

DESIGN
STUDIO

重層的支援体制整備事業に係る デジタル化 検討会7

2025/03/05
日立製作所

好きな果物を
チャットでお教えください！



	開始時間	時間目安	実施内容	担当
1	9:30	0:30	オンライン接続開始	—
2	10:00	0:10	開会 ・オンライン接続確認・アイスブレイク	千葉県 日立
3	10:10	0:10	TYPES(プロトタイプ事業)についてのご説明	千葉県 向課長
4	10:20	0:10	プロトタイプ事業についての補足説明	日立
5	10:30	0:25	プロトタイプ画面デモ	日立
6	10:55	0:10	構成員からの意見発表（市原市、浦安市、中核センター）	—
7	11:05	0:30	質問に対する回答	千葉県 向課長 日立
8	11:35	0:05	ご挨拶(厚労省)	厚労省
9	11:40	0:05	ご挨拶(内閣官房)	内閣官房
10	11:45		閉会・3/13の操作説明会に関するご紹介	千葉県

TYPESについてのご説明(千葉県様より)

プロトタイプ事業についての補足説明

検討会#1では、支援現場の方々と現状の課題についてディスカッション。

書類作成・記録

アナログで時間と手間がかかる記録作業を効率化

記録フォーマット統一

マスキング作業

議事録作成

ジェノグラム作成

情報連携

現状、情報整理が不十分な部分に対して、スムーズなコミュニケーションの実現

アクセスコントロール

セキュリティ

人材育成

失敗したくない若手向けに、アバターを取り入れた人材教育



支援員の情報収集支援

社会資源の情報が常に更新され、支援員同士でのノウハウ共有の実現



会議の調整

日程調整ツールやチャット機能による円滑な事前調整

システムの操作性

個々のPCスキルの差があるため、デジタルに慣れない方を考慮したシステムになるとよい。

進捗管理

フォローアップ等の自動化やスムーズな相談記録の更新



AIによる支援質の向上

相談中にアドバイスを提示してくれたり、先輩へ聞きに行く勘所やタイミングを教えてくれるレコメンド機能による質の向上
人材育成や相談の質向上の面でAIシステムによるアナウンス・アセスメントが可能

文化の違い

市ごとのやり方、こだわりがあり、共通化が難しい。各分野で使う言葉が異なる。



文字記載内容の信憑性

文章のニュアンス・解釈の仕方によって情報共有の際に差が生じてしまう。



現場の意見から導き出された「ありがたい姿」

検討会#2では、書類の作成から進捗管理に至るまで、多くのありがたい姿が導き出された。

書類の作成・記録に関するありがたい姿

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録体

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

D マスキング条件の明確化

マスキング条件や、共有・開示範囲が明確化されることで、書類作成時間が短縮され、情報共有が活性化する

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

関係機関の情報連携に関するありがたい姿

F 情報の出し手側の伝え方

情報の出し手が、受け手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

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

H 複数機関への迅速説明

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

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

J 抜け漏れの無い迅速なロジスティクス

情報入手後の内部展開や、すぐに回答できる体制構築により、連携の質向上と迅速化が実現される

関係機関の調整に関するありがたい姿

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

L 自立能力を有する方へのアプローチ

自立の見込みが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、支援員の負担が軽減される

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

N 日程調整の負担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

O 会議場所の予約・確保

参加機関に応じた会議場所がすぐにわかり予約できることで、調整が迅速に進み、支援員の負担が軽減される

ケースの進捗管理に関するありがたい姿

P 進捗管理/フォローの抜け漏れ防止

継続的の支援の中で、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

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

その他に関するありがたい姿

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

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

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

HITACHI
Inspire the Next

検討会#1の議論と、追加インタビューにより見えてきた課題を再整理し、課題の種類ごとに導出したありたい姿と、その実現に寄与するデジタル化のアイデア例をExperience Tableに新たに加え、検討会#3にて討議。



現場の方による投票を通じて、取り組むべきポイントを明確化

検討会内のグループ討議にて、共感するありがたい姿に投票→投票理由を議論→議論結果を踏まえて再度投票→再度議論という流れで進行。全グループの合計得票順位はA,C,H,K,M,P,Q,Rが上位の結果となりました。



1回目の得票数合計順位



2回目の得票数合計順位

書類の作成・記録

関係機関との情報連携

関係機関との調整

ケースの進捗管理

その他

A 目的・ゴールの明確化 **1位 1位**

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

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 資料毎のバラつき軽減 **3位 1位**

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

D マスキング条件の明確化

マスキング条件や、共有・開示範囲が明確化されることで、書類作成時間が短縮され、情報共有が活性化される

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

F 情報の出し手側の伝え方

情報の出し手が、受け手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

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

H 複数機関への重複説明 **3位**

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

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

J 抜け漏れの無い迅速なログステイクス

情報入手後の内部展開や、すぐに回答できる体制構築により、連携の質向上と迅速化が実現される

K 資源や制度情報の集約 **3位 1位**

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

L 自立能力を有する方へのアプローチ

自立の見込みが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、支援員の負担が軽減される

M 支援体制の整理(リード機関など) **1位 5位**

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

N 日程調整の負担軽減と関係性構築の両立 **5位**

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

O 会議場所の予約・確保

参加機関に応じた会議場所がすぐにより予約できることで、調整が迅速に進み、支援員の負担が軽減される

P 進捗管理/フォローの抜け漏れ防止 **3位 1位**

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

Q 過去・類似ケースの検索 **3位**

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

R 相談者との関係性構築力の向上 **5位**

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

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

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

U 先立との相談前の行動

サクッと手元で調べられる

V 統計・実績管理の手間削減

統計・実績を楽にしたい

活発に議論されたありたい姿をデジタルでどのように実現させるか？

22個のありたい姿の中から、特に議論が活性化したものの関係性を整理。デジタル化アイデアの方向性と、プロトタイプに実装すべき機能を検討、プロトタイプの作成へ。

活発に議論されたありたい姿

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 1位 1位	B 伝わりやすい表現や記録量 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 3位 1位	C 資料毎のバラつき低減 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 3位 1位
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 3位 1位	J 届け渡しの無い迅速なロジスティクス 情報入手後の内部展開や、すぐに回答できる体制構築により、連携の質向上と迅速化が実現される	
K 共通や制度情報の集約 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 3位 1位	L 自立能力を有する方へのアプローチ 自立の見込みが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、支援員の負担が軽減される	
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	V 統計・実績管理の手間解消 統計・実績を楽にしたい	U 先事との相談前の行動 サクッと手元で調べられる
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 3位 1位	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	
N 日程調整の負担軽減と関係性構築の確立 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 1位	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 3位	

デジタル化アイデアの方向性

共通のルール・フォーマットで運用できること
アクセスコントロールが可能なこと
検索/照会ツールとして使えること
支援状況のモニタリングができること
コミュニケーションツールとして使えること

プロトタイプの実装機能

相談者情報の記録
ルールに応じたアクセスコントロール
資源・制度照会
過去事例・統計検索
進捗管理・フォロー
会議調整

デジタル化アイデアをブラッシュアップし、あるべき姿を掘り下げていく

プロトタイプ画面構成や機能に対する意見の引き出しを中心に、相談記録システムのあるべき姿を掘り下げていきました。

今回の議論箇所
(デジタル化アイデアの方向性)

①相談者がより良く相談～支援の体験が得られるにはどうしたらよいか？ ②支援員がより良く相談～支援の業務が行えるようにするにはどうしたらよいか？

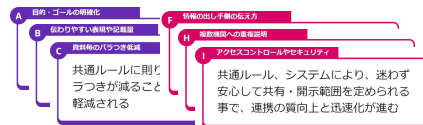
デジタル化による相談記録システム（プロトタイプ案）

いかに？ 支援員がより良く相談～支援の業務が行えるようにするにはどうしたらよいか？

現場の意見を尊重したプロトタイプのコセプトを提案



品質の良い記録を
必要の人に安全に共有し、
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
- ・ 他システム連携
- ・ データのインポート・エクスポート機能

主要
機能

記録作業の時間短縮

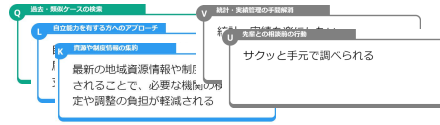
記録の質の均一化・向上

認識共有のためのコミュニケーション
時間や回数短縮

価値



データ活用による知識の共有と
調査や書類作成の負担軽減



- ・ 過去事例共有・検索機能
（類似事例を検索）
- ・ 社会資源共有・検索機能
（生きた情報を検索）
- ・ 制度照会機能
- ・ 統計の自由作成（簡単かつ柔軟な統計）
- ・ 事業効果検証機能(EBPM)

調査時間短縮

経験の差を埋められる

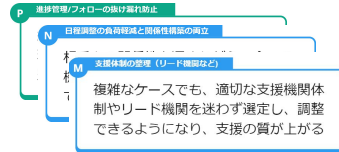
先輩に聞く準備ができる

事務書類作成時間短縮

属人化を防止できる



相談者と支援者双方の状態を
把握し適切な対応を迅速に行える



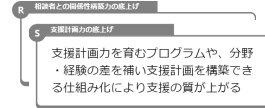
- ・ ケース進捗管理
- ・ アラート機能
- ・ 支援員のスケジュール・工数管理
- ・ スケジュール調整
- ・ 支援者間のスケジュール共有
- ・ グループチャット

支援のフォローアップの漏れがなくなる

初期段階のアセスメントをチーム全体で分担し
支援者の負担を軽減



人材育成と支援スキルの底上げ



- ・ AIアバターによるロールプレイ
- ・ 支援計画策定ロールプレイ
- ・ 過去事例共有・検索機能
（過去の対応から学ぶ）
- ・ ノウハウ共有（FAQ）
（ベテランのノウハウを学ぶ）

人材育成にかかるコスト・時間の削減

支援員のスキル向上による相談支援の質の向上

プロトタイプデモ

画面が切り替わるまで少々お待ちください。

構成員からの意見発表等

質問回答

事前にいただいたご質問(日立回答)

※後日変更する可能性あり

#	都道府県	市町村	自治体様からのご質問・ご意見	回答
1	栃木県 千葉県 東京都	足利市 流山市 葛飾区	相談記録PFを導入にあたり、各機関で活用している既存のシステム（地域包括支援センターや基幹型障害者相談支援センター等で使用している相談記録等を管理するソフト等）との連携はしているのか。	現時点ではプロトタイプシステムであり実運用で使用している訳ではないため、既存システムとの連携はしていません。LGWANの対応は今後検討する必要があると考えております。住基との連携については現時点では検討していません。実運用を踏まえると連携が必要と認識していますので、次年度以降に具体的な連携の方法や範囲を検討していく予定です。
2	栃木県	日光市	NWIはLG-WAN回線か、インターネット回線か。	委託事業者様との連携を考慮しインターネット回線での利用を想定しています。
3	栃木県	日光市	「制度・社会資源・類似事例等検索」に」について、社会資源の検索について、カテゴリ分けなどは可能なのか	カテゴリ分けを可能とする方向で仕様を検討しております。
4	埼玉県 東京都 神奈川県	越谷市 葛飾区 逗子市	相談記録の共有に係る個人情報の取扱はどのように考えているか	原則、本人同意を得たうえで共有を行うことを想定しています。一方で、本人同意が得られていない状況を考慮し個人情報のマスキング等の機能(匿名化作業を支援する機能)を実装し、匿名化したうえで共有することも想定しています。
5	埼玉県	越谷市	自治体ごとのシステム開発の必要性及びシステム導入時の流れはどのようなものか	今後の国のシステム共通化の施策に則り対応することになる前提で、現時点の考えとしては、自治体個別のニーズについては個別の対応を可能とし、システム導入時に個別カスタマイズを行ったうえで導入。一方で、共通化の趣旨を踏まえたうえで、各自治体間で情報を円滑にやり取りするために個別のカスタマイズを行える機能の範囲を限定することも考えられます。
6	東京都	中央区	本プラットフォームが利用できる端末にアクセス制限を加えているか。例えば、支援会議に民生委員が出席する場合も想定されるので、民生委員の個人スマホなどからもアクセスできるものか。	現在のプロトタイプシステムについては情報セキュリティ対策のためアクセス制限を行っております。今後、民生委員等の利用も考慮する必要があると認識しており、スマホ等からの利用も含めて詳細なセキュリティ要件を検討する必要があると考えています。
7	東京都 静岡県	葛飾区 伊豆の国市	各部署の既存システムからの移行はどの程度行えるのか。	既存システムからのデータ移行については今後の検討課題と認識しています。厚労省様ご提供の統計ツールとの互換性を考慮し、統計ツールで入力可能なデータ項目とプロトタイプシステムのデータ項目をなるべく合わせる仕様とすることで、円滑なデータ移行を行える設計とすることを検討しています。
8	東京都	あきる野市	インテークアセスメントシート、評価シート等についての作成もシステムで作成が可能か	同等のシート作成を可能とすることを検討しています。

事前にいただいたご質問(日立回答) ※後日変更する可能性あり

#	都道府県	市町村	自治体様からのご質問・ご意見	回答
9	神奈川県	逗子市	データの保存期間について	各自治体様のポリシーに則り対応予定です。
10	神奈川県	逗子市	当事者(要支援者)の同意の有無について	情報共有にあたっては、同意を得る前提です。一方で、福祉分野の特性上同意を得られないケースもあると想定しますので、個人情報のマスキング等の機能を利用し、匿名化したうえで情報共有を行うことを検討しています。
11	神奈川県	逗子市	カスタマイズの可能性はどのようなものか	今後の国のシステム共通化の施策に則り対応することになる前提で、現時点の考えとしては、自治体個別のニーズについては個別の対応を可能とし、システム導入時に個別カスタマイズを行ってうえで導入。一方で、共通化の趣旨を踏まえたうえで、各自治体間で情報を円滑にやり取りするために個別のカスタマイズを行える機能の範囲を限定することも考えられます。
12	神奈川県	逗子市	メンテナンスの手間（地域共生担当所管で処理できる範囲か否か）について	制度情報や社会資源の情報については個別のデータ作成等のメンテナンスの手間が発生することを想定しています。次年度以降のシステム導入前の実証実験等の機会でもメンテナンス性についても検証していく考えです。
13	愛知県	西尾市	重層事業には多くの事業があるが、すでに使用しているシステムとの互換性はどうか	厚労省様が提供されている統計ツールで取得しているデータ項目とロトタイプシステムのデータ項目を極力合わせることで互換性を持たせられるように検討しています。
14	鳥取県	-	プラットフォームツール導入不可の連携機関との情報共有をどのように検討しているか (相手方への情報提供は紙媒体へ出力等で対応できるが、相手方から得た情報をどう管理するか)	相手方から得た情報については、テキストで入力するか画像やPDF等のファイルを相談記録プラットフォームにアップロードできる仕様とすることを想定しています。
15	鳥取県		アクセスコントロール、マスキングがどの程度細かく設定できるのか (1回限りの閲覧や、Aにはマスキングあり、Bにはマスキングなしといった調整が可能であるか)	具体的な仕様は今後ご提示していくことを想定していますが、現時点では、ユーザーのロール(機関ごとにロールを設定)で閲覧・編集できる範囲に制限をかけること、記録表の一部の内容をマスキングし共有先を変更できる仕様にすることを検討しています。
16	鳥取県		制度、社会資源、類似事例検索を今後開発予定とのことだが、その範囲は「都道府県単位」なのか、「全国」単位なのか。	現時点では、各自治体様ごとにデータを作成することを想定していますが、今後都道府県や全国単位での連携も視野に検討していきたいと考えています。

事前にいただいたご質問(千葉県回答) ※後日変更する可能性あり

#	都道府県	市町村	自治体様からのご質問・ご意見	回答
1	岩手県 福島県 東京都	北上市 いわき市 あきる野市	本取り組みが他自治体へ波及していく大まかなプロセスについて解説いただきたい。 プロトタイプの製品化の見込み、スケジュールが知りたい。	来年度以降も国交付金の活用を目指しながら、引き続き実施してまいります。今年度のプロトタイプの仕様書案を県HPに掲載したので、来年度は引き続き本仕様書を刷新していく形で全国に示していきたいと考えています。
2	千葉県 東京都 神奈川県 大阪府	流山市 中央区 あきる野市 逗子市 八尾市	導入コスト・ランニングコストはどれくらいを想定しているか？ 見込みや想定を知りたい。	費用については引き続き国や事業者と調整してまいります。費用に係る場合でも、各自治体での割り勘効果が働けば導入費用は安く押さえられるので、引き続き自治体負担を考慮して進めていく予定です。
3	栃木県	さくら市	国の重層システムの支援ツールとの相違点・メリット・デメリットを教えてください。	(相違点・メリット) 関係機関との情報共有機能を搭載しているほか、ジェノグラム等の作成機能やチャット機能等を備えており、現場で働く職員の声を元に作られた「現場に寄り添ったシステム」である点 (デメリット) 既存システムとの連携部分
4	千葉県	富津市	本プラットフォームは、あくまで重層的支援体制整備自治体のみ利用可能となるものか。	本プラットフォームについては重層的支援体制整備事業の多機関協働事業での活用を見込み開発しております。
5	東京都	葛飾区	導入のハードルとなっていることはあるか。	既存システムとの連携について二重入力などの課題が残っています。
6	東京都	三鷹市	デジタル行財政改革会議の資料29ページ「重層的支援整備体制における相談記録プラットフォームの構築」に、千葉県との検討会の事例や「厚生労働省は、相談記録プラットフォームの利用を全国の自治体に拡大するための、共通化の推進方針案を2024年度中に策定」という記載があるが、今回千葉県が導入する相談記録プラットフォーム・取組等をベースとしたものとなるのか。	本プラットフォームは、「国・地方デジタル共通基盤推進連絡協議会」において、国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針（令和6年6月21日閣議決定）に基づき、共通化の対象候補として選定された。厚生労働省の共通化の取組については「国・地方デジタル共通基盤推進連絡協議会」において、「令和7年3月末までに、千葉県や千葉県内市町村が開発しているプロトタイプの進捗状況等を踏まえ、共通化の方法や今後のスケジュールを記した推進方針案を策定すること。」とされています
7	大阪府	八尾市	高齢、障がい、生活困窮等の各分野の福祉相談システムとして活用することも可能か。また、例えば、住基や介護保険認定、障がいの認定状況等との連携等も可能なのか。	今後厚労省とも調整していく予定です。
8	大阪府	八尾市	デジタル人材の確保について、それぞれの地方公共団体で、対応しているのか。	県ではデジタル部局と連携し本事業を実施しています。

HITACHI
Inspire the Next 