

ワーク・チャレンジ・プログラム

V ワークシート（回答編）

ワークシート

始業時間を守る

【 場面 】

株式会社 幕張の始業（仕事の始まる）時間は10時00分です。
矢嶋さんは、毎日、だいたい10時頃に職場に着きます。
どんなに遅くても10時10分までには会社に着きます。
それから、作業着に着替えて、トイレに行き、仕事を始めるのは10時30分頃になります。

【 質問 1 】

矢嶋さんがこのままの出勤状態を続けると、上司は矢嶋さんの態度をどのように評価するでしょうか。

◆ 矢嶋さんに対する評価（勤務評定）は

① 上がる ② 変わらない ③ 下がる のどれでしょう。

当てはまる番号を右の口に記入してください。

③

（理由）：

始業時間よりも遅れて職場に着くことは、遅れた時間がわずかでも「遅刻」です。

また、他の会社の人、あるいは同じ会社の同僚、上司なども、始業時には さんの仕事が始まっていると思っています。

ですから、始業時間より後は、いつでも連絡や相談、作業の指示ができると思っています。

「遅刻」は就業時間に関する違反であるだけでなく、会社の他の社員に迷惑をかけます。

【 質問 2 】

矢嶋さんは、どうしたら良いでしょうか。

◆ 矢嶋さんの出勤状態について

① このままでよい ② このままでは良くない のどちらでしょう。

当てはまる番号を右の口に記入してください。

②

（矢嶋さんにどんな助言をしますか）

10時（始業時間）より前に職場に着いていないと遅刻になるよ。

毎日のあいさつ

【 場面 】

矢嶋さんは、朝、会社に出社すると、自分から誰にでも「おはようございます」と元気よくあいさつをします。

時には、相手からあいさつが返ってこない場合もあります。

でも、相手からあいさつが返っても、返ってこなくても、毎日、同じようにあいさつをします。

【 質問 1 】

矢嶋さんがこのまま、同じように朝のあいさつを続けると、上司は矢嶋さんの態度をどのように評価するでしょうか。

◆ 矢嶋さんに対する評価（勤務評定）は

① 上がる ② 変わらない ③ 下がる のどれでしょう。

当てはまる番号を右の口に記入してください。

①

（理由）：

あいさつはコミュニケーションの基本です。

あいさつは人と人が上手につきあっていくために大切なスキルです。

ですから、相手からあいさつが返ってこないときがあっても、毎日、あいさつは続けます。

また、すでに一度、あいさつをした相手とすれ違うときなどは会釈（えしゃく）をします。

【 質問 2 】

今後、矢嶋さんは、どうしたら良いでしょうか。

◆ 矢嶋さんの態度は

① このままでよい ② このままでは良くない のどちらでしょう。

当てはまる番号を右の口に記入してください。

①

（矢嶋さんにどんな助言をしますか）

あいさつは大切なことだから、相手から返事が返ってこない時があっても、これからも毎日、あいさつは続けた方がいいよ。

作業中の返事

【 場面 】

矢嶋さんは今、データの入力中です。データを入力している途中で上司に名前を呼ばれました。

矢嶋さんはデータを入力している途中だったので、区切りの良いところまで入力してから、「はい」と返事をしました。

【 質問 1 】

矢嶋さんがこのまま、同じような態度（すぐに返事をするのではなく、まず、自分の仕事に区切りをつけてから返事をする）を続けると上司は矢嶋さんの態度をどのように評価するでしょうか。

◆ 矢嶋さんに対する評価（勤務評定）は

- ① 上がる ② 変わらない ③ 下がる のどれでしょう。

当てはまる番号を右の口に記入してください。

③

（理由）：

上司や同僚（どうりょう）が、_____さんの名前を呼ぶときは、何か伝えたいことがあるときです。ですから、「気づいた」という合図として返事は大切です。

もし、「返事」がなければ、名前を呼んだ上司や同僚は、_____さんが気づいたかどうか分かりません。

その結果、何度も名前を呼ぶことになったり、_____さんが、「無視をしている」「嫌々（いやいや）返事をしている」と感じるかもしれません。

【 質問 2 】

今後、矢嶋さんは、どうしたら良いでしょうか。

◆ 矢嶋さんの態度は

- ① このままでよい ② このままでは良くない のどちらでしょう。

当てはまる番号を右の口に記入してください。

②

（矢嶋さんにどんな助言をしますか）

まず、返事をしようよ。

そして、「はい」と返事をした後、もし、上司との距離が遠かったら、できるだけやく上司の近く（普通の声で話ができる距離）へ行った方がいいよ。

どうしても手のはなせない仕事をしているときは、返事をした後で状況を説明をしたらいいと思うよ。

指示にしたがう

【 場面 】

矢嶋さんは上司から、「DM（ダイレクト・メール）の宛名を貼る」仕事を命じられました。

作業は指示書にしたがって行うように指示されました。しかし、矢嶋さんは、指示書にしたがわず、自分がやりたいと思った方法で作業を進めました。

いままでのところ、特に失敗はないのですが、上司は矢嶋さんのやり方をみて、「指示書通りにやるように」と再度、指示をしました。

しかし、矢嶋さんは今まで失敗はなかったので、自分なりのやり方でやり続けました。

【 質問 1 】

矢嶋さんがこのまま、自分がやりたいと思った方法で作業を続けた場合、上司は矢嶋さんの態度をどのように評価するでしょうか。

◆ 矢嶋さんに対する評価（勤務評定）は

① 上がる ② 変わらない ③ 下がる のどれでしょう。

当てはまる番号を右の口に記入してください。

③

（理由）：

「職場の規則」では、原則として、指示された作業手順に従うこと、あるいは、作業指示書にしたがうことが求められます。

矢嶋さんの行動は、この規則を破っています。

この規則は、矢嶋さんが「失敗したかどうか」とは関係がありません。

ですから、「規則を破っている」矢嶋さんの評価（勤務評定）は「下がる」と考えられます。

【 質問 2 】

上司から再度、「指示書通りにやるように」と指示を受けた矢嶋さんは、どうしたら良いでしょうか。

まず、上司からの指示を理解したという意味で「はい、分かりました」と返事をしましょう。それから、上司の指示にしたがい、「指示書通りに」作業をします。

もし、どうしても指示書とは、ちがうやり方で作業がしたいと考えた場合は、

「自分がやりたいと考えた方法でやっても良いか」を上司に相談します。

上司の許可（きょか）がない限り、指示書にしたがって作業します。

■ 原則として、「指示された作業手順あるいは作業指示書にしたがいます」 ■

指示以外の仕事

【 場面 】

矢嶋さんの会社には、DM（ダイレクト・メール）の宛先となる会社の住所をインターネットで検索（けんさく）するという仕事があります。

矢嶋さんは、100社分の会社の住所を検索するように指示されました。作業をしているうちに、矢嶋さんは、自分が住所を調べている会社がどんな会社なのかに興味をもちました。

そこで、住所を検索する以外に、どのような仕事をしているかについても検索して資料をつくりました。

【 質問 1 】

矢嶋さんが、今後も指示された作業以外の作業を「上司に相談せずに」続けると、上司は矢嶋さんの態度をどのように評価するでしょうか。

◆ 矢嶋さんに対する評価（勤務評定）は

① 上がる ② 変わらない ③ 下がる のどれでしょう。

当てはまる番号を右の口に記入してください。

③

（理由）：

「職場の規則」では、原則として、指示された以外の作業を勝手にやらないことが求められます。

矢嶋さんは、「上司と相談しないで」「指示された以外の作業」をしているので、この規則を破っています。

ですから、「規則を破っている」矢嶋さんの評価（勤務評定）は「下がる」と考えられます。

【 質問 2 】

指示された作業とは違う作業に興味を持ってしまったとき、矢嶋さんはどうしたら良いでしょうか。

まず、「指示された作業」を終わらせます。

その後で、自分が興味（きょうみ）を持った仕事をやって良いかどうか、上司に相談します。上司から「やる必要はない」と指示された場合は、やりません。

■ 原則として、「指示された作業以外はやりません」 ■

分からないときの質問

【 場面 】

上司が作業の手順について説明をしました。他の人は説明を聞き、すぐに作業に取りかかりました。矢嶋さんも作業を始めたのですが、途中でどのようにやるのか、作業の手順がわからなくなってしまいました。

とりあえず、他の人がやっているところを見てから、自分でもやってみようと思い、黙って他の人の作業を見ていました。

少ししてから、矢嶋さんも作業を始めましたが、通りかかった上司から作業手順について注意を受けました。

【 質問 1 】

矢嶋さんが同じような行動（作業手順が分からないときに、他の人がやっているところを見て、自分なりに考えて作業をする）を続けると、上司は矢嶋さんの態度をどのように評価するでしょうか。

◆ 矢嶋さんに対する評価（勤務評定）は

① 上がる ② 変わらない ③ 下がる のどれでしょう。

当てはまる番号を右の口に記入してください。

③

（理由）：

指示や作業手順がわからない状態では、作業が止まってしまうことになります。これは、会社にとって不利益（ふりえき）となるからです。

また、指示や作業手順がわからない状態で、自分勝手に判断して作業を進めた場合、「ミス」をたくさんつくることもあります。これも会社にとって不利益となるからです。

会社にとって不利益とならないようにするには、「分からないとき」は、できるだけ早く質問をすることが大事です。

【 質問 2 】

矢嶋さんは、どうしたら良いでしょうか。

（矢嶋さんにどんな助言をしますか）

作業手順がわからなくなったら、まず、上司に質問するようにしましょう。

上司が忙しく、質問に答えてもらえないときは、同じ作業をしている同僚に質問してみましょう。

◆ 質問の仕方については、「実習」の時間で学習します ◆

ミスの報告

【 場面 】

矢嶋さんは作業に必要な分の材料（青色封筒100枚、宛名用ラベル100枚）を総務部に申請（しんせい）するように指示されていました。

矢嶋さんは、申請書に“100枚”と書くところ、誤って“1000枚”と書いてしまいました。

今朝、DM事業部には、青色封筒1000枚と宛先用のラベル1000枚が届きました。

矢嶋さんは、間違いに気づいたのですが、封筒もラベルも「いつかは使うだろう」と思い、ていねいに箱にしまって、自分の机の下に置きました。

【 質問 1 】

矢嶋さんの態度について、上司はどのように評価するでしょうか。

◆ 矢嶋さんの対応は

- ① このままでよい ② このままでは良くない のどちらでしょうか。

当てはまる番号を右の口に記入してください。

②

（理由）：

失敗やミスは小さなことでも、報告することが大切だからです。

失敗やミスが分かると自分の評価が下がると考えるかもしれませんが、失敗やミスが明らかになったとき、「報告していなかったこと」の方が問題となります。

1つ1つは小さなことでも、自分の失敗やミスをかくすことで、会社全体の信用にかかわるような取り返しのつかないことにつながる場合もあります。

【 質問 2 】

間違いに気がついた矢嶋さんは、どうしたら良かったでしょうか。

（矢嶋さんにどんな助言をしますか）

まず、封筒とラベルの数をまちがえて申請（しんせい）したことを上司に報告して、どうしたら良いかについて、指示をもらった方がよいよ。

（同じ間違いをしないために、矢嶋さんはどうしたら良いですか）

書類提出の前に、もう一度、数を確認するといよいよ。

備品の私的利用の禁止

【 場面 】

矢嶋さんは、DM事業部に新しく配属されました。
机の上には、矢嶋さんの仕事に必要な「ボールペン、鉛筆、はさみ、ホチキス、セロハンテープ」が置かれていました。
先輩社員の山本係長は、「これらの文房具は、矢嶋さんが使って良いものです」と説明しました。

矢嶋さんは、自宅のセロハンテープが残り少なくなっていることを思い出しました。
帰りに、「矢嶋さんが使っても良い」と言われた文房具の中から、セロハンテープを持って帰りました。

【 質問 1 】

矢嶋さんが今後も、今回のように、職場で個人用に配られた「ボールペン、鉛筆、はさみ、ホチキス、セロハンテープ」などを自宅に持って帰ると、上司は矢嶋さんの態度をどのように評価するでしょうか。

◆ 矢嶋さんに対する評価（勤務評定）は

① 上がる ② 変わらない ③ 下がる のどれでしょう。

当てはまる番号を右の口に記入してください。

③

（理由）：

会社で個人に配られている文房具は、会社のお金（経費）で買ったものです。

_____さんの机に配られている文房具（例えば、ボールペンなど）であっても、

_____さんの私物ではないので、勝手に自宅に持って帰ることは許されません。

【 質問 2 】

上記の場面を見たとき、同僚（どうりょう）として、矢嶋さんにどんな言葉をかけますか

先輩の社員が、矢嶋さんに使ってもいいと言ったのは、「会社の中で」という意味だよ。

会社の物と自分の物（私物）のけじめはしっかりつけた方がいいよ。

共有備品の管理

【 場面 】

矢嶋さんは、机の上の細かなゴミをとるために、卓上掃除機（たくじょうそうじき）が必要になりました。

卓上掃除機は、みんなで利用する共用（きょうよう）の備品です。

矢嶋さんは、備品置き場から卓上掃除機を借りてきて掃除を終わらせました。

矢嶋さんは忙しかったので、卓上掃除機は、そのまま自分の机に置いておきました。

終業時間（しゅうぎょうじかん）になってから、卓上掃除機を備品置き場に戻して帰りました。

【 質問 1 】

矢嶋さんが今回の場面のような行動を続けると上司は矢嶋さんをどのように評価するでしょうか。

◆ 矢嶋さんに対する評価（勤務評定）は

① 上がる ② 変わらない ③ 下がる のどれでしょう。

当てはまる番号を右の口に記入してください。

③

（理由）：

社員全員が、使い終わったらいつも同じ場所に返しておくようにすれば、使いたい人が物品を探す必要がなくなります。

また、物品が決められたいつもの場所がないときは、他の社員が使っていることがわかります。

もし、_____さんが使い終わっても、もとの場所に返さないまましていると、使いたいと思っている他の社員が使うことができません。

【 質問 2 】

矢嶋さんは、どうしたら良かったでしょうか。

（矢嶋さんにどんな助言をしますか）

自分の仕事がどんなに忙しくても、社員がみんなで利用する物品に関しては、「使ったら、すぐに返す」ようにした方がいいよ。

「社内文書」や「データ」の管理

【 場面 】

矢嶋さんは上司から、DM（ダイレクト・メール）の宛名用ラベルを作成するためのデータ用紙をもらいました。

データの確認をしていた矢嶋さんでしたが、作業の途中で昼食休憩の時間になりました。

矢嶋さんは、午後に作業の続きをしようと思い、データ用紙を机の上に置いたままで、昼食に行きました。

【 質問 1 】

矢嶋さんがデータ用紙を机の上に置いたままで、昼食に行ったのを見かけた場合、上司は矢嶋さんの態度をどのように評価するでしょうか。

◆ 矢嶋さんに対する評価（勤務評定）は

① 上がる ② 変わらない ③ 下がる のどれでしょう。

当てはまる番号を右の口に記入してください。

③

（理由）：

データなどの情報を机の上に置いたまま、長時間、席を離れていると、その間、誰でもそのデータを見ることができます。

たとえ、社内であっても、会社が保有している（持っている）情報を上司の許可なく、第三者に伝えること、あるいは、誰もがみることのできる状態にしておくことは、情報の管理という面で好ましくありません。

場合によっては、会社の損失になることもあります。

【 質問 2 】

昼食休憩に出かけるとき、矢嶋さんはデータ用紙をどうしたら良いでしょうか。

（矢嶋さんにどんな助言をしますか）

席を離れるときは、面倒でも「書類は片付ける」「パソコンの画面は閉じる」を習慣にした方がいいと思うよ。

社外（会社の外）での会話

【 場面 】

矢嶋さんは職場の帰りに同僚（どうりょう）と駅前のレストランで夕食を食べることにしました。

矢嶋さんは、食事をしながら、今、自分がやっている仕事の内容について同僚に話しました。

同僚は、矢嶋さんの仕事にとっても興味をもって聞いてくれました。

矢嶋さんは嬉しくなって、来週、どんな会社にどんな内容のDMを送ろうとしているのか、などを詳しく同僚に話しました。

【 質問 1 】

矢嶋さんが、社外（会社の外）で、仕事の内容について詳しく話しているのを見かけた場合、上司は矢嶋さんの態度をどのように評価するでしょうか。

◆ 矢嶋さんの態度は

① 良くない ② あまり良くない ③ 問題ない のどれでしょう。

当てはまる番号を右の口に記入してください。

①

（理由）：

レストランなどはいろいろな人が集まる場所です。

_____さんは、会社の同僚にだけ話しているつもりでも、隣や後ろに座っている人も _____さんたちの話の内容を聞くことができます。

会社が保有している（持っている）情報を上司の許可なく、第三者に伝えること、あるいは、そのつもりがなくても、職場以外の人から聞くことのできる場所で話すことは、情報の管理という面で好ましくありません。

場合によっては、会社の損失になることもあります。

業務に関する情報

【 場面 】

矢嶋さんはDM（ダイレクト・メール）の宛名に小学校時代の同級生の名前を見つけました。
もしかしたら、同級生に会えるかもしれないと思い、住所を手帳にメモしました。
後日、その住所を訪ねてみようと思っています。

【 質問 1 】

矢嶋さんが、DM（ダイレクト・メール）の宛名に小学校時代の同級生の名前を見つけて、メモしたことについて、上司が知った場合、矢嶋さんの態度をどのように評価するでしょうか。

◆ 矢嶋さんの態度は

① 良くない ② あまり良くない ③ 問題ない のどれでしょう。

当てはまる番号を右の口に記入してください。

①

（理由）：

会社の業務（仕事）として、接する情報はすべて、会社が「目的」を持って、一定の基準と手続きにしたがって集めた情報です。これらの情報は「会社の財産」です。

ですから、個人的な興味などで利用することは許されません。

また、会社は情報を集めるときに「目的以外では使用しない」と約束しています。

_____さんが、「自分が小学校の時の同級生に会いたい」という理由で、その情報を利用した場合、会社は信用を失うことになります。

【 質問 2 】

上記の場面を見たとき、同僚（どうりょう）として、矢嶋さんにどんな言葉をかけますか

仕事で知った情報を自分の手帳にメモするのは良くないことだよ。

情報も会社の財産だよ。会社の仕事と自分のこと（私的なこと）のけじめはしっかりつけた方がいいよ。