

## 短期入所床緊急利用申込支援システムに関するアンケートについて

### 1 趣旨

令和4年10月1日に本稼働した「短期入所床緊急利用申込支援システム」について、システムの仕様や運用方法等に関する課題を把握し、更なる改善につなげるために実施したもの

### 2 アンケートの対象、期間及び回答数

#### (1) 市内特別養護老人ホーム（対象58施設）

期間：令和5年2月2日から2月28日まで

回答：23件

#### (2) 介護支援専門員（川崎市介護支援専門員連絡会に配付等を依頼）

期間：令和5年2月2日から3月10日まで

回答：25件

### 3 結果の概要

#### (1) 市内特別養護老人ホーム

ア 7割の施設が概ねルールに則って運用している。

イ ケアマネージャの方がシステムを参照していないのではないかと、多くの施設の担当者が感じている。

ウ システムの操作性の問題や改善案について具体的な意見・提案が寄せられた。

#### (2) ケアマネージャ

ア 7割を超えるケアマネージャが、システムを利用したことがないと回答

その内7割(全体の半数)のケアマネージャは、システムを知らなかったと回答

イ システムの改善に関する意見は、なかった。

### 4 対応

#### (1) 対応を協議

日時：令和5年4月11日

参加者：健康福祉局高齢者事業推進課 担当係長・担当者

川崎市介護支援専門員連絡会 会長・副会長・執行役員

川崎市老人福祉施設事業協会 事務局長

#### (2) これまでの取組

ア 行政

- ・当初、川崎市介護支援専門員連絡会の非会員向けに、らくらくメールを通じて市内事業所に案内 ⇒ 17名にID及びパスワードを発行
  - ・今年3月、らくらくメールにて再度案内 ⇒ 6名にID及びパスワードを発行
- イ 川崎市介護支援専門員連絡会
- ・会員向けにメルマガで配信
  - ・連絡会の会員向けページに掲載

(3) 今後の対応

- ア 川崎市介護支援専門員連絡会の総会（6月2日開催）で行政が告知
- ・施設に連絡する際は、なるべくシステムの参照画面を確認してから行うよう要請
- イ 川崎市介護支援専門員連絡会のメルマガ及び行政のらくらくメールでこまめに周知を図る。
- ・施設に連絡する際は、なるべくシステムの参照画面を確認してから行うよう要請
- ウ 川崎市介護支援専門員連絡会の各区の定例会で周知を図る。
- ・行政又は事業協会が Zoom で参加して説明又は操作手順を録画したものを流す。
- エ 今年度実施するシステム改修の中で、登録画面の操作性の改善と併せて、参照画面にスマホでアクセスする際の使い勝手の改善を図る。

短期入所床緊急利用申込支援システム アンケート(施設向け)集計表

全施設（回答 23 施設）

質問 1 システムへの情報の登録について		回答	
① 運用ルールどおり登録		3	⇒ 質問 4
② 概ね運用ルールどおり登録		13	⇒ 質問 4
③ 運用ルールどおりではないが登録している		4	⇒ 質問 3
④ 行っていない		3	⇒ 質問 2

質問 2 登録を行っていない理由		3	⇒ 質問 6
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎日のショートステイの出入りが激しいため、随時の更新が間に合わない。</li> <li>・ 居宅支援事業所から毎日問い合わせが来るため。</li> <li>・ 空床が出たときは、居宅支援事業所へFAXしている。</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コロナウイルスの影響で受入が難しい状況にあったため。</li> <li>・ また、施設の空き状況は急な変更も予想され、最終的には電話での確認で受入れを決定するため、「△」表示が適切と考える。</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報の登録を行ってなくても「△」が表示されるとのことで、「○」を表示させていても電話での確認を要するのであれば「△」を表示させておくことが一番負担がないため。</li> <li>・ 急にキャンセルが出る場合もあるため、その都度符号を変更しなければならないとなると、負担が大きい。</li> </ul>			

質問 3 運用の現状とその理由		4
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コロナ対応等の業務に追われ運用できなかった。</li> <li>・ その間も緊急利用の問い合わせは来ており、利用につながったケースはあったと思われる。</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入力や更新の時間が持てなかった。</li> <li>・ お付き合いのない事業所とのやり取りには、正直不安を感じることがある。</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コロナウイルス感染症等（入所・SSともに）等あり、毎月行うことができなかった。</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設内でコロナ感染があった場合は「×」にしておりましたが、電話で問合せして欲しい場合がほとんどの為、毎月「△」にするために登録しないようにしています。</li> </ul>		

質問4 登録した情報(「○」以外)の更新頻度		
① ほぼ行っていない		3
② 推奨どおり月1回程度		12
③ 月2～3回		3
④ 週1回程度		1
⑤ 週2～3回		
⑥ 毎日		
⑦ 未回答(その他で(記載欄)未記載の場合を含む。)		1
⑧ その他		

質問5 「○」を登録した場合の更新頻度		
① 毎日、ほぼ、リアルタイムで更新(その都度更新)		4
② 週2～3回程度		1
③ 週1回程度		5
④ 月2～3回		1
⑤ 「○」は登録していない		5
⑥ 未回答(その他で(記載欄)未記載の場合を含む。)		2
⑦ その他		1
「○」といえる状況でなくなったときがなかった。		

質問6 システムの運用に関する意見		11
	・「システムを見た」というケアマネージャはあまりいないが、緊急ショート問い合わせが増えており、いくらか影響しているかと思っている。	
	・普段かわりのない居宅からの問い合わせがあることから一定の効果	
	・ケアマネージャの方がシステムを参考になっているのか知りたい。	
	・実際にシステムを利用している方がどれくらいいるか(利用につながったケースなど)が分かれば、システム利用に積極的でない施設も利用する方向に動くと思う。	
	・ショートの予定は2月前に組むが登録は半月前なので忘れがち。時期を合わせられないか？ ・ケアマネージャの方はどの程度利用しているのでしょうか？システムを見たという問合せは皆無です。	
	・ケアマネージャの方は本当にこれを参考になっているのか知りたい ・「×」をつけても、使い慣れたところ等に電話していないか？	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・このシステムを導入してから居室のケアマネージャの方は空床の状況を確認しているのでしょうか？</li> <li>・システム導入後の状況を知りたいです。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネージャの方の利用状況。浸透状況はいかがでしょう？</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・結果的に推奨ルールに沿えていたが業務の中で定着していない。</li> <li>・「システムを見て連絡をした」という問合せが1件もなかった。</li> <li>・システム運用が成り立つよう「システムを見て連絡をした。」という反響につなげて欲しい。</li> <li>・急なキャンセルが多いため、「△」の表示が多くなっている。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・導入以降、新規のお問合せが増えています。</li> <li>・今後もこまめに更新を行います。</li> <li>・居宅ケアマネージャの方も知らない方がいらっしゃると思いますので、今後もお知らせいただければと思います。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用申込支援システムの存在を知らない居宅介護支援事業所から結構な頻度で問合せがあります。周知の方法はどのようにしているのでしょうか？</li> </ul> <p>※上記の場合こちらでログイン方法をお伝えしています。</p>

質問 7 システムの仕様・その他システム全般に関する意見	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>・次月予定登録時、終了日を選択するカレンダーは、開始日の月に関わらず、自動で登録時点の月が表示されるため、使い勝手が悪い。</li> <li>・また、月を誤って登録しても反映されないがエラーの表示もないため、登録されないまま気付かなかったことがある。</li> <li>・終了日を選択するカレンダーは、開始日を反映して表示する、入力の間違いにはエラーを表示するなどの改修をお願いしたい。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・翌月の登録をする際に、○×を入力する度に当月のカレンダーに戻されるのは非常に面倒。連続しない複数日でも一括登録できるようにするか、カレンダーに戻さないような修正を希望</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・全部△にしておくと更新していないと思われそう</li> <li>・いちいちログインしなくてはいけないのが負担である。それがなければ登録は問題ない</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナやインフルエンザ等の感染症が施設内で発生している等の受入れができないことを記載できると良いかなと思います。</li> <li>・クラスター発生時にもショート利用の問い合わせが多かったのと、今のコロナウイルスは療養期間が長いので、1月程ショートも受入できなくなることから記載できると良いなと思っています。</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空床であっても、入退所対応が困難な日（例えば、他社対応件数や緊急受入、新規予定など）をシステムに反映できない。</li> <li>・推奨ルールが定着するように、画面上でも一目でわかる一文や通知システムがあると良い。</li> </ul>	
--	--	--

居室タイプ2種類を一括管理している施設（回答12施設）

質問	居室タイプ別に分けて管理することについて	
	① 負担が大きいため、一括管理を継続したい	8
	② 利用者のニーズによっては検討したい	3
	③ その他	1
	・利用状況は一括で表示し、連絡を受けてからタイプ分けの調整を行う、現在のやり方が運用上も望ましい。	

居室タイプ2種類を分けて管理している施設（回答3施設）

質問	居室タイプ別に分けて管理することについて	
	① 利用者のニーズが確認できれば継続したい	1
	② 負担が大きいため、一括管理に変更したい	
	③ その他	2
	・システムの操作は簡単なので負担は感じないが、現時点の運用のイメージでは一括管理でも問題ないと思います。	
	・居室タイプ別に管理したいが、それぞれ別の登録画面にログインして管理するのは負担が大きい。	

短期入所床緊急利用申込支援システム アンケート(介護支援専門員向け)集計表

質問 1 システムを利用したことがありますか？		回答
① 利用したことがある		6 ⇒ 質問 2
② 利用したことはない		19 ⇒ 質問13

質問 2 システムを利用するために使用する機器の種類（複数回答可）		
① パソコン		6
② タブレット		1
③ スマートフォン		
④ その他		

質問 3 スマートフォンでの使い勝手を改善するためのシステム改修について		
① 是非改善して欲しい		2
② 必要性を感じない		2
③ その他		2
パスワード等の入力が必要なので、スマートフォンで見ようと思ったことがない		
スマートフォンで利用する予定はない		

質問 4 「特養短期入所床一覧」(PDFファイル)の利用について		
① 利用している		6 ⇒ 質問 6
② 利用していない		⇒ 質問 5

質問 5 一覧表を利用していない理由		
① 支障なく業務を行っており、一覧表を見る必要がない		
② その他		

質問 6 一覧表の項目、レイアウト等に関する意見		1
・字が小さいので、一度プリントアウトして使用している		

質問 7 システムのカレンダーの利用について		
① 利用している		4 ⇒ 質問 9
② 利用していない		2 ⇒ 質問 8

質問 8 システムのカレンダーを利用していない理由		
① システム稼働後、緊急利用が必要なケースがなかった		2
② 従来保方法で支障なく業務を行っており、カレンダーを利用する必要がない		
③ その他		

質問 9	カレンダーに「○」が表示されている施設について	
	① 「○」が表示されている施設に連絡したことがない	
	② 「○」が表示されている施設が空いていなかったことは、一度もない	1
	③ 「○」が表示されている施設が空いていなかったことは、ほとんどない	2
	④ 「○」が表示されている施設が空いていないことが、しばしばある	1
	⑤ 「○」が表示されている施設が空いていないことが、ほとんどである	
	⑥ その他	

質問 1 0	多床室と個室の 2 つのタイプの部屋のある施設の表示方法について	
	① タイプ別表示は必要不可欠である。	2
	② 可能であればタイプ別に表示して欲しい	2
	③ タイプ別に表示する必要はない	1
	④ その他	

質問 1 1	その他カレンダー画面のレイアウトや機能等に関する意見	

質問 1 2	その他システムに関する意見	

質問 1 3	システムを利用していない理由	
	① システムがあることを知らなかった	13
	② システムがあることは知っていたが、利用方法がわからなかった	2
	③ システムがあることは知っていたが、利用に適した機器がない	
	④ その他	4
	・システムを使わずに利用申込ができていたため	
	・事前のお知らせまでは知っていたが、実際に始まっていることは知らなかった	
	・タイムラグがあると思い込み、活用できていなかった	
	・近くの特養に対応していただけた	
	・会社で閲覧できないようになっていて、利用できなかった	

質問 1 4	普段利用している特養の所在地（複数回答可）	全体	(内)システム利用者
	① 川崎区	8	3
	② 幸区	6	3
	③ 中原区	8	2
	④ 高津区	8	2
	⑤ 宮前区	6	1
	⑥ 多摩区	3	
	⑦ 麻生区		