

# ICT(DX)化、取り組み事例の紹介



社会福祉法人みなみ福祉会  
理事長 近藤敏矢

## 1. 法人の紹介

私たち、社会福祉法人みなみ福祉会は、基盤となる保育所「笠寺幼稚園」（令和3年度より幼保連携型認定こども園）を昭和26年、愛知県名古屋市南区にて開園、その後、昭和56年に個人立から社福化し、長く、1法人1施設として、親族経営、文鎮型組織の中で運営を継続してきました。

その後、平成31年4月に新たな保育所を開園、同10月に地域子育て支援拠点を開始、令和3年4月に小規模保育事業を開始、令和4年4月に児童発達支援・放課後等デイサービスを開始、令和5年4月に公立民間移管の保育所を引継ぎ開園となり、1法人6施設となりました。

1法人多施設化を進める中で、システムに関わる課題および取り組み事例を紹介させていただきます。

## 2. システムを取り巻く昨今の状況

私見ですが、システム機能に関して、近年の目新しい事項を列挙すると、以下の項目が挙げられます。

- インターネットの普及、スマホ&SNSによる一般化。
- ICT化、各種サービスの充実。
- DX EXPO等、展示会による情報の充実。
- HR TECH、リーガルテック等、各種カオスな状態。
- GIGAスクール構想によるITリテラシーの向上。
- feliCaカードによるキャッシュレス。新幹線移動等も全てスマホで完結。
- ChatGPTをはじめとする生成AIの一般化。
- リモート×VR=バーチャルオフィス。遠隔地からの勤務。

以前は、ローカル端末での実行に限定されていた処理が次々とクラウドへ移行されたことで、端末に依存せず、場所も問わず、業務を進めることができるようになった印象を受けます。研究大会等も、リモート開催、もしくは、リアル会場とリモートを兼ねたハイブリッド開催も見かけるようになりました。

その分、性能としての個々の端末の重要性は継続されるものの、データに関しては一つの端末が不調になった場合、すぐに別端末から業務を継続できる、という一昔前には考えられなかった、夢のような状況が実現しています。

世の中一般で享受されているこれらの機能を、福祉事業分野でも活用することで業務を効率化させ、そこで生み出されるリソースを福祉現場に還元することが非常に重要ではないかと考えます。

## 3. 当法人の課題

法人内の施設数が増加する中で、主に以下に分類される課題が大きくなってきました。これらの課題

に対するソリューションが数多く提供されているのは、これらが社福に限らず、多くの事業所でも同様の課題が生まれているからではないのかと感じます。

- コミュニケーションの複雑化
- 業務可視化の重要性
  - 各個人の頭の中にある情報を可視化。人に仕事を割り当てるのではなく、仕事(役職)に人を割り当てる。
  - 業務情報の可視化による失敗耐久力(Fault Tolerant)の向上
- 定期ルーチン処理の効率化

#### 4. 具体的な取り組み内容

当法人内に導入した個々のサービスについて、機能および効果を以下に紹介します。

ご存じのサービスも多々あるかもしれませんが、もしまだ接触されていない情報がありましたら、内容をご確認ください。

また、ここに列挙されていないサービスで、福祉事業に大いに役立つ内容がありましたら、経営実践事例などで周知いただけることを切望します。

##### ● Google Workspace for Non-profits



言わずと知れた Google の各種サービスです。個人の無料アカウントでも利用可能ですが、法人で組織的に利用するためには、Google Workspace の利用が大切です。

一般的な Google Workspace 利用の場合には、一人当たりの月額が必要となり、一定の費用負担が求められますが、社会福祉法人のような非営利団体については、Non-profits プログラムとして無償サービスが提供されています。社会福祉法人であれば利用しない手はありません。

Workspace 内には、様々なアプリケーションが準備されていますが、当法人では以下のサービスを主に活用しています。

Gmail, ドキュメント、スプレッドシート、スライド、カレンダー、photo、ドライブ(OCR)、フォーム、サイト、グループ、Keep、マップ、YouTube

Gmail には、後述する asana サービスのプラグインが提供されているため、Email からタスク管理までシームレスに操作することが可能です。そういった点も非常に利便性の高いところです。

これらを無料で使用し、かつ、ファイルは全て Google のドライブ内に保管されるため、自端末の HDD が故障した際にも、データ損失のリスクはなく、Windows だろうが、タブレットやスマホだろうが、別端末からアクセスするだけで、データをそのまま利用することができます。非常に便利です。

##### ● TechSoup



TechSoup 自体は、具体的な Web サービスを提供するところではなく、非営利団体向け提供製品・サービスを無料または低額の手数料で紹介してくれるサイトです。URL は以下です。

<https://www.techsoupjapan.org/>

Microsoft、Adobe、Amazon、Zoom、asana など、各社が様々なサービスを提供しています。

社会福祉法人は非営利団体として本サービスを利用できますので、定期的に内容を確認し、必要なサービスの利用申し込みをお勧めします。

無料サービスなどは、経理処理なく補助金を受け取ることと同様の効果があります。積極的に利用すべきではないかと思います。



## ● Everything

Everything は、Windows 上で動く高速な検索フリーウェアです。一文字入力するごとに、瞬時に検索結果を更新するため、その高速性は非常に重宝します。以下の URL よりダウンロードできます。

<https://forest.watch.impress.co.jp/library/software/everything/>

Windows のファイル共有であれば、ネットワーク上のファイルも検索可能ですが、設定には Windows ネットワークに関する知識が求められます。ローカルファイルのみであれば、簡単に設定および検索が可能です。

Google ドライブの場合、Drive File Stream を利用することで、Google ドライブ自体を全てローカルドライブであるかのように取り扱うことが可能です。それにより、Google ドライブ内のファイル(フォルダ)も全て、Everything の検索対象とすることができます。この組み合わせは非常に強力です。

例えば、当法人ではファイル名(フォルダ名)に付与する日付の表示形式を「Rxx.xx.xx」とルール設定しています。例えば、令和 5 年 9 月 22 日であれば、「R05.09.22」といった具合です。

このルールが守られていると、例えば、R05.09.22 と入力することで、令和 5 年 9 月 22 日に関連する情報がすべて検索結果として瞬時に一覧表示されます。

検索結果が速いということは、ファイル名の情報を元に検索していることであり、ファイルの中身を対象とした検索はできません。ファイル名(フォルダ名)の付与ルールには注意が必要です。

ファイルの中身まで対象とした検索について、当法人では、Google ドライブでの検索を利用しています。スキャンによる画像データの PDF ファイルでも、文字認識を自動で処理してくれるため、例えば、名刺をスキャンし、適当なフォルダに保管しておくだけで、着信のあった電話番号で検索すると該当の名刺が検索でヒットする、ということは多々あります。ただし、画像認識は 100%正確ではないので、精度には一定の制約、注意が必要となります。

しかし、膨大な情報を一つ一つ文字入力しなくても検索でヒットする時代になったことは、大いに活用すべき機能ではないかと思います。

記憶力や情報を探し出す力について、人間は決してコンピューターに勝てません。走る練習をいくら繰り返しても、筋力トレーニングをどれほど繰り返しても、人間は自動車やフォークリフトに勝てません。それと同様です。

機械にできることは上手に機械を利用し、人間は人間にしかできないことに集中する。

一般企業でも強く求められている事項ですが、人間を相手にする福祉現場では、その点をより強く意識し、利用者に対する接遇の向上、人間にしかできないサービスに注視すべきではないかと考えます。

記憶を機械に任せる。機械を利用して記憶力を強化する。簡単ではないかもしれませんが、その分、活用スキルの向上が求められます。

## ● ビジネスチャットツール Slack



日本国内のチャット市場では、LINE が圧倒的なシェアを占めている印象です。

そのため、ビジネスチャットでも、LINE のビジネス版、LINE WORKS が多くのシェアを占めているようです。

個人利用での LINE サービスと相互利用が可能のため、導入に係る教育コストが低く抑えられる点で

は非常に優位ではないかと思えます。

他にも、ビジネスチャット市場では、Microsoft Teams、Chatwork、Google Chat、Talknote 等、様々なサービスが提供されています。

当法人では、その中で Slack を選択しました。私の推す Slack の特徴としては、以下のような点が挙げられます。

➤ 複数のチャンネルを設定可能

チャンネルとは、LINE サービス内でのグループチャットに類似しているかもしれません。

Slack では、チャンネルの上にワークスペースという概念があり、ワークスペース内に登録した者同士での会話が前提となります。そのため、法人内、施設内の職員でワークスペースを設定することで、組織内のコミュニケーションを活性化することができます。チャンネルは、ワークスペース参加者に全公開もできますし、チャンネルに参加している特定者間のみでの公開といった設定も可能です。

また、メッセージを送信する際、文頭に@here をつけると、現在 Slack を開いている人にだけ通知が行き、slack を開いていない休みの人等には通知が行かないような操作も可能です。

チャンネルは、メインとなるタイムラインがありますが、タイムラインに投稿された一つ一つのメッセージに対し、その投稿へ別のタイムライン「スレッド」を設置し、特定の話題について横道で会話を続けることができます。

➤ 新規メンバーへの引継ぎが簡単

Slack では、ワークスペースやチャンネルへの新規者でも、過去の投稿を見ることが出来ます。また、各投稿は、チャンネル内であれスレッド内であれ、固有の URL を取得することができます。

そのため、会話の中から生まれたルールや会議日程など、業務マニュアル、スケジュール等へ会話への URL を添付することで、その所以、経緯を確認することが可能です。

URL を取得できることは、Web サービスが全盛の今、非常に重要な要素です。

➤ タスク漏れ防止

投稿の URL が取得できるため、タスク管理ツールへ URL を登録ということもできますが、Slack 内にリマインダー機能や予約投稿機能、ピン留め機能などがあるため、「あとでやろう」、「あとで見よう」のままタスクを忘れてしまうことを防ぐことができます。

● Asana



タスク管理ツールも様々なサービスがありますが、当法人では、asana を利用しています。

タスク管理ツールの最も重要な機能は、「やるべきこと(toDo)」を管理し、指定された日時になると利用者にリマインドをかけることです。

「あれをやらなければ」「これも処理しないと」と、やらなければならない事項を常に頭の中に抱えていては、今、現時点のパフォーマンスに多大な影響を与え、業務効率が低下します。

将来の事項を必要な時にリマインドさせるよう設定し、今現在のタスクに全集中することでパフォーマンスを最大化させることが重要です。この考えは、名著「はじめての GTD ストレスフリーの整理術」に基づいています。

Asana では、一つ一つのタスクについて、コラボレーターとのコミュニケーションをとったり、タスクに関するコミュニケーションを保存管理したりすることができます。

仕事の共同作業という点でも非常に有用ですが、定期的に繰り返されるタスクの履歴を管理することも重要です。履歴や手順メモを保管することで、新規にタスクが発生した際に、そのタスクに関する業務マニュアルも一緒に担当者の前に現れることができます。

履歴を含め、必要なタイミングで業務マニュアルが自ら現れ出てくる、という仕組みです。

Asana はプロジェクト管理等、様々な機能が提供されています。

私は、法人に関する業務は asana で、個人的なタスク等は RTM(rememberthemilk)にて管理しています。

それぞれ特徴があるので、法人のニーズに合ったツールの利用をお勧めします。

## ● Notion



Notion は、様々な機能を併せ持っているため、サービスの説明だけでなく、カテゴリ自体も困難です。ノート系のメモツール、と捉えることもできますが、データベース機能も提供されており、様々な活用が考えられます。同社はこのアプリを、メモ作成、プロジェクト管理、タスク管理のためのオールインワンワークスペースと説明しています。

当法人では、一例として、厚労省の示した指導監査ガイドラインについて、監査事項、法令及び通知上の根拠、チェックポイント、着眼点、指摘基準並びに確認書類等の情報へアクセスしやすいツールの提供に活用しています。以下の URL にて一般公開しているので、参照ください。

<https://www.notion.so/30-4-16-dbcd4a01e2a846139f88147152660b82?pvs=4>

編集権限のあるページでは、Notion 内のブロックごとに URL が取得できるため、例えば、当法人内では、以下の URL により、指導監査ガイドラインの「I 法人運営」→「6 理事会」→「(1) 審議状況」→「1 (監査事項)理事会は法令及び～」→「確認書類」の内容へダイレクトに参照することができます。

<https://tinyurl.com/mv7u549z>

そのため、法人事務処理の各種業務マニュアル、議事録メモ等へ、それらの根拠となる参考資料としてダイレクトの参照先をコメント添付しています。

多種多様な機能がありますが、ブロックタイプの中で、箇条書きリスト(●)、トグルリスト(▼)、見出し程度を活用するだけでも、十分に便利です。

トグルリストは、Workflowy サービスとも類似していますが、Notion の方が使い勝手が良く、お勧めです。

余談ですが、Notion は、Google 創業時の役員らがサンフランシスコを拠点に運営しているサービスですが、原形を開発したのは、京都滞在中とのこと。「Notion は日本で生まれ、細かいところに意識が行き届いた日本の匠の技からインスピレーションを受けている。特に京都から学んだ。」と CEO が語っています。

## ● VPN、クラウド PBX

VPN とは「Virtual Private Network (仮想プライベートネットワーク)」の頭文字をとった略語で、インターネット接続とオンラインのプライバシーを保護する仕組みです。仮想(Virtual)ではないプライベートネットワークというのは、必要な拠点を専用線でリアルに結び、他のネットワークから独立したもので、非常に高額になります。

既存のネットワーク上で、仮想的に独立したネットワークを構築する技術が VPN です。

当法人では、拠点が複数に増えてきたため、拠点間を VPN で結んでいます。

VPN 上では、IP 電話を設置し、以下のような機能を実現しています。

- 拠点間を内線で通話。
- ある拠点に着信した電話を別拠点で対応する。
- ある拠点で対応した電話を別拠点に内線転送する。

外線電話番号を回すことなく内線で別拠点へ通話できることは、単にダイヤルの番号が少なくなるだけでなく、精神的な気軽さという点で、地味に便利です。

もう一段、自由度を高めたのが、クラウド PBX ではないかと思います。

クラウド PBX とは、電話交換機 (PBX) をクラウド上に設置することで、電話線ではなくインターネットを介して、電話機能 (内線・外線・転送など) を利用できるようになるサービスのことで。

今後は、こうしたネットワークを介した電話機能が主流になるのではないかと思います。

### ● FAX のインターネット Email 転送

地味ですが、受信した FAX をそのまま紙に出力するのではなく、Email で受信するサービスです。複合機の設定機能で実施しています。

Email の送信先アドレスをメーリングリスト (Google グループ) に設定することで、一度に複数の法人内担当者が FAX の Email を受信することができます。

スマホで確認できる Email アドレスであれば、出張先でのスマホから受信 FAX を確認できる、という状況も可能です。Email に転送された FAX を asana タスク化し、スマホから担当を割り当てることで、進捗状況を遠隔地から確認することも可能です。FAX を Email 転送するだけの機能は地味ですが、その後の活用方法を組み合わせることで非常に有用性が高まります。

個人的には、そろそろ脱 FAX を進めて、Email やグループウェアといったサービスで情報授受する流れに変わってもらいたいと切望するところです。



### ● AutoMomeS

自動で文字起こしを行うツールも各種ありますが、当法人では、この AutoMemoS を利用しています。

専用端末だけでなく、スマホのアプリからも利用することができます。

録音時間にもよりますが、録音した会話が短時間で自動的にテキスト化され Email および端末に送られてきます。

当然、音声認識の正答率が 100%ということはありませんが、会議の内容を聞いた者であれば、ざっと文字を眺めるだけで、「こういった内容だった」と確認できるレベルには達していると思います。

会議の議事録作成だけでなく、録音が認められている講義などでは、講義内容の文字起こしにも利用できます。

音声データを確認する場合には、リアルな時間が必要となりますが、文字データに変換されていると、ざっと目を通すことが可能になるため、大きな時間短縮につながります。

「文字起こし」という地味な機能かもしれませんが、非常に有用なツールではないかと思っています。

### ● 規程管理システム

普段、あまり注目することはないかもしれませんが、規程の管理は意外と面倒なもので、実はコスト

の高い分野ではないかと思えます。

紙で管理する場合、就業規則など、職員が「いつでも」「自由に」閲覧できるようにするためには、各個人に配布するなり、複数箇所に配架が必要になります。

電子データで管理する場合、規程類をまとめたサイトのメンテナンスが手間になったりします。

当法人が導入した「規程管理システム」では、以下のような機能が実現されています。

- 規程内容を分類し、閲覧、編集権限等、職員毎に設定可能。
- 規程の版(バージョン)管理が可能。
- 規程の制定時には、公開日を設定可能。公開日までは非公開。
- 規程毎の URL が発行されるため、特定の規程を URL で指し示すことができる。
- 条項等が自動で目次化されるため、特定の条文をすぐに参照できる。E-Gov 法令検索のイメージ、操作性で、法人内の規程類を管理できる。
- 規程を修正した際に、新旧対照表をワンクリックで自動作成。
- 規程を修正した際に、該当規程を参照している他の規程を自動で一覧表示し、修正確認が可能。

規程類を新たに制定する場合、「規程管理システム」内に保存するのみで、閲覧権限等、サイトのメンテナンスを自動化してくれます。

今のところ、私が把握している「規程管理システム」のサービス種類は、必ずしも多くありません。非常にニッチな分野なのではないかと思えますが、こういったところの問題があることをソリューション側から気が付かせてもらえたサービスでした。

行政監査時など、監査担当者に閲覧権限の ID を渡すだけで、必要な規程を全て提供できる、という点でも便利ではないかと思えます。

その他、人事労務に関するシステムや、保育に特化したシステムなども導入しています。

## 5. 活動の成果

システムを導入すると、全てが「素晴らしい状況になる」と想像されるケースも見られますが、必ずしもそうとは限りません。

例えば、新たなシステムを導入することで、新たなシステムのメンテナンスコストは増大します。メンテナンスコストとは、データのバックアップだったり、端末の故障修理だったり、ランニング費用だったり、新人等への教育コストだったり、と様々です。これらのコスト以上のメリットを生み出すシステムだけが、法人内で利用継続できるシステムと言えます。

それらを踏まえた上で、業務効率化という点で、当法人では非常に大きく改善しました。

一つ一つの業務について、システム導入前後での時間計測ができていないため、数値化は難しいのですが、肌感覚として、業務によっては処理時間が半分以下になったように感じます。

逆に、今現在、利用しているシステムが止まってしまった場合を想像すると、業務全体がストップしかねないところです。

その意味では、システム導入前には出来ていなかった業務が処理できるようになった、という表現になるかもしれません。

換言すると、システムの稼働が法人内業務へ多大な影響を与えてしまう、という「リスクが増えた」

という表現もできます。すると、ICT(DX)化は、デメリットが増大するように感じられるかもしれません。

例えば、自動車を導入すると、維持コストだけでなく、人身事故等へのリスクも増大することになりますが、推定されるマイナス事項より、得られる具体的なプラス事項が多いため、どの事業所でも、送迎、物資運搬など、自動車を一切利用しないところはありません。それと同様の考えなのかもしれません。

もう一つ、大きな視点として、システムは「ルール」である、ということです。

システムを利用するためには、法人内の業務に完全合致するシステムを選定する、ということもありますが、多くの場合は、システムに合わせて法人内の業務を大なり小なり変更することが必要になります。

それは、今までルール未整備のままやり過ごすことができた業務について、ルールの整備を強制することにもなります。本来、整備しなければならなかったルール等から目を背けることが許されない状況になる、ということも含まれます。

業務処理について、直接的な貢献は少ないかもしれませんが、法人や施設の運営が本来的な業務遂行の為に必要な手続きを踏むという点では、目に見えにくいですが、非常に重要な効果をもたらします。

当法人も、こうした今まで見えなかったルール整備の必要性を目の当たりにし、繰返し改善を進める、という効果が得られています。

数値化は困難ですが、組織運営の適正化のために重要な事項ではないかと思います。

人口減少社会で、いずれ働き手はいなくなります。機械にできることは機械に任せ、人間は人間にしかできない業務へ集中する。そのために、業務効率化、システムの導入は非常に重要となります。

保育園での事例にはなりますが、これらの取組を一部紹介した拙著「ここが変だよ、保育園」を幻冬舎より上梓させていただきました。もし機会などありましたらご覧ください。

## 6. 課題となった事項

取り組む中で課題となった事項は、以下のような内容です。

- 人材不足による障壁
  - IT リテラシーの向上は、いつの時代にも継続して課題となる。
- 組織風土による障壁
- 情報不足による障壁

IT 技術の進歩に比べ、IT リテラシーの教育は非常に遅れています。法人内でも IT リテラシーが十分でない職員は多く、その教育指導担当の人手不足は深刻です。現状は、情シス担当を中心に、職員及び教育内容に優先順位を設定し、対応できる範囲で試行錯誤しながら浸透を図っています。

また、保育に限ったことではないと思いますが、組織風土として、社会福祉の分野では、新しい情報を常に把握し続けなければならない状況に欠けます。30年前と現在の保育の姿に大きな差異は見られません。一方、一般企業を見た場合、2023年の30年前、つまり、Windows95以前のサービス提供で成り立つクラウドサービスはあり得ません。ある意味、変化に対する適応力が、現時点では組織風土として不足しているようにも感じています。今後の大きな課題の一つです。

情報不足については、逆に情報過多という言い方もできるかもしれません。情報が多すぎると、何も



分からず選択できなくなる。HR(Human Resource)テックについても、カオスマップが作成されるほど混とんとした状況のため、自法人にとって何が最適解になるのか。その判断材料が分からなかったり、判断コストが高すぎるような状況が生じたりしています。

その意味では、考えすぎるのではなく、まず一步踏み出してみる、まず実行してみる、ということが重要になるかもしれない、と自己反省を繰り返しています。

## 7. 今後の課題

### ● Tableau 等の BI ツール

BI ツールとは、Business Intelligence の略で、組織が持つさまざまなデータを分析・可視化して、経営や業務に役立てるソフトウェアのことです。

福祉分野では、人と人の心のつながりといった数値化されない項目に注目が集まりがちですが、職員業務のタイムコスト管理、配置基準充足状況など、サービス品質についても、数多くの事項を数値で管理することは可能です。BI ツールの活用により、全体の適正状況を監視し、課題の生じるところにアラートを立て、詳細をドリルダウンで把握できる状況にすることは管理者にとって非常に有効なツールになるのではないのでしょうか。

また、WAMNET では、社会福祉法人の現況報告書等の集約結果として、社会福祉法人の経営状態(全国平均)が提供されています。自法人の位置づけを確認できる点でも、数値による管理は今後、ますます重要になると思います。

BI ツールの導入は、施設や法人内のデータ整理が必須となるため、BI ツールの活用自体が目的というよりも、データを整理することで法人や組織内の状況が可視化されることの方がより重要となりますし、その点が最も肝要になります。

### ● 電子契約、契約書管理システム

ペーパーレスを進める中で、現在検討しているのが、契約書類の管理です。現在は、紙ベースの契約書をスキャン&PDF化し、ストレージ内に保管し、原本は備品として備品管理システム内にて管理しています。電子ベースの契約書は、ストレージ内に保管し、備品管理システムにてファイルの保管場所などを管理しています。

ただし、「契約書」に特化した管理手法が適用できておらず、必要時にシステムを検索し、データまたは原本を参照しながら確認する、というオペレーションになっています。

本来は、「必要時」が後付けで発生するのではなく、リマインダーとして事前計画の中でタスクを処理できる体制が必要なのではないかと検討しています。

また、紙ベースで契約を交わした後に電子化するのではなく、最初から電子上で契約を締結できるよう、システムを整備することが重要と考えています。

DX に関する展示会では、リーガルテックに特化した内容の開催も見られるため、最新の情報を収集しながら、システム整備を進めていきたいと考えています。

### ● 法人ポータルサイトの充実。業務手順および業務状況の可視化。

法人ポータルサイトとは、業務の「入口」(Portal)となる、法人内に限定公開されたホームページのことです。当法人では、法人概要、施設概要(状況)、各種手続き、業務マニュアル、各種規程等、研修など

を掲載していますが、内容の充実、業務のさらなる可視化が重要となっています。

法人内職員向けだけでなく、当法人では、理事、監事、評議員に向けたポータルサイトも設置し、理事会等議事録、理事会運営に関する法令等の資料まとめ、役員等に向けた研修などを掲載していますが、まだまだ内容が不足しており、今後のコンテンツ充足が重要となっています。

## ● インカム

インカムとは、ヘッドセットやマイク付きのイヤホンの形状をした、双方向の同時通信が可能な通信機器のことで、家電量販店、ホテル等、各種の接客業を含め、幅広い現場にて利用されています。

一部の福祉施設では、職員間の情報共有加速化のため、既に導入されているところも散見されます。

自らの状況について、その場で発話すると、定められた範囲の職員もしくは全職員へ、瞬時に情報が共有され、必要に応じてヘルプ対応体制が構築できる点では、非常に効果的と言えます。

ただし、常時、携帯し続ける等、従前業務への負荷が増えることもあり、現場からの反対意見が増えがちな傾向もみられます。

業務集中による忙殺で、頻繁に所在地探索される保育園長等にインカムを持たせて、すぐに連絡が取れる状況を構築する等のメリットを合わせて提供することも大切かもしれません。

## ● ChatGPT×組織内知識

生成 AI は発展途中の技術ですが、世の中に強いインパクトを与えています。

情報が外部へ流出することなく、法人内の組織情報を覚えさせることで、組織内に特化した内容に対して、AI が自動生成するサービスも提供されています。これにより、例えば、社会福祉法人運営に関する厚労省等からの通知を覚えさせ、様々な Q&A をチャットボットとして返答させたり、業務情報を提供することで不足手続きを自動的に指摘させたりするような仕組みも考えられます。

個々の社福法人で運用するのではなく、経営協のような団体が会員法人に向けて、いつか運用、提供してもらえるのではないかと、個人的には強く期待しています。

いずれもまだ十分な機能には達していませんが、充実したシステムが将来的に登場した際、それらの機能を活用できるだけのスキルを身につける必要があるため、今から ChatGPT をはじめとした生成 AI の利用トレーニングが必要ではないかと検討しています。

## ● 今後期待される新技術

様々な技術がますます発展を続けます。今、私の注目している技術は「自動運転」「ロボット」です。いずれも AI の分野に含まれます。

完全な「自動運転」が実現すると、社会に対して巨大な影響を与えます。その際に、何をどのように利便性高く利用できるのか。今からアンテナ感度を高く保ちながら検討する必要があります。

「ロボット」技術の向上は、福祉現場での人の削減に直結する可能性もあります。完全に人にとって代わるのか、職員の行っている業務のごく一部を代替、もしくは、サポートになるのか、そのあたりは今後の様子を確認し続けなければ分かりませんが、現在、職員の行っている業務が永続することなく、一部は機械にとってかわられることだけは間違いのない様子です。

どのようにすると利用者の方々にとって最善のサービスが提供できるのか。

情報収集だけでなく、自らの発想の展開が重要になるのではないかと思います。