調査内容

本調査研究の概要図は図表 1 に示す通りである。大きく以下の 3 つの調査を実施することで、AI 開発ベンダー側とケアマネジャー側の意見やニーズを取りまとめ、AI の活用可能性が高い機能やケアマネジメントプロセスを明らかにし、ケアマネジャーが活用できる AI 導入のあり方について検討した。

(1) 第 2 章 AI 開発ベンダーの現状調査：

AI 開発ベンダーが対象としているケアマネジメントプロセス及びシステム開発の現状（研究レベル、実証レベル、製品化等）について、文献調査及び AI 開発ベンダーへのヒアリング調査を実施し、現状について取りまとめた。

(2) 第 3 章 ケアマネジメント業務分析：

ケアマネジャーの機能やケアマネジメントプロセスにおける業務内容について、文献調査及びケアマネジャーへのヒアリング調査を実施し、各業務における課題や AI 活用可能性の仮説を設定した。

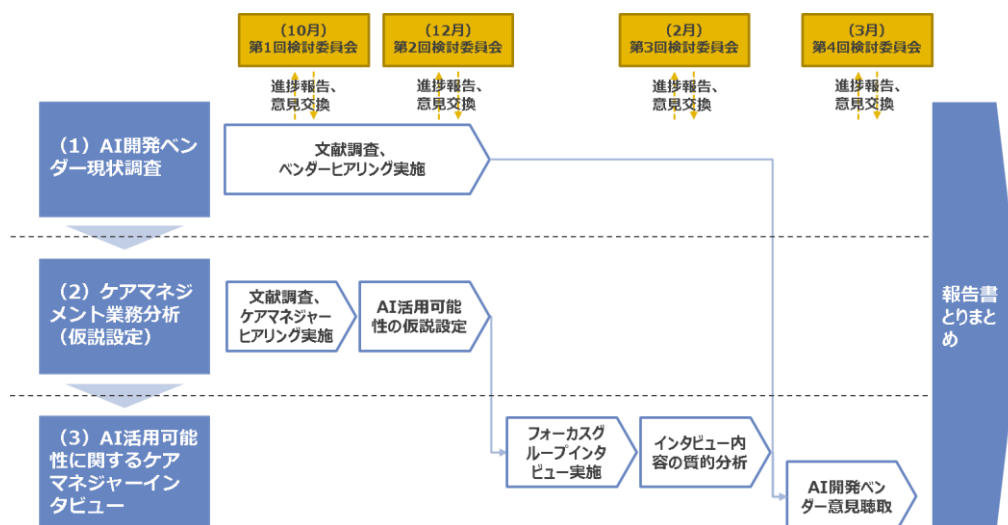
(3) 第 4 章 ケアマネジメント業務における AI 活用可能性調査（フォーカスグループインタビュー）：

ケアマネジャーを対象としたフォーカスグループインタビュー及び質的分析※を実施し、ケアプラン作成を主としたケアマネジメント業務における AI 活用による業務支援可能性を検討した。

また、質的分析結果について複数の AI 開発ベンダーに対してヒアリング調査を実施し、現在の AI 技術での実現可能性、開発可能性の有無を検証した。

※ここでは、多様なテキストデータから意味ある類似のパターンを発見し、その本質的な特徴を同定するための分析、を指す（具体的な手法は、第 4 章参照）。

図表 1 本調査研究の概要図



3. 調査研究の実施体制

ケアマネジメント業務における AI の活用可能性に資する検討を行うため、学識経験者と実務者から構成される検討委員会を設置し、「検討委員会」を開催した（図表 2、図表 3、図表 4）。

図表 2 検討委員会 委員一覧 （五十音順、敬称略）

	氏名	所属・役職
委員長	白澤 政和	桜美林大学大学院 教授 日本ケアマネジメント学会 理事長
委員	東 正造	日本電信電話株式会社 NTT サービスエボリューション研究所 主幹研究員
	石山 麗子	国際医療福祉大学大学院 医療福祉経営専攻 教授
	佐々木 啓太	日本介護支援専門員協会 常任理事
	篠田 浩	大垣市 福祉部 社会福祉課 課長
	田宮 菜奈子	筑波大学 医学医療系 ヘルスサービスリサーチ分野 教授

図表 3 厚生労働省 オブザーバー一覧 （敬称略）

	氏名	所属・役職
オブザーバー	遠藤 征也	厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部 施設管理室 室長 (老健局振興課兼任)
	川部 勝一	厚生労働省 老健局振興課 課長補佐
	増田 岳史	厚生労働省 老健局振興課 人材研修係 係長
	杉浦 康友	厚生労働省 老健局振興課 人材研修係

図表 4 事業実施体制

氏名	所属・役職
米澤 麻子	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 ライフ・バリュー・クリエイション ユニット アソシエイトパートナー
岸本 純子	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 ライフ・バリュー・クリエイション ユニット マネージャー
西口 周	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 ライフ・バリュー・クリエイション ユニット シニアコンサルタント

4. 検討委員会の開催経緯

「検討委員会」の開催スケジュールは、以下の通りである（図表 5）。

図表 5 検討委員会の開催概要

	日時・場所	主な検討内容
第 1 回 検討委員会	平成 30 年 10 月 17 日(水) 10:00～12:00 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究 所会議室	・ 事業概要説明 ・ 調査設計の検討
第 2 回 検討委員会	平成 30 年 12 月 3 日(月) 18:00～20:00 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究 所会議室	・ 調査結果報告(AI 開発ベンダー現状 調査、ケアマネジメント業務分析) ・ フォーカスグループインタビュー調査 設計の検討
第 3 回 検討委員会	平成 31 年 2 月 18 日(月) 12:30～14:30 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究 所会議室	・ 調査結果報告(フォーカスグループプ ィンタビュー調査) ・ 調査結果を踏まえた、AI 開発ベン ダーヒアリング調査設計の検討 ・ 全体取りまとめ内容案の検討
第 4 回 検討委員会	平成 31 年 3 月 6 日(水) 11:00～13:00 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究 所会議室	・ 調査結果報告(AI 開発ベンダーヒ アリング) ・ 報告書取りまとめ内容案の検討

第2章 AI 開発ベンダーの現状調査

1. 調査概要

AI を活用したケアプラン作成支援システム開発の現状を把握することを目的とし、公開情報からケアプラン作成支援システムを開発しているベンダー（以下「AI 開発ベンダー」という）を抽出し、開発の対象としているケアマネジメントプロセス及び開発の現状（研究レベル、実証レベル、製品化等）について文献調査及び AI 開発ベンダーへのヒアリング調査を実施し、現状について整理した。

2. 調査結果

(1) 文献調査結果

文献（プレスリリース等の公開情報）調査にて AI を活用したケアプラン作成支援システム開発を提供または検討しているベンダーを抽出した。ケアマネジャーのためのケアプラン作成支援システムを開発していることを公表しているベンダーは、以下の 4 社であった（図表 6）。

なお、本研究事業におけるケアプランとは居宅サービス計画書を指すこととする。そのため、施設サービス計画書や各介護事業所における個別サービス計画書の作成支援システムや医療・介護連携に関する業務支援システムを対象とした AI 開発ベンダーも調査を実施したが、取りまとめ対象外とした。

図表 6 AI 開発ベンダー一覧

#	AI 開発ベンダー	取り組み状況の概要
1	株式会社シーディーアイ	自立支援を目指すケアデザイン人工知能「CDI Platform MAIA」を開発。2017 年度より豊橋市との共同研究を実施し、全国各地の 15 法人が試験導入。茨城県ケアマネジャー協会や岡山県岡山市にも採用。全国のケアマネジャーを対象に商用サービスの利用申込と提供を開始 ⁴ 。
2	日本電気株式会社(NEC)	NEC の持つ「異種混合学習技術」を活用し、AI の思考過程をホワイトボックス化したケアプラン策定支援システムを開発中。株式会社ニチイ学館と業務提携し、平成 29 年度、平

⁴ 「自立支援を目指すケアデザイン人工知能「CDI Platform MAIA」のサービス提供を開始 ～日本初となるケアマネジャー向け人工知能がついに実用化～」(株式会社シーディーアイプレスリリース 平成 30 年 10 月 10 日) https://www.cdi-inc.co.jp/maia_service_release/

#	AI 開発ベンダー	取り組み状況の概要
		成 30 年度の厚生労働省老健事業にて研究事業を実施。
3	株式会社さくらコミュニティサービス	札幌市ベンチャー企業や大学と共同で、ケアプランから個別介護計画・記録(居宅サービス全般)までを支援対象とした AI を活用した「日本 KAIGO プラットフォーム」を開発中 ⁵ 。
4	株式会社ウェルモ	ケアプラン作成支援エンジン「CPA(ケアプランアシスタント)」を開発。ケアマネジャーの「知らないこと」をなくすを主軸に、医療やリハビリ等、ケアプランの作成に必要な分野の知識を補完し、利用者の課題に合った介護事業所の推薦までを一気通貫で実現する。福岡市で実証事業を実施中 ⁶ 。

(2) ヒアリング調査結果

上記の文献調査で抽出した AI 開発ベンダー4 社に、開発の現状等について以下の観点でヒアリング調査を実施した。

＜主なヒアリング項目＞

- ・ 開発の目的
- ・ システムの開発状況
- ・ システムの支援範囲、アウトプットデータ
- ・ 教師データ※として利用しているデータ、データ収集方法

※ここでは、AI が機械学習を行う際に予め与えられる、例題に対する正解についてのデータ、を指す。

- ・ 開発、現場実証、実用化フェーズにおける現状の課題又は想定される課題

⁵ 「介護事業者が自ら「介護 AI」の開発に乗り出したワケ」(日経デジタルヘルス 平成 29 年 10 月 18 日)

<https://tech.nikkeibp.co.jp/dm/atcl/feature/15/050200094/101600008/?ST=health&P=1>

⁶ 「介護関連ベンチャーのウェルモが、福岡市の協力でケアプラン作成支援 AI の実証実験を開始」(プレスリリース・ニュースリリース配信サービスの PR TIMES 平成 30 年 8 月 27 日)

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/0000000009.000018462.html>

以下の図表 7 にヒアリング調査結果のまとめを示す。

図表 7 AI 開発ベンダーへの開発現状ヒアリングにおける主な意見

主な意見
開発の目的 ● 全ての AI 開発ベンダーが、ケアマネジャーの業務負荷低減及びケアマネジメントの質の向上・標準化を目的とし、ケアマネジャーを支援し利用者の意思決定を支援するツールの位置づけでシステムを開発している状況であった。
開発フェーズ ● 商用提供開始のベンダーが 1 社あったが、研究開発中または実証中のベンダーが殆どであった。
システムの支援範囲 ● ケアプラン作成プロセスのうち、ケアプラン第 2 表をアウトプットとしているベンダーが比較的多い結果となった。なお、システムはケアマネジャーを支援し利用者の意思決定を支援するツールの位置づけ、ケアプラン案を複数サジェストする仕組みを採用しているベンダーが殆どであった。
利用している教師データ ● 殆どのベンダーがアウトカムとしての教師データを入力していない状況であったが、30 万件程度の教師データを学習させているシステムもみられた。
開発上の課題 ● 介護分野において情報のデジタル化が遅れているためデジタル化から始めなくてはならない、データの標準化がされていないためフォーマット変換が必要となる等の開発上の課題に関する意見が挙がった。

(3) 調査結果のまとめ

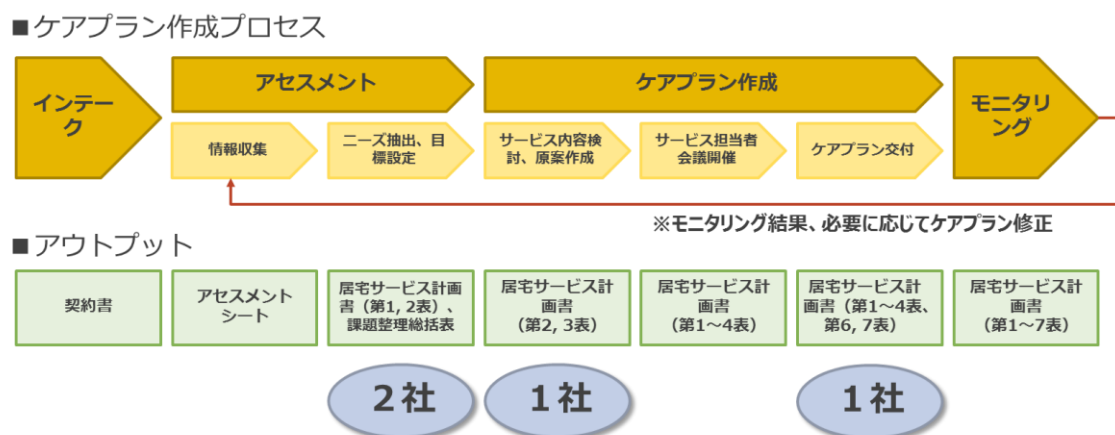
AI 開発ベンダーの現在のシステム開発フェーズについては、研究・開発フェーズ 2 社、実証フェーズ 1 社、商品化フェーズ 1 社という状況であった（図表 8）。

図表 8 AI 開発ベンダーの開発フェーズの現状



更に、ケアマネジメントプロセスにおけるシステムの支援範囲（アウトプット）については、ケアプラン第 2 表をアウトプットとしているベンダーが 2 社（1 社は課題整理総括表を含む）、第 3 表が 1 社、第 2 表と第 6 表が 1 社という現状であった（図表 9）。

図表 9 システムの支援範囲（アウトプット）の現状



第3章 ケアマネジメント業務分析

1. 分析概要

(1) 分析目的

ケアマネジャーの機能やケアマネジメントプロセスにおける業務内容を整理し、各業務における課題やAI活用可能性の仮説を設定すべく、文献調査及びケアマネジャーへのヒアリングを実施した。

(2) 分析方法

先行研究の文献調査及び関東近郊の居宅介護支援事業所に所属する十分な経験を有するケアマネジャー5名へのヒアリングを実施した（男性3名、女性2名）。業務分析に際して参照した文献リストを図表10に示す。また、ケアマネジャーへのヒアリング概要を図表11に示す。

図表 10 業務分析の際に参照した文献一覧

#	先行研究
1	「居宅介護支援事業所および介護支援専門員の業務等の実態に関する調査研究事業」（株式会社三菱総合研究所）
2	平成25年度老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業「介護支援専門員のスーパービジョン実践としての実習型研修の展開に向けての調査研究」（一般社団法人 日本ケアマネジメント学会）
3	平成27年度老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業「ケアマネジメントの効果的運用に関する調査研究報告書」（一般社団法人 日本ケアマネジメント学会）

図表 11 ヒアリング概要

目的	ケアマネジャーの機能やケアマネジメントプロセスにおける業務内容を整理し、各業務における課題やAI活用可能性の仮説を設定する
対象者・方法	居宅介護支援事業所所属のケアマネジャー5名へのヒアリング
ヒアリング内容	✓ ケアマネジャーに必要とされる機能 ✓ ケアマネジメントプロセスにおける業務内容、必要となるスキル、各プロセスで作成する書類 ✓ 各プロセスにおける業務負荷度、課題感

2. 分析結果

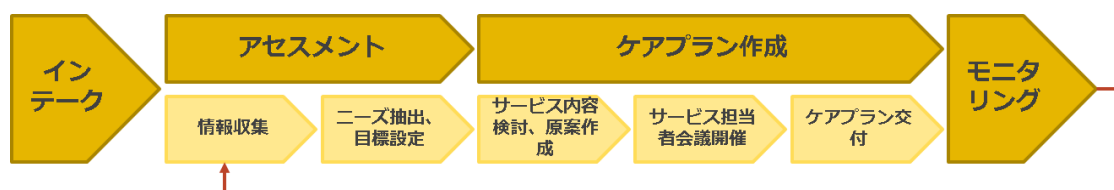
ケアマネジメントプロセスを図表 12 に示す通りに細分化し、ケアマネジャーの機能、業務内容、業務負荷度、課題等を整理した。また、ケアマネジャーに求められる機能及びケアマネジメント業務内容等の 2 つの軸で、AI 活用の可能性の仮説を設定した。

ケアマネジャーに求められる機能の軸における AI の活用可能性として、情報収集や事務作業の自動化や効率化、アセスメント結果の分析に関する機能の支援において活用可能性がある一方、人が寄り添う傾聴に関する機能、関係者間の体制構築機能は活用難易度が高いと整理された。

また、ケアマネジメント業務内容等の軸における AI の活用可能性として、事務作業の自動化や、教師データを基にした推奨項目（収集項目、ニーズ、目標、提供サービス内容等）のアウトプットが必要な業務において、思考・判断の支援の形での活用可能性があると整理された。

詳細な業務分析結果及び AI 活用可能性に関する仮説は、参考資料 1 を参照。

図表 12 ケアマネジメントプロセス



第 4 章 ケアマネジメント業務における AI 活用可能性調査(フォーカスグループインタビューを通じた質的分析)

1. 調査概要

(1) 調査目的

ケアプラン作成を主としたケアマネジメント業務における AI による支援可能性を、ケアマネジャーを対象としたフォーカスグループインタビューを通して検討することを目的として実施した。

(2) 調査方法

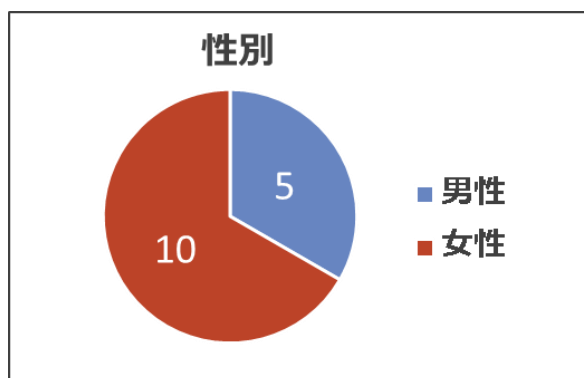
本調査の対象者は、関東近郊の居宅介護支援事業所に所属する十分な経験と知見を有するケアマネジャー15名（男性5名、女性10名）とした。対象ケアマネジャーは、日本ケアマネジメント学会及び日本介護支援専門員協会の関係者が以下の条件の元を選定した（図表 13）。なお、対象ケアマネジャーの選定条件は有識者検討委員会にて決定した。

図表 13 インタビュー対象ケアマネジャーの選定条件

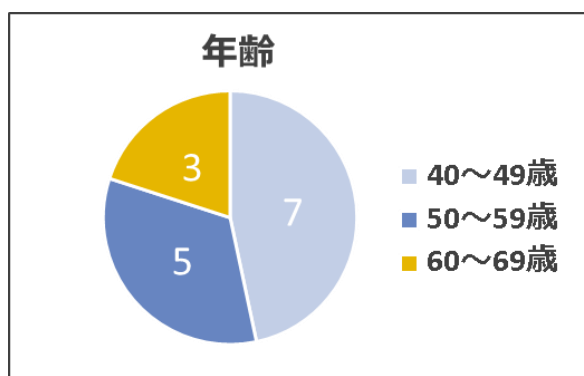
#	選定条件
1	居宅介護支援事業所に所属している
2	現任でケースを担当している
3	主任介護支援専門員(実務経験5年以上)である
4	スーパービジョン※研修を受講済みである ※ここでは、介護に携わるスタッフや専門家同士が互いに助け合い、技術の向上や問題解決のための協力をする際に行われる、設的な指導や助言等、を指す。
5	スーパーバイザーの実践経験を有する
6	現在、いずれの AI 開発ベンダーの実証研究に参加していない

対象ケアマネジャーの基本属性は、図表 14 から図表 17 の通りである。また、対象ケアマネジャーの現在の担当ケース数は平均 30.1 件／月、スーパーバイザーとしての指導歴は平均 5.3 年、スーパーバイザーとしての指導職員数は平均 4.7 名である。

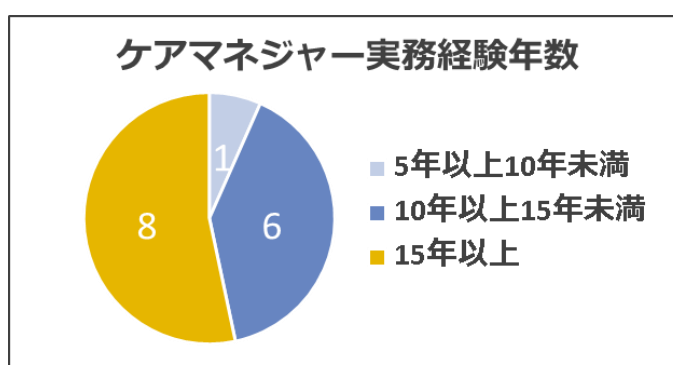
図表 14 対象ケアマネジャーの性別



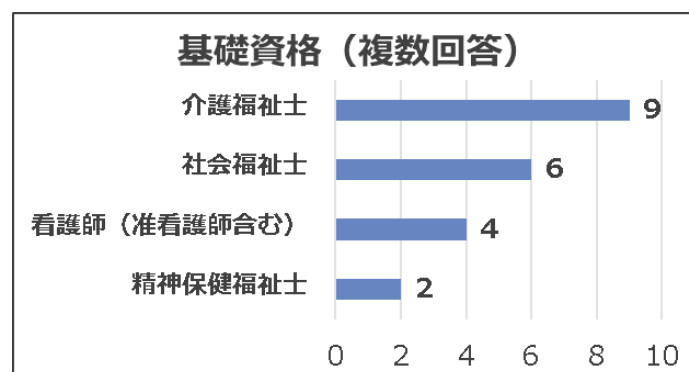
図表 15 対象ケアマネジャーの年齢構成



図表 16 対象ケアマネジャーの実務経験年数



図表 17 対象ケアマネジャーの保有基礎資格



フォーカスグループインタビューは、1回あたり120分間で5名ずつ計3回開催した（第1回インタビュー：平成30年12月26日（水）、第2回インタビュー：平成31年1月9日（水）、第3回インタビュー：平成31年1月11日（金））。なお、インタビューに際して、対象者全員のAIに関する基礎知識を標準化するため、指定書籍⁷を事前配布した。事前書籍の選定は事務局及び厚生労働省にて実施した。

インタビューに際して、ファシリテートスキルに長けた事務局担当者がインタビュアーとして司会進行を務め、以下の通りインタビューを進行した。インタビュー内容は、参加者の承諾を得てICレコーダーに録音した。また、インタビュー中は活発な意見交換を促すために実名にて意見交換を実施したが、データ分析に際しては匿名性を確保することを説明することで安心して意見交換できるよう配慮した。なお、インタビューガイドは図表18の通りであり、有識者検討委員会の合意の元に決定した。

倫理的配慮として、対象者にはインタビューの目的・方法について書面および口頭で説明し、参加は自由意思であること、参加を断っても不利益は受けないこと、結果は匿名性を確保した上で公表することがあること、調査終了後1年以内に録音テープの内容は消去することを説明し、了承を得たうえで「同意書」に署名・捺印をしてもらった。

＜グループインタビューの進行手順＞（実施の様子は、図表19参照）

- ① 開会
- ② インタビューの目的、進め方説明
- ③ 同意取得
- ④ AIについての概要説明（事前配布書籍及び事務局作成資料）
- ⑤ インタビュー実施
- ⑥ 閉会

⁷ 「人工知能と友だちになれる？ もし、隣の席の子がロボットだったら…マンガでわかるAIと生きる未来」新井紀子（国立情報学研究所社会共有知研究センター長）（著）（誠文堂新光社）

図表 18 インタビューガイド

#	インタビュー内容
1	各ケアマネジメントプロセスにおける業務内容について、現在の AI の技術を活用することで支援可能と思われる業務
2	各ケアマネジメントプロセスにおける業務内容について、将来的に AI を活用することで支援可能と思われる業務
3	各ケアマネジメントプロセスにおける業務内容について、AI ではなく人間が担うべき業務
4	ケアマネジメント業務以外の AI の活用可能性やニーズ

図表 19 グループインタビューの様子



2. 調査結果

(1) 分析方法

フォーカスグループインタビュー結果の分析は、先行文献⁸を参考にした質的分析法として文字化されたデータに対してコーディングとカテゴリー化を実施することで、ケアマネジャー視点での AI による支援可能性を整理した。

まず、録音したテープ起こしから作成された逐語録から文章のクリーニングを実施し、同じ意味のパラグラフ単位で発言順に文章を分割した。その後、分割した文章が意図すること端的にを要約し、意味単位で「コード（要約）」を作成した（定性的コーディング）。この際に、コードを「各ケアマネジメントプロセス」及び「AI による支援を望む（可能）／望まない（困難）」で区分した。

次に、前述の区分ごとに複数の類似したコード（要約）を統合し、意味単位で共通する「AI またはケアマネジャーの機能」として「サブカテゴリー（機能）」を作成した。さら

⁸ 「質的データ分析法—原理・方法・実践」佐藤郁哉（著）（新曜社）

に、複数の類似したサブカテゴリー（機能）を統合し、機能単位で共通する「AI またはケ
アマネジャーに求められる要素」として「カテゴリー（要素）」を作成した（概念的カテ
ゴリカル）。

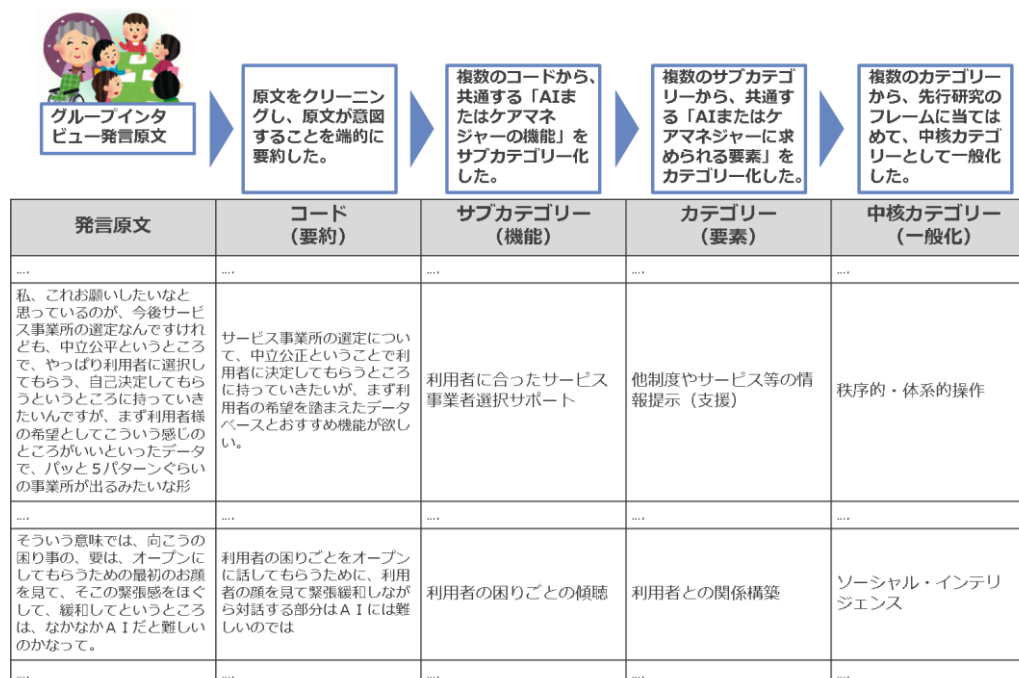
さらに、複数の類似したカテゴリー（要素）を統合し、図表 20 に示す先行研究⁹の項
目に沿って中核カテゴリー（一般化）」を作成した。

質的分析過程の概要を図表 21 に示す。

図表 20 AI やロボットによる自動化が可能／困難な職業の特徴

自動化 可能	● 秩序的・体系的操作：特別な知識・スキルが求められない業務、作業内容等 ● データ分析：収集したデータの統合・分析等
自動化 困難	● ソーシャル・インテリジェンス（社会的知性）：理解・説得・交渉といった高度コミュニケーション能力、他者とコラボレーションできる能力、協調性等 ● 創造的思考：コンテキストを理解した上で、目的意識に沿って方向性や解を提示する能力等 ● 非定型：役割が体系化されておらず、多種多様な状況に対応することが求められる能力等

図表 21 質的分析過程の概要（例）



⁹ 「日本の労働人口の 49%が人工知能やロボット等で代替可能に」（株式会社野村総合研究所ニュースリリース 2015 年 12 月 2 日）

(2) 分析結果

以下に 3 つの分析結果を示す。詳細な各ケアマネジメントプロセスにおけるコード・カテゴリー一覧表及びインタビュー発言原文は、参考資料 2、3 を参照。

- ① 各ケアマネジメントプロセスにおける AI による支援可能性
- ② ケアマネジメントプロセス全体における AI による支援可能性
- ③ ケアマネジメントプロセス以外の業務における AI による支援可能性

① 各ケアマネジメントプロセスにおける AI による支援可能性

まず、ケアマネジメントプロセスごとにカテゴリーを整理した結果を以下に示す。なお以下の全ての分析において、「そうだね」「私もそう思う」等の前発言者への同意に関するコードもコード数として積算している。

※図表中において、「AI による支援を望む（可能）」区分はコード数 15 つ以上で、「AI による支援を望まない（困難）」区分はコード数 20 つ以上で黄色ハイライトしている。

<1. インテーク>（図表 22）

インテークでは、「利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（聞くべき情報のリマインド・サジェスト機能）」「パターン化したデータ分析」等に関する AI 支援可能性はある一方、AI 支援困難な要素として「利用者との関係構築（利用者の背景理解）」「利用者の真のニーズ把握（五感を使った状況把握）」等が整理された。

図表 22 インテークにおけるカテゴリー整理表

	中核カテゴリー (一般化)	カテゴリー (要素)	サブカテゴリー (機能)	コード 数
AIによる 支援を望む (可能)	秩序的・体系的操作	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）	聞くべき情報のリマインド・サジェスト	8
			収集情報を踏まえたアラート表示	5
	データ分析	パターン化したニーズ分析（支援）	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	5
			定型的なニーズ分析	3
AIによる 支援を望まない（困難）	ソーシャル・インテリジェンス	利用者との関係構築	利用者の困りごとの傾聴	11
			家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	13
	創造的思考	利用者の真のニーズ把握	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	10
			五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	11

<2. アセスメント（情報収集）>（図表 23）

<3. アセスメント（ニーズ抽出・目標設定）>（図表 24）

アセスメントでは、「利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（リマインド・サジェスト機能、アラート表示機能）」「収集情報の記録自動化」「パターン化したニーズ分析・目標設定」等に関する AI 支援可能性はある一方、AI 支援困難な要素として「利用者の真のニーズ把握（非言語的情報や本心の汲み取り）」「本人の意欲の引き出し（意欲をもって取り組める目標設定）」等が整理された。

図表 23 アセスメント（情報収集におけるカテゴリ整理表

	中核カテゴリ （一般化）	カテゴリ （要素）	サブカテゴリ （機能）	コード 数
AIによる 支援を望む （可能）	秩序的・体系的 操作	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）	聞くべき情報のリマインド・サジェスト	3
			収集情報を踏まえたアラート表示	7
		収集情報の記録自動化（負荷軽減）	利用者との会話内容の自動文字化	17
	データ分析	パターン化したニーズ分析（支援）	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	6
AIによる 支援を望まない（困難）	ソーシャル・インテリジェンス	利用者との関係構築	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	12
	創造的思考	利用者の真のニーズ把握	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	11

図表 24 アセスメント（ニーズ抽出・目標設定）におけるカテゴリ整理表

	中核カテゴリ （一般化）	カテゴリ （要素）	サブカテゴリ （機能）	コード 数
AIによる 支援を望む （可能）	データ分析	パターン化したニーズ分析（支援）	利用者の困りごとの背景にあるニーズ分析	4
			定型的なニーズ分析	16
		パターン化した目標設定（支援）	定型的な目標設定	13
AIによる 支援を望まない（困難）	ソーシャル・インテリジェンス	本人の意欲の引き出し	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	26

＜4. ケアプラン作成（サービス内容検討・原案作成）＞（図表 25）

ケアプラン原案作成（第2表、3表作成）では、「他制度やサービス等の情報提示（利用者に合ったサービス事業者や地域資源情報の提示、選択サポート）」「関係者とのスムーズな情報共有」等に関するAI支援可能性はある一方、AI支援困難な要素として「利用者の意思決定支援」「その人らしい暮らし（固有のケアプラン）の実現（ケアプランへの「その人らしさ」の反映）」「関係者とのチームづくり（顔が見える関係性構築）」等が整理された。

図表 25 ケアプラン作成（サービス内容検討・原案作成）におけるカテゴリ整理表

	中核カテゴリー (一般化)	カテゴリー (要素)	サブカテゴリー (機能)	コード 数
AIによる 支援を望む (可能)	秩序的・体系的 操作	他制度やサービス等の情報提示 (支援)	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	31
			活用可能な他制度や地域資源情報の提示	21
		関係者とのスムーズな情報共有 (負担軽減)	医療機関との自動情報連携	6
			サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	26
			サービス利用申請書類等への自動連動	14
	データ分析	ケアプランの根拠・達成度等の 見える化(支援)	将来の経過予測の提示	6
		ケアプラン作成効率化(支援)	定型的なケアプラン作成	1
AIによる 支援を望まない(困難)	ソーシャル・ インテリジェ ンス	利用者の意思決定支援	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	23
		関係者との折衝	主治医等の関係者との交渉、駆け引き	12
	創造的思考	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	5
			ケアプランへの「その人らしさ」の反映	28
		利用者の真のニーズ把握	ニーズ分析や目標設定からケアプラン策定までの連続的な検討	9
	非定型	関係者とのチームづくり	サービス事業者との顔が見える関係性構築	28
			利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	22
			ケアチームの統括者としての役割認識	25
		ケアマネジャーとしてのやりがい	—	8

＜5. ケアプラン作成（サービス担当者会議開催）＞（図表 26）

＜6. ケアプラン作成（ケアプラン交付）＞（図表 27）

サービス担当者会議開催やケアプラン交付では、「会議録の記録負荷軽減」「ケアプランの根拠の見える化（ケアプランのエビデンス提示、将来予測の提示）」等に関する AI 支援可能性が整理された。

図表 26 ケアプラン作成（サービス担当者会議開催）におけるカテゴリ整理表

	中核カテゴリ （一般化）	カテゴリ （要素）	サブカテゴリ （機能）	コード 数
AIによる 支援を望む （可能）	秩序的・体系的操作	サービス担当者会議の効 果的な運営（負荷軽減）	サービス担当者会議記録の自動作成	10
			サービス担当者会議の所定時間内の意見集約	6
AIによる 支援を望ま ない（困 難）	非定型	関係者とのチームづくり	サービス事業者との顔が見える関係性構築	3

図表 27 ケアプラン作成（ケアプラン交付）におけるカテゴリ整理表

	中核カテゴリ （一般化）	カテゴリ （要素）	サブカテゴリ （機能）	コード 数
AIによる 支援を望む （可能）	秩序的・体系的操作	ケアプラン交付の効率化 （負荷軽減）	オンラインでのケアプラン交付	5
			提示するプランのエビデンスの提示	13
	データ分析	ケアプランの根拠・達成 度等の見える化（支援）	将来の経過予測の提示	1

＜7. モニタリング＞（図表 28）

モニタリングでは、「関係者とのスムーズな情報共有」「収集情報の記録自動化」「ケアプランの目標達成度の見える化」等に関する AI 支援可能性はある一方、AI 支援困難な要素として「利用者の真のニーズ把握」「その人らしい暮らし（固有のケアプラン）の実現」「関係者とのチームづくり（多職種共同でのモニタリング）」等が整理された

図表 28 モニタリングにおけるカテゴリ整理表

	中核カテゴリ (一般化)	カテゴリ (要素)	サブカテゴリ (機能)	コード 数
AIによる 支援を望む (可能)	秩序的・体系的操作	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	20
		収集情報の記録自動化（負担軽減）	経過記録の入力効率化	19
	データ分析	パターン化したニーズ分析（支援）	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	18
		ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）	利用者満足度・目標達成度の数値化	16
AIによる 支援を望まない（困難）	ソーシャル・インテリジェンス	利用者との関係構築	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	7
	創造的思考	利用者の「その人らしい暮らし」（固有のケアプラン）の実現	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	11
		利用者の真のニーズ把握	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	26
	非定型	関係者とのチームづくり	多職種共同でのモニタリング	9
	モチベーション	ケアマネジャーとしてのやりがい	—	14

② ケアマネジメントプロセス全体における AI による支援可能性

次に、ケアマネジメントプロセス全体を通してカテゴリーを整理した結果を以下に示す。なお以下の全ての分析において、「そうだね」「私もそう思う」等の前発言者への同意に関するコードもコード数として積算している。

※図表中において、「AI による支援を望む（可能）」区分はコード数 15 つ以上で、「AI による支援を望まない（困難）」区分はコード数 20 つ以上で黄色ハイライトしている。

AI に支援を望む（可能）要素として「利用者の状態像や生活状況に応じた情報収集項目・リスクの提示」「収集情報の記録自動化」「他制度やサービス等の情報提示」「関係者とのスムーズな情報共有」「パターン化したニーズ分析・目標設定」「ケアプランの根拠・達成度等の見える化」等が整理された（図表 29）。

図表 29 AI に支援を望む（可能）要素のカテゴリー整理表

	中核カテゴリー (一般化)	カテゴリー (要素)	サブカテゴリー (機能)	コード数 (計301 個)
AIによる 支援を望 む（可 能）	秩序的・体系的 操作	利用者の状態像や生活状況に応じた収 集項目・リスクの提示（支援）	聞くべき情報のリマインド・サジェスト	11
			収集情報を踏まえたアラート表示	12
		収集情報の記録自動化（負荷軽減）	利用者との会話内容の自動文字化	17
			経過記録の入力効率化	19
		他制度やサービス等の情報提示（支 援）	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	22
			利用者にあったサービス事業者選択サポート	31
		関係者とのスムーズな情報共有（負荷 軽減）	医療機関との自動情報連携	6
			サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	26
			サービス利用申請書類等への自動連動	14
			サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまと め	20
		サービス担当者会議の効果的な運営 （負荷軽減）	サービス担当者会議記録の自動作成	10
			サービス担当者会議の所定時間内の意見集約	6
		ケアプラン交付の効率化（負荷軽減）	オンラインでのケアプラン交付	5
	データ分析	パターン化したニーズ分析（支援）	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	29
			定型的なニーズ分析	19
			利用者の困りごとの背景にあるニーズ分析	4
		パターン化した目標設定（支援）	定型的な目標設定	13
		ケアプラン作成効率化（支援）	定型的なケアプラン作成	1
		ケアプランの根拠・達成度等の見える 化（支援）	将来の経過予測の提示	7
			提示するケアプランのエビデンスの提示	13
			利用者満足度・目標達成度の数値化	16

一方、AIに支援を望まない（困難）機能として「利用者との関係性構築」「利用者の意欲の引き出し、意思決定支援」「利用者の真のニーズ把握」「利用者のその人らしい暮らし（固有のケアプラン）の実現」「関係者とのチームづくり」等が整理された（図表 30）。

図表 30 AIに支援を望まない（困難）要素のカテゴリー整理表

	中核カテゴリー (一般化)	カテゴリー (要素)	サブカテゴリー (機能)	コード数 (計324 個)
AIによる 支援を望 まない (困難)	ソーシャル・インテ リジェンス	利用者との関係構築	利用者の困りごとの傾聴	11
			家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	32
		利用者の意欲の引き出し	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	26
		利用者の意思決定支援	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	23
		関係者との折衝	主治医等の関係者との交渉、駆け引き	12
	想像的思考	利用者の真のニーズ把握	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	36
			利用者の非言語情報や本心の汲み取り	21
			ニーズ分析や目標設定からケアプラン策定までの連続的な検討	9
		利用者の「その人らしい暮らし」（固有のケアプラン）の実現	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	28
	非定型	関係者とのチームづくり	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	16
			利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	22
			サービス事業者との顔が見える関係性構築	31
			ケアチームの統括者としての役割認識	25
			多職種共同でのモニタリング	9
	モチベーション	ケアマネジャーとしてのやりがい	—	23

③ ケアマネジメントプロセス以外の業務における AI による支援可能性

ケアマネジメントプロセスの業務以外にも、関連業務として教育研修や要介護認定調査やセルフケアプラン作成等に際しての AI 活用可能性に関する意見が挙がった（図表 31）。

図表 31 ケアマネジメントプロセス以外の業務における AI による支援可能性

#	項目	主な意見	コード数
1	教育研修	● AI が作成したケアプランを活用し、なぜこのアセスメント結果からこのサービスが出力されたかを考えるケーススタディは現時点でも導入可能である。 ● AI を模擬利用者に見立てたインテークやアセスメントのロールプレイができるとよい。 ● ケアマネジャー経験年数の段階に応じてサポートできるとよい。	36
2	要介護認定調査（一次判定調査）	● 一次判定調査を AI がサポートできれば、判定困難なところだけケアマネが補足説明するような活用方法もありうる。また、主治医意見書等を AI が入力できれば、形式的な認定調査は可能かもしれない。	13
3	介護予防チェックリスト分析（事業対象者の振り分け）	● 介護保険サービスに比べると選択肢も少ないため、介護予防事業の申請時に、AI がチェックリスト分析～サービス提案を実施でできるのではないかな。	11
4	サービス事業所や利用者の学習ツール	● サービス事業所にも専門的な部分を学習いただき、同じ立ち位置になっていただけると嬉しい。そうすればサービス担当者会議でも専門職としてケアマネジャーの足りない部分を補ってくれるだろう。	10
5	セルフケアプラン作成（自己作成）	● 要支援者や軽度の要介護者は判断能力もあるので、AI で作成したケアプランを自分でアレンジして、セルフケアプランが作成できるかもしれない。	8
6	施設サービス計画書（施設ケアプラン）作成	● 真のニーズ把握や目標等の問題は残るが、施設内であれば条件が揃えば画一的になるので、作成可能性は高い。	7
7	ケアプラン点検	● 保険者のケアプラン点検にばらつきがあるため、簡易な部分は AI が答えを出したほうが納得感がある（例、最低月 1 回訪問できているかの点検等）。	6

#	項目	主な意見	コード数
8	ケアマネジャーと利用者のマッチング機能	● ケアマネジャーの基礎資格や経験値、性格的な相性等から、利用者とのマッチングができるのではないかな。	5
9	家屋調査の一次判断機能	● 住宅改修箇所の対策方法を見る際、AI で料金見積もりや改修のアドバイスがもらえればありがたい。	4

3. 分析結果を踏まえた、AI 開発ベンダーへのヒアリング調査

前述のインタビュー調査の分析結果から、ケアマネジャー視点での AI に支援を望む機能・望まない機能が抽出された。そこでこの分析結果に対して、現在の AI 技術での実現可能性、開発可能性の有無を検証し今後の課題を整理すべく、複数の AI 開発ベンダーに対してヒアリング調査を実施した。

AI 開発ベンダーへのヒアリング調査により得られた主な意見を図表 32 に示す。

図表 32 AI 開発ベンダーへのヒアリングにおける主な意見

主な意見
全体 ● AI 活用以前に情報通信技術 (ICT: Information and Communication Technology) やモノのインターネット (IoT: Internet of Things) で解決できることも多々ある。求められる粒度・精度次第では AI 活用範囲にもなる。 ● 最終的にはケアマネジャーが意思決定支援する必要があるが、情報提示 (リマインド、サジェスト) や将来予測でケアマネジャーに「気づき」を与えて、専門性を支援するような活用方法が望ましい。
他分野・制度の知識・情報補完 ● 技術的には可能。ただし、情報がデータ化されていない。 ● AI に学習させるデータ (制度や専門的知識等) の収集コストが大きすぎる。過去の事例検討会や研修等の事例がデータ化されておらず、収集が容易ではない。 ● 医療やリハビリのデータ収集に際して、訪問看護等の多様な事業者のデータを学習させていく必要があるが、そのような事業者と提携していなければ、個人情報の観点から情報提示に大きな障壁を感じている。
アセスメント支援 (情報収集のリマインド、サジェスト機能) ● 技術的には可能。ただし、リマインドもサジェストも Good Practice (アウトカム) からの逆算になる。アウトカムが明確でない現状では中途半端なアセスメント支援になるため、現状は難しい。

主な意見
● アウトカムの判断基準は難しい。
パターン化した目標設定 ● 求められる粒度・精度次第だが、複数の素案を出すことは可能。ただし、100 点満点の目標を提示するのは不可能であるので、提示した目標をケアマネジャーに鵜呑みにされないような工夫は必要。 ● 利用者の意欲を引き出すためには、ケアマネジャーによる個別対応が必須となる。
地域資源情報の提示・サジェスト ● 技術的には可能。ただし、利用者やケアマネジャーが求める粒度の情報がデータ化されていない(住所リスト程度の情報しかない)。 ● 公平性の観点から、行政が民間企業に情報開示することに抵抗があるという文化・制度的な障壁がある。マネタイズも難しい。 ● ケアマネジャーは同じ事業者を選ぶ傾向があるので、サジェスト機能で「気づき」を与える意味では開発価値はある。
モニタリング支援 ● 技術的には可能。ただし、求められる粒度・精度次第。 ● 居宅はIoT でデータ収集できればモニタリング情報は収集可能だが、そのデータを自然言語として提示・アラートするためには、少し高度な AI 技術が必要になる。 ● 通所のモニタリングは、ケアマネジャーと事業者のコミュニケーションにより収集するほうが精度が高いと思われる。 ● 事業者ごとにモニタリングのフォーマットが異なりデータ収集の障壁を感じている。
事務負担軽減(音声入力、自動文字化等) ● 介護現場における音声はノイズが大きく利用者の声量も小さいことが多く、自然な形で情報収集したり、構造化された文章に落とし込むのは現状の技術では難しい。
Good practice(ケアマネジメントの評価指標、アウトカム)のあり方 ● 介護は明確なアウトカムが設定できない場合も多い(改善を見込めない等)。軽度者と重度者で異なるアウトカムを設定する必要がある。 ● 制度改定の都度、ケアマネジメントに求められる要素やケアプランの様式(収集データ)が変わってくるので、学習させるためのデータ欠損が生じる。制度的な障壁を感じている。 ● アウトカムはケアプランや個別サービス計画書のみからでは導けない。サービス利用実績(医療・介護レセプト)も連結させる必要があるが、現状では実名での第三者提供が認められていない。 ● また、ケアプラン内の家族によるケアは、給付データには表れないので利用実績のデータ化が困難である。

主な意見

その他(AI 導入の基準等)

- 個社では難しいが、各ベンダーが「自立支援につながる AI」「知識や情報の補完につながる AI」「分析の根拠が見える化できる AI」等の特色を出すことで、本研究結果におけるケアマネジャーが支援を望む領域が網羅されればよいのではないかな。
- できているケアマネジャーのスキルアップと新人ケアマネジャーのボトムアップでは求められる AI 機能が異なる。
- 「AI に可能／困難」のみの観点では無駄なデータ収集や開発につながる可能性もあるため、「AI に可能」と「人間に可能」のギャップが最も大きい部分(膨大なデータからのモデル化、将来予測等)に AI を導入するという観点も必要ではないかな。

第5章 本研究事業の成果と今後の展望

本研究事業では、AI 開発ベンダーにおけるケアプラン作成支援システムの現状調査を行うと共に、ケアマネジャーを対象としたフォーカスグループインタビューを通して現場側からみた AI 活用可能性を検証することで、ケアマネジャーが活用できる AI 導入可能性のあり方の検討を行った。以下にその成果と今後の課題及び展望を述べる。

1. AI 開発ベンダーの現状について

まず、AI 開発ベンダーにおけるケアプラン作成支援システムの現状に関する公開情報とヒアリング調査の結果、ケアプラン（居宅サービス計画書）作成支援システムを開発するベンダーは4社あり、殆どのベンダーが研究・開発、実証フェーズであった。また、全てのベンダーがケアマネジャーの業務負荷低減及びケアマネジメントの質の向上・標準化を目的とし、ケアマネジャーを支援し利用者の意思決定を支援するツールの位置づけでシステムを開発しており、その上で各ベンダーが「自立支援につながる AI」「分析の根拠が見える化できる AI」「ケアマネジャーの知識や情報の補完につながる AI」等の特色を出しながら開発が進められている。

一方で、介護分野において情報のデジタル化が遅れているため、十分なデータが収集・分析できない、共通フォーマット活用やデータ形式の標準化がされていないため分析できる形へのフォーマット変換が必要となる等のシステム開発におけるデータ収集に関する課題が挙げられた。平成28年度研究事業、平成29年度研究事業においても、「AI におけるインプットデータの明確化」「電子化されていないデータの存在」「AI 分析で利用できるデータへの変換」等の同様の課題が挙げられており、技術面の発展に加えてシステム開発を推進するためのデータ収集・分析に関する環境整備を先行することが望まれる。

2. ケアマネジャー視点での AI の活用可能性について

次に、ケアマネジャーを対象としたフォーカスグループインタビューの質的分析の結果、ケアマネジャーが AI に支援を望む要素として「利用者の状態像や生活状況に応じた情報収集項目・リスクの提示」「収集情報の記録自動化」「他制度やサービス等の情報提示」「関係者とのスムーズな情報共有」「パターン化したニーズ分析・目標設定」「ケアプランの根拠・達成度等の見える化」等が整理された。一方で、AI に支援を望まない機能として「利用者との関係性構築」「利用者の意欲の引き出し、意思決定支援」「利用者の真のニーズ把握」「利用者のその人らしい暮らし（固有のケアプラン）の実現」「関係者とのチームづくり」等が整理された。

これらの分析結果より、ケアマネジメント業務で必要とされる機能のうち、知識・情報等を補完（リマインド、サジェスト、アラート）、パターン化したニーズ分析・目標、状態の

将来予測等といった AI が優位性を発揮できる機能を活かしながら AI がケアマネジャーを支援することで、ケアマネジャーは利用者・関係者との関係性構築や利用者の意欲の引き出し（固有のケアプラン作成）、意思決定支援等の対人援助業務に注力する形での AI の活用ニーズが明らかとなった。

また、これらの結果を踏まえた AI 開発ベンダーへのヒアリング調査結果や有識者検討委員会での議論より、AI を活用する以前に、情報のデジタル化や各種書類の自動連動、オンラインでのケアプラン交付等のケアマネジメント業務の ICT 化によって、ケアマネジャーを支援できる部分は多々あることが明らかとなった。

一方で、AI を活用するためにはデータ分析の目的が必須であり、前述の知識・情報等の補完、パターン化したニーズ分析・目標設定、状態の将来予測の教師データとなるケアマネジメントのアウトカムを設定する仕組みが必要である。厚生労働省ではこのアウトカムとなりうるデータを収集し、エビデンスに基づく介護を検討すべく「科学的裏付けに基づく介護に係る検討会」が設置されている。介護度や ADL・心身機能の維持・改善のみでなく、利用者の満足度等についてもアウトカムの要素となりうるかどうかについての議論がなされており¹⁰、同様に AI に学習させる教師データについても多様な視点で検討する必要性がある。

さらに、前述の各ベンダーの AI 開発における課題にも挙げられている通り、適切なデータを収集・分析できる環境整備も重要となる。一元的にデジタル化されていないデータ収集（医療・福祉等の他分野に関する制度・知識に関する情報、詳細な地域資源情報、アセスメントやモニタリングデータ等）を先行し、並行して収集データのクリーニングや自然言語処理等の技術面、データの第三者提供や民間事業者におけるデータ二次利用等の制度面の分析環境を整備する必要がある。

そして将来的には、AI の技術発展と共にこれらの多軸な教師データの設定やデータ収集・分析環境整備等が進展することで、現時点では AI に支援困難だと考えられている機能（「利用者の真のニーズ把握」等）も将来的に支援可能になることが予想されるため、今後のケアマネジメント現場の状況も踏まえ、継続的な検討が必要であると考ええる。

3. AI とケアマネジャーの関係性のあるべき姿について

昨今、AI を活用したケアプラン作成支援システムの開発が進められる中で、「AI 導入によりケアマネジャーの専門性を奪われ、仕事なくなるのではないか」との議論や、反対に「ケアマネジメント業務は対人援助スキルが求められ、利用者や家族との相互的なコミュ

¹⁰ 「介護分野における今後のエビデンスの蓄積に向けて収集すべき情報について（中間とりまとめ）」（科学的裏付けに基づく介護に係る検討会）

ニケーションが重要であるため、AI の活動は不可能ではないか」との議論が散見されている。

まずは、ケアマネジャーが AI について理解することから始め、両者が相互的に補完する視点が重要であると考え。ケアマネジャーが AI に支援可能なことと困難なことを理解し、AI が分析・提示した結果を鵜呑みにしたり否定するのではなく、ケアマネジャーが主体となり、AI が提示した結果を元に新しいケアマネジメントの視点に気づき、AI が提示した結果を評価して教師データとして AI にフィードバックすることで AI を成長させる必要がある。

また、そのような情報の対話の過程で、AI に学習させるデータ収集・分析の環境整備 (ICT や IoT によるデータ収集、収集データのクリーニングや自然言語処理等の技術面、データの第三者提供や民間事業者におけるデータ二次利用等の制度面を含む) や多軸なケアマネジメントの教師データ (アウトカム) の設定を、AI 開発ベンダー側とケアマネジャー側が協働で進めることが重要であると考え。本研究事業の結果、ケアマネジャーが AI に支援を望む要素と既存の AI によるケアプラン作成支援システムの特色とで合致する部分が多くあり、両者が協働することで開発を相乗的に進めることができる可能性を示唆している。

そして、AI とケアマネジャーがキャッチボールのように情報やデータを交換し、対話・協働によるケアマネジメントプロセスを通じて、AI の成長を促しながらケアマネジメントの質向上と業務効率化・生産性向上の両方を目指し利用者の自立支援に向けた意思決定を支援することが、AI とケアマネジャーのあるべき関係性であると考え。

本研究事業の結果から示唆される、AI によるケアマネジメント業務の支援可能性に関する概要を以下に示す (図表 33)。

図表 33 AI によるケアマネジメント業務の支援可能性に関する概要図



なお、本研究事業では十分な経験と知見を有するケアマネジャーを対象にインタビューを実施したが、現在の AI の技術の判断軸は工学的な専門知識の量により個人差があり多様である点で、結果の解釈には留意が必要である。また、本研究事業の結果は、現在の AI の技術をケアマネジャー視点で理解し AI による支援可能性の有無を検討した内容であり、将来的な AI 技術の開発動向によって本研究事業で示唆された AI による支援可能性は変化していく可能性はあることは念頭に置きたい。

以上

参考資料

参考資料 1: ケアマネジメント業務分析表

参考資料 2: 各ケアマネジメントプロセスのコード、カテゴリー
一覧表

参考資料 3: グループインタビュー原文(3 回分)

<参考資料 1> ケアマネジメントプロセス整理表（ケアマネジメント業務分析、ケアマネジャーに求められる機能、AI活用可能性の仮説）

ケアマネジメント業務詳細		インテーク	アセスメント		ケアプラン作成			モニタリング
			情報収集	ニーズ抽出、目標設定	サービス内容検討・原案作成	サービス担当者会議開催	ケアプラン交付	
	目的	・利用者・家族等との関係性を構築し、説明・同意を行い、契約を締結する	・利用者や家族、関係者から幅広い観点から情報収集し、利用者・家族の意向・ニーズを把握する	・収集した情報を踏まえ、利用者や家族の生活全体から解決すべきニーズ、課題の抽出する ・利用者や家族等の意向、課題を踏まえた「短期目標」「長期目標」を設定する	利用者・家族等のニーズとそのニーズを充足できる適切な社会資源・サービスの結びつけを行う	サービス担当者会議を開催し、関係者間で合意形成し、ケアプラン原案を修正する	利用者・家族等とケアプランに対する合意形成を行い、ケアプランを交付する	・ケアプランに基づき、個別サービス計画と連動したサービス提供が行われているかを確認する ・利用者・家族等の意向に沿うよう、適宜ケアプランを変更する
	業務内容 緑：ICT活用例 赤：AI活用例	・地域包括Cや医療機関、知人等からの紹介を受領する <ICT：情報連携ツール> ・利用者の訪問及び面接の約束を行う <ICT：予約システム> ・利用者・家族（後見人等）へのケアマネジメント内容を説明する <AI：自動音声発話> ・契約締結の同意をいただく ※情報収集も同時に実施する	・利用者・家族（後見人等）の主訴、意向、ニーズを収集する。 <AI：自動情報収集：難易度高、AI：問診ツール> ・利用者の身体的・精神的・社会的状況に関する情報を収集する（ADL状況、介護状況、家族構成、関係、住環境、生活歴、経済状況、社会的つながり、等） <ICT：情報連携ツール> ・主治医意見書から利用者の病歴・薬歴等の医学的情報を収集する <ICT：情報連携ツール> ・関係者から情報収集する（主治医、医療機関、訪問看護事業所（医療）、インフォーマルサービス、等） <ICT：情報連携ツール> ・情報をまとめる <AI：テキスト分析>	・収集した情報の整理し、統合する <AI：テキスト分析> ・利用者・家族（後見人等）の意向とニーズを見定めて、収集情報と統合して評価する <AI：ケアプラン作成支援> ・「短期・長期目標」を設定する <AI：ケアプラン作成支援> ・利用者・家族（後見人等）と合意を形成する <AI：合意形成支援> ・情報をまとめる <AI：テキスト分析>	・ニーズを充足するサービス量（頻度、時間、内容、費用、等）を把握する <ICT：情報共有ツール> ・サービス事業所を選定する <AI：ケアプラン作成支援> ・サービス事業所への連絡調整を行う <ICT：情報連携ツール> ・利用者・家族（後見人等）と合意を形成する <AI：合意形成支援> ・ケアプラン原案（第1～3表）を作成する <AI：ケアプラン作成>	・サービス担当者会議の日程を調整する <ICT：スケジュール調整ツール> ・ケアプラン原案を関係者に送付する ・サービス担当者会議を開催する ・各サービス事業者から居宅サービス計画書（第1～3表）に対する意見聴取・交換を行う ・ケアプラン原案（第1～3表）を修正する <AI：ケアプラン作成> ・会議録（第4表）を作成する <AI：議事録作成ツール>	・修正したケアプラン（居宅サービス計画書）を各サービス事業者に配布し、サービス内容（内容、回数、曜日、時間帯、等）の最終確認を行う <ICT：情報連携ツール> ・利用者・家族（後見人等）に説明し、同意を得て最終決定の合意を形成する <AI：合意形成支援> ・ケアプランを最終化し、交付する（第1表～第4表、第6,7表） <AI：ケアプラン作成>	・居宅や事業所を訪問し、利用者・家族（後見人等）、サービス事業所から情報収集する <ICT：情報連携ツール> ・関係者から情報収集する（主治医、医療機関、訪問看護事業所（医療）、インフォーマルサービス等） <ICT：情報連携ツール> ・情報をまとめる（第5表） <AI：テキスト分析> ・利用者の状態に応じて、適宜再アセスメントを行う <AI：アセスメント問診ツール> ・適宜、サービス担当者会議を開催し、ケアプランを変更する <AI：ケアプラン作成>
	方法	・利用者・家族（後見人等）との対面面談	・利用者・家族（後見人等）との対面面談 ・主治医意見書、退院時サマリー等の書類確認 ・関係者との連絡（訪問、電話・FAX、メール、等） ・アセスメントシート記載、PC入力	・利用者・家族（後見人等）との対面面談 ・居宅サービス計画書（第1,2表）の記載、PC入力	・サービス事業所との連絡（訪問、電話・FAX、メール、等） ・利用者・家族（後見人等）との対面面談 ・居宅サービス計画書（第2,3表）の記載、PC入力	・各サービス事業者との対面意見交換 ・居宅サービス計画書（第4表）の記載、PC入力 ・居宅サービス計画書（第1～3表）の修正、PC入力	・各サービス事業者との対面意見交換 ・利用者・家族（後見人等）との対面面談 ・居宅サービス計画書（第1表～第4表、第6,7表）の最終化、PC入力、交付	・各サービス事業所との対面意見交換 ・利用者・家族（後見人等）との対面面談 ・居宅サービス計画書（第5～7表）の記載、PC入力 ・適宜、居宅サービス計画書（第1～4表）への反映
	アウトプット（作成資料）	契約書	アセスメントシート	居宅サービス計画書（第1,2表）、課題整理総括表	居宅サービス計画書（第2,3表）	居宅サービス計画書（第1～4表）	居宅サービス計画書（第1表～第4表、第6,7表）	居宅サービス計画書（第1～7表）
	課題（仮説）	・傾聴力、コミュニケーション能力によって利用者、家族との対人関係構築の粒度が異なる（書面上的な契約関係となることもある）	・傾聴力、コミュニケーション能力、ファシリテート能力、情報収集力（「身体・心理・社会」的側面）によって収集情報の量・質が異なる ・情報収集能力、分析力によって、十分な情報収集時間が取れない、または過度に情報収集して時間を要する ・収集した情報の入力作業に時間がかかる	・分析力によって、課題抽出の粒度が異なる ・傾聴力によって、利用者、家族との合意形成のスピードが異なる ・関連制度の知識によって課題抽出の視点が異なる ・特に長期目標設定において、「その人らしさ」を言語化することが難しい	・ファシリテート能力によって、活用できる資源の量・質が異なる（地域による限界もある） ・地域資源（フォーマル／インフォーマルサービス）の特色が一元管理されておらず、サービス選定がケアマネごとに偏る傾向がある ・「良いケアプラン」の判断基準がない	・ファシリテート能力によって、関係者調整に時間がかかる ・書類の電子化が遅れており、資料作成・修正対応作業に時間がかかる ・緊急性を要するニーズへの対応が遅れてしまう	・傾聴力によって、利用者、家族との合意形成のスピードが異なる ・書類の電子化が遅れており、関係者への書類交付作業に時間がかかる ・緊急性を要するニーズへの対応が遅れてしまう ・「良いケアプラン」の判断基準がない	・傾聴力、コミュニケーション能力、ファシリテート能力、情報収集力（「身体・心理・社会」的側面）によって、モニタリングの視点が多様である ・利用者の生活の変化に、視点が多様で網羅的に捉えられないこともある ・「良好な経過」の判断基準がない ・資料作成作業に時間がかかる

		インテーク	アセスメント		ケアプラン作成			モニタリング
			情報収集	ニーズ抽出、目標設定	サービス内容検討・原案作成	サービス担当者会議開催	ケアプラン交付	
ケアマネジャーに求められる機能	傾聴力（受容的、共感的な態度）	・緊張感の緩和、不安の除去といった、心理的サポートを実施する ・声の大きさや質、スピード等に留意し、安心感を与える ・ポジショニング（ケアマネの立ち位置）を適切に説明し、良好な関係性を構築する	・緊張感の緩和、不安の除去といった、心理的サポートを実施する ・声の大きさや質、スピード等に留意し、安心感を与える	・利用者の問題点やニーズ、目標を平易な表現で伝え、合意を形成しながら、協働でアセスメント過程を歩む	-	-	-	・緊張感の緩和、不安の除去といった、心理的サポートを実施し、随時相談を受ける
	コミュニケーション能力（相手の考えを聞き出す能力、エンパワメント）	・オープン/クローズド・クエストionsを併用し、人間像を多面的に把握する	・オープン/クローズド・クエストionsを併用し、利用者の生活の課題やニーズにつながる人間像を多面的に把握する	・利用者の意欲を高める（「その人らしさ」が明確な）ニーズ整理、目標設定を行う	・利用者の生活環境や経済状況を加味して、合意を形成しながら、提供サービスを検討する ・利用者の意欲を高めるサービスを検討する	-	-	・サービス内容の満足感や生活リズムとの親和性等を聴取し、生活の安定性、問題発生の有無を確認する
	ファシリテート能力（関係者との連携力）	-	・主治医などの医療関係者、家族や近隣などとの関係を構築する	・ニーズの緊急性を判断し、必要に応じて関係者との情報共有・調整を迅速に行う	・医療・介護の両方の視点で、関係者と合意形成しながら、フォーマル/インフォーマルサービスの提供サービスを検討する	・関係者の役割分担を明確にして、専門職が相互に協力し合える体制を調整する	-	・サービス導入期は、特にきめ細かくモニタリングする ・主治医等の専門職との協力体制を構築し、意図的に情報を収集し、アセスメント内容を深める
	情報収集能力（必要な情報の多面的な収集能力）	-	・自宅内の雰囲気や家族関係等は、五感を使って、「身体・心理・社会」的側面から情報収集する ・本人の主観（問診）のみでなく、客観（実際のADL等）も含めて、課題につながる情報を収集する ・「生活歴」は多様な視点で聴取する ・「過去・現在・未来」の軸で情報を収集する ・主治医意見書のみでなく、主治医や医療機関等との連携を通して、過不足ない情報を収集する	-	・関係者からフォーマル/インフォーマルサービスに関する地域資源の情報（施設の強み、特色、外観・内観等）を多面的に収集する	-	-	・利用者、家族、各サービス事業所等から「身体・心理・社会」的側面から、意図的に生活の変化を把握する情報を収集する
	分析能力（情報の整理・統合能力）	-	・情報収集と同時に統合を実施し、ケアプラン原案の仮説を構築する ・複数回のアセスメントにより無理なく情報収集するように努める（初回はニーズに直結する情報を優先して収集する）	・主観（主訴、意向）と客観（ニーズ）を整理し、自立支援の視点で解決すべき課題を抽出する ・利用者の強み（その人らしさ）や、今後の見通しを踏まえた分析を行う	・課題解決に資するサービスを検討する ・論理的かつ理解しやすい表現を用いて原案をまとめる	-	・利用者の生活上の困り事を解決する、自立を高める、生活の楽しみや豊かさを支える、望む暮らしを実現する、等の要素を満たしたケアプランを作成する	・利用者や事業所から得た情報をもとに統合し、再アセスメント要否を判断する
	関連制度（医療・リハビリ、介護、看護、薬、障害者、年金、行政独自制度、等）の知識	・権利擁護の視点を踏まえた支援を行う	・他職種の専門性（介護福祉士、ソーシャルワーカー、リハ専門職、看護師、等）の視点からのケアに必要な情報を収集する	・関連制度の知識も統合して、リスク管理や追加で活用できるサービスを検討する	・関連制度の知識も統合して、リスク管理や追加で活用できるサービスを検討する	-	-	-

AI活用の可能性（仮説）	・ICT化を進めることで業務効率化できる業務内容が多いが、業務負担度があまり感じていないことから、優先順位は低い。 ・傾聴力、コミュニケーション能力をAIが代替することは難しいが、AIがアドバイス等支援を行うことはできる。	・ICT化を進めることで業務効率化できる業務内容が多い。 ・情報収集の支援・補助や情報入力に自動化にAIを活用できる。	・経験に基づく分析が必要になるため、単なるICT化では対応できない業務が多い。 ・抽出されるニーズや目標の表現はある程度は定型化可能な場合もあり、利用者特性とニーズ、目標が組み合わされたデータが蓄積されることで、AIがアドバイス等支援を行うことが可能。	・地域資源情報の収集などはICT化、プラットフォーム化することで対応可能。 ・利用者特性やニーズと地域資源の特色を組み合わせたデータが蓄積されることで、AIがサービス選定に関するアドバイス等支援を行うことが可能。	・書類の電子化や会議の開催については、共通ネットワーク化や遠隔参加システムなどICTの利用が考えられるが、関係者の調整をAIに代替させることは難しい。	・交付に関わる事務作業は、共通ネットワーク等のICT利用が考えられるが、ケアプランの最終化、確認、説明、合意について、AIで代替することは難しい。（人ですべき業務。）	・ICT化を進めることで業務効率化できる業務内容が多い。 ・情報収集の支援・補助や情報入力に自動化にAIを活用できる。 ・利用者の変化とその後の経過に関するデータが蓄積されることで、AIがケアプラン見直しの必要性等に関するアドバイス等支援を行うことが可能。
--------------	--	--	---	---	---	---	--

<参考資料2> 各ケアマネジメントプロセスのコード、カテゴリー一覧表

1 インテーク

【A I 支援による支援を望む（可能）】

中核カテゴリー 【一般化】	カテゴリー 【必要な要素】	サブカテゴリー 【支援を望む／望まない機能】	代表コード 【発言要約】	コード数	発言原文例
秩序的・体系的操作	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）	聞くべき情報のリマインド・サジェスト	やらなければならなかったことが抜けてしまったときにAIが教えてくれるとよい。	8	ただ、抜けてしまう、これ、しなきゃいけないのに忘れちゃったということはときどきあるので、そういうときはいいかもしれない。これ、抜けてますというふうな形で言われるのがね。
秩序的・体系的操作	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）	収集情報を踏まえたアラート表示	たとえば脱水症状や熱中症の起きやすい季節に、ケアマネジャーが見て変だと感じる利用者に対して、A I が脱水のおそれを教えてくれて医療に連携できると良い。	5	脱水の時期なんか、特に、私たちから見てもおかしいなと思うけれども、体の中の水分おかしいよみたいなのを教えてくれれば、医療に早くつなげようとか、そういうのもできたりするかもしれないですね。ちょっと触ってもらうと脱水がどうかかわるか、熱中症かどうかわかるようなシートがあったりするじゃないですか。ああいうのなんかも、本当にちょっと握ってみてと言ったら、それがわかったりすると、ケアマネジャーだけではわからない医療的なことだったり、ちょっと介護の足りないところだったりとかが都度わかると、それはそれで、一緒にお友達として（A I を）連れていくのはいい感じはしますけど。
データ分析	パターン化したニーズ分析（支援）	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	例えば、面談時の記録が音声か何かで録音されて、後から、このときはこんな気持ちだったんじゃないか等をA I が出せるなら良いかもしれない。	5	例えば、それが音声か何かで録音されて、後から、このときはこんな気持ちだったんじゃないかみたいなのが出るんだしたら……。
データ分析	パターン化したニーズ分析（支援）	定型的なニーズ分析	すでにリハビリなどのニーズありきで利用者から相談がくる場合もあるが、インテークの段階で家族の希望と本人の状態等をA I が分析して、希望が妥当かどうかをバックケアマネジャーに提示してくれるとよい。	3	何かインテークの中でA I を使うというところで考えると、リハビリをやらなきゃいけないからこれを使わせてくれる方がいる場合には、いや、そこまでの必要ないんじゃないと思うこともやっぱりあるんですよ。そのときにインテークの段階で家族にまず、希望しているのと、今本人の状態とかというのをバババッと入れてもらって、それを家族に見せるわけではなくて、そこでA I が膨大なデータの中からそれが妥当か、妥当じゃないのかというのをこっち側だけが知るというので使うのかというのがあれば。

21

【A I による支援を望まない（困難）】

中核カテゴリー 【一般化】	カテゴリー 【必要な要素】	サブカテゴリー 【支援を望む／望まない機能】	代表コード 【発言要約】	コード数	発言原文例
ソーシャル・インテリジェンス	利用者との関係構築	利用者の困りごとの傾聴	初回面談は利用者もケアマネジャーもお互い緊張するので、1回ですべて聞き取れず複数回訪問で初めて聞き取りが可能になる場合もある	11	初回で対話する部分が大変大きいので、こちらも緊張するし、あちらも緊張するし、また、全て聞き取ることも難しい場面になって、何回か何ってから聞き取りが可能になるというアセスメントというのがありますのでね。
ソーシャル・インテリジェンス	利用者との関係構築	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	信頼関係構築のためには、利用者の自宅の写真や釣りが趣味なら魚拓など、人となりを知ることが重要	13	信頼関係とか、その人を知る意味では、そのお宅に行って、そこに生活していってしやる人の状態を見て、例えば、写真があったり、釣りが好きな男の方だったら魚拓があったりとか。
創造的思考	利用者の真のニーズ把握	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	感覚的なものだが、質問をしたときに答えた表情や、その場の雰囲気やそういった対峙したときの感覚、距離感もケアマネジャーは測りながら対応する。	10	感覚的なものですけど、何か質問をしたときに答えた表情とか、その場の雰囲気とか、そういうのも結構、対峙したときの感覚というか、距離感とかそういうのはかかっていたりするので……。
創造的思考	利用者の真のニーズ把握	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	家がアパートか、公団、戸建か、家の庭が汚いのか、玄関はどうなのか、玄関の扉をあけてにおいはどうなのか、ほごりがどうなっているのか、等の状況や症状を見ている。	11	そうすると、家の状況でも、アパートなのか、公団なのか、戸建てなのか、家の庭が汚いのか、玄関はどうなのか、玄関の扉をあけてにおいはどうなのか、ほごりがどうなっているのか、きれいなのか、そこからも症状を見たり……。

45

2アセスメント(情報収集)

【A I 支援による支援を望む（可能）】

中核カテゴリー 【一般化】	カテゴリー 【必要な要素】	サブカテゴリー 【支援を望む／望まない機能】	代表コード 【発言要約】	コード数	発言原文例
秩序的・体系的操作	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）	聞けき情報のリマインド・サジェスト	利用者の困りごとをA I が細かいスクリーニングし、困りごとのパーセンテージの高いところをケアマネジャーが補足質問できるような機能があるといふ。	3	A I で細かいスクリーニングができて、この人の困り事のパーセンテージの多さのところに口頭で聞いていくのを分けてくれるといいなとか、すごいと思うけど。
秩序的・体系的操作	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）	収集情報を踏まえたアラート表示	夜間のその他の人の行動等の情報収集がA I でできると良いのでは。在宅としては、ひとり暮らしの認知症の方だと、どうしても情報収集が難しい。	7	今の話ですごく思ったんですけど、夜間のその他の人の行動みたいなのの情報収集がそれでできたりとかすると、在宅としては、ひとり暮らしの認知症の方とかだと、どうしてもなかなか……。
秩序的・体系的操作	収集情報の記録自動化（負荷軽減）	利用者との会話内容の自動文字化	会話をメモで取っていると視線がはずれたり、書くほうに集中してしまうということがあるので、利用者との会話を自動で記録して、事業所に戻った後会話記録ができていという機能が欲しい。	17	それこそ言葉でこちらがやりとりしているものを聞いて、それを言語化に落として、もう事業所に戻ったらば、その会話がそういう文章である程度、私たちがそこから引っ張ってこられる。今メモをとってやっていますけれども、やっぱりメモをとっているとしても視線が外れちゃったりとか、そっちに集中しちゃったりとかありますし、逆に言ったら、そういったA I だけでボタンをプッシュ押していって、それはやっぱり感じとして向こうがとるイメージもあるので、そういう何か言葉。
データ分析	パターン化したニーズ分析（支援）	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	感情の変化をA I がとることができれば、自分たちが気づけなかったところが気づける。ちょっと声が震えましたとか、ここところは声が上ずったとか、言葉の強弱とか震えとかというので、何か心理の変化があったよというポイントを教えてくれると良い。	6	そういうのがA I が、その気になったところをこういう話のときにこういふような感情の変化があったよみたいなのが、もし出せるのであれば、自分たちが気づけなかったところが気づけて、それで何かをしてもらうわけじゃないんだけれども、ちょっと声が震えましたとか、ここところは声が上ずったとか、何かこうもったとかというところ、これ何か多分いろいろな人の音声データをとっていけばできないんじゃないかなという。それがA I のところなのか、よく海外の戦争地域なんかでやるときに、うそ発見器のところであんなにいう話があると、そういうのを使いながら、うちが聞き逃した、I C レコーダーでとっていくというのもあるけれども、でもそれも目の前にどんと置いてやるのは、隠しながらとったりとかというふうになるのであれば、逆にその音声のクリアなところでどうなのか、難しいのかもしれないですが、そういうのが、自分たちが何となく気づいているんだけれども、そこがほんとうにそうなのかなというのがデータとして、ごめんなさい、どうしてもA I イコールデータというイメージが強過ぎるので、考えていくと言葉の強弱とか震えとかというので、何か心理の変化があったよというポイント、ポイントを。

33

【A I による支援を望まない（困難）】

中核カテゴリー 【一般化】	カテゴリー 【必要な要素】	サブカテゴリー 【支援を望む／望まない機能】	代表コード 【発言要約】	コード数	発言原文例
ソーシャル・インテリジェンス	利用者との関係構築	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	ケアマネジャーが利用者の後ろの背景（家族関係の希薄さ、子育ての方針、子供への期待と家族側の思い等）を理解して会話に入っていく必要がある。	12	でも、その後ろの背景を見ながら会話ができるかという、家族との希薄さとか、どういうふうに子育てをしてくて、子供たちにどういことを求めている、何で今のこういう関係が成り立っていて、でも本人の思いはこうでみたいな、そこをどう理解して会話の中で入っていくかみたいな。
想像的思考	利用者の真のニーズ把握	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	ケアマネジャーの提案に対して「はい」と利用者と言ったとしても、本当はやりたくないということもある。それをどこで見分けるか、A I では難しいのでは。	11	例えば、8 0 代の人とか、その家族関係もすごく影響してくると思うんですけど、こういう提案をしましたし、しかし、それに対して、「はい、やりますよ」と言ったとしても、本当はやりたくないということもあると思うんですね。それをどこで見分けるかというのは、A I では難しいかなと。

23

3アセスメント（課題抽出・目標設定）

【A I 支援による支援を望む（可能）】

中核カテゴリー 【一般化】	カテゴリー 【必要な要素】	サブカテゴリー 【支援を望む／望まない機能】	代表コード 【発言要約】	コード数	発言原文例
データ分析	パターン化したニーズ分析（支援）	利用者の困りごとの背景にあるニーズ分析	ただ膝が悪いから痛いじゃなくて、そこに隠されている病気等の見えなかった問題点は本人が言った困り事と全然違うこともあるので、A I が隠された問題点についての気づきを与えてくれると良い。少し違った視点から計画書がつくれる気がする。	4	今のお話を聞いていると、やっぱり痛いとか、そういう訴え、ただ膝が悪いから痛いじゃなくて、そこに隠されている病気とかの問題点というのは、どうも私も見つけるのが、気づくのが遅かったり苦手なので、先生の意見を聞くとかいっても、生活もあるので、その中でかなり隠されていて見えなかった問題点というのが後から出てくるんですね。そこというのは、実は本人が言った困り事と全然違ったりするので、そういうときにA I がもしかしらこれで実際、問題点が隠されているんじゃないの？とか気づかせてくれると、またちょっと違った視点から計画書がつくれるのかなとか。今のご意見を聞いて。医療とかもそうですし。
データ分析	パターン化したニーズ分析（支援）	定型的なニーズ分析	課題分析はA I で可能と思う。例えば、何かの問題があったときに、可能性のある原因をケアマネジャーが積み上げたデータの中からパターンで出してくれる等。ケアマネジャーがそれを見て主治医に質問していく等はできるのでは。	16	課題分析はA I で可能かなと思うんですね。例えば、何かの問題があったときに、●さんが先ほどおっしゃったように、原因の可能性みたいな、予想する可能性のある原因とかを、いろいろなケアマネさんが経験した中の積み上げたデータの中で出してくれたりとか、そういうようなことで、そこから見たケアマネさんが、この方はこれが原因なんじゃないかとか、お医者さんに質問に行ったりとか、そういうようなパターンを出すということではできるのかなと思うんですね。
データ分析	パターン化した目標設定（支援）	定型的な目標設定	ケアマネジャーは人にもよるが医療系の話は苦手な部分があるので、A I で難病の病名を入れるとある程度のアセスメントの方向性を補助的に教えてくれると良い。	13	私もすごく思うのが、補助的な部分をA I が賄うのはすごくいいだろうな思っていて、アセスメントを自分でとって、実際にそれが本当にちゃんとできているアセスメントなのかなって心配な部分も多々あって、ただ、特によく心配になってしまうのは、難病とか、ちょっとわからない病名とかを持っている方だと、今後、これ、どういふふうになっていくんだろうって。ケアマネジャーって、看護師さんからケアマネをやられている方もいますし、私は介護福祉士からのケアマネをやっているんで、医療系の話になると、ちょっと苦手な部分がやっぱり、経験を積んでいるんですが、まだあるんですね。特に難病系がわからなくて、そういうところになると、例えば、A I で難病のやつを入れると、ある程度のアセスメントはこんな人になるんじゃないのというのを補助的に教えてくれると、私も見方の視点が変わってくるのかななんていうのは、そういうふうにつくってほしいなと本当に思いますね。

33

【A I による支援を望まない（困難）】

中核カテゴリー 【一般化】	カテゴリー 【必要な要素】	サブカテゴリー 【支援を望む／望まない機能】	代表コード 【発言要約】	コード数	発言原文例
ソーシャル・インテリジェンス	利用者の意欲の引き出し	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	たとえば右手麻痺の場合で大根を切るときの方法は左手を使うのか、道具を使うのかは意欲の問題	26	例えば、包丁を使えないけれども、大根を切るのに、こっちに刺して大根を切るという人もいるじゃないですか。それ、意欲の問題ですものね。
			ケアマネジャーは、本人が目に見えているものと見えていない部分で、5 0メートル先のコンビニに行ける可能性が今だったらあるのではという目標設定をしている。		本人が目に見えているものと見えていない部分で、これこれこういうことをやると、こういうニーズがかなう可能性があるよ、家の中でする。5 0メートル先のコンビニに行ける可能性が今だったらあるんじゃないかって。そういった目標ですよな。

26

4ケアプラン作成（サービス内容検討・原案作成）

【A I 支援による支援を望む（可能）】

中核カテゴリー 【一般化】	カテゴリー 【必要な要素】	サブカテゴリー 【支援を望む／望まない機能】	代表コード 【発言要約】	コード数	発言原文例
秩序的・体系的操作	他制度やサービス等の情報提示（支援）	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	地域が変わると事業者の情報がまったくわからないし、人により事業者によりニーズも特色も違うので、いちいち利用者にデイスサービスや福祉用具のパンフレットを見せて確認するという業務負荷が高い。サービスの事業所の一覧や、サービスの内容、内装などすべての情報をタブレットで見られるようになって良い	31	私はそれを、事業所を組み合わせるといふか、事業所の一覧みたいな、内容から、内装から、全てがタブレットで見れるようなものがあるといいなと思っているんですけど。今年異動して全然違う地域に行ったら、その事業所さんの情報が全然わからないですね。どんなデイスサービスがいいですかと言われても、全然自分がわからなくて、インテークの段階で、この人、こんなデイスサービスに行きたいんだと思えば、そのパンフレットとかを持って行って、こんな感じって言うんですけども、その場で見せられて、定員もこうだし、お風呂はここは機械浴があるしとかが一覧で、通所介護ってやればだーっと地域が出てきたり、福祉用具がと言ったらだーと出てくるようなものがあると、「じゃ、またパンフレット持てきます」とか、「電話して確認して、またご連絡します」というのが省けていいかなと思うんですけど。
			サービス事業所の選定について、中立公正ということを利用者に決定してもらうところを持てたいが、まず利用者の希望を踏まえたデータベースとおすす機能欲しい。		私、これお願いしたいなと思っているのが、今後サービス事業所の選定なんですけれども、中立公平というところで、やっぱり利用者に選択してもらう、自己決定してもらうというところを持てたいんですが、まず利用者様の希望としてこういう感じのところがいいといったデータで、バツと 5 パターンぐらいの事業所が出るみたいな形で、まずこの近隣で送迎範囲が可能な事業所だとこれだけありますというのをまず示せば、そこから、じゃあここから無料体験をしながら、ご本人に合う事業所を探しましょうというようなところができるのかなと。
秩序的・体系的操作	他制度やサービス等の情報提示（支援）	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	「通所介護何回どうぞ」ではなく、「この老人会が合うのではないか」等の地域サービスも出してくれると良い。	22	今、もうサービスじゃないって言われているものね。ケアプランもサービスではないと言われているので、例えば、「通所介護何回どうぞ」ではなくて、地域のサービスも入っていれば、「何と老人会とかが合うんじゃないですか」じゃないけど、そういうものも出してくれるといいね。
			経験を有するケアマネジャーでも、色々な利用者がある中で、困難事例や初めてのケースだと何が必要かわからない場合もある。A I で色々な情報を入れると、地域情報やケアマネジャーも気づかない支援の枠組みを提示してくれら良い。		経歴、年数がいってれば、いろんな経験や知識がありますけれども。でも、出会う利用者によって、いろんな方たちがいらっしゃるんで、本当に一般的な方たちだけ受け持っていたら、困難事例とか何が必要であるとか、そういうものがわからない。なので、そういう面で、A I でいろいろな情報を入れてから、こういうのもありますよというような地域性のものとか、私たちも気がつかなかった支援というものもあるかもしれないですね。
秩序的・体系的操作	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）	医療機関との自動情報連携	たとえば退院のカンファレンスで看護師が入力したデータを電子化してケアマネジャーもそのまま視られるなどでできれば良い。	6	そう。退院の情報を一々何かというのではなくて、退院のカンファレンス出ました、横で看護婦さんが打っているじゃないですか、それをそのまま電子化してくれるとか、何かそういうのができると一番。自分たち用に、また 1 枚出さなくてもよかったりとかね。
秩序的・体系的操作	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	たとえば緊急のショートステイが明日入ったら A I が記録や調整を全部やってくれれば良い。	26	例えば、「A さん、緊急ショート、明日から入りますよ」って A I に言ったら、「わかった」と言って、休み調整から、記録から、全部、それをやって……。
			サービス調整の電話だけでも結構な時間を要しているので、旅行会社の宿予約のように、空き状況を一発で検索できれば将来案になると思う。		私は将来的に、すごい将来的なんですけれども、サービスと入れたら空き情報がもう瞬時に、いつも電話の対応でものすごく多くなっちゃうので、電話だけでも結構な時間を要しているんですね。苦情対応とか、いろいろなことがあるんですけども。だからサービスを入れたときに、ここは今、今何床あいていますとか、ここは大丈夫ですとか、旅行会社の宿予約じゃないんですけども、あんなふうにコンタクトを一発で将来できれば案かなと。
秩序的・体系的操作	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）	サービス利用申請書類等への自動連動	ショートステイのスケジュールが急が変わったりすることも多いので、サービス利用票を A I が修正してくれると嬉しい。	14	そういうのは一番得意かよね。ショートステイも変わっちゃったりするじゃないですか。日にちが変わったりとか。そうすると、それをちゃんと利用票が、さつと A I がやってくれると。ほんとね。そうね。
データ分析	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）	将来の経過予測の提示	A I を使うことによって、週 3 回リハビリをやったら、6 か月後にはこれぐらいの技能が上がるんじゃないかという見える化をしてくれるというのは、いいかなと思う。	6	ただ、A I を使うことによって、見える化というらおかしいですけど、週 3 回リハビリをやったら、6 か月後にはこれぐらいの技能が上がるんじゃないかという見える化をしてくれるというのは、すごく私はいいかなと思いますね。
データ分析	ケアプラン作成効率化（支援）	定型的なケアプラン作成	アセスメント入力から、そこから原案作成に当たって時間的な余裕がないときがあるので、そのときにたたき台として原案をバツとつくっていただける。あくまでも原案であってこれをもとに利用者の個別のプランに変えていきたい。	1	私思ったんですけども、A I の得意分野と苦手分野と、あと我々が得意な分野と苦手分野があるわけなので、そこでうまくバランスをとりながら役割分担をしていくことが一番共存できるいい方法なのかなというふうには、この本も読んで感じんですが、そこでうまく業務分担ができれば、本にも書いてありましたけれども、資料にもありますが、我々がちょっと煩雑で苦手なところを A I に手伝わってもらって、アセスメント入力から、そこから原案作成に当たってすごい時間的な余裕がないときがあるので、そのときにたたき台として原案をバツとつくっていただける。だけれども、これはあくまでも原案の A I がつくっていただいたものですが、これをもとに利用者様の個別のプランに変えていきたいと思えますということでの利用が、今のところ私にとっては想像できる内容かなという感じです。

【A I による支援を望まない（困難）】

中核カテゴリー 【一般化】	カテゴリー 【必要な要素】	サブカテゴリー 【支援を望む／望まない機能】	代表コード 【発言要約】	コード数	発言原文例
ソーシャル・インテリジェンス	利用者の意思決定支援	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	ケアマネジャーの役割は、気象予報士みたいな形が最終形ではないか。例えば天気の説明だけでなく、寒いから洋服を着て下さいねという肉付けができるのは人間の役割。	23	イメージとしては、自分の中では、気象予報士みたいなのが、多分、最終的な形のかなと。天気を予報するのは全部A I じゃないですか。それを説明するのは、人間が、気象予報士が、天気、こういうふうに変わってきます。今日は寒いですよ、洋服来て下さいねとか、そういうことを肉付けして説明ができるというのは、最終的なA I と人間の役割かなと思っていたりするので、ケアマネジャーも、すぐA I が何でもできるようにすれば、そういう形になっていくのかなという思いはありますけどね。
			要介護や認知症の方の場合は、A I はアシスタント的なものであって、ケアマネジャーが説明したりしないと難しいケースのほうが多いと思う。		やっぱり介護だったり、認知症の方だったりすると、A I はアシスタント的なものであって、私たちが結局説明したりしないと、なかなか難しいケースのほうが多いのかなと思いますけどね。
ソーシャル・インテリジェンス	関係者との折衝	主治医等の関係者との交渉、駆け引き	医師はまずつかまらない。診療時間が押したり急患が入ったりとなるので、メールやFAXで連絡を取ろうとすると、先生の意図しているところの意味合いが読めなかったりする。	12	お医者さんはまずつかまらないですかな。看護師さんは逆に入院していたりとか、施設に入ったりしているときであれば、いつならいいというのを相談員さんに話をしておけば、大体何人かいらっしゃる中の1人はつかまえられるんです。お医者さんって、基本各1人じゃないですか。となると、この先生がこの時間でアポをとったとしても、診療時間が押していたり、急患が入ったりとなると、もう製薬会社の方なんかも先生と話ができないというのと一緒で、やっぱり私も同じ人間ですから。それを、だからメールとかファクスでとなると、先生が意図しているところの意味合いが読めなかったりするんです。
創造的思考	利用者の「その人らしい暮らし」（固有のケアプラン）の実現	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	介護度の改善だけを求められても難病や障害のある場合は酷な場合もある。いまの介護度のままでも人間らしい生活を送ることが重要。	5	それは、骨折されて改善されるでしょうけれども、本当に難病や障害を持っている方たちに、改善しろ、改善しろって言われても、それは酷だと思うんですね。逆に、そういうことではなくて、今ある介護度で、この人は人間らしく……。
創造的思考	利用者の「その人らしい暮らし」（固有のケアプラン）の実現	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	（良いケアプランとは）ケアプランを見たらだれのケアプランかすぐわかるケアプランが良い。「この人は音楽が好きなんですね」「ジャズ研だったんですね」というようなことがわかるケアプラン。	28	その人らしさが必ず入っているプラン。だから、金太郎飴じゃなくて、この人のケアプランを読んだら、この人ってすぐわかるような。誰かわからないような、名前を隠してほかの人に見せて、この人はいく人ですかとか、あんまりイメージがわからないよりも、その人らしさが入っていれば、「この人は音楽が好きな人なんですね」とか、「ジャズ研だったんですね」とか、そういうのがわかるケアプランのほうがいいかなと思いますけどね。私は。
			ケアプランをつくるときに大事にしているのは、その人の意欲、自立という部分で、その人固有の大事にしている価値観とかこだわりをどう反映させていくかという点。		私たちがプランをつくるときに大事にしているのは、多分、意欲とか、自立とかという部分で、その人固有の大事にしている価値観とかこだわりをどう反映させるかということなんだと思うんですね。
想像的思考	利用者の真のニーズ把握	ニーズ分析や目標設定からケアプラン策定までの連続性ある検討	ケアプラン作成は、2表の左（ニーズ・長期目標・短期目標）から右に検討すべきだが、いまのA I ケアプランは、右（サービス内容・サービス種別）からスタートしている。	9	これ、今できているというのは、ケアプランの、私たちは左から右に行くんだけど、右ですよ。完璧右から来ていると思います。
非定型	関係者とのチームづくり	サービス事業者との顔が見える関係性構築	サービス事業者もこれまで困難事例に対処した関係性や、その利用者をチームとして支援したことがある人など、お互いに顔のわかる関係で無理をお願いすることがある。	28	ネットワークというか、その関係性をつくるのは、やっぱり困難事例だったとか、チームじゃないとできないその人の支援をしたことがある人たちには、やっぱりお互いが関わっているから無理がきくところ。
			人間が担うべき業務としては、事業所間で新規の利用者の相談をするときに、見知らぬケアマネジャーが相談するのではなく、サービス事業者との信頼関係を作れているケアマネジャーが交渉して無理を聞いてもらうことはある。		ってなると、やっぱりこの人間が担うべき業務というのは、事業所間で新規の相談をするときに知らないケアマネさんが相談をするよりも、関係があっていいじゃないかね」と言われたときに「ほんとうに？」「うーん、何とかするというのはありますよね。
非定型	関係者とのチームづくり	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	ケアマネジャーは自分のケアプランに対して、これまでの目標を達成できる事業者かどうかは自分で持っている情報で判断している。そこでケアプランと位置付けている。A I にそこまでのデータや支援ができるかどうか。	22	結局それをケアマネジャーがどれだけそういう情報を持っているかといったところで、ケアマネジャーの質というか、自分のケアプラン、位置づけたものに対して、この事業所だとかいったリハビリでこれまでの目標を達成できる、リハビリができる事業所だから、デイサービスではなくてデイケアでこの期間にサービスをやりましようといったところが、結局ケアプランで位置づけている部分なので、例えばA I に分類されていて、サービスここここを使ったらこれだけよくなるというものが、果たしてじゃあそういったものがないままに、ただそれをあてがって、その地域のあまり力が入っていないサービス事業所でそこまでするのかといったところが、半年後に結果が出て全然じゃないと思ったら、これは本末転倒になってしまふかなと思うんですね。だから使うにしても、きちんとしたそういったデータが、本物のデータなのかといったところ。
			サービス事業者は利用者との相性がいいと、どんなにスキルが高くても、利用者自身がそれを前向きには受け取れない。利用者自身がそれをストレスに感じてしまって、来るのが嫌などとなっていく傾向もある。マッチングはすごく大事。		基本的に利用者さんとの相性がいいと、どんなにスキルが高くても、利用者さん自身がそれを前向きには受け取れないですよ。利用者さん自身がそれをストレスに感じてしまって、来るのが嫌だとか、そういうふうになっていく傾向もあってはるので、マッチングというのはすごく大事なんだよね。確かに今現在は能力のアップが必要なんだけれども、たまたま事業所のその人はちょっと相性が悪いとかというふうになったときは……。
非定型	関係者とのチームづくり	ケアチームの統括者としての役割認識	ケアマネジャーの役割は人と人をつなげて、チームの監督的な存在になること。チームの皆がやる気があるように持っていりリーダーシップ的なところをケアマネジャーが担う必要がある。	25	ちょっと話戻って、ケアマネジャーとしてという話で、私的には人と人をつなげて、それが要はチームなんですよけれども、自分がその監督的な存在で、みんながやる気があるように持っていりリーダーシップ的なところを自分がやっぱり担わないと、訪看がリーダーになっちゃったりとかね。そうじゃなくと……。
			利用者には、自分のことを大工の親方と言っている。チームが力があれば、あまり私にも頼らないでそのチームで解決できるので。チームの皆が一生懸命やっていることを利用者もわかってくれることを目標としている。		あとチームが力があれば、あまり私にも頼らないでそのチームで流れますから。そうすると私、年寄りには私の立ち位置は大工の親方だと言っているんですよ。そうするとお年寄りの人がわかって、だから下にいるみんなが一生懸命やってくれているからということで説明しているので、それが達成というか、目標としています。
モチベーション	ケアマネジャーとしてのやりがい	—	一番は「これって私のプランだよ」と言われたとき、自分だよ、これ、よくわかって言われたときに、良かったと思う。	8	あと、でも、一番はあれじゃないかな。これって私のだよなとかって言われたときに、そうだよねって。自分だよ、これ、よくわかって言われたときの……。

5ケアプラン作成（サービス担当者会議開催）

【A I 支援による支援を望む（可能）】

中核カテゴリー 【一般化】	カテゴリー 【必要な要素】	サブカテゴリー 【支援を望む／望まない機能】	代表コード 【発言要約】	コード数	発言原文例
秩序的・体系的操作	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）	サービス担当者会議記録の自動作成	担当者会議の要点をその場にいる関係者にすぐ配付できしまうのが一番いい。	10	担当者会議の要点は、その場でいっしょやる皆さんにばって配付できちゃうのが一番いい。
秩序的・体系的操作	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）	サービス担当者会議の所定時間内の意見集約	(サービス担当者会議でA Iを使うなら、)このような流れで意見が出たので、そろそろ話をまとめなさい等の指示をするタイムマネジメント機能。	6	タイムマネジメントで、こんな流れでまとまってきたけれども、そろそろまとめなさいよという。

16

【A I による支援を望まない（困難）】

中核カテゴリー 【一般化】	カテゴリー 【必要な要素】	サブカテゴリー 【支援を望む／望まない機能】	代表コード 【発言要約】	コード数	発言原文例
非定型	関係者とのチームづくり	サービス事業者との顔が見える関係性構築	サービス担当者会議はケアプランの確定をさせるための合意形成の場、あとは問題が何か起きたときに関係者で共有し、課題を導き出すための場なので（A I 支援は難しい。）	3	合意形成の場ですので、ケアプランの確定をさせるための合意形成の場、あとは問題が何か起きたときにきちっとそれをみんなで共有をして、問題解決のための方法、そういったものをきちんとするような場なので。

3

6ケアプラン作成（ケアプラン交付）

【A I 支援による支援を望む（可能）】

中核カテゴリー 【一般化】	カテゴリー 【必要な要素】	サブカテゴリー 【支援を望む／望まない機能】	代表コード 【発言要約】	コード数	発言原文例
秩序的・体系的操作	ケアプラン交付の効率化（負荷軽減）	オンラインでのケアプラン交付	予防の方だったら、自分でボタンを押して自己決定できると思う。	5	先ほどおっしゃった予防とかの方だったら、本当にボタンを押して、自分で自己決定できると思うんですけど。
データ分析	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）	提示するケアプランのエビデンスの提示	利用者からこれを使いたいと言われても、本来の利用者の望む暮らしをかなえるためのケアプランとしては違うプランになることもある。住宅改修やデイケアの必要性などをエビデンスやデータを使って根拠のあるケアプランとして説明したいので、そこをA Iにおねがいしたい。	13	そうですね。結局我々今言われているのは、ケアプランの、要はエビデンス、根拠があるプランをつくられているのかということだと思うんですが、どうしても我々って、ご用聞きとのせめぎ合いになるんですね。利用者はこれを使いたい、だから保険入っているんだよというところに、いやいや、そうではなくて、本来あなたが望む暮らし、人の手段に生活するためのプランなんですということを根拠を持って説明したくても、その材料がないんですよ。そこにデータという強みがあれば、いやいや、リハビリをやった人、例えば福祉用具で住宅改修をした人は、その後転倒のリスクがこれだけ減りましたよとか、実際転倒していない方これだけいますとか、やった人とやっていない人の差をデータ的に見せられれば、ああ、これが根拠ある住宅改修の必要性なんですよとかいう説明ができる。デイケアに行っている人とデイケアに行っていない人の差別化でどれぐらいのデータの差があるかということがあれば、やっぱりデイケアに行ったほうがいいんですよという説明がアセスメントをもとにできるので、そこをA Iでお願いできればというのは思っています。
データ分析	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）	将来の経過予測の提示	利用者がより良い人生を生きるために、介護のプラン提示やケアの選択も、医療のようにエビデンスや経過予測に基づき利用者との対話できると良いと考えている。	1	私は、制度が何かだからできませんとか、制度がこうだからいいですとかというのは、あまり根拠のあれには匹敵しないのかなと思うんだけど、やっぱり医療って、こうなるとこういうふうにあなたの体がこうなるからというエビデンスがあるわけですよ。そういう形の介護もでき上がるというのになというのは、常々、何とかの制度が変わったからというのではなくて、あなたがよりよい人生をするためには、行くためには、こういう根拠があって、ここは支援するとあなたのためになりませんよというようなものが何かあるといいなと思うんだけどね。

19

【A I による支援を望まない（困難）】

N.A.

7モニタリング

【A I 支援による支援を望む（可能）】

中核カテゴリー 【一般化】	カテゴリー 【必要な要素】	サブカテゴリー 【支援を望む／望まない機能】	代表コード 【発言要約】	コード数	発言原文例
秩序的・体系的操作	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	サービス事業者へのモニタリング機能、すなわちサービス事業者から上がってくる情報の自動とりまとめやそれへの打ち返をしてくれると良い	20	事業所さんへのモニタリングというか、事業所さんからの情報が上がってくる、それを全部まとめるというか、打ち返したりとか、そういうことが……。
			サービス事業者からは月単位でモニタリング情報が上がってくることが多いが、モニタリングまでに連絡をもらえていないと、モニタリング時に状態変化に「えっ」と驚くときもあるので、状態が変わったときに、常に自動的に情報がもらえると思うと助かる。		状態が変わらないと、実績のときに、月のモニタリングが上がってくる事業所が多いので、それでもって、次行くときがかなり時間がたっていると、実際、連絡をもらえていなかったり、変わった変化のことに「えっ」ってなるときもあるので、変わったときに、常に自動的に情報がもらえると思うと助かりますよね。
秩序的・体系的操作	収集情報の記録自動化（負荷軽減）	経過記録の入力効率化	事務量が多すぎて、本来対人援助にかかわるべき時間を事務にとられている。事務をA I にやってくれるとわれわれは対人援助のスペシャリストとして利用者との信頼構築や望む暮らしの実現に注力できる。	19	やっぱり自分のほうの事務量があまりにも多過ぎて、本来であれば対人援助でかわって、面談をしなから信頼構築をして、その方の思いとか、その方の望む暮らしを支援していくはずなのに、なぜこの事務量なんだというぐらいの事務量になってくるんですよ。だからその部分のサポートをA I がほんとうにやってくれるのであれば、私たちは絶対にスペシャリスト的になっていくんじゃないかな。だからより分けたいと思うんですよ。ケアマネジャーの。その部分でやっぱり。
データ分析	パターン化したニーズ分析（支援）	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	毎月顔写真を全部データにとっておいて、先月よりも頬がこけたとか、目が充血している等をA I が認識してくれると良い	18	だから毎月顔写真で写真撮ったのを全部データにとっておいて、何か先月よりもちょっといいところとか、頬がこけたよとか、目が充血しているよとか、そういうのもいいですよ。
データ分析	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）	利用者満足度・目標達成度の数値化	リハビリでも、いまは数値で状態を測っているが、ケアマネジャーの作ったケアプランを利用者が短期目標の達成で評価するのが等、はっきりした指標がない。	16	というか、本人の満足度とか、そういうものが何を基準にどうするかというのがあると思うんですけど。リハビリでも何でそうだけど、今、数値で表しているのに、ケアマネジャーがそういうところで、自分のプランをもとに何か利用者さんに評価、あれが短期目標の達成とか、そういうことなんだけど、そうもなかなかいいじゃないですか。

73

【A I による支援を望まない（困難）】

中核カテゴリー 【一般化】	カテゴリー 【必要な要素】	サブカテゴリー 【支援を望む／望まない機能】	代表コード 【発言要約】	コード数	発言原文例
ソーシャル・インテリジェンス	利用者との関係構築	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	モニタリングは2表を意識して聞か、違う話になっていく。ただ違う話から逆に、目標に対する隠れた不満が出てきたりするので、短期目標や長期目標だけを聞くのではなく、生活の中から引き出していかなないと、本当のモニタリングにはならない。	7	短期目標に対してのモニタリングと、長期目標に対してのモニタリングというのを、いつも計画書とモニタリング、2表を意識して聞くんですけど、そことこで違う話になって、1時間もいる家もあるんですけど、その感覚なんですけど、違う話から逆に、その目標に対する隠れた不満とかが出てきたりするで、そこだけ、短期目標だけをできていましたか、これに対してどうですかじゃなくて、やっぱり生活の中から引き出していかなないと、本当のモニタリングじゃないのかなと思います。
			介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現		介護度が改善するというだけじゃないですよ。例えば、ケアプランの中で、ひとりの生活で不安があって、週に1回ぐらい救急車ばかり呼んじやうとか、そういうのが月に1回に減ったりするだけで、ご本人の改善。
創造的思考	利用者の真のニーズ把握	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	洗い物が全然していなかったり、いつもきれいにしている人がバジャマのままだったり、そうしたところから認知症が始まっていたとか、毎回行くことで気づくこともある。	26	洗い物が全然していなかったりとか、いつもきれいにしている人がバジャマのままだったりとか、そういったところから、あれ？ちょっと認知症が始まっていたとか、毎回行くことで気づくこともありますね。
			大事なものは、日々の生活の中で、わずかな変化を読み取ること。それはA I だけではできないのでは。先週は部屋が暖かかったけれど今日はしんと冷えている等。温度の数値としてはA I でも感知できるけれども、ケアマネジャーとしては経験値などからいろいろなものを加味していく。		機微というか、微妙な変化というか、モニタリングはただ短期目標を丸バツ三角云々というんだったら、多分、できないことはないと思うんだけど、そこに大事なものは、日々生活をしていく中で、利用者さんの家族の中も含めて、わずかな変化って、誰し出す変化というか、そこは機械では読み取れないんじゃないでしょうか。さっき言ったみたいに、先月とか、先週行ったときはまだお部屋が暖かかったけど、今日行ったらいかにしんとしているとかという。それは温度センサーで感知できるんじゃないんですかって。それは温度の数値としては感知できるけれども、その中に存在していた利用者さんの映像を見たときに、多分、人間としてはいろいろなものを色づけて加味していくんだと思うんですよ。そこに自分の経験値とか、そういったものが入ってくるから、何か変だよなって。
非定型	関係者とのチームづくり	多職種共同でのモニタリング	モニタリングは直接行って事実を確かめつつ、サービス事業所からの裏づけも含めて評価をしていく。プラン修正の選択にあたり、家族の環境が変わったり、知らない病気が見つかった等の微妙な変化にA I は対応できないのではないかな。	9	基本的にモニタリングって、直接行って事実を確かめつつ、サービス事業所からの裏づけも含めて評価をしていくんですよ。それを評価して、残った部分を第5表に記載していくという。その分かれ道というか、そこは多分、ベテランの皆さんたちは、これからしていくと思うんだけど、それって、予想していたときの利用者さんと、モニタリングに行った後の1カ月たった利用者さんと、推定していた部分と違ったりしている部分ってあるじゃん。環境的なものとか、家族の環境が変わったりとか、ちょっと知らない病気が見つかったりとかって、いろいろなものがあつたりすると、微妙な変化に多分、対応できないんじゃないのかなというのが……。
モチベーション	ケアマネジャーとしてのやりがい	ー	（ケアマネジャーとしての達成感） すごく困っていてご飯が食べられないとか、褥瘡があって寝たきりになっているとか、いろいろな困りごとや問題を解決できて普通に生活が送れること。困りごとが解決すると電話もかかってこなくなるので、1カ月に1回のモニタリングでも十分に生活ができる状態が、良い状態。	14	シンプルなんですけれども、困っている人が普通に生活が、普通の生活が送れ出したら。すごく困っていてご飯が食べられないとか、例えば褥瘡があって寝たきりになっているとか、いろいろな問題があったのが解決できて普通に生活が流れていけば、私の中ではいいかなと。電話がかかってくる回数も、そうすると少なくなりますから。困っている回数が。電話はかかってこない、1カ月に1回の私のモニタリングでも十分に生活ができるというのが、私が今の思っているいい感じということですね。

67

＜参考資料3-①＞グループインタビュー発言原文（第1回）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリー【支援を望む/望まない機能】	カテゴリー【必要な要素】
1	インタビュアー	順を追ってお伺いできればと思うんですが、例えば、インターク。インタークとアセスメント、ほぼ同時ということかもしれないんですが、導入部分のところで、まずどのような業務支援が可能だと思いますでしょうか。順不同でご発言いただければと思います。	-		
2	1	インタークだと、やはりコミュニケーションが大事になってくるので、ここはあまりA I に頼れる部分ではないのかなと思うんですが。	インタークはコミュニケーションが大事なのでA I に頼れる部分ではない	利用者の困りごとの傾聴	利用者との関係構築
3	インタビュアー	なるほど。インタークにおけるコミュニケーションの大切さというのは、利用者さんとの信頼関係を築くと。	-		
4	1	そうですね。	（インタークにおいては利用者との信頼関係構築が重要でありA I の活用は難しい）	利用者の困りごとの傾聴	利用者との関係構築
5	1	初回で対話する部分が大変大きいので、こちらも緊張するし、あちらも緊張するし、また、全て聞き取れることも難しい場面になって、何回か伺ってから聞き取りが可能になるというアセスメントというもありますよね。	初回面談は利用者もケアマネジャーもお互い緊張するので、1回ですべて聞き取れず複数回訪問で初めて聞き取りが可能になる場合もある	利用者の困りごとの傾聴	利用者との関係構築
6	インタビュアー	なるほど。例えば、そのときに、先ほどの説明にもあったような、どんな項目を聞かみたいなことを教えてくれたりとかというのは、別にインタークにおいては、そこまで重要ではないという感じですか。	-		
7	5	インタークって、目的があって、介護保険をどういう形で使いましょうとか、あと、お困り事を聞いた上で、こちらがチョイスしてお話するので、どうなんだろうね。	インタークは介護保険の使い方など、利用者の困りごとを聞いたうえでケアマネジャー側がチョイスして話す	利用者の困りごとの傾聴	利用者との関係構築
8	5	そういう意味では、向こうの困り事の、要は、オープンにしてもらうための最初のお顔を見て、その緊張感をほぐして、緩和してというところは、なかなかA I だと難しいのかなって。	利用者の困りごとをオープンに話してもらうために、利用者の顔を見て緊張緩和しながら対話する部分はA I には難しいのでは	利用者の困りごとの傾聴	利用者との関係構築
9	インタビュアー	例えば、テレビ電話みたいなので最初の訪問をするというのはあり得ますか。	-		
10	5	は、ないかなあ。	（最初の訪問をT V 電話で行うことは）難しい	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
11	インタビュアー	ないですか。なぜならば？	-		
12	2	信頼関係とか、その人を知る意味では、そのお宅に行って、そこに生活していらっしゃる人の状態を見て、例えば、写真があったり、釣りが好きな男の方だったら魚拓があったりとか。	信頼関係構築のためには、利用者の自宅の写真や釣りが趣味なら魚拓など、人となりを知ることが重要	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
13	インタビュアー	トロフィー飾ってあったりとか？	-		
14	2	雰囲気だったり、いろんなところで、そこで質問したりとかするわけなので。	面談は雰囲気や色々なところで、質問をする。	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
15	1	わりと五感で面談しますよね。においから。	匂いなど五感を使って面談する。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
16	5	うん、においからね。そういうのは機械だと難しいですね。	匂いから把握する。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
17	2	ただ、抜けてしまう、これ、しなきゃいけないのに忘れちゃったということはときどきあるので、そういうときはいいかもしれない。これ、抜けてますよというふうな形で言われるのがね。	やらなければならなかったことが抜けてしまったときにAIが教えてくれるとよい。	聞くべき情報のリマインド・サジェスト	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
18	5	制度というよりも、やっぱりさっき言った五感の問題かなとも思うんですよね。何か尿臭がするようになっているのを、きれいいにはしているけど、やっぱりそれはにおいで感じたり、ちょっと臭いけどお風呂入ってないんじゃないとかね。何かそういうのは。	モニタリングも五感の問題。尿臭がする、お風呂に入っていない臭いなど、感じとる部分がある。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
19	1	推理しますね。私なんかね。	（モニタリング時の状態変化は表面的に得られる情報以外も）推測する。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
20	5	うん、そうね。	（モニタリング時の状態変化は表面的に得られる情報以外も）推測する。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
21	5	で、何でできないのかなって、そのまんまは聞かないにしても、なかなかそれをポチポチするので、私、お風呂入ってませんとか、おしっこ漏らしてますとかは言わないだろうから、それはこっちが感じ取る感じになりますよね。	お風呂に入っていない、失禁など利用者が自分から言わない情報はケアマネジャー側が匂いで感じ取っている	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
22	2	ちょっと手を挙げたときに、この辺にあざがあるとか、それは本人は絶対言わないでしょうから、そういうときには、頭に入れておかなきゃいけないというのはありますよね。	手を挙げたときにあざがある等、自分からは絶対言わないだろうから、ケアマネジャーは頭に入れておかねばならない	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
23	インタビュアー	でも、この本によると、ロボットみたいな小学生のA Iの何とか君がいて、バババッてすごいセンサーで… …ここに何かある、質感がどうかという、全部空気読まずに提案しますけど。相手が高齢者ということもあり、そこは難しいかなという感じですかね。	-		
24	1	あったらいいですね。	（仮に空気を読めないA Iロボットが直接利用者と面談するとしたら）そういうA Iロボットがあったら便利だと思う	聞くべき情報のリマインド・サジェスト	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
25	5	いや、そう思いました。私も、この子（A I）はしゃべっちゃうからね。空気を読まず。だけど、それをインプットして何か私たちに伝えてくれて、そういうところを気をつけて、もうちょっと聞いたらとか、深掘りしたらとかというのが出るの、それは私たちにはないものですね。	A Iは空気を読めないで、直接利用者と対話させることは難しいが、ケアマネジャーに対して、深掘りして聞くべき情報などを教えてくれると良い。	聞くべき情報のリマインド・サジェスト	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
26	インタビュー	手元にあって、ちょっと教えてくれるということ。	-		
27	5	脱水の時期なんか、特に、私たちから見ておかしいと思うけれども、体の中の水分おかしいよみたいなのを教えてくれれば、医療に早くつなげようとか、そういうのもできたりするかもしれないですね。ちょっと触ってもらって脱水かどうかかわかるとか、熱中症かどうかわかるようなシートがあったりするじゃないですか。ああいうのなんかも、本当にちょっと握ってみてと言ったら、それがわかったりすると、ケアマネジャーだけではわからない医療的なことだったり、ちょっと介護の足りないところだったりとかが都度わかると、それはそれで、一緒にお友達として（A I を）連れていくのはいい感じはしますけど。	たとえば脱水症状や熱中症の起きやすい季節に、ケアマネジャーが見て変だと感じる利用者に対して、A I が脱水のおそれを教えてくれて医療に連携できると良い	収集情報を踏まえたアラート表示	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
28	インタビュー	A I を連れていって、手を握って測るところまでやってくれたりとか。	-		
29	5	そうですね。	（A I が、脱水や熱中症などの計測までしてくれると便利。）	収集情報を踏まえたアラート表示	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
30	2	温度計とかがないうちだってありますからね。そういうのがさっとわかれば、湿度とか温度計があれば。	温度計がない家もあるので、温度や湿度も計測してくれるとありがたい	収集情報を踏まえたアラート表示	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
31	5	ほんとですね。	（温度や湿度も計測してくれるとありがたい）	収集情報を踏まえたアラート表示	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
32	インタビュー	脱水の時期というのは、すみません、私、不勉強なんですけど、夏とか、そういうことですか。	-		
33	5	そうですね。一般的に数字で表す、科学的に表すということが、お年寄りにとっては、自分は大丈夫と思っているんだけど、30度だよねと言うと、だめだねということで、見てもらうのは似たようなものがあるかなと思いますけど。	高齢の利用者は自分は大丈夫と思っているが、気温が30℃だとだめだよねという話ができる。一般的に数値で表す、科学的に表すということとすることで、実際に数値を見てもらいたい。	収集情報を踏まえたアラート表示	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
34	インタビュー	●さんはどうですか。今の同じご意見でも、全く違うご意見でも構わないです。	-		
35	3	A I だと、多分、質問項目を出してくれると思うんですけど、多分、インテークのときって、利用者って、自分が何かを聞かれるということよりも、自分が相談したいということが先なので、相談を受けながら私たちは聞き取っているという状況なので、聞き漏らしがあったとしても、それは、今、最初の時点で聞かなくてもよかったことだったりとか、まずは聞くほうが先という。	インテークにおいては、利用者はまず自分が相談したいことがあるため、ケアマネジャーは相談を受けながら聞き取っている。質問項目の聞き漏らしを気にするよりも、最初の時点では話を聞くほうが先。	利用者の困りごとの傾聴	利用者との関係構築
36	インタビュー	言いたいこと、ニーズを伺うということですね。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
37	3	伺う。行ってみなければわからないというところ。	（利用者のニーズを）伺う。そのためには行ってみなければわからない。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
38	3	ただ、やっぱり新人のケアマネさんと、五感を使うとか、その辺がどこまでできるかとなると、例えば、「私、全然食欲なくて、全然食べてないのよ」と言ったときに、経験のあるケアマネジャーだったら、具体的な量を聞いたり、食欲を聞いたりって、多分、掘り下げていく質問がそこで出てくるんだろうけど、「ああ、食べてないんですね」で終わっちゃったりとか、そこで A I がちょっと補助をすると違うのかもしれないですけど。	A I が新人ケアマネジャーの補助をして質問項目を出すのはありかもしれない。新人ケアマネジャーは経験値がないので、「全然食欲がない」と言われてもそれで終わってしまう。経験のあるケアマネジャーは具体的な食事量を聞く等掘り下げることができる。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
39	5	そうね。	（A I が新人ケアマネジャーの補助をして質問項目を出すのは有効ではないか。）	その他(教育研修)	その他(教育研修)
40	インタビュー	インテークにおいては、どちらかという、そもそも何を困っていて、何をしてほしいのかというところを聞くところがメーンというところの中で、今おっしゃっていただいたように、聞き取り力みたいなものがやっぱりケアマネジャーによって、経験値によってちょっと差があるかもしれないということですかね。	-		
41	インタビュー	とりわけ新人の方なんかには、先輩がついていったりすることもあるんでしょうけれども、それが A I みたいなものがサポートしてくれると。	-		
42	5	サポートしてくれるとね。	（新人ケアマネには先輩が同行することもあるが、その代わりとして A I が代替して）サポートすることは考えられる。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
43	3	でも、そうすると、いつまでたっても。	（A I が面接をサポートする場合）、新人はいつまで経っても仕事を覚えられないおそれ。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
44	5	自分が覚えず、A I に教えてもらって。	（A I が面接をサポートする場合）、新人はいつまで経っても仕事を覚えられず A I に教えてもらうようになるのでは。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
45	インタビュー	なるほど、わかりました。	-		
46	インタビュー	インテークからちょっとつながっているところにはなるんですが、インテークとアセスメント、これは同じ、もうインテークしながら、例えば、アセスメントすることも多いと思うんですけども。	-		
47	インタビュー	次のアセスメントというところでお伺いしたいんですが、アセスメントには、情報収集と課題抽出、そして、目標を設定していくところを、まさにケアマネジャーの方が、もうご自分の頭の中での A I で考えられているというところが一番肝になってくるのかなと思うんですけども。ここはどうでしょうか、A I の活用可能性というものは。今のサービス開発中の企業さんの話もちょうとありました。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
48	4	A I じゃなくて I T なのかもしれないんですけど、事務処理的な補助として、先ほどもお話に上がっていたので可能なんだと思いますが、膨大な会話をしている、それが文字になってくれたら本当にうれしいなと思います。	A I でなく I T の話かもしれないが、利用者との会話を自動的に文字化する機能があればありがたい。	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
49	5	振り分けてくれると一番いいよね。	（利用者との会話を自動的に文字化した上で）内容の振り分けまで行ってくるとよい。	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
50	4	そうですね。紙に書きながら聞いているんじゃないくて。そうしたら、顔を見てずっとお話ができて、後で帰ってからそれが編集できるであるとか、そうしたらうれしいなと思います。	利用者との会話の際、紙に書きながら聞くのではなく、顔を見てずっと話をしたいので、A I が自動で文字化してくれていて、事務所に帰ったらすぐ編集できるとよい。	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
51	5	A I で細かいスクリーニングができて、この人の困り事のパーセンテージの多さのところに口頭で聞いていくのを分けてくれるといいなとか、すごいと思うけど。	利用者の困りごとを A I が細かくスクリーニングし、困りごとのパーセンテージの高いところをケアマネジャーが補足質問できるような機能があるとよい。	聞くべき情報のリマインド・サジェスト	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
52	5	認定調査もみんなそうだけど、スクリーニングみたいな感じじゃないですか。	認定調査もそうだが、スクリーニングみたいな感じ。	その他(要介護認定調査(一次判定調査))	その他(要介護認定調査(一次判定調査))
53	2	認定調査はすごいと思いますよね。できるかできないかだけを判断するという意味ではね。	認定調査のスクリーニングはできるできないを判断していくことなので、A I 導入が可能と思われる。	その他(要介護認定調査(一次判定調査))	その他(要介護認定調査(一次判定調査))
54	5	だから、そういう意味では、アセスメントも、最低限の最初のスクリーニングみたいなのだったら、A I でもいいような気がするけどね。	アセスメントについても、最低限の最初のスクリーニングは A I でも可能。	聞くべき情報のリマインド・サジェスト	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
55	2	ニーズの把握というのが難しいかなと思うんですね。	ニーズの把握は A I には難しい	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
56	1	情報収集をデータに入れて、ある程度の必要なサービスというのは出てくるんだろうと思うんですけども、本当にその人の困り事がぴったりと出てくるのかというのがですね。	収集した情報をデータに入れて、A I が必要なサービスを提示することは可能だろうが、本当に利用者の困りごとに合ったものがぴったり出てくるか疑問	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
57	5	だから、最後の課題の抽出というか、課題分析のところがやっぱりなかなか難しいかなと思うね。	最後の課題抽出・課題分析は A I には難しい。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
58	1	そうですね。	（最後の課題抽出・課題分析は A I には難しい。）	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
59	3	カテゴリに分けて A I がやるということができればいいということですよね。課題分析のところに、何を課題と捉えるかというところを、A I がアセスメント情報から、多分、持っている A I の知識があると思うので。	持っている A I の知恵があると思うので、アセスメント情報から何を課題ととらえるかについて A I が課題分析をカテゴリにごとにできるとよい。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
60	5	そうだよね。どんどん積んでいくからね。	（A I は）どんどん（知恵を）積んでいく。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
61	3	積んでいくから。そこから、本人の意向とかも踏まえて、どこを重点的に持っていくかというところで、将来に向けた目標設定までしてくれると、もうケアマネジャー要らなくなる。	（A I は知恵を）積んでいくから、そこから本人の意向とかも踏まえて将来に向けた目標設定までしてくれるとケアマネジャー要らなくなる。	定型的な目標設定	パターン化した目標設定（支援）
62	5	再アセスメントシートも同じだと思うんだけど、あれ、左から右に行くじゃないですか。項目別に。その項目別が出るのは、多分、A I でも出ると思うんですよ。	再アセスメントシートも左から右へと項目別になっているので、項目別にA I が課題抽出することは可能と思う。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
63	5	今度、その課題を統合していくところが、やっぱり人じゃないとできないんじゃないかなと思うんだよね。それで、背景からいろんなものも全部入れていくじゃないですか。	利用者の課題を統合していく過程は背景から色々な情報を入れていくので、人でないと難しい。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
64	5	ただ手が動かないことが困っているだけだったら、左から右に、右手にかわりに左手で何する、自助具で何するでいいと思うんだけど、それよりも、調理をすることが好きだったその人に対しての右手をどうするかとかってなってくるのは、人間じゃないとできないんじゃないかなとか。その人のやりたい背景。	単に右手が動かないから左手の訓練をする、自助具を使うという提案ではなく、料理をすることが好きだったその人の右手をどうするかは人間でないとできない。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
65	4	望む生活を表現するというのは、人間かな。	利用者の望む生活を表現するのは人間でないと難しい。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
66	2	あんまり望む生活を積極的に表出しない人も多いから、それをうまく、「これもしましょう」とか言ってやってもらうというのが、やっぱり人ですね。	自身が望む生活を積極的に表出しない人も多いため利用者にうまく「これもしましょう」と言ってやってもらうのは、人間。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
67	5	そうだね。	（自身が望む生活を積極的に表出しない人も多いため、利用者にうまく「これもしましょう」と言ってやってもらうのは、人間。）	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
68	5	A I って、これしたいかしたくないか、イエスかノーかで答えたときに、ノーになっちゃったら何も出てこないものね。もう潜在化しちゃうから。潜在化したものを出すのは、やっぱり人間なのかな。	A I はしたいかしたくないか、イエスノーで答えたときにノーになったら何も出てこない。潜在化したもの（したいこと）を引き出すのはやはり人間。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
69	1	例えば、「●●に行って、昔からの釣り仲間に来て話をする」なんていうのは、A I のときには出てこないところを、やはり人がそれをね。	「●●に行って、昔からの釣り仲間に来て話をする」という目標設定はA I にはできない。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
70	5	そうだよね。会話の中から引き出すよね。	人間は会話の中から（潜在的な情報を）引き出している	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
71	2	言葉のトーンとか、この人はこれがしたいんじゃないかというふうに察知するのは、A I ではできないかもしれないです。今の段階ではね。それはもう蓄積されていて、そういうものも察知できるようになれば別ですけど。	言葉のトーンなど、この人はこれがしたいんじゃないかということを察知するのは今のA I には難しい	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
72	インタビュー	先ほど●さんがおっしゃられた、膨大な会話のデータをデータ化してくれたらというのは。	-		
73	5	振り分けてくれるといいよね。	（利用者との会話をデータ化し課題ごとに）振り分けて欲しい	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
74	4	そうですね。逐語録みたいなあれなら。	（利用者ととの会話を）逐語録のように取ってデータ化できると良い。	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
75	インタビュアー	今も逐語録取ってますけど。	-		
76	4	それが反映できると。	（利用者ととの会話を逐語録のように取って）反映できると良い	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
77	インタビュアー	それを仮につくれたとして、それを課題にポコポコッと埋めるところまでやってくれる。	-		
78	5	その振り分けまでやってくれるといいよね。	（利用者ととの会話を課題ごとに）振り分けてくれると良い	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
79	インタビュアー	までやってくれるといいけど、それをもう一回ひも付けて、●●に釣りに行きたいまで考え出すところまでは、さすがにちょっとというところなんですかね。	-		
80	3	例えば、A I が3つぐらい、その人の●●（＝行きたいところ）なり、何かいろんな目標が出て、ご本人にどれがいいですかみたいな確認がこちらでできるといいのかもしれないですね。	たとえばA I が3パターンぐらい、その人の色々な目標をケアマネジャーに提示して、利用者にどれが良いか確認できると良いかもしれない。	定型的な目標設定	パターン化した目標設定（支援）
81	5	そうですね。	（たとえばA I が3パターンぐらい、その人の色々な目標をケアマネジャーに提示して、利用者にどれが良いか確認できると良いかもしれない。）	定型的な目標設定	パターン化した目標設定（支援）
82	インタビュアー	ちょっと進みまして、ケアプラン作成の、サービスの内容を検討したり、アセスメントからもう連続していますけれども、サービス担当者会議もやらなければいけないですし、できたケアプランを交付して、印鑑をもらうんですか、お客さんに了解をいただくという過程、このあたりにつまましてはいかがでしょうか。	-		
83	インタビュアー	どうでしょう。例えば、ちょっとずれるかもしれませんが、サービスの事業所を組み合わせるみたいなのところというのはどうでしょうか。	-		
84	4	私はそれを、事業所を組み合わせるといとか、事業所の一覧みたいな、内容から、内装から、全てがタブレットで見れるようなものがあるといいなと思っているんですけど。今年異動して全然違う地域に行ったら、その事業所さんの情報が全然わからないんですよ。どんなデサービスがいいですかと言われても、全然自分がわからなくて、インテークの段階で、この人、こんなデサービスに行きたいんだなと思えば、そこのパンフレットとかを持って行って、こんな感じって言うんですけども、その場で見せられて、定員もこうだし、お風呂はここは機械浴があるしとかが一覧で、通所介護ってやればだーっと地域が出てきたり、福祉用具がと言ったらだーっと出てくるようなものがあると、「じゃ、またパンフレット持ってきます」とか、「電話して確認して、またご連絡します」というのが省けていいかなと思うんですけど。	地域が変わると事業者の情報がまったくわからないし、人により事業者によりニーズも特色も違うので、いちいち利用者にデサービスや福祉用具のパンフレットを見せて確認するという業務負荷が高い。サービスの事業所の一覧や、サービスの内容、内装などすべての情報をタブレットで見られるようになるとう良い	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
85	インタビュアー	そうですね。A I ということで言うと、そこからさらに、この人だったらこのデイサービスという、お薦めをしてくれる機能とかが。	-		
86	5	いいですね。少人数がいいとか。	さらに利用者の状況や好みを自動的に反映した事業者おすすめ機能があると良い。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
87	2	経過記録は、その場で打ちたいですね。	経過記録はその場で打ちたい。	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負軽減）
88	3	アセスメント情報。だから、通常だったら、そこで紙で起こして、事務所に戻ってからその作業をするのが、そこがなくなるということですね。	アセスメント情報も通常だと紙に書くものが事務所に戻った後の入力作業がなくなるということ	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負軽減）
89	3	そのケアプランの2表とかの社会資源とか、さっき●さんが、出てくるといって言ったのは、例えば、A I が考えて、社会資源、全部が全部その地域のを、例えば、新人のケアマネジャーさんなんかもそうだけど、地区の配食弁当とか、地区の紙おむつとかってばっと思ひ浮かぶわけでもないんで、そこがA I が勝手に出してくれると、すぐそこで提案ができて、	地域サービスを含めた社会資源の検討も必要。地区の配食弁当や紙おむつの利用等をケアマネジャーがすぐ思いつくことは難しいため、2表を作成する際、A I で地区の配食弁当や紙おむつなどの社会資源の情報を提示して欲しい	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
90	3	なおかつ、申請書もつくっておきましたみたいな。	なおかつ、（A I が配色弁当など地域資源の）申請書もつくってくれたらよい。	サービス利用申請書類等への自動連動	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
91	5	それ、いいね。	（A I が配色弁当など地域資源の申請書もつくってくれたらよい。）	サービス利用申請書類等への自動連動	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
92	3	で、台帳とか、要は、事務作業を減らしたいというのが多分一番だとは思うので。	台帳記入等の事務作業を減らしてほしい。ケアマネジャーのニーズは事務作業を減らしたいのが一番。	サービス利用申請書類等への自動連動	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
93	5	連動するのがいいよね。だって、基礎情報は入れておいて、全部申込書をまた一から書くて、結構ね。	A I に利用者の基礎情報を入れておいて、（A I が配色弁当など地域資源の申請書まで）連動してほしい。申込書をまた一から書くのは大変。	サービス利用申請書類等への自動連動	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
94	2	そう。申込書が大変ですね。	（配色弁当など地域資源の申請書まで）一から書くのは結構大変。	サービス利用申請書類等への自動連動	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
95	5	だね。時間かかるものね。	（配色弁当など地域資源の申請書は）時間がかかる。	サービス利用申請書類等への自動連動	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
96	3	デイスサービスの申込書も、もうA I が書いておいてくれるみたいな。	デイスサービスの申込書もA I が書いてくれるとありがたい	サービス利用申請書類等への自動連動	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
97	2	そうそう、それがいいですね。	デイスサービスの申込書をA I が書いてくれるとありがたい	サービス利用申請書類等への自動連動	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
98	インタビュアー	ここでいいですか？みたいな情報が A I からばんばん出てきて、いいよ、いいよと言うと。	-		
99	5	いいよ、そういうふうにしようと言ったら、連動しているというのはね。	そういうふうにしよう（そのサービスを使うことに）になったら、申込書が連動するというのが良い	サービス利用申請書類等への自動連動	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
100	インタビュアー	ありがとうございます。	-		
101	インタビュアー	ケアプランの交付は、もう完全に人が介在せず機械に任せるといのもあり得るんですか。交付というか、こういうケアプランで、こうやってやっていきたいと思います。それともやっぱり励ましの要素とか、家族の理解とか、ご本人の納得とか、そういうのが必要だから。	-		
102	1	でも、もしかして、何らかの形で、パソコン同士で連動してケアプランを交付して、そこでサインをして返していただくというようなこともできるかもしれないですね。	将来はケアプラン交付も P C 同士で連動してサインをもらうということもありえるかもしれない。	オンラインでのケアプラン交付	ケアプラン交付の効率化（負荷軽減）
103	5	後々ね。	（将来はケアプラン交付も P C 同士で連動してサインをもらうということもありえるかもしれない。）	オンラインでのケアプラン交付	ケアプラン交付の効率化（負荷軽減）
104	1	後々。	（将来はケアプラン交付も P C 同士で連動してサインをもらうということもありえるかもしれない。）	オンラインでのケアプラン交付	ケアプラン交付の効率化（負荷軽減）
105	インタビュアー	最初に信頼関係を築いておくことが大事ではありますよね。	-		
106	5	あと、時代が変わればということじゃないですか。今の 7 0、8 0 の人には無理でも、今の 4 0、5 0 の人が 2 0 年後にはあり得るかもしれないですね。	将来、時代が変われば今の 4 0、5 0 代に対してはオンライン交付もありえるかもしれない。	オンラインでのケアプラン交付	ケアプラン交付の効率化（負荷軽減）
107	インタビュアー	今の話に続いてなんですが、モニタリングなんかはどうですか。	-		
108	インタビュアー	モニタリングと言うと、基本的には月一の定期訪問という形で、それこそ五感でもう一回情報収集してということをしていらっしゃると思うんですが。	-		
109	4	事業所さんへのモニタリングというか、事業所さんからの情報が上がってくる、それを全部まとめるというか、打ち返したりとか、そういうことが……。	サービス事業者へのモニタリング機能、すなわちサービス事業者から上がってくる情報の自動とりまとめやそれへの打ち返をしてくれると良い	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
110	2	A I がしてくれればね。	（事業者からのモニタリング情報を全部まとめたり打ち返したりを） A I がしてくれるとありがたい	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
111	4	してくれれば、関係者が 1 0 カ所ぐらいいる人がいるんですよ。	1 人の利用者に関係者が 1 0 件ぐらいあるので、（事業者からのモニタリング情報を全部まとめたり打ち返したりを A I がしてくれるとありがたい）	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
112	インタビュアー	サービス事業者を10カ所ぐらい使っていらっしゃる方が。	-		
113	4	はい。介護系の事業者だけでなく。	1人の利用者の関係者は介護系の事業者だけではない。（事業者からのモニタリング情報を全部まとめたり打ち返したりをAIがしてくれるとありがたい）	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
114	インタビュアー	なるほど、医療機関とか。	-		
115	4	いつも、地域包括支援センターの方とのやりとりとか、もうその情報だけでいっぱいいっぱいになっちゃうとき、ちょっと事務的に楽になるといいかなって。	地域包括支援センターとのやりとりなど、関係各所からの情報でいっぱいいっぱいになるので、事務的に楽になると良い	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
116	5	そういう向こうがくれた情報が一気にまとまるといいよね。	関係事業者等からの情報が一気にまとまるとありがたい。	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
117	2	向こうがくれる情報が毎月全部違うわけではないので、結構同じだったりするじゃないですか。そうすると、端折ることはできるのは、それはいいですよ。	関係事業者等からの情報は毎月全部違うわけではない。同じであることも多く、その場合は簡素化したい	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
118	4	そうですね。	関係事業者等からの情報は毎月全部違うわけではない。同じであることも多く、その場合は簡素化したい	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
119	4	毎月事件が起こっている人は、本当に膨大に書いておかないと、もうわからなくなっちゃうところ。	毎月事件が起こっている人は膨大に記録しておかないとわからなくなる。	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
120	5	そうですね。	毎月事件が起こっている人は膨大に記録しておかないとわからなくなる。	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
121	インタビュアー	データを収集して、それを一所懸命勉強して、次のいいプランの提案の支援をするといいますか、そういうことは将来できるようになるといいかもしれないですね。データを収集するとか、収集した情報をひたすらもう読み込んでいくとか、そんなイメージで私は認識しているんですけど。勝手には収集してくれないと。	-		
122	インタビュアー	例えば、共通のこういう何かがあって……。	-		
123	3	クラウドがあって、そこからやりとりができれば、本当は一番いいけど。	一つのクラウド上で関係者全員がやりとりできれば一番良い	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
124	インタビュアー	そこからポコポコ入れていけるようになったら、多分、一番良い？	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
125	5	で、ひと分けしてくれてということですね。	そのうえで情報を仕訳してくれたら良い	サービス事業者からのモニタリング 情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有 （負担軽減）
126	インタ ビュー	そうですね。今だと、まだそこまでは、介護においてはいいいなですかね。	-		
127	2	アセスメントがあって、ケアプランがあって、例えば、担当者会議をやったり、利用票がありますよね。それがわりと連動することはできるんですかね。例えば、ケアプランの中で、2表で福祉用具が1つ抜けちゃった、だけど、利用票にはちゃんと書いてあって、「それ、抜けてますよ」と教えてくれるみたいな。	ケアプランとサービス利用票を連動することができるか？ たえば2表で福祉用具が抜けているがサービス利用票には書いてある場合など、「抜けている」と教えてくれる機能。	サービス利用申請書類等への自動連動	関係者とのスムーズな情報共有 （負担軽減）
128	インタ ビュー	エラーとか、そういうのを。なるほど。	-		
129	5	そういうのは一番得意かもね。ショートステイも変わっちゃったりするじゃないですか。日にちが変わったりとか。そうすると、それをちゃんと利用票が、さっとA I がやってくると。ほんとね。そうね。	ショートステイのスケジュールが急に変わったりすることも多いので、サービス利用票をA I が修正してくれると嬉しい。	サービス利用申請書類等への自動連動	関係者とのスムーズな情報共有 （負担軽減）
130	3	その辺の調整とかをやってくると。	サービス利用票（6表7表）をA I が修正してくれると嬉しい。	サービス利用申請書類等への自動連動	関係者とのスムーズな情報共有 （負担軽減）
131	5	それだけでも、随分ストレスは減るよね。	（サービス利用票（6表7表）をA I が修正してくれるだけでも）随分ストレスは減る。	サービス利用申請書類等への自動連動	関係者とのスムーズな情報共有 （負担軽減）
132	2	随分違いますよ。一々入れなきゃいけないというのは、もう本当に大変だから、それがあればすごく楽になるかな。	（サービスの利用変更などを）いちいち入力するのは本当に大変なので、サービス利用票（6表7表）の編集をA I がやってくるとすごく楽。	サービス利用申請書類等への自動連動	関係者とのスムーズな情報共有 （負担軽減）
133	インタ ビュー	そうですね。そういう意味では、次の、まだ1つ目なんですけど、2つ目の質問も実は途中でしながらご回答いただいているかなと思っていて。	-		
134	インタ ビュー	今のA I にできること、できないことあるんですが、将来、どんなことができるといいかなという、どちらかというと、今お話ししていたようなニーズとか要望とかを、ざっとまたインテークからお伺いできればと思うんですけども。今、例えば、インテーク、先ほどから困り事も全部一緒にお伺いしているかなと思うんですけども。3つ目の質問とも絡んでくるんですが、人間がやっぱりやらなければいけない領域って、どうしてもあると思うんですね。それ以外で、ここまでだったらA I に任せてもいいなという、やってくれるとうれしいなという。	-		
135	1	本当は全部ですけど。（笑）ただ、先ほどから言っているように、インテーク、それと、A I は会話が苦手だということ、そこら辺の聞き取りというのが十分にできるように将来的になればなと思いますけどね。	いまのA I は会話が苦手だが、将来聞き取りが十分にできるようになれば可能。	聞くべき情報のリマインド・サジェスト	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
136	5	でも、意外と聞きにくいことを普通に淡々と聞いているのが。収入とか。逆にいいものも。	逆にA I は収入等聞きにくい情報を淡々と聞ける点はよいかもしれない。	聞くべき情報のリマインド・サジェスト	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
137	2	逆に、いいことはあるかもしれないですね。	逆に A I は状況を読まずに収入等聞きにくい情報を淡々と聞ける点はよいかもしれない。	聞くべき情報のリマインド・サジェスト	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
138	1	人間だったら、「このやろう」と思うかもしれないけれども、ロボットだから。	人間からだと「このやろう」と思う質問も、ロボット（A I）だからということと理解いただけると思う	聞くべき情報のリマインド・サジェスト	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
139	5	そうそう、相手側も、「もうしょうがないな」と思うところもあるのかなって。機械相手だから、もう怒ってもしようがないと思うかもね。	機械が相手であれば怒っても仕方ないと思っていただけるかもしれない	聞くべき情報のリマインド・サジェスト	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
140	インタビュアー	業務負荷的に、一番負荷が高いというのは、どういうところですか。	-		
141	4	事務記録。	（業務負荷が一番高いのは）事務記録（＝経過記録）	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
142	5	そうだね。記録だよな。一番ね。	（業務負荷が一番高いのは）事務記録（＝経過記録）	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
143	インタビュアー	それはここでいう全体に関わってきますか。その中のどこにですか。	-		
144	インタビュアー	全体ですか。	-		
145	3	取ったアセスメントを、それこそ入力するとか。	取ったアセスメントを入力する等してくると良い	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
146	4	日々の支援経過も、サービス担当者会議の記録も。	支援経過、サービス担当者会議の記録も事務負荷高い	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
147	3	電話した記録とか、サービスキャンセルしたとか、そういう記録とか。	利用者との電話連絡や、サービスをキャンセルした等の日常記録も事務負荷が高い。	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
148	4	連絡調整。	連絡調整記録も事務負荷が高い。	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
149	5	私たち、やっていても、記録していないと、やっていないと見なされちゃうじゃん。だから、それを、やっていることをそのまま A I が記録として残していつくれさえすれば、やっていることはきちんと残るわけだもんね。	ケアマネジャーはやったことを記録をしていないとやっていないとみなされる。やったことを A I が記録してくればやったことの履歴がきちんと残るからよい	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
150	インタビュアー	記録ね。本当にね。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
151	2	あつという間にたまっちゃう。	（支援経過、サービス担当者会議の記録も）あつという間にたまる	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負担軽減）
152	3	例えば、「Aさん、緊急ショート、明日から入りますよ」ってA Iに言ったら、「わかった」と言って、休む調整から、記録から、全部、それをやって……。	たとえば緊急のショートステイが明日入ったらA Iが記録や調整を全部やってくれれば良い	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
153	5	F A X 一斉に流してくれるとか。	（A I が関係事業者へ）FAX一斉同報してくれる機能が欲しい	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
154	3	そうそう。それをやってくれれば、こちらは利用者とのやりとりと、ショートステイ先を探すぐらいで済むのかなとか。	（A I がFAX一斉同報をやってくれれば）ケアマネジャーは利用者とのやりとりやショートステイ先探しぐらいで済む	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
155	4	探すのも、1 0 何カ所かけないと探せないときがありますね。	ショートステイ1ケ所探すのに1 0 ケ所電話しないと見つからない場合もある	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
156	インタビュー	そのときも、空いているショートさんを、こことここ、みたいにA Iで出ると良いのでしょうかね。	-		
157	5	そうですね。空所のところはこって出ればいいかと思って。	（A I に）ショートステイの空所を教えて欲しい	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
158	2	空いているところが出ればね。	（A I に）ショートステイの空所を教えて欲しい	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
159	4	どんだけショートさんをやったか、それをキャンセルするなんて。	ショートステイ先を探すのにどれだけケアマネジャーが苦労しているかは利用者には理解だけない。	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
160	5	でも、本当に一覧表で見えて、ここからここまで空いているというのが一っつと見えて、ここは空いているみたいよって、順番に空いていそうところから連絡を入れられるのが一番いいかもしれないね。	一覧表で空き事業者が見えて、（A I が）順番に連絡を入れてくれるとよい	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
161	1	そうですね。	（一覧表で空き事業者が見えて、A I が順番に連絡を入れてくれるとよい）	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
162	インタビュー	業務負荷的には、本当にその辺がよく聞く……。	-		
163	2	記録と調整だと思います。	とにかく記録と調整の業務負荷が高い	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
164	1	記録ですね。	記録の業務負荷が高い	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負担軽減）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
165	5	あと、こういので、私、いつも一番言うのが、提供表を配るというか、出すのに、もうほんとボタンを押したら、各サービスに提供表を送ってくれるというふうにならないのかって、それができるところもあるんですよ。あるんですけど、相手方がそれをオーケーしていないとだめだったりとかもするので、そういうのがみんな同じようにできるといいのになと思うんだけど。郵便で出したり。	ボタンを押したら、（ A I が）各サービス事業者に提供表を送って欲しい。相手方がOKでないとできない。いまは郵便で出す等。	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
166	2	いまだ郵送ですものね。	サービス事業者とのやりとりはいまだ郵送。	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
167	5	いまだに F A X はだめで、郵送とかということも多いし。うちも郵送にしているんですけど。あの手作業、丸一日かかるじゃない。あの時間、もったいないよね。	いまだにFAXもだめで郵送が求められるサービス事業者も多く、郵送の手作業に 1 日かかる。その時間がもったいない。	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
168	インタビュアー	だから、A I を使ったケアマネジャーさんのお仕事の支援という意味では、先ほど説明があったケアプラン作成支援みたいところ、そこに何社かが今参入しつつあるという感じなんですけど。実は、ケアプラン作成、確かに肝なので、そこは大事なところなんですけど、見えていないところの負荷が結構高いと。	-		
169	3	多分、プランをつくるとかは、そんなに負担じゃないですものね。そういうのが好きでやっているような感じですから。	ケアプラン作成自体はケアマネジャーにとってはさほど負担ではない。それを好きでやっている。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
170	5	そうそう、それがケアマネジャーだからね。	ケアプラン作成することがケアマネジャーの仕事。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
171	3	相談に乗るとか。だから、多分、そこじゃないんだよね。	利用者の相談にのるのはケアマネジャーの仕事なので、A I に支援してほしいのはそこではない。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
172	インタビュアー	その肝であるアセスメントであったり、ケアプラン作成みたいなおところにおいて、記録を書く、あるいは、事業者を探してくれる以外の、課題設定するとか、目標設定するとか、繰り返しになっちゃうんですけど、そのあたりで、未来にここまでいくといいなみたいな。だから、妄想でもいいんですけど、何かありますか。	-		
173	5	でも、やっぱりケアマネジャーによって得意不得意が本当にあるので、「ここ、足りてないよ」ということを教えてくれたり、あと、いろんなデータを持っているので、お金のあの人ない人によって、やっぱりサービスの抽出がちょっと変わってきたり、その人の嗜好が変わってきたりというのは、実際、データとして多分あると思うんですよ。	（ A I が）ケアマネジャーの不得意をカバーして「足りてないよ」と教えてくれたり、大量のデータを活用して、利用者ごと（経済状況、嗜好など）のサービスの抽出をしてくれると良い	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
174	5	だから、そうなったときに、ケアマネでもよくいるんですけど、自費を絶対出しちゃだめだと思っているケアマネがいたとして、お金持ちなんだから、ある程度ここはもうステータスとしてあるんだよということもちょっと提案してもらったり、反対に、生活保護だから、そんなにやりたいやりたいということを全部含んだら大変なことになるから、人間最低限ここだよみたいな、いろんな人のデータを平準化して、分けて、がんの末期の人だったら、こういうふうな進み方をするから、この時期にはこういうふうなことを考えようねとか、そういう、それなりの自分たちが足りないところをちょっと先に教えてくれる。	多様な利用者のデータを（ A I が）平準化して、場合分けして、ケアマネジャーの足りないところを教えてくださいと良い。たとえばお金持ちは自費を出しては絶対ダメということはなく、逆に生活保護の人はやりたいことを絞る必要がある。またがん末期の人の進行と留意点など色々な場合のデータを A I は蓄積できる。	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
175	2	ヒントを教えてください。	（A I が多様な利用者のデータを蓄積して）ケアプランのヒントを教えてくださいと良い。	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
176	5	「こういって、気をつけた？」みたいながあると、これだけ痩せている人に、「褥瘡予防マットを一応考慮してみた？」みたいなとか、ひとり暮らしの人だから、こういってきどうするか、「災害時のこと聞いてみた？」みたいな、ちょっとポイントみたいなのを言ってくれるといいな。	たとえば痩せている人に「褥瘡予防マットを考慮したか？」であったりひとり暮らしの人に「災害時のことを聞いてみたか？」のようなポイントを言ってくれると良い。	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
177	インタビュー	標準化という。	-		
178	5	そうそう。	（ケアマネジャーが気づかない点を示唆する機能があるとよい。）	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
179	5	そうすると、新人ケアマネジャーでも、言われていることがわからなければ、先輩に、「こうやってA I 言ってるんだけど、人としてどうなんだろうか」とか聞いてみたらいいんじゃないかなと思うし。	新人ケアマネジャーも、A I が出すヒントをまず見て、わからなければ先輩ケアマネジャーに聞けばよい。	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
180	2	先輩に包括的に言われるより、A I に言われたほうが。	先輩ケアマネジャーに包括的に言われるよりA I に言われたほうが良い。	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
181	5	A I にサポート的に言われたほうがいいかもしれない。	A I にサポート的に言われたほうが（新人ケアマネジャーにとっても）良いかもしれない	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
182	2	すーっと入るかも。	（A I にサポート的に言われたほうが新人ケアマネジャーにとっても）すーっと入るかもしれない。	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
183	インタビュー	実際、皆様はベテランでいらっしゃると思うんですけど、新人のケアマネジャーさんのケアプランの指導とかをされることはあると思うんですけど、「うわ、これは」みたいなのはやっぱりありますか。	-		
184	インタビュー	そこはやっぱり経験とか個性によって結構差があるものなんですか。	-		
185	5	資質もあるかもわからないですけど、やっぱり最初にくらき「こうしていこうよ」という。だから、このA I も、半年未満だったらこういうサポート、1 年未満だったらこういうサポートみたいなのを分けて言ってくれと。最初から主任ケアマネみたいにわーっと言われちゃうと、もう本当にいっぱいいっぱいになっちゃうだろうけど、半年ぐらいまでだったらこういうサポートをしてくれるといいなとか、そういうふうになると。	A I がケアマネジャーの経験半年未満、1 年未満というように段階を分けてサポートしてくれると良い。新人ケアマネジャーは最初から主任ケアマネジャーからの指導のようにわーっと言われるといっぱいいっぱいになってしまう。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
186	インタビュー	そうですね。今の●さんのお話ですと、人もいろいろいて、リッチな人もいれば、生活保護の人もいるし、がんて介護の人もいれば、認知症の方もいるしという、いろんな人に応じて、ケアプランで、本当に五感で収集した情報も含めて、最終的にはケアマネジャーさんの頭の中のA I で提案するものだと思うと、できるだけそこに近づいていってくれるといいなみたいな。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
187	5	地域情報も入れてね。	地域情報も入れて（その人に合ったケアプランを A I が出してくれるようになれば良い）。	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
188	インタビュー	地域情報も入れて。そういう感じですかね。	-		
189	5	今、もうサービスじゃないって言われているものね。ケアプランもサービスではないって言われているので、例えば、「通所介護何回どうぞ」ではなくて、地域のサービスも入っていれば、「何とか老人会とかが合うんじゃないですか」じゃないけど、そういうのも出してくれるといいよね。	「通所介護何回どうぞ」ではなく、「この老人会が合うのではないか」等の地域サービスも出してくれると良い。	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
190	2	そういうのもあればいいですよ。	「通所介護何回どうぞ」ではなく、「この老人会が合うのではないか」等の地域サービスも出してくれると良い。	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
191	5	それこそ、ちょうど地域が変わるとさ。サービス情報はああいうので見るけど、やっぱり地域の情報は本当じゃないものね。	担当地域が変わったときなど、サービス情報は検索できても、地域情報はない。	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
192	1	経歴、年数がいってれば、いろんな経験や知識がありますけれども。でも、出会う利用者によって、いろんな方たちがいらっしゃるの、本当に一般的な方たちだけ受け持っていたら、困難事例とか何が必要であるとか、そういうものがわからない。なので、そういう面で、A I でいろいろな情報を入れてから、こういうのもありますよというような地域性のものとか、私たちも気づかなかった支援というものもあるかもしれないですよ。	経験を有するケアマネジャーでも、色々な利用者がいる中で、困難事例や初めてのケースだと何が必要かわからない場合もある。A I で色々な情報を入れると、地域情報やケアマネジャーも気づかない支援の枠組みを提示してくれたら良い。	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
193	インタビュー	地区とか市によっても、若干サポートが、障害者支援のものだったりとか、違ったりするんです。また、それが変わったりしますものね。	-		
194	5	それもあれだね。他制度のこともミックスしてくれると。	介護保険以外の他制度のことも A I がケアマネジャーに提示してくれたら良い	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
195	2	そこが弱いですね。	ケアマネジャーは介護保険制度以外の知識が弱い	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
196	5	病名を入れたら、「難病の制度使っていますか」とか、障害自立度を入れたら、「障害のサービス、こんなのも使えるけど大丈夫ですか」とかね。	病名を入れたら「難病の制度を使っているか」や障害自立度を入力したら「障害のサービスが使えるが大丈夫か」等教えてしてくれるとよい	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
197	2	例えば、独居認知症で食事がつくれないとかいった場合には、毎日デイサービスを使うとか。ただ、それはご本人との話し合いによるんだけど、1つの例として、こういうのもありますよというのが出れば、それは何カ月かだけの話になると思うんですけど。少し落ち着けば、また別だし、それはアセスメントで、ケアマネジャーが入れることになると思うんですけど。	例えば、独居認知症で食事がつくれない場合に、毎日デイサービスを使うとか。ただ、それは1つの例として、本人とも話し合いもよる。また数ヶ月先にはまたアセスメントをしてケアマネジャーが判断することになる。	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
198	インタビュー	そういうことですね。ケアマネジャーさんがつづらなければいけない、経過表とか、いろんな書類があると思うんですけども、いわゆる居宅サービス計画書、1表から7表までというのがあるじゃないですか。これを作成されるに当たって、今、ケアプランをつくるころの話をしましたけれども、ここをサポートしてくれるといいなとかありますか。	-		
199	5	もうモニタリングと経過表だね。	モニタリングの情報、および経過表（第5表）の記録が業務負担が高い	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負担軽減）
200	1	さっきから言っているように、記録ね。	さきほどから言っているように、記録の業務負担が高い	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負担軽減）
201	インタビュー	やっぱり記録なんですね。	-		
202	5	そうだね。記録だね。	記録の業務負担が高い	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負担軽減）
203	4	プランをつくるのは好きですから、ご家族が言った言葉をいかに……。	ケアプランを作成すること自体は好き。利用者や家族の発言・ニーズをいかにケアプランに反映するかが大事。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
204	4	そのまんまの言葉を載せて、それを持っていったときに、「そのとおりです」って言ってもらえるのが喜びです。	利用者の発言をケアプランに反映して持参した際に、「その通りです」と言ってもらえるのが喜び	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
205	インタビュー	やはり達成感がね。なるほど。	-		
206	1	そうですね。	（利用者の発言をケアプランに反映して持参した際に、「その通りです」と言ってもらえるのが喜び）	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
207	5	それよりも、経過記録とか、モニタリングでしょう。	A I にサポートしてほしいのは、経過記録やモニタリングの情報収集と記録。	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負担軽減）
208	2	経過記録は、ほんと、その場でやっていきたい。	経過記録はその場で記録したい。	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負担軽減）
209	3	制度上どうしても欠かせないところに時間を費やすというのが、ちょっと負担感が。	制度上経過表の記録に時間を費やすということが負担感がある。	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負担軽減）
210	5	そうね。やることはやっているんだからね。プロセスとしてやることはやっているんだけど、違うところに時間を、それを記録に残さないといけないことに費やすのがもったいないよね。そこよりも、そうやってうきうきしたことを考えていたりね。利用者さん、こうなったらこうなるかなってね。	プロセスとしてはやるべきことはやっているが、制度上記録に時間を費やさなければならないのがもったいない。それよりもっと利用者のことを考える時間が欲しい。	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負担軽減）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリー【支援を望む/望まない機能】	カテゴリー【必要な要素】
211	インタビュー	ケアプランをつくるのは、皆さん、むしろやりがいということだと思うんですけど、少し外れた質問なんですけど、いいケアプランとそうじゃないケアプラン、自立支援が最終的に目的でケアプランを作成されると思うんですけど、ケアプランをつくって、いいのができたわとなって、それが思ったとおり利用者さんの自立支援につながる場合と、必ずしもそうじゃない場合もあるのかなと思ったりするんですが。皆様の考えるいいケアプランとそうじゃないケアプランというのは、どういうものですか。	-		
212	2	その人らしさが必ず入っているプラン。だから、金太郎飴じゃなくて、この人のケアプランを読んだら、この人ってすぐわかるような。誰かわからないような、名前を隠してほかの人に見せて、この人はどういう人ですかとか、あんまりイメージがわからない人よりも、その人らしが入っていれば、「この人は音楽が好きなんですね」とか、「ジャズ研だったんですね」とか、そういうのがわかるケアプランのほうがいいかなと思いますけどね。私は。	(良いケアプランとは)ケアプランを見たら誰のケアプランかすぐわかるケアプランが良い。「この人は音楽が好きなんですね」「ジャズ研だったんですね」というようなことがわかるケアプラン。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
213	5	そのとおりだね。	(良いケアプランとはケアプランを見たらだれのケアプランかすぐわかるケアプランが良い。)	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
214	1	必ずしも介護度が改善されることがいいとは限らないですね。	必ずしも良いケアプランイコール介護度が改善するプランとは限らない	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
215	2	いいとは限らないですね。	必ずしも良いケアプランイコール介護度が改善するプランとは限らない	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
216	1	それは、骨折されて改善されるでしょうけれども、本当に難病や障害を持っている方たちに、改善しろ、改善しろって言われても、それは酷だと思いませんか。逆に。そういうことではなくて、今ある介護度で、この人は人間らしく……。	介護度の改善だけを求められても難病や障害ありの場合は酷な場合もある。いまの介護度のままでも人間らしい生活を送ることが重要。	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
217	2	楽しく生活できればね。	その人が楽しい生活を送れることが重要。	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
218	1	そうですね。その人らしい生活をどうケアプランに盛り込んでいくかというのがね。	利用者の「その人らしい生活」をケアプランにどう盛り込むかが重要。	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
219	3	介護度が改善するというだけじゃないですよ。例えば、ケアプランの中で、ひとりの生活で不安があって、週に1回ぐらい救急車ばかり呼んじゃうとか、そういうのが月に1回に減ったりするだけで、ご本人の改善。	たとえば一人暮らしで、不安で週1回救急車を呼んでいた人が、月1回に減れば本人にとっては改善といえる。	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
220	2	そこは改善ですよ。	(たとえば不安で週1回救急車を呼んでいた人が、月1回に減れば)本人にとっては改善といえる。	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
221	3	そう、改善。だからって、それで介護度が下がるわけじゃ決まてない。	本人にとって改善でも要介護度の改善というわけではないものもある	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
222	インタビュー	基本、そのサービスで満足をしているから、救急車の。	-		
223	3	不安感とか、そういうのが減ったから、救急車を呼ぶのが1回に減ったじゃんみたいな。	本人の不安が解消したから救急車を呼ぶ回数が減ったということ。それも改善。	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
224	5	ほんとだよな。	(本人の不安が解消したから救急車を呼ぶ回数が減ったということ。それも改善。)	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
225	1	それに共通することが、もう本当に鬱々として笑顔も全然見られなかったのが、支援体制を整えたことによって、笑顔が多く出る生活ができたかね。それって、カウントできないじゃないですか。笑顔が1日に何回とか。	たとえば支援体制を整えることで鬱々としていた利用者に笑顔が多く出るようになったことは、改善度や回数をカウントできるものではないが改善といえる。	多職種共同でのモニタリング	関係者とのチームづくり
226	5	ほんとね。	(たとえば支援体制を整えることで鬱々としていた利用者に笑顔が多く出るようになったことは、改善度や回数をカウントできるものではないが改善といえる。)	多職種共同でのモニタリング	関係者とのチームづくり
227	1	だから、そういう生活を支えると、多職種共同でやるんだけど、ケアプランだけでそれが成り立つわけではないんですけど、よかったねとみんなで言えますよね。	ケアプランだけで成り立つわけではなく多職種共同で利用者のその人らしい生活を支えることができれば、良かったねと皆で言える。	多職種共同でのモニタリング	関係者とのチームづくり
228	5	そういうのが何か科学的に数字で表せるものとしてあるといいのにね。	(笑顔の回数などが)科学的に数値で現せるとよいのだが。	多職種共同でのモニタリング	関係者とのチームづくり
229	1	笑顔何回って。(笑)	笑顔の回数は数値で表せない	多職種共同でのモニタリング	関係者とのチームづくり
230	5	というか、本人の満足度とか、そういうものが何を基準にどうするかというのがあると思うんですけど。リハでも何でもそうだけど、今、数値で表しているのに、ケアマネジャーがそういうところで、自分のプランをもとに何か利用者さんに評価、あれが短期目標の達成とか、そういうことなんだけど、そうもなかなかいかないじゃないですか。	リハビリでも、いまは数値で状態を測っているが、ケアマネジャーの作ったケアプランを利用者が短期目標の達成で評価するのかが等、はっきりした指標がない。	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
231	5	そう。やっぱり利用者のためのものであるから、そこを、例えば、A I とかが、形は私たちが考えたとしても、あなたの達成度とか、そういうのを何か数字と一緒にコラボして表せたら、またいいものにもなるのかなと思うんですけどね。	ケアプランは利用者のためのものであるので、目標達成度等をA I が数値化することができれば良い。	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
232	5	それが介護度ではないというのは、ちょっと一致しているのかもね。	それ（A I 表示して欲しいデータ）が介護度ではないというのは一致している。	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
233	インタビュー	そうですね。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
234	インタビュアー	介護度も1つの要素ではあるのかもしれないけど、それが全てではないということですかね。	-		
235	5	そうですね。	（介護度の改善は良いケアプランの1つの要素ではあるが、すべてではない。）	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
236	インタビュアー	今おっしゃっていただいた満足度というのは、モニタリングとかで訪問されたときに、「笑顔が増えてますね」とか、「部屋片づいていますね」とか、「救急車減ったね」とか、そういうのを利用者さんと会話して確認するという。	-		
237	5	そうですね。	(ケアプランへの満足度はモニタリング等で利用者の笑顔、部屋の状況などから確認している。)	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
238	1	関わるほかの事業所からの報告とかね。	（ケアプランへの満足度は）関わる他の事業者からの報告からも確認している。	多職種共同でのモニタリング	関係者とのチームづくり
239	インタビュアー	なるほど、なるほど。	-		
240	1	デイサービスで、「笑顔がとっても増えています」とか、「ヘルパーさんにありがとうございます」とかね。	（ケアプランへの満足度は）サービス事業者から「利用者の笑顔が増えた」「ありがとうございます等」と言われることで確認。	多職種共同でのモニタリング	関係者とのチームづくり
241	インタビュアー	そういう意味では、事業者さんとのコミュニケーションも、この後、ちょっと休憩を取って、最後の人間でなければダメといったものは何かという質問をさせていただくんですけど、事業者さんから「笑顔増えましたね」というのって、笑顔を10回とかって、なかなかいかないから、そこはやっぱりケアマネジャーさんが、そのやりとりをするということに。	-		
242	5	そうですね。そういうのって、やっぱりチーム力を高めるのがケアマネの役割だから、みんなで同じ方向性に向かってやった達成感みたいなね。なかなか機械には難しい気がしますね。	関係者のチーム力を高めるのがケアマネジャーの役割であり、皆で同じ方向性に向かった達成感を感じ取るのはA Iでは難しい。	多職種共同でのモニタリング	関係者とのチームづくり
243	2	認知症の人だったんですけど、最初のころは目がぼっとしていた感じがあったんですけど、やっぱり3カ月、4カ月になって、デイサービスにも1回が3回になってくると、目の色が違ってくるというのはあるんですよね。その辺のところは、A Iは見れないかもしれないという。	認知症で最初ぼっとしていた人が、数か月たって目に力が宿ってくる等の変化を感じられるのはA Iでは難しいのでは。	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
244	インタビュアー	目の色が違ってくるというのは、充実感が、目に力が宿るという。	-		
245	2	力が宿ります。	（目がぼっとしていた認知症患者がデイサービスに通うようになってだんだん充実感で）目に力が宿る。	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
246	インタビュアー	なるほど。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリー【支援を望む/望まない機能】	カテゴリー【必要な要素】
247	5	そうね。そういうのはあるよね。	(目がぼうつとしていた認知症患者がデイサービスに通うようになってだんだん充実感で目に力が宿る。)	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
248	2	依然、私が担当していた人で、精神疾患だったので、精神の薬をもう十何種類のんでいて、一度全部やめてもらったことがあって。その人は、それを回復したときに、やはりもうすぐ目の色が違ってきましたね。目の輝きというか。	以前精神疾患の利用者に、十何種類の服薬を一度全部やめてもらって、回復してきたら目の輝きが違った。	介護度の改善以外の「人間らしい暮らし」の実現	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
249	インタビュー	そうなんです。	-		
250	1	それ、さっきおっしゃっていた五感じゃないんですか。	ケアマネジャーは五感を使っているということ。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
251	インタビュー	そうですね。	-		
252	5	しゃべる口調とか、張りとか、そういうのもあるじゃないですか。	利用者の口調や声の張りなどの情報も（ケアマネジャーは五感で感じている）。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
253	2	そうですね。	（利用者の口調や声の張りなどの情報もケアマネジャーは五感で感じている。）	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
254	5	だから、そういうのはやっぱり会わないとわからないかなと思って。	実際に利用者に会わないと変化は感じ取ることができない。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
255	4	そうですね。あと、ファッションが変わったり。	服装の変化も（ケアマネジャーは五感で感じている）。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
256	5	そうですね。	（服装の変化もケアマネジャーは五感で感じている。）	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
257	1	ちゃんとお化粧したりとかね。	ちゃんと化粧をしている等も（ケアマネジャーは五感で感じている）。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
258	インタビュー	確かに。	-		
259	5	ほんとね。髪の毛もきれいとかかすようになったとかね。	髪の毛をきちんとしている等も（ケアマネジャーは五感で感じている）。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
260	3	本当にロボットとして連れていって、その辺のご本人の認識像とかが学習できる A I になったら、先月と同じ服を着てますみたいな。	利用者が先月と同じ服を着ている等の認識像を学習できるようになったら A I を利用者宅に持参することは可能。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
261	5	私は覚えてないけどって。	ケアマネジャーは覚えていなくても（A I が本人の認識像を学習できるようにすれば良い）。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
262	3	洗濯してないのかもみたいな。	洗濯していないのかもしれない等、（A I が本人の認識像を学習できるようにすれば良い）。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
263	インタビュアー	じゃあ、いいお話が聞けたところで。	-		
264	インタビュアー	質問の 3 つ目、4 つ目ですね。まず 3 つ目の質問、A I ではなく人間が担うべき業務ということ等でございますが、一応また繰り返しのなりますが、インテークからまた聞いていきたいと思います。	-		
265	2	例えば、80 代の人とか、その家族関係もすぐ影響してくると思うんですけど、こういう提案をしました、しかし、それに対して、「はい、やりますよ」と言ったとしても、本当はやりたくないというところもあると思うんですね。それをどこで見分けるかというのは、A I では難しいかなと。	ケアマネジャーの提案に対して「はい」と利用者が言ったとしても、本当はやりたくないということもある。それをどこで見分けるか、A I では難しいのでは。	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
266	2	それは、何回か行って、その人の性格とか家族の関係をある程度わかっていて、家族がプッシュすれば「はい、やります」と言うんだけど、本当はやりたくないんだということを私たちは知って、それをサポートしてあげなきゃいけないかなというのはありますね。	家族がプッシュすれば利用者は「はい、やります」と言うが、本当はやりたくないんだといった、利用者の性格や家族の関係をケアマネジャーはある程度わかったうえでサポートすべき	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
267	インタビュアー	とりわけ、やっぱり導入部分ですかね。お互い気心知れるまでの間、という感じでしょうか。	-		
268	2	そうですね。ある程度気心が知れて、コミュニケーションができるようになってからじゃないと、その人が本当にやりたいことは何なのかとか、その人の考えていることは何なのかというのは難しいかなと思いますね。そういうふうに閉鎖的な家族システムの中にいる人だったら、非常に難しいんじゃないですか。	利用者や家族と気心が知れてコミュニケーションが取れるようになってからでないと、閉鎖的な家族システムの中にいる場合は本音をとらえるのが特に難しい	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
269	インタビュアー	私も想像でしかないんですが、例えば、一番最初の訪問のときは、ここまで言うのは恥ずかしいから言わないとか、そういうことがやっぱりあったりするんですよね。	-		
270	2	それもありますね。	（初対面のときは恥ずかしいから本当のことを言わないこともある。）	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
271	5	そうですね。信頼関係は、やっぱり会わないと構築できないですよね。	会わないと信頼関係は構築できない。	利用者の困りごとの傾聴	利用者との関係構築

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
272	2	何か事件があったり、ものすごく相手のご利用者の方が困っていて、それを助けてあげたというところで、信頼関係がすごくできるとか、やっぱり信頼関係ができるきっかけがそれだったりするんですね。	事件があったり本人や家族の困りごとを助けてあげることをきっかけに、信頼関係ができる。	利用者の困りごとの傾聴	利用者との関係構築
273	5	確かにね。	事件があったり本人や家族の困りごとを助けてあげることをきっかけに、信頼関係ができる。	利用者の困りごとの傾聴	利用者との関係構築
274	4	最初がもちろん一番大事ですけど、初めて会ったときも、5年間付き合っている間も、私たちはずっと感情を、感情労働っていいですけど、ずっと感情を突き合わせていくので、くみ取るとか、沈黙に付き合うとか、寄り添うとか、推しはかるとか、そういうところはずっとしていくことだから、それは人間でないとできないのかなというの は。	ケアマネジャーはずっと感情を利用者と突き合わせている、感情労働である。汲み取る、沈黙に付き合う、寄り添う、推し量る、といったことは人間でないとできない	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
275	1	精神面とかね。	利用者の精神面への寄り添いは人間の仕事。	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
276	5	そうですね。	（利用者の精神面への寄り添いは人間の仕事。）	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
277	インタ ビュー	もちろん、A I は——A I って本の中にロボットが出てきたので、何となくロボットのイメージですけど、タブレット端末の中にいたりもするわけですね。だから、タブレット端末を持参して、A I を作動してということもあり得るんですね。当然、利用者さんとの信頼関係を築くのは人間じゃなければできないし、信頼関係を築くためには、感情の動きを常に把握するであったり、本当は反対のことを言いたいんだけど、違うことを言うことに気づくとか、そういう表面に出てこないところをくみ取る力というところが。	-		
278	2	それは声のトーンとかで変わってきちゃったりするんですね。	利用者の声のトーンが変わったことで本音をくみ取る場合がある	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
279	インタ ビュー	声のトーンだったり、そうですね。そうですね。なるほど。	-		
280	1	そういう意味で考えると、やはりコミュニケーションというのが一番大きいかなと思うんですね。そこら辺は、A I が担えない、人間がやる仕事。	A I が担えないのはコミュニケーションが一番大きい。	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
281	5	さっきも言いましたが、私、医療職なので、ついあれですけど、例えば、こうあってほしいと思うけど、どうしてもできないこととかというのを、医療って数字で表すことがあるじゃないですか。例えば、このデータがこうだから、もちろん病気は治りたいと思っているかもしれないけど、このデータ以上になってしまったんだから、もう治療には乗れないんですよ。だから、だめですよということをきちんと表すことが一応できる。それでもそれでもないのは多少あったとしても。でも、私たちって、よく家族がこうしてくれ、本人がこうしてくれ、いや、それは無理なんだよと言うけど、無理のデータがないじゃないですか。きちんと、どうして無理なのかという説明の根拠が、そういう科学的に証明できないというか。	自分は医療職なので、本人や家族の要望に対し、できないことをデータで説明できる。しかしケアマネジャーとしてはどうして無理なのかの根拠を科学的に証明できない。	提示するケアプランのエビデンスの提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリー【支援を望む/望まない機能】	カテゴリー【必要な要素】
282	5	例えば、ヘルパーさん、どうしてもこういう人を入れてほしい、調理が、肉じゃがが上手な人をどうしても入れてほしいとって言うけど、何をもって上手と言うかって。	たとえばホームヘルパーの希望として、肉じゃがが上手な人と要望されることがあるが、何をもって肉じゃがが上手かのエビデンスはない	提示するケアプランのエビデンスの提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
283	5	そうそう。結局、自分の口に合うものじゃない？ だけど、風邪を治してほしいとか、がんを治してほしいといったときに、いやいや、例えば、何十歳で、このデータがこれだけなんだから、もうあなたは治療はできないんですよと言われることが多いじゃないですか。今、医療の世界で。そうしたときに、どんなにあがいても無理なものは無理と言われたときに、ちゃんとデータがあって、だめなんだ、しょうがないんだということを本人たちがそれなりに納得していくことができるけど、そういうことが介護の世界ではなくて、そういうことを A I がいろんなデータで、こういうことは無理なんですよということを、すごく冷たいけど、言う。	がんを治してほしいときに、何才で、データがこれだからもう治療はできない等の説明が医療ではできる。データがあれば利用者もそれなりに納得するので、A I が介護領域においても、色々なデータで、無理なことは無理と示してくれると良い。	提示するケアプランのエビデンスの提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
284	3	根拠を示してくれると。	A I が根拠を示してくれると（助かる）。	提示するケアプランのエビデンスの提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
285	5	そういう相手になってくれても、間を挟んでくれる人になるということ。	A I がケアマネジャーと利用者の間に入ってくると良い。	提示するケアプランのエビデンスの提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
286	5	いや、でも、そうだと思うのよ。嫌なことというか、それは人間が言っても、「そんなこと言ったって、私の気持ちわかるでしょう」って言われるじゃない、家族に。「いや、わかるよ。わかるけど、やれないんだよ」ということを言っても、人だから、「わかってくれるなら、やったらいいじゃない」って言われるじゃない、どうしても。	利用者に対して無理なことを無理と説明しても、利用者から「そんなこと言ったって私の気持ちわかるでしょう」「わかってくれるならやったらいいじゃない」と言われる。感情に訴えてくるので対応に苦慮する。根拠を示さないと利用者との綱引きが大変。	提示するケアプランのエビデンスの提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
287	5	寄り添って、いろいろあるけど、「いや、わかる、わかる。本当に大変だと思う。本当に大変だと思うよ」といいながら、できない自分があるわけじゃない。でも、それをできませんと言う根拠みたいなデータを蓄積してほしいなって。	実際にできないことを根拠データを蓄積して欲しい。利用者に寄り添い、「わかるわかる。本当に大変だと思う」と言うものの、できないとわかっている自分もいる。	提示するケアプランのエビデンスの提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
288	インタビュー	「肉じゃがが上手なヘルパーが来ても自立支援にはなりません」とか、それを示してくれるとか、そういうことですね。	-		
289	5	そうね。「それはあなたがやるべきことでしょう」ではないけど、そういうことだけでもないんだけど、本当に、私たちの、根拠根拠ってよく言われるけど、結構出しにくい根拠だらけで、何かもう少し。	ケアマネジャーは利用者から根拠を示せと良く言われるが、根拠を出しにくいものが多い。何かもう少し根拠となるものが欲しい。	提示するケアプランのエビデンスの提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
290	3	これができないという市町村からの紙を見せろっておっしゃる方もいるじゃないですか。その文書を。そうすれば、こちらは根拠として納得する。例えば、掃除でも、ヘルパーさんが掃除してくれるという援助内容になっている。でも、「何で水切りかごの受皿を掃除していかないんだ、あの人は」とかとなると、やっぱりそれは自分でできることだから、あなたがすることですよって。じゃ、その根拠を持ってこいみたいな。	できないことに対する根拠として、市町村からの通知（紙）を見せると利用者に言われる場合もある。たとえばなぜヘルパーが水切りかごの掃除をしないのかに対し、利用者本人がすべきことと説明すると、その根拠を示せと。	提示するケアプランのエビデンスの提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
291	5	だから、データを入れて、あなたのエビデンスはこうですよみたいなのを出せるといいよね。	A I にデータをインプットすると、（利用者の説得に必要な）エビデンスが出ると良い。	提示するケアプランのエビデンスの提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
292	3	そうそう。そうすると、切りがないことになりますよね。	（データがないと）切りがない。	提示するケアプランのエビデンスの提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
293	5	ほんと、そうなんだよね。	（データがないと切りがない。）	提示するケアプランのエビデンスの提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
294	インタビュー	確かに。	-		
295	5	私は、制度が何かだからできませんとか、制度がこうだからいいですとかというのは、あまり根拠のあれには匹敵しないのかなと思うんだけど、やっぱり医療って、こうなるとこういうふうにあなたの体がこうなるからというエビデンスがあるわけですね。そういう形の介護もでき上がるというのになというのは、常々。何とかの制度が変わったからというのではなくて、あなたがよりよい人生を生きるためには、こういう根拠があって、ここは支援するとあなたのためになりますよというようなものが何かあるといいなと思うんだけどね。	利用者がより良い人生を生きるために、介護のプラン提示やケアの選択も、医療のようにエビデンスや経過予測に基づき利用者との対話ができると思いと考えている。	将来の経過予測の提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
296	インタビュー	A D Lというのは、すみません、不勉強で恐縮なんですけど、エビデンスとしてはなりえないんですか。定期的に計測したりしないものなんですか。	-		
297	5	なかなか難しいかもしれないですね。障害としてはいいかもしれないですね。障害があるからといって、A D Lがいいか悪いかではなかったり、人の気持ちによってできなかったり、手が麻痺していても左手でカバーする人もいますので、A D Lではあまり、どうなのでしょうね。	A D Lの改善だけではエビデンスにならない。本人の気持ちもセットであり、手の麻痺が改善しなくても左手でカバーしたり他の機能で補える場合もあるので。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
298	2	意欲の問題ですから。	本人が意欲を持って取り組めるプランかどうかが重要。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
299	5	ね。意欲の問題になったりで。	本人が意欲を持って取り組めるプランかどうかが重要。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
300	2	例えば、包丁を使えないけれども、大根を切るのに、こっちに刺して大根を切るという人もいますじゃないですか。それ、意欲の問題ですものね。	たとえば右手麻痺の場合で大根を切るときの方法は左手を使うのか、道具を使うのかは意欲の問題	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
301	5	そうなんだよね。だから、右手麻痺で、例えば、調理だめというデータを打ち込んだら、今度は多分調理だめになって出てきちゃうだろうけど、でも、左手を使ってどのくらいのことができるとか、これをやってみたらこれが成功したみたいなこと、調理は右手が使えなくてもオーケーみたいな形になっていくと思うから。ただ、なかなかA D Lだけでは難しいかもしれないですね。	A D Lだけではエビデンスを測れない。右手麻痺の場合データ上は調理不可となる。ただし左手でどのくらいできるか、やってみたいか等は本人の意欲と重ねて検討する必要がある	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
302	1	むしろ性格とか精神面とかで関わりが難しいですね。道具を示せば自立できるというのと、精神的に関わって、自分でやっていていただきたいというのと、あと、その人の性格。	ケアマネジャーとしては利用者の性格の把握や精神面の関わりが難しい。道具を使って自立を目指すのか、使わないで自分でやるのかも違ってくる。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
303	5	そうね。それは大きいよね。そういうところに移行するのが、やっぱり人なのかもね。	（利用者の性格の把握や精神面の関わりは）人の領域。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
304	1	そうですね。	（利用者の性格の把握や精神面の関わりは人の領域。）	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
305	インタビュアー	ケアマネジャーとしてお仕事される中で、一番人間力が求められるなという局面って、どういう場面になりますか。	-		
306	5	相談援助の押し引き。	（ケアマネジャーとして一番人間力が求められるのは）相談援助の押し引き。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
307	インタビュアー	最初のアセスメントのプロセスの中で言うと。	-		
308	2	モニタリングですよ。質問力だったりするんですよ。質問して、それに返ってきた言葉に対しての返事の仕方とか、何歳で夫が最近亡くなったんですよと言ったときに、「ああ、そうですか」と言うか、「それは大変だったですね。いいご主人だったんでしょう」ということで、少しその人はうれしいかもしれない。	（ケアマネジャーとして一番人間力が求められるのは）モニタリング。利用者との対話で、単に「ああ、そうですか」と言うのではなく、利用者の話を引き出す必要がある。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
309	5	「こんな夫だったんですよ。一緒に旅行行ったんですよ」とかって、その引き出し方ですね。	「こんな夫だったんですよ」「一緒に旅行行ったんですよ」等を引き出す力。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
310	2	うん。	（「こんな夫だったんですよ」「一緒に旅行行ったんですよ」等を引き出す力。）	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
311	3	その人の人間力みたいなのをどのくらい理解できるかというところに関わってくるんですかね。	ケアマネジャーがその人の人間力をどれくらい理解できるかに関わってくる。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
312	5	そうだね。	ケアマネジャーがその人の人間力をどれくらい理解できるかに関わってくる。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
313	インタビュアー	それは確かにA I じゃできないですかね。今のA I だね。未来はわからないけど。	-		
314	5	A I だと、項目を埋めればいいみたいになるのかな。もっと勉強すると、何か抑揚で、ここをもうちょっと引こうとかなるのかな。わからないけど。どこにその人の深みがあるかは、なかなか難しいかもね。私たちも経験だものね。	いまのA I だと項目を埋める確認となってしまうが、どこにその人の深みがあるかをA I で理解するのは難しい。ケアマネジャーも経験なので。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
315	3	やっぱりその人の深みみたいなのを理解してもらいたいってきつと思いつつ、ケアマネジャーの交代をずっと続けていて、その深みを多分どこかで理解できたところで、そのケアマネジャーにとどまったりとかもするから、やっぱり相談援助のところになるんですかね。	ケアマネジャーを何回も変える利用者は、深みを理解してほしいから。その深みを理解できたケアマネジャーが信頼されて継続することになる。相談援助の場面は人間。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
316	5	そうかもね。そうだね。	（相談援助の場面は人間。）	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
317	インタビュアー	相談援助の業務というのは、相談業務全体を指しますか。	-		
318	5	それもそうですね。とか、あと、その人の何を引き出すかというところになるのかな。	ケアマネジャーが利用者の何を引き出すかということが相談援助	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
319	インタビュアー	その人との会話全てですよ。そういう意味ではね。	-		
320	3	でも、その後の背景を見ながら会話ができるかという、家族との希薄さとか、どういふうに子育てをしてきて、子供たちにどういふことを求めている、何で今のこういう関係が成り立っていて、でも本人の思いはこうでみたいな、そこをどう理解して会話の中で入っていくかみたいな。	ケアマネジャーが利用者の後ろの背景（家族関係の希薄さ、子育ての方針、子供への期待と家族側の思い等）を理解して会話に入っていく必要がある。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
321	インタビュアー	家族関係の理解であったり、その人がなぜこれをしてほしいのか、してほしくないのかとか。	-		
322	3	何でこういう考えを出してくるのかなってなったときに、その後の背景を透かしながらいうんですかね。	利用者がなぜそう考えるのか、の背景の理解に努める必要がある。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
323	1	生活歴とか、歴史とか。	利用者の生活歴や歴史などを(理解する必要がある)。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
324	3	生きざまが見えてくるというんですかね。	(利用者の背景を理解することで、)その人の生きざまが見えてくる。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
325	インタビュアー	その人らしさとか、そういう言葉も先ほど出ていましたけど。	-		
326	5	さっき家族理解っておっしゃられたけど、やっぱり私たち、本人の尊厳を保ちながら言うけれども、やっぱり家族もあつてのことだから、その家族、例えば、A I だったらわからない、本人のことをたくさん入れていっても、家族のことがどれくらい理解できるのかなって。そういうデータを入れるところがあったとしても、人じゃないと、なかなか家族とその人の関係性の理解まではいかないんじゃないかなって。人と人じゃないと、関係性ってなかなか難しいのかなと。	利用者だけでなく、家族あつての本人なので、家族関係の理解も重要。A I に本人情報をどれだけ入力しても家族関係の理解までは難しいのではないかな。人と人でないと関係性の理解は難しいのでは。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
327	インタビュアー	そうですね。ケアプランをつくる時も、例えば、独居で娘が何駅先に住んでいてと、全く同じパターンだったとしても、本人とその娘さんの関係性によって、多分、ケアプランも変わってくるんですよ。おそらく、課題設定とか。そこをどれだけ深掘りして理解できるかというところが、やっぱり腕の見せどころとか。	-		
328	3	そうですね。多分、そこで家族にどうアプローチをごちからしていくかということも変わってくると思うんですよ。	家族関係を理解した上で家族にどうアプローチをしていくかが変わる。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
329	インタビュアー	やっぱり掘っていかないと、その核にたどり着かないというか。	-		
330	3	そうですね。	家族関係を含めて深堀しないと核にたどりつかない。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
331	インタビュアー	信頼関係も究極的にはできないし。	-		
332	5	そうね。A I にできないのは関係性だね。だって、事業所との関係性だってそうだし、正面から依頼して断られても……。	A I に担えないことは関係性構築。事業所との関係もそう。事業者へも正面から依頼して断られても、(関係性があれば無理を聞いてもらうこともある)。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
333	3	今までの蓄積があって。	事業者とはこれまでの蓄積があって、(無理を聞いてもらうこともある)。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
334	5	いろんな蓄積があって、横から攻めてみたりとか、いろんなことは人によって違ったりとかね。それって関係性じゃない？	事業者とはこれまでの蓄積があって、横から攻めたり人によって変えたり。それは関係性。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
335	1	それって、データ化されないですものね。	(事業者との関係性構築は)データ化されない。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
336	5	そうだね。	(事業者との関係性構築はデータ化されない。)	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
337	2	突然、利用者の方が気持ちを表出されるときもあるわけですね。こっちも、それに対して応えるということで表出したりするわけだから、本当に突然それができたり。	突然利用者が気持ちを表出する場合もあり、機械的な対応では難しい。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
338	5	急に変わって、タイミングとかね。	利用者の気持ちが急に変わって、タイミングもある。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
339	2	タイミングとかありますよね。	利用者の気持ちが急に変わって、タイミングもある。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
340	インタビュアー	今、事業所さんとも人間関係だという話ありましたが、A I がここまでやってくれたらいいな業務の中に、リストがばーっと出て自動で予約してくれるシステムがあるといいなという話もありましたが。実際のところは、今回無理をお願いして受けてくれないとか、そういうこともやっぱりあるんですかね。	-		
341	5	それはもう。	(A I が事業者リストを出して自動で予約してくれるシステムがあったとしても、実際は、ケアマネジャーが個別に無理をお願いする必要が生じるケースが多々ある。)	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
342	1	多々ありますよね。	(A I が事業者リストを出して自動で予約してくれるシステムがあったとしても、実際は、ケアマネジャーが個別に無理をお願いする必要が生じるケースが多々ある。)	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
343	5	多々あるよね。	(A I が事業者リストを出して自動で予約してくれるシステムがあったとしても、実際は、ケアマネジャーが個別に無理をお願いする必要が生じるケースが多々ある。)	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
344	インタビュアー	それはコーディネート力というか、そのときに、できるだけ近いというか、どれだけ適切な、緊急のときも含めて、事業所さんを探せるかというのも、ケアマネさんのネットワークだったり……。	-		
345	5	ネットワークというか、その関係性をつくるのは、やっぱり困難事例だったりとか、チームじゃないとできないその人の支援をしたことがある人たちには、やっぱりお互いがわかっているから無理がきくところ。	サービス事業者もこれまで困難事例に対処した関係性や、その利用者をチームとして支援したことがある人など、お互いに顔のわかる関係で無理をお願いすることがある。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
346	5	あの人の依頼だったら、ここまで頑張る人だから、しょうがない、頑張るかという感じですよ。	あの人の依頼だったら断れない等の信頼関係のもとでやっている。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
347	2	そうですね。	(あの人の依頼だったら断れない等の信頼関係のもとでやっている。)	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
348	インタビュアー	なるほど、なるほど。そういうことなんですね。	-		
349	5	それ、A I だとちょっと難しいかもね。	あの人の依頼だったらと思える関係構築はA I には難しい。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
350	1	そうですね。投げっぱなしじゃなくて、ちゃんと一緒に解決をしていくということだね。	依頼するだけでなく、一緒に解決していこうとする関係構築はA I には難しい。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
351	5	そうね。	依頼するだけでなく、一緒に解決していこうとする関係構築はA I には難しい。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
352	インタビュアー	やっぱりチームでケアをするということを、事業所さんを含めて、皆さん意識されていらっしゃる。	-		
353	5	そうですね。	(チームでケアをするということを皆が意識している。)	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
354	1	もちろん、大事ですよ。	(チームでケアをするという意識は)大事。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
355	5	それが私たちの役割というか、そういう感じですね。	(良いチームづくりが)ケアマネジャーの役割。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
356	インタビュアー	いいチームをつくるということですかね。	-		
357	5	そうですね。	(良いチームづくりがケアマネジャーの役割。)	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
358	4	困難事例でも、チームケアがいいとあって、全然困難じゃない。どんなに課題が大きくても、みんなが同じ方向を向いて一緒に進んでいるときは、全然つらくないし。	困難事例だったり課題の大きい事例でも、良いチームケアができているときは皆が同じ方向を向いて進んでいるので、全然つらくない。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
359	5	自分がね。ストレスがね。わかる、わかる。	(良いチームケアができているときは困難事例でも) 自分のストレスは少ない。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
360	インタビュアー	そのいいケアプランができたの充実感の中には、いいチームがつくれたというのもあるんですね。	-		
361	5	それはあるよね。	(良いケアプランというのは、良いチームケアを構築できたということもある。)	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
362	3	同じ目標でやっていけるみたいなのはありますよね。	良いチームケアを構築できると同じ目標感で進めるというのはある。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
363	5	ヘルパーさんからも、「報告が何とかできましたよ」って言われると、そうなんだ、じゃ、それをデイに投げると、デイも、「次はこれができましたよ」って言われると、よしと思うものね。そういうのは、A I には、いい目がどれぐらい。(笑)	ホームヘルパーから「これができた」という報告をデイサービスに連携して「これができた」と報告が来ると、よしと思う。A I にはそういったことをみる目はあるのか。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
364	インタビュアー	そうですね。なるほど。そういう意味では、むしろA I はアシスタントとしてうまいこと機能してくれたらいいのかなということでしょうか。	-		
365	インタビュアー	介護って、すぐく人生が出てくる、その人の最後のというか、生きざまをどう構築するかということだから、そういう意味でのケアマネジャーさんを含めたチーム力というのが大事になってくるということですかね。	-		
366	5	そうですね。	(介護はケアマネジャー含めたチーム力が大事。)	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
367	インタビュアー	仮にアシスタントしてくれたら、今は一応35名様ぐらい平均でということなんですけど、今、相当お忙しい感じですか。35を持つと。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望ましい機能】	カテゴリ【必要な要素】
368	5	でも、新人のケアマネさんが、例えば、そういうことがA I にサポートしてもらえて、じゃ、3 5 件、3 9 件とかやれるんだったらいいかなと思うけれども。うちとかは、もう本当に3 0 件ぐらいで、みんな残業しないとやれない感じだから、何とも言えないですけど。	新人ケアマネジャーはA I に（事務作業を）サポートされることで、3 5 件以上持てるということがあるなら良いかもしれない。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
369	4	新人が来たときに、教えている時間がないという。そのときに、このA I が、相手の基本的なところを言ってくれたらいい。	新人ケアマネジャーに教える時間がないのでA I が利用者役となつてとして基本的なロープレができると良い	その他(教育研修)	その他(教育研修)
370	インタビュー	なるほど、なるほど。	-		
371	3	それこそパソコンの操作でも、「そのボタンを押してみて」とか、「コード化されてるよ」とかね。	A I がケアマネジャー用のP C操作も「そのボタン押してみて」等できると良い。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
372	5	でも、新人は、やっぱり利用者さんとか利用者さんの家族に会うじゃない。相談援助職として、やっぱりジレンマも発生したりとか、ストレスも発生したりとかしたときに、私たちのような人たちがスーパービジョンできるようなシステムもやっぱり要るじゃない？それをA I に任せてしまうと、そこが見えなくなっちゃったりとかもするから、だから、いい面、悪い面はあるかもしれないよね。最低限のルールはA I に教えてもらって。	相談援助職としてやはりジレンマやストレスも発生するので、最低限のルールはA I が教えるにしても、我々のような先輩ケアマネジャーが新人ケアマネジャーを指導する仕組みが必要。A I にすべて任せると新人のストレスが見えなくなってしまう。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
373	4	確かに、行って帰ってきて、「こんな話だったんですけど、どうしたらいいですか」と聞かれたときに、その人が何をどう考えたかとかいうのが、こっちは見えるけど、A I に全部教わっていたら。	新人ケアマネジャーから相談されても、新人ケアマネジャーがなぜそう悩んでいるのか、A I にすべて教わっていたら先輩ケアマネジャーは見えなくなってしまうのでは。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
374	5	そうね。見えないね。	(新人ケアマネジャーから相談されても、新人ケアマネジャーがなぜそう悩んでいるのか、A I にすべて教わっていたら先輩ケアマネジャーは見えなくなってしまうのでは。)	その他(教育研修)	その他(教育研修)
375	インタビュー	でも、ケアマネジャーさんの人間力がものすごく大事だというのは、今日、私、すごく勉強させていただきました。ケアマネジャーさんの仕事が完全に取ってかわることはないと思いますけど。ありがとうございます。	-		
376	インタビュー	最後に、4 つ目の質問を簡単にお伺いできればと思うんですが。今もお話が出ていましたけれども、皆様方の業務、実際にケアプランをつくらという業務以外で、今も新人に教えてくれたらいいとか、以外の活用のニーズといいますか、A I で仮にケアプランのサポートができるとしたら、こんな使い方ができるんじゃないかみたいなのがあれば、お聞かせいただけるとありがたいです。今教える時間がないから、その一部を担ってくれとうれしいみたいなの話がありますよね。例えば、研修とかで、こういうケースだったらどういうケアプランをつくりましかみたいなので、例えばですけど、二、三事例教えてくれたりとか。そういうのとかはどうですか。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
377	5	でも、業務マニュアルをインプットして教えてくれるのはいいかもしれないよね。一通り言葉で教えたとして、そんな絶対一回じゃわかりっこないんだから、わからないときには、A I にちょっと聞いてくれれば、項目で言えば教えてくれるよみたいなのがあれば。一回聞いたことをもう一回学習したいとかというのには使えるんじゃないかなって思う。私もそうだけど、パソコンでばっかこういうデータが来ても、やっぱりしゃべるのが一番頭に入りますものね。耳で聞くというか。だから、そういうのを、情報をもとに変更できたりとかするといいなというのと、	先輩ケアマネジャーが教えたところで1回では絶対頭に入らないので、耳で聞くのが一番覚えやすいと思う。業務マニュアルをA I にインプットしてA I が教えてくれるのはありがたいかもしれない。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
378	5	さっきも言ったけれども、提供表とか、ああいうのが自動的に送られたりとか。	提供表がA I で自動送付されるとありがたい	医療機関との自動情報連携	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
379	インタビュー	そうですね。	-		
380	5	あと、記録だね。やっぱり何が何でもね。	記録の業務効率化が一番の要望。	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
381	4	記録を何とかしてほしい。	記録の業務効率化が一番の要望。	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
382	3	あとは、事業所の登録とかするときの書類を、その時期に勝手にやってくれと。事業所変更届とか、加算を取る届けとか、そういうのを「やっときました」みたいな。（笑）	事務所の登録変更届や加算取得等を勝手にやっておいてくれると嬉しい。	その他(事業所の登録変更や加算取得等手続き)	その他(事業所の登録変更や加算取得等手続き)
383	5	それこそ、制度が変わって何とか加算とかというのを、もう……。	制度が変わって何とか加算とかいうのを（勝手にやっておいてくれると嬉しい）	その他(事業所の登録変更や加算取得等手続き)	その他(事業所の登録変更や加算取得等手続き)
384	2	どんどん変わっちゃうからね。	制度がどんどん変わるので（加算取得手続き等を勝手にやっておいてくれると嬉しい）。	その他(事業所の登録変更や加算取得等手続き)	その他(事業所の登録変更や加算取得等手続き)
385	5	そうそう。●●地区の登録のあれから引っ張ってきてくれて、勝手にやってくれましたみたいなね。手打ちしなくてもいいですみたいなね。	●●地区への登録を手入力せずに済ませられたら楽。	その他(事業所の登録変更や加算取得等手続き)	その他(事業所の登録変更や加算取得等手続き)
386	3	いいですよ。あと、申請書類とかも、その都度、年度によって変わったりとか、改正によって変わったりするので、そういうのも新しいのを全部出しておいてくれるとありがたいですね。	申請書類も年度や制度改正で都度変わるので、必要な申請を全部自動で出してくれたらありがたい。	その他(事業所の登録変更や加算取得等手続き)	その他(事業所の登録変更や加算取得等手続き)
387	5	あと、病院さんによって、医療情報がお互いにやりとりがすぐできたりかしているところも、近所、●●病院とかでやっている、ケアマネジャーとの情報のやりとりは、もう登録していれば、自分のところの医療情報をすぐに流せる、こちらからもアセスメント表を出せば、もう入院の情報はこれでいいですとかというのをしてくれる病院さんもあったりするので、そういうのが本当は全部平らにできると、私たちは、入院の情報を一々書いて出したりとか。	A I の活用場面は病院との情報連携のIT化。いま一部の病院で可能となっている。ケアマネジャーがアセスメント表を病院に出せば入院の方法をもらえるという風に、情報連携を平らにできると良い。いまはケアマネジャーが入院情報をいちいち書いて出している。	医療機関との自動情報連携	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
388	2	書かなきゃいけないからね。	(医療機関との情報連携は)いちいち書く必要がある。	医療機関との自動情報連携	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
389	5	そう。退院の情報を一々何かというのではなくて、退院のカンファレンス出ました、横で看護婦さんが打ってるじゃないですか、それをそのまま電子化してくれるとか、何かそういうのができると一番。自分たち用に、また1枚出さなくてもよかったりとかね。	たとえば退院のカンファレンスで看護師が入力したデータを電子化してケアマネジャーもそのまま視られるなどできれば良い。	医療機関との自動情報連携	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
390	3	だから、同じものを使えるといいんですね。ソフトでも何でもね。	病院との間で、同じソフトを使って情報を共有できると良い	医療機関との自動情報連携	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
391	5	そうそう。ほんと、そうですね。	病院との間で、同じソフトを使って情報を共有できると良い	医療機関との自動情報連携	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
392	1	あと、今の若い人たちがだんだん年を重ねると、セルフプランも自己作成でしたいという人も出てくると、A I に非常に便利でしょうね。	いまの若い世代はが年を取ったとき、セルフプランを自己作成したい場合のサポートにA I は便利では	その他(セルフケアプラン作成)	その他(セルフケアプラン作成)
393	インタ ビュアー	それこそ、人にはしゃべれない本当の本音を機械に語ってつくってもらうとか、そういうことはあるかもしれないですね。	-		
394	1	そう。パソコンに向き合っているほうが好きという方もいらっしゃるからね。	対人ではなくパソコンに向き合っているほうが良い人もいるので	その他(セルフケアプラン作成)	その他(セルフケアプラン作成)
395	インタ ビュアー	それこそ、未来はそうかもしれないですね。なるほど。保険者側のケアプラン点検とかというのは、どうでしょう。イメージわかりますか。市町村のほうで。今、結構お国のほうで少し点検をするような話も出ていますけど。	-		
396	5	私、この間、ケアプラン点検、自分が受けたんですけど。そのときに、さっきもおっしゃっていたみたいに、この人って見えるものを私たちって出したいんだけど、もちろん、そうは言ってくるんだけど、こっちが思っているケアプランと行政が持っているケアプランの違いもちょっとあったりとかして、その温度差みたいなのが。	先日ケアプラン点検を受けた。ケアマネジャー側はその人らしさを出したいが、行政側とは温度差がある。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
397	5	やっぱり行政のほうは、A I みたいに冷たい感じなんですよ。でも、これ、できてますよね、できてませんよね、何とかですよねみたいな。だから、あのときの質問とか、いろんなことを聞いて、A I がつくるとこうなるんだろうなと思ったりもしました。	行政のケアプラン点検は冷たい感じ。できているか、できていないかで判断。A I もこうなるのだろうか。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
398	5	でも、こちらはメリハリつけたいじゃないですか。やっぱりこの人ってこういうことだよというのを表に出したいんだけど、いやいや、でも、掃除できてますか、できてません、そんなことはもうわかってるんだよみたいな感じになるので、こういうケアプラン点検とかにA I が来ると、ケアマネさんは悲しくなっちゃうかとも思いますね。	ケアプラン点検にA I が来ると悲しくなるかもしれない。ケアマネジャーはメリハリをつけたい。この人はこうだというのを表に出したい、でもA I だと掃除はできてますか、できてませんと割り切った観点でケアプラン点検をされるのではないかな。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
399	インタ ビュアー	そうですね。認定調査はどうですか。	-		
400	2	認定調査はいいよね。	（A I による）認定調査はイメージがわる。	その他(要介護認定調査(一次判定調査))	その他(要介護認定調査(一次判定調査))

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリー【支援を望む/望まない機能】	カテゴリー【必要な要素】
401	5	認定調査はいいかなと思う。私、それこそ、保険会社の人が持っているタブレットみたいな感じで、「自分でチェックして」と言っていて、わからないところだけ説明して、ビッピとやって。	認定調査は保険会社のタブレットのように、利用者に必要項目をチェックしてもらい、わからないところだけケアマネジャーが説明するということが対応可能。	その他(要介護認定調査(一次判定調査))	その他(要介護認定調査(一次判定調査))
402	2	それはできますよね。	(認定調査は保険会社のタブレットのように、利用者に必要項目をチェックしてもらい、わからないところだけケアマネジャーが説明するということが対応可能。)	その他(要介護認定調査(一次判定調査))	その他(要介護認定調査(一次判定調査))
403	5	うん。あれはいいかなと思うけどね。反対にね。	(認定調査は保険会社のタブレットのように、利用者に必要項目をチェックしてもらい、わからないところだけケアマネジャーが説明するということが対応可能。)	その他(要介護認定調査(一次判定調査))	その他(要介護認定調査(一次判定調査))
404	インタビュアー	確かにね。そういうことですな。	-		
405	5	ケアプラン点検は、もしかしたら、本当に。ちょっとスーパービジョン的になっちゃうかもしれないですけど、なぜあなたがそう思って立てたのというところをやっぱり聞いてほしい感じがありますね。	保険者によるケアプラン点検については、項目のチェックではなく、なぜケアマネジャーがそう判断してこのケアプランになっているかという点を聞いて欲しい。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
406	インタビュアー	今のA Iだと、なぜには多分答えられないですよ。こうだからこうみたいなの。おそらく、未来はまた変わってくと思うんですけど。だから、今皆さんがおっしゃっている、その人らしさとか、一目見てこの人とわかるケアプランみたいなものは、A Iは多分わからないから、これ、使い過ぎじゃないですかとか、そういう目線になってくるのかもわからないですね。	-		
407	5	介護度幾つなのに、こんなに何回使ったらだめでしょうって言われたりかしていますものね。だから、保険者の考えもいろいろあるかもしれないですね。	保険者によって考え方もいろいろだが、要介護度とサービス利用回数だけを見ている気がする。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
408	インタビュアー	すみません、今の話と少し離れてしまっていて、話はちょっと戻ってしまうところがあるかもしれないんですが、1点、ケアプランで、第2表をつくるじゃないですか。第2表をつくるのが、わりとA Iケアプランのゴール的なものだったりと思うんですけど、第2表の中にもいろいろありますよね。ニーズがあり、目標があり、サービス内容があり、種類がありとか。ここまではA Iでもできるけれども、ここからはA Iでできないというところの境目って何だろうという。課題の抽出はなかなか難しい例って先ほどあったので、左側のニーズのところはなかなか書きにくいということなのかもしれないんですけど、例えば、目標の設定みたいなのところはできるかできないか。サービス対応はできるかといったところはいかがですか。	-		
409	5	多分、このレベルに聞いているのは、ニーズから出てきて、長期目標、短期目標までは、きっとその人らしさをそこで表現したいわけですよ。	ニーズ、長期目標、短期目標までは、その人らしさをそこ（2表）で表現したい。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
410	5	援助内容になると、でも、そこに行くまでの過程があるじゃないですか。ニーズから出てきた過程。そうすると、やっぱり一般的には、この長期目標、短期目標をかなえるためには、こういうものというのを出すことは可能かもしれないけど、結構いじらないとだめかなって。ノーマルが出たとしても。	長期目標、短期目標をかなえるための援助内容をA Iが出すことは可能だろうが、ケアマネジャーとしては結構いじる必要がある。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
411	2	いじりたいですね。	(ケアマネジャーはA I が出した 2 表を見ても)きっと修正をしたい。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
412	5	いじりたくなるよね。きつね。となると、ケアプランは、私たちは立てていたいという感じなんじゃないかなって。	(ケアマネジャーはA I が出した 2 表を見ても)修正をしたい。とすると、ケアプランは立てたい。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
413	2	特に 2 表は立てたい。	ケアマネジャーはケアプランを立てたい。特に 2 表は自分で作りたい。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
414	5	特に 2 表はでしょう。	ケアマネジャーはケアプランを立てたい。特に 2 表は自分で作りたい。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
415	インタビュー	むしろ立てたいんですね。	-		
416	5	そう。だけど、新人の人たちって、本当にあそこの言葉が出てこないってよく言うんですよ。ニーズが出ない、それに対する長期目標をどう表現していいかわからない。	新人ケアマネジャーは 2 表のニーズ、長期目標等の言葉が出てこないと良く言う。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
417	5	例えば、そういうののヒントを出してきたら、（新人は）おそらくそのまんまのプランをつくるだろうなと考えと、そこを A I に任せてしまうと、本当のケアマネジメントの本質ってなあにって、そこをあなたたちやらなくていいみたいになるし、	A I がヒントを出すようになると、新人ケアマネジャーはおそらくそのままのケアプランを作るだろう。そこを A I に任せてしまうと、ケアマネジメントの本質は何かということになる。そこをケアマネジャーがやらなくて良いということになる。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
418	5	平準化と言われると、そこが必要なのかなとも思うし。	（一方で、ケアプランの）平準化は必要なとも思う	その他(教育研修)	その他(教育研修)
419	インタビュー	でも、A I で一定標準のものは多分出すのではないかなと思うんですね。	-		
420	3	いやあ、もう無理ですね。	新人は A I が出したケアプランをいじる能力を備えることはできない。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
421	5	もう出したらそのままでもいいやって思うよね。	新人は A I が出したケアプランをそれでいいと思ってしまう。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
422	5	話は別ですけど、本当に認定ケアマネの試験にだって、そのまま出してくる人はいっぱいいますからね。これ、もうソフトどおりだよねという感じを出してくる人がいるということは、おそらく、もう A I が立てたら、そのまんまになっていくだろうなというのが予測されるので。	認定ケアマネジャーの試験であっても、ケアプラン作成ソフトどおりのプランを出す人は大勢いる。ということは、将来 A I がケアプランを立てたらそのままになっていくだろう。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
423	2	考えなくなりますよね。	ケアプランを A I が立てるようになったら、ケアマネジャーは何も考えなくなる。	その他(教育研修)	その他(教育研修)

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
424	5	考えなくなと思う。みんな、時間もないしね。だから、もう出たらそれでいいやみたいなのところもあるのかもわからないけど、ちょっとあそこは譲れないという気は私はします。	私はそこ（ケアプラン作成をケアマネジャーがやること）は譲れない。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
425	1	これ、今できているというのは、ケアプランの、私たちは左から右に行くんだけど、右ですよ。完璧右から来ていると思います。	ケアプラン作成は、2 表の左（ニーズ・長期目標・短期目標）から右に検討すべきだが、いまの A I ケアプランは、右（サービス内容・サービス種別）からスタートしている。	ニーズ分析や目標設定からケアプラン策定までの連続性ある検討	利用者の真のニーズ把握
426	5	結構サービスありき。	いまの A I ケアプランは、サービスありきのケアプランになっていないか。	ニーズ分析や目標設定からケアプラン策定までの連続性ある検討	利用者の真のニーズ把握
427	1	サービスありきから来ているので。大事なのはやっぱり左なんですよ。	いまの A I ケアプランは、サービスありきになっているが、大切なのはやはり 2 表の左側（ニーズ・長期目標・短期目標）である。	ニーズ分析や目標設定からケアプラン策定までの連続性ある検討	利用者の真のニーズ把握
428	4	筋力を維持向上し、外出できるようになるというのだったらできるけど、特急に乗って●●までひとりで行くというのにはならない。	介護保険を使うためだけのプランとしての目標なら、筋力の維持向上し外出というプランはできるが、特急に乗って●●まで 1 人で行くというプランは作れない。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
429	5	そうね。確かにね。ほんとね。だから、ケアプランの本質を考えると、2 表は無理です。譲れません。	ケアプランの本質を考えると、2 表の作成を A I に任せることはできない。そこは譲れない。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
430	3	標準化、難しいですね。標準化にならないかもしれないですよ。結果的には育たなくなっちゃうからね。新人さん用にそれをあてがっても、それで新人さんが成長するのかというと、成長しないから、標準化にはきつならないですね。	A I ケアプランは新人育成に使ったとしても、新人が育たないのでケアマネジャーの質の標準化にも寄与しないのではないかな。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
431	5	だったら人要素ないよという感じのプランになっちゃうものね。	ケアマネジャーが育たないので、ケアマネジャーがなしでも成り立つ（最低限の）プランにしかならない。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
432	3	そう。だから、制度のためのプランでよければって。	介護保険制度維持のためのケアプランで良ければ（A I 活用もありということになってしまわないか）。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
433	インタビュー	だから、その譲れないところを捨て去れば、A I がアシストしたものをそのままパッと出しちゃえば、済みはできるけども。	-		
434	2	でも、そっちに走りがちですよ。きっと、新人の人はね。	新人ケアマネジャーは A I ケアプランをそのまま提出して報酬をもらうように走りがちになるのでは。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
435	5	あとは、介護度が低い人。だから、今、事業対象者の人だったりとか、要支援の人というのは、本人が判断する能力がある。だから、A I が立てたものに、さっき自己プランとっておっしゃっていましたが、そこで自分でアレンジするというようなことを教育していいのになって。	介護度が低い人、要支援の人は本人に判断能力もあるので、A I が立てたプランにセルフプランとして自分でアレンジするようなことを教育しても良いのでは。	その他(セルフケアプラン作成)	その他(セルフケアプラン作成)

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
436	2	できるかもしれないですね。	（介護度が低い人、要支援の人はA I が立てたプランにセルフプランとして自分でアレンジするようなことを教育しても良いのでは。）	その他(セルフケアプラン作成)	その他(セルフケアプラン作成)
437	5	ケアマネがわざわざやらなくても。でも、やっぱり必要だから介護度が高いわけだから、そっちには注ごうよとかというふうにするか。今、2 以下が捨てられそうな感じですけど、3 以上はやろうとか。わからないけど。受ける人たちの権利意識みたいなのもあるじゃない？ だから、自分たちがやる。	ケアマネジャーは要介護 3 以上の必要度の高い層に注力するというA I との役割分担は考えられる。	その他(セルフケアプラン作成)	その他(セルフケアプラン作成)
438	インタビュアー	じゃ、お時間になりました。ありがとうございました。	-		

<参考資料3-②> グループインタビュー発言原文（第2回）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
1	インタビュー	ケアマネジメントの各プロセス、インテークからアセスメントをして、ケアプランつくって提示して、モニタリングしてという一連のサイクルがあると思いますが、一つ一つのプロセスについてお伺いしていきます。とりわけアセスメントをしてケアプランをつくることですね。ここにおいて A I の技術を活用することで、皆様の支援ツール、サポートツールとしてどのように使えると有効と思えるかなみたいなところ、ご意見いただきたいと思います。	-		
2	8	そもそも私たちのケアマネジメントが、コミュニケーションをもとにして対人援助といったところで、その部分でケアプラン作成云々ではなくて、ほんとうに真っ二つに分かれているというか、この A I を活用できる部分とできない部分というのは、ほんとうに分かれているのかなと。ほんとうに業務ですごいいろいろ煩雑な書類とか、例えばアセスメントで出かけていて、そこで 1 回手書きで書いてきたものをまた事業所に戻って、それを埋めて、そしてそれを分析してとか、また情報が上書きされるのという、その繰り返しの部分で、そういったところをうまくこういう機器を使ってできるのがすごくいいなと思うんですけど、それにはやっぱり職場の環境とか、そういう導入に関しての金額とか、いろいろそういったものがあって、やっぱりなかなか進んでいない部分なので、A I を入れてというか、A I をできるだけ活用して共存できるのがいいと思うんですけど、	アセスメントで 1 回手書きで書いてきたものをまた事業所に戻って、それを埋めて、そしてそれを分析する等の事務を繰り返しており、アセスメントを IT 機器を使ってできるとすごく良い。	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
3	8	なかなかそのケアプランを作成とか、ケアマネジメントにおいてといったところだと、どうやって共存できるのかなというのがちょっと。表現だったり、表情だったり、例えば面接していて、いろいろ私たちは瞬時に対利用者さんというか、要介護者さんだけではなくて、ご家族だったり、いろいろなところの空気だとか、雰囲気だとかといったところを察知しながら課題を分析していくので、そういったところでイエス、ノーで入れられるものだったら A I 完璧なのかなと思うんですけど、それだけじゃないといったところで、どう活用できるのかなというのがやっぱり、活用できたらすごくありがたいんですよ。	例えば面接していて、瞬時に対利用者だけではなく、家族や空気や雰囲気等を察知しながら課題を分析していくので、そういったところでイエス、ノーを A I で入れられたらありがたい	聞けべき情報のリマインド・サジェスト	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
4	9	ありがたいですよ。だって今言ったように、数字だけで見るとじゃなくて、要は私たち言語じゃなくて非言語的なもの、表情だったり、顔色だったり、声のトーンだったりとか、沈黙だったり、うなずきだったり、それって、じゃあ人工知能でこれできるのかといった部分まで含めると思うんですよ。	言語じゃなくて非言語的なもの、表情、顔色、声のトーン、沈黙、うなずき等の把握は A I でできるのかと思う	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
5	9	ほんとうはさっきおながすいたと言ったときに、私は小腹がすいているのか、ほんとうにおながすいて死にそうなのかとか、その辺の境とかは何となくの要素だったり、やっぱり自然の流れだったり、	おながすいているといったときに小腹がすいているのか本当におながすいているのかの境目は A I でできるかどうか。	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
6	9	あとは先ほど●さんが言ったように、家族の立ち位置が微妙、嫁と姑の課題だったりとか、家族の歴史を入った瞬間に、おお、ここはみえないね。私たちはプランをつくるだけじゃないんですよ。結局立ち位置、支援側としてどう立ち入ったらうまくこの家族、本人と家族がうまく支援できるかなといったところも含めての調整を図りながら伺っているわけですよ。それがケアプランに基づいて、じゃあこれどう、こうですよって、ご本人に思いとか、こうですよと。	嫁と姑の課題や家族の歴史を踏まえ、ケアマネジャーは支援者としての立ち位置を考えている。本人と家族がうまく支援できるかなといったところも含めての調整を図りながら話をうかがっている。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
7	9	じゃあ思いつて、結局今までの生活歴だったりするわけですね。こういうこだわりがあって、嗜好があって、好き嫌いがあって、こういう中身で、じゃあこれでケアプランですね。何となく追っていった、ああ、今があるのね。で、今はこれでこの状態で、ああ、なるほどねと。家族の関係は周りで、ああ、なるほどねというのを瞬時にどんなアセスメントしながら、ここは帰ってきて、ああ、なるほどというところで、さあというふうになっていくので、だから数字じゃなくて、情報を入れていって何となくわかる、見える、可視化できるのであれば、すごくこれは便利だなとは思いました。非常に指が疲れるので……。	利用者のこだわり、嗜好、好き嫌いや家族との関係などを瞬時にアセスメントしている。事務所に戻って改めてそれを眺めて考えているので、その記録を A I によって記録し、可視化ができるなら便利	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
8	9	例えばそういったところで A I がいたときに、誰々さんを訪問していった何となくの雰囲気が悪そうとか、何となく察して、それを可視化して、ああ、そうだった、あのとき雰囲気悪かったなというところから引っ張りだせるところで出してくれるんだしたら、A I はものすごい大賛成だと思います。数字じゃなくて、これを読み込んでこういう形かなというのが見えるのであれば。	A I が、数字だけじゃなくて、雰囲気の良い悪いなどを可視化してくれるならよい	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
9	10	私思ったんですけども、A I の得意分野と苦手分野と、あと我々が得意な分野と苦手分野があるわけなので、そこでうまくバランスをとりながら役割分担をしていくことが一番共存できるいい方法なのかなというふうには、この本も読んで感じたんですが、そこでうまく業務分担ができれば。本にも書いてありましたけれども、資料にもありましたが、我々がちょっと煩雑で苦手なところを A I に手伝ってもらって、アセスメント入力から、そこから原案作成に当たってすごい時間的な余裕がないときがあるので、そのときにたたき台として原案をパッとつくっていただける。だけれども、これはあくまでも原案の A I がつくっていただいたものですが、これをもとに利用者様の個別的なプランに変えていきたいと思いますということでの利用が、今のところ私にとっては想像できる内容かなという感じです。	アセスメント入力から、そこから原案作成に当たって時間的な余裕がないときがあるので、そのときにたたき台として原案をパッとつくっていただける。あくまでも原案であってこれをもとに利用者の個別的なプランに変えていきたい。	定型的なケアプラン作成	ケアプラン作成効率化（支援）
10	インタビュアー	多分いろいろなニュースとかを見ていると、いろいろな思いがあるんだろうなと思うんです。そういうものを少し今日は、一つ一つこういう場面ごとにお話しいただければなと思っています。先ほど●さんのほうから、非言語情報が結構大事だというお話ありました。	-		
11	9	そうですね。来られた瞬間に、入った瞬間に空気感だったりとか、そうですね、においだったりとか、いろいろな五感を感じながら見て、入った瞬間には住環境から全部入っていくので、そこからのインテークが始まってくるかなと。早く言えば、その地域に入ったときから、あつ、どこにごみ捨て場があるんだな、どのぐらいだな、あつ、いつも散歩に来るのはここかな、何となくの想像をきかせながら、そこからもう入っていますので、で、近所のつき合いも、ああ、近所はこれぐらいの幅なんだなというところから入っていくと、そういうところから入っていくので、インテークはなかなか難しいと。	家に入った際のおいや本人の空気感などいろいろな五感を感じながら、また住環境や近所づきあいなど、家に入った瞬間からインテークがはじまるので難しい	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
12	10	そうですね。インテークって一番感情がね、利用者様にしても、やっぱり助けてほしいという感情、困っているという感情が表に出るところなので、そこは我々が共感して、心に寄り添っていかなきゃいけない部分なので、ここは我々の、逆に見せ場なんですね。ケアマネジャーとしてはね。	インテークは利用者の困っているという感情が表に出るので、寄り添う必要があり、ケアマネジャーの見せ場。	利用者の困りごとの傾聴	利用者との関係構築
13	10	ここでどれだけ踏み込めるかによって、その後の信頼関係からかわりにつながっていくので、この入り口を間違えちゃうと、逆に次がやりづらくなっちゃうというがあるので、ここはやっぱり、じっくりこう……。	インテークでどれだけ利用者の心に踏み込めるかによって信頼関係につながっていく	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
14	9	そうですね。かわかりますよね。ここは一番外せないですね。ケアマネジャー。	（インテークでどれだけ利用者の心に踏み込めるかによって信頼関係につながっていくので）ケアマネジャーのかわかりが重要。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
15	10	外せないところですね。	（インテークでどれだけ利用者の心に踏み込めるかによって信頼関係につながっていくので）ケアマネジャーとしては外せないところ。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
16	9	あとは信頼度ってここから始まってくるんじゃないかなというところの、何度でも説明しますよとか、やっぱりきちんとした説明はここから始まっていると思うんですよ。ケアプランをつくる前に契約を結ぶので、契約のときが何だかわからないとか、かみ砕いて言いますねといったときに、この家族の職種だったり、ご本人の職種だったり、どれぐらいだったらわかりやすいんだというのかみ砕いて、例えばご飯にすると、この人は普通の常食で食べられるのか、それともおかゆのほうがいいのかとか、ドロドロにしたほうがいいのかって、その辺を瞬時に分けて、あっ、じゃあこれから説明しますねとか、じゃあ紙に書きますねとか、パンフレットを２つぐらい持って行って、これでどうですかというふうにやっていくので、ここはA I はちょっと、私もやっぱり考えられなくて、これはなしかなと私は思ったんですが。	ケアプランを作る前に契約を結ぶため、ご家族や本人の職業などを踏まえわかりやすい説明を心がける、何度でも説明するといったことが信頼関係構築の前提であり、A I にはむずかしい	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
17	インタビュー	やっぱりインテークだったり、アセスメントみたいなお話を聞くというのが最初が肝心で、信頼関係を構築すると。そのためには傾聴するだったり、人として信頼してもらうコミュニケーション力のようなのが大事なですね。	-		
18	9	あとはケアマネが何する人ぞというのがわからないので、そこが私たちが、ケアマネってこういことをするんですよというのを説明しながらも、何となくの思いを聞き出しながらやったりとかというのが、もう同時進行でやっているような形なので。	あとはケアマネが何する人ぞということの説明とあわせて思いを聞き出すことを同時並行でやっている。	利用者の困りごとの傾聴	利用者との関係構築
19	インタビュー	ちょっとマルチタスク的な。	-		
20	9	あっ、そうですね。パーッってもう、そこはものすごく体力使います。体力って、頭をいっぱい使うというか、あーっていろいろな、ほんとうに五感を使ってやったりとか、どういうふうに見ているんだとかいうのは、ここは。	インテークは頭や五感を使ってすごく体力を使う行為。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
21	6	私もインテークはやっぱり、そのときに信頼関係を築くのは一番先に入った瞬間で大体こう、顔色とかいろいろ見てわかると思うので、	インテークで信頼関係を築くのは一番先に入った瞬間で顔色等を見て判断するので、対人援助のときは難しい。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
22	6	ここでもしA I を使うなら、さっきもお話していたように事務量、事務所に帰ってからの記録とか、ああいうのを何か簡素化できる方法にしたほうがいいと思う。対人援助のときには、それはきちんとやるべきだと思います。	A I がサポートするなら事務所に帰ってからの記録を簡素化してほしい。対人援助のときは対人援助をきちんとやるべき。	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
23	インタビュー	例えばこのスケジュール調整だったり、対人に直接かわからないところは……。	-		
24	6	かわからないのはいいと思いますけれども、例えば……。	利用者本人と直接かわからない部分（スケジュール調整など）は効率化したい気持ちはある	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
25	インタビュー	効率化したいですね。	-		
26	8	ただスケジュールも、単純にスケジュールの調整だったらいいと思うんですけども、実際には私たちのスケジュール調整って、いろいろな駆け引きであったり、だって例えば５つのサービスだとか、家族さんとかの調整をするところで、やはり全員が、今回集めていただいたときにも皆さんのスケジュール調整ってやったと思うんですが、微妙にやっぱりどこを……。	スケジュール調整も、同時に５つのサービスや家族との調整を行うにあたり単純な調整ではない	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
27	10	そうですね。優先してね。ここをまずは外せないとか。	優先事項や外せないものが人により違うので（単純なスケジュール調整ではない）。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
28	8	そういう細かい情報が結局入っていないと、例えば事業所さんにも、これだめだろうけれどもちょっとここで押してみてもかという、やっぱりそこは対人関係として築いてきた経験値とかがあるので、単純な、例えばデイサービスに何曜日行っているとか、家族さんの時間の調整がこのぐらいだといったところだったら、A I 使うまでもないのかなというところ。	事業者とも人間関係として築いてきた経験知を使って、ここはだめだろうけれどここで押してみる等をやっている。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
29	9	ないですよ。そうですね。それが結局スケジュールの裏側に出ている、私たちの頭の中の戦略といえますか、立てていくというか、戦術ですよ。どこで、デイで、訪看につけちゃうか、主治医につける、いや、往診に立ち会っちゃおうとかで、その辺の調整……。	ケアマネジャーの頭の中に、その人に応じた戦略によってスケジュールを考えている。往診に立ち会う等の組み立てを考える。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
30	10	組み立てね。	（ケアマネジャーの頭の中に、その人に応じた戦略によってスケジュールを考えている。往診に立ち会う等の組み立てを考える）	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
31	9	組み立てをパートと一緒にして、どこで入ったら一番いいというポイントを探していくんですよ。それまでやっていくので、それを単純にスケジュールで、訪問です、パパパッじゃないんですよ。どこで行って、例えばデイサービスの事業所に行ったほうが、現場はこんな様子でしたよと伝えたほうがいいのかとか、その辺はもう駆け引きですよ。本人の状態とか、事業所からの報告がどうなのかとかいった部分で、	本人の状態や事業所からの報告を考慮しながら、スケジュールを組み立てる。	主治医等の関係者との交渉、駆け引き	関係者との折衝
32	9	あとはやっぱりスケジュール立てられないのは、医療絡みがあるからだと思うんですよ。先生のご都合だったりとか、訪看さんも緊急の対応があったときに、やっぱり時間とかが大幅にずれるとか、日にちがずれるとかいうことはまああることなので。	医療からみのスケジュールで訪問診療や訪問看護師のスケジュールが急に変わることがまあある	主治医等の関係者との交渉、駆け引き	関係者との折衝
33	7	経験ですよ。	（スケジュール調整は）経験が必要。	主治医等の関係者との交渉、駆け引き	関係者との折衝
34	9	そう。だからその辺をやっぱ細かく、だから何となくつき合っている事業所さんだと、あつ、どこの管理者さんは何曜日の何時が暇とか、何時があいているとか、ここは何々とか、この時間があいているとか、何となくスケジュールまで、あの時間なら今いるとかいうふうに……。	よく付き合っている事業者だと、誰が何曜日の何時ごろなら空いていることが多いなど、人単位でスケジュールを把握している。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
35	8	そこまで学習していただくために、こちらがそれだけインプットしなくては、そこはわからないかなという。	（人単位で、何曜日に誰がいるまで）A I が学習するにはインプットが必要。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
36	インタビュー	学習してくれるんだったらいいけどということですよ。	-		
37	9	そこまでとやってくれたら楽ですよ。	（人単位で、何曜日に誰がいるまでA I が学習して調整してくれたら）楽。	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
38	10	そこまでは求めなくても、要はダブルブッキングとかしないためのミス、リスクマネジメントとしての活用ということだよ。	何曜日に誰があいているまでは求めなくても、ダブルブッキングなどのリスクマネジメントとしての活用は可能。	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
39	9	そうそう。結局そこが一緒にぶつからないように。	（何曜日に誰がいているまでは求めなくても、ダブルブッキングなどのリスクマネジメントとしての活用は可能。）	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
40	8	例えばそういう集めるために書類を作成したりとかといったときに、一気にこの曜日のこの時間でといったところをつくっていただく、パーツと流していただくとか、そういう事務的なところだったら、最終的に決定したものに對してのそういうものだったら、すごくありがたいかもしれない。	ケアマネジャーが策定したサービスプランに対し、何曜日ならこの時間といったことを一括で入力し事業者に連絡してくれる機能があるとよい	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
41	9	そうなんです。それはすごくありがたいですね。手間取っちゃうので。	ケアマネジャーが策定したサービスプランに対し、何曜日ならこの時間といったことを一括で入力し事業者に連絡してくれる機能があるとよい	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
42	7	基本記録でしょう。	記録の事務量が多い。	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負担軽減）
43	6	基本記録です。	記録の事務量が多い。	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負担軽減）
44	9	やっぱり自分のほうの事務量があまりにも多過ぎて、本来であれば対人援助でかかわって、面談をしなが信頼構築をして、その方の思いとか、その方の望む暮らしを支援していくはずなのに、なぜこの事務量なんだというぐらいの事務量になってくるんですよ。だからその部分のサポートをA I がほんとうにやってくれるのであれば、私たちは絶対にスペシャリスト的になっていくんじゃないかな。だからより分けだと思うんですよ。ケアマネジャーの。その部分でやっぱり。	事務量が多すぎて、本来対人援助にかかわるべき時間を事務にとられている。事務をA I にやってくれるとわれわれは対人援助のスペシャリストとして利用者との信頼構築や望む暮らしの実現に注力できる。	経過記録の入力効率化	収集情報の記録自動化（負担軽減）
45	7	何かインテークの中でA I を使うというところ考えると、リハビリをやらなきゃいけないからこれを使わせてくられて来る方がいる場合には、いや、そこまでの必要ないんじゃないと思うこともやっぱりあるんですよ。そのときにインテークの段階で家族にまず、希望しているのとか、今本人の状態とかというのをバババツと入れてもらって、それを家族に見せるわけではなくて、そこでA I が膨大なデータの中からそれが妥当か、妥当じゃないのかというのをこっち側だけが知るというので使うとかというのがあれば。	すでにリハビリなどのニーズありきで利用者から相談がくる場合もあるが、インテークの段階で家族の希望と本人の状態等をA I が分析して、希望が妥当かどうかをバツとケアマネジャーに提示してくれるとよい。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
46	7	確かにインテークとか非常に重要なところなので、これをA I にとられたら私たちの商売上がったという状況もあるんですけども、ただそれを裏を返していくとすれば、その強みのデータをどう分析してもらって自分たちの分析をする時間が減るだけでも、事務処理の時間を減らせるかなというので。もしインテークで使う、アセスメントの情報収集のほうで使うというのであれば、中にも聞き漏れということというよりも、家族、本人が望んでいる形というのが自分たちが思っているサービスで妥当なのかどうかというのを判断してもらうという意味では使えるんじゃないかなとちょっと思いながら、ここ1週間ぐらい思っていました。	インテークは非常に重要。ここにA I を使うとすれば、データ分析。聞き漏れということより、本人や家族が望んでいる形とケアマネジャー側が考えているサービスとの対比で妥当かどうかを判断する材料として使えるのでは。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
47	インタビュー	ありがとうございます。あれですかね。今おっしゃっていただいているのって、実はアセスメントのケアプラン作成のところにもう行きたいなと思っているんですけども、そのところにも大きくかかわってくる話ですよ。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
48	7	ただ最初の段階でこのサービスを使いたい、この施設に行きたいからケアマネさんお願いしますというふうに来る方もゼロではないところがあるので、それをどう、いや、そうじゃないよって私たちがいくら経験上で話をしたとしても、やっぱりエビデンスがないじゃないですか。となってくると、こういうデータのもとの……。	最初の段階で、このサービスを使いたいからケアマネジャーにお願いしますといわれるケースもゼロではない。その場合は経験上の話より、データに基づくエビデンスが欲しい	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
49	10	そうですね。結局我々今言われているのは、ケアプランの、要はエビデンス、根拠があるプランをつくられているのかと思うんですが、どうしても我々って、ご用聞きとのせめぎ合いになるんですね。利用者はこれを使いたい、だから保険入っているんだよというところに、いやいや、そうではなくて、本来あなたが望む暮らし、人の手段に生活するためのプランなんですということを根拠を持って説明したくても、その材料がないんですよ。そこにデータという強みがあれば、いやいや、リハビリをやった人、例えば福祉用具で住宅改修をした人は、その後転倒のリスクがこれだけ減りましたよとか、実際転倒していない方これだけいますとか、やった人とやっていない人の差をデータ的に見せられれば、ああ、これが根拠ある住宅改修の必要性なんですよとかいう説明ができる。デイクアに行っている人とデイクアに行っていない人の差別化でどれぐらいのデータの差があるかということがあれば、やっぱりデイクアに行ったほうがいいんですよというような説明がアセスメントをもとにできるので、そこを A I でお願いできればなというのは思っています。	利用者からこれを使いたいと言われても、本来の利用者の望む暮らしをかなえるためのケアプランとしては違うプランになることもある。住宅改修やデイクアの必要性などをエビデンスやデータを使って根拠のあるケアプランとして説明したいので、そこを A I におねがいしたい。	提示するケアプランのエビデンスの提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
50	インタビュー	なるほど。今の A I での現状ケアプランをつくることって、何をやっているかという、先ほど説明もあったように、2 表とか 3 表とかをデータによってアドバイスとしてケアマネジャーに提示するという。状態とかを入ると、このお客さんだったらこのサービスというのが出てくるということのようなんですけれども。	-		
51	8	あれですよ。まずはその事業所の評価というか、そのデータは全くないところでサービス種別、デイサービス、デイクアというのは、案外判断が難しいのかなと逆 pensando してしまうんですね。ケアマネジャー得意分野というか、サービスをつなげるというか、サービスを、それが正しい判断かどうかといったところで、その事業所評価ができてなければ、例えばそういう事業所さんが、この地域にはこれだけありますよとか。しかもそれがちゃんとデータの上書きがされていなければ、意味がないものなのかなと思うんですよ。ただ単に通所ケア、デイクアに行かせれば、このパーセントは改善できるという評価だったら、それは実際にその事業所さんの力がどれだけあるかがわからなければ、結局……。	単にデイクアに行けば何パーセント改善するという評価が A I で出たとしても、事業者がどれぐらい力があるか、事業者ごとの評価ができて常に最新化されていないと難しい	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
52	9	そうですね。職員の体制だったりとか、やる内容だったりとか、そういったところの特色が多分、これは利用者さんの個別化と言われたぐらいに、デイトも個別化……。	事業者ごとに職員の体制や特色が違うので、利用者と同様個別にみていかないと難しい	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
53	8	結局それをケアマネジャーがどれだけそういう情報を持っているかといったところで、ケアマネジャーの質というか、自分のケアプラン、位置づけたものに対して、この事業所だとこういったリハビリでここまでの目標を達成できる、リハビリができる事業所だから、デイサービスではなくてデイクアでこの期間にサービスをやりましょーといったところが、結局ケアプランで位置づけている部分なので、例えば A I に分類されていて、サービスここここを使ったらこれだけよくなるよというものが、果たしてじゃあそういったものがないままに、ただそれをあてがつて、その地域のあまり力が入っていないサービス事業所でそこまでするのかといったところが、半年後に結果が出て全然じゃないと思ったら、これは本末転倒になってしまうかなと思うんですよね。だから使うにしても、きちんとしたそういったデータが、本物のデータなのかといったところ。	ケアマネジャーは自分のケアプランに対して、ここまでの目標を達成できる事業者かどうかは自分で持っている情報で判断している。そこまでするケアプランと位置付けている。A I にそこまでのデータや支援ができるかどうか。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリー【支援を望む/望まない機能】	カテゴリー【必要な要素】
54	9	最新のね、タイムリーなデータ。	事業者の最新データが必要	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
55	インタビュアー	例えばその事業所が通所とうたっているけれども、ほんとうは通所はあまり得意じゃなくてとか、そういう情報も含めてということですか。	-		
56	8	そうですね。通所サービスって、デイサービスって基本的にはリハビリではない、リハビリ施設ではないんですけども、その中でも今すぐリハビリに力を入れていたり、社会参加のために一生懸命生活の中でのリハビリに力を入れているとかという、すぐ事業所さんによっては個別化で一生懸命やられているデイサービスが通所サービスでくれちゃったらば、そこは排除されちゃうわけですよ。やっぱりそういったものでは、実際にじゃあ使えるのかといったらば、使えるものなのかなっていうところですね。	デイサービスは基本的にはリハビリではないが、リハビリに力を入れている事業者もある。そういう情報なしにデイサービスでくられると使えない情報になる	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
57	インタビュアー	そうですね。多分おっしゃるとおりで、今のA I ケアプランも、結論この2表とか、3表とかは出すんですけども、それを採用するかどうかというのは。	-		
58	9	あくまでも補佐的に、ここはどうなんだろうというところで。	（A I が出すサービスプランについて）あくまでも補佐的なものになると思う。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
59	インタビュアー	参考にするものなのかなと。	-		
60	6	100%信じるのは全然無理だというか。参考にして、自分の意見もそこに入れて、自分の知識も入れて、このデイだったら認知に特化しているとか、これはリハビリに特化しているとか、デイケアのほうがよければそこでデイケアに変えるとかという感じに、ケアマネさんが個人的に選んでいくしかないのかなと。	A I の出したケアプランを参考として、自分の意見も入れて、デイサービスが良いかデイケアが良いか事業者をの強みも踏まえて、ケアマネジャーが個別にアレンジすることが必要。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
61	9	アセスメントの情報で、インテーク終わったときに個人情報を入力するじゃないですか。何々やってやったときに、その使っている自治体、●市だったら●市、●町だったら●町の自治体に、マイナンバーか何か登録しておいて、福祉のサービスだけ、例えばふたをあけるとこの人は3段階ですよとか、今これはおむつのサービス使えますよとかいうふうに、ピコンピコンとやってくれていたほうが、私は使える、使えるとか、これは使えないという……。	その利用者の情報を入力すると、利用者のいる自治体で、その利用者が使える介護保険以外のサービス（おむつ等）を自動で教えてほしい。	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
62	9	そういうのは、●市は結構進んでいるんですけども、●町なんかは、やっぱり地域差があるわけですよ。使うサービスであれば、介護度で使えるとか、使えないというのがわかれば、その方も豊かに、よく今通院情報だったり、紙おむつのほうのサービスだったりとか、訪問美容だったりとか、いろいろなそういった各自治体の介護保険ではないサービスとかが、実際全部タイムリーに入っていれば、あとはお弁当、●市は結構選べるんですけども、●町は来てもらう事業所とかなかったりとか、あとは週 1 回しか社協がやっていないとか。週 1 回って何とかいう地域性があまりにもあり過ぎる。だから住みなれた地域でといっても、これはほんとうに自治体によっての力、予算だったりとか、あとは自治体の目指すビジョンですよね。やっぱり高齢者計画というか、そこの部分の介護保険の計画にのって、第 6 期とか、第 7 期とかいうふうに、多分それは自治体が変わってくるんでしょうけれども、ただ、4 0 % 近い高齢化率のところもあつたりとかするので、買い物などの足がない。買い物する場所がない。で、人もいない。これどうすればいいんだという部分が正直あつたりするので、これは結構地域差が大きいかなと思って、だからアセスメントのときにそういったものが一目でわかるものがあると、私たちが非常に助かるツールにはなるかなと思います。済みません。	自治体によって介護保険以外のサービスが全然違うので、アセスメントの時にそうしたものが一目でわかる情報があると助かる	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
63	インタビュアー	ありがとうございます。地域情報ということですよ。	-		
64	9	そうです。地域別ですかね、自治体によって、住まいによって全然違うといったところが、今やっていて如実に感じるところなので、そこはちょっと訴えたいなと思いました。	自治体によって地域サービスが全然違うので、そこは情報収集が大変なので、地域情報が欲しい。	活用可能な他制度や地域資源情報の提示	他制度やサービス等の情報提示（支援）
65	インタビュアー	ありがとうございます。引き続き第 1 の質問でいきたいと思うんですけども、アセスメント、ケアプラン作成と来てモニタリング、ケアプラン作成のところでモニタリングのところでイメージできる A I のサポート、どんなものがあるかという点、ご意見がありましたらお願いいたします。	-		
66	7	モニタリングに関しては自分の見方だけではなくて、事業所さんとかも入ってくるので、ここはちょっと統一した様式を使うとかじゃないと厳しいんじゃないかなという感じはします。ただモニタリング自体も、ケアプランに沿ってモニタリングを実施するってなると、統一様式というのなかなか難しいのかなというのと、モニタリングこそ逆にケアマネの本領が発揮されるところで、そこからケアマネが問題点と思ったところをまたアセスメント領域に再アセスで持っていくときに A I に活用してもらいながら、A I がバックデータからでこういうふうな問題点じゃないというふうに持っていけると、その互換性じゃないんですけども、その辺のところがうまくできれば、そのモニタリング領域に関しても A I は使えるかなと思うんですが、そこがちょっと、ごめんなさい、私の中でももう、何だろう、映像が浮かんでこないの。	モニタリングもケアマネジャーの本領が発揮される部分であり、ケアマネジャーがモニタリングで問題点と思ったところを、A I を活用しながらバックデータから問題点を導き出すということができると使えるのではないかと。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
67	8	具体的に、モニタリングで口腔機能とか、栄養状態とか、いろいろ項目ある中で、例えば栄養状態にしても、ただ水分がとれている、とれていない、体重が何キロ減っているとかという、そういったところはモニタリングしてきます。ただそれに対して、じゃあその後どうしたいのかといったところで、具体的に、例えばそういった情報を入れたら、1 カ月後このままの状態だとかいうふうな状況になるから、早急に病院受診とか、主治医に相談とかって、何か具体的に、多分医療系の部分とか、みんなが弱いところに関して、そういう指針とか方針といったところが具体的にきちんとその項目が収集できていて、情報が把握できていてといったところで指標が出てくるとか、そういったものはすごく活用しやすいのかなと思うんですよ。	モニタリングで、栄養状態や水分摂取、口腔機能などいろいろな項目がある中で、医療系の情報はケアマネジャーが弱い領域。たとえば体重が何キロ減ったと入力すると、1 ヶ月後こうなってしまうので早めに病院を受診したほうが良い等の指標を出してくれると活用しやすい。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
68	インタビュアー	その情報収集はケアマネジャーの方がやっていらっしゃるんですね。	-		
69	インタビュアー	それを何かインプットします、ちょっとアセスメントのサイクルとまた近しくなってくると思うんですけども、それに対してちょっとこうしたほうがいいんじゃないですかという。	-		
70	8	わかってる人はすぐに動けると思うんですけども、結構見ていると状態がほんとうに悪くなってから慌ててなんていったところが、なれていない若い新人さんとか、そういった介護分野の人っていったときに、ちょっと見る視点が見えないというようなところを阻止するというか、気づいていただくといったところでは、ちょっとここは気をつけないと。例えば栄養状態だけでも歯はどうなのとかいうのが、観察する項目が出てきて、そこをフィードバックして観察してくるとか、そこを確認できるとか、それは自分だけではなくてほかの分野からも情報を集めてとかいったところで、チェックしなきゃいけない項目といったところを明確にするというのには、そういう自分が不得意な分野とと思っている人というか、ケアマネにはそういう使い方は有効かなと思うんですけども。	ケアマネジャーが不得意な分野からも A I が情報を集めて、チェックしてくれると有効。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
71	7	今の医療系のところだったら、主治医から、この状態になったら報告してねというデータを先に入れておいて、来て打った段階で、そうするとエラーコードでバーンと出てくれば、あっ、これやばいじゃんというふうに考えられるだろうし。	医療系の情報であれば、この状態になったら主治医に報告するといったことをあらかじめインプットしておけば、すぐに対処ができる。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
72	9	そうすると今、●さんの話が出てきたように、水分とか、体重が落ちてきただけじゃないんですが、歯の状態はどうなの、あっ、すごいね、入れ歯がすごい汚れていたんだねとか、例えば飲み込めないんだねとか、そういう全体像から見ていくといった部分から、あっ、これは病気なのかもしれないとか。たまたま私の利用者さんで、体重が落ちた方がいたんです。3 キロぐらい。どうしたんだろうねといったら、入れ歯が合わなくて当たっていたからという簡単なことだったので、そこで歯医者、訪問歯科を入れたケースもあったりとかして、やっぱり見る視点どこだといったところの……。	体重が落ちてきたけれど歯の状態はどうか等、全体像から見ていく部分が A I にあると良いのでは。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
73	8	なんでしょうね。モニタリングといったときにその視点が、大切なものが抜けない、ただ単に行って、どうですか、大丈夫ですかで終わるのではなくてというようなところがきちんと視点がわかるというようなところでは……。	単に訪問して大丈夫ですかで終わるのではなく、大切な情報・視点がわかるという点ではよいかもしれない。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
74	9	そうですね。見方が細分化されているということですよね。歯は、入れ歯は大丈夫とかいって、チェックとか入れて、ああ、大丈夫ねみたいな形で。	A I によって（モニタリングの）見方が細分化されるということ。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
75	9	あとは、私のほうで考えたのが、A I が入ったときにサービスの適正化とか妥当性、どうなのかなという裏打ちな部分があるといいのかなって。これが、例えば 1 0 0 %正しいとか、1 0 0 %正しくないって多分ないと思うんですけども、妥当性的なところでは A I が活用できるんじゃないのかなってという部分がないのかなって。	A I がサービスの妥当性の裏打ちをしてくれると良いのではないかな。100%正しい、正しくないということはないと思うが。	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
76	9	そうですね。そういったところも必要になって。今、●さんの言ったところだったりとか、あとはモニタリングにもつながってしまいうんですけども、結局今サービスを使っていて、満足、妥当だといった部分をバツと私たちが入れてくる、例えば事業所さんからも入れてくるって、総合的に、あっ、妥当だねというふうなところという部分で、そういった、ごめんなさいね、言い方は悪いかもしれない、私のイメージの中ではパーセンテージ的なところでやっていく、満足度みたいなところあるじゃないですか。	モニタリング時に、利用者の満足度を含めたサービスの妥当性をパーセンテージ的な形で表示しけると良いのでは。	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
77	6	それは短期目標とかが達成されたかどうかでとか。されたかどうかでパーセントでできるんじゃないかなと。	（サービスの妥当性は）短期目標が達成できた等をパーセンテージで表示できるのではないかな。	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
78	9	うん、なるほどね。だからどうなのかなという部分で。	（サービスの妥当性は）短期目標が達成できた等をパーセンテージで表示できるのではないかな。	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
79	6	モニタリングのときに。	（サービスの妥当性は）短期目標が達成できた等をパーセンテージで表示できるのではないかな。	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
80	9	なので要は、●さんも言ったように裏打ちがないじゃないですか。エビデンス、根拠的に、例えば行ったときに、出たときに、それってリスクの部分ですよ。どちらかというと、こういうことがあるよねとかってパーセンテージで、こういうことがあってこうなるよという提示だけれども、じゃあそのバックとして、サービスを使いましたといったときに、じゃあそのサービスを入ったときに妥当だったのかどうかとか、適正だったのかといった部分まで落とし込んでいけると、これは回っていくのかなというふうに私は考えたんですけども。	エビデンスが出せないということはケアマネジャーにとってリスクにもなりえる。サービスを入れたときにそれが妥当だったのかという部分を A I によって説明できると良い	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
81	インタビュアー	妥当かどうかというのは……。	-		
82	8	だからあれですよ。サービスとかでも、ケアマネ、専門家から見たら、このサービスはだめだろうと思っていても、利用者さんにとってはすごくそこが生きがいの場所であるというようなところもあるんですよ。だから一概に、ただチェックではじいてではなくて、だからなぜそれがいったところがきちんと私たちが押さえられていればいいわけなので。	ケアマネジャーや専門家が見てこのサービスはダメだろうと思っていても利用者にとっては生きがいの場所になっていることもある。単なるチェックではなく、なぜそれがよいのかを我々として押さえておきたい。	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
83	9	そうですね。そこの根拠ですよ。	（単なるチェックではなく、なぜそれがよいのかの）根拠を押さえておきたい。	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
84	8	根拠のところをきちんとやっぱり……。	（単なるチェックではなく、なぜそれがよいのかの）根拠を押さえておきたい。	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
85	9	きちんと押さえてね。	（単なるチェックではなく、なぜそれがよいのかの）根拠を押さえておきたい。	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
86	8	考える仕組みというか、ちょっとここ根拠を出しなさいって逆に指摘されるような、そういったことでもいいのかなと思うんですけども。	ケアマネジャーに対して根拠を出せという指摘をする機能でもよいかもしれない。	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
87	9	なるほどね。ああ、確かにね。	（ケアマネジャーに対して、根拠を出せという指摘をする機能でもよいかもしれない。）	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
88	8	ここちょっと根拠が甘いよって。その根拠を A I に出してもらうじゃなくて、あくまでも根拠を示すのは私たち、だけれども、その情報としては、こういったことといったところは、もちろん A I にはアドバイスがあってもいいかもしれないですが、最終的には、だけれどもといったところはきちんと押さえられているといったところと共存。ね、活用できるところは A I 活用してというような。	根拠を A I に出してもらうのではなく、根拠を出すのはケアマネジャーだが、A I のアドバイスがあってもよい。最終的にはケアマネジャーの責任として共存していくような。	利用者満足度・目標達成度の数値化	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
89	9	そう。私たちの判断や妥当性、今●さん言ってみたいに、私たちが例えば必要ない、必要ないと言ひ方は失礼かもしれないけれども、やっぱりここに行きたい、例えばA I だったら、このインテークとかアセスメントの段階で、お金がないんだけどこの有料の高いところに行きたいというふうになったときに、A I はこの方はお金がないから行けません、ビビッといて、そこを外されちゃうかもしれないですから。でも、私たちケアマネだったら、ここ高いかもしれないけれども、週に1 回行ける努力をしようとかいうふうに、その手だてを考えるわけですよ。ここはやりくりして、これは毎日行けないけれども、月に1 回行けるよとかいうところまでの望みだったり、	インテークやアセスメントの段階で、金がないけれど有料の高いところに行きたいとなった場合、A I によるプランニングであればお金がないから行けないとなるが、ケアマネジャーは週に1 回行ける努力をしようといった手立てを考える。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
90	9	あとはそうやって一緒に考えてくれて、搬送してくれてありがとう、相手を認められる、承認欲求を満たすとか、そういったいろいろな駆け引きをしていく、最終的にはそこに行かなくても、「●さんが一緒に搬送してくれたからうれしかったよ。ありがとう」と言えば、それはそれで終わってしまう可能性だってあるわけですよ。実際にやってみただけでも、いや、自分にはちょっとそこは料金がなくてやっぱり合わなかったと思えばいい話で、そこに行きたいと思ったときに、一緒に行きたいんだね、じゃあちょっと行ける手だてを考えてみようよというふうに持っていく、それは思いいじゃないですか。それはA I はできないし、どうかなという部分。	利用者の承認欲求を満たす、一緒に考える、搬送に付き添う等で「ありがとう」と言ってもらえればよい。結局料金がなくて最終的には利用者に合わなかったとしても、そこに行きたいと思ったときに、一緒に行きたいんだね、じゃあちょっと行ける手だてを考えてみようよというのは「思い」。それはA I はできないし、どうかなという部分。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
91	インタビュアー	ありがとうございます。そうしましたら、ちょっと一旦2 つ目の質問に行くんですが、今のA I は先ほどちょっとお話ししたように、まだ未熟な部分もありますということですが、A I がもうちょっと発達することもあり得ますし、将来において皆様の業務のサポート、サポーターとしてどのような活用があり得ますか。今のものにどんなプラスオンしてくれるとよりいいかということについて、ちょっともう1 回改めてお伺いしたいと思います。で、一番お伺いしたいのは、やっぱりこのアセスメントのところなので、先にちょっとそこをお伺いしたいなと思っているんですが、具体的な質問としては、例えば先ほどケアマネジャーさん、最終的につづらなさいいけない書類いっぱいあると思うんですが、2 表とか3 表とかがアセスメント時につくられるものだと思うんですが、もうちょっとこんなことをしてくれとすぐ助かるんだけどみたいなことありましたら、改めてお伺いしたいと思います。	-		
92	10	私、これお願いしたいなと思っているのが、今後サービス事業所の選定なんですけれども、中立公平ということで、やっぱり利用者に選択してもらう、自己決定してもらうというところに持っていきたいんですが、まず利用者様の希望としてこういう感じのところがいいといったデータで、パッと5 バターンぐらいの事業所が出るみたいな形で、まずこの近隣で送迎範囲が可能な事業所だとこれだけありますというのをまず示せば、そこから、じゃあここから無料体験をしながら、ご本人に合う事業所を探しましょうというふうなところができるのかなと。	サービス事業所の選定について、中立公正ということで利用者に決定してもらうところに持っていきたいが、まず利用者の希望を踏まえたデータベースとおすすめ機能が欲しい。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
93	インタビュアー	事業所探しのところですか。	-		
94	10	そうですね。そこをちょっと手伝ってもらえれば。これは根拠で、じゃあ患者とかにどうしてこの事業所を決めたんですかといったときの示せるかなと。	A I に事業所探しを手伝ってもらえれば、なぜその事業所に決めたのかの根拠にもなる。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
95	10	そうそう。そこでこの選択肢から利用者に合うものを選んできましたというふうになれば。	利用者に（A I が探した）候補事業者を複数提示して選ぶことができると良い。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
96	9	そうですね。複数提示してというところと……。	利用者に（A I が探した）候補事業者を複数提示して選ぶことができると良い。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
97	10	複数提示というところで……。	利用者に（A I が探した）候補事業者を複数提示して選ぶことができると良い。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
98	7	どうしても法令遵守がもう絶対条件のところ、今回の4月の法改正のところでかなりケアマネのやらかなきゃいけない領域がガーンとやられている以上、そこの手伝いをA I がしてくれるとかなり楽にはなるかな。	4月の法改正でケアマネジャーのやらなければならない領域が増えるので、その手伝いをA I がしてほしい	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
99	10	さっきの話じゃないですけども、この事業所に行きたいとなったときに、じゃあほかのところも紹介したんですかと思うんですよ。一応我々今、説明しますけれども、その前にそういったデータでサービス実施可能な事業所はこれだけありますということを提示できれば……。	利用者が行きたいところだけでなく、他の事業者についても説明するので、データでサービス実施可能な事業所はこれだけありますということを提示できれば。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
100	7	逆にそれ、書面が何かで出してもらえれば。	（サービス実施可能な事業所について）書面が何かで出してもらえるとありがたい。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
101	インタビュー	タウンページみたいなものがあったり。	-		
102	10	市町村でリストはあるんですけども、そこに特色とか、そこまでき加われば、もっとよりいいのかなと。	市町村で事業者のリストはあるが、それに特色等が加わればもっと良い。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
103	8	というか、自分でまずその事業所を知らないで、ただその書面だけでこの事業所っていうのは怖くないですか、ちょっと。	自分でその事業所を知らず、リストで出てきたもので推薦するのは怖い。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
104	10	ああ、リストで出てきたもので把握していないと。	リストで出てきたもので自分が把握していないと推薦はできない。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
105	インタビュー	実際に下見とか。	-		
106	7	実際にリストを出すものを全て使うわけではなくて、大体利用者さんってどこの事業所を使いたいかというのを決めてく方もやっぱり中にはいらっしゃるんだけど、でも今回の法改正の中で複数提示しなきゃいけないとなったときに、もう本人たちはここしかない、でも、うちで一生懸命説明を口頭でしたとしても、その書面を使ってにしても、多分聞いていない人は聞いていないじゃないですか。言い方は悪いかもしれないけれども、その自治ライフとかじゃないんだけど、自分たちがここまでちゃんとやったよというのを正直考えるのは。	A I が出したリストを使うのではなく、利用者の中には、使いたい事業者を決めている人もいるが、ケアマネジャーとしては複数の事業者を提示する必要があり、言い方は悪いが証拠として候補が欲しい。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
107	10	そうそう。そういうことなんです。	（ A I が出したリストを使うのではなく、利用者の中には、使いたい事業者を決めている人もいるが、ケアマネジャーとしては複数の事業者を提示する必要があり、言い方は悪いが証跡として候補が欲しい。）	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
108	8	だから自分である程度情報を持っていると……。	ケアマネジャー自身もある程度事業者の情報は持っているが、（複数の事業者を提示する必要があり、言い方は悪いが証跡として候補が欲しい。）	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
109	7	それは持っていますけれども。	ケアマネジャー自身もある程度事業者の情報は持っているが、（複数の事業者を提示する必要があり、言い方は悪いが証跡として候補が欲しい。）	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
110	8	持っていますよね。そのときに、例えばこの近辺で、今お話を聞いた中でこういった事業所で、ここはこういう特徴、ここはこういう特徴というのをご説明しながら、3つとか2つの中で……。	（ケアマネジャー自身もある程度事業者の情報は持っているが）利用者から話を聞いた中で事業所ごとの特徴を2、3説明しながら提示したい。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
111	10	口頭でやりますけれども、それを行ったという根拠として何かこうね。	事業所の情報提供を通常口頭でやるが、それを行った根拠として（ A I が書面など）出してくれると良い。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
112	7	だから自分たちを守るため。	ケアマネジャーが自分たちを守るために（事業者情報の複数提示機能が）必要	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
113	9	そうそう。まずそれじゃないですか。	ケアマネジャーが自分たちを守るために（事業者情報の複数提示機能が）必要	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
114	インタビュアー	実際はあれですか。皆さんもやっぱり行ってみて、話してみて、この事業者さんいいなとか。	-		
115	7	基本相談員さんは横のつながりがあるので、じゃあ連絡しておいてあげるから見学に行つてねという感じでは話はするので、全く知らないところに振というのは正直怖くて。	事業者の見学を全件行っているわけではないが、横で誰かがつながっているの、連絡し合ったりしている。まったく知らない事業所に依頼するのは正直怖い。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
116	10	そう。できないですね。	（まったく知らない事業者に依頼するのは怖くて）できない。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
117	7	うちは●地区、●地区が実施エリアなんだけれども、エリア外の方で、本人も言うし、主治医のほうからもしひ相談に乗ってあげてと言われると、さっきの話じゃないですけども、地域のやつを入れると●市なら●市のやつが、こういうのが出せるというお話があるのであれば、そういうのをちょっと活用しながら、それを全てじゃないですが、その中でどういうふうな形でできるかという。	自分は5つぐらいの地域を担当しているが、弱い地域もあるので地域ごとに情報出せるのであれば、それを活用しながら仕事したい。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
118	9	ツールとしてね。道具としてね。（ A I が地域ごとに情報出せるのであれば）	A I が地域ごとに事業者情報出せるのであればツールとして使いたい。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
119	10	最初のね。最初の一度目にこれを見ちゃう。	（ A I が地域ごとに事業者情報出せるのであれば）説明の最初の段階で見たい。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
120	9	これがこうなっているねと。	（ＡＩが地域ごとに事業者情報出せるのであれば）説明の最初で見たい。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
121	10	これを詳しくここを説明していく段階で……。	（ＡＩが地域ごとに事業者情報出せるのであれば）詳しく説明する段階で見たい。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
122	9	そうすると楽ですね。	（ＡＩが地域ごとに事業者情報出せるのであれば）何もないところから説明するよりは楽。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
123	10	何も無い真っ白のところよりは。	（ＡＩが地域ごとに事業者情報出せるのであれば）何も無いところから説明するよりは楽。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
124	9	楽ですね。	（ＡＩが地域ごとに事業者情報出せるのであれば）何も無いところから説明するよりは楽。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
125	8	今リハビリの実施で、ＡＣＴでしたっけ、全部情報を入れて評価を返してもらってというようなものが始まっていますよね。それが全サービスで行われて、そういう情報がきちんと一元化されてという、それを使えるという、すごいいろいろな評価とか、あとは選別する、選択するといったところでは広がるかもしれないですね。	サービス事業者の特色や評価が全サービスにおいて情報として入っていて、一元化されていると活用が広がるのでは。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
126	8	データがね。リハだけじゃなくて、その事業所のいろいろなデータといったところが活用できているといいですよ。ね。	サービス事業者の特色や評価がデータとして活用できると良い。	利用者に合ったサービス事業者選択サポート	他制度やサービス等の情報提示（支援）
127	インタビュアー	●さん、いかがですか。	-		
128	6	私は将来的に、すごい将来的なんですけれども、サービスと入れたらば空き情報がもう瞬時に、いつも電話の対応でものすごく多くなっちゃうので、電話だけでも結構な時間を要しているんですね。苦情対応とか、いろいろなことがあるんですけれども。だからサービスを入れたときに、ここは今、今何床あいていますとか、ここは大丈夫ですとか、旅行会社の宿予約じゃないんですけれども、あんなふうにコンタクトを一発で将来できれば楽かなと。	サービス調整の電話だけでも結構な時間を要しているので、旅行会社の宿予約のように、空き状況を一発で検索できれば将来楽になると思う。	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
129	9	だからそれが、最新バージョンが常に更新されているみたい。要は受付がこうあって、今何番、何番と出る。だからそれが常にタイムリーに変わって、お互いの情報共有が、今３名あいていますとかいうのがね。	事業所の空き情報が常に最新で何番はいま何人空いています等更新されていると良い	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
130	6	何となくどのぐらい空いているかがわかれば、利用者さんにもそのときに、今は満床だから、もうちょっと待たなくちゃならないですよとかいうのを説明できるかなとは。	事業者がどのぐらい空いているかがわかれば、利用者にもいまは満床だから待たなくてはならないと説明できる。	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
131	9	そうですね。	（事業者がどのぐらい空いているかがわかれば、利用者にもいまは満床だから待たなくてはならないと説明できる。）	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
132	10	ショートでね、やっぱりそこはね。	（事業者がどのぐらい空いているかを知りたいのは）ショートステイ。	サービス事業者の空き情報提供・調整サポート	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
133	インタビュアー	済みません。何か今、多分欲しいデータみたいなお話になっているかなと思ひまして、ちょっとここで質問 2 番のところでお聞きしたいところなんですけれども、ここはどちらかというと、そこに近いものもあるのですが、将来的な A I というところで、一番最初に課題に挙がっていたコミュニケーションとかが結構とれるようになってきたとか、においたとか、そういうものも何か判断して、そういうものができ上がったときに、今は多分そういうものがないからそういうものは人がやるべきだとなってきているんですが、そういうものがだんだんできるようになったときに、何かこうもっと、でもそうなくても人って絶対必要だと思うんですよね。そうなったときに、そういうことができるようになったときに、すごいイメージしにくいと思うんですけど、何か思いつくところで、そこまですることができるになったらこういうところまで手伝ってくれるとありがたいなみたいなのが、ございましたら。	-		
134	8	それこそ言葉でこちらがやりとりしているものを聞いて、それを言語化に落として、もう事業所に戻ったらば、その会話がそういった文章である程度、私たちがそこから引っ張ってこられる。今メモをとってやっていますけれども、やっぱりメモをとっているとどうしても視線が外れちゃったりとか、そっちに集中しちゃったりとかありますし、逆に言ったら、そういった A I だけでボタンをプチプチ押していいたら、それはやっぱり感じとして向こうがとるイメージもあるので、そういう何か言葉。	会話をメモで取っていると視線がはずれたり、書くほうに集中してしまうとことがあるので、利用者との会話を自動で記録して、事業所に戻ったら会話記録ができてという機能が欲しい。	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
135	8	今●●というインターネットでいろいろなサービスツールを使わせてもらっているんですけど、そこでもボイスでとれて、それをパソコンに送れたり、写真を送れたりとかというのをちょっと活用しているんですけど、そういったものがもうちょっと手軽に、身近にできると、すごく言葉の表現だとかはわからなくても、ある程度必要なところ、例えば何かこう、私たちがコメントとか何か言葉をやると、そこが重要なところだよとかいったところをきちんと押さえておいてくれる、そういった機能とかはありがたいなと思いますね。	音声や写真を気軽に記録できて、ケアマネジャーのコメントの重要性を判別してくれる等の機能があると良い。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
136	インタビュアー	重要ワードをちょっとピックアップしてくれるような機能。	-		
137	8	ここがこの面接の核になるところだよって、コアの部分だよとかっていったところがきちんと残せてというような。	ここがこの面接の核になるところとおいことがきちんと残せる機能あれば。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
138	7	今の●さんの話を聞いていて、ちょっと違うかなと思ひながらなんだけれども、うそ発見器とかで言葉の抑揚でほんとうのことを言っているとか、うそをついているとかって……。	言葉の抑揚でほんとうのことを言っているとか、うそをついているとかを判別する機能があると良いのでは。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
139	10	心理をね。相手の心理を A I で。	相手の真意を A I （の言葉の抑揚を読み取る機能）で判別できると良い	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
140	7	そういうのが A I が、その気になったところをこういう話のときにこういうふうな感情の変化があったよみたいなのが、もし出せるのであれば、自分たちが気づけなかったところが気づけて、それで何かをしてもらうというわけじゃないんだけど、ちょっと声が震えましたとか、ここのところは声が上ずったとか、何かこう口ごもったとかというところ、これ何か多分いろいろな人の音声データをとっていけばできないんじゃないかなという。それが A I のところなのか、よく海外の戦争地域なんかでやるときに、うそ発見器のところでどうたらなんていう話があると、そういうのを使いながら、こちらが聞き逃した、I C レコーダーでとっていくというもあるけれども、でもそれも目の前にどんと置いてやるのは、隠しながらとったりとかというふうになるのであれば、逆にその音声のクリアなところでどうなのか、難しいのかもしれないですが、そういうのが、自分たちが何となく気づいているんだけど、そこがほんとうにそうなのかなというのがデータとして、ごめんなさい、どうしても A I イコールデータというイメージが強過ぎるので、考えていく言葉の強弱とか震えとかというので、何か心理の変化があったよというポイント、ポイントを。	感情の変化を A I がとらえることができれば、自分たちが気づけなかったところが気づける。ちょっと声が震えましたとか、ここのところは声が上ずったとか、言葉の強弱とか震えとかというので、何か心理の変化があったよというポイントを教えてくれると良い。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
141	9	感情のあれですね。	感情の変化を A I がとらえることができればよい。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
142	インタビュアー	●さんと●さんのお話の共通点は、多分 2 人とも、皆さんそうだと思うんですけど、利用者さんとの面談のときはもうそこに……。	-		
143	7	集中したいです。	（利用者との面談時は対話に）集中したい。	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
144	インタビュアー	集中したいと。目線とかも外したくないし、対話に集中したいと。だから、記録は勝手にとってくれたほうがありがたい……。	-		
145	8	なおかつその記録として、文字がもうできている。事業所に行ったら文字化されているというのは最高にありがたいです。	（利用者との面談時は対話に集中したいので）記録は自動で A I にとってもらい、なおかつ事務所に行ったらすでに文字化されていると最高にありがたい。	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
146	9	ありがたいですね。	（利用者との面談時は対話に集中したいので、記録は自動で A I にとってもらい、なおかつ事務所に行ったらすでに文字化されていると最高にありがたい。）	利用者との会話内容の自動文字化	収集情報の記録自動化（負荷軽減）
147	8	それをコピーをして、プランのほうに例えば張りつけるとかで、もうある程度核のところできていれば、もうプラン、帰ったらできているというような状況になるのかな。A I が出してくれているんではなくて、自分が導き出したアセスメントの中で、課題はじゃあこうですよといったところが、ちゃんともう文字になっていて、じゃあ目標はこういったところを目標にできるかなというようなところが、もう目標として出ていて、それがもうポンとつくれるというような状況までにしていただけたらば、A I 万歳だと思います。	A I が出すのではなく自分が導き出したアセスメントが文字になっていて、目標設定も候補が出ていて、事務所に戻ったらすぐケアプランが作れる状況になっていれば A I 万歳だと思います。	定型的な目標設定	パターン化した目標設定（支援）
148	インタビュアー	短期目標、長期目標の提案をしてけると。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
149	8	提案というか、こちらでしたものに関して、そうだねという同意までがそこで確認できれば、もう実際には帰ったらそこでプランはできているわけですから。	（短期目標、長期目標を）ケアマネジャーが策定したのに対して、裏付け的に確認できると良い。実際にはアセスメントが終わった時点でケアプランは頭の中にできているので。	定型的な目標設定	パターン化した目標設定（支援）
150	7	音声認識でニーズみたいな話をしたときには、ニーズのところで1番、2番、3番で割り振ってくれて、じゃあ長期的にはこんな感じでやりましょうか、じゃあ6カ月ぐらいこんな感じでやりましょうかという、ダーッって。こんな感じ使ってみますというのを、A I が考えたのとケアマネが考えたのをミックスしていけば、もう2表がどんとでき上がる。	利用者とニーズの話をしたときにはA I が音声認識でニーズの1番2番3番とA I が割り振ってくれて、長期目標短期目標はこんな感じでなど、A I が考えたものとケアマネジャーが考えたものをミックスしていけば、もう2表ができあがっているということがよいのでは。	定型的な目標設定	パターン化した目標設定（支援）
151	8	それができたら。	（利用者とニーズの話をしたときにはA I が音声認識でニーズの1番2番3番とA I が割り振ってくれて、長期目標短期目標はこんな感じでなど、A I が考えたものとケアマネジャーが考えたものをミックスしていけば、もう2表ができあがっているということがよいのでは。）	定型的な目標設定	パターン化した目標設定（支援）
152	インタビュアー	最高な感じしますよね。	-		
153	9	そうですね。	（利用者とニーズの話をしたときにはA I が音声認識でニーズの1番2番3番とA I が割り振ってくれて、長期目標短期目標はこんな感じでなど、A I が考えたものとケアマネジャーが考えたものをミックスしていけば、もう2表ができあがっているということがよいのでは。）	定型的な目標設定	パターン化した目標設定（支援）
154	7	あとケアマネは話を聞いて、コミュニケーションとりながらやるんだけど、足りないところをA I に補ってもらいながら、でも自分の意見も言いながらプランに反映できるのは。	ケアマネジャーは対話に集中し、利用者とコミュニケーション取りながら、足りないところをA I に補ってもらいながら、でも自分の意見も言いながらプランに反映できるのは良い。	定型的な目標設定	パターン化した目標設定（支援）
155	9	最高ですけれども、あとは足りないところ、見えなかったところが、こういうのはどうですかという導き方、さっきのところで●さんの言った感情がどうだったんだろうといったところを、こういうリスクがこの人はあるんじゃないですか、もしかしたらこういう背景ありませんかみたいな疑問点を投げかけてくれるとか、そういうのもあると非常に楽なのかな。	ケアマネジャーに対して、A I がこういう案はどうかという提示、または利用者の感情が本音ではどうだったのか、ケアマネジャーが気づかないリスクや背景を投げかけてくれると楽になる。	定型的な目標設定	パターン化した目標設定（支援）
156	8	業務は十分。	（ケアマネジャーに対して、A I がこういう案はどうかという提示、または利用者の感情が本音ではどうだったのか、ケアマネジャーが気づかないリスクや背景を投げかけてくれると楽になる。）	定型的な目標設定	パターン化した目標設定（支援）
157	9	十分減りますよね。	（ケアマネジャーに対して、A I がこういう案はどうかという提示、または利用者の感情が本音ではどうだったのか、ケアマネジャーが気づかないリスクや背景を投げかけてくれると楽になる。）	定型的な目標設定	パターン化した目標設定（支援）
158	10	ちょっと語弊があるかもしれないんですけど、我々在宅のプランナーですが、施設プランだったらA I さんでできるのかなんかをちょっと思ったんですけど。	施設のケアプランだったらA I でできるのかもしれない。	その他(施設ケアプラン作成)	その他(施設ケアプラン作成)
159	8	私もこれを読んで思ってきました。まず、施設の画一的な環境。	施設の画一的な環境があれば、A I でのケアプラン作成は可能では。	その他(施設ケアプラン作成)	その他(施設ケアプラン作成)

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
160	10	そうそう。そういう環境だったら……。	施設の画一的な環境があれば（A I でのケアプラン作成は可能では）。	その他(施設ケアプラン作成)	その他(施設ケアプラン作成)
161	8	本来だったら、その方のやっぱり施設に入っても望む暮らしに近づけていっていただきたいというところで、A I 任せではもちろんいいんですけども、実際にはもう条件がそろってしまって、施設での動きが画一的になっている部分に関してだったらできるのかなって、私も思いました。	本来であれば、施設に入っている、望む暮らしに近づけていただきたいので、A I 任せではないが、実際には条件がそろってしまって動きも画一的になるので、できるかもと思う。	その他(施設ケアプラン作成)	その他(施設ケアプラン作成)
162	9	うんうん、思うんですね。確かに。	（本来であれば、施設に入っている、望む暮らしに近づけていただきたいので、A I 任せではないが、実際には条件がそろってしまって動きも画一的になるので、できるかもと思う。）	その他(施設ケアプラン作成)	その他(施設ケアプラン作成)
163	7	できることが限られますからね。施設の中では。	（本来であれば、施設に入っている、望む暮らしに近づけていただきたいので、A I 任せではないが、実際には条件がそろってしまって動きも画一的になるので、できるかもと思う。）	その他(施設ケアプラン作成)	その他(施設ケアプラン作成)
164	9	そうですね。そうですね。だからあまり、結局何、例えば10個ぐらいしかないといったところに、じゃあこれはどうですか、どうですかと個別化で、じゃあこれはこうでというふうなところが卒には決められているので、在宅だけがどうしても全てでありになってしまうといった部分では。それだからおもしろいんですけどもね、在宅って。	施設の場合、10個ぐらいしか選択肢がないところに、個別化といっても卒は限られている。	その他(施設ケアプラン作成)	その他(施設ケアプラン作成)
165	インタビュー	残り2つの質問をやらせていただきます。3つ目の質問、ケアマネジメントのプロセスの中で、A I じゃなくて、A I がどんなに発達しても人間じゃなきゃだめだ、人間が担うべき仕事について伺います。先ほど来いろいろご意見も出ていまして、例えばインタークのとときの五感で感じるような、音とか、においとかの情報、そういうものはやっぱり人間じゃないということですし、皆様がまさに利用者さんとお話をされる対話の部分ですよね。そこというのは絶対に人間が担い続けたいいけないコアな部分だろうと思います。改めてケアマネジャーというお仕事を振り返るといって、ご自身でイメージされた中で、ここはA I にとられる、とられないとかではなくて、やっぱり人間じゃないとできないんじゃないかと思われるところ、改めて教えてください。一応またインタークから、アセスメントから、ケアプラン作成からモニタリングみたいな、全体を通して伺いたいんですけども。			
166	7	人間じゃなきゃいけないとなると、やっぱり話をするというところで、今まで利用者さんとか、家族とかの話ということは言っていたと思うんですけども、これ絶対ケアマネとか、人間じゃなきゃだめだよなと思うのはお医者さんとかの話、主治医との話をすると、これA I が「センセイ、コンナノドワンデスカ」と言ったら、怒られると思うんですね。逆にお医者さん、それこそ利用者さんよりお医者さんのほうが気難しいので。	医者、主治医との会話はA I には無理。利用者より医師のほうが気難しいので。	主治医等の関係者との交渉、駆け引き	関係者との折衝
167	9	そうですね。一番の鬼門ですよね。	（主治医とのコミュニケーションは）一番の鬼門。	主治医等の関係者との交渉、駆け引き	関係者との折衝
168	7	だからケアマネが医療連携がとれないと言われていたところだし、医師会の先生なんかと話すると、「そんな時間ねえもん」とはっきり言われてしまうところがあるものをA I に変えたら、そんなコンピューターごときに何がわかると言われて、多分やったださらない先生が増えてくると思うので。	ケアマネジャーが医療との連携がなかなか取れないのは、先生方に「そんな時間はない」とはっきり言われてしまうところ。そこをA I に変えたらなお対応してくれない先生が増える。	主治医等の関係者との交渉、駆け引き	関係者との折衝

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
169	インタビュアー	おっしゃるとおり、そういう意味ではあれですね。お医者さんが一番ハードル高いところだと思うんですが…。	-		
170	7	高いです。	（主治医とのコミュニケーションは一番ハードルが）高い。	主治医等の関係者との交渉、駆け引き	関係者との折衝
171	インタビュアー	例えばそれ以外の医療、看護師さんだったり、いろいろなチームをつくりますよね。ケアマネジャーさんとして。その事業者さんとかの方々との連携を含めてどうでしょうか。お医者さんが突出して難易度高いですか。	-		
172	7	お医者さんはまずつかまらないですからね。看護師さんは逆に入院していたりとか、施設に入ったりしているときであれば、いつならいというのを相談員さんに話をしておけば、大体何人かいらっしゃる中の1人はつかまえられるんです。お医者さんって、基本各1人じゃないですか。となると、この先生がこの時間でアポとったとしても、診療時間が押していたり、急患が入ったりとなると、もう製薬会社の方なんかも先生と話ができないというのと一緒に、やっぱり私も同じ人間ですから。それを、だからメールとかファクスでとなると、先生が意図しているところの意味合いが読めなかったりするんです。	医師はまずつかまらない。診療時間が押したり急患が入ったりとなるので、メールやFAXで連絡を取ろうとすると、先生の意図しているところの意味合いが読めなかったりする。	主治医等の関係者との交渉、駆け引き	関係者との折衝
173	7	だから正直なところ、利用者さんのアセスメント、インテークからアセスメント、モニタリングでプラン立ててというのもあれだけれども、お医者さんから情報もらうというのと同じぐらいアセスメントをしていかなければいけない流れがあると、そこはちょっと、もらった情報をA Iに入れてA Iが解析してくれるというようになればいいのかもしれないですけども。	利用者だけでなく、医師から情報を得るにも医師との間でアセスメント的に情報収集していかなければならない。	主治医等の関係者との交渉、駆け引き	関係者との折衝
174	インタビュアー	主治医意見書ってあるじゃないですか。あれだけではやっぱり読み取れないものは多々……。	-		
175	9	ありますよ。往々にして大きい病院、どことは言いませんが、病気だけとか、あれ、ここの部分の認知の部分は？歩行の部分は？これ書いてないんですけど、読み込めなくてもう1回区分変更するとか、それがほんとうに保険の無駄遣い。先生が、主治医意見書がちゃんと書いていないことによって、いくら調査とか、立ち会いとかしてやっても、なかなかそこが反映されなかったら、ほぼゼロとは言いませんけれども、10%ぐらいの情報しかない。だからとりに行ったりとか、どうなんですかとかと面談したりとかという二度手間をまたやることは、往々にして多いんですよ。それは個人病院じゃなくて、大きい病院の先生が書いてくれない。ほんとうに2カ月、3カ月待ちの先生も、今でもいらっしゃる。ああ、あの先生はごめんね、3カ月待つねとか、3カ月待つんですか、日程1カ月となっていますよねというふうな説明とか、そこの辺はほんとうにもう、ガチで今やっている、今現場でライブでやっていて、ほんとうに3カ月待てる状況なのかとか、やっぱりそこは自治体のほうからとか、私たちが「先生、済みません。在宅プランにしたいので、ここの部分書いてもらえませんか」とか、そこで怒ってしまう先生もやっぱり中にはいらっしゃるんですよ。私はここの病院だけ診てる、病気だけ専門で診ているんだから関係ねえだろうっていうふうに言われる先生もいらっしゃるの、その部分はちょっとどうなのかって。今困って。	主治医意見書だけではわからない。詳しく書いてくれる先生もいるが、大病院だと、分業制になっているので、病気だけのことしか書いておらず、認知機能や歩行機能などについては情報がないことも多い。なので先生に情報を取りにくいなどの二度手間は往々にしてあるし、2、3ヶ月待たないと会えないとう先生もいる。	主治医等の関係者との交渉、駆け引き	関係者との折衝
176	インタビュアー	ご苦労が多いところではあるものの……。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
177	9	一番必要な。	一番必要な（医師からの情報がなかなか取れない。）	主治医等の関係者との交渉、駆け引き	関係者との折衝
178	インタビュアー	ありがとうございます。あと例えば、アセスメントにおける情報収集は、もし A I がある程度発達したら、音とか、においとか、もうちょっと意味づけできるようになるかもしれないけれども、最終的にそれを総合していうところだったり、あるいはそれを含めて課題を抽出する、その人のニーズだったり、その人のバックグラウンドも含めて目標をつくっていくみたいなのところはどうでしょうか。	-		
179	6	課題、ニーズはある程度情報量が入れば、ニーズとしては上がるんじゃないかと思います。課題、ニーズは。	（アセスメント時）課題、ニーズはある程度情報量が入れば、A I で出すことは可能ではないか。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
180	7	今のシステム上でも、アセスメントを入力すると課題はバババツと出てくるところがあるのが、それがもう少し、よりその人らしくなる。	いまの支援ソフトでもアセスメント情報を入力すると課題はバツ出てくるものもあるが、A I によってそれがもう少し「その人らしい」ものになると良い。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
181	7	多分今のシステム上だと、少ないデータの中からこういう問題じゃないんですかという、その箇条書き的なところがもう少しこう……。	いまの支援ソフトでもアセスメント情報を入力すると課題は出せるのだが、A I によってそれがもう少し「その人らしい」ものになると良い。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
182	インタビュアー	きちんとその人にあった。	-		
183	10	肉厚にやるというかね。	A I でもう少し肉厚な課題分析ができるとよい。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
184	7	それを人間の目で見ても、妥当かどうかの判断をしていくという。	A I が抽出した課題、ニーズをケアマネジャーの目で見ても、妥当かどうかの判断をしていければ業務効率化にもつながる。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
185	9	加筆修正みたいなところですね。	（A I が抽出した課題、ニーズをケアマネジャーの目で見ても）加筆修正していくイメージ。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
186	7	そこの事務時間は減るだろうなという。	（A I が抽出した課題、ニーズをケアマネジャーの目で見ても）妥当かどうかの判断をしていければ業務効率化にもつながる。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
187	9	ああ、そうですね。うん。	（A I が抽出した課題、ニーズをケアマネジャーの目で見ても）妥当かどうかの判断をしていければ業務効率化にもつながる。）	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
188	6	見えないニーズというのがあるじゃないですか。私たちが見えて見えないニーズというのが、もしかしたら A I の人から出してくれるという可能性。こういうニーズもあるんじゃないですかという提案が出てくるのかなと思うんですね。	ケアマネジャーが見えていても、見えないニーズを A I が出してくれるという可能性もあるのではないかな。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
189	インタビュアー	逆に A I に見えないニーズを、ケアマネジャーさんがご経験と実際の現場でしか見られないものというのもあるのかなと思うたりするんですけども。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
190	8	なので、基本使いこなせなければ、もちろんあれなので、そこが足りないかわからなければ、結局問題は全然解決しなくて、なので学習として使って、育成はやっぱり必要だと思うので、現場レベルもそうなんですけれども、やっぱりあわせてケアマネジャーの質の向上というか、そういったものがやっぱりないと、気がつかないわけでもんね。例えば、A I も気がつかなかった、ケアマネも気がつかなかったといったら、気がつかないままでもんね。だからうまく使うツールとして使いこなせないというようなところはあるので、任せっきりでなくて、自分たちのそういった基本的なところはきちんと勉強しつつということだと思うんですけども。	ケアマネジャーが利用者のニーズや課題に気づいている前提で、A I をツールとして使いこなしていかなければならない。A I が気づけなかったらケアマネジャーも気づかないということだとケアマネジャーの質の向上にはならないので、ケアマネジャーは基本的なところはきちんと勉強することが前提。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
191	インタビュアー	なるほど、なるほど。ありがとうございます。例えば、そうですね。ちょっと話を変えて、サービス担当者会議とかはどうでしょうか。会議をA I が主催するってなかなかイメージできないと思うんですが、人間じゃないとやっぱりだめな領域の中にそういったものも入ってきますか。	-		
192	8	合意形成の場ですので、ケアプランの確定をさせるための合意形成の場、あとは問題が何か起きたときにきちっとそれをみんなで共有をして、問題解決のための方法、そういったものをきちんとするような場なので。	サービス担当者会議はケアプランの確定をさせるための合意形成の場、あとは問題が何か起きたときに関係者で共有し、課題を導き出すための場なので（A I 支援は難しい。）	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
193	インタビュアー	それはまさにその担当者。	-		
194	9	うん、そうですね。担当者で、結局チームケアで担当者会議で導き出された結論が、結局は、ああ、じゃあ総合的なところに反映される。1 表の下で、皆さんこういうことで集まって、こういうことで皆さんでチームを形成しましたねというのが合意形成で、ここの出口と思うんです。だから……。	サービス担当者会議で導き出された結論が第 1 表の下「総合的な援助の方針」に反映される。皆でチームを形成しましたねという合意形成をサービス担当者会議で行っている。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
195	インタビュアー	そういうことですね。	-		
196	7	どうしても使わなきゃいけないといったら、タイムマネジメントだと思うんです。	サービス担当者会議でA I を使うなら、タイムマネジメントではないか。	サービス担当者会議の所定時間内の意見集約	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）
197	9	そうですね。	（サービス担当者会議でA I を使うなら、タイムマネジメントではないか。）	サービス担当者会議の所定時間内の意見集約	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）
198	7	タイムマネジメントで、こんな流れでまとってきたけれども、そろそろまとめなさいという。	（サービス担当者会議でA I を使うなら、）このような流れで意見が出たので、そろそろ話をまとめなさい等の指示をするタイムマネジメント機能。	サービス担当者会議の所定時間内の意見集約	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）
199	9	そうそう。今ね。	（サービス担当者会議でA I を使うなら、このような流れで意見が出たので、そろそろ話をまとめなさい等の指示をするタイムマネジメント機能。）	サービス担当者会議の所定時間内の意見集約	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）
200	10	冷静にね。	（サービス担当者会議でA I を使うなら、このような流れで意見が出たので、そろそろ話をまとめなさい等の冷静な指示をする機能。）	サービス担当者会議の所定時間内の意見集約	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
201	7	担当者会議自体が時間を決めてやりなさいって、もう口をうるさく研修でも言われている状況なので。	担当者会議自体が時間を決めてやりなさいと、もう口をうるさく研修でも言われている状況。	サービス担当者会議の所定時間内の意見集約	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）
202	9	そうですね。時間の中で集約するってやっぱり大事だと思うんですよ。皆さんやっぱり、デイだったら送迎の兼ね合いがあったりとか、次の段階にあると思うので、そこは決めては行くんですが、あらかたのおおよそなので、例えば2時から2時40分までやりますと。大体のおおよその目安で40分間いただきますねということは必ず説明はしてありますけれども、例えば30分で終わるか、50分で終わるかは、それは違ってくる。その場の流れだったりとか、問題点がポコポコ出てきて、あれ、違うなとかいったときはもう1回出し直してということではやっていますので。そこは人間だな。	サービス担当者会議を時間の中で集約するのは大事だが、その場の流れや問題点への対処は人間の役割では。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
203	インタビュアー	ほんとうにケアマネジャーさんってすごくマルチな能力がないとあれかなと思うんですが、ケアマネジャーさんとして一番大事なものはこの力、例えばコミュニケーション力とか、いろいろあると思うんですが、自分で一番これ重要だなと。例えば新人を育成するでもイメージしていただいたらいいんですが、こういうのがやっぱりケアマネジャーさんとして必要な能力だなというのはありますか。	-		
204	9	対人接遇。利用者、家族だけではなくて、サービス事業所等の相談員さんとか、今言った主治医、あとは看護師さん、医療関係も同じですけども、対人能力がやっぱり低いどうしても、先生に好かれようとは思いませんが、嫌われないようにしなくちゃいけないかなというのは常に思っています。やっぱり利用者さんとか、家族が不利益にならないようにといった部分は一番だと思うので、そこでうまく、そうですね、交渉術ですかね。何となく。そこは駆け引きかな、私の場合は。それは一番気にしているところかな。駆け引きとか、うん、そうですね。押し引きとか、何というか。	（ケアマネジャーとして必要な能力は）利用者、家族、主治医、看護師、といった関係者との対人対応能力。利用者や家族が不利益にならないような交渉術、駆け引き。	主治医等の関係者との交渉、駆け引き	関係者との折衝
205	インタビュアー	なるほど。意外とその、今でも多少の課題抽出みたいところ、アセスメントのところですね。多少のサポートはITでありますと。どちらかというと、やっぱりつくり込みのほうを、もちろんケアマネジャーさんの力量必要なんですけれども、やっぱり人、対人のほうが一番肝というイメージでしょうか。それは利用者さんとの関係もそうですし、チームづくりという面においてもということなんですかね。	-		
206	7	すごい言葉に語弊があるかもしれませんが私も私ですけども、私って直感なんです。基本直感、まず最初にこの人と会って話をしたときに、直感で自分で感じたところをちょっと主線で持ってくるんですよ。で、そこからいろいろな話を聞いていて、正しいのか、正しくないのかで、ちょっときざな言い方ですけども、その直感がもう働かなくなったら、私この仕事やめようと思っているぐらいなので、話をしたときにこの人が何に困っているのかなってパーンと感じたのを結構持っておくと、最終的にそれが当たっていることが8割ぐらいあるので。それは多分データをとっていくと、要らなくなるのかなっていう。	直観を大事にしている。まず直観があって、話をしてその直感が正しいかどうかを検証していく。直観がなくなったらケアマネジャーをやめようと思っているぐらいだが、A I がデータ収集できるようになったら直観はいらなくなるのかもしれない、	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
207	インタビュアー	その直感は最初からあったんですか。経験によって……。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
208	7	話をしている何か、この人何がいいたいんだろうなという、一番やっちゃいけない決め打ちを自分の中でして、当たるか外れるかでその駆け引きを、ちょっと楽しんでいる自分がいるんですよ。	利用者と話をしている、利用者の本心を想像し駆け引きしながら対話している。	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
209	9	●さんなんかどうなんですか。	-		
210	8	イマジネーションというところとあれなのかなと思うんですが、言葉の使い分け、例えば紳士的なところにいきなり、やっぱりさばけて、そういった言葉を持っていってアウトとか、逆にこのぐらいの言葉に下げたほうが聞いてくれるとかといったところを、やっぱり瞬時に多分酌み取って入って、懐に入っていくといったところは、やっぱり A I にはできないところかなって。	言葉の選び方などは相手によって、さばけた言い方をするのか紳士的な言い方をするのか等変えている。イマジネーションを働かせて瞬時に利用者の懐に入っていくところは A I にはできないのでは。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
211	7	空気読むというもね。	空気を読むということも（ A I にはできないのでは）。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
212	8	それも含めて勉強してって、そこまでなれば、●●弁（＝方言）で話す A I も出てくるかもしれませんがけれども、結構そうですね。そういったところで、信頼関係をいかにとの時点でつくれるかで、やっぱり私たちの仕事が変わってくるので、A I で、じゃあ信頼関係がいつできるのというところだと思います。	将来は●●弁（＝方言）で話す A I が出てくるかもしれないが、信頼関係をどの時点で作れるかが重要であり、A I で信頼関係をいつ構築できるかということが難しいのでは。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
213	インタビュアー	そうですね。多分それはすごく微妙な利用者さんとのやりとり、駆け引き含めて、今も全人格でケアマネジャーさんが取り組まれているところなのかなと思いました。ケアマネジャーの皆さんはうまくいった経験とか、こんな事例でも、何かちょっと解決できた経験なのか、体の中の A I に蓄積していってほしいんじゃないですか。	-		
214	6	今までの経験がいろいろ自分の知識としてあって、同じようなケースがあったら何となくそっちにいくしという、そういう感じがずっと長いケアマネ人生の中で体にいっぱい入っているんだと思います。	経験知が知識として自分の中にあるので、同じようなケースでイメージがわくということが、長いケアマネジャー人生の中で培われている。	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
215	インタビュアー	であったり、例えばこの信頼できる事業者さんのネットワークが蓄積されていると。	-		
216	6	そうですね。ここ（の事業者）はよくやってくれるとか、何かこちらにも信頼を得ているとかいう感じで。	サービス事業者とケアマネジャーのお互いの信頼関係構築も A I にはむずかしい	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
217	7	ってなると、やっぱりこの人間が担うべき業務というのは、事業所間で新規の相談をするときに知らないケアマネさんが相談をするよりも、関係があって「いっぱいなんだよね」と言われたときに「ほんとうに？」「うーん、何とかする」というのはありますよね。	人間が担うべき業務としては、事業所間で新規の利用者の相談をするときに、見知らぬケアマネジャーが相談するのではなく、サービス事業者との信頼関係を作れているケアマネジャーが交渉して無理を聞いてもらうということはある。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
218	9	感情ですよね、お互いのね。●さんだったらやってもいいなと。私もそうですけれども、顔の見える関係をつくて、あいているかどうか、その微妙な駆け引きですよね。	サービス事業者と顔の見える関係を作り、サービスが空いているかどうかを探る微妙な駆け引きが必要。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
219	7	だからそのときに、前のときにここでちょっとこの家族こういうのだったから、ちょっとそのときに家族に手を回して事業者さんに迷惑がかからないようにやってあげたとかというのが相手が恩に思ってくれているから、今回無理を言ったときにやってくれるとか。	以前サービス事業者に迷惑がかからないように対応してあげたことで、今回は事業者が無理を聞いてくれる等の持ちつ持たれつの関係がある。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
220	6	そうそう。持ちつ持たれつというやつ。	サービス事業者とは持ちつ持たれつという関係がある。	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
221	7	これはA I では……。	サービス事業者とは持ちつ持たれつという関係がある。（これはA I では構築できない。）	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
222	9	できないですよ。	（サービス事業者との持ちつ持たれつの関係構築はA I ではできない。）	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
223	7	かな。	（サービス事業者との持ちつ持たれつの関係構築はA I ではできない。）	サービス事業者との顔が見える関係性構築	関係者とのチームづくり
224	10	ちょっと話戻って、ケアマネジャーとしてという話で、私的には人と人をつなげて、それが要はチームなんですけれども、自分がその監督的な存在で、みんながやる気があるように持っていくリーダーシップ的なところを自分がやっぱり担わないと、訪看がリーダーになっちゃうたりとかね。そうっちゃうと……。	ケアマネジャーの役割は人と人をつなげて、チームの監督的な存在になること。チームの皆がやる気があるように持っていくリーダーシップ的なところをケアマネジャーが担う必要がある。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
225	9	ああ、そうですね。それはちょっと違うチーム形成になっちゃう。	（たとえば訪問看護事業者がリーダーになってしまうと、）別なチーム形成になってしまう。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
226	6	なりやすいよね。	（たとえば訪問看護事業者がリーダーになってしまうと、）別なチーム形成になってしまう。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
227	10	パワーバランスがずれるから。いや、確かにエースがいてもいい。監督は私だからねという、そこは立ち位置が。	（たとえば訪問看護事業者がリーダーになってしまうと、）パワーバランスがずれる。エースがいても良いが、監督はケアマネジャーだという立ち位置が必要。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
228	インタビュー	全体としていいチームをつくと。	-		
229	10	それはもうバランス、いいチームをつくる。バランスよね。で、戦略を考えて。	ケアマネジャーは全体として良いチームを作り、バランスと戦略を考える立場。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
230	9	やっぱり、今言ったように、同じですよ。私のイメージは黒子なんですけれども、裏方でいかにサービスをうまく回して、何か現場で問題があったときだけ「どうしたの」ってパーツと出て行って、「ああ、もうオーケーね。回ったね」とまた後ろに回っていったといたところに入って行くという。	ケアマネジャーのイメージは「黒子」。裏方でサービスをいかにうまく回すか、うまくいかないときに出て行って、解決したらまた裏方に戻る。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
231	7	苦情処理。	（ケアマネジャーに必要な役割は）苦情処理。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
232	10	こちらが監督なら助監督ぐらいに A I さんがいて、足りない知恵をこうね。ああ、監督みたいな。	自分が監督なら助監督に A I がいてもよい。足りない知恵を出してくれる。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
233	9	そうそう。これは違うんじゃないですか。	（自分が監督なら助監督に A I がいてもよい。）ここは違うのでは等を教えてくれる。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
234	10	データ的にはこのデータが違うとか。	（自分が監督なら助監督に A I がいてもよい。）ここはデータが違うなど教えてくれる。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
235	インタビュアー	なるほど。4 つ目質問にいく前に 1 個だけ、ちょっと私のほうから抽象的な質問をさせていただきたいんですが、皆様方のケアマネジャーとしてのゴールというか、達成感というか、どこに置いていらっしゃるんですか。何ができたラグッドと、皆様方のお仕事の中で。	-		
236	6	シンプルなんですけれども、困っている人が普通に生活が、普通の生活が送れ出したら。すごく困っていてご飯が食べられないとか、例えば褥瘡があって寝たきりになっているとか、いろいろな問題があったのが解決できて普通に生活が流れていけば、私の中ではいいかなと。電話がかかってくる回数も、そうすると少なくなりますから。困っている回数が。電話はかかってこない、1 カ月に 1 回の私のモニタリングでも十分に生活ができるというのが、私が今の思っているいい感じということですね。	（ケアマネジャーとしての達成感）は）すごく困っていてご飯が食べられないとか、褥瘡があって寝たきりになっているとか、いろいろな困りごとや問題を解決できて普通に生活が送れること。困りごとが解決すると電話もかかってこなくなるので、1 カ月に 1 回のモニタリングでも十分に生活ができる状態が、良い状態。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
237	インタビュアー	いいチームをつくって、その結果が出て……。	-		
238	6	あとチームが力があれば、あまり私にも頼らないでそのチームで流れますから。そうすると私、年寄りには私の立ち位置は大工の親方だと言っているんですよ。そうするとお年寄りの人がわかって、だから下にいるみんなが一生懸命やってくれているからということで説明しているので、それが達成というか、目標としています。	利用者には、自分のことを大工の親方と言っている。チームが力があれば、あまり私にも頼らないでそのチームで解決できるので。チームの皆が一生懸命やっていることを利用者もわかってくれることを目標としている。	ケアチームの統括者としての役割認識	関係者とのチームづくり
239	インタビュアー	わかりました。ありがとうございます。●さん、いかがですか。	-		
240	8	ほんとうに思い描いたような目標設定で、自分がこれまでかな、このぐらいの目標かなと思っていたところが、結局メンバーの力でそれよりも上の目標に、今実際に動いている方とかがいっちゃって、病院ではもうご飯も食べられない、動けないよと言った方が今杖で歩いていて、ご飯が食べられるようになってというのは、それはもう本人の力、ご家族の力、あとメンバーの力といったところがほんとうに 1 つになって、1 個 1 個やっばりクリアできている、そういった姿を見ると、ああ、頑張っているなというね。	考えていた目標設定より上の目標ができるようになる姿を見るとうれい。病院ではもうご飯も食べられず、動けなかった方が今杖で歩いていて、ご飯が食べられるようになる等。本人の力、ご家族の力、ケアチームのメンバーの力が 1 つになって、1 個 1 個クリアできていく姿。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
241	インタビュアー	そういうことですよ。ありがとうございます。●さん、いかがですか。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
242	7	利用者さんがよくなってほしいのも、確かに亡くなったときにありがとうございましたとか、自分の手元から、私は1つの目標として、元気になって自分の手から離れて卒業していくというのが1つの目標にはしているんですけども、卒業していく人が多分増えていったとしても、多分そんなにケースが終わり、次という流れになるので、何が目標だというと何だろう。	亡くなったときにありがとうございましたとか、元気になって自分の手から離れて卒業していくというのを1つの目標にはしている。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
243	インタビュアー	わかりました。ありがとうございます。	-		
244	10	最後ちよつとね。難しいと思うんですけども、一応ね。ケアマネジャーとしては終結になったときで一番感じるのは、亡くなったときに必ず線香をあげにいくんですけども、その遺影が自分に対して笑っているように見えれば一応合格なんですよ。笑って見えなければ、やっぱり私の中に何かしら至らなかったところがあったかなというところを、今度次に生かせるかなというところなんですけれども、ちよつと済みませんね、この場でね。社会貢献としたらやっぱりその人だけじゃなくてその家族、世帯が幸せになってくれればというのがゴールというふうに、自分の中で今感じています。	ケアマネジャーとしては亡くなったときに必ず線香をあげにいくが、その遺影が自分に対して笑っているように見えれば一応合格だと思っている。その人だけじゃなくてその家族、世帯が幸せになってくれるのがゴールと感じている。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
245	インタビュアー	その利用者さんとそのご家族が……。	-		
246	10	結局家族なんです。	結局（ケアマネジャーの仕事は）家族を含めて幸せな生活を送れるよう支援している。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
247	インタビュアー	幸せに暮らすという。	-		
248	10	お孫さんも含めた、その世帯単位で見たときに、この家が、ああ、幸せだなと見えればいいのかという。	お孫さんも含めた、その世帯単位で見たときに、この家が、ああ、幸せだなと見えればいいのかと考えている。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
249	インタビュアー	そのお線香をあげに行かれたときに幸せそうにしているかどうか、写真を見るわけですね。	-		
250	10	まあそれは、うん、そうですね。そのときに自分的に感情がどのぐらい、泣けてくるケースもあったり、ああ、笑顔でというときもあったりとか、そのときに自分でどう受けとめるかというところですかね。	遺影を見たときに泣けてくるケースもあったり、笑顔で受け止められるケースもあったり、そのときに自分でどう受けとめるかというところを大事にしている。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
251	インタビュアー	ありがとうございます。じゃあ最後、●さん、一言。	-		
252	9	達成感、やっぱり私たちって人生の最終章でしかお会いできない仕事なんですよ。いろいろ、やっぱり今4人の方のお話をしてもらったときに、達成感って私も亡くなったときなんですね。そのときにご家族から「●さんに会ってよかったよ」と言われたときに、何かと思って涙をこぼしたときがちよつとありまして、ああ、これがやっぱりやってよかったなって。「最後笑ってうちの母死んでいきました」とか、「これでできてよかったです」と言われたときに、ああ、在宅でよかったなと思うのはあったのと、あと、ごめんなさいね。今の●さんの話とかぶっちゃう。	ケアマネジャーは人生の最終章でしかお会いできない仕事。達成感はやはり亡くなったときに、家族から「あなたに会えてよかったよ」「母は最期笑って死んでいきました」「これができて良かったです」等と言われたときに、やってよかったと思う。在宅でよかったなと思う。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
253	9	私も世帯支援で、介護保険だけではもうだめだと思って、私のほうで障害のほうも、実は世帯支援行くと、介護のほかには誰か奥にいるよね、誰あれっていう方がいると精神疾患とか、身障を持っていたりとか、引きこもっていたりとか、虐待の人が、まあ息子だったりとかということがあったりするんですね。そういうので、やっぱり世帯支援で全部やっていける。だからまだケアマネとしての達成感が得られていない、だからやっているという部分は正直あります。	介護保険だけでは救済できないケースもある。自宅に介護が必要な方以外に精神疾患や身体障がいのある人が奥にいたり、引きこもり、虐待など、いろいろな家族があるので、世帯支援で全部やっていけると良いと思っている	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
254	インタビュアー	ケースはほんとうに九九ですし、何か 1 0 0 点、それこそ数字で測定されるものでもないからこそ、深くてやりがいがあるお仕事ということですかね。	-		
255	9	そうですね。まだ、やっぱり世帯支援をこれからまた新たなところでやっていきたいというのが今あるので。	これから世帯支援でいろいろやっていきたい。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
256	インタビュアー	ありがとうございます。最後はちょっと、ケアマネジメント業務以外の A I 活用ニーズということで、今ほど●さんのほうからも新人の育成に使えるんじゃないかというようなお話をいただいていますけれども、それ以外にもし、これには使えるんじゃないというのがもしあれば。	-		
257	9	いいんですか。利用者と家族がケアマネを選ぶときの仲介みたいなところで、マッチングですかね。事業者さんで、例えばの話、想像ですけれども、●市の介護保険課とか、包括とかに、この方の、ケアマネの基礎資格から経験値から人格上、相性的なマッチング、で、今の空き状況あるよといったところの仲介を、こういう人がいるけれどもみたいな形で何人がピックアップしてもらって、今あきがあって、望んでいるのはこういうのと、ターミナルだったら、例えば●さんでとかいったところで選んでいくといったところのマッチング機能があるといいのになって。	行政におけるケアマネジャーと利用者のマッチング機能。ケアマネジャーの基礎資格や経験値、性格的な相性等で利用者に紹介することができればいいのでは。	その他(ケアマネジャーと利用者のマッチング機能)	その他(ケアマネジャーと利用者のマッチング機能)
258	インタビュアー	あれじゃないですか。もう皆さんのようなベテランの方に集中しちゃうんじゃないですか。	-		
259	9	だからそれを、そうするとやっぱりより分けていっちゃうじゃないですか。だから困難事例が多くなるよりも、私たちのケアマネの質を全員が上がっていくというときにマッチングを割り振りしていくことが必要なんじゃないかなというのと、	ベテランに困難事例が集中するよりも、ケアマネジャー全体の質を上げていくために案件を割り振りしていくことは必要なのではないか。	その他(ケアマネジャーと利用者のマッチング機能)	その他(ケアマネジャーと利用者のマッチング機能)
260	9	あとごめんなさい、もう 1 個。雇用のマッチングというところで、ケアマネのところもやっぱり事業所は人がいないので、そういうところの相性だったりとか、仲介みたいなところもあわせて両方できると、非常にいいんじゃないかなってちょっと考えてまして、これが一番最初に私が来ちゃったもんですから。	ケアマネジャーも人手不足なので、雇用のマッチングもできると良い。	その他(ケアマネジャーと利用者のマッチング機能)	その他(ケアマネジャーと利用者のマッチング機能)
261	インタビュアー	ああ、そうなんですネ。	-		
262	9	そうなんですよ。ケアプランよりもまず、こういう人的に高齢化が進んできて人材がいなかったときに、誰もができる業務じゃないかなと思うので、その部分での仲介というか、その辺をやってくれるといいかなと思いました。済みません、長くなっちゃって。	ケアマネジャーは人材不足の中誰でもできる業務ではないので、（底上げのために） A I が利用者とのマッチングをしてくれると良いのでは	その他(ケアマネジャーと利用者のマッチング機能)	その他(ケアマネジャーと利用者のマッチング機能)
263	インタビュアー	共通しているのはあれですよ。やっぱりケアマネジャーさんの質を底上げして、ばらつきがどうしてもやっぱりあるということですね。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
264	9	そうですね。そこをばらつきを少なくして、どこに当たってもそれなりに安心できるマネジメントを任せられるというふうになるといいのかなと。	ケアマネジャーのばらつきを少なくして、誰にあたっても安心できるケアマネジメントを任せられるようになると良い	その他(ケアマネジャーと利用者のマッチング機能)	その他(ケアマネジャーと利用者のマッチング機能)
265	8	プランもほんとうに全然動いていなくて、3年も4年も同じプランの人なんかも、結構プラン点検とかすると見られていて、それこそ有料化、ケアプランの有料化ってありますけれども、そういうA Iを使って自分は自己作成といったところのA I 作成とか、そういう使い方は選択肢として。	ケアプランの有料化の話の中で、ケアプランの自己作成という使い方も選択肢としてあるのでは	その他(セルフケアプラン作成)	その他(セルフケアプラン作成)
266	インタビュー	ケアプランの自己作成。	-		
267	8	はい。自己作成をA I が担うとかという使い方、違いますけれどもね、これ。	ケアプランの自己作成をA I が担うという使い道もあるのでは	その他(セルフケアプラン作成)	その他(セルフケアプラン作成)
268	インタビュー	ええ、大丈夫です、はい。	-		
269	8	そういったものだったらば、意識が高い人だったらばご自分でというところも出てくると、ケアマネもこれはいけないと。仕事として、職の団体として自分がいかに質を高めない、それこそA I との競合になっちゃいますけれども、	意識高い利用者が自分で作るということになると、ケアマネジャー側もプロとして自分の質を高めないといけないという気持ちになるのではないかな。	その他(セルフケアプラン作成)	その他(セルフケアプラン作成)
270	8	とられるとかとられないとかではなくて、A I では立てられないケアプランを私たちが立てていけば、というか、必要性が求められているケアマネジャーとして働いていけば、A I は怖くなくて、逆に仲間なのかなと。	A I に取られるとか取られないではなくて、A I では立てられないケアプランをケアマネジャーが立てていけば良い。必要性が求められているケアマネジャーとして働いていけば、A I は怖くなくて、逆に仲間になる。	その他(セルフケアプラン作成)	その他(セルフケアプラン作成)
271	インタビュー	そうですね。	-		
272	8	予防支援とかで、ほんとうに2年だ、3年だといって全然変わらないプランをつくるんだったら、これはA I でもいいのかなと思います。	予防支援等の経度のケースで、2年、3年変わらないケアプランを作るならA I でも良い。	その他(セルフケアプラン作成)	その他(セルフケアプラン作成)
273	7	最初の段階ですよ。だから予防の申請を出しに行ったときに、介護申請じゃなくてチェックシートでやるのをA I でやって、あなたにはこういうサービスですよというような。ケアマネ部分というのは多分保険者の窓口業務のところで……。	予防事業の申請段階で、行政の窓口でチェックシートでやるものをA I でやって、あなたはこういうサービスですよというような機能はありでは。	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))
274	7	これもだから変な話、●●（＝都道府県）型でやるというのであれば、●●（＝都道府県）の予防に関してはこちらで全統一でその場で、チェックリストだって、変な話だけれども、とる職員によって差が出るでしょう。	予防事業については、行政も、職員によって差が出るので、●●（＝都道府県）でやるのであれば●●（＝都道府県）型の予防事業に関して統一したチェックリスト機能をA I でやると良い	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))
275	9	そう、そう。誘導できるから。	（予防事業については、行政も、職員によって差が出るので、統一したチェックリスト機能をA I でやると）誘導できるから良い。	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリー【支援を望む/望まない機能】	カテゴリー【必要な要素】
276	7	ちょっと包括で、これ以上言うとあれだけれども、包括で予防のケースがいっぱいになっちゃって、「これちょっと介護 1 ぐらいでいいかもしれません。介護申請しますか」って言っているんじゃないかなって思うような要介護 1 の利用者さんとかもやっぱりいるので、その何だろう、いくらケアマネがやって給付抑制をしようとしても、受付の段階で保険者の職員さんが、ああ、とりあえずいいですよ。受け付けしますよというのじゃなくて、その段階でもうこれは支援事業のほうだけでいいですよ、この人は介護じゃないとという、そのすみ分けをするという意味合いで A I を使うというのでもいいのかなと。	いくらケアマネジャーが給付抑制をしようとしても、受付の段階で、地域包括支援センターで予防のケースがいっぱいになってしまい、介護申請をお勧めされたのではないかと要介護 1 の利用者もいるので、窓口の職員がとりあえず受け付けるということではなく、予防事業と介護保険の利用対象者の選別を A I にやらせては。	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))
277	8	自立支援のね。間違いなく自立支援の A I プランということで。	予防事業における自立支援の A I ケアプランはあり	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))
278	9	そうですね。そうするとグッドプランになるわけですね。	予防事業における自立支援の A I ケアプランはあり	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))
279	7	だからそのところで、ほんとうに介護申請をしなきゃいけないのかどうかのすみ分けをするというのでもいいのかもしれないし。	行政の窓口で、介護申請が本当に必要なかどうかを A I がすみ分けるということでも良い。	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))
280	9	最初の線引きですよ、そうするとね。	行政の窓口で、介護申請が本当に必要なかどうかを A I がすみ分けるということでも良い。	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))
281	7	最初の、猫もじゃくしも介護保険の申請、申請じゃなくて、地域の中でできる A プラン、B プラン、C プランとあって、あの中でできるものであれば、介護申請しなくても。今年度の合格者 9 6 名とかっていうケアマネの中で、今後ケアマネの人数も減ってきて、これ A I が入ったら、さっきの話じゃないけれども、今担当 3 5 件というのが 5 0 件になって、6 0 件になる可能性はゼロではない。人がいないんだから今やっている人が件数を持たなきゃいけなくなるから、A I を使って少し負担を減らすという流れだったら、まず最初の入り口の段階で申請を出す人の件数を減らすというふうな抑制をしないかと。	介護保険の申請以前に、地域の中でできるプランがあるなら、介護申請しなくてもよくなる。入口段階で介護保険の申請が本当に必要か見極める必要がある。	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))
282	10	予防プランを何とかやってもらえるとうれしいという気がしますよね。	予防プランにおいて A I が機能してくれるとうれしい。	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))
283	インタビュー	それは介護保険の外で、中で？かわらず？	-		
284	10	おそらく予防は今後は切り離れていくので、介護保険からね。であれば、そこはね。	今後は予防は介護保険から切り離れていくので、介護保険外での A I 活用検討もできるのでは。	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))	その他(介護予防チェックリスト分析(事業対象者の振り分け))
285	7	それでなくても今後障害のほうとの自立型、共生型とかがあってきて、何か一体ケアマネはどこまでやらなきゃいけないんだろうとなったときに、多分今後のところでは、介護保険のところではうちは一生懸命勉強しているからわかっていると思うんですけど、これが共生型になってきて、昔の障害者自立支援法？あれがどういう形になっていって、介護保険ともしミックスなんかになっちゃったときに、そうするとさっきの●さんの話じゃないけれども、ケアマネの質のところの研修でというので、コックピットに入っているパイロットのフライトシミュレーターじゃないですが、そんな感じでこういう場合にはどうなのというのができるとか、そういうのの使い方はありなのかなと思うんですけど。	介護保険と障害との共生においては、ケアマネジャーは介護保険のところは勉強しているが障害との共生型になると制度を追いきれない。そうすると、ケアマネジャーの質の向上として、フライトシミュレーターのように、ケースごとにこういう場合はどうかといったことをシミュレーションするような使い方はありではないか。	その他(教育研修)	その他(教育研修)

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
286	8	そうすると研修のほうの指導のばらつきも、ちょっとなくなってくるのかなというところで、指導者のほうの視点がある程度きちんとそこで指標化されて、こういう方向性という、10年前のケアプランと今のケアプランが、やっぱり習った時代で全然違うといったところも、そういったものがきちんと標準化、平準化していくのかなと思います。	そうすると指導者のほうの視点がある程度きちんとそこで指標化されて、研修のほうの指導のばらつきもなくなっていくのではないかな。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
287	インタビュー	ありがとうございます。●さんはご意見ありますか。	-		
288	6	いや、私は全然関係ないことなのかもしれないですけども、給付管理にすごく時間がかかってしまうんですよ。あの給付管理の事務時間、事務の量をどうにかできないのかなと思っていて、何かこう、皆さんはどんなふうに。来たのを自分で確定して電送しているんですか。結構時間かかりませんか。	給付管理のところに非常に時間がかかるので、その事務を効率化したい	その他(給付管理)	その他(給付管理)
289	7	結構間違いが多いんですね。	給付管理のところは間違いも多い	その他(給付管理)	その他(給付管理)
290	6	そう。間違いも多いし、だから何か、バーコードが何かそのわきにあって、ざっと読めば一気に給付管理に入ってくるとか。	給付管理は間違いも多いので、バーコードが何かわきにあって、ざっと読めば一気に給付管理に入ってくるとかがあると良い。	その他(給付管理)	その他(給付管理)
291	9	商品みたいな感じで。	給付管理は間違いも多いので、バーコードが何かわきにあって、ざっと読めば一気に給付管理に入ってくるとかがあると良い。	その他(給付管理)	その他(給付管理)
292	6	そうそう。何かもっと時間を短縮した給付管理ができれば、事務量が……。	給付管理の時間を短縮したい。	その他(給付管理)	その他(給付管理)
293	9	時間短縮と、プラス正確性。	（給付管理の時間を短縮したい。）時間短縮と正確性の観点から	その他(給付管理)	その他(給付管理)
294	6	正確性、そうそう。	（給付管理の時間を短縮したい。）正確性の観点から	その他(給付管理)	その他(給付管理)
295	9	もう両方の合わせって、ピツピツやると、あっ、これ高いですって。	（給付管理の時間を短縮したい。）ピツとやるとこれは高いですと教えてくれるような機能が欲しい。	その他(給付管理)	その他(給付管理)
296	6	そうそう。そうすると返戻とかも少ないだろうし、何かいい策はないかなとも思っていて。	（A I が給付管理をしてくれたら）返戻も少ないだろう。	その他(給付管理)	その他(給付管理)
297	9	ああ、A I でね。そうですね。数値化が得意であればね。	（A I が給付管理をしてくれたら）返戻も少ないだろう。	その他(給付管理)	その他(給付管理)
298	6	ああ、そうそう。そういう感じで。何かいい方法はないかなと。	（A I が給付管理をしてくれたらよい）何か良い方法はないかと。	その他(給付管理)	その他(給付管理)

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
299	9	そうですね。これをピッとやると既にもう全部わかって。	A I がピッとやる間に全部わかっているような方法が良い。	その他(給付管理)	その他(給付管理)
300	6	もうバツと入って、そうしたらある程度ファイルに入れてボンとやれば、そんなに時間もかからないかなと。これ給付管理のほうなので。	給付管理の時間をボタンを押すだけで済むなら時間短縮になる。	その他(給付管理)	その他(給付管理)
301	インタビュアー	いえいえ、大丈夫です。例えば認定調査とかね。ケアプラン点検みたいなものもね、もしかしたら入れるかもわからないと思いますし。	-		
302	8	すぐもうほんとうに発展して、今過疎の地域で病院受診するのがモニターで先生とお話ができてとかというのがありますよね。ケアマネジャーも最低限月に1回以上の訪問なんですけど、やはり件数をいっぱい持っていたりとかすると、月1回のその訪問といったところが、そういったときにそういったA I ……。	いま遠隔診療も一部できるようになっているが、モニタリング訪問も最低月1回以上の訪問となっているが、テレビ電話で済む利用者もいる。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
303	インタビュアー	安定している方なんかは、それで十分なケースもあるんでしょうね。	-		
304	7	テレビ電話で画面認証で顔の認証が何かしたときに、ちょっとやせたとか、そういうコメントを出してくれるとか。	T Vで画像認識をして、顔がやせた等のコメントをA I がだしてくれると良い	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
305	インタビュアー	そうですね。そこはA I ですね。	-		
306	8	なるほど。そうね。声の抑揚で、先ほどのね。	声の抑揚などについてもA I が分析してくれると良い	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
307	7	だから毎月顔写真で写真撮ったのを全部データにとっておいて、何か先月よりもちょっといいそうがとか、頬がこけたよとか、目が充血しているよとか、そういうのでもいいですよね。	毎月顔写真を全部データにとっておいて、先月よりも頬がこけたとか、目が充血している等をA I が認識してくれると良い	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
308	8	床ずれの写真とかを撮って、先月のところと比較してとか、そうするとちょっと福祉用具のところで選定少し見直したほうがいいかなとか、そういったところの判断とかで使われるといいですね。また戻っちゃいましたけれども。済みません。	床ずれの写真を先月と比較して、福祉用具の選定を少し見直したほうがいいかな等の判断で使えると良い。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
309	インタビュアー	じゃあ、済みません、長らくおつき合いただきましてありがとうございました。	-		

<参考資料3-③> グループインタビュー発言原文（第3回）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
1	インタビュアー	よろしくお願ひいたします。では、早速 1 つ目の質問であります、ケアマネジメントのインテークからアセスメント、ケアプランですけれども、ちょっと因数分解をして、今の A I でできること、今の A I の技術を活用する中で、皆様がどのような業務支援を A I にしてもらえるといいかなと。あるいは、どんな業務支援が可能であるかというところでお聞かせいただきたいんですけど、まず最初に、順を追って、インテークからお聞きしたいと思います。インテークにおいては、今ご説明ありました資料をごらんいただきながらだと思ひますが、コミュニケーションが結構大事な場面かなと伺ってはありますけれども、ここで A I の活用が可能な場面というはありそうでしょうか。	-		
2	インタビュアー	逆に A I は難しいんじゃないかみたいな、そういう否定的な意見でも構いませんので、ざっくばらんにご意見をいただきたいなと思ひます。	-		
3	11	インテークって、もともとボールというか、信頼関係につながる一番大事な入り口だと思うので、多分皆さんも、特に初回なんかは気を使っていると思うんですね、訪問に当たっての接遇のマナー等も含めつつ。だから、またそこら辺で利用者さん固有の特性みたいなものがあるって、その中でこの人と信頼関係を築いていくためにどんなことを準備していかなきゃいけないかみたいなものがあるというところ、これはマニュアルはできないとしても、	インテークは接遇マナーを含め信頼関係につながる大事な入口なのでケアマネジャーは気を使っている。利用者固有の特性をみながら、信頼関係構築の準備をしていく過程はマニュアル化が難しい。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
4	11	特に新人なんかのときに、そういったものの部分が分割できていると、こんなことは聞くといいかもね、こういう人にはこういうふうな声かけをするといいかもねみたいな、そういったヒントみたいなものがあるといいのかなと。要するに、反対に聞き漏らし云々というよりは、事前準備として使えるというのも一つなんだろうと思ひつつ。	新人ケアマネジャーが訪問前に何を準備していけば良いかのヒントをくれる機能はあると良い。聞き洩らしの防止というより事前準備として。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
5	インタビュアー	インテークって、要請があつて何うわけですけど、何う前の段階で、こんな人で、状態はこんな感じで、こんなことが要望らしいみたいなことをある程度皆さん把握した上で行かれるイメージですか。	-		
6	15	パターンもありますけど。電話で事前にある程度聞いて行く場合もありますし、全くわからないで行くということもあったりもしますが、でも、ある程度入ることが多いですかね。	利用者の情報は、場合によるが、訪問前にある程度入っている場合が多い。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
7	13	少し簡単にいうところでは、当然、ご利用者様の状況を伺って、本人の性別とか、年齢とか、病気とか、簡単なお困り事みたいな形ぐらいを電話ではお伺いさせていただいて、その困り事というところから、何が原因でそういうことが起こっているのかなというところを念頭にしつつ、インテークでその検証をしていくための情報を収集していかなくちゃいけない。ただ、新人さんとかは、そういうことがなかなか難しい部分があるのかなと。今の試行の中でも思ひますけれども、うちはそんな形で行くような形にしていますね。	本人の性別、年齢、病気、簡単な困り事ぐらいを電話では伺い、その困り事から、何が原因でそういうことが起こっているのかをインテークでその検証していくための情報収集をする。新人には難しい部分。	その他(教育研修)	その他(教育研修)

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
8	インタビュアー	全く情報がゼロの場合は、正直、どうい人なのか準備のしようがないけれど、ある程度わかるのであれば、少しアシスタントしてくれるとうれしいかなという感じですかね、事前準備として。	-		
9	15	新人教育みたいな部分で活用というのはあるのかな。場面場面において、インテークだけでなく、あるのかなと思うんですけどね。	新人教育という面での活用はありえる。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
10	11	あと、場合によっては、A I が熟達者というか、そういうふうになって、よく普通、新人と管理者さんが一緒に同行訪問するじゃない？ インテークなんかのときに。その肩がわりとして、新人がそれを片手に支えながら行けるという立場になり得るんだろうか。	インテークの際、新人と管理者が同行訪問することが良くある。その肩がわりとして、新人がA I を片手に携えて行くことはあるかもしれない。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
11	13	そうすると、家の状況でも、アパートなのか、公団なのか、戸建てなのか、家の庭が汚いのか、玄関はどうなのか、玄関の扉をあけてにおいはどうなのか、ほごりがどうなっているのか、きれいなのか、そこからも症状を見たり……。	家がアパートか、公団、戸建か、家の庭が汚いのか、玄関はどうなのか、玄関の扉をあけてにおいはどうなのか、ほごりがどうなっているのか、等の状況や症状を見ている。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
12	14	インテークが一番難しいですよ。ここで信頼関係をつくれるつくれないって、それは私も何十件もやっていますけど、一番最初のインテークって、すごく気を使いますね。	インテークが一番難しい。ここで信頼関係をつくれるつくれないは、何十件もやっても一番気を使うところ。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
13	11	気を使うよね。	(インテークが一番難しい。ここで信頼関係をつくれるつくれないは、何十件もやっても一番気を使うところ。)	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
14	15	感覚的なものですけど、何か質問をしたときに答えた表情だとか、その場の雰囲気とか、そういうのも結構、対峙したときの感覚というか、距離感とかそういうものはかっていたりするんで……。	感覚的なものだが、質問をしたときに答えた表情や、その場の雰囲気やそういった対峙したときの感覚、距離感もケアマネジャーは測りながら対応する。	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
15	14	それはありますよね。	(感覚的なものだが、質問をしたときに答えた表情や、その場の雰囲気やそういった対峙したときの感覚、距離感もケアマネジャーは測りながら対応する。)	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
16	11	そこはきっとA I じゃ無理。	(質問をしたときに答えた表情や、その場の雰囲気やそういった対峙したときの感覚を読み取るのは)A I では無理。	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
17	15	例えば、それが音声か何かで録音されて、後から、このときはこんな気持ちだったんじゃないかみたいのが出るんだったら……。	例えば、面談時の記録が音声か何かで録音されて、後から、このときはこんな気持ちだったんじゃないか等をA I が出せるなら良いかも	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
18	14	それはすごいですね。	(例えば、面談時の記録が音声か何かで録音されて、後から、このときはこんな気持ちだったんじゃないか等をA I が出せるなら良いかも。)	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
19	13	振り返りのものとしては使える。	(例えば、面談時の記録が音声か何かで録音されて、後から、このときはこんな気持ちだったんじゃないか等をA I が出せるなら)振り返りとして使える。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
20	14	言葉でわかつちゃうというのはすごいですね。(笑)	A I が記録から雰囲気や利用者の気持ちをわかるとすればすごい。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
21	15	ニュースで見ると、人の発汗とか、そういうのを見て、この人はこういう気持ちですみたいなのができるのも出てきたみたいな話を聞いたことがあるので、そういうのもありかなみたいな感じはしますね。多分、ベテランさんは、ちょろちょろと距離感は感じていると思う。	人の発汗などからこの人はこういう気持ちですみたいなのができるA Iも出てきたような話もニュースで聞いたことがあるので、そういうのもありかなとは思う。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
22	12	新人のケアマネが行くときは、本当にありとあらゆる情報がないときは、何でもかんでも持たせますね。おむつの申請書から、カタログから、地域資源が入ったものとか、全く地域にまだなじんでいないケアマネだと、全部たくさん持たせるので、そういうのも何かA Iで情報収集ができればすごくいいのかなとも思うんですけど、その場でおむつの申請をしないとか、つえが欲しいとか、いろいろなことを言って、その場でしかわからないののために、いろいろなものを持たせるというのはありますね。	新人のケアマネジャーが行くとき、特に何も情報がないときはあらゆるものを持たせる。おむつの申請書、カタログから、地域資源が入ったものなど。A Iでそういった情報収集ができればすごくいい。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
23	インタビュアー	必要か必要じゃないかわからないけど、とりあえず。	-		
24	12	情報がないときですね。電話でいきなりかかってきて、何を言っている、何に困っているかわからない、とりあえず訪問しようということになったときに、たまたま新人が行くことになったときなどは、そういう形で。でも、私が行くとしても、何があっても困らないように、情報をとりあえずたくさん持っていくようにしています。その場で処理できることは処理したいなというところもあって。	電話で何に困っているかわからず、とりあえず訪問しようとなったときに、たまたま新人が行くことになったときなどは、あらゆる情報を持たせる。でも自分が行くとしても、その場で処理できることは処理したいなというところもあり、情報はできるだけ持っていく。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
25	インタビュアー	そういう意味では、面接・問診アシスタントみたいなのに近いんですかね、今は。地域資源も含めた…。	-		
26	12	含めて。あと、印鑑が必要な書類とかもあるので、申し込みとかになると。そういうときに、もう一度行かなくていいように、とりあえず印鑑をいただくとか、そういうところも気をつけて、結構いろいろな書類を持っていけますね。	印鑑が必要な書類もあるため、もう一度行かなくていいように、とりあえず印鑑をいただくなど気を付けていろいろな書類を持っていくようにしている。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
27	インタビュアー	かばん重いですか。	-		
28	12	不安から、何でも持たせちゃおうと私もしちゃうんですね。（笑）何があっても大丈夫なようにと思って。	新人は不安なので、何があっても良いようになんでも持たせようとしてしまう。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
29	15	予想させる。（笑）外れたらどうするんだろう。	（A Iに必要な情報を）予想させる。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
30	11	でも、私たちも地域に住んでいるその人というのも大事にするから、さっき●さんが言っていた、おうちのにおいとか何とかというのもあるけれども、地域の商店街とかも、結構回りながら行くじゃない？ 訪問する前に一回。それこそ消防署がどこにあるとか、スーパーがどこにあるとか、それから、これは消防自動車が入れる道なんだろうとか、死んじやったとき、エレベーター、ここは使えるんだろうとか、座位保持じゃないとだめなんだろうとかって、そんなものも見たりするから、そこら辺の見なきゃいけないポイントは、きっと機械の中に入力すれば、ここがどうだったの、どうだったのというチェックとしては可能だと思うんだけど、地域にさびれていく状況とか、雰囲気ってあるじゃない？ ここはだんだんさびれかかっているとか、そこら辺の部分というのは、基本的に私たちの感性だね。感性って変えられないよね。	初回は、訪問前に消防署がどこにある、スーパーがどこにある、消防自動車が入れる道かとか、エレベーターは使えるか等、周辺の情報も見ながら行く。どこを見るべきかという情報はA Iに入力すれば、チェックとしては可能だが、地域のさびれていく雰囲気などは基本的にケアマネジャーの感性。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
31	インタビュアー	そうですね。今のA I は、多分、感性の部分はちょっと苦手ですね。このロボ君も大分空気読めない感じですね。そういう意味では、インタークは一番五感も大事だし、感性でというところがあるかも……。	-		
32	15	本当に信頼関係を築かないといけない一歩目ですもんね。	インタークは本当に信頼関係を築かないといけない一歩目。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
33	11	さっき言ったみたいに、帰りたいといった中に、本当に帰りたいと言う人と、帰りたいんだけど、でも、こっちの部分というのをすぐ……。	「帰りたい」と言っても、本当に帰りたい人と、帰りたいが、でも・・という人とある。	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
34	インタビュアー	言葉に表現しない本音みたいな部分。	-		
35	11	そう。そこは多分、皆さんは表情とか、言葉の出し方とか、間のとり方とか、仕草とか、着ている洋服とか何か、そういうことでピッて判断しているのが、この人たちなんだと思う。	言葉に表現しない本音の部分は、ケアマネジャーは表情や、言葉の出し方、間のとり方、仕草、着ている洋服などの情報から判断している。	利用者の非言語情報や本心の汲み取り	利用者の真のニーズ把握
36	インタビュアー	これはアセスメントもそうだと思うんですけど、多分、何十年後か先に、●●（＝コミュニケーションが可能な未来のA I ）みたいなA I が全部ばーっと録画・録音して、発汗とか、体温とか、においとか全部感知して、パパッと分析できるんだったらいいんだと思うんですけど、今だとちょっと難しいかもしれないですね。アセスメントの部分に移りたいと思うんですが、インタークとアセスメント、皆様、件数もたくさんされていらっしゃるの、ほぼそれを一緒に思っていると。インタークしながらケアプランを頭の中でつくっているぐらいかなと思うんですけども。	-		
37	インタビュアー	少しインタークからの流れで、アセスメントで情報収集をして、今おっしゃっていただいたように、そこから課題を見つけて、どうやって短期目標、長期目標をつくっていくところのプロセスですね。アセスメントのプロセスにおけるA I の活用の可否といますか、ご意見、いかがでしょうか。	-		
38	15	課題分析はA I で可能かなと思うんですね。例えば、何かの問題があったときに、●さんが先ほどおっしゃったように、原因の可能性みたいな、予想する可能性のある原因とかを、いろいろなケアマネさんが経験した中の積み上げたデータの中で出してくれたりとか、そういうようなことで、そこから見たケアマネさんが、この方はこれが原因なんじゃないかとか、お医者さんに質問しに行ったりとか、そういうようなパターンを出すということはできるのかなと思うんですね。	課題分析はA I で可能と思う。例えば、何かの問題があったときに、可能性のある原因をケアマネジャーが積み上げたデータの中からパターンで出してくれる等。ケアマネジャーがそれを見て主治医に質問しにいける等ではできるのでは。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
39	15	背景なんかも多分そうだと思うんですけど、その人の生活歴みたいなのからこういう可能性があるんじゃないですかみたいなことをA I が出して、パターンとして何パターンか出してくれて、これかもねみたいな推測をする補助的な役割というんですかね。何かできそうな感じかなと思ったりはするんですけど。	その人の生活歴から出る可能性をA I が何パターンか出して、ケアマネジャーがその中から推測をするための補助的な役割はできるのでは。	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
40	インタビュアー	ニーズの把握という点ではどうですか。これはインタークなのかもわからないですけど。	-		
41	インタビュアー	それってケアマネジャーさんの結構コアなところというか、まさに皆さんがそんなに表面化されていない利用者のニーズとかを吸い上げて、でも、こうやったらこれでもできるんじゃないですかって、多分、日常的に……。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
42	13	そうですね。そこが目標になってきますね。本人が目に見えているものと見えていない部分で、これこれこういうことをやると、こういうニーズがかなう可能性があるよ、家の中でする、50メートル先のコンビニに行ける可能性が今だったらあるんじゃないかって。そういった目標ですよね。	本人が目に見えているものと見えていない部分で、50メートル先のコンビニに行ける可能性が今だったらあるのではという目標設定をしている。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
43	11	基本的に多分、人が何を求めているかといったら、人はやっぱり人に社会性の中でぬくもりみたいなのを求めるんだと思うんです、その中で。そうすると、A Iの中でアセスメントをしていく中で、A Iが人に、これって血が流れているんだという部分のところは、課題抽出とか、そういったところの中で発信するキーワードとか、感性に響き渡るキーワードみたいなものを、例えば、●さんをふいつと見たときに、この人はひよっとしたらこんな価値観を持って、こんなものが好きじゃないかみたいな、そんなふうにはっとイマジネーションできれば、わーっというって、いっぱい言語をつくり出してってなるかもしれないけど。	人は人に社会性の中でぬくもりみたいなのを求めていると思う。利用者の価値観等をイマジネーションして感性に響き渡るキーワードをA Iがたくさん作り出せるかどうか。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
44	15	結構難しそうですけど、意思決定支援的なところということですか。	A Iが人の感性に響き渡るキーワードを発信するのは結構難しそうだが、意思決定支援的なところということか。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
45	11	そう。でも、そこはきっと、だから、最後まで私たちがやるというふうに残しておきたい。（笑）	（利用者の価値観を理解してその人の感性に響き渡るキーワードを発信することは、意思決定支援として）最後までケアマネジャーの領域として残しておきたい。	利用者が意欲を持って取り組める目標設定	利用者の意欲の引き出し
46	インタビュー	多分、冒頭、インテークのときにおっしゃられたように、信頼関係をつくるというのが一番大事なんだということだとすると、アセスメントしたときに、こんなことができますよね、どうですかって提案も、信頼されているケアマネジャーの方がしなないといけないのではないかとお話を聞いていて思ったんですね。なので、A Iがアシスタントできるとすれば、ケアマネジャーさんに、こういうこともあるんじゃない？というふうに、ちょっと横っちょで教えてくれるみたいな。補助的なことがあると良いのでしょうか。	-		
47	14	私もすごく思うのが、補助的な部分をA Iが賄うのはすごくいいだろうなと思っていて、アセスメントを自分にとって、実際にそれが本当にちゃんとできているアセスメントなのかなって心配な部分も多々あって、た、特によく心配になってしまうのは、難病とか、ちょっとわからない病名とかを持っている方だと、今後、これ、どういうふうになっていくんだろうって。ケアマネジャーって、看護師さんからケアマネをやられている方もいますし、私は介護福祉士からのケアマネをやっているんで、医療系の話になると、ちょっと苦手な部分がやっぱり、経験を積んでいるんですが、まだあるんですね。特に難病系がわからなくて、そういうところになると、例えば、A Iで難病のやつを入れると、ある程度のアセスメントはこんななんになるんじゃないのというのを補助的に教えてくれると、私も見方の視点が変わってくるのかななんていうのは、そういうふうにつくってほしいなと本当に思いますね。	ケアマネジャーは人にもよるが医療系の話は苦手な部分があるので、A Iで難病の病名を入れるとある程度のアセスメントの方向性を補助的に教えてくれると良い。	定型的な目標設定	パターン化した目標設定（支援）
48	インタビュー	●さんは。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
49	12	今のお話を聞いていると、やっぱり痛いとか、そういう訴え、ただ膝が悪いから痛いじゃなくて、そこに隠されている病気とかの問題点というのは、どうも私も見つけるのが、気づくのが遅かったり苦手なので、先生の意見を聞くとかいても、生活もあるので、その中でかなり隠されていて見えなかった問題点というのが後から出てくるんですね。そこというのは、実は本人が言った困り事と全然違ったりするので、そういうときに A I がもしかしたらこれで実際、問題点が隠されているんじゃないの？とか気づかせてくれると、またちょっと違った視点から計画書がつくれるのかなとか。今のご意見を聞いて。医療とかもそうですし。	ただ膝が悪いから痛いじゃなくて、そこに隠されている病気等の見えなかった問題点は本人が言った困り事と全然違うこともあるので、A I が隠された問題点についての気づきを与えてくれると良い。少し違った視点から計画書がつくれる気がする。	利用者の困りごとの背景にあるニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
50	13	まるきり同じですね。今言ったように、ニーズの部分と、今行われている身体とか精神の部分と一緒になくて分けて考えて、本人のニーズを達成するためには、多分、今、●さんがおっしゃった、問題があることを改善していかないと達成できない部分があるということですよ。そういうところでは、インタークの段階で、考えられる問題、それは病気とか、身体状況とか、精神状況とかから、今、ケアマネジャーの専門職として分析しなければならない問題項目を抽出してくると、アセスメントにつながっていくのかなと思うんですね。お医者さんなんかは、咳が出ましたって来るわけですからね。咳が出て、いつから咳が出たんだって臨床検査して、それが肺炎なのか、肺がんなのか、普通の風邪なのかという分析をしていくわけですので、そういった中で、ケアマネジャーとしても、日常生活、基本情報ですよ。最初の段階のインタークの段階で問題点を抽出する。	医療では、「咳が出た」という現象に対して、医師は検査をして、肺炎なのか肺がんなのか風邪なのか分析をする、ケアマネジャーも今起きている現象とその背景にある問題やニーズを分けて分析しなければならない。	利用者の困りごとの背景にあるニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
51	インタビュアー	その人にとってのみたいなの。	-		
52	13	本人を知ることですよ。生活歴とか、例えば、お風呂に入れない原因って何なんだろうって。多分、今、みんな、私の投げかけで、10も20も頭にぱっと浮かぶわけですよ。環境の問題なのか、身体の問題なのか、家族とか、昔、実はお風呂で溺れたことがあってトラウマになっているのかとか、そういうことも含めて、そういう仮説が A I でぱっと出てくれると……。	本人を知ること。例えば、お風呂に入れない原因は何か。環境の問題なのか、身体の問題なのか、家族、あるいは過去にお風呂で溺れたことがあってトラウマになっているのか等、そういう仮説が A I でぱっと出てくれると良いのでは。	利用者の困りごとの背景にあるニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
53	15	それが可能性としてあるかなと思うんですね。	A I がお風呂に入れない原因を仮説として出してくれることは可能性としてあるのでは。	利用者の困りごとの背景にあるニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
54	インタビュアー	なるほど。	-		
55	インタビュアー	深いですね。	-		
56	11	ただ、活用としていいなと思ったのは、今、●●というおしゃべりロボットを、認知症の方のところに持っていつているんだけど、初めは本当にちっちゃな犬が何かで、ぜんまいで動くものを見て、とても楽しんでたんですが、だんだんそこから、今お話しできる●●を置いているんですけど、ちゃんと●●に注意するようになったの。	認知症の方に、●●というロボットを持っていつているが、利用者がだんだん●●と対話できるようになり、今はちゃんと●●に注意するようになった。そういう活用は良いと思う。	その他（A I による認知症患者の対話能力向上）	その他（A I による認知症患者の対話能力向上）
57	インタビュアー	●●（＝おしゃべりロボット）って何ですか。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
58	11	お人形さんで、座っているお人形さんなんだけれども、「おはよう」から始まって、間のとり方もあって、「今日は元気そうだね」とか何か、入っているんですよ、言葉がいっぱい。それを認知症の方が、おひとり暮らしなので使っているんですけども、本当に今日は●●うるさいわねとかという日常的な会話にだんだん変化して、だから、そういった部分ではすごく活用できる部分ってあって、そこをアセスメントするときに、そういう環境さえ整えば、この人にはこういう能力があるんだという。	対話ロボットで、言葉がたくさん入っている。だんだん挨拶から日常会話に進展していくので、1人暮らしの認知症の方にはすごく活用できる。アセスメントの際に、この人にはこういう対話能力があるんだということをA Iの力で引き出せると良い。	その他（A Iによる認知症患者の対話能力向上）	その他（A Iによる認知症患者の対話能力向上）
59	インタビュアー	要するに、整合性のとれた会話ができるように。	-		
60	11	できるようになった。初めはぜんまい仕掛けの人形、動物だったのが、だんだん人型ロボットのちっちゃいのを置いていったら、そういう見方。だから、自分が子育てをしていたときの時代というところで、この子うるさくしてようがないとかって言いながらやっているんだよね。	だんだん●●と対話できるようになった。自分が子育てをしていたときの時代というところで、この子うるさくしてようがないなどと言いながらやっている。	その他（A Iによる認知症患者の対話能力向上）	その他（A Iによる認知症患者の対話能力向上）
61	インタビュアー	A Iの力ってそういうところにも使えますね。	-		
62	15	今の話ですごく思ったんですけど、夜間のその人の行動みたいなものの情報収集がそれできたりとかすると、在宅としては、ひとり暮らしの認知症の方とかだと、どうしてもなかなか……。	夜間のその人の行動等の情報収集がA Iでできると良いのでは。在宅としては、ひとり暮らしの認知症の方だと、どうしても情報収集が難しい。	収集情報を踏まえたアラート表示	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
63	11	センサー。	センサー機能ということ。	収集情報を踏まえたアラート表示	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
64	15	そういう感じ。ロボットと話している内容とか、そういうので情報収集ができればいいなと思います。	センサー機能という感じ。夜間のその人の行動の情報収集がA Iでできたりすると良い。	収集情報を踏まえたアラート表示	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
65	13	睡眠時間とかね。	利用者の睡眠時間の情報収集ができると良い	収集情報を踏まえたアラート表示	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
66	15	そうそう。睡眠時間とか、あと、夜間起きているのかとか、そういうのが。	利用者の睡眠時間の情報収集ができると良い。特に認知症の一人暮らしの方。	収集情報を踏まえたアラート表示	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
67	11	確かに知りたい部分ですよ。特に認知症のひとり暮らしは。	確かに、認知症の一人暮らしの方は情報が欲しい。	収集情報を踏まえたアラート表示	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
68	15	認知症の人だと、本当にそこがつかめなかったりとか。	認知症の人だと、本当にそこ（睡眠時間や夜間起きているか等）がつかめなかったりするので困る。	収集情報を踏まえたアラート表示	利用者の状態像や生活状況に応じた収集項目・リスクの提示（支援）
69	インタビュアー	じゃ、前から置いておかないですね。（笑）	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
70	インタビュアー	ありがとうございます。ケアプラン作成のほうに話を進めたいと思います。今の、先ほどちょっとご説明もあったんですが、ケアプランを 2 表とか 3 表とかというものをぼこぼこっと出すというのが、今の A I ケアプランシステムでできることのようにです。ケアプラン作成の中にもいろいろな要素があると思うんですね。サービス、事業者さんを選ぶであったりとか、会議を開催する、医療機関との連携、ケアプランを交付し、ご理解いただくとか、プランの作成自体もちろんそうなんですけど、これらの過程の中での、今申し上げた A I ケアプランで、ここはもうちょっとこういうふうにしてくれたらぜひ使いやすいとか、その辺、何かご意見がありましたら。	-		
71	11	私たちがプランをつくるときに大事にしているのは、多分、意欲とか、自立とかという部分で、その人固有の大事にしていた価値観とかごだわりをどう反映させるかということなんだと思うんですね。	ケアプランをつくるときに大事にしているのは、その人の意欲、自立という部分で、その人固有の大事にしていた価値観やごだわりをどう反映させていくかという点。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
72	インタビュアー	ごだわりを反映させるということを皆さんやっぱり大事にされていらっしゃる。	-		
73	15	そうですね。そこが A I でつくったら抜けているような気がするんですね。そこまで考えてつくっているのか。つまり、同じデータならば同じ結果が出るんですね、多分。	A I でケアプランを作ったら本人のごだわりの部分が抜けているような気がする。そこまで考えて作っているのか。つまり、同じデータならば同じ結果が出ると思われる。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
74	インタビュアー	先ほど●さんがおっしゃったように、咳が出ているのは肺炎なのか肺がんなのかというパターン化した結論を出すことはできるかもしれないけど、その人のごだわりを反映したプラン……。	-		
75	15	例えば、A さんと B さんという人がたまたま同じアセスメントの結果だった場合に、出る結果は一緒になるんじゃないかという思いがするんですね。でも、多分、同じケアマネジャーが担当して、同じ病状でも、多分、ケアプラン 2 表は違うと思うんですね。できるケアプランは。	同じケアマネジャーが担当して、同じ病状でも、A さんと B さんのケアプラン 2 表は違うと思う。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
76	インタビュアー	なぜ違うかという、人格が違う。	-		
77	15	その人らしさの部分、価値観だとか、ごだわっていること、趣味とか、そういうことですかね。	その人らしさの部分、価値観、ごだわり、趣味等の違いがケアプランの違いとして出る。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
78	13	だけど、感性とか、らしさとか、何が楽しみなのか。	感性、その人らしさ、何が楽しみなのか（等によってケアプランは異なる）。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
79	14	そうですね。A I ってそこら辺を酌み取ってくれるんだろうかというのは、やっぱり考えますよね。	A I は感性やその人らしさを酌み取ってくれるんだろうかというのは、やっぱり考えますよね。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
80	インタビュアー	皆様方がケアプランをつくるときに、その人らしいサービスになってんなみたいなの、いいのできたなみたいなの、やっぱりいいプランができたなというの評価軸なんですか。事後評価するときに、このプランはよかった、いいのできたという。（笑）	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
81	15	多分、その後、結果というか、モニタリングしたときに、思い描いたとおりにいっていたりとかすると、よかったなと。よくできたとは思いませんけど。	良いケアプランかどうかは、その後モニタリングしたときに、思い描いたとおりにいっていたりすると良かったと思う。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
82	インタビュアー	結果として。	-		
83	15	よかったのかなみたいな感じの……。	良いケアプランかどうかは、その後モニタリングしたときに、思い描いたとおりにいっていたりすると良かったと思う。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
84	11	効果が見られた。	その人に効果が見られたりすると（良かったと思う）。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
85	13	効果が。そうですね。	その人に効果が見られたりすると（良かったと思う）。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
86	インタビュアー	効果が見られたというのは、その人が、例えば、スーパーに歩いて行きたいのが達成できるようになりそうとか、そういうことですか。	-		
87	13	そういうことですよね。	（その人に効果が見られたりする、つまりスーパーに歩いていくという目標ができるようになったりすると良かったと思う。）	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
88	11	あと、でも、一番はあれじゃないかな。これって私のだよねとかって言われたときに、そうだよねって。自分だよね、これ、よくわかるって言われたときの……。	一番は「これって私のプランだよね」と言われたとき。自分だよね、これ、よくわかるって言われたときに、良かったと思う。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
89	インタビュアー	ご本人がケアプランを自分で見て、これ、私のケアプランだねって。	-		
90	15	自分のためにここまで考えてくれたんだとかというのが結構うれしかったりしますけど。こんなに考えてくれてありがとうみたいな。	自分のためにここまで考えてくれてありがとうということを言われると嬉しい。	ケアマネジャーとしてのやりがい	ケアマネジャーとしてのやりがい
91	インタビュアー	●●（＝コミュニケーションが可能な未来のＡＩ）だったらできるかもしれないけど、今のＡＩってそこまでは難しいかもしれないですね。●さんはいかがですか。	-		
92	12	今、デイサービスとかも、いろいろなデイサービスを見学させて、その中からサービスを選ばせるというときに、こって本人が決めるんですけど、大体こういうところがいいかなというを提供するじゃないですか。モニタリングに行ったときに、すごく楽しかった、もうちょっと増やしたいよとか、そういう言葉があると、やっぱりよかったみたいな、そういうのはありますよね。でも、行ったけどよくなかったとかいうと、デイサービスが悪いのか、何が悪いのかというところでまたモニタリングが始まって、その調整になるので、そこというのは、やっぱりやりとり、人と人とのコミュニケーションだと思うので、難しいかなと思います。	モニタリングに行ったときに、デイサービスがすごく楽しかったのもうちよつと増やしたい等の言葉があるとよかったと思う。行ったけどよくなかったといわれると、デイサービスが悪いのか、何が悪いのかというところでまたモニタリングが始まって、その調整になる。そのやりとりは人と人とのコミュニケーションになるのでＡＩには難しいかなと思う。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
93	インタビュアー	●さんはいかがですか。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
94	14	その人らしいプランということになると、やっぱり A I ではまだ厳しいのかなと思うんですが、	その人らしいプランということになると、やっぱり A I ではまだ厳しいのでは。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
95	14	ただ、A I を使うことによって、見える化といったらおかしいですけど、週 3 回リハビリをやったら、6 カ月後にはこれぐらいの技能が上がるんじゃないかという見える化をしてくれるというのは、すごく私はいいかなと思いますね。	A I を使うことによって、週 3 回リハビリをやったら、6 カ月後にはこれぐらいの技能が上がるんじゃないかという見える化をしてくれるというのは、いいかなと思う。	将来の経過予測の提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
96	インタビュアー	それは先ほども出た、ちょっと苦手な難病とかのケースがあったときに、若干、ベテランであったとしても、不安なときも……。	-		
97	14	もちろんありますよね。	（難病のケース等、ベテランであったとしても、不安なときもあるの見える化はありがたい）	将来の経過予測の提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
98	インタビュアー	なくはないと。	-		
99	14	はい。そのときに、こういうサービスを使ってみると、今、このグラフがこういうふうに改善できるよというのが見えるというのは、すごく安心できるのかなと。私は A I 、こういうのがあるといいなというのは思いましたね。	こういうサービスを使ってみると、今、このグラフがこういうふうに改善できるよというのが見えると、すごく安心できるのかなと。こういう A I があるといいなと思う。	将来の経過予測の提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
100	インタビュアー	それをやっぱり参考にして使う……。	-		
101	14	もちろん参考にして。	（A I によって改善予測が出たら）それを参考にして説明する。	将来の経過予測の提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
102	15	説明もしやすいかもしれないですね。	（A I によって改善予測が出たら）説明もしやすいかもしれない。	将来の経過予測の提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
103	インタビュアー	こういうふうなデータがあるので、使ってみませんかみたいな。	-		
104	15	その裏にあるあれはケアマネジャーが考えて、説明をしなきゃいけないと思うんですけどね、多分、こういうことで A I はこれを選んだと思うんだけどみたいな話は。でも、こうやると、こういう結果が出るって A I が言っているよみたいなこと。	A I がこういう理由でこれを選んだと思うという話はケアマネジャーが説明しなければならない。でもこういう結果が出ると A I が言っているよみたいなことを言えると良いのでは。	将来の経過予測の提示	ケアプランの根拠・達成度等の見える化（支援）
105	11	ただ、サービス担当者会議の記録は、その場で音声認識をして、ばーって。	ただ、サービス担当者会議の記録は、その場で音声認識をして、ばっと記録してほしい。	サービス担当者会議記録の自動作成	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）
106	15	記録は思うんですね。	（サービス担当者会議の）記録は、その場で音声認識をして、ばっと記録してほしい。	サービス担当者会議記録の自動作成	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
107	14	それはやってほしいですね。	（サービス担当者会議の記録は、その場で音声認識をして、ばつと記録してほしい。）	サービス担当者会議記録の自動作成	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）
108	15	言葉で発したものが記録の形で直って入っているといいですね。	言葉で発したものが記録の形で直って入っていると良い。	サービス担当者会議記録の自動作成	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）
109	11	それも誰が発信したというのちゃんと書いてくれる。	それも誰が発した言葉かというのちゃんと書いてくれると良い。	サービス担当者会議記録の自動作成	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）
110	11	担当者会議の要点は、その場でいらっしゃる皆さんにばーって配付できちゃうのが一番いい。	担当者会議の要点をその場にいる関係者にすぐ配付できちゃうのが一番いい。	サービス担当者会議記録の自動作成	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）
111	15	いいですね。	（担当者会議の要点をその場にいる関係者にすぐ配付できちゃうのが一番いい。）	サービス担当者会議記録の自動作成	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）
112	11	自分の言った言葉に間違いがないかも、ついでに見てもらえちゃう。	担当者会議の要点をその場にいる関係者にすぐ配付でき、自分の言った言葉に間違いがないかもついでに見てもらえると良い。	サービス担当者会議記録の自動作成	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）
113	インタビュアー	会議が終わったときに、皆さんこう言いましたよね、じゃ、これでやりますねというふうに確認がとれちゃうというのは。	-		
114	15	合意形成ができやすいですね。	（担当者会議の要点をその場にいる関係者にすぐ配付できると、）合意形成ができやすい。	サービス担当者会議記録の自動作成	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）
115	15	結構、担当者会議の次第とか、そういうをつくったときに、こういうことを聞かないといけないよね、こういうことをみんなの共通認識にしないといけないよね、目指すべき方向性はこういうことだよねというのが印刷されるじゃないですか。出てくると、それをもとに話をして、話した内容をまたまとめてもらうみたいな感じですかね。	サービス担当者会議の次策をつくる際、こういうことを聞かないといけない、こういうことをみんなの共通認識にしないといけない、目指すべき方向性はこういうこと、等が印刷されている。サービス担当者会議に出ると、それをもとに話をして、話した内容をまたまとめてもらうという感じ。	サービス担当者会議記録の自動作成	サービス担当者会議の効果的な運営（負荷軽減）
116	インタビュアー	ちょっとモニタリングに移っていいですか。じゃ、モニタリングというところで、モニタリングは、結構、アセスメントと近いのかなという。再アセスメントみたいなところがあるのかなと思うんですけども、ここでモニタリングならではのポイントとして、A I が活用できそう、あるいは、いやいや、難しいわということはございますか。	-		
117	11	基本的にモニタリングって、直接行って事実を確かめつつ、サービス事業所からの裏づけも含めて評価をしていくんですね。それを評価して、残った部分を第5表に記載していくという、その分かれ道というか、そこは多分、ベテランの皆さんたちは、これが次回の課題だねとか、プラン修正が必要になっていくよねという選択を、状況分析からしていくと思うんだけど、それって、予想していたときの利用者さんと、モニタリングに行ったら後の1カ月たった利用者さんと、推定していた部分と違ったりしている部分ってあるじゃん。環境的なものとか、家族の環境が変わったりとか、ちょっと知らない病気が見つかったとかって、いろいろなものがあつたりすると、微妙な変化に多分、対応できないんじゃないのかなというのが……。	モニタリングは直接行って事実を確かめつつ、サービス事業所からの裏づけも含めて評価をしていく。プラン修正の選択にあたり、家族の環境が変わったり、知らない病気が見つかった等の微妙な変化にA I は対応できないのではないかな。	多職種共同でのモニタリング	関係者とのチームづくり

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
118	15	ここにもあるんですけど、情報が来るのが、事業所によってまちまちだったり、電話のところもあれば、ファクスのところもあったりとか、メールのところもあったりとかするから、それがまとまってくれるといいなと思いますけど。	情報が来るのが、事業所によってまちまちだったり、電話のところもあれば、ファクスのところもあったり、メールのところもあったりするのでそれがまとまってくれるといいなと思う。	サービス事業者からのモニタリング 情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有 （負担軽減）
119	インタビュアー	結構、電話ということはないんですかね。ファクスだったり。	-		
120	15	電話とファクスが多いですかね。	事業者とのやりとりはFAXが多い	サービス事業者からのモニタリング 情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有 （負担軽減）
121	11	今、でも、ファクス、紙媒体が。	事業者とのやりとりはFAXが多い	サービス事業者からのモニタリング 情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有 （負担軽減）
122	15	紙媒体。	事業者とのやりとりは紙媒体が多い。	サービス事業者からのモニタリング 情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有 （負担軽減）
123	インタビュアー	だから、状態が変わったら、自動的にメールで教えてくれるとか、そういうことがあると、多分、楽なんじゃないかな。	-		
124	12	状態が変わらないと、実績のときに、月のモニタリングが上がってくる事業所が多いので、それでもって、次行くときがかなり時間がたっていると、実際、連絡をもらえていなかったり、変わった変化のことに「えっ」ってなるときもあるので、変わったときに、常に自動的に情報がもらえると助かりますよね。	サービス事業者からは月単位でモニタリング情報が上がってくることが多いが、モニタリングまでに連絡をもらえていないと、モニタリング時に状態変化に「えっ」と驚くときもあるので、状態が変わったときに、常に自動的に情報がもらえると助かる。	サービス事業者からのモニタリング 情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有 （負担軽減）
125	インタビュアー	モニタリングならではのアセスメント時の留意点とかはあるんでしょうか。再アセスメントみたいな形で、プランをつくり直したりもしますよね。	-		
126	12	短期目標に対してのモニタリングと、長期目標に対してのモニタリングというのを、いつも計画書とモニタリング、2表を意識して聞くんですけど、そのところと違う話になって、1時間いる家もあれば、30分で終わる家もあるという感じなんですけど、違う話から逆に、その目標に対する隠れた不満とかが出てきたりするので、そこだけ、短期目標だけをできていましたか、これに対してどうですかじゃなくて、やっぱり生活の中から引き出していかないと、本当のモニタリングじゃないのかなとは思います。	モニタリングは2表を意識して聞くんが、違う話になっていく。ただ違う話から逆に、目標に対する隠れた不満が出てきたりするので、短期目標や長期目標だけを聞くのではなく、生活の中から引き出していかないと、本当のモニタリングにはならない。	家族関係や生活歴を含めた利用者の背景理解	利用者との関係構築
127	12	すぐ昔から長い方の利用者さんだと、おつき合いの方だと、逆に、1回行ったモニタリングで、何かあったなというのを結構感じます。	長い付き合いのある利用者だと、逆に、1回行ったモニタリングで、何かあったなというを感じる。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
128	14	そうですね。	（長い付き合いのある利用者だと、逆に、1回行ったモニタリングで、何かあったなというを感じる。）	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
129	12	あれ？おかしいとか、歩き方とか、においとか、尿臭がすごいとか、どうしたのかなと。	（長い付き合いのある利用者だと、逆に、1回行ったモニタリングで、何かあったなというを感じる。）歩き方、におい、尿臭がすごいとか、どうしたのかなと。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
130	14	そうですね。そういうのがありますね。	（長い付き合いのある利用者だと、逆に、1 回行ったモニタリングで、何かあったなというを感じる。）	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
131	13	そういうキーワードから、じゃ、アセスメントしてくださいみたいな、（笑）注意だよ、ちゃんと見過ごしてない？って。	A I が、匂いや歩き方などのキーワードから、何か見過ごしていないかアセスメントしてくださいということをケアマネジャーに知らせてくれると良い	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
132	15	そうですね。ありますよね。家具の配置がちょっと変わっていたとか。	家具の配置がちょっと変わっていたりすることがある（のでそういうサインをケアマネジャーにしらせてくれる良い）。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
133	13	変わっていたよとか。	（家具の配置が）ちょっと変わっていたりすることがある（のでそういうサインをケアマネジャーにしらせてくれる良い）。	利用者との面談内容の音声や画像記録と課題提示	パターン化したニーズ分析（支援）
134	12	洗い物が全然していなかったりとか、いつもきれいにしている人がバジャマのままだったりとか、そういったところから、あれ？ちょっと認知症が始まっていたとか、毎回行くことで気づくこともありますね。	洗い物が全然していなかったり、いつもきれいにしている人がバジャマのままだったり、そうしたところから認知症が始まっていたとか、毎回行くことで気づくこともある。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
135	インタビュアー	前とは違うという変化を感じ取るということですね。	-		
136	11	むしろモニタリングって、サービス事業所からいただく情報を少し整理できれば、使いやすいですね。	モニタリングはサービス事業所からいただく情報を少し整理できれば、A I も使いやすいと思う。	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
137	14	使いやすいですね。	（モニタリングはサービス事業所からいただく情報を少し整理できれば、A I も使いやすいと思う。）	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）
138	11	私たちは自分の目で確かめたいみたいなところが、現実問題としてあって。	ケアマネジャーは自分の目で確かめたいということが現実問題としてある。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
139	14	ありますね。	（ケアマネジャーは自分の目で確かめたいということが現実問題としてある。）	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
140	インタビュアー	なるほど。	-		
141	11	だから、事業所からのモニタリングでいただく部分がある程度一括できるということであれば、それを見て確認をまた、これってどうだったんだっけみたいなところ、もう少し教えてくれる？みたいなことが言えたりなんか。	サービス事業者からのモニタリングでもらう情報がある程度一括できるということであれば、ケアマネジャーはそれを見てサービス事業者を確認できたりするので良い。	サービス事業者からのモニタリング情報自動とりまとめ	関係者とのスムーズな情報共有（負担軽減）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
142	インタビュアー	ありがとうございます。1つ目の質問を一旦終了させていただいて、2つ目の質問にいたいんですが、今のお話の中でも折々出てきた部分ではあるんですけど、将来的に仮に皆様の職場に、ロボット型をしていなかったとしても、わりと発達した人工知能が入ったとしたときに、それぞれでお伺いはいしなくても、インターン、アセスメント、ケアプラン、モニタリングという中で、どういった支援ができるかという、願望、ございますか。	-		
143	インタビュアー	要するに、ある程度コミュニケーションが発達してきたものが来たなと。ほぼ●●（＝コミュニケーションが可能な未来のA I）に近いものが来たなというふうなイメージかなと思いますね。でも、多分、●●に全てを任せるのではなくて、それでもケアマネがやるべき仕事というのがあって、そうなったときにはここまでは、今のものよりももっと支援してもらえることが増えるんじゃないのかなみたいな、そういう視点かなと思います。	-		
144	15	イメージとしては、自分の中では、気象予報士みたいなのが、多分、最終的な形なのかなと。天気を予報するのは全部A Iじゃないですか。それを説明するのは、人間が、気象予報士が、天気、こういうふうに変わっていきます、今日は寒いですよ、洋服来てくださいねとか、そういうことを肉づけして説明ができるというのは、最終的なA Iと人間の役割なのかなと思っていたりするので、ケアマネジャーも、すごくA Iが何でもできるようになれば、そういう形になっていくのかなという思いはありますけどね。	ケアマネジャーの役割は、気象予報士みたいな形が最終形ではないか。例えば天気の説明だけでなく、寒いから洋服を着てくださいねという肉付けをできるのは人間の役割。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
145	インタビュアー	A I、気象予報士が一番活躍する場面というのは、どのあたりですかね。	-		
146	15	やっぱり合意形成、意思決定支援の部分かなと思いますけど。	合意形成、意思決定支援の部分は最後まで人が担うものとする。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
147	インタビュアー	利用者さんとの。	-		
148	15	はい。多分、それをやったほうがいいよということはA Iは言えると思うんですけど、人間って、やりたくないとか、いや、それは……。	それをやったほうがいいよということはA Iは言えるが、やりたくないとか、人間は思うように動かない。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
149	インタビュアー	何でやらなきゃいけないんだとか。	-		
150	15	そうですね。頑固って言うっちゃ言葉は悪いですけど、意志の強い人とか、全員が全員、それをやりましようという人だけではないと思うので、それでもやっぱり支援が必要な人というのはいると思うんです。さっきのごみ屋敷とかの話じゃないですけど。そういうところの意思決定支援には、多分、人が絶対必要なかなと。	全員が全員、提示したとおりにやりましようという人だけではないが、それでも支援が必要な人というのはいらる。意思の強い方との意思決定支援には、人が絶対必要なかなと思う。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
151	インタビュアー	そのときに、ある程度エビデンスというか、分析したらこうだよというのを教えてくれて、それをケアマネジャーさんが説明する。説得力を持たせるための補助ツールという感じでしょうか。ケアプランを交付したり、見直ししたりするときに、利用者さんや家族との合意形成をするためのというイメージですか。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
152	13	私は、人数とか、情緒的なお話、信頼関係とか、そういったところはやっぱりケアマネジャーが今後も続けて、情報収集もして、また、情報収集したものを A I に分析してもらう。結局、早い話が、いつから何で要介護状態になったんですかと。今後、その人がどういうふうに変化していくんですか、ちゃんと守られることがうまくいくと、維持できること、向上できること、何にもしないと悪化していくことというところを A I で、私たちケアマネジャーは、本人の本人らしさとかニーズとかを達成するために、そこら辺をどうやって支援していけばいいのかというところをプラスしていけばいいのかなというところですね。そこは主観的なものじゃないので。	ケアマネジャーが今後も情報収集して信頼関係を構築し、情報収集したものを A I に分析してもらうという関係が良い。何にもしないと悪化していくことというところを A I で分析し、ケアマネジャーは、本人の本人らしさとかニーズとかを達成するために、どうやって支援していけばいいのかをプラスしていくという関係が良い	定型的なニーズ分析	パターン化したニーズ分析（支援）
153	インタビュアー	先ほど●さんがおっしゃられていたように、もしこれを使ったらよくなるよとか、そういうアシスタントをしてくれるといいなという。	-		
154	13	そうですね。その原因をちゃんと突き詰めないと。それがなきゃ、モニタリングの視点が全然違うぞと思ったんです。これじゃ使いこなせないななんてちょっと思ったんですよね。	A I を使うなら、これを使ったら良くなるといった原因を突き詰める必要がある。それがないとモニタリングの視点が全然違うので使いこなせない。	ニーズ分析や目標設定からケアプラン策定までの連続性ある検討	利用者の真のニーズ把握
155	インタビュアー	原因まで含めて……。	-		
156	13	原因がないと、だって、モニタリングの視点が違うわけじゃないですか。	A I を使うなら、これを使ったら良くなるといった原因を突き詰める必要がある。それがないとモニタリングの視点が全然違うので使いこなせない。	ニーズ分析や目標設定からケアプラン策定までの連続性ある検討	利用者の真のニーズ把握
157	15	すごくベテランで、いいケアプランを立てる人たちのケアプランを入れたとしても、そこで考える過程というのが重要だったりするんですよね。そこが抜けちゃって、結論だけ……。	これを使ったらどうなるということを考える過程が重要。そこが抜けて A I で結論だけ出てもというのはある。	ニーズ分析や目標設定からケアプラン策定までの連続性ある検討	利用者の真のニーズ把握
158	13	抜けちゃうと、モニタリングができないですよね。	これを使ったらどうなるということを考える過程が重要。そこが抜けて A I で結論だけ出てもモニタリングできない。	ニーズ分析や目標設定からケアプラン策定までの連続性ある検討	利用者の真のニーズ把握
159	インタビュアー	本当に天気予報に近いですね。画面の中で、今日は降水確率 3 0 %ですというのがぽっと出て、それが何でなのか不安だけど、それが天気図から、高気圧からとか、こういうふうに来ていて、西高東低の気圧配置になっているからみたいなのが説明されて初めて、多分、納得がいくんでしょうね。それをちゃんと伝えるのが人間みたいなの、そういうところなのかもしれないですね。	-		
160	11	そこで例えば、取捨選択するときって、2 0 %で洗濯物を干さないよ、外に出さないよという人と、3 0 %で外に出さないよという人の、それぞれの尺度がある。	（サービスの）取捨選択をするとき、天気予報に例えると、降水確率 2 0 %で洗濯物を干さない人と、3 0 %で外に干さない人の、それぞれの尺度がある。	ニーズ分析や目標設定からケアプラン策定までの連続性ある検討	利用者の真のニーズ把握
161	15	人によって価値観が違うので。	人によって価値観が違う。	ニーズ分析や目標設定からケアプラン策定までの連続性ある検討	利用者の真のニーズ把握
162	インタビュアー	最後は人間が。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
163	15	結論は出たとしても、その人に応じてコーディネートするじゃないけど、その説明をしたりとか、何々さんはこうだからこういうほうがいいんじゃないかとかいうのもあるんじゃないですか。結論はあっても、説明の仕方が変わったとか、ちょっと付加価値みたいなのをつけるというのと、それだけではなくて、こういうのもやってみたらいいんじゃないかとか、そういうのもあるかもしれないですね。	ケアマネジャーがその人に応じてコーディネートしたり、説明の仕方を変えるなどして付加価値をつけ加える。A I の結論だけでなく、こういうのもやってみたらいいんじゃないかとか、そういう使い方もあるかもしれない。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
164	14	いいですね、そういうの。	（ケアマネジャーがその人に応じてコーディネートしたり、説明の仕方を変えるなどして付加価値をつけ加える。A I の結論だけでなく、こういうのもやってみたらいいんじゃないかとか、そういう使い方もあるかもしれない。）	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
165	15	例えば、すごく意欲がある方と、全く意欲のない方が同じ結論だったときに、それを見て、A I が出した結論だけを見て、同じ行動をするとは思えないんですね。	例えば、すごく意欲がある方と、全く意欲のない方が同じ結論だったときに、それを見て、A I が出した結論だけを見て、同じ行動をするとは思えない。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
166	14	そうですね。	（例えば、すごく意欲がある方と、全く意欲のない方が同じ結論だったときに、それを見て、A I が出した結論だけを見て、同じ行動をするとは思えない。）	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
167	15	なので、そこに1人入ることで、もしかしたら、意欲のない人も、少し意欲が持てるような方向に行くかもしれない。同じことはできないかもしれないですけど。	ケアマネジャーが説明することで、もしかしたら、意欲のない人も、少し意欲が持てるような方向に行くかもしれない。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
168	インタビュー	なるほど。ありがとうございます。	-		
169	12	あと、もう一つ、家屋調査とかで、一時退院して帰ってくるときに、住宅改修の箇所の対策方法とかを見ますよね。そういうときに、住宅改修の方を連れていくときもあるんですけど、ある程度その場で大体見積もりとかがA I で出たらいいなとか。料金的なものとか、ここにはこういうのがいいですよとか、アドバイスをもらえたら、すごく苦手な部分なので、専門職の方をもちろん同行するんですけど、A I がいたら、簡単にできれば、ある程度の平均値でいいのでわかるといいななんて思いました。	住宅改修の箇所の対策方法を見る際、住宅改修の方を連れていくこともあるが、ある程度その場で大体見積もりとかがA I で出たらいいなとか。料金や改修のアドバイスをもらえたら。専門職の方を同行するが、A I がいたら、ある程度の平均値でいいので簡単にわかるといいなと思う。	その他（家屋調査の一次判断）	その他（家屋調査の一次判断）
170	12	その後からしっかり専門職に。ここがまずくのよって言ったときに、住改もいいし、手すりもいいしって、とば一つとA I が助けてくれて、これぐらいですよって料金を言って、じゃ、やろうかなといったときに、専門職にもう一回見てもらいましょうねとか、そういうふうにできたらいいかなとか思ったりもしました。	ここがまずくのと言われたときに、住宅改修もいいし、手すりもいいし、とば一つとA I が助けてくれて、料金も確認できて、決まったときに専門職にもう一回見てもらうとか、そういうふうにできたらいいかなとか。	その他（家屋調査の一次判断）	その他（家屋調査の一次判断）
171	12	提案できると思うんですね。	（ここがまずくのと言われたときに、住宅改修もいいし、手すりもいいし、とば一つとA I が）提案してくれると良いと思う。	その他（家屋調査の一次判断）	その他（家屋調査の一次判断）
172	14	そうですね。提案、必要ですよ。	（ここがまずくのと言われたときに、住宅改修もいいし、手すりもいいし、とば一つとA I が）提案してくれると良いと思う。	その他（家屋調査の一次判断）	その他（家屋調査の一次判断）

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
173	15	これはA I の領域かわからないですけど、その人が望むべき生活が、部屋がそういう感じの、V R みたいな感じになるみたいなのとか、その人が青春時代だった時代とか、そういうのが見られたりとか、その人が生まれた年代とか場所とかを入れると、そういうのが出てくるみたいなのとかだと、おもしろいなと思ったりしますね。ケアマネジメントと関係ないですけど。	その人が望む生活が、その人が生まれた年代や場所を入れると、V R みたいな感じでその人の青春時代を見られるようになっておもしろいなと思う。ケアマネジメントとは関係ないが。	その他（利用者の年代に応じたV R 投影）	その他（利用者の年代に応じたV R 投影）
174	インタビュアー	デイサービスとかでできちゃうかもしれないですね。年代と地域とか設定して。（笑）	-		
175	13	時代背景とか、いいかもかもしれませんね。特に戦前の人はどういうふう生きてきた、今、7 0 歳の人はどういう時代で、価値観でとか、学生運動をして日本を変えようと思ったとか、そういう人が大勢いる世代とか。	デイサービスで戦前の人はどういうふう生きてきた、今、7 0 歳の人はどういう時代で、価値観でとか、学生運動をして日本を変えようと思ったとか、そういう人が大勢いる世代等の時代背景でV R で見られると面白い。	その他（利用者の年代に応じたV R 投影）	その他（利用者の年代に応じたV R 投影）
176	15	思いますね。7 5 ぐらいの方って、グループサウンズ全盛の時代に生きているんですけど、今、デイサービスに行っても、8 0 代の方とかに多分合わせる。個性がないので、そういう戦後の歌とかをやっていると、ちょっと違うかなみたいな感じ。	7 5 ぐらいの方はグループサウンズ全盛の時代に生きているが、今デイサービスに行っても、8 0 代の方とかに合わせている。個性がないので、戦後の歌とかをやっていると、違うと思うのでは。	その他（利用者の年代に応じたV R 投影）	その他（利用者の年代に応じたV R 投影）
177	12	そういうのって大事ですよ。	デイサービスでも個性を反映することは大事。	その他（利用者の年代に応じたV R 投影）	その他（利用者の年代に応じたV R 投影）
178	14	年代入れたらそれが出てきたらすごいですね。	年代を入れたらその世代の好みの映像が出てきたらよい。	その他（利用者の年代に応じたV R 投影）	その他（利用者の年代に応じたV R 投影）
179	13	1 つの視点としてね。そういう考え方、この世代の人とこういうアイデンティティーじゃないけど、こういう社会情勢でこういう……。	その世代の社会情勢やアイデンティティーを反映することができると良い。	その他（利用者の年代に応じたV R 投影）	その他（利用者の年代に応じたV R 投影）
180	15	それがあるといいですよ。	（その世代の社会情勢やアイデンティティーを反映することができると良い。）	その他（利用者の年代に応じたV R 投影）	その他（利用者の年代に応じたV R 投影）
181	インタビュアー	ありがとうございます。3 つ目の質問です。A I ではなくて人間が担うべき業務、どれだけ●●（＝コミュニケーションが可能な未来のA I ）ができて、A I じゃなくて、やっぱり本当に人間じゃなきゃだめなお仕事、このケアマネジメント業務、ケアマネジャーさんのインテークからアセスメントからモニタリングからということの中でですね。先ほど冒頭、インテークのところは、一番やっぱり信頼関係の中で、人間が五感で感じて、利用者さんに、一番空気を読まなきゃいけないところなので難しいんじゃないかという話がありましたが、それ以外でお伺いしてみましょうか。アセスメントとかケアプラン、モニタリングのところでいかがでしょうか。例えば、目標設定とかというのは、ある程度できるものの、そこにやっぱりその人らしさが必要だから、そこもやっぱり人間がというのがさっきも出ていましたね。	-		
182	11	目標設定するときって、やっぱりそこに合意というキーワードが私たちは入ってくるんですけどね。	目標設定するとき、合意というキーワードが私たちは入ってくる。同意ではなくて。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
183	15	対話しながら。	（ケアマネジャーは）対話しながら（合意している。）	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
184	11	そう。だから、合意をしたかしないかというのは、ただ、はい、わかりました、了解ですっていう言葉だけでは判断できない。利用者さんの発する合意の意味というか、読み取らなきゃいけない部分があると思うので。	合意をしたかしないかというのは、ただ、はい、わかりました、了解ですっていう言葉だけでは判断できない。利用者の発する合意の意味を読み取らねばならない。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
185	インタビュアー	今おっしゃっていただいている合意というのは、実際に事業所に戻られてケアプランをつくる前に要望を聞いて、コミュニケーションをとって、そうですね、これがしてほしいんですねということの合意ですか。	-		
186	11	そこはまだ本当に粗目の部分なので、最終的には、基本的には担当者会議で合意をするわけなんだけれども、そのときに押されて「うん」ってうなずいちゃったのか、（笑）やりますという、それも、私もやりますというきちとした前向きかどうかという。さっき言った、朝来たときに●さんを見て、あ、今日はいい調子とかっていう、その部分はやっぱり人じゃないとわからないんじゃないだろうか。	最終的には、基本的にはサービス担当者会議で合意をするわけだが、そのときに押されて「うん」とうなずいてしまったのか、私もやりますというきちとした前向きかどうかという違い。その部分は人でないとわからないのでは。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
187	15	すごく横暴な例えを言うと、全然話したことのない人に、突然、じゃ、3カ月後に1キロを5分で走れるようになってくださいねって言われちゃって、嫌じゃないですか。それが多分、プランにもあると思うんですよね。その話をしていって、こういう目標でこう行きましようみたいな感じのものがなく、すばっと出ても、「え？」みたいなのがあったりすると思うんですよね。いや、無理でしょうみたいなのがあったりとか、いや、そんな目標、全然考えていないよみたいなことがあると思うので、そこはやっぱり……。	全然話したことのない人に、突然、3カ月後に1キロを5分で走れるようになってくださいねと言われると嫌だと思う。それがケアプランにもあるので、こういう目標でこう行きましようみたいな段取りをとって話をしないと、単に目標だけ示しても合意は形成できない。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
188	15	それはニーズがあるんだと思うんですよね。ニーズがあれば、多分、多少、合意形成に近づけるかなと思うんですけどね、機械でぱっと出るよりは。逆に機械でぱっと出たほうがいいのかな。しょうがないかみたいな感じになる。（笑）	その人にニーズがあるかどうか。ニーズがあれば、A I でぱっと出るよりは、合意形成に近づけるかなと思うが。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
189	11	でも、要介護で本当に認知症の人とか、ターミナルに宣告をされて、心がとても病んじゃっている人とか、知らない難病の名前を聞いてちゃって、どんな本を調べても出ていませんみたいな人には、その部分というのは。	要介護で認知症の人、ターミナルの宣告をされている人等は気持ちの持っていき方が難しい。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
190	15	それで機械がつくったものをぼんと渡されても、難しいですよ。	（ターミナルの宣告をされている方などに）A I が作ったものを渡されても、気持ちのもっていき方が難しい。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
191	11	機械的な、たとえば言葉を発するものをつくったとしても、受け手の入れ込むこの部分の深さというところまで行くか行かないか。	たとえば言葉を発するA I であっても、受け手の深いところまでたどりつくかどうか。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
192	15	私も同じ意見で、多分、困難ケースって言葉を使っちゃいけないんでしょうけど、結構大変なケースになればなるほど、多問題なケースになればなるほど、人間のかかわりが多く必要なんじゃないかと思うんですよね。その経路で自己決定のできる人、セルフマネジメントができる人は。	多問題なケースになればなるほど、人間のかかわりが多く必要ではないか。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
193	12	本当に虐待のケースだと、ご家族と本人の目標が全然違ってきていたりして、どこでそれを見きわめて、私たちが提供していくかというのがすごく大変で、逆に、ご家族にしてみたら、あまりお金をかけたくないし、よくなってほしくない、動いてほしくないとかいう、よくないプランのほうを選択するご家族も、極端な話、いるわけで、でも、本人は外に出たいとか、そういう希望があるとなると、やっぱりそこで A I のプランが、これがすごく改善されるプランですよと言っても、家族はそれを悪用して、じゃ、これじゃないほうをしたいかと思う人もいるかもしれない。というところで、私たちがそこをご本人の気持ちに寄り添ってあげながら、家族も納得しなきゃいけないというか、そのバランスというのがすごく難しい。今現在、そういうがあるので、すごく難しいなと思います。	虐待のケースだと、家族と本人の目標が全然違うので見極めが大変。家族はあまりお金をかけたくない、よくなってほしくない、動いてほしくない、よくないプランのほうを選択するご家族も、極端な話存在する。でも本人は外に出たい等の希望があると、そこで A I のプランが、これがすごく改善されるプランですよと言っても、家族がそれを悪用して、改善しないほうのプランを選ぶということもありえる。ケアマネジャーが本人の気持ちに寄り添ってあげながら、家族も納得しなければならない。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
194	インタビュー	さっきのやる気のある人となない人の違いもそうですが、本当は同じケアプランを提示したいんだけど、その説明の仕方が、ここから説明するのか、ここから説明するのか、その人によっても違うという部分は、なかなかすごく微妙なところだと思うので。	-		
195	14	そうですね。最終的には、やっぱり人が出てやらないと、厳しいのかなと。		利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
196	14	先ほどおっしゃった予防とかの方だったら、本当にボタンを押して、自分で自己決定できると思うんですけど。	予防の方だったら、自分でボタンを押して自己決定できると思う。	オンラインでのケアプラン交付	ケアプラン交付の効率化（負荷軽減）
197	14	やっぱり介護だったり、認知症の方だったりすると、A I はアシスタント的なものであって、私たちが結局説明したりしないと、なかなか難しいケースのほうが多いのかなと思いますけどね。	要介護や認知症の方の場合は、A I はアシスタント的なものであって、ケアマネジャーが説明したりしないと難しいケースのほうが多いと思う。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
198	インタビュー	とりわけ重度だったり、困難事例みたいなものになっていけばいくほど。	-		
199	14	今、でも、そういうケースのほうが多いですかね。	（とりわけ重度・困難事例は人間の説明が必要だが、）いまは困難事例のほうが今は多い。	利用者の心情に寄り添った説明と合意形成	利用者の意思決定支援
200	15	要因というか、そういうのを何に置かなんてでしょうかね。やっぱり病気をもとにすれば、多分、ある程度同じような結論が出るのが多いんだと思うんですけど、生活みたいなのだと、環境も違うしというのは、やっぱり難しいですね。	同じ病気をもとにすれば、ある程度同じような結論が出ると思うが、生活や環境の違いを反映するところはやはり難しい。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
201	12	その人らしさを重視するプランだと、個性が出てくるんですかね。	その人らしさを重視するプランだと、個性が出てくる。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
202	15	私はないと思いますね。似ているなというのはあるかもしれないですけど、過去の経験から、こうするとみたいなのは多分あると思うんですけど、ただ、それが絶対これは間違いないと思ってやっているわけではなくて、トライアル・アンド・エラー的な感じではあると思うので、難しいですね。	今までまったく同じパターンでケアプランを作ったケースはない。過去の経験を入れることはあるが、絶対これは間違いないと思ってやっているわけではなくて、トライアル・アンド・エラー的な感じではあると思うので、難しい。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
203	11	だとすると、似ているけれども、やっぱり基本は違うものが出てくる。	似ているけれども、同じケアプランというものはない。基本は人によって違うものが出てくる。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
204	インタビュアー	私も本当に勉強中でお恥ずかしいんですけど、ケアプランを見たときに、さっき私のプランだねというのがいいプランというか、その人らしさのというのがありましたけど、そういうものを最終的につくるということの中で、ケアマネジャーさんがエッセンスを加味するということはどうしても。	-		
205	15	多分ですけど、今までのケアマネ人生でつくったケアプランを、名前を伏されて出されて、名前は思い出せない可能性はありますが、あの人のプランだって多分わかると思うんですね。	今までのケアマネジャー人生でつくったケアプランを、名前を伏されて出されたら、あの人のプランと多分わかると思う。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
206	15	2 表だけ。1 表、2 表、3 表、見せてもらって。	今までのケアマネジャー人生でつくったケアプランを、名前を伏されて出されたら、2 表だけはあの人のプランと多分わかると思う。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
207	11	でも、きっとひっかかるキーワードは。	（今までのケアマネジャー人生でつくったケアプランを、名前を伏されて出されたら、）引かかるキーワードはある。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
208	14	多分、ありますね。	（今までのケアマネジャー人生でつくったケアプランを、名前を伏されて出されたら、引かかるキーワードは）多分ある。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
209	15	ありますよね。多分、わかるんじゃないかなと思うんですね。	（今までのケアマネジャー人生でつくったケアプランを、名前を伏されて出されたら、引かかるキーワードは）多分ある。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
210	11	ひょっとしたらあの人のなんじゃないという。だって、何千人を見ているわけじゃないですか、きっと。	もしかするとあの人のケアプランではないかということはわかるのではないかな。何千人を見ている中でも。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
211	15	わかりそうな気がしますけどね。やったことないからわからないけど。	（もしかするとあの人のケアプランではないかということは）わかる気がする。	ケアプランへの「その人らしさ」の反映	利用者の「その人らしい暮らし」(固有のケアプラン)の実現
212	インタビュアー	ちょっと話変わりますが、モニタリングにおいてはどうでしょうか。先ほどもお話出ていましたが、いろいろな事業者さんの情報が自動で来たらいいなねみたいな話はありましたけど、繰り返しになっちゃうかもしれませんが、やっぱり繰り返し行くことによって違いがわかる。	-		
213	11	機微というか、微妙な変化というか、モニタリングはただ短期目標を丸バツ三角云々というんだったら、多分、できないことはないと思うんだけど、そこに大事なものは、日々生活をしていく中で、利用者さんの家族の中も含めて、わずかな変化って、醸し出す変化というか、そこは機械では読み取れないんじゃないでしょうかね。さっき言ったみたいに、先月とか、先週行ったときはまだお部屋が暖かったけど、今日行ったらいやにしーんとしているとかという。それは温度センサーで感知できるんじゃないんですかって。それは温度の数値としては感知できるけれども、その中に存在していた利用者さんの映像を見たときに、多分、人間としてはいろいろなものを色づけて加味していくんだと思うんですね。そこに自分の経験値とか、そういったものが入ってくるから、何か変だよなって。	大事なものは、日々の生活の中で、わずかな変化を読み取ること。それは A I ではできないのでは。先週は部屋が暖かったけれど今日はしんと冷えている等。温度の数値としては A I でも感知できるけれども、ケアマネジャーとしては経験値などからいろいろなものを加味していく。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
214	12	調整できなくなっているということは、何かがおかしくなっているなとか、そういうふうに思いますよね。	部屋の温度変化については、温度調整できなくなっているということは、何かがおかしくなっているなと思う。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
215	インタビュアー	それがすぐケアプランの変更に結びつくところまでいかないけど、ちょっと注意しておかないといけななみたいなとか。	-		
216	15	事業者さんとかに、何かあったと言っていたとか、そういうのを聞いたりしますよね。後で確認、ちょっと感じたところで。	事業者に、感じたところをあつて確認したりしている。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
217	12	ご家族にも連絡して、ちょっと気をつけてあげて下さいみたいな。	家族にも感じたところを連絡して、ちょっと気をつけるように伝えている。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
218	14	ついこの間伺ったところが、●●（＝栄養ドリンク）が30本ぐらいおいてあって、「え？」と思っていたら、やっぱり認知機能が低下して、判断できないんで、訪問販売でまんまとひっかかっちゃって、やっぱりこれって行て見たからわかったところだと思うんで、それまで全然普通だったんですね。	つい先日、認知機能が低下して訪問販売で引っかかっていた人がいた。それまでは普通だったので、そういうことは見に行かないとわからない。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
219	12	電話の声じゃわからないですもんね。	電話の声では状態変化はわからない。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
220	14	だから、まんまとひっかかったんだなと思って、やっぱり行て見るということが大切だよなというのをすごく感じましたけどね。	行て見るのが大切だとすごく感じている。	五感（視覚・嗅覚等）を使った状況把握	利用者の真のニーズ把握
221	インタビュアー	あとは、例えば、同じケアプランでも、サービス事業者のやり方によって全然違ったものになると思うんですけども、そのあたり、例えば、この事業所は医療機関がバックにあるから、結構そっち系が得意だよとか、そういうのを言ってくれたりとかというのはあり得るんでしょうか。	-		
222	15	わからないですけど、企業、事業所に対してというのもあるんですけど、人に対してというのもあったりするじゃないですか。そこの事業所で働いている何々さんだと、うまく対応してくれるんじゃないかみたいなのかもあつたりするので。	そこのサービス事業者で働いている何々さんだと、うまく対応してくれるのではないかと、人でサービス事業者を選ぶという面もある。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
223	インタビュアー	やっぱり●さんが人間関係を築いているあの方とか、そういう選び方をする。	-		
224	15	場合もありますよね。	（そこのサービス事業者で働いている何々さんだと、うまく対応してくれるのではないかと、人でサービス事業者を選ぶという面もある。）	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
225	14	そっちのほうが多いですよね。やっぱり数字とか、病院があるとか、看護師が常にいるとか、そういうよりも、やっぱり人、例えば、デイサービスの相談員の方がこうだから、この人は合うかなみたいな感じで何個か出して選んでもらう形のほうが多いのかなと思いますね。特にヘルパーステーションもそうじゃないですか。包括もそうですよね。だから……。	数字とか、病院があるとか、看護師が常にいるとか、そういうことよりも、やはり人でサービス事業者を探すことが多い。デイサービスの相談員の方がこうだから、この利用者は合うかなみたいな感じで選ぶほうが多い。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
226	12	人ですよね。	（サービス事業者は）人。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
227	14	人を選んでいきますよね、何だかんだ言ってね。	（サービス事業者は）人で選ぶ。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
228	12	この人がいいって選んじやうんですね、利用者さんがね。	利用者がこの人がいいといって（サービス事業者を）選ぶケースもある。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
229	14	そうなんですね。だから、人なのかなと思いますよね。	（サービス事業者は）人。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
230	15	大きい事業所は、2 4 時間対応しますとか、そういうのはあると思うんですけど、そこからさらに、さっき言った多問題、難しい問題になってくるほど、やっぱりそういう細かいところまでの配慮が必要になってくるのかなと。	大きい事業所は、2 4 時間対応等の特徴はあるが、多問題、難しい問題を抱えるケースほど細かいところまでの配慮が必要になってくる。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
231	インタビュー	例えば、すぐく人柄はいいけれども、もしかしたら改善させる能力はあまりよくないという人と、ちょっと人柄は悪いけど、とつきにいい方かもしれないけど、すぐ自分が自立支援に向けているいる教えてくれるような人だったら、どちらのほうが。結構それって、ケアプランの中で大きな境目かなと。本人の満足度なのか、自立支援をとるのかみたいなところかもしれないですけども、そのあたりっていかがなですかね。	-		
232	11	基本的に利用者さんとの相性がないと、どんなにスキルが高くても、利用者さん自身がそれを前向きには受け取れないですね。利用者さん自身がそれをストレスに感じてしまって、来るのが嫌だとか、そういうふうになっていく傾向もあったりはするので、マッチングというのはすごく大事なんだよね。確かに今現在は能力のアップが必要なんだけれども、たまたま事業所のその人はちょっと相性が悪いとかというふうになったときは……。	サービス事業者は利用者との相性がないと、どんなにスキルが高くても、利用者自身がそれを前向きには受け取れない。利用者自身がそれをストレスに感じてしまって、来るのが嫌などとなっていく傾向もある。マッチングはすごく大事。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
233	インタビュー	相性も悪くなって、結局、意欲が下がって、自立支援のほうに向かなくなるという感じですかね。というのは、いいケアプランって何だろうって考えたときに、満足度なのか、自立度なのかという視点で、結構それって、担当の方によって左右される部分があるのかなと思ひまして。	-		
234	12	やっぱり意欲を駆り立ててくれるような方のほうがいいのかと思うんですけど、相性ですね、やっぱりね。選んじやいますよね、利用者さんが。	意欲を駆り立ててくれるような相性が必要。利用者が実態として担当者を選んでしまうケースもある。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
235	11	そうしたら、やっぱり本当に支援的にスキルがそんなに高くないヘルパーさんであつたとしても、利用者さんが反対に自分の役割意識を持つことで、彼女の笑顔がいいからちょっと頑張ってみるかなみたいになつたりとか、ちょっと教えてやらなきゃって。自分が人生の先輩として教えてやらなきゃいけないからという、そのサービス提供責任者が間にうまく入ってくれて、この子、まだ新人なんです、いろいろな日本の状況がわからないので教えてくださいという、豆まきはこうやってやるんだって。要は、使えない手でこうやっていろいろ動こうとすると、そんなに動けるんだというふうになつたりとかというのがあつたりするので。	支援スキルがさほど高くないヘルパーであっても、サービス担当責任者が「新人なので教えてやってください」とうまく立ち回っている。利用者が反対に自分の役割意識を持ち、豆まきはこうやってするんだよ等、いろいろ動こうとすると、動けるようになったりということもある。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
236	14	人ですね。逆に、包括センターから、新規、こっちにいただくときも、包括のほうも人を見て、多分、ケアマネも選んでいるわけだから、私たちもやっぱりそういうふうになつちゃっているのかなと思いますよね。	地域包括包括センターからケアマネジャーに新規の案件をいただく際も、地域包括支援センターも人を見てケアマネジャーを選んでいる。我々も同様。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
237	インタビュー	ご指名で、●さんお願いしますみたいな。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
238	14	そうですね。●地区で私、やっているんですけど、●地区は大体包括で指名で来るんで、ここの事業所の誰さんでお願いしたいという、ほぼそれで来るんで、だから、包括センターもそういうふうになんて見ているんだろうなって思ったりしますよね。	自分の地区は地域包括支援センターにここの事業所の誰でお願いしたいという指名で来ることが多い。地域包括支援センターも人を見ている。	利用者の個性や目標に合ったサービス事業者選定	関係者とのチームづくり
239	インタビュー	今、ベテランとそうじゃない人の差の話も出ましたが、最後の質問に移りたいんですけど、事務局のほうでは、ケアマネジメント、皆様方の業務支援以外に、例えばなんですけども、A I の活用という意味では、新人の育成に使えるんじゃないかと、保険者のケアプラン点検であったり、認定調査であったり、もうちょっとA I って使う方面があるのかなとも思ったりしているんですけど、こういうところだったら使えるんじゃないか、こういうところにむしろ使っていきたいわみたいなのがもしありましたら。	-		
240	11	実はやっぱり私たちって学習する機会はすごくあるんです。でも、サービス事業者さんとか利用者さんって、実際のケアマネジメントうんたらかんたらって学習する機会は全然本来的にはない。私たちにばかり質の向上は言われている。でも、介護保険って、本来、公的な部分はずなので、そこにかかわるサービス事業所も利用者さんも、やっぱり学習する義務って本来的にはひよっとしたらあるんじゃないかなって。要するに、受け手としての、受動だけではなくて能動的にね。だから、これからもうちょっと2号の方たちもどんどん入ってくるとすると、そういう人たちの学習の機能の、それこそ新人扱いではないけれども、そういったところにも使えないのかなと。だったら、むしろそっちに使ってもらったほうが、反対に私たちも仕事の効率化を図っていける。	ケアマネジャーはケアマネジメントの質の向上を言われているが、介護保険は本来公的な保険なので、そこにかかわるサービス事業所も利用者も学習する義務はあるのではないかと。今後2号被保険者も増えれば、その方々の学習に使えば、ケアマネジャー側も仕事の効率化を図っていける。	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）
241	インタビュー	例えば、誰でも使えるものが世の中にばーんと公開されていて、利用者さんとかその家族が自分で症状を入れると、ぽっと出るとか、そういうことですかね。だったら、自分でデイスサービスに行ったらいいんだとか、リハビリに来てもらったらいいんだとか。	-		
242	11	利用者さんって専門職ではないので、むしろ自分の要求というか、デマンドで構わないんだけど、そこら辺から自分の中でちょっとだけしゃくできる部分があると、今度、私たちが専門職として向き合ったときに話がしやすいですね。そこは今、思っていっぱいやるのはそういうことなんだよねと。でも、何年後とか、何カ月後といったときにどうしようかなというふうに。要するに、利用者さんの学習ツールになる。	利用者は自分の要求を自分の中で自己学習できるツールがあれば、ケアマネジャーが専門職として向き合ったときに話がしやすい。	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）
243	11	あと、サービス事業所には、ちょっと専門的な部分が。同じ立ち位置になっていただけるとすごく――担当者会議だって、利用者さんを見るときに、それこそ私たちが足りない部分を言ってくれるよね、サービス事業所として、専門職としてね。	サービス事業者には、専門的な部分を学習いただき、同じ立ち位置になっていただくと嬉しい。そうすればサービス担当者会議でも専門職として我々の足りない部分を言ってくれるだろう。	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）
244	インタビュー	利用者だけではなくて、ヘルパーステーションだったり、事業所それぞれの……。	-		
245	11	サービス事業所もやっぱり……。	サービス事業所もやはり(専門職として学習してほしい)。	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）
246	インタビュー	方々もこの……。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
247	15	ケアマネジャーは何をする人？と言われたときに、多分、サービス事業所さんとか、利用者さんとかで、答えがまちまちなんじゃないかなと思うところがあるんですね。例えば、サービス調整係だと思っている人もいるだろうし、自立支援に向けてちゃんとやってくれるあれだって考えている人もいるだろうしというところが多分あるから、何でも屋さんみたいな感じで捉えられている人もいるだろうし、そういうところがもしかするとそういうのである程度統一されると……。	ケアマネジャーは何をする人？と言われたときに、サービス事業者と利用者で答えがまちまちな気がする。サービス調整係、自立支援に向けてちゃんとやってくれる人、何でも屋さん、いろいろならえられ方がある。そうしたバラバラの認識がA I による自己学習によってある程度統一されると良い。	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）
248	14	学べる場がA I でつくることができたらいいのかなと。気軽に。多分、そういうのができるのかなと思いますね。	学べる場がA I でつくることができたらいいのかなと。気軽に。多分、そういうのができるのかなと思いますね。	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）
249	インタビュー	利用者さんも事業者さんも、例えば、新人ケアマネさんも、気軽に勉強できる。	-		
250	14	おっしゃったように、ケアマネって結構、研修会がたくさんあるんですね。●●市もそうなんですけど、たくさんあるんです。ただ、ヘルパー事業所さんのサ責さんとかヘルパーさんとかが学べる場というのがなかなかなかったりするので、そこも問題だよなって●●市でも一応上げてはいるんですが、本当にA I とかでちょこっとどこかに行つて、好きな時間に行つて学ぶことができるスペースがあるんだったら、変わっていくだろうなと思ったりしますよね。	ケアマネジャーは研修会がたくさんあるが、ヘルパー事業所のサービス担当責任者やホームヘルパーが学べる場というのがなかなかないため、そこも問題と考えている。A I で好きな時間に学ぶことができるスペースがあるんなら変わっていくだろうと思う。	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）
251	11	結構悲惨な状況に。なかなか研修に出させてもらえないというか、結局、人が足りないから、サービス提供責任者なんてほとんど穴埋めに回ったりなんかせざるを得ないですね。実際、研修があったとしても、出られないし、この研修には何名しか行かせられない、利用者さんに穴があいちゃうからというもあるので、本当にああいう方たちと一緒にスクラムを組んで私たちは動いているんだけれども。	サービス事業者とスクラムを組んで私たちは動いているが、ヘルパー事業所はなかなか研修に出させてもらえない。人が足りないからサービス提供責任者はほとんど穴埋めに回っているのが実態。	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）
252	インタビュー	だから、もうちょっと同じ地平で。	-		
253	11	（サービス事業者が）ボトムアップできるようなね。	サービス事業者がボトムアップできるようなツールがあると良い。	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）
254	インタビュー	例えば、そういう事業者さんが学ぶであつたり、さっきの新人に学ばせるツールというのが一つあると思うんですけども、具体的にどんな使い方になりそうですかね。幾つかプランをA I が出して、正解はどれでしょうじゃないですけども、具体的にどういう使い方ができるのかなと思ひまして。	-		
255	13	インテークからスタートすれば、当然、契約書とか重要事項説明の仕方とか、居宅介護支援って何ですか、居宅サービス事業者って何ですかとか、そういった契約を多分、ケアマネの中でもインテークって研修ないんで、そういった契約の説明の仕方がうまくできるのか、言葉、語句を説明できているのかどうかとか、それをあまり重要と捉えていないところもあるかもしれませんが、そういったところで、O J T じゃないけど、A I が模擬のことをやるとか、A I に利用者家族をやってもらって、私たちが説明、それじゃわかりませんかとか、そういうロールプレイの相手役とか、そういったところも、O J T 的なA I というのも。	ケアマネジャーの中でもインテークは研修がないので、A I に利用者家族をやってもらって、居宅介護支援とは、居宅サービス事業者とはといった契約や重要事項説明をA I が利用者家族役としてロープレできると良いのでは。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
256	インタビュー	あとは、例えば、出てきたケアプランの使い方というのはどうですかね。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
257	インタビュアー	現場レベルだと、説明がないから、これは本人には見せられないけど、学習の場としては使えそうだなとか。	-		
258	13	使えますね。	（A I が作ったケアプランを、利用者本人には見せないが学習の場で使うということは）可能。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
259	14	それは使えますね。	（A I が作ったケアプランを、利用者本人には見せないが学習の場で使うということは可能。）	その他(教育研修)	その他(教育研修)
260	インタビュアー	結局、学習しても、答えが出るかわからない。	-		
261	13	逆にベテランが使わなくちゃいけないぐらいの、固定観念とか、こうだろうって。	逆にベテランが固定観念にとらわれている場合があるので、学習ツールとしては使えそうだと思う。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
262	インタビュアー	でも、必ずしもそれが正解とは限らないですよ。A I が出したものはあくまでも、例えば、要介護度を下げ るためのケアプランなので、さっきおっしゃっていたような、本人の満足度に直結するとかいうのはまた違う話か もしれないので、そこはちょっとさておきかもしないんですけれども。	-		
263	12	それだったら、認定調査のときに、調査をチェックして、そこから困り事とか、特記で書けますよね。先生の意 見書を入れて、一応、こういうプランがあなたは自立支援ですみたいなのを認定の結果と一緒にとりあえ ず……。	認定調査のときに、A I でチェックして、そこから困り事や先生の意見 書を入れて、認定の結果と一緒にとりあえずの自立支援プランを渡すこ うことはありえるかもしれない。	その他(要介護認定調査(一次判定調査))	その他(要介護認定調査(一次判定調査))
264	インタビュアー	暫定で。	-		
265	12	暫定で送って、それが全部じゃないですけど、そこからケアマネさんと相談してみてくださいとか。	暫定で送って、それが全部ではないが、そこからケアマネジャーと相談し てみてくださいという使い方。	その他(要介護認定調査(一次判定調査))	その他(要介護認定調査(一次判定調査))
266	14	こんなの届いたんですけどって。	（暫定で送って、それが全部ではないが、そこからケアマネジャーと相談 してみてくださいという使い方等。）	その他(要介護認定調査(一次判定調査))	その他(要介護認定調査(一次判定調査))
267	12	そこからまたケアマネさんが入って相談して、本人の意欲とかになると思うんですけど、そういう2表の作成 が、これが幾らかかるんですよ、これだとして。あなたは今、何カ月後に歩ける可能性が、もうちょっと距離が 延びますよとかいうと、新規の方とかだと、こうやってケアプランってあるんだというのわかるのかなと思うんです ね。	新規の利用者との間で、届いた暫定ケアプランを作って、そこからケアマ ネジャーが、本人の意欲、サービス料金、何カ月後に歩ける距離が増 える可能性等の会話をできれば、ケアプランというの理解いただけや すいのでは。	その他(要介護認定調査(一次判定調査))	その他(要介護認定調査(一次判定調査))
268	12	認定調査からだ、こういうのもありますよぐらいの、本当にいろいろ生活感とか入れなくてというところで、こ ういうのも必要じゃないですかってアドバイスのものも、介護保険をわかってもらえる一つのかなと。	認定調査であれば、生活感とか入れずに、こういうのも必要じゃないで すかというアドバイスのものであっても、介護保険をわかってもらえる一 つなのは。	その他(要介護認定調査(一次判定調査))	その他(要介護認定調査(一次判定調査))
269	インタビュアー	さっき●さんのおっしゃった、利用者さんの学習という点でも、ちょっと……。	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
270	11	ただ、私が学習と言っているのは、利用者さん自身が自分で何をやりたいのかというか、要するに、自分のことをちゃんとと言えるという部分の学習の部分なんです。サービスありきじゃなくてね。私、それは怖いと思っているんです。実は利用者さん自身も依存する傾向は当然あります。役所から送られた書類というのは、ある意味、ベターだと思っているから、やっぱりそこからずれることの、今度、介護支援専門員が、かなりいろいろな言葉を積んでいかないと、その洗脳から外れなくなっちゃう利用者さんって出る怖さってすぐ体感するので。	利用者が自分が何をやりたいのかをきちんとと言えるということが重要。実は利用者自身も役所から送られた書類に依存して、それがベターと思っているので、ケアマネジャーがいろいろな言葉を積んでいかないと、その洗脳から外れなくなってしまう怖さがある。	その他(要介護認定調査(一次判定調査))	その他(要介護認定調査(一次判定調査))
271	14	そうですね。	（利用者が自分が何をやりたいのかをきちんとと言えるということが重要。実は利用者自身も役所から送られた書類に依存して、それがベターと思っているので、ケアマネジャーがいろいろな言葉を積んでいかないと、その洗脳から外れなくなってしまう怖さがある。）	その他(要介護認定調査(一次判定調査))	その他(要介護認定調査(一次判定調査))
272	12	私たちだけにもらってもいいかもしれない。居宅届を出したケアマネさんにだけ。利用者さんに見せなくても。	ケアマネジャーあてに暫定ケアプランをもらうということでも良いかもしれない。	その他(要介護認定調査(一次判定調査))	その他(要介護認定調査(一次判定調査))
273	11	なので、むしろあなたの自立はというのをあなた自身が考える、そんなことを助けてくれるのもいいのかなと。	利用者の自立を利用者自身が考える、そのようなことを A I が助けてくれるのもいいのかなと。	その他(要介護認定調査(一次判定調査))	その他(要介護認定調査(一次判定調査))
274	インタビュアー	自分のニーズ、要望だけでなく、あなたの自立ということをゴールにしたときに、こんなこともあんなこともあるんじゃない？というのを教えてくれるような。	-		
275	インタビュアー	利用者さんが既に認知機能の衰えがあったり、なかなか自分ではそうそうできなかったりすることもあると思うんですけど、一つの可能性としてはありますよね。	-		
276	12	認知症だと、家族にも勉強してほしいですよ。	認知症だと、家族にも勉強してほしい。	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）	その他（サービス事業所や利用者の学習ツール）
277	インタビュアー	確かにね。一応、お時間になってしまったのですが、お名残惜しいんですけど、何か皆さんのほうで、これは最後、絶対言っておきたいとか、全体を通じて言い足りなかったとか、どのパートでも構いませんが。	-		
278	15	最後のパートで言いたかったことがあって、保険者のケアプラン点検ってあるじゃないですか。実地指導も、実は毎年ばらつきがあるんですよ。保険者の担当者の人によって言うことが違ったりとかするので。	保険者のケアプラン点検における実地指導も、実は毎年ばらつきがある。保険者の担当者の人によって言うことが違ったりとかする。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
279	インタビュアー	保険者側のばらつきがある。	-		
280	15	ばらつきがあるんですね。ケアマネジメントに対しての理解度、担当の方が理解がどれぐらいあるかによるんでしょうけど、そこがもしかすると、A I がデータを入れれば答えがぱっと出てくるような感じのほうが、まだ納得ができるかなみたいな。	保険者の担当者のケアマネジメントへの理解度によりケアプラン点検にばらつきがある。A I にデータを入れたら答えが出るというほうがまだ納得できるかもしれない。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
281	インタビュアー	保険者のケアプラン点検よりも、A I のほうがもしかしたら納得がいく。（笑）	-		

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
282	15	ちゃんと毎年一緒ならいいんですけど、言うことが違ったりするので、人間だからそれはしょうがないんだと思うんですけど。	毎年一緒ならいいが、言うことが違うこともある。人間だから仕方ないと思うが。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
283	インタビュアー	同じものを見ても、AさんとBさんと……。	-		
284	インタビュアー	もしかして、行政側の担当がかわったとか、そういうのもあり得ますよね。	-		
285	15	方針が変わったりとかもするんでしょうけど。そうしたら、そこを目指せるじゃないですか。	方針が変わったりもするのだろうが、どこを目指したらよいかバラつきがある。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
286	11	要するに、尺がなくなっちゃうので、私たちも含めて生活って、この20年来はこんな生活、何十年後の文化とか価値観、考え方が変わってくと、生活に対する自立のイメージが変わってくる可能性があったときに、実地指導はこうあるべきだというのがきっちり確定されてしまうと、そこから動けなくなっちゃう気がするんだよね。	何十年後かには文化や価値観、あるいは生活に対する自立のイメージも変わってくる可能性がある。ケアプラン点検の実地指導はこうあるべきだというのがいま確定されてしまうと、そこから動けなくなってしまう気がする。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
287	11	だから、あくまでも介護保険法の中の運営基準の部分、その部分だけはぶれないようにという部分はあるかもしれないね。最低月1回は訪問しなきゃいけないことをやっていなかったとかという部分の判定はバツとかというのはできるけど、	介護保険法の中の運営基準の部分については、ぶれないようにという事でA Iに入ってもらうことはあるかもしれない。最低月1回は訪問できているか等の判定の部分。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
288	11	そうじゃない部分については。	(ケアプラン点検の運営面以外については)A Iが入るのは難しい。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
289	15	マネジメントに関しては、多分、できないと思うんですね。	ケアマネジメント部分に関しては、ケアプラン点検にA Iが入るのは難しい	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
290	15	やっぱり運営の部分ですかね。運営の部分とか、ローカルルールチックな部分とか、そういうところがちゃんと、保険者さんも、どこかで聞いた知識が何かで、これはこうしなきゃいけないですよみたいなことを言っていたりする。	保険者側もどこかで聞いた知識で、これはこうしなきゃいけないと言っていたりするので、ケアプラン点検の運営の部分やローカルルールの部分をA Iがサポートしてほしい。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
291	12	あれはどうですか。実務研修生のケアマネジャーの再アセスメントの模擬。一緒に連れていって、なかなかアセスメントじゃないので、モニタリングを見せて、帰ってきて、私、ケアマネが利用者になって、再アセスをするという。実習生がケアマネジャーさんになってというのも、すごくばらつきがある。	実務研修生のケアマネジャーの再アセスメントの模擬にA Iは使えるのでは。先輩ケアマネジャーが利用者になって、実習生がケアマネジャーさんになってというのも、すごくばらつきがあるので。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
292	12	モニタリングというか、再アセスのシートの、2表に行くのは実習生の宿題なんですけど、意向まで出すという状態確認が、あれをモニタリングを見て、帰ってきたら、ケアマネが利用者になって実習生から質問を受けるという。あれもすごく何が納得できない。やりづらいな。何か違う方法をA I ……。	ベテランケアマネジャーが利用者役になって、困り事や、意向の確認をするのだが、やりづらい。A Iでもっと違うやり方がないのかと思う。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
293	12	私が利用者さんになって、困り事とか、意向とかになるんですけど、もっと違うやり方がないのかななんて思う。	ベテランケアマネジャーが利用者役になって、困り事や、意向の確認をするのだが、もっと違うやり方がないのかと思う。	その他(教育研修)	その他(教育研修)

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
294	インタビュアー	それは業務負担的な部分も含めてなのか、指導者側が私でいいのではないかと思いますけど、統一されたもののほうがいいんじゃないかみたいなこと。	-		
295	12	そうですね。実際のアセスメントは、結局は情報からしか——モニタリングで見るとは、実際に実習生がその方にアセスメントするわけではないということも一つあったりして、困り事とかも、何となくやりづらいというところで、何か違う方法がないのかなというふうに思うので。	実際のアセスメントは、モニタリング情報で見るとは、実習生がその利用者に直接アセスメントするわけではないため、やりづらい。何か違う方法がないのかなというふうに思うので。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
296	12	何かそうすると、すごくいろいろな困り事が出てきたりして、ちょっと助けてもらえそうな気がしたんですね。これ、すごくやりづらいなって、今、実習生の再アセスの……。	A I が再アセスメントのロープレに必要な情報をいろいろ出すことで助けてもらえそうな気がする。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
297	15	ロールプレイができるとか、そういうことですね。A I が話すとか、受け答えだの。	A I が話すとか、受け答えのロールプレイをできるということ。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
298	11	そこを考えて、また回答できる。	A I が出した受け答えを受けて、考えて、実習生はまた回答できる。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
299	15	コミュニケーション能力を鍛える、対人援助業務としてのそういうのとかのトレーニングができるとか、そういう……。	A I がコミュニケーション能力を鍛える、対人援助業務のトレーニングができると良い。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
300	13	そうですね。対人援助技術ですね。	A I がコミュニケーション能力を鍛える、対人援助業務のトレーニングができることがあとと良い。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
301	15	対人援助技術を向上させるために、何かそういう言語的な部分が今一番苦手としているところかもしれないですね。（笑）	対人援助技術を向上させるために、言語的な部分が今一番苦手としているところかもしれない。	その他(教育研修)	その他(教育研修)
302	インタビュアー	あとは何かございますか。ここは言っておきたかったけどとか。大丈夫ですか。大丈夫そうですね。大丈夫ですか、●さん。何か今、考え込んでいらっしゃるんですけど。	-		
303	11	ケアプラン点検は点検者がケアマネジャーの回答を待っているんですね。なので、このケアプラン点検って本当にある意味、書類の精査は可能だとは思いますが、面談の中では、やっぱりさっき言った面談の中でかわる方は利用者さんと同じなんですね。表情とか、その人を取り巻いている、事業所の概要によっても全然違うし、基礎職によっても違うし、経験年数によっても違ってきますので、実際、ケアプラン点検の中で扱うとしたら、多分、本当に基礎データというところを一般化してどう読み取るかということとは可能だと思うけど、実際の面談の中では……。	ケアプラン点検は点検と言いながら点検者がケアマネジャーの回答を待っている。A I が書類の精査やデータを一般化してどう読み取るかということは可能だと思うが、点検時の面談の中では、そのケアマネジャーを取り巻く環境や基礎資格、経験年数によっても違うので、実際の面談は人間がやる必要がある。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
304	11	多分、ここでA I が出てくるとしたら、この利用者さんの持っている課題をちゃんとこのケアマネジャーが捉えていますとか、アセスメントから第2表にちゃんと整合性があるプランになっていますとかっていう部分は、A I としては出てくるかもしれないけれども、そこにプランニングにつながらなかった理由があるんだよね、きっと。気づいていても、プランニングしなかったとかという。やっぱりそこは引き出すという意味では、人じゃないと引き出せないかなというのはありますよね。	A I としては利用者の持っている課題をケアマネジャーが捉えているか、アセスメントから第2表にちゃんと整合性があるプランになっているかという部分は出てくるかもしれないが、ケアマネジャーが課題に気づいていてもプランニングにつながらなかった理由がある。そこは人でないと引き出せないのでは。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)

発言番号	発言者	発言原文 ※インタビュー趣旨から離れた発言（雑談等）は記載していない	コード【発言要約】 ※「そうだね」等の同意発言のみの場合は直前発言を参考に（ ）で記載 ※適宜、前後の文脈から単語等を（ ）内で補足 ※一部の発言（インタビュアー発言等）はコード化していない	サブカテゴリ【支援を望む/望まない機能】	カテゴリ【必要な要素】
305	インタビュアー	A I 的にはエラーですもんね。	-		
306	11	そうなんですよ。	(A I だとエラーになってしまう)	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
307	インタビュアー	それはケアプラン作成のときも言えるかもしれないですよ。点検じゃなくてね。	-		
308	15	この人はこういう方でこうだから、今、保留にしていますとか、直接まだ聞くのはちょっと……。	(ケアマネジャーが課題に気づいていても、) 利用者の性格を考慮すると今は保留にしている、あるいは直接聞くタイミングではないといったこと。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
309	11	そうそう。あるでしょ？ そういうの。	(ケアマネジャーが課題に気づいていても、利用者の性格を考慮すると今は保留にしている、あるいは直接聞くタイミングではないといったこと。)	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
310	インタビュアー	あえてやらなかったとか。	-		
311	11	普通はこれってやらないんだけど、この人には短期集中じゃないと無理だと思ったので、たくさん入れましたみたいところってあるじゃない。	この人には短期集中じゃないと無理だと思ったので、普通はやらないがたくさん入れました等のプランニングもある。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
312	12	タイミングってありますよね。	ケアプランにはタイミングもある。	その他(ケアプラン点検)	その他(ケアプラン点検)
313	インタビュアー	なるほど。いろいろと本当に盛りだくさんのご意見をいただきまして、充実したグループインタビューとなりました。ありがとうございました。	-		

この事業は平成30年度 厚生労働省老人保健事業推進費等補助金
(老人保健健康増進等事業分) により実施したものです。

「AI を活用したケアプラン作成の基準に関する調査研究」

平成 31 年(2019 年)3 月発行

発行 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
〒102-0093 東京都千代田区平河町 2-7-9 JA 共済ビル 10 階
TEL 03-5213-4110(代表) FAX 03-3221-7022

不許複製