

DESIGN
STUDIO

重層的支援体制整備事業に係る デジタル化 検討会4

2024/10/15
日立製作所

今年度の取組み

本事業の概要


背景

包括的な支援に向けた貴県の先進的な取組み

平成16年度 : 中核地域生活支援センター設置
令和3年4月 : 重層的支援体制整備事業開始

課題

- 人材確保の一層困難化
- 案件複雑化による事務量増大



趣旨

限りある人員でも質の高い相談支援業務を遂行できるよう、デジタル化の推進が急務

デジタル化での取組

相談窓口を探す方の負担軽減(AIチャットボットの導入)

相談員の相談記録票などの負担軽減(音声マイニングシステムの導入)

本委託業務

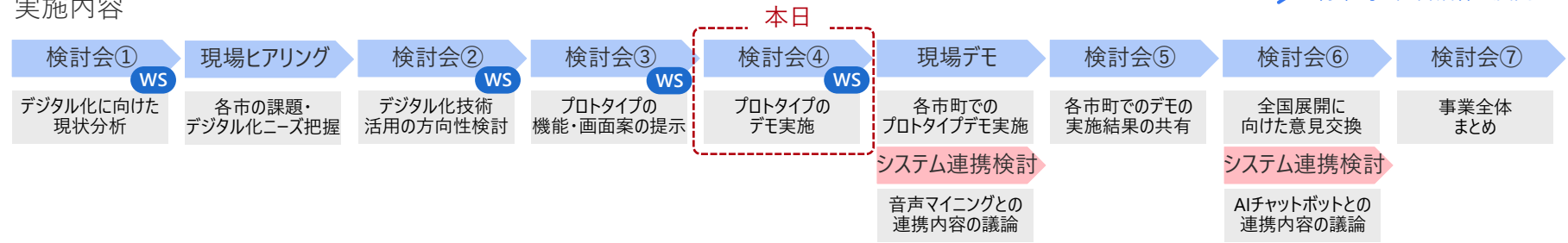
相談から支援までの業務フローにおけるシームレスなデジタル化のプロトタイプ作成(福祉の相談支援現場のデジタル化モデル)

現場の声の反映

将来的に他自治体に展開

連携

実施内容



検討会3回目以降、実運用をより具体的に想定したプロトタイプ的设计とするべく、以下の取組みを実施してまいりました。ご協力を賜りまして感謝申し上げます。

1. 支援会議・重層的支援会議の見学
2. 既存システムの調査

本日の目的

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4回のデジタル化検討会では、

検討会3回目でもいただいたご意見や見学させていただいた支援会議・重層的支援会議の実態を受けて、情報の共有から会議までのデモを実施します。

実運用で使用することを想定していただき、改善点や不足点についてご意見をいただきます。

検討会4回目では、会議やその前後の複数機関での情報共有シーンに着目し、主に「記録コンサルジュ」機能について議論を実施します。「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」に関しては、修正方針をご提示し詳細の議論は11月に実施予定の現場でのデモの際にご意見をいただくことを予定しています。



検討会4回目の論点

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

主要機能

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

プロトタイプ画面名

①各市の実運用での受容性

・ 支援会議・重層的支援会議の事前準備や会議運営において、
本プロトタイプの実用性を想定した際の改善点

②デジタル化における価値

・ プロトタイプの導入によって業務の効率化に資するものになっているか
・ 相談支援業務の質の向上に資するものになっているか

C-1 資源・制度検索画面

E-2,3 統計・実績表示画面※1

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

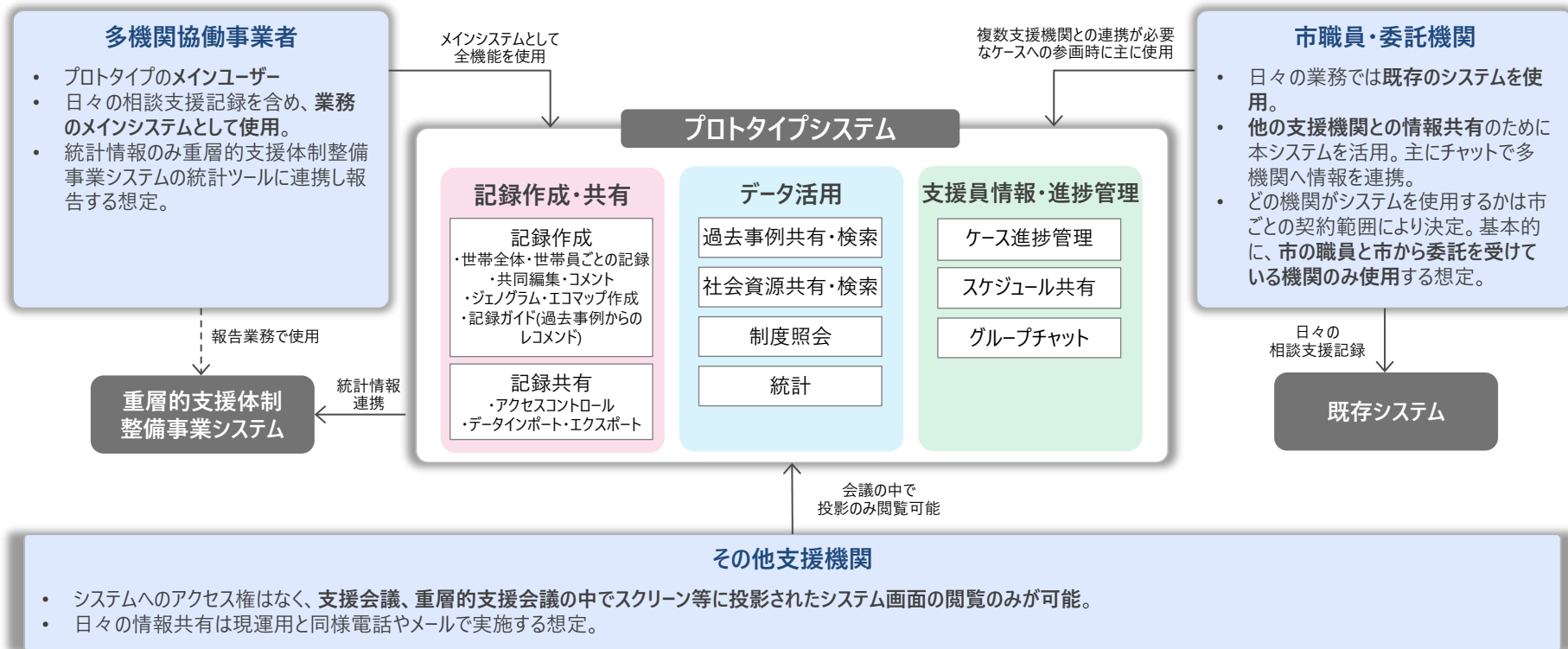
H-1 スケジュール画面

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

プロトタイプは今後既存システムとの連携を検討していきますが、現時点では、既存システムとの二重入力等の負荷を考慮し、メインユーザーとして多機関協働事業者を想定しております。



第4回デジタル化検討会 実施概要

- 時期：10/15(火)13:30-16:40 約3時間
- 場所：千葉県社会福祉センター3F大会議室
- 参加者：相談記録PFを主に入力する方々と主に閲覧する方々での2グループで実施します

グループA

グループB

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
13:30		開会
13:30	0:10	千葉県様からのご説明
13:40	0:10	WSの目的と流れの説明
13:50	0:10	第3回検討会ふり返り
14:00	0:05	Exテーブルの説明
14:05	0:30	シナリオに沿った画面デモ
14:35	0:10	休憩
14:45	1:15	グループ討議
16:00	0:20	議論結果の共有と質疑応答
16:20	0:15	感想の共有
16:35	0:05	次回告知、その他ご案内
16:40		閉会

前回議論ふり返り

別資料でご説明いたします。

全体議論を踏まえた今後の検討方向性(1/3)

プロトタイプコンセプトと各グループの議論結果から、今後検討すべき方向性を示しています。「記録コンシェルジュ」では、全員が使いやすい画面設計や、アクセスコントロールなどを利用した表示項目の整理が必要です。

プロトタイプコンセプト	関係する画面	Good	More	今後検討すべき方向性
<p>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</p>	A-1 ホーム画面	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	アラート通知事案に未対応者がいた際のフォロー
	A-2 世帯情報	一番よく使う画面が見やすくていい。エコマップは時系列で表示されるなど特徴を生かした工夫もいい	使いこなせるか不安 複雑なケースも手軽に表現出来るのか	誰でも簡単に作成できるUI/UXやマニュアルの導入 既存の方法やシステムでできていたことの踏襲
	A-4 世帯員（相談歴）	最新の情報を分かりやすく知ることができそう	本人同意のない他機関への情報共有や、兄弟など同一世帯の支援が並行時の二重入力懸念	情報共有範囲のコントロール、世帯と世帯員を切り分けた情報管理と二重入力防止の両立

© Hitachi, Ltd. 2024. All rights reserved. 12

運用・管理方法を意識した検討が必要です。

More	今後検討すべき方向性
日々変化する膨大な情報を、リアルタイムに負担なく管理出来るか不安	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
自治市内の事例だけでなく、自治体の情報も検索できる良い	自治体を超えた事例やノウハウの蓄積と検索
二重入力なく既存システムと共有ができるのか	既存統計システムとの一本化、既存システムに存在するデータと同等量のデータ蓄積
統計に必要なデータ量が集まることが気になる	新規タグ作成時における、過去事例に遡っての自動タグ付け

© Hitachi, Ltd. 2024. All rights reserved. 13

More	今後検討すべき方向性
情報の共有方法の検討が必要です。	
視化による機関同士生の悪化が心配 なく、課題やプランに スク管理が良い	<ul style="list-style-type: none"> マネジメント機関のみの表示とするなど、各機関に配慮した表示方法 タスク管理の分類項目見直し
わからない所で話が決めにくいのは不安 作成や履歴削除は柔 たい	<ul style="list-style-type: none"> 相談者を巻き込み、心理的安全性を担保した情報共有とコミュニケーション方法 スマホからのアクセス・入力
詳細までは共有したくない	<ul style="list-style-type: none"> 予定有無や会議可能時間のみを表示するなど、表示内容・ルールの見直し

© Hitachi, Ltd. 2024. All rights reserved. 14

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

HITACHI
Inspire the Next