

# HITACHI

2025/11/18

## 重層的支援体制整備事業に係る デジタル化 検討会4報告書

3.検証に向けた説明  
コンセプトを踏まえた検証フェーズ2のスコープ  
検証フェーズ1でいただいたご意見とコンセプトを踏まえ、具体化した人材育成機能の活用例は以下の通りです。

**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 事業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蓄えるためのサポート
---	-----------------------------	-------------------------------------

支援関係機関との連携・役割分担

日立製作所

## 検討会第4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。

本日の第4回デジタル化検討会では、検討会③までに構成員様から頂いたご意見のサマリと千葉県下2市で行った検証結果を共有し、その結果を踏まえた2回目の検証計画（12月実施予定）についてご報告いたします。

### 検討会スケジュール



## 検討会④タイムスケジュール

開始時間	時間目安	実施内容	担当
13:00	0:30	オンライン接続開始	
13:30	0:10	開会・オンライン接続確認・アイスブレイク	日立
13:40	0:30	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1- 検証概要	日立
14:10	0:10	検証②に向けたご説明	日立
14:20	0:20	質疑応答(各市から一名、各中核から一名を想定)	日立
14:40	0:10	千葉県 健康福祉部健康福祉指導課 ご挨拶 厚生労働省 社会・援護局地域福祉課 ご挨拶 次回告知・その他ご案内	千葉県 厚生労働省
14:50		閉会	



## 検証フェーズ 1 サマリ(1/2)

### ■ 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の習得を行うこと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』が求められますが、この能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

## 検証フェーズ1 サマリ(2/2)

### ■ 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、地域性の高い活き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。

## (参考) 検証フェーズ2に向けたユースケースの検討

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』を選定。

#	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） 一般論で役立つという意見と、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	× 地域性の高い活かし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	△

# コンセプトを踏まえた検証フェーズ2のスコープ

検証フェーズ1 でいただいたご意見とコンセプトを踏まえ、具体化した人材育成機能の活用例は以下の通りです。

## 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

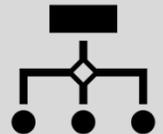
### 基礎対話スキルの向上（研修等での活用を想定）

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します。**

※ユースケースDは相談記録PFの「類似事例検索機能」と類似しますが、フェーズ2ではユースケースAと併せて活用することにより、事例に沿った観点の補完や判断の妥当性向上が期待できるため、補足情報として類似事例を出力できないか検討中。

## 検証フェーズ2の目的・概要

検証フェーズ2では、1つのモデルユースケースに焦点をあて、「人材育成機能のコンセプト」の実現を目指します。  
具体的には、検証フェーズ1で明らかになった課題に対し、多機関協働事業に関連するデータの拡充や生成AIのチューニングを行い、人材育成機能の有用性を検証します。

### ■ 目的

- 1つのモデルユースケースを選定し、「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する。

### ■ 実施事項

- 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、模擬の相談記録票のデータを拡充するとともに、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を踏まえたチューニングを行う等の改良を実施
- 現場での試行を通じて、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

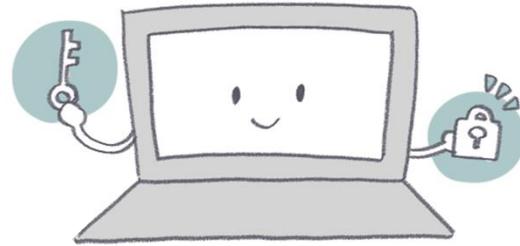
## 検討会④でいただいたご意見

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につい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



- 「質問視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**。

**HITACHI**