

110. 認知・身体機能が低下し孤立する認知症ご本人の社会参加のための 当事者利用型生成 A.I.の研究開発・社会実装

特定非営利活動法人イシュープラスデザイン 代表 寛 裕介

概要

本事業は、認知症をめぐる偏見や孤立を背景とした当事者・家族の不安に対し、A.I.を活用した対話型相談サービスを開発・提供することで、安心して相談できる環境の構築を目的として実施した。issue+design は、2018 年より認知症当事者 100 名へのインタビュー調査を行い、その知見をもとに『認知症世界の歩き方』プロジェクトを展開してきた。本事業では、その蓄積を学習データとして活用し、認知症相談 A.I.サービス「認知症世界の歩き方 旅のせんばい A.I.」を開発した。

2025 年 4 月の正式リリース以降、同年 9 月までに 5,637 件の相談、20,933 回の会話が行われ、医療・症状、家族・介護、心理的な不安、日常生活、制度に関する相談など、多様なニーズに応答した。利用者からは、寄り添う姿勢への高い評価が得られ、新聞・Web メディアでの紹介や医療・介護現場での活用にも広がりが見られた。一方で、回答精度や表現の多様性については改善の余地が確認されており、今後は専門的知見の整理と学習内容の高度化を進め、より安心して利用できる支援モデルへ発展させていく。

背景および目的

認知症に関する支援は、医療・介護制度を中心に整備が進められてきた一方で、診断前後や日常生活の中で生じる小さな不安や迷いに対して、継続的に応答できる仕組みは十分とは言えない。とりわけ当事者本人や家族は、「誰に聞けばよいのかわからない」「専門職に相談するほどではないが気になる」といった段階で悩みを抱え込みやすく、結果として孤立や心理的負担が蓄積される構造が存在している。

本事業は、こうした“制度と暮らしのあいだ”に生じる相談ニーズに着目し、時間や場所、相談相手の心理的ハードルに左右されず利用できる支援の形を探ることを目的とした。A.I.による対話型相談は、人手不足が深刻な医療・介護分野を補完しつつ、当事者や家族が自分のペースで問いを投げかけられる点に特徴がある。本事業では、認知症当事者の実体験に基づく知見を活かすことで、単なる情報提供にとどまらない「理解と安心につながる相談環境」の構築を目指した。

コンセプト

ひと足先に認知症世界を知っている「旅のせんばい A.I.」に、認知症の気になることや暮らしの困りごとを気軽に相談できるサービス。

プロトタイプ URL

https://issueplusdesign.jp/dementia_world/ai_chat/

ターゲット

- ・ 認知症当事者
- ・ 認知症のある人の家族
- ・ 医療・介護・福祉分野の専門職

制作プロセス

学習データベース作成：2024 年 10 月～11 月

A.I.学習：2024 年 10 月～2025 年 3 月

Web デザイン・コーディング：2024 年 11 月～2025 年 3 月

Ver.1 完成：2025 年 3 月

正式リリース：2025 年 4 月

サービス概要

サービス名：認知症相談 A.I.サービス「認知症世界の歩き方 旅のせんばい A.I.」

使用環境：Web ブラウザ

開発ツール：Dify

学習内容：

ChatGPT の基礎学習データ

書籍『認知症世界の歩き方』に基づく生活課題・対応策

認知症当事者 100 名インタビューによるナレッジライブラリー

成果

本事業により、認知症当事者や家族が日常的に抱える不安や疑問を、時間や場所を問わず相談できる対話型 A.I.サービスを実装・公開することができた。2025 年 4 月の正式リリース以降、同年 9 月までに 5,637 件の相談、20,933 回の会話が行われ、医療・症状、介護対応、心理的な不安、日常生活に関する雑談まで、多様な相談が寄せられた。

利用者からは、「病院で聞くほどではないことを何度でも聞けて安心した」「同じ質問を繰り返しても嫌な顔をされないのありがたい」「自分の気持ちを受け止めてもらえたと感じた」といった声が多く寄せられた。また、家族からは「感情的にならずに対応するヒントをもらえた」「一人で抱え込まずに済んだ」という反応が見られ、心理的負担の軽減に寄与していることが示唆された。

さらに、認知症当事者や高齢者自身が主体的に利用し、自身の生活や気持ちを言語化する場として活用する事例も確認された。新聞・Web メディアでの紹介を契機に、医療機関での掲示や介護事業所での体験会など、現場と連動した広がりも生まれており、A.I.を活用した相談支援が、制度を補完する新たな支援の形として機能し得ることが明らかとなった。

【主な掲載・連携実績】

朝日新聞（2025 年 4 月 21 日）

日本テレネット株式会社 e コンシェルジュ（2025 年 4 月～2026 年 3 月）

株式会社ユメコム LINE（2025 年 6 月）

今後の展望および課題

本事業を通じて、認知症当事者や家族が日常的に抱える不安や迷いに対し、A.I.を活用した対話型相談が有効に機能し得ることが確認された。一方で、継続的な利用の中で、回答内容の精度や表現の幅、専門的情報の扱い方について改善すべき点も明らかとなった。特に、医療・介護に関する専門的知見と、当事者の生活実感とのバランスをどのように保つかは、今後の重要な課題である。

今後は、医療・介護・福祉の専門職との協働を強化し、監修体制のもとで学習データの再整理と高度化を進めていく予定である。また、利用ログや相談内容の分析を通じて、認知症当事者や家族がどのような局面で不安を抱えやすいのかを可視化し、支援や啓発活動へと還元することを目指す。

さらに、本サービスを単独で完結させるのではなく、地域の医療機関や介護事業所、自治体の相談窓口等と連携させることで、必要に応じて人による支援へとつながる導線を整備していく。A.I.による相談支援を、制度を補完し社会全体で当事者を支える仕組みの一部として位置づけ、持続可能な運用モデルの構築に取り組んでいく考えである。

プロトタイプ UI

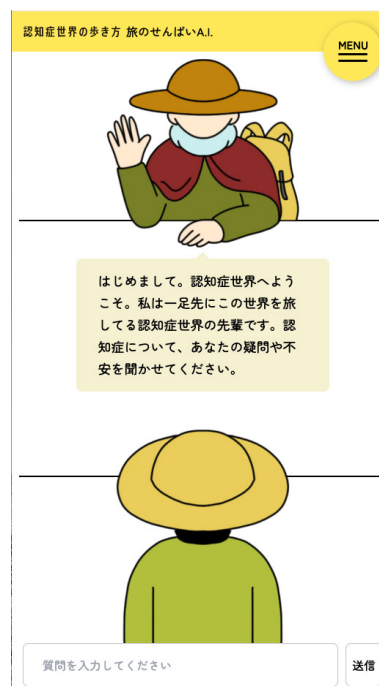


図 1. 完成したプロトタイプツール（スマホ版）



図2. 完成したプロトタイプツール（PC版）

（完）