

DESIGN
STUDIO

重層的支援体制整備事業に係る デジタル化 検討会2

2024/7/31
日立製作所

はじめに

昨今、80代の親が50代の子どもの生活を支える8050問題や、介護と育児のダブルケアなど住民が抱える課題が複雑化、複合化する中で、従来の支援体制では相談者に対して満足のいく支援を行うことが困難になってきていると認識しております。

本活動では相談支援現場でのデジタル化検討を行い、職員様の業務負担軽減・相談品質の向上と、質の高い相談支援業務の持続的な遂行を目指します。

第2回のデジタル化検討会では、検討会1回目や構成員様が所属する自治体・団体へのヒアリングから特定した業務の改善ポイントに対して、デジタル化(プロトタイプで)を通じて実現していきたい価値(ありたい姿)を議論し、今後のデジタル化の方向性について構成員の皆様と合意形成を図ることを目的とします。

第2回デジタル化検討会 実施概要

- 時期：7/31(水)13:00-16:30 3.5時間
- 場所：千葉県社会福祉センターの大会議室
- 参加者：以下のとおり（A～Cの3グループに分かれてWSを実施します）

グループA

グループB

グループC

参加者名は非公開

タイムスケジュール

開始時間	時間目安	実施内容
13:00		開会
13:00	0:15	千葉県からの説明
13:15	0:25	WSの目的や流れの説明、アイスブレイク
13:40	0:20	Exテーブルのご説明
14:00	0:10	質疑応答
14:10	1:00	重点課題の解決方法の議論（メンバの認識確認と議論）（グループワーク）
15:10	0:10	休憩
15:20	0:30	議論結果の共有（全体）
15:50	0:30	質疑応答、ふり返り
16:20	0:10	次回告知、その他ご案内
16:30		閉会

前回議論ふり返り

別資料でご説明いたします。

Aチーム議論



- 記録に時間を取られてしまう
- 手書き→システムのフォーマットに入力するのに手間がかかる
- そもそもフォーマット化できているものもない物もある。報告用のフォーマットはあるが、記録用の物は存在しない。
- 同じ対象者でも過去の記録が見つからず一から記録を作成する必要がある



- 市毎のやり方が難しい
- 各分野でも文化が違う
- 皆独自のフォーマット
- 包括と重層のフォーマット
- 情報の整理度は世代を含めて異なる

Bチーム議論



- ファーストインプレッションが大変...最初の情報探で難い悪い印象を抱いたりするともう来てくれなくなる
- 行政のページは見づらから、適当なサイトやSNSで検索してしまい、その結果最初にとり着く情報が使えないことが多い



- 「怒りっぽい」など...何に原因? 文章も会話のトれる仕組みが欲
- 現状声の調子や反応を見ている。用するの?
- 記録の情報量の前提や世帯の情

Cチーム議論



- 同意を取ることで、相談者が身構えてしまう
- 面と向かって録音への同意を取るとは難しい
- 支援者による聞き忘れもある
- 記録を取って以下の確認は同意形成とみなせるのか
- 訪問先で録音時間が長時間になる懸念
- 現状システムでは共有していないが電話口で話している事柄もあり、厳格な管理によってはそれがNGになることも考えられる



- 複数機関に説明しないといけない
- 会議参加依頼の際に全員に同じ説明をする必要がある
- 支援に動いている人とは連絡が付きづらい
- 主語(親か子か...)が変わると支援相談先も変わる
- 相談者の状況説明だけで時間がかる
- 日程調整に時間がかかる
- 重層での同意を取るフェーズがわからない



- 議事録整理が大変。5名ほどが整理に1週間~10日かかる
- メモからシステムに書きおこす手間がかかる
- 会議出席者の多くが同じように議事録作成している
- 会議前に更新した情報共有が手間
- 関係機関との郵送でタイムロス
- 書類によって要約する粒度を考える必要がある

議論をよりクリエイティブにするためのポイントは

リズムカルに！、テンポよく！、そして楽しく！

- | | |
|----------------|---------------------|
| ① 思ったことは口に出そう！ | 質より量！尻馬にのり、意見を発展させる |
| ② 否定→自分ならこうする | 課題を乗り越えるアイデアを |
| ③ 立場を超えて！ | 所属する組織や役職にとらわれない意見を |
| ④ 全員が主役です！ | 主体性を持って参加する |

アイスブレイク！

おひとり30秒を目安にお願いいたします

- お名前とご所属
- 好きな麺類

HITACHI
Inspire the Next