

HITACHI

2025/8/21

重層的支援体制整備事業に係るデジタル化 検討会2

重層的支援に対する研修体制の課題

業務内容をマニュアル化しづらく
後輩に伝えることが難しい

支援業務には多種多様な知識が必要だが
そのための研修や経験を積む機会が少ない

自分が見て学んで
覚えたことを、
言葉にして後輩に
伝えるのが難しい

業務内容の
マニュアル化が
難しい

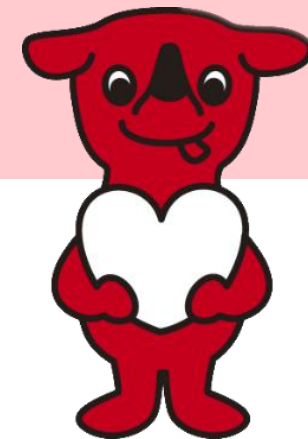
把握しておくべき
ことが膨大で、マ
ニュアルだけでは
対応しきれない

職員の異動等によ
り、これまで積み
重ねたものが活か
されていない

市役所内の業務経
験だけで重層を円
滑に実施する知識
・経験を重ねるこ
とが難しい

個々のスキルにば
らつきがある。AI
を活用し、スキル
の底上げや平準化
に繋げたい

デジタル化検討会の留意事項とお願い



チーバくん

- 本検討会は、参加いただいた皆様の自由闊達な議論を促進する必要があり、個々のケースや個人に関する情報に言及することもあり得るため、原則非公開とします。
ただし、会議結果の概要については発言者が特定できないよう配慮した上で、後日、県HPにて公表しますのでご了承ください。
- 検討会の写真撮影は、内部報告等以外での使用をご遠慮ください。
- 水分補給は自由に行っていただいて差し支えありません。
- 今後のシステム開発の中で、各市に個別にお声がけさせていただく場合もありますので、その際はお手数ですが可能な限りご協力をお願いします。
- 本検討会では、幅広い御意見をいただきたいため、ぜひ積極的なご発言をお願いします！

検討会第2回 目的・議論内容

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。

第2回のデジタル化検討会では、検討会①での人材育成の課題やニーズを踏まえ、デジタル化の方向性と実現にあたっての課題を議論するワークショップ(WS)を実施します。

【ユースケース議論WS】

検討会①にて挙げられた課題・ニーズから、【多機関協働事業者として必要な能力】【その能力を育成・補佐するためのユースケース】を議論ボードに記載しています。本日の検討会では、皆様からのご意見や追加ニーズなどをお聞かせください。

検討会スケジュール

7/14(月)

検討会①(WS①)
人材育成に関する
課題分析

8/21(木)

検討会②(WS②)
人材育成のための
ユースケース検討

9/18(木)

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

第2回デジタル化検討会 実施概要

- 時期：8/21(木)13:30-16:30 3時間
- 場所：千葉県教育会館 608会議室/304室

グループA

グループB

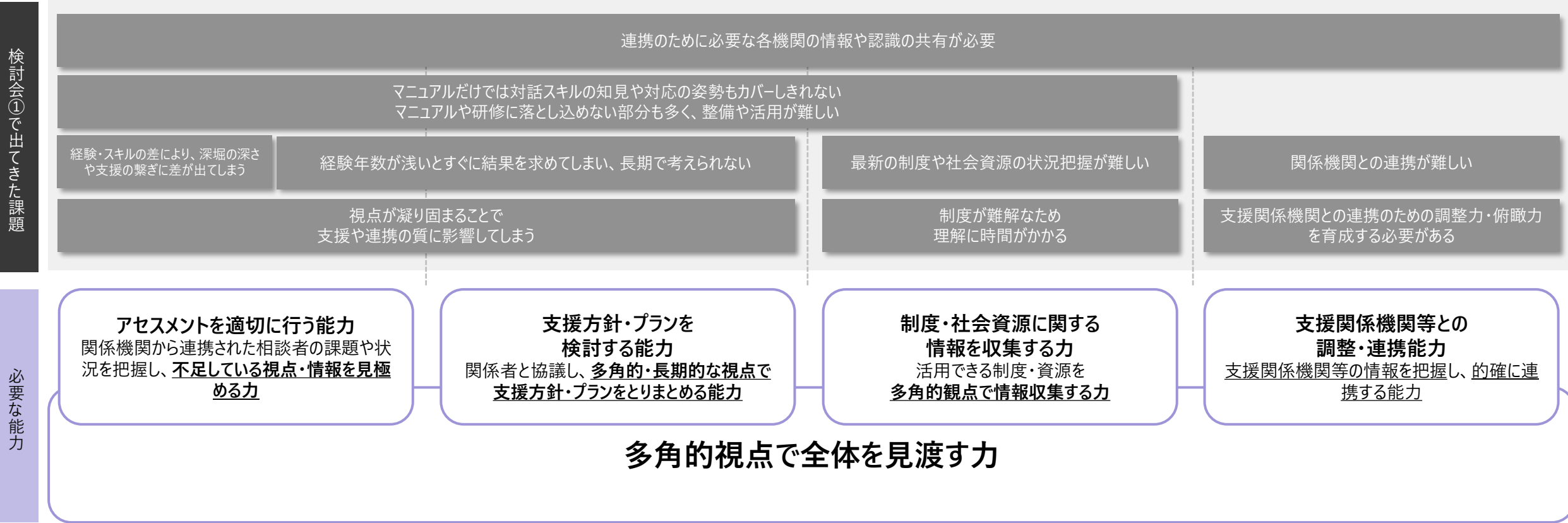
参加者名は非公開

タイムスケジュール

開始時間	時間目安	実施内容		担当
13:30	0:10	開会・挨拶	全体	千葉県
13:40	0:10	WS概要説明	全体	
13:50	0:05	移動		
13:55	0:15	アイスブレイク	グループ討議	日立
14:10	1:20	WS(最初と最後に投票)	グループ討議	日立
15:30	0:15	移動・休憩		
15:45	0:20	議論結果共有	全体	日立
16:05	0:30	質疑応答、ふり返しその他ご連絡	全体	千葉県・日立
16:35	0:05	千葉県 健康福祉部健康福祉指導課長 ご挨拶 デジタル行財政改革会議事務局 名越参事官ご挨拶 厚生労働省 梁瀬さんご挨拶 (オンライン) 次回告知、その他ご案内	全体	千葉県・デジ行・厚労省・日立
16:40		閉会		

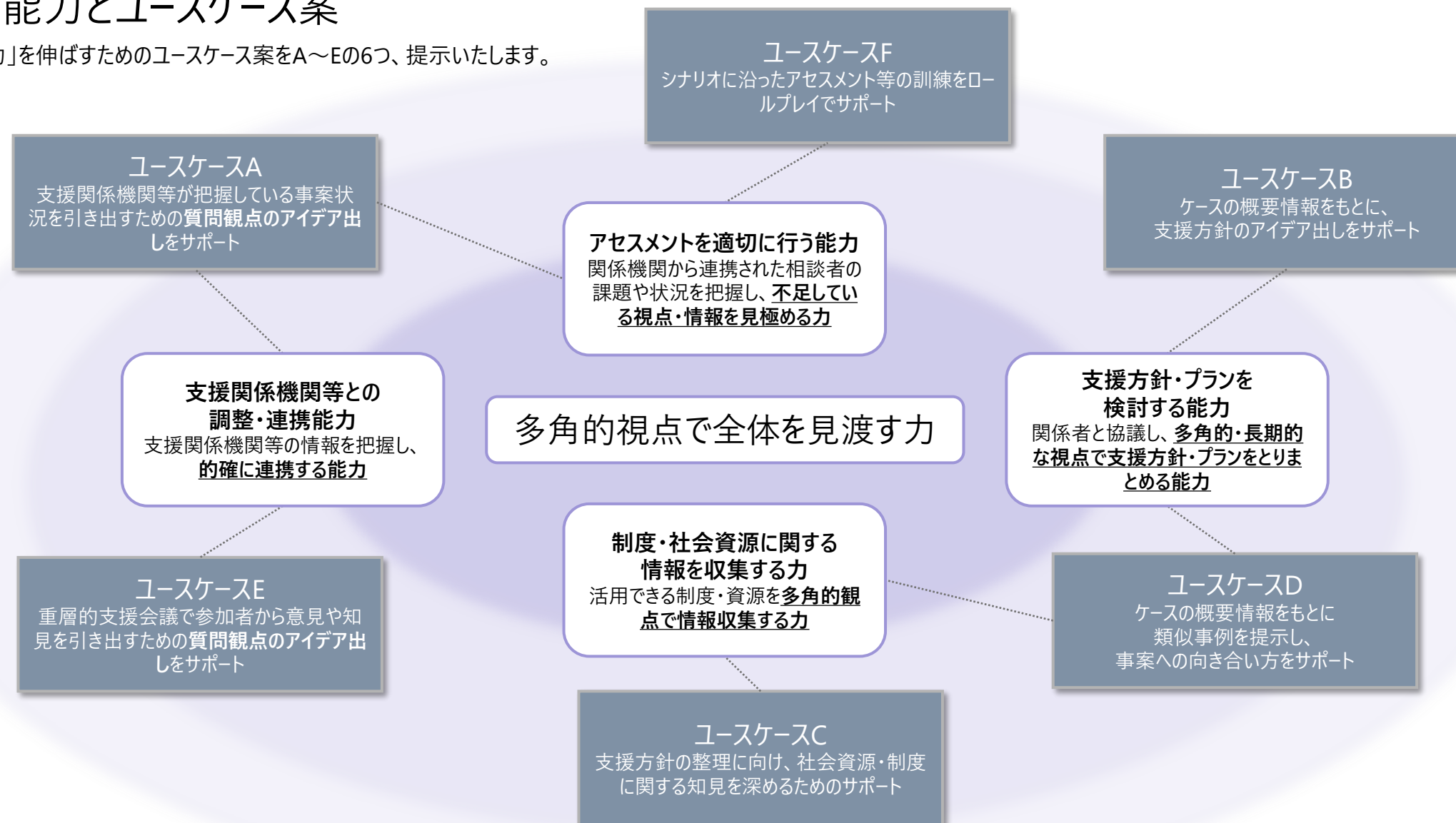
多機関協働事業者として必要な能力

検討会①で上がった意見を、人材育成の観点で課題を整理し、多機関協働事業者として必要な能力を定義しました。
多機関協働事業は複雑化・複合化した課題を扱うため、相談者の状況を**多角的に捉えて**、1機関では不足するスキルや情報が何かを判断し、**的確に支援関係機関等に繋いでいく**必要があります。『**先入観にとらわれず、多角的な視点で全体を見渡す**』ことは、初心者だけでなく、ベテランであっても難しいというご意見も挙がりました。



必要な能力とユースケース案

「必要な能力」を伸ばすためのユースケース案をA～Eの6つ、提示いたします。



デジタル化検討会②-ユースケース案

ユースケース案ご説明

HITACHI



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 <u>質問観点</u> のアイデア出しをサポート	B： ケースの概要情報をもとに、 <u>支援方針</u> のアイデア出しをサポート	C： 支援方針の整理に向け、 <u>社会資源・制度</u> に関する知見を深めるためのサポート	D： ケースの概要情報をもとに <u>類似事例</u> を提示し、事案への向き合い方をサポート	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 <u>質問観点</u> のアイデア出しをサポート	F： シナリオに沿ったアセスメント等の訓練を <u>ロールプレイ</u> でサポート
想定場面	支援機関から相談者や世帯の課題を聞いたが、より様々な観点で状況を深堀したい。	支援機関と一緒にどのような支援方針を立てればよいか考えたい。	利用できる制度や社会資源を案内してほしい。	どのような支援方針を立てればよいか、参考ケースが知りたい。	重層的支援会議での意見交換を活性化したい。	支援機関に色々質問し、情報を引き出すためのロールプレイをしたい。
使い方	問いかけ案を提示してくれる。 「以下の観点でアセスメントを進めるとよいでしょう...」	支援方針を教えてくれる。 「緊急性が高いと感じられるため、まずは相談者の安全確保を最優先に考える必要があります...」	制度や社会資源を教えてくれる。 「DVの場合、相談窓口として配偶者暴力相談支援センターや、一次避難先としてシェルターがあります...」	類似事例を提示してくれる。 「このケースに近いものに...があり、...の支援を提供しました」	問いかけ案を提示してくれる。 「以下の観点で会議を進めるとよいでしょう...」	生成AIが関係機関の支援員になりきってくれ、ケースに対する会話ができる。 「相談者は息子のいるベトナム人女性で、夫からDV被害を受けています...」 「その場合は...」



Cが一番気になる！

Aのユースケースは
こんな風に使いたい！

1 投票

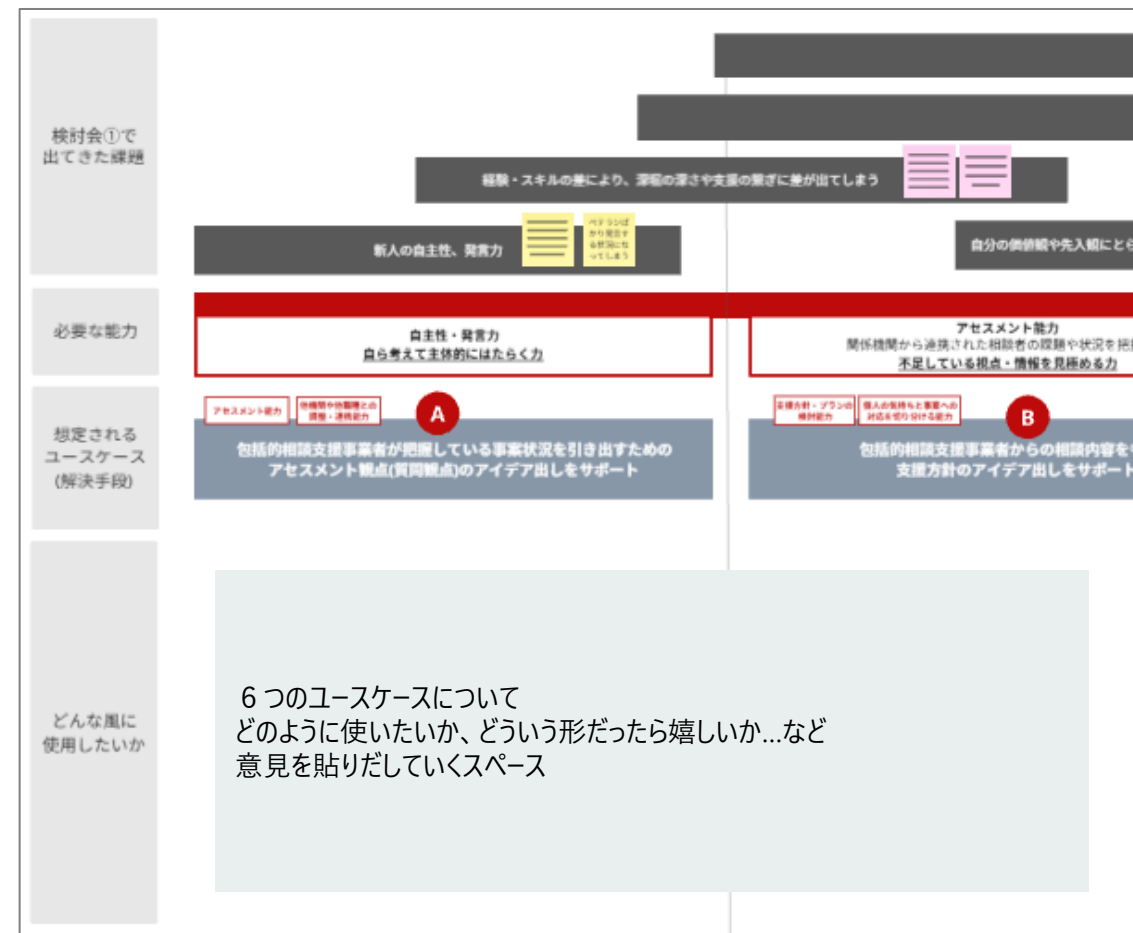
- 6つのユースケースの中から一番魅力的なもの、使ってみたいものに投票してください。

2 ワークショップ

- 6つのユースケースについてどのように使いたいか、どういう形だったら嬉しいか、議論を進めていきます。

3 投票(二回目)

- ワークショップを通じて具体化されたユースケースイメージに対して、再度使ってみたいものに投票してください。



検討会3回目までは
ワークショップ形式で
実施します！

【ご参考】グランドルール

議論をよりクリエイティブにするためのポイントは

リズミカルに！、テンポよく！、そして楽しく！

① 思ったことは口に出そう・書こう！

質より量！尻馬にのり、意見を発展させる

② 否定→自分ならこうする

課題を乗り越えるアイデアを

③ 立場を超えて！

所属する組織や役職にとらわれない意見を

④ 全員が主役です！

主体性を持って参加する

アイスブレイク（各グループで）

- ・お名前
- ・ご所属

・夏やりたいこと・やったこと

グループに移動する間にお考え下さい！

HITACHI