

平成24年度要介護認定調査に関するアンケート結果

Q. 認定調査員として訪問した際に、認定調査員に対する苦情等を聞いたことはありますか

認定結果に対する疑問や不満

認定が軽くなった？

- ・ 歳をとってきて、体の動きが良くなるはずがないのに認定調査は軽く出ている。
- ・ 判断基準が変更になった時には一時的に「認定結果が変わった。歳をとってきているのに何で認定結果が下がる（軽く出る）」と苦情が多くあった。
- ・ 要介護1だったが調査を行い要支援となり、包括と担当CMへの苦情があった。
- ・ 介護度が軽くなって使いたいサービスが使えない。
- ・ 後日電話で本人より「あなたのお陰で要支援になりましたから（前は要介護で施設入所を希望していた）」と怒られたことがある。

e t c . . .

毎回色々聞かれる・・・ 色々やらされる・・・

- ・ 家族より、毎回調査時に思い出したくない事（倒れた時のこと等）を何で一から話さなければならぬのか、とご立腹されていた家族がいらっしまった。
- ・ （確認動作の際）「何でこんなことすんだ」と怒られたことがある。実際に訪問すると「何であんたんとこの事業所が来るんだ」と言われた。

e t c . . .

要介護認定調査の内容についての疑問や不満

- ・ 調査の連絡、訪問をした際に対象者の方が更新や申請を行っていることを理解しておらず「何でこんなことするんだ」等の指摘を受けることが数回あった為更新の際などに十分な説明がなされていないのかと思った。
- ・ 大きな病気は今までに何かしましたか？の質問に対し、毎回同じ事を聞いて申し送りはないのか？病気のことなど何回も話したくない。どうなっているのか。（家族状況や環境などもその度聞かれる）
- ・ 調査のアポイントを取る時に、市からの委託ですと名前を言わなかった為、日程の変更の際にどこに電話をしていいのかわからなかった。
- ・ 金銭管理の質問で細かく聞かれて不快だった。（認知症のある対象者が数万円の金額を保持しているが、何に使っているか？なぜそんな物を買うのか？などと聞かれ家族は不快だった。

e t c . . .

認定調査員に対する疑問や不満

調査員の態度に疑問を感じる

- ・ 昨年来た調査員が事務的だった。(または、前回更新時、今回区分変更の場合)
- ・ 立会人の下で、確認調査したが、立会人の話に耳を傾けない。名も名乗らないとの苦情あり。
- ・ 名前も名乗らず上から物を言う態度だった。生活の大変さを知って欲しくて説明したが、途中で話を切られた。
- ・ ダラダラと質問され余計体調が悪くなった。簡潔に聞いて欲しい。

e t c . . .

認知症への配慮がない

- ・ 認知症のことを話したかったのに、本人を目の前にして話すことができず、どうしたらいいのかわかっているうちに帰ってしまった。あれで、正しい認定が出るとは思えない。
- ・ 調査対象者に配慮ある話の聞き方をして欲しかった(排泄や物忘れ等、本人は何でもないと思っていることに対して)
- ・ 対象者を前にして家族に「認知症はありますか」と聞かれた。

e t c . . .

もっと話を聞いて欲しい

- ・ 調査時間が10分未満であり、何を理解して記入して行ったのか疑問である。
- ・ 以前来た調査員はあまり話しを聞いてくれなかったと言われた。
- ・ 調査員によってバラつきがある。詳しく見る人、話だけ聞いて終わる人。
- ・ 介護者が話をしたり代弁すると、静止され十分に話をできなかった。形式的にしか聞いていかず、短時間で終わってしまったと不満だったことを聞いたことがある。
- ・ 話をよくきいてもらえなかった(介護の大変さを聞いてもらえなかった)
- ・ 前に来た人は、20分くらいでさっと帰ってしまった。4群の聞き取りをしている時にこんなに詳しく聞いていなかった。
- ・ 苦情とまでは言えないが、「前回調査を受けた時は今回ほど詳しく生活や身体の状態を聞かれたり動作を確認されることはなかった」と対象者や家族から話があったことがある。「丁寧に聞いてもらい本人の様子をきちんと伝えて頂けると思った」との感想あり。
- ・ 短い時間で調査を終え家族の話を聞いて欲しかったが、すぐに帰ってしまい話をきいてもらえなかった。

e t c . . .

動作の確認をしなくていいの？

- ・ 聞き取りだけで、特に身体の観察なしで帰ってしまった。
- ・ 前回は歩く様子も見なかった（歩ける方なのに）と何度か言われました。
- ・ 調査員によっては、話を聞いただけで確認しない人もいれば、普段していない動作をさせられることがある。
- ・ 身体の動き（身体にも触らないで）何か見ないで紙に書いているだけだった。
- ・ 前回調査した時には動きの確認をこんなに調べなかった。人によって違うんですかといわれることがある。色々な話をしても書いてもらえているのか不安。項目外でも書いて欲しい。

e t c . . .

営業に来たのかと思った

- ・ 自分の法人の通所サービスを勧めたりする。
- ・ 調査で来たのに調査員の名刺を渡され、サービスを利用するように言われ、押し売りされた。（要介護1でノープランの人）

e t c . . .

以前の介護度が家族の思っていた介護度と違っている場合、次の訪問調査員へ不満を話す傾向がある。

調査の時間が短いと感じると不満になりやすい。また、長すぎても辛くなってしまうようである。

本人・家族に誤解を与えるような態度になっていないか？

ケアプランに立ち入ったと思われるような言動がないか？

本人や家族の介護保険や認定調査の理解が乏しいと不満や苦情に繋がる。

July2012

Q. ケアマネジャーとして訪問した際に、認定調査員に対する苦情等を聞いたことはありますか

残念ながら・・・ご本人やご家族は下記の通りの印象で苦情等を話されるようです。

介護度が下がった

訪問調査員がちゃんと調査しなかった

訪問調査員の態度が悪かった

具体的にどのような言動がご本人やご家族の不満や苦情に繋がっているのでしょうか。

訪問調査員の言動に対しての不満

話を聞いてくれなかった

- ・ あまり（家族等の）話を聞いてくれなかった。（調査が）すぐに終わった。
- ・ 本人に話を聞いただけで、家族の確認をしていかなかった。
- ・ 確認動作などを行わずに聞き取りだけをしていた。
- ・ 良く聞きもしないでさっさと来てさっさと帰ってしまった。
- ・ 時間があまりにもかかりすぎて困った。

e t c . . .

調査員の態度が気になった

- ・ 昨年来た調査員が事務的だった。（または、前回更新時、今回区分変更の場合）
- ・ 調査項目に沿った聞き取り、チェックのみ、表情無く淡々とした対応をされた為緊張した。思っていたことを話せず不満あり。機械的な質問。冷たい。
- ・ 調査票を隠すようにチェックしていて気分が悪かったことがあるとの話を聞いた。
- ・ 調査員が約束の訪問時間に遅れても謝りもしなかった。
- ・ 愛想がなく悪いことでもしているかのように質問された。介護に携わる人としてどうか？
- ・ 寝起きの状況を見る為に寝室まで入っていった。寝室を見せることに良い感じがしなかったので断りたかったが悪いかと思っただけで断れずイヤイヤ案内した。
- ・ 調査に来た人が無愛想で余計なことを言えない感じで言葉も早口で気分の悪い思いをした。

e t c . . .

認知症扱いされた

- ・ 認知症扱いされた。
- ・ 認知症と勘違いされて対応された

毎回同じ話をしないといけないのか

- ・ 調査に来るたびに以前の病気や家族構成を聞かれて嫌だ。基本的な情報は前に答えたのだから、把握してくるべきだ。

認定に対する不満

- ・ やや精神的に問題あり、自己中心的な方から「身体を良く見てないのに、なぜこんな認定ができるんだ」と言われた。
- ・ 繰り返す床ずれに対し、その時たまたま良くなっているという答えに対し「ない」でチェック。要介護1の認定が出て、床ずれなしの為エアマットが借りられなくなった為悪化した。

地域包括支援センター職員は、ご本人やご家族から認定調査員に対してどのような苦情や不満を受けているのでしょうか？

包括職員が受けた訪問調査員に対する苦情等

- ・ 訪問調査員が風邪を引いて咳をしていた。治ってから(後日)訪問して頂きたかった。
- ・ 実施をする調査員によって内容が違う。(昨年の方は質問だけだったが、今回の人は実際に身体を動かしてみたっていった。これだけの差があったら公平ではないのではないかと)
- ・ 例えば実際に寝返りの動作の確認をする時と話だけで終わることがあるのはどうしてか。
- ・ 本人に対して4群をそのままの文章で聞いていたのは如何なものでしょう。
- ・ 明らかに自分から見ても家族から見ても身体が悪くなったのに、認定が下がった。今まで利用できていたサービスの回数が減ってしまい困っている。本当にきちんと見ているのか。
- ・ 調査が早く終わってしまうことがあり、ちゃんと本人の状態を見ているのか疑問だと家族から話を聞いた。
- ・ 訪問調査員によって判断が違う。それにより認定が変わることがあるのは、利用者が不利益を被ることがあるので納得いかないことがある。
- ・ 認定が軽くなった時、今まで使っていたサービスが使えなくなり本人、家族が困ってしまい、納得いかず変更申請をかける時暫定で今まで通り認定出るまで使えるか良く聞かれます。

サービスを勧められた

- ・ 入院中から使用しているスチール製のベッドを自宅で購入し使用している。本人もそれが良いということであった。調査員が「今の状況であればレンタルして（背上げとかできるもの）介護が凄く楽になる」と言った。私（介護者）は最善のものとして利用しているのであってそんなこと言われる筋合いはない。
- ・ 調査に来た人に現在通っているデイサービスがあるのに「いいデイサービスが出来たので今度パンフレットを持ってきます」と言われた。特に本人は通っているデイサービスに不満があるわけではないのに。調査員が認定調査に伺うときの立場として、自分の系列のデイを勧めるのは如何なものか。
- ・ 認定調査員に「オムツ券の申請をした方がよい」と言われ、市役所に該当するのか問い合わせてみたところ、「該当しない」とのことであった。利用者にそのことを伝えると、調査員が「私は担当している利用者全員をやってあげた」と言っていたとのこと。安易にそういった発言をするのは如何なものか。

包括職員が対応に苦慮してしまうこと等

- ・ 調査の際「70代であれば緊急通報システムの設置が当然」と調査員から言われたと本人から話があった。導入が困難な状況や本人の状態から設置に至ってない事情があったが、今は本人が緊急通報システムにこだわってしまいその対応に苦慮している。調査員の方はアドバイスをしてくださっただけだと理解するが…。
- ・ 調査時にケアプランの内容に踏み込んだ相談・助言を行っているケースがあり、その後包括としての支援がスムーズに行かないことがあった。逆に調査員から情報提供をもらえて支援にスムーズに繋がったケースもある。支援と介護の狭間のケースは特に、調査員と協働し合い利用者にも不利益にならないよう支援していければいいと思う。
- ・ 状態としては変わらないと家族は伝え、調査員も同じようだとされていたが支援から介護になった。
- ・ 認定の結果で利用できる回数が決まるため、丁寧に聞き取りをしてくれていると感じますが、利用しているサービスや希望が分かる故に判断がぶれることがあるように見受けられます→現場でケアマネジャーとして働いているので仕方ないことだと思います。他市のように、3回に1回程度、更新の場合でも市の調査員が対応するのが良いのではないのでしょうか。
- ・ 調査員の受取り方によって認定が大きく変わる時がある。

訪問調査員が良かれと思った言動が、後からトラブルになる
ケースが多々みられるようです

日程調整がうまくいかなかった

- ・ 連絡先が家族宛であったが、ご本人と約束してしまい、日時が曖昧になってしまった。

介護度が下がった

- ・ 介護結果後に限られるが、希望の介護度にならないと不満の声が聞かれます。
- ・ 特に調査員に対する苦情はなかったが、認定の結果により不満があった際に調査員が悪いと思いつむケースがあった。
- ・ 認定結果が軽く出た後に「あの時の調査員は話を聞いてくれなかったから軽くなったんだ」と言われた。
- ・ 要介護から要支援になった場合「認定調査員がちゃんと見てくれなかった」「話を聞いてくれなかった」と家族が話されることはあります。
- ・ 本人、家族が思うような認定がおりなかった時に、すぐ帰ったとか、ちゃんと書いてくれたのかなど。

e t c . . .

要介護認定の結果に不満がなくても

訪問調査員にとっては些細なこと

訪問調査員が良かれと思ったこと

苦情・不満

に繋がっている内容もあります

Jury2012

訪問する際に気を付けるべき
点が考えられるでしょうか？



身体の動きを見ていかなかった

・特に1群は確認動作で判断するところなので、出来る限りその場で動作の確認をし、出来ない時には日頃の状況で判断することを伝えて選択する。

話を聞いてくれなかった

・調査票に直接影響しない内容でも、ご家族にとっては負担が大きいこともあるので、「直接は反映しないが、特記に記載する」と説明し、話を聞く。

認知症に配慮がない

・そのものを聞いては不愉快な気持ちになってしまうので、言葉を選んで聞く。また、ご家族には別に話を聞いて、認知症にかかる問題点等ないか確認をする。

態度が気になった

・その後の介護度の不満も影響しているとは思われますが…誤解を与えないような態度で調査を行う。

毎回同じ事を聞かれる

・現在の介護の状況で判断する為、前回の情報を引き継いで調査をすることができない旨を説明して、答えて頂く。

介護度に不満

・その場の状況だけでは判断ができないので、担当の包括又は、ケアマネジャーに相談することを勧める。
・また、安易に「要介護(要支援)〇になりそうです」と言わない。調査だけでは介護度の判断は付きません。

サービスを勧められた

・訪問調査員がケアマネジャーの立場に立ってサービスを勧めてしまってトラブルになるケースがあります。気になることがあれば、担当のケアマネジャーに相談するように助言する程度で、ケアプランに踏み込んだ話はしない。

Point!

他市町村では、訪問調査員に対する苦情等から訴訟に発展するケースも見られているようです。

訪問調査員自身の身を守る為にも、ご本人やご家族等に誤解を与えないように、言動には注意しましょう。

Q. 認定調査員・ケアマネジャーとして訪問した際に、要介護認定に対する苦情等を聞いたことはありますか

軽度の認定が出た!!

年をとっているのに！状態が変わっていないのに！

- ・ 歳をとっているのに、何で介護度は軽くなるのか。年々体が大変になっているのに認定が軽く出るのは納得できない。
- ・ 「状態が変わっていないのに」もしくは「どんどん悪くなっているのに」と話され認定結果が軽くなると不満を漏らす。
- ・ こんなに身体も弱っているし介護も大変なのに軽い認定ではないか。
- ・ 状態が変化していないのに認定が軽くなったりするのはおかしいのではないか。
- ・ 状態が変わらないのに認定が下がった。市役所に説明を求めたが、何だか言いくるめられたような気がする。
- ・ 前回と同じ状態で受けたのに介護度が下がった。どういう意味かわからない。
- ・ 調査員として訪問した際に現在の認定（特に軽度者）に関して納得しておらず「ちゃんと見ていない」等の苦情を受けた事がある。

何であの人は・・・

- ・ 近く、近所、隣、知っている人・・・etcは本人よりも身体が動くのに頭もはっきりしているのに介護度が重い、どういうこと？市の人と繋がっているのか？
- ・ ○○さんは要介護で出て、自分より軽いはずなのに、自分は要支援。なんで？

サービスが使えなくなるのでは？

- ・ 正直、要介護認定が厳しく今利用しているサービスが使えなくなることが不安だ。自分で頑張っている人ほど軽くなるので、できていないと訴える人もいると聞いたので不公平だと訴える方がいました。
- ・ だんだん自分では調子が悪くなっていく一方と思っているのに認定が軽くなってしまってデイサービスが減らされた。

要支援と要介護を行ったりきたり・・・不満を感じる

- ・ 要支援から要介護1と予防と介護を行ったり来たりしている人から、自身の状態は全く変わりが無いのに、その都度担当者も変わり、書類（契約）もやり直さなければならない。仕事もあるし手間がかかるとのこと。
- ・ 状態が変わらないのに要支援と要介護で担当が変わることや再度契約をするのが大変。何故こんなことが必要なのか不満である。
- ・ 状況もサービス内容も変わっていないのに「要支援2」「要介護1」の認定を行ったり来たりする。
- ・ 状況は変わらないのに介護度が要支援⇔要介護となりサービスの利用に不安がある。
- ・ 車椅子での移乗・移動を独居で行われていることから要介護2から要支援2になってしまい、今までの介護サービスを利用しての現在の身体の維持が出来ているのに、そのサービスがベッド等をはじめ利用困難になることが腑に落ちないと区分変更を即かけた事例があった。
- ・ 状態が何も変わらないのに、要支援2から要支援1や要介護1から要支援2に変わり、今まで利用していたサービスが継続できず困った。

介護度に対しての不満

- ・ 独居の方はどうしてもやらなくてはならない環境に置かれている為、不利になる。また、前向きに一生懸命努力をしているものが馬鹿を見る等の意見が聞かれることがあった。
- ・ 状態がよくなったと思っていたのに関わらず、重く出たとの苦情。歩行状態をよく確認せずに「できない」と言われたとのこと。
- ・ 本人の状態が同じなのに前回と介護度が変わった。（軽くなった、重くなったどちらもあった）
- ・ 身体・生活状況が変わらないのに、「状態の変化が考えられる」と「介護1」の認定が半年間で4回更新され、すぐ更新の申請をしないといけない。
- ・ 期間が短すぎる（6ヶ月認定だった）手間がかかるだけで意味がない。
- ・ 「障害があるのに」「家族が心配で目が離せない状況なのに」介護度が軽くなっている。特に調査項目では「歩行」「排泄」が介助なしであっても、「転ぶかも」「高齢・認知力の低下がある」ということで、一人にしておけないという家族の負担感が強い人から言われた。
- ・ 「本人の生活、介助状況は同じなのに、介護度が異なった」と聞いた。
- ・ もっと介護度が高いと思うんだけど、と言われたことがある。

家族の大変さをわかってもらえない

- ・ 介護量の多さをわかってもらえない。
- ・ 介護の大変さに見合った介護度とは思えないと言われたことがある。
- ・ あんな一生懸命話をしたのに認定が下がってしまった。

訪問調査員の対応に疑問？

- ・ 調査員がよく話を聞いてくれず認定が2段階も軽く出てしまい変更申請となった。
- ・ 本人の状況悪化の為に区分変更申請を行ったが、家族も問題行動について説明したが、特記には記載がなかったので介護度が上がらなかった。家族はこんなに悪化しているのにどうして？

介護保険制度に不満がある

- ・ 認定が出るのに時間がかかる。
- ・ 認定結果が思ったより重い・軽いなど期待した介護度と違う。
- ・ 主治医の意見書が遅れて結果が遅い。
- ・ 調査の内容がきちんと評価されているのか心配。
- ・ 今年1月に初めて要支援の認定を受けた。申請の時には数人で来て行ったが、その後は結果が届いただけで何をどうしたらサービスが使えるかなど説明がなかった。現在もサービスは利用していない。何もサービスが使えないのなら、更新なんてしなくていいんだ!!と話される。→本人へ包括に連絡をするようにと伝えた。
- ・ 介護度が下がると利用できないサービスが出てくるので、下がらないようにしてほしいと言われた。
- ・ 主治医意見書が遅くて認定がでたばかりで、更新になるのはどうなのか。家族が医師にもお願いしたが効果がなかった。
- ・ 認定結果が出るのが遅い。審査会がだんだん厳しくなっているようだ。給付したくない魂胆が見えて、弱いものいじめとしか思えない。
- ・ 初めての訪問者であり、本人の身体の動きが理解できるのか。また、再認定を受けている方であれば、前回も同様な事を聞かれ、状況を把握してから調査に望んで欲しい。
- ・ 仕組みが複雑でわかりにくい。
- ・ 高齢でも夫が居るからヘルパーを使えない。
- ・ 介護保険制度や保険者に対する不満を長時間聞かされたこともある。

Q. 訪問先で苦情を受けた際、市役所や事業所に報告しましたか

報告しない

報告しても意味が無い

- ・ 介護認定の説明（介護量等）をすることで相手は納得された為、苦情に値しないと判断した。
- ・ 介護保険認定のしくみについて説明し、本人、家族の納得があり、認定された介護度で認定期間経過していける見通しが立ったため。
- ・ 特に報告するまでもないと自己解決していた。
- ・ 状況は事業所にて話すか、制度上のものと理解している。
- ・ 苦情と捉えず、不満を言っていると捉えている。

説明して納得してもらった

- ・ 家族や本人の話が本当に正しいのか判断に迷い、又、認定が出てから調査票を取り寄せて確認すれば良いと思ったため。
- ・ 認定が妥当だと思ったから。
- ・ 要支援になった本人が金銭面で納得した為。（定額等）
- ・ 時間がかかることについては、なぜ時間がかかっているかという問合せをした。主治医意見書が届いていないということで、家族に説明した。
- ・ 説明で納得されているため。
- ・ 認定が軽くなって不満を言われることがあるが、調査時説明しながら調査を行い、納得した時には報告しない。
- ・ 認定のことについては、①調査と主治医の意見書が反映されている、②調査員は研修を受けている。それでも不服であれば市に直接言ってくださいと言っている。
- ・ 納得には至っていなかった様だが、現状を知る為と説明した。
- ・ どうサービスを利用しているか分からないとの苦情の場合、その方はサービスを利用しなくても生活に支障はなさそうだし、本人にある程度の方法を伝えれば解決した為。

適切な介護度だと判断した

- ・ 認定結果については、ケアマネからみて適切だったり、サービス利用に支障がなかったりということで、苦情申立するほどでは無いため。
- ・ 基本的に準じて調査しているだろうという考え。調査票で確認している。

報告しない

訪問調査員との相性などの問題と思った

- ・ 認定調査員個人の人間性の問題だと思ったので。
- ・ 認定調査の自宅をえらべるわけでもなく、調査した方との相性や第一印象もあるかと思うため。
- ・ 個人のキャラクターに関する苦情だった為。市役所に言ってみてはと提言したが「役所に何度も言ってもダメだ」と言われた。

事業所間の関係を壊してしまうから

- ・ 調査員を否定してしまうことに繋がり、今後、訪問できる方の人員不足、関係が壊れてしまう原因が生じてしまう為、事業所へは伝えていない。また、事業所へ直接連絡することは控えて欲しい。個人情報、プライバシーの侵害にならないのか、不安を感じます。

どこから苦情なのか判断がつかない

- ・ 苦情を受け取る程度がよく分からない。また、苦情を受け取ったことがない。
- ・ 相手の話だけでは事実関係はわからないし、自分が判断した事ではない為間接的には言わない。
- ・ 生死に関わるものではなかったし、報告してよいものなのか分からなかった。

区分変更で対応した

- ・ どうしても利用者が納得しなかった時に区分変更申請を行った。
- ・ 度々同じような話が聞かれるので、報告しても仕方ないと思う。ケアマネジャーとしては不満がある方へは変更申請も可能であることを伝えている。
- ・ 結果に不満があっても変更申請を進められるのが通常である。

ご本人やご家族に対応してもらった

- ・ 当人が訴えるべきことであり、市としてモニタリングすべき。

今後に向けて

- ・ 事業所どまりになっているため、フォローとして市と委託事業所間で苦情報告をやり取りできるシステムを作った方が良くと思う。
- ・ 市役所の誰に伝えればいいのかわからない。
- ・ 調査員の苦情を事業所に帰って報告したが、市に報告してもいいんだと今回改めて思ったので、今後はそのように対応します。

Jury2012

報告した

自分の事業所内で対応した

- ・ 事業所の上司に相談している。
- ・ 内容は、「担当のケアマネを替えたい」旨であったため、行政に相談する事や、居宅の管理者に連絡し担当を変更して貰う事等を説明し対応した。
- ・ 共有する（事業所内、グループ内）機会があるので、あまりに調査対象者、家族から挙がってきた内容が著しい場合（判断は受けた調査員の思慮範囲）提出して報告をする。
- ・ 上司に報告し必要であれば市に報告していた。
- ・ 状況を説明し確認をしてもらい対応をお願いした。

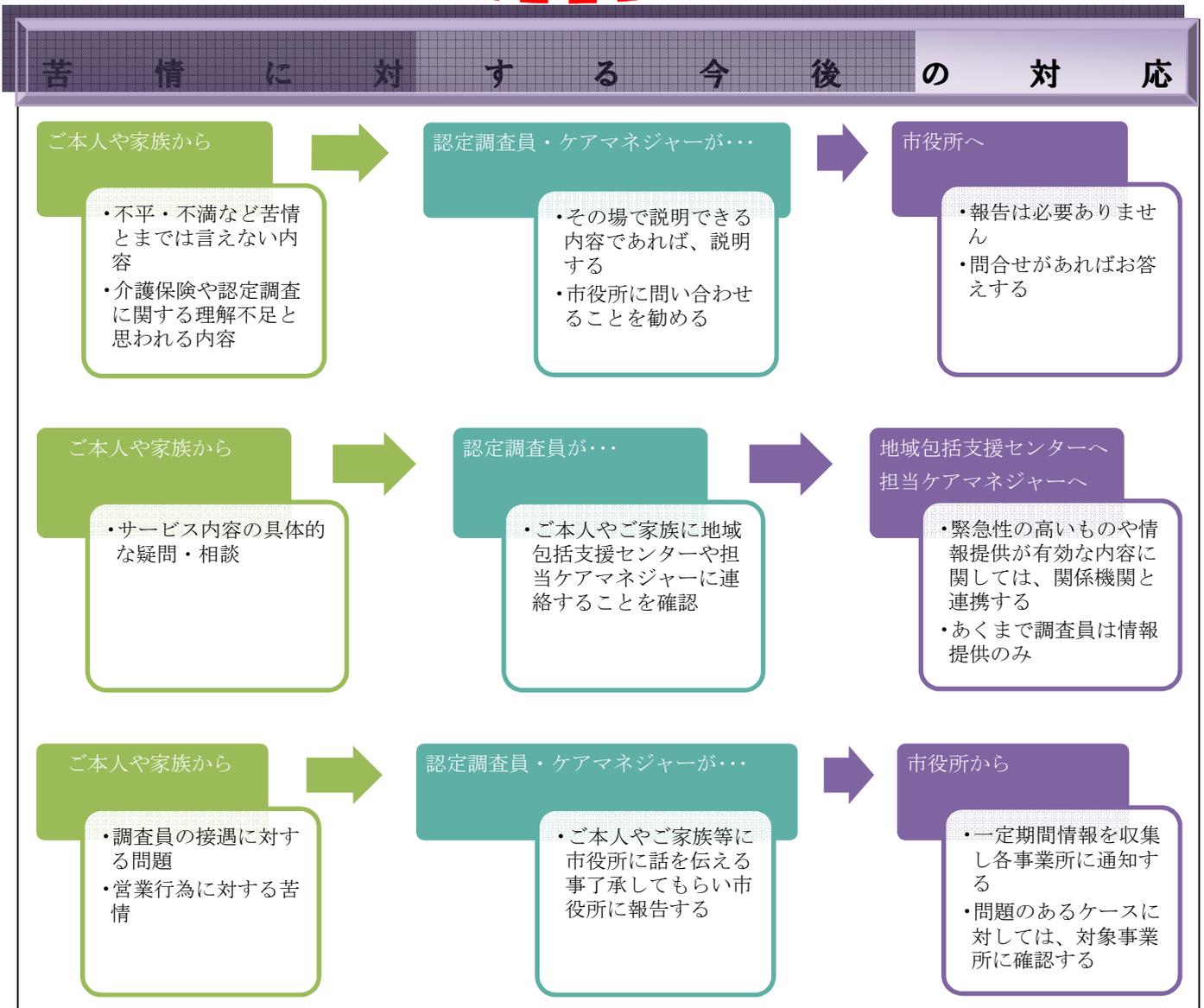
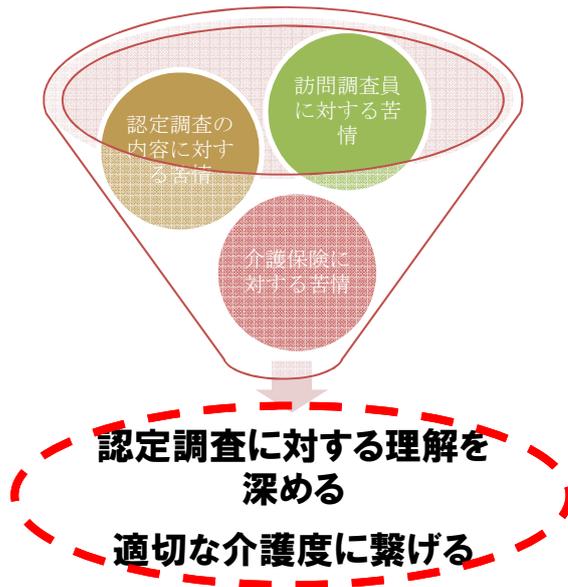
包括と連携して対応した

- ・ 苦情ではないが、これを頼もう（相談）と思っている、頼んだんだけど返事がない等あった際は同事業所、包括には伝えている。
- ・ 要支援2の方の調査をしたら要支援1の判定であった。同居の娘が事業所に怒鳴り込んできて「調べた人を出せ」と殴りかかる勢いであった。担当包括に連絡。調査に不備はなかった。

市役所に相談した

- ・ 内容によっては市役所に所長から報告してもらったことがあった。
- ・ 訪問予定に遅刻してきた調査員に対しては市への連絡を勧めた。すぐに家族が市に連絡した。
- ・ 何かあった場合は連絡しています。
- ・ 不服申し立てをしたいと本人と家族は言っていたが、次に結果が出るまで時間がかかるので区分変更で対応しますと市に報告し、市の職員の調査を依頼した。

様々な苦情をどう捉え活かしていくのか



Q その他「認定調査員について」または「要介護認定について」ご意見等があれば何でもご記入ください。また、日頃感じていることや気になること等ございましたら合わせてご記入ください

本人やご家族に対して思うこと

連絡先について

- ・ 調査依頼書に調査時の連絡先が記載されているが、記載されている電話番号に電話をしても中々連絡が取れない事がある。
- ・ たまに連絡先になっている電話が繋がりにくい時がある。
- ・ 調査の取付けがしにくい人もいる。現在はショートステイやデイサービスで不在の日の記入もあり、目安となるが、日にちや時間を変えて連絡してもなかなか通じないこともあり、手間がかかると感じる。
- ・ 連絡先は日中連絡出来るところにして欲しい。

連絡先については、窓口でも認定調査に立ち会っていただける方の連絡先をお聞きしています。代行申請で申請していただく際には、スムーズにアポイントが取れるようにケアマネジャーさんにもご協力いただければと思います。また、個人情報の漏洩防止の為に、連絡先の電話番号等記入の際には注意してください。

認定調査に対する理解が低い

- ・ 認定調査員の調査だけで認定が決定すると思っている方や、認定が重く出る為に家族が対象者の口封じをするようなこともある。介護認定について理解が乏しいと感じることが多い。
- ・ 調査員で訪問したとき「どうしても介護○にして欲しい」と言われるのは困る。説明してこるが納得されているかどうかはわからない。
- ・ 説明しても忘れてしまうのかもしれないが、認定調査そのものの説明からしないといけないこともあり。要支援の方に多いと思う。
- ・ 頻度を問うとうとうしがられることが、度々あります。お伺いする必要性をその都度答えています。
- ・ 調査日時の調整の為電話をすると理解していない人がいるため説明するのに苦労する。

全ての利用者様にご理解いただくのは難しいかも知れませんが・・・問合せ等があればその都度ご説明差し上げています。ケアマネジャーさんにも利用者様への説明をお願いしたいと思います。

申請の際の留意点

- ・ 更新申請書は本人に届いたもの以外で提出されることがあるが、重複しないように提出方法を統一した方が良いのではないかと。特に予防の方から調査時に申請書を預かることがある。
- ・ 更新申請書は預かって欲しい。（よく説明して）
- ・ 特に、要支援の認定調査時に、更新申請書について聞かれることが多い。包括職員が更新の前に保険証を預かっていってしまうため、本人に更新申請をした記憶がない。そのため本人が混乱していることもある。申請書を元に手続きをして欲しい。
- ・ 調査に来るのは市の職員だけだと思っている方がおり、調査時の連絡時など説明に時間がかかる。
- ・ 市の職員だけが調査に行くわけではない事を知って欲しい。

実際、ご家族等が窓口に来たが申請済・・・ということがあります。利用者に負担を与えないように代行申請の際には十分な説明をお願いします。委託の認定調査員にお願いすることも合わせてご説明いただくと助かります。

担当ケアマネジャー等に協力して欲しいこと**日程調整について**

- ・ 独居で難聴の方への連絡をするが会話が通じない為、日程調整の部分で担当ケアマネジャー等の協力を得たい。
- ・ 日時・時間等指定で来る事がある。電話をすると「午後5時や6時以降でないとダメだ」とか「日曜日しか空いていない」という返事が来るのに困る。

難聴で聞こえにくい、記憶力の低下がみられる等日程調整の段階で支援を要する方にはケアマネジャー等のご配慮願いたいと思います。また、申請件数も多くなってきており、ご希望の調査日に伺えない場合もありますので、その旨、申請の際にはご家族等へのご理解をいただければと思います。

担当ケアマネジャー等に協力して欲しいこと

調査の立会いについて

- ・ 調査にかける時間にバラつきを感じる。長いから良いというものではないが、同席する家族の状況など各家庭においてバラつきがあるので、聞き取りをしてもわからなかったり、頻度を聞いても答えられなかったり、といったことが多くある。よって、確実な調査を行う為には、他者（主介護者もしくはケアマネジャー）が同席することが望ましいし、そのような規則も必要と思う。
- ・ 施設での調査時、立ち会う人はご本人のことを良く知っている職員であって欲しい。また、責任の取れる人であって欲しい。

全ての調査にケアマネジャーさんが立ち会うことは困難だと思いますが、ご本人やご家族等では対応が困難な場合の認定調査の立会いや内容の確認についてご協力いただきたいと思います。

事前の説明が不足している

- ・ 調査日程の電話をすると「なんで電話番号が分かるのか!」「コチラは関係ない」等訴える方がいるので、更新等の手続きのときちゃんと認定調査の流れを説明してほしい。自分も担当している利用者やご家族に流れを説明している。
- ・ 連絡先に記載されている電話番号に電話をかけても相手が出ない、何で電話が入ったか分からないことがある。事前にケアマネジャーから良く話をしてほしい。
- ・ 調査訪問時に介護保険証や申請書を見せられる場合があるが（申請があったので調査に来ている事を説明はするが）、申請してからの調査にするべきであると思う。
- ・ 「知らない番号からどうして電話がくるのか」「何故携帯の番号を知っているのか」「私は△△事業所の人担当なんだけど」と調査の日にちを調整する際に説明するなど大変手間になっている。担当ケアマネジャーから事前にきちんと説明してほしい。
- ・ ご家族が、介護事業所にまかせきりで、日頃の状況をよくわからず立ち会っていることもあり、調査票の記入に悩むことがある。自分自身も気を付けなくてはいけないが、日頃の状況のやり取りをしたり、スムーズに調査が進むようにしたいと思う。

スムーズに認定調査が行えるように、申請の際には担当の利用者様には適切な説明をお願いしたいと思います。また、認定調査に関してもケアマネジャーさんのご協力をお願いいたします。

主治医意見書について

意見書と調査票の内容の確認について

- ・ 主治医意見書で現在行われていない治療についても記載されていることが多く、調査員とのズレが出てしまうことがあると、調査員に確認の電話が来る。なぜ？

審査会等から事前に確認の依頼が来た際、意見書と調査票の内容に差がある場合は、状況の把握の為、医療機関・認定調査員双方に確認をしております。

意見書遅れないで欲しい！意見書の内容に疑問

- ・ 主治医意見書の回収、催促をしてほしい。（今まで以上に）
- ・ 主治医意見書が遅れ、サービスを抑えながら利用したり、支援に移行すると施設入所が継続できないとの問題が出ます。ご本人ご家族への精神的な面、経済面での負担もある為、医療機関への連絡をお願いしたいと思います。
- ・ 意見書の記載が遅い先生がいる。（調査員は認定結果が遅れることのないように早めに訪問する努力をしているのですが）
- ・ 現在認知症もなく清明であるにも関わらず、主治医の意見書が「Ⅲb」のままで結果がでている。調査員の行っている調査の正当性はどこで判断して下さっているのか、はっきり言って税金の無駄使いが考えられます。主治医意見書の記入が遅い為に認定結果が遅れて出ることがあるので何とかなればと思っています。
- ・ 主治医意見書の遅滞などにより認定結果が届くのが遅い。（包括）
- ・ 意見書が遅れて暫定で利用されている方が多くおられますが、2～3ヶ月以上（場合によっては次回の更新が間近になってしまうことも）の暫定利用となる方も。ご本人の負担も考えると、病院医師への呼びかけ等対応の強化をご検討いただければと思います。（包括）

主治医意見書の遅滞に着いては、皆様にご迷惑をおかけしています。一定期間に提出が無い場合、お問合せがあった場合等に、その都度医療機関に確認の連絡をしたり催促をしております。今後も、スムーズに主治医意見書を提出していただけるように医療機関に協力を依頼します。また、記載内容についても審査会と連携し、現状で記載いただけるようにはたらきかけていきます。

調査員自身に感じること

素直な思い

- ・ 調査員の質の向上が大事と考えます。テキストを熟読し、自身が向上したいと思います。今後とも宜しくお願いします。
- ・ 介護から予防に変更となると、サービス内容の制限もしなくなるとはならないこともあり、家族等から苦情になりやすいので、気が重い。
- ・ 家族間の関係がうまくいっていないようなご家族の調査や、日頃一人で留守番をしている方の調査などは聞き取りが難しいと感じました。
- ・ 色々な方がいて労力は大変である。
- ・ 調査の内容は決まっており、その人によって調査の尋ね方も考慮しているが、相手の受取り方で捉え方も違うことがあり、不満に思うことがあるのかもしれない。
- ・ 家族が話してくれる内容が項目外だったり、特記事項のみでチェックが入らないことがある。細かく書くこともありますが、調査員としては悩んで記載するので、認定調査員の捉え方は資格によって違うし、テキストどおりにいかないなと感じます。
- ・ 利用者のおかれている状況や生活背景を考えて調査してゆく必要があると思う。
- ・ 毎回、特記事項の確認、ご指摘ありがとうございます。今後とも宜しくお願いします。
- ・ 提出した調査の内容について、後日問合せが来る事が不満。何件も行っていると忘れてしまい、思い出せないことも多い。この問合せの手間を考えると、専任の人に任せればいいのかと思う。

多忙なケアマネジャー業務の中、認定調査にご協力いただきありがとうございます。確認の電話は最小限に留めたいと思っております。

また、認定調査員が要介護度を決定している訳ではありません。情報を特記事項に記載し審査会に伝える為の認定調査なので、「判断する」というより「状況をもれなく聞き取る」と考えていただければと思います。

現状では、市役所の専任の調査員のみでの調査は難しい状況ですので、今後ともご協力いただきたいと思っております。

営業行為？

- ・ 担当ケースで、調査員が名刺を置いていった事があった。(後日モニタリング訪問時に家族が名刺を見せてくれた) 必要性が無いと思う。

認定調査員が自分の事業所、又は同一法人のサービスの営業行為をすることは控えてください。

また、プラン等の相談があった場合は、担当地域包括支援センターや担当ケアマネジャーに相談するようすすめてください。

調査員自身に感じること

特記事項の記載について

- ・ 今度から認定調査を行うようになり、特記事項の記載が難しいと感じています。
- ・ 頻度の判断がわかりづらい。
- ・ 特記としてどこまで記載して良いのか判断が難しい。
- ・ 判断に迷っているのは、下肢の麻痺で水平保持です。高齢の方は完全水平保持できない方が多く、15度下がり気味での保持は麻痺としてよいか。
- ・ 一人暮らしの時に例えば、火の消し忘れがあった。どのくらい前ですかと聞かれ忘れていた。(黒焦げの鍋はいくつもある)もしかしたら昨日かもしれないときはどうするのか？(包括)

特記事項の記載については、テキストやQ&A等確認していただいて、ご記入ください。

特記事項には、対象者の身体状況・介助の状況等、項目に該当しなくても、特記すべきことがあれば記載していただいて結構です。

確認動作についてはテキストの通りですが、麻痺の項目については、角度が何度、何秒間維持できるかよりも、「何故判断に迷ったか」「どのような状況から判断したのか」ということを記載する方が、審査会での判断材料になります。

また、認知症で一人暮らしをしており、日頃の状況が掴めない方の判断については、頻度を確認できる根拠がなければ、チェック項目の選択はできません。何故なら、ここ一ヶ月の頻度で「月に1回以上」あれば「ときどきある」「週1回以上」あれば「ある」を選択すると基準が決まっているからです。「どうしても頻度が分からないが、ここ1ヶ月でも何度かありそうだ」と判断できる状況であれば、チェック項目は「ない」を選択し、審査会で判断していただけるように状況の特記事項に記入してください。

地域包括支援センターから

協力をお願い

- ・ 調査時、家族や本人が調査員に相談したことや、担当職員への苦情等が出たら、その時に対応した内容について報告してもらえると嬉しい。(包括)

行政に対応して欲しいこと

帳票について

- ・ 調査票であるが、特記事項に関してのみパソコン入力ではなく、チェック箇所もパソコン入力できるようにして欲しい。全国一律の書式にして欲しい。

現在のシステムでは対応できません。また、市町村で使用するシステムが違う為、全国一律の書式にすることは困難です。

調査依頼の際の連絡先の記載について

- ・ 居宅ケアマネジャーについて、認定調査委託業務、緊急訪問、サービス調整を日々行っている状況であり、帳票を増やしたり、管理する部分が益々増えている状況から、職を離れたり、人材の雇用も困難な状況が見受けられている状況を市としても状況把握に繋げて欲しい。
- ・ 日程調整をつける時にショートステイ利用期間等を書いて欲しいです。
- ・ 調査日を指定したのにも関わらず、訪問調査依頼書に記入がなかったため別の日に設定され同席できなかった。
- ・ 訪問先の住所と実際住んでいる場所が違うことがありました。

多忙な業務の中ご協力いただきありがとうございます。連絡先等の記入もれについては、ご迷惑をおかけしました。今後は記入もれのないように注意します。

また、住民票の住所と現在のお住まいが違うとき、有料老人ホーム等、医療・介護保険施設以外の入院入所の場合も、現在生活している場所がわかるようにご記入ください。

行政に対応して欲しいこと

市の調査員に対応して欲しい

- ・ 認定調査日の調整で、家族が無理を言うてくることもある。「日曜日しか時間が取れない」「午後5時過ぎからの調査にしてくれ」等、このような場合行政に戻しても良いか。
- ・ 調査を土曜・日曜、17時以降で希望する方がいるので、申請の段階で確認して調査可能な事業所へ送るか、市で対応してほしい。
- ・ 区分変更申請の調査、利用者や家族に問題があるケースについては市役所での調査をお願いします。
- ・ 区分変更の調査は市で対応して欲しい。市の職員が来ると思っている方が多いので。

出来れば、依頼された調査票は各事業所に対応いただければと思います。

調査日の指定については、認定調査の件数の増加に伴い対応困難な状況になりつつあります。調査日時の希望がある場合には事前に市役所にご相談いただくようご協力をお願いします。

提案

- ・ たまに、調査についてのアンケートはいかがですか。（市民対象で）

ありがとうございます。今後検討したいと思います。