

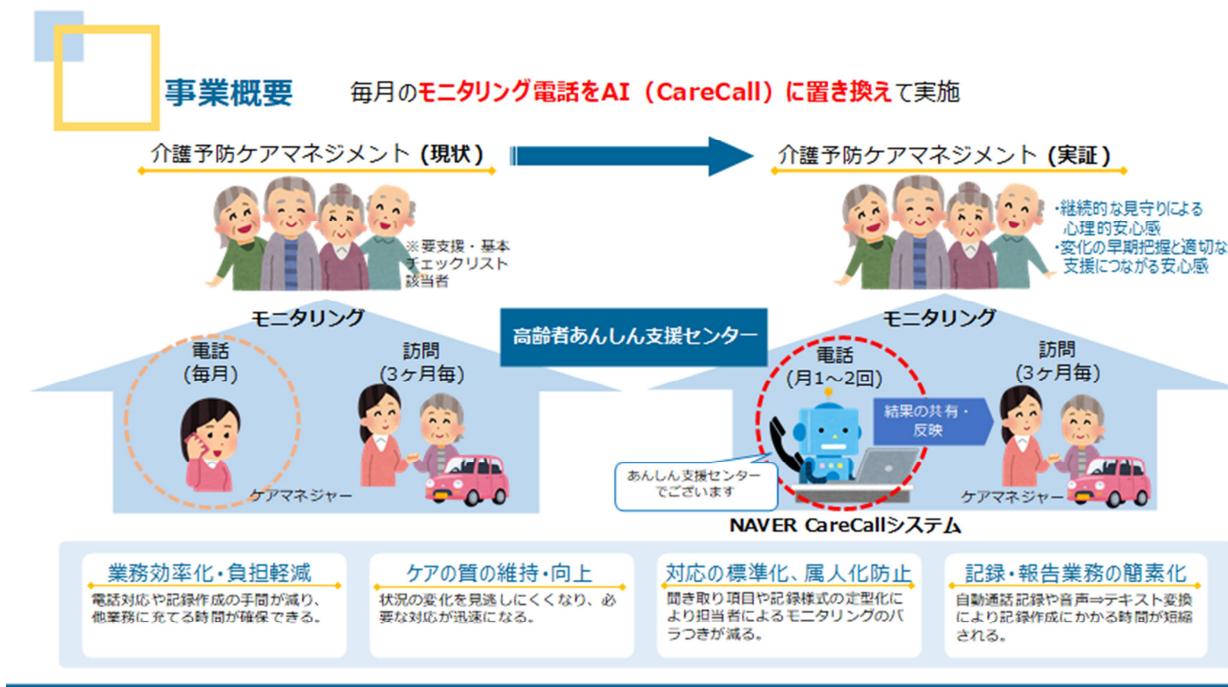
A.Iを活用した高齢者のモニタリング電話サービス実証の実施状況について

このことについては、「A.Iを活用した高齢者のモニタリング電話サービス実証に関する協定（令和7年6月23日締結）」に基づき、社会福祉法人出雲市社会福祉協議会の運営する「高齢者あんしん支援センター」が行う高齢者への定期的な連絡業務において、ネイバーカラウドジャパン株式会社が提供するA.Iを活用した高齢者のモニタリング電話サービス(NAVER CareCall)の実証事業に取り組んでいます。当該事業の中間評価について下記のとおり報告します。

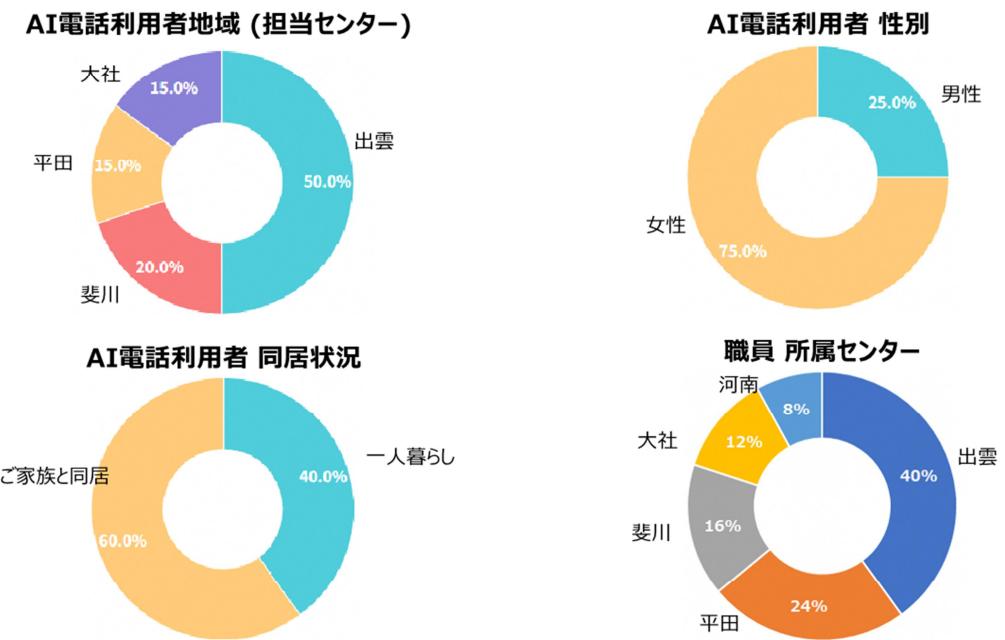
記

1 実証事業の概要

「高齢者あんしん支援センター」が行う、高齢者への定期的な電話連絡業務(モニタリング)において、A.Iを活用した高齢者のモニタリング電話サービスの活用による、業務負担軽減効果等の有用性の実証を行うもの。



2 AI電話利用者（本市内高齢者 58名）及び職員（高齢者あんしん支援センター25名）の内訳



3 中間評価における収集情報

中間評価においては、8月1日～31日のAI電話による通話状況の分析と以下のとおり高齢者あんしん支援センター職員25名へのアンケート及び利用者である市内高齢者20名へのヒアリング結果により実施。

項目	対象	計測期間	手法
職員アンケート	25名 ✓ AIモニタリング利用者を担当のケアマネージャー ✓ 出雲 10名、平田 6名、斐川 4名、大社 3名、河南 2名	9/8 ~ 9/18	アンケート
利用者ヒアリング	20名 ✓ AIモニタリング利用者 ✓ 出雲 10名、平田 3名、斐川 4名、大社 3名 ✓ 男性 5名、女性 15名	9/8 ~ 9/11	対面ヒアリング

4 中間評価の結果概要

対象	項目	調査結果
実証参加者 (高齢者)	モニタリングの正常終了	✓ 正常終了率：90% ✓ 一部、留守番電話による応答など、不在が確認される
	AIとの会話のしやすさ	✓ 音量、通話時間、会話スピード：「ちょうど良い」と回答 90% ✓ 会話の自然さ：「とても自然だった」「まあ自然だった」と回答 75% ✓ 自身の生活や体調について、話すこと：「とても出来た」「まあ出来た」と回答 90% ✓ サービスを継続して利用したい：「とても利用した」「利用したい」と回答 95%
	AI電話への抵抗	✓ ケアマネによる電話をAIに代替可能か：「Yes」と回答 100%
職員 (ケアマネ)	CareCall のレポートの有用性	✓ レポートは業務に役に立ったか：「非常に役に立った」「ある程度役に立った」と回答 83% ✓ 経過記録の作成に有用だったか？：「非常に有用」「ある程度有用」と回答 76% ✓ レポートの提供スピード：モニタリング完了後、5分前後

5 中間評価を踏まえた今後の方向性

8月のAIによる電話では9割が正常に応答。実証参加者の高齢者においても、会話のしやすさについて概ねスムーズに会話できており、ヒアリングした高齢者全てにおいて代替可能との評価であった。

高齢者あんしん支援センターへのアンケートにおいても、通話記録のレポートについて概ね有用であるとの評価であり、本市においてAI電話の活用について、介護支援専門員（ケアマネジャー）による適切なフォローアップ体制を整備した上で推進・支援していくことで、介護支援専門員の負担軽減につながる可能性は高い。

今後は、市内の居宅介護支援事業所等にも実証の対象を広げ、より多くの場所やケースでの検証を行いつつ、AI電話の活用によるモニタリングの質の向上に努めていくこととする。