



導入効果

- **30%**：介護記録の要約、報告書作成時間の削減
- **30%**：インフラ運用コストの削減、サーバー調達時間は 1/10 に
- **25%**：LIFE データ予測分析の精度向上
- ケアマネジャーの負荷軽減、対応可能な利用者の増加
- 提供するサービスの品質向上

ご利用中の主なサービス

- Amazon Bedrock
- Amazon Kendra
- Amazon QuickSight
- Amazon Transcribe

企業名：株式会社やさしい手

業種：介護事業

国名：日本

従業員数：5,962 人(常勤 1,403 人

非常勤 4,559 人)

ウェブサイト：

<https://www.yasashiite.com/>

株式会社やさしい手



やさしい手、在宅介護サービスの介護記録などの文書作成業務に生成 AI を活用。Amazon Bedrock を適用し、約 30% の工数削減と文書の品質向上を同時に実現。

概要：全国各地で介護サービスを展開する株式会社やさしい手。同社は従来から課題となっていた現場スタッフの介護記録業務の負荷軽減策として Amazon Bedrock を導入。生成 AI を活用した効率化により、介護記録の作成時間の 30% 削減に成功しました。また、ケアプランに必要なアセスメント情報を自動生成できるようになるなど、ケアマネジャーの負担も大幅に軽減。組織全体における業務効率の向上と生成 AI のさらなる適用、組織の活性化が加速しています。

ビジネスの課題：介護記録データの有効活用と人材不足への対応

1993 年に設立され、「住み慣れた家で最期まで生きたい」という利用者の思いを実現するために、在宅介護を中心に幅広いサービスを提供するやさしい手。介護保険制度がスタートする 2000 年以前より実績のある同社では、豊富な経験とノウハウを活かし、介護事業者向けのコンサルティングも行っています。

医師、看護師、ケアマネジャー、介護職員など多くのスタッフが連携してサービスを提供する同社の事業において、特に複数の訪問介護員が交代で担当する在宅介護では、利用者の状況把握や情報の引き継ぎ、家族への適切な情報提供が欠かせません。そこで同社では早期から ICT 活用に積極的に取り組み、2000 年ごろには携帯電話を利用した介護記録と情報共有をスタート。また、2013 年からは利用者の家族と情報共有するための情報開示システム「ひつじ」の運用を開始しています。

代表取締役社長を務める香取幹氏は、「当社のすべてのスタッフが介護のプロフェッショナルとしての貢献を果たしていくためにも、組織としてしっかりサポートしていかなければなりません。ICT の導入は、ご家族を含めたチーム全体が密に連携し、利用者に高品質なケアを提供するために不可欠な取り組みだと考えています」と話します。しかし、同社では、「ひつじ」システムを中心に 10 年以上かけて蓄積してきた介護記録

データや経営データを十分に活用できていない点が課題となっていました。また、介護保険報酬の対象となるのは利用者ケアする介護サービスのみで、介護記録などの文書作成業務は対象とはなりません。リソースにも限りがあり、そういった業務の対応にスタッフは多忙を極めていました。

ソリューション：AWS 上のデータ統合と Amazon Bedrock により、現場で使いやすいシステムを構築

この解決策として同社が最初に着手したのが、情報活用の強化に向けた経営データの可視化でした。そして IT 部門だけでなく介護の現場での活用を視野に入れ、クラウドサービスの導入を検討。その結果、採用されたのがサービスのラインアップが豊富で非エンジニアでも開発・運用がしやすいアマゾン ウェブ サービス (AWS) でした。2023 年には Amazon S3 をベースとしたデータ管理基盤を構築し、売上情報、介護記録、利用者情報などのデータを統合。同時に BI ツールとして Amazon QuickSight を採用し、データ分析基盤も整備しました。デジタルマーケティングサービスライン情報システム部 理事の鈴木直之氏は次のように話します。

「従量課金制でスモールスタートが可能な AWS の導入によって、インフラ運用のコストは約 30% 削減されました。他システムとの API 連携も容易で、最近ではほとんどのシステムを AWS 上で構築しています。





香取 幹 氏
株式会社やさしい手
代表取締役社長



鈴木 直之 氏
株式会社やさしい手
デジタルマーケティング本部
情報システム部
理事



高木 千絵 氏
株式会社やさしい手
デジタルマーケティング
サービスライン
ソリューション部
課長

企業概要

株式会社やさしい手

1993 年設立。居宅介護サービスやサービス付き高齢者向け運営事業などを中心に、自立型高齢者住宅居住支援サービス、訪問介護職員の教育や派遣、コンサルティングサービスなど幅広い事業を展開している。他社に先駆けて ICT の活用や DX にも積極的に取り組み、その経験を生かしたシステム供給サービスや DX 支援サービスなども提供。業界全体の底上げを目指している。



「Amazon Bedrock の活用で業務効率化が進み、人間にしか提供できない価値の最大化につながっています。人材不足の解消も含めて介護業界を変革する大きな可能性を感じています」

香取 幹 氏

株式会社やさしい手 代表取締役社長

Amazon Kendra や Amazon QuickSight など幅広いサービスを活用していますが、アップデートによって常に最新の機能を利用できる点も魅力です。当社のビジネスを深く理解した AWS スタッフの親身なアドバイスも役立っています」

もう 1 つの課題である業務負荷の軽減策として着目したのが、生成 AI 技術です。同社では現場から提供される介護記録を整理し、「ひつじ」システムに登録したり、医師・看護師に報告したりしますが、100 名を超える利用者を支援する事業所では、膨大な情報を小規模なチームで処理しなければなりません。

そこで Amazon Bedrock を活用した業務支援ツールの開発に向けて、経営企画、介護サービス、IT 部門などのメンバーで構成されるチームを編成。小さな成果を積み重ねていく方針のもとで、2 週間単位のスプリントでフィードバックを迅速に反映する開発体制を整えました。デジタルマーケティングサービスライン ソリューション部 課長の高木千絵氏は次のように振り返ります。「他の生成 AI サービスも検討しましたが、最終的に Amazon Bedrock を選びました。当社にとって生成 AI の実装は初めてのチャレンジでしたが、プロトタイピングと開発プロセスにおいては OSS の Generative AI Use Cases JP (Gen U) が非常に有効で、AWS のスタッフが非エンジニアでも理解しやすいように専門用語をわかりやすく解説しながら、プロンプト作成の基礎から実践的な活用方法まで包括的にサポートしてくれました」

導入効果：介護記録の作成時間を 30% 削減、サービス品質の向上と両立

同社の介護スタッフは、これまで利用者 1 人あたりで月 6 万字にもおよぶ介護記録を手作業でまとめていましたが、ニーズに応じて記録を整理するのに、1 件あたり 20 分以上を要していました。これを AWS のデータ基盤で自動処理し、Amazon Bedrock によって必要なアウトプットイメージを指定

することで、作成作業はわずか数秒、チェック時間を含めても平均 14 分と約 30% の時間削減となり、サービス利用者が多い事業所では月 25 時間を削減しています。それだけでなく、家族や医師、ケアマネジャーが必要とする情報をこれまで以上にわかりやすい形で報告できるようになり、この成果には現場スタッフから「まるで魔法のよう」といった声上がるほどでした。利用者の家族からの問い合わせにも過去の記録から情報を抽出し、すばやく的確に回答できるようになっています。

また、同社ではケアマネジャーと利用者の会話音声も Amazon Transcribe を用いてテキスト化し、Amazon Bedrock で自然言語処理を行って有効活用しています。これにより、ケアマネジャーのアセスメント業務が飛躍的に効率化され、ケアプランの最適化が実現。LIFE データ（バーセルインデックス）を活用した予測分析では、従来の手法と比較して精度が 25% 向上しています。さらに RAG（検索拡張生成）を「ひつじ」システムに適用し、利用者や家族からの問い合わせにリアルタイムで回答する仕組みを構築しています。

同社では、長期的視点からの AWS からのサポートや、AWS パートナーネットワーク (APN) の活用により、Amazon Bedrock を導入し業務の効率化とサービス品質の向上が両立できたことは、介護業界における画期的な成果だと考えています。

「定型業務を IT で自動化することで、スタッフは本来の業務に注力することができ、人間にしか提供できない価値の最大化につながります。介護業界は小規模な組織も多く、DX や ICT 活用にまで手が回っていないのが実情です。今後は当社のシステムサービス、DX 支援サービスの一環として、これまで培ってきたノウハウやソリューションを手の届きやすい価格で提供して、業界全体のシナジーにつなげていきたいと考えています。介護スタッフの業務負荷を軽減し、組織の強化も支援してくれる生成 AI 技術は、人材不足の解消も含めて介護業界を変革する大きな可能性を秘めています」(香取氏)



アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社

〒141-0021 東京都品川区上大崎 3-1-1 目黒セントラルスクエア <https://aws.amazon.com/jp/>

Copyright © 2025, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates. All rights reserved.