

## 第2回デジタル化検討会 議事メモ

令和6年7月31日

**重点課題の解決方法の議論（グループWS）** 14:10～15:20

### ■グループA

・ファシリテーター

壁の貼り出し資料には、県で仮説を立てた「ありたい姿」を記載している。皆さんには、AからTの20個のうち、どれがよいかベスト3を投票してもらいたい。議論が終わってから、後でもう一回投票してもらおう。まずはファーストインプレッションで選んでもらえたら。

(投票)

・ファシリテーター

投票結果を見ると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）や、C（[資料等のバラつき低減]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）が多い。どうしてこれを選んだのか伺えれば。

・発言者

関係機関との間に立って調整する立場として考えた。相談支援では他機関が関わってくるために文書だけでなく、ルールなどでも擦り合わせが難しい。記録フォーマットや、使うシステムなど、外側から決めてしまった方がバラつきなく、足並みが揃って分かりやすくなるのではないかと考えた。このシステムでないと重層的支援体制整備事業が出来ない、というものになれば。

・発言者

できるかどうかは分からないが課題感としては持つべき。

・発言者

生活保護のケースワーカーをやっていた時に、どう書類を作ればよいか説明を受けたが、実際に出来たものを比べてみると、人によって記載粒度が全く異なる。

・発言者

記録の作成は、支援員の負担が大きい部分かと考えている。色々な支援機関を見ているが、支援記録の粒度は皆バラバラ。書く人によって主語が異なったり、読み解くのが難しい。統一されたら読みやすいと思う。

・ 発言者

自分はAに投票したが、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）とC（[資料等のバラつき低減]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）は親和性のある内容だと考えている。

・ 発言者

何が必要な情報なのか、また相談者に何を聞かなければならないか。フォーマットなどの情報がバラバラだと分かりづらい。

・ 発言者

所属ごとに、個人の力量で相談を受けているものと推察。

・ 発言者

相談記録を書くためのノウハウを教えるのに時間がかかる。

相談の主訴や背景を捉えながら面談しているが、そのような情報が記録として残っていないと、次の支援の手が打てない。

人によっては相談記録の中に肝心な部分が抜け落ちていたりする。記載量が多くても要点がどこか分からないことがあり、どこが大事かを説明し、相手方の言い分も聞いて、繰り返しながら教えていく。

どこの現場も同じだと思うが、当センターも相談件数が多い上に複雑な相談内容も多く、相談以外の業務も多量。

業務に忙殺されてプロセスを丁寧に教えていく時間を取りづらいため、受け手（支援員）がなぜ指摘されているのか正しく理解していないと、一方的に否定されたと感じてしまうことがあるだろう。

当所の職員からは「先にこういうことを聞く、というものを事前に示してもらった方がやりやすい」と言われることもあるが、最初に示しただけでは正しくこちら側の意図が伝わらない。「ここを深掘りして聞いた方が良い」などを、人が人に教える以外の方法で、システムで解決できる糸口はないか。人を育てる側も、育てられる側も分かりやすくなると良い。

・ ファシリテーター

AとCの内容は親和性があり本質的には一緒のようだ。ゴールが決まっていれば、どちらも6割くらいには持って行けるイメージ。

・ ファシリテーター

先ほど発言されていた（>何が必要な情報なのか、何を聞かなければならないか。フォーマットなど情報がばらばらだと分かりづらい。）についてだが、聞く情報は本来

決まっているので、フォーマットがばらばらだと困るということだと推察する。先程の伺った話にも共通するが、どんなところが足りていないとを感じるか。

・ 発言者

家族の構成などをイメージしながら相手方から話を聞いているが、その部分をまとめながら行おうと思うと、他の聞かなくてはならない部分に手が回らなくなってしまう。

・ 発言者

記録フォーマットの項目どおりに相談者に話を聞いていけば、ある程度相談記録表の内容は埋められるようになっているが、相談支援に慣れていないと、フォーマットの項目順に、1→2→3→4と順番に聞いてしまう。本来は会話の自然な流れの中で、項目順に縛られることなく、1→5→2→7→3…のように柔軟に聞けたらよい。

・ 発言者

そのとおり。相談支援の現場では相手方の反応を見て、課題はどこにあるかなどを探りながら内容を伺っていくので、記録フォーマットを順に埋めていくことを目的としていたら、話を自然に伺うことはできない。

・ 発言者

記録フォーマットはあるが、その記載を埋めるために仕事をしているわけではないので、今回聞けなかった分は、次の時に聞けばよいと思う。フォーマットに縛られすぎると円滑な相談支援は難しい。

・ 発言者

相談支援に不慣れだと、記録フォーマットの内容を相手方に聞くことが目的になってしまい、本来の相談支援が後回しになってしまう。

・ ファシリテーター

他の項目についても伺ってみたい。まずは、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）に投票した方に意見を伺いたい。

・ 発言者

関係機関が多いので、連絡調整などに時間がかかり支援会議を開くのが大変。開催までハードルが多く、事務手続きが煩雑だと感じる。

・ 発言者

同じく、簡単な方法で関係機関との調整ができれば便利。

・ ファシリテーター

次に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）についても伺ってみたい。

・ 発言者

同じ情報でも相談者によっては「この機関には伝えてもいいが、この機関には伝えてほしくない」という人もいる。例えば、複数機関が関わっているケースでは、A機関に不満をもったので、B機関に相談したという人もいるので、デジタル化で共有する内容についても、相手方の選択を適切に行う必要がある。

とは言え、内容を適宜共有しないと次の支援ステップに進まないこともあるので、デジタル化で共有できた際には、そのケースが良い方向に進むように、アクセスコントロールや、タイミングに気をつけながら調整していきたい。

そのケースや時点において「情報の差」をつけながら（このようなトラブルになっているため、一旦こちらの機関に情報を入れてください、など）適宜整理していく必要がある。

・ ファシリテーター

次はM（[支援体制の整備（リード機関など）]複雑なケースでも、適切な支援機関体制やリード機関を迷わず選定し、調整できるようになり、支援の質が上がる）について伺いたい。

・ 発言者

どの機関がどのケースを先導するかを選択については、常々迷いながら実施している。本当は「この条件だったらこの機関」というルールがシステム上で決まれば機械的で良いが、そうはいかないケースも多い。特に、それぞれの関係機関での所掌が均等であるケースだと、采配は難しい。

・ 発言者

システム上で機械的に所掌する機関が決まった方が関係機関との調整も早い。システム上でその機関が選定された理由が明確であれば、選定された機関としても何故自分のところで所掌しなければならないのか、と声を上げにくくなり調整の手間が減る。

・ファシリテーター

N（[日程調整の負荷軽減と関係性構築の両立]相手との関係性を深めながら、全ての機関に対する日程調整がワンストップで進み、支援員の負担が軽減される）はどうか。

・発言者

関係機関との間で、電話を何回も繰り返すのが大変。折り返しの間に日程がどんどん埋まる。

・発言者

M（[支援体制の整備（リード機関など）]複雑なケースでも、適切な支援機関体制やリード機関を迷わず選定し、調整できるようになり、支援の質が上がる）とN（[日程調整の負荷軽減と関係性構築の両立]相手との関係性を深めながら、全ての機関に対する日程調整がワンストップで進み、支援員の負担が軽減される）と一緒にシステム上で出来るといい。支援員の日程が既に埋まっていることが多く、日程調整が簡単に出来たらいい。

・発言者

1回の面談で次の次までを目安に予定を決めているので、2週間先くらいまでは予定がいっぱいであることが多い。明日や明後日など直近で、突然会議の招集をかけられると予定のやりくりが非常に大変。

・発言者

こちらの支援機関でも、2週間後先まではほぼ埋まっている状態。

・発言者

（それだけ予定が埋まっているとなると）新規の相談者の対応はどれだけ先になるか。

・発言者

新規相談者用に1人配置しているため、対応に遅れが出ることはない。

・発言者

当センターでは、担当不在の場合は折り返しと回答している。

・ファシリテーター

では最後に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）に投票した方に意見を伺いたい。

・ 発言者

皆が同じように使えないと意味がない。システムへのスキルにばらつきがあり、マニュアルを作成したとしても、しっかり読み込む方や、誰かに聞けば良いと感じている方など様々。操作が簡単なシステムであれば問題ないが、難しいものだとそれだけで心理的ハードルが上がり使われにくくなる。

・ 発言者

上記と同様の意見。使い勝手の難しさによりシステムへの苦手意識が出る場合もある。同じマニュアルを読んでも職員ごとの理解の差はあり、システムの作りは、単純明快な方が皆に受け入れられやすい。

また、パスワードが何段階もあるものは業務の電話対応が間に入ると、やり直したりが大変。その点生体認証だと入力の手間がなく楽。

・ ファシリテーター

それでは一通りの意見が出たところで、もう一度投票を行いたい。

(投票)

・ ファシリテーター

投票前の意見交換、一度も触れなかった項目については、票が入らなかった。

1回目の投票と投票先を変えた方はいますか。

・ 発言者

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) からM ([支援体制の整備 (リード機関など) ]複雑なケースでも、適切な支援機関体制やリード機関を迷わず選定し、調整できるようになり、支援の質が上がる) に変更した。ケースを受けたがらない機関への説得はとても大変。例えば複合的なケースだったりすると、理由は分からないが、支援を断られることもある。

システムで自動的に相談先のメイン機関が決定し、その先の日程調整までできたら非常に助かる。

(WS 終了)

---

## ■グループB

・ ファシリテーター

皆さんが考える「ありたい姿」について投票してもらいたい。

(投票)

・ ファシリテーター

これから投票した意図について皆さんにお伺いしたい。その中でも、複数票の入って

いる項目については、何人かの方に発表してもらいたい。

では、一番票が集まったP（4票 [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）について、まずは意見を伺っていききたい。

・ 発言者

重層的支援体制整備事業を行う中で、プレイヤーとなる支援機関が複数になればなるほど、関係者の動きの共有のタイミングが難しい。

・ ファシリテーター

次は3票集まったN（[日程調整の負荷軽減と関係性構築の両立]相手との関係性を深めながら、全ての機関に対する日程調整がワンストップで進み、支援員の負担が軽減される）について伺いたい。

・ 発言者

関係機関との調整や事務作業は負担だと改めて実感している。複数機関を相手にする日程調整はなかなか進まない。

・ ファシリテーター

普段から日程調整は大変だということか。

・ 発言者

そのとおり。電話が繋がればすぐに予定が決まるが、いない場合や、在所していても追加で調整が必要な場合がある。

・ ファシリテーター

他の発言者も同様か。

・ 発言者

日程調整は普段から非常に苦労しているので投票した。

・ ファシリテーター

次は、少しこれまでの項目と異なるが「支援計画力」ということで、3票入っている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）について伺いたい。

・ 発言者

福祉相談の経験が1年半と浅く、計画支援にあたってとまどいや不安があり、自分で自信を持って決断が出来ない時がある。その時に後押しになる情報があると助かる。

・ ファシリテーター

他にも経験という視点で投票いただいたようだが。

・ 発言者

本市は直営で相談窓口を開設しているが、相談者に対応する際のノウハウを知っているかどうかで、今後のケースの見通しが変わってくる。

・ 発言者

若手が育つ仕組みがデジタル化で生まれるのであれば期待したい。簡単に育つか否かの判断ができるものではないが。

・ ファシリテーター

次に、2票投票のあった項目について伺いたい。まずは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）から。

・ 発言者

Rの項目で、相談支援の肝である「二人三脚」という表現が良かった  
また自分は項目のF（[情報の出し手側の伝え方]情報の出し手が、受けて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）と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）をセットとして投票した。関係機関が持つ相談支援へのそれぞれの力量が、お互いへの情報の出し方に繋がっていくと感じている。

・ 発言者

ケースワークは人と人との間の話であり、相談者が「何を」「どうしたいか」が聞き取れないとその先には進めないと感じている。聞き取る力は最も大事かと。

・ ファシリテーター

「二人三脚」という考え方が相談支援の土台になっている部分があると感じた。

・ 発言者

重層的支援体制整備事業は横の連携があつてのこと。相手方（関係機関等）への意図が上手く伝わらないと、ケースを上手く終着まで運びづらくなるため、正しい形での情報共有は必要。情報共有する際は、出し手側がその背景や趣旨まできちんと伝え、受け手側がきちんと受けとめられるかが大事。

・ ファシリテーター

F（[情報の出し手側の伝え方]情報の出し手が、受けて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）に対してもご意見を伺えれば。

・ 発言者

情報共有は背景情報・文脈などを捉えた上で、相手方に伝わるように共有していくのが大事だと感じている。

・ 発言者

仕事の効率化という視点から発言したい。複数機関への情報伝達を行う際に、相手方の立場や状況等によって、伝達に要する時間が変わってくる。そこを一律にもう少しスマートにできれば、仕事が整理され、効率化してくるのではないだろうか。

・ ファシリテーター

他には、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）という視点でもご意見をいただいている。

・ 発言者

目的や課題を解決するためのシステムであることが必要。システム自体が使いやすくないと。例えば、SNS（LINE等）がここまで使われるのは便利で使いやすいからであって、このように深く考えなくても皆が使えるようなシステムであるべき。

・ ファシリテーター

他には、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）という視点でもご意見をいただいている。

・ 発言者

似たようなケースで心当たりはあるのに、同じことを繰り返して調べたり、過去のデータをすぐに出せないことがある。過去にこういう事例があったと相談者に伝えると相手方の安心や信頼関係の構築にも繋がる。

・ファシリテーター

「信頼関係」というキーワードが出てきたが、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）とも繋がるか。

・発言者

Eとも繋がる。関係機関同士、早く情報は欲しいが、信頼関係をしっかり構築したからこそ、やっと出し合える情報もある。

・発言者

今の意見を伺って若手の意見は大事だと思った。そこなんだな、という気づきを得た。

・ファシリテーター

若手の方が気にされていることを聞いて、ベテランになればそこまで気にされないなど、こういう意見交換の場での発言から新鮮な発見があることと思う。

・発言者

若手の方に質問したい。Eの内容にも関わるが、素早く情報が欲しいということか。

・発言者

こちら側の話の引き出し方が上手くないと、意図したことと違う返答が相手方から返ってきたり、逆に警戒されたりする。関係機関との連携には「この人に話しても大丈夫」という安心感が重要。とにかく情報を素早く得たい、というよりは、なるべくならば早くほしい、という感じ。

・発言者

先輩に聞くよりも、デジタル頼る方が早いこともあるか。

・発言者

それはある。サクッと手元で調べられるので、先輩に無駄な時間をとらせない。

・発言者

もちろんデジタルを手がかりとするのはいいけども、聞いてほしいという面もある

・ファシリテーター

それぞれの立場での違いがあることがわかった。では、1票ずつ入っている項目にも注目していきたい。まずは、M（[支援体制の整備（リード機関など）]複雑なケースでも、適切な支援機関体制やリード機関を迷わず選定し、調整できるようになり、支

援の質が上がる) から。

・ 発言者

やっぱり大変なのは役割分担。誰かがやらなければならないことだが、割り振りはとも難しい。

・ ファシリテーター

他に1票ずつ入った項目についても伺っていければ

・ 発言者

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) だが、打ち合わせ等では、人を集めて話し合うので、やりたいことの主訴や議論点などの誰にでも同じ粒度で伝わる資料を作成する必要がある。参加者が皆迷わずに伝わる資料が大事だと思う。

・ 発言者

K ([資源や最新情報の集約] 最新の地域資源情報や制度情報が集約されることで、必要な機関の検索・選定や調整の負担が軽減される) については、例えば、強制執行で家を追い出された人に対して、社会資源など誰でもすぐにわかる内容がまとまっていれば、時間を要せずに解決できることもあるのではないか。

・ 発言者

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) については、重層的支援体制整備事業は世帯全体で見て、情報を公開していく範囲を決めたり、主体で先導していく機関をどこにするかなど利害が対立するので、全部の情報を関係機関と共有しない方が都合が良いこともある。共有については、システムで上手くできるようにになればよいかと思う。M ([支援体制の整備 (リード機関など)] 複雑なケースでも、適切な支援機関体制やリード機関を迷わず選定し、調整できるようになり、支援の質が上がる) にもつながるが、最低限伝え合う・開示するもののルール決めができるといい。いつも悩んでいて、自分自身で判断することに不安がある。

・ 発言者

関係機関同士の距離の近さ等もあるとは思う。一人で決めるのは感覚になるから怖い。

・ 発言者

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) についてだが、

自らコンタクトがない人については、支援漏れを防ぐために、システム側からアラート機能があると良い。

・ファシリテーター

それでは一通り意見が出たところで、もう一度投票を行いたい。

(投票)

・発言者 (その他に投票 (V))

支援を行う中で、統計や実績は気になるところ。白書の作成などで、時間のない中で現在は手で調べていることを考えると、システム上から統計情報が出せると楽だと思う。

・発言者

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) の検索をもっと広い観点と捉えると、統計も出来るのかもしれない。

・発言者

色々な統計情報が一つのシステムから得られたらいい。

・発言者

K ([資源や制度情報の集約]最新の地域資源情報や制度情報が集約されることで、必要な機関の検索・選定や調整の負担が軽減される) については、個別のケースに社会資源が役立つことだけではなくて、支援員は社会資源を作る側でもあるし、社会資源ができるのを応援する側でもある。地域全体のデータベースがあると良いと思う。

・発言者

M ([支援体制の整備 (リード機関など) ]複雑なケースでも、適切な支援機関体制やリード機関を迷わず選定し、調整できるようになり、支援の質が上がる) については、機関ごとのアセスメントの役割分担がうまくいかず、なかなか次の支援につながらないことがあった。

・発言者

U (手元でさくっと調べられる) に投票した。個人的には「さくっと手元で調べられる」スタンスは否定派だが、入職して間もないような若い人にデジタルの話を聞くとみんな魅力を感じているようなので、そこに頑張っついていかないと、理解していかないとという意味で票を入れた。

・ 発言者

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）に入れた。理由は変わらず、人と人の関係性は重要である。

・ 発言者

K（[資源や最新情報の集約]最新の地域資源情報や制度情報が集約されることで、必要な機関の検索・選定や調整の負担が軽減される）に入れたが、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）やU（手元でさくっと調べられる）にも繋がるような、誰でも気づきのきっかけとなるようなデータベースがあると良い。

・ 発言者

K（[資源や最新情報の集約]最新の地域資源情報や制度情報が集約されることで、必要な機関の検索・選定や調整の負担が軽減される）に入れたが、職員側も市民側も双方から検索しやすいシステムがあると良い。

・ 発言者

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）に入れたが、相談支援を行ううちに関わる人が増えてくると、見落とししてしまう支援員や関係機関も出てくる。他機関から連絡を受けて気付いたり、することもあり、もっと早急に動けることもあったのかもしれない。

WS 終了

---

## ■グループC

・ ファシリテーター

皆さんが考える「ありたい姿」について投票してもらいたい。

（投票）

・ 発言者

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）については、実際のケースを扱う際には、状況を都度確認しながら、各相談員が終着点を決めている。

・ 発言者

ケースに関わる問題が単純ならば自機関だけの判断で良いこともあるが、支援者が複数いるとそれぞれの立場により終着する視点が変わってくるので、世帯全体として見たときに終着点をどうするのかを明確にした上で動いていくのがよいと思う。

・ 発言者

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）について、所内会議をする際に、自分から良いアイデアが出せない時に、過去の類似事例から勉強することが出来ると良い。生活困窮分野で厚労省のシステムを使用しているが、類似事例の検索はできない。

・ 発言者

経験が少ない職員でも様々なケースについてシステムで調べることができたら、ベテラン職員とのスキルの差が埋められる。現在は「〇〇さんが過去に扱っていた■■のケースが、今扱っているケース概要に近いのではないか。」など、経験豊富な職員の記憶やスキルに頼るところが大きい。

・ 発言者

職員間の経験の差を埋めるのに役立つと思う。経験の差を埋めるには事例集があると助かる。現在は会議の進行、運営等を経験値の高い職員に頼っているのが状況なので誰が抜けたとしても、同じ体制が維持できるようにしたい。

・ ファシリテーター

どのような観点で検索できるとよいか。

・ 発言者

相談を受ける中で多く出てくるキーワード、例えば「8050」などで検索することが出来れば良い。「年代」、「地域性」、「場所」なども、あればありがたい。家族構成や、その人が置かれている支援環境等が把握することができれば良い。

・ 発言者

C（[資料等のバラつき低減]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）の「共通ルール」に関しては、母親と子ども、祖父祖母など、誰を「本人」と置くかで、記録に誤解が生じやすかった。記載のある「母」とは誰か、何人兄弟か、などケースを進めるうちに誰が「本人」なのかわかりにくくなる。

・ 発言者

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）に関して、ケースが起こった時に、得た情報を共有する機関が多く、その都度情報共有するのが非常に大変であった。関係者に一度に情報

共有できるのであれば、かなり負担軽減できるのではないか。

本当は同時進行で集まって話せばいいが、スピーディーに動く手前、なかなか足並みは揃わず、調整が難しい。

・ 発言者

対象者と支援者が、誰に対して何の目的で、優先順位をつけて対応していくのが大切である。自分たち以外の機関等が、対象となる世帯にどのような支援をしているのか、進捗状況がわかれば支援しやすい。

・ 発言者

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）については、相談者と支援員との関係性の構築が課題である。「心理的安全性」というキーワードから投票した。

・ 発言者

相談者から話を聞く際にメモを取ったりするが、記録に残されて情報共有されてしまうと、相談者が自然体で話しづらい可能性はあると思う。本人は相談することに抵抗がある一方で、ケースとしてアウトリーチを行う必要がある場合だと、なかなか本人が個人の情報を教えてくれない。デジタル化で解決するかわからないが、この点は非常に難しいと感じている。

・ 発言者

K（[資源や最新情報の集約]最新の地域資源情報や制度情報が集約されることで、必要な機関の検索・選定や調整の負担が軽減される）は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）ともつながるが、相談を受ける中で関係機関の情報を聞かれることも多く、市役所のHP等でどの課に相談すれば良いかが予め判断できれば、相談件数が減るのではないか。

福祉の案件だけではなく「保険証を紛失した」「住居を差し押さえられた」という相談も多い。例えば「納税に関わることなら税に繋ぐ」などは簡単にできると思うので、そういうところが整理されると業務改善につながる。

・ 発言者

インターネットで調べてもすぐには出てこないような、俗人的な生きた情報を誰でもシステムで確認できるようにしてもらえたら嬉しい。例えば、〇〇分野、▲▲地域のことならあの人に聞いてみようという情報なども、人の入れ替わりが激しいので情報として取得できたらありがたい。

・ 発言者

N（[日程調整の負荷軽減と関係性構築の両立]相手との関係性を深めながら、全ての機関に対する日程調整がワンストップで進み、支援員の負担が軽減される）の項目での相手方との関係性では、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）の類似ケースでの感想とも被るが、経験値の高い職員に頼っている面が多く、未だ多機関協働事業の事務局としての力を十分に発揮できていない。

・ 発言者

会議の中で方針が決定したが、所属に戻って各自報告する中で、駄目と判断されたという感じのことはある。

会議に出席している人は内容に合意しているのに、出席者以外からの思わぬ指摘から会議で既に決まったことが頓挫する場合もある。出席者以外との円滑な情報共有も必要と感じる。

・ 発言者

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）のアクセスコントロールに関しては、関係機関との少しの行き違いなどで、なぜこの情報を知っているのか等揉めることがある。そのようなことを防ぐためにも、円滑に共有が進むようなツールとなればいい。

・ 発言者

そもそも各機関が、本人や世帯にどのような個人情報の同意を取っているかという問題もある。例えば、「母」には全面合意を取れているが、「娘」にはあまり情報が入っておらず同意が取れない、ということもある。支援者と相談者の関係が支援機関によっても異なる。

・ ファシリテーター

それでは一通り意見が出たところで、もう一度投票を行いたい。

（投票）

・ 発言者

C（[資料等のバラつき低減]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）は市役所の中でも確たるルールがなく、皆が同じシートで記録するようになると会議でバランスが取れると感じた。

・ 発言者

K（[資源や最新情報の集約]最新の地域資源情報や制度情報が集約されることで、必要な機関の検索・選定や調整の負担が軽減される）については、例えば、強制執行で家を追い出された人に対して、社会資源などは適正な情報が案内されるようになれば効率化が進む。

・ 発言者

C（[資料等のバラつき低減]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）に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）も含めると、かなりケースの運用面で抱える課題は解決するように感じる。組織としてのルールを作れば、情報伝達スピードが上がるし、他機関との共通ルールができれば、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）の部分も解決する。全体的に共通化できるようなシステムを構築することで解決していくのではないか。

・ 発言者

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）については、ゴールを設定してその検討が全ケースで十分に行われているかということ、そこまで丁寧にできている機関は少ないように感じる。

先ほどの意見交換の中でも出た「母」「祖母」「兄」が各機関にとってどの立場に該当するかいうのも、例えば全国的にルール化してしまえば解決するのではないか。

・ 発言者

ケースにおける他機関の動きを把握するのは、支援会議で情報収集する時が主だが、世帯に様々な課題があるはずなのに、ある機関では特に問題なしと感じている、というケースも散見される。各支援機関の立場を把握しながら役割を分担していくには、目的の共有が大切だと感じた。

・ 発言者

目的の共有は基本的な部分であり、非常に大切な部分。どのような目的でケースに対する支援が始まったのかを記録に書き損ねてしまうと、後から加わった支援機関が、当初の目的を把握することのないままに進めることになる。ゴールや支援の背景がずれていると、そのまま全ての支援の方向性がずれていく。

・ 発言者

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）について、例えば、同じ市内の組織であっても、他所属の個人情報は聞くことが出来ないという場合もあるので、今後の方向性として、市役所以外の外部の相談機関を含めての情報共有となると、拠り所として共通ルールがあった方が、情報提供する側もやりやすい。

・ ファシリテーター

「ルール・システムの共有化」、「出発地点でのゴールすり合わせ」、「立場によってどの情報の話をしているかのずれを整理」、「過去の類似事例検索」、「アクセスコントロールの共通ルール」、「判断が俗人的にならないよう、共通ルールが必要」といったことが投票から見えてきた。経験の差をいかに埋め、支援の質のバラつきをなくし、各機関が互いの状況を把握した上での連携がこれまでよりも上手くやれたら良い、ということか。

・ 発言者

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）の進捗管理に関してだが、各市では、支援会議で検討したケースのモニタリング評価をどのように実施しているか。期限を決めて振り返っているか、何か事態が起きたら対応しているか。

・ 発言者

実務的な会議を開いていないので、随時報告という形になってしまっている。例えば、生活困窮事業等と同様に取扱うとなれば、期限をあらかじめ設定してモニタリングをすることになるが、対応件数が非常に多くどのように選択するかを考える必要がある。

・ 発言者

重層的支援体制整備事業を今年の4月からスタートしており、その前は移行準備事業を実施していた。前年度から移行したケースの中でも、完了したケースと、未完了のケースがあり、適切なモニタリングが可能かという点と苦しい部分もある。他機関のプランでは、もうすぐモニタリングの時期が来る。

・ ファシリテーター

皆さん手探りで最適な方法を探りながらされていることを承知した。

**休憩** 15:20～15:30

**全体討議** 15:30～16:00

それぞれの項目ごとにファシリテーターがまとめをコメント

■ K（[資源や最新情報の集約]最新の地域資源情報や制度情報が集約されることで、必要な機関の検索・選定や調整の負担が軽減される）について

○グループB

・制度情報を含め、初めて支援に取り組む人に対してもサポートしていきたい。  
地域全体のデータベースとして社会資源のリソースがあるといい。

○グループC

・インフォーマルな情報が誰でも見られるようなところがないので不便。

L（[関係機関の調整]自立の見込みのある人に適切な情報を届けることで、相談者の自立を促し、支援者の負担が軽減される）にも繋がるが、相談者が自分で必要な情報を見つけることができないために相談支援機関へ頼ることもある。もし、これがデジタル化出来れば相談支援へ人員のリソースを充てられる。

■ 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（[資料等のバラつき低減]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）

について

○グループA

・A、B、Cはひとまとまりとして重要。記録フォーマットの順番どおりに面談することはあまりない、むしろ背景などを聞いたりするのが主。

○グループC

・A、B、Cは繋がりがあがる。支援機関ごとに目的やゴールが違うので、いかにすり合わせて統一するかがポイント。

・登場人物が多いような複雑なケースでは、「母」というだけでも、誰から見て「母」かなど、関係する機関によって異なるので、記載方法を共通化して整えられればいい。

■ N（[日程調整の負荷軽減と関係性構築の両立]相手との関係性を深めながら、全ての機関に対する日程調整がワンストップで進み、支援員の負担が軽減される）

について

### ○グループC

・支援機関の数も複雑なケースだと増える。たくさんの機関をまとめるリーダーが必要、今は経験に頼っている

### ○グループA

・関係機関の選定が難しい。キーワードや経験から機械的に選定する方が、取り組みやすいこともある。

・会議の日程調整については、電話の折り返し待ちの間に日程がどんどん埋まってしまう。すぐに2週間や1ヶ月先まで埋まることもあるので、日程調整もシステム化できたら楽になる。

#### ・発言者

関係機関におけるリーダーシップをどう捉えるかはある。ベテラン職員やベテランの相談機関が必ず必要なのが重層的支援体制整備事業なのか。もちろん場面によってはイニシアチブをとる必要がある場合もあるだろう。

■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）  
について

### ○グループB

・若手の方の投票があった。たくさんの相談ケースを対応していくと、見落としもあるので、抜け漏れ防止が大事

### ○グループC

・進捗管理は悩みながら行っている。モニタリングできているケースもあれば追えていないケースもあり、どうモニタリングしていくべきか各市が課題意識として持っている。

■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）について

### ○グループC

・厚生労働省のシステムを使用しているが、キーワード検索等で時間がかかってしまう。検索したいケースの似たような家族構成、ジェノグラムや、8050などのキーワード検索ができるといい。システムで経験の差を埋めながら、支援プラン作成に役立てられるのでは。

### ○グループB

・新しい項目のV（統計・実績）としては、今は統計・実績作業を現場の支援員に作業してもらう必要があるので、それを楽にしたい。例えば、8050などのキーワードで検索すると、類似ケースのみでなく統計も出力されると良い。

■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）について

### ○グループB

・相談者との最初の面談でいかに関係性を構築できるかが重要。「二人三脚」福祉相談支援を体現する良い表現。

■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）について

### ○グループC

・同じ役所でも課が異なると気軽に聞けないこともある。共通のガイドラインがあれば情報共有が進むのでは。

■U（手元でさくっと調べられる）

### ○グループB

・新しい項目として、若い支援員の方などがITツールの力を借りて、先輩に気を遣わなくてもサクッと手元で調べたいという趣旨から追加した。一方でベテランの方は若手の方から積極的にコミュニケーションを取ってほしいという面もある

■N（[日程調整の負荷軽減と関係性構築の両立]相手との関係性を深めながら、全ての機関に対する日程調整がワンストップで進み、支援員の負担が軽減される）

・発言者

会議の日程調整がなかなかつかない。行政から見て、相談支援機関がどれだけ予定が埋まっているかがわからないことも原因。

・発言者

一日のうちに、どれくらいどういう業務をしているのかが外から見えづらい。

・発言者

人が担える部分と、システムが担える部分は違う。効率を求めることができる部分もあれば、人と人の関わりの部分のように、効率化できない部分もある。

・ 発言者

現場のリソース管理や、負荷の平常化、頑張っていることの見える化ができるといい。気づきが得られるような仕組みがデジタル化で出来ればいい。カレンダー的な調整というよりは、職員のリソースの配分という意味で。

・ 発言者

仕事の見える化の話として、例えば、突発的な照会が来て、期限が翌日だったりする。現場の相談員に負担かかる面もあるので、自機関の動きを定量化して見せるのは重要。そういう点でデジタルが活かされれば嬉しい。

■ V（統計や実績）について

・ 発言者

関わってほしい部署がケースに対して消極的であると、説得が大変。例えば 8050、障害の親子といった事例があった時に、どんな機関が過去に関わっていたか等の事例があると、説得材料になる。そういったことも見える化できるといい。

---

（第2回検討会了）