資料3

令和2年度

結netにしもろホームページアンケート結果

結netにしもろ

【ホームページについて】

西諸地域では、医療と介護の関係団体が連携し、多職種協働による在宅医療・介護を一体的に提供できるよう、西諸地域の各自治体や西諸医師会をはじめとする関係団体が協力・連携して、体制づくりに取り組んできました。

これまで、「まるごとにしもろ在宅医療・介護（資源マップ）」や「にしもろ入退院調整ルールブック」の作成、「顔の見える関係づくり」が促進されるよう多職種合同の会議の開催などを実施してきました。

平成３１年４月には西諸地域の在宅医療介護連携事業を実施する連携相談拠点として「結netにしもろ」を設置し、令和元年１０月にホームページを開設したところです。

本ホームページは、西諸地域にある医療機関や介護事業所等で働く方々の意見を集約して作成しました。医療と介護の連携が円滑に行われ、良質なケアを提供できることで、住民の生活の質が向上する一助となることを目的に運営しております。

【アンケートについて】

主な利用者である医療機関や介護事業所を対象に、ホームページの利活用の実態や関係機関の連携に活かされているか等の現状を把握、分析を行い、課題の抽出、改善を図ることを目的に、以下のとおりアンケートを実施しました。

◆アンケート期間：令和２年７月２２日～８月５日

◆内容：ホームページの利用状況・事業所間の連携・ホームページに対する要望・意見・事業所等の空き状況の入力　など

◆方法：空き情報の入力が必要な事業所向け、不要な事業所向け、アカウント申請（ＩＤ・パスワード）のない事業所向けの３種類のアンケートを、事業所の実態に応じて送付。

【アンケート結果から見えた課題と今後の対応策】

回答いただいた約半数の事業所がホームページを利用したことがあると回答しています。ただ、最新の情報となっていないため、以降の利用をあきらめている実態もうかがえます。また、他の事業所がどのように活用しているのか分からないため、どの程度の情報を掲載すればよいのか迷うと考えている事業所もあり、今回のアンケート結果を活用しながら、あらためてホームページの周知を図りたいと考えます。

情報の更新については、空き情報や事業所の「基本情報」について、利活用している・したいと考える事業所がある一方で、その更新がなされていない状況にあります。理由は、事業所の事情の他、人手不足や操作に不慣れなことを理由としているものもあり、情報の入力や更新の方法については、事務局での代理入力や操作説明を行うなど更新されやすい環境整備を図る工夫が必要です。

また、「お知らせ」や「イベント・研修会」の項目もよく利用されており、アカウント申請がなくても気軽に閲覧できる項目についても、内容の充実が必要です。新型コロナウイルス感染症対策に係る国・県等の情報や各自治体・医師会等からの通知を掲載することで、それらの情報を参考にしている事業所もあることから、そうした情報の掲載・更新も必要であると感じました。また、在宅医療・介護連携事業にかかわらず、関係する機関や専門職に気軽に情報発信して欲しいことをさらに周知していくことも必要です。

本ホームページを開設するにあたっては、スキルアップ広報部会や多職種会議等で、関係者からの意見・要望をとりいれて作成しました。実情把握には、本来であれば、そうした会議を通して、実際に利活用する方々の意見を直接聴くことが必要ですが、コロナ禍である現在、そうした会議を開催することは容易ではないため、今回のアンケート結果を踏まえ、まずは、事務局として取り組めることを優先して、ホームページの改善を図っていきたいと考えます。

結netにしもろホームページに関するアンケート結果

●アンケート回収状況　※回収件数　/　配布件数　（回収率）

医療機関	28 / 51 (54.9%)
薬局	10 / 39 (25.6%)
歯科	10 / 25 (40.0%)
介護事業所	127 / 255 (49.8%)
計	175 / 370 (47.3%)

アンケートの回収率が全体の４７．３％となった。特に、介護事業所が４９．８％と半数に届いていない。事業所に対して、事前にアンケートの実施に対する周知や回答への協力依頼などの働きかけも必要である。

●結netにしもろホームページを利用したことがあるか？

ある	89 (50.9%)
ない	86 (49.1%)
計	175

回答した事業所の半数は、ホームページを利用したことがあると回答。利用したことがないと回答した事業所については、ホームページを知らないといった周知不足に関するものや、使い方が分からない、活用場面や利用する機会がないといった理由が多かった。アンケートと一緒に、ホームページの周知のチラシを同封したことで、アカウント申請も１２件あったことから、まずは、ホームページの周知を図ることや使い方が分からない方への対応方法等を考える。

●結netにしもろホームページを主に事業所内で活用する職種は？（複数回答可）

医師	2 (1.5%)
歯科医師	1 (0.7%)
薬剤師	6 (4.4%)
看護師	18 (13.3%)
准看護師	3 (2.2%)
管理栄養士	0 (0.0%)
栄養士	0 (0.0%)
理学療法士	4 (3.0%)

作業療法士	3 (2.2%)
言語聴覚士	1 (0.7%)
社会福祉士	8 (5.9%)
介護福祉士	9 (6.7%)
精神保健福祉士	3 (2.2%)
ケアマネジャー	38 (28.1%)
事務職	26 (19.3%)
その他	13 (9.6%)
計	135

ホームページを主に活用しているのが、ケアマネや看護師、事務職となっており、連携の窓口となる職種を中心に活用されていることがうかがえる。

結netにしもろホームページに関するアンケート結果

●結netにしもろホームページ利用頻度は？

ほぼ毎日	0 (0.0%)
週に2回から3回程度	3 (3.4%)
週に1回程度	13 (14.6%)
月に1回程度	45 (50.6%)
ほとんど利用しない	28 (31.5%)
計	89

「月に1回程度」と「ほとんど利用しない」が全体の82％を占める結果となった。
事業所が利用しやすいか、最新の情報が掲載されているか、ニーズに合っている内容や機能であるかを検討する必要がある。
また、問1の質問で約半数の事業所は、ホームページを利用したことがないと回答しており、併せてホームページの周知を行うことで、利活用する事業所も増えるのではないかと考える。

●結netにしもろホームページの全体的な印象は？

非常に良い	3 (3.4%)
良い	45 (50.6%)
普通	39 (43.8%)
悪い	2 (2.2%)
非常に悪い	0 (0.0%)
計	89

ホームページの印象については、概ね良好ととらえてもらっている。

●よく利用する項目（目的）は?　（複数回答可）

医療介護連携事業とは	5 (3.0%)
空き状況	35 (21.1%)
お知らせ	36 (21.7%)
イベント・研修会	26 (15.7%)
まるごとにしもろ資源マップ	19 (11.4%)
にしもろ入退院調整ルールブック	14 (8.4%)
様式ダウンロード(情報提供書)	21 (12.7%)
なし	10 (6.0%)
計	166

よく利用する項目として、「お知らせ」、「空き状況」、「イベント・研修会」、「様式ダウンロード」となっており、これらの項目を充実していくことが、事業所に利活用されることにつながっていくと考える。

結netにしもろホームページに関するアンケート結果

●結netにしもろホームページの内容を印刷して活用したことがあるか？

ある	16 (22.2%)
ない	56 (77.8%)
計	72

具体的には、「入退院情報提供書の様式」や「資源マップ」を印刷しているとの回答が多い。新型コロナウイルス感染症に関するお知らせ等を活用している状況もあるため、そうした情報も掲載し、内容の充実を図る。

●介護事業所の情報で役立った情報は？（複数回答可）

空き状況	31 (20.0%)
事業所基本情報	40 (25.8%)
運営法人基本情報	12 (7.7%)
受入対応可能な処置内容	7 (4.5%)
介護保険に関する情報	18 (11.6%)
PR欄	9 (5.8%)
事業所写真	5 (3.2%)
地図	13 (8.4%)
特になし	20 (12.9%)
計	155

●医療機関の情報で役立った情報は？（複数回答可）

空き状況	17 (12.8%)
医療機関基本情報	40 (30.1%)
運営法人基本情報	8 (6.0%)
訪問診療対応可能な内容	11 (8.3%)
在宅医療に関する情報	11 (8.3%)
介護保険に関する情報	8 (6.0%)
PR欄	2 (1.5%)
医療機関写真	2 (1.5%)
地図	6 (4.5%)
特になし	28 (21.1%)
計	133

役立った情報としては、介護事業所、医療機関とともに事業所の「基本情報」、「空き状況」が上位に上がっている。これらの情報は、現在各事業所で入力・更新することいなっているため、アンケート結果を周知しながら、入力・更新の必要性を発信していくことが求められる。また、人手不足や各事業所のインターネット環境の事情も考慮すると、事務局による代理入力の方法も検討する。

●必要な（知りたい）情報は見つけられたか。

見つけられた	61 (75.3%)
見つけられなかった	20 (24.7%)
計	81

75.3%は、「見つけられた」と回答。

●「空き状況」の情報を利用して事業所等に連絡したことがあるか。

ある	15 (21.1%)
ない	56 (78.9%)
計	71

２１．１%が連絡したことが「ある」と回答している。一方で、約８割が「ない」と回答している。空き状況については、入力・更新がされていない事業所の方が多いため、知りたい事業所の空き情報の入力がされていない可能性が高いとも推測される。

結netにしもろホームページに関するアンケート結果

●結netにしもろホームページを事業所間の連携に活用して改善された点は？（複数回答可）

以前より連携がしやすくなった	8 (8.3%)
連携業務にかかる時間の短縮につながった	7 (7.3%)
窓口がわかりやすくなった	38 (39.6%)
特になし	40 (41.7%)
その他	3 (3.1%)
計	96

「窓口がわかりやすくなった」との回答が３９．６％であった。一方で「特になし」が４１．７％を占めている。引き続き、連携のツールとして手軽に利活用してもらえる取り組みが必要である。

●もっと充実して欲しい項目は？（複数回答可）

空き状況	23 (18.0%)
事業所等基本情報	18 (14.1%)
運営法人基本情報	2 (1.6%)
受入対応可能な処置内容	17 (13.3%)
訪問診療対応可能な内容	8 (6.3%)
在宅医療に関する情報	13 (10.2%)
介護保険に関する情報	21 (16.4%)
PR欄	7 (5.5%)
事業所等写真	7 (5.5%)
地図	2 (1.6%)
その他	10 (7.8%)
計	128

「空き状況」や「介護保険に関する情報」、「事業所等基本情報」、「受入対応可能な処置内容」について、充実して欲しいという意見が多く寄せられた。いずれも各事業所で更新する項目であり、更新依頼をするとともに、事務局での代理入力などの方法を検討する必要がある。

●結netにしもろホームページを利用してみての問題点や改善点は？

「情報の更新」に関する意見が多くを占めた。情報の更新方法については、上記設問でもある通りさらに検討が必要である。

結netにしもろホームページに関するアンケート結果

【「アカウント申請をしていて空き情報入力が必要である」事業所向けの質問】

●「空き状況」を入力したことがあるか？

ある	27 (42.9%)
ない	36 (57.1%)
計	63

●どの位の頻度で「空き状況」を入力しているか。

ほぼ毎日	0 (0.0%)
週に2回から3回程度	1 (3.8%)
週に1回程度	4 (15.4%)
月に1回程度	13 (50.0%)
ほとんどしない	8 (30.8%)
計	26

●「空き状況」の入力は容易か。

はい	20 (80.0%)
いいえ	5 (20.0%)
計	25

「空き状況の入力」については、４２．９％が入力したことがあると回答している。ただ、入力頻度については、月に１回程度が５０．０％、ほとんどしていないが３０．８％を占める結果となた。ただ、入力自体は難しくはないようであり、入力頻度を上げてもらう取り組みや作業を困難と感じる方へのサポートが必要である。

【「アカウント申請をしていない」事業所向けの質問】

●アカウント申請することで、さらに詳しい情報（施設空き情報など）を閲覧できることを知っているか？

知っている	4 (23.5%)
知らない	13 (76.5%)
計	17

●アカウント申請をしない理由は？

必要性を感じない	4 (30.8%)
申請方法がわからない	6 (46.2%)
その他	3 (23.1%)
計	13

今回アンケートを実施したことで、12件のアカウント申請があった。アカウント申請をしない理由として、必要性を感じないや、情報更新がされていないことを理由としたものもあり、あらためて、情報更新の必要性を感じ、まずは更新してもらうこと、次に更新頻度をあげてもらう取り組みについて検討していくことが利活用される条件となると感じた。