

介護認定訪問調査員 訪問マニュアル



昭島市公式キャラクター
「ちかっぱー」

令和6年8月
昭島市保健福祉部介護福祉課

認定係より

日頃より介護認定訪問調査にご協力いただき、ありがとうございます！

「認定調査を受けられる本人やそのご家族に、安心して認定調査を受けていただくこと」

「認定調査の平準化」を目的として、今回このマニュアルを作成しました。

今後の認定調査の際に、マニュアルを参考にしていただけると幸いです。

誰が調査に行っても同じ印
象になるような調査を目指
しましょう！



目次

- ステップ1「申請書の受け取り」……p.4
- ステップ2「本人または立会者との日程調整」……p.4～7
- ステップ3「認定調査当日」……p.8～
- 1群……p.11～12
- 2群……p.13
- 3群……p.14
- 4群……p.15
- 5群……p.16
- 調査全体について……p.17～
- NG 言動……p.17
- OK 言動……p.18
- 注意事項……p.19



コミュニケーションにおいて、自分の行動や発言の良し悪しを判断するのは相手です。自分では誠実に対応したつもりでも相手が不満に感じることもあります。目の前の相手(電話の向こうの相手)の表情や声の調子などから相手を観察し、臨機応変な対応を心がけましょう。

ステップ1 市役所窓口にて申請書を受け取る。



Point

- 知り合いや担当している利用者でないことを確認してください。
- 申請書に付箋等で注意書きをしている場合もあるのでしっかりと確認をしてください。

ステップ2 本人または立会者と日程調整を行う。



Point

- 介護保険の認定調査ということをはっきりと伝える。
- 昭島市の調査員ということ伝えてうえで名乗る。
- 挨拶は基本！必ず挨拶から始める。
- 日時の確認をしっかりと行うこと。



電話をかける

- ☑ 挨拶から始める。
 - ☑ 自分の名前を名乗る。
 - ☑ 連絡先の方で間違いがないか、必ず確認をする。
- (ご本人が電話に出た場合でも、立会者と日程調整等行うようにしてください。)
- ※「立ち合いを希望しているのに勝手に調査日が決まっていた。」とならないように！



- ・おはようございます(こんにちは)
- ・〇〇様のお宅でしょうか？
- ・〇〇様の携帯電話でしょうか？

- ☑ 対象者の名前を確認してから介護保険の認定調査と目的を伝える。
 - ☑ 「昭島市の認定調査員」ということを明確に伝える。
 - ☑ 一方的に話を続けない。(相手の都合が悪いタイミングかもしれないということを考慮しながら話をすすめてください。)
 - ☑ 専門用語をなるべく避ける。
- (Ex. 「認定調査」⇒「簡単な動作の確認やいくつかの簡単な質問」)



「昭島市介護認定訪問調査員の〇〇です。」
□□様の介護保険の認定調査の件でお電話いたしました。
今、お時間よろしいでしょうか？」



日程調整をする

- ☑ ご本人が自宅にいるか確認をする。
- ☑ 日時指定がある場合も間違いがないか確認をする。
- ☑ 本人や立会者の都合に合わせて日程調整を行う。



「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」と言われてしまうと気分を害する場合があります。



自分の都合の悪い日を除いて日程の提案をしながら調整してください。



・「認定調査でご自宅に伺いたいのですが、ご本人様とご家族様両方いらっしゃる日で、都合のいい日や時間等ありますか？」
・「〇月〇日の調査を希望と伺ってますが、お間違いないですか？」
「私事で申し訳ないのですが、〇日と〇日以外で可能な日程はございますか？」



必要事項の確認

☑ 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出るのが遅れる等、影響があることを念のため伝える。

☑ 調査時の注意事項があるか確認をする。

（本人とは別の部屋で聞き取りを希望する・本人へ伝えてはいけないようなことがないか等）



※調査の日程が遅くなる場合や、退院・転院となり調査場所が変更になった等ありましたら認定係までご連絡をお願いします。



「失礼ですが、ご本人様の前で話しにくいこと等ございますか？」

「調査当日にご本人様とは別にお話を伺った方がよろしいですか？」



日程の復唱をして電話を切る

- ☑ 再度日程の確認をする。
- ☑ 調査に伺う場所を(自宅・病室・施設等)もう一度確認をする。
- ☑ 念のため、誰が伺うのか再度名前を名乗る。



「お忙しいところ失礼いたしました。それでは、〇月〇日〇時にご自宅に伺います。
調査員の□□と申します。当日はよろしくお願いいたします。」



Point

- 立会者と日程調整を行った場合、本人へも介護認定の調査が入るということを伝えておいてもらうようにしてください。
- 体調が悪くなった・都合が悪くなった等で日程の変更を希望される場合は、「再度日程調整をするので、市役所または調査員へ連絡してください。」と伝えてください。
(体調不良時に無理をして調査を受けられる方もいらっしゃるため。)
- 台風や大雪などのため、調査に行くことが難しいと思われるときは、まずは立会者または本人へ連絡し、日程変更の可否を確認してください。立会者または本人が調査を希望しているが、訪問することが危険だと思われるときは、市役所へご連絡ください。

ステップ3 認定調査当日



挨拶

- ☑ 挨拶は基本です。必ず最初に身分証を見せて「認定調査に来た調査員の〇〇です。」と名乗ること！
- ☑ 本人またはご家族の自宅かどうか確認をする。
(申請書と内容が異なっている場合もあるため)
- ☑ 場を和ませるような声掛けをする。



「こんにちは。〇〇様のお宅でしょうか？」

お電話させていただいた、認定調査員の〇〇と申します。

本日はよろしくお願いいたします。」



・「今日は暑いですね。体調にお変わりないですか？」
・「調査は大体30分から1時間程度になりますが、途中で辛いような時はおっしゃってくださいね。」
・(家族写真等を見て)「お孫さんですか？かわいらしいですね。」



調査の説明を行う

- ☑ 「失礼なことを聞かれた」「毎回同じことを聞かれる」と感じる方もいらっしゃるので、前もって調査の内容を説明する。
- ☑ 認知症などで「調査」「介護保険」という単語に敏感な方に対しては言葉を選んで説明を行う。
(「市役所」という単語に抵抗のある方も多いので注意してください！)



「お身体を動かしていただいたり、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。介護保険の調査なので、当たり前のことをお尋ねしたり、お答えづらいことをお尋ねすることもあります。ご理解ください。」



調査を始める



Point

- さりげない会話や挨拶に合わせて調査項目を確認する。
- 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を行い、柔軟に対応する。
- 排泄や金銭管理については調査の後半で聞くことで不快感が軽減される。



安心感を与えるポイント

- ✓ 挨拶+一言を心がける
- ✓ 責任の所在(名乗り)の徹底！
- ✓ 相手を理解しようとする姿勢で聞き取り

■機械的に聞かない。

■「介護保険の認定調査」ということをはっきりと伝える。

(抵抗のある方に対しては違う言い方で伝える)

■一方的な質問をしない。冒頭から質問攻めにするのは探られているように感じて身構えてしまうので、「話す・聞く」の姿勢に注意しながら調査を進める。

■相手の真意を聞いて調査票に要約する。

■話を途中で止めない。過去に同じようなケースの方の調査経験があったとしても相手の話にかぶせて話をしてしまわないように！



「聞く」ときのポイント

✓ 相手の目を見て聞く

✓ 表情で反応を示す

✓ 話を聞いているの合図

…相槌にもいろいろな種類があるので、どのタイミングでどんな相槌をうったらいいか考える。
単調な相槌は NG！



共感するポイント

✓ 相手の立場、状況に身を置いてみる

✓ 相手の言いたがっていることを代弁する

✓ 話し手以上に感情を高ぶらせない



相手の状況を把握するための質問の仕方

✓ 過去「以前はどうされていましたか」

✓ 現在「現在、何か状況に変化はございますか」

✓ 未来「今後はどのようなになりたいか
教えていただけますか」



質問には回答を迫る強制力があります。「なんでそんなこと教えなきゃいけないの」という相手の強い反発を引き起こす可能性があるため、質問の仕方には注意しましょう。



1群

- 確認動作は本人の体調に気を使いながら、無理のない範囲で行う。
- 玄関に出てきたときや椅子に腰かけるときなど調査時の様子から判断しても、必ず確認動作の説明は行うこと。（次回調査時に「前はこんなことしなかった」という認識になってしまうため。）
- 確認動作を行うときは、指示するだけでなく、「大変ですよ」「面倒ですけど」等の声掛けをする。

□ ■ 1-1.2 「麻痺・拘縮の有無」 ■ □

● 本人の身体に触って可動域の確認を行うときは、急に触ったりせず、声をかけてから行うようにする。



「手足や関節などで、痛みがある・動かしにくいところがありますか？」

「無理のない範囲で、この動作（確認動作を実際に見せる）はできますか？」

「すみません、体にさわらせてくださいね。」

□■ 1-3・4 「寝返り・起き上がり」 ■□

●寝室とは別の部屋で調査を行い、確認動作ができない場合は、「布団で寝ていますか？」「つかまるところはありますか？」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ること。

●「寝返りはできますか？」と尋ねると「普段からまっすぐに寝てい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とき…」のように、具体的な動作を伝えること。

□■ 1-5 「座位保持」 ■□

●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工夫して聞き取りをする。
(皆さん背もたれに寄りかかって座ることのほうが多いです。しかし、あくまでも「できる・できない」で判断をする項目なので、本人に座位保持の能力があるか、ないかをしっかり聞き取り、選択するようにしてください。)

「ベッドの脇に何も掴まらないで座れますか？」
「食事の時に、茶碗を持って食事ができますか？」
(両手で持つことができているなら支えなしでも座位保持できているとわかる)
「診察室の丸椅子や背もたれのない椅子で座っていられますか？」



2群

■手間と頻度などの細かい確認が必要な項目が多いため、言葉に気を付けながら本人と家族へしっかりと聞き取りを行うこと。

■「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の抵抗も少なくなる。

☐ ■ 2-5・6 「排尿・排便」 ■ ☐

●排泄に関しては、本人も家族も恥ずかしいと感じる場合が多いため、言葉かけには特に気を付けて聞き取りを行う。

●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る。日中何回くらいトイレに行きますか？夜中はトイレに起きますか？それは何回くらいですか？と具体的に聞き取るように。

「失礼なことをお聞きしますが・・・」
「皆さんにお聞きしているのですが・・・」
「トイレに間に合わないという方もいらっしゃると思いますが、どうですか？」
「リハビリパンツやパットを使っていますか？」
「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？」





3群

■3群の項目はご本人に確認をする際に、気分を害する方もいらっしゃるので、「当たり前を確認しますが」「皆さんにお聞きしてますが」「皆さんに確認しないといけないのでご協力お願いします」など、その方に合わせて、前置きの言葉かけをして、進め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するように。必ずしも3品の確認を行わなくてもよい。

●判断に迷う場合は3品で確認をすること。その場合は、3品覚えてもらい、5分後に2品出して、もう1品を答えることができるかで判断を。

《状況に応じて確認の仕方を工夫すること》

【昼食後】



「お昼何食べましたか？」

【テレビをみていたら・・・】



「どんな内容でしたか？」



4群

■頻度が明確でないと選択肢から選択できない項目なので、頻度をしっかり聞き取ること。しかし根掘り葉掘り聞かれるように感じたり、嫌がる家族もいるため、適切な調査のために必要なことと伝えて家族からの協力を得ること。

■調査項目に当てはまることだけではなく、家族の負担や本人の障害となっていることがあれば、概況調査の欄や似ている項目の特記事項に記載をして審査会へ伝えるようにすること。

■家族が対応に慣れていても、その行動があれば項目を選択。具体的な例などをあげ、隠れた行動障害がないか、聞き出すように。



「失礼なことを伺いますが…(云々)それは毎日ありますか？」

「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ことがありますので、ご了承ください。」



「これだけは言っておきたいことなどありますか？」
「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等ありませんか？」

※「話をきちんと聞いてもらえなかった」という思いから苦情につな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だすようにしてください。

5群

■「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の工夫があると良い。

☐ ■ 5-2 「金銭管理」 ■ ☐

- いきなり初対面の人にお金のお話をされると「怪しい」「抵抗がある」と感じる方が大半です。いきなり聞くのではなく、調査の後半で質問するようにすると良い。
- 不快な気持ちにさせないように「調査なのですみません」等の前置きをして質問する。
- 買い物項目や認知の項目と絡めて確認すると不快感を軽減することができる。
- 「お金の管理はどうされていますか」と直接聞くよりも、「お買い物のときはお支払いをどうしてますか」「ご自分で何かお支払いをする機会がありますか」という聞き方のほうが不快感を与えにくい。

ステップ4 調査終了

- ☑最後に必ずお礼を述べて終了すること。
- ☑（更新・区変の方で）前回と違うチェックが入るとき等その場に応じて調査票の記載内容を一緒に確認するように。
- ☑なるべく記憶の新しいうちに調査票を作成し、事務局へ提出して下さい。



「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」
「お時間とっていただき、ありがとうございました」

調査全体について



【言葉・声掛け】

■「〇〇できない」

⇒「難しくなってきたこと」等に置き換える。

■「頑張っているんですね」

⇒「頑張るしかないから…」と思う方もいらっしゃる。

■「お年寄り」「おじいちゃん・おばあちゃん」

⇒調査にふさわしくない呼び方はしないように。

【行動】

■排泄や行動障害等について断りなく聞く

⇒確認しなければならない項目なので、ご協力していただけるような聞き方、前置きをすること。

■事務的な言葉や態度で聞く。

⇒冷たい印象にならないように、相手の気持ちを考えながら言葉遣いや話を聞く姿勢に気を付けてください。

■家族とばかり話す

⇒ご本人に不快な思いをさせてしまう場合もあるので、被害妄想等の行動障害のある方には特に気を付けて聞き方を工夫すること。（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）



【言葉・声掛け】

■笑顔で相手の目を見て「挨拶」

⇒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」を伝える。

■介護者の苦労を労わる言葉

⇒話をスムーズに聞き出すうえで大事な信頼関係を築くことにもつながる。

■本人を労わる言葉

⇒本人の気持ちに寄り添った声掛けをする。

※とにかく褒めれば良いというわけではない！

【行動】

■丁寧な言葉遣い

⇒短い時間で対面するため、あまりなれなれしい態度に思われないように、言葉遣いには気を付ける。

■ 今頑張っていることを褒める

⇒リハビリや現在自分のできることはなるべくやっているという方の頑張りを素直に「すごいですね」「努力されているんですね」等の声掛けで本人の気持ちに共感する。

■ 飾ってあるものや写真などを褒める

⇒本人が趣味で作ったものや、家族の写真などがあれば、褒める(話題に出す)。調査票の概況の部分についても聞き出せるので、できるだけ目を向けるように。

■ 本人や家族の話をしっかりと聞く姿勢を見せる

⇒特にご家族がストレスに感じていること(4群に多い)については時間をかけて聞く。聞いているときの態度や姿勢も印象に大きく影響するので、聞く姿勢を意識すること。



注意事項

■ サービスのことや福祉用具のこと、住環境のこと、家族関係のこと等気になったり、ご家族や本人より相談を受けたりすることもあると思いますが、介護保険のしおりに書かれている基本的なことのみを答えるようにしてください。

■ サービスを利用している方や地域包括支援センターがかかわってる方などは担当のケアマネに確認するように伝えてください。

■ 虐待等の気になる状況があれば、事務局に連絡をしてください。担当係に伝え、適切な対応をします。

■ 介護度について尋ねられた時は、「これくらいの介護度になると思います」という発言は絶対にしないでください。「調査だけではわからないんです。主治医の意見書と合わせて審査会という会議で判定されて決まるので、今はわからないです。」などと伝えてください。