

C - 5

介護分野における生成 AI の活用と効果

量的な効率化と業務負担軽減の実践事例

生成 AI

プロンプト

業務負担軽減

広島市安佐北区

（通所介護）なごみの郷通所介護事業所
さとつうしょかいごじぎょうしょ生活相談員 寺島 宏之
てらしま ひろゆき

E-Mail h.terasima@nagominosato.jp FAX 番号 082-841-1336

施設（事業所）
またはサービスの
概要開設：平成 14 年 5 月 平均介護度 2.1（令和 6 年 3 月現在）
定員：65 名（通所介護 42 名、認知症対応型 10 名、短時間型 13 名）特別養護老人ホームに併設、専門職も充実しており幅広いニーズに対応可能である。

I. <取り組み課題>

日本の人口は 2008 年の 1 億 2808 万人をピークに人口減少時代に入っている。今後人口はさらに減少することが見込まれており、私たち介護職は限られた人数で専門性の高い介護サービスを提供することが求められている。そのためには職員が介護業務に集中し、能力を発揮できる環境を作るため、日々の業務改善が重要である。2024 年度の介護報酬改定においても「良質な介護サービスの効率的な提供に向けた働きやすい職場づくり」が柱の一つに据えられるなど、「生産性の向上等を通じた働きやすい職場環境づくり」は喫緊の課題となっている。

この度、介護分野における生産性向上ポータルサイト（厚生労働省ホームページより）の利用者に直接触れて行う介護「直接的なケア」以外の「間接的業務」において、生成 AI・ChatGPT を活用することで量的な効率化を行い、一定の業務負担を軽減することができたため報告する。

II. <具体的な取り組み>

ChatGPT とは、米国の企業である Open AI 社が開発した人工知能を使ったチャットサービスである。2022 年 11 月に公開され、質問に対しまるで人間のよう自然な回答をするのが特徴である。2023 年 11 月から ChatGPT を活用し以下の取り組みを行った。

1. プロンプトの作成

- ・事業所から家族あての文章作成
- ・事故報告書の対応策検討
- ・広報誌記事の添削
- ・実施するレクリエーションの検討

2. Excel のマクロコード、関数構築

- ・勤務シフト自動作成ツールの作成
 - ・デイサービス利用者の参加状況管理ツール作成
- これらの活用事例において、指示内容を工夫することで様々な場面で活用することができた。

III. <活動の成果と評価>

1. プロンプトの作成

プロンプトの出し方を「①立場、役割 ②目的 ③条件」と明確化することで、求めている答えに近い文章等を作成することが容易となった。定型文を作成したことで、作業効率も向上した。1 つの作業で 5 分から 30 分程度の量的な効率化が可能となった。

また、事故報告書の対応策検討では、ただ対応策を求めるだけでなく、考えた対応策を加えて入力することで、不足している要素がないか検討すること

もできるため、OJT ツールとして活用の幅を広げることが可能であった。

2. Excel のマクロコード、関数構築

勤務表自動作成ツールでは、マクロについて知識が全くない状態でも取り組むことができた。職員毎に「希望の休み及び出勤の日付」「休みの日数」「可能連続出勤日数」を所定のシートに入力することで 1 か月の勤務シフトが自動作成されるツールを作成することができた。複雑な構成となるため、一度の指示で完成することはなかったが、追加したい機能を入力し、デバックを繰り返すことで、求めていた形に構築することが可能になった。

利用者の参加状況管理ツールの作成では、名前、参加する曜日などを入力しておいた「利用者データ」を参照し、休みを除外し毎日デイサービス参加者を自動でリストアップするものを作成することができた。こちらも、「やりたいこと」を一つ一つ指示を出すことで、「FILTER」「ISERROR」など使用する関数について知識がなくても作成することが可能であった。以前は、ホワイトボードに毎日名前のついたマグネットを貼り、休みは別紙に記入したものを確認しながら参加状況を管理しており、転記のミスや手間を大幅に削減することが可能であった。結果、関連する業務を毎日 30 分以上の量的な効率化が可能となった。

IV. <今後の課題>

介護分野においては、人との関わりが重要であり、「直接的なケア」においては AI の導入が難しいとされている。しかし、「間接的業務」においては、2 か月という短い期間でも一定の業務負担軽減が可能となり、生成 AI の活用が業務改善に寄与することが示唆された。今後はより多くの事業所を巻き込み、効果的な使い方を模索することが「生産性の向上等を通じた働きやすい職場環境づくり」につながると考える。

そして、量的な効率化を行うだけでなく、生まれた時間を利用者のためにどう使うのが最も重要であり、質の向上についてチームで検討していきたい。

V. <参考資料など>

介護分野における生産性向上ポータルサイト
(<https://www.mhlw.go.jp/kaigoseisansei/>)
ChatGPT ホームページ
(<https://openai.com/chatgpt>)