

第2回デジタル化検討会 議事メモ

令和7年8月21日(木)

開会

あいさつ 13:30～13:35

・千葉県

本日は、大変お忙しい中、第2回重層的支援体制整備事業に係るデジタル化検討会にご出席いただき、誠にありがとうございます。

今年度は、「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」として、多機関協働事業者の人材育成に資するデータ活用の取組の検討等を行うという事業を行っているところです。

7月14日に開催いたしました第1回検討会においては、「人材育成に関する課題分析」としまして、構成員間で、複数の関係機関の調整役を担う多機関協働事業における人材育成の取組を共有し、現状の人材育成についての課題を議論するという目的で開催しました。この第1回検討会の概要につきましては、先日、報告書として整理し、メールで送付させていただいたところです。

本日は、この第1回検討会の議論を踏まえ、「人材育成のためのユースケース検討」としまして、多機関協働事業における人材育成の課題に対し、デジタル化により解決できる複数のユースケース案について、有用性や実現可能性について意見交換を実施していただきたいと思います。前回の検討会と同様、構成員の皆様方には活発な御議論を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

WSの概要説明 13:35～13:50

「重層的支援体制整備事業に係るデジタル化検討会2」により説明

- ・ユースケースA：支援関係機関等が把握している事案状況を引き出すための質問観点のアイデア出しをサポート
- ・ユースケースB：ケースの概要情報をもとに、支援方針のアイデア出しをサポート
- ・ユースケースC：支援方針の整理に向け、社会資源・制度に関する知見を深めるためのサポート
- ・ユースケースD：ケースの概要情報をもとに類似事例を提示し、事案への向き合い方をサポート
- ・ユースケースE：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のアイデア出しをサポート
- ・ユースケースF：シナリオに沿ったアセスメント等の訓練をロールプレイでサポート

グループWS 13:50～16:00

ユースケース案について議論

<グループA>

1回目投票結果（1人2票）

ユースケース A：2 票、ユースケース B：1 票、ユースケース C：2 票、
ユースケース D：5 票、ユースケース E：1 票、ユースケース F：3 票

ユースケース A について

- ・ 発言者

多機関協働事業者として関係機関から必要な情報を得るために、機械的に質問建てして、この項目を埋めればいいというものを受け取るイメージだった。

- ・ 日立補足

多機関協働事業者が支援機関から相談を受ける際に、多機関協働事業者の観点で、こういった質問をしたほうがいいのかというアドバイスをするイメージである。

- ・ 発言者

AI がサポートしてくれた内容を、多機関協働事業者が支援機関にヒアリングするということか。

- ・ 日立補足

想定としてはそのとおり。

- ・ 発言者

支援関係機関が情報を集約する段階で AI のサポートがあれば、多機関協働事業者に充実した情報が来ると思った。二度手間もなくなる。

- ・ 発言者

自分の市でも独自のシートを作成しており、その項目を埋めてもらう。シートの情報が少ないことがあるので、相談を受けているときに AI がそばにいて、こういう観点が不足しているのではないですか、というサポートをしてもらえれるといい。

- ・ 発言者

バーチャルマネージャーみたいなイメージかと思う。

ユースケース B について

- ・ 発言者

この方針で行く、というアイデアをもって業務を行っており、相談者の思いと、AI による自分では思いつかない支援方針を参考にすれば、重層的支援会議も良い会議になるのではないかと。会議にかける前の準備の時にあるといい。

ユースケースCについて

- ・ 発言者

支援機関の業務の範疇がわからないことがあるので、サポートしてもらえるといい。支援機関にお願いする際に、ある程度知識を得ておくためのサポートがあるとありがたい。深い関係がある機関との連携に近い対応ができるのではないかなと思う。

- ・ 発言者

一定の制度の理解が必要なため、そこをサポートしてもらえるとありがたい。社会資源は変化し続けるので、全て頭に入れるのは難しい。

- ・ ファシリテーター

どういうタイミングで使いたいかな。

- ・ 発言者

支援方針を立てるときに使いたい。

ユースケースDについて

- ・ 発言者

類似事例があれば、それを参考に対応できる。さらにそこから広げることできる。

- ・ 発言者

自分が初任のとき何を知りたいかと考えると、同じような人たちにどのような支援プランを立てたか、どんな支援機関と連携したかがわかれば、自分の考え方を組み立てるときに役立つと思った。

- ・ 発言者

社会資源やアセスメントといった個別の視点ではなく、事例という物語の中でなら、生きた情報として活用しやすいのではないかなと思う。

- ・ ファシリテーター

生きた情報というのは、こういう支援をしたという、事案がお話（ストーリー）としてあるということ。ストーリーとしてあると、社会資源や質問の投げかけ方が情報として生きてくるということを理解した。

- ・ 発言者

類似事例があると、ここまでやっていいと安心できる。若い人にはモデルがないので、参考があるといいのではないかな。

- ・ 発言者

今まさに多機関協働事業で事例集を作成している。多機関協働事業者に相談をするという考えが、支援機関になかったので、重層的支援体制整備事業の制度を理解してもらうために始めた。支援機関のために作ったが、行政側も説明資料として使っている。

ユースケース E について

- ・ 発言者

議事録を作らなくていいように、Zoom でハイブリット会議をした際、一般的に使用されている生成 AI を使用したが、次回会議のテーマや課題も出してくれて、会議がまとまった。そういったことができると手間がなくなりうれしい。

ユースケース F について

- ・ 発言者

相談者も支援機関も含めて、いろんなキャラクターを立てて会話をするのは、勉強になると思う。会話の練習になる。

- ・ 発言者

学生時代のとき一番勉強になったのがロールプレイだった。上手な人の言い回しなどを見るのも勉強になる。使い方は難しいが、経験として学べるのは大きい。

- ・ ファシリテーター

使うタイミングはあるか。時間を確保するのが難しいかと思ったのだが。

- ・ 発言者

勉強会のようなものがあるので、そこで、こういう結果が出たというのを共有出来たらおもしろいと思った。

- ・ 発言者

業務中はできないが、自信をつけるための時間を作らなくてはいけないと思うので、自己研鑽の時間で使うイメージをした。

- ・ 発言者

地区社協の相談窓口で利用できるとおもしろいと思った。

全体を通して

- ・ ファシリテーター

ほかにも思いついたユースケースがあれば挙げてほしい。

・ 発言者

観察という観点がある。例えば相談者が「大丈夫です」と、笑いながら答えているのか、泣きながら答えているのかといった観点。それをどこに組み込むか。

・ ファシリテーター

相談者の様子や雰囲気も情報として挙がってきてほしいということか。

・ 発言者

本人と支援機関のニーズにギャップがあったりもする。

・ 発言者

そういったケースが多機関協働事業には多いのではないかと思います。

・ 発言者

同じ事案でも聞き方を変えることで変わってくることもあるので、対応の換え方のサポートがあるといい。

・ 発言者

きっと違うであろう答えでも、相談者がそう言い張るのであれば、アセスメント情報として意味のある情報なので、それを記録しておいてくださいというアシストがほしい。

・ 発言者

文字の書き方、表情、声の調子といった言葉にならないことを、アシストできるといい。

・ 発言者

ユースケース C について、人材育成から離れるかもしれないが、社会資源から事例を引っ張ることができたり、条件を入力した際に社会資源が出てくると便利だと思った。

・ 発言者

今の話は地域づくりに使えると思った。

・ 発言者

議事要旨を AI が作成してくれれば、会議のメンバーを減らすことができる。

・ 発言者

AI は客観的だと思うので、議論が過熱したときの冷やし玉のような、客観的な存在として AI がいてくれると会議が進むのではないかな。

・ 発言者

支援方針を立てる際、事前に複数の想定をする必要があるが難しい。そういったサポートをしてくれるとありがたいのではないかな。

・ 発言者

ユースケース F は音声进行想定しているのかな。

・ 日立補足

打ち込みを想定している。音声も技術的にできないわけではない。ニーズがあることは把握した。

・ 発言者

投票するのにな、ユースケース E はアイデア出しのみなのか、議事要旨のサポートも含めるのかな。

・ ファシリテーター

アイデア出しのみとして、議事要旨等のサポートを追加のユースケース案として別に挙げる。

2 回目投票結果（1 人 2 票）

ユースケース A：0 票、ユースケース B：2 票、ユースケース C：2 票、
ユースケース D：5 票、ユースケース E：0 票、ユースケース F：3 票、
追加案：2 票

<グループ B>

1 回目投票結果（1 人 2 票）

ユースケース A：5 票、ユースケース B：1 票、ユースケース C：1 票、
ユースケース D：3 票、ユースケース E：4 票、ユースケース F：2 票

ユースケース A について

・ 発言者

職員からどうアセスメントしたらよいかと聞かれることがある。自分もケースを持っている中でなかなか聞く時間がない。ある程度 AI でこういう結果だが、どうかと

というのがあり、相談を受ける時間が短縮できる。また、聞く側のストレスも緩和できる。

・ 発言者

支援機関から相談を聞いて持ち帰って協議するときに、概要のどの項目がアセスメントで重要か思いつかないことがあるので、AI でサポートしてくれるとありがたい。また、アセスメントした後に見落としがないか見てほしい。

経験が長い人に相談できるのが一番だが、なかなか聞けない。ちょっとしたことを気軽に聞けるといい。

・ 発言者

様々な機関から相談が来るが、アセスメントがバラバラであり、漏れているところを更に聞かなければならない。AI が「こういう事例でこういう質問してください」と出してくれれば、漏れがなくなり、後からまた聞くことがなくなると思う。

AI の回答があれば、それに沿って質問ができるのかなと思う。

・ 発言者

去年も複雑なケースだから重層的支援会議をしてほしいと電話があったが、情報が不足していると言われていたことがあった。各部署の観点のアセスメントが必要というのがわかれば、重層的支援会議に誰を呼ぶかの判断材料も分かる。

・ 発言者

中核地域生活支援センターとして様々な機関から、どうしたらよいかという相談が来る。部下から受けた内容を伝達されるが、スタッフが受ける段階で、もう少しここを聞き出せばいいなということがある。場数を踏めば聞き出せるようになると思うが、AI で効率化できるとよい。内容によっては、全部を網羅的に聞きなさいというよりは、「この観点とこの観点だからもう少し詳しく聞いてほしい」といった、ここを突っ込んで聞く、ということが見えてくるといい。

どうやって聞けばよいか聞かれるので、聞き方のコツが見えてくるとよい。

ユースケース B と C（と D）について

・ 発言者

多機関協働事業者ではないが、ユースケース B、C、D に共通したイメージがあり、プランを立てるときや支援会議を行う時に、生成 AI にケースを入力した際に、「こういう制度もありますよ」や「過去に類似事例でやっていた事例もありますよ」といった別観点からのアイデアをもらえるサポートがあるといい。新人として入って来た時に前提知識がないので、アドバイスがあれば色々なパターンとして方針が立てられると思う。

ケースを入力したら使える制度が出てくると楽だが、育成と考えると、まず自分で考えて入力して、AI に別の観点を出してもらうのが良いと思う。

ユースケース D について

- ・ 発言者

育成として考えた時に、新人は上司に聞きづらい。「私たちの時はこうだった」といわれても、その人の考えとずれていることがあるので、AI の方がやり易いと思った。類似事例があれば、ここが似てるのでこうやってもいいなと思えるので助かる。書類で調べるのは大変なので、一つのアイデアとしてあるといい。

- ・ 発言者

我々の方にあがる相談はわずかだが、近しい相談や、その相談における判断基準を確認するのに時間がかかるので、類似事例がすぐに出てくると時間が短縮できる。

- ・ 発言者

人材育成という観点で考えた時、自分で考える余地を残せるもので選んだ。ユースケース D は過去の事例を見ながら自分で考えることができる。AI に頼ってしまうと、人とのコミュニケーションが減ってしまうと思った。類似事例であれば、同僚等に聞ける余地は残せる。人との関係性を考えた時にユースケース D かと考えた。

ユースケース E について

- ・ 発言者

多機関協働事業は、他の機関からはみ出しているところをすり合わせる場だと思う。オフィシャルである程度分かるが、自治体ごとに使用している制度等に違いがあり、また、多様であるため事前に知っている武器になる。各機関で、はみ出して対応できる部分を AI 側に教えてもらえたら、相手の機関と交渉できるようになる。

- ・ 発言者

重層的支援会議をまだやったことないのでユースケース E を選んだ。各機関が持っている武器（強み）が分かると助かると感じた。

- ・ 発言者

事前にアドバイスがもらえたら武器になる。支援会議は、重層的支援会議と同じ会議体でやっているなので、そこでも生かせるのではと思った。

- ・ 発言者

多機関協働事業では、誰もが難しいケースを扱っているかと思う。終着点を決められず行き詰ってしまうことがあるので、第三者的な視点でアドバイスもらえると、場面転換ができて良い。

ユースケース F について

- ・ 発言者

自分で考えることに加え、グループでも使えると思った。画面で映してロールプレイのやり取りを複数で聞いて、周りと意見を交わすことに応用できないか。事例検討会などで、きっかけとしてみんなで検討するのも面白い。

- ・ 発言者

こういったロールプレイを、通常の OJT の中でやっているの、私ではなく AI がそういうことをやってくれたらいいと思った。人材育成においては、ミニロールプレイが日常でよくあるので、「こういう準備をしてから電話をかけるんだよ」と伝えたい。

全体を通して

- ・ 発言者

ユースケース A が魅力的だなと思ったが、人によっては、表示された通りに聞く職員もいるのではないかと。相手の声の調子などによって、察して対応する必要がある。一辺倒になる怖さがある。

- ・ 発言者

ユースケース D について、短絡的になってしまうのは怖いので、単に真似して終わりにならないよう注意点を示したい。

ユースケース B について、考えさせるのは必要。アセスメントや支援方針と支援内容が混同されがちになるので、しっかり分けられるといい。手段と目的が入れ違ってしまうことがよくある。

- ・ 発言者

全て AI に頼るのは人材育成にならない。全部 AI でできるが、頼った先に個人のスキルとして何が残るのかとも感じた。

- ・ 発言者

気づきを与えられるような AI になるといい。

- ・ 発言者

重層的支援会議や支援会議を行う上で、進め方が難しい。司会進行の立場として、質問だけではなく、会議を進めるアイデアが支援機関ごとにあるといい。

2 回目投票結果（1 人 2 票）

ユースケース A：6 票、ユースケース B：0 票、ユースケース C：0 票、
ユースケース D：4 票、ユースケース E：2 票、ユースケース F：4 票

・ 発言者

多角的視点を身に着けることに立ち返り、ユースケース A に変更した。色々な意見を聞いて、どう生かすかは人次第だと思った。

・ 発言者

もともとユースケース B と C だったが、人材育成の観点で考えると、ユースケース D があった方が自分で考える余地があり良いと思った。

・ 発言者

最初はユースケース A と E にしたが、育成される側は、会議の司会をやることはあまりないため、類似事例を探すのは大変なのでユースケース D にした。

・ 発言者

電話をかけるときに、何の準備もせずにかける人がいるので訓練するのがいいと感じた。やり取りをして、勉強して実際に使えるのがいいと思った。

振り返り

<グループ A>

・ 1 回目投票では、ユースケース D が 5 票で 1 位、ユースケース F が 3 票で 2 位、ユースケース A とユースケース C が 2 票で 3 位だった。

・ グループ A では、全体的にユースケース D の類似事例の活用に票が集まった。ユースケース A について、相談者のテキスト情報とは別に、観察で得られる状態に関する情報を取りこぼさないようなアシストをしてほしいという意見があった。また、聞き方についても、色々な聞き方があるので、聞き方のアドバイスがほしいという意見があった。

・ ユースケース B について、自分では思いつかない多角的な視点が必要だという意見や、アセスメントを立てるとき幅を持って仮説を立てることが大切、相談者本人の希望に寄り添ったプランを立てることが大事という意見があった。

・ ユースケース C について、制度から事例を引っ張って来たり、逆に、この事例ではこの制度を使いました、という社会資源と事例を行き来して活用したいという意見があった。

- ・ユースケース D について、事例は 1 つのストーリーであるという話があり、社会資源や制度は単独でも活用しきれないので、事例を 1 つのストーリーとしてみて、その中から過去事例として積み上げたものを活用したいという意見があった。
- ・ユースケース E について、会議の中で客観的な視点を、AI にもたらししてほしいという意見が出た。
- ・ユースケース F について、職種によって色があるので、色んなキャラクターの人の対話を練習するために活用したいという意見があった。
- ・グループ A では、新しいユースケース案が出てきた。ユースケース E に関連するが、議事要旨などの作成を AI にサポートしてほしいという意見が出た。また、会議を回す際に、AI に考えてもらえると、新人はやりやすくなるのではないかという意見もあった。
- ・2 回目の投票では、1 位がユースケース D、2 位がユースケース F、3 位がユースケース B とユースケース C と新しいユースケース案という結果となった。

<グループ B>

- ・1 回目投票では、ユースケース A が 5 票で 1 位。ユースケース E が 4 票で 2 位。ユースケース D が 3 票で 3 位だった。
- ・1 位のユースケース A については、関係機関によってアセスメント方法も記録も異なり、足りていないところがある。情報が足りていないと会議が開けないこともあるので、アセスメントが 1 番大事であるという意見が多く出た。また、新人がベテランに質問したいと思っても、ベテランが忙しくて捕まらないこともあるので、そこを AI がサポートしてくれるとうれしいという意見があった。
- ・同率のユースケース E について、重層的支援会議が一番大変だという意見が出た。話が停滞して進まない、1 つの議題で時間が過ぎてしまう、といったことがあるが、その中で話を前に進めるための切り札を、AI を利用して見つけることができたとうれしいという意見があった。
- ・2 位のユースケース D について、人が考えられる余白を取っておけるようなユースケースが良いという意見が多かった。また、今は人力で類似事例を探しているが、AI を使ったらより楽になるという意見が出た。
- ・3 位のユースケース F について、既にロールプレイで訓練をしている機関があり、それを AI がやってくれると良いという意見があった。また、関係機関と会話をする前に、その準備をするためにロールプレイで訓練したいという意見があった。
- ・2 回目の投票では、1 位がユースケース A、2 位がユースケース D とユースケース F、3 位がユースケース E という結果となった。

閉会（検討会終了）