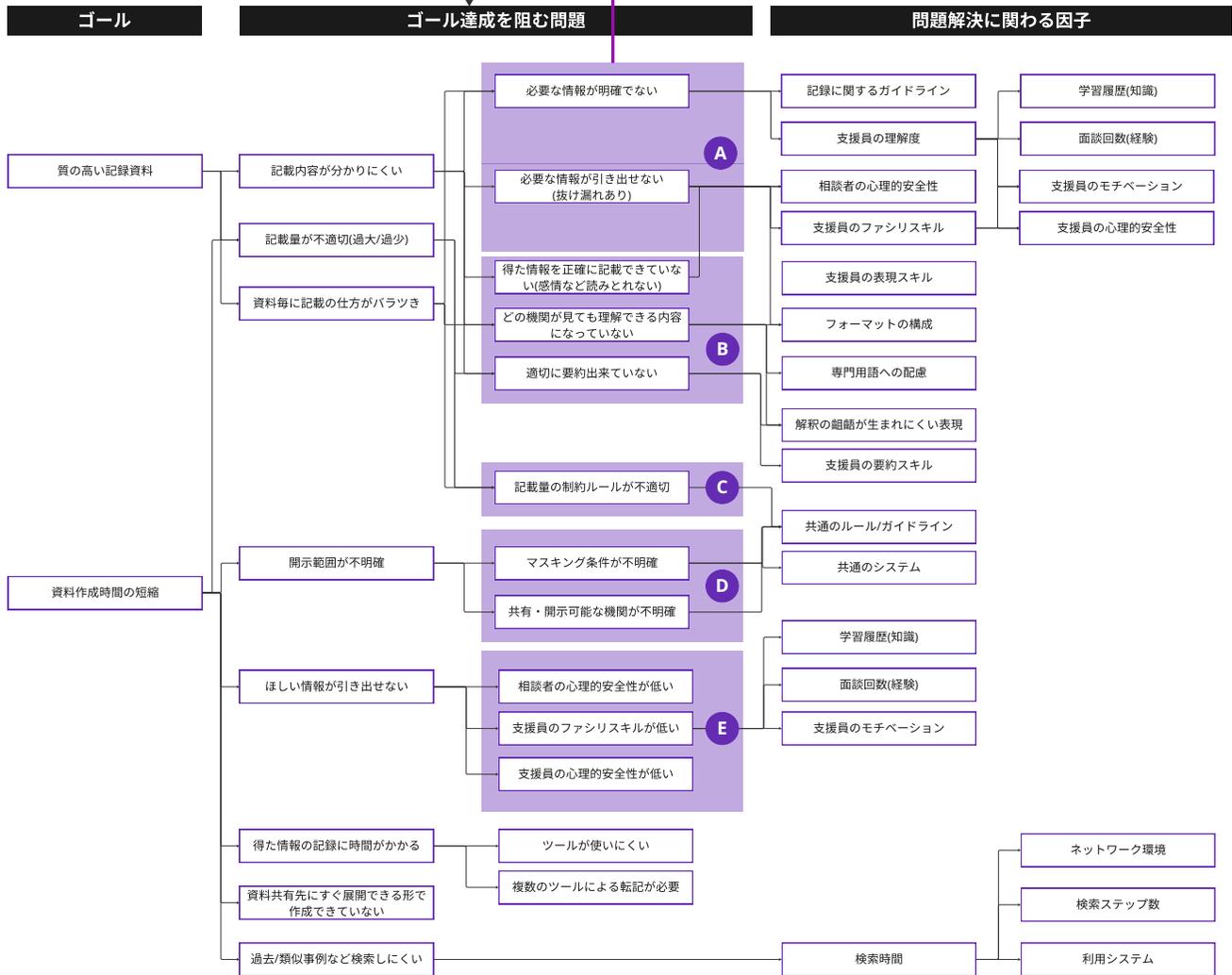


①問題の構造を整理

②問題をグルーピングし、ありたい姿の仮説を導出

- 書類の作成・記録に関する課題**
- 音声記録の本人同意**
 - 相談者を身構えさせてしまう
- 記録とフォーマット**
 - 手書きメモをフォーマットに沿って入力するのが手間
 - 相談記録/集計表など同時編集ができない
 - 機関毎に異なる様式のフォーマットを使用(多機関共同ツール以外の資料)
 - アセスメントシートの出力文字数に制限があり、別資料を作成する必要がある
 - 資料の情報量が多すぎて、整理されておらず、処理がしきれない場合がある
- マスキングの手間**
 - システムからWordに落とし、手作業で実施
 - 印刷して持ち運ぶ際のマスキングの手間
- 相談記録**
 - 相談記録の情報量に差がある(力量による)
 - 相手の感情がテキストから掴みにくい
 - 相談記録PFとの二重入力懸念
- ジェノグラムの取り込み**
 - ジェノグラム(手書き図)の作成→システム取り込みが手間
 - ジェノグラムの世帯ごとの管理も課題
- 記録の更新作業**
 - 相談記録の更新時、上書きミスや整合性への配慮などに神経を使う
- 事前資料/議事録の作成**
 - 関係機関への事前配布資料(アセスメントシートなど)作成工数が大きい
 - 議事録整理の負担も高い(複数名x数日費やすことも) メモ→システム入力の手間も



- 書類の作成・記録に関するありたい姿**
- A 目的・ゴールの明確化**

記載すべき情報(目的やゴールなど)の明確化によって、面談や記録の質が上がり、支援の質が向上する
- B 伝わりやすい表現や記載量**

どの機関が見ても正確に伝わる表現を、適切な量で伝えることで記録の質が上がり、支援の質が向上する
- C 資料毎のバラつき低減**

共通ルールに則り、記録資料の品質バラつきが減ることで、支援員の負担が軽減される
- D マスキング条件の明確化**

マスキング条件や、共有・開示範囲が明確化されることで、書類作成時間が短縮され、情報共有が活性化する
- E 心理的安全性**

相談者と支援員の双方に心理的安全性を高めることで、素早く情報が引き出せるようになり、支援の質が向上する

①問題の構造を整理

②問題をグルーピングし、ありたい姿の仮説を導出

関係機関の情報連携に関する課題

情報共有とセキュリティ

- 厳格な情報管理化で、あえてシステムを利用せず電話で話していたことがNGになる不安
- 相談者とLINEで連絡を取るが、セキュリティ的心配
- 庁外との情報共有がWANセキュリティ設定によりNG
- どの情報をどう共有するか、配慮に苦勞
- 個人情報への配慮により迅速な情報共有が困難
- 各相談先のシステムにアクセス不可で、聞きに行くか連絡をもらわないとわからない

情報連携の配慮と手段

- 情報連携にもお作法など暗黙のルールあり
- 関係性によりメール/チャット手段が取れない
- 情報の解釈に齟齬(観点の相違など)が発生
- 本人同意がなくても連携することもあるが、情報の扱い配慮に苦勞

情報共有の手間

- 複数機関に同じ説明を何度も実施
- 関係性によりメール/チャット手段が取れない

共有された情報の信憑性や理解

- 面談時、記載内容と乖離を感じる事がある
- 他機関資料の読み解きが難しい(知識不足等)

支援プランのすり合わせ

- 支援者毎に知識が異なり、支援観点の違い/偏り発生

情報共有のアクセスコントロール

- どの機関にどの情報まで共有・開示すべきか個々の判断に依存(本人同意済でも悩む)
- 他機関に共有した情報のその後活用先が不安

ゴール

ゴール達成を阻む問題

問題解決に関わる因子

関係機関の情報連携に関するありたい姿

情報が正しく伝わり、合意形成される
①支援機関同士の間
②支援者-相談者の間

情報の出し手側の問題

- 受け手の文化や専門性への理解不足
- 連携の目的やゴールが明確化できていない
- 記載内容が分かりにくい
- 記載量が不適切(課題/過少)

情報の受け手側の問題

- 情報が理解できない
- 情報共有の目的や背景が読み取れない
- 理解はできるが、内容が受け入れられない

迅速に伝わり、連携できる

情報の出し手側の問題

- 同じ内容を複数機関に一度に伝達できない
- 情報の開示範囲が不明確
- 情報共有後の管理や活用先が不安(セキュリティ)

情報の受け手側の問題

- 届いた情報をすぐに受け取れない
- 入手情報の回答や返事に時間がかかる
- 必要な関係者への展開が遅れる

相手機関の理解度

- 学習履歴(知識)
- 配慮/ホスピタリティ
- 過去のやりとりの回数(経験)
- プロジェクト管理スキル
- 経験

書類の作成・記録に関する課題に記載

相手機関の理解度

- 学習履歴(知識)
- 過去のやりとりの回数(経験)
- 共通のガイドライン/フォーマット

文化の理解

- 経験
- 合意形成スキル
- 学習履歴(知識)

異なるシステム・ネットワーク

- 関係性の深さ

開示範囲の共通ガイドライン

- 共通のシステム・機能(アクセスコントロール)

組織体制

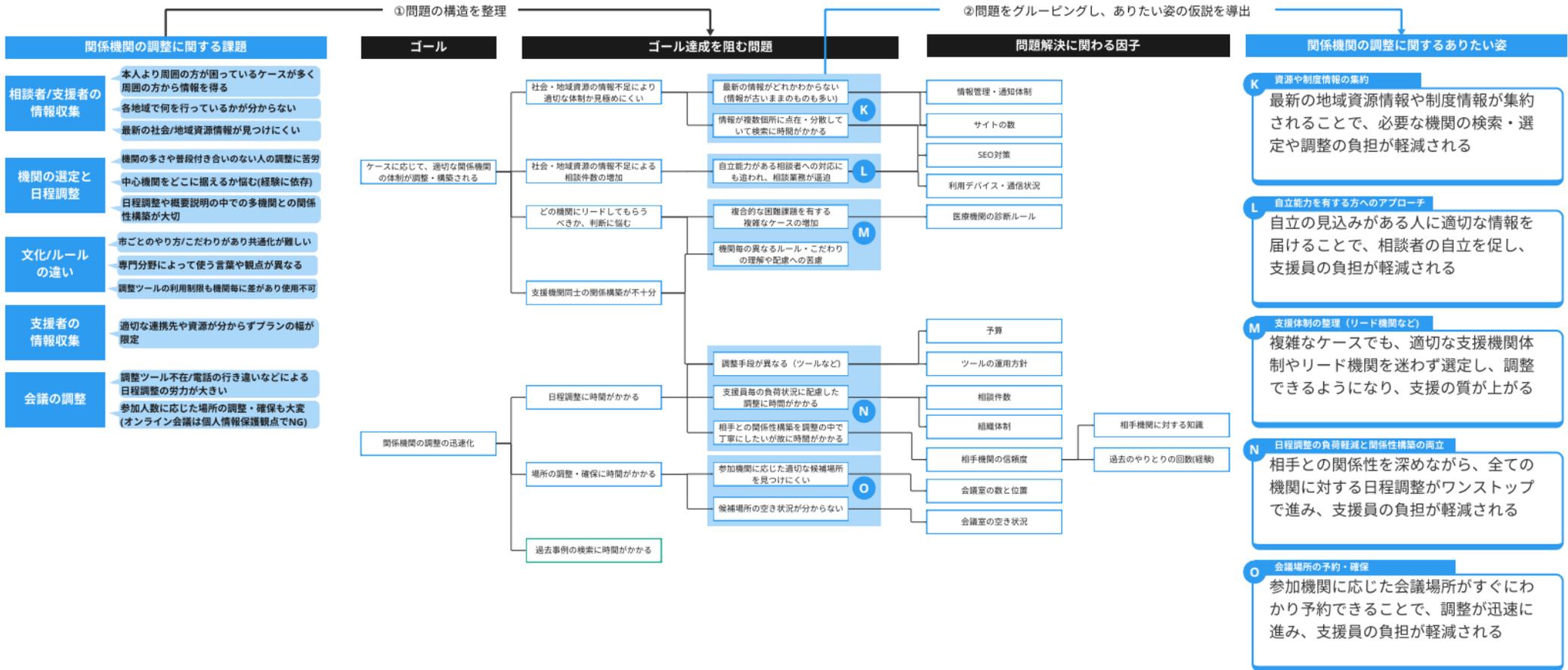
F 情報の出し手側の伝え方
情報の出し手が、受け手機関への配慮と敬意をもって、相談の目的やゴールを含めて情報共有出来る

G 情報の受け手側の受け止め方
情報の受け手が、共有された情報の解釈や、観点の違いを埋める合意形成スキルが育まれ、連携の質が上がる

H 複数機関への重複説明
必要最低限の手間で、複数機関に素早く情報連携でき、支援員の負担が軽減される

I アクセスコントロールやセキュリティ
共通ルール、システムにより、迷わず安心して共有・開示範囲を定められる事で、連携の質向上と迅速化が進む

J 抜け漏れの無い迅速なロジスティクス
情報入手後の内部展開や、すぐに回答できる体制構築により、連携の質向上と迅速化が実現される



①問題の構造を整理

②問題をグルーピングし、ありたい姿の仮説を導出

ケースの進捗管理に関する課題

ゴール

ゴール達成を阻む問題

問題解決に関わる因子

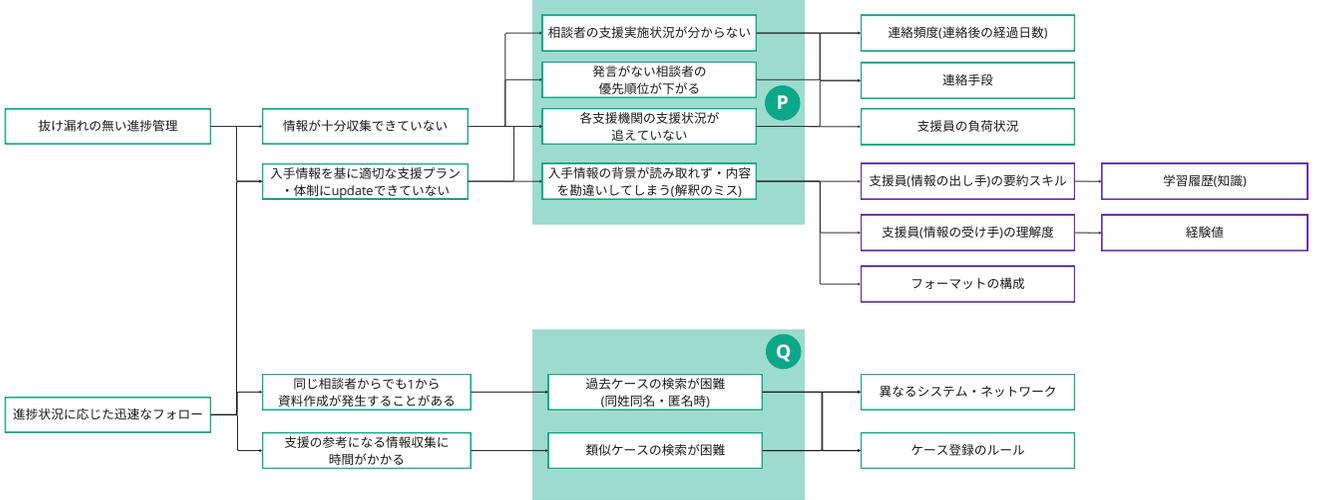
ケースの進捗管理に関するありたい姿

進捗管理・分析

- 同意前のアウトリーチと支援後の継続的アウトリーチ各々の実施状況が分からない
- 背景が分からず、内容を勘違いしてしまう
- 発信がない相談者の優先順位が下がる
- 連携先に繋いだ後、ブツ切れの支援になりがち

ケース検索 (過去/類似事例)

- 同じ相談者でも1から記録作成するケースあり
- 過去ケースの検索困難 (同姓同名/匿名事案)



P 進捗管理/フォローの抜け漏れ防止

継続的支援の中で、支援者が相談者の現状(状態や進捗状況)を迅速に把握出来ることで、支援の質が上がる

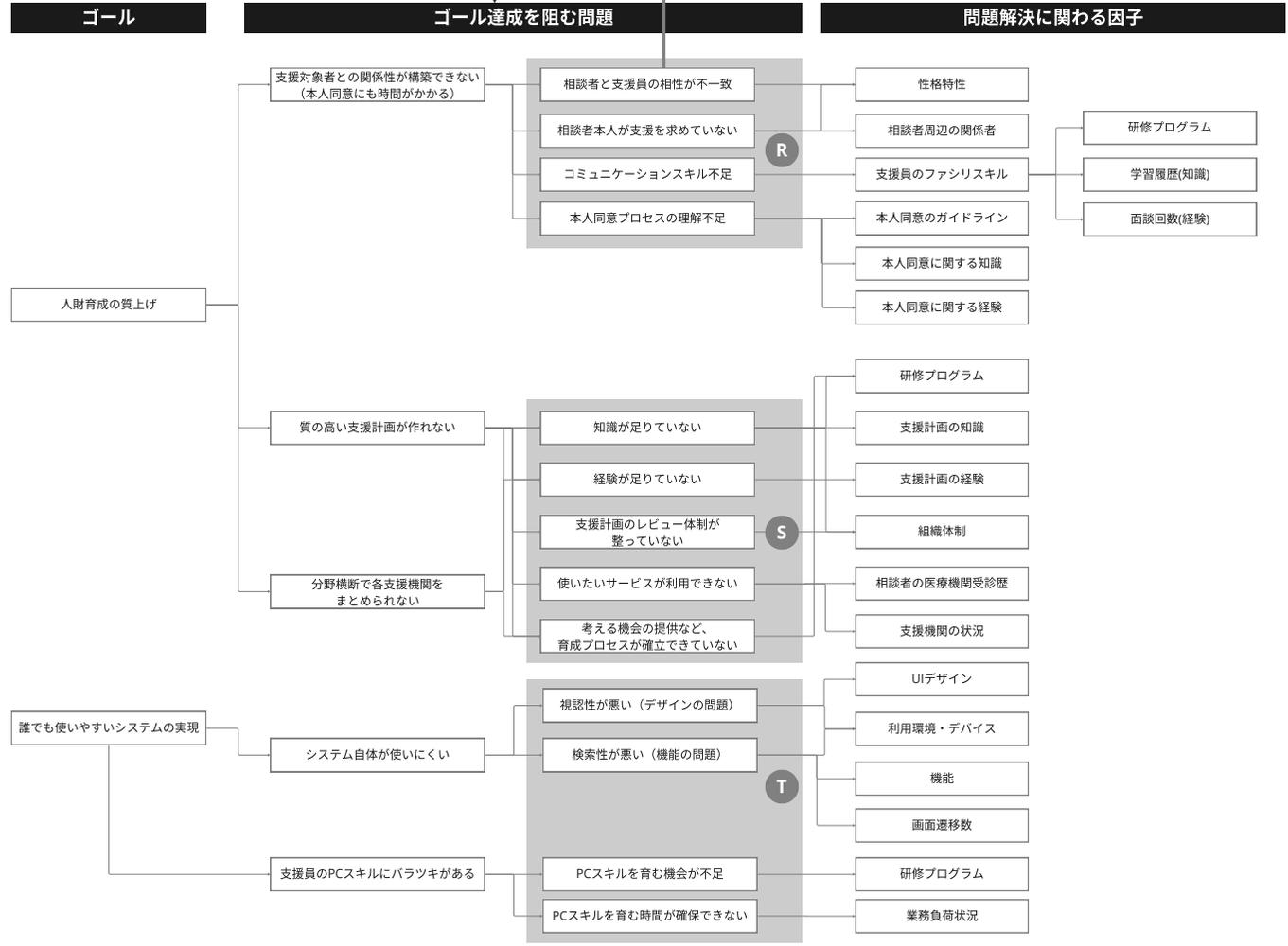
Q 過去・類似ケースの検索

過去の関連資料や類似事例が簡単かつ素早く実施出来ることで、負担軽減と共に、迅速なフォローの実現に繋がる

①問題の構造を整理

②問題をグルーピングし、ありたい姿の仮説を導出

- その他に関する課題**
 - 相談者と担当支援員の相性が合わない
 - 本人が支援求めている(無理に連れていくのは人権侵害)
 - 医療機関を未受診で、診断がおりていないためサービスを使えない
- 支援対象者の説得**
 - 使い勝手が悪く、入力に手間がかかる
 - 個々のPCスキルに差がある
 - 検索性/視認性の向上
- システムの操作性**
 - 業務の遂行が経験に左右される
 - 先輩に聞くべき箇所もあたりづけが難しい
- 支援の質 (人財育成)**
 - 支援計画の妥当性がレビューで確信を持ってない(ベテランの不在)
 - 自身で情報を整理し、考えるプロセスが必要(考える力の育成)
- 人財育成**
 - 分野横断で支援機関を取り纏められる人材が不足
- 本人同意**
 - どのフェーズでどの機関が本人同意を取るのか曖昧
 - 一度本人同意を取れば何でも情報共有OKとはならない



- その他に関するありたい姿**
 - R 相談者との関係性構築力の底上げ**
 支援員と相談者が二人三脚で支援を進めるためのスキルの育成により、支援の質が上がる
 - S 支援計画力の底上げ**
 支援計画力を育むプログラムや、分野・経験の差を補い支援計画を構築できる仕組み化により支援の質が上がる
 - T 使いやすいシステム**
 操作手順が簡単、かつガイドや図解等の視覚的支援を含むシステムによって、支援の質が上がる