

## 第1回デジタル化検討会 議事メモ

令和6年7月1日

課題と要望の深掘り（グループWS） 13:00～14:45

### ■グループA

- ・ファシリテーター  
ポストイットで課題共有、アウトリーチと包括的相談支援事業の流れを共有、前半分（左半分）を説明
  
- ・発言者  
多機関協働支援員の動きを支援者側から見ているということだと認識した
  
- ・ファシリテーター  
記録や書類の作成の観点で困りごとなどがあればお聞かせください
  
- ・発言者  
当課は相談内容を他の支援機関と情報共有しながら、川上から川下への業務の流れを俯瞰できる所属。多機関協働事業など、みんなで情報を共有しながら進めていくところに課題があると認識している。
  
- ・発言者  
本市では、地域包括支援センターで相談を受けており、相談対応よりも記録する事務作業に時間を要している。具体的な作業時間としては、相談1件当たり1時間程度で、1日あたり5～6人程度。方法については、相談を受け付ける間は手書きでメモし、システムに入力し直している。
  
- ・発言者  
当センターで相談対応しているが、記録については、面談の場合は定期的な方で1時間程度。同行支援も多いので時間は様々だが、15分で済む場合もあれば、病院などは3時間かかることもある。  
面談での記録方法は手書きで実施。A4 1枚に収まるように記載しているが、記録フォーマットに落とし込むのが面倒。もっと便利にできないかと感じている。  
市共通の記録フォーマットはない。統計資料等に落とし込むときに、やりやすい様式を事務所で作成している。  
相談記録を作成する時は、まず名前の検索をし、該当がなければ、ファイルを新規作成するが、同じ人の記録を探したり、転記することが手間なので、例えば一つのケース記録の途中から追加入力するようなことができれば手間が省ける。

・ 発言者

同じ所内の相談員の中でも、個々のパソコンスキルに差を感じる。例えば、ケース記録などが、フォーマット化されているかどうかスキル差によって記録の記載粒度に違いが出る。本市は相談記録はワードで作成している。作成者によって、必要な情報が記載されている場合といない場合がある。

本市の相談記録票は支援者の「名前」でしかデータ検索出来ず、本当はケースタイトルや支援者の電話番号で検索したい。生活困窮者のシステムでは電話番号で検索できる。

・ ファシリテーター

後半分（右半分） 多機関協働部分の図の説明。

・ 発言者

システム化するなら、電話を上回る利便性がほしい。あるシステムを使っているが、アクセスが悪いことも多く、電話で直接やりとりしている。

共有する情報は関係機関によって異なるが、6～7割は同じ情報。それぞれの機関でオリジナルのケースシートが存在することもあるので、機関によってはこのシートでなければ、と譲れない部分があるようだ。

・ 発言者

本市が「〇〇があるのだからこれを使おう」と関係機関へ提案しても、本市の包括はこれではなければ、という意見があって情報共有が進まなかったり、あちこちでケースシートを記入しなければならない。こういうところをデジタル化でまとめられると良い。

ちなみに、本市で実施しているのは、ほぼ支援会議。まずは支援会議からケース把握を始めましょうというスタイル。

・ ファシリテーター

支援会議で大体支援先は決まるか

・ 発言者

1回目ですべては決まるものではない。

・ ファシリテーター

メール・電話・ファックスが三種の神器だと聞くが。

・ 発言者

電話だと1対1になるので、組織的に共有されるかが問題。

・ 発言者

電話の行き違い、折り返しの連絡などが無駄。複数での日程調整する際、市役所は日程調整ツールを使えないので候補日をメールで送付している。調整している間に別の案件が入ってくる。この繰り返しが手間。

情報共有の方法も会議で決めており、どこが情報をまとめるか決めておけば分からないことはそこに聞くことにしている。全てが共有されてしまうと良くない場合があり、支援者と機関の関係性によっては出せる情報と出せない情報がある。

また、当センターから見て、個人情報の取扱いが適正に行われているか不安な関係機関には情報を共有できない。また、ご本人と対立（関係性がよくない、など）している機関には、ご本人の情報を伝えられない場合もある。

支援者から「〇〇関係機関や△△さんには伝えないでください」という前提で情報を得たにも関わらず、こちらが安易に共有してしまうと、それがもしご本人の知るところとなれば一気に信用がなくなる。一斉に同じタイミングで同じ情報の共有をしてもいいケースばかりでもない。

・ 発言者

それぞれの人の感覚の違いだが、支援者との距離感が違う。

・ 発言者

関係機関にどこまでの情報を共有したらよいのか難しい。

・ 発言者

支援者から「関係機関に知られたくない」という意思表示があることもある。本人同意がない場合は記録を提示できない。

・ ファシリテーター

相談記録1枚であっても、出せるものとだせないものがある？

・ 発言者

ある。同意をもらっていたらわざわざ確認はしないが、同意がない場合は確認が必要。

・ 発言者

すぐに日程が決まれば良いが、日程調整は多いしストレス。結局電話で調整することが多い。自分は2年目なのでどの機関につなげばよいのかすぐには決められない。

先輩に確認しながら進めている。

・ 発言者

それぞれの担当で得意分野があったりする。関係者リストを作っていてピックアップしている。

・ 発言者

当センターでは、所員に対して所長から直に助言する。急ぎでなければ週1などのスタッフミーティングでカンファレンスを行い、所内で意見交換を実施している。

相談の受付方法だが、職員には最初に受けた時点で、エコマップの作成を指導している。支援者に誰が関わっているのかを、関係者や機関などそれらを元にして作成する。電話してきた機関や支援者は何に困っているのかを知ることが大事。

・ 発言者

何に困っているか分からない方もいる。所内で相談することが多いが、支援者から聞いて、整理していくと分かることもある。話をしていくとほぐれていく。

・ 発言者

相談員が持っている情報が個人によってバラバラ。情報がない段階だと何をしたらよいか分からない所員もいるので、こういう情報を聞いてみたらどうかと私から提案することもある。

・ 発言者

システムに関することと言えば、ログインをすることですらハードルが高い人もいる。皆に使ってもらうためには、全体的に操作が簡単なものであると良い。特にシステムに抵抗のある年長の方自らが「使うぞ」と言えるようなのだと良い。本市ではシステム環境を整えたが、アクセス数が芳しくない。

・ 発言者

本市の介護分野で使われている情報共有システムは割と使われていると聞いている。例えば、「褥瘡ができてどうしようか」というケースを関係者で共有し、写真をアップロードして関係者間での助言ができるというシステム。

ただ、同システムは、「介護分野」という特定の分野の中だから共有できるようにも感じる。元々情報共有が容易な環境で使われる前提の基に、構築されたシステムかもしれない。

一方で、多機関協働は支援者本人だけではなく、親や子などの世帯全体を見て、関係機関と連携する。求めるものや使うものが一定ではないので。学校や児童、高齢、障害で進め方ややり方が違う。これを一定にするのは難しいのかなと思う。使ってい

る用語が違う。その分野だと通じるが違う分野では注釈がないと通じない。関係機関では、用語が通じないと考えていないので、皆が分からないまま進んでいく、という事態もある。

- ・ファシリテーター

個人情報や用語の問題がある。他にギャップなどあれば

- ・発言者

生活困窮は毎日入っている。自分のパソコンで使えるか使えないか。生困はみんなのパソコンで使えるが、他のシステムでは一部のパソコンでしか使えない。

- ・発言者

本市はインターネットにアクセスするためのパソコンが1台だけしかない。

- ・ファシリテーター

単純に増やせばいいと考えてしまうが…そういう問題でもないのか。

- ・発言者

市の予算上の問題など

WS 終了

---

## ■グループB

- ・発言者

ITに不慣れな支援者は、情報を自らがキャッチしにくいのが難しい

- ・発言者

ネットで調べて、口コミを信じて、自分で支援などが受けられないと思いきもいる。

- ・発言者

チャットボットはもっと活用されていけばいい。検索ワードでフィルタリングかかるとか。直に相談員に相談し断られると傷つく人も多い。情報が集まったAIキャラと相談員がやりとりしてみるなども面白い。

- ・発言者

チャットから良い回答がもらえず、落ち込む支援者もいると思う。うまく繋がらないときの対応が難しい

・ 発言者

正しい調べ方なのかがわからないのだと思う。そういった背景含めて構築されたものが作ることができたらいい。行政の HP は支援者にとっては情報が多すぎて見づら  
いので、手軽に見ることのできるヤフー知恵袋などが使われてしまう。

・ 発言者

SNS を見てる人も結構いるので、Twitter で話題になった時に相談が増えた。

・ 発言者

そうそう、「生活保護は権利です」という厚労省のメッセージがツイッターで広ま  
った時は増えた。

・ 発言者

Youtube も多い。ただ、筋違いな問い合わせもある。お金が欲しいが、要件が合わ  
なくてじゃあいいですという人もいる。

・ 発言者

外国人は Facebook、若者は Instagram や X など、SNS でのつながりはすごい。何か  
デジタル化と絡められないかと思う。

・ ファシリテーター

相談員の経験の差を埋めるためにはどうしたらいい？

・ 発言者

相談を受けている際に、例えば「このケースには市社協の〇〇貸し付けが該当する」  
などのガイダンスがあればいい。今は目の前で調べているので、支援者にすぐに回答  
できるようになれば。

・ 発言者

(不明な点は原則的に)窓口の職員ですべて回答せずに、一回持ち帰り、その後回答  
するという方法をとっている。しかし、その持ち帰りもなかなかできない職員もあり、  
電話でも窓口でも、すぐに回答を言ってしまう。

・ 発言者

指導側する側としても、相手に遠慮する。指導される側のメンタルヘルスとのバラ  
ンスで様子を見て指導を調整している。相手への自然な形でアラートができればよい  
が。

・ 発言者

相談員、職員の中には、保留することや支援者をその場で待たせることはしにくいと思っている人がいるかもしれない。

・ 発言者

情報提供の際に相手方のフィードバック・反応がほしいから電話をしている。電話で日程調整しつつ情報交換していて、そういう行為は必要なことだと感じている。

・ 発言者

テキストだけでは伝わらない情報もある。その人の状態というか（怒っている笑っている、どんな雰囲気か）。

・ 発言者

声の調子とかをAIにどう組み込むのか興味がある。普段相談支援を行う時は、非言語的な情報も含めて判断している。

・ 発言者

インタビュー・アセスメントシートなどの情報はテキストになる。話す場合でも、そこをシステムで埋められるといいなど。

自立支援のツールが入力しづらい。別の箇条書き資料をつけてようやくわかる。相談員は入力しづらく、行政側もよく理解できていない。

・ 発言者

言葉選びが得意な相談員とで情報量に差はある。

・ 発言者

怒りっぽい人がいるとして、その原因までが伝わるとよい。

・ 発言者

怒っている時にワードの文章校正チェックのような波線がついて、補足するよう表示されるとか…多機関連携は他の人を動かさないといけないから記録の内容が大事。

・ 発言者

お金がない、で終わるのでなく、なぜ・いつから等の理由がちゃんとわかると良い

・ 発言者

多機関協働支援ツールは同じローカルエリアじゃないとログインできない。市の方では入れない。本市では、委託先で一度調べて Excel に落としている。市でもログインできると嬉しい。ペーパーレスにも情報連携にもなる。

・ 発言者

今お話のあった事例のように、外部に用意のある端末には、市では LGWAN 接続出来ず、連携・共有できない課題はある。このあたりについて国や県から何か提示されたりすると助かる。

・ 発言者

個人情報の取扱いの感覚が行政と委託先は違う点もあって、知らない方がいいこともある、知ってしまうことで相談に影響を及ぼし、かえって本人との関係に傷がつく。家族を見るか、例えば女性本人として見るか。全部を情報共有されると困ると思っている派です。

・ 発言者

本市では相談窓口を市直営で実施しながら、一方で民間委託もしているので、情報共有できた方が便利。その際にアクセスコントロールができればいい。

・ 発言者

支援者は、相談員を信頼して自分の情報を伝えているのに、それが本人同意なく他の機関に伝わってしまうのは、違うと思う。包括的に全ての情報を共有するというものではなく、限定的に共有した方がいい。本市で他の機関と情報共有する際は、支援者に目的を伝え、本人同意の基に共有している。

・ 発言者

多機関協働事業の円滑化、という点で言えば、情報共有できた方がいいとは思う

● 支援の実施

ファシリテーター

ケースの進捗管理における課題や個人情報の扱いはどうか

・ 発言者

発信力がある人は大丈夫。心配なのはなにも発信してくれない人。そういう方が知らず知らずのうちに優先度が下がったりするので、人によって時期が違うが、適切なモニタリングの時期にフラグが立つといい。



- ・ 発言者  
LGWAN に限らずインターネットでも使用できるようになるといい
  
- ・ 発言者  
本市の運用上だが、別の事業所に移動した時に情報確認できない。
  
- ・ 発言者  
当センターはインターネット上で保存しているので、事務所にいても外にいても見れる。
  
- ・ 発言者  
委託業者が LGWAN で使用できるか問題。クラウドサーバーがあるといい。
  
- ・ 発言者  
困難ケースや、色々な人が関わっているケースなど、メーリングリストを作ろうとしたらハードル高かった。官民超えて情報共有したいというのはある。
  
- ・ 発言者  
メーリングリストを Google や L I N E で登録するのは行政側では怖い。情報共有できるツールがあるといい
  
- ・ 発言者  
医療機関はメールすらできない、というところもある。
  
- ・ 発言者  
支援者が社会資源を見つけるのが大変であるとともに、支援者側でもどのような地域資源があるか見つけられていない。データベース化、カテゴライズ化されて、その情報が見れたらよいが。

WS 終了

---

## ■グループC

- ・ 発言者  
文字入力は手間でないが、ジェノグラムやエコマップなど図形は手間。一度入力して打ち出した用紙の裏に手書きで書いて共有したりしている。業務フローでは、相談受付からアセスメントあたりに該当する話。作成には1件当たり10分～15分以上かかる。件数的には、地域包括支援センターだと週1、2件発生する。可能であれば相談があった新規ケース全部に対して作りたいところ。

・ 発言者

ジェノグラムやエコマップの作成などは作成する気持ち的にも負担。多機関協働事業は事案が複雑化するので、その分書く時間や手間もかかる。

当センターではシステムを導入しており、社協全体で情報共有することで、各係でバラバラに相談受付していたものを、1個のシステムに入力し、相談が重複しているかなど分かるようになっている。

ジェノグラムは同システムで記号が入力できるようになっているが、今まで手書きだった人がシステムを使うことのハードルが高く、職員全員が入力システムを把握するまでに1年程度時間を要した。

同システムは例えばケースを重複して入力しても、二重になった状態で表示されるので、検索は可能だが、担当課で1本のケースに編集する手間がある。

・ 発言者

相談記録は、千葉市では基本的に初期相談時には箇条書きで羅列する。初期は簡潔にまとめるし、会議資料などは詳細に記録するので、同じ内容でも分量が変わってくる。

・ 発言者

個人情報のマスキングは、相談記録はシステム入力するが会議体で見せるためには、任意のワードに張り付けて一から作り直す。

・ 発言者

香取市では別の会議体で使うケースがあまりなく、マスキングすることはない。

・ 発言者

相談記録は支援会議で使うのが一番多い。必要はなくてもイニシャル表記にするなど、ある程度個人を特定できないようマスキングしている。確認も手間になる。

・ 発言者

児童分野の事例になるが、児童虐待のケースではメモも取れないことが多い。例えば保育園に通うお子さんのことについてだと、面と向かって親御さんのことを悪く言えないが、ふとした会話の時に話が出てくることが多い。録音は本人同意が必要なのでハードルが高い。

・ 発言者

記録や録音の本人同意について、普通の記録のメモ取り程度なら、さして問題ないが、明確に本人同意を取ろうとするとセンシティブな問題で難しい。お互いに何も言

わなくとも了承されている状況が支援者との間に構築できていればよいが、ケースによるし難しいこともある。貼り紙することで伝えればいいのか、何か案があれば。

・ファシリテーター

話を聞いていて、メモを取るときは、相談で相対して傾聴しながらメモを取って相互確認するので（メモ取りの行為は相手方に）承知されている、音声記録についてもその場で相手方が確認できれば、同意不要とも思った。

・発言者

重層的支援会議を開催するには本人同意が必要だが、誰が（どの機関が）どのような本人同意を取るかが不明な部分がある。例えば、最初に相談を受けた機関が本人同意を取るのか、その機関へ相談を上げてきたケアマネがとるのか、また口頭でいいのか書面なのか、など誰がどういった形で、個人情報を開示していいとの同意を取るのかははっきりしない。

・発言者

一応、相談受付申込書の中に同意書があり、包括的相談支援事業者がとることになっているが、本市では柔軟対応し、包括的相談支援事業者の時も、受入先の多機関事業者の時もある。

・発言者

児童虐待分野では、月1回協議会を開催しており、児童福祉法上では本人同意なく構成委員に個人情報を共有していいので、マスク等問題は問題にならないが、経過記録をまとめるのに時間がかかる。

・発言者

基幹相談支援センターから来た情報も、よく聞いたら最初に受けた印象と違っていた、ということがある。記録の取り方の問題なのか、掘り下げが足りないのか、掘り下げ方が違うのかずれており、今日動かなきゃいけないのか、寝かしておいていいのか、その人と話してみても印象が違うことがあり、書かれている情報の答え合わせにタイムラグが生じている。

・発言者

課題が重複していて、担当部署が複数にまたがる情報は、お父さんだったり息子さんだったり、誰を本人としているのかで主訴が違う。

・発言者

最初にチャットなどで情報共有できれば少し違うかとも思う。

・ 発言者

多少ニュアンスが違っていても、元の機関は手放してしまっているのので、上書きされた情報を戻したりはしていない。

・ 発言者

月1回会議して20程度の機関に回付するが、うちの部署が発言した意図はこうではない、というようなことが起こるため、会議録の作成も手間がかかる。子育て支援課が事務局となっており会議録を作成しているが、4、5名が1週間から10日かけて作る。音声録音だったり、パソコン持ち出したり、複数名でメモを取ったりとやっているが、結局システムに入力する手間が発生する。

2時間半から3時間、基本、新規事例が30件、継続含め100件をざっとやる。

・ 発言者

支援会議は定期開催と随時開催があるが、事前資料、会議録は当センターが作成し、1週間以内に回付する。最近はメールを使うようになったが、それまでは郵送でやっていて、日程調整も電話、FAXでやっていた。現状は1会議1事例くらいなので記録は1人の職員でやっているが、件数が増えてくると対応できるか。

なお、同じ所属部署内の会議でも、他の所属の会議では音声の自動記録を会議録として出すようにしており少しずつ改善している。

・ 発言者

議事録作成は音を聞き取りながら落とすので、当然会議時間よりかかってくる。

・ 発言者

重層的支援会議も、みんな同じようにメモを取っており無駄だなと思うが、どこが大切かはそれぞれ違っていて、とにかく書けばいいわけでもない。

・ ファシリテーター

包括的相談支援事業から多機関協働に移行する時に、どの支援機関にどの情報を持っていくかをどのように選定しているか。

また、医療と介護の関係者の都合が合わないことが多い、観点が金銭なのか自立に向けた支援なのか等、あるべき姿の合意形成が難しい等の話もよく聞く。

・ 発言者

支援調整会議は定例会議にしているので月のいつ頃と決まっている。今回こういう事例なのでと事前に市と相談してどこに来てもらうか決めている。

随時開催は、候補日を上げて調整するが、うまくいかず次の週に開催になったり連絡が来なかったりということはある。

・ 発言者

対面会議になっているので、会場や移動時間を含めた時間調整に苦慮する。オンラインでやればいいが、対面が当たり前になっている。関係機関にオンライン開催でどうかときちんと声かけ、確認したことはない。

・ 発言者

包括的相談支援事業から多機関まで1か所でやっている所以移行はスムーズだが、高齢や生活困窮、障害など分野が分かれていて、出来るだけ色々な分野に参加してもらいたいが、全部に同じ説明を繰り返すのが手間である。1件当たり電話で10分～15分以上はかかる。

・ ファシリテーター

支援支援者の経験値のばらつきや運用マニュアルがないといった課題はあるか。

・ 発言者

自分は特段虐待への知識がなく今の所属に配属され、指導者がいるわけではなく県・市の虐待マニュアルを個人で確認して動いている。2人セットで動くので経験値の高い人と低い人を組み合わせている。

・ 発言者

ベテランが多いのでそれほど差は感じていないが、デジタル化で過去の疑似ケースを見れたらと思う。

・ 発言者

生活困窮の担当は長いこといるが、高齢、障害分野での担当は相談経験が短く、相談記録を書いても直属の上司に報告するだけになってしまい、振り返りができてないとも思う。支援結果を共有し、コメントしあえるといい。

・ 発言者

重層事業はたくさんの方が関わっていて、リアルタイムでの情報共有は難しい。

WS 終了

---

●A グループ

- ・ 日程調整が面倒。メールで行っており、ネットに繋がっている PC が一台しかない
- ・ 全部の情報共有は難しい。相談員と支援員との関係性やここまでの情報だったら出せる、どの支援機関にどの程度まで出すか苦労している。
- ・ 包括的相談支援事業から多機関協働事業につなぐ際、包括でいかに困りごとを整理できているか、どう多機関につなげればいいのか相談員の困りごとを支援できればよい。

●B グループ

- ・ 支援者が窓口に来るまでに、正しい情報が支援者に伝わりにくい。
- ・ 最初の相談が重要、どうコミュニケーションをとるか練習できれば（チャットボットで練習など）。
- ・ リスク、インシデントへの気づき方や連絡が来ない人など、デジタルでサポートできないか。
- ・ 個人情報については、テキストだけだと人となり伝わらない、その人だけでなく世帯も重要。
- ・ 情報連携で、行政（LGWAN）と民間で差が出る。インターネット上でセキュリティ確保されていれば OK とかにしていければ。

●C グループ

- ・ 書類の作成記録について、手書きで図解（ジェノグラム）はシステムで入力しづらい。紙やパワポで作って取り込みするなど、手間がかかっている。
- ・ 相談時の手書きメモは同意がいらぬが、音声は本人同意がないと難しい。その場合は、本人と相談内容を確認しつつ、その場で音声データが消去されればよいのでは。
- ・ 会議の議事録作成に時間を要している。児童虐待は 2.5 時間～3 時間で 100 件程度議論、4～5 名が 1 週間程度かけて議事録を作っている。
- ・ 会議資料の個人情報のマスキングについては、ワードで一度マスキングして、もう一回システムに戻している。
- ・ それぞれの機関に同じ説明を何回もしなければならない
- ・ 記録の信ぴょう性にも問題があり、テキスト上と、実際に相手と会った時のギャップがある。対象者の状況も変わっているかもしれないが、解釈などのズレがあるかも。認識合わせに時間がかかっている

ファシリテーター（B グループをレコード）

- ・ 情報共有の温度感、雰囲気や世帯全員の情報
- ・ 言語化スキルの差などをどうやって AI に組み込むか
- ・ 入力したときに追加の質問を AI が補佐する

・ 発言者

録音自体は個人情報保護法では問題ないと聞いたことがある

・ 発言者

音声を記録するとあらかじめ相手に伝えると、相手が見構えてしまう

・ 発言者

「今から録音する」と伝えることはなかなか厳しいかもしれない。法的に本人同意が必要はなくても、信頼性構築などの観点から、同意を取る必要が全くないというものでもない。正解はないが、どこかに規約等を HP に載せておくとか…敢えて言葉では伝えずに。

・ ファシリテーター

素直に伝えるのも手だとは思う。お互いに利点があるということ伝えて。

・ 発言者

支援者へのフィードバックで、文字を見せるだけでなく、何のためにというところをもう少しセットで議論した方がいいのでは。

・ 発言者

訪問するときも録音するのは気が引ける

・ 発言者

対面だとポップ等を出す方法はあるが、アウトリーチの際は断りを入れたほうがいいと思う

・ 発言者

自動音声案内があるといいかもしれない

・ 発言者

記録は次回行うことなども含めて、A4 で 1 枚くらいにメモしている。県で音声マイニングシステムを試行導入（お試し）した際、相談を聞き返した時に、自分で自分の対応を耳にして話し方の癖に気が付いた、という職員への思わぬ効果があった。人材育成への利用方法なども。

・ 発言者

聞き取りの同意は、本人に相談内容をその場で確認し、理解してもらうことで解消するかもしれない。その時にシステムが使えるれば記録作成の手間は減る。

・ 発言者

情報共有についても、本人の同意は難しい。実際には同意なくても運用上共有していたり。そのあたりの塩梅が難しい。

・ 発言者

信頼関係もあったりするので、本人同意については今回の検討会でというよりは、もう少し先の話なのかなと。自分が必要性を感じているのは、地域資源の把握。社会資源が不明なので、繋ぎ先がわからないことも多く、毎回1から探さないといけない。ここをデジタル化で打開できればと。

・ 発言者

ネットで探すと昔の情報だったりして、リアルタイムの情報がわからないから運営元に問い合わせるが、運営元がそもそも変わっていたりもする。リアルタイムで最新の情報がわかれば。

人によっても、同じマニュアルなのに聞くポイントが異なったりするので、その辺をAIで補佐されたりすれば便利かと。例えば、なぜお金に困っているのか、どこがポイントなのか見つけられるようにできたらいい。支援者によって異なってしまうので

・ 発言者

参加支援の場づくりの際、自分たちだけのアイデアは限界がある。地域づくりも含めてガイダンスや使えるシステムがあると良い。居場所カフェの他県の好事例など、ネットで調べて取り組んでみようとなったが、そういう情報もわかればと。

・ 発言者

居住支援や不動産なども、最新の情報や一覧があるといい

・ ファシリテーター

社会資源の情報をどうやって入手しているか

・ 発言者

ケースを通じて繋がることが多い。または、市が出している冊子やインターネットから。



- ・ 発言者  
分野に詳しい人物に聞くことも
  
  - ・ 発言者  
単なるリストではなく、生きた情報をどれだけ掴めるかが大切だと思う
  
  - ・ 国オブザーバー  
現状、人材育成はどのように取り組んでいるか。
  
  - ・ 発言者  
先輩の職員に随行し、面接や人物を振り返る。事業所としてのグランドルールはあるが、いつの間にか窓口の支援者が判断しているケースがある。内部の「ほうれんそう」がなかなか難しい。
  
  - ・ 国オブザーバー  
こういった課題に対し、A Iに何のデータを食べさせればいいのか、ということ念頭に、質問をさせてもらった
- 

ふり返り（感想） 15:45～16:00

ソリューション・DX 事例の紹介 16:00～16:15

- ・ 個人情報の情報共有の対象範囲
- ・ 個人情報以外での地域資源等の情報共有