

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

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

検証フェーズ1の目的およびスコープは以下のとおりです。

6～9月
(検証1: 9月)

検証フェーズ1：生成AIの活用可能性の探索

- **目的**
福祉相談支援業務における人材育成への生成AIの活用可能性の探索
- **実施事項**
現場の声や受領データを踏まえて、人材育成に対する生成AIの活用可能性を検証
人材育成における生成AIの支援の可能性を見出すための初期検討段階を想定

事前ヒアリング

多機関協働事業に
おける人材育成ニーズ
の検討

検討会1 & 追加ヒアリング

人材育成の課題と
必要な能力の検討

検討会1の事後検討

ユースケース案
の整理

検討会2

ユースケース案に
対するニーズ調査

検証1 & 検討会3

プロトタイプ画面を
もちいた生成AI活用
の可能性探索

2.2 検証フェーズ1：生成AI活用可能性の探索

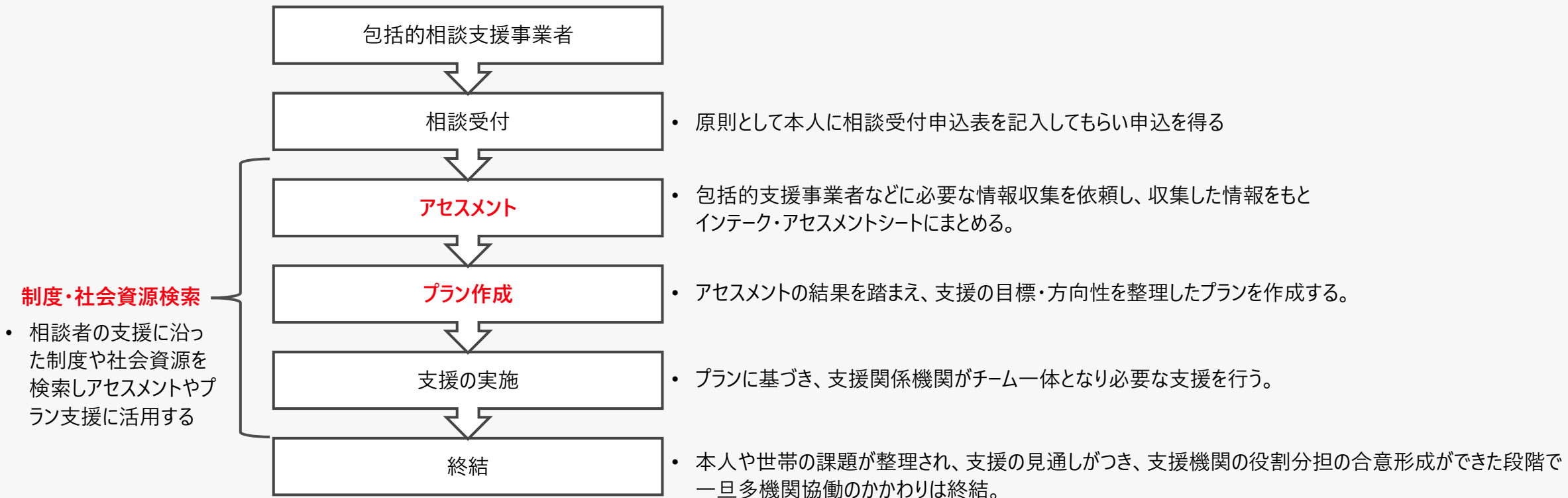
2.2.2 人材育成施策の現状把握

生成AIを活用した人材育成機能の検証に関して検討を進める上で、8市に対するアンケート（※1）および2市に対するヒアリングを実施し（※2）、多機関協働事業の相談フローをもとに、現行業務を遂行する上でのノウハウや人材育成に対するニーズを確認しました。

多機関協働事業の相談支援フロー

※1 構成員（中核地域支援センター、千葉市、船橋市、木更津市、柏市、市原市、香取市、浦安市）にWebアンケートを実施

※2 市原市（6月13日、6月18日）および市川市（7月30日、7月31日）に計4回のヒアリングを実施



【参考資料】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」<https://kouseikyoku.mhlw.go.jp/kyushu/000210872.pdf>

2.2 検証フェーズ1：生成AI活用可能性の探索

2.2.3 人材育成施策の課題整理

アンケートおよびヒアリング結果より、多機関協働事業における業務内容と人材育成に対する具体的なニーズを確認しました。また、以下の内容はユースケース設計の基礎情報として活用しました。

項目	主な意見	人材育成機能に求めるニーズ (※日立想定を含む)
アセスメント	- 背景要因まで考慮した仮説立てと専門的視点の活用が重要であり、職員のスキル差がある。 - アセスメント時に言語化していくためのアシスト機能があったら嬉しい。 - 人材不足等により、早期スキル習得が求められる。	■アセスメントに対するニーズ ✓ 相談内容から報告にまとめる際の情報整理 ✓ アセスメント時の言語化・アシスト
プラン作成 (支援プラン作成)	- 相談員の思い込みに注意し、支援の着地点を探ることが重要となる。 - 言語化やアシスト機能があると業務時間短縮に繋がる。	■プラン作成に対するニーズ ✓ 思考のバイアスの可能性の示唆 ✓ 柔軟な視点の提示
制度・社会資源 検索	- 検索ワードや考える手がかりを新人職員に共有し、社会資源・制度を検索することがある。 - 地域活動に関する社会資源が不足している。 - 地域の情報の蓄積ができると良い。	■制度・社会資源検索に対するニーズ ✓ 適切な検索結果が得られるための発想・思考訓練
その他	過去事例の参照は、参考にはなるが、バイアスや思考停止しないよう、注意が必要である。分析アドバイスには、職員の経験段階に応じた形式が望ましい。	■その他ニーズ ✓ 職員の成長段階に合わせたサポートが理想 (例：初級編アドバイス/中級編アドバイス等)

2.2.4 【検討会①】人材育成の課題と必要な能力の整理

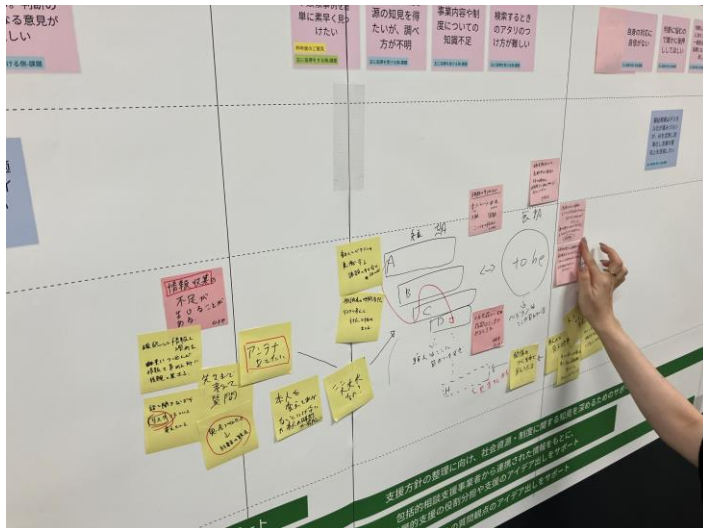
2.2.4.1 実施概要

検討会①では、多機関協働事業者の人材育成に重要な要素を整理するため「多機関協働事業における人材育成の課題や取組みの現状分析」に焦点を当て、人材育成に関する課題ポイントを可視化したExperience Tableをたたき台に、参加者が感じている課題や工夫、要望を確認しました。

	7/14(月)	8/21(木)	9/18(木)	11/18(火)	2/20(金)	3/5(木)
	検討会①(WS①) 人材育成に関する 課題分析	検討会②(WS②) 人材育成のための ユースケース検討	検討会③(WS③) AI活用に関する 検証計画共有	検討会④ 検証結果の中間報告	検討会⑤ 全国展開に向けたスキーム・ 今年度取り組みの課題共有	検討会⑥ 全国に向けた事業報告・ 操作体験会
実施 形式	対面ワークショップ	対面ワークショップ	対面ワークショップ	オンライン報告会	オンライン報告会	オンライン報告会
参加 自治体	構成員	構成員	構成員	構成員	構成員	構成員 全国の自治体

2.2.4 【検討会①】人材育成の課題と必要な能力の整理

2.2.4.2 当日実施風景



2.2.4 【検討会①】人材育成の課題と必要な能力の整理

2.2.4.3 グループA議論サマリ

支援関係機関との連携のための調整力・俯瞰力を育成する必要がある



- 相談支援から挙がってくる事例に対して、支援関係機関との調整やケースを俯瞰的に見る力が必要
- 各分野から意見を収集しまとめる会議では、空気感や進行が重要になるが、育成が難しい
- 多機関協働事業者としての役割、つなげる仕事であることに慣れるまで時間がかかる。

マニュアルや研修に落とし込めない部分も多く、整備や活用が難しい



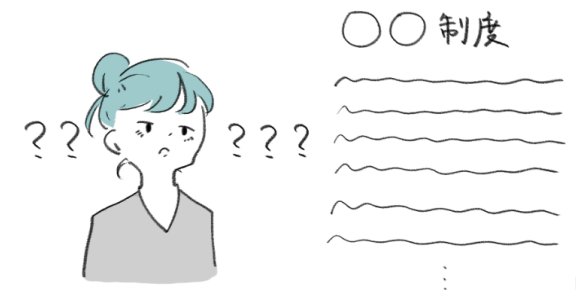
- 各分野ごとの初任者研修はあるが、多機関の初任者研修はない。必要な分野を選んで受けに行く必要があるが、範囲が難しい
- 日々の業務が忙しくマニュアルを作る時間がない
- マニュアルは欲しいが、どの粒度のマニュアルを整備すべきなのか？その認識が全員の間で一致しているのかが不明

経験が少ないとなかなか自信を持てないため、自主性を育成する必要がある



- 得意分野を持っているが、得意分野以外、経験していない分野に自信が持てない
- ベテランの意見に従いがちに感じる。考える力や主体性をどう育てるかが課題
- 会議でベテランからの発言が多くなる状況になってしまう
- 異動してきたばかりで福祉の相談経験や専門知識がなかったとしても、すぐに業務を進めなくてははいけない

制度が難解で理解に時間がかかる



- 文章が難しく、文章量も多いので全部読み込むことが困難（例：自立支援だけでも分厚い冊子）
- 新しい制度ができて内容の理解に時間がかかる。AIでサポートしてほしい

2.2.4 【検討会①】人材育成の課題と必要な能力の整理

2.2.4.3 グループA議論サマリ

最新の制度や社会資源の
状況把握が難しい



- 新しい制度をレコメンドしてほしい（例：移住サポート支援活用など）
- 最新の制度の把握が難しく、また、適用できそうな制度を見つけても、適用できるのか、できないのかすら分からないこともある。まずは読み進めて理解するしかない状況
- 資料が古いこともある

視点が凝り固まることで
支援や連携の質に影響してしまう



- 中には一人二人の職場もあり、議論の際に視点が凝り固まりがちなので、壁打ち的にAIを活用して多角的な視点を確保できると良い
- その人の価値観によって見立てが変わることがある
- 最初のプラン方針にとらわれてしまいがち。こんなパターンもあるのでは？と視点を広げてもらいたい

連携のために必要な各機関の情報や
認識の共有が必要



- 支援関係機関が「何を大切にしているか」を把握できると会議が円滑に進めやすい
- ニーズに応じた「つなぎ先のイメージ」が各人の中に蓄積されているが、人事異動によって失われてしまう
- 事業所数が多く、それぞれの場所でどこまで対応できるのか把握が難しい。システムで補完してほしい
- 支援関係機関から繋がれる際に、期待しているものや課題感が異なることがある。支援関係機関の視点を考えることも必要

2.2.4 【検討会①】人材育成の課題と必要な能力の整理

2.2.4.4 グループB議論サマリ

支援関係機関との連携が難しい



- 経験年数が浅いと、関係機関のネットワークが繋がりにくい
- 経験の浅い職員は、支援関係機関を知っていても具体的な現場支援の内容を知らないため、調整役となるだけの情報を持っていない
- 経験者であっても連携機関との関係性構築は難しい。
- 調整に必要な知識をインプットする方法が、現状「経験を積むこと」しかない
- 多機関協働事業者と支援関係機関との業務の範囲が難しい
- 支援関係機関間の関係性や位置づけの理解が重要になるため、人間関係構築の経験が重要になってくる

マニュアルだけでは、対話スキルの知見や対応の姿勢もカバーしきれない



- マニュアルがない
- 社会資源のみならず、庁内の役割なども知っておく必要がある
- 対話のスキルは特にマニュアル化が難しい
- 新人からするとマニュアルがないと不安だろうが、マニュアルがあるといいわけでもない。ケースを理解しようとする姿勢が重要

経験・スキルの差により、深掘りの深さや支援の繋ぎに差が出てしまう



- アセスメントの視点が経験によって異なってしまう
- アセスメント時は様々な分野での知識や経験が広く求められるが、情報収集に不足が生じることがある
- 点の支援や制度を線にしていくスキルが必要
- 経験の浅い職員は制度に関する基礎知識や事業内容への理解が浅い状態で対応に追われている
- 経験が少ない職員は判断に自信が持てず、苦しくなってしまう

2.2.4 【検討会①】人材育成の課題と必要な能力の整理

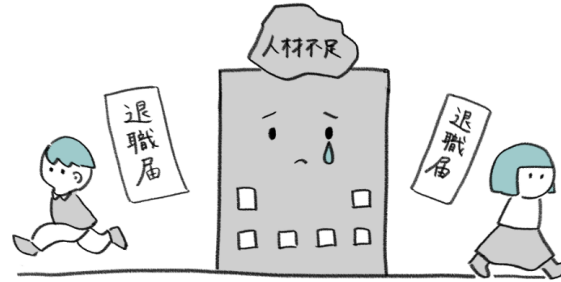
2.2.4.4 グループB議論サマリ

経験年数が浅いとすぐに結果を求めてしまい、長期で考えられない



- 経験年数が浅いと、解決策を出さねばならないと焦ってしまい、一足飛びに答えを求めてしまうが、ベテランは長期的な視点で考えている
- 事案を理解しようとする姿勢が重要。経験が浅いとこの姿勢ができず、繋ぐことが目的になってしまうことも
- 「このケースは5年がかりだよ」など長期にわたることを助言してあげると、新人が考えなおせる

福祉人材が定着しない

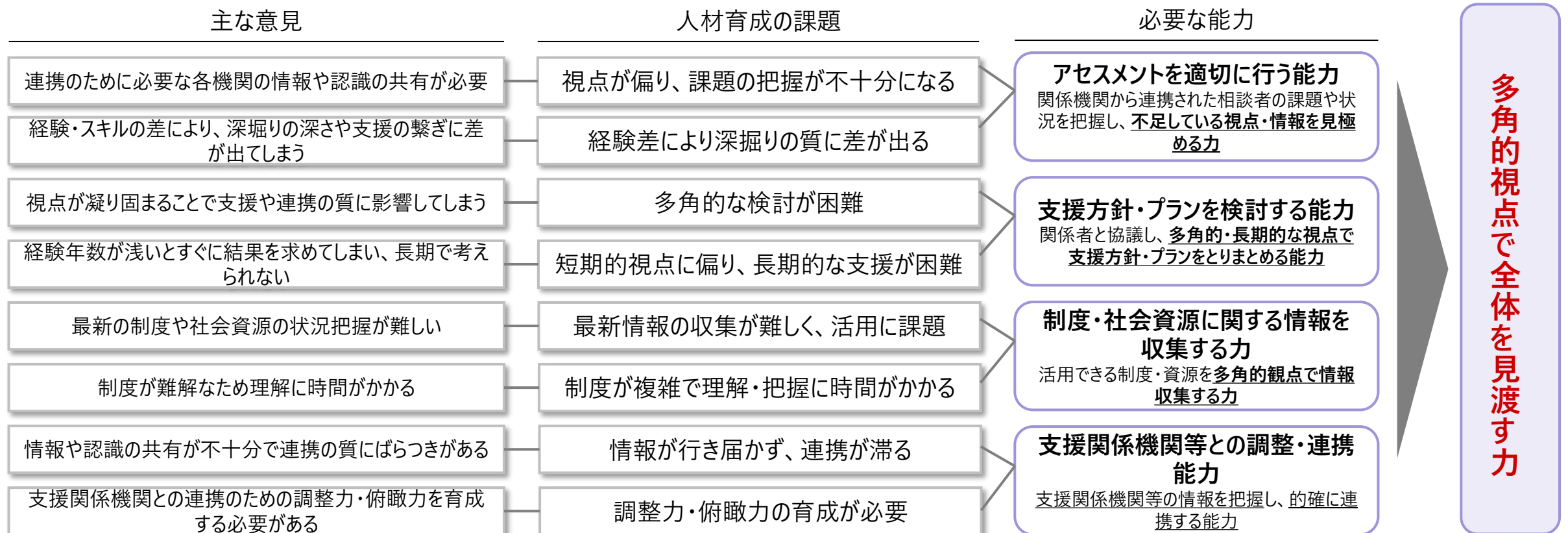


- 若手の職員への教育が不足しているためか、人材が定着しない。
- 異動により人材が定着しない

2.2.4 【検討会①】人材育成の課題と必要な能力の整理

2.2.4.5 結果サマリ

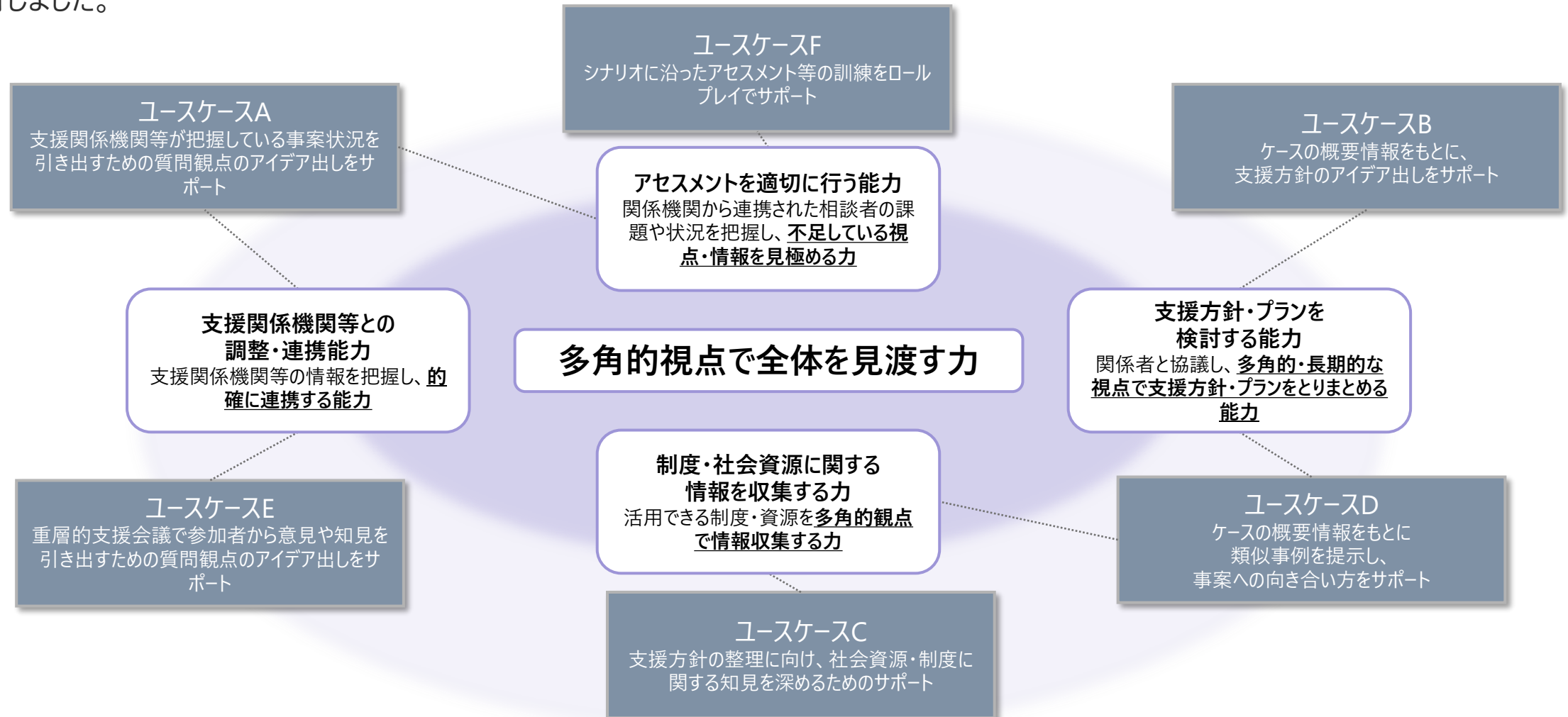
検討会①では、多機関協働事業者の人材育成に重要な要素を整理するため、人材育成の現状と課題を整理し、多機関協働事業者として必要な能力を把握すべく、検討会①（7/14）に加えて、事後ヒアリング（船橋市：7/30に実施、柏市：7/31に実施）を実施しました。その結果、多機関協働事業は複雑化・複合化した課題を扱うため、相談者の状況を多角的に捉えて、1機関では不足するスキルや情報が何かを判断し、的確に支援関係機関等に繋ぐ必要があることが分かりました。先入観にとらわれず『**多角的な視点で全体を見渡す力**』は、初心者だけでなく、ベテランも必要との意見が挙がりました。



2.2 検証フェーズ1：生成AI活用可能性の探索

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

多機関協働事業者として必要な能力を伸ばすために、生成AI等のデジタル技術を活用してサポートできる可能性がある6つのユースケース案を検討しました。



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

検討会②では、検討会①にて挙げられた課題・ニーズから導き出した「多機関協働事業者として必要な能力」「その能力を育成・補佐するためのユースケース」に対し、参加者のご意見・ご要望を確認しました。

	7/14(月)	8/21(木)	9/18(木)	11/18(火)	2/20(金)	3/5(木)
	検討会①(WS①) 人材育成に関する 課題分析	検討会②(WS②) 人材育成のための ユースケース検討	検討会③(WS③) AI活用に関する 検証計画共有	検討会④ 検証結果の中間報告	検討会⑤ 全国展開に向けたスキーム・ 今年度取り組みの課題共有	検討会⑥ 全国に向けた事業報告・ 操作体験会
実施 形式	対面ワークショップ	対面ワークショップ	対面ワークショップ	オンライン報告会	オンライン報告会	オンライン報告会
参加 自治体	構成員	構成員	構成員	構成員	構成員	構成員 全国の自治体

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

2.2.6.2 当日実施風景

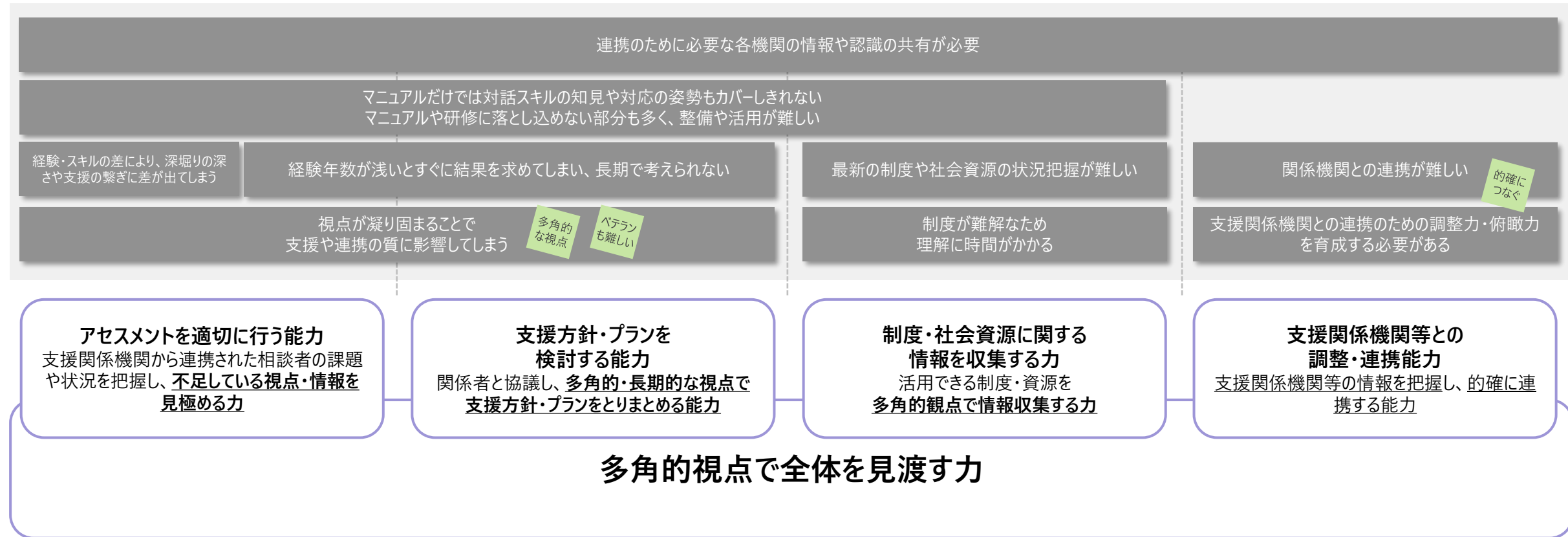


2.2.6 【検討会②】ユースケース案に対するニーズ調査結果

2.2.6.3 多機関協働事業者として必要な能力

検討会①で上がった意見を、人材育成の観点で課題を整理し、多機関協働事業者として必要な能力を定義しました。
多機関協働事業は複雑化・複合化した課題を扱うため、相談者の状況を多角的に捉えて、1機関では不足するスキルや情報が何かを判断し、的確に支援関係機関等に繋いでいく必要があります。これを踏まえ、『先入観にとらわれず、多角的な視点で全体を見渡す』ことは、初心者だけでなく、ベテランであっても難しいというご意見も挙がりました。

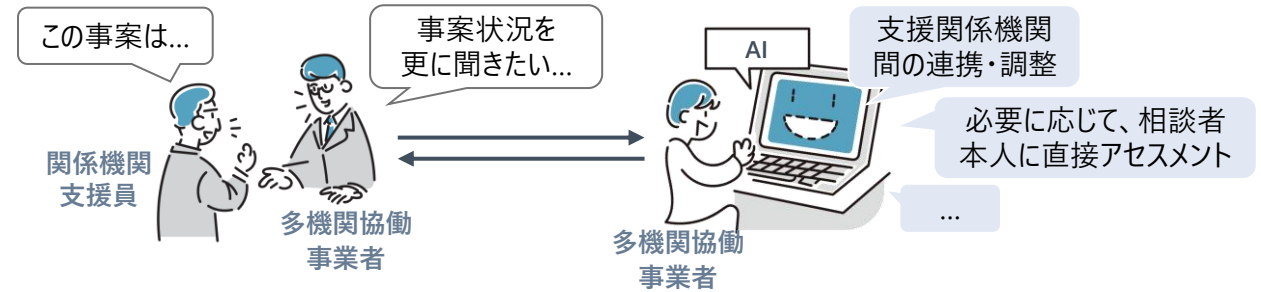
検討会①で出てきた課題



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

2.2.6.4 ユースケース案の想定場面と使い方

ユースケース案の想定場面と使い方は以下のとおりです。



ユースケース	A： 支援関係機関等が把握している事案状況を引き出すための <u>質問観点</u> のアイデア出しをサポート	B： ケースの概要情報をもとに、 <u>支援方針</u> のアイデア出しをサポート	C： 支援方針の整理に向け、 <u>社会資源・制度</u> に関する知見を深めるためのサポート	D： ケースの概要情報をもとに <u>類似事例</u> を提示し、事案への向き合い方をサポート	E： 重層的支援会議で参加者から意見や知見を引き出すための <u>質問観点</u> のアイデア出しをサポート	F： シナリオに沿ったアセスメント等の訓練を <u>ロールプレイ</u> でサポート
想定場面	支援機関から相談者や世帯の課題を聞いたが、より様々な観点で状況を深掘りしたい。	支援機関と一緒にどのような支援方針を立てればよいか考えたい。	利用できる制度や社会資源を案内してほしい。	どのような支援方針を立てればよいか、参考ケースが知りたい。	重層的支援会議での意見交換を活性化したい。	支援機関に色々質問し、情報を引き出すためのロールプレイをしたい。
使い方	問いかけ案を提示してくれる。 「以下の観点でアセスメントを進めるとよいでしょう...」	支援方針を教えてくれる。 「緊急性が高いと感じられるため、まずは相談者の安全確保を最優先に考える必要があります...」	制度や社会資源を教えてくれる。 「DVの場合、相談窓口として配偶者暴力相談支援センターや、一次避難先としてシェルターがあります...」	類似事例を提示してくれる。 「このケースに近いものに...があり、...の支援を提供しました」	問いかけ案を提示してくれる。 「以下の観点で会議を進めるとよいでしょう...」	生成AIが関係機関の支援員になりきってくれ、ケースに対する会話ができる。 「相談者は息子のいるベトナム人女性で、夫からDV被害を受けています...」 「その場合は...」

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

2.2.6.5 ユースケース案の投票結果サマリ

使用したいと考えるユースケースについて、①第一印象での投票(2票/人)、②投票理由を議論、③議論結果を踏まえて再度投票(2票/人)、再度議論、という流れで進めました。投票の結果は以下のようになりました。

ユースケース		A： 支援関係機関等が把握している事案状況を引き出すための質問観点のアイデア出しをサポート	B： ケースの概要情報をもとに、支援方針のアイデア出しをサポート	C： 支援方針の整理に向け、社会資源・制度に関する知見を深めるためのサポート	D： ケースの概要情報をもとに類似事例を提示し、事案への向き合い方をサポート	E： 重層的支援会議で参加者から意見や知見を引き出すための質問観点のアイデア出しをサポート	F： シナリオに沿ったアセスメント等の訓練をロールプレイでサポート	検討会中に新しく出てきたユースケース： 議事録や会議スクリプト作成のサポート
A 投票数	1回目	2	1	2	5	1	3	
	2回目	0	2	2	5	0	3	2
B 投票数	1回目	5	1	1	3	4	2	
	2回目	6	0	0	4	2	4	

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

2.2.6.6 グループAの投票結果

使用したいと考えるユースケースについて、①第一印象での投票(2票/人)、②投票理由を議論、③議論結果を踏まえて再度投票(2票/人)、再度議論、という流れで進めました。投票の結果は以下のようになりました。

		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				
ユースケース		A： 支援関係機関等が把握している事案状況を引き出すための <u>質問観点</u> のアイデア出しをサポート	B： ケースの概要情報をもとに、 <u>支援方針</u> のアイデア出しをサポート	C： 支援方針の整理に向け、 <u>社会資源・制度</u> に関する知見を深めるためのサポート	D： ケースの概要情報をもとに <u>類似事例</u> を提示し、事案への向き合い方をサポート	E： 重層的支援会議で参加者から意見や知見を引き出すための <u>質問観点</u> のアイデア出しをサポート	F： シナリオに沿ったアセスメント等の訓練を <u>ロールプレイ</u> でサポート	検討会中に新しく出てきたユースケース： 議事録や会議スクリプト作成のサポートコンセプト
投票数	1回目	2	1	2	5	1	3	
	2回目	0	2	2	5	0	3	2

→2回目の投票の結果で上位3位となったユースケースを中心に、参加者から頂いたご意見をご紹介します

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

2.2.6.7 グループAの議論サマリ

グループAでは、柔軟な対応を行うための「幅を持った想定・事前準備の重要性」や「社会資源・制度と事例を関連付けての情報共有」に関する議論が行われました。また、「AIによる会議主催のサポート」といった新しいユースケースも出てきました。



1位

5票

D.ケースの概要情報をもとに類似事例を提示し、事案への向き合い方をサポート

- 社会資源や制度はそれ単体の情報だけでは活用しきれないので、事案を一つの「ストーリー」としてとらえ、その中で制度や資源がどのように活用されたかを知りたい

2位

3票

F.シナリオに沿ったアセスメント等の訓練をロールプレイでサポート

- 様々な立場や性格の人への対応練習をしたい。場数を踏んで自信をつけることにもつながりそう

3位①

2票

B: ケースの概要情報をもとに、支援方針のアイデア出しをサポート

- 幅広く仮説を持つ必要があるので、自分では思いつかない視点や意見がでてくるといい

3位②

2票

C: 支援方針の整理に向け、社会資源・制度に関する知見を深めるためのサポート

- 実際の事例の中でどのように活用されたか知りたい
- 支援関係機関にどこまで依頼をするか考える手掛かりにもなる

3位③

2票

検討会中に新しく出てきたユースケース: 議事録や会議スクリプト作成のサポート

- 会議の主催は気負いしがちでもある
- AIがファシリテーションのスクリプトを出してくれるだけでもハードルが下がる

その他頂いたご意見(抜粋)

- 聞き方や捉え方が凝り固まると不十分な対応になってしまう。対応中にアシストが欲しい。例: 「こんな風に聞いてみたら?」「本当にそうですか?」など (A)
- AIに客観的な視点を提供してほしい (E)

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

2.2.6.8 グループBの投票結果

使用したいと考えるユースケースについて、①第一印象での投票(2票/人)、②投票理由を議論、③議論結果を踏まえて再度投票(2票/人)、再度議論、という流れで進めました。ユースケースA、D、F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					
		1位	1位		3位	2位		2位	3位	
ユース ケース		A： 支援関係機関等 が把握している事 案状況を引き出す ための <u>質問観点</u> の アイデア出しをサ ポート	B： ケースの概要情報をもと に、 <u>支援方針</u> のアイデ ア出しをサポート	C： 支援方針の整理に向 け、 <u>社会資源・制度</u> に 関する知見を深めるた めのサポート	D： ケースの概要情報をもと に <u>類似事例</u> を提示し、 事案への向き合い方を サポート	E： 重層的支援会議で参 加者から意見や知見を 引き出すための <u>質問観 点</u> のアイデア出しをサ ポート	F： シナリオに沿ったアセス メント等の訓練を <u>ロールプレイ</u> でサポート			
投票 数	1 回 目	5	1	1	3	4	2			
	2 回 目	6	0	0	4	2	4			

→2回目の投票の結果で上位3位となったユースケースを中心に参加者から頂いたご意見をご紹介します

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

2.2.6.9 グループBの議論サマリ

グループBでは、アセスメントや重層的支援会議の円滑化や質向上に向けた「AIによる不足観点や深掘り観点の提案」のほか、中期的な人材育成を見据えた「類似事例の提示」や「ロールプレイによる対応力向上」に関し議論が盛り上がりました。



得票順位		1位	2位①	2位②	3位
		6票	4票	4票	2票
ユース ケース		A.支援関係機関等が把握している 事案状況を引き出すための <u>質問観点</u> のアイデア出しをサポート	D：ケースの概要情報をもとに <u>類 似事例</u> を提示し、事案への向き 合い方をサポート	F.シナリオに沿ったアセスメント等 の訓練を <u>ロールプレイ</u> でサポート	E：重層的支援会議で参加者か ら意見や知見を引き出すための <u>質 問観点</u> のアイデア出しをサポート
主な ご意見		- 各支援関係機関のアセスメン トの粒度がバラバラで情報が 足りていないことも多い - どこの情報が足りないか、<u>見つ けられていない観点や深掘り 出来るポイント</u>を教えてほしい	「似た事例はないか」と職員で会 話するが、類似事例を探すのに 時間がかかる <u>人材育成の観点でも、AIが答え を全て教えるのではなく、過去事例 の担当者に聞く余地を残したい</u>	- 現在もロールプレイのような訓練 は行っているが、担当職員の負 担が大きいためAIを活用できた らいい <u>支援関係機関との会話の前に 何を準備しておくべきか、ロール プレイを通じて学んでほしい</u>	- 重層的支援会議は負担が大きく、 議論が停滞してしまうことも多々 ある <u>議論の転換やスムーズに進めるた めのアイデア</u>などがAIからあると嬉 しい
		その他頂いたご意見(抜粋) - 考えさせるという過程は重要。手段と目的が入れ替わることがあるため、「何のために」をきっちり抑えられると良い (B) - 社会資源や制度の情報を得るときに、過去事例などがあれば支援方針を立てやすいのではないか (B・C・D)			

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

2.2.6.10 結果サマリ

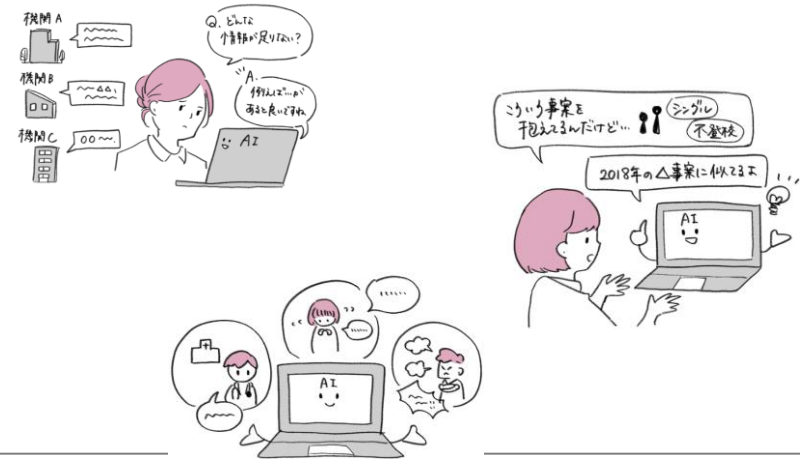
検討会②では、「人材育成のためのユースケース検討」をテーマに、策定したユースケース案について、構成員とワークショップを行い、ニーズ調査を行いました。

多機関協働事業者の人材育成に向けた支援機能として、一番魅力的な機能、使ってみたいユースケースの投票を行い、最終投票結果として、A、D、Fのニーズが高いことが明らかになりました。

ユースケースA： 支援関係機関等が 把握している事案状 況を引き出すための 質問観点のアイデア 出しをサポート	ユースケースB： ケースの概要情報をも とに、支援方針のアイ デア出しをサポート	ユースケースC： 支援方針の整理に向け、 社会資源・制度に関す る知見を深めるためのサ ポート	ユースケースD： ケースの概要情報をもと に類似事例を提示し、 事案への向き合い方を サポート	ユースケースE： 重層的支援会議で参 加者から意見や知見を 引き出すための質問観 点のアイデア出しをサ ポート	ユースケースF： シナリオに沿ったアセス メント等の訓練をロールプ レイでサポート	その他： 検討会中に新しく出てき たユースケース： 議事録や会議スクリプト 作成のサポート
3位			1位		2位	
6票	2票	2票	9票	2票	7票	2票

最終投票結果で、上位3位となったユースケースに関して、参加者からの意見抜粋

- ユースケースA
各支援関係機関のアセスメントの粒度がバラバラで情報が足りていないことも多い
どこの情報が足りないか、見つけられていない観点や深掘り出来るポイントを教えてほしい
- ユースケースD
「似た事例はないか」といった会話するが、類似事例を探すのに時間がかかる
人材育成の観点でも、AIが答えを全て教えるのではなく、過去事例の担当者に聞く余地を残したい
A,B,Cのような単体の情報だけでは活用しきれないので、事案を一つの「ストーリー」として捉える必要がある
- ユースケースF
様々な立場や性格の人への対応練習をしたい。場数を踏んで自信をつけることにもつながりそう
現在もロールプレイのような訓練は行っているが、担当職員の負担が大きいのでAIを活用できたらよい
支援関係機関との会話の前に何を準備しておくべきか、ロールプレイを通じて学んでほしい



2.2 検証フェーズ1：生成AI活用可能性の探索

2.2.7 【検討会③・検証①】実施概要

検討会③および検証①では、生成AIの業務活用可能性を検証するため、プロトタイプ画面を用いて、現場ニーズとの整合性や有用性に関する意見を聴取しました。特に検証①では、A市およびC市において、週次の評価結果および随時のヒアリングを通じて参加者のフィードバックを収集し、要望の大きさや難易度を踏まえて優先度を整理した上で、試行環境の段階的な改善を行いました。

これらの意見は、次フェーズである検証②（生成AIの具体的なユースケースに基づく活用検証）に向け、機能チューニング内容の整理および今後の検討課題の明確化に活用しました。

検討会③

(関係市8市におけるデモンストレーション検証)

検証1のプロトタイプ画面でユースケースのデモンストレーションを行い、業務活用可能性や導入に向けた課題を議論。

- 参加機関：
関係市8市
- 開催日：9/18
- 実施方法：
 - ①検証1でもちいる実際の画面で4つのユースケースをデモンストレーション。
 - ②参加者を2チームに分け、グループディスカッションを通じて、各ユースケースに対する意見や追加ニーズを抽出。

検証①

(対象自治体における実装検証)

人材育成機能のプロトタイプ画面を実際に操作してもらい、ユースケース毎に期待との乖離や、改善点に関するフィードバックを得る。

- 参加機関：
A市（多機関協働事業者、関係課）※1
C市（多機関協働事業者、関係課）※2
- 実施期間：9/3～10/14
- 実施方法：
 - ① 対象機関にプロトタイプ画面上でユースケースを試行して頂き、評価をフィードバックいただく。
 - ② アジャイル式で人材育成の機能改良を行い、ニーズを深掘り。
 - ② 事後ヒアリングやアンケートで、感想や機能要望、改善点を調査。

※1 A市では、計3回のヒアリング（9/3, 9/12, 10/2）および計3回の評価シート形式のフィードバック収集（9/19, 9/26, 10/1）を実施。

※2 C市では、計2回のヒアリング（10/10, 10/14）によるフィードバック収集を実施。

2.2 検証フェーズ1：生成AI活用可能性の探索

2.2.8 【検討会③・検証①】対象ユースケース

検証①で取り扱ったユースケースは以下の通りです。

		A：質問観点(アセスメント観点)のアイデア出し	B：支援方針のアイデア出し	C：制度・社会資源の示唆	F：シナリオに応じたアセスメントのロールプレイ
ユースケース					
	機能	関係機関が把握している事案状況を引き出すためのアセスメント観点のアイデア出しをサポートする。	関係機関からの相談内容をもとに、支援方針のアイデア出しをサポートする。	支援方針の整理に向け、制度・社会資源に関する知見を深めるためのサポートをする。	AIが関係機関となって、シナリオに沿ったアセスメント等の訓練をロールプレイでサポートする。

※ユースケースDおよびEは、開発のための期間的な制約により、検証①及び検討会③での実施を見送りました。

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）

ユースケースA、B、Cでは、まずはじめに参加者にサンプル事例を試行してもらい、生成AIの回答に対する評価を実施しました。その後、参加者が普段直面している内容を模した数事例をもとに、検証を実施しました。

サンプル事例

< 複雑・複合的な課題を抱えた相談事例 >



■相談者情報

- ・ 80代女性で要介護2、訪問介護導入検討中。
- ・ 80代の夫、50代の息子と同居中。
- ・ 夫は息子に対し怒鳴りつけるなど精神的DVの疑いがある行動が増えてきている。
- ・ 息子は20年以上前に退職し以降ひきこもり。幻聴が聞こえる等精神疾患が疑われる症状あり。

AI:
関係機関



あなた：
多機関協働事業者



連携

■相談経緯

- ・ 地域包括支援センターの相談支援員が、80代女性の訪問介護導入の話をするために訪問した際に女性から話あり。
- ・ 世帯全体への支援が必要な可能性があることから多機関協働事業者へ相談。

支援関係機関から相談を受けました。
あなたが多機関協働事業者だった場合、
どのような回答をするでしょうか？

A：アセスメント観点として不足しているものは？

B：支援方針は何が考えられるか？

C：制度・社会資源は何が考えられるか？

2.2.9 【検討会③・検証①】ユースケース設計

2.2.9.2 実装検証の流れ（ユースケースF）

ユースケースFではAIは支援関係機関の役となり、参加者はAIが提示するシナリオをもとに、多機関協働事業者の立場でアセスメント練習を実施しました。

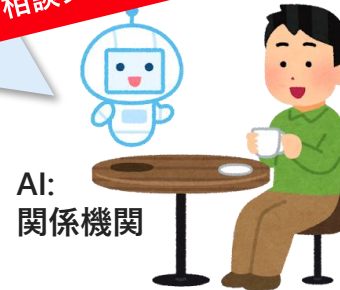
AI相談事例

< 複雑・複合的な課題を抱えた相談事例 >



このご家庭では、入院拒否している70代女性のほか、70代の個人運送業を営む旦那さん、40代パート勤めのシングルマザーの娘、20代の障害手帳取得済の娘、中学生の不登校のお子さん、小学生のお子さんと同居して暮らしています。70代女性に治療をしてほしいものの金銭の問題か受けてもらえません。また40代娘さんが子どもの特性や問題に悩んでいて、どうしたらよいかわからないと相談をしてくれています。地域のつながりも薄く、親族は支援を拒否しています。どのような支援が考えられるか、一緒に検討していただけますか？

AIが相談シナリオを作ります！



AI:
関係機関

あなた：
多機関協働事業者

支援関係機関から相談を受けました。
あなたが多機関協働事業者だった場合、
どのようなアセスメントのやりとりをするでしょうか？

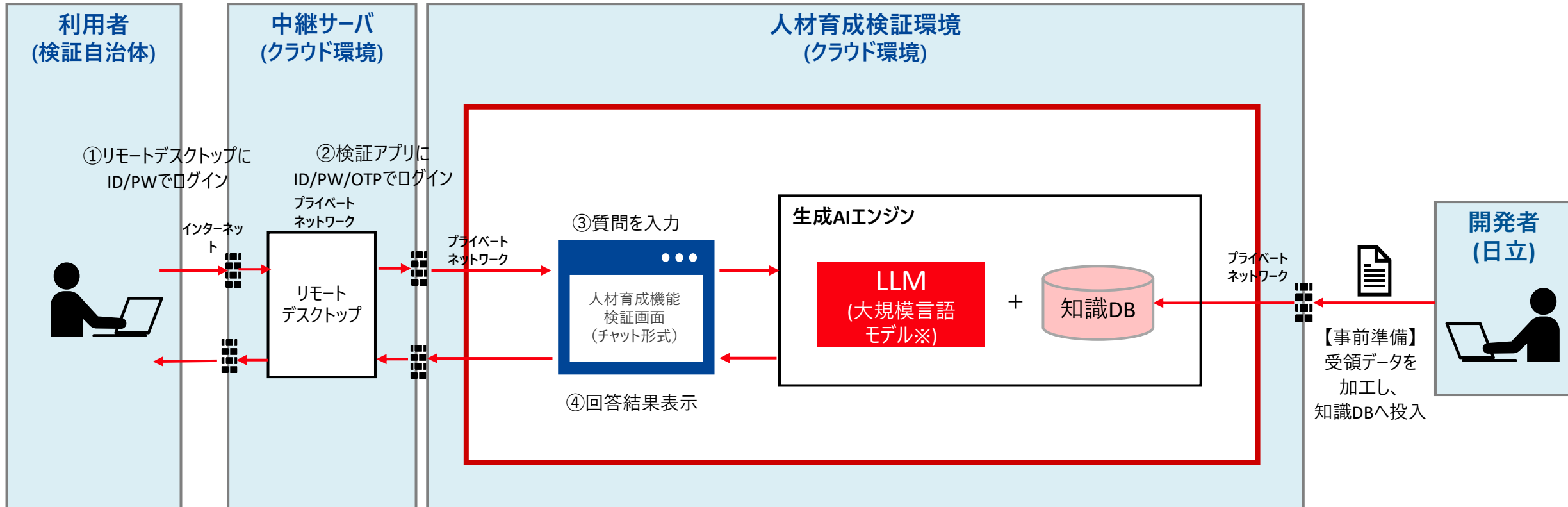
ランダムにシナリオが生成されます！

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

本取組で使用する人材育成検証環境は以下の通りです。

< 構成案 >



※Microsoft社が提供するAzure OpenAI Serviceを使用

2.2.10 【検討会③・検証①】検証環境および活用データ

2.2.10.2 活用データ

検証フェーズ1で活用したデータは以下の通りです。主に各ユースケースに応じたAI回答のチューニングや、多機関協働事業のニーズに即した回答かどうか確認するためのテスト用のデータとして活用しました。

ユースケース	ユースケースに対するデータ活用内容
ユースケースA	研修資料や対応マニュアル資料を活用して、生成AIが回答するアセスメント観点（相談事例との関連性や因果関係をもとにした回答内容）のチューニングを実施。また、相談事例をテスト用のデータとして活用し、現場に即した回答となるようチューニングを実施。
ユースケースB	相談事例をテスト用のデータとして活用し、回答内容が実際の相談事例における支援方針と乖離していないかを検証し、現場に即した回答となるようチューニングを実施。
ユースケースC	福祉に関する制度情報を活用して生成AIの制度・社会資源の知識データを作成し、この知識データをもとに事例に対応する内容を回答するようチューニングを実施。また、相談事例をテスト用データとして活用し、現場に即した回答となるようチューニングを実施。
ユースケースF	現場ヒアリングで整理した、支援関係機関の役割や特徴の情報を活用して、ロールプレイの相談支援員役の種類を拡充し、ユーザー（多機関協働者）のアセスメントに対して相談支援員としての回答内容をチューニング。また、相談事例を活用して、ロールプレイの相談支援員役の回答が実際の相談事例と乖離していないかを検証し、現場に即した回答となるようチューニングを実施。

2.2.11 【検討会③・検証①】定性評価

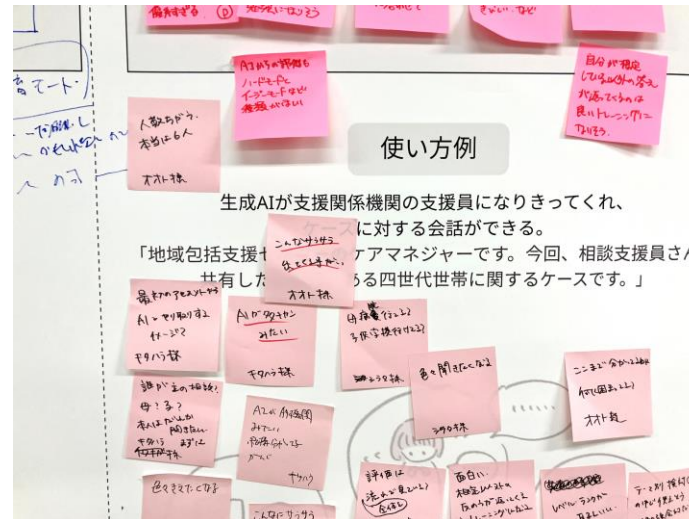
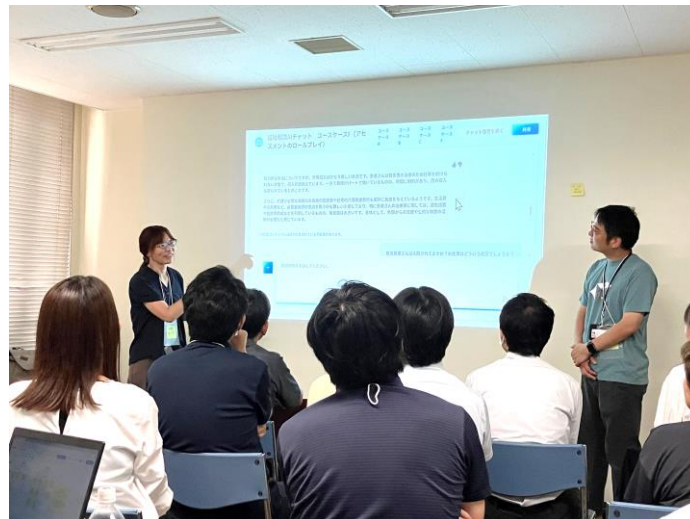
2.2.11.1 検討会③の実施概要

検討会③では、検証①で用いる実際の画面で生成AIのユースケースをデモンストレーションし、その後2つのグループに分かれてディスカッションを行いました。

	7/14(月)	8/21(木)	9/18(木)	11/18(火)	2/20(金)	3/5(木)
	検討会①(WS①) 人材育成に関する 課題分析	検討会②(WS②) 人材育成のための ユースケース検討	検討会③(WS③) AI活用に関する 検証計画共有	検討会④ 検証結果の中間報告	検討会⑤ 全国展開に向けたスキーム・ 今年度取り組みの課題共有	検討会⑥ 全国に向けた事業報告・ 操作体験会
実施 形式	対面ワークショップ	対面ワークショップ	対面ワークショップ	オンライン報告会	オンライン報告会	オンライン報告会
参加 自治体	構成員	構成員	構成員	構成員	構成員	構成員 全国の自治体

2.2.11 【検討会③・検証①】 定性評価

2.2.11.2 当日実施風景



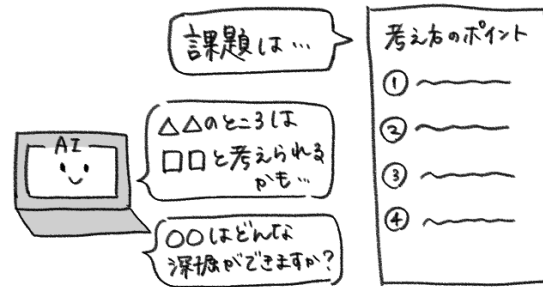
2.2.11 【検討会③・検証①】定性評価

2.2.11.3 グループA議論サマリ

A：支援関係機関等が把握している事案状況を引き出すための質問観点のアイデア出しをサポート

なぜその観点が必要なのかの理由
を提示してほしい

- 聞いた方がよい項目に対して、なぜそれを聞く必要があるか理由もセットで知りたい。
- 支援関係機関から再度相談者へ確認してもらう際にも、「なぜそれを確認する必要があるか」を伝えることで連携がスムーズになる。
- 多機関協働事業者がどんな情報が欲しいかを考える際に、世帯員ごとに確認したい観点を提示できるとよい。

自分でも考えられるようなきっかけが
欲しい

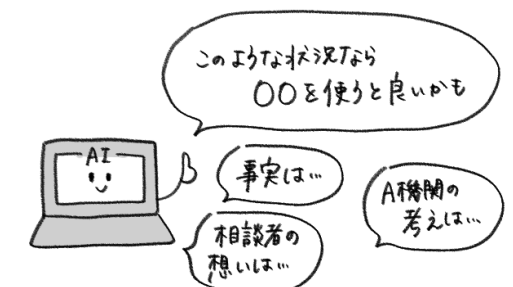
- 目の前の課題に対して、「答えが分かる」状態ではなく、「気づける」ようにしたい。そうすることで応用が利くようになる。
- 現状のAIの回答に加えて、職員に考えさせるような投げかけがあるとよい。
- 画面の右側に考え方のポイントなどをリアルタイムで出してほしい（学生のノートのようなイメージ）。通常モードと教科書モードで使い分けられるようにしたい。

チャット形式など、理解しやすい表
示の形にしてほしい

- チャット形式にして、自身で考えた内容を投げ、足りない観点を補足してもらうことができれば良い。
- 長文過ぎると読み込むのに時間がかかり、考えられる余地が減る。詳細版と要約版を切り替えられると良い。
- 会話形式の方が頭に入ってくるやすい。

B：ケースの概要情報をもとに、
支援方針のアイデア出しをサポート

留意点だけでなくポイントが知りたい



- 留意点（リスク）への言及が多い考え方のポイントや、「こういう状態・課題なら〇〇を使うと良い」といったことを教えてほしい。留意点はアセスメント時に提示してもらえるとよい。
- ①支援関係機関毎の課題＝主観（留意点含む）
②相談者の想い＝主観
③事実
の三つを区別して考える必要がある。

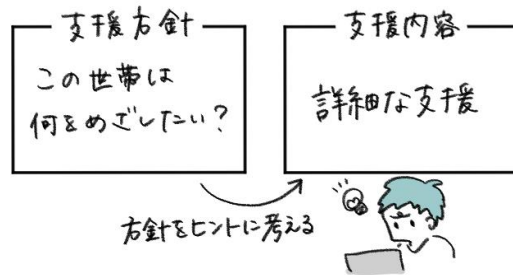
2.2.11 【検討会③・検証①】定性評価

2.2.11.3 グループA議論サマリ

その他頂いたご意見(抜粋) ・ 相談者の課題だけではなく、相談者の想いや強みを引き出せると良い。(全体)

B：ケースの概要情報をもとに、**支援方針**のアイデア出しをサポート

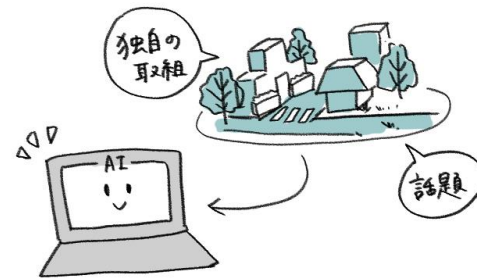
支援方針と支援内容を区別して考える必要性



- 支援方針と支援内容は別なので、区別する必要がある。
例) 支援方針：息子さんが自信を持って暮らせるようになる
支援内容：ハローワークに行く
- 「この世帯は何を目指していきたいのか」が方針となり、それをヒントに詳細（支援内容）を検討できる。

C：支援方針の整理に向け、**社会資源・制度**に関する知見を深めるためのサポート

リアルタイムかつローカルな社会資源情報を知りたい



- インフォーマルな情報を蓄積できると良い。
- 市独自でやっている制度や取組み（ローカルな情報）がほしい。
- 地域の集まりや、支援している中で話題に上がったものを蓄積して活用できたらいい。

F：AIが支援関係機関となって、シナリオに沿ったアセスメント等の訓練を**ロールプレイ**でサポート

優秀すぎてリアリティに欠ける一方で、対応の参考になる部分もある



- 生成AIの回答のように整理された内容で、支援関係機関の支援員から具体的な相談を受けることは少ない。
- 一方で、AIの物言いが明確で伝わりやすいため、言葉遣いの参考になりそう。

レベルを分けて使用したい



- レベル別でロールプレイができると良い。自分の実力より高いレベルだと試されているように感じそう。
- 試しに絶対してはいけない対応を入力してみたが、AIからの評価はよかった。評価の妥当性に疑問。
- 評価のレベル（甘口/辛口）も選んで使用したい。

2.2.11 【検討会③・検証①】定性評価

2.2.11.4 グループB議論サマリ

その他頂いたご意見(抜粋)

・ 毎回AI出力が違うのが面白い。答えは1つじゃないということが分かる (A)

A：支援関係機関等が把握している事案状況を引き出すための質問観点のアイデア出しをサポート

多機関の役割を明確にしたり
事案を具体的に理解する必要性

- 多機関に繋いできた支援関係機関が何に困っているのか、何を期待しているのかによって、多機関の役割も変わる。
- 経済状況を聞くことで、どういう支援に繋がられるかが考えられる。
- アセスメントでは、地域社会とのつながり（自治会に所属しているか、家族しかかわりがないのか等）がどの程度あるのかを聞いている。

ケースを具体的に理解するための
深掘りポイントを見える化したい

- 新人はどの部分に着目して深掘りすべきかがわからず、具体的な状況がどうなっているのかを引き出すことができない。
- 突っ込むべきところ(食事は作っているのか、コンビニなのか「折り合いが悪い」というのは喧嘩なのか、無視なのか、等...)を赤字表記にして返すことで、着目ポイントを見せるのも良い。

世帯全体ではなく、個別の世帯員
に対するアセスメント観点が欲しい

- 世帯全体ではなく、個々に対するアセスメント観点をそれぞれに対して出力してほしい。

B：ケースの概要情報をもとに、
支援方針のアイデア出しをサポート役割分担や+な観点など
多角的な支援方針が見たい
自分の考えも見てほしい

- 一般論だけでなく、誰が何をするのかの役割分担までであると嬉しい。
- 支援方針の項目数を自分でカスタマイズしたい。
- 自分の考えを打ち込み、AIに添削いただけると嬉しい。
- リスクも併せて出力されるが、マイナスな記載が多すぎるとネガティブな気持ちになってしまう。

2.2.11 【検討会③・検証①】定性評価

2.2.11.4 グループB議論サマリ

その他頂いたご意見(抜粋)

- ・ AIの回答が細かく出てびっくり。ケースの深掘りができてよい！（F）
- ・ 一番使いたいのはA（7票）次いでF（3票）

C：支援方針の整理に向け、社会資源・制度に関する知見を深めるためのサポート

地域性を取り込んだローカルな社会資源情報を知りたいが...



- － 既製の生成AIを既に活用しているが、答えが同じに見える。**地域固有の情報**を教えてほしい。
- － Excel等で自分たちが持つ**既存のデータ**を入れられたら便利。
- － 多機関よりも支援関係機関の方が活用できるのではないか。
- － 基本を知るという意味ではオフィシャルな情報があってもいい。

A～C すべてのユースケースに対して

例文の事案内容が整いすぎているし、うまくいかない支援も多い



- － 多機関に来る相談はA-Cで入力した文章のようにきれいに整理されていない。前後の脈絡などがわからない状態で相談されることが多い。
- － 実際には窓口カウンセリングセンターに行くように案内されても、有料の相談窓口のため話を聞くだけで終わり、**多機関側へ**戻ってきてしまうこともある。

F：AIが支援関係機関となって、シナリオに沿ったアセスメント等の訓練をロールプレイでサポート

多様な評価のニーズと関係構築に関する疑問



- － 今回試用したAIは褒めがちだが、職員はほめて育つタイプと厳しくすることで育つタイプがいるため、**モードを変えられる**といい。
- － 住民相手ではなく**支援関係機関を相手**としたロールプレイのため、**評価項目「関係構築」**はいらないのではないか。

AIだと全て答えてくれるが、実際はそうではない。リアリティがほしい



- － Fのロールプレイで出てくる**文章量が多く圧迫感を感じる**。深掘り出来ている領域とできていない領域の**グラデーション**が欲しい。
- － 支援関係機関から「**未確認です**」等と言われてしまうこともあるので、こういった文言も加えたほうがリアリティが増す。

2.2.11 【検討会③・検証①】定性評価

2.2.11.5 評価結果（ユースケースA）

ユースケースAの評価結果は以下のとおりです。

ユースケースA：支援関係機関等が把握している事案状況を引き出すための質問観点のアイデア出しをサポート

■機能コンセプト

- 多機関協働事業者は、支援関係機関から連携された事案状況を全体的に把握した上で、必要に応じて不足している情報を質問することが求められる。
- 本プロトタイプでは、事案状況を入力することで、入力情報に基づく「アセスメント概要」および「事案状況に対する気になる観点(不足観点)」が提示される。支援関係機関から情報を引き出すための一助になることを想定する。

■評価結果

- 「役立つ」との評価が大半で、期待通りの結果とのコメントが得られた。

■現場の主なコメント

- 入力情報をもとに、アセスメント概要が整理されているのは役立つ。
- 初回の面談や打ち合わせ等に望む上での視点を、整理された状態で提示してもらうことができ、考えるための材料になる。
- 人材育成の観点では、気になる観点(不足観点)は網羅的に出さず、数件出た方がよい。初心者が鵜呑みにして、書いてあることをそのまま全部聞かないように留意してほしい。(※検証1内で改良)
- 多機関協働事業におけるアセスメント時に生活歴・生育歴や、世帯員の強みにあたることを聞くことが多く、観点として盛り込めるとよい。
- 多機関協働事業では支援関係機関の困りごとや多機関協働事業に繋げた背景の把握が重要。何を期待しているかによって役割も変わる。

■課題と対策

- 「アセスメント概要」や「気になる観点(不足観点)」について、現場の職員が普段考慮している観点が盛り込めていない側面がある。ヒアリングで得た情報も含めてデータ拡充や技術強化を図る必要がある。

■今後の検討事項

- 現在の「インテーク・アセスメントシート」には、支援関係機関の相談背景や困りごとを記載する欄がないが、現場の相談支援員からは「多機関においては支援関係機関が抱える課題等の状況把握が重要」との声が多く寄せられているため、今後、相談記録PFのデータ項目に当該情報を組み込んでいくことが可能か検討を進めたい。
- 人材育成の観点では、支援関係機関から連携された事案状況だけでなく、自分の考え(アセスメント観点)を入力し、それに対する不足事項や気になる観点が示唆されるとよいとのコメント有。将来的な機能として検討していきたい。

2.2.11 【検討会③・検証①】 定性評価

2.2.11.6 評価結果（ユースケースB）

ユースケースBの評価結果は以下のとおりです。

ユースケースB：ケースの概要情報をもとに、支援方針のアイデア出しをサポート

■機能コンセプト

- 多機関協働事業者は、重層的支援会議等において、支援方針を関係者と協議・検討を進めていく役割を担う。
- 本プロトタイプでは、事案状況を入力することで、入力された情報に基づき、想定される「支援方針」や「検討上での留意点」が提示される。支援方針の検討やアイデア出しを促進し、関係者の合意形成に向けた一助になることを想定している。

■評価結果

- 「役立つ」という回答が多いものの、提示される支援方針によっては、「役立たない」との評価もあった。

■現場の主なコメント

- 長期化した相談事例において、初心に立ち返ることができてよい。
- 支援方針自体は、重層的支援会議で皆の意見を聞いて決めることが重要。ただし会議の前準備として活用できる。
- 家族間の問題は難しいが、留意点がいくつも列挙されてよい。
- 留意点(リスク)の言及ではなく、考え方のポイントが提示されるとよい。
- 適切なアセスメント後でないと、支援方針の提示効果は限定的。
- 支援方針が長すぎる。観点を数点提示する程度でよい。新人が全部行おうとすると時間がなく、困惑する可能性有。(※検証1内で改良)
- 支援方針が一般論で実態とあっていない。地域の実態にあった支援関係機関とつなぐ案が紹介されるとよい。

■課題と対策

- 支援方針の内容が実態と乖離しているケース有。より現場の実態やニーズに即した支援方針が提示できるように調整していく必要がある。

■今後の検討事項

- 本検証では、現場の職員は、事案に関するアセスメント内容だけでなく、地域リソース(支援関係機関、医療機関等)の実態を踏まえて、支援方針を立案していることが明らかになった。
- 現状、地域リソースのような情報はデータ化されていないことが多い。将来的には、単に相談記録を蓄積するだけでなく、地域リソースなどの情報も蓄積し、より現場の相談支援員が支援方針のアイデア出ししやすい環境を整えていく必要がある。

2.2.11 【検討会③・検証①】定性評価

2.2.11.7 評価結果（ユースケースC）

ユースケースCの評価結果は以下のとおりです。

ユースケースC：支援方針の整理に向け、社会資源・制度に関する知見を深めるためのサポート

■機能コンセプト

- 多機関協働事業者は、支援関係機関の調整役として、社会資源や制度に関する幅広い知識を有していることが望まれる。
- 本プロトタイプでは、事案状況を入力することで、入力情報に基づき、想定される「社会資源・制度」が提示される。
必要な知見を迅速に深める一助になることを想定している。

■評価結果

- 色々な制度が知ることができたという声があった一方、地域特有の制度・社会資源でないと「役立たない」との評価が多かった。

■現場の主なコメント

- 多機関協働事業者は、地域特有の制度・社会資源の情報が必要。支援関係機関で検討が十分なされた後に、多機関協働事業に依頼が来るため、一つでも二つでも他の人より知っている情報があるとよい。
- 一般的な制度・社会資源の情報は、入り口となる支援関係機関の相談窓口のほうが役立つかもしれない。
- 自治体職員は異動が多く、勉強する時間が足りないため、一般的な制度・社会資源の提示でもありがたい。検索のきっかけとなる。国の資源から自分の市の制度を探してみようというアプローチも可能。
- 問い合わせ先が自治体の実態に即していない。例えば引きこもり支援は地域ごとに情報が異なる。

■課題と対策

- 地域特有の制度・社会資源の提示が必要という意見が多いが、情報が電子化されていないことが多い。また情報が更新されるたびに、データをアップデートしていく必要がある。従って現状では、データ蓄積に向けた仕組みの検討から行う必要がある。

■今後の検討事項

- 地域特有の制度・社会資源データを蓄積していくための土台が必要。
- システム面では、相談記録PF側でCSV等で簡単にアップロードできる機能を検討していく必要有。また将来的には各分野(生活困窮・障がい・子ども・高齢)側で蓄積・保有する地域情報を連携していくことも重要といえる。
- 非システム面としては、現場の職員が積極的に情報を蓄積していくための仕組みづくりが必要となる。

2.2.11 【検討会③・検証①】定性評価

2.2.11.8 評価結果（ユースケースF）

ユースケースFの評価結果は以下のとおりです。

ユースケースF：シナリオに沿ったアセスメント等の訓練をロールプレイでサポート

■機能コンセプト

- 多機関協働事業者は、支援関係機関に対して、アセスメント等を行い、事案状況等を引き出す必要がある。
本プロトタイプでは、支援関係機関役のAIが提示する事案状況に対して、対話の訓練ができる。また対話に関する評価結果を得ることができる。
職員の支援関係機関との対応力の向上に資することを想定している。

■評価結果

- 「役立つ」との回答が大半であった。

■現場の主なコメント

- 自分が福祉や支援の知識が足りない中で、チャット形式でのやり取りは様々な観点を指し示してくれて、とても勉強になった。
- 比較的实际にありそうな対話ができた。言葉遣いの参考になる。
- AIがどの支援関係機関なのか役割がわかるとよい。それに応じて聞き方が変わる。（※検証1内で改良：地域包括支援センター等）
- AIの応答が優秀すぎる。支援関係機関はそこまで多くの情報を持っていない。職員の癖（例：確認観点の偏り）も反映できるとよい。
- ロールプレイを使う場面を業務の中で捻出しづらい。
- 経験値に応じてレベル別でロールプレイができると良い。
- 評価がポジティブすぎて鵜呑みにできない。先輩の指導は必要。
- 支援関係機関の課題等を聞きとれているかを評価観点に含めたい。

■課題と対策

- 現状は、実際の支援関係機関との対話や、現場指導員による評価と比較し、一部乖離があることが判明。より現場に即したリアリティのあるロールプレイを実現するには、技術検討やデータ拡充を踏まえて、精度を高めていく必要がある。
- 業務中にロールプレイをするのは難しいとの意見があり、勉強会や研修の場で使う等、使用シチュエーションを具体化する必要がある。

■今後の検討事項

- 実際の対話データや現場の指導観点に関するデータが必要であり、データ収集方法の検討が必要。
- 特に人材育成における指導観点については、暗黙知になりがちで、データ化されていない場合が多い。今後ヒアリングやアンケート等の手法を用いて、形式知化を図っていくことが重要となる。

2.2.11 【検討会③・検証①】定性評価

2.2.11.9 評価結果（その他のユースケース）

その他のユースケースの評価結果は以下のとおりです。

検証1対象外のユースケースに関しても、検証1の事後ヒアリングによると、人材育成に向けた一定のニーズがあることが明らかになりました。

■ ユースケースD：ケースの概要情報をもとに類似事例を提示し、事案への向き合い方をサポート

- 過去の類似事例がないかを相談されるケースもある。特に「ヤングケアラー」「宗教二世」「闇バイト」など、近年注目される課題についての問い合わせが増加している。
- 相談支援員や自治体職員の異動や退職があるため、過去事例の共有があるとよい。相談事例は地域の共有財産と考えている。
- 世帯員が抱える課題に関連して、過去の類似事例を網羅的に列举して提示できると理想。
- 支援方針の検討は労力を要するため、過去の類似事例を参考にアイデアを練りたい。同規模の他市の事例もわかるとよい。
- 現在は過去の事例を事例集などから手作業で検索したり、他市に電話で確認したりしているため、時間削減が期待できる。

■ ユースケースE：重層的支援会議で参加者から意見や知見を引き出すための質問観点のアイデア出しをサポート

※重層的支援会議以外に限った意見ではないが、会議全般に関するニーズや意見として以下の内容が挙がった。

- 分野を超えた事例検討会を開いているが、ファシリテーターをやると他者の意見のまとめに注力してしまい自分の意見が言えなくなるため、ファシリテーターをAIにしても良いかもしれない。言葉の裏がなく、フラットな質問が投げかけられるのではないかと期待する。
- 重層的支援会議は多機関協働事業の要であり、そこをAIに任せるとなると、多機関協働事業者がいらなくなるのではという懸念有。
- 重層支援会議の場面を疑似的にシミュレーションできる機能や、関係者を会議に招集する際の呼びかけメッセージを言語化できる機能であれば助かる。

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

検討会③後のアンケートにおいて、最も人材育成の取組時間を短縮できると評価されたユースケースは、「ユースケースA」でした。

投票結果

ユースケースA： 支援関係機関等が把握している事案状況を引き出すための<u>質問観点</u>のアイデア出しをサポート	ユースケースB： ケースの概要情報をもとに、<u>支援方針</u>のアイデア出しをサポート	ユースケースC： 支援方針の整理に向け、<u>社会資源・制度</u>に関する知見を深めるためのサポート	ユースケースF： シナリオに沿ったアセスメント等の訓練を<u>ロールプレイ</u>でサポート
4票	2票	0票	2票

投票理由

- ユースケースA
ケース対応の際に、ユースケースAを使用することで、**指導する立場の職員の負担が多少軽減される**と考えたため。
ベテランの育成担当者に頼ることなく、**独力でケース対応をするための手がかりがつかめ**、他の職員の時間が確保される**と考えたため**。
質問する観点のアイデア出しについて、支援関係機関に対しても有効だが、欲しい情報をすべて持っているとは限らない。対象者に対して質問する場合についても有効であり、**人材育成の時間短縮（聞き取りの準備）が図られる**と考えたため。
支援関係機関からの相談があった際に一度預かりとし、ケース共有を課内で共有する際の情報量が不足すると、再度状況確認をしなければならないが、その部分が短縮されると考えたため。
- ユースケースB
* 理由の記載なし
- ユースケースF
人材育成のために適した事例を選び、**レクチャーする時間を短縮できる**と考えたため。
実践以外に相談者とやりとりを経験できるところがないため、**実践に近い**かたちを体験することで、**現状よりは育成時間を短縮できるのではないかと考えたため**。



2.2 検証フェーズ1：生成AI活用可能性の探索

2.2.13 検証フェーズ1の結果サマリ

検証フェーズ1の結果サマリは以下のとおりです。

■ 多機関協働事業における人材育成ニーズの検討

現場での人材育成に関するヒアリングを通じて、現場では人材不足等で早期にスキル習得が必要になっており、人材育成に向けたサポート機能として、以下のようなニーズがあることが把握できました。

- ・ アセスメント：相談の背景要因を考慮した情報の整理やアセスメント時の言語化・アシスト
- ・ プラン作成：職員の思い込み等による考え方のバイアスに対する示唆、支援プラン作成時の言語化・アシスト
- ・ 制度・社会資源検索：適切な情報を得るための検索時の発想や思考訓練、地域の最新情報の蓄積と把握

■ 人材育成の課題と必要な能力の検討

人材育成の課題として、経験・スキルの差や視点の凝り固まりによる支援の質の差や経験年数の浅さによる長期的・多角的視点の不足が挙げられました。多機関協働事業は複雑化・複合化した課題を扱うため、相談者の状況を多角的に捉えて、1機関では不足するスキルや情報が何かを判断し、的確に支援関係機関等に繋ぐ必要があります。その上で必要な能力としては、**先入観にとらわれず『多角的な視点で全体を見渡す力』は、初心者だけでなく、ベテランも必要**との意見が挙がりました。

■ ユースケース案の整理

多機関協働事業者として必要な能力を伸ばすために、以下6つのユースケース案を検討しました。

- ・ A：支援関係機関等が把握している事案状況を引き出すための質問観点のアイデア出しをサポート
- ・ B：ケースの概要情報をもとに、支援方針のアイデア出しをサポート
- ・ C：支援方針の整理に向け、社会資源・制度に関する知見を深めるためのサポート
- ・ D：ケースの概要情報をもとに類似事例を提示し、事案への向き合い方をサポート
- ・ E：重層的支援会議で参加者から意見や知見を引き出すための質問観点のアイデア出しをサポート
- ・ F：シナリオに沿ったアセスメント等の訓練をロールプレイでサポート

2.2 検証フェーズ1：生成AI活用可能性の探索

2.2.13 検証フェーズ1の結果サマリ

(続き)

■ ユースケース案に対するニーズ調査

検討会②の参加者による、多機関協働事業者の人材育成に向けた支援機能として魅力を感じ、使用したいユースケースへの投票を実施した結果、6つのユースケースいずれにも投票があり、現場からのニーズがあることが分かりました。なかでもユースケースA、D、Fに対するニーズが高く、アセスメント観点の拡充や類似事例の活用、様々な支援関係機関を想定した対応訓練に対する期待の声をいただきました。また、人材育成という観点からAIが答えを全て教えるのではなく、考える余地を残したい、単体の情報ではなく事案を一つの「ストーリー」として捉えて活用したいというご意見もいただきました。

■ プロトタイプ画面を用いた生成AI活用の可能性探索

検証1や検討会③の結果、ユースケースAに対しては初回面談や打ち合わせに望む際の視点が整理された状態で提示されるので役立つというご意見が上がりました。Fに対しては技術として目新しさがあり、構成員からの希望度は高い状態で、ユースケースB、Cに関しては、地域性の高い活かしたデータに基づく回答のニーズが高い一方、データ化されていない情報が多く、このような回答が得ることができない現状版では「役立たない」というご意見がありました。また、検討会③後のアンケートにおいて、もっとも人材育成の取組時間を短縮できると考えられるユースケースは、「ユースケースA」でした。

■ 検証フェーズ1から導入した【人材育成機能のコンセプト】

人材育成には、視点の偏りやスキル差、知識不足といった課題があり、多角的に考える力の育成が求められていること等が判明しました。このため人材育成機能のコンセプトについては「考える力を育成するために、解ではなくきっかけや糸口となる情報を提供、多角的な視点による選択肢の拡充へつなぐ」としました。

■ 検証フェーズ2に向けたユースケースの選定

検証フェーズ1を通して、各ユースケースについて、①現場のニーズ観点（人材育成とのマッチ度）、②時間削減の観点、③データの有無・その他の観点について検討を行ったところ、現場ニーズが高く、日々の業務の中で支援関係機関からの相談対応スキル向上が見込めることから、「ユースケースA」を検証フェーズ2に向けたユースケースとして選定しました。