

認定調査を始める前に

認定調査員の丁寧で誠実な対応から介護保険制度への信頼が生まれます。

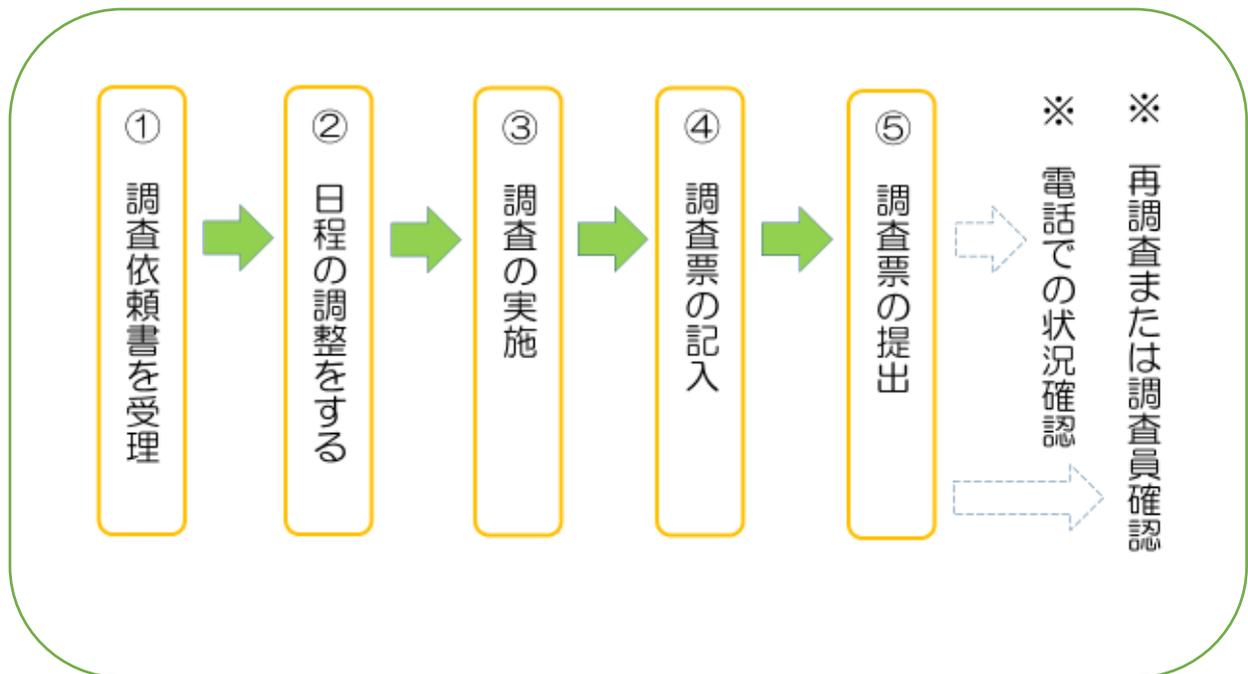
認定調査を受ける対象者やご家族に、安心して認定調査を受けていただけるよう、また、訪問の際に同じように声かけすることで公平な認定調査となるよう、認定調査員テキストと併用し、認定調査を実施される前の参考としてお役立てください。



## 認定調査にあたって、特に重要なポイント

- 認定調査は公平・公正で客観的にかつ正確に
  
- 認定調査員の役割は適正な要介護認定のために、  
日頃の状況を正確に把握し、対象者の情報を介護認定審査会に伝えること
  
- 守秘義務・違反した場合の罰則規定については  
認定調査員テキストP6を参照
  
- 個人情報の管理は大変重要です。個人情報の紛失には十分ご注意を！

## 認定調査の流れ



### ① 調査依頼書を受理

● 以下のものが全て同封されているか必ず確認してください

① 認定調査依頼書

② 認定調査票一式 4 枚(概況調査・基本調査①②・特記事項)

概況調査票には、被保険者の被保険者番号、住所等個人情報が、基本調査①②には、被保険者番号が記載されています。すべて同一であるか、必ず確認をしてください。

③ 認定調査対象者連絡票

被保険者の連絡先等、個人情報が満載です！取り扱いには十分にご注意ください。

● 必要書類を確認できたら、まず、連絡先に電話を！

**安心感を与えることが初めの一步。調査の始まりは電話から。**

## ② 日程の調整をする

### ● 日程調整はご本人や立会人の都合に合わせて

認定調査員テキスト(P7の5行目)にもあるとおり、ご本人のお答えできない日頃の状況を知る立ち合いの方の情報は不可欠です。

※やむなく対象者のみで認定調査を行った場合は、担当のケアマネジャー、ご本人をよく知るご家族の方等、できる限り電話等での聞き取りを行うことも必要です。

### ● 施設などでもご家族等の立ち合い希望の確認を

施設にて生活されている方の認定調査の立ち会いについては、施設担当者が多く、ご家族の方等への認定調査実施の説明を、必ず行ってもらうようにしてください。

### ● 認定調査の実施は対象者の状態が安定している時に

認定調査員テキスト(P6)「2. 調査の実施及び留意点(1)調査実施全般」をご参照いただき、必要に応じて奈良市介護福祉課までご連絡ください。

### ● 認定調査訪問先の駐車場所の有無を必ず確認

訪問先への車等での訪問については、必ず駐車場所があるという認識ではなく、駐車できるスペースがあり、お借りすることが可能かの確認が必要です。多くの認定調査員は車での訪問になるかと思いますが、駐車場所がない場合もあり、必ず「車で訪問させていただいてもよろしいですか？」と確認をしてください。

### ● 安心して認定調査を受けていただけるよう、ゆっくり、はっきり、丁寧に

お互いの顔が見えない電話での調整は、難しいこともあります。

認定調査対象者連絡票の連絡先で間違いはないか、必ず確認、「介護保険の認定調査」ということ、「市から委託を受けた認定調査員」であることを明確に伝えます。

調査対象者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を必ず行ってください。

認定調査対象者ご本人とお話できた場合は、この日程の調整連絡の時点から、認定調査対象者の方の認知機能の低下が伺えたり、耳の聞こえについてもどの程度であるか、イメージができます。

★ 立会人の話も十分に、話しやすいよう場面設定の工夫を

言葉かけの例として・・・

- 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？

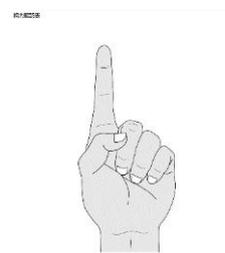
**原則は介護者の立会い。連絡先の立会人にまず連絡を。**

認定調査訪問の前に、必須携行物品を確認しましょう！

### ☞ 認定調査時の必須携行物品 ☞

- 介護保険認定調査員証等の身分を証するもの
- 3点提示の物品・・・認定調査員テキスト(P105)を参照

「ペン」「時計」「視力確認票(認定調査員テキスト(P66))」



- ※ペンは書けないもの、時計は壊れているものでも OK です！
- ※視力確認票は、コピーしてクリアファイルに入れると便利です😊

- 奈良市からの認定調査依頼書

### ③ 認定調査の実施

#### ● 原則として日頃の状況を把握できる場所で実施

施設入所待ち等の事情により病院での認定調査を実施する場合があります。

病院や施設で実施する場合は、認定調査対象者の病室や居室等、日頃、多くの時間を過ごしている場所を確認し、病院や施設等の職員等と調整してください。

#### ● プライバシーに配慮！

認定調査に関する情報について認定調査員には守秘義務がありますので、その旨を説明し、認定調査に必要な正確な情報を、安心して提供してもらえよう対応してください。

#### ● 体調や心身に著しい変化はありませんか？

認定調査の際に、『高熱がある』『著しい心身の変化がみられる』等、認定調査を受けられる状態ではない等、認定調査対象者の状態が一時的に変化している場合は、その場では認定調査は行わず、状態が安定した後に再度調査日を設定、提出期限に間に合わないと予測される場合は、奈良市介護福祉課へ連絡を入れてください。

**ゆっくり、はっきり、丁寧に、  
対象者がリラックスして回答できるように、質問に配慮を。**

- 介護保険認定調査員証(身分証)を提示して、奈良市から委託を受けた認定調査員であることを伝えます。
- 「**介護保険の認定調査**」ということをはっきりと！  
(調査と伝えないほうがいい場合は違う言い方で工夫をしてください)
- 項目の順番どおりではなく、会話の流れ等で確認しやすいものから聞き取りを。
- **排泄や行動障害等の確認**は、十分に配慮し、言葉かけ等に気を付けて。
- 専門用語や難しい言葉は避けましょう。
- 認定調査時に認定調査対象者とトラブルが生じた場合等は・・・  
速やかに市へ連絡してください。また、認定調査とは直接関係ありませんが、認定調査員が虐待の第一発見者となることも考えられますので、虐待を感じた場合は奈良市介護福祉課への連絡をお願いします。
- **介護の手間**を聞き取るポイント

認定調査対象者、家族等が介護で最も手間がかかっている事、困っている事は何か？

言葉かけの例として・・・

「(介護の)手間になっておられることは、どんなことですか？」

「今、生活の中で、お困りになっていることは、どんなことですか？」

#### ④ 認定調査票の記入

##### ● 記載は必ず黒のボールペンで！

(消えるペンは機械で読み取れず、熱で消えてしまいますので、使用しないでください) パソコンで印字していただいても構いません。

##### ● 機械で読み取りますので、汚さないように、枠からはみ出さないように

認定調査票(特記事項)左上、右上、左下にある■(黒い長方形)が薄かったり、文字が重なって記載があると、読み取ることができませんのでご注意ください。

##### ● 特記事項は簡潔に

特記事項は簡潔にまとめ、数枚にわたる場合は見やすいように記入してください。

##### ● 認定調査対象者の情報を介護認定審査会に伝えるために

認定調査員が判断に迷った場合や「適切な介助の方法」を選択した場合は、具体的な状況を「特記事項」に記入し、項目の文頭に◎を記してください。例：◎(2-5)

##### ● 認定結果通知後に家族や立会者が奈良市介護福祉課へ相談に来られ、開示請求を申請された際、基本調査・特記事項を提示して説明を行います。認定調査時に「質問がなかった」「こんな話はしていない」と主張される場合があります。聞き取った情報を正確に記載するようにしてください。

※認定調査の最後に、『認定調査項目』『どのような質問をし、回答をもらったか』等を認定調査対象者・立会者に伝えて、認定調査を終えるようにしましょう。

##### ● 認定調査票特記事項はホームページからダウンロードいただけます

[奈良市ホームページ](#) > [各課のページ](#) > [福祉部](#) > [介護福祉課](#) > [事業者へのお知らせ](#)

#### ※認定調査票の作成の前に

被保険者ひとりずつ、作業を行う

※基本調査①②、

特記事項の被保険者番号は合っていますか？

書類が混在しないように、作業環境を工夫！

**認定調査対象者が  
複数名ある場合は、  
特に  
気を付けてください**

## ⑤ 認定調査票の提出

より良い認定調査票のために  
提出前に確認しましょう

- 認定調査員氏名、事業所名、電話番号は記入していますか？
- 基本調査①、②、特記事項の被保険者番号は合っていますか？
- 立会人氏名は記載ありますか？（立会人なしの場合は“なし”と記載）
- 基本調査の選択肢と、特記事項の記載内容は合っていますか？
- 選択もれ、記載もれ、誤字や脱字はありませんか？
- 特記事項、必ず書こう、手間と頻度！
- 特記事項用紙の罫線や枠から、はみ出して記載・印刷されていませんか？
- 個人が特定できるような情報（個人名・施設名・駅名・市町村名など）は記載していませんか？
- 他の人が読んでも、その人をイメージできる文章表現でしょうか？

- **チェックの漏れ、警告コード**(認定調査員テキスト P9)が出た際や、**認定審査会からの状況確認及び審査請求**が出された場合には、電話や文書等で確認を求めることがあります。その対応の目的に限っては認定調査票のコピーをとることも可とします。認定調査時のメモ等の資料は、5～6ヶ月間程度保存してください。一定期間が過ぎましたら、責任を持って処分してください。