

最強タッグ「ChatGPT×ケアマネジャー」 ケアマネジメント課題解決のサポーター

業務効率化、生産性向上という言葉には、ムダをなくすことでケアの質を高めるという目的がある。一方でこれらの言葉にネガティブなイメージをもつ背景には、「ケアの質が落ちる」「対応に手間と時間がかかる」等があるようだ。そこで活用できるのが、生成AI「ChatGPT」。使い次第で手間と時間を省きながら、質の向上も期待できる。そこで、ChatGPTを活用したケアプランの作成について、ケアマネジメントの専門家 高室しげゆきさんと、ケアの現場とIT業界を知る木村亮太さんに語っていただいた。

取材協力 ▶



高室しげゆきさん

● ケアタウン総合研究所 代表、次世代ケアマネジメント研究会 副理事長、ケアプラン評論家。2000年、ケアタウン総合研究所設立。ケアマネジャーを始め地域包括支援センター、行政、施設等にケアマネジメントを軸とした幅広いテーマで研修、コンサルテーションを実施。ケアマネジメントの悩み解決に向けて生成AIに期待を寄せている。近著に「利用者・家族に伝わるケアプランの書き方術」（中央法規出版）等、著書多数。



木村亮太さん

● SOMPOホールディングス株式会社 シニアマーケット事業部所属、次世代ケアマネジメント研究会 理事。IT企業、シンクタンク、デイサービスの職員等を経て、2015年から在宅介護領域におけるICT・AIを活用した新規サービス開発に携わる。現職では、利用者を中心に、家族、ケアマネジャー、サービス事業所が繋がる記録・コミュニケーションアプリ「ケアエール」の事業開発を担当。本人の暮らしに寄り添いながらも、無理なく続けるチームケアの浸透を目指している。

ケアプラン×AIの領域に 突如現れた黒船「ChatGPT」

—— ChatGPTが誕生して、1年が経過しました。この生成AIに、お2人はどのような印象をお持ちですか？

高室 ChatGPTが出てきたとき、Windowsが出たときと同じようにビジネス界に大きな衝撃が走りました。

木村 そうですね。AI開発の歴史はとても長くて、第一次ブームは1950年代後半に始まったといわれています。現在は、2000年代半ばから始まったとされる第三次ブームの最中ですが、特にこの10年弱の間に、ディープラーニングという技術革新によって、AIが私たちの日常生活の至るところに浸透してくるようになりました。私は5年ほど前から、この技術を介護の領域にどのように生かせるかという観点で調査や実際の開発に携わることがありましたが、活用できる

シーンが非常に限られていると感じていました。そこに突如現れたのがChatGPTです。介護の領域におけるAIの活用で、現場から「こんなことができたらいいのに」といろいろ聞いてきたことに対するアンサーとなるような活用方法が、ChatGPTによってたくさん出てきました。すごく画期的な技術が出てきたと捉えています。

高室 私も本当にびっくりしました。木村さんもおっしゃるように、ケアマネジメント業界でもAIが目立って、5～6社のITベンダーさんが作り始めました。しかし私の印象ではケアプランの作成に着目し過ぎていることが懸念点でした。元となる教師データをどのように精査したのか。正直、雑に感じました。そしてケアプラン指導をする立場としては、出力時の日本語表記が、正直ちょっと残念でした。もっとレベルの高いものを期待していましたが、当時の日本語の文章生成AIとしての限界点だった。あと、要介護度の改善度をみる教師データが人口3～10万人の市町村の複数のデー

● 生成AI

AI (Artificial Intelligence) は人工知能のこと。生成AIは、目的に合わせてインターネット上にある情報を収集・組み合わせ、さまざまコンテンツを作成することができる。例えば、文章や音声、画像、動画等を生成することができる。インターネット上で情報を処理するため著作権侵害や不正確な情報、情報漏洩等の課題があり、人間の目による確認やリスク管理等、留意すべき点もある。

● ChatGPT (チャットジーピーティー)

アメリカのOpenAI社が開発し2022年11月に公開した生成AI。質問や命令(プロンプト)を入力すると、自動会話形式で回答や命令に応じたテキストを作成する。教師あり学習(元の情報である「教師データ」のなかでAIが学習をする)と強化学習(AIが経験から学習して制御を最適化する)の二つの方法で機械学習をし、最適解を導き出していく。2023年11月現在、日本では無料版のGPT-3.5と有料版のGPT-4の2種がある。

図1 ChatGPTでケアプラン作成のもととした架空事例

事例
渡辺 正さん 男性 84歳 (S14.5.5生) 165cm、75kg、O型 介護保険申請中 (要介護3程度)、障害手帳なし
■家族構成 渡辺さんは、妻 明子さん (82歳) との間に一男一女を授かり、現在は長男 恵三さん (55才) と長男の妻 美紀子さん (49歳) との同居で、先祖代々農業を営んできた。長男 恵三さんの子供は二人で、一人は30歳・男性で恵一さん、妻恵さん (28歳) と子供 (男の子 健太くん・5歳) で恵一さんは同じ市内の市役所で公務員をしている。もう一人は28歳・女性 美咲さん・独身で、東京の広告会社でデザインの仕事をしている。妻は運転免許はない。
■生活歴など 渡辺さんは、以前より酒とタバコが欠かせず、町の検診で高血圧と高脂血症の指摘がなされており、「医療」の結果にもかかわらず、受診はしていなかった。令和2年の脳梗塞で入院してからは酒・タバコはたしなむ程度に減らしている。(小さめのコップ1杯、タバコは1日4本) 介護保険は申請せずに家族で介護してきた。
～ 以下、略 ～

次世代ケアマネジメント研究会の研究大会において、ChatGPTでのケアプラン作成実演でもととした架空事例。ケアマネジャーのアセスメントに基づき作成した設定だ。

タのみであり、これだけではミスリードを起こすのではと、気になりました。全国の市町村が足踏み状態だったところに、ChatGPTという黒船がいきなりやってきました。私が抱いていた課題を解決できる可能性を示してくれたという意味で本当にびっくりしました。そして半年後にさらに精度が高いChatGPT-4が登場し、非常に可能性を感じました。

木村 おっしゃる通り、ケアプラン×AIという領域の研究が最初におもてだって行われ始めたのが2016年ごろ^{*2}だと思うのですが、各社で教師データも違えば、技術的にどんなAIを開発するかも違いますし、それによってどのようなソリューション(課題解決策)を提供するかというのもさまざまなパターンがあって、一部商用化された製品はありますが、実際にケアマネジャーの業務に浸透しているかという、まだまだこれからかなと思っています。そんななか、現場で実践的に多様なシーンで使えるAI、ChatGPT-4が登場しました。

「下書きツール」ChatGPTが ケアプランや支援経過記録の質を平準化

—— ChatGPTに課題解決ツールとしての可能性があることは、逆をいえばケアマネジャーが抱えている課題があるということです。どのような課題があるのでしょうか。

高室 私が20数年この業界に携わってきて思うのは、ケアプランだけでなく支援経過記録等さまざまな文書の作成に非常に時間とストレスがかかっている。おかげで、ケアプランの文例集が書店に並び、ネット上にもアップされています。でも、その文例をどう書き換えるか、どこをどう修正すればよ

いか分からない。やればやるほど疲れてしまう。問題は、所詮真似なので、どうしてもケアプランが似てきてしまう。支援経過記録は、ケアマネジャーによって記載スタイルが異なり一貫性がない。これは非常に問題です。その背景には、ケアマネジャーの基礎研修や更新研修のなかに、文書を書くアウトプットトレーニングがないからです。国や市町村が求めているレベルを、個人のパフォーマンスだけに任せるのは限界があります。数の計算に電卓があるように、文章の作成にも電卓になり代わるものが必要だと私は思ってきました。そこで、正解となる文章レベルではなく「下書き版」を作るサポーター役としてChatGPT-4が位置づけられると考えます。木村さんはいかがでしょう？

木村 ケアマネジャーに求められるスキルや業務、役割の幅はもともと非常に広いうえに、年々

どんどん拡大しています。医療や介護、リハビリ等の専門職を繋ぐ役割でもあるし、家族、自治体、地域への橋渡し役でもあります。私は、ケアマネジャーは介護領域のジェネラリストだと考えています。つまり、専門性をもちながらも広く浅い多岐に渡る知識をもち、目の前の事象にその知識をどのように当てはめて解決していくのかを考える。頭と手と足を全部動かしながらご利用者とその関係者に向き合うことが求められていると思います。このような大変な役割をもつ人にとって、ChatGPTは頭と手を拡張してくれるツールであり、非常に強い味方、武器になると捉えています。

高室 声は消えモノですが、文章は残ります。読み返されツッコミも入ります。事業所のケアプランチェックを例に考えましょう。ケアプランは契約書であり事業所のプランです。定期的に事業所の管理者チェックが必要です。しかし、このチェックの時間が取れない。管理者の経験が浅い場合もあります。ケアプランはケアチームの動きを共有する連携シートなのに、「想い」中心の抽象的な表記が多く、個別計画に反映しにくい。アセスメント情報の抜け漏れもあります。書いていないものは伝わらないんです。しかしChatGPTに下書きをさせたり「示唆的な問いかけ」をもらうことで、ケアマネジャーに「気づき」が生まれ、平準化・適正化に活用することは可能です。ケアマネジャーの仕事は利用者個々に最適化する作業(個別化)で、効率化が図れるでしょう。

木村 ChatGPTの一番の活用ポイントは、ケアマネジメント全体で捉えても同様で、“いま必要な”知識や気づきを得る、という点だと思います。例えば、主任介護支援専門員

図2 図1のデータをもとにしてケアマネジャーが作成したケアプラン2表

生活全般の解決すべき課題(ニーズ)	目標				援助内容					
	長期目標	(期間)	短期目標	(期間)	サービス内容	※1	サービス種別	※2	頻度	期間
脳梗塞を再発させずに、日々を元気に楽しく暮らす。	妻と群馬県の伊香保温泉に行くことができる。	令和5年9月から令和6年8月	血圧を安定させ、朝夕の排泄や入浴が安心して行える。	令和5年9月から令和5年12月	毎日血圧を測る。薬を医師の指示通りに服用する。服薬確認の支援、定期受診を行う。	○	本人、家族、主治医、訪問看護、通所リハビリ	病院、通所リハ、訪問看護	毎日、月一回、週2回	令和5年9月から令和5年12月
			塩分に配慮した栄養バランスが整った食事をおいしく食べる。	令和5年9月から令和5年12月	塩分・油分の少ない食事を楽しみながら食べる。恵三さんの作った野菜を食べられるように義歯の調整を行う。	○	本人、家族、管理栄養士、通所リハビリ、訪問看護、歯科医師	病院、通所リハ、訪問看護、歯科医院	毎日、月一回、週2回	令和5年9月から令和5年12月
自宅のトイレで家族の手を借りずに排泄ができるようになる。	家族の手を借りずに自分で排泄ができるようになる。	令和5年9月から令和6年2月	ベッドからの起き上がりトイレへの杖移動が一人できる。	令和5年9月から令和5年10月	起き上がり、立ち上がりの練習を行う。自宅でも家族と行う。	○	本人、通所リハビリ、家族	通所リハビリ	2回/週	令和5年9月から令和5年10月
			部屋着のスボンと下着の着脱が一人できる。	令和5年9月から令和5年10月	足腰のバランス訓練と握力の改善を行う。スボンの着脱の練習を家族と行う。	○	本人、通所リハビリ、家族	通所リハビリ	2回/週	令和5年9月から令和5年10月
			下剤に頼らず便秘が改善し便通のよい体調にする。	令和5年9月から令和5年10月	繊維質に配慮した食生活と一日2Lの水分を摂取する。朝夕10分間の〇〇体操をビデオを見ながら行う。	○	本人、通所リハビリ、家族	通所リハビリ	2回/週	令和5年9月から令和5年10月

～ 以下、略 ～

次世代ケアマネジメント研究会の能本守康理事長が作成したケアプラン2表。作成したものを振り返り、「福祉用具を入れた方が、より良いプランになった」とのこと。このような抜け漏れを経験したことのあるケアマネジャーは多いのではないだろうか。抜け漏れは人間が行う作業ならではの課題だ。

研修のターミナルケアや適切なケアマネジメント手法の疾患別ケアで学習する知識の実践、スーパービジョンの実践等と絡めた ChatGPT の活用にも期待したいと思っています。

ケアマネジャーが ChatGPT の限界を補い個別性の高いケアマネジメントを実現

—— お2人が参加されている次世代ケアマネジメント研究会は9月に「ケアプラン作成における生成 AI の可能性」と題しシンポジウムを開催しました。その背景を教えてください。

高室 私たちの参加している次世代ケアマネジメント研究会^{*3}は、次世代の日本型ケアマネジメントの構築を目指しています。従来のケアマネジメントは、介護保険制度もそうですが、世界の制度等を繋ぎ合わせた「いいとこ取り」の仕組みになっている。だから、どこかしっくりこない。これからは2050年という未来をシミュレーションして、そこから逆算で新たな資源や発想を考察して社会に発信する「次世代型」の考え方が必要ではないかと考えています。このような考えのもと、9月に ChatGPT のデモンストレーション(実演) & シンポジウムを開催しました。

木村 この企画が始まったときは、不安が大きかったです。というのは、私自身、ChatGPT について知ってはいるけれど、どこまでケアマネジメントに活用できるかを想像しきれていなかったからです。テーマとしては面白いけれど、シンポジウムに参加する優秀なケアマネジャーの皆さんにその場で実践して見せるところまで使えるのかという点で不安でした。しかし実際に自分がケアマネジャーならどのように ChatGPT を使うかという観点で試行錯誤した結果、ここまで使えるのかと驚きました。

高室 実演は木村さんと私の2人で挑戦しました。私が不安だったのは「見せ方」です。「AI 対 人間」だと、将棋の電王戦^{*4}のような勝負になってしまう。そこで、当研究会の能本守康理事長が研修で使っている架空の利用者のアセスメント情報を設定データにして、ケアマネジャーがケアプランを作るときのプロセスを、人間と ChatGPT で見せようと考えました。ここで読者の皆さんにお伝えしたいのは、ChatGPT は利用者のデータだけでなく、ネット上の膨大なデータを読み込み、その人に合わせたケアプランを作るといことです。ですからシンポジウムでは、ケアマネジャーが利用者から聞き取れていないことを ChatGPT が示唆する所と、それを踏まえて健康状態アセスメント情報を入れながらケアプランの2表を作るという所を実演しました(図1～3)。

—— 実際に実践してみてもいかがでしたか？

木村 能本理事長が用意したアセスメント情報を ChatGPT に読み込ませて、そこから「課題をこういう観点で整理してください」と ChatGPT に指示を出すと、一瞬で整理をします。人間より遥かに早いと感じました。そこで出てきたアウトプットにケアマネジャーが補足や表現の変更を行う必要がありますが、明らかに業務効率化に繋がると思いました。あとは、課題分析の観点として、漏れないかのチェック機能としても有効です。そして、ケアプラン2表の作成においては、課題設定さえしっかりしていれば、ChatGPT である程度のレベルのたたき台を作れるということも分かりました。あとは最後、個性を加えるという部分を人間が行えば、非常に効率的に質も担保されたケアプランが作れます。

高室 そうですね。課題設定はとても重要ですね。それに

図3 図1の架空事例をもとにしてChatGPTが作成したケアプラン2表

生活全般の解決すべき課題(ニーズ)	長期目標	短期目標	サービス内容	サービス種別	頻度
適切なスキンケアとの予防・管理：陰部や臀部のかぶれや痒感を考慮し、適切なスキンケアや褥瘡の予防・治療方法の確立が必要。	3カ月後には肌の状態が改善すること。	1カ月以内にかぶれの状態を軽減すること。	皮膚ケア指導、保湿剤の提供、褥瘡の予防措置	訪問看護	週2回
	6カ月後には褥瘡の発生リスクを低減すること。	掻痒感の緩和を目指す。	皮膚の定期的なチェック、薬剤の適用	訪問看護	週2回
口腔ケアと義歯の適応：総義歯の適応が悪くなっているため、適切な口腔ケアと新しい義歯、または調整サービスの提供が求められる。	6カ月後には新しい総義歯を適応すること。	1カ月以内に歯科医への受診を行い、現状の確認をすること。	口腔ケア指導、歯科医への紹介	訪問歯科、訪問介護	週1回

～ 以下、略 ～

ChatGPTは、「課題(ニーズ)」の内容や利用者の属性や身体状況に合わせて、ネット上にあるさまざまな情報(医療、介護等)からケアプラン2表を作成する。※ ChatGPT等の生成AI使用時、個人情報の取り扱いには注意が必要。

ChatGPTは本当に柔軟な発想をしてくれる。そもそもの課題分析データのなかに、この方は栄養障害だからここに注力したいとか、何を食べたのかということ、ケアマネジャーは利用者とのやり取りのなかで気づくんですね。そこでそれをChatGPTに打ち込むと、そこに配慮した課題設定をします(図3)。医療や口腔ケア等の分野でも、ChatGPTはネット上の膨大な情報からもってきます。ポイントは「示唆」です。こんなサポートを業務上してくれる人はなかなかいません。振り返りやセルフチェックとして有益です。

—— ケアマネジャーにしかできないのはどこでしょうか。

高室 ChatGPTも文例なんですよ。下書きです。しかし、かなり精度の高い文例に仕上がってきます。だから1つ目に大切なのは「個別性、本人らしさ」です。個別性を具体的に表記し、最適なカスタマイズができるのが、ケアマネジャーです。2つ目は「地域性」です。地域にどんな介護サービスがあるのか、ChatGPTは知りません。本人が利用したいサービスかは、ケアマネジャーなら分かります。3つ目は「お金」です。年金が下がり、消費税も物価も上がっています。介護にかかるお金も厳しくなっています。ケアマネジャーは、利用者にあったコストでケアプランを作れます。4つ目は、利用者のやる気を上げる「モチベーター」の役割です。ケアマネジャーには、ますます相談援助技術が期待されますね。

木村 いま高室さんが網羅的に話してくださったので、やや重複するのですが、もう1つ付け加えるとするとアセスメント力です。ChatGPTにはアセスメント力の平準化も期待できる一方、逆説的ではありますが、基礎的なアセスメント力がなければ、ChatGPTの力を引き出すことができません。というのも、AIのアウトプットの質はインプットデータに大きく左右されるからです。そのため、土台となるアセスメント

力は非常に重要であると考えています。

生産性向上という言葉に踊らされないで AIは「利用者の人生を支える」ツールの1つ

—— ケアマネジャーにとってChatGPTは、どんな存在ですか？

高室 ChatGPTはケアマネジメントの「答え」を出してくれるものではなく、サポーターです。ケアマネジャーの抜け漏れを教えてくれて、示唆を与えてくれるツールです。本人支援という意味で非常に高い活用ができます。決して、業務効率化とか生産性向上という言葉に踊らされずに、利用者の人生を支えていくための道具として活用してください。

木村 ChatGPTは、時にはスーパーバイザーのようにアドバイスを求め、時には助手のように素案作成や調べ事を任せ、時には秘書のように事務作業を丸投げできるツールです。このような特性を理解し、使いこなすことができれば、強力な味方になると思います。ケアマネジャーという職種とChatGPTという技術、いずれも目まぐるしく変化・進化しているので、今後の可能性が非常に楽しみです。

—— 個別性や高いスキルが必要なケアマネジャーに、ChatGPTは心強いですね。ありがとうございました。

※1 AIによる機械学習技術の1つ。コンピューターがデータをもとに自分で学習する能力をもつ

※2 2016年10月、セントケア社がケアプランAIの開発開始に関するプレスリリース。2017年3月、同社が老健事業の調査研究報告書を公表

※3 理事長 能本守康氏(株式会社ケアファクトリー 代表、一般社団法人 日本介護支援専門員協会 常任理事)。https://caremanagement.seedplanning.co.jp/

※4 ドワンゴ主催のプロ棋士とコンピューターが対戦する将棋の非公式戦