

リモートで介護現場を支援する「アバター介護士」、 隆生福祉会で導入開始

AVITA株式会社（東京都目黒区、代表取締役社長CEO：石黒浩、以下「AVITA」）と、社会福祉法人隆生福祉会（大阪府大阪市、理事長：藤本加代子、以下「隆生福祉会」）が連携し、隆生福祉会にアバター接客サービス「AVACOM」を活用した「アバター介護士」の導入を開始しました。本導入により、介護現場に柔軟な働き方をもたらし、人手不足解消と介護スタッフの負担軽減を目指します。

リモートで介護現場を支援する 「アバター介護士」、 隆生福祉会で導入開始



社会福祉法人
隆生福祉会



AVITA



■ 導入の背景

新型コロナウイルス感染症の流行から約5年が経過し、社会全体が日常を取り戻しつつある中でも、介護現場では依然として感染リスクへの警戒が続いています。介護施設では、高齢者というハイリスク層を守る必要があるため、職員の体調管理や外部との接触制限など、日々の業務に細心の注意が求められています。

また、介護の現場では、食事や排泄などの身体介助をはじめとした「人の手」が欠かせない業務が多く、他業種のようにリモートワークを導入することが困難とされてきました。そのため、職員は現在も現場に足を運ばざるを得ず、心理的・身体的負担は大きく、人手不足や離職率の上昇に拍車をかける一因となっています。

一方で、日本の高齢化はますます進行しており、2025年には団塊世代が75歳以上、2040年には団塊ジュニア世代が65歳以上となり、高齢者人口がピークを迎えると予測されています。このような状況において、介護の質を維持しながら、職員の負担を軽減するための新たな手段が求められています。

こうした背景を踏まえ、AVITAと隆生福祉会は、介護現場の一部業務を遠隔化し、感染リスクの低減と業務効率化を同時に実現する新たなアプローチとして「アバター介護士」を導入します。両社のアバター・生成AI技術と介護の専門知識を融合することで、介護の新たな働き方を創出し、持続可能な未来を目指します。

■「アバター介護士」の4つの特長

1. 遠隔操作で介護の新しい形を実現

・ 隆生福祉会研修センターや職員自宅等の遠隔地からアバターを操作し、現場スタッフとの連携によりイベントやレクリエーションの支援や見守りなどを非接触・非対面で実施します。これにより、安心・安全な介護業務を提供します。

2. アバターによる会話の心理的負担軽減

- ・ 認知症状や身体機能の低下により対人コミュニケーションに不安を感じる方々にとってアバターは親しみやすく、リラックスして会話を楽しむことができます。
- ・ アバター操作者が変わっても、インターフェイスとしてのアバターは変わらず、常に馴染みのある存在として高齢者が安心して接することができます。
- ・ 対人コミュニケーションが得意ではない職員や新人職員はアバターを介することで、緊張せずに話しかけることができます。



アバターと会話を楽しむ様子



現場スタッフとの連携



アバター操作の様子

3. 誰でも簡単に操作できる直感設計

・ タッチパネル型PCでのアプリ操作やワンクリックでアバター操作ができるカスタマイズ済の左手デバイスで直感的な操作性を実現し、これまでテクノロジーを活用する機会が少なかった介護現場でも導入・活用しやすいものになっています。



4. 高齢者がアバターと自然に交流できるコンテンツ

・ ご高齢者のお好みや介護度に合わせたコンテンツ（※1）を用意しているため、初心者でもすぐに「アバター介護士」として活躍できます。

※1 日本の伝統遊び「かるた」に着想を得たオリジナルコンテンツ「アバターカード」

隆生福祉会では認知症家族介護経験者の宮崎詩子氏（株式会社テレノイドケア代表取締役：介護施設向けソリューションを提供する企業）の協力を得て、「アバター介護士」がご高齢者と自然に交流できるオリジナルコンテンツを考案しました。

ご高齢者が興味を持ちやすいトピックが書かれた「アバターカード」は会話のきっかけ作りに最適です。アバター介護士は「かるたの読み札」の感覚で「アバターカード」を使います。アバターの背景には、「アバターカード」とセットになる画像を表示します。これが「かるたの取り札」の役割となり、認知症状のある方でも直感的に楽しむことができます。



「アバターカード」を使ったアバター操作の様子



「アバターカード」の仕組み

なお、音楽ボランティアの方々が実施するグループホームでのイベントにて、「アバター介護士」を試験導入したところ、介護業務初心者であっても、認知症ご高齢者との会話を楽しみながら、レクリエーションをスムーズに進行できることが確認できました。また、不慣れなPC操作にも戸惑うことなく、アバター操作を行っております。

■ 今後の展望

今後は「アバター介護士」の活用範囲を以下の通り拡大し、「ケアすることもケアされることも楽しい未来社会」「介護の新しい働き方」の実現を一層推進してまいります。

- 「アバター介護士」のオリジナルアバターを制作：ご高齢者に受け入れられやすい、介護現場のニーズにマッチしたオリジナルデザインのアバターを用意（2025年夏頃開始予定）
- 「アバターカード」によるレクリエーションスキルの指標化：アバターを通じてレクリエーションを提供する職員の対応力を、さまざまな内容・難易度の「アバターカード」を使って“見える化”することで、スキルアップに役立てる取り組みを実施（2025年度）
- 生成AI活用によるニーズマッチング機能の実証：生成AIを活用し、ご高齢者の個人別の好みやニーズに合ったコンテンツを自動提案する仕組みの検証
- 産休・育休中のスタッフ支援：在宅かつ短時間での「アバター介護士」業務の実現に向けた環境整備を推進し、多様な働き方を促進

■ アバター接客サービス「AVACOM」について



「AVACOM」は、AVITAが提供するアバターや生成AIなどのAI技術によって接客を効率化するオンライン接客サービスです。マルチプラットフォームに対応しており、AIの活用やリモート接客（遠隔接客）により、WEBサイト上でのオンライン接客による売上・契約増加や、問い合わせ効率の向上、店舗や受付の無人化・省人化、人手不足の解消に貢献します。

2022年のサービス開始以来、すでに数百件の導入実績があり、顧客接点の強化だけでなく、業務効率の向上や人手不足への対応に貢献しています。また、アバターの姿で遠隔地から働ける“アバターワーカー”という新たな雇用の形も生み出しています。

- ・ サービス紹介ページ：<https://avita.co.jp/avacom>

■ 社会福祉法人 隆生福祉会について

- ・ 名 称：社会福祉法人 隆生福祉会
- ・ 代表者：理事長 藤本加代子
- ・ 所在地：大阪府大阪市東住吉区湯里1-3-22
- ・ 事業内容：介護老人福祉施設、認知症対応型共同生活介護、短期入所生活介護、通所介護、訪問看護、居宅介護支援、大阪市認可保育園、大阪市委託事業 認知症強化型地域包括支援センター等を運営
- ・ URL：<https://smile-yume.com/>

■ AVITA株式会社について

- ・ 名 称：AVITA株式会社
- ・ 代表者：代表取締役社長 CEO 石黒浩
- ・ 役 員：取締役副社長 COO 西口昇吾、社外取締役 濱口秀司
- ・ 所在地：東京都目黒区下目黒1-8-1
- ・ 事業内容：アバターや生成AIを活用したサービス開発（アバター接客サービス「AVACOM」、ロープレ支援サービス「アバトレ」）／アバターや生成AIを活用したマーケティング支援
- ・ URL：<https://avita.co.jp/>