

就労支援における生成AI活用の現状と期待

－就労系事業所の支援者と利用者の調査結果から－

○山口 明乙香（高松大学 教授）

○市本 真澄（アクセンチュア株式会社 コーポレート・シチズンシップ マネジング・ディレクター）
六車 浩（SCC Group）

堺 勝信・楠 智裕・奥山 友理映・陸 君彦（アクセンチュア株式会社 コーポレート・シチズンシップ）
中尾 文香（NPO法人ディーセントワーク・ラボ）

1 問題の所在と目的

近年、生成AIの社会実装が進み、教育や福祉を含む分野での活用や応用が進んでいる。なかでも個々の利用者のニーズに合わせた支援の個別最適化や対話的な意思形成の過程を見える化するなど、従来のアプローチでは難しかった課題への解決可能性が生成AIの活用によって期待されている。一方で、就労支援の領域では支援における生成AI活用実態の把握やより効果的な活用を可能にする生成AIの設計検討も十分とはいえない。本研究では、就労支援機関及びその利用者における生成AI活用の現状と期待する点に着目し、日々の訓練場面や就労支援における活用の可能性と現場実装に向けた設計指針のあり方を考察することを目的とする。

2 調査方法及び分析

本研究は、全国の就労支援事業所1,464事業所とその利用者を対象にオンライン調査を実施した。実施期間は2025年5月下旬から6月中旬で実施し、支援事業所の回答数は131件（8.9%）、利用者の回答74名（5.1%）であった。設問は、事業所及び支援者の日々のICTツール及び生成AIの活用状況、支援者と利用者の期待や利点に関する項目で構成した。これらの調査は発表者所属の大学の研究倫理審査（高大倫審2025002）を経て実施した。分析においては、各項目の単純集計を実施した。

3 結果

(1) 回答者属性

就労支援事業所の回答者は、就労継続支援B型事業所75名（60.0%）、就労移行支援事業所53名（42.4%）、就労継続支援A型事業所46名（36.8%）、自立訓練事業所30名（24.0%）、相談支援事業所23名（18.4%）であった。またサービス管理責任者が49名（38.9%）で最も多く、支援員36名（28.6%）、設置法人の管理者29名（23.0%）が多い割合を占めていた。

回答のあった利用者の内訳は、精神障害が32名で44.4%を割合が多く、次いで身体障害が24名（33.3%）、発達障害16名（22.2%）、知的障害8名（11.1%）であり、少数であったが、視覚障害、てんかん、高次脳機能障害、難病疾患の回答者もあった。回答者のうち男性は33名

（45.8%）、女性3名（51.4%）、回答なし2名（2.6%）であった。回答者の年代では、30代が28名（38.9%）で最も多く、20代が15名（20.8%）、50代が11名（15.3%）、40代が9名（12.5%）であった。

(2) 就労支援事業所におけるICT端末使用の現状

事業所のICT端末の使用は、事業所運営の事務処理が最も多く、次いで、支援者の研修や支援者の利用者の作業記録や支援計画作成などで使用されていることの割合が高く、アセスメントを実施する作業などで利用者へ操作させている事業所は、27.9%であり、割合は高くなかった。また事業所のうちICT端末を使用していない事業所は、日頃の訓練内容がICT端末を使用しないが24.0%で最も多く、次いで支援者がICT端末を使用に苦手意識がある（13.5%）であった。

表1 事業所のICT端末使用の現状

ICT端末の活用場面<N=104>	N	割合
アセスメントを実施する作業で本人に操作してもらっている	29	27.9%
日報などを本人に入力してもらい記録してもらっている	35	33.7%
本人のプログラムなどの学習場面で使用してもらっている	60	57.7%
支援者が支援計画を作成する場合に使用している	86	82.7%
支援者が本人の作業の記録を残すために使用している	89	85.6%
支援者が事業所運営の事務作業で使用している	93	89.4%
支援者の研修などの場面で使用している	88	84.6%
支援者が外部の関係機関等との連絡調整及び連携において使用している	87	83.7%

表2 事業所のICT端末使用しない理由

ICT端末を使用していない理由<N=47>	N	割合
支援者がICT端末を使うのに苦手意識がある	14	13.5%
支援記録や書類作成のやり方としてICT端末を使う必要がない	1	1.0%
利用者の実態からICT端末を使うことが困難である	11	10.6%
日頃の訓練内容がICT端末を使う内容でない	25	24.0%

(3) 就労支援事業所における生成AI活用の現状

支援者のうち日常生活において、ほぼ毎日生成AIを利用していたのは24名（21.6%）であり、週3～4日使用している10名（9.0%）である一方で、全く利用していないとする支援者も39名（35.1%）であった。就労支援場面における生成AI利用の状況では、全く利用していないが54名（48.6%）であり、月に1～2回が24名（21.6%）である一方、ほぼ毎日使用しているが17名（15.3%）となっていた。

表3 事業所の生成AI使用の現状

日常生活における生成AIの利用程度<N=111>	N	割合
ほぼ毎日使用している	24	21.6%
週に3-4日使用している	10	9.0%
週に1-2日使用している	19	17.1%
月に1-2日使用している	20	18.0%
全く利用していない	39	35.1%

表4 事業所の生成AIの就労支援業務場面での使用

就労支援業務における利用の程度<N=111>	N	割合
ほぼ毎日使用している	17	15.3%
週に3-4日使用している	7	6.3%
週に1-2日使用している	8	7.2%
月に1-2日使用している	24	21.6%
全く利用していない	54	48.6%

(4) 就労支援事業所の生成AIの使用場面

就労場面では、情報の検索（55.4%）、書類のようやくと情報の簡素化（48.9%）、困ったことへのアドバイス場面（41.3%）であった。

表5 事業所の生成AIの使用場面

生成AIの使用場面<N=92>	N	割合
情報の検索などの場面	51	55.4%
書類の要約などの情報の簡素化と整理の場面	45	48.9%
困ったことや悩んだことへのアドバイスをもらう場面	38	41.3%
画像や素材の作成の場面	25	27.2%
学習教材や支援プログラムの作成などの場面	19	20.7%
支援計画の素案の作成などの場面	18	19.6%
いずれでもない	16	17.4%
データの分析や分類の場面	14	15.2%
プログラムコードの作成などの場面	12	13.0%
生成AIとの会話やコミュニケーションの場面	10	10.9%

(5) 利用者のICT端末使用の現状と今後の意向

利用者の日常生活のICT端末の使用状況は、いつも使用しているが81.8%（54名）で最も多い割合であった。また訓練場面におけるICT端末の使用は、いつも使用しているが75.0%（48名）であり、場合によっては使用しているが14.1%（9名）であった。またICT端末を使用していない理由については、訓練内容がICT端末を使う内容でないが33.3%（6名）であった。

表6 利用者のICT端末使用しない理由

日頃からICT端末を使用していない理由<N=18>	N	割合
ICT端末を使うのに苦手意識がある	3	16.7%
ICT端末を使う必要がない	4	22.2%
ICT端末を使うことが困難である	2	11.1%
日頃の訓練内容がICT端末を使う内容でない	6	33.3%
その他	3	16.7%

(6) 利用者の生成AI活用の現状

利用者のうち生成AIをほぼ毎日使用しているのは13名（19.1%）であり、週3～4日が22.1%（15名）で確認された。一方で全く利用していないが29名（42.6%）で最も多かった。

訓練場面における生成AIの利用では、全く利用していないが39名（60.0%）と割合が増えていた。

表7 利用者の日常生活における生成AI使用の現状

日常生活における生成AIの利用程度<N=68>	N	割合
ほぼ毎日使用している	13	19.1%
週に3-4日使用している	15	22.1%
週に1-2日使用している	3	4.4%
月に1-2日使用している	10	14.7%
全く利用していない	29	42.6%

表8 利用者の訓練場面の生成AI使用の現状

訓練場面における生成AIの利用の程度<N=65>	N	割合
ほぼ毎日使用している	5	7.7%
週に3-4日使用している	14	21.5%
週に1-2日使用している	3	4.6%
月に1-2日使用している	6	9.2%
全く利用していない	39	60.0%

生成AIを使用している場面では、支援者の回答と同様に情報の検索などの場面が25名（42.4%）で最も多く、困ったことへのアドバイスをもらうが20名（33.9%）であった。また書類の要約、画像や素材の作成、生成AIと会話やコミュニケーション場面の順であった。今後の生成AIの使用に関する意向では、できれば積極的に使いたいのが27名（40.3%）で、積極的に使いたいとする回答者は16名（23.9%）であった。またあまり使いたいと思わない、使いたいと思わないとする回答は合わせて6名であった。

表9 利用者の生成AI使用の場面

生成AIの使用場面<N=59>	N	割合
情報の検索などの場面	25	42.4%
困ったことや悩んだことへのアドバイスをもらう場面	20	33.9%
書類の要約などの情報の簡素化と整理の場面	17	28.8%
いずれでもない	14	23.7%
画像や素材の作成の場面	13	22.0%
生成AIとの会話やコミュニケーションの場面	8	13.6%
プログラムコードの作成などの場面	7	11.9%
データの分析や分類の場面	7	11.9%
学習教材や支援プログラムの作成などの場面	5	8.5%
その他	5	8.5%
支援計画の素案の作成などの場面	1	1.7%

4 考察

本調査の結果、事業所において生成AIを日常的に活用している割合は限定的であったが、支援者が生成AIを使用する場面は、情報検索や書類要約などの業務効率化に関わる用途が多く、利用者においても情報の検索に使用していた。しかし利用者は、アドバイスの獲得という点も使用場面の割合が支援者よりも多い傾向にあったことは支援者と異なる傾向であり、日常的な補助的役割を担っている可能性が示唆された。

【連絡先】

高松大学 発達科学部 教授 山口 明乙香
e-mail : afujii@takmatsu-u.ac.jp