

第3章 相談記録プラットフォーム

3.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

3.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

3.2.1.1 KPI-2

3.2.1.2 KPI-3

3.2.1.3 KPI-4

3.2.1.4 KPI-5

3.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

3.2.2.1 必須機能と任意機能の振り分け

3.2.2.2 今後追加の必要のあるデータ項目

3.2.2.3 ネットワーク・セキュリティ

3.2.2.4 他システムとの連携

3.2.3 本事業の成果を踏まえて全国展開を進めるにあたっての知見や課題

3.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

3.2.1.1 KPI-2

事業要件（KPI項目）	プロトタイプ開発に関わった職員のうち、 当該プロトタイプに沿ったシステムの実装を強く希望する又は希望する者の割合		
測定方法	検討会でアンケートを実施し、希望者数等の測定を実施 <アンケートの実施概要> 検討会4回目のプロトタイプのデモ後に、「プロトタイプを使いたいと思うかどうか」という問いに対して、回答とその理由の記載を依頼	設定目標	8割
結果	40人中40人がシステムの実装を希望しました。	達成状況	達成

使いたいと回答した理由（アンケート結果より抜粋）

- ・内容的に、現状のインターク・アセスメントシートに代わり得るものだと思う。またチャット機能は有用に感じた。
- ・大変見やすく、操作も分かりやすく感じています。エコマップやジェノグラムの作成や記録の読み込みなど、これまで時間のかかっていた業務を効率化できる可能性にも期待している。
- ・正確に言えば、使ってみて、使い勝手のよい機能を継続して使っていくことになるかと思う。いまより協力を得る障壁は下がるのではないかな。
- ・多機関協同事業者として、記録やエコマップ等実際の業務に沿ってシステムが構成されているため
- ・多機関協働事業の業務で使用する内容がほぼ網羅されている。
- ・概ね第1回検討会から話題に挙がった機能が実装されているから。
- ・現実味のある画面になっているため。細部にわたって意見を踏まえた修正がされているため。
- ・本人同意の有無によって個人情報の共有ができない部分もあるかもしれないが、チャット等をうまく活用できればうまく活用できるのかと思う。

3.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

3.2.1.2 KPI-3

事業要件（KPI項目）	プロトタイプの開発または利用に関わった都道府県の部署数及び職員数、市町村の数、その部署及び職員数、並びに関係機関の数及び職員数		
測定方法	<ul style="list-style-type: none"> ・検討会(WS)では、重層的支援体制整備事業の所管課及びデジタル部門所管課、重層事業受託法人等に参画いただき、幅広い検討を実施 ・R6.11～12月の現場でのデモにおいては、検討会の構成員でない市町村や受託法人も参画し、検討を実施 	設定目標	関係者数:65名以上 [内訳]・県:3部署以上/職員10名以上 ・8市:16部署以上/職員35名以上 ・関係機関:4以上/職員20名以上
結果	関係者数:142名 [内訳] 県:3部署/職員11名、8市：25部署/職員70名、 関係機関:20機関/職員61名	達成状況	達成

プロトタイプの開発または利用に関わった団体・機関名及び参加者数

#	自治体	団体・機関名	参加者数
1	千葉市	部署(6)：保健福祉局、地域福祉課、地域包括ケア推進課、障害福祉サービス課、幼保支援課、スマートシティ推進課 関係機関(3)：障害者基幹相談支援センター、生活自立・仕事相談センター、福祉まるごとサポートセンター	部署14名、機関13名
2	市川市	部署(1)：地域共生課 関係機関(1)：市川市よりそい支援事業がじゅまる+	部署3名、機関2名
3	船橋市	部署(2)：福祉政策課、地域福祉課、 関係機関(1)：保健と福祉の総合相談窓口さーくる	部署6名、機関6名
4	木更津市	部署(4)：福祉相談課、子育て支援課、健康推進課、高齢者福祉課 関係機関(5)：木更津市社会福祉協議会、地域包括支援センター、認定こども園さとの保育園、君津ふくしネット、うみまち保育園	部署11名、機関12名
5	柏市	部署(4)：福祉政策課、地域包括支援課、障害福祉課、生活支援課 関係機関(2)：柏市地域生活支援センターあいネット、柏市社会福祉協議会	部署11名、機関6名
6	市原市	部署(1)：共生社会推進課 関係機関(2)：福祉総合相談センター、地域包括支援センター	部署4名、機関12名
7	浦安市	部署(2)：社会福祉課、情報政策課 関係機関(1)：こども発達センター	部署4名、機関1名
8	香取市	部署(5)：総務課、市民協働課、社会福祉課、高齢者福祉課、子育て支援課 関係機関(3)：香取市社会福祉協議会、中核地域生活支援センター香取CCC、地域包括支援センター	部署17名、機関5名
9	千葉県	部署(3)：健康福祉指導課、健康福祉政策課、デジタル推進課 関係機関(2)：中核地域生活支援センター（くらっち）、中核地域生活支援センター（いちほら福祉ネット）	部署11名、機関4名

3.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

3.2.1.3 KPI-4

事業要件（KPI項目）	全国展開に向けた県としての方針（案）の作成数		
測定方法	検討会を通じたプロトタイプ作成の取り組みや、全国向けの操作説明会などでの自治体からの意見等を踏まえ作成	設定目標	1部作成
結果	<ul style="list-style-type: none"> 本書にて全国展開を進めるにあたっての知見やポイントを記載 全国展開にあたり基本的な方針となる相談記録プラットフォームの仕様書案を作成 	達成状況	達成

事業要件（KPI項目）	全国展開に向けた方針（案）の作成に向けて、意見交換・意見照会等を実施した自治体数		
測定方法	検討会7回目において、全国の自治体を対象として、本県のプロトタイプ作成の取り組みを紹介し、意見交換及び意見照会を実施	設定目標	10自治体以上
結果	<ul style="list-style-type: none"> 全国103自治体176名の方（次頁参照）に、相談記録プラットフォームの説明会・操作体験会（検討会7回目）へご参加いただき、意見交換を実施 	達成状況	達成

3.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

3.2.1.3 KPI-4

検討会への参加やお問い合わせの形でご意見をいただいた自治体様を以下に示します。103自治体(176名)の皆さまにご協力いただきました。

#	都道府県	自治体
1	北海道	京極町
2	北海道	鹿追町
3	青森県	八戸市
4	岩手県	北上市
5	宮城県	石巻市
6	宮城県	大和町
7	秋田県	にかほ市
8	山形県	山形市
9	福島県	-
10	福島県	いわき市
11	福島県	福島市
12	栃木県	-
13	栃木県	足利市
14	栃木県	日光市
15	栃木県	さくら市
16	埼玉県	川越市
17	埼玉県	川口市
18	埼玉県	越谷市
19	埼玉県	さいたま市
20	千葉県	銚子市
21	千葉県	松戸市
22	千葉県	袖ヶ浦市
23	千葉県	富里市
24	千葉県	流山市
25	千葉県	富津市
26	千葉県	習志野市
27	東京都	-
28	東京都	港区
29	東京都	文京区
30	東京都	大田区

#	都道府県	自治体
31	東京都	世田谷区
32	東京都	練馬区
33	東京都	足立区
34	東京都	立川市
35	東京都	青梅市
36	東京都	葛飾区
37	東京都	中央区
38	東京都	あきる野市
39	東京都	三鷹市
40	東京都	北区
41	東京都	狛江市
42	神奈川県	横須賀市
43	神奈川県	逗子市
44	神奈川県	横浜市
45	新潟県	柏崎市
46	富山県	高岡市
47	富山県	魚津市
48	長野県	長野市
49	長野県	上田市
50	長野県	飯島町
51	岐阜県	岐阜市
52	岐阜県	大垣市
53	岐阜県	恵那市
54	静岡県	-
55	静岡県	熱海市
56	静岡県	焼津市
57	静岡県	函南町
58	静岡県	伊豆の国市
59	愛知県	名古屋市
60	愛知県	一宮市

#	都道府県	自治体
61	愛知県	高浜市
62	愛知県	豊明市
63	愛知県	西尾市
64	三重県	伊勢市
65	三重県	松坂市
66	大阪府	-
67	大阪府	八尾市
68	大阪府	大阪市
69	奈良県	-
70	奈良県	大和高田市
71	鳥取県	大山町
72	鳥取県	-
73	広島県	三原市
74	広島県	福山市
75	広島県	廿日市市
76	広島県	府中町
77	広島県	坂町
78	広島県	広島市
79	山口県	-
80	香川県	高松市
81	愛媛県	松山市
82	愛媛県	今治市
83	高知県	東洋町
84	福岡県	八女市
85	福岡県	筑紫野市
86	福岡県	古賀市
87	福岡県	那珂川市
88	佐賀県	-
89	佐賀県	武雄市
90	熊本県	-

#	都道府県	自治体
91	熊本県	西原村
92	大分県	大分市
93	大分県	臼杵市
94	大分県	豊後高田市
95	宮崎県	-
96	沖縄県	-
97	沖縄県	那覇市
98	沖縄県	宜野湾市
99	沖縄県	浦添市
100	沖縄県	糸満市
101	沖縄県	沖縄市
102	沖縄県	うるま市
103	沖縄県	南城市

3.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

3.2.1.4 KPI-5

事業要件（KPI項目）	業務プロセス全般について、アナログをデジタル化する新規取組の提案、検討数		
測定方法	「相談記録プラットフォームのプロトタイプの開発」だけでなく、業務プロセス全体において紙（アナログ）からデジタル化できる部分について検討会での提案・検討を実施。検討内容等を報告書等にし、実績報告時に国へ参考提供	設定目標	報告書等を示す
結果	検討会において、書類の作成・記録、関係機関の情報連携、関係機関の選定・調整、ケースの進捗管理等について課題を分析するとともに、デジタル化におけるありたい姿の検討を実施	達成状況	達成

相談記録PF（プロトタイプ）主な機能

- 本プロトタイプの基礎的なコンセプトは、TYPESの募集要項に基づく「**多様な関係者間の情報共有**」や「**相談記録等の作成**」を行うことができるクラウド上のシステム【基本機能】
- これまでのデジタル検討会での協議で、業務フロー全体としての効果的なデジタル化を進めるためには「**会議運営**」「**統計処理**」「**相談対応**」を効率・円滑化できる機能の追加が必要との意見が得られた。【+α機能】

3.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

3.2.1.4 KPI-5

現在の状況や現場職員の期待（業務フロー別）

業務内容	既存のシステム・業務の状況	相談記録PFの機能	特長	相談記録PFに対する現場職員の期待
相談受付 アセスメント	<ul style="list-style-type: none"> ジェノグラム・エコマップは全体の体裁を整えながら手作業で作成し、紙で別途管理する必要 作成には1件当たり10分～15分以上かかる 	基本機能 支援対象者 情報管理機能	ジェノグラム・エコマップ自動作成	<ul style="list-style-type: none"> ケースの進捗ごとに手作業でジェノグラム等作成していた時間の効率化 時系列ごとのエコマップを自動で作成してくれるため、過去関わった機関をさかのぼれるのが良い
	<ul style="list-style-type: none"> 現在の個人を中心とした相談票では、世帯全体の状況が掴みづらい 		世帯単位での記録管理	<ul style="list-style-type: none"> 個々のケースにおいては、世帯全体を把握した上で支援員の対応が必要。その点で本PFは、世帯の状況が掴みやすく着眼点の偏りや、対応漏れ防止効果がありそうに感じる 個人と世帯の両方の方針を明確化することができる
	<ul style="list-style-type: none"> 会議の際に、個人情報抜き出した資料を新たに作成する必要 		マスキング 自動マスキング	<ul style="list-style-type: none"> これまで手書き等で黒塗りしていたところ、自動化されることで、資料を共有する際の作業効率化ができそう
	<ul style="list-style-type: none"> 記録を安全に必要な人にだけ共有できるシステムがないので、情報共有は基本電話で行っており手間。 メーリングリストをGoogleやLINEで登録するのは行政側では怖い 		情報開示 コントロール 詳細なコントロール設定	<ul style="list-style-type: none"> 同意の有無によらず、見せる人は最低限にしたい、 関係機関との共有が「安全」且つ「手軽に」できるのは魅力
プラン作成	<ul style="list-style-type: none"> 多くの人が関わっていて、それぞれの機関に電話で同じ説明を繰り返す必要。1件当たり10分～15分以上はかかる。リアルタイムでの情報共有は難しい 	α機能 チャット	—	<ul style="list-style-type: none"> 委託先との連絡を電話で行っており、電話が繋がらないことが多いため、チャットはありがたい
	<ul style="list-style-type: none"> 若手職員や知識なく部署に配属された人が支援を行う際に情報が不足 組織全体が忙しく、ベテラン職員が若手の傍で常時OJTできる状況にない 	α機能 制度・社会資源 検索／類似事例 検索	福祉分野に沿った検索機能が整備されている	<ul style="list-style-type: none"> 忙しい先輩職員に聞く前に、準備になる情報（先輩職員等の対応事例や、HPに載っていない関係機関の動向等）を手元でサクッと調べて、速やかに支援に当たりたい
会議	<ul style="list-style-type: none"> オンラインの日程調整ツールは、自治体のセキュリティの関係で使えない場合もあり日程調整の基本は電話やメール 	α機能 日程調整	システム内で日程調整までワンストップで実施可能	<ul style="list-style-type: none"> 関係機関が多く、電話やメールで会議の日程調整やちょっとした連絡事項を送るのは手間であり、連絡や日程調整の手軽さがいい
支援実施	<ul style="list-style-type: none"> 支援関係機関の支援の進捗状況が見えない ある支援機関では、支援員4名で4,500件の相談ケースを見ていることもあり、マンパワー不足で支援漏れの懸念 	α機能 アラート・ 支援進捗管理	複数機関の支援進捗の可視化 プラン期限切れなど重層事業の内容に合わせたアラート	<ul style="list-style-type: none"> 他機関の支援実施状況の把握に課題を感じていたが、導入されたら連携がこれまでよりも上手いきそう 少ない人数で業務に従事していくことを考えると、支援漏れを事前に防ぐことができるので助かる 自ら積極的に発信しない相談者は、つい対応優先度が下がったりするので、適切なモニタリングの時期にフラグが立つのがいい
終結	<ul style="list-style-type: none"> 統計ツールでは把握しきれない照会が短い期限で必要であることも多く、現状は手作業で数えており、負担が大きい 	基本機能 統計管理	現在収集している統計情報に即して集計・閲覧可能	<ul style="list-style-type: none"> 既存の統計ツールでは設定のない項目を集計できるため、自治体ごとの統計ニーズに対応できる

3.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

3.2.1.4 KPI-5

事業要件（KPI項目）	業務プロセス全般について、アナログをデジタル化するデジタル化の検討のための検討会開催数		
測定方法	業務プロセス全体の棚卸しを検討会で実施し、 ワークショップ等による意見交換を実施	設定目標	1回
結果	検討会1回目において、業務プロセス全体の棚卸しを行い、 ワークショップによる意見交換を実施 （本報告書 p.44～p.52に記載）	達成状況	達成

第3章 相談記録プラットフォーム

3.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

3.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

3.2.1.1 KPI-2

3.2.1.2 KPI-3

3.2.1.3 KPI-4

3.2.1.4 KPI-5

3.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

3.2.2.1 必須機能と任意機能の振り分け

3.2.2.2 今後追加の必要のあるデータ項目

3.2.2.3 ネットワーク・セキュリティ

3.2.2.4 他システムとの連携

3.2.3 本事業の成果を踏まえて全国展開を進めるにあたっての知見や課題

3.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

検討会1回目～6回目までを通じて、主に機能や画面に関する議論し、また、検討会7・8回目では、全国自治体向けの操作体験会等を開催し、現状や多角的な視点からの意見を踏まえ、以下の4つを運用上の課題として整理した。

検討会の議題や検討内容	現状又は検討会での意見	運用上の課題
検討会①・② 「福祉の相談支援業務のありたい姿」 からソリューション機能を検討	相談業務で普段感じる課題は、自治体や多 機関協働事業、中核地域生活支援センター 等の立場によって異なるため、デジタル化に対 する機能要望も異なる。	3.2.2.1 必須機能と任意機能の振り分け
検討会③～⑥ プロトタイプ機能と画面アイデアにつ いて検討	支援会議等に使用する帳票類や統計データな どを踏まえ、管理するデータ項目の精査が必要。 また、既存システム連携には、データ項目の統 一化も課題。	3.2.2.2 今後追加の必要のある データ項目
検討会⑦ 全国自治体向けの操作体験会を開 催し、意見を収集	自治体だけではなく多機関協働事業者と連 携するには、ネットワークやシステム面、運用面 のセキュリティ対策が不可欠。	3.2.2.3 ネットワーク・セキュリティ
検討会⑧ AI等を活用した音声マイニングシステム などの他システム連携を検討	相談支援で使用する既存システムとの連携や AI等の活用など、相談記録プラットフォームと連 携できれば、業務の効率化に繋がる。	3.2.2.4 他システム連携

3.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

3.2.2.1 必須機能と任意機能の振り分け

相談記録プラットフォームの機能に関する基本的な考えをまとめました。

- 地方公共団体の状況等により、求める機能が大きく異なる場合も想定されることから、相談記録プラットフォームの実装に当たっては、各機能を実装が必須となる機能（以下「必須機能」という。）又は実装してよい機能（以下「任意機能」という。）に振り分けることも検討する。
- 各機能の振り分けについては、既存のシステム等との機能の差異の整理や、地方公共団体に対する導入・利用ニーズの調査等を通じ、今後整理していくこととする。

機能一覧

項番	機能名	概要
1	支援対象者情報管理機能	支援対象者及び支援対象者に関する情報（世帯、親族、関係者、地域）、事案や支援プランの管理
2	マスキング機能	支援対象者及び支援対象者に係る世帯等の個人情報の取扱いに配慮した、自動又は手動でのマスキング
3	情報開示コントロール機能	相談記録、支援方針の多機関協働事業者及び支援関係機関での共有。必要に応じ共有範囲を選択
4	ユーザー認証・管理機能	相談記録プラットフォームを利用するユーザーを管理。多要素認証によりユーザー認証。
5	統計管理機能	厚生労働省が定める多機関協働事業による支援状況等を記録する帳票の項目等に係るデータの抽出・集計
6	アラート機能	事案ごとのタスクの内容、期限等の管理。アラート通知する条件の登録・編集。
7	支援進捗管理機能	多機関協働事業者が、支援関係機関における支援の進捗状況を管理
8	チャット機能	相談記録プラットフォームのユーザー間で、個別又はグループでのメッセージや支援会議の日程調整等を管理
9	制度・社会資源検索機能	重層的支援体制整備事業に関わる社会資源や制度情報の検索
10	類似事案検索機能	相談記録プラットフォームに蓄積された類似事案の検索
11	外部連携機能	既存システムや音声マイニングなどを活用した相談記録作成ツールなど、外部連携システムとの連携

3.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

3.2.2.2 今後追加の必要のあるデータ項目

相談記録プラットフォームのデータ要件については、本事業により検討した画面要件案に基づき、今後、以下の観点から精査を行っていきます。

- 多機関協働支援業務支援ツール※の入力必須項目を網羅できること
- 多機関協働支援業務支援ツールの入力項目のうち、月次調査報告の必須項目を網羅できること
- 多機関協働支援業務支援ツールの入力項目のうち、月次調査報告の集計対象項目を網羅できること
- 検討会や現場ヒアリング結果から、記録としての重要性が高い項目を網羅できること
(例：ジェノグラム、エコマップ等の作成に必要な入力項目)
- 多機関協働支援業務支援ツールの入力項目のうち、上記以外の項目は除くこと
- 検討会や現場ヒアリングの結果、新たな機能を作成する場合、その機能に必要な項目を網羅できること
(例：事案概要、困りごと等)

※厚生労働省が提供する重層的支援体制整備事業システム（多機関協働支援業務支援ツール）

3.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

3.2.2.2 今後追加の必要のあるデータ項目

例えば、多機関協働支援業務支援ツールとの比較を通じ、以下のデータ項目を、次年度以降の実装で追加する必要があると想定しています。

画面はあるが、今後追加する必要のあるデータ項目

項番	対象画面	データ項目	業務支援ツールとの比較
1	相談者情報	世帯類型	報告必須
2		婚姻の状況	月次報告対象
3		子どもの状況	月次報告対象
4		住居の状況	月次報告対象
5		担当支援員登録	入力項目
6	支援経過	支援事業	入力必須

画面自体が無く、今後追加する必要のあるデータ項目

項番	対象画面	データ項目	業務支援ツールとの比較
1	相談受付・申込	受付機関	報告必須
2		ご相談内容	月次報告対象
3		一番のお困りごと	月次報告対象
4	つながり評価	相談者情報	入力必須
5		目標の達成状況	入力必須

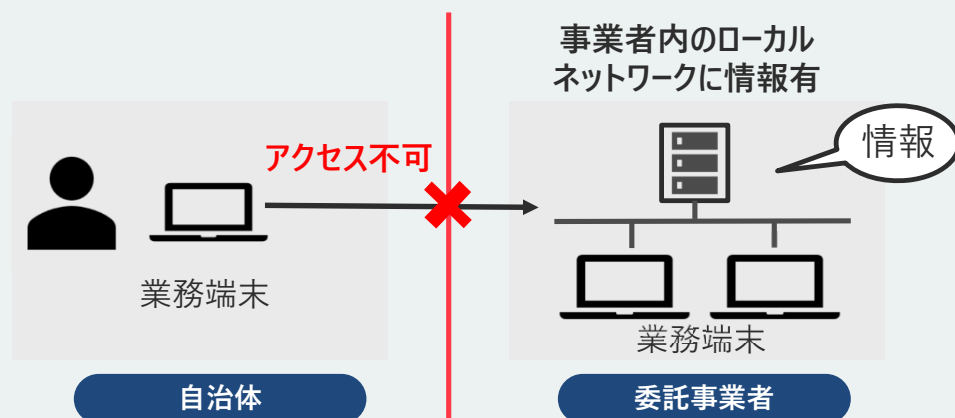
3.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

3.2.2.3 ネットワーク・セキュリティ

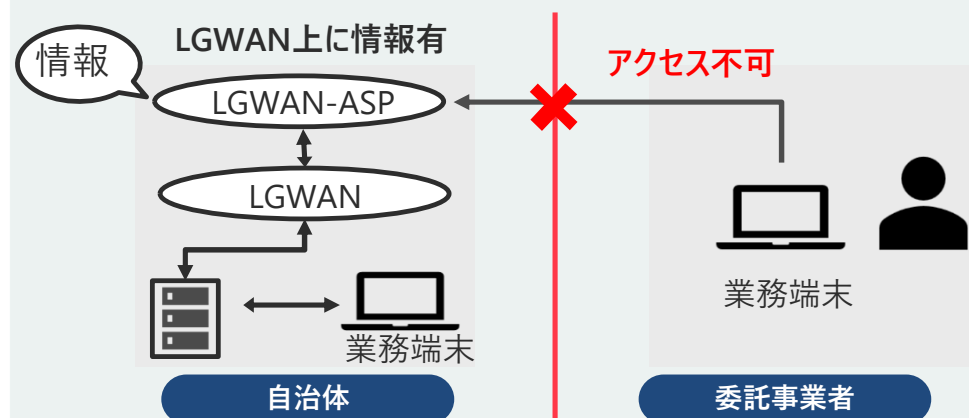
検討会では、現状自治体と委託事業者間のネットワークが連携しておらず、情報連携に課題を抱えるケースがあることが判明しました。

現状課題：自治体と事業者間の情報連携に時間を要する

■ 事例1：委託事業者がローカルネットワークに情報を保有
自治体からアクセスできない。



■ 事例2：自治体がLGWAN上に情報を保有
委託事業者から情報にアクセスできない。



3.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

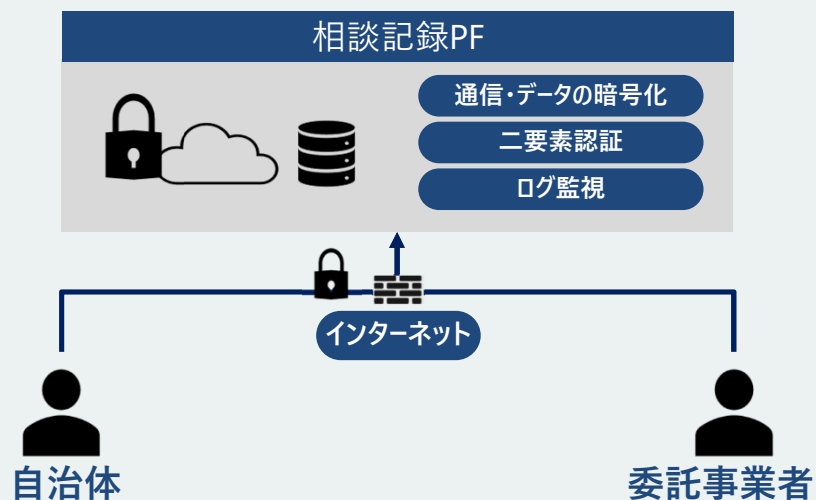
3.2.2.3 ネットワーク・セキュリティ

多機関事業者が安全かつ円滑に利用するために、システム面、運用面双方で対策を講じる必要があります。

今後の方針：自治体および複数事業者間で、安全かつ円滑に情報共有できる相談記録PFへ

■ システム面の対策

多機関事業者が情報連携できるよう、クラウドサービスとして相談記録PFを提供。セキュリティを十分担保した上でインターネット接続可能とする。



■ 運用面での対策

セキュリティ強化に向けて、相談記録PFの運用ルールの策定・具体化を図る。

利用者申請/
承認ルール



万一情報漏洩した場合の
エスカレーションルール



セキュリティ教育



3.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

3.2.2.3 ネットワーク・セキュリティ

ネットワークセキュリティについて開発検討のほか、運用検討としてシステム利用の効率性とセキュリティを確保するため、アクセス方法等の検討を行い、運用ルールを具体化したガイドラインの作成も今後検討が必要と考えます。

1. 自治体および複数事業者に係るクラウドサービスにおけるガイドラインの明確化

今後、地域共生社会を推進していく上で、自治体および委託事業者が共同でクラウド利用するケースが増えていくことが想定されます。複数のステークホルダーが共同でクラウド利用するためのガイドラインが必要と考えます。

2. 自治体からの相談記録プラットフォームへのアクセス方法の検討

自治体によってネットワークの三層分離の方法は異なるため、課にインターネット接続端末が1台しかないというケースもあります。自治体側のLGWAN系からVDIを経由した接続や、インターネット接続端末の増強等もあわせて議論が必要になると想定されます。

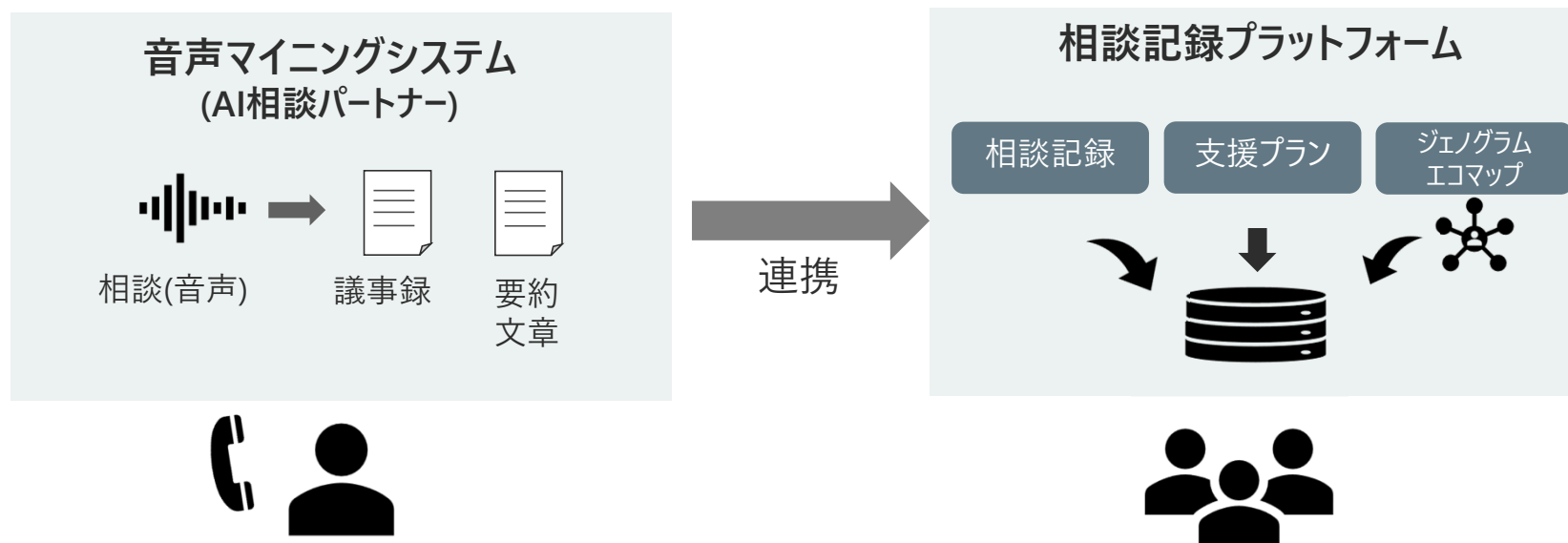
3. 相談記録プラットフォームにおける運用ルールの具体化

セキュリティ強化に向けては、多機関でシステムを利用する際の申請方法や、万一情報漏洩した場合のエスカレーションルール等の検討が欠かせません。次年度以降、相談記録プラットフォームのブラッシュアップを進めていくと共に、運用ルールを具体化していく必要があります。

3.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

3.2.2.4 他システムとの連携

千葉県の実証プロジェクトでは、「相談記録プラットフォーム」の開発と並行して、「音声マイニングシステム(AI相談パートナー)」の導入検討を推進しており、職員の相談記録作業の負担軽減、二重登録防止に向けて、互いのシステムのデータを連携したいと考えます。

**※想定ユースケース**

- 例1) 音声マイニングシステムで作成した相談記録(要約文章)を、相談記録PFの画面項目に反映
- 例2) 音声マイニングシステムで作成した相談記録(議事録)を、相談記録PFにエビデンスとして添付
- 例3) 相談者からの電話受付時に、音声マイニングシステムから相談記録PFのジェノグラムやエコマップを参照

3.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

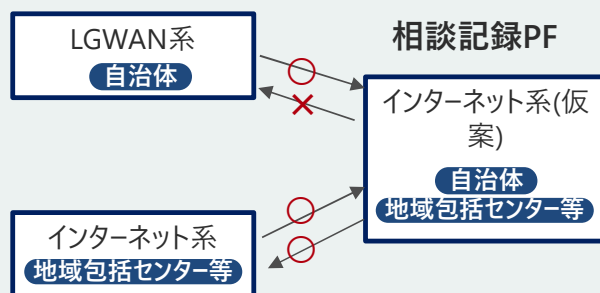
3.2.2.4 他システムとの連携

「相談記録PF」と「音声マイニングシステム」の連携方式として、①人手による手動連携、②システムでの自動連携が考えられます。
②システムでの自動連携においては、以下のような技術的な課題があり、十分な検証が必要です。

1. ネットワーク制約の課題

音声マイニングシステムの一部はLGWAN系にあり、相談記録プラットフォームから音声マイニングシステムを呼び出すことができない。

音声マイニングシステム



2. ユーザ連携/データ項目の課題

ユーザ連携やデータ項目を統一(データ形式/文字コード等)する必要がある。

音声マイニングシステム

- ・ユーザID
- ・相談ケースID
- ・相談者名
- ・相談内容

相談記録PF

- ・ユーザID
- ・相談ケースID
- ・相談者名
- ・相談内容

3. 機微な情報の取り扱いの課題

双方のシステムにおいて、データ開示範囲や本人同意のルール見直しが必要。



3.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

3.2.2.4 他システムとの連携

実際に業務を行う上では、システムで自動連携を図ることが必ずしも最適な解になるとは限りません。職員の皆様と運用イメージのすり合わせを行った上で、システム改修に向けた具体策の検討を行うことが重要です。

ユースケース例

■ ユースケース

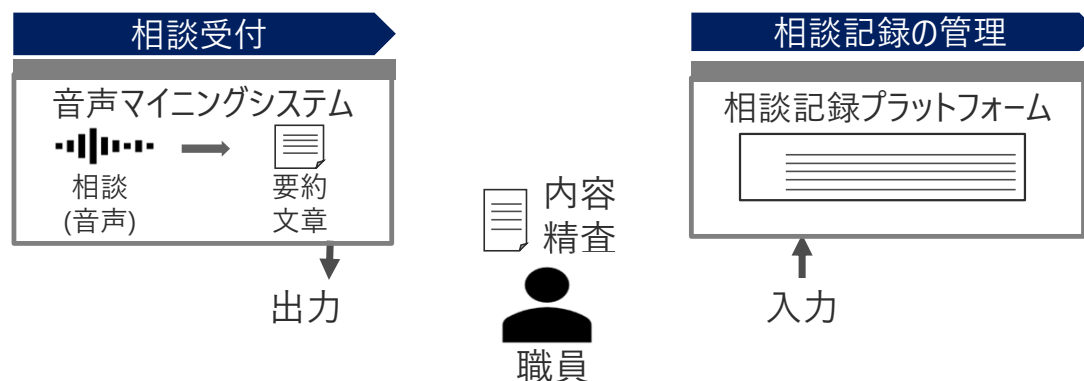
音声マイニングシステムで作成した相談記録(要約文章)を、相談記録プラットフォームの画面項目に反映したい。

■ 運用イメージ

音声マイニングシステムから出力した相談記録(要約文章)を手元で目視確認し、相談内容を精査した上で、必要な情報だけを相談記録プラットフォームへ登録したい。

■ システム改修イメージ

システム間の自動連携機能は不要だが、職員がスムーズに相談記録プラットフォームに登録できるように、双方のデータ項目のすり合わせやファイルの入出力機能は設けた方が良い。



3.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

3.2.2.4 他システムとの連携

今後、運用イメージのすり合わせや技術検証を踏まえ、段階的に相談記録プラットフォームと音声マイニングシステムのデータ連携を推進していく予定です。

また、地域包括ケアシステム等の既存のシステムとの連携について、二重入力を防止する観点から要望が挙がっており、実運用を想定して連携すべきシステムの特定と連携方法の検討を行っていく必要があります。

スモールスタートで段階的に連携を図る



1. 想定ユースケース のブラッシュアップ

職員ヒアリングを通じて、業務上
どのようなユースケースでデータ連携す
ることが効果的か検証

2. 手動でのデータ連携検証

実データをもちいて手動で
データ連携できるかを検証。
連携方針の具体化を図る。

3. システム改修に 向けた具体化

システム連携に向けた改修内容や
費用対効果を検証

第3章 相談記録プラットフォーム

3.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

3.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

3.2.1.1 KPI-2

3.2.1.2 KPI-3

3.2.1.3 KPI-4

3.2.1.4 KPI-5

3.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

3.2.2.1 必須機能と任意機能の振り分け

3.2.2.2 今後追加の必要のあるデータ項目

3.2.2.3 ネットワーク・セキュリティ

3.2.2.4 他システムとの連携

3.2.3 本事業の成果を踏まえて全国展開を進めるにあたっての知見や課題

3.2.3 本事業の成果を踏まえて全国展開を進めるにあたっての知見や課題

検討会での議論のほか、全国向けの操作説明会などでの自治体からの意見を踏まえ、全国展開を進めるにあたって知見や課題が得られました。

全国展開を進めるにあたっての知見

○本事業への意見

- ・課題や素朴な疑問を様々な視点から出し、皆で作上げたプロトタイプであるため、実用性のあるものに出来上がった。また、業務を振り返る機会となった。(p.111)
- ・初めは複雑な業務をデジタル化するのは難しいと思っていたが、プロトタイプを実際に使い、効率化の可能性を感じた。(p.119)

○評価が高かった機能

- ・世帯の記録を一元的に管理、共有できることは、相談支援を進める上で非常に有用なため、近いうちに使えることを願っている。(p.111)
- ・エコマップやジェノグラムを作成や記録の読み込みなど、これまで時間のかかっていた業務を効率化できる可能性にも期待している。(p.121)

○今後求められている機能

- ・AI等の活用によって世代間ギャップ（相談支援の人材育成）を埋められる可能性がある。(p.119)
- ・相談支援のマネジメントや人材育成に活用していきたい。
PFにデータが積みあがっていくことで、統計的な観点でも活用できていくのではないか。(p.111)
- ・支援経過のカテゴリを追加し、統計に活用したい。(p.93)

○今後求められている機能

- ・既存システムとの連携ができないと二度手間が発生してしまうといった課題がある。(p.111)
- ・議事録作成の業務負荷が大きい。(p.51)

全国展開のポイント

サービスデザイン※の考え方に 基づく開発が重要

※多様な利用者のニーズを効果的に達成できるよう
利用者中心(人間中心)を原則とする行政サービスデザインに取り組んでいくこと

機能拡張の検討

生成AIを活用した機能拡張(人材育成)、
現場も活用できる統計情報の出力

既存システム・他システムとの 情報連携