生成AI時代の業務革新

～生産性向上を実現するAI活用実践ガイド～

TRUE NORTH
CONSULTING

我々について

TRUE NORTH CONSULTING

Vision, Mission

課題を共に解決し、
成果を共に喜ぶパートナーとなる

■True Northの事業内容

- 動画配信サイト「介護生産性向上・DXチャンネル」の運営
- 生産性向上・DXに関する一気通貫のコンサルティング
- オールインワン介護DXツール「NexWellシリーズ」の提供



■自己紹介

生成AIには
最高月8万円ほど課金

名前：那須　智樹

東京大学大学院を卒業後、NTTデータ経営研究所や、株式会社Giver Linkの最高執行責任者を経て、現在のTrue North代表となる。
前職では、介護事業所向けのICTの比較検討サービスを運営し、累計3,500件程のICT導入相談事例を元にして、介護事業所向けのセミナー等での情報発信を行っていた。
直近では、秋田県、高知県、等の計10の県にて、生産性向上に関する研修会・オンライン相談・伴走支援を実施し、業務改善につながる情報発信・支援活動を行っている。

生成AIの歴史から、
現場での活用までを徹底解説

- 登壇者の紹介
- 業務改善が必要な背景、目指すべき姿
- 生成AIでできることの概要
- 生成AI活用時のリスクと対処方法
- 生成AIを正しく活用するための方法
- まとめ



人材不足が深刻化する中で、急増する介護ニーズに対応する必要があるため

2040年にかけての総人口の推移

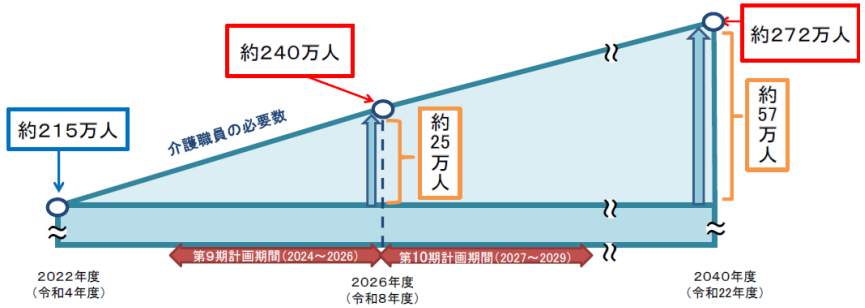
約4人に1人が75歳以上となり、生産年齢人口も減少するため、介護サービス提供が困難になっていく



介護サービスの需要・供給ギャップの拡大

2026年時点で25万人、2040年には57万人の介護職員が不足していく

（これは、職員数が今の215万人を維持できた場合を想定）

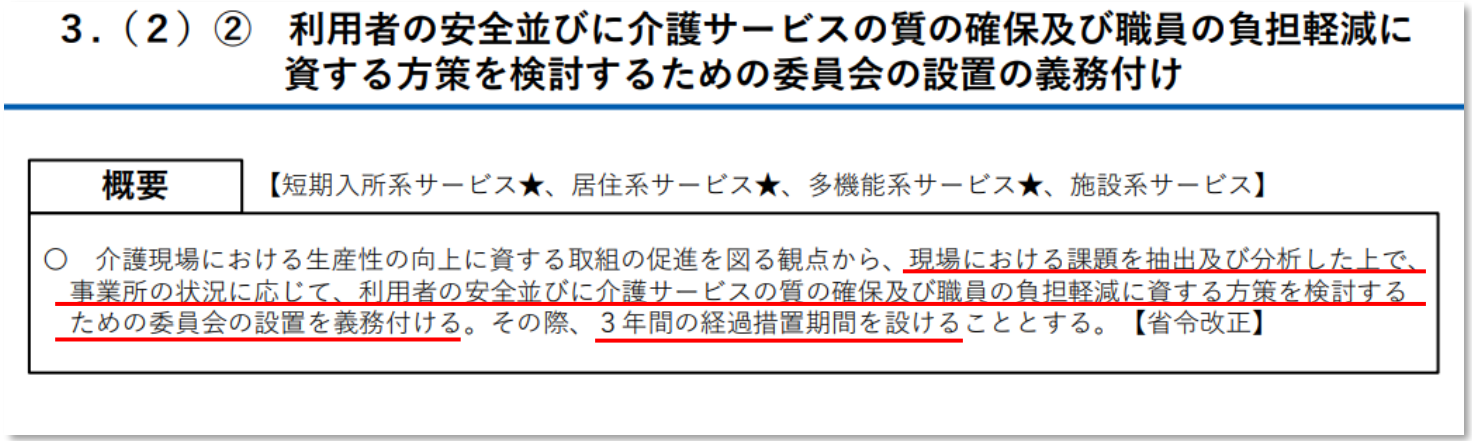


より身近には

既に人材不足・採用難などの問題が発生していませんか？

3年の経過措置期間があるものの
生産性向上の委員会の設置が義務付け

厚生労働省が公開している2024年介護報酬改定の概要抜粋



3．（2）②　利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の設置の義務付け

概要　【短期入所系サービス★、居住系サービス★、多機能系サービス★、施設系サービス】

○　介護現場における生産性の向上に資する取組の促進を図る観点から、現場における課題を抽出及び分析した上で、事業所の状況に応じて、利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の設置を義務付ける。その際、３年間の経過措置期間を設けることとする。【省令改正】

➡ **生産性向上推進体制加算等の取得を考えていないとしても、いずれは、該当の事業種別の全ての事業所で委員会の設置が必要になる**

参考）https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001230329.pdf

生成AIの歴史から、
現場での活用までを徹底解説

- 登壇者の紹介
- 業務改善が必要な背景、目指すべき姿
- 生成AIでできることの概要
- 生成AI活用時のリスクと対処方法
- 生成AIを正しく活用するための方法
- まとめ



実演事例1：報告書作成の効率化

本日は、こういった活用方法から、生成AI技術の概要、上手な付き合い方を解説します！

こういった悩みありませんか？：

- 報告書の作成に時間がかかっている
- 作成した報告書の、表現や文章量の修正に時間がかかる



上記の課題に対する、生成AI活用方法

Step1：音声認識で報告書の内容をGeminiに話す

Step2：Geminiが報告書の内容をまとめてくれる

Extra：Gemを使って指示文をテンプレート化する

使用するツール：

Google Gemini (生成AI)

生成AI活用によるメリット・ヒント

活用メリット	■ 喋るだけで、高品質な報告書が完成する。文章の整形等まで何回もお願いできるため、内容がブラッシュアップできる。
活用ヒント	■ 無料プランの場合、個人情報の入力は避ける。（Aさん等の匿名化をしてAIに入力をする） ■ 生成AIに指示する際は、自身やAIの役割、何を作ってほしいかを最初に話すと精度が向上する

ChatGPT等の生成AIとの対話の裏では LLM(大規模言語モデル) が次の文字の予測をしている

LLM(大規模言語モデル)の仕組み

この文章・文字の塊の次にどういう塊の文章が来るか
を統計的に予測しているだけ。

入力文:

こんにちは、今日は天気がいいですね。
明日の天気は

トークン化(小分け)され文脈理解・特徴理解がされる

こんに | ちは、 | 今日 | は | 天気が | いい | ですね。
明日 | の | 天気 | は

次のトークンを予測し、出力を行う

明日 | の | 天気 | は → 晴れ 50%
雨 30%
ねこ 01%

繰り返し

確率的にそれらしい文章を返す事から・・・

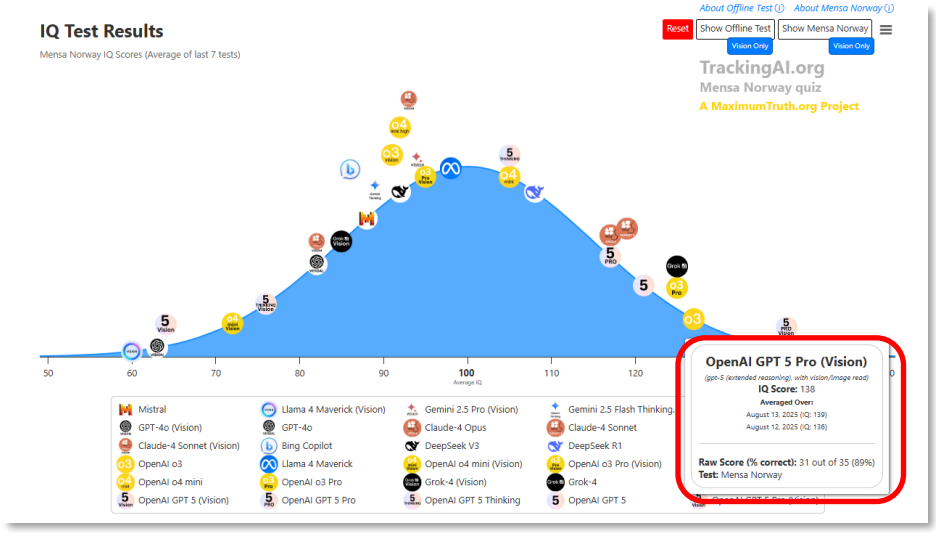
「確率的オウム」と揶揄されることもあります



TRUE NORTH CONSULTING

生成AIの能力は著しく成長しており
直近の生成AIでは140に迫るIQを出している

2025年8月に出たChatGPT5ではIQ：138を記録している



出典：TrackingAI.org「AI IQ Test Results」
https://www.trackingai.org/home

各種資格試験での成績

米国司法試験	298点/400点（上位10%） ※ChatGPT-4
SAT （大学入試試験）	1410点/1600点（上位10%） ※ChatGPT-4
GRE （大学院入試試験）	言語推論: 169点/170点（上位1%） 数学推論: 163点/170点（上位20%） ※ChatGPT-4
LSAT (法科大学院入学試験)	163点/180点（上位12%） ※ChatGPT-4
日本の 医師国家試験	196点/200点（受験生中第3位） ※OpenAI o1

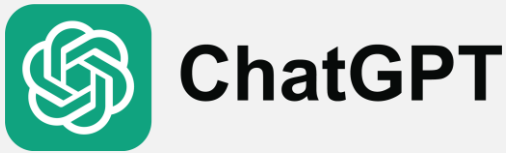
出典: OpenAI「GPT-4 Technical Report」(2023年3月)URL:
https://arxiv.org/pdf/2303.08774
出典: 株式会社メディックメディア「生成AIが医師国家試験で上位合格 受験生中第3位相当の成績も」(2025年4月1日)URL:
https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000002.000033961.html

具体的な生成AIツールの紹介とおすすめ

Microsoft Copilotは
現状非推奨

具体的な生成AIツール（対話型AI）

これらのツールは、チャット形式で文章をやり取りし、質問や指示に対して適切な返答・提案・作成物を生成してくれるAIサービス。文書作成、分析、相談対応など幅広い業務を支援する

	OpenAI社：Chat GPT	Anthropic社：Claude	Google社：Google Gemini
			
製品の特徴 (個人的な主観含む)	最も知名度が高く、汎用性に優れたAI。文章作成、コード生成、翻訳など多様なタスクに対応	プログラミング能力や、自然な日本語の文章の出力が優れている。	画像・音声、等の様々な形式のデータの分析が得意。無料版でも高性能なモデルが利用可能。
価格 ※2025年8月24日現在	無料版：制限付き利用可 有料版：月額20ドル（plusプラン）	無料版：制限付き利用可 有料版：月額17ドル（Proプラン）	無料版：制限付き利用可 有料版：月2,900円（proプラン）

TRUE NORTH CONSULTING

生成AIとのやり取りでは
音声認識の活用をおすすめ



※活用イメージ



推奨の音声認識ツール

Windows標準の音声認識機能	Windows10,11には標準搭載、完全無料 Windowsボタン+Hで起動可能
生成AI搭載の音声認識機能	ChatGPT等の各生成AIに内蔵されている音声認識
Aqua Voice	生成AIを活用した高精度音声認識ツール。句読点なども自動で設置。月額1,000円

おすすめ

おすすめ

音声認識によって得られるメリット

- 文字入力速度の大幅向上
- 生成AIとの対話回数増加、多くの試行錯誤が可能
- より詳細な指示が可能

TRUE NORTH CONSULTING

実演事例2：リサーチ業務の効率化

こういった悩みありませんか？：

- 日々の業務の中で、情報収集(良い見守り機器等)をお願いされたが、丁寧に調べる時間がない
- どう調べればいいか分からない



上記の課題に対する、生成AI活用方法

Step1： Geminiにリサーチしてほしい内容を伝え、Deep Researchのボタンを押す

Step2：Geminiが資料を生成する

Extra：その資料に基づいた新しい資料を作成する

使用するツール：

Google GeminiのDeep Research(生成AI)

生成AI活用によるメリット・ヒント

活用メリット	■ 高クオリティなリサーチを行ってくれる ■ リサーチ結果をベースに、派生資料を作成することも可能
活用ヒント	■ 生成AIサービスのプランによって、月の使用回数に上限がある ■ リサーチ結果については、適宜自身でも事実確認を行う必要あり

実演事例3：プレゼン資料作成の自動化

こういった悩みありませんか？：

- 社内用の説明資料、研修資料の作成が必要だが時間がかかる
- 資料のデザインや、文章表現が苦手



使用するツール：

Google Gemini (生成AI)

上記の課題に対する、生成AI活用方法

Step1：Geminiに音声認識で資料の相談をする

↓

Step2：Geminiが資料の骨子や、スライド資料そのものを生成

↓

Step3：適宜、出てきた資料の修正を依頼

生成AI活用によるメリット・ヒント

活用メリット	■ おぼろげなアイデアの段階からでも、資料作成まで支援してもらえる ■ 資料内容の試行錯誤が何回でも気軽に行えるため、質が向上する。
活用ヒント	■ 重要な資料作成については、生成AIに任せないほうが良いケースもある

実演事例4：イメージ画像の作成

こういった悩みありませんか？：

- 資料作成の際に、使用したい画像が中々見つからない
- 画像の著作権等が問題ないかが気になる



上記の課題に対する、生成AI活用方法

Step1：Geminiに作成してほしい画像を依頼

Step2：Geminiが画像を生成

Step3：適宜、出てきた画像の修正を依頼

使用するツール：

Google Geminiの画像生成(生成AI)

生成AI活用によるメリット・ヒント

活用メリット	■ 自分のほしい画像の依頼ができるため、理想の画像が作成できる ■ 著作権を気にせず画像の活用ができる ※ Geminiでは
活用ヒント	■ プランによって月の使用回数に上限あり ■ 商用利用可能か、著作権フリーか、等は各ツールの規約を確認することを推奨

実演事例5：文章の解読支援

こういった悩みありませんか？：

- 加算の要件や、各種通知について、内容を紐解くのが難しい
- 内容を第三者に伝えるのが大変



上記の課題に対する、生成AI活用方法

Step1：解読したいデータ(PDF等)をGeminiに読み込ませる

Step2： Geminiのチャット欄で質疑応答

Step3：必要に応じて派生資料の作成依頼をする

使用するツール：

Google Gemini (生成AI)

生成AI活用によるメリット・ヒント

活用メリット	■ 特定の資料に基づいて、具体的な質問ができる ■ 様々な派生資料を手軽に作ることができる
活用ヒント	■ 個人情報等が記載された資料はアップロード非推奨

実演事例6：エクセルシートの作成支援

こういった悩みありませんか？：

- 業務の中で表データで管理したいものがあるが、どう作ればいいかわからない
- 自分で作ると不格好なものになってしまう



上記の課題に対する、生成AI活用方法

Step1：任意のGoogleスプレッドシートを開き、右上の♦マークを押してGeminiを表示する

Step2： Geminiに対して、シート作成依頼をする

Step3：必要に応じてシート内容の改修を依頼する

使用するツール：

Google Gemini (生成AI)、
Google スプレッドシート(Google版エクセル)

生成AI活用によるメリット・ヒント

活用メリット	■ 依頼をするだけで、自事業所の状況にあわせたオーダーメイドの表が作成できる
活用ヒント	■ Googleの無料アカウントでは利用不可能 ■ スプレッドシートを使いすぎると、介護ソフト含め利用するツールが分散してしまい、管理が大変になるケースもある

生成AIを適切に使いこなせば、多くのメリットを享受できる

生成AI活用のメリット・強み

①導入ハードルが低い
- 基本的には、言葉を入力するだけであるため、学習コストがほぼ無い。
- 基本的な機能は無料で利用可能なケースが多い。

②心理的障壁の低さ
- 何回質問・依頼しても生成AIは嫌がらない
- どんな質問をしても、生成AIが人を判断することはないため、気軽に質問しやすい

③状況適応性
- その時の状況を入力すれば、それに合わせた回答をしてくれる

④複雑な内容の要約・整理が得意
- 長い文書の要約や、散らばった情報の体系的な整理が得意
- 重要ポイントの抽出等も行ってくれる

⑤豊富なアウトプット形式に対応
- 文章→箇条書き→表形式等へも瞬時に変換
- 画像・動画作成等も行ってくれる

AIツールの活用マスターになるための ステップバイステップアプローチ

具体的なアプローチ方法

まずはGeminiなどの主要な生成AIに慣れるところから初めて、日常業務での活用場面を見つける。

Step1：

日常業務で、まず使ってみる



困った業務があったら、とりあえず生成AIに相談する。

何に困っているかを話すだけで、具体的な案を出してくれる。

Step2：

小さく試して気づきを重ねる



使いながら「あ、これにも使えるかも」という発見を大切にする

周囲の人と情報共有をして、新しい活用法を知る

Step3：

他のツールも試してみる



基本機能に慣れたら、より専門的なツールを検討

スライド生成ツール（Gamma）
文書解読ツール（NotebookLM）

TRUE NORTH CONSULTING

生成AIの歴史から、
現場での活用までを徹底解説

- 登壇者の紹介
- 業務改善が必要な背景、目指すべき姿
- 生成AIでできることの概要
- 生成AI活用時のリスクと対処方法
- 生成AIを正しく活用するための方法
- まとめ



生成AI活用「4つの主要リスク」

1. 情報漏洩リスク

入力内容が**学習データとして再利用**され、他者へ流出する恐れ。**ログデータに対するサイバー攻撃のリスク**も含む。

2. ハルシネーション

AIがもっともらしい「嘘」をつく現象。事実に基づかない架空の制度やケア手法を提案される危険性。

3. 著作権侵害

生成物が既存の著作物（他社のキャラや文章）と酷似していた場合、**知らぬ間に権利侵害の加害者になるリスク。**

4. シャドーIT

職員が事業所に無断で、個人アカウントで生成AIツールを業務利用する状態。**事業所として把握・統制ができず、情報漏洩や品質のばらつきが発生するリスク**。

取り扱いを気をつけるべき情報

特定の個人が識別できる「個人情報」

下記の通り、氏名・生年月日以外にも、組み合わせによって個人が特定できる情報も個人情報に該当する。

情報種別	情報の例
個人情報	■ 氏名、住所、電話番号、顔写真、マイナンバー等
組み合わせで特定可能な情報	■「〇〇区の80代男性、昨日転倒」など

特に注意が必要な「要配慮個人情報」

本人に対する不当な差別・偏見が生じないよう、特に取扱いに注意を要する個人情報

情報の例
■ 既往歴、現病歴
■ 障害の種類・程度
■ 検診結果、検査データ
■ 服薬情報、診療内容
■ 褥瘡等の写真データ

介護現場では「要配慮個人情報」を日常的に扱うため、特に注意が必要

1.情報漏洩対策では、無料プランでの個人情報の入力制限や、法人プランへの加入を推奨

無料・法人プランそれぞれの活用方法

プランの種類	プランの基本的な仕様	本プランの活用方針
無料プラン	■ 入力内容がAIの**学習に使われる設定**になっている ■ サービス側のデータの監督責任や、情報漏洩時の対応が**不明確**	■ 入力内容がAIの学習に使われない設定（オプトアウト設定）をする ■ 個人情報の入力は行わない
法人プラン	■ 入力内容がAIには**学習されない設定**になっている ■ サービス側のデータの監督責任や、情報漏洩時の対応が**明確、かつ契約で保証される**	■ 介護ソフトと同じ感覚で個人情報の入力もOK（特別な意識は不要）

※個人プランを有料契約した場合、データの監督責任が契約で保証されない、等の問題が発生するため必ず法人プランを活用する必要あり

2.ハルシネーション(嘘をつく)対策では、AIを信じ込まずに疑うスキルが必要



ハルシネーション（嘘をつく）に関する詳細

ハルシネーションによって起きること：

架空の制度、不適切なケア手法、存在しない事業所を自信満々に回答する

介護現場で起きうる具体例：

- 介護保険法の解釈を聞いたら、誤った情報が返ってきた
- 褥瘡ケアの方法を聞いたら、古い・誤った手法が出てきた

対策：ファクトチェックの徹底

- AIの出力はあくまで**「下書き」**と捉える。
- 最終的な記述内容の**責任は、必ず人間（専門職）が持つ。**
- **出典のない情報は原則として採用しない。**

3.著作権侵害対策では、
他の著作物に類似していないかチェックが必要

著作権侵害に関する詳細

著作権に関する現状のルール：

生成物の著作権は基本的に**「利用者（指示文の入力者）」**に帰属する

注意点：

既存の**著作物（他社のキャラや文章）と酷似していれば、著作権侵害で訴えられるリスク**がある



介護現場での具体例：

広報チラシやSNS用の画像・キャッチコピーをAIで生成する

対策：類似性の確認

- 「このイラスト、どこかで見たことあるな」と感じたら使わない
- 有名キャラクター、企業ロゴ、著名なキャッチコピーに似ていないか確認
- 完璧なチェックは不要。「怪しければ使わない」くらいの意識で十分

4.シャドーIT対策では
使って良いICTツールを明示することが重要



シャドーITに関する詳細

シャドーITとは：

職員が事業所に無断で個人アカウントで使用しているICTツール。情報漏洩等の原因となる。

介護現場で起きうる具体例：

- ChatGPTが便利と聞いた職員が無断でケース記録の要約に使っている
- 事業所に無断で、職員間の業務連絡をチャットツールで行っている

対策：使って良いICTツールを明示する

- 公式に使ってよいICTツールを決める（ホワイトリスト化）
- 公式ツールは法人プランで契約（特にAIは個人情報の観点で重要）
- 新しいツールを使いたい時は申告・承認ルートを用意する

４つの主要リスクと対策のまとめ

1. 情報漏洩リスク

入力内容が**学習データとして再利用**され、他者へ流出する恐れ。**ログデータに対するサイバー攻撃のリスク**も含む。

「オプトアウト(AIに学習させない)設定」＋「個人情報の入力禁止」（匿名化した情報の入力はOK）

2. ハルシネーション

AIがもっともらしい「嘘」をつく現象。事実に基づかない架空の制度やケア手法を提案される危険性。

「人の目によるファクトチェック」（AIは下書き、責任は人間）

3. 著作権侵害

生成物が既存の著作物（他社のキャラや文章）と酷似していた場合、**知らぬ間に権利侵害の加害者になるリスク。**

「既存の著作物に酷似してないか確認」（見覚えがあれば使わない、程度でOK）

4. シャドーIT

職員が事業所に無断で、個人アカウントで生成AIツールを業務利用する状態。**情報漏洩が発生するリスク**。

「公式に使ってよいICTツールを決める」（ホワイトリスト化）

安全なAI活用のための導入ステップ

1 リスクの理解

- 4つの主要リスクを職員で共有する（情報漏洩／ハルシネーション／著作権侵害／シャドウIT）
- 個人情報の2階建てを理解する（個人情報／要配慮個人情報（ケース記録・健康情報等）

2 環境の整備

- 公式ツールの選定をする（ホワイトリスト化）
- 法人プランでの契約を検討する
- 無料プランでのオプトアウト設定を確認する

3 入力ルール徹底

- 法人プランは個人情報入力OK
- 無料プランは個人情報入力しない

4 確認体制の確立

- AI出力は「下書き」として扱う
- ファクトチェック／類似性確認
- 最終責任は人間

5 運用と見直し

- 新しく活用したいツールが出てきた場合、申告する
- 現状の運用に問題ないかを見直す

生成AIの歴史から、
現場での活用までを徹底解説

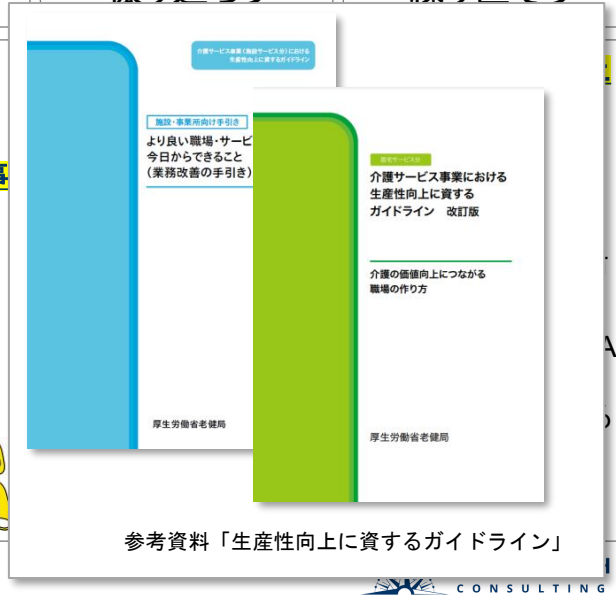
- 登壇者の紹介
- 業務改善が必要な背景、目指すべき姿
- 生成AIでできることの概要
- 生成AI活用時のリスクと対処方法
- 生成AIを正しく活用するための方法
- まとめ



参考資料「生産性向上に資するガイドライン」

生成AI活用においても、課題の見える化をし、その課題に基づいた使用をすることが重要

手順1	手順2（最重要）	手順3	手順4	手順5	手順6
改善活動の準備をしよう	現場の課題を見える化しよう	実行計画を立てよう	改善活動に取り組もう	改善活動を振り返ろう	実行計画を練り直そう
・改善活動に取り組むプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める ・経営層から事業所全体への取組開始を宣言する	**・「課題把握シート」等を活用し、課題を見える化し、取り組む課題を洗い出す** ・「業務時間見える化ツール」で業務を定量的に把握する	**・解決する課題を絞り込み、優先的に取り組むべき課題を決定する** ・課題解決のために必要な取組内容や職員の役割を決定する ・3か月程度の取組期間を目安として、具体的な計画を立てる	**・大きな成功は小さな成功の積み重ねから生まれるため、まずは小さな成功事例を作り出す**		



参考資料「生産性向上に資するガイドライン」

生成AI活用においても、課題の見える化をし、その課題に基づいた使用をすることが重要

手順1	手順2（最重要）	手順3	手順4	手順5	手順6
改善活動の準備をしよう	現場の課題を見える化しよう	実行計画を立てよう	改善活動に取り組もう	改善活動を振り返ろう	実行計画を練り直そう
・改善活動に取り組むプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める ・経営層から事業所全体への取組開始を宣言する	**・「課題把握シート」等を活用し、課題を見える化し、取り組む課題を洗い出す** ・「業務時間見える化ツール」で業務を定量的に把握する	**・解決する課題を絞り込み、優先的に取り組むべき課題を決定する** ・課題解決のために必要な取組内容や職員の役割を決定する ・3か月程度の取組期間を目安として、具体的な計画を立てる	**・大きな成功は小さな成功の積み重ねから生まれるため、まずは小さな成功事例を作り出す**	・取組の途中経過を把握し、改善活動におけるゴールを達成するために必要な軌道修正を図る	**・上手くいった点、上手くいかなかった点の分析を加える** ・優先度が低いと位置付けた課題を含め、取り組む改善活動する にPDCA回し、改継続させる

生成AIの活用においても、
①課題をまず把握すること、
②その課題を解消するためにどうAIを活用するか計画・実行をすること、が重要

よくある落とし穴：課題を分析せず思いつく解決策から実行してしまう

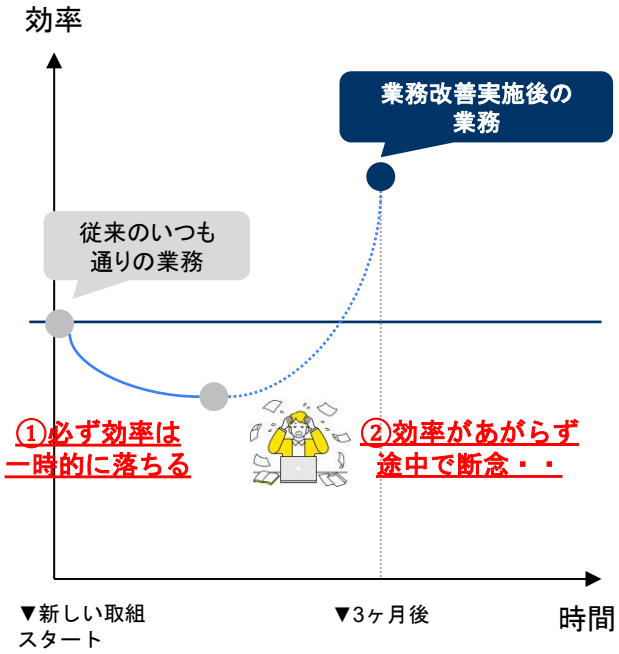
課題分析をしないことによるデメリット

1. **思い付いた解決策が効果的ではない**ことがある
   (経験が豊富な職員ほど、効果の有りそうな解決策を思いつきやすいが)

2. 業務改善活動実施後の姿が不明確なため、**途中で活動を断念しやすい(右の図参照)**

3. 特に、解決策としてICTツールの導入をする場合、**途中でツールの利用をやめてしまい、お金だけがかかってしまう**

新しい方法を取り入れる際の作業効率



※・・・出典：厚生労働省「ステップ2　課題把握　～生産性向上の一連のプロセス～」https://www.youtube.com/watch?v=i1xtNHgpzSA&list=PLMG33RKISnWgeYwYuBTQVWIGZMw3bN1u7&index=2

課題気づきシートを活用して課題を収集し、グループ化することで、課題の全体感が把握できる

課題気付きシートを活用した、課題の洗い出し

課題気付きシートを活用して、事業所内からできるだけ多くの課題を収集する。





洗い出した課題に対するグループ化の実施

類似している課題をまとめ、一言で課題を表す、という作業を繰り返すと課題の輪郭が見えてくる。

情報共有が難しい

- PCの中が整理できていないので探すのに時間がかかる
- 連絡帳を使用し伝達を行うが見ていない、しらないが当たり前。
- 紙媒体での情報が多い。・各部署への伝達・プランの共有 etc
- 他職員の応援を呼ぶとき、その場から離れられずに大きな声で呼びがち

食事介助が大変

- 配膳時間に間に合わすため、調理員が早めに出勤している
- 介助量に対して人手がすくなく、一人の食事に関われる時間が短い

ケアの品質低下

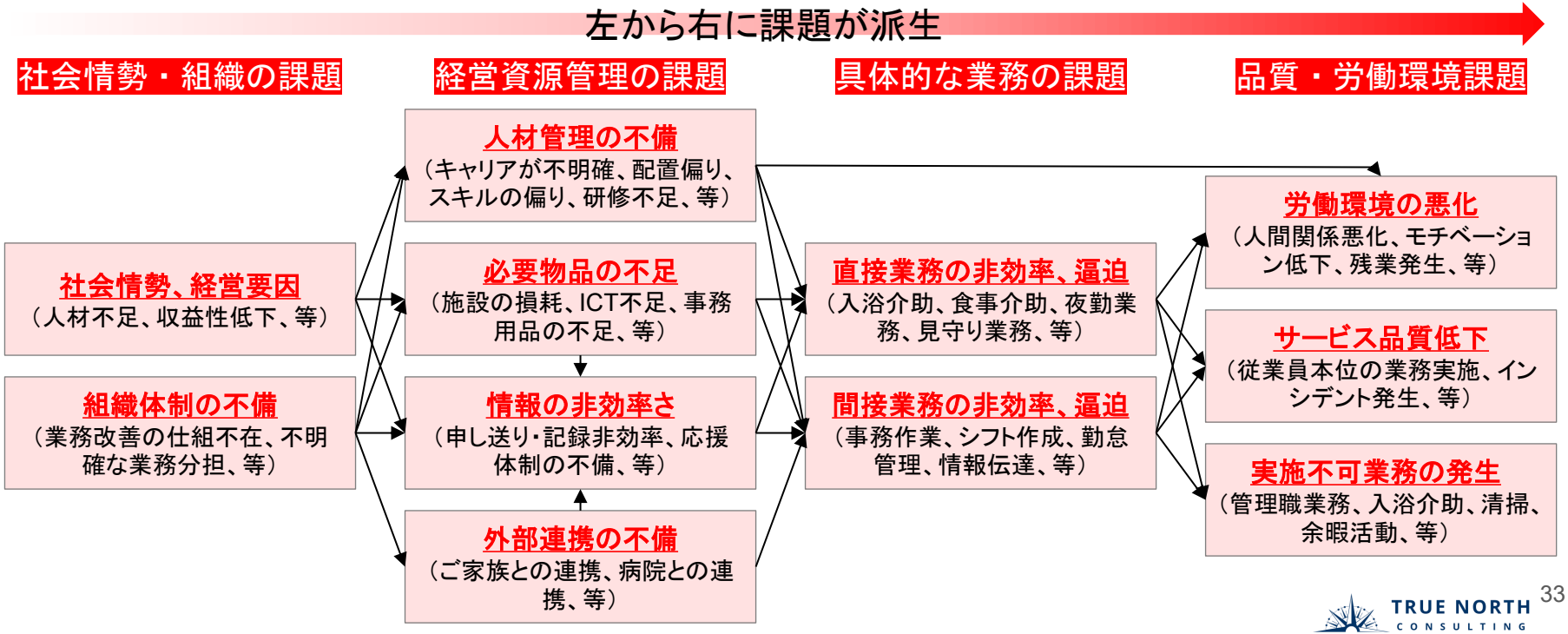
- ご利用者様の訴えに傾聴できる時間がない
- ゆとりがない。口腔ケアや入浴ケアをもっと丁寧にしたい。

出典：厚生労働省「生産性向上に資するガイドライン」https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/Seisansei_shisetsu_Guide.pdf

TRUE NORTH CONSULTING

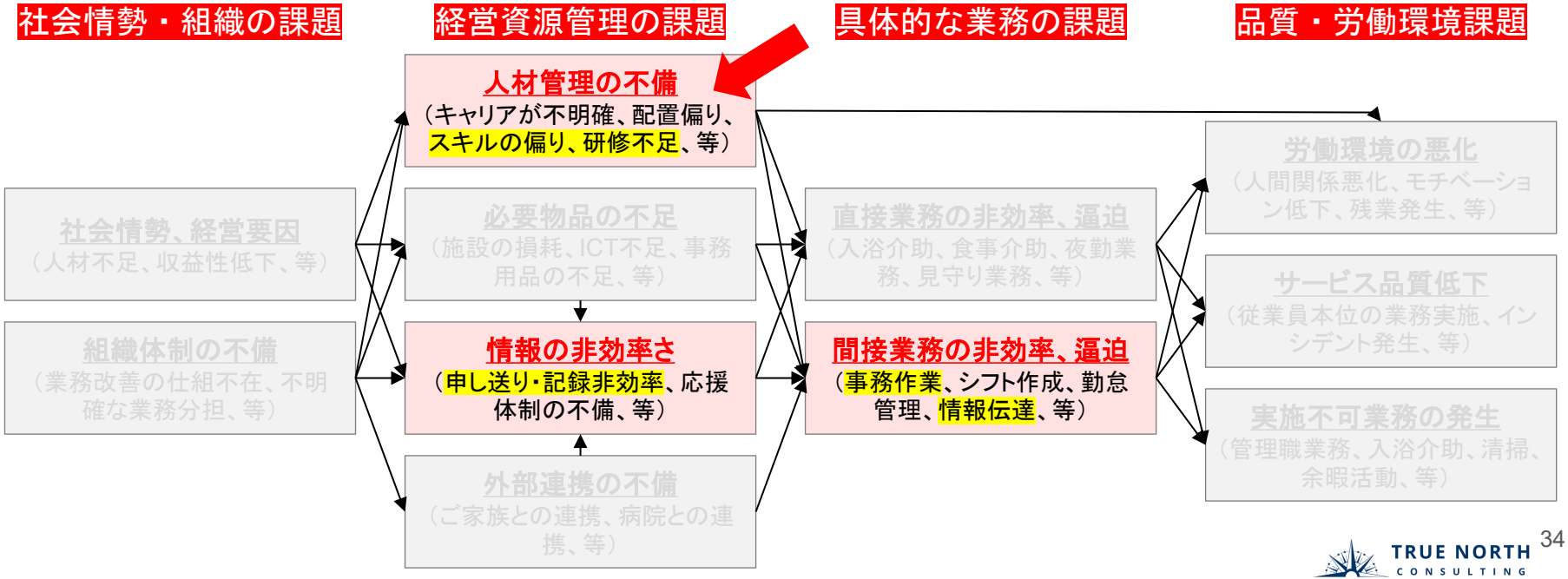
累計2,000以上の課題気づきシートから導き出した課題の因果関係イメージ

介護事業所の「課題の因果関係図」と、その解釈



課題の因果関係イメージの中で、生成AIが活躍する分野

課題の因果関係と、生成AIによって解消できる課題



人材管理の不備の実態と解決策

課題の背景と、生成AIによって実現する姿

課題の背景：
意欲のある職員が業務の推進・構築するのに対し、業務を人任せにしたりルールを守らないモチベーションの低い職員が一定存在。結果的に意欲のある職員が燃え尽きてしまう。

生成AIによって実現する姿：
モチベーションの低い職員でも質が担保できる仕組みづくりや、**意欲の高い人の考えを負担なく広められる仕組みづくり**ができる

具体的な生成AIの活用用途

課題：
申請書・インシデント等の報告書を各職員に作成してもらうが、**何度指導しても記入内容が改善されない**。結果として、**主任が毎回申請書の作成をほぼ一から実施**してしまっている。

生成AIの活用方法：
音声入力によって文章を入力しつつ、**Geminiに①文章の整形、②不足している観点の指摘**をしてもらうことで、**質の高い書類を全員がかけるようにする。**(個人情報を入力する場合には匿名化する)

人材管理の不備の実態と解決策、その②

具体的な生成AIの活用用途

課題：
介助方法が人によって違い、**正解の方法が定義・周知されていない**。そのため、サービス品質にムラがある。また、得意な人が知っている**介護ソフトの効率的な使い方等が、全体に伝わっていない**。

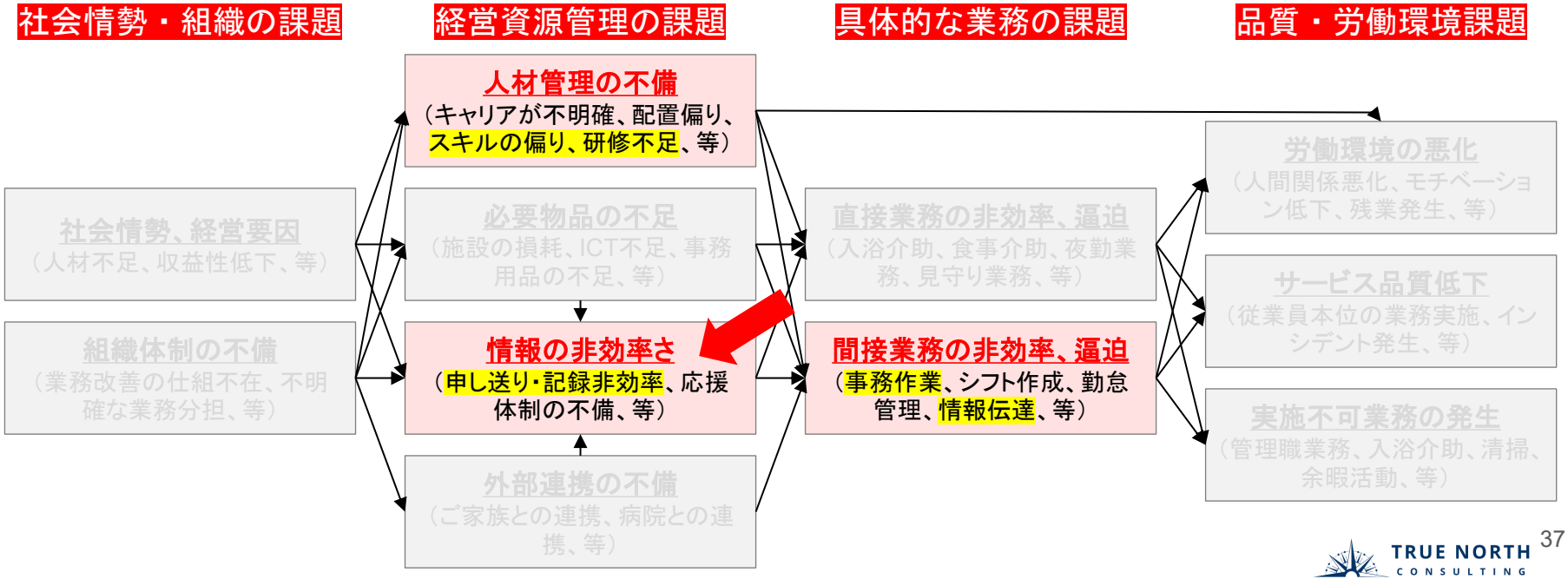
生成AIの活用方法：
Gemini+音声入力を活用して、**手軽に高品質なマニュアルの作成ができる**。また、作成したマニュアルをNotebookLMに読み込ませることで、**いつでも何回も質問できるチャットツールが作れる**。

課題：
研修資料の作成をする時間がなく、情報を周知できない。また間に合せで作った研修資料では、**自分の想い・意図が上手く伝えられない。**

生成AIの活用方法：
Gemini+音声入力を活用して、研修のコンテンツ案を作りつつ、Gammaを使うことで**手軽に高品質な研修資料の作成ができる**。何回も、修正依頼ができるため、自分の想い・意図が乗せられる。

課題の因果関係イメージの中で、生成AIが活躍する分野

課題の因果関係と、生成AIによって解消できる課題



情報共有の非効率さの現状と改善策

課題の背景と、生成AIによって実現する姿

課題の背景：
介護ソフトを導入したものの紙の運用がやめられず、**二重転記による作業負荷増**や、**紙の情報共有による連絡遅延が発生**。また**介護ソフトへの記入は一部の職員しかできず**、負担が偏っている。

生成AIによって実現する姿：
音声入力による記入の効率化や、**文章の監修による記録品質の向上**、また近い将来には**AIに質問をすると介護ソフトの中から情報を抽出して返答**をしてきてくれるようになる

具体的な生成AIの活用用途

課題：
介護ソフトへの入力の際の**キーボード入力が大変で、一部の職員しか実施ができない**。タブレットでの記入もできるようになったが、**ケース記録などの文章作成は得意な人にお願い**している。

生成AIの活用方法：
音声入力によって高精度の文章を作成可能。またGeminiに依頼をすることで、**口頭で話した内容でも、的確な文章に整形**してくれる。(個人情報を入力する場合には匿名化する)

情報共有の非効率さの現状と改善策、その②

具体的な生成AIの活用用途

課題：
作成者によって**ケース記録の内容にばらつきがあり、冗長だったり必要な情報が抜けていたりする**。また形式が統一されていないからこそ、**記録内容の理解に時間がかかる**。

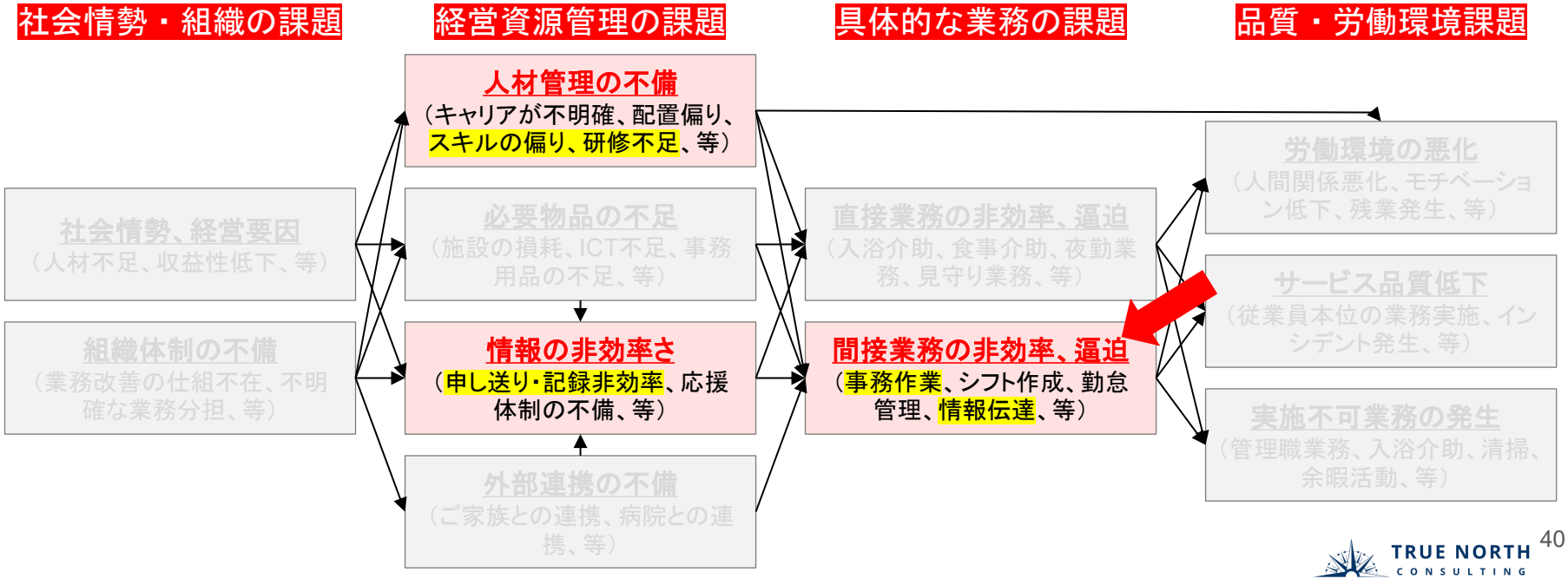
生成AIの活用方法：
Gemini+音声入力を活用して、**①文章の整形、②不足している観点の指摘**をしてもらうことで、誰でも理解できる文章が簡単に作成可能。
(個人情報を入力する場合には匿名化する)

課題：
過去の申し送りやケース記録の内容について忘れてしまう。調べてもすぐに欲しい情報が出てこない。周りの職員に聞こうと思っても、**忙しそうで聞きづらい**。

生成AIの活用方法：(近い将来)
生成AIに質問をすると、**介護ソフトの情報を参照して、回答を生成してくれる機能が一部メーカーで開発中**との事。どんな状況でも何回でも質問ができるため、情報共有が効率化できる。

課題の因果関係イメージの中で、生成AIが活躍する分野

課題の因果関係と、生成AIによって解消できる課題



間接業務の非効率、逼迫の現状と改善策

課題の背景と、生成AIによって実現する姿

課題の背景：
大規模な施設ほど多数の委員会・会議が存在し、**委員会の運営や議事録作成業務に多くの時間を割いている**。また、そこで**決まったことの周知が大変**になっている。

生成AIによって実現する姿：
自動で文字起こし～議事録を作成してくれるようになる。また議事録から**周知用の資料作成**や、**多言語での資料作成**までお願いできる。

具体的な生成AIの活用用途

課題：
議事録作成のために、**会議中に頻繁にメモを取ったり、会議後に清書をする必要があり大変。お願いできる職員も少ない**。日々の業務もあるため、どうしても残業をする必要がある。

生成AIの活用方法：
Zoomの文字起こし機能、PLAUD、弊社のオトノート等を活用いただくことで、**音声からそのまま議事録の作成までできる。(議事録の様式の指定まで可能)**

間接業務の非効率、逼迫の現状と改善策、その②

具体的な生成AIの活用用途

課題：
会議で決まった内容が**事業所全体に周知できていない**。議事録の共有はしているものの、**全員が理解しているような状態ではない**。

生成AIの活用方法：
GeminiのCanvas機能を活用することで、**議事録から事業所全体に周知をする用の資料を手軽に作成**することができる。
(個人情報を入力する場合には匿名化する)

課題：
外国人労働者の方が増えてきたが、その人達への**情報共有がうまく行っているか不安**。職員が忙しくしているため、**当人たちも質問をするのを憚っている**ように見える。

生成AIの活用方法：
Geminiに資料を共有し、**言語を指定すればその言語への翻訳**をしてくれる。NotebookLMに資料を共有すれば、**いつでも母国語で質問ができるチャットツールが構築**できる。

生成AIの歴史から、
現場での活用までを徹底解説

- 登壇者の紹介
- 業務改善が必要な背景、目指すべき姿
- 生成AIでできることの概要
- 生成AI活用時のリスクと対処方法
- 生成AIを正しく活用するための方法
- まとめ



より丁寧な業務改善をする場合には、事業所の課題を収集し、AIで解決できる課題を把握する

課題気付きシートを活用した、課題の洗い出し

課題気付きシートを活用して、できるだけ多くの課題を書き出す。その後、同じような課題でグループ分けをして見える化する。



洗い出した課題に対するグループ化の実施

類似している課題をまとめ、一言で課題を表す、という作業を繰り返すと課題の輪郭が見えてくる。

情報共有が難しい

- PCの中が整理できていないので探すのに時間がかかる
- 連絡帳を使用し伝達を行うが見ていない、しらないが当たり前。
- 紙媒体での情報が多い。・各部署への伝達・プランの共有 etc
- 他職員の応援を呼ぶとき、その場から離れられずに大きな声で呼びがち

食事介助が大変

- 配膳時間に間に合わすため、調理員が早めに出勤している
- 介助量に対して人手がすくなく、一人の食事に関われる時間が短い

ケアの品質低下

- ご利用者様の訴えに傾聴できる時間がない
- ゆとりがない。口腔ケアや入浴ケアをもっと丁寧にしたい。

出典：厚生労働省「生産性向上に資するガイドライン」https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/Seisansei_shisetsu_Guide.pdf

TRUE NORTH CONSULTING

AIツールの活用マスターになるための ステップバイステップアプローチ

具体的なアプローチ方法

まずはGeminiなどの主要な生成AIに慣れるところから初めて、日常業務での活用場面を見つける。

Step1：

日常業務で、まず使ってみる



困った業務があったら、とりあえず生成AIに相談する。

何に困っているかを話すだけで、具体的な案を出してくれる

Step2：

小さく試して気づきを重ねる



使いながら「あ、これにも使えるかも」という発見を大切にする

周囲の人と情報共有をして、新しい活用法を知る

Step3：

他のツールも試してみる



基本機能に慣れたら、より専門的なツールを検討

スライド生成ツール（Gamma）
文書解読ツール（NotebookLM）
より高度な生成AI(Google Gemini)

４つの主要リスクと対策のまとめ

1. 情報漏洩リスク

入力内容が**学習データとして再利用**され、他者へ流出する恐れ。**ログデータに対するサイバー攻撃のリスク**も含む。

→ **「オプトアウト(AIに学習させない)設定」＋「個人情報の入力禁止」（匿名化した情報の入力はOK）**

2. ハルシネーション

AIがもっともらしい「嘘」をつく現象。事実に基づかない架空の制度やケア手法を提案される危険性。

→ **「人の目によるファクトチェック」（AIは下書き、責任は人間）**

3. 著作権侵害

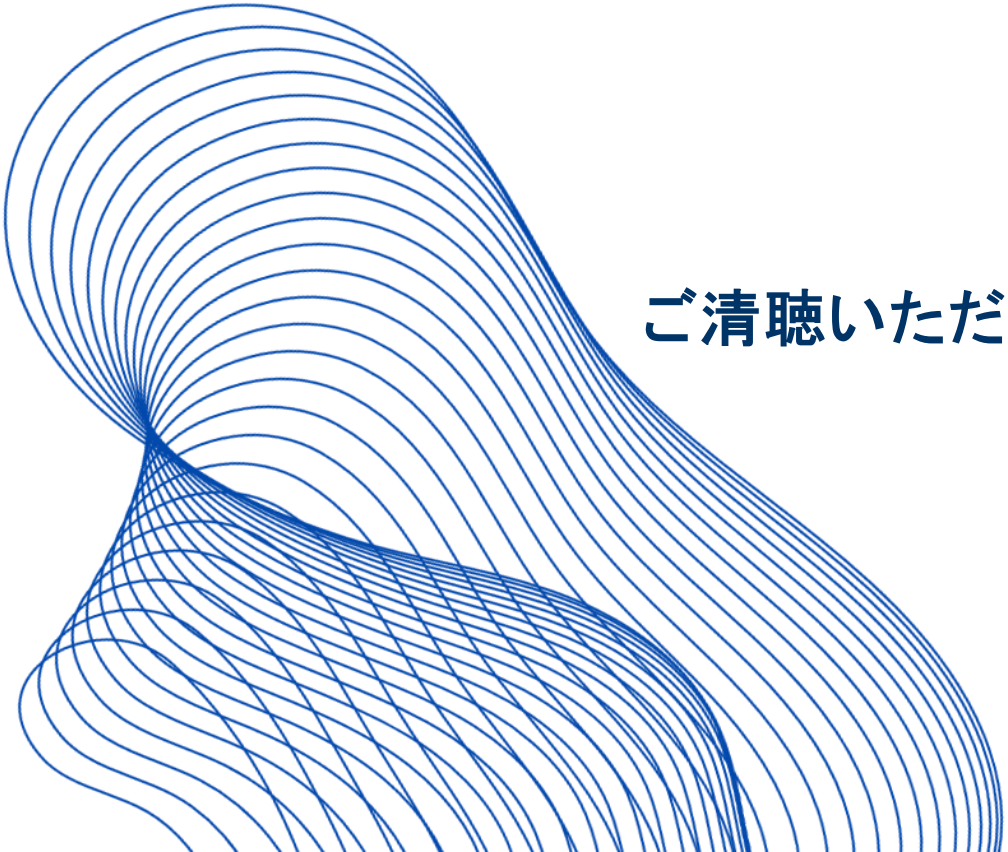
生成物が既存の著作物（他社のキャラや文章）と酷似していた場合、**知らぬ間に権利侵害の加害者になるリスク。**

→ **「既存の著作物に酷似してないか確認」（見覚えがあれば使わない、程度でOK）**

4. シャドーIT

職員が事業所に無断で、個人アカウントで生成AIツールを業務利用する状態。**情報漏洩が発生するリスク**。

→ **「公式に使ってよいICTツールを決める」（ホワイトリスト化）**



ご清聴いただきありがとうございました。

TRUE NORTH
CONSULTING