

事例	
テーマ：生成AIを活用した文書作成業務の効率化と品質向上の取組 概要：生成AI（ChatGPT等）を活用し、各種文書（議事録、稟議書、報告書、研修資料、ケアプラン、経営分析、諸規定類）の作成を効率化。AIの文案をもとに職員が修正・完成させることで、短時間で均質かつ精度の高い文書作成を可能とした。	
事業所概要	・事業所名：社会福祉法人寿敬会 ・サービス種別：介護老人福祉施設（定員：110人） ・職員数：法人全 250人 ・プロジェクトメンバーの構成：各事業所管理者（介護職、生活相談員、介護支援専門員、看護師、事務員など）
事業所が抱えていた課題（取組に至った背景）	
課題：文書作成業務が多岐にわたり、担当者の経験や文章力に依存していたため、作成に時間を要し、業務全体の効率が悪かった。 ◆ 議事録・稟議書・報告書などの文書作成に時間がかかり、他業務を圧迫していた。 ◆ 文書内容や表現にばらつきがあり、法人全体で統一感が保てなかった。 ◆ 事故報告書や研修資料の作成時、文章表現に不慣れな職員の負担が大きかった。 ◆ ケアプランや経営分析など専門性の高い文書で、構成や要約が難しかった。 ◆ 制度改正対応に伴い、規定や規則の新設・改訂作業も頻発し、担当者の負担が大きかった。	
課題解決のプロセス	取組時のポイント・工夫
Step1 【AI導入の試行】議事録、稟議書等でAI生成を試行 Step2 【活用範囲の拡大】研修資料やケアプラン等へ応用拡大 Step3 【ルール・プロンプト整備】使用基準と質問例集を職員に共有 Step4 【勉強会実施と定着化】活用勉強会を行い全職員へ定着推進	① 補助ツールとして位置付け：AIを文章支援の補助として活用 ② 生成文の最終確認徹底：AI文案は必ず人が確認・修正 ③ 質問例・操作法を共有：プロンプト例と操作手順を共有 ④ 短文からの段階的導入：短文作成から徐々に利用範囲拡大 ⑤ 成果共有で職員意欲向上：成功事例を共有し活用を促進
質的な成果	量的な成果
✓ 文書構成と語調を統一化：全体の整合性と可読性が向上 ✓ 職員の文章作成力が向上：AI補助で誰でも精度高く作成 ✓ 提出遅延が減少し効率化：議事録、報告書の納期が安定 ✓ 報告内容の正確性が向上：事実整理、表現精度が高まった ✓ 規定改訂作業の精度向上：AI下書きで条文整合が容易に	✓ 議事録作成時間を大幅短縮：120分→40分で約67%削減 ✓ 稟議書・報告書作成効率化：90分→30分で約67%削減 ✓ ケアプラン文案作成を簡略化：1件120分→60分で約50%削減 ✓ 規定・規則改訂作業を短縮：従来2～3日→半日で素案作成
同様の取組を検討している事業所へのアドバイス	
AIの活用は、まず議事録や報告書など定型的で取り組みやすい文書から始めるのが良いと思う。AIの出力を下書きとして活用し、人が最終確認を行うことで正確性が保たれる。質問内容を具体的に伝えることで生成される文章の精度も高まり、職員が安心して使えるようになる。導入時は活用ルールを明確にし、研修や事例共有を通じて徐々に慣れていくことで、全職員が前向きに取り組めるようになることが大切だと思う。	