

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

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。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。

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



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	FY25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・そのほかご案内	千葉県 厚生労働省
14:50		8	【検討会終了】	

検討会⑤の議題

チャットでも是非
ご意見・ご感想お送りください！

1. 検証フェーズ2の結果のご報告について

皆様で議論した検討会でのご意見や県下2市で行った検証の結果についてご報告いたします。人材育成機能を検討するにあたり改めて重要なポイントや追加のご意見がありましたらご発言をお願いいたします。

2. 人材育成機能の画面案について

相談記録プラットフォームへの実装を想定した画面案等をご説明いたします。想定している画面案等についてご意見、ご感想をいただけますと幸いです。

発言順番

全体

市川市

柏市

千葉市

船橋市

木更津市

市原市

浦安市

香取市

くらっち様

いちほら
福祉ネット様

全体

アイスブレイク

アイスブレイク
今年行ってみたい場所

について、チャットに
投稿してください！



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－

検証方法

検証はフェーズに分けて実施します。検討会⑤では、「**具体的なユースケースに沿った生成AI活用の検証**」の結果をご報告します。

検証フェーズ1：生成AIの活用可能性の探索

6～9月
(検証1: 9月)

- **目的**
福祉相談支援業務における人材育成への生成AIの活用可能性の探索
- **実施事項**
現場の声や受領データを踏まえて、人材育成に対する生成AIの活用可能性を検証
人材育成における生成AIの支援の可能性を見出すための初期検討段階を想定

今回報告対象

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

最終化フェーズ：全国展開に資する検討

1～3月
(操作体験会:
3月)

- **目的**
相談記録PFの全国展開に向けた取組
- **実施事項**
全国に向けた事業の報告会、全国の自治体を対象とした操作体験会の実施
検証フェーズ1、2の結果をもとに、他自治体の意見等を取り入れるなど全国展開を見据えた工夫も含め相談記録PFの仕様書案を更新

検証フェーズ2のスコープ

検証フェーズ2の流れは以下の通りです。

10～12月
(検証2:12月)

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

- **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の方針策定

人材育成には、視点の偏りやスキル差、知識不足といった課題があり、多角的に考える力の育成が求められています。そこで相談記録PFの蓄積データ等を活用し、考えるきっかけとなる情報を提供することで、選択肢を広げる人材育成機能が必要と考えられます。

人材育成の課題

- ・視点の凝り固まり
- ・経験やスキルの差による質の差
- ・答えを求めてしまい、
長期的あるいは別の視点で考えられない
- ・専門的な知識の不足



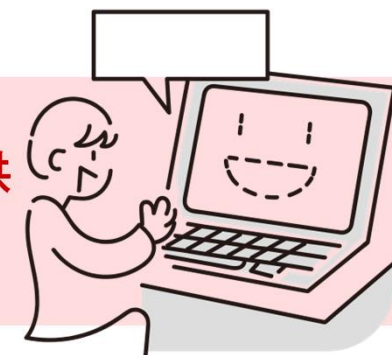
人材育成に求められるもの

- ・先入観にとらわれず
『多角的な視点で全体を見渡す力』
- ・答えを教えるのではなく考える余地を残す
- ・自分の考えに対するアドバイス
- ・整理できていない頭の中を言語化できる



人材育成機能のコンセプト

考える力を育成するために、**解ではなくきっかけや糸口となる情報を提供**
多角的な視点による選択肢の拡充へつなぐ



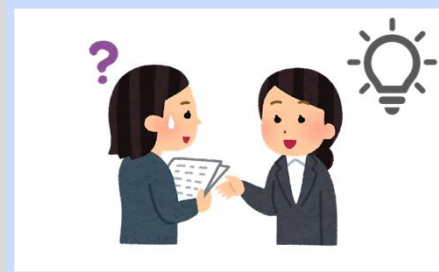
検証フェーズ2の方針策定 - ユースケースの絞り込み -

具体化した人材育成機能の活用例は以下の通りです。検証フェーズ2では、現場ニーズが高く、日々の業務の中で支援関係機関からの相談対応スキル向上が見込めることから『ユースケースA』を具体化する方針となりました。

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ア出しをサポート

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



一連のユースケースを実装できることが理想ですが、検証フェーズ2は

「ユースケースA」に焦点をあてて機能のブラッシュアップを行い、人材育成効果を検証

※検証2では、事案への向き合い方を検討する際に活用する参考機能として、ユースケースD（自身が入力した事案情報に対する類似事例）を提示

検証フェーズ2の方針策定 - 補足：ユースケース毎の意見 -

ユースケース毎の意見を示します。検証フェーズ2ではニーズ、時間削減効果、データ有無等、総合的な観点をもとにユースケースAを選択しています。

#	ユースケース案	①現場のニーズ観点（人材育成とのマッチ度）	②時間削減の観点	③データ有無・その他の観点	総合評価
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	○ 検討会2で投票数3位（6票） 初回面談や打ち合わせに望む際の視点が整理された状態で提示されるので役立つとの意見有	○ 検討会3で投票数1位（4票） ベテランに頼ることなく独力で対応をするための手がかりを得ることができ、他の相談支援員の時間が確保されるとの意見有	△ 相談事例データは資料毎に記載粒度が異なるため、データ加工に時間を要する	○
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	△ 検討会2での投票数4位（2票） 一般論で役立つないという意見と、長期化された課題があった場合に原点に立ち返れてよいという意見有	△ 検討会3で投票数2位（2票） 意見なし	△ 相談事例データは資料毎に記載粒度が異なるため、データ加工に時間を要する	△
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	△ 検討会2で投票数4位（2票） 一般的な制度・社会資源情報の提示であれば、多機関ではなく包括の相談窓口での利用がより適切であるとの意見有	× 検討会3で投票数3位（0票） 意見なし	× 地域性の高い活かしたデータが必要との意見を 得たが、当該データの整理には、自治体毎に 時間をかけて収集する必要がある。 相談記録PFの「制度・社会資源検索機能」により 実現可能と整理	×
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	○ 検討会2で投票数1位（9票） ケースに対応する過去の類似事例の提示は、知識が不足しがちな人材育成に役立つとの意見有	- (検証対象外)	× 相談記録PFで想定されている「類似事例検索機能」により、類似事案の提示については、当該機能により実現可能と整理	△
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	△ 検討会2で投票数4位（2票） 議論の転換やスムーズに進めるためのアイデアがあると嬉しいという意見有	- (検証対象外)	× 相談記録PFでは会議の音声データの蓄積機能はなく、意見を引き出すプロセスの発言等を含む議事録入手も困難であることからデータ収集が困難	×
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	○ 検討会2で投票数2位（7票） 技術として目新しさがあり、構成員からの希望度は高い一方で、業務時間中にロールプレイを行うことは難しいという意見有	△ 検討会3で投票数2位（2票） 人材育成のために適した事例を選び、教育時間の短縮が見込めると意見有り	△ 相談事例データや過去ヒアリング結果を活用してチューニングが可能。ただしリアリティのある役割を生成するには、ロールの属性情報や現場の指導観点等のデータが必要 また、実現に向けては、現場特有の言い回しの再現が求められる等、実現難易度が高い	△

検証フェーズ2の実施概要

■ 目的と概要

検証フェーズ2では、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」の人材育成効果を確認することを目的として、実務に沿った相談事例を用い、人材育成機能の効果を検証しました。

■ 検証方法

検証フェーズ2では県下2市にご協力頂き、人材育成機能の検証を行いました。

検証2（対象自治体における検証）

• 実施期間：

12/1～12/26

• 実施方法：

- ① 対象機関にプロトタイプ画面上でユースケースを試行していただき、評価をフィードバックとして収集する。
- ② アジャイル形式で人材育成機能の改良を進め、ニーズを継続的に深掘りする。
- ③ アンケートや事後ヒアリングを通じて、利用者の感想、機能要望、改善点を調査する。

検証フェーズ2の実施概要

ユースケースAの入出力情報および期待される効果は、以下のとおりです。

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

人材育成機能への入力情報

支援関係機関から連携された相談事案
+
自分で考えたアセスメント観点



生成AIの出力結果

事案状況を入力することで、
「アセスメント概要」および「不足観点」を提示
また参考となる類似事例を提示



生成AIがさまざまな質問観点を提示
支援関係機関からの情報を多角的に捉える視点の獲得や、
新たな気づきのきっかけとなることが期待

検証フェーズ2の実施概要

生成AIに投入したデータは以下の通りです。検証フェーズ1からデータを拡充し、生成AIが回答するアセスメント観点（相談事例との関連性をもとにした回答内容）のチューニングを実施しました。

活用データ

1. 研修資料や対応マニュアル資料

研修資料に含まれるアセスメント観点等をチューニングに活用

2. 模擬の相談記録票

世帯や事案状況、アセスメント概要等をチューニングや生成AIの回答結果に活用
・多機関協働事業者の模擬の相談記録票等（※1）

3. 厚生労働省等が提供する公的資料

厚生労働省様の多機関協働事業に関する要領等(※2)をチューニングに活用

4. 現場ヒアリング情報および検証フェーズ1のフィードバック結果（※1）

現場のアセスメント観点や優先度、人材育成に向けた留意点等をチューニングに活用

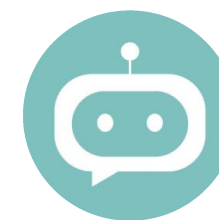
人材育成機能

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」

において生成AIが提示するアセスメント観
点を改善することを目指す。

具体的には、相談事例の関連性を踏ま
えて、より実態に即したアセスメント観点が
得られるよう改良を行う。



機能の
ブラッシュアップ



※1：検証フェーズ1からのデータ拡充対象

※2：厚生労働省（令和7年3月7日）「重層的支援体制整備事業の実施について」<https://www.mhlw.go.jp/content/001436527.pdf>等を参照

人材育成報告書 - 検証フェーズ2 -

検証フェーズ2の実施概要

検証フェーズ2での主な機能改良点は以下のとおりです。これらは、検証フェーズ1でいただいたご要望・ニーズを踏まえて実施しました。

検証1でのご要望・ニーズ

現場職員が普段意識しているアセスメント観点が一部盛り込めていない

機能全般



課題解決型の回答ではなく、発想が切り替わるものがよい。



多角的な視点からのサポートができるようにする。

人が考える余地を残してほしい。



シンプルさを重視し、情報を出しすぎないように留意する。



自分の考えを入力し、それに対する不足事項や気になる観点が示唆されるとよい。



事案情報に対して、自分の考え(アセスメント観点)を入力できるように検討する。

世帯員の強みや生活歴・生育歴などを盛り込みたい。



より現場職員が普段から意識しているアセスメント観点を盛り込めるように、機能改良を検討する。

出力内容



多機関協働事業では、支援関係機関の困りごとや多機関協働事業に繋げた背景の把握が重要。何を期待しているかで役割も変わる。



支援関係機関の困りごとや状況の確認を促せるように、機能改良を検討する。

職員の異動や定年退職があり、知識の継承が課題となる中で、類似事例があると参考になる。但し、事案には個別性がある点は注意。



多機関協働事業のアセスメントを行う際に、新たな発想を引き出すための参考情報として、類似事例を提示できるように検討する。

検証フェーズ2の実施概要

検証フェーズ2では、サンプル事例に加え、**実務に即した多様な相談事例を自由入力いただき**、生成AIの回答を評価して頂きました。



サンプル事例

■相談事例

- **相談者情報**：70代女性が足の潰瘍が悪化し緊急搬送されたが入院拒否。70代の夫、40代の娘、20代の孫娘（障害者手帳取得済）、中学生の孫（不登校）、小学生の孫と同居。
- **相談内容**：世帯としてお金や子育て・不登校、介護、障害による就労難等の悩みを抱えており、40代の娘からどうすべきかわからないと泣きながら相談あり。
- **相談経緯**：地域包括支援センターの職員が、70代女性の治療・入院の説得のため家族とつながったところ、家族ひとりひとりが抱える問題・特性など、複合的な問題が発覚。世帯全体への支援が必要な可能性があることから多機関協働事業者へ相談。

■自分で考えたアセスメント観点

- 70代女性の足の潰瘍の症状、治療拒否の理由について確認する。また、治療についての病院の考え方について確認する。
- 家族の生活の状況や育児環境を確認する。
- 40代娘の悩みの詳細について確認する。
- 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。



自由入力イメージ

■相談事例

- こども家庭支援センター経由で多機関協働事業者へ相談有。
- 母(40代)が3年前から指定難病となり、日中も寝込むことが多くなっている。
- 父(50代)は元々家事に非協力的。最近メンタル不調で仕事も休むことも多い。
- 長女(9歳)は母の体調不良をきっかけに不登校に。母や父の看病や長男(4歳)の世話をしている。
- 不登校の生徒を心配した学校の先生から、こども家庭センターに相談。

■自分で考えたアセスメント観点

- 長女の健康状態や日常生活の様子を確認する。



人材育成報告書 - 検証フェーズ2 -

検証フェーズ2の実施概要

生成AIの出力結果例を以下に示します。皆様のご意見を基に、ポイント1～4の観点を意識してチューニングしました。

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。

アシスメントの観点として、以下のようなこともお伺いでき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。

アシスメント概要（世帯）

- 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
- 20代孫娘：障害者手帳取得済
- 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。

ポイント1

全体：シンプルさ重視。網羅的にせず考える余地を残すよう意識。

ポイント2

相談事例をもとに、世帯員の構成、状況・課題を整理

ポイント3

多角的な視点のサポートを意識。自分で考えた観点以外の、アシスメント観点を提示できるようにチューニング

ポイント4

現場の皆様からご提案いただいたアシスメント観点を反映
人単位に分割して文章を提示

例)

・「支援関係機関の状況・困りごと」
多機関協働事業者は支援関係機関の調整役を担うことから、支援関係機関の状況・困りごとは最優先で提示したほうが良い。

・「世帯の強みになりうること」

多くの課題がある中、世帯の強みに着目し、伸ばすことは重要。データ不足で生成AIがよいコメントができない場合は、定型文でも入れた方がよい。

< 参考 > 出力イメージの変遷

アセスメントは「網羅的に行うのではなく、強弱をつけるべき」とのご意見を踏まえ、提示する観点がシンプルになるよう留意しました。

検証 1 開始当初

アセスメントの観点として、以下のようなこともお伺いでき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

相談経路・相談歴

- アセスメント概要: 地域包括支援センターの... 働業者へ繋がった。過去の相談歴は不明。
- 不足情報: 過去に他の支援機関や医療機関に相談した経験の有無。
- 追加ヒアリング提案: これまでに他の支援機関や医療機関に相談されたことはありますか? その際、どのような支援を受けられましたか?

本人の主訴・状況・生活状況

- アセスメント概要: 相談者は要介護2であり、訪問介護の導入を検討中。夫と息子との関係性や息子の将来に強い不安を抱えている。
- 不足情報: 訪問介護の具体的なニーズや、日常生活で特に困っていること。
- 追加ヒアリング提案: 訪問介護でどのようなサポートを希望されていますか? また、日常生活で特に困

虐待・DV・ストーカー

- アセスメント概要: 夫が息子に暴言を吐く状況があり、将来的な暴力や虐待の発生が懸念されている。
- 不足情報: 暴言の頻度や内容、息子の反応、家庭内での安全性。
- 追加ヒアリング提案: 最近、夫から息子さんへの暴言が増えたと感じることはありますか? また、その際、息子さんはどのように反応されていますか?

家族・地域関係

- アセスメント概要: 夫と息子の関係が悪化しており、家庭内の緊張が高まっている。地域との関わりは不明。
- 不足情報: 地域や親戚との関係性、支援を受けられる可能性の有無。
- 追加ヒアリング提案: 地域や親戚の方々との関係性はいかがですか? 何か支援をお願いできる方はいらっしゃいますか?

健康・障害

- アセスメント概要: 息子は職場での罵倒の音が聞こえるなど、精神的な課題が見られる。相談者自身も高齢で要介護2。
- 不足情報: 息子の精神的な状態や、相談者の健康状態の詳細。
- 追加ヒアリング提案: 息子さんの体調や気分について、最近気になることはありますか? また、ご自身の健康状態で特に気になることはありますか?

収入・公的給付・債務等

網羅的に観点を列挙

・ 夫: 息子に対して暴言を吐く状況があり、家庭内の緊張を高めている。
 ・ 息子: 20年以上ひきこもり状態で、精神的な課題が見られる。過去の職場での経験がトラウマとなっている可能性がある。

現場コメント
人材育成として使うには回答が網羅的すぎる。アセスメントは強弱をつけて聞くことが重要。

検証 2 改良後

アセスメントの観点として、以下のようなこともお伺いでき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 (世帯)

- 70代女性: 足潰痛悪化、入院拒否
- 70代夫: 同居、介護課題
- 40代娘: 悩み深刻、相談実施
- 20代孫娘: 障害者手帳取得済
- 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: 足潰痛以外の既往症や現在の健康課題
 - 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目を向けて、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。

**シンプルさを重視
観点を絞り込み**

現場コメント
シンプルで、読みやすい。
自分でも不足している観点を考えやすくなった。

検証フェーズ2の実施結果 (1/3)

検証フェーズ2の評価シートの集計結果と主なコメントを示します。

「役立つ」との声を多く寄せられた一方、さらなる改善に向けたご意見もいただくことができました。

役立ち度は **85%**

※(検証2開始当初63%
→ 機能改良後85%)



良かった点



- ・シンプルでわかりやすい。
- ・アセスメント結果が、内容や対象者ごとに整理されており、わかりやすい。
- ・追加で確認したほうが良い点について、自分では気づかなかった点があり、参考になった。
- ・「世帯の強みになりうること」が示されているのがよい。課題に目を向けがちであったり、新人は聞くことに意識が偏りやすいため、強みにも目を向けられる構成はよい。

改善要望



- ・自分が入力した観点以外が出てほしいが、近い回答も出ることがある。
- ・追加で確認したほうが良い点に関して、聞く理由や伝え方の説明、留意事項があるとよい。
- ・支援関係機関が対象世帯の強みを引き出せるような助言が欲しい。
- ・聞き取りの優先順位があるとよい。提案された観点を全て聞こうとする相談員が出る恐れがある。
- ・経験がない方は気づきがあるが、経験が長い方は物足りなさがある。

検証フェーズ2の実施結果 (2/3)

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 (3/3)

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。

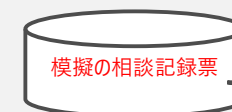
9 参照データ ▼

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

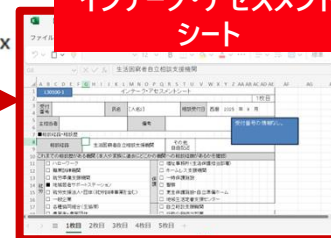
■世帯の状況と主な課題（事例概要）

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。本人は発達障害の疑いがあり、学業に集中できない。妹は家事や母の介護を担うヤングケアラー状態で、学業に集中できない。本人は発達障害の疑いがあり、就労の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。

今後のスケジュール

人材育成機能に関する今後のスケジュールは以下の通りです。

満足度(KPI)の計測（2月下旬）

本事業における人材育成機能の検討および検証の取り組みに対する満足度を把握するため、第5回検討会終了後にアンケートを実施する予定です。人口減少が進む中での将来的な担い手不足の課題を踏まえ、本事業で取り組む「デジタル × 人材育成」への率直なご感想をいただけますと幸いです。

相談記録プラットフォームの仕様書案への反映（～3月末）

これまでに実施した検討会での議論内容および検証フェーズ1・2で得られた成果や課題を踏まえ、相談記録プラットフォームの仕様書案を更新する予定です。人材育成機能におけるAIの活用可能性について多くの示唆が得られたため、任意機能として仕様書案に追加する方向で整理を進めております。

第6回検討会で全国自治体へのデモ・操作体験会の実施（3 / 5）

第6回検討会では、これまで検討してきた人材育成機能について、全国の自治体職員・多機関協働事業者の皆さまを対象としたデモンストレーションおよび操作体験会を実施する予定です。人材育成機能に関して、各自治体の運用状況に即したご意見や改善案をいただきながら、より実務に即し、使いやすい人材育成機能にブラッシュアップしていきたいと考えております。

人材育成機能を含む相談記録PF検証の実施（令和8年度以降）

相談記録PFについて、令和8、9年度も検証を千葉県様において実施される予定です。引き続きご意見を賜りますよう、ご協力をよろしくお願いいたします。

相談記録プラットフォームへの実装を想定した画面案

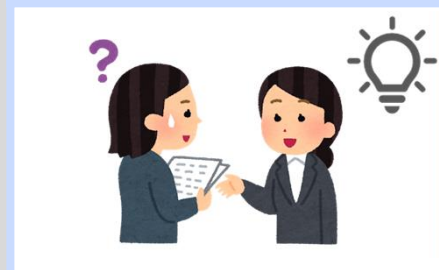
人材育成機能コンセプト

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。



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 最小化

アセスメント観点のアイデア出しをします。

相談事例の概要（世帯情報、相談内容、相談経緯 等）と自分で考えたアセスメント観点をご入力ください。

■相談事例

- 相談者情報：70代女性が足の潰瘍が悪化し緊急搬送されたが入院拒否。70代の夫、40代の娘、20代の孫娘（障害者手帳取得済）、中学生の孫（不登校）、小学生の孫と同居。
- 相談内容：世帯としてお金や子育て・不登校、介護、障害による就労難等の悩みを抱えており、40代の娘からどうすべきかわからないと泣きながら相談あり。
- 相談経緯：地域包括支援センターの職員が、70代女性の治療・入院の説得のため家族とつながったところ、家族ひとりひとりが抱える問題・特性など、複合的な問題が発覚。世帯全体への支援が必要なる可能性があることから多機関協働事業者へ相談。

■自分で考えたアセスメント観点

- 70代女性の足の潰瘍の症状、治療拒否の理由について確認する。
- また、治療についての病院の考え方について確認する。
- 家族の生活の状況や育児環境を確認する。
- 40代娘の悩みの詳細について確認する。
- 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。

概要を生成しています・・・
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

- 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 ⋮ 橋

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

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

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 最小化

・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

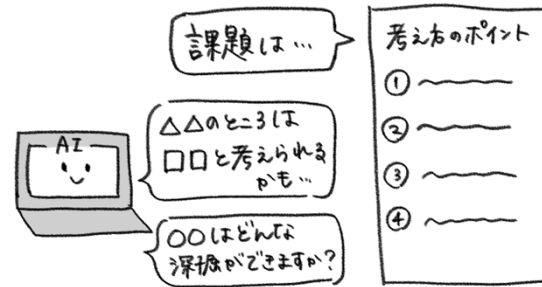
今年度の事業を通して、検討会や検証にてユースケースAに対してこれらのご意見をいただきました。これらを踏まえて、人材育成機能の将来像を提示します。

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。

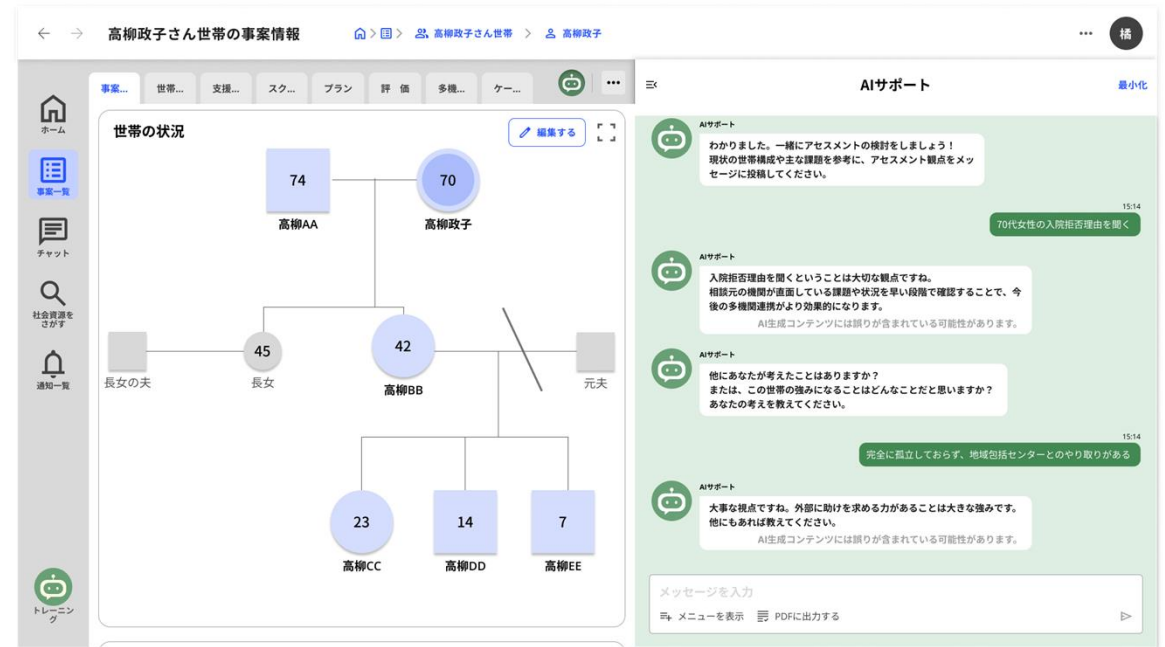
チャット形式など、
理解しやすい表示にしてほしい



- 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



質疑応答

チャットでも是非
ご意見・ご感想お送りください！

1. 検証フェーズ2の結果のご報告について

皆様で議論した検討会でのご意見や県下2市で行った検証の結果についてご報告させていただきました。人材育成機能を検討するにあたり改めて重要なポイントや追加のご意見についてご発言をお願いいたします。

2. 人材育成機能の画面案について

相談記録プラットフォームへの実装を想定した画面案等の説明をさせていただきました。想定している画面案等についてご意見、ご感想をいただけますと幸いです。

発言順番

全体

市川市

柏市

千葉市

船橋市

木更津市

市原市

浦安市

香取市

くらっち様

いちばら
福祉ネット様

全体

HITACHI