

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

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）
- ・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）

取組に至った背景

○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。
- ・文書内容や表現にはばらつきがあり、法人全体で統一感が保てなかつた。また、文章表現に不慣れな職員の負担が大きかつた。
- ・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つた。
- ・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つた。

課題解決のプロセス

- 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

※取組時のポイント・工夫※

- (1) **AIを文章支援の補助**として活用
- (2) 施設内で**AI文案は必ず人が確認・修正**するといったルールを明確化
- (3) 操作手順を各職員で情報共有
- (4) 短文作成から徐々に慣れていく利用範囲拡大
- (5) 成功事例を共有し活用を促進

取組効果

【質的な効果】

- (1) 文書構成と語調が統一され、全体の整合性と可読性が向上
- (2) AI補助により職員の文章作成能力が向上され、誰でも精度の高い文書が作成可能に。
- (3) 議事録や報告書の提出遅延が減少し、業務進行が安定・効率化
- (4) AI下書きで条文整合が容易になり、規定改訂作業の精度向上

【量的な効果】

- (1) 議事録作成時間を大幅短縮：120分 → 40分 **(約67%削減)**
- (2) 稟議書、報告書作成効率化：90分 → 30分 **(約67%削減)**
- (3) ケアプラン文案作成を簡略化：1件120分 → 60分 **(約50%削減)**
- (4) 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

- ・**短文から生成AI活用**を始めることで、無理なく導入でき、業務改善の効果を早期に実感できる。
- ・生成AIの出力を下書きとして用い、**人が最終確認を行う運用**により、**文書の正確性が確保**される。
- ・**生成AIの活用ルールの明確化**や研修・事例共有を通じて段階的に慣れることで、全職員が前向きに取り組める体制が整う。