

第3章 日本版デュアルシステムによる 職業訓練修了後の評価項目作成

第3章 日本版デュアルシステムによる職業訓練修了後の評価項目作成

第1節 モデル様式（評価項目例）等の内容の充実

1-1 モデル様式及びモデル訓練科について

モデル様式は、表3-1に示す「モデル訓練科」について、それぞれ様式1～様式5までの標準的な評価項目のモデル（ひな型）を示したものである。日本版デュアルシステムを実施する企業又は教育訓練機関が、これらの中から実施する訓練科に最も近いモデル訓練科を選択し、そのモデル様式をベースに修正を加えて各様式を完成させるためのものである。

1-2 新たなモデル訓練科のモデル様式（評価項目例）の作成

平成16年度においてモデル訓練科として取り上げてモデル様式（評価項目例）を開発したのは、平成16年度に公共職業訓練活用型の専門課程活用型及び普通課程・短期課程活用型で実施が予定されていた訓練科等の合計21科であった。

平成17年度は、平成16年度に開発したモデル訓練科（21訓練科）に追加して、平成17年度に公共職業訓練活用型で実施が予定されていた木工科及び専門学校等民間教育訓練機関活用型で実施が予定されていた医薬品アドバイザー科、ビューティアドバイザー科の合計3科について、新たにモデル様式（評価項目例）を開発して、合計24訓練科のモデル様式となった。

表 3 - 1 モデル訓練科の一覧

分野	モデル No.	モデル訓練科名	No.	関連科名	主なカリキュラム
機械	1	自動車整備科	1	自動車整備	自動車工学、自動車整備、機器の構造・取扱、法規、工作作業、基本計測、自動車整備作業等
	2	機械加工科	2	機械加工	加工法、金型工作法、工学概論、測定及びびけがき、NCプログラミング、機械工作、切削加工、研削加工
			3	機械	旋盤、フライス盤、NC 工作機械の取扱、CADの操作
			4	機械エンジニア	旋盤、フライス盤、NC旋盤、マシニングセンタ、機械製図
			5	テクニカルサポート	CAD/CAM、NC旋盤、マシニングセンタ
			6	CAD・CAMテクニカル	機械工作法、コンピュータ操作法、NC加工、溶接、CAD
			7	機械系	機械加工、CAD、塑性加工、プレス金型設計、射出成形、溶接
			8	NC機械	旋盤、フライス盤、機械設計製図、機械CAD、NCプログラム、NC旋盤、溶接
	3	金属加工科	9	金属加工	ガス溶接、アーク溶接、板金工作、レーザー溶接
	4	生産技術科	10	機械技術	ITを活用した生産システム
			11	生産メカトロニクス	機械加工、コンピュータ制御、メカトロニクス、制御工学、電子工学実習、情報工学実習
			12	制御技術	職業能力開発促進法施行規則別表6の制御技術
	5	機械設計科	13	機械設計コース	機械製図、機械設計、テクニカルイラストレーション
		(上記モデル2、3を組み合わせ使用)	14	メカニカルエンジニア	NC工作、各種の溶接等
電気・電子	6	電気工事科	1	電気工事	電気理論、関連学科、測定作業、溶接作業、器工具使用法、機器修理、内線作業、試験検査保守
			2	電気設備	電気工事関連
	7	電気通信施工科	3	電気通信	電気工事に関する学科、実技、電気設備CAD、工事担当者に関する学科、実技(光通信、データ通信)
			4	電気技術	電気設備工事関連、ネットワーク構築技術、光路線管理技術、空調設備管理、給排水衛生設備管理
情報・通信	8	データベース技術科	1	データベーススペシャリスト養成	データベースサーバの開発・管理・運用に係るカリキュラム
	9	テクニカルサポート科	2	テクニカルサポート	ビジネスマナー、コミュニケーションスキル、OA基本操作、ハードウェア、インストールシステム管理、ネットワーク、インターネット
	10	情報通信科	3	情報通信分野	コンピュータ関連学科、ネットワーク関連学科、配線基本、コンピュータ操作基本、サーバ構築基本、ネットワーク機器設定基本
	11	プログラミング技術科	4	情報システム	システム設計、プログラムなど高度な情報処理技術
			5	プログラム設計	システム設計、プログラムなど高度な情報処理技術
建築・居住	12	エクステリア科	1	エクステリアリフォーム	ブロック構造、機械操作、コンクリート調合、ブロック切断・組積、鉄筋工作、コンクリート打設、塗装
			2	塗装	協議会報告事例
	13	建築設備科	3	配管	給排水設備、空調設備、配管施工
			4	建築設備	電気設備、冷凍空調設備、配管設備、クリーンエネルギー設備等の建築設備や木造建築、機械加工の複合コース
			5	建築設備施工分野	建築物の給排水設備の配管工事、設備機器の施工
			6	ビル設備	電気工事、冷凍・空調設備、給排水設備、防災設備、情報伝達設備
	14	住宅営業科	7	住宅販売・リフォーム	営業関連学科、建築関連学科、CAD操作、器工具使用、外装改修
	15	居住環境科	8	住居環境	建築材料、環境工学、建築構造設計、建築設計、建築施工、建築測量
サービス	17	オフィスビジネス科	1	オフィスビジネス	PC活用、簿記・会計・税務、経理・総務
			2	経理	協議会報告事例
	18	営業科		サンプル	市場調査、分析、マーケティング、顧客管理、受注業務、納品業務
	19	医療事務科	3	医療事務	協議会報告事例
	20	介護サービス科	4	一級ヘルパー養成	ホームヘルパー養成研修のカリキュラムに準ずる
	21	港湾ロジスティクス科	5	港湾ロジスティクス	通関実務、港湾物流実務、物流機械運転実習、物流情報処理、流通システム設計
	22	ホテルサービス科	6	観光(ホテルサービス)	協議会報告事例
	23	医薬品アドバイザー科	7	医薬品アドバイザー	調剤レセプト、薬理学、薬学、医薬品管理、薬業経済学、販売、接客、医薬品アドバイザー
	24	ビューティアドバイザー科	8	ビューティアドバイザー	メイクアップ理論、化粧品の種類・用途、皮膚科学等の知識、接客マナー、メイクアップ、スキンケア、フェイシャル、販売

1-3 モデル訓練科のモデル様式（評価項目例）の充実について

平成16年度に開発したモデル訓練科のモデル様式（評価項目例）の内容について、アンケート調査等からの意見を参考として、以下のとおり系ごとに充実（見直し）を行った。

(1) 機械系

機械設計科：配管図作成・射出成形作業に関する作業を追加

トレース・部品設計の仕事の内容を修正

機械加工科：トレース・部品設計の仕事の内容を修正

生産技術科：トレース・部品設計の仕事の内容を修正

(2) 電気・電子系

電気工事科：接地工事、各種電路工事、金属管工事等に関する作業を追加

(3) 情報通信系

データベース技術科：経理（財務・税務会計作業）に関する職務を関連情報に移動

様式3の語句の修正

テクニカルサポート科：様式3の語句の修正

情報通信科：様式3の語句の修正

プログラミング技術科：様式3の語句の修正

(4) 建築・居住系

住宅営業科：作業所庶務（補助）等に関する仕事を追加

居住環境科：設計図書作成（補助）、仮設工事（補助）、型枠工事（補助）等に関する仕事を追加

(5) サービス系

介護サービス科：生涯職業能力開発体系が整備されたので、その内容に従い内容を充実

1-4 各様式の充実について

アンケート調査等において各様式についての意見があり、以下の事項について様式の内容の充実（見直し）を行った。

なお、様式の全面的な見直しについては、当該評価項目作成支援ツールの使用（活用）が1年目であることもあり、今後の定着状況、当該様式の使用（活用）状況等を勘案して、次年度以降に見直しを行うこととした。

意見1：様式3の「作業内容」が、「～できる」と表現されているが、「～できた」等の表現が良いのではないか。

対応1：「作業内容」の作成方法について、「作業内容の記載は「～できる。」と表現されていますが、受入企業と調整の上、「～できた。」「作業内容を表すだけの体言止とする。（例）図面の変更・修正」等に変更して作成してください。」と記載して、

作成時に必要に応じて変更をするようにする。

また、企業実習の修了時での評価方法について、「履修「状況」欄は、右側の作業内容をOJT等で実習した場合は“○”、結果として実習できなかった場合は“空白”（何も記入しない）とします。実習を行えば原則として“○”をつけることとしますが、作業内容が「～できる」と表現されているので、指導者の目で見えてある程度ミスが無くなることを確認してください。」と記載して、「実習したか、しなかったか。」だけの判断ではなく、作業の状況を確認した上での判断をしてもらうこととする。

意見 2：様式 3、4 の証明書の記載例において、「あなたは、・・・」とあるが、「上記の者は、・・・」に変更した方が良いのではないか。企業の代表者が訓練生の履修を証明する書類であり、直接本人に渡す書類でないため表現を変えた方がよい。

対応 2：「上記の者は、・・・」に変更する。

意見 3：様式 4 の冒頭の証明内容文章の改行位置がおかしい。

対応 3：改行位置を調整する。

1-5 評価項目作成支援ツールの機能面での充実について

平成16年度に作成した評価項目作成支援ツールは、操作を選択するためのウィンドウが常に左上に小さく表示され、モデル様式を選択するごとに別画面でそれぞれのモデル様式がエクセル形式で表示されていた。このことにより、「それぞれのモデル様式をエクセル形式で表示しなければ内容の確認ができない。」「表示したモデル様式が重なりあって見にくい。」等の意見がアンケート調査等においてあった。

このため、評価項目作成支援ツールの作成に当たっては、以下の充実を行った。

- ① トップ画面、機能選択画面等すべての画面を、ディスプレイ全体に表示するようにして、インターネット上のホームページを操作するような形態にした。
- ② 選択したモデル様式等は、いったん画面に内容を表示させて内容を確認した後、必要であればエクセルでファイルを開く形式にした。
- ③ 取り込んだエクセルデータを活用して、コピーアンドペーストや削除等により編集できるようにした。
- ④ 各様式の作成の方法を、「モデル訓練科データを活用して作成する方法」と「業種別データを活用して作成する方法」の2種類から、状況に応じて選択できるようにした。
- ⑤ 評価項目作成支援ツールの利用についての説明を、評価の実施の流れと様式の内容とを説明した「利用の手引き」と様式等の作成の仕方を説明した「評価項目作成の方法」に

分けて、分かりやすくした。

- ⑥トップページ等での各ボタンの意味の説明、各様式の作成の仕方の説明（ヘルプボタンの設置）を行うなど、分かりやすいものとした。
- ⑦文字を大きくするなど、できるだけ見やすいようなデザイン、画面構成にした。
- ⑧モデル訓練科の選択は系ごとにグルーピング、業種別の仕事の体系等の選択は大・中分類でグルーピングするなど、選択の仕方が分かりやすいものとした。
- ⑨企業で様式3・4を用いて評価をする時に活用できるように、評価の仕方を説明する様式をデータファイルで用意した。
- ⑩当該評価項目作成支援ツールをCD-ROMで提供するとともに、厚生労働省のホームページ(<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/syokunou/dual/index.html>)からもダウンロードできるようにした。

第2節 評価項目作成と評価実施の流れ

2-1 評価項目（様式）作成の意義

日本版デュアルシステムにおいては、事前に訓練計画を作成し、OFF-JTと企業実習を並行して行うが、OFF-JTで教える科目の内容と企業実習での仕事との関係が事前に明確でないと、企業が企業実習の予定や範囲が決められない、又は企業実習での訓練の効果が低くなることが考えられる。

また、教育訓練機関から見ると、訓練生が企業実習に行くまでに最低限何を身につけておくべきか、OFF-JTのどの内容と関連した実習を受けるのかを事前に把握しておく必要がある。

そこで、教育訓練機関が行う訓練科の目標となる仕事の範囲を表す「仕事の体系」と、その仕事とOFF-JTの科目との関係が一目でわかる様式を準備し、これらを基に教育訓練機関と各受入企業間で、企業実習で行う仕事の内容を検討することにより、企業実習での仕事の範囲・内容及びその評価項目・評価方法等を明瞭にすることができる。

2-2 評価項目作成と評価実施の流れ

教育訓練機関主導型をベースにした企業実習での評価項目の作成と評価実施の流れは、図3-1のとおりである。

- ① 企業実習での仕事の範囲・内容について、受入企業と相談し決めるために使用する様式 1 と様式 2 を作成します。

様式 1 : 仕事の体系（職務別能力要素の細目）

訓練科ごとの訓練内容に対応した仕事を体系的に示したものです。

様式 2 : 仕事と教科目との関係

様式 1 の仕事の体系に対応して、教育訓練機関が教える教科目や製作課題及び試験内容を示したものです。

- ② 作成した様式 1、様式 2 をもとに企業実習での仕事の範囲・内容及びその評価項目・評価方法等について、教育訓練機関と各受入企業間で検討し、決定します。

- ③ ②で決めた受入企業ごとの企業実習での仕事の範囲、評価項目等を反映させて、受入企業での評価実施時に使用する様式 3、様式 4 と、受入企業からの評価をまとめた証明書として修了生に発行する様式 5 - 1・2 を作成します。

様式 3 : 日本版デュアルシステム OJT（又は企業実習）履修状況証明書

様式 1、2 を使用して決めた企業実習での仕事の範囲について、実際に履修した内容及びその履修状況を 受入企業が証明するためのものです。

様式 4 : 日本版デュアルシステム OJT（又は企業実習）評価証明書

社会人としての基本的能力、企業実習において習得した実践的な技能・技術等を A B C の 3 段階で評価し、受入企業が証明するためのものです。

様式 5 - 1・2 : 日本版デュアルシステム OJT（又は企業実習）履修内容証明書・習得能力証明書

様式 3、様式 4 の内容を簡潔にまとめ、当該科の企業実習での履修内容及び習得能力を証明するためのものです。

- ④ 受入企業において企業実習を実施し、③で作成した様式3、様式4を使用して評価を行い、評価結果を受入企業が証明します。



- ⑤ 受入企業から証明済みの様式3、様式4の提出を受け、教育訓練機関において必要に応じ追指導等を実施した後、様式5-1、様式5-2に内容を転記して、証明書として完成させます。



- ⑥ 日本版デュアルシステムによる職業訓練の修了時には、OFF-JT部分の修了証書（教育訓練機関の従来の証明書でよい）である「日本版デュアルシステム修了証書」に、様式5-1、様式5-2を添付して修了生に発行します。

図3-1 評価項目作成と評価実施の流れ

第3節 評価に使用する様式の内容

3-1 様式の概要

企業実習における評価に使用する様式は、図3-1「評価項目作成と評価実施の流れ」で示したとおり、役割により以下の3種類に分類できる。

- ① 企業実習での仕事の範囲・内容について、受入企業と相談し決めるために使用する様式（様式1と様式2）
- ② 受入企業と相談して決めた受入企業ごとの企業実習での仕事の範囲、評価項目、評価方法等を反映させて作成し、受入企業での評価実施時に使用する様式（様式3と様式4）
- ③ 受入企業から提出された評価結果をまとめて、証明書として修了生に発行する様式（様式5-1・2）

3-2 様式1の内容（図3-2）

この様式の名称は、「〇〇科に関する仕事の体系（職務別能力要素の細目）」であり、企業実習での仕事の範囲・内容について、受入企業と相談し決めるために使用する様式で、訓練科ごとの訓練内容に対応した仕事を体系的に示したものである。

枠で囲まれたものが「仕事」、その枠下にあるのがその仕事を構成する「作業」になる。また、レベル（L1～L4の4段階）は、仕事の難易度を表し、個々のレベル区分の考え方

は、次のとおりである。（様式２・３・５も同様）

レベル１：入社から２～３年を経過した人（新人）が行っている比較的易しい業務で、標準作業や指示の下に行っている業務

レベル２：一人前、中堅といわれる人が行っている業務で、自分の判断や手動操作で変更を行ったりしている業務

レベル３：ベテランといわれる人が行っている業務で、その職務で最高に難しく、全体判断やレイアウト変更、指示・改善をしたりしている業務

レベル４：その職務全体を考慮して戦略・企画を立案したり、他職務との複合を考慮したりする業務

部門	職務	レベル	L 1	L 2	L 3	L 4
接客	フロント		フロント業務（補助） カウンター補助 イン・アウト補助 クレーム処理補助 ナイト業務補助 送迎車輦管理（補助） 送迎 車輦管理	フロント実務 カウンター業務 クレーム処理	フロント管理 フロント構築	
	客室		接客実務（補助） 接客サービス 客室内サービス 宴会サービス 料理提供	接客実務 料理提供指導 客室内サービス指導 顧客情報の収集	館内業務 接客教育 サービス目標設定	

図３－２ 様式１の例（ホテルサービス科の仕事に関する体系）

３－３ 様式２の内容（図３－３）

この様式の名称は、「〇〇科に関する仕事と教科目の関係」であり、企業実習での仕事の範囲・内容について、受入企業と相談し決めるために様式１とともに使用する様式で、様式１の仕事の体系に対応して、教育訓練機関が教える教科目や製作課題及び試験内容を示したものである。

枠で囲まれたものが「仕事」、その枠下にあるのはその仕事の内容に対応した「教科目」になる。（「仕事」部分は様式１と同じである。）また、OFF-JT評価課題名の欄には、職務ごとに評価に関連する記述試験の内容や製作課題を記入する。

職務	レベル	L 1	L 2	L 3	L 4	off-JT評価課題名
フロント		フロント実務（補助）	フロント実務	フロント管理		
	IT実習					
	英会話					
	ホテル接遇、接客心理					
		送迎車輛管理（補助）				
客室		接客実務（補助）	接客実務	接客総括		

仕事の内容に関連するOFF-JTの教科目名

内は「仕事」(能力要素)

OFF-JTの教科目における評価課題（例：記述試験、製作課題等）

図3-3 様式2の例（ホテルサービス科に関する仕事と教科目の関係）

3-4 様式3の内容（図3-4）

この様式の名称は、「日本版デュアルシステムOJT（又は企業実習）履修状況証明書」であり、様式1、様式2を使用して決めた企業実習での仕事の範囲について、実際に履修した内容及びその履修状況を受入企業が証明するための様式である。

「作業」欄に対応する「作業内容」を右側に列記しており、各作業を履修した時間数、履修の状況・作業形態等を記入できるようになっている。

また、この様式は、教育訓練機関主導型の場合は、企業の代表者が作成（証明）し、教育訓練機関へ提出する。また、企業主導型の場合は、企業の代表者が作成（証明）し、保管する。

日本版デュアルシステムOJT（又は企業実習）履修状況証明書																																																								
			（訓練生氏名）																																																					
訓練科の名称 ホテルサービス科																																																								
上記の者は、OJT（又は企業実習）において、下記のとおり履修したことを証明します。																																																								
平成 年 月 日																																																								
訓練実施企業 代表者氏名・印																																																								
(1)使用機器等	(例)客室数300、1日利用者(宿泊者含めて2000人)、イベント数(結婚式、講演等)																																																							
(2)主な業務 (OJT評価課題)																																																								
(例)フロント業務、客室業務、ロビーアテンダント業務																																																								
(3)作業形態 (OJTの作業方法)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">区分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一連の作業を指導を受けながら単独で実施（標準作業）</td> <td style="text-align: center;">標</td> </tr> <tr> <td>一連の作業を指導を受けながら共同で実施（共同作業）</td> <td style="text-align: center;">共</td> </tr> <tr> <td>一部の作業を体験的に実施（体験作業）</td> <td style="text-align: center;">体</td> </tr> <tr> <td>作業の準備・後片づけ作業（準備又は補助作業）</td> <td style="text-align: center;">補</td> </tr> <tr> <td>作業の見学(見学)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(自由記述)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				区分	一連の作業を指導を受けながら単独で実施（標準作業）	標	一連の作業を指導を受けながら共同で実施（共同作業）	共	一部の作業を体験的に実施（体験作業）	体	作業の準備・後片づけ作業（準備又は補助作業）	補	作業の見学(見学)		(自由記述)																																								
	区分																																																							
一連の作業を指導を受けながら単独で実施（標準作業）	標																																																							
一連の作業を指導を受けながら共同で実施（共同作業）	共																																																							
一部の作業を体験的に実施（体験作業）	体																																																							
作業の準備・後片づけ作業（準備又は補助作業）	補																																																							
作業の見学(見学)																																																								
(自由記述)																																																								
「作業」欄に対応する「作業内容」																																																								
「作業」欄に対応する「作業内容」																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left;">接客</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">履修</th> <th rowspan="2" style="text-align: center;">作 業 内 容</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">仕 事</th> <th style="text-align: center;">作 業</th> <th style="text-align: center;">形態</th> <th style="text-align: center;">状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="20" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> 概ね 時間 </td> <td rowspan="15" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> フロント実務 (補助) カウンター 補助 </td> <td rowspan="15" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> 標 </td> <td style="text-align: center;">○</td> <td>1. 荷物預かりができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>2. 近隣を含めた観光地の案内ができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>3. 販売促進ができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>4. 予約事項確認ができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>5. 館内の把握及び案内ができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>6. 貴重品の預かりができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>7. 他部門への連絡・報告ができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>8. 電話取り次ぎ</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>9. 顧客への対応ができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>10. 特記事項の把握及び対応ができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>11. 忘れ物の管理対応ができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>12. 歓迎看板の記入、設置、点検ができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>13. 旅に関する各種情報の収集（天気、交通、周辺観光施設）ができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>14. 金銭の授受ができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>15. 玄関、駐車場、表道路等の清掃ができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>00. (特記事項)</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> チェックイン・アウト 補助 </td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> </td> <td style="text-align: center;">○</td> <td>1. 各種カード精算への対応ができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>2. メンバースカードの対応ができる</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td>3. 予約内容を把握できる</td> </tr> </tbody> </table>				接客		履修		作 業 内 容	仕 事	作 業	形態	状況	概ね 時間	フロント実務 (補助) カウンター 補助	標	○	1. 荷物預かりができる	○	2. 近隣を含めた観光地の案内ができる	○	3. 販売促進ができる	○	4. 予約事項確認ができる	○	5. 館内の把握及び案内ができる	○	6. 貴重品の預かりができる	○	7. 他部門への連絡・報告ができる	○	8. 電話取り次ぎ	○	9. 顧客への対応ができる	○	10. 特記事項の把握及び対応ができる	○	11. 忘れ物の管理対応ができる	○	12. 歓迎看板の記入、設置、点検ができる	○	13. 旅に関する各種情報の収集（天気、交通、周辺観光施設）ができる	○	14. 金銭の授受ができる	○	15. 玄関、駐車場、表道路等の清掃ができる	○	00. (特記事項)		チェックイン・アウト 補助		○	1. 各種カード精算への対応ができる	○	2. メンバースカードの対応ができる	○	3. 予約内容を把握できる
接客		履修		作 業 内 容																																																				
仕 事	作 業	形態	状況																																																					
概ね 時間	フロント実務 (補助) カウンター 補助	標	○	1. 荷物預かりができる																																																				
			○	2. 近隣を含めた観光地の案内ができる																																																				
			○	3. 販売促進ができる																																																				
			○	4. 予約事項確認ができる																																																				
			○	5. 館内の把握及び案内ができる																																																				
			○	6. 貴重品の預かりができる																																																				
			○	7. 他部門への連絡・報告ができる																																																				
			○	8. 電話取り次ぎ																																																				
			○	9. 顧客への対応ができる																																																				
			○	10. 特記事項の把握及び対応ができる																																																				
			○	11. 忘れ物の管理対応ができる																																																				
			○	12. 歓迎看板の記入、設置、点検ができる																																																				
			○	13. 旅に関する各種情報の収集（天気、交通、周辺観光施設）ができる																																																				
			○	14. 金銭の授受ができる																																																				
			○	15. 玄関、駐車場、表道路等の清掃ができる																																																				
	○	00. (特記事項)																																																						
	チェックイン・アウト 補助		○	1. 各種カード精算への対応ができる																																																				
			○	2. メンバースカードの対応ができる																																																				
			○	3. 予約内容を把握できる																																																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">履修確認</th> <th rowspan="2" style="text-align: center;">計画外</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">実施</th> <th style="text-align: center;">未実施</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">空白</td> <td style="text-align: center;">/</td> </tr> </tbody> </table>				履修確認		計画外	実施	未実施	○	空白	/																																												
履修確認		計画外																																																						
実施	未実施																																																							
○	空白	/																																																						

図3-4 様式3の例（ホテルサービス科の履修状況証明書）

3-5 様式4の内容（図3-5）

この様式の名称は、「日本版デュアルシステムOJT（又は企業実習）評価証明書」であり、社会人としての基本的能力、企業実習において習得した実践的な技能・技術等を、新入社員に対する評価と想定して、A（できる）、B（だいたいできる）、C（追指導を要する）の3段階で評価し、受入企業が証明するためのものである。

様式は、次のⅠ～Ⅴに区分されており、訓練生の実践的な職業能力を評価する。

- Ⅰ 企業実習・OJT期間内における職務の内容
- Ⅱ 社会人としての基本的能力：職場のルール、ビジネスマナー、職場における基本的能力

Ⅲ 職務に必要な対人関係を円滑に処理できる能力（ヒューマン・スキル）

Ⅳ 知識や情報等を組み合わせて物事の大枠を理解できる能力（コンセプチュアル・スキル）

Ⅴ 技能・技術（テクニカル・スキル）：与えられた職務を遂行するのに必要な専門的知識及び技能・技術（ここでは、実践的な課題について見ることにする。）

また、この様式は、教育訓練機関主導型の場合は、企業の代表者が作成（証明）し、教育訓練機関へ提出する。企業主導型の場合は、企業の代表者が作成（証明）し、保管する。

日本版デュアルシステムOJT（または企業実習）評価証明書

（訓練生氏名）

訓練科の名称 ホテルサービス科

上記の者は、社会人としての基本的な能力とホテルサービス業務を行う就業能力を身につけたことを証明します。

なお、訓練期間における職務内容と職業能力についての評価は以下のとおりです。

平成 年 月 日

訓練実施企業 代表者氏名・印

Ⅰ 企業実習・OJT期間内における職務内容

期 間	区分	職 務 内 容
例)平成17年1月～ 平成17年2月	企業 実 習	例)企業実習として、ルームメイキング、宴会場セッティング、イベント等に係る作業に従事した(週平均4日半)
例)平成17年7月～ 平成17年9月	O J T	例)雇用契約に基づき、フロント業務、客室業務、ロビーアテンダント業務に従事した。

Ⅱ 社会人としての基本的能力

(A:できる。 B:だいたいできる。 C:追指導を要する。) ○でチェック

No.	評価項目	評価	評価指標
	社会常識(規律等)	A B C	(1)就業規則など組織の規律・ルールを理解した行動ができる。
		A B C	(2)職務上の行為で公私の区別ができる。
		A B C	(3)顧客、社内外の取引先及び関係者に対して丁寧・親切に対応できる。
		A B C	(4)組織の一員として他者の職務遂行の妨げ(O J T の指導に関する部分を除く。)にならない行動ができる。
		A B C	(5)組織の一員として所属するグループやチーム全体のことを視野に入れた行動ができる。
	ビジネスマナー	A B C	(1) O J T 先のルールに沿った身だしなみができる。
		A B C	(2)挨拶ができる。
		A B C	(3)目上の者、上司、顧客等に対する適切な言葉遣いができる。
		A B C	(4)訪問先で適切な挨拶ができる。(名刺交換、挨拶動作等)
		A B C	(5)訪問者に対する適切な挨拶、案内等の接遇ができる。
		A B C	(6)適切な電話応対ができる。
	職場内の日常的なコミュニケーション	A B C	(1)職場内の者と円滑な意思疎通ができる。
		A B C	(2)わかりやすい連絡ができる。
		A B C	(3)職務上で必要な報告が上司や同僚にできる。
		A B C	(4)職務上で必要な相談が上司や同僚にできる。
	職場内における基本的能力 (読み、書き、計算など)	A B C	(1)各種事務文書、作業指示書などの記載内容を正しく理解できる。
		A B C	(2)誤字脱字無く、わかりやすい報告書などの文書作成ができる。
		A B C	(3)卓上計算機などを使って職務に関する計算ができる。
		A B C	(4)
		A B C	(5)

各評価項目に対応した評価指標について、新入社員に対する評価と想定して、A(できる)、B(だいたいできる)、C(追指導を要する)の評価を行う。(A B Cのいずれかに○をつける)

※ Ⅱに記載した各評価項目については、原
評価指標」のうち評価できない項目があった

(様式4：ホテルサービス科の評価証明書の例(続き))

(A：できる。 B：だいたいできる。 C：追指導を要する。) ○でチェック

Ⅲ 職務に必要な対人関係を円滑に処理できる能力(ヒューマン・スキル)

No.	評価項目	評価	評価指標
	協調性	A B C	(1) 職場の同僚と円滑な交流ができる。 (2) 仕事以外への行事の参加ができる。 (3) 他者に対する配慮・気遣いができる。
	傾聴能力	A B C	(1) 人の話を最後まで理解しながら聞くことができる。 (2) 思い込みで勘違いをしないで聞くことができる。 (3) 適切な助言ができる。
	忍耐力	A B C	(1) 自らに対して否定的な関係の改善の努力ができる。 (2) 厳しい条件下での職務の遂行ができる。 (3) 対立する人間関係の調整ができる。
	積極性	A B C	(1) 前向きに職務が遂行できる。 (2) 会議等で発言ができる。 (3) 自ら問題発見と課題解決に取り組むことができる。
	責任感	A B C	(1) 他人に責任転嫁しないで職務が遂行できる。 (2) 自らの言動について責任ある行動ができる。 (3) 与えられた職務に対してやり遂げようとする姿勢で職務の遂行ができる。
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
(特記事項)			

※ Ⅲに記載した各評価項目については、原則としてすべて評価するものとします。

※ しかし、受入企業との打合せの結果、ふさわしくない又は評価できない項目がある場合には、それを削除し、代わりに参考1からふさわしい項目を追加する等適宜加除修正して使用して下さい。

(A：できる。 B：だいたいできる。 C：追指導を要する。) ○でチェック

Ⅳ 知識や情報等を組み合わせて物事の大意を理解できる能力(コンセプチュアル・スキル)

No.	評価項目	評価	評価指標
	情報収集力	A B C	(1) タイムリーにかつ的確な情報が入手できる。 (2) 情報の出所と質の判断ができる。 (3) いつでも情報収集に対する姿勢を保つことができる。
	情報伝達力	A B C	(1) 文章による情報伝達の促進ができる。 (2) 情報を周知する方法によって円滑に伝達できる。 (3) 情報を伝達するひな形を作成できる。
	発想力	A B C	(1) 多様なアイデアを考え出すことができる。 (2) 発想を促す環境が整備できる。 (3) “たとえ”を用いてまとめることができる。
	判断力	A B C	(1) 未知の分野の判断基準を持つことができる。 (2) 大所・高所からの判断ができる。 (3) 経営理念に基づいた判断ができる。 (4) 緊急事態での判断ができる。
	表現力	A B C	(1) 思考した事柄について具体的なイメージを図で表現できる。 (2) わかりやすい資料の作成ができる。 (3) 適度な情報量による文章の作成ができる。
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
		A B C	(1) _____ (2) _____ (3) _____
(特記事項)			

各評価項目に対応した評価指標について、新入社員に対する評価と想定して、A（できる）、B（だいたいできる）、C（追指導を要する）の評価を行う。（A B Cのいずれかに○をつける）

※ Ⅳに記載した各評価項目については、原則としてすべて評価するものとします。

※ しかし、受入企業との打合せの結果、ふさわしくない又は評価できない項目がある場合には、それを削除し、代わりに参考2からふさわしい項目を追加する等適宜加除修正して使用して下さい。

V 技能・技術（テクニカル・スキル）

(1) 使用機器等

(例) 客室300室、1日利用者(宿泊者含めて2000人)

(2) 評価業務（OJT評価課題）

(例1) フロント業務、ホテル客室業務、ロビーアテンダント業務

(3) OJT評価課題の評価

(A: できる。 B: だいたいできる。 C: 追指導を要する。) ○でチェック

No.	評価項目	評価	評価指標	評価内容
	作業時間 (サービスを提供する早さ)	A B C	接客・接遇時間	当社標準作業時間
		A B C	サービス準備時間	〃
		A B C	サービス後後片付け作業時間	〃
		A B C	顧客データ等処理時間	〃
	試験・検査	A B C	始業前(場所、道具等)	当社検査基準表
		A B C		
		A B C		
	仕上がり(正確性、丁寧さ)	A B C	提供するサービス毎	当社検査基準表
		A B C	(料理等のサービス対象物、接客等のサービス対象者)	
		A B C		
	寸法精度	A B C		
		A B C		
		A B C		
	サービス方法	A B C	道具等の取り扱い	当社標準作業基準表
		A B C	満足度	〃
		A B C		
	熟練度	A B C	独力で社内で標準とする一連の作業ができ、作業品質を保つことができる。	
		A B C	作業品質は、一部未熟部分はあるが、独力で段取りから後片付けまでの一連の作業ができる。	
		A B C	先輩等の指導を必要とするが、独力で一部の作業ができる。	
		A B C	段取り・準備・後片付け作業などの補助作業ができる。	
		A B C	一連の作業手順を理解している。	
		A B C	(特記事項)	
	安全作業	A B C	顧客の安全への気配り	
		A B C	他の同僚への気配り	
		A B C	環境整備	
		A B C		
	工夫/改善点	A B C	作業工程の工夫	
		A B C	施工上の工夫	
		A B C	安全の工夫	
		A B C	清掃の工夫	
		A B C	作業改善	
		A B C	その他	

各評価項目に対応した評価指標について、新入社員に対する評価と想定して、A（できる）、B（だいたいできる）、C（追指導を要する）の評価を行う。（A B Cのいずれかに○をつける）

※ IVに記載した各評価項目については、原則としてすべて評価するものとします。

※ ただし、受入企業との打合せの結果、ふさわしくない又は評価できない項目がある場合には、その項目に関連のありそうなふさわしい表現に修正するか、代わりがなければ斜線を記入して下さい。さらに、「評価内容」は、受入企業の社内規格や基準等を適用するものとします。

図3-5 様式4の例（ホテルサービス科の評価証明書）

3-6 様式5の内容（図3-6・7）

この様式の名称は、「日本版デュアルシステムOJT等履修内容証明書」であり、日本版デュアルシステムによる職業訓練の修了時に、OFF-JT部分の修了証書（教育訓練機関の従来の証明書でよい）である「日本版デュアルシステム修了証書」に添付して修了生に発行する。

様式5－1は、企業実習の履修証明について様式3（OJT（又は企業実習）履修状況証明書）の内容を簡潔にまとめ、その職務に関連した教育訓練機関での教科の履修状況も加味して、当該訓練科の企業実習の履修内容を証明するためのものである。

企業における実習の期間を表す。

日本版デュアルシステム OJT等履修内容証明書

4段階のレベルで仕事の難易度を表す。(L1～L4)

訓練科名 ホテルサービス科
訓練生氏名
(生年月日)
教育訓練機関 代表者氏名・印

企業実習：平成 年 月 日～平成 年 月 日 / OJT：平成 年 月 日～平成 年 月 日

部門	職務	レベル	L1		L2		L3		L4	
			履修 形態	状況	履修 形態	状況	履修 形態	状況	履修 形態	状況
接客	フロント	作業時間	フロント業務(補助)		フロント業務		フロント管理			
			カウンター補助		カウンター業務		フロント構築			
			チェックイン・アウト補助		クレーム処理					
			時間	クレーム処理補助						
			ナイト業務補助							
			送迎車輛管理(補助)							

内は「仕事」(能力要素)を表す。

「仕事」を構成する「作業」(能力要素の細目)を表す。網掛けがある場合は、この作業に関連する学科目を教育訓練機関において履修したことを表す。

作業項目について履修していれば、「○」を記載する。

職務ごとに履修した各作業の合計時間を記載する。

企業実習：企業内における実習(非雇用)を通じて行う訓練
OJT：企業内における実習(雇用)を通じて行う訓練

どのように実習で履修したのか、その形態を

- ・「標」(一連の作業を指導を受けながら単独で実施(標準作業))
- ・「共」(一連の作業を指導を受けながら共同で実施(共同作業))
- ・「体」(一連の作業を体験的に実施(体験作業))
- ・「補」(作業の準備・後片付け作業(準備又は補助作業))
- ・「見」(作業の見学(見学)) 等を記載する。

図3－6 様式5－1の例（ホテルサービス科の履修内容証明書）

様式5－2は、企業実習において習得した能力について、企業が証明した様式4（OJT等評価証明書）の内容を簡潔にまとめ、企業実習後の教育訓練機関での追指導も加味して、当該訓練科の企業実習における習得能力を証明するためのものである。

また、様式5の取りまとめは、教育訓練機関主導型の場合は、教育訓練機関が企業から提

出される様式3、4及びその範囲の教育訓練機関での履修状況・追指導を基に取りまとめ、企業主導型の場合は、企業が中心に取りまとめる。

日本版デュアルシステム OJT（又は企業実習）習得能力証明書		様式5-2
訓練科名		ホテルサービス科
訓練生		氏 名
(生 年 月 日)		
教育訓練機関		代表者氏名・印

スキル区分	評価項目	評価
Ⅱ 社会人としての基本的能力	社会常識(規律等)	B
	ビジネスマナー	B
	職場内の日常的なコミュニケーション	A
	職場内における基本的能力	A
Ⅲ 職務に必要な対人関係を円滑に処理できる能力(ヒューマン・スキル)	協調性	A
	傾聴能力	B
	忍耐力	A
	積極性	B
	責任感	A
Ⅳ 知識や情報等を組み合わせ物事の大枠を理解できる能力(コンセプチュアル・スキル)	情報収集力	A
	情報伝達力	A
	発想力	B
	判断力	A
	表現力	B
Ⅴ 技能・技術(テクニカル・スキル)	作業時間	B
	試験・検査	B
	仕上がり	A
	サービス方法	B
	安全作業	A
	工夫／改善点	B

※評価 A:できる、B:だいたいできる

図3-7 様式5-2の例(ホテルサービス科の習得能力証明書)

第4節 企業実習修了時の評価の方法

4-1 評価の概要

企業実習の修了時での評価は、様式3「日本版デュアルシステムOJT（又は企業実習）履修状況証明書」と様式4「日本版デュアルシステムOJT（又は企業実習）評価証明書」を使用して行う。

様式3は、訓練科に関する仕事（作業）の区分ごとに企業実習で経験（作業）した状況やおおよその作業体験時間等を明示して、「訓練計画に沿った履修内容の証明」を行い、様式4は、訓練生の実践的な職業能力を評価して、「習得した実践的な職業能力の評価」を行う。

様式3、4は、教育訓練機関主導型の場合は、受け入れ企業の担当者が評価を行い、受け入れ企業の代表者が内容を証明し教育訓練機関へ提出する。また、企業主導型の場合は、企業の代表者が作成（証明）し保管する。

なお、評価項目作成支援ツールの様式3、4のモデル訓練科データ表示画面に、受け入れ企業等で評価を行う場合に参考とするための評価方法を提示した資料を準備した。

4-2 様式3による評価の方法（図3-8）

受入企業の担当者が、様式3を使用して以下の項目について評価を行う。

なお、評価については、可能な限り企業内の複数の方々の意見を参考にして、企業実習の期間の最終段階で記入すること。

「仕事」 欄

「仕事」欄の「概ね____時間」には、その仕事を構成する各作業を現場で履修した時間の合計（概ね時間）を記入する。

「作業」 欄

履修「状況」の各欄に“○”をつけた上で、全体的総括として「作業」欄にも作業ごとに“○”をつける。

「作業」欄に“○”をつける判断は、個々の項目の履修状況としてつけた“○”の数の多さだけでなく、数が少なくても、受入企業としてその中の重要な項目を履修していれば、作業欄に“○”をつけるようにする。（作業形態の標～見のどの形態で作業をしたかにおいても作業の理解度に違いはあると思われる。それらも含めて、総合的な判断を行う。）

履修 「形態」 欄

履修「形態」欄は、企業実習を行う場合に、作業を1人で行うのか、共同で行うのか等いろいろな方法があることから、その形態を記入するものである。

様式の中の（3）作業形態の区分を活用して

- ・ “標” （一連の作業を、指導を受けながら単独で実施（標準作業））
 - ・ “共” （一連の作業を、指導を受けながら共同で実施（共同作業））
 - ・ “体” （一連の作業を、体験的に実施（体験作業））
 - ・ “補” （作業の準備・後片付け作業（準備又は補助作業））
 - ・ “見” （作業の見学（見学））
- 等を記入する。

履修 「状況」 欄

履修「状況」欄は、右側の作業内容をOJT等で実習した場合は“○”、結果として実習できなかった場合は“空白”（何も記入しない）とする。

実習を行えば原則として“○”をつけることとするが、作業内容が「～できる」と表現されているので、指導者の目で見えてある程度ミスが無くなることを確認すること。

なお、事前に実習ができないことがわかっている項目は、計画外ということであらかじめ“／”を記入しておくこと。

4－3 様式4による評価の方法（図3－9）

評価の対象とする能力は、様式中の「Ⅱ 社会人としての基本的能力」、「Ⅲ 職務に必要な対人関係を円滑に処理できる能力（ヒューマン・スキル）」、「Ⅳ 知識や情報を組み合わせて物事の大枠を理解できる能力（コンセプチュアル・スキル）」、「Ⅴ 技能・技術（テクニカル・スキル）」である。

受入企業の担当者が、様式4を使用して以下のⅡ～Ⅴについて評価を行う。

なお、評価については、可能な限り企業内の複数の方々の意見を参考にして、企業実習の期間の最終段階で記入すること。

Ⅱ

「社会人としての基本的能力」については、社会常識、ビジネスマナー等4つの大きな評価項目に対して、さらに詳しい評価指標を記載している。これらについて、企業実習における企業内での行動等から、新入社員に対する評価と想定して、A（できる）、B（だいたいできる）、C（追指導を要する）により評価する。

Ⅲ

「職務に必要な対人関係を円滑に処理できる能力」については、受入企業の仕事の内容により評価項目を決定し、それぞれの評価指標に対し企業実習における仕事をとおして、新入社員に対する評価と想定して、A（できる）、B（だいたいできる）、C（追指導を要する）により評価する。

Ⅳ

「知識や情報を組み合わせて物事の大枠を理解できる能力」については、受入企業の仕事の内容により評価項目を決定し、それぞれの評価指標に対し企業実習における仕事をとおして、新入社員に対する評価と想定して、A（できる）、B（だいたいできる）、C（追指導を要する）により評価する。

Ⅴ

技能・技術（テクニカル・スキル）については、受入企業ごとに評価対象とする業務（評価課題）を決め、その業務に対する評価項目（様式3の作業等の一部反映）に沿って、それぞれの評価指標について、企業での基準値又は暗黙知に対し、新入社員に対する評価と想定して、A（できる）、B（だいたいできる）、C（追指導を要する）の評価を行う。

日本版デュアルシステムOJT（または企業実習）評価証明書

（訓練生氏名）

訓練科の名称 ホテルサービス科

上記の者は、社会人としての基本的な能力とホテルサービス業務を行う就業能力を身につけたことを証明します。

なお、訓練期間における職務内容と職業能力についての評価は以下のとおりです。

平成 年 月 日

訓練実施企業 代表者氏名・印

I 企業実習・OJT 期間内における職務内容

期 間	区 分	職 務 内 容
例) 平成17年1月～ 平成17年2月	企 業 実 習	例) 企業実習として、ルームメイキング、宴会場セッティング、イベント等に係る作業に従事した(週平均4日半)
例) 平成17年7月～ 平成17年9月	O J T	例) 雇用契約に基づき、フロント業務、客室業務、ロビーアテンダント業務に従事した。

II 社会人としての基本的能力

(A:できる。 B:だいたいできる。 C:追指導を要する。) ○でチェック

No.	評価項目	評価	評価指標
	社会常識(規律等)	A B C	(1) 就業規則など組織の規律・ルールを理解した行動ができる。
		A B C	(2) 職務上の行為で公私の区別ができる。
		A B C	(3) 顧客、社内外の取引先及び関係者に対して丁寧・親切に対応できる。
		A B C	(4) 組織の一員として他者の職務遂行の妨げ(OJTの指導に関する部分を除く。)にならない行動ができる。
		A B C	(5) 組織の一員として所属するグループやチーム全体のことを視野に入れた行動ができる。
	ビジネスマナー	A B C	(1) OJT先のルールに沿った身だしなみができる。
		A B C	(2) 挨拶ができる。
		A B C	(3) 目上の者、上司、顧客等に対する適切な言葉遣いができる。
		A B C	(4) 訪問先で適切な挨拶ができる。(名刺交換、挨拶動作等)
		A B C	(5) 訪問者に対する適切な挨拶、案内等の接遇ができる。
	職場内の日常的なコミュニケーション	A B C	(6) 適切な電話応対ができる。
		A B C	(1) 職場内の者と円滑な意思疎通ができる。
		A B C	(2) わかりやすい連絡ができる。
		A B C	(3) 職務上で必要な報告が上司や同僚にできる。
		A B C	(4) 職務上で必要な相談が上司や同僚にできる。
	職場内における基本的能力(読み、書き、計算など)	A B C	(1) 各種事務文書、作業指示書などの記載内容を正しく理解できる。
		A B C	(2) 誤字脱字無く、わかりやすい報告書などの文書作成ができる。
		A B C	(3) 卓上計算機などを使って職務に関する計算ができる。
		A B C	(4) 課せられた職務を計画して遂行できる。
		A B C	(5) 課せられた職務を計画して遂行できる。

(特記事項)

※ IIに記載した各評価項目については、原則として「評価指標」のうち評価できない項目があった場合には

各評価項目に対応した評価指標について、新入社員に対する評価と想定して、A（できる）、B（だいたいできる）、C（追指導を要する）の評価を行う。（A B Cのいずれかに○をつける）

III・IV・Vについても、同様に評価を行う。

図3-9 様式4による評価方法（III・IV・Vについては、図3-5を参照）