



# 令和5年度 会津若松市要介護認定調査員 現任研修会

令和5年10月18日（水）16：00～オンライン開催

会津若松市高齢福祉課介護保険給付グループ

# 令和5年度 会津若松市要介護認定調査員現任研修会

## 《今回の研修会の目的》

今年度に入り認定調査（員）に対する苦情が多く聞かれるようになっていきます。

実際に、どのような苦情が入っているのかを皆さんにお伝えし、その苦情に対してどのように気を付けたら良いのかについて、初心にかえり改めて考え、振り返る機会にする研修会にしたいと思います。

## Ⅹ 認定調査時の苦情

本人・家族から

担当ケアマネから

医療機関から

## 認定調査時の苦情

### 本人・家族から

- ①介護度を教えてもらえない
- ②確認動作を行う・確認動作を行わない
- ③同じことを何度も聞かれる
- ④未告知の内容に対する配慮がされなかった
- ⑤調査員の接遇について不満、不信感

## 認定調査時の苦情

### 本人・家族から

#### ①介護度を教えてもらえない

- ・調査が終わればどのくらいの介護度が出るか分かる。とケアマネさんに言われたのにどのくらいの介護度が出るか教えてもらえないのか。
- ・「これくらいの介護度が出ると思う」と調査員が言ったので次回更新時に聞いたら、「家族には教えられない」と言われた。人によって違うのはどうなのか。
- ・調査員（事業所等）が調査に来た時に「このくらいの状態だと要介護〇くらいは出そう」と言っていたのに違う結果が出た。
- ・調査時に調査員から「これなら要介護〇出る」等と言われ、困惑した。
- ・認定調査の際に前回よりも介護度は上がると思うと言われ、そのつもりでサービスを利用したが、実際の認定結果は前回と変わらなかった。

## 認定調査時の苦情

### ①介護度を教えてもらえない...

#### 介護度については一切言及しないでください

☐要介護認定は認定調査だけではなく主治医の先生の意見書なども加味して結果がでますので、今の段階ではわからないんです。ごめんなさい。

☐今の段階で、介護度はいくつになるかはわからないし、市役所から介護度については答えないように指導されていますので、お答えできません。

※感覚で「このくらいの要介護度がでそうだな」と思っても、介護認定審査会で実際に一次判定と違う認定結果が出ている場合もあります。安易に答えると、調査や介護保険に対する不信感に繋がります。

## 認定調査時の苦情

### 本人・家族から

#### ②確認動作を行う・確認動作を行わない

- ・本人が嫌がってるのに必ず確認動作を行わないといけないのか。
- ・確認動作を実際に行わなかった。

## 認定調査時の苦情

### ② 確認動作を「行う」「行わない」なぜ苦情になる？

#### 『基本的には確認動作を行う事』 が徹底されていないから

- ☑ 「確認動作は基本的には行っていただくことになっています。」
- ☑ 「痛みがあるなどの場合に無理はしませんが、確認動作を日常で行ってもできるかを聞き取りさせていただきます。」

- ・ 確認動作が行えず、聞き取りや調査時の動作等で確認した場合には、その「確認した状況」を必ず本人や立ち会った方に伝えてください。

## 認定調査時の苦情

### 本人・家族から

#### ③何度も同じことを聞かれる

- ・ 包括や調査員など何度も同じ様な事を聞かれるし、仕事しているのに何度も時間を設けなければならないのが大変だった。一度に終わらないのか。
- ・ 窓口申請の際、病歴や申請理由等聞かれたから話したのに調査員に同じことを聞かれた。

## 認定調査時の苦情

### ③ 何度も同じことを聞かれると言われたら

・ 包括や調査員など何度も同じ様な事を聞かれるし、仕事しているのに何度も時間を設けなければならないのが大変だった。一度に終わらないのか。

☑ 「申請をしてから、改めて調査員が訪問する流れになります。お手数をおかけいたしますがよろしく願いいたします。」

・ 申請と同日に調査を行う事は原則行っていませんのでご理解いただけるように丁寧に説明をお願い致します。

## 認定調査時の苦情

### ③ 何度も同じことを聞かれると言われたら

・ 窓口申請の際、病歴や申請理由等聞かれたから話したのに調査員に同じことを聞かれた。

☑ 「認定調査で必要なことについては改めてお聞きしていますのでご協力お願い致します。」

・ なお、既往歴については主治医意見書で確認できるので、現在の生活状況や住環境、などに焦点を絞って確認する工夫も必要です。

## 認定調査時の苦情

### 本人・家族から

#### ④未告知の内容に対する配慮がされなかった

- ・窓口で「癌末期・未告知」と伝えたのに、調査員が配慮してくれなかった。

## 認定調査時の苦情

### ④ 未告知内容についての配慮

**未告知内容や連絡事項などについて、依頼書等の記載を見逃さないようにしてください。**

**また、病名等は意見書に記載される内容ですので、調査員が必ず聞き取る内容ではないことについてご注意ください。**

## 認定調査時の苦情

### 本人・家族から

#### ⑤調査員の接遇について不満、不信感

- ・ 調査日時の変更の電話を受けた際、調査員が名前を言わなかったため、どこから来るのかよくわからない。
- ・ 日程調整していた日を調査員が忘れていた。
- ・ せかされて話を聞いて貰えない。
- ・ 障がい者サービスを勧められたが該当しなかった。
- ・ 調査員によって聞く内容や再現動作が異なる。公平な調査ができているのか疑問に思う。

## 認定調査時の苦情

### ⑤ 調査員の接遇について不満、不信感

- ・ 調査日時の変更の電話を受けた際、調査員が名前を言わなかったため、どこから来るのかよくわからない。

☑まず、名乗る事や何かあった際の連絡先などはきちんと伝えてください。  
(ご本人ご家族が忘れている場合もありますが)

- ・ 日程調整していた日を調査員が忘れていた。

☑日程調整した際の日時をしっかりと把握してください。また、万が一遅れる場合には、遅れる旨をお知らせしてください。

## 認定調査時の苦情

### ⑤ 調査員の接遇について不満、不信感

・急かされて話を聞いて貰えない。

忙しいとは思いますが、急かしているように見えないように声掛けする工夫が必要です。

どのような行動や声掛けが、「急かしているようにみえる」でしょうか。  
(時計を気にする、ご本人やご家族の顔を見て話しをしない、話をかぶせて質問する、落ち着きなくソワソワする・・・)

本当に時間がない時、どうしたらいいのか  
(そもそも時間ギリギリに予定を組まない、次の約束の時間を調整する、時間がない旨を本人ご家族に事情を説明する(その後のフォローどうするか)・・・)

## 認定調査時の苦情

### ⑤ 調査員の接遇について不満、不信感

- ・ 障がい者サービスを勧められたが該当しなかった。

☑担当ケアマネジャーではないため、その後責任をもって担当することが出来ない以上、安易にサービスやプランについて提案するのは混乱のもとになってしまいますし、担当ケアマネジャーとの信頼も壊れてしまいます。

☑障がい者手帳を持っていれば、障がい者のサービスを併用できるか、持っていなければ障がい者手帳交付対象になるか、など、障がい者のサービスについても説明の仕方が違うと思います。良かれと思ったことが、その後トラブルになってしまうかもしれません。

## 認定調査時の苦情

### ⑤ 調査員の接遇について不満、不信感

・調査員によって聞く内容や再現動作が異なる。公平な調査ができているのか疑問に思う。

☑調査員によって、聞き取る項目の順番や声掛け等が変わるのは当然だと思いますが、誤解されないように意識するならば...

☑確認動作は、テキストに掲載されている方法で行う。

☑自分の思い込みで判断基準がずれていくこともあるので、時々テキストを確認してみてください。

☑「質問の仕方や言い回しが違う事はあるかもしれませんが、全国一律の調査項目と判定基準で行っています」と説明できるように

## 認定調査時の苦情

### 担当ケアマネジャーから

- ①「この位の介護度が出そう」など安易に介護度について言及される
- ②使うべきサービス等について安易に答えないでほしい

## 認定調査時の苦情

### 担当ケアマネジャーから

① 「この位の介護度が出そう」など安易に介護度について言及される

- ・ 認定調査の際に、調査員から「このくらいの状態だと要介護〇ですね」と言われたとご家族から話があり、結果、違う介護度になったため、その後の対応に苦慮した。

## 認定調査時の苦情

### ①「この位の介護度が出そう」など安易に介護度について言及される

何度も出てきますが

### 介護度については一切言及しないでください

☑尋ねられても答えられません。

☑ご家族は「介護度」を気にしても、「認定結果が来た後すぐに担当のケアマネジャーに連絡し、その後のサービスの相談をしてください」とお話しください。

## 認定調査時の苦情

### 担当ケアマネジャーから

②使うべきサービス等について安易に答えないでほしい

- ・該当しないのに「障がい者サービスも使える」と言われた。
- ・本人の自立の為に福祉用具を調整しているのに、「〇〇（福祉用具）は使わないのか」と調査員に言われて、担当ケアマネジャーが使わせてくれないと苦情になった。

## 認定調査時の苦情

### ②使うべきサービス等について安易に答えないでほしい

#### ケアプランに対しての意見は言わない

☑どうしても、気になる時には市までご連絡ください。市を通して担当ケアマネジャーにお伝えします。

☑サービスを利用していない方への説明は、「介護保険のてびき」に掲載している内容までにしてください。

## 認定調査時の苦情

### 医療機関から

- ①病院での聞取りの際、そこまで確認が必要なのか？と思う程、細かい内容を尋ねられる。
- ②入院先で調査を受けた際、ドア越しに一つ一つ指示を受けて動作しただけで、日頃の様子は一つ聞き取りしてもらえなかった。相談員から話を聞いたと言う事だったが、担当が変わったばかりで普段の様子を把握しているとは思えない。

## 認定調査時の苦情

### 医療機関から

①病院での聞き取りの際「そこまで確認が必要なのか？」と思う程、細かい内容を尋ねられる。

☑（できれば）本人調査➡病棟看護師等の確認の順番で聞き取りする方がスムーズ

・ご本人の身体状況や認知機能の確認をし、日常の介護の手間の状況を看護師等に聞き取りをしていきます

・尋ねる時には、項目を漠然と聞かずに、自分で介助の手間の状況を想像し具体的に尋ねる方が、具体的な回答を得やすく、確認時間も短く済み、お互いのイメージが共有しやすいです（「一部介助」と言っても調査上の「一部介助」と違う場合も）

## 認定調査時の苦情

### 医療機関から

②入院先で調査を受けた際、ドア越しに一つ一つ指示を受けて動作しただけで、日頃の様子は一つ聞き取りしてもらえなかった。相談員から話を聞いたと言う事だったが、担当が変わったばかりで普段の様子を把握しているとは思えない。

- ・「相談員さんからは□□□のように伺っていますが、病棟の看護師さんから補足はないですか？」など確認していきます
- ・コロナ禍での対応の場合は、聞き取りでの調査が多く、調査員が直接確認できないことも多いので、こちらの聞きたい事と確認の内容が乖離しないよう丁寧に聞き取りしていきます

## 調査項目のおさらい

概況調査の記入内容

2-3 えん下

3-1 意思の伝達 と 5-3 日常の意思決定

4-14 自分勝手に行動する

4-15 話がまとまらず、会話にならない

5-4 集団への不応

## 調査項目のおさらい

### 概況調査の記入内容

- ☑ 「住宅改修」「福祉用具貸与」「家族状況」などのチェックを入れる
- ☑ 「令和3年度会津若松市要介護認定調査員現任研修会」のテキストを参照し介護認定審査会委員が判断しやすいように記載してください

# 調査項目のおさらい

Ⅲ. 現在受けているサービスの状況についてチェック及び頻度を記入してください。

認定調査を行った月のサービス利用回数を記入。(介護予防)福祉用具貸与は調査日時点の特定(介護予防)福祉用具販売は過去6月の品目数を記載  
現在受けているサービスの状況 なし  予防給付サービス・総合事業  介護給付サービス

在宅利用	・訪問介護(ホームワ?)・訪問型サービス	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	回	・(介護予防)福祉用具貸与	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	品目	
	・(介護予防)訪問入浴介護	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	回	・特定(介護予防)福祉用具販売	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	品目	
	・(介護予防)訪問看護	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	回	・住宅改修	あり <input type="checkbox"/>	なし <input type="checkbox"/>			
	・(介護予防)訪問リハビリテーション	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	回	・夜間対応型訪問介護	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	日	
	・(介護予防)居宅療養管理指導	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	回	・(介護予防)認知症対応型通所介護	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	日	
	・通所介護(デイサービス)・通所型サービス	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	回	・(介護予防)小規模多機能型居宅介護	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	日	
	・(介護予防)通所リハビリテーション(デイケア)	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	回	・(介護予防)認知症対応型共同生活介護	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	日	
	・(介護予防)短期入所生活介護(ショートステイ)	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	日	・地域密着型特定施設入居者生活介護	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	日	
	・(介護予防)短期入所療養介護(療養ショート)	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	日	・地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	日	
	・(介護予防)特定施設入居者生活介護	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	日	・定期巡回・随時対応型訪問介護看護	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	回	
	・看護小規模多機能型居宅介護	月	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	日						
	施設等利用	市町村特別給付		介護保険給付外の在宅サービス								
		<input type="text"/>		<input type="text"/>								
	<input type="checkbox"/> 介護老人福祉施設	<input type="checkbox"/> 介護老人保健施設	<input type="checkbox"/> 介護療養型医療施設	<input type="checkbox"/> 介護医療院								
	<input type="checkbox"/> 特定施設入居者生活介護適用施設	<input type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護適用施設(グループホーム)										
	<input type="checkbox"/> 医療機関(医療保険適用療養病床)	<input type="checkbox"/> 医療機関(療養病床以外)	<input type="checkbox"/> 養護老人ホーム※1									
	<input type="checkbox"/> 軽費老人ホーム※1	<input type="checkbox"/> 有料老人ホーム※1, 2	<input type="checkbox"/> サービス付き高齢者向け住宅※1	<input type="checkbox"/> その他の施設等								
	施設等連絡先	施設等名	( )									
	〒	-		電話	-	-						

・必ず、いずれかに✓を入れてください  
 ・暫定で利用している場合は、「予防給付・総合事業」「介護給付」のどちらの暫定利用なのか、✓を入れてください

・福祉用具に✓を入れたら、概況調査に必ず、品目を記載してください

・住宅改修の「あり」「なし」はどちらかに必ず✓をいれてください  
 ・入院・入所などして分からない場合は「なし」に✓してください

## 調査項目のおさらい

IV. 調査対象者の家族状況、調査対象者の居住環境（外出が困難になるなど日常生活に支障となるような環境の有無）、施設等における状況、日常的に使用する機器・器械の有無等について特記すべき事項を記入してください。

※家族状況  独居  同居(夫婦のみ)  同居(その他) (家族状況については、左のいずれかにチェックするとともに特記すべき事項を記載)

- ・必ず、いずれかに✓を入れてください
- ・施設等に入所入院している場合は、在宅に戻ったらどの状況になるかで✓を入れてください

- ・在宅利用で福祉用具に数を入れたら、必ず品目を記載してください。

- (以下、令和3年度会津若松市現任認定調査員研修会より)
- ・「申請理由」「サービスの利用状況及びサービスの利用希望について」「住環境等について」の3つの状況を必ず記載してください
  - ・内容は、簡潔明瞭に記載してください
  - ・現在の要介護状態に関連した内容を記載してください

## 調査項目のおさらい

### 2-3 えん下

- むせりやすいので見守りしている・・・「見守り」この選択は「×」

### 2 - 3 は能力の項目です

介護の方法（見守りしている）ではなく  
**「ごっくん」の飲み込みができるかどうか**で判断してください

判断基準に介護者の見守りは入りません  
むせりがあっても飲み込めていたら「できる」を選択します

## 調査項目のおさらい

### 2-3 えん下

#### ☑ 「見守り」を選択する例

《飲み込めるとも飲み込めないととも言えない状況の場合選択する》

- 飲み込みが上手くできないため、毎食、看護師がサクシヨンしながら食事介助している
- 胃瘻造設しているが、一日1食はゼリー食でえん下訓練している
- 口腔摂取してはいるが、口に溜めこんでしまうため飲み込めず、看護師が口腔内からかき出している。一日1食はほとんど飲み込めていない。

## 調査項目のおさらい

### 3-1 意思の伝達 と 5-3 日常の意思決定

- ☑ 質問に正しい答えが返ってこない・・・「ときどきできる」は「**×**」

意思の伝達は、正答できるか否かではなく  
自分の意思を伝達できるかで判断します。

## 調査項目のおさらい

### 3-1 意思の伝達 と 5-3 日常の意思決定

「3-1 意思の伝達」については、決定された意思を「伝達できるかどうかの能力」を評価する項目であるため、伝達する意思の合理性は問わない。また、伝達する方法についても手段を問わないことから、意思が伝達されるのであれば、身振りや筆談でも「できる」と考える。

「5-3 日常の意思決定」については、毎日の暮らしにおける活動に関して内容を理解しており、意思決定できていれば「できる」と考える。

「平成21年9月30日（厚生労働省事務連絡）要介護認定等の方法の見直しに係るQ & A及び認定調査員テキスト2009改訂版正誤表の送付について」より

## 調査項目のおさらい

### 3-1 意思の伝達 と 5-3 日常の意思決定

#### 《具体的な例》

日常生活の中で、「どの服を着るのか」の意思決定をする場合に「ごはんが食べたい」と回答するような状況の場合は、意思決定そのものは行われているが、決定した内容を理解しているとは考えられないため、「日常の意思決定」はできないと考える。一方、決定された意思の内容の合理性は問わないため、「意思の伝達」はできているものと考ええる。

「平成21年9月30日（厚生労働省事務連絡）要介護認定等の方法の見直しに係るQ & A及び認定調査員テキスト2009改訂版正誤表の送付について」より

## 調査項目のおさらい

### 3-1 意思の伝達 と 5-3 日常の意思決定

- 意思の伝達・・・決定された意思の内容の合理性は問わない
- 日常の意思決定・・・内容を理解した意思決定ができているか

例	選択肢
普段から口数が少なく自分から話をするのではないが、たずねれば詳しい内容も答えることができる	1.伝達できる
話しかけて返答をするが、話がまとまらずに話しかけたことと無関係な返答をする	1.伝達できる
認知症があり、質問の内容を直ぐに忘れてしまうため、話に合理性はないが、誰にでも自分の意思を伝達できる	1.伝達できる

## 調査項目のおさらい

### 3-1 意思の伝達 と 5-3 日常の意思決定

例	選択肢
失語症だがジェスチャーで伝達し、家族や介護者等は内容を理解しているが、慣れない相手だと理解することは難しい	2.ときどき伝達できる
失語症で言葉が出ず、複雑な内容は話すことを止めてしまうが、二者択一など簡単な内容は答えられる	2.ときどき伝達できる
簡単な内容であれば答えるが、複雑な内容になると答えられず口ごもる	2.ときどき伝達できる
認知症があり「痛い」「何か食べたい」など限定的なことのみ伝達できる	3.ほとんど伝達できない

## 調査項目のおさらい

### 4-14 自分勝手に行動する

#### ■ 調査項目定義

「自分勝手に行動する」頻度を評価する項目  
明らかに周囲の状況に合致しない自分勝手な行動をすること

#### ■ 調査上の留意点

いわゆる、性格的に「身勝手」「自己中心的」等のことでなく、場面や目的からみて不適當な行動があるかどうかで選択する

## 調査項目のおさらい

### 4-14 自分勝手に行動する

☑ マナー違反、ひんしゅくをかう行為、相手に迷惑がられる行為は「場面や目的にそぐわない」行動か？

- 他の利用者が順番を待っているのに、我先にと行って順番を守らない
- 頼まれてもいないのに人の世話を焼き迷惑がられる
- やらなくて良いと言っているのに自分で家事を行いかえって手間になる

このような行為は、「場面や目的にそぐわない」とは言えないので該当にならないと考えます。ただし、手間になるので該当なしとして特記事項に記載してください。

## 調査項目のおさらい

### 4-14 自分勝手に行動する

《テキストにある特記事項の記載例》

■家族の話では、昔から自分勝手に行動することがあって、性格的に「身勝手」「自己中心的」等のことで、周囲の状況に合致しない行動ではないため、「1.ない」を選択する

■深夜遅くに「買い物に行くからついてこい」といって聞かなくなることが週2～3回ある。周囲にあいている店はないが、靴を履くまで納得しないことも多いことから「3.ある」を選択する。

施設等の規則を守らない、指示通りにしない等、場面や目的から見て不適当な行動を評価する

## 調査項目のおさらい

### 4-15 話がまとまらず、会話にならない

#### ■ 調査項目定義

「話がまとまらず、会話にならない」行動の頻度を評価する項目  
話の内容に一貫性がない、内容話題を次々と変える、質問に対して全く無関係な話が続く等、会話が成立しない行動のこと

#### ■ 調査上の留意点

もともとの性格や生活習慣等の理由から、会話が得意ではない（話下手）等のことではなく、明らかに周囲の状況に合致しない行動のこと

話の内容を問うものであり、もともとの性格で会話が得意ではない、失語症で会話に支障がある、意識障害があり話しかけても反応に乏しい場合は該当しません（3-1で「伝達できない」を選択していれば該当しません）

## 調査項目のおさらい

### 4-15 話がまとまらず、会話にならない

例	選択肢
難聴で相手の話を聞き間違えて話がかみ合わない事はあるが、聞き取れば妥当な返答ができる	1.ない
周りから聞こえてくる話に影響されるのか、話す度に話の内容の趣旨が変わってしまい、話の内容がまとまらないことが月に2～3回ある	2.ときどきある
話しかけると妥当な返答ができるが、話しているうちに、自分の昔の話をし始めて話がまとまらないことが毎日会話の度にある	3.ある
昔のことと今のことを混同してしまい、話の内容がいつも現実的ではない話になる	3.ある

## 調査項目のおさらい

### 5-4 集団への不適合

#### ■ 調査項目の定義

「集団への不適合」の行動の頻度を評価する項目  
家族以外の集まりに参加することを強く拒否したり、対応できない等、明らかに周囲の状況に合致しない行動のこと

#### ■ 調査上の留意点

性格や生活習慣等の理由から、家族以外の他者の集まりに入ることが好きではない、得意ではない等のことではなく、明らかに周囲の状況に合致しない行動のこと

## 調査項目のおさらい

### 5-4 集団への不適合

☑病院や施設等の「集団生活」に対する評価ではなく、身近なグループなど「集団活動」に対しての評価と考えます

☑「自分のペースで生活したい」「気の合わないメンバーがいるから参加しない」など、集団活動に参加しない明確な理由がある場合は該当しません

## 調査項目のおさらい

### 5-4 集団への不適応

例	選択肢
現在、施設入所中だが、判断力の低下があり、夜間に大声を出したりベッド柵を叩いて音を出したり迷惑な行動がみられ他者から苦情がでている。	1.ない
週1回のデイサービス利用時のレクリエーションの際、職員などが声をかけて参加を促すが、毎回大声で拒否をするため、離れた席でひとりで過ごしている	3.ある