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－

○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）
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）
宇野 京子（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

現代社会は、労働力不足、働き方の多様化、そしてAIをはじめとした破壊的技術の進展という不可逆的な構造変化に直面している。特に障害のある人々の就労支援の現場では、従来の枠組みが限界を迎えつつあり、制度や実践の再構築が急務となっている。

このような状況を背景に、AIを活用した雇用支援ツールの開発は、「単なる効率化」の枠を超えて、制度や価値観の変革を内包する大きな挑戦となっている。本稿では、松為信雄氏が提唱する「三位一体支援モデル」を哲学的基盤とし、その実装形態として「CAT（Collaborative Autopoietic Technology ＝ 協働的自己組織化技術）」を据え、AIを含めた雇用支援システム全体の設計図を描いていく。

２　支援哲学の革新 ― 三位一体支援モデルとは何か

(1) 職業リハビリテーションの現代的再定義

松為は、従来の職業リハビリテーション定義がもはや時代にそぐわないことを指摘し、「生物・心理・社会的障害をもつ人が、主体的に選んだ仕事役割を継続することで生活の質を向上させ、社会への統合を多面的に支援する総合的活動」と再定義している。

この定義には３つの重要なポイントが含まれている。

① 生物・心理・社会モデルの採用：心身の障害のみならず、環境との相互作用に注目するICF的視点を全面的に取り入れている
② 主体的な選択と自己決定：「適職」を押しつけるのではなく、本人の意思によるキャリア形成が重視されている
③ 生活の質（QOL）とウェルビーイングの重視：就職そのものではなく、仕事を通じた自己実現が最終的な目標

(2) 対等な三者構造

三位一体支援モデルは、当事者・支援者・事業所の三者を対等な存在とし、それぞれが独立して支援の質を高めながら、相互連携を通じて全体最適を目指すものである。支援関係をピラミッド型から三角形型の動的ネットワークへと転換することで、共創的な変容が可能になる。

(3) 三つの「質」の向上

① 雇用の質：職場環境の改善、ジョブカスタマイゼーション、働きがいの確保
② 支援の質：支援記録の自動化、ナレッジアクセス、倫理的専門性の強化
③ キャリア意識の質：自己理解、目標設定、成功体験の可視化とフィードバック

(4) 共創的キャリアの形成

支援の究極的な目的は、「共創的キャリア形成」にある。これは、支援される側と支援する側、そして職場環境が共にキャリアの意味を問う社会構成主義的プロセスであり、AIはその媒介者・プラットフォームとして機能すべき存在である。

３　CAT ― 支援を支える技術的ビジョン

(1) CATの定義

CATとは、単一のアプリケーションではなく、三者の関係性のなかから自己組織的に支援秩序を生成する社会技術的エコシステムである。外部からの指令ではなく、内発的な相互作用によって進化する支援システムを支える概念である。

(2) 三段階の進化モデル

CATの進化は三段階からなる。第一段階の「情報拡張」では、AIは個々の利用者に信頼性の高い情報を提供し、意思決定支援を行う。第二段階の「相互作用」では、三者の共有スペースを通じてコミュニケーションの可視化と合意形成を支援する。第三段階の「自己組織化」では、AIが対話や行動のパターンを分析し、三者の関係性をメタ認知的に反省・進化させる。ステージが進むにつれ、技術的信頼だけでなく、関係性としての信頼深化が必要になる。

４　AI雇用支援ツール「TSUMUGI-CHAN」の運用設計

これまで述べた哲学的基盤と技術的ビジョンを元に試行中のプロトタイプ「TSUGUMI-CHAN」について述べる。

(1) クローズド・ワールドモデル

AIの信頼性を担保する鍵は、回答の出所を特定できる

ことにあると考え「クローズド・ワールドモデル」を採用した。ユーザーが提供した資料にのみ基づいて応答を生成するため、ハルシネーションを抑制し、説明責任を果たすうえで有効である。

⑵ データソース分類

TSUMUGI-CHAN では、以下の６種の情報源を想定した。

表１　情報源

種別	主な例
学術文献	学会誌、専門書、査読付き論文
法制度文書	法律条文、行政報告書、国際条約
実践事例	支援機関の報告、企業の障害者雇用の取組事例
当事者ナラティブ	体験談、当事者ブログ、自助グループ会報等
企業情報	職務記述書、障害者雇用方針、ダイバーシティ施策
支援技術情報	補助機器マニュアル、支援ソフト、申請ガイド等

⑶ ハイブリッド型運用アプローチ

TSUGUMI-CHAN では、「信頼を醸成しながら段階的に協働関係を築いていく」というCATの構想を現時点で実践するため、「活用可能な部分は最大限に活かし、不足部分はAI開発者や支援者が責任をもって補完する」というハイブリッド運用を行っている。具体的には、

① 既存のAI活用：ベースとなる大規模言語モデルおよびAIノートブックサービスを流用し、低コストかつ迅速なプロトタイピングが可能となった。

② 支援領域に特化したナレッジ接続：クローズドな支援文書や専門データベース（支援記録、法制度、実践事例など）をナレッジベースとして追加し、TSUMUGI-CHANの回答精度を高める設計とした。

③ 補完・監視体制の構築：既存AIでは対応困難なケース（倫理的判断、判断根拠の説明、微細な文脈理解など）については、AI開発者が必要に応じて人手による監修・修正を加える運用を導入した。

④ 責任の明確化：最終的な判断・提示内容については、AIが「助言者」ではなく「補助者」として機能するよう設計し、常に運用管理者が最終責任を持つという原則を明文化した。

５　おわりに

本稿では、三位一体支援モデルを基盤とし、AIを協働的自己組織化技術（CAT）として発展させる構想を提示した。その過程で、試作的取り組みであるTSUMUGI-CHANの運用から得られた知見は、今後の設計における重要な指針となることが明らかとなった。

具体的には、業務効率化による支援者の時間創出、対話を通じた当事者の自己理解促進、クローズド・ワールドモデルによる信頼性向上、そしてAI利用の透明性確保が挙げられる。また、深い心理的支援や複雑な文脈理解には人間支援者の介入が不可欠であることが再確認された。回答品質やナレッジ更新体制の強化も課題として残されている。

こうした知見を踏まえ、三位一体支援モデル全体の関係性を可視化し、対話と共創を促す技術基盤として進化させる必要がある。その実現には、既存AIの適切な活用と不足機能の補完、ナレッジベースの多層化、倫理的ガバナンス、そして長期的な評価指標の整備が不可欠である。AIはあくまで人間の判断を支える補助者であり、最終的な責任は人間が負うという原則を堅持することで、信頼と安心の下に技術を活用できる環境が整う。

就労（雇用）支援の未来は、AI技術そのものにではなく、AI技術を媒介として形成される人間同士の協働関係にかかっている。TSUMUGI-CHANで得られた現場の声と運用経験を礎に、持続可能で包摂的な職業リハビリテーションでの実現を目指したい。

【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) 世界保健機関（WHO）. "International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)".
3) 厚生労働省.「将来を見据えたハローワークにおけるAI活用について」（2025）
4) 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）
5) 佐藤 陽, #215 🎧アロポイエーシスの檻からオートポイエーシスの地平へ - LinkedIn.（2025）