

第3章 相談記録プラットフォーム

3.1 本事業の取組

3.1.1 相談業務の現状課題

3.1.1.1 課題の抽出結果（検討会1回目・課題ヒアリング結果サマリ）

3.1.1.2 検討会1回目～課題の洗い出し～

3.1.1.3 課題ヒアリング～課題の深掘り～

3.1.2 デジタル化の方向性

3.1.2.1 課題の分析結果・ありたい姿の導出

3.1.2.2 検討会2回目～デジタル化の方向性～

3.1.3 プロトタイプ概要

3.1.3.1 コンセプトと機能

3.1.3.2 検討会3回目～機能と画面アイデアの検討～

3.1.4 プロトタイプの改善結果

3.1.4.1 検討会4回目～実運用に向けた改善点の洗い出し～

3.1.4.2 現場デモヒアリング～実運用に向けた改善点の深掘り①～

3.1.4.3 検討会5回目～実運用に向けた改善点の深掘り②～

3.1.4.4 検討会6回目～実運用に向けた改善点の深掘り③～

3.1.4.5 改善内容

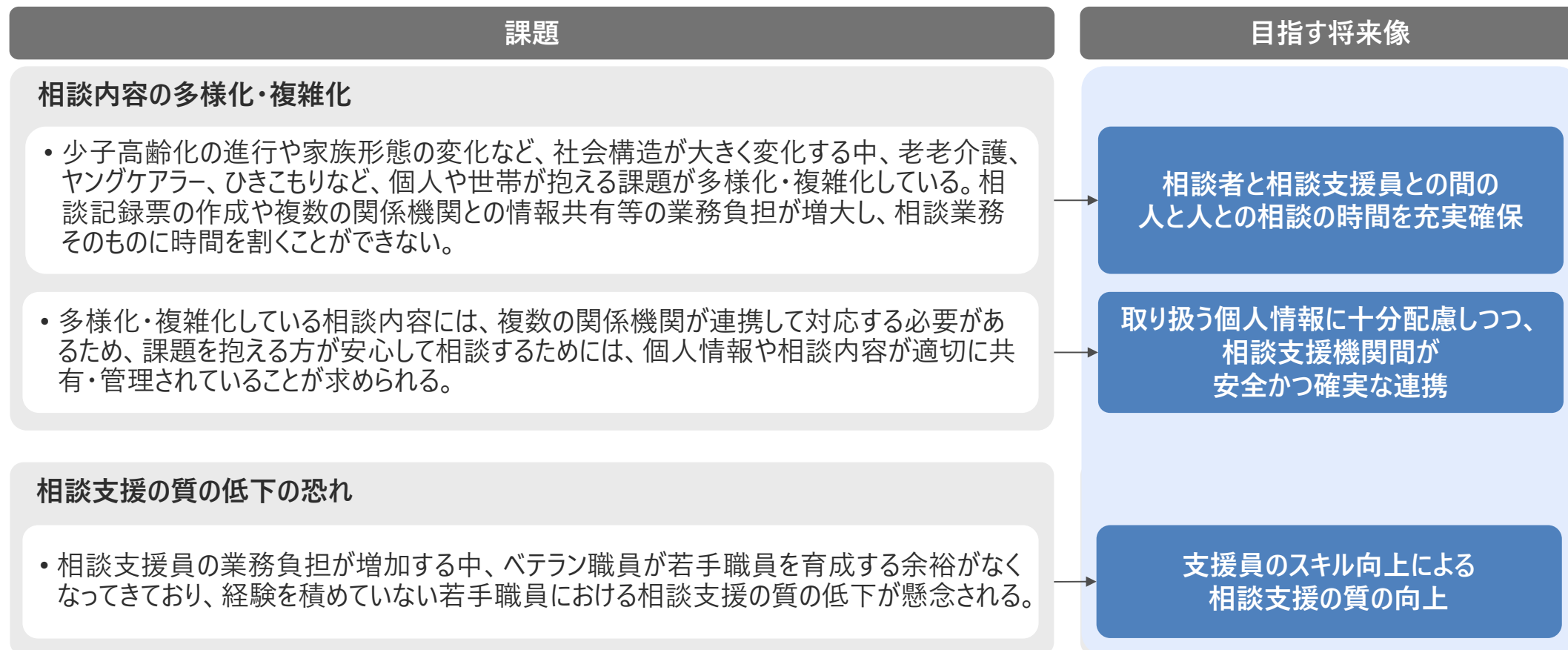
3.1.5 検討会での全国展開説明実施結果

3.1.5.1 検討会7回目

3.1.5.2 検討会8回目

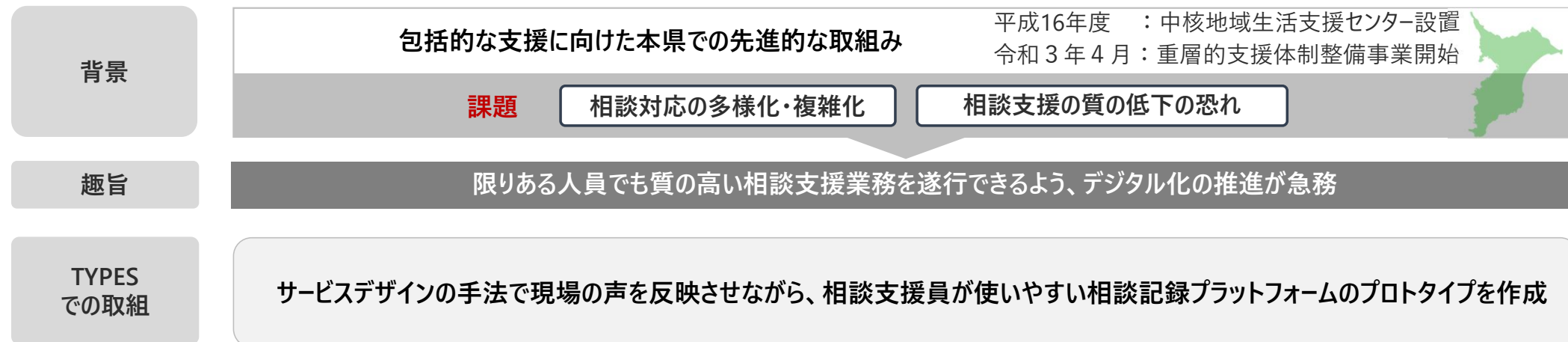
3.1 本事業の取組

目指す将来像



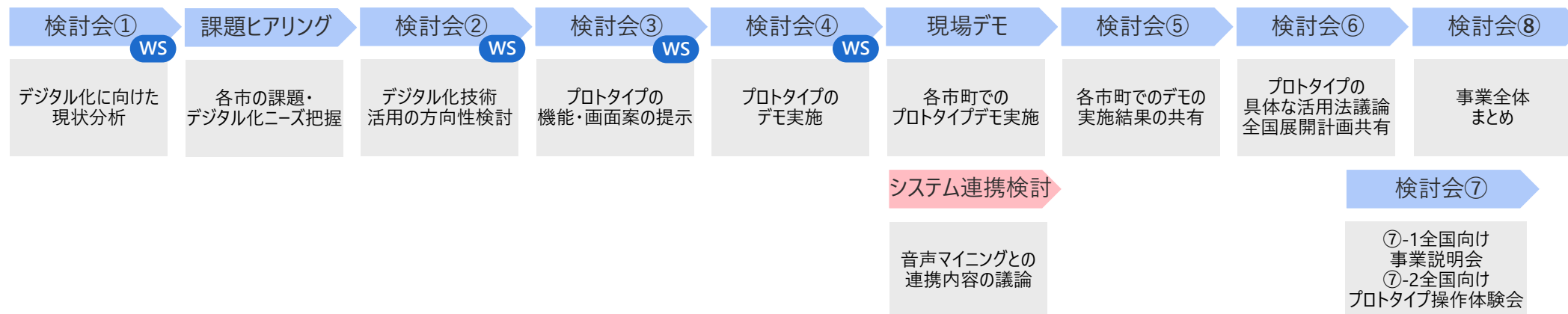
3.1 本事業の取組

本事業の概要



※ TYPES（R5補正）事業費：82百万円（国 3/4、県 1/4）

実施内容



3.1 本事業の取組

検討会を計8回開催し、参加市の相談支援員の声を反映しながら、課題のヒアリングや現場デモヒアリング、システム連携に関する打合せを実施し、現場の相談支援員の声に寄り添いながら、相談記録プラットフォームのプロトタイプ機能等について検討しました。

検討会・ヒアリング・現場デモ・その他取組み実施概要

実施会	実施日	概要
重層的支援会議・支援会議見学	6/28,9/18	各会議の流れや実施事項に関して理解を深めるための見学。
1回目	7/1	Experience Table ^{※1} をたたき台に、参加者の方々の普段感じている課題や工夫、要望を整理。
課題ヒアリング	7/3~7/9	各市の重層的支援体制整備事業の現状業務と業務における課題、デジタル化ニーズに関するヒアリングを実施。
2回目	7/31	検討会①や追加インタビューからありたい姿の仮説やデジタル化アイデア例を加えたExperience Tableを活用した深掘りを実施。
プロトタイプ事前ヒアリング (追加実施)	8/21,22,28	プロトタイプに対する現場ニーズに関するヒアリングを実施。
3回目	9/3	検討会②の「ありたい姿」を参考に、作成したシステムの機能・画面案を共有し、実運用を想定した改善点・不足点の意見を収集。
4回目	10/15	検討会③の意見や重層的支援会議・支援会議の実態を基にデモを実施し、実運用を想定した改善点や不足点の意見を収集。
現場デモヒアリング	11/13~12/24	8市の現場職員を対象としたプロトタイプの操作体験及び現状業務における課題とデジタル化へのニーズヒアリングを実施。
音声マイニング [*] 連携に関する打合せ	12/26,2/6	システム連携に関する打合せ
5回目	1/20	各市現場デモの意見とプロトタイプの修正方針等を説明。また、現場デモ期間から開発したケース管理機能等に関して意見を収集。
費用対効果に関する打合せ	2/6	R6年度事業で作成したプロトタイプを実運用で想定するにあたっての運用方法や期待効果等に関する意見を収集。
6回目	2/21	検討会5回目を踏まえたカスタマイズの提案と、プロトタイプの具体的な使用例を説明し、意見を収集。
7回目-1	3/5	全国自治体向けに今年度の実施内容をご説明し、意見を収集。
7回目-2	3/13	全国自治体向けにプロトタイプの操作体験会を実施し、意見を収集。
8回目	3/13	今年度の事業実施結果全体のまとめ、振り返りを実施。

※1: 複数のステークホルダーの行動の流れ、付随する課題を一画面に描いたもの

3.1.1 相談業務の現状課題

3.1.1.1 課題の抽出結果（検討会1回目・課題ヒアリング結果サマリ）

検討会1回目と課題ヒアリングでは、参加者の方々の普段感じていらっしゃる課題や要望をグループごとにお聞かせいただき、挙げられた課題やご意見を業務の分類ごとに整理しました。検討会1回目のグループごとの議論サマリをp.47以降、課題ヒアリング結果をP.50以降に示します。



分類

課題

①書類作成・記録関連

記録作成の手間	<ul style="list-style-type: none"> メモをフォーマットに沿って入力しなおす手間 アセスメントシートの出力文字数に制限があるため、別資料を作成する必要がある 会議の事前配布資料(アセスメントシート、事業概要をまとめた資料等)の作成工数が多い 議事録整理の負荷(職員5名程度が1週間かけていることも) 手書きメモ→システム入力の手間も 相談記録PFとの二重入力の懸念
マスキングの手間	<ul style="list-style-type: none"> システム上ではマスキングが行えない。Word等に出力し、手作業で実施している。 印刷して持ち運ぶ際のマスキングの手間
記録の質	<ul style="list-style-type: none"> 相談記録の情報量に差がある(力量による) 相手の感情がテキストから掴みにくい 資料の情報量が多すぎて、内容を処理がきれいな場合がある
ジェノグラム作成	<ul style="list-style-type: none"> ジェノグラムの作成に手間がかかる 手書きで作成したジェノグラムをシステムへ取り込むことが手間
記録の更新	<ul style="list-style-type: none"> 相談記録の更新時、上書きミスや整合性への配慮などに神経を使う ジェノグラムの世帯ごとの管理も課題
複数機関での作成	<ul style="list-style-type: none"> 相談記録を関係者間で同時編集できない 機関ごとに異なる様式のフォーマットを使用
音声記録	<ul style="list-style-type: none"> 相談者を身構えさせてしまう

②関係機関との情報連携関連

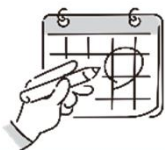
セキュリティ・アクセスコントロール	<ul style="list-style-type: none"> 厳格な情報管理化で、電話では共有できていたことが共有できなくなることが不安 情報漏洩を懸念し、ツール選定に苦慮 庁外との情報共有がWANセキュリティ設定によりNG 個人情報への配慮により迅速な情報共有が困難 どの機関にどの情報まで共有・開示すべきか個々の判断に依存(本人同意済でも悩む) 他機関に共有した情報のその後活用先が不安 本人同意がなくても連携することもあるが、情報の扱い配慮に苦労
連携先への配慮	<ul style="list-style-type: none"> 連携方法には機関ごとの暗黙のルールあり 関係性によってはメール/チャットを送りづらい
情報共有の手間	<ul style="list-style-type: none"> 複数機関に同じ説明を何度も実施 他機関が持っている相談者情報が見られない
共有された情報への認識齟齬	<ul style="list-style-type: none"> 記録内容と、相談者の現状に乖離がある 他機関資料の読み解きが難しい(知識不足等) 専門分野によって使う言葉や観点が異なり、情報の解釈に齟齬が発生

③関係機関の選定・調整関連

連携先・社会資源情報の収集	<ul style="list-style-type: none"> 各地域で何を行っているかが分からない 最新の社会資源情報が見つけにくい 適切な連携先や資源が分からずプランの幅が限定されてしまう
複数機関との連携体制構築	<ul style="list-style-type: none"> 普段付き合いのない機関の調整に苦労 中心機関をどこに据えるか悩む(経験に依存)
会議の調整	<ul style="list-style-type: none"> 調整ツールがない/電話の行き違いなどによる日程調整の労力が大きい 参加人数に応じた場所の調整・確保も大変(オンライン会議は個人情報保護観点でNG)
文化/ルールの違い	<ul style="list-style-type: none"> 市ごとのやり方/こだわりがあり共通化が難しい 日程調整ツールは機関によっては利用制限があり使用不可

3.1.1 相談業務の現状課題

3.1.1.1 課題の抽出結果（検討会1回目・課題ヒアリング結果サマリ）



④ ケースの進捗管理関連

進捗管理・分析

- 他機関へ連携後の支援状況が追えない
- アウトリーチの実施状況が分からない
- 共有された進捗の背景が分からず、内容を勘違いしてしまう
- 意思表示をしない相談者の優先順位が下がる

ケース検索 (過去/類似事例)

- 過去に相談実績のある相談者の記録が見つけれず、1から記録作成するケース有
- 過去ケースの検索困難（同姓同名/匿名事案）



⑤ その他

相談対応

- 相談者と担当支援員の相性が合わない
- 本人が支援を求めているが支援が必要な場合の対応(無理に連れていくのは人権侵害)

システムの 操作性

- 現行システムの使い勝手が悪く、入力に手間
- 個々のPCスキルに差がある
- 検索性/視認性の向上

支援の質 (人財育成)

- 業務の遂行が経験に左右される
- 先輩に聞くべき箇所もあたりづけが難しい
- 支援計画の妥当性に確信を持ってない(ベテランの不在)
- 自身で情報を整理し、考えるプロセスが必要(考える力の育成)
- 分野横断で支援機関を取り纏められる人材が不足
- 支援者毎に知識量が異なり、支援観点の違い/偏りが発生

本人同意

- どのフェーズでどの機関が本人同意を取るのか曖昧
- 一度本人同意を取れば何でも情報共有OKとはならない