

# 高齢者との対話にAI活用を

日本総合研究所 エグゼクティブマネジャー 齊木 大

日本は今後、単独世帯が急増する。高齢者世帯では2020年に35・2%だった単独世帯の割合が2050年には45・1%まで増える見通しだ。未婚者の割合も増えることから、普段から話す相手が少ない高齢者を前提としたサービスの見直しが必至である。自治体や医療・介護事業者などが行う住民向け業務は、その最たるものだ。いずれも人手不足が顕著な分野であり、記録作成を含めると訪問や面談は従事時間も長い。

そこで、高齢者との接点に対話型AI（人工知能）を積極的に活用してはどうか。ただし、相談援助では面談に専門知見が必要なので、相談の前の情報提供や現況確認といった業務に活用するのだ。例えば、高齢者に対話型AIと

毎日さまざまな話題で話してもらい、その一環で話の内容に応じて早期にヒトによる面談につながるような使い方だ。高齢者にとって「ちょっと気になることを話せる相手」として対話型AIサービスを位置付ける。介護予防や退院後のフォローはもちろん、地域の金融機関や交通事業者、薬局や小売業者、インフラ事業者なども共用すれば、生活サービスへのアクセスの確保にも貢献するはずだ。

もちろん、デジタルデバイド（情報格差）とAI技術の深化が課題となるが、前者では高知県日高村のようにこれから必須の生活インフラとして高齢者のスマートフォンの活用を広げた事例も出てきた。また後者についても、要介護高齢者のモニタリングを支援する

対話型AI「MICSUS」などの事例もある。

スマホの利用が一般化し技術も深化した今こそ、新しいやり方に挑戦する時だろう。ただし、あくまでも技術は手段であって目的ではない。個人を尊重し、高齢者が自分の思いを言葉にでき、周りに自分の悩みを相談したり、投げかけたりしやすくなることを基本理念とすべきだ。そのうえで、理念の具現化のために、公民連携したサービススキームや会話内容のデータマネジメント、既存の法制度にもとづく業務ルールの見直しなどの検討を始めるのがよい。地域包括ケアシステムの目標年である2025年に向けて、技術を「善くつかう」試行錯誤を始める好機だ。