AIとの協働で業務の効率化 相談援助や支援の質を上げるパートナー

独居や複合的な課題を抱える利用者の増加、支援者の人材不足などにより、ケアマネジメントのプロセスのDX化が必要不可欠になりそうだ。なかでもAIは、ケアマネジメントをより深化させる共創パートナーとなり得る存在ではないだろうか。一方で、どのようにAIと関わればよいか、模索中という人は少なくないだろう。介護保険制度創設当初にケアマネジャーとなり、現在まで現場での実践および後進の育成に尽力してきた岡島潤子さんが、ケアマネジャーの仲間に向けて、AIとの向き合い方を詳説する。

■はじめに

時代の大きな変化の中で、ケアマネジャー（以下、ケアマネ）も高齢分野だけではなく関連制度等や世界の動向まで、広い視野で見ていくことが求められています。専門性を高めると同時に、変化する時代と共に歩む姿勢が大切です。

この視点についてケアマネは実感してることと思いますが、現場は事務的な業務がどんどん増えてきて、大きな負担となり、毎日に追われているのが、現状です。

そこで、事務作業等（間接支援業務）の効率化を図り、ケアマネが望んでいるケアマネジメントの本来の業務や対人援助に時間をとれるようにする対策が早急に必要です。

今回は、新たなテクノロジーと仲良くし、業務の効率化を図り、真の相談援助職としての資質の向上を図る方法を考えていきたいと思います。

DX時代に置いて行かれないように、ICTやAIと上手に付き合い私達の仕事のサポートをしてもらいましょう。

■AIについて、世の中の人はいつ知ったのだろうか

一般の人がAIと言う言葉に注目したのは、

・もしかして2016年12月24日、将棋の藤井聡太棋士（中学生）が加藤一二三・九段に勝利し、その後連勝記録を続けた時でしょうか？（AIとの試合で学んでいると報道されました）

・オセロでも、2018年11月プラハ（チェコ）の大会で、11歳の福地啓介君が世界最年少チャンピオンになった時、AIとのゲームで力をつけたと話題になりました。

こんな風に、AIは私達の前に「衝撃的なお目見え」をしました。

> では私達は、何から取組みますか？ すぐに対策が必要ですが、その前に準備体操。基礎知識を蓄えましょう。

■日本でのAI進展の経緯を見ていきましょう

AI（人工知能）の歴史は、総務省の令和6年版 情報通信白書によると、「1950年代から始まり、何度かブームと冬の時代を繰り返してきた。探索・推論から始まった第1次AIブームは、音声認識等が組み込まれた第2次AIブームを経て、第3次AIブームとしてディープラーニング（深層学習）をはじめとした革新的な技術が登場し、社会で実用され得るAIが開発されて社会に浸透していった。2022年頃からの生成AIの急速な普及により、現在は第4次AIブームに入ったとも言われて」いるそうです（**図1**）。

では、AIと介護との関わりも、少し見ていきましょう。

私も苦手意識が強いので、自分を少し振り返ってみます。

我が家では、10年以上前から、家族での食事の際などに、娘夫婦や息子夫婦たちから、世界の話題として、時々欧米でのArtificial Intelligence(人口知能)と言うAIについて、夢物語のように面白おかしく語られていました。

私自身はこの単語だけ覚え、アメリカの話であって日本ではまだ先のことと、あまり気にも留めなかったのです。

でも、「AIは頭脳を持ち、自分で育っていく」と聞き「たまごっち」みたいだ、ターミネーターや猿の惑星みたいになるのは、いやだと単純に思いました。

・2016年度、国の老健事業「介護分野における生産性向上に関する調査研究事業」の委員を務めた時に、AIは日本でも身近になっていることに気がつき、驚きました。

執筆▶
岡島潤子
一般社団法人東京ケアマネジャー実践塾 理事長
株式会社やさしい手 経営企画部顧問 居宅介護支援事業 スーパーバイザー
主任介護支援専門員、社会福祉士