

DESIGN  
STUDIO

# 重層的支援体制整備事業に係る デジタル化 検討会1 -まとめ-

千葉県 健康福祉部 健康福祉指導課

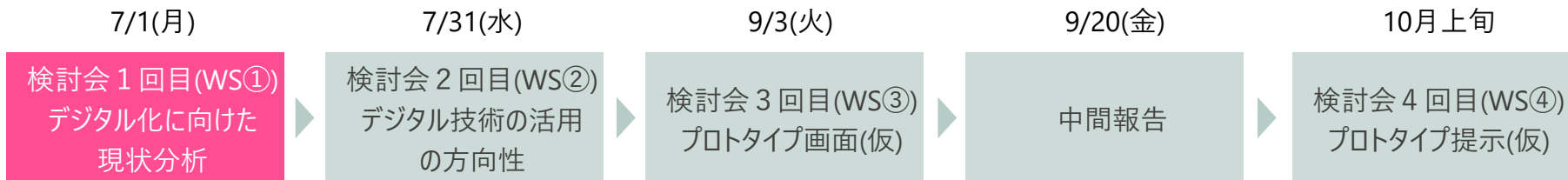
2024/7/19  
日立製作所

## 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①「デジタル化に向けた現状分析」概要

- これまでのインタビュー結果や弊社の知見を踏まえ、業務プロセスと其中で課題と思われるポイントを可視化した Experience Tableをたたき台に、参加者の方々の普段感じていらっしゃる課題や工夫、要望をお聞かせいただきました。



## Aチーム

### 課題

- ①：書類の作成・記録に関わるもの
- ②：関係機関の選定・調整に関わるもの
- ③：関係機関の情報連携に関わるもの
- ④：ケースの進捗管理に関わるもの
- ⑤：その他

#### 記録とフォーマット

機関によってフォーマットの様式が統一されていない。  
手書きの面談記録をフォーマットに落とし込むのが手間。

#### 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使いやすいシステムになるとよい。

#### 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。各機関や分野で使う言葉が異なる。

#### 情報連携

包括的相談支援機関から多機関協働事業者に連携する際に情報が整理されていることが大切だが、不十分なこともある。包括的相談支援機関の支援者側の困りごとについても整理が必要。

#### 会議の調整

現在はメール等で日程調整を行っているため面倒。支援の状況によっては対象の支援員の日程がすぐに埋まってしまう、スムーズな調整が難しい。セキュリティの問題からネットにつながっているPCが限られている現場もある。

#### 情報共有のコントロール

情報共有について、すべての情報が共有できるわけではない。相談者と支援員との関係性に基づいて、共有する情報を精査する必要がある。

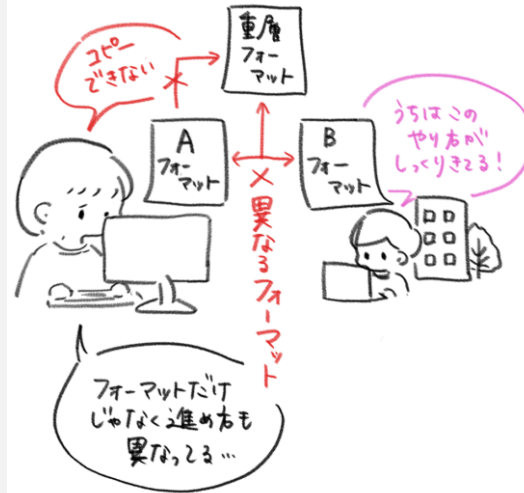
#### 人材育成

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は良いと思う。

## 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
- 相談者に加えて相談員が困っていること・考えの整理が大切



- 市毎のやり方・こだわりがあるので共通化が難しい
- 各分野でも文化が異なり、窓口での進め方が違う
- 皆独自のフォーマットを使いたがる
- 包括と重層のフォーマットも違うため転記できない
- 情報の整理度はケースによって異なる
- 世代を含めて情報共有できると良い



- 制度上は情報を守るとはなっているが、相談者側からすると信用できないと心配になる
- どこまで情報を共有していいか不明。相談者がどう思うかわからない。
- 共有できる情報のタイミングに配慮が必要
- 情報を一斉に、同じタイミングで共有するのは危険

## Bチーム

### 課題

- ①：書類の作成・記録に関わるもの
- ②：関係機関の選定・調整に関わるもの
- ③：関係機関の情報連携に関わるもの
- ④：ケースの進捗管理に関わるもの
- ⑤：その他

#### (相談者) 情報収集

相談者が窓口に来るまでに正しい情報をキャッチできていない。民間の診断ツール（生活保護）で判断してしまい、悪い結果が出ると二度と来なくなってしまう。  
最初の相談が非常に重要で、支援員の態度次第で相談者が二度と来なくなるケースもあり、支援員の教育が必要。  
→チャットボットの活用ができるのでは

#### 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、先輩へ聞きに行く勤所やタイミングを教えくれるAIがほしい。

#### 文字記載内容の信憑性

言語化された表現・温度差にスキルの差が生じる。相手の反応を探ったりするため、事実だけをテキスト化すればよいわけではない。相手の感情も重要だが、テキストだけだとわからない。

#### 進捗管理

相談者のリスクインシデントに気づくことが大事。例えば、1か月連絡がこなかったときに気づきにくいいため、デジタルの力で解決したい。

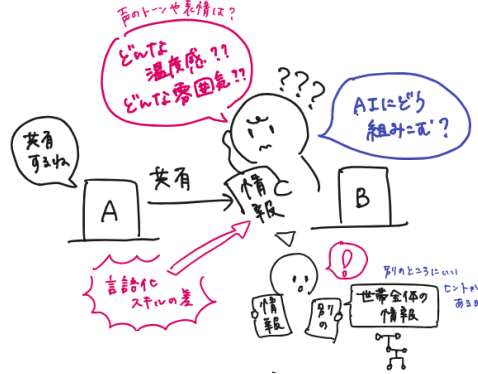
#### 情報共有とセキュリティ

行政と民間では情報連携の運用や考え方が異なり、持っている情報に差が出てしまうため、もう少しオープンなところ（セキュリティが担保されているインターネット上）で共有できると嬉しい。

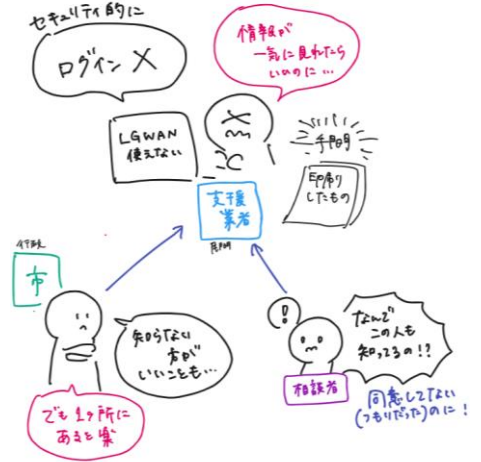
# Bチーム議論



- ファーストインプレッションが大事  
...最初の情報探して貰ったり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いから、適当なサイトやSNSで検索してしまい、その結果最初にたどり着く情報が使えないことが多い



- 「怒りっぽい」などのトーンや原因まで記録したい。何に原因があるかが重要。
- 文章も会話のトーンもどちらも漏れなく伝えられる仕組みが欲しい。
- 現状声の調子や表情を使って関係機関の反応を見ている。AIを活用するとしたらどう活用するのか?
- 記録の情報量の差がある
- 前提や世帯の情報があると良い



- 情報がネット上で共有できないため、出張時などは確認できない
- LGWANでない仕組みを活用して民間とも共有したい
- 知らない方が良いこともあるため、関係者全員にすべての情報を共有するわけにはいかない。本人も情報を出す先を選択している(書類によって要約する粒度)。
- 相談者からすると「この人を信頼したから相談したのに...」となる可能性もある。

## Cチーム

### 課題

- ①：書類の作成・記録に関わるもの
- ②：関係機関の選定・調整に関わるもの
- ③：関係機関の情報連携に関わるもの
- ④：ケースの進捗管理に関わるもの
- ⑤：その他

(支援員) 情報収集

社会資源の情報が常に更新され、支援員同士でも共有できるとよい。

音声記録の本人同意

相談時の音声記録は、相談者の同意が必要になるのがハードルとしてある。  
→抵抗感がない方法で音声記録の同意を得ると良い。

マスキング作業

個人情報のマスキングは、一度システムからwordに転記して修正し、再度システムに戻すため手間が非常にかかる。

会議の調整

関係機関の選定・調整において、連携先機関が複数あった時に何度も同じ説明しないといけない。  
支援に動いている人とは連絡がつきにくい。

文字記載内容の  
信憑性

相談記録と実際に相談者と会って話した印象が違うことがある。  
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。

進捗管理

相談記録の更新時に神経を使う。(上書き、整合性など) 記録作成の負担が大きい。

ジェノグラム作成

書類の作成・記録では、図解(ジェノグラム・エコマップ)を手書きで作成しているが、システムに取り込むのに時間がかかる。

議事録作成

議事録の作成に4, 5名が1週間以上時間をかけて作成しているケースもある。  
それぞれの支援員の立場によって必要な情報が異なる。

## Cチーム

AIによる人材育成支援質の向上

情報連携

### 課題

- ①：書類の作成・記録に関わるもの
- ②：関係機関の選定・調整に関わるもの
- ③：関係機関の情報連携に関わるもの
- ④：ケースの進捗管理に関わるもの
- ⑤：その他

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・アセスメントができると良い。  
例) AIによる聞き返しの提案、多岐に渡る相談内容のポイント提示  
AIによる効果的な学び方 等

支援員同士で相談のポイント、支援実績のノウハウを共有できるとうれしい。



## 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ことは難しい
- 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らが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

# 各チームの要点

## Aチーム

- ・相談者-支援者、支援者-支援者の関係性を踏まえた情報共有が必要
- ・相談者に加えて相談員が困っていること・考えの整理が大切
- ・会議開催のための一連のプロセス（日程調整、議事録作成など）の負担大

## Bチーム

- ・システムにより相談業務の質の向上(支援のレコメンドや進捗管理等)を期待
- ・事実を機械的にテキスト化するだけでは不十分。伝え方の工夫を支援員自身が行うことが重要

## Cチーム

- ・書類作成における手間(議事録作成やマスキング)に課題意識有り
- ・社会資源の情報連携や支援員同士の円滑な情報共有に期待

**HITACHI**  
Inspire the Next