CAMP AI GUIDE

Care AI Management Platform

2026.11 EDITION

PRACTICAL GUIDE FOR CARE & DISABILITY SERVICES

介護・障害福祉事業所のための AI活用ガイド

個人情報保護法・著作権法などの条件を確かめ、安心してAIを使える仕事を増やすための実務の手引き

PART 1
かんたん編
全職員向け

PART 2
実務編
管理者・推進役向け

APPENDIX
CAMPを使う場合

小濱 道博
小濱介護経営事務所 代表
一般社団法人ケア・ダイバーシティ・ラボ 代表理事

禁止ではなく、条件を明確に

https://camp.or.jp/

CONTENTS 目次

PART 1 かんたん編 ― すべての職員へ

START HERE	最初に読む 3つの答え
CHAPTER 01	AIは現場の何を助ける？
CHAPTER 02	「AIに入れる」と「漏れる」は別の話
CHAPTER 03	「使えるかどうか」は5つの順で考える
CHAPTER 04	A・B・Cで整理すれば迷わない
CHAPTER 05	実際に使える！ 通所事業所の1日
CHAPTER 06	サービス別の使い方
CHAPTER 07	法人が整えるのは、まずこの4つ
CHAPTER 08	本人への説明と同意をやさしく考える
CHAPTER 09	著作権・情報の正しさも忘れずに
CHAPTER 10	もし間違えて入力したら？
CHAPTER 11	小さく始める4週間プラン
CHAPTER 12	現場でよく聞かれる質問
CHECK SHEET	巻末チェック

PART 2 実務編 ― 管理者・推進役へ

INTRODUCTION	はじめに
第1章	なぜ今、AI活用ガイドが必要か
第2章	AI活用に関わる法令と国の指針の全体像
第3章	個人情報保護法とAI

第4章	守秘義務・運営基準とAI
第5章	著作権法とAI
第6章	その他の法令・権利
第7章	法人として整える体制
第8章	利用者・家族への説明と同意
第9章	業務別の活用判断表
第10章	事故・トラブル時の対応
第11章	導入の進め方
第12章	よくある質問
資料	チェックリスト・参考資料

APPENDIX 巻末

APPENDIX	CAMPを使う場合

本書は2026年11月8日時点の法令・公的資料に基づく。障害福祉分野の生産性向上ガイドラインは素案段階であり、制度・各AIサービスの規約は利用前に最新版を確認すること。本書は一般的な解説であり、個別事案の法的判断は専門家に確認されたい。

01

PART 1

かんたん編

AIに何を任せ、何を人が担うのか。個人情報の不安を「条件」に置き換え、
明日から使える仕事を見つける。

経営者　管理者　現場職員

START HERE

最初に読む 3つの答え

この本が伝えたいこと

個人情報をAIで「扱う」ことと、情報が「漏えいする」ことは別の問題です。法律で必要な条件を確認し、安全に使える仕事を増やしましょう。

Q. AIに利用者の情報を入れると、すぐ漏れる？

いいえ。契約と設定が適切なAIサービスに入力した情報が、自動的に一般公開されるわけではありません。問題は、どこへ送られ、何に使われ、誰が見られるかです。

Q. 利用者の名前や病名があると、AIは使えない？

一律に禁止されていません。利用目的、委託・第三者提供、国外への提供、安全管理などの条件を満たせば、支援記録の下書きや面談記録にもAIを使えます。

Q. では、最初は何をすればよい？

個人情報のないお知らせ文、研修案、活動プログラムなどから始めます。法人が使うAIを決め、職員が出力を確かめる。これだけで始められる業務が多くあります。

合言葉　「AIは下書きが得意。確認と判断は職員が担当。」

この本の読み方

本書は2部構成です。**かんたん編**は、経営者から現場職員まで、すべての人に読んでほしい内容です。はじめての人は第1〜4章、管理者は第5〜8章、実際に使うときは第5章・第6章の事例と巻末のチェック表を開いてください。**実務編**は、管理者・推進役が利用規程や同意の仕組みを整えるときに、法令の根拠まで確かめるための内容です。

CHAPTER 01

AIは現場の何を助ける？

生成AIは、会話で指示すると文章をまとめたり、言い換えたり、要点を抜き出したりする道具です。利用者の気持ちを理解して判断する「職員」の代わりではなく、記録や資料作成を手伝う「補助役」です。

今まで時間がかかっていた仕事	AIでできる補助	最後に人がすること
支援後の記録	音声メモから下書き	実際に行った支援と照合
ケース会議	文字起こし・要点整理	決定事項を確定
職員研修	構成・設問のたたき台	制度内容と表現を確認
外国人職員への説明	やさしい日本語・翻訳	意味や安全上の指示を点検

2026年11月6日の障害福祉分野の生産性向上ガイドライン（素案）でも、AI議事録、記録作成、スケジュール調整などが取り上げられました。保護者面談の記録時間が30分から6.6分になった実証例も掲載されています。ただし、特定事業所の結果であり、全事業所に当てはまる数字ではありません。

CHAPTER 02

「AIに入れる」と「漏れる」は別の話

クラウド型の介護記録ソフトには、利用者の名前や体調を入力します。外部の会社が管理する仕組みを使っているからといって、その入力自体が情報漏えいになるわけではありません。生成AIも、情報の取扱いの実態に応じて個人情報保護法の同じ枠組みで考えます。

1. **職員が入力** — 承認されたアカウントから
2. **AIが処理** — 下書きを作る
3. **職員が確認** — 事実と照らす
4. **正式記録へ** — 記録ソフトに保存
5. **履歴を管理** — 期間を決めて削除

「処理」と「学習」は違う

処理：AIが今の依頼に答えるために、入力した文章を読み、下書きを作ること。**学習**：入力内容を将来のモデルの改善などに利用すること。契約で「学習に使わない」と決まっていれば、その契約の範囲で学習利用を防げます。

ここに注意

「学習に使わない」＝「一切保存しない」ではありません。保存期間、管理者のアクセス、共有機能、外部連携は別に確認します。

主なリスクと対策

どんな心配？	何を確認すればよい？
学習など想定外の利用	契約・利用規約・設定
提供会社の事故	セキュリティ対策・事故連絡
職員の誤操作	共有設定・認証・研修
AIの外部連携や不正な指示	外部連携と自動実行の利用範囲

CHAPTER 03

「使えるかどうか」は5つの順で考える



①**利用目的**：支援記録の作成など、事業所が示している目的に合っているか。②**サービス**：AI会社はデータを学習に使うか、誰が見られるか。③**法律**：委託か第三者提供か、国外提供の要件や同意が必要か。④**管理**：アカウント・権限・削除方法を決めたか。⑤**確認**：AIの文章を職員が事実と照合できるか。

同意書について

「AIだから必ず個別同意」という法律上の一律ルールはありません。例えば適切な委託であれば、通常の第三者提供に関する本人同意が不要な場合があります。一方、録音などで事前の説明や了承が必要な場面もあります。法人独自の「書面同意を標準とする」方針と、法律上の義務を区別しましょう。

外国にある事業者の生成AIが利用者の個人データを処理する場合は、原則として個人情報保護法第28条への対応を確認します。本人同意を得る方法のほか、提供先が法律上の基準に適合する体制を整えている場合などの方法があります。海外にデータを保存することだけで適用を判断せず、誰が個人データを取り扱うかを契約と仕組みで確認します。

CHAPTER 04

A・B・Cで整理すれば迷わない

同じ「会議の議事録」でも、一般的な議題だけならB、利用者や職員を特定できる発言があればCです。業務の名前ではなく「実際に入力する情報」で決めます。

A

一般情報

公開通知、架空の事例、行事案内

B

個人情報なしの法人内情報

業務の手順、個人を特定できない集計

C

個人情報あり

支援記録、面談、送迎予定、職員の録音

分類	入力の例	基本的な使い方
A：一般情報	公開通知、架空の事例、行事案内	法人が承認したAI。個人向けプランも条件付き可
B：個人情報なしの法人内情報	業務の手順、個人を特定できない集計	秘密の内容と契約を確認し、法人管理の環境で
C：個人情報あり	支援記録、面談、送迎予定、職員の録音	目的・法的要件・契約・安全管理を満たす環境で

「Aさん」と書き換えても、事業所が元の記録と照合できる場合などは個人情報のままです。記号に変えたら自動的にBになるわけではありません。

Cも「禁止」ではない

Cには、もっとも負担の大きい支援記録や面談記録があります。条件を整えれば使える業務です。

CHAPTER 05

実際に使える！ 通所事業所の1日

いつ	AIへの依頼例（架空）	分類・確認すること
朝：お知らせ	「来月の作品展を家族に知らせる200字の文を」	A／日時・場所
朝：送迎	「Aさんは◯◯地区、9時到着。順番案を」	C／記号でも個人情報。安全と時間
午前：活動	「椅子に座ってできる秋の活動を5案」	A／本人の希望と安全
午後：記録	「昼食完食。体操中に疲れ、10分休み再開。事実だけで記録案を」	C／実際の支援との照合
夕方：会議	「個人を特定できない議題から決定事項を整理」	B／個人識別情報があればC
月末：振り返り	「1か月の支援記録から変化を箇条書きに」	C／重要な事実の抜け
研修準備	「虐待防止の30分研修の構成を」	A／制度の原文確認

職員の声や氏名が含まれる会議の録音もCとして扱います。利用者情報を含めない議題だけを入力するのとは、必要な対策が異なります。

CHAPTER 06

サービス別の使い方

介護保険サービス

事業・サービス	AIに任せる部分	人がすること
訪問介護	音声メモからサービス提供記録の下書きを作る	訪問時刻・実際の支援内容を確認
通所介護（デイサービス）	入浴・食事・活動などの日々の記録を整理	観察事実と提供内容を照合
特別養護老人ホーム・介護老人保健施設	申し送りや多職種会議の内容を要約	体調変化・対応事項の抜けを確認
認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	日中・夜間の申し送りの下書きを作る	状態変化と本人の意向を確認
居宅介護支援	面談・サービス担当者会議の要点を整理	ケアマネジャーが意向・決定事項を確認
訪問看護・訪問リハビリ	記録の文章整理、会議資料の要約	専門職が事実・専門的判断を確認

障害福祉・障害児支援サービス

事業・サービス	AIに任せる部分	人がすること
生活介護	活動の様子や日々の支援記録を文章に整理	観察事実と本人の意向を確認
居宅介護・重度訪問介護	音声メモを支援記録の下書きにする	訪問時刻と実際の支援を確認
共同生活援助（グループホーム）	夜間申し送りやケース会議を整理	体調変化・服薬関連の事実を確認
就労継続支援A型・B型	作業日誌・振り返りの文案を作る	本人の成果や希望を照合
相談支援	面談や担当者会議の要点をまとめる	相談支援専門員が意向・決定事項を確認

事業・サービス	AIに任せる部分	人がすること
児童発達支援・放課後等デイサービス	保護者面談の記録の下書きを作る	録音の了承・内容の正確性を確認

どちらの分野でも、研修資料・お知らせ・外国人職員向けの翻訳にもAIを活用できます。実際の利用者情報を含む場合は「C」の条件を整え、AIの文章は職員が確認してから使います。

AIに「決定」させない

医療的判断、虐待の事実認定、身体拘束の要否、サービス利用を制限する判断、支援方針の最終決定は、専門職・管理者等が法令と手順に従って行います。情報整理や文案の補助は別です。

CHAPTER 07

法人が整えるのは、まずこの4つ

① 使うAIを決める

学習利用、保存・削除、アクセス権限、事故連絡、外部連携を確認。法人向けプランだから無条件に安全とは限りません。

② A・B・Cの範囲を決める

利用者情報を含まないAから開始。Bは機密性を点検。Cは適切な契約と法的要件を整えます。

③ 短い利用ルールを作る

「承認サービス」「入力しない情報」「人による確認」「事故時の連絡」をA4一枚でも周知。

④ 責任者を決める

法人の管理者・推進役を決め、利用アカウントと変更を把握します。

個人向けの無料AIから始めてもよい？

Aの一般情報に限り、法人が承認して使う方法があります。業務用アカウントの把握、学習設定の確認、個人情報・機密情報の入力禁止、職員による出力確認を条件にします。無料であるだけで違法とはなりません。逆に、有料であっても情報管理の確認は必要です。

CHAPTER 08

本人への説明と同意をやさしく考える

「何のために」「AIに何をしてもらい」「最後は誰が確認するか」「情報をどう守るか」を、利用者本人に分かる言葉で説明します。絵や写真、ふりがな、やさしい日本語も役立ちます。

場面	説明・同意の考え方
個人情報なしの研修案	利用者へのAI利用同意は通常不要
送迎時間帯などの個人情報	利用目的、委託・第三者提供等の要件を確認。すべての場合に書面同意が必須ではない
病歴・障害情報を含む支援記録	法的な要件を確認。本ガイドのモデルでは書面説明・同意を標準とする法人方針
利用者・家族の面談を録音	録音の目的・AI利用・削除を事前説明し、参加者の了承を得る
国外のAIサービス	外国にあるAI事業者が個人データを処理する場合は、原則として第28条の対応を確認。本人同意か、提供先の基準適合体制等によって対応する。保存国だけでなく実際の取扱者も確認する

本人の意思を尊重します。家族は当然に代理人ではありません。成年後見人等に代理権があるかも確認します。児童の場合は、年齢と法的な同意要件に応じて保護者等と本人に説明します。

「同意書があれば何でもできる」ではありません

同意を取得しても、必要のない情報まで入力してよいわけではありません。契約・安全管理・関係者の権利を別に確認します。

CHAPTER 09

著作権・情報の正しさも忘れずに

AIで制度の説明や研修資料を作るときは、情報が最新かを原文で確かめます。AIは存在しない条文や、古い加算をもっともらしく示す場合があります。

使い方	考え方
法令・告示・通知を要約する	著作権法13条により著作権の対象外。原文で正確性を確認
市販教材をそのまま入力する	著作権の例外規定と購入契約・利用規約を確認
他社教材そっくりの資料を配る	著作権侵害に注意。配布は特に慎重に
利用者の絵や写真を広報に使う	著作権・肖像権・本人の意向と許諾を確認

法人内研修は、学校等の授業での利用を認める著作権法35条の適用対象とは通常異なります。「研修目的なら何でもコピーできる」とは考えません。

CHAPTER 10

もし間違えて入力したら？

大切なのは隠さずに報告し、どんな情報が、どのサービスへ、どの設定で送られたかを確認することです。「入力した」だけで、直ちに国への報告が必要と決まるわけではありません。

1. **管理者へ連絡**
   隠さず、すぐに
2. **共有・入力を止める**
   広がりを防ぐ
3. **内容を調べる**
   何を・どこへ・どの設定
4. **報告の要否を判断**
   委員会・本人通知
5. **再発防止**
   規程・設定・研修

国への報告が必要な場合

要配慮個人情報を含む個人データの漏えい等、またはそのおそれが生じた場合には、対象が1人でも原則として個人情報保護委員会への報告と本人通知が必要です。実際の該当性は事実関係で判断します。

CHAPTER 11

小さく始める4週間プラン



1. **1週目**
   承認するAIを決める
2. **2週目**
   お知らせ・研修案（A）
3. **3週目**
   個人情報のない会議・マニュアル（B）
4. **4週目**
   時間・修正の手間・負担を振り返る

最初から支援記録を全部AIに変える必要はありません。1週目は承認サービスの決定。2週目はお知らせや研修案。3週目は個人情報のない会議・マニュアルへ。4週目は、作業時間だけでなく修正の手間や職員の負担を振り返ります。

効果の見方

「作成時間－AI出力の修正時間」を比べ、余った時間を利用者との対話・個別支援に使えたかも確かめましょう。

CHAPTER 12

現場でよく聞かれる質問

Q1　無料版は使えますか？

一般情報だけを扱うAでは、法人が承認した個人向け版から始める方法があります。利用者情報の入力には使わないという法人方針を明確にします。

Q2　Aさんと書けば個人情報ではありませんか？

いいえ。事業所内で元の記録と照合できる場合は、個人情報として扱います。

Q3　他人のAIの答えに利用者情報が出ませんか？

入力しただけで公開されません。学習利用、共有機能、保存・閲覧権限を契約と設定で確認します。

Q4　支援記録に実名を入れていいですか？

一律に禁止されません。業務上必要で、法的要件と安全管理を満たす場合に利用できます。不要なら記号化する方がリスクを下げられます。

Q5　同意がないと一切使えませんか？

いいえ。個人情報のない利用は同意不要です。個人情報のある利用も委託などの条件で判断します。法人方針で同意を標準化する場合は区別します。

Q6　誤入力したら必ず漏えい報告ですか？

いいえ。漏えい等やそのおそれに当たるか確認します。法人内への速やかな報告は必要です。

Q7　AIの作った記録は正式な記録になりますか？

職員が事実と照合して確定し、定められた保存方法に従えば記録作成の補助として使えます。

Q8　海外企業のAIは禁止ですか？

一律には禁止されません。外国にある事業者が個人データを処理する場合は、原則として第28条への対応を確認します。本人同意以外に、提供先が法律上の基準に適合する体制を整える方法もあります。

CHECK SHEET

巻末チェック

職員が使う前の5つの確認

- ☐ 法人が承認したAIとアカウントか
- ☐ 入力する情報はA・B・Cのどれか
- ☐ 個人情報なら、利用目的・法的条件・法人の同意方針を満たすか
- ☐ 著作権・第三者の情報・認証情報に問題はないか
- ☐ AIの文章を自分で確認・修正して確定できるか

法人・管理者の導入チェック

- ☐ 責任者と承認AIを決めた
- ☐ 学習・保存・削除・アクセス・外部連携を調べた
- ☐ 入力情報の分類と禁止情報を決めた
- ☐ 利用規程と事故対応の連絡先を周知した
- ☐ 必要な説明・同意の運用と撤回対応を決めた
- ☐ まずAで試し、効果と間違いを記録した

絶対に入力しないもの（一般の外部AIを想定）

パスワード、秘密鍵、APIキー等の認証情報／マイナンバー（番号法第19条により提供が制限されている）／本人・家族・職員の無関係な事情／契約で外部送信が禁じられている資料。

根拠となる法律と公的資料

- **個人情報保護法**：17・18条（利用目的）、20条2項（要配慮個人情報の取得）、23〜25条（安全管理・監督）、26条（漏えい等）、27・28条（第三者・国外提供）
- **著作権法**：13条（法令等）、30条の4（情報解析等）、32条（引用等）、35条（学校等の授業）
- **運営基準**：秘密保持、会議での個人情報使用、記録の整備等。サービス種別と自治体条例を確認
- **総務省・経済産業省**：AI事業者ガイドライン第1.2版（2026年3月31日）
- **厚生労働省・こども家庭庁**：障害福祉分野における生産性向上ガイドライン（2026年11月6日提示の素案・共通編等）
- **個人情報保護委員会**：生成AIサービスの利用に関する注意喚起、医療・介護関係事業者向けガイダンス、Q&A
- **文化庁**：AIと著作権に関する考え方について（2024年3月）

本書に記載したA・B・Cの区分と書面同意の推奨範囲は、本ガイドのモデル運用であり、法律で定められた区分ではありません。

02

PART 2

実務編

法令の根拠まで踏み込み、利用規程・ティア分け・説明と同意・事故対応を、法人の仕組みとして整える。

管理者　AI推進役　個人情報保護責任者

INTRODUCTION

はじめに

本ガイドは、介護・障害福祉の事業所が、法令を守りながら生成AIを業務に使うための実務の手引きである。結論は一つである。AIの活用を止めているのは法令ではなく、事業所内にルールがないことである。

令和8年11月6日、厚生労働省・こども家庭庁は「障害福祉分野における生産性向上ガイドライン（素案）」を示した。素案は生成AIを業務の道具として正面から位置づけ、「禁止」ではなく「安全に使う条件」を示した。一方で、事業所がそのまま使える利用規程やチェックリストは示していない。

現場では、個人情報保護法や著作権法との関係が分からないためにAIの導入を見送る事業所がある。同時に、法人が把握しないまま職員が無料のAIを使う「シャドーAI」が広がっている。どちらも、法令の要求を事業所のルールに落とし込めていないことから生じている。

本ガイドは、素案が示した3つの原則（法人の管理下で使う、人が確認し人が決める、利用者に説明する）に、関係法令の根拠を重ねる。そのうえで、事業所が明日から使える体制、判断表、同意の取り方、事故対応を示す。

> **本ガイドの目的は、禁止事項を増やすことではない。法律上の条件を明確にすることで、安心してAIを使える業務を増やすことである。**

「漏えいが怖いから使わない」という判断は、安全に見えて、実際には職員による隠れた利用を増やす。何が法律上の問題で、何が問題でないのかを具体的に示すことが、現場の不安を取り除くもっとも確実な方法である。

読者と読む章

読者	主に読む章	得られるもの
法人の経営者	第1章、第2章、第7章、第11章	法的リスクの全体像と、法人として決めるべきこと
管理者・推進役	第3章〜第8章、第10章	規程・同意・事故対応の具体的な作り方
現場の職員	第9章、第12章、資料	業務ごとに「使ってよいか」「何を確認するか」

本ガイドの前提

- 本ガイドは、令和8年11月8日時点の法令と国の資料に基づく一般的な解説であり、個別の法的助言ではない。
- 令和8年改正個人情報保護法（令和8年法律第56号）は公布済みであるが、本体部分は未施行である。施行前と施行後の違いは第3章で示す。
- 素案は検討途中の資料であり、令和8年度中の完成版で内容が変わる可能性がある。
- 規程や同意書を確定する前に、法人の個人情報保護規程との整合を確認し、必要に応じて弁護士等の確認を受けること。

第 1 章

なぜ今、AI活用ガイドが必要か

国がAIの使用条件を示した一方で、現場の活用は法人の管理の外で先行している。今必要なのは、活用を「始めさせる」ことではなく、すでに始まっている活用を「安全な形に整える」ことである。

1．素案はAIを業務の道具として位置づけた

素案の箇所	記載内容
用語集	「AI（人工知能）」と「生成AI」を定義
ステップ④「試してみる」	議事録作成AIツールを一部の会議だけで使う例
コラム③ 利用者・家族への説明と同意	説明項目に「AIが担う役割」「最終判断は職員が行うこと」
コラム④ テクノロジー紹介	7種の1つに「議事録作成AI」。費用は月額1アカウント数千〜数万円程度
コラム⑥ AIを活用する時の注意点	「任せきりにしない」「適切な情報管理（確認4項目）」
コラム⑧ 補助金	中小企業デジタル化・AI導入支援事業（旧IT導入補助金）
事例①	保護者面談を録音し生成AIで記録を作成。1件30分が6.6分
サービス種別編	訪問先でのAI文字起こし、送迎・訪問スケジュールの最適化、活動案のたたき台など
国の実証	AIスケジュール作成・AI議事録作成（各3事業所）。報酬改定の検討に資するエビデンス収集が目的

素案の土台は介護分野の生産性向上ガイドラインであり、記録、議事録、送迎・訪問という対象業務も介護と共通する。本ガイドが介護と障害福祉を一体で扱うのはこのためである。

2．現場では「シャドーAI」が先行している

パパゲーノAI福祉研究所が2025年11〜12月に福祉従事者184名に行った調査では、次の結果が出ている。

項目	結果
利用者に関する記録や計画書の作成にAIを使ったことがある	48.2%
AIの利用環境が「無料版」（AI利用経験者のうち）	44.4%
職場に明確なAIのルールがある	19.8%
記録などへのAI利用を上司に報告・相談している	41.4%

※任意回答のため、AIに関心のある人が多く回答した可能性がある。

国の検討会でも、法人として安全なAIを用意している事業所は少数であり、職員が無料版を各自で使っている例が多いとの指摘があった。個人利用と法人契約での利用が混在していることも、構成員から問題とされた。

3．現場が躊躇する理由は、法令の「曖昧さ」の構造にある

1. **法令がAIを名指ししていない。** 個人情報保護法にも著作権法にも、事業所がAIを使う場面だけを定めた条文はない。既存の規定を当てはめて判断するしかない。
2. **国の指針が分散している。** 生産性向上ガイドライン素案、AI事業者ガイドライン、個人情報保護委員会の注意喚起、文化庁の考え方が別々にあり、福祉の現場には読み解きにくい。
3. **責任分界点が事業所内で決まっていない。** 誰がどのサービスを承認し、誰がAIの出力を確認し、誰が記録を確定するのかが決まっていない。

つまり、曖昧なのは法令そのものではなく、法令を事業所の業務に当てはめた「ルール」がないことである。禁止すれば、便利さを知った職員は隠れて使い続け、法人の目が届かない場所で個人情報が入力される。「禁止」より「管理された許可」の方が、法的リスクは小さい。

4．AIに個人情報を入力すると、情報は漏れるのか

> **個人情報を「扱う」ことと、個人情報が「漏えいする」ことは、まったく別の問題である。**

事業所はすでに、利用者の氏名、病歴、要介護度や障害支援区分、日々の記録を、クラウド型の記録・請求ソフトに入力している。給与計算や会計を外部に委託し、職員の個人情報を委託先に渡している事業所も多い。こうした外部サービスの利用は、個人情報保護法の要件を満たすことで認められている。

生成AIも、個人情報保護法上は同じ枠組み（委託、クラウド例外、安全管理措置など）で判断する。個人情報保護法は、外部のサービスで個人情報を処理することを一律に禁止していない。問われるのは、どの目的で、どの事業者が、どの契約と管理体制のもとで情報を扱うかである。

◆ 情報の流れ

1. 職員が、法人が承認したアカウントから、必要な情報を入力する。
2. 情報は通信を経て、契約したAIサービスに届く。
3. AIサービスが入力を処理し、文章や記録の下書きを返す。
4. 職員が下書きを確認して確定し、記録ソフトなど正規の保存先に移す。
5. AIサービス側に残る情報は、契約と設定で定めた期間と目的の範囲で保存される。

これは概念の流れであり、実際の処理や保存の仕方はサービスごとに異なる。ただし、どのサービスでも、入力しただけで情報がインターネット上に公開されるわけではない。

◆ 「処理すること」と「学習すること」は違う

現場に多いのは、「入力した利用者の名前や病名が、他の人へのAIの回答に出てくるのではないか」という不安である。これは、入力した情報がAIの学習データに取り込まれた場合に生じる問題である。

AIに入力を「処理させる」ことと、AIに「学習させる」ことは別である。学習に使わないことが契約で定められたサービスでは、入力した情報は学習データとして使われない。そのため、学習を通じて他人への回答に現れるリスクは抑えられる。

ただし、「学習に使われない」ことは、「保存されない」ことも、「提供事業者が一切見ない」ことも意味しない。不正利用の監視や障害対応のために、入力を一定期間保存するサービスもある。保存期間と、提供事業者側で誰がどのような場合にアクセスできるかは、別に確認する（第7章）。

5．リスクは4種類に分けて管理する

情報流出のリスクは、代表的には次の4種類に整理できる。どれも内容が分かっており、管理の方法がある。

リスク	例	管理の方法	既存の業務との比較
① 意図しない目的での利用	学習、サービス改善への利用、外部サービスへの送信	契約、利用規約、データの取扱条件、設定を確認する	記録ソフトや委託先の契約確認と同じ考え方である
② 提供事業者側の事故	不正アクセス、設定ミス	セキュリティ対策、保存期間、事故時の対応を確認する	クラウド型の記録ソフトやメールにも同じ種類のリスクがある

リスク	例	管理の方法	既存の業務との比較
③ 事業所側の操作ミス	誤入力、共有リンクの公開、アカウントの共用、退職者の権限の放置	サービスの承認、アカウント管理、研修	紙の記録の紛失、FAXの誤送信と同じ種類のリスクである
④ AI特有の機能に伴うリスク	外部の文書に紛れた不正な指示でAIが意図しない動作をする。外部連携や自動実行の機能で情報が送信される	利用者情報を扱う業務では、外部連携や自動実行の機能を使う範囲を法人が決める	AIに特有のリスクであり、本ガイドのルールで個別に対応する

AIは、記録ソフトと同じ法律の枠組みで判断する。ただし、自由に文章を入力できること、出力に誤りが含まれること、④のような機能があることから、リスクが記録ソフトと同程度だとまでは言えない。本ガイドのルールは、この違いに対応するためのものである。

リスクはゼロにはならない。しかし、内容が分かり、対策がある。むしろ最大のリスクは、法人が禁止した結果、職員が個人のスマートフォンで隠れて使う状態である。この状態では、①〜④のどれも管理できない。**AIを使わないことが安全なのではない。安全に使える仕組みを整えることが安全である。**

6．よくある誤解と事実

よくある誤解	事実	参照
個人情報をAIに入れることは、法律で禁止されている	禁止されていない。利用目的の範囲内で、学習に使われないことなどを確認すれば入力できる	第3章
AIに入れた情報は必ず学習され、他人の回答に出てくる	法人向けプランなどには、学習に使わないことを契約で定めたものが多い。契約で確認できる	第7章
同意書がなければ、AIは一切使えない	利用者情報を入れない業務（ティアA）に同意は不要である。利用者情報を入れる場合も、法律上必ず同意が要るわけではない（本ガイドは同意を標準とする）	第3章・第8章
海外企業のAIは使えない	使える。第28条の対応（同意または提供先の体制確認）を行う	第3章

よくある誤解	事実	参照
無料版を業務で使うと違法である	違法かどうかは、入力する情報と契約内容で決まる。利用者情報を扱う業務で使わないのは、法人の方針である	第7章
AIが書いた記録は、運営指導で認められない	職員が確認して確定した記録は、正規の記録である。問題になるのは、実態と合わない記録である	第4章
一度でも誤って入力したら、必ず国に報告しなければならない	報告義務は、個人データの漏えい等またはそのおそれに当たる場合に生じる。入力したことだけで必ず生じるわけではない	第10章
法令や通知をAIに貼り付けると、著作権侵害になる	法令・告示・通知は著作権の目的とならない（著作権法第13条）。自由に入力して要約できる	第5章

第 2 章

AI活用に関わる法令と国の指針の全体像

事業所がAIを使うときに拘束力をもつのは、個人情報保護法、運営基準・資格法の守秘義務、著作権法の3つである。AIに関する国のガイドラインは、この3つを守るための方法を示すものと位置づけて読むとよい。

1．法令（守らなければならないもの）

法令	AI活用で関わる内容	本ガイド
個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）	利用目的、要配慮個人情報、委託・第三者提供、外国への提供、安全管理措置、漏えい等報告	第3章
令和8年改正個人情報保護法（令和8年法律第56号）	統計作成等の特例、16歳未満の法定代理人の関与、委託を受けた事業者の規律、課徴金。令和8年7月17日公布、本体は公布から2年以内に施行	第3章
各サービスの運営基準（秘密保持等、記録の整備）	業務上知り得た秘密の保持、会議等で個人情報を用いる場合の文書同意、記録の整備と保存	第4章
社会福祉士及び介護福祉士法、精神保健福祉士法、保健師助産師看護師法など	資格者個人の秘密保持義務	第4章
著作権法	AIへの入力と生成物の利用における著作権侵害、AI生成物の著作物性	第5章
障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律	令和6年4月1日から事業者の合理的配慮の提供が義務化。AI利用の説明における情報保障	第6章・第8章
不正競争防止法（営業秘密）	法人の経営情報を入力することによる秘密管理性の喪失	第6章

法令	AI活用で関わる内容	本ガイド
人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する法律（令和7年法律第53号）	AIの推進と適正性確保の基本法。2025年6月公布、9月全面施行。事業者に罰則付きの義務は課していない	第6章

2．国の指針（法令を守るための方法）

指針	発出	事業所にとっての意味
障害福祉分野における生産性向上ガイドライン（素案）	厚生労働省・こども家庭庁、令和8年11月6日	AIの使用条件（任せきりにしない、確認4項目、利用者への説明）を示す。本ガイドの起点
生成AIサービスの利用に関する注意喚起等	個人情報保護委員会、令和5年6月2日	個人情報を含む入力の法的注意点を示す唯一の公的文書
AI事業者ガイドライン（第1.2版）	総務省・経済産業省、令和8年3月31日	事業所は「AI利用者」に当たる。第5部が利用者の取組事項を定める
人工知能関連技術の研究開発及び活用の適正性確保に関する指針	人工知能戦略本部、2025年12月19日	素案コラム⑥が参照先として挙げる
AIと著作権に関する考え方について	文化審議会著作権分科会法制度小委員会、2024年3月	生成物の利用と著作権侵害の考え方
医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス	個人情報保護委員会・厚生労働省	介護関係事業者の個人情報取扱いの基準。障害福祉も情報の性質が共通するため参考にする
障害福祉サービス等の提供に係る意思決定支援ガイドライン	厚生労働省、平成29年3月	意思表示が難しい利用者への説明と同意の拠り所

3．責任の所在

AI事業者ガイドラインは、AIに関わる主体を「開発者」「提供者」「利用者」に分ける。事業所は「利用者」であり、提供者が定めた範囲で適正に使うこと、個人情報を不適切に入力しないこと、出力を人が判断すること、関係者に説明することが求められている。

重要なのは、**AI提供事業者に契約上・法律上の責任が生じる場合があっても、事業所の法的責任はなくならない**ことである。利用者の個人情報を適正に扱う責任、記録の内容に対する責任、支援の判断に対する責任は、すべ

て事業所に残る。

4．法的義務・国の推奨・法人の方針を分けて読む

本ガイドの記述には、拘束力の異なる3種類がある。これを混同すると、「法人が禁止していること」を「法律違反」と誤解し、現場が過度に萎縮する。

区分	例	拘束力
法的義務	個人情報保護法、運営基準、資格法の守秘義務、著作権法、番号法	守らなければならない。違反は行政処分、罰則、損害賠償の対象となりうる
国の推奨	生産性向上ガイドライン素案、AI事業者ガイドライン、文化庁の考え方	法的拘束力はない。法令の解釈と運用の目安となる
法人の方針	本ガイドのティア、同意の標準化、未承認サービスの利用禁止	法人内のルールである。法律より厳しく定めてよい

本ガイドでは、法律より厳しい法人の方針を示す箇所に「(法人の方針)」と付す。

第 3 章

個人情報保護法とAI

介護・障害福祉の記録は、ほぼすべてが「要配慮個人情報」を含む。したがって、利用者の情報をAIに入力する場合に本ガイドが勧める環境は、「学習に使われない法人契約のサービス」「保存国の把握」「利用者への説明と同意」の3つをそろえたものである。ただしこれは法人として勧める形であり、法律上の要件は次の判断の順序で確認する。要件を満たせば、支援記録や面談記録など、AIの効果がもっとも大きい業務にも使える。

利用者情報をAIで扱うための判断の順序

1. **利用目的を確認する**：記録作成など、予定している処理が公表済みの利用目的の範囲内か（第17条・第18条）。
2. **AIサービスの情報の取扱いを確認する**：学習利用の有無、委託か第三者提供か（第27条）、保存とアクセスの管理。
3. **必要な法的要件を確認する**：本人同意が必要か。海外への提供に当たる場合は、第28条の要件を満たすか。
4. **法人の安全管理を整える**：アカウント、権限、外部連携、保存と削除、事故時の対応（第23条〜第25条）。
5. **AIで処理し、職員が確認して確定する**：支援記録、面談記録、計画の下書きなどに使う。

この順序で考えれば、問いは「何が禁止されているか」ではなく「何を確認すれば使えるか」になる。以下で、各段階で問題になる条文を説明する。

1．事業所は「個人情報取扱事業者」である

個人情報保護法は、法人の規模や取り扱う件数にかかわらず、個人情報データベース等を事業に用いる者に適用される。利用者台帳や記録ソフトを持つ介護・障害福祉の事業所は、すべて対象である。

2．福祉の記録は「要配慮個人情報」を含む

要配慮個人情報（法第2条第3項、施行令第2条）には、病歴、身体障害・知的障害・精神障害（発達障害を含む）等の障害があること、健康診断等の結果、診療・調剤が行われたことなどが含まれる。支援記録、ケア記録、面談記録、個別支援計画、ケアプランは、これらを当然に含む。

要配慮個人情報には、取得に原則として本人の同意が必要となる（第20条第2項）。また、要配慮個人情報を含む個人データの漏えい等（そのおそれを含む）が生じた場合は1件でも個人情報保護委員会への報告と本人への

通知が必要となる（第26条、施行規則第7条第1号）。福祉の事業所は、一般企業より重い前提でAIを使うことになる。

3．AIに入力する場面の5つの論点

論点	条文	考え方	事業所がすること
① 利用目的の範囲	第17条、第18条、第21条	記録作成など、公表済みの利用目的の達成に必要な範囲であれば入力できる	利用目的の公表文と重要事項説明書に、外部サービス（AIを含む）を用いた記録作成等を明記する
② 第三者提供か委託か	第27条（第5項第1号）	入力した情報が提供事業者の学習など、応答の出力以外の目的に使われれば、本人同意のない第三者提供として違法となる可能性がある	学習に使われないことを契約・規約で確認する。未承認のサービスは使わない（法人の方針）
③ 外国にある第三者	第28条	海外の事業者に委託する場合も本条が適用され、本人同意か、基準に適合する体制の確認が必要となる	保存国と提供先の体制を確認する。同意による場合は、施行規則第17条の情報を提供してから得る
④ 安全管理措置・委託先の監督	第23条〜第25条	アカウント、端末、アクセス権、職員教育、委託先の選定と監督は事業所の義務である	法人アカウントを一括管理し、利用者と端末を限定し、研修を行う
⑤ 漏えい等の報告	第26条	要配慮個人情報を含む個人データの漏えい等（そのおそれを含む）は1件でも報告対象である	事故時の手順を先に決めておく（第10章）

個人情報保護委員会の注意喚起（令和5年6月2日）は、①と②を明示している。すなわち、個人情報を含む入力は利用目的の範囲内であることを確認すること、提供事業者がそのデータを機械学習に利用しないこと等を十分に確認することである。素案の確認4項目の第1項「学習に利用されるか」は、この法的要請を現場の言葉にしたものである。

②の法的整理には、提供事業者への「委託」として扱う考え方と、提供事業者が個人データを取り扱わないといういわゆる「クラウド例外」として扱う考え方がある。どちらに当たるかは契約内容による。いずれの場合でも、学習利用の有無、保存場所、削除、アクセス管理を確認する必要がある点は変わらない。本ガイドは、事業所がこの整理を自ら行う負担を避けるため、**利用者情報を扱う場合は同意を得ることを標準**とする。

これは法人の方針であり、法律がすべての場合に同意を求めているわけではない。例えば第28条は、本人同意のほかに、提供先が基準に適合する体制を整えている場合も認めている。提供先が個人データを取り扱わない契約と仕組みであれば、そもそも「提供」に当たらない場合もある。ただし、この判断には契約と仕組みの精査が必要となる。小規模な事業所が自ら行うのは難しいため、本ガイドは同意を標準としている。

4.「氏名を記号にすれば大丈夫」ではない

氏名を「Aさん」に置き換えることは、リスクを下げる有効な方法である。しかし、住所、年齢、病名、障害の特徴、日付、事業所名を組み合わせると、特定の個人を識別できる場合がある。小規模な事業所や地域では、特定はさらに容易である。

また、記号への置き換えは、法律上の「仮名加工情報」や「匿名加工情報」とは別物である。事業所は元の氏名との対応を持っているため、通常は個人情報のままと考えるべきである。記号化は「同意を省略する理由」ではなく、「法人契約と同意を整えたうえで重ねる安全策」と位置づける。

5. 録音の扱い

面談や会議の録音は、特定の個人を識別できる限り個人情報である。利用者本人だけでなく、家族や他機関の職員の発言も含む。素案コラム③は、録音・録画をする機器について、検討段階から意見を集め、特に丁寧に説明するよう求めている。

- 録音の開始前に、参加者全員に録音とAI利用を伝え、了承を得る。
- 文字起こし後の音声データは、決めた期間内に削除する。
- 音声で分からない表情や身振りは、職員が補う（素案事例①）。

6. 令和8年改正個人情報保護法の影響

令和8年改正法は2026年7月10日に成立し、同月17日に公布された。本体部分は、公布から2年を超えない範囲で政令で定める日に施行される。下位法令とガイドラインは今後整備される。

改正項目	内容	事業所への影響
統計作成等の特例	AI開発を含む統計作成等の目的に限り、本人同意なく第三者提供できる特例。要配慮個人情報も対象	記録作成のためにAIを使う場面の規律を緩めるものではない。提供事業者の学習方針が変わりうるため、規約の確認を続ける
子どもの個人情報	16歳未満の本人への通知・同意等は、原則として法定代理人を対象とすることを明文化	障害児支援では保護者から同意を得る運用を徹底する（第8章）

改正項目	内容	事業所への影響
委託を受けた事業者の規律	委託先の責任と取扱いの規律を整備	AI提供事業者との契約内容を改めて確認する
課徴金制度	悪質な違反に課徴金を科す	違反時の不利益が大きくなる

7．介護の事業所と障害福祉の事業所

介護関係事業者には、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」が適用される。障害福祉の事業所は、個人情報保護委員会の通則ガイドライン等によりつつ、取り扱う情報の性質が共通するこのガイダンスも参考にすべきである。

第 4 章

守秘義務・運営基準とAI

AIを使っても、秘密保持の義務と記録の責任は事業所と職員に残る。「AIが書いた」は、運営指導でも事故時でも理由にならない。

1．運営基準の「秘密保持等」

介護保険、障害福祉、障害児支援の各サービスの運営基準には、「秘密保持等」の規定がある（例：指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準 第33条）。主な内容は次の3点である。

- 従業者は、正当な理由なく、業務上知り得た利用者や家族の秘密を漏らしてはならない。
- 事業者は、従業者だった者が退職後に秘密を漏らさないよう、必要な措置を講じる。
- サービス担当者会議等で利用者や家族の個人情報を用いる場合は、あらかじめ文書で同意を得る。

AIへの入力が「漏らす」に当たるかは、使う環境で分かれる。法人が契約し、学習利用がなく、アクセスが限定されたサービスでの入力は、業務上の正当な取扱いと整理できる。一方、職員個人の無料アカウントで、学習に使われる設定のまま入力することは、秘密を第三者に渡したと評価されるおそれがある。

運営基準の文書同意は、多くの事業所で契約時の「個人情報使用同意書」として取得されている。AIを使う場合は、この同意書と第8章のAI同意書の関係を整理しておく。

2．資格者個人の秘密保持義務

資格	根拠
介護福祉士・社会福祉士	社会福祉士及び介護福祉士法 第46条
精神保健福祉士	精神保健福祉士法 第40条
看護師・准看護師	保健師助産師看護師法 第42条の2

これらは法人ではなく職員個人に課される義務である。シャドーAIは、法人のリスクであると同時に、職員個人を守るためにも解消すべき問題である。

3．AIが作った下書きと「記録」

AIの出力は「下書き」であり、職員が確認して確定した時点で運営基準上の記録となる。運用上は次の点を守る。

1. 確定者と確定日を残す。誰が確認して記録としたのかを、後から説明できるようにする。
2. 元の発言、観察した事実、本人の意向と照らし合わせる（素案コラム⑥）。AIは、発言の意図に反する要約や、発言していない内容を作ることがある。
3. 定型文の使い回しをしない。AIはもっともらしい文章を大量に作れるため、実際の提供内容とも合わない「どの日も同じ記録」が生まれやすい。実態と乖離した記録は、運営指導でサービス提供の実態が確認できないとされ、報酬の返還につながるおそれがある。
4. 保存期間は、運営基準と指定権者の条例に従う。AIサービス上の履歴は記録の保存場所としない。確定した記録は、記録ソフト等の正規の保存先に移す。

4．計画の作成は資格者の業務である

個別支援計画は、障害福祉サービスではサービス管理責任者、障害児通所支援等では児童発達支援管理責任者が作成する。ケアプランは介護支援専門員、サービス等利用計画・障害児支援利用計画は相談支援専門員が作成する。AIが担えるのは、過去の記録の整理や文案のたたき台までである。アセスメント、本人の意向の確認、支援方針の決定は、資格者が行う。

第 5 章

著作権法とAI

事業所で著作権が問題になるのは、研修資料や広報物をAIで作る場面である。法令・通知は自由に使えるが、書籍や他法人の資料を読み込ませて配布することは避ける。

1.「開発・学習」と「生成・利用」を分けて考える

文化庁の「AIと著作権に関する考え方について」は、AIと著作権の関係を段階で分けている。

段階	主な規定	事業所との関係
開発・学習段階	第30条の4（情報解析等の非享受目的の利用）	AIを開発する事業者の問題であり、事業所は通常関係しない
生成・利用段階	通常の著作権侵害と同じ判断	生成物が既存の著作物に「類似」し、かつそれに「依拠」していれば侵害となりうる

AIを使う側が既存の文章を入力して生成させた場合は、依拠性が認められやすい。事業所が注意するのは、この場面である。

2. 事業所で起きやすい場面

場面	判断	理由
法令・告示・通知をAIで要約し、研修資料にする	使える	法令、告示、訓令、通達等は著作権の目的とならない（第13条）。ただし要約の正確さは原文で確認する
国の審議会資料・白書・ガイドラインを要約する	条件付きで使える	国等の広報資料・報告書は転載が認められている（第32条第2項、転載禁止の表示がある場合を除く）。各府省サイトの利用規約を確認し、出所を明示する。資料中の第三者の図表・写真等には別に権利がある場合がある

場面	判断	理由
書籍・有料記事・他法人のマニュアルをAIに読み込ませ、要約・改変して配布する	配布は避ける	法人内研修は、学校等の授業での利用を定めた第35条の対象外であり、業務利用は私的使用（第30条）にも当たらない。要約が原文の創作的な表現を残していれば、配布は翻案権等の侵害となりうる。許諾を得るか、引用の要件を満たす。有料教材やデータベースは、利用契約で外部サービスへの入力自体が禁止されている場合もある
他者の文章を一部使う	引用の要件を満たせば使える	公表済み、本文と引用部分の明瞭な区別、本文が主で引用が従、出所の明示（第32条第1項、第48条）
チラシや広報の画像をAIで作る	条件付きで使える	既存のキャラクターや作品に似た画像は侵害となりうる。キャラクター名や特定の作品名を指示に入れない
利用者の作品（作業所の制作物、子どもの絵）をAIで加工する	許諾が必要	著作者は利用者本人である。広報や販売に使う場合は特に許諾が必要

書籍等については、「入力」「要約」「配布・公開」を分けて判断する。入力には複製が伴うが、どの例外規定が適用されるかは、原文の表現を享受させる目的があるかなどによって異なる（文化庁「考え方」）。職員が内容を把握するために要約させ、配布しない使い方は、配布や公開に比べてリスクが小さい。一方、市販教材の代わりになる資料を作って配布・販売する使い方は、侵害のリスクが高い。本ガイドでは、他者の教材の全文を入力しないことを法人の方針とする。ただしこれは、全文の入力が一律に違法だという意味ではない。

3．AIで作ったものには権利が生じないことがある

著作物は「思想又は感情を創作的に表現したもの」である。AIに簡単な指示を出しただけの生成物は、人の創作的寄与がないとして著作物にならない場合がある。法人の独自教材や広報物を他者に流用されても、権利を主張できない可能性がある。法人の資産とする教材は、AIの下書きに人が構成や表現を加えて仕上げる。

4．著作権の運用ルール

- 入力してよいもの：法令・告示・通知、法人が自ら作った文書、利用規約で利用が認められた公的資料。
- 入力を避けるもの（法人の方針）：書籍、有料記事、研修会社や他法人の資料の全文。
- 生成物を外部に出す前に、既存の文章・画像と似ていないかを人が確認する。

- 指示に特定の作家名、作品名、キャラクター名を入れない。
- 出所を示す場合は、AIの回答ではなく原典を確認して記載する。AIは存在しない文献や条文を示すことがある。

第 6 章

その他の法令・権利

個人情報と著作権のほかに、福祉の現場では次の6点を押さえる。いずれも利用規程に1行ずつ書き込めば対応できる。

領域	起きうる問題	対応
肖像権・プライバシー	利用者の写真や動画をAIで加工し、広報やSNSに使う	写真・動画のAI加工と外部公開は、本人（児童は保護者）の同意を得た場合に限る
営業秘密（不正競争防止法）	決算、賃金、経営計画、利用者リストを外部AIに入力し、「秘密として管理されている」といえなくなる	経営情報も利用者情報と同じく、法人契約のサービスに限って扱う
障害者差別解消法（合理的配慮）	AI利用の説明が利用者に伝わらない。AIの導入を理由に、同意しない利用者を不利に扱う	障害特性に応じた説明方法を用意する。同意しない利用者には従来の方法で対応する（第8章）
AIの偏り（公平性）	AIが障害や年齢、国籍に関する固定観念を含む文章を出力し、そのまま記録や計画に入る	出力を確認する職員が、表現の偏りも点検する（AI事業者ガイドライン U-3）
労務管理	職員が個人のスマートフォンや個人アカウントでAIを使う。人事評価や職員の健康情報をAIに入力する	就業規則・服務規律にAI利用規程の遵守を位置づける。職員の個人情報も利用者情報と同じ基準で扱う
医療的判断	AIの回答をもとに体調の判断や服薬の対応を決める	健康状態の判断と医療的ケアは、医師・看護職の指示と事業所の手順に従う。AIに判断を代行させない（専門職が行う情報整理や文献調査の補助は除く）

なお、AI推進法（令和7年法律第53号）は、事業所に罰則付きの義務を課す法律ではない。事業所にとっては、同法に基づく「適正性確保に関する指針」とAI事業者ガイドラインが、運用の参考となる。

第 7 章

法人として整える体制

法人が決めることは4つである。使うサービス、業務ごとの利用範囲（ティア）、利用規程、責任者である。この4つが、第3章〜第6章の法令上の要請に応える土台となる。安全管理措置や委託先の監督は、この土台の上で具体的に運用する。

1．3つの原則と法令の対応

原則（素案）	内容	支える法令
① 法人の管理下で使う	法人が承認したアカウント・端末・サービスを使い、学習・保存・アクセスを確認する	個人情報保護法第23条〜第25条、第27条、第28条、運営基準の秘密保持等
② 人が確認し、人が決める	AIの出力は職員が確認し、判断と責任は人が負う	運営基準の記録・計画作成の規定、著作権法（生成物の確認）
③ 利用者に説明する	AIの役割を伝え、同意を得る	個人情報保護法第20条第2項、第28条、障害者差別解消法

2．業務をティアで分ける

すべての業務に同じ条件を課すと、導入が進まない。個人情報の有無で業務を分け、条件を段階的に重くする。

ティア	実際に入力する情報	業務の例	使う条件
A	個人情報を含まない情報（公開情報、架空の事例、一般的な文章）	研修資料、お知らせ、広報文、ルールの文案、制度の下調べ、活動プログラムの案	法人が承認したサービス。出力の確認と著作権の注意
B	個人情報を含まない法人内の情報（会議の議題、業務手順、経営数値）	利用者の話題を含まない職員会議の議事録、手順書・マニュアル、業務改善の検討	Aの条件に加え、法人が管理する環境（法人契約・学習利用なし）

ティア	実際に入力する情報	業務の例	使う条件
C	個人情報（氏名を記号にしたものを含む）	送迎・訪問スケジュール案、支援記録の下書き、面談記録、ケース会議の議事録、計画のたたき台	Bの条件に加え、確認4項目の充足、職員による確認、確定者の記録。要配慮個人情報・録音・海外保存を伴う場合は、書面同意を標準とする（法人の方針。第8章）
対象外	—	支援方針の決定、報酬算定・加算要件の最終判断、緊急時対応、事故・虐待の事実認定、身体拘束の要否、サービス利用を制限する判断、医療的判断	AIに判断させない。資料の整理や下書きに使う場合も、権限を持つ職員が判断し、根拠は原文で確認する

ティアは業務名ではなく、実際に入力する情報で決まる。同じ議事録でも、利用者の話題を含まない職員会議ならB、特定の利用者の支援を話し合うケース会議ならCである。氏名を記号に置き換えても、事業所が元の記録と照合できる限り個人情報であり、Cとして扱う。

Cは「使えない業務」ではない。条件を整えれば使える業務であり、AIの効果がもっとも大きい業務でもある。書面同意を標準とするのは法人の方針であり、法律上は同意が必須でない場合も多い。例えば、要配慮個人情報を含まない送迎の時間帯や地区は、利用目的の公表と重要事項説明書への記載で対応できる。

ティアAから始め、体制が整った段階でB、Cへ広げる。「個人情報を入力しない」は、体制が整うまでの安全策であって、最終的なルールではない。

ティアAには、利用者の同意も特別な契約も要らない。法人が使うサービスを決め、入力しない情報を職員に周知すれば、その日から始められる。素案は、議事録作成AIの費用を月額1アカウント数千〜数万円程度としている。予算の都合で法人向けプランをすぐに用意できない場合は、ティアAに限って、法人が手順を定めたうえで個人向けの版を認める方法もある。その手順は、学習をオフにすること、業務用のメールアドレスで登録すること、利用者情報を一切入れないことである。

3．サービスを選ぶ基準

素案の確認4項目を、契約前に確かめる項目に展開する。口頭の説明ではなく、利用規約・契約書・プライバシーポリシーで確認する。

確認4項目（素案）	契約前に確かめること
1 入力した情報がAIの学習に使われるか	学習に使わないことが契約・規約で定められているか。職員が設定を変えられないよう管理者が固定できるか
2 情報がどこに保存され、削除できるか	保存国、保存期間、削除の方法、解約時のデータの扱い
3 事業所が認めたアカウント・端末・サービスか	法人名義の契約か。アカウントの一括管理、退職者の利用停止、二段階認証ができるか
4 誰が情報にアクセスできるか	法人内の閲覧範囲を設定できるか。利用履歴（ログ）を確認できるか。提供事業者側のアクセス条件
（追加）事故時の対応	情報漏えい時の通知、削除依頼の窓口

判断の基準は、料金や知名度ではない。「その契約と設定で、どの情報をどう扱えるか」である。利用形態ごとの一般的な傾向は次のとおりであるが、個別のサービスは必ず上の表で確認する。

利用形態	データ管理の一般的な傾向	本ガイドでの扱い
無料版（個人登録）	入力が学習に使われる設定が既定の場合がある。法人は設定・履歴・退職者の利用を管理できない	利用者情報を扱う業務では使わない。ティアAに限り、法人が手順を定めて認めることはできる（法人の方針）
個人向け有料版	学習をオフにできる場合が多いが、管理は個人に委ねられる	利用者情報を扱う業務では使わない。ティアAに限り、法人が手順を定めて認めることはできる（法人の方針）
法人向けプラン	学習に使わない旨の契約、管理者機能、利用履歴を備えるものが多い	契約と設定を確認し、ティアA〜Cで使う
API経由の自社・委託先システム	学習利用や保存期間を契約で定められることが多い。システム側のアクセス管理が要る	契約と設定を確認し、開発・運用の委託先も監督する
AIを搭載した業務ソフト（記録ソフト等）	国内保存の場合が多いが、裏側で海外事業者のAIを使う場合がある	使われているAIと保存国まで確認する

無料版・個人アカウントの禁止は法人の方針であり、法律がそれ自体を違法としているわけではない。利用者情報を一切含まない作業であれば、個人情報保護法上の問題は生じない。それでも法人アカウントに統一するのは、職員が作業中に利用者情報を誤って入力する事故を防ぐためである。

各サービスの設定や契約条件は頻繁に変わる。特定の製品名で判断せず、契約時と年に1回、この表で確認し直す。

4．AI利用規程の骨子

素案には規程のひな形がない。次の条立てで作成する。

1. 目的（利用者と向き合う時間の確保と支援の質の向上。人員や支援時間を削るためではないこと）
2. 適用範囲（全職員。委託先・派遣職員を含む）
3. 定義（生成AI、利用者情報、要配慮個人情報）
4. 承認したサービス・アカウント・端末（一覧は別表。個人アカウントと私物端末の業務利用の禁止）
5. ティア別の利用範囲（本章の表）
6. 入力してはならない情報（ティアごとに定める）
7. 出力の確認と確定（確認者・確定日の記録）
8. 利用者への説明と同意（第8章）
9. 著作権・肖像権の取扱い（第5章・第6章）
10. 保存と削除（録音データ、AI上の履歴）
11. 事故時の報告と対応（第10章）
12. 研修（採用時と年に1回以上）
13. 責任者と見直し（年に1回、および法令・サービスの変更時）

5．役割分担

役割	担うこと
経営者	AI活用の方針表明、サービス契約、規程の承認
AI責任者（管理者等）	承認サービスの管理、アカウント発行・停止、同意の管理、事故時の窓口
推進役（キーパーソン）	試行の運営、職員への使い方の支援、効果の測定
職員	規程の遵守、出力の確認、異常の報告

第 8 章

利用者・家族への説明と同意

要配慮個人情報を含む業務（支援記録、面談記録、ケース会議など）、録音を伴う業務、海外に保存されるサービスでは、書面で説明し、業務ごとに同意を得ることを標準とする（法人の方針）。それ以外の利用者情報（送迎の時間帯や地区など）は、利用目的の公表と重要事項説明書への記載で対応する。同意しない利用者には、不利益なく従来の方法で対応する。利用者情報を入力しないティアA・Bの利用には、この同意は不要である。

1．同意を標準とする理由

委託として整理できる場合、第三者提供の同意は法律上必須ではない。それでも本ガイドは同意を標準とする。理由は次の4点である。

- 海外に保存される場合、個人情報保護法第28条の対応方法（本人同意、提供先の基準適合体制の確認）のうち、事業所にとってもっとも確実なのが同意である。
- 録音を伴う業務は、素案が特に丁寧な説明を求めている。
- 素案の事例①は、同意書を作り承諾を得たことを安全の条件としている。
- 契約内容を事業所が自ら法的に整理する負担を避け、利用者からの信頼を得られる。

2．説明すること

素案コラム③の説明項目に、第3章の法的要請を加える。

説明項目	内容
目的	記録等の時間を減らし、利用者と向き合う時間を増やすため。人員や支援時間を減らすためではないこと
業務とAIの役割	どの業務で使い、AIが何をするのか（下書き、案の作成）
最終判断は職員	AIは判断を代わりにしないこと。記録の責任は事業所が負うこと
扱う情報	日々の様子、支援内容、体調、面談や会議の発言（録音を含む）など

説明項目	内容
情報の管理	学習に使われないこと、保存場所と国名、保存期間と削除、アクセスできる者
任意性	同意しなくても不利益がないこと、いつでも撤回できること、業務ごとに選べること
相談先	不明な点や問題が生じたときの窓口

3．同意を得る相手

利用者の状況	同意を得る相手	留意点
判断能力がある成人	本人	家族が同席しても、同意の主体は本人である
判断能力に課題がある成人	本人。意思決定支援を経ても本人の判断が困難な場合は、代理権のある法定代理人等	まず本人に分かりやすく説明し、意思決定支援を行う。成年後見人等が個人情報の取扱いや録音について常に包括的な代理権を持つわけではないため、代理権の範囲を確認する。家族は当然には法定代理人ではない。代理人が署名する場合も、本人の反応を記録する
障害児	保護者（親権者）	現行の個人情報保護委員会のQ&Aは、一般に12歳～15歳以下の子どもについて法定代理人等の同意が必要とする。令和8年改正法の施行後は16歳未満が明文の基準となる。本人にも年齢に応じて説明する

4．意思表示が難しい利用者への説明

素案は、知的障害のある方や言葉による意思表示が難しい方への説明方法を示していない。「障害福祉サービス等の提供に係る意思決定支援ガイドライン」と障害者差別解消法の合理的配慮に沿って、次のように説明する。

- 普段から本人をよく知る職員が、落ち着いた場所で説明する。
- 短い言葉、ふりがな、絵や写真、実際の画面を使う。
- 表情やしぐさ、家族からの情報もあわせて意向をくみ取り、記録する。

- 導入後も、本人が嫌がっていないかを確かめ続ける。個別支援計画の見直しなどの機会に同意の内容を確かめ直す。

5．既存の書面との関係

- 利用目的の公表文と重要事項説明書に、外部サービス（AIを含む）を用いた記録作成等を追記する。
- 契約時の個人情報使用同意書はそのまま残し、AIの同意は別紙とする。業務ごとに選べる形にするためである。
- 使うサービス、業務、保存場所を変えるときは、説明書を更新し、変更内容に応じて再同意の要否を判断する（業務の追加と保存国の変更は再同意を原則とする）。
- 書式は「AIの活用に関する説明書・同意書（ひな形）」（様式1 説明書、様式2 同意書、様式3 同意撤回書、様式4 わかりやすい説明）を用いる。

6．同意でAIに入力できる範囲

同意によって入力できるのは、**同意書に書いた業務・情報・サービス・保存国の範囲だけ**である。同意は万能ではない。法人の管理責任と、法律が同意では解除できないとしている部分は、同意があっても残る。

◆（1）同意で解消される制約

法律上の制約	同意で解消されるか	条件
第三者提供の制限（個人情報保護法第27条）	される	提供先と目的を特定して同意を得る
外国にある第三者への提供の制限（第28条）	される	同意を得る前に、移転先の国名、その国の個人情報保護制度、提供先が講じる措置を本人に情報提供する（施行規則第17条）
利用目的外の利用の制限（第18条）	される	目的を超える部分について同意を得る
運営基準の秘密保持（会議等での利用）	される	文書で同意を得る

ただし、同意は要件の一つにすぎない。適切な契約、安全管理措置、アクセス管理、提供先の確認がそろって初めて、入力が可能になる。同意を「AIを使うための許可証」として扱ってはならない。同意書にサービス名や国名を書いただけでは、第28条の要件を満たさない。

◆ （2）同意があっても解消されない制約

制約	内容
安全管理措置・委託先の監督（第23条〜第25条）	本人が同意しても、法人の義務は免除されない。個人アカウントや無料版への入力は、同意があっても許されない
必要最小限	同意は「業務に必要な範囲」を超えた入力を正当化しない
第三者の情報	利用者の同意は、家族・他機関の職員・他の利用者の情報には及ばない
マイナンバー	番号法第19条により、同意があっても法定の場合以外は提供できない
同意の撤回	撤回の時点から、以後の入力はできない

◆ （3）学習利用への同意は取らない

理屈の上では、提供事業者のAI学習に使うことについても同意を取りうる。しかし、学習に使われた情報は削除できず、どこでどのように出力されるかも管理できない。素案の確認4項目の第1項と第2項を満たせなくなる。要配慮個人情報についてこの同意を求めることは、本人の利益を損なうおそれがある。同意は、「学習に使われない法人契約のサービス」を前提に取るものとする。

◆ （4）「包括的な同意」では足りない

「当事業所がAIを利用することに同意します」という1行だけの同意では、何の情報を、どの業務で、どこに保存するのかが分からない。後で「そこまでは同意していない」と言われた場合に、同意を根拠にできない。同意書には、次の4点を具体的に書く。

1. **業務**：支援記録の下書き、面談記録、会議の議事録、送迎・訪問の予定表など。業務ごとに同意するかどうかを選べるようにする。
2. **情報の種類**：日々の様子、支援内容、体調、発言内容（録音を含む）など。
3. **サービス**：使うAIサービスの名称と、学習に使われないこと。
4. **保存国と保存期間**：国名、その国の制度の概要、保存期間と削除の方法。

この4点のいずれかを変える場合（別のサービスに乗り換える、新しい業務に広げるなど）は、説明書を更新し、変更内容に応じて再同意の要否を判断する。業務の追加と保存国の変更は、再同意を原則とする。

◆ （5）情報ごとの線引き

情報	同意があれば入力できるか	解説
日々の様子、支援内容、体調、発言内容	できる	記録作成に必要な中心的な情報である
病名、障害の状態、服薬（要配慮個人情報）	記録作成に必要な場合に限りできる	その日の記録に関係しない既往歴などは入れない
面談や会議の録音	できる	参加者全員の了承が別に必要である
氏名	できる。ただし、氏名がなくても目的を達成できる業務では記号に置き換える（法人の方針）	記録の下書きに氏名は不要である。確定時に記録ソフト上で紐づける
住所	送迎ルートの作成では地区名まで	番地まで必要な場合は、送迎管理用の専用ツールで扱う
被保険者番号、受給者証番号、口座番号	入力しない	記録や議事録の作成に必要がない
マイナンバー	入力できない	番号法により禁止されている
家族・第三者の事情	利用者の同意だけでは入力できない	支援に必要な範囲に絞り、本人を特定できない書き方にする

◆ （6）具体例で考える

例1：デイサービスの支援記録の下書き

Aさんは「支援記録の作成」に同意している。職員は法人アカウントで「Aさん、入浴後に血圧がやや高かった。水分を促し安静にした」というメモを入力し、下書きを作る。これは同意の範囲内である。ただし、「口座番号」や「家族の借金の話」など、その日の記録に不要な情報は入れない。

例2：家族が同席する面談の録音

Bさんは「面談記録の作成（録音を含む）」に同意している。面談には娘も同席する。娘の発言は娘の個人情報であり、Bさんの同意だけでは足りない。面談の冒頭で、娘にも録音とAI利用、音声データを削除する時期を伝え、了承を得る。

例3：ケース会議で他の利用者に触れる

Cさんのケース会議で、「Dさんとのトラブル」が話題になった。Cさんの同意は、Dさんの情報には及ばない。DさんがAI利用に同意していなければ、議事録の下書きからDさんを特定できる情報を除くか、その部分だけ人が書く。

例4：同意はあるが、職員が個人のスマートフォンで作った

Eさんは同意している。しかし職員が、個人のスマートフォンの無料版AIで記録を作った。Eさんが同意したのは、同意書に書いた法人契約のサービスへの入力である。この入力は同意の範囲外であり、法人の規程にも違反する。安全管理措置の観点でも問題がある。法人内では第10章の事故として扱う。個人情報保護委員会への報告が必要かどうかは、別に判断する。

例5：同意の撤回

Fさんの代理人として同意書に署名した家族から「やはりAIは使わないでほしい」と申し出があった。撤回書（様式3）を受け付けた日から、Fさんの情報はAIに入力しない。撤回前に確定した記録は正規の記録として残る。AIサービス上に履歴や録音が残っていれば削除し、全職員に周知する。

例6：障害児の保護者面談

小学生のGさんについては、保護者から同意を得る。保護者の発言も録音に含まれるため、保護者自身の了承もあわせて得る。Gさん本人にも、年齢に応じた言葉で説明する。

◆ （7）まとめ

同意で可能になるのは、「法人契約の安全なサービスに、同意した業務に必要な、その利用者自身の情報を入力すること」までである。それを超える範囲は、同意をいくら取っても広がらない。

第 9 章

業務別の活用判断表

職員は、この表で「使ってよいか」「何を入力してよいか」「何を人が確認するか」を判断する。表にない業務は、AI責任者に相談してから使う。

ティアAとBの業務は利用者情報を扱わないため、すぐに始められる。ティアCの業務も、法律上は同意が必須とは限らない。本ガイドが書面同意を標準とするのは、要配慮個人情報、録音、海外保存を伴う業務である（第8章）。

業務	ティア	入力してよい情報	人が必ずすること
研修資料の作成	A	法令・通知、法人の文書	内容を原文で確認。書籍等を読み込ませない
お知らせ・広報文・チラシ	A	行事の日時・内容	利用者の氏名や写真を入れない。画像の類似性を確認
制度・加算の下調べ	A	制度名、通知の本文	根拠は告示・通知・Q&Aの原文で確認。算定の判断は人が行う
運営指導の準備（確認表作り）	A	運営基準・通知	個別の記録の点検は人が行う
外国人職員向けのやさしい日本語化・翻訳	A（利用者情報を含む場合はC）	手順書、お知らせ	意味が変わっていないかを確認
職員会議の議事録	B（利用者の話題を含む場合はC）	利用者の話題を含まない議題	決定事項・担当・期限を参加者が確認
手順書・マニュアル	B	業務手順	現場の実態と合うかを確認
送迎・訪問スケジュール案	C（要配慮個人情報なし）	記号化した利用者、地区名、時間帯（記号化しても個人情報である）	体調、乗車時の配慮、本人の希望を加味して人が決定
支援記録・サービス提供記録の下書き	C	当日の様子、支援内容	事実との照合。定型文の使い回しをしない。確定者を記録

業務	ティア	入力してよい情報	人が必ずすること
面談・相談記録	C	録音、発言内容	録音の了承。元の発言と本人の意向との照合。表情や身振りを補う
サービス担当者会議・ケース会議の議事録	C	録音、発言内容	他機関の参加者にも録音とAI利用を伝えて了承を得る
個別支援計画・ケアプランのたたき台	C	アセスメントの要点	資格者が作成・判断。本人の意向を起点にする
モニタリング・過去記録の要約	C	過去の記録	要約から落ちた重要な変化がないかを確認
事故報告書・苦情対応文書の文案	C	経過の事実	事実は人が確定。AIに推測や原因を書かせない
採用・人事評価	C相当	職員の個人情報は最小限	評価の判断はAIに委ねない
支援方針の決定、緊急時対応、虐待の判断、身体拘束の要否、サービス利用を制限する判断、医療的判断	対象外	—	AIに判断させない。判断材料の整理に使う場合も、専門職と管理者が判断する

AIには入力しない情報（全ティア共通）

- マイナンバー、被保険者番号、受給者証番号、口座番号
- パスワード、システムのログイン情報、秘密鍵・APIキーなどの認証情報
- 記録に必要のない家族の事情や第三者の情報
- 同意していない利用者、同意を撤回した利用者の情報

具体例：通所事業所の1日

通所系の事業所（デイサービス、生活介護など）を例に、どの場面で、何を入力してよいかを示す。いずれも法人が承認したサービスを使う前提である。

場面	ティア	入力の例	人が確認すること
朝：家族へのお知らせ	A	「来月の作品展の案内を、利用者のご家族向けにやさしい言葉で300字で」	日時と場所が正しいか
朝：送迎ルート案	C（要配慮個人情報なし）	「Aさん：○○町、9時までに到着。Bさん：△△町、9時15分まで」	当日の体調、道路状況、乗車時の配慮
午前：活動プログラムの案	A	「秋の季節を感じる、60分の座ってできる活動を、5案」	利用者の状態と安全、本人の希望
午後：支援記録の下書き	C	音声入力のメモ「Aさん、昼食完食。午後の体操は途中で疲れた様子。10分休憩後に再開」	書いていないことが加わっていないか。確定者を残す
夕方：職員会議の議事録	B	利用者の話題を含まない職員会議の録音	決定事項・担当・期限
月末：モニタリングの準備	C	Aさんの1か月分の記録を要約	重要な変化が落ちていないか。評価は計画を作成した職員（生活相談員、サービス管理責任者など）が行う
研修：虐待防止研修の資料	A	厚生労働省の通知や手引きの本文を貼り付け、「職員向けに30分の研修資料と確認テスト10問」	原文と内容が合っているか

このうち要配慮個人情報を扱い、本ガイドが書面同意を標準とするのは、支援記録とモニタリングの2つだけである。同意が整う前でも、業務の大半でAIを使える。

具体例：介護・障害福祉の各サービスで利用者情報を扱う業務

実際の利用者情報を扱う業務も、条件を満たせばAIで支援できる。いずれもティアCである。病名・体調などの要配慮個人情報や録音を伴う業務は、本ガイドでは書面同意を標準とする（法人の方針。第8章）。

◆介護保険サービス

サービス	業務	AIの使い方	人が確認すること
訪問介護	サービス提供記録	訪問後の音声メモを記録の下書きにする	実際の提供時間と内容と照合する
通所介護・通所リハビリテーション	提供記録、機能訓練・リハビリの記録	当日の様子や訓練内容のメモを文章に整える	実施した内容と時間、体調の変化を照合する
特別養護老人ホーム・介護老人保健施設・介護医療院	夜勤の申し送り、ケース記録	夜間の出来事を要約し、申し送りの文案にする	服薬、転倒、体調の変化などの重要な事項が落ちていないか
認知症対応型共同生活介護	日々の記録、家族への報告	生活の様子をまとめ、家族向けの報告文の案にする	本人の言葉と様子が正確か。家族に伝えてよい内容か
小規模多機能型居宅介護	通い・訪問・泊まりの記録	サービスごとのメモを、1日の記録に整理する	サービスの区分と時間を照合する
居宅介護支援	アセスメントの整理、サービス担当者会議の記録	面談や会議の録音から、要点と決定事項を整理する	本人・家族の意向と決定事項。ケアプランは介護支援専門員が作成する

◆障害福祉サービス・障害児支援

サービス	業務	AIの使い方	人が確認すること
居宅介護・重度訪問介護	サービス提供記録	訪問後の音声メモを記録の下書きにする	実際の提供時間と内容と照合する
生活介護	活動記録	個々の活動の様子を文章に整理する	観察した事実と本人の意向
就労継続支援（A型・B型）	作業の記録、支援記録	作業の様子や声かけのメモを記録に整える	作業の内容と時間、本人の様子
共同生活援助（グループホーム）	申し送り	夜間の出来事を要約し、申し送りの文案にする	服薬や体調の変化などの重要な事項が落ちていないか
計画相談支援・障害児相談支援	面談記録、サービス担当者会議の記録	録音から、要点と決定事項を整理する	本人の意向と決定事項。サービス等利用計画は相談支援専門員が作成する

サービス	業務	AIの使い方	人が確認すること
児童発達支援・放課後等デイサービス	保護者面談の記録	面談の録音から記録を作る（素案の事例①）	保護者の同意。音声で分からない表情や身振りを職員が補う

どのサービスでも、記録をもとに家族への連絡文を作る使い方ができる。送る前に、内容と宛先を職員が確認する。

第10章

事故・トラブル時の対応

事故は、発見から報告までの速さで被害の大きさが決まる。要配慮個人情報を含む個人データの漏えい等（そのおそれを含む）は1件でも個人情報保護委員会への報告対象であるため、手順を先に決めておく。

1．想定する事故

事故	例
承認外のサービスへの入力	職員が個人の無料アカウントに利用者の記録を入力していた
設定・共有の誤り	会話の共有リンクを公開状態にした。退職者のアカウントが残っていた
誤った内容の確定	AIの誤った要約が、確認されないまま記録や計画に入った
権利侵害の指摘	配布した研修資料や広報画像について、著作権侵害を指摘された

2．対応の流れ

1. **報告**：発見した職員は、ただちにAI責任者に報告する。自己申告を理由に不利益な扱いをしないことを、規程で定めておく。
2. **拡大防止**：入力を止める。共有リンクを解除し、履歴を削除する。必要に応じて提供事業者に削除を依頼する。
3. **事実確認**：誰のどの情報を、どのサービスに、どの設定で入力したかを記録する。学習への利用と第三者の閲覧の可能性を確かめる。
4. **報告の要否の判断**：要配慮個人情報を含む個人データの漏えい等またはそのおそれがあれば、個人情報保護委員会に速報（おおむね3〜5日以内）と確報（30日以内）を行う。不適切な入力があったという事実だけで、直ちに報告義務が生じるわけではない。入力した情報が個人データに当たるか、漏えい等またはそのおそれに当たるかを確認する。法人内では不適切な入力をすべて事故として扱い、法定の報告は要件に当たるかを個別に判断する。判断に迷う場合は、弁護士等に相談する。
5. **本人への通知**：対象となった利用者・家族に、事実と対応を説明する。

6. **指定権者への報告**：個人情報の漏えいを事故報告の対象とする自治体がある。指定権者の要綱を確認する。
7. **再発防止**：原因を記録し、規程、設定、研修を見直す。

3．誤った記録の訂正

AIの誤りが確定した記録に入った場合は、上書きで消さず、訂正の日、訂正者、理由を残して訂正する。計画や支援に影響した場合は、本人・家族に説明し、必要に応じて計画を見直す。同じ誤りが繰り返される場合は、その業務のティアを一時的に下げる。

第 11 章

導入の進め方

導入は、素案の「改善を進める5つのステップ」に沿って進める。最初の一歩は、シャドーAIの実態を把握することである。

ステップ（素案）	AI導入で行うこと
① 共感をつくる	経営者が「禁止ではなく、管理して使う」という方針を示す。AI責任者と推進役を決める
② 課題を見える化する	匿名アンケートで、誰がどの業務でどのAIを使っているかを把握する。記録や議事録にかかる時間を測る
③ 解決策を考える	業務のティアを決め、サービスを選び、利用規程と同意書を整える
④ 試してみる	ティアAから始める。ティアBは一部の会議だけで試す。ティアCは同意を得た利用者に限り、一部の職員で試す
⑤ 振り返る	導入直後（操作の困りごと）、3か月後（作業時間と二重作業）、半年〜1年後（利用者と向き合う時間が増えたか）に確かめる。AIの誤りの件数と修正にかかった時間も測る

費用と補助金

素案は、議事録作成AIの費用を月額1アカウント数千〜数万円程度とし、補助金として中小企業デジタル化・AI導入支援事業や障害福祉分野の介護テクノロジー導入支援事業を挙げている。生成AIの利用料が各補助金の対象となるかは、年度ごとの実施要綱で確認する必要がある。また、処遇改善加算の「生産性向上のための業務改善の取組」には、現時点でAIという言葉はない。

明日からできること

- ☐ 事業所で使われているAIと、そのアカウントの名義を確かめる
- ☐ 確認4項目で、使っているサービスを点検する
- ☐ 第7章の骨子をもとに、自法人のAI利用規程の文案を作る

第 12 章

よくある質問

Q1 無料版の生成AIを、個人情報を入れずに使うのはよいか。

個人情報を含めなければ、個人情報保護法上の問題は生じない（著作権と法人の秘密情報には別に注意する）。ただし、法人が承認していないサービスは業務で使わない（法人の方針）。個人情報を入れないつもりでも、業務中に入力してしまう事故は防げない。ティアAも法人アカウントに統一するのが望ましい。

Q2 個人アカウントで「学習しない」設定にすれば、記録に使ってよいか。

使わない。設定は職員がいつでも変えられ、法人はアクセス管理も退職時の削除もできない。確認4項目の3と4を満たさない。法律上ただちに違法となるわけではないが、利用者情報を安全に管理できないため、法人の方針として禁止する。

Q3 氏名を「Aさん」にすれば、同意なしで記録に使えるか。

記号にしても、事業所が元の記録と照合できる限り個人情報のままであり、ティアCとして扱う（第3章の4）。同意が要るかどうかは、記号化の有無ではなく、扱う情報の種類と方法で決まる（第8章）。

Q4 海外の企業のAIサービスは使えないのか。

使える。第28条により、本人の同意か、提供先が基準に適合する体制を整えていることの確認が必要となる。提供先が個人データを取り扱わない契約と仕組みであれば、提供に当たらない場合もある。本ガイドは、施行規則第17条の情報を提供したうえで同意を得ることを標準とする（法人の方針）。

Q5 AIが書いた記録で、運営指導は問題ないか。

記録を確定したのは職員であり、責任は事業所にある。確定者と確定日を残す。実態と合わない定型文の記録は、報酬返還のリスクになる。

Q6 利用者が同意しない場合はどうするか。

AIを使わず、従来の方法で記録する。同意しないことを理由に不利な扱いをしてはならない。

Q7 家族の同意だけで足りるか。

本人に判断能力があれば、同意の主体は本人である。家族は当然には法定代理人ではない。代理人が署名する場合も、本人への説明と反応の記録を行う。

Q8 書籍の内容をAIで要約し、法人内の研修で配るのはよいか。

要約を配布することは避ける。法人内研修は著作権法第35条（学校等の授業）の対象外であり、要約が原文の表現を残していれば侵害となりうる。職員が内容を把握するための要約にとどめ、配布する資料は自分の言葉で作るか、許諾・引用の範囲で作る。教材の利用契約も確認する。

Q9 法令や加算の解釈をAIに聞いてよいか。

調べ始めの手がかりとしては有用である。ただしAIは、古い制度や存在しない条文をもっともらしく示すことがある。根拠は必ず告示・通知・Q&Aの原文で確認し、算定の判断は人が行う。

Q10 他機関の職員が参加する会議を録音して、AIで議事録を作ってよいか。

会議の冒頭で、録音とAI利用、音声データの削除時期を伝え、参加者全員の了承を得る。利用者の情報を扱う会議はティアCとして扱う。

Q11 法人がAIの利用を認めない場合、職員はどうすればよいか。

個人の判断で使わない。素案と本ガイドを示し、ティアAの試行から始めるよう提案する。禁止のままより、管理して許可する方が法人のリスクは小さい。

Q12 クラウド型の記録ソフトは使っているのに、なぜAIだけが特別に厳しく扱われるのか。

AIだけに特別な個人情報保護法が適用されるわけではない。記録ソフトもAIも、外部サービスで個人情報を処理する場合は、同じ法律の枠組みで判断する。ただしAIには、入力を学習に使うサービスがあること、自由に文章を入力できること、出力に誤りが含まれること、外部連携などの機能があること、という違いがある（第1章の5）。これらを契約、設定、利用規程、職員の確認で管理すればよい。**AIだけを一律に禁止する必要はない。**

Q13 AIに入れた利用者の情報が、他人への回答に出てくることはないのか。

AIに入力しただけで、その内容が他の人に公開されるわけではない。学習に使わないことが契約で定められたサービスでは、入力した情報が学習データになることを防げる。ただし、学習に使われないことは、漏えいが絶対に起きないという意味ではない。共有設定、不正アクセス、外部連携、保存データへのアクセスは別に管理す

る。**「学習に使われないか」「どこに保存されるか」「誰がアクセスできるか」を確認したサービスを使えば、リスクは抑えられる。**

Q14 小さな事業所で、何から始めればよいか。

利用者情報を入れないティアAから始める。お知らせ文、研修資料、通知の要約、活動プログラムの案であれば、同意も特別な契約も要らない。効果を実感したら、法人向けプランを契約してティアBに広げ、同意の準備が整ったらティアCに進む。

Q15 利用者の氏名や病名が入った記録を、AIで作ってよいのか。

作ってよい。ただし、利用目的の範囲内であること、AIサービスの契約（学習利用の有無、保存、アクセス）、第三者提供・海外提供の法的要件、安全管理措置を満たす必要がある（第3章の判断の順序）。病名や障害の情報は要配慮個人情報であり、本ガイドは書面同意を標準とする。法律上は、すべての場合に個別同意が必要なわけではない。AIが作った記録は、職員が確認して確定する。

Q16 AIに利用者の情報を入力したことは、「漏えい」として国に報告しなければならないのか。

法人が承認した契約と管理のもとで入力したこと自体は、漏えいではない。不適切な入力があっても、それだけで必ず法定の報告が必要になるわけではない。入力した情報の内容、サービスの契約と設定、外部からアクセスされたおそれを確認して判断する。要配慮個人情報を含む個人データの漏えい等またはそのおそれが生じた場合は、対象が1人でも、個人情報保護委員会への報告と本人への通知が必要となる（第10章）。

Q17 利用者の氏名は、必ず「Aさん」などに置き換えなければならないのか。

法律上の義務ではない。氏名が必要で、承認した環境で扱える場合は、実名を使うこともできる。ただし、記録の下書きのように氏名がなくても目的を達成できる業務では、記号に置き換えると万一の際の影響を小さくできる（法人の方針）。なお、記号にしても個人情報ではなくなるわけではない。

資料

チェックリスト・参考資料

資料1　導入前の法人チェックリスト

- ☐ AI活用の方針を経営者が職員に示した
- ☐ AI責任者と推進役を決めた
- ☐ 現在のAI利用の実態（シャドーAI）を把握した
- ☐ 業務ごとのティア（A・B・C・対象外）を決めた
- ☐ 法人名義で契約したサービスについて、学習利用なし・保存国・保存期間と削除・アクセス管理を規約で確認した
- ☐ 承認サービス・アカウント・端末の一覧を作った
- ☐ AI利用規程を定め、就業規則・服務規律に位置づけた
- ☐ 利用目的の公表文と重要事項説明書に、外部サービス（AIを含む）の利用を追記した
- ☐ AI同意書（説明書・同意書・撤回書・わかりやすい説明）を用意した
- ☐ 事故時の報告手順を決めた
- ☐ 職員研修を実施した
- ☐ 法人の個人情報保護規程との整合を確認し、必要に応じて専門家の確認を受けた

資料2　使う前の職員チェック（5項目）

1. 法人が承認したサービス、アカウント、端末か。
2. この業務のティアは何か。入力しようとしている情報は、そのティアで認められているか。
3. ティアCなら、この利用者からこの業務の同意を得ているか。
4. 書籍や他法人の資料を読み込ませようとしていないか。
5. 出力を事実・原文・本人の意向と照らして確認し、自分の名前で確定できるか。

参考資料

- 厚生労働省・こども家庭庁「障害福祉分野における生産性向上ガイドライン（素案）」共通編・サービス種別編（令和8年11月6日、障害福祉分野における人材確保・生産性向上に関する検討会（第2回）資料）
- 総務省・経済産業省「AI事業者ガイドライン（第1.2版）」（令和8年3月31日）
- 個人情報保護委員会「生成AIサービスの利用に関する注意喚起等」（令和5年6月2日）

- 内閣府「人工知能に関する各府省庁等のガイドライン等一覧」
- 個人情報保護委員会「いわゆる3年ごと見直し」
- 令和8年改正個人情報保護法の概要：BUSINESS LAWYERS（改正項目の解説）、西村あさひ法律事務所ニュースレター（16歳未満の規律）、成立・公布・施行日の整理
- 文化庁「AIと著作権に関する考え方について」（2024年3月）、「AIと著作権に関するチェックリスト＆ガイダンス」（2024年7月）
- 個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」
- 厚生労働省「障害福祉サービス等の提供に係る意思決定支援ガイドライン」（平成29年3月）
- 小濱道博「国の生産性向上ガイドラインに「生成AI」が入った」（ホワイトペーパー、令和8年11月）
- 「AIの活用に関する説明書・同意書（ひな形）介護・障害福祉事業所用」

APPENDIX

CAMPを使う場合

ここからは、CAMPのサービスを利用する事業所向けの説明である。前章までの一般的な判断方法と区別して、CAMPで確認された運用状況を示す。

CAMPで外部の生成AIを利用する場合、外部AIはClaude APIに統一されている。AIへ送る情報では、氏名など個人を直接識別する情報を伏せる運用である。ただし、氏名を伏せただけで法律上の個人情報でなくなるわけではない。

CAMPのサービス別の状況

サービス	主な用途・AIの使い方	CAMPでの現在の取扱い
CAMP経営分析システム	国保連・試算表などを活用し、経営分析やレポート作成を支援	外部AIを用いる機能はClaude API。送信する氏名等は伏せて処理。追加のAI書面同意は不要
CAMP LIFE活用システム	LIFEデータの分析、状態の変化の把握、計画の下書きなどを支援	外部AIを用いる機能はClaude API。送信する氏名等は伏せて処理。追加のAI書面同意は不要
CAMPおまかせデスク	依頼された事務作業の支援	外部AIを用いる場合はClaude API。氏名等は伏せる運用。追加のAI書面同意は不要
CAMP経営DBかんたんサポート	AIで資料の必要情報を抽出。科目分類・検算・CSV生成はアプリで処理	AI抽出に外部AIを用いる場合はClaude API。氏名等は伏せる運用。報告送信は事業者自身が行う。追加のAI書面同意は不要
CAMP介護経営ライブラリー	介護経営資料・セミナー動画などを提供する無料会員サイト	閲覧するだけで利用者のAI書面同意は不要。外部AIを用いる機能があればClaude API
CAMP法定研修	法定研修の受講、教材の提供等	受講だけで利用者のAI書面同意は不要。外部AIを用いる機能があればClaude API
CAMPらくらく提供記録	デイサービス向けの提供記録・送迎管理。現在ベータ版	現行ベータ版ではAIを使用していない。AI利用のための書面同意は不要

※「書面同意不要」は、CAMPの現行のAI処理について、AI利用を理由とする追加の書面同意を一律に求めないという運用である。利用者情報の取扱いには、事業所の利用目的、既存の説明・同意、サービスの運営基準などが引き続き適用される。

CAMPの個人情報保護への対応

① 外部AI

外部の生成AIはClaude APIを利用する。AIを使用しない機能もあり、サービス全体がAIで動作するわけではない。

② 入力情報

Claude APIに送信する情報では、氏名などを伏せる。健康状態や支援内容などは、氏名を伏せても個人情報に該当する場合があるため、必要な範囲で管理する。

③ 国外提供

個人情報保護法第28条への対応は、本人同意だけに頼らず、提供先の基準に適合する体制を契約によって確保する方法で行う。したがって、CAMPの現行運用ではAI利用のための追加の書面同意は求めない。

④ 人の確認

AIによる分析・要約・下書きは補助である。記録や計画、経営上の判断は、職員・管理者が内容を確認し、確定する。

CAMPは、個人情報の適切な取扱いと、介護・障害福祉事業所でのAI活用の両立を目指している。

CAMPの各サービスの最新情報は、CAMP公式サイト（https://camp.or.jp/）で確認できる。

CAMP AI GUIDE

介護・障害福祉事業所のためのAI活用ガイド　2026年11月版

著者　小濱 道博（小濱介護経営事務所／一般社団法人ケア・ダイバーシティ・ラボ）

CAMP公式サイト　https://camp.or.jp/