

厚生労働省 令和２年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業
「地域生活定着支援センターの地域ネットワーク強化業務を効果的に実施するための研究事業」

「ICT 推進チーム 資料」

令和２年度

一般社団法人 全国地域生活定着支援センター協議会

厚生労働省 令和２年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業
「地域生活定着支援センターの地域ネットワーク強化業務を効果的に実施するための研究事業」

「ICT 推進チーム 資料」

- 第１回「ICT 推進チーム」資料
- 第２回「ICT 推進チーム」資料
- 第３回「ICT 推進チーム」資料
- アプリ開発に係る報告書

一般社団法人 全国地域生活定着支援センター協議会
第 1 回「ICT 推進チーム」
(令和 2 年度厚生労働省社会福祉推進事業)

日時：令和 2 年 9 月 2 日（火）14：00～15：30
場所：オンライン会議システム Zoom にて実施

議 事 次 第

1. 開 会 事務局長 伊豆丸 剛史
2. 委員自己紹介 （10 分） 各委員
3. 委員長選出

経過説明

4. 「ICT 推進」の目的（背景等）について （5 分） 事務局
5. 現時点までの今年度の取り組み （10 分） 委員兼事務局 御代田 太一
6. 令和元年度 全定協情報セキュリティ部会
「情報セキュリティ状況等確認アンケート結果」について （10 分） 委員 斉藤 知道

協議事項 （60 分）

- ① 「ICT 推進」の可能性と取り組みのイメージ（ゴール）
～上田氏のこれまでの活動紹介 etc～ （20 分） 合同会社 IT 相談製作所
代表社員 上田 幸哉
- ② 「ICT 推進」における課題と今年度の具体的取り組み

7. 事務連絡
8. 開 会 委員長

【社会福祉推進事業 委員等名簿（「ICT推進チーム」委員）（案） R2.8.24版 】

■社会福祉推進事業（全定協）

「ICT推進チーム」委員 （案）

（敬称略）

	所 属		肩 書	氏 名
1	認定特定非営利活動法人 抱撲	専務理事	全定協副会長 (情報セキュリティ部会担当理事)	森松 長生
2	IT相談製作所	代表社員	ICT開発専門委員	上田 幸哉
3	立命館大学 法学部	教授	有識者	森久 智江
4	福島県地域生活定着支援センター	副所長	全定協情報セキュリティ部会長	斉藤 知道
5	島根県地域生活定着支援センター	定着支援係長	全定協情報セキュリティ部会員	武田 洋
6	沖縄県地域生活定着支援センター	相談支援員	全定協情報セキュリティ部会員	橋口 卓広
7	滋賀県地域生活定着支援センター	相談員	滋賀定着相談員 (事務局兼任)	御代田 太一
事務局	伊豆丸剛史・藤高剛・清水敬太（長崎定着）			

オブザーバー	厚生労働省			
	法務省			

社援総発 0807 第 1 号
令和 2 年 8 月 7 日

一般社団法人全国地域生活定着支援センター協議会 代表者 殿

厚生労働省社会・援護局総務課長



令和 2 年度社会福祉推進事業の国庫補助協議に係る応募結果について

貴団体から提出された国庫補助協議書について審査を行った結果、下記のとおり内定したので通知します。

記

- 1 事業名：地域生活定着支援センターの地域ネットワーク強化業務を効果的に実施するための研究事業
- 2 内示額：15,000 千円
- 3 留意事項
 - (1) 事業実施にあたっては、社会福祉推進事業実施要領第 6 条を厳守すること。なお、評価委員会において次の意見もあったことから、事業実施にあたって留意されたい。
＜評価委員会意見＞
 - これまでの事業との重複がないよう留意されたい。
 - 事業の柱の 1 つである「地域ネットワーク構築及び広報啓発等の活動の実態把握」に言及されていないので、事業の実施にあたっては留意されたい。
 - (2) 事業実施にあたっては、厚生労働省の担当課と協議しつつ実施すること。

担当課 総務課 連絡先 03-3595-2612

別紙4－1 【個別課題1～38を申請する場合】

令和2年度社会福祉推進事業実施計画書及び国庫補助協議額内訳書

1. 実施計画書

法人名	代 表 者 名
一般社団法人 全国地域生活定着支援センター協議会	代表理事 北岡 賢剛

課題番号	37
------	----

①事業名	地域生活定着支援センターの地域ネットワーク強化業務を効果的に実施するための研究事業
②事業内容 (具体的内容、手法)	1. 「テキスト検討委員会」の実施 令和元年度に実施した「研修カリキュラム作成委員会」で作成したカリキュラムを参考に、地域ネットワーク強化等の地域生活定着支援センターの業務について事例収集等を行い、体系的なテキストの構成を検討し、成果物を作成する。 ○開催予定：2回 ○委員構成 有識者：2名 全定協役員：5名 専門部会長：4名 2. 「テキスト編集会議」の開催 テキストの作成にあたって、構成の検討、執筆者の選定、執筆依頼、編集など作成にあたっての実務を担うメンバーによる会議を定期的に行い、完成に向けて具体的な協議を重ねる場を設ける。 ○開催頻度：10回（約月1回想定、うち5回をオンラインで実施） ○開催場所：全国 ○メンバー：6～8名程度（全定協事務局センター職員を中心に、全国の定着センター、検討委員会メンバーより構成） 3. 定着センター業務補助のための「ICT推進チーム」の設置 令和元年度に実施したアンケート調査により経験年数3年以下の定着センター職員の日々の業務における「やりがい」や「不安」についての生の声を拾い上げたところ、ほぼ全数の3年以下職員から回答があり、そのうち約9割から「支援業務に係るノウハウや情報の共有に関するサポート体制がない」「身近に相談できる相手がいない」という課題が挙がった。また、昨年度各センター間の情報共有ツールとして導入した「サイボウズOffice」は様々な現場の実践事例が寄せられているものの、時間的・知識的な面での課題が

ら、日々の業務に活用できていない現状も浮き彫りとなった。

こうした状況を踏まえ、地域ネットワーク強化を全国でより強力に推進するためには、センター職員が「いつでも・どこでも」蓄積された事例等の情報に手軽にアクセスし、業務の補助に活かせるツールやアプリケーションを整備することが必要である。

そこで、手軽な情報アクセスツール・アプリケーションなどの開発と、それらを含むICT活用を全国の定着支援センターへ浸透させていくことを視野に、「ICT推進チーム」を設置する。

「ICT推進チーム」は、定着支援センター職員に加え、司法福祉分野の有識者、ICTツール開発の専門家、全定協役員で構成し、豊富で充実した実践事例を、専門的な知見をもとに精査しながら、アクセスしやすい形でアプリケーション等に整理することを目指す。

○開催予定：8回（うち4回はオンラインでの開催）

○開催場所：全国

○メンバー：

有識者：1名

ICTツール開発専門委員1名

全定協役員：2名

定着支援センター職員：4名

4. 圏域別「ブロック研修」の開催

地域ネットワーク強化をより強力に推進するため、各地域の特色や資源を生かした広域的なネットワークの構築と、各圏域で特徴的な課題となる専門的スキルや知識の向上という2つの役割と方向性を明確にするブロック研修を開催する。圏域内の定着センターはもとより、矯正施設、保護観察所、更生保護施設、福祉関係者等、関心のある学生や市民等、教育・労働・住宅など幅広い関係者にも参加を呼びかけ、講義や実践報告を行い、罪を犯した人の支援についての社会的意義や理念を関係者に向けて発信することで大小様々なネットワークの構築を図りつつ、定着支援センターの職員が地域の中で協働的に相談支援を展開できるようにするためのスキルアップを目指す。

○開催予定：6回（6ブロックにて各1回開催）

○ブロック構成：北海道・東北ブロック、関東・信越ブロック、東海・北陸ブロック、近畿ブロック、中国・四国ブロック、九州ブロック

5. 「専門部会」の活動の充実

法人の専門部会である政策・実務部会、広報部会、研修部会、情報セキュリティ部会は、本事業の啓発・普及及び円滑かつ効果的な事業運営において重要な部会である。これらの部会を設置し、部会員メンバー内の協議、活動の実施により充実した活動を目指す。なお、広報部会においては、司法、福祉関係者向けの、全国の定着センターの活動や関連情報の発信のためのニュースレターを作成し、各定着センターを通じて全国の関係者に配布し、各地域で

「ICT 推進チーム」の目的 (令和 2 年度厚生労働省社会福祉推進事業)

背景

1. 昨年度の定着支援センター全職員へのアンケート調査結果

- ・経験 3 年以下（4 年未満）の職員が全体の約 6 割。
- ・経験 3 年以下の職員のうち、約 9 割が定着業務に「やりがい」を感じている。
- ・一方、同割合で「経験や知識の不足」「センター内での情報共有不足」等が業務上の不安として挙がっている。

2. 受託法人の変更や職員の異動でノウハウの蓄積が課題

- ・経験 3 年以下の職員が多く、情報不足に不安を感じる背景には、異動や受託法人の変更という仕組み上の課題もある。
 - 受託法人の変更：2 年に 1 回程度、1～2 か所の変更。
 - プロポーザル：毎年度実施のセンターもあり。

3. グループウェア「サイボウズ Office」の利用状況

- ・平成 30 年度よりグループウェア「サイボウズ Office」を導入したが、情報アクセスに係る各センター・職員のスキルにバラつきがあり、情報がスムーズに共有・蓄積されない。

＜サイボウズ Office の閲覧状況＞

- センターごとのアカウント：3/4 程度
- センター長ごとのアカウント：1/4 程度

目的

1. 定着業務の効率化と経験値のシェア

2. そのための手軽な情報アクセスツール等の開発

参考

＜先行研究：平成 30 年度厚生労働省社会福祉推進事業＞

特定非営利活動法人 Child First Lab.

「生活保護世帯に対するケースワーク業務負担軽減のための効果的な人工知能（AI）アプリの活用に関する調査研究事業」

- ・概要：生活保護業務の負担軽減に関して、相談援助のサポートを含めた ICT 業務支援システムの可能性を前提に、現場の実態に即したシステムのデモを設計し、今後のシステム導入の指針を得ること

センター一覧

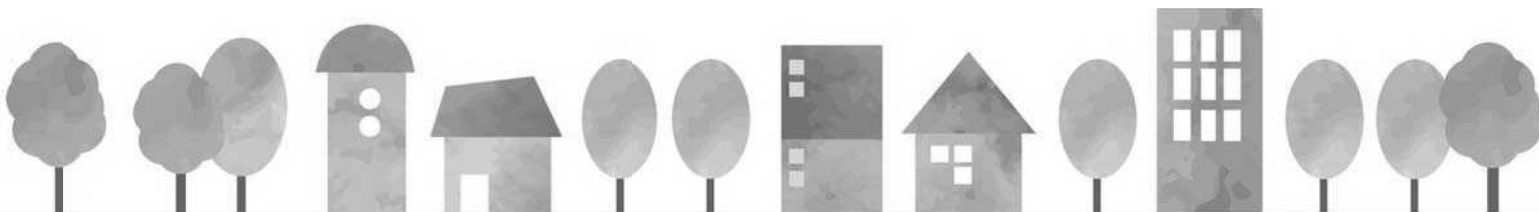
都道府県	センターの名称	法人名等
北海道	北海道地域生活定着支援札幌センター	社会福祉法人 北海道社会福祉事業団(札幌)
	北海道地域生活定着支援釧路センター	社会福祉法人 北海道社会福祉事業団(釧路)
青森県	青森県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 青森県社会福祉協議会
岩手県	岩手県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 岩手県社会福祉事業団
宮城県	宮城県地域生活定着支援センター	特定非営利活動法人 ワンファミリー仙台
秋田県	秋田県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 晃和会
山形県	山形県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 山形県社会福祉事業団
福島県	福島県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 福島県社会福祉協議会
茨城県	茨城県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 芳香会
栃木県	栃木県地域生活定着支援センター	特定非営利活動法人 栃木県障害施設・事業協会
群馬県	群馬県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 はるな郷
埼玉県	埼玉県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 親愛会
千葉県	千葉県地域生活定着支援センター	特定非営利活動法人 生活サポート千葉
東京都	東京都地域生活定着支援センター	社会福祉法人 やまて福祉会
神奈川県	神奈川県地域生活定着支援センター	公益社団法人 神奈川県社会福祉士会
新潟県	新潟県地域生活定着支援センター	公益社団法人 新潟県社会福祉士会
富山県	富山県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 ハヶ岳名水会
石川県	石川県地域生活定着支援センター	公益社団法人 長野県社会福祉士会
福井県	福井県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 あしたか太陽の丘
山梨県	山梨県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 恩賜財団済生会支部 富山県済生会
長野県	長野県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 恩賜財団済生会支部 石川県済生会
岐阜県	岐阜県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 恩賜財団済生会支部 福井県済生会
静岡県	静岡県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 岐阜県福祉事業団
愛知県	愛知県地域生活定着支援センター	特定非営利活動法人 ぐらし応援ネットワーク
三重県	三重県地域生活定着支援センター	一般社団法人 三重県社会福祉士会
滋賀県	滋賀県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 グロー
京都府	京都府地域生活定着支援センター	社会福祉法人 南山城学園
大阪府	大阪府地域生活定着支援センター	一般社団法人 よりそいネットおおさか
兵庫県	兵庫県地域生活定着支援センターウィズ	社会福祉法人 みつみ福祉会
奈良県	奈良県地域生活定着支援センター	一般社団法人 奈良県社会福祉士会
和歌山県	和歌山県地域生活定着支援センターま〜る	社会福祉法人 和歌山県福祉事業団
鳥取県	鳥取県地域生活定着支援センター	一般社団法人とっとり東部権利擁護支援センター
島根県	島根県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 島根県社会福祉協議会
岡山県	岡山県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 岡山県社会福祉協議会
広島県	広島県地域生活定着支援センター	公益社団法人広島県社会福祉士会
山口県	山口県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 山口県社会福祉協議会
徳島県	徳島県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 徳島県社会福祉事業団
香川県	香川県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 竜雲学園
愛媛県	愛媛県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
高知県	高知県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 高知県社会福祉協議会
福岡県	福岡県地域生活定着支援センター	認定NPO法人 抱樸
佐賀県	佐賀県地域生活定着支援センター	公益社団法人 佐賀県社会福祉士会
長崎県	長崎県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 南高愛隣会
熊本県	熊本県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 恩賜財団済生会支部 熊本県済生会
大分県	大分県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 恩賜財団済生会支部 大分県済生会日田病院
宮崎県	宮崎県地域生活定着支援センター	一般社団法人 宮崎県社会福祉士会
鹿児島県	鹿児島県地域生活定着支援センター	公益社団法人 鹿児島県社会福祉士会
沖縄県	沖縄県地域生活定着支援センター	社会福祉法人 沖縄県社会福祉協議会

令和元年度 厚生労働省社会福祉推進事業

〔 地域生活定着支援センターにおける質の高い実践を担う人材を全国的に育成するための、
研修カリキュラム及び効果的な業務サポートツール等の検討・開発に係る研究事業 〕

ワーキング・チーム 報告書

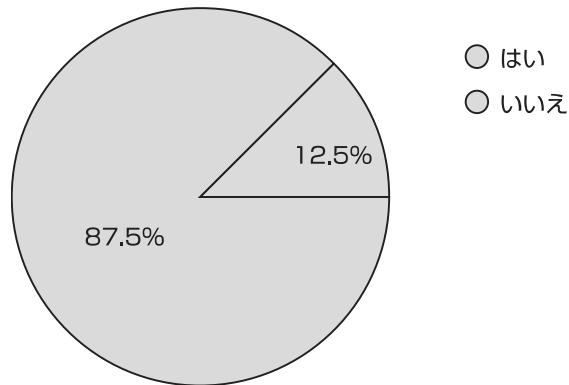
定着経験年数3年以下職員へのアンケート調査を中心に



■ ご自身の業務についてお尋ねします。

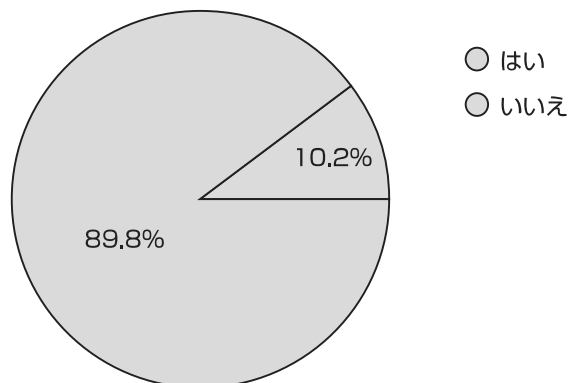
問1 業務に対して「楽しさ」や「魅力」、「やりがい」を感じていますか。

はい	いいえ	合計
112名	16名	128名



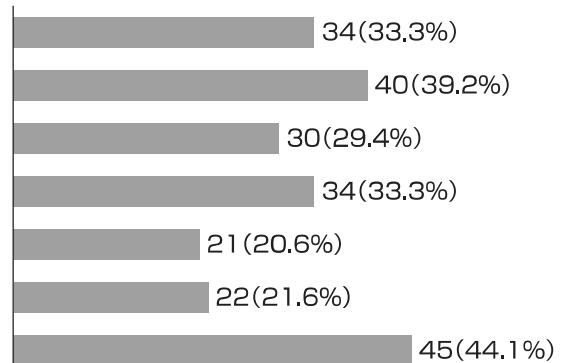
問2 業務に対して「困難」や「不安」を感じることはありますか。

はい	いいえ	合計
115名	13名	128名



問3-1 問2で「はい」と回答した方のみにお尋ねします。どういったことに「困難」や「不安」を感じますか。（複数回答可）

	人数
単独で行動する場面	34名
危険、リスクを感じる	40名
業務がよくわからない	30名
スーパーバイズの不足	34名
気軽に相談できる人・場がない	21名
自センター以外の情報を得るツールがない	22名
他機関との連携がうまくいかない	45名



問3-2 問3-1で「その他」と回答した方のみ具体的に記載して下さい。(自由記述)

- ・ 嘱託職員のため、1年ごとの契約になり、将来に不安を感じる。また、県からの予算も年々減っており、将来に不安を感じる。
- ・ 受け入れてくれる機関がなかなか見つからない。
- ・ 同一案件でも支援業務協力を受ける定着と受けない定着があり、何が違うのかよく分からない。
- ・ 同じ業務をしている人が定着以外で身近にいないので、相談のしづらさは感じる。
- ・ 困難な事例の場合、医療機関、定着以外の支援者等と上手く連携がとれなかった。
- ・ 市町村域での連携支援につなげず、支援方針が行き詰まり状態になった時。
- ・ 他都道府県センターと特別調整の調整をおこなう際、受け入れてくれるか不安になる。
- ・ 帰住先の確保に苦慮するケースあり。
- ・ 受け入れ先が見つからない。
- ・ コーディネート調整における見立ての力。
- ・ 経験、知識が不足している。
- ・ 支援の姿勢、方法等、自県だけでなく他県の情報ややり方を取り入れて、自分に合う支援方法で支援したいと思うが、他支援員に「自分のやり方」以外を認めないアドバイスをいただくと（本人は強要しているつもりはないと思うが）大変やりづらい。
- ・ 受入れ先の、介護施設、障害者施設の利用相談に苦勞する。
- ・ 対象者のその後の人生に多大な影響を与える責任があるから。
- ・ 施設や他機関への早期受入れが困難な場合。
- ・ 人員が不足しているため、フォローアップに細やかな対応が出来ていないと感じる。
- ・ 近隣に受け入れてくれる資源が少ない。
- ・ センター内ノウハウ共有、教育まったくなし。
- ・ 矯正施設対象者への支援を特別視する機関が多い。
- ・ 自分自身のスキルが低い。
- ・ 出所後の生活について、対象者の希望と定着Cの支援方針とが合わないことが多く、提案・説得に時間がかかる。（例、身体状況や浪費癖等、支援者から見て一人暮らしが困難であると思われるが本人はアパートでの一人暮らしを主張し続ける。）
- ・ 出所日が迫る中、なかなか帰住先や日中活動先（就労先も含む、確保が受入の前提条件である帰住先がほとんど）が決まらず、困難さや不安、焦りを感じることもある。
- ・ 適切な支援機関にコーディネートできるかどうか。
- ・ 身元保証人の問題を根本的に解決する方法がない。
- ・ 社会資源の不足により、帰住先の調整が難航する。また、緊急時対応の際、現場での判断が求められることに加え、対応が業務時間外までもつれ込んだりするとさらに不安を感じる事がある。
- ・ 非常に大切な業務であるが、予算（特に人件費）の部分で、脆弱さがあるため、長いスパンでの支援継続について不安がある。
- ・ 異性の対象者から好意を持たれている場合において、すぐに担当者を変更が難しく、その間の対象者への対応に戸惑いがある。また、職員体制の削減があり、日々の業務対応で精一杯で、上手く仕事が回らず、必要な支援が出来ていない状況にある。
- ・ 医療面の支援に関する知識の不足。
- ・ まだ勉強不足。
- ・ 帰住先調整が上手くいかない場合。

ICT 推進チーム開催にあたっての議論の経緯

ICT 推進チーム事務局

現在共有している課題意識

全国の定着センター同士で、より日常的に手軽に、業務に関する情報共有や支援事例の蓄積が出来ないか？

他にも…

- ・日々のセンターでの業務に連携しているとなお良い
- ・システムを作るだけでなく、各センターでの ICT ツールの浸透が重要
- ・次年度以降も全定協で自走できる体制づくりが必要

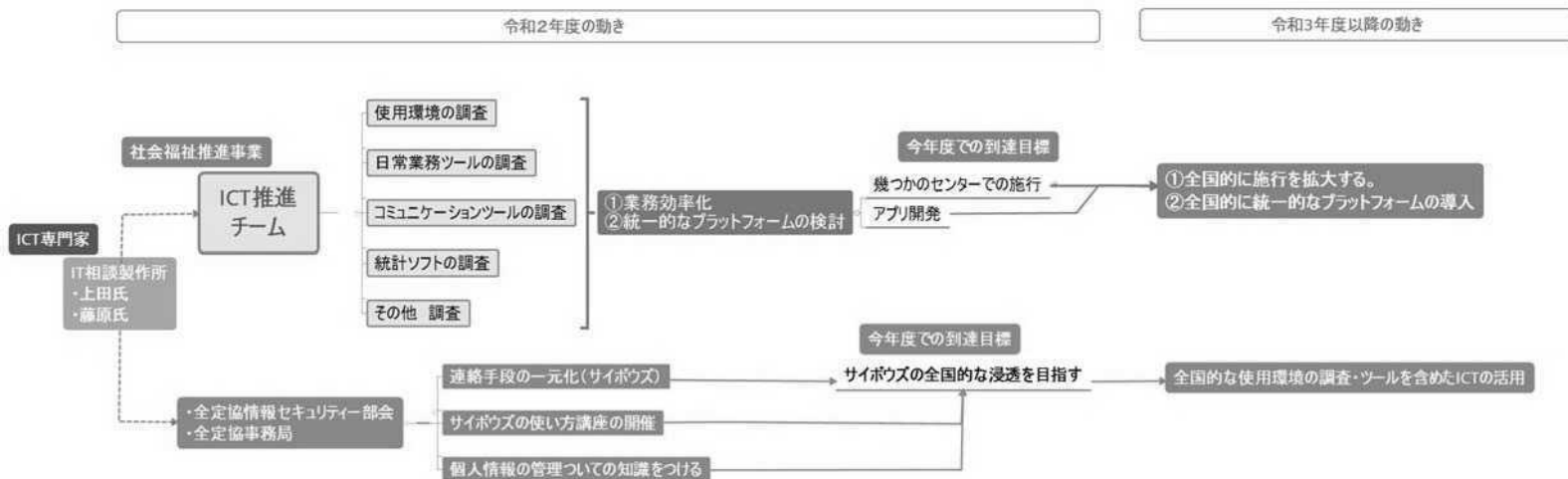
今後の進め方のイメージ(案)

- ①上田さんに定着支援センターの普段の業務の進め方をお伝えする ⇐今ここ
(例：ライト、Excel、サイボウズなど)
- ②日々の業務で活用できるツールをつくる
- ③実際の業務の現場を想定しながらシステムの改善を行う
- ④モデル的に数センターで試行開始 ⇐ここまでを年度内
—
- ⑤現場でのフィードバックを反映しながら、ツールを修正
- ⑥他定着センターでの導入の開始、個別の導入支援

※併せて、使い方講座の開催や、個人情報管理の意識浸透など文化づくりのための取り組みを進める

今後の検討課題

- ・支援対象者に関する個人情報の取り扱いをどうするか
- ・オンライン環境が整備されていない定着センターでどう導入するか



令和元年度（2019年度） 全国地域生活定着支援センター協議会 情報セキュリティ部会 情報セキュリティ状況等確認アンケート結果【抜粋】

◆調査の概要

1. 調査の目的

地域生活定着支援センターにおける、個人情報の流出等の防止を目的に、啓発活動の一環として実施します。

2. 調査方法

サイボウズOfficeで周知し、WEBでの回答（Googleフォームを活用）

3. 調査期間

令和元年9月20日（金）～10月11日（金）

4. 調査対象

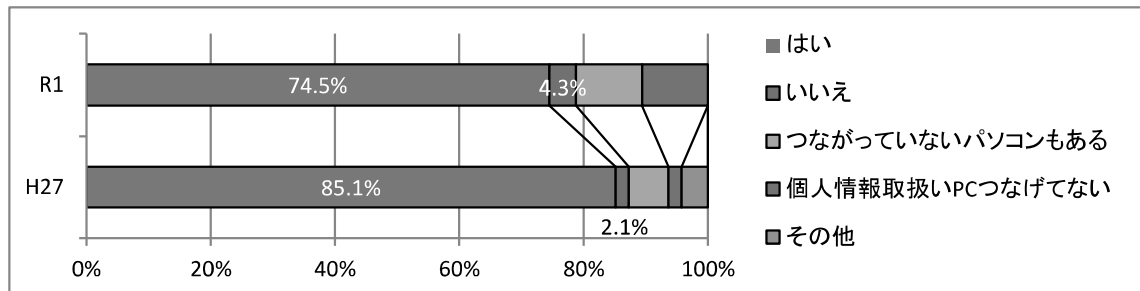
全国地域生活定着支援センター協議会会員センター 47か所

◆調査の結果【抜粋】

5. パソコンは起動後、常時インターネットにつながっている状況ですか？

n = 47

	H27		R1	
	件数	%	件数	%
はい	40	85.1%	35	74.5%
いいえ	1	2.1%	2	4.3%
つながっていないパソコンもある	3	6.4%	5	10.6%
個人情報取扱いPCつなげてない	1	2.1%	5	10.6%
その他	2	4.3%	0	0.0%

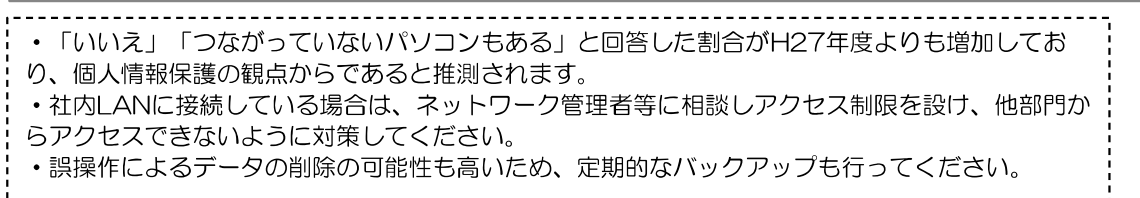


- ・ 個人情報を取り扱うパソコンをインターネットにつなげていないセンターが増えています。
- ・ インターネットで情報収集するパソコンと、個人情報を取り扱うパソコンを使い分けることで、個人情報漏洩のリスクは減少します。

6. センターで利用するパソコンは、すべてネットワーク（社内LAN）でつながっていますか？

n = 47

	H27		R1	
	件数	%	件数	%
はい	39	83.0%	35	74.5%
いいえ	8	17.0%	1	2.1%
つながっていないパソコンもある	0	0.0%	11	23.4%



- ・ 「いいえ」「つながっていないパソコンもある」と回答した割合がH27年度よりも増加しており、個人情報保護の観点からであると推測されます。
- ・ 社内LANに接続している場合は、ネットワーク管理者等に相談しアクセス制限を設け、他部門からアクセスできないように対策してください。
- ・ 誤操作によるデータの削除の可能性も高いため、定期的なバックアップも行ってください。

全定協ICT推進委員会 キックオフに向けて

2020/9/2

合同会社IT相談製作所

上田 幸哉

本日の内容

- 自己紹介
- ICTとは
- セキュリティについて
- これまでとこれから

私達が一緒に参画します



上田幸哉 (54歳)

- 合同会社IT相談製作所 代表
- ケアコラボ株式会社 取締役SE
- 株式会社ソニックガーデン プログラマ
- エンジニア歴: 33年
- システム開発中心に、パッケージソフトの販売や導入、ITによる経営企画・業務支援コンサルに携わる



藤原士朗 (40歳)

- ケアコラボ株式会社 代表取締役
- 株式会社ソニックガーデン 代表取締役副社長
- プログラミングは高校生から、IT業界に長く身をおいています
- 会社経営に携わるかたわら、いくつもの新規事業立ち上げに寄与し、kintone を使った業務プロセス改善は福祉業界で右に出るものはいない

三足のわらじ



carecolLabo™

IT相談製作所

IT相談製作所でやってきたこと

1. 福祉事業者向け
 - a. ICT顧問サービス
 - b. 業務改善
 - c. システム開発
2. 平成31年度 厚労省障害者総合福祉推進事業
 - a. 障害福祉サービス事業所における生産性向上に関する調査研究
 - b. 「ICTを活用した業務改善ガイドライン」作成
 - c. ならび、本書を活用したセミナー、研修事業

※2020/8現在
4法人と顧問契約



福祉の現場ICT活用協議会

<https://fukushi-ict.jp/>



私達の得意なこと

- ▶ ICTを活用して
 - ▷ 新規事業の立ち上げとその支援
 - ▷ WEBアプリケーションの開発と運用
 - ▷ 業務プロセスの課題を改善すること
 - ▷ 様々なクラウドツールを活用
 - ▷ 相談から解決までワンストップで提供できること
- ▶ ずっと伴走し続けられること(納品しない)
 - ▷ 活動を継続する

しくみによって課題解決に導きます

ICTとは

Information Communication Technology

- ▶ 生活になくてはならないもの(社会インフラ)
 - ▷ インターネット
 - ▷ スマートフォンが代表的
 - ▷ 仕事・業務にも
- ▶ 便利
 - ▷ 早い、どこでも
 - ▷ 圧倒的な情報量
- ▶ 道具には使い方がある
 - ▷ たとえば包丁

セキュリティの考え方

- ▶ 漠然とした不安感
 - ▷ 得体がしれない、怖い...
- ▶ 情報漏えい
 - ▷ 個人情報、機密情報
- ▶ リスクと対策
 - ▷ リスクの評価とその対策をする
 - ▷ 正しく向き合い、理解することで怖くなくなります

これまで

- ▶ きっかけ:4月に相談いただいた
 - ▷ これまで7回のミーティング
- ▶ 現状と課題の把握
 - ▷ ヒアリング
 - ▷ 理解
- ▶ 内部で
 - ▷ 業務プロセスのイメージ
 - ▷ 進め方の検討

これから

- ▶ 情報共有基盤の整備と活用
 - ▷ 仕組みとインフラ整備
 - ▷ 活用のポイント、使い方支援
- ▶ 業務アプリケーション
 - ▷ 定着支援業務のオープン化
 - ▷ メンバーとの共有、ノウハウ
 - ▷ 孤独にならないうために
- ▶ ICTを活用した業務改善活動の定着
 - ▷ これら活動を通して、ICTの活用方法を理解し、拡大に向けた組織と意識の改善
 - ▷ 自立自走できるように

感想

- ▶ 優先するポイントは？
- ▶ アンケート結果から
 - ▷ 法人ごとの規定や考えがあるので、どうしたら良いか
- ▶ 定着業務での具体的な使いかたのイメージ
 - ▷ だれでも使いやすい仕組みがいい
- ▶ 経歴が浅いメンバー
 - ▷ 引き継ぎ、ノウハウ、メンバーが交代しても、仕組みなれば
- ▶ ICTを使うことで仕事のやり方がかわりそう
- ▶ 現場とプライベートでの情報の流れの違いを感じた
- ▶ 進め方、コミュニケーションのとり方も考えていきたい
- ▶ 定着業務、県をまたいでのことが多い
 - ▷ センター間同士の連携がうまくいかない
 - ▷ やり方、考え方の違い
 - ▷ ノウハウ、情報不足
 - ▷ ハッピーになるような環境
- ▶ 走りながら情報蓄積できるのは良さそう
- ▶ ICT好きなので、調べたりしている、あえて現在のコロナの状況も利用できたら
- ▶ 現場事業所はICT進めてきているが、定着業務とのギャップを感じる
- ▶ 入り口支援業務
 - ▷ 新しい領域の支援業務が始まる、活用できたらいい

一般社団法人 全国地域生活定着支援センター協議会

第 2 回「ICT 推進チーム」

(令和 2 年度厚生労働省社会福祉推進事業)

日時：令和 2 年 10 月 23 日（金）14：00～16：00

場所：オンライン会議システム Zoom にて実施

議事次第

1. 開会 委員長 森松 長生

.....

報告事項

2. ICT 推進に関するこれまでの議論の振り返り（10 分） 委員兼事務局 御代田 太一

提案事項

3. 「ICT 推進チーム」が目指す「ICT を活用した新しい定着センター業務の設計図」についてのご提案（20 分） 合同会社 IT 相談製作所 代表社員 上田 幸哉

4. 上記「設計図」において今年度開発予定の「kintone を活用した業務プラットフォーム」の具体的なイメージの共有（20 分） 合同会社 IT 相談製作所 藤原 士郎

協議事項

6. 上記提案における業務設計図のあり方、想定される課題、スケジュール等についての検討(60 分)

.....

7. 事務連絡

8. 開会 委員長 森松 長生

【社会福祉推進事業 委員等名簿（「ICT推進チーム」委員） R2.10.1版 】

■社会福祉推進事業（全定協）

「ICT推進チーム」委員

(敬称略)

	所 属		肩 書	氏 名
1	認定特定非営利活動法人 抱撲	専務理事	全定協副会長 (情報セキュリティ部会担当理事)	森松 長生
2	IT相談製作所	代表社員	ICT開発専門委員	上田 幸哉
3	立命館大学 法学部	教授	有識者	森久 智江
4	福島県地域生活定着支援センター	副所長	全定協情報セキュリティ部会長	斉藤 知道
5	島根県地域生活定着支援センター	定着支援係長	全定協情報セキュリティ部会員	武田 洋
6	沖縄県地域生活定着支援センター	相談支援員	全定協情報セキュリティ部会員	橋口 卓広
7	滋賀県地域生活定着支援センター	相談員	滋賀定着相談員 (事務局兼任)	御代田 太一
事務局	藤高剛・清水敬太（長崎定着）			

オブザーバー	厚生労働省	社会・援護局 総務課	課長補佐	青木 出
			矯正施設退所者地域支援対策官	伊豆丸 剛史
	法務省	矯正局	更生支援管理官付企画調整官	西田 麻衣子
		保護局観察課	調査官	林 寛之

「ICT 推進チーム」の目的 (令和 2 年度厚生労働省社会福祉推進事業)

背景

1. 昨年度の定着支援センター全職員へのアンケート調査結果

- ・経験 3 年以下（4 年未満）の職員が全体の約 6 割。
- ・経験 3 年以下の職員のうち、約 9 割が定着業務に「やりがい」を感じている。
- ・一方、同割合で「経験や知識の不足」「センター内での情報共有不足」等が業務上の不安として挙がっている。

2. 受託法人の変更や職員の異動でノウハウの蓄積が課題

- ・経験 3 年以下の職員が多く、情報不足に不安を感じる背景には、異動や受託法人の変更という仕組み上の課題もある。
 - 受託法人の変更：2 年に 1 回程度、1～2 か所の変更。
 - プロポーザル：毎年度実施のセンターもあり。

3. グループウェア「サイボウズ Office」の利用状況

- ・平成 30 年度よりグループウェア「サイボウズ Office」を導入したが、情報アクセスに係る各センター・職員のスキルにバラつきがあり、情報がスムーズに共有・蓄積されない。

＜サイボウズ Office の閲覧状況＞

- センターごとのアカウント：3/4 程度
- センター長ごとのアカウント：1/4 程度

目的

1. 定着業務の効率化と経験値のシェア

2. そのための手軽な情報アクセスツール等の開発

参考

＜先行研究：平成 30 年度厚生労働省社会福祉推進事業＞

特定非営利活動法人 Child First Lab.

「生活保護世帯に対するケースワーク業務負担軽減のための効果的な人工知能（AI）アプリの活用に関する調査研究事業」

- ・概要：生活保護業務の負担軽減に関して、相談援助のサポートを含めた ICT 業務支援システムの可能性を前提に、現場の実態に即したシステムのデモを設計し、今後のシステム導入の指針を得ること

ICT 推進に関する議論のこれまで

全定協 ICT 推進チーム事務局

当初の ICT 推進に関する課題意識

全国の定着センター同士で、より日常的に手軽に、業務に関する情報共有や支援事例の蓄積が出来ないか？初任職員の業務にあたる不安を軽減することは出来ないか？

合わせて…

- ・日々のセンターでの業務に連携しているとなお良い
- ・システムを作るだけでなく、各センターでの ICT ツールの浸透が重要
- ・次年度以降も全定協で自走できる体制づくりが必要

今後の進め方

①IT 相談製作所・上田氏に定着支援センターの普段の業務の進め方を共有

↓

②目指すべき業務設計のイメージと、実際に活用するアプリのプロトタイプの作成 **【10月23日現在はこちら】**

↓

③業務の現場を想定しながらアプリの改善

↓

④モデル的に3センター（長崎、福島、滋賀）で試行 **【年度内の達成目標】**

↓

--来年度以降--

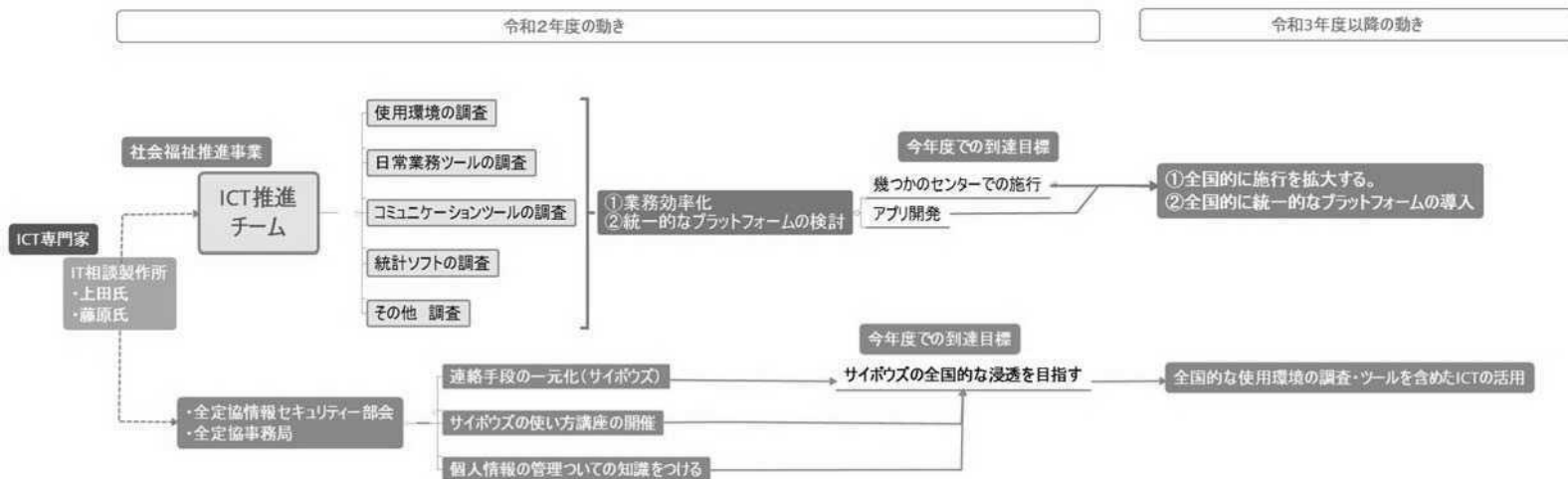
⑤現場でのフィードバックを反映しながら、アプリを修正

⑥他定着センターでの導入の開始、個別の導入支援

※併せて、使い方講座の開催や、個人情報管理の意識浸透など文化づくりのための取り組みを進める

今後の検討課題

- ・支援対象者に関する個人情報のオンラインでの取り扱い
- ・各センターでのアプリの導入にあたっての費用、導入サポート など



一般社団法人 全国地域生活定着支援センター協議会
第 3 回「ICT 推進チーム」
(令和 2 年度厚生労働省社会福祉推進事業)

日時：令和 3 年 3 月 16 日（金）16：30～18：00

場所：オンライン会議システム Zoom にて実施

ZOOM ミーティングのアドレス：

<https://zoom.us/j/93167156377?pwd=L1p1R01HS20wcVVyY01uNGFRKzRqQT09>

ミーティング ID: 931 6715 6377 パスコード: 858834

議事次第

1. 開会 委員長 森松 長生

報告事項

2. 今年度の ICT 推進チームの取組みの振り返り（10 分） 委員兼事務局 御代田 太一

3-1. kintone 業務環境（現状版）の共有（15 分）

合同会社 IT 相談製作所 代表社員 上田 幸哉

3-2. Kintone 導入にあたっての「全定協セキュリティ・ポリシー」（10 分）

委員兼事務局 御代田 太一

協議事項

4. 次年度以降の ICT 推進チームの取組み・検討課題について（40 分）

5. 事務連絡

6. 開会

委員長 森松 長生

令和2年度 社会福祉推進事業

R3.3.16 第3回「ICT推進チーム」

「ICT推進チーム」事業の実施経緯について

ICT推進チーム 事務局

1. 課題意識と、定着センターの業務実態の共有(4月～9月)

- 「ICT化を推進し、経験年数の少ない職員の不安軽減、全体の業務効率化を図れないか？」
- 定着センター事業の制度的位置づけや、全定協の組織構造についてのレクチャー
- 定着センターの業務プロセス、記録や報告のソフト・様式、ICTインフラの導入状況のシェア

9/2(水)14:00～16:00 第1回 ICT推進チーム

- ICT推進の背景の共有
- ICTツールの導入の可能性についてのレクチャー（開発チーム 上田氏より）

2. 開発チームからの業務設計の提案、業務イメージのすり合わせ(10月~11月)

- 「新しい定着支援業務の設計図」の提案（開発チーム・上田氏より）
- 業務設計図の実現に向けた課題の整理
- kintoneアプリのプロトタイプの作成（開発チーム）

10/23（金）14:00~16:00 第2回 ICT推進チーム

- kintoneアプリのプロトタイプの共有

3. 3センターによるKintoneトライアル使用と定例ミーティング開始(12月~1月)

- 1月から、3センター（福島・滋賀・長崎）でのトライアル開始
- ディスクレスPC（chrome book）のレンタル提供
- 3センターによるフィードバックを踏まえ、開発定例ミーティング（月3~4回）を開催し、kintone機能の改善

4. Kintone機能改善、来年度に向けた協議(1月～3月)

- 開発定例ミーティングの開催（月3～4回）、kintone機能の改善

3/16(火)16:30～18:00 第3回 ICT推進チーム

- 1年間の事業の振り返り
- 現時点のkintone業務環境の共有
- 来年度以降の事業の見通しの検討

地域生活定着支援センター業務内での支援記録ソフト「kintone」

使用にあたってのセキュリティポリシー(案)

全国地域生活定着支援センター協議会 事務局

【基本方針】

○現在、全国の定着支援センターの対象者情報や支援記録を記録・共有にあたっては、半数が記録ソフト「ライト」を使用しており、他のセンターは Word、Excel 等を活用し、それぞれの方法で業務を遂行している。

○しかし、ライトは約 10 年前に開発したもので操作性の見直しが求められており、また記録はセンター内の PC でのみ行っていることから、全国のセンターにおいて記録業務の負担感は大きく、記録のスムーズな共有や、記録に基づいた職員同士のコミュニケーションも活発に行われているとは言えない。

○このような状況を踏まえて、サイボウズ株式会社が提供するクラウドサービス「kintone」を活用することで、対象者情報や支援経過の記録・共有にかかる業務の効率化や、支援事例の蓄積、センター内での活発なコミュニケーションを実現するとともに、初任職員等が不安なく業務に取り掛かれるような業務基盤とし、全国のセンターでの導入を推進していく予定である。

○kintone の導入自体は、最終的には各センターの判断にゆだねられるが、矯正施設の利用歴をはじめとした高度な個人情報を取り扱う機関であることを踏まえ、kintone の使用にあたってアカウント等の管理を担う全定協として、以下の運用規則を定める。

【運用規則】

○kintone へのログインについて

- ・個人所有のあらゆるデバイス(PC、タブレット、スマートフォン)からのログインを禁止する。
- ・定着センターおよび所属法人に所属しているデバイス(PC、タブレット、スマートフォン)からのログインについては、各センターでの都道府県庁との確認・協議のうえで実施する。
- ・デバイスのセンター外への持ち出しや、センター外での kintone へのログインにあたっては、デバイスの紛失やセンター職員以外への情報漏洩がないよう、細心の注意を行う。

○アカウント(ID・Pass)の管理について

- ・職員のアカウントは全定協で管理する。
- ・センター職員が異動、退職した際には、当該センターから全定協事務局へその旨を連絡したうえ、事務局によってアカウントを削除する。新規入職者があった場合には同様の流れで新規アカウントを事務局で作成する。
- ・kintone へのログインに使用するパスワードは、個人使用のものを含め、他で使用しているものとは別の安全なパスワードを使用する。

※ 参考）安全なパスワードの作成条件

- (1) 名前などの個人情報からは推測できないこと
 - (2) 英単語などをそのまま使用していないこと
 - (3) アルファベットと数字が混在していること
 - (4) 適切な長さの文字列であること
 - (5) 類推しやすい並び方やその安易な組合せにしないこと
- (「総務省 安心してインターネットを使うために 国民のための情報セキュリティサイト」より)

厚生労働省 令和2年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業
「地域生活定着支援センターの地域ネットワーク強化業務を効果的に実施するための研究事業」

「ICT 推進チーム 報告資料」

- 報告資料 ①開発報告
- 報告資料 ②セキュリティポリシー

令和 2 年度 社会福祉推進事業「ICT 推進チーム」の活動について

ICT 推進チーム 事務局

1. 課題意識と事業の概要

- 全定協では、平成31年度の社会福祉推進事業で実施した「専門部会の活動強化と包括的支援人材の育成に向けたワーキング・チーム」において、全国の地域生活定着支援センター(以下、「センター」という。)へアンケート調査により経験年数3年以下のセンター職員の日々の業務における「やりがい」や「不安」についての生の声を拾い上げた。ほぼ全数の3年以下職員から回答があり、そのうちさらに約9割から「支援業務に係るノウハウや情報の共有に関するサポート体制がない」「身近に相談できる相手がいない」という課題が挙がった。
- また、平成 30 年度より各センター間の情報共有ツールとしてサイボウズ株式会社が提供するクラウドサービス「サイボウズ Office」を導入し、そこに様々な現場の実践事例が寄せられているものの、それらの事例を業務中に活用する時間が取れないことや、「サイボウズ Office」の有用な使い方がわからないことなど、時間的・知識的な面で多くの課題が明らかとなった。
- これらのことから、多くの職員が「サイボウズ Office」に蓄積された情報にアクセスできておらず、日々の業務に活用できていない現状も浮き彫りとなった。こうした状況を踏まえ、センター職員が「いつでも・どこでも」必要な情報に手軽にアクセスし、業務の補助に活かせるツールやアプリケーションを整備することが必要であることが認識された。
- そこで、手軽な情報アクセスツール・アプリケーションなどの開発と、それらを含む ICT 活用を全国のセンターへ浸透させていくことを視野に、「ICT 推進チーム」を設置した。「ICT 推進チーム」は、センター職員に加え、司法福祉分野の有識者、ICT ツール開発の専門家、全定協役員で構成し、豊富で充実した実践事例を、専門的な知見をもとに精査しながら、アクセスしやすい形でアプリケーション等に整理することを目指した。
- 実際のシステム開発にあたっては、「合同会社 IT 相談製作所」(以下、「IT 相談製作所」という。)へ、サイボウズ株式会社が提供するクラウドサービス「Kintone」を活用したセンター用の業務プラットフォームの制作を業務委託した。
- 開発サイドである IT 相談製作所と ICT 推進チーム委員、全定協事務局の一部メンバーで定期的にミーティングを重ね、上記業務プラットフォームを実際の業務に即した形へカスタマイズしていった。

2. 事業の経過

① 課題意識と、定着センターの業務実態の共有(6 月～9 月)

- 「ICT 化を推進し、経験年数の少ない職員の不安軽減、全体の業務効率化を図れないか？」という課題意識からスタートした。
- センター事業の制度的位置づけや、全定協の組織構造など、取り組みの前提となる情報について、開発サイドである IT 相談製作所メンバーへのレクチャーを行う。

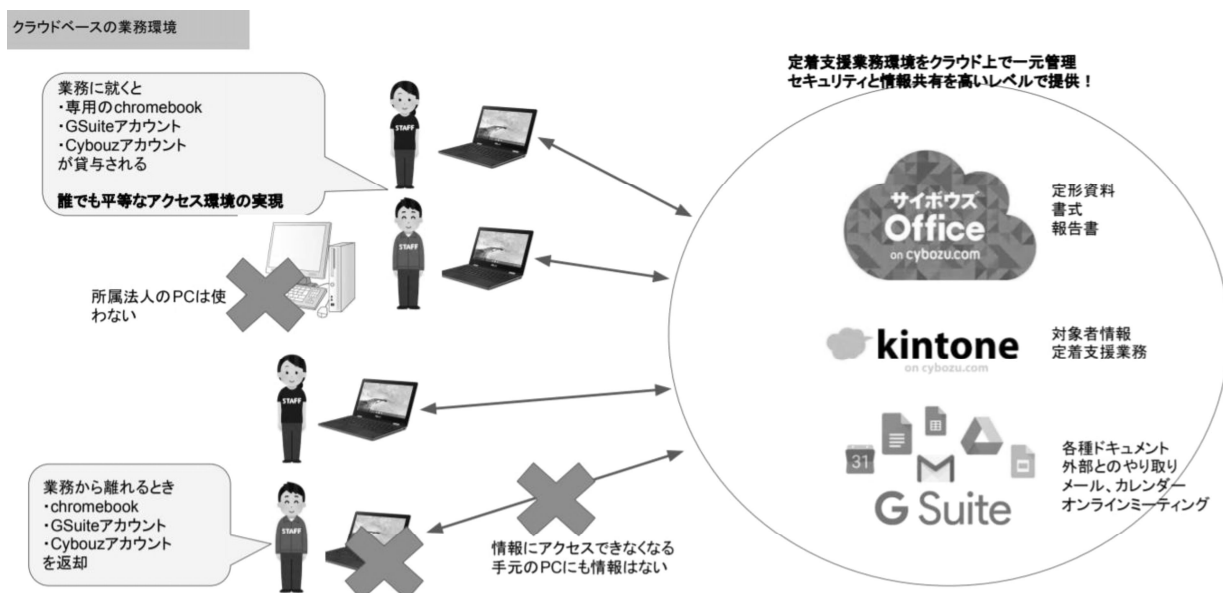
- 現状の各センターでの基本的な業務プロセス、全定協独自の記録ソフト「ライト」や Excel での対象者管理の様式、「サイボウズ Office」等の ICT インフラの導入・活用状況の詳細をシェアする。

9/2(水)14:00~16:00 第1回 ICT 推進チーム

- 委員に対して、ICT 推進の背景を共有した。
- ICT ツールの福祉現場等への導入の可能性について、IT 相談製作所よりレクチャーをいただいた。

② 開発チームからの業務設計の提案、業務イメージのすり合わせ(10月~12月)

- 「新しい定着支援業務の設計図」の提案を IT 相談製作所よりいただいた(下図参照)。定着センターの全業務(記録業務、連絡調整業務、書類業務など)を ICT 化するという内容。それを受け、上記設計図の実現可能性や、その検討のために、まず取り組むべきことを整理した。
- 検討の結果、記録業務を ICT 化するサイボウズ株式会社が提供するクラウドサービス「Kintone」を活用し、業務プラットフォームのプロトタイプを作成することとなり、実際のケースに基づいた記録の試行的な入力に向けた準備を進めた。



参考)当初開発チームから提案があった全業務クラウドベースの業務プラットフォームイメージ

10/23(金)14:00~16:00 第2回 ICT 推進チーム

- 「kintone」での業務プラットフォームのプロトタイプを共有し、一定期間、試行的に入力してみるとフィードバックを重ね、「kintone」の機能を実際の業務に即した形にカスタマイズしていくことの必要性を確認した。

③ 3センターによる「kintone」トライアル使用と定例ミーティング開始(12月~1月)

- 1月から、3センター(福島・滋賀・長崎)でのトライアルを開始した。
- ディスクリス PC(chrome book)の無償レンタル提供を受けた。

- ・ 3 センターによるフィードバックを踏まえ、開発定例ミーティング(月 3~4 回)を開催し、「kintone」機能のカスタマイズを重ねた。

④ 「Kintone」機能改善、来年度に向けた協議(1 月~3 月)

- ・ 3 センターによるフィードバックを踏まえ、開発定例ミーティング(月 3~4 回)を開催し、各都道府県への実績報告を作成する機能の検討や、各センターでの「kintone」機能のカスタマイズを重ねた。

3/16(火)16:30~18:00 第 3 回 ICT 推進チーム

- ・ 当初の課題意識から取り組みが発展してきた 1 年間の事業経緯の振り返りを行った。
- ・ 現時点の「kintone」業務プラットフォームを、実際に操作画面を示しながら共有した。
- ・ 来年度以降の事業の見通しや残った課題を検討した。

※年度を通じた会議の開催回数

○ 各センターでの ICT を活用した業務プロセスの調査と見直しについて: **12** 回(①、②)

○ 「kintone」をベースとした業務環境の改良: **8** 回(③、④)

3. 事業の成果物

- ・ 「kintone」を活用した業務プラットフォームのプロトタイプ(クラウド内にあり)
- ・ 全国導入にあたってのセキュリティポリシー(別紙)

4. 今後の取組みの見通し

A. 実際の業務での活用開始に向けた環境整備

- ・ 現状版のセキュリティポリシーを関係者との調整のうえブラッシュアップする。
- ・ 法務省、厚労省、各都道府県との「kintone」業務プラットフォームの運用方法や情報管理に関するすり合わせを行い、業務での導入に向けた調整を進める。
- ・ IT 相談製作所の協力のもと、全国導入に向け「Kintone」業務プラットフォームの更なる機能の改善及び強化を図る。

B. 全国の定着センターでの導入に向けた取組み

- ・ 全国での導入促進のため、全国のセンター職員を対象にした、「kintone」業務プラットフォームの導入のメリットや導入後の業務フローのイメージを共有するための素材(映像、資料など)を作成する。
- ・ 導入センターへの操作方法や、セキュリティポリシーについての研修を開催する。

地域生活定着支援センター業務内での「kintone」を活用した 業務プラットフォーム利用にあたってのセキュリティポリシー

全国地域生活定着支援センター協議会 事務局

【基本方針】

○現在、全国の定着支援センター(以下、「センター」という。)の対象者情報や支援記録(以下、「記録」という。)を入力・共有するにあたっては、半数が全定協独自の記録ソフト「ライト」を使用しており、他のセンターは Word、Excel 等を活用し、それぞれの方法で業務を遂行している。

○しかし、「ライト」は約 10 年前に開発したもので操作性の見直しが求められており、また記録はセンター内に据え置いた PC でのみ行っていることから、全国のセンターにおいて記録業務の負担感は大きく、記録のスムーズな共有や、記録に基づいた職員同士のコミュニケーション(ケースに関するきめ細かな情報共有、事例検討等)も活発に行われているとはいえない。

○このような状況を踏まえて、サイボウズ株式会社が提供するクラウドサービス「kintone」を活用することで、対象者情報や支援経過の記録・共有にかかる業務の効率化や、支援事例の蓄積、センター内での活発なコミュニケーションを実現するとともに、初任職員等が不安なく業務に取り掛かれるような業務基盤を整え、全国のセンターでの導入を推進していく予定である。

○「kintone」の導入自体は、最終的には各センターの判断にゆだねられるが、矯正施設の利用歴をはじめとした高度な個人情報を取り扱う機関であることを踏まえ、「kintone」の使用にあたってアカウント等の管理を担う全定協として、以下の運用規則を定める。

【運用規則】

○「kintone」へのログインについて

- ・個人所有のあらゆるデバイス(PC、タブレット、スマートフォン)からのログインを禁止する。
- ・センターおよび所属法人が保有するデバイス(PC、タブレット、スマートフォン)からのログインについては、各センターでの都道府県主管課との確認・協議のうえで実施する。
- ・デバイスのセンター外への持ち出しや、センター外での「kintone」へのログインにあたっては、デバイスの紛失やセンター職員以外への情報漏洩がないよう、セキュリティ意識の浸透を図る機会を、全定協及び各センターで随時設ける。

○アカウント(ID・Pass)の管理について

- ・各センター職員のアカウントは全定協事務局(以下、「事務局」という。)で管理する。
- ・職員が異動、退職した際には、当該センターは事務局へその旨連絡し、事務局においてアカウントを削除する。新規入職者があった場合にも同様の流れで新規アカウントを事務局で作成する。
- ・「kintone」へのログインに使用するパスワードは、以下の「参考)安全なパスワードの作成条件」も参考に、業務で他に使用しているものや個人使用のものとは別の安全なパスワードを使用する。なお、新規作成されたアカウントには事務局で設定した初期パスワードが割り振られているので、初回ログイン時に各自で任意のものに変更する。

※ 参考) 安全なパスワードの作成条件

- (1) 名前などの個人情報からは推測できないこと
 - (2) 英単語などをそのまま使用していないこと
 - (3) アルファベットと数字が混在していること
 - (4) 適切な長さの文字列であること
 - (5) 類推しやすい並び方やその安易な組合せにしないこと
- (「総務省 安心してインターネットを使うために 国民のための情報セキュリティサイト」より)

厚生労働省 令和２年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業
「地域生活定着支援センターの地域ネットワーク強化業務を効果的に実施するための研究事業」
「ICT 推進チーム 資料」

編集・発行 一般社団法人 全国地域生活定着支援センター協議会
代表理事 高原 伸幸
〒854-0001 長崎県諫早市福田町 357-1
TEL:0957-23-1332
FAX:0957-24-1330
URL: <http://zenteikyo.org/>

発 行 日 令和３年３月３１日