

## 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



## 3.1.4 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~

検討会4回目では、会議やその前後の複数機関での情報共有シーンに着目したデモシナリオに沿ってプロトタイプをご説明しました。デモシナリオでは架空の相談者“高柳世帯”への対応を例に、多機関協働事業者の“橘さん”が支援を行います。

## デモシナリオ

## シーン①事案の発覚



A病院で高柳政子さんが入院を拒否し、地域包括支援センター安藤さんへ連絡がいった。その後、複合的な課題を抱えていることが判明し、多機関協働事業者へつながれた。

## シーン②新規事案の登録



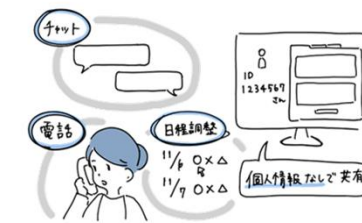
多機関協働事業者 橘さんが新規事案として記録を立ち上げ、橘さんと安藤さんが情報を入力。

## シーン③自宅訪問調査



橘さん、安藤さんが高柳家を訪問し、世帯の状況を把握し、その結果をシステムへ入力。支援会議を開催することが決定。

## シーン④会議開催連絡



関係機関へチャットで会議開催連絡をし、日程調整を実施。（※必要に応じて電話でのコミュニケーションも併用。）ケースの概要を、個人情報を含まない範囲で、システム上で共有。

## シーン⑤会議の準備



参加者が各機関で把握している世帯の情報をシステムに入力。橘さんが内容を確認し、会議内容を設計。

## シーン⑥支援会議



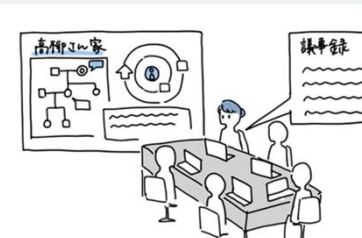
システムの画面を共有しながら、認識のすり合わせを実施。議事録もシステム上で作成。

## シーン⑦本人同意取得



本人同意を取得後、個人情報を含む内容をシステムで共有することができるようになる。

## シーン⑧重層的支援会議



重層事業のプランをシステム上で作成し、重層的支援会議を実施。

## 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～

検討会4回目の結果、シーン②新規事案の登録では、関係機関を含めた世帯全体の情報を可視化する仕組みの整理が必要ということがわかりました。

シーン②新規事案の登録	想定シーン	デジタル化における価値	実運用に向けた改善点	今後の方針
	世帯情報の登録・管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>世帯員と世帯が連携されていると、全体像把握にとっても役立つ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>同一人物を二重登録するとうなるのか</li> <li>相談主体以外の世帯員と相談記録を紐づけたい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>同一人物を二重登録しないための仕組みの検討</li> <li><u>相談主体以外の名前での検索/あいまい検索機能の追加</u></li> </ul>
	世帯員・世帯情報の整理	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談者の情報が見やすいデザインで表現されることで、情報が整理しやすい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考資料や受給票など、相談者が持参した資料を添付したい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>紙資料のスキャンや添付機能の追加</u></li> </ul>
	エコマップ・ジェノグラムの作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>エコマップ・ジェノグラムの作成がとにかく楽になる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>エコマップについても、世帯全体の状況把握をしたい</li> <li>複雑な家庭もエコマップやジェノグラムの自動生成が出来るのが気になる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>世帯全体の関係機関の可視化方法の検討</li> <li>自動と手動を組み合わせた複雑家庭の図の作成方法の検討</li> </ul>

※下線は、次年度以降検討項目

## 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～

検討会4回目の結果、シーン⑥支援会議では、世帯画面と世帯員画面で二重入力を防ぐための仕組みや、既存システムとの連携方針の整理が必要ということがわかりました。

シーン⑤会議の準備・⑥支援会議	想定シーン	デジタル化における価値	実運用に向けた改善点	今後の方針
	相談記録 入力	<ul style="list-style-type: none"> <li>各機関が持っている情報を素早く共有出来ることで、情報連携のスピードが向上する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各機関が相談を入力する場合、既存システムと二重入力になる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>相談票の読み込み機能の追加</u></li> <li>既存システムとの連携方針の整理</li> </ul>
	困りごと 入力	<ul style="list-style-type: none"> <li>各機関の思いや対応方針を共有することで、機関同士の関係性構築の手助けになる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談者の強みなど、困りごと以外も入力できると良い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>困りごと欄の想定活用方法についてヒアリング調査し、機能や項目について再整理</u></li> </ul>
	世帯情報の 連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>各世帯の全体像が見えることで、状況把握が効率的に出来る。詳細は各タブで把握出来るのも良い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体像を把握するための項目はもう少し検討が必要。現状だと、世帯員全員のタブを確認する必要があり、非効率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要な項目や配置を検討し、世帯全体を一括で確認出来るようにする</li> </ul>

※下線は、次年度以降検討項目

## 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～

検討会4回目の結果、シーン⑦本人同意取得では、各市の運用に沿った情報共有の仕組みを整理する必要があることがわかりました。

シーン⑦本人同意取得	想定シーン	デジタル化における価値	実運用に向けた改善点	今後の方針
	マスキング	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケースによっては部分的に情報を開示したいニーズがあり、本機能によって効率的に一部の情報のマスキングが可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム化によって、必要な情報を連携出来ないと支援が止まってしまう</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報共有の円滑さと両立させるための工夫を検討</li> </ul>
	アクセスコントロール	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人同意の有無によって、アクセスコントロールを変えられるのは便利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人同意の有無で閲覧出来る/出来ないの範囲が両極端。もう少し部分的に選択したい</li> <li>世帯によっては、世帯全体で一括での同意取得は難しい。世帯員ごとに情報の開示範囲を設定したい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>操作の簡便性を保ちながら、より詳細に設定できるように変更</li> <li>各市の運用に沿った形になっているかヒアリングで確認</li> </ul>



## 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～

グループAでは、システム操作について議論のフォーカスが当たりました。重複を防いだ相談者登録の設計や、システムを利用した会議の運営など、より実態に沿ったシステム設計・運用となるよう検討を進めていく必要があることがわかりました。

## グループAサマリ：多機関協働事業者

## ②新規事案の登録



## ⑤会議の準備



## ⑥支援会議



想

い  
意見世帯全体と  
世帯員の両方を管理したい

- 世帯全体の管理が出来ることが良い
- 同一世帯の相談者は紐づけた。親族や血縁関係も明らかにしたい
- 同一人物は登録できないなど、二重登録を防ぐ工夫は必要。国のシステムの仕様を踏襲したい

困りごとの入力  
は各機関の関係性構築に有効

- 困りごと以外に、相談者の強みも入力出来たら、支援を進める上でのヒントになりそう
- いきなり課題や相談歴を尋ねることはハードルが高い。困りごととは聞きやすくて良い
- 対応方針まで入力出来ることは各機関の思いが明確化されるので良い

会議開催が便利になる一方で  
使いこなせるか不安

- 全員がPCを所持しているとは限らない。システム上の内容をどう会議で共有するのか
- 会議を進めながら記録するには、書記やシステム慣れしている人が必要
- 議題の整理や議事録作成を、システムを活用して実施出来るのが良い。作成後のイメージがどうか気になる

## その他ポイント

- システム利用者をどのように選択すればいいのか？
- マスキング時、数字が羅列したIDでは分かりにくい。イニシャルにするなど、個人を特定できないレベルで分かりやすくしたい
- 本人同意の有無で閲覧出来る/出来ないの範囲が両極端。もう少し部分的に選択したい

## 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～

グループBでは、どのように情報を素早く把握・連携出来るかに議論のフォーカスが当たりました。共有される情報に制限がある中、出来るだけ早く支援が出来る仕組みとなるよう検討を進めていく必要があることがわかりました。

## グループBサマリ：支援関係機関（多機関協働事業者以外）

## ①事案の発覚



## ②新規事案の登録



## ⑤会議の準備



## 誰が、いつ、アカウントを保持するのが気になる

- 使わないアカウントを持つのは避けたい。アカウントの棚卸が必要
- 全員がアカウントを持つのは、数が多すぎるため難しい。どのタイミングでアカウントが付与されるのかも気になる
- インターネットを経由するのが不安。リスクが多いと感じる

## 柔軟な連携によって支援のスピードを向上させたい

- PCの前にほとんどいない日もある。スマホが利用できると、効率的に連携ができる
- 相談者が持参した書類などを、添付出来る機能がほしい
- 印刷書類をスキャンできると楽

## 会議に向けて情報を事前に把握したい

- 状況を把握せず会議に参加すると、内容理解がとても大変。事前に資料共有してほしい
- 個人と世帯全体の両方を把握したい。世帯員ごとに細かくタブが区切られていると、全体像の把握が難しい
- 他の機関の困りごととも見えると、支援の可能性が上がりそう

## その他ポイント

- 事案登録時に本人同意を確認できるフローがあると良い
- 「相談歴」画面は、二重入力を防ぐために相談票の添付を行いたい
- 本人同意の有無で閲覧出来る/出来ないの範囲が両極端。もう少し部分的に選択したい



## 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～

グループA・Bともに、システム化は便利だと感じる一方で、システム化によって一部の業務がやりづらくなるのではないかという意見がありました。引き続き、業務実態に合わせてシステム化を進めていく必要があることがわかりました。

## グループA・B共通議論結果

## ②新規事案の登録



## ②新規事案の登録



## ④会議開催連絡



## ⑦本人同意取得

ジェノグラム/エコマップの  
自動生成機能は便利！

- とても良い機能！
- 複雑なケースも自動生成できるのか心配。修正や更新が出来るが良い
- 手書きを画像に取り込めるともっと便利になりそう
- 世帯全体のエコマップが知りたい。機関ごとに関係する世帯員をリスト化するのも良さそう

マスキングは必要。  
でも本音を言うと・・・

- 本人同意を取得する前の段階においても、連携していくことが重要である
- システム化によって、必要な情報を連携出来ないと支援が止まってしまう
- マスキングによって、世帯の全体像が見えないのは非効率
- ケースによっては部分的に情報を開示したい

チャットの利便性を  
もう少し高めたい

- チャットを見落とさないように、通知など「気づく」ための仕組み作りは必要
- 大人数でもグループが作れる機能はほしい。名刺アプリと連動させてはどうか
- 日程調整は便利！
- スピード感を持って連携できそう

世帯によって実態が異なるので  
本人同意は特に気を遣う

- 利益相反している家庭では、一括同意はNG
- 虐待など、相談していること自体が世帯に伝わってはいけないケースも存在する
- 内々で聞いた情報を「知らないふり」することもあるのが実態。そのような場合、システム上でどう対応すればよいのか

想

い  
意見

## 3.1.4 プロトタイプの改善結果

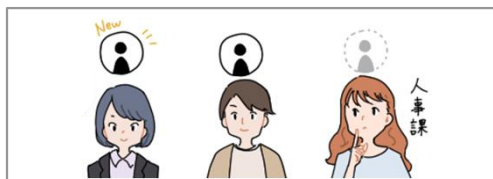
## 3.1.4.1 検討会4回目 ~実運用に向けた改善点の洗い出し~

グループA・Bの内容を比較すると、利用の立場によって異なる思いがあることも見て取れます。

## 補足（グループA・Bの議論比較結果）

## アカウント

## システム管理者の視点



- Ⓐ システム利用者をどのように選択すれば良いのか？

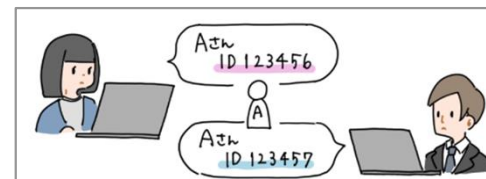
## システム利用者の視点



- Ⓑ 使わないアカウントを持つのは避けたい。アカウントの棚卸が必要

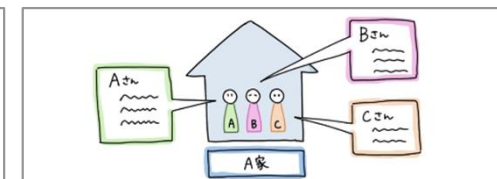
## 世帯情報について

## 情報登録者の視点



- Ⓐ 同一人物は登録できないなど、二重入力を防ぐ工夫は必要。国のシステムを踏襲したい

## 情報閲覧者の視点



- Ⓑ 個人と世帯全体の両方を把握したい。世帯員ごとに細かくタブが区切られていると、全体像の把握が難しい

## 困りごと記入について

## 困りごとヒアリング側の視点



- Ⓐ いきなり課題や相談歴を尋ねることはハードルが高い。困りごととは聞きやすくて良い

## 困りごと共有側の視点



- Ⓑ ほかに機関の困りごとも見えると、支援の可能性が上がりそう

## 会議について

## 会議開催者の視点



- Ⓐ 全員がPCを所持しているとは限らない。システム上の内容をどう会議で共有するのか

## 会議参加者の視点



- Ⓑ 状況を把握せず会議に参加すると、内容理解がとても大変。事前に共有してほしい

## 3.1.4 プロトタイプの改善結果

## 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～

現場デモヒアリングでは、プロトタイプデモの操作体験と現状の業務における課題とデジタル化(システム)へのニーズをヒアリングしました。  
現場デモヒアリング結果はP.87以降に示します。

香取市



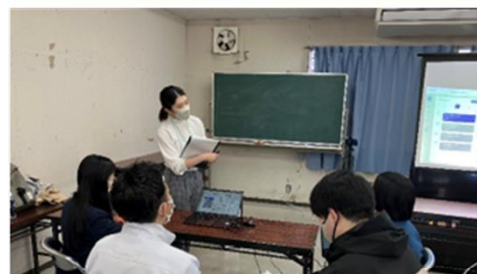
実施：2024/11/11(月)13:30~15:30  
参加者：22名  
場 所：香取市役所

千葉市



実施：2024/11/13(水) 10:00~12:00  
参加者：27名  
場 所：千葉中央コミュニティセンター

柏市



実施：2024/11/15(金) 10:00~12:00  
参加者：17名  
場 所：柏市役所本庁舎

浦安市



実施：2024/11/18(月) 10:00~12:00  
参加者：6名  
場 所：浦安市役所本庁舎

船橋市



実施：2024/11/20(水) 10:00~12:00  
参加者：12名  
場 所：船橋市役所

市原市



実施：2024/11/27(水)13:30~15:30  
参加者：19名  
場 所：市原市役所

市川市



実施：2024/11/28(木)14:30~16:00  
参加者：5名  
場 所：市川市役所

木更津市



実施：2024/12/4(水) 10:00~12:00  
参加者：23名  
場 所：木更津市役所



## 3.1.4 プロトタイプの改善結果

## 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～

※タブ制限：アクセスコントロール機能は「個人情報あり」、「個人情報なし」、個人情報なし且つ閲覧できないタブがある「タブ制限」の3段階

現場デモヒアリングの結果、システムを活用する上で必須条件になりうる共通的な意見と、各市ごとに運用が異なる観点でのバラつきのある意見があることがわかりました。

## 共通的な意見

## ■ アラート

小さなことでもアラートが来てしまうと溜まってしまい、見なくなる。緊急度の高いケースは上位に来るなど、優先度をつけて欲しい。

## ■ エコマップ・ジェノグラム

世帯（全体）単位を俯瞰で確認したい。一枚絵で確認したい。同居家族を囲う等手書きで編集できるとよい。

## ■ アクセスコントロール：情報開示範囲

所属や事業所・組織ごとに制御したり権限を設定したい。

## ■ メインシステムとしての活用が必要

重層以外の案件でも使って、地域包括支援センターなどと情報共有したい。多機関協働事業者以外もメインシステムとして使用しないと、通知を見てもらえず、浸透しない。

## ■ 写真・PDFの添付

自宅訪問時の外観・内観(ゴミ屋敷等)の写真や手書きメモの写真を添付したい。会議録や会議次第のPDFを添付したい。

※4市以上で意見が出たものを抜粋

## バラつきのあった意見

## ■ タブ制限※

市	タブ制限	詳細
浦安市	必要	タブ制限を主に使う。
香取市	不要	本人同意がなくても、守秘義務を課して情報は共有しているため、タブ制限は必要ない。
柏市・ 船橋市・ 木更津市	不要	タブ制限の状態だと情報が制限されすぎており、事案の状況がほぼ掴めない。会議に参加すべきかの判断も難しい。

## ■ アラート・進捗管理

ニーズ	内容
自身のToDo管理	見逃してはいけない情報を整理してほしい。障がい者手帳などの更新時期を知りたい。
ケースごとの支援進捗管理	各関係機関の動きが見られるのは怖い。ここまで詳細に進捗が見られるとプレッシャーを強く感じる。
リソース管理 (管理者画面)	自機関の支援員全体のリソース管理をしたい。

## 3.1.4 プロトタイプの改善結果

## 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～

現場デモヒアリングの結果、アラート・進捗管理の必要性が判明した一方で、人に進捗を見られることの抵抗感や、タスクやアラートが埋もれない工夫が必要であることがわかりました。

想定シーン・画面



アラート

各市からのヒアリング結果

小さなことでもアラートが来てしまうと溜まってしまい、見なくなる。緊急度の高いケースは上位に来るなど、優先度をつけて欲しい。

把握できたニーズ・デジタル化の価値

デジタルならではのプッシュ型のアラートのニーズあり。一方で通知が溜まりすぎる可能性を不安に思う声も大きい。

今後の方針

- アラート内容の精査・優先度の検討



進捗管理

進捗管理画面は必要だが、人の進捗を見ること・見られることには抵抗が生じる可能性がある。一方で、自分のタスクは可視化したい。

進捗管理ではなくタスク一覧を可視化の方が受容性が高いと予想される。また、事案の進捗の管理は一定数のニーズ有り。

- 進捗管理ではなく、タスク管理画面として再構成
- 閲覧権限の検討
- 「事案」の進捗の管理



エコマップ・ジェノグラム

世帯単位でのエコマップ、またはエコマップとジェノグラムが一緒になったものが欲しい。手書きで編集したい。

一目でその世帯の状態が分かるような画面が欲しいという理解。デジタルはアナログに比べ編集が簡単なため、後から出てきた情報を付与することが容易である。

- 世帯単位でのエコマップなど、一枚絵で世帯全体が分かるような図の整理

## 3.1.4 プロトタイプの改善結果

## 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～

現場デモヒアリングの結果、写真や会議録PDF等の資料を添付したいニーズを反映するなど、本システムをメインシステムとして活用するための検討が必要であることがわかりました。

## 想定シーン・画面



## ファイルなどの管理



## アクセスコントロール



## システム運用

## 各市からのヒアリング結果

自宅訪問時のゴミ屋敷の写真や会議録のPDFなどを添付したい

個人単位ではなく、部署単位で閲覧権限を付与したい。

市によって同意取得率や個人情報の開示範囲・ニーズが異なる

既存システムとの運用方法は？  
二重入力は避けたいが、日常的なシステムにならないとチャットなどの利用価値がなくなる。

## 弊社の捉えたニーズ・デジタル化の価値

一目で状況が伝わる写真の添付はニーズが大きい。また、印刷業務は残ると予想されることから、印刷データの添付ニーズがある。

——

統一する部分とカスタムができる部分を検討

システムとしての価値はあるが、多機関協働事業者以外の支援者も、メインシステムとして使用しなければ、チャットの確認や記録入力浸透しない可能性がある。

## 今後の方針

- 添付ニーズがある資料を精査し、どういったシーンで添付を行うかを検討し機能に追加
- 部署・機関ごとのアクセスコントロールを可能に
- その他詳細な要件については次年度以降検討
- メインシステムとするための工夫  
(既存システムの代替とするための機能追加等。既存システムと併用する場合は、本システムを普段から確認してもらえるための仕組みづくり)

※下線は、次年度以降検討項目



## 3.1.4 プロトタイプの改善結果

## 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～

現場デモヒアリングの結果、本システムの付加価値となる機能の検討が必要であることがわかりました。

## 想定シーン・画面



印刷ニーズ・わかりやすさ

## 各市からのヒアリング結果

一枚で情報がぱっとわかる画面が欲しい。  
会議の際にA4一枚で概要がわかる紙資料を配りたい。

## 弊社の捉えたニーズ・デジタル化の価値

印刷した資料が残ることを仮定したときの資料の見やすさや、多忙な業務の中での事案の把握のしやすさといったニーズがある。

## 今後の方針

- 一目で世帯情報や世帯の課題の概要が分かるトップページを作成



自動要約・レコメンドなど

記録を自動要約してほしい。  
入力補助が欲しい。

要約された文章で全体像をつかめるようになると、業務効率化につながる。記録作成においては、要点の整理など、入力補助のニーズがある。

- AIの活用方針の検討

※下線は、次年度以降検討項目