



2026年3月24日

公益財団法人日本財団／2025年度「公益・福祉募集」  
「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～

レポーティングセッション

Supported by  
 日本財団  
THE NIPPON  
FOUNDATION

■委員会メンバー

三島 邦彦 (みしま くにひこ)

エグゼクティブプロデューサー



- 2004年 1月 電通入社 アカウント・マネジメント局 部長  
・本田技研工業 専任担当
- 2018年 1月 第9ビジネス・プロデュース局 局長  
・Suntory/Fujitsu/Unicharm等
- 2022年 1月 電通グループ Growth Officer (役員待遇)  
<プロジェクト・オーナー>  
・電通グループ 自動車横断 Project  
・Well Aging Japan Project  
・Hormone Wellness Project 等
- 2024年 3月 株式会社Sui.ing 設立

■生成AI調査・分析等委託 (株式会社電通)

小磯 達也 (こいそ たつや)

マーケティングディレクター/電通シニアラポ代表



超高齢社会の課題を可能性に。  
**dentsu senior lab**



小柴 尊昭 (こしば たかあき)

PJディレクター/プランナー/フォトグラファー



写真のチカラで人財を活性化させる  
フォトリユージョン



さまざまな企業変革・組織変革のPJを担当 (一部抜粋)



小橋 元樹 (こばし げんき)

コミュニケーションクリエイター/コピーライター



# 我々の自己紹介と本PJ参加経緯

# ありたき未来へ。 我々が抱える宿題へ、ともに挑戦しませんか？

2035年、日本は超高齢化に本格突入し、1/3が65歳以上へ。

「介護職員の人員不足」「医療体制における課題」「年金制度の崩壊リスク」

「労働力不足などの経済問題」などの課題が山積みの日本。

悲観的な未来予測ではなく、地域・企業・国そしてシニアとともに  
ありたい未来を描き、今、ここから実現していかなければなりません。

# Senior Player

定年を越えてもまだまだ、はたらかきたいポテンシャル層をシニアプレイヤーと名づけ、新しい日本の活力へ。現役世代とは違うものさし、社会システムを国・自治体・企業とともに作り、ウェルエイジングな世の中の実現へ。

※シニアプレイヤー潜在層＝日本に3,000万人





# NEWS RELEASE

株式会社 電通  
105-7001 東京都港区東新橋 1-8-1  
[jigyokoho@dentsu.co.jp](mailto:jigyokoho@dentsu.co.jp)  
<https://www.dentsu.co.jp/>

2024年8月28日

## 電通、「シニアプレイヤー」が活躍できる社会を企業・団体とつくる 「シニアプレイヤープロジェクト」を開始

—シニアの心豊かな働き方や地域貢献を実現する環境づくりを推進—

株式会社電通（本社：東京都港区、代表取締役社長執行役員：佐野 傑、以下「電通」）は、国内の約3人に1人が65歳以上の高齢者（シニア）となる2035年\*1を見据え、社会から必要とされ、役割がある「シニアプレイヤー」（商標出願中）が活躍できる社会を企業・団体などとともにつくる「シニアプレイヤープロジェクト」を本日より開始します。本プロジェクトでは、シニアの心豊かな働き方や地域貢献を実現する環境づくりを行うほか、「シニアプレイヤー」を応援する情報発信や社会実装の場を提供していきます。

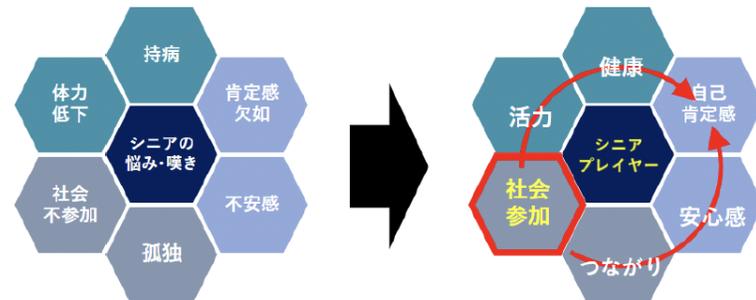
# シニアプレイヤー

### ■プロジェクトの背景

シニアに関する研究やソリューション開発を行う電通シニアラボと、電通と業務提携を結び、シニア向け生活サポート事業などを手掛けるMIKAWAYA21株式会社（本社：東京都荒川区、代表取締役社長：青木 慶哉）は、シニアが抱える課題を解明するため、2022年より大規模な定量調査や自宅訪問調査などを共同で行ってきました。調査では、「行動範囲が狭くなった」「退職後、人とのつながりが減った」「人の役に立てない」「最近、孤独を感じる」などの声が聞かれ、社会とつながりたい願望があってもカラダの問題・ココロの問題・キズナの問題に悩んでいることが分かってきました。一方で、楽しく働き、地域貢献をしているシニアほど、心身ともに元気に暮らしていることから、「社会参加」がシニアの抱える課題解決へのひとつの鍵を握るという結論に至り、シニアの社会参加を応援するプロジェクトをスタートさせることになりました。



<プロジェクトのイメージ図>



### ■「シニアプレイヤー」とは

超高齢社会を迎えるなか、介護職員の労働力不足や医療体制問題など、多くの課題が山積しています。一方で、社会でプレイヤーとして活躍したい人は多く存在します。そこで当社は、何らかの形で社会に参加し、人に役立つ活動を行う65歳以上のシニアを「シニアプレイヤー」と名づけました。具体的には、フルタイムやパートタイムとして働く人々や、町内会などの地域活動・ボランティアを行う人々、趣味を仲間や子どもたちに教える人々など、社会から必要とされ、役割があるシニアのことを指します。例えば、料理を作る、髪を切る、花をいける、写真を撮る、音楽を奏でる、などを得意とする人々も、社会で活躍する「シニアプレイヤー」といえます。本プロジェクトが大切にしている価値観は、人から必要とされ、周囲から感謝されることです。当社は、「シニアプレイヤー」が地域の担い手となれば、毎日によりがたい人との新しいつながりが生まれ、自己肯定感も育まれていくと考えています。

### ■シニアプレイヤープロジェクトについて

本プロジェクトは、電通シニアラボや、未来創造に取り組む電通の社内横断組織「Future Creative Center」のメンバーらが、「シニアプレイヤー」との接点を持つ企業・団体などあらゆるステークホルダーに向けて推進していきます。シニアインサイトの提供や、クリエイティブを起点とした未来価値創造、メディア各社とのネットワーク、コンテンツを活用した社会課題解決手法など、さまざまな領域における専門性の高いナレッジを生かし、「シニアプレイヤー」の概念をより広く社会に発信します。また、企業や団体とともに「シニアプレイヤー」がいきいきてできる社会システムづくりや、「シニアプレイヤー」を育成して担い手が不足する企業とのマッチング、社会実装に向けてのアクションの企画開発、具体的なパートナー連携のサポートなど、「シニアプレイヤー」が社会とのつながりを持ち、活躍できる場を提供するための取り組みを進める予定です。

私たちの想い

幾つになっても  
自分らしく、  
健やかに暮らしていける  
未来の日本になるように  
少しでも貢献したい。

そんな想いでつながって、  
小規模多機能の皆様と出会わせていただきました。

# 全国小規模多機能連絡会加盟事業所：なごみの家・しかたの茶の間

## Asia Pacific Eldercare innovation Awards賞賛!! (アジア太平洋地域高齢者ケアイノベーションアワード)

アジア太平洋地域の高齢者のケアにおいてイノベーションを起こしている企業・活動・団体を表彰。  
毎年シンガポールで開催されるこの大会には数百を超える応募があり、  
日本では「高齢者ケア界におけるオスカー賞」とも言われているそう。

### 地域課題の解決にむけて



小規模多機能ホーム  
なごみの家しかた + コミュニティスペース  
しかたの茶の間



「地域の安心拠点」

### 大切にしていること



“出来ないこと”ではなく“出来ること”



高齢者や認知症当事者に対し  
その場しのぎの対応で  
あきらめさせて、なじませるケア



「これまでどおりの(地域での)暮らしを続けたい」  
と願う当事者のあたりまえの思いを叶えるケア

「今」という時間を大切に  
「～したい」をともに実現

すごく「いい介護」を実践されていることに感動！  
でもその現場で、向き合わねばならない  
問題があることも知りました



# 目の前の問題。

介護業界の人材不足が深刻化。

行為

入浴 食事 . . .

現場は忙しすぎて、記録もつけられない。

<モデル探求>

いいケアができていても、言語化できていない。

コミュニケーション

あえて 見て . . . .  
みない 声かける

私たちは「いい介護の見える化」を課題に設定し、

五感の活用

助けられ上手化

=

ほどよく  
頑張らせる

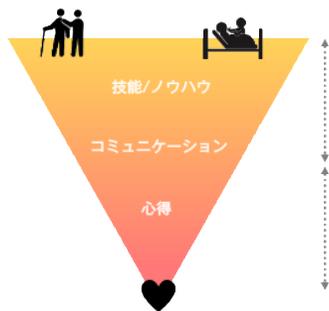
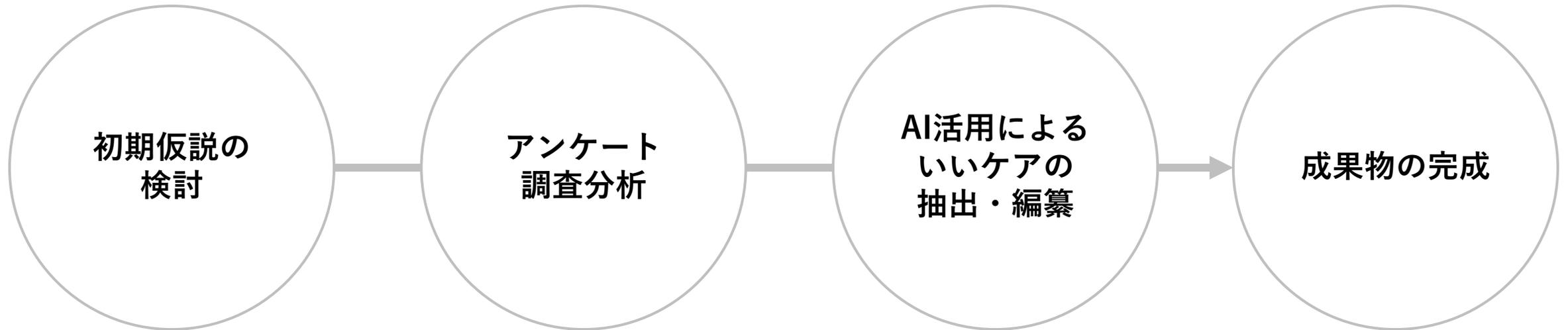
「その暗黙知の言語化」にトライ。

思想

本人を 非難  
認める  
「いい介護の暗黙知」をモデル化し、

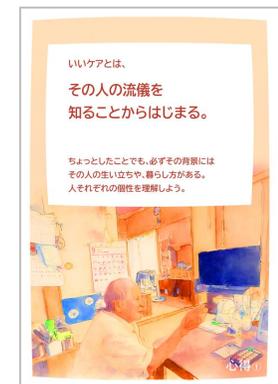
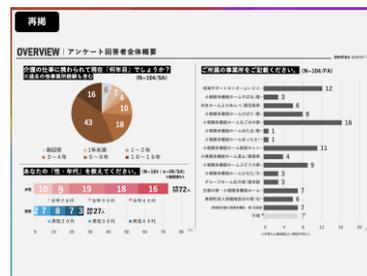
再現・育成可能な形を目指したい。

# 本プロジェクトの検討プロセス



ヒント

指針



# 本プロジェクトの検討プロセス



## これからの「いいケア」の社会実装に向けた基本的前提

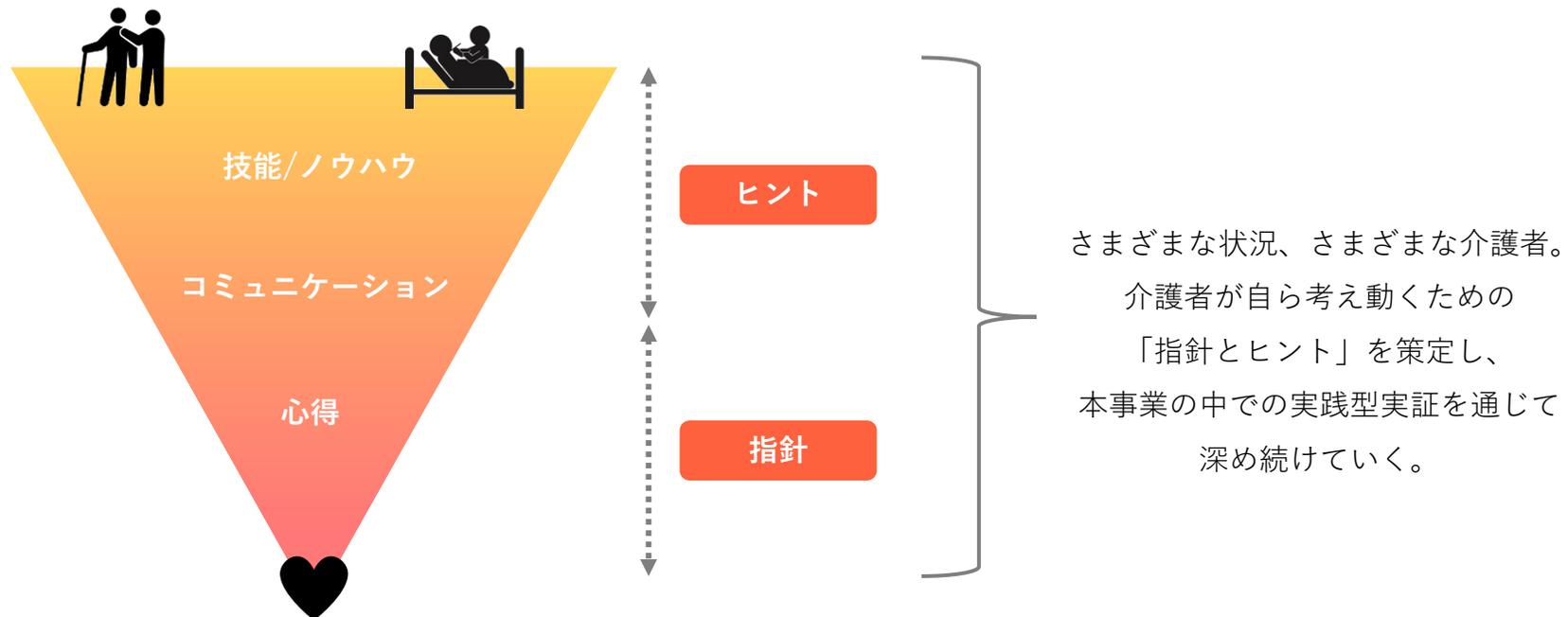
マニュアル型ケアラー育成

介護行為の  
手順決定・指示



人づくり型ケアラー育成

介護者による  
観察と判断の促し



「いいケア」の定義モデル仮説

# 意欲への伴走

介護者は、被介護者の〇〇したいに寄り添うパートナー

# 意欲への伴走モデル



## 観る

場を見る。音を聞く。  
表情を見る。  
人生の物語も知る。  
相手の理解を通じ  
相手が何をしたいかを  
読み取ることで関係性の  
スタートラインにつく。

### 観るヒント

Ex.部屋の全体を見る  
・  
・  
・  
・

## 訊く

相手のしたいを  
想像しながら  
まずは声をかけて  
相手の反応を見る。  
その繰り返しをしながら  
何をどうしたいかの  
本人の意欲を知る。

### 訊くヒント

Ex.アテが外れてもいいので  
まず声をかけてみる  
・  
・  
・

## 関わる

本人がしたいことを  
理解した上で  
その意欲を叶える  
支援をさまざまな  
形で行っていく。  
あくまで本人を  
尊重し関わる姿勢で。

### 関わるヒント

Ex.目線でもできることがあ  
る  
・元気な人ならちょっと本  
人に頑張らせる  
・  
・

## 分かち合う

本人が達成できたことを  
言葉や表情で、分かち合い  
自分と相手に、  
小さな成功を  
共に喜び、  
笑顔の積み重ねで  
共に信頼関係を育む。

### 分かち合うヒント

Ex.さすりながら一緒に喜ぶ  
・  
・  
・

短期ケア視点

中長期ケア視点

チーム視点

コミュニケーション視点

マインド

行動

# 本プロジェクトの検討プロセス



2025/07/18

# “いいケア”についてのアンケート

**dentsu**  
senior lab

# Agenda

はじめに・・・アンケート回答者全体概要

1. ... **介護の仕事の魅力**について  
おもしろさ・醍醐味・やりがい

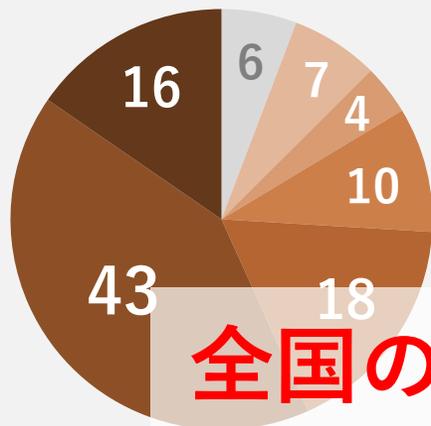
2. ... **現場で心がけている行動**について

3. ... **いい介護に大切なこと**について

## 介護の仕事に携わられて現在「何年目」でしょうか？

※過去の他事業所経験も含む

(N=104/SA)



■ 無回答 ■ 1年未満 ■ 1～2年 ■ 3～4年  
■ 5～9年 ■ 10～19年 ■ 20年以上

全国の介護職員102名にアンケート

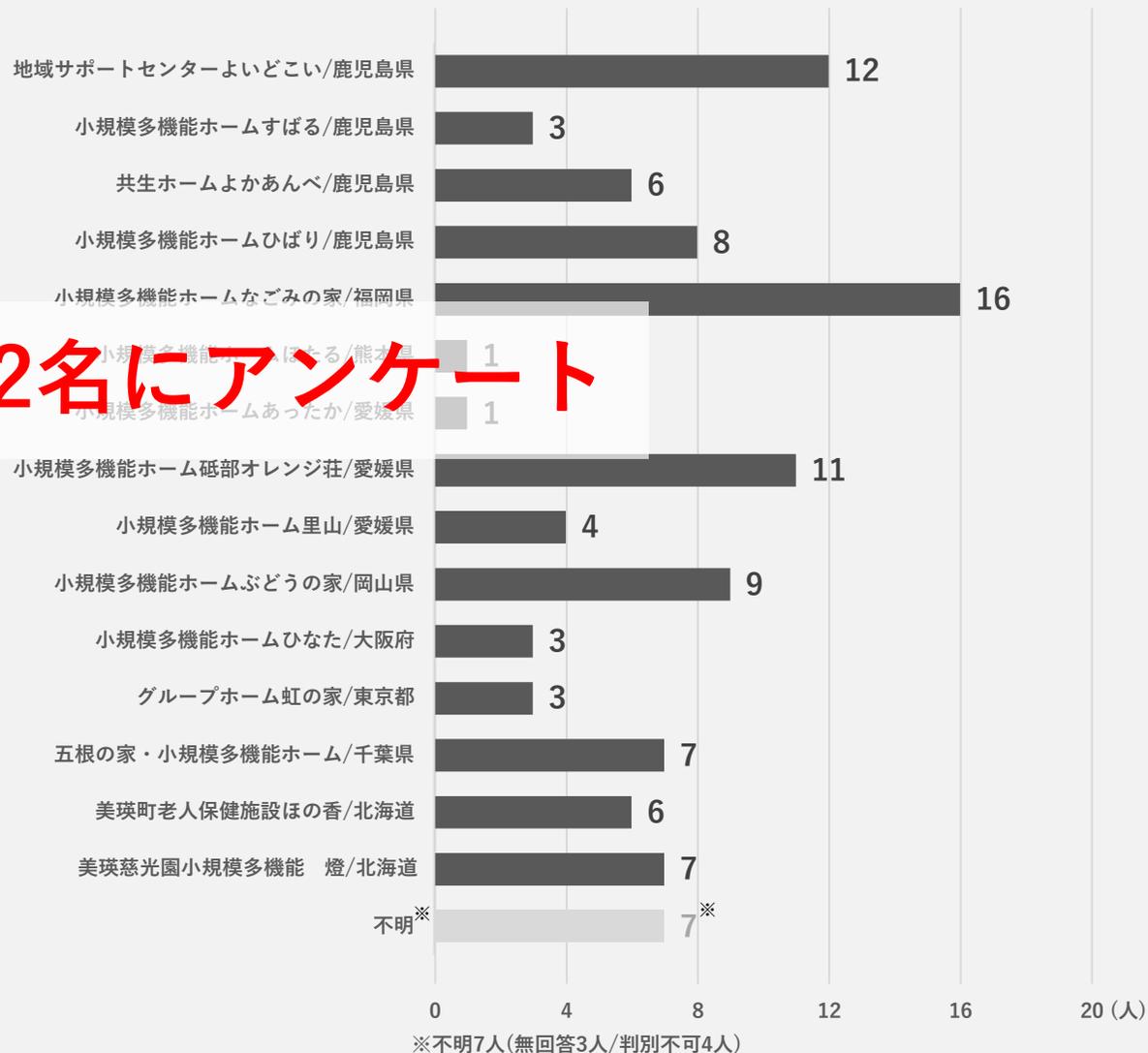
## あなたの「性・年代」を教えてください。

(N=104 | n=99/SA)

※無回答5人



## ご所属の事業所をご記載ください。(N=104/FA)



# 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。



# 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.

## 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.

利用者に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.

## 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.

## そのほか

地域との関わり

1ans.

ネガティブ

3ans.

# Q1 人間関係の充実

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

## 感謝、ありがとうの言葉

- ・ご利用者が笑顔になったり、「ありがとう」という感謝の言葉をいただいた時。
- ・次も笑顔になって頂ける様な介助をしたいと思う。
- ・仕事の一環としての介助なのに感謝される。
- ・「ありがとう」「あなたがいてくれて良かった」

## 通じ合えた時

- ・利用者様と心が通い合えたと感じた時。
- ・思い込みが覆される瞬間は今も快感です。
- ・どんどん仲が深まりその人のことを知っていく
- ・困った事があった時に一緒に考えて解決していくことにやりがいを感じる

## 笑顔が見れたとき

- ・利用者さんの笑顔が見れた時
- ・利用者様が笑顔で安心して過ごしている姿
- ・ご利用者自身の笑顔や穏やかな表情、感謝の言葉には感動する。

## 『あなただから』とお願いされること

- ・利用者様を手助けして差し上げた時「アンタがいてくれて助かった。」と言われた時にやりがいを感じた。
- ・「あなただから」と御本人やご家族に声をかけて頂いた時は、やりがいを感じます。
- ・認知症の利用者さんが名前を覚えて呼んでくれた時

# Q1 介助での達成感

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

## 意欲を引き出せたとき

・利用者の方がお元気になっていく様子が見れる、笑顔が増える。**活気が出てきた時。やりたいことや好きな事、物が見つかった時。**  
 ・ご利用者のやりたいことや、想いを叶えるために自分達にできることは何なのかを考えることにやりがいを感ずります。  
 ・利用者の方が**今までできないと思っていたことに挑戦して実際にできた時**の嬉しそうな表情を見るとまだできることが沢山あると感じ、  
 できることを一緒に楽しみながら探ることが仕事をする中で面白いと感じています

## 利用者に合ったサービスを提供できたとき

・自分ができないと思っていた料理が意外とできた事。**卵焼きも作れないと思っていたが、作ったその日は皆さんが美味しいと話され食べてくださった事。**  
 ・毎日同じ事の繰り返しではない。

## 利用者に良い変化があるとき

・**いい変化がみられた時。**  
 ・利用者が初めて利用した時の表情と**関わっていく事で表情が豊かになり出勤すると笑顔で「待ってたよ」・「お帰りなさい」と声をかけられた時**  
**「やりがい」を感じた。**

## その人らしい生活が送れているとき

・**最後まで本人らしく暮らせて自宅で最後を迎えられた時。**  
 ・その人らしく生活できるように支援した際

## よい看取りができたとき

利用者が**最期を迎えられご葬儀で家族が「よかった」となごみでのケアに満足され嬉しいお見送り**ができた時



いい介護の醍醐味とは…

- ・ 安心感が生み出す「笑顔」と「ありがとう」
- ・ 信頼関係が引き出す「その人らしさ」

# Q2

普段、介護現場で心がけて  
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。



# Q2 OVERVIEW

普段、介護現場で心が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 3ans.

## そのほか

無意識 1ans.

# Q2 心が通じる対話

普段、介護現場で心が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

## 言葉遣いや声のトーン

- 話の内容に合わせて声のトーン、強弱、スピードなどを変えている。
- 出来るだけ丁寧語を使う
- 信頼関係を築くために敬語だけではなく、時と場合に応じ、敬語を使わず友だちや家族のように接すること
- 常に忙しい中でも笑顔で優しく言葉で話しかける。相手の目線で丁寧に話を聞いてあげる。

介護現場で普段心がけているのは、常に明るく接することである。第一印象や声かけの大きさは、利用者の安心感に大きく影響するため、笑顔と穏やかな声を意識している。また、相手の表情をよく観察することも大切にしていく。会話や支援の中で、表情が曇る様子が見られた場合には、無理に深く関わろうとせず、少し距離を保ちつつ様子を見るようにしている。その人にとって心地よい距離感を意識することが、信頼関係の構築につながると考えている。

## 目を合わせる

- 目を見て笑顔で話し掛けること
- 相手の目を見て、こちらの言葉が伝わっているかどうか反応を見ながら話をするようにしている。場合によってはジェスチャーも
- 目をみて話すようにすることで相手の表情をしっかりと観察することもでき、何を思っているか考えることができるからです。

ホールのような大勢の場の中に出動した時には必ず一人一人と目を合わせて挨拶するようにしている。挨拶するのにももちろんですが、腰を据えて一人一人と目を見て話をするようにしている。また、ジェスチャーも活用している。相手の表情をしっかりと観察することもでき、何を思っているか考えることができるからです。

## 利用者の気持ちに寄り添う

- 利用者の本当の思いに沿った支援を行えるように心掛けている
- 耳が遠く不安を感じておられる場合は、そっと手を握りながら笑顔で頷き「どうしましたか？ちゃんと聞いてるので大丈夫ですよ。」というメッセージが伝わるようにしている。

## 利用者の視界に入って話すこと

- 認知症の方へは、視界の中からはっきりと分かりやすい声掛けを行い
- 相手の視界に入って話しかけている。

認知症の方へは、視界の中からはっきりと分かりやすい声掛けを行い、相手の視界に入って話しかけている。また、手やジェスチャーも活用している。相手の表情をしっかりと観察することもでき、何を思っているか考えることができるからです。

## 笑顔で接する

- どんな時にも笑顔でいる事
- やさしい気持ちをもって笑顔で接すること。
- 笑顔を絶やさない

笑顔で接する、ゆっくりと動きの動作など、慌てさせないように声をかけてあげる。相手の表情を見ながら話しかける。相手の表情をしっかりと観察することもでき、何を思っているか考えることができるからです。

## 挨拶や声かけ

- 声がけし、できるだけ不安を解消するように努めている。
- どんなご利用者でもそうしていますが、まずはあいさつを基本のコミュニケーションとしている。
- ひとりになっているなど思った利用者さんには積極的に話しかけている。

挨拶や声かけは、利用者さんへの基本的なコミュニケーションとして行っている。また、手やジェスチャーも活用している。相手の表情をしっかりと観察することもでき、何を思っているか考えることができるからです。

## Q2 個人の尊重

普段、介護現場で心が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

### 一人一人を知ろうとすること

- 小さな変化に気づけるよう、お家の様子や言葉や表情、その方のいつもを知る努力をしています
- 施設だと悩みを我慢する方がいるため1体1で話を伺う場面をつくらせたり、相手に話す事は普通であり、自然である事を伝えてます。
- 1番心掛けていることは本人のことを知ることと、知ろうと思うことを大事にし、本人のやる気になる声掛けや、本人の活躍できる場所を作るようにしている。

### 利用者に合わせて接する

- ゆっくりとご利用者様のペースに合わせてお話しを聞くことができるように心掛けています
- 目の見えない方であれば、体のどこかに触れてから話掛けること

### 利用者に配慮した会話内容や話題

- ネガティブなことは言わない愚痴も利用者様の前では言わない
- その方の好きなことを、話題にだしたり、冗談を言って笑わせたり、とにかく笑ってもらおう。

### 人としての尊厳を大切にする

- 共感する事と相手の尊厳を意識する事です
- ユマニチュードの声かけ

普段、介護現場で心が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。

## 表情や変化を敏感に感じ取る

• 何を思って行動しているのか、何を思ってその発言が出ているのか、**どういう気持ちでその表情をしているのかをしっかりと見てケアをするように心がけている。**

• **利用者様の眠気、立ち上がり、目での訴えなど平穏の時と違う動きがないか観察し、声をかけること。**

• **常日頃「いつもと違う」「顔の表情」「動作」など気を付けて一人一人の観察するように気を付けている**

## 傾聴の姿勢

• **利用者さんの話をさえぎらず丁寧なコミュニケーションを心掛けている。**

• **どんな話でも、同じ話でもきくこと。そこから昔の暮らしや新たな気づきが見える事**

## スタッフとの情報共有や連携

• **職員同士の情報の共有。**

心掛けていることは…

- ・ 安心感を与える「視線」と「表情」と「声色」
- ・ 「ご利用者のペース」に合わせた寄り添い
- ・ ご利用者をよく知り、変化に気づくこと

# 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。

# Q3 KEYWORD

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。（1つでも複数でも可）



# Q3 OVERVIEW

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。（1つでも複数でも可）

dentsu senior lab

## 気持ちへの寄り添い

利用者の気持ちに寄り添う

25ans.

利用者への尊重・敬意

16ans.

信頼関係の構築

7ans.

## プロ意識

スタッフのチームワーク

9ans.

業務と丁寧な対応の両立

9ans.

自分自身の管理

6ans.

自分らしく介助する

3ans.

## 状況への寄り添い

利用者の状況に寄り添う

16ans.

利用者に安心感を与える

10ans.

利用者を第一に考える

5ans.

家庭や生活環境にも寄り添う

1ans.







いい介護に大切なことは…

- ・ご利用者の「気持ち/状況」に寄り添うこと
- ・「その人らしさ」に敬意を払うこと
- ・そのために職員全員で協力し合うこと

いい介護の醍醐味とは…

- ・ 安心感が生み出す「笑顔」と「ありがとう」
- ・ 信頼関係が引き出す「その人らしさ」

心がけていることは…

- ・ 安心感を与える「視線」と「表情」と「声色」
- ・ 「ご利用者のペース」に合わせた寄り添い
- ・ ご利用者をよく知り、変化に気づくこと

いい介護に大切なことは…

- ・ ご利用者の「気持ち/状況」に寄り添うこと
- ・ 「その人らしさ」に敬意を払うこと
- ・ そのために職員全員で協力し合うこと

回答結果： いい介護には、マニュアル化しにくい視座・心がけ (暗黙知) が必要

「安心感」や「その人らしさ」を引き出す “心得” と “所作” が大切

# 本プロジェクトの検討プロセス



# 実行パートのチャレンジ

前提：（常識）

- ・介護は効率重視。

「当事者やご家族をあきらめさせて馴染ませる介護」

「介護士が目指すのは効率」

- ・AIは効率化ツール

（量の議論に落ちいる）



覆し

- ・介護は意欲への伴走。

「当事者のできることを探す介護」

「介護士が目指すのは当事者の笑顔」

- ・AIとテクノロジーでしかできない表現が、  
介護の質を高める。

（質と気分の議論）

私たちはAIを、効率化ツール（〇〇時間の削減）ではなく

- ミライのモデルづくりの相棒
- 困っている人を助ける相棒

と、とらえます。

# 今回はスマートグラスとGoogle Gemini(AI)で実証。

本人は「理解」し  
ワーカビリティ：意欲・能力・機会  
本人の「何とかしたい」を支援

## 介護現場で働く職員のGemini行動分析によって “いいケア”のヒントを得るトライ

- 「暗黙知の形式知化」にトライ
- 職員はマニュアル通りには行動しておらず、  
臨機応変に対応することが“よい仕事”につながっている。  
ただ、なぜその場面でそのような行動をしたのか  
ほとんどの介護職員は言語化できない。

- 最新テクノロジーをフル活用したいという顧客要望

### ▶ グラス型アイトラッカーの活用と動画分析生成AIの活用

#### 行動分析の後

- 当初予定：分析抽出した「この状況のとき、こうする」を  
検索可能にして、スマートグラスに投影するワークフローを  
組んで外国人職員にとって役に立つか実証
- 現状：行動分析の振り返り自体を研修化したい



※有料版は60分までの動画を分析可能  
※企業向けは学習に利用されない

Technical Training



連絡会のみなさまとアイトラッカー型スマートグラスにトライ



Technical Training



連絡会や事業所のみなさまとトライ



外国人の介護士や新人の方も含めて、様々な人が映像収集にトライ



北海道から鹿児島まで、全国の介護事業者で撮影にトライ（写真はぶどうの家：倉敷）



施設介護、訪問介護、様々な介護シーンで、こういった映像を撮影。  
介護中の職員の「一人称視点映像」と「目線（赤い丸）」「音声」。



結果、全国の施設から「159映像」が集まりました。  
100時間を超える映像の分析と、モデルのクリエイションにGeminiを活用。

# 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

## ## 「(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が、

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

## ### 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。

本プロジェクトで見えてきたAI分析の利点

## 超多量・超高速フィードバックが可能。

- 数十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た。
- 何回でも分析をやり直せる。

## 人力では困難な分量でもAIでなら可能

最大60分の動画を150本以上すぐに分析できた！



2025年09月0... 26分06秒.md

- 2025年09月0... 46分17秒.md
- 2025年09月0... 42分18秒.md
- 2025年09月0... 55分46秒.md
- 2025年09月0... 13分28秒.md
- 2025年09月0... 23分13秒.md
- 2025年09月0... 29分31秒.md
- 2025年09月0... 34分43秒.md
- 2025年09月0... 40分56秒.md
- 2025年09月0... 41分01秒.md
- 2025年09月0... 50分49秒.md
- 2025年09月0... 10分28秒.md
- 2025年09月0... 28分52秒.md
- 2025年09月0... 55分28秒.md
- 2025年09月0... 59分38秒.md
- 2025年09月0... 05分43秒.md
- 2025年09月0... 26分14秒.md

小規模 実務者研  
修修了 2カ月 バイタル測定の場合  
様居室  
2025/9/2 10:30頃

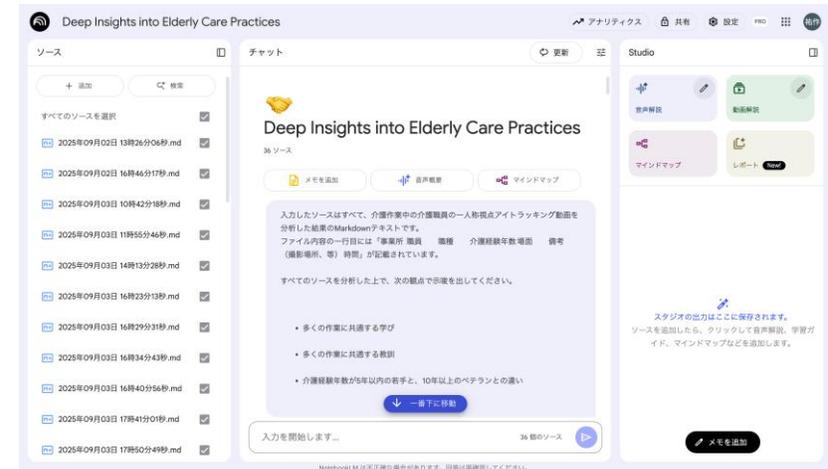
はい、承知いたしました。ご提供いただいたアイトラッキング動画を分析し、ご要望の形式で回答します。

# 時系列での注視→行動分析

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
(XX:XX)	行動の評価
:---   :---   :---   :---	
:---   :---   :---	
スマートフォン   書類   -   同僚	と業務内容を確認している   00:00
3	
スマートフォン   -   -   スマート	フォンを操作している   00:05   3

2025年09月02日 13時26分06秒.md  
Markdown document - 13 KB

- 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



Deep Insights into Elderly Care Practices

ソース

- 2025年09月02日 13時26分06秒.md
- 2025年09月02日 16時46分17秒.md
- 2025年09月03日 10時42分18秒.md
- 2025年09月03日 11時55分46秒.md
- 2025年09月03日 14時13分28秒.md
- 2025年09月03日 16時23分13秒.md
- 2025年09月03日 16時34分43秒.md
- 2025年09月03日 16時40分56秒.md
- 2025年09月03日 17時41分01秒.md
- 2025年09月03日 17時50分49秒.md

Deep Insights into Elderly Care Practices

入力したソースはすべて、介護作業中の介護職員の一人称視点アイトラッキング動画を分析した結果のMarkdownテキストです。ファイル内容の一行目には「事業所 職員 職種 介護経験年数場面 備考 (撮影場所、等) 時刻」が記載されています。

すべてのソースを分析した上で、次の観点で洞察を出してください。

- 多くの作業に共通する学び
- 多くの作業に共通する課題
- 介護経験年数が5年以内の若手と、10年以上のベテランとの違い

入力を開始します...

## AI分析の利点②

60分までの動画を、Gemini出力で文字化・記録化できた（時間・行動・評価などができた）

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		布団を完全に引き除く	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
利用者の背中			利用者をゆっくりと車椅子に座らせる	01:43	5
車椅子のアームレスト			利用者の腕をアームレストに乗せる	01:49	4
利用者の足元			利用者の足をフットレストに乗せる	01:58	4
利用者の足	フットレスト		フットレストの位置を調整する	02:05	4
バッグ			バッグを利用者の膝にかける	02:10	3
利用者の足			利用者の靴下の位置を直す	02:17	5
利用者の足			利用者の靴を履かせる	02:24	4
利用者の背中			利用者の背中をさすり、姿勢を安定させる	02:37	5
ベッド			ベッドを片付ける	02:45	3
利用者の髪			利用者の髪を整える	02:55	5
コップ			利用者に飲み物を渡す	03:15	4
利用者の口元			利用者が飲み物を飲むのを見守る	03:21	5
食事トレイ			食事トレイをサイドテーブルに置く	03:35	3
箸	食事		箸でスイカを掴む	03:42	4
利用者の口元	食事		利用者にスイカを食べさせる	03:51	5
利用者の手	食事		利用者が自分でスイカを食べるのを支える	04:00	5
利用者の口元			食事の様子を笑顔で見守る	04:07	5
食事			再びスイカを箸で掴む	04:22	4
利用者の口元			利用者がスイカを食べるのを手伝う	04:31	5

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
窓の外			窓を開けて換気をする	05:00	4
利用者の顔			利用者の目線に合わせて会話を続ける	05:08	5
利用者の口元	食事		利用者にスイカを食べさせる	05:46	5
利用者の口元			会話をし、利用者の笑顔を引き出す	05:55	5
利用者の口元			利用者の咀嚼の様子を確認する	06:15	5
食事			箸で次の食事の準備をする	06:31	4
利用者の口元	食事		利用者に食事を食べさせる	06:40	5
利用者の口元			食べかすがないか口元を確認する	07:04	5
タオル	利用者の手		利用者にタオルを渡し、手を拭いてもらう	07:28	5
コップ			利用者に飲み物を勧める	07:38	5
利用者の口元			利用者が水を飲むのを介助する	07:43	5
窓の外			窓の外の景色を見せるように話しかける	07:51	5
利用者の顔			利用者の反応を笑顔で待つ	08:08	5
利用者の足元			利用者の足の位置を直す	08:18	4
利用者の顔			利用者との会話を楽しむ	08:27	5
コップ			利用者が自分で水を飲むのを手伝う	08:52	5
利用者の顔			利用者が満足したか表情を確認する	09:10	5
食事トレイ			食後の片付けをする	09:22	3
利用者の顔			利用者と談笑する	09:29	5
利用者の顔			利用者がうとうととしているのを見守る	10:48	5
利用者の顔			利用者の問いかけに笑顔で答える	11:13	5
利用者の顔			会話を続け、利用者を安心させる	12:08	5
窓の外			外の様子について話しかける	12:28	4
利用者の顔			冗談を言って利用者を笑わせる	13:08	5
利用者の顔			利用者の話に相槌を打つ	13:50	5
利用者の膝			利用者の膝をさすり、安心感を与える	14:44	5
利用者の足元			足が冷えないように気遣う	15:35	5
利用者の顔			利用者の体調を気遣う言葉をかける	16:05	5
利用者の顔			利用者が話しやすいように相槌を打つ	16:59	5
利用者の顔			利用者の肩をさすりながら話を聞く	17:40	5
利用者の顔			利用者とも目線を合わせて微笑む	18:48	5
エプロン			食事用のエプロンを外す	19:35	4
利用者の顔			別の男性スタッフが入室したことを伝える	20:00	5

スマートグラスをかけるだけで介護記録代わりができる！（現場大歓喜）

## Geminiから、文字起こし以上の「介護行動」の分析結果が一瞬で出力できた。

### 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、介助に必要な身体の一部（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、車椅子、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。

## Geminiから「いい介護」に向けて示唆出しができた！

### （上司に言われるより聞きやすい）

#### 5つの学び

1. **徹底した声かけと事前説明** 介護者は、一つ一つの行動の前に必ず利用者に声をかけ、次に行く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一つが、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。

## Geminiからのインタビュー設問まで作れる。これで振り返りセッションが可能！

### インタビュー設問

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】車椅子に座られた後、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？
6. 【04:00】スイカを利用者ご自身が手で持たれた際、すぐには介助せず見守っていました。利用者自身の「やりたい」という気持ちを尊重するための判断でしょうか？
7. 【05:00】食事の途中で窓を開けましたが、これは気分転換を促すためですか？どのようなタイミングで換気が必要だと判断しますか？
8. 【07:28】食事の最後に、ご自身で手を拭いてもらっていました。自分でできることは続けてもらうために、どのような点に気をつけていますか？
9. 【08:27】会話の中で、故郷の「勝負谷」の話がよく出てきますが、この話題を利用者の安心感や意欲に繋げるために工夫していることはありますか？
10. 【10:48】利用者がうとうとされている時、すぐに次の行動に移さず見守っていました。この「待つ」時間は、介護においてどのような意味を持つとお考えですか？
11. 【13:08】冗談を交えて会話をされていますが、利用者を笑顔にするために、普段からどのようなことを心がけていますか？
12. 【14:44】会話中に膝をさすっていましたが、このようなスキンシップは、どのような効果があると感じますか？
13. 【20:00】他のスタッフが入室した際、すぐに利用者に「〇〇さんが来たよ」と声をかけていました。これは利用者を驚かせないための配慮ですか？

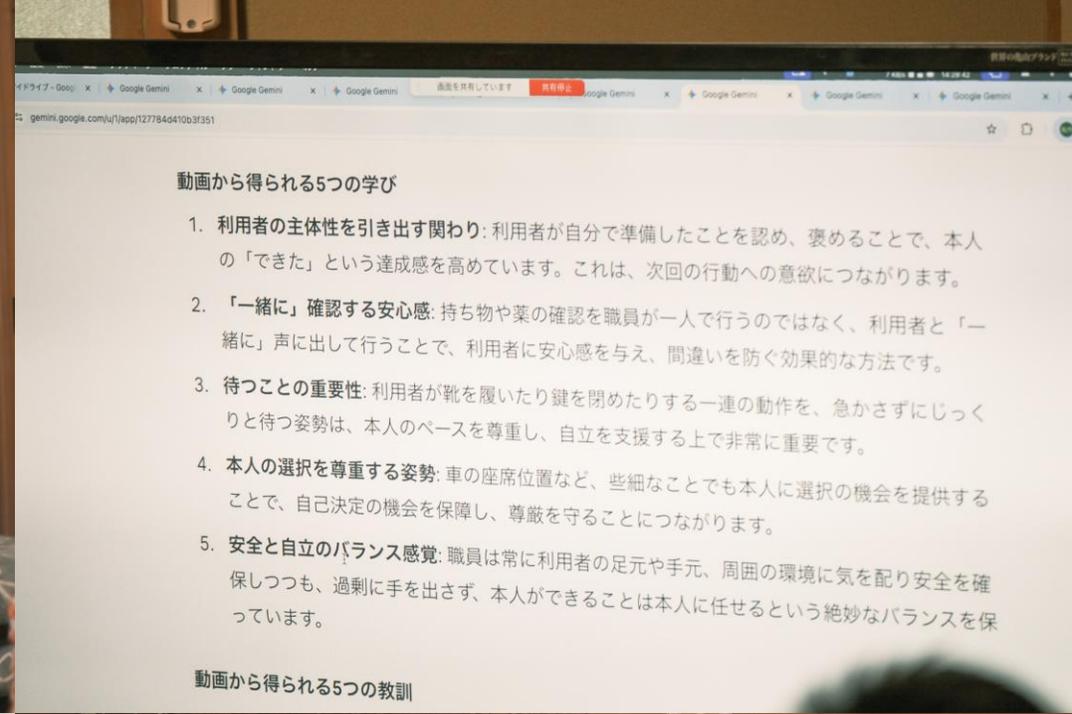
**忙しい介護職員たちの、介護記録の代わりにできた。**

**それ以上に何が起こったか。**

## 振り返りの会実践



主観→客観へパラダイムシフト



Geminiを用いた振り返りと議論が可能になった（介護職員が大幅成長）



「記録/AIを使用した可視化振り返りインタビュー」のプログラムが超有効。

- これまでの介護現場は「主観」だけ。記録が取れるだけで情報量が格段に増える。
- この人訪問で何しているかわからなかったけど「すごいことしている」が発覚。

※実際に評価が変わる人が続出。

- 人ではない存在からの客観評価だから受け止められる。
- ×や作業マニュアルではない、考えるアプローチで育成ができる。
- スマートグラス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。  
インタビューをきっかけとして深い深層心理の議論までが可能に。

## 分析と振り返りで終わらず、AIと「いいケアのモデル」を仕上げられる。 (すべての動画分析結果の文字をGeminiで再分析かけています)

ご提示いただいた全ての資料に基づき、「いい介護」の示唆と教訓をそれぞれ10のテーマに統合し、タイトルと説明文（200文字未満）として抽出しました。

### よい介護の「示唆」(学び・実践すべきこと)

No.	タイトル	説明文 (200文字未満)
S1	徹底した観察と非言語サインの読解	言葉だけでなく、表情、視線、体の動きといった非言語的サインを常に注意深く観察することが、潜在的なニーズや体調の変化を察知し、的確なケアへ繋げる土台となります。これにより、利用者の「言わなくても分かってくれる」という信頼感が醸成されます。
S2	利用者のペースを尊重する「待つ姿勢」	動作や思考を急かさず、利用者が自力で行動できる時間を辛抱強く「待つ」ことが、自立心と残存能力を尊重し、利用者の尊厳を守る上で極めて重要です。この待つ姿勢が、利用者の主体性を引き出します。
S3	傾聴と共感に基づく深い信頼関係の構築	利用者の言葉や感情を否定せず、真摯に耳を傾け（傾聴）、共感する姿勢が、安心感を深め、本音を引き出し、介護を単なる作業でなく人間的な関係性の構築へと昇華させます。特に生活歴や個人の背景への敬意が信頼を深めます。
S4	肯定的・予測的な声かけとケアの予告	全ての行動の前に次の動作を具体的に伝え、利用者の状態を言語化（肯定的なフィードバックを含む）することで、不安を軽減し、安心感と協力的な動作を引き出します。約束の履行や具体的な改善の約束が信頼を築きます。
S5	身体的接触（スキンシップ）による安心感の提供	言葉を越えた温かさや安心感を利用者に伝えるために、手を握る、肩や背中をさするといった、優しくポジティブな身体的接触（タッチング）を効果的に活用します。非言語的な関わりは信頼関係を深める上で非常に有効です。
S6	役割・自主活動への伴走と成功体験の共有	利用者が自力でできたことや、洗濯物たたみなどの役割を担ったことの喜びを職員が積極的に承認・共有する。これは次への意欲を引き出し、自己肯定感を高めるための重要な支援です。
S7	多角的な視野による全体把握と連携	一人の利用者と深く関わる（一点集中）だけでなく、常に周囲の利用者や環境に気を配り、全体のリスクとニーズを同時に把握する視野の広さが不可欠です。職員間の暗黙的または明確な連携も重要です。
S8	生活背景・個人の興味を活かした個別ケア	利用者の趣味や嗜好、過去の経験といった個別的な背景を理解し、ユーモアや共通の話題として活用することで、その人らしい生きがいを支えるケアに繋がります。食事形態の個別対応も重要です。
S9	安全確保のための徹底した予測と確認	移乗や移動、服薬介助など、全ての動作において、事故や誤嚥のリスクを事前に予測し、プレーキ確認や嚥下確認、動線確保といった予防的安全管理を徹底します。ケア終了時まで気を抜かない姿勢が重要です。
S10	環境整備と快適性の能動的な提供	清潔で安全、快適な環境（室温、換気、整頓、動線）を利用者に提供する。環境を編集して意欲を引き出したり、ベッドを整えたり、窓を開けて換気したりといった配慮が、利用者のQOL向上に直結します。

### よい介護の「教訓」(注意・改善すべきこと)

No.	タイトル	説明文 (200文字未満)
L1	過剰介入を避け自立を奪わない「待つ勇氣」	効率や親切心を優先し、利用者が自分でできることや、やろうとする意欲を奪うような過剰な介入は厳に慎むべきです。支援は「代行」ではなく「伴走」であるという意識が不可欠です。
L2	情報の確実な共有と記録の可視化	利用者の小さな変化、嗜好、ケアの意図を個人の中に留めず、記録・報告・情報共有システムを通じて、チーム全体で正確かつ迅速に共有する仕組みが必須です。情報が属人化すると、ケアの質が変動します。
L3	安全と自立支援を両立させるリスク管理	安全確保と利用者の自立は相反するものではなく、常に両者の最適なバランスを探るべきです。特に移乗や移動、食事介助といったリスクの高い場面では、予測的な観察と介入の見極めが鍵となります。
L4	介護者の感情・体調管理とプロ意識	職員自身の精神的・身体的な健康状態（感情労働、身体的負担）はケアの質に直結します。自身の身体を守る技術を習得し、無理なく持続可能なケアを実践することが重要です。
L5	「ながら作業」による集中力分散のリスク	記録や事務作業など、他の業務を同時に行う「ながら作業」は、目の前の利用者への注意が散漫になり、コミュニケーションの機会や安全確認を損なうリスクがあります。重要なタスクでは特に集中が必要です。
L6	沈黙や拒否の非言語的サインの意味を深く探る	利用者の沈黙、無反応、拒否、あるいは小さな非言語的サインは、不安や不快、真のニーズの表れです。表面的な言葉や行動だけを鵜呑みにせず、常に「なぜ」を問い、その裏にある背景を探るべきです。
L7	環境の整備とリスクの排除	転倒や感染のリスクとなる障害物や汚染源を排除し、安全で衛生的な環境を常に維持する。環境整備は単なる家事ではなく、事故予防のための必須のケアであり、動線や使いやすさを考慮する必要があります。
L8	ケアの「目的」を意識し、作業化を防ぐ	介護における一つひとつの活動（レク、家事、介助）は、それを「こなす」ことが目的ではありません。利用者のQOL向上、機能維持、関係構築という真の目的を常に意識し、マンネリ化を防ぐ工夫が必要です。
L9	尊厳を守る細部への配慮（プライバシー/清潔）	利用者のプライバシー（羞恥心、個人的な領域）や尊厳は細部に宿ります。排泄介助時の配慮や、金銭・貴重品を扱う際の透明性の確保など、細部にわたる配慮が求められます。
L10	「思い込み」を捨て、個性を追求する	マニュアルや過去の経験に固執せず、「どうせできないだろう」という思い込みを捨てるべきです。常に「今日のこの利用者にとって最善は何か」を問い、一人ひとりに合わせた柔軟な個別ケアを追求する必要があります。

# いいケア探求の心得 KOKOROE

14

理解 いいケアとは、  
その人の流儀を知ることからはじまる。

関係性 いいケアとは、  
空気づくりであり、関係性づくりである。

アップ  
デート 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。

想いやり いいケアとは、  
「ひとを想う時間」の先にあるもの。

観察 いいケアには、  
想像と観察のまなざしがある。

傾聴 いいケアとは、  
今の気持ち、今やりたいこと  
に向き合い丁寧にきくこと。

ペース 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。

分かち  
合い 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。

役割 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。

感謝 いいケアとは、  
「ありがとう」が溢れる現場にある。

自然体 いいケアとは、  
自分自身がととのった状態からうまれる。

先見性 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。

記録 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。

可能性 いいケアとは、  
「できる」を見つけていくこと。

# いいケア探求の所作 SHOSA

ケア前：4 ケアをさせてもらう環境と自分の気持ちをつくる。きちんした準備は「相手を想う時間」になる

- 1.自分は、自分たちは「なぜ介護をするのか」を想う。
- 2.ケア前の小さな変化を感じ取る。
- 3.支度を通じて、心と表情をととのえる。
- 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。

ケア中：2 2 「相手との関わり方に想いを馳せる時間」である

- 5.そーっと相手の間合いに入る。
- 6.リラックスできる姿勢にととのえる。
- 7.相手の見えないところから声をかけない。
- 8.頭の上で、話をしない。
- 9.からだごと、相手に向けて話をきく。
- 10.点ではなく、面で触れることで安心感をつくる。
- 11.視覚だけに頼らず、五感で現場を感じ取る。
- 12.笑っても、怒っているかも悲しいかも。
- 13.一拍一拍、区切りのある仕事を。
- 14.やさしく、都度都度、お声がけ。
- 15.リズム、声色、表情を合わせる空気づくりを。
- 16.触れ方でも対話する。
- 17.3秒待つ、余白をつくる。
- 18.快も、不快も、本人のサインをちゃんと聞く。
- 19.拒絶が出たら、一拍ステイ。
- 20.同意を1度で終わらせない。
- 21.話さずとも、そばにいてコミュニケーションする。
- 22.ユーモアや感謝を添えて場を暖かく。
- 23.できるを見つめ、自力の機会を奪う介助をしない。
- 24.できたことはともに喜び、嬉しい楽しいを増やす。
- 25.抱え込まずに発言。介護はチームプレーだ。
- 26.プライバシーを必ず守るための一手間を。

ケア後：4 「感謝の気持ちを持って、次の人を想った所作」で、誰にとっても過ごしやすいとする。

- 27.ケアの終わりには、感謝の声がけ。
- 28.しめに身なりを整える。
- 29.次につかうことを想像しながら片付ける。
- 30.出来事、情報、記録は、チームへ引き継ぎ続ける。

# 本プロジェクトの検討プロセス

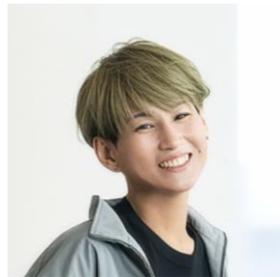


最後に参加させていただいたメンバーですが、  
ここまでのプロセスに感動しました！

いかにビジュアルに命を吹き込めるか？

石田 沙綾子 (いしだ さやこ)

アートディレクター



+

## IDEA

# スマートグラスで撮影した映像から、 AIで感動のビジュアルに昇華！

スマートグラスで撮影された映像はもうドキュメンタリー！  
「その提言を発見したシーン」をAIで逆引きし、抜き出し、  
AI（Firefly）を使ってあたたかなイラストへ生成。

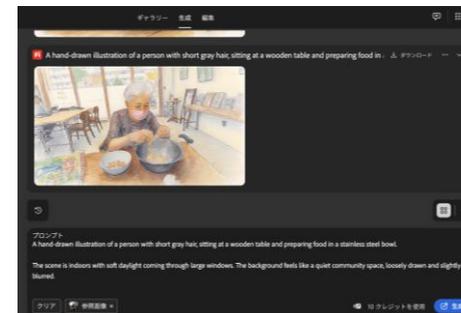
ケアする人が実際に見た一人称視点をベースにしているので  
その人の追体験や、あたたかい心まで伝わり、  
「ケアっていいな」という読後感まで残します。

※個人が特定されない処理を施しています。

写真＋  
モチーフ描写＋トンマナプロンプト

A hand-drawn illustration of an elderly woman wearing a face mask sitting at a table, shredding crab meat with her hands into a metal bowl, with a smaller bowl nearby. Illustration style using colored pencils and watercolor, with visible paper texture, soft sketchy outlines, gentle shading, and warm muted colors.

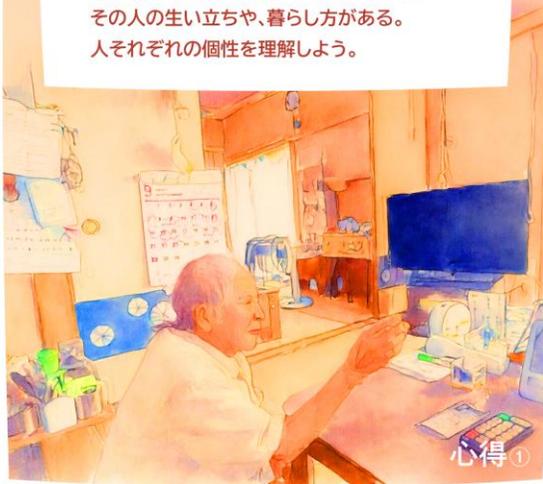
Cozy, calm, human atmosphere. Illustration style only, not photorealistic.



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。



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。



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。



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。



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。**

前こういつてたから、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。



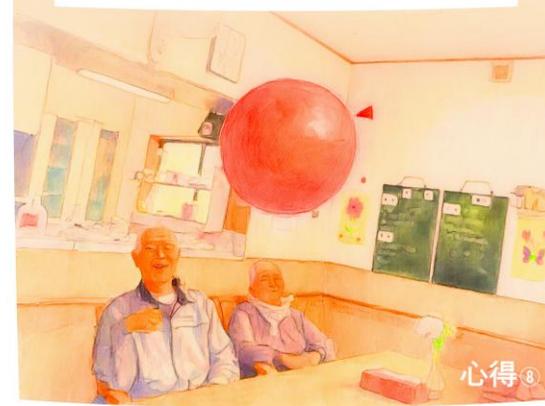
心得⑦

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。  
ちいさなことでも、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。



心得<sup>13</sup>

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。



心得<sup>14</sup>

自分は、自分たちは  
「なぜ介護をするのか」を  
想う。

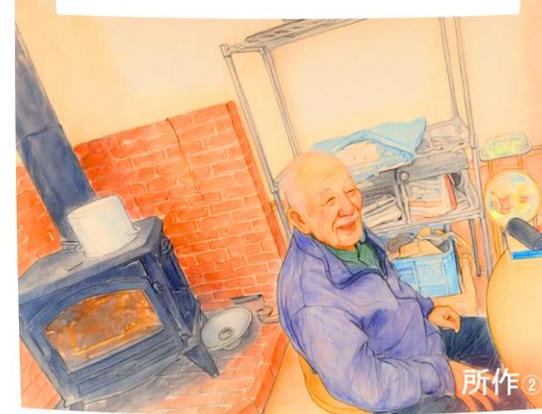
初心に立ち返り、目の前の方の人生に  
伴走する意味を再確認する。



所作<sup>1</sup>

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。



所作<sup>2</sup>

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。



所作③

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。



所作④

そーっと  
相手の間合いに入る。

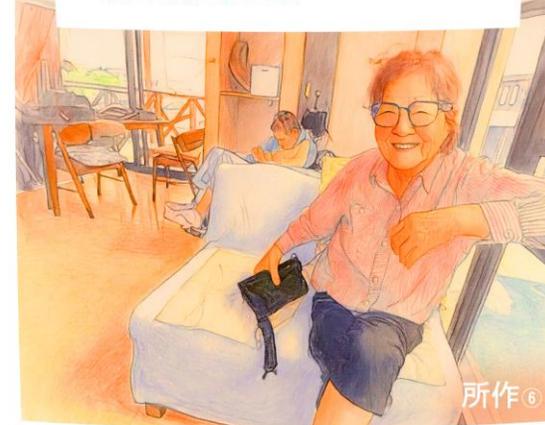
謙虚に気配を伝え、  
驚かせないよう優しく近づく。



所作⑤

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。



所作⑥

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。



所作⑦

頭の上で、話をしない。

対等人人として敬うこと。  
不要な話が、頭上を飛び交わないように。



所作⑧

からだごと、  
相手に向けて話をきく。

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⑨

点ではなく、  
面で触れることで  
安心感をつくる。

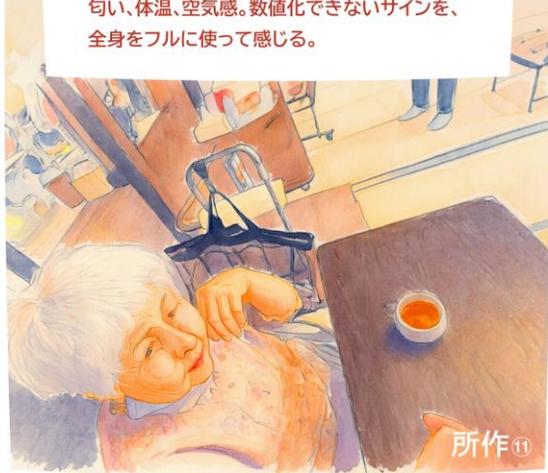
手のひら全体で広く柔らかく包み込み、  
支えられている温もりを伝える。



所作⑩

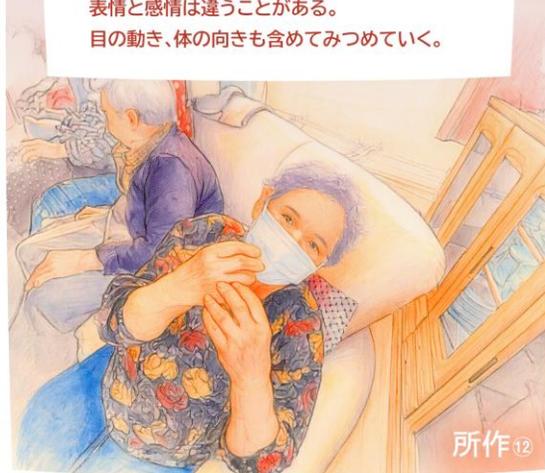
視覚だけに頼らず、  
五感で現場を感じ取る。

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。



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。



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。



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。



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。



所作<sup>15</sup>

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。



所作<sup>16</sup>

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。



所作<sup>17</sup>

快も、不快も、本人の  
サインをちゃんと聞く。

「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<sup>18</sup>

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をととのうのを待つ。



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。



所作<sup>23</sup>

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。



所作<sup>24</sup>

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。



所作<sup>25</sup>

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。



所作<sup>26</sup>

ケアの終わりには、  
感謝の声がけ。

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。



所作<sup>27</sup>

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。



所作<sup>28</sup>

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。



所作<sup>29</sup>

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。



所作<sup>30</sup>



## ケアのまなざし 探求プログラム

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」を自ら実践するために、以下の気づきを本人につくることが大切。

これまでのケア

## 減点方式

※生命を支える上で  
確実にやらねばならないこと

タスクベース

直接介助での生活支援

様々な介助を  
技能マニュアル化済み

できてるできてないが  
わかりやすい

+

これからのケア

## 加点方式

※その人らしさを  
引き出し、高めていくこと

コミュニケーション  
ベース

本人らしいあり方  
本人の意欲支援

寄り添うなど大概念は語れど  
実践知を形式化できてない

評価の仕組みがないので  
できてるできてないも曖昧

# 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

## 実践知コンテンツ

### 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

## ケアのまなざし 探求プログラム

### 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

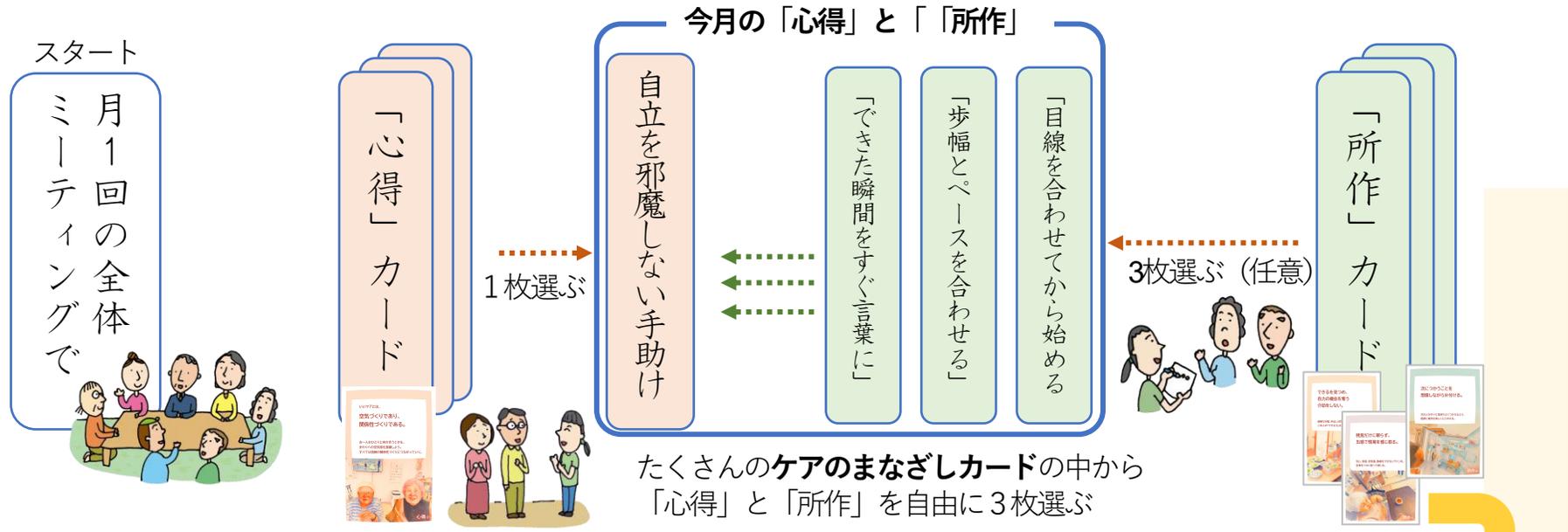


### 探求プログラム② <振り返りセッション>



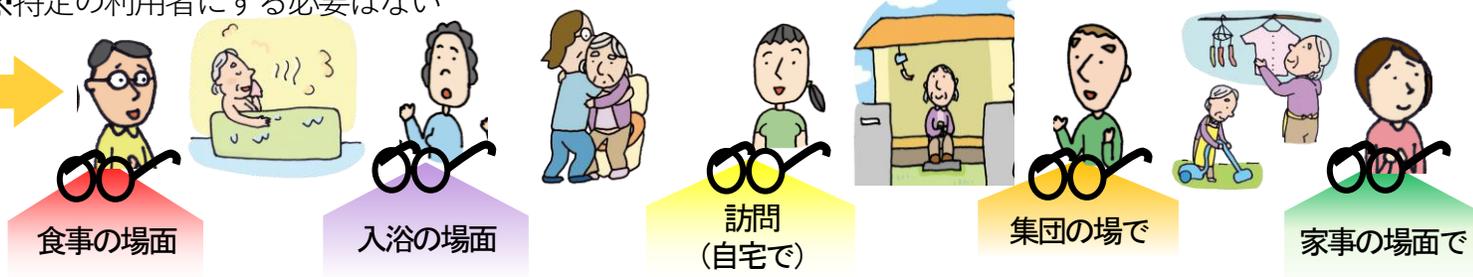
- ・ケア実践の録画  
・AI分析
- ・複数の介護者同士の  
振り返り会

# 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

# 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。

○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。



# 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。

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。
--

# 現場の施設職員さまが誰でもAIを使えるようになるミライが実現。

## 1. 事前準備

探究キットの実施



AIツールの契約



スマートグラスの準備



関係者の承諾

## 2. 記録

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



## 3. 分析

動画データを取り出し  
必要に応じてMP4に変換



AIツールにMP4動画を  
アップロード



AIツールにプロンプトを  
コピペし分析



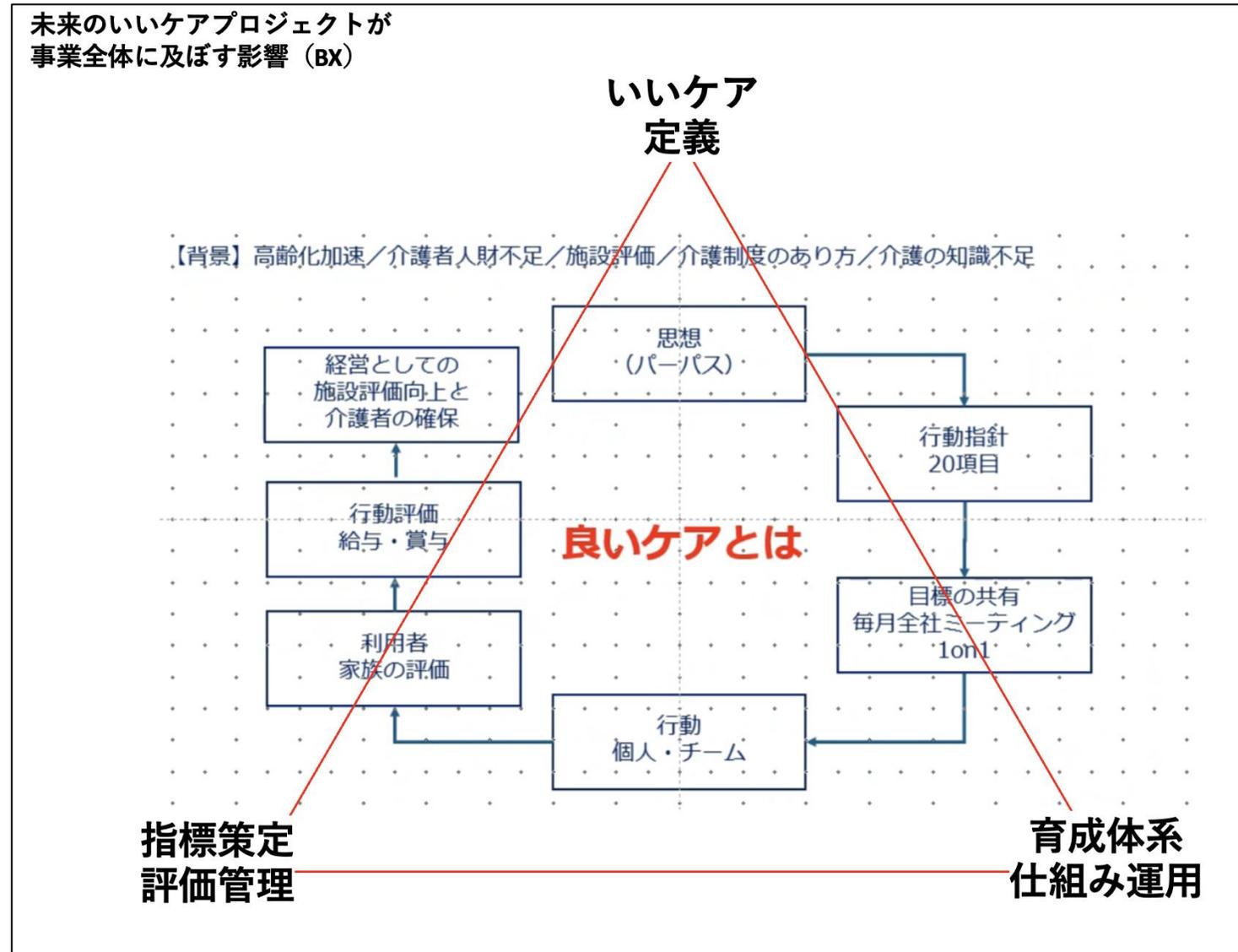
## 4. 議論

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

暗黙知の見える化・モデル化で終わらず「評価体系、育成、指標作りなど」経営に直結するトライの可能性も感じます。



人と人が接点を持つシーンは数多ありますが、

中々共有されていない会話術や行動、暗黙知があるはずです。

AIにできない「生身の人と人との接点」をAIを使ってアップデートする。

このプロジェクトがもっと役立つよう、引き続きトライしてまいります。

AIやテクノロジーはただの効率化ツールではありません。

是非、みなさま施設の付加価値のためにご使用いただけますと幸いです。

練習は量より質、質より気分である。