

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（一社 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 障碍者雇用事業部）
- 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（一社 職業リハビリテーション協会）
- 松井 信雄（一社 職業リハビリテーション協会 代表）

1. はじめに

国際的に、2024年頃から職業リハビリテーション分野でAI活用の研究が拡大している。

AI活用の先行事例は、主に情報検索・記録補助に留まっているが、成長型AIによる支援補完事例はまだ見当たらない。

本研究は、職業リハビリテーションの理論と最先端AIを融合させ、国際的にも新規性と先導性を有する「協働的AI支援モデル」（以下、AIツールという。）の有効性を探求する。

2. 実践研究



株式会社レイ

岡山県 岡山市北区駅元町
施設名称 ANAクラウンプラザホテル岡山
事業内容 ホテル経営
2005年8月開業

従業員数 222人(2025年6月)
うち、障害者雇用枠の従業員5人



2024年 特別支援学校生徒向けの見学会

障害	勤続年数	従事業務
身体障害	9年10ヶ月	調理
身体障害	3年8ヶ月	調理
知的障害	2年9ヶ月	調理
知的障害	1年4ヶ月	客室清掃
知的障害	0年4ヶ月	料飲部門

協力企業での実践

目的

AIツールを媒体として、組織内の対話を促進することで、障害者雇用への貢献を検証する。

主体	向上する質	内容
企業 (経営者)	雇用の質	制度整備、働きやすさ、心理的安全性の向上
支援者	支援の質	専門性・コーディネーション力・伴走力の向上
当事者 (障害のある従業員)	キャリア意識の向上	自己理解・成長意欲・職務満足・自律性の向上

仮説

職業リハビリテーションの知見やナラティブを補完するAIツールを活用することで、それぞれの質が向上する。

協力企業での実践

仮説1（環境側）：AI支援ツールの導入により、企業における業務効率化や支援の移譲が促進され、「雇用の質」が向上する。

仮説2（支援者側）：AIツールを媒介とした振り返り支援が、支援者の専門性を補強し、「支援の質」が高まる。

仮説3（当事者側）：AIツールを介した自己理解と対話が、障害のある従業員の「キャリア意識」や「成長意欲」を高める。

AIツール「TSUGUMI-CHAN」

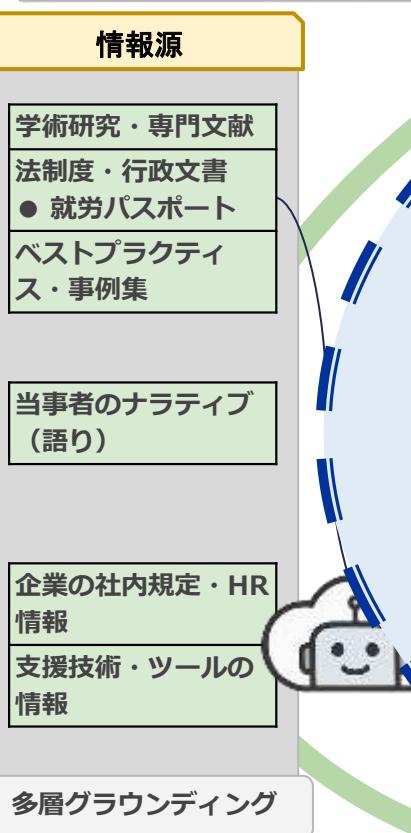
NotebookLMを基盤に、信頼できる情報を踏まえて当事者の自己決定の質を高め、支援者の知識を補強することを目的に設計した。

種別	主な例	強化のポイント
学術文献	学会誌、専門書、査読付き論文	専門性と実用性のギャップを補うため、平易な要約と専門家による監修を併用
法制度文書	法律条文、行政報告書、国際条約	改正情報の迅速反映と、Q&Aや事例解説による理解促進
実践事例	支援機関の報告、企業の障害者雇用の取組事例	成功要因の文脈化と匿名化により、汎用性とプライバシーを両立
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	厳格な匿名化と同意取得を前提に、共感的理解と多様性の尊重を強化
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	機密性への配慮を前提に、実態把握とマッチング支援に資するモデル情報を構築
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	陳腐化への対応として、定期更新と中立的な製品比較・導入ガイドを整備

実践(1) TSUGUMI-CHANによる経過分析

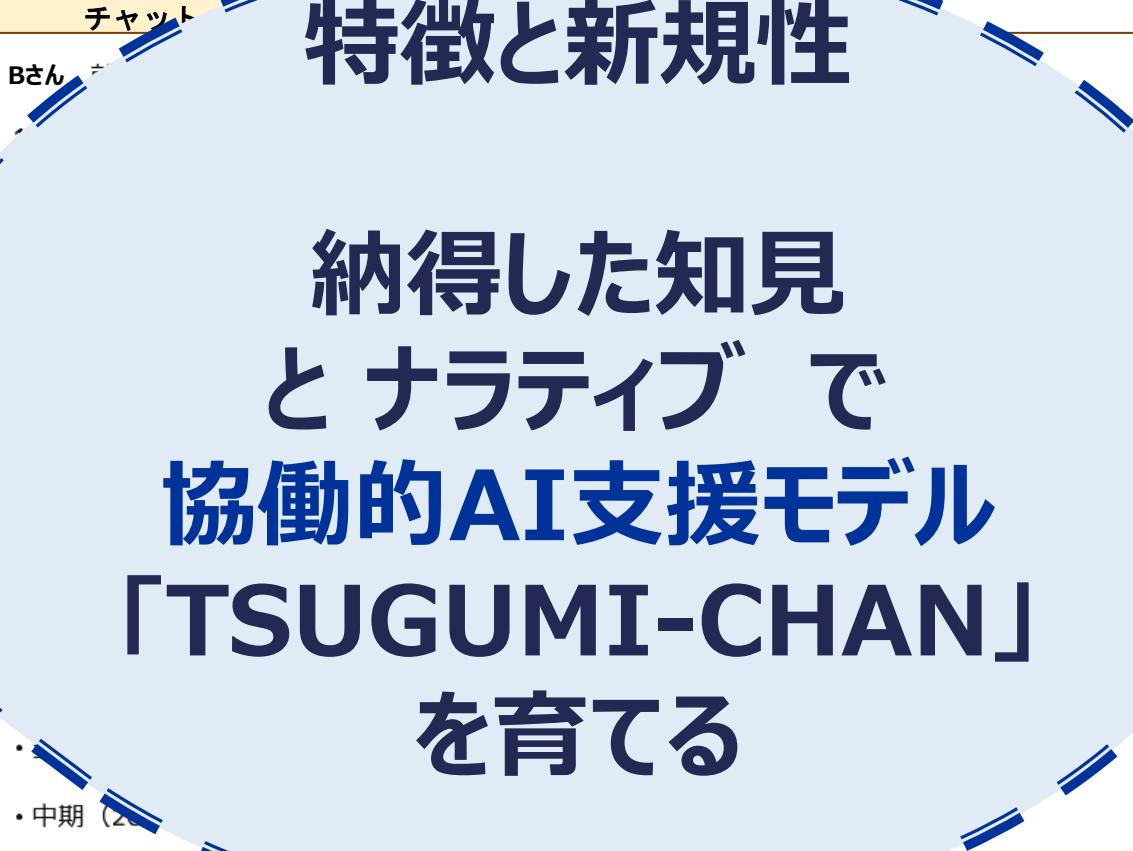


過去3回の就労パスポート記録からわかる、
Sさんの変化について教えて



特徴と新規性

納得した知見
とナラティブで
協働的AI支援モデル
「TSUGUMI-CHAN」
を育てる



実践(2) TSUGUMI-CHAN ×SST研修



コミュニケーションに苦手さがある当事者Bさん（男性、19才、知的障害で発達障害特性がうかがえる）

■プロフィール

中学生の頃、人との対話で捉え違いに気付く。

トラブルを避けるため「Yahoo!知恵袋」で相談したり、参考になる相談サイトを閲覧している。思考を整理するために、対話の内容を紙に書き出し、伝えたいことを整理するなどの対応策をとっている。余暇は、格闘技クラブへ通いリフレッシュができている。趣味が仕事に活かせていると実感している。

■仕事等の様子

特別支援学校の実習時に体験した客室清掃(リネン類の回収、分類)に従事。クリーニング済みのリネンを棚に戻すという新たな作業の手順が覚えられず悩む。統括支援員Y氏が、地方障害者職業センターへ相談して、ジョブコーチ支援を受けたがBさんが「ため口」で返答をする場面があった。

実践(2) TSUGUMI-CHAN × SST研修



Bさんの課題認識と、それにあった具体的な施策を考えたい



チャット

情報源

学術研究・専門文献
法制度・行政文書
● 就労パスポート

ベストプラクティス・事例集

当事者のナラティブ
(語り)

企業の社内規定・HR情報
支援技術・ツールの情報

多層グラウンドィング

Bさんのコミュニケーション上の課題認識

- ・Bさんは「臨機応変な対応は苦手」であると認識しています。
- ・特に「お客様との突発的な会話での対応に課題」があると感じています。

コミュニケーションスキル向上のための具体的な提案

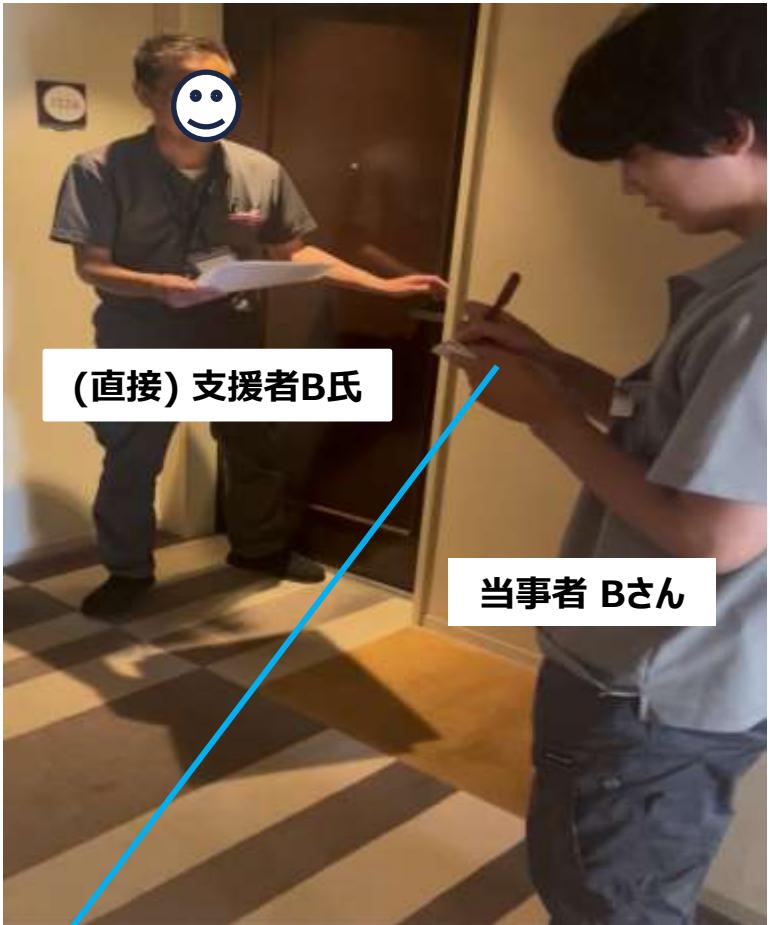
支援策としてソーシャルスキルトレーニング（SST）の導入と、特定のスキルに焦点を当てた練習を提案します。

1. SSTを導入し、ロールプレイなどを通じて具体的な対応方法を練習することが有効です。
2. 練習においては、特に「自己主張スキル」や「対人葛藤処理スキル」に焦点を当てます。これにより、Bさんが自分の考えや感情を適切に表現する方法を身につけることを目指します。
3. 指導にあたっては、「人を見て法を説け」の原則に基づき、Bさんの特性に合わせた指導法をとることが重要です。

実践(2) TSUGUMI-CHAN ×SST研修



「TSUGUMI-CHAN」で作成した
SST台本、見守る(統括)支援者

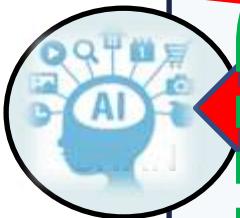


メモを取りながら研修を受けるBさん

3. 結果

- 自然な形で「TSUGUMI-CHAN」の導入
- 対話による自社オリジナルのSST教本作成

外部
AI
支援者



組織

会議室

現場

- リアル感ある接客研修
- キャリア教育の共通認識

- 成長意欲の向上

経営者
(H氏)

統括
支援者
Y氏

直接
支援者

当事者
(Bさん)

- 経営理念の浸透)

汎化の提案

外部
支援者

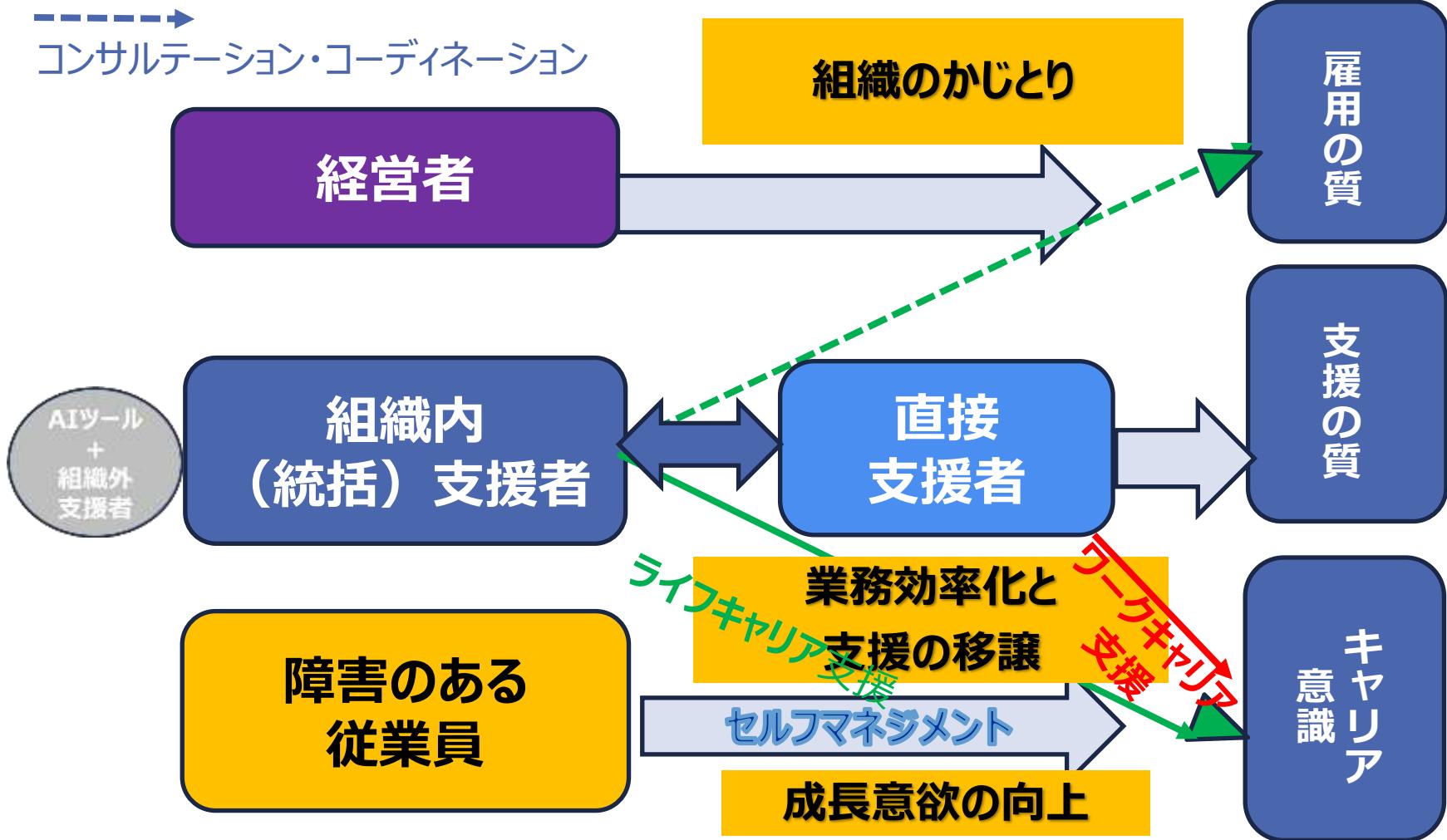
支援者

SSTの効果

- 対話の促進
- 社内キャリアの共通認識
- キャリア形成の動機付け

3. 結果

三位一体支援モデルからみた、組織内の変化



4. 考察

AIツール「TSUGUMI-CHAN」の導入により、

- ・支援者の内省と支援の移譲により、キャリア形成について理解が深まり、
- ・当事者のキャリア意識を高め、
- ・組織全体の支援構造を変化させることが可能になった。

「TSUGUMI-CHAN」を媒介に、新たな支援様式を形成しうることが示唆された。

4. 考察

本研究の課題と今後の展開

パイロット的な試みとして実施

対象・実施環境が限定的であり、結果の一般化には慎重な解釈が必要。

理論的枠組み・評価指標について、さらなる精緻化が求められる。

今後は

- 理論的な深化を図る。
- 多様な現場での検証を継続的に行う。
- 成果をまとめた 活用事例集の作成を目指す。

ご清聴 ありがとうございました