令和７年度
「専門職業人材の最新技能アップデートのための
専修学校リカレント教育（リ・スキリング）推進事業」

事業名

多国籍共生介護現場のマネージャーを対象とした AI 導入スキル獲得のための
研修プログラム開発事業

事業成果報告書

学校法人彩寿学園

目次

１．構成機関・構成員等 1

２．事業の実施体制 3

３．事業の内容.....4

1.事業の趣旨・目的等について 4

2.開発する講座の概要.....5

3.具体的な取組.....5

i. 計画の全体像..... 5

ii. 今年度の具体的活動..... 7

iii. 実施した実証講座の概要 16

４．巻末　資料.....72

シラバス 74

教材　PBL③.....86

教材　PBL②改訂版.....98

教材　PBL①改訂版.....110

企画書 完成版　STEP 3 段階.....164

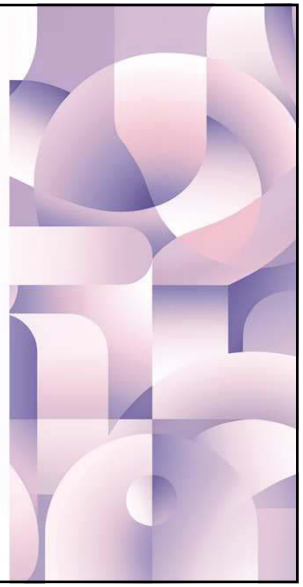
企画書 完成版　STEP1 段階.....178

知識教材 200

知識教材（確認問題） 242

知識教材

介護DX多国籍共生介護現場のマネージャー対象AI導入研修



目次

第１章 多国籍共生介護現場の理解とAI

第１節 多国籍共生介護現場の現状理解
第２節 文化・言語の違いと業務上の影響
第３節 多国籍チームの課題構造の理解
第４節 現場での判断と対応
第５節 共生介護を支える職場づくり

第２章 AIによる共生型介護支援の基礎

第１節 AIと生成AIの基礎理解
第２節 文章生成・要約・翻訳による介護支援
第３節 音声認識・入力支援による介護支援
第４節 分析・見える化による介護支援
第５節 介護支援としての向き・不向きの整理

第３章 共生介護現場におけるAI運用の安全性と効率化

第１節導入後に起こる変化と安全面の確認
第２節定着しない要因と効率化の阻害要因
第３節安全に運用するための教育と周知
第４節運用体制と役割分担の整備
第５節改善を回して効率化につなげる視点

第４章 AI活用の共生介護現場でのトラブル対応とリスク管理

第１節 情報・記録に関するリスク
第２節 翻訳・要約に関するトラブル
第３節 判断支援の限界と依存リスク
第４節 トラブル発生時の対応
第５節 リスクを前提にした運用

第５章 共生介護現場として施設に応じたAI導入モデル

第１節 導入目的と課題の整理
第２節 導入前に確認すべき施設条件
第３節 小さく試す導入の進め方
第４節 効果を確認するための視点
第５節 改善につなげる振り返り

第1章
多国籍共生介護現場の理解とAI



第1章 多国籍共生介護現場の理解とAI

第1節 多国籍共生介護現場の現状理解

第2節 文化・言語の違いと業務上の影響

第3節 多国籍チームの課題構造の理解

第4節 現場での判断と対応

第5節 共生介護を支える職場づくり

第1節 多国籍共生介護現場の現状理解

(1) 外国人介護人材を取り巻く環境の変化

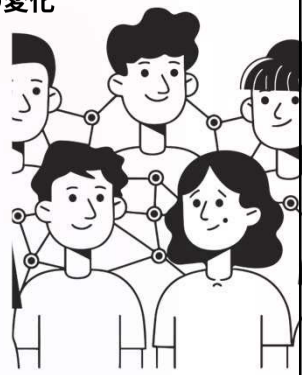
(2) 現場で担う役割の広がり

(3) 日本人職員との協働の実態

(4) 管理職・中堅層の負担と期待

(5) 現場で顕在化しやすい課題の整理

(1) 外国人介護人材を取り巻く環境の変化



① 受け入れ制度の拡大

制度拡大で外国人介護人材が増加しています。現場の指導・調整負担が増大しています。

② 多国籍化の恒常化

多国籍化が標準化しています。業務・教育体制の対応が必須です。

③ 人材確保手段としての重要性

人手不足解消に外国人材は不可欠です。AI活用で現場負担を軽減し、人材活用を推進しています。

(2) 現場で担う役割の広がり

① 介護業務以外の役割増加

外国人介護職員はチーム調整やコミュニケーションの役割が増加しています。AI活用で、見えにくい負担の客観的な把握が重要です。

② 経験年数に応じた期待役割の変化

勤務年数とともに指導・調整の役割が増加しています。役割増加による不安解消のため、段階に応じた期待整理が重要です。



(3) 日本人職員との協働の実態

①日常業務における協力関係

業務の進め方や優先順位にズレが生じることがあります。暗黙の理解に頼らず、確認と共有を徹底しましょう。例えば、報告の頻度や内容、問題発生時の対応など、具体的な場面での認識合わせが重要です。

②暗黙の前提が共有されていない場面

「言わなくても分かる」という前提は、文化の異なる外国人職員には共有されにくいです。AIツールで理解のズレを減らすことが期待されます。

③調整役が特定職員に集中しやすい状況

調整役が特定の職員に集中し、業務負担が偏りがちです。個人任せにせず、組織として分担・共有する仕組みづくりが重要です。

(4) 管理職・中堅層の負担と期待



① 調整・指導負担の集中

間接業務が業務時間を圧迫します。AIの補助で、管理職が本来注力すべき**判断や対話**に時間を割きやすくなります。



② 定着支援への期待の高まり

業務指導に加え、生活面・心理面の支援も期待されるため、**支援の範囲整理**が必要です。



③ 判断・調整責任の集中構造

問題発生時の判断・調整責任が特定の立場に集中しがちです。判断基準を共有し、**チーム全体で支える体制**を整えることが重要です。

(5) 現場で顕在化しやすい課題の整理

① 言語差による行き違い

指示理解や記録での行き違い、小さな誤解が信頼関係に影響するため、環境面からの支援が求められます。

② 違和感の蓄積

「やりづらい」といった違和感がトラブルとして表面化することがあります。そのため、小さな違和感を言語化し、共有できる環境を整えることが大切です。

③ 個人対応に依存しやすい課題処理

AIを活用して対応経緯や判断を整理・記録することで、個人依存ではなく、組織として対応できる体制の構築につながります。



第2節 文化・言語の違いと業務上の影響

(1) 指示理解におけるズレ
(2) 記録・申し送りで起こる誤解
(3) 利用者対応での文化差
(4) 家族対応での行き違い
(5) 背景理解を共有する重要性

(1) 指示理解におけるズレ

① 抽象的表現の伝わりにくさ

「様子を見て対応する」などの抽象的表現は、外国人職員に具体的な行動を伝えにくく、判断の迷いや不安を生じさせてしまいます。

② 前提説明不足による誤解

指示の背景や目的が不足すると、意図が伝わらず誤解が生じてしまいます。前提説明は、不要な誤解を防ぐ上で重要です。

③ 確認不足による認識のずれ

理解確認を怠ると、認識のずれが固定化してしまいます。**確認を前提とした関わり**が、双方の負担軽減につながります。



(2) 記録・申し送りで起こる誤解

① 表現差による解釈の違い

外国人職員の簡潔な表現は、不足や曖昧と受け取られがちです。読み手側の理解調整も必要です。

② 重要情報の伝達不全

緊急性や注意点が不明確だと、対応遅れや判断ミスにつながります。重要情報の明確化と補足確認が、安全な業務遂行に不可欠です。

③ 受け手理解度のばらつき

受け手の日本語理解度や経験で解釈に差が生じます。誰が読んでも同じ理解になるよう、表現の統一や補足説明が重要です。



(3) 利用者対応での文化差



① 距離感や接し方の違い

親しみの行動が日本の利用者には近すぎたり、失礼に感じられることがあります。意図と異なる評価を避けるためには、**文化差を理解した指導**が必要です。



② 善意行動が誤解される可能性

利用者を思っての行動が、日本の慣習や施設方針と合わず問題視されることがあります。善意の誤解は自信低下につながりますので、**背景や意図の丁寧な確認**が重要です。

(4) 家族対応での行き違い



① 説明方法の違いによる誤解

事実を簡潔に伝えますと、日本独自の期待から配慮不足と受け取られてしまうことがあります。事前に対応方針を共有し、誤解を防ぐ必要があります。

② 日本独自の期待の未共有

「察する」ことや遠回しな配慮は明文化されず、外国人職員には伝わりにくくなります。期待が共有されないと、不公平感や混乱を招きます。



(5) 背景理解を共有する重要性

① 文化的背景差を前提とした理解

違いを問題視せず、**前提条件として理解する**ことで冷静な対応が可能です。個人の努力不足と評価すると関係性を悪化させてしまいます。

② 相互理解促進の機会設定

相互理解は自然には生まれませんので、**意図的に機会を設ける**ことが大切です。日常の声かけや振り返りで価値観を共有し、誤解を防ぎます。

③ 個人差ではなく環境要因としての整理

多国籍介護では、個人ではなく環境や仕組みの問題として整理し、再発防止に繋げる視点が不可欠です。

第3節 多国籍チームの課題構造の理解

(1) コミュニケーション前提差

(2) 役割期待のズレ

(3) 注意・指導の受け止め方の違い

(4) 不満が表面化しにくい状況、個人の問題にしない

(5)個人の問題にしない

(1) コミュニケーション前提差

① 「察する」文化の差

日本では「察する」文化が前提ですが、外国人職員は明確な指示を求めるため、意図せぬすれ違いが生じがちです。

② 曖昧表現による誤解

「できるだけ早く」などの曖昧な表現は解釈に幅があり、具体的な基準がないと不公平感につながります。

③ 明示的伝達の必要性

「伝えたつもり」ではなく**「伝わったかどうか」**を重視し、明示的な伝達で信頼関係を築くことが重要です。

(2) 役割期待のズレ

① 役割定義の不明確さ

役割分担が曖昧だと特定の職員に負担が集中します。役割を明確化し、安心して行動できる環境を整えましょう。

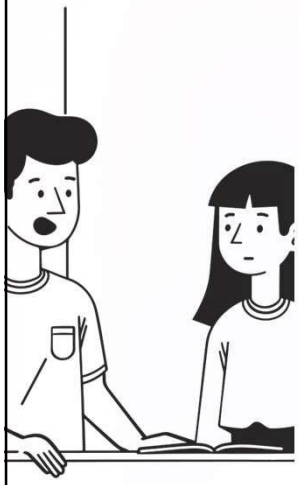
② 暗黙期待が個人に集中する構造

チーム全体の調整やフォローが特定の職員に暗黙的に期待されることがあります。暗黙の期待を可視化し、役割として整理しましょう。

③ 役割認識の不一致による不満

自分の役割と周囲の期待が不一致だと、不満や不信感につながります。定期的な役割認識の確認で、関係悪化を防げます。





(3) 注意・指導の受け止め方の違い

① 指導が否定と受け取られる可能性

注意や指導が業務改善でなく**人格否定**と受け取られることがあります。特に公の場での指摘は強い否定と感じられがちです。指導の目的・意図を明確にし、安心して受け止められるような配慮が重要です。

② 萎縮や不安への影響

「間違えないこと」が優先されすぎると、判断が遅れたり報告をためらったりいたします。安心して相談できる関係性が、現場の安全性を支える鍵となります。

(4) 不満が表面化しにくい状況

① 本音が出にくい関係性

上下関係や言語差により、心理的負担が大きく、本音を伝えにくい状況です。例えば、疑問や懸念を抱いても、それを報告したり相談したりすることに躊躇が生じることがあります。

② 不満の蓄積

小さな不満が共有されず蓄積し、大きなトラブルに発展する場合があります。早期の気づきと調整が重要です。





(5) 個人の問題にしない

① 構造的課題としての整理

業務設計や伝達方法など、構造的な視点で課題を整理し、再発防止につなげます。例えば、コミュニケーション不足は個人の問題ではなく、情報共有の仕組みに原因があるかもしれません。

② 能力・性格帰結の回避

「向いていない」「性格の問題」とせず、成長機会を奪いません。文化や環境の影響考慮が重要です。個人の特性を理解し、適切な研修やサポートを提供することが、持続的な成長を促します。

③ チーム全体での共有姿勢

「個人対応」から**「チーム対応」**への転換が鍵となります。課題を共有し、多様な視点から解決策を検討することで、より効果的な対応が可能になります。

第4節 現場での判断と対応

(1) 注意・指導を行う際の考え方

(2) 公平性と配慮のバランス

(3) チーム内調整の進め方

(4) 問題が起きた際の初動対応

(5) 判断を共有する仕組み

(1) 注意・指導を行う際の考え方

① 理解度の確認

知識不足、手順の曖昧さ、言語理解など、原因を特定・対応し、納得感と改善意欲を高めます。

② 事実と評価の切り分け

「何が起きたか」という事実と「どう改善してほしいか」という評価を明確に分け、防衛的な反応を防ぎます。

③ 公開指導の回避

他の職員がいる場での注意は尊厳を損ね、不信感を生みます。**落ち着いて話せる場**を選びましょう。

④ 改善点の具体化

「気をつけてほしい」ではなく、次に取るべき**具体的な行動**を示すことで、ミスの繰り返しを防ぎます。



(2) 公平性と配慮のバランス



① 特別扱いと受け取られない配慮

過度な配慮は「特別扱い」と受け取られ、不公平感を生むことがあります。対応理由を共有し、全体のルールとして説明することで、公平性と柔軟性を両立させ、理解を促します。これにより、他の職員も納得し、チーム全体の協力体制が強化されます。



② 個別事情を踏まえた対応

経験や日本語理解度、生活背景を無視した一律対応は、現場の負担を増やす可能性があります。状況に応じた説明や支援調整を行うことで無理なく業務に取り組める環境を整備できます。

(3) チーム内調整の進め方

① 関係者間の情報共有

問題や判断を一人で抱え込まず、関係職員や管理職と情報を共有し、多角的に状況を捉えることが重要です。**共有は責任転嫁ではなく、適切な判断のための重要なプロセスです。**

② 抱え込み防止の体制

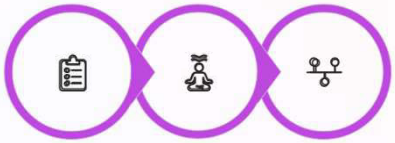
調整役が特定の職員に固定化すると負担が集中するため、相談や判断を分散できる体制を整え、精神的・業務的な負担を軽減します。**チームで支える仕組みづくりが重要です。**

③ 管理職・中堅層による橋渡し

現場と管理側の考え方のズレを埋めるため、管理職や中堅層が調整役を担います。現場の声と組織判断をつなぎ、**現実的で納得感のある対応を可能にします。**



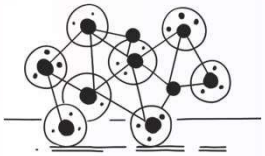
(4) 問題発生時の初動対応



① 事実確認　② 感情評価回避　③ 時系列整理

問題発生時は、感情や推測を交えず**まず事実を確認**することが最重要です。
怒りや焦りに流されず冷静に対応することで信頼関係を維持できます。
出来事を時系列で整理すれば、問題の背景・原因が明確になり、再発防止策に有効です。

(5) 判断共有の仕組み



→ **① 判断基準の言語化**

属人的な判断のばらつきを防ぐため、判断基準を言語化・共有し、水準を保ちます。完璧でなくとも、**現場で調整し育てる**ことが重要です。

→ **② チーム内共有**

判断・対応の経緯を共有し、チームの学びを蓄積します。共有は責めるためでなく、**次に活かすため**です。

→ **③ 個人判断依存の回避**

判断をチームで支える仕組みで、安心して対応できる環境を作ります。個人の力量に頼らない運用が、**長期的な現場の安定**を支えます。

第5節 共生介護を支える職場づくり

(1) 安心して相談できる環境

(2) 日常的な声かけの工夫

(3) チーム内の理解促進

(4) 定着につながる関わり方

(5) 現場全体で支える運用

(1) 安心して相談できる環境



① 相談しやすい雰囲気の形成

困りごとを早期に相談できる雰囲気を醸成します。日常の声かけで**「相談してもよい」という安心感**を作り、現場の安定を図ります。



② 否定しない姿勢の共有

否定的な反応は相談を妨げます。特に多国籍スタッフは「迷惑をかけてはいけない」と感じやすいため、**まず受け止める姿勢**の共有が不可欠です。



③ 不利益にならない安心感の確保

相談が不利益につながる環境では本音は出ません。相談や報告が**不利益につながらない**ことを明確にし、事故防止や早期対応の基盤とします。

(2) 日常的な声かけの工夫

①小さな変化への気づき

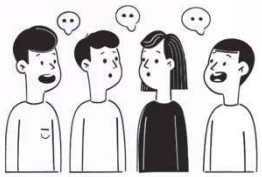
多国籍スタッフの行動や表情の小さな変化に気づくことが、問題の早期発見につながります。

②定期的な声かけ

特別な問題がなくても、短い声かけを日常的に行うことで、関係維持と信頼関係の構築につながります。

③業務外での会話・交流

雑談や業務外の会話を通じて背景や価値観を知ることで、相互理解が深まり、業務上の誤解を減らし、チームの一体感を向上させます。





(3) チーム内の理解促進

① 背景・価値観の共有

異なる文化や価値観を理解し、互いの背景を知る機会が重要です。違いを理解することで感情的な対立を防ぎ、共生介護の土台を築きます。

② 相互理解機会の設定

研修やミーティングで、意図的に相互理解の機会を設けることが必要です。場を設計することで誤解解消や共通認識形成が進み、チームが安定します。

(4) 定着につながる関わり方



① 成長を認める関係性

職員の意欲は、努力や成長を認めることで高まります。これは多国籍スタッフの定着意欲にも大きく影響するため、結果だけでなく過程を評価することが重要です。



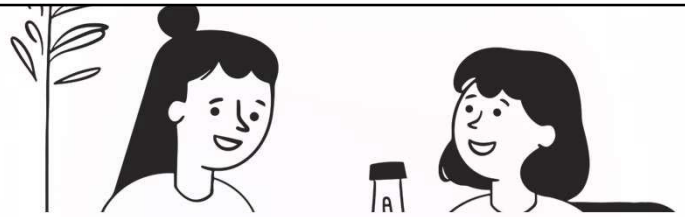
② 無理のない期待設定

期待が高すぎると負担になります。経験に応じた現実的な期待を設定し、段階的に役割を広げることで、無理なく成長を促します。



③ 長期育成視点

短期的な即戦力化を求めるのではなく、時間をかけた育成が重要です。これは本人の定着と現場の安定につながるとともに、長期的な視点での育成が組織全体の力を高めます。



(5) 現場全体で支える運用

① 個人任せにしない体制

特定の職員に支援を任せず、チームで役割を分担し支える体制が必要です。**属人化を防ぎ**、安定した共生介護現場を築きます。

② 情報共有・判断共有の体制

情報や判断の共有は、対応の質とスピードを向上させます。責任分散ではなく、**より良い判断を行うための基盤**です。チームで支える意識が、共生介護を持続可能にします。



第2章

AIによる共生型介護支援の基礎

第2章 AIによる共生型介護支援の基礎

第1節 AIと生成AIの基礎理解

第2節 文章生成・要約・翻訳による介護支援

第3節 音声認識・入力支援による介護支援

第4節 分析・見える化による介護支援

第5節 介護支援としての向き・不向きの整理

第１節 AIと生成AIの基礎理解

(1) AIとは何か

(2) 生成AIの基本的な仕組み

(3) 従来のAIとの違い

(4) 多国籍化が進む介護現場での活用背景

(5) 多国籍スタッフを含めた介護支援としての位置づけ

(1) AIとは何か

① 人の判断・作業を補助する技術

AIは人の代替ではなく、記録や情報整理を補助し、職員が利用者対応に集中できる技術です。過信や依存を避け、補助的な存在として理解しましょう。

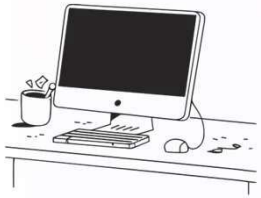
② データに基づく処理・推測の仕組み

AIは過去データや入力情報に基づき処理・推測を行います。感情や直感とは異なりデータに基づくため、その結果を絶対視しない理解が必要です。

③ 人の代替ではなく支援の位置づけ

利用者の表情や声の変化など、人にしか分からない情報が多い介護現場では、AIに任せる業務と人が担う業務の明確な切り分けが不可欠です。

(2) 生成AIの基本的な仕組み



① 大量文章データ学習による基盤

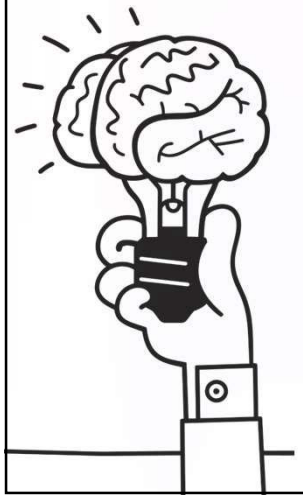
大量のデータを学習し、多様な表現を生成します。正確性は保証されません。

② 入力に応じた文章生成

「もっともらしい文章」を生成します。結果は入力に左右されます。

③ 正解保証がない特性

事実と異なる内容も含まれるため、人の確認・修正が必須です。



(3) 従来のAIとの違い

① 既定回答型AIではない点

従来のAIはルールベースですが、生成AIは柔軟な文章を作成いたします。「正しい答えを出すもの」ではなく、思考の補助道具としてご利用いただくべきものです。

② 柔軟な文章生成・要約が可能

文章要約や言い換え、説明文作成を柔軟に実施いたします。記録作成に有効な反面、内容のずれにはご注意いただき、ご利用には適切な判断が必要です。

(4) 多国籍化が進む介護現場での活用背景

① 言語差が業務負担に

日本語での記録・申し送りが業務負担となっています。外国人介護士にとって大きな課題です。

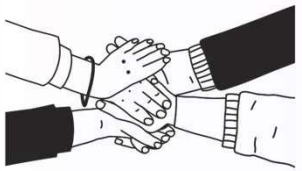
②人手不足補完の注目

慢性的な人手不足に対し、生成AIが業務負担を分散します。介護業務の効率化を促進します。

③ 記録・共有の負担軽減

介護現場では、記録や情報共有に多くの時間が割かれています。生成AIは、文章作成や整理を補助することで、この負担を軽減できる可能性があります。ただし、業務効率化だけを目的にすると、確認不足やミスにつながるため、運用ルールとの併用が不可欠です。

(5) 多国籍スタッフを含めた介護支援としての位置づけ



① 現場全体を支える補助手段

生成AIはチーム共通理解の下、安定活用が可能な補助手段です。

② 共生介護を支える環境整備要素

導入は目的でなく、言語差や業務負担を軽減し、働きやすい環境を整える手段です。

第２節 文章生成・要約・翻訳による介護支援

(1) 多国籍スタッフによる介護記録作成

(2) 申し送り内容の整理・共有

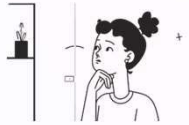
(3) 多言語翻訳による業務支援

(4) 言語負担軽減の考え方

(5) 誤解を防ぐための留意点

(1) 多国籍スタッフによる介護記録作成







① 日本語表現補助

簡単な言葉で入力、業務に適した表現に整えます。これにより、日本語に不慣れなスタッフも安心して記録を作成できます。

② 心理的負担の軽減

記述の不安を軽減し、記録漏れ防止に繋がります。特に多国籍スタッフにとっては、言葉の壁によるストレスが大きく軽減されます。

③ 内容確認の徹底

AIは下書き補助、最終責任は人が負う運用を徹底します。AIのサポートを活用しつつも、記録の正確性と信頼性を確保するために最終的な目視確認は不可欠です。

(2) 申し送り内容の整理・共有



① 情報の簡潔整理

長文記録を要点ごとに簡潔に整理します。これにより、必要な情報を素早く把握し、業務の効率化に貢献いたします。情報欠落を防ぎ、活用いたします。

② 伝達漏れ防止の補助手段

AIが確認作業を支援し、伝達漏れのリスクを低減いたします。特に緊急性の高い情報や見落とされがちな詳細についても、AIが適切なタイミングで注意喚起を行います。

(3) 多言語翻訳による業務支援

① 共通理解形成の補助

多言語共有で認識のずれを減らしますが、翻訳結果の確認は必須です。

② 日本語理解の補完

翻訳は日本語学習の代替ではなく、業務理解を補完する手段です。頼りすぎない運用ルール設定が重要です。





(4) 言語負担軽減の考え方

① 完璧な日本語を求めすぎない姿勢

業務内容と事実の正確な伝達が重要です。
「伝わる日本語」を現場全体で共有します。

② 業務理解優先の運用方針

表現より業務理解を優先し、安全な業務運営で共生介護を実現します。

(5) 誤解を防ぐための留意点

① 翻訳結果の過信回避

翻訳は文脈やニュアンスを反映しきれません。重要事項は人の確認が必要です。自動翻訳はあくまで補助ツールであり、誤訳のリスクを常に考慮する必要があります。

② 重要事項の人による確認

事故報告や利用者対応など、重要事項は人が確認し、責任を明確にします。特に安全に関わる情報や緊急時の連絡は、人の目と判断が不可欠です。

③ 文脈を踏まえた判断

生成AIは文脈を完全に理解できません。違和感があれば現場感覚で再確認してください。AIが生成する情報は参考としつつも、最終的な意思決定は人間の専門知識に基づいて行うことが肝要です。

第３節 音声認識・入力支援による介護支援

(1) 音声入力技術の基本

(2) 多国籍スタッフの記録業務支援

(3) 多国籍スタッフにとっての利点

(4) 現場での活用場面

(5) 運用上の課題と注意点

(1) 音声入力技術の基本



① 発話内容の文字変換

話した内容を自動で文字化し、記録作成の負担を軽減します。



② 発話の癖による精度差

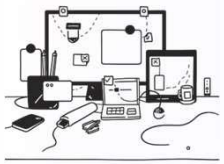
話す速さや発音で精度が変わるため、修正前提の補助技術です。



③ 周囲音の影響

騒音に弱く、使用場所や時間帯の工夫が求められます。

(2) 多国籍スタッフの記録業務支援



① 日本語入力負担の軽減

話すだけで下書きを作成します。キーボード操作の負担を軽減します。

② 記録時間短縮への寄与

業務後の記録負担を軽減し、利用者対応時間を確保します。

③ 記録作成ハードルの低下

話した内容を整理する運用で、記録参加意欲を向上します。特に、日本語を母国語としないスタッフの方々も、より簡単に記録を作成できるようになります。

(3) 多国籍スタッフにとっての利点

① 書く負担の軽減

音声入力で記録が容易になり、量と質が安定します。日本語の文字入力に不慣れな方でも、スムーズに業務を遂行できます。

② 自分の言葉で記録できる安心感

話した言葉が記録の材料となり、内容に集中できます。これにより、言語の壁を感じることなく、正確な情報を伝えられます。

③ 記録内容への集中しやすさ

入力操作不要で、記録内容に集中し品質が向上します。業務効率が上がり、より質の高いケア提供につながります。





(4) 現場での活用場面

①業務直後の簡易記録

記憶が新しいうちに音声で要点記録します。これにより、後からの記録漏れや内容の曖昧さを防ぐことができます。正確な情報を迅速に残すことで、業務の質を高められます。

②繁忙時間帯の補助利用

最低限の情報を音声で記録し、後で確認します。手書きや文字入力の時間を大幅に短縮し、目の前の業務に集中できます。落ち着いた時間帯に詳細を補完することで、記録の精度を保つことが可能です。

(5) 運用上の課題と注意点

① 誤認識・誤変換リスク

音声入力は「自動化」でなく「支援」技術です。完璧な精度を期待せず、あくまで作業効率向上の一助と捉えることが重要です。誤認識や誤変換が発生する可能性があることを常に念頭に置いて運用してください。

② 専門用語・固有名詞の誤変換

人名・施設名は目視で確認・修正します。特に業界特有の専門用語や馴染みの薄い固有名詞は、音声認識システムが正確に聞き取れない場合があります。後で編集の手間がかかることを考慮し、慎重に対応してください。

③ 人による確認の徹底

最終確認は人が行う原則を共有します。音声入力はあくまで下書き作成のツールであり、最終的な責任は担当者が負うことを明確にしてください。記録の正確性を担保するため、複数人でのチェック体制を構築することも有効です。

第４節 分析・見える化による介護支援

(1) 記録データ活用

(2) 業務傾向の把握

(3) 情報共有と見える化

(4) 判断を支える補助的役割

(5) 過信を避けるための視点

(1) 多国籍スタッフの記録データ活用



① 記録集約による全体像把握

記録データを集約し、全体状況を把握します。これにより、多国籍スタッフ間の情報格差も解消されます。



② 業務改善材料としての活用

業務を客観的に確認し、改善の根拠を示します。具体的なデータに基づき、効果的な改善策を検討することが可能になります。



③ 個人評価を目的としない運用

個人評価・監視目的ではなく、課題共有手段として活用します。チーム全体の協力体制を強化し、サービスの質向上に繋げます。

(2) 業務傾向の把握



① 業務量・負担偏りの確認

特定の職員への負担集中を数値で確認し、公平な業務配分を検討します。

② 繰り返し課題の発見

繰り返しのトラブルは構造課題を示唆し、根本的改善策を検討します。

③ 改善優先順位の材料化

影響の大きい課題を整理し、限られた資源で効果的な改善計画を策定します。

(3) 情報共有と見える化

① 状況共有のしやすさ向上

数値や図表で、多国籍チームの理解のずれを減らし、共通認識形成を助けます。これにより、言語や文化の壁を越え、誰もが直感的に情報を把握できるようになります。

② 管理者判断材料としての活用

分析・可視化された情報は、管理者の判断を支援します。データ活用で納得感のある意思決定につながります。



(4) 判断を支える補助的役割



分析結果は参考情報であり、人が現場の実感に基づき最終判断を行います。現場の例外や個別事情を考慮し、人が最終的な意思決定を行うことで、より精度の高い判断が可能になります。AIや分析結果を直接判断とせず、補助的役割に留めるべきです。

(5) 過信を避けるための視点

① 数値・分析結果の絶対視回避

数値は目安であり、現場の声と合わせて考慮します。客観的な数値情報に加え、現場の従業員が持つ暗黙知も意思決定の精度を高めます。

② 現場感覚との照合

分析結果と実感のズレを確認し、データと感覚を補完します。

③ 違和感時の立ち止まり

違和感時は前提条件を見直し、誤判断を防ぎます。



第５節 介護支援としての向き・不向きの整理

(1) AIが得意な業務

(2) 人が担うべき業務

(3) 現場判断が必要な場面

(4) 技術に頼りすぎない姿勢

(5) 活用範囲の整理

(1) 共生介護現場でAIが得意な業務

① 定型文章作成の代行・補助

介護記録や申し送り文など、定型業務で効果を発揮します。これにより、記録の正確性が向上し、業務効率化につながります。

② 情報整理・要約の支援

長文の記録を要約し、状況把握を支援します。必要な情報を素早く抽出することで、ケアの質を高める判断材料を提供します。

③ 反復的な事務作業の支援

AIが定型作業を代行し、職員は利用者対応に注力できます。職員の負担を軽減し、より質の高い個別ケアの提供が可能になります。

(2) 人が担うべき業務



① 利用者との直接的関わり

表情、声、共感、信頼関係など、人が担う直接的な関わりです。

② 感情・状況判断を伴う対応

柔軟な対応が必要な場面では、AIは情報提供のみです。

(3) 現場判断が必要な場面

① 体調変化・緊急対応

迅速・的確な判断は人が最優先で行います。AIでは予測できない予期せぬ状況にも対応するため、人間の観察力と経験が不可欠です。特に生命に関わる場面では、倫理的判断や共感も求められるため、人の介入が重要となります。

① 迷い時の人による判断

迷った際は、人の判断を優先します。これは、複雑な状況や倫理的な側面において、人の経験と直感が不可欠であるためです。AIは情報提供にとどまり、最終的な意思決定は人が行います。

(4) 技術に頼りすぎない姿勢

① AI万能視の回避

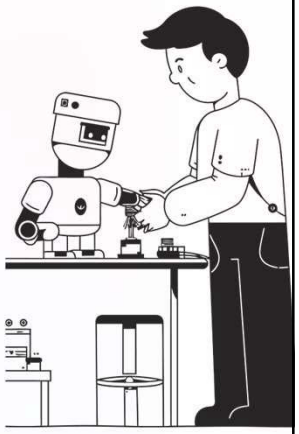
AIの限界を明確にし、その認識を深め、過度な期待を回避します。

② 判断委任の抑制

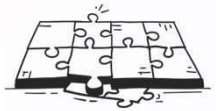
判断は人が行い、AIは補助に徹します。責任は人が持ちます。

③ 補助道具としての位置づけ

AIは「代替」ではなく「補助」です。人の判断・行動を前提に活用します。



(5) 活用範囲の整理



① 任せる業務・任せない業務の区別

混乱を避け、現場で業務境界と役割分担を明確化・合意形成し、**効率的な運用を目指します。**

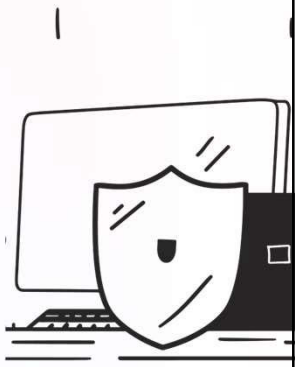
② 現場に合った使い方の選択

施設の規模や人員に応じ、柔軟な運用を前提に最適な方法を選択します。

③ 定期見直しの実施

業務や職員の変化に対応し、現場の声を反映しながら定期的に見直し・改善します。

第3章
共生介護現場における
AI運用の安全性と効率化



第3章 共生介護現場におけるAI運用の安全性と効率化

第1節 導入後に起こる変化と安全面の確認

第2節 定着しない要因と効率化の阻害要因

第3節 安全に運用するための教育と周知

第4節 運用体制と役割分担の整備

第5節 改善を回して効率化につなげる視点

第１節 導入後に起こる変化と安全面の確認

(1) 業務フローの変化

(2) 作業時間の変化

(3) 多国籍スタッフの反応

(4) 想定外の影響

(5) 課題の顕在化

(1) 業務フローの変化



① 作業手順変更点の整理

新旧手順を比較し、変更点を明確化、現場と共有が重要です。

② 人とAIの役割分担変化

AI補助範囲と人の判断範囲を整理し、共通認識を持つ必要があります。

③ 新規発生作業の確認

確認・修正等、新規作業も含め、全体の業務量として評価が重要です。

(2) 作業時間の変化

① 業務別の所要時間変化

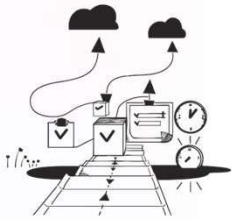
一部短縮でも作業増加の可能性を考慮し、全体を俯瞰した事実確認が重要です。

② 繁忙時間帯への影響

繁忙時間帯の操作増加は負担増となるため、効果的な時間帯の整理が重要です。

③ 余裕時間の創出有無

余裕時間が本当に創出されているか確認し、その活用状況を把握することが重要です。





(3) 多国籍スタッフの反応

① 操作理解度の把握

操作習熟度の差を把握し、必要なフォローを検討します。

② 不安・戸惑いの確認

定期的に意見を聞き、安心して使える環境を整えます。

③ 継続利用意欲の確認

現場の声を改善に活かし、効率化と安全性を両立します。

(4) 想定外影響への注意



→ **① 業務複雑化の有無確認**

操作手順の複雑化や、シンプルな運用が維持されているか定期的に見直します。

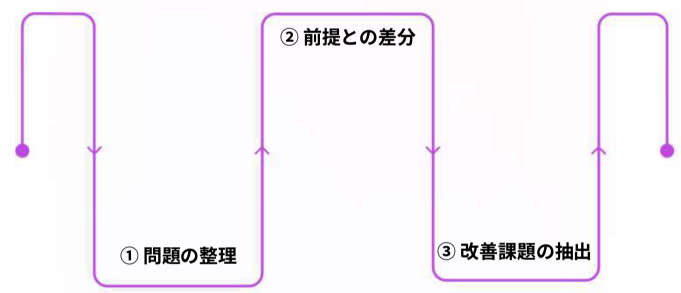
→ **② AI過信の兆候確認**

AIが補助である原則が現場で守られているか継続的に確認します。

→ **③ 現場判断低下の有無**

人の判断を中心とした運用で、安全な介護現場を維持します。

(5) 課題の顕在化



問題を隠さず共有することで、潜在的なリスクや改善点を早期に発見し、組織全体の知見として活用します。
これにより、期待値と現実の差分を失敗ではなく成長の機会と捉え、効率性と安全性の継続的な向上を目指します。

第２節 定着しない要因と効率化の阻害要因

(1) 操作の分かりにくさ
(2) 導入目的の不明確さ
(3) 多国籍スタッフへの説明不足
(4) フォロー体制の欠如
(5) 現場ニーズとのズレ

(1) 操作の分かりにくさ



① 直感的でない操作手順

忙しい時間帯には操作に迷うことが負担。
手順簡素化と説明方法見直しが重要です。

② マニュアルとの不一致

理想的な使い方だけでなく、
現場の実態に合わせた運用調整が必要です。

(2) 導入目的の不明確さ

① 導入理由の共有状況

「なぜ使うのか分からない」状態では活用は期待できません。目的を明確に共有することが、定着の第一歩です。

② 業務改善とのつながり

どの作業が楽になるか具体的に示すことで、納得感が増し、活用を促進します。



(3) 多国籍スタッフへの説明不足



① 言語・表現の適切性

やさしい日本語や具体例を用いて、誰もが理解できる説明を心がける。

② 質問・確認機会の十分性

質問機会を設け、不安を減らし定着を促す。理解度を確認しながら進めることで、職員が安心してAIを活用できる環境を整えることができます。

(4) フォロー体制の欠如

① 相談先の明確化

相談先が不明だと利用が止まりやすいため、頼れる体制を整備します。

② 導入後支援の継続性

導入後も、疑問や課題に対応する継続的な支援が重要です。

③ 特定職員への負担偏り

役割を複数人で分担し、属人化を防ぐ必要があります。特定の職員に負担が集中すると、その職員が不在の際に対応が滞るリスクが高まります。



(5) 現場ニーズとのズレ

① 現場の困りごととの合致度

管理側の意図のみで導入すると現場とのズレが生じやすい。現場の声を拾い、課題に合った使い方を検討します。

② 管理側意図の優先過多

現場の負担や不安を無視すると、反発や形だけの運用を招く。双方の視点合わせが定着を促します。



第３節 安全に運用するための教育と周知

(1) 導入時の説明方法

(2) 多国籍スタッフへの配慮

(3) 学び合いを促す工夫

(4) 安全確認の仕組み

(5) 継続的な見直し

(1) 導入時の説明方法

① 専門用語を避けた説明

専門用語を避け、目的と使い方をシンプルに伝えることが安全な運用の第一歩です。

② 実業務想定に基づく説明

実業務の具体例を示すことで理解を深め、誤った使い方を防止します。

③ 説明を繰り返す場の設定

定期的な説明・確認の機会が、理解の定着と安全な運用を支えます。

(2) 多国籍スタッフへの配慮



① やさしい日本語の使用

短い文と明確な表現で誤解を減らします。

② 図・具体例の活用

図や具体例で視覚的に示し、誤操作を防ぎます。

③ 理解度確認を伴う進行

実演で確認しながら進め、理解を定着させます。

(3) 学び合いを促す工夫

① 職員同士で教え合える環境整備

日常の声かけや情報共有が、安全な運用基盤を支えます。

② 小さな成功体験の共有

成功体験は不安を和らげ、挑戦意欲を高めます。小さな変化の共有が定着を促します。



(4) 不安を減らす関わり

失敗を責めない姿勢の共有

AI活用では、誤操作や失敗が起こることもある。その際に責める雰囲気があると、使うこと自体を避けるようになる。失敗は学びの機会と捉え、安心して試せる環境をつくることが重要です。

困りごとを言いやすい雰囲気の形成

分からないことや不安を気軽に言える雰囲気がなければ、安全な運用は難しい。特に多国籍スタッフは遠慮しがちな場合が多い。否定せずに受け止める姿勢を共有することで、早期対応が可能になります。

(5) 定着を促す支援

定期フォローの実施

導入後も定期的に状況を確認し、困りごとがないかを把握することが重要です。使い始めてから見えてくる課題に対応することで、トラブルを未然に防ぎ、安全性を高めることができます。

習熟度に応じた支援

職員ごとに理解度や習熟度は異なる。一律の支援ではなく、個々の状況に応じたフォローを行うことで、無理なく活用が進む。置いていかれる人を作らない視点が、安全な運用につながります。

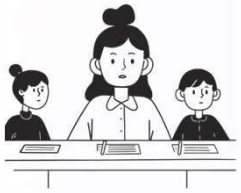
無理のない運用方針

完璧な活用を求めすぎると、現場の負担が増える。できる範囲から少しずつ使う方針を共有することで、安心感が生まれる。無理のない運用こそが、長期的な安全性と効率化を支えます。

第４節 運用体制と役割分担の整備

(1) 管理・調整役の設定
(2) 問題発生時の対応窓口
(3) 判断・決定の流れの明確化
(4) 多職種・多国籍での情報共有
(5) 継続運用の工夫

(1) 管理・調整役の設定



① 運用統括担当者の設定

全体を把握し調整する担当者を明確にし、判断の遅れや問題の放置を防ぎます。

② 現場と管理側をつなぐ役割

情報を整理・伝達し、認識のズレを防ぎ円滑な運用に繋がります。

(2) 問題発生時の対応窓口

① 相談・報告先の明確化

AI利用中に問題や疑問が生じた際、どこに相談・報告すればよいかが明確でないと、対応が遅れやすくなります。相談先を事前に示しておくことで、職員は安心してAIを利用できます。また、小さな違和感でも早めに共有できる体制を整えることが重要です。

② 緊急時対応ルートの整理

トラブルが発生した際に、誰がどの順番で対応するのかを整理しておくことが重要です。緊急時に迷いが生じると対応が遅れ、安全性に影響を及ぼす可能性があります。事前に対応ルートを共有しておくことで、落ち着いて判断し、適切に対応することができます。

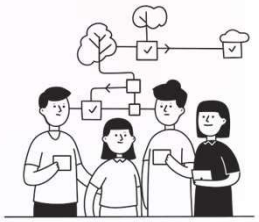
(3) 判断・決定の流れの明確化

① 判断者の明確化

最終判断者と、迷った際の相談先を明確にします。判断に迷う場面が生じた際、誰に相談すればよいかを事前に共有しておくことで、職員は安心して業務を進めることができます。

② 現場判断と管理判断の区分

現場と管理側で、判断範囲を明確に区分することが重要です。



(4) 多職種・多国籍での情報共有



① 情報共有方法の統一

共有ツール・手順を統一し、誰もが同じ情報にアクセスできる環境を整備します。

② 言語差に配慮した共有方法

専門用語を避け、簡潔な表現で誤解を防ぎ、必要に応じて補足します。

(5) 継続運用の工夫

① 負担偏り防止

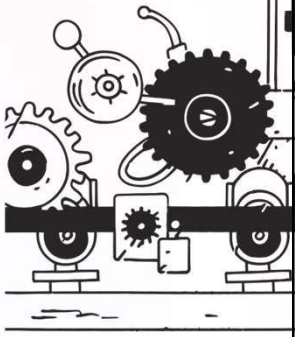
役割分散と複数人体制で属人化を防ぎます。

② 定期的な運用見直し

定期的な振り返りで課題を整理し、安全性・効率を高めます。

③ 継続可能性を重視した設計

人員・業務量を考慮し、現実的な継続可能な設計を重視します。無理のない運用体制を構築することで、長期的な定着が可能になります。



第５節 改善を回して効率化につなげる視点

(1) 多国籍スタッフの声の拾い方

(2) 小さな改善の積み重ね

(3) 効果測定の方法

(4) 成功・失敗の共有

(5) 定着に向けた調整

(1) 多国籍スタッフの声の拾い方



① 意見を聴く機会の設定

定期的な面談や振り返りの場を設け、意見を聞く機会をつくります。

② 言いにくい声への配慮

意見を受け止める姿勢で、本音が出やすくなります。批判的な意見も貴重な改善のヒントとして扱うことで、職員は安心して声を上げられるようになります。

③ 非公式場面での気づき収集

雑談や休憩中の気づきを改善議題に乗せます。日常会話の中に現場の本音が隠れていることが多く、それを拾い上げることが重要です。

(2) 小さな改善の積み重ね

① すぐ直せる点から着手

入力手順簡略化やテンプレ修正など、小さな改善で現場の納得感を高めます。

② 現場主導による改善

現場職員が主体となり、実情に合った改善を進めることで定着を図ります。

③ 段階的改善の方針

限定業務で試し、段階的に進めることで失敗の影響を抑えます。

(3) 試行と見直しの循環

① 試行・振り返りの定着



② 柔軟な運用見直し

③ 状況変化に応じた調整

「決めたから守る」ではなく「安全と実用のため更新する」という考え方が重要です。現場の状況は常に変化するため、定期的な見直しと柔軟な調整が必要になります。試行と振り返りを繰り返すことで、より安全で効率的な運用体制を構築することができます。固定的なルールに縛られず、現場の実態に合わせて改善を続けることが、AI運用の定着につながります。

(4) 成功・**失敗の共有**



① 成功事例の共有

時間短縮やミス減少に繋がった具体的変更点と結果を整理し、再現可能な工夫として共有します。

② 失敗事例の学びとしての共有

責任追及ではなく、再発防止の学びを重視します。失敗を学びと捉える文化は、報告を早め安全性を高めます。

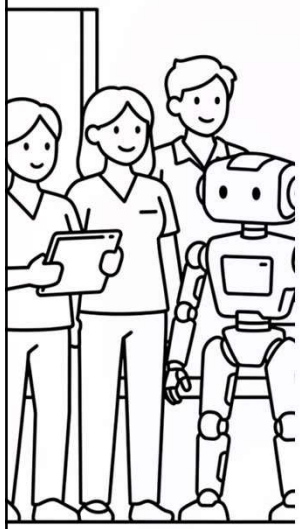
(5) 定着に向けた調整

① 現場状況に応じた調整

改善策は現場ごとの状況に応じて柔軟に調整が必要です。現場をよく知る人の判断を尊重し、無理のない運用を目指します。

② 継続可能な形への整備

負担の増加や複雑な確認作業は運用の継続を妨げます。現場の人員や時間制約を踏まえ、最小の手間で回る手順に整備し、効率化を定着させます。



第4章
AI活用の共生介護現場での
トラブル対応とリスク管理

第4章 AI活用の共生介護現場でのトラブル対応とリスク管理

第1節 情報・記録に関するリスク

第2節 翻訳・要約に関するトラブル

第3節 判断支援の限界と依存リスク

第4節 トラブル発生時の対応

第5節 リスクを前提にした運用

第１節 情報・記録に関するリスク

(1) 多国籍スタッフの個人情報取り扱い

(2) AI前提のデータ管理

(3) 記録内容の確認

(4) 言語差・誤変換への注意

(5) 人による最終確認



(1) 多国籍スタッフが扱う個人情報の取り扱い

① 個人情報範囲の明確化

氏名・住所・病歴など、どこまでが個人情報かを明確に示し、無意識の漏えいを防ぎます。

② 取り扱いルールの事前共有

閲覧範囲・記録時の注意点・口頭共有の場面を具体的に説明し、過度な萎縮や誤判断を防ぎます。

③ 口頭説明・画面表示時の配慮

周囲に第三者がいないか確認し、情報漏えいを防ぐ習慣を定着させることが重要です。

(2) AI利用を前提としたデータ管理の基本

① データ保存場所の明確化

端末内かクラウドかを明示し、職員全体で共通理解を持ちます。

② アクセス権限の適切な設定

業務上必要な範囲に限定し、仕組みで不正閲覧を防ぎます。

③ 不要データを残さない運用

下書きや途中生成物の削除ルールを明確にします。

④ 外部データ送信有無の把握

生成AIや翻訳ツールの外部送信仕様を確認して使い分けます。

(3) 記録内容の確認

① 自動生成記録の確認

AI生成文は下書きと位置づけ、時系列や主語を必ず人が確認します。

② 事実と異なる表現の修正

AIが補完した内容に、実際に行っていない対応が含まれていないか確認します。

③ 誤解を招く表現の是正

利用者・家族・他職種が読む前提で、感情的・断定的な表現を修正します。



(4) 言語差・誤変換への注意

① 専門用語誤変換への注意

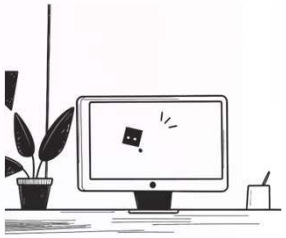
音声入力や翻訳で介護特有の用語が誤変換されやすいため、頻出用語の表記ルールを共有します。

② 主語・時系列抜けへの注意

AI生成文では「誰が」「いつ」が抜け落ちやすく、確定前に必ず確認する習慣が必要です。

③ 重要事項の言い換え確認

注意事項や異変の記載は、言い換えで意味が変わっていないか他者目線で確認します。





(5) 人による最終確認

① 記録最終責任の所在明確化

誰が確認し確定させるかを明示し、責任の押し付け合いや確認の形骸化を防ぎます。

② AI出力の無修正使用回避

AI出力をそのまま確定せず、必ず目を通し修正する工程を業務に組み込みます。

第２節 翻訳・要約に関するトラブル

(1) 意味の取り違え

(2) AI要約による文脈欠落

(3) 利用者対応への影響

(4) 多国籍スタッフ間の誤解

(5) 事例から学ぶ視点

(1) 意味の取り違え



① 直訳による意味ずれの想定

介護現場特有の言い回しや含意は直訳で意図と異なる意味になりやすく、翻訳結果は確認が必要な参考情報として扱います。

② 文脈を踏まえた確認

AIは背景事情や現場の空気感を反映できないため、翻訳文が状況と合っているか人が文脈と照合する工程が不可欠です。

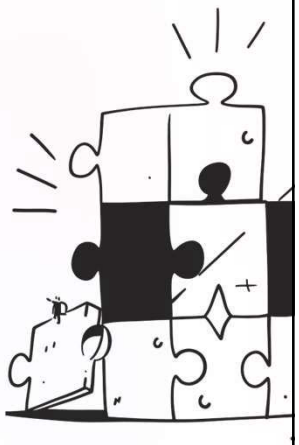
(2) AI要約による文脈欠落

① 前提条件省略の有無確認

要約で前提条件や経緯が省略されやすく、引き継ぎ時は背景が伝わっているか確認が必要です。

② 感情・背景情報欠落の確認

AIは背景事情や現場の空気感を反映できないため、翻訳文が状況と合っているか人が文脈と照合する工程が不可欠です。



(3) 利用者対応への影響

① 説明内容の正確性確認

翻訳・要約をそのまま伝えると誤解を生む可能性があり、人による最終確認が不可欠です。

② 不安・不満発生防止への配慮

AIの簡潔な表現が冷たく感じられる場合もあり、感情に配慮した言い回しを確認します。

③ 必要時の対面補足

文章だけでは伝わりにくい内容は、人が直接説明する柔軟さが求められます。





(4) 多国籍スタッフ間の誤解

① 翻訳結果過信の回避

自然な翻訳でも意味のズレや抜けがある可能性を前提に、確認を徹底します。

② 不明点放置の防止

分からない点をそのままにしない文化をつくり、確認しやすい雰囲気を整えます。

③ 相互確認機会の設定

翻訳内容を確認し合う機会を設け、一人で判断させず誤解を早期発見します。

(5) 事例から学ぶ視点

① 過去トラブル事例の共有

失敗を個人の責任にせず事例として共有し、現場全体のリスク感度を高めます。

② 原因と対応の整理

「なぜ起きたか」を要因分解し、改善点を明確にします。

③ 再発防止視点での振り返り

注意喚起で終わらせず、具体的な行動指針に落とし込むことが重要です。



第３節 判断支援の限界と依存リスク

(1) AI判断支援の限界

(2) 責任の所在

(3) 人の判断が必要な場面

(4) 安全確保の考え方

(5) 判断補助の位置づけ

(1) AI判断支援の限界

① 想定外状況への弱さ

AIは過去データ基準のため、利用者の突発的な変化には対応しきれません。当てはまらない場面がある前提で使います。

② 感情・個別事情の反映の限界

表情や声のトーンなど微妙な要素は人が感じ取る領域です。感情や個別事情は人の判断に委ねます。





(2) 責任の所在

① 判断責任が人にあることの明確化

「AIがそう言ったから」と責任転嫁はできません。誰が判断し責任を持つか明確にし、判断の質を保ちます。

② AIへの責任転嫁回避

AIは考える材料を提供する存在であり、判断を代わる存在ではないという位置づけを共有します。

(3) 人の判断が必要な場面



① 体調変化を伴う場面

数値に異常がなくても違和感があれば立ち止まる判断が必要です。小さな変化を捉える力は人にしか担えません。



② 緊急性・例外対応が必要な場面

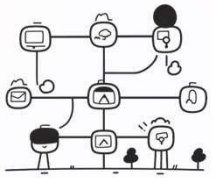
転倒や急変など緊急時はAI確認を待たず、現場判断が最優先です。



③ 迷い発生時の人判断

迷いはリスクのサインです。AIの提案を鵜呑みにせず、人同士で相談する行動基準を共有します。

(4) 安全確保の考え方



① 迷い時の安全側判断

確信が持てない場合はリスクを最小限に抑える選択を優先します。

② AI提案より現場判断優先

現場の経験や観察を尊重する姿勢を明確にします。

(5) 判断補助としての位置づけ

① 参考情報としての活用

AIは判断を下す存在ではなく、判断を支える参考情報を提供する存在です。複数の選択肢を整理したり、見落としを防ぐ役割として活用します。

② 最終判断は人が行う原則

どのような場面でも、最終的な判断は人が行うという原則を崩してはなりません。AI活用が進むほど、この原則を繰り返し確認することが必要です。

第４節トラブル発生時の対応

(1) AI活用時の初動対応

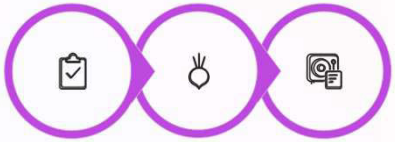
(2) 関係者間の調整

(3) 記録と共有

(4) 多国籍スタッフへの説明

(5) 再発防止の整理

(1) AI活用時の初動対応



① 事実確認　② AI使用把握　③ 記録保全

推測や感情が先行すると状況判断を誤りやすいため、客観的な事実確認を最優先とします。使用状況の把握は再発防止にも直結します。冷静な初動対応が、その後の対応の質を大きく左右します。

記録を残すことで、後の振り返りや改善につなげることができます。また、チーム全体での情報共有も不可欠です。

(2) 関係者間の調整

① 管理者・現場間の情報共有

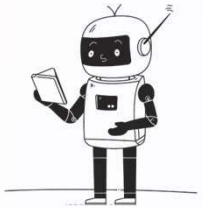
現場だけで抱え込まず、管理者と速やかに共有します。情報共有は責任追及ではなく解決への協力です。

② 必要に応じた外部連携

システム事業者や専門家との連携を選択肢の一つとして整理しておくことが重要です。



(3) 記録と共有



① 対応内容の時系列記録

何をいつ行ったかを時系列で記録し、判断の流れが分かる形で残します。

② 再確認可能な形での共有

口頭だけで終わらせず、共有方法や保管場所を統一して情報の抜けを防ぎます。

(4) 多国籍スタッフへの説明

① 分かりやすい表現での説明

専門用語や曖昧な表現を避け、相手の理解度を確認しながら進めます。

② 責任追及にならない配慮

原因と行動を切り分け、個人攻撃にならない表現を用います。安心して話せる環境が再発防止につながります。

③ 理解状況の確認

相手の言葉で説明してもらうなど、理解状況を確かめる工夫が必要です。



(5) 再発防止の整理

① 発生要因の整理

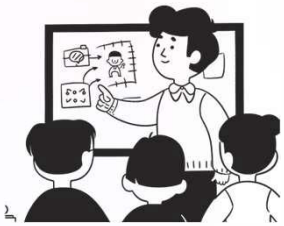
個人のミスで片づけず、運用ルール・説明不足・環境要因を洗い出します。

② 運用ルール見直しへの接続

注意喚起だけでなく、具体的な運用変更として反映します。

③ 次回対応指針の明確化

判断基準や連絡手順を整理・共有し、次回はより落ち着いた対応を可能にします。



第５節 リスクを前提にした運用

(1) 完璧を求めない姿勢

(2) 人とAIの役割分担

(3) 想定外を前提とした設計

(4) 現場判断の尊重

(5) 安定運用につなげる工夫



(1) 完璧を求めない姿勢

① AI万能視の回避

AIは誤りや限界を含む技術であり、常に人が確認し補完する姿勢が安全の基本です。

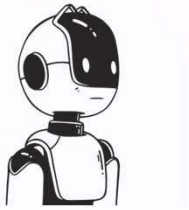
② 誤り発生を前提とした活用

「間違えることがある前提」で運用し、早く気づき修正できる流れをつくります。

③ 違和感時の立ち止まり

違和感は重要なサインです。立ち止まり確認する行動を肯定する文化が事故防止につながります。

(2) 人とAIの役割分担 計



① 定型作業を担うAI

記録の下書きや情報整理など反復作業をAIに任せ、職員は対応・判断に集中します。



② 利用者対応・最終判断を担う人

感情を踏まえた対応と責任を伴う判断は人が担います。

(3) 想定外を前提とした設計



① 例外対応の想定

想定外を「失敗」ではなく「起こり得るもの」として準備します。



② 即時停止可能な運用設計

誰が・どの判断でAI利用を中断できるか明確にしておきます。

(4) 現場判断の尊重



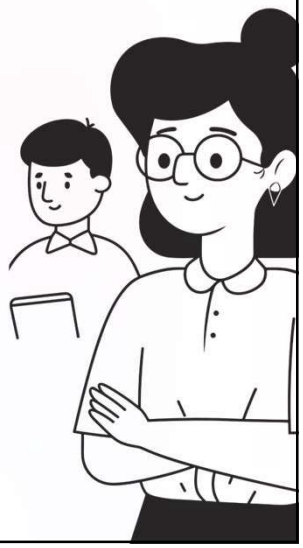
① 現場の違和感重視

職員が感じる違和感や不安は数値では捉えきれない重要な情報です。AIの結果より現場の感覚を優先できる環境をつくります。

② 確認しやすい環境整備

相談しやすい雰囲気と明確な相談先を用意し、問題が小さいうちに共有される文化を育てます。

(5) 安定運用につなげる工夫



① 定期的な振り返り

想定通り使われているか、負担が増えていないかを確認し、必要に応じて修正します。

② 小さな改善の積み重ね

気づいた点をすぐ調整できる柔軟さが、AI活用を長続きさせます。

③ 無理のない運用継続

現場の余力に合わせた形を選ぶことが、安全性と効率化の両立につながります。

第5章
共生介護現場として施設に応じた AI導入モデル



第5章 共生介護現場として施設に応じたAI導入モデル

第1節 導入目的と課題の整理

第2節 導入前に確認すべき施設条件

第3節 小さく試す導入の進め方

第4節 効果を確認するための視点

第5節 改善につなげる振り返り

第１節 導入目的と課題の整理

(1) 現場課題の洗い出し

(2) 優先度の整理

(3) AI導入目的の言語化

(4) 解決対象業務の特定

(5) 導入範囲の検討

(1) 現場課題の洗い出し



① 日常業務フローの把握

業務の開始から終了までを可視化し、
手間や無理が生じている箇所を明確にします。



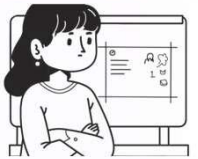
② 時間・人手集中業務の抽出

特定の時間帯や職員に負担が集中する業務を洗い出し、
AI補助が有効な領域を特定します。



③ 反復作業の把握

記録作成や情報転記など、日々繰り返される作業を
整理し、AI活用の対象を検討します。



④ 特定担当者に依存する業務

属人化した業務を洗い出し、
情報共有や引き継ぎをAIで支える方法を検討します。

(2) 優先度の整理

① 業務負担の大きさによる比較

負担の大きい業務から着手し、AI導入の効果を現場が実感しやすくします。

② 事故・ミスリスクによる判断

確認漏れや記録ミスが起こりやすい業務を優先し、安全性向上を図ります。

③ 改善効果の見えやすさ考慮

小さくても成果が見える取り組みを優先し、現場の納得感と継続意欲を高めます。



(3) AI導入目的の言語化

① 改善目的の明確化

「なぜ導入するのか」「何を改善したいのか」を言葉にして整理し、運用の形骸化を防ぎます。

② 現場が理解できる表現

「記録時間を短くする」「確認漏れを減らす」など、具体的な言葉で伝えることが定着の鍵です。

③ 管理側と現場の認識統一

対話を通じて目的をすり合わせ、認識のずれを埋めることが導入後のトラブルを防ぎます。

(4) 解決対象業務の特定

① AIで補助する業務の絞り込み

無理のない範囲で限定し、段階的に対象を広げます。

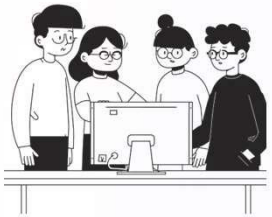
② 人判断必須業務との切り分け

緊急判断など人が担う業務を明確に分け、責任の所在を守ります。

③ 効果が想定できる業務の選定

成果を確認しやすい業務を選び、導入の判断材料を明確にします。





(5) 導入範囲の検討

① 対象業務・部署の限定

小さく始めることで、失敗時のリスクを最小限に抑えます。

② 段階的な導入方針

使いながら調整し、必要に応じて範囲を広げる姿勢が重要です。

③ 現場影響の最小化への配慮

一時的な業務増加を想定し、負担が過度にならないよう配慮します。

第２節 導入前に確認すべき施設条件

(1) 業務量と体制

(2) 多国籍スタッフの理解度

(3) AI導入を支えるIT環境

(4) 導入準備の進め方

(5) 想定される課題

(1) 業務量と体制



① 職員配置・役割分担の把握

誰がどの業務を担い、代替可能かを整理し、AIが補助できる範囲を明確にします。



② 繁忙時間帯と負担の偏りの確認

記録業務や申し送りが集中する時間帯を把握し、AI活用の場面を具体的に想定します。



③ 導入後の業務配分の想定

AIが一部を担うことで生まれる余裕と、新たに発生する作業を事前に想定します。

(2) 多国籍スタッフの理解度



① 日本語理解度の把握

読み書き・会話の得意不得意を把握し、
文章生成や音声入力など適した支援方法を選びます。

② IT機器慣れ状況の確認

スマートフォンやタブレットの操作習熟度を把握し、
説明方法やフォロー体制を検討します。

③ 説明・支援必要点の整理

言語面だけでなく操作手順や用語理解など、つまずきやすい点を事前に整理します。

(3) AI導入を支えるIT環境



① 通信環境の安定性確認

通信が不安定だと操作遅延やエラーが発生し、
現場の不満につながります。



② 使用端末・機器の状況把握

共有端末か個人端末かで運用方法が大きく異なるため、
事前把握が重要です。



③ 既存システムとの連携可否

連携できない場合、二重入力など新たな負担が
生じる可能性があります。



④ 個人情報管理体制の確認

アクセス権限や保存・削除ルールを整理し、
安全な運用体制を確保します。

(4) 導入準備の進め方

① 導入スケジュールの整理

AI導入は準備期間を含め、現場の繁忙期を避けた計画的なスケジュールが重要です。無理のない計画で、導入時の混乱を抑え、現場への配慮を示しましょう。

② 現場説明・合意形成

導入前には現場へ丁寧に説明し、合意を得ることが不可欠です。一方的な決定は避け、質問や不安を受け止める姿勢で、形だけの運用に終わらないよう努めましょう。

③ 試行期間の設定

いきなり本格導入せず、試行期間を設けることで現場の負担を軽減できます。試しながら改善点を見つけ、現場に合った運用を目指しましょう。試行期間は失敗を許容する重要な時間です。

(5) 想定される課題

① 現場抵抗感の想定

不安や抵抗を感じる職員がいることを前提とし、無理に押し付けない姿勢が重要です。

② 一時的な業務増加への考慮

導入初期の説明・確認作業による業務増加を想定し、余裕を持った対応を行います。

③ 運用ルール未確定によるリスク

AIの使用範囲や確認者など基本ルールを事前に整理し、現場の混乱を防ぎます。



第３節 小さく試す導入の進め方

(1) 試行業務の選定

(2) 一部導入の進め方

(3) 多国籍スタッフを含めた調整

(4) 失敗前提の設計

(5) 見直しのタイミング

(1) 試行業務の選定



①影響範囲が限定された業務の選択

利用者対応に直結しない記録整理や情報共有など、失敗しても全体に影響が及びにくい業務から始めます。

②失敗リスクの小さい業務選定

ミスが重大トラブルにつながらない業務を選び、改善点を冷静に整理できる環境を作ります。

(2) 一部導入の進め方

① 部署・時間帯を限定した実施

特定の部署や時間帯に限定し、問題発生時も迅速に対応できる体制で進めます。

② 利用人数を限定した運用

一部の職員に限定し、操作方法や課題点を集中的に把握します。先行利用者の経験が後の展開に活きます。

③ 現場負担を抑える配慮

AI活用自体が新たな負担にならないよう調整し、拒否感の発生を防ぎます。

(3) 多国籍スタッフを含めた調整

① 分かりやすい説明

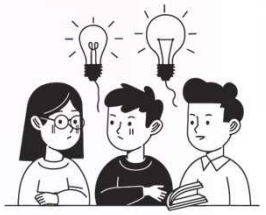
専門用語を避け、なぜ導入するのかを伝えて納得感を高めます。

② 質問や不安の受け止め

否定せずに耳を傾け、疑問を放置しないことが試行成功の鍵です。

③ 理解度に応じたフォロー

個々の状況に応じた丁寧な支援で、取り残される職員を生みません。



(4) 失敗前提の設計

① 試行錯誤の容認方針

最初から完璧を求めず、修正しながら進めます。失敗を責めない方針が挑戦意欲を支えます。これにより、新しいアイデアが生まれやすくなり、組織全体の成長に繋がります。

② 想定外前提の設計

操作ミスやシステム不具合への対応をあらかじめ考え、混乱を最小限に抑えます。緊急時のバックアッププランや代替措置を準備し、事業継続性を確保します。

(5) 見直しのタイミング



① 定期的な振り返りの実施

使いにくかった点や良かった点を整理し、次の改善につなげます。



② 現場の声を基にした判断

実際に使っている職員の声を最も信頼できる判断材料とします。



③ 導入方法の柔軟な修正

当初の計画に固執せず、現場に合った形へ調整する柔軟性が定着の鍵です。

第４節 効果を確認するための視点

(1) 業務負担の変化

(2) 現場の実感

(3) 利用者への影響

(4) 多国籍スタッフの反応

(5) 継続判断材料

(1) 業務負担の変化



① 作業時間の増減確認

導入前後を比較し、負担軽減を客観的に把握します。数値で確認することが重要です。

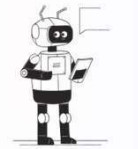
② 手作業削減の状況把握

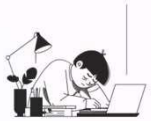
転記作業や文章作成など、人が担っていた業務がどこまで軽減されたかを整理します。

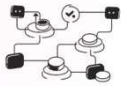
③ 業務の偏り改善の確認

特定職員への集中が緩和されているかを確認し、必要に応じて運用を見直します。

(2) 現場の実感







① 使いやすさの把握

操作が複雑すぎないか、日常業務の流れを妨げていないかを確認します。使いやすさは継続利用の前提条件です。

② 負担感の変化の確認

「楽になった」「余裕ができた」と感じているかが重要です。軽減されていない場合は再検討が必要です。

③ 継続希望の有無確認

現場が使い続けたいと感じているかを確認します。希望が低い場合は理由を丁寧に掘り下げます。

(3) 利用者への影響





① ケア品質の変化の確認

効率化が進んでもケアの質が低下しては意味がありません。利用者対応に割ける時間の変化に注目します。

② 安全性への影響の確認

事故やミスが増えていないか、確認漏れや判断ミスがないかを振り返ります。安全性は最優先の視点です。



③ 関わり時間の維持の確認

AIは関わりを減らすためではなく、質を高めるための補助です。関わり時間の維持・増加を意識して評価します。

(4) 多国籍スタッフの反応



① 理解度・習熟度の把握

操作に不安が残っている場合、十分に活用されていない可能性があります。追加説明やフォローの必要性を確認します。

② 不安・戸惑いの有無確認

表に出にくい声も拾う姿勢が求められます。不安を放置すると使用回避につながるため、早期対応が必要です。

(5) 継続判断材料

① 費用対効果の整理

金額だけでなく、業務改善や職員負担軽減も含め、数値と実感の両面から評価します。

② 現場受容の状況の確認

形だけの利用では効果は限定的です。現場の納得感や主体性が確保されているかを重視します。

③ 改善余地の判断

使い方の工夫や範囲の見直しで効果が高まる場合も多く、改善余地を前向きに捉えます。

第５節 改善につなげる振り返り

(1) AI活用振り返り視点

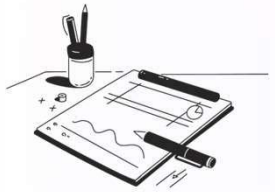
(2) 現場での共有

(3) 多国籍スタッフの意見反映

(4) 改善点整理

(5) 次の取り組みへの接続

(1) AI活用振り返り視点



① 導入目的の達成状況の確認

当初の狙いと現場の実感にズレがないかを確認し、目的が曖昧なら再度言語化します。

② AIと人の役割分担見直し

AIに任せすぎていないか、人が担いすぎていないかを整理し、安全性と効率を両立させます。

③ 想定と現実の差整理

期待通りに進まなかった点も改善の材料として捉え、次の取り組みを現実的に設計します。

(2) 現場での共有



① 成果・課題の共有

成功点だけでなく課題も含め、改善目的で共有します。



② 成功・失敗事例の整理

「どの場面で何が起きたか」を明確にし、他業務への応用に活かします。



③ 多国籍スタッフ参加型の共有

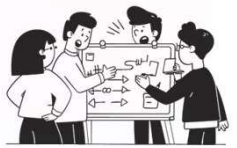
やさしい日本語や具体例を用い、本音が出やすい場を作ります。

(3) 継続・中止の判断



① 効果と負担のバランス確認

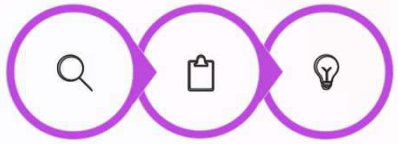
効果が出ていても負担が大きすぎれば継続は困難です。



② 無理なく運用可能かの判断

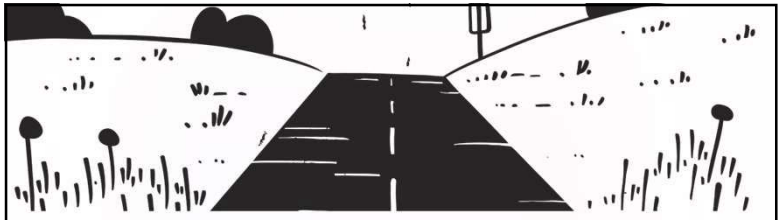
長期的に続けられるかを基準に、職員の疲労も含めて評価します。

(4) 改善点整理



① 運用課題の洗い出し　② 修正点の明確化　③ 次回活用要素の抽出

運用課題を洗い出し、小さな不便も見逃さず可視化することで、優先順位をつけやすくなります。洗い出した課題を基に具体的な修正点として整理し、現場に共有することで再発防止につながります。また、効果があった要素を中心に抽出し、次回に活かせる形で整理することで、導入をスムーズに進めることができます。



(5) 次の取り組みへの接続

① 他業務への展開検討

成果が確認できた場合、業務特性を見極めつつ小さく試す姿勢を保ちながら展開します。

② 他施設への横展開想定

施設ごとの人員構成や業務内容の違いを踏まえ、成功条件を整理した上で検討します。

③ 次の取り組みテーマの設定

今回の課題を起点に無理のないテーマを選びます。継続的な改善は小さなテーマ設定の積み重ねで実現されます。

知識教材（確認問題）

第 1 章：多国籍共生介護現場の理解と AI

第 1 節：多国籍共生介護現場の現状理解

1.多国籍スタッフが在籍する介護現場では、価値観や制度理解の差が存在するが、業務手順を統一すれば現場運営にはほとんど影響しない。（×）

2.多国籍化が進む介護現場では、言語や文化の違いに起因する認識差を前提に、管理職が構造的に課題を整理することが求められる。（○）

3.多国籍スタッフの増加は一時的な現象であるため、長期的な組織設計に反映させる必要はない。（×）

第 2 節：文化・言語の違いと業務上の影響

4. 文化的背景の違いは、利用者対応の優先順位や判断基準に影響を及ぼす可能性があるため、業務上無視できない要素である。（○）

5. 翻訳ツールを活用すれば、文化的文脈の違いも自動的に補正されるため、対話の工夫は不要となる。（×）

6. 言語の違いは、申し送りや記録の精度低下につながる場合があるため、補完的な確認体制が必要である。（○）

第 3 節：多国籍チームの課題構造の理解

7. 業務ミスは主に個人能力の不足によって発生するため、チーム構造の分析は優先度が低い。（×）

8. 多国籍チームでは、役割分担と責任範囲を明確化することで、誤解や重複業務を防止できる。（○）

9. 管理職が課題を構造化せずに個別対応のみを行う方が、迅速な問題解決につながる。（×）

第 4 節：現場での判断と対応

10. 現場判断では、背景要因の整理よりも即時対応を優先すべきであり、振り返りは必須ではない。（×）

11. 文化差や言語差を踏まえた説明を行うことは、誤解の予防と信頼関係の形成に資する。（○）

12. 判断に迷う場面では、情報を可視化して共有することが、組織的な合意形成につながる。（○）

第 5 節：介護支援としての向き・不向きの整理

13. AI は高度な分析が可能であるため、利用者との対話や感情配慮も含めて全面的に代替できる。（×）

14. 業務のうち、定型的な記録や情報整理は AI 活用に適しているが、最終判断は人が担うべきである。（○）

15. 介護現場では安全性が確保されていれば、すべての業務に AI を適用することが望ましい。（×）

第 2 章：AI による共生型介護支援の基礎

第 1 節：AI と生成 AI の基礎理解

16. 生成 AI は入力された情報に基づいて文章や要約を生成するが、その内容が常に事実と一致するとは限らない。（○）

17. AI は大量のデータを処理できるため、出力結果の検証は原則として不要である。（×）

18. AI の出力は確率的生成であることを理解することが、安全な運用の前提となる。（○）

第 2 節：文章生成・要約・翻訳による介護支援

19. 記録の要約機能を活用することで、業務時間の短縮と情報共有の迅速化が期待できる。（○）

20. 自動翻訳機能を使用すれば、専門用語や文化的背景も含めて正確に伝達されるため、確認は不要である。（×）

21. 文章生成は下書き支援として有効だが、そのまま使用するのではなく内容確認が必要である。（○）

第 3 節：音声認識・入力支援による介護支援

22. 音声認識技術は、話し言葉をテキスト化することで記録負担を軽減する可能性がある。（○）

23. 音声認識は常に 100%の精度を保証するため、誤認識対策は不要である。（×）

24. 入力支援技術は身体的負担の軽減に寄与するが、誤入力への対応策が求められる。（○）

第 4 節：分析・見える化による介護支援

25. データの見える化は傾向把握に役立つが、因果関係を自動的に証明するものではない。（○）

26. 分析結果は数値化されていれば常に正確であり、現場の感覚と照合する必要はない。（×）

27. 可視化された情報は、チーム内の共通理解を促進する手段となる。（○）

第 5 節：介護支援としての向き・不向きの整理

28. 感情的配慮が必要な場面では、AI の出力をそのまま適用することは慎重であるべきである。（○）

29. AI は判断の補助にとどめるべきであり、最終的な責任は人が負う必要がある。（○）

30. 利用者との信頼関係構築も AI が代替可能であるため、人の関与は最小限でよい。（×）

第 3 章：共生介護現場における AI 運用の安全性と効率化

第 1 節：導入後に起こる変化と安全面の確認

31. AI 導入後は業務効率が向上するため、安全面の再確認は優先度が低い。（×）

32. 導入後には業務フローや責任範囲が変化する可能性があるため、管理職は安全面を再点検する必要がある。（○）

33. 新しい技術が定着すれば、ヒューマンエラーはほぼ発生しなくなる。（×）

第 2 節：定着しない要因と効率化の阻害要因

34. 操作方法の理解不足や目的の共有不足は、AI が現場に定着しない要因となり得る。（○）

35. システム性能が高ければ、現場への説明や合意形成は不要である。（×）

36. 効率化が期待されたにもかかわらず業務負担が増える場合、運用設計の見直しが必要である。（○）

第 3 節：安全に運用するための教育と周知

37. 導入時に一度研修を行えば、その後の追加教育は原則不要である。（×）

38. 操作方法だけでなく、AI の限界やリスクについても周知することが安全運用につながる。（○）

39. 教育内容を文書化し共有することで、担当者変更時の混乱を防止できる。（○）

第 4 節：運用体制と役割分担の整備

40. AI 運用において責任者を明確にしない方が、柔軟な対応が可能となる。（×）

41. 管理職は、運用責任者・確認担当者などの役割を整理し、責任の所在を明確化する必要がある。（○）

42. 運用体制を整備することで、トラブル発生時の初動対応を迅速に行うことができる。（○）

第 5 節：改善を回して効率化につなげる視点

43. 導入後に問題が発生しなければ、改善活動は不要である。（×）

44. 定期的な振り返りと数値評価を通じて、運用改善を継続することが効率化につながる。（○）

45. フィードバックを収集せずに現状維持を続ける方が、組織の安定につながる。（×）

第 4 章：AI 活用の共生介護現場でのトラブル対応とリスク管理

第 1 節：情報・記録に関するリスク

46. AI を活用している場合でも、個人情報保護やアクセス制限の徹底は必要である。（○）

47. AI に入力した情報は自動的に安全管理されるため、施設側の対策は不要である。（×）

48. 記録の自動生成機能を利用する場合でも、最終確認を怠ると誤情報が残る可能性がある。（○）

第 2 節：翻訳・要約に関するトラブル

49. 自動翻訳は便利であるが、専門用語や文化的背景が正確に反映されない場合がある。（○）

50. 要約機能は原文のニュアンスを常に完全に保持するため、確認作業は不要である。（×）

51. 翻訳・要約結果を利用する際には、責任の所在を明確にすることが重要である。（○）

第 3 節：判断支援の限界と依存リスク

52. AI が提示した分析結果は、参考情報として扱い、最終判断は人が行う必要がある。（○）

53. 判断支援 AI は過去データに基づくため、未知の状況にも必ず最適解を提示できる。（×）

54. AI への過度な依存は、職員の判断力低下や責任回避につながる可能性がある。（○）

第 4 節：トラブル発生時の対応

55. トラブル発生時には、原因分析と再発防止策の検討を組織的に行うことが重要である。（○）

56. AI 関連トラブルは技術担当者のみで対応すればよく、現場管理職の関与は不要である。（×）

57. トラブル事例を共有することは、組織全体のリスク低減につながる。（○）

第 5 節：リスクを前提にした運用

58. リスクを完全に排除してから導入するべきであり、不確実性を前提にした運用は適切でない。（×）

59. 想定されるリスクを整理し、事前に対応策を準備しておくことが管理職の責務である。（○）

60. リスクマネジメントは導入初期のみ実施すれば十分である。（×）

第 5 章：共生介護現場として施設に応じた AI 導入モデル

第 1 節：導入目的と課題の整理

61. 導入目的を明確にせずに AI を導入すると、期待効果と実際の成果に乖離が生じる可能性がある。（○）

62. 最新技術であれば、目的を明確にしなくても自然に課題解決につながる。（×）

63. 課題整理の際には、現場職員の意見を反映させることが実効性向上につながる。（○）

第 2 節：導入前に確認すべき施設条件

64. ICT 環境やセキュリティ体制の整備状況を確認せずに導入すると、運用に支障をきたす場合がある。（○）

65. 人員体制や業務負荷は AI 導入の成否に影響しない。（×）

66. 導入前に施設特性を把握し、段階的な計画を立てることが望ましい。（○）

第 3 節：小さく試す導入の進め方

67. 小規模な試行導入は、リスクを抑えながら効果を検証する方法として有効である。（○）

68. 初期段階から全施設に一斉導入する方が、検証期間を短縮できるため合理的である。

（×）

69. 試行結果を分析し、必要に応じて改善してから拡大することが望ましい。（○）

第 4 節：効果を確認するための視点

70. 導入効果は定量的指標だけでなく、現場の実感や利用者の反応も含めて評価する必要がある。（○）

71. 効果測定は導入直後のみ行えば十分である。（×）

72. 複数の視点から評価することで、過大評価や過小評価を防ぐことができる。（○）

第 5 節：改善につなげる振り返り

73. 定期的な振り返りは、導入目的と実際の運用状況の乖離を把握するために重要である。（○）

74. 振り返りは問題が発生した場合のみ実施すればよい。（×）

75. 改善を前提とした継続的運用は、共生介護現場における AI 活用の成熟度を高める。（○）

本報告書は、文部科学省の教育政策推進事業委託費による委託事業として≪学校法人彩寿学園≫が実施した令和 6 年度「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育（リ・スキリング）推進事業」の成果をとりまとめたものです。

令和 7 年度
専門職業人材の最新技能アップデートのための
専修学校リカレント教育（リ・スキリング）推進事業

事業成果報告書多国籍共生介護現場のマネージャーを対象とした AI 導入スキル獲得のための研修プログラム開発事業

令和 8 年 3 月
学校法人彩寿学園