

平成27年度 会津若松市要介護認定調査員研修会に向けてのアンケート まとめ

2015/5/28 作成

I アンケート回収率

総件数	89件
回答数	85件
回答率	95.5%

※他市町村の調査員を含む委託調査員の数

II 項目別まとめ

1. 要介護認定調査員経験年数

ア 1年未満	イ 1～3年	ウ 3～5年	エ 5～7年	オ 7年以上
1	23	18	9	33

2. 調査の聴き取りにかかる時間

ア 20分以下	イ 20～30分	ウ 30～40分	エ 40～50分	オ 50分以上
0	8	43	31	2

3. 認知症やBPSD関連の聞き取りについて、ご家族から別に聞き取りをしていますか。

ア しない	イ 毎回する	ウ ご家族からの希望があった際はする	エ 調査員の判断で必要だと感じた際はする
2	41	18	31

4. 認定調査で訪問した際、ご本人やご家族に「聞きにくい」「確認しにくい」と思うことはありますか。

ア ある	イ ない
55	27

5. 認定調査員として訪問した際、またはケアマネジャーとして訪問した際、ご本人やご家族から、認定調査員に対して苦情や嫌な思いをした等の話を聞いた事がありますか。

ア ある	イ ない
54	28

6. ご本人が独居の場合、認定調査で困ることはありますか。

ア ある	イ ない
70	12

7. ご本人が施設入所の場合、認定調査で困ることはありますか。

ア ある	イ ない
22	59

Ⅲ 経験年数別 各項目まとめ

1. 経験年数別人数（再掲）

ア 1年未満	イ 1～3年	ウ 3～5年	エ 5～7年	オ 7年以上
1	23	18	9	33

2. 調査の聞き取りにかかる時間

	ア 20分以下	イ 20～30分	ウ 30～40分	エ 40～50分	オ 50分以上
1年未満	0	0	0	0	0
1～3年	0	2	10	11	0
3～5年	0	3	8	5	2
5～7年	0	0	5	4	0
7年以上	0	3	20	11	0

3. 認知症やBPSD関連の聞き取りについて、ご家族から別に聞き取りをしていますか。

	ア しない	イ 毎回する	ウ ご家族からの希望があった際はする	エ 調査員の判断で必要だと感じた際はする
1年未満	0	0	0	0
1～3年	2	8	8	7
3～5年	0	9	5	8
5～7年	0	5	0	4
7年以上	0	19	5	12

ア「しない」の理由

1年未満	回答なし
1～3年	<ul style="list-style-type: none"> 施設入所者の為 施設入所の為担当職員より聞き取りを行っている
3～5年	回答なし
5～7年	回答なし
7年以上	回答なし

イ～エの理由

1年未満	回答なし
1～3年	<p>●調査前に調整する</p> <ul style="list-style-type: none"> 調査の日程を決める時に、家族から要望があれば（電話で聞かされる時もある）訪問特別室で聞き取りをしたり、調査中に気になることがあった時は終了後に場を変えて聞き取りを行う等をする。 訪問した際、ご本人がいらっしゃる前に家族から聞き取り、その後本人を呼び出して調査に入る。 訪問時、最初にご本人がいない所でご家族へ本人を前に聞いてよいかを確認している。 訪問時に本人と会う前に伺う。 <p>●本人とは別に聞き取りする</p> <ul style="list-style-type: none"> 本人のいないところで家族のみに聞く。 本人がいて家族が話すらそうな時には帰りの際別室で話を聞く。 本人から離れた別の場所で聞いたり配慮している。 ご本人は部屋にいてもらい玄関先でお聞きする（帰り際）

<p>1～3年</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人にわからないようにお聞きする。 ・本人の前では話しにくいこともあるかと思うので、本人がいない所で別に聞き取りをしている。 ・玄関に出て送ってくれた際や、必要だと感じた時には電話でも聞いたりしたことがありました。 ・場所を変える等 <p>●調査時の聞き取り方の工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・気分を害さないように調査項目の内容を見て頂き該当項目あるかどうか伺う。 ・家族に「何か心配な事、困っていることはないですか？」と聞く。(本人がいる場合は) ・調査票を参考に言葉を変えたりし聞きとる。 ・気分を害さないように調査項目の内容を見て頂き該当項目あるかどうか伺う。 ・前回の調査時と比較して何か変化や困っている事ありませんか等、具体的な内容等細かく聞きとるようにしている。 ・ご本人やご家族に配慮している。 ・気分を害さないように調査項目の内容を見て頂き該当項目あるかどうか伺う。 ・例えを説明しています。 ・ご本人様の気持ちを配慮しながら、気分を害さないよう、ご家族より話を伺うよう努めています。 ・あきらかにそのような症状がない人でも、ごめんなさい、ご容赦くださいと前置きして1J1J質問しています。 ・失礼とは思いますが、皆さんに聞いている事なのでと話しています。 ・本人が気分を悪くしない様聞き取りかたをする <p>●入所施設の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入所施設なので立会いがあれば聞くようにしている。
<p>3～5年</p>	<p>●事前に調整する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問予定の電話の際にそれとなく別に時間取れるよう伝えておきます。 ・本人を交えて質問して良いかまず聞いてから、本人含め質問進めるか、本人のいない所で質問するかその都度対応。 ・訪問時玄関でのあいさつ時や、電話連絡時等、本人の耳に入らない時に「認知症等のこと等ご本人に聞かせたくないこと等あれば、本人様と面談前等にお時間いただくと・・・。」等事前に確認している。 ・本人の調査を始める前にご家族へ「ご本人の前では言えないことはないか」確認した後、あるような場合はご本人がいない間に聞き取りをする。 <p>●本人とは別に聞きとりする</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人が自室にいる際に家族から聞き取りした後に本人に会い調査する。 ・家族がこの項目について該当する言葉や内容を発している時には本人からの聞き取り後家族に時間をもらう。 ・話の流れで聞き取りを行うようにしている。 ・「話しにくい場合は・・・」などと言って調査前やTELなどで本人とは別に聞きとる。 ・本人より聞き取り後、帰り際に本人のいないところで。 ・本人同席でない場所で聞き取り。 ・本人に聞きとった後に、家族に後で確認(玄関やTEL等) ・ご本人が席を外した際や、外に出てから。難しい時は後で電話をする旨をお伝えし、後から確認している。 ・ご本人の前で聞き取りが難しい時はご本人が来る前に行くか、ご本人のいない所で聞き取りをしている。 <p>●調査時の聞き取り方の工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご本人が嫌な思いをしないようまた、ご家族が話しやすいよう、聞きとるタイミングや場所に配慮する事。 ・介護者の手間がストレスとなっている出来事を聞くように心がけている。 ・ご本人の理解次第で後から別室で聞いたり、自尊心を傷つけないよう配慮しています。 ・玄関に送ってもらった際「御本人様のいる所ではお話にくいことなどありませんか」とお聞きしています。 <p>工夫と言うことではないですが。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査項目に従って、順番に聞き取りする時と、家族からの聞き取りで、あてはまる項目を選択する場合を状況によって分けている。
<p>5～7年</p>	<p>●本人とは別に聞き取りする</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場所を変えて聞き取りしたりする。 ・家族が別に用紙に状態(認知の状況や対応など)を書いたものを渡してくれる場合もある ・予め本人に別室で待機頂き先に家族に話を聞く。本人には「お疲れになったでしょうからお休みいただいて構いません」と退室いただく。本人には退室のあいさつをしておいて、玄関先で家族と話をする。後から家族にTELして状況の詳細を確認するなど。 ・本人の前で話せない時は、外でとか工夫している。 ・ご本人と面会する前にご家族から聞き取る。 ・帰り際、玄関先でご家族より聞きとる。 ・調査後家族のみと別室で聞き取りをする。 ・帰り際に声掛けしている。 ・本人のいないところ(調査後、玄関先など)

5～7年	<p>●調査時の聞き取り方の工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> 項目を読んで例を挙げて質問しています。(家族へ聞いた質問が内容からずれている時もあり、項目の内容と違う回答があります) <p>●その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 家族の話が長くて聞きたいことが聞けないこともある。 ご本人とは別の場所で行ったり、情報が少ない時は利用しているサービス事業者にも聞く場合もある。
7年以上	<p>●事前に調整する</p> <ul style="list-style-type: none"> 訪問調整をした際、あらかじめ問題になるような事、困っていることを家族から聴取し、訪問時別室又は屋外にて行うようにお願いする。 本人と面談する前に家族から聞き取ったり、終了後玄関先で家族に聞きとるようにしている。 本人と面談前に家族に確認する。 連絡調整の際本人に席を外してもらい介護者からの聴き取りする環境設定をこちらから相談する。 調査の前に本人の前で聞いてよいかどうか確認する。 家族にご本人の前できいても構わないかを確認する。 アポを取る時に家族に「BPSD や失禁などの困ることで、本人の前で言いづらいことがあるか」聞く。ある時は「別室での聞き取り、調査後電話で聞き取り」のどちらにするか相談して決めている。 <p>●本人とは別に聞き取りする</p> <ul style="list-style-type: none"> ご本人のプライドがある方に関しては、本人の目にふれないところでご家族に聞き取りを行っています。 目的をはっきりと説明する。 対象者に自室に戻っていただく。できない場合は屋外に出たり車中など対象者の目に触れない場所で聞き取る。 家族の希望で、別室や利用者がその場から退室後に聞き取りをしたり、言いづらそうな時には帰る際、玄関先や外に出た時再度確認をしている。 対象者が席を外した時やTEL、帰る時に外で聞くこともある。 電話や本人とは別な玄関の外等で聞き取りをする。 本人がいないところで行う。 ご家族の聞きとりがあるとかが車を出すのを見てもらいますなどと言い、外で聞き取ったりする。 帰り際に部屋やトイレを見せてくださいと言って家族に来てもらったり、玄関先で改めて聞き直している。 本人の前以外でおこなう。必要時には電話にて行う。 ご本人と一緒に話しにくい事等は、本人がいない間に聞き取りをしたり、調査終了後にご家族が玄関や外に出て来た時に聞き取りしている。 調査中、問題をかかえていると感じた時は場所を変えて行う。 利用者に聞こえない様、玄関先(もしくは外)で話を聞く。家族の希望があれば後で電話で聞き取る。 本人にわからない様に外で聞いたり、後でTELで聞いたりすることもある。 本人の寝室に通される前に BPSD 関連の聞き取りをする。歩いて出てこられる方については呼ぶ前に聞き取りをする。最近から本人同席の場合は終了後玄関もしくは外で「本人の前で話せないことがあれば」と聞き取りをする。 本人様のいない時に家族から聞き取りを行っている。 その状況で調査終了後に本人のいない所で再度確認をしている。本人は自分を良く見せようとする人が多いので家族の表情反応を見て判断している。 本人に会う前に先に家族から様子を伺う。または、帰る時外で家族から様子を伺う。 調査を一通り終え、本人には事務的なことの話をするので、と調査員又は家族が話して本人退席後に家族から様子を伺う。 本人とは別の場所か帰りに聞き取りするようにしている。本人の前ではあまりしないようにしている。 本人が同席する前や退室後に聞く。 本人との調査が終わった後に、玄関など本人のいないところで聞き取りしている。また、家族に対しても言葉に気を付けて聞き取りしている 調査対象者の方が不快にならない様場所を変えて(玄関に移動するなど)聞きとる。 本人の前では聞き取りしないように家族と別の場所で行っている。 日頃の状況をメモにしてくれている家族もあり、活用させていただく。 なるべく確認する時は本人がいない所で行う。 本人が不愉快に思わないように家の外など少し離れた場所で聞く 後で電話で確認する。 本人の前でも話せると言われた際以外は、本人に席を外していただくか、帰り際に外に出た時、それでも対象者が不審に思うような時は、車の中や後日の電話で確認をしています。家族からメモ書きで渡された時は確認の為電話をさせてもらう。 <p>●聞き取り方の工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> 年単位、月単位、週単位、毎日特定の状況があるかをキーパーソンやCM等立ち会いのもとで確認している。 質問の返答でしっかり返答できる方には「チェック項目」があるので確認の為に質問させていただきますとあらかじめ伝える。その時に本人が「ない」と言った時に同席者の顔色をみて、おかしいかな?と気づいた時には帰り際に家族に確認するようにしている。 ご本人に確認するがご本人に確認できない時には調査後職場に戻り電話で家族に確認しています。

	<ul style="list-style-type: none"> ・不快に思われないよう、話し方、言葉遣いには気をつけている。なぜ聞いて来るのかを説明しご理解していただけるようにしている。 ・家族が話したくなるように話題を出す。 ・ご本人や介護者に不愉快な気持ちにならないように言葉に気をつけています。 ・話やすい雰囲気努めています。 ・目立った物忘れはなくても、何か引っかかる場所があれば本人、家族とも丁寧に聞き取りをするようにしている。
--	---

Point1

- ・後のアンケートにも「家族の話を聞いてもらえなかった」ということから不信感が芽生えることが見えているので、事前に家族から別に話を聞く必要があるか確認するか、全件に対して家族から話を聞くようにするか考えてみる。
- ・どんな声掛けから始まったら、不愉快な気持ちにならないか、聞き取りの際の工夫点を考えてみる。

4. 認定調査で訪問した際、ご本人やご家族に「聞きにくい」「確認しにくい」と思うことはありますか。

	ア ある	イ ない
1年未満	0	0
1～3年	14	9
3～5年	13	5
5～7年	6	3
7年以上	22	10

ア「ある」の理由		
年数	項目	選択内容
1年未満		
1～3年	・1-3、1-4 (寝返り、起き上がり)	・話を聞く場は座位であり、寝室（横になれる場所）への移動が困難な方や初めて会うのに寝室を見られたくないとの返事があることもある。その方の状況や性格にもよるので、その都度ではない。
	・2-5、2-6 (排尿、排便)	<ul style="list-style-type: none"> ・しっかりされている方などは「馬鹿にしてるのか？」といった様子がみられる事があり、聞き取りに気をつかいます。 ・本人がしっかりと答えているが、排泄の部分が言っていることと現実が違うかなと思うとき（尿臭がしたり衣類が汚れたりするとき等） ・聞き方がうまくできない。 ・非常にデリケートな質問である為、もし自分が逆の立場で初めて会った人に答えなければならぬと考えると気を遣う。
	<ul style="list-style-type: none"> ・3-2 ・3-5・3-7 ・3-8・3-9 ・3-5・3-6 	<ul style="list-style-type: none"> ・質問のしかたで一日の過ごし方など、一つ一つ質問しないと答えられなかったりするため判断が難しい。 ・本人より、当たり前の事を聞くのでキョトンとされる。 ・「そんなにボケていない」と言われることが多い。 ・認知症の方に気分を害さないよう事実を確認するといったところで難しいと感じます。

	4-5 4-12 認知機能 精神行動障害 認知症関連 以降4群全般	<ul style="list-style-type: none"> ・(内容を説明しづらく話をする)ほとんどの家族が文脈に合って繰り返す。 ・物忘れの有無に伴う家族の行動の頻度を細かく聞く為、くどいように感じる。 ・調査対象者によっては気分を害する場合もある為(認知機能が低下傾向の人などは聞き取り難) ・しっかりされた方、or 認知症初期の方 ・物忘れを判断するのに迷うことが多い。 ・家族同席時の4群の聞き取り。ご本人を目の前にしては答えにくいいため退出時に伺う等。 ・本人は自覚していない認知の方・独居の方 ・自尊心を傷つけてしまうような(聞き方によっては)内容の為。 ・本人の聞き取り時 ・ご家族へ確認の際に「時々、たまに」等具体的な頻度がわからない。
	金銭の管理	・調査員のとて家庭事情に入り込み過ぎるような感じで聞きにくい感じがある。
3~5年	概況調査	・「なぜ教えなくてはいけないのか」と言われたり「言いたくない」と言われたりする。
	2-5・2-6 排尿・排便	<ul style="list-style-type: none"> ・拭き取りができるかまで聞くのは少し申し訳ない。 ・しっかりお答えいただける方には聞きにくいです(本人) ・家族関係が良好と思えない時 ・ご本人の前でご家族の手間困っている事を聞きにくい時がある ・ご本人がご家族の前で話難い質問の為。 ・対象者の答えと状況に違いがあり、家族も関わりがない場合の判断が難しい。 ・家族がどこまでどの程度介助していて、その状況が適切なのか不適切なのか判断するのが大変。
	3-2・3-4 3群 3-4・3-7 場所の認識	<ul style="list-style-type: none"> ・どの程度理解している「できる」なのか「できない」なのか判断しにくい。明確な判断基準がないので悩む。 ・季節・場所など明らかに認知面の低下のないと思われる方。 ・「いる場所」をどのように聞けば理解しやすいのか、いつも迷う。 ・軽度の認知症の方に、どのように質問すればいいのか迷う。
3~5年	4群について 収集癖や感情の不安定 4群の項目 4・6	<ul style="list-style-type: none"> ・あきらかに自立を思われる方に対してはどのように聞いていいのかわからない。 ・施設入所以前、一人暮らし等でももとの性格からきているのか認知症からきているのか判断できない場合。 ・ご本人の自尊心を傷つけてしまう事もあるので・・・と思う時があり、独居の方には特に聞きにくいと感じる。 ・第2号被保険者で、年齢が若く、訪問看護や往診などを利用していると、大きな疾患などを抱えているのではないかと思い聞き取りも慎重になったりする。
	5-6 意思決定 金銭管理	<ul style="list-style-type: none"> ・朝・昼・夕でそれぞれ介助の方法が異なる場合や独居で弁当をそのまま食べる場合の選択が良くわからない。 ・判断しにくい ・家族関係が良好と思えない時
	第1群	・寝返り、起き上がりはスペースがないと自室で動作確認をしているが、家族や本人から「きたないから」「できる」と言われると再度お願いしにくい。
5~7年	排泄	・できないことを話すらそうにする方が多い。家族も大変と話し本人を責めるでないが、そんな感じになることがあるので。
	3-6 3-6・3群全般	<ul style="list-style-type: none"> ・特にしっかりした人に「今の季節は・・・」とは聞きにくい。 ・明らかに認知症状がない方に対して聞きにくいと思います。
	4-12 4群全般	<ul style="list-style-type: none"> ・起因する行動がある場合の選択となるが、家族が異なる物忘れと混同して答えることもある。 ・家族が同席すれば確認できるが、本人だけだと本当なのか判断しづらい。 ・特に独居の方に確認しにくいと思います。(明らかに認知症状がない方) ・独居の方のみ。自己申告なので確認しにくい。
	1群 1-1 1-1・1-2 1-4・1-5 1-10	<ul style="list-style-type: none"> ・稀ではあるが、寝たきり状態で四肢が動きがわからない時実際に確認する必要がある場合。神経を使います。 ・四肢の欠損などについて、初対面の調査員に話したくないのではと思う。 ・動作が大変な人に(移動など含み)ベッド上での動きなど実際に行ってもらったとき。 ・身体的に動きがあり、怪しげな時、実際にお願ひしたいがどんなものか。 ・やってない、家族も介助してない、不適切な状況と判断しにくいもの。

7年以上	2-5・2-6 排尿・排便	<ul style="list-style-type: none"> ・本人はできると返答しているが、尿臭を感じる時、又介助が必要であると思われるが介助されていない状況などを感じる時。 ・ご本人が尿漏れを隠すが家族が事実を説明している時、ご本人とご家族の関係が悪い時。 ・本人も家族も恥ずかしいと思われている事が多い。 ・家族関係が良好でない時 ・本人は自分でできると思って答えていても明らかにできていない様子がある時は確認する人もいないなど。 ・一人暮らしで生活の様子がつかめない時介護者の関わりが薄い時、不適切の判断。 ・本人に聞きにくい。「できます」と言われるとそれ以上聞きにくい。 ・デリケートな部分なので、本人のプライドを傷つけないか心配。 ・失禁もありそうな状態の独居の方で「私はちゃんとできてます。何も困ることはありません。」と言ったような方に、排泄についての質問が聞きにくいと感じる時があるから。 ・本人も家族に知られたくないだろうし、家族からも本人に聞かないように言われたことがある。 ・やってない、家族も介助してない、不適切な状況と判断しにくいもの。 ・失禁等の確認の時、ストレートに聞き取りしないよう注意するか ・尿取りパットを使っているのかなど具体的に確認するため、どのように思ってしまうかきになる。 ・デリケートな部分なので。人によって拒絶感や反応が異なる為、いつも同じアプローチが効かないため。 ・家族に知られたくない部分だったり本人と家族が異性だと話にくい様子がある為。 ・紙パンツやパットの使用の有無等対象者も聞かれたくないと明らかにわかる為。 ・入れ歯を入れていないでアゴで食べている方についての判断に困る。
	口腔清潔	
	3群全般 3-2~3-7 3-6・3-7 3-7 3-1~3-7 3-5 3-2 3-4・3-5	<ul style="list-style-type: none"> ・「そんなこときくの」の空気があり、特に何もいない人、難しい。 ・当たり前の質問 ・なにげなく聞きにくい。 ・「ここはどこですか」と聞くのに、若干、対象者によっては抵抗を感じる時がある。 ・認知がある人でもない人でも、やはり伺いにくい部分なので、言葉かけに注意しながら行っている。 ・季節なんてわかるわよ、と思われてしまいそうで聞きにくい時がある。 ・日課がない人。ご飯の回数だけでは判断材料として不十分。 ・わかっていることを承知の上で聞くため、確認の意味でと付け加えますが、不快に思われる方もいるので。
	4群の頻度について 要支援者への第4群 の質問 4群全般	<ul style="list-style-type: none"> ・頻度が答えられない・・・本人、家族が多い。 ・しっかりしていて明らかにBPSDの症状がない人には質問しにくい。逆に一人暮らしで立会いなしの場合で理解力の低下している方は確認しにくい。 ・認知の受け入れが出来ていない家族への対応時、物忘れはあるか他は大丈夫と言うが、実際は徘徊があったり、問題・異常行動がある事を理解できていない。 ・本人の前で家族に確認してよいか迷うことがある。 ・目の前では詳しく聞けない時もあり。 ・どの位の割合であるのか？を聞いても…ある時はあるし無い時は無いからなーという家族の返事がある。(平均してと言い直して確認はしているが) ・本人と家族の長年の関係性もあることから、内容の意見がつかめないことがある ・初めに全員に聞いていると説明するが中には「バカにして」と怒り出すことがある。 ・認知症があると思われても家族がそれほど思っていない時。 ・デリケートな部分なので。人によって拒絶感や反応が異なる為、いつも同じアプローチが効かないため。 ・自分で自覚がある人ほど、過敏に反応があり詳細を聞きにくい。
5-2 金銭管理 5-3 意思の伝達・意思決定 5-5・5-6	<ul style="list-style-type: none"> ・家族関係が良好でない時 ・内緒ではないが、あまり家族の前で話したがない場面もみられる。 ・お金絡みの話を本能的に嫌がる方も多い為。意外と同席家族が「なんで聞くの?!」という反応をする。(やましいことでもあるのか。) ・家族から聞きにくい。本人の収入をあてにして使っているような家族。本人できそうなのに、自分たちの使いやすいようにしている。 ・あいまいだから ・認知症の方で選択肢を提示すれば反応がある方でも、家族が行ってしまい選択する場面がない。 ・家族が援助している場合の頻度の確定。 	

	頻度で判断する項目 寝たきり度 全体的 認知面	<ul style="list-style-type: none"> ・頻度を聞いたとき「半々」と答えられた時判断に困る ・認知症が重症で指示されても身動きができない方で、たまに自分で寝返りができていたりする。見守りを兼ねて車椅子で過ごすことが多い場合の判断に迷う。 ・全体的に「頻度」を確認するとみなさん「？」と ・本人が頑固な人だと家族とずっと見張りをして別に聞きにくい。
--	--------------------------------------	--

Point2

- ・ 1群、確認動作をどう行うか
 【実際確認動作をしているか、実施する際の注意点、マニュアル化するか、声掛けの際の注意点】
- ・ 2群、特に排泄行為に関して聞き取りの際の工夫点はあるか。
 【独居の場合・本人と家族が異性の場合・家族関係が影響している場合等】
- ・ 3群、当たり前の項目をどう尋ねるか
 【聞き取り方の工夫・短期記憶の確認を実施するか（他市町村で3品決めて必ず実施というところもある）】
- ・ 4群、聞き取り方の工夫
 【項目や頻度の尋ね方・項目外の困っている内容をどう整理するか、またその場での伝え方】
- ・ 5群、金銭管理や意思の伝達等の確認方法

イ「ない」の理由

1年未満	
1～3年	<ul style="list-style-type: none"> ●調査時の声掛けの工夫 <ul style="list-style-type: none"> ・調査に向った際調査を始める前のある程度の内容をお話しさせていただき、排泄等聞きづらいところは「失礼ですが」等言葉を選びながら本人、家族に聞くようにしている。 ・調査に必要な項目と事前に説明し、了解を得ていると思うから。 ・項目別でと言うことは特にありません。調査を始める時にも「失礼もあるかと思いますが、ご協力を・・・」と説明して始めます。今まで特に気難しい方に当たっていないからでしょうか？・・・。そうかもしれません。 ●調査員の心構え <ul style="list-style-type: none"> ・調査項目には、どれも認定に大切な情報だと調査員として自覚しているので、特に4群は本人の思いに寄り添いながら丁寧な質問を心がけているため。 ・任された調査を行っているため。 ・調査時の必ず確認する、しなくてはいけない項目の為、聞きにくい事は特に感じない。
3～5年	<ul style="list-style-type: none"> ●調査時の声掛けの工夫 <ul style="list-style-type: none"> ・質問の前置きとして「高齢になると…」「これはみなさんに聞いていることですが…」と自分だけが違うとかで言いにくい事を周囲にも同じだと思えるような聞き方を工夫している。 ・専門用語は使わなく症状の意味で話をイメージしやすいように聞く。 ・調査内容は受ける人皆に同じ内容を聞いていますと伝えます。 ・公式的な訪問&調査である旨を本人・家族が了解しているため。 ●調査員の心構え <ul style="list-style-type: none"> ・認定調査なので ・施設入所者の為 ・施設入所の為ほとんど担当職員に聞き取りしている。 ●その他 <ul style="list-style-type: none"> ・たまたま同席した時に市職員の調査員の方の時には参考例として勉強させてもらっている。
5～7年	<ul style="list-style-type: none"> ●調査員の心構え <ul style="list-style-type: none"> ・聞きにくい、確認しにくいという先入観を持たず、冷静に義務的にお聞きする。 ・調査票にのっとっての確認である為。 ・調査票に沿っての確認のため。
7年以上	<ul style="list-style-type: none"> ●調査時の声掛けの工夫 <ul style="list-style-type: none"> ・聞きにくい項目等に関しては言い換えたりし、聞き取りしている。 ・本人のご様子がわかるよう協力してください。と依頼すると問題はなかった。 ・認知症の場面等は自分なりに工夫している。 ・調査後聞き取りをした項目について本人や家族へ選択した内容を再確認し選択に誤りがないか振り返りを一緒に行う為。 ・調査が始まる前に「ご本人さんには全くあてはまらない事も沢山あると思いますが、調査票に書かれている事だけは大変申し訳ありませんが確認させてください。」と前に説明してから開始する為かな。（大変申し訳ありませんがを強調して）

●調査員の心構え

- ・調査項目に沿って質問しているので特にはないです。
- ・そのまま聞いているから。

Point3

- ・3群や4群の項目をストレートに聞くことがいいのか
- ・その場ではわかったようでも、実際には不満があるかもしれない。接遇や調査員の声掛けの仕方を振り返る
- ・実際の声掛けの工夫

5. 認定調査員として訪問した際、またはケアマネジャーとして訪問した際、ご本人やご家族から、認定調査員に対して苦情や嫌な思いをした等の話を聞いた事がありますか。

	ア ある	イ ない
1年未満	1	0
1～3年	8	14
3～5年	14	4
5～7年	6	3
7年以上	25	7

ア「ある」の理由

1年未満	<p>●調査員の言動について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査員に「早く施設へ申し込んだ方がいい」と言われた。それが引き金になり介護者落ち込みみられるようになった。
1～3年	<p>●調査の内容について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体の動きを見てもらえなかった ・話を良く聞いてもらえなかった等 ・認定調査員で訪問時以前は短い時間であまり聞き取りしなかった。 ・前の人はそんなに詳しく聞いていかなかった。 <p>●調査員の言動について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご本人がうまく話せない、説明できない時の補足をしようと家族が話し出した途端「ご家族はだまってください。ご本人に聞いていますから！」と強く言われたことがあり、気分が悪かったとのこと。 ・1-2の確認動作で、いきなり腕を上げられ肩を痛めてしまった。 ・態度が悪く口調がきつく不快な思いをした。 ・感じが悪かった。あの人が色々聞いていった結果の認定が気に入らない。 ・調査員の態度が感じ悪かったり、心して待っていたのにあっさり終わってしまい「あとはデイの人に聞かればいいです」と言われて家族が仕事を調整して休んでいたのに、今度からは立会いなんてしないからと言うことがありました。 ・一方的に訪問時間を伝えてきた。 ・調査をして報告したあとに、家族が担当 CM に連絡。その CM から、普段の様子など調査時には見られなかった症状などの報告を受ける。→ご家族は緊張して言い出せなかったとのこと。
3～5年	<p>●調査の内容について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10分程度で終わりきちんと調査できたのか。 ・毎回異なる方が来るので、いちいち病気等話するのが面倒。以前住んでいた市では担当のケアマネジャーが調査する事が基本だったため、余計に思う。 ・本人とは別に聞き取り調査をして欲しかったと家族より。 ・十分な聞き取りをしてもらえなかった、身体の状態を見てもらえなかった等 ・概況等を確認するときに「どうして毎回同じ事を聞くんだった?」「前にも話した」などと言われることが時々ある。 ・CMとして訪問した時に「あの人は何も聞いていかなかった」と言われ、結果的に介護度が下がることもある。 ・前の年の人は良く聞いてくれたのに聞いてくれなかった。認知面確認していかなかったとの声がありました。

	<ul style="list-style-type: none"> ・前の調査では聞かれなかった、体も動かさなかった等。 ・膝関節の確認動作を行ってもらった際、テーブルに座るよう指示された。 ・「前はあっさりした調査だった」「毎回毎回同じことを何で聞くのか」「ある程度の情報を事前にもらっていないのか」等々 ・本人は「できる」と答えていたが、調査員からは特に家族へ日頃の状況を聞かれるわけでもなかった為、家族も特に伝えなかった。調査も30分くらいで終わってしまい、介護の負担になっている状況が反映されず認定結果が軽く出てしまった。と担当利用者の家族から言われた。 ・あまり聞いてもらえなかった。動いてみてと言われなかったがちゃんとわかっているのか不安。 ・「ある」「なし」のチェックだけをしているようであまり話を聞いてくれず、すぐに終わってしまった。本人の前では言えないことを話したかった（家族）。 <p>●調査員の言動について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「支援になるかもしれない」と家族は調査員に言われたと心配して担当CMに訴えてきた。担当CMであれば市にどうにか言ってもらえると思ったようお願いされた。結果的に介護が出たので良かったですが。 ・話を聞いてもらえなかったなど ・上から目線の調査員にみじめな思いだった。 ・けっこう聞きます。明日は我が身なので気を付けます。 ・弁当を取ればいい!!と決めつけられ嫌な気分だった。 ・何の目的で介護申請にしたのか聞かれ悪いことでもしてしまったかのような質問のされ方だった。 ・心配な事を伝えても、今はできているので「できる」を選択しましたから。等言い切られて、話さなきゃ良かった。と言われたことがあります。 ・事務的だった ・調査中に別の件で電話をしていた。 <p>●制度等について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護者で（毎日のようにデイサービスを利用しているかたで、デイサービスから戻ってからの調査であった）「毎年このために仕事を切り上げ早く帰ったり休んだりしなければならぬ…」と愚痴をこぼされた方がいた。 ・制度についての不満を延々と語られる。 ・認知症の対象者に4群の質問を直接するってどういう事だと思った。 ・（少し違いますが）調査員の聞き取りだけで介護度が決まると思っている方がおり、「昨年の調査員のせいで軽くなった」「今回は前の介護度に戻してくれ」と言う話も聞かれた。
5～7年	<p>●調査の内容について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・詳しく話を聞いてくれなかった、良く見てもらえなかった ・担当 CM として立ちあった際、同じことは何回もしつこく聞くが、それで調査票埋められるのか？と思うくらい素っ気ないと言うことがあった。自分も気を付けます。 ・訪問し事前に内容を説明。30分くらいかかると話したら「そんなにかかるの？以前は違った」と話があり、苦情を受けた。 ・同じ話をしなければならぬ（病気のことや過去のこと） ・動作確認もひとそれぞれ（やる人もいればやらない人もいる） ・無理に動作確認をされた（痛みがとれない） ・一方的に本人に聞き取りを行い、家族の話を聞いてもらえなかった。 <p>●調査員の言動について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「～した方がいい」と調査員に一方的に言われ、嫌な思いをした。 ・認知症を介護している家族より、本人の前で話したくないことを伝えても、配慮なく聞いてくるため事実をはっきり伝えられなかった。
7年以上	<p>調査の内容について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・たいして触れたり、見たり、聞いたりしないで短時間で帰って行った。 ・動作面での確認時前回の人はそこまでやっていない。なんで面倒な確認をするんだと。 ・逆に前回の人はこんなに話を聞いてくれなかった。ありがたいとか。 ・動作を確認しなかった等 ・細かくみてくれなかった。 ・毎回面倒であると言われた。 ・本人の話しか聞いていかなかった。 ・詳しく家族の話を聞いてくれなかった。 ・動作の確認が十分にしていかなかった。 ・調査の聞き取り時間が短い。動作を確認せず話だけ聞いて帰ったと本人や家族から担当 CM として訪問した時に感想を聞いた事がある。 ・質問するだけで実際に体を動かしてみなかった。 ・本人の話だけを聞いて判断している。家族の話を聞いてくれない。 ・調査項目を確認するだけで20分程度で終わってしまった。話したいことが話せず結果も軽度に出てしまった。 ・愛想がない調査員で事務的に聞くだけで終わった。 ・麻痺拘縮等1群を実際にやっていかないと記入していった ・淡々と自分の聞きたいことばかり聞いて家族の話など聞いていかなかった。 ・脚が痛いと言っているのに、決まりなので歩いてくださいと言われた。

「あまり話を聞いてくれなかった」と話があった。「毎回同じ質問をするけど、事前に情報は聞いてこないのか」と怒られた。

- ・一つ一つ質問したり、動作の確認をしていると、家族から「そんな事聞いたり、やって何がわかんた」とか、「毎年同じ事やって年寄り悪くなんの当たり前だべ」と言われる。
- ・詳しく話を聞いてくれなかった。
- ・何でそんなことあんに言わなくてはいけないのよ・・・何かしてくれるの？
- ・話を良く聞いてくれなかった。認定が軽く出た（自分達は良くなっているを思っていない）
- ・初対面の者が、30～40分の聞きとりで本人の全体像を把握することはできるはずがないと不満が聞かれた。

- ・きちんと確認動作を行わなかった。
- ・「前はそんなこと聞かれなかった」「すぐに終わってしまった」と以前受けた調査が不十分だったような話をされたことがある。
- ・調査の時間が短かったと前回の調査で苦情があった。
- ・再現動作の確認がなかった。
- ・介護や変更申請だと特に、前はそんな事聞かれなかった、確認もしなかったと言われることが多い。

●調査員の言動について

- ・聞きとり方が事務的。
- ・訪問系のサービスで、できないものを普通にできると言われたと返答につまってしまう。担当のCMに確認するように伝えるか
- ・ぶっさらぼうに聞かれる。家族の話しか聞かない。逆に本人の動きをほとんど見ないなど。
- ・良く見ていない。威圧的な態度であった等の話をきいた。
- ・短時間で帰る。お茶のみに来ただけとの話も話す。
- ・自分の法人のサービスを勧めて行った等。
- ・時間に遅れてきても謝罪もしない
- ・挨拶もそこそこにすぐに始めて失礼だと思った。等
- ・にこりともしないで調査が行われた。緊張して言いたいことも言えなかった。
- ・寝たきり状態なのに、歩けますか？などありえない質問をされた
- ・調査員が怖かった。感じが悪かった、事務的だった etc
- ・認知の部分で細かい部分まで話したかったが、忙しそうにしていたので言えなかった。
- ・本人の話のみ聞いて家族からの聞き取りを行わなかった。忙しいのか、ちょっときてあつと言う間に帰ってしまった。など。
- ・「調査員が尋問するようで怖かった」「短時間で簡単に聞いていただけだった」等家族から言われることはある。
- ・時間に遅れて来たのに、何の言葉もなかった。先回の調査に不満があり、変更申請だったことが事前にわからず調査に伺った時。
- ・話をきちんと聞いてくれなかった。
- ・質問しても冷たくあしらわれ説明がなかった
- ・あいさつや笑顔がなく、不愉快だった。「ばかにされている」と感じてしまう待遇だった
- ・排泄のことを聞くのに「失敗しないか」や「パットを使っているか」などデリカシーがない。
- ・思うように動けないのに「良くできていますね」と言われ話を良く聞いてもらえなかった。
- ・時々あいさつもろくにしないとされる方にお会いします。どこの誰が調査に来ているのかもわかっていない方がいるので、あいさつや名前を言うことは大事かと。

●その他

- ・訪問連絡で電話をした際、いくら説明しても理解してくれない。
- ・駐車場の確認をした際（電話の時と訪問の時）逆切れされて調査中も延々と嫌味を言われた。
- ・家族から見て、本人の状態は変わっていないのに、介護度が変わるのをおかしいと苦情あり。サービス利用料が高くなるのが納得できないと見直しを求められた。
- ・連絡先になっている方に電話を入れても連絡が取れない。
- ・調査日調整の電話連絡で「何でそんなことすんなんねだ」とか「忙しくてそんな暇ね」「朝早くなら良い」時間を確認すると8時前とか「夕方6時位なら帰ってます」と言われる。
- ・日程調整をして訪問したのに、ご家族が不在だったりして、また日程調整からのやり直し。
- ・調査に行った方から、介護度が下がったと文句の電話が入った
- ・対象者に寄りますが、言いたい人はいます。
- ・介護度が下がったのはおかしい、調査員のせいだ
- ・担当 CM として調査員は良く調べて行かなかったと言われたことがあった。ずいぶん前であるが夜間のみポータブルトイレを使用し、自分で始末している人なのに、排泄全介助と判断され介護度が上がった人がいました。
- ・他の人の認定結果と比べ「あの人がなるなら自分も」「あの人が2で自分が1なのはおかしい」など言われても困る。
- ・状態が変わっていないのに、介護認定の結果が軽くなったと言われたとき

●制度等について

- ・前回のチェックと違っている際は介護の時間や現在の状況で介護認定出ること説明するが「年とともに良くなることはない」と理解してもらえなかったことがある。
- ・なぜ、違うCMが来るのか説明しても理解してもらえなかったことあり。

- ・最近はあまりないです。
- ・毎年年を取って身体を動かすことが大変になっているのに介護が低くなるのはおかしい…今の回数利用しているから維持できているのに…

Point4

- ・調査時の聞き取りの仕方に差があるのが苦情に繋がっている？ある程度、マニュアル化することで本人や家族も慣れて調査しやすくなるのか
- ・調査員の接遇に関して振り返る必要があるか。個性もあるものの、初対面の人に不愉快な思いをさせない方法があるのではないか
- ・調査員がどこまで調査以外の点で説明できるか、できないか。逆に担当ケアマネだったらどう説明して欲しいか
- ・介護保険制度に関してどう説明すればいいか

6. ご本人が独居の場合、認定調査で困ることはありますか。

	ア ある	イ ない
1年未満	0	0
1～3年	16	6
3～5年	17	1
5～7年	8	1
7年以上	29	4

ア「ある」の理由

1年未満	
1～3年	<ul style="list-style-type: none"> ・本当にそうなのか分からない。 ・本人が話すことが全て正しいか疑問に思うことがある。 ・認知機能やBPSD関連の判断が付きにくい事がある。衣食住の話をしたり（日常の過ごし方等）しながら判断していく。 ・日頃の状況より頑張ってしまう方が多い。 ・日頃の状況の聞き取りができない。 ・利用しているサービス（デイ等）ご本人に了承を得てサービス事業所に伺う等。 ・事実とはことなる点はないかどうかの確認ができない。 ・最後にケアマネジャーは誰ですか？と質問し疑問点があれば電話で確認している。がほとんどはCMが立ち会ってくれる。 ・認知がひどく応答できない時→CMや日常を知っているヘルパーさんに立会いしてもらう。 ・認知面や排泄関連の項目が聞き取りにくい。話が長くなり、調査項目内容がなかなか聞き出せなく、時間がかかる。本当にわからない時には担当CMに聞き取りをしている。 ・認知症がある方で適切な聞き取りが出来ているか不安になる事あり。 ・ご本人様の話だけ鵜呑みにして良いのか？困っている事困難な動作等事実把握しにくい。 ・家族の立会い等ない場合、本人の話だけではわからない時がある。 ・ご本人に確認をとり使っているサービス事業所や担当CMにお聞きする。 ・聞いている答えが返ってこない。あきらかに認知があると思うのに、せめてCMが同席して欲しい。 ・精神行動障害の有無を立会いがないと判断できない時がある。 ・金銭管理や調理・買い物など、見えないことに関して確認ができない。 ・日常的な会話など他方面から質問してみる、
3～5年	<ul style="list-style-type: none"> ・聞きとった回答への正しいのかが不安。色々な角度から質問をし総合で評価（判断）する。 ・話の内容つじつまが合わない等の際に、BPSD関連の4群の情報を得られない。→利用票を見せて頂き、担当CMより情報を得る。 ・4群など日頃の状況が確認できない。 ・2-5・2-6→本人の言うことが本当の事を言わないことがある。家族などの来訪時に何をしてくれているのかなどを聞き取って判断したりする。

	<ul style="list-style-type: none"> ・認知面やご本人はできていると言ってもサービス状況を伺うとそれなりに利用しているため、本当にできているのか不安になることがある。 ・実際の状況が不明（夜間など）な部分が多い。家族や担当CMへ確認したり、本人に細かく聞くようにしている。 ・特に認知面で確認ができない為事実かどうか迷うことがある。 ・認知面、BPSDの確認が本人の言うなりになってしまうことがある。 ・全部できまますと言われてしまうことがサービスは使いたいと希望する時 ・サービス事業所の協力をお願いする。事や、家族にあいさつさせてもらおうと言って電話して確認させてもらうなど。 ・本人の言う事すべてが正確か判断できない為、普段の様子を知っている誰かに立ち会ってもらいたい。 ・認知症の状況等 ・4群に前回チェックがついていた場合、本人が「ない」と話される時。（担当CMに確認したりしている） ・認知面や生活状況を客観的に教えてくれる人がいない。 ・ご本人が「何でもできる」と話をし、生活の様子がわからない。 ・本人から聞き取りした内容にどれだけ信憑性があるのかわからなかったり、同居していない家族が立ち合っても、普段の状況が確認できなかつたりすることがある為、その際は担当のCMに連絡を取り、状況を確認している。 ・認知症やBPSD関連についての聞き取りが難しい ・見ず知らずの調査員が訪問してくるので緊張や構えてしまう方もいる。 ・日常の生活の様子を聞きながら、質問を盛り込んで話すようにしている。 ・立会い者が日頃の状況を把握しておらず、細かい点の聞き取りが確認できなかつた。サービスを使っている場合は事業所へ問い合わせた。 ・独居で認知症（軽度）の方。判断が難しい場合があるが、その際は担当CMの方が立ち合ってくださいるので、確認できている。
5～7年	<ul style="list-style-type: none"> ・時々調査の連絡をする際に、不審に思われたり「なぜ〇〇の人が来るの？」「自分のこれまでの既往歴などこれまでの状況は事前に把握してこないのか？」など言われたことがある。 ・認知の項目（4群）が本人のみの聴き取りで、本当に大丈夫か不安になることもある。 ・対外的に話す内容はしっかりしているのに、前回の認定が重かつたりすると原因が分からないので困ることがある。CMが誰か本人が教えてくれた時は、電話で確認したりして対応している。 ・調査の際、担当同席することがある。不明な点を教えてもらい助かることもある。しかし、調査に関係のない内容を時間をかけて話されて困ったことがある。 ・本人が認知症だとんでも「できる」と言われるので、CMか家族の同席が欲しい。（CMさんを聞いて確認することもある） ・3・4群の確認について、ご本人の話では判断に困ることがありますが、担当CMさんに確認。 ・自己申告なので確認が難しい。担当CMや利用事業者に連絡を入れさせていただき状況を伺う。 ・ご本人からだけの調査で「見逃しがいいか」担当CMや包括に取りあえず連絡を入れ「一人での調査で問題ないか」確認する。 ・4群の確認
7年以上	<ul style="list-style-type: none"> ・調査時はできているが、認知症かなと思う人は、普通の様子等をご家族やサービス事業所に聞きたい（ご家族が訪問の際や、サービス利用状況等）。 ・認知面があいまいで確認しづらい時→担当CMが分かれば確認している。 ・調査に対し、答えているが確認できない事もある。話をしてくれる方は良いが。 ・認知症なのか性格かは不明だが、聞き取りに対し「何でそんなこと答えなくてはいけないの？」と反発する。 ・不審者と思われる。（連絡時に名乗っても）理解度のある方は大丈夫であった。そうでないと、担当CMとか同席してもらおうとありがたい。 ・認知症関連の項目が本人のみの聴取で大丈夫かと疑問に思うことがある。 ・BPSD関連の項目に関して、普段の状況が良くわからず本人の聴き取りになってしまう為。 ・独居の経緯を確認する場合。例えば死別か離別か独身で過ごされてきたのか訪問の際には十分に配慮して伺っている。 ・「できる」と答えることが多いので、認定が軽く出てしまうと考える。（独居なのでサービス利用が必要なのに・・・）打ち解けた時に再度確認している。 ・本当に認知がある、ないの判断が難しい場合がある。 ・独居で不審者と思われること。特に電話は受けてもらえないことが多い。 ・認知の部分や日頃の状況が正確に把握できない事がある。 ・担当CMや利用している事業所により聴き取りしている。 ・物忘れについてよくわからない。担当CMを確認し問い合わせたことがある。 ・話す内容の正確さが判断しにくいことあり。サービス事業所等に確認する事がある。 ・排泄の確認等が客観的にわからない。汚れがあるか頻度など聞き出せない。 ・認知症やBPSDの状況について確認が難しい。（本人の話だけでは事実の確認ができない）→〈対応〉本人の話内容に不自然な所や噛合わないなど判断した時は担当CMへ問い合わせる。 ・耳が遠く話が通じない。状況がわからない。（4群）文字を書く。 ・実際十分にできていない事でもご本人が「できる」と答えてしまうこと。 ・日頃の状況が把握できないこと。ご家族や担当CMの連絡先があれば、そこに連絡して確認するが、ご家族の場合一緒に生活していない為わからないことが多い。

- ・独居で担当 CM の立会いがあるが・・・CM の思いだけの話しになってしまう。
- ・一人だからこの介護度でないと困る・・・本人の話を聞きだし行う。
- ・聞き取りで、もの忘れ問題行動があるように思われても確認できないし（家族同席でない場合）担当ケアマネ等がわかれば連絡をとり確認、もしくは市へ家族同席でなくても良かったか確認している。（立会いなしと依頼書に書いてあった場合）※若松以外。
- ・本人は「できる」と答えているが、本当に「できる」のか判断しにくい。物忘れ、BPSDの面は確認しにくい。→担当CMに問い合わせる。デイサービス等事業所に介助状況を確認する（洗身、つめ切り等）
- ・本人の話が本当かわからない。→担当CMに確認する。
- ・電話で調査日を確認しても不在（忘れていた）
- ・自分でできると言っているが、少し怪しいと思う時は、サービス事業所に電話で確認したり同席してもらえなかった別居の家族（連絡先）にTEL。
- ・実際に確認動作がある項目は、実際に本人が言っているのが正しいのか不明。4群は特に。
- ・会話の中で明らかに認知があり、答えが適切ではないと思われる時、利用票をみせてもらい、担当ケアマネジャーを確認し、電話で確認する事あり。
- ・認知症のある方→体の状態は確認できるが認知面、生活の様子、担当CMへ連絡を取る。
- ・話好きで一歩的に話を続ける方→一通り話を聞き、タイミングを見て、改めて調査であることを説明しわかっていただく。
- ・身体の動きは確認できるが認知等はあやふやな時がある。SS や DS を利用している場合は事業所、もしくは担当CMに聞き取りをしている。（ご本人の了解を得てから）
- ・独居の方で「要支援」の方については「調査は本人のみで可」と記載されていて、本人とのみ面談する場合、やはりBPSD 関連は聞きづらいので、プライドを傷つけないように注意している。本人聞き取りでわからないところはデイサービス事業所などに確認している。
- ・家族が遠くにいる立会いが不可能な場合が多い為、殆ど立会いを行っている。調査員の前で普通の生活でできなかつたりする部分もあるのに「できる」と答えてしまう為。
- ・本人がなんでも答えてしまう場合、実際の状況を確認する事が大変。デイなど何かサービスを利用している場合には、その事業所やケアマネなどから情報収集して書くようにしている。
- ・物忘れがあるが、日常生活について本人の前でしか情報がなく実情どうなのかわからないことあり。
- ・問題行動の有無、頻度がわからない。明らかに認知の低下がみられる場合はいいが、独居の多くは体が動くため、洗身や整髪など、やれてるのかやれないのか判断つきにくい。
- ・何でも「できる」との返答が多い事。デイの利用等がある場合は許可をもらいデイでの状況確認をするようにしている。包括ケアマネからの情報を収集をする。
- ・物忘れがあっても具体的なことが分からない為困ることがあり
- ・調査での状況を特記に書いたりする。
- ・在宅独居の場合、再現動作が「日頃の状況」なのか（無理をしているのか）且つBPSDの有無について、確認が取れない。新規の場合で要確認と判断したときには申請者が包括に確認している。（サービス利用者にはケアマネや事業者を確認）
- ・返答があいまいで生活状況が分からない時。包括支援センターに関わっていないか確認する。
- ・本人が話している内容と現状に明らかにズレがあったとしても同居者がいないため、确实なところが判断しにくい。
- ・聞き方を変えて少しでも今の現状に近づく答えをなるべく引き出す。

Point5

- ・調査時の本人の話が本当なのか確認が得られない
- ・担当包括やケアマネ、サービス事業者を確認する際のルール
- ・申請時に対応できることはないか
- ・日頃一緒にいない家族の同席では更に困難をまねく
- ・独居で家族も担当も同席しない場合は、見たままで判断した方がいいのか

イ「ない」の理由

1年未満	
1～3年	・独居の方で調査がしにくい方は担当CMや家族が付き添っているため特に困らなかった。
3～5年	・独居の調査をした事がない。 ・若松からの調査は施設入所の方のみにて。 ・施設入所者の為 ・施設入所の為、要介護度の軽い方に対しては家族に調査日を連絡し立会いをお願いしている。
5～7年	・家族や担当ケアマネに確認している為。
7年以上	・連絡先の家族や担当ケアマネに問い合わせをする。

7. ご本人が施設入所の場合、認定調査で困ることはありますか。

	ア ある	イ ない
1年未満	0	0
1～3年	3	19
3～5年	5	12
5～7年	4	5
7年以上	10	23

ア「ある」の理由	
1年未満	
1～3年	<ul style="list-style-type: none"> ・時間調整等
3～5年	<ul style="list-style-type: none"> ・本人ができることも介助されていることがあるので、どう判断すれば良いのかははっきりわからないことがある。 ・窓口が相談員→立会いが≠現場職員と言うことが多々あり。現場職員に調査について伝わっていないことが多く、「何をしにきた」という対応をする施設あり。答えられない方もいるので、忙しいとは思いますが、立会いの方は状況を分かってもらいたい。 ・特別な ・立会いの方が調査の趣旨を理解されておらず、本人やご家族に対するぐちを話される方がおられたり、ADL状況等理解できておらず、何度も確認に席を立つ方がおられること等。 ・施設入所者の為、要介護度の軽い方に対しては家族に踏査日を連絡し立会いをお願いしているがなかなか来てもらえない。 ・入所中の場合、常時職員の指示や援助があり「日常の意思決定」の機会や場面が少ないと「日常的に困難」か「できない」のかの境界がわかりづらい。 ・施設の場合、殆どが本人の能力に関係なく介助してしまっているが、実際にはどの程度できるのか職員の方もわからない場合、判断に困る。
5～7年	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の状況を見て調査するが、ご家族が立会いをする場合、以前の事を答えたりすることがある為、その都度「最近の状況において・・・」と言うことを説明するようにしている。 ・環境が整っている場合問題になる行動や支援が少なくなる為。 ・自宅で調査をするために、ショートステイから一時帰宅された方がいた。自宅で生活が困難になる問題行動があって、やむなくショートステイを利用しているが、調査票には直近の状況しか記入できないしショートステイは多く使いたいから介護度は重く出してもらいたい状況だし、とても困りました ・本人の状況と介助の方法が適切なのか。 ・施設職員立会いで実施するが入所日数の日が浅く、在宅時の状況を職員があまり認識していない時。
7年以上	<ul style="list-style-type: none"> ・家族立会いにも関わらず、常にCMが同席希望する。 ・調査内容や基準も良く理解しておらず口を出してくる。 ・ほとんど施設任せの状況にも関わらず、調査時同席され、確認事項に対し返答もなく職員の方に聞いてくれと言われる。 ・いつも同じ施設の担当CMが立ち会うが、調査内容を把握しておらず、的が外れていて調査が進まない。一度市の方で調査をお願いしたい。 ・施設入所に対する調査はできる所までの介助を行っている場合が多いので、本人の能力を引き出すことは希薄になりやすい。 ・施設でシュミレーションを行っており、「一部介助」「全介助」と答えられ細かい状況まで聞き取りするのに時間がかかることがある。 ・重くしてほしいという意図が明確な場合や本人との話の食い違いの場合、判断しにくくなる。 ・整った環境の中で過ごされているが、もし支援になり自宅となってしまうたら在宅の生活は難しいと思うとチェック項目に不安を感じる。 ・認定結果が軽く出、再度申請をされた家族の苦情を聞いてからでないとい調査に進めない事があった（若松以外） ・施設にもよるが必ず相談員に立ち合ってもらっている。介護職員によっては、ご本人を把握していない事もあり責任問題になるので。 ・BPSD 関連の聞き取りを行う際、確実に認知症がある方で職員の方も対応に困ることは多いとは思われるが、本人を目の前にして話をする職員がおり心配になることがある。なるべく職員からの聞き取り後本人と面接調査行うように申し出るようにしている。 ・本人に能力があっても、一連の行為として援助してしまっている場合。 ・本人に関わっている職員忙しい為に別の職員からの聞き取りになった場合本人の状況が良くわからないため「～だと思えます」などあいまいな答えが返ってくる時。動きのかくにんなどリハビリの担当者から聞き取りするなどし、情報を得る。 ・聞き取りする職員の意識によって、問題行動の考え方に温度差があり、聞き取りに時間を要する→項目の定

	<p>義・基準について説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・確認職員が聞かれたことにかみ合わない返答の時。 ・頻度と言われても困ると言われたり、具体的に尋ねても的を得ていない話が続くこともある。そのため、具体例をあげ、説明することはある。 ・介護の状況は立ち会う職員の話に基づいて書くしかないが、職員によって対応が違うことがある。介護が「重い」「軽い」の思い込み（主観）から来ていることが多いため、介護の状況と頻度、その手間を具体的な言葉かけで聞き取るように工夫している。（「すごく大変」とか「いつもそう」と答えるタイプには特に） ・在宅よりは確認がしやすいも、施設での手間が調査項目に該当しないことがあるも、その説明をしてもなかなか納得してもらえない事がある→特記に書くようにするも全て書けるわけではないので、後日資料請求で書いてもらえなかったと言われた。 ・確認の際「できると思います」「機会がないのでわかりません」と職員の方に言われる。例えば聞き方を変えて答えてもらうようにしています。
--	--

Point6

- ・施設職員等に上手く協力いただくためにはどうすればいいのか
- ・生活状況を良く知らない家族が同席の場合の対応
- ・公平に調査をするために注意すること

イ「ない」の理由	
1年未満	
1～3年	<ul style="list-style-type: none"> ・本人からと施設職員から話が聞け、事実確認ができるから。今まで困ったことがない。 ・ご家族へ調査日程の連絡をする際に、同席しない場合は心配な点や今後について考えていることなどを聞き取っている。 ・日中、夜間の様子等職員からきちんと聞き取りができるため。 ・看護師や介護士に確認を取っている。 ・未経験の為 ・担当 CM 職員が付き添ってくれる。 ・調査に入ったことがない。 ・入所等の調査を行ったことがないため。 ・担当の方に詳しく教えてもらえる。 ・必ず、スタッフが立ち会ってくれるので困ったケースはない。 ・立会いの職員の方がわからない時も、いろんな職員が教えてくれる。 ・施設入所の認定調査はまだ行っていないため ・行ってない。 ・入所の方の調査をしたことがない。
3～5年	<ul style="list-style-type: none"> ・施設での調査を行ったことがない。 ・施設職員の方がきちんと対応してくださっているため ・実際の介護を介護員さんに聞く。 ・今のところ自宅調査のみ。 ・施設相談員等が調査立会い&訪問日調整を調査員と行ってくれるため。 ・施設での認定調査を行ったことがないため。 ・現在行ってない。 ・施設への調査を行ったことがない。 ・日々の中で観察ができる ・職員に確認の聞き取りができる ・普段、直接関わっている職員からの聞き取りができるため、特に調査の内容も理解されている方だと、質問に対して的確に答えてもらえるので助かることの方が多い。 ・職員の方に直接日常生活の状況を確認できる。 ・調査経験なし。
5～7年	<ul style="list-style-type: none"> ・ほとんど施設職員さんに聞き取れ、確認動作等を比較的スムーズにできる。（寝返り・起き上がり・移乗・移動等） ・施設職員にある程度の聴取が可能である為。 ・施設の場合、介護員とかは理解があるのでこちらの知りたい事がスムーズに伝わる。やりやすい。本人の動きも危険なく見える。 ・施設職員に聞きとる。 ・入所のケースはやったことがない。 ・施設での認定調査を行ったことがないため。 ・施設調査を行っていない。 ・施設職員がきちんと対応してくれるから。

	<ul style="list-style-type: none"> ・本人確認で不明な点は職員に確認しながらできるから。
7年以上	<ul style="list-style-type: none"> ・施設入所の調査はほとんどしていない。 ・施設の調査がない。 ・有料老人ホームの場合は CM,ホーム職員から聞き取りを行う。 ・入所の調査はしていない。 ・施設関係者から日常について確認できるので。 ・施設入所の調査には行っていない。 ・施設担当の方に確認している。 ・施設への調査に行ったことがない為。 ・行っていない。 ・本人の能力ではできそうでも、介助されている時など実際に本人に行ってもらい確認している。 ・同席の職員が（殆どその方の担当で）本人をよく把握していたので。 ・本人を調査後職員に再確認している。 ・施設での調査をしたことがない。 ・施設への認定調査は関わることがない為 ・家族が立ち合えない場合、施設職員さんの立会いのもと、家族、生活内容について詳しく説明してくれるので把握しやすい。

Point7

- ・施設職員が立ち合ったことで良かったことをまとめて、施設に協力をお願いすることはどうか
- ・施設で調査が上手くいく内容を在宅調査で生かす方法はないか

8. 自由記載

1年未満	
1～3年	<p>●要望等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聞きとりの例などを知りたいと思う。 ・調査に行くと、ほとんどの方が市役所から来たのですかと言われるので市の職員ではないですと言うと不満そうな顔をされたことがあった。事前に、市の職員が行くのか他の事業所のCMが伺うのかを言っておいていただければなと思いました。 ・色々な方の調査を見てみたいです。 ・他の調査員の方の調査を同席し見させて頂く機会があり、とても参考になっています。 ・担当 CM として立ち会った時に「うまいな、さすがだな」と思う調査員さんがおります。見習いたいと思います。 ・訪問すると CM が同席していて、いかにも介護度を上げてほしい・・・オーラを家族と出しながら調査を行う。フェアな調査にならない。 <p>●調査項目について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デイサービス利用している方の洗身や爪切りの項目。 ・能力はあるのに職員が全介助しているため、ご本人が全て洗ってもらっている事、全て切ってもらっている等答える。一部介助か全介助か判断で迷うことがある。 ・自分の調査がどうなのか？それを上手く文章にまとめられないことが困っています。 <p>また、調査に行ったところ「出した覚えがない」なんていう人もいるので CM さんが代行する時によく説明された方がいいかもしれません。</p>
3～5年	<p>●要望等について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日程調整する際の連絡先は、担当ケアマネジャーが申請代行する場合、窓口の方へきちんと了解を得連絡する旨を説明しておくをお願いしたい。 ・土・日での調査希望の方は前もって申請時に情報があればスムーズに日程調整ができる。 ・模擬調査をみてみたい。3～6の質問について、参考や自分の気付きができると思う。研修の際にあるといひかな。 ・CMが申請をし、その後調査、連絡があるということを本人や家族が分かっていない時や面倒がられる時があるので、申請時、代行申請する際に、本人や家族に説明をしてほしい。（大体は問題ないのですが） ・調査の日程調整の際、連絡しても何の事かわからない人が結構います。自分の担当の方にもそういう方がいるかもしれませんが、日程調整については各CMさんでお伝えしてほしいです。（自分も含め） ・CMさんは調査の重要性を知っているのでしょうか？と思うことがあります。 ・対象者の家族が認知症で、別居の子が立ち会う場面があるが、子は正確な状況がわからず、認知症の親と見解が異なるので困る時がある。CMや正確な判断ができる方に立ち会ってほしい。 ・ご本人にTELするが、調査の内容がわからない（支援の方に多い）なかなか調整がつかない。 ・特に独居でサービスの利用が必要な方の場合（認知や判断力が低下）は同席者がいると突起が聞きやすいで

	<p>す。</p> <ul style="list-style-type: none"> 調査を拒否する方がいる。特に一人暮らしで予測できる方は CM の立会い調整があるとありがたい。 <p>●調査項目について</p> <ul style="list-style-type: none"> 認知機能や精神行動障害を伺う際、月に何回ですか？週何回ですか？と聞いても数えてないからわからないと言われることがある為、他の調査員の方はどのように聴き取りしているのか知りたい。 調査後すぐに問合せいただけるので助かっています。 会津若松市は前回チェックされていたところは、下にラインが入っている為、訪問前にイメージがついて、訪問する際も対応に気を付けられるので、助かっています。
5～7年	<p>●要望等について</p> <ul style="list-style-type: none"> ご家族の仕事等の都合で仕方ない場合もあるが、夕方遅い時間の調査などは困る。 何度連絡しても折り返しの連絡がなかったり、連絡がつかない場合などは困る。 調査同席希望する際（担当が）本人家族と調整するが、その同席する担当も調整するのは少し負担がある。（せっかく本人家族と調整が済んだのに、担当がその日は同席できないので変更してください、と話があり調整したことがあった。めったにないのだが…） 家族やご本人と連絡が取れないことがよくあります。（知らない番号からの電話は取らない等の理由で）スムーズに約束できればと思います。また、「介護～にしてもらわないと困る」等と言われることも多々あり困ることもあります。 <p>●調査項目について</p> <ul style="list-style-type: none"> 4群の聴き取りの仕方は他の調査員のみなさんはどのように聞いているのかと思う。 身体動作（寝返り、起き上がり）の確認はどのように工夫して実際に行ってもらっているのか教えて欲しい。（市の調査員さんに）
7年以上	<p>●要望について</p> <ul style="list-style-type: none"> 調査結果現在サービス利用を行っていない未利用の方が更新しているケースが多い様に感じます。「認定有効期間が切れるから行った。」等と云い、本人又は家族が手続きに市役所に行っていますが、「サービス利用の際に手続きされて大丈夫ですよ」と云ってきますが・・・お守り代わりに持っていらっしゃる方に対して疑問です。 最近家族同席でも同席するCMが多い。介護度を下げて欲しくないとかあるのかもしれないが、暗黙の圧力がかかっているようで調査しづらい。 調査連絡で話した際「オレオレ詐欺」の電話だと思われる。説明して理解してもらうまで時間がかかる。スムーズに受けてもらう手法があれば教えてください。 認定調査時、家族が同席でも必ず担当CMが同席される。それに関し問題ないが、CMが一言も話さず何の為に同席されているのか、同席の意味が分からない。 車を停めるスペースがない家は困ります。家の人は路上駐車でもいいよと言いますが、責任がない。（自転車と言うかもしれませんが、私の事務所は許可になっていません） 独居で認知症があって本人だけの調査は困難な場合。 ① 誰かキーパーソンになる人の同席 ②①が無理なら担当CM同席してほしい。 調査日程を決める際電話をするが、調査を受けることを分かっておらず、一連の流れを最初から説明しなければならぬので困る。 連絡先が担当CMにも関わらず、その後家族へも連絡してくださいと言われることがある。できれば連絡は1本で済ませたい。 なぜ、家族がいるのに担当CMが立ち会うのか、家族からも十分聴き取りできていると思うが。 駐車場がない場合は困ってしまう。せめて駐車場の有無がわかればと思う。 調査月日や時間の変更が、特に多く聞かれることがある。できれば調査が手元にきたら1週間以内に実施したい。 施設調査の際に家族立会い希望かどうかを申請の時にしてもらえると二度手間にならず、スムーズである。（時折、立会いしないとあってあると言われることもある。） 家族に何度も電話してもつながらないことあり。特につながりにくい人は時間帯やその方に電話が入ることを伝えておいてほしい。 取り付けが難しい方は、なるべく担当CMが窓口になってほしい。 喜多方市では絵や文字盤を配布しており、共通に使用したいと思いますが、いかがですか？ 調査の目的や内容について理解が十分されていない対象者・家族が時にいると、訪問調査の調整の他、上記説明をする手間がかかる。CMが事前に説明する等の協力や調査同席等があると状況が把握しやすい。 認定調査の取り付け時に携帯電話に連絡しても出ない。「知らない番号には出ない」ということがあった。連絡先を連絡が付くように確認してほしい。 調査連絡時に小規模に連泊していることなどがわかる時が多い。はじめからその旨を記入するようにしてほしい。 家の駐車場がない（歩いていくにも遠い） 依頼書の連絡先について・・・施設名の担当者のところに家族の名前が記入してあったりなどあるので、連絡先を分かりやすく記載していただきたい。 駐車場がない場合がある 介護保険や市、国に対する文句を言われる 訪問すると現住所とは違うところ（子供のところなど）にいる時があったので現在居る所をきちんと明記して頂きたい。 訪問すると「何しに来た」と言う雰囲気の人がいる。（調査の連絡の際も）きちんと調査が入ることをCM

が伝えておいて欲しい。

・認定調査そのものではないですが、遠いため車で訪問させてもらう時駐車場がない。冬期間は特に駐車できない事がある。

・連絡が取れない時

・「毎回、土日の17時と決まっている」と一方的に言われたことがある。決定していることであれば、担当CMがその都度、申請用紙に日時を記入してほしい。

・今のところ大丈夫だと思います。(疑問に思ったら事業所内や行政の方に伺いながら行っている)

●調査項目について

・動作面に関し、どこまで他の調査員が確認しているのか必ずと言っていい程、前回の人はやっていないという声が聞かれる。

・15分程度で調査を終えるられてくる方がいるとか、どのような聞き取りの仕方や手法でしているのか意見を聞いてみたい。前の調査員はこんなに詳しく確認していかなかった。良く見ていかなかったから介護度が前回と変わらない状況もしくは、前回よりも悪いのに軽くなったり変化がなかったりする認定結果に不満をもち訪問調査が昨年に比べて多く耳にする傾向にある。

・常に自分の調査の仕方が正しいのか・・・と不安がある。

・市役所の方が行っている調査、聞き取りの仕方や手法を実際に立会い参考にしたいと考える。

・調査はそれぞれの対象者が抱えている問題をお聞きするのでスキです。

・家族の思いやこんなことがある、あんなことがある、など、色々な事を言われた時、該当しない内容の場合、それは該当しないとはっきり言った方がいいのか、それともある程度話を聞いて、必要だと思った部分のみ自分で判断して評価するなど、どのようにしているのか。

●その他

・本人と家族との折り合いが悪い場合、不平不満が強くなってしまい、実際の状況がわかり難い場合。家族が一方的に文句など言うため、本人が言いたいことが言えない状況になった場合などの対処も方法。調査員が家族に対して言いたいと思うことがあったとしても、どこまで助言したらいいのか迷うことがある。(助言と言うか例えば間違った解釈をしている場合など、全て説明した方がいいのか)

・聞き取りの内容は同じではあるが、人それぞれ感じる事が違うと思うので、なるべくその人としての思いに添えるように注意したいと思っている。時として聞き取りのペースになってしまう事が多い。「慣れてしまう」ことのないように気を付けている。振り返って反省することも必要だと思っているが、時間に追われなかなかムリ。とても「緊張」している方もおり、その様子が分かった時には、世間話をし緊張をほぐしてから本題に入るようにしている。

・調査対象者が時間かかりそうで、次の調査の時間に間に合わない時どのように対応するのが調査対象者にいいのか。

・調査の聞き取りや家族などに対し、対応に気を付けていることがあれば確認したい。(自分で気が付いていないこともあるかもしれないため)

・相手を不愉快にさせない接遇のポイントや、逆にNGワード、こんなことはダメ!というポイントを教えて欲しい。

・なんだかんだ言っても最初のあいさつで決まると思う。笑顔できちんと名乗り、頭を下げること。タメ口や馴れ馴れしい口はNG。言葉が丁寧でも、表情やあいづちで親密感を出せる。

・十人十色。相手を見て臨機応変に対応できるのがプロなんだろうね。(できませんけどw)

・調査と言われると構えていつもと状況が違う場面に合うことが多いので、できるだけ緊張させないような言葉かけや雰囲気作り等、工夫している事があれば聞いてみたい。

Point8

・今回要望に上がった点をなるべく改善する方法はないか

・申請時に注意できること・・・申請書の改善(連絡の取りやすいTEL番号の記載、連絡事項の記入、住所地と違う場所での調査の際の記載の追加、駐車場の有無の確認)、窓口での説明等

・包括及び居宅に通知し協力を促す・・・認定調査がある旨を伝える、連絡先の確認、日にちや時間調整をどうするか

・調査員の接遇について

・調査の方法について

・調査項目について