

HITACHI

2026/2/20

重層的支援体制整備事業に係る
デジタル化 検討会5報告書

日立製作所

検討会第5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。25年度事業では、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。

本日の第5回デジタル化検討会では、人材育成検証フェーズ2の結果を共有させていただくとともに、検討会第4回や検証2回目でもいただいたご意見を踏まえ、対象ユースケースである「A：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」について相談記録プラットフォームへの実装を想定した画面案をご説明いたします。

みなさまの忌憚なきご意見をお願いいたします。

検討会スケジュール

7/14(月)	8/21(木)	9/18(木)	11/18(火)	2/20(金)	
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

検討会⑤オンラインタイムスケジュール

開始時間	時間目安	#	実施内容	担当
13:00	0:30	1	オンライン接続開始	
13:30	0:05	2	開会・オンライン接続確認・アイスブレイク	日立
13:35	0:15	3	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 人材育成報告書 -検証フェーズ2-	日立
13:50	0:15	4	相談記録プラットフォームへの実装を想定した 画面案等のご説明	日立
14:05	0:20	5	質疑応答（各市から一名、各中核から一名を想定）	日立
14:25	0:20	6	25年度検討会のご感想	日立
14:45	0:05	7	千葉県 健康福祉部健康福祉指導課 ご挨拶 厚生労働省 社会・援護局地域福祉課 ご挨拶 次回告知・その他ご案内	千葉県 厚生労働省
14:50		8	【検討会終了】	



検証フェーズ2の流れは以下の通りです。

検証フェーズ2：具体的なユースケースに沿った生成AI活用の検証

10～12月
(検証2:12月)

- **目的**
1つのモデルユースケースを選定し、「多機関協働事業における人材育成機能のコンセプト」に対応したユースケースとなるよう生成AIのチューニングを行い、人材育成効果を検証
- **実施事項**
コンセプトに基づいて具体化した人材育成機能の中からユースケースの絞り込みを実施
検証1で明らかになった課題に対して改善方針を整理し、データを拡充した上でチューニングを実施
現場での試行を通じて、相談記録PFに蓄積される模擬の相談記録票等を活用した人材育成機能としての有用性を検証

① 検証フェーズ2の方針策定

検証フェーズ2の方針策定
ユースケースの絞り込み



② 検証環境のチューニング(日立内)

ツールのブラッシュアップ



③ 検証フェーズ2の実施

具体的なユースケースに沿った
生成AI活用の検証



検証フェーズ2の実施結果

事後ヒアリングで挙がった、検証を通じて得られた新たな気づきや発見、AI活用に関する課題感は以下の通りです。

新たな気づきや発見

- 多機関協働の事業者間で知識・経験に差がある中、AIの活用により、支援員全体の底上げが期待できる。
- 育てる側にも癖があり、質問やフォローも影響を受ける。AIは当たり前前の観点も示してくれるが、そこが重要。
- 情報を整理し、素早く返せるのはAIの強み。人だと相談しづらかったり、口頭では伝わりにくいことも、AIはフラットに受け取れる。
- AIが可視化、言語化してくれる点は有用。

AI活用に関する課題感

- 人材育成においては、AIに頼るだけでなく、対面での会話も不可欠。ただし世の中でAIが普及する中、現場の相談業務や支援員の思考プロセスがどうなっているか、AIを現場でどう活用できるかといった議論自体は重要。
- 一般的なアセスメントの先に、個々の職員ならではの観点がある場合もあり、その反映には難しさがある。
- システムやAIの適切な使い方を習得することが必要。

検証フェーズ2の実施結果

検証フェーズ2で明らかになった課題と対策案を以下に示します(将来を見据えた対策案を含む)。

1. AI活用範囲の検討

- **課題**：回答にあたってより多くの内容を求める声もある一方で、支援員側で考えた方がよいとの意見もあり、AIに求めるニーズに幅があることが明らかとなった。
- **対策**：導入する自治体のニーズを把握し、必要に応じてデータを収集し、チューニング等を行うことで、最適な回答の出し方を探る。

2. 多種多様な相談事案や生成AIへの入力に対する対応

- **課題**：検証2では、相談事案の多様性に加え、支援関係機関からの情報粒度にばらつきがあることが判明。
- **対策**：相談記録PFへのデータ蓄積が進み、それらのデータを分析することで実態把握が進み、更にAIのチューニング等を行うことで入力状況に即したAI回答の精度向上が期待できる。

3. 現場のニーズ反映に向けた蓄積するデータ項目検討

- **課題**：多機関協働事業のアセスメントでは、「支援関係機関の状況・困りごと」や「世帯の強み」、課題や状況に応じた「アセスメントの優先度づけ」が重要との意見有。しかし、これらに関するデータは、現時点では十分に蓄積されているとは言えない。
- **対策**：今後、データ項目の追加や蓄積を図ることで、より適切な支援検討や人材育成機能の高度化につながる可能性がある。

<参考機能> 類似事例の提示について (1/2)

検証フェーズ2では、アセスメント観点や支援方針を検討する際に活用できるように、類似事例を提示する機能を試験的に検証しました。これは、検証1で『知識の継承が課題となる中、類似事例があると役立つ』との意見を踏まえて実施したものととなります。



入力

相談事例
(自由記述)



類似事例を出力します。参考にできれば幸いです。

類似事例

事例1

- 事例概要：父（70代）、母（60代）、本人（20代）、妹（10代）の4人家族で生活困窮状態。父は認知症疑いがあり、宗教的理由で医療受診を拒否し、家族全体の医療・福祉サービス利用に抵抗がある。母は身体障害で車いす生活、妹は家事や母の介護を担うヤングケアラー状態で学業に影響。本人は発達障害疑いがあり就労困難。生活保護受給開始済みだが、家族全体で医療・福祉・就労支援の連携が不可欠。¹
- 類似点：高齢の親の医療拒否、障害のある子の就労困難、ヤングケアラー、生活困窮など多世代の複合課題。

事例2

- 事例概要：80代の母親と50代の長女の二人世帯。母親は十二指腸潰瘍で入院治療が必要、長女は発達障害や注意欠如多動性障害、社会不安障害があり、日常生活や対人関係に困難。長女の感情不安定から母親への暴言や身体的虐待が発生し、家庭内の緊張関係が深刻。母親は支援介入を拒否傾向だが、入院を機に関係機関が家庭支援に介入予定。²
- 類似点：高齢親の入院拒否傾向、障害のある子の生活困難、家庭内の緊張、支援介入の必要性。

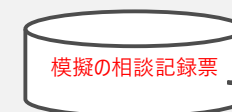
9 参照データ ▼

1 引用 1	6 引用 6
2 引用 2	7 引用 7
3 引用 3	8 引用 8
4 引用 4	9 引用 9
5 引用 5	

AI生成コンテンツには誤りが含まれている可能性があります。

ポイント1

生成AIに読み込ませた模擬の相談記録票の中から相談事例の課題に対する類似事例を提示
(※氏名や住所等の個人情報はマスキングを実施)



8050問題、ヤングケアラー、...

引用

98_case/【データ③】02_インテーク・アセスメントシート.xlsx

ドキュメントを開く

事例概要

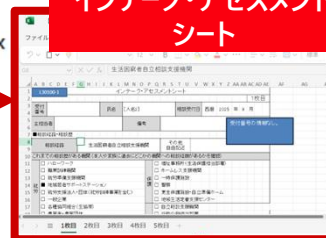
■世帯の状況と主な課題（事例概要）

本事例は、父(70代)、母(60代)、本人(20代)、妹(10代)の4人家族で、生活困窮状態にある。父は認知症の疑いがあり、派遣勤務で収入が不安定なうえ、宗教的理由で医療受診を拒否し、家族全体の医療・福祉サービス利用に抵抗がある。母は身体障害のため車いす生活を送っているが、サービス利用に抵抗がある。家事や母の介護を担うヤングケアラー状態で、学業に集中できないものの、発達障害の疑いがあり就労困難。生活保護受給は開始されたが、家族全体で医療・福祉サービスの連携が不可欠。

■主な課題（キーワード）

生活困窮/医療受診拒否/認知症/身体障害/ヤングケアラー/福祉サービスの導入/就労困難/発達障害/多機関連携/家族支援

インテーク・アセスメントシート



ポイント2

引用から類似事例のインテーク・アセスメントシートが確認可能
※「参照データ」>「引用(数字)」>「ドキュメントを開く」をクリック

<参考機能> 類似事例の提示について (2/2)

現場の皆様から頂いた主なコメントを示します。試験的に実施した機能ではありますが、「類似事例が参考になる」との声が多く寄せられ、人材育成への有用性が示唆されました。

相談事案に 関する類似事例

(例：8050問題/
ヤングケアラー)

良かった点



- ケース対応の経験が少ない職員だと、記載内容が参考になる。
- 聞き取り不足を解消できそうである。
- 機関や職員によって蓄積してきたノウハウに差があるが、本機能を使うことで幅広く知識を得ることができる。

改善要望



- 事案に関するアセスメント情報だけでなく、支援経過も確認できるとよい。
- 参考にはなるが、全く同じケースは存在しないため、最終的にはケースごとに自ら考える必要がある。

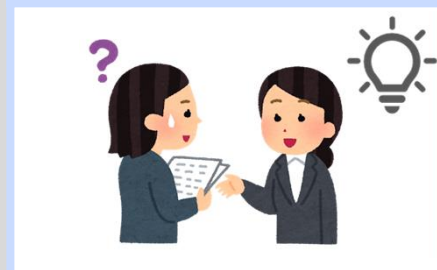
人材育成機能コンセプト

検証フェーズ1 でいただいたご意見とコンセプトを踏まえ、具体化した人材育成機能の活用例は以下の通りです。

人材育成機能の活用例：多角的な視点で全体を見渡す力をサポート

支援関係機関からの様々な相談対応スキルの向上（日々の業務での活用を想定）

ユースケースA~E



検証2
対象

ユースケースA
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
支援方針のアイデア出しをサポート

ユースケースC
制度・社会資源に関する知見
を深めるためのサポート

ユースケースD ※
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
重層的支援会議での意見や知見を引き出すためのアイディ出しをサポート

基礎対話スキルの向上（研修等での活用を想定）

ユースケースF



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
AIの役割、ロールプレイのレベルを選択「きびしめ／やさしめ」...

支援関係
機関との
連携・
役割分担



日々の業務での活用を想定し、検討している画面案をご紹介します。

相談記録プラットフォームへの実装を想定した画面案

- 【POINT】人材育成機能のテーマカラーをグリーンとすることで、機能を視覚的に認知しやすい設計
(プラットフォーム全体のテーマカラーはブルー)
- 【POINT】世帯情報を見ながら人材育成機能を活用することができるので、今までの支援の流れなどを確認しながら機能を使うことができる
- 検証2と同じく、相談事例と自分で考えたアセスメント観点を打ち込んで送信。



- アセスメントの概要と、自身のアセスメント観点に足りていない点(追加で確認したほうが良い点)を提示してくれる。

← → 高柳政子さん世帯の事案情報
🏠 > 📄 > 👤 高柳政子さん世帯 > 👤 高柳政子
...

ホーム

事案一覧

チャット

社会資源をさがす

通知一覧

トレーニング

事案...
世帯...
支援...
スク...
プラン
評価
多機...
ケー...

世帯情報

氏名	続柄	性別	職業	年齢	状態
高柳政子	本人	女	無職	70	入院拒否
高柳AA	夫	男	無職	73	—
高柳BB	本人	女	—	44	—
高柳CC	本人	女	無職	23	障害者手帳取得済み
高柳DD	本人	男	学生	13	中学生 不登校
高柳EE	本人	男	学生	7	小学生

AIサポート

世帯の収入状況や公的給付の利用状況、債務の有無等の経済状況を確認する。

アセスメントの観点として以下のようなことも確認すると良いかもしれません。少しでも参考になれば幸いです

アセスメント概要

- ・70代女性：足潰瘍悪化、入院拒否
- ・70代夫：同居、介護課題
- ・40代娘：悩み深刻、相談実施
- ・中学生孫：不登校
- ・小学生孫：同居

追加で確認したほうが良い点

- ・支援関係機関の状況・困りごと：
 - 地域包括支援センターがどのような支援を行っているか、また支援にあたっての課題有無・困りごとについても整理してみましょう。
- ・生活歴・生育歴：
 - 70代女性：過去の健康状態や生活習慣、家族との関係性の変化
 - 40代娘：育児経験や家族内での役割、ストレス要因
- ・主訴・生活状況：
 - 40代娘：日常生活での困難や悩みの具体的内容
 - 中学生孫：学校生活や家庭内での過ごし方
- ・家族・地域関係：
 - 70代夫：地域とのつながりや近隣住民との交流状況
 - 20代孫娘：家族以外の支援者や友人関係
- ・健康・障害：
 - 70代女性：足潰瘍以外の既往歴や現在の健康課題
 - 20代孫娘：障害の内容や日常生活への影響
- ・世帯の強みになりうること：
 - この世帯の強みや良さに向けて、あなたが気づいた点に注目してみましょう。

AI生成コンテンツには誤りが含まれている可能性があります。

メッセージを入力

今年度事業の検討会と検証を実施する中でいただいたご意見

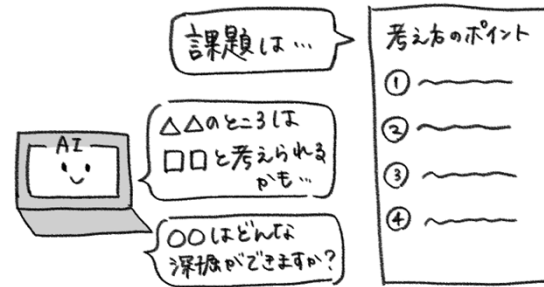
今年度の事業を通して、検討会や検証にてユースケースAに対してこれらのご意見をいただきました。これらを踏まえて、人材育成機能の将来像を提示します。

ケースを具体的に理解するための
深掘りポイントを見える化したい



- 新人はどの部分に着目して深掘りすべきかわからず、具体的な状況がどうなっているのかを引き出すことができない。
- 突っ込むべきところ(食事は作っているのか、コンビニなのか「近年折合いが悪い」というのは喧嘩なのか、無視なのか、等...)を赤字表記にして返すことで、**着目ポイント・推理の糸口**を見せるのも良い。

自分でも考えられるような
きっかけが欲しい



- 目の前の課題に対して、「**答えが分かる状態ではなく、「気づける」ようにしたい。**」そうすることで応用が利くようになる。
- 現状のAIの回答に加えて、**支援員に考えさせるような投げかけ**があるとよい。
- 画面の右側に考え方のポイントなどをリアルタイムで出してほしい（学生のノートのようなイメージ）。通常モードと教科書モードで使い分けられるようにしたい。

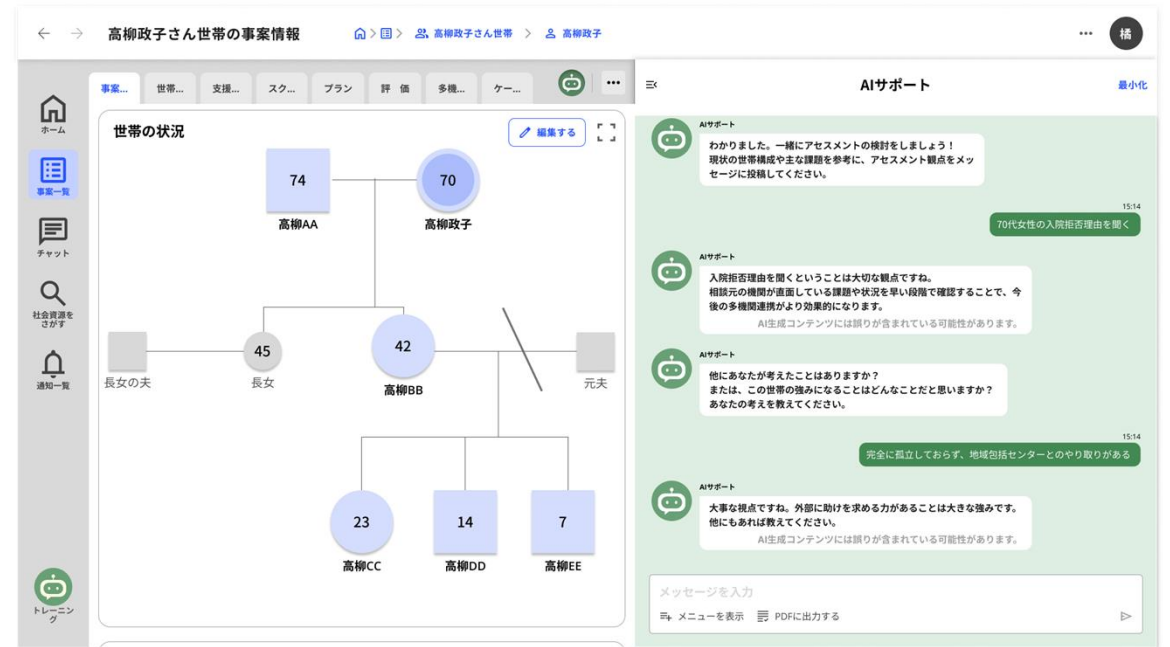
チャット形式など、
理解しやすい表示にしてほしい



- チャット形式にして、自身で考えた内容を投げて、足りない観点を補足してもらうことができたら良い。
- **長文過ぎると読み込むのに時間がかかり、考えられる余裕が減る。**詳細版と要約版を切り替えられると良い。
- **会話形式の方が頭に入ってきやすい。**

前ページのような御意見もあり、このようなニーズを踏まえた案として、画面を一問一答の疑似対話型とすることも考えられます。※画面はイメージです

- AIに相談する際、事案の内容をAIが読み込んでくれるので、一から内容を打ち込む手間が省ける
- 人材育成機能を使ってどのようなことができるのかボタンで選べるので、初めてAIチャットを使う場合でも迷わず操作ができる。ボタンだけでなく、文章を打ち込むこともできる
- 長文は避け、会話形式とすることで読みやすさを意識
- 現状のAIの回答に加えて、支援員に考えさせるような投げかけを意識
- 気にするべきところ、これから調べたほうが良さそうなところを提示してくれる



検討会⑤でいただいたご意見

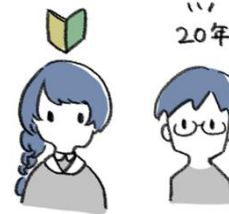
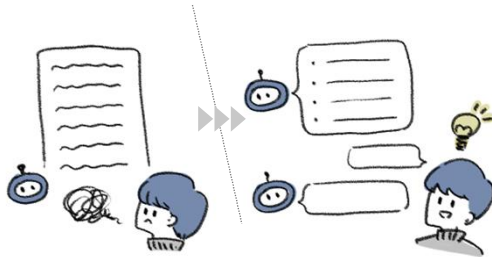
見やすさを意識した出力がよい

事前準備や動き出しの際に
活用が期待できる

使用者のレベルに合わせた
サポートをしてほしい

生成AIの適切な活用方法を意
識したい

答えではなく気づきを
与える形が大切



- 最初はアセスメント観点すべて出てわかりづらかったが改良されて簡潔になった。
- 検証1に比べ簡潔で見やすい。
- 画面案は見やすかった。通常の生成AIの出力とは異なり、アセスメント観点が網羅されているため参考になる。

- 報告前の、事前準備に使用できる。新人はヒアリング内容だけの報告になってしまうことが多いため、その間を埋めてほしい。
- 最初の動き出しには有効。

- 福祉の経験が浅い人と専門的な知識を持つ人で求める情報の量が違う。AIのレベルを習熟度別で変更できた方がよい。
- 難易度の選択ができた方がよい。

- うまいかない時には対面のコミュニケーションが必要になってくる。対話とAIのハイブリットがよいのではないか。
- AIだけで終わらずに、上司とのコミュニケーションを促せるようなものになればよい。
- 経験がある方も浅い方も使うが、出力されたアイデアを鵜呑みにせず考えることが重要。

- (チャット形式が実現するのであれば、) 気づきを与えることをチャット形式で行えるのはすごいと感じた。

その他頂いたご意見(抜粋)

- スーパーバイズのプロセスを言語化することは難しいため、文字として残るのがありがたい。
- 人材育成機能のチャットで記録されていることはよい。

今年度の取組に対するご意見まとめ



ご意見（抜粋）

- プロセスの可視化が相談支援の質を変えていくのではないかと。
- 普段、相談支援の窓口立たないため、窓口立つ職員の考え方や向き合い方が見えてよかった。
- 現場の声は届かないことも多いが、現場の声を丁寧にくみ上げてくれてよかった。
- 福祉にデジタルを取り入れる過程を見られてよかった。現場の意見を吸い上げていただいたと思う。意見を言いやすい雰囲気、場があって良かった。
- 検討会を通じて改めて人材育成について考えさせられた。
- 重層事業ではなく総合相談窓口をやっているが、重層事業に関わっている方と課題や状況を共有できたことはよかった。

HITACHI