



思考の補助線

八木明恵

第2回: マスキングアプリと、個人情報を預けるということ

福祉現場で生成 AI を活用したいと考えたとき、最初に立ちはだかる問いがある。

それは、「何を、どこまで AI に入力してよいのか」という問いである。

会議録、支援記録、アセスメント、ケアプラン、相談内容の整理。福祉の現場には、文章にしなければならない仕事が山のようにある。日々の記録に追われ、手入力の負担に疲弊している職員も少なくない。だからこそ、生成 AI によって文章作成の負担を軽くしたいという思いは、現場の実感としてとてもよくわかる。

しかし、福祉の記録には、常に人の暮らしが含まれている。

氏名、住所、年齢、家族構成、病歴、障害、生活困窮、虐待、孤立、意思決定の難しさ。そこに書かれているのは、単なる業務情報ではない。本人にとって、とても繊細で、簡

単に外へ出してよいとは言えない情報である。

生成 AI は、便利な道具である。

しかし、もともと個人情報をそのまま入力することに向いた道具ではない。

私たちは日頃、支援記録や会議録をクラウド上のシステムに保存している。そこでは、一定の契約や管理のもとで、クラウド事業者が内容に立ち入らないことを前提に運用されている。いわゆる「クラウド例外」と呼ばれる考え方がある。

一方で、生成 AI に情報を入力するという行為は、単にどこかへ保管することとは少し違う。入力した内容を AI に読ませ、要約させ、整えさせ、別の文章に加工させる。その点で、通常のクラウド保管とは異なる論点が生じる。

このあたりの考え方は、今も議論が続いている。制度の見直しも進んでおり、今後、生

成 AI と個人情報の扱いについては、さらに整理されていくのだと思う。

ただ、仮に制度上の扱いが一定程度整理されたとしても、私自身は、福祉現場の個人情報を生成 AI にそのまま入力することには慎重でありたいと考えている。

なぜなら、もし何かが起きたとき、AI は責任を負ってくれないからである。

もちろん、サービス提供事業者の責任や、組織としての管理責任が問われる場面はあるだろう。しかし、現場で最初に問われるのは、「なぜその情報を入力したのか」という判断である。もし入力していなければ、その事故は起きなかったのではないか。そう問われたとき、説明するのは AI ではなく、入力した本人であり、その組織である。

もう一つ、避けて通れない視点がある。

それは、本人がどう感じるかということである。

自分の病気のこと、家族との関係、生活の困りごと、支援者にだけ話したこと。そうした情報が、生成 AI に入力されていたと知ったとき、本人はどう感じるだろうか。

「AI は私のことを何と言っていたのですか」

「その文章を見せてください」

そう言われたとき、私たちは何をどこまで説明できるのだろうか。生成 AI がそのとき出力した文章が残っていなければ、開示することすらできないかもしれない。

法的にどうかという問題だけではない。

本人に説明できるか。

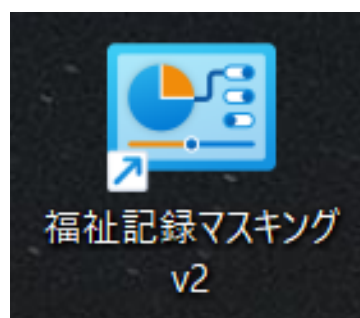
本人が納得できるか。

支援関係の信頼を損なわないか。

福祉の現場で生成 AI を使うとき、この問いはとても重い。

そうした背景の中で、私は一つの小さな試みを始めた。

個人情報を自動で置き換える、マスキングアプリの開発である。



[デスクトップに設置したマスキングアプリのショートカット]

仕組みはシンプル。記録やメモの文章をアプリに貼り付けると、氏名、住所、年齢、機関名、担当者名などの固有情報が、「氏名 1」「住所 1」「担当者 1」のように置き換えられる。クラウドには送らず、パソコンの中だけで処理が完結する。

そのマスキングされた文章を生成 AI に入力し、「議事録風に整えてください」「支援記録として読みやすくしてください」と依頼する。AI が整えた文章を、もう一度アプリに貼り付けると、置き換えられていた固有情報が元に戻る。最後に、その文章を普段使っている記録システムに保存する。

つまり、生成 AI に渡す前に、個人を特定できる情報をできる限り外すための道具である。

このアプリの開発には、四、五か月ほどかかった。かなり完成度は上がり、実際に相談支

援事業所の方にも試していただいた。
そこで返ってきたのは、ある意味で予想していた声だった。

「便利だけれど、毎回コピーして貼り付けるのは少し面倒ですね」

確かに、手間はあります。文章を貼り付け、マスキングし、AIに入力し、出力を戻し、再びアプリに貼り付け、固有情報を復元する。様々な業務フローがAIで自動化されつつある感覚からすれば、遠回りに見えるかもしれない。

最近では、業務システムそのものに生成AIのボタンが付いていることも増えてきた。ボタンを押すだけで文章が整う。画面の中で完結しているように見えるため、まるで自分のパソコンの中だけで処理されているように感じることもある。

しかし実際には、その裏側で、どこの事業者の、どこの国の、どのようなクラウドに情報が送られているのかを、私たちは十分に知らないまま使っていることがほとんどだ。便利さの陰で、安全性への問いが見えにくくなることもある。

私がマスキングアプリを作ったのは、これを絶対に使ってほしいからではない。むしろ、このアプリは一つの問いを見える形にするための道具なのだと思う。

生成AIに個人情報を入力するとは、どういうことなのか。

その前に、何を外す必要があるのか。

どこまでなら本人に説明できるのか。

誰が責任を持つのか。

マスキングアプリは、その問いを現場に持ち込むための、象徴的な補助線である。

現在、このアプリは一つの法人で試験的に

使っていただけることになった。実際に運用してみれば、きっと新しい課題が見えてくるだろう。手間の問題、精度の問題、職員が使い続けられるかどうか、そもそもどの場面で使うべきなのか。答えはまだ出ていない。

医療の世界では、すでに電子カルテと生成AIの連携が進み始めている。医師の業務負担を軽くするために、AIが記録や要約を支援する流れは、今後さらに広がっていくだろう。そうなれば、私たちの身体や生活に関する情報が、AIの仕組みの中で扱われることは、ますます日常的になっていくのかもしれない。

その流れを、ただ不安だと言って止めることは難しい。



一方で、「便利だから仕方がない」と、考えることをやめてしまうのも違う。

福祉の現場で扱っているのは、効率化の対象である前に、一人ひとりの人生である。だからこそ、生成AIを使うときには、技術の便利さだけでなく、本人への説明可能性、支援関係への影響、そして現場職員が背負う責任について、丁寧に考える必要がある。生成AIを「使わない」という選択肢や、生成AIに「すべてを委ねる」という選択肢二者択一ではなく、その間にいくつもの補助

線を引くことができるはずである。

個人情報をそのまま入力しない。

入力する前に、何を外すか考える。

AIが出した文章を、そのまま記録にしない。

本人に説明できる使い方かどうかを考える。

新人に「この使い方なら大丈夫」と説明できるか。

組織として、どこまで使うのかを話し合う。

その一つひとつは、少し面倒かもしれない。

けれども、それら一つ一つの中に、対人援助の現場が失ってはいけない倫理の課題がある。

生成 AI 時代の対人援助には、新しい技術だけでなく、新しい慎重さも必要なのだと思う。