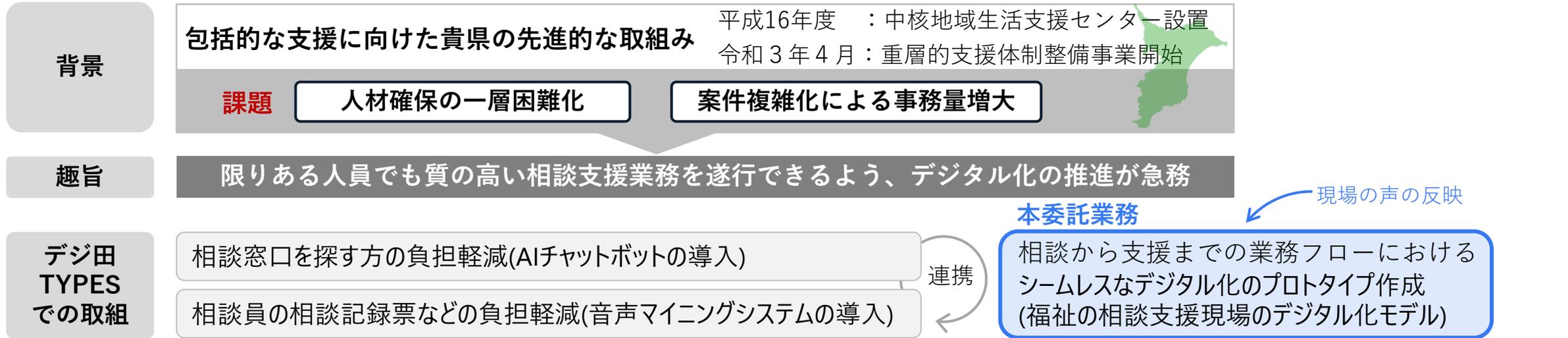


令和6年9月20日(金)

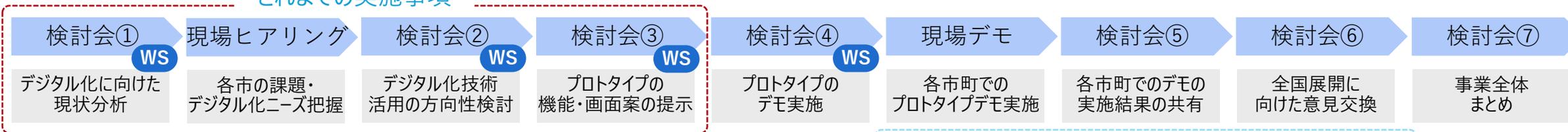
重層的支援体制整備事業に係るデジタル化事業業務委託
中間報告書

はじめに

本事業の概要



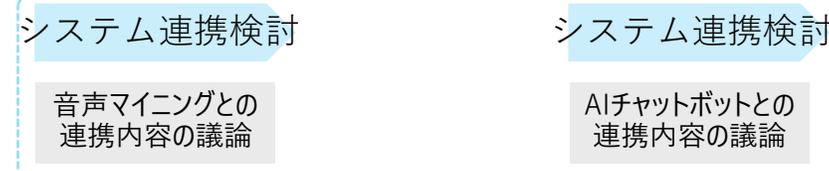
実施内容



本書の内容

本書では、これまでの実施事項を踏まえて、以下の内容について報告します。

1. ソリューション概要
2. プロトタイプ概要・カスタマイズプラン
3. 令和7年度 実証実験案



別調達システムとの連携に関する検討会

第3回デジタル化検討会（9/3開催）までの主な実施事項

デジタル化検討会の開催及び各市へのヒアリングを実施し、現場の相談支援員の声に寄り添いながら、現在プロトタイプの検討を進めています。（千葉県・委託事業者・内閣官房デジタル行財政改革会議事務局・厚生労働省で連携）



検討会

※オンライン参加

実施内容	実施日	参加市
検討会1回目	7/1	千葉市、市川市、船橋市、木更津市、柏市、市原市、中核地域支援センター 計22名（浦安市※）
検討会2回目	7/31	千葉市、市川市、船橋市、木更津市、柏市、市原市、浦安市、中核地域支援センター 計23名（香取市※）
検討会3回目	9/3	千葉市、市川市、船橋市、木更津市、柏市、市原市、浦安市、香取市、中核地域支援センター 計28名

現場ヒアリング

実施内容	実施日	協力いただいた市
課題ヒアリング	7/3~7/9	千葉市、船橋市、市川市、市原市、浦安市
プロトタイプ事前ヒアリング（追加実施）	8/21,22,28	市川市、市原市
重層的支援会議・支援会議見学	8/13,18	市川市、浦安市

主な成果物

- ・調査票
- ・「業務フロー」・「課題」・「ニーズ」・「ありたい姿」等を整理したカスタマージャーニーマップ（検討会での貼り出し資料）
- ・ヒアリング結果報告書
- ・プロトタイプ
- ・検討会用資料

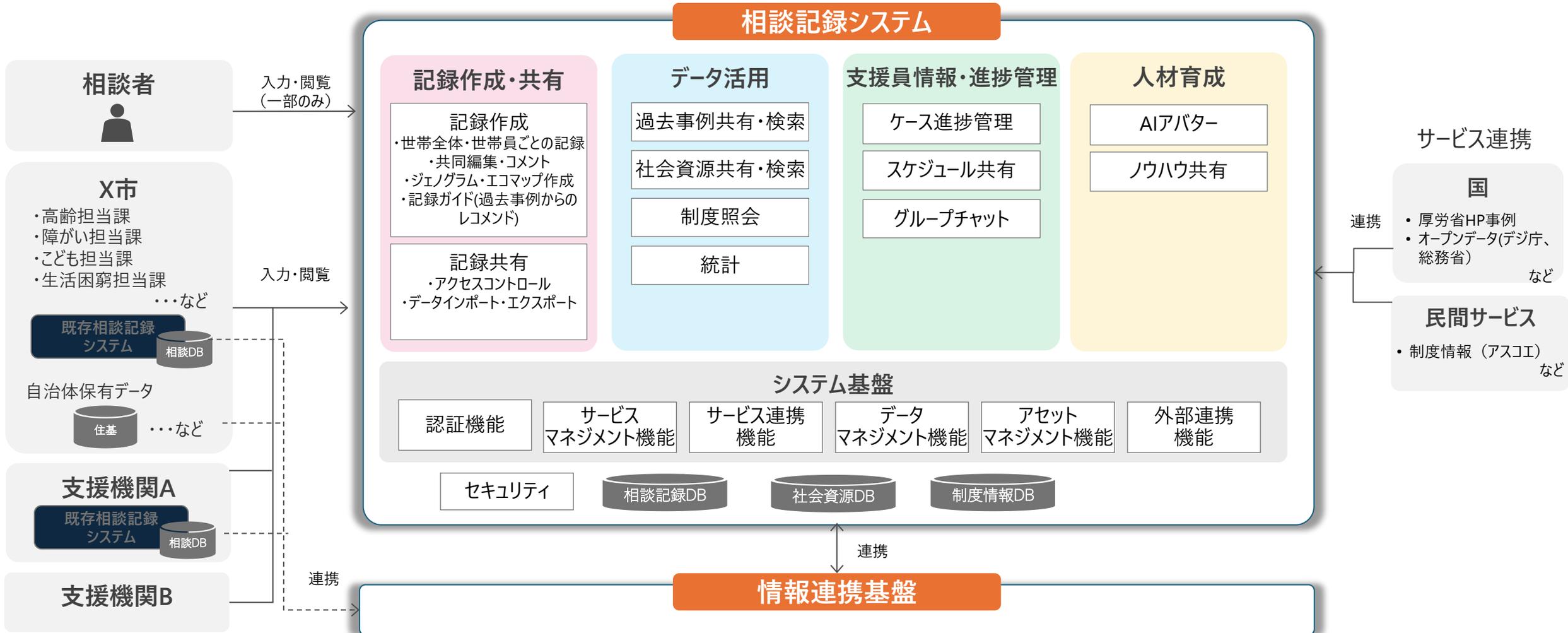
1. 提案ソリューション概要

1.1 提案ソリューション全体像

1.2 ソリューションコンセプト

1.1 提案ソリューション全体像

「相談記録プラットフォーム」については、デジタル化検討会等の実施内容に基づき以下のとおり検討しています。



1.2 ソリューションコンセプト

※太字：プロトタイプに反映予定の機能
細字：将来的に検討する機能

第2回デジタル化検討会で議論した「福祉の相談支援業務でのありたい姿」から、デジタル化を通じて実現すべき4つのコンセプトを導出し、ソリューション機能を以下のとおり検討しています

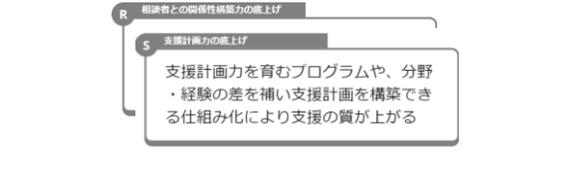
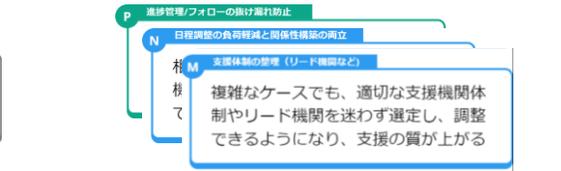
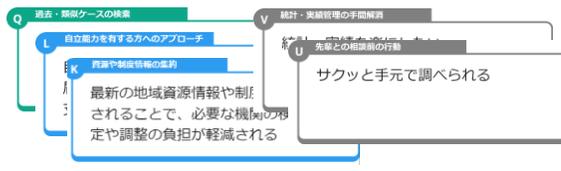
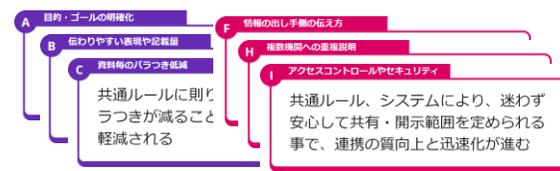


**品質の良い記録を
必要な人に安全に共有し、
関係機関で円滑に認識を揃えられる**

**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**

**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**

人材育成と支援スキルの底上げ



主要機能

- 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

- 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

- 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

- 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）

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

- 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

- 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

- 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

2. プロトタイプ概要・カスタマイズプラン

2.1 プロトタイプ概要

2.2 第3回デジタル化検討会の議論結果

2.3 カスタマイズプラン

2.1 プロトタイプ概要 (1) プロトタイプ全体像

プロトタイプは、重層的支援体制整備事業における「多機関協働事業者」の利用を想定し、関係機関と連携できることを前提として作成しています。(※p.5「ソリューション全体像」に記載のある「人材育成」については将来構想としているため、今回のプロトタイプ外としています)



2.1 プロトタイプ概要 (2) コンセプトと画面の関係性

プロトタイプのコンセプト、及び各機能は以下のとおりです。



記録コンシェルジュ



寄り添ってくれる
アドバイザー



バーチャル
マネージャー



バーチャル
コーチ

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
- データのインポート・エクスポート機能

A-2,3,4,5 記録共有画面

F-1 アクセスコントロール画面

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
- 制度照会機能
- 統計作成

C-1 資源・制度検索画面

E-2,3 統計・実績表示画面※1

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

D-1,2 支援員情報・進捗管理画面

G-1 グループチャット&日程調整画面

H-1 スケジュール画面

人材育成と支援スキルの底上げ

- 過去事例共有・検索機能
（過去の対応から学ぶ）

E-1 過去事例検索画面

A-1 ホーム画面

B-1,2 閲覧者・グループ登録画面

主要
機能

プロトタイプ
画面名

2.1 プロトタイプ概要 (3) 作成画面

現在のプロトタイプの主な画面構成は以下のとおりです。

**記録
コンシェルジュ**

- A-2 世帯情報
- A-4 世帯員 (相談歴)
- F-1 アクセスコントロール
- E-1 過去事例検索
- C-1 社会資源検索
- E-2 統計作成(表示)
- E-3 統計作成(連携)
- A-1 ホーム画面
- D-1 進捗管理
- G-1 チャット/日程調整
- H-1 スケジュール確認
- B-1 グループ作成

**寄り添ってくれる
アドバイザー**

**バーチャル
マネージャー**

共通機能

2. プロトタイプ概要・カスタマイズプラン

2.1 プロトタイプ概要

2.2 第3回デジタル化検討会の議論結果

2.3 カスタマイズプラン

2.2 第3回デジタル化検討会の議論結果 (1) 検討会実施概要

議論対象画面
追加議論画面
手元資料共有のみ

「福祉の相談支援業務でのありたい姿」(第2回デジタル化検討会等で議論)を元に作成した、システム機能案を第3回デジタル化検討会で構成員に共有し、改善点や不足点について意見交換を行いました。

**記録
コンシェルジュ**

**寄り添ってくれる
アドバイザー**

**バーチャルバーチャル
マネージャー コーチ**

共通機能

A-2 世帯情報

A-4 世帯員 (相談歴)

F-1 アクセスコントロール

E-1 過去事例検索

C-1 社会資源検索

E-2 統計作成(表示)

E-3 統計作成(連携)

A-1 ホーム画面

D-1 進捗管理

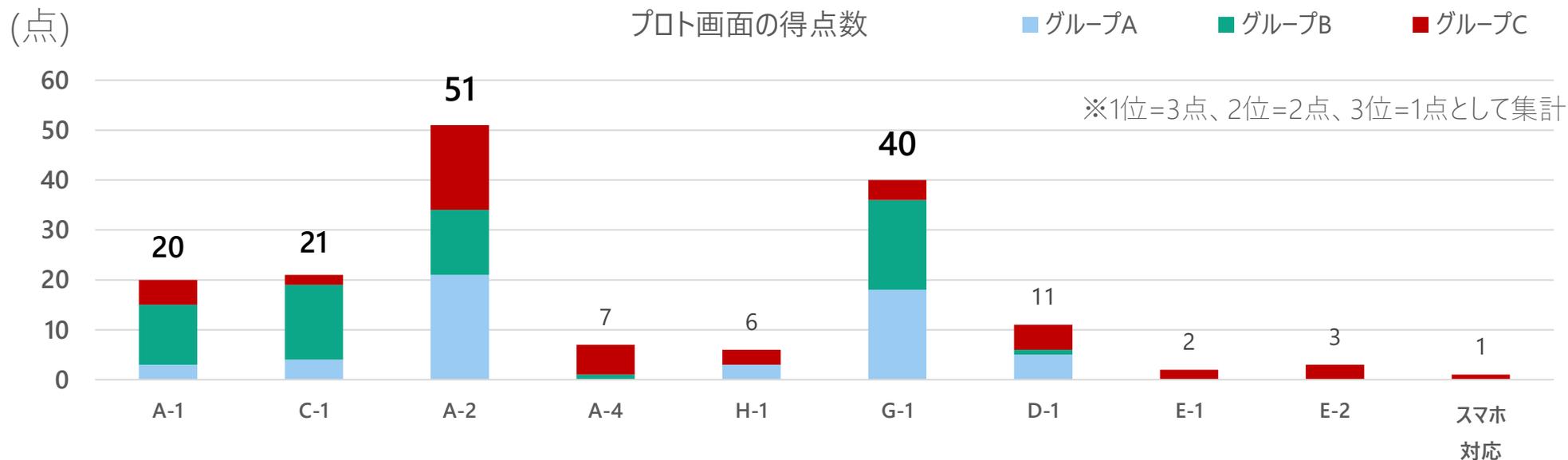
G-1 チャット/日程調整

H-1 スケジュール確認

B-1 グループ作成

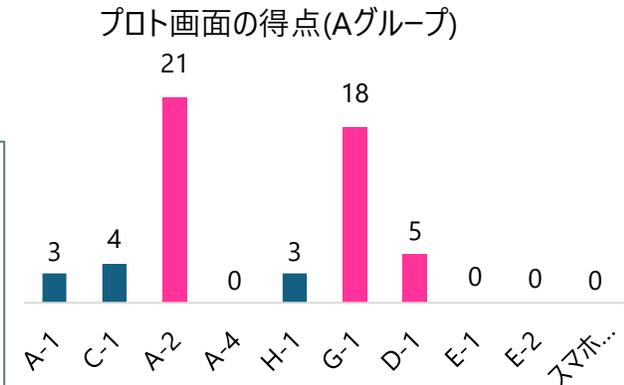
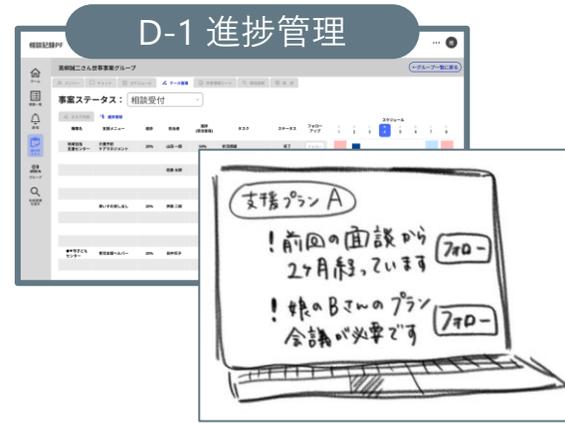
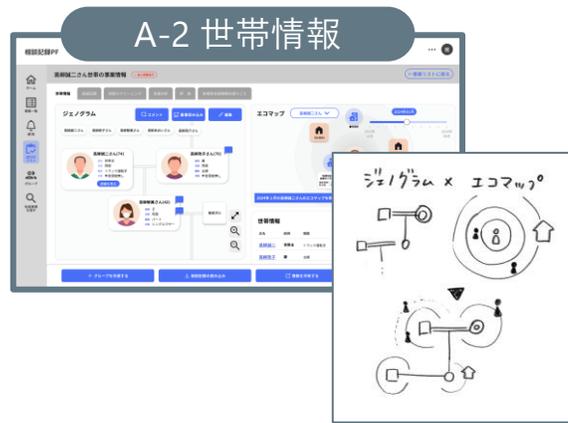
2.2 第3回デジタル化検討会の議論結果（2）投票結果サマリ

第3回デジタル化検討会において、各A～Cグループごとに構成員が必要と感じたプロトタイプ機能について、投票を実施した結果（各自3票、1～3位のものに1票ずつ投票）、世帯情報を一元管理できる機能、関係者とのチャットや日程調整を行う機能、社会資源検索機能、及び各案件のアラート通知機能に票が集まりました。



2.2 第3回デジタル化検討会の議論結果 (3) グループA議論サマリ

グループAでは、「世帯情報」機能、及び「チャット/日程調整」機能に票が集まりました。「進捗管理」機能については、必要性は感じるが、リスト化の項目や表現方法等については、検討の必要性を感じるとの意見がありました。



想

い

手書きのメリットも踏襲しつつデジタル化によって便利にしたい

- 複雑なケースであってもジェノグラムに落とし込めるように必要な機能は考えていきたい
- 氏名検索で世帯に関わる事案全体を特定できるなど、対象者に関わる情報を、曖昧検索ですぐに見つけられると嬉しい
- 世帯員 ⇄ 世帯名の連携や遷移順は検討したい

大まかなスケジュールをベースにチャットで日程調整したい

- 挨拶などを省き、気軽に連絡できることが良い
- 予定の有無が分かればチャットを利用して日程調整がしやすい
- チャットの内容は履歴として残すべきか検討したい

困りごとをベースにざっくりと進捗管理をしたい

- %などの細かい管理は必要ないが、機能としてはとても良い
- 機関毎のタスク管理より、困りごとや支援プランとタスクを紐づけた
- 既存システムなどのプランが反映され、普段の業務から連携されると嬉しい

その他ポイント

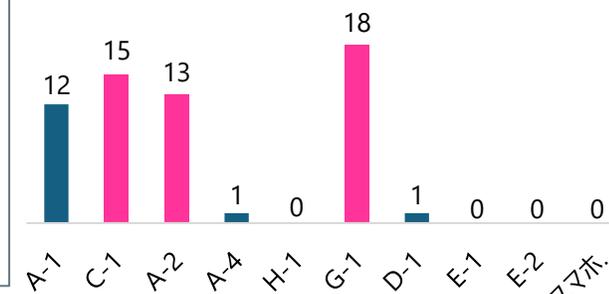
- ホーム画面のアラート機能はとて
- 他の機関とも助け合いながら進められる
- 社会資源は情報量が多く流動的なので、誰がシステム管理するか気になる。メンテしないと正確な情報としても扱えない

2.2 第3回デジタル化検討会の議論結果 (4) グループB議論サマリ

グループBでは、システム化によって便利になることを望む意見がある一方、相談者の心理的安全性は守りたいという意見も目立ちました。「社会情報資源の検索」画面については、情報収集に活用できる効果が期待でき、業務効率化に繋がるとの意見がありました。



プロト画面の得点(Bグループ)



その他ポイント

- ホーム画面のアラート機能は良いと思う一方で、度重なるアラートに麻痺して対応しなくなる心配
- アクセスコントロールやマスキングは「住基」「固有名詞」「要配慮情報」をON/OFFで切り替えたい

手軽なコミュニケーションツールとしてチャットを利用したい

- 訪問のタイミングや、情報共有など、支援で必要な部分で気軽に利用したい
- 相談者本人も入れて、本人を置き去りにせず、コミュニケーションを取りたい
- (H-1：スケジュール管理を含め) 自分の組織と組織外で意識的に分けて利用できると良い

情報を蓄積していくことで調査時間を削減したい

- 会議で実施していた社会資源情報共有の代替になりそう
- 知らない分野の情報はどこにあるかヒントになる
- 最初のとっかかりがつかめるため、調査の時間が短縮できそう

ジェノグラムとエコマップの各々の特徴を生かして表現したい

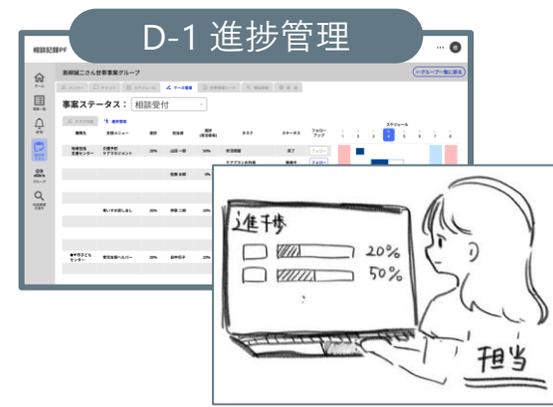
- ジェノグラムは現状と同様、先入観を持たせないよう○△□などで表したい
- エコマップは時系列バーによって、時間の経過を追うことができ、とても良い
- エコマップでは全体像を表現したいため、過去の関りも薄く表示するなど途絶えた機関も表したい

想

い
こ
意
見

2.2 第3回デジタル化検討会の議論結果 (5) グループC議論サマリ

グループCでは、世帯と世帯員双方の情報について、合わせて整理を行いたい意見から「世帯情報」画面に投票が集まりました。また、外出先からスマホ等でアクセスし、関係機関等と必要な情報をチャットで共有したいという意見もありました。



プロト画面の得点(Cグループ)



その他ポイント

- ホーム画面のアラート機能は良い。複数のケースへの対応やチーム作りに利用できそう
- チャットはメンバーは固定ではなく、柔軟に入れ替えられると良い
- 訪問先など、外出先からスマホでこのシステムにアクセスし、必要な情報をチャットで共有したい

デジタル化で、手間なくかつ手書き同等の便利さにしてほしい

- 一番よく使用するジエノグラムとエコマップが横並びになっているのがとても良い
- 住基やテキストから自動でジエノグラムやエコマップ生成したい
- 画面としてはとても良いので、手書き同等のレベルで簡単に作成出来たら良い

世帯と世帯員の両方の内容を可視化させたい

- 世帯管理を一番やりたい。世帯情報がシステム上で表現出来れば各機関への電話確認が省ける
- 世帯と世帯員を切り分けながら二重入力をなくして整理したい
- 支援が世帯で重なっている様子や別々に支援されているなど、両方の情報を表現したい

マネジメント機関が全体像を把握するために利用したい

- 支援の全体を見渡せることが大切。多機関と連携して管理できると良い
- 多機関の関係性の悪化を防ぐためにマネジメント機関のみの利用としたい
- 若手に限らず、苦手なケースを放置するワーカーもフォローできそう

想

い
こ
意
見

2. プロトタイプ概要・カスタマイズプラン

2.1 プロトタイプ概要

2.2 第3回デジタル化検討会の議論結果

2.3 カスタマイズプラン

2.3 カスタマイズプラン (1) 今後の検討の方向性

これまでの意見を踏まえながら各機能等の改善を引き続き実施し、第4回デジタル化検討会でプロトタイプ(案)を提示予定です。また、年度末に向けて、実運用に向けた検討も進めていきます。

1. プロトタイプ実装範囲の絞り込み

相談記録プラットフォームとして必要な機能・画面と、追加機能として作成していく機能・画面を、検討会内で議論しながら開発を進めていきます。

現時点での方向性

優先的に作成：記録コンシェルジュ機能

- A-1：ホーム画面
- A-2～5：記録共有画面
- B-1,2：グループ作成・管理画面
- F-1：アクセスコントロール画面

その他機能・画面は優先順位をつけて作成。

第4回デジタル化検討会までの検討

2. 各機能・画面の改善

検討会での各意見を踏まえ、機能の改善や具体化、画面の改善を行っていきます。

実施予定事項

- 画面・機能の改善
- 画面遷移イメージの作成

第4回デジタル化検討会までに1を踏まえた対応

3. 実運用に向けた検討

その他全国展開に向けて検討が必要な項目と合わせ、実施への検討を行います。

主な検討項目

- 既存ツールとの連携方法
- 相談者向け機能
- 利用デバイス（スマホ等での利用）
- 統計項目
- 社会資源等検索データの作成・更新
- 印刷・帳票出力

第4回デジタル化検討会以降も検討を実施

※「2. 各機能画面の改善内容」及び「3.実運用に向けた検討項目」については次ページ以降で説明

2.3カスタマイズプラン (2) 各機能ごとの検討方針 ①記録コンサルジュ

「世帯情報」機能、「世帯員(相談歴)」機能、「アクセスコントロール」機能については、相談記録プラットフォームにおいて特に中心となる機能であり、重点的に機能改善を実施予定です。

画面	Good	More	機能改善内容及び今後の検討項目
 <p>A-2 世帯情報</p>	<ul style="list-style-type: none">ジェノグラム・エコマップを同時に表示できる点が見やすくて良いエコマップは時系列で表示されるのが良い	<ul style="list-style-type: none">複雑なケースも手軽に表現したいアイコンは偏見を生む可能性あり同居・別居も表したい	<ul style="list-style-type: none">入力の手間を抑えた入力方式を具体化一部市に意見の意図を確認し、アイコンや入力項目を修正
 <p>A-4 世帯員 (相談歴)</p>	<ul style="list-style-type: none">最新の情報を分かりやすく知ることができそう	<ul style="list-style-type: none">コメント以外の記録も“いつ”“誰”が書き込んだかわかるようにしたい印刷できるようにしたい	<ul style="list-style-type: none">未作成画面の作成記入者・日時の表示の追加等、利便性向上のための機能を追加印刷機能の検討
 <p>F-1 アクセスコントロール</p>		<ul style="list-style-type: none">アクセスコントロールは、基本情報と要配慮情報などに絞っても良い	<ul style="list-style-type: none">アクセスコントロール対象項目を具体化

※太字部分：第4回検討会までに画面反映予定
細字部分：第4回検討会以降も引き続き検討を実施

2.3カスタマイズプラン (2) 各機能ごとの検討方針 ②寄り添ってくれるアドバイザー

「社会資源検索」機能、「統計作成」機能、「過去事例検索」機能については、これまでの検討会で出たニーズから作成した機能であり、支援員の業務サポートとなるような機能として追加しています。

画面	Good	More	機能改善内容および今後の検討項目
<p>C-1 社会資源検索</p>	<ul style="list-style-type: none"> 情報収集の時間を短縮・削減できるのはうれしい 	<ul style="list-style-type: none"> 日々変化する膨大な情報を、どこまでリアルタイムに負担なく管理出来るか不安 	<ul style="list-style-type: none"> 特定の機関だけ負担とならずに、定期的な情報のアップデートができる運用方法の検討
<p>E-2 統計作成(表示)</p> <p>E-3 統計作成(連携)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 調査や統計を作成するための時間を短縮できそう 	<ul style="list-style-type: none"> 二重入力なく既存システムとの共存ができるのか 統計に必要なデータ量が集まるのが気になる 「8050」「ヤングケアラー」など新しいタグが出来た場合、過去事例への適用・検索も手間なくしてほしい 	<ul style="list-style-type: none"> 既存統計システムとの共存方法 各市のニーズに柔軟に対応できる統計項目および集計手法
<p>E-1 過去事例検索</p>	<ul style="list-style-type: none"> 経験に依存することなく情報を収集できそう 	<ul style="list-style-type: none"> 担当市内の事例だけでなく、他自治体の情報も検索できると良い 	<ul style="list-style-type: none"> 自治体を越えた事例やノウハウの蓄積・検索方法

※太字部分：第4回検討会までに画面反映予定
細字部分：第4回検討会以降も引き続き検討を実施

2.3カスタマイズプラン（2）各機能ごとの検討方針 ③バーチャルマネジャー

「進捗管理」機能、「チャット/日程調整」機能、「スケジュール確認」機能については、これまでの検討会で出たニーズから作成した機能であり、各支援機関内における業務効率化を目指した機能として追加しています。

画面

Good

More

機能改善内容および今後の検討項目



- 行き詰っている部分や、苦手なケース/人をフォローするのに役立ちそう

- 進捗可視化による機関同士の関係性の悪化が心配
- 機関ではなく、課題やプランに紐づくタスク管理が良い

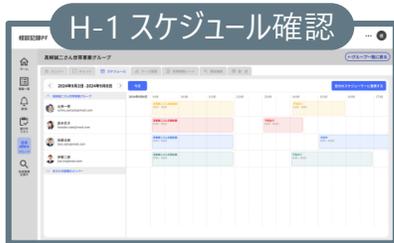
- 立場ごとの閲覧設定等の検討
- タスク管理の分類項目見直し



- 連絡や日程調整の手軽さがいい

- 相談者のいない所で話が決められていくのは不安
- グループ作成や履歴削除は柔軟に行いたい

- 相談者のシステム利用について検討
- ログ・履歴の管理ルールの詳細化



- 問い合わせせずとも各機関のスケジュールを把握できるの便利

- 予定の詳細までは共有したくない
- 空いている時間と会議可能時間は異なる
- 会議実施場所も表示したい

- 予定の表示内容・ルールの見直し

※太字部分：第4回検討会までに画面反映予定
細字部分：第4回検討会以降も引き続き検討を実施

2.3カスタマイズプラン（2） 各機能群ごとの検討方針 ④共通機能

「ホーム画面」、「グループ作成」機能については、①～③までの機能に共通した、プロトタイプのベースとなる機能です。

画面

Good

More

機能改善内容および今後の検討項目



- アラート機能含め、マネージャーとして管理が楽になりそう

- 度重なるアラートに麻痺して対応しなくなる心配
- グループ管理とスケジュールの使い分け

- アラート通知事案に未対応者がいた際のフォロー機能の追加
- ホーム画面に表示すべき機能の再整理



検討会では議論なし

- 機能・画面の更なる具体化を実施。検討会4回目で提示予定

※太字部分：第4回検討会までに画面反映予定
細字部分：第4回検討会以降も引き続き検討を実施

3. 次年度（案）※令和7年度以降の取組（案）

3.1 概要・スケジュール（案）

3.1 概要（案） 目的・内容

現時点における、次年度の検証内容として以下を想定しています。今後の検討会での議論内容を踏まえ、開発機能の決定及び、環境に関する調査等を実施します。

検証の目的

令和6年度重層的支援体制整備事業に係るデジタル化事業業務委託において検討したプロトタイプを開発・試行運用し、その有効性を検証することで、令和8年度以降の千葉県におけるシステム導入に向けてシステム要件の具体化を図る

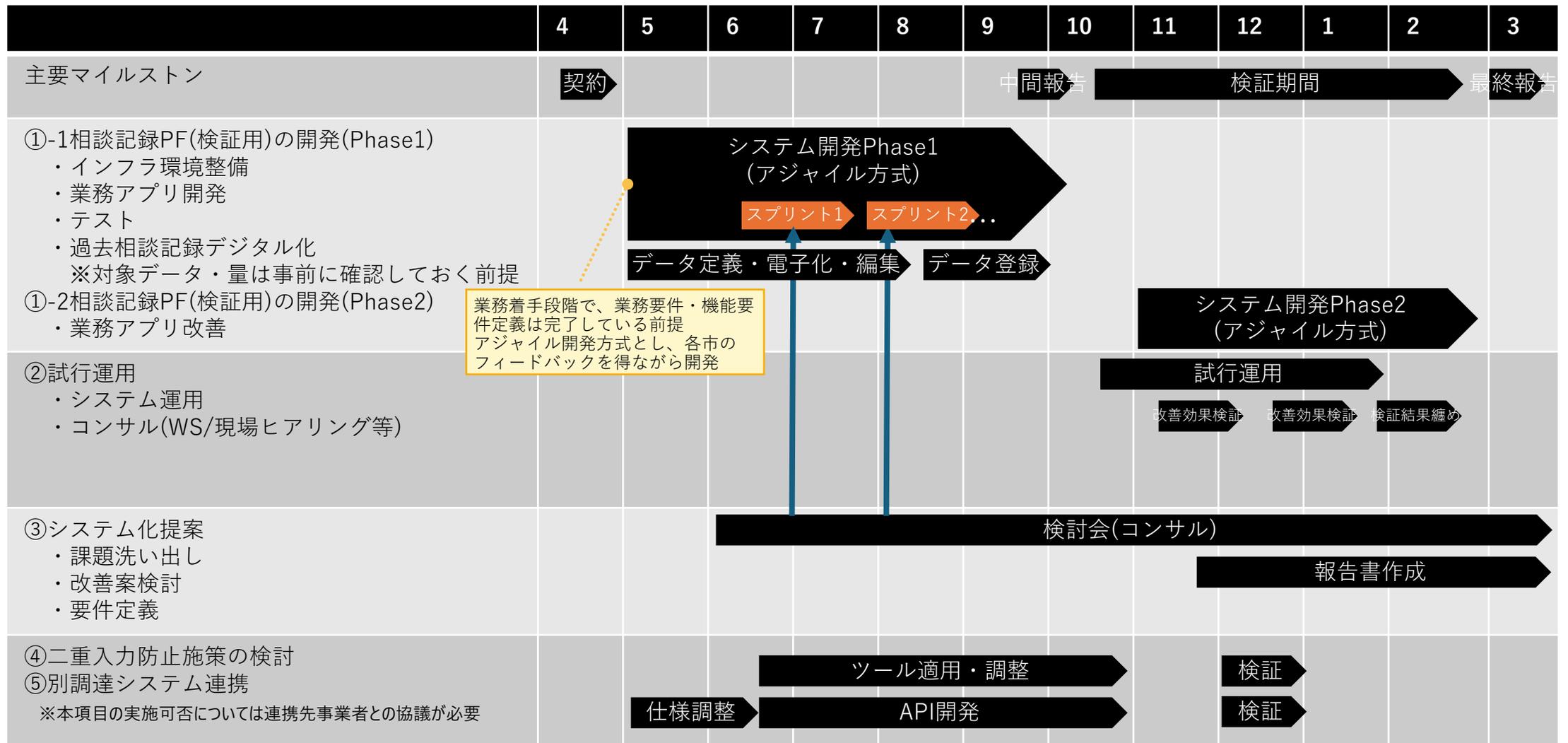
実施内容

- ① 相談記録PFのプロトタイプの対象範囲の機能を実現する検証用のシステムをクラウド上に構築する
- ② 実証期間において、プロトタイプの対象範囲の業務を検証用の相談記録PFを試行的に利用し業務の改善効果を定量的・定性的に把握する
- ③ 検証結果から、プロトタイプの課題を整理し、実運用に向けた改善案を検討し、システムの仕様案を作成する
- ④ 既存の厚労省統計システムとの二重入力を極力減らすための仕組みについて検討・検証を行う
- ⑤ 各個別システムとの連携について、検討・検証を行う

対象エリア

複数のエリアによるユーザーを対象とした検証を実施する。

3.1 スケジュール（案）



※本案は現時点版であり、今後、検討会での議論等を踏まえた変更を行います