

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（一般社団法人職業リハビリテーション協会）
松島 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」の関係を超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ってきた。

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に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ーフェースの導入や

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、支援者の問い合わせ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ペ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) 松井信雄. 『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)