

2025/03/05

HITACHI

株式会社日立製作所

重層的支援体制整備事業に係 るデジタル化 検討会6

ー全国自治体向け説明会ー

検討会⑥全体タイムスケジュール

開始時間	時間目安	実施内容	補足
10:30	12:00	オンライン全国向け説明会 1. ご挨拶 2. 事業概要説明 3. プロトタイプ概要説明 4. プロトタイプデモ 相談記録PF 人材育成機能 5. 質疑応答 6. 挨拶	オンラインのため操作体験は無し
13:00	15:00	現地全国向け説明会 1. ご挨拶 2. 事業概要説明 3. プロトタイプ概要説明 4. 操作体験会 人材育成機能（検証環境） 相談記録PF 5. 質疑応答 6. 挨拶	

重層的支援体制整備事業に係る相談記録プラットフォームプロトタイプの
事業報告会及び操作体験会 【県説明資料】

令和8年3月5日 千葉県

千葉県における実施背景等

○今後、生産年齢人口の減少に伴い福祉人材の確保が一層困難になる中、支援関係者間の情報連携に係る事務負担の軽減や、専門性を活かした効果的・効率的な支援体制の整備は、自治体が抱える共通した課題です。

○本県では、昨年度、国のデジタル田園都市国家構想交付金TYPESを活用し、相談から支援、情報共有までの一連の福祉相談のデジタル化事業として、重層的支援体制整備事業の多機関協働事業において多様な関係者間の情報共有等を行うための相談記録プラットフォームのプロトタイプを作成したところです。本システムは、県内市とともに、福祉相談の現場で働く職員等の意見を取り入れながら業務課題等を整理し、現場ニーズに基づき開発を行ってきたものです。

○また、今年度は、国の新しい地方経済・生活環境創生交付金TYPESを活用し、相談記録プラットフォームのプロトタイプをモデル市において実装検証を行うとともに、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を行ってまいりました。

○ついでには、全国の自治体に、本事業を通じて得た知見を共有させていただくとともに、システムの効果的な利用方法を検討するため、今年度検討した人材育成機能やプロトタイプに触れていただく機会として、事業報告会及び操作体験会を開催します。

○なお、厚生労働省においては、令和7年6月に「重層的支援体制整備事業における相談記録プラットフォームに係る共通化推進方針」を決定しています。

令和6年度 重層的支援体制整備事業に係る相談記録プラットフォームのプロトタイプの開発

本事業の概要

背景

包括的な支援に向けた本県の先進的な取り組み 平成16年度：中核地域生活支援センター設置

課題

人材確保の一層困難化

案件複雑化による事務量増大



趣旨

相談員の作業負担軽減、福祉の相談支援業務の質の向上

※紙ベースで行われている現在の相談支援現場の様子

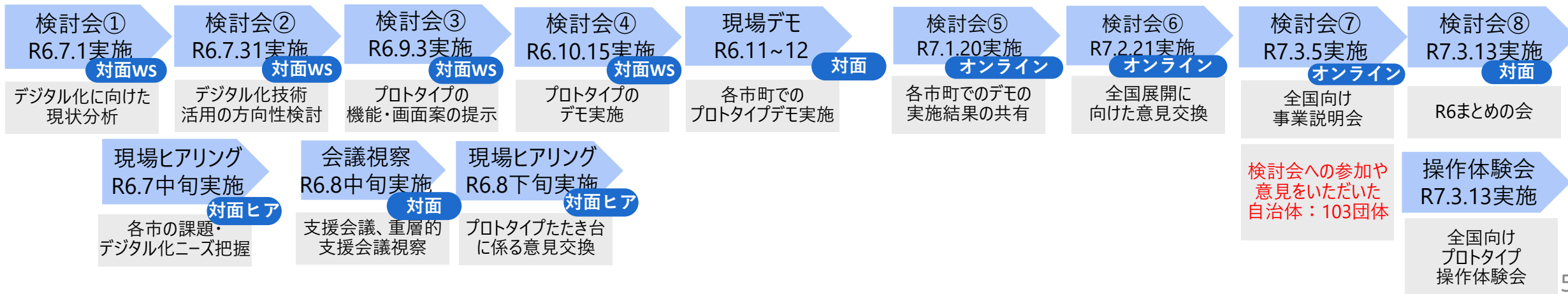


R6デジ田
TYPES
の取組

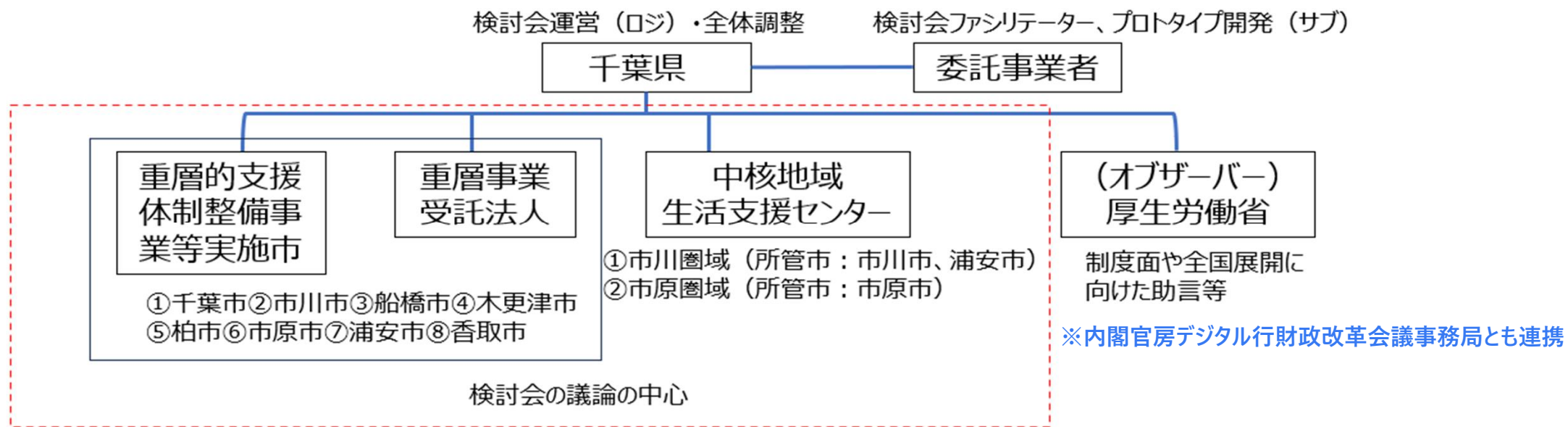
重層的支援体制整備事業を対象として、相談から支援までの業務フローにおける
相談記録プラットフォームのプロトタイプの作成（福祉の相談支援現場のデジタル化モデル）

デジタル化検討会概要

現場の声を反映させたプロトタイプとするため、TYPES事業の参加各市を構成員としたデジタル化検討会を開催
→ サービスデザインに基づくディスカッション



体制図



プロトタイプの機能コンセプト

「福祉の相談支援業務のありたい姿」について議論・皆で認識を合わせ、実現すべき4つのコンセプトとしてデジタル化の方針を定めました。



**品質の良い記録を
必要な人に安全に共有し、
関係機関で円滑に認識を揃えられる**

**相談者と支援者双方の状態を
把握し適切な対応を迅速に行える**

**データ活用による知識の共有と
調査や書類作成の負担軽減**

人材育成と支援スキルの底上げ

- 世帯単位の記録
- 共同編集・閲覧可能な共有画面
- 記録へのコメント機能
- 過去事例レコメンド（記録のガイド）
- ジェノグラム・エコマップ作成・読み込み
- アカウントごとのアクセス権限の設定
- 情報の受け渡し時のコメント
- 他システム連携
- データのインポート・エクスポート機能

- ケース進捗管理
- アラート機能
- 支援員のスケジュール・工数管理
- スケジュール調整
- 支援者間のスケジュール共有
- グループチャット

- 過去事例共有・検索機能
（類似事例を検索）
 - 社会資源共有・検索機能
 - 制度照会機能
 - 統計の自由作成（簡単かつ柔軟な統計）
 - 事業効果検証機能(EBPM)
- } 生きた情報を検索

- AIアバターによるロールプレイ
- 支援計画策定ロールプレイ
- 過去事例共有・検索機能
（過去の対応から学ぶ）
- ノウハウ共有（FAQ）
（ベテランのノウハウを学ぶ）

機能案

価値

- 記録作業の時間短縮
- 記録の質の均一化・向上
- 認識共有のためのコミュニケーション
時間や回数短縮

- 支援のフォローアップの漏れがなくなる
- 初期段階のアセスメントをチーム全体で分担し
支援者の負担を軽減

- 調査時間短縮
- 経験の差を埋められる
- 先輩に聞く準備ができる
- 事務書類作成時間短縮
- 属人化を防止できる

- 人材育成にかかるコスト・時間の削減
- 支援員のスキル向上による相談支援の質の向上

相談記録プラットフォームのプロトタイプの主な機能

- 本プロトタイプの基本的なコンセプトは、TYPESの募集要項に基づく「多様な関係者間の情報共有」や「相談記録等の作成」を行うことができるクラウド上のシステム【基本機能】
- これまでのデジタル検討会での協議で、業務フロー全体としての効果的なデジタル化を進めるためには「会議運営」「統計処理」「相談対応」を効率・円滑化できる機能の追加が必要との意見が得られた。【+α機能】

現場のニーズに基づいたプロトタイプ機能

※重層事業における多機関協働事業者のみならず、地域生活課題の解決に資する支援を行う相談支援機関であれば利用可能

■記録作成・共有機能【基本機能】

- ①世帯情報などを記載した共通フォーマットによる記録作成
- ② ①の情報に基づく関係機関への情報共有
- ③エコマップ、ジェノグラムの生成機能等

■+α機能(検討会で出されたニーズ)

- ①制度・社会資源・類似事例等検索機能【相談対応の円滑化】
- ②日程調整機能【会議運営等の効率化】
- ③支援進捗管理・アラート機能【相談対応の円滑化】
- ④統計機能【統計処理の効率化】
- ⑤人材育成機能【人材育成と支援スキルの底上げ】

→ 令和7年度:「新しい地方経済・生活環境創生交付金(デジタル実装型)TYPES」の活用による「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」の実施

※令和7年度は、基本機能のほか、+α機能について①のうち制度・社会資源検索機能、②、③の実装検証とともに、⑤の開発と実装検証を行う。
なお、①のうち類似事例検索機能及び④については、重層事業に係る帳票の見直しを踏まえる必要があるため実装検証を見送る。

令和7年度 相談記録プラットフォームのプロトタイプの実装検証

昨年度、構成員の方々と検討した相談記録プラットフォームを多機関協働事業者や関係機関で活用いただき、有用性等の検証を行いました。

相談記録プラットフォーム(検証用環境)

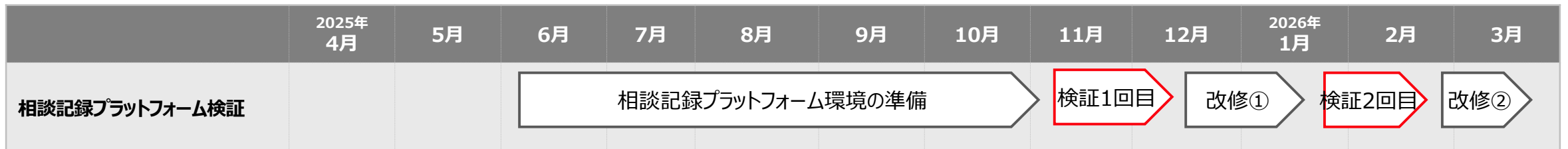
R7年度事業において赤枠内の機能を実装し
データを蓄積するための検証用環境を整備



画面例

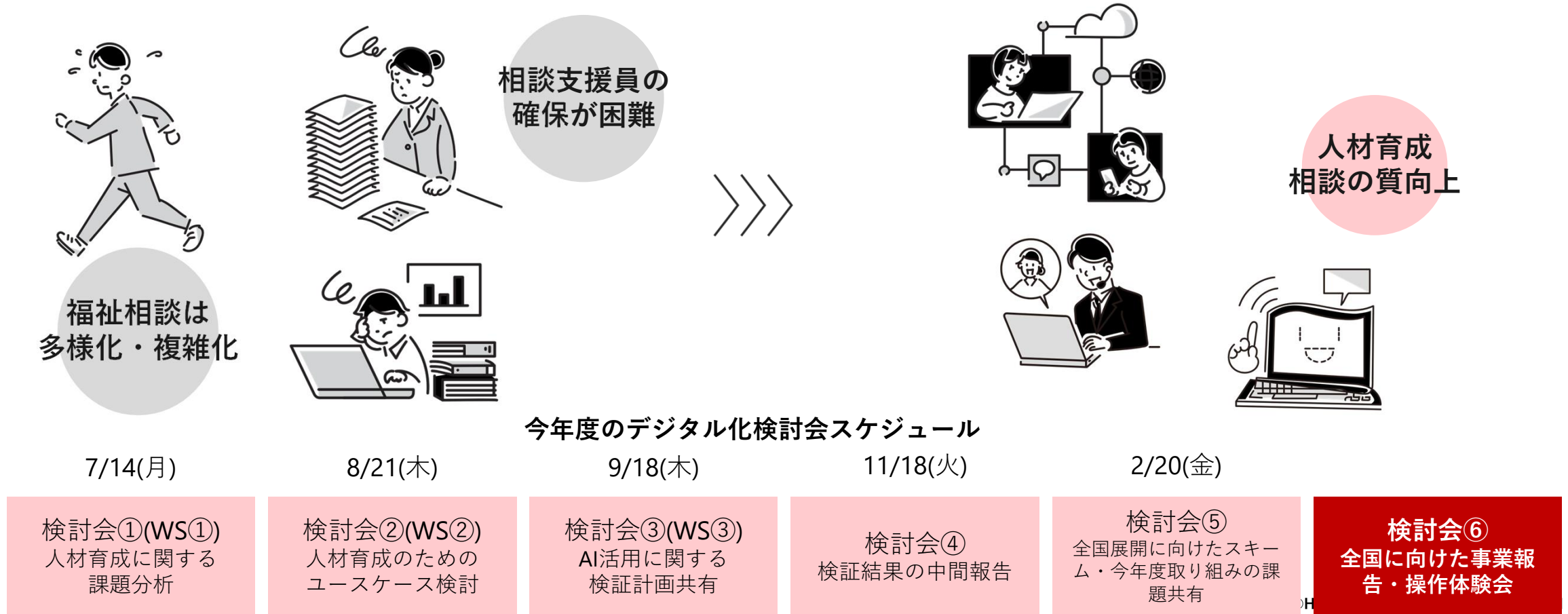


スケジュール



令和7年度 人材育成機能の開発・実証検証

近年、福祉相談は多様化・複雑化する一方で、生産人口の減少により相談支援員の確保が困難になっています。
 こうした状況を踏まえ、相談記録PFを日常的に活用し、相談支援記録のデータを継続的に蓄積・活用することで、人材育成と相談の質の向上を図る将来像を目指し、R7年度のTYPES事業では、昨年度構築した相談記録PFを活用し、AI等のデジタル技術を活用した人材育成の取組を行いました。

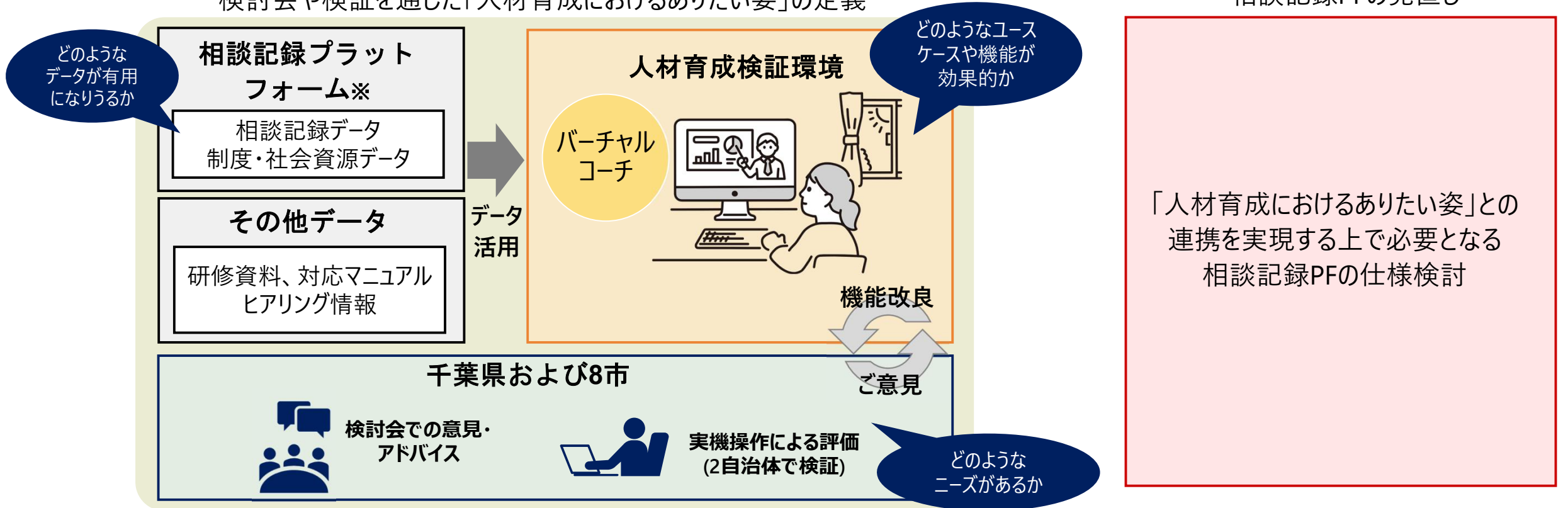


目的・概要

人材育成に係る将来像（相談記録PFで蓄積された相談支援記録データの活用による人材育成の効果向上および相談の質の向上）を見据えて、①人材育成に効果的なデータの検討や生成AIによる試行を通じて「人材育成におけるありたい姿」を定義します。その検討結果を踏まえ、②人材育成機能との連携を前提とした相談記録PFの仕様を検討します。

検討会や検証を通じた「人材育成におけるありたい姿」の定義

相談記録PFの見直し



※25年度は将来的に蓄積されることが想定される情報の活用を見据え、模擬の相談記録票や制度・社会資源のデータを使用

生成AIを活用した人材育成機能の検証

本年度の人材育成機能に関する検証は以下の通り3つのフェーズに分けて実施しました。

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

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**
フェーズ1の成果を踏まえ、相談記録票に基づく具体的なユースケースをもとに生成AIをチューニング。相談記録PF側で保持するデータ項目を整理
- **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Aを選定
検証1のフィードバックや追加受領データをもとに、データを拡充し、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を活用した人材育成機能としての有用性を検証する

最終化フェーズ：全国展開に資する検討

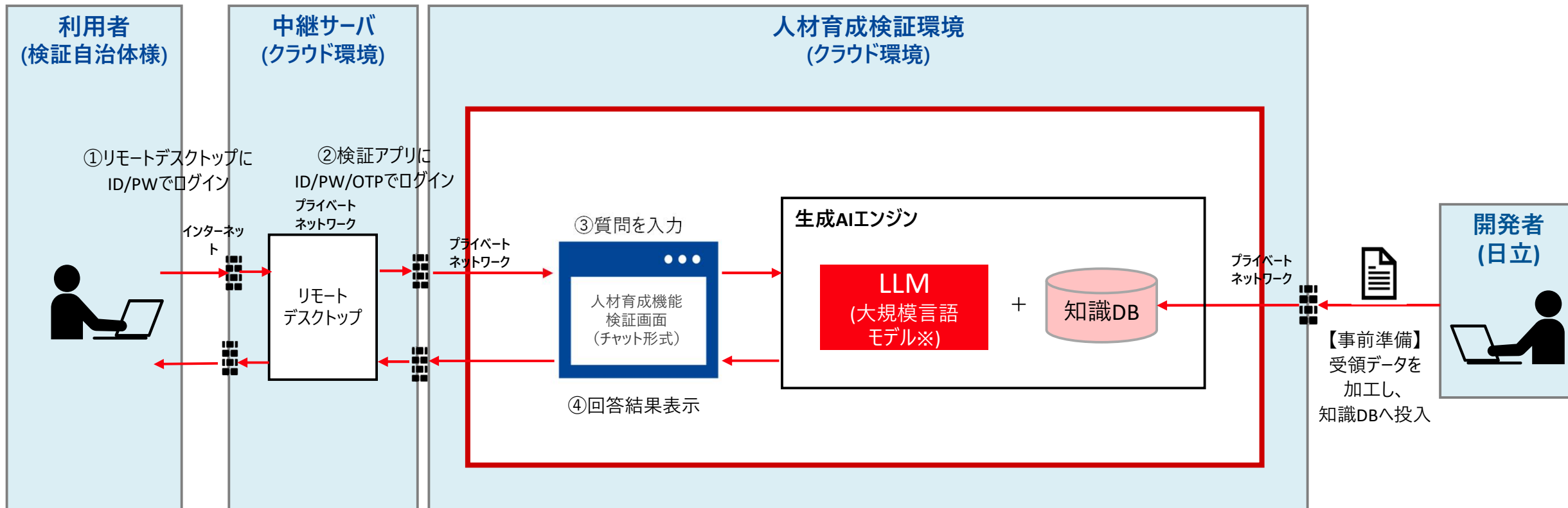
1～3月
(操作体験会:
3月)

- **目的**
全国展開を見据えた相談記録PFの仕様書案の更新
- **実施事項**
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

検証環境

本取組で使用する人材育成検証環境は以下の通りです。

< 構成案 >

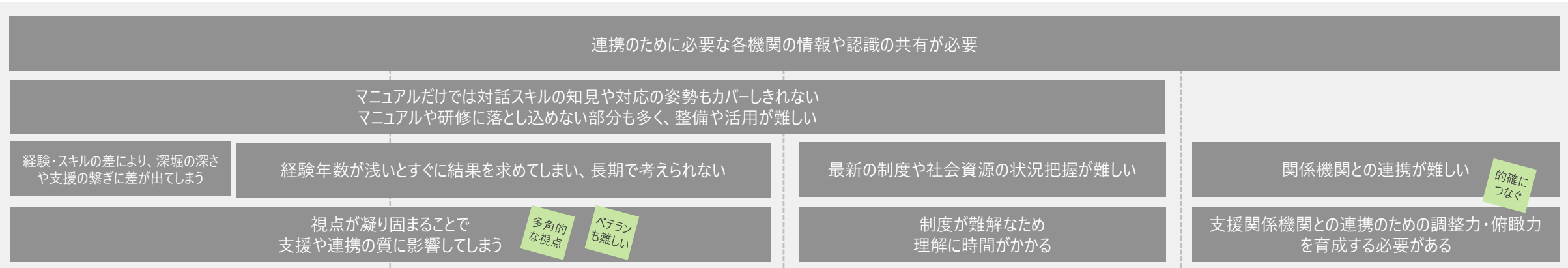


※Microsoft社が提供するAzure OpenAI Serviceを使用

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。

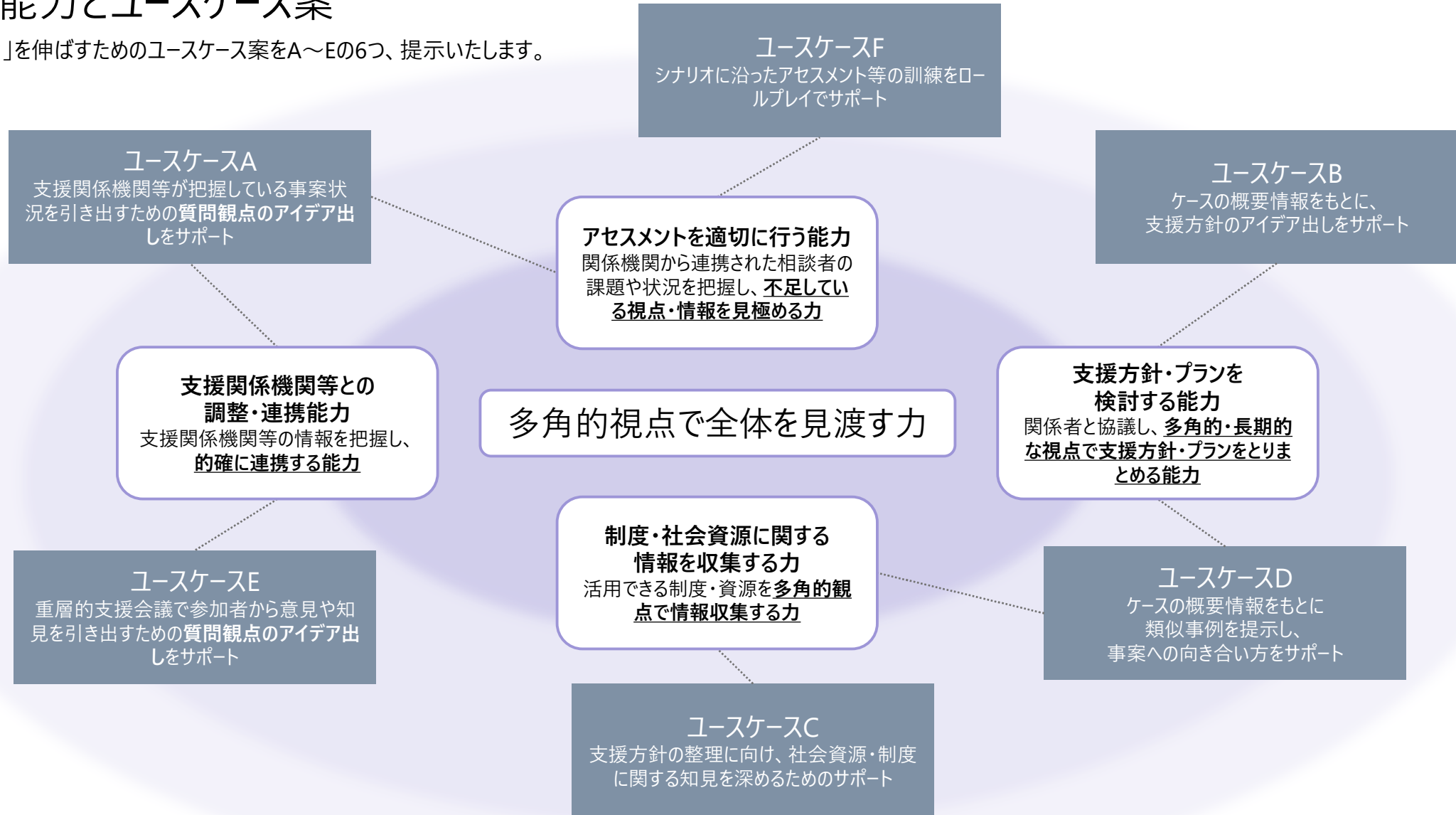
検討会①で出てきた課題



必要な能力

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。



ユースケース案ご説明



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	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	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	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	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	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
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、参考ケースを知りたい。	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...」

2 市における人材育成機能の検証について

6つのユースケースのうち、以下の4 つについて検証を行いました。

<対象ユースケースの概要> ※ユースケースのアルファベットは、検討会2回目 で提示したユースケースと対応しています。

	A : アセスメント観点の提示	B : 支援方針の提示	C : 制度・社会資源の提示	F : シナリオに応じたアセスメントのロールプレイ
ユースケース	<p>こんな見方もあるかも...!</p>	<p>こんな支援のアプローチがあるかも...!</p>	<p>こんな制度みつけたよ!</p>	<p>一緒に練習ができるよ!</p>
機能	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>AIが支援関係機関となって、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</p>

<参考> 検証1において対象外となるユースケースは以下の通りです。

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

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

検証1&検討会③：プロトタイプ画面とユースケースに対する評価等

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



■ ユースケースに対する現場のご意見

- 長期化した相談事例において、初心に立ち返ることができてよい。
- 会議の前準備として活用できる。
- 適切なアセスメント後でないと、支援方針の提示効果は限定的。

■ 課題・今後の検討事項

- 現場の職員が普段考慮している観点が盛り込めていない(支援関係機関が抱える課題等の状況把握など)
- 自分の考え(アセスメント)を入力し、それに対する不足事項等が示唆されるとうい

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



■ ユースケースに対する現場のご意見

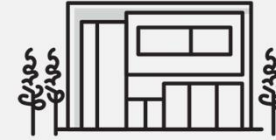
- 整理されたアセスメント概要は役立つ
- 気になる観点(不足観点)は網羅的に出さず、数件出た方がよい。
- 生活歴・生育歴や、世帯員の強みにあたることを観点として盛り込みたい。

■ 課題・今後の検討事項

- より現場の実態やニーズに即した支援方針が提示できるように調整が必要
- 将来的には地域リソースなどの情報も蓄積し、より現場の相談支援員が支援方針のアイデア出しをしやすい環境を整えていく必要がある。

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



■ ユースケースに対する現場のご意見

- 色々な制度が知ることができたという声があった一方、地域特有の制度・社会資源でないと「役立たない」との評価が多かった。
- 地域特有の情報が必要。

■ 課題・今後の検討事項

- 地域特有の制度・社会資源の提示が必要という意見が多いが、現状情報が電子化されておらず、また情報が更新されるたびに、データをアップデートしていく必要がある。データ蓄積に向けた仕組みの検討から行う必要がある。

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



■ ユースケースに対する現場のご意見

- 「役立つ」との回答が大半。様々な観点を指し示してくれて、勉強になった
- AIの応答が優秀すぎる。支援関係機関はそこまで多くの情報を持っていない。
- 使う場面を業務の中で捻出しづらい。
- 評価がポジティブ過ぎる。

■ 課題・今後の検討事項

- 現状は、実際の対話や評価と比較し、一部乖離がある。技術検討やデータ拡充を踏まえ、精度を高める必要あり
- 人材育成における指導観点について、ヒアリングやアンケートを行い、形式知化を図っていくことが重要

人材育成機能のコンセプト

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



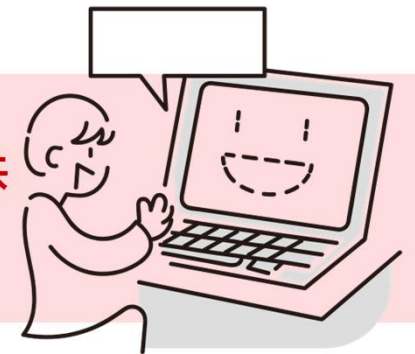
人材育成に求められるもの

- ・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



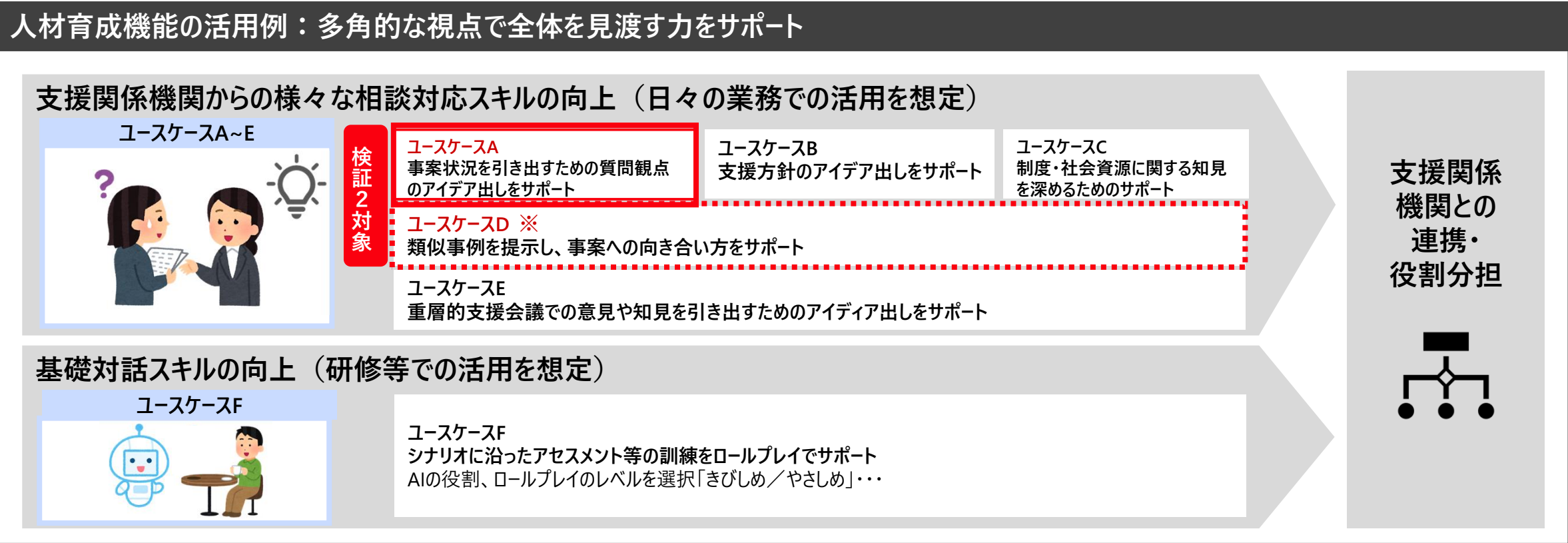
人材育成機能のコンセプト

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



コンセプトをもとにした人材育成機能の活用例

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、次頁の理由から「ユースケースA」を具体化する方針となりました。



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

検証フェーズ2の方針策定

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』を選定

#	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2の実施概要

ユースケースAの入出力イメージや期待は、以下の通りです。

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

チャットボットへの入力情報

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2の実施概要

検証フェーズ2では、検証フェーズ1のご要望・ニーズを踏まえて、以下の機能改良を行っています。

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

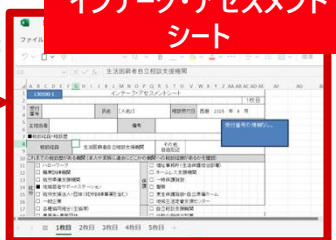
■世帯の状況と主な課題（事例概要）

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



Good!

- 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

More...



- 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。

HITACHI

プロトタイプ概要説明

2026/3/5
株式会社 日立製作所

プロトタイプ機能コンセプト

「福祉の相談支援業務のありたい姿」について議論・皆で認識を合わせ、実現すべき4つのコンセプトとしてデジタル化の方針を定めました。



記録コンシェルジュ

品質の良い記録を
必要な人に安全に共有し、
関係機関で円滑に認識を揃えられる

- 世帯単位の記録
- 共同編集・閲覧可能な共有画面
- 記録へのコメント機能
- 過去事例レコメンド（記録のガイド）
- ジェノグラム・エコマップ作成・読み込み
- アカウントごとのアクセス権限の設定
- 情報の受け渡し時のコメント
- 他システム連携
- データのインポート・エクスポート機能

記録作業の時間短縮

記録の質の均一化・向上

認識共有のためのコミュニケーション
時間や回数短縮



バーチャル
マネージャー

相談者と支援者双方の状態を
把握し適切な対応を迅速に行える

- ケース進捗管理
- アラート機能
- 支援員のスケジュール・工数管理
- スケジュール調整
- 支援者間のスケジュール共有
- グループチャット

支援のフォローアップの漏れがなくなる

初期段階のアセスメントをチーム全体で分担し
支援者の負担を軽減



寄り添ってくれる
アドバイザー

データ活用による知識の共有と
調査や書類作成の負担軽減

- 過去事例共有・検索機能
(類似事例を検索)
- 社会資源共有・検索機能 } 生きた情報を検索
- 制度照会機能
- 統計の自由作成 (簡単かつ柔軟な統計)
- 事業効果検証機能(EBPM)

調査時間短縮

経験の差を埋められる

先輩に聞く準備ができる

事務書類作成時間短縮

属人化を防止できる



バーチャル
コーチ

人材育成と支援スキルの底上げ

- AIアバターによるロールプレイ
- 支援計画策定ロールプレイ
- 過去事例共有・検索機能
(過去の対応から学ぶ)
- ノウハウ共有 (FAQ)
(ベテランのノウハウを学ぶ)

人材育成にかかるコスト・時間の削減

支援員のスキル向上による相談支援の質の向上

機能案

価値

記録 コンシェルジュ



品質の良い記録を必要な人に安全に共有し、関係機関で円滑に認識を揃えられる

① 相談受付・基本情報の登録



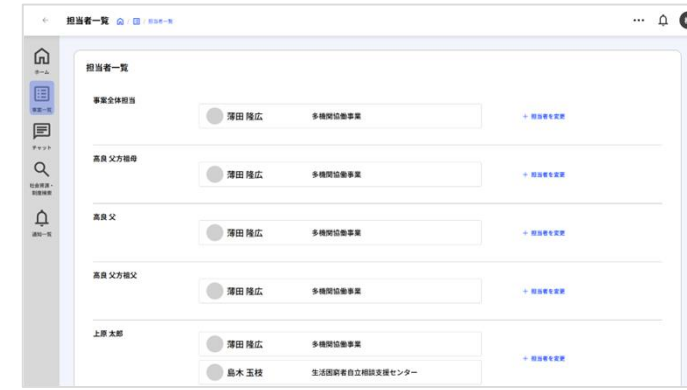
相談を受け付けた後、このシステムでは
世帯単位で基本情報を記入することができます。
支援機関とのエコマップやジェノグラムも
自動で作成することができます。

② 記録の作成



支援経過画面にて、訪問記録や会議の記録を
取ることができ、それらをケースに対応しているメ
ンバー間で共有することができます。これらは厚
生労働省の帳票の項目に合わせて作成してお
り、報告に必要な情報を登録できます。

③ 安全に情報を共有

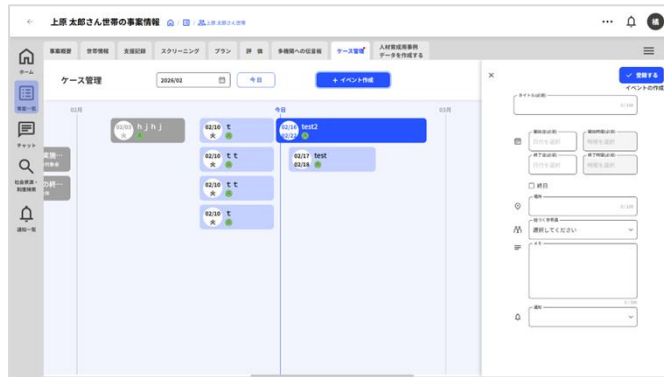


事案の情報を共有相手や範囲を選択した上で
簡単に共有できます。



相談者と支援者双方の状態を把握し、適切な対応を迅速に行える

① 進捗やイベント予定を共有



支援の状況を関係機関で円滑に共有していくために、上段で世帯のイベントを登録、下段に関連する覚書を登録できます。これらを忘れないように通知の設定もできます。

② 関係機関間で相談・質問を共有



チャットや日程調整機能を活用することで、関係機関と効率的に連絡を取ることができます。グループチャットを活用することで、関係機関と個別に調整を行う手間を削減できます。

寄り添ってくれる アドバイザー



データ活用による知識の共有と、調査や書類作成の負担軽減

社会資源を検索できる



繋ぎ先の候補を探したいときや知識を増やした
いときに、社会資源を検索できます。
利用者のコメントも参考にできます。

AIチャットによる人材育成



AIチャットにアセスメント観点で足りないところを
指摘してもらったり、ロールプレイなどをしてもら
うことで、支援スキル向上をサポート

人材育成と支援スキルの底上げ

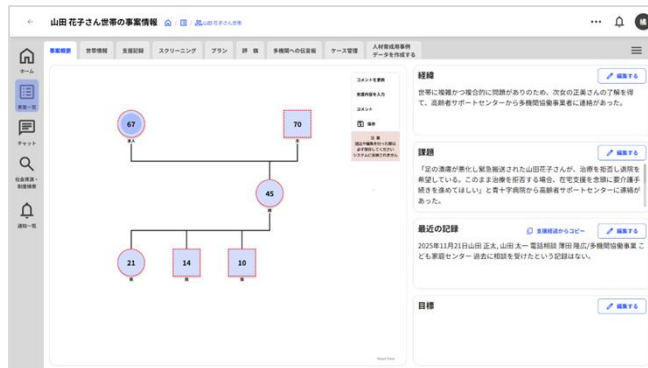


バーチャル コーチ



実際の支援会議や重層的支援会議における プロトタイプ使用イメージ

① 一目でわかる事案概要画面



支援会議で主に議論する内容を1画面に集めた画面です。この画面を活用することで資料の印刷や新たな会議用資料の作成等の手間を減らすことができます。

② 掲示板に書かれた共有事項確認



困りごとや会議で議論したい内容等を事前に確認することで関係性を構築し、困りごとをみんなで解決していく取り組みを促進することができます。

質疑応答

HITACHI