

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

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

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

令和7年度事業では、将来的な相談記録プラットフォームの全国展開を見据え、より多くの自治体における活用促進を図る観点から、以下の取組を実施しました。

- 相談記録プラットフォームに関する、全国の自治体における相談支援員の意見等を把握するためのヒアリング、デモンストレーションおよび体験会の実施
- 自治体による導入可否の判断に資するための、導入効果の検証
- 相談記録プラットフォーム導入時に想定される課題（セキュリティ、ネットワーク環境等）および対応策に関する知見の整理
- 自治体および関係機関が利用している既存システムとの連携可能性に関する検討
- 標準仕様書案の更新（別添）
- 取組内容を千葉県ホームページへ掲載

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

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

将来的な相談記録プラットフォームの展開に向けて、構成員以外の自治体から幅広く意見を収集することを目的に、全国の自治体を対象として、相談記録プラットフォームの操作性および機能性に関するヒアリング、操作体験会、ならびにデモンストレーションを実施しました。

具体的には、個別に問い合わせのあった自治体に対しては、出張によるデモンストレーションやオンラインでのヒアリングを行いました。

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（受託事業者により実施）

2024年度3月13日に実施したプロトタイプ操作体験会（検討会 7 回目）にご参加いただき、受託事業者へ問い合わせいただいた自治体、千葉県ホームページで取り組みを知り、受託事業者へ問い合わせいただいた自治体に対し、事業説明会及び操作体験会の現地出張デモを実施しました。

自治体からは、各機能について肯定的な評価をいただくとともに、操作感についても分かりやすいとの評価をいただきました。このため、令和 6 年度に検討会において検討を行った画面案やUIを基に、仕様書案の各要件を整理しました。また、今年度の事業における検討事項と重複しますが、既存システムとの二重入力やネットワーク・セキュリティに関する課題等について御意見もいただきました。これらの課題については、本報告書の「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」において整理しています。なお、二重入力の課題については、外部システムとの連携機能を設けることを可能とする旨を仕様書案の第 4 章の「5 .連携要件」において記載しています。

#	自治体	実施内容	訪問時コメント抜粋
1	自治体A	プロトタイプデモ、操作体験会	• 全体的なシステム操作感が分かりやすい。 • 情報共有システムの導入を以前から検討していた。可能であれば、是非使いたい。 • デジ田等の補助金等を活用し導入できないか検討していきたい。参加できるチャンスがあればお声かけいただきたい
2	自治体B	プロトタイプデモ、操作体験会	• スケジュールや年間個別支援計画を全て紙で管理しているため、進捗管理機能やプラン管理機能ですぐに確認できるのはありがたい。 • 関係機関とのやり取りは基本電話だが、チャット機能があるのは便利。
3	自治体C	プロトタイプデモ、操作体験会	• 伝言板機能について、多機関からもアナウンスができる点が良い。 • 現状、電話でしかやり取りをしていないため、ケース管理機能がある点が良い。 • 実証機会や横展開への見通しがつき次第、情報提供いただきたい
4	自治体D	プロトタイプデモ	• 現状Excelで相談記録を管理しており煩雑。システム化により、業務効率化やペーパーレス化が期待できる。 • 重層への移行は2027年度を目指している。相談支援現場の課題を洗い出し、体制作りに取り組んでいる。同時にシステム導入検討を行いたいと考えている。
5	自治体E（1県、6市、1村）	プロトタイプデモ、操作体験会	• エコマップとジェノグラムの自動作成機能が良い。現在は手描きで作成している。 • 情報共有にこのシステムを使いたい。 • これまで外部の機関との調整に時間を要しており苦慮していた。このシステムがあると作業が楽になりそう。 • 既存システムとの二重入力やデータ移行に関する課題がある
6	自治体F	プロトタイプデモ、操作体験会	• チャット・日程調整はとても便利。 • エコマップの対象者が変わったり時系列でみられるのはとても良い。 • 他機関への連携のみでなく、市内での情報連携に使うことができたら便利だと思う。
7	自治体G	プロトタイプデモ	• 「ぬくもりの窓口」で利用中の既存システムに代わりとすることで、相談対応の質と業務効率の向上を図れそう。 • 生成AI利用時の個人情報保護、既存システムとの二重入力回避、業務系／情報系分離による情報管理の複雑化、統計作成における手作業負担が課題に感じる。

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

3.2.2 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

相談記録プラットフォームの全国展開に資する取組として、全国の自治体に、相談記録プラットフォームのプロトタイプの実験事業を通じて得た知見を共有させていただくとともに、利用を希望する自治体が使いやすい機能等をシステムに反映させるため、プロトタイプに触れていただく機会として、実験体験会及びオンラインデモンストレーションを開催しました。

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操作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操作体験会及びオンラインデモンストレーションの結果

令和7年8月20日に、相談記録プラットフォームプロトタイプの実験操作体験会及びオンラインデモンストレーションを開催し、98団体、195名※の皆様にご参加いただきました。そのうち、実験操作体験会には8団体、10名にご参加いただきました。

※ 重層的支援体制整備事業の実施に向けて興味関心がある・情報収集をしている自治体を含む幅広い御担当者様に御参加いただきました。

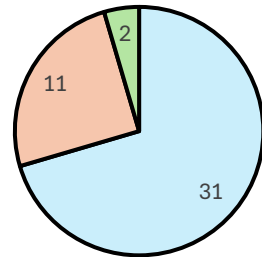
また、実験操作体験会及びオンラインデモンストレーションの後に、アンケートを実施し、相談記録プラットフォームプロトタイプの主な機能についてのニーズ等の把握を行いました。アンケートでは、ジェノグラム・エコマップの自動作成機能と世帯別の情報を管理する機能について、「おおいに必要」と回答した者の割合が7割を超えているなど、特に高いニーズがあることが判明しました。（世帯別の情報を管理する機能については仕様書案に、ジェノグラム・エコマップの可視化作業の効率化については、仕様書の機能要件（詳細）に必須とすることを明記しています。）

< アンケート結果①の概要 >

アンケートにご回答いただいた96団体のうち、重層的支援体制整備事業を実施している44団体の回答の集計

○ ジェノグラム・エコマップ自動作成機能

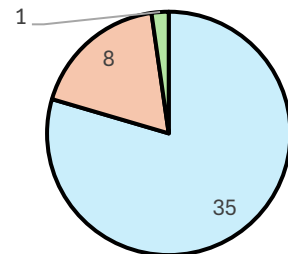
ア おおいに必要	31
イ どちらかといえば必要	11
オ 必要とも不要ともいえない	2
総計	44



- ア おおいに必要
- イ どちらかといえば必要
- オ 必要とも不要ともいえない

○ 世帯別の情報を管理する機能

ア おおいに必要	35
イ どちらかといえば必要	8
オ 必要とも不要ともいえない	1
総計	44



- ア おおいに必要
- イ どちらかといえば必要
- オ 必要とも不要ともいえない



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操作体験会及びオンラインデモンストレーション

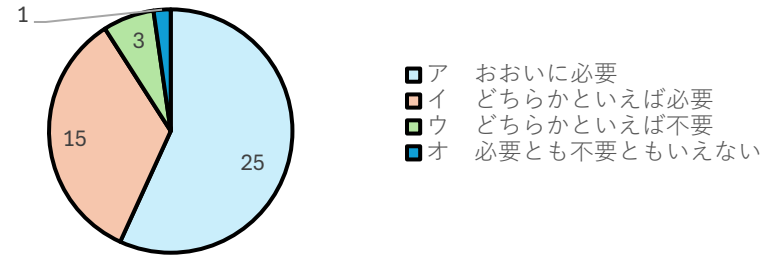
3.2.2.1 全国自治体向け相談記録プラットフォームプロトタイプの操作体験会及びオンラインデモンストレーションの結果

<アンケート結果の概要②>

アンケートに御回答いただいた96団体のうち、重層的支援体制整備事業を実施している44団体の回答の集計

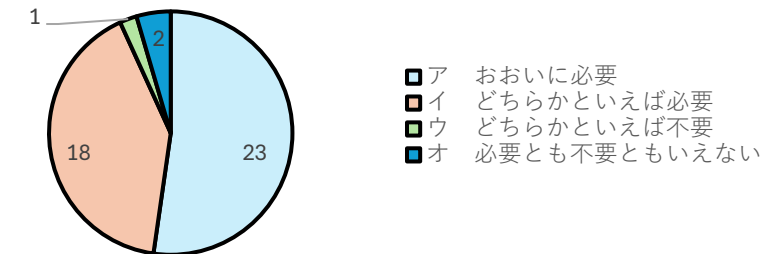
○ チャット・日程調整機能

ア おおいに必要	25
イ どちらかといえば必要	15
ウ どちらかといえば不要	3
オ 必要とも不要ともいえない	1
総計	44



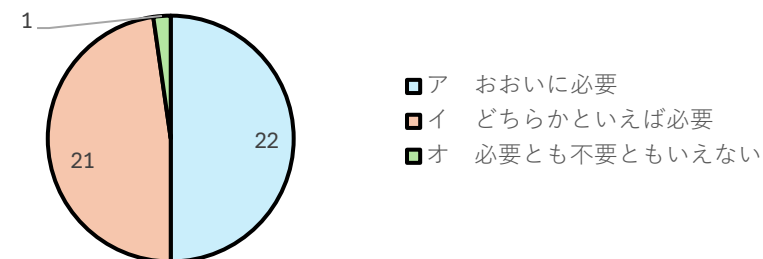
○ 自動マスキング機能、情報開示コントロール機能

ア おおいに必要	23
イ どちらかといえば必要	18
ウ どちらかといえば不要	1
オ 必要とも不要ともいえない	2
総計	44



○ 支援進捗管理機能

ア おおいに必要	22
イ どちらかといえば必要	21
オ 必要とも不要ともいえない	1
総計	44



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

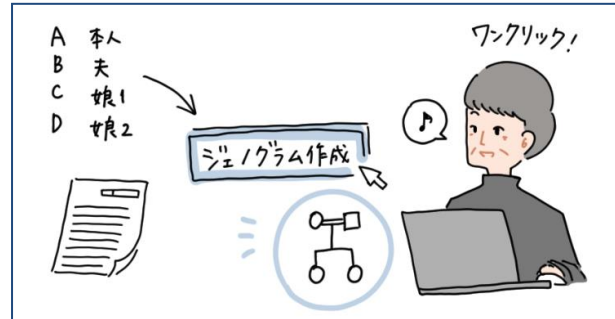
3.2.3 構成員に対するヒアリング

相談記録プラットフォームの操作性や機能性について広く意見を聴取する目的のもと、構成員を対象にヒアリングを実施しました。ヒアリング対象機能は自治体の関心度が高いジェノグラム機能とマスキング機能としました。

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

令和6年度事業では、「世帯全体の状況把握が出来るような工夫が必要。複雑な家庭もジェノグラムの自動生成が出来るのかが気になる」という意見を受け、世帯全体の関係機関の可視化や自動と手動を組み合わせた図の作成方法の検討を進めて参りました。



ジェノグラムの 自動生成機能は便利！

- とても良い機能！
- 複雑なケースも自動生成できるのか心配。修正や更新が出来ると良い
- 手書きを画像に取り込めるともっと便利になりそう

令和6年度事業の検討会まとめ資料④より

ジェノグラムで、同居家族を囲う等手書きで編集できるとよい。

多機関 香 千 柏 船 原 川 木

紙での印刷を行いたい。PDFなどファイル保存をしたい。

多機関 香 千 柏 船

手書きで書いたものをデジタル化し、システム上で修正・追記できるとよい。

千

プロトタイプヒアリングより

想定シーン・画面



昨年度時点の今後の方針(仮)

- 同居世帯を線で囲う技術検証を開始
- 同居世帯を手動で囲むことができる機能の実現可能性を検討
- ジェノグラムの統ルールを確認し、のっとっていないものは修正を進める
- 時系列表現について、エコマップと同じような表現方法を検討

令和6年度事業の検討会まとめ資料⑥より

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

相談記録プラットフォームのジェノグラム機能については、必要な情報を入力することでジェノグラムを描画する仕様としています。これについて、実運用を想定した場合の妥当性や課題の有無を確認するため、構成員にヒアリングを実施しました。

各自治体からは、ジェノグラムの自動生成や多子・複雑世帯への対応が業務負担軽減につながる点は高く評価されている一方、線の整形、配置のしやすさ、途中経過の反映など作成・編集のしやすさへの要望が多く挙がりました。また、メモやコメントをジェノグラム上に自由に記載でき、印刷やPDF出力時にも反映できること、キーパーソン選択の効率化など会議・共有利用を意識した機能が求められていることが分かりました。全体として、既存マスタ以外の追加入力は極力不要としつつ、世帯員追加や属性の柔軟な表現など、現場実態に合わせて簡易に変更・拡張できる仕様が重要視されていることが分かりました。

ヒアリング結果を元に、「ジェノグラムの線や配置の調整のしやすさや、同居世帯等を囲う等手書きで編集をしたい」とのニーズを仕様書の機能要件（詳細）の備考欄に、「ジェノグラムを印刷やPDF出力する際に、コメントも併せて出力したい」とのニーズを仕様書の機能要件（詳細）の機能の定義欄にそれぞれ明記しました。

①世帯員情報の入力

世帯員1 + 世帯員を追加

名前 必須

氏 名

氏 (カタカナ) 名 (カタカナ)

本人との関係 (続柄) 必須

選択してください

生年月日、健在状況など

☒ 存命 ☐ 死亡

生年月日

年 月 日 ~

②同居・関係性の入力

同居世帯 1

世帯員 必須

佐藤 太郎

婚姻関係

順序 世帯員 関係性

1 佐藤 洋子 婚姻 ☐ 離別済み

親子関係

世帯員 関係性

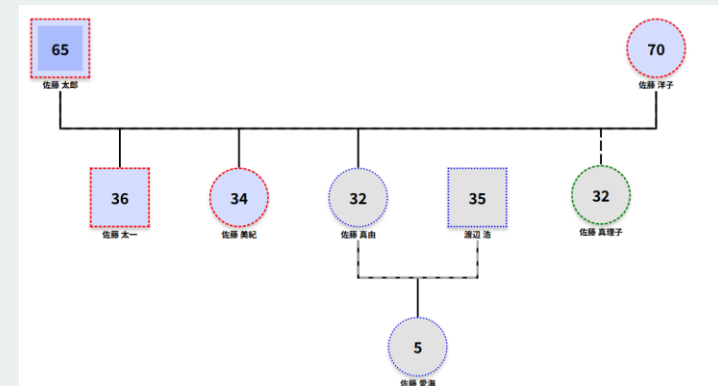
佐藤 太一 子

佐藤 美紀 子

佐藤 真由 子

佐藤 真理子 養子

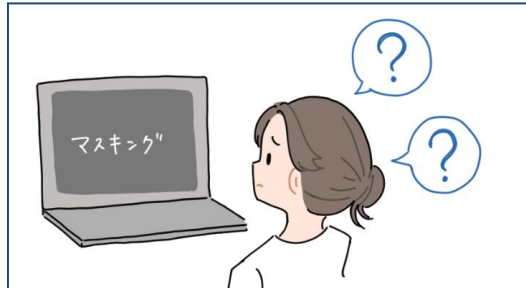
③ジェノグラム描画



3.2.3 構成員に対するヒアリング

3.2.3.2 マスキングに関するヒアリング結果

令和6年度事業では、「システム化によって情報連携が不便になるのは避けたい」「デジタル化における価値として、必ず伏せるべき情報が自動でマスキングされるのは便利」などの意見が上がりました。



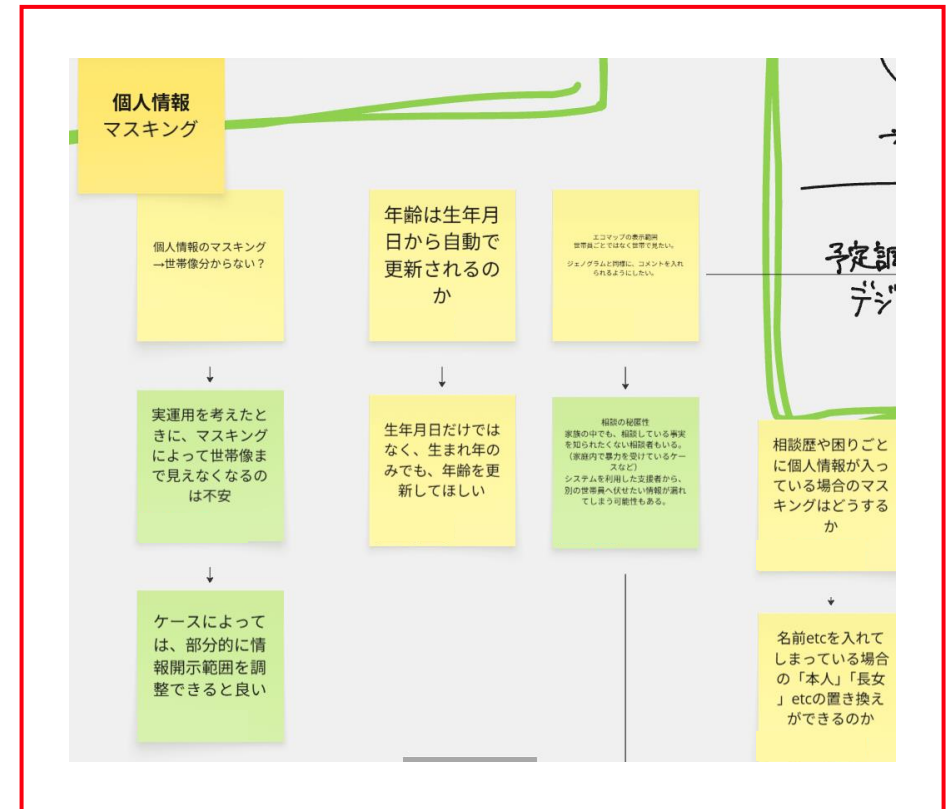
マスキングは必要。でもケースによって必要な情報はそれぞれ

- システム化することで、情報連携が不便になるのは避けたい
- マスキングによって、世帯の全体像が見えないのは非効率
- ケースによっては部分的に情報を開示したい



世帯によって実態が異なるので本人同意は特に気を遣う

- 利益相反している家庭では、一括同意はNGである
- 虐待など、相談していること自体が世帯に伝わってはいけないケースも存在する



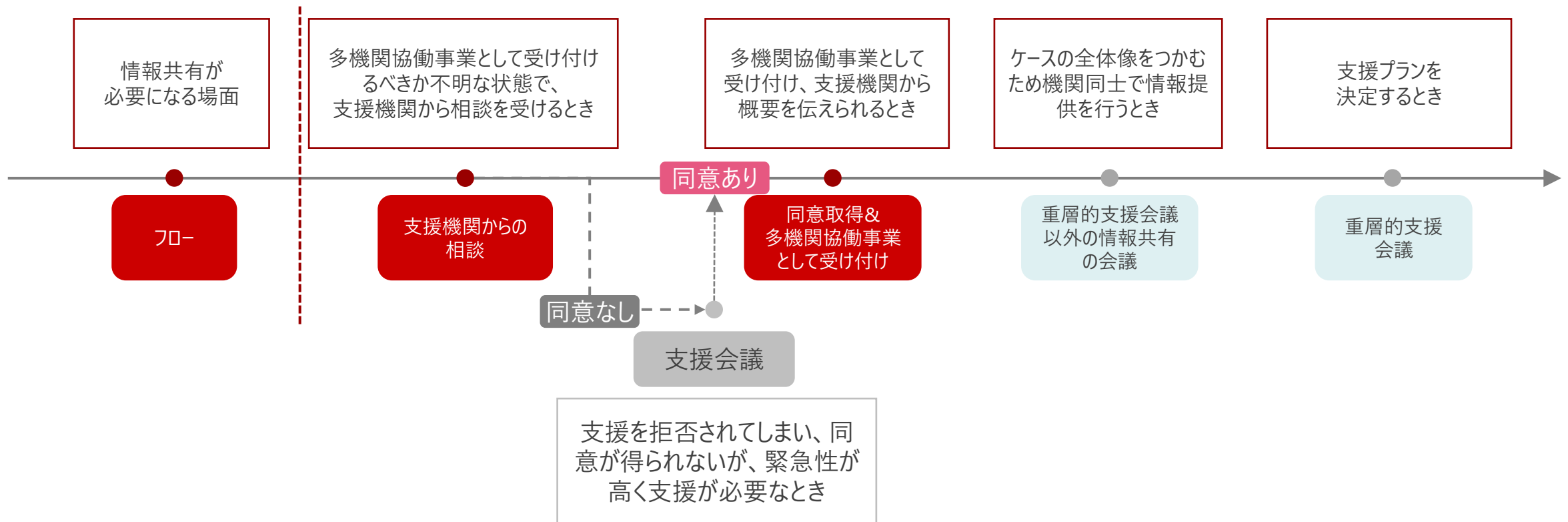
当日のご意見（一部）

3.2.3 構成員に対するヒアリング

3.2.3.2 マスキングに関するヒアリング結果

今回は同意を取得し、多機関協働事業として受け付けた後の、重層的支援会議ではない会議と重層的支援会議での情報共有については、以下の流れで実施されています。

情報共有が必要なタイミング



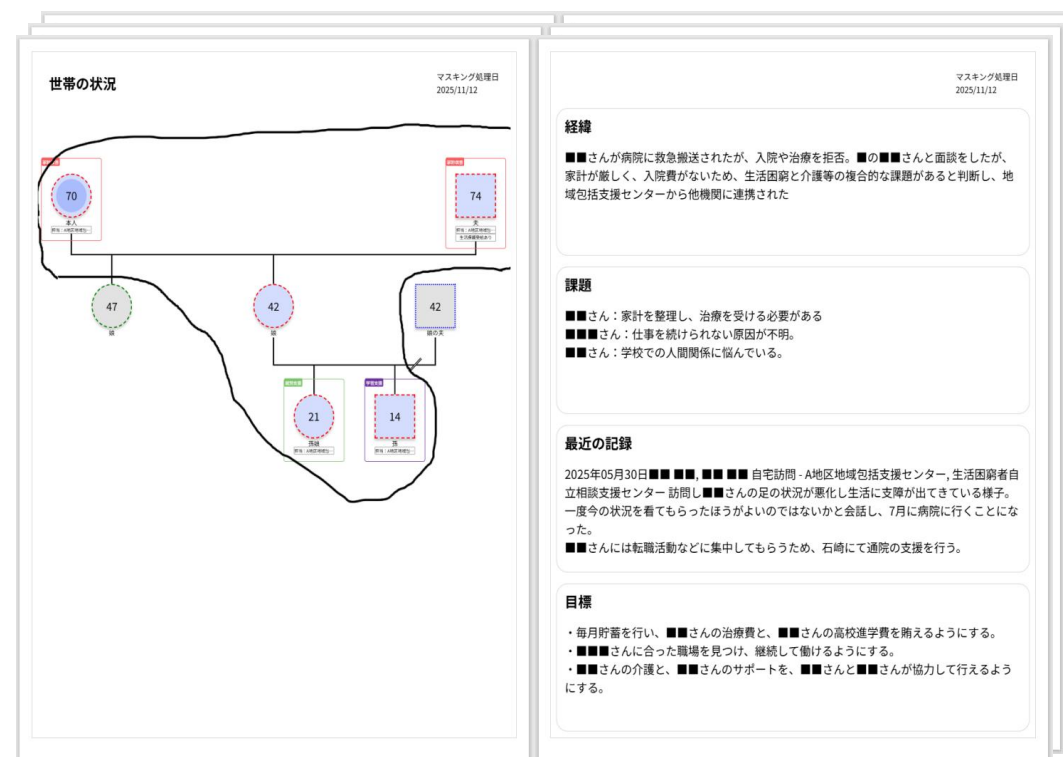
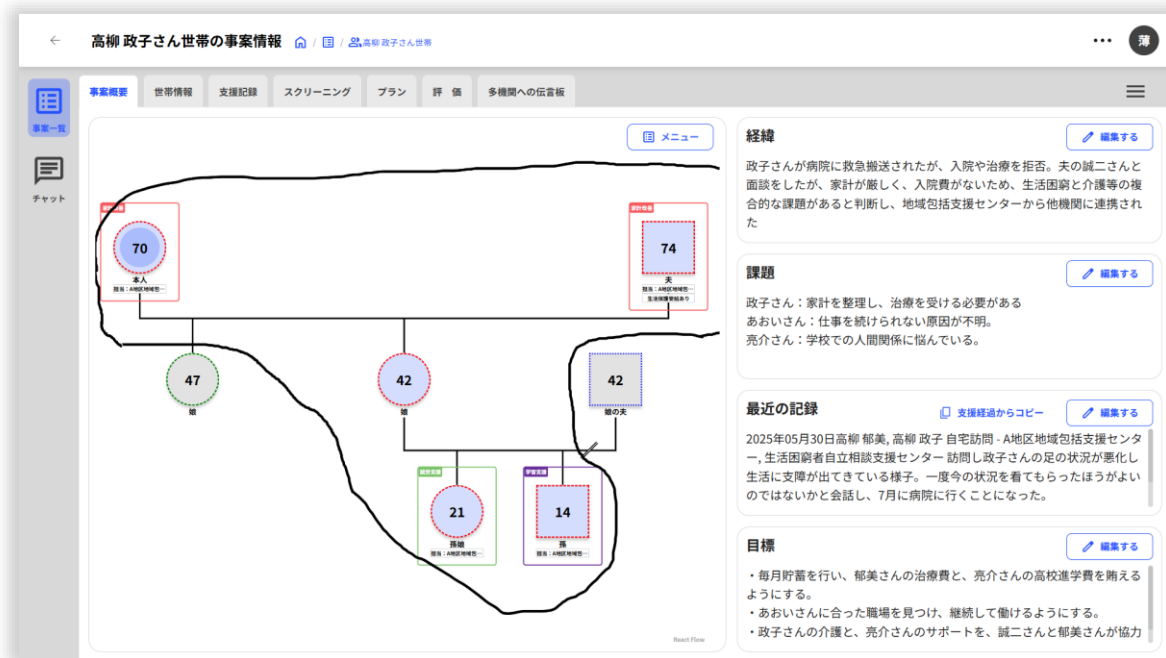
3.2.3 構成員に対するヒアリング

3.2.3.2 マスキングに関するヒアリング結果

ヒアリングでは「デモ画面で示している情報のマスキング方法は業務に活かせると考えられるか？活かせる場合はどのような場面が活かせるか？活かさない場合はどのような機能があれば望ましいか？」という観点で確認を行いました。

各自治体とも、守秘義務を課す支援会議や個人情報の同意が得られている重層的支援会議では、マスキングは基本的に不要であり、配布した紙資料は会議後に回収する運用であることが分かりました。一方、同意未取得の段階や事例研究、不特定機関への情報共有時には、限定的にマスキングを活用する可能性があるとの認識で概ね一致しました。また、黒塗りは分かりにくいいため、Aさん・Bさん等に置き換える方式が求められており、マスキングの付け外しや出力形式の選択など、柔軟な運用が望まれていることが分かりました。

ヒアリング結果を元に、「マスキング後であっても、関係者の判別が可能となるよう、個人名等は仮名（Aさん、Bさん）に置き換えた方が良い」とのニーズを仕様書の機能要件（詳細）の備考欄に明記しました。



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

3.2.4.2 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。



相談記録PF操作体験 ご意見（抜粋）

- ケース管理画面などで他の支援機関の動きが見えるのは嬉しい。
- ジェノグラムを作るのは大変なので、自動生成はとても楽。
- 保留機能は管理者目線からも嬉しい機能。本機能があると網羅的に管理することができ、適切にリマインドができるようになる。
- 支援機関が相談記録PFを使ってくれるのかが気になる。使ってもらえず、通知等に気づいてもらえなかったらあまり意味がない。
- 役割分担を一画面で見られると嬉しい。

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

3.3.1 検証の目的および背景

多機関協働事業の現場において相談記録プラットフォームを活用することにより、業務効率化や支援の質の向上等につながる可能性について検証を行い、その結果を基に、相談記録プラットフォームの導入効果の算出等を行いました。

検証にあたっては、同一の模擬の相談事案を用いて、現行運用および検証時運用を同一の職員が実施することで前提条件を統一した上で測定を行いました。

評価は、定量評価および定性評価の2つの観点から実施しました。

検証目的	相談記録プラットフォームの活用が業務効率化および支援の質の向上等に資する可能性について検証する
検証参加団体	A市：多機関協働事業者 B市：多機関協働事業者
測定方法	検証は、定量評価と定性評価の2つの観点から測定 ・ 定量評価では、業務時間および業務回数の削減度合いを測定 ・ 定性評価では、定量的な指標では捉えきれない、業務の質の向上などの効果を測定

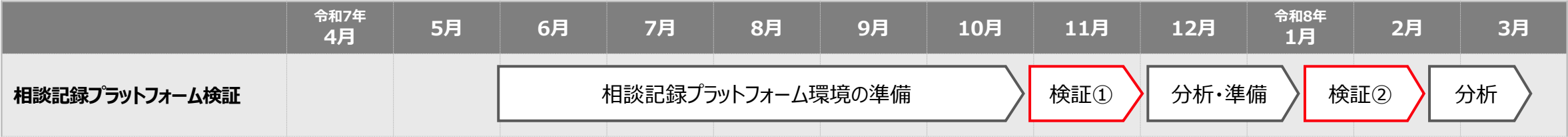
現運用及び検証時運用とともに、予め模擬の相談事案を用いたシナリオを作成し、当該シナリオに沿って測定を実施しました。

令和7年11月に検証の1回目を行い、システム操作の習熟とともに、システムの課題及び計測時の課題等の把握を行い、令和8年1月に検証2回目として、模擬データ1事例を用いて効果の把握を行いました。

3.3 相談記録プラットフォームの導入効果の検証

3.3.2 検証の全体スケジュール

本検証は、2回に分けて実施しました。



< 検証①のスケジュール >

週	期間	実施内容	備考	測定データ
1週目	11/3～11/7	現運用測定	－	模擬データ①～③
2週目	11/10～11/14	検証運用試行（操作体験）	操作マニュアルに沿って相談記録PFの操作に慣れる時間を確保する	
3週目	11/17～11/21	検証運用測定	現地での測定支援を実施する	
4週目	11/24～11/28	検証運用測定	現地での測定支援を実施する	

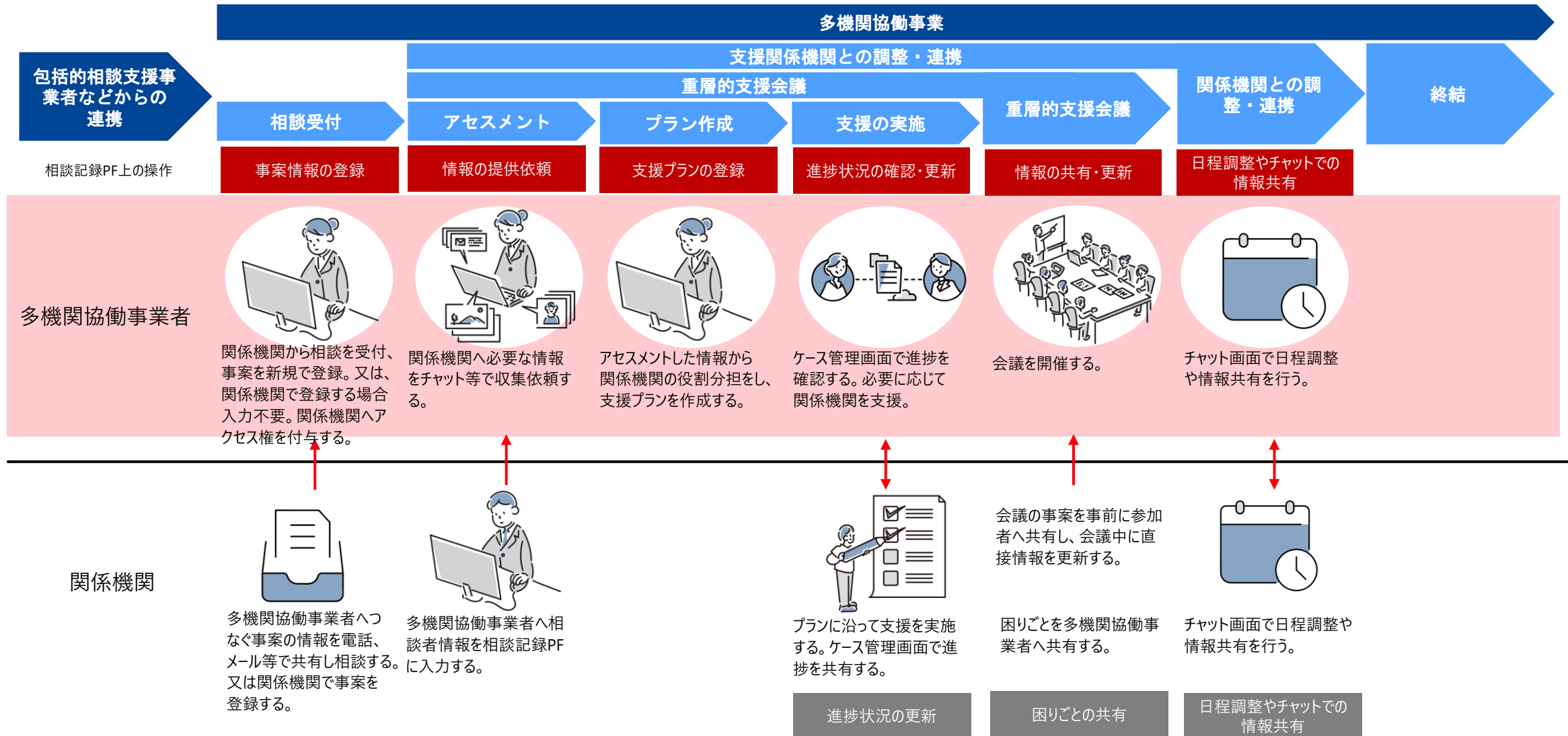
< 検証②のスケジュール >

週	期間	実施内容	備考	測定データ
1週目	1/19～1/23	現運用測定	－	模擬データ④
2週目	1/26～1/30	検証運用試行（操作体験）	操作マニュアルに沿って相談記録PFの操作に慣れる時間を確保する	
3週目	2/2～2/6	検証運用測定	現地での測定支援を実施する	
4週目	2/9～2/13	検証運用測定	現地での測定支援を実施する	

3.3 相談記録プラットフォームの導入効果の検証

3.3.3 検証の流れ

検証の流れは以下のとおりです。



3.3 相談記録プラットフォームの導入効果の検証

3.3.4 検証スコープ

検証スコープ（対象機能・対象画面）は以下のとおりです。

	機能	画面※仕様書別紙2,画面要件のシート番号
A	相談者情報管理機能	3.4 相談者受付申込画面 3.6 世帯情報画面（ジェノグラム・エコマップ機能） 3.13 相談歴画面 3.14 課題画面 3.15 健康・障がい画面 3.16 収入・公的給付・債務画面 3.17 職業職歴画面 3.20 多機関情報共有画面
B	多機関コミュニケーション支援機能	3.12 困りごと画面 3.22 チャット画面 3.23 チャットグループ作成 3.24 日程調整画面
C	事案管理機能	3.3 事案一覧画面 3.5 事案概要画面（マスキング機能） 3.7 支援経過一覧画面 3.8 支援経過記録画面 3.9 スクリーニング画面 3.10 支援方針画面 3.11 評価画面
D	支援進捗管理機能	3.18 ケース管理画面 3.2 ホーム画面（アラート機能）
E	制度、社会資源検索機能	3.25 制度・社会資源検索画面 3.26 制度・社会資源詳細画面

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

本検証においては、模擬相談事案を用いて検証を実施しました。事案概要を以下に示します。

<相談概要> ※厚生労働省 研修資料を参考に作成（一部改変）

○ 相談の概要

- ・ 「足の潰瘍が悪化し緊急搬送された山田花子さんが、治療を拒否し退院を希望している。このまま治療を拒否する場合、在宅支援を念頭に要介護手続きを進めてほしい」と青十字病院から高齢者サポートセンターに連絡があった。
病院から、夫の一郎に連絡し、花子さんを説得するよう伝えたが、うまくいかない。お金の問題もあるのかもしれない。
- ・ 高齢者サポートセンターが、次女の正美さんに確認したところ、子どもたちの問題を抱えており、「もう自分たちだけではどうしたらよいかわからない」と泣きながら話していた。
- ・ 高齢者サポートセンターは、世帯に複雑かつ複合的に問題がありため、次女の正美さんの了解を得て、多機関協働事業者に連絡した。
- ・ 花子さんは年金無し。1年前まで働いていた。
- ・ 一郎さんは、トラックの運転手をしているが、酒をよく飲み、酔うと暴言を吐くことがある。
一郎さんは、過去に工務店を経営していたが経営難で廃業。長女は、父親の借金の一部を肩代わりしたため、現在は関わりを拒否。
- ・ 次女の正美さんは3年前に離婚してから、子ども3人と一緒に両親と同居している。（世帯は別）
- ・ 正美さんの長女みどりさんは、高校を卒業後就職した退職。アルバイトをするが続かず、転々とする。
- ・ 正美さんの長男の正太さんは、中一のころから不登校。夜中に散歩くようになり、よく補導さるようになった。

○ 支援が必要な方の概要

- ・ 本人：山田 花子（ヤマダ ハナコ）
- ・ 生年月日：1958年4月4日／67歳
- ・ 住所：千葉市中央区市場町1-1
- ・ 連絡先：4444-44-4444
- ・ 個人情報の共有に関する同意：あり

【世帯員の状況】

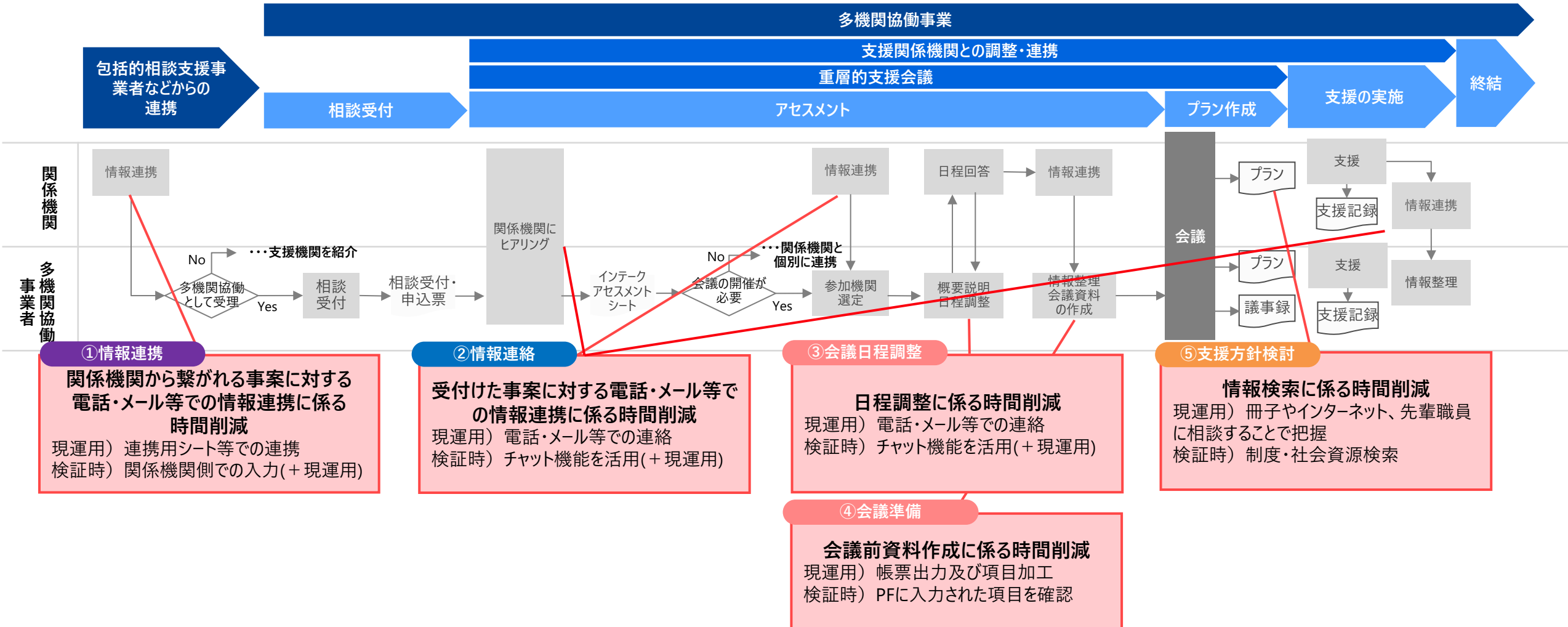
- ・ 山田 一郎（夫）…70歳、年金無し、トラック運転手、手取り月20万円、家賃月9万円
- ・ 正美（次女）…45歳、3年前に離婚、養育費なし。パート就労月10万
- ・ みどり（正美の子）…21歳、高校卒業後、就職したが続かない。
- ・ 正太（正美の子）…14歳、中2、中1の途中から不登校、障害者手帳取得（発達障害）
- ・ 太一（正美の子）…10歳、小5

3.3.6 評価方法（定量評価）

3.3.6.1 評価観点

定量評価における評価観点は以下のとおりです。

定量評価では、相談記録プラットフォーム活用による業務時間および業務回数の削減度合いを測定します



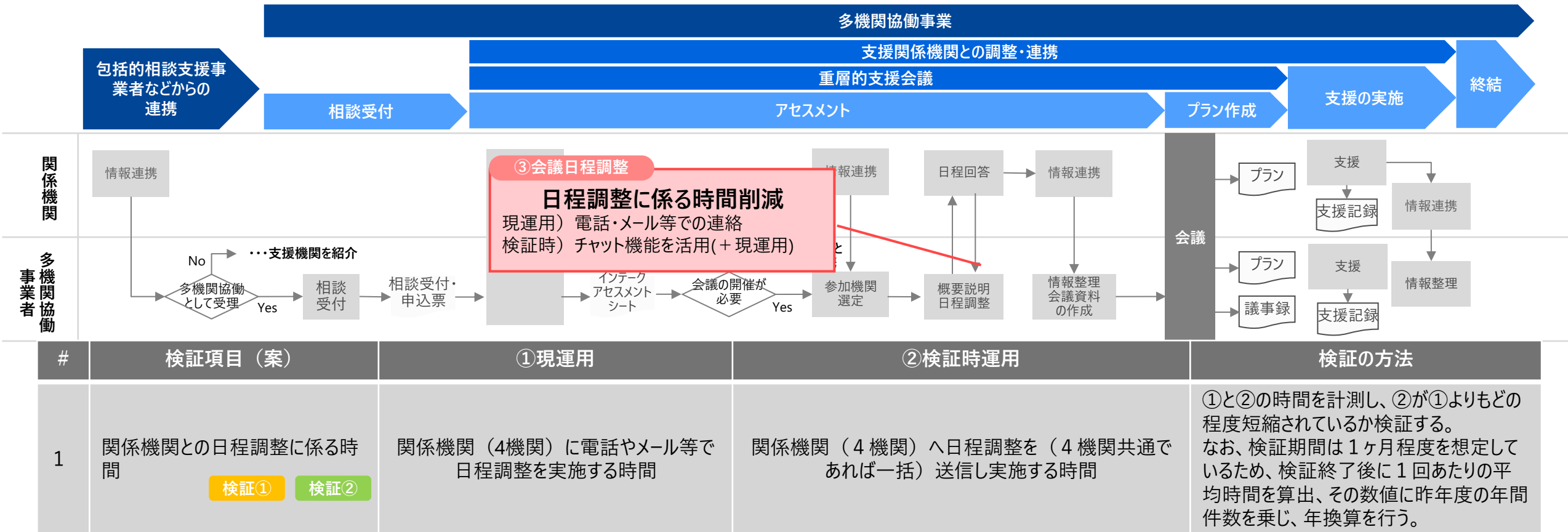
凡例： 検証1回目 検証① 検証2回目 検証②

凡例： 検証1回目 検証① 検証2回目 検証②

3.3.6 評価方法（定量評価）

3.3.6.2 検証項目

定量評価における評価項目（③会議日程調整）は以下のとおりです。

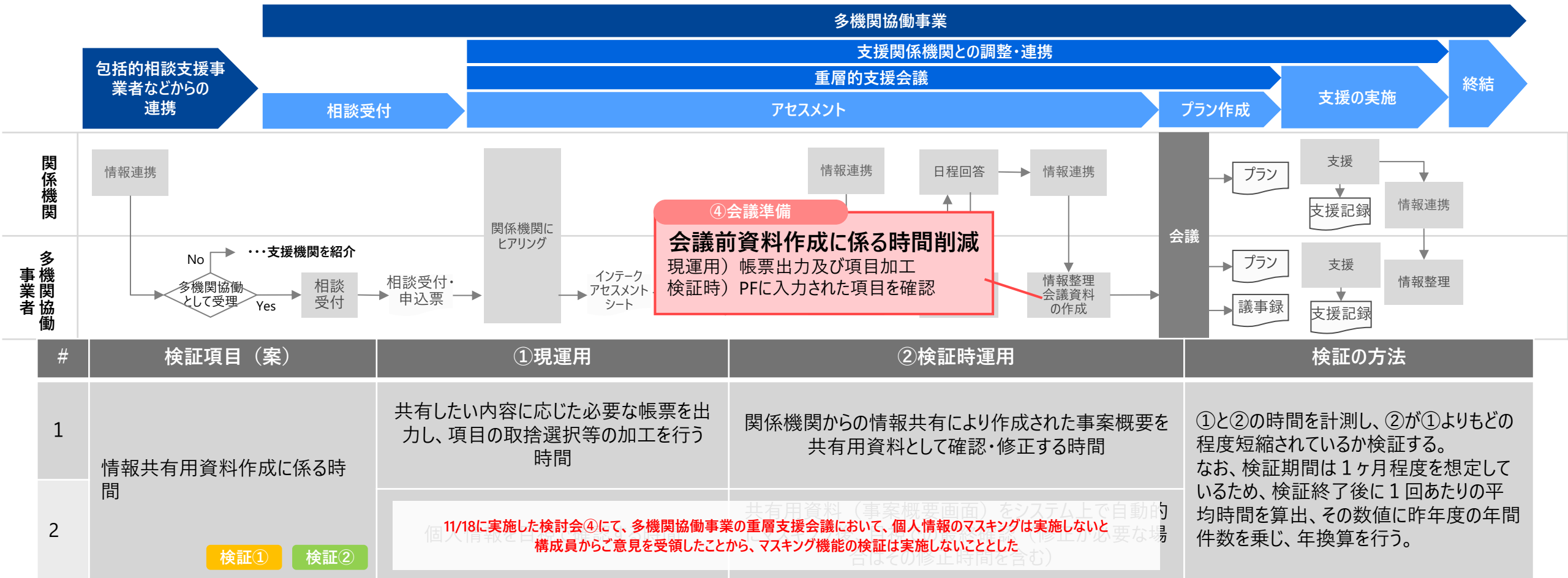


凡例： 検証1回目 検証① 検証2回目 検証②

3.3.6 評価方法（定量評価）

3.3.6.2 検証項目

定量評価における評価項目（④会議準備）は以下のとおりです。

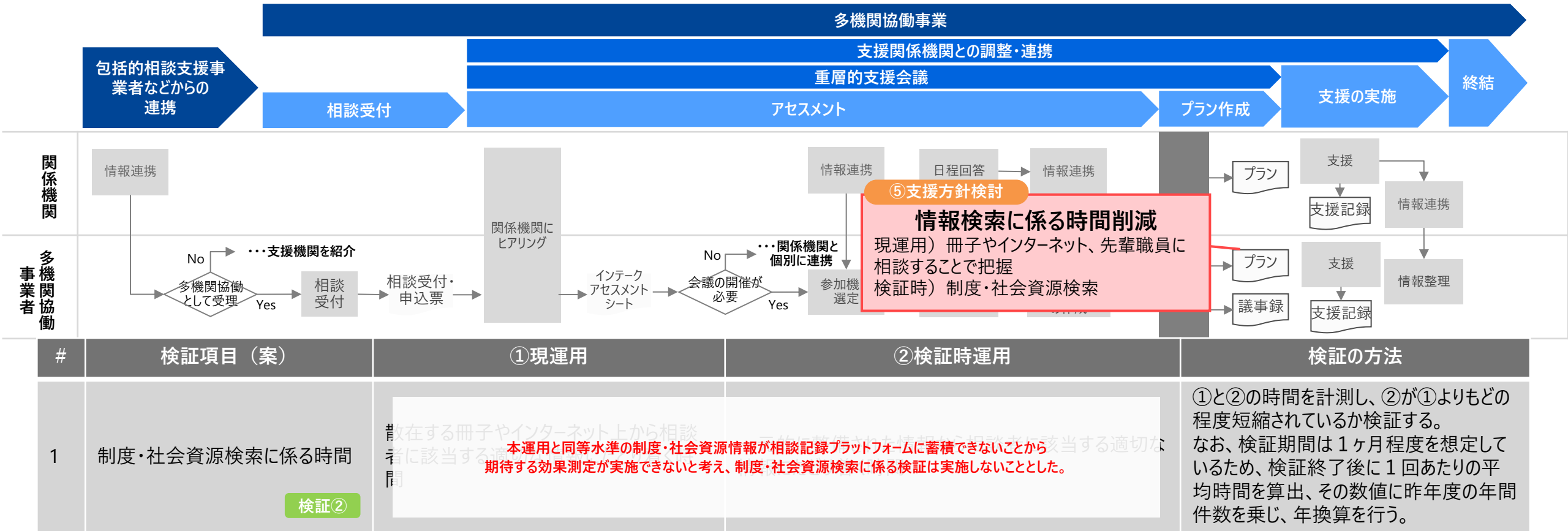


凡例： 検証1回目 検証① 検証2回目 検証②

3.3.6 評価方法（定量評価）

3.3.6.2 検証項目

定量評価における評価項目（⑤支援方針検討）は以下のとおりです。



凡例： 検証1回目 検証① 検証2回目 検証②

3.3.6 評価方法（定量評価）

3.3.6.3 測定方法

定量評価における測定方法は以下のとおりです。

現運用の測定方法

業務フローをもとに、業務ごとに測定を行います。

- **測定の支援体制**
 - 現行業務フローを支援資料として提供
- **業務別の記録（アンケート形式）**
 - 所定の様式に、測定結果を職員が記録

検証時の測定方法

業務フローをもとに、業務ごとに測定を行います。

- **測定の支援体制**
 - 検証時業務フローと相談記録PFの操作マニュアルを支援資料として提供するとともに、操作説明会を実施
 - 検証自治体の希望があれば、測定の補助を実施
- **測定結果の記録（アンケート形式・ログ）**
 - 所定の様式に、測定結果を職員がメモで記録

3.3.7 評価方法（定性評価）

3.3.7.1 測定方法

定量評価のみでは把握できない、相談の質の向上等の効果を把握するため定性観点での評価を行いました

定性評価における測定方法は以下のとおりです。

検証時の測定方法

定性評価の測定は、アンケート（Forms）で実施しました。

- **回答形式**
 - 5段階評価
 - フリーコメント形式
- **実施タイミング**
 - 検証期間終了時に実施

3.3 相談記録プラットフォームの導入効果の検証

3.3.8 定量評価結果

※多機関協働事業者のモデルケース（A市の多機関協働事業者の令和6年度実績）での試算

A市の令和6年度実績：支援関係機関から繋がれた件数 209件、うち多機関協働事業案件 71件）

- ・ 検証参加団体：県内2市（A市、B市）
- ・ 検証方法：検証条件を統一するため、模擬の相談事例のシナリオを使用。また、シナリオに沿って、業務時間を測定する事務（検証項目）を設定し、現行の業務時間とプロトタイプを使用した場合の業務時間を比較

相談記録プラットフォームを活用した場合の年間の短縮効果の試算（モデルケースでの算定※1）

- （1）2市の結果の平均値を使用した短縮時間の試算※2：年間約190時間
- （2）2市の結果の最大値を使用した短縮時間の試算：年間約220時間
- （3）（2）の結果をベースに、電話連絡時のタイムロスとして1件当たり平均1.2分間を上乗せした場合の試算※3
：年間約320時間

- ※1 会議の件数、連絡先の等の条件については、A市のものを使用しました。（B市は多機関協働事業を今年度から実施していることから、年間を通じた取扱件数等のデータが取得できませんでした。
（A市：支援関係機関から繋がれた件数 209件、うち多機関協働事業案件 71件）
- ※2 A市ではジェノグラム、エコマップが手書きであり、データでの保存は行っていないこと、また、会議での情報共有のために概要説明用の資料を作成していない運用であるため、これらの項目の平均の算出にあたっては、B市の結果を使用しました。
- ※3 相談記録プラットフォームの実装検証時では、日時を指定し、かつ模擬事例のシナリオにより実施しているため、電話連絡時に相手方が素早く電話をとり、取次ぎの時間も発生していないこのため、実際の業務では生じうる電話によるタイムロス（呼出しや取次の時間、相手が不在時の再連絡の時間等によるロス）が反映されていないことから、実際の運用時の効果に近づけるため、1件あたりのタイムロスの平均を1.2分間と仮定しました。

3.3 相談記録プラットフォームの導入効果の検証

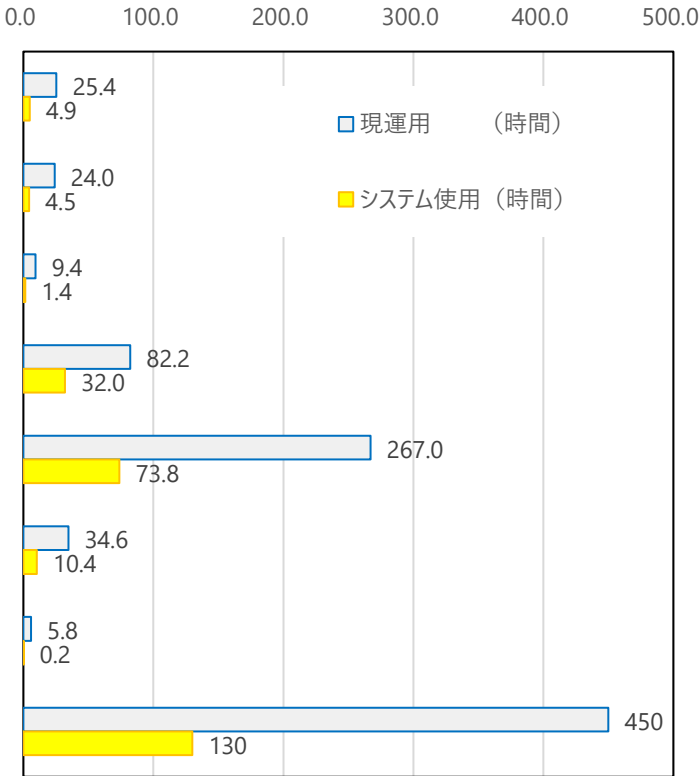
3.3.8 定量評価結果

多機関協働事業者のモデルケースにおける定量評価の結果（３）の試算（年間の短縮効果：約320時間）の内訳及び削減率

システムにより効率化されるジェノグラムの作成及びエコマップの作成に係る時間並びに情報共有用資料作成に係る時間の削減率が大きく、また、複数回行われる進捗・タスクの確認については、削減時間が大きい結果となりました。

(3)(2)をベースに電話連絡時のロスタイムを1件当たり平均1.2分を上乗せした場合【年間削減時間の試算】

番号	検証項目	現運用 (時間)	システム使用 (時間)	年間削減 時間	削減率(%)
①-1	システム入力にかかる時間	25.4	4.9	20.6	81%
①-2	ジェノグラムの作成に係る時間	24.0	4.5	19.5	81%
①-2'	エコマップの作成に係る時間	9.4	1.4	8.0	85%
②-1	情報連絡にかかる時間 (システムへの入力時間も含む)	82.2	32.0	50.2	61%
②-2	進捗・タスクの確認に係る時間	267.0	73.8	193.1	72%
③-1	関係機関との日程調整に係る時間	34.6	10.4	24.2	70%
④-1	情報共有用資料作成に係る時間	5.8	0.2	5.6	97%
	計	450	130	320	72%



注) 分単位の集計を時間に換算しているため、合計及び差が一致しない箇所がある

3.3 相談記録プラットフォームの導入効果の検証

3.3.8 定量評価結果

(参考) 多機関協働事業者のモデルケースでの定量評価を実施した2市の結果の平均(補正)及び2市の結果の最大値

(1) 検証結果(2市の結果の平均(補正))

番号	検証項目	現運用 (分)	システム使用 (分)	削減時間 (分)
①-1	システム入力にかかる時間	6.2	1	5.2
①-2	ジェノグラムの作成に係る時間	6.9	1.3	5.6
①-2'	エコマップの作成に係る時間	2.7	0.4	2.3
②-1	情報連絡にかかる時間 (システムへの入力時間も含む)	4.6	2.9	1.7
②-2	進捗・タスクの確認に係る時間	3.1	1.3	1.8
③-1	関係機関との日程調整に係る時間	1.7	0.9	0.8
④-1	情報共有用資料作成に係る時間	4.9	0.2	4.7

(2) 検証結果(2市の結果の最大値)

番号	検証項目	現運用 (分)	システム使用 (分)	削減時間 (分)
①-1	システム入力にかかる時間	7.3	1.4	5.9
①-2	ジェノグラムの作成に係る時間	6.9	1.3	5.6
①-2'	エコマップの作成に係る時間	2.7	0.4	2.3
②-1	情報連絡にかかる時間 (システムへの入力時間も含む)	4.7	2.3	2.4
②-2	進捗・タスクの確認に係る時間	3.5	1.3	2.2
③-1	関係機関との日程調整に係る時間	1.8	0.9	0.9
④-1	情報共有用資料作成に係る時間	4.9	0.2	4.7

3.3 相談記録プラットフォームの導入効果の検証

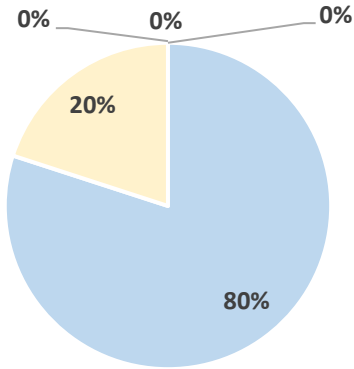
3.3.9 定性評価結果

< 定性評価（アンケート）の結果（1/2） >

検証にご協力いただきました職員（2回目の定量評価の検証に関わっていただいた方（5名））にアンケートを行いました。
結果の概要は以下のとおりであり、肯定的な評価が多い結果となりました。

1. 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ましたか。

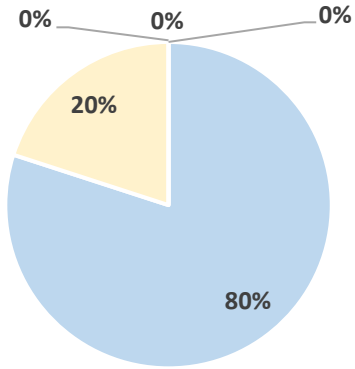
効率化される	0%
どちらかというと効率化される	80%
どちらとも言えない	20%
どちらかというと効率化されない	0%
効率化されない	0%



- (効率化されそうと感じた理由)
- ・導入した関係機関とは連携が取りやすくなり、情報共有や会議の開催、その後の進捗確認ができると思う。
 - ・日程調整がスムーズになる。
- (現行より、便利になる、改善されそうと感じた点)
- ・(世帯別に管理できる機能により、)対象者ごとに情報を入力し、整理できるため、支援経過が把握しやすくなり、支援方針の検討も効率化されると思う。
 - ・ジェノグラムやエコマップについては、作成方法に慣れることで作成時間の短縮が期待できると感じた。見やすさも改善されると思う。
 - ・日程調整

2. 本システムを導入することで業務品質が向上しそうと感じましたか。

向上する	0%
どちらかというと向上する	80%
どちらとも言えない	20%
どちらかというと向上しない	0%
向上しない	0%



- (業務品質の向上の理由・変化を感じた点、特に役立ちそうと感じた点)
- ・日程調整や情報共有が円滑に行える。
 - ・福祉業務の品質については担当者任せられる部分が多く属人的なりやすいと思うが、システムを導入することで、手順や記録等、対応が標準化されると思う。
 - ・ケースの情報が各関係機関と共有できることから、同じ目線での検討が可能になると考えられる
 - ・多機関協働事業者として、ケースの受付から初期の情報収集、関係機関との調整、会議開催までの一連の流れがスムーズになると感じた。
 - ・文字に残せるので、聞き逃し等を減らせる。
- (本システムを導入することで短縮される時間を活用できると考えられる業務)
- ・支援関係機関への支援:3票
 - ・重層的支援会議:2票
 - ・アセスメント:2票
 - ・教育・育成:2票
 - ・その他(参加支援等のメニュー検討・地域づくり・ネットワークづくり等の計画・実行):1票

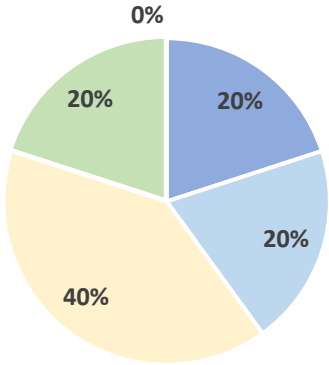
3.3 相談記録プラットフォームの導入効果の検証

3.3.9 定性評価結果

<定性評価（アンケート）の結果（2/2）>

3. 本システムを導入することで心理的負担が軽減しそう
と感じましたか。

軽減される	20%
どちらかという軽減される	20%
どちらとも言えない	40%
どちらかという軽減されない	20%
軽減されない	0%

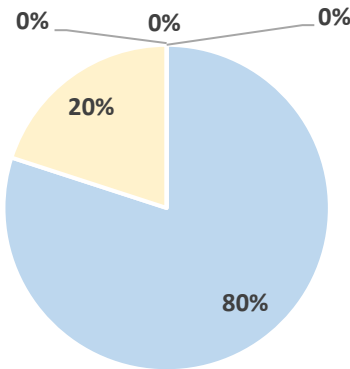


（心理的負担の軽減に関する回答理由）

※「どちらかという軽減されない」と回答した方から、「業務が対人援助であることから、相談記録プラットフォームの有無によって大きく変わるものではないかと思うが、チャット機能についてはメールよりも心理的ハードルは低いと思う。」との意見がありました。

4. 全体としてどの程度満足しているかお答えください。

満足	0%
どちらかという満足	80%
どちらとも言えない	20%
どちらかという満足しない	0%
満足しない	0%



（満足度の理由）

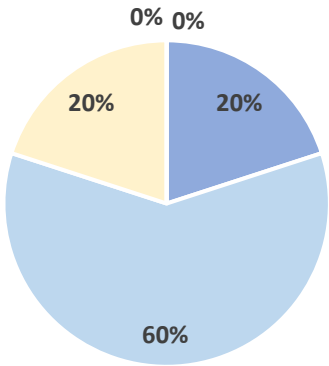
・多機関協働事業者として、ケースの受付から初期の情報収集、関係機関との調整、会議開催までの一連の流れがスムーズに進むと感じた。

（本システムを導入することで、ご自身の業務や意識にどのような変化や効果が期待できると思うか。）

・支援記録や経過報告を自分のタイミングで確認できるようになると業務が効率化と思った。
・他職員との連携については、ケースの個人情報を含むやり取りがチャットで安全に共有できるようになれば、やり取りがすべて文字として残るため、入力作業の負担も軽減されると思う。また、電話だとすれ違ってしまうこともあることから、お互い業務の合間のタイミングでやり取りできることは、時間短縮にもつながることが期待できると思う。
・他職種との連携の効率が向上

5. 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ましたか。

備わっている	20%
どちらかという備わっている	60%
どちらとも言えない	20%
どちらかという備わっていない	0%
備わっていない	0%



（その他、意見等）

・関係機関に支援記録やケース管理画面への入力を求めることに対して、負担を依頼することになるため、抵抗がある。できれば、相談記録PFが、各相談機関が日常の記録としても使えるようになるいいと考える。そのうえで、多機関協働事業者と情報をつなげられる仕組みもあることがメリットとして機能すれば、関係機関にとっても利用価値が高まり、結果としてシステムの普及や活用促進につながるのではないかと感じている。

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

検証を通じて現場の方からいただいたご意見と対応方針は以下の通りです。

No,	画面	ご意見	対応方針	対応状況	対応タイミング
1	世帯情報画面 ジェノグラム	世帯情報や関係性を入力しないとジェノグラムを描画できないのは不便	・関係性を登録しない場合、ジェノグラム上に世帯員を表示し位置と線はユーザーにて設定 ・ジェノグラム描画画面から世帯員情報を登録できるようにする	対応済み	検証①後
2	世帯情報画面 ジェノグラム	「甥」「姪」が自動描画できないが、よく使うため自動描画できるようにしてほしい	「甥」「姪」を自動描画できるようにする	対応済み	検証①後
3	世帯情報画面 エコマップ	コメント欄が小さいため、大きくしてほしい	コメントのアイコン、文字を大きくする	対応済み	検証①後
4	世帯情報画面 ジェノグラム・エコマップ	ボタンデザインがわかりづらく、どのボタンを押すべきか迷ってしまう	わかりやすいボタンデザインに変更する	対応済み	検証①後
5	チャット画面	チャット内容がコピーできないため、コピーできるようにしてほしい	チャット内容をコピーできるようにする	対応済み	検証①後
6	チャット画面	カレンダーがわかりづらい	カレンダーアイコンをわかりやすいものに変更する	対応済み	検証①後
7	チャット画面	入力欄が小さい	入力欄を大きくして、入力しやすいようにする	対応済み	検証①後
8	チャット画面	チャットで誰に問いかけている内容かを都度入力することが手間に感じた。	メンション機能により、誰宛のチャットかわかるようにする	対応済み	検証①後
9	チャット画面 日程調整	日時を選択した際の色がわかりづらい	選択時の色を変更する	対応済み	検証①後
10	ホーム画面 プロフィールブック	ログインユーザー情報が確認できない	ログインユーザー情報を確認できるようにする	対応済み	検証①後
11	個人詳細画面	「相談の課題と特性」のタイトルはわかりづらい	「相談者に関わる課題と特性」にタイトルを変更する	対応済み	検証①後
12	新規事案登録画面	郵便番号が半角にしないと入力できない	全角に入力した文字でも強制的に半角に変換させるようにする	対応済み	検証①後
13	新規事案登録画面	一時保存ボタンもしくは、画面が変わる際に自動保存をしてほしい	一部画面については、警告のポップアップを出すようにする	一部対応済み	検証②後
14	事案概要画面	右側の項目が2行見えず、スクロールでも見づらい	画面デザインを検討し、事案概要画面の右側項目を見やすくする	対応済み	検証②後
15	新規事案登録画面	後から同意が取れた場合の修正を行う方法がない	新規事案登録画面を修正・閲覧できるようにする	対応済み	検証②後
16	新規事案登録画面	同居している世帯員の住所入力が手間	以前入力した住所を選択できるようにする	対応済み	検証②後
17	世帯情報画面	並び順が性別ではなく年連順に並んだ方が自然	年齢順に並び替える	対応済み	検証②後