



生成AI活用による ケアマネ業務の生産性向上と意識改革

社会福祉法人むべの里光栄
法人本部DX推進室 南部 博昭

法人概要と経営理念

むべの里光栄の事業規模

当法人は山口県・熊本県を中心に約100拠点を展開し、特別養護老人ホーム、デイサービス、訪問介護、居宅介護支援事業所などのほか、

障がい福祉サービス、児童福祉サービスなど多岐にわたるサービスを提供しています。

約1,400名の職員が連携し、地域に根ざした福祉サービスの充実に努めています。



お客様こそ主人公

利用者様一人ひとりの尊厳を大切にし、
その方らしい生活を支援します。

誰もが安心して暮らせる街づくり

地域社会と連携し、
支え合いのネットワークを構築します。

働きがいのある職場づくり

職員が成長し、
やりがいを感じられる環境を整えます。

ICT・AI活用による業務効率化の実践



記録の電子化

タブレット端末による介護記録システムの導入、訪問先での入力、ビデオ会議の活用などで業務効率化と情報共有の迅速化を実現しました。



電子決裁

電子決裁システムの導入により、業務スピードが向上し、ペーパーレス化も進みました。



AI活用

一部業務（議事録作成等）でAI活用を開始しました。



コミュニケーションツール

チャットツールの導入により、部署・職種間の情報共有がスムーズになり、連携が強化されました。

見守りセンサー

見守りシステムの導入により、利用者様の安全確保と業務効率化の両立に取り組んでいます。



ICTの“先”にある現場課題

ICTツールの導入によって記録業務や情報共有は改善されましたが、ケアマネジャー業務には依然として大きな課題が残されています。

多様化する業務内容

法人規模の拡大に伴い、ケアマネジャーには介護計画作成だけでなく、地域活動や災害時対応など多様な役割が求められています。業務の幅が広がる一方で、その時間を確保する必要があります。

人材確保の困難

現役ケアマネジャー自身が高齢化し、これから離職するケースが増えることも想定される一方で、若手の後継人材が育っていない、資格を保有していてもケアマネ業務を希望しないといった問題があります。

質への不安と心理的負担

記録の質やミスへのプレッシャーも大きく、特に経験の浅いケアマネジャーにとって、適切なアセスメントやケアプラン作成に対する不安が大きな心理的負担となっています。

これらの課題を解決するためには、既存のICT活用の「もう一歩先」の取り組みが必要でした。そこで私たちは、生成AIの本格的な活用への取り組みを始めました。

現場とともに進めるAI活用

課題解決に向けて、DX推進室と現場のケアマネジャーが連携した「AI活用委員会」を発足させました。「一緒に作る」体制を重視し、実際に業務に携わるケアマネジャー自身が主体となって仕組みづくりに参加する環境を整えました。



AI活用を“安全・安心”にするための仕組み

AI活用は効率化に寄与する一方で、個人情報保護やセキュリティ面での新たな課題も生じます。当法人では、安心してAIを活用できる環境づくりに注力しました。

AI活用管理規程の策定

委員会で議論を重ね、現場の実情を反映した「AI活用管理規程」を新たに策定しました。個人情報の取り扱いや利用可能なAIツールの範囲、利用目的の制限など安全なAI活用のためのガイドラインを明確化しています。

セキュリティ対策の強化

アセスメントからAIでケアプラン案を作成する際に、個人情報が誤って漏洩しないようシステム面の見直しを実施。端末のセキュリティ強化や利用ログの管理など、多層的な対策を講じています。

実務に即したマニュアル整備

AI活用を前提とした、モニタリングやサービス担当者会議等の業務マニュアルや効果的なプロンプトを整備。定型文の自動入力化など現場の使いやすさを重視した仕組みを構築しました。



AI活用にあたっては、利用者様・ご家族様への丁寧な説明と同意取得を徹底しています。
また、AIはあくまで「支援ツール」であり、最終的な判断と責任は専門職が担うことを明確にしています。

ケアマネ業務×AI活用の具体策

実践内容

- ・ケアプラン原案のAI作成
- ・AIによるモニタリング・担当者会議記録作成支援
- ・サービス担当者会議のAI記録作成
- ・見えにくい業務(訪問先での対応等)の見える化

導入プロセス

- ・模擬会議でのAI活用実証
- ・ノウハウ共有と改善点の洗い出し
- ・利用者様・ご家族様への説明と同意
- ・段階的な現場運用開始



AI活用の成果：時間削減と質向上

10h+

月間時間創出

ケアマネジャー1人あたりの
月間業務時間削減効果

業務時間の大幅削減

AIの導入により、これまで1件あたり30分程度を要していたモニタリング記録作成が、10分未満で完了できるようになりました。ケアマネジャー1人あたり月間10時間以上の業務時間削減を実現しています。この時間を利用者様との直接的なコミュニケーションや、より深いケアプラン検討に充てることが可能になりました。

記録の質的向上

時間削減だけでなく、記録の質も飛躍的に向上しています。AIによる要点整理により、記録漏れが大幅に減少。また、経験の浅いスタッフでも、ベテランと同等の要点を押さえた質の高い記録を作成できるようになりました。これにより、チーム内での情報共有が円滑になり、サービス品質の均一化にも貢献しています。

現場ケアマネジャーの声

「AIを活用することで、単に時間短縮だけでなく、より利用者様の声に耳を傾ける余裕が生まれました。記録作業に追われず、本来のケアマネジャーとしての専門性を発揮できる環境が整いつつあります」



”できる理由”を積み上げて

AI導入の過程では、様々な不安や抵抗感も存在しました。特に導入初期には「本当に使いこなせるのか」「AIに仕事を奪われるのではないか」といった声もありました。



初期の不安

「AIは難しそう」「自分には使いこなせない」「AIに仕事を奪われる」といった不安や抵抗感



体験による理解

模擬会議や現場実演を通じて「使える実感」を体験。小さな成功体験の積み重ね



口コミによる拡大

成功事例の共有と「自分もやってみたい」という自発的な参加意欲の高まり

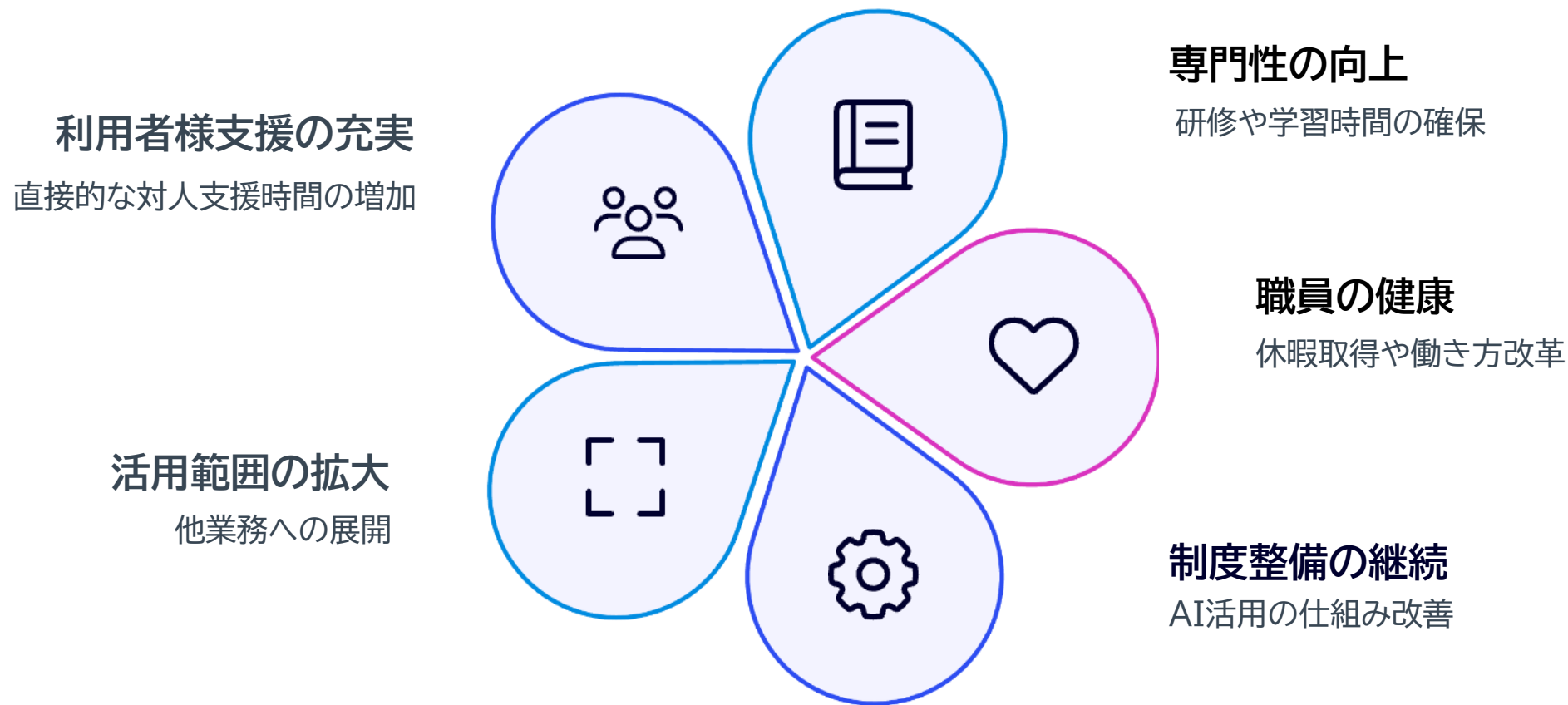


文化としての定着

「AIは難しくない」「業務を支援してくれるツール」という認識の広がり
と文化の醸成

こうした不安を乗り越えるため、「できない理由」ではなく「できる理由」を積み上げる姿勢を大切にしました。実際の業務での模擬実演やわかりやすいマニュアル整備により、「自分にも使える」という実感を広げていきました。そして成功体験の共有と口コミにより、活用の輪が自然と拡大していきました。

“AIで生まれた時間”を、利用者様・職員のために



多くの分野でAIが進化するほど、ケアマネジャーには専門知識や技術だけでなく、人の気持ちや状況を理解する高いセンシティブリティが求められます。AIの活用は、本来の専門性を発揮するための時間と心の余裕を生み出すものです。私たちは、AIと人間が最適に協働できる関係を、これからも追求していきます。

介護と福祉を日本の花形産業に

私たちは「介護と福祉を日本の花形産業にする」というビジョンを掲げています。
常に変化や新しい技術を柔軟に受け入れ、積極的に業務改革を推進します。

現在の取り組み

新しい技術を取り入れ、現場に感動の輪を広げています。職員一人ひとりの創意工夫が、サービスの質向上につながり始めています。

次のステップ

AIを中心とした業務再編成で、さらなる生産性向上を目指します。
しかしながら、人員配置の最適化や業務プロセスの見直しなど、改革は避けて通れません。

決める・支える・やり切る

現場だけでは実現が難しい改革には、トップの強いリーダーシップが欠かせません。
私たちは揺るぎない意志で現場を牽引し、職員と共に挑戦を続けます。

介護と福祉を「誰もが憧れる花形産業」とするため、これからも変化に強い社会福祉法人を目指してまいります。
時代の波に乗り遅れることなく、その先頭に立って業界全体を牽引する存在になりたいと考えています。