

## 第3回デジタル化検討会 議事メモ

令和7年9月18日(木)

### 開会

#### あいさつ 13:28～13:30

- ・千葉県

本日は、大変お忙しい中、第3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。

第1回検討会では、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御議論いただきました。また、第2回検討会においては、「人材育成のためのユースケース検討」としまして、構成員の皆様に、6つのユースケースについて御議論いただきました。

本日は、この第2回検討会の議論を踏まえ、「生成AIを活用した人材育成の検証計画の共有とデモンストレーション」としまして、検証で用いる実際の画面で生成AIのユースケースのデモンストレーションをご覧いただき、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、よろしくお願ひ申し上げます。

#### WSの概要説明 13:30～13:35

「重層的支援体制整備事業に係るデジタル化検討会3」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 13:40～16:00

ユースケース案についてデモを行い、AIの回答に対して議論

#### ＜グループA＞

ユースケースAについて

- ・発言者

慣れている人は見分けがつくかもしれないが、専門的な支援が必要かどうかは本人に聞くより、こちらが見立てることなので、区別できるようにする必要がある。

- ・日立補足

利用者の想定としては、多機関協働事業者が使う前提となっている。

- ・発言者

相談者との間に支援員が入っているということか。

- ・日立補足

そのとおり。多機関協働事業者として、支援関係機関に対して、どういったコメントをどう出した方がよいかという観点でコメントいただけたとありがたい。

- ・発言者

聞く項目となぜそれを聞く必要があるのかを、支援関係機関に伝えられるとよい。何のためにその質問をするのかを理解できないと、ただ聞くだけになってしまう。

- ・発言者

書かれたとおりにそのまま聞いてしまう。AIの発言を疑問形にするなど、使用者に考えさせるような投げかけがあるとよい。

- ・発言者

背景や、なぜ質問するのかを支援関係機関が分かるよう表示されるとよい。

多機関協働事業者が世帯全体を把握するためのアセスメントなので、どのようなアセスメントが必要なのかが先に表示されるとよい。

- ・発言者

支援関係機関に質問で返すと、指摘されてると思われてしまうことがあるので、視点の気づきを得られるよう、上手く質問できるようになる必要がある。

「この世帯ではこういうことが想定されるから、こういう質問が必要だ」という流れがあるとよい。答えをもらうとそれしか見えなくなってしまう。

- ・発言者

多機関協働事業者・支援関係機関いずれにしても、力をつけるためには、答えではなく、考え方の気づきを得てほしい。

今起きている現象は、何が原因で起きているのかを考える必要がある。原因は1つではなく、様々なことをつなげて考えていく。現象にフォーカスを当てるのではなく、

裏側にフォーカスを当てる必要があることに気付いてほしい。その質問がどういった理解につながるのか、そこが進まないと方針が立てられない。

・発言者

成育歴などから、その家族の暮らしの背景が見えてくるかもしれない。程度・頻度・時期などが入ってくると、アセスメントが深まる。

新人などには、“見立てのポイント”のようなアドバイスがあるとわかりやすいと思う。

・発言者

自分は家族の成育歴は必ず聞いている。その中で専門的な支援が必要かどうかは、多機関協働事業の中で、ほかの支援者と話し合った後に決めることがある。細かいことを聞くのは大変なので、シートなどの形で出てくるのが良いと思う。AI であれば、箇条書きよりも会話形式の方が、温かみがある。

・日立補足

見やすくするために箇条書きで提示しているが、文章にすることもできる。

アセスメント観点の全部を出しすぎないほうが良いという意見もあり、優先度の高いものを今は表示している。

・発言者

詳細版と要約版は切り替えられるのか。

・日立補足

詳細版と要約版のニーズがあるなら、選択できるようにすることもできる。

・発言者

以前、この機能を見せてもらった時は、回答の量が膨大すぎて考える余地もなかつたので、考える余地を残した方がいいと思った。

・発言者

ワンクッション置くツールとして、「自分ならこう聞く」と自己の中で整理してから入力し、アセスメント観点を回答してもらうのがよいと思った。

## ユースケース Bについて

・発言者

「リスクがあります」という書きぶりは、支援方針とは違うのではないか。

〇〇したらどうか、というような回答を求めていたのではないかと思った。

- ・日立補足

今は留意点だけが目立つ状態で提示している。

- ・発言者

ポイントを出してほしい。留意点は、ユースケース A のアセスメントで必要なのではないか。必要な情報を聞き取った後が支援方針の検討だと思う。

- ・日立補足

支援をする上での留意点を提示しているが、ないほうがいいか。

- ・発言者

新人としては最初に繋ぎ先が出た方がうれしいと思った。

- ・発言者

ユースケース A のアセスメントを見たとき、概要は客観的な事実だと思った。留意点とは、支援者の主観的な気になる点になる。客観的な事実と主観的な事実を経て、アセスメントがあるとすると、今の状態はそれが見えづらい。AI が気になる点と支援者が気になる点は、別項目であったほうが良いのかもしれない。

- ・発言者

新人は、アセスメントシートの最後に出てくる支援方針をまとめるのが難しい。全体の方針としてのヒントがあるとありがたい。

- ・発言者

支援方針と支援内容は別であり、支援方針があって具体的な支援内容が出てくる。経験が浅いとそれが混同してしまう。

- ・日立補足

本人がどうしたいかと、支援関係機関の課題があるが、その 2 つは明確になって多機関協働事業者に相談が来るのか。

- ・発言者

支援関係機関にはこうしたいという考えはあるが、支援対象者には答えがないことが多い。多機関協働事業者にくるのは、そういういたケースが多いと思う。

## ユースケース C について

- ・発言者

支援方針のゴールがぶれていると、情報が散り散りになってしまう。何を目指すかが決まってから、使う資源が決まるので、そこが大事だと思った。

・発言者

これはキーワードに反応しているのか。

・日立補足

そうである。キーワードのマッチだけでなく、表現が多少違っても出てくる。

・発言者

自治体単位で出てくるのか。

・日立補足

自治体ごとに、使える社会資源は出るようにすることもできる。

・発言者

社会資源は自分でも登録できるのか。

・日立補足

仕組みを作れば追加することができる。

・ファシリテーター

インフォーマルな情報は自分たちでためているのか。

・発言者

日々探しているが、自分の頭の中にあるだけである。自分で集めたり、ケースを扱ううちに蓄積されたりする。

・発言者

自分でまとめている。

ユースケースFについて AI が子ども家庭センター役でロールプレイ

・ファシリテーター

AI に対して、どのようにコメントを返すか。

・発言者

質問「まずは母親と子、だれを主にして考えていきたいか」

…投影画面上で AI が回答…

- ・発言者  
AIの回答が多機関協働事業者みたいである。
  - ・発言者  
質問「母親は病院に行けているか。子は学校に行けているか」  
…投影画面上でAIが回答…
  - ・発言者  
面白い、いろいろ聞きたくなる。
  - ・発言者  
通常は支援関係機関からこんなにすらすら回答がくることはない。これでは支援関係機関が何に困っているのかわからない。
- AIによる評価について
- ・発言者  
評価は流れでみているのか。
  - ・日立補足  
全体をみている。
- ・発言者  
自分の想定以外の反応が返ってくるのはいいトレーニングになる。  
AIが使ってる言い回しが学べると思った。AIの物言いをフレーズとして覚えると伝えやすい。ただ、業務時間に使うと想定したとき、これが育成の一環だと理解が得られるか気になる。
  - ・発言者  
業務上で使うことをイメージしづらい。
  - ・発言者  
多機関協働事業の支援調整会議でテーマ別の検討を行っているが、事例検討のような形で様々な機関と一緒にグループワークをやるといいかと思った。自分で事例を考える必要もなくてよい。
  - ・発言者  
自分の職場には、定期的に研修があり、点数をクリアしないと反省文を書かなければいけない。逆に言えばそれぐらいないと、研修を行わせるのが難しい。

・発言者

業務中に行うのは難しいが、機能としては使えると思った。

・発言者

レベルのランクがあるといいと思った。

・発言者

AI からの評価について、全体の家族構成の視点が抜けていたとあったが、AI がこども家庭センター役のため、こども中心に質問した場合はどうなるのか。構成員のみなさんは、こども家庭センターに対して世帯についても網羅的にきくのか。こども家庭センターならこども中心に聞くのか。

・発言者

多機関協働事業者なので世帯全体をききながら、こどもを中心聞いていく。

・ファシリテーター

支援関係機関でもほかの世帯員について知っているものなのか。

・発言者

人によるが、結構答えてくれる。重層的支援会議までには聞いておいてくれる。

・発言者

AI が最初に父親の働き方について尋ねているのに、やり取りでは父親の働き方に触れていないことについて、評価されていないが、いいのか。

・日立補足

現段階では、すべての事項にどう答えたかというよりは、やり取りした内容を評価している。そういう評価も出したほうが良ければ評価することもできる。

・発言者

現実だと、相談したことに答えてもらえなかっただ、ということになると思った。

・発言者

実際には避けたほうがいいコメントをしても、評価で褒めてくれたので、実際にはベテラン職員に評価してもらわないと意味がないと思った。

・ファシリテーター

評価は厳しいほうが良いか。

・発言者

場合による。絶対にダメなことについては厳しく言うが、あまり厳しく言うと嫌になってしまう者もいるだろうとも思う。

・発言者

これはだめだろうというときに、画面上に上司を呼んでくださいと表示されたら人とAI両方に見てもらえる。

・発言者

現状ではAIに限界があるのか、データの問題か。

・日立補足

両方である。

医療ソーシャルワーカーでもう1例ロールプレイ実施

・発言者

医療ソーシャルワーカーは知っていることが多いので、具体的に言ってくれることが多い。

全体を通して

・発言者

本人と支援関係機関のニーズにギャップがあつたりもする。

・発言者

支援方針と支援内容の違いをはっきりさせるのが大事であり、そこがないと次に進めない。

＜グループB＞

ユースケースAについて

・発言者

自分なら経済状況について聞く。

・発言者

地域社会のつながりについて聞く。

・発言者

支援関係機関が何に困っているか聞く。

・発言者

母から子へ虐待の場合、自分なら夫の状況（症状等）について聞く。

・発言者

親子関係について聞く。

・発言者

本機能は、問い合わせがあったとき、電話中に使うイメージか、それとも会議などで使うのか。

・日立補足

検討中である。

・発言者

入力の仕方によるのかもしれないが、今の話を見ただけだと引きこもりなのか、仕事をしているのか分からない。

・発言者

どういった目的で使うかによる。人材育成でいうと、ベテランとしては、情報を全部表示してしまうのはいいことなのか気になる。例えば引きこもりの場合は、現場だとリアルに突っ込んで聞くが、慣れていない人だと、具体的な状況を書かれてしまうと何を聞けばいいか分からなくなる。

例えば、「折り合いが悪い」というのも、口をきかないのか、または、一触即発なのか、そういったところを確認したい。着目観点を着色する等した方がよいのではないか。

・日立補足

人材育成の観点から、回答の量について、多い少ない等のコメントがあればいただきたい。

・発言者

「これを聞いて」というよりは、なぜそうなっているのかを一緒に考えるのが人材育成かと思う。

・発言者

相談事由と気になる点を紐づけてもらえるといいと感じた。

・発言者

自分で考える力を養っていかなければならない。聞き漏らしも多いので、補足として全体的に網羅して出てくるのは、人材育成としてありだと思う。

・発言者

対象者の課題が整理されていると見やすいのではないかと思う。

・日立補足

優先度が高いものは表示した方がいいか。

・発言者

表示されるのは、決まった5項目なのか。

・日立補足

世帯に対して優先度が高そうなものをピックアップして表示している。

・発言者

世帯全体の優先度として3人まとめて出力されているので、どの世帯員の優先度が高いかわからない。

・発言者

多機関協働事業者の立場だと、支援者がついている世帯員はその支援者に支援をお願いし、ついていない世帯員を優先する。この例だと、支援がついていない子どもが優先と感じた。優先度を決めるためには、2段階くらい変数があるイメージ。

・日立補足

ほかにも違和感等があれば教えていただきたい。

・発言者

同じ事例を入れても違うアセスメントが出るのが面白い。

・ファシリテーター

AIの回答の粒度はどうか。

・発言者

個人的にはいいと思う。

・発言者

気になる点では、「こういう視点があるんだ」とは感じない印象だった。気づきがある感じではない。

・日立補足

気づきがある情報にノウハウはあるか。

・発言者

人材育成の観点でいうと、デフォルトの質を維持する方がよいと思った。あまり変化球を責めない方が良いと感じた。

### ユースケース Bについて

・発言者

多機関協働事業者として、支援をしていく想定か、アウトリーチをしている業者に依頼していくのか。

・日立補足

多機関協働事業者なので相談支援機関に依頼するイメージである。

・発言者

事業所の機能が自治体によって違うので、一般論として示されており、誰が実施するかは入っていないと思う。

・発言者

自分達が考えた支援方針を打ち込んで、評価するというのはどうか。

「私としてはこう考えています。」「いい観点です。他にはこういうのがあるのではないか。」と言ってもらう方がよいのではないか。

・発言者

提示されたことを満遍なくやればいいと思ってしまいそうだと感じた。

・発言者

出力された回答について、リスクの記載が多く、マイナスな印象を受けるので、あまりリスクを言わない方がいいと思った。

・発言者

支援方針が必ずしも 5, 6 件出るのではなく、選べるといいのではないかと思った。

## ユースケース C について

- ・発言者

地域包括支援センターからの相談なのに、出力された回答に地域包括支援センターがあるのはおかしい。

地域によって社会資源は違うが、個別に登録できるのか。

- ・日立補足

データを入れていけば表示される。今は一般的なものが表示される。

- ・発言者

もっと個別的な情報なら話は別だが、ネット（他の一般的な生成 AI）で検索するのと同じになってしまっている。

- ・発言者

データの登録は事業所ごとに行うのか、それとも業者等に依頼するのか。既存のデータをエクセルで読み込ませることができると良い。

- ・日立補足

エクセルであれば可能と考えるが、PDF 等だと難しい。

- ・日立補足

公となっている情報が提示されるだけでは、それほど使えないという印象か。

- ・全体 うなづき

## ユースケース F について AI が医療ソーシャルワーカー役でロールプレイ

- ・発言者

AI の評価は褒めがちなのか。

- ・日立補足

今は褒めがちの設定となっている。

- ・発言者

褒めたり叱ったりを選べると良い。

- ・発言者

すごいと思った。長く練習すると前に聞いた話が見えなくなってしまうので、戻る必要があると感じた。

- ・日立補足

回答の見栄えについて工夫したほうがいいところはあるか。

- ・発言者

最初の質問だけはすぐ見られるようにしたほうがよい。

- ・発言者

悪いことだけでなくポジティブな回答もあると良い。相談者の「強み」も引きだせると良い。

- ・発言者

1つ質問すると回答がすぐ出てくる。「それは分かりません」と、短い回答があつたり、全部に返さない方がリアルである。

やり取りなので、回答の際に、一気にこのボリュームが来ると圧迫感がある。少しずつ出した方がよい。

- ・日立補足

3行ほどの改良版と、どちらがよいか。

→短い方が好印象（グループB全員の手上げ）

- ・日立補足

細かい版と短い版の両方出せる方がよいか。

- ・発言者

深掘りしているものと、深掘りしていないものがある方が自然であるため、散りばめるとよい。

- ・発言者

回答の中で、奥様という表現が気になった。夫や妻でよい。

- ・日立補足

評価項目についてはどうか、項目の追加削除はあるか。

- ・発言者

どういう軸で評価しているのか。

- ・日立補足

質問の仕方や相手への配慮を感じられるかという観点で評価している。

### **振り返り**

#### <グループA>

##### ユースケースAについて

- ・聞くべき項目を提示するだけでなく、どうしてその質問をするのかを意識する必要がある。
- ・支援関係機関に「確認してきてください」と伝える際にも、理由を説明できなければいけないため、質問項目だけ提示されるよりも、質問の理由を意識できるようにする必要がある。
- ・そういったことを考えさせられるような文章の出し方の工夫がほしい。
- ・見方のポイントやアドバイスが出るとありがたい。

##### ユースケースBについて

- ・支援内容と支援方針は違う。
- ・支援方針を考える要素として、客観的なこと（起こっている事実）、主観的なこと（支援関係機関が課題に思っていること）、本人の思いがあり、分けて考える必要がある。
- ・留意点だけでなく、相談者本人の強みや思いを引き出していきたい。

##### ユースケースCについて

- ・生きた情報、ローカルな情報がほしい。
- ・ゴールを意識しないと、情報が散り散りになってしまう。

##### ユースケースF

- ・支援関係機関からこんなにすらすら情報が出て来ないと思う。
- ・AIの言い方が明確なので言葉遣いが学べる。
- ・業務中に使用するのが難しい。
- ・評価が褒めすぎなので、レベルが分けられるといい。

#### <グループB>

##### ユースケースAについて

- ・同じ事例を入力しても、まったく同じ回答が出るわけではなく、観点を教えているだけという点がよかったです。
- ・世帯全体のアセスメント観点が提示されたが、個人単位で情報が整理されたほうがよい。

- ・人材育成という観点では、キーワードを赤字にするなどできるとよい。

#### ユースケース Bについて

- ・一般論ではなく、誰がどのような役割を担うかまで提示されるとよい。
- ・支援方針のポイントは5つではなく、案件の複雑さに応じて濃淡があるとよい。
- ・マイナスの情報ばかり出てくる。

#### ユースケース Cについて

- ・地域ごとの情報が知りたい。
- ・新人には一般的な情報が学べる。

#### ユースケース Fについて

- ・評価のモードを変えられるといい。
- ・支援関係機関からここまでに整理された情報は出ないため、出力された回答に情報量のグラデーションがあるといい。
- ・ネガティブな情報だけでなく、相談者の強み、ポジティブな要素も出てくるといい。

投票をした結果：ユースケース A：7票、ユースケース F：3票

※B グループでは投票を実施

#### ・発言者

ユースケース A とユースケース B はすぐに答えが出てしまうが、自分の考えを入力したうえで、それを評価し、観点を出してくれると育成にはよいと感じた。

閉会（検討会終了）