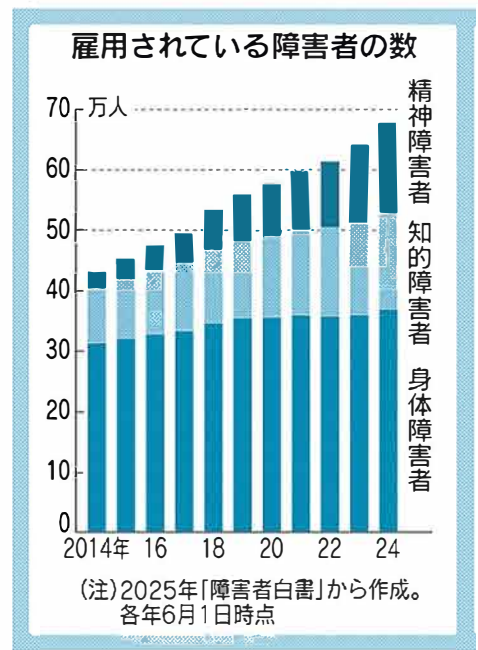


障害者の業務 A I が広げる



AKKODISビジネスサポートでは障害者を支援する社員の負担軽減にもA Iを活用している



人工知能（A I）などテクノロジーを活用して障害者が働く上での困難を取り除き、活躍を促す動きが広がっている。業務の振り分けや文章の作成などをA Iに任せて仕事の幅を広げたり、周辺社員の困りごとの解決に専用ツールを使ったりする例がある。7月には民間企業の障害者の法定雇用率が現在の2・5％から2・7％に引き上げられる予定で、サポート役としてA Iなどの活用により期待がかかる。

「テキストの転記や入力は得意なAさんに、リストの確認はBさんに、求人票の情報整理はA Iで対応しよう」

ソフトウェア大手S H I F Tのビジネスサポート部では、マネジメントを担う社員やチームリーダーが業務を障害者雇用の社員に振り分けていく。活用するのは同社が開発し、2024年に導入した生成A Iツール「天才くん」だ。

同部では181人が障害者雇用で働いており、そのうち9割が精神障害をもつ。障害者雇用の社員らは他部署が開発したシステムの作動確認や映像の撮影・編集など様々な業務を支えている。

各部署から依頼された業務を、A Iがまず「要点を抽出する」「指定の形式にまとめる」などタスクに分解する。これまではマネジメントを担う社員らが詳細を聞き取り、障害者社員のための手順書を作成していた。

「天才くん」は業界調査や企画書作成などの機能も設けた。複数のA Iツールから目的に合ったものを選び、フォームに沿って必要情報を入力したり、資料を添付したりして使う。指示文（プロンプト）を毎回考えずに操作できるのが特徴だ。

文章の構成を考えた

り、書いたりといった作業は特性によって苦手な場合もある。特に企画業務は明確なゴールや進め方が決まっておらず、A I導入前は引き受けにくかった」（ビジネスサポート部の北川愛さん）。苦手な部分をA Iに任せることで障害者社員の業務の幅も広がり、業務の件数は7割増えた。当初は「システムを作っても、難しそうという心理的な障壁によって使われないことが懸念された」（同社）という。実際にA Iに触れる勉強会を毎週開催したほか、A I活用で業務がはかどった事例を互いに共有しあう場も毎月設けた。

「天才くん」は報告や連絡にも使え、対人関係に苦手意識がある社員からは「生成A Iにアドバイスをもらうことでチーム内のコミュニケーションが円滑になった」という声もあった。一方で「メンタルヘルスケアではA Iが人間の感情に寄り添わない結果を出すリスクがあり、安全策が固まりきっていない」（同社）。人との役割分担を試行錯誤している。

障害者の法定雇用率はこれまで段階的に引き上げられている。「障害者白書」によると雇用されている障害者の人数は2024年に67万人で、14

タスク分解や「苦手」支援／同僚も悩み相談

年に比べて57％増加。18年に発達障害も含む「精神障害者」が新たに雇用義務の対象に加わり、精神障害・発達障害のある人の雇用者数は同期間で5倍になった。

パーソル総合研究所の金本麻里研究員は「精神障害は個人差が大きく、どういう配慮が必要か本人と擦り合わせる必要がある」と指摘する。

協働へ工夫 V R活用も

パーソル総研が障害者と働く上司・同僚に聞いた2024年の調査によると、精神障害者社員と働くことについて39・8％が「精神的な負担が大きい」と答えた。他の障害がある社員と働く場合に比べて20％以上高い。社員間の相互理解を深めるためにもテクノロジーが使われている。

26年2月、人材会社レバレッジズの会議室に集まった社員14人は、仮想現実（V R）ゴーグルを付けて発達障害を疑似的に体験した。

例えば聴覚過敏は一般的な内容だ。オフィスの片隅にある席で、目の前の女性から面接のように質問を受けている。だが、他の人の会話や電話の呼び出し音など他の音が女性の声と同じか、それ以上に大きく聞こえて会話に集中できない――。

他にも視覚過敏、注意欠陥多動性障害（A D H D）の場合を用意し、それぞれの感じ方に触れた。参加者からは「業務マニュアルを見直さなければならぬ」といった

必要だ」と指摘する。特に就業経験がないと業務のどこにつまずくか自分でも分からない。困難を見える化する上で、「障害者自身がA Iに相談して自己理解を深めることも有効だ」と話す。

障害者の業務をサポートする社員を助けるため、A Iを活用する動きもある。デジタル人材企業のA K K O D I Sコンサルティングは特例子会社のA K K O D I Sビジネスサポートで、トレーナーなどの管理職向けのA I「障がい者雇用サポートbot」を開発した。例えば「ミスが続いている社員がいる」といった困りごとを投げかけると、状況の整理や対策について回答が返ってくる。20年にわたるノウハウから独自に作っていた「ハンドブック」をもとに作成した。適切な配慮の仕方を、過去の事例などからまとめている。

体調や不調の把握は重要だが、一人一人ケアする負担は大きい。A Iに気軽に相談できるようにして、サポートする社員の負担を減らす狙いだ。

気づきのほか、「指示の出し方を変えればもっと仕事を任せられそうだ」という反応もあった。

同社では障害者が働く専門部署の立ち上げから8年たち、業務スキルを身につけた障害者社員が他部署に異動する例も増えてきた。体験会を企画した津留有希子さんは、各部署の管理職などに「障害者であっても仕事の成果は求め、働く上で必要な調整をしてほしい」と要望する。

相互理解へはもちろん人と人とのコミュニケーションも重要だ。日本IBMは協働する環境づくりに早くから取り組んでいる。

有志が集まり障害の理解を促す「P w D A + コミュニティ」の設立に携わり、自身も骨形成不全症のため車椅子で生活する河村進吾さんは「当事者だけでなく、マネジャーも悩みを抱えている」という。互いを知ることや垣根を取り払い、気を使わずない関係を作ることが重要だ。

（久貝翔子、桜井豪）