

4. 責任感とプロ意識

4.1 企業 仕事に対する責任感が欠けている

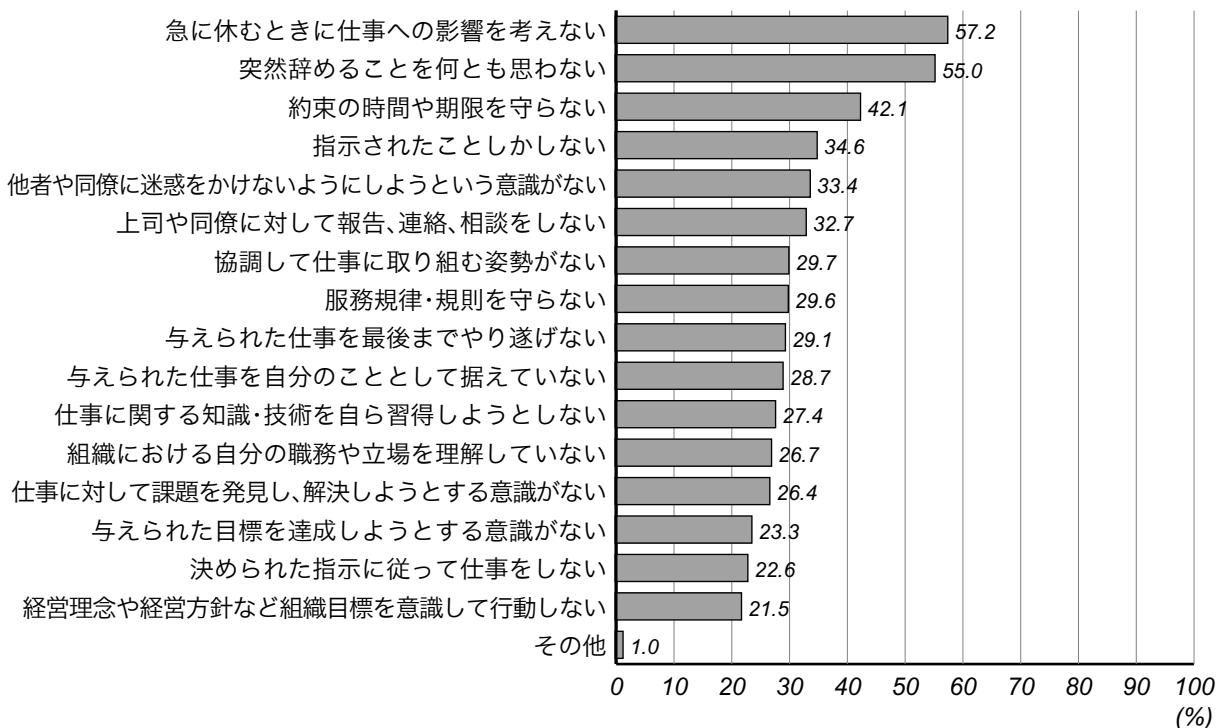
パート・アルバイトの行動や意識

「急に休むときに仕事への影響を考えない」、 「突然辞めることを何とも思わない」が過半数

パート・アルバイトを雇用している事業所に、仕事に対する責任感が欠けていると思うパート・アルバイトの行動や意識について聞いたところ、「急に休むときに仕事への影響を考えない」が57.2%と最も多く、次の「突然辞めることを何とも思わない」55.0%と拮抗している。この2つの回答は他の回答を10ポイント以上引き離しており、パート・アルバイトを繁忙時期や繁忙時間に雇用する多くの事業所にとっては、重大なポイントとなっているようだ。

次いで「約束の時間や期限を守らない」42.1%、「指示されたことしかしない」34.6%、「他者や同僚に迷惑をかけないようにしようという意識がない」33.4%、「上司や同僚に対して報告、連絡、相談をしない」32.7%の順になっている。

図 4.1 仕事に対する責任感が欠けているパート・アルバイトの行動や意識(複数回答)

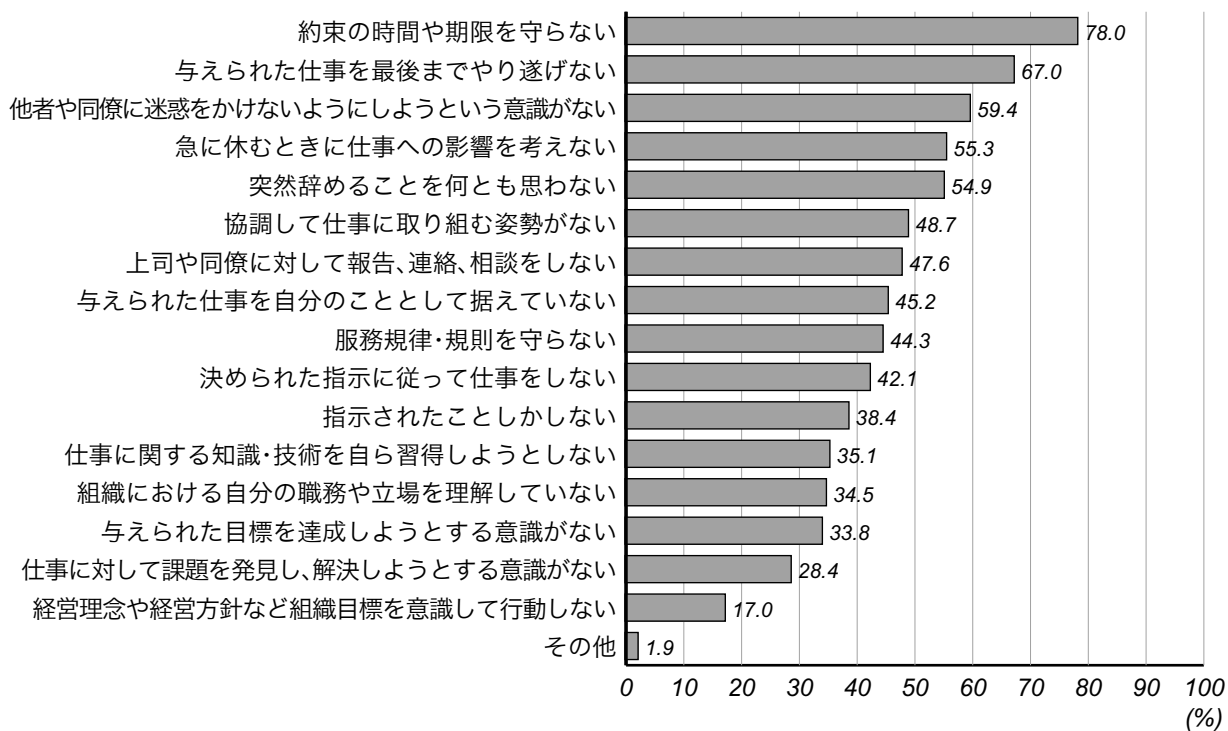


4.2 個人 仕事に対する責任感が欠けている行動や意識

「約束の時間や期限を守らない」が8割近く

パート・アルバイトに、働く上で仕事に対する責任感が欠けていると思う行動や意識について聞いたところ、「約束の時間や期限を守らない」が78.0%と最も多く、8割近くの者があげている。次いで「与えられた仕事を最後までやり遂げない」67.0%、「他者や同僚に迷惑をかけないようにしようという意識がない」59.4%、「急に休むときに仕事への影響を考えない」55.3%、「突然辞めることを何とも思わない」54.9%の順になっている。

図4.2 仕事に対する責任感が欠けている行動や意識（複数回答）



自由意見(個人)

- 主婦などが少し稼げれば良いという考えだけで、何も考えずにその時間を過ごすという人があまりに多いので、待遇が悪くなっても仕方ないと思うことがあります。(女性38歳・主婦)
- 自分が休むくらいどうってことないだろうと、(病気以外で)急に休んだり、会社への迷惑など考えないことをする人が多いので、パート・アルバイトの価値が下がるんだと思う。手軽さを求める人も多いが、限られた時間しか働けない事情がある人でも社会に出られる場なので、もう少し真剣に働いてほしい。(女性33歳・主婦)
- パートやアルバイトでも上司や他の社員とコミュニケーションをとって、一緒に働いているという連帯感を持つことが大事だと思う。(女性46歳・主婦)

4.3 企業 パート・アルバイトの仕事に対する責任感の満足度

「満足できる」と回答した事業所は6割

パート・アルバイトの仕事に対する責任感に満足しているかと聞いたところ、「十分満足できる」8.2%、「まあ満足できる」53.0%で、程度に差はあるが両者を合わせると61.2%と、6割の事業所は「満足できる」と回答している。一方、「やや不満である」は27.5%、「かなり不満である」は4.8%、「一概に言えない、わからない」は6.2%である。

また、「満足できる」と回答した事業所（「十分満足できる」と「まあ満足できる」の計）をパート・アルバイト比率別にみると、「25%未満」事業所は70.0%、「25%～50%未満」事業所は65.4%、「50%～75%未満」事業所は61.7%、「75%以上」事業所は51.2%と、パート・アルバイト比率が高い事業所ほど満足度が低い結果となっている。

図4.3-1 パート・アルバイトの仕事に対する責任感の満足度(全体)

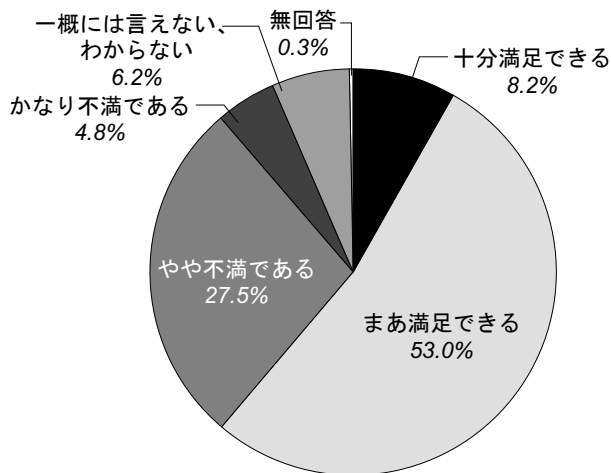
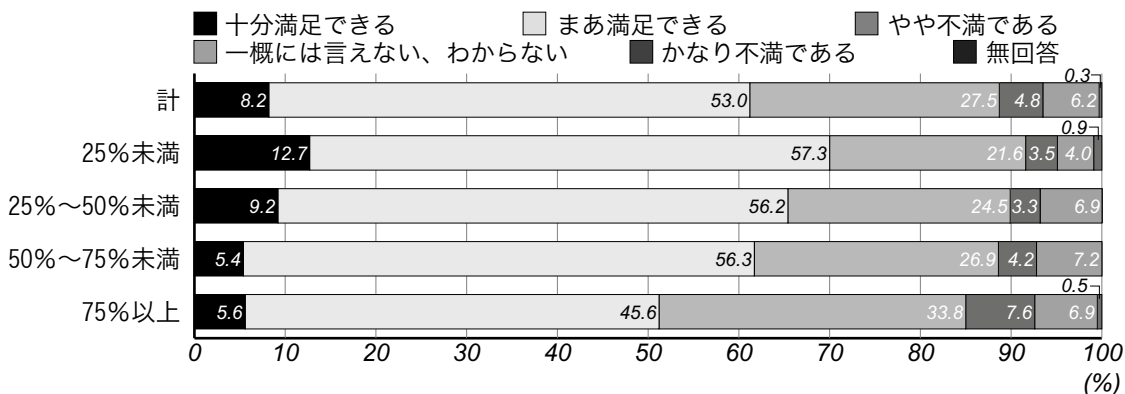


図4.3-2 パート・アルバイトの仕事に対する責任感の満足度(PA比率別)



4.4 個人 仕事に対する責任感の自己評価

パート・アルバイトの9割が「責任感強い」と自己評価

パート・アルバイトに仕事に対する責任感の自己評価を聞いたところ、「責任感はかなり強い」26.5%、「責任感はある程度強い」63.1%で、程度に差はあるが両者を合わせると、9割の者が「責任感強い」と自己評価している。一方、「責任感あまり強くない」と回答した者は8.5%である。

これを年齢階級別にみると、「責任感はかなり強い」と回答した者は、24歳以下では20.2%であるが、50歳以上では45.4%と倍以上の割合で高くなっている。また、「責任感はある程度強い」と回答した者を合わせると、相対的に年齢が高くなるほど「責任感強い」と自己評価しているパート・アルバイトが多いように見受けられる。

また、「責任感強い」と回答した者（「かなり強い」と「ある程度強い」の計）を種別でみると、主婦92.5%、一般88.9%、学生84.9%の順になっている。

表4.4 仕事に対する責任感の自己評価

		かなり強い	ある程度強い	あまり強くない	わからない	合計
計		26.5	63.1	8.5	1.9	100.0
年齢	24歳以下	20.2	65.1	12.0	2.7	100.0
	25～29歳	27.7	61.7	8.6	2.1	100.0
	30～34歳	28.8	62.6	7.0	1.6	100.0
	35～39歳	31.2	61.9	5.2	1.7	100.0
	40～44歳	19.5	74.0	5.2	1.3	100.0
	45～49歳	27.5	63.3	7.3	1.8	100.0
	50歳以上	45.4	47.1	7.6	—	100.0
種別	主婦	28.9	63.6	6.1	1.5	100.0
	学生	22.3	62.6	12.1	3.1	100.0
	一般	26.1	62.8	9.3	1.8	100.0
性別	男性	26.7	60.6	10.9	1.7	100.0
	女性	26.4	63.7	7.9	2.0	100.0

(%)

4.5 個人 雇用形態によって仕事に対する責任感に違いがあるか

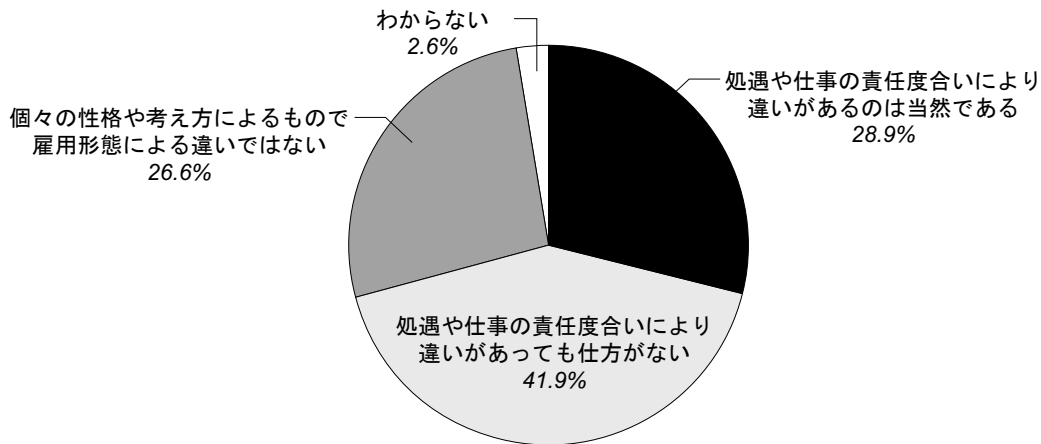
パート・アルバイトの7割が雇用形態によって違いがあると考えている

パート・アルバイトに、正社員やパート・アルバイトなどの雇用形態によって仕事に対する責任感に違いがあるかと聞いたところ、「処遇や仕事の責任度合いによって、仕事に対する責任感に違いがあるのは当然である」は28.9%、「処遇や仕事の責任度合いによって、仕事に対する責任感に違いがあっても仕方がない」は41.9%、「仕事に対する責任感是个々の性格や考え方によるものであり、雇用形態による違いではない」が26.6%という結果になっている。

本来、仕事に対する責任感は、処遇や仕事の責任度合いによって変化するべきものではないと考えるが、「違いがあるのは当然」、「違いがあっても仕方がない」と回答した者を合わせると、7割のパート・アルバイトは、“仕事に対する責任感”は雇用形態によって違いがあると考えている。

なお、「違いがあるのは当然である」と回答した者を属性でみると、年齢階級別では24歳以下と25～29歳がともに33.3%、種別では学生が38.2%、性別では男性が36.2%と、それぞれ他と比べて割合が最も高くなっている。

図4.5 雇用形態によって仕事に対する責任感に違いがあるか



自由意見(個人)

- 以前にテレアポの短期大量募集の仕事現場で、必要な教育を受けていないにもかかわらず、初日から無理な仕事を要求されることがありました。皆わけがわからないためかえって混乱し、クレームがかなりあったようです。パートの人間も無責任に働きたいと思っているわけではありません。雇用する側にも、パートをどのように働かせるかの配慮をお願いしたいと思います。(女性31歳・一般)

表4.5 雇用形態によって仕事に対する責任感に違いがあるか

		処遇や仕事の責任度合いにより 違いがあるのは当然である	処遇や仕事の責任度合いにより 違いがあっても仕方がない	個々の性格や考え方によるもので 雇用形態による違いではない	わからない	合計
計		28.9	41.9	26.6	2.6	100.0
年齢	24歳以下	33.3	41.5	21.6	3.6	100.0
	25～29歳	33.3	41.0	23.3	2.4	100.0
	30～34歳	26.8	39.3	31.3	2.6	100.0
	35～39歳	25.5	41.6	29.9	3.0	100.0
	40～44歳	23.4	44.8	29.9	1.9	100.0
	45～49歳	17.4	51.4	31.2	—	100.0
種別	主婦	26.7	43.4	28.2	1.6	100.0
	学生	38.2	39.0	19.7	3.1	100.0
	一般	25.9	41.7	28.7	3.7	100.0
性別	男性	36.2	38.2	21.8	3.7	100.0
	女性	27.2	42.7	27.7	2.4	100.0

(%)

自由意見(個人)

- 会社のせいばかりではなく、「パートだから…」という考えの人間が多いことが問題だと思う。(女性32歳・一般)
- 用事で休みたいとき休ませてもらえる気楽さはあるが、与えられた仕事をきちんとすれば認めてもらえるので、「パートだから…」という逃げ道はつくりたくない。(女性32歳・主婦)
- 社員よりもできるパートや、アルバイトは少なくないと思います。パート、アルバイトは責任が軽いといいますが、それは個人の価値観の違いによるもので、仕事をしている以上変わりはないと思います。(女性25歳・主婦)
- やはり能力給というのは必要であると思う。責任感は一人一人の意識の違いであると思う。アルバイトは、決して気楽ではない。なぜならいい加減にやっていたらクビになるから、もしかしたら意識は正社員よりも高いかもしれない。(女性46歳・主婦)

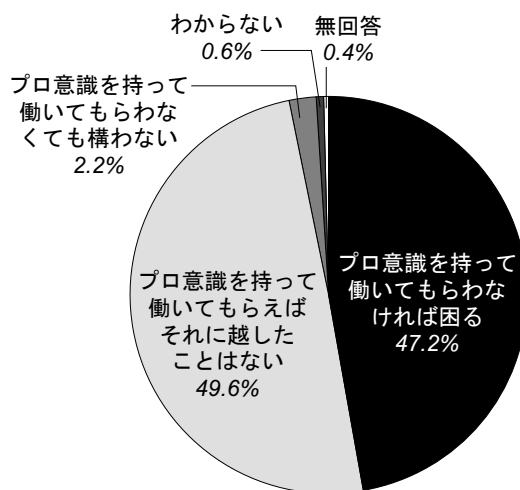
4.6 企業 パート・アルバイトへのプロ意識の要求度合い

「プロ意識を持って働いてもらわなければ困る」と回答した事業所は47.2%

パート・アルバイトにプロ意識を持って働くことを求めているかと聞いたところ、「プロ意識を持って働いてもらわなければ困る」は47.2%、「プロ意識を持って働いてもらえばそれに越したことはない」は49.6%で、ほとんどの事業所がパート・アルバイトにプロ意識を持って働いてもらいたいと考えている。一方、「プロ意識を持って働いてもらわなくても構わない」と回答した事業所は2.2%と極少数である。

また、「プロ意識を持って働いてもらわなければ困る」と回答した事業所の割合を業種別にみると、医療・福祉業が69.0%と最も高く、次いで教育、学習支援業65.5%、ビル管理・警備業52.7%、小売業48.4%、運輸業47.6%の順になっている。

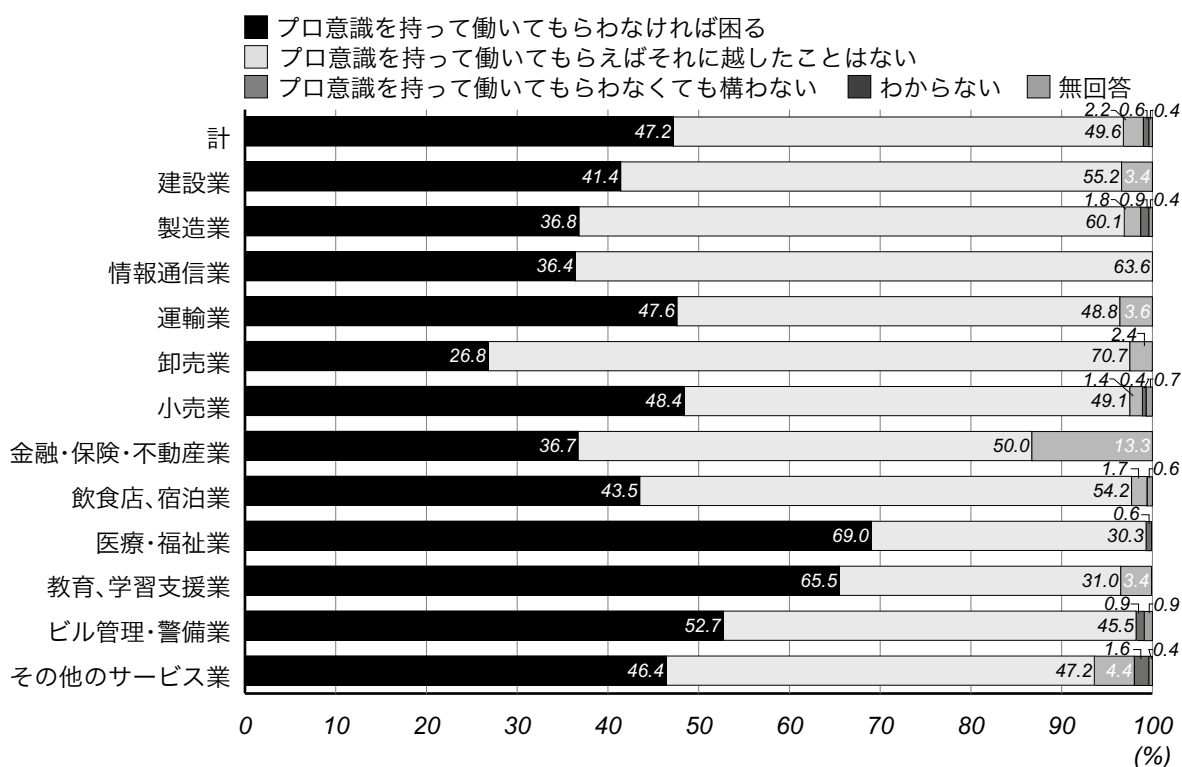
図4.6-1 パート・アルバイトへのプロ意識の要求度合い(全体)



自由意見(企業)

- 今後、パート・アルバイトさんに仕事の量・質の両面の期待するところは大きいです。特に働く以上はその仕事の「プロ」という意識を強く持ってほしいです。
- パート社員の考えと会社経営の考えに大きな相違がある。パートはパートとの考えをお互いが持っているとは戦力的に期待はできない。優秀な人材に会社を任せるといった信頼関係と責任が必要であると思う。
- プロ意識や責任感をパートに求めたいが、社内的にも「パートにそこまでは…」、取引先の対応においても「パートだからこの内容はわからないだろう…」的なものになっている。このような状況を変えられる評価システムの導入を考えていきたい。
- 正社員のレベルアップを図り、プロ意識ということを指導できる体制を強化し、パート・アルバイトの雇用にあたりたいと思います。

図4.6-2 パート・アルバイトへのプロ意識の要求度合い(業種別)



自由意見(個人)

- パートを「捨て駒」と考えずに、戦力として社員と同等の評価をしてほしい。(女性36歳・主婦)
- きちんと仕事の流れを教えて欲しい。パートでも仕事全体の流れが知りたい。(女性52歳・主婦)
- パート、アルバイトにも仕事をする上での責任感はもちろん必要だと思うが、給料や待遇面では社員とは格差がつけられているので、例えば一日8時間、週5日勤務のパートに、社員と全く同じ意識を求めるのは要求レベルが高すぎるのではないかと思う。保障がされていない雇用形態の者には、高度な責任のある仕事を任せすぎるのは良くないのではないか。(女性32歳・主婦)
- 社員なのにアルバイトの仕事をする人がいて、アルバイトの仕事に対する意欲が損なわれることがあります。(男性20歳・学生)
- アルバイトにプロ意識を求めながらも、反面、「所詮アルバイト…」的な見方や扱いをする雇用者は意外と多いので、そういった雇用者側の意識改革を望みます。(女性26歳・一般)
- パートになってからも、正社員で働いていた時と同じように仕事に取り組みがちだが、雇用側からのパートに対する期待度がいまだによく解らない。待遇は正社員よりかなり低いので、あまり頑張る必要もないのかと思うが…。(女性55歳・主婦)
- パート・アルバイトの扱い方について本当に研修などからしっかり対応しているところもあれば、ただの人数あわせに使うところもある。雇う側でもどのように扱うかということプロ意識を持って行ってほしい。人数あわせのダラダラしたバイト先は、「働く」という意識を堕落させる原因になっているのではないかと感じる。(女性26歳・学生)

パート・アルバイトに求める“プロ意識”（企業）

- 自分に与えられている仕事についてその内容をよく理解し、責任感を持って最後までやり遂げる。
- 雇用形態は正社員と違って、与えられた仕事に対して責任感を持ち、規則・規律を守る。
- 自分に与えられた仕事は自分が行わないと会社は困る、というくらいの気持ちで取り組む。
- プロというのは仕事に責任がある人を指すと考えるので、アルバイトのような限定された仕事内容で雇用している者に対して、そのような責任を求めるのはおかしいと考えています。プロであるべきは正社員、とりわけ役員および管理職に就く者と考えます。
- 自分の仕事が社会にどのように関わっているのか理解して、自分の仕事に必要なと考えられることに積極的に取り組んでいく。
- 与えられた仕事をただこなすだけではなく、自分から積極的に仕事を発見して最良の方法を用いて行おうとする意識。
- 単純な作業であっても、その作業が流れ全体の中で大切であることを意識し、そのための知識を得ようとする心構え。
- 介護業界においては、必要最低限の技術レベルを備えていなければ仕事は出来ない。しかしそれが出来るからといって、その知識・技術レベルの向上を図らなければ「プロ」とは言えない。
- 自分の仕事に限度をつけず、向上心を持つ。“自分が責任を負う”という意気込みで仕事を行う。
- 指示を待つのではなく、自分にとって経験のない仕事でも、積極的に習得・理解しようという姿勢。何度も同じ注意を受けている人間は、プロ意識が低い。
- 当たり前のことを当たり前やり、同じ失敗を繰り返さない。
- 世の中の情報をよく理解していて、それを自分の仕事に反映できる人。専門分野の知識を深掘り出来る人。
- 仕事において質問されたことは、責任を持って答えることができる。分からなければ自ら調べる。
- 与えられた職務内容を理解し、日々の業務に活かせられること。効率よく業務を構築する創意、改善を常に心して取り組めること。
- マニュアルを無難にこなすことに満足することなく、常に仕事に創意工夫を持って取り組み、結果に責任を持ち、業績を伸ばそうとする意欲を備えていること。
- 自分の仕事に対し、第三者からの視点で自己評価できる意識、現時点で満足しない前向きな考え方の出来る意識と自分に自信を持てること。
- 知識・スキルの活用と改善意識を持って、作業ではなく結果を出すために必要な「仕事」を担う態度と行動が取れることです。
- その企業の社会的役割を把握し、顧客に必要なニーズを探し、そのニーズの具現化を図るための知識と技術を自ら培うことができる。
- 自社の製品(仕事)に自信を持ち、ミスが起こらないように常に努力し100%を目指す意識。
- 自分たちのしている仕事は他の人には出来ない、自分たちがしなければならぬという意識。
- 知識及び技能等を取得したいという強い意識、自社商品についての自信と誇りを持つこと。
- 働いて報酬を得る以上、プロとしての意識は必要であり、自分の仕事の商品・サービスに誇りを持つことだと考えます。
- パート・アルバイトも正社員ではありませんが、準社員として当社の社員に変わりありません。社員として仕事にプライドと責任を持ってこそプロと言えらると思います。
- 社会人としての自覚、働いて金を稼ぐということの意味をしっかりと理解していること。そういう人間はたいてい仕事出来る。

- 時間の切売りの意識でいるのではなく、時間内は与えられた仕事に一生懸命取り組む。
- たかがパートという意識でなく、組織の一員としていかに効率よく仕事をこなすか考えること。
- 与えられた業務だけでなく、次に何が必要かを考えて行動に移す意識。
- 企業の一員であるという意識を常に持ち、顧客満足度の高いサービスを目指すという気持ち。
- 働くことで対価を得ているわけであるから、パート、正社員の区別なく従業員としての自覚と責任感を持って業務遂行を。
- パートも正社員も本質は同じ、雇用形態の違いだけであると思うので、同じ感覚で仕事に取り組んでもらいたい。
- 自分の立場を理解しながらも与えられた仕事をきちんとこなし、予定以上の成果をあげてくれること。正社員と同等の仕事に対する高い達成意欲。
- アルバイトといえども会社の一員であり、改善等積極的に提案し、時には社員をも指導するくらいでないと良くない。
- 時間の長い短いではなく、同じ時間内にどの様に効率を上げた仕事が出来たかを考えるのがプロ意識で身分の違いではない。
- 与えられた仕事ではなく、どう動けば効率的であるか等、考えながら動けること。やらされ意識を持った人が多すぎる。
- 服務規律、マナー、業務遂行能力で正社員とパート・アルバイトに境目はなく、何事にも前向きに取り組む当事者意識を発揮すること。
- 経営理念や経営目標を理解し、与えられた目標に対し最後まで責任を持って達成しようという意識を持っていること。
- 仕事に対する専門能力の発揮とともに、常に協調性、生産性、コスト意識を持つのが、プロ意識を持つ人と感じます。
- 与えられた仕事の中で常に売上(会社を維持するため)と社会貢献への意識を持つこと。
- 周りとの調和を意識しながら、会社の利益を上げるために自分が何をすればいいのかを考えられること。
- 店長(オーナー)、スタッフとのコミュニケーションをしっかりと取り、1人1人が経営者意識を持ち、生き生きとした職場作りを積極的に行う。また、心のある仕事をする事だと思います。
- 相手の立場に立って思いやりある行動が取れること。お客様の喜びを自分の喜びに出来ること。
- お客様に対してのホスピタリティ (常に、よりレベルの高いサービスを行おうという意識)。自分が会社の代表であるという気持ちを持って仕事に取り組むこと。
- お客様第一の行動、言動を常に考え行う。エンドユーザの満足を得られる会社にしたいという意思を持つ。
- 自分たちの給料はお客様からいただいているようなもの。自分の業務優先ではなく「お客様の立場」で仕事することが最も重要である。
- 弊社ですと、パート社員であってもお客様と接する“販売職”についてもらうことがよくあります。弊社で言うところのプロ意識とは、「お客様に対していつも誠実であること」だと思っています。誠実さと責任感を持って仕事をしていただきたいと思います。
- 自分が与えられた仕事を十分に理解し業務に取り組み、収益を上げることで賃金を得ているという意識。
- 「お金をもらえる」仕事は全て「プロ」だと考えています。「お手伝い」ならともかく、お金をお客様から頂戴しサービスを提供する我々の仕事は、社員、パート・アルバイト関係なく全て「プロ」の仕事です。

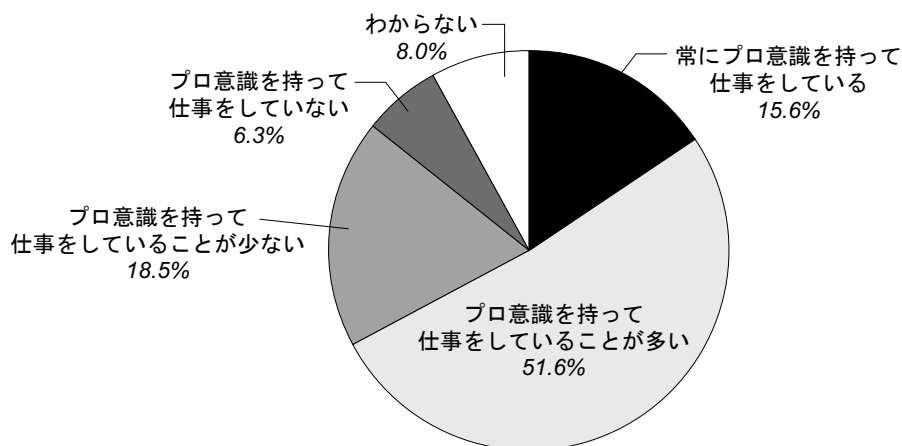
4.7 個人 プロ意識を持って仕事をしているか

パート・アルバイトの7割近くが「プロ意識を持って仕事をしている」と回答

パート・アルバイトにプロ意識を持って仕事をしているかと聞いたところ、「常にプロ意識を持って仕事をしている」は15.6%、「プロ意識を持って仕事をしていることが多い」は51.6%で、両者を合わせると7割近くが「プロ意識を持って仕事をしている」と回答している。一方、「プロ意識を持って仕事をしていることが少ない」は18.5%、「プロ意識を持って仕事をしていない」は6.3%となっている。

また、「常にプロ意識を持って仕事をしている」と回答した者を属性でみると、年齢階級別では50歳以上が20.2%、種別では一般が17.6%、性別では男性が19.8%と、それぞれ他と比べて割合が最も高くなっている。

図4.7 プロ意識を持って仕事をしているか



自由意見(個人)

- 社員の人に名前ではなく「パートさん」と呼ばれることに抵抗がある。何か一線を引かれているような疎外感を感じます。(女性38歳・主婦)
- 会社ごとに違いがありますが、「所詮アルバイトの人」といった見方をされることがありました。働いている内容は同じようなものでも、そういう意識で見られることで労働意欲が削がれました。(男性29歳・一般)
- パート・アルバイトは、正社員より時間が短いだけで、プロ意識を持って働いている人はたくさんいると思います。下に見るのではなく、対等に扱ってほしいです。(女性35歳・主婦)
- 時間の自由がきくのでありがたいが、賃金は嘘のように安い。常にもっと賃金の高い仕事がないか探してしまう。仕事自体は好きなので、もう少し仕事内容に見合った報酬が得られれば、もっと真剣にプロ意識が持てると思う。(女性39歳・主婦)

表4.7 プロ意識を持って仕事をしているか

		常にプロ意識を持って 仕事をしている	プロ意識を持って 仕事をしていることが多い	プロ意識を持って 仕事をしていることが少ない	プロ意識を持って 仕事をしていない	わからない	合計
計		15.6	51.6	18.5	6.3	8.0	100.0
年齢	24歳以下	13.1	45.8	23.1	8.4	9.6	100.0
	25～29歳	18.0	51.3	15.3	7.4	8.0	100.0
	30～34歳	17.6	49.8	19.8	5.1	7.7	100.0
	35～39歳	17.3	52.8	16.0	5.6	8.2	100.0
	40～44歳	11.7	59.7	20.1	2.6	5.8	100.0
	45～49歳	11.9	68.8	9.2	4.6	5.5	100.0
	50歳以上	20.2	55.5	13.4	4.2	6.7	100.0
種別	主婦	15.2	56.0	17.2	4.1	7.6	100.0
	学生	13.3	45.6	24.1	7.9	9.0	100.0
	一般	17.6	49.8	16.6	8.1	8.1	100.0
性別	男性	19.8	44.5	21.8	8.0	5.7	100.0
	女性	14.6	53.3	17.7	5.9	8.6	100.0

(%)

自由意見(個人)

- パートを使い捨てのように考えている経営者だと、こちらも手を抜いてなるべく楽をしようと思ってしまう。信頼して頼られると一生懸命に働こうと思う。待遇よりも経営者の性格が大事だと思います。(女性57歳・主婦)
- こちらから歩み寄ろうとしても、会社側が「パート」というイメージを捨てきれていないので、専門的な報告、連絡、相談がしにくい。雇用形態の違いはあるものの、みんなその会社のために働いているので、個人の知識や能力をパートという枠組みのなかに埋もれさせないでほしい。(女性25歳・学生)
- バイトの目の前では正社員は真面目に仕事をしてほしい。そうでないとやる気が削がれます。待遇が違うのは当たり前なので文句はありませんが、どちらも仕事を一生懸命やっている状態でない、社員に上前をはねられてるような気になり、全体の和が乱れます。管理が上手い会社はそのあたりが違うと思います。(女性37歳・主婦)

パート・アルバイトが考える“プロ意識” (個人)

- プロ意識が芽生えるまでには相当の経験と時間が必要だと思う。それなりに経営者が従業員に対して、責任や評価や信頼を与えてくれないと得られるものでもないと思う。(女性28歳・主婦)
- 自分に与えられた仕事に責任を持って取り組む、やり遂げる。(女性40歳・主婦)
- 仕事に対する責任感。自分の意志、意見がハッキリ言えること。間違いや失敗を素直に認めることが出来ること。(女性33歳・一般)
- 仕事に対してしっかりとした考えを持つ。自分の仕事内容についてよく理解し、責任感を持って働く。(女性26歳・主婦)
- 最後までその仕事に対し責任を持って行動する。長期的な視野で自分の行動を考えられる。それゆえに、自分から積極的に仕事内容に対して意見を述べる。(女性31歳・一般)
- その仕事を生業とするならプロであるし、責任を持ち取り組むということ。また技能・技術を駆使すること、またその研鑽に励むこと。(女性32歳・主婦)
- 自分の仕事について深く理解し、責任を持って働くこと。(女性22歳・学生)
- 与えられた仕事を、責任を持ってやり遂げること、周りの人が仕事をしやすい環境にすること。(女性32歳・主婦)
- 責任感を持って仕事をする。パートだからといって責任がないわけではないと思う。お金をもらうということがいかに大変であるかを実感すること。(女性27歳・主婦)
- 経営方針、業務内容をよく理解し、責任を持って仕事にあたること。(女性37歳・主婦)
- その仕事に対して責任を持ち、自分の成長にも会社の成長にも全力を尽くし、社会に貢献しようという意識のことだと思います。(男性20歳・学生)
- 与えられた仕事をいかに効率よくこなすかということ。社員でなくても、自分が任された仕事に責任を持つこと。(女性26歳・一般)
- 与えられた仕事を単にこなすだけでなく、その時の状況に応じて臨機応変に対応できることと、自分のする仕事は最後まで責任を持って行うという気持ちだと思います。(男性38歳・一般)
- 責任感を持って最低限自分の仕事は完璧にこなし、お給料をもらっているという認識をしながら、会社の利益も考える。(女性45歳・主婦)
- 仕事をしてお金をもらっている以上、自分がしている業務全てが自分に責任があるということを実感し、常に正しい判断と的確な行動をすべきであると思っている。(女性21歳・学生)
- コピー取りのような誰でもできそうな仕事でも、いい加減にやるのではなく、工夫したりして完璧なものに上げるような意識。(女性30歳・一般)
- この人でないとだめだと思われるくらい仕事を熟知していたり、積極的に仕事を探し間違いのない仕事をする。(女性31歳・主婦)
- 自分の労力をお金と引き換えている以上、就労時間内は精一杯働く。ミスをした場合に、きちんと報告・対処ができる。以上が、最低限持つべきプロ意識だと思う。(女性33歳・主婦)
- ただ目の前の仕事をこなすだけではなく、自分の仕事が何処にどう影響するのか、ということきちんと把握し、自分がまだ実際に手を出せない範囲の仕事や経営についても、理解するよう常に努めること。(女性18歳・学生)
- 自分の立場に期待されているだけの仕事を、責任感を持ってすること。また与えられたことだけでなく自分で仕事を見つけ、改善できることなら改善しようと努力すること。(女性32歳・主婦)
- 他人の評価を意識するのではなく、自分が納得して満足するまでやること。自分にしかできないことをするんだと強く思うこと(ただの自己満足にならないように)。(女性26歳・一般)

- どのような職種であろうと、その仕事に対して誇りを持ち、自分の持てる力を存分に発揮し、仕事に取り組むこと。(男性21歳・学生)
- たとえパートでもお金をいただく以上は、不慣れな仕事でも自主的に習得して、自分に誇りを持つこと。(女性41歳・主婦)
- お客様や利用者側の視点で見たとき、アルバイトと正社員の違いはあまり関係ないと思うので、そのように見られていることを心に留めておくこと。(女性23歳・学生)
- お客様などからしてみれば雇用形態は関係なく、職員、社員、店員であるので、ある程度のレベルを身につけて業務するべき。(女性30歳・主婦)
- 接客において、お客様にとっては、正社員もパートもアルバイトも関係なく同じ店員であるから、言葉遣いや態度はきちんとすべきだと思う。(女性39歳・主婦)
- 賃金をいただく以上、その組織にとって有用な仕事をする。また、向上心を持って仕事に取り組むこと。(女性34歳・一般)
- 賃金をもらう身としてその店の経営方針を理解し、お客様に満足していただけるような振る舞いを常に意識して行動すること。(男性20歳・学生)
- 雇用形態がどうであれ、雇われている以上その会社の一員であり代表であることに違いはなく、また社会もそのように認識している。その中で、与えられた任務を忠実に遂行しながらも、自身の個性を如何に発揮させられるか、常に考えながら行動すること。(男性21歳・学生)
- 仕事についてお金をもらっている以上、お客様は働いている人をプロの人という意識で見ると、会社にかかわることについては把握していき、どんな状況にも責任をもって対処するというのがプロ意識ではないかと思う。(男性27歳・一般)
- ひとつの仕事を自分の会社の信頼・実績・将来のために責任を持ってやること。良いことは後でもいいが、悪いことは細かなことでもすぐに報告する。(女性24歳・一般)
- 自分の仕事に対して金銭が支払われているという意識。それは、雇い主に対してでもあり、お客様(消費者)に対しても。(女性21歳・学生)
- 賃金をもらっている以上、最低限与えられた仕事は最後までやりとげ、責任を持って仕事に取り組むことだと思います。(女性32歳・一般)
- 報酬をいただく以上、すべてその道のプロ。与えられた仕事は責任を持ってこなす。突然休まないといけない場合の、その後の対応など、周りに迷惑をかけないように出来ること。(女性39歳・主婦)
- その仕事に関して必要な情報・技術等を備えていて、すぐに、そつなく全てに対応できる姿勢。(男性25歳・一般)
- それなりの専門の知識を持った正社員や役職を持っている人が持つものが「プロ意識」じゃないかと思います。アルバイトにプロ意識というのはあまり必要性のあるものだとは思えません。(女性22歳・一般)
- 仕事としては、お客様に聞かれたことは「わからない」とは決して答えないことだと思う。わからないにしても、何かしら対応しようとする姿勢を伝えることをする。常に精進することは仕事をしていく上で絶対必要だと思う。(女性26歳・学生)
- お客様や、同僚、上司が何を望んでいるのかきっちり汲み取ることが出来る。叱られても、それをちゃんと受け入れる。(女性20歳・学生)
- 常に自分や周りの人のことを考え、どうすればより良い仕事出来るのか、そのためには何が必要かを見出し実行すること。いつもお客様の立場になって行動し、お客様への感謝の気持ちを忘れないこと。(女性21歳・学生)

4.8 個人 パート・アルバイトとして働く上でのプロ意識の必要性

パート・アルバイトの7割が「プロ意識は必要である」と回答

パート・アルバイトに、パート・アルバイトという雇用形態で働く上でプロ意識を持って働くことは必要かと聞いたところ、「必要である」と回答したパート・アルバイトは71.8%と7割にも達している。一方、「必要ではない」は8.1%、「わからない」は20.1%である。

また、プロ意識を持って働くことは「必要である」と回答した者を属性でみると、年齢階級別では年齢が高くなるほど割合が増え、45～49歳と50歳以上がともに79.8%、種別では主婦が76.7%、性別では女性が73.3%と、それぞれ他と比べて割合が最も高くなっている。

表4.8 パート・アルバイトとして働く上でのプロ意識の必要性

		必要である	必要ではない	わからない	合計
計		71.8	8.1	20.1	100.0
年齢	24歳以下	64.0	11.8	24.2	100.0
	25～29歳	73.5	8.3	18.3	100.0
	30～34歳	73.5	4.5	22.0	100.0
	35～39歳	74.0	6.1	19.9	100.0
	40～44歳	77.9	5.8	16.2	100.0
	45～49歳	79.8	7.3	12.8	100.0
	50歳以上	79.8	7.6	12.6	100.0
種別	主婦	76.7	5.2	18.0	100.0
	学生	66.7	11.5	21.8	100.0
	一般	68.8	9.7	21.6	100.0
性別	男性	65.8	14.7	19.5	100.0
	女性	73.3	6.5	20.2	100.0

(%)

自由意見(個人)

○アルバイトといっても、仕事をしている上ではプロに徹することが必要だ。お客様からすればサービスの提供者であり、正社員やパートという雇用形態は関係ない。(女性50歳・主婦)

「パート・アルバイトは責任感が欠けていて困る」との声をよく耳にします。

今回の調査では、企業とパート・アルバイトそれぞれに、仕事に対する責任感が欠けている行動や意識について聞いています。それによると、企業の上位三項目は「急に休むときに仕事への影響を考えない(57.2%)」、「突然辞めることを何とも思わない(55.0%)」、「約束の時間や期限を守らない(42.1%)」となっています。一方、パート・アルバイトの上位三項目は、「約束の時間や期限を守らない(78.0%)」がトップとなっているものの、企業の上位二項目は入っていません。両者の意識の乖離が際立っています。

また、今回の調査ではパート・アルバイトに、雇用形態によって仕事に対する責任感に違いがあると思うかと聞いています。「処遇や仕事の責任度合いによって、仕事に対する責任感に違いがあるのは当然である」28.9%、「仕事に対する責任感に違いがあっても仕方がない」41.9%と、程度に差はあるものの処遇や仕事の責任度合いによって責任感に違いがあると思っているパート・アルバイトは7割にも上ります。

さらにプロ意識についても、企業とパート・アルバイト双方に聞いています。「プロ意識を持って働いてもらいたい」と考えている事業所は9割強、「プロ意識を持って仕事をしている」パート・アルバイトは7割弱です。それぞれが考えるプロ意識の自由意見からは、「責任感」、「対価」、「顧客満足」、「自信と誇り」、「向上心」、「経営意識」というキーワードが浮かび上がってきました。

責任感とは、職場において養われるものでもありますが、幼い頃からそれぞれ育ってきた環境の中で培われてきた比重が重く、各自で責任感の強弱は違います。一方、プロ意識は、ほとんどの人が社会人になって初めて目覚めたり、身につけたりするもので、なかなか家庭や学校では身につけません。そのため、会社での教育が重要になってくるのです。

その教育とは「働くこと」の意識づけです。パート・アルバイトに対しても、「自分が正社員同様、会社が売上げを上げ利益を獲得するための戦力として雇われていること」、「組織の一員として期待される役割をきっちり果たしてほしいこと」、「そのために、本人が持つ能力を最大限発揮してほしいこと」をしっかりと伝え、植えつける必要があります。

また、教育とともに、適切な処遇と評価、パートナーシップも重要なポイントです。

古代ギリシャの哲学者アリストテレスは、人間は「社会的動物である」と考えたそうです。『人はこの世に生を受けて以来、家族、学校、職場といった何らかの集団に属し、例えば、食べ物、言語、思考などについて、そこでの習慣、規範に従って行動している。また、人間は個人が社会に影響を与え、変化、発展させることができ、それゆえに人間の行動の多くは、人とその社会的環境との相互作用によって生じている』という考えです。

とするならば、組織全体で責任感やプロ意識について考えていかないことには、パート・アルバイトの責任感やプロ意識は今以上に醸成することはないのです。