

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

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

7/14(月)

検討会①(WS①)
人材育成に関する
課題分析

8/21(木)

検討会②(WS②)
人材育成のための
ユースケース検討

9/18(木)

検討会③(WS③)
AI活用に関する
検証計画共有

11/18(火)

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 ー検証フェーズ1ー 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・そのほかご案内	千葉県 厚生労働省
14:50	合計1時間20分	閉会	

本日の議題

検討会4回目の議題

チャットでも是非
ご意見・ご感想お送りください！

1. 検証フェーズ1（検討会①～③、検証1回目）の結果のご報告について
皆様で議論した検討会でのご意見や千葉県下2市で行った検証を通して人材育成機能のコンセプトを纏めております。構成員様のお考えに沿ったものとなっているかご確認をお願いいたします。
また、人材育成機能を検討するにあたり改めて重要なポイントや追加のご意見がありましたらご発言をお願いいたします。
2. 検証フェーズ2（検証2回目）に向けた計画について
検証フェーズ1で頂いたご意見を踏まえて検証2回目の実施内容をご説明いたします。検証内容や改良方針について、アドバイスやご意見がございましたら是非ご発言をお願いいたします。

発言順番

全体

市川市

柏市

千葉市

船橋市

木更津市

市原市

浦安市

香取市

くらっち様

いちばら
福祉ネット様

全体

アイスブレイク

アイスブレイク
冬の楽しみ

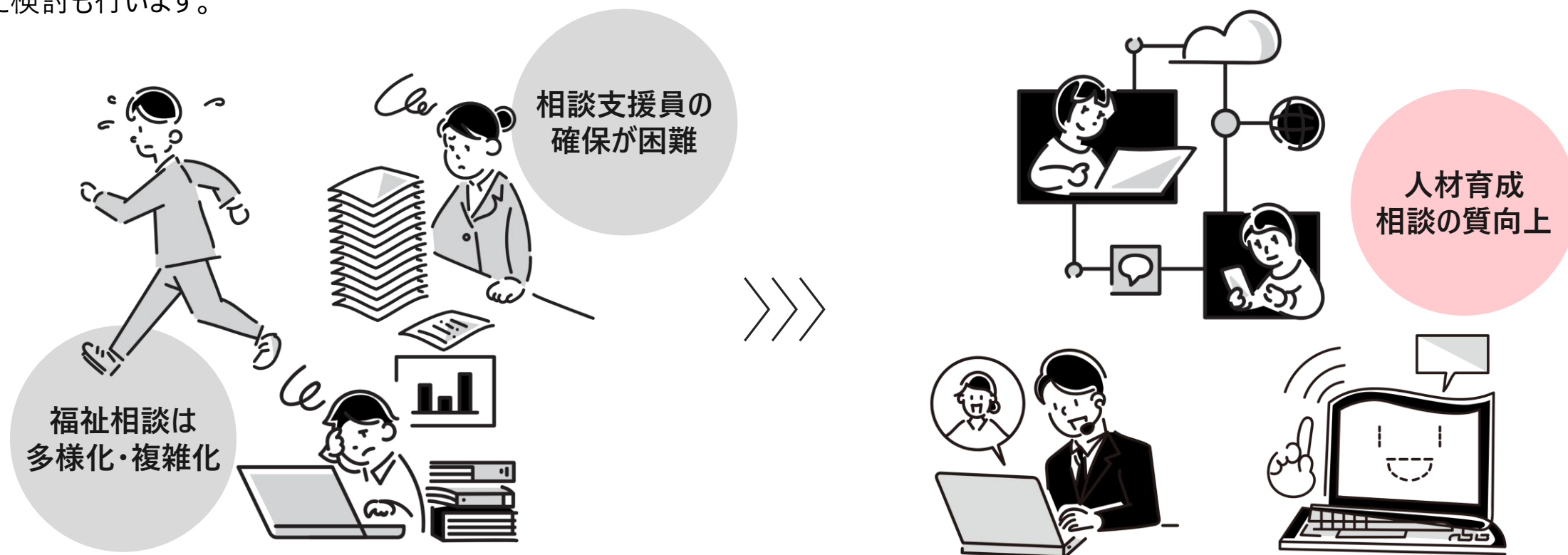
について、チャットに
投稿してください！

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 ー検証フェーズ1ー

1. 検証概要

目的・概要

近年、福祉相談は多様化・複雑化する一方で、生産人口の減少により相談支援員の確保が困難になっています。こうした状況を踏まえ、相談記録PFを日常的に活用し、相談支援記録のデータを継続的に蓄積・活用することで、人材育成と相談の質の向上を図る将来像を目指します。これにより、人と人との相談の時間を充実させ、相談支援機関間の安全・確実な連携を実現します。R7年度のTYPES事業では、昨年度構築した相談記録PFを活用し、AI等のデジタル技術を活用した人材育成の取組を進め、全国展開に向けた検討も行います。



スケジュール

検証スケジュール全体は以下の通りです。

	令和7年							令和8年			
	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
マイルストーン	▲ キックオフ 6/6	▲ データ受領 6/20	▲ 検討会① 7/14 人材育成の取組み 共有・課題抽出	▲ 検討会② 8/21 人材育成に関するAI 活用の方向性検討	▲ 検討会③ 9/18 検証計画の 共有・アプリデモ	▲ 中間報告書 提出	▲ 検討会④ 11/24週 検証結果 1回目の報告		▲ 検討会⑤ 2月中旬頃 検証結果 2回目の報告	▲ 検討会⑥ 3月中旬頃 全国向け報告会・ 操作体験会	▲ 完了報告書 提出
全体スケジュール	検証フェーズ1 検証フェーズ1：生成AIの活用可能性の探索					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		最終化フェーズ 全国展開に資する取組			
	現場 ヒアリング 1	現場 ヒアリング 2		検証1			検証2		操作体験会 アンケート		
日立側の実施作業 (検証準備・実施等)	検証計画書 の策定	データ整備・投入 相談記録PFの検証環境準備		検証1	追加データ整備・投入 評価・チューニング		検証2	検証評価 検証報告書作成			

検証方法

検証はフェーズに分けて実施します。本書では「生成AI活用の可能性探索」の結果をご報告します。

6～9月
(検証1: 9月)

検証フェーズ1：生成AIの活用可能性の探索

- **目的**
福祉相談支援業務における人材育成への生成AIの活用可能性の探索
- **実施事項**
現場の声や受領データを踏まえて、人材育成に対する生成AIの活用可能性を検証
人材育成における生成AIの支援の可能性を見出すための初期検討段階を想定

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

1～3月
(操作体験会:
3月)

最終化フェーズ：全国展開に資する取組

- **目的**
相談記録PFの全国展開に向けた取組
- **実施事項**
全国に向けた事業の報告会、全国の自治体を対象とした操作体験会の実施
検証フェーズ1、2の結果をもとに、他自治体の意見等を取り入れるなど全国展開を見据えた工夫も含め相談記録PFの仕様書案を更新

2. 検証結果

検証フェーズ1のスコープ

本報告書では検証フェーズ1「生成AI活用の可能性探索」の結果をご報告します。

6～9月

(検証1: 9月)

検証フェーズ1：生成AIの活用可能性の探索

- **目的**
福祉相談支援業務における人材育成への生成AIの活用可能性の探索
- **実施事項**
現場の声や受領データを踏まえて、人材育成に対する生成AIの活用可能性を検証
人材育成における生成AIの支援の可能性を見出すための初期検討段階を想定

事前ヒアリング

多機関協働事業に
おける人材育成ニーズ
の検討

検討会① & 追加ヒアリング

人材育成の課題と
必要な能力の検討

検討会①の事後検討

ユースケース案
の整理

検討会②

ユースケース案に
対するニーズ調査

検証1 & 検討会③

プロトタイプ画面を
もちいた生成AI活用
の可能性探索

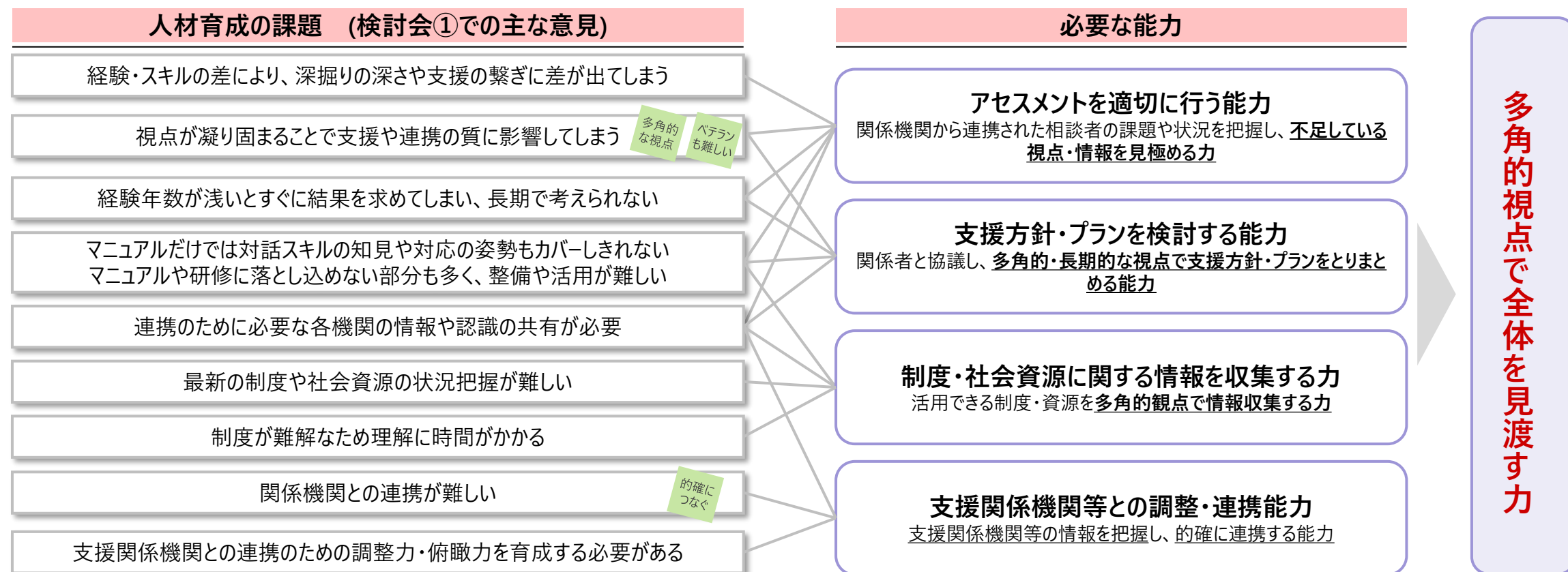
検討会① & 追加ヒアリング：人材育成の課題と必要な能力の検討

■ 目的・概要

人材育成の現状と課題を整理し、**多機関協働事業者**として必要な能力を把握すべく、検討会①（7/14）及びヒアリングを実施。

■ 実施結果

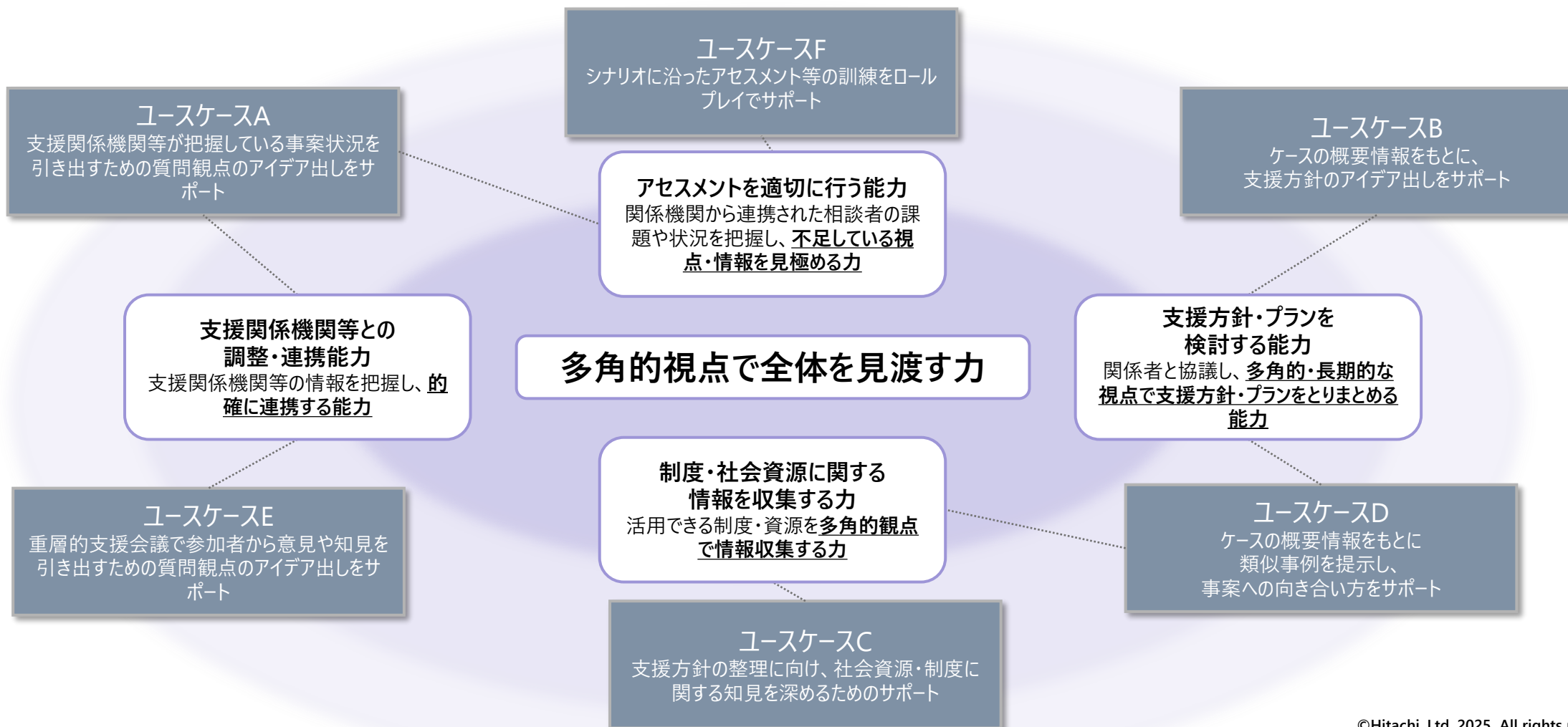
多機関協働事業は複雑化・複合化した課題を扱うため、相談者の状況を多角的に捉えて、1機関では不足するスキルや情報が何かを判断し、的確に支援関係機関等に繋ぐ必要があります。先入観にとらわれず『**多角的な視点で全体を見渡す力**』は、初心者だけでなく、ベテランも必要との意見が挙がりました。



検討会①の事後検討：必要な能力とユースケース案の整理

■ 事後検討の結果

多機関協働事業者として必要な能力を伸ばすために、生成AI等のデジタル技術を活用してサポートできる可能性がある6つのユースケース案を検討しました。



検討会②：ユースケース案に対するニーズ調査

■ 目的と概要

「人材育成のためのユースケース検討」をテーマに、策定したユースケース案について、千葉県8市とワークショップを行い、ニーズ調査を行いました。

■ 実施結果

多機関協働事業者の人材育成に向けた支援機能として、一番魅力的な機能、使ってみたいユースケースの投票を行い、最終投票結果として、A、D、Fのニーズが高いことが明らかになりました。

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 質問観点のアイデア 出しをサポート	ユースケース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	ユースケース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	ユースケース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	ユースケース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	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	その他： 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
3位			1位		2位	
6票	2票	2票	9票	2票	7票	2票

最終投票結果で、上位3位となったユースケースに関して、参加者からの意見抜粋

ユースケースA

- 見つけられていない観点や
深掘り出来るポイントを教え
てほしい

頼りすぎて自分が
考えなくならないよう
に気を付けないと...



ユースケースD

- 人材育成の観点でも、AIが答えを全て教えるのでなく、過去事例の担当者に聞く余地を残したい
- 単体の情報だけでは活用しきれないので、事案を一つの「ストーリー」として捉える必要がある



単に真似して終わりに
ならないように気を
付けなければ...

ユースケースF

- 様々な立場や性格の人への対応練習をしたい。
- 支援関係機関との会話の前に何を準備しておく
べきか学んでほしい



AIが優秀すぎる
という課題も...

検証1&検討会③：プロトタイプ画面を用いた生成AI活用の可能性探索

■ 目的と概要

生成AIの業務活用可能性を検証することを目的として、プロトタイプ画面を用いた、現場ニーズとの整合性や有用性についてヒアリングを実施しました。なお検証フェーズ1で得られた意見は、次の段階である検証フェーズ2（生成AIの具体的なユースケースに基づく活用検証）に向けて、改善点の整理や今後の検討課題の明確化に活用します。

■ 検証方法

検証 1 (対象自治体における検証)	検討会③ (関係市8市におけるデモンストレーション検証)
人材育成機能のプロトタイプ画面を実際に操作してもらい、ユースケース毎に期待との乖離や、改善点に関するフィードバックを得る。 ・実施期間： 9/3～10/14 ・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頂き、評価をフィードバックいただく。 ② アジャイル式で人材育成の機能改良を行い、ニーズを深掘り。 ② 事後ヒアリングやアンケートで、感想や機能要望、改善点を調査。	検証1のプロトタイプ画面でユースケースのデモンストレーションを行い、業務活用可能性や導入に向けた課題を議論。 ・対象機関： 関係市8市 ・開催日： 9/18 ・実施方法： ① 検証1でもちいる実際の画面で4つのユースケースをデモンストレーション。 ② 参加者を2チームに分け、グループディスカッションを通じて、各ユースケースに対する意見や追加ニーズを抽出。