

会津若松市高齡福祉課による  
調査員による

調査員のための

訪問マニュアル

会津若松市高齡福祉課  
介護保険給付グループ<sup>°</sup>

●このマニュアルの作成にあたって…

- ・認定調査を受ける利用者やそのご家族に、安心して認定調査を受けていただけるよう
  - ・訪問の際、同じように声掛けすることによって認定調査が更に平準化されるよう
- 要介護認定調査員研修会において調査員のみなさんと、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は、みなさんで作ったマニュアルを参考にすすめていきましょう!!

◆まずは、再確認！・・・接遇は大切です!!

笑顔で ゆっくりとハッキリした声で 丁寧に

当たり前と思わずに、常に意識して対応しましょう

◆要介護認定調査は介護保険の顔と言っても過言ではありません

信頼される認定調査員

を意識して対応しましょう

◆認定調査の際は「認定調査員」に徹してください

営業活動は行わない、  
一般的な介護保険制度の説明以外は行わない

特に、サービスの内容の相談を受けた場合は、「知って安心介護保険（介護保険のてびき）」に掲載している一般的なことのみ説明し、担当ケアマネジャーや地域包括支援センター等に相談するようすすめてください。また、制度に関する問い合わせ等は高齢福祉課を紹介してください。

誰が調査に行っても、同じ印象になるような調査を、みなさんで目指して行きましょう！

項目の順番に掲載してありますので、調査をすすめる際は  
その場に応じて順番を変えてすすめてください。

次のページからは、あかべえ調査員が場面毎に話しています！  
参考にしてください！



## アポイント時



- ゆっくり、はっきり、丁寧に話す
- 「介護保険の認定調査」ということをはっきり伝える
- 市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

### 電話をかける

- まず、自分の名前を名乗ります
- あいさつから始めます
- 申請書の連絡先に記載された方の、お名前と電話番号をお伝えしています。連絡先の方で間違えないか、必ず確認してください。また、ご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等おこなってください。

※ “ご本人が認知症で、連絡先をご家族にしたのに、ご本人と日程調整してしまった” というようなトラブルがありましたので、気を付けてください。

- おはようございます（こんにちは）
- ○○様（連絡先の方）のお宅でしょうか？
- ○○様（連絡先の方）の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」と目的を伝えてください
- 「市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
- 相手が話を進めて良い状況かどうか、都合を確認してください

- 市から委託を受けた、調査員のあかべえです(聞かれた場合は事業所名も名乗る)
- △△様（ご本人）の（介護保険）の認定調査の件でお電話をしました
- 今、お時間よろしいでしょうか？



Point!

- 丁寧な言葉遣いが基本ですが、伝わりにくい場合は、わかりやすい言葉にかえる等対応してください
- ※ 「調査」 → 「身体の調子を聞いたり、体を動かしてもらって調べる」
- ※ 「標準語は聞きにくい」とおっしゃる方もいるので、臨機応変に会津弁も駆使して対応してください

## アポイント時

### 留守番電話に繋がった場合

- ・間違い電話の可能性も考慮し、個人名等を伏せてメッセージを残してください
- ・自分が留守時に電話がかかってきた際に伝えてもらうことなど事業所内で情報共有し、対応できるようにしてください

・〇〇様の携帯電話でしょうか？後日、かけ直しますので宜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。またこちらからご連絡させていただきますので宜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（こちらが電話に出ることが可能な時間帯等を伝える）ですと、事務所にあります。お手数ですがご連絡ください



### 日程調整をする

#### ・ご本人が自宅にいるか確認してください

※申請時に入院中か施設にいるか等確認はしていますが、漏れてしまう場合がありますので、現在ご本人様がどちらにいらっしゃるのか確認してから、話を進めてください。また、入院・入所中だった場合は、市の調査員が伺う旨を伝え、高齢福祉課までお知らせください。

#### ・サービス状況の確認をしてください

※まれに、ご家族の都合だけで日程調整をして、ご本人がいなかった…なんてこともあるようなので、ご注意ください

・△△様（ご本人）のお住いはこの住所でよろしいでしょうか？

・こちらでは、デイサービスを月曜日にご利用中（連絡事項に記入しているサービス内容）と伺っておりますが、間違いないでしょうか？

・デイサービス等、何か介護保険のサービスを利用されていますか？



### 必要事項を確認する

・ご本人やご家族の都合に合わせて調整してください。ただし、ご自分の都合がある場合は前もって伝えてから調整してください。

※「ご希望の日を…」と言われて答えたのに、その日は都合が付きませんでは、気分を害する方もいらっしゃいます。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ください。

・ご家族の都合等で調査の日程が遅くなる場合には、要介護認定の結果が届くのが遅れる等、影響があることを念の為伝えてください。

・△△様（ご本人）の調査でご自宅に伺いたいのですが、ご本人様ご家族様両方いらっしゃる日で、ご都合の良い日や時間はございますか？

・私の都合で恐縮ですが、○日と○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？

・○日だと○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】

・○月○日○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？



・行動障害等があるか、あらかじめ伺い、調査に備えてください。

※「話を聞いてもらえなかった」と不満の声が上がることが多いので、「失礼ですが…」と断って、本人とは別に聞き取りが必要かの確認をしてください

・駐車場の有無を申請書で確認するようにしていますが、念のためアポイント時に確認してください

・失礼ですが、ご本人様の前で話しにくいことなどございますか？

・調査当日にご本人に席を外していただいて（ご本人とは別に）お話を伺った方がよろしいですか？

・調査当日は、移動の都合があり車で伺わせて頂きますが、駐車場に停めさせて頂いてよろしいですか？

・駐車場がないと伺っておりますが、近くに車を停めても差し支えないところはありますか？



**Point!**

・「失礼ですが・・・」と前置きして、必要事項の確認をしてください。

### 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ください
- 調査に伺う場所も（自宅・病室・施設等）もう一度確認してください

- 日程の確認ですが、○月○日○時頃でよろしいですか？
- ○月○日○時に、○○町のご自宅に伺いますので宜しくお願い致します

【前に別件があって、時間が読めない場合】

- △△様（ご本人）に伺う前に、他にも伺ってきますので、時間が前後する場合がありますが、○時頃には伺える



- 誰が伺うのか、調査員の名前をもう一度名乗ってください
- ご本人の体調不良等、急遽予定が変更になる場合もあるので、連絡先を伝えてください。連絡先は事業所または高齢福祉課の電話番号を伝えてください。
- ご家族と日程調査委した場合、ご本人へも介護保険の調査が入る事や日時を伝えてもらうようにしてください。本人が調査に拒否がある場合などは、この限りではありません。

- それでは、○月○日○時にご自宅に伺います、調査員のあかべえと申します。当日宜しくお願いいたします

- △△様（ご本人）にも宜しくお願いください

- 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ください

- お忙しいところ（お忙しい時間に等）失礼いたしました





- ゆっくり、はっきり、丁寧に話す
- 「介護保険の認定調査」ということをはっきり伝える（調査と伝えない方がいい場合は違う言い方で）
- 機械的に聞かない
- 排泄や行動障害等の確認の際は、言葉かけ等に気をつける



調査をする

## 最初の挨拶

- ご本人、またはご家族のご自宅かどうか確認してください
- 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ください
- 駐車場の確認をしてください。他のご家族やご近所の車の出入りの邪魔にならないようにしてください。

【ご本人宅の場合】

- こんにちは。△△様（ご本人氏名）のお自宅でしょうか？

【ご家族宅の場合】

- こんにちは。〇〇様（ご家族）のお自宅でしょうか？

• お電話させていただいた、あかべえと申します。今日は宜しくお願いたします。（今日はお世話になります等）

- 車をあちらに置かせていただきましたが、邪魔にならないですか？



### 【場を和ませるような言葉かけの工夫】

Point!

- 季節の話  
「今日は暑いですね（寒いですね）」等
- 体調を気遣う言葉  
「暑くなってきましたが、体調はお変わりないですか？」「途中で辛いような時はおっしゃってくださいね」等
- 褒めたり労う言葉  
「（手作りの飾り等あれば）素敵ですね？ご自分で作られたんですか？」  
「（家族の写真等あれば）お孫さんですか？可愛らしいですね？」等

### 調査を始める前に

- ・調査の内容を説明してください
- ・「失礼なことを聞かれた」「毎回同じ事を聞かれる」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ください
- ・認知症などで、「調査」「介護保険」という言葉に敏感な方への言葉かけは注意してください
- ・また、「市役所」という言葉に敏感な方もいらっしゃるので、事前に情報があれば言葉かけに注意してください

・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等確認させていただきますので宜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、失礼な事をお尋ねしたりすることもあります。ご理解ください。
- ・調査はここ1ヶ月位の様子を確認しますが、事前の情報はわからないので、前回と同じ内容を確認させて頂くようになりますので、ご理解ください。
- ・まずはご本人様に伺いますね。その後、ご家族に確認させてください。

【介護保険の調査に抵抗がある場合】

- ・年に1度くらい順番に回っていて、今回は△△様（ご本人）の順番になりました。



### Point!

- ・同じ言葉を言われても、前置きがあるのとないのとでは印象が変わってきます。

・ご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際はその状況を覚えておき、同じ動作をわざわざ行って頂かなくていいようにします。

↓ ↓ ↓

その後「5メートル止まらないで歩けますか」という項目があって、実際に歩いていただいて確認するのですが、先ほど、つかまらないで歩いていらっしゃいましたが、いつもと同じでしたか？」「外は杖を付いたりしますか？」等、**項目の確認**をしてください。

（見るだけで判断し確認動作の説明をしないと、次の調査で確認動作を行った際「前はこんなことしなかった」という認識になってしまいます）



調査を始めます

・調査員証や名札等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するといいでしょう。

・それでは、いろいろお聞きしていきますが、改めまして、私はあかべえと申します。（調査員証を提示）宜しくお願いいたします。私の名前（調査員証等を提示して）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ないので、お名前、生年月日、年齢を教えてください。



Point!

- ・項目の順番通りではなく、会話の流れ等で確認しやすいものから聞き取りしてください。
- ・排泄や金銭管理等は後半に聞きとると、不快感が軽減されるかと思われます。

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、ご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うとスムーズでしょう
- ・1-2 (拘縮) の可動域の確認をしてから1-1 (麻痺) の動作を確認すると良いでしょう。
- ・ご本人の身体に触って可動域の確認等行う場合は、急に体に触ったりせず声をかけてから行ってください

- ・最近体調に変化はなかったですか？
  - お変わりなくて良かったですね
  - それは大変でしたね
- ・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？
- ・ごめんなさいね。体に触らせてくださいね。



Point!

・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、ご本人やご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。

・「市役所に言われているから…」と言って協力してもらう

➤納得いただけない時には、市役所に言われているからと伝えると協力して頂けることが多いようです◎。

ものは言いようなので、「大変ですよね」「面倒ですけど」「市役所から言われていますので」など声掛けをして確認動作を促してください。

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時には、「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ください。

- ・ 横になって身体の向きを変える時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？その時に何かに掴まって向きを変えますか？
- ・ 起き上がる時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)



Point!

・ 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時…」のように、具体的な動作を言葉にして、尋ねた方が分かりやすいでしょう。

・ 寝具の確認をしながら

➢居間等にでていて確認動作はできない場合には、「布団で寝ていますか？」「ベッドで寝ていますか？」「つかまる場所がありますか？」など寝具等を聞きながら、ジェスチャーを交えて、より具体的に聞き取ってください。

1-5 (座位保持)

・ ご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、聞き取りをしてください。

- ・ ベッドの脇に、何も掴まらないで座れますか？
- ・ 食事をするときは、茶碗を持って食事ができますか？(茶碗を持って箸を持て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？





2群

2-5 (排尿) ・ 2-6 (排便)

◆ご本人に直接たずねる場合

・排泄に関しては、ご本人もご家族も「恥ずかしい」と感じる方がいらっしゃるので、言葉かけに注意して聞き取りしてください。

- ・「失礼なことをお聞きしますが・・・」
- ・「初対面で聞きづらい事を聞いてすみません・・・」
- ・「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・・・」
- ・「布パンツを履いていらっしゃいますか？」
- ・「リハビリパンツ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、外出のために紙パンツやパットを使っていますか？」



◆ご家族にたずねる場合

基本的にはご本人と同じようにたずねます

・「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ご家族も抵抗が少ないかもしれません

Point!

- ・聞き取りにくい項目ですが、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、言葉に気を付けご本人やご家族に配慮しつつも、しっかり状況を聞きとることは大切です
- ・排泄は一日に何度もある行為のため、その頻度を具体的に聞き取ることで手間の時間が測りやすくなります。日中何回位トイレに行きますか？夜中はトイレに起きますか？それは何回位ですか？と具体的に聞き取ってください。
- ・特に排泄に介助が必要な場合は、排尿、排便を分けて介助の手間の状況を聞きとって下さい
- ・家族が関わっていない場合、ご本人では分からない場合等、確認が必要な場合は、担当のケアマネジャーさんや、サービス事業者に確認させてくださいと言って了承を得てから、必要な情報を聞きとるようにしてください



### 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ください。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品で確認をしてください。その際は、**3品覚えてもらい、5分後に2品出して、もう1品を答える事が出来るかで判断します。**

- 昼食後だったら「お昼何食べましたか？」
  - テレビを観ていたら「どんな内容でしたか？」
  - 調査員の氏名や、どこから来たか覚えていますか？
- など、調査時の状況で話の中から確認し、日頃の状況と違っている時や、判断に迷った際には3品確認をするといった形が良いでしょう。
- 「みなさんにやっけていただいているので…」等の言葉を添えてから3品確認をおこなってください。



#### Point!

- 3-4の短期記憶は、「直前の記憶」のことです。3品で確認する際は5分後に確認をする事になっているので、**概ね5分程度前の事を覚えているかで判断**してください
- 3-4以外の項目でも、3群の項目はご本人に確認する際、気分を害する方もいらっしゃいます。  
「当たり前を確認しますが」「みなさんにお聞きしています」「みなさんに確認しなくちゃいけないんです…」など、その方に合わせて前置きの言葉かけをして、すすめてください

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、嫌がるご家族もいらっしゃるかもしれません。「調査の確認で必要なこと…」と伝えて、ご家族等にもご協力いただけるようにしましょう
- ・4群の選択肢を選択する為には、頻度が明確でなくてはなりません。ご家族等から、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

- ・「申し訳ありませんが、調査の確認の為に詳しくお聞きする事がありますのでご了承ください」「失礼な事を伺いますが…」等、前置きの言葉をかけてから始める
- ・「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？」  
カレンダーを見ながら、この頃はありましたか？と尋ねる



■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とるか。聞きとった時にどう、対応するか。

- ・「話をきちんと聞いてもらえなかった」という思いが苦情に繋がることもあります。何か問題がないか「聞きますよ」と、ご家族等のお話を聞き出すようにしてください。
- ・また、項目に当てはまる事だけではなく、項目になくてもご家族の負担やご本人の障害になっていることがあれば、特記事項や概況調査Ⅳ等に記載してください。

- ・「色々ご苦労がありますね。今のお話の内容は調査項目に含まれていないのですが、手間がかかっている状況が分かるように、特記事項に記載しますね」
- ・「これだけは言っておきたい事などありますか？」
- ・「言い足りないことや、困っていることはありませんか？」
- ・「(調査で聞き取った内容) このように伺いましたが、その他に気になっていることなどありませんか？」



Point!

- ・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。項目を一つ一つ尋ね、具体的な例などあげ、隠れた行動障害等がないか、調査員さんから聞き出してください
- ・担当ケアマネジャーに確認をして良いか等も合わせて確認する



## 5-2 金銭管理

- ストレートに確認している調査員さんが多いようです。
- 不快な気持ちにならないように、「調査なのですみません…」等前置きして質問してください。
- 買い物の項目や、認知の確認項目等の項目と絡めて確認すると不快感を和らげられるかもしれません。

◆ご本人に直接聞きにくい、家族関係が良好でないと感じる調査員さんもいるようです。また、尋ねられるご本人、ご家族も抵抗がある場合があります。不快な気持ちにならないよう気を付けて確認してください。

- 「調査なのですみません」等前置きをしてからたずねる
- 「お金の管理はどうされていますか？」「自分で銀行に行ってお金を引き落とししていますか？」
- 「お買い物の時は支払いをどうしていますか？」
- 「お財布の管理をどうされていますか？」
- 「ご自分で何かお支払いをする機会はありますか？」



### Point!

- 5群は、どのように生活しているのかが分かる項目です。「お薬は一日何回、どのように飲んでいますか？」と日課の理解と合わせて確認したり、金銭管理と買い物の項目を合わせて尋ねる等工夫して確認してください



調査終了時

◆「立つ鳥あとを濁さず」ではないですが、最後に悪い印象を与えないようにしましょう。

- 前回と違うチェックが入る時等その場に応じて調査票の記載内容等一緒に確認すると良いでしょう。
- 項目に含まれないエピソードは、当てはらまないとはいえ、記載しておきますと伝えてください。
- 最後にお礼をのべて終了してください。

• 前回と違うチェックが入る時など必要に応じて調査票の内容を一緒に確認し「何かご不明な点はないですか?」「聞き漏れている事はないですか?」

- 「疲れませんでしたか?」
- 「本日はお忙しいところありがとうございました」
- 「また、機会があればお会いしましょう」
- 時間によっては「お昼近くにすみませんでした」「お忙しい時間にすみませんでした」
- 「お時間取っていただいてありがとうございました」

• 「新しい介護保険証が届いたら、担当のケアマネジャーさんにお知らせしてください」





⊗NGワード

○○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のに」 ・・・という思いの方もいらっしゃる
「お年寄り」 「おじいちゃん」 「おばあちゃん」	こういった呼び方は調査にはふさわしくない
名前と呼ぶ	「名前で呼ばれるほど、あなたとは親しくないわ！」 名字でお呼びした方がベター

⊗NG行動

排泄や行動障害等断りなく詳しく聞く	確認しなければならない項目なので、ご協力頂けるようその場でご説明してください
事務的な言葉や態度で聞く	冷たい印象にならないよう、相手の気持ちを考えながら言葉を選んで質問してください
家族とばかり話す	被害妄想等、行動障害がある場合にご本人に不快な思いをさせてしまうこともあります。 聞き方を工夫したり、ご本人に別室に移っていただく、帰り際に玄関先で確認する等、工夫してください。

☺OKワード

「あいさつ」が基本	最初のあいさつが大切です。 当たり前と思わずに、「こんにちは」「ありがとうございます」 「お世話になりました」と目を見て伝えてください。
「よくやられてますね！」 「よく頑張っているじゃないですか！」	介護者の方に対してです。 介護者を労る言葉かけは、話をスムーズに聞き出すうえで大切です。ただし、若い方が言うと違和感を感じる方もいらっしゃるのでは、使い方には気を付けてください。
「若い時に頑張っているじゃないですか！」	ご本人に向けてです。 ご本人の気持ちに沿った言葉かけをしてください。

☺OK行動

丁寧な言葉遣い	短い時間で対面するので、あまり馴れ馴れしい態度に思われ ないようにしましょう。
今頑張っていることを褒める	リハビリ等、今、頑張っている事があれば、素直に「すごいですね」「頑張っているじゃないですか」と声掛けをして、ご本人の気持ちに共感してください。
飾ってあるものや写真などを褒める	ご本人が趣味で作ったものや、家族の写真等あれば、そこに目を向けて、ご本人の頑張りやご家族の事を褒めてください。
ご本人やご家族の話を良く聞く	特にご家族がストレスを感じている事などについて、時間がかかっても思いを聞いてください。また、言葉だけではなく、非言語的な態度や姿勢にも気を付けてください。

● ケアマネジャーとしてウズウズするとき

- ・ サービスのこと、福祉用具のこと、住環境のこと、家族関係のこと・・・etc.  
ケアマネジャーの目線で気になったり、ご本人やご家族に相談を受けることもあります。  
介護保険のてびきに記載されている、制度の基本的なことはお答えしてください。
- ・ 担当のケアマネジャーや地域包括支援センターが関わっている場合は、担当者に確認するよう勧めてください。 また、サービス未利用の場合は、地域包括支援センターに相談するよう伝えてください。
- ・ 気になる状況等あれば、概況調査に記入しても良いですが、急を要する場合等判断に迷う際には、高齢福祉課へご連絡ください。
- ・ また、要支援（要介護）になりそう等、介護度に関しての発言は控えてください。

【相談事をされた場合】

- ・ 「何かあれば、担当のケアマネジャーさんに相談されるといいですよ」
- ・ 「わたしでは答えられないので、担当のケアマネジャーさんに聞いてみてくださいね」

【介護度について尋ねられた時】

- ・ 「申し訳ございません。調査だけではわからないんです。先生の意見書と合わせて、審査会というところで専門家の方々に判定されて介護度が決まるので、出てみないとわからないんです」



読めば当たり前の内容ばかり・・・

でも、介護保険や認定調査、調査員さんに対するマイナスイメージや苦情等がなくなるように、みなさんで、小さなことから気を付けて対応していきましょう♪