

# ビジネスケアラー相談援助 AIチャットボット開発

株式会社くまもと健康支援研究所

## 01

- 事業内容

## 02

- 実証実験の内容・成果

## 03

- 今後の展望

## 04

- 支援・業務連携のニーズ

# 1. 事業内容（会社紹介）

熊本大学医学部発の健康ベンチャー企業として、熊本大学研究者との共同研究により、「科学的根拠に基づく健康支援」をテーマに地域・職域における保健指導・介護予防の実践・研究・開発を通して、住民の QOL の向上に、寄与することを目的としています。

【設立】2006年12月

【資本金】1500万

【代表者】代表取締役 松尾 洋

【在籍有資格者】

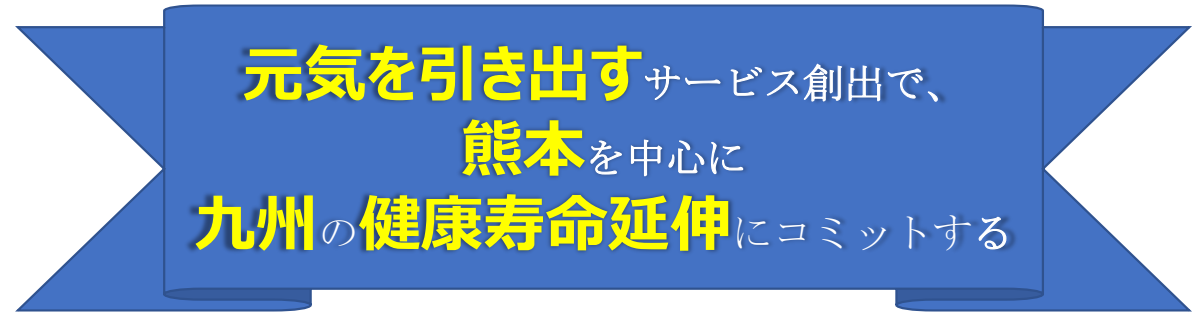
保健師、看護師、管理栄養士、健康運動指導士、理学療法士など従業員数約280名（非常勤含む）

【事業内容】

自治体及び企業・健康保険組合を対象にした介護予防サービス、保健指導サービス、公共施設管理運営サービス、コンサルティングサービス、医療介護周辺サービス

【受賞・表彰等】

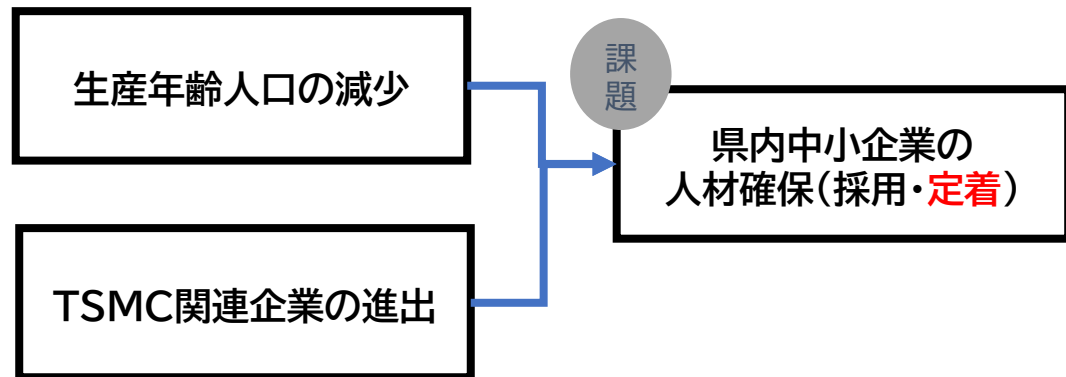
- 厚生労働省 第1回健康寿命を延ばそうアワード2012 企業部門優良賞
- 熊本県リーディング育成企業 認定
- 九州ヘルスケア産業協議会 第1回ヘルスケア産業づくり貢献大賞 特別賞
- 経済産業省2017はばたく中小企業・小規模事業者300社 表彰
- 経済産業省地域未来牽引企業 認定
- ★内閣府 日本再生戦略 取組先進事例
- ★内閣府 経済財政諮問会議 取組事例
- ★経済産業省 生涯現役社会実現に向けた環境整備に関する検討会 取り組み事例
- ★厚労省・経産省・農水省 地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集



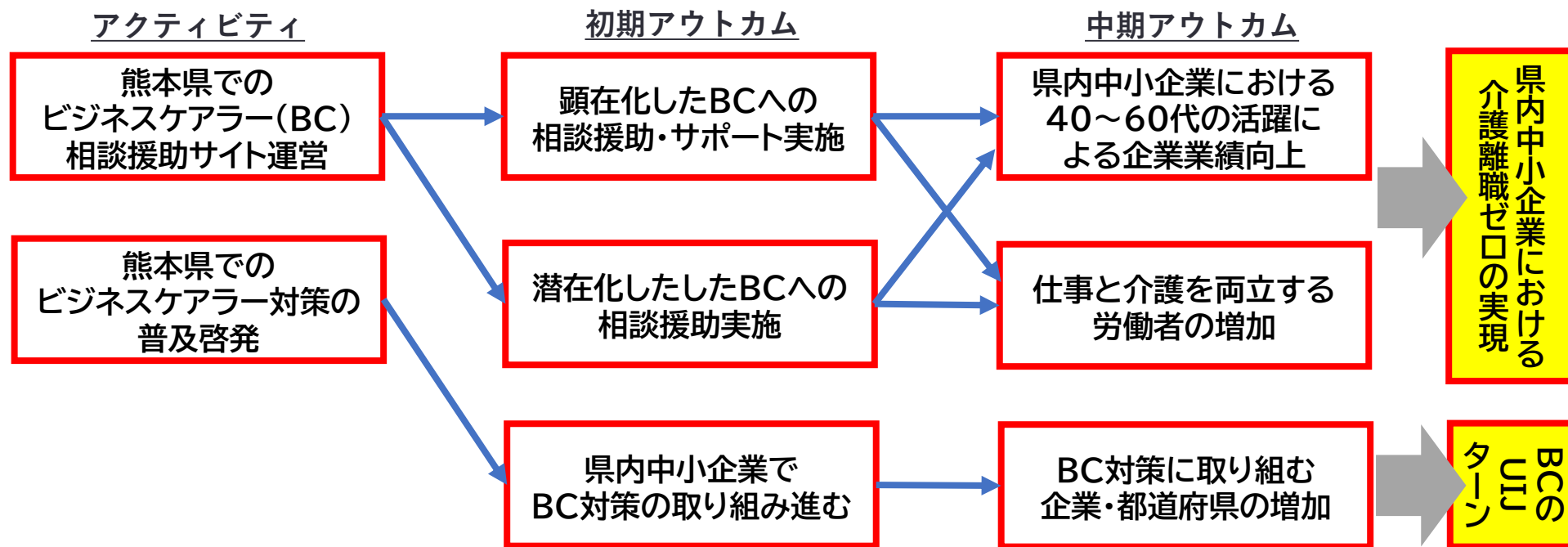
地域未来牽引企業



# 1. 事業内容（目指す姿）



「県内の中小企業で働く労働者が、いつでも・どこでも・だれでも仕事と介護の両立を相談できる」基盤を構築し、県内中小企業への普及啓発を図ることで、**県内中小企業における介護離職ゼロ**と**県外からのBCのUIJターンの促進**を実現することを目指す。



## 2 実証実験【熊本県(市町村)の社会課題】

### 1 生産年齢人口の減少

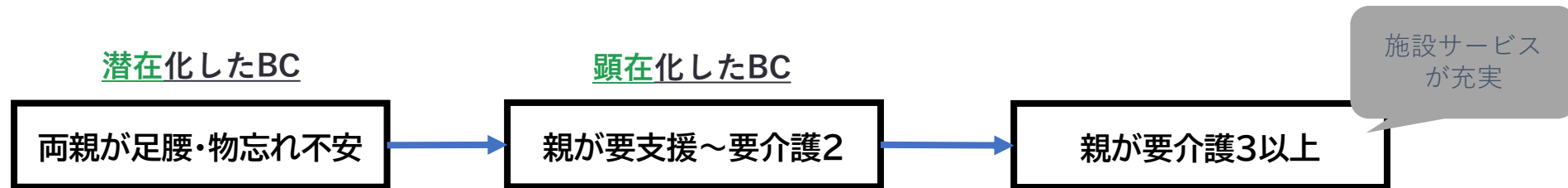
熊本県の人口は、少子高齢化の影響により減少傾向。特に、若年層の流出が課題となっており、生産年齢人口の減少の一因となっている。

### 2 中小企業の人材不足

TSMCの進出は、熊本県の中小企業にとって、新たなビジネスチャンスと人材不足の深刻化という、プラス面とマイナス面の両方の影響をもたらすと考えられる。中小企業は、これらの影響を理解し、適切な対策を講じる必要がある。県も、中小企業の人材確保・定着を支援するための施策を積極的に展開する必要がある。

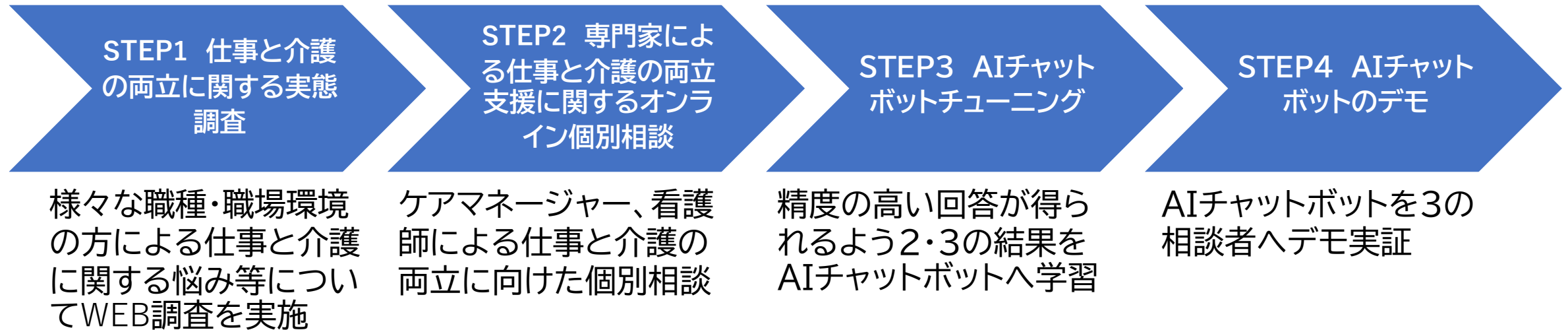
### 3 熊本県のポテンシャル

熊本県は、特に介護保険施設の定員数が多く、介護施設サービスの提供体制が比較的充実している(熊本県のBC対策のポテンシャル)、ことから、軽度認定者(要支援～要介護2)の両親の在宅介護を支援するビジネスケアラ対策を打ち出すことで、他の施策と組み合わせたUIターン促進と人材定着支援策につながることを期待される。



## 2 実証実験 【実施内容】

「県内の中小企業で働く労働者が、いつでも・どこでも・だれでも仕事と介護の両立を相談できる」  
ビジネスケアラー相談援助AIチャットボットの開発を目指す



## 2 実証実験【成果】対面相談とAIチャットボットの比較

～相談内容～

認知症悪化で長谷川式テスト18点。金銭管理困難、キャッシュカードや銀行印トラブル。代行手続きに休暇利用。金融機関で本人以外の手続き拒否。成年後見人制度の活用について相談希望。

日中独居の状態が不安であれば、ケアマネに相談し、デイの回数を増やすことも可能。と助言。

現在は、預貯金の管理等は、介護者ができているとの事であるが、今後、金融機関での対応に不安があるとの事だったため、成年後見制度の内容(種類、対象任意後見、法定後見)について、説明をした。

具体的な手続き等については、それぞれの自治体に成年後見センターが設置されており、窓口になる旨を説明し、◆◆◆の成年後見センターに相談するよう助言した。

ご家族の介護で大変な思いをされているのですね、成年後見制度は、認知症などで判断能力が不十分な方の権利を守るための制度です。この制度を利用することで、ご家族の金銭管理や重要な契約などを法的に支援することができます。

成年後見制度には以下の種類があります

1法定後見制度(後見・保佐・補助)

2任意後見制度

お母様の状況を考えると、法廷後見制度の「保佐」や「後見」が適している可能性があります。手続きは家庭裁判所で行いますが、まずは地域の成年後見センターや社会福祉協議会に相談されることをお勧めします。

また、介護保険サービスの中で、ケアマネージャーに相談し、金銭管理の支援サービスなども検討されると良いでしょう。

## 2 実証実験【成果】 AIチャットボットに関する満足度調査

### ●利用した理由

	n
1 24時間利用できると思ったから	1
2 人には言いづらい内容を相談できると思ったから	4
3 インターネット検索よりも手軽に情報収集できると思ったから	4
4 モニターとして使用したいと思ったから	3
5 その他	0

### ●何を求めて使用されましたか

	n
1 介護に関する気軽な相談相手として使用した	4
2 情報収集のツールのひとつとして使用した	3
3 リアルタイムの話し相手(チャット相手)として使用した	0
4 その他	0

### ●どのような質問をされましたか

	n
1 現在の介護について質問した	3
2 将来の家族の介護について質問した	4
3 仕事と介護の両立について質問した	0
4 活用できるサービスについて質問した	0
5 その他	0

### ●便利だと思いましたか

	n
1 強く思う	2
2 思う	1
3 どちらとも言えない	0
4 思わない	1
5 まったく思わない	0

### ●相談サービスが無料の場合今後も使用したいと思いますか

	n
1 強く思う	2
2 思う	1
3 どちらとも言えない	0
4 思わない	1
5 まったく思わない	0

### 【①気軽に相談できる(相談業務の入り口)】

●24時間いつでも相談できるツールとしての利用が多いと見込んでいたが、利用者からは人に言いづらい内容を相談できる、インターネット検索よりも手軽に情報収集ができるという結果。

●相談内容も仕事と介護の両立に関する内容より、介護の情報に関する質問に集中した。

●匿名で相談できるため、個人的な情報を安心して相談できる、対面だと相手の反応等を気にしてしまい話しにくい内容もAIチャットボットであれば相談がしやすい。

### 【②情報検索(相談業務の入り口)】

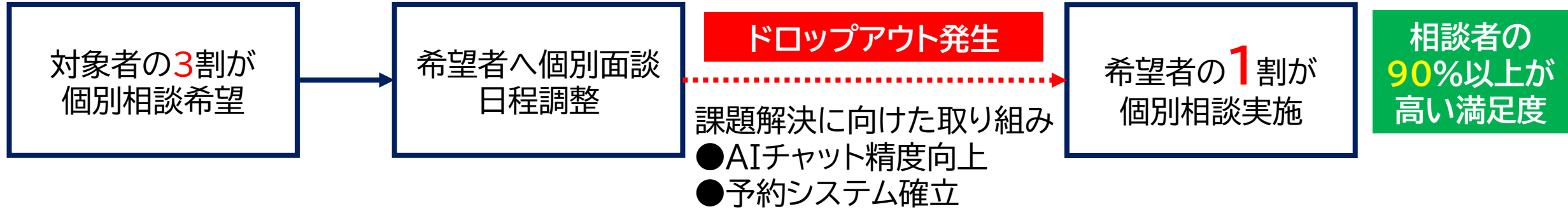
●必ずしも24時間相談できることを求めていない方もいる。24時間対応であることよりも、専門性や対応品質を重視している。

●AIチャットボットは関連性の高い情報を整理・要約して提示されるため、大量の検索結果から必要な情報を探す手間が省け、効率よく情報収集ができる



### 3 今後の展望

#### 【個別相談業務の課題】

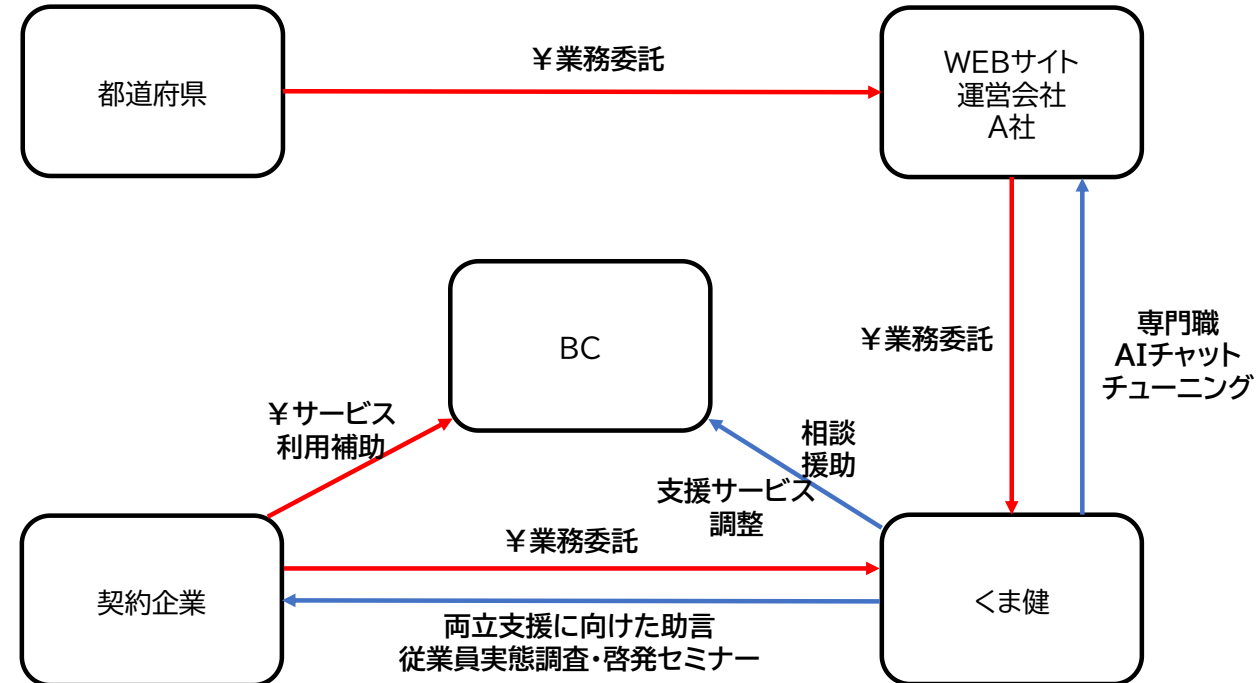


#### 【次年度展開を目指すビジネスモデル】

● 県内企業等を対象に、従業員向け実態調査やリテラシー向上に向けた研修ならびに個別相談業務を、ビジネスケアラー対策に取り組む企業から受託することを目指す(B to B)。また、ビジネスケアラーに対する通院同行支援等の直接的支援は、本人による自己負担及び企業の福利厚生による補助を想定する(B to C)。

#### 【最終的に構築を目指すビジネスモデル】

● 中小企業や団体が共同活用できるビジネスケアラー相談援助WEBサイトの開設・運営について、UIJターン施策および中小企業の人材確保施策に取り組む47都道府県からの受託を目指す(B to G)。



## 4 今後の支援・業務連携に関するニーズ

### 1. 従業員実態調査(WEBアンケート)の協力依頼

### 2. 改正育児・介護休業法に伴うBC個別相談窓口の対応

#### 7 介護離職防止のための雇用環境整備

義務

介護休業や介護両立支援制度等(※)の申出が円滑に行われるようにするため、事業主は以下の①～④いずれかの措置を講じなければなりません。

- ① 介護休業・介護両立支援制度等に関する**研修の実施**
- ② 介護休業・介護両立支援制度等に関する相談体制の整備(**相談窓口設置**)
- ③ 自社の労働者の介護休業取得・介護両立支援制度等の利用の**事例の収集・提供**
- ④ 自社の労働者へ介護休業・介護両立支援制度等の**利用促進に関する方針の周知**

※ i 介護休暇に関する制度、ii 所定外労働の制限に関する制度、iii 時間外労働の制限に関する制度、iv 深夜業の制限に関する制度、v 介護のための所定労働時間の短縮等の措置

望ましい

\*①～④のうち複数の措置を講じること