

パネルディスカッション I

情報通信技術の活用の進展を踏まえた 障害者雇用のあり方について

コーディネーター：秋場 美紀子	障害者職業総合センター 主任研究員
パネリスト：松尾 謙師 氏 (話題提供順)	総合メディカルグループ株式会社 管理本部 総務部 業務支援グループ シニアマネージャー
西岡 幸智 氏	大東コーポレートサービス株式会社 RPA推進事業部 次長
相良 佳孝	国立吉備高原職業リハビリテーションセンター 上席職業訓練指導員



秋場 美紀子

【コーディネーター（秋場）】本日のパネルディスカッションは、AI等の情報通信技術の進展が雇用、特に障害者の職域に与える影響や今後の見通しについて議論することを目的としています。

はじめに、厚生労働省の労働政策審議会労働政策基本部会報告書（2018.6）や海外、日本での論文や調査に基づき、AI等の新技術が雇用に与える影響についてお話しします。厚生労働省の報告書では、AI等の積極的活用は労働生産性の向上と経済成長の支えとなる可能性があります。一方で、仕事の減少や新たな課題の出現も懸念されることが以前から指摘されています。デヴィット・オーター教授（米国の経済学者）の論文（2003）では、4つのタスクモデルを提唱しており、コンピュータ化は定型的タスクの減少と非定型な知的タスクの増加をもたらしたと述べています。日本では、三菱総研のレポート（2018）によると、デジタ

ル技術の進展により専門職人材の不足が予想され、創造性や革新性をもつ人材を求める傾向にあること、野村総研のレポート（2018）では、障害者の業務における情報通信技術の利用状況は、データ入力やメール利用が多いことが示されています。

続いて、当機構の障害者職業総合センターでは、「AI等の技術進展に伴う障害者の職域変化に関する調査研究」を行っており、その概要を説明します。企業の方々へのアンケートの結果、障害のある方の多くが事務・事務補助や製造、清掃等に従事しており、デジタル機器等を使用している障害者がいる企業は全体の約7割、特例子会社では約8割でした。デジタル化の影響については、特例子会社では約半数がプラスと捉えられており、企業全体としてもこの傾向が見られます。障害のある方の業務拡大に伴いその支援に要する負担増も指摘されているものの、業務拡大や効率化等に関してプラスの影響があることが示唆されました。この場でご紹介できない結果もありますので、詳しくは今年度末にNIVRホームページで公開する調査研究報告書No.177をご覧くださいと思います。

説明は以上です。これからは、パネリストの皆様から取組事例を報告していただきます。まず、企業の立場として松尾様からお願いいたします。



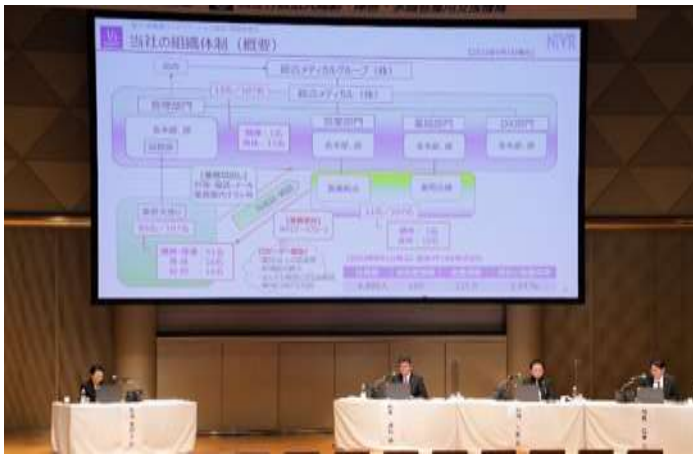
松尾 謙師 氏

【松尾】 当社は東京・福岡に本社を構え、1978年に医療機器リース会社として福岡にて設立されました。医業経営コンサルティング、医療モールの開発・運営、医師の転職・開業支援など多岐にわたる事業を展開しており、現在では全国に調剤薬局も運営しています。社員数は19,590名に拡大し、よい医療を支え、よりよい社会づくりに貢献することを社是としています。

はじめに、障害者雇用の経緯と現状について説明します。創業から20年後に聴覚障害のある方を初めて採用し、その後身体障害のある方を各部署に配属してきました。組織的取組みとして、2009年にメンタルヘルスサポート室を開設し、知的障害のある方の採用を開始、2012年には障害者雇用推進グループ（その後、業務支援グループに改称）を設置し、精神障害や発達障害のある方の採用を開始しました。現在は、事務系業務やパソコン関連の作業を中心に雇用を推進し、障害者雇用率も2.64%になっています。そして会社全体で107名の障害のある方（障害者手帳の保持者）を雇用しており、そのうち83名が業務支援グループに所属しています（総務部の配下組織であって総合メディカルグループへ出向）。その他の障害のある方は、営業や薬局、DX（デジタル・トランスフォーメーション:デジタルテクノロジーを使用してビジネスモデルを変革し、自社の競争力を高めていくこと）の部門等に所属しています。

次に、業務支援グループでのサポート体制について説明いたします。企業在籍型ジョブコーチ（スーパーバイザー）の下に複数名のジョブコーチがいます。これらのジョブコーチが分担してメンバーの業務指示やサポートを行い、テレワーク主体の社員やパラスポーツ選手も含めて支援しています。各ジョブコーチが7～8名のメンバーをサポートし、組織全体で定着支援を行っているのが特徴です。精神・発達障害のある方が大半で、20～30代が中心です。現在、入社3年目で約80%の定着率となっています。

業務内容としては、パソコンを使った業務を拡大し、身体障害のある方だけでなく、知的障害のある方もアンケート入力等の事務業務に従事しています。最近では、従業員のコンピュータスキルの向上に伴い、Officeソフト（ワープロ、表計算、プレゼンテーション等）を使った事務補助業務が増えています。なお、SE経験のある中級以上のスキルを持つ社員の場合には、営業部門の月次データ集計や分析を任せており、



マクロや関数を活用し、効率化を図っています。特に Tableau（ビジュアル分析プラットフォーム）やRPA（ロボティクス プロセス オートメーション:定型化されたパソコン業務をロボットにより自動化すること）を用いた業務拡大が目立ちます。また、コロナ禍でオンライン研修が増え、動画編集やイラスト制作、薬局で使うイベントのチラシも手がけるようになりました。現在、コンピュータ関連業務が全体の約66.7%を占めており、6年間で22%増加しました。

これは DTP（デスクトップ・パブリッシング:パソコン上で印刷物のデータを作成すること）、動画編集、データ分析、派遣支援などの新しい業務が増加したことによるものです。

採用プロセスについてですが、一次面接、職場実習、最終面接の3段階を経て、職業準備性や職務適性等を評価しています。特に、職場実習は、新入社員が業務にスムーズに移行できる成果が期待できます。その為、テレワーク主体型社員の採用も、同様に対面形式での面接・実習を実施し、更にテレワークに移行する前にも出勤して、一定期間の実務実習を行うことにより業務習得を図っています。

最後に、従業員の能力開発とキャリア形成についてです。当社では、障害名にとらわれず、個々の特性に合わせて業務配分を行っており、仕事のマッチングと継続するための仕組みといった点を重視しています。このため、パソコン系と軽作業については、当初から仕事を固定せずに様々な業務に従事してもらい、徐々に得意な業務へとスキルアップしていくプロセスを通して人材育成を図っています。なお、配慮と遠慮を混同しないということも大切ポイントとして重視しています。

当社の障害者雇用における課題としては、障害のある社員が定年まで働ける体制を整えることが特に重要と考えています。このため、会社としては、人事制度を整備し、社員のキャリア形成を支援していくことが課題と考えていて、これらを踏まえて障害のある方の雇用をさらに推進したいと思っています。

【コーディネーター（秋場）】松尾様、ありがとうございました。複数人の社内ジョブコーチによる手厚い支援体制を整備していること、パソコン系の業務がどんどん拡大していること、スキルアップして長く働いてもらう仕組みを作って戦力化していることがとても印象に残りました。続いて、特例子会社における取組事例として、西岡様、よろしくお願いたします。

【西岡】本日は RPA 開発事業についてお話しします。当社は大東建託グループの一員で、障害者雇用に力を入れています。多様な人材を活用し、社会に貢献することが企業理念です。2005年設立し、現在社員数は約420名、障害のある方を107名雇用しています。障害別では61名が精神障害で、そのうちの半数が発達障害です。沿革として、当社は知的障害のある方の雇用からスタートし、事業所を拡大しました。2016年には事務センターと合併し、2021年には RPA 開発部署を虎ノ門に開設しました。業務は大東建託グループの仕事が中心ですが、外部販売も拡大中です。事業の3つの柱は、障害者雇用促進、生産性向上、外部売上げの拡大です。これらにより障害者の雇用機会も創出しています。



西岡 幸智 氏

次に、本題となる当社における IT への挑戦についてお話しします。経済産業省が発表したニューロダイバーシティの推進についての記事（2022年4月）があります。そこでは、発達障害の方を IT 業界に引き込む重要性を述べています。当社で挑戦を始めたきっかけですが、職場環境の変化やペーパーレス化により、従来の単純作業が減少している現状を踏まえ、新たな職域を開拓する必要性が高まりました。そこで、RPAの導入を始めました。私たちは、WinActor（NTTで開発されたソフトウェア型ロボット）を使用しており、

これは視覚的にプログラムを作成できるため、発達障害のある方にも適しています。なお、RPA の導入は、そもそも本社で始めたのですが、人員体制やスキル習得、コスト面での課題があり順調とは言えませんでした。この問題を解決するため、当社で何かできないかと考え、精神・発達障害のある方を中心とした専任部隊を2018年に設立しました。

採用については、プログラミング等のIT業界での職務経験よりも、仕事がきちんとできること、コミュニケーションがきちんととれること、身だしなみや仕事に対する姿勢といった基準を重視して決めていきました。現在1,000本以上のロボットを作成し、600本以上が大東建託で稼働中です。これにより年間54,000時間、約30人分の業務削減に貢献しています。

人材育成については、自立型の人材を育成するために「考働力」という考え方を採用し、自分で考えて行動することを重視しています。また、障害のある方の支援のため、チームリーダー制を導入しています。チームリーダーの下に障害のある方等を配置し、苦手な部分をチームリーダーが補うという仕組みです。さらに、精神保健福祉士や保健師も常駐させ、その方たちとも相談できる体制を整えています。また、障害のない社員に対しても、ジョブコーチを通じて指示の出し方を学んでもらったり、“合理的配慮とわがまは違う”ということを認識してもらうなど、障害のある方への理解を深める取組を進めています。

このように、当社は、ITやRPAの技術を活用して障害のある方の次のステップとしての雇用を目指しています。東京都のソーシャルファーム事業にも参加し、特例子会社として初めて認定されました。これからは、障害者雇用のカウントに入らない障害のある方なども就労困難者として雇用の対象としていきたいと考えています。また、アビリンピックへの参加やRPAに関する委託訓練も実施しており、1人でも多くの方が社会で活躍できることを私たちの目標としています。

【コーディネーター（秋場）】西岡様ありがとうございます。RPAの開発にいち早く目をつけて、チームとして確立されていったこと、実際にRPA化によるグループの業務削減効果はかなり大きなものになっていることなど、大変面白い取組ではないかと感じました。最後となりますが、職業訓練に携わる立場として相良様、よろしく願いいたします。

【相良】国立吉備高原職業リハビリテーションセンターは、高齢・障害・求職者雇用支援機構が運営する吉備高原広域障害者職業センターと吉備高原障害者職業能力開発校の2つから構成されています。隣接する吉備高原医療リハビリテーションセンター（独立行政法人労働者健康安全機構が運営）とも密接な連携を図りながら、障害のある方に対して、職業評価や職業指導、職業訓練を一貫した体系の中で実施しています。また、在職者（休職者を含む）の方を対象とした短期課程の訓練についても、ニーズに合わせてオーダーメイド形式で実施しています。設備面では、個室化された寮も最近整備されました。国内には同様の障害者職業能力開発校が19校あります。

当センターの訓練コースについてです。大きく3つの体系、13のコースがあります。現在は、高次脳機能障害、精神障害、発達障害の方々を専門に受け入れる職業開発科、知的障害を専門に受け入れる職域実務科に分かれています。来年度からは、視覚障害のある方を除き障害の種別に関係なく、利用者の希望や適性に応じた訓練コースを提供する予定としています。

これは視覚的にプログラムを作成できるため、発達障害のある方にも適しています。なお、RPA の導入は、そもそも本社で始めたのですが、人員体制やスキル習得、コスト面での課題があり順調とは言えませんでした。この問題を解決するため、当社で何かできないかと考え、精神・発達障害のある方を中心とした専任部隊を2018年に設立しました。



相良 佳孝

では、情報通信技術を活用した職業訓練についてご紹介します。訓練環境としては、Google ワークスペース（Googleが提供するグループウェア）を中心に、Gmail（メール）、Meet（ビデオ会議）、Googleドライブ（オンライン上のファイル保存）、Classroom（訓練の運用・管理、等）を使用しています。在宅訓練ではポケットWi-Fiも貸し出しています。このようなオンラインツールを使いこなすためには、先ず「ITに関する基礎訓練」から始まって、施設内の違う教室にて行う「模擬的な遠隔訓練」、決められた期間を設定して行う「在宅訓練」を実施しています。これらの訓練を段階的に進め、オンライン環境で実際に体感できることが非常に効果的だったと思います。集団での訓練が苦手な感覚過敏な訓練生からは、“オンライン講座がストレスを減らし、集中を高める”とのことで、好評を得ています。また、就職活動においてオンライン面接やオンライン実習が増えていることから、これらの技術を使いこなす必要があったという実情もあります。他の職業能力開発校の先生からのお話を聞くと、“オンライン環境の導入にあたっては苦慮している”といった声もあります。当機構が運営する中央障害者職業能力開発校（埼玉県所沢市）では、一般校や障害者校の職員の方々向けに指導技法の体験プログラムを提供しており、来年5月には、クラウド利用の訓練コースを開催する予定です。

続いて、視覚障害のある方に実施した基本的訓練や在宅就労の事例を紹介します。この方は、支援機器ソフトやOS、インターネット等のOffice系ソフト（ワープロ、表計算、プレゼンテーション等）の訓練を2年間実施し、実際の事業所や在宅環境下で2回実習をしていただいた後、在宅就労に就いています。当初は、全てリモートで行う想定でしたが、本人は少し不安があるとのことで、実際に企業の所在地の近くに引っ越して一人暮らしを開始し、状況によって出勤して働いています。

視覚障害のある方の支援機器としては、画面読み上げソフトや画面拡大ソフトなどを個々の職務や障害状況に合わせて選択し、活用します。なお、視覚障害以外の支援機器を含め当機構の中央障害者雇用情報センターでは、事業主や事業者団体様向けにこれらの機器のレンタルサービスも提供しています。また、タブレットで使用できる様々なアプリも開発されています。このように、当センターでは、情報通信技術の発展に伴って開発された各種のツールの活用や環境への適応を目的としたテクノロジーを身に付けるための訓練を行い、皆様にご活用いただけるよう努めています。



【コーディネーター（秋場）】 相良様、ありがとうございました。訓練校で紹介していただいた支援機器やオンラインツールは、企業や支援機関でも役立つことと思います。ぜひ参考にさせていただきたいです。

次に、話題提供に関する質疑応答と意見交換に移りたいと思います。はじめに、松尾様に、多様な部署での業務拡大、特にパソコン関連の業務についてお聞きしたいです。また、業務の切出しに苦労している企業もありますので、貴社の職域拡大や新規業務依頼の方法、切出しに関するコツなどを教えていただければと思います。

【松尾】 業務の切出しに関しては、各部署にてジョブコーチがヒアリングを行い、現場の業務がどのように流れていくのか、どの作業を切り出せば現場が楽になるか、といった観点から業務を構造化することがポイントとなります。その上で、これまでの業務事例のリスト化を行い現場に紹介していきます。特に、新入社員の育成や上司からの業務をいろいろと受ける3～4年目の中堅社員は、たくさんの業務を抱えていますので、彼らをターゲットに仕事の切出しを行うことは、コツの一つと考えます。新規業務の拡大については、これまでの受託業務を期待以上の出来ばえで完成させ納品すること、また急ぎや大量の業務の

お願いであっても依頼先と相談しながら対応していくといった姿勢を示すことが大切です。その結果、リピーターが増えてきています。

【コーディネーター（秋場）】ありがとうございます。パネリストの皆様の参考になったのではないのでしょうか。

DTP 業務についても興味深いお話がありました。最初から障害者の皆さんがこの業務ができるものなのでしょうか。スキルアップの目的で資格取得を推進されているとのお話がありましたが、その点についても教えてください。

【松尾】はじめに、DTP 業務を導入した経緯についてお話しします。当初、DTP 業務は行われておらず、主に軽作業やパソコン関連の業務に従事していました。そうした中で、はじめに、ジョブコーチが DTP に関係した業務に興味を持った方や、今まで動画制作を趣味でやっていた方等をピックアップして、その方たちに、試行的に DTP 業務を経験してもらいました。その結果を評価し、適性があればチームに入れて DTP 業務を進めていこうという形で導入に至りました。スキルアップについては、基本的に日々の OJT が中心となりますが、人材育成の1つとして、会社が経費を出して Adobe（画像編集等のグラフィック処理ソフト）の認定資格を取得するための支援をしています。

【コーディネーター（秋場）】ありがとうございました。次に西岡様に質問させていただきます。RPA 専任部隊を作るに当たって、そのためのスタッフを全員新規で採用されたということでしょうか。また、発表の中で、採用を見極めるためのチェック項目を示していただきましたが、仕事がきちんとできるためにはどの程度のレベルが求められるのか、もう少し教えていただけますか。

【西岡】当初（2019 年）は、RPA に対応できる障害のある方があまりいなかかったため、新規採用によって対応しました。その中にはプログラマーなどの経験者もいましたが、前職でアルバイト経験しかない方や、スーパーのバックヤードで働いていた方々もいました。

では、何を基準に採用するかといった点ですが、最終的にはプログラミングが好きかどうか、それを仕事にしたいかどうかを重視しました。面談や職場実習を通じて、本人がこの仕事を本当にやりたいのか何度も確認し、本人の意思と私たちの思いが一致するかによって決定します。IT 等に関連する仕事を経験した人だけが向いているわけではなく、むしろそういった人材を発掘して教育する機関を探して人材を確保することが一番重要だと思っています。

【コーディネーター（秋場）】ありがとうございました。チームリーダーの方々の中には、これまで障害のある方と接する機会があまりない方もいたかと思います。一緒に働く上で、ジョブコーチから指示の出し方を学ぶというお話もありましたが、こんな苦労があったけれども解決した、といったエピソードがあれば教えてください。

【西岡】私たちの部署では、現在、最初に採用された発達障害の方がチームリーダーとして活躍しています。彼の成長過程は長く、5年の歳月を要しました。入社当初は、自分の考えに固執し「暴走特急」と呼ばれるほどでしたが、健常者のチームリーダーたちが彼の足りない部分を見つけ出し、解決策を探るプロセスを何度も繰り返しました。このような支援と彼の努力の結果と考えています。もちろん、マルチタスクへの対応は苦手ですが、他のメンバーがその部分を補うことによって、彼がチームリーダーとして機能することを可能にしています。私たちとしては“お互いに助け合うことが障害のある方の成長をサポートする”と思っています、この点を一番大事にしています。

【コーディネーター（秋場）】ありがとうございました。最後に相良様に質問させていただきます。発表時間の関係から触れられなかった「新たな技術革新に対応した訓練」についてご説明ください。また、職業訓練校としては、訓練後に仕事に結びつけることが重要と考えられますが、現時点で想定される業務や就職先などについてもあわせて教えてください。

【相良】「新たな技術革新に対応した訓練」として、第4次産業革命に対応するため、試行的にドローン、3Dプリンター、RPAの訓練を行っています。特に、ドローンについては、電力会社における難アクセス地点（鉄塔）の点検業務や、今年度の全国アビリンピック（2023年11月愛知県名古屋市で開催）でのデモンストレーション競技としての取組がみられます。

また、CAD学習や障害に応じた自助具の作成、労働災害のVR（バーチャルリアリティ:コンピュータにより創り出された仮想的空間を疑似体験できる仕組）の体験や360度カメラを使用した自作教材の開発、AR（エクステンデッドリアリティ:仮想空間の情報やコンテンツを現実世界に重ね合わせて表示し、現実を拡張する技術）による郵便物の効率的な仕分け作業など、新しい技術を活用したプロジェクトが進められており、作業の効率化に大きく寄与しています。なお、これらの取組は、まだいくつかの制限もありますので、新しい環境での開発にも注目しているところです。

【コーディネーター（秋場）】ありがとうございました。いろいろと新しい技術の活用を試されていることが伝わってきました。それでは、意見交換に移ります。共通のテーマでパネリストの皆様に向いたいと思います。まず、他の方の発表について感想を伺ってもよろしいでしょうか。松尾様からお願いします。

【松尾】大東コーポレートサービスの西岡様の発表についての感想です。最先端のRPA専門部隊を作って事業化されていることに非常に驚きと興味を感じました。人材選定から育成に至るまで非常にご苦労があったと思うのですが、この人手不足の中で障害のある方々を戦力化していくという観点については、私たちも非常に参考になりました。

国立吉備高原職業リハビリテーションセンターの相良さんの発表については、しっかりと組み立てられたプログラムで、機能的・体系的に最先端の技術を取り入れた訓練をされていると感じました。こういった有能な方々が企業に雇用されていくことを、楽しみにしています。

【西岡】メディカルグループの松尾様のお話では、業務の切出しが280あるということでしたが、当社ではお恥ずかしながら90くらいしかできていません。280もあるならまだまだ業務を増やせるし、人も増やせるな、と甘い期待を抱きながら聞かせていただきました。

国立吉備高原職業リハビリテーションセンターの相良さんの発表に関しては、親会社の大東建託がアパート賃貸経営を行っていますので、アパートの屋根にはやはりドローンだなと思い、ドローンにすごく興味が湧いています。私どもも今度の全国アビリンピックに参加しますので、ぜひその部分を教えていただきたいと思いました。

【相良】松尾様の発表では、「障害名にとらわれず人として」や「得意なところに目を向けて」といった点や、西岡様の発表の「障害の有無に関係なく個性を生かす」といった考え方は、非常に大切であると改めて思いました。冒頭の説明で当センターも障害の種別に関わらず受け入れていく、といった話をしましたが、これらの点を胸にとめて業務を進めていきたいと思いました。

また、松尾様の「配慮と遠慮を混同しない」、西岡様の「行動力を育てる方法」といった点については、仕事として厳しい一面はありつつもサポート体制が非常に整っていて、皆さんが多様な仕事で活躍されていると感じました。

【コーディネーター（秋場）】ありがとうございました。

それではパネリストの皆様全員に向います。障害のある方が新しい業務として情報通信技術を活用した業務に従事していくためには、必要なスキルの習得や、業務に就いた後のスキルアップが重要になってくると思います。先ほどの発表の中でお話しいただいた部分もありますが、企業や支援機関の皆様のヒントになるようなことがあれば、プラスアルファで紹介してください。松尾様からお願いします。

【松尾】個々の得意分野に焦点を当てて、その領域で取り組むチャンスを提供することや、興味を持っている分野で仕事をしていただくことにより、スキルアップが促進されると考えています。仕事上での

失敗を許容するのはなかなか難しいのですが、一定の範囲内であれば、失敗を教訓と捉え、それを成長の機会として受け入れています。

【西岡】社員のスキルアップとして資格取得を奨励していて、特に IT 関連の資格を重視しています。資格手当を出すことによって本人たちのモチベーションも上がり、実力も上がります。また、こういった資格を入社前に持っている、企業としては、採用しやすくなると思っています。先ほどお話ししたように、本人がやりたいか、やりたくないかが重要なのだと思っています。

さらに、半期に行うレビューを通して、社員の意向を尊重しながら、その方のビジョン（成長目標）を確認しています。これらにより個々のキャリアアップと成長を支援しています。

【相良】訓練校ですので、基本的には求職者の方を中心に職業訓練を通じた能力開発を行っています。なお、在職者に対するスキルアップとしては、当センターや国立中央障害者職業リハビリテーションセンターにおいて在職者訓練を実施しています。当センターでは、オーダーメイド形式の訓練を、埼玉においてはレディメイド形式の訓練を実施しています。内容や時期、期間などについては、比較的ニーズに応じた柔軟な対応が可能となっていますので、興味がある方はぜひセンターにお問い合わせください。

【コーディネーター（秋場）】ありがとうございました。

もう1テーマだけ伺いたいと思います。今日は企業の方々だけでなく、支援機関の方々も多く参加していただいています。企業のお立場では、特に採用や定着支援などで支援機関を活用する機会があると思います。松尾様、西岡様には、情報通信技術を活用した業務に関連しているとよりありがたいのですが、採用や定着支援の面で支援機関に対して期待することを聞かせていただければと思います。

相良様からは、送り出す側の立場として、企業側に求めることや送り出す機関としての抱負などについて聞かせてください。

【松尾】情報通信に関しては、当社に応募されてくる方々の中には、様々な資格を取っている方が結構います。事務補助を主体とした業務にも応募していただくのですが、実際に職場実習を行うと、資格はあるけれども実践の業務の中で使えていないところがあります。企業に入ってから育成するという部分もありますが、支援機関での訓練中に実務として使えるような実践的なトレーニングをしていただくと、私たちとしても非常に受け入れやすいのではないかと思います。

また、総論的になりますが、支援する方との同伴面接の場面において、良いことばかりをおっしゃることも多いのですが、その方が持っている課題をしっかりと情報提供していただけると受け入れた後に参考になると思います。特に、医療機関との連携においては、何かあった場合に医療機関との間に入っていたかどうか、そういったことを非常に期待しています。

【西岡】本当に生意気なようなのですが、支援機関で IT 領域の訓練を行っているところがまだまだ少ないといった印象があります。IT と謳っても、障害者の領域だからこれくらいしかできないだろうといった風潮が若干見えたりしますので、もっと領域を広げていただけると良いと思います。

本日は、VR、AR、ドローンなどの訓練も紹介されていました。これらの訓練をする機関が増えてくれば、企業としてもそのような方を採用しながら、これらの業務を障害者の領域として広げていこうと考えるようになるのではと思っています。当社では委託訓練も実施しているので、ぜひ送り込んでください。

【相良】当センターは、情報通信技術などの最先端の訓練や実践的な訓練を提供する場と考えています。ただ、どうしても目標レベルの習得が難しい場合には、配慮事項という観点からご自身が作業の課題を改善していくための対応方法を1つでも多く見つけていただく場になればと思って訓練しています。

また、実際の作業内容や物理的な環境での制限を受けないのであれば、企業との連携の中で、実際に身に付けた技能や対応法を、オンライン形式での職場実習を通して実力を見ていただくことも可能ではないかと思っていますので、そういった機会をより多くいただけると幸いです。

【コーディネーター（秋場）】ありがとうございました。これから会場の方々から質問をお受けします。

【参加者①】 特別講演のトヨタグループさんから、障害のない社員やスタッフに対して心のバリアフリー研修を実施されているという興味深いお話がありました。この点に関連して、障害のない社員やスタッフの方に対して障害特性や障害への理解を深めるためにどのような取組をされているのか伺いたと思います。

【コーディネーター（秋場）】松尾様と西岡様へのご質問ということでしょうか。それではお願いします。

【松尾】会社の中でイベントとして何かを行うということはありません。ただ、最近非常に増えていることは、障害のある方々を部署に派遣する場合、その部署の責任者、担当者に、その人の特性や注意してほしいところなどを文書にして渡し、理解してもらったうえで業務を進めています。そのうえで、何か問題があったらすぐに相談してもらうという体制になっています。

【西岡】当社では、ジョブコーチが障害のある方への対応方法について実例を示して提供しています。例えば、注意の仕方については、障害のある方に対して注意したらいけないといった間違っただけの考えをしている社員もいますので、注意する場合には「穏やかな口調で肯定文を使う」といったことをワークショップの中で伝えています。

また、ワークショップを通じて、障害のある方からもどのような点で困っているのかを具体的に話してもらいながら、障害のない社員も共通の問題に直面していることを理解してもらいます。お互いに困っていることに対する理解を深め、どのような配慮が適切なのか学んでいます。

【コーディネーター（秋場）】貴重なお話をありがとうございました。では、もう1人いかがでしょうか。

【参加者②】西岡様と相良様に質問します。委託訓練や能力開発を行っている機関においては、送出しや就職率なども非常に大事になってくると思うのですが、受入れ側の企業としては、どのような観点で人材を受け入れるのかといった点に興味があります。また、訓練して送り出す際に、専門的な人材として企業に受け入れられることが多いのか、それとも一般的な業務に加え、「RPAができます」とか「ドローンもできます」ということで受け入れていただけるのか、そのあたりをお聞きしたいと思います。

【西岡】私たち受入れ側としては、障害者就労移行支援事業所や専門のリハビリテーションセンターを利用して技術を育ててもらった方を受け入れていくことが一番良いと考えています。なお、当社では障害者委託訓練も行っていますので、その方たちを送り出す時にも、可能な限り実践で使えるレベルになってほしいという思いがあります。しかしながら、当然目標となるスキルに至らない方もいるので、最終的にはその方に対して「あなたはレベルはこのくらいです」とお伝えして送り出しています。

また、RPAの技術訓練を受けた方の就職率は約6～7割と聞いています。この技術を持っていると、就職に有利になるのではないかと考えています。

【相良】当センターでは委託訓練を実施していないのですが、訓練終了後の就職率を求められます。就職に当たってはマッチングがとても大切と思っており、できるだけ訓練したことと事業者の業務とのマッチングを図っています。

また、最近の応募者は、身体障害の方が減っていて、精神・発達障害の方が増えている状況にあります。そういった中で、先ほどのマッチングの話と共通しますが、その方ができること、できないことを整理していくことによって、一部の方についてはプログラマーなどの専門職として就職に結びついていく方もいます。それとは別に、専門職ではなく事務的な分野で職務を切り出していくといった例もあります。やはり個人の状況に応じてマッチングを図っていくことが重要になると思います。

【コーディネーター（秋場）】ありがとうございました。

本日は、情報通信技術の活用と障害者雇用に関して、企業、特例子会社、職業訓練の立場から貴重な話を伺うことができました。最後に、パネリストの皆様から本日のテーマに関する感想やフロアの皆様へのメッセージをいただきたいと思っております。

【松尾】当社の活動を報告させていただきましたが、当初は情報通信技術の進展に伴い、従来行っていた紙媒体を使う業務が縮小していくと全体的に業務がなくなっていくのではないかと、という危機感がありました。しかし、蓋を開けて実際に進めていくと、業務を進めている現場から喜ばれています。

例えば、現在、パソコンを使えるメンバーを人事部門のところに派遣しています。その部署では、これまで繁忙期に派遣社員を受け入れていたのですが、私たちのメンバーが対応することによって受け入れる必要がなくなりました。このように、ピンチがチャンスに変わってきたということです。

さらに、情報通信技術を使うことによって、今までの障害のある方々の仕事が量から質に転換し、非常に高い質を求められるようになっていきます。そのことが企業に貢献できる戦力として成長していくことにつながるのだと、今回の発表を通じて気づかせていただきました。ありがとうございました。

【西岡】情報通信技術の活用の進展という点では、今は RPA に特化しています。先ほど説明したチャット GPT や他の AI 技術をどんどん活用して、それを何とか仕事にできないかと考えています。また、これからは、VR、AR、ドローンなどの最新技術もどんどん必要になって、労働力人口が減少する中でこのような現状を IT 技術が救うと思っています。

障害のある方々にはいろいろな可能性があって、本当に無限大だと思っています。私どもの部署の理念である“障がい者×RPA=∞（RPA と障害者を掛け合わせて無限大です）”を忘れずに、これからも障害のある方を採用していきたいと思っています。この点をぜひ皆さんにも認識していただき、送り出したり、採用したりしていただければ幸いです。本日はありがとうございました。

【相良】今後の技術革新の進展に伴い、新しい知識や技能が必要とされます。それにより新しい就業環境が構築されて、そこへの適応が求められるようになります。今日の松尾様と西岡様のお話を聞いて、この必要性を改めて感じました。当センター、中央障害者職業能力開発校とも、時代に即したサービスの提供にまい進したいと思っています。職業訓練について興味を持たれた方は、センターの見学も可能ですのでお問い合わせください。このような機会をいただきありがとうございました。

【コーディネーター（秋場）】ありがとうございました。

本パネルディスカッションでは、AI 等の技術進展が進む中で、情報通信技術を活用した障害のある方々の業務内容やサポート体制、スキルアップに関する知見を共有することができました。今後、法定雇用率の段階的引上げなどが予定されていますが、企業の方々は障害者雇用の量と質の向上といった両面を求められることとなります。

デジタル技術の活用は課題や難しい面もありますが、生産性や正確性の向上、障害者のモチベーションアップ、活躍の場の拡大など企業の方、障害者の方の双方にとってプラスとなる側面を有しています。本日のパネルディスカッションでハードルが高いと思われたか、思ったよりハードルが低いと思われたか、どちらでしたでしょうか。後者であればいいなと思っているのですが、ぜひ本日の共有した知見が、企業の方においては障害者の業務やサポート体制の検討、支援機関の方においては就職支援や事業主支援を行う際のヒントになることを願ひまして、パネルディスカッションを終了させていただきます。皆様ありがとうございました。