

HITACHI

2025/8/21

# 重層的支援体制整備事業に係る デジタル化検討会2報告書

## 概要

### 活動の背景

- 近年、福祉相談の内容は多様化・複雑化している一方、生産人口の減少により、福祉人材の確保が一層困難になっています。FY25事業では、相談記録プラットフォームに蓄積されるデータや生成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検証します。

### 検討会②「人材育成のためのユースケース検討」概要

- 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・ご要望やをお聞きしました。

7/14(月)

8/21(月)

9/18(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

## タイムスケジュール

開始時間	時間目安	実施内容		担当
13:30	0:10	開会・挨拶	全体	千葉県
13:40	0:20	WS概要説明	全体	
14:00	0:05	移動		
14:05	0:15	アイスブレイク	グループ討議	日立
14:20	1:20	WS(最初と最後に投票)	グループ討議	日立
15:40	0:15	移動・休憩		
15:55	0:15	議論結果共有	全体	日立
16:10	0:25	質疑応答、ふり返りその他ご連絡	全体	千葉県・日立
16:35	0:05	千葉県 健康福祉部健康福祉指導課長 ご挨拶 デジタル行財政改革会議事務局 名越参事官ご挨拶 厚生労働省 梁瀬さんご挨拶 (オンライン) 次回告知、その他ご案内	全体	千葉県・デジ行・厚労省・日立
16:40		閉会		

# ユースケース検討WS進め方・フレーム



## 1 投票

- 6つのユースケースの中から一番魅力的なもの、使ってみたいものに投票してください。

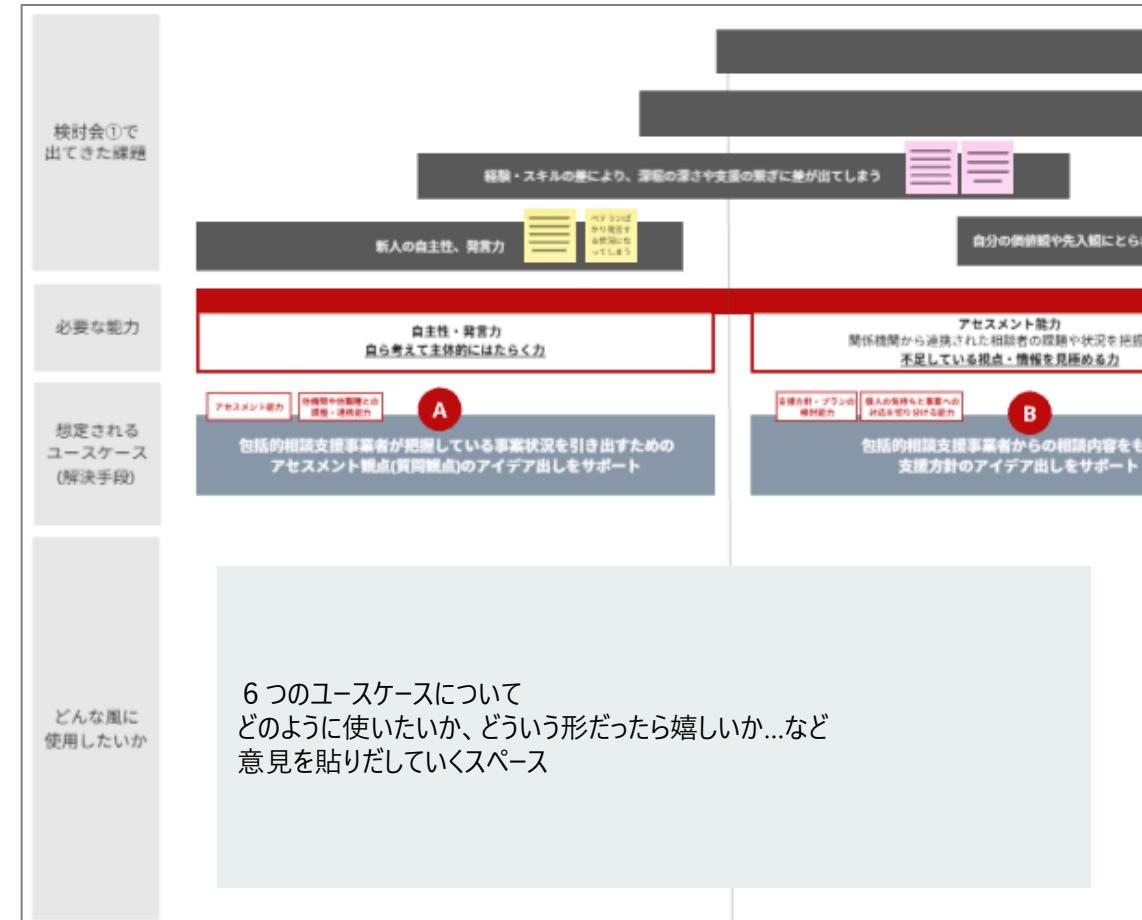
## 2 ワークショップ

- 6つのユースケースについてどのように使いたいか、どういう形だったら嬉しいか、議論を進めていきます。

## 3 投票(二回目)

- ワークショップを通じて具体化されたユースケイシメージに対して、再度使ってみたいものに投票してください。

検討会3回目までは  
ワークショップ形式で  
実施します！



# 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。『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げました。

検討会①で出てきた課題

必要な能力

連携のために必要な各機関の情報や認識の共有が必要

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

経験・スキルの差により、深堀の深さ  
や支援の繋ぎに差が出てしまう

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

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

多角的な視点  
ベテランも難しい

最新の制度や社会資源の状況把握が難しい

制度が難解なため  
理解に時間がかかる

関係機関との連携が難しい

的確につなぐ

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

**アセスメントを適切に行う能力**  
関係機関から連携された相談者の課題や状況を把握し、不足している視点・情報を見極める力

**支援方針・プランを検討する能力**  
関係者と協議し、多角的・長期的な視点で支援方針・プランをとりまとめる能力

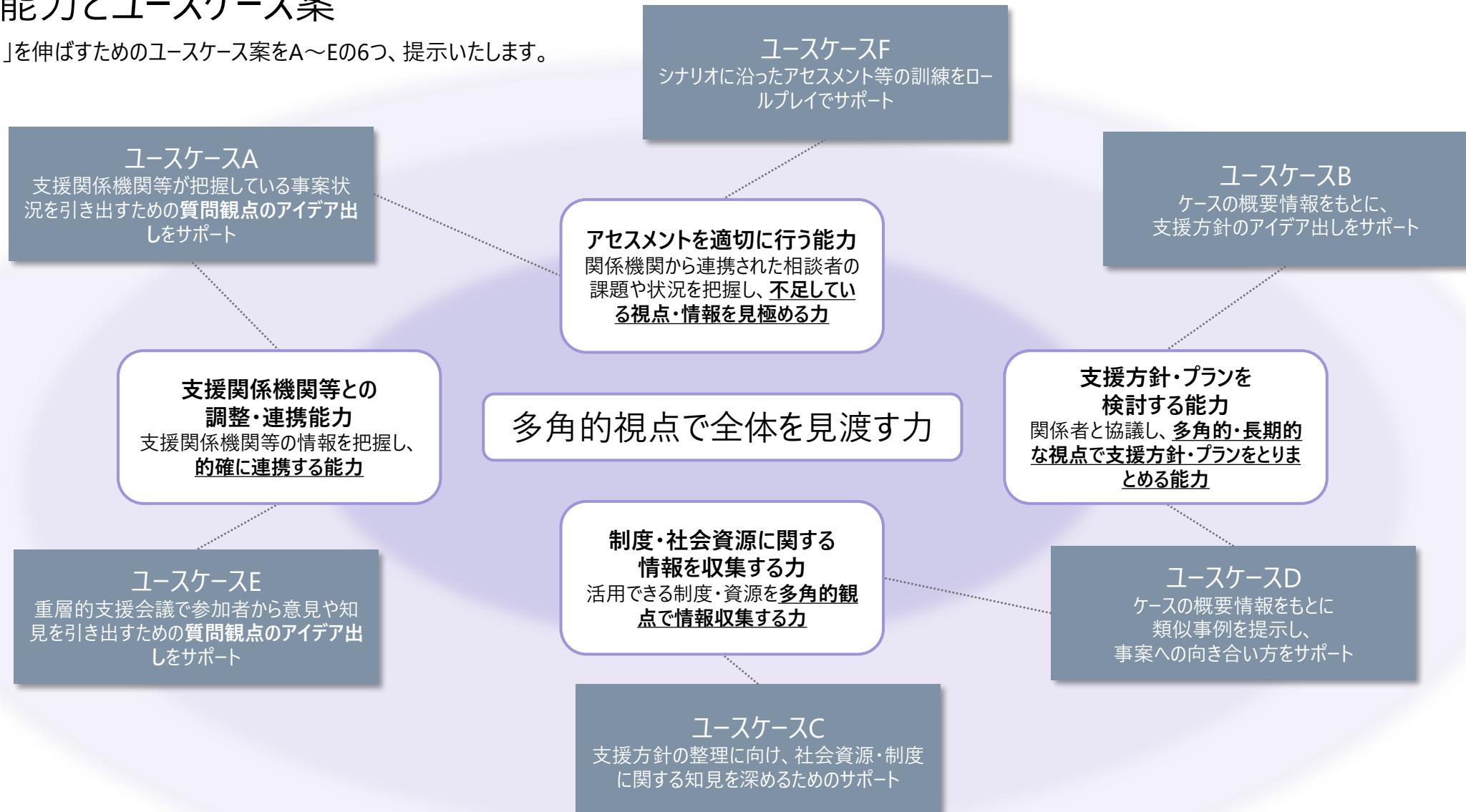
**制度・社会資源に関する情報を収集する力**  
活用できる制度・資源を多角的観点で情報収集する力

**支援関係機関等との調整・連携能力**  
支援関係機関等の情報を把握し、的確に連携する能力

## 多角的視点で全体を見渡す力

# 必要な能力とユースケース案

「必要な能力」を伸ばすためのユースケース案をA～Eの6つ、提示いたします。



## ユースケース案ご説明



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觀 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
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 で状況を深堀したい。	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	問い合わせ案を提示して 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」	問い合わせ案を提示して 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...」

## 投票結果サマリ

使用したいと思えるユースケースに投票(2票/人)→投票理由を議論→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実施し、投票の結果は以下になりました。

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 すための質問觀 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、 <u>支援方 針のアイデア出し</u> 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>類似事例を 提示し、</u> 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 めの質問觀点のア 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 <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
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	

## グループA-投票結果サマリ

使用したいと思えるユースケースに投票(2票/人)→投票理由を議論→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実施し、ユースケースB、C、D、F、新しく出てきたユースケース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

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：
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

## グループA-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」に関する議論が盛り上りました。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。



得票順位

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での、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)

## グループB-投票結果サマリ

使用したいと思えるユースケースに投票(2票/人)→投票理由を議論→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実施し、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

ユース ケース		1位	1位	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>類似事例を提示</u> し、 <u>事案への向き合い方</u> 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 : <u>シナリオ</u> 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	2位
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

## グループB-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りました。



得票順位	1位 6票	2位① 4票	2位② 4票	3位 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質問観点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類似事例を提示し、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ロールプレイでサポート	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質問観点のアイデア出しをサポート
主なご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>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が多い</li> <li>どの情報が足りないか、見つけられない観点や深掘り出来るポイントを教えてほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> <li><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></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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を活用できる</li> <li><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></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li><u>議論の転換やスムーズに進めるためのアイデアなどがAIからあると嬉しい</u></li> </ul>

## 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)

**HITACHI**