メインフロー

アウトリーチ等を通じた継続的支援事業
- 情報収集
- 事前調整

包括的相談支援事業
- 包括的相談
- 振り分け・支援依頼

支援会議

支援員の行動

1 支援対象者の情報を収集する
2 社会/地域資源の情報を収集する
3 関係性を構築する
4 相談/記録 システムへ取り込み
5 アセスメント (必要に応じて会議設定/実施)
6 相談受付/記録 システムへ取り込み
7 アセスメント (必要に応じて会議設定/実施)
8 支援機関の選定
9 本人同意
10 支援機関に支援依頼/調整
11 会議調整 資料準備/展開
12 会議実施 議論/記録
13 議事まとめ 情報共有/管理

SNSやYoutubeなどネット検索で情報収集

市のマニュアルやネット情報ステーションとなっている人から相談者に対するアウトリーチについて情報収集

面談で相談者の家族情報、困窮の状態をヒアリングし、記録

次に向けたアクション、活用できる制度などフィードバック

困窮の原因や背景を把握するためジェノグラムなど作成/整理

必要に応じて相談者の制度申請に同行

制度の紹介を受けた場合は、当該窓口へ行き、申請を行う

包括だけで対応できないと判断。連携機関への連絡、調整実施

他の機関に情報連携するために、開示する情報とそうでない情報の振り分けを行う

かっちりと資料を準備せず、その場で聞きながら整理する「もやっと支援会議」のようなやり方も

支援会議資料（相談内容や過去のケース記録、支援経過など整理したもの）を作成

対応ケースの優先順位や支援方針などを決定。場合によっては半年後に再度開催し、支援の進捗を確認することも

メインフロー

多機関協働事業
- 相談受付
- アセスメント
- プラン作成
- 支援の実施

重層的支援会議

支援員の行動

関連機関へケースについて説明を行い、情報連携する

14 関係機関への情報共有
15 本人同意 (適宜追加)
16 会議調整 資料準備/展開
17 アセスメント (会議)
18 議論結果の記録/共有
19 会議調整 資料準備/展開
20 プラン協議 (会議)
21 議論結果の記録/共有
22 経過観察/面談実施
23 プラン再協議 (会議)
24 議論結果の記録/共有
25 会議調整 資料準備/展開
26 会議実施 議論/記録
27 議事まとめ 情報共有/管理

Off-JTとOJTを通して支援員の育成を行う

包括での情報把握状況を確認し、必要に応じて追加の情報収集を依頼

情報連携において、必要に応じて相談者から追加同意を得る

会議出席者の選定、日程調整など連携する支援機関の調整を行う

これまでの相談記録を元に、重層用の相談記録を作成し、関連資料(インテーク・アセスメントシートなど)を会議前に共有する

制度や連携先、活用可能な社会資源など支援計画を作成する

定期的に進捗を確認し相談記録を更新したり関連機関に連携する

相談者からの連絡がしばらくない場合は状況確認

関係者間で相談し、連携先など検討

関連資料(インテーク・アセスメントシートなど)を会議前に準備・共有する

情報共有において、必要に応じて相談者から追加同意を得る

問い

①相談者がより良く相談～支援の体験が得られるにはどうしたらよいか？

②支援員がより良く相談~支援の業務が行えるようにするにはどうしたらよいか?

ありたい姿 (日立仮説)

- 書類の作成・記録
- 関係機関の調整
- 関係機関の情報連携
- ケースの進捗管理
- その他

A 目的・ゴールの明確化
記載すべき情報(目的やゴールなど)の明確化によって、面談や記録の質が上がり、支援の質が向上する

B 伝わりやすい表現や記載量
どの機関が見ても正確に伝わる表現を、適切な量で伝えることで記録の質が上がり、支援の質が向上する

C 資料毎のバラつき低減
共通ルールに則り、記録資料の品質バラつきが減ることで、支援員の負担が軽減される

D マスキング条件の明確化
マスキング条件や、共有・開示範囲が明確化されることで、書類作成時間が短縮され、情報共有が活性化する

E 心理的安全性
相談者と支援員の双方に心理的安全性を高めることで、素早く情報が引き出せるようになり、支援の質が向上する

F 情報の出し手側の伝え方
情報の出し手が、受け手機関への配慮と敬意をもって、相談の目的やゴールを含めて情報共有出来る

G 情報の受け手側の受け止め方
情報の受け手が、共有された情報の解釈や、観点の違いを埋める合意形成スキルが育まれ、連携の質が上がる

H 複数機関への重複説明
必要最低限の手間で、複数機関に素早く情報連携でき、支援員の負担が軽減される

I アクセスコントロールやセキュリティ
共通ルール、システムにより、迷わず安心して共有・開示範囲を定められる事で、連携の質向上と迅速化が進む

J 抜け漏れの無い迅速なロジスティクス
情報入手後の内部展開や、すぐに回答できる体制構築により、連携の質向上と迅速化が実現される

U 先輩との相談前の行動 NEW
サクッと手元で調べられる

K 資源や制度情報の集約
最新の地域資源情報や制度情報が集約されることで、必要な機関の検索・選定や調整の負担が軽減される

L 自立能力を有する方へのアプローチ
自立の見込みがある人に適切な情報を届けることで、相談者の自立を促し、支援員の負担が軽減される

M 支援体制の整理（リード機関など）
複雑なケースでも、適切な支援機関体制やリード機関を迷わず選定し、調整できるようになり、支援の質が上がる

N 日程調整の負荷軽減と関係性構築の両立
相手との関係性を深めながら、全ての機関に対する日程調整がワンストップで進み、支援員の負担が軽減される

O 会議場所の予約・確保
参加機関に応じた会議場所がすぐにわかり予約できることで、調整が迅速に進み、支援員の負担が軽減される

P 進捗管理/フォローの抜け漏れ防止
継続的支援の中で、支援者が相談者の現状(状態や進捗状況)を迅速に把握出来ることで、支援の質が上がる

Q 過去・類似ケースの検索
過去の関連資料や類似事例が簡単かつ素早く実施出来ることで、負担軽減と共に、迅速なフォローの実現に繋がる

R 相談者との関係性構築力の底上げ
支援員と相談者が二人三脚で支援を進めるためのスキルの育成により、支援の質が上がる

S 支援計画力の底上げ
支援計画力を育むプログラムや、分野・経験の差を補い支援計画を構築できる仕組み化により支援の質が上がる

T 使いやすいシステム
操作手順が簡単、かつガイドや図解等の視覚的支援を含むシステムによって、支援の質が上がる

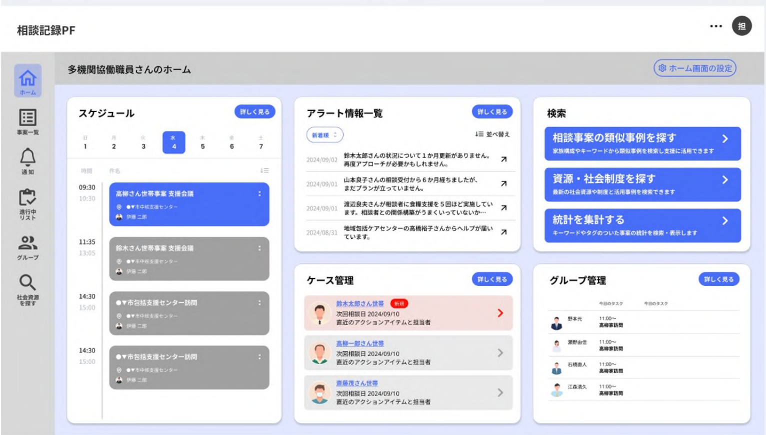
V 統計・実績管理の手間解消 NEW
統計・実績を楽にしたい

デジタルによる解決アイデア (プロトタイプ案)

- 支援対象者の情報が集まる
- 社会/地域資源の情報が集まる
- 関係性の構築が進みやすくなる
- 相談/記録 システムへ取り込み (効率化と質の向上)
- アセスメント (必要に応じて簡単に会議設定/実施)
- 相談/記録 システムへ取り込み (効率化と質の向上)
- アセスメント (必要に応じて簡単に会議設定/実施)
- 支援機関の選定 (自動化)
- 本人同意 (手続き手段を拡張)
- 支援機関に支援依頼/調整 (効率化)
- 会議調整 資料準備/一斉展開
- 会議実施 議論/自動記録
- 議事まとめ 一斉情報共有/管理の簡素化

- セキュリティ担保の上 関係機関へ簡単に情報共有
- 本人同意 (必要に応じて適宜追加)
- 日程や会議室の自動調整 資料の準備/一斉展開
- アセスメント (会議)
- 議論結果の自動記録/一斉共有
- 会議自動調整 資料準備/一斉展開
- プラン協議 (ベース案自動作成/会議)
- 議論結果の自動記録/一斉共有
- 経過観察/面談実施 (自動情報連携/品質の向上)
- プラン再協議 (品質の向上)
- 議論結果の自動記録/一斉共有
- 会議自動調整 資料準備/一斉展開
- 会議実施 議論/自動記録
- 議事まとめ 一斉情報共有/管理の簡素化

A-1



寄り添ってくれるアドバイザー

C-1

相談記録PF
社会資源を探す

記録コンシェルジュ

A-2

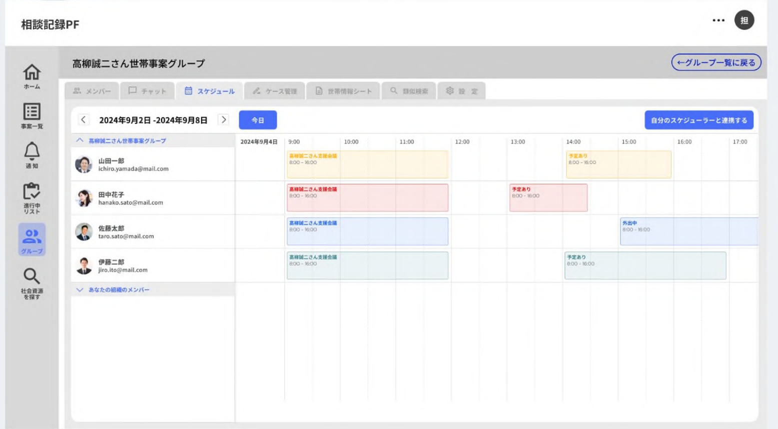
相談記録PF
高柳誠二さん世帯の事案情報

A-4

相談記録PF
高柳政子さんの相談記録

バーチャルマネージャー

H-1

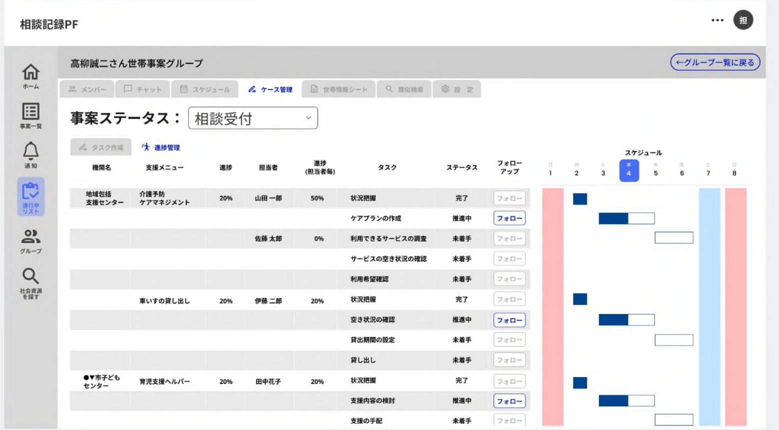


G-1

相談記録PF
高柳誠二さん世帯事案グループ

寄り添ってくれるアドバイザー

G-1



寄り添ってくれるアドバイザー

E-1

相談記録PF
鈴木太郎さん世帯事案グループ

K 資源や制度情報の集約
最新の地域資源情報や制度情報が集約されることで、必要な機関の検索・選定や調整の負担が軽減される

L 自立能力を有する方へのアプローチ
自立の見込みがある人に適切な情報を届けることで、相談者の自立を促し、支援員の負担が軽減される

A 目的・ゴールの明確化
記載すべき情報(目的やゴールなど)の明確化によって、面談や記録の質が上がり、支援の質が向上する

B 伝わりやすい表現や記載量
どの機関が見ても正確に伝わる表現を、適切な量で伝えることで記録の質が上がり、支援の質が向上する

C 資料毎のバラつき低減
共通ルールに則り、記録資料の品質バラつきが減ることで、支援員の負担が軽減される

N 日程調整の負荷軽減と関係性構築の両立
相手との関係性を深めながら、全ての機関に対する日程調整がワンストップで進み、支援員の負担が軽減される

P 進捗管理/フォローの抜け漏れ防止
継続的支援の中で、支援者が相談者の現状(状態や進捗状況)を迅速に把握出来ることで、支援の質が上がる

Q 過去・類似ケースの検索
過去の関連資料や類似事例が簡単かつ素早く実施出来ることで、負担軽減と共に、迅速なフォローの実現に繋がる

U 先輩との相談前の行動
サクッと手元で調べられる

V 統計・実績管理の手間解消
統計・実績を楽にしたい