

## 【話題提供2】

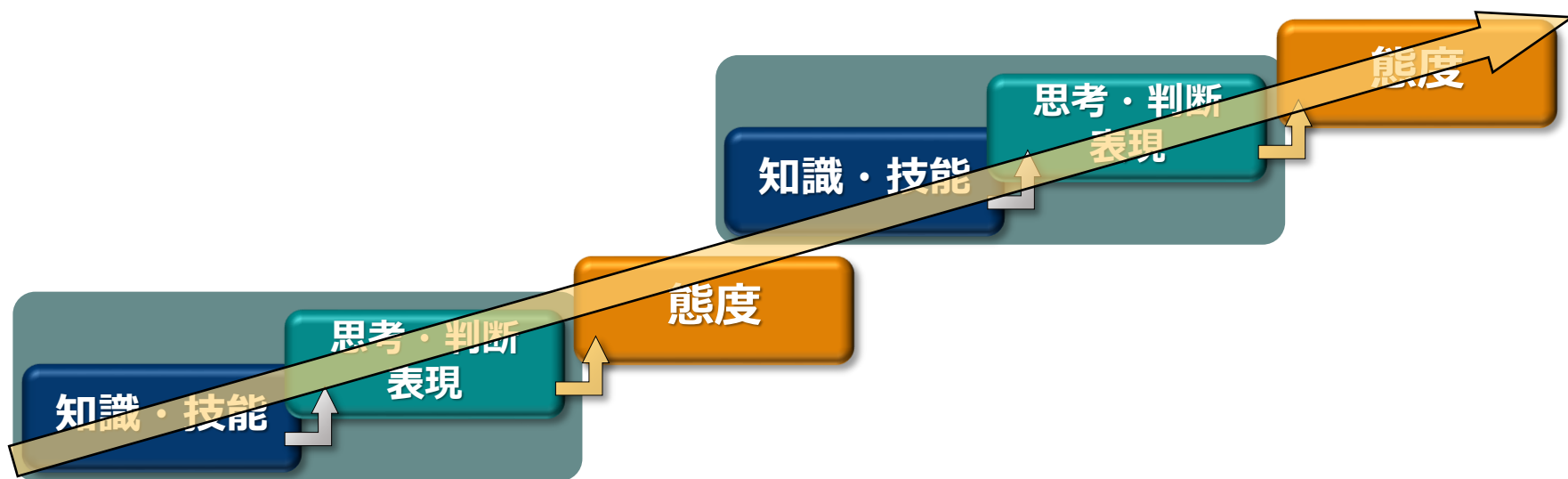
# 「働く態度」に向けた社員育成の実践

阿佐美 弘介

(株式会社ドコモ・プラスハーティ)

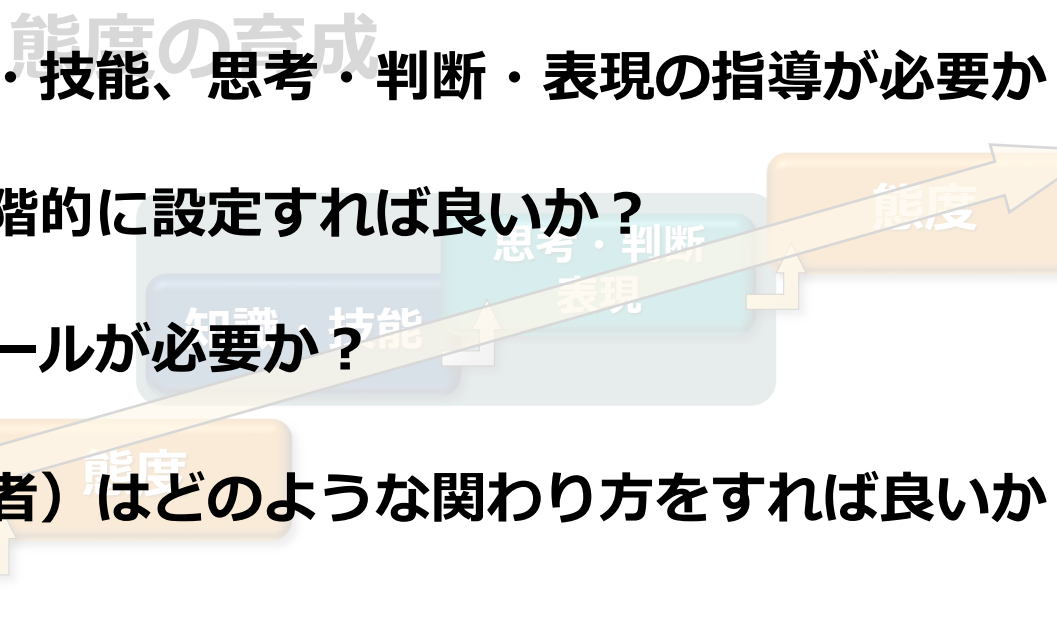
## 話題提供2：「働く態度」に向けた社員育成の実践

### 態度の育成



- ※ **知識・技能、思考・判断・表現の指導**を通じて、態度を育成する
- ※ 低次から高次へ**段階的に**育成する

## 話題提供2：「働く態度」に向けた社員育成の実践

- 
- Q 具体的にどのような知識・技能、思考・判断・表現の指導が必要か？
  - Q どのような指導場面を段階的に設定すれば良いか？
  - Q 指導の際にどのようなツールが必要か？
  - Q 指導の際に支援者（指導者）はどのような関わり方をすれば良いか？

### 本報告

※ 知識・技能・思考・判断・表現の指導を通じて、態度を育成する

## 態度育成の展開について、実践事例を通じて紹介する

※ 低次から高次へ段階的に育成する

## 話題提供2：「働く態度」に向けた社員育成の実践

### 【代々木センター】

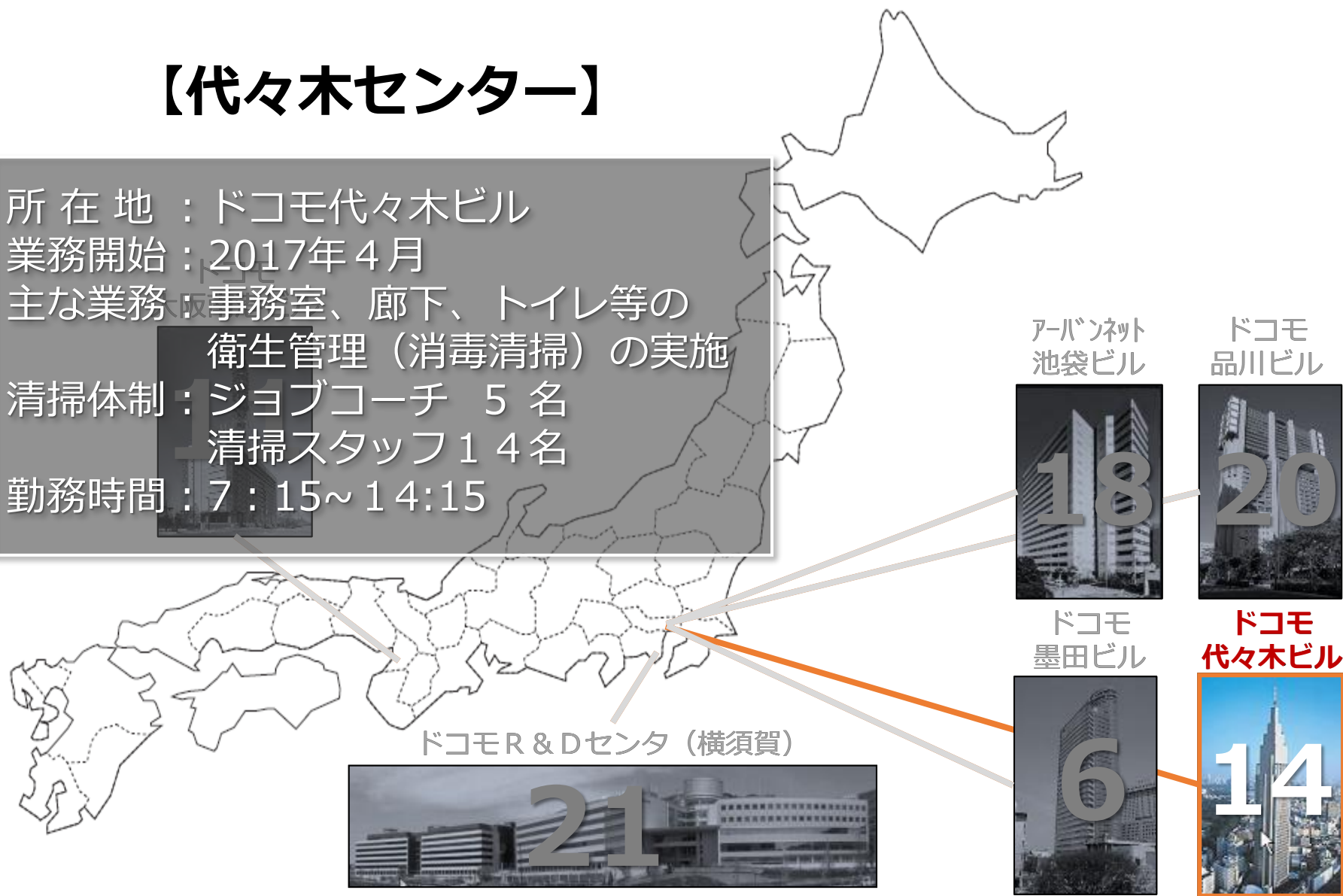
所在地：ドコモ代々木ビル

業務開始：2017年4月

主な業務：事務室、廊下、トイレ等の  
衛生管理（消毒清掃）の実施

清掃体制：ジョブコーチ 5名  
清掃スタッフ14名

勤務時間：7:15～14:15



## 話題提供2：「働く態度」に向けた社員育成の実践

センター設立後2年間は…

ジョブコーチの指示・監督のもと、  
それぞれの清掃スタッフが自分の分担された作業を行う

「基本的な清掃作業のやり方」の指導を通じて…

感受性

(例) 支援者からの働きかけに応答する

自律性

(例) 支援者からの指示に従う

積極性

(例) 手順に従い、作業に取り組む



⇒これまでの取り組みを踏まえつつ、次の育成段階に移行する

## 話題提供2：「働く態度」に向けた社員育成の実践

より高次の態度を育成していくための指導・支援の展開

### (1) チーム内の役割分担の明示

清掃スタッフによる作業の進捗管理

積極性

責任性

### (2) 清掃スタッフによる作業の品質管理

責任性

### (3) チーム単位での作業の振り返り

責任性

柔軟性・多様性

### (4) 清掃スタッフによる作業改善

リーダーによるチーム横断ミーティング

柔軟性・多様性

協調・協力

「態度の6領域」（菅野,2015）の段階に沿って展開

話題提供2：「働く態度」に向けた社員育成の実践

展開1 チーム内の役割分担の明示/清掃スタッフによる作業の進捗管理

指導内容  
指導場面

育てたい  
態度

積極性

責任性

指導・支援の様子、ツールなど

支援者の関わり方・工夫など

写真

話題提供2：「働く態度」に向けた社員育成の実践

展開2 清掃スタッフによる作業の品質管理

指導内容  
指導場面

育てたい  
態度

責任性

指導・支援の様子、ツールなど

支援者の関わり方・工夫など

写真

話題提供2：「働く態度」に向けた社員育成の実践

展開3 チーム単位での作業の振り返り

指導内容  
指導場面

育てたい  
態度

責任性

柔軟性  
多様性

指導・支援の様子、ツールなど

支援者の関わり方・工夫など

写真

# 話題提供2：「働く態度」に向けた社員育成の実践

展開4

## 清掃スタッフによる作業改善/リーダーによるチーム横断ミーティング

指導内容  
指導場面

育てたい  
態度

柔軟性  
多様性

協調・協力

指導・支援の様子、ツールなど

支援者の関わり方・工夫など

写真

## 話題提供2：「働く態度」に向けた社員育成の実践

### ◆課題と今後の展望



ご清聴ありがとうございました