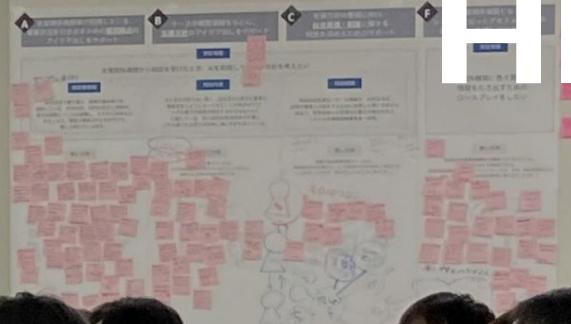


2025/9/18

重層的支援体制整備事業に係る デジタル化検討会3報告書

2025/10/1 日立製作所



検討会第3回 目的・議論内容

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。

これから千葉県下の自治体様において、生成AIを活用したユースケース検証が始まります。本日の第3回デジタル化検討会では、検証概要をご説明させていただき検証対象ユースケースに関するワークショップ(WS)を実施します。

【ユースケースに対する議論WS】

本日の検討会では、検証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させていただき、その後グループに分かれてディスカッションを行います。皆様からのご意見や追加ニーズなどをお聞かせください。

検討会スケジュール

7/14(月)

8/21(木)

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

検討会③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 日立
13:40	0:10	ユースケース・検証計画説明	全体	日立
13:50	0:05	WS概要説明	全体	日立
13:55	0:15	アイスブレイク	グループ討議	日立
14:10	1:50	WS(途中で休憩をはさむ予定)	グループ討議	日立
16:00	0:10	休憩		
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 上坂副参事ご挨拶 厚生労働省 社会・援護局地域福祉課 梁瀬室長補佐ご挨拶 次回告知、その他ご案内	全体	千葉県・厚労省
16:40		閉会		

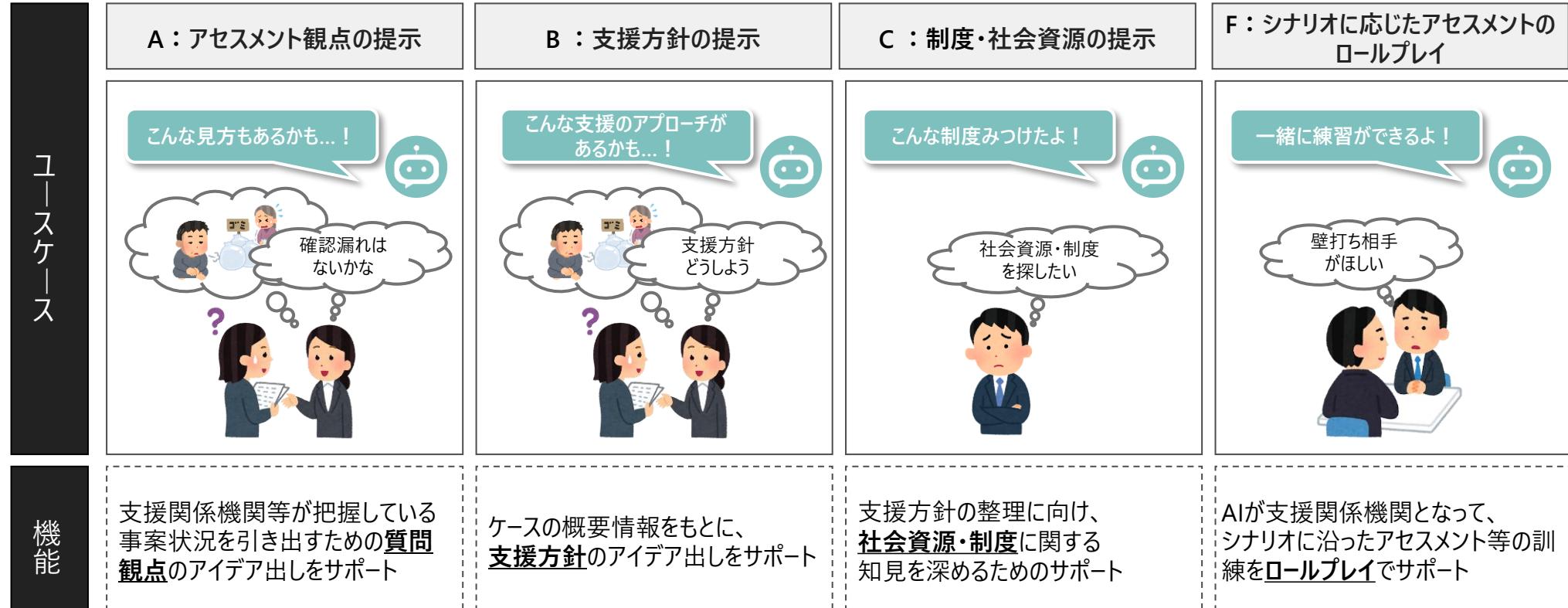
1. AI等を活用した人材育成の検証の概要

検証概要	検証1では、多機関協働事業における人材育成に向けた生成AI活用の可能性を探査します。 なお検証期間中に皆様から頂く評価やアンケートをもとに、検証2に向けてユースケースの絞り込み & チャットAIのアプリをブラッシュアップを行います。		
実施期間	9/3 (水) ~10/1 (水)		
検証の流れ	<p>【検証1】 生成AI活用の可能性探索</p> <p>検討会②で検討したユースケースのうち 4つのユースケースを試行</p> <p>ユースケースの絞り込み& アプリのブラッシュアップ ※模擬データ追加検討、チューニング実施など</p> <p>検討会や検証でのご意見やデータ有無、 技術的な観点等を踏まえ絞り込み</p> <p>【検討2】12月 具体的なユースケースに沿った 生成AI活用の検証</p> <p>絞り込んだ1つのユースケースを試行</p> <pre>graph LR; A[STEP 1 検証環境へ接続 2人] --> B[STEP 2 アプリの試用 チャットボット]; B --> C[STEP 3 アプリ評価 2人]; C --> D[STEP 4 アンケート(最終週) 2人]; C -- feedback --> B;</pre>		

2. 検証1のユースケース

検証1で取り扱うユースケースは、4種類です。

<対象ユースケースの概要> ※ユースケースのアルファベットは、検討会2回目で提示したユースケースと対応しています。



<参考> 検証1において対象外となるユースケースは以下の通りです。

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

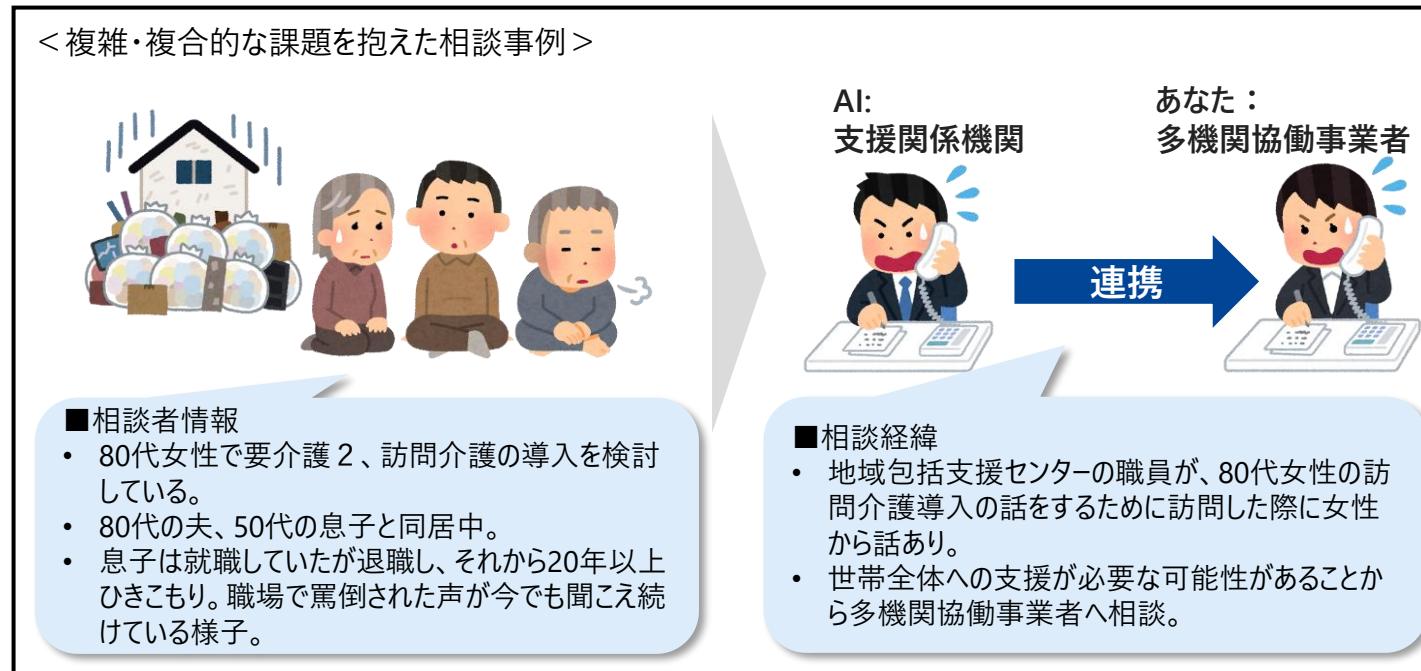
E : 重層的支援会議で参加者から意見や知見を引き出すための質問観点のアイデア出しをサポート

3-1. ユースケースA～Cの検証

最初にサンプル事例を試し、生成AIの回答を見ていただきます。実際はどのような回答が出たら嬉しいでしょうか？

サンプル事例

<複雑・複合的な課題を抱えた相談事例>



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？

3-2. ユースケースFの検証イメージ

AIは支援関係機関の役です。AIが提示するシナリオをもとに、あなたは多機関協働事業者の立場でアセスメント練習をしてください。最後に練習中のやり取りへの評価をお願いするとAIが答えてくれます。実際はどのような回答が出たら嬉しいでしょうか。

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、母親がシングルマザーとして小学生のお子さん2人を育てているのですが、最近、収入が減少して生活が厳しくなっているとのことです。また、お母さん自身も体調を崩しがちで、仕事を休むことが増えているようです。
地域のつながりも薄く、頼れる親族も近くにはいない状況です。
このような状況で、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:
支援関係
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！

検討会③ ユースケースWSご説明



Aのユースケースは
こんな風に使いたい！

- 本日の検討会ではAIを活用した4つのユースケースを実際にお見せします。それぞれのユースケースに対して「自分だったらこういう回答をするのに」という現場の観点や「こういうユースケースなら使いたい！」といったご意見などをお寄せください！

検討会3回目までは
ワークショップ形式で
実施します！

私は千葉県の福祉相談支援員です。支援機関が相談者の状況を聞きましたが、一緒に良い制度や社会資源があったら案内したいです。何かありますか。親身な様子で、300字程度で答えて下さい。緊急性が高そうなものがあれば優先的に案内して下さい。ただし人によって見立てが異なるかもしれませんため、押しつけがましい様子はNGです。

相談者：ベトナム人女性（33歳）、夫と子供1人、15歳の時に来日、在留資格は定住者、工場や配達の仕事に従事
相談内容：夫が度重なる身体的DV、性的DV、威圧的な言動、経済的DVを繰り返すため離婚したい。

相談者の状況を読みます。以下の制度や社会資源をご案内します。緊急性が高いものは、意思を尊重し、必要に応じてご利用いただければ幸いです。

1. 性犯罪・性暴力被害者のためのワクストップ支援センター

性暴力やDVに関する相談ができる窓口です。医療や法律相談など専門機関とも連携できます。詳細は以下をご確認ください： [性犯罪・性暴力被害者のためのワクストップ支援センター](#)

2. 人権相談窓口

家庭内暴力や威圧的な言動など、相談者の悩みが人権侵害に該当する可能性がある場合は、気軽に相談してください。相談は無料です： [人権相談窓口](#) ¹

3. 外国人に関する相談窓口

在留資格や生活に関する相談が可能です。必要に応じて、行政手続きや生活相談窓口へ。

相談者の状況に応じて、これらの窓口をご利用いただければと思います。

1 reference ✓

1 Citation 1

**A 支援関係機関等が把握している
事業状況を引き出すための置き置きの
アイデア出しをサポート**

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。

使い方

問い合わせ窓を提示してくれる。

「以下の観点でアセスメントを進めると
よいでしょう…」

**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**

想定場面

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。

使い方

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…」

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

想定場面

利用できる制度や社会資源を案内してほしい。

使い方

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へ、一次避難先として
シェルターがあります…」

Type a new question...

グループA議論サマリ

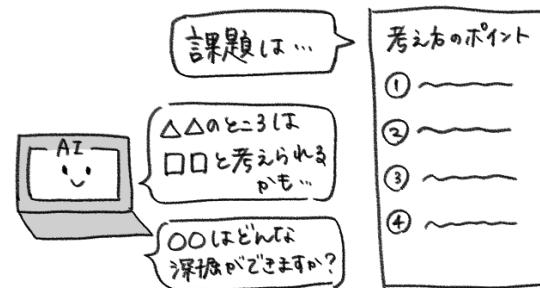
A：支援関係機関等が把握している事案状況を引き出すための質問観点のアイデア出しをサポート

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。 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りやすい。

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

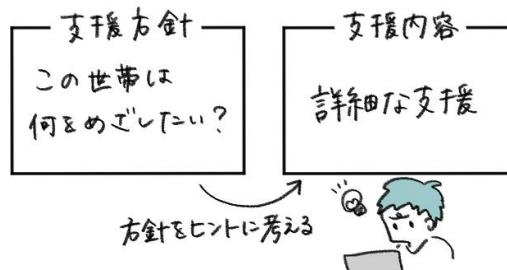


- 留意点（リスク）への言及が多い考え方のポイントや、「こういう状態・課題なら○○を使うと良い」といったことを教えてほしい。留意点はアセスメント時に提示してもらえるとよい。
- ①支援関係機関毎の課題 = 主観（留意点含む）
②相談者の想い = 主観
③事実
の三つを区別して考える必要がある。

グループA議論サマリ

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つ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。

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）

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



レベルを分けて使用したい



- 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を感じそう。
- 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。

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、どういう支援に繋げ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

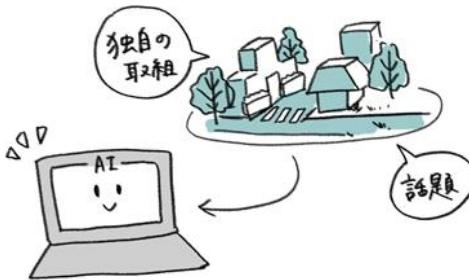
- 世帯全体ではなく、個々に対するアセスメント観点をそれぞれに対して出力してほしい。

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。

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つてもいい。

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

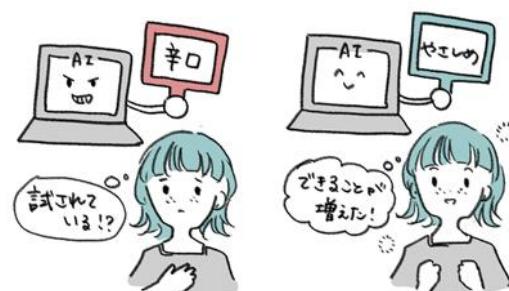


その他頂いたご意見(抜粋)

- AIの回答が細かく出てびっくり。ケースの深堀ができるよ！ (F)
- 一番使いたいのはA (7票) 次いでF (3票)

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



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



- 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**ことがある。

- 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。

- 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。深堀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。

HITACHI