

第1回デジタル化検討会 議事メモ

令和7年7月14日(月)

開会

あいさつ 9:30~9:45

・千葉県

人材の確保が難しくなってきたっており、また相談事案が複雑化しているという状況の中で、円滑に相談支援を行っていくためには、デジタル化の力を活用していく必要があるだろうという認識のもと、この取り組みを開始した。

昨年度、事業を開始するにあたって、ターゲットとしては重層的支援体制整備事業とした。

昨年度は検討会を8回開催し、多機関協働事業者と中核地域生活支援センターの皆様にも参加していただいた。サービスデザインという考え方のもと、皆様のニーズや課題意識等を踏まえ、プロトタイプを開発したところ。

昨年度の段階では、まずは、相談支援機関の皆様の業務負担の軽減や支援の質の向上ということに着目し、人材育成については今後の検討課題として整理をしたが、人材育成や支援スキルの底上げといったご意見をいただいていた。デジタル行財政改革会議事務局に、この点について着目していただき、今年度は、TYPESに「AI等のデジタル技術を活用した福祉相談を担う相談支援員の人材育成」というのが設定された。我々としても、昨年度の議論でのニーズを踏まえ、応募をしようと思ったところ。

この会議の目的としている相談支援の負担軽減や支援の質の向上ということが、ひいては、住民の皆様が、その人らしく生活できることの実現につながるということになる。

また、この会議で議論していただくことで、皆様にとっても、気づきに繋がるようなこともあるかと思う。このため、楽しく、前向きに、意見を発言していただくとともに、色々な方の意見を聞いて、業務に役立てるという意識を持って取り組んでいただけたら幸いである。

・デジタル行財政改革会議事務局

昨年度担当していた前任者から、千葉県と関係市で現場の声を聞きながらシステムを開発したということに、大変感銘を受けたと伺っている。

私は、これまでは福祉の現場にいたことがないが、皆様の背中を少しでも押せるように、内閣官房としても、頑張っていきたいと思うので、引き続きよろしくお願いしたい。

・厚生労働省より

地域共生社会の推進及び福祉制度の推進に向けて多大なる御尽力をいただき、この場を借りて御礼申し上げます。

地域共生社会の推進に向けて、我々は包括的な支援体制整備を進めるところである。これは、平成29年、令和2年の社会福祉法の改正の中で行ってきて、近年では特に、人口減について、問題意識が高まっている。2050年においては、東京を除いて日本のほぼすべての都道府県で、人口が減ると言われている。

千葉県の場合、2020年に比べて90%ぐらいという推計データがあるが、千葉県は非常に広く、都市部とそうでない地方の差が激しい。

人口減について、地方自治体におかれましては、今後、対策を強化していこうというような認識を持っているところ。

その一環として、こうしたAI、デジタルを活用したシステムにより、少しでも負担が軽減されるのは良いことだと思う。

県から事業概要について説明 9:46~9:47

「重層的支援体制整備事業に係る相談記録プラットフォームのプロトタイプ開発」等により説明

検討会・WSの説明 9:48~9:55

「重層的支援体制整備事業に係るデジタル化検討会1」により説明

グループWS 9:56~11:55

多機関協働事業における人材育成に関する課題の抽出

<グループA>

・ 発言者

支援関係機関から繋がれる際に、期待しているものや課題感が異なることがある。

・ ファシリテーター

重層的支援体制整備事業の初任者研修はあるのか。

・ 発言者

分野ごとの初任者向けの研修はあるが、多機関協働事業の研修はない。

必要な分野を選んで受講しに行く必要があるが、範囲が難しい。

・ 発言者

多機関協働事業を実施するのは大変なので、研修があったらいいなと思う。

多機関協働事業としての役割、つなげる仕事であることに慣れるのに時間がかかる。

多機関協働事業は調整役だというマインドになる研修があるといい。

・ 発言者

新人でも社会資源などが把握できるように、イベントや研修を検討している。

・ ファシリテーター

こういったイベントか。

・ 発言者

お互いがこういった取り組みをしているかを把握できるようなイベントである。

・ ファシリテーター

昨年度、〇〇市でも、そういったイベントをやればという話をしていたと思うが、どうなったのか。

・ 発言者

近隣の市と集まって、情報共有の場を設けることができた。

・ 発言者

福祉の相談経験がなかったとしても、すぐに対応しなければいけないこともある。正解が分からないまま対応するのが不安。

・ ファシリテーター

これまで、驚いたことはあるか。

・ 発言者

こんなに切羽詰まった状態で相談にくるのかということがあった。

先輩がいないと、一旦帰ってもらったり、どこかに繋ぐこともあるが、それが正解かわからない。

・ 発言者

国の通知が難しい。わかりやすくしてほしい。

・ 発言者

関連する制度や法令をサポートしてくれる機能があると効率的になる。

・ 発言者

制度が複雑である。市がどのような制度を実施しているのかわからないこともある。

- ・ 発言者
どの程度のマニュアルが欲しいのか、みんなの視点が一致しているのか気になった。
- ・ 発言者
対応マニュアルを作る余裕がない。
- ・ ファシリテーター
マニュアルを作っているところはあるか。
- ・ 発言者
対応事例のサンプルのようなものはあるが、あまり役に立っていないかもしれない。
- ・ 発言者
フローがあり、市や社協の役割が示されており、参考にしている。
- ・ 発言者
緊急性、本人の判断能力など、逃してはいけない人の判断の目安はある。
- ・ ファシリテーター
どの程度のマニュアルが欲しいと思うか。
- ・ 発言者
立場にもよると思う。
- ・ 発言者
相談支援機関から事案受けるため、世帯の問題を俯瞰してみる、コミュニケーション、調整する力が必要。特定の分野を長くやってもあまり意味がないと思う。
- ・ ファシリテーター
直営で多機関協働事業を行う工夫はあるか。
- ・ 発言者
多機関協働事業の業務マニュアルはない。ヤングケアラーなど、特定の分野ごとのマニュアルがある。みんなで情報を更新していく、具体的な支援事例を追加していくりする。
- ・ 発言者

行政は異動が多い。市内には地域包括センターが13あるが、人によって対応が異なる。直営で多機関協働事業をやるのは大変だなと思う。

相談受けた時、ここに繋がればいいという感触が引き継げないまま異動してしまう。

・ 発言者

蓄積したものを残せるようなものがあるといい。

・ 発言者

ニーズのない方の相談も多く、対応に悩むことがある。

・ 発言者

会議でベテランしか意見が出ないが、ほかの団体はどうか。

・ 発言者

司会を輪番制にしたら、若手が発言をするようになった。

自信が持てないのをA I がサポートしてくれるといい。

・ 発言者

会議でどう進行するかということや、まとめ方が大事だと思う。

・ 発言者

それぞれの課が大切にしているところを把握することが大切だと思う。そこを押さえておくと会議がしやすくなる。

・ 発言者

判断するための情報がほしい。参考にするべきものがアップデートされているのかもわからない。

・ 発言者

自分は自信がないので自分だけで判断しないようにしている。みんなに相談して決める。

・ 発言者

最初にきた課題、情報に囚われがちになるので、A I によって視点を広げられるのではないかと。こんなパターンもあるというアドバイスがあったらいいと思う。

<グループB>

- ・ 発言者

経験が少ないと、関係機関に繋ぐだけになってしまう。

多機関協働事業者としての基本姿勢は経験をしていかないと醸成できない。

- ・ 発言者

関係機関と関係性を築き、部署間連携し、プラン作成を考えていく

- ・ 発言者

新任職員ではなくベテラン職員であっても関係機関との関係性の構築が難しい。

- ・ 発言者

関係機関に繋ぐだけでは効果的な支援はできない。介入しても相談者によっては、横やりと感じられる場合がある。介入の仕方やタイミングが難しい。

- ・ 発言者

情報収集が経験によって差が出る。

- ・ 発言者

相談者がなぜ今に至ったのかの生き方を把握していくことで解決する方法がある。解決に上手く繋がらない場合は担当者の変更や物理的に距離をとることもある。

- ・ 発言者

重層的支援会議に誰を呼べばいいのか分からず、判断に苦勞する。

- ・ 発言者

世帯全体の状況を理解するのが大事だが、経験が浅いと気づけない。

- ・ 発言者

初任者にありがちなのは、いち早く解決してあげようと一足飛びに解決策を求めてしまうことである。

- ・ 発言者

多機関協働事業の現状として人材が定着しづらく、また、新しい人が来ても活躍までには時間がかかる。

- ・ 発言者

多機関協働事業に関するマニュアルはない。背景としては文字化が難しいことが挙げられる。

制度はマニュアル化できるが、対話スキルや気づきの観点は相談事案ごとに違うため、伝える方法が分からない。

教科書的なところは AI でもいいが、先輩職員を見て、勉強していくしかないところを AI でどう拾うかが課題。

・ 発言者

「これを聞けばよい」という項目がある訳ではなく、話を聞きつつ先の展開を読んで必要となりそうな項目を聞いている。

業務の中で先輩職員のように必要な項目につなげられる「アンテナ」が立つようになりたいと新人に言われた。

・ 発言者

リスクになりそうな観点と、支援スパンを考えながら対応の優先順位を決めている。

・ 発言者

自分で組み立てられないから、プラン作成が一足飛びになってしまう。

プランを組み立てられる力が必要。思考プロセスを「見える化」することが重要。

・ 発言者

制度を使うだけが解決ではないため、それだけでないという観点を持つことが大事。

周りは A が課題だと思っていても、相談者にとっては B が課題と思っている、ということはある。

・ 発言者

本人が捉える世界と同じ視点から見ないと、相談者が課題と考える B は見えてこない。しかし、入り込まずにある程度客観的に見ることが大事。

解決してあげなきゃという心境ではなく、解決の手助けをしてあげるイメージ。

親が子供に諭すように相対するのではなく、親と親の相対でなければならない。

・ 発言者

短期間では解決しないという長期の見立てを入れてあげると、焦らずに本人の理解に繋がるのではないかと思う。

・ 発言者

多機関協働事業を理解してもらっていない事業者もいるので、それを理解いただかないと難しい部分もある。

・ 発言者

多機関協働事業で扱うべきかの判断に迷うことがあるため、AI で判断の一助をしてもらえると判断を決定する上でのきっかけになる。

・ 発言者

重層的支援体制整備事業は、個別分野では重ならないところを重層的支援体制整備事業によって重ねて、対応範囲を広げるのが目的である。実施していく中で過去事例と同様のやり方でできるものがあれば、多機関協働事業に毎回持ってこないで各分野で解決してほしい。

重層的支援体制整備事業が無くても同じような動きができることが目標。しかし、人事異動等で担当者が変わると重層的支援体制整備事業に依頼となってしまう。結果、毎年担当者が変わるタイミングで重層的支援体制整備事業を教える。

振り返り

<グループ A>

- ・ 経験年数に関わらず、ケースを俯瞰する力や調整する能力が大事であり、それを伸ばせるとよい。
- ・ 新しい制度などの情報のアップデートを AI でサポート出来たらよい。
- ・ 判断に自信がない場合は、個人で判断するよりチームで結論を出すことが大事であり、そのためには広い視点が大事である。
- ・ 小さい自治体は人数が少ないので、壁打ち的に AI を利用して多角的な視点を確保できるとよい。
- ・ 立場によって知りたい情報が違うため、必要なマニュアルが異なる。

<グループ B>

経験があればいいわけではなく、関係機関の業務内容・範囲を知っていることや、顔の見える関係が構築できていないと適切に連携できない。

業務のマニュアルがない。

経験が浅い職員は、短期的な支援策に飛びついてしまうが、ベテラン職員は長期的な視点で考えている。目の前の人を深く理解し、長い目で見ろべき。

異動などにより人材が定着しない。新人がすぐに活躍するのが難しい。

閉会（検討会終了）