

## 第 部 ワーク・チャレンジ・プログラムの構成



# 第1章 プログラムの構成

ここでは、ワーク・チャレンジ・プログラム（以下、プログラム）の全体構成について解説する。プログラムは、図 1-1 に示したように「A：業務心得」「B：職場におけるルール（基礎編）」「C：作業遂行」の3つの部分から構成されている。

## 第1節 プログラムの全体構成

「A：業務心得」は、働く際に常に意識すべき基本的な要件として、できるだけ正確に作業を遂行すること（作業の正確さ）、できるだけ速く作業を遂行すること（作業の速さ）、そして、できるだけ無駄な経費を削減すること（経費節減）の3つについて、明確に意識することを目的とするもので、プログラムのすべての回において採り上げるものである。

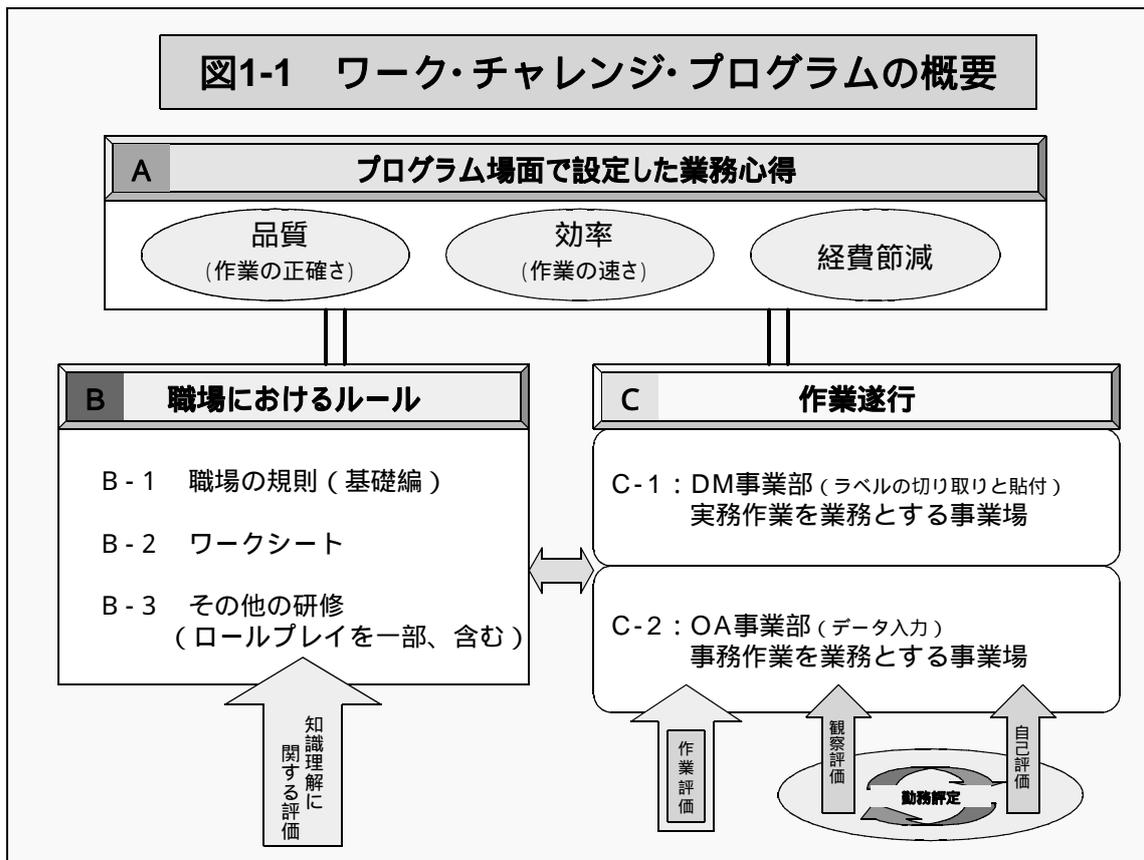
「B：職場におけるルール（基礎編）」では、職場で求められるルール（規範）に関する基本的な知識の獲得を目的とする。規則に関しては学習する内容によって、「ワークシート」による研修とロール・プレイを含む「その他の研修」に分かれる。

「C：作業遂行」では、「業務心得」で採り上げた作業の「正確さ」と「速さ」について、客観的に評価が可能で、かつ、自己評価が可能な課題を実施した。また、作業遂行にあたっては速度が速くても、できあがりミスがある（正確さに困難がある）場合には、不良品が発生したことになり、結果として経費の無駄となることを意識させるため、フィードバックを集団並びに個別に行った。

作業に関しては、個人の特性を考慮し、異なった2業種の課題を採り上げた。具体的には、実務作業として DM 業務（宛名ラベルの切り取りと貼付、文書の三つ折り作業）、事務作業として OA 業務（データ入力作業）を実施した。

また、プログラムは、職場を模した場面において実施することを前提としており、1回あたり140分、計17回の実施で終了となる。なお、プログラムは前・後期に分かれているが、これは、作業遂行課題が2課題用意されているためである。また、前期のプログラムは連続した140分、後期のプログラムは休憩時間（昼食等）を挟む連続しない140分で構成されている。これは、休憩時間後、自律的に作業が開始されるかを観察するためである。なお、プログラム回数は、週4日、半日ずつの実施で、およそ1ヶ月程度で終了する内容で構成されている。

プログラム対象者には、プログラムの主旨を説明した後、参加の有無についての意思を確認した。



## 第2節 プログラムの構成要素

プログラムには、第1回から第17回までの全体的な流れと、1回毎の回別のスケジュールがある。本プログラムは、『試案』であり、訓練可能な期間(時間)によって、プログラム実施の総回数は、変更可能である。しかしながら、プログラム全体の目的を達成するためには、一定の回数(期間)以上を実施することが必要である。

プログラムを実施するために、必要に応じて、選定する作業が実施可能な事業場を構成することが求められる。また、行動観察により評価を行うための人員を配置することが望ましい。必要とされる人員は、プログラム参加者数によって異なるが、別冊教材集で紹介した「株式会社 幕張」の事業部では、係員(対象者13名)に対して、事業部に部長・課長各1名(プログラム実施者)、総務部に部長・課長各1名(行動観察者)を配置して実施した。

以下では、毎回のプログラムにおいて実施する4つの場面、すなわち、「朝礼」「ワークシート(その他の研修を含む)」「作業遂行」「終礼」について、それぞれの場面で獲得を期待する目標及び実施の際の留意点についてまとめる。

## 1 . 朝礼 / 終礼

朝礼並びに終礼は、プログラム各回の開始時並びに終了時に実施し、参加者が集団で、あるいは個人で、プログラム期間に達成すべき目標を確認するとともに、達成状況を振り返ることを目的とするものである（図 1-1:A）。ここでは、プログラムを実施するうえで留意すべき事項に焦点をあてて述べる。

### （1）朝礼

#### ア．集団に共通する目標の確認

プログラムのねらいは、特定の事業所への就職を決定するためではなく、職業準備性の向上を図ること、すなわち、職業生活への移行に際して検討すべき問題を把握し、その解決のための方策もしくは配慮事項を明らかにすることにある。したがって、参加者によっては、就職の意志も就職時期の希望も明確であるとは限らず、集団の構成員になることの意味についても具体的に意識されているわけではない。しかし、職場では、事業体としての目標達成のために、個人の役割遂行が求められる。こうした集団に対して、プログラムのねらいに即して集団としての目標達成に動機づけるための枠組が必要となる。ここでいう目標とは、職場における適切な態度を身につけるとともに、設定された業務遂行の目標を達成することである。以下にその要件を示す。

#### 日常集団との違いを明確化する

学校内もしくは施設内に期間を限定して構成した集団である場合、通常の授業場面などとは異なることを明確化する上で、場面の切り替えのための仕組みが必要となる。

このために、前期プログラムでは、事業体の名称や組織図、就業規則を明示したうえで、社員証の携帯、タイムカードによる出退勤の管理、服装の管理（掲示によるクールビズ、ウォームビズの励行）を義務づけるとともに、月ごとに勤務評定や作業評価による給与査定を行うことを周知した。また、後期プログラムでは配置転換のために辞令交付を行った。

#### 集団への帰属意識を高める

構成した集団の目的を達成するためには、適切な行動様式（職場のルールに基づく行動並びに作業遂行）について、斉一性を保つことが必要となる。これは、指示に従うことを求めるとともに、緊張感を維持することにより可能となる。

このために、プログラムを通して、3つの業務心得（「品質第一に努めます」「納期を守ります」「経費節減に努めます」）を唱和させたうえで、当日の業務確認を行った。プログラムを通して、前回の規格品製造数並びに目標達成状況を示すとともに、当該日における事業部としての規格品製造数を数値目標として呈示した（納期に対応する数として概ね前回達成数の110%とした。ただし、欠勤のある場合には人数換算を行った）。また、後期プログラムでは、チェック機能を使用する場合においてミスが発生させないことを目標に追加して呈示した。

集団における行動の拘束性を高める

集団の構成員としての役割（プログラムでは「係員」）に即した行動様式を学ぶために、役割の明確化が必要となる。これは、業務遂行にかかる意志決定並びに指示が地位（上司・熟練者）によって行われ、強制力を持つことで可能となる。

このために、プログラムを通して、朝礼・終礼は事業部長によること、作業指示は事業部課長によることとし、構成員には係員として指示の遵守を求めた。

#### イ．参加者個人の目標の確認

個人の特性並びに改善を求められる課題は多様である。このため、集団の共通目標の達成をめざしつつ、個人の特性に相応した動機づけが必要となる。このため、プログラムを通して、各回において作業評価を行うとともに注意事項のフィードバックを行った。また、後期プログラムでは、当該日の個人における目標について表明を求めた。

#### ウ．プログラム実施におけるその他の留意事項

職場においては個人が自律的に行動するとともに、集団を構成する一員として相互に関係性を保ちつつ共同の目標のために行動することが求められる。したがって、長期にわたるプログラムにおいては、個人の行動レベルでの課題に加えて、個人間の公的で多様な関係性の質に関する課題についても検討が可能であることが必要となる。しかし、短期間で行うプログラムにおいては、獲得すべき目標を集団の質に応じて限定しておくことが重要である。このため、本プログラムでは、基本的に集団を構成する個人の課題達成を重視することとし、相互関係の質の向上、集団としての意思決定や問題解決等の目標は掲げていない。

#### （２）終礼

##### ア．作業終了の確認（各回）並びに目標達成のフィードバック（各月）

職場の退勤時間は就業規則によって決まっているが、業務遂行との関係で残業が発生する場合もあるため、あくまで個別である。しかし、プログラムでは、校内時程との関係で残業を発生させないこととしたことから、作業終了の確認と研修資料のファイリングを中心に行った。退勤にあたっては、社員証の返却とタイムカードの印字を指示するにとどめた。

ただし、月ごとに給与明細を配付する際に、講評を行った（プログラムにおける初回の給与については、積算根拠の説明並びに講評を行った）。

##### イ．個人による目標達成の評価

個人には、各回において服装や身だしなみに関する自己評価（後期プログラムにおいては目標の達成状況の評価を含む）の提出を求めた。

#### ウ．プログラム実施におけるその他の留意事項

個人差が大きいことから、作業明細・給与明細についても個人差が大きい。また、作業結果を経済的価値と対応させるために根拠を示して給与を積算することとしたが、実際に金額を支給するわけではなく明細の説明にとどめた。給与明細は、作業遂行の向上の動機づけとなるよう講評を行うことが重要である。

また、プログラム参加者は、事業体の組織図や就業規則、給与・勤務評定の仕組み、休暇届、業務心得などが綴じ込まれている個人用のファイルを所有し、学習したワークシートやフィードバックされた作業明細、作業指示の変更文書等を追加することにより振り返りを行った。

## 2．職場のルール：ワークシート（その他の研修）・規則

本プログラムは、企業での就労を継続していく上で必要とされる作業遂行の「正確さ」「速さ」そして「経費節減（コスト意識）」を明確に意識し、これらを背景とした職場における基本的なルールに関する知識の獲得並びに作業遂行における態度を学習するためのプログラムである。したがって、日常生活に関するさまざまな場面を網羅する、例えば、ソーシャルスキルという概念で表されるような広い範囲での適応の向上を目指すものではない。

プログラムでは、職場のルールを学習するための教材として、座学ではワークシートと規則集を用いた。また、質問の仕方などのように実際に声に出して練習をすることが望ましい課題については、ロールプレイを実施した。

本来、プログラムで学習すべき内容に関しては、個々人がどのような職種に就くことを希望しているのか、あるいは、より具体的にすでに決まっている実習先（就職先）等の職種によって追加、削除等を行うことが望ましい。なぜなら、例えば、食品加工の職場では、衛生に関わるルールが、また、危険を伴う機械などを用いる職場では、安全に関わるルールが、他の職場よりも多く存在することが予想されるなど、従事する仕事の内容によって、異なると考えられるからである。また、同業同職種であっても、会社毎に異なる職場のルールがあることも予想される。こうしたルールに関しては、実際に、就職をしてから学ぶ機会もあると考えられる（必要に応じて、ジョブコーチなどの職場適応のための支援を行う者が職場の「暗黙のルール」を明文化した形で示すなどの支援が得られることもある）。

こうしたことから、本プログラムで採り上げるルール（ワークシート並びに規則等：図 1-1：B）は、職場における基礎的なルールではあるが、採り上げたルールが獲得され、行動として適切に表出できれば、すべての業種、すべての会社で望ましい行動ができるというわけではない。本プログラムを“試案”としているのは、このためである。なお、このことは、以下の「3．作業遂行」における作業種の選択にも同様に指摘できる。

したがって、以下の～は、ワークシート及び規則等を作成する際の留意点である（本プログラム

で使用するワークシート及び規則等の具体的な作成過程については第2章に詳述した)。

多くの職場に共通すると考えられる基本的な場面を選択すること。

同一場面に関して、複数の解釈が可能であったり、予め複数の対応が想定されるような複雑な場面は除外すること

可能な限り、プログラムの作業遂行場面で実際に遭遇することが予想される場面を選択すること

### 3. 作業遂行

「作業遂行(図 1-1: C)」では、作業の「正確さ」と「速さ」について、自己チェックができる課題を選択する必要がある。これは、不良品の発生に関して、意識できるかどうかを検討するためである。この評価の視点は作業課題の選択において特に重要である。加えて、「正確さ」と「速さ」については、具体的に数で表現できることが重要である。これは、自分自身の作業結果がどのように推移していくかを意識すると共に他者の結果と比較するために必要な要件である。

また、できる限り、前・後期のプログラムで異なった業種の課題を用意することが望ましい。その理由として、まず、第1に、業種によって必要とされるルールが異なることについて知ることができるからである。第2に、自己理解を深めるという観点から、作業によって得意、不得意があることを知ることができるからである。なお、いずれの課題もプログラムの実施期間が長期にわたる場合を除き、作業が短期間で習得できるものであることが求められる。

以上から、本プログラムでは、実務作業として DM 業務(宛名ラベルの切り取りと貼付、文書の三つ折り)、事務作業として OA 業務(データ入力)を選択したが、必ずしもこの課題でなくてはならないということではない。ただし、作業は、職場において実際に行われている作業であることが望ましい。

なお、DM 業務では、作業の正確さの指標として、「ラベルを小さく切りすぎる」「ラベルの枠線が残っている」「ラベル全体が正しくのり付けされていない:はがれている部分が認められる」「ラベルの貼ってある位置が適正ではない」等を視覚的に明示した上で、正確さを欠いた不良品を発生させるとラベル並びに封筒が「無駄」となりコストの面で不適切であることを意識させた。

また、OA 業務では、まず、ミスを自動的にチェックする機能を利用して、入力が正確にできるまで修正を繰り返すように求めた。この作業を通して、最終的にはチェック機能を利用しなくてもミスを発生させずに入力作業ができることを目標とした。この場合、DM 業務と異なり、「材料費の無駄」は生じないが、チェックと修正を繰り返すことで、結果として作業量が増えず、会社としては規定の枚数の入力をするまでに場合によっては、余分な残業代などを支払わなくてはならないため、会社にとって好ましくないことを意識させた。さらに、休憩時間を挟む OA 業務では、コストの観点から、休憩中の消灯やパソコンの起動・シャットダウン等についても意識化を図った。

また、作業遂行場面では、作業遂行そのものに加えて、職場の規則に関して新たに獲得した、あるいは

はすでに獲得している知識が適切に利用されているかどうか、作業態度（勤務態度）が適切であるかどうかに関して観察評価を行うことが必要である。このため、作業場面では、作業指示をする者だけでなく、観察評価を行う者が必要である。

なお、身だしなみや指示の遵守などの作業態度の一部に関しては、自己評価を求め、観察評価の結果と比較することにより、自らの行動を適切に理解しているかに関する評価を実施することが必要である。

## 第2章 職場のルールに関する評価課題の作成

### - ルール選択の過程 -

#### 第1節 職場のルール（基礎編）の選択過程

##### 1. 職場のルールを選択するための課題

..... 8領域96課題を再構成する手順.....

ここでは、プログラムで用いた職場のルールに関する課題を作成した過程についてまとめる。発達障害のある青年の場合、障害のない若者と同様に一般雇用の枠で就職することを選択する事例もあれば、療育手帳、もしくは精神障害者保健福祉手帳などの障害者手帳を利用した障害者枠での雇用を選択する事例もある。また、障害者枠での雇用を希望したものの、現在の制度においては、障害者手帳の対象外である（障害者枠での雇用にはならない）事例もある（障害者職業総合センター調査研究報告書 71）。ただし、障害者手帳の対象外であっても、ジョブコーチなどの職業リハビリテーション・サービスを利用することは可能である。このように、発達障害のある若者の就職には、さまざまなパターンがある。

しかし、どのようなパターンであったとしても、より原則的・基本的な課題を選択する必要があると考え、まず、療育手帳の対象である知的障害者の雇用の実現と継続に関して検討するために作成した8領域96課題（障害者職業総合センター調査研究報告書 34）に基づいて課題を選択することとした。これらの課題はいずれも基本的な課題であることから、これらの課題と関連するルールの獲得について確認することが、療育手帳を利用して就職する発達障害のある青年にとっても一般雇用の枠組みで就職を目指す発達障害のある青年にとっても、その後の職場での適応を検討する上で意味があると考えられる。

##### 2. プログラムの目的に即した課題を抽出する手続き

プログラムでは、職場におけるルールの学習と作業遂行を同時に実施するため、全17回のプログラム期間中に学習可能なルールの数は制限される。そこで、8領域96課題（全文は巻末資料参照）について（1）（2）の視点から課題を再整理した。なお、8領域は、『日常生活（10課題）』『職業生活（26課題）』『作業（6課題）』『協調性（10課題）』『意思の表示（25課題）』『職業に関する知識・理解（9課題）』『自分の特徴（3課題）』『一般的な知識（7課題）』である。

###### （1） ルールの検討から除外した3領域19課題

まず、「自分の特徴」に関する3課題（自分がどういう仕事に向いているかが分かる、自分のやってみたい仕事分かる、自分の得意・不得意が分かる）に関しては、自己理解の深化に関わる

課題であり、ルールとして採り上げることは適切でないことから除外した。

次に、「職業に関する知識・理解」の9課題（いろいろな職業の名前が言える、多くの人々が仕事を分担し、協力していることが分かる、生産工程で仕事をそれぞれ分担し、責任を持って働いていることが分かる、仕事の内容と自分の分担する役割が分かる、履歴書など、手本を見て書き写す、公共職業安定所、福祉事務所などの役割と利用方法が分かる、健康保険・労働保険・年金などの制度についてある程度、理解する、労働時間・賃金・休暇などの基本的労働条件について分かる、職場の組織や機構についてある程度、理解する）に関しては、主として職業や就職活動に関する知識の側面が強いため、除外した。

ただし、「労働時間・賃金・休暇などの基本的労働条件について分かる」、及び、「職場の組織や機構についてある程度、理解する」に関しては、プログラムの場面設定において重要な要件となっているため、ルールとしてではなく、プログラムの実施場面の説明において採り上げることとした。

また、「一般的な知識」の7課題（119番や110番が分かる、水、電気、ガスなど大切に使う、警察署などの動きが分かる、よく使う外来語が分かる、諸届などの意味が分かる、諸届などの記入が分かる、選挙の意味が分かる）に関しては、主として成人としての生活に必要な知識の側面が強いため、除外した。

ただし、水、電気、ガスなど大切に使う、及び、諸届などの意味が分かる、諸届などの記入が分かる、に関しては、プログラムの場面設定において重要な要件となっているため、ルールとしてではなく、プログラムの実施場面の説明において採り上げることとした。

## （2）課題を再構成する視点

（1）を除外した結果、残された5領域77課題について、以下のからにより、課題の再構成を行った。

「業務心得」もしくは、プログラムの目的そのものに含まれる課題については除外する。

ただし、「会社の決まりを守り、礼儀正しく行動する」に関しては、会社の決まり（就業規則及びその他の暗黙のルール）について明らかにした上で、その「決まり（ルール）」に従うことを目指す。

日常生活や余暇活動に関する課題は除外する。

直接的に職場での作業遂行や対人関係の問題と関連しないと予想される課題、例えば、「病気やけがの予防ができる」「一人で食事の支度ができる」「一人で掃除や洗濯ができる」「余暇がうまく過ごせる」などについては、除外する。

話す・聞く・書くなどの能力（ability）に関わる課題については除外する。

「作業態度」にかかる課題については除外する。

集中力や仕事に向かう意欲・態度などは作業遂行上の重要な要件であるが、これらに関しては、「まじめに仕事をする」などの曖昧な表現よりも、具体的な指標、例えば、数値を示した上で作業

速度を一定に保つ、あるいは製品のミスが減らすなどのように指摘された方が理解に困難がないと考えられる。このため、作業態度に関する項目に関しては、規則からは除外し、必要に応じて、作業遂行課題の中で検討することとした。

協調性に関する課題は除外する。

「必要に応じて他人に協力すること」や「他人の協力を受け入れる」などの協調性に関する課題については、作業によっては重要な課題となる。しかし、本プログラムの作業内容は、個別で実施する作業であり、ルールを反映させる場面が作りがたいことから、除外することとした。

～ の基準により除外された課題を除くすべての課題を対象に、統合可能な課題については複数の課題を統合する。なお、統合されたルールを守るためには、統合されたすべての下位課題が理解（獲得）できている必要がある。

以上の手続きにより、以下の表 2-1-1 に示すルールを抽出した。ルールの右側には、5 領域 77 課題のうち、該当する 32 課題を示した。

表 2-1-1 職場のルール（基礎編）に関する規則とルール

規 則	職場のルール	下位課題との対応
服装に関する規則	身だしなみを整える	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他人に不快感を与えない程度に身なりを整えられる</li> <li>・身辺を清潔にできる</li> </ul>
会社の備品・消耗品に関する規則	自分の物と会社の物の区別がつき、会社のものを無断で持って行かない（会社の経費で買ったものを自宅に持ち帰らない）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目印をつければ、自分のものが分かる</li> <li>・自分のものと他人のものが区別できる</li> <li>・他人の物や会社の物を、無断で持って行かない</li> </ul>
	ロッカーや机の周りの整理・整頓ができる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・整理・整頓ができる</li> </ul>
	会社の備品や道具などを使ったら、必ず元の場所に返す	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会社の備品や道具などを使ったら、必ず返す</li> </ul>
	会社の備品や道具などを大切に使用する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共同の道具などを大切に使う</li> </ul>
作業上の指示の遵守に関する規則	決められた作業手順を守る 自分勝手な行動をしない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の考えと違っていても指示を受け入れる</li> <li>・自分勝手な行動をしない</li> <li>・約束を守る</li> </ul>
	作業内容や作業遂行上の手続きの変化を受け入れる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・課題が変化した場合、新しい作業内容や手順を短時間で覚える</li> </ul>
	順番や交代の意味が分かる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・順番や交代の意味が分かる</li> </ul>

表 2-1-1 職場のルール（基礎編）に関する規則とルール（続き）

	職場のルール	下位課題との対応
職場の挨拶・返事に関する規則	自分の名前を呼ばれたら返事をする	・自分の名前を呼ばれたら、返事をする
	挨拶をする （職場でよく使う「挨拶」などのフレーズを正しく使う） ・おはようございます ・お先に失礼します ・お疲れ様です ・ありがとうございます ・すみませんでした ・申し訳ございません など	・身近な人に、「おはよう」、「さようなら」などのあいさつをする ・「ありがとう」、「ごめんなさい」を言える ・場に応じた適切なあいさつや応答をする ・他人に迷惑をかけたときには、謝る ・助けてもらったときには、感謝の気持ちを表わす
質問に関する規則	指示が分からないとき、また、指示された作業ができないときは質問をする	・話がわからないときは聞き返す ・作業が分からないときは、尋ねる ・簡単な言葉で、依頼や訴えをする ・要望や不満などを言葉で表現する ・できないときにごまかさない
報告に関する規則	担当している仕事が終わったら、報告する 仕事でミスをしたら、報告する	・仕事が終わったら報告をする ・うそをついたり、言い訳をしったりしない
就業時間等に関する規則	就業時間を守る	・出勤状態がよい（むやみに休まない）
ミスや間違いを指摘された時の対応	うそをついたり、言い訳をしったりしない 注意されたことは素直に聞く	・うそをついたり、言い訳をしったりしない ・注意されたことは素直に聞く
丁寧な言葉づかい	丁寧な言葉で話す	・必要なときには、ていねいな言葉で話す ・時と場所に応じて、適切な言葉や態度で対応する ・立場をわきまえて適切な言葉や態度で対応する

対人関係における基本的なルールとしては、例えば、職場では、怒鳴ったり、泣いたりしない（「感情をあらわに出してはいけない場面がある」）ことや時・場所・立場をわきまえて適切な言葉や態度で対応することが挙げられる。しかしながら、これらのルールに関しては、汎用性の高い場面を選択することが難しく、また、適切な言葉や対応に関してもさまざまなパターンが予想される、そこで、コミュニケーションの基本的な態度に関しては、行動として指摘できる項目を残した。

	職場のルール	下位課題との対応
質問・報告・連絡・相談等に共通する規則	話すときは、聞き手の方を向いて、視線をあわせてはっきりと話す	・話す相手と視線をあわせる ・話し合いなどで、聞き手の方を向いて、はっきり話す

## 第2節 職場のルール（基礎編）に関する評価課題とワークシート

### 1. 規則の選択 ……場面設定並びに場面に基づく学習課題の作成……

第1節の手続きによって選択された課題について、企業の人材育成担当者並びに就労支援機関の指導担当者各1名を対象ヒアリングを行い、重要度の検討をした。その結果、以下に示す19の規則が選択された。

服装や身だしなみに関する規則：会社のイメージや職場の規則にあわせて服装・身だしなみを整える。  
あいさつに関する規則：あいさつは「誰にでも」「自分から進んで」「相手の顔を見て」「笑顔で」「毎日、続けて」する。

返事に関する規則：名前を呼ばれたら、すぐに返事をする。

始業時間に関する規則：会社の始業時間になったら、すぐに仕事が始められるように準備しておく。

休暇の連絡に関する規則：休暇の予定がわかっている場合は、おそくとも休暇をとる前日までに「上司」に連絡をする。ただし、突然の体調不良などの理由で前日までに連絡ができない場合は、始業時間までに職場の「上司（または同僚）」に連絡をする。

遅刻の連絡に関する規則：遅刻の予定がわかっている場合は、遅刻をする前日までに「上司」に連絡をする。ただし、突然の体調不良や電車の事故などの理由で、前日までに連絡ができない場合には、できるだけ早く職場の「上司（または同僚）」に連絡をする。

報告に関する規則1：指示された仕事が終わったら、すぐに報告する。

報告に関する規則2：失敗やミスに気がいたら、すぐに報告する。

指示に関する規則1：原則として、「指示された作業手順」にしたがう。

指示に関する規則2：指示された以外の作業を勝手にやらない。

質問に関する規則：指示された内容や作業手順がわからないときは、必ず質問する（自分勝手な判断で、作業を進めない）。

報告・質問・連絡・相談の共通規則1：「報告」「質問」「連絡」「相談」をしたいときは、まず最初に「今、よろしいですか」と聞く。

報告・質問・連絡・相談の共通規則2：「報告」「質問」「連絡」「相談」をしたいときは、まず最初に「何を」伝えたいのかを伝える。

備品・消耗品の管理に関する規則：会社の経費で買ったものは自宅に持ち帰らない。

共用備品の取り扱いに関する規則：複数の社員が利用する職場の物品は、使い終わったら、すぐにもとの場所に戻す。

パスワードに関する規則：パスワードは、自分以外の人には教えない。

情報の管理に関する規則：会社が保有している（持っている）情報を無くしたり、こわしたり、内容を勝手に変えたりしない。

データや文書の管理に関する規則：会社が保有している（持っている）情報を許可なく第三者に伝えない。

業務に関する情報の私的利用の禁止：業務上知り得た情報を個人的な理由で利用しない。

この 19 の規則のうち、「服装や身だしなみ」「話を聞くときの態度が与える印象」に関しては、文字で表現することが難しいことから、写真を利用して学習用の評価課題とワークシートを作成した。

また、「パスワードの管理」に関する規則については、まず「パスワード」そのものについての説明をする必要があることから、規則の中で学習するため、ワークシートや評価の対象からは除外した。表 2-2-1 に、職場におけるルールに関する学習課題の全体を示した。

表 2-2-1 職場におけるルール（図 1-1 の B の詳細）

		規則集	ワークシート	その他の研修	初期評価	最終評価
対人 コミュニケーションの 基礎	服装・身だしなみ					
	服装・身だしなみのチェックポイント（2種類）					
	話を聞くときの態度が与える印象（2種類）					
	あいさつ					
	あいさつのポイント					
	返事					
	丁寧な言葉づかい					
就業時間	遅刻					
	休暇の連絡					
	遅刻の連絡（電車が遅れたときの対応）					
作業遂行の 基礎	報告（仕事が終わったときの報告）					
	報告（ミスをしたときの報告）					
	指示（指示に従う）					
	指示（指示された以外の作業を勝手にしない）					
	質問（作業手順等がわからない時は質問する）					
	報告・質問・連絡・相談の仕方					
	報告・質問・連絡・相談の仕方					
	ミスや間違いを指摘されたときの対応					
備品・消耗品の 管理	備品の私的利用の禁止					
	備品（共有物品の取り扱い）					
情報の管理	パスワードの管理					
	社内文書やデータの管理					
	社外（会社の外）での会話：守秘義務					
	業務に関する情報の私的利用の禁止					

## 2. 場面と選択肢の設定

評価に用いた場面（表 2-2-1 初期評価・最終評価）並びに、ワークシートと規則（表 2-2-1 ワークシート・規則集）については、以下の通りである。

プログラムでは、全体で 14 場面について評価課題（表 2-2-1 最終評価）を作成した。なお、具体的な場面の記述に関しては、新入社員向けに市販されている「職場のルール」や「ビジネス・マナー」に関する書籍（白沢，2006；氏家，2002；皆川，2002；浦野，1999）を参考に架空の場面を設定した。次いで、各場面に関して、適切な行動につながるものが予想される回答 1 つを含む、合計で 4 つの選択肢を作成した。なお、他の 3 つの選択肢に関しては、「出来事の原因を他人のせいや状況のせいにしたり、自分勝手にルールを変更する」「場面全体ではなく、一部の言葉や状況に左右されて全体を判断する」「場面理解が正しくない」などの要因を考慮して作成した。

なお、各場面に登場する「矢嶋さん」は、前期プログラムにおいて対象者が配属された DM（ダイレクト・メール）事業部に新しく配属された新人という設定である。

また、評価課題とした 14 場面に関して、それぞれ「ワークシート」を作成した。ワークシートは、次の 2 つの目的のために作成された。

評価課題における回答がどのような理由により選択されたのかについて検討する

回答記入後に、それぞれのワークシートに関して、模範となる回答を示し、職場のルールに関する理解を深める。

### （1）職場の規則について

ワークシートとは別に、「職場の規則」を作成した。職場の規則に関しては、規則を明示した上でその「理由」についてもできるだけ具体的に記述した。併せて、場面に応じて補足的な情報を加えた。なお、前期プログラムにおける 11 場面に関する評価及び 14 枚のワークシート、規則に関しては、次項に示す事業所 6 社からのアンケート結果並びに新入社員を対象に作成された「職場のマナー」や「職場のルール」について解説された書籍を参考にした。

また、規則に関しては、通常の職場で用いられる言葉をそのまま使うこととし、必要に応じて振り仮名をつけ、意味に関しては実施時に解説することとした。また、ワークシート記入後には、適切な回答例を記入したワークシートを配布して、内容について解説した。なお、回答例を示したワークシート及び規則に関しては、可能な限り「対象者本人の名前」を記入する欄を設け、対象者が自分の行動として意識できるように配慮した。

### （2）事業所を対象とした調査の概要

6 事業所の回答者の概要について表 2-2-2 に示す。表 2-2-2 から分かるように、回答者は、全員が人

事担当の経験がある者であった。また、所属している事業所は、特定の業種並びに特定の規模に偏っておらず、これらの回答者の意見が一致した回答は、他の事業所においても共通する回答と推察される。

なお、回答者には、前期プログラムに用いられた評価課題（11場面）の4つの選択肢に関して、「適切」「必ずしも不適切とは言えない」「不適切」のいずれかで評価するように求めた。併せて、そのような回答とした理由について、場面毎に記述するように求めた。また、呈示した選択肢以外に、より適切な回答があると考えた場合は、その場面に適切な考え、あるいは行動について記述し、併せてその理由についても記述するように求めた。これらの記述に基づき、ワークシートの回答並びに各規則を作成した。

表 2-2-2 事業所回答者の属性

事例番号	在職年数の合計	人事担当の経験	事業所の業種	企業規模（常用労働者）	事業所規模	経験
1	10年以上20年未満	あり	サービス業	300～499人	56人以下	なし
2	10年以上20年未満	あり	製造業	1000人以上	1000人以上	あり
3	10年以上20年未満	あり	人材派遣業	56人以下	56人以下	なし
4	40年以上	あり	製造業	56～99人	56～99人	あり
5	10年以上20年未満	あり	情報通信業	500～999人	100～299人	あり
6	10年以上20年未満	あり	情報通信業	1000人以上	1000人以上	なし

知的障害者もしくは発達障害者と同じ職場で働いた経験

### 3．初期評価・終期評価・再評価・最終評価に用いられた場面

……評価場面と場面に即したワークシート・規則集・その他……

ここでは前期プログラムの学習課題を、（1）「職場の備品」、（2）「始業時間を守る / 遅刻の連絡」、（3）「挨拶と返事」、（4）「報告」、（5）「質問」、（6）「指示」の6つにわけて解説する。また、後期プログラムの学習課題として作成した場面については（7）に示した。それぞれの場面について、ア「評価課題」、イ「ワークシート」、ウ「規則」を示した。

各場面の4つの選択肢のうち、番号の左側に をつけたものを最も適切な行動に結びつく回答とした。

( 1 ) 職場の備品 ( 2 場面 : 「 備品の私的利用の禁止 」 「 共用物品の管理 」 )

ア . 評価課題

【 職場の備品 : 私的利用の禁止 】

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。

「矢嶋さんが使っても良い」と言われたものだから、特に問題はない。  
会社で使うものなので、持って帰るのは良くない。  
セロハンテープは使えばなくなるものだから、また、新しいセロハンテープをもらえばいい。  
持って帰るのは良くないかもしれないけど、「持って帰ってはいけない」と言われていないから、特に問題はない。

事業所の回答は、 不適切 適切 不適切 不適切 で一致していた。また、その理由として下記の5つが挙げられた。

会社のモノは個人貸与されているとしても私物ではない。  
どういう理由があっても持ち帰る(持ち出す)ことはできない。  
会社の備品を私用で使うというのは、会社のお金で私物を買う(横領)のと同じことである。  
会社のものと私物は混同してはならない。  
仕事で使うために会社で与えられた物は、その目的のために使うべきで、個人の持ち物とは区別して扱わなければならない(会社から持ち出すべきではない)。

【 職場の備品 ( 共用 ) の管理 】

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、卓上掃除機をそのまま自分の机に置いておきました。  
終業時間になってから、卓上掃除機を備品置き場に戻して帰りました。

終業時間になってから返しに行ったのでは、矢嶋さんの帰宅時間が遅くなってしまうのに。  
共用じゃなくて、個人用の卓上掃除機があればいいのにな。  
共用の備品だけど、今日は、仕事も忙しかったし、一日くらいなら、自分の机に置いて問題ないな。  
共用の備品なのだから、すぐに返さないと、いけないんじゃないかな。

事業所の回答は、 不適切 不適切 不適切 適切 で一致していた。また、その理由として、下記の7つが挙げられた。

他にも使いたい人がいて、その人が所定の置き場にいても掃除機がなければ探しまわることになる  
また、その人の「探す」時間が仕事を遅らせることになる。

の「自分だけならいいだろう」「一日くらいいいだろう」と、社員全員がルーズになったら職場はどうなるか。「赤信号だけど、一人くらい渡ってもいいだろう」と思い、信号無視をしたら大きな事故につながる。職場にもたくさんのルールがあるが、ひとり一人が、きちんとルールを守り、安全で気持ちの良く

仕事ができるよう心がける必要がある。

はコスト意識が低い。ひとり一人、常に使う必要があるものは個々に支給されるが、その必要がないので共用の備品となっていることを理解する必要がある（もし、使用頻度が高く、個々に支給されることで効率化がはかれるのであれば、思っているだけでなく、上司に相談をする）。

全てのものにコストがかかっていることの意識は必要。

卓上掃除機は会社のものです。個人のものではありませんので、使用したらすぐに備品置き場に返却すべきです（他の人が使用する場合に、備品置き場がないと困る）。

他の人も使うことがある。決めごとは守ること。

会社では、無駄を少なくし効率よく利用するように共用の備品がある。それを個人で占有してしまったり、それを必要としている人に迷惑を掛けてしまう。共用備品はみんなの物であるので、使い終わったらいつもまでも手元に置かず、すぐに返さなければならない。

以上から、職場の備品に関して、ワークシート並びに規則を作成した。なお、下記のワークシートは回答例を記入済みのものである。

## イ．ワークシート

### 【 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

上がる          変わらない          下がる          のどれでしょう。

当てはまる番号を右の  に記入してください。 . . . . .

（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。

### 【 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

上がる          変わらない          下がる          のどれでしょう。

当てはまる番号を右の  に記入してください。 . . . . .

（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。

ウ．規則

**規則 1：会社の経費（けいひ）で買ったものは自宅に持ち帰らない**

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、\_\_\_\_\_さんの私物ではありません。

【 補 足 】

文房具（ボールペン、鉛筆、セロハンテープなど）は使うとなくなるので、消耗品（しょうもうひん）と呼ぶこともあります。

**規則 2：複数の社員が利用する職場の物品は、使い終わったら、すぐにもとの場所に返す**

理由

複数の社員が利用する職場の物品は、使い終わったら、すぐにもとの場所に返します。

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無くなります。

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。そうすれば、やる作業の順番を変えたり、自分の作業をどのように進めたらいいのか、上司に相談したりできます。

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。

（ 2 ） 始業時間を守る / 遅刻の連絡（ 2 場面 ）

ア．評価課題

【 始業時間を守る 】

株式会社 幕張の始業時間は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。

仕事は10時からだから、少し遅れた分は、残業すればいいんじゃないかな。

だいたい10時くらいに会社に着いているのは良いけど、仕事を始める時間が少し遅いかな。

仕事は10時からだから、10時に仕事を始めなければいけないな。

だいたい10時に着いているし、仕事の前にトイレに行っておくなど、準備を整えてから、作業に取りかかるのは良い考えだな。

事業所の回答は、 不適切 不適切 適切 不適切で一致していた。また、その理由としては、下記の6つが挙げられた。

会社の始業時間は、仕事を始める時間であって、入社時間ではない。着替え、トイレも全て済ませて遅くとも10時5分前には現場（業務場所）に付く事が原則。

始業時間は「仕事を始める時間」です。また、給与計算をするうえで、10時から仕事開始とした「年間標準終業時間」が定められているので、毎日5分ずつ遅れても1ヶ月間で約1時間働いていないこととなります。また、例えば「遅刻10分以上は欠勤になる」「遅刻2回でその月は皆勤したことにはならない」など、給与や賞与にも影響が出ます。何よりルールが守れないのですから、信頼を失うこととなります。

10時から仕事を始めなければならない。事前にトイレや着替えをすませ準備しておくことが必要。基本は5分前には仕事が始められるようにしておくべき。

のどいたい10時に着いているではなく必ず10時に仕事ができる体制にしておくべき。

10時始業なので10時から仕事をしなければならない。

始業時間が10時であれば、10時前には会社に着くようにしなければならない。準備を整えて、10時には仕事を始められるようにすることが望ましい。

#### 【 遅刻の連絡 】

株式会社 幕張の始業時間は10時00分です。

矢嶋さんは自宅からの最寄り駅で電車を待っていますが、いつも乗る電車が遅れていて、まだ、来ません。そのため、10時00分には、どうしても間に合いそうにありません。

でも、10時30分には着けそうです。

矢嶋さんは、携帯電話を持っていますが、連絡をしているともっと遅れそうなので、とにかく急いで会社に行き、会社に着いてから「電車が遅れた」ことを説明しようと思いました。

報告よりも、まず、会社に「急いで来た」というのは良い判断だな。

先に連絡した方が良かったとは思うけど、30分くらいの遅刻だし、遅れた原因は矢嶋さんではないから仕方ないよ。

遅れた原因は矢嶋さんではないのに、いろいろ説明しなくてはいけなくて大変だな。

会社に着くのはさらに遅れるかもしれないけど、とりあえず、遅れた理由と何時に会社に着くかを先に連絡しておけばいいのに。

事業所の回答は、 不適切 不適切 不適切 適切で一致していた。また、その理由としては、下記の5つが挙げられた。

通勤途中は労災対象ですから、トラブルの原因（交通事故ではない）を伝えること。また、どれくらいで出社できるかの報告は、就業者の責任の範囲であり、社会人のルールとして当たり前

電車に乗る前に遅刻することがわかっていたら、先に連絡をする必要がある。ただし、乗車中に電車が止まってしまった場合には連絡をとることができないため、電車を降りた時点で連絡をすること。携帯電話を持っていない、公衆電話もみあたらない場合など、電話を探すより会社に向かった方が速い場合は、会社に行ってから事情を説明する。

会社に遅れるのであれば必ず連絡をしなければなりません。就業開始時間に何の連絡もいれない場合は無断欠勤となります。報告は必ずしなければなりません。

間に合わないとわかった時点で会社に連絡し、駅で延着証明書をもらい、会社に提出する。それが就業規則である。

始業時間の10時に会社に着いていなければ、職場の人は心配するし、仕事上問題が発生する可能性もあるので、まずは会社に遅れる旨を連絡しておくべき。

以上から、始業時間と遅刻の連絡に関するワークシート並びに始業時間と遅刻の連絡に加えて休暇の連絡に関する規則を作成した。なお、下記のワークシートは回答例を記入済みのものである。

## イ．ワークシート

### 【 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  
上がる      変わらない      下がる      のどれでしょう。

当てはまる番号を右の  に記入してください。 . . . . .

( 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考えています。

「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 】

矢嶋さんの出勤状態について

このままでよい      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  に記入してください。 . . . . .

( 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」

### 【 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  
このままでよい      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  に記入してください。 . . . . .

( 理由 ) :

「何時に職場に着くか」という連絡がない状態では、職場は作業の予定をたてることができずに困るからです。「何時に着けるか分からない」という情報でも重要です。

また、職場では\_\_\_\_さんが、始業時間までに出勤することを前提に仕事の分担を考えています。ですから、遅刻をする予定や「どのくらい遅刻するか」が分からないと効率の良い仕事の分担を考えることができません。

【 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）。

「少し、会社へ到着（とうちゃく）する時間が遅れても、先に職場に「連絡」を入れた方が  
良いと思うよ」

ウ．規則

**規則 1．始業時間（しぎょうじかん）に関する規則**

会社の始業時間になったら、すぐに「仕事が始められる」ように準備しておく。

理由

他の会社の人は、始業時間には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考えています。

もし、\_\_\_\_\_さんが、始業時間に席にいない場合、連絡や相談、作業の指示ができなくて、  
困ります。

他の会社、あるいは他の部署から、「連絡がつかない」「指示ができない」という苦情がくることは、  
会社にとっては、困ることです。

**規則 2．休暇（きゅうか）の連絡に関する規則**

休暇の予定がわかっている場合は、おそくとも休暇をとる前日までに「上司」に連絡をする。  
ただし、突然の体調不良などの理由で前日までに連絡ができない場合は、始業時間までに職場の「上司、または  
同僚（どうりょう）」に連絡をする。

理由

職場では\_\_\_\_\_さんが、出勤することを前提（ぜんてい）に仕事の分担を 考えています。  
ですから、休暇の予定がわかっているのであれば、前もって報告しておくことが、必要です。  
そうすれば、職場は、効率の良い仕事の分担を考えることができます。

また、予定にない休暇はできるだけ避（さ）けてほしいと考えています。  
しかし、体調が悪いときなどは休むことが必要です。  
この場合は、始業時間までに 職場の上司に連絡します。  
もし、上司が席を離れているなどの理由で、直接、連絡できない場合は、同僚（どうりょう）に  
連絡します。

\_\_\_\_\_さんから連絡をもらうことで、職場は、効率の良い仕事の分担を考えることができます。

連絡する内容

休暇をとる理由 （例：病気、事故など）

翌日以降の見通し （例：明日は出られます。2日～3日程度、休みが必要です。など）

**規則 3．遅刻（ちこく）の連絡に関する規則**

遅刻の予定がわかっている場合は、遅刻をする前日までに「上司」に連絡をする。  
ただし、突然の体調不良や電車の事故などの理由で、前日までに 連絡ができない場合には、できるだけ早く職  
場の「上司、または同僚（どうりょう）」に連絡をする。

## 理由

職場では\_\_\_\_\_さんが、始業時間までに出勤することを前提に仕事の分担を考えています。ですから、遅刻をする予定がわかっているのであれば、前もって報告することで、職場は、効率の良い仕事の分担を考えることができます。

また、予定にない遅刻は出来れば避けてほしいと考えています。

しかし、体調が悪いときや電車の事故などで遅刻をしてしまうことはやむを得ない（仕方のない）ことです。

この場合は、始業時間までに 職場の上司に連絡します。

もし、上司が席を離れているなどの理由で、直接、連絡できない場合は、同僚（どうりょう）に連絡します。

\_\_\_\_\_さんから連絡をもらうことで、職場は、効率の良い仕事の分担を考えることができます。

## 連絡する内容

遅刻をする理由

（例：病気、事故など）

会社に到着する時間の目安

（例：10時50分ごろまでには出社できます）

（例：まだ、電車が動きだす時間がわかりません）

## （3）挨拶と返事（2場面）

### ア．評価課題

#### 【 毎日のあいさつ 】

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、同じように挨拶をします。

あいさつはコミュニケーションの基本だよな。

あいさつができる矢嶋さんは、仕事も真面目にしていそうだな。

あいさつは必要だけど、別に、毎日誰にでもすることもないよな。

矢嶋さんに、毎日、毎日、あいさつされている人は、うさいだろうな。

あいさつの返ってこない人にまで、あいさつするなんて、ムダなことをするな。

事業所の回答は、適切 不適切 不適切 不適切で一致していた。また、その理由としては、以下の5つが挙げられた。

「挨拶」は“自分からあなたに心を開く”というメッセージであり、問いにあるように社会人としての基本である。相手の挨拶の有無に惑わされるものではない

あいさつは必要なこと

コミュニケーションはとても必要なこと、また朝の挨拶は仕事を始める上で大切なことです。周りも自分も気持ちよく仕事ができます。返事をしない人がいても続けていけば必ず周りも挨拶してくるようになります。職場の雰囲気も明るくなり仕事の効率もよくなります。

挨拶しない人もそのうちするようになる。がんばって続けるのがよい。

朝のあいさつはとても大事。元気なあいさつは職場の空気を明るくするので、人に会ったら自分から進んであいさつすることが望ましい。

【 作業中の返事 】

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。

矢嶋さんは、仕事に集中しているんだな。

矢嶋さんがデータを入力中なことは見ればわかるのだから、上司は矢嶋さんの様子を見て声をかければいいのに。

名前を呼ばれたのには、何か理由があるのだから、矢嶋さんはすぐに返事をした方がいいのに。名前を呼ばれたら、すぐに返事をしないとイケないけど、矢嶋さんはデータの入力中だったし、とにかく返事をしているのだから問題はないな。

事業所の回答は、 不適切 不適切 適切 不適切で一致していた。また、その理由としては、下記の4つが挙げられた。

集中していたためにきこえない状況ではなく、きこえているのに返事をしないということは「態度が悪い」「上司を無視した」など、マイナスにうつられる可能性があります。「はい。ただいま入力中なので区切りの良いところまで入力させてください」というように返事をしたうえで待つほしい旨を伝えられると、なお良いです。

上司が呼んでいるのであれば、即、顔を上げ、返事をする必要がります。現状の仕事より緊急性の高い指示がでる可能性もあり、上司であれ誰であれ呼ばれたらすぐに返事をしなければなりません。

入力しながらでも返事はできるので、すぐ返事をし、区切りよいところで上司のところに行く

上司に呼ばれたら、まずは返事をするべき。その時すぐに動けないようであれば、「すみません、今データの入力中なので、区切りの良いところまで少しお待ちいただけますか。」等、状況を説明し、了解を得て、区切りの良いところで上司のところへ行くようにした方が良い。

また、1事業所からは、どのような現場での作業か、また、入力しているデータの内容が何かによっては、異なる判断基準もあるものと想定されるが、今回の場面では、「業務を把握している上司から、データ入力の途中で名前を呼ばれた」と判断して回答したとコメントされた。

以上から、挨拶と返事に関するワークシート並びに規則を作成した。なお、下記のワークシートは回答例を記入済みのものである。

イ.ワークシート

【 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

上がる      変わらない      下がる      のどれでしょう。

当てはまる番号を右の  に記入してください。 . . . . .

(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 】

矢嶋さんの出勤状態について（今後、矢嶋さんは、どうしたら良いでしょうか）。

このままでよい          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  に記入してください。          ・ ・ ・ ・ ・

（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。

【 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

上がる          変わらない          下がる          のどれでしょう。

当てはまる番号を右の  に記入してください。          ・ ・ ・ ・ ・

（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 】

矢嶋さんの出勤状態について（今後、矢嶋さんは、どうしたら良いでしょうか）。

このままでよい          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  に記入してください。          ・ ・ ・ ・ ・

（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（普通の声の大きさと話ができる距離）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

ウ．規則

（ア）あいさつに関する規則

あいさつは、「誰にでも」「自分から進んで」「相手の顔を見て」「笑顔で」「毎日、続けて」する

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。

【 補 足 】

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  
一度、あいさつをした相手とすれ違うときなどは会釈をします

(イ) 返事に関する規則

名前を呼ばれたら、すぐに返事をする

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。  
そして、「返事」は名前を呼ばれたことに「気づいた」という合図です。

「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。

【 補 足 】

名前を呼んだ人の方を見る

ただし、目を離すと危険な作業をしているときは、手を止めて、安全な状態にしてから、

名前を呼んだ人の方を見る

名前を呼んだ人と距離が離れていれば、できるだけ早く相手に近づく

（普通の声の大きさと話せる距離に近づく）。

(4) 作業指示に従う（2場面：「指示にしたがう」「指示以外の作業」）

ア．評価課題

【 指示にしたがう 】

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。

自分なりに工夫してやっているのは、すばらしいな。

今まで特に失敗がないのだから、指示書の通りにやれという上司の方がおかしいな。

上司の指示通りにやらないのはよくないな。

上司の指示通りにした方がいいけど、失敗してないから、矢嶋さんのやり方でもいいかもしれないな。

事業所の回答は、 不適切 不適切 適切 不適切で一致していた。また、その理由としては、  
下記の7つが挙げられた。

仕事の流れ、方法、内容は指示に基づくものである。指示書 = マニュアルであって、勝手に変更することは指揮命令に反することである

自分勝手なやり方により、自分の工程はうまくいったが、次の工程で問題が発生したり、いずれ大きな事故につながる可能性もある。

自分のやり方にしたために1つの作業をする毎に5秒間の遅れがたととしても、自分で気がつかないかもしれないが、1ヶ月間では何時間ものロスタイムになり、納期や利益に影響が出る。もし、上司が説明したやり方よりも効率よくできる方法（改善策）を思いついたのであれば、事前に上司に提案をし、了承を得る必要がある

会社には決まりがあり、指示書は今後の仕事に必要なルールとなっている。たまたま今まで失敗がなくても必ず失敗することになるはずである。雇用されている以上会社の指示に従う必要がある。

決まった手順で作業し、手順を変えるときは上司の了解を得、指示書を訂正して作業する。

作業の指示書は、間違い無く効率良く作業できるよう作成されているものなので、それに従うべき。

自分なりに工夫して作業することは良いことであるため、もっと良い方法があるのであればそれを上司に伝えて、了解を得てから進めるべき。

#### 【 指示以外の仕事 】

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作りました。

指示された以外の仕事をしたのはよくないけど、後で会社の役に立つこともあるかもしれないし、いいんじゃないかな。

指示された以外の仕事をするのは良くないな。

指示された作業だけでなく、自分で新しい作業を見つけるなんてすごいな。

自分が仕事ができることをアピールしたいのかな。

事業所の回答は、 不適切 適切 不適切 不適切で一致していた。また、その理由としては、下記の4つが挙げられた。

指示された以外の仕事をすることは業務命令に反する。

勤務時間中は、指示された職務を完遂することに集中する必要がある。また、お客様からの情報については、そのデータそのものに個人的な興味を持つこと自体に問題がある。今回は「会社」の情報検索だが、もし個人宅の情報だったらどうか。「この名前の人はどういう人だろう」と興味を持ち、DM用の住所を手がかりに個人宅を訪ねても良いのか？

このケースの場合、「仕事中に私的な興味で別のことをした＝仕事をさぼっている」と「業務上知り得た情報を個人的な興味から勝手に詳細を調べた＝個人情報保護」という2つの問題が考えられる

自分の興味だけで余分なことをしたために、期限に間に合わないこともある。

まずは指示された仕事をきちんと行なわなければならない。自分のやっている仕事に興味を持ち、さらに掘り下げることは良いことだが、指示された作業以外に時間を使い、勝手に資料まで作成すべきではない。何か新しい発見をしたのであれば、上司に提案をしてから進めるのが望ましい。

なお、1事業所に関しては、 が適切と評価されていた。その理由として、「指示されたことをきちんと時間内に実施しなければならない。どんな会社が調べたということは無駄な時間がかかったことになる」と指摘しながらも、「自分の興味があることであれば、家ですべき。 のアピールの仕方を間違えて認識しているようだ」と回答された。この回答では、アピールしたいと考えることは適切である（方法には誤りがある）となっているが、「会社のデータそのものに個人的な興味をもつことに問題がある」とする回答や「自分のやっている仕事に興味を持ち、さらに掘り下げることは良いことだが、指示された作業以外に時間を使い、勝手に資料まで作成すべきではない。何か新しい発見をしたのであれ

ば、上司に提案をしてから進めるのが望ましい」という回答とは両立しない。

したがって、ワークシートでは、 のみを適切な回答とした。

以上から、作業指示に関するワークシート並びに規則を作成した。なお、下記のワークシートは回答例を記入済みのものである。

#### イ．ワークシート

##### 【 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

上がる      変わらない      下がる      のどれでしょう。

当てはまる番号を右の に記入してください。      . . . . .

（理由）：

「職場の規則」では、原則として、指示された作業手順にしたがうこと、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をします。

**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」**

##### 【 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

上がる      変わらない      下がる      のどれでしょう。

当てはまる番号を右の に記入してください。      . . . . .

（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。



## 指示がわからないときの対応

原則として、指示をした人に質問します。  
指示が分からなくなった時のことを考えて、誰に尋ねれば良いかを確認しておきます。

### (5) 作業終了並びにミスの報告(2場面)

#### ア. 評価課題

##### 【 作業終了の報告 】

矢嶋さんは、会議に必要な資料を11時15分までに100枚コピーするように上司に命じられました。コピーは11時00分に終わりました。  
矢嶋さんは、席に戻って休み、11時15分になってから上司にコピーができたことを報告し、100枚の資料を届けました。

本当なら仕事が終わったことをすぐに報告しなくてはいけないけど、指示された時間は守っているのだから、問題ないな。

時間通りに資料を届けるなんて、まじめな人だな。

頼まれた時間よりも早く仕事を終えて休憩できるなんて、うらやましいな。

11時に終わったら、すぐに届けばいいのに、あまり仕事をやる気がない人なのかな。

事業所の回答は、 不適切 不適切 不適切 適切で一致していた。また、その理由としては、下記の5つが挙げられた。

仕事は報酬をいただいているものであるから、「時は金なり」と考えるべき。いち早く次の仕事に取り掛かる姿勢が必要

仕事は、できる限り早く、正確にすることが大切です。指示された時間内に終わったのであれば、すぐに報告する必要があります。今回のように、予定より早く終わったからといって勝手に休憩をしたり、本当はもっと早くできるのに、指示された時間に合わせるようにわざわざゆっくり作業すると「やる気がない」「さぼっている」などマイナスの評価をされる可能性があります。今回のケースの場合、「すぐに報告をしない」と「所定の休憩時間以外に、勝手に休憩をとった」ことの2つの問題が考えられます

11時15分までが納期ですが、それまでに終わらせるということです。11時に終わったのであればすぐに上司に渡し、次の仕事にとりかかるべきです。

終わればすぐ報告すべし。次の緊急の仕事ができたかも分からない。「11時15分に」と「11時15分までに」とは違うことを説明する。

指示された時間前に作業を終えているのは素晴らしいが、その後その資料を待っている人がいるのだから、まずは届けるべきである。その後、時間に余裕があれば、休憩をとっても構わないと思う。

##### 【 ミスの報告 】

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、丁寧に箱にしまって、自分の机の下に置きました。

ミスをしたのに報告しないなんて良くないな。  
封筒やラベルを丁寧に箱にしまうなんて、備品を大切に扱う人だな。  
ミスはミスだけど、足りないというわけじゃないから、特に報告する必要はないな。  
箱にしまって机の下に置いたけど、忘れてしまわないかな。

事業所の回答は、適切 不適切 不適切 不適切で一致していた。また、その理由としては、下記の5つが挙げられた。

申請ミスであって、それ以外の何ものでもない。全てのものにコストがかかっていることの意識は必要。誰かが使うから...というのではなく、全てのものに予算と計画がある。

間違いや失敗こそ、すぐに報告や相談をする必要がある。また、利益を出すために、売上をのばすと同時に、社員全員がコストダウンの意識を持つ必要がある。例えば、休憩時間の都度、職場の電気を消したり、社内で使用する印刷物は裏紙を使ったり、文房具1つでも無駄なものはないか、1円でも削減する必要がある。社員が使う備品も、製品をつくるための部品も必要なときに必要な分だけ用意することが基本。製品の在庫も含め「置いておくだけ」には、その保管場所も含め無駄がたくさんある。今回のケースは、「失敗の報告を怠った」と「コスト意識がない」の2つの問題が考えられる。

ミスはすぐに報告すべきです。100を1000、発注するということは、かなりの予算オーバーである。そのミスが次のミスにつながっていく。

すぐ報告すれば、返品できて、代金を支払わなくても済むかもわからない。このままでは会社に損害を与えたことになる。大変なことだ。

ミスをした場合はすぐに報告すべき。そして、その後のより良い対処方法を上司等に相談し、対処すべき。そうしなければ、より多くの無駄を生じさせ、会社に損害を与えることになりかねない。ミスは自分一人で隠しておかず、きちんと報告するようにしなければならない。

以上から、報告に関するワークシート並びに規則を作成した。なお、下記のワークシートは回答例を記入済みのものである。

## イ. ワークシート

### 【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。

矢嶋さんに対する評価（勤務評定）は

このままでよい      このままでよくない      のどちらでしょうか。

当てはまる番号を右の  に記入してください。 . . . . .

（理由）：

勤務時間内に「手の空いている時間をつくらないこと」は、大切です。  
また、「休憩（きゅうけい）時間のとり方」は、個人にまかされているわけではありません。  
会社は従業員に「効率」良く仕事をしてほしいと考えているからです。

仕事がおわったらすぐに報告することで、会社は、                    さんに「次の仕事の指示ができます」

### 【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（今後、矢嶋さんは、どうしたら良いでしょうか）。

このままでよい          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          に記入してください。          ・ ・ ・ ・ ・         

（矢嶋さんにどんな助言をしますか）

頼まれた仕事が終わったら、できるだけ早く上司に報告した方が良いと思うよ。

【 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。

矢嶋さんに対する評価（勤務評定）は  
このままでよい          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          に記入してください。          ・ ・ ・ ・ ・         

（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、しかし、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いよいよ。

（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

ウ．規則

**規則 1 ．指示された仕事が終わったら、すぐに報告する**

理由

勤務時間内に「手の空いている時間をつくらないこと」は、大切です。  
会社は従業員に「効率」良く仕事をしてほしいと考えています。  
仕事がおわったらすぐに報告することで、「次の仕事の指示ができます」。

**規則 2 ．失敗やミスに気がいたら、すぐに報告する**

理由

失敗やミスに気がついたとき、「しまった」「してはいけないことをした」など思うかもしれませんが、このとき、報告をしないで、「自分の力だけで、なんとかできなにか」と考えることがあります。

しかし、個人の失敗やミスが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少なくありません。

失敗やミスは進んで報告しましょう。

(6) 質問 (1 場面)

ア. 評価課題

【 分からないときの質問 】

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。

質問した方がよかったと思うけど、作業手順が分からなかったのは上司の説明のせいなのに、注意されるなんてかわいそうだな。

注意はされたけど。人の力を借りないで。自分で何とかしようとしたことは、すごいことだな。

分からなくなったら、すぐに上司に質問すればいいのに。

矢嶋さんは難しい作業を頼まれたんだな。大変だな。

事業所の回答は、 不適切 不適切 適切 不適切で一致していた。また、その理由としては、下記の5つが挙げられた。

仕事は報酬をいただいているものであるから、「時は金なり」と考えるべき。いち早く次の仕事に取り掛かる姿勢が必要(そのためには、分からなかったらすぐに質問する)。

のように上司の説明が分からなかった時には「上司が悪い」で済まそうとせずに、すぐに質問をし、わかるまで上司に説明を求める必要がある。 の「自分で何とかしようとする」ことの1つに上司への確認がある。他の人も矢嶋さんと同じように新人だとしたら、その人も間違えている可能性もある。間違えて作業を続けたら、品質、納期を守れない結果となり、お客様に迷惑をかけ、会社として信用を失うことになる。その結果、次に受注することができず、会社に大きな損害を与えることに発展する可能性もある

すぐに質問しなくてはならない。またメモなどをもって説明を受ける必要がある。結局自分本位で仕事を進めると生産性もあがらず次のミスにつながる。

分からなければすぐ質問する。さもなくば予定の時間に作業が終了しない。

分からないことがあれば、きちんと確認してから作業すべき。そうしないと間違えたやり方が身につけてしまうし、後々多くの人に迷惑をかけることになりかねない。

以上から、報告に関するワークシート並びに規則を作成した。なお、下記のワークシートは回答例を記入済みのものである。

イ. ワークシート

【 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

上がる          変わらない          下がる          のどれでしょう。

当てはまる番号を右の  に記入してください。 . . . . .

(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)。

矢嶋さんの出勤状態について(今後、矢嶋さんは、どうしたら良いでしょうか)。

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

質問の仕方については、「実習」の時間で学習します

ウ．規則

**規則1．指示された内容や作業手順がわからないときは、必ず質問する**  
**(自分勝手な判断で、作業を進めない)**

理由

指示や作業手順がわからない状態では、作業がと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)となります。

また、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ります。

**報告・質問・連絡・相談の共通規則1．「報告」「質問」「連絡」「相談」をしたいときは、**  
**まず最初に「今、よろしいですか」と聞く。**

**相手が「良い(です)」と言ったら、話し始める**

**相手が「待つように(待ってください)」と言ったら、席に戻り、相手が声をかけてくれるまで待つ。**

理由

相手の人も仕事をしています。ですから、\_\_\_\_\_さんの話を聞く時間が、すぐにとれるときばかりではありません。

忙しくて\_\_\_\_\_さんと話す時間がすぐには、とれない時もあります。

\_\_\_\_\_さんの話を「今、すぐに聞くかどうか」を判断するのは「相手」です。  
ですから、「相手」の判断を待ちます。

ただし、緊急の場合は、「緊急です」と伝えます。

**報告・質問・連絡・相談の共通規則2．まず最初に「何を」伝えたいのかを伝える。**  
**「報告」か「質問」か「連絡」か「相談」かを言ってから内容を伝える**

理由

\_\_\_\_\_さんが、最初に「どのような内容の話」をしたいのかを伝えることで、相手は話を聞く準備ができます。

このようにすると、伝えたい内容が伝わりやすくなります。

仕事が終わったらすぐに報告することで、「次の仕事の指示ができます」

### (7) 最終評価に追加された3場面

後期プログラムでは、DM 事業部から OA 事業部に転属されるという配置転換の設定に伴って、データ入力に必要なパソコンのパスワードの管理並びに情報の管理という視点から以下の3場面を追加した。なお、具体的な場面の記述に関しては、新入社員向けに市販されている「職場のルール」や「ビジネス・マナー」に関する本（白沢，2006：氏家，2002：皆川，2002：浦野，1999）を参考に架空の場面を設定した。また、前期プログラムにおけるワークシートと同様に4つの選択肢を設定した。4つの選択肢のうち、 をつけたものを正解とした。3場面の評価で正解の根拠となる考え方については、職場のルールを身につけるために市販されている書籍（浦野，1999a：浦野，1999b：皆川，2002：白沢，2006）及び経済産業省の「情報セキュリティ管理基準 ver.1.0」によっている。

#### ア．評価課題

##### 【 データの管理 】

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（きゅうけい）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おいたままで、昼食に行きました。

午後の仕事のことを考えて、データ用紙を机の上に置いたままにするというのは良い考えだな  
机の上のデータ用紙が、どこかに飛んでいってしまうと困るからデータ用紙の上にマウスなどを置いておくといいのに

他の人の目に触れないようにデータ用紙を片付けてから昼食に行かないといけないな

他の人の目に触れないようにデータ用紙を片付けた方がいいけど、会社の中だし、問題はないよな

##### 【 社外での会話（情報管理） 】

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。

社外（会社の外）だけど、同じ会社の同僚だし、仕事の内容を話すことに問題はないな

会社の情報を社外（会社の外）で話すのは良くないな。レストランだと他の人が話を聞いているかもしれないし

レストランで一緒に食事をする友達がいるのはいいことだ

同僚に興味をもってもらえるような仕事をしているなんて、矢嶋さんはすごいな。

##### 【 個人情報の管理 】

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、その住所を訪ねて見ようと思っています。

住所を手帳にメモするだけなら、悪用するわけではないし、特に問題はないな。  
会社の仕事に関わる内容を個人の関心で手帳にメモするのは、良くないな。  
同姓同名（どうせいどうめい）なだけかもしれないけど、同級生に会えたら、ラッキーだよな。  
DM（ダイレクト・メール）の宛名を見ながら、小学校時代の同級生の名前に気づくなんて、  
矢嶋さんは注意力があるな。

## イ．ワークシート

### 【 質問 1 】

矢嶋さんがデータ用紙を机の上においたままで、昼食に行ったの見かけた場合、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  
上がる      変わらない      下がる      のどれでしょう。  
当てはまる番号を右の  に記入してください。 . . . . .

（理由）：

データなどの情報を机の上に置きっぱなしにしたまま、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、誰もが見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 】

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）。

矢嶋さんの出勤状態について（今後、矢嶋さんは、どうしたら良いでしょうか）。  
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。

### 【 質問 】

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  
良くない      あまり良くない      問題ない      のどれでしょう。  
当てはまる番号を右の  に記入してください。 . . . . .

（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。

【 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。

矢嶋さんに対する評価（勤務評定）は  
良くない      あまり良くない      問題ない      のどれでしょう。  
当てはまる番号を右の  に記入してください。 . . . . .

（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従って収集したものであり、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 】

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）。

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。

ウ．規則

規則 1 . パスワードは、自分以外の人には教えない

理由

パスワードは他の人に知られると、悪用される可能性があります。

例えば、会社で管理している個人情報や社外に流出（りゅうしゅつ）したり、会社のデータがこわされたりすることがあります。

このようなことが起こると、\_\_\_\_\_さんが困るだけでなく、会社にとって大きな損失（そんしつ）となります。

規則 2 . 会社が保有している（持っている）情報を無くしたり、こわしたり、内容を勝手に変えたりしない

理由

会社は、従業員の名前や住所、給与や健康状態、そして家族に関する情報を持っています。また、会社によっては、他の企業の名前や住所、仕事の内容などについての情報を持っています。他にも、会社ではいろいろな種類の情報を扱います。

これらの「情報」はすべて、会社にとって大切な財産です。

ですから、これらの情報を無くしたり、こわしたり、内容を勝手に変えたりすることは、会社にとって損失（そんしつ）となります。

### 規則 3 . 会社が保有している（持っている）情報を許可なく第三者に伝えない

第三者とは、会社とは関係のない人、自分の所属している部署とは関係のない人などです。  
情報を伝えて良いかどうか、判断ができないときは、上司に質問します。

#### 理由

会社は、従業員の名前や住所、給与や健康状態、そして家族に関する情報を持っています。  
また、会社によっては、他の企業の名前や住所、仕事の内容などについての情報を持っています。  
他にも、会社ではいろいろな種類の情報を扱います。

これらの情報はすべて、会社にとって大切な財産です。  
これらの情報を許可なく、第三者に伝えてしまうと会社にとって損失(そんしつ)となる場合があります。

また、情報の管理の仕方によっては、\_\_\_\_\_さんは、第三者に伝えつつもりはなくとも、  
「伝わってしまう」ことがあります  
この場合も、同じく、会社にとって損失（そんしつ） となる場合があります。

### 規則 4 . 業務上知り得た情報を個人的な理由で利用しない

#### 理由

会社は、従業員の名前や住所、給与や健康状態、そして家族に関する情報を持っています。  
会社が「個人情報」を収集する（集める）のは、会社にとって必要なことだからです。  
また、会社によっては、他の企業の名前や住所、仕事の内容などについての情報も収集しています。  
他にも、会社ではいろいろな種類の情報を収集する場合があります。

これらの情報はすべて、会社が「目的」を持って、一定の基準と手続きにしたがって収集した情報です。  
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。

## 第 3 節 規則の回答（選択肢）に関する意見

### .....事業所並びに教員の意見.....

第 3 節では、ワーク・チャレンジ・プログラムの前期プログラムで用いた 11 場面に関して、受け入れ側である事業所の意見並びに送り出し側である教員の意見について検討する。

プログラムで用いた各場面に関しては、就業規則などに明記されていなかったとしても、共通した理解（暗黙のルール）を想定しており、場面毎に最も適切な回答を用意した。しかしながら、場面の理解については多様であり、また、職場の雰囲気や社風などにより異なった判断基準が用いられることもあると考えられる。そして、曖昧な判断基準が存在するとすれば、そのことが発達障害者が職場での適切な対応を学習する際の障壁となろう。なぜならば、学習した最も望ましいと考えられる行動とは異なった基準で行動する者が存在したり、職場が変わることで、今までは承認されていた行動が許されなくなることが起こるからである。社会人としては、より厳格にルールを守ることが望まれるが、同時に他者の行動が異なる基準であることを学習する必要があることになる。

## 1. アンケート調査の結果

アンケートは、平成 18 年から 19 年の 2 年間に、事業所 56 名（勤続平均年数 17 年 6 ヶ月 ± 8 年 7 ヶ月）、特別支援教育関係等教員 288 名を対象に初期評価に用いた 11 の場面に関して実施した。教示は以下の通りである。

### 【教示】

以下には、それぞれの場面に遭遇したときの 4 通りの「考え」が用意されています。  
～ の考えが、それぞれの場面に対して適切かどうか（適切な行動に結びつくか）の「程度」を評価してください。なお、回答は、  
適切 = ○ / 必ずしも不適切とはいえない = △ / 不適切 = × の 3 段階のいずれかを選択してください。

## 2. 結果の概要

各場面における選択肢 1～4 に関して「適切（○）」「必ずしも不適切とはいえない（△）」「不適切（×）」の回答傾向が異なるかについて、事業所並びに教員について<sup>2</sup>検定を用いて検討した（表 2-3-1）。その結果、事業所、教員共にすべての場面で、回答傾向に有意な差が認められた。このことから、各場面における選択肢には異なった評価がなされたと考えられる。11 の場面に関する事業所と教員の回答を図 2-3-1～2-3-11 に示す。

### （1）事業所の回答傾向について

事業所の回答に注目すると、場面毎に最も「適切」の回答率が高かった選択肢は、第 2 節で事業所 6 社を対象に実施したアンケート調査の結果と一致した。

しかしながら、場面毎に選択肢 1～4 における「適切（○）」「必ずしも不適切とはいえない（△）」「不適切（×）」の回答率は異なり、特定の選択肢に関して「適切（○）」の回答率が高く、他の 3 つの選択肢に関しては、「不適切（×）」の回答率が高い、すなわち、場面に対して「適切な考えや行動」が 1 つに定まる場面（備品の私的利用の禁止・始業時間を守る・遅刻の連絡・毎日のあいさつ・ミスの報告・共用備品の管理）がある一方で、場面によっては、「適切」の回答率が最も高い選択肢であっても 5 割以下の場面（作業終了の報告）もあった。

また、1 場面につき、2 つ以上の選択肢で「必ずしも不適切とはいえない」という回答が、20 % を超える場面（作業中の返事・作業指示に従う・指示以外の仕事・作業終了の報告・ミスの報告・分からないときの質問）もあり、事業所（回答者）によって、さまざまな場面で許容される行動の範囲が異なること、場面設定並びに選択肢に関する解釈と評価が一定ではないことが示唆された。

このことは、暗黙のルールについて学習するための教材作成において留意すべき点といえる。

なぜなら、職業準備の段階では、職場において求められる最も望ましい行動（今回のアンケートにおいて、事業所の「適切」の回答率が最も高い選択肢の行動）を指導することになるが、その一方で職場

では、必ずしもそうした行動をとらない同僚や上司が存在することが明らかとなったからである。加えて、場面によっては、選択肢に示したいずれの行動に関しても、必ずしも「適切」、あるいは「不適切」と評価できない場合が存在したことから、評価もしくは学習用の教材として、職場の場面や選択肢などを作成する場合には、事前に、事業所などを対象にヒアリングや調査を行い、指導の目的に併せて、適切な場面を設定することが必要となる。

また、就職した職場によって、さまざまな行動規範（職場のルール）の基準が存在することは、発達障害者の理解を混乱させる可能性があることをあらかじめ理解した上で、発達障害者自身に望まれる行動とは別に、他者が「適切ではない」行動をしていた時に、どのように対応するかなどについても、今後検討していく必要がある。

表 2-3-1 場面ごとの選択肢に関する解釈と評価

		$\chi^2$	df	p	
事業所	備品の私的利用の禁止	189.06	6	0.000	**
	始業時間を守る	143.26	6	0.000	**
	遅刻の連絡	165.86	6	0.000	**
	毎日のあいさつ	204.80	6	0.000	**
	作業中の返事	89.86	6	0.000	**
	指示にしたがう	72.49	6	0.000	**
	指示以外の仕事	77.90	6	0.000	**
	作業終了の報告	26.90	6	0.000	**
	ミスの報告	150.74	6	0.000	**
	分からないときの質問	153.05	6	0.000	**
	共用備品の管理	196.59	6	0.000	**
教員	備品の私的利用の禁止	889.16	6	0.000	**
	始業時間を守る	795.84	6	0.000	**
	遅刻の連絡	1027.78	6	0.000	**
	毎日のあいさつ	968.14	6	0.000	**
	作業中の返事	738.96	6	0.000	**
	指示にしたがう	950.36	6	0.000	**
	指示以外の仕事	502.57	6	0.000	**
	作業終了の報告	263.79	6	0.000	**
	ミスの報告	954.97	6	0.000	**
	分からないときの質問	940.22	6	0.000	**
	共用備品の管理	1085.71	6	0.000	**

\*\* p < .01

## (2) 事業所と教員の回答傾向の違いについて

図 2-3-1 ~ 2-3-11 に示した 11 の場面についての事業所と教員の回答からは、事業所において「適切」の回答率が最も高い選択肢は、教員においても最も回答率の高い選択肢であり、両者が望ましいと考える行動に関しては概ね一致しているとみることができる。

次に事業所と教員の回答傾向の違いについて、より詳細に検討するために、図 2-3-1 ~ 2-3-11 に示した 11 場面の各選択肢について、 $\chi^2$ 検定を用いて検討した(表 2-3-2)。その結果、「指示以外の仕事」を除く、10 場面に関して、事業所と教員の回答傾向に差が認められた。なお、残差分析を行い、5%水準で有意差が認められたものに関しては、図 2-3-1 ~ 2-3-11 の右側の 内に示した(残差分析の詳細な結果に関しては巻末資料参照)

表 2-3-2 事業所と教員の回答傾向の差

		$\chi^2$	df	p	
備品の私的利用の禁止	選択肢 1	2.81	2	0.245	
	選択肢 2	0.58	2	0.747	
	選択肢 3	15.29	2	0.000	**
	選択肢 4	9.27	2	0.010	**
始業時間を守る	選択肢 1	2.77	2	0.250	
	選択肢 2	11.60	2	0.003	**
	選択肢 3	1.47	2	0.481	
	選択肢 4	3.39	2	0.184	
遅刻の連絡	選択肢 1	2.16	2	0.340	
	選択肢 2	7.57	2	0.023	*
	選択肢 3	26.17	2	0.000	**
	選択肢 4	4.21	2	0.122	
毎日のあいさつ	選択肢 1	3.45	2	0.179	
	選択肢 2	22.17	2	0.000	**
	選択肢 3	4.00	2	0.135	
	選択肢 4	8.13	2	0.017	*
作業中の返事	選択肢 1	20.32	2	0.000	**
	選択肢 2	10.82	2	0.004	**
	選択肢 3	1.37	2	0.505	
	選択肢 4	9.45	2	0.009	**
指示にしたがう	選択肢 1	25.50	2	0.000	**
	選択肢 2	16.38	2	0.000	**
	選択肢 3	13.06	2	0.001	**
	選択肢 4	22.32	2	0.000	**
指示以外の仕事	選択肢 1	4.04	2	0.133	
	選択肢 2	2.90	2	0.234	
	選択肢 3	1.63	2	0.443	
	選択肢 4	1.47	2	0.479	
作業終了の報告	選択肢 1	7.59	2	0.022	*
	選択肢 2	10.01	2	0.007	**
	選択肢 3	1.53	2	0.465	
	選択肢 4	5.71	2	0.058	+
ミスの報告	選択肢 1	1.96	2	0.375	
	選択肢 2	5.17	2	0.075	+
	選択肢 3	1.25	2	0.536	
	選択肢 4	54.74	2	0.000	**
分からないときの質問	選択肢 1	7.98	2	0.018	*
	選択肢 2	2.41	2	0.300	
	選択肢 3	2.28	2	0.321	
	選択肢 4	1.29	2	0.525	
共用備品の管理	選択肢 1	5.34	2	0.069	+
	選択肢 2	25.14	2	0.000	**
	選択肢 3	1.07	2	0.586	
	選択肢 4	1.19	2	0.551	

\*\* p < 0.01

\* p < 0.05

+ p < 0.10

は “最も適切であること” を示す

結果からは、複数の場面で教員の「必ずしも不適切とはいえない」の回答率が事業所よりも高いことが明らかとなった。具体的には、備品の私的利用の禁止・始業時間を守る・指示以外の仕事・共用備品の管理に関しては、残差分析で有意差の認められた選択肢では、いずれも教員の「必ずしも不適切とは

「いけない」の回答率は、事業所よりも高く、一方、「不適切」の回答率は事業所よりも低いことが示唆された。その一方で、「作業指示に従う」に関しては、事業所は「作業指示に従う」ことは適切だが、「自分なりの工夫」をすることも「適切」であると評価しており、失敗のない範囲で自分なりのやり方で作業をすることに関しても一定の理解を示した。しかし、この「自分なりのやり方で作業をしても、失敗しなければよい」に関しては、教員の評価はさらに緩やかで、5割以上が「必ずしも不適切とはいえない」としており、作業指示を守ることに、学校時代には、厳しく指導されない可能性が示唆された。このことは、教員が指導する際の基準は、事業所よりも緩やかであることを示唆しており、学校から職業への移行に際して許容される行動の範囲が異なることが示唆された。

これに対して、作業中の返事に関しては、残差分析で有意差の認められた選択肢では、事業所の「適切」の回答率は、教員よりも高く、一方、「必ずしも不適切とはいえない」の回答率は教員よりも低いことが示唆された。この点に関しては、事業所側の回答においても、コメントが加えられており、「作業によってはすぐに返事ができない場合もある」という点に関しては、職場では一定程度、了解されていると考えられることから、場面の設定に関して、より詳細に検討する必要があるといえる。

いずれにせよ、実習に行く前、あるいは就職以前の段階での指導において、各場面における4つの選択肢に示された行動や考えに関して、事業所と教員の評価の違いを意識することは重要である。

【 職場の備品：私的利用の禁止 】

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。

「矢嶋さんが使っても良い」と言われたものだから、特に問題はない。  
 会社で使うものなので、持って帰るのは良くない。  
 セロハンテープは使えばなくなるものだから、また、新しいセロハンテープをもらえばいい。  
 持って帰るのは良くないかもしれないけど、「持って帰ってはいけない」と言われていないから、特に問題はない。

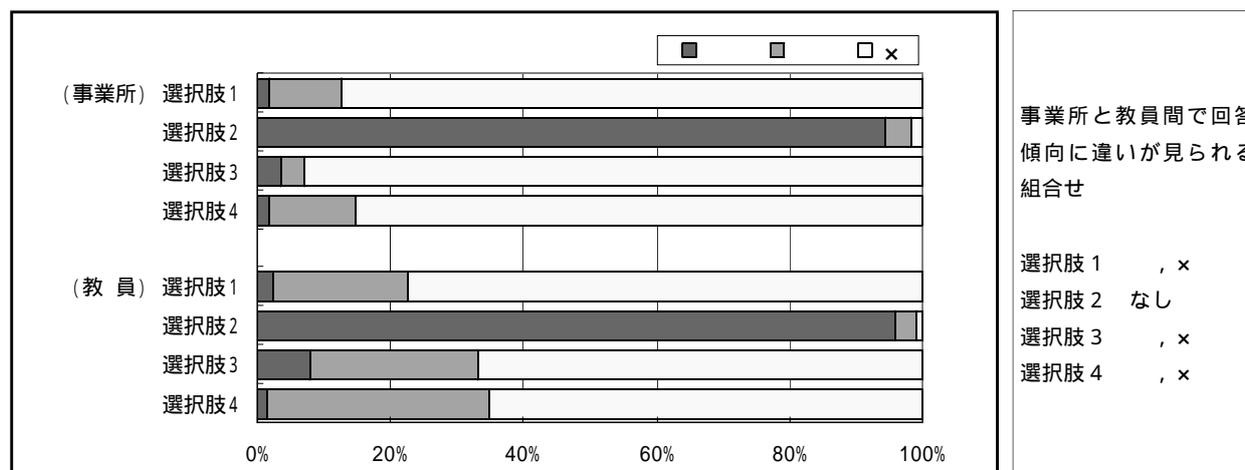


図 2-3-1 会社の備品の持ち帰りに関する事業所と教員の意見

【 始業時間を守る 】

株式会社 幕張の始業時間は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。

仕事は10時からだから、少し遅れた分は、残業すればいいんじゃないかな。  
 だいたい10時くらいに会社に着いているのは良いけど、仕事を始める時間が少し遅いかな。  
 仕事は10時からだから、10時に仕事を始めなければいけない。  
 だいたい10時に着いているし、仕事の前にトイレに行っておくなど、準備を整えてから、  
 作業に取りかかるのは良い考えだな。

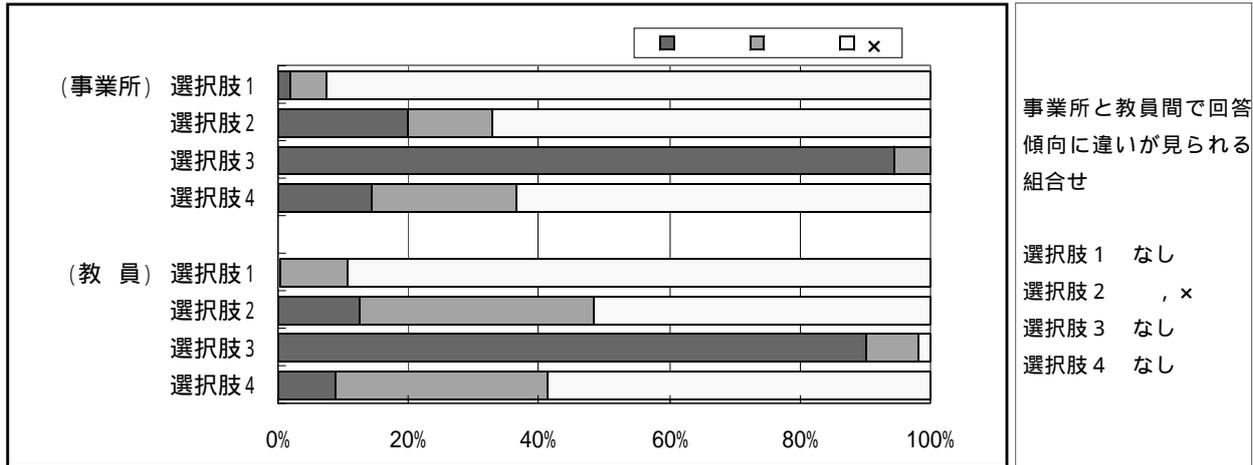


図 2-3-2 始業時間に関する事業所と教員の意見

【 遅刻の連絡 】

株式会社 幕張の始業時間は10時00分です。  
 矢嶋さんは自宅からの最寄り駅で電車を待っていますが、いつも乗る電車が遅れていて、まだ、来ません。  
 そのため、10時00分には、どうしても間に合いそうにありません。でも、10時30分には着けそうです。  
 矢嶋さんは、携帯電話を持っていますが、連絡をしているともっと遅れそうなので、とにかく急いで会社に行き、会社に着いてから「電車が遅れた」ことを説明しようと思いました。

報告よりも、まず、会社に「急いで来た」というのは良い判断だな。  
 先に連絡した方が良かったと思うけど、30分くらいの遅刻だし、遅れた原因は矢嶋さんではないから仕方ないよ。  
 遅れた原因は矢嶋さんではないのに、いろいろ説明しなくてはいけなくて大変だな。  
 会社に着くのはさらに遅れるかもしれないけど、とりあえず、遅れた理由と何時に会社に着くかを先に連絡しておけばいいのに。

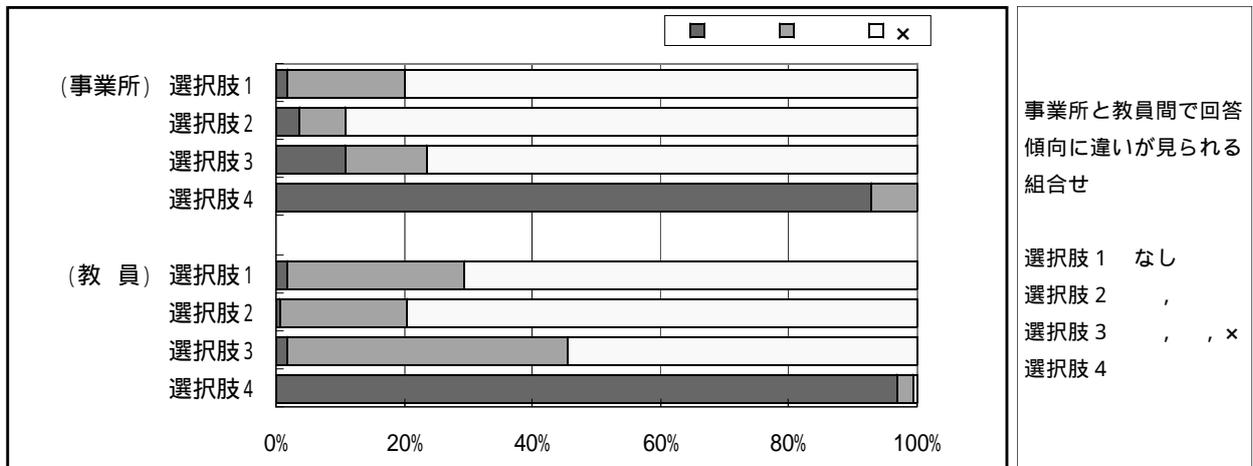


図 2-3-3 遅刻に関する事業所と教員の意見

【 毎日のあいさつ 】

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、同じように挨拶をします。

あいさつはコミュニケーションの基本だよな。あいさつができる矢嶋さんは、仕事も真面目にしていそうだな。あいさつは必要だけど、別に、毎日誰にでもすることもないよな。矢嶋さんに、毎日、毎日、あいさつされている人は、うるさいだろうな。あいさつの返ってこない人にまで、あいさつするなんて、ムダなことをするな。

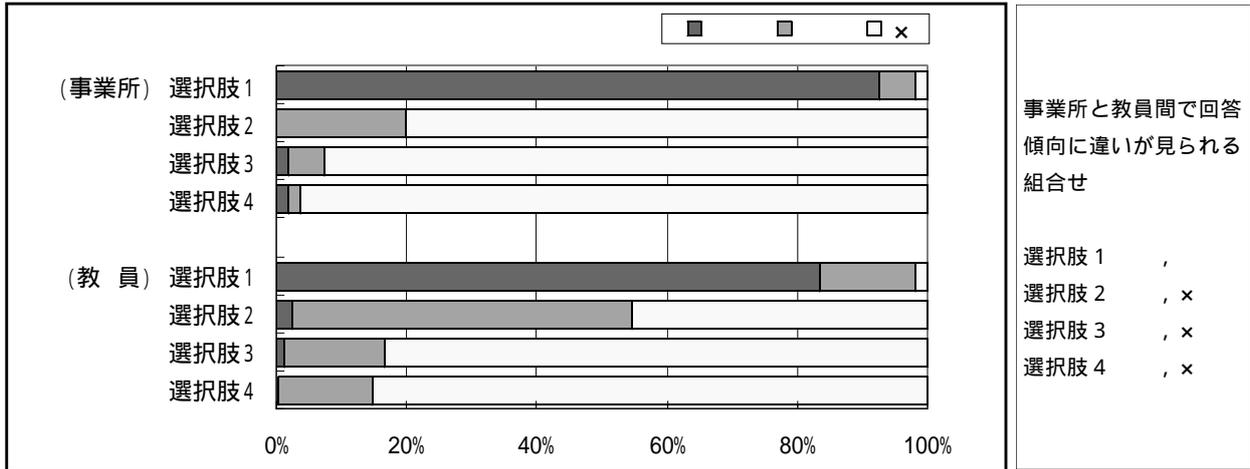


図 2-3-4 挨拶に関する事業所と教員の意見

【 作業中の返事 】

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。

矢嶋さんは、仕事に集中しているんだな。矢嶋さんがデータを入力中なことは見ればわかるのだから、上司は矢嶋さんの様子を見て声をかければいいのに。名前を呼ばれたのには、何か理由があるのだから、矢嶋さんはすぐに返事をした方がいいのに。名前を呼ばれたら、すぐに返事をしないとイケないけど、矢嶋さんはデータの入力中だったし、とにかく返事をしているのだから問題はないな。

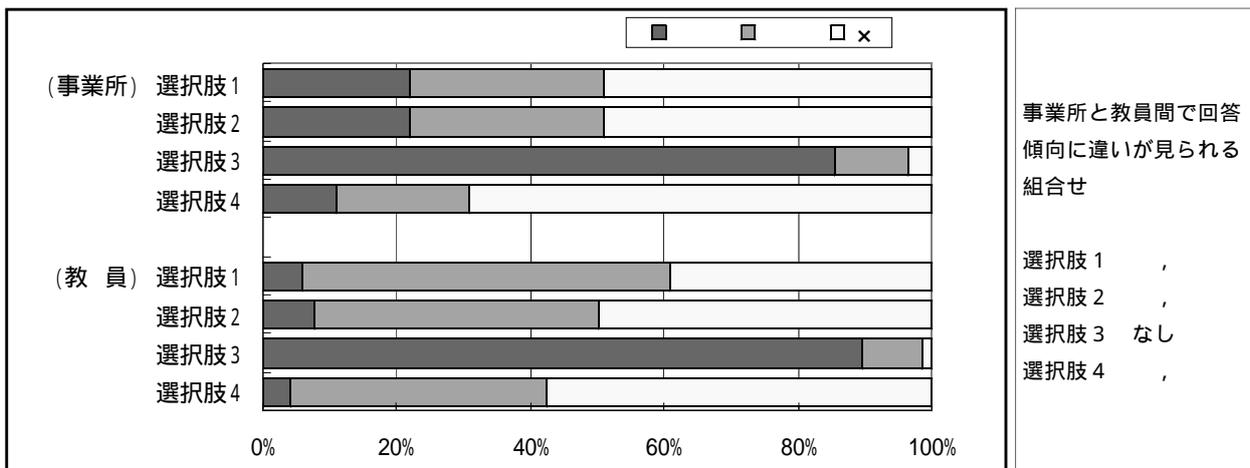


図 2-3-5 返事に関する事業所と教員の意見

【 指示にしたがう 】

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見て、「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。

自分なりに工夫してやっているのは、すばらしいな。  
 今まで特に失敗がないのだから、指示書の通りにやれという上司の方がおかしいな。  
 上司の指示通りにやらないのはよくないな。  
 上司の指示通りにした方がいいけど、失敗してないから、矢嶋さんのやり方でもいいかもしれないな。

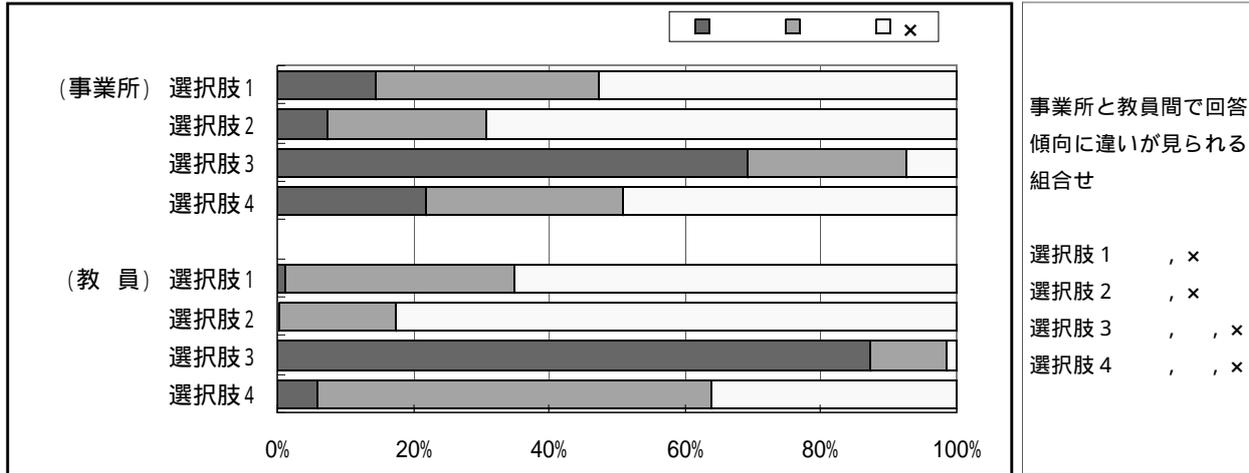


図 2-3-6 指示に関する事業所と教員の意見

【 指示以外の仕事 】

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作りました。

指示された以外の仕事をしたのはよくないけど、後で会社の役に立つこともあるかもしれないし、いいんじゃないかな。  
 指示された以外の仕事をするのは良くないな。  
 指示された作業だけでなく、自分で新しい作業を見つけるなんてすごいな。  
 自分が仕事ができることをアピールしたいのかな。

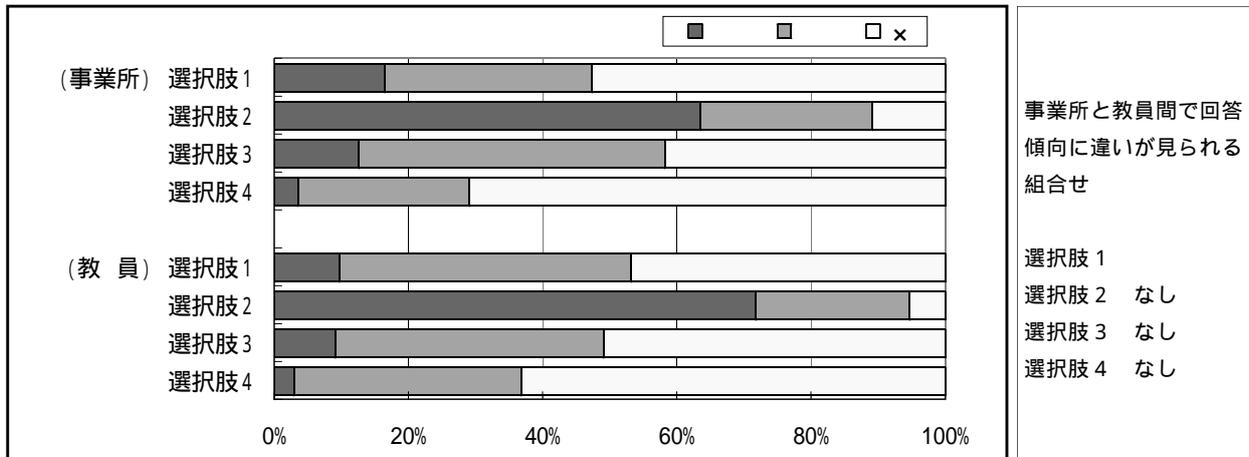


図 2-3-7 指示（指示以外の仕事）に関する事業所と教員の意見

【 作業終了の報告 】

矢嶋さんは、会議に必要な資料を11時15分までに100枚コピーするように上司に命じられました。コピーは11時00分に終わりました。矢嶋さんは、席に戻って休み、11時15分になってから上司にコピーができたことを報告し、100枚の資料を届けました。

本当なら仕事が終わったことをすぐに報告しなくてはいけないけど、指示された時間は守っているのだから、問題ないな。  
 時間通りに資料を届けるなんて、まじめな人だな。  
 頼まれた時間よりも早く仕事を終えて休憩できるなんて、うらやましいな。  
 11時に終わったら、すぐに届ければいいのに、あまり仕事をやる気がない人なのかな。

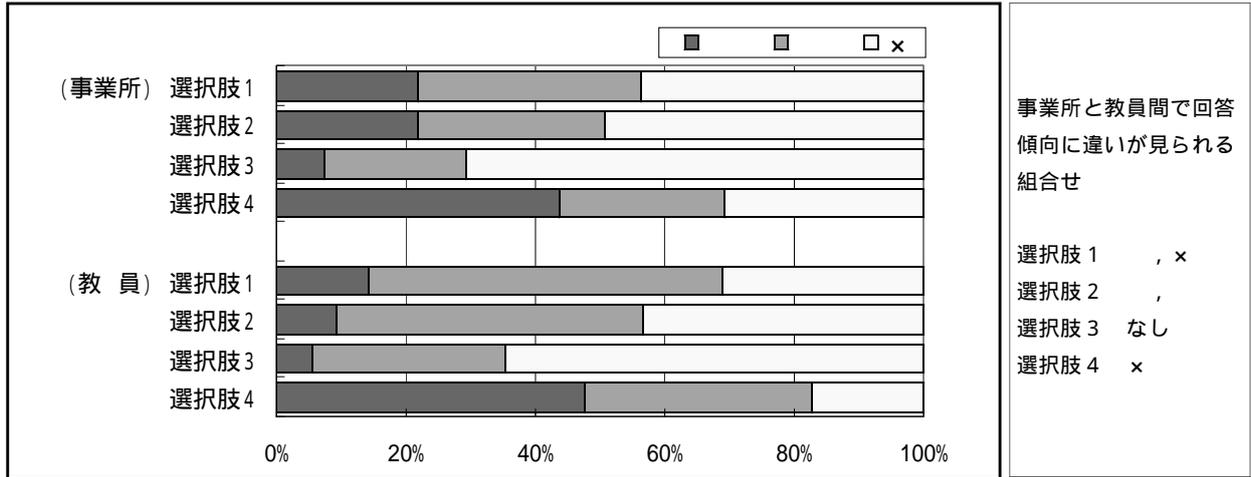


図 2-3-8 作業の終了報告に関する事業所と教員の意見

【 ミスの報告 】

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、丁寧に箱にしまって、自分の机の下に置きました。

ミスをしたのに報告しないなんて良くないな。  
 封筒やラベルを丁寧に箱にしまうなんて、備品を大切に扱う人だな。  
 ミスはミスだけど、足りないというわけじゃないから、特に報告する必要はないな。  
 箱にしまって机の下に置いたけど、忘れてしまわないかな。

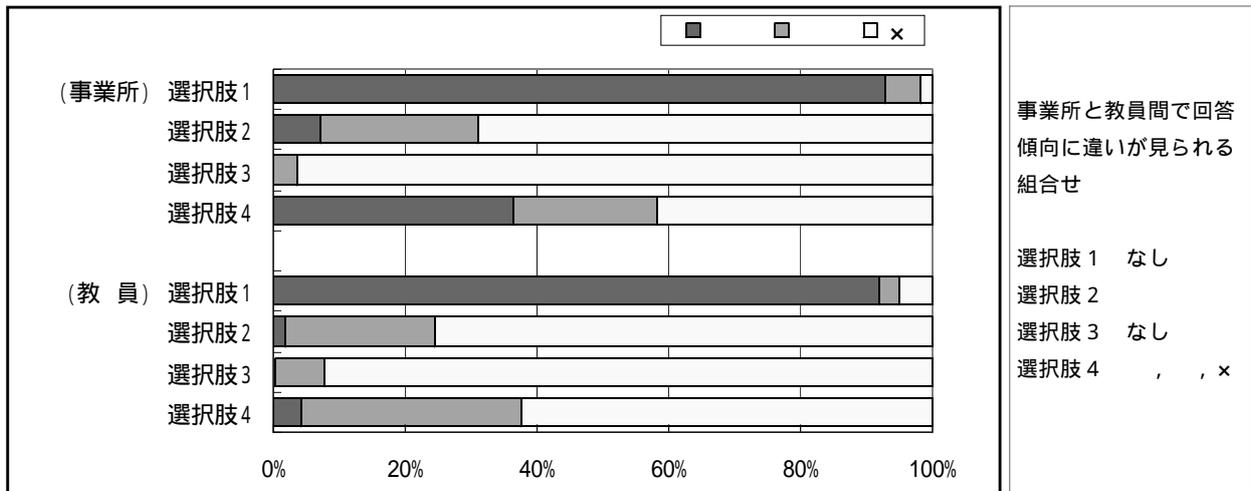


図 2-3-9 ミスの報告に関する事業所と教員の意見

【 わからないときの質問 】

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。

質問した方がよかったとは思うけど、作業手順が分からなかったのは上司の説明のせいなのに、  
 注意されるなんてかわいそうだな。  
 注意はされたけど、人の力を借りないで、自分で何とかしようとしたことは、すごいことだな。  
 分からなくなったら、すぐに上司に質問すればいいのに。  
 矢嶋さんは難しい作業を頼まれたんだな。大変だな。

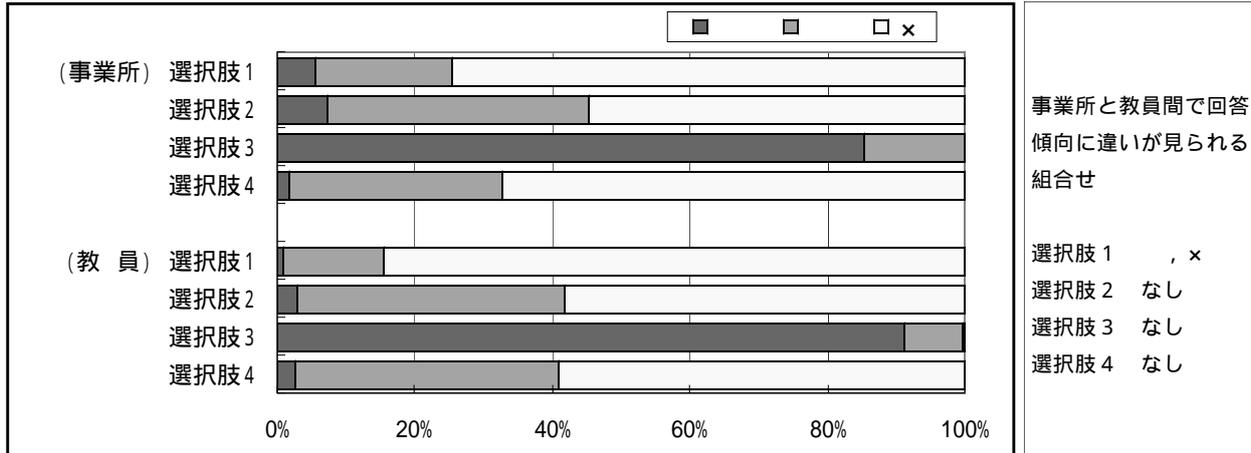


図 2-3-10 分からないときの質問に関する事業所と教員の意見

【 職場の備品（共用）の管理 】

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、卓上掃除機をそのまま自分の机に置いておきました。  
 終業時間になってから、卓上掃除機を備品置き場に戻して帰りました。

終業時間になってから返しに行ったのでは、矢嶋さんの帰宅時間が遅くなってしまいうのに。  
 共用じゃなくて、個人用の卓上掃除機があればいいのにな。  
 共用の備品だけど、今日は、仕事も忙しかったし、一日くらいなら、自分の机に置いて問題ないな。  
 共用の備品なのだから、すぐに返さないと、いけないんじゃないかな。

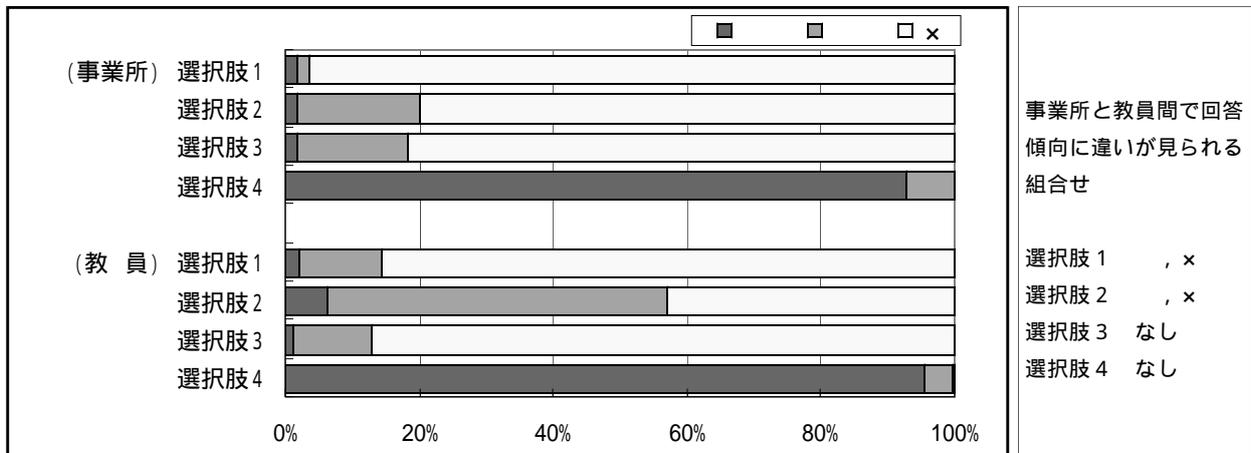


図 2-3-11 共用物品の管理に関する事業所と教員の意見