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

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

検証フェーズ2の目的およびスコープは以下のとおりです。

10～12月
(検証2:12月)

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

- **目的**
  1つのモデルユースケースを選定し、「多機関協働事業における人材育成機能のコンセプト」に対応したユースケースとなるよう生成AIのチューニングを行い、人材育成効果を検証
- **実施事項**
  コンセプトに基づいて具体化した人材育成機能の中からユースケースの絞り込みを実施
  検証1で明らかになった課題に対して改善方針を整理し、データを拡充した上でチューニングを実施
  現場での試行を通じて、相談記録PFに蓄積される模擬の相談記録票等を活用した人材育成機能としての有用性を検証

❶検証フェーズ2の方針策定

検証フェーズ2の方針策定
ユースケースの絞り込み

❷検証環境のチューニング(日立内)

ツールのブラッシュアップ

❸検証フェーズ2の実施

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

2.3.1.2　目指す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ます。そこで、相談記録PFの蓄積データ等を活用し、考えるきっかけとなる情報を提供することで、選択肢を広げることが人材育成機能のコンセプトであるものと定めました。

人材育成の課題

- **視点の凝り固まり**
- **経験やスキルの差**による質の差
- 答えを求めてしまい、
  長期的あるいは別の視点で考えられない
- 専門的な**知識の不足**

人材育成に求められるもの

- **先入観にとらわれず**
  『多角的な視点で全体を見渡す力』
- **答えを教えるのではなく考える余地を残す**
- **自分の考えに対するアドバイス**
- **整理できていない頭の中を言語化できる**

人材育成機能のコンセプト

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

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

検証フェーズ2では、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』を具体化する方針としました。

人材育成機能の活用例：多角的な視点で全体を見渡す力をサポート

支援関係機関からの様々な相談対応スキルの向上（日々の業務での活用を想定）

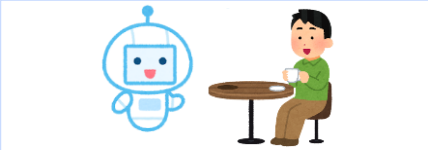
ユースケースA~E

検証2対象

- **ユースケースA**
  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**
  支援方針のアイデア出しをサポート
- **ユースケースC**
  制度・社会資源に関する知見を深めるためのサポート
- **ユースケースD ※**
  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**
  重層的支援会議での意見や知見を引き出すためのアイデア出しをサポート

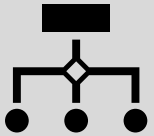
基礎対話スキルの向上（研修等での活用を想定）

ユースケースF



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
AIの役割、ロールプレイのレベルを選択「きびしめ／やさしめ」・・・

支援関係機関との連携・役割分担



一連のユースケースを実装できることが理想ですが、検証フェーズ2は

「ユースケースA」に焦点をあてて機能のブラッシュアップを行い、人材育成効果を検証

※検証②では、事案への向き合い方を検討する際に活用する参考機能として、ユースケースD（自身が入力した事案情報に対する類似事例）を提示

2.3.2　検証フェーズ2で具体化するユースケース

2.3.2.2　ユースケース別の主な意見

ユースケース毎の意見を示します。検証フェーズ2ではニーズ、時間削減効果、データ有無等、総合的な観点をもとにユースケースAを選択しています。

#	ユースケース案	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データ有無・その他の観点	総合評価
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	○ 検討会2で投票数3位（6票） 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の意見有	○ 検討会3で投票数1位（４票） ベテランに頼ることなく独力で対応をするための手がかりを得ることができ、他の相談支援員の時間が確保されるとの意見有	△ 相談事例データは資料毎に記載粒度が異なるため、データ加工に時間を要する	○
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	△ 検討会2での投票数4位（2票） 一般論で役立たないという意見と、長期化された課題があった場合に原点に立ち返れてよいという意見有	△ 検討会3で投票数2位（２票） 意見なし	△ 相談事例データは資料毎に記載粒度が異なるため、データ加工に時間を要する	△
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	△ 検討会2で投票数4位（2票） 一般的な制度・社会資源情報の提示であれば、多機関ではなく包括の相談窓口での利用がより適切であるとの意見有	× 検討会3で投票数3位（０票） 意見なし	× 地域性の高い活きたデータが必要との意見を得たが、当該データの整理には、自治体毎に時間をかけて収集する必要がある。 相談記録PFの「制度・社会資源検索機能」により実現可能と整理	×
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	○ 検討会2で投票数1位（9票） ケースに対応する過去の類似事例の提示は、知識が不足しがちな人材育成に役立つとの意見有	- （検証対象外）	× 相談記録PFで想定されている「類似事例検索機能」により、類似事案の提示については、当該機能により実現可能と整理	△
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	△ 検討会2で投票数4位（2票） 議論の転換やスムーズに進めるためのアイデアがあると嬉しいという意見有	- （検証対象外）	× 相談記録PFでは会議の音声データの蓄積機能はなく、意見を引き出すプロセスの発言等を含む議事録入手も困難であることからデータ収集が困難	×
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2で投票数2位（7票） 技術として目新しさがあり、構成員からの希望度は高い一方で、業務時間中にロールプレイを行うことは難しいという意見有	△ 検討会3で投票数2位（２票） 人材育成のために適した事例を選び、教育時間の短縮が見込めると意見有り	△ 相談事例データや過去ヒアリング結果を活用してチューニングが可能。ただしリアリティのある役割を生成するには、ロールの属性情報や現場の指導観点等のデータが必要 また、実現に向けては、現場特有の言い回しの再現が求められる等、実現難易度が高い	△

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

検討会④では、検証フェーズ1の結果報告を実施し、検証フェーズ2に向けた要望事項のヒアリングを実施しました。

	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

2.3.3 【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

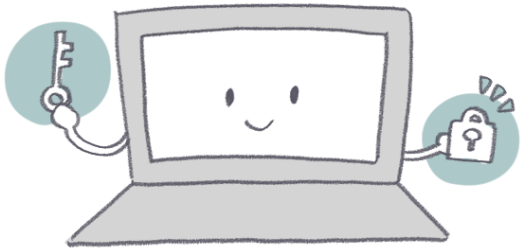
2.3.3.2 選定したユースケースに対する主な要望事項

検討会④では、検証フェーズ2で対象となったユースケースAに対して以下の要望事項が挙がりました。

使用シーンも含めて検討してほしい

- 他のシステムでも便利だが**使用場面が捻出できず利用が進まないツールもある。**
  特に経験が浅い職員は業務に追われているため、**システムをどう業務に落とし込むか**を考える必要がある。
- 検証フェーズ1に関しては意見を反映していただけていると感じる。検証フェーズ2に関して**も導入した際にどのタイミングで使用するのか、見通しを立てて**ほしい。

個人情報の取り扱いへの懸念



- **個人情報の取り扱い**に注意しながら進めてほしい。

現場では人同士のコミュニケーションも重要

- 「質問観点の課内共有の時間が削減される」というコメントがあったが、課内共有の**コミュニケーションで得られる観点もある**ため、単に削減するだけではなく留意が必要。
- AIを頼りすぎて自分の言葉を失ったり、チャットベースでの会話により失われるコミュニケーションもある。**あくまでも対面の会話が必要であり、現場の感覚とシステムが乖離しないことが重要。**

人が考える余地を残してほしい

- **答えを出すのではなく気づきを与える**というコンセプトはよい。
- 経験が浅い職員が自分で**考えられなくなる可能性を**懸念。使用者が自分の中にどう積み上げていくかが重要。**答えを出すだけでなく、思考プロセスの解説など、人が介入する余地**が必要。
- **人が考える余地、介入する余地**を残す必要性を感じた。

その他頂いたご意見(抜粋)

- AIから情報が出てくるスピード・量に、圧を感じる場面もあった。AIの回答を作りこみすぎないことも必要なのではないか。

2.3.4　検証フェーズ2の実施概要

検証フェーズ2では、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」の人材育成効果を確認することを目的として、実務に沿った相談事例を用い、人材育成機能の効果を検証しました。

検証フェーズ1と同様、検証期間中は、各週の検証後に実施した評価シートの記入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。

検証フェーズ2（対象自治体における実装検証）

- **対象機関：**
  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：**
  12/1～12/26
- **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いただき、評価をフィードバックとして収集する。
  ② アジャイル形式で人材育成機能の改良を進め、ニーズを継続的に深掘りする。
  ③ アンケートや事後ヒアリングを通じて、利用者の感想、機能要望、改善点を調査する。

※1　A市では、計3回のヒアリング（12/2, 12/19, 1/30）および計4回の評価シート形式のフィードバック収集（12/5, 12/12, 12/19, 12/26）を実施。
　　なお、1/30はベテランの職員（経験年数10年以上を目安）に対するヒアリングを実施。
※2　C市では、計3回のヒアリング（12/4, 12/17, 2/3）および計4回の評価シート形式によるフィードバック収集（12/5, 12/12, 12/19, 12/26）を実施。

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

2.3.5　検証フェーズ2のユースケースで期待される効果

ユースケースAの入出力情報により期待される効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

人材育成機能への入力情報

支援関係機関から連携された相談事案
＋
自分で考えたアセスメント観点

生成AIの出力結果

事案状況を入力することで、
「アセスメント概要」および「不足観点」を提示
また参考となる類似事例を提示

生成AIがさまざまな質問観点を提示
支援関係機関からの情報を多角的に捉える視点の獲得や、
新たな気づきのきっかけとなることが期待

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

2.3.6　検証フェーズ2における活用データ

検証フェーズ2で生成AIに投入したデータは以下の通りです。検証フェーズ1からデータを拡充し、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をもとにした回答内容）のチューニングを実施しました。

活用データ

1．研修資料や対応マニュアル資料

研修資料に含まれるアセスメント観点等をチューニングに活用

2．模擬の相談記録票

世帯や事案状況、アセスメント概要等をチューニングや生成AIの回答結果に活用

・多機関協働事業者等の模擬の相談記録票（※1）

※1：検証フェーズ1：中核地域生活支援センターの支援事例の概要（匿名化したもの）55件
検証フェーズ2：多機関協働事業の模擬の相談記録101件

3．厚生労働省等が提供する公的資料

厚生労働省様の多機関協働事業に関する要領等(※2)をチューニングに活用

※2：厚生労働省（令和7年3月7日）「重層的支援体制整備事業の実施について」
https://www.mhlw.go.jp/content/001436527.pdf 等を参照

4．現場ヒアリング情報および検証フェーズ1のフィードバック結果（※3）

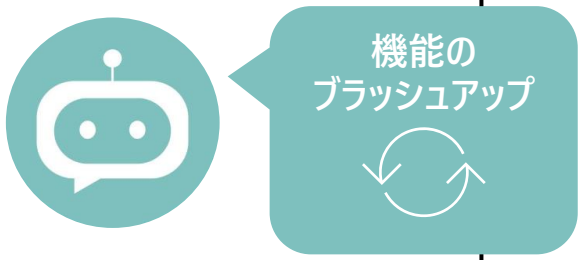
現場のアセスメント観点や優先度、人材育成に向けた留意点等をチューニングに活用

※3：検証フェーズ1からのデータ拡充対象

人材育成機能

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」
において生成AIが提示するアセスメント観点を改善することを目指す。

具体的には、相談事例の関連性を踏まえて、より実態に即したアセスメント観点が得られるよう改良を行う。



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

2.3.7　検証フェーズ2における主な機能改良点

検証フェーズ1での要望・ニーズを踏まえて実施した検証フェーズ2での主な機能改良点は以下のとおりです。

現場職員が普段意識しているアセスメント観点が一部盛り込めていない

検証フェーズ2では、現場からのフィードバックやデータ拡充を踏まえ、より多機関協働事業の実態に即したアセスメント観点が得られるよう改良

	検証1でのご要望・ニーズ		
機能全般	課題解決型の回答ではなく、発想が切り替わるものがよい。	>>>	多角的な視点からのサポートができるようにする。
	人が考える余地を残してほしい。	>>>	**シンプルさを重視し、情報を出しすぎないように留意する。**
	自分の考えを入力し、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。	>>>	**事案情報に対して、自分の考え(アセスメント観点)を入力できるように検討する。**
出力内容	**世帯員の強みや生活歴・生育歴などを**盛り込みたい。	>>>	より現場職員が**普段から意識しているアセスメント観点を盛り込めるように、機能改良を検討する。**
	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で役割も変わる。	>>>	**支援関係機関の困りごとや状況の確認を促せるように、機能改良を検討する。**
	職員の異動や定年退職があり、**知識の継承が課題となる中で、類似事例があると参考になる。**但し、事案には個別性がある点は注意。	>>>	多機関協働事業のアセスメントを行う際に、**新たな発想を引き出すための参考情報として、類似事例を提示できるように検討する。**

2.3.8　検証ユースケースの設計

2.3.8.1　サンプル事例

検証フェーズ2で活用したサンプル事例は以下の通りです。

＜複雑・複合的な課題を抱えた相談事例＞

あなたは地域包括支援センターから相談を受けました。

多機関協働事業者の立場から、地域包括支援センターの相談内容に対応するために、どのようなアセスメント観点が考えられるでしょうか？

地域包括支援センター

連携

あなた：
多機関協働事業者

■相談事例

- **相談者情報：**70代女性が足の潰瘍が悪化し緊急搬送されたが入院拒否。
  70代の夫、40代の娘、20代の孫娘（障害者手帳取得済）、中学生の孫（不登校）、小学生の孫と同居。
- **相談内容：**世帯としてお金や子育て・不登校、介護、障害による就労難等の悩みを抱えており、40代の娘からどうすべきかわからないと泣きながら相談あり。
- **相談経緯：**地域包括支援センターの職員が、70代女性の治療・入院の説得のため家族とつながったところ、家族ひとりひとりが抱える問題・特性など、複合的な問題が発覚。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。

■自分で考えたアセスメント観点

- 70代女性の足の潰瘍の症状、治療拒否の理由について確認する。
  また、治療についての病院の考え方について確認する。
- 家族の生活の状況や育児環境を確認する。
- 40代娘の悩みの詳細について確認する。
- 世帯の収入状況や公的給付の利用状況、債務の有無等の経済状況を確認する。

2.3.8　検証ユースケースの設計

2.3.8.2　入力イメージ

検証フェーズ2では、前述のサンプル事例に加え、実務に即した多様な相談事例を自由入力いただき、生成AIの回答を評価して頂きました。

評価シート

サンプル事例

■相談事例

- **相談者情報：**70代女性が足の潰瘍が悪化し緊急搬送されたが入院拒否。70代の夫、40代の娘、20代の孫娘（障害者手帳取得済）、中学生の孫（不登校）、小学生の孫と同居。
- **相談内容：**世帯としてお金や子育て・不登校、介護、障害による就労難等の悩みを抱えており、40代の娘からどうすべきかわからないと泣きながら相談あり。
- **相談経緯：**地域包括支援センターの職員が、70代女性の治療・入院の説得のため家族とつながったところ、家族ひとりひとりが抱える問題・特性など、複合的な問題が発覚。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。

■自分で考えたアセスメント観点

- 70代女性の足の潰瘍の症状、治療拒否の理由について確認する。
  また、治療についての病院の考え方について確認する。
- 家族の生活の状況や育児環境を確認する。
- 40代娘の悩みの詳細について確認する。
- 世帯の収入状況や公的給付の利用状況、債務の有無等の経済状況を確認する。

自由入力イメージ

■相談事例

- こども家庭支援センター経由で多機関協働事業者へ相談有。
- 母(40代)が3年前から指定難病となり、日中も寝込むことが多くなっている。
- 父(50代)は元々家事に非協力的。最近メンタル不調で仕事も休むことも多い。
- 長女(9歳)は母の体調不良をきっかけに不登校に。母や父の看病や長男(4歳)の世話をしている。
- 不登校の生徒を心配した学校の先生から、こども家庭センターに相談。

■自分で考えたアセスメント観点

- 長女の健康状態や日常生活の様子を確認する。

2.3.8　検証ユースケースの設計

2.3.8.3　出力イメージ

生成AIの出力結果例を以下に示します。参加者のご意見をもとに、以下のポイント1～4を踏まえてチューニングを実施しました。

アセスメントの観点として、以下のようなこともお伺いできると良いかもしれません。少しでも参考になれば幸いです。

アセスメント概要（世帯）

- **70代女性**：足潰瘍悪化、入院拒否
- **70代夫**：同居、介護課題
- **40代娘**：悩み深刻、相談実施
- **20代孫娘**：障害者手帳取得済
- **中学生孫**：不登校
- **小学生孫**：同居

追加で確認したほうが良い点

- **支援関係機関の状況・困りごと**：
  地域包括支援センターがどのような支援を行っているか、また支援にあたっての課題有無・困りごとについても整理してみましょう。
- **生活歴・生育歴**：
  - **70代女性**：過去の健康状態や生活習慣、家族との関係性の変化
  - **40代娘**：育児経験や家族内での役割、ストレス要因
- **主訴・生活状況**：
  - **40代娘**：日常生活での困難や悩みの具体的内容
  - **中学生孫**：学校生活や家庭内での過ごし方
- **家族・地域関係**：
  - **70代夫**：地域とのつながりや近隣住民との交流状況
  - **20代孫娘**：家族以外の支援者や友人関係
- **健康・障害**：
  - **70代女性**：足潰瘍以外の既往歴や現在の健康課題
  - **20代孫娘**：障害の内容や日常生活への影響
- **世帯の強みになりうること**：
  この世帯の強みや良さに目を向けて、あなたが気づいた点に注目してみましょう。

AI生成コンテンツには誤りが含まれている可能性があります。

ポイント 1

全体：シンプルさ重視。網羅的にせず考える余地を残すよう意識。

ポイント2

相談事例をもとに、**世帯員の構成、状況・課題を整理**

ポイント 3

多角的な視点のサポートを意識。自分で考えた観点以外の、アセスメント観点を提示できるようにチューニング

ポイント 4

現場の皆様からご提案いただいたアセスメント観点を反映
人単位に分割して文章を提示

例)

・「支援関係機関の状況・困りごと」
多機関協働事業者は支援関係機関の調整役を担うことから、支援関係機関の状況・困りごとは最優先で提示したほうが良い。

・「世帯の強みになりうること」
多くの課題がある中、世帯の強みに着目し、伸ばすことは重要。データ不足で生成AIがよいコメントができない場合は、定型文でも入れた方がよい。

2.3.8　検証ユースケースの設計

2.3.8.4　検証フェーズ1からの変更点

アセスメントは「網羅的に行うのではなく、強弱をつけるべき」との意見を踏まえて、AIが回答するアセスメント観点をシンプル化しました。

検証フェーズ１

アセスメントの観点として、以下のようなこともお伺いできると良いかもしれません。少しでも参考になれば幸いです。

アセスメント概要

相談経路・相談歴

- **アセスメント概要**: 地域包括支援センターの職員が訪問介護導入
働事業者へ繋がった。過去の相談歴は不明。
- **不足情報**: 過去に他の支援機関や医療機関に相談した経験の有無。
- **追加ヒアリング提案**: これまでに他の支援機関や医療機関に相談されたことはありますか？その際、どのような支援を受けられましたか？

本人の主訴・状況・生活状況

- **アセスメント概要**: 相談者は要介護2であり、訪問介護の導入を検討中。夫と息子との関係性や息子の将来に強い不安を抱えている。
- **不足情報**: 訪問介護の具体的なニーズや、日常生活で特に困っていること。
- **追加ヒアリング提案**: 訪問介護でどのようなサポートを希望されていますか？また、日常生活で特に困

虐待・DV・ストーカー

- **アセスメント概要**: 夫が息子に暴言を吐く状況があり、将来的な暴力や虐待の発生が懸念されている。
- **不足情報**: 暴言の頻度や内容、息子の反応、家庭内での安全性。
- **追加ヒアリング提案**: 最近、夫から息子さんへの暴言が増えたと感じることはありますか？また、その際、息子さんはどのように反応されていますか？

家族・地域関係

- **アセスメント概要**: 夫と息子の関係が悪化しており、家庭内の緊張が高まっている。地域との関わりは不明。
- **不足情報**: 地域や親戚との関係性、支援を受けられる可能性の有無。
- **追加ヒアリング提案**: 地域や親戚の方々との関係性はいかがですか？何か支援をお願いできる方はいらっしゃいますか？

健康・障害

- **アセスメント概要**: 息子は職場での罵倒の声が聞こえるなど、精神的な課題が見られる。相談者自身も高齢で要介護2。
- **不足情報**: 息子の精神的な状態や、相談者の健康状態の詳細。
- **追加ヒアリング提案**: 息子さんの体調や気分について、最近気になることはありますか？また、ご自身の健康状態で特に気になることはありますか？

収入・公的給付・債務等

- **夫**: 息子に対して暴言を吐く状況があり、家庭内の緊張を高めている。
- **息子**: 20年以上ひきこもり状態で、精神的な課題が見られる。過去の職場での経験がトラウマとなっている可能性がある。

網羅的に
観点を列挙

【現場コメント】
人材育成として使うには回答が網羅的すぎる。
アセスメントは強弱をつけて聞くことが重要。

検証フェーズ２

アセスメントの観点として、以下のようなこともお伺いできると良いかもしれません。少しでも参考になれば幸いです。

アセスメント概要（世帯）

- **70代女性**：足潰瘍悪化、入院拒否
- **70代夫**：同居、介護課題
- **40代娘**：悩み深刻、相談実施
- **20代孫娘**：障害者手帳取得済
- **中学生孫**：不登校
- **小学生孫**：同居

追加で確認したほうが良い点

- **支援関係機関の状況・困りごと**：
地域包括支援センターがどのような支援を行っているか、また支援にあたっての課題有無・困りごとについても整理してみましょう。
- **生活歴・生育歴**：
- **70代女性**：過去の健康状態や生活習慣、家族との関係性の変化
- **40代娘**：育児経験や家族内での役割、ストレス要因
- **主訴・生活状況**：
- **40代娘**：日常生活での困難や悩みの具体的内容
- **中学生孫**：学校生活や家庭内での過ごし方
- **家族・地域関係**：
- **70代夫**：地域とのつながりや近隣住民との交流状況
- **20代孫娘**：家族以外の支援者や友人関係
- **健康・障害**：
- **70代女性**：足潰瘍以外の既往歴や現在の健康課題
- **20代孫娘**：障害の内容や日常生活への影響
- **世帯の強みになりうること**：
この世帯の強みや良さに目を向けて、あなたが気づいた点に注目してみましょう。

AI生成コンテンツには誤りが含まれている可能性があります。

シンプルさを重視
観点を絞り込み

【現場コメント】
シンプルで、読みやすい。
自分でも不足している観点を考えやすくなった。

「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報告書 －検証フェーズ2－」より引用

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

検証フェーズ2の評価シートの集計結果と主なコメントを示します。「役立つ」との声を多く寄せられた一方、さらなる改善に向けたご意見が見受けられました。

役立ち度は85%

※ (検証2開始当初63%
→ 機能改良後85%)

※ 対象ユーザー：19名、事案数：44件
（改良前24件/改良後20件）、5段階評価の『役立つ、どちらかというと役立つ』の比率

良かった点

Good!

・シンプルでわかりやすい。
・アセスメント結果が、内容や対象者ごとに整理されており、わかりやすい。
・追加で確認したほうが良い点について、自分では気づかなかった点があり、参考になった。
・「世帯の強みになりうること」が示されているのがよい。課題に目を向けがちであったり、新人は聞くことに意識が偏りやすいため、強みにも目を向けられる構成はよい。

改善要望

More...

①自分が入力した観点以外が出てほしいが、近い回答も出ることがある。
　更なる改善を図るためにはLLM等のコア技術の進展を含めて将来的な検討をする必要がある。
②追加で確認したほうが良い点に関して、聞く理由や伝え方の説明、留意事項があるとよい。
③支援関係機関が対象世帯の強みを引き出せるような助言が欲しい。
④聞き取りの優先順位があるとよい。提案された観点を全て聞こうとする相談員が出る恐れがある。
⑤経験がない方は気づきがあるが、経験が長い方は物足りなさがある。

※ 改善要望のうち、①及び③ついては、機能改良等により対応を行い、②及び④についてはP94のとおり対策を整理しました。
なお、⑤については、ベテランを対象とした機能ではないため、対応は行いませんでした。

2.3.9　定性評価結果

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

検証フェーズ2では、アセスメント観点や支援方針を検討する際に活用できるように、類似事例を提示する機能を試験的に検証しました。本内容は、検証1で『知識の継承が課題となる中、類似事例があると役立つ』との意見を踏まえて実施しました。

相談事例
(自由記述)

入力

類似事例を出力します。参考になれば幸いです。

類似事例

事例1

- **事例概要**：父（70代）、母（60代）、本人（20代）、妹（10代）の4人家族で生活困窮状態。父は認知症疑いがあり、宗教的理由で医療受診を拒否し、家族全体の医療・福祉サービス利用に抵抗がある。母は身体障害で車いす生活、妹は家事や母の介護を担うヤングケアラー状態で学業に影響。本人は発達障害疑いがあり就労困難。生活保護受給開始済みだが、家族全体で医療・福祉・就労支援の連携が不可欠。[1]
- **類似点**：高齢の親の医療拒否、障害のある子の就労困難、ヤングケアラー、生活困窮など多世代の複合課題。

事例2

- **事例概要**：80代の母親と50代の長女の二人世帯。母親は十二指腸潰瘍で入院治療が必要、長女は発達障害や注意欠如多動性障害、社会不安障害があり、日常生活や対人関係に困難。長女の感情不安定から母親への暴言や身体的虐待が発生し、家庭内の緊張関係が深刻。母親は支援介入を拒否傾向だが、入院を機に関係機関が家庭支援に介入予定。[2]
- **類似点**：高齢親の入院拒否傾向、障害のある子の生活困難、家庭内の緊張、支援介入の必要性。

9 参照データ　　AI生成コンテンツには誤りが含まれている可能性があります。

1 引用 1　6 引用 6
2 引用 2　7 引用 7
3 引用 3　8 引用 8
4 引用 4　9 引用 9
5 引用 5

ポイント 1

生成AIに読み込ませた模擬の相談記録票の中から相談事例の課題に対する類似事例を提示
(※氏名や住所等の個人情報はマスキングを実施)

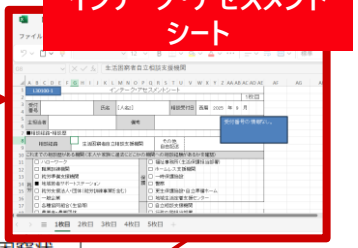
模擬の相談記録票

8050問題、ヤングケアラー、・・・

引用

98_case/【データ③】02_インテーク・アセスメントシート.xlsx

ドキュメントを開く



事例概要

■世帯の状況と主な課題（事例概要）

本事例は、父(70代)、母(60代)、本人(20代)、妹(10代)の4人家族で、生活困窮状態にある。父は認知症の疑いがあり、派遣勤務で収入が不安定なうえ、宗教的
由で医療受診を拒否し、家族全体の医療・福祉サービス利用に抵抗がある。母
身体障害のため車いす生活を送っているが、サー
家事や母の介護を担うヤングケアラー状態で、学
働く意思があるものの、発達障害の疑いがあり就
護の受給は開始されたが、家族全体で医療・福祉
る。

■主な課題（キーワード）

生活困窮／医療受診拒否／認知症／身体障害／ヤングケアラー／福祉サービスの導入／就労困難／発達障害／多機関連携／家族支援

ポイント 2

引用から類似事例のインテーク・アセスメントシートが確認可能
※「参考データ」>「引用(数字)」>「ドキュメントを開く」をクリック

2.3.9　定性評価結果

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

参加者の意見は以下のとおりです。試験的に検証した機能ですが、「類似事例が参考になる」との声が多く寄せられ、人材育成への有用性が示唆されました。

相談事案に
関する類似事例

(例：8050問題/
ヤングケアラー)

良かった点 Good!

- ケース対応の経験が少ない職員だと、記載内容が参考になる。
- 聞き取り不足を解消できそうである。
- 機関や職員によって蓄積してきたノウハウに差があるが、本機能を使うことで幅広く知識を得ることができる。

改善要望 More...

- 事案に関するアセスメント情報だけでなく、支援経過も確認できるとよい。
- 参考にはなるが、全く同じケースは存在しないため、最終的にはケースごとに自ら考える必要がある。

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

事後ヒアリングで挙がった、検証を通じて得られた新たな気づきや発見、AI活用に関する課題感は以下の通りです。

新たな気づきや発見

- 多機関協働の事業者間で知識・経験に差がある中、AIの活用により、支援員全体の底上げが期待できる。
- 育てる側にも癖があり、質問やフォローも影響を受ける。AIは当たり前の観点も示してくれるが、そこが重要。
- 情報を整理し、素早く返せるのはAIの強み。人だと相談しづらかったり、口頭では伝わりにくいことも、AIはフラットに受け取れる。
- AIが可視化、言語化してくれる点は有用。

AI活用に関する課題感

- 人材育成においては、AIに頼るだけでなく、対面での会話も不可欠。ただし世の中でAIが普及する中、現場の相談業務や支援員の思考プロセスがどうなっているか、AIを現場でどう活用できるかといった議論自体は重要。
  ⇒AI活用における一般的な課題であり、本事業の中ですぐに解決策を示せる課題ではないと判断
- システムやAIの適切な使い方を習得することが必要。
  ⇒AI活用における一般的な課題であり、本事業の中ですぐに解決策を示せる課題ではないと判断
- 一般的なアセスメントの先に、個々の職員ならではの観点がある場合もあり、その反映には難しさがある。
  ⇒本事業の中で対策済み

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

検証フェーズ2で明らかになった課題と対策案を以下に示します（将来を見据えた対策案を含みます）。

1．AI活用範囲の検討

- **課題：**回答にあたってより多くの内容を求める声もある一方で、支援員側で考えた方がよいとの意見もあり、AIに求めるニーズに幅があることが明らかとなった。
- **対策：**導入する自治体のニーズを把握し、必要に応じてデータを収集し、チューニング等を行うことで、最適な回答の出し方を探る。

2．多種多様な相談事案や生成AIへの入力に対する対応

- **課題：** 検証2では、相談事案の多様性に加え、支援関係機関からの情報粒度にばらつきがあることが判明。
- **対策：** 相談記録PFへのデータ蓄積が進み、それらのデータを分析することで実態把握が進み、更にAIのチューニング等を行うことで入力状況に即したAI回答の精度向上が期待できる。

3．現場のニーズ反映に向けた蓄積するデータ項目検討

- **課題：** 多機関協働事業のアセスメントでは、「支援関係機関の状況・困りごと」や「世帯の強み」、課題や状況に応じた「アセスメントの優先度づけ」が重要との意見有。しかし、これらに関するデータは、現時点では十分に蓄積されているとは言えない。
- **対策：** 今後、データ項目の追加や蓄積を図ることで、より適切な支援検討や人材育成機能の高度化につながる可能性がある。

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

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

令和7年度事業では、相談記録プラットフォームとは別環境にて、人材育成機能の検証を実施しました。検証フェーズ2で対象としたユースケースAについて、相談記録データを人材育成機能へ連携する方式案（データ取り込み方法や頻度）を以下に示します

ユースケースAに関する人材育成機能へのデータ取りこみに関して

ユースケースAは、匿名化済みの相談記録票をベンダ側で確認し、データ品質や粒度をチェックした上で、人材育成に向けたデータ分析・抽出・加工・生成AIへの取り込みを実施します。

- 一般的に、AIの精度は投入されるデータの品質に大きく左右されます。そのためAI導入初期は、ベンダと連携して入力されるデータ品質を確認し、必要に応じてデータ加工・調整を行い、現場ニーズとの整合性を丁寧に図ることが重要です。
- 運用が進み、多様な実データに対して安定的に現場ニーズを満たせることが確認できれば、これらのプロセスを段階的に半自動化・自動化し、より効率的な運用へ移行することが可能と考えられます。
- ユースケース A（支援関係機関から事案情報を引き出すためのアセスメント観点提示のサポート）の場合、アセスメント観点そのものが大きく変わるものではないため、頻繁なチューニングを必要とするタイプのユースケースではありません。しかし多様な実データがあることが想定されるため、相談記録票の蓄積が進んだ段階で、再チューニングを実施することを推奨します。

活用方法の検討

データ加工・
生成AIへの取り込み

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

2.4.1.2　データ連携項目案

本検証を通じて、相談元の支援関係機関の状況・困りごとや世帯全体の課題・強みに関する可視化が重要であり、多機関協働事業者はこれらを踏まえたアセスメントを実施することが必要であると分かりました。そこで、相談記録プラットフォームに追加することが望ましいデータとしては以下の項目が考えられます。

支援関係機関の状況・困りごと

世帯全体の課題・強み

#	データ項目	現場コメント	データ項目追加による 人材育成に対する期待効果
1	**支援関係機関の状況・困りごと**	多機関協働事業者は支援関係機関との調整役を担うことから、支援関係機関の状況や、多機関協働事業者に繋いだ理由・困りごとを把握することが重要。	支援関係機関の状況や困りごとに応じて、生成AIをチューニングし、適切な助言できるようになることで、支援員のアセスメント能力向上につながることが想定される。
2	**世帯の強みになりうること**	よりよい支援に向けては、課題が多い状況にあっても、世帯の強みに着目し、伸ばす視点が重要。	ベテラン支援員が相談事案毎に、世帯の強みを引き出す際に着目しているポイントを明確化し、生成AIに取り込むことで、経験の浅い支援員にとって多角的な視点形成の一助となることが期待される。
3	**アセスメントや支援にあたって工夫した事項等**	現在、支援員がアセスメントや支援にあたり、どのような課題に対し、どのような工夫を施したかを記載する欄はないが、支援員の思考プロセスが見える化されると人材育成に役立つ。	多様なケースにおいて、ベテラン支援員がどのように整理・判断してきたかを言語化し、蓄積していくことで、支援の質の底上げにつながることが期待される。

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

検討会⑤では、人材育成検証フェーズ２の結果を共有し、検討会第④や検証フェーズ2で収集した意見を踏まえ、対象ユースケースである「A：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」について、相談記録プラットフォームへの実装を想定した画面案を紹介しました。

	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

2.4.2 【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

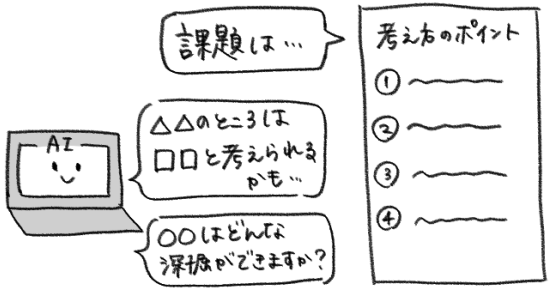
2.4.2.2 今年度事業における検討会および検証を通じて得られた主な意見

今年度の事業を通して、検討会や検証にてユースケースAに対して、以下に示す意見が得られました。

ケースを具体に理解するための<u>深堀ポイントを見える化したい</u>

- 新人はどの部分に着目して深堀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/「近年折り合いが悪い」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・推理の糸口を見せる**のも良い。

<u>自分でも考えられるような</u><u>きっかけ</u>が欲しい



- 目の前の課題に対して、<u>**「答えが分かる」状態ではなく、「気づける」ようにしたい。**</u>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、**支援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、<u>理解しやすい表示</u>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て、足りない観点を補足してもらうことができたら良い。
- **長文過ぎると読み込むのに時間がかかり、**考えられる余裕が減る。詳細版と要約版を切り替えられると良い。
- <u>**会話形式の方が頭に入ってきやすい。**</u>

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

2.4.2.3 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）

- 【POINT】人材育成機能のテーマカラーをグリーンとすることで、機能を視覚的に認知しやすい設計
(プラットフォーム全体のテーマカラーはブルー)
- 【POINT】世帯情報を見ながら人材育成機能を活用することができるので、今までの支援の流れなどを確認しながら機能を使うことができる
- 検証2と同じく、相談事例と自分で考えたアセスメント観点を打ち込んで送信。

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

2.4.2.3 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）

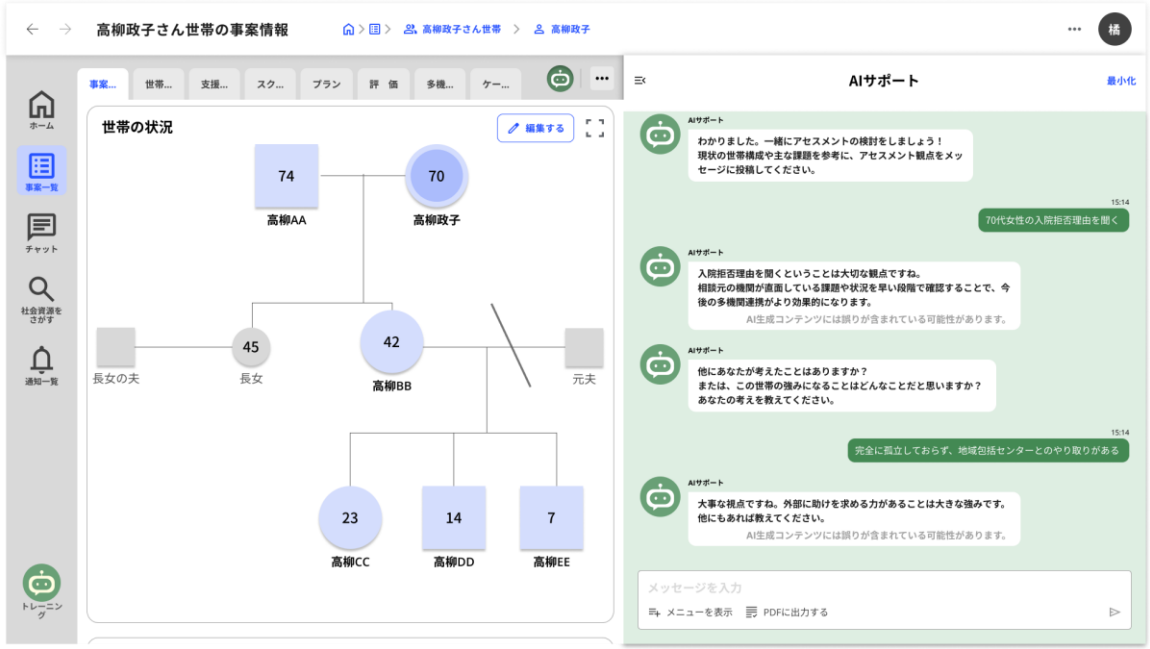
– アセスメントの概要と、自身のアセスメント観点に足りていない点(追加で確認したほうが良い点)を提示してくれる。

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

2.4.2.4 ニーズを踏まえた疑似対話型画面のイメージ

検討会および検証を通じて得られた主な意見を踏まえた案として、画面を一問一答の疑似対話型とすることも考えられます。

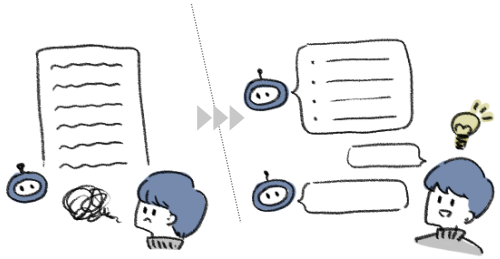
- AIに相談する際、事案の内容をAIが読み込んでくれるので、一から内容を打ち込む手間が省ける
- 人材育成機能を使ってどのようなことができるのか**ボタンで選べる**ので、初めて使う場合でも**迷わず操作ができる。**ボタンだけでなく、文章を打ち込むこともできる
- 長文は避け、会話形式とすることで読みやすさを意識
- 現状のAIの回答に加えて、**支援員に考えさせるような投げかけ**を意識
- 気にするべきところ、これから調べたほうが良さそうなところを提示してくれる



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

2.4.2.5 検討会⑤でいただいたご意見

見やすさを意識した出力がよい

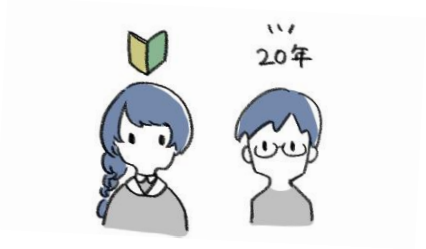


- 最初はアセスメント観点がすべて出てわかりづらかったが**改良されて簡潔になった。**
- 検証1に比べ**簡潔で見やすい。**
- 画面案は見やすかった。通常の生成AIの出力とは異なり、**アセスメント観点が網羅されているため参考になる。**

事前準備や動き出しの際に活用が期待できる

- 報告前の、**事前準備に使用できる。**新人はヒアリング内容だけの報告になってしまうことが多いため、その間を埋めてほしい。
- **最初の動き出しには有効。**

使用者のレベルに合わせたサポートをしてほしい



- 福祉の経験が浅い人と専門的な知識を持つ人で求める情報の量が違う。**AIのレベルを習熟度別で変更できた方がよい。**
- **難易度の選択ができた方がよい。**

生成AIの適切な活用方法を意識したい

- うまくいかない時には**対面のコミュニケーションが必要になってくる。**対話とAIのハイブリットがよいのではないか。
- AIだけで終わらずに、**上司とのコミュニケーション**を促せるようなものになればよい。
- 経験がある方も浅い方も使うが、**出力されたアイデアを鵜呑みにせず考えることが重要。**

答えではなく気づきを与える形が大切

- （チャット形式が実現するのであれば、）**気づきを与えることをチャット形式で行えるのはすごいと感じた。**

その他頂いたご意見(抜粋)

- スーパーバイズのプロセスを言語化することは難しいため、文字として残るのがありがたい。
- 人材育成機能のチャットで記録されていることはよい。

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

2.4.2.6 今年度の取組に対するご意見まとめ

ご意見（抜粋）

- **プロセスの可視化**が相談支援の質を変えていくのではないか。
- 普段、相談支援の窓口に立たないため、**窓口に立つ職員の考え方や向き合い方が見えてよかった。**
- 現場の声は届かないことも多いが、**現場の声を丁寧にくみ上げてくれてよかった。**
- 福祉にデジタルを取り入れる過程を見られてよかった。現場の意見を吸い上げていただいたと思う。**意見を言いやすい雰囲気、場があって良かった。**
- 検討会を通じて**改めて人材育成について考えさせられた。**
- 重層事業ではなく総合相談窓口をやっているが、**重層事業に関わっている方と課題や状況を共有できたことはよかった。**

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

検討会⑥では、全国の自治体に対し、人材育成の取組を通じて得られた知見を共有するとともに、使いやすい機能等を将来的にシステムに反映できるよう、利用を希望する自治体の意見を収集する目的で、プロトタイプに触れてもらう機会として事業報告会および操作体験会を開催しました。

	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

2.4.3 【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

2.4.3.2 実施結果

事業報告会及び操作体験会（対面）・デモンストレーション（オンライン）を開催しました。

人材育成機能操作体験　ご意見（抜粋）

【相談事案の入力方式】

- 相談記録PFに入力されている情報を勝手に読み込んでくれた方が使いやすい。逆に、チャットボットにて入力した事案情報が相談記録PFの方に自動で入力されたらもっと使いやすそう。
- 頭の整理のために相談事案は自分で入力したい。

⇒**利用者により意見が分かれる。**

【アセスメント観点】

- 一気に表示されると何から考えたらいいかわからなくなりそう。
- 人材育成という観点で考えると、会話形式のほうが良い。
- いきなりアセスメントではなく、隣にいる先輩に話しかけるような感じでどんな情報が足りていないか聞けると、情報量を抑えることができ、いっぺんにいろいろなことを言われるよりも頭に入りやすそう。（一方で、PoCのような情報を返してくる感じであれば、会話形式でなく1発回答でよいという意見もあり）
- 自分で事案情報+相談したいことを書くとAIが返してくれる、という使い方が良い。

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

2.4.3.2 実施結果

事前に受領した質問に対する回答は以下のとおりです（一部は相談記録プラットフォームに関する内容が含まれます）。

項番	ご質問・ご意見	回　答
1	今年度は、蓄積された相談記録のデータをベースとして、「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」に取り組まれたとのこと、例えば、「人材育成検証環境」だけを利用することができるのか、また、地域の実情も北海道と沖縄では大きく異なるように、どのくらいの単位や、範囲で「人材育成検証環境」を作り上げていくのか、お尋ねしたいと思います。	今年度は、相談記録プラットフォームの機能（任意機能）としての検討を行ってまいりましたので、現時点におきましては、単独での利用については、想定していなかったところですが、ご意見として頂きましたようなニーズが存在することについても、今回認識いたしました。 また、今年度は多機関協働事業者の人材育成を想定した人材育成機能として検討を行っているところですが、検証時や検討会を通した課題として、回答にあたってより多くの内容を求める声もある一方で、支援員側で考えた方がよいとの意見もあり、AIに求めるニーズに幅があるということが明らかになっております。この課題への対応策としましては、導入する自治体のニーズを把握し、必要に応じてデータを収集し、チューニング等を行うことで、最適な回答の出し方を探っていくことが必要であると考えています。（事前送付資料P25参照）
2	①おそらく事業報告会の中でご説明いただくのだろうと思いますが、相談記録プラットフォームの進捗状況についてと、実際に製品化され、各市町で利用できるようになるのはいつごろになる想定かを教えていただきたいです。 ②重層的支援体制整備事業に係る相談記録プラットフォームに係る共通化推進方針のスケジュールに記載されている、プロトタイプ実証検証２（モデル自治体以外）の開始時期はいつごろの予定でしょうか。	①本事業での相談記録プラットフォームの開発の進捗状況については、事業報告会でご説明させていただきましたとおりとなります。 また、プラットフォームの製品化は、令和９年度の標準仕様書の作成以降、製品化を希望する業者において行われることになります。 ②ご質問につきましては、厚生労働省・内閣官房デジタル行財政改革会議事務局へ情報共有させていただきます。
3	我々の職場では、福祉の総合相談窓口を掲げ、様々な相談を受けています。 この窓口に限らず、福祉保健部で共通の悩みとして １，相談に対応するスキルの平準化 ２，迅速な相談記録の作成 ３，福祉保健部内での速やかな情報共有 の3点があがります。 １については、 人事異動、経験値やスキルなどにより職員によって対応の精度に差が出ることを防ぎたい。 質問内容やご案内窓口などの提示をAIで支援してもらえたらスキルの平準化が可能であると同時に、職員の精神的な負担も軽減できる。 ２については、 聞いた話の記録を残す作業に大変な時間と労力を要しているため、話が終わった途端に記録ができているようにAIを活用できたら、時間が買える。 同時に、職員の負担も軽減できる。 ３については、 窓口をつなぐ際に口頭や紙で情報を伝達しているため、その情報の精度が一定でない。この部分をIT化できたら、瞬時に正確な情報共有が叶う。 というメリットを求め、AIの導入を模索している状態です。導入にあたり、価格も重要な判断材料になります。 今後の参考にさせていただきたいと思います。	御意見いただき、ありがとうございます。 引続き、福祉相談分野での負担軽減に寄与できるようにしたいと考えております。 なお、価格につきましては、項番5②、③の回答をご参照下さい。

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

2.4.3.2 実施結果

事前に受領した質問に対する回答は以下のとおりです（一部は相談記録プラットフォームに関する内容が含まれます）。

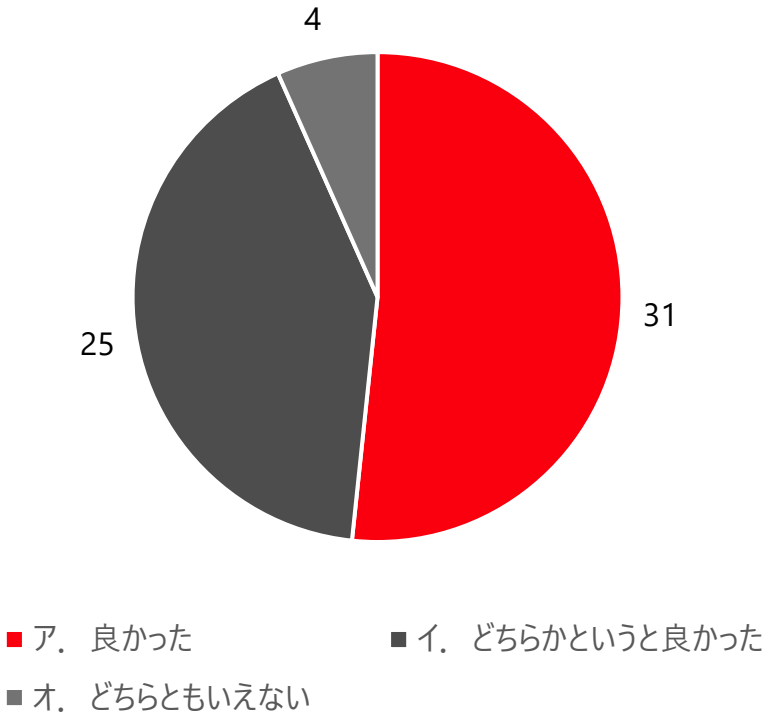
4	相談記録PFにつきまして、IPアドレス等によるアクセス元制限は実施されていますでしょうか。 （質問背景）事業者様との共有を前提とすると、ネットワークはインターネット経由での利用を想定されている点は理解しております。一方で、取り扱う情報が機微であるため、URLおよびID・パスワードを知っている方が、自宅や公共の場所等からも自由にアクセスできてしまわないよう、何らかの追加的な対策（例：アクセス元制限、端末制限、多要素認証等）を講じている／検討しているか、ご教示いただけますと幸いです。	今年度の事業として、相談記録プラットフォームに係る仕様書案を作成しますが、IPアドレスによるアクセス制御に関する記載を行う方向で検討しています。
5	①令和７年８月のデモンストレーション以降、新たに追加された機能等がある場合は詳細を伺いたい。 ②システム導入に係るコストについて、現時点で想定される金額を伺いたい。 ③現時点で金額等を示すことが困難である場合は、今後コスト面が示される時期等の予定を伺いたい。	①相談記録プラットフォームに新たに追加する機能として、今年度は人材育成機能についての検討を行って参りました。詳細については、事業報告会でご説明させていただきましたとおりとなります。 ②、③本プロトタイプは、相談記録プラットフォームの共通化に向けた全国展開の方策の検討に資するためのものであり、このまま製品化されるとは限りません。 同プラットフォームの製品化は、令和９年度の標準仕様書の作成以降、製品化を希望する業者において行われることになります。販売価格は、製品化を行う業者がそれぞれで決定しますので、現時点でお答えすることはできません。

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

2.4.3.2 実施結果

事業報告会および操作体験会のアンケート結果は以下の通りです。

■ 内容について



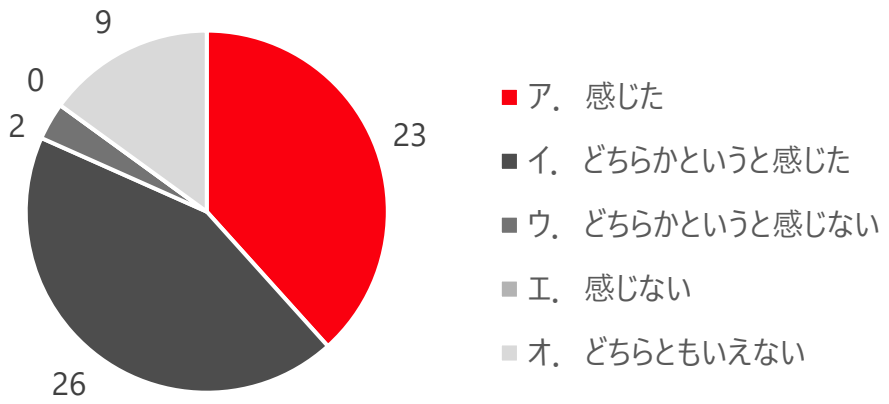
#	選択肢	コメント抜粋
1	良かった	生成AIに依存せず人材育成の視点について検証されている点に安心感を持った。
2		支援者がチームとして連携・協働して支援をするための機能が盛り込まれていると感じた。
3		多くの自治体で実装されると、支援者側の負担は軽くなると感じた。
4	どちらかというと良かった	情報共有や相談記録等の作成ができることは、支援をスムーズにできるようになると感じた。
5		報告会を通し、新たな視点で多機関協働事業を見直す機会となった。
6		課題と考えていた情報共有に加えて人材育成まで考えた内容となっており参考になった。

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

2.4.3.2 実施結果

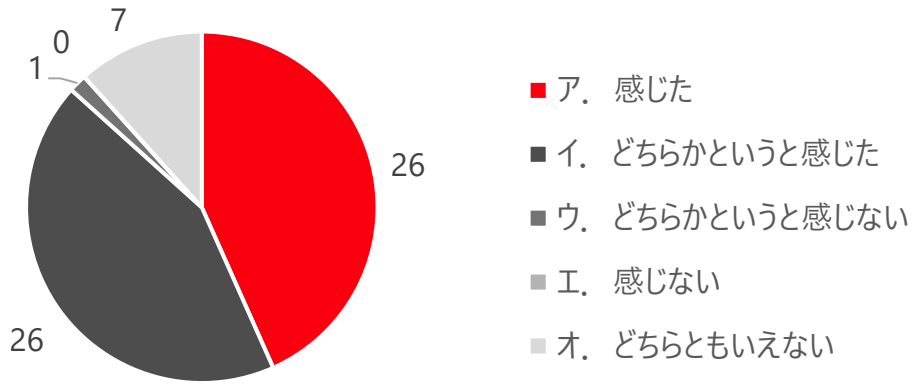
人材育成機能のアンケート結果は以下の通りです。

■ 多機関協働事業者として、AIの回答内容が人材育成という観点で業務に有用であると感じたか



#	選択肢	コメント抜粋
1	感じた	人事異動等も多い中で、ある程度一貫性を持ったAIでのアドバイス等は有効だと感じた。
2	どちらかというと感じた	AIが答えを提示してくれるのではなく、本人の思考を促すように工夫されていたため。
3	どちらかというと感じない	AIの回答の有効性がわからないため。また、時短を望むあまりAIの回答に流され、育成にならない可能性があるため。

■ 多機関協働事業者として、相談支援記録等のデータを活用することで、人材育成にかかる業務の効率化や人材育成に関する取り組みの質の向上につながると感じたか



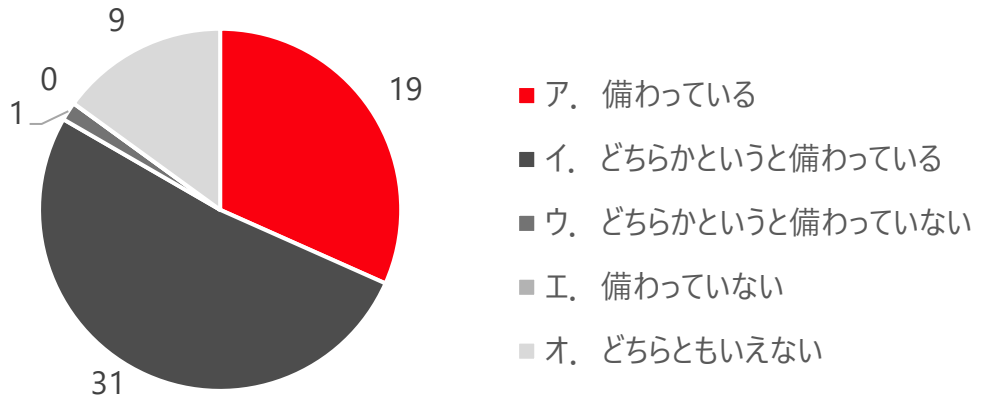
#	選択肢	コメント抜粋
1	感じた	相談支援は属人化しやすく、デジタル化・効率化・平準化が遅れているように感じる中で、過去の蓄積されたデータ等は、相談支援において重要な財産となると思うため。
2	どちらかというと感じた	新規採用職員や新たに配属された職員に先輩職員があまり教える時間を取れない場合でも、自分でできることがあると人材育成の負担も減ると感じる。
3	どちらともいえない	AIが持つ分析傾向による偏りや、担当者がその便利さに頼りすぎ、支援の範囲が狭まる可能性も懸念される。活用には一定の慎重さが求められると感じたから。

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

2.4.3.2 実施結果

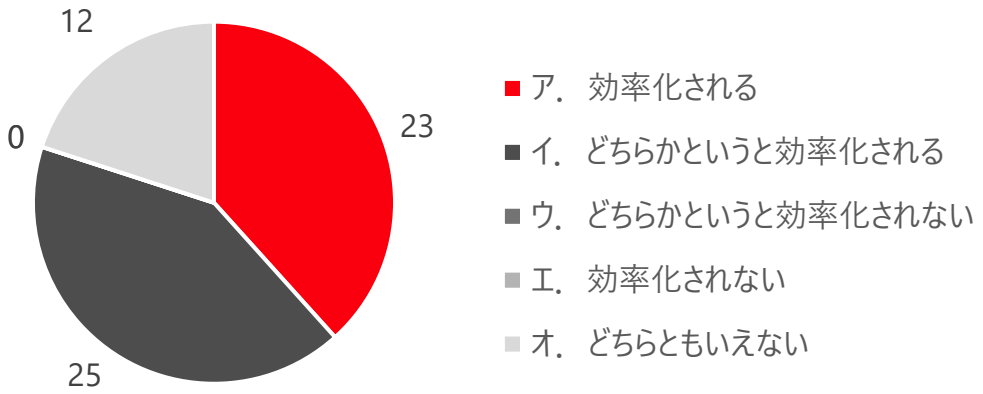
相談記録PFプロトタイプの情報共有機能のアンケート結果は以下の通りです。

■ 多機関協働事業の業務に必要な機能が十分に備わっていると感じたか



#	選択肢	コメント抜粋
1	備わっている	現状Excelで管理しているため、すべてが向上する。
2	どちらかというと備わっている	限られたスタッフにのみ情報が閲覧できるようシステム上での工夫がなされているため、支援関係機関を通じた共有化が図られる。
3	どちらともいえない	今回の説明だけでは、判断できないため。

■ 本システムを導入することで業務が効率化されそうと感じたか



#	選択肢	コメント抜粋
1	効率化される	ジェノグラムやエコマップの自動作成機能だけでもかなりの省力化になりそう。
2	どちらかというと効率化される	時間のかかるジェノグラムなどの作成が速くなりそう。
3	どちらともいえない	会議の日程調整がシステム内で完結する点についても、調整作業にかけていた時間を削減でき、一定の業務の効率化にはつながると思う。