

アンケート結果から見える認定調査に関する 注意点及び確認点の復習

－要介護認定調査や調査員に対する不満がどうして発生するのでしょうか－

■不満が発生しないように、どのようなことに気を付けたいか、再確認してみましょう

1. 「認定調査員による認定調査員のための訪問マニュアル」を時々読み返してみる。

- ・調査員研修会で、調査員のみなさんでまとめた訪問マニュアルです。他市町村の調査員研修会でも参考にされている訪問マニュアルなので、是非、読み返して基本に立ち返ってみてください。

2. 1群の確認動作は基本的に行ってもらおう。他の動作で確認できた場合は、そのことを、きちんと本人又はご家族に説明する。

- ・トラブルは最初から回避しましょう！確認動作は基本的に行う。テキストにもあるように、基本は行ってほしい、行えなかった場合や他の動作で確認できた場合は、確認動作を行わない理由、他で確認できた内容を説明しましょう。

3. 認定調査の訪問時間に余裕を持たせる。

- ・次の訪問時間の設定が詰まっていたり、調査をする時間を短く設定していたりしないでしょうか？時間を気にして話をすると、ちゃんと聞いているつもりでも、ご家族からは「ちゃんと話を聞いてくれているのか？」不安になるのかもしれませんが、「聞いてもらえた」という満足感を得てもらいやすい対応を心がけましょう。

4. 介護の手間や頻度など、家族等が答えやすいように工夫して聞き取りをする

- ・どのような介護の手間がかかっているのか、どの位の頻度でその行動障害が発生しているのか、答えやすいように工夫して聞いていますか？「頻度」と言っても介護の専門家でない家族は答えられないのが普通でしょう。「今週はありましたか？先週もありましたか？今月に入ってはどうですか？」など、具体的に質問してみてください。また、介護の手間についても家族からの訴えを待つのではなく、答えやすいように、調査員から話を聞き出すようにしてください。

5. 調査の項目に該当しなくても、介護の手間がかかっていること、家族が大変だと訴えたことなどで、必要な情報があれば特記事項に記載する。

- ・特記事項に、聞いたことを何でも書け！とは言いませんが…、要介護認定調査において、家族の介護の大変さは評価対象ではありませんが…、それでも大変さを訴えたい!!という事はあるでしょう。審査会委員に是非読んでほしい情報があれば、特記事項や概況調査のIVに記載するようにしてください。

～アンケートの記載内容より～

概況に具体的な病名（特に精神疾患）や知的障害名について記入しない方が良いと思うが、記入しないと、本人、家族の生活の様子が表現できないので、疾病名等記入したい。

- ・概況調査Ⅳには、本人の既往歴や現病について、わかる範囲で記入する事はOKです。家族の病名などは記載せず、「家族も要介護状態で…」 「家族は介助が出来ない状況で…」等具体的な状況を記載することも可能です。ただし、置かれている環境等を理由に二次判定の変更を行うことは認められていないので、あくまでも参考の情報としての取扱いになります。具体的な地名や名称などがあれば、審査係で記載を削除することもあります。

特記事項の記入（文面）にとっても悩みます。「〇〇すればできる」「〇〇しないとできない」どちらの方が分かりやすい等、統一すべきところはありますか。

- ・テキストなどで統一した表現方法を指定されてはいません。「〇〇すればできる」「〇〇しないとできない」のどちらの表現で記入するかは、調査員各自の表現の仕方の個性だと考えます。しかし、「〇〇しないとできない」の言い回しの方が手間がかかっていそうに伝わるような感じはします。伝えたい状況で使い分ければ、審査会にも状況が伝わりやすいのではないのでしょうか。

家族等の連絡先住所を同うと「個人情報なので教えられない」「市役所の人はそんなこと聞かない」と言われた。立会う職員によって態度が違い非常に気分を害しました。（施設での調査）

- ・概況調査のⅡ、家族等の連絡先ですが、ここは調査の連絡先になっていた方の氏名、電話番号のみ記載してあればOKです。調査等に関して緊急に確認を要する際などの連絡先ですので、立会っていない家族の連絡先等を記入する必要はありません。
- ・忙しい合間に調査にご協力頂いているので、中には非協力的な方もいるかもしれません。あまりに酷い対応だったなど、どうしても納得のいかない時にはご連絡ください。施設等にご協力頂けるよう高齢福祉課から連絡させて頂きます。

4群が多いが、作話、物忘れ、大声、同じ話の繰り返し等の様子を沢山教えてくれる。手間、対応に追われる頻度を聞くと1に「✓」が入る人が多い。大変さを話したのに介護度が上がり調査をきちんとやってもらっているのか…という不満。

- ・ここで確認しなければいけないことは、「手間」の頻度ではなく「精神・行動障害が発生する」頻度で選択しなければならない、ということです。「手間」は特記事項に記載しますが、「精神・行動障害が発生する」頻度で「ない・ときどきある・ある」のいずれかを選択します。
- ・「介護の大変さ≠介護度」ではありませんので、担当ケアマネジャーとしても調査員としても、その内容を理解して説明する必要があります。どうしてもご納得いただけない場合は、高齢福祉課へお問合せ下さいとお伝えしてください。

困難さや不自由さの記載がない、手間の記載がない、具体的な記載がない、介助されていないを選択する状況の裏にある介護の手間の記載がない・・・など特記事項の記載不十分に不満がある。

- ・項目に該当しなくても、介護の手間がかかっている状況がわかれば特記事項に記載してください。
- ・介助なしを選択する場合でも、日内変動による「見守り」「一部介助」「全介助」など裏の介護の手間の状況は忘れず記載しましょう。
- ・どのような介助を要しているのか、具体的に記載する方が記入する際にも書きやすいし、伝わりやすく、審査会委員も読みやすいかと思います。
- ・疾病に係る特別な状況や手間などは、疾病の特性を理解しているかで調査の際の聞きとりの仕方に影響するかと思います。今回の研修会で、疾病の特性や調査時の注意点などについて話し合ってみてください。

なんでもかんでもケアマネジャーにお任せする訳にはいきませんが、代行申請をするという意味を考えた時、申請書の記載などに責任を持っていただくことは必要だと思います。

今回のアンケート結果をもとに、申請書の記入例の書き方を工夫したり、各事業所に記載の際の注意点を周知するなど考えていきたいと思っています。

■今回のアンケートでの要望をまとめると・・・

- 独居や認知症があるなど、何かしら介護の手間や生活上の心配な面がある方の調査については、ご本人の状況をよくわかっているご家族や親戚、もしくはケアマネジャーなど、いずれかの方に立会ってほしい。
- 認定調査のことを良くご理解頂いていないご本人、ご家族がいるため、申請の手順や認定調査が行なわれる手順などを、担当ケアマネジャーからきちんと説明しておいてほしい。
- アポイントの連絡がなかなか取れなくて大変な方がいる。登録している電話以外出ない、仕事で連絡つかないことが多いなどの場合の連絡窓口は担当ケアマネジャーにするか、電話があるから出るように説明しておいてほしい。
- 家族と担当ケアマネジャーの両方に連絡するのは件数が多いと手間になるので、家族等と調整してどちらかで連絡が済むようにしてほしい。
- 担当ケアマネジャーが立会うのであれば、介護の手間の状況等を調査員に伝えられるようにしてほしい。
- 変更申請の際は、特に担当ケアマネジャーが立会うか、情報提供するなどして、変更理由や増加した介護の手間等調査員に伝えてほしい。
- 日にち指定するなら時間も指定してほしい。

以上の内容でしょうか？

中でも全体的にご協力頂いた方が、調査がスムーズに進んだり、ご本人やご家族にメリットがあることなどについては、周知していきたいと考えています。