

参 考 资 料

訓練担当者マニュアル

1. 指導環境の整備

- ①関係者の間で指導・育成方針について意図統一を図る。
- ②課題の選定・構成を体系的かつ計画的に割り当てる。
 - ・単純から複雑へ
 - ・易から難へ
 - ・高い頻度から引く頻度へ
- ③課題の割り当て
 - ・課題を割り当てる際には、訓練参加者の前課題の経過や結果から次課題を得るための準備状況を判断し、次課題について訓練参加者個別の計画を立てます。
 - ・計画に従って割り当てる課題についてはその仕方を教え、これを仕事に適用させて時間をかけて習熟を高めます。
 - ・習得状況（正確さ・速さ等）について、定期的なフォローアップ（事後援助）を行います。
 - ・課題に関するフォローアップをもとに、訓練参加者の次の活動（現行課題を継続・修正する、または次課題に進む）を決定します。

2. 訓練における指導の進め方

- ①訓練指導の役割
 - ・OJTの計画と課題(仕事)の割り当て
 - ・OJT課題の分析(作業分析、職務分析等)
 - ・OJT課題の教授(実演、説明、評価)
 - ・訓練参加者のモチベーションへの関与
 - ・訓練参加者の仕事への適用に関する観察とフォローアップ（ミスの指摘、習熟度評価）
 - ・OJTの進捗・達成、その他に関する記録
- ②導入時の指導
 - ・OJTの全期間必要となる訓練参加者としての自覚(心構え・意識等)を形成することに重点を置く。
 - ・社会や職場での規律・マナーの形成
 - ・仕事に対する態度・姿勢(安全、品質、コスト、責任感、チームワーク、創意工夫等の意識)の形成
- ③OJT実施
 - ・OJT課題の割り当ての都度、最終的な到達目標に照らした課題の位置づけと課題の到達目標について訓練参加者に理解させます。また、課題ごとに当該課題の遂行に必要な仕事の正しい方法を教え、実際の仕事に適用出来るまで練習させます。

- ・適用水準に達したならば、実際の仕事に適用させて時間をかけてその習熟度（正確さ、速さ等）を高めます。
- ・訓練参加者が行き詰まっている場合には、補足的課題を与えるなどの指導方法の工夫が必要になります。訓練生がミスをした場合には、速やかに報告させることを徹底します。報告されたミスの原因・経緯については訓練参加者と一緒に考え、ミス防止の対策を気付かせます。

指導時の注意

- ① 熱い思いを持って指導
指導の内容も大事だが受ける方は表情や声などの非言語的的表情で判断
(表情 55% 声 38% 内容 7%)
- ② 指導するときは下記の点に注意して指導
 - ・訓練生の目を見て
 - ・相手の立場に立って
 - ・相手の理解度・性格を考慮して
 - ・何が言いたいのか、要点を押さえて

3. 訓練内容に注意する点

- ①正しい施術方法と施術手順、さらに労働安全に関する内容を含め、正しい接客態度とくに正しい姿勢及び言葉使いの習得に努めること
- ②周到な準備、段取り、カウンセリング、各個人に合わせた施術等や施術後の整理整頓を含むものであること
- ③いくつかの要素的な技術を組み合わせたもの、手技だけでなく機会を使った施術となるのか適宜選択すること
- ④能率的、経済的な方法で行うが、安全な方法であること
- ⑤労働を尊重し、同僚と協力して働く態度の醸成にこころがける

4. 仕事の教え

- ①準備・導入
 - ・訓練参加者を理解する
 - ・仕事の全体像を理解する
 - ・仕事の目的を理解させる
- ②提示
 - ・模範を実演して示すとともに安全・性格・能率の諸点に適った手順や施術の急所を説明し訓練参加者に施術を記憶させた手順や急所を理解させる
 - ・訓練参加者の理解の程度を確認するために再生(手順を追って要点を言わせる)や具体的な質問をする

③ 試行・練習

- ・ 訓練参加者が前段階の「提示」でつかんだ仕事の方法を試す過程です。仕事の内容・性質によって試行を「練習」に替えて、指導担当者が設定した水準に達するまで繰り返すことも行います。練習では指導担当者による途中の隋所での形成的評価「指導の途上で指導の軌道修正をしたり、確認したりするために行う評価」が必要です。

④ 確認・強化

- ・ 習得度をチェックし、その結果を訓練参加者にフィードバックさせ、仕事の習得・理解に役立たせます。

5. 訓練参加者の理解

- ① 訓練参加者が考えや悩みを自由に言える雰囲気づくりを心掛け職場での生活のほか生活全般について相談相手になれるよう心がけたいものです。
(話しやすい気楽な雰囲気を作る)
- ② 相手の言わんとすることによく耳を傾けて聞き感情的にならない。
(素直に話す)

6. 訓練の改善

- ① 各課題の習熟を目指す「運用」期間では、定期的なフォローアップを行い習熟状況を確認します。仕事に関する技術・技能面の習熟程度は作業の観察や結果（製品）を通して比較的容易に評価できますが、態度面については訓練参加者周辺の従業員の協力が欠かせません。
- ② フォローアップの結果、習熟状況が想定した目標より思わしくない場合には原因を追究して改善策を検討し、運用の方法を変更することも必要です。

7. 安全衛生

- ① OJT に先立って、安全教育を行い、安全規則を徹底させる。
- ② OJT の課題を割り当てる都度、課題の説明を共にその施術にかかる安全の要点を説明し事故防止に努めます。訓練参加者には、課題実施中の安全のために「何をなすべきか」、「何をしてはいけないか」、を教えるだけでなく同時に「なぜそうしなければいけないか」、「なぜそうしてはいけないか」という理由を理解させます。訓練中の安全管理として、施設設備や施術方法などを定期的に点検し、事故発生の潜在的な原因を除去することが大切です。また、訓練参加者の不安全行為を見つけた際には、決して見逃さず妥協することなく、ただちに注意してその理由を説明して理解させます。訓練中の安全管理として、施設設備や作業方法などを定期的に点検し、災害発生の潜在的な原因を除去することが大切です。また、訓練参加者の不安全行為を見つけた際には、決して見逃さず妥協することなく、ただちに注意してその理由を説明して理解させます。

ほめ方・叱り方

① 「ほめる」

- ・予想した、または予想以上の成果が上がった時にほめる
- ・成果だけでなく、努力の過程についてもほめる
- ・はっきりし事実について具体的にほめる
- ・タイミング良く褒める
- ・皆の前でほめる
- ・小さなことでもほめる

② 「叱る」

- ・本人の行動や態度が規則・指示・習慣など、どのように違うのかを、事実に基づいて、具体的に叱る
- ・叱るときは、自分が冷静であるかを確認する
- ・その行動・態度を叱るのであって、人格を傷つけるような叱り方はしない
- ・タイミングよく叱る
- ・他人の面前で叱らない
- ・怒ると叱るは違う

8. 訓練日誌の活用（訓練生用）

- ・訓練担当者は OJT 実施日毎に、その日行った仕事の内容及び・感想などを記載させる。
- ・失敗の内容を書くだけでなく、なぜ失敗したか、次にどのようにしたら良いのかなどを出来るだけ次につながるように書かせる。
- ・訓練担当者は記載内容を確認し必要に応じて助言等を記入。
- ・文書を書くことにより訓練内容の整理にもつながるので、出来るだけその日の内に記入させる。
- ・定期的に話し合いの場を作り時間は少しでも良いがその時この訓練日誌をもとに習得状況の確認、日ごろの訓練でアドバイスできなかったの内容を補足指導する。

9. 訓練実施状況報告書（訓練担当者用）

- ・訓練担当者は訓練内容を実施日毎に記入し訓練方法、指導内容を記入し訓練指導に当たり、感じた改良点、問題点を出来るだけ記入すること。
- ・記入することにより訓練指導者自身の技能の整理にもつながり、今後これを参考にして訓練マニュアルを自社用に改良・充実させることができる。

(やって見せ、言って聞かせて、させて見て、褒めてやらねば人は動かず)

仕事の教え方

- ① 習う気持ちにさせる (内発的動機づけ)
 - ・ 訓練生を理解する
 - ・ 役割を説明し仕事の全体像をつかませる
 - ・ 仕事の目的を理解させる
- ② やって見せる
 - ・ 全体の流れを説明しながらやって見せる
 - ・ 急所を強調する
 - ・ 急所部分はゆっくりやって見せる。部分に分けて説明する
 - ・ 訓練生の理解度確かめる
 - ・ 根気よく教える
 - ・ 質問をさせる
- ③ やらせてみる
 - ・ やらせて間違いを直す
 - ・ 間違いを気付かせる
 - ・ 急所と理由を説明させる
- ④ フィードバック
 - ・ 良い点、改善点を本人にフィードバックする
 - ・ 本人から自主的に意見を述べさせる

出来るレベル

