介護サービス相談システム“佐々衛門”

仲谷美江*
辻野克彦*

要　旨

このシステムは，高齢者や主婦など一般の利用者に対して，介護サービスの情報を提供することを目的としている。

公的介護保険が始まると，これまで行政の措置制度で与えられていた介護サービスを，利用者自身が選べるようになる。しかし，在宅介護や介護サービスに関する知識はまだ普及しておらず，利用者がサービスを検索・比較・選択することは難しい。このシステムは，介護に関する知識のない利用者でも簡単にサービス業者を選べるよう支援する。

このシステムは，以下の特長を備えている。

(1)　ニーズ診断・サービス組合せ機能

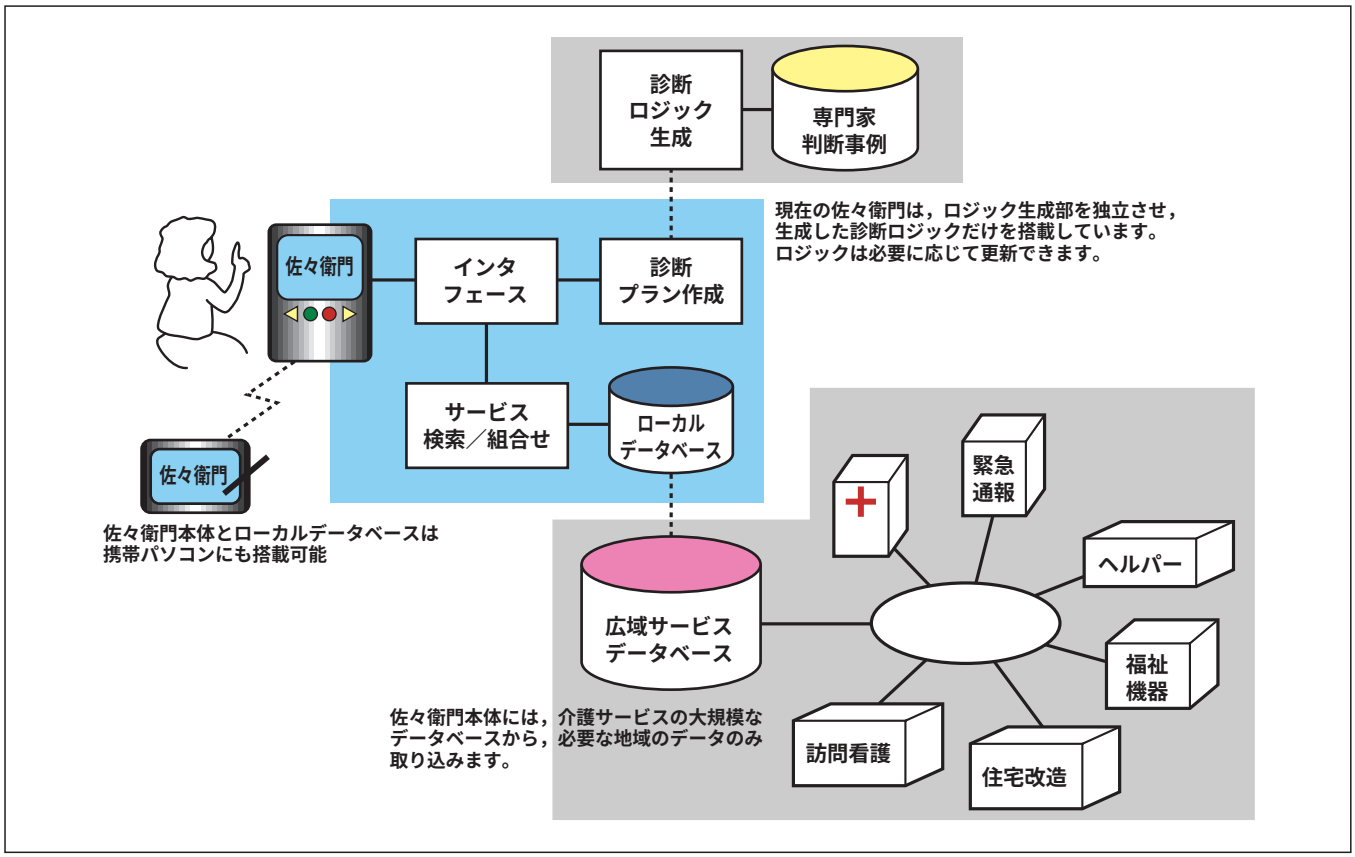
システムが利用者のニーズを診断し，適切なサービスを組み合わせて提示する。従来の介護サービス情報提供システムは，キーワード検索とサービスメニュー選択方式が主である。この方法では，利用者が明確な目的を持って探す場合は速いが，漠然と困っていて具体的な目的を持っていない場合は適切なサービスにたどりつくことが困難である。また，在宅介護では複数のサービスを併用する場合が多いが，従来の情報提供手法では，サービスの組合せ検索は難しかった。今回のシステムは，人工知能技術を応用し，ニーズ診断と組合せ検索を実現した。介護分野のシステムに人工知能を応用して実用化した初めての例である。

(2)　詳細情報の提供

従来の情報提供ではサービス業者の連絡先とサービス分類しか分からず，業者選択の基準となる情報がなかった。今回のシステムは，上記以外に業者の特長となる詳細情報を掲載し，利用者が選択するための参考情報を提供する。

(3)　簡単な操作

パソコンに慣れていない利用者層を対象としているので，タッチパネル，親しみやすい画面設計などで操作性向上に配慮している。



佐々衛門の基本構成

佐々衛門は，診断プラン作成部，検索／組合せ部，介護サービス業者データベース，インタフェース部で構成されている。業者データは，必要な地域のデータのみ搭載している。インターネットにつなげば全国のデータから検索することも可能だが，スピードや操作性の問題から，現在は佐々衛門専用端末を作り，オフラインで使用している。端末は，市役所・病院・郵便局など公的機関への設置を考えている。

*先端技術総合研究所（工博）