

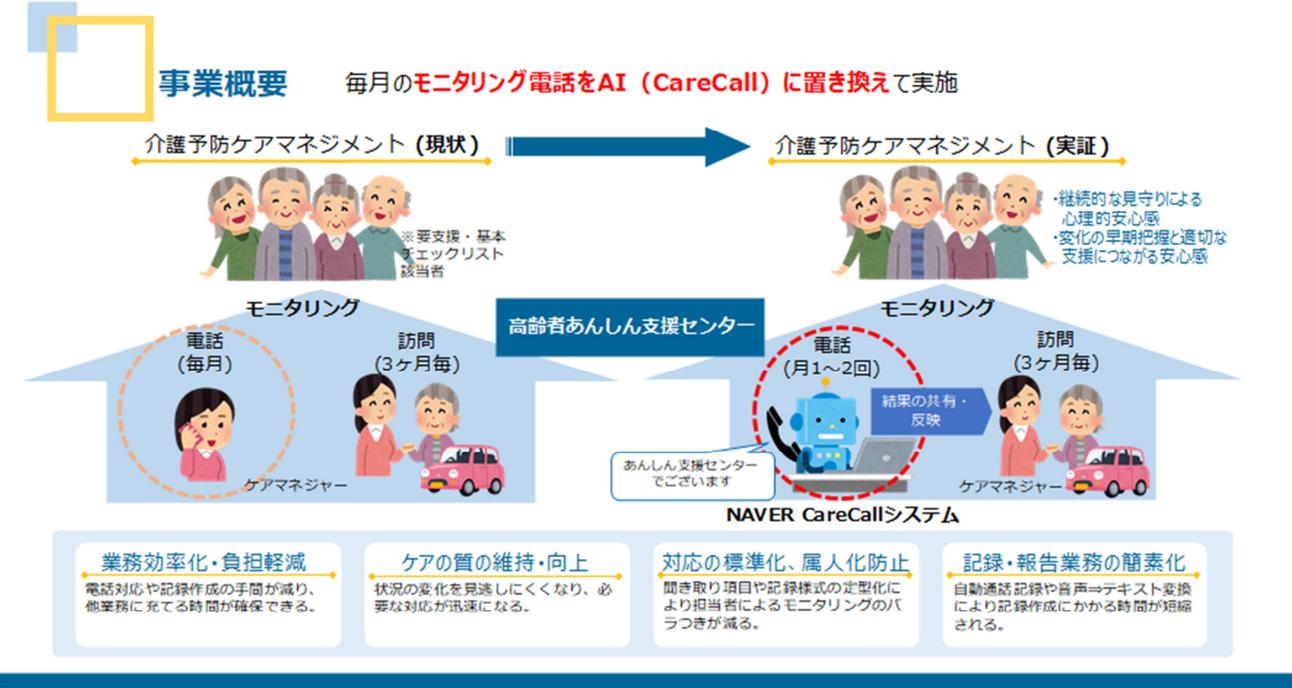
AI を活用した高齢者のモニタリング電話サービス実証の実施結果について

このことについては、「AI 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、ネイバークラウドジャパン株式会社が提供するAI 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。当該事業の実施結果について下記のとおり報告します。

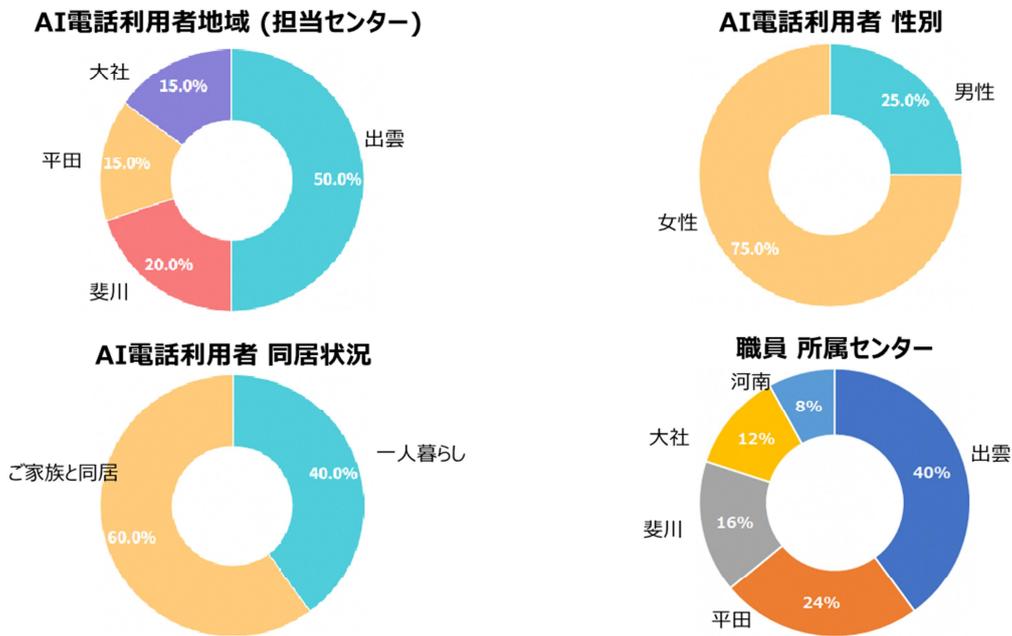
記

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、AI 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 実施結果の最終評価について

令和7年8月～令和8年2月のAI電話による通話状況の分析と、令和8年2月に、実証参加者である市内高齢者16名へのヒアリング、及び高齢者あんしん支援センター職員25名へのアンケートにて実施。

各項目において8割以上の好評価となっており、個別意見においても肯定的な意見が多かった。

対象	項目	調査結果	
実証参加者 (高齢者) N=16	モニタリングの正常終了	正常終了率	90%
	傾聴力	満足度 (100点満点) : 「あなたの生活や健康について、あなたが伝えたいことを、よく聞いてくれますか？」	Ave. 87点
		AIは、あなたの健康や生活のご様子について、「関心」「感情」をもってお話を聞いていますと感じますか？ 「非常に感じる」「感じる」と回答	93%
		AIの言葉には、「気遣い」「励まし」「寄り添い」など、あなたに対する思いやりを感じますか？ 「非常に感じる」「感じる」と回答	92%
	サービス満足度	満足度 (100点満点) : 「AIによるお電話に点数をつけるとすれば何点ですか？」	Ave. 89点
生活や健康などについて確認のお電話をAIが代替または補完できると感じますか？ 「非常に感じる」「感じる」と回答		100%	
このサービスを他の方にもお勧めしたいと思いませんか？ 「非常に思う」「思う」と回答		100%	
職員 (ケアマネ) N=25	AIの有用性	利用状況や健康状態、生活のご様子について、AIを通じて把握することは可能？ 「可能」「部分的に可能」と回答	91%
		AIからの情報は、モニタリング電話や3か月に1回の訪問に有効ですか？ 「有効である」「部分的に有効」と回答	83%

	大項目	調査結果
実証参加者 (高齢者)	実証事業への評価	<ul style="list-style-type: none"> ✓ もっと早くこういった取り組みを開始すべきだと思う ✓ 人手不足に対する対策は必要だと思う ✓ ケアマネの仕事がたいへんであることは理解できる ✓ 重度な高齢者に人材を集中させる仕組みは評価している
	AIモニタリングへの評価	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 以前に話したことを覚えていてくれることは嬉しい ✓ 前回との会話から関連した質問するところは、信頼につながる ✓ 話したことが伝わるが不安もあったが、実際にはそんなことはなかった ✓ 私の感情を理解することに努めてくれているように感じる
	AIにモニタリングを切替えることについて	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 健康状態やケアプランの利用状況を伝えることが目的であれば、AIで十分に対応可能
職員 (ケアマネ)	AIモニタリングへの評価	<ul style="list-style-type: none"> ✓ AIでモニタリングしていただければ毎月の業務負担は軽減されると思います ✓ 私には話されていないことなども話されていることも合った ✓ (高齢者に)転倒やケガがあったことが分かった ✓ 全体的に事業対象者(介護予防ケアマネジメント対象者)は、状態が安定しているケースが多い。AIに置き換えても差し支えないと思う ✓ 要約レポート、電話の会話レポートともに、コール後数分でメールに届いており、満足している
	今後のAIへの期待	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ケアマネ業務の標準化、知見の共有、効率化のためにケアプランの整合性のチェック、アセスメントの漏れがないかのチェックなど事務的な分野にぜひAIを活用してほしい ✓ ケアマネ業務の標準化、漏れをなくすといった視点でケアマネの補佐的に事務手続きのチェック機能に活かせない方法を期待する。集積できる高齢者の事例の母数が増えるためさらにAIの精度も増えると思う。ケアマネの知見を集積して補佐役が果たせるとケアマネの経験値に関わらず個別支援の並走をAIが担えることを期待する。 ✓ 年明けの地震のような災害時に活用できると良い。担当利用者へ一斉に安否確認をしてもいい、優先的に対応が必要な判断につなげられると助かります。現状では、独居や医療依存度が高い利用者などに絞り、担当が一軒一軒電話をして安否確認をしているため、つながらないこともあり時間を要しています。

4 今後の取組について

本実証では、中間評価に続き、最終評価においても高い評価であり、状態の安定している高齢者への介護予防ケアマネジメントにおけるモニタリング業務について、AI電話での代替可能性を十分に確認することができた。

今後、ケアマネジメント業務におけるAIの活用を推進するため、

- ① 介護予防ケアマネジメント費の給付について、定期的なモニタリングにAI電話を活用した標準的で質の高い情報収集の実施と、その情報に基づいて速やかに必要な支援を講じていく体制を評価する本市独自の加算設定
- ② 居宅介護支援事業所が、AIを活用してモニタリングやケアプラン作成を実施する場合の経費の本市独自の補助

を実施することにより、本市の介護支援専門員が働きやすい環境整備を図っていく予定。