

要介護認定 認定調査員マニュアル



相模原市介護保険課 認定班

042-769-8342

R1. 10月

1 認定調査及び認定調査員の基本原則

(1) 認定調査の実施について

申請区分	調査実施者
新規申請	「市町村職員」もしくは「事務受託法人」
更新申請	上記に加え、「指定居宅介護支援事業者、地域密着型介護老人福祉施設、介護保険施設その他の厚生労働省令で定める事業者もしくは施設又は介護支援専門員であって厚生労働省令で定めるもの」で、 <u>都道府県及び指定都市が行う研修を修了した者に委託することができる。</u>
区分変更申請	

資格を得るための研修の受講が必須！！です！

(2) 認定調査員について

- ・ 認定調査の内容から、認定調査員は保健、医療、福祉に関する専門的な知識を有している者が任命されることが望まれる。
- ・ 認定調査は要介護認定の最も基本的な資料であることから、全国一律の方法によって、公平公正で客観的かつ正確に行われる必要がある。
- ・ 調査員は、調査対象者の介護の手間を適正に評価し、特記事項に介護の手間を理解する上で必要な情報をわかりやすく記載する必要がある。
- ・ 介護認定審査会から要請があった場合には、再調査の実施や、照会に対する回答、介護認定審査会への出席、審査対象者の状況等に関する意見等を求められることがある。

※審査請求（不服申立て）は、処分を知った日の翌日から3か月以内に行うことが可能である。概ね1年間は調査時の聞き取り内容の記録である「調査日誌」の保管をお願いしている。

必ず対象者本人と介護者と直接
会って調査を実施します！

(3) 認定調査について

- ・ 認定調査は、原則1回で実施する。
- ・ 認定調査員は、認定調査の方法や選択基準等を十分理解した上で、面接技術等の向上に努めなければならない。

(4) 守秘義務について

- ・ 認定調査員は、認定調査に関連して知り得た個人の秘密に関して守秘義務がある。（市から委託を受けた認定調査員も同様）
- ・ 違反した場合は、公務員に課せられる罰則が適用されることになる。（地方公務員法では、1年以下の懲役又は3万円以下の罰金に処すると規定されている。（「地方公務員法」第34条第1項及び第60条第2号）

法令遵守も求められます！

市と契約を結び、委託を受け
る場合、必ず、「要介護認定調査
業務委託契約書」の内容を確認
してください！

<認定調査員現任研修会資料より抜粋>

要介護認定調査業務委託契約に係る認定調査員の法令遵守について

要介護認定調査業務委託契約は、行政処分である要介護認定の審査判定に係る資料（認定調査票）を作成する契約です。そのため、要介護認定調査業務委託に携わる認定調査員には、行政職員と同等の厳しい法令遵守が求められています。

つきましては、認定調査に従事する方におかれましては、契約書内の取り決め及び下記の法令を、ご確認いただきますようお願いいたします。

1 秘密保持義務

(1) 根拠【介護保険法第28条第7項等】

市町村より委託を受けた指定居宅介護支援事業者等若しくはその職員若しくは介護支援専門員又はこれらの職にあった者は、正当な理由なしに、当該委託業務に関して知り得た個人の秘密を漏らしてはならない。

(2) 罰則【介護保険法第205条第2項】

介護保険法第28条第7項の規定に違反した者は、1年以下の懲役又は100万円以下の罰金に処する。

2 みなし公務員規定

(1) 根拠【介護保険法第28条第8項等】

市町村より委託を受けた指定居宅介護支援事業者等若しくはその職員又は介護支援専門員で、当該委託業務に従事するものは、刑法その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなす。

(2) 罰則適用例

贈収賄罪・・・認定調査員が、その職務に関し、調査対象者等から金品等を收受し、又はその要求若しくは約束をした。

公務員職権濫用罪・・・認定調査員としての職権を濫用し、調査対象者等に対し義務のないことを行なわせた。

虚偽公文書作成罪・・・認定調査に関し、市に提出する目的で、虚偽の認定調査票を作成した。

3 事業所指定の取消し

(1) 根拠【介護保険法第84条第1項第5号等】

市町村より調査の委託を受けた場合において、当該調査の結果について虚偽の報告をした場合、指定の取り消し、又は期間を定めて指定の全部若しくは一部の効力を停止することができる。

以上

2 認定調査前の留意点

(1) 調査全般について

- 原則として、1名の調査対象者につき、1名の認定調査員が1回で実施する。
- 調査対象者が急病等によって状況が一時的に変化し、適切な認定調査が行えないと判断した時には、状況が安定した後に調査日を設定し認定調査を行う。

(2) 調査日時の調整について

- 「訪問調査依頼一覧表兼指示書」の「日程調整のための連絡先」、「連絡時間や日時などの希望」などを確認し、できるだけ早く連絡をする。認定調査の遅れにより、審査判定に支障が生じることがないように努める。
- 家族等介護者がいる調査対象者については、可能な限り介護者立会いのもと認定調査が実施できるよう調整し、介護者が不在の日は避けるようにする。

(3) 調査場所の調整について

- 原則として日頃の状況を把握できる場所とする。
- 調査対象者の前で話しにくいことがないか事前に介護者等に確認し、ある場合は、別途聞き取り場所や時間帯を調整する。
- 病院や施設等で認定調査を実施する場合は、通常過ごしている場所を確認し、病院や施設等と調整した上でプライバシーに配慮して実施する。必ず事前に病院や施設に連絡を入れて調整する。

(4) 認定調査の携行物品について

- 「介護支援専門員証」等、身分を証する物を携行し、提示する。
- 調査票・特記事項用紙
- 要介護認定 認定調査員テキスト 2009 改訂版
(要介護認定適正化事業HPよりダウンロード可能：www.nintei.net)
- 調査項目の「1-12 視力」を確認するための視力確認表
- 調査項目の「3-4 短期記憶」の3点テスト用グッズ
(3点テストは、立会い者が不在で日頃の状況を確認できない場合に実施。
筆箱、タオル、時計等、対象者にとって身近な物を選択する。)
- 筆記用具(鉛筆、シャープペン)
※フリクションボールペンはOCR読み取り時に文字が消えてしまうため、
また、公文書のため、使用不可とする。
- 介護保険課作成の「介護保険認定調査用聞き取りメモ」
(市ホームページ掲載：トップページ/申請書ダウンロード/介護保険/認定調査 特記事項用紙等)

<その他 便利グッズ>

- マスク、ウエットティッシュ、使い捨てスリッパ等

< 認定調査日時の調整の実際（電話の例）参考にしてください！ >

身分を告げる	相模原市から要介護認定のために認定調査の委託を受けております〇〇居宅介護支援事業所の認定調査員〇〇です。	電話から対象者との関係は始まっています！分かりやすく丁寧にお願いします！
電話の目的を説明する	〇〇様から介護保険の申請がありましたのでお身体のことなどお聞きするため、認定調査に伺わせていただきたいと思ひます。	* 入院中の場合は、調査日時の変更の可能性があるため、退院・転院時期を確認しておく。
訪問日時調整	〇月〇日（〇曜日）〇時〇分頃にお伺ひしたいと思ひますが、ご都合はいかがでしょう。	* 対象者や家族の都合を優先して調整する。
調査同席者の確認	お立会ひの方は、〇〇さまでよろしいでしょう。お立会ひしていただけるご家族の方はいらっしゃいますか。	* 訪問調査依頼一覧表兼指示書に記載された連絡先、家族等の確認をする。
調査時の留意点	ご本人の前で話しにくいこと、例えば排泄のこと、認知症状のことなどありましたら、ご本人とは別にご家族にお聞きしています。何か配慮が必要なことはありますか。	* いつ・どこで聞き取りをするか事前に調整しておく。
日時の再確認	それでは、〇月〇日（〇曜日）〇時〇分にお伺ひしますので、よろしくお願ひします。お手数ですが、今メモを取っていただけますか。	* 聞き間違いを避けるため、〇時半ではなく〇時〇分と伝え、メモを取ってもらう。
連絡先を伝える	もしご都合が悪くなりましたら、〇〇居宅介護支援事業所の私、〇〇までご連絡ください。電話は042-〇〇〇-〇〇〇〇です。	

< その他 >

- * 駐車場所の確認を事前にする。
- * 調査日の前日や当日に確認の電話を入れるとより間違いがない。

3 認定調査時の留意点

(1) 実施時の留意点について

- 認定調査目的の説明を必ず行う。
- 「目に見える」、「確認し得る」という事実によって調査を行うことが原則。
- 調査対象者本人、介護者双方から聞き取りを行うように努める。必要に応じて、調査対象者、介護者から個別に聞き取る時間を設けるように工夫する。
- 独居者や施設入所者等についても、可能な限り家族や施設職員等、調査対象者の日頃の状況を把握している者に立ち会いを求め、できるだけ正確な調査を行うよう努める。
- 心身の状況については、個別性がある。視力障害、聴覚障害等や疾病の特性等に配慮しながら、選択基準に基づき実施する。

(2) 質問方法や順番等について

- 声の聞こえやすさなどに配慮して、調査場所を工夫する。
 - 適切な回答を得られるよう、調査項目の内容を分かりやすく説明し、具体的に質問する。
 - リラックスして回答できるよう十分時間をかける。緊張感を与えないようにする。
 - 丁寧な言葉遣いで、聞き取りやすいように明瞭な発音に心がける。専門用語や略語は使用しない。
 - 調査項目の順番にこだわらず、答えやすい質問の導入や方法を工夫する。3群の名前や生年月日などから質問を進めていく。
 - 会話だけでなく、手話や筆談、直接触れる等の方法も必要に応じて用いる。対象者や介護者に不愉快な思いを抱かせないように留意する。
- ※ 正当な理由なしに認定調査に応じない場合は、「申請却下」の処分となることもある。様々な工夫や対応をしても、認定調査に応じない場合は、市へ連絡をする。

(3) 調査項目の確認方法について

- 評価軸に沿って質問をし、適正に聞き取りを行う。
- 確認動作の試行が原則となっている項目では、対象者、介護者の同意を得て実施する。危険や体調不良がなく、実施が可能と判断した場合は、対象者のそばに位置し、安全に実施してもらえよう配慮する。決して無理に試みず、日頃の状況を聞き取る。
- 不明な点や選択に迷う点があれば再度確認をする。
- 全項目の聞き取りが終了したら、それぞれの項目、選択根拠等を説明する。

要介護度に関する発言は厳に慎んでください！

「介護認定審査会で審査・判定されるもの」と説明をしてください！

< 認定調査の進め方の実際（在宅の例）参考にしてください！ >

出発前に	<ul style="list-style-type: none"> ・ 携行物品の確認を ・ 服装の確認を
訪問したら	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自宅周辺の環境、玄関に手すりなどがついているか、玄関の段差はどうか、杖や車椅子、押し車がおいてあるかなどを観察する。
対象者が 出迎えて くれたら	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問時の玄関までの出迎えの様子や部屋の椅子への立ち座りの様子によって、身体機能や歩行状態などを確認。その後の調査項目の時に、「先ほどの歩かれていたように日頃も行っているのですか」などと質問の際に合わせて聞く。
認定調査に 入る前に	<ul style="list-style-type: none"> ・ あいさつ 聞き取りやすく、丁寧な言葉遣いを心がける。 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 認定調査員自己紹介 ・ 当日の体調の確認（急な体調不良等の場合は、無理に調査を実施せず、延期する。） ・ 今回の訪問目的、認定調査の主旨説明 ・ 認定調査内容の説明 </div> <ul style="list-style-type: none"> ・ 要介護認定までの流れの説明 ・ 守秘義務の説明 <p>「ご本人のお身体などの状態についてお聞きするため、訪問させていただきました。実際のご本人の状態や介護の方法について見せていただき、日頃の様子をお聞きさせていただきます。」「ご本人やご家族が日頃困っていることや不便に思っていることなど、具体的にお話ください。」</p>
認定調査を 進める中で	<ul style="list-style-type: none"> ○ 調査項目の定義を分かりやすく説明し、適正な聞き取りを行う。 ○ 確認動作の試行は、安全に行い、無理に実施しない。 ○ 評価軸を常に意識して聞き取りを進める。 <p>①能力の評価軸 ：「〇〇はできますか？」</p> <p>②介助の方法の評価軸 ：「どのように介助されていますか？」</p> <p>③有無の評価軸 ：「〇〇はありますか？」</p>
認定調査 実施の後に	<ul style="list-style-type: none"> ・ 終了したら、本人・立会い者に調査項目の最終確認と説明をする。 ・ 不明な点や選択に迷う点があれば再度確認する。 ・ 「後からでもいいので何か思い出したことがあったら、ご連絡ください。」

4 認定調査票に関する留意点

(1) 認定調査票の取り扱いについて

- 個人情報記載された書類は、紛失や盗難の防止とともに、他人の目に触れないよう十分注意する。
- 事務所に認定調査に関する資料を保管する場所を設置し、スタッフで管理方法を共有する。
- 調査票等の持ち出しは、最小限とする。やむを得ない場合を除き、認定調査を終了する毎に調査票は事務所に持ち帰る。
- 複数の調査票を一つにまとめて収納せず、個々にファイル等で分け、別の人の調査票が混入しないように管理する。
- 車の中などに放置せず、身辺から離さず携帯する。
- 移動の際は、調査票が飛ばされないよう、かばんに入れ自転車やバイクにしっかりと固定し、カバー等でひたたくり被害を防止すること。

(2) 認定調査票の作成について

- 認定調査時に下書き用のメモを使用する場合は、調査日時や対象者氏名を記載し、帳票の取り違えを防止する。

※ 介護保険課作成の「介護保険認定調査用聞き取りメモ」・「相模原市版 認定調査票記入の注意事項」を活用してください。

(市ホームページ掲載：トップページ/申請書ダウンロード/介護保険/認定調査 特記事項用紙等)

- 認定調査に下書き用のメモを使用した場合、調査終了後、調査票（原本）にその場でチェックの転記をしながら、本人及び立会い者への項目の確認、説明を行う。特記事項に記載する内容についても、要点を説明する。
- 特記事項を作成する際は、調査対象者の取り違いが無いよう、一人分ずつのファイル等に分けて保管し、全ての帳票の氏名、調査日時の確認を確実にを行う。

(3) 訪問調査依頼一覧表兼指示書の処分について

- 不要になったものは、シュレッダー等により処分するか、介護保険課に返却。

(4) 紛失等の事故が発生した場合について

- 事故が発生したときは、速やかに介護保険課に報告する。
介護保険課と事業所との連絡先を決め、常に連絡が取れる体制を整えること。
- 紛失の可能性がある場所の周辺をできる限り探す。
- 盗難にあった場合は、警察署に届け出る。

<ある市町村の事例>

認定調査員がスーパーの駐車場でトイレに立ち寄った際に、車上狙いに遭い、調査票の入ったかばんを盗まれた。市と事業所は家族に謝罪し、記者発表され、数社の新聞に記事が掲載された。

<訪問調査依頼一覧表兼指示書>

兼指示書 指示日 年 月 日

【*訪問調査依頼一覧表*】 作成日: 年 月 日 頁: 1

NO	認定調査機関 CD 認定調査機関	調査 CD 認定調査員	被保険者 CD フリガナ 被保険者	性別	生年月日	〒番号 電話 住所	認定申請日	認定調査票 回収予定日
1	0123456789 あじさい居宅介護 支援事業所	00000001 あじさい居宅介護 支援事業所調査員	0000123456 ササキ マチ ササキ マチ	女	S . . . (年齢)	〒252-5277 Ⅱ: 042-754-1111 相模原市中央区中央 2-11-15 連絡先・立会い希望者 入所先

〒252-5277
相模原市中央区中央 2 丁目 11 番 15 号
相模原市 介護保険課 認定班
TEL 042(769)8342 (直通)



チェックリストもご活用ください！

認定調査に関するチェックリスト及び留意点

要介護認定 認定調査員テキストP.6～8参照

1 認定調査は予約電話をかける時から始まっています

- 名乗る→『市から委託を受けた認定調査員であること、事業所名、調査員名』を名乗りましょう。当課に不信電話ではないかの確認電話が多く入ります。
- 電話の相手に対し、やさしい言葉でゆっくりと丁寧に、相手に合わせた適切な間をあけて話しましょう。
- 電話の趣旨を伝えて信頼をしてもらおう→不信電話と思われがちです。
- ①調査場所②日時③調査員名④立会いの有無（できる限り立会いを促す）⑤駐車場の有無を確認します。
- ご本人の前で話しにくい内容の有無（排泄、認知面などの項目）とその対応方法を確認します。
- 最終確認のため、復唱しながら、対象者にメモを取ってもらうように促しましょう。
- 今後、変更があった場合の問い合わせ先を伝えましょう。

2 認定調査に出向く心構えと調査時の留意点

- 調査対象者及び立会い者と対面したら、改めて名乗り、挨拶を交わします。
- 傾聴姿勢を忘れずに、コミュニケーションをとる。臨機応変な対応を心掛けましょう。
- 調査は、74項目に沿った順番でなく、聞き取りやすい項目（3群など）から実施し、1群・4群は後半にすると良いでしょう。
- 動作確認は調査対象者の身体に触れるため、動作説明を行い、立会い者に了承を得てから試行しましょう。決して無理に試みないようにしましょう。

3 必須持ち物

- 身分証明書→介護支援専門員証（写真付き）
- 調査票と特記事項用紙、「介護保険認定調査用聞き取りメモ」
- 要介護認定 認定調査員テキスト2009改訂版（視力確認表・小文字確認はP.66を活用）
- 筆記用具（鉛筆、シャープペン）
- 調査項目3-4短期記憶の3点テスト用グッズ（ペン・時計・視力確認表『手の絵』）

4 便利グッズ

- ・マスク（病院内又は咳が出てしまう時など、必要に応じて使用）
- ・ウェットティッシュ
- ・使い捨てスリッパ



イラスト引用:いらすとや

(× 毛)