

就労支援における支援者・利用者が生成AIに求める機能と役割

○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）
○山口 明乙香（高松大学 教授）
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、障害者が直面する就労活動上の困難、とりわけ就労に不可欠な自己理解や自己を表現する力の向上に着目し、生成AIの中でも特に対話型AIがこれらの課題に対してどのように支援し得るかを検討する。その上で、活用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

本研究では、第一に、オンライン調査と対面によるインタビュー調査の2つの手法を用いてデータを収集した。全国の就労支援事業所1300事業所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、回答数131件であった。設問は、利用者の就労活動における困難、生成AIの活用状況、期待や利点に関する項目で構成した。

第二に、インタビュー調査は、2025年6月上旬に香川県高松市で支援者21名と当事者8名を対象に対面にてインタビューを行い、アンケートと同様の内容を聴取した。また後述の生成AI活用サービスのプロトタイプの体験もインタビュー中に実施した。調査は共同研究者の所属大学の研究倫理審査（高大倫審2025002）を経て実施した。

3 結果

(1) 就労活動において当事者が直面する課題

支援者を対象としたアンケートでは、利用者に見られる主な課題として、自分の得意/苦手や必要な配慮、向いている仕事への理解不足が多く挙げられた（表1）。

さらに当事者インタビューでは「苦手や好きなことを言語化するのが難しい」「自己アピールの日本語がうまく書

けなかった」との発言があり、自己理解に加え、自己表現面においても困難があることが示された。

表1 利用者の就労活動における困難

#	選択肢	加重平均※
1	本人が自身の得意なことや苦手なことを十分に理解していない	3.82
2	本人が仕事をする上で必要になる工夫や周囲からの配慮を分かっている	3.81
3	本人が自分に向いていると思う仕事をイメージできない	3.81
4	本人が自身が働くことへの具体的なイメージがない	3.63
5	本人の希望している仕事と、本人の現状やその力からはミスマッチしている	3.54
6	本人が働くことへ前向きでない	3.09

※「全く当てはまらない」を1、「非常に当てはまる」を5とする5件法。以下も同様

(2) 就労支援における生成AIの活用率と今後の活用意向

アンケートによれば、生成AIを就労支援に活用している事業所は約半数（51.3%）にとどまった。一方、AIの導入に前向きな事業所は約7割（69.3%）と実際の活用率を上回る結果となった。

(3) 就労支援における生成AIへの期待

アンケートでは、生成AIは文章作成など間接業務への有用性が評価された一方、自己理解や感情整理といった当事者支援の中核となる支援内容への期待は限定的であった。

表2 支援者目線での生成のAIメリット 上位5つ

#	選択肢	加重平均
1	読む・書くの負担を減らせる	4.17
2	わかりやすい言葉に言い換えられる	4.06
3	支援チーム内の共有文書が整いやすくなる	4.05
4	記録作成の時間を短縮できる	4.04
5	生活の中の不安や疑問を解消しやすい	4.01

表3 支援者目線での生成のAIメリット 下位5つ

#	選択肢	加重平均
1	趣味や楽しみを広げられる	3.57
2	仕事や学習のサポートになる	3.65
3	自信を持って人とやり取りができる	3.65
4	自己理解が深まる	3.71
5	感情や困りごとの整理を助ける	3.75

一方インタビューでは、AIへの独自の期待も見られた。当事者からは「人間が相手だと傷つけてしまうかもしれないので言えないことも多い。AIは人間ではない分気軽に言いやすい」との声が、支援者からは「職員の中には口頭では丁寧だが文章化すると辛辣な人もいて、特にアセスメントの結果を伝える役割を任せられない。AIはバランスよく伝えてくれるので助かる」との発言があった。

4 考察

本調査からは、障がいのある当事者が就労活動において、自己理解や自己表現に大きな困難を抱えている実態が改めて確認された。こうした困難には、これまで支援者による面談や評価、就労訓練などを通じた働きかけがなされてきたが、支援リソースや支援関係の特性上、十分な対応が常に可能にすることには制限がある。

こうした困難に対し生成AI、とりわけ対話型AIは、当事者が自身の感覚や価値観を言語化し、自己理解を深める手助けとして活用可能である。さらに「AIなら話しやすい」「評価をバランスよく伝えられる」といった当事者の声に見られるように、AIの非人間性はセンシティブな内容の発信・受信を促す特性も持ち、対人支援を補完する役割も期待される。これら是对話型AIが支援現場における新たな協働パートナーとなる可能性を示唆している。

一方で、アンケート結果からは、自己理解・自己表現のサポート領域の就労支援に対する生成AIの活用期待は限定的であり、実際に当事者が強い困難を感じている領域と、支援者がAIに見出す活用可能性との間に一定のズレがあることが示唆された。加えて支援者の多くがAI導入に前向きであるにもかかわらず、活用が進んでいない現状も確認されており、その背景には、現場に即したAI設計や支援業務への具体的な組み込み方の不透明さがあると考えられる。

しかし、前述のAIプロトタイプの体験を伴ったインタビュー（3.1、3.2）では、当事者・支援者の双方から、AIとの対話を通じた気づきや伝達支援への可能性が語られており、潜在的な活用余地は大きいと考えられる。生成AIの活用は、現時点で強いニーズとして顕在化していないとしても、自己理解や自己表現といった就労の根幹を支えるために、むしろ積極的に設計・実装を進めていくべき領域である。活用推進を現場任せにせず、支援文脈に即したAI設計と、実装のための基盤的支援が必要である。

5 今後の展望

本研究の成果を踏まえ、筆者らは現在、生成AIを活用した障がい者就労支援サービス「バディAI」の開発を進めている。対話型AIが当事者の“バディ”として、支援者

らとの協働を促すことを基本コンセプトとし、支援現場に即した活用設計を重視している。

まずは当事者向けの機能として、初回面談、日報記録、進路検討、履歴書作成といった典型的な支援プロセスに沿った4機能を開発予定であり、今後は支援者向け機能も段階的に拡張していく方針である。

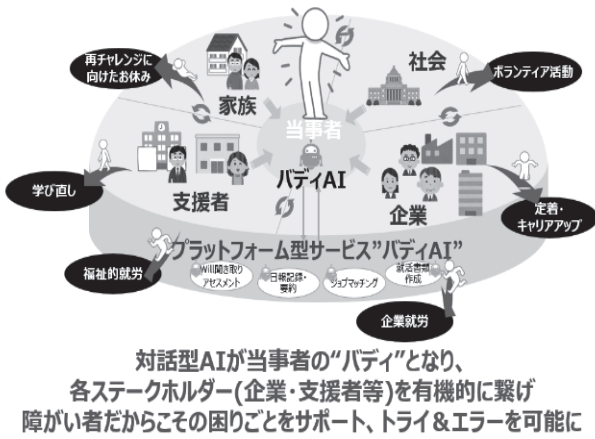


図1 バディAI サービスコンセプト

表4 バディAI 機能概要

機能	概要
Will聞き取り&アセスメント	対話形式を通じて、当事者の希望や得意・不得意、必要な配慮をAIが提示
日報記録・要約	対話形式による日報記録、1週間分の日報の要約
ジョブマッチング	アセスメント結果をもとに、職業情報データと照合し、「向いている仕事」を提示
就活書類作成	就労パスポートやアセスメントシートをAIが自動作成

2025年度後半より高松市内で実証実験を開始し、現場からのフィードバックをもとに改善を重ね、香川県全域、四国・北海道の地方都市部を経て全国展開を目指す。

生成AIを支援者の代替でなく「支援関係の媒介者＝バディ」と位置づけ、当事者が自らの働き方を主体的に描ける環境の実現を目指す。

【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