

障害者雇用におけるPCスキルの実態と SAKURAセンターの訓練との連動性

○金井 優紀（株式会社綜合キャリアトラスト SAKURA杉並センター 支援員/社会福祉士）
○瀧澤 文子（株式会社綜合キャリアトラスト SAKURA杉並センター サービス管理責任者/
公認心理士/精神保健福祉士）
○笹井 雄司（株式会社綜合キャリアトラスト SAKURA富山センター）

1 研究の目的・背景

近年AI等の新技術の参入による業務のIT化に伴い、障害者雇用においても基本的なPC操作だけでなく、応用的・専門的スキルが求められてきている¹⁾。本研究ではPC系事務職で障害者を雇用している企業を対象に業務上必要なITスキルについて調査し、その実態を明らかにする。そして、SAKURAセンターで提供しているPC訓練内容との連動性を検証し、今後取り入れるべき訓練についても検討していく。

2 SAKURAセンターのPC訓練

当社が運営する就労移行支援事業所「SAKURAセンター」におけるPC訓練の実践を報告する。

SAKURAセンターのカリキュラムは、利用者がITスキルを段階的に修得できるよう体系化されている（表1）。

表1 SAKURAセンターのPC研修

研修内容	目的
タイピング	入力精度・速度の向上
Word・Excelの基本	基本操作の習熟
Word・Excel・PowerPointの応用講義	MOS資格取得
請求書や名簿作成などデータ入力	実務の想定
ビジネスメール作成 オンライン会議ツール活用 AI利用の基礎理解	IT化に合わせたスキルの向上

また地域特性に応じた最適化も大きな特徴である。IT人材需要の高い東京都に所在するSAKURA杉並センターでは高度なスキル習得のカリキュラムを提供しており、富山県に所在するSAKURA富山センターでは地域の求人像に合わせ、データ入力や一般事務に必要な基礎操作の確実な定着を重視している。

このように、各センターは地場産業の雇用実態と整合する訓練を提供することで、習得スキルと就職先ニーズのミスマッチを最小化している。

さらに近年、障害者雇用現場で高まるIT関連業務への対応として、SAKURA池袋センターに「事務職スキルアップ～AI活用コース～」を新設し、AIやノーコードツールを用いた書類作成・データ管理研修を実施しており、SAKURA新宿・蒲田センターではTechBowlとの連携により、オンラインプログラミング講座「TechBloomコ

ス」を導入し、エンジニア志向の利用者に対する専門的学習機会を提供している。

以上より、SAKURAセンターのPC訓練は、障害者雇用の実態、地域産業の特性、IT技術の進展を総合的に踏まえた柔軟なプログラムとして機能し、利用者の就労可能性を最大化することを目的としている。

3 調査方法

（1）調査対象者

PC業務で障害者雇用をしている企業担当者 18件

（2）調査時期及び手続き

2025年7月～2025年8月にかけて調査を行った。

質問紙調査かウェブアンケートを選択できる形式を取り、ウェブアンケート調査票への誘導をするQRコードを記載した依頼文を送付した。ウェブアンケートの作成は、Microsoft Formsを使用した。

（3）調査票について

今回調査票の作成を行うにあたり、FOM出版²⁾が提供するPC教材に記載された実務向けスキル項目や、日商PC検定³⁾（文書作成・データ活用・プレゼン資料作成）における出題範囲を参考にした。また、SAKURAのPC指導員2名、PC業務に従事する当社のジョブサポーター2名により調査票の内容を精査した。

調査票は採用時に必要としているPCスキルについて質問しており、調査領域は、「キーボード操作」「基本・エクスプローラーの操作」「Word」「Excel」「PowerPoint」といった「Access」「ビジネスメール」「その他のソフト（Googleソフトやビデオ会議システム等）」で、各領域に基礎から応用までのチェック項目を備えている。またジョブサポーターより「PCスキルの習得だけでなく、適切な判断力や情報の取り扱いに関する理解も求められている」との意見があったことから、「情報リテラシー」や「ソフト以外」の領域を加えた。さらに、各領域には自由記述欄を設けた。

4 調査結果

得られた回答数は全18件であり、回答者の業務内容としては「一般事務・IT系専門職」（以下「事務・IT」という。）66.7%、「PC入力系事務（データ入力）」（以下

「PC入力」という。) 33.3%であった。

各スキル項目の回答率を集計した結果、50%以上の回答率を示した項目は以下の通りであった(表2)。

表2 調査結果

領域	項目	全体	PC入力	事務・IT
キーボード操作	ゆっくりなら両手入力ができる	56%	33%	67%
基本・エクスプローラーの操作	該当のフォルダに保存できる	100%	100%	100%
	データを適切に移動できる (コピー、切り取り、貼り付けの違いを理解し実践できる)	94%	83%	92%
	ファイルの名前を変更できる	94%	83%	100%
	新規のフォルダを作成し、ファイルを整理できる	61%	67%	58%
Word	Wordを立ち上げ、文字を入力することができる	100%	100%	100%
	ビジネス文書の基本形を理解し、作成ができる	67%	33%	83%
Excel	Excelを立ち上げ、文字を入力することができる	100%	100%	100%
	見本通り、正しく入力ができる	100%	100%	100%
	シートの追加、移動、コピー、削除ができる	89%	83%	92%
	簡単な表を作成することができる (罫線、セルの塗りつぶし等)	56%	50%	58%
メール	社内向けのビジネスメールの作成	83%	50%	92%
	CC、BCCを理解し、使える。	56%	17%	67%
その他のソフト	チャットツールを使い、適切に報連相ができる	50%	33%	58%
情報リテラシー	離席時に画面ロックができる	83%	83%	83%
	社用PCにアプリを勝手にダウンロードしない	94%	100%	92%
	社用PCを私用で使わない	94%	100%	92%
ソフト以外	集中力がある	78%	83%	75%
	正確に業務を遂行できる	94%	100%	92%
	適切に休憩をとれる(ペース配分)	89%	83%	92%
	スムーズにコミュニケーションが取れる	61%	50%	67%

各領域の結果より、「キーボード操作」においては、特に一般・事務において、両手入力のスキルを求められる結果が見られた。

「基本・エクスプローラーの操作」においては、全体で一般的な操作スキルを求められていた。

「Word」では全体で文書入力、一般・事務において、ビジネス文章の作成までのスキルが求められており、「Excel」では全体で基本操作、一般・事務において、表の作成までの操作スキルが求められていることが分かった。「メール」では「社内向けのビジネスメールの作成」はPC入力では50%、事務・ITは92%となっている。事務・ITでは「CC、BCCを理解し、使える」までのスキルが求められている傾向が見られた。

「その他のソフト」においては「チャットツールを使い、適切に報連相ができる」は全体で50%となっており、「ビデオ会議システムが使用できる(ZOOMやTeams等)」は50%には満たなかったものの44%であった。これらの結果から、現代の多様な働き方に合わせて必要性が求められてきていると考えられる。

また、「情報リテラシー」ではどの業務内容でも80%以上と高い割合を示し、時代とともにより高いセキュリティ意識の定着が採用時に求められていると考えられる。

「ソフト以外のスキル」では、やはりどの業務内容でも全般的に高い必要性が見られた。

今回の調査では応用的なスキルについては50%以下ではあったものの、「図や写真を挿入することができる」33%、「Googleツール(ドキュメント、スプレッドシート、スライド)を使用できる」22.2%、発展的なスキルについては「AIを活用し、業務へ活かせる」5.6%と低い回答率であったが、事務・ITの中には必要性が見られている。

最後に、各領域に設定した自由記述欄について整理する。

「Excel」領域では、ソフトを理解した上でスキルを活用できることが求められる回答があった。また、「ソフト以外」の領域では周囲とのコミュニケーション(適切な距離、素直に指摘を受け入れられる)勤怠の安定(体調管理、メンタル管理)自己解決能力(進行状況、イレギュラーやトラブルをタイムリーに報告し解決できる)との回答があった。さらに自由記述欄の各領域において、「入社時にはできなくても大丈夫です・指導します」との回答もあり、研修体制が整っている企業も一定数存在することが明らかになった。

5 今後について

今回の調査結果から、基本的なPCスキルについては全企業担当者が重視しており、実務の土台となっていることが分かった。一方、将来的にはリモートワークや業務の効率化の流れとともに、発展的なスキルの必要性が高まってくる傾向が見られた。SAKURAのPC訓練はまさに基本的なExcel、Wordのスキルの習得を目指しつつ、実践的なコミュニケーションツールの活用法をPC研修で提供している。

また、ソフトスキルに関しては、マナー研修や日々の支援の中で対人スキルや適切なコミュニケーション、自己管理についての向上を図っている。そして、一部のコースではAIやプログラムの学習提供も行っていることから障害者雇用におけるスキルの実態との連動性が見られた。

今後は、こうした体系化されたPC研修の強みを活かしつつ、時代の変化や企業ニーズの多様化に即した新たな研修内容を柔軟に取り入れ、より実践的かつ効果的な研修提供を目指していく。

【参考文献】

- 1) 調査研究報告書No.177『AI等の技術進展に伴う障害者の職域変化等に関する調査研究』障害者職業総合センター(2024)
- 2) 『よくわかるマスター MOS Word・Excel365&2019 対策テキスト&問題集』, FOM出版(2020)
- 3) 『よくわかるマスター 日商PC検定試験 文書作成3級 公式テキスト&問題集』, FOM出版(2021)