

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 -ふり返し-

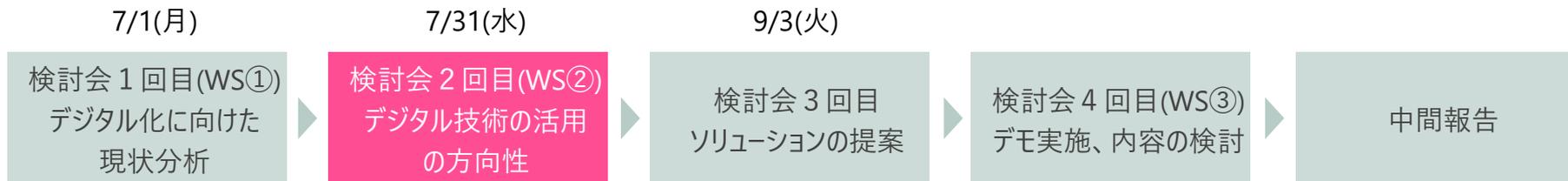
2024/9/3
日立製作所

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②「デジタル化に向けた現状分析」概要

- 検討会①の内容や追加インタビューを踏まえ、業務プロセスと其中で課題と思われるポイントを整理し、ありがたい姿仮説やデジタル化アイデア例を加えたExperience Tableを活用し、参加者の方々の想いを深掘りさせていただきました。



討議フレーム (Experience Table)

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、当日の議論に臨みました。

前回の議論
(課題の洗い出し)



今回の議論箇所
(ありたい姿の掘下げ)

デジタルによる
解決アイデア
(参考掲示)

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?

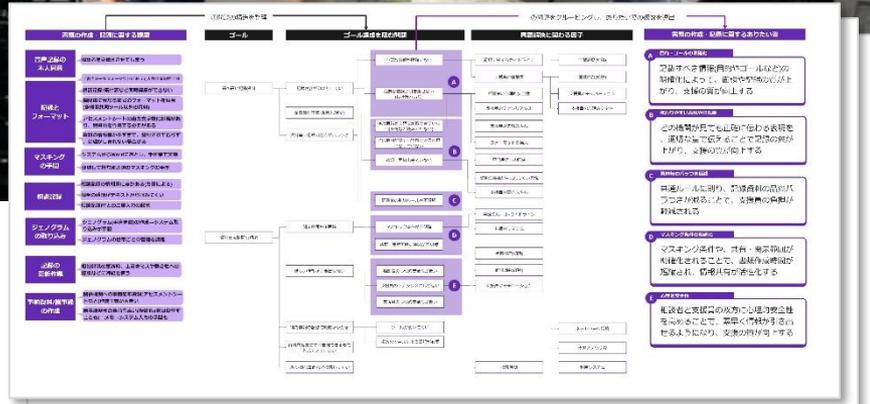
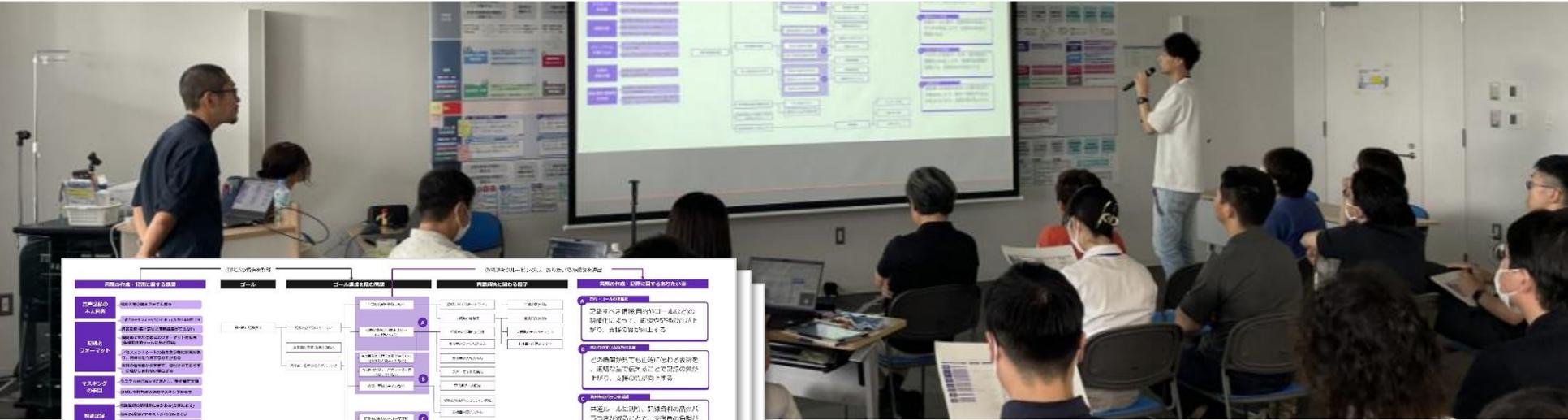
- A 相談者の情報収集: 相談しやすい環境・体制によって、必要情報収集が容易になり、相談の負担が軽減される。
- B 関係性の構築: 心の距離が近いと互いに思いやりの気持ちになり、関係性の構築が容易になる。
- C 共通のゴールに寄り、課題解決の道筋が共有される。
- D マスキング条件や、共有・開示の範囲が明確になり、情報共有が促進される。
- E 関係者と支援員双方に心理的安全性を感じることができ、関係性の構築が促進される。
- F 情報の出し手が、受け手側への配慮や配慮を必要とする場面も出てくる。
- G 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- H 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。

② 支援員がより良く相談～支援の業務が行える

- I 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- J 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- K 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- L 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- M 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- N 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- O 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- P 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- Q 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- R 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- S 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- T 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- U 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- V 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- W 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- X 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- Y 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。
- Z 関係性の構築: 過去の関係性や過去の経験が関係性の構築に寄与する。

補足資料（ありたい姿の導出）

「書類の作成・記録」「関係機関の情報連携」「関係機関の調整」「ケースの進捗管理」「その他」の種類ごとに、議論内容から垣間見えるゴール設定と、それに紐づく課題の関係を構造化し、ありたい姿の仮説を導出した流れを丁寧に説明した上で、グループ討議を実施しました。



ありがたい姿一覧と投票結果サマリ

グループ討議では、共感するありがたい姿に投票(3票/人)→投票理由を議論→議論結果を踏まえて再度投票(3票/人)→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。

X位 1回目の得票数合計順位 **X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	F 情報の出し手側の伝え方 3位 1位 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	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	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	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
B 伝わりやすい表現や記録証 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	G 情報の受け手側の受け止め方 3位 1位 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	L 自立能力を有する方へのアプローチ 3位 1位 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 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	S 支援計画力の向上 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
C 資料等のバラつき軽減 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	H 複数機関への連携説明 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	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		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
D マスキング案件の明確化 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	I アクセスコントロールやセキュリティ 5位 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	N 日程調整の負荷軽減と関係性構築の向上 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		U 先立との相談後の行動 サクッと手元で調べられる
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	J 届け届けの無い迅速なログステイクス 5位 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	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か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		V 統計・実績管理の手間削減 統計・実績を楽にしたい

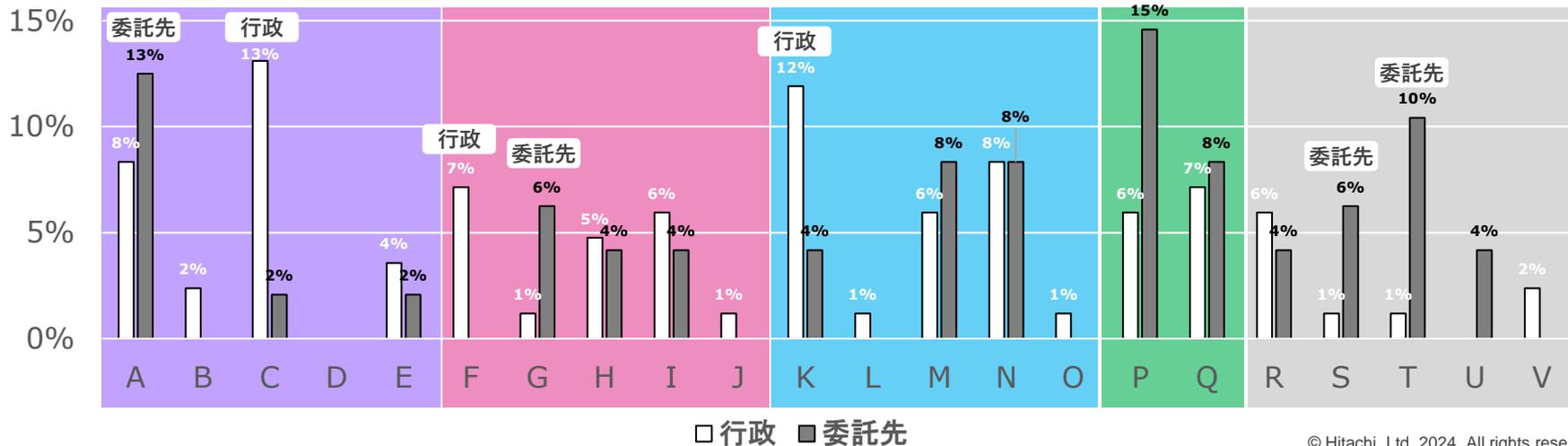
投票結果 (行政-委託先比較)

得票率を比較すると、「資料毎のバラつき低減解消」「情報の出し手側の伝え方改善」「資源や制度情報の集約」に行政側の票が、「書類作成の目的・ゴールの明確化」「情報の受け手側の受け止め方改善」「進捗管理/フォローの抜け漏れ防止」「支援計画力の底上げ」「使いやすいシステム」に委託先の票が多く集まる傾向が見て取れました。

得票率比較で
5%以上差が
あるもの

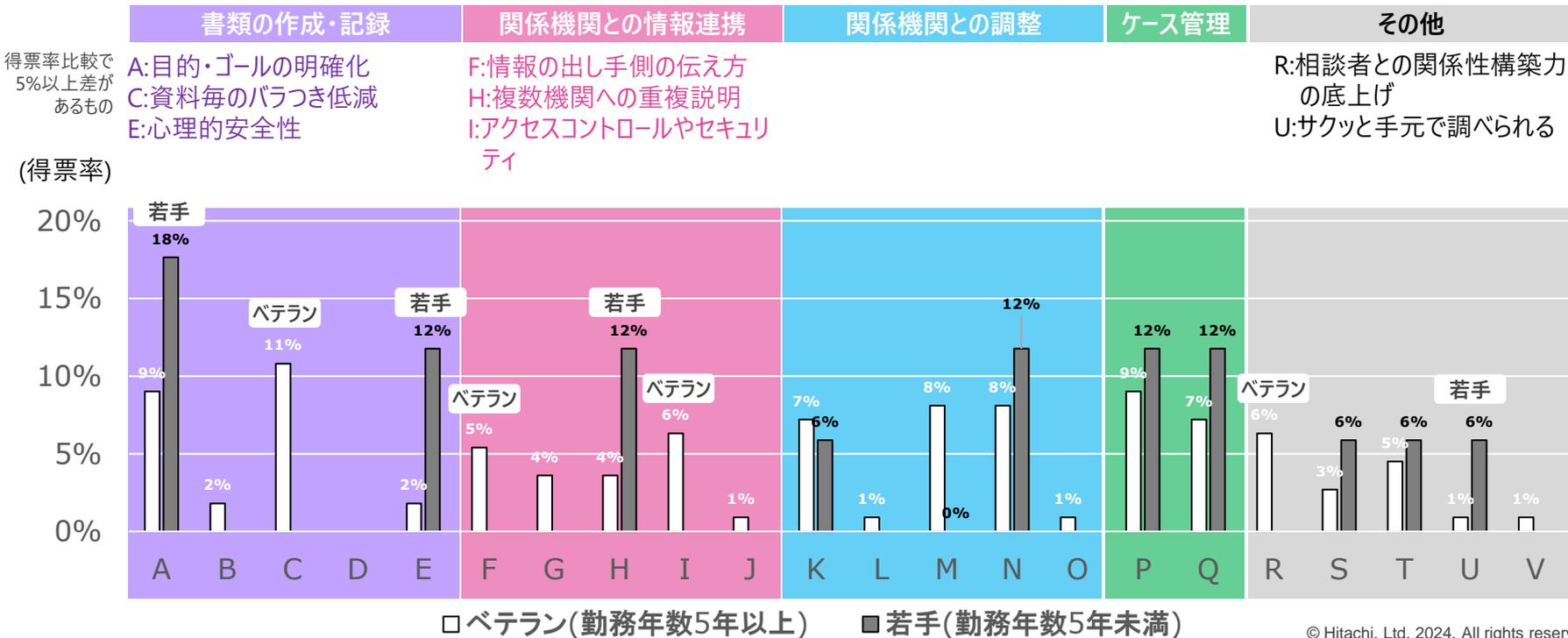
書類の作成・記録	関係機関との情報連携	関係機関との調整	ケース管理	その他
A:目的・ゴールの明確化 C:資料毎のバラつき低減	F:情報の出し手側の伝え方 G:情報の受け手側の受け止め方	K:資源や制度情報の集約	P:進捗管理/ フォローの 抜け漏れ防止	S:支援計画力の底上げ T:使いやすいシステム

(得票率)



投票結果 (若手-ベテラン比較)

「資料毎のバラつき低減解消」「情報の出し手側の伝え方改善」「アクセスコントロールやセキュリティ」「相談者との関係性構築力の底上げ」にベテラン側の票が、「書類作成の目的・ゴールの明確化」「心理的安全性」「複数機関への重複説明解消」「先輩に頼る前にサクッと手元で調べられる」に若手の票が多く集まる傾向が見て取れました。



グループA議論サマリ

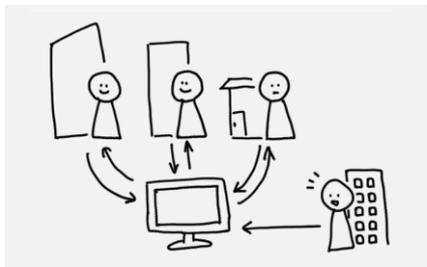
グループAでは、「要点を簡潔にまとめられる」と、書き手/読み手の双方の作業負担が軽減するだろうという意見がでました。また、「日程調整」「会議室予約」「中心機関の決定」を機械的にするようなアイデアも考えられました。



得票順位	1位① 4票	1位② 4票	1位③ 4票	その他ポイント
ありたい姿	<p>A 目的・ゴールの明確化</p> <p>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</p>	<p>C 資料毎のバラつき低減</p> <p>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</p>	<p>N 日程調整の負荷軽減と関係性構築の高立</p> <p>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</p>	<p>N 行政と委託先で忙しさの程度を共有したい</p> <p>2～3週間は常に予定が埋まっており、次の日程調整が1か月になることを認識してもらえる</p>
想い	<p>大事なところを欠落させることなく、記録を纏めたい</p>	<p>一番負担のかかる「書く」「記録の作成」作業を楽にしたい</p>	<p>現場の予定の埋まり具合を把握し、迅速に予定を決めたい</p>	<p>N 心理的不安を減らしたい</p> <p>日程調整や中心機関の選定など、気を遣う作業を自動化することで心理的負担が減りそう</p>
共感理由	<ul style="list-style-type: none"> 共通フォーマットにより、資料が統一され記録の質が上がる 表現の裏にある意図も明確になり、支援の質が上がる 	<ul style="list-style-type: none"> 主語のバラつきが少なくなり、読み手の負担が減る 文化の違いによる記録の差が軽減され(記載粒度や認識の)足並みがそろう 	<ul style="list-style-type: none"> メールや電話での「何度も」のやり取りが必要なくなる 直近の空いている時間が分かり、早めの打ち合わせが計画出来るようになる 	

グループB議論サマリ

グループBでは、支援の質を上げるために、見落とししない工夫や情報共有のありたい姿が議論の焦点となりました。また、議論をしていく上で、2つの新しいありたい姿を参加者自身の言葉で生みだしました。



得票順位	1位 5票	2位① 4票	3位 3票	その他ポイント
ありたい姿	<p>P 進捗管理/フォローの抜け漏れ防止</p> <p>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</p>	<p>K 資源や制度情報の集約</p> <p>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</p>	<p>F 情報の出し手側の伝え方</p> <p>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</p>	<p>U 先章との相談前の行動</p> <p>サクッと手元で調べられる</p> <p>Q 過去・類似ケースの検索</p>
想い	<p>多機関協働中の見落としをなくし、継続的支援を実施したい</p>	<p>社会資源情報もみんなで共有することで支援の質を上げたい</p>	<p>出し手と受け手の間で正しい情報共有を実施したい</p>	<p>V 統計・実績管理の手間解消</p> <p>統計・実績を楽にしたい</p> <p>NEW Point</p>
共感理由	<ul style="list-style-type: none"> プレイヤーが多くなっても、多機関同士で見落とさず情報共有が出来るようになる システムを見ることで一定期間コンタクトがない相談者が分かり、支援が継続できる 	<ul style="list-style-type: none"> 地域全体のデータベースのようなものがあることで、情報検索の効率上がる 社会資源をみんなが共有することで、支援の仕方がより良い方向に変わる 	<ul style="list-style-type: none"> 背景、文脈など、出し手の意図を受け手に伝えられる 情報の出し方で相手の力量が判断でき、地域の課題が分かるようになる 	<p>R 相談者と支援者の二人三脚で支援を進めたい</p> <p>相談してよかった/支援できてよかったを双方で感じたい</p>

グループC議論サマリ

グループCでは、「経験の差」や「立場の違い」についての議論が盛り上がりました。共通ルールを用いることは、認識齟齬や品質のバラつきを防ぐしつつ、多機関連携時の時間短縮にもなると考えました。



得票順位	1位 4票	2位① 3票	2位② 3票	その他ポイント
ありたい姿	<p>Q 過去・類似ケースの検索</p> <p>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</p>	<p>A 目的・ゴールの明確化</p> <p>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</p>	<p>C 資料毎のバラつき低減</p> <p>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</p>	<p>M 多機関連働事業者をまとめるリーダーシップを育みたい</p> <p>経験値に依存しすぎるのではなく多機関連働の経験の浅さをデジタルでカバーできたらいい</p>
想い	<p>検索性を向上させることで、経験の差を埋めたい</p>	<p>異なる立場でも、目的やゴールを統一したい</p>	<p>異なる立場でも、誤解を生まない記録をしたい</p>	<p>P モニタリングの制度を整えたい</p>
共感理由	<ul style="list-style-type: none"> 若手が増加しても、経験値の高い職員のスキルに頼りすぎないようになる 類似事例や課題の種類から過去事例が検索することで、アイデアの手助けになる 	<ul style="list-style-type: none"> 最初に目的やゴールを設定することで多機関が関わっても同じ認識を持てる 支援に途中参加する人でも、背景やゴールが分かると嬉しい 	<ul style="list-style-type: none"> 経験値による記録の差（量や質）が生じなくなる 異なる分野や機関でも、単語の意味を同一にしたい 	<p>R 相談者と支援者の二人三脚で支援を進めたい</p> <p>心理的安全性を大切にしたい</p>

全体議論結果（ありたい姿に対する考察）

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した上で、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中です。

活発に議論されたありたい姿

<p>A 目的・ゴールの明確化 1位 1位</p> <p>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</p>	<p>B 伝わりやすい表現や記号 3位 1位</p> <p>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</p>	<p>C 資料毎のバラつき低減 3位 1位</p> <p>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</p>
<p>I アクセスコントロールやセキュリティ 3位 1位</p> <p>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</p>	<p>J 届け届けの無い迅速なレスポンス 3位 1位</p> <p>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</p>	
<p>K 資源や制度情報の集約 3位 1位</p> <p>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</p>	<p>L 自立能力を有する方へのアプローチ 3位 1位</p> <p>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</p>	
<p>Q 過去・類似ケースの検索 3位 1位</p> <p>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</p>	<p>V 統計・実績管理の手間軽減 3位 1位</p> <p>統計・実績を楽にしたい</p>	<p>U 先輩との相談回線の行動 3位 1位</p> <p>サクッと手元で調べられる</p>
<p>P 進捗管理/フォローの届け届け防止 3位 1位</p> <p>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</p>	<p>O 過去・類似ケースの検索 3位 1位</p> <p>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</p>	
<p>N 日程調整の負担軽減と関係性構築の確立 1位 1位</p> <p>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</p>	<p>H 複数機関への連絡説明 3位 1位</p> <p>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</p>	

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

HITACHI
Inspire the Next