HITACHI
Inspire the Next

重層的支援体制整備事業に係るデジタル化 検討会8 -まとめ-

千葉県 健康福祉部 健康福祉指導課様

2025/3/13
日立製作所

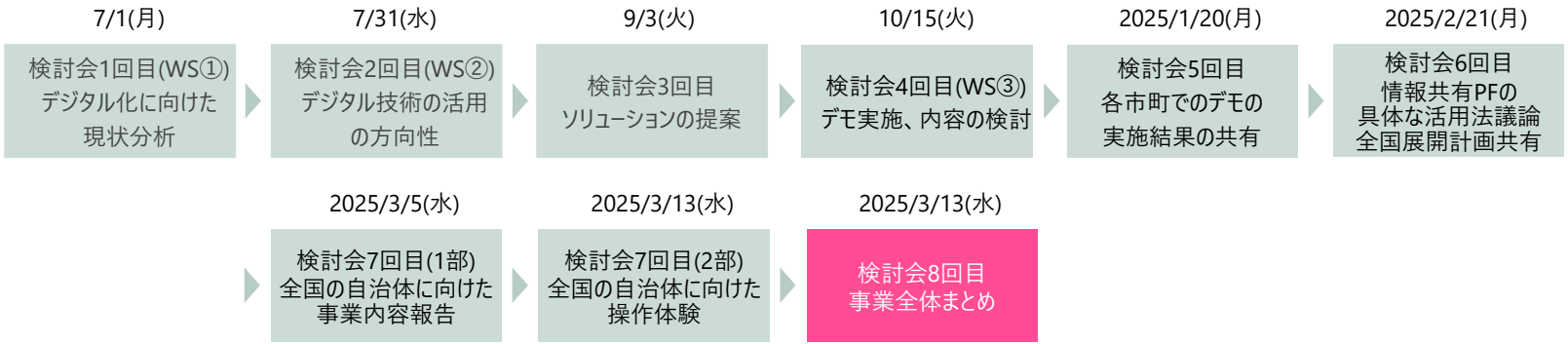
概要

活動の背景

- 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。

検討会8 今年度の事業全体まとめ

- 今年度の事業実施結果全体のまとめ、YWTのフレームを用いて振り返りを実施しました。



© Hitachi, Ltd. 2025. All rights reserved.

第8回デジタル化検討会 実施概要

- 時期：3/13(木)13:30-1630　約3時間
- 場所：千葉県庁議会棟
- 参加人数：23名

グループA	グループB
参加者名は非公開	参加者名は非公開

© Hitachi, Ltd. 2025. All rights reserved.

タイムスケジュール

	開始時間	時間目安	実施内容	担当
1	13:30		開会	–
2	13:30	0:05	千葉県様からのご説明	千葉県
3	13:35	0:10	音声マイニングご紹介	アイネス
4	13:45	0:10	音声マイニングー相談記録プラットフォーム連携案の提示・質疑応答	日立
5	13:55	0:10	相談記録プラットフォーム今年度の成果報告(プロトタイプのカスタマイズ結果のご報告)	日立
6	14:05	1:40	アイスブレイク＆一年の振り返りWS	参加者
7	15:45	0:10	休憩	
8	15:55	0:30	参加者の方々の感想	参加者
9	16:25	0:05	ご挨拶(厚労省)/ご挨拶(内閣官房)	厚労省 /内閣官房
10	16:30		閉会	千葉県

© Hitachi, Ltd. 2025. All rights reserved.

音声マイニングー相談記録プラットフォーム連携案

事業の連携についての概要説明 (千葉県)

HITACHI
Inspire the Next

住民に寄り添った相談・支援業務を行うための デジタル技術活用プロジェクト(デジ田TYPESでの取り組み)

本日ご紹介する連携案

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)

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)

相談窓口を探す方の負担軽減
(AIチャットボットの導入)

参考:デジタル田園都市国家構想交付金(デジタル実装タイプ)TYPESの採択について／千葉県

© Hitachi, Ltd. 2025. All rights reserved.

連携案検討の背景

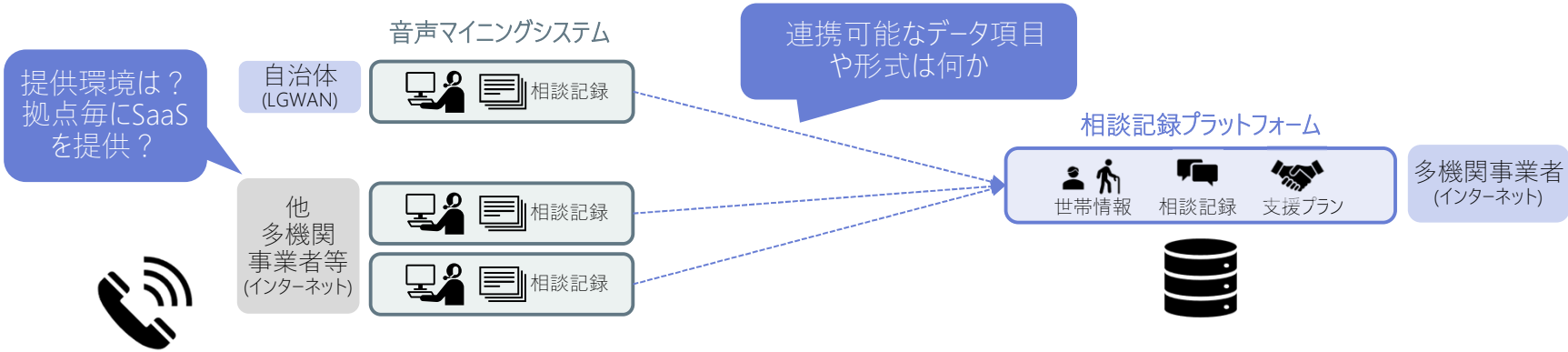
相談記録の負担軽減、二重登録防止に向け、音声マイニング-相談記録プラットフォーム連携を検討。

■ 背景

今年度のデジ田事業では、「相談記録プラットフォーム」の検討と並行して、「音声マイニングシステム」の導入を推進。
職員の相談記録作業の負担軽減、二重登録防止に向けて、互いのシステム連携を図りたいとの期待有。

■ 目的

音声マイニングシステムの提供環境、連携可能なデータ項目や形式を把握の上、
将来的に向けた連携方針、課題・対策を検討する。



© Hitachi, Ltd. 2025. All rights reserved.

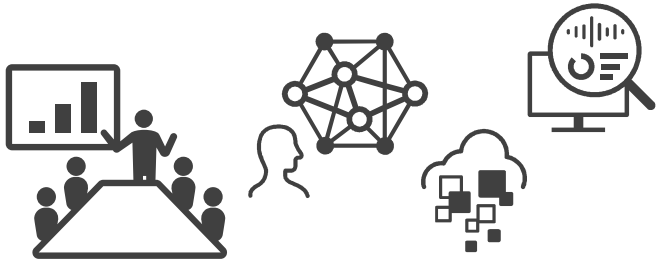
連携に向けたこれまでの取り組み

個別打合せ①

双方のシステム概要や仕様の認識合わせ

・音声マイニングで作成する書き起こしメモや要約のデータを相談記録プラットフォーム側で取得し、記録作成を効率化する連携案が考えられる
・一方で、上記以外にも、互いの機能を組み合わせて何か新しいことができないかを継続的に検討していく方向性を確認
・具体的な連携の方法として、データ連携の方式（ファイルなのか、API連携の口があるのかなど）やデータ項目・形式、音声マイニングシステムでマスキングされた情報やタグ付け情報がどこまで連携可能なのか具体的な確認を行っていくことを確認。

個別打合せ②



連携に向けたユースケースに関するディスカッション
技術課題や実現性の検討

・連携の実現に向けて、ファイル連携等の手動での連携でスモールスタートしながら、自動連携の実現に向けて検討する方針で合意
・音声マイニングシステムで出力可能なデータ項目や、音声マイニングシステムでマスキングされるデータ項目を確認
・連携案のユースケースについて、アイネス社・日立でユースケースの内容の認識合わせを実施。(10頁以降でご説明)

© Hitachi, Ltd. 2025. All rights reserved.

今後の検討方針

今後は、運用イメージのすり合わせや技術検証を踏まえ、段階的に相談記録PFと音声マイニングシステムのデータ項目のすり合わせや連携を検討していく予定です。

スモールスタートで段階的に連携を図る

1. 想定ユースケースのブラッシュアップ	2. 手動でのデータ連携検証	3. システム改修に向けた具体化
職員ヒアリングを通じて、業務上どのようなユースケースでデータ連携することが効果的か検証	実データをもちいて手動でデータ連携できるかを検証。連携方針の具体化を図る。	システム連携に向けた改修内容や費用対効果を検証

© Hitachi, Ltd. 2025. All rights reserved.

検討ユースケース

現在検討している連携案は以下の三つです。

No	目的	ユースケース概要	情報を取り込むシステム		アイネス社・日立での議論内容
			音声マイニング	相談記録PF	
1	システム操作の利便性向上	相談者の基本情報(氏名・住所等)の連携	○	○	・連携する際に名寄せをするIDをどうするか検討が必要 ・R6年度事業における音声マイニングの使用状況を踏まえると、相談者情報を詳細に入力しているケースは多くなかったためそもそも連携できる情報がほとんどない可能性がある
2	アナログな作業の質向上	相談記録プラットフォームへ音声書き起こしデータ・要約データの取り込み		○	・相談者との面談の際の要約データを支援経過として登録できることで業務の効率化につながる可能性があると想定
3	相談・会議の質向上	音声マイニングシステムでのジェノグラム・エコマップの参照	○		・ジェノグラムやエコマップを参照しながら相談者の対応を行うことで、支援の質向上につながる可能性があると想定

© Hitachi, Ltd. 2025. All rights reserved.

連携ユースケース例①相談者の基本情報(氏名・住所等)の連携

二重入力の手間を省くなどのシステム操作の利便性向上を見込むことができます。

音声マイニングシステム

基本情報連携

相談者の情報を
入力する手間が省ける

相談記録プラットフォーム

© Hitachi, Ltd. 2025. All rights reserved.

連携ユースケース例②音声書き起こしデータ・要約データの取り込み

今までアナログ作業で行われてきた記録の書き写しをシステム連携で行うことで、記録の質向上や業務効率化につながります。

議事録をエビデンスとして
添付できたらよいのでは？

音声マイニングシステム

相談受付・相談

出力

出力後内容を精査し入力

議事録の要約ファイルをアップロードし、
画面項目の一部に反映されたら嬉しいのでは？

相談記録プラットフォーム

相談記録の管理

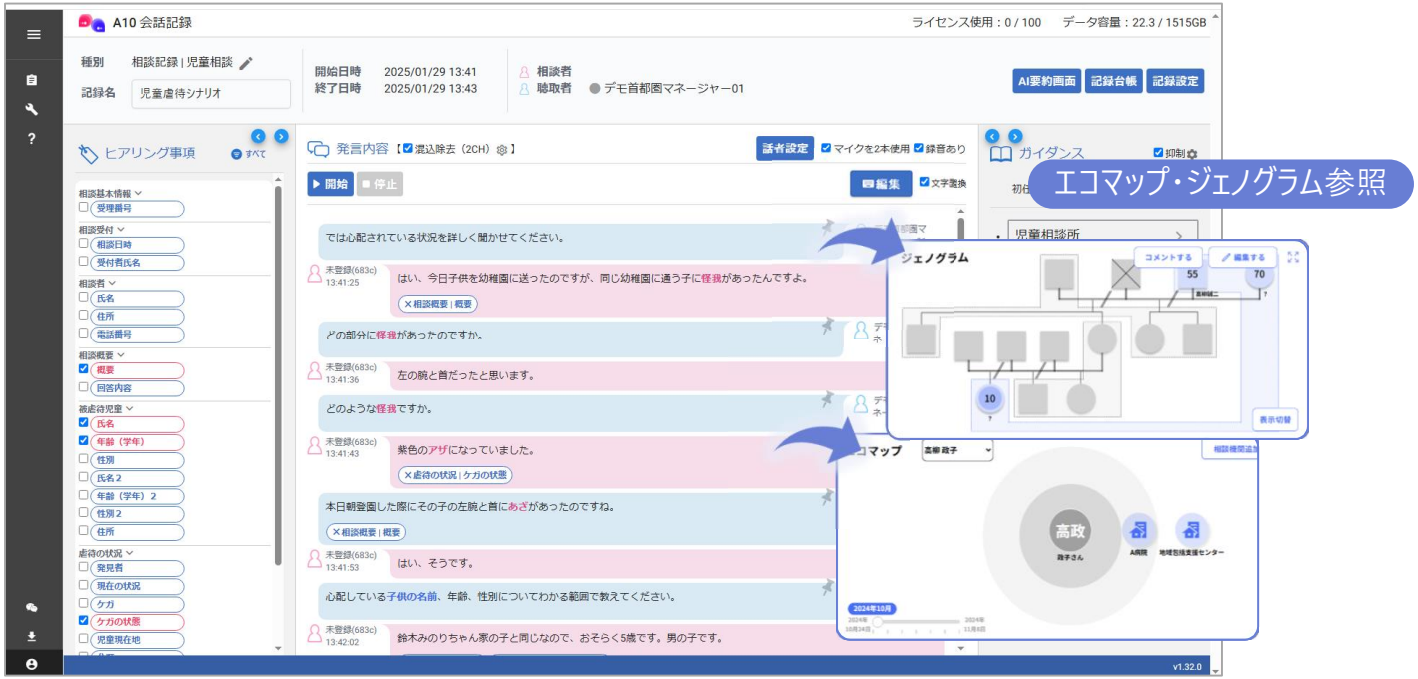
入力

© Hitachi, Ltd. 2025. All rights reserved.

連携ユースケース例③音声マイニングでジェノグラム・エコマップを参照

相談時にエコマップ・ジェノグラムを参照できることで、情報を整理しやすくなり相談の質が向上します。

エコマップ・ジェノグラムを確認しながら相談できるので二度聞きなどの手間がなくなる



© Hitachi, Ltd. 2025. All rights reserved.

音声マイニングとの連携について

検討会でいただいたコメント

① 突然出てきた話と捉えたが、二つのシステムを運用する前提なのか。

② 音声マイニングも相談記録PFも各々残っている課題についてはどうするのか。

③ インターネット、LGWAN連携等について自治体としては検討できていない状況だがどのような進め方を考えているか。

④ 今後の流れについて知りたい。

検討会内でのご回答(日立)

① 相談の受付から終結までのシームレスなデジタル化を検討することがTYPES事業の目的であったため、音声マイニングと相談記録PFの連携を検討している。R6年度事業においては、音声マイニングと相談記録PFの二つのシステムを運用することを前提として検討を実施した。

② 音声マイニングと相談記録PF単体での課題を解消した上での連携を想定している。

③ ネットワーク環境については、各自治体ごとに運用のポリシーが異なると想定するため、方針を1つに定めるのは難しいという前提だが、次年度以降にネットワークの前提条件も含めて整理する予定。

④ 今年度は連携に向けた課題の洗い出しをゴールとしており、その結果は完了報告書に記載予定。

⑤ 次年度以降、自治体の皆様含めて課題の解消に向けて議論していきたいと考えている。

© Hitachi, Ltd. 2025. All rights reserved.

振り返りWSまとめ

振り返りWSの討議フレーム紹介

HITACHI
Inspire the Next

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、今年度の検討会を振り返りました。

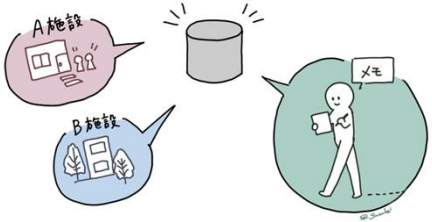
「やったこと」
これまでの
検討会の内容・
議論したこと

「わかったこと」
検討会を通じた
発見・気づき

「つぎやりたいこと」
検討会を通じて
意識が変わった点

検討会	検討会①	検討会②	検討会③	検討会④
検討会内容	インタビューの結果などをインプットに、参加者の方々が感じていらっしゃる課題や工夫、デジタル化で解決できそうなアイデアについてお聞きしました。	業務の課題とポイント、それに対するありたい姿の仮説とデジタル化アイデア例を加えた討議フレーム(Exテーブル)を活用し、参加者の想いを深堀りしました。	「ありたい姿」を参考に、システムの機能案、画面案を共有。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した。	検討会の結果と会議現場の実態をインプットに[illegible]し共有。実運用を想定していただき、改善点や[illegible]
議論したこと	「Digital vs and 福祉」 フォーマットが統一されていない 日程調整が面倒 常に更新された社会資源の情報が知りたい・共有したい 相談者のリスクインシデントに気づけない 手書きの紙とエコマップジェノグラム)をシステムに取り込むために時間がかかる 共有する情報を構造する必要性	相談者・支援者の二人三脚で支援 経験の差や機関の違いがあっても、誤解をまねないための配慮をしたい 一番負担のかかる記録作業を楽にしたい 現場の忙しいなる時間がかかり、迅速に日程調整をしたい 背景や支援など出し手の意図を正しく受け取って情報共有したい 社会資源を共有することで支援の質を上げたい 相談者・支援者の二人三脚で支援を進めたい 過去の事例・類似事例の検索により、経験の差を埋めたい	新人とベテランの経験の差も埋められる 大まかなスケジュールをベースにチャットでは確認したい 情報を蓄積することで調査時間を削減したい 世帯と世帯員両方の内容を可視化したい マネジメント機関が全体像を把握するために使いたい 手軽なコミュニケーションツールとしてチャットを利用したい ジェノグラム・エコマップ各々の特徴を生かして、時系列表示も見たい 困りごとをベースにざっくり進捗管理がしたい	前向きな気持ちになれるシステ[illegible] 使いこなせるか不安 会議に向けて事前の情報を共有したい 誰がいつアカウントを保持するのか ジェノグラム・エコマップの自動生成機能は便利
感想や発見、気づき	感想 自分の業務が特別だとわかった			
デジタル化検討会に参加して支援業務に対し意識がかわったこと	デジタル化されれ、業務時間に余裕が出来るようなので、支援の質をもっと上げたい			

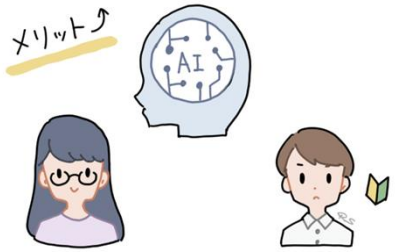
WSにて挙げられた構成員からのご意見　–グループA–



	相談支援員を支えるための システムを目指したい	検討会を通じた支援員のつながりを 大事にしたい	支援員の判断とデジタルの バランスを取りたい	社会資源検索機能へ 期待を持ちたい
想い				
発見・気づき	• 最初は"デジタル＝黒船"だと危機感を感じていたが、人材不足など向き合わなければならない課題に向けた"共働船"だとわかり、安堵に変わった。 • 人にしかできないことに時間を使うために、システムの必要性を感じた。	• この検討会で構成員と出会い、様々な自治体の方と"想い"を共有できて良かった。 • 検討会で出会った支援者同士のつながりを持つことができた。	• 社会資源につなぐための発想の展開やヒントとしてデジタルは役立つ。 • 支援員が考える必要がある点とデジタルに頼る点の判別がつかない人もいるため、導入方法には気をつける必要がある。	• デジタルへの可能性を実感した。 • 足で稼いだ情報もDB化したら、普段の業務を効率化できるのではないかと気づいた。
意識が変わったこと	• デジタルの価値を現場に伝達しなければいけないという思いが生まれた。 • 初めはデジタルで楽になると思っていたが、仕組みづくりなど最後は人であると考えが変わった。	• 他自治体の取り組みに目を向けるようになった。 • 構築できたつながりを活かして、地域をまたいだ支援を実施していきたい。	• デジタルを活用して収集した情報が相談者にフィットするか否か判断するために支援員が自立していかなければならない。	• 社会資源検索機能で「自機関でできる事」を照合しあいたい。 • 現場の支援員が社会資源を登録し、口コミ等のコメントを付け、管理していきたい。

© Hitachi, Ltd. 2025. All rights reserved.

WSにて挙げられた構成員からのご意見　–グループA–

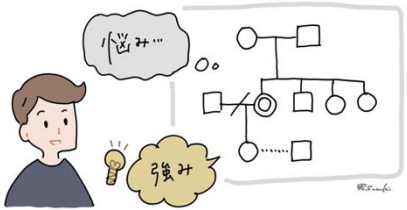


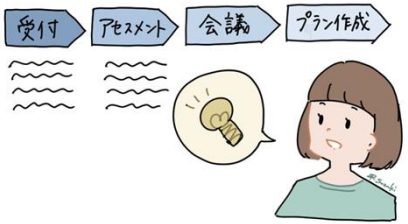
	AIの可能性を見極めたい	現場視点のデジタル化検討を大事にしたい
想い		
発見・気づき	• AI等の活用によって支援スキルやデジタルへの世代間ギャップを埋められる可能性があると感じた。	• デジタルを使いこなすことで、相談者の利益を増やせる可能性に気づいた。
意識が変わったこと	• リスクよりもプラスになる側面が多いと気付けたため、AIを怖がるよりも試してみたい。	• 自身の使い勝手だけでなく、職場の仲間や現場全体のためにもデジタルについて考えたいと思うようになった。 • 初めは支援者本位だったが、相談者を置いていかない考えを持つことができた。

© Hitachi, Ltd. 2025. All rights reserved.

WSにて挙げられた構成員からのご意見　–グループB–

HITACHI
Inspire the Next





	支援に対する本音を話していきたい	支援の在り方を再確認し 支援に臨みたい	デジタル化への希望	言葉にすることの大切さ
想い				
発見・気づき	• 立場を超えて本音で話し合うことが大切だと気付いた。 • 委託元・委託先で立場の違いによる課題認識や意見の相違があることを知ることができた。	• 議論を通じて、相談者の困りごとだけではなく強みを把握することが重要だと改めて気づいた。 • 世帯員一人一人が主役であることに改めで気づいた。	• 初めは複雑な業務をデジタル化するのは難しいと思っていたが、プロトタイプを実際に使い、効率化の可能性を感じた。	• 言葉にすることで、課題が可視化され、頭が整理された。 • 福祉分野の人だけではなく、ベンダーも交えて会話したことで、普段の業務を客観的に言語化できた。
意識が変わったこと	• それぞれの役割分担を理解したうえで、足りないところは補い合うようにしていきたい。	• 関わる支援員に「世帯員一人一人が主役」であることを普及している。	• これまでIT活用は「なんとなく」というところに留まり、複雑なシステムを使いこなすことはあきらめていたが、検討会を通じて「良いシステムをつくろう」という意識を持つようになった。	• 普段の業務においても、どの業務が効率化できるか客観的に考えるようになった。

© Hitachi, Ltd. 2025. All rights reserved.

Hitachi Social Innovation is
POWERING GOOD