

要介護認定調査員 訪問マニュアル



江東区福祉部介護保険課

★マニュアル作成にあたって

異なる事業所・調査員が認定調査を行っても、認定調査の結果が平準化されるようこのマニュアルを作成しました。今後の認定調査の訪問の際に参考にさせていただければ幸いです

★認定調査委託手順

1、申請

2、江東区から各事業所へ認定調査を委託。調査票等を郵送する。

3、委託を受けた事業所は、要介護者・立会者等へ日程調整の電話をかける。

4、認定調査実施

5、調査票の作成

6、調査票を江東区へ提出

※ 確認事項等あれば江東区より電話連絡等がありますのでご了承ください。

日程調整



- ・ ゆっくり、はっきり、丁寧に
- ・ 「介護保険の認定調査」ということをはっきり伝える
- ・ 江東区から委託を受けた調査員であることを伝える
- ・ 日にち、時間の確認をしっかりとる。

電話をかける

- ・ 「江東区から介護保険の認定調査を委託された〇〇社の〇〇」と名乗ります。
- ・ 申請書の連絡先に記載されている方の氏名・電話番号・本人との関係を江東区からお伝えしています。連絡先で間違いがないか確認して下さい。また、本人が電話に出た場合でも、連絡先に記載された方と日程調整を行って下さい。

※連絡先の親族がいるにも関わらず認知症の本人と日程調整してしまう、というトラブルを防止するためです。

- ・ おはようございます。(こんにちは)
- ・ 〇〇様 (本人・立会者) のお宅 (携帯電話) でしょうか？



- ・「対象者の名前の確認」をしてから「介護保険の認定調査」と目的を伝えて下さい。
- ・「区から委託された認定調査員」ということを明確に伝えてください。

- ・区から委託を受けた〇〇社のコトミです。
- ・△△様（本人）の介護保険の認定調査の件でお電話をしました。



・伝わりにくい場合は、わかりやすい言葉に変えてみることも有効です。

※「調査」→「おからだの状態を聞いたり、体を動かしてもらおう」

留守番電話に繋がったら？

- ・間違い電話の可能性もあるので、個人名等を伏せてメッセージを残して下さい。
- ・自分が不在のときに電話がかかってきた際に伝えてもらうことなどを事業所内で情報共有し、対応できるようにして下さい。



・〇〇様の携帯電話でしょうか？ 後日かけ直しますのでよろしくお願
いします。

・介護保険の認定調査の件でお電話をしました。また、こちらから連絡
させていただきますのでよろしくお願いいたします。

・介護保険の認定調査の件でご連絡を差し上げました。本日は〇時以降
ですと、事務所におります。お手数ですがご連絡下さい。

日程調整をする

・本人が自宅にいるか確認してください

※申請時に自宅にいることは確認していますが、その後に入院・入所している場合もあります。そ
の場合は原則、区の調査員が訪問するので調査を保留のうえ、区介護保険課までお伝え下さい。

間違い電話の可能性もあるので、個人名等を伏せてメッセージを残して下さい。



〇〇様のお住まいはこの住所でよろしいでしょ
うか？

必要事項を確認する

・本人や立会い者の都合に合わせて調整して下さい。

※「ご希望の日を・・・」と言われて答えたのに、「その日は都合がつきません」では、気分を書ける方もいます。自分が伺えない日は除いて、日程の提案をしながら調整して下さい。

・ご家族の都合等で調査の日程が遅くなる場合には、要介護認定が遅れる等、影響があることを伝えて下さい。



・〇〇様の調査で訪問したいのですが、ご本人様・立会い者の方双方いらっしゃる日で、ご都合の良い日時はございますか？

・恐縮ですが、〇日と〇日は伺えないので、それ以外で都合のつく日はございますか？

・〇日だと〇時以降でしたら伺えますがいかがですか？

【日時指定がある場合】

・〇月〇日〇時がご希望と伺っておりますが、その予定でよろしいでしょうか？

日程の復唱をして電話を切る

- ・電話を切る前に、再度日程の確認をして下さい。
- ・調査場所も（自宅・病室・施設等）もう一度確認して下さい。



- ・日程の確認ですが、〇月〇日〇時頃でよろしいですか？
 - ・〇月〇日〇時に、ご自宅に伺いますのでよろしくお願ひいたします。
- 【直前に別件の調査があり予定時間に間に合わない可能性がある場合】**
- ・〇〇様に伺う前に、他の方の認定調査があるため時間が前後する場合がありますかもしれませんが、〇時頃には伺えると思いますのでご了承下さい。

- ・誰が訪問するのか最後に調査員の名前をもう一度名乗って下さい。
- ・本人の体調の変化・予定変更等があるので事業所の電話番号を伝えて下さい。
- ・家族と日程調整した場合は、本人へも介護保険の調査が入ることや日時を伝えてもらうようにして下さい。



- ・それでは、〇月〇日〇時にご自宅に調査員のコトミが伺います。当日よろしくお願ひいたします。
- ・〇〇様（本人）にもよろしくお伝え下さい。
- ・都合が悪くなった場合や、万が一体調が悪くなったり入院されたなど調査が行えない場合はご連絡下さい。

調査当日



- ・ ゆっくり、はっきり、丁寧に
- ・ 「介護保険の認定調査」ということをはっきり伝える
- ・ 機械的に聞かない
- ・ 排泄や行動障害等の確認の際には、言葉かけに気をつける

調査の前に・最初の挨拶

- ・ 身分証を提示して、認定調査員であることや氏名を名乗って下さい。



・ お電話させていただいた「コトミ」と申します。本日はよろしくお願いたします。



【場を和ませるような言葉かけの工夫】

- ・ 季節の話
「今日は暑いですね」
- ・ 体調を気遣う言葉
「暑くなってきましたが、体調はいかがですか？」
「途中で疲れてきたらおっしゃって下さい」

調査の前に・調査の説明

- ・「失礼なことを聞かれた」「毎回同じことを聞かれる」などの意見も聞かれるので、前もって調査の内容を説明して下さい。
- ・「調査」「介護保険」という言葉に敏感な方もいらっしゃるので、気をつける点につき情報があれば事前に区役所から情報提供します。



- ・今日は、介護保険の認定調査で伺いました。お身体を動かしたり、日頃お手伝いが必要なことがあるかなど確認させていただきますのでよろしくお願いいたします。
- ・介護保険の調査なので、物忘れの確認もいくつかさせていただきます。
- ・介護保険の調査なので、当たり前の内容をお尋ねしたり、失礼なことをお尋ねしたりすることもあります。ご理解下さい。
- ・調査は概ねここ1週間の様子で確認しますが、前回と同じ内容を確認させていただきますようになりますので、ご理解下さい。



- ・本人が玄関先まで出てきた際、居室から出てくる際などに歩行の状況など、動作確認と同じ動きがあった場合はその状況を覚えて、同じ動作を再度行わなくてもよいようにします。
- ・「* 5m止まらないで歩けるか? *」という項目があっても実際に歩いてもらうのですが、さきほど玄関まで歩いていらっしゃいましたが、いつもと同じでしたか?」等、念のため確認して下さい。(この確認がないと、次回の調査の際に「前はこんなことはしなかった」という認識になります)

調査を始めます

・調査員証や名札等を見せて視力の確認をしたり、聴力の確認をしたり、さりげない挨拶や会話に合わせて調査項目を確認しましょう。



- ・それでは、いろいろお聞きしていきますが、改めまして、私はコトミと申します。(調査員証を提示) よろしくお願いたします。私の名前(調査員証を提示して)は見えますか? 私の声は聞こえにくくないですか?
- ・まず、ご本人様の確認をしなければならぬので、お名前・生年月日・年齢を教えてください。



- ・調査項目の順番とおりではなく、会話の流れ等で確認しやすいものから聞き取りして下さい。
- ・排世や金銭管理等は後半に聞き取ると、不快感が軽減されると思われます。

次のページからは、各群や項目でご本人やご家族に気を使う内容等の声掛けの例をまとめました。

また、実際の調査では項目ごとに順番に質問するのではなく、会話の流れで確認しやすい項目から進めてください。



調査をすすめます



1群 1-1 (麻痺)・1-2 (拘縮)

- ・1群の動作確認は、本人の体調を気遣いながら、実際に調査員が確認動作を見せて行くとスムーズです。
- ・1-2 (拘縮) の可動域の確認をしてから1-1 (麻痺) の動作を確認する方法もあります。
- ・本人の身体に触って可動域の確認等を行う場合は、急に体に触ったりせず声をかけてから行って下さい。



- ・最近体調に変化はありましたか？
- ・手足や関節などで、痛みがあるとか、動かしにくくなったところはありませんか？
- 無理のない範囲で、この動作（確認動作を実際に調査員が見せる）はできますか？



・不意の動作を見逃さない

*訪問時に居室で横になっているなどの場合は、本人や家族に断って可能であれば居室に伺い、寝返りや起き上がりなどの起居動作を観察・確認する。

・「区役所に言われているから・・・」と言って協力してもらう

*納得いただけないときには、「区役所に言われているから」と伝えると協力的になることが多いようです。

「大変ですよ」「面倒ですけども」など声掛けをして確認動作を促して下さい。

調査をすすめます



1群 1-3 (寝返り)・1-4 (起き上がり)

・1群については、動作の確認が基本ですが、声掛けを工夫しても項目の動作を行ってもらえないときには、「項目の動作を、日常生活で行った場合できるか」の観点で他の動作や聞き取りと合わせて判断して下さい。



・横になって身体の向きを変えるときはどうしていますか？

・布団で寝ていますか？ベッドで寝ていますか？そのときに何かに掴まって向きを変えますか？

・起き上がるときには布団に掴まったり腕で支えたりしますか？

(できればその場で実際にやっていただく)



・1-3寝返りの項目について

「寝返りできますか？」と尋ねると「普段から真っ直ぐ寝て寝返りはしていない」

と返ってくることが多いので「仰向けから横に体を向けるとき・・・」のように、

具体的な動作を言葉にして、尋ねた方がわかりやすいです。

・寝具の確認をしながら

*居間等で調査をしているため確認動作ができない場合には、「布団で寝ていま

すか？」「ベッドで寝ていますか？」「掴まる場所はありますか？」など寝具等

を聞きながら、ジェスチャーを交え、より具体的に聞き取って下さい。

調査をすすめます



1群 1-5 (座位保持)

・本人の能力として座位保持ができるかで判断できるように、聞き取りをして下さい。



- ・ベッドの脇に何も掴まらないで座れますか？
- ・食事をするとき茶碗を持って食事ができますか？（茶碗を持って箸を持つことができれば支えがなくても座位保持ができるはず）
- ・診察室の丸椅子とか背もたれのない椅子で座っていられますか？
- ・いつもこのように座っていられますか？
- ・10分位座っていられますか？

調査をすすめます



2群 2-5 (排尿)・2-6 (排便)

▼本人に直接訊ねる場合

・排泄に関しては、本人も家族も「恥ずかしい」と感じる方がおりますので、言葉かけに注意して聞き取りして下さい。



- ・「失礼なことをお聞きしますが・・・」
- ・「トイレに間に合わないという方もいますが・・・どうですか？」
- ・「皆さんにお聞きしていますが・・・」
- ・「リルパッやパットを使っていますか？「取り換えや後始末はどうしていますか？」
- ・「予防のためや、外出のために紙パッやパットを使っていますか？」

▼家族に訊ねる場合

基本的には本人と同じように訊ねます。

・「ご家族はお手伝いされていますか？」と介助の状況から聞き取りすると家族も抵抗が少な
いかもしれません。



- ・聞きづらい項目ですが、介助の手間や回数など細かな確認が必要な項目ですので、言葉に気を付け本人や家族に配慮しつつも、しっかり状況を聞き取って下さい。
- ・排泄は1日に何度もある行為のため、頻度を聞き取ることで手間の時間が測りやすくなります。「日中何回トイレに行きますか？」「夜中はトイレに起きますか？」と具体的に聞き取って下さい。
- ・排泄に介助を要する場合は、排尿・排便ごとに介助の手間を聞き取って下さい。

調査をすすめます



3群 3-4 (短期記憶)

- ・短期記憶の確認は、調査時の状況によって確認の仕方を工夫して下さい。必ずしも3品の確認を行わなくてもよいです。
- ・ただし、判断に迷う場合は3品で確認して下さい。その際は、3品覚えてもらい、5分後に2品出して、もう1品を答えることができるかで判断します。



・昼食後だったら「お昼何を食べましたか？」

・テレビを見ていたら「どんな内容でしたか？」

など、調査時の状況で話しの中から確認し、日頃の状況と違っているときや、判断に迷った際には3品確認するといった形がベストです。

・「皆さんにやっていたいでいるので・・・」等の言葉を添えてから3品確認を行ってください。



・「3-4 短期記憶」は「直前の記憶」のことです。3品で確認する際は5分後に確認をすることになっているので、概ね5分程度のことを覚えているかで判断して下さい。

・この項目以外でも、3群の項目は本人に確認する際、気分を害する方もいます。

「当たり前を確認しますが・・・」「みなさんにお聞きしています」「確認しなくてはいけないことなんです」等、前置きの言葉をかけて進めて下さい。

調査をすすめます



4群 4群全体

- ・頻度を詳しく聞こうとすると、根掘り葉掘り聞かれるように感じたり、嫌がる家族もいます。
- 「適切な調査のためには必要なこと」と伝えて、家族からの協力を得てください。
- ・4群の選択肢を選択する際には、頻度が明確でなくてはなりません。家族から日頃の頻度を確認する際にはわかりやすい尋ね方が必要です。



- ・「失礼なことをうかがいますが」等前置きの言葉が必要。
- ・「最後にあったのはいつですか？」
- ・「1週間以内にありましたか？ 1ヶ月以内にありましたか？」など、カレンダーを見ながら、この頃はあったのかを尋ねる。

■項目に該当しない精神・行動障害で困っている状況をどう聞き取るか。聞き取ったときどう対応するか？

- ・「話をきいてもらえなかった」という思いが苦情へとつながります。
- ・項目に当てはまることだけでなく、項目になくても家族の負担や本人の障害になっていることがあれば、特記事項や調査票Ⅳ「特記すべき事項」欄に記載して下さい。



- ・「いろいろご苦労ありますね。手間がかかっている状況がわかるように特記事項に記載しますね」「これだけは言っておきたいことはありますか」「言い足りなかったことはありますか」「他に気になっていることはありますか」

- ・家族が対応に慣れていても、その行動があれば項目選択します。

調査をすすめます



5群 5-2 金銭管理

- ・ストレートに確認する調査員が多いです。
- ・「調査なので教えてください・・・」等前置きして質問して下さい。
- ・買い物の項目や認知症の確認項目等の項目と絡めて確認すると不快感が和らぐそうです。



- ・「調査なので教えてください・・・」と前置きをしてからたずねる。
- ・「お金の管理はどうしていますか?」「自分で銀行に行ってお金を引き落としていますか?」
- ・「お買い物ときは支払いはどうしていますか?」
- ・「お財布の管理はご自身ですか?」
- ・「ご自分で何かお支払いをする機会がありますか?」

- ・5群は、どのように生活しているのかわかる項目です。「お薬は1日何回、どのように飲んでいますか?」と日課の理解と併せて確認したり、金銭管理と買い物の項目を併せて尋ねるなど工夫して確認して下さい。

● NG

- ・〇〇できない→「難しくなってきたことは？」等、その場にふさわしい言葉に置き換える。
- ・「頑張っているんですね」→「頑張るしかないからやっている」と考える人もいる。
- ・「おじいちゃん」「おばあちゃん」→ふさわしくない
- ・名前で呼ぶ→「それほど親しくない！」
- ・排泄や行動障害等を前置きなく詳しく聞く→「確認しなければならない項目なので・・・」
- ・事務的な言葉や態度で聞く。
- ・家族、立会者とばかり話す→本人が別室に移ってから話す、帰り際に玄関で話す等工夫して下さい。

●相談されたとき

- ・「担当のケアマネジャーさんに相談されるといいですよ」
- ・「区役所やお近くの長寿センターに相談されるといいですよ」

●介護度がいくつになるか聞かれたとき

- ・「調査だけではわからないんです。今日の調査と、主治医の意見書とを合わせて、認定審査会で医者などの専門家が判定するので今の時点では全くわかりません」