

障害者の職域拡大

～生活介護の利用者が働くために、当事業所が取り組んでいる3年目の報告～

○岩崎 宇宣（相模原市社会福祉事業団 障害者支援センター多機能型事業所 職員）

○杉之尾 勝己（相模原市社会福祉事業団 障害者支援センター多機能型事業所 利用者）

1 はじめに

(1) 発表者の紹介

発表者の岩崎は社会福祉法人相模原市社会福祉事業団（以下「事業団」という。）障害者支援センター多機能型事業所（以下「多機能型事業所」という。）の職員、杉之尾は生活介護②に通う利用者である。

(2) 障害者支援センター多機能型事業所の概要

当事業所は、生活介護①（医療的ケアを含む重症心身障害者）、生活介護②（自身のペースで働きたいと望む、身体障害のある中途障害者等）、自立訓練事業（軽度の知的障害者）、就労移行支援事業（軽度の知的障害者が主）、就労継続支援B型事業（知的障害と身体障害のある中途障害者）、就労定着支援事業を運営している。

(3) 第31、32回職業リハビリテーション研究・実践発表会

第31回職業リハビリテーション研究・実践発表会で、福祉職員だった杉之尾が脳出血の後遺症で、当事者となり過ごす中で、「障害者の権利を守り自身で選択し生活や仕事が当たり前にできるような社会を目指したい」という思いと、その思いをサポートする多機能型事業所での取り組みを発表した。第32回職業リハビリテーション研究・実践発表会では、杉之尾など中途障害者が多く所属する生活介護②の利用者が、重症心身障害者が所属する生活介護①の作業をサポートする業務の中で、仕事に対する新たな可能性ややりがいを持ち、社会での役割を感じるだけでなく、生活介護①の意思決定支援を促進する取り組みを発表した。今回はその後の経過と新たな取り組みの内容を報告する。

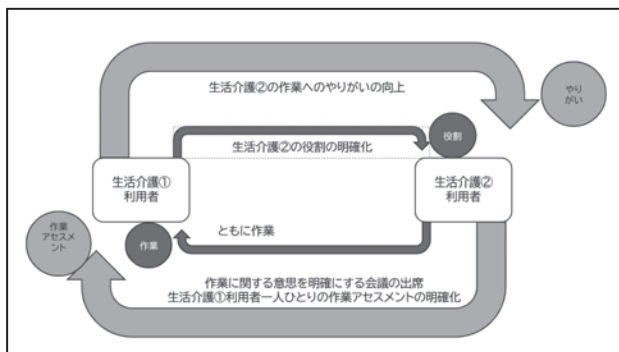


図1 生活介護①と生活介護②の関係図

2 利用者が主体となる取り組みの設定

(1) 作業支援会議

生活介護①利用者が作業をどのように思っているか意思

を明確にすること、生活介護②利用者が主体的に関わり自身の役割を明確にすることを目的に、作業支援会議という生活介護②利用者と職員が検討する場を新たに設置した。

(2) 生活介護②利用者懇談会

生活介護②の取り組みの一つである、月1度開催している利用者懇談会という利用者が主体となり活動や日々の事を話し合う場で、生活介護①利用者の作業の様子を共有し検討した。その際、名前と顔が一致しにくい利用者のために、利用者の顔写真カードを用意したり、生活介護①の担当職員も出席し日々の様子を共有した。話し合われた内容は作業支援会議で杉之尾が報告しさらに検討を深めた。

3 作業に対する意思の考察

(1) 作業記録①

作業に対する意思を考察するため、作業記録をつけることとした。CD・DVDの分解枚数を記載する項目以外は、生活介護②の利用者から多面的な考察ができることを目的に、選択式でなく記述式（図2）を主とし、自由な分析や感想を募った。また比較的表出がくみ取りやすいと思われる生活介護①利用者2名を記録対象者で選出し、2週間記録し振り返ることとした。生活介護②利用者が自身の役割を意識すること、生活介護①利用者が特定の支援者に対し日々どのような表出になるか把握することを目的に、支援する生活介護②の利用者は固定で担当制とした。

2週間後に振り返った結果、分解した枚数からは大きな変化なく、作業意欲を考察するには至らなかった。要因として提供する枚数や提供方法などに関し統一的な対応ができなかったことが考えられた。記述部は「一生懸命やっていた」「楽しそうだった」等の自由な感想があるが、生活介護②利用者から詳細な分析や感想を記述することが難しいとの意見があり項目を見直した。

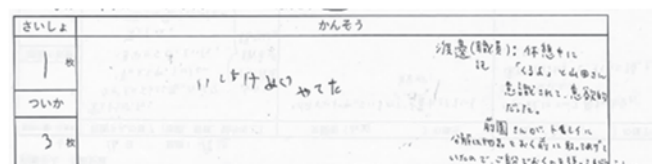


図2 作業記録①

(2) 作業記録②

前回の振り返りを踏まえ、“こえかけ” “〇〇さんのよ

うす”という項目を追加し、内容を対象者ごとに変え個人の表出に合わせた項目に変更した（図3）。また生活介護②の利用者は該当部に○をつけ、該当しない部分は職員が補助し記述することとした。生活介護②利用者から、自身の考察を反映しやすいと新たな書式に対し感想があった。

さいしょ	こえかけ	まえぞのさんのようす	かんそう	そのほか、気づいたこと （しょういんまにまう）
1 歌	「うまいですね」	「わらっていた」	「声を出していた」	よく知っている おもしろ
つか	「いいですね」	「がんばっていた」	「AさんBさんがくでやるきアップでいた」	
3 歌	「ありがとうございます」	下を向いていた。		
	「気づかれませんでした」	「びんきなかった」		

図3 作業記録②

4 リーダー職を担う利用者の気づき

生活介護②は、大きく分け4つの取り組みを中心に行っており、1つ目は受注作業、2つ目は他利用者のサポート、3つ目は来客者や外部へ自分たちの活動の紹介、4つ目は娯楽活動に取り組んでいる。その中で杉之尾は利用者リーダー職を担っており、他利用者のサポートの一環で、生活介護①の利用者が作業しやすいよう職員と共に考えてきた。しかしリーダー職とそれ以外の利用者とは、生活介護①のサポートに対する温度差があり、この取り組みに対し理解を得るにはどうしたらよいかリーダー職として課題を感じていた。

しかし今年度から始まった作業支援会議や作業記録などを通し、消極的だった生活介護②の利用者が、対象者がくると自身から周りに声をかけサポートを促したり、対象者の好きなアイドルCDやDVDを用意したり、作業支援会議や利用者懇談会で発言があったりと変化が生まれた。また対象者のことを知れて嬉しい、喜んだ笑顔が見られて嬉しいといった感想があり、取り組みの意義を少し感じてきた様子が見えがえた。

5 生活介護①重症心身障害者の変化

対象者2名の内、1名は発語がなく口鳴りがあり、指差しや首の傾きなどでコミュニケーションをとる生活介護①利用者Aさんと、単語での発語はあるが乏しく、時折内容と気持ちに相違がある生活介護①利用者Bさんという2名を対象とした。両名共にCD・DVDを入れる箱を用意し、初めは1枚箱に入れ、追加の際は再度箱に職員が入れる事とした。Aさんは、作業への参加の意思を聞くと頷いたり、手をあげ参加の意思を示していた。開始当初は興味のあるCD・DVDを分解せず、分解をしても仕分箱に入れず自身で持っていた。取り組みを進めていく内に、分解した物を仕分け、追加の際は自身で箱を持って追加するよう要望するなど変化がみられた。家族からは、本人が仕事しお金をもらえるとは思っていなかった。この仕事は本人にとって

天職だと思うと感想があった。しかし作業期間中、体調の悪化で入院となり予定した期間の作業はできなかった。Bさんは、作業時楽しそうな反応が多いと記録に上がるが、楽しそうとはどのような反応か具体的に考察したところ、表情での反応が多く笑顔が楽しい反応のようだという考察に至った。また作業で関ることが多い、生活介護②担当利用者の時は、笑顔が多く楽しそうだという意見があり、関りの中で「いいですね」「ありがとうございます」などの声をかけていることが要因の一つではないかと意見があった。そのことからBさんは他者との関りは嫌いではなく、関りの中で賞賛の声などプラスの声をもとめているのではないかと考察があがった。しかし考察内容は実際の作業を通したものではなく、他の要因も考えられることから、今後は作業に対する反応か作業に対しどのように思っているか記録することとした。

今回記録対象ではなかった生活介護①の利用者にも変化があり、作業室に入ることを拒否していた利用者が、作業回数を重ねることで分解や仕分け作業を自身から取り組み始める様子が見えがえ、その様子から片付けが好きだと言う事前情報と繋がり、本人の作業する役割を明確にしていくことでより意欲的に繋がっていくのではないかとこの考察や、実際に作業を体験していくことが理解に繋がるという新たな気づきがあった。

6 今後の課題

生活介護①重症心身障害者の作業に対する意思を明確にするにあたり、支援者が提案し伝える上で、実際に体験してもらうことが理解に繋がったこと、意志の表出は1人1人異なっていることなどの気づきがあった。今後は表出が実際の作業に対する反応かを深めていくことが、その先の意思決定に繋がるのではないかと考えた。

生活介護②中途障害者はこの取り組みを通し、他者をサポートするという役割にやりがいを感じ始めている様子が見えがえた。今後生活介護②の利用者がより主体的に関わることができるよう多機能型事業所して取り組みを進めていく。

企業と就労支援機関のコラボレーションを通した 大学支援者、ご家族に向けた障害学生・若者のキャリア形成支援

○渡辺 明日香（株式会社エンカレッジ エンカレッジ早稲田駅前 所長）
○玉井 龍斗（株式会社エンカレッジ エンカレッジ早稲田駅前）

1 はじめに：取り組み背景と課題意識

株式会社エンカレッジ（以下「エンカレッジ」という。）は発達障害のある学生や若者を中心に、就職という社会への橋渡しをコンセプトに複数のサービスを展開している。関西・関東の就労移行支援事業所を拠点に、大学生向けの就職準備プログラムを実施しており、大学生と社会の接点を重視して取り組んでいる。

その一環で、ある企業と障害者雇用についての考えを深めていく中で、多様性を受け入れて尊重するインクルーシブな文化やイキイキと働ける社会に向けて、私たちがすることは何か話し合いを重ねた。その中で、大学との意見交換や障害のある学生の実態から、以下のような困りや課題に直面してきた。

＜大学の実態や困り＞

- ・障害のある学生の働くイメージや働き方の選択肢、選択方法がわからないため、適切な学生支援ができない
- ・ご家族への情報提供が困難
- ・大勢の学生に対する支援のリソースや個別対応の限界が生じている

＜学生の実態や困り＞

- ・偏見やスティグマを避けたいために障害の開示をせずに就職を選択することがある
- ・家族のアドバイスや期待に応えるための就活となる
- ・自分に合った働き方の選択の難しさから二次障害となるケース
- ・内定を得て入社したものの、業務内容や環境が合わず短期間での離職となるケース

これらの背景には情報不足や偏見、ステレオタイプの考えによる就活の在り方が優先され、多様なキャリア選択に障壁があることに着眼した。企業と私たち就労支援機関ができることとして、障害のある学生を取り巻く大学支援者やご家族に対して、障害のある方のキャリアの事例、企業側の採用についての考え方や取り組み、障害福祉サービスの活用や一人ひとりにあった進路選択について情報発信をすることで、学生を支える周囲から学生へと情報が届けられ、幅広い職業・キャリア選択に繋がるのではないかと考えた。

2021年のコロナ禍に大学支援者・ご家族向けに初回のオンラインセミナーを実施し、コロナ終息後の2023年よりセ

ミナーを再スタートさせ、本年度で4回目を迎える。今回は、主に2024年6月に実施したセミナーを振り返ることで、企業と就労支援機関が協同して取り組むことの意義や価値、実践効果について紹介し、今後の課題と展望を深めたい。

2 情報発信とプラットフォームづくりの実践

(1) 参加者ニーズと情報発信の内容

セミナーで発信する内容については、参加者のニーズを汲み取りながら構成を考えている。セミナー申し込み時のアンケートから、何を知りたいか集計したところ大きく分けて以下のテーマが挙がった。

- ・障害者雇用で働く社員の声や部署、仕事内容、職場環境、配慮事項などどのように働いているかを具体的に知りたい
- ・他大学の取り組みなどが知りたい
- ・企業人事の声が聴きたい
- ・ひとりでの支援には限界があるため、支援機関や他大学の教員と繋がりをつくりたい
- ・就職の情報と実際の色々なケースについて知りたい

これらのニーズに沿って、セミナーの開催は企業のオフィスで実施し、企業人事担当者の話、障害のある社員の話、エンカレッジの就労支援の話、オフィスツアー、業務体験、意見交換会・交流会のセッションで構成をした。企業の人事担当者や当事者社員、そして就労支援機関の立場から、障害のある方の様々な働き方やキャリアについての話題提供を展開した。特に強調して伝えたのは「自分でやりたいことを決めて納得して行動することで、結果がどのようなものでも本人の経験となる」というメッセージである。情報不足や偏見、ステレオタイプの考え、障害があることを理由にして、選択肢を狭めずに多様な選択肢を知り可能性を広げていって欲しいと願いを込めて伝えた。

(2) プラットホームづくりの実践

プラットフォームづくりにおいては、大学支援者やご家族は日々孤立した中で悩み考え、課題に向き合っていることが多いことから、セミナーという機会をつくることでどのような立場でもフラットに相談や意見交換ができる場となることを目的に、運営に工夫を凝らした。参加者が主体となっていく意見交換のセッションと、セミナー後に自由参加の交流会を設けて参加者同士が関わり、相互に理解しあう時間を設定した。

意見交換のセッションでは、企業、大学支援者、ご家族がそれぞれの立場や観点で意見交換ができるように偏りなくグループに配置し、別のセッションではグループを変えて意見交換を数回実施する等、企業の方と打ち合わせを重ねて最善の方法を模索した。

セミナー終了後の交流会では、企業の他部署から有志の社員も参加し、エンカレッジの社員も含めて、障害の有無やセミナーのテーマに限らず、自由な交流ができる時間となった。

3 実践の結果・効果

(1) セミナーのアンケート結果について

セミナー当日は、大学支援者14名、ご家族9名、企業4名、オンライン参加者19名であった。参加者のアンケートで、「本日のプログラムはお子様・生徒様のキャリアイメージの参考になりましたでしょうか？今後ご家庭・学校・部署内で話し合いたいと思うことをご記入ください。」の設問において以下のような感想があった。

- ・学内の連携強化について話し合いたい。（大学支援者）
- ・大学にいとサポートのことばかり考えてしまうが、自分で情報をつかむこと、ここで働きたいと本気で思うことなど学生の自主性がなければ難しいと感じた。学生が自身のために自主的に動けるようにするにはどうすればいいのか、どこまでサポートしてしまっているのかなど今後の課題だ。（大学支援者）
- ・学生にあった環境をどのように探していくのかを模索していきたい。（大学支援者）
- ・子どもや親が直接、企業のイベントやエンカレッジのような支援先に足を運び、話し合うことが重要だと思った。（ご家族）
- ・自分の中の固定概念にも気づかされた。本人にあった仕事をしっかり探せるように、本当のダイバーシティとは何かということをもっと学んでいきたい。色々なことを考える良い機会になった。（ご家族）
- ・改めて、就職先や仕事を選ぶ考え方を考えることができた。（ご家族）

このような参加者の声から、大学支援者にとっては今後どのように支援をしていくか思考を深めるきっかけとなったことが示唆されている。また、ご家族にとっては、考え方への気づきや情報を得ることの重要性を感じていただけたものとなった。

(2) プラットホームづくりの結果と効果

参加者アンケートの「意見交換会の感想をご記入ください。」の設問において以下のような感想があった。

- ・色々な立場の方の意見を聞くことができて勉強になった、新鮮だった。（ご家族、大学支援者）

- ・企業やご家族の方の本音ベースでのお話が聴けて今後支援していく上で大変参考になった。（大学支援者）
- ・企業の話を書くという気持ちでしたが、それと同じぐらい大学の支援者とお話ができ、貴重な話を聞くことができた。一石二鳥だった。（大学支援者）
- ・他の家族も皆さん同じ悩みをお持ちだということがわかった。（ご家族）

それぞれの立場での意見交換によって、相互理解や共感の場となったことが伺える。しかし、継続的な関係性やプラットフォームづくりという点では充分ではないため、今後の継続的な機会づくりが必要である。

(3) 企業と就労支援機関が協同する意義と効果

取り組みを通じて、企業と就労支援機関が協同する意義は、2つあると考えられる。

1つ目に双方の強みを活かして効果的に情報を伝えられる点である。企業からは当事者社員の体験談、働き方や職場環境といった就労支援機関では伝えられないリアルな情報がある。就労支援機関からは、支援事例についての情報提供をすることで、企業や就活へのアクセシビリティが高まることを知ってもらえる機会となる。

2つ目に多様な情報提供によって、対話や意見交換が活発になる点である。視点がどちらか一方に偏ることなく、企業が持つ情報と就労支援機関が持つ情報が組み合わせることで多様な事例提供が可能となり、情報の幅を広げて伝えられることから、大学支援者・ご家族・企業・就労支援機関の4者間においての対話が生まれやすく、活発な意見交換にも繋がったのではないかと考える。

4 課題と今後の展望

今後への課題として、プラットフォームとして認知されるように定期的に開催をし、対話を深めていく必要がある。

また、アンケート結果のみならず、障害のある学生への支援やキャリア選択において、実際にどのように役立ったのか、難しさはどのように解決していくことができるのかについても引き続き、意見交換していきたい。

今後も時代の変化と共に変わりゆくキャリア選択や働き方について、リアルな情報発信をしていきたい。

【参考文献】

- 1) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター 調査研究報告書No.166『発達障害のある学生に対する大学等と就労支援機関との連携による就労支援の現状と課題に対する調査研究』（2023）

【連絡先】

渡辺 明日香

株式会社エンカレッジ エンカレッジ早稲田駅前

e-mail : wasedaekimae@en-c.jp

キャリア支援と AI の協働による新しい職業リハビリテーションの可能性②

－経営者、支援者、障害のある従業員の調査結果から－

○宇野 京子（一般社団法人職業リハビリテーション協会 理事）

1 はじめに

日本の99.7%を占める中小企業では、障害者雇用における「雇用の質」に向けて「労働力としての障害者を理解する」「地域の支援機関との接点をもつ」「キーパーソンを定めて全社的なコンセンサスを形成する」「障害者との接触機会を確保する」などが重視される。一方、その課題として、①企業の自己解決力を高めるための人材の育成、②都市部における企業と支援機関の量的不均衡が明らかになっている¹⁾。

近年、生成 AI の急速な普及が進んでいる。2024 年、AI 研究者からの働きかけにより、当協会の代表者と雇用支援を行う実践者、精神領域の作業療法の研究者により AI 雇用支援ツールの研究開発を開始した。実践的有効性を検討するための介入研究（シングルケースデザイン）の協力企業の実態調査の結果と今後の取り組みについて報告する。

2 研究方法

(1) 調査対象者

政令指定都市にある A 社の代表取締役社長（以下「経営者」という。）、障害者雇用担当者（以下「組織内支援者」という。）、障害者のある従業員の 3 人である。詳細は表 1 のとおりである。

表 1 企業概要と調査対象者

2025年6月1日時点				
調査協力企業	業種	従業員数 (障害者数)	調査対象者	勤続年数
A社	サービス業	222人 (5人)	H氏 代表取締役社長	30年
			Y氏 障害者雇用担当	7年
			Bさん 知的障害 (客室清掃)	1年2カ月 (フルタイムパート)

(2) 調査方法

従業員個人の価値と企業側の価値とを合致させる概念として「はたらく人の幸せ」に着目し、組織内支援者と障害のある従業員に、主観的幸福感因子尺度/主観的不幸福感因子尺度²⁾を測定した。その後、経営者含む調査対象者 3 人に半構造化面接による障害のある従業員のキャリア支援に関するインタビューとアンケート調査を行った。

(3) 調査期間

2024 年 11 月 X 日～2025 年 6 月 X 日

(4) 倫理的配慮

調査対象者へ研究の目的と方法、自由意志による協力と辞退、プライバシーの保護、データ管理の厳守について書

面と口頭で説明し、承諾を得てから調査を実施した。開示すべき利益相反はない。

3 結果

(1) 経営者 H 氏

ア 障害者雇用に対する高い関心と制度的理解

H 氏は、グローバルホテルの管理部門での勤務経験から多様な従業員の働き方にも関心が高く、障害者雇用事業部（実際の組織名）の立ち上げにも深く関わっていた。「障害特性への配慮が結果として職場全体の改善につながっている」と認識し、「業務のバックアップ体制」や「職場全体の環境改善」に関しても高い実践意欲が示された。従業員同士の対話が多い社風であると語り、障害者雇用に関する研修会の実施や情報交換を通じた社内のコミュニケーション向上を感じている。組織内支援者である Y 氏が、他の従業員との間で配置拡大や障害特性から生じる誤解から軋轢を抱える可能性もあることを把握していた。

イ 今後にむけての期待

障害のある従業員の雇用において、ワークキャリア支援に留まらずライフキャリアの充実から社会人として経済的自立ができる給与体系の構築が課題と捉えていた。Y 氏へは、障害者雇用の中長期ビジョンの作成、就業機会の創出（仕事の切り出し）など戦略的パートナーとしての役割を期待していた。また、ハローワークやジョブコーチ等の外部の支援者（以下「組織外支援者」という。）による障害のある従業員の就労現場へのリアルな介入・知識・技術的な伝達も必要だと感じていた。AI 雇用支援ツールの開発は、「障害者雇用に関して少しずつ道が開けてきたものの、Y 氏の考えでもある「誰もが輝ける職場」を促進するための一助にしていきたい。」との回答が得られた。

(2) 組織内支援者 Y 氏

Y 氏の主観的幸福感因子尺度では、幸福感的総合得点は 62.1 点と全国平均（44 点）よりも高く、「はたらく人の幸せ」を構成する 7 つの因子（自己成長、リフレッシュ、チームワーク、他者承認、他者貢献、自己裁量、役割認識）中では、特に「他者貢献（誰かのため）」の因子が最も高かった。

ア 障害者雇用のきっかけと支援の姿勢

A 社は、特別支援学校の実習受入を通じて生徒のひたむきな姿に従業員らが感銘を受けたことから、採用ルートを特別支援学校に限定している。これは単なる法定雇用率の達成ではなく、採用責任者である Y 氏の採用の見極めと CSR 企業

パーパスに基づくものであり、「多様な人材を採用する、同じ職場の仲間として関わる」という対等性を重視する社風が強調されていた。Y氏は障害のある従業員が配置される現場管理者やH氏との対話を通じて、障害者雇用推進には受け入れ部署の本業務への影響や、心理的成熟度、実習生を雇用した場合の支援体制があるかなどを視野に入れたマネジメントを行うなど中核的機能を果たしていた。加えて、障害のある従業員との定期面談では「就労パスポート」の作成・更新作業を行い、成長過程を視覚化し且つ共通認識できるように工夫をしていた。アンケートでは「相手の表情の変化に敏感」「第三者的視点を持って支援している」などの回答があり心理的安全性への配慮が読み取れた。

イ 組織文化と支援

Y氏は「障害のある従業員も、同じ職場の仲間である」という姿勢を強調しており、企業パーパスに沿った企業文化の形成に努めていた。抱えている課題や不安として、今後精神障害者の受入を考えた際に「支援者として専門性の知識不足が課題となる」と述べていた。また、Bさんとの関係性においては「距離が近くなりすぎてしまう為、言葉遣いや社会人としての態度などの指導が疎かになっている」と振り返っていた。今後、組織外支援者へは継続的な伴走支援、定期的な企業への連絡や訪問をして貰えるとタイミングごとに発生する悩みを相談したい」というニーズが明らかになった。AI雇用支援ツールについては、助成金申請などの業務効率化に加えて「支援の質」を担保するために思案した時に相談できるものを期待していた。

(3) 障害のある従業員 Bさん

Bさんの主観的幸福感因子尺度では、幸福感的総合得点は63.6点と全国平均(44点)よりも高く、「はたらく人の幸せ」を構成する7つの因子の中では特に「自己成長(新たな学び)」因子が最も高く自らの成長や新たな知識・スキルの習得を働く意義として重視している傾向がみられた。

ア 困り感の構造と支援ニーズ

特別支援学校から就職したBさんは、小学生の頃から対人関係における誤解が「困り感」として頻繁に現れたと語った。抽象的な質問の心理的負担から「人の話を取り違える」

「ワーっと言われたら分からなくなる」「感情的な人が苦手」といった表現から音声情報の処理負荷や情動の過敏さといった特性が示され、コミュニケーション場面での脆弱性がうかがえた。これらの困り感に対して、中学生の頃から対処法を模索しており「紙に書いて整理する」「Yahoo!知恵袋で似た悩みを検索する」といった、自己流の対応策を構築してきた。これらの戦略は形式的な支援よりも「自分に合った情報へのアクセス」が鍵であることを示し、支援のパーソナライズ性が重要であることが示唆された。また、Y氏に対して信頼を寄せており「なんでも話せる人」「人間関係で困った時、指示をする人を変えてくれたから(今も仕事を)続けられて

いる」と語った。その一方で、過去には別の相談者を「正論しか言わない人」と感じた体験から、他者へ相談するという行為に対して抵抗感も見受けられた。これは相談の文脈において「理解される」という実感が重要であることを示していた。AI雇用支援ツールについては、自分を助けるものとして「わかりやすい」情報提供によりコミュニケーションを助けるものとして使ってみたいと語っていた。

イ キャリア意識

将来の目標を「いつか(仕事を)教える立場になりたい」と語っており、現在を肯定的に受け止めていた。「自分は(一年で)成長した」「お客さんの“きれい”という声を聞いた時は嬉しかった」という語りから、自己効力感の向上や職務に対する満足感からキャリア発達の過程が見て取れた。成長実感が伴っており、内発的動機付けとなる「次の役割を目指す」というキャリア志向を明確に言語化できている点にキャリア支援の成果が感じられた。

4 考察と今後の展開

本調査で明らかになった、Bさんの仕事で成長したいというキャリア思考、Y氏の障害者雇用推進者として組織全体への働きかけ、H氏の自組織の制度やマネジメントの在り方の検討など、A社での障害のある従業員へのキャリア形成の取り組みは、松為が示す「三位一体の支援モデル」³⁾と一致していた。それは、働く意義の行きつく先にある「生活の質」の向上、Well-Beingの増大というキャリア発達は、障害者の努力の積み上げだけではなく、企業として制度的支援と組織的環境の補完が不可欠であるという点でも合致していた。

A社のある地域では、組織外支援者の人材不足などからタイムリーに企業訪問をして、組織内支援者の相談に対応していくのが難しい現実もある。それらを踏まえ、A社の協力のもとAI雇用支援ツール「Tsumugi-Chan」の開発を行っている^{4b)}。現在、職業リハビリテーション学の理論と情報工学を統合する観点から実用可能性の調査と支援効果を高めるためのシステム改良と、複数の中小企業での検証が今後の課題である⁴⁾。

【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター、『職業リハビリテーション場面における自己理解を促進するための支援に関する研究』「調査研究報告書No.140」(2018)
- 2) パーソル総合研究所、はたらく人の幸せ不幸せ診断 <https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000381.000016451.html> (2023)
- 3) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構、「働く広場」. 2025 年新春号. pp22-27. (2025)
- 4) 佐藤陽ら、「第 33 回職業リハビリテーション研究・実践発表会」・キャリア支援と AI の協働による新しい職業リハビリテーションの可能性①—AI雇用支援ツールの構築について—(投稿中).
- 5) 宇野京子、日本職業リハビリテーション学会第 52 回兵庫大会、自主シンポジウム抄録(投稿中). (2025)

キャリア支援と AI の協働による新しい職業リハビリテーションの可能性③

－AI 雇用支援ツールの実践報告－

- 宇野 京子（一般社団法人職業リハビリテーション協会 理事）
○佐藤 陽（富士通株式会社 富士通研究所 データ&セキュリティ研究所）
○吉本 潤史（株式会社レイ 障害者雇用事業部）
織田 靖史（県立広島大学 保健福祉学部保健福祉学科作業療法学コース）
湯田 麻子（一般社団法人職業リハビリテーション協会）
松為 信雄（一般社団法人職業リハビリテーション協会）

1 はじめに

「第 33 回職業リハビリテーション研究・実践発表会」における同タイトルのポスターと口頭発表の経過報告である。

障害者雇用支援の現場において実装された AI 雇用支援ツール「TSUMUGI-CHAN」（以下「本ツール」という。）に関する実践的検証を通じて、その理念、効果、課題、将来的展望を包括的に評価することを目的とした。

分析の軸として、職業リハビリテーションの新たな定義、ダイバーシティ経営の深化、そして生成 AI の社会実装の動向が交差する場における実験的取り組みとしての意義を明らかにする点にある。

本取り組みの本質は、人間中心・共創型の支援構造を設計し直すものであり、従来の一方向的な「支援する側／される側」の関係を越えた三位一体モデルの実践と、実践において AI を対話の媒介者、意味生成の促進者として機能させる可能性について探究するという野心的な挑戦である。

2 AI 協働支援の理念と実践の多角的様相

(1) 理念：共創パートナーとしての AI

本ツールは、単なる業務支援ツールを超えた「共創パートナー」としての AI を目指して設計された。その根底には、支援者と被支援者の間にある非対称性、すなわち支援の権力構造を再構築し、より対話的で水平的な関係性を創出するという明確な意図が存在していた。開発は新たなイノベーションを起こす手段として、注目されている Design-Based Research (DBR) 手法によって進められ、現場でのフィードバックと設計の反復的往還が重視された。これにより、支援者の実践に即した「ふり返りノート」や「意味の再構成」など、ユーザー中心の機能が実装され、理論と実践の統合的なツール設計が可能となった。

(2) 実践における AI の三つの役割

研究に参加した企業の支援者（以下「組織内支援者」という。）の第一の役割は、「思考の壁打ち相手」である。支援者は複雑な問題や判断の場面で AI との対話を通じて論点を整理し、仮説を立てるようになった。

第二の役割は、「業務の効率化エンジン」である。マニュアルや記録の要約、非構造化データの整理によって、記録作業の負担が軽減され、従業員の成長の可視化などの効果が現れてきた。

第三の役割は、支援者の孤独や感情的負担を軽減するウェルビーイング・バッファとしての機能である。AI は感情的な偏りを持たず、24 時間いつでも応答できる「聞き手」として、支援者の内省や自己整理を促してきた。

(3) 理念と実践の統合的評価実践

これらの機能は、理念と実践が相互に支え合う構造を形成しており、AI が感情・思考・業務の全レイヤーにおいて支援者と共創関係を築いていることを示す。この相互補完性こそが、本ツールの本質的価値である。

3 三者の視座から見る期待と葛藤

(1) 支援者の視点：即時的効用と課題の不在

支援者は、AI ツールの有効性を即時的問題解決に見出していた。特に問題が生じた際の論点整理や記録処理においては高い評価を与えている。また、支援対象者が安定している期間にどうすべきか迷う場面もあり、新しい使い方を模索できる可能性も示された。

(2) 経営者の視点：成長と組織開発への期待

経営者の視点はより戦略的であり、ツールを従業員のキャリア開発、長期的な能力可視化、報酬体系の客観化といった経営戦略と結びつけていた。また、ツール活用の主体を支援者のみに限定せず、現場全体へ拡張し、インクルーシブな文化の醸成を目指す構想を持っていた。

(3) 支援対象者の視点：自律性とアクセシビリティのジレンマ

障害のある従業員（以下「支援対象者」という。）は、AI を「自分でも使ってみたい」と述べ、自律性への強い欲求を示した。現状の出力形式はやや難解なテキスト中心であり、理解や解釈に工夫が必要な場面もあるが、今後は音声情報、映像情報、触覚情報など、複数の情報媒体を使用して、より自然な対話を目指すインタフェースの導入や

批判的 AI リテラシーの向上によって、より直感的で安心して活用できる環境が実現されることが期待される。

(4) 三者間のズレと「支援者のパラドックス」

支援者が短期的な安定を実現することと、経営者が描く長期的な成長目標とが、これまで必ずしも自然に結びついていなかった。しかし、組織外の職業リハビリテーションの知識を有する支援者（以下「組織外支援者」という。）が介在する対話により、今後はこの関係性がツールの可能性を引き出すという戦略的な活用をすることで両立可能となり、短期の安定がそのまま企業としての長期的成長への着実なステップとなる好循環を生み出すことが期待できた。

4 実践から浮き彫りになった核心的課題

(1) データソースの限界

本ツールの出力の質は、入力データの質に依存しており、企業内部の面談記録や業務評価に偏った情報では限界がある。本人の生活背景、教育歴、外部機関の記録など、多様な視点を統合するデータ基盤が不可欠である。

(2) 能動的対話機能と UX の課題

本ツールは、支援者の問いに受動的に応答する設計であるが、支援者は「導き出したい結果がわからない」段階での対話的ナビゲーションを実施することになる。加えて、業界用語の難解さも課題であり、出力内容の視認性を高めるビジュアル要素の導入が求められている。

(3) 誤解と分析麻痺のリスク

AI は「深い思考」を促す一方で、「考えすぎて動けない」という分析麻痺を招くリスクを併せ持つ。また、支援者が出力を誤解した場合には、誤った意思決定や心理的混乱につながりかねない。したがって、導入時には AI 開発者や外部支援者の伴走者によるサポート体制が重要であることが明らかになった。

5 課題解決と未来展望への戦略的提言

(1) 二層式データアーキテクチャの提案

AI の出力の妥当性を担保するには、以下の二層構造が望ましい。PKB（パーソナル・ナレッジベース）：本人に紐づいた情報（雇用契約、就労パスポートのデータ、面談記録、医療情報や家族関係、地域特性や経験に根差した実践ナラティブ）と、GKB（ジェネラル・ナレッジベース）：に基づいた職業リハビリテーション学などの知識（法律、研究知見、支援技法）である。この二層を使い分けることで、個別性と客観性を兼ね備えた支援提案が可能となる。

(2) 「信頼の三位一体」導入モデル

AI 開発者参加のもと、本ツールに慣れながら導入する以下のステップが有効と思われる。まず支援者が AI を業

務効率化やデータ整理に活用し、その使用状況を AI 開発者・外部支援者と共有して必要な情報を加え改善につなげる。次に支援者・支援対象者・開発者が進捗や目標を共有し、現場に即した機能や UI を改良する。最後に支援対象者が自律的に AI を活用し、その成果を開発者が分析して最適化や新機能提供に反映させ、成長サイクルを形成する。

6 おわりに

本ツールの実践は、AI が障害者雇用支援の現場において単なる業務補助ではなく、支援者・支援対象者・経営者、組織外支援者、そして開発者を結ぶ共創的パートナーとなりうることを示した。短期的な課題対応における即効性と、長期的な成長促進の両立には AI が障害者雇用の現場に与える意味を戦略的に再設計し、雇用現場と開発の双方向的な学びの循環を育むことが不可欠である。

未来に向けては、AI が能動的に支援対象者の成長機会や合理的配慮を提案し、支援者が自社の企業パーパスに即した中長期的な戦略の提案者へと進化することで、問題対応型からキャリア形成の創造型へ質的転換を遂げるだろう。そこには、人間の共感と倫理的判断、AI の分析力と即応性が補完し合う新しい時代のエコシステムを期待している。

【参考文献】

- 1) 松為信雄 『キャリア支援に基づく職業リハビリテーション学—雇用・就労支援の基盤—』 ジアース教育新社。（2024）
- 2) Harnad, S. “The Symbol Grounding Problem.” *Physica D: Nonlinear Phenomena*, 42(1-3), pp. 335-346. (1990)
- 3) UNESCO. *Futures Literacy: A Strategic Capability for 21st Century Challenges*. UNESCO Publishing. (2020)
- 4) 野中郁次郎, 紺野登. 『構想力の方法論』 日本経済新聞出版. (2021)
- 5) International Federation of Social Workers (IFSW). *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. (2018)

職業訓練における体調等の自己管理支援ツールについて ～生活チェックシートのオンライン化～

○成田 賢司（国立職業リハビリテーションセンター 上席職業訓練指導員）
○隅本 祐樹（国立職業リハビリテーションセンター 上席職業訓練指導員）

1 はじめに

教育現場では、不登校になる小中学生が11年連続で増加している。不登校になる理由として、生活リズムの乱れや学校生活への不安などが挙げられている。職業訓練においても、生活リズムの乱れから遅刻・欠席が多い受講生や技能習得・就職活動への不安感から訓練の継続が難しくなる受講生が見受けられている。そうした受講生へ配慮しながら訓練を行うことが急務となっているが、対応方法の一律化が難しいことやマンパワーの不足が課題となっている。国立職業リハビリテーションセンター（以下「当センター」という。）は、障害のある方に対する専門的な職業訓練と職業指導を一体的に行う施設として40年以上の歴史をもつ。現在では、職業訓練上特別な配慮を要する障害のある方（特別支援障害者）の入所割合が半数以上となっており、そういった方へ向けて先導的な職業訓練を実施するとともにその成果を基に職業訓練実践マニュアルにとりまとめている。また障害のある方の職業訓練に携わる職業能力開発施設等に対し効果的な訓練指導技法の普及を目的とした指導技法体験プログラムや特別な配慮が必要な受講生を受け入れるために必要とされるノウハウ提供を目的とした専門訓練コース設置・運営サポート事業などを実施している。本発表では、安定した訓練受講への取り組みとして当センターで実施している生活チェックシートについて説明するとともにGoogle社が提供するグループウェア Google Workspaceを活用した生活チェックシートのオンライン化についても紹介する。

2 生活チェックシートについて

職業訓練を安定して受講するためには、自身の体調や気持ち、生活リズムなどの変化に気づき、それに対処するといった管理能力が重要である。そこで受講生自身が睡眠や服薬等の状況を記録し、体調や生活リズムを自己管理できるよう支援するためのツールとして生活チェックシート（図1）^{1）、2）}を活用している。受講生は朝礼後に、睡眠の時間、睡眠の質、服薬の状況（頓服も含む）、体調（気分）の状況等をシートに記録する。職員はシートを確認するとともに、受講生が体調・生活リズムを自己管理できるよう促していく。生活チェックシートの取り組みを継続して行うことで、受講生は自身の体調を客観的に見ることができるようになっていく。また体調変化の要因が何か気づ

図1 生活チェックシート

くことで生活リズムを改善する一助となる。不調になった場合には、生活チェックシートを用いて体調が安定している時と比べて何が違っているのかを確認することで不調のサイン（頭痛、集中できない、あくびが出る、イライラする、眠くなる等）を発見できるようになる。そして①受講生自身が不調のサインがわかるようになる、②不調のサインが出た時の対応が自身でできる、③不調のサインが出る前にその傾向を感じ取り、自身で気持ちや行動をコントロールできるようになる、を段階的に実践していくことで体調が崩れる前に対処でき、体調・生活の自己管理能力の習得につながっていく。なお、記録する項目については、受講生それぞれ課題に応じた確認項目を設定し、カスタマイズして活用することを勧めている。また相談の有無もシート内に含め相談希望しやすいよう工夫している。緊急的な相談でなければ、相談する内容をシートに書き込むことにより相談内容が整理されるとともに、受講生にとっては相談してもらえという安心感が生まれ、落ち着いた気持ちで訓練に取り組めることが期待できる。このことは受講生にとって、訓練に行けば話を聞いてもらえるといった安心感や、自分のことを理解してくれているという信頼感にもつながっていく。なお、実際の相談にあたっては、受講生との事実誤認を防ぐため職員二人での対応としているが、やむを得ず、一人に対応する場合には他の職員と情報を共有する旨を受講生に伝えている。このことは対応した

職員を孤立させることなくチームで支援することを重視しているためでもある。

3 生活チェックシートのオンライン化

これまでは紙に記入する方法で実施してきた生活チェックシートであるが、職員一人で10人以上の受講生のシートを確認、把握することは負担が大きく、不調の受講生の状況を他の職員と情報共有するためには日々のデータを入力する必要がある。近年では新型コロナウイルス感染症拡大に伴うオンライン訓練の実施により対面ではないやり取りの方法についても対策に迫られていた。そこで当センターのDTP・Web技術科においてGoogle社が提供するグループウェアGoogle Workspace for Educationを利用して生活チェックシートのオンライン化を試みた。具体的には受講生のGoogleアカウントから生活チェックシートのサイトへアクセスし、Googleフォームの機能を利用し各質問項目へ入力または選択することとした。朝礼時の質問項目は、メールアドレス（ユーザー）の確認、日付、出席状況、就寝時刻、起床時刻、定期服薬、その他の服薬、睡眠の質、目覚めた感じ、体調、訓練開始前の気分、訓練開始前の体調（元気度）、相談希望、相談内容とし、終礼時の質問項目は、メールアドレス（ユーザー）の確認、日付、良かった点、より良くしたい点、明日の目標、感想、訓練終了時の気分、訓練終了時の体調、各限目の訓練内容とした。図2は、Googleフォームでの入力画面である。これまでの生活チェックシートの項目に加え、各限目の訓練内容を追加し訓練状況の振り返りもできる仕様とした。入力されたデータはスプレッドシートで作成された生活チェックシートへ反映される。図3は、フォームから入力された生活チェックシートの画面である。基本的に従来の生活チェックシートをもとに作成しているため、職員は違和感なくこれまで通り確認することができる。またクラウドサービスを利用しているため職員用アカウントで対象となる受講生の生活チェックシートへアクセスすればどこにいても状況を確認することができる。さらに就寝、起床については任意の期間で選択することでグラフ化することができる。紙の生活チェックシートの場合、数値を入力しグラフを作成する必要があったが、オンライン化することによりグラフ化も容易に可能となった。相談希望については、緊急での対応を要する場合もあるため別シートで確認できるようにしている。内容について受講生が事前に入力しているため、職員は入力内容を把握したうえで相談でき、事前に対応方法等を検討することができる。また入力したデータは記録として残るため職員間での情報共有に活用することができる。生活チェックシートをオンライン化することにより機能的な利点は増えたが、受講生との繋がりが軽薄なること

図2 フォームでの入力画面

生活チェックシート									
2022年7月22日（金）									
朝礼時の記入									
出席状況	出席	定期服薬状況	その他の服薬	訓練開始前の気分	訓練開始前の体調（元気度）	相談希望	相談内容	訓練終了時の気分	訓練終了時の体調
出席	○	○	○	○	○	○	○	○	○
欠席	○	○	○	○	○	○	○	○	○
遅刻	○	○	○	○	○	○	○	○	○
早退	○	○	○	○	○	○	○	○	○
欠席理由									
体調不良									
その他									

図3 生活チェックシート画面

が危惧されるため、従来から大切にしてきた相談にのってもらえる、話を聞いてもらえる、自分のことを理解してくれているといった安心感・信頼感を受講生が感じられるよう心掛けて対応している。

4 おわりに

本発表では、職業訓練を安定して受講するための取り組みとして生活チェックシートについて説明し、クラウドサービスを利用した生活チェックシートのオンライン化について紹介した。今回の取り組みは障害者職業訓練における基本的な生活習慣やメンタルケアに課題を抱える受講生への対応方法として有用されている生活チェックシートやその考え方が今後より活用されるよう期待される現状に一石を投じるものである。また生活チェックシートのオンライン化に取り組んだことは、職員の負担軽減やマンパワー不足の解消等につながったとともに指導員自身の技術的な成長にもつながったと感じる。今後もクラウドサービスの活用やオンライン訓練に対応した教材の作成など社会の変化や受講生のニーズに合わせた訓練やサービスを提供できるように研鑽していきたい。

【参考文献】

- 1) 国立職業リハビリテーションセンター『職業訓練実践マニュアル 訓練生個々の特性に応じた効果的な訓練実施に向けた取組み ～基礎編～』, (2021), p. 5-8
- 2) 国立職業リハビリテーションセンター『職業訓練実践マニュアル 訓練生個々の特性に応じた効果的な訓練実施に向けた取組み ～実践編～』, (2022), p. 13-22