

AIがソーシャルワーク業務に与える影響  
–相談員業務の強い味方「むすぼなAI」による記録・計画書の帳票作成業務の効率化–

社会福祉法人南魚沼福祉会 相談支援センターみなみうおぬま  
スーパーバイザー兼相談支援専門員 高野八千代  
(認定社会福祉士・精神保健福祉士)  
事務員兼相談支援専門員 高橋義信 (社会福祉士)

## 社会福祉法人 南魚沼福祉会について

事務局所在地	新潟県南魚沼市五郎丸5-1
法人認可	昭和62年7月15日
理事長	あべ さとし 阿部 聰
職員数	329名 ※令和7年9月1日現在
施設数	8施設 事務局1施設、高齢施設3施設、障がい施設5施設
営業拠点	17拠点
事業地域	新潟県南魚沼市および湯沢町

## 本日のお話のアウトライン

1. 「むすぼなAI」の導入経緯
2. 「むすぼなAI」の導入理由
3. 障がい事業部における導入状況
4. 相談支援専門員の活用事例
5. 雑感
6. ソーシャルワークとAI
7. 倫理的な活用について

## 「むすぼなAI」の導入経緯

- ・ 2024年12月：知人と懇談の際、懐やさしい手の「むすぼなAI」の相談援助実践への活用可能性を知る。  
同月：「むすぼなAI導入セミナー（ウェビナー）」参加
- ・ 2025年1月：むすぼなAIの紹介会を開催（法人職員17名参加）  
同年2月～3月：懐やさしい手との契約内容詳細打ち合わせ、活用事業所見学を実施
- ・ 同年3月末：むすぼなAI使用契約およびコンサルティング契約締結

## 「むすぼなAI」の導入経緯（2）

- ・ 2025年4月～9月  
懐やさしい手のコンサルを受けながら、障がい事業部の相談支援専門員、サービス管理責任者の帳票作成業務を軽減するために、事業ごとのコンテキスト開発  
4月～5月：特定相談支援業務の帳票開発  
6月～7月：就労系事業所の帳票開発  
8月～9月：グループホームと生活介護の帳票開発

## 「むすぼなAI」の導入経緯（3）

- ・ 2025年10月～  
高齢事業部で導入開始。（介護保険の標準的な帳票コンテキストがむすぼなAIに格納されている）
- ・ 同年12月  
コンテキスト作成講習会実施。使用者が、AIに最適な指示を与えることができるようになることが目的。

## 「むすばなAI」の導入理由

- 専ら相談員（ソーシャルワーカー）として勤務。管理職になってからは、従業員のメンタルヘルス（特に相談援助職のバーンアウト防止）に关心を寄せてきた。
- サービス管理責任者は、1事業所1人体制であることが多く、個別支援計画等各種文書作成の負担感が強かった。
- 相談支援専門員は毎月平均20件（繁忙期は30件）のサービス等利用計画、モニタリング作成業務。感覚的には「当該月分が終わらないうちに、次の割り当てがくる（延々に終わらない業務）」
- 相談員等のバーンアウト防止につながることを期待（法人として従業員のメンタルヘルス対策）

## R7.10月現在の導入状況（障がい事業部）

むすばなAI導入事業所等	導入時期	作成したプロンプト
計画相談支援等	R7.4月～	モニタリング、サービス等利用計画、担当者会議録
就労移行支援・就労継続支援等（2か所）	R7.6月～	モニタリング、個別支援計画、会議録
共同生活援助	R7.8月～	モニタリング、会議録
生活介護	R7.9月～	モニタリング、会議録
その他各種部会等	R7.6月～	会議録（イベントチラシ、手順書等は格納されている「既製品」を活用）

プロンプト（コンテキスト）は、既存のシステム（ほのぼのMore）の様式（帳票）にあわせて、膨大な情報を漏れなく整理・要約して出力されるよう作成。モニタリングや担当者会議録も瞬時に出力。追加指示で形式（速語体、要約体、叙述体）、文字量などの調整が可能。「自分ティスト」に仕上げることも可能。

## R7.10月現在の導入状況（障がい事業部）

むすばなAI導入事業所	むすばなAI導入による効果（主観的評価）
指定計画相談支援等	更新会議等の担当者会議録は8割もむすばなAIの出力で作成 モニタリング作成時間は従来の1/2の削減
就労移行支援・就労継続支援等（2か所）	モニタリング作成時間は従来の1/2に削減
共同生活援助	モニタリング作成時間が従来の1/2に減少
生活介護	モニタリング月は全体で12～14時間程度の削減 会議録は毎回、2時間程度の削減 会議録の作成負担感軽減、画面生成、手順書等の作成に「悩まない」「サクサク感」
その他各種部会等	

職員の負担軽減（心理的負担感の低減）にはきわめて有効

## 相談支援専門員の活用事例

### サービス等利用計画、モニタリング、支援会議録

法人内の部会や委員会の会議録

自立支援協議会等の会議録

ご利用者に対するメール

研修会等のチラシや案内文の文書作成

チラシのイラスト作成

その他

### 障害者差別解消条例



### 【案内】障がい者差別解消条例研修会のお知らせ

開催  
新潟県障害者差別解消条例に関する研修会を開催いたします。  
新潟県の障がい者の方々、法人などに差別を及ぼさない取り組みについて学びます。

#### 研修会概要

開催 令和6年10月10日(火)、11日(水)の2日間  
場所 「新潟市文化会館」新潟市中央区西新潟1番町

#### 内容

「新潟市における障がい者差別解消条例」  
「新潟市障がい者差別解消条例」  
「新潟市での取組の実例」

#### 対象者

新潟市障がい者差別解消条例の  
「新潟市」  
「新潟市」  
「新潟市」  
「新潟市」

新潟市障がい者差別解消条例の  
「新潟市」  
「新潟市」  
「新潟市」



## 雑感

- (利点)
  - 会議録、モニタリングの原案作成時間がかなり短縮された
  - 会話内容を想起する負担がかなり軽減され、見落としもない
  - 出力結果から気づきが得られることがある。（入力データの要約と分析によって、介入の提案がなされる）
  - 記録等の手間が省け、アウトーチ等に時間を回すことができた（留意点）
  - 出力はデータ（相談記録、音声記録）由来、利用者と交互作用が省略される懸念。
  - 「むすばなAI」に“依存”しそうで、思考力が低下しそう
  - 出力は、データの質（相談員の情報収集のスキル）に影響を受ける
  - むすばなAIに総合支援法関連のコンテキスト入っていないため、コンサルを受けながら作成。コンテキスト開発の肝は、業務の理解度、言語化の力（と思う）。

## 雑感 (2)

- PC台数や周辺機器等の整備状況によって、活用の頻度、効率化的度合いが事業所ごとで異なる。
- 「むすばなAI」の活用は、仕事の仕方に影響を与えるため、抵抗感を覚える職員もいるが、使い勝手の良さを知ると、あっという間に広まる。
- サービス等利用計画のコンテキスト作成を試みたものの、本来有資格者が作るべき計画案に生成AIを活用していいものか悩み中。（アセスメント、法令、社会資源等の情報を読み込みませ、音声データを入力し「実行」すると、AIが帳票にあわせて情報を整理する）

## ソーシャルワークと Artificial Intelligence (AI)

- 【メゾンレベル（組織レベル）】**
  - 業務の効率化、職員のメンタルヘルス、サービスの向上、スタッフの生活の改善
- 【ミクロレベル（個別レベル）】**
  - アメリカではオンデマンド仮想カウンセラー等のメンタルヘルス介入が普及。日本でも一部の行政等機関等での住民相談でChatGPTの活用されているが、当福祉会では「介入」では活用していない。
- 【マクロレベル（地域社会）】**
  - 社会課題に「ビッグデータ」の活用と応用、予測。未知数の可能性

## ソーシャルワークとAI

- (倫理的課題)
- フレデリック・G.リーマーによれば「包括的文献レビューの結果、ソーシャルワークは、実践者や教育者にAIの使用に関する主要な倫理的課題について、詳細に深く掘り下げた検討を提供していない」と報告している(Reamer,2023)。
  - AIの責任ある使用に関する手続き。（例えば「重要事項説明書」への記載とか）
  - アルゴリズムのバイアスチェック。（業者に確認するしかない）

## ソーシャルワークとAI

- (研修ニーズ)
- AIリテラシー
  - 機械学習 (machine learning) 強化学習 (reinforcement learning) 自然言語処理 (natural language processing) とは？  
(リスク、課題)
  - AIに関する倫理、プライバシー、潜在的誤用、生成出力が著作権法に違反しないか等。
  - 実践現場では「どう使うか」「何に使うか」を明確にすべきでは？

### 南魚沼福祉会での倫理的な活用、配慮等

- 生成AIの仕組み（アルゴリズム）がよくわからない。学習データに含まれるバイアスの有無、透明性と説明可能性、プライバシー、著作権と知的財産権の侵害の可能性等の課題。現場での活用範囲は慎重に検討していくスタンス。
- 現在、障がい事業部で積極的に活用しているのは、モニタリングと担当者会議録等の作成。一部で画像生成、業務手順書等の作成にも活用
- 法人によるアカウントの一元管理
- 「むすばなAI運用指針（仮版）」と「生成AI利用規約（仮）」を策定

### 参考文献

- Goldkind, Lauri.(2021).Social Work and Artificial Intelligence:Into the Matrix. *Social Work*, Volume 66, Issue 4, October 2021, Pages 372–374, <https://doi.org/10.1093/sw/swab028>
- Pandya, Samta P.(2025).Social Work Practice in the Era of Artificial Intelligence: Social Worker's Voices from South Asia. *Social Work*, Volume 71, Issue 1, January 2026, Pages 69–80, <https://doi.org/10.1093/sw/swaf050>
- Reamer, F.(2023). Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*. 20(2).52-71. <https://doi.org/10.55521/10-020-205>