

新しい地方経済・生活環境創生交付金TYPES（福祉相談分野）
「AI等のデジタル技術を活用した福祉相談を担う
相談支援員の人材育成」

実施報告書

令和8年4月
千葉県

目次

第1章 はじめに

- 1.1 本事業の目的および背景
- 1.2 本事業の推進体制
- 1.3 検討会の位置付けおよび実施スケジュール

目次

第2章 AI等のデジタル技術を活用した多機関協働事業者の人材育成に係る検証

2.1 検証全体の概要

2.1.1 検証の実施概要

2.1.2 検証のスコープ

2.1.3 全体スケジュール

目次

第2章 AI等のデジタル技術を活用した多機関協働事業者の人材育成に係る検証

2.2 検証フェーズ1：生成AI活用可能性の探索

2.2.1 検証フェーズ1の目的およびスコープ

2.2.2 人材育成施策の現状把握

2.2.3 人材育成施策の課題整理

2.2.4 【検討会①】人材育成の課題と必要な能力の整理

2.2.4.1 実施概要

2.2.4.2 当日実施風景

2.2.4.3 グループA議論サマリ

2.2.4.4 グループB議論サマリ

2.2.4.5 結果サマリ

2.2.5 人材育成に必要な能力と生成AI活用ユースケース案の整理

目次

第2章 AI等のデジタル技術を活用した多機関協働事業者の人材育成に係る検証

2.2 検証フェーズ1：生成AI活用可能性の探索

(続き)

2.2.6 【検討会②】ユースケース案に対するニーズ調査結果

2.2.6.1 実施概要

2.2.6.2 当日実施風景

2.2.6.3 多機関協働事業者として必要な能力（当日投影資料）

2.2.6.4 ユースケース案の想定場面と使い方

2.2.6.5 ユースケース案の投票結果サマリ

2.2.6.6 グループAの投票結果

2.2.6.7 グループAの議論サマリ

2.2.6.8 グループBの投票結果

2.2.6.9 グループBの議論サマリ

2.2.6.10 結果サマリ

2.2.7 【検討会③・検証①】実施概要

2.2.8 【検討会③・検証①】対象ユースケース

2.2.9 【検討会③・検証①】ユースケース設計

2.2.9.1 実装検証の流れ（ユースケースA、B、C）

2.2.9.2 実装検証の流れ（ユースケースF）

目次

第2章 AI等のデジタル技術を活用した多機関協働事業者の人材育成に係る検証

2.2 検証フェーズ1：生成AI活用可能性の探索

(続き)

2.2.10 【検討会③・検証①】検証環境および活用データ

2.2.10.1 検証環境

2.2.10.2 活用データ

2.2.11 【検討会③・検証①】定性評価

2.2.11.1 検討会③の実施概要

2.2.11.2 当日実施風景

2.2.11.3 グループA議論サマリ

2.2.11.4 グループB議論サマリ

2.2.11.5 評価結果（ユースケースA）

2.2.11.6 評価結果（ユースケースB）

2.2.11.7 評価結果（ユースケースC）

2.2.11.8 評価結果（ユースケースF）

2.2.11.9 評価結果（その他のユースケース）

2.2.12 【検討会③・検証①】定量評価

2.2.12.1 人材育成の取組時間の短縮が見込めるユースケース

2.2.13 検証フェーズ1の結果サマリ

目次

第2章 AI等のデジタル技術を活用した多機関協働事業者の人材育成に係る検証

2.3 検証フェーズ2：具体的なユースケースに沿った生成AI活用の検証

2.3.1 検証フェーズ2の目的および目指す機能コンセプト

2.3.1.1 検証フェーズ2の目的

2.3.1.2 目指す人材育成機能のコンセプト

2.3.2 検証フェーズ2で具体化するユースケース

2.3.2.1 具体化するユースケースの選定

2.3.2.2 ユースケース別の主な意見

2.3.3 【検討会④】検証フェーズ1の報告および検証フェーズ1に向けたヒアリング

2.3.3.1 実施概要

2.3.3.2 選定したユースケースに対する主な要望事項

2.3.4 検証フェーズ2の実施概要

2.3.5 検証フェーズ2のユースケースで期待される効果

2.3.6 検証フェーズ2における活用データ

2.3.7 検証フェーズ2における主な機能改良点

目次

第2章 AI等のデジタル技術を活用した多機関協働事業者の人材育成に係る検証

2.3 検証フェーズ2：具体的なユースケースに沿った生成AI活用の検証

(続き)

2.3.8 検証ユースケースの設計

2.3.8.1 サンプル事例

2.3.8.2 入力イメージ

2.3.8.3 出力イメージ

2.3.8.4 検証フェーズ1からの変更点

2.3.9 定性評価結果

2.3.9.1 評価シートによる評価結果

2.3.9.2 生成AIを用いた類似事例の提示に関する検証結果

2.3.10 検証フェーズ2で明らかになった課題と対応の方向性

目次

第2章 AI等のデジタル技術を活用した多機関協働事業者の人材育成に係る検証

2.4 事後検証フェーズ：全国展開を見据えた検討

2.4.1 人材育成機能と相談記録プラットフォームとのデータ連携のありかた

2.4.1.1 データ連携方式案

2.4.1.2 データ連携項目案

2.4.2 【検討会⑤】相談記録プラットフォームへの実装を想定した画面案

2.4.2.1 実施概要

2.4.2.2 今年度事業における検討会および検証を通じて得られた主な意見

2.4.2.3 ニーズを踏まえた疑似対話型画面のイメージ（ユースケースA）

2.4.2.4 ニーズを踏まえた疑似対話型画面のイメージ

2.4.2.5 検討会⑤でいただいたご意見

2.4.2.6 今年度の取組に対するご意見まとめ

2.4.3 【検討会⑥】全国自治体に対する事業説明会および操作体験会

2.4.3.1 実施概要

2.4.3.2 実施結果

目次

第3章 相談記録プラットフォームの全国展開に資する取組

3.1 全国展開に資する取組の全体概要

3.1.1 令和7年度事業の実施概要

目次

第3章 相談記録プラットフォームの全国展開に資する取組

3.2 相談記録プラットフォームの操作性・機能性に関するヒアリング

3.2.1 全国の自治体に対するヒアリング

3.2.1.1 全国自治体に対するヒアリング結果

3.2.2 全国自治体向け相談記録プラットフォームプロトタイプの実験体験会及びオンラインデモンストレーション

3.2.2.1 全国自治体向け相談記録プラットフォームプロトタイプの実験体験会及びオンラインデモンストレーション結果

3.2.3 構成員に対するヒアリング

3.2.3.1 ジェノグラムに関するヒアリング結果

3.2.3.2 マスキングに関するヒアリング結果

3.2.4 <検討会⑥> 全国の自治体に対するデモンストレーション

3.2.4.1 実施概要

3.2.4.2 実施結果

目次

第3章 相談記録プラットフォームの全国展開に資する取組

3.3 相談記録プラットフォームの導入効果の検証

3.3.1 検証の目的および背景

3.3.2 検証の全体スケジュール

3.3.3 検証の流れ

3.3.4 検証スコープ

3.3.5 検証データおよび測定の流れ

3.3.5.1 模擬相談事案の概要

3.3.6 評価方法（定量評価）

3.3.6.1 評価観点

3.3.6.2 検証項目

3.3.6.3 測定方法

3.3.7 評価方法（定性評価）

3.3.7.1 測定方法

3.3.8 定量評価結果

3.3.9 定性評価結果

3.3.10 画面の改修

3.3.10.1 検証を通じて得た意見と対応方針

目次

第3章 相談記録プラットフォームの全国展開に資する取組

3.4 相談記録プラットフォームの導入・運用にあたり想定される課題および対応策

3.4.1 多機関協働事業における個人情報の取り扱い範囲

3.4.2 想定される主な課題

3.4.3 システム構成案

3.4.4 セキュアなシステム基盤案の比較検討

3.4.5 検討結果

目次

第3章 相談記録プラットフォームの全国展開に資する取組

3.5 相談記録プラットフォームと既存システムとの連携に係る検討

3.5.1 検討の目的と前提条件

3.5.2 連携対象システム選定の考え方

3.5.3 連携対象システム候補の整理

3.5.4 連携対象システム候補の評価結果

3.5.5 連携対象システムの選定結果

3.5.6 相談記録プラットフォームとの連携方式に係る検討

3.5.6.1 検討の流れ

3.5.6.2 調査対象資料

3.5.6.3 連携方式の検討

3.5.6.4 データ項目の調査

参考 連携が有用な業務、データ内容について

3.5.6.5 ネットワーク制約等の調査結果

3.5.6.6 調査結果サマリ

3.5.6.7 考察

参考 相談記録プラットフォームの改修にあたっての留意事項について

目次

第3章 相談記録プラットフォームの全国展開に資する取組

3.6 相談記録プラットフォームの必須機能及び任意機能について

3.6.1 必須機能及び任意機能について

目次

第3章 相談記録プラットフォームの全国展開に資する取組

3.7 統計作成機能及び類似事例検索機能に係るニーズの把握及び仕様の検討

3.7.1 統計作成機能及び類似事例検索機能に係るニーズの把握及び仕様の検討

目次

第3章 相談記録プラットフォームの全国展開に資する取組

3.8 全国展開を見据えたロードマップ

3.8.1 全国展開に向けた今後のスケジュール

3.8.2 ロードマップ案

目次

第4章 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

4.1 KPI-1

4.2 KPI-2

4.2.1 KPI-2-①

4.2.2 KPI-2-②-1

4.2.3 KPI-2-②-2

参考 KPI-2-②-2 匿名化作業等のデータ準備をする際の流れ

参考 KPI-2-②-2 匿名化作業等のデータ準備をする際に使用した画面

4.2.4 KPI-2-②-3

4.3 KPI-3

4.4 KPI-4

4.5 KPI-5

参考 人材育成の取組に係るヒアリング実績

参考 相談記録プラットフォームの取組に係るヒアリング実績

第1章 はじめに

目次

第1章 はじめに

- 1.1 本事業の目的および背景
- 1.2 本事業の推進体制
- 1.3 検討会の位置付けおよび実施スケジュール

1.1 本事業の目的および背景

近年、福祉相談は多様化・複雑化が進む一方、生産年齢人口の減少により、相談支援員の確保が一層困難な状況となっています。こうした課題を踏まえ、相談記録プラットフォームを日常的に活用し、相談支援記録のデータを継続的に蓄積・活用することで、人材育成の推進および相談の質の向上を図る将来像を目指します。これにより、人と人との相談の時間を充実させ、相談支援機関間の安全かつ確実な連携の実現を目指します。

令和7年度は、令和6年度に構築した相談記録プラットフォームのプロトタイプを活用し、AI等のデジタル技術を用いた人材育成の取組を推進しました。加えて、相談記録プラットフォームの将来的な全国展開を見据え、導入に伴う効果や想定される課題およびその対応策についても検討を行いました。

事業全体像

デジタル行財政改革会議

【課題】

相談内容の多様化・複雑化

- ✓ 住民が抱える困難や生きづらさが多様化・複雑化（属性（こども、障がい者、高齢者等）や、リスクの種類（要介護、虐待、生活困窮等）で割り切れない）。
- ✓ 複合的な要因が背後にあるため、異なる専門家・支援者の支援を要するもの、求める専門家等にたどり着けない、縦割りで一度に解決できない、信頼して相談できない等の状況。
- ✓ あわせて、高度な配慮を要する個人情報等、機微にわたる相談内容を、安心してゆだねられる相談体制であることが必要。

相談の需要増の見込み、相談の質の低下の恐れ

- ✓ 相談自体が過去10年で3倍以上に増加した分野も。他方で相談できず抱え込んでいる事例も。
- ✓ 相談の需要は増加が見込まれ、相談内容は複雑化する一方、相談記録票や会議録の作成の作業負担が大きく、相談業務そのものに時間を割くことができない。
- ✓ 相談記録は紙で管理する自治体があるため、書類作成のコストが大きく、過去の相談記録の検索・活用の障壁に。
- ✓ 相談内容が複雑化し、支援を行う関係者が多く中で、情報の共有方法も、相談者や相談支援員に応じて異なり、関係者間の情報連携に手間。

【対応】

TYPES（R5補正）

- ・AIチャットボット、AI等文字起こし・要約機能の実装
- ・多機関協働事業向けの相談記録プラットフォームのプロトタイプの作成

相談支援員の人材確保が一層困難、ベテランも業務に追われ人材育成を行えない

- ✓ 人口減少を背景に、相談支援員の人材確保は一層困難。
- ✓ 人材を確保できたとしても、相談業務の未経験者である場合も。相談支援員の半数近くが、相談支援に必要な経験を積めていない経験年数3年未満のケースもあり。
- ✓ 相談業務は、相談者の抱える課題の多様性・複雑性や高度な対人スキルが求められ、難易度が高く、人材育成に時間がかかる。
- ✓ ベテランの相談支援員は業務に追われ、新任の相談支援員の育成・指導を行う時間が確保できない。

本プロジェクトの取組

相談記録プラットフォームに蓄積されるデータや、AI等のデジタル技術を活用した人材育成（ターゲットは多機関協働事業者）の取組を先導的に実施
→ 仕様書に反映し、当該取組を見越して全国展開に向けた検討

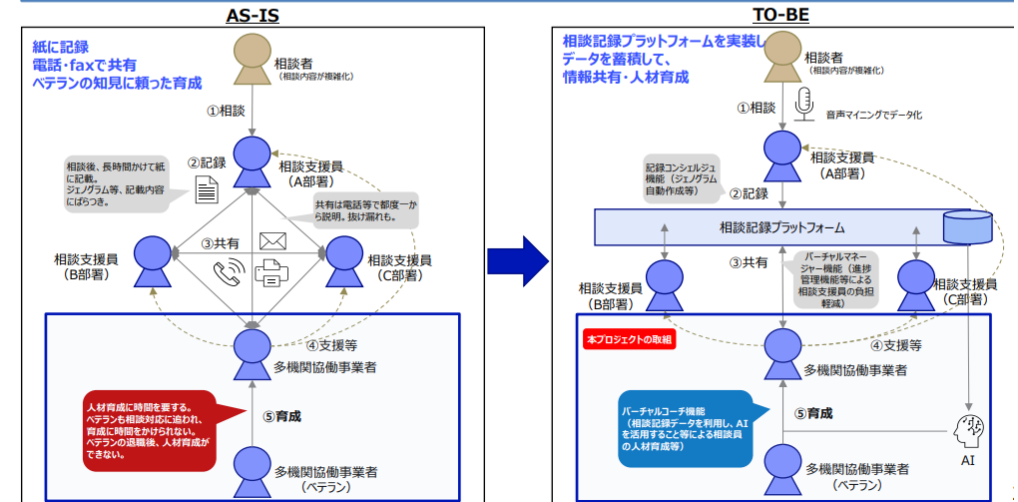
【目指す将来像】

- ・相談者と相談支援員との間の、人と人との相談の時間を充実確保
- ・取り扱う個人情報に十分配慮しつつ、相談支援機関間が安全かつ確実な連携
- ・相談支援員が普段から自然な形でシステムを使いこなすことにより、相談支援記録のデータ蓄積が進み、結果として、当該データを活用し、人材育成の効果や相談の質が向上

本プロジェクトの射程（イメージ）

デジタル行財政改革会議

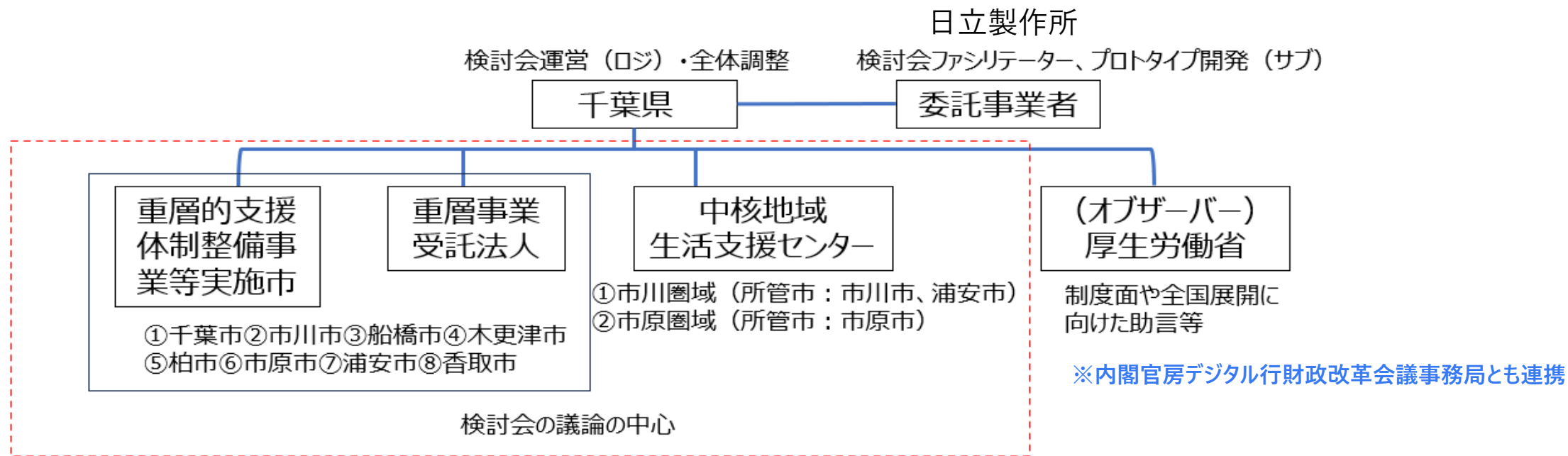
- 相談支援員の人材育成を、より効果が高く、より効率的に行えるよう、多機関協働事業向けの相談記録プラットフォームに蓄積されるデータや、AI等のデジタル技術を活用した人材育成の取組を先導的に実施
 - ターゲットは、重層的支援体制整備事業において複数の関係機関による支援等が必要とされる場合の全体調整役として相談支援員の支援等を行う多機関協働事業者の人材育成
- 相談記録プラットフォームの仕様書案に反映し、当該取組を見越して全国展開に向けた検討につなげる



1.2 本事業の推進体制

本事業の推進体制は以下のとおりです。

※ 検討会は、以下の図の赤色の破線で囲まれた機関が選任した構成員（以下「構成員」という。また、これらの機関のうち重層的支援体制整備事業実施市（①千葉市～⑧香取市）を、「構成市」という。）をもって構成しています。



第2章

AI等のデジタル技術を活用した 多機関協働事業者の人材育成に係る検証

目次

第2章 AI等のデジタル技術を活用した多機関協働事業者の人材育成に係る検証

2.1 検証全体の概要

2.1.1 検証の実施概要

2.1.2 検証のスコープ

2.1.3 全体スケジュール

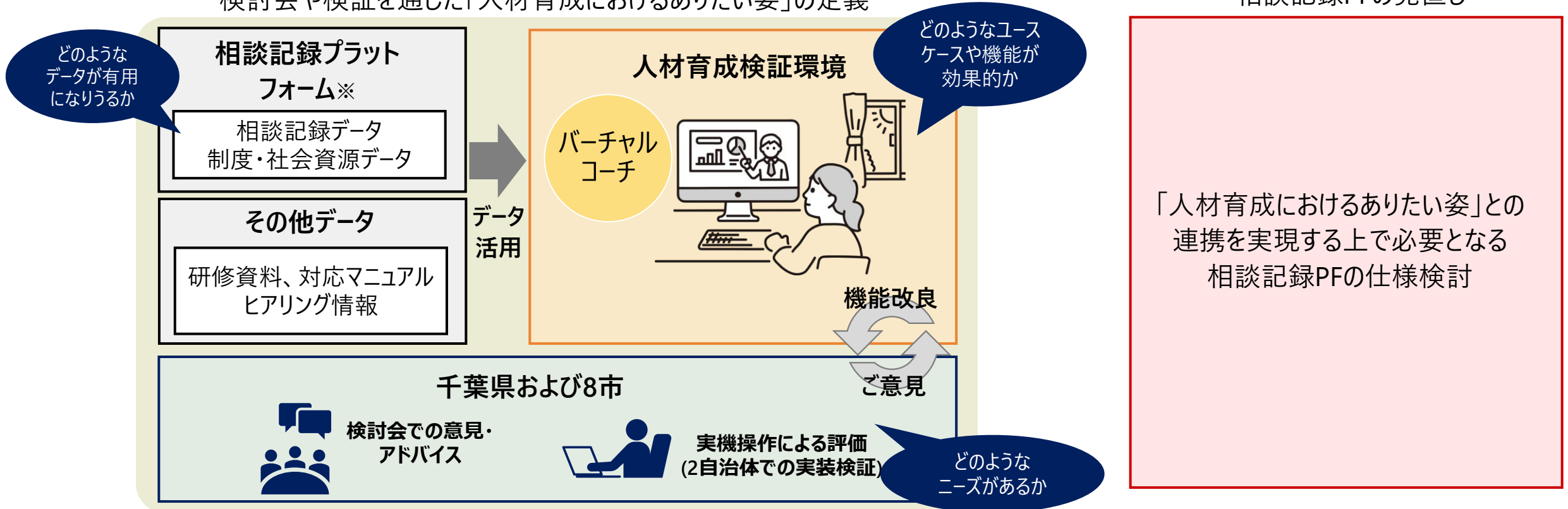
2.1 検証全体の概要

2.1.1 検証の実施概要

人材育成に係る将来像（相談記録PFで蓄積された相談支援記録データの活用による人材育成の効果向上および相談の質の向上）を見据えて、①人材育成に効果的なデータの検討や生成AIによる試行を通じて「人材育成におけるありたい姿」を定義します。その検討結果を踏まえ、②人材育成機能との連携を前提とした相談記録PFの仕様を検討します。

検討会や検証を通じた「人材育成におけるありたい姿」の定義

相談記録PFの見直し

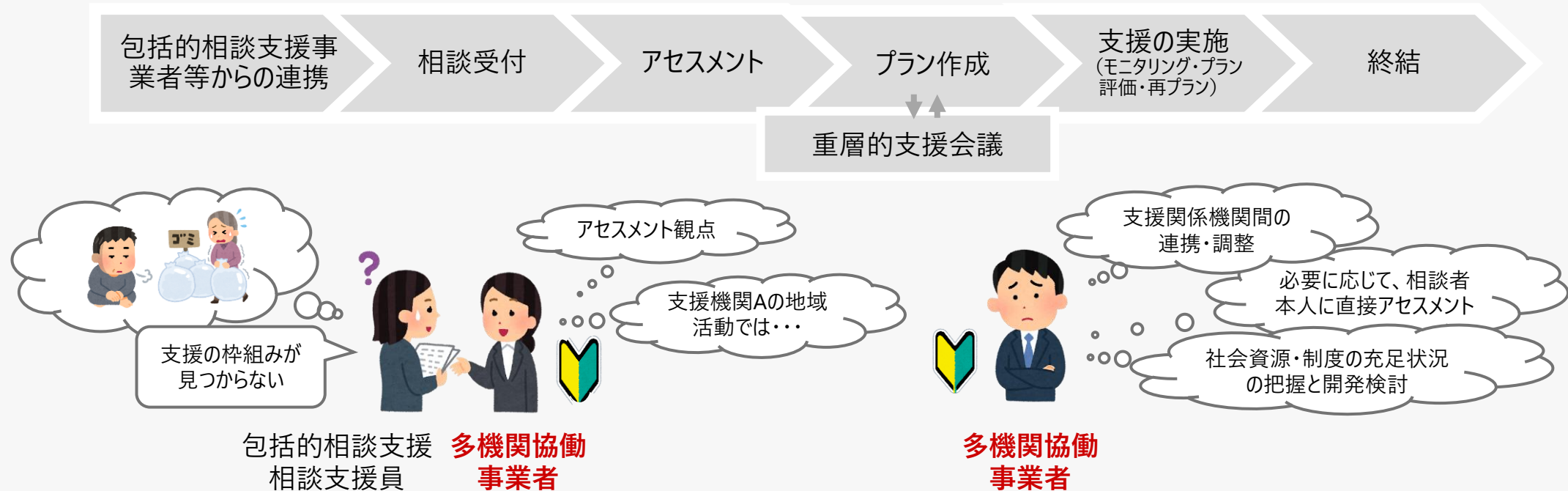


2.1 検証全体の概要

2.1.2 検証のスコープ

本検証では人材育成をテーマに、多機関協働事業者を対象とします。
千葉県・構成員の方々と生成AIの活用が期待されるユースケースとともに策定し、検証します。

多機関協働事業の福祉相談支援業務フロー※



※ 以下の参考資料に基づき、作成

- 厚生労働省「重層的支援体制整備事業における具体的な支援フローについて」(2020/7/20 研修動画資料)
- 厚生労働省「地域共生社会の推進及び重層的支援体制整備事業について」(2022/1/28 九州厚生局地域共生社会推進フォーラム)

2.1 検証全体の概要

2.1.3 全体スケジュール

令和7年度事業の全体スケジュールは以下の通りです。

	令和7年							令和8年		
	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
マイルストーン	▲ キックオフ 6/6	▲ 検討会① 7/14 人材育成の取組み共有・課題抽出	▲ 8/20 全国向け事業説明会・操作体験会	▲ 検討会② 8/21 人材育成に関するAI活用 の方向性検討共有・アプリデモ	▲ 検討会③ 9/18 検証計画の提出		▲ 検討会④ 11/18 検証結果1回目の報告		▲ 検討会⑤ 2/20 検証結果2回目の報告	▲ 検討会⑥ 3/5 全国向け報告会・操作体験会
全体スケジュール	検証フェーズ1 検証フェーズ1：生成AIの活用可能性の探索				検証フェーズ2 具体的なユースケースに沿った生成AI活用の検証			事後検証フェーズ 全国展開向けの検討		
	現場 ヒアリング 1	現場 ヒアリング 2		検証①			検証②		操作体験会 アンケート	
千葉県の実施作業	ヒアリング実施		検証準備・実施調整		検証準備・実施調整			全国向け報告会・操作体験会の 実施調整		
	データ 入手調整	データ入手			追加データ 入手調整					
日立の実施作業	検証計画書 の策定	データ整備・投入 相談記録PFの検証環境準備		検証1	追加データ整備・投入 評価・チューニング		検証2	検証評価 検証報告書作成		