

◆ケアプランデータ連携システムの使い勝手に関する意見

| ＜設問1＞ 【X】使いにくいと感じる点 |   |   |
|---------------------|---|---|
| No.                 | 意見・内容   | 厚労省からのコメント  |
| 1                   | 2段階認証等のログイン手順が煩雑であり、毎回の作業負担となっている。                          | セキュリティ確保の観点から、現在の仕様を維持する予定です。   |
| 2                   | 事業所番号ごとに別端末を要する仕様となっており、複数事業所を管理する本部等の環境に合致していない。           | 令和8年12月にリリース予定のWEB版（Ver.4.1）にて対応する予定です。   |
| 3                   | 新規データの受信通知（メール等）機能がないため、端末ごとに都度ログインして確認する手間が発生している。         | ご意見承りました。今後のシステム改善に向けて検討いたします。  |
| 4                   | 事業所番号のみの表示では送信元の特定が困難なケースがあるため、任意の事業所名表示を可能にほしい。            | 令和8年1月のバージョンアップにて既に対応を完了しております。   |
| 5                   | セキュリティ要件の高さに起因して、既存の代替手段（FAXやメール等）と比較して運用手順が複雑になっている。       | セキュリティ確保の観点から、現在の仕様を維持する予定です。   |
| 6                   | CSVデータの入出力が「事業所×サービス」単位のためファイル数が膨大になり、ファイル管理や送受信作業が煩雑である。   | 【ケアプランデータ連携を円滑に行うための業務改善のポイント集】に管理方法の例を掲載しておりますので参照ください。煩雑になってしまう点につきましては、今後のシステム改善に向けて検討いたします。 |
| 7                   | 直感的に操作しづらく、業務効率を下げるユーザーインターフェース（UI）設計となっている。                | 今後のシステム改善に向けて検討いたします。   |
| 8                   | 普及途上のため未導入事業所へのFAX対応等で二重業務が発生しており、長期無償化など強力なインセンティブ策が必要である。 | 令和8年度中までは無償での提供が確定しております。令和9年度以降につきましても無償化を継続できるよう、検討中です。                                       |
| 9                   | ログイン画面の構成（Webサイトへのリンクと入力欄の配置等）が分かりづらく、誤操作を誘発しやすい。           | ご意見承りました。今後のシステム改善に向けて検討いたします。  |
| 10                  | 大規模事業所などで複数事業所・サービスを管理する場合、送受信履歴が混在し、情報の把握や抽出が困難である。        | ご意見承りました。今後のシステム改善に向けて検討いたします。  |
| 11                  | 導入・未導入事業所が混在する現状では、月末月初の実績確認作業が二重化し、現場の大きな負担となっている。         | 国としてもシステムの普及促進に一層力を入れ、導入事業所の拡大を通じて、皆様の業務負担軽減につなげていきたいと考えています。                                   |
| 12                  | 各介護ソフトとの連携において仕様の解釈違いによるエラーが発生しており、サポートデスクの対応策も不十分である。      | 現在、順次対応を進めるとともに、各介護ソフトベンダーに対しても必要な改修や調整を依頼しています。  |
| 13                  | データ送信時の添付書類の紐付け・仕分け作業が手作業となるため、結果的に既存のFAX通信を選択せざるを得ない。      | 【ケアプランデータ連携を円滑に行うための業務改善のポイント集】に管理方法の例を掲載しておりますので参照ください。煩雑になってしまう点につきましては、今後のシステム改善に向けて検討いたします。 |
| 14                  | （No.1と同様）2段階認証を含むログインプロセスが業務の妨げとなっている。                      | セキュリティ確保の観点から、現在の仕様を維持する予定です。   |
| 15                  | （No.4と同様）事業所番号による管理機能では、今後の連携先増加時に識別や管理が困難になることが懸念される。      | 令和8年1月のバージョンアップにて既に対応を完了しております。   |
| 16                  | データ取込時に一部データ（加算や特定品目）が欠落する不具合があり、データの信頼性や利便性に課題がある。         | ソフトベンダーや国保中央会と連携し、原因究明と改善に努めてまいります。   |
| 17                  | CSV取込時のエラー（「データがありません」等）が頻発し、再作業の手間が大きな負担となっている。            | ソフトベンダーや国保中央会と連携し、原因究明と改善に努めてまいります。   |
| 18                  | 所定のデータフォルダ（予定・実績）の生成が不安定な場合があり、円滑なデータ取込に支障をきたしている。          | ソフトベンダーや国保中央会と連携し、原因究明と改善に努めてまいります。   |
| 19                  | （No.3と同様）受信通知機能が欠如しているため、業務処理にタイムラグが生じている。                  | ソフトベンダーや国保中央会と連携し、原因究明と改善に努めてまいります。   |
| 20                  | 取込データと書面データ間で名称（商品名等）の不一致が起こるケースがあり、手動でのデータ修正作業が発生している。     | ソフトベンダーや国保中央会と連携し、原因究明と改善に努めてまいります。   |
| 21                  | 受信データの取込時にファイル単位での展開操作が必要であり、一括処理機能の不足により作業工数が増大している。       | ご利用の介護ソフト側の仕様起因する可能性がありますので、ソフト提供元へご確認ください。   |
| 22                  | 画面上の操作ボタン（一括送信、新規作成等）の配置や表記が分かりづらい。                         | ご意見承りました。今後のシステム改善に向けて検討いたします。  |
| 23                  | システムの操作マニュアルへの導線が分かりづらく、自己解決が難しい。                           | 現在、ヘルプデスク公式サイトにて改善を加えた最新版マニュアルを公開していますので、ぜひご活用ください。今後もより分かりやすい案内となるよう、随時改善していきます。               |

＜設問1 まとめ＞ 使いにくいと感じる点の分析（全23件）

最も多いカテゴリは「外部連携・データ処理に関する仕様」と「GUI・操作性」に関する不満でした。

【多い意見ベスト3】

- ① **データの送受信・CSV取込等の作業が煩雑・エラーが多い**（7件 / 約30.4%）  
⇒ ファイル単位での処理やエラーの頻発により、結果的にFAX対応に戻ってしまうという意見が多数。
- ② **ログイン手順や画面UI（操作性）が直感的でない**（6件 / 約26.1%）  
⇒ 2段階認証の煩わしさや、各種ボタン・リンクの配置による誤操作の誘発。
- ③ **1端末での複数事業所・サービスの管理が困難**（4件 / 約17.4%）  
⇒ 端末ごとのインストール制限や、履歴が混在する仕様が実際の事務環境に合っていない。

## ◆ケアプランデータ連携システムの使い勝手に関する意見

| ＜設問2＞ 【O】使いやすいと感じる点 |  |
|---------------------|--|
| No.                 | 意見・内容                                      |
| 1                   | 操作マニュアルが整備されており、不明点が生じた際の自己解決がしやすい。        |
| 2                   | 従来の手段に比べ、基本的なデータの送受信作業自体は簡略化された。           |
| 3                   | 書類の郵送手配にかかる物理的な作業手間や、郵送費用の削減に繋がっている。       |
| 4                   | データ取込機能により、これまで手入力で行っていた実績入力業務の負担が軽減された。   |
| 5                   | 2段階認証等の導入により、機微情報を扱う上でのセキュリティ水準が担保されている。   |
| 6                   | 送信データの自動振分機能により、仕分けにかかる業務時間が大幅に短縮されている。    |
| 7                   | FAX送信や郵送準備の手間を省き、システム上で一括送信できる点が評価できる。     |
| 8                   | データ取込と同時にシステムへ実績が即時反映されるため、月末月初の業務効率が向上した。 |
| 9                   | データ取込時の情報の整合性が高く、修正の手間がかからない。（特定サービスを除く）   |
| 10                  | 初期導入時のハードルはあるものの、操作手順に慣れれば実用的なシステムである。     |

### ＜設問2 まとめ＞ 使いやすいと感じる点の分析（有効回答10件）

最も多いカテゴリーは圧倒的に「業務効率化・コスト削減効果」でした。  
導入が成功した部分では、確実なメリットを感じられています。

#### 【多い意見ベスト3】

- ① 郵送・FAX手配の削減や、実績手入力の省力化による業務効率の向上（5件 / 50.0%）  
⇒ 物理的な作業時間とコスト（郵送費等）の明確な削減が評価されています。
- ② 自動振分・一括送信などの 便利機能（2件 / 20.0%）  
⇒ システム特有の機能が業務短縮に直接貢献しているとの声。
- ③ 充実したマニュアルや高いセキュリティへの安心感（2件 / 20.0%）

◆ケアプランデータ連携システムの使い勝手に関する意見

| ＜設問3＞ 意見・要望（自由記述） |   |  |
|-------------------|---|--|
| No.               | 意見・内容   | 厚労省からのコメント   |
| 1                 | 将来的な情報基盤との統合等、明確なロードマップの提示と、早期普及に向けた強力な推進策（加算要件化や完全無償化等）を要望する。        | 今後のロードマップや推進策については、事務連絡等を通じて順次お示ししていく予定です。   |
| 2                 | 普及を促進しシステムのメリットを最大化するため、一時的なキャンペーンではなく恒久的な利用料の無償化を要望する。               | 令和8年度中までは無償での提供が確定しております。令和9年度以降につきましても無償化を継続できるよう、検討中です。                                  |
| 3                 | 大規模・複数事業所での運用に耐えうるよう、事業所別の履歴管理やサービス別のフィルタリング機能の実装を要望する。               | ご意見承りました。今後のシステム改善に向けて検討いたします。   |
| 4                 | 業務効率化のため、新着データのアラート（通知）機能の追加と、1端末で複数事業所のセッション（ログイン）を保持できる仕様への変更を要望する。 | ご意見を承りました。他の方からも同様のご意見をいただいております。今後のシステム改善における課題として検討を進めていきます。                             |
| 5                 | 厚労省や国保中央会が主導し、各介護ソフトベンダー間のインターフェース仕様の統一および指導を徹底してほしい。                 | ご意見を承りました。各ソフトベンダーと連携し、改善に努めていきます。   |
| 6                 | 業務効率向上のため、CSVデータだけでなくその他の添付書類についても自動振分機能の対象とする機能拡張を要望する。              | システム上は、その他の添付書類も自動振り分けが可能な仕様となっています。ご利用の介護ソフト側の設定等に起因する可能性がありますので、ソフト提供元へご確認ください。          |
| 7                 | システムのアップデートに伴い発生する各介護ソフトの改修・バージョンアップ費用に対する公的補助（事業所負担の軽減）を要望する。        | 課題として認識しており、いただいた要望は関係部門へ共有します。  |
| 8                 | 業界全体の人手不足解消のため、加算措置等を活用し、中小規模事業所へのシステム導入を国主導で強力に推進してほしい。              | ご意見のとおり、中小規模事業所への導入推進は業界全体の課題解決において重要であると認識しています。国としても引き続き普及施策を検討していきますので、本システムをご活用ください。   |
| 9                 | 連携先双方がシステムを導入して初めて効果を発揮するため、引き続き全事業所に対する強力な導入促進策を希望する。                | ご意見を承りました。連携のメリットを最大限に発揮するためには双方の導入が不可欠であると認識しています。国としても引き続き普及施策を検討していきますので、本システムをご活用ください。 |
| 10                | ユーザーのITリテラシーに依存しないよう、CSVデータの取込手順をより簡素化・直感的にほしい。                       | ご意見承りました。今後のシステム改善に向けて検討いたします。   |
| 11                | 作業時間短縮のため、複数事業所のデータ（CSV取込や書き出し等）を一括で処理できる機能を追加してほしい。                  | ご意見承りました。今後のシステム改善に向けて検討いたします。   |
| 12                | システムエラーや操作ミス等による取込失敗に備え、受信データを複数回再取込できる仕様に変更してほしい。                    | エラー発生時の再取込機能については、今後のバージョンアップで対応する予定です。今しばらくお待ちください。                                       |
| 13                | 事務職員が複数事業所を兼任する現場の実態に即し、1台の端末で複数事業所をシームレスに運用できることを基本仕様としてほしい。         | 令和8年12月にリリース予定のWEB版（Ver.4.1）にて対応する予定です。  |
| 14                | 連携先追加の負担を軽減するため、新規事業所の登録手順をより簡素で迅速に行えるよう改善してほしい。                      | 令和8年1月のバージョンアップにて既に対応を完了しております。ぜひご活用ください。  |
| 15                | 送信作業の効率化のため、要支援・要介護のデータを区分けせず一度に一括送信できる機能の実装を要望する。                    | ご意見を承りました。現在の仕様も含め、関係機関と確認・協議を行っていきます。   |
| 16                | 柔軟な業務体制を構築するため、1つの事業所アカウントを複数台の端末（複数担当者）で同時利用できる仕様を要望する。              | 令和8年12月にリリース予定のWEB版（Ver.4.1）にて対応する予定です。  |

＜設問3＞ 意見・要望の分析（全16件）

現場の運用実態に合わせた「機能改善要望」が過半数を占め、次いでシステムの普及率を危惧した「国への施策・補助要望」が続きました。

【多い意見ベスト3】

- ① 複数事業所の一括管理・一括処理機能の実装要望（6件 / 37.5%）  
⇒ 1端末での複数事業所ログイン保持、一括CSV処理、通知機能などの実務的な機能強化。
- ② 完全普及に向けた強力な施策（利用料無償化や加算要件化）の実施（4件 / 25.0%）  
⇒ 片方のみの導入では二重業務となるため、国主導で100%普及を目指す施策が求められています。
- ③ 介護ソフトベンダー間の仕様統一と費用補助（2件 / 12.5%）  
⇒ ソフト間の相性によるエラー解消のため、厚労省主導での仕様統一の徹底。