

第3章 相談記録プラットフォーム

3.1 本事業の取組

3.1.1 相談業務の現状課題

3.1.1.1 課題の抽出結果（検討会1回目・課題ヒアリング結果サマリ）

3.1.1.2 検討会1回目～課題の洗い出し～

3.1.1.3 課題ヒアリング～課題の深掘り～

3.1.2 デジタル化の方向性

3.1.2.1 課題の分析結果・ありたい姿の導出

3.1.2.2 検討会2回目～デジタル化の方向性～

3.1.3 プロトタイプ概要

3.1.3.1 コンセプトと機能

3.1.3.2 検討会3回目～機能と画面アイデアの検討～

3.1.4 プロトタイプの改善結果

3.1.4.1 検討会4回目～実運用に向けた改善点の洗い出し～

3.1.4.2 現場デモヒアリング～実運用に向けた改善点の深掘り①～

3.1.4.3 検討会5回目～実運用に向けた改善点の深掘り②～

3.1.4.4 検討会6回目～実運用に向けた改善点の深掘り③～

3.1.4.5 改善内容

3.1.5 検討会での全国展開説明実施結果

3.1.5.1 検討会7回目

3.1.5.2 検討会8回目

3.1.3 プロトタイプ概要

3.1.3.1 コンセプトと機能

検討会2回目で議論した「福祉の相談支援業務のありたい姿」から、デジタル化を通じて実現すべき4つのコンセプトを導出しました。これらのコンセプトに基づき、相談記録プラットフォームの機能案・画面案を検討しました。



品質の良い記録を
必要な人に安全に共有し、
関係機関で円滑に認識を揃えられる

- ・ 世帯単位の記録
- ・ 共同編集・閲覧可能な共有画面
- ・ 記録へのコメント機能
- ・ 過去事例レコメンド（記録のガイド）
- ・ ジェノグラム・エコマップ作成・読み込み
- ・ アカウントごとのアクセス権限の設定
- ・ 情報の受け渡し時のコメント
- ・ 他システム連携
- ・ データのインポート・エクスポート機能



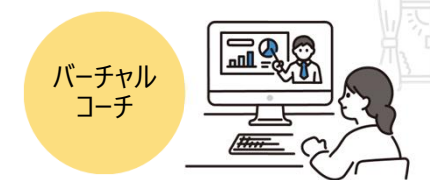
データ活用による知識の共有と
調査や書類作成の負担軽減

- ・ 過去事例共有・検索機能
（類似事例を検索）
 - ・ 社会資源共有・検索機能
 - ・ 制度照会機能
 - ・ 統計の自由作成（簡単かつ柔軟な統計）
 - ・ 事業効果検証機能(EBPM)
- 生きた情報を検索



相談者と支援者双方の状態を
把握し適切な対応を迅速に行える

- ・ ケース進捗管理
- ・ アラート機能
- ・ 支援員のスケジュール・工数管理
- ・ スケジュール調整
- ・ 支援者間のスケジュール共有
- ・ グループチャット



人材育成と支援スキルの底上げ

- ・ AIアバターによるロールプレイ
- ・ 支援計画策定ロールプレイ
- ・ 過去事例共有・検索機能
（過去の対応から学ぶ）
- ・ ノウハウ共有（FAQ）
（ベテランのノウハウを学ぶ）

機能案

記録作業の時間短縮

記録の質の均一化・向上

認識共有のためのコミュニケーション
時間や回数短縮

価値

調査時間短縮

経験の差を埋められる

先輩に聞く準備ができる

事務書類作成時間短縮

属人化を防止できる

支援のフォローアップの漏れがなくなる

初期段階のアセスメントをチーム全体で分担し
支援者の負担を軽減

人材育成にかかるコスト・時間の削減

支援員のスキル向上による相談支援の質の向上

3.1.3 プロトタイプ概要

3.1.3.2 検討会3回目 ~機能と画面アイデアの検討~

検討会3回目で提示した議論対象画面を以下に示します。

議論対象画面を中心に議論を実施し、参加者の方から意見があがった場合はその他の画面についても議論を行いました。

記録
コンシェルジュ



A-4 世帯員（相談歴）



F-1 アクセスコントロール



寄り添ってくれる
アドバイザー

バーチャルバーチャル
マネージャー コーチ

E-1 過去事例検索



C-1 社会資源検索



寄り添ってくれる
アドバイザー

E-2 統計作成(表示)



E-3 統計作成(連携)



共通機能

A-1 ホーム画面



D-1 進捗管理



バーチャル
マネージャー

G-1 チャット/日程調整



H-1 スケジュール確認



B-1 グループ作成



3.1.3 プロトタイプ概要

3.1.3.2 検討会3回目 ~機能と画面アイデアの検討~

検討会3回目の議論全体の結果をコンセプトごとに整理しました。

「記録コンシェルジュ」では、全員が使いやすい画面設計や、アクセスコントロールなどを利用した表示項目の整理が必要ということがわかりました。

プロトタイプコンセプト

画面



Good



More



今後の方針

記録
コンシェルジュ



品質の良い記録を
必要な人に安全に共有し
関係機関で円滑に認識を
揃えられる



- ジェノグラム・エコマップを同時に表示できる点が見やすくて良い
- エコマップは時系列で表示されるのが良い

- 最新の情報を分かりやすく知ることができそう

- 複雑なケースも手軽に表現したい
- アイコンは偏見を生む可能性あり
- 同居・別居も表したい

- コメント以外の記録も“いつ”、“誰”が書き込んだかわかるようにしたい
- 印刷できるようにしたい

- アクセスコントロールは、基本情報と要配慮情報などに絞っても良い

- 入力の手間を抑えた入力方式を具体化
- 一部市に意見の意図を確認し、アイコンや入力項目を修正

- 記入者・日時の表示等、利便性向上の機能を追加
- 印刷機能の検討

- アクセスコントロール対象項目を具体化

※下線は、次年度以降検討項目

3.1.3 プロトタイプ概要

3.1.3.2 検討会3回目 ~機能と画面アイデアの検討~

「寄り添ってくれるアドバイザー」では、膨大かつ流動的な情報における運用・管理方法を意識した検討が必要ということがわかりました。

プロトタイプコンセプト

寄り添ってくれる
アドバイザー

データ活用による
知識の共有と調査や
書類作成の負担軽減

バーチャル
コーチ

人材育成と支援スキルの
底上げ

画面



- 情報収集の時間を短縮・削減できるのはうれしい



- 日々変化する膨大な情報を、どこまでリアルタイムに負担なく管理出来るか不安



- 特定の機関の負担とならずに、定期的な情報のアップデートができる運用方法の検討

- 調査や統計を作成するための時間を短縮できそう

- 二重入力なく既存システムとの共存ができるのか
- 「8050」「ヤングケアラー」など新しいタグ(分類)ができた場合、過去事例への適用・検索も手間なくできるようにしたい

- 既存統計システムとの共存方法
- 各市のニーズに柔軟に対応できる統計項目および集計手法

- 経験に依存することなく情報を収集できそう

- 他自治体の情報も検索したい
- 検索条件や検索結果の表示内容を追加・変更してほしい

- 自治体を越えた事例やノウハウの蓄積・検索方法
- 検索条件・検索結果の修正

※下線は、次年度以降検討項目

3.1.3 プロトタイプ概要

3.1.3.2 検討会3回目 ~機能と画面アイデアの検討~

「バーチャルマネージャー」では、各機関や支援員、相談者の気持ちに配慮した情報の共有方法の検討が必要ということがわかりました。

プロトタイプコンセプト

バーチャル
マネージャー



相談者と支援者双方の
状態を把握し適切な
対応を迅速に行える

画面



Good

- 行き詰っている部分や、苦手なケースをフォローするのに役立ちそう

- 連絡や日程調整の手軽さが良い

- 問い合わせせずとも各機関のスケジュールを把握できるのは便利



More

- 進捗可視化による機関間の関係性悪化が心配
- 機関ではなく、課題やプランに紐づくタスク管理が良い

- 相談者不在時に話が決められていくのは不安
- グループ作成や履歴削除は柔軟に行いたい

- 空いている時間と会議可能時間は異なる
- 会議実施場所も表示したい



今後の方針

- 立場ごとの閲覧設定等の検討
- タスク管理の分類項目見直し

- 相談者のシステム利用について検討→本PFでは対象外
- ログ・履歴の管理ルールの詳細化

- 予定の表示内容・ルールの見直し

※下線は、次年度以降検討項目

3.1.3 プロトタイプ概要

3.1.3.2 検討会3回目 ~機能と画面アイデアの検討~

「共通機能」では本プロトタイプを利用する上でベースとして必要となる機能であるため、機能および画面の具体化が必要であることがわかりました。

共通機能

画面



Good



More



今後の方針



A-1 ホーム画面

- アラート機能含め、マネージャーとして管理が楽になりそう

- 度重なるアラートに麻痺して対応しなくなる心配
- グループ管理とスケジュールの使い分け

- アラート通知事案に未対応者がいた際のフォロー機能の追加
- ホーム画面に表示すべき機能の再整理

※下線は、次年度以降検討項目



B-1 グループ作成

事案に関わる関係者のアクセスコントロールに関する画面であり、F-1アクセスコントロール画面と合わせて意見交換を実施

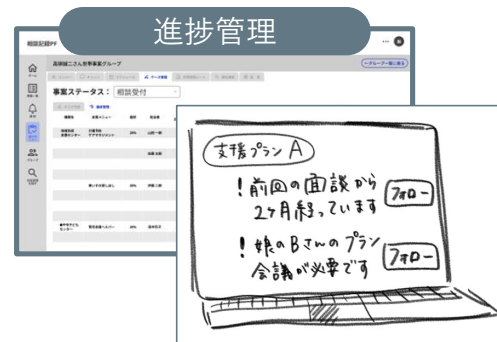
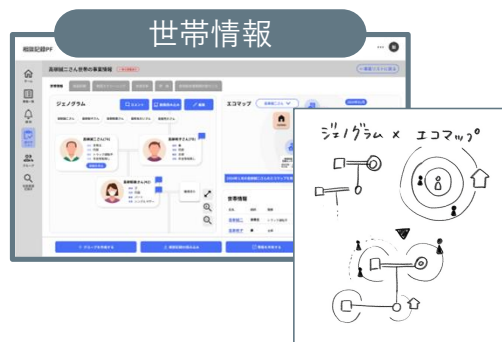
- 機能・画面の更なる具体化を実施。
→**アクセスコントロール機能と統合**

3.1.3 プロトタイプ概要

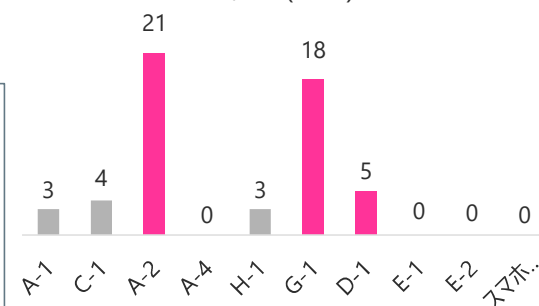
3.1.3.2 検討会3回目 ~機能と画面アイデアの検討~

検討会内で関心が高い画面に対する投票を行った結果、グループAでは、「世帯情報」と「チャット/日程調整」に票が集まりました。また「進捗管理」では、画面としての必要性は感じるものの、リスト化する項目や表現方法は、検討の余地があることが分かりました。

グループA：中核（市原圏域）、柏市、市原市、香取市



プロト画面の得点(Gr.A)



手書きのメリットも踏襲しつつデジタル化によって便利にしたい

- 複雑なケースであってもジェノグラムに落とし込めるように必要な機能は考えていきたい
- 氏名検索で世帯に関わる事案全体を特定できるなど、対象者に関わる情報を、曖昧検索ですぐに見つけられると嬉しい
- 世帯員⇄世帯名の連携や遷移順は検討したい

大まかなスケジュールをベースにチャットで日程調整したい

- 挨拶などを省き、気軽に連絡できることが良い
- 予定の有無が分かればチャットを利用して日程調整がしやすい
- チャットの内容は履歴として残すべきか検討したい

困りごとをベースにざっくりと進捗管理をしたい

- %などの細かい管理は必要ないが、機能としてはとても良い
- 機関毎のタスク管理より、困りごとや支援プランとタスクを紐づけた
- 既存システムなどのプランが反映され、普段の業務から連携されると嬉しい

その他ポイント

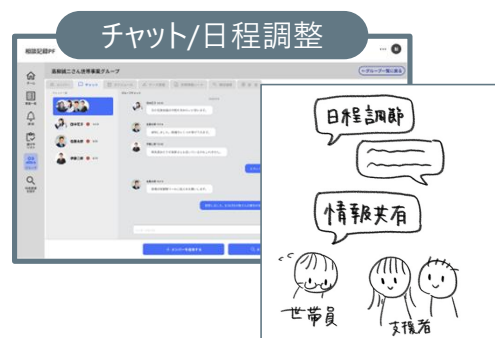
- ホーム画面のアラート機能はとてもいい。他の機関とも助け合いながら進められる
- 社会資源は情報量が多く流動的なので、誰がシステム管理するか気になる。メンテしないと正確な情報としても扱えない

3.1.3 プロトタイプ概要

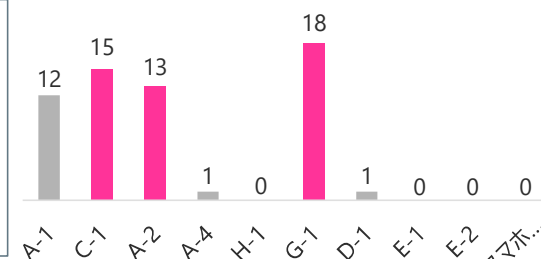
3.1.3.2 検討会3回目 ~機能と画面アイデアの検討~

グループBでは、システム化によって便利になることを望む意見に加えて、「社会資源検索」は、情報収集の時間削減への期待が大きいことが分かりました。

グループB：中核地域生活支援センター（市川圏域）市川市、船橋市



プロト画面の得点(Gr.B)



思い

意見

手軽なコミュニケーションツールとしてチャットを利用したい

- ・ 訪問のタイミングや、情報共有など、支援で必要な部分で気軽に利用したい
- ・ 相談者本人も入れて、本人を置き去りにせず、コミュニケーションを取りたい
- ・ (H-1：スケジュール管理を含め) 自分の組織と組織外で意識的に分けて利用できると良い

情報を蓄積していくことで調査時間を削減したい

- ・ 会議で実施していた社会資源情報共有の代替になりそう
- ・ 知らない分野の情報がどこにあるかヒントになる
- ・ 最初のとっかかりがつかめるため、調査の時間が短縮できそう

ジェノグラムとエコマップの各々の特徴を生かして表現したい

- ・ ジェノグラムは現状と同様、先入観を持たせないよう○△□などで表したい
- ・ エコマップは時系列バーによって、時間の経過を追うことができ、とても良い
- ・ エコマップでは全体像を表現したいため、過去の関りも薄く表示するなど途絶えた機関も表したい

その他ポイント

- ・ ホーム画面のアラート機能は良いと思う一方で、度重なるアラートに麻痺して対応しなくなるか心配
- ・ アクセスコントロールやマスキングは「住基」「固有名詞」「要配慮情報」をON/OFFで切り替えたい

3.1.3 プロトタイプ概要

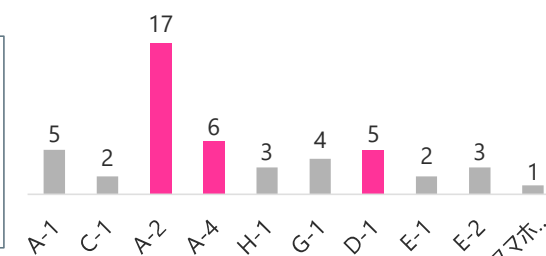
3.1.3.2 検討会3回目 ~機能と画面アイデアの検討~

グループCでは「世帯情報」にまつわる画面への投票が多く、世帯と世帯員の両方を整理したいという意見がありました。また、外出先からスマホでこのシステムにアクセスし、必要な情報をチャットで共有したいというニーズもあがりました。

グループC：千葉市、木更津市、浦安市



プロト画面の得点(Gr.C)



その他ポイント

- ホーム画面のアラート機能は良い。複数のケースへの対応やチーム作りに利用できそう
- チャットはメンバーは固定ではなく、柔軟に入れ替えられると良い
- 訪問先など、外出先からスマホでこのシステムにアクセスし、必要な情報をチャットで共有したい

デジタル化で、手間なくかつ手書き同等の便利さにしてほしい

- 一番よく使用するジエノグラムとエコマップが横並びになっているのがとても良い
- 住基やテキストから自動でジエノグラムやエコマップ生成したい
- 画面としてはとても良いので、手書き同等のレベルで簡単に作成出来たら良い

世帯と世帯員の両方の内容を可視化させたい

- 世帯管理を一番やりたい。世帯情報がシステム上で表現出来れば各機関への電話確認が省ける
- 世帯と世帯員を切り分けながら二重入力をなくして整理したい
- 支援が世帯で重なっている様子や別々に支援されているなど、両方の情報を表現したい

マネジメント機関が全体像を把握するために利用したい

- 支援の全体を見渡せることが大切。多機関と連携して管理できると良い
- 多機関の関係性の悪化を防ぐためにマネジメント機関のみの利用としたい
- 若手に限らず、苦手なケースを放置するワーカーもフォローできそう