

OCRデータ転記・PC入力課題による 業務適性把握と業務配置転換への活用

○志村 恵 （日総ぴゅあ株式会社 人財戦略室 企業在籍型職場適応援助者）
市川 洋子（日総ぴゅあ株式会社 人財戦略室）

1 はじめに

(1) 会社概要

日総ぴゅあ株式会社（以下「当社」という。）は、日総工業株式会社の特例子会社として2007年に設立された。主な業務は事務・PC業務、軽作業、清掃、菓子訪問販売となっている。

(2) 本研究の背景と目的

2023年度職業リハビリテーション研究・実践発表会にて、職場実習生の業務適性を把握するためにOCR（Optical Character Reader）データを活用した課題（以下「OCR課題」という。）を実施し、実習生へのアセスメントとしての有用性について報告した。OCR課題は、見本の文字をボールペンで枠内に転記する「手書き課題」と、PCで入力する「PC課題」の2課題で構成されている。分析の結果、不採用となった実習生は手書き課題でミス数が多く、ミスのパターンにも特徴が見られた。PC課題では、統計的に有意な差は見られなかったが、手書き課題よりもPC課題の方がスムーズに実施できた実習生は事務系への配属とするなど、業務配置を検討する上で参考となりうることが示唆された。

当社は今年度から、IT系業務に従事できる人材の育成を強化している。他の業務に従事している社員の中からも、PC業務に対応できる人材を見つけ業務配置転換を進める予定となっている。そのためのアセスメントとしてOCR課題を活用し、その結果を踏まえて業務配置を検討する取り組みを開始した。本研究ではその取り組みについて概説し、OCR課題により業務適性を把握し、業務配置転換つなげることが可能か分析する。

2 方法

(1) OCR課題

2023年9月から11月まで、当社に勤務している社員を対象にOCR課題を実施した。①課題A（PC入力 英数字・記号のみ）②課題B（PC入力 英数漢字・平仮名・片仮名・記号）③課題C（手書き）の3課題で、1課題につき3シートで構成されていた。課題Aに合格したら課題Bへ進み、課題Bに合格した社員は、事務部門にてPC業務の実習（以下「PC実習」という。）を行う流れとした。課題AまたはBに合格しなかった社員には課題Cを実施し、手書きでの課題遂行状況を確認した。

3シートの平均時間および1シートごとのミス数を確認し、平均時間が10分以内・ミス数が1シート5個以内を合格とした。また、課題実施時の行動観察も行い、課題遂行を妨げる行動（課題に集中できない、課題実施を拒否するなど）があれば不合格とした。いずれの課題も、1シートの実施時間が30分以上となった場合は課題を中断し、不合格とした。課題の実施は当社の指導員3名が担当した。

(2) PC実習

課題B合格者を対象に、PC実習を行った。実習期間は1名につき5日間で、事務部門の社員が実際に従事する業務のトレーニング版（全5項目）を実施した。全項目に合格した後は本番を行い、トレーニングで習得した内容を実際の業務で活用できるか把握をした。PC実習終了後、トレーニング・本番の遂行状況と行動観察を記録し、業務配置転換が可能な社員を抽出した。

(3) 業務配置転換後の適応度

2024年度から業務配置転換を順次行った。対象者の適応度を把握するため、事務部門の指導員1名（評価者A）・指導員補助クラスの障害者社員1名（評価者B）にアンケートを実施した（表1）。業務態度面については「とても悪い・悪い・良い・とても良い」などの4件法とし、ネガティブな評価ほど数字が小さくなるよう、1～4で点数化した。

表1 適応度アンケート項目内容

	項目（業務面については概要）
業務遂行面	代表業務の1日での平均／最大処理件数、従事できるPC業務数
業務態度面	集中力、業務スピード、ストレス耐性の有無、モチベーション、気になる行動の有無

3 結果

(1) OCR課題

課題実施対象者は100名であった。「課題Aのみ合格者」「課題B合格者」「課題不合格者」の3群に分類すると、課題Aのみ合格者は3名、課題B合格者は8名、不合格者は89名であった。各群の男女比、平均値（平均時間・ミス数）を表2に示した。課題AについてKruskal-Wallis検定を行なったところ有意差が見られ（1％水準）、群によって平均時間およびミス数に差があることが示唆された。Bonferroniの補正による多重比較の結果、平均時間について

ては課題Aのみ合格者と課題不合格者（5％水準）、課題B合格者と課題不合格者（1％水準）、ミス数については課題B合格者と課題不合格者群（1％水準）で有意差が見られた。

課題Bついて、課題Aのみ合格者・課題B合格者の平均値の差の検定を行なったが、有意な差は見られなかった。

表2 各群の平均時間・ミス数			課題Aのみ 合格者 (n=3)	課題B 合格者 (n=8)	不合格者 (n=89)
男女比（男：女）			2：1	6：2	54：35
課題A	時間	M	9.27	7.96	18.55
		SD	0.58	1.22	10.77
	ミス数	M	3.33	2.00	16.27
		SD	3.06	1.85	21.69
課題B	時間	M	8.77	7.39	-
		SD	2.04	1.38	-
	ミス数	M	9.67	5.00	-
		SD	6.81	2.39	-

(注) 不合格者のうち9名は課題A中断のため分析対象外

(2) PC業務実習

課題B合格者のうち、PC実習を行なったのは4名であった。他3名は業務予定の関係で後日実施予定、1名は指示理解に配慮を要するため実習対象外とした。

対象者の属性および取り組みの様子を表3に示した。全員がトレーニングを合格し、本番に進んだ。行動観察からは、対象者1は囲い込みの精度は高いものの慎重になりすぎ、遂行スピード・処理件数が上がらないという課題が見られた。対象者4は、実習後半になると貧乏ゆすりなどの行動が増え、イライラとした様子が見られた。

PC業務実習の取り組みの様子から、対象者2・3が業務配置転換の対象となった。

表3 PC実習対象者の属性・行動観察			
対象者	性別	種別	行動観察
1	男	知的 (B2)	精度は高いが、考えすぎてスピードが遅くなる。
2	女	身 (2級)	不明点は自らマニュアルを読み理解する。
3	男	精神 (3級)	不正解の項目の解説を積極的に読む。
4	男	知的 (B2)	貧乏ゆすり・頭を抱えて掻き乱す・舌打ちなどをする。

(3) 業務配置転換後の適応度

2024年度から業務配置転換を行ない、対象者3が4月、対象者2が6月に部門異動をした。各対象者のアンケートのうち、業務態度面の結果を表4に示した。点数1・2をネガティブ、3・4をポジティブとすると、概ねポジティ

ブな評価となった。対象者3については「ストレス耐性」で両評価者からネガティブ評価となった。入力業務のトレーニング合格に時間がかかり、辛くなってしまったというエピソードがあり、評価者Aは「真面目過ぎて適度に手を抜くことができない」と回答していた。しかし、PC業務へのモチベーションは高く、業務内容によっては期待以上のパフォーマンスを発揮しているという評価であった。業務遂行面については、同時期に事務部門に異動となった社員と比較して同程度の業務量をこなしていることが確認された。

表4 アンケート結果 業務態度面								
対象者	集中力		スピード		ストレス耐性		モチベーション	
	A	B	A	B	A	B	A	B
2	3	3	2	3	4	3	4	4
3	4	3	3	3	2	2	3	3

(注) 色付きはネガティブ評価

4 考察

分析の結果、課題Aの平均時間およびミス数は合格者と不合格者で大きく差があり、PC業務に対応可能かをチェックするための初期アセスメントとして活用可能であると示唆された。課題Bについては不合格者数も少なかったため、今後の運用について検討が必要である。

PC実習については、いずれの対象者もトレーニングに合格し十分な遂行能力があることが確認され、課題の結果とも一致する。一方、取り組みの様子からはスピードや感情コントロールなど業務態度面での課題を把握することができた。短時間の課題は問題なく遂行できても、実際の業務内容・時間に近い状況では安定して遂行することが難しい場合もあることが示唆された。

実際に業務配置転換をした社員について、指導員からの評価は概ねポジティブであり、適応度は高いと言える。このことから、OCR課題とPC実習を組み合わせることで業務適性を把握することができ、業務配置転換につなげることが可能であろう。

5 まとめと今後の展望

本研究ではOCR課題を活用し、PC業務に対応可能な人材を見つける取り組みを行なった結果について報告した。現時点でPC実習を実施できていない社員もいるため、今後取り組みを継続して行ない、さらに分析を進めていく。

【連絡先】
志村 恵
日総びゅあ株式会社 人財戦略室
e-mail : k-shimura@nisso.co.jp