



～日本財団 2025 年度 助成事業～

外国人介護人材等の訪問におけるケアの質向上のための
生成 AI を活用したケアマニュアルの調査研究 報告書

2026 年 3 月

特定非営利活動法人
全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

はじめに

生産年齢人口の減少に伴う人材不足は、もはや待ったなしの喫緊の課題である。AI や ICT といったテクノロジーの導入はこの状況を打破する鍵として期待されているが、その目的を単なる「業務の効率化」や「労働力の代替」といった経営的な側面だけで捉えてはならない。真の目的は、ケアの質の向上と、それを支える専門職としての尊厳を再構築することにある。

介護の現場の一つとして同じ正解はない。日々のケアは瞬間的な判断の連続であり、その多くは職員の経験や感覚に委ねられている。それゆえに、「この対応で良かったのだろうか」という迷いを抱え、成果が見えにくい中で自信を削られているのが現実ではないだろうか。問われるべきは「導入するか否か」ではなく「どの思想で使うか」である。効率化やリスク管理における有用性は否定しないが、その活用が「常時監視」や「統制」に偏れば、現場の感性を奪い、疲弊を招く。本事業が目指したのは、ケアの「決定的な瞬間」を切り出し、そこに宿る専門性の光を特定することである。

本事業で取り組んだスマートグラスや AI 分析、そして「心得」と「所作」の体系化は、決して職員を裁定するものではない。その真の目的は、職員個々人が持つ「強みの可視化」にある。感覚的に行われてきたケアが、実は理論的に正当であり価値ある「所作」であったと再認識されること。それこそが、自らの実践への確信を深め、職業的アイデンティティの確立につながる道だと信じている。それは、表層的な改善にとどまらない本質的な進化であり、現場に静かながら確かな光をもたらすはずである。

実践を通じ、ケアに根拠を得て自信を深める姿や、価値を再認識し安心する声が生まれている。こうした手応えこそ、テクノロジーが優しさを支え、迷いの霧を晴らし、勇気を補強する「証し」ではないか。だが忘れてはならない。その力は外部から与えられるものではなく、もともとの自らの中にある。テクノロジーはそれを映す「鏡」に過ぎない。一人の高齢者の幸せを願う心こそが、すべての原点だからだ。

本報告書が、この「鏡」を通じて現場の皆様が自らの中に眠る価値を再発見し、誇りを持ってケアに向き合う一助となることを切に願う。

本事業の実施にあたり、助成を賜りました日本財団をはじめ、実証にご協力いただいた全国の事業者や現場職員の皆様、ならびに生成 AI を活用した調査分析と実証運営にご尽力いただいた株式会社電通に対し、深く感謝申し上げます。

2026 年 3 月 31 日

特定非営利活動法人

全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

理事長 黒岩 尚文

外国人介護人材等の訪問におけるケアの質向上のための生成AIを活用した
ケアマニュアルの調査研究 報告書

序章 調査研究の目的・概要

- 1. 調査研究の目的 1
- 2. 概要 5

本章 いいケア探求

- 1. 生成 AI やスマートグラスでできること
 - (1) いいケアとは何か 15
 - (2) いいケアを探るためのアンケートの実施 18
 - (3) 生成 AI やスマートグラスで何ができるか 22
 - (4)
- 2. 実証実験 (phase 1)
 - (1) 鹿児島での実証実験 (2025 年 8 月 7-8 日@鹿児島) 24
 - (2) 鹿児島での実証実験結果 25
 - 1-1 AI 出力での介護記録と文字化
 - 1-2 生成 AI 分析
 - 1-3 生成 AI からのインタビュー設問提案
 - 1-4 生成 AI から「いいケア」に向けた示唆
 - 1-5 実証実験を終えて
 - (3) 映像収集と「振り返り」 29
- 3. マニュアル化への試み (phase 2)
 - (1) マニュアル化に向けた方向性 33
 - (2) 心得と所作 34
 - 1-1 当初案
 - 1-2 委員会では出された意見 (ほんの一部)
 - 1-3 完成した 14 の心得と 30 の所作
 - (3) いいケア探求プログラムの流れ 49
 - (4) Google Gemini やスマートグラス 51
- 4. いいケア探求プログラム/モデル研修 (phase 2) 54
- 5. 報告会の開催 69

終章 まとめ

- 1. いいケアとは何か 73
- 2. 生成 AI やスマートグラスはいいケア探求に有効 75
- 3. 今後に向けて 77
- 4. まとめ 78

資料編

- ケアのまなざし～いいケア探求プログラム及び操作方法等～ 83
- 「心得」「所作」カード ～いいケアを導く 14 の心得と 30 の所作～ 107

序章

研究の目的・概要

1. 研究の目的

(1) 目的

2024年6月にとりまとめられた「外国人介護人材の業務の在り方に関する検討会」の中間まとめでは、訪問介護・訪問入浴において一定の条件の下、外国人介護人材の従事を認めるべきとの方向性が盛り込まれ、「技能実習評価試験の整備に関する専門家会議」や「特定技能制度及び育成就労制度の基本方針及び分野別運用方針に関する有識者会議」等を経て、令和7年4月より順次、認められることとなった。訪問介護等に従事する外国人介護人材には、日本人が従事する場合と同じく介護職員初任者研修等の受講が求められるとともに介護事業所等での実務経験が1年以上あることが原則とされた。また、受入事業所における5つの遵守事項が下記の通り示された。

- (1) 外国人介護人材に対し、訪問介護等の業務の基本事項等に関する研修を行うこと
- (2) 外国人介護人材が訪問介護等の業務に従事する際、一定期間、責任者等が同行する等により必要な訓練を行うこと
- (3) 外国人介護人材に対し、訪問介護等における業務の内容等について丁寧に説明を行いその意向等を確認しつつ、キャリアアップ計画を作成すること
- (4) ハラスメント防止のために相談窓口の設置等の必要な措置を講ずること
- (5) 外国人介護人材が訪問介護等の業務に従事する現場において不測の事態が発生した場合等に適切な対応を行うことができるよう、情報通信技術の活用を含めた必要な環境整備を行うこと

現在、小規模多機能型居宅介護においても、通いと宿泊への従事については認められているものの「訪問」については認められていない。

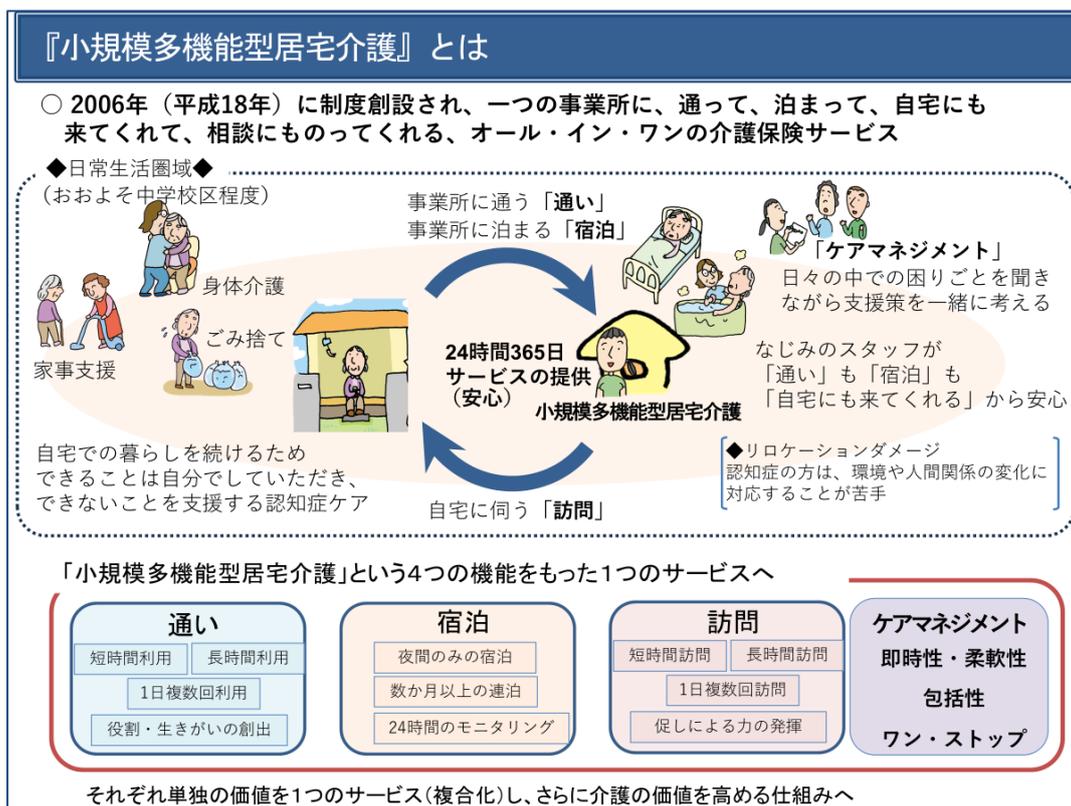
一方、「小規模多機能型居宅介護については、既に外国人介護人材が従事し、「訪問」を除く「通い」や「泊まり」に関する業務を行っていること、回数や時間が限定される他の訪問系サービスと異なり、通いや宿泊など日常的な介護業務を通じて、利用者や家族・介護者等との関係性も日頃から構築されていること、訪問介護等と異なり、従事に当たって初任者研修等の修了が要件となっていないことなどから、令和6年度に実施している老人保健健康増進等事業の結果を踏まえて、今後別途検討」（第118回社会保障審議会介護給付費分科会、令和7年3月24日開催）とされている。

このような状況で、今後、外国人介護人材が「訪問」に従事できるようになった場合、そのケアの質を担保するために以下の2点を目的とする。

- (1) 生成AIを活用し日本人介護職員による「いいケア」の言語化・マニュアル化を試み、外国人介護人材等の育成に活用
- (2) 今後「訪問」について門戸が開かれた際に安心して従事でき、在宅生活の延伸に寄与するとともに、在宅介護のスキルを本国で技能等に活用できる

(2) 背景及び解決したい課題

現在、技能実習、特定技能、在留資格「介護」、EPA等、様々な形で外国人介護人材が介護現場に従事しているが、介護保険サービスを提供する事業所・施設において、ケアの質はさまざまである。2006年に制度化された小規模多機能型居宅介護（以下、「小規模多機能」という。）は、従来の介護とは異なり「通い」「宿泊」「訪問」に「ケアマネジメント」を加えた、単なる組み合わせではないオールインワンのサービスとして創設された。



2010年より人口減少に転じる中においても高齢化率・世帯数は増加し、小規模多機能の利用者も独居・老夫婦等の高齢者のみ世帯が50%を超えている。認知症584万人の推計値となる2040年にむけて、在宅の認知症高齢者を支えるケアのあり方も変化を迫られている。このたびの外国人介護人材のアウトリーチによる「訪問」への試みは、これらの社会環境の変化やケア観の変化にも対応した言語化・マニュアル化でなければならない。

これまでのケアのあり方が従来の「困った人への手助け」から、これからは「より豊かに生きることの支援」へとケアの目的が変化していく中で、何をすることがケアなのか、ケアの「言語化」「見える化」は欠かせないものである。現場での職人氣質の「真似ること」から脱却し、生成AIを活用し、現場の実践者の言動を言語化することで、従来は伝えることが難しかった利用者のどこを見て何を観察しているのか、そのうえでどのような声かけやかかわりが生まれているかなど、「いいケアとは何か」について感覚的な伝承から理論的な伝達としていくことがケアの質を担保するうえでも喫緊の課題であり、日本人介護職員についても同様である。

(3) 事業目標及び成果物

小規模多機能では「通い」「宿泊」は、事業所においてケアを提供する機能であるが、訪問については上記 2 つとは異なる側面を持つ機能である。ひとつは事業所内のようにすぐにアドバイスを求めることができない環境であること。もうひとつは、利用者によって異なる生活習慣や様式の中での支援となることである。

このような特徴を持つ「訪問」の場面の言語化・マニュアル化のために生成 AI を活用することで、いいケアを行ううえで何気なく行っていた気配りや目配りを言語化し、日本人介護職員が行っていた無意識の行為を表出化させ、マニュアルにまとめるとともに、育成ツールとして活用する。

成果物①：「外国人介護人材等の訪問におけるケアの質向上のための生成 AI を活用したケアマニュアルの調査研究報告書（仮称）」を作成

成果物②：「自宅や地域での暮らしを支える小規模多機能ケアマニュアル（仮称）」を作成

(4) 事業計画

事業内容 1. 外国人介護人材等の訪問におけるケアの質向上のための生成 AI を活用したケアマニュアルの調査研究委員会の設置

(1) 時期：2025 年 4 月～2026 年 3 月委員会の開催

(委員 8 名、回数：11 回)

(2) 場所：株式会社電通会議室（対面開催 6 回）、オンライン 5 回

(3) 対象：小規模多機能型居宅介護（看護小規模多機能型居宅介護含む）、採用されている外国人介護人材

(4) 良いと思われるケア場面を録画したものを生成 AI により分析し、独居や老夫婦世帯等の認知症高齢者の自宅や地域でのケアのあり方についてディスカッションし「いいケアとは何か」をまとめるとともに、訪問場面での言動を言語化マニュアル化するためのディスカッション・検討を行う

事業内容 2. 訪問における利用者が安心するケア（いいケア）の映像収集

(1) 時期：2025 年 8 月～9 月

(2) 場所：協力法人の所在地域

(3) 対象：7 法人＝159 件の映像データを収集

(4) 生成 AI により分析するための現場実践を録画し、映像を収集する。言語化・マニュアル化に向けての調査研究委員会委員における現地訪問を実施し、映像収録に係る振り返りを実施

事業内容 3. 外国人介護人材等向けモデル研修

(1) 時期：2026 年 1 月～2 月

(2) 場所：協力法人の所在地域

- (3) 対象：外国人介護人材 30 人程度を想定
- (4) 作成したガイドによる「心得」と「所作」に基づき、映像収集に協力いただいた法人で実証研修を実施するとともに、研修前後のアンケートを行い、マニュアルの有効性を検証

事業内容 4. 報告書及びマニュアルの作成

- (1) 時期：2025 年 10 月～3 月
- (2) 場所：東京都内及びオンライン
- (3) 対象：50 部を協力事業所及び関係機関・団体等に配布
- (4) 内容：事業内容 1～3 までで議論された内容をまとめ、ガイドを作成するとともに、事業全体の概要を報告書にまとめ収録する。

事業内容 5. 報告会

- (1) 時期：2026 年 3 月 24 日（火）
- (2) 東京都内
- (3) 50 名程度を想定（小規模多機能型居宅介護事業者等）
- (4) 事業内容 1～4 までの内容を、報告会を開催し報告する。参加者アンケートも行う。

2. 概 要

(1) 委員会

外国人介護人材等の訪問におけるケアの質向上のための生成 AI を活用したケアマニュアルの調査研究委員会 名簿

◆委員会

※順不同敬称略

No.	氏 名	所 属 (役職)	備考
1	黒岩 尚文	株式会社浪漫 (鹿児島県)	
2	後藤 裕基	医療法人明輝会 (鹿児島県)	
3	太齋 寛 (鈴江友香)	特定非営利活動法人ちば地域生活支援舎 (千葉県)	
4	津田 由起子	三喜株式会社 (岡山県)	
5	長澤 正憲	社会福祉法人美瑛慈光会 (北海道)	
6	三島 邦彦	株式会社 suiing (東京都)	
7	宮川 伸吾	特定非営利活動法人なごみの家 (福岡県)	
8	安岡 英哉	社会福祉法人砥部寿会 (愛媛県)	

◆生成 AI 調査・分析等委託

※順不同敬称略

No.	氏 名	所 属 (都道府県)	備考
1	小柴 尊昭	株式会社電通 フューチャークリエイティブリード室 プロジェクトディレクター フォトグラファー	
2	工藤 一朗	株式会社電通 アカウント・マネジメント局 部長 統括プロデューサー	
3	永山 智也	株式会社電通 アカウント・マネジメント局 アカウント リード4部統合マーケティング・プロデューサー	
4	小磯 達也	株式会社電通 第2マーケティング局 マーケティング コンサルティング2部長	
5	小橋 元樹	株式会社電通 第6クリエイティブ・プランニング局	
6	若園 祐作	株式会社電通 第6クリエイティブ・プランニング局	
7	池町 優太	株式会社電通 第2マーケティング局兼シニアラボ	
8	石田 沙綾子	株式会社電通 BXクリエイティブセンター アートディ レクター	

◆日本財団

※敬称略

No.	氏 名	所 属 (役職)	備考
1	岡田 友子	公益事業部 国内事業開発チーム シニアオフィサー	

◆事務局

No.	氏 名	所 属	備考
1	山越 孝浩	全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会	
2	住田 篤	全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会/共創ナビゲーター	

(2) 実施内容

①外国人介護人材等の訪問におけるケアの質向上のための生成 AI を活用したケアマニュアルの調査研究委員会の設置

良いと思われるケア場面を録画したものを生成 AI により分析し、独居や老夫婦世帯等の認知症高齢者の自宅や地域でのケアのあり方についてディスカッションし「いいケアとは何か」をまとめるとともに、訪問場面での言動を言語化マニュアル化するためのディスカッション・検討を行った。

第0回：キックオフミーティング

と き：2025年6月26日（木）18:00～20:00

ところ：電通本社会議室（14階）

内 容：（1）本事業の概要について
（2）事業のプロセス及び今後深めていきたい「いいケア」の仮説
（3）ディスカッション「いいケア」をともに探索する

第1回：オンライン開催

と き：2025年7月18日（金）13:00～15:00

ところ：オンライン開催（MicrosoftTeams）

内 容：（1）いいケアとは何か
（2）事業所職員アンケート調査の概要について

第2回：対面開催

と き：2025年8月7日（木）～8日（金）

ところ：8月7日：共生ホームよかあんべ（始良市加治木町）

8月8日：地域サポートセンターよいどこい（霧島市）

内 容：（1）鹿児島テスト調査セッションについて
（2）テストセッションの振り返り

第3回：対面開催

と き：2025年8月27日（水）

ところ：関西電通オフィス（大阪市）

内 容：（1）鹿児島テスト調査セッションについての振り返りと
マニュアル・ガイド化への方向性
（2）アイトラッキングの機器説明・操作手順レク

第4回：対面開催

と き：2025年9月24日（水）～25日（木）

ところ：9月24日：ぶどうの家（倉敷市船穂町）

9月25日：ぶどうの家真備（倉敷市真備町）

内 容：（1）倉敷テスト調査セッション
（2）調査分析及び本年度のアウトプットについて

第5回：オンライン開催

と き：2025年11月13日（木）

ところ：オンライン開催（MicrosoftTeams）

内 容：（1）全7法人の映像収集・AI分析・振り返りからの学び
（2）いいケア心得・所作等のあり方について

第6回：オンライン開催

と き：2025年11月27日（木）

ところ：オンライン開催（MicrosoftTeams）

内 容：（1）いいケア編纂セッション（いいケア心得・所作等の
あり方について）

第7回：オンライン開催

と き：2025年12月18日（木）

ところ：オンライン開催（MicrosoftTeams）

内 容：（1）いいケア編纂セッション（いいケア心得・所作等の
あり方について）

第8回：オンライン開催

と き：2026年1月8日（木）

ところ：オンライン開催（MicrosoftTeams）

内 容：（1）いいケア心得所作の第一版について
（2）phase 2 実証に向けての機器説明・操作手順レク

第9回：対面開催

と き：2026年2月27日（金）

ところ：株式会社電通会議室

内 容：（1）phase 2 実証について
（2）報告会について
（3）報告書について

第10回：対面開催

と き：2026年3月30日（月）

ところ：オンライン開催（Zoom ミーティング）

内 容：（1）本事業の総括について

②訪問における利用者が安心するケア（いいケア）の映像収集

生成 AI により分析するための現場実践を録画し、映像を収集した。言語化・マニュアル化に向けての調査研究委員会委員における現地訪問を実施し、映像収録に係る振り返りを実施した。

◆協力法人：7 法人

法人名	事業所名
株式会社浪漫	共生ホームよかあんべ 地域サポートセンターよいどこい
医療法人明輝会	小規模多機能ホームひばり 小規模多機能ホームすばる グループホーム帯迫 ろうけん青空 ろうけん青空サテライト
社会福祉法人ちば地域生活支援舎	小規模多機能ホームひなたぼっこ・椿森
三喜株式会社	小規模多機能ホームぶどうの家 看護小規模多機能ホームぶどうの家真備
社会福祉法人美瑛慈光会	サポートセンター燈 小規模多機能 ほたる 小規模多機能 虹 小規模多機能 ひなた
特定非営利活動法人なごみの家	なごみの家 なごみの家しかた
社会福祉法人砥部寿会	小規模多機能ホーム里山 小規模多機能ホーム砥部オレンジ荘 グループホーム里山

◆収集した映像：159 映像

◆振り返り：2 法人は映像収集・AI 分析と一体、5 法人は個別開催（訪問者）

株式会社浪漫：2025 年 8 月 7-8 日（鹿児島県始良市及び霧島市）
（兼委員会）

三喜株式会社：2025 年 9 月 24-25 日（岡山県倉敷市）（兼委員会）

特定非営利活動法人なごみの家：2025 年 10 月 4 日（福岡市）
（長澤氏・津田氏）

医療法人明輝会：2025 年 10 月 16 日（鹿児島県鹿児島市）（黒岩氏）

社会福祉法人砥部寿会 2025 年 10 月 17 日（愛媛県松山市）
（黒岩氏・後藤氏）

社会福祉法人美瑛慈光会：2025 年 10 月 30 日（北海道美瑛町）
（後藤氏）

特定非営利活動法人ちば地域生活支援舎：2025 年 10 月 31 日（千葉市）
（後藤氏）

③外国人介護人材等向けモデル研修

当初「モデル研修」として集合形式の研修を想定していたが、参集してのロールプレイ等ではなく、各事業所において実際の利用者と相対することや事業所職員がいつもの環境で生成 AI を用いて分析することができるかの検証も含め、事業所のチームで実践し、検証作業（phase 2）を実施することとした。

その際に、これまで取りまとめた「心得」や「所作」及び運用するための「いいケア探求プログラム」に沿って実施し、プログラムを実施するとともに、検証作業を行った。

◆実証実験 phase 2（モデル研修）の概要

本実証実験（Phase 2）は、介護現場における「いいケア」を可視化・言語化し、ケアの質向上と人材育成に繋げることができるツールとなっているかを事業所において2～3週間程度のクールを設定して実施した。Phase 1でも協力いただいた委員会委員の所属する法人・事業所を中心に、スマートグラスによる一人称視点の映像記録と生成AI（Gemini）による分析を組み合わせたプログラムを展開した。

実施期間：2026年1月15日～2月15日

実施法人：9法人（委員会委員所属法人に加え、2法人にも協力をえた）
・株式会社メディカルケア（富山県）
・社会福祉法人憲章会（沖縄県）

実施内容：いいケア探求プログラムを用いた現場実践

◆現場における「いいケア」の言語化と実践

各事業所では、事前にいいケア探求プログラムに基づき、「心得」と「所作」を選択し、実証に臨んだ。

- ・小規模多機能ホーム里山（愛媛県松山市）では、「『できる』を見つけたら」を心得に掲げ、自力の機会を奪わない介助を意識した。
- ・小規模多機能ホームひばり（鹿児島県鹿児島市）では、「『ありがとう』が溢れる現場」を目標とし、利用者の頭越しに会話をしない等の具体的な所作を徹底した。
- ・共生ホームよかあんべ（鹿児島県始良市）の80代スタッフは、AIからの「なぜ感謝を伝えたのか」という問いに対し、「させてもらって有り難うございます、という気持ちが言葉に出た」と答え、ケアの本質的な姿勢を再確認する機会となった。

◆生成AI（Gemini）による分析とポジティブな効果

AIによるフィードバックは、スタッフの自己肯定感向上に大きく寄与した。また、各事業所で実施するプロンプトの入力や分析でも、大きな問題はなく、スムーズに分析→フィードバックに移行することができた。

- ・スタッフの反応：「こんなに褒められることが今までなかった」と

いう男性スタッフや、無意識の行動に「安心感を与える」といった客観的な意味付けをされたことで自信に繋がったという声が多数上がった。

- ・分析の精度: 15分以内の動画であれば確実な分析結果が得られたが、それを超えるとAIによる「創作」が始まる傾向も確認された。

※ログアウトやパソコンの再起動等で問題なく対処。

◆外国人介護人材への活用

外国人介護職員への指導においても、AI翻訳を活用しながら本質的な共有が試みられた。その際に、翻訳に頼るだけでなく、日本人介護職員との話し合いを大切にし、その真意をできるだけコミュニケーションをとりながら伝えることができるよう試みられた。

- ・技能実習生が一人で介助する際の丁寧な声掛けや、利用者としてしっかり目線を合わせている様子が映像で可視化され、普段見えないスキルの把握に役立った。

【課題】 抽象的な「心得」の意図を言語の壁を超えて伝えることには苦労もあり、専用の翻訳プロンプトや「説明の説明」の必要性が指摘された。

◆運用上の課題と今後の展望

実証を通じて、以下のような技術的・組織的な課題が明らかになった。

- 機材の制約: スマートグラスの操作の難易度や、眼鏡着用者への不適合、動画データのアップロード時間の長さなどが指摘された。
- 時間の確保: 多忙な業務内で振り返り時間を捻出することが難しく、今後はより簡便な分析ツールや、業務内に組み込みやすいフィードバック体制の構築が求められている。

本プログラムは「研修プログラムの検証」や「動作確認」ではなく、スタッフが自らのケアに誇りを持ち、仲間と「いいケアとは何か」を語り合う貴重な機会となった。今後に向けては、スマートグラスの操作性の向上や日めくりカレンダー形式の目標設定など、現場の負担を減らしつつ意識を継続させる仕組みの構築を通じ、組織全体のケアの質とモチベーションを向上させる有効な手段であることを証明したといえる。

④報告書及びマニュアルの作成

本事業の内容をまとめ報告書及びいいケア探求プログラム「ケアのまなざし～いいケアを導く14の心得と30の所作～」カードを作成し、希望者に配布するとともに、ホームページにて専用ページを設置し公開した。

⑤報告会

委員会にて開発した研究成果について報告会を開催した。

- 期 日 2026年3月24日（火）15:00～18:00まで
- 会 場 株式会社電通会議室（東京都港区）
- 参 加 43名
- 内 容 (1) 本事業の概要について
- (2) 生成A I やスマートグラスを活用したいいケア探究
～ケアのまなざし・いいケアを導く 14 の心得と 30 の所作～
- (3) 「いいケア探究キット」紹介及びデモンストレーション
「いいケア探究キット」紹介
デモンストレーション
- (4) 質疑応答・意見交換（参加者全員でのディスカッション）

本章

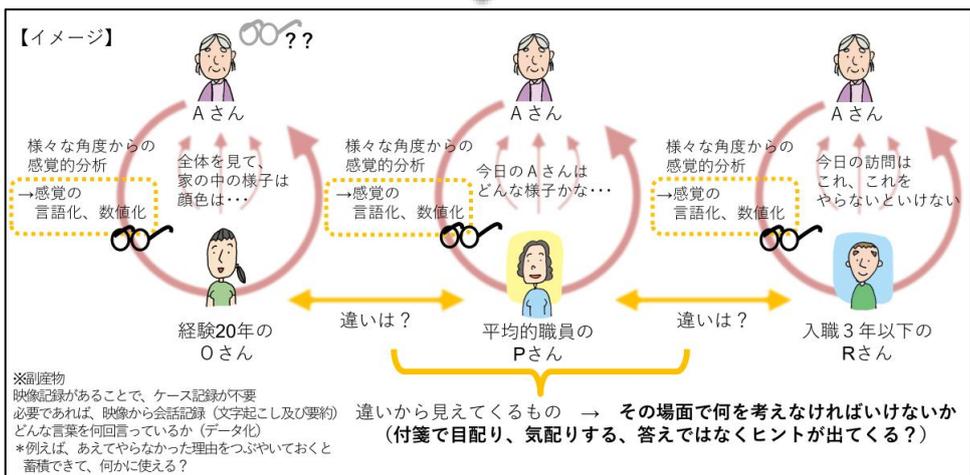
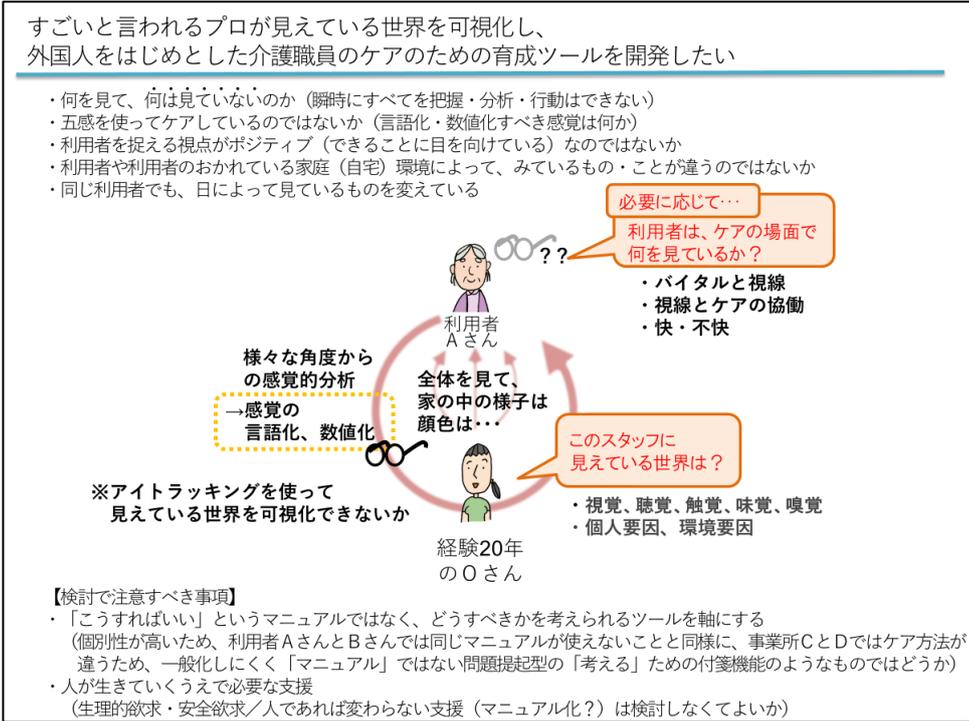
「いいケア探求」

1. 生成 AI やスマートグラスでできること

(1) いいケアとは何か

本会ではこれまでも実践の言語化を試みてきたが、「いいケア」とは難問中の難問である。全職員が同じことができるのがいいのか、すべての利用者にできることがいいのか。あるいは、統一した行動（ケア手順）がいいケアなのか。当初の検討は、シンプルなものであった。

「いいと言われる職員は何を見て（あるいは見ずに）、どのように行動しているのか」、「他の職員と比較したときの違いは何か」ということであった。

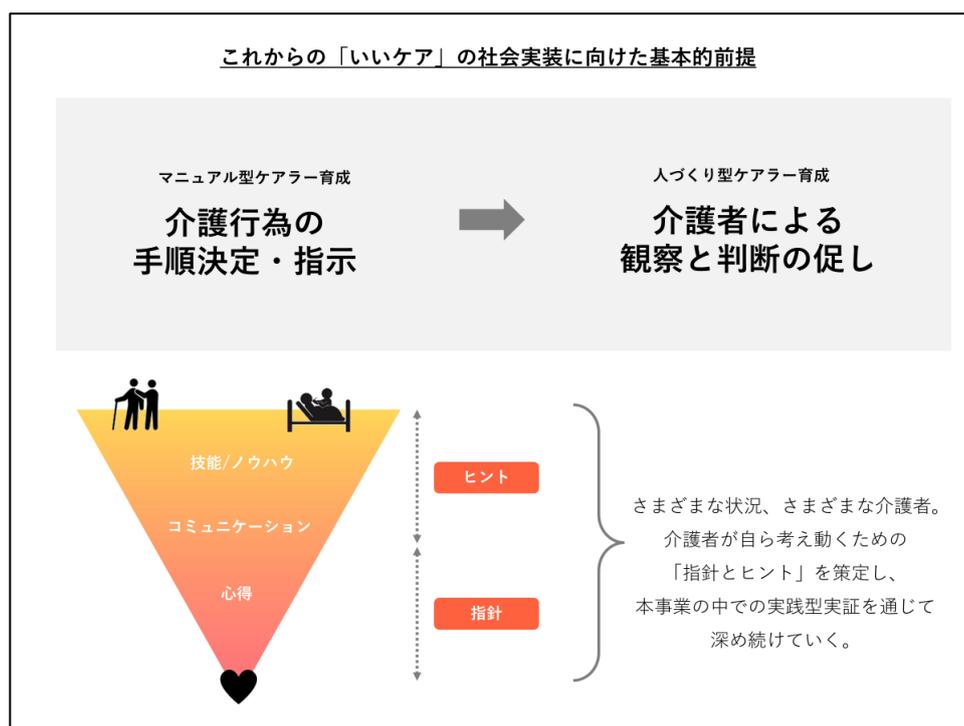


しかしながら、上記図でいう経験 20 年の「いい」と言われる O さんと同様のケアが、事業所の全職員でできたとしても、それは A さんとその利用者との関係の上に成り立ったかかわりである。他の職員では関係性が変わるため、O さんと同じかかわりをしていてもいいケアとならない場合もある。

「いいケア」を探求するためには、行為としての良好なかかわりはもちろん、その前提となる一人ひとりとの関係構築や、チーム全体での認識共有など、多様な要素が重なり合っている。こうした背景を踏まえ、ケアの質をさらに高めていくための方向性について、委員会にて改めて確認を行った。

いわゆる食事や排せつといった、生きるために不可欠な身体的ケアは、生理上の援助行為として大きな違いはなく、教科書やマニュアル通りに遂行されなければならない。他方、痛みや不快を表現できない方への認知症ケアや、事業所とは異なる「自宅」での支援においては、その場、その瞬間で観察し、考えて行動する力が求められる。特に今回のテーマである「外国人介護人材等の訪問におけるケアの質向上」という点では、身近に助言を仰げない環境での対応が問われることになる。

よって、下図の「マニュアル型ケアラー育成」は手順の決定や指示を主とするが、本事業で追求すべき「介護職員による観察と判断」を促すためには、一歩進んだ「人づくり型ケアラー育成」を目指すべきであると整理した。

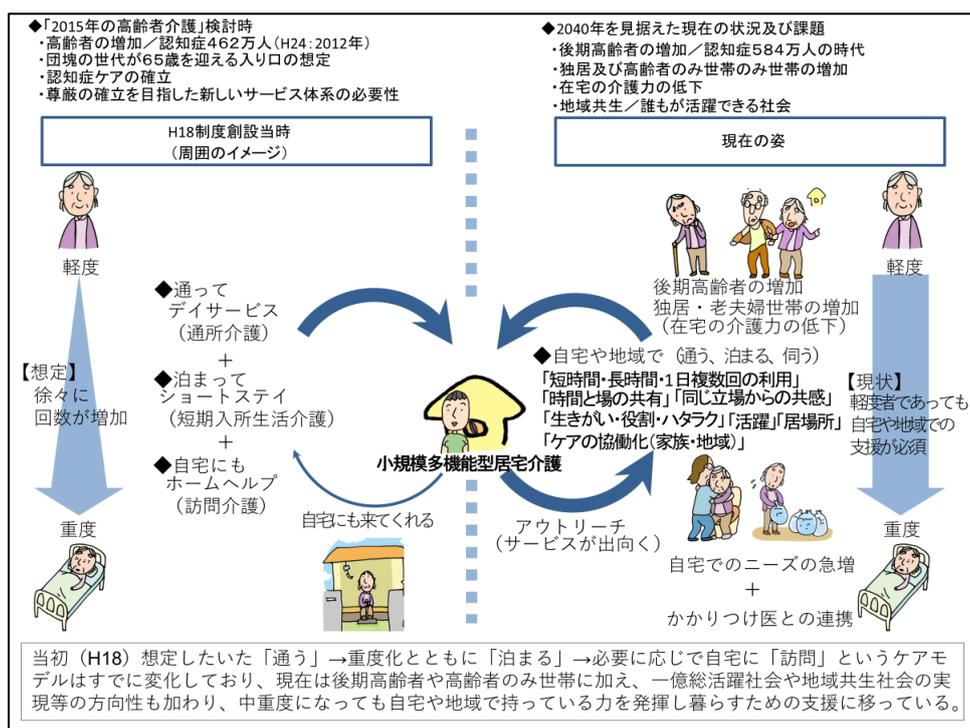


また、2023年（令和5年）6月、「認知症基本法（正式名称：共生社会の実現を推進するための認知症基本法）」が成立した。その第一条には、急速な高齢化に伴う認知症の人の増加を鑑み、「認知症の人が尊厳を保持しつつ希望を持って暮らすことができるよう（一部省略）もって認知症の人を含めた国民一人一人がその個性と能力を十分に発揮し、相互に人格と個性を尊重しつつ支え合いながら共生する活力ある社会（以下「共生社会」という。）の実現を推進

することを目的とする」と明記され、当事者の「能力」に光が当てられている。

これまで介護保険制度下では、「寝たきりや認知症で介護が必要な状態（要介護状態）」や「日常生活に支援が必要な状態（要支援状態）」でサービスが受けられるという認定制度への理解が偏った結果、「できないこと」や「課題」の特定ばかりが重視されがちであった。そのため、介護サービスも不足を補完する役割に終始することが多かった。これに対し認知症基本法では、欠如ではなく「能力≒できること」に着目している。認知症の人を単なる庇護の対象とするのではなく、その持てる力に目を向けることこそが社会の活力につながると謳っているのである。

（看護）小規模多機能型居宅介護（以下「小規模多機能」という。）の20年の実践も同様に、当初は「通い、宿泊、訪問」といったその機能や複合性に着目されることが多かったが、近年では「役割や生きがい、活躍」といったキーワードが並び、認知症基本法の方向性とも合致する。



このたびの本研究事業の方向性は、介護者による「観察と判断」を促し、利用者の個別性に寄り添うことにある。特に、利用者の自宅という「生活の場」に踏み込む訪問においては、定型の手順以上に、その場の「空気」を読み、利用者の「意欲」を察知する力が求められる。そのため、本事業では「人づくり型」の育成を目指し、介護職員が自ら考え、判断するための「思考の補助輪」となる次世代型の育成モデルを構築することとした。

(2) いいケアを探るためのアンケートの実施

本研究に協力いただいている委員の所属先において、介護職員を対象としたアンケート調査を実施し、現場の職員が考える「いいケア」を探ることとした。調査にあたっては、法人内の小規模多機能型居宅介護を中心に、併設する事業所からも協力を得て、回答を得た。

調査手法：Google フォーム（オンライン）

調査期間：2025年6月27日～7月17日

調査項目：3項目

【Q1】介護の仕事に携わる中で、「おもしろさ」「醍醐味」「やりがい」を感じるのはどんな時ですか？

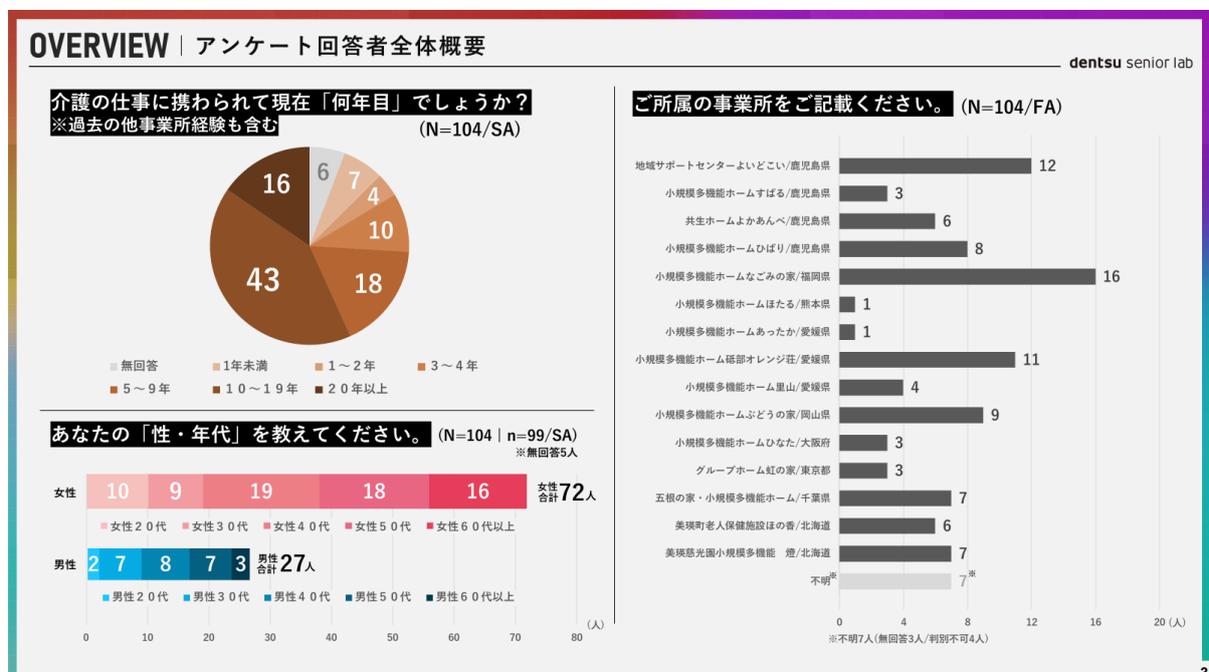
その魅力に気付くきっかけとなった体験があれば、そのエピソードを教えてください。

【Q2】普段、介護現場で心掛けている行動や、コミュニケーション方法はありますか？

具体的な所作や観察のポイントなどを、場面とともに具体的に教えてください。

【Q3】いいケア（いい介護）を行うために、あなたが大切だと思うことは何でしょうか？

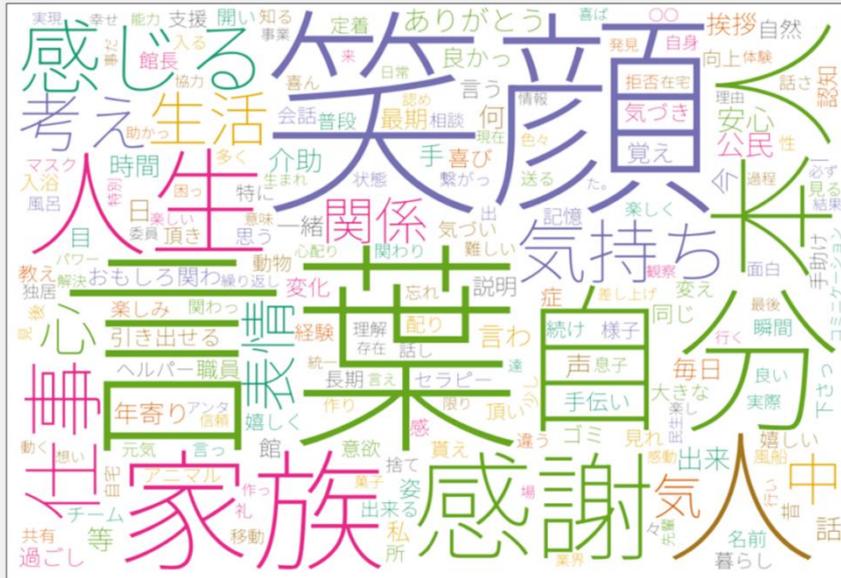
どんな事でも良いので、その理由とともに教えてください。



Q1 KEYWORD

介護の仕事に携わる中で、「おもしろさ」「醍醐味」「やりがい」を感じるのはどんな時ですか？
その魅力に気付くきっかけとなった体験があれば、そのエピソードを教えてください。

dentsu senior lab



5

Q1 回答概要

介護の仕事に携わる中で、「おもしろさ」「醍醐味」「やりがい」を感じるのはどんな時ですか？
その魅力に気付くきっかけとなった体験があれば、そのエピソードを教えてください。

dentsu senior lab

人間関係の充実

感謝・信頼関係・人間的交流など、
関係性そのものがやりがい

感謝、ありがとうの言葉 17ans.

通じ合えたとき 16ans.

笑顔が見れたとき 14ans.

『あなただから』とお願いされること 9ans.

自分の成長

知見・学び・自己成長にやりがい

人生経験や知恵に触れたとき 15ans.

介助での達成感

支援による成果や成長の実感がやりがい

意欲を引き出せたとき 10ans.

利用者に合ったサービスを提供できたとき 6ans.

利用者の良い変化があるとき 5ans.

その人らしい生活を送れているとき 5ans.

よい看取りができたとき 2ans.

そのほか

地域との関わり 1ans.

ネガティブ 3ans.

6

【Q1】介護の仕事に携わる中で、「おもしろさ」「醍醐味」「やりがい」を感じるのはどんな時ですか？
その魅力に気付くきっかけとなった体験があれば、そのエピソードを教えてください。

Q2 KEYWORD

普段、介護現場で心掛けている行動やコミュニケーション方法はありますか？
具体的な所作や観察のポイントなどを、場面とともに具体的に教えてください。

dentsu senior lab



15

Q2 OVERVIEW

普段、介護現場で心掛けている行動やコミュニケーション方法はありますか？
具体的な所作や観察のポイントなどを、場面とともに具体的に教えてください。

dentsu senior lab

心が通じる対話

言葉遣いや声のトーン 17ans.

目を合わせる 17ans.

利用者の気持ちに寄り添う 12ans.

笑顔で接する 10ans.

挨拶や声かけ 9ans.

利用者の視界に入って話すこと 5ans.

洞察する姿勢

表情や変化を敏感に感じ取る 8ans.

傾聴の姿勢 7ans.

スタッフとの情報共有や連携 2ans.

個人の尊重

一人一人を知ろうとすること 6ans.

利用者に合わせて接する 5ans.

利用者に配慮した会話内容や話題 4ans.

人としての尊厳を大切にすること 3ans.

その他

無意識 1ans.

16

【Q2】普段、介護現場で心掛けている行動や、コミュニケーション方法はありますか？

具体的な所作や観察のポイントなどを、場面とともに具体的に教えてください。

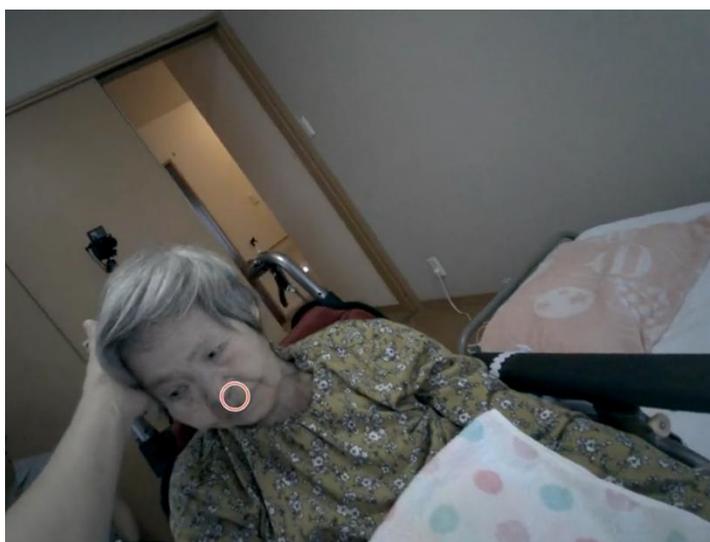
(3) 生成 AI やスマートグラスで何ができるか

本研究の核心は「生成 AI」と「スマートグラス」の高度な活用にある。生成 AI の導入にあたっては、開発支援を委託した株式会社電通（以下「電通チーム」）の助言に基づき、早期に「Google Gemini」の採用を決定した。これは研究開始時点（2025年7月）において、数ある生成 AI の中でも Google Gemini の映像分析機能が極めて秀逸であったためである。

一方、スマートグラスについては、複数の候補の中から慎重に検討を重ねた。当初は、訪問先と事業所をオンラインで結ぶ通信機能や、利用者の基本情報をグラス上に表示するヘッドアップディスプレイ（HUD）機能の活用を想定していた。

しかし委員会からは「リモートで指示を出す側の職員も現場で介護に従事しており、その対応は現実的ではない」「表示される文字情報が、利用者と向き合う際の妨げになるのではないか」といった懸念が示された。こうした議論を経て、私たちが改めて立ち返るべき焦点は、介護の本質を捉える「プロの視点」そのものであるという結論に至った。

そこで、最終的にトビー・テクノロジー株式会社の「アイトラッカー」を採用することとした。このデバイスは装着者の「注視点」を精密に記録・表示できるため、熟練職員が何を捉えているのかを客観的に可視化することが可能である。また、レンズ交換により眼鏡使用者も自身の視力に合わせて装着できるという、現場での実用性の高さも評価した。アイトラッキングを通じて「何を見て、何を考えているか」という暗黙知を言語化し、継承していくためには、このメガネ型デバイスこそが最適であると確信したためである。



写真内の顔にある「○」が介護職員の注視しているポイント（可視化された視線）であり、この注視点も分析に加えることで「どこを見ているのか」を明らかにすることができた。

(写真) メガネ型アイトラッカーの映像（共生ホームよいどこい／鹿児島県）

上記写真のように、実際の介護の場面で利用者とかかわっている映像をできる限り多く収集し、生成 AI で分析することで「いいケア」を探求していくこととなった。

収集した映像を生成AIで分析する際に、その成否をわけるのは「プロンプト（指示や質問）」である。プロンプトの内容によって分析内容が大きく変わることから、専門的な知見を踏まえ、電通チームに試案を作成していただいた。

サンプルプロンプト（暫定版）

この動画は一人称視点のアイトラッキング動画です。注視点を赤いマーカーで示しています。この動画の分析を次のように行ってください。

時系列での注視→行動分析

人間は(1)何かを注視したのちに(2)具体的な行動を起こすというモデルを考えます。

動画全体で「(2)具体的な行動」に相当するものを**5秒に1つ程度の項目数で、全て漏れなく**時系列順に挙げ、その直前に「(1)何かを注視した」ものが何かを抽出してください。

「(1)何かを注視した」の詳細

(1)相当のものは3つまで選んでください。つまり、1を見て、2を見て、3を見て、行動をした場合、1,2,3すべてを順番通り抽出することです。ただし、直前にひとつしか注視していなかった場合は1のみを記載します。

「(2)具体的な行動」の詳細

5秒に1つ程度の項目数とは、動画が10分=600秒であれば項目数は600/5=120個必要、動画が30分=1800秒であれば1800/5=360個必要ということです。ただし、対象の行動が5秒前の行動と全く同一である場合は表示を省略してください。

行動の評価

行われた行動を、「良い介護」の観点で5段階評価

をつけてください。

良い介護とは

良い介護とは、職員がマニュアルや指示通りに行動することではありません。職員が介護利用者や周囲の状況を観察して臨機応変に対応することが重要です。また、職員が介護利用者の意欲に伴走する姿勢も重要です。これらの重要な観点が、良い介護の判断に影響します。

利用者の意欲に伴走する姿勢のモデル

1. 利用者や周囲の状況を注意深く観る
2. トーン・リズム・間に気をつけながら利用者のやりたいことを聞く
3. 利用者のやりたいことをやってあげるのではなく、やりたいことに関わり支え合う
4. 達成できた喜びを利用者と分かち合う

点数付けの基準

- 5: 重視する点に貢献する工夫が見られる行動
- 4: 工夫はみられないが、重視する点を守られている行動
- 3: 重視する点と関係ない行動
- 2: 重視する点の観点から改善の余地がある行動
- 1: 重視する点に反する行動

出力形式

時系列順かつ表形式で表してください。

表の列は、1番目に見たもの、2番目に見たもの、3番目に見たもの、行動、時刻（形式: XX:XX）、行動の評価の6つです。

動画全体でのユーザーの傾向

全体としてのユーザーの傾向と特徴を、以下の観点で教えてください。

- 注視→アクションの傾向
- 注視するものがどんなものか
- 注視する時間
- 注視するもののばらつき

インタビュー設問

あなたは優秀な行動観察者でインタビュアーです。あなたの目標は、行動のきっかけと理由を全て明らかにすることです。そのために、行動の直前に何を注視していたかだけでなく、注視の理由が何かを突き止める必要があります。注視の理由が明らかでない場合は、被験者に質問をしなければなりません。この動画を見て、特に「よい介護」に関係する重要な行動のきっかけと理由を明らかにするために、被験者にすべし質問を0~20個挙げてください。

よい介護の示唆

この動画では業務として、少人数の利用者を対象とした様々な介護を行っています。介護をより良く行うために、動画から得られる学びと、動画から得られる教訓を5つずつ教えてください。

(参考) サンプルプロンプト

このサンプルプロンプトを用いて、鹿児島県の法人で実証実験をすることとなった。

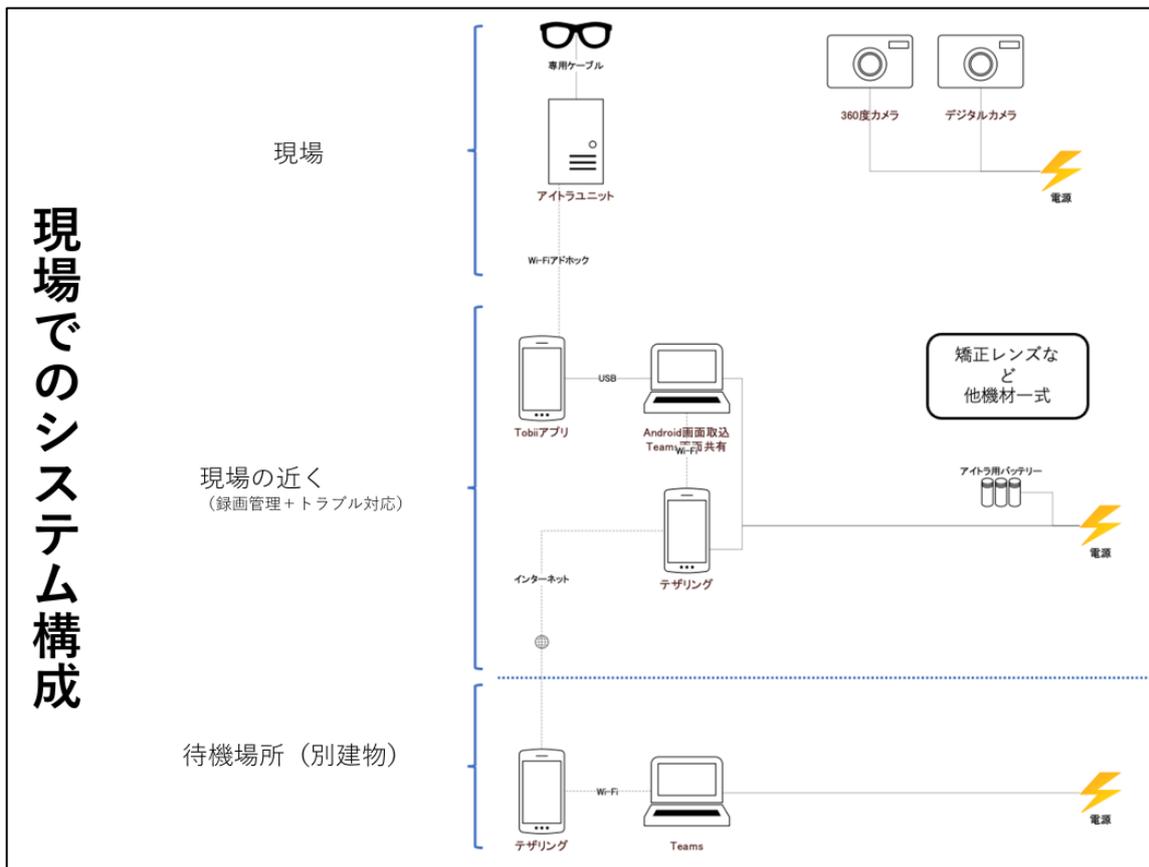
2. 実証実験 (phase 1)

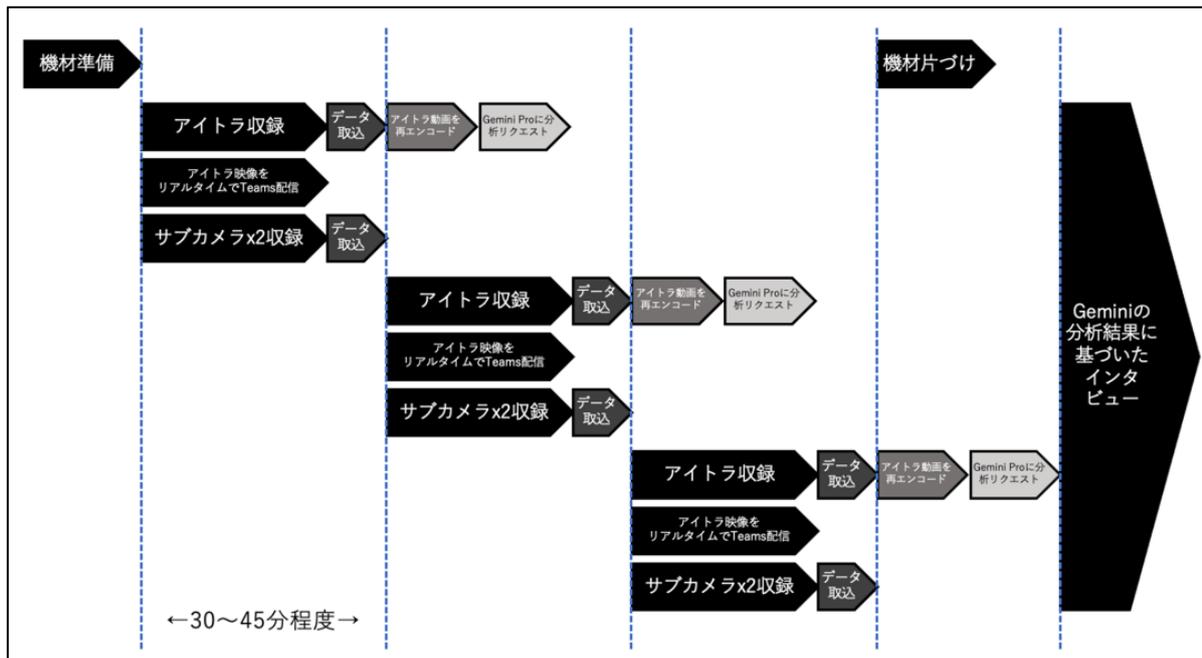
(1) 鹿児島での実証実験 (2025年8月7-8日@鹿児島)

実証実験にあたっては、委員会委員を務める株式会社浪漫の2事業所から協力を得ることとなった。当日は委員会委員も同席し、第2回委員会を兼ねる形で実施した。

撮影では、メガネ型アイトラッカーによる主観録画に加え、全体を把握するための俯瞰録画をスマートフォンで行った。また、電通チームも同席して進行状況や撮影風景を細かく観察し、不測のトラブルにも即座に対応できる体制を整えた。

さらに、録画した現場映像を Google Gemini で即時に AI 分析し、スマートグラスを装着した職員や管理者らとともに、その分析結果に基づいたインタビューを実施することとした。現場におけるシステム構成や作業の流れは以下の通りである。





(2) 鹿児島での実証実験結果

2日間で9場面の映像収集に成功し、各日の最後には事業所職員へのインタビューも実施した。

1-1 AI出力での介護記録と文字化

メガネ型アイトラッカーの映像は、注視している視点に加えて映像や音声も同時に収録できる。この利点を活かし、介護職員の視線を「3つの動作」に分類して抽出することで、介護記録としての一覧表を作成した。あわせて、その瞬間の具体的な行動内容と、生成AIによる専門的な評価も付け加えている。

1番目に見たもの	2番目に見たもの	3番目に見たもの	行動	時刻	評価
利用者の顔			利用者に「しんさん」と優しく声をかける	00:09	5
布団	利用者の顔		布団をめくる	00:15	4
利用者の体			車椅子のブレーキをかける	00:21	4
利用者の足			利用者のスリッパを準備する	00:26	5
車椅子			車椅子をベッドに近づける	00:30	4
布団	利用者の顔		布団を完全に取り除く	00:35	4
利用者の腕	利用者の脇腹		移乗用のスリングを利用者の背中に敷く	00:41	5
利用者の背中			利用者の背中をさすり、体勢を整える	00:46	5
利用者の顔			利用者を励ますように再度声をかける	00:52	5
利用者の腕			利用者の片腕をスリングに通す	00:59	4
利用者の背中	車椅子		利用者をベッドの端に座らせる	01:05	5
利用者の腕	車椅子のアームレスト		スリングのもう片方を腕に通す	01:10	4
利用者の手			利用者の手を握り、安心させる	01:16	5
利用者の膝			利用者の膝を支え、立ち上がりの準備をする	01:22	5
車椅子の座面	利用者の顔		利用者を立たせ、向きを変える	01:28	5
利用者の顔			利用者を励ますように再度声をかける	01:42	5

(参考) AI出力での介護記録と文字化

1-2 生成AI分析

Google Gemini を活用しての分析は、動画全体でのユーザーの傾向について、「注視→アクションの傾向」「注視するものがどんなものか」「注視する時間」「注視するもののばらつき」の4点を抽出できるプロンプトに基づき分析した。

動画全体でのユーザーの傾向

◆注視→アクションの傾向

介護者は、利用者の顔や体を注視して状態を確認した直後に、次の行動に移る傾向が強いです。特に、利用者の表情や視線の動きを注意深く観察し、それに応じて声をかけたり、介助の方法を調整したりしています。行動は性急ではなく、利用者の反応を待つ「間」が適切に取られており、非常に応答的です。

◆注視するものがどんなものか

注視対象のほとんどは**利用者の顔**です。これにより、利用者の感情、意欲、体調の変化を常に読み取ろうとする姿勢がうかがえます。次に、介助に必要な身体部位（手、腕、足、背中）や、食事、コップなどの道具に注意が向けられています。周囲の環境よりも、利用者本人とその周辺に注視が集中しています。

◆注視する時間

利用者の顔を注視する時間は比較的長く（2～5秒）、会話中や反応を待つ際には特に顕著です。これは、利用者の非言語的なサインを見逃さないようにするためだと考えられます。一方、道具の確認など、単純なタスクに関する注視は短時間（1秒未満）で、効率的に行動していることがわかります。

◆注視するもののばらつき

注視の範囲は、主に利用者とそのすぐ周りの空間（ベッド、車いす、サイドテーブル）に限定されています。注意散漫になることなく、目の前のケアに集中していることが特徴です。

（参考）共生ホームよかあんべの介護シーンの分析（一部）

1-3 生成AIからのインタビュー設問提案

動画全体から読み取れるケアの傾向に基づき、生成AIがインタビュー設問を提案するプロンプトを組み込んでいる。これは、生成AIの分析結果を単なる「最適解」として受け取るのではなく、その結果を起点に、職員自らやチームメンバーとディスカッションを重ねることこそが有効ではないか、という仮説に基づいた設定である。

1. 【00:09】朝、最初に声をかける際、どのような点に注意して利用者の様子を観察していますか？
2. 【00:41】移乗介助の前にスリングを敷く際、利用者の体のどこに触れて、何を確かめていますか？

3. 【01:16】 立ち上がりの直前に利用者の手を握りましたが、これは安心感を与えるためですか、それとも力の入り具合を確認するためですか？
4. 【02:55】 車いすに座られた後、髪を整えていましたが、これはどのような意図から行うことが多いですか？
5. 【03:51】 食事介助の際、一口の量やペースは、利用者のどのような反応を見て調整していますか？

(参考) 共生ホームよかあんべの介護シーンのインタビュー質問 (一部)

1-4 生成AIから「いいケア」に向けた示唆

動画からいいケアに向けた示唆を生成AIによって導き出したものが下記のものである。当該介護職員からの学びと事業所全体に向けての教訓をそれぞれ5つずつ分析している。

5つの学び

1. **徹底した声かけと事前説明** 介護者は、一つひとつの行動の前に必ず利用者に声をかけ、次に行うことを説明しています。これにより、利用者は安心してケアを受けることができ、突然の動作による不安や抵抗を減らすことができます。
2. **利用者の「できること」を最大限に活かす** 食事の際に自分でスイカを持ってもらったり、食後に手を拭いてもらったりするなど、利用者が自分でできることを見極め、それを支える姿勢が見られます。これは利用者の自尊心と残存能力の維持に繋がります。
3. **非言語的コミュニケーションの重要性** 常に利用者の顔を見て表情を読み取り、手を握ったり背中をさすったりすることで、言葉以上の安心感と信頼関係を築いています。注視点のほとんどが利用者の顔であることは、この学びを象徴しています。
4. **「待つ」ことの価値** 利用者の反応を急かさず、自分のペースで動いたり食べたりするのを辛抱強く待つ場面が多く見られます。この「間」が、利用者の意欲を引き出し、主体性を尊重するケアに繋がっています。
5. **環境への配慮による快適性の向上** 食事の途中で窓を開けて換気するなど、直接的な介助だけでなく、利用者が快適に過ごせるような環境整備にも気を配っています。小さな配慮が、利用者のQOL(生活の質)を高めます。

5つの教訓

1. **介護は「作業」ではなく「関係構築」である** 単に手順をこなすのではなく、会話や笑顔、スキンシップを通じて利用者との関係を深めることが、質の高い介護の基盤となります。
2. **観察は最良のツール** 利用者の小さな変化に気づくための注意深い観察が、

次の最適な一手を生み出します。マニュアル通りの対応ではなく、常に「今、この人には何が必要か」を考えることが重要です。

3. **利用者の尊厳は細部に宿る** 髪を整える、靴下を直すといった小さな行為の一つひとつが、利用者を一人の人間として尊重する姿勢の表れであり、信頼関係の礎となります。
4. **ユーモアはケアの潤滑油** 介護者と利用者の中に笑顔が生まれるようなユーモアのある会話は、ケアの時間を楽しいものに変え、利用者の精神的な健康にも良い影響を与えます。
5. **チームでの情報共有が安心を生む** 他のスタッフが入室した際にその存在をすぐに利用者に伝えるなど、スタッフ間の連携と情報共有が、利用者にとって予測可能で安心できる環境を作り出します。

(参考) 共生ホームよかあんべの介護シーンからの学びと教訓

1-5 実証実験を終えて

動画ファイルの大きさやインターネット通信環境によって分析速度は変わりますが、2日間の鹿児島での実証実験を終えてわかったことは、以下の4点である。

- i 記録/AI を使用した可視化+振り返りインタビューのパッケージが有効
 - ii 人ではない存在からの客観評価だからポジティブに受け止められる
 - iii 超多量・超高速フィードバック
 - iv 人力では困難な分量を AI でこなす

- i 記録/生成 AI を使用した可視化+振り返りインタビューのパッケージが有効
 - 行動の時系列順出力は記録として有効。
 - ユーザー傾向、学び、教訓などは「暗黙知の形式知化」「共通項の整理」に有効。基本的に違和感はない。
 - メガネ型アイトラッカー装着者へのインタビュー設問が、深掘りと議論の盛り上げに非常に有効。インタビューをきっかけとして映像には出なかった深層心理の議論までが可能になる。

- ii 人ではない存在からの客観評価だからポジティブに受け止められる
 - 部外者が評価すると「わかってない」と思われる。上司が評価すると「上司だから……」と思われる。
 - 「生成 AI によるアウトプットはあくまで 60 点の品質です。全部を鵜呑みにせずこれを起点に議論しましょう」と言うことで非常にポジティブに AI アウトプットを受け入れられる。
 - “人間関係”を切り離して分析に向き合える。

- iii 超多量・超高速フィードバック
 - いくつもの動画を人力で分析するのは困難だが、AI ならできる。
 - 撮影直後に分析をまわせば、1 時間後には分析と議論ができる。

○何回でも分析をやり直せる。

iv 人力では困難な分量を AI でこなす

○大量の動画の考察からさらに共通点や差異を見出すためのヒントとしても AI を活用することもできる

上記の 4 点からも生成 AI 出力を用いた分析や議論が可能であることがわかった。

(3) 映像収集と「振り返り」

鹿児島での実証実験を踏まえ、他の事業所でも映像を収集することとなった。機材操作に不慣れなこともあることから、事前に機材操作のレクを実施したうえで映像収集に臨んだ。

実施期間：2025 年 9 月（約 1 か月）

協力法人：7 法人

収集した映像：159 映像（延べ 100 時間以上）

収集した映像は、自宅や事業所での何気ない日常から、食事介助、起床介助、移乗介助といった専門的な場面まで多岐にわたる。収録時間は 10 分弱の短いものから、1 時間を超える長尺のものまで含まれていた。

機材返却と同時に電通チームへ送付された映像は、直ちに AI 分析に付された。これには 2 つの目的がある。ひとつは、映像による解析精度そのものを向上させる試みである。もうひとつは、鹿児島での実証実験で示された通り、AI の分析結果そのものよりも、その結果を起点としたディスカッションこそが重要だという点である。

全映像の収集後、委員会委員の協力を得て各法人で「振り返り」を実施した。これは、分析結果とインタビューを組み合わせたことが極めて有効であったという鹿児島での知見を反映したものである。そのため、当初予定していた委員会委員によるヒアリングを、より双方向な「振り返り」へと置き換えて実施する形となった。

- ◆振り返り：2 法人は映像収集・AI 分析と一体、5 法人は個別開催（訪問者）
 - 株式会社浪漫：2025 年 8 月 7-8 日（鹿児島県始良市及び霧島市／兼委員会）
 - 三喜株式会社：2025 年 9 月 24-25 日（岡山県倉敷市／兼委員会）
 - 特定非営利活動法人なごみの家：2025 年 10 月 4 日（福岡市）
（訪問者：長澤氏・津田氏）
 - 医療法人明輝会：2025 年 10 月 16 日（鹿児島県鹿児島市）
（訪問者：黒岩氏）
 - 社会福祉法人砥部寿会 2025 年 10 月 17 日（愛媛県松山市）

(訪問者：黒岩氏・後藤氏)

社会福祉法人美瑛慈光会：2025年10月30日（北海道美瑛町）

(訪問者：後藤氏)

特定非営利活動法人ちば地域生活支援舎：2025年10月31日（千葉市）

(訪問者：後藤氏)

※すべてのヒアリングに事務局が同行



(参考) 小規模多機能ホームぶどうの家真備の「振り返り」の様子



医療法人明輝会

特定非営利活動法人なごみの家

(参考) 「振り返り」の様子

7法人での「振り返り」では、参加した委員をはじめ、様々な意見をヒアリングすることができた。

・参加職員から「楽しい」の声が多かった。

- ・訪問だと普段一対一なので、他の人が関わる場面を知ることができてよかった。
- ・仕事へのやる気が上がった人は少なかった。
- ・仕事に新しい目標ができた。
- ・参加した職員からキーワードを出してもらおうと「丁寧さ」「言葉づかい」「利用者さんを見る視点」という言葉がでてきた。
- ・自分の事業所は主観が入ってしまい、あの人にはあれを言ってほしいと恣意性が入った。
- ・多くのポジティブな意見が出た。
- ・職員が元気になって嬉しかった。
- ・自分たちが普段普通にやっていたことを評価してもらえたことが自信につながった。
- ・他の事業所から学ぶことがあった
- ・分析結果は「AIからの伝言」なので、誰かが誰かを指摘する抵抗がなく、心理的安心感があった。
- ・参加できなかった職員もやりたかった、という声が後から複数出た。
- ・何でこの職員ってこうなんだろう…と思ってたけど、その行動の理由・価値観を知ることができ、この人ってこうなんだ！と理解ができた。
- ・日々関わっていることの結果としての映像であり、その場面だけのものを切り取る難しさがある（短時間の映像だけでは見えない部分がある）。

振り返りを通じて浮き彫りになったのは、利用者の傍らに「人」として寄り添う心地よさや、その場に流れる穏やかな空気感である。映像だからこそ可視化できた「人と人との絶妙な距離感」には、他の手法では得られない、画像を通してこそ伝わる確かな価値があった。

また、振り返りの過程で、つい「できないことを正す」という減点方式の思考に陥りがちであるという指摘も興味深い。日頃の話し合いでは欠点ばかりが目につき、できている部分を認め合う機会が少ない傾向も明らかとなった。今回の「人づくり型」のアプローチでは、ケアの視点と同様に、できない部分よりもむしろ「できている部分」に焦点を当てて伸ばしていくことが「いいケア」へと向かう確かな方向性となる。話し合いや議論に臨むスタンスをポジティブな発想へと転換していく重要性が再確認された。こうした知見は、今後のガイド策定においても、職員を矯正するのではなく、目指すべき姿を指し示す指標が大切であることを裏付けている。

介護職員の具体的な振る舞いについては、日本古来の「所作」の美しさを挙げる声が多かった。靴を揃える、襖を閉める際に膝をつく、目線を合わせる。こうした日本人の美しい所作こそが、利用者への丁寧な関わりを生む不可欠な要素であるという意見が数多く寄せられた。

今後、マニュアル（ガイド）化していく際のポイントは以下のとおり。

- ・ 指し示す方向感となる「心得」を示すことが重要
- ・ 日々の取り組みでは「所作」を意識した振る舞いやかかわりが大切
- ・ AI 分析にのみ頼るのではなく職員同士のディスカッションが必須
- ・ 研修プログラムでは、減点ではなく、より加点方式に導くものが必要
- ・ 外国人介護人材の育成の際「空気」や「距離感」をどう伝えるか
- ・ 心得や所作は、外国人介護人材に伝わるシンプルな表現とする

3. マニュアル化への試み (phase 2)

(1) マニュアル化に向けた方向性

これまでの委員会での議論や phase 1 の実証実験で得られた成果を踏まえると、教科書となるようなマニュアルではなく、思考を展開していく助けとなるものが必要であることがわかった。また介護保険制度に関連する様々なマニュアルもあるが、多くの現場では読まない、読むひまがないといった声も少なくない。介護職員アンケート結果の表現の仕方もワードクラウドのように目で見て感覚的に理解できるものの重要性も学んだ。よってこのたびのマニュアルは、読み物ではなく感覚で理解できるもの、多忙な介護現場の中で楽しく学ぶことができるものにし、その表現もマニュアルではなくガイドのような手に取りやすさ、試みやすさを意識することとした（以下、「ガイド」と表現）。

「振り返り」の場での「楽しかった」は学びの重要な要素である。このたびのガイドでは「犬棒かるた」のように遊びながら学ぶことのできるものや、写真やカードを使って話しやすさや聴きやすさを特徴とする「Points of You」のようなイメージとすることとなった。

いいケア 探求ガイド

心得

介護職として目指す姿勢

目的



所作

現場での実践ヒント

手段



振り返りから得られた「心得」や「所作」のようなものをカード形式にし、チームでカードを選んで実践できるようなゲーム性も含めることで楽しみながら学ぶことのできるものにするのが確認された。

ガイド作成にあたって一連のものを「いいケア探求プログラム」と名付け、スマートグラスでの録画から、事業所のパソコンを使つての分析、ディスカッションまで、phase 2として取り組むモデル研修（実証実験）のポイントとなるものを3点に整理した。その内容は以下のとおりである。

①「暗黙知の見える化」にトライすること

- ・何を見て、何は見えていないのか。言語化・数値化すべき感覚は何か。
- ・利用者を捉える視点がポジティブな場面（意欲への伴走：できることに目を向けている）
- ・利用者や利用者のおかれている家庭（自宅）環境によって、みているもの・ことが違うのではないか
- ・同じ利用者でも、日によって見ているものを変えているのではないか
- ・利用者との「心地よさ」「空気をつくる」ケアがあるのではないか

②AIの客観的な分析から、

「こうすればいい」というマニュアルではなく、「どうすべきかを考えるきっかけ」をつくること。

- ・個別性が高いため、利用者AさんとBさんでは同じマニュアルが使えない。
- ・事業所CとDではケア方法が違うため、一般化しにくく「マニュアル」ではない問題提起型の「考える」ためのきっかけづくり。

③記録・分析を活用した次の展開へ

- ・今回の研究テーマを「外国人介護人材」に向けると「多言語対応」になるのか。次の検討。
- ・振り返りのファシリテーション・問いの立て方が大切だが、どこまで検証できるか。

(2) 心得と所作

これまでの膨大な映像とAI分析をもとに心得と所作を作成することとなった。素案について電通チームが検討を重ね、作成にあたっては Google Gemini や notebookLM を活用している。いいケア編纂の第一歩となる第5回委員会提出の初案は30の心得と30の所作とし、これをたたき台に4回の委員会を重ねブラッシュアップしていくこととなった。

1-1 当初案

KOKOROE いいケアの「心得」

- 1) 自立を邪魔しない手助け
先回りし過ぎず、できる余地を残す。自発性を守るのも支援。
- 2) 否定より受け止め
正解提示よりまず気持ちに寄りそう。安心が行動を生む。
- 3) 専門職として責任をもつ
根拠のあるケアを実践する。そのケアの理由も大切。
- 4) 人それぞれのあり方を理解する
エネルギーの出し方、ペース、それぞれの個性のあり方を想像する。
- 5) 小さなサインを見逃さない
意欲・気持ちの変化のない人はいない。表情・姿勢・視線など変化へ目をやる。
- 6) 尊厳は細部に宿る
呼び方、整え方、隠す配慮。細部が“その人らしさ”を守る。
- 7) 自身の人間力を磨く
自分の成長がケアを成長させる。人間力向上の努力を怠らない。
- 8) チームで見る
独りで抱えず気づきを共有。視点が広がるほど質が上がる。
- 9) できた点を増やす視点
できない理由探しより、できた瞬間を伸ばす。
- 10) 同意は一回で終わらない
動作ごとに“今もOK?”を積み重ねて関係を更新。
- 11) ご本人の人生の物語に寄りそう
好み・習慣・家族の話を手がかりに。人生の背景理解が噛み合わせを良くする。
- 12) 触れ方で対話する
タッチの強さ・位置・長さはメッセージ。丁寧さが信頼をつくる。
- 13) 記録は未来のケアへの手紙
記憶より記録。今の気づきを残すことが自分と仲間への資産になる。
- 14) 予定より本人の気持ち
時間通りより納得感。納得こそ本人が動き出すスイッチ。
- 15) 選択肢をつくる
介護者がやるべきことをおしつけるのではなく、本人の意欲で選び取ってもらう。
- 16) 説明は短く、具体的に
“いま何をどうするか”だけを明確に。長文より短文。
- 17) 心と体の自己管理が基本
自身が健康でなければいいケアはできない。心身の疲労を溜めないこと。
- 18) 変化・拒否の理由を考える
変化や拒否の裏には不安、痛み、体調がある。表層の行動だけで判断しない。
- 19) 「ありがとう」をケチらない
小さな協力ほど大きく礼を。関係が前向きになる。
- 20) 一緒に楽しむ
一つ一つ一緒に過ごし、楽しむことが、共感を高め、信頼関係の土台になる。
- 21) 完璧より継続
一度の理想より毎回の小さな安定。積み重ねが信頼に。
- 22) “今日の正解” “今日の信頼関係”
同じ人でも日々違う。今日の正解は今日の体調と気分の観察から。
- 23) 職員自身の個性を活かさせる
無理なく、自然体で。あなたらしさが活きるこそいいケアにつながる。
- 24) 声かけの工夫で、安心をつくる。
自分も相手も心地よいリズム・トーン・笑顔・フレーズ。その創意工夫が安心へ。
- 25) 相手のリズムに敬意
速さ・間・言葉選びを相手に合わせる。考えたり準備する時間を奪わない。
- 26) “小さな役割”もケア資源
ちょっとした頼まれごとがやりがいや意欲の燃料になる。
- 27) 空気をつくり、関係性をつくる。
一人と向き合う際も、まわりにどう感じるかも含めて、常に空気感を意識する。
- 28) ご本人の少しだけ先を想像する
お弁当を届けた後に、食べてもらうための一言。目の前の半歩先を想像する。
- 29) 観察はケアの土台
見る→考える→動くの順を守る。焦らない。
- 30) 勝手にやらない。一緒にやる。
一方的に行う管理者ではなく、一緒に情報を共有しながら伴走者であること。

SHOSA いいケアの「所作」

- 1) 目線を合わせてから始める
顔の高さをそろえ、視線を合わせてから声をかける。目を見て頷きながら傾聴。
安心感が上がり、次の動きへの合図になる。
- 2) 目配り気配りを平行で
介助者が作業中でもご利用者さんの動きや手元を確認。同時進行。
- 3) マイフレーズを持つ
ごめんね～！ すごいね！ さすがですね！ 自分の口に馴染むポジティブな口癖を。
- 4) 歩幅とペースを合わせる
介助側が半歩引いて歩幅と呼吸を合わせる。急がせない。
- 5) 3秒待つ余白をつくる
促した直後は手を出さず数秒待つ。自力のきっかけを奪わない。
- 6) 優しく、都度、声をかける
動作ごとに今やっていることや、次を伝えて心の準備。驚きを減らし、信頼を積む。
- 7) 短い選択肢を提示する
「水かお茶？」の二択で意思表示を助ける。成功体験を増やす。
- 8) 名前呼び、合図を交わす
名前→目線→うなずきで小さな同意を重ねて進める。
- 9) 足元とブレーキを先に確認
段差・フットレスト・ブレーキを最初にチェック。安全をルーティン化。
- 10) 姿勢を整えて楽にする
座位角度・頭頸・足の接地を微調整。嚙下や呼吸が楽になる。
- 11) 痛み・不快のサインを聞く
「痛くないですか？」を定期的に。表情や動きの変化も拾う。
- 12) 一口ずつ、飲み込む口元を見守る
正面や斜め前から口元と嚙下のリズムを観察。熱さ・固さ・大きさも観察。急がせない。
- 13) 清拭・手指をさっと整える
口元や手元をすぐ拭く。小さな清潔配慮が快適さをつくる。
- 14) 音・明るさ・温度を微調整
テレビ音量や光、ひざ掛けで環境を“ちょうどいい”に寄せる。
- 15) 触れる位置は支点から
腰や肩甲骨など安定点に添える。過剰な力はかけない。
- 16) 危険は視線の先取りで潰す
向かう先を先読みして障害を除く。コード・段差・車輪位置を整える。
- 17) できた瞬間をすぐ言葉に
「今の立ち上がり良かったです！」と即フィードバック。
- 18) 終わりに身なりを整える
髪・衣服・まわりを元に戻す。締め所作で尊厳が伝わる。
- 19) 記録と引き継ぎをひとりで
変化や気づきを短く要点で共有。次のケアの質が上がる。
- 20) ユーモアと感謝を少し添える
軽い冗談や「ありがとう」で場を緩め、協力を得やすくする。
- 21) 何かをお願いするときは、一度やって見せる
自らやってみせることで、どうできるか、無理がないかもチェック。
- 22) 車椅子のフットレストを先に上げる
移乗前後でフットレスト・ブレーキを確認。打撲やつまずきを防止。
- 23) 手すり・支点を先に案内する
「ここを持ちましょう」と支える位置を示し、不安と力みを減らす。
- 24) 手順を3つ以内に分けて言う
「立つ→向く→座る」など短い段取りで認知負荷を下げる。
- 25) 拒否が出たらいったん離れる
手を離して距離をとり、落ち着きを待って再同意をとる。
- 26) 声色は相手や場面に合わせる
声のトーン、強弱、スピードは相手や場面に合わせて柔軟に変える。
- 27) 節目の挨拶は丁寧に
朝や帰りの挨拶と言葉遣いはきちんとする。
- 28) 呼吸に合わせて力を借りる
起き上がりは息を吐くタイミングで。「セーの」より自然。
- 29) 呼び鈴・コールを手元に置く
すぐ押せる距離へ配置。安心感と事故防止の両立。
- 30) 話さずとも近くに居てあげる
近くで作業をするだけでも話す以外のコミュニケーション。一人にしない。

1-2 委員会で出された意見（一部）

- ・心得と所作について、心得は介護職の目指す姿勢、理想（抽象的）、所作は心得を介護現場で実践するヒント（具体的）とイメージし検討した。
- ・心得があるから、所作が生きると思う。
- ・心得ができていない場合にも所作を繰り返すことで心得を理解できるのではないだろうか。
- ・職員が心得を 1 つ選び、それを具体化できるヒントとして所作を幾つか自分で選び、短い期間で実践して振り返るツールとして活用できたらいいなと感じています。
- ・心得（抽象）⇔所作（具体）を自分の中で行ったり来たりして、考えを深めるのもよし、別の心得にチャレンジするのもよし。自分で考えて実践できる手助けしてくれるツールとして活用できると良いなと思いました。
- ・心得は共通しているように思うけど、所作が難しい。
それは、介護の場合で例えば私が A さんに行く食事介助と別のスタッフが A さんに行く食事介助は違う。なぜかというと、A さんとの関係性が異なっていること、私と別のスタッフは異なる人間性であり介護職員は自分という道具を使って介護をしているので A さんへの介助の方法が一致はしていない。だけど、そこにも何かしらの共通な所作があるのではないだろうか・・・
それは結局、人としての礼儀に通じているように思う。例えば、家に入るときには挨拶をする。靴をそろえる。扉は静かに閉める。廊下は静かに歩く（訪問時はあえて大きな音で歩くこともある）。みたいなこと。

完成した心得と所作であるが、こちらも AI を使って分析し、傾向がわかった点を 3 点にまとめている。

- ① 「相手に何をするか」よりも「自分がどうあるか」を問う内容が多い
 - ・自分の人間力を鍛える・自分の成長が相手のケアを成長させる・自分の感情や考えを整える・一貫した態度・姿勢を保つ・日々の振り返りを大切にする・目の前の出来事の意味を深く考える・こういうのは「介護技術」よりも明らかに自分自身の内側の成熟度に重心がある内容
- ② 自分の感性・洞察・気づきを軸にしている
 - ・相手の背景を想像する・表情やしぐさの変化を深読みしない・相手とリズムを合わせる・これらも“相手を見る自分の感性どう磨くか”が主題。
- ③ 「よい関わり＝自分の心身の整え」が出発点という価値観
 - ・今日の自分の状態を整える・完璧より継続・自分のペースを作り出す

これらの分析は、相手を“どう動かすか”ではなく、自分が相手にとって“どう向き合う存在か”に焦点をあてていることがわかり、検討していた方向性が、心得や所作に表現できていると再確認することができた。

1-3 完成した14の心得と30の所作

- 心得.1 その人の流儀を知ることからはじまる
- 心得.2 空気づくりであり、関係性づくりである
- 心得.3 今日のベストと今日の信頼関係の積み重ねである
- 心得.4 「ひとを想う時間」の先にあるもの
- 心得.5 想像と観察のまなざしがある
- 心得.6 今の気持ち、今やりたいことに向き合い、丁寧にきくこと
- 心得.7 待つことで、本人の気持ちや納得を守ること
- 心得.8 うれしいことも楽しいことも寂しい気持ちも分かち合うこと
- 心得.9 小さな役割づくりで、その人に輝いてもらうこと
- 心得.10 「ありがとう」が溢れる現場にある
- 心得.11 自分自身がととのった状態からうまれる
- 心得.12 その人の、半歩先のワクワクを想像すること
- 心得.13 「できる」を、一緒に見つけていくこと
- 心得.14 今日どうあったかを伝えることが、明日のケアのコンパスになる

- 所作.1 自分は、自分たちは「なぜ介護をするのか」を想う
- 所作.2 ケア前の小さな変化を感じ取る
- 所作.3 支度を通じて、心と表情をととのえる
- 所作.4 ケアにちょうどいい環境、相手にとって心地よい空間をととのえる
- 所作.5 そーっと相手の間合いに入る
- 所作.6 リラックスできる姿勢にととのえる
- 所作.7 相手の見えないところから声をかけない
- 所作.8 頭の上で、話をしない
- 所作.9 からだごと、相手に向けて話をきく
- 所作.10 点ではなく、面で触れることで安心感をつくる
- 所作.11 視覚だけに頼らず、五感で現場を感じ取る
- 所作.12 笑っていても、怒っているかも悲しいかも
- 所作.13 一拍一拍、区切りのある仕事を。
- 所作.14 やさしく、都度都度、お声がけ。
- 所作.15 リズム、声色、表情を合わせる空気づくりを。
- 所作.16 触れ方でも対話する。
- 所作.17 3秒待つ、余白をつくる。
- 所作.18 快も、不快も、本人のサインをちゃんと聞く。
- 所作.19 拒絶が出たら、一拍ステイ。
- 所作.20 同意を1度で終わらせない。
- 所作.21 話さずとも、そばにいることでコミュニケーションする。
- 所作.22 ユーモアや感謝を添えて場を暖かく。
- 所作.23 できたことはともに喜び、嬉しい楽しいを増やす。

- 所作. 24 できるを見つめ、自力の機会を奪う介助をしない。
所作. 25 プライバシーを必ず守るため の一手間を。
所作. 26 抱え込まずに発言。 介護はチームプレーだ。
所作. 27 ケアの終わりには、感謝の声がけ。
所作. 28 しめに身なりを整える。
所作. 29 次につかうことを想像しながら 片付ける。
所作. 30 出来事、情報、記録は、 チームへ引き継ぎ続ける。

上記心得と所作を「現場の風景」「専門職の視点」「心を整える鍵」の順に紹介する。これは一例であり、下記解説はガイドに入れるためのものではなく、選定の際の視点の紹介をするためのものであることを留意いただきたい。この解説の作成にあたっては Google notebookLM を活用し、整理している。

心得.1 その人の流儀を知ることからはじまる

【現場の風景】 その方が昔から大切にしている朝のルーティンや、お茶の飲み方のこだわりを聞いてみましょう。「いつも通り」ができると安心しますよね。

【専門職の視点】 「目の前の 1 人を支える」ためには、その人の人生という時間を点ではなく面で捉える本人理解が不可欠である。現在の姿の背景にある生い立ちや暮らしの流儀を把握することは、尊厳ある生活を継続させるためのマネジメントの第一歩となる。

【心を整える鍵】 ちょっとしたことでも、必ずその背景には その人の生い立ちや、暮らし方がある。人それぞれの個性を理解しよう。

心得.2 空気づくりであり、関係性づくりである

【現場の風景】 バタバタと急いで動くのではなく、一息ついて笑顔で挨拶することから始めてみましょう。穏やかな空気は伝染しますよ。

【専門職の視点】 ケアの価値は、単なる技術提供にとどまらず、空間と時間を共有することで生まれる「居心地」や「関係性」によって高められる。本人との距離感や周囲の空気感を調整し、信頼関係というインフラを構築することが、安心した在宅生活の限界点を高めることにつながる。

【心を整える鍵】 お一人おひとりと向き合うときも、まわりへの空気感を意識しよう。すべては信頼の関係性づくりにつながっていく。

心得.3 今日のベストと今日の信頼関係の積み重ねである

【現場の風景】 いつもの場面であっても「今日は顔色がとてもいいですね」と声をかけながら、昨日の様子と少しでも違うところがないか、お茶を飲む様子などを観察してみましょう。

【専門職の視点】 毎日顔を合わせている利用者であっても、毎日が信頼関係の第一歩である。「今日これからお世話させていただきます」という今日の出

会いに感謝し、日々の変化に対し、柔軟かつしなやかに対応し続けることこそが、ケアの質の向上に寄与する。日々の観察を通じて「今日の最適解」を見出すプロセスが、揺るぎない信頼関係を構築する。

【心を整える鍵】同じ利用者さんでも日々、変化するのが大前提。今日の体調と、気分の観察からはじめよう。

心得.4 「ひとを想う時間」の先にあるもの

【現場の風景】掃除機をかけるとき、「あの方がここで転ばないように」と思いながらコードをさばいてみましょう。その一手間が優しさになります。

【専門職の視点】効率化を優先し画一的な業務を遂行するのではなく、利用者の暮らしに軸足を置いた配慮こそが求められる。一つひとつの準備や動作に「その人への想い」を込めることで、業務は単なる作業から、尊厳を支えるケアへとイノベーションを起こすことができる。

【心を整える鍵】準備も、片付けも、配慮も、想像や、気遣いも、すべては利用者さんのことを想う先に自然とうまれること。

心得.5 想像と観察のまなざしがある

【現場の風景】窓の外をじっと見ているときは「何か季節の変化を感じているのかな？」と一緒に外を眺めて、その視線の先にあるものを想像してみましょう。

【専門職の視点】言語化されないニーズや微細な変化を察知するには、包括的な視点での想像と観察が不可欠である。「なぜそうなっているのか」という背景思考を持つことで、潜在的な課題を早期に発見し、即時性のある柔軟な対応が可能となる。

【心を整える鍵】いつもと違うところがないか？表情・姿勢・視線などのサインはないか？あれはなぜこうなっているのか？想像と観察の繰り返しが基本です。

心得.6 今の気持ち、今やりたいことに向き合い、丁寧にきくこと

【現場の風景】「お散歩に行きますか？それともお部屋でゆっくりされますか？」と、その時の気持ちを都度聞いてみましょう。選べることは嬉しいことですね。

【専門職の視点】過去の情報や支援者側の都合による決めつけは、利用者の主体性を奪いかねない。その瞬間の「したい」という意思を丁寧に拾い上げ、自己決定の機会を保障し続けることが、尊厳ある暮らしを支えるケアの本質である。

【心を整える鍵】「前こう言ってたから」、「さっきまでこうしてたから」というのはこちらの都合。相手の気持ちに基づく、自己決定を都度確認しよう。

心得.7 待つことで、本人の気持ちや納得を守ること

【現場の風景】お着替えの服を選んでもらうとき、すぐに決まらなくても急かさず待ちましょう。「どれにしましょうか」と見守る時間が大切ですね。

【専門職の視点】業務効率を優先した性急な介入は、生活のリズムを乱す要因となる。「待つ」という行為は、本人の納得と主体的な動き出しを引き出すための重要な支援技術であり、自立支援の観点からも欠かせない時間的投資である。

【心を整える鍵】予定や段取りも大切だけど、こちらの都合だけで一方的にすすめないこと。納得こそが本人が動き出すスイッチ。

心得.8 うれしいことも楽しいことも寂しい気持ちも分かち合うこと

【現場の風景】昔の思い出話を聞いて、「それは楽しかったでしょうね」と一緒に笑ったり、「大変でしたね」としみじみ共感したりしてみましょう。

【専門職の視点】ケアの現場においては、単に身体的な介助を行うだけでなく、感情という目に見えない領域を共有することが求められる。喜びや寂しさを分かち合う「共感」のプロセスを経ることで、利用者は孤独から解放され、社会的な所属欲求が満たされるのである。

【心を整える鍵】一つひとつの時間を一緒に過ごし、さまざまな感情を分かち合っていくこと。

心得.9 小さな役割づくりで、その人に輝いてもらうこと

【現場の風景】「テーブルを拭くのを手伝っていただけますか？」とお願いしてみましょう。「ありがとうございます、助かりました」と伝えると、表情が輝きますよ。

【専門職の視点】支援されるだけの受動的な存在ではなく、役割を持つ能動的な主体としての生活を取り戻すことが重要である。生活の中にある「役割」や「ハタラク」機会を創出することは、その人の持てる力を発揮し、生きがいを見出すための有効なアプローチとなる。

【心を整える鍵】ちょっとした頼まれごとが、やりがいになっていく。利用者さんのできる、やりたい、を常に意識しよう。

心得.10 「ありがとう」が溢れる現場にある

【現場の風景】お茶碗を下げてくれたときなど、些細なことでも「ありがとうございます！」と笑顔で伝えましょう。お互いに気持ちよくなりますね。

【専門職の視点】感謝の言葉は、利用者と職員、あるいは利用者同士の関係性を円滑にする潤滑油である。「ありがとう」が循環する環境は、肯定的なフィードバックを相互に与え合う場となり、心理的安全性の高いケアの拠点を形成することに寄与する。

【心を整える鍵】ありがとうがその場に溢れると空気も関係もよくなっていく。小さなことでも、大きく気持ちを伝えよう。

心得.11 自分自身がととのった状態からうまれる

【現場の風景】深呼吸をして肩の力を抜いてから、フロアに入ってみましょう。あなたがリラックスしていると、利用者さんも安心されますよ。

【専門職の視点】質の高いケアを持続的に提供するためには、支援者自身が心身ともに安定した状態にあることが前提条件となる。職員自身が自然体で整っていることは、利用者への波及効果を持ち、双方が無理なく生活を継続できる基盤をつくることにつながる。

【心を整える鍵】利用者さんが、自分らしく自然体である状態を引き出すのが私たちの仕事。そのことを持続できるように職員自身も、自然体で整っている状態を大切に。

心得.12 その人の、半歩先のワクワクを想像すること

【現場の風景】おやつ時間に「今日は美味しい大福ですよ」と一言添えて、食べるのが楽しみになるような演出をしてみましょう。

【専門職の視点】リスクマネジメントに偏重することなく、利用者の生活の質を高めるためのポジティブな想像力を働かせたい。単なる行為の完了にとどまらず、その先にある「喜び」や「楽しみ」といった付加価値を創造することで、ケアの価値は飛躍的に向上する。

【心を整える鍵】例えば、お弁当を届けることで終わらず、その後に、おいしく食べてもらうための一言は？リスクだけに目を向けるのではなく、前向きな可能性の想像を。

心得.13 「できる」を、一緒に見つけていくこと

【現場の風景】自分でスプーンを持てるなら、最後の一口まで見守ってみましょう。「ご自分で食べられましたね」と一緒に喜ぶことが自信につながります。

【専門職の視点】できないことに目を向ける減点方式ではなく、残存機能や潜在的な能力に着目するストレングスモデルの実践が求められる。「できる」機会を見つけ出し、成功体験を積み重ねることは、自立支援を促進し、在宅生活の可能性を広げることにつながる。

【心を整える鍵】何もできない人は誰一人いない。できないことを手伝うだけではなく、より、できる！できた！を増やしていくのが私たちの仕事です。

心得.14 今日どうあったかを伝えることが、明日のケアのコンパスになる

【現場の風景】申し送りのノートには「今日はこんな昔話をされて笑顔でした」など、具体的なエピソードを書いて、次の担当者にバトンを渡しましょう。

【専門職の視点】ケアの実践は、その場限りの点として終わらせてはならない。日々の記録と情報共有は、チーム全体で利用者の生活を面として捉えるための重要なツールである。今日の気づきを未来へつなぐことが、継続性のある

尊厳を支えるケアマネジメントとなる。

【心を整える鍵】 その日、その瞬間でおわるケアはありません。あなたの記録が、チームへ、未来の利用者さんへとつながっていきます。

所作.1 自分は、自分たちは「なぜ介護をするのか」を想う

【現場の風景】 忙しい時こそ、一瞬立ち止まって「この方の笑顔が見たいんだ」と思い出してみましょ。優しい気持ちに戻れますよ。

【専門職の視点】 介護という営みが、単なる業務処理になっていないか。「目の前の1人を支える」という原点に立ち返り、その方の人生に伴走する意義を問い直すことは、ケアの質を維持し、専門職としての倫理観を醸成するために不可欠なプロセスである。

【心を整える鍵】

初心に立ち返り、目の前の方の人生に伴走する意味を再確認する。

所作.2 ケア前の小さな変化を感じ取る

【現場の風景】 部屋に入った瞬間、「あれ？いつもより少し肌寒いかな？」と感じたら、一枚羽織るものを用意してみましょ。

【専門職の視点】 ケアの開始直前における微細な違和感の察知は、事故や急変の未然防止のみならず、その日の体調に合わせた柔軟な対応を可能にする。数値を伴わない感覚的な情報も含め、五感を駆使した観察が、安全な生活継続の要となる。

【心を整える鍵】

事前から、顔色、呼吸、室温など、いつもと違う違和感や予兆を察知する。

所作.3 支度を通じて、心と表情をととのえる

【現場の風景】 ケアに入る前に鏡で自分の顔を見て、口角を少し上げてみましょ。準備万端の笑顔は、相手への一番のプレゼントです。

【専門職の視点】 物品の準備は、単なる物理的な準備にとどまらず、支援者自身のメンタルモデルを整える儀式でもある。鏡を通じて自己を客観視し、プロフェッショナルとしての表情と心構えをセットアップすることで、質の高い対人援助が可能となる。

【心を整える鍵】 物品の準備は心の準備。鏡を見て、表情と心のスイッチを入れる。

所作.4 ケアにちょうどいい環境、相手にとって心地よい空間をととのえる

【現場の風景】 カーテンを開けて自然光を入れたり、テレビの音量を少し下げたりして、落ち着いてお話できる空間を作ってみましょ。

【専門職の視点】 環境設定は、ケアの一部ではなく基盤である。光・音・温度といった環境因子を微調整し、その人にとって最適な「居場所」を構築することは、不安の払拭や心理的な安定をもたらし、尊厳ある時間を過ごすため

の必須条件といえる。

【心を整える鍵】光・音・温度を微調整し、その人が最も安心できる場を準備する。

所作.5 そーっと相手の間合いに入る

【現場の風景】いきなり近づくのではなく、視界に入る位置から「〇〇さん」と優しく声をかけながら、ゆっくりとそばに行きましょう。

【専門職の視点】利用者のパーソナルスペースへの侵入は、時として脅威となり得る。相手の生活空間に謙虚に入らせていただくという意識を持ち、気配を察知させつつ穏やかに接近することは、無用な緊張を与えず、関係性を損なわないための礼節である。

【心を整える鍵】謙虚に気配を伝え、驚かせないよう優しく近づく。

所作.6 リラックスできる姿勢にととのえる

【現場の風景】いすに座っている背中にクッションを挟んでみたり、足の裏がしっかり床につくように調整して、「楽ですか？」と聞いてみましょう。

【専門職の視点】身体的な緊張は心理的な不安と直結している。ポジショニングの微調整によって筋肉の緊張を緩和し、呼吸や嚙下がしやすい安楽な姿勢を確保することは、生命維持の観点からも、安らかな生活時間の提供という観点からも重要である。

【心を整える鍵】筋肉の緊張を解くように、関節や接地を微調整。嚙下や呼吸が楽になる。

所作.7 相手の見えないところから声をかけない

【現場の風景】後ろから急に話しかけず、まずは前に回って目が合ってから、「おはようございます」とニコリ挨拶しましょう。

【専門職の視点】認知機能が低下した高齢者にとって、視界外からの音声は混乱の原因となる。必ず視覚的な認知を経てから聴覚的な情報を届けるという手順を踏むことで、不必要な驚きや不安を排除し、安心感に基づいたコミュニケーションが成立する。

【心を整える鍵】必ず視界に入り、目が合ってから話しかけることで不安を取り除く。

所作.8 頭の上で、話をしない

【現場の風景】利用者さんを挟んで「次の予定どうだっけ？」と職員同士で話すのはやめましょう。お話するなら、利用者さんも含めて3人で話しましょうね。

【専門職の視点】利用者を挟んで職員同士が会話を行うことは、その人を「無視された存在」として扱うことに他ならず、尊厳を著しく損なう行為である。対等な人間としての敬意を払い、目の前の1人に集中する姿勢が、信頼関係

の構築には不可欠である。

【心を整える鍵】対等な人として敬うこと。不要な話が、頭上を飛び交わないように。

所作.9 からだごと、相手に向けて話をきく

【現場の風景】作業しながらではなく、手を止めて、体ごと利用者さんの方を向いてお話を聞きましょう。「あなたの話を聞きたい」という姿勢が伝わります。

【専門職の視点】傾聴の姿勢は、身体の向きによって非言語的に伝達される。へそを相手に向けることは、「私はあなたに関心を持っています」というメッセージの発信であり、この身体的態度こそが、利用者の受容感を高め、深い対話を引き出す鍵となる。

【心を整える鍵】へそを相手に向け、全身で「あなたに関心がある」と伝える。

所作.10 点ではなく、面で触れることで安心感をつくる

【現場の風景】腕を支えるときは、指先で掴むのではなく、手のひら全体を使って優しく下から支えてみましょう。安心感が違いますよ。

【専門職の視点】触れるという行為においても、「点」ではなく「面」で捉えることが重要である。局所的な接触は不快感や拘束感を与えるが、面で包み込むような接触は、包括的に支えられているという安心感と温もりを伝達し、身体的な安らぎを生む。

【心を整える鍵】手のひら全体で広く柔らかく包み込み、支えられている温もりを伝える。

所作.11 視覚だけに頼らず、五感で現場を感じ取る

【現場の風景】お部屋に入ったとき、「少し熱気があるかな?」「いつもと違う匂いがするかな?」と、全身の感覚を澄ませてもらいましょう。

【専門職の視点】アセスメントにおいて視覚情報は一部に過ぎない。匂い、体温、その場の空気感など、五感を総動員して現場を感じ取ることで、数値化できない生活の質や体調の変化といった微細なサインをキャッチすることができる。

【心を整える鍵】匂い、体温、空気感。数値化できないサインを、全身をフルに使って感じる。

所作.12 笑っていても、怒っているかも悲しいかも

【現場の風景】笑っていても目が泳いでいたり、手が震えていたりしないか、よく見てみましょう。「何か心配事がありますか?」と声をかけるきっかけになります。

【専門職の視点】表面的な表情と言語化できない内面の感情は、必ずしも一致しない。認知症の方などは特に、笑顔の裏に不安や悲しみを抱えている場合

がある。目の動きや身体の向きなど、全身のサインを洞察することで、真の感情に寄り添うことが可能となる。

【心を整える鍵】表情と感情は違うことがある。目の動き、体の向きも含めてみつめていく。

所作.13 一拍一拍、区切りのある仕事を。

【現場の風景】次の動作に移る前に、一呼吸置いてみましょう。その「間」が、利用者さんが次のことを理解する助けになります。

【専門職の視点】業務の連続性に流されず、一つひとつの行為に区切りをつけることが肝要である。一拍の間（ま）を置くことは、職員自身の呼吸を整えるとともに、利用者に心の準備期間を与え、相互のペースを同調させるための有効な調整機能となる。

【心を整える鍵】自分の呼吸、焦りを認識。作業を流さず丁寧に。相手の心の準備を促し、驚きを減らすことにもなる。

所作.14 やさしく、都度都度、お声がけ。

【現場の風景】「今からお顔を拭きますね」「次は手を拭きますよ」と、実況中継のように優しく伝えてみましょう。安心されますよ。

【専門職の視点】何が行われるかわからない状況は、利用者にとって恐怖でしかない。動作の節目ごとに予告と説明を行うことは、今後の見通しを提供し、納得と同意に基づいたケアプロセスを積み重ねるために必須の手続きである。

【心を整える鍵】動作ごとに今やってることや、次を伝えて心の準備。驚きを減らし、見通しと安心を届ける。

所作.15 リズム、声色、表情を合わせる空気づくりを。

【現場の風景】相手がゆっくり話しているなら、こちらもゆっくり、穏やかな声で返事をしましょう。おしゃべりのリズムを合わせると、会話が弾みますね。

【専門職の視点】コミュニケーションにおいては、一方的な発信ではなく、相手のペースに合わせる同調（ペーシング）が求められる。声のトーンやリズムを利用者の状態像にチューニングすることで、相手の時間軸に寄り添った心地よい関係性が構築される。

【心を整える鍵】声のトーン、強弱、スピードは相手や場面に合わせ、自分以外の時間軸にも寄り添う。

所作.16 触れ方でも対話する。

【現場の風景】手を離すときも、パッと離さずに、余韻を残すようにゆっくりと離してみましょう。「大切にしていますよ」という気持ちが伝わります。

【専門職の視点】触れるという行為は、言葉以上の対話である。接触の強度、位置、持続時間はすべてメッセージとして伝わる。敬意を込めた丁寧な触れ

方は、尊厳を大切にされているという実感を醸成し、非言語的な信頼関係を深める手段となる。

【心を整える鍵】タッチの強さ・位置・長さはメッセージ。手の重みや温度、離し方一つにも、敬意やメッセージを込める。

所作.17 3秒待つ、余白をつくる。

【現場の風景】「立ってみましょうか」と声をかけたら、すぐに手助けせずに、いち、に、さん、と心の中で数えて待ってみましょう。ご自分で動こうとするかもしれません。

【専門職の視点】こちらからの働きかけに対し、反応があるまでにはタイムラグがある。即座に介入するのではなく、3秒待つという「余白」を設けることで、本人の意思決定や残存能力の発揮を促し、自立の機会を奪わない支援が可能となる。

【心を整える鍵】促した直後は、すぐに手を出さず数秒待つ。ご本人の意思と力を引き出す所作を。

所作.18 快も、不快も、本人のサインをちゃんと聞く。

【現場の風景】車いすで移動中も「ガタガタして痛くないですか？」「寒くないですか？」とこまめに聞いてみましょう。

【専門職の視点】利用者の主観的な感覚は、問いかけなければ把握できない。「快・不快」のサインを定期的に確認し、言葉にならない表情の変化も見逃さない繊細なモニタリングが、苦痛のない快適な生活環境を維持するためには不可欠である。

【心を整える鍵】「気分はどうですか？痛くないですか？」を定期的に。言葉にならない表情の曇りも見逃さない。

所作.19 拒絶が出たら、一拍ステイ。

【現場の風景】「今はやりたくない」と言われたら、「わかりました、また後で来ますね」と一旦引き下がらしましょう。少し経つと気分が変わることもよくあります。

【専門職の視点】拒絶反応は、何らかの不快や不安の表出である。無理に押し進めるのではなく、一旦立ち止まり距離を置く柔軟性が必要である。時間を置くことで気持ちの整理を待ち、改めてアプローチすることが、双方の尊厳を守る解決策となる。

【心を整える鍵】拒否のサインは、無理に進めず一度引き、距離を置いて気持ちが整うのを待つ。

所作.20 同意を1度で終わらせない。

【現場の風景】立ち上がる時、歩き出す時、その都度「よろしいですか？」と確認しましょう。一つひとつの確認が信頼を作ります。

【専門職の視点】同意は一度取れば永続するものではない。場面転換や行為の節目ごとに「いいですか」と確認し、納得を積み重ねていくプロセスこそが重要である。この継続的な合意形成が、強制ではない協働的なケア関係を維持する。

【心を整える鍵】動作ごとに“今もOK?”を積み重ねて関係を更新。場面が変わるごとに「いいですか」と問い、納得を積み重ねる。

所作.21 話さずとも、そばにすることでコミュニケーションする。

【現場の風景】話すことがなくても、隣に座って一緒にお茶を飲むだけで十分です。誰かがそばにいるというだけで、ほっとするものです。

【専門職の視点】言葉によるやり取りだけがコミュニケーションではない。沈黙を共有し、ただ静かに傍らに存在することは、孤独感を緩和し、安心感を提供する高度な支援である。「居場所」としての安らぎは、こうした静謐な時間から生まれる。

【心を整える鍵】沈黙を恐れず、ただ寄り添う空気感で孤独や不安を和らげる。

所作.22 ユーモアや感謝を添えて場を暖かく。

【現場の風景】失敗しても「あら、やっちゃいましたね！」と笑い飛ばして、「手伝ってくれてありがとう」と感謝を伝えれば、場が和みますね。

【専門職の視点】ケアの場が管理的で冷徹なものになってはならない。ユーモアや感謝の言葉を積極的に取り入れることで、緊張した場を緩和し、心の距離を縮めることができる。温かい雰囲気づくりは、生活の質を高めるための重要な環境因子である。

【心を整える鍵】笑顔と「ありがとう」で場を緩め、心の距離を縮める。

所作.23 できたことはともに喜び、嬉しい楽しいを増やす。

【現場の風景】ご自分でボタンが留められたら、「すごい！留められましたね！」と拍手して喜びましょう。嬉しい気持ちを共有すると、もっと元気が出ます。

【専門職の視点】小さな達成を見逃さず、即座に肯定的なフィードバックを行うことは、自己効力感を高める上で極めて有効である。変化や成功を我が事のように喜び合うことで、生きる活力が相互に循環し、前向きな生活意欲が引き出される。

【心を整える鍵】「すごい！」は即フィードバック。小さな変化も我が事のように喜び、生きる活力を分かち合う。

所作.24 できるを見つめ、自力の機会を奪う介助をしない。

【現場の風景】コップを持とうとしている手をすぐに支えるのではなく、危なくない範囲で見守ってみましょう。ご自分でできることを奪わないのが一番の支援です。

【専門職の視点】良かれと思った過剰な介助が、結果として利用者の能力を奪うことがある。本人の「できる力」を信じ、手出しを控えて見守ることは、自立支援の原則であり、その人がその人らしく生きるための権利擁護の実践でもある。

【心を整える鍵】過剰な行動、手出しは控える。ご本人の「できる力」を信じてフォローする。

所作.25 プライバシーを必ず守るための一手間を。

【現場の風景】着替えの時はカーテンをしっかりと閉めて、肌が出ないようにタオルをかけましょう。「見えないようにしますね」の一言が安心につながります。

【専門職の視点】プライバシーの保護は、尊厳ある生活の根幹に関わる問題である。自分がされて嫌なことはしないという倫理観に基づき、視線を遮る一手間を惜しまない配慮が、利用者の羞恥心を守り、人としての誇りを維持するために不可欠である。

【心を整える鍵】自分がされて嫌なことをしていないか。カーテンや扉を確実に閉め、肌の露出は最小限に尊厳を守る。

所作.26 抱え込まずに発言。介護はチームプレーだ。

【現場の風景】一人で悩まず、「こうしたらどうでしょうか？」と周りのスタッフに相談してみましよう。みんなで考えれば、良いアイデアが浮かびますよ。

【専門職の視点】ケアの質を担保するためには、個人の抱え込みを防ぎ、チーム全体で課題を共有する仕組みが必要である。職歴に関わらず意見を言えるフラットな関係性が、多角的な視点をもたらし、独りよがりではない最適なケアプランの構築につながる。

【心を整える鍵】疑問や言いたいことを抱え込まない。経験が長い人だからこそ、気づかないこともある。

所作.27 ケアの終わりには、感謝の声がけ。

【現場の風景】終わったら「ご協力ありがとうございました。ゆっくり休んでくださいね」と丁寧に挨拶しましょう。終わりよければ全てよし、ですね。

【専門職の視点】ケアの終了時は、単なる業務の区切りではなく、関係性を再確認する節目である。協力に対する感謝を伝え、礼節を持って締めくくることが、互いに尊重し合う良好な関係性が維持され、次回の支援への肯定的な動機付けとなる。

【心を整える鍵】節目の挨拶、言葉遣いはきちんとする。協力への感謝を伝え、互いに気持ちよく時間を納める。

所作.28 しめに身なりを整える。

【現場の風景】最後に襟元を直したり、髪をとかしたりして、「さっぱりしま

したね、素敵ですよ」と声をかけましょう。身だしなみは大切です。

- 【専門職の視点】ケアの仕上げとして身なりを整えることは、その人の社会的な尊厳を回復する行為である。乱れた衣服や髪を整え、美しい状態でケアを終える所作の中に、その人を一人の紳士・淑女として尊重する姿勢が表れる。
- 【心を整える鍵】髪・衣服・まわりをととのえる。締めのお所作で尊厳が伝わる。

所作.29 次につかうことを想像しながら片付ける。

- 【現場の風景】使った道具はきれいに拭いて、元の場所にきちんと戻しましょう。次に使う人が「使いやすいな」と思えるようにしておくのが思いやりです。
- 【専門職の視点】片付けとは、次のケアに向けた準備であり、環境整備の一環である。次に使う人（利用者や同僚）のことを想像し、美しく整える配慮は、業務の円滑な遂行を助けるだけでなく、互いを思いやるチーム文化の醸成にもつながる。
- 【心を整える鍵】次の人がすぐに気持ちよく使えるよう、配置と補充を美しく整える。

所作.30 出来事、情報、記録は、チームへ引き継ぎ続ける。

- 【現場の風景】「今日は散歩で近所の方と楽しそうに話されていました」など、具体的な様子をメモに残して、次のスタッフや家族に伝えましょう。情報のバトンタッチがケアをつなぎます。
- 【専門職の視点】利用者の生活は24時間365日続いており、その情報を断絶させてはならない。日々の変化や気づきを具体的かつ簡潔に記録し、チームへ引き継ぎ続けることは、包括的なマネジメントを機能させ、在宅生活の限界点を高めるための命綱となる。
- 【心を整える鍵】今日の様子、変化や気づきを短く具体的な要点で共有。ケアの質をチームで高めることに。

(3) いいケア探求プログラムの流れ

心得と所作は、いいケアに近づくための目印であり、目指す先を見据えどのような道筋で進めていくかも重要である。特に「振り返り」で明らかとなった職員同士のディスカッションをさらに活発にするため、また、自事業所の伸びしろやストレングス（強み・可能性）といった点を話し合いながら自らのケアを振り返る機会とするために以下のプログラムを開発した。

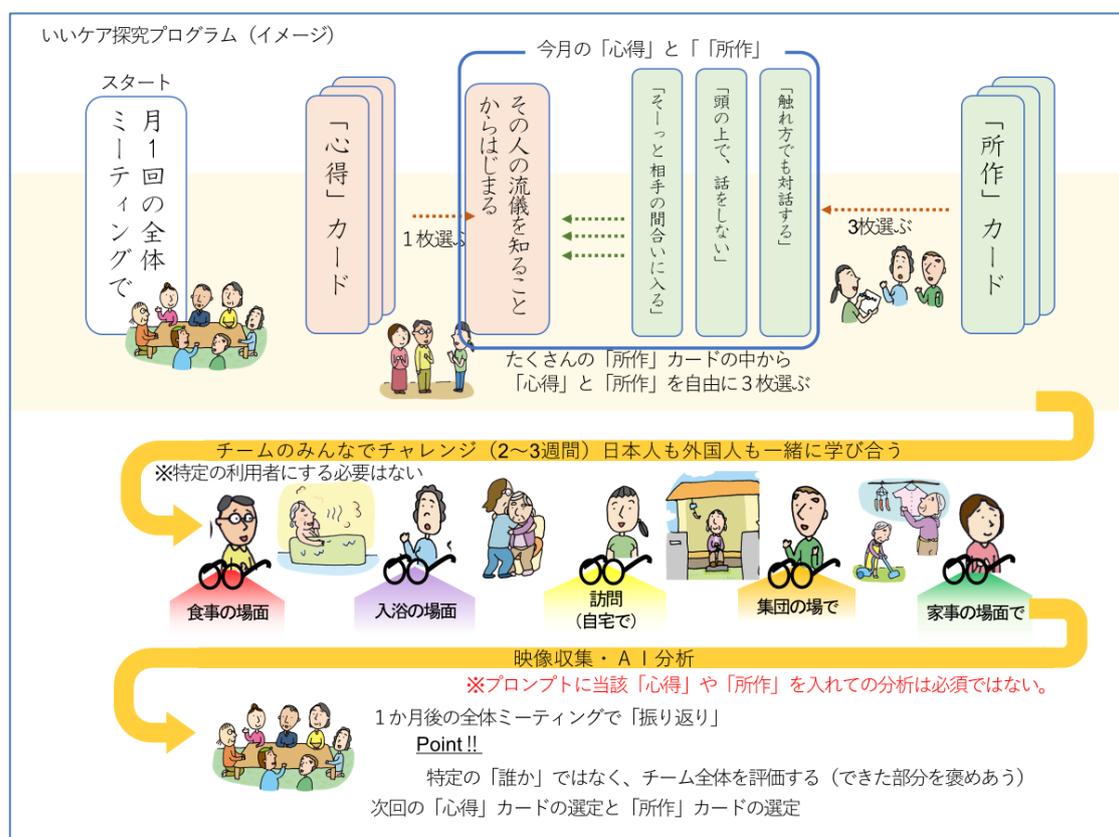
○方法

基本スタイル：5～6名以上のグループディスカッション（実際の活用では、事業所全体）

（理由）外国人介護人材のみを育成するのではなく、外国人を含むすべての職員がともにステップアップを目指す仕組み

○いいケア探求／プレセッション（約1時間）

- ①事業所職員が集い「いいケア」を実践するために、現在のチームで心がけたい心得カード1枚を選定する（15分）
 - ②「所作カード」を3枚選ぶ（20分）
 - ③選定した「心得カード」「所作カード」にチャレンジするために、どのような場面の映像を収集するか検討（10分）
 - ④映像収集にあたっての確認事項等
 （準備物）「心得」「所作」カード、「事前セッションシート」
 （理由）ゲーム性を高めつつ、楽しみながら考えることができるため
- 映像収集及びAI分析（2週間～3週間程度）
- ①プレセッションで検討した場面を、スマートグラスで収集する。収集する映像は外国人介護人材のみならず、複数（できるだけたくさん）の職員の映像を収録する。収録時間は最大20分程度とする（長ければよいわけではない）
 - ②映像収集にあたっては、収録する場面よりも以前から録画を開始し前後も含めて録画する
 ※例）食事場面で食事を摂取しているところだけではなく、食事を開始する前の利用者との関係の作り方、開始するための雰囲気づくり、声かけ、目線や歩調を合わせるといった空気が感じられるような導入から撮影するイメージ



*いいケア探究プログラム（ポンチ絵）

③収集した映像を Google Gemini により AI 分析する。

※プロンプトに選定した「心得」「所作」の入力は必須でない。

※映像収集は、収集する目的以上に選定した「心得」や「所作」をチャレンジする機会であることを念頭に実践すること

※スマートグラスを装着し、緊張や普段よりもいいケアができる（取り繕う）なら、それはそれでよい

○いいケア探求／振り返りセッション（次月の全体ミーティング）

（事前準備）各人から収録した映像について、どの場面を全員で視聴するか検討する

（当日）収集した映像やAI分析をもとに、掲げた「心得」と「所作」が実行できているか参加者全員で振り返る

※映像とAI分析をもとに「心得」カードと「所作」カードをどのように実行し、遂行できたかディスカッションする。

（準備物）「振り返りシート」

（4）Google Gemini やスマートグラス

これまで映像収集のみで、その分析は電通チームが行ってきたが、モデル研修となる phase 2 の実証実験では、自分たちが Google Gemini を駆使し分析できるようにならなければならない。パソコンやスマートグラスといった電子機器の習熟度は個別性が高いが、通常業務の中でパソコンを使用していればAI分析できるようなトリセツを用意しなければ、介護の現場で活用することはできない。そこで電通チームによって Google アカウントの作成方法、AI 有償プランへの加入といった手順書を準備いただいた。



Google Gemini の操作に関しても、収録した映像をどのようにアップロードし、ファイリングしたデータを Google Gemini 上でどのように操作することで分析元の映像とプロンプトを紐づけすることができるのかといった手順書も準備いただいた。

分析についても Google Gemini に3つのモード「高速モード」「思考モード」「pro モード」があり、どこにプロンプトを入力し、どのように実行するのか説明資料も準備いただいた。

(参考) Phase 2 で使用するプロンプト (基本)

この動画の分析を次のように行ってください。

時系列での注視→行動分析

人間は(1)何かを注視したのちに(2)具体的な行動を起こすというモデルで考えます。

動画全体で「(2)具体的な行動」に相当するものを **5 秒に 1 つ程度の項目数で、全て漏れなく** 時系列順に挙げ、その直前に「(1)何かを注視した」ものが何かを抽出してください。

「(1)何かを注視した」の詳細

(1)相当のものは 3 つまで遡ってください。つまり、1 を見て、2 を見て、3 を見て、行動をした場合、1,2,3 すべてを順番通り抽出するということです。ただし、直前にひとつしか注視していなかった場合は 1 のみを記載します。

「(2)具体的な行動」の詳細

5 秒に 1 つ程度の項目数とは、動画が 10 分=600 秒であれば項目数は $600/5=120$ 個必要、動画が 30 分=1800 秒であれば $1800/5=360$ 個必要ということです。

ただし、対象の行動が 5 秒前の行動と全く同一である場合は表示を省略してください。

行動の評価

行われた行動を、「良い介護」の観点で 5 段階評価をつけてください。

良い介護とは

良い介護とは、職員がマニュアルや指示通りに行動することではありません。職員が介護利用者や周囲の状況を観察して臨機応変に対応することが重要です。

また、職員が介護利用者の意欲に伴走する姿勢も重要です。これらの重要な観点が、良い介護の判断に影響します。

利用者の意欲に伴走する姿勢のモデル

1. 利用者や周囲の状況を注意深く観る
2. トーン・リズム・間に気をつけながら利用者のやりたいことを訊く
3. 利用者のやりたいことをやってあげるのではなく、やりたいことに関わり支え合う
4. 達成できた喜びを利用者と分かち合う

点数付けの基準

- 5: 重視する点に貢献する工夫が見られる行動
- 4: 工夫はみられないが、重視する点が守られている行動
- 3: 重視する点と関係ない行動
- 2: 重視する点の観点から改善の余地がある行動
- 1: 重視する点に反する行動

出力形式

時系列順かつ表形式で表してください。

表の列は、1 番目に見たもの、2 番目に見たもの、3 番目に見たもの、行動、時刻(形式: XX:XX), 行動の評価の 6 つです。

(続き)

動画全体でのユーザーの傾向

全体としてのユーザーの傾向と特徴を、以下の観点で教えてください。

- 注視→アクションの傾向
- 注視するものがどんなものか
- 注視する時間
- 注視するもののばらつき

インタビュー設問

あなたは優秀な行動観察者でインタビュアーです。

あなたの目標は、行動のきっかけと理由を全て明らかにすることです。そのために、行動の直前に何を注視していたかだけでなく、注視の理由は何かを突き止める必要があります。注視の理由が明らかでない場合は、被験者に質問をしなければなりません。

この動画を見て、特に「よい介護」に関係する重要な行動のきっかけと理由を明らかにするために、被験者にすべき質問を 0～20 個挙げてください。

よい介護の示唆

この動画では業務として、少人数の利用者を対象とした様々な介護を行っています。介護をより良く行うために、動画から得られる学びと、動画から得られる教訓を 5 つずつ教えてください。

使用するスマートグラスであるが、phase 1 での「アイトラッカー」は高額で普及にはつながらないため、今後、どの法人でも購入することができる金額で操作が難しくないものを選定した。といっても、EC サイトで誰でも購入できる 1 万円以下のノーブランドのスマートグラスである。Phase 1 での実証実験の際、補助的に撮影していたスマートフォンの映像でも AI 分析できたことから、介護場面で両手をふさがず録画・録音できる機能を搭載したものであれば、問題ないとの判断である。

生成 AI の進歩も目を見張るものがあるが、スマートグラスについても 1 か月と待たず、次々と新たなものが発売されており、今後、介護現場に最適なものが開発されるかもしれない。



4. いいケア探求プログラム／モデル研修（phase 2）

（1）いいケア探求プログラム（phase 2）

2025 年内にまとめられた心得・所作及びいいケア探求プログラムを第 8 回委員会（2026 年 1 月 8 日／オンラインにて開催）にて最終確認し、1 月 15 日～2 月 15 日までの 1 か月間において phase 1 でも協力いただいた法人を中心にモデル研修を実施した。モデル研修といっても、会議室に参集して実施したわけではなく、各法人で実施したものである。

当初の計画では外国人介護人材等に参集いただき、参集型研修を実施する予定であったが、今回の取り組みがマニュアルではなく自立を促すプログラムであること、より実践に近い場での OJT（on the job training）において介護職員同士がディスカッションすることが効果を高めるため、分散型の開催となった。各法人で実施した内容について委員会委員に協力いただきレポートを提出いただくとともに、参加した外国人人材をはじめとした介護職員にも実施前後のアンケートに協力いただいた。



各法人での実証を通じて、AI分析とスマートグラスの活用の有効性と課題が報告されている。

◆ 社会福祉法人砥部寿会

- 「できる」を見つける心得を中心に実践した。
- 「介護・介助」中心ではなく、利用者のペースで「焦らず、せかさず」を意識することで、本人の自信と機能維持に繋がりたいとの気づきがあった。
- 外国人職員が参加した。
- 映像を通じて、普段他の職員が見ることができない 1 対 1 のコミュニケーションを客観視できた点大きい。日本語での上手なやり取りや、利用者の笑顔が確認できた。
- 改善点として、短い介助時間の中でも利用者の残存機能（手足の動きや傾き）に働きかける関わりの重要性が浮き彫りになった。

◆医療法人明輝会

- AI によるポジティブなフィードバックがスタッフの自己肯定感を高め、「評価されることが心地よい」という前向きな変化を生んだ。
- 無意識に行っていた動作に対し、AI が「安心感を与える行動」と意味付けしたことで、深い学びを得られた。
- 技術的課題として、眼鏡着用者の装着困難や、動画が 15 分を超えると AI の分析精度が落ちる点が指摘された。

◆特定非営利活動法人ちば地域生活支援舎

- 「利用者様の目線に立った支援」をキーワードに所作を選定した。
- 自分の知らない自分を客観視できる貴重な経験となった。
- 一方で、「同意を一度で終わらせない」などの所作が「しつこい確認」と勘違いされる懸念や、「五感で現場を感じ取る」といった抽象的な所作を新人や外国人に伝える難しさも報告された。

◆三喜株式会社

- 自分の介護が言語化され評価されたことに「鳥肌が立った」と喜ぶ職員もいた。
- 「トイレに行きましょう」という声掛けが周囲への配慮に欠けていないか等、プライバシーに関する具体的な振り返りが促進された。

◆特定非営利活動法人なごみの家

- 「いいケア」を共通言語にすることで、離職防止や働きやすさに繋がる仕組みを実感した。
- 改善点として、多忙な現場での振り返り時間の確保が困難なため、「日めくりカレンダー」形式での意識付けや音声による記録などの簡略化案が提示された。

◆株式会社浪漫

- スマートグラスにより、訪問に行けないスタッフとも利用者のリアルな状態を共有できた。
- 80 代のスタッフが、AI の問いに対し「させてもらって有り難うございます」という自然な敬意を語ったことに、チーム全体が強い衝撃と感銘を受けた。
- AI 分析は「監視」ではなく、仲間の強みや良さを再発見するツールとして機能した。

(2) phase 2 「事前」 「事後」 アンケート

①事前アンケート

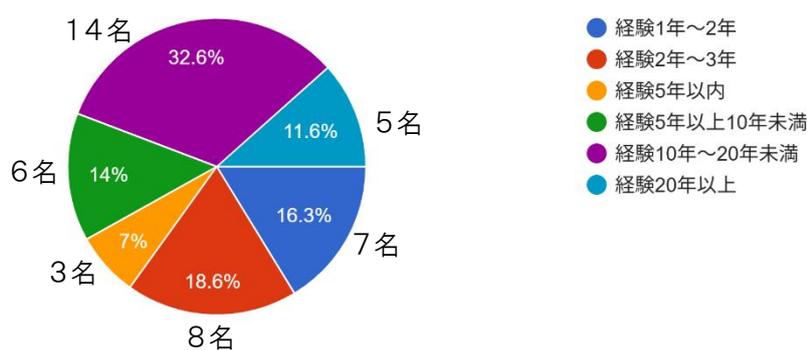
国籍について伺います

43件の回答



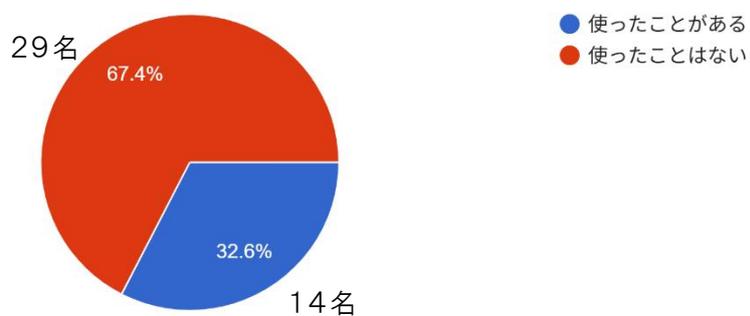
経験年数について伺います。介護の仕事の通算の経験年数についてお答えください。

43件の回答

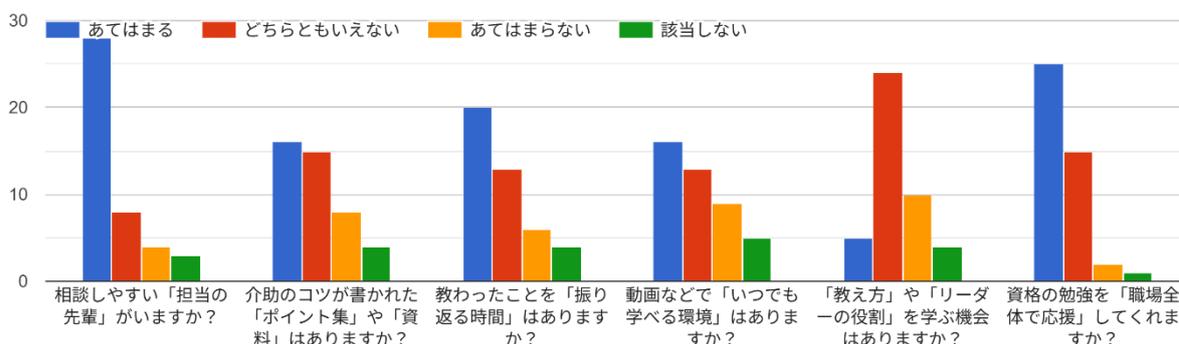


スマートグラス（phase 1のアイトラッカー等）の利用の経験についてお伺いします。

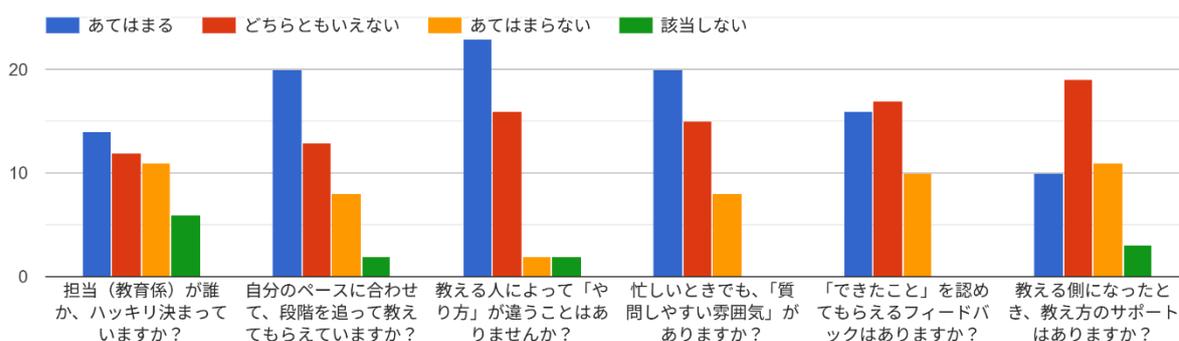
43件の回答



現在の事業所での人材育成について、あてはまるものにチェックを入れてください。

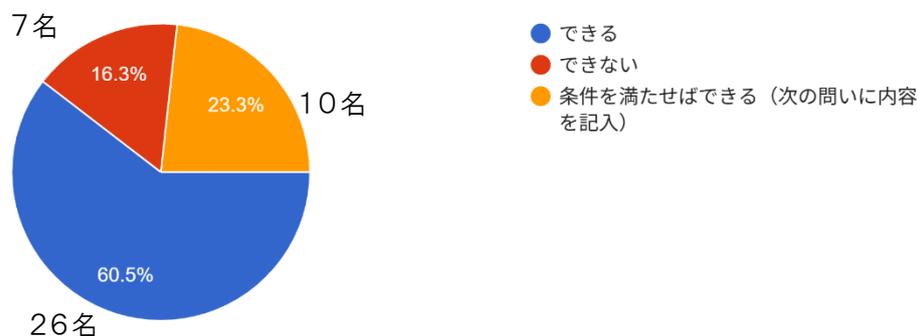


所属先の介護現場における教わり方（OJT）について、あてはまるものにチェックを入れてください。



今後、外国人介護人材も利用者の自宅や地域でケアできるようになった場合、「訪問」業務を担うことはできますか？

43件の回答



上記のうち「条件を満たせばできる」の回答内容は以下の通り。

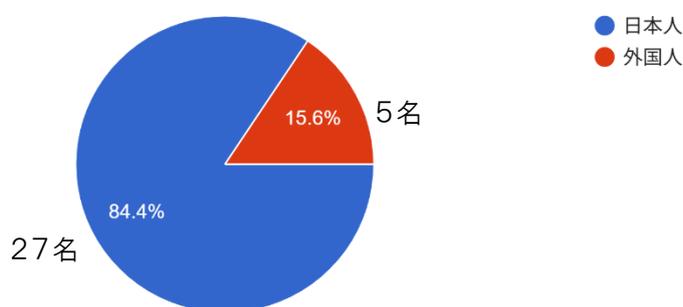
- ・3年以上（の経験）。
- ・コミュニケーションの能力や、ツールがあるか。
- ・日本の伝統や常識を理解して尊重出来ること。言葉を完璧に理解できること。

- ・「外国人介護人材」というわけではなく、「日本人」「外国人」問わず、実力があり、しっかりと介護の支援ができれば、業務を担う事は可能と思います。
- ・利用者さんが自力で動けて、体調が安定しており、転倒の危険が低く、見守りができる人がいる場合。
- ・自動車の運転。
- ・言葉の理解、日本の風習を知るなど。
- ・誤った接遇をしない。日本語が必ず通じる。今後も介護の仕事をする予定である。といった条件が満たせるのであればできると思う。
- ・言葉やコミュニケーション。
- ・日本語の理解力がある人なら自立度の高い利用者の服薬確認や食事介助に入れられると思う。
- ・日本語でコミュニケーションができる。

②事後アンケート

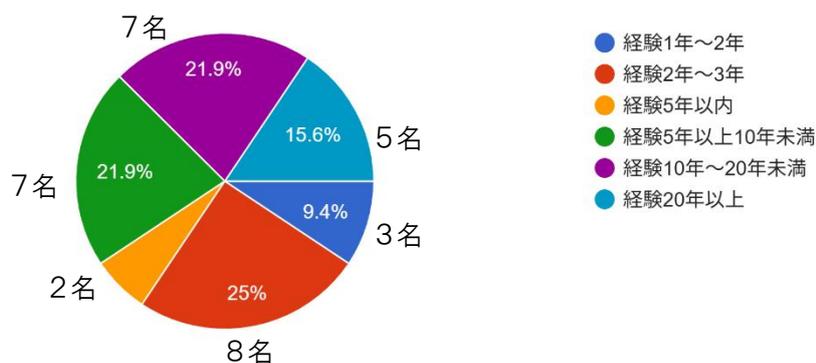
国籍について伺います

32件の回答



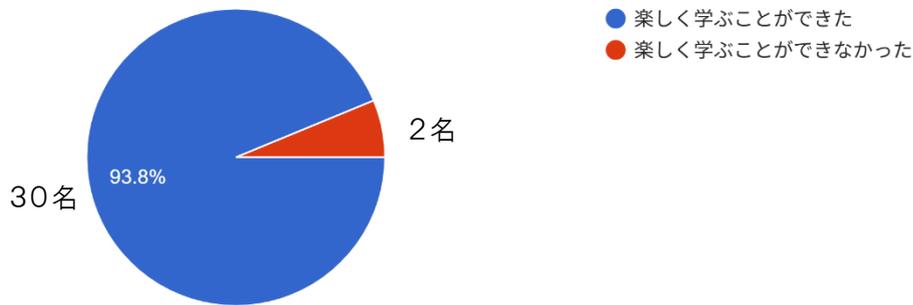
経験年数について伺います。介護の仕事の通算の経験年数についてお答えください。

32件の回答



スマートグラスや生成AIを使ってみて、楽しく学ぶことができましたか？

32件の回答



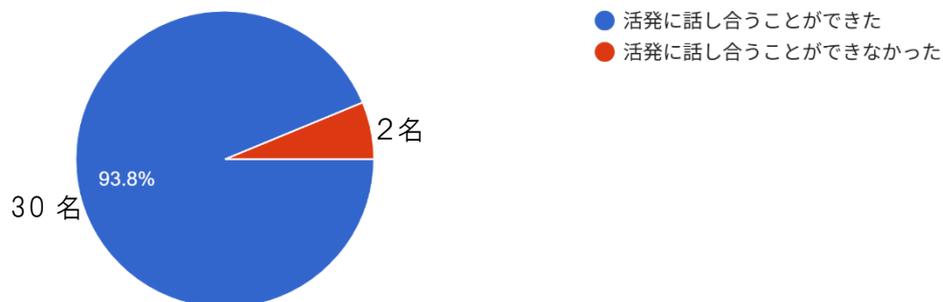
*楽しく学ぶことができました

- ・ケアに入るときに気を付けることを意識できた。
- ・他の職員の視点を分析することでその人の考えている事などを知れたから。
- ・相手から自分動き、声かけなどどう見えているのか理解しました。
- ・自分がいいケアだとおもっている事が標準化され、評価される事が面白かった。優しいのが良かった。
- ・スマートグラスが実際に見ているところと視点がずれている事があった。
- ・具体的に言語化されて勉強になる。
- ・自分の行動が第三者的（AI）にどう見えているかがとても気になり、勉強になって、良かった。
- ・無意識のうちにやっていた声かけや視線の動きを振り返ることができた。
- ・自分のケアを分析してもらい新鮮に思えた。またより良いケアを目指したいとの意識が強くなった。
- ・ケアに入る時、気が引き締まるのと、その後の AI 分析が良かったです。
- ・評価されてる視点がとても勉強になりました。これからも活用できたらと思います。
- ・細かいところまで判断しているのはすごいと思う。
- ・AIに分析してもらうのは初めての経験でとても勉強になりました。
- ・いい所、改善点に丁寧に向き合うことができた。
- ・自分達だけでは気付かなかったことに気付くことができた。
- ・気づかない内にやっていたいいケアを知ることができ、興味深かった。
- ・AIが物事をポジティブに評価してくれることが、職員を前向きに捉えることとなって楽しく感じました。
- ・色々と知ることができた。
- ・一つのテーマに集中して対応できたことで今までを見直すことができ良かった。

*楽しく学ぶことができなかった（具体的気記述なし）

事前ミーティングでの話し合いは活発にできましたか？

32件の回答



「心得」についてお聞きます。

ミーティングで「心得カード」を決める際、どのような視点で選びましたか？

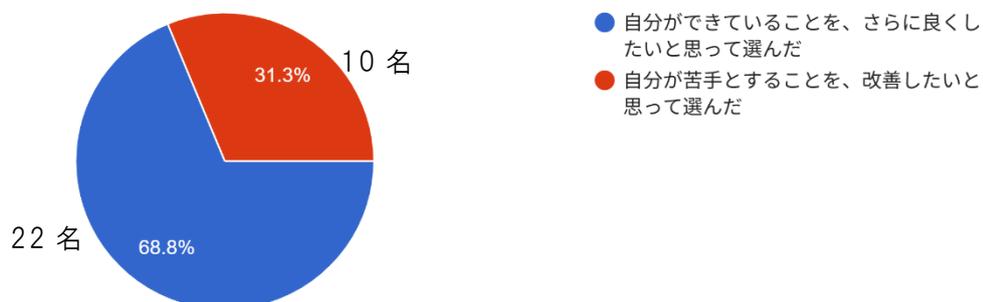
32件の回答



「所作」についてお聞きます。

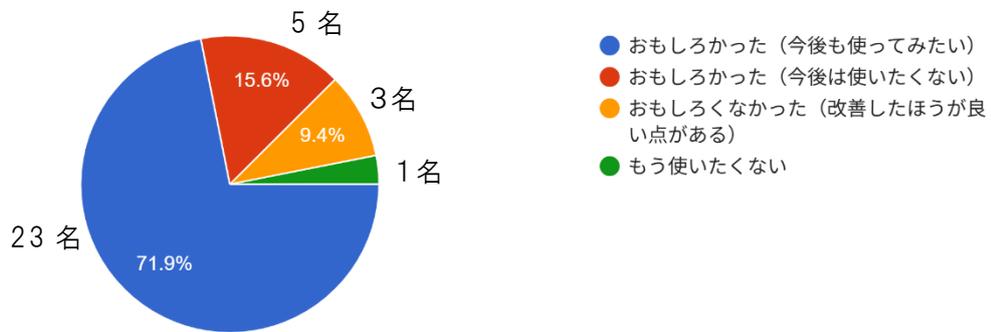
ミーティングで「所作カード」を選ぶ際、どのような視点で選びましたか？

32件の回答



スマートグラスを使ってみてどのような印象ですか？

32件の回答

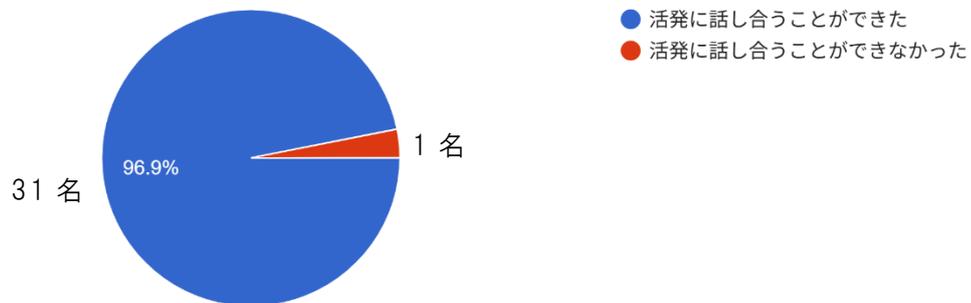


*上記質問項目で「おもしろくなかった（改善したほうが良い点がある）」と回答した方の改善点（3件の回答）

- ・自分の動きや対応を見て訂正できる。
- ・メガネがずれやすく、自分の見ていた視線と違っていた。
- ・メガネが大きくズれるので、作業に集中しにくかった。

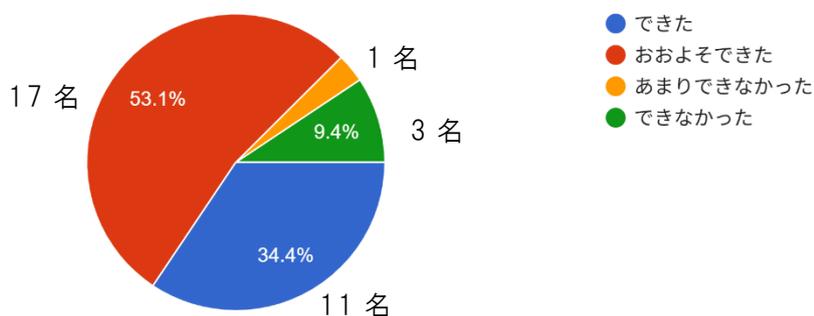
事後ミーティングでの話し合いは活発にできましたか？

32件の回答



「心得」についてお聞きします。ミーティングで選んだ「心得カード」の取り組みができましたか？

32件の回答



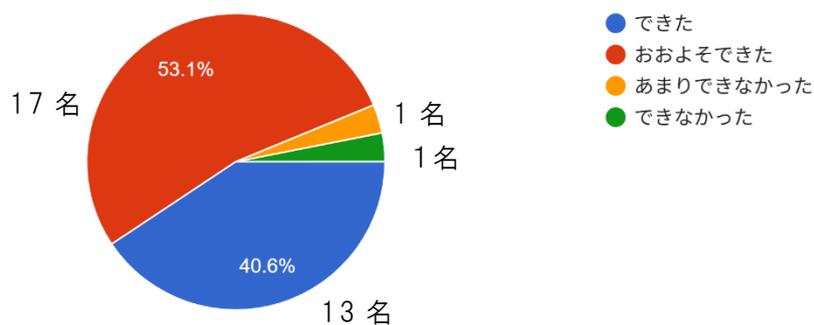
*上記「心得カード」のできた点、できなかった点（32件の回答）

- ・ありがとうと自然に言う事ができた。
- ・できた点：ご本人に許可を取りながらやりたいことを確認しながら介助を行えた。
できなかった点：声掛けの工夫や相手が反応しやすい形での投げかけができていなかった。
- ・できた事を活かす。
できた点：職員に対して、意識的にありがとうを言えた。
できなかった点：利用者に対しては、普段の癖がぬけず、ありがとうより先にご苦労様が出ていた。
- ・いつも良い関係性を作るために気を付けているつもりだが、今回はより意識することができたと思う。
- ・利用者さんの申し送りをしっかり聞いてからケアをすることができました。
- ・おおよそできた。
- ・昔作ってた料理を思い出してもらいながら食材を切ってもらえた。お願いしてもいい？と質問すると「いいよ」と笑顔で言ってもらえた。
- ・その方の目線に立ってお話を聞くことができた。その方が本当にその気持ちか？と考えてしまった。
- ・全利用者の流儀を全て把握することはできなかった。
- ・できた点は、洗濯物を畳んだり食器を拭いてもらったりし、感謝をお伝えすると「良かった」と役に立てた事を感じてもらえた。
- ・職員間であっても、ご利用者さまであっても、ありがとうの気持ちを持って言葉にだすことができていた。
- ・深呼吸。
- ・ご利用者様に、感謝の気持ちを持って接する事ができた。
- ・できることを活かせるような声かけ、関わりを作ることができました。普段あまり意識していなかったが改めて大切だと感じました。

- ・役割づくりがきちんとできていた。できなかったことは特になし。
- ・利用者様の「できる」を見つける事ができました。
- ・流儀がわからなかった。
- ・相手の方の立場になって考えることができた。介入し過ぎている場面があった。
- ・前回ミーティングに参加できていなかった。
- ・役割を見つけ、輝いてもらうことができたと思う。
- ・難しかった。
- ・「ありがとう」ではなく、「お疲れ様ー」とか曖昧な場面もあったように思うが、全体的には以前よりも「ありがとう」が多く聞かれたと思う。
- ・職員と利用者の関係性作りも大事だが、利用者同士の良好な関係性作りをするために自分がどのように立ち振る舞ったらよいかを今回考えながらかかわることができた。
- ・気をつけて利用者さんの声かけをしたけど、ゆっくりした声かけができませんでした。
- ・挨拶は常に意識して心がけることができた。
- ・ご本人の流儀を知るための時間はなかった。時間がかかると思った。
- ・職員目線が多かったように思える。
- ・利用者さんの意欲を引き出すことができたと思います。
- ・知ることができた。
- ・普段、忙しさを理由に時間をかけて丁寧に関わる事がなかなかできないが、今回の取り組みにより、意識しながら関わる事ができた。
- ・利用者の気持ちと向き合えたと思います。

「所作」についてお聞きします。ミーティングで選んだ「所作カード」の取り組みができましたか？

32件の回答



*上記「所作カード」のできた点、できなかった点（32件の回答）

- ・ケアに入る前に考える時間を取れたので、注意点を実行できた。
- ・できた点：介助に入る前に声掛けから本人の行動や様子から拒否感などのサインは無いか確認しながら介助を行えた。

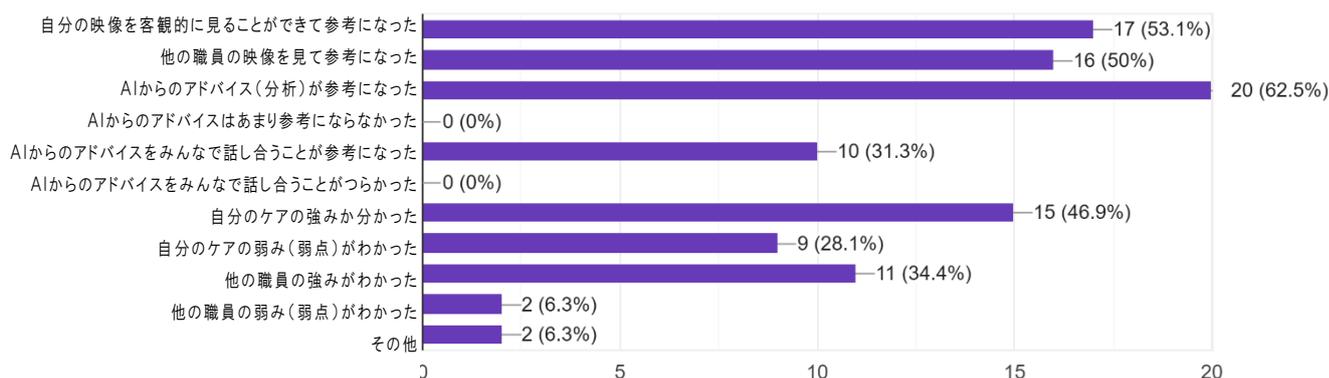
できなかった点：声掛けなどからご本人の許可とりについては意識して介助に入れたが雰囲気作りについては声掛けなどが不十分であったと感じている。

- ・相手の尊敬とプライドを守る。
- ・できた点：ケア中に職員同士で情報交換を行う事を改める事ができた。
できなかった点：これまで利用者の近くで、申し送りがされている事に違和感を感じているが、改善の方法が見出せなかった。
- ・あまり話をしない利用者の隣に座って時には静かに、時には様子を見ながら話しかける事を意識して取り組むことができた。
- ・利用者さんが出来る事を自分でしてもらおうように、しっかり声かけしました。
- ・おおよそできた。
- ・できると信じ、手を出すことなくありがとうとか冗談を交えて接することができた。
- ・その方の目線に立ってお話を聞くことができた。その方が本当にその気持ちか？と考えてしまった。
- ・振り返るとできていた部分もあるが、忘れていたこともあったので意識的に行う機会が少なかった。
- ・できた点：会話の中で、ユーモアを添え笑ってもらえるような場が持てた。
できなかった点：雑務に追われ、会話が粗雑になってしまった。
- ・相手の見えないところから声をかけないことや、頭の上で話をしない、日頃気を付けていなかったのを、意識してケアを行っていたので、できました。
- ・深呼吸。
- ・声をかける際の位置に気をつける事ができた。
- ・一緒に気持ちを共有しできたことを喜んだり、介入する前の環境を整えて関わることができました。
- ・自力の機会をきちんと作れていたが、細かい情報までは引き継いでいないかもしれない。
- ・利用者様のできるを一緒に行う事ができました。
- ・利用者できることを自分でやってもらう、
- ・相手の立場になったときに自然に喜びを共感することができた。更にできるを増やす声かけがあったように思う。
- ・ミーティングに参加できなかった。
- ・ネガティブなこともポジティブに言い換えることができていたと思う。
- ・プライバシーに気をつけ、自分がされて嫌なことはしないように考えた。
排泄介助ではドアをしめるよう気をつけた。
- ・相手の視線に入ることなどを意識するようになった。相手の見えないところから声をかけないことや頭の上で話をしないようにするのは、視線が合えばそのような行為がなくなると考えたため。
- ・笑っていても違う感情が潜んでいるかもしれないと常に考え、関わる事ができた。よく話を聞くことで本音を想像するように努力した。

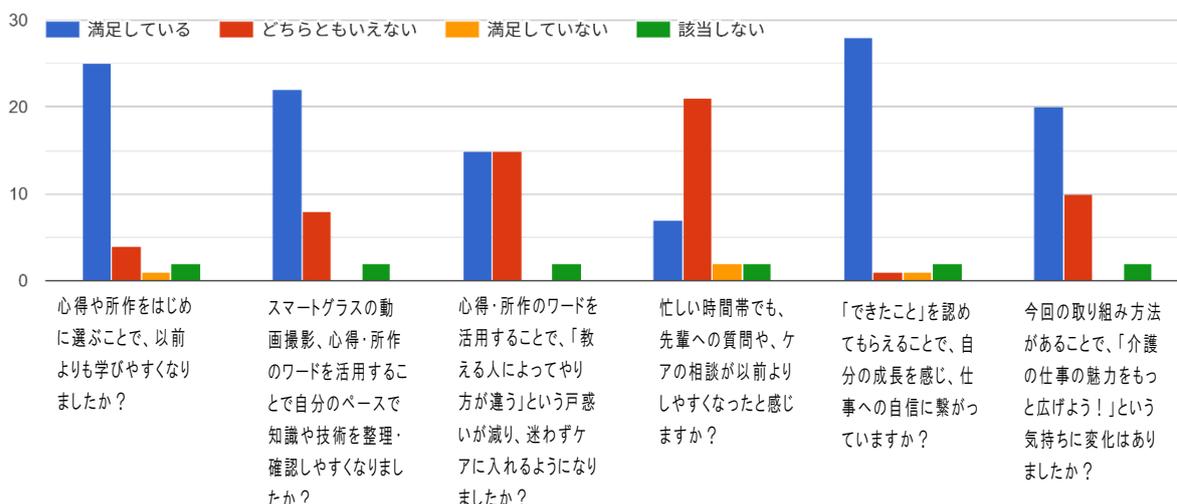
- ・利用者さんにお声かけをしっかりとできました。でも寝たきりの利用者さんはベッドの柵を置く時に静かに置かないと利用者さんがびっくりすると思いました。
- ・自分の話している場面を意識することができた。
- ・利用者さんのできる動きを見守り、自分でしてもらおうよう心掛けた。
- ・危ないや「これはできなさそう」と決めて職員がしてしまう事が多かった
- ・できることは、極力手を出さないことを意識しました。
- ・所作について知れた。
- ・本人の真の気持ちを察するために、どうしたらよいかを考え関わるように気を付けた。ただ、本人の話を聞いて、軽く流しているように聞こえる部分があったと AI に評価され、自分ではそのつもりがなくてもそういう風に見えるってしまう事が有るので、気を付けようと思った。
- ・利用者の言葉の表面のみならず、表情やトーンにも気を付けて話を聞いた。

スマートグラスや生成 AI を使ってみて、どのような印象を持ちましたか？該当するものすべてにチェックしてください。

32 件の回答

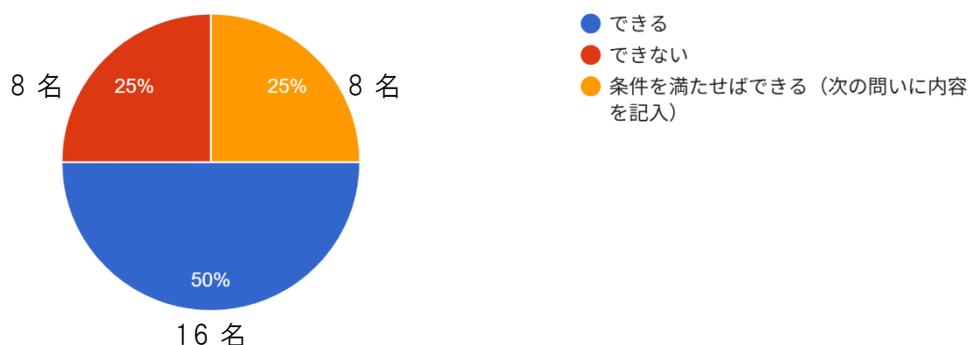


学習環境の変化について、該当するものにチェックしてください。



今後、外国人介護人材も利用者の自宅や地域でケアできるようになった場合、「訪問」業務を担うことはできますか？

32件の回答



*上記質問で「条件を満たせばできる」と回答された場合、その「条件」
(8件の回答)

- ・日本の伝統と文化を重んじ、言葉が十分に話せて、意思疎通ができる事、裏表がない事。
- ・介護の技術、日本語の能力は必須の条件だと考えているが日本の文化についても理解があればできると考える。
- ・利用者、家族、地域の協力と理解。
- ・日本人であろうと、外国人介護人材であろうと、介護技術をしっかりと行えるのであれば「訪問」業務を担うことはできると思います。逆に日本人でも介護技術が伴わず、「訪問」業務に適さないと感じれば、「訪問」業務を担うことはできないと思います。
- ・言葉の理解や、最低限の日本の文化の理解。
- ・自動車が必要になる訪問では、運転免許が必要かと思う。
- ・日本語の理解だと思う。ニュアンスや意識が日本語の中にあり、その理解が難しく、外国の方が苦勞されてると思うので、そこの理解がお互いにできれば訪問にもチャレンジしていただけたらと思う。
- ・経験年数、日本語の習得度合い。

(3) いいケア探究プログラム (phase 2) を終えて

①ケアの可視化と言語化による自己省察の促進

スマートグラスの一人称視点映像と Gemini による分析を組み合わせることで、介護職員が自らのケアを客観視する貴重な機会となった。特に、無意識に行っていた動作に対して AI が「安心感を与える行動」として意味付けを行ったことは、職員にとって深い学びと気づきに繋がっている。また、普段他の職員が直接目にすることが少ない 1 対 1 の介助場面（特に訪問ケアや夜間帯など）を可視化できたことで、チーム内での具体的な技術共有が可能となった。

②職員の自己肯定感向上とポジティブなフィードバック

AI からのポジティブな評価は、スタッフの自信と自己肯定感の向上に直結した。ある職員は、自らの介助について思いがけず高い評価を受け「鳥肌が立った」と喜びを表現している。日頃から厳しい業務に追われる中で「褒められる」という経験が少ないスタッフにとって、AI による客観的かつ肯定的なフィードバックは、自らのケアに誇りを持つ強力な動機付けとなった。

③外国人介護人材への教育的活用

外国人職員（技能実習生等）に対しては、AI 翻訳と映像を併用することで、言語の壁を越えた本質的なケアの共有が図られた。

【参考】心得をインドネシア語に翻訳したもの

"Menyampaikan bagaimana kondisi hari ini, akan menjadi kompas untuk perawatan esok hari."

今日どうあったかを伝えることが、明日のケアのコンパスになる。

その日、その瞬間でおわるケアはありません。あなたの記録が、チームへ、未来の利用者さんへとつながっていきます。

"Pelayanan care tidak pernah berakhir hanya pada hari itu atau saat itu saja. Catatanmu akan menghubungkan tim, dan juga masa depan bagi para lansia."

"Menemukan apa yang 'bisa' dilakukan."

いいケアとは、「できる」を、一緒に見つけていくこと。

何もできない人は誰一人いない。できないことを手伝うだけではなく、より、できる！できた！を増やしていくのが私たちの仕事です。

"Tidak ada seorang pun yang tidak bisa melakukan apa-apa. Tugas kita bukan hanya sekadar membantu hal yang tidak bisa mereka lakukan, tetapi lebih kepada meningkatkan rasa 'Aku bisa!' dan 'Aku berhasil!'"

○非言語情報の理解：言葉での説明が難しい「目線を合わせる」「丁寧な声掛け」などの所作が、映像を通じて正しく実践されていることが確認された。

○相互理解の深化：技能実習生が利用者と良好な関係を築き、笑顔でやり取りしている様子をリーダー層が共有できたことは、指導側・学習側双方の安心感に繋がった。

④チームワークと共通言語の形成

「心得」と「所作」という明確な指針（共通言語）を設けたことで、職場内での対話が活性化した。

○対話の質の変化：個別ケースの良し悪しを議論するのではなく、「いいケアとは何か」という本質的なテーマで語り合う場が持てたことは、特に若手職員の意識を深める収穫となった。

○価値観の共有：80代のベテラン職員が発した「（介助を）させてもらってありがとうございます」という言葉がチーム全体に感銘を与えるなど、世代や国籍を超えたケアの哲学の共有が実現した。

⑤運用上の課題と改善の方向性

一方で、継続的な運用に向けた物理的・技術的課題も明らかになった。

○機材の制約：スマートグラスの操作の難易度や、眼鏡着用者への不適合、動画データのアップロード時間の長さなどが指摘された。

○時間の確保：多忙な業務内で振り返り時間を捻出することが難しく、今後はより簡便な分析ツールや、業務内に組み込みやすいフィードバック体制の構築が求められている。

※スマートグラスに関しては、どの法人・事業所でも導入しやすいよう安価でかつECサイトで購入可能なものを利用したが、日進月歩で様々なスマートグラスが発売されており、今後は骨伝導ワイアレスイヤホンカメラやクリップ型カメラなど、報告書作成時点の2026年3月上旬でも様々な新機種が発売されている。

本実証実験は、AI分析が単なる監視ツールではなく、介護職員の強みを可視化し、組織全体のケアの質とモチベーションを向上させる有効な手段であることを証明したといえる。

5. 報告会の開催

これまでの研究成果を広く発信するため、報告会を開催した。

本事業の報告としては下記の報告会が対象となるが、本研究の成果の一部が明らかとなってきた2025年11月頃より、都道府県や市町村の連絡会と共同した事業（研修等）の場でも、途中段階のものではあったが情報提供してきた。

◆本会主催のもの

北海道ブロック“小規模多機能”実践発表交流会（2025年11月8日@札幌市）

北陸ブロック“小規模多機能”実践発表交流会（2025年12月12日@富山市）

中四国ブロック“小規模多機能”実践発表交流会（2026年1月30日@倉敷市）

九州ブロック“小規模多機能”実践発表交流会（2026年2月7日@大牟田市）

ライフサポートワーカー等交流会（2025年11月29-30日@霧島市）

◆地域連絡会主催のもの

富山県小規模多機能型居宅介護事業者連絡協議会（2025年11月14日@富山市）

横浜市小規模多機能型居宅介護事業者連絡会（2025年12月2日@横浜市）

福岡市小規模多機能ケアネットワーク（2025年12月8日@福岡市）

沖縄県小規模多機能型居宅介護事業所連絡会（2025年12月26日@那覇市）

福島県小規模多機能型居宅介護事業者連絡会（2026年1月21日@福島市）

◆報告会

生成 AI やスマートグラスを活用した「いいケア探求キット」の誕生からのプロセス、デモンストレーション等を報告するとともに、参加者も参加型の報告会を開催した。

期 日 2026年3月24日（火）15:00～18:00まで

会 場 株式会社電通会議室（東京都港区）

参 加 43名

内 容 (1) 本事業の概要について

全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

事務局長 山越孝浩

(2) 生成 AI やスマートグラスを活用したいいケア探究

～ケアのまなざし・いいケアを導く14の心得と30の所作～

株式会社電通

フューチャークリエイティブリード室

プロジェクトディレクター フォトグラファー 小柴 尊昭

第2マーケティング局

マーケティングコンサルティング2部長 小磯達也

(3) 「いいケア探究キット」紹介及びデモンストレーション

* 「いいケア探究キット」紹介

株式会社電通

第6クリエイティブ・プランニング局 小橋元樹

BXクリエイティブセンター

アートディレクター 石田 沙綾子

* デモンストレーション

心得、所作カードを選び、実際の介護場面をロールプレイ
実演したものをデモンストレーション。

特定非営利活動法人なごみの家 宮川伸吾

三喜株式会社 津田由起子

特定非営利活動法人ちば地域生活支援舎 鈴江 友香

株式会社 suiing 三島邦彦

株式会社浪漫 黒岩 尚文

医療法人明輝会 後藤裕基

社会福祉法人砥部寿会 安岡 英哉

社会福祉法人美瑛慈光会 長澤 正憲

(4) 質疑応答・意見交換（参加者全員でのディスカッション）



【写真】 デモンストレーションの様子



【写真】
全員参加のディスカッション

終章

ま

と

め

1. いいケアとは何か

本事業において定義されている「いいケア」は、単なる介護技術の優劣ではなく、利用者の「意欲」を中心としたかかわりの質に重きを置いている。

(1) 「意欲への伴走」という核心

「いいケア」の最も中心的な定義は、「意欲への伴走」である。介護者は単に身の回りのお世話をする人ではなく「利用者の『～したい』を支えるパートナー」であると定義づけている。

具体的には、生命を守り日常を維持するケアにとどまらず、その人らしさを引き出し、その人の「～したい」という願いや意欲に寄り添い、共に実現していくプロセスを指している。

(2) 「減点方式」から「加点方式」への転換

従来のケアと、目指すべき「いいケア」の違いは、評価の視点から以下のように整理される。

○これまでのケア（減点方式）

- ・目的: 生命の維持、安全の確保。
- ・特徴: 「事故を起こさない」「手順を間違えない」といった、マイナスを作らないことが重視される。
- ・基準: マニュアル化しやすく、正解が決まっている（作業ベース）。

○これからの「いいケア」（加点方式）

- ・目的: その人らしさの引き出し、意欲の支援。
- ・特徴: 利用者の喜びや「できた!」という瞬間を増やしていく、プラスを作るアプローチ。
- ・基準: 相手や状況によって答えが異なるため、コミュニケーションと試行錯誤が必要である（コミュニケーションベース）。

本事業では、減点方式（命を守るケア）を土台としつつ、この加点方式（意欲への伴走）を積み上げていくことを「いいケア」と定義している。

(3) 具体的な行動モデル：「観る・訊く・関わる・分かち合う」

「意欲への伴走」を実践するための具体的なプロセスとして、以下の4つのサイクルが定義づけている。

1. 観る（みる）

単に目視するだけでなく、場の空気、音、利用者の表情、そしてその人の「人生の物語」までを含めて観察し、意欲や変化のサインに気づくことである。

2. 訊く / 診る（きく / みる）

相手の「したい」を想像しながら声をかけ、反応を見たり、医学的な視点も含めて状態を判断し、本人の真の意欲を探ることである。

3. 関わる / 支える (かかわる / ささえる)

本人がしたいことを理解した上で、全てをやってあげるのではなく、本人の残存能力を活かしながら、意欲を叶える支援を行うことである。

4. 分かち合う (わかちあう)

達成できた喜びや、時には寂しさなどの感情を言葉や表情で共有し、信頼関係 (ラポール) を深めていくことである。

※補足：「心得 (KOKOROE)」と「所作 (SHOSA)」

この定義を現場で実践可能なものにするため、概念的な「心得」と、具体的な行動指針である「所作」という形に落とし込まれている。

○心得 (KOKOROE)：「いいケアとは、その人の流儀を知ることからはじまる」「ありがとうをケチらないこと」など、介護者としてのあり方やマインドセットである。

○所作 (SHOSA)：「目線を合わせてから始める」「3 秒待つ、余白をつくる」など、心得を体現するための具体的な行動のヒントである。

このように、「いいケア」とは固定された正解ではなく、目の前の利用者と真摯に向き合い、その人にとっての最適解を模索し続け、ともに行動し、喜びを分かち合うプロセスそのものであると定義した。

2. 生成 AI やスマートグラスはいいケア探求に有効

本事業における、スマートグラスを用いた一人称視点の映像記録と、生成 AI (Google Gemini) による分析を掛け合わせた手法である。これは、従来の指導法では到達困難であった「暗黙知の形式知化」と「学習者の受容性向上」の両面において、極めて高い有効性を示した。その根拠は以下の 3 点に集約される。

(1) 「主観」から「客観」への転換：見えている世界の共有

従来の OJT (職場内訓練) における最大の課題は、指導者の「主観」や「感覚」に依存せざるを得ない点にあった。熟練者は、利用者の表情や部屋のわずかな変化を無意識に察知して判断を下しているが、その熟達したプロセスを言語化することは極めて困難である。スマートグラスは、指導者の「視線 (どこを見ていたか)」と「所作 (どう振る舞ったか)」を一人称視点で克明に記録する。これにより、言葉では伝えきれない「ケアの間 (ま)」や「空気感」といった非言語情報を可視化することが可能となった。固定カメラでは捉えきれない「ケアする側が見ている世界」を客観的な事実として共有できることが、本手法の技術的な基盤である。

(2) 心理的安全性の確保：AI による「第三者評価」の受容性

育成において、上司や先輩の指摘が人間関係への配慮や「わかっていない」「うるさい」といった感情的な反発を招き、心理的な障壁となるケースは少なくない。本実証では、AI による分析が「人間ではない存在からの客観的評価」として、現場に驚くほど好意的に受け入れられることが明らかになった。AI の出力をあえて「60 点の品質」という前提で提示することで、職員は評価のプレッシャーから解放され、「AI はこう言っているが、実際はどうだろう」という建設的な議論が可能となる。人間関係のしがらみを切り離し、純粹に「いいケア」と向き合える環境を創出できる点に、AI 活用の心理学的な有効性がある。

(3) 膨大なデータの処理と行動の言語化による深化

数十分におよぶ動画データを人間が全て確認し、フィードバックを行うことは時間的コストの面で現実的ではない。生成 AI は、最大 60 分の動画データを短時間で分析し、行動の時系列整理や改善点の抽出を行うことができる。特に議論するうえで有効であったのは、AI が生成する「時系列からの注視→行動分析」である。普段無意識に行動している行為の一つひとつを言語化することで、利用者への注視だけでなく並行して行われる周囲へ配慮していることも明らかとなり、映像内の行動の意図を深掘りする質問を投げかけることで、介護者本人も無自覚だった行動の理由 (「なぜあの時、手を握ったのか」等) が言語化され、議論が活性化する効果が確認された。

以上のことから、スマートグラスと生成 AI の活用は、単なる省力化ツール

にとどまらない。それは、熟練者の「暗黙知」を誰もがアクセス可能な「形式知」へと変換し、人間関係の軋轢を生まずに自律的な学び（気づき）を促す強力な「触媒」として機能する。これは、経験の浅い外国介護人材等が「いいケア」の感覚を掴み、チーム全体でケアの質を高めていくための確かな基盤となるといえる。

3. 今後に向けて

本事業を通じ、私たちは「いいケア」が決して固定化された作業手順（マニュアル）の中に存在するのではなく、目の前の利用者と向き合う職員の「試行錯誤」と「対話」の中にこそ宿るものであることを再確認した。今後は、今回構築されたプロトタイプを基盤とし、以下の3つの視点で社会実装と深化を進めていく必要がある。

（1）「正解の提示」から「自律的成長」へ

これからの育成に求められるのは、画一的な正解を教え込むことではない。現場の職員が「心得（KOKOROE）」と「所作（SHOSA）」というカードツールを羅針盤として自ら目標を設定し、AIによる客観的なフィードバックを材料にチームで対話を重ねる、この「いいケア探求サイクル」を現場に定着させることである。AIは決して「指導者」ではなく、気づきを促すための「鏡」である。自らのケアを客観視し、「なぜそのケアを行ったのか」を言語化するプロセスを繰り返すことで、指示待ちではなく、利用者の「～したい」という意欲を感じ取り、自ら考え行動できる「自律型人材」の育成を目指す。

（2）外国人材支援から「共通言語」の構築へ

本事業は外国人介護人材の支援を起点としたが、検証の結果、熟練の日本人職員にとっても自身の「暗黙知」を再認識する極めて有効な機会となることが明らかになった。「いいケア」の定義を言語化・可視化したツールは、国籍や経験年数の壁を越え、チーム全員が同じ目線でケアを語り合うための「共通言語」となる。経験の浅い職員が熟練者の視点を学び、熟練者もまた初心の気づきを得る、そのような「共に学び合う組織文化」の醸成へとつなげていく。

（3）「減点方式」から「喜びの共有」へ

（看護）小規模多機能型居宅介護が目指すのは、ケアの価値基準の転換である。事故やミスがないことだけを評価する「減点方式」から、利用者と介護者が共に感じた「喜び」や「達成感」を評価する「加点方式」へのシフトである。将来的には、スマートグラスやウェアラブルデバイス等のテクノロジーを活用し、ケアの現場に溢れる笑顔や感情の動きをデータとして可視化することも視野に入る。ケアの質が「喜びの総量」として評価され、良いケアを実践する事業所が社会的に高く評価される未来を構想する。

生成 AI と拓くケアの未来 — 「人を代える」技術から「人を磨く」技術へ

最新の介護・福祉分野における生成 AI の潮流を見ると、「対話型 AI」「フィジカル AI」「予測・分析 AI」「視覚・環境 AI」「業務最適化 AI」という 5 つの類型で技術開発が進んでいることがわかる。これらに共通するのは、不足する労働力をいかに補うか、いかに効率的に業務を処理するかという、いわば「人の代替」としてのテクノロジーへの期待である。

しかし、今回私たちが取り組んだスマートグラスと Google Gemini を活用した挑戦は、そのいずれの類型にも当てはまらない。既存の技術が「人に代わるもの」として開発されているのに対し、私たちの実践は、生成 AI を用いて人間にしかできない価値を最大化させる「人を磨くもの」としての開発だからである。

なぜ、この視点が必要なのか。それは、ケアの本質が「手順」ではなく、目に見えない「関係性」や「空気づくり」に宿っているからだ。熟練の職員は、マニュアルに書かれた業務をこなしているだけではない。利用者の部屋に入った瞬間の匂い、顔色のわずかな変化、呼吸のリズムといった非言語の情報を五感で感じ取り、その場に最適な「間」や「言葉」を選び取っている。この「暗黙知」とも呼べる熟練の技は、これまで感覚的なものとして処理され、言葉にして継承することが極めて困難であった。

そこで私たちは、熟練職員にスマートグラスを装着してもらい、その「視点」を映像として記録する手法をとった。彼らがケアの現場で「どこを見て（注視）」「どのような判断をし」「どう行動したか」という一連のプロセスを、生成 AI (Google Gemini) を用いて徹底的に解析したのである。その結果、明らかになったのは、熟練者がケアの手順そのものよりも、ケアに入る前の空気づくりや、安心感を与えるための所作に重きを置いているという事実であった。AI は、私たちが無意識に行っていたケアの意味を言語化し、客観的な事実として映し出す「鏡」となったのである。

この「鏡」を通じて私たちが目指すのは、「事故を起こさない」「手順を間違えない」といった減点方式のケアからの脱却である。問われるべきは、リスク管理のためのマニュアル遵守ではない。利用者の「～したい」という意欲に寄り添い、その人らしさを引き出す「加点方式」のケア、すなわち「意欲への伴走」である。AI が導き出した「心得 (KOKOROE)」と、それを体現する「所作 (SHOSA)」は、正解を押し付けるマニュアルではない。現場の職員が、目の前の利用者にとっての最適解を自ら考え、チームで対話するための「コンパス」となるものである。

この試みは、単なるスキルアップのための道具ではない。AI という「鏡」に照らされた自らのケアを客観的に見つめ直すことで、職員が自らの仕事に宿る

価値を再発見し、プロフェッショナルとしての誇りを取り戻すプロセスそのものである。AIが描き出す「心得」や「所作」を道標に、若手もベテランも対等な地平で語り合い、互いの感性を研ぎ澄ませていく。その時、介護は単なる「作業」の集積から、一人ひとりの人生に深く彩りを添える「創造的な営み」へと昇華するはずだ。

我が国の人口は 2010 年より減少に転じ、高齢化率の上昇を伴って生産年齢人口は減少の一途をたどる。人材確保が厳しさを増す現実には、もはや待ったなしである。だが、人の痛みに共感し、その人らしい暮らしを支えるエッセンシャルワーカーである介護・福祉の専門職の営みは、いかに AI などの先端技術が発展しようとも、決して「なくならないしごと」である。

だからこそ、私たちは確信する。テクノロジーの役割は、人を現場から排除することではない。人が、人にしかできない「人間的な営み」を研ぎ澄ませ、迷いの霧を晴らし、ケアという仕事の尊厳を再構築するためにこそ、生成 AI やスマートグラスは活用されるべきだ。私たちが目指す未来は、効率化の果てにある無機質な空間ではない。テクノロジーという杖を携えた人間が、これまで以上に深く、温かく、目の前の誰かの人生に寄り添い続ける。そんな「人の可能性」がどこまでも信じられる社会の実現を、私たちはこの手で手繰り寄せていきたい。

資料編

ケアのまなざし～いいケア探求プログラム及び操作方法等～
「心得」「所作」カード～いいケアを導く 14 の心得と 30 の所作～



2026年3月

日本財団 2025年度 助成事業

「外国人介護人材等の訪問におけるケアの質向上のための生成AIを活用したケアマニュアルの調査研究」
～ケアの質向上のための生成AIを活用したケアマニュアル～

1. ケアのまなざし探求プログラムについて
2. スマートグラスによる実証例、および操作方法例
3. AIツールでの動画分析方法



特定非営利活動法人

全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

〒105-0013東京都港区浜松町1-19-9井口ビル3階

TEL03-6430-7916

FAX03-6430-7918

<https://www.shoukibo.net/>

E-mail info@shoukibo.net



1

本資料は、

1. ケアのまなざし探求プログラムについて
2. スマートグラスによる実証例、および操作方法例（今回はSRVR小型カメラを例にしています）
3. AIツールでの動画分析方法（今回はGoogle Geminiを例にしています）

を記載した資料になります。

実証フロー全体像

事前準備

プログラムツールの使用



AIツールの契約

スマートグラスの準備



関係者の承諾

記録（スマートグラス）

充電済みグラスを装着した職員が介護を実施



※オプション
バックアップとして
定点カメラでも撮影できれば



分析（AIツール）

動画データを取り出し



AIツールに動画データをアップロード



AIツールにプロンプトをコピペし分析



議論

動画をみんなで振り返り「ひとりの客観的な意見」としてAI分析を確認



AI分析だけを鵜呑みにせずさらに議論を深める

3

事前準備

1.AI有償プランに加入しているアカウント

- Google AI Pro, Google AI Ultra, など、または同等の企業アカウント
- AI学習されない設定を推奨

2.分析対象動画

- 要領的に一度パソコンで適切に編集・保存することをおすすめします。
- 現状では、60分以下であることが必須条件です。60分以上の動画は事前のカット編集必須です。

3.分析プロンプト

4.操作用のパソコン

※可能であれば：数百MB～数GBを高速にアップロードできるインターネット回線

- スマホテザリングでも対応可能ですが、緊急用になります。
- Wi-Fiよりも有線LANをおすすめします。

ケアのまなざし 探求プログラム



5

「いいケア」を自ら実践するために、本人自らの気づきをつくるのが大切。
そこで「ケアのまなざし」を活用し、自らのいいケアを探求する
育成プログラムを開発しました。

実践知コンテンツ

ケアのまなざし探求プログラム

ケアのまなざし



- ・「いいケア」実践のための
気づきをつくるヒント集

探求プログラム① <事前セッション>



- ・ケアのまなざしを使った
介護者同士の事前対話



探求プログラム② <振り返りセッション>

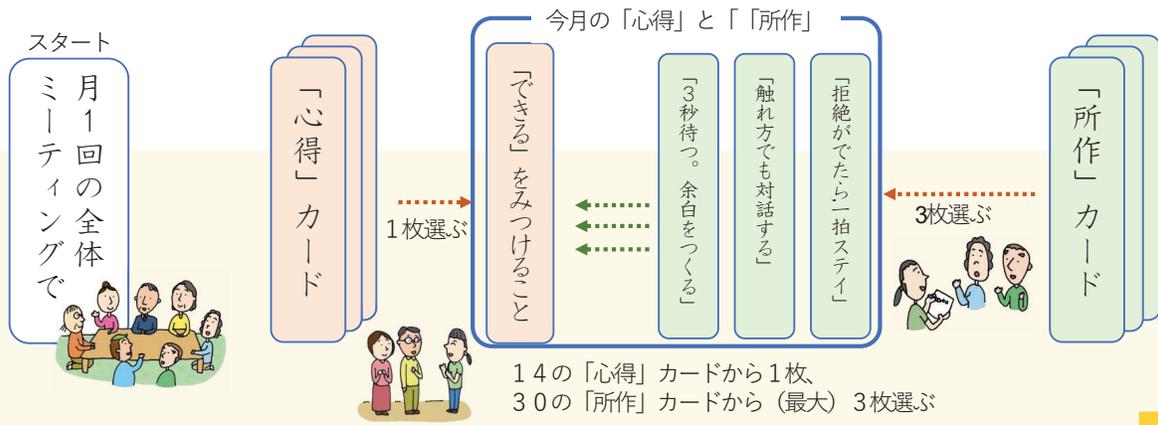


- ・ケア実践の録画
・AI分析



- ・複数の介護者同士の
振り返り会

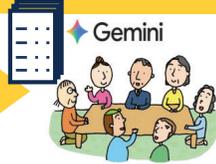
ケアのまなざし探求プログラム：全体像について



チームのみんなでチャレンジ（2～3週間）日本人も外国人も一緒に学び合う
※特定の利用者にする必要はない



映像収集・AI分析



※プロンプトに当該「心得」や「所作」を入れての分析は必須ではない。

1か月後の全体ミーティングで「振り返り」

Point!!

特定の「誰か」ではなく、チーム全体を評価する（できた部分を褒めあう）
次回の「心得」カードの選定と「所作」カードの選定

7

ケアのまなざし探求プログラム：セッション詳細について



事前セッション（60min程度）

○全体ミーティングの場などで、本プログラムを実践する集団単位（事業所/チーム）で、大切にしたい心得と、所作を選ぶ話し合いを実施します。
ケアのまなざしを正しく理解する、というよりは自分たちが大切にしたいものを対話できればOKという姿勢で取り組んでください。

○対話内容をワークシートに記載。
※各自一枚記入でも全体で1枚でも構いませんが、話し合った内容を全体に共有できるようにしてください。



介護実践/動画AI分析（2-3週間程度の期間）

○スマートグラスを着用の上、プレセッションで話し合った内容も踏まえて介護。実践後、GeminiによるAI分析を実施。



振り返りセッション（60min～90min程度）

○全体ミーティングの場などで、介護実践者を中心に、動画分析結果と動画のポイントを共有してください。
○事業所のリーダーとなるような方に進行役になっていただき、気づきの質問などを行なっていただくとスムーズです。
○参加者はそれぞれの気づきや今後に向けての想いをワークシートに記入して、お互いにシェアしてください。

スマートグラスに関して

※本設定は2026年初時点のもので、商品やサービスが変更される可能性があります。

なお、スマートグラスは日進月歩で進化しており、本製品以外にもたくさんの種類・金額のスマートグラスが発売されております。用途にあったスマートグラスをご利用ください。

限られた数となりますが、同スマートグラスの貸し出しも行っております。
詳しくは事務局までお問い合わせください。

9

今回は眼鏡不使用
(本ページのスマートグラスには度は入っておりません)

本プログラムは、一般的に購入できるスマートグラス撮影で対応可能です。

スマートフォン撮影でも動画データとしては問題ございません。

今回は「介護中の一人称動画の撮影」のため、両手が空く、ウェアラブル型のスマートグラスを選定しています。



SRVR 小型カメラ 隠しカメラ メガネカメラ
HD1080P画質 大容量128GB対応長時間録画 操作簡単 スパイカメラ 写真撮影 カメラ付きメガネ 防犯用 会議 商談 証拠撮影 屋内 屋外ブラック 日本語取説 (隠くブラック)
SRVRのストアを調査
3.6 ★★★★★ (27) | このページを複製

-8% ¥7,399 税込
過去価格 ¥8,000
または ¥324 /月(24か月)、プランを選択
prime 翌々日
ポイント: 74pt (1%) 詳細はこちら
(エントリー) アカウント連携で10% dポイント還元
【アカウント連携】はこちら
VisaまたはMastercardの初回利用で10%ポイント還元 (最大1,000ポイント)

Amazonによる 安心・安全への お客様情報の保護
配送 取り組み 選

色: 隠くブラック

購入URL

https://www.amazon.co.jp/SRVR-%E3%83%A1%E3%82%AC%E3%83%8D%E3%82%AB%E3%83%A1%E3%83%A9-HD1080P%E7%94%BB%E8%B3%AA-%E5%A4%A7%E5%AE%B9%E9%87%8F128GB%E5%AF%BE%E5%BF%9C%E9%95%B7%E6%99%82%E9%96%93%E9%8C%B2%E7%94%BB-%E3%82%AB%E3%83%A1%E3%83%A9%E4%BB%98%E3%81%8D%E3%83%A1%E3%82%AC%E3%83%8D/dp/B0FY1KZY7V/ref=sr_1_1?crd=27CF93LSNNUB4&dib=eyJ2IjoiaMSJ9.7T_co_TnLVHfb-CDvxzIVmtfk-UM4-PvSnYcQ-gZVr4Ykcl4A5clzNRs4FswCRosUswC5_UsxWqNsDeBTLviba7E0ESJIKSb3Z8NEcMsi9WxXR9_x6tfV93H-2MyTM8v4X175EZVifERNfioyNKP5n2QeJdLecG5J8a15tWg_WINf1BxM2F8FdPtxqySGlviCWcYo9NR1iWdyD_ohNXCtEGxcW7-_bmR2E6DuGijF5q6OFJsnN52NPSuXxwlo54H0lJnTGakt2RqGMEg_U5I0iivTkvB3GRvnuGNWyMs.m3wPebzHBh61MqRC9RP_qm5dlxcoZbXSwUDyZbqXSYI&dib_tag=se&keywords=srvr%2B%E5%B0%8F%E5%9E%8B%E3%82%AB%E3%83%A1%E3%83%A9&qid=1766567364&prefix=SRVR%2Caps%2C210&sr=8-1&th=1

起動したら録画が始まります。スイッチを切ったら録画終了です。
付属のケーブルでPCにデータを移すことができます (USBデータの移行と同じ要領です) デモで詳しく実施します。

データの確認・移行も簡単!

パソコンとUSBケーブルでつないでデータの確認・移行も簡単!
証拠の精密さを上げる撮影日時の表示を簡単に設定可能!



11

スマートグラスのセットアップ

箱を開けて、
スマートグラス本体を取り出します。



フレームに入っている
マイクロSDを確認します。



商品同梱のUSBケーブルで
充電しておきます。
(青いLEDでセットOK)



12

電源の立ち上げ

左フレーム下の
電源ボタンを長押し

→ LED赤系点滅

→ 青いLED点灯で準備完了。



13

撮影方法

スタンバイから

- ①1回押す→写真撮影
- ②3秒長押しして離す→動画撮影
- ③ずっと長押し→LED点滅で電源OFF



スマートグラスから、PCへデータ移行



USBでのデータ移行と同じ形で、
スマートグラスの付属ケーブル
でPCに繋ぎデータをPCに移行します。



USBと同じ容量で写真と動画データをPCに移行できます。

15

3.AIツールでの動画分析方法（今回はGoogle Geminiを例にしています）

AIツールの登録

※本設定は2026年初時点のもので、商品やサービスが変更される可能性があります。

Geminiの場合



[Google Chrome](#)を起動して、検索欄に「Gemini」と検索します。



検索結果に「Gemini Google」が表示されるので、クリックします。

17

Geminiセットアップ



Geminiのページが開きますので、
まず画面右上の「ログイン」ボタンを押します。

Geminiセットアップ

Google アカウントを作成

名前を入力してください

姓 (省略可)

名

次へ

日本語 ヘルプ プライバシー 規約

アカウントを作成した経験がない場合は、次の「Googleアカウントを作成」画面が表示されるので、自身の名前を入力して「次へ」を押します。

19

Geminiセットアップ

基本情報

生年月日と性別を入力してください

年 月 日

性別

生年月日と性別の入力をお願いする理由

次へ

日本語 ヘルプ プライバシー 規約

基本情報の入力画面に移るので、生年月日と性別を入力して、「次へ」を押してください。

Geminiセットアップ



Gmail アドレスの選択

Gmail アドレスを選択するか、独自のアドレスを作成することができます

gaoqiuxiongkonghui@gmail.com

xiongkonghuigaoqiu@gmail.com

自分で Gmail アドレスを作成

既存のメールアドレスを使用する

次へ

日本語

ヘルプ プライバシー 規約

Gmailアドレスの選択画面に写ったら、アドレスを作成します。アドレスはGoogle側がランダムに生成したものだけでなく、自分で任意のアドレスを作成することも可能です。今回は「自分でGmailアドレスを作成」を選びましたが、こだわりのない場合はGoogleが提案するメールアドレスを選んで問題ありません。

21

Geminiセットアップ



安全なパスワードの作成

半角アルファベット、数字、記号を組み合わせるパスワードを作成します

パスワード

.....

確認

.....

パスワードを表示する

次へ

日本語

ヘルプ プライバシー 規約

すると、再設定用のアドレスを追加する画面に移行します。再設定用のアドレスは、作成するアカウントにログインができなくなった際にパスワードを再設定するために利用します。再設定用のメールアドレスの入力はスキップも可能ですが、万が一、アカウント情報などを忘れてしまった際に再設定できるように設定しておくのが無難です。

22

Geminiセットアップ



アカウントを作成する 前に情報を確認してく ださい

続行するには、デバイスまたは電話番号に関する情報の確認が必要です。プログラムやボットによる不正使用を防ぎ、オンライン環境におけるユーザーの皆様の安全を守るため、ご協力をお願いします。



スマートフォンで QR コードをスキャンしてくださ
い

カメラアプリを開き、コードをスキャンしてリンクをタップします。続
いて、スマートフォンで手順に沿って確認を完了します。続行するに
は、このデバイスに切り替えて操作する必要があります。

この QR コードをスキャンしても、お使いのデバイスや電話番号が新し
い Google アカウントに関連付けられることはありません。

QRコード読み込み画面が出た場合は、
お手持ちのスマートフォンで読み込み、操作ください。

23

Geminiセットアップ



電話番号を追加



電話番号

Google ではこの電話番号をアカウントのセキュリティ保護のためにのみ使用しま
す。電話番号が他のユーザーに公開されることはありません。この情報を他の目的で使
用してよいか、後で選択できます。

スキップ

次へ

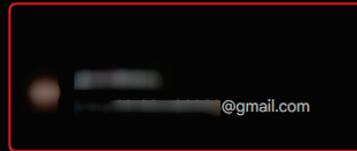
電話番号を入力いたします。

Geminiセットアップ



アカウント情報の確認

このメールアドレスは、後ほどログインに使用できます



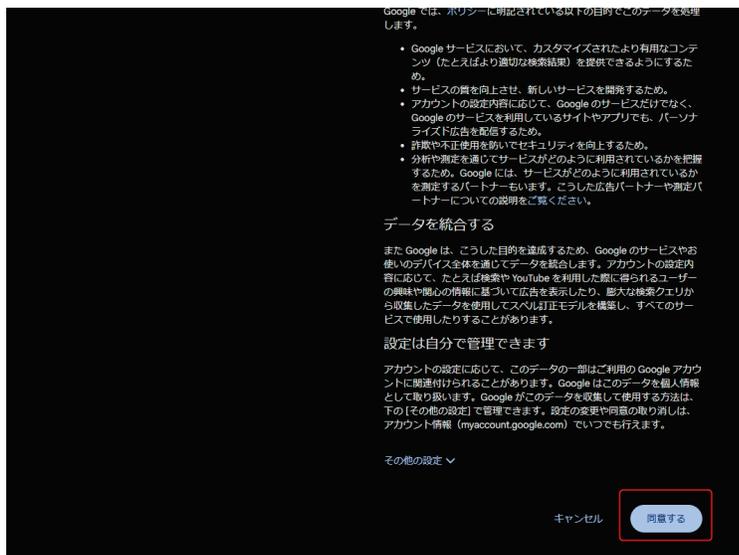
日本語

ヘルプ プライバシー 規約

順調に進みますと、アカウント情報の確認画面が出ますので設定した名前とメールアドレスが正しく表示されていることを確認します。問題がなければ「次へ」を押してください。

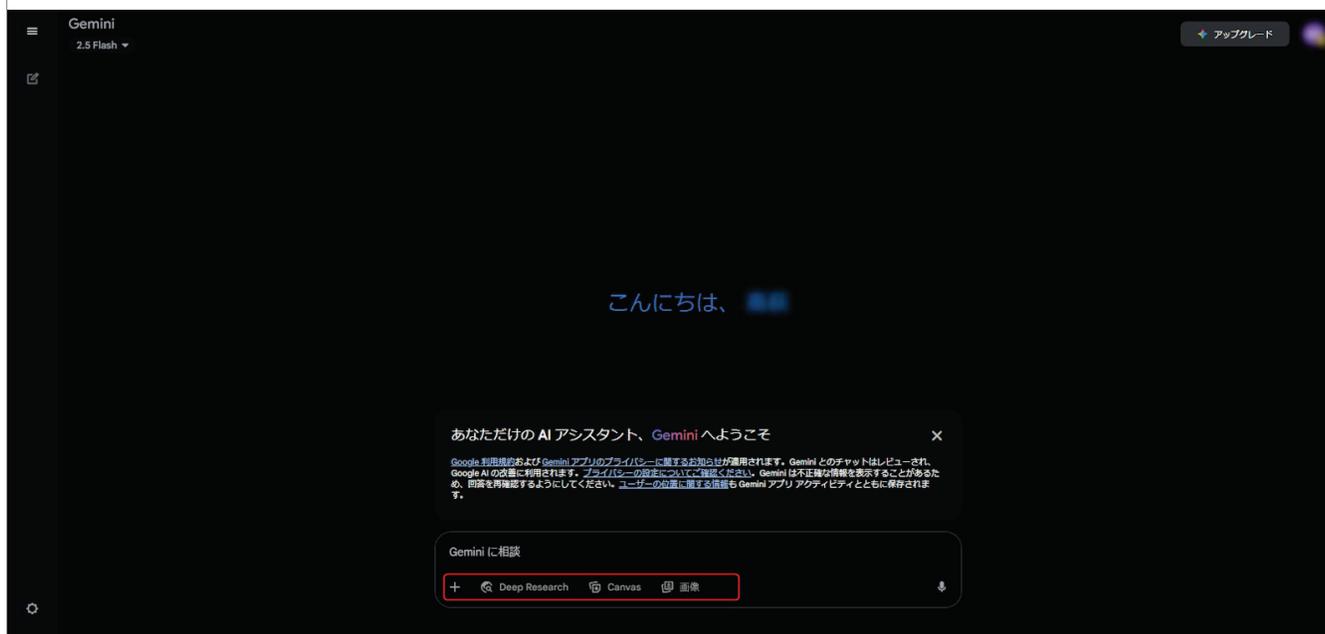
25

Geminiセットアップ



プライバシーポリシーへの同意が求められるので、ページ下部までスクロールして「同意する」を押しましょう。

Geminiセットアップ



以上でGoogleアカウントの作成は完了です。Geminiの画面に自動的に移行するので、チャット欄下部に「Deep Research」などの機能が追加されていることを確認しましょう。

27

Gemini Pro変更方法



切り替える際は、ログイン後、「アップグレード」を押下します。

Gemini Pro変更方法

Google One プランをアップグレードすると Gemini Pro を利用可能

1か月間は¥2,900 ¥0、
その後は月額 ¥2,900

最も高性能なモデルへのアクセスが拡大

- ✓ Veo 3 の制限付きアクセスで高品質な動画クリップを作成
- ✓ プレミアム機能 (Deep Research など) のご利用が可能になります
- ✓ 最大 1,500 ページのファイルを上ロードでき、情報量の多い書籍やレポートの内容を把握可能
- ✓ Google の最も高性能な AI モデルを利用

この Google One メンバーシップに含まれる機能

- ✓ Flow: Veo 3 への制限付きアクセスも可能な、シネマティックなシーンやストーリーを作成できる AI 映像制作ツール
- ✓ Whisk: Veo 2 を用いた画像から動画生成機能の使用量上限が増加
- ✓ NotebookLM: リサーチと文章作成をサポート、使用量上限が 5 倍
- ✓ Gemini in Gmail、Gemini in Google ドキュメント、Gemini in Google Vids など
- ✓ 合計 2 TB のストレージ
- ✓ その他のプレミアム特典

特典を利用

無料はいつでも可能です。定期購入に登録すると、[Google One の利用規約](#)、[AI クレジット](#)、[特典](#)に同意したことになります。年齢制限、利用可能な言語、システム要件、およびその他の制限が適用される場合があります。Google でのデータの取り扱い方法をご確認ください。

Gemini Pro (Google AI Pro) を契約する画面に遷移するので、内容を確認して「特典を利用」ボタンを押します。

※本設定は2026年初時点のもので、商品やサービスが変更される可能性があります。

29

3.AIツールでの動画分析方法（今回はGoogle Geminiを例にしています）

分析方法

分析プロンプトの考え方

- 理解力があってなんでもできるが何も知らない新人に、一発で指示を出すつもりで、きめ細やかな指示（プロンプト）を書いてください。
 - 極力行間を読ませず、裁量を限りなくゼロに近づけるように、全ての指示を具体的に書いてください。マイクロマネジメントをするイメージです。
 - 指示を書きづらい場合、例示を付け足すのが効果的です。
- Markdownという書式を知っていれば活用しましょう。
 - 文章構造を厳密に定義できるので便利です。



★ポジティブな情報をなるべく提供し、ネガティブな情報はなるべく提供しない。

AIに欠点を指摘されることは気分が良いことではありません。おそらく分析全体を一切信用しなくなるでしょう。

★AI分析結果を結論にしない。

AIは文字化が得意な一方で、決して完璧ではなく、分析は間違いや抜け漏れを含みます。

「この分析はおかしいよね」「ここも気になるよね」という議論があってはじめて、振り返りは有益になります。

31

Gemini分析モード参照

The image shows three cards representing different Gemini analysis modes. Each card has a title, a description, a 'Base Model' section, and a 'BEST FOR' section.

- 高速モード** (High Speed Mode): スピード重視の標準 (Standard focusing on speed). Base Model: Gemini 3 Flash. Features: 低レイテンシ (Low latency), 低コスト (Low cost). Best for: Webページ・PDF要約, アイデア出し・プレスト, 日常的なQ&A・調べ物, メール・資料のたたき台.
- 思考モード** (Thinking Mode): 推論と速度のバランス (Balance of reasoning and speed). Base Model: Gemini 3 Flash + Thinking. Features: 論理思考 (Logical thinking), 解釈力 (Interpretation power). Best for: 複雑な条件・仕様整理, 比較検討・メリット整理, 契約書・規約のリスク確認, 記述問題の解説・採点.
- Proモード** (Pro Mode): 最上位の推論力 (Highest reasoning power). Base Model: Gemini 3 Pro + Thinking. Features: マルチモーダル (Multimodal), 高度分析 (Advanced analysis). Best for: 大規模コード解析・生成, PDF/画像/動画の総合分析, 数学・統計・アルゴリズム, 高度なクリエイティブ制作.

※本設定は2026年初時点のもので、商品やサービスが変更される可能性があります。

機能・制限	無料プラン	Google AI Pro	Google AI Ultra
月額料金	0円	2,900円	36,400円
コンテキスト（一度に扱える量）	最大 32,000 トークン	最大 100万トークン	最大 100万トークン
Deep Research	最大 5 レポート / 月 (Thinking を使用)	最大 20 レポート / 日 (Pro を使用)	最大 200 レポート / 日 (Pro を使用)
Deep Think	-	-	最大 10 プロンプト / 日 (192k コンテキスト)
画像生成 (Nano Banana Nano Banana Pro)	Nano Banana : 最大100枚/日 / Nano Banana Pro : 最大3枚/日	Nano Banana : 最大1,000枚/日 / Nano Banana Pro : 最大100枚/日	Nano Banana : 最大1,000枚/日 / Nano Banana Pro : 最大1,000枚/日
動画生成 (Gemini アプリ内)	-	最大 3 本/日 (Veو 3.1 Fast / プレビュー)	最大 5 本/日 (Veو 3.1 / プレビュー)
Flow / Whisk 用 AI クレジット (Geminiアプリ外の動画生成枠)	100 クレジット / 月	1,000 クレジット / 月	25,000 クレジット / 月

上限は予告なく変わることがあります。表は現時点の公式ヘルプに記載の最大を基準にしています。

※本設定は2026年初時点のもので、商品やサービスが変更される可能性がございます。

33

※別ファイルでもご展開

事前準備：分析プロンプト（基本）

この動画は一人称視点のスマートグラス録画動画です。

この動画の分析を次のように行ってください。

時系列での注視→行動分析

人間は(1)何かを注視したのちに(2)具体的な行動を起こすというモデルを考えます。

動画全体で「(2)具体的な行動」に相当するものを **5秒に1つ程度

「(1)何かを注視した」の詳細

(1)相当のものは3つまで選んでください。つまり、1を見て、2を見て、3を見て、行動をした場合、1,2,3すべてを順番通り抽出するという事です。ただし、直前にひとつしか注視していなかった場合は1のみを記載します。

「(2)具体的な行動」の詳細

5秒に1つ程度の項目数とは、動画が10分=600秒であれば項目数は600/5=120個必要、動画が30分=1800秒であれば1800/5=360個必要ということです。

ただし、対象の行動が5秒前の行動と全く同一である場合は表示を省略してください。

行動の評価

行われた行動を、「良い介護」の観点で5段階評価をつけてください。

良い介護とは

良い介護とは、職員がマニュアルや指示通りに行動することではありません。職員が介護利用者や周囲の状況を観察して臨機応変に対応することが重要です。

また、職員が介護利用者の意欲に伴走する姿勢も重要です。これらの重要な観点が、良い介護の判断に影響します。

利用者の意欲に伴走する姿勢のモデル

1. 利用者や周囲の状況を注意深く観る
2. トーン・リズム・間に気をつけながら利用者のやりたいことを訊く
3. 利用者のやりたいことをやってあげるのではなく、やりたいことに関わり支え合う
4. 達成できた喜びを利用者と分かち合う

点数付けの基準

- 5: 重視する点に貢献する工夫が見られる行動
- 4: 工夫はみられないが、重視する点が守られている行動
- 3: 重視する点と関係ない行動
- 2: 重視する点の観点から改善の余地がある行動
- 1: 重視する点に反する行動

出力形式

時系列順かつ表形式で表してください。

表の列は、1番目に見たもの、2番目に見たもの、3番目に見たもの、行動、時刻（形式: XX:XX）、行動の評価の6つです。

動画全体でのユーザーの傾向

全体としてのユーザーの傾向と特徴を、以下の観点で教えてください。

- 注視→アクションの傾向
- 注視するものがどんなものか
- 注視する時間
- 注視するものばらつき

インタビュー設問

あなたは優秀な行動観察者でインタビュアーです。

あなたの目標は、行動のきっかけと理由を全て明らかにすることです。そのために、行動の直前に何を注視していたかだけでなく、注視の理由は何かを突き止める必要があります。注視の理由が明らかでない場合は、被験者に質問をしなければなりません。

この動画を見て、特に「よい介護」に関係する重要な行動のきっかけと理由を明らかにするために、被験者にすべぎ質問を0~20個挙げてください。

よい介護の示唆

この動画では業務として、少人数の利用者を対象とした様々な介護を行っています。介護をより良く行うために、動画から得られる学びと、動画から得られる教訓を5つずつ教えてください。

事前準備：分析プロンプト (チャレンジ：理念・心得・所作入り)

この動画は一人視点のスマートグラス録画動画です。

この動画の分析を次のように行ってください。

時系列での注視→行動分析

人間は(1)何かを注視したのちに(2)具体的な行動を起こすというモデルで考えます。

動画全体で「(2)具体的な行動」に相当するものを**5秒に1つ程度の項目数で、全て漏れなく**時系列順に挙げ、その直前に「(1)何かを注視した」ものが何かを抽出してください。

「(1)何かを注視した」の詳細

(1)相当のものは3つまで選んでください。つまり、1を見て、2を見て、3を見て、行動をした場合、1,2,3すべてを順番通り抽出することです。ただし、直前にひとつしか注視していなかった場合は1のみを記載します。

「(2)具体的な行動」の詳細

5秒に1つ程度の項目数とは、動画が10分=600秒であれば項目数は600/5=120個必要、動画が30分=1800秒であれば1800/5=360個必要ということです。

ただし、対象の行動が5秒前の行動と全く同一である場合は表示を省略してください。

行動の評価

行われた行動を、「良い介護」の観点で5段階評価をつけてください。

良い介護とは

良い介護とは、職員がマニュアルや指示通りに行動することではありません。職員が介護利用者や周囲の状況を観察して臨機応変に

応することが重要です。

また、職員が介護利用者の意欲に伴走する姿勢と「事業所理念」の体現、「いいケアの心得」の実践、「いいケアの所作」の実践、も重要です。これらの重要な観点が、良い介護の判断に影響します。

利用者の意欲に伴走する姿勢のモデル

1. 利用者や周囲の状況に注意深く観る
2. トーン・リズム・間に気をつながら利用者のやりたいことを訊く
3. 利用者のやりたいことをやってあげるのではなく、やりたいことに関わり支え合う
4. 達成できた喜びを利用者と分かち合う

事業所理念

いいケアの心得(1つ)

いいケアの所作(3つ)

- 1.
- 2.
- 3.

点数付けの基準

- 5: 重視する点に貢献する工夫が見られる行動
- 4: 工夫はみられないが、重視する点が守られている行動
- 3: 重視する点と関係ない行動
- 2: 重視する点の観点から改善の余地がある行動
- 1: 重視する点に反する行動

出力形式

時系列順かつ表形式で表してください。

表の列は、1番目に見たもの、2番目に見たもの、3番目に見たもの、行動、時刻(形式: XX:XX), 行動の評価の6つです。

動画全体でのユーザーの傾向

全体としてのユーザーの傾向と特徴を、以下の観点で教えてください。

- 注視→アクションの傾向
- 注視するものがどんなものか
- 注視する時間
- 注視するものばらつき

インタビュー設定

あなたは優秀な行動観察者でインタビュアーです。

あなたの目標は、行動のきっかけと理由を全て明らかにすることです。そのために、行動の直前に何を注視していたかだけでなく、注視の理由は何かを突き止める必要があります。注視の理由が明らかでない場合は、被験者に質問をしなければなりません。

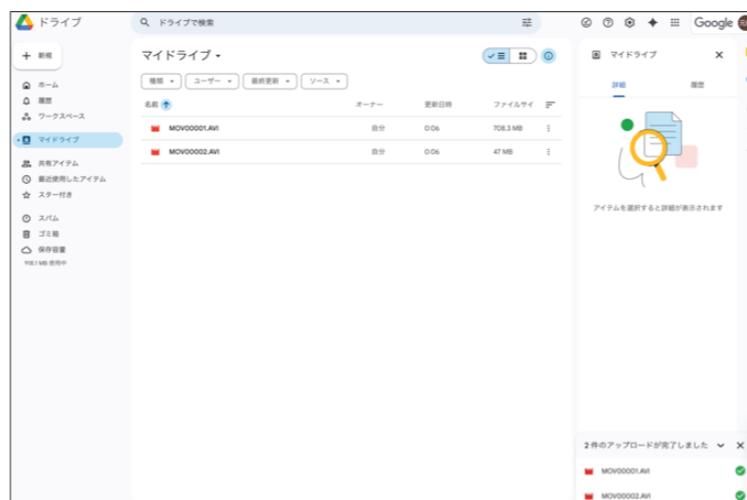
この動画を見て、特に「よい介護」に関係する重要な行動のきっかけと理由を明らかにするために、被験者にすべき質問を0~20個挙げてください。

よい介護の示唆

この動画では業務として、少人数の利用者を対象とした様々な介護を行っています。介護をより良く行うために、動画から得られる学びと、動画から得られる教訓を5つずつ教えてください。

1. Googleドライブを立ち上げ、移行データをアップロード

(今回のスマートグラスは5分で1ファイルになります。)



背景

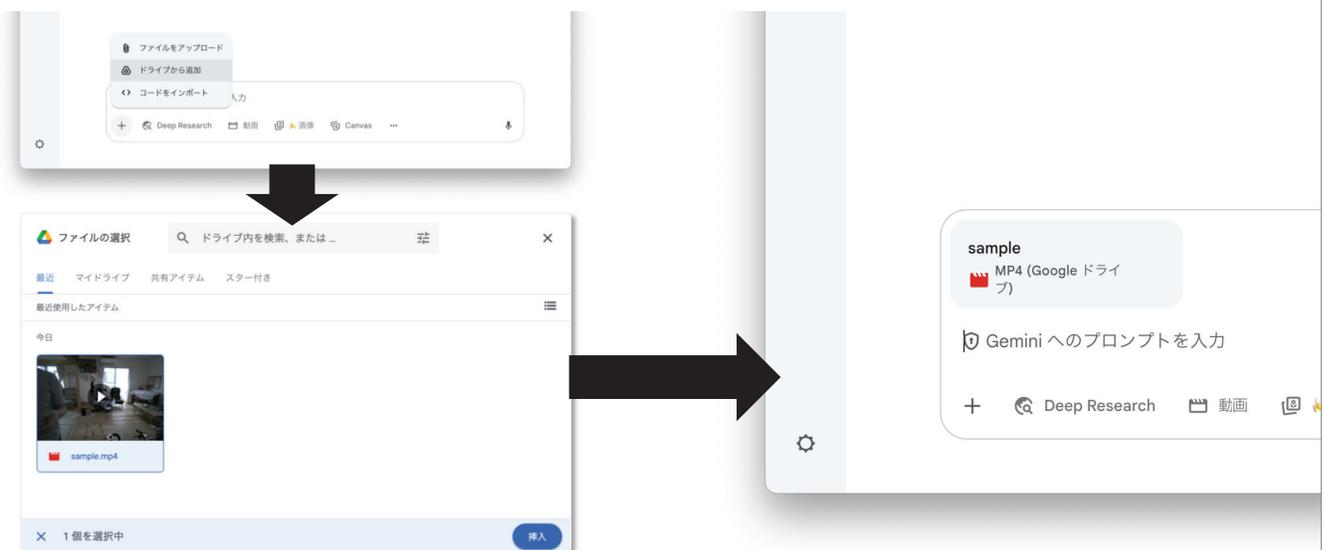
Geminiに動画を直接アップロードすることもできますが、エラー発生時にアップロードし直しになってしまいます。Googleドライブに事前アップロードしておけば何回エラーが発生してもアップロード作業は1回で済みます。

2. Gemini Proを立ち上げる



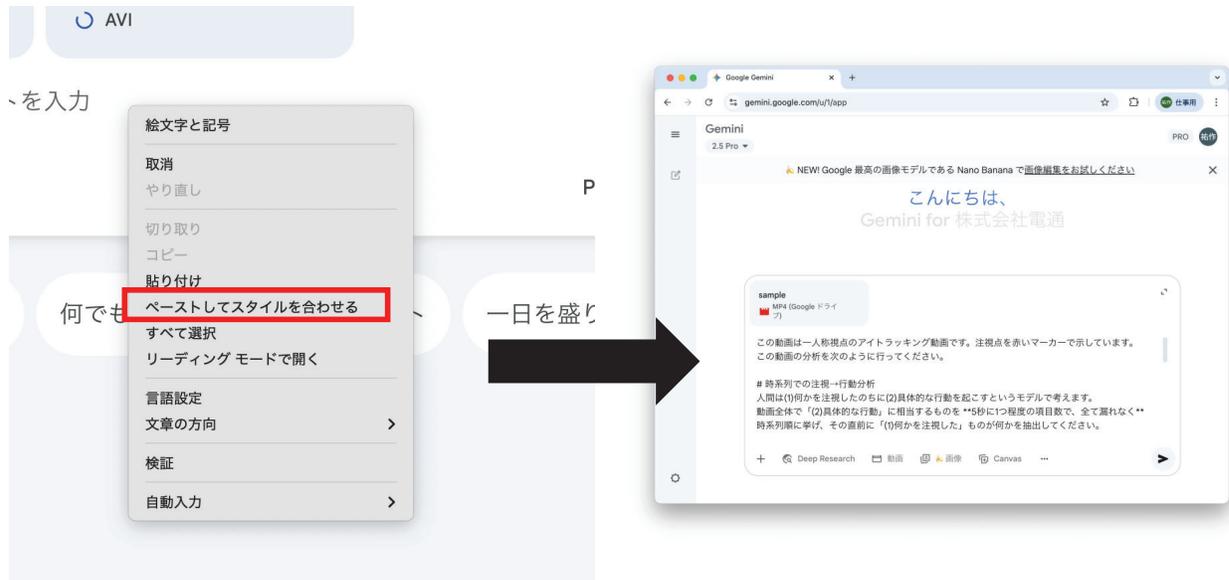
37

3. ドライブへupした動画を選択



4. 事前準備したプロンプトをコピー

(右クリック「ペーストしてスタイルを合わせる」で文字の貼り付け)



39

5. 送信してしばらく待つ。

エラーが出たら再読み込みしてもう一回

(短時間で分析したい場合は高速がおすすめ)。



背景

大量に動画を分析しているとエラーが頻発するようになります (3回に2回程度?)。

何回も挑戦すると成功します。

ただし、他の方のアカウントに作業委託できる場合はその方が効率的かもしれません。

6. 結果の出力（事例は子供のお世話を分析した結果）

Gemini
スマートグラス動画の介護分析
PRO

動画全体でのユーザーの傾向

動画全体を通した撮影者（介護者）の行動特性は以下の通りです。

- **注視→アクションの傾向:**
 - **観察先行型:** アクションを起こす前に、必ず対象（子供の手元や表情）を数秒間じっと観察する傾向があります。特に、子供が自分で何かをしようとしている時（ピースサインや階段登り）は、手を出さずに「待ち」の時間を設けています。
 - **反応的注視:** 子供が声を発したり動いたりした瞬間に、テレビなどの余事から即座に子供へ視線を切り替えています。
- **注視するものがどんなものか:**
 - **手元と表情の注視:** おもちゃや玩具（タスク対象）と、子供の顔（感情状態）を頻繁に注視して見えています。これにより、物理的なサポートの必要性和、感情的な共感のタイミングを計っています。
 - **環境:** 滑り台やお茶の容器など、子供のニーズを満たすための環境リソースにも素早く目を向けています。
- **注視する時間:**
 - 「待ち」の注視が長い: 子供が試行錯誤している間（例：指をピースにする動作、おもちゃにボールを入れる動作）、3〜5秒程度無言で注視し続ける我慢強さが見られます。

Gemini へのプロンプトを入力

ツール Pro

41

6. 結果の出力（用途に合わせてコピーまたはデータ出力し、セッションに使用ください）

少女の手	おもちゃ	少女の顔	少女がボールを触りたそうにしているが、手を出さず観察する	04:15	4
少女の顔	おもちゃ	自分の手	少女がおもちゃに触れた後、視線が合った瞬間にハイタッチを求める	04:43	5
少年	おもちゃのボール	少女	少年がボールを入れる動作と、それを見る少女を交互に見る（複数利用者の調整）	04:50	4
おもちゃ	少年	金色の卵	少年が「見て」と金色の卵を見せてきたのに対し、「おー」と感嘆して反応する	06:00	5

Google スプレッドシートにエクスポート

動画全体でのユーザーの傾向

動画全体を通した撮影者（介護者）の行動特性は以下の通りです。

- **注視→アクションの傾向:**
 - **観察先行型:** アクションを起こす前に、必ず対象（子供の手元や表情）を数秒間じっと観察する傾向があります。特に、子供が自分で何かをしようとしている時（ピースサインや階段登り）は、手を出さずに「待ち」の時間を設けています。
 - **反応的注視:** 子供が声を発したり動いたりした瞬間に、テレビなどの余事から即座に子供へ視線を切り替えています。
- **注視するものがどんなものか:**
 - **手元と表情の注視:** おもちゃや玩具（タスク対象）と、子供の顔（感情状態）を頻繁に注視して見えています。これにより、物理的なサポートの必要性和、感情的な共感のタイミングを計っています。
 - **環境:** 滑り台やお茶の容器など、子供のニーズを満たすための環境リソースにも素早く目を向けています。
- **注視する時間:**
 - 「待ち」の注視が長い: 子供が試行錯誤している間（例：指をピースにする動作、おもちゃにボールを入れる動作）、3〜5秒程度無言で注視し続ける我慢強さが見られます。

1 最初に見たもの	2 最初に見たもの	3 最初に見たもの	行動(アクション)	時 刻	評 価
テレビ画面	床	テレビ	テレビを横顔し続ける	0:00	3
テレビ画面	床	少女(利)	少女の顔に気づき、視線を合わせる	0:11	4
少女	少女の顔	少女の顔	「あそびたいみたいじゃない、あそび」と話しつつ立ち上がる	0:14	5
少女の顔	少女の顔	少女の顔	少女が寝てしまったのを要投入し、異音で確認する	0:17	4
少女の顔	カメラ(自分)	少女の顔	「動画見てるね」と状況を言語化して伝える	0:24	4
少女の顔	膝裏の奥	少女の顔	音声を出してふざける少女に合わせて、視線に声を合わせてピースを指差させる	0:36	5
天井	自分(鏡?)	カメラ	自分自身の顔を確認する	0:51	3
カメラ	膝裏全体	少女	「あそび」と声を発し、利用者の反応を確認する	1:10	4
少女	ソファ	テレビ	少女との関わりが一段落し、視線をテレビに戻す	1:21	3
テレビ	少女の背中	テレビ	テレビを見ながら、少女の顔を見ながら視線を戻す	1:38	3
少女の手	少女の顔	少女の手	「ピース」として上肢の具体的な動作を確認し、視線を戻す	1:38	5
少女の手	自分の手	少女の顔	自分の手を持ってピースの顔を見せ、視覚的な確認を行う(スキャノールデザイン)	1:50	5
少女の顔	少女の顔	少女の顔	少女が寝るかどうするのを待ち、手をおろすのを待つ	1:55	4
少女の手	少女の顔	自分の手	できた瞬間に「イー」と声を上げ、ハイタッチで達成感を共有する	2:05	5
少女	床	滑り台	少女が滑り台へ向かうのを確認し、安全を確認する	2:20	4

動画全体でのユーザーの傾向

動画全体を通した撮影者（介護者）の行動特性は以下の通りです。

- **注視→アクションの傾向:**
 - **観察先行型:** アクションを起こす前に、必ず対象（子供の手元や表情）を数秒間じっと観察する傾向があります。特に、子供が自分で何かをしようとしている時（ピースサインや階段登り）は、手を出さずに「待ち」の時間を設けています。
 - **反応的注視:** 子供が声を発したり動いたりした瞬間に、テレビなどの余事から即座に子供へ視線を切り替えています。
- **注視するものがどんなものか:**
 - **手元と表情の注視:** おもちゃや玩具（タスク対象）と、子供の顔（感情状態）を頻繁に注視して見えています。これにより、物理的なサポートの必要性和、感情的な共感のタイミングを計っています。
 - **環境:** 滑り台やお茶の容器など、子供のニーズを満たすための環境リソースにも素早く目を向けています。
- **注視する時間:**
 - 「待ち」の注視が長い: 子供が試行錯誤している間（例：指をピースにする動作、おもちゃにボールを入れる動作）、3〜5秒程度無言で注視し続ける我慢強さが見られます。

1 ケアのまなざし探求プログラム
事前セッションシート
※対話グループ全体で1枚記入

実施日 年 月 日

事業所名

参加者名

①話し合って選んだ心得と所作を記載してください。

実践したい心得（1つ記載）

実践したい所作（2～3程度記載）

②話し合った際に、気づいたこと、大切にしたいことなどを記載してください。

ケアのまなざし探求プログラム Ver1.0

2 ケアのまなざし探求プログラム
振り返りシート
※参加者1人1枚記入

実施日 年 月 日

事業所名

記入者名

①振り返りセッションでの気づきをご自身で記載ください。

実践での振り返り（AI分析で心に残ったこと）

周囲からの学び（まわりからのコメントで心に残ったこと）

②今後、いいケアを自ら模索していく上で大切にしたいこと・チャレンジしたいことなどを記載ください。

3

分析プロンプト (基本)

下記プロンプトを、AIツールへコピーアンドペーストしてご使用ください。

この動画は一人称視点のスマートグラス録画動画です。

この動画の分析を次のように行ってください。

時系列での注視→行動分析

人間は(1)何かを注視したのちに(2)具体的な行動を起こすというモデルで考えます。

動画全体で「(2)具体的な行動」に相当するものを**5秒に1つ程度の項目数で、全て漏れなく**時系列順に挙げ、その直前に「(1)何かを注視した」ものが何かを抽出してください。

「(1)何かを注視した」の詳細

(1)相当のものは3つまで選んでください。つまり、1を見て、2を見て、3を見て、行動をした場合、1,2,3すべてを順番通り抽出するという事です。ただし、直前にひとつしか注視していなかった場合は1のみを記載します。

「(2)具体的な行動」の詳細

5秒に1つ程度の項目数とは、動画が10分=600秒であれば項目数は600/5=120個必要、動画が30分=1800秒であれば1800/5=360個必要ということです。

ただし、対象の行動が5秒前の行動と全く同一である場合は表示を省略してください。

行動の評価

行われた行動を、「良い介護」の観点で5段階評価をつけてください。

良い介護とは

良い介護とは、職員がマニュアルや指示通りに行動することではありません。職員が介護利用者や周囲の状況を観察して臨機応変に対応することが重要です。

また、職員が介護利用者の意欲に伴走する姿勢も重要です。これらの重要な観点が、良い介護の判断に影響します。

利用者の意欲に伴走する姿勢のモデル

1. 利用者や周囲の状況に注意深く観る
2. トーン・リズム・間に気をつけながら利用者のやりたいことを聞く
3. 利用者のやりたいことをやってあげるのではなく、やりたいことに関わり支え合う
4. 達成できた喜びを利用者と分かち合う

点数付けの基準

- 5: 重視する点に貢献する工夫が見られる行動
- 4: 工夫はみられないが、重視する点が守られている行動
- 3: 重視する点と関係ない行動
- 2: 重視する点の観点から改善の余地がある行動
- 1: 重視する点に反する行動

出力形式

時系列順かつ表形式で表してください。

表の列は、1番目に見たもの、2番目に見たもの、3番目に見たもの、行動、時刻(形式: XX:XX)、行動の評価の6つです。

動画全体でのユーザーの傾向

全体としてのユーザーの傾向と特徴を、以下の観点を教えてください。

- 注視→アクションの傾向
- 注視するものがどんなものか
- 注視する時間
- 注視するもののばらつき

インタビュー設定

あなたは優秀な行動観察者でインタビュアーです。

あなたの目標は、行動のきっかけと理由を全て明らかにすることです。そのために、行動の直前に何を注視していたかだけでなく、注視の理由は何かを突き止める必要があります。注視の理由が明らかでない場合は、被験者に質問をしなければなりません。

この動画を見て、特に「よい介護」に関係する重要な行動のきっかけと理由を明らかにするために、被験者にすべき質問を0~20個挙げてください。

よい介護の示唆

この動画では業務として、少人数の利用者を対象とした様々な介護を行っています。介護をより良く行うために、動画から得られる学びと、動画から得られる教訓を5つずつ教えてください。

3

分析プロンプト (理念・心得・所作入り)

下記プロンプトを、AIツールへコピーアンドペーストしてご使用ください。

この動画は一人称視点のスマートグラス録画動画です。

この動画の分析を次のように行ってください。

時系列での注視→行動分析

人間は(1)何かを注視したのちに(2)具体的な行動を起こすというモデルで考えます。

動画全体で「(2)具体的な行動」に相当するものを**5秒に1つ程度の項目数で、全て漏れなく**時系列順に挙げ、その直前に「(1)何かを注視した」ものが何かを抽出してください。

「(1)何かを注視した」の詳細

(1)相当のものは3つまで選んでください。つまり、1を見て、2を見て、3を見て、行動をした場合、1,2,3すべてを順番通り抽出するという事です。ただし、直前にひとつしか注視していなかった場合は1のみを記載します。

「(2)具体的な行動」の詳細

5秒に1つ程度の項目数とは、動画が10分=600秒であれば項目数は600/5=120個必要、動画が30分=1800秒であれば1800/5=360個必要ということです。

ただし、対象の行動が5秒前の行動と全く同一である場合は表示を省略してください。

行動の評価

行われた行動を、「良い介護」の観点で5段階評価をつけてください。

良い介護とは

良い介護とは、職員がマニュアルや指示通りに行動することはありません。職員が介護利用者や周囲の状況を観察して臨機応変に

応することが重要です。

また、職員が介護利用者の意欲に伴走する姿勢と「**事業所理念**」の体現、「**いいケアの心得**」の実践、「**いいケアの所作**」の実践、も重要です。これらの重要な観点が、良い介護の判断に影響します。

利用者の意欲に伴走する姿勢のモデル

1. 利用者や周囲の状況に注意深く観る
2. トーン・リズム・間に気をつけながら利用者のやりたいことを聞く
3. 利用者のやりたいことをやってあげるのではなく、やりたいことに関わり支え合う
4. 達成できた喜びを利用者と分かち合う

事業所理念

いいケアの心得(1つ)

いいケアの所作(3つ)

- 1.
- 2.
- 3.

点数付けの基準

- 5: 重視する点に貢献する工夫が見られる行動
- 4: 工夫はみられないが、重視する点が守られている行動
- 3: 重視する点と関係ない行動
- 2: 重視する点の観点から改善の余地がある行動
- 1: 重視する点に反する行動

出力形式

時系列順かつ表形式で表してください。

表の列は、1番目に見たもの、2番目に見たもの、3番目に見たもの、行動、時刻(形式: XX:XX)、行動の評価の6つです。

動画全体でのユーザーの傾向

全体としてのユーザーの傾向と特徴を、以下の観点を教えてください。

- 注視→アクションの傾向
- 注視するものがどんなものか
- 注視する時間
- 注視するもののばらつき

インタビュー設定

あなたは優秀な行動観察者でインタビュアーです。

あなたの目標は、行動のきっかけと理由を全て明らかにすることです。そのために、行動の直前に何を注視していたかだけでなく、注視の理由は何かを突き止める必要があります。注視の理由が明らかでない場合は、被験者に質問をしなければなりません。

この動画を見て、特に「よい介護」に関係する重要な行動のきっかけと理由を明らかにするために、被験者にすべき質問を0~20個挙げてください。

よい介護の示唆

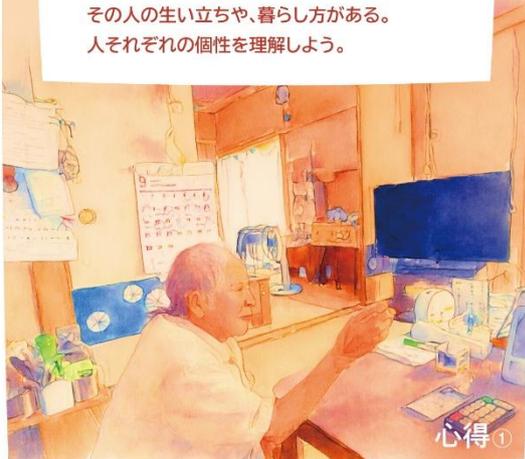
この動画では業務として、少人数の利用者を対象とした様々な介護を行っています。介護をより良く行うために、動画から得られる学びと、動画から得られる教訓を5つずつ教えてください。

ケアのまなざし～いいケアを導く 14 の心得と 30 の所作～

いいケアとは、

**その人の流儀を
知ることからはじまる。**

ちょっとしたことでも、必ずその背景には
その人の生い立ちや、暮らし方がある。
人それぞれの個性を理解しよう。



心得①

いいケアとは、

**空気づくりであり、
関係性づくりである。**

お一人おひとりと向き合うときも、
まわりへの空気感を意識しよう。
すべては信頼の関係性づくりにつながっていく。



心得②

いいケアとは、

**今日のベストと
今日の信頼関係の
積み重ねである。**

同じ利用者さんでも日々、変化するのが大前提。
今日の体調と、気分の観察からはじめよう。

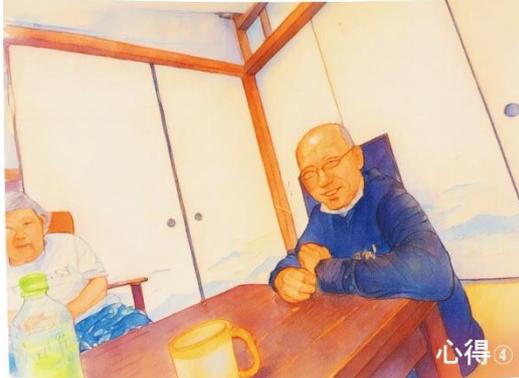


心得③

いいケアとは、

**「ひとを想う時間」の
先にあるもの。**

準備も、片付けも、配慮も、想像や、気遣いも、
すべては利用者さんのことを想う先に
自然とうまれること。



心得④

いいケアとは、

**想像と観察の
まなざしがある。**

いつもと違うところがないか？
表情・姿勢・視線などのサインはないか？
あれはなぜこうなっているのか？
想像と観察の繰り返しが基本です。



心得⑤

いいケアとは、

**今の気持ちと
今やりたいことに向き合い、
丁寧にきくこと。**

前こうだったから、さっきまでこうしてたから。
というのはこちらの都合。相手の気持ちに基づく、
自己決定を都度確認しよう。



心得⑥

いいケアとは、

**待つことで、
本人の気持ちや
納得を守ること。**

予定や段取りも大切だけど、
こちらの都合だけで一方的にすすめないこと。
納得こそが本人が動き出すスイッチ。

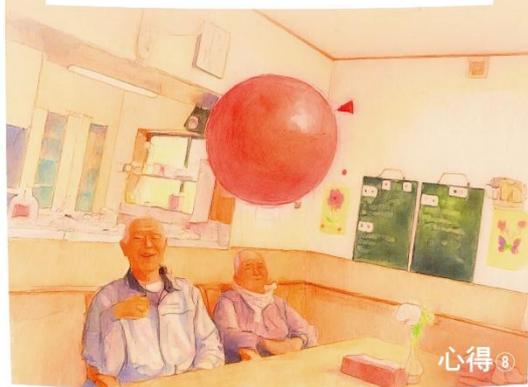


心得⑦

いいケアとは、

**うれしいことも楽しいことも
寂しい気持ちも
分かち合うこと。**

一つひとつの時間を一緒に過ごし、
さまざまな感情を分かち合っていくこと。



心得⑧

いいケアとは、

**小さな役割づくりで、
その人に輝いてもらうこと。**

ちょっとした頼まれごとが、やりがいになっていく。
利用者さんのできる、やりたい、を常に意識しよう。



心得⑨

いいケアとは、

**「ありがとう」が溢れる
現場にある。**

ありがとうがその場に溢れると
空気も関係もよくなっていく。
ちいさなことで、大きく気持ちを伝えよう。
ありがとうは、前向きな関係づくりへの大事な1歩。



心得⑩

いいケアとは、

**自分自身がととのった
状態からうまれる。**

利用者さんが、自分らしく自然体である状態を
引き出すのが私たちの仕事。そのことを
持続できるように職員自身も、
自然体でととのっている状態を大切に。



心得⑪

いいケアとは、

**その人の、半歩先の
ワクワクを想像すること。**

例えば、お弁当を届けることで終わらず、
その後に、おいしく食べてもらうための一言は？
リスクだけに目を向けるのではなく、
前向きな可能性の想像を。



心得⑫

いいケアとは、

今日どうあったかを
伝えることが、明日のケアの
コンパスになる。

その日、その瞬間でおわるケアはありません。
あなたの記録が、チームへ、未来の利用者さん
へとつながっていきます。



いいケアとは、

「できる」を、
一緒に見つけていくこと。

何もできない人は誰一人いない。できないことを
手伝うだけではなく、より、できる!できた!
を増やしていくのが私たちの仕事です。



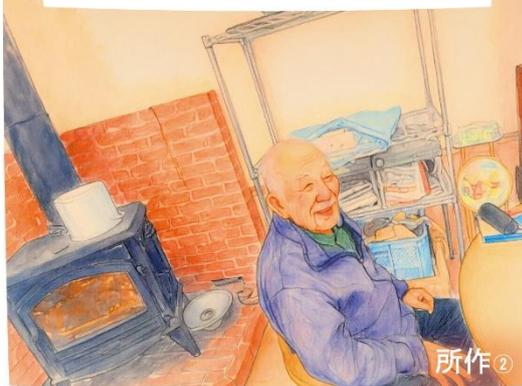
自分は、自分たちは
「なぜ介護をするのか」を
想う。

初心に立ち返り、目の前の方の人生に
伴走する意味を再確認する。



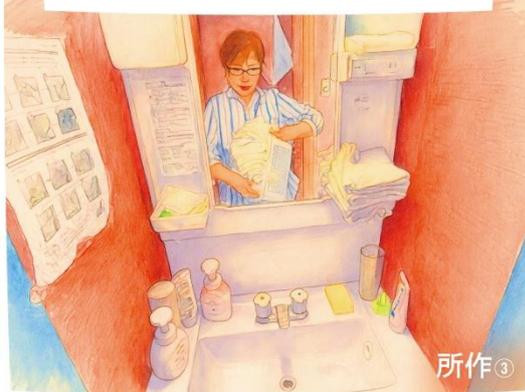
ケア前の
小さな変化を感じ取る。

事前から、顔色、呼吸、室温など、
いつもと違う違和感や予兆を察知する。



支度を通じて、
心と表情をととのえる。

物品の準備は心の準備。
鏡を見て、表情と心のスイッチを入れる。



ケアにちょうどいい環境、
相手にとって心地よい空間を
ととのえる。

光・音・温度を微調整し、
その人が最も安心できる場を準備する。



そーっと
相手の間合いに入る。

謙虚に気配を伝え、
驚かせないよう優しく近づく。



リラックスできる姿勢に
ととのえる。

筋肉の緊張を解くように、関節や接地を微調整。
嚙下や呼吸が楽になる。



相手の見えないところから
声をかけない。

必ず視界に入り、
目が合ってから話しかけることで不安を取り除く。



頭の上で、話をしない。

対等人として敬うこと。
不要な話が、頭上を飛び交わないように。



からだごと、
相手に向けて話をきく。

ハソを相手に向け、
全身で「あなたに関心がある」と伝える。



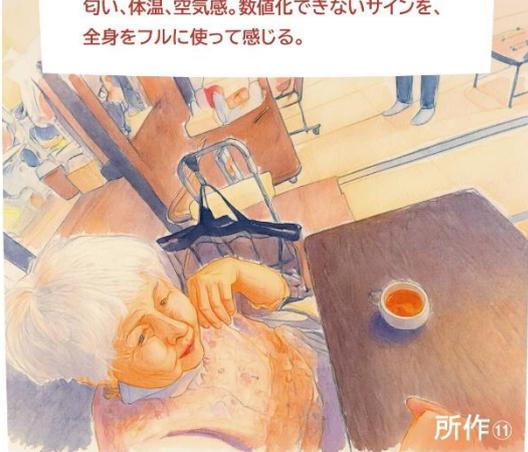
点ではなく、
面で触れることで
安心感をつくる。

手のひら全体で広く柔らかく包み込み、
支えられている温もりを伝える。



視覚だけに頼らず、
五感で現場を感じ取る。

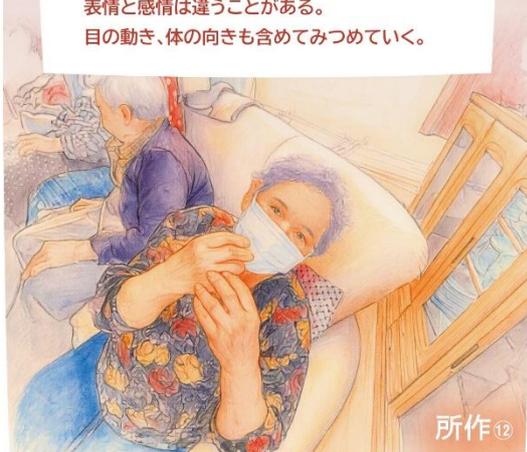
匂い、体温、空気感。数値化できないサインを、
全身をフルに使って感じる。



所作¹¹

笑っていても、
怒っているかも悲しいかも。

表情と感情は違うことがある。
目の動き、体の向きも含めてみつめていく。



所作¹²

一拍一拍、
区切りのある仕事を。

自分の呼吸、焦りを認識。作業を流さず丁寧に。
相手の心の準備を促し、
驚きを減らすことにもなる。



所作¹³

やさしく、
都度都度、お声がけ。

動作ごとに今やってることや、
次を伝えて心の準備。驚きを減らし、
見通しと安心を届ける。



所作¹⁴

**リズム、声色、表情を
合わせる空気づくりを。**

声のトーン、強弱、スピードは相手や場面に
合わせ、自分以外の時間軸にも寄り添う。



触れ方でも対話する。

タッチの強さ・位置・長さはメッセージ。
手の重みや温度、離し方一つにも、
敬意やメッセージを込める。



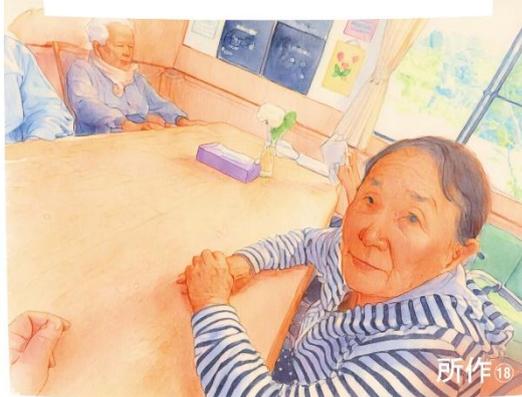
3秒待つ、余白をつくる。

促した直後は、すぐに手を出さず数秒待つ。
ご本人の意思と力を引き出す所作を。



**快も、不快も、本人の
サインをちゃんと聞く。**

「気分はどうか？痛くないですか？」を
定期的に。言葉にならない表情の曇りも
見逃さない。



拒絶が出たら、一拍ステイ。

拒否のサインは、無理に進めず一度引き、
距離を置いて気持ちがととのうのを待つ。



同意を1度で 終わらせない。

動作ごとに“今もOK?”を積み重ねて関係を
更新。場面が変わるごとに「いいですか」と問い、
納得を積み重ねる。



話さずとも、 そばにすることで コミュニケーションする。

沈黙を恐れず、
ただ寄り添う空気感で
孤独や不安を和らげる。



ユーモアや感謝を添えて 場を暖かく。

笑顔と「ありがとう」で場を緩め、
心の距離を縮める。



できるを見つめ、
自力の機会を奪う
介助をしない。

過剰な行動、手出しは控える。
ご本人の「できる力」を信じてフォローする。



できたことはともに喜び、
嬉しい楽しいを増やす。

「すごい!」は即フィードバック。
小さな変化も我が事のように喜び、
生きる活力を分かち合う。



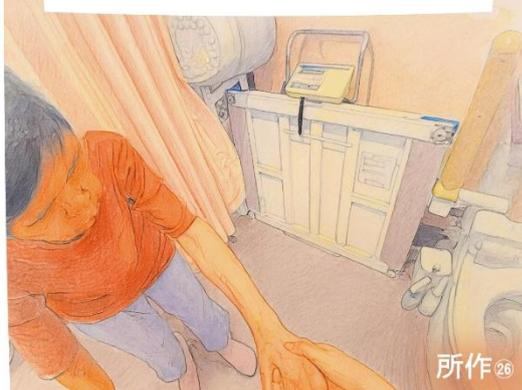
抱え込まずに発言。
介護はチームプレーだ。

疑問や言いたいことを抱え込まない。
経験が長い人だからこそ、
気づかないこともある。



プライバシーを
必ず守るための
一手間を。

自分がされて嫌なことをしていないか。
カーテンや扉を確実に閉め、肌の露出は
最小限に尊厳を守る。



**ケアの終わりには、
感謝の声かけ。**

節目の挨拶、言葉遣いはきちんとする。
協力への感謝を伝え、互いに気持ちよく
時間を納める。



しめに身なりをととのえる。

髪・衣服・まわりをととのえる。
しめの所作で尊厳が伝わる。



**次につかうことを
想像しながら片付ける。**

次の人がすぐに気持ちよくつかえるよう、
配置と補充を美しくととのえる。



**出来事、情報、記録は、
チームへ引き継ぎ続ける。**

今日の様子、変化や気づきを
短く具体的な要点で共有。
ケアの質をチームで高めることに。



～日本財団 2025 年度 助成事業～

外国人介護人材等の訪問におけるケアの質向上のための生成 AI を活用した
ケアマニュアルの調査研究 報告書

2026 年年 3 月

特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

〒105-0013 東京都港区浜松町 1-19-9 井口ビル 3 階

TEL03-6430-7916 FAX03-6430-7918

<http://www.shoukibo.net/> E-mail info@shoukibo.net

