

第8回デジタル化検討会 議事メモ

令和7年3月13日(木)

○開会

○音声マイニング今年度の取組みの説明 13:35~13:45

○相談記録 PF の連携案の説明 13:45~13:55

資料「重層的支援体制整備事業に係るデジタル化検討会8」により説明

○相談記録 PF の成果報告 13:55~14:05

・同資料により説明

○振り返り WS 14:05~15:45

・YWT フレーム(やったこと・わかったこと・つぎやること)をベースに振り返る

■A グループ

○発言者

- ・最初は黒船かなと思った。やるうちに共同の船に乗れた。人材不足に向き合う必要があり、安堵に変わっていった。
- ・デジタルに対して抵抗のある方に、VS ではないことを伝えていければと思った。

○発言者

- ・最後は人。デジタルがどれだけ楽にさせてくれるだろうと思ったが、使いこなすのも自分で、使う側の業務の組み立てをどうしようというところに戻ってくる。
- ・相談支援員を支える。相談現場に出ることはないものの、現場が楽になるために今ここにきている自分がどう関わっていく必要があるか考えることが増えた。

○発言者

- ・システム化できるところはシステムにして、人ができる部分を人で行えればと。
- ・使われるんじゃなくて使いこなす。最終的には相談者の利益を増やす。

○発言者

- ・他市の相談支援の方がいて、対象者を置いていかない 二人三脚で支援を行っていくことをみんな忘れておらず、自己啓発で良い時間であった、

○発言者

- ・他市の方とつながることができて、外向きな仕事ができ面白かった。

○発言者

- ・福祉は相談を受けている最中も、考えていることや覚えておくべき資源が多い印象。これだけやっていたら細かいことが大変になる、忙しくなると気づいた。
- ・また、2回目くらいからケースの話じゃなくて、どういう風にしたら楽になるかという会話が増えた印象。デジタル化で色々言語化してきたからこそ。

○発言者

- ・日常行っていることを意識化する頭の体操はすごく行ってきた。もやもやも残しつつ、絶対あったら助かるという部分から始められれば。
- ・社会資源のところはもっと進められれば。
- ・地域づくりの方がもっと AI を活かされれば。畑もそうだが、どういう居場所があるか。
- ・二人三脚はすごい良かった。みんなで作るプラットフォームは相談者も含まれると考えた。

○発言者

- ・地域資源について、不動産屋などへの照会機能までであると良いと思った。
- ・いろいろな自治体とつながりができたのは一番良かった。

○発言者

- ・個人情報の同意について、どこの機関にまで同意をするかなど自治体によって違いがあるなと気づいた。

○発言者

- ・怖がるより試してみる。システムの個人情報のリスクなども、他市の情報を得て議論することで自分の学びになった。AI が便利だなと少しずつ気づいてきて、試してみようかなという気持ちになってきた。

○発言者・ジェノグラムとエコマップが初めて出た時に凄く見やすいと思った。手書きでは追いきれないところも追える期待がある。

○発言者

- ・住基コードやマイナンバーなどの連携もできないのかなと思った。ワンストップでできるかもしれない。
- ・システムの作り方として理想で、検討会のすごく良かったところだと思った。

○発言者

- ・相談業務をみんなで見える化できてよかった。
- ・業務の話をしていたつもりが、システムができていて見てびっくりした。形になっていて驚いた。
- ・事務所のメンバーのことを考えながら議論できた。
- ・デモをみんなで体験出来てよかった。
- ・デジタルは難しくないなと思った。

○発言者

- ・すごいシステムができたと思う反面、使いこなさないととか、システムの限界があって人が考えないといけないところもあり、それができる人とできない人がいると思った。
- ・現場全体のことを考えられるようになり、下に基準をあわせて下の方を少し上げられればいいなと思った。

○発言者・ワークショップ楽しかった。

- ・音声マイニングになるが、どんな支援をしたかが今までは記録ベースだったが、音声マイニングでやり取りが見られるようになり、自分の振り返りができるようになった。

○発言者

- ・無駄な業務が多かったことに気づいた。日程調整も何往復もしていて、無駄だったと気づいた。
- ・会場の設営の仕方を参考にさせていただいている。第二部の座談会的な構成。

○発言者

- ・プロセスデザインということか。

○ファシリテーター

- ・色々なデザインを行ってきており、例えば今回は部屋の構成から会の流れを考えている。

○発言者

- ・使い方をデザインするんだと思った。そういうことにAIの力を借りるか。

○ファシリテーター

- ・図面等が蓄積されるので、レイアウトを考えてくれるなどAIができるかもしれない。

○発言者

- ・世代のギャップを AI が埋められるかも。

○発言者

- ・デジタルの情報だけで突っ込まないようにはしていきたい。施設などが実際のところどうなのか、相談者をつないで適切なのか。

○発言者

- ・発想を広げるデータにはなる。社会資源は分野ごとで分かれてしまっている。つなぎ方への発想の転換などに役立つかなと。

○発言者

- ・連携企業などをインフォーマルでマッピングしている。PF で資源のマッピングや、職員の口コミなどができればと思った。

○発言者

- ・重層会議に社会資源の共有をしており、それを打ち込めばいいと思っている。

○ファシリテーター

- ・記録があまりとられていない生の情報をもっと活かしていければと。
- ・また自立について、便利にしすぎるなというところもある。便利にしたいところとバランスを取るのは終わりのない課題と思った。

○発言者

- ・相談者を置き去りにしないのは重要だと思った。

○発言者

- ・いろいろな価値観の方がいる中で、いかに浸透させることができるかと思った。

○発言者

- ・新人とベテランで考え方の違いがあると思った。ベテランの方は例えば社会資源などでちょっとしたことが楽になればいいと思っているのかなと。

○発言者

- ・ベテランの相談員が目をキラキラさせていたが、その前に情報をシステムに入れなければならぬ。それを誰が作るか。システム開発のついでに社会資源を入れてくれると嬉しい。

い。

○発言者

- ・足で稼いだ情報をデータベース化できると。チラシとか読み込めれば。

○発言者

- ・ファイリングしても見つけれなくて検索したり。

■B グループ

○ファシリテーター

- ・実際に使われる方の意見をここまで聞いて反映させる経験なく、貴重な体験となった。これまで建設機械と掃除機のデザインをしてきつい言葉を浴びてきたが、この検討会では優しい言葉でフィードバックしてもらい、やる気が出た。

○発言者

- ・アナログ世代なので、デジタル化に関してついていけないのかなと最初来たときは感じたが、細かいことを聞いていただき、参加している方の意見聞いて、こういう風にやればいいのかと安心した。皆さんの様々な意見が、気づきになってよい会だった。

○ファシリテーター

- ・他市や事業者と集まる機会はあまりないと思う。アナログ世代については、懸念があったが回を重ねるごとに理解進んだのがよかった。

○発言者

- ・委託されて事業をやっている立場だが、委託先、委託元で違いあるんだなと思った。

○ファシリテーター

- ・多機関なので意見の違いがシステムを作る上で参考になった。

○発言者

- ・最初の頃はこの中で意見を出すにも躊躇あり、委託先と民間の差、ここに民間の人がいるのに言っていないの、みたいな空気もあったが、だんだんと本音を出していけるようになって、空気感変わっていった。

○発言者

- ・事業者とやり取りは頻繁にやっているが、行政は支援をやってないので視点が違うだろ

うと思う。

- ・相談員は何やっているの、とぼろっと言ったら、何やってると思うの、日程調整が大変、2週間先なんか全部埋まっている、とワツと言われて、そうなんだなと理解できたから、楽しく勉強になった。

○発言者

- ・同じテーマで話しているが、職場ではマネージャー的な人、相談員の立場の人と、課題認識が違うのは学ぶことがあった。

○ファシリテーター

- ・システム作ると、困っていることが違うと、デザインで描くことが違ってくる。

○発言者

- ・デジタル化検討会で呼びかかったときに、デジタルが得意なので出ってくれと言われたが、普段やっている業務を話して、日立はデジタルと得意な分野をそれぞれ受け持ってうまくいったと思う。

○ファシリテーター

- ・もともと福祉相談は詳しくなかったが、現場の人が気にしていること、直接やっている方の発見など、日立だけで作るより圧倒的にいろんなアイデアが出た。

○発言者

- ・始まったとき多機関協働が使うシステムがなかったが、いろんな分野が集まる漠然と大きなもののイメージして、どう落ち着くか全くわからなかった、この後どうするんだろうと。
- ・どういう業務が効率化になるか、普段意識するようになった。

○ファシリテーター

- ・ここはできそう、といった意見をもらえると開発のヒントになる。

○発言者

- ・相談者にかかる時間のバランスがむずかしく、何を効率化すべきなのか、考えるようになった。

○ファシリテーター

- ・効率化進めて、その分相談にかかる時間ができればいいと思っている。

○発言者

- ・日程調整にかかる手間が減ると期待が膨らんでいる。

○発言者

- ・チャット機能はすごい使いたいとのインパクトがあった。電話相手が不在だと待ったりするし、もっと気軽にできたらと思う。

○発言者

- ・同じくチャットのやり取りの短縮化。

○発言者

- ・利益相反している家族では一括同意は NG と書いてあったが、福祉分野は個人情報コアな部分が多く、システムにすると、個人情報をどうシステムで扱っていくか、とても大変だろうなと思った。

○ファシリテーター

- ・真摯に対応できるものを作れればと思っている。

○発言者

- ・言葉にすることの大切さを感じた。「大事だから」ではなく、「こうだからこうだ」とみんなで議論するのが大事だと思う。

○発言者

- ・同じく、福祉分野だけでなく、日立さんが入ることによって客観的に自分たちのやっていることの言語化を意識するのが大きかった。福祉だけだったら、「だよね」で終わってたものが、わかるように伝えるのは原点だった。
- ・自治体の皆さんが大きな制約、条件の中で仕事してることが分かった。そこまで詰めなきゃいけないのか、予算、庁内調整、そりゃ大変だなと思った。現場ではそこまで見えない。
- ・現場と行政の役割の違いがわかって、現場じゃこういうことを頑張る、行政はこういうところを担ってもらうんだと。

○発言者

- ・デモから触ったが、隣が市役所や包括や保育園の方で、その方と共有していると 1 人で対応しているんじゃないというのがわかった。良いシステムだなと思った。
- ・相談管理システムを独自で入れたが、管理者やデジタルに触れてない人に、日常的に触

ってもらうにはどうしたらいいのかと思っている。2年目でやっと日常的に触ってもらえている。最初は仕事が増えるので、軌道に乗せるまで大変だった。このシステムも触りやすくなったが、長い目で見ていかないとよりよくなないと、普段の業務の目線では思った。

- ・いくら良いシステムでも、日常的に使ってもらうには、丁寧な説明やトラブル対応などが大事。

○ファシリテーター

- ・始まる前、忌避感を不安に思っていて、参考になった。

○発言者

- ・ヒアリングで、相談ということに関して聞き取りたい事項はほとんど一緒なのに、入れているシステムがバラバラで、セキュリティの問題で各々入れていかなければならなかったが、そういうものも踏まえた上でのシステムを作ってくれていて、ありがたいと思っている。

○ファシリテーター

- ・現場の声は拠り所になるので、意見聞ける機会あってよかった。

○発言者

- ・参加したときに感じたことで、R3 から重層やっているが、あまりうまく回っていなくて、フロントオフィスに他課から押し付けられている状況を変えなきゃいけないと思っている。

- ・このデジタル化をきっかけに、多機関協働ってこういうものなんだよ、エコマップのこのパーツはそちらが作るんだよ、という風に、デジタル化を媒体にして、庁内理解を深めていけるといいなと思った。

○発言者

- ・時間軸でどういう流れの時に何やっているか、全部書き出されて、一連の流れでやっていることで、自分はこの段階でこういうことをやっているんだなとわかって、普段でもこれはあの表ではどのへんかなとか、次の検討会で言えることあるかなと考えるようになった。

- ・だんだんできるようになってくると、意識しないでもやっていることだが、この段階のこういうことやろうとしているということが切り出せると、人材育成に使っていけると思い意識していた。

○ファシリテーター

- ・ものを整理するやり方であるが、こんなにいい効果があったと感動してる。

○発言者

- ・相談者と支援者は人対人なので、デジタル化ってどうかなと思っていたが、ベテランと新人の援助技術として、支援者を支援する立場でも使えるのではないかと思った。

○ファシリテーター

- ・デジタルのいいところは、底上げができるころだと思う。

○発言者

- ・エコマップの重要性、ジェノグラムは割と作っているが、エコマップはそんなに書けていないこともあり、意識的に書くこと、共有していくことを再認識した。
- ・今までも書いていたが、1つの機関だけが把握しているだけではだめなので共有していく。手書きでやっている。
- ・ファシリテーターが拾った意見で、世帯員みんなが主役のシステムを作るといえるのはいい言葉だと思って意識している。

○発言者

- ・ほかの職員も触れてみて、会議の定義についてみんな考えていることが違うという気があった。意識のすり合わせの重要性を認識した。支援に生かしていきたい。
- ・会議録の残し方にしても、支援経過に会議録を残すとか、これは会議とするのか、これは打合せの情報共有なのか、本人不在の方向性とか、それぞれ違っていた。

○発言者

- ・正直これをやると聞いたときに絶対無理だと思った。
- ・自分の中でもいろんなことを効率化しようと思ってきた、絶対無理だと思っていたことを全部聞き取っていただいて、アウトプットされてたのが印象的で、一人ひとりが感じていることを言語化して、それを日立さんがシステムに作って。
- ・音声マイニングでも感じるものがあって、使ってみたら効率化進んでいる。使い手側も新たな壁が見つかって、やればできるんだなと、一つ一つ自分たちができることをクリアしていけばいいんだと思った。

○発言者

- ・効率化は、複雑であきらめていることが多かったが、仲間もいて今回できるかもと思えた。

・この際、やり切ってこういうシステムを作らないと。先を見据えてやっているの、この場があればよかった。

○ファシリテーター

・できるのかこれ、壮大過ぎて地にちゃんと足が付くかなと思っていたが、回を重ねると踏み固まっていた。

○発言者

・人材育成の視点は、目的が1つだったとの認識だったが、第2回検討会にも話が出ていて、結局最初から出ていた。

○発言者

・アラート機能の画面を見て、今は電話で、口頭でいつまで何を決めているが、頭の中ではわかっていても、それが可視化できてない分、抜けてしまったりするので、画面を見ていつまでどうするか、意識していく必要があると思った。

○発言者

・実際画面に入力する情報の整理をある程度柱をもってやらないといけないと思った。過剰な情報と不足する情報の差が結構あって、このシステムが活用したときにうまくシートとか事前準備できるという。

○発言者

・福祉とデジタルのキーワードを考えるようになって、「月間福祉」では介護現場ではICTが進んでいて、福祉で先行してやっているところから今更言ってるのかといわれるのかな、というのもあった。

間接的な相談分野とはちょっと違っている部分あるのかな、そのあたりが自分の中で整理できてないが、福祉の中の、どこでDXが進んでいくとか。

○ファシリテーター

・独特な部分と共通する部分があって、参考となるところはあるかなと思う。

○発言者

・同居家族を○で囲むという話があったが、普段使っていない人がどう使うかとなると、色とか二重線とかいろんなアイデアがあったが、使いやすいように丸で囲む。手書きでもいい。

・全部のケースでやるのか、大変のケースだけで使うのか、どういう使い方するのかをや

ってもいい。無理に使わないというのもありかと思った。

○発言者

・去年まで DX 部門にいて、今は重層を総括する部署にるので、今日、話聞けてありがたかった。

○ファシリテーター

・思ったより皆さんの業務に影響があつてよかった。行動が変わったとの話で、こういうデザインやっていたよかったと思った。

・逆にこの辺やり残したな、今後取り組むべき課題、やってみたいなという点を、このいい雰囲気で聞けたら。

○発言者

・最初に市川市から質問で、お金の面とか組み合わせとかの話があつたと思うが、いい風に言うと、この仕組みをうちの自治体で、全部の相談機関に入れてやるのが一番効率化なと思うが、自治体の問題はお金。

・まちづくりの前向きなお金はつけてもらいやすいが、福祉の分野で付けてもらうのは大変で、どこから補助金取ってくるのと言われる。いずれは、これを入れて検証して業務削減をしていきたいが、何かしら交付していただけるとありがたい。

○まとめ 15:45~15:55

■B グループ

・一番多かったのは立場や自治体の枠を超えて意見を聞く機会が非常に重要だった。正直に意見を言えるようになった。

・支援員の忙しさについて、なぜ忙しいのかが自治体でもわかるようになった。

・悩んでいるのは私だけじゃないんだというのも共有できた。

・日程調整が楽なのは初回からあり、そこが嬉しいというのはあった。

・意外と回を重ねるごとに、だんだんと案外できるかと思うようになった。

・日頃の行動変化について、世帯員ひとりひとりが主役をスローガンのように言うようになった。

・エコマップなども意識的に書いてみようと思うようになった。

・テーブルが業務中に頭に浮かぶようになり、システム開発以外にも良い効果があると思った。

■A グループ

- ・1回目検討会で、黒船が来たと思った。デジタルを迫られる福祉現場。共同でデジタル化が大事。
- ・アイデアや課題が実際にシステムになることになって、意外とできるかもと思った。
- ・AIについても怖がるよりも試してみるのがいいかも。
- ・地域資源について、データを集めることで分野横断的にみんなが知ることができるようになると、新たなつながりができるかもしれない。
- ・ベテランの方は楽をするために使いたい、といった意見も。
- ・色々な自治体の方と共有やつながりができて良かった。
- ・自分がどう使ったらだけでなく、みんなが使ったらどう思うかと考えられるようになった。
- ・みんなでつくるプラットフォームについて、相談者も置き去りにしないものができればという話もあった。

○感想 15:55~16:15

- ・普段は業務に没頭して考えられていなかったが、普段の業務内容に対して言語化や効率化、別の方法が無いかなど考えることを意識するようになった。デジタル化に対して不安な部分もあるが、引き続き考えていきたい。
- ・来年度の検討会も楽しみにしている。
- ・デジタル化は避けて通れない。どのように付き合っていくのか考えるようになり、他分野のDX化における動きなどを聞くようになった。普段感覚的にやっている業務を言語化することによって、他の支援者との考えや行動の違いを理解できた。
- ・相談分野ごとの言語の違いを改めて感じた。システムを通して、違いをすり合わせができてくると良い。
- ・今まで諦めたことやできないと思っていたことが、具現化されて考えを改めた。様々な自治体の方と会話の機会を得られてよかった。
- ・検討会の温かさは、参加メンバーが福祉人材の確保や相談者へ温かく向き合えるかを考えているからだと思う。
- ・人前で話す練習になった。楽しく検討会に臨むことができた。

- ・デジタル化に対して楽しみな気持ちが生まれた。
- ・検討会をいつも楽しみにしていた。話したことが形になることが嬉しかった。
- ・話したことを具現化できたのが嬉しかった。普段福祉相談をしない人への伝え方について考えさせられた。
- ・毎回楽しみだった。支援者同士のつながりを持てたことも良かった。人事異動によって担当者が変わっても、デジタル化検討会での内容について引継ぎを正しく行うことが大事だと考える。
- ・検討会を通して他市の様々な話を知れて勉強になった。
- ・話したことが形になりうれしかった。検討会の準備に関わった方々に感謝している。客観的に考える時間をいただけた。
- ・いつも楽しみにしていた。福祉相談業務について考える時間を改めて確保できて良かった。実際にシステムができたときには、「俺が作った！」と言いたい。
- ・普段の業務に対して困っていたり、悩んでいたたりするのは自分だけではないことに気づけた。他の支援員のお話を聞いて、普段の業務についても勉強できた。
- ・行政側と受託者側の壁があった。きっかけがあり打ち解けられた。他の自治体の受託者のご意見を聞いたのが貴重な体験だった。
- ・毎回楽しみだった。これまでは同じ市内や隣の市としか連携できていなかったが、他の支援者とのつながりができて良かった。
- ・あっという間だった。課内でもあるべき姿に対して、今すぐにでも取り入れていけることについて議論する機会となった。
- ・最初は否定的な印象だったが、デモを触って使いやすさを目に見えて感じた。このシステムが普及すれば支援者の負担が減り、相談の本業に時間が割けそう。
- ・初めての参加だったが、参加者の仲の良さを感じた。現場の意見が集約されたシステムであると思うため期待している。

・とても楽しかった。デジタルに詳しくなかったが、周りの意見を聞くのが楽しかった。来年度は積極的に発言していきたい。

・デジタル化は避けられないと思いながら、自分のできることを考える機会となった。現場にどれだけ効果が出てくるのか、希望を持ちながら検討会に参加できた。職場の中ではデジタル化に対する理解が進んでいない職員もいる。使いこなせるようにしていきたい。5年後には「福祉の相談がやりたいよね！」等と希望する人が増える社会になっていると良い。デジタルではできない部分をどう残していくかも今後考えていく必要がある。

○閉会（検討会終了）