

第7節 評価項目作成支援ツールによる評価項目作成の方法

7-1 評価項目作成の概要

評価項目作成支援ツールを活用して評価項目を作成する方法は、次の2とおりがあり、実施する訓練科（訓練内容）によって、選択して作成する。

(1) モデル訓練科データを活用して作成する方法

機械加工科、電気工事科、情報通信科などの24訓練科の標準的なモデル様式（モデル訓練科データ）を活用して評価項目を作成する方法である。

(2) 業種別データを活用して作成する方法

上記の「モデル訓練科データ」に該当する訓練科がない場合、業種別データ（仕事の体系、仕事に対する作業の内容の情報をデータ化したもの）を活用して、未記入の様式に評価項目を作成する方法である。

7-2 モデル訓練科データを活用して作成する方法

(1) 操作方法の概要

各訓練科の標準的なモデル様式（モデル訓練科データ）を活用して評価項目を作成する場合の、画面ごとの操作方法・ボタンの意味等、モデル訓練科データを活用しての作成方法の概要を以下にまとめた。

(画面)

メニュー画面

「モデル訓練科データ活用」ボタンをクリックすると、モデル訓練科を選択する画面に進む。

モデル訓練科 選択画面

表示されている24の訓練科の中から、実施する訓練科、または実施する訓練科の内容に類似している訓練科を選択する。

様式選 択画面

選択した訓練科に関する様式ごとの標準的なモデル様式データ（モデル訓練科データ）等を選択する。また、右フレームには、評価項目作成と評価実施の流れ、評価項目作成の概要説明が表示される。この概要説明は、「作成の概要説明」ボタンをクリックすると再度別ウィンドウに表示することができる。

様式選択画面

左フレームより選択された様式の「モデル訓練科データ」または「関連データ」等の内容が、このフレームに表示されるので、表示されたモデル訓練科データ等の内容を確認して、「Excelで開く」ボタンをクリックしてエクセルデータを取り込む。

様式選択画面

取り込んだエクセルデータから実施訓練科の各様式を作成するときは、コピーアンドペーストや削除等により編集する。

様式選択画面

各様式の意味・作成方法の詳細は、各様式の「？」ボタンをクリックすると表示される。

様式選択画面

「モデル訓練科データ」ボタンをクリックすると、選択した訓練科に対応する様式1～5の標準的なモデル様式が表示される。

様式選択画面

「モデル訓練科データ」の情報では不足している場合は、「関連データ」ボタンをクリックすると、モデル訓練科に関する関連情報が表示される。モデル訓練科の中には、「関連データ」がないものもある。

様式選択画面

様式1、2、5の「業種別（仕事の体系）データ」ボタンをクリックすると、建設業、製造業、サービス業等の34業種から選択し、「仕事の体系」に関する情報を表示することができる。

様式選択画面

様式3の「業種別（作業の内容）データ」ボタンをクリックすると、建設業、製造業、サービス業等の34業種から選択し、「仕事に対する作業の内容」に関する情報を表示することができる。

様式選択画面

様式4の「参考データ」ボタンをクリックすると、ヒューマン・コンセプトチュアルスキルに関する参考情報が表示される。

(2) 様式1の作成

「7-4 様式作成の説明図一覧」の図3-13「様式1：ホテルサービス科の仕事に関する体系の例」を参照して、以下の手順で、様式1を作成する。

1 様式選択画面の「モデル訓練科データ」を開き、選択した訓練科に対応する様式1の標準的なモデル様式を表示する。

2 表示されたモデル訓練科データの内容を確認して、「Excelで開く」ボタンをクリックしてエクセルデータを取り込む。※「関連データ」「業種別（仕事の体系）データ」についても、同様の方法でデータを取り込む。

3 実施する訓練科の目的や訓練生の仕上がり像を考慮して、仕事上のどの部分を訓練するかによって、選択したモデル訓練科の「職務」「仕事」「作業」が合っているかどうか検討する。

4 選択したモデル訓練科の職務等が訓練範囲よりも多く記載されていればその部分を削除し、また、不足していれば、モデル訓練科に関連した職務がまとめてある「関連データ」を開き、その中から必要な職務等を選択し、コピーアンドペーストして修正する。

5 不足する職務等が「関連データ」にもない場合には、「業種別（仕事の体系）データ」を開いて関連する業種を選択し、上記3、4と合わせて修正して様式1を完成させる。

(3) 様式2の作成

様式2を作成する方法は次の2とおりあり、どちらの方法で作成した方が手早くできるかは、様式1を作成した際にモデル様式を加除修正した量の多寡による。モデル様式を加除修正した量が少ないほど、（方法2）が簡便となる。

「7-4 様式作成の説明図一覧」の図3-14「様式1と様式2の関係」を参照して、以下の手順で、様式2を作成する。

(方法 1) 既に作成している様式 1 の一部書式を変更して様式 2 を作成する方法

- 1 既に作成している様式 1 を使用して、様式 1 の表中、「仕事」の部分を残し、その下の「仕事」に対する「作業」の部分全てを消去する。
- 2 代わりに、その「作業」に関連する内容を習得する O F F - J T の教科目名を、消去した「作業」の部分に入力する。
- 3 様式 1 の表中、L 4 の欄（列）の右に新たに「O F F - J T 評価課題」の欄（列）を追加する。この「O F F - J T 評価課題」には、教育訓練機関で行う O F F - J T の教科目における評価課題等を職務ごとに対応させて入力し、様式 2 として完成させる。

(方法 2) [モデル訓練科データ] のモデル様式 2 を基にして作成する方法

- 1 様式選択画面の [モデル訓練科データ] を開き、選択した訓練科に対応する様式 2 の標準的なモデル様式を表示する。
- 2 表示されたモデル訓練科データの内容を確認して、[Excelで開く] ボタンをクリックしてエクセルデータを取り込む。※ [関連データ] [業種別（仕事の体系）データ] についても、同様の方法でデータを取り込む。
- 3 既に作成している様式 1 と同じ「職務」「仕事」の構成になるように、必要に応じて [関連データ] や [業種別（仕事の体系）データ] のデータを使い、加除修正して実施訓練科の内容に合った様式 2 を作成する。
- 4 「作業」部分の空欄に「作業」に関連する内容の O F F - J T の教科目名を記入するとともに、「O F F - J T 評価課題」欄（列）に教育訓練機関で行う O F F - J T の教科目における評価課題等を対応する職務ごとに入力し、様式 2 として完成させる。

(4) 様式3の作成

「7-4 様式作成の説明図一覧」の図3-15「様式1と様式3の関係」を参照して、以下の手順で、様式3を作成する。

1 様式選択画面の「モデル訓練科データ」を開き、選択した訓練科に対応する様式3の標準的なモデル様式を表示する。

2 表示されたモデル訓練科データの内容を確認して、「Excelで開く」ボタンをクリックしてエクセルデータを取り込む。※「関連データ」「業種別（作業の内容）データ」についても、同様の方法でデータを取り込む。

3 様式の（1）の使用機器等及び（2）主な業務の内容を、企業との打合せにより実施訓練科の内容に合わせて修正（入力）する。（3）作業形態については、原則としてこの作業方法の区分を使うが、企業との打合せによりこれ以外の作業方法がある場合は、自由記述の欄に適宜記入して使用する。

4 「仕事」「作業」の欄は、既に作成している様式1、様式2と同じ構成になるよう、様式1、様式2の作成時と同様に必要に応じて「関連データ」や「業種別（作業の内容）データ」を使って加除修正する。なお、作業内容の記載は「～できる。」と表現されているが、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も差し支えない。

5 タイトルの「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」については、今回この様式を使用する実習がOJT（雇用）なのか企業実習（非雇用）なのかにより、該当する文字を残し、残りの文字を削除して、様式3として完成させる。

(5) 様式 4 の作成

イ 様式 4 の I、II、III、IV の作成方法

「7-4 様式作成の説明図一覧」の図 3-16「様式 4：ホテルサービス科の例」を参照して、以下の手順で、様式 4 の I、II、III、IV を作成する。

1 様式選択画面の「モデル訓練科データ」を開き、選択した訓練科に対応する様式 4 の標準的なモデル様式を表示する。

2 表示されたモデル訓練科データの内容を確認して、「Excelで開く」ボタンをクリックしてエクセルデータを取り込む。※「参考（ヒューマン・コンセプチュアルスキル用）」についても、同様の方法でデータを取り込む。

3 様式中の「I 企業実習・OJT期間内における職務内容」を、実施訓練科の内容に合わせて修正する。（モデル様式には例が記載してあるので、それを参考とすること。）

4 様式中の「II 社会人としての基本的能力」の評価項目及び評価指標は、原則としてこのまま使用することとする。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斜線を引いておく。

5 様式中の「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）」の評価項目と評価指標は、受入企業と調整の上、評価するかも含めて検討すること。モデル様式には、評価項目を 5 項目記載してあるが、これでは不足・不適切な場合は、「参考」をクリックすると、交渉力、柔軟性等他の項目を用意してあるので、適宜加除修正して作成すること。

6 様式中の「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）」の評価項目と評価指標は、受入企業と調整の上、評価するかも含めて検討すること。モデル様式には、評価項目を 5 項目記載してあるが、これでは不足・不適切な場合は、「参考」をクリックすると、先見性、状況分析力等他の項目を用意してあるので、適宜加除修正して作成すること。

7

タイトルの「日本版デュアルシステム O J T（又は企業実習）評価証明書」については、今回この様式を使用する実習が O J T（雇用）なのか企業実習（非雇用）なのかにより、該当する文字を残し、残りの文字を削除する。

ロ 様式4のVの作成方法

「7-4 様式作成の説明図一覧」の図3-16「様式4：ホテルサービス科の例」を参照して、以下の手順で、様式4のVを作成する。

1

様式4のエクセルデータ中のⅠ～Ⅳとは別のシートになっているVのシートを表示する。

2

様式中の（1）使用機器等、（2）評価業務（O J T評価課題）を、実施訓練科の内容に合わせて記入する。（モデル様式には例が記載してあるので、それを参考とすること。）

3

様式中の（3）O J T評価課題の評価の各評価項目は、原則としてこのまま使用することとする。評価指標については、（2）評価業務（O J T評価課題）の内容から、受入企業に評価のための基準（社内規格）等がある項目、又は通常仕事を行う上で暗黙知が存在する項目を取り上げる。

4

様式中の（3）O J T評価課題の評価の評価内容は、受入企業の基準（社内規格）等、又は暗黙知によるものとする。つまり、評価項目の評価指標は企業の評価内容における基準値又は暗黙知により、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）の評価をするものである。

(6) 様式5の作成

イ 様式5-1の作成方法

様式5-1を作成する方法は次の2とおりあり、どちらの方法で作成した方が手早くできるかは、様式1を作成した際にモデル様式を加除修正した量の多寡による。モデル様式を加除修正した量が少ないほど、（方法2）が簡便となる。

「7-4 様式作成の説明図一覧」の図3-17「様式1、様式3、様式5-1の関係」を参照して、以下の手順で、様式5-1を作成する。

(方法1) 既に作成している様式1の一部書式を変更して様式5-1を作成する方法

1 既に作成している様式1を使用して、表中のL1～L4それぞれに2列挿入し、履修「形態」「状況」の欄を設ける。

2 次に、「職務」欄にそれぞれ「作業時間」「時間」欄を設ける。そのほか、タイトル名を変更し、右上の証明欄等を追加して様式5-1として完成させる。

(方法2) [モデル訓練科データ]のモデル様式5-1を基にして作成する方法

1 様式選択画面の[モデル訓練科データ]を開き、選択した訓練科に対応する様式5の標準的なモデル様式を表示する。

2 表示されたモデル訓練科データの内容を確認して、[Excelで開く]ボタンをクリックしてエクセルデータを取り込む。モデル様式5には、様式5-1、様式5-1の見方、様式5-2の3つのシートがあるので、様式5-1のシートを使う。※[関連データ][業種別(仕事の体系)データ]についても、同様の方法でデータを取り込む。

3 既に作成している様式1と同じ「職務」「仕事」の構成になるように、必要に応じ[関連データ]や[業種別の仕事の体系]のデータを使い、加除修正して実施訓練科の内容に合った様式5-1を作成し、完成させる。

ロ 様式5-2の作成方法

「7-4 様式作成の説明図一覧」の図3-18「様式5-2：ホテルサービス科の例」を参照して、以下の手順で、様式5-2を作成する。

1 様式選択画面の[モデル訓練科データ]を開き、選択した訓練科に対応する様式5の標準的なモデル様式を表示する。

2

表示されたモデル訓練科データの内容を確認して、[Excelで開く] ボタンをクリックしてエクセルデータを取り込む。モデル様式5には、様式5-1、様式5-1の見方、様式5-2の3つのシートがあるので、様式5-2のシートを使う。

3

このシートの評価項目Ⅱ～Ⅴを、既に作成している様式4の評価項目Ⅱ～Ⅴに合わせて修正し、実施訓練科の内容に合った様式5-2を完成させる。

7-3 業種別データを活用して作成する方法

(1) 操作方法の概要

業種別データ（仕事の体系、仕事に対する作業の内容）を活用して評価項目を作成する場合の、画面ごとの操作方法、ボタンの意味等業種別データを活用しての作成方法の概要を以下にまとめてある。

なお、業種別データを活用して作成する場合は、様式1を最初に作成して、順次様式2から様式5までを作成する。

(画面)

メニュー画面

[業種別データ活用] ボタンをクリックすると、様式を選択し作成する画面に進む。

様式選択画面

左フレームから各様式の様式データ（未記入の様式）または業種別データ等を選択する。また、右フレームには、評価項目作成と評価実施の流れ、評価項目作成の概要説明が表示される。この概要説明は、[作成の概要説明] ボタンをクリックすると再度別ウィンドウに表示することができる。

様式選択画面

左フレームより選択された各様式の様式データまたは業種別データ等の内容が、右フレームに表示されるので、表示された内容を確認して、[Excelで開く] ボタンをクリックしてエクセルデータを取り込む。

様式選 択画面

取り込んだエクセルデータから実施訓練科の各様式を作成するときは、様式データに業種別データからコピーアンドペースト等を行い編集する。

様式選 択画面

各様式の意味・作成方法の詳細は、各様式の「？」ボタンをクリックすると表示される。

様式選 択画面

「様式データ」ボタンをクリックすると、未記入の様式が表示される。

様式選 択画面

「業種別（仕事の体系）データ」ボタンをクリックすると、建設業、製造業、サービス業等の34業種から選択し、「仕事の体系」に関する情報を表示することができる。この情報を活用して様式1を作成する。

様式選 択画面

「業種別（作業の内容）データ」ボタンをクリックすると、建設業、製造業、サービス業等の34業種から選択し、「仕事に対する作業の内容」に関する情報を表示することができる。この情報を活用して様式3を作成する。

様式選 択画面

様式4の「参考データ」ボタンをクリックすると、ヒューマン・コンセプトチュアルスキルに関する参考情報が表示される。

(2) 様式1の作成

「7-4 様式作成の説明図一覧」の図3-13「様式1：ホテルサービス科の仕事に関する体系の例」を参照して、以下の手順で、様式1を作成する。

1

様式選択画面の「様式データ」を開き、未記入の様式1を表示し、「Excelで開く」ボタンをクリックしてエクセルデータを取り込む。

2

「業種別（仕事の体系）データ」を開き、建設業、製造業、サービス業等の34業種から実施訓練科に関連のある業種を選択して、「仕事の体系」に関する情報を表示する。表示されたデータの内容を確認して、「Excelで開く」ボタンをクリックしてエクセルデータを取り込む。

3

実施する訓練科の目的や訓練生の仕上がり像を考慮して、仕事上のどの部分を訓練するかによって、「仕事の体系」の中から必要な職務等を選択し、[様式データ] にコピーアンドペーストして作成する。

4

また、職務等が不足していれば、追加して作成し、様式1として完成させる。

(3) 様式2の作成

「7-4 様式作成の説明図一覧」の図3-14「様式1と様式2の関係」を参照して、以下の手順で、様式2を作成する。

1

既に作成している様式1を使用して、様式1の表中、「仕事」の部分を残し、その下の「仕事」に対する「作業」の部分を全て消去する。

2

代わりに、その「作業」に関連する内容を習得するOFF-JTの教科目名を、消去した「作業」の部分に入力する。

3

様式1の表中、L4の欄(列)の右に新たに「OFF-JT評価課題」の欄(列)を追加する。この「OFF-JT評価課題」には、教育訓練機関で行うOFF-JTの教科目における評価課題等を、職務ごとに対応させて入力し、様式2として完成させる。

(4) 様式3の作成

「7-4 様式作成の説明図一覧」の図3-15「様式1と様式3の関係」を参照して、以下の手順で、様式3を作成する。

1

様式選択画面の[様式データ]を開き、未記入の様式3を表示し、[Excelで開く]ボタンをクリックしてエクセルデータを取り込む。

2

[業種別(作業の内容)データ]を開き、建設業、製造業、サービス業等の34業種から実施訓練科に関連のある業種を選択して、「仕事に対する作業の内容」に関する情報を表示する。表示されたデータの内容を確認して、[Excelで開く]ボタンをクリックしてエクセルデータを取り込む。

3

様式の（１）の使用機器等及び（２）主な業務の内容を、企業との打合せにより実施訓練科の内容に合わせて入力する。（３）作業形態については、原則としてこの作業方法の区分を使うが、企業との打合せによりこれ以外の作業方法がある場合は、自由記述の欄に適宜記入して使用する。

4

「仕事」「作業」の欄を、既に作成している様式１、様式２と同じ構成になるように入力する。「作業内容」の欄を、[業種別（作業の内容）データ]の中から該当する作業の内容等を選択し、[様式データ]にコピーアンドペーストして作成する。なお、作業内容の記載は「～できる。」と表現されているが、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も差し支えない。

5

タイトルの「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」については、今回この様式を使用する実習がＯＪＴ（雇用）なのか企業実習（非雇用）なのかにより、該当する文字を残し、残りの文字を削除して、様式３として完成させる。

(5) 様式４の作成

イ 様式４のⅠ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳの作成方法

「7-4 様式作成の説明図一覧」の図3-16「様式４：ホテルサービス科の例」を参照して、以下の手順で、様式４のⅠ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳを作成する。

1

様式選択画面の[様式データ]を開き、様式４を表示し、[Excelで開く] ボタンをクリックしてエクセルデータを取り込む。

2

様式４のエクセルデータ中のⅠ～Ⅳのシートを表示する。※[参考]についても、同様の方法でデータを取り込む。

3

様式中の「Ⅰ 企業実習・ＯＪＴ期間内における職務内容」を、実施訓練科の内容に合わせて入力する。

4

様式中の「Ⅱ 社会人としての基本的能力」の評価項目及び評価指標は、原則としてこのまま使用することとする。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、その項目に斜線を引いておく。

5

様式中の「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）」の評価項目と評価指標は、受入企業と調整の上、評価するかも含めて検討する。様式には、評価項目を5項目記載してあるが、これでは不足・不適切な場合は、[参考]をクリックすると、交渉力、柔軟性等他の項目を用意してあるので、適宜加除修正して作成すること。

6

様式中の「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）」の評価項目と評価指標は、受入企業と調整の上、評価するかも含めて検討する。様式には、評価項目を5項目記載してあるが、これでは不足・不適切な場合は、[参考]をクリックすると、先見性、状況分析力等他の項目を用意してあるので、適宜加除修正して作成すること。

7

タイトルの「日本版デュアルシステムOJT（又は企業実習）評価証明書」については、今回この様式を使用する実習がOJT（雇用）なのか企業実習（非雇用）なのかにより、該当する文字を残し、残りの文字を削除する。

ロ 様式4のVの作成方法

「7-4 様式作成の説明図一覧」の図3-16「様式4：ホテルサービス科の例」を参照して、以下の手順で、様式4のVを作成する。

1

様式4のエクセルデータ中のⅠ～Ⅳとは別のシートになっているVのシートを表示する。

2

様式中の（1）使用機器等、（2）評価業務（OJT評価課題）を、実施訓練科の内容に合わせて記入する。

3

様式中の（３）O J T評価課題の評価の各評価項目は、原則としてこのまま使用することとする。評価指標については、（２）評価業務（O J T評価課題）の内容から、受入企業に評価のための基準（社内規格）等がある項目、又は通常仕事を行う上で暗黙知が存在する項目を取り上げる。

4

様式中の（３）O J T評価課題の評価の評価内容は、受入企業の基準（社内規格）等、又は暗黙知によるものとする。つまり、評価項目の評価指標は企業の評価内容における基準値又は暗黙知により、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）の評価をするものである。

(6) 様式 5 の作成

イ 様式 5 - 1 の作成方法

「7 - 4 様式作成の説明図一覧」の図 3 - 17「様式 1、様式 3、様式 5 - 1 の関係」を参照して、以下の手順で、様式 5 - 1 を作成する。

1

既に作成している様式 1 を使用して、表中の L 1 ～ L 4 それぞれに 2 列挿入し、履修「形態」「状況」の欄を設ける。

2

次に、「職務」欄にそれぞれ「作業時間 時間」欄を設ける。そのほか、タイトル名を変更し、右上の証明欄等を追加して様式 5 - 1 として完成させる。

ロ 様式 5 - 2 の作成方法

「7 - 4 様式作成の説明図一覧」の図 3 - 18「様式 5 - 2：ホテルサービス科の例」を参照して、以下の手順で、様式 5 - 2 を作成する。

1

様式選択画面の「様式データ」を開き、様式 5 を表示し、[Excel で開く] ボタンをクリックしてエクセルデータを取り込む。様式 5 には、様式 5 - 1、様式 5 - 1 の見方、様式 5 - 2 の 3 つのシートがあるので、様式 5 - 2 のシートを使う。

2

このシートの評価項目Ⅱ～Ⅴを、既に作成している様式 4 の評価項目Ⅱ～Ⅴに合わせて修正し、実施訓練科の内容に合った様式 5 - 2 を完成させる。

7-4 様式作成の説明図一覧

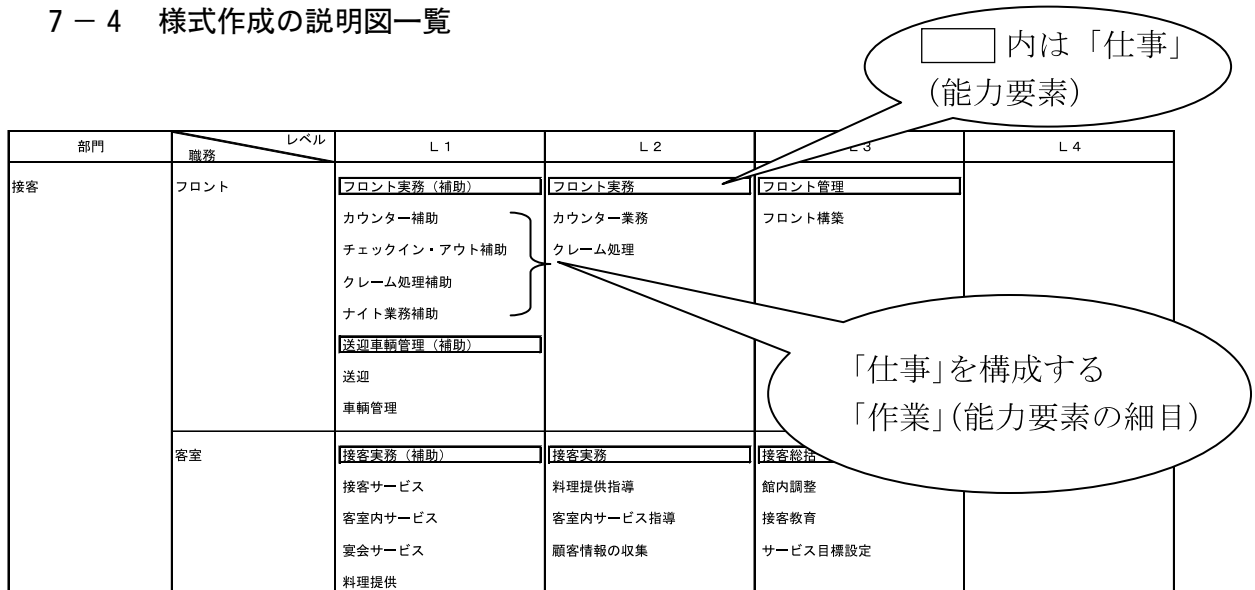
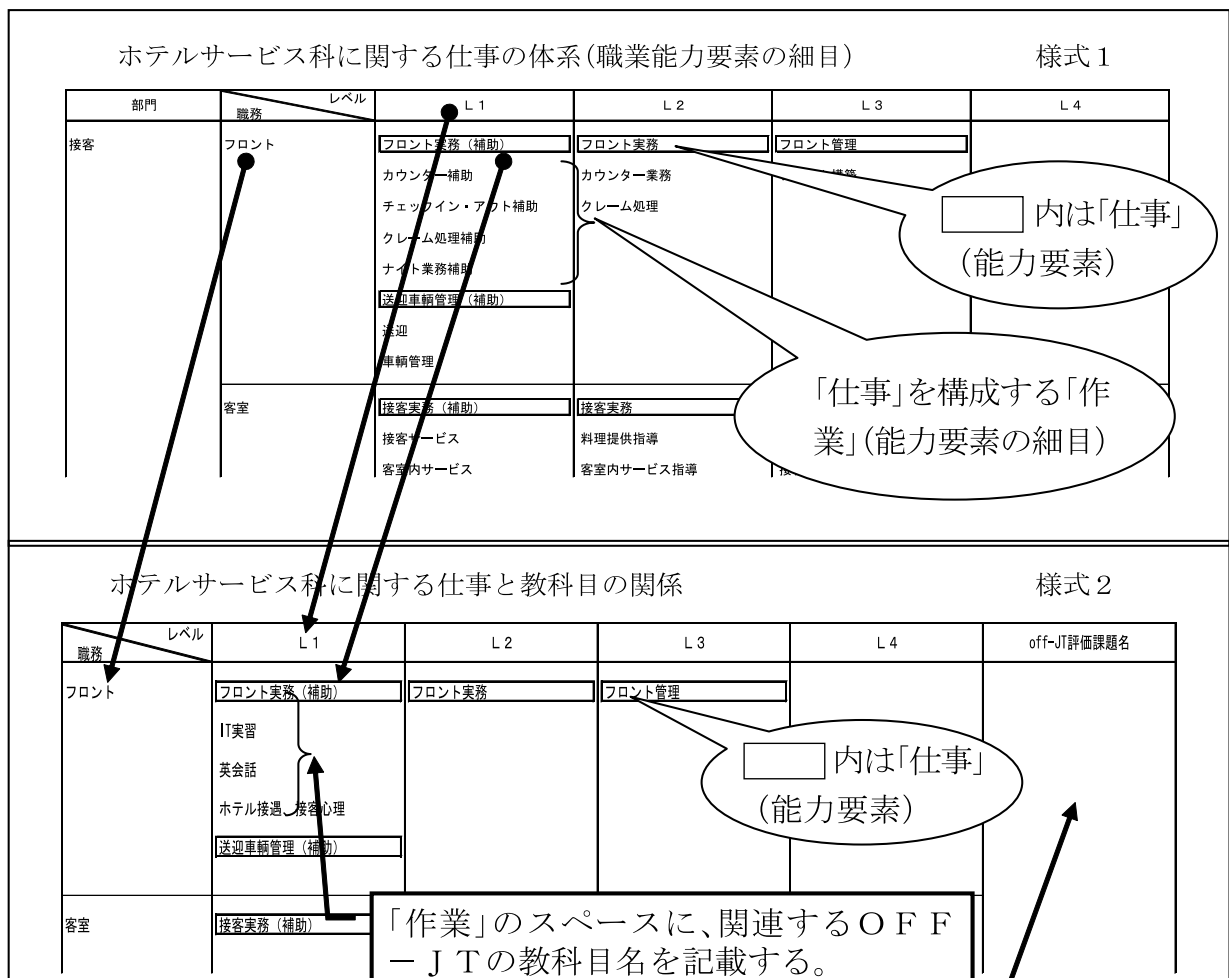


図3-13 様式1：ホテルサービス科の仕事に関する体系の例



OFF-JTの教科目における評価課題(例:記述試験、製作実習(課題名等を詳細に))を記載する。

(例)モデル訓練科(ホテルサービス科)に関する仕事の体系

図3-14 様式1と様式2の関係

ホテルサービス科に関する仕事の体系(職業能力要素の細目)						様式 1
部門	職務	レベル	L 1	L 2	L 3	L 4
接客	フロント		フロント実務(補助)	フロント実務	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		
			クレーム処理補助			
			ナイト業務補助			
			送迎車輛管理(補助)			
			送迎			
			車輛管理			
			接客実務(補助)	接客実務		
			接客サービス	料理提供指導		
	客室		客室内サービス	客室内サービス指導	客教育	

「OJT」又は「企業実習」のいずれかを使用し、該当する方を残してあとは削除する。

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

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

(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(結婚披露宴等)

(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)

一連の作業を指導を受けながら単独で実施(標準作業)	体
一連の作業を指導を受けながら共同で実施(共同作業)	補
一部の作業を体験的に実施(体験作業)	見
作業の準備・後片づけ作業(準備又は補助作業)	
作業の見学(見学)	
(自由記述)	

企業での作業方法により適宜記入して使用する。

接客

仕事	作業	履修 形態	状況	作業内容
フロント実務 (補助)	カウンター 補助			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. 電話取り次ぎができる
				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
概ね 時間	チェックイン・アウト 補助			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)
				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

(例) モデル訓練科(ホテルサービス科)の履修状況証明書

図 3 - 15 様式 1 と様式 3 の関係

「OJT」又は「企業実習」のいずれかを使用し、該当する方を残してあとは削除する。

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

実施する訓練科に関連する業務を記入する。

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。) O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) 読字脱字無く、わかりやすい報告書などの文書作成ができる。
		A B C	(3) 各種機械などを使って職務に関する計算ができる。
		A B C	(4) 各種機械などを使って職務に関する計算ができる。
(特記事項)			Ⅱの評価項目及び評価指標については、原則としてモデル様式のものをそのまま使用する。

※ II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、受入企業との打ち合わせにおいて、職場の状況により「評価指標」のうち評価できない項目があった場合には、その項目に斜線を記入してください。

(様式 4 : ホテルサービス科の例 (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）

[illegible]

※ 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。

※ ① 項目、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枠を理解できる能力（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)
			(1)
IVの評価項目及び評価指標については、代表的な項目をモデル様式に例示してあるが、企業との打合せにより必要に応じ適宜加除修正して使用する。			
		A B C	(3) (1) (2) (3)
		A B C	(1) (2) (3)
(特記事項)			

※ 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。

※ 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。

(様式4：ホテルサービス科の例（続き）)

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。) O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)	
		A B C		
	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	

※ IVに記載した各項目については、原則としてすべて評価するものとする。

※ ただし、受入企業との打ち合わせの結果、ふさわしくない又は評価できない項目がある場合に、評価項目と関連のありそうなふさわしい表現に修正するか、評価項目を削除するかを判断し、必要に応じて修正する。さらに、「評価内容」は、受入企業の社内規格や基準等に基づき、必要に応じて修正する。

Vの評価項目については、原則としてモデル様式のものをもそのまま使用する。

Vの評価指標については、受入企業との打ち合わせにより、OJT課題にふさわしい内容に適宜修正して使用する。

図3-16 様式4：ホテルサービス科の例

ホテルサービス科に関する仕事の体系(職業能力要素の細目)

様式 1

部門	職務	レベル	L 1	L 2	L 3	L 4
接客	フロント	●	フロント実務(補助)	フロント実務	フロント管理	
			カウンター補助 チェックイン・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	カウンター業務 クレーム処理	フロント構築	
	客室		接客実務(補助)	接客実務	接客総括	
			接客サービス 客室内サービス	料理提供指導 客室内サービス指導	館内調整 接客教育	

様式 3

接客	仕事	作業	履修 形態 状況	作業内容
●	時間	●	●	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. 電話取り次ぎができる 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)
				1. 各種カード精算への対応ができる 2. メンバーズカードの対応ができる 3. 予約内容を把握できる 4. フリー客の対応ができる 00. (特記事項)
				1. クレーム処理の継続、報告ができる 2. クレーム状況を正確に把握できる 3. クレーム、トラブルへの迅速な対応ができる

様式 5 - 1

日本版デュアルシステム OJT等履修内容証明書

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

 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

部門	職務	レベル	L 1	L 2	L 3	L 4
接客	フロント	●	フロント実務(補助)	フロント実務	フロント管理	
			カウンター補助 チェックイン・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	カウンター業務 クレーム処理	フロント構築	
	客室		接客実務(補助)	接客実務	接客総括	
			接客サービス 客室内サービス	料理提供指導 客室内サービス指導	館内調整 接客教育	

(例)モデル訓練科(ホテルサービス科)の履修内容証明書

図 3 - 17 様式 1、様式 3、様式 5 - 1 の関係

様式 5-2

日本版デュアルシステム OJT等習得能力証明書

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
	忍耐性	A
	積極性	B
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)	責任感	A
	情報	A
	情報	A
	情報	A
Ⅴ 技能・技術(テクニカル・スキル)	情報	A
	情報	A
	情報	A
	情報	A
Ⅴ 技能・技術(テクニカル・スキル)	情報	A
	情報	A
	情報	A
	情報	A

※評価 A: できる、B: だいたいできる

Ⅱ～Ⅴの各評価項目を、実施訓練科に合わせて作った様式4のⅡ～Ⅴの各評価項目に合わせて修正する。

例

図3-18 様式5-2: ホテルサービス科の例

7-5 生涯職業能力開発体系について

モデル様式の職務等のデータについては、「生涯職業能力開発体系」を使用した。

この「生涯職業能力開発体系」は、業種毎に職務を分析し、その仕事を明確化することにより、必要な職業能力の明確化やそのための能力開発の目標の明確化に活用するもので、機構が、各業種に関する中央団体の協力を得て取りまとめたものである。

詳しくは、独立行政法人雇用・能力開発機構のホームページの該当部分を参照のこと。

(http://www.enokai.ehdo.go.jp/j/lifetime_work/index.html)