

### 3.1.1 相談業務の現状課題

#### 3.1.1.2 検討会1回目 ~課題の洗い出し~

## 検討会1回目の目的

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的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。

## 検討会1回目の実施概要

検討会1回目では3グループに分かれてディスカッションを実施しました。グループごとの議論結果をP.47以降に示します。

グループA：中核地域生活支援センター（市原圏域）、柏市、市原市

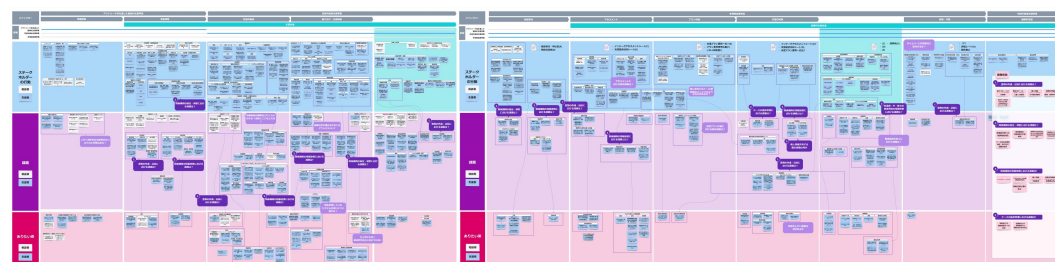
グループB：市川市、船橋市、中核地域生活支援センター（市川圏域）

グループC：木更津市、香取市、千葉市

## WS風景



## 討議フレーム（ExperienceTable）



## 3.1.1 相談業務の現状課題

## 3.1.1.2 検討会1回目～課題の洗い出し～

グループAでは記録のフォーマットに関する課題や、情報共有時の課題が意見として挙がりました。

## グループA：中核地域生活支援センター（市原圏域）、柏市、市原市

## ①書類作成・記録関連

記録作成  
の時間

- 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
- フォーマット化できていないものもある
- 報告書のフォーマットはあるが、記録のフォーマットは存在しない
- 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

## 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

- 制度上は守秘義務を課しているが、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良いか不明
- 相談者がどう思うかわからない
- 共有のタイミングに配慮が必要
- 情報を関係者へ一斉に、同じタイミングで共有するのは危険

## ③関係機関の選定・調整関連

文化/ルール  
の違い

- 市毎のやり方・こだわりがあるので共通化が難しい
- 分野ごとに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が違うため転記できない

グループB：市川市、船橋市、中核地域生活支援センター（市川圏域）

#### ④ケースの進捗管理関連



- ファーストインプレッションが大事  
...初回の面談で、情報が見つけれないなど、躓いてしまうと悪い印象を持たれ、以後相談に来てくれなくなることも
- 行政のページが見つけづらく、誤った情報が含まれるサイトやSNSの情報に触れて、その内容を信じてしまう相談者もいる

## 3.1.1 相談業務の現状課題

## 3.1.1.2 検討会1回目～課題の洗い出し～

グループCでは個人情報に関する課題や関係機関との調整、グループAと同様、記録作成の課題が意見として挙がりました。

## グループC：木更津市、香取市、千葉市

## ①書類作成・記録関連



## 音声記録

- 同意を取ることで、相談者が身構えてしまう
- 面と向かって録音の同意を取ることは難しい
- 支援者が同意を取ることを忘れてしまうこともある
- 録音時間が長時間になる懸念
- 現状システムには残さないが電話口では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になることには懸念がある

## ①書類作成・記録関連

記録作成  
の時間

- 議事録整理が大変。職員5名ほどが整理に1週間～10日かける
- 会議出席者間で同じ議事録作成している
- メモからシステムに書きおこす手間がかかる
- 会議後に更新した情報を共有する手間
- 関係機関へ記録を郵送するためタイムロス
- 書類の目的ごとに要約の粒度を考える必要があるが、難しい

## ②関係機関との情報連携関連

情報共有  
の時間

- 会議参加依頼の際に全員に同じ説明をする必要がある
- 相談者の状況説明だけで時間がかかる
- 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)が変わると相談先も変わる
- 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



## 3.1.1 相談業務の現状課題

## 3.1.1.3 課題ヒアリング～課題の深堀り～

## 課題ヒアリングの目的

検討会1回目の結果を踏まえ、各市の相談業務の課題及びデジタル化のニーズを明確化しました。

## 課題ヒアリングの実施概要

重層的支援体制整備事業の取組み年数や事業形態(委託・直営等)・自治体規模の違いを考慮し、以下の5市に対して、課題ヒアリングを実施しました。

#	自治体	部署・団体・機関名	自治体の特徴
1	千葉市	・地域福祉課相談支援調整班 (福祉まるとサポートセンター)	人口規模：千葉県下で人口規模が最も大きい自治体 事業形態：直営と委託のハイブリット
2	市川市	・福祉部 地域共生課 ・がじゅまる+	取組み年数：制度開始時から事業を開始し運用が確立されている 事業形態：委託
3	船橋市	・地域福祉課、福祉政策課 ・さーくる	事業形態：委託＋自治体（地域福祉課）によるサポート
4	市原市	・地域社会福祉課地域共生係 ・いちほら福祉ネット	取組み年数：制度開始時から事業を開始し運用が確立されている 事業形態：直営＋中核支援センターによる運営サポート
5	浦安市	・社会福祉課 総合相談支援室 ・情報政策課 デジタル化推進室	取組み年数：R6年度に事業を開始 事業形態：直営

## 3.1.1 相談業務の現状課題

## 3.1.1.3 課題ヒアリング ～課題の深掘り～

課題のヒアリングでは、現状の業務における「書類作成・記録」、「関係機関との情報連携」、「関係機関の選定・調整」及び「ケースの進捗管理」の課題を中心にヒアリングを行いました。「書類作成・記録」及び「関係機関との情報連携」の課題は以下の通りです。

分類

課題

## ①書類作成・記録関連

記録作成の  
手間

- 会議資料としてケース概要をA4サイズ1,2枚程度で整理しているが、相談経過を思い出しながら要約する作業の負担が大きい。
- 議事録をつくる手間が面倒であるため、会議を主催したくない。
- 会議録は、録音していたものを、文字起こし、内容整理をして、作成している。作成には数時間かかり、作業負担に感じる。
- 支援会議の議事録作成は、会議中にホワイトボードに記載していた内容を元に作成しており、1時間から1時間半程度かかる。

記録の質

- ケース概要のフォーマットは、情報量や項目が多いと相談経過を追いきれないことや、作業負担が増加してしまう懸念がある。
- 家族構成員ごとではなく、世帯ごとにジェノグラムや記録を管理できるようになるとよい（現状ツールは家族構成員ごとに管理する仕組みとなっている）
- 支援者の立場ごとに見たい情報が異なる。関心に合わせて詳細な記録を確認できる仕組みへのニーズがある。

ジェノグラムの  
作成

- ICTツールによる作成も試したが、図形を選んで配置するのが手間。フリーハンドで描いたジェノグラムを読み取ってくれると一番良い。

マスキングの  
手間

- 会議資料では、個人情報を抽象化することがある。

## 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

- アセスメントシートの共有の際に含まれる個人情報のやり取りは課題のひとつ。庁内間であればLGWANでやり取りしているが、庁外にはパスワード付きメールでやり取りしており、セキュリティ的に不安。
- セキュリティの高いものを使いたい。
- 各支援機関へは、情報提供の目的や必要性を判断した上で、必要な情報のみを提供している。

連携先への  
配慮

- 会議の参加者が多く、日程調整や開催経緯の説明に手間がかかる。日程調整ができるアプリやチャットの導入が望まれる一方で、メールだけでは失礼と感じる人もいるため、電話での丁寧な説明との併用も場合によっては必要。
- 会議の際には、支援機関や所管課への事前連絡が必要だが、手間となっている。

## 3.1.1 相談業務の現状課題

## 3.1.1.3 課題ヒアリング～課題の深掘り～

「関係機関の選定・調整」及び「ケースの進捗管理」の課題は以下の通りです。

分類

課題

## ③関係機関の選定・調整関連

複数機関との連携体制構築

- 多機関協働事業者は、**支援に入る際に立ち位置や関わり方を明確**にするため、各支援機関が何に困っているかを聞き出し、支援方針のすれ違いや認識齟齬を理解するようにしている。
- 会議前には、メンバー同士が互いを知らない場合や**信頼性が十分に築けていない場合**がある。
- ファイル共有にはアクセスコントロールが必要であり、メンバーへの丁寧な**事前説明**が求められる。
- 会議の参加機関は、**初回は幅広く集めたり、面識のない支援機関を呼ぶ必要がある**ため、関係性が様々。

## ④ケースの進捗管理関連

進捗管理・分析

- 多機関協働事業の**モニタリング**は主に電話や訪問で行われ、頻度は**1週間に1回もない程度**。家族の入院などの重要な情報が支援者に伝わらなかった事例がある。
- チャットによる手軽な情報共有手段**があれば、情報共有漏れを防げる可能性がある。