

2025/7/14

重層的支援体制整備事業に係る デジタル化 検討会1報告書

2025/8/6 日立製作所

活動の背景

- 近年、福祉相談の内容は多様化・複雑化している一方、生産人口の減少により、福祉人材の確保が一層困難になっています。FY25事業では、相談記録プラットフォームに蓄積されるデータや生成AI等のデジタル技術を活用した人材育成の取組を先導的に検証します。

検討会①「多機関協働事業における人材育成の課題や取組みの現状分析」概要

- 人材育成に関する課題ポイントを可視化したExperience Tableをたたき台に、参加者の方々の感じている課題や工夫、要望をお聞きました。

7/14(月)	8/21(月)	9/18(木)			
検討会①(WS①) 人材育成に関する 課題分析	検討会②(WS②) 人材育成のための ユースケース検討	検討会③(WS③) AI活用に関する 検証計画共有	検討会④ 検証結果の中間報告	検討会⑤ 全国展開に向けたスキーム・ 今年度取り組みの課題共有	検討会⑥ 全国に向けた事業報告・ 操作体験会

デジタル化検討会①概要説明

タイムスケジュール

開始時間	時間目安	実施内容	担当
9:30		開会	千葉県
9:30	0:10	千葉県健康福祉部健康福祉指導課長からのご挨拶 デジタル行財政改革会議事務局からのご挨拶 厚生労働省からのご挨拶	
9:40	0:05	千葉県からの説明	千葉県
9:45	0:10	検討会・WSの目的共有	日立
9:55	0:15	アイスブレイク	日立
10:10	1:10	課題抽出WS（グループワーク）	日立
11:20	0:10	AIユースケースアイデア例ご紹介	日立
11:30	0:30	質疑応答・振り返り	日立
12:00		閉会	日立

デジタル化検討会①概要説明
課題抽出WS・討議フレーム



–これまでのインタビュー結果や弊社の知見を踏まえ、人材育成に関する課題を可視化したExperience Tableをたたき台に、**人材育成に関して、皆様が日々感じていらっしゃる課題・悩みをお教えてください！**
できることに絞ってしまうとアイデアが出づらくなるので、AIやITを意識しすぎずでokです！

検討会3回目までは
ワークショップ形式で
実施します！

業務 プロセス	包括的相談支援事業者 などからの連携	支援関係機関との調 重層的支援会議			
		相談受付	アセスメント	プラン作成	
		原則として本人に多機関協働事業の相談受付申込表を記入してもらい申込を得る	包括的相談支援事業者などに必要な情報収集を依頼し、収集した情報などをもとにインテーク・アセスメントシートにまとめる	支援関係機関間の円滑な連携体制のもと、アセスメントの結果を踏まえ、役割分担や支援の標・方向性を整理したプランを作成する	
昨年度ヒア リング/今年度ア ンケート結果(抜粋)	課題	支援が困難なケースを数多く扱う必要があるため関係機関が多く、それぞれに対し柔軟な対応が必要	経験年数にかかわらず十分な対応が求められるため経験の浅い方に向けた支援が必要	知見や経験が足りず判断に自信がない判断を後押ししてくれるような情報の不足	制度、類似事例、社会資源などの知見を増やしたいが情報が集約されておらず探すのが難しい
	ニーズ	そもそも支援が困難なケースが多機関にあがってくる	数人であっても対応に難航している状況がある	方針を決めるに悩んでいるという情報が不足しているため、調べ方がわからない	制度や社会資源の知見を得たいが、調べ方が不明
課題			新人のこころを導き、相談者さまへは必要のこころな支援を提供する	ある程度の課題整理ができているように感じられる	反応早く、適切なアドバイスがほしい
	AIによる解決 アイデア例	包括的相談支援事業者からの相談内容をもとに、不足している観点や他機関への連携すべき情報を引き出すための訓練をサポート			
		包括的相談支援事業者が把握している事業状況を引き出すための質問観点的アイデア出しをサポート		支援方針の整理に向け、社会資源	
		重層的支援会議で参加者から意見や知見を引き出すための質問観点的アイ			

デジタル化検討会①議論サマリ

グループA議論サマリ

支援関係機関との連携のための調整力・俯瞰力を育成する必要がある



- 相談支援から挙がってくる事例に対して、支援関係機関との調整やケースを俯瞰的に見る力が必要
- 各分野から意見を収集しまとめる会議では、空気感や進行が重要になるが、育成が難しい
- 多機関協働事業者としての役割、つなげる仕事であることに慣れるまで時間がかかる。

マニュアルや研修に落とし込めない部分も多く、整備や活用が難しい



- 各分野ごとの初任者研修はあるが、多機関の初任者研修はない。必要な分野を選んで受けに行く必要があるが、範囲が難しい
- 日々の業務が忙しくマニュアルを作る時間がない
- マニュアルは欲しいが、どの粒度のマニュアルを整備すべきなのか？その認識が全員の間で一致しているのかが不明

経験が少ないとなかなか自信を持てないため、自主性を育成する必要がある



- 得意分野を持っているが、得意分野以外、経験していない分野に自信が持てない
- ベテランの意見に従いがちに感じる。考える力や主体性をどう育てるかが課題
- 会議でベテランからの発言が多くなる状況になってしまう
- 異動してきたばかりで福祉の相談経験や専門知識がなかったとしても、すぐに業務を進めなくてはならない

制度が難解で理解に時間がかかる



- 文章が難しく、文章量も多いので全部読み込むことが困難（例：自立支援だけでも分厚い冊子）
- 新しい制度ができて内容の理解に時間がかかる。AIでサポートしてほしい

デジタル化検討会①議論サマリ

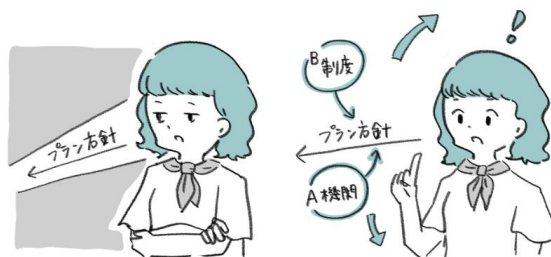
グループA議論サマリ

最新の制度や社会資源の
状況把握が難しい



- 新しい制度をレコメンドしてほしい（例：移住サポート支援活用など）
- 最新の制度の把握が難しく、また、適用できそうな制度を見つけても、適用できるのか、できないのかすら分からないこともある。まずは読み進めて理解するしかない状況
- 資料が古いこともある

視点が凝り固まることで
支援や連携の質に影響してしまう



- 中には一人二人の職場もあり、議論の際に視点が凝り固まりがちなので、壁打ち的にAIを活用して多角的な視点を確保できると良い
- その人の価値観によって見立てが変わることがある
- 最初のプラン方針にとらわれてしまいがち。こんなパターンもあるのでは？と視点を広げてもらいたい

連携のために必要な各機関の情報や
認識の共有が必要



- 支援関係機関が「何を大切にしているか」を把握できると会議が円滑に進めやすい
- ニーズに応じた「つなぎ先のイメージ」が各人の中に蓄積されているが、人事異動によって失われてしまう
- 事業所数が多く、それぞれの場所ですべてに対応できるのか把握が難しい。システムで補完してほしい
- 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。支援関係機関の視点を考えることも必要

デジタル化検討会①議論サマリ

グループB議論サマリ

支援関係機関との連携が難しい



- 経験年数が浅いと、関係機関のネットワークが繋がりにくい
- 経験の浅い職員は、支援関係機関を知っていても具体的な現場支援の内容を知らないため、調整役となるだけの情報を持てていない
- 経験者であっても連携機関との関係性構築は難しい。
- 調整に必要な知識をインプットする方法が、現状「経験を積むこと」しかない
- 多機関協働事業者と支援関係機関との業務の範囲が難しい
- 支援関係機関間の関係性や位置づけの理解が重要になるため、人間関係構築の経験が重要になってくる

マニュアルだけでは、対話スキルの知見や対応の姿勢もカバーしきれない



- マニュアルがない
- 社会資源のみならず、庁内の役割なども知っておく必要がある
- 対話のスキルは特にマニュアル化が難しい
- 新人からするとマニュアルがないと不安だろうが、マニュアルがあるといいわけでもない。ケースを理解しようとする姿勢が重要

経験・スキルの差により、深堀の深さや支援の繋ぎに差が出てしまう



- アセスメントの視点が経験によって異なってしまう
- アセスメント時は様々な分野での知識や経験が広く求められるが、情報収集に不足が生じることがある
- 点の支援や制度を線にしていけるスキルが必要
- 経験の浅い職員は制度に関する基礎知識や事業内容への理解が浅い状態で対応に追われている
- 経験が少ない職員は判断に自信が持てず、苦しくなってしまう

デジタル化検討会①議論サマリ

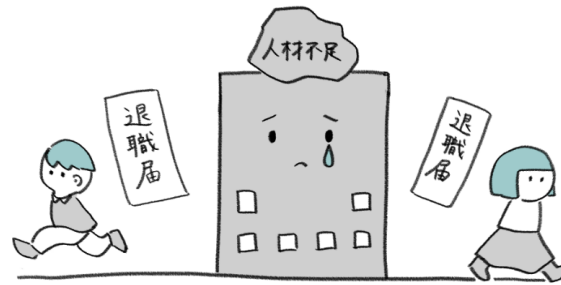
グループB議論サマリ

経験年数が浅いとすぐに結果を求めてしまい、長期で考えられない



- 経験年数が浅いと、解決策を出さねばならないと焦ってしまい、一足飛びに答えを求めてしまうが、ベテランは長期的な視点で考えている
- 事案を理解しようとする姿勢が重要。経験が浅いとこの姿勢ができず、繋ぐことが目的になってしまうことも
- 「このケースは5年がかりだよ」など長期にわたることを助言してあげると、新人が考えなおせる

福祉人材が定着しない



- 若手の職員への教育が不足しているためか、人材が定着しない。
- 異動により人材が定着しない