

# 「京都府地域訓練コンソーシアムによる 離職者向け職業訓練コースの開発及 び検証」に係る報告書

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

京都支部京都職業能力開発促進センター

## はじめに

離職者を対象とした短期間の委託訓練や求職者支援訓練といった職業訓練プログラムは、これまで民間教育訓練機関等において実施され、そのノウハウが培われてきましたが、一方で、今後、民間教育訓練機関等を活用した委託訓練において、地域で必要な能力開発機会を確保する際には、より就職可能性を高めることができる職業訓練コースの提供が求められています。

厚生労働省の「非正規雇用労働者の能力開発抜本強化に関する検討会」の報告書（平成24年12月21日公表）においても、「身近な地域で、必要な訓練を受けることができるよう、地域の能力開発の拠点として、コンソーシアム方式で、地域の公共職業訓練機関、大学等教育機関を活用して、経済団体等と連携・協力しながら、地域や社会全体の人材ニーズを踏まえた能力開発機会を身近な場で提供していくことが必要である」として、その際には「公共職業訓練機関や業界団体等が連携・協力して効果的な訓練カリキュラム等を開発・普及させていくこと」や「民間職業訓練機関の質を向上させること」が重要な取組とされています。

また、政府の「日本再興戦略」（平成25年6月14日閣議決定）においても、「地域レベルの産学官コンソーシアムの組成による就職可能性を高める訓練コースの開発・実施等によるフリーター等の正規雇用化支援を実施する」と明記されています。

これらを踏まえ、企業ニーズ等を踏まえた、より就職可能性を高めるための職業訓練コースを開発するため、京都職業能力開発促進センターにおいて、京都府、京都労働局、企業・事業主団体、労働組合、京都府教育庁、民間教育訓練機関等によるネットワークを構築し、京都府地域訓練コンソーシアム（以下「コンソーシアム」という。）を組織しました。当該コンソーシアムにおいて、2分野において職業訓練コースを開発し、委託訓練の実施を通じた訓練カリキュラムの検証を行い、その結果を踏まえてモデルカリキュラムとして取りまとめました。

本報告書はこれら一連の成果を取りまとめたものです。本事業の成果が、今後の職業訓練の参考となれば幸いです。

最後に、本事業の推進にあたって多大なご協力をいただいたコンソーシアム委員並びに関係各位に対し、厚くお礼を申し上げます。

## 目 次

- 1 コンソーシアムの概要
- 2 京都府地域訓練コンソーシアム委員
- 3 離職者訓練分野選定の背景
- 4 検証訓練の実施状況及び検証結果
- 5 本事業の成果物について
- 6 第5回コンソーシアム検証報告

## 資料集

- ・ 委託訓練モデルカリキュラム
- ・ 科目の内容・細目シート
- ・ 使用教材リスト

## 1 コンソーシアムの概要

地域の人材ニーズ等を踏まえた職業訓練コースを開発するため、京都職業能力開発促進センターにおいて、京都府、京都労働局、企業・事業主団体、労働組合、京都府教育庁及び民間教育訓練機関等によるネットワークを組織し、企業・事業主団体が求める知識・能力を職業訓練に取り込む連携体制（地域コンソーシアム）を構築しつつ、離職者向け職業訓練コースの開発及び検証を行った。

なお、コンソーシアムの開催概要については以下のとおり。

| 開催回        | 開催日                                                 | 議題等                                                                                                                                                                                            |
|------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第1回<br>第2回 | 平成27年6月19日                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・京都府地域訓練コンソーシアムの設置について</li> <li>・コンソーシアム事業の概要</li> <li>・開発する離職者向け職業訓練コースの分野選定について</li> <li>・スケジュール及び検証訓練実施機関の公募について</li> <li>・訓練カリキュラム概要について</li> </ul> |
| 第3回        | 平成27年9月1日～<br>9月7日（事務）<br>平成27年10月27日～<br>11月4日（観光） | <ul style="list-style-type: none"> <li>・カリキュラム案、設定趣意書説明</li> </ul>                                                                                                                             |
| 第4回        | 平成28年6月27日                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・京都府地域訓練コンソーシアム設置要綱について</li> <li>・離職者訓練（委託訓練）の実施状況について</li> <li>・在職者訓練向け職業訓練コース開発の分野選定について</li> </ul>                                                   |
| 第5回        | 平成29年3月13日                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・離職者訓練の実施結果と課題検証について</li> <li>・在職者訓練向け職業訓練コース開発結果について</li> <li>・職業訓練のベストミックスの推進の検討について</li> </ul>                                                       |

## 2 京都府地域訓練コンソーシアム委員（順不同）

座長 京都職業能力開発促進センター所長  
 京都府商工労働観光部人づくり推進課  
 京都労働局職業安定部地方訓練受講者支援室  
 京都商工会議所  
 京都府中小企業団体中央会  
 京都府商工会連合会  
 日本労働組合総連合会京都府連合会  
 一般社団法人 京都府専修学校各種学校協会  
 京都府教育庁 指導部高校教育課

### 3 離職者訓練分野選定の背景

京都府において開発する離職者向け訓練コースとして、府の目指す姿と産業振興の基本方針及び求人・求職者の動向から、観光分野（ホテル旅館対象）、事務分野（ニート、引きこもり対象）、ものづくり分野（中小企業、小規模事業者対象）が候補となった。

上記3分野について、下の①～⑤項目中心に京都府地域訓練コンソーシアムで検討し、事務分野と観光分野の2分野を選定した。

- ①活躍の場の提供は可能か
- ②産業活動に必要な労働力を確保出来るか
- ③所得の確保と自己実現の機会を創出出来るか
- ④過去に委託訓練として実施過多となっていないか
- ⑤就職可能性が高まる訓練コースの開発が可能であるか

#### ■事務分野：仕事で活かせるパソコン実務科

##### 1. 分野選定の考え方

京都府は全国より早いペースで高齢化が進展しており（※1）、さらに合計特殊出生率についても全国で2番目に低いため（※2）、少子・高齢化社会に伴う労働力人口の減少の影響を大きく受けるものと思われる。この様な状況の中、ニート（15～34歳の無業者）の数が1万1500人（2012年度）に達しており、早急にニートや引きこもり、フリーター等の職業的自立に向けて取組む必要があるため、比較的短期間でスキルが身に付けやすく、求職者ニーズの高い事務分野を設定した。なお、内閣府「若年無業者に関する調査」においても、ニートが事務職を希望する割合は高いという結果が出ている。

ニート、引きこもり及びフリーター等を対象にした職業訓練コースについては、これまで京都府において実施されていないため、新規開発として京都府からの要望に基づき、京都府・京都労働局・機構で事前協議の上実施することとした。

※1 総務省「国勢調査」より

※2 厚生労働省「人口動態調査」より

##### 2. 地域の状況

###### （1）行政の取り組み

京都府においては、第4次京都府雇用創出・就業支援計画（2014～2017年度）を定め、正規雇用3万人（これを含め常用雇用4万5千人）の就業を目標とし、正規雇用を拡大して府内の非正規雇用者の割合を全国平均並みまで改善させることを目指している。また、その主な施策として、「新・京都式人づくり」を掲げ、①企業が求める社会人基礎力の習得等、個々の求職者の就業力の向上と、京都ジョブパークを核としたきめ細やか

な就職支援により正規雇用化を促進し、②時代のニーズ・変化に応じ、京都ジョブパークの更なる機能強化や支援人材のレベルアップを図ることで、正規雇用の拡大を目指している。また、対象者別の雇用対策（若年者・高齢者・子育て中の女性等）や産業政策との一体的取組による正規雇用の場の創出と雇用の質の向上（中小企業のワーク・ライフ・バランスの取組や雇用の拡大・処遇改善に向けた取組に対する支援）等に取り組んでいる。

「第9次京都府職業能力開発計画」（2011年度～2015年度）において、特別な支援を必要とする者に対する職業能力開発の推進として、生活保護受給者等長期失業者に対する支援、学卒未就職者・ニート等の若年者に対する支援、母子家庭の母等に対する支援、高齢者に対する支援、障害者に対する支援などそれぞれのニーズに応じた職業能力開発の機会の提供を計画している。

京都府では、「青少年の社会的ひきこもり支援職親事業」として、社会的引きこもりの回復期にある青少年が、就労を体験できる「職親事業」の取り組みを、府内124の事業所の協力のもとに行っている。

## （2）産業動向及び技術動向

2013年版 労働経済の分析（厚生労働省）において、事務従事者の職業別就業者に占める構成割合は19.4%であり、全職業の中で最も高い割合を示し、増加傾向にあることが示されている。また、近畿地区における事務従事者の割合は、南関東地区に次いで高い割合を示している。

## （3）雇用動向

帝国データバンクが行った「2015年度の雇用動向に関する近畿地区企業の意識調査」より正社員の採用があるとした企業は5年連続で増加して63.1%（京都60.8%）のぼり、リーマン・ショック前の2008年度以来7年ぶりに6割を超えた。正社員の採用意欲は広がりを見せており、改善傾向が続いている。

非正社員の採用予定があると回答した企業の割合は6年連続で改善した。リーマン・ショック後に急激な人員整理に直面した非正社員の雇用状況は大企業を中心に大幅に改善している。

雇用環境の改善時期はすでに回復していると考える企業が9.7%となった。ただし、小規模企業ほど長期的に雇用の改善を見込めていない。

京都府の2015年3月末の雇用保険被保険者数については708,039人で、前年同期比は1.1%増と、増加幅は前月と同水準であった。

## 3. 求人ニーズと求職ニーズ

### （1）求人企業の動向

リクルートワークス研究所が「人手不足の影響と対策に関する調査」を実施し、「人手不足の実態に関するレポート」をまとめている。その結果、正社員・パート・アルバイトの採用人数を確保できなかった企業は全体の3

分の1にのぼり、そのうち50%以上は事業に影響が出ている。また、人数を確保できないことによる対応として、調査対象企業のうち27%が、採用に当たり未経験者も採用対象としている。

経済産業省の「人材ニーズ調査」の「求められる基本能力・性格・思考」において、一般事務職の総務部門では、全業種平均と比較すると、「パソコン活用」が際立って高い結果が出ている。また、状況判断力や業務遂行力、誠実性等も高い数値を示している。

## (2) 求職者の動向と傾向

京都労働局の求人・求職バランスシート(2015年3月分)によると、事務的職業(一般事務員)の求職者数は、求人募集数1,868人に対して8,148人であり、求職者ニーズは非常に高い。

## 4. 関連企業・団体等からの意見

### (1) 職業能力開発に対する要望

#### ・ 日本労働組合総連合会京都府連合会

中小企業についてはどこも人材不足の状況が続き、中途採用も積極的に受け入れているので、引きこもりやニート等の方も、この訓練を通じて活躍できるようになって欲しい。

#### ・ 京都労働局

引きこもりやニート等を対象にするのであれば、市(福祉事務所等)との連携も必要になる。

#### ・ 京都府商工観光労働部

当該訓練コースについては、他の公的職業訓練との連続受講が難しいのはわかるが、モデルケースとして、京都版コンソーシアム事業を「連続受講もできる→就職先の幅も広がる」という位置付けとすることはできないものか。

#### ・ 京都府専修学校各種学校協会

引きこもりやニート等の対策は、非常に重要な課題であり、協力をしたい。

#### ・ 京都府教育委員会

雇用情勢がこれだけ改善している中で、ニート状態であったり、引きこもっている方を受講対象にすると、訓練に辿りつくまでが相当厳しいものになるのではないか。

## ■観光分野：ホテル・旅館で活躍できるサービス担当者養成科

### 1. 分野選定の考え方

京都府は、神社仏閣を始めとした数多くの観光スポットを有する全国有数の観光地であり、観光入込客数は近年増加の一途を辿っている。さらに、2014年のアメリカの大手旅行雑誌が発表した「訪れたい世界の都市ラ

ンキング」においても、京都市が日本の都市で初めて1位に選ばれるなど、今後、国内外から益々観光客の増加が予想され、観光業における人材育成が急務となっている。

京都府においては、すそ野の広い観光産業を今後の成長産業の一つとしてとらえている。

観光分野の中でも、京都府で実施されている旅行観光関連ではなく、観光業と宿泊業を組み合わせた訓練を新規開発することとした。

## 2. 地域の状況

### (1) 行政の取り組み

政府は「観光立国推進基本計画」を定め、訪日外国人旅行者数を2016年までに1,800万人としており、また、同計画の中で、国内観光旅行による1人当たりの宿泊数を2016年度までに年間2.5泊としている。

京都府では、新京都府総合計画の観光8,000万人構想に基づき、国内外からの観光誘客の拡大のための多様な施策を推進している。

京都府では、2003年度には、伝統産業の体験観光事業等をスタートさせ、2004年度には、政府のビジット・ジャパン・キャンペーンと連携した海外向けプロモーション、外国人観光客向け案内所の設置、携帯電話を活用した観光情報の提供・誘導を行うサポートシステムの実験を始めたほか、広域的な観光戦略等をまとめた地域振興計画をそれぞれ策定している。また、今後、多様化する観光ニーズに的確に対応していくため、地を活用して、自然・産業・文化などをキーワードに「まなび」をコンセプトにした新たな京都観光を創造することとしている。

### (2) 産業動向及び技術動向

訪日外国人旅行者数は、2014年（1月～12月）の数は、前年比29.4%増の1,341万4千人と過去最高を記録したところである。また、2013年度の1人当たりの宿泊数は2.35泊であった。

2013年の京都府内における観光入込客数については2008年に次いで2番目、観光消費額については過去最高を記録した。また、延べ宿泊者数についても、前年比23.7%増（全国平均が6.0%増）と大幅に増加している。

### (3) 雇用動向

帝国データバンクが行った「2015年度の雇用動向に関する近畿地区企業の意識調査より正社員の採用があるとした企業は、5年連続で増加して63.1%（京都府は60.8%）にのぼり、リーマン・ショック前の2008年度以来7年ぶりに6割を超えた。正社員の採用意欲は広がりを見せており、改善傾向が続いている。

非正社員の採用予定があると回答した企業の割合は6年連続で改善した。リーマン・ショック後に急激な人員整理に直面した非正社員の雇用状況は大企業を中心に大幅に改善している。



雇用環境の改善時期は、すでに回復していると考える企業が9.7%となった。ただし、小規模企業ほど長期的に雇用の改善を見込めていない。

京都府の2015年3月末の雇用保険被保険者数については708,039人で、前年同期比は1.1%増と、増加幅は前月と同水準であった。産業別にみると、建設業、製造業、学術研究、専門・技術サービス業、宿泊業、飲食サービス業、教育、学習支援業、医療、福祉、サービス業などで増加が続いている。

### 3. 求人ニーズと求職ニーズ

#### (1) 求人企業の動向

帝国データバンクが行った人手不足に対する企業の動向調査(2015年1月調査)より調査対象企業の37.8%で正社員が不足していると回答している。「情報サービス」が6割近くに達しているほか、「建設」や「医薬品・日用雑貨品小売」など専門知識・スキルを必要とする業種で人手不足が深刻となっている。とりわけ、「金融」「旅館・ホテル」「メンテナンス・警備・検査」など、金融緩和による円安の好影響やオフィスビル需要の拡大を受けた分野で不足感が急拡大している。

非正社員では企業の24.1%が不足していると感じており、特に「飲食店」「旅館・ホテル」「飲食料品小売」などで高い。訪日海外旅行客数の増加とともに、消費者と接する機会の多い業種で不足感が高まっている。

京都府内においては、大手ホテルの進出が相次いでおり、今後、より求人ニーズが高まるものと思われる。

観光・宿泊業においては、合理化が進められている中、サービスの質を維持・向上するために「多能工」(フロント業務、会計事務、プランニング等)が求められる傾向にある。

### 4. 関連企業・団体等の意見

#### (1) 職業能力開発に対する要望

##### ・ 京都商工会議所

観光・宿泊に関する訓練を実施する場合は、マナー教育から始めるべきであると思う。また、宿泊業界は定着率が悪い。

##### ・ 日本労働組合総連合会京都府連合会

観光・宿泊業界については、多くの非正規雇用労働者が限定的な業務を行っているのが現状である。宿泊業における「多能工」の育成が雇用環境の改善の一環となり、結果的にこの業界の活性化に繋がって欲しい。

##### ・ 京都府中小企業団体中央会

このコンソーシアム事業が、コース開発と併せて、中小企業の人材確保の一旦となり、地元就職してやりがいをもって仕事に励んでもらえるようになると、経営サイドとしては非常に助かる。

##### ・ 京都労働局

京都府の委託訓練の実施機関の募集は、年1回の募集であり、約3倍

の応募倍率がある。また、同じ実施機関が複数落札しているケースも多く、委託訓練を実施できなかった実施機関がコンソーシアム事業に応募する可能性もある。

・ 京都府商工観光労働部

観光関係のカリキュラムでは、府北部の観光要素も取り入れて欲しい。

## 4 検証訓練の実施状況及び検証結果

### (1) 事務分野：仕事で活かせるパソコン実務科

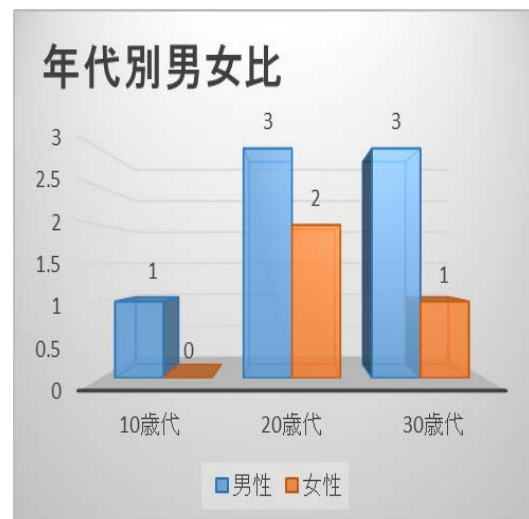
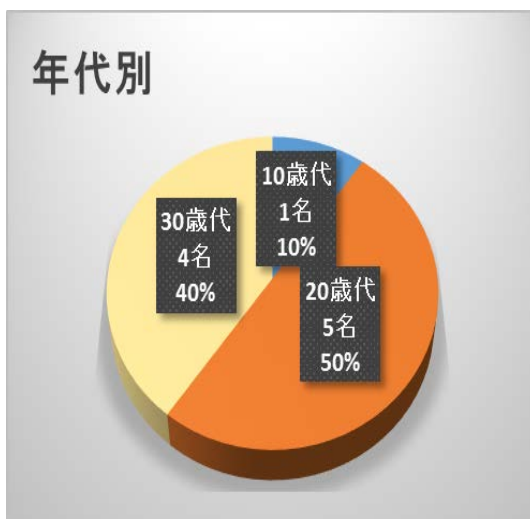
#### ◆実施状況

##### ●訓練概要

| 訓練実施機関     | 訓練開始日             | 訓練終了日            | 訓練期間 | 定員   |
|------------|-------------------|------------------|------|------|
| (株) アイシーエル | 平成 27 年 12 月 16 日 | 平成 28 年 4 月 15 日 | 4 ヶ月 | 20 名 |

##### ●応募・入所状況

|      | 応募者数   | 入所者数   | 10 歳代  | 20 歳代  | 30 歳代  |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 総数   | 11 名   | 10 名   | 1 名    | 5 名    | 4 名    |
| (男性) | ( 8 名) | ( 7 名) | ( 1 名) | ( 3 名) | ( 3 名) |
| (女性) | ( 3 名) | ( 3 名) |        | ( 2 名) | ( 1 名) |



## 就業経験履歴

| 年齢区分    | 男性 | 通算就労経験期間      | 訓練直前未就労期間 | 女性 | 通算就労経験期間          | 訓練直前未就労期間 |
|---------|----|---------------|-----------|----|-------------------|-----------|
| 10歳～19歳 | 1  | アルバイト2年       |           |    |                   |           |
| 20歳～25歳 | 2  | 経験なし、アルバイト1年  | 就労なし、3年   | 2  | アルバイト1.5年、アルバイト2年 | 1年、1.5年   |
| 26歳～29歳 | 1  | アルバイト8ヶ月      | 8ヶ月       |    |                   |           |
| 30歳～35歳 | 1  | アルバイト3年       | 10年       | 1  | 派遣4年              | 5年        |
| 36歳～39歳 | 2  | アルバイト1年 派遣3ヶ月 | 16年 1.3年  |    |                   |           |
| 合計      | 7  |               |           | 3  |                   |           |

※ 訓練対象者：現在まで、正社員として就業経験がない方又は乏しい方

ニート、引きもこり対象であるので近郊からの通学がより効果的と判断したため、ハローワークは京都市及び京都府南部限定で募集を依頼した。併せて、引きこもり支援機関での広報に注力した。

定員20名に対して4名と応募状況が低調であったため、募集延長を行いハローワーク等に再度広報を行った結果、11名の応募となった。

### 【支援機関】

|                  |                 |
|------------------|-----------------|
| 京都自立就労サポートセンター   | 京都府家庭支援総合センター   |
| 若者サポートステーション     | 京都市こころの健康増進センター |
| 京都障害者就業生活支援センター  | 京都市生活福祉部地域福祉課   |
| 京都府健康福祉部福祉援護課    | 京都府精神保健福祉総合センター |
| 木津市保健福祉部社会福祉課    | 京都市勤労福祉青少年課     |
| 特定非営利法人 京都オレンジの会 | 京都市産業政策課        |

### ●訓練の実施

カリキュラム作成に関し、対象者目線で下記の点について工夫を凝らした。

- ①開始時間を9時40分とした。  
(理由) 突然の夜型生活から朝方生活への変更は難しいと判断した。
- ②毎週月曜日の午前の訓練は、「ヨガ講習」とした。  
(理由) 土曜日曜を挟むと月曜日のモチベーションが低下する傾向にある。
- ③学科のみでなく、外部での講習を取り入れた。  
(理由) 過去に職場体験が著しく乏しく職場の雰囲気を想像できない。  
(事例) 伝統工芸施設講習、ポリテクセンター京都でのCAD講習。
- ④株式会社アイシーエルの事務所で職場体験を行った。

## 仕事で活かせる！パソコン実務科カリキュラム

|         |             |                                                                             |                                    |       |
|---------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|
| 訓練科名    |             | 仕事で活かせる！パソコン実務科                                                             | 就職先の職務                             | OA事務員 |
| 訓練期間    |             | 平成27年12月16日～平成28年4月15日<br>(4ヶ月)                                             |                                    |       |
| 訓練目標    |             | ①パソコン操作に関する知識・技能を習得する。<br>②文書の作成及び管理に関する知識・技能を習得する。<br>③社会人として必要な基礎能力を習得する。 |                                    |       |
| 仕上がり像   |             | 企業の総務部門等において、多様なビジネス文書や帳票等の作成及び管理ができる。                                      |                                    |       |
| 訓練の内容   | 科 目         |                                                                             | 科 目 の 内 容                          | 時 間   |
|         | 学 科         | 入所式・修了式                                                                     | 入所式、修了式、オリエンテーション等                 | -     |
|         |             | 社会人基礎力の向上                                                                   | コミュニケーション、心と体のバランス強化、              | 61    |
|         |             |                                                                             | 社会人基礎力12の基礎能力トレーニング、地域活動等          |       |
|         |             | 就職基礎能力向上                                                                    | ビジネスマナー、公共職業訓練校の見学、伝統工芸体験          | 42    |
|         |             |                                                                             | 職場体験、事前研究、報告書作成、報告・発表              |       |
|         |             |                                                                             | 資格取得の必要性について                       |       |
|         | 仕事を見つける力の向上 | 求人検索と企業研究、                                                                  | 15                                 |       |
|         |             | 様々な働き方を知る、自己理解                                                              |                                    |       |
|         | 実 技         | パソコン基本操作実習                                                                  | Windowsの基本操作、文字入力、ファイル管理           | 18    |
|         |             | ワープロソフト操作実習                                                                 | Word2013の基本操作、課題解決ワーク              | 69    |
|         |             | 表計算ソフト操作実習                                                                  | Excel2013の基本操作、MOS Excel2013出題範囲対策 | 99    |
|         |             |                                                                             | 模擬問題実施                             |       |
|         |             | 情報発信活用文章                                                                    | プレゼンテーションソフト基本操作実習                 | 51    |
|         |             |                                                                             | フェイスブックページビジネス活用講座                 |       |
|         |             |                                                                             | ビジネス資料作成演習                         |       |
|         |             | 文書作成・管理実習                                                                   | 社外向け文書及び社内向け文書の作成                  | 25    |
|         | 就職支援        |                                                                             |                                    |       |
|         |             | 就職支援講座                                                                      | 自己PR作成、応募書類作成、面接対策、職業人講話           | 24    |
|         |             |                                                                             |                                    |       |
| 訓練時間総合計 |             | 学科118時間 実技262時間 就職支援24時間                                                    |                                    | 404   |

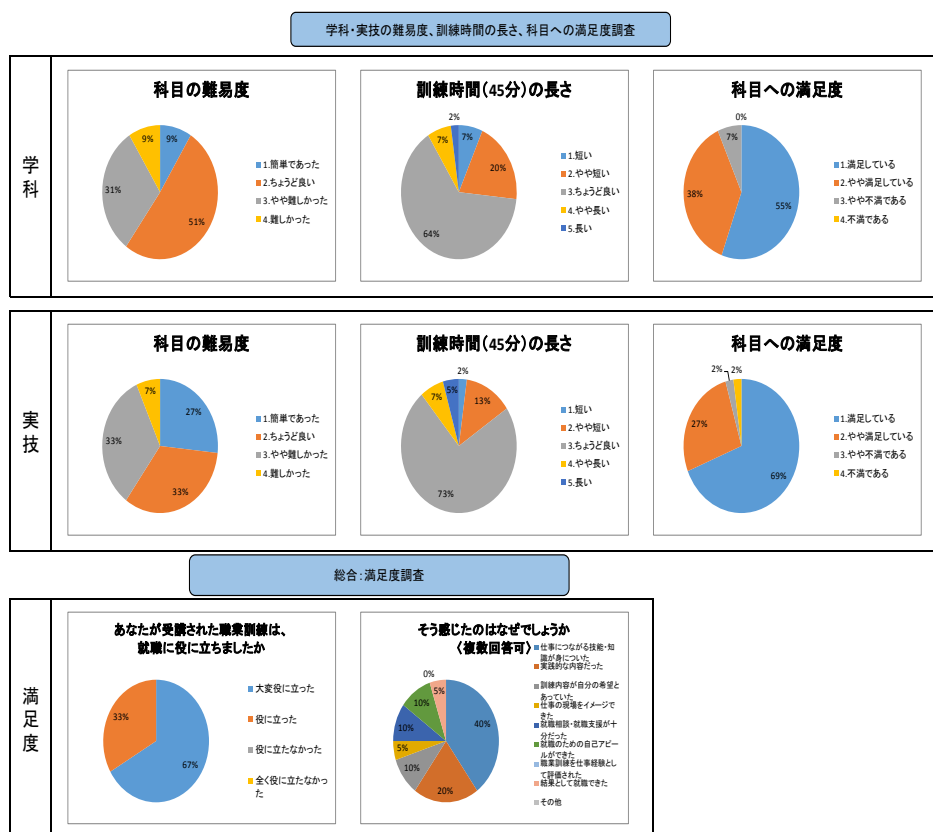
## ●訓練生～出席率と資格取得

| 訓練生名 | 出席率(%) | 皆勤賞 | MOS資格取得 |
|------|--------|-----|---------|
| A    | 99%    |     |         |
| B    | 100%   | ◎   | MOS資格   |
| C    | 100%   | ◎   |         |
| D    | 81%    |     |         |
| E    | 99%    |     | MOS資格   |
| F    | 100%   | ◎   | MOS資格   |
| G    | 96%    |     | MOS資格   |
| H    | 94%    |     | MOS資格   |
| I    | 99%    |     | MOS資格   |
| J    | 3/14退校 |     |         |

出席率: 皆勤賞3名  
94 %以上5名

MOS 資格取得 : 6名

## ●訓練生～アンケート集計＜修了時実施＞



## ●就職の状況（就職率 66.7%）

| 修了者数 | (うち女性) | (うち就職) | 中退者 | (うち女性) | (うち就職) |
|------|--------|--------|-----|--------|--------|
| 9名   | 3名     | 6名     | 1名  | 0名     | 0名     |

中退者1名は、体調不良のため、修了1ヶ月前の退校となった。修了者は9名で、訓練修了時の就職率は0.0%、修了後1ヶ月の就職率は44.4%

4名)と推移し、引き続き就職支援を継続し3ヶ月後の就職は66.7% (6名)で確定した。

未就職者3名は、1名が公務員志望試験優先、1名が障害、1名が体調不良であった。未就職者のうち1名が7ヶ月時に正社員として就職、就職率77.8% (7名)と上昇したことは訓練実施機関の粘り強い就職支援によるものと思われる。

#### 就職者7名の就業形態、雇用期間は下記のとおり

| 就業形態      | 雇用期間    | 該当数 | 就職率 | 就職先      |
|-----------|---------|-----|-----|----------|
| 関連就職      |         | 3名  | 43% |          |
| 常用雇用      | 期間定めなし  | 2名  | 29% | 製造業補助、事務 |
| 派遣(登録型)   | 4ヶ月以上   | 1名  | 14% | 医療施設事務   |
| パート・アルバイト | 期間の定めなし | 2名  | 29% | リサイクル業事務 |
| パート・アルバイト | 1ヶ月～4ヶ月 | 2名  | 29% | 製造補助、飲食業 |

8ヶ月後の追跡調査を実施、8名の就職者の就労継続を確認した。

訓練実施機関が9名に毎月連絡をとり、電話面談を実施した。(29年2月まで実施)

#### ●就職支援の状況

##### 【訓練期間中の就職支援】

就職経験が極端に乏しいか皆無の方が対象であるので初期段階では、社会生活の規律に対する意識付けをし、中盤では社会との関わりと自己理解を深めることに集中し、訓練4ヶ月目には自分の進むべき方向性を見つけ出し応募書類を完成させるというスケジュールで進行実施した。

また、就職現場の見学実習として外部機関と連携し下記講習を実施した。

- \* 伝統工芸施設講習 (みやこめっせ 京都伝統工芸 友禅染)
- \* 職業訓練施設講習 (ポリテクセンター京都、CADを使ったものづくり)
- \* 地域清掃参加 (近隣自治会と連携した清掃作業)
- \* 職業人講話 (京菓子「笹屋伊織」人事担当者 本人の就職遍歴)

ジョブ・カードの作成も含めたキャリアコンサルティングを適切な時期に実施するとともに、個人別の面談回数を多くし、個人事情を正確に把握することに努めた。所属の支援機関や家族との連携を密に面談を実施した。

##### 【訓練修了後の就職支援】

訓練実施機関において、事前に来校日を決めて就職相談、面接指導を実施した。

## ◆検証結果

### ●受講者募集

対象者の大部分は支援機関と連携しているが、支援機関にいる対象者をハローワークに誘導し求職登録するまでに至らなかった。支援機関担当者への組織的な啓蒙が必要である。併せて支援機関やハローワークに未登録対象者への広報活動として「友の会」等への啓蒙も必要である。

選考に関して面接のみではなく一定の基準設定の必要がある。授業の進行上、講師複数が必要となる場合もあるので選考過程で簡単な筆記及び実技試験での可否判定も必要である。

### ●コース開発の妥当性

全国で引きこもり54万人、うち7年以上の割合34.7%、6年前に比べ倍増という現状を改善する対策としては、すみやかに社会復帰させるための基礎訓練として必要である。

カリキュラムの中でPC操作等、基本事務処理訓練は必要であるが、事務職に結びつける必要はない。ニート、引きこもりの方の就職先として事務職が最善の職種なのか検討が必要である。

ニート、引きこもり対象者は、社会経験が少ないので社会基礎訓練→目標職種訓練と連続訓練の受講を可能にする検討も必要である。

当訓練は社会基礎訓練という位置づけでは、妥当性は高いと思われる。

### ●カリキュラムの内容

訓練生に対する修了時アンケート調査で「科目の難易度」、「訓練時間（45分）の長さ」、「科目の満足度」調査を実施した。結果数値より判断すると高満足度であり、カリキュラムは概ね適切であったと判断できる。但し、実技科目の難易度で「難しかった」割合が40%を占め、未経験業務に対しては、習得に多くの時間と手間を要すると思われる。講師の複数投入等の練り直しが必要である。一般事務職者として就業するための実践的なカリキュラムであり訓練生のスキルアップに貢献している。

### ●就職状況と支援体制

6名就職者のうち事務職従事者は2名であり、すべて女性で事務経験がある。男性4名は事務未経験者であり運搬・製造補助、飲食サービス補助に従事した。訓練実施機関は、自発的に講師を増員して授業のサポート及び就職支援に貢献してくれた。4月の訓練修了時は、働かねばという意識改革が芽生えた段階といえる。特に、社会経験が極端に乏しい方は、常用就職は皆無であり、サービス業の補助業務の求人が中心となる。ハローワーク求人に応募しても難しく就職情報誌中心の対応となった。訓練生のレベルを観察しながら訓練実施機関～支援機関～就職先といった支援システムを構築しバックアップが必要である。

## (2) 観光分野：ホテル・旅館で活躍できるサービス担当者養成科

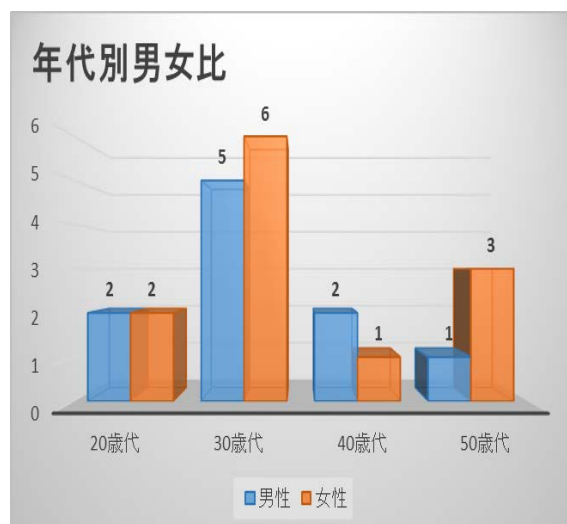
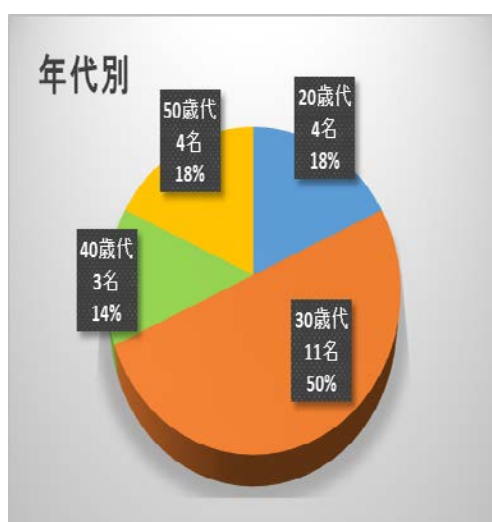
### ◆実施状況

#### ●訓練概要

| 訓練実施機関    | 訓練開始日      | 訓練終了日      | 訓練期間 | 定員  |
|-----------|------------|------------|------|-----|
| (株)キャリアール | 平成28年2月12日 | 平成28年8月10日 | 6ヶ月  | 20名 |

#### ●応募・入所状況

|      | 応募者数  | 入所者数  | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 |
|------|-------|-------|------|------|------|------|
| 総数   | 27名   | 22名   | 4名   | 11名  | 3名   | 4名   |
| (男性) | (14名) | (10名) | (2名) | (5名) | (2名) | (1名) |
| (女性) | (13名) | (12名) | (2名) | (6名) | (1名) | (3名) |



### 就業経験履歴

経験者2名

| 年齢区分    | 男性 |        |       | 女性 |        |         |
|---------|----|--------|-------|----|--------|---------|
|         | 人数 | 業種     | 職種    | 人数 | 業種     | 職種      |
| 20歳～29歳 | 2  | 小売業    | 販売員   | 1  | 飲食業    | 接客      |
|         |    |        |       | 1  | 製造業    | 事務      |
| 30歳～39歳 | 1  | ネット通販、 | 営業企画、 | 3  | 製造業③   | 秘書 一般事務 |
|         | 1  | 電気製造   | 組立    | 1  | 介護事業   | 施設介護員   |
|         | 2  | 小売業    | 販売 配送 | 2  | 小売業    | 販売員     |
|         | 1  | ホテル業   | サービス  |    |        |         |
| 40歳～49歳 | 1  | 製造業    | 組立    | 1  | 飲食・旅館業 | 旅館全般、接客 |
|         | 1  | 郵便事業   | 配達員   |    |        |         |
| 50歳～59歳 | 1  | 建設業    | 営業企画、 | 1  | 公務員・教育 | 小学校教師   |
|         |    |        |       | 2  | 小売業    | 販売員     |
| 合計      | 10 |        |       | 12 |        |         |

#### <特徴>

\* ホテル・旅館業務経験者は2名  
\* パート勤務者含まれ就業期間は短期

\* 小売業者、飲食接客、介護サービス業経験者が70%→接客マナーの習得希望

\* 以外では、男性：営業職、配送、製造組立  
\* 女性：一般事務、公務員

\* 将来、民泊を開業希望者が数名

\* 旅館希望者が数名

募集開始当初は、下の支援機関の若者と女性就業支援機関を中心に広報活動を実施したが、応募が少なく、募集期間の後半はハローワーク主体の



広報に注力した。エリアを拡大し、大阪府（淀川、梅田、枚方、茨木、高槻）、滋賀県（大津、高島）及び（奈良県）と数多くのハローワークを訪問し募集推進した。又、ハローワーク施設内でのA3サイズ募集ポスターの掲示を推進し、労働局及びハローワークとタイアップして説明会を実施した。結果、定員20名に対して27名の応募があり、入所者のうち他府県者は6名、説明会参加者6名、ポスター掲示確認者22名の実績があり、効果を確認出来た。

#### 【支援機関】

|                 |                |
|-----------------|----------------|
| フルカバ学生等就職支援センター | 女性交流支援センター     |
| 女性ひとり親家庭支援センター  | 新卒応援ハローワーク     |
| マザーズハローワーク      | 株式会社ハトヤ観光、柊屋旅館 |
| 京都市産業政策課        | 京都府健康福祉部福祉援護課  |

#### ●訓練の実施

カリキュラム作成に関し、①から⑦の点について工夫を凝らした。多能工のホテル旅館マンを育成することを主眼におき多彩な訓練目標とした。

- ①観光・宿泊業で求められる接客、おもてなしができる。
- ②観光・宿泊業に関する基本的な知識を習得する。
- ③フロントオフィスに関する業務ができる。
- ④客室サービスに関する業務ができる。
- ⑤施設管理に関する業務ができる。
- ⑥プランニング広報ができる。
- ⑦社会人としての必要な基礎力を養う。

#### <大枠では>

社会人としての基礎66時間、京都に関する基本知識54時間と専門科目以外も盛り沢山とし、期間を6か月とした。

#### <細目では>

- ①1時限単位を45分とした。  
（理由）短時間単位の繰り返しで集中を高めることとした。
- ②昼休憩を12時30分、午前4時限、午後2時限、終了時刻を15時10分とした。  
（理由）午前は訓練集中、午後はハローワークを中心とした就職活動を可能とした。
- ③防火防災講習を受講し、「修了証」を取得した。
- ④救急救命士講習を受講し「修了証」を取得した。
- ⑤大規模ホテルでのバックヤード見学と研修を2回実施した。

- ⑥検定試験の取得を目標とした。→サービス接客検定３級、ホテルビジネス実務検定２級、京都・観光文化検定試験３級。
- ⑦個人発表、ロールプレイ実習の頻度を高めた。
- ⑧対象者の年齢構成に幅があるため、ＰＣ操作未熟者を想定し９０時間設定した。

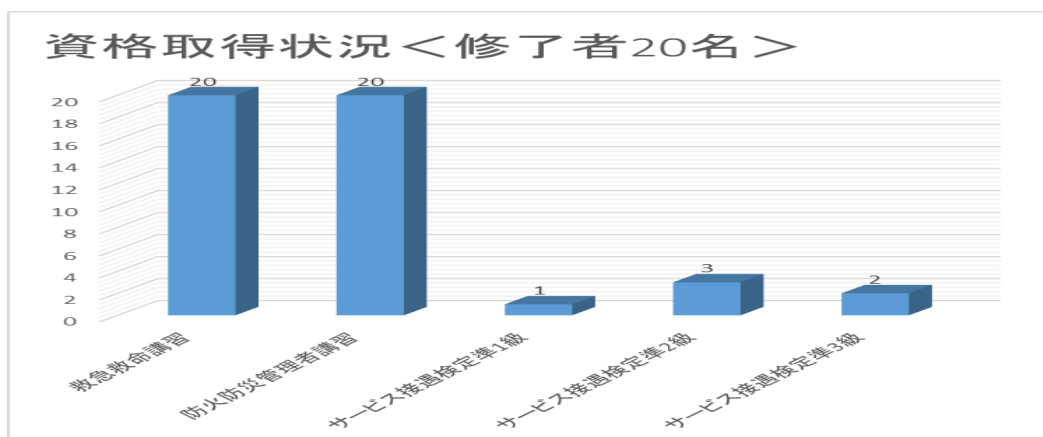
## ホテル・旅館で活躍できるサービス担当者養成科カリキュラム

| 訓練科名    |         | 観光分野                                                                                                                                                                   | 就職先の 職務                                                                                                                                      | ホテルにおけるフロント・客室・施設管理業務、観光のプランニング・広報業務 |
|---------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 訓練期間    |         | 平成28年2月12日～平成28年8月10日<br>（ 6ヶ月）                                                                                                                                        |                                                                                                                                              |                                      |
| 訓練目標    |         | ① 観光・宿泊業で求められる接客、おもてなしができる。<br>② 観光・宿泊業に関する基本的な知識を習得する。<br>③ フロントオフィスに関する業務ができる。<br>④ 客室サービスに関する業務ができる。<br>⑤ 施設管理に関する業務ができる。<br>⑥ プランニング・広報ができる。<br>⑦ 社会人として必要な基礎力を養う。 |                                                                                                                                              |                                      |
| 仕上がり像   |         | 観光・宿泊業で求められる接客能力を身につけ、フロント業務、会計事務、プランニング、ルームメイキング等の業務ができる。                                                                                                             |                                                                                                                                              |                                      |
| 訓練の内容   | 科 目     |                                                                                                                                                                        | 科 目 の 内 容                                                                                                                                    | 時 間                                  |
|         | 学 科     | 入所式・修了式 等                                                                                                                                                              | 入所式、修了式、オリエンテーション等                                                                                                                           | -                                    |
|         |         | 接客サービスの基礎                                                                                                                                                              | ホスピタリティとは、お客様心理<br>身だしなみと基本姿勢、人間関係とコミュニケーション、英会話等                                                                                            | 84                                   |
|         |         | 施設管理業務の基礎                                                                                                                                                              | 消防、防災施設、安全、衛生管理                                                                                                                              | 30                                   |
|         |         | 京都に関する基本知識                                                                                                                                                             | 京都の自然地理、季節ごとの祭り・行事<br>歴史・文化、食文化・伝統工芸、和の暮らし 等                                                                                                 | 54                                   |
|         |         | ホテル・旅館業務に関する基本知識                                                                                                                                                       | ホテル・旅館経営、 ホテル・旅館営業<br>ホテル・旅館のスタッフ育成                                                                                                          | 18                                   |
|         |         | 社会人としての基礎                                                                                                                                                              | 組織とは何か、 組織の一員としての心構え、<br>「仕事観」をもとう、職場のチームワーク<br>仕事の進め方、 指示・命令の受け方 等                                                                          | 66                                   |
|         |         | フロント実務                                                                                                                                                                 | 宿泊予約・予約確認、 宿泊客への各種案内<br>会計業務の実際総合案内<br>予約、チェック・イン、チェック・アウト                                                                                   | 72                                   |
|         |         | 客室サービス実務                                                                                                                                                               | 宿泊部門の組織と業務の種類、 客室タイプと料金設定<br>ハウスキーピング業務に関する基礎知識(洋式・和式)<br>総合演習(ルームアサインメント業務、客室案内)                                                            | 72                                   |
|         |         | プランニング広報実務                                                                                                                                                             | セールス実務、顧客管理と実績管理<br>プランニングとプレゼンテーション                                                                                                         | 69                                   |
|         |         | パソコン実務                                                                                                                                                                 | パソコン基礎力(入力・画面操作・ファイル管理・グラフ機能<br>インターネット 利用)<br>Word, Excel, PowerPointの基本操作<br>(ビジネス 文書の作成、チラシ作成、名刺作成、データ処理、関数、<br>データベース等、レイアウト・アニメーション・発表) | 90                                   |
|         | 実 技     | 客室サービス実務                                                                                                                                                               | ハウスキーピングの実践                                                                                                                                  | 24                                   |
|         |         |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                              |                                      |
|         | 就 職 支 援 | 就職支援                                                                                                                                                                   | 面接マナーの実践、自己PRの作り方、履歴書の書き方<br>職業人講話                                                                                                           | 33                                   |
|         |         |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                              |                                      |
|         |         |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                              |                                      |
| 訓練時間総合計 |         | 学科 555時間 実技24時間 就職支援33時間                                                                                                                                               |                                                                                                                                              | 612                                  |

## ●訓練生～出席率と資格取得

訓練総時間 6 1 2 時間、皆勤者／2 名、最低者／5 4 0 時間、出席率 8 8 % 入所者全員が修了要件の 8 0 % をクリアーした。

救急救命講習、防火防災管理者講習は 2 0 名全員取得した。  
サービス接遇検定は 5 名が資格を取得した。



## ●訓練生～アンケート集計

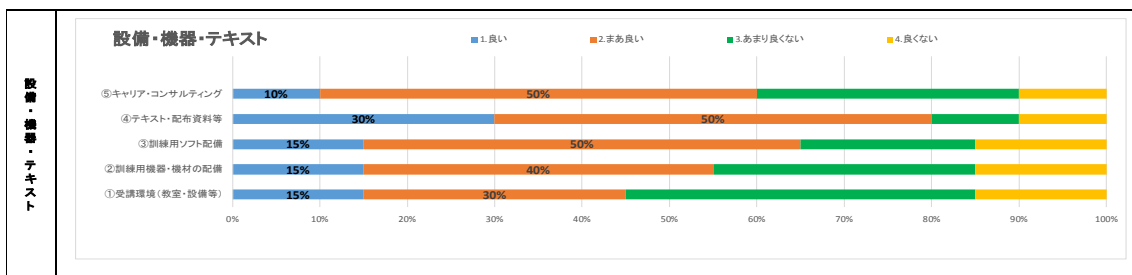
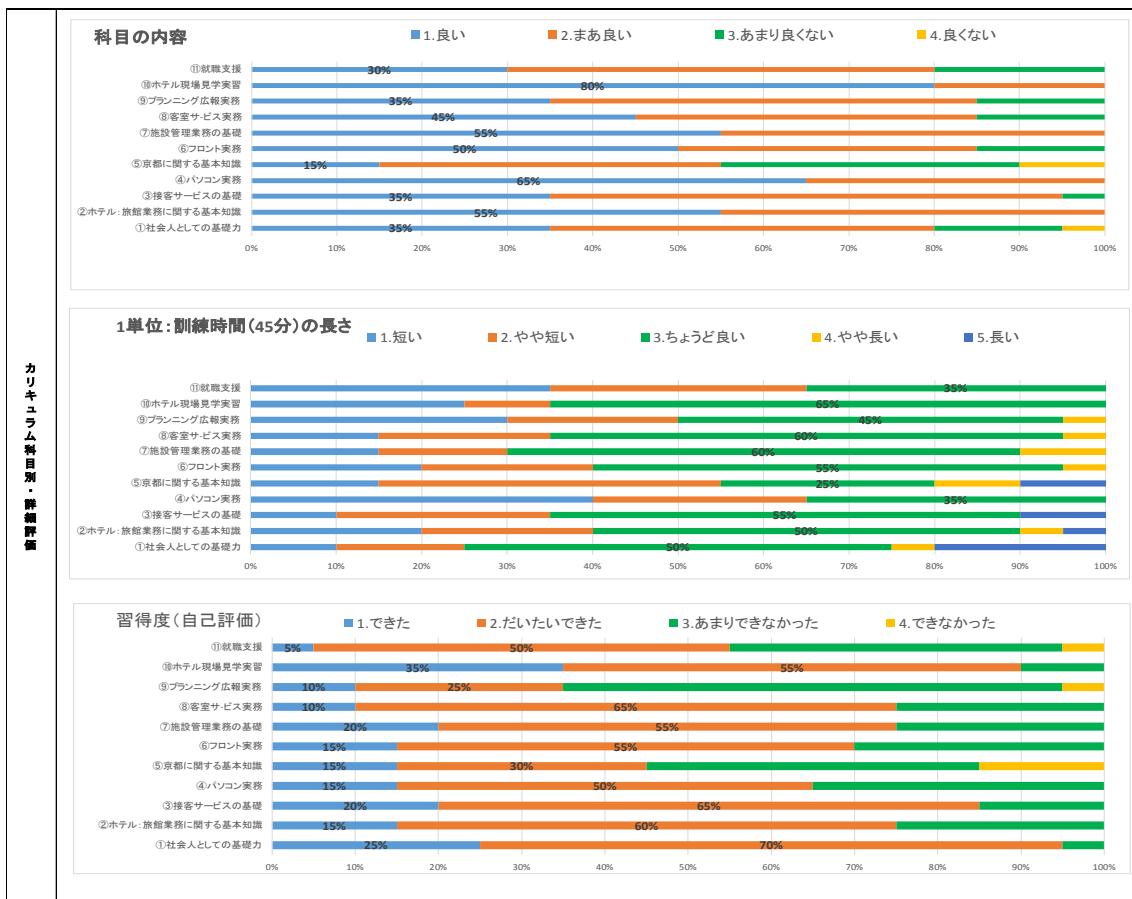
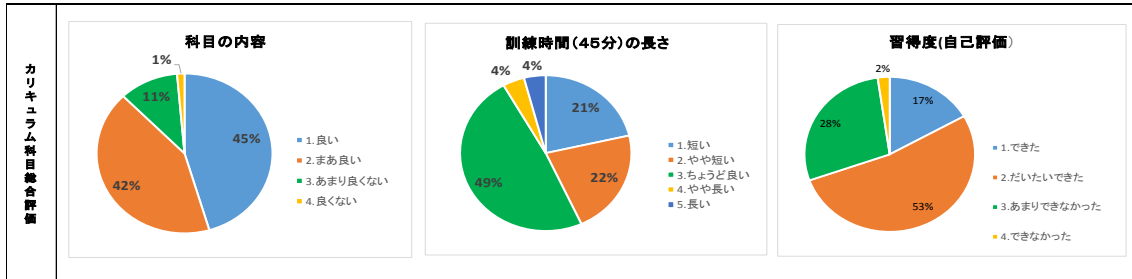
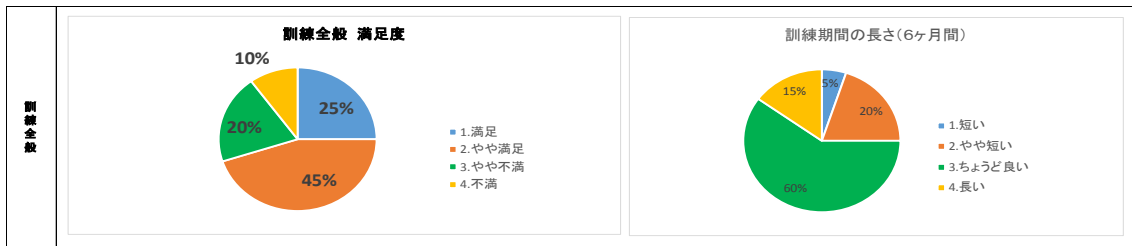
訓練全般の満足度 7 0 % が満足度高、6 ヶ月の訓練期間は 6 0 % が丁度良いと回答。

「科目の内容」、訓練時間（4 5 分）の長さ、習熟度（自己評価）の項目での調査回答。

科目の内容：良い 8 7 %、京都に関する基本知識の評価が低い。

訓練時間：ちょうど良い 4 9 %、短い 4 3 % は、就職支援とパソコン実務は 4 5 分が短く感じた。

習得度：出来た 7 0 %、京都に関する基本知識とプランニング広報実務の理解が低い。



●就職の状況（就職率 82%）

| 修了者数 | （うち女性） | （うち就職） | 中退者 | （うち女性） | （うち就職） |
|------|--------|--------|-----|--------|--------|
| 20名  | 11名    | 16名    | 2名  | 1名     | 2名     |

中途退校者2名は、関連外の業界への就職であったが、常用正社員として就職した。うち1名はブライダル業界への就職であるので接客マナー実務の訓練は活かせるのではないと思われる。

訓練期間中は、訓練学習の履修を優先する訓練生が多く、修了時の就職率は18%、修了1ヶ月で63%、2ヶ月で73%、3ヶ月で82%であった。

●就職支援の状況

【訓練期間中の就職支援】

就職支援の授業を6月13日から開始し、本格的には7月より展開した。過去に就職経験があるので応募関係の時間設定は少なめに設定したが、書類作成等の強化のため補講授業を実施した。面接間際になり、補講授業及び個別面談を実施しスキルアップを図り、京都ジョブパークの面接指導コーナーとも連携し指導体制を整えた。

当訓練の訓練生のみを対象とした企業説明会を開催した。京都ジョブパーク主催では、訓練修了後に1社30分の持ち時間で求人情報を中心に説明、質疑応答、応募方法の流れで実施した。当日の参加企業はハトヤ観光グループ、西山旅館、ホテルセントノーム京都の3社で実施した。

株式会社キャリアール主催の説明会では、事前に参加企業の開催日を調整し、訓練修了後に60分の持ち時間で実施した。説明会には、現場の中堅社員の参加もあり、質問に対しては詳細に回答下さり参考になった。参加企業は、京都ホテル、新都ホテル、すみや亀峰庵（旅館） 灰孝の5社であった。

業界団体への啓蒙活動を展開した。京都府旅館館ホテル生活衛生同業組合を訪問、訓練内容を説明し会員企業への紹介を依頼した。総会や地区会合への広報活動を展開すれば浸透に結びつく可能性は高い。

◆検証結果

●受講者募集

エリアを拡大して数多くのハローワークでの募集案内が効果が高い（地域状況）近畿県は、滋賀県、大阪府、兵庫県からも通学可能である。

ハローワーク内での密度の濃い広報活動が効果が高い。

（事例）募集案内ポスター掲示、訓練実施機関と連携した説明会、募集案内配布

ハローワーク担当者との事前打ち合わせで、対象者像を理解し紹介し頂くことが必要である。

（事例）販売員希望者にも「接客サービスを学ぶことができます」といった紹介をされていることもみうけられ、ホテル旅館に就職という意識が低い方もいた。

対象者の年齢、経験の基準を明確に決定しておくことで就職が容易になる。

（理由）ホテル旅館業界は、経験者、20歳～35歳が優先的に採用され、40歳～50歳は大変苦戦した。常用の場合でも数年間は契約社員であり、高齢者はパート勤務となる。若年者をターゲットにすることが効果的と思われる。

#### ●コース開発の妥当性

京都府は観光業のウェイトが高く、多くの非正規雇用労働者が限定的な業務を行っているのが現状である。大企業の人材確保は容易であるが、中小企業は自前努力では難しく、訓練を継続することは人材確保となる。

#### ●カリキュラムの内容

訓練生に対する修了時アンケート調査で「科目の内容」、「訓練時間（45分）の長さ」、「科目の習得度」調査を実施した結果、「科目内容」は、まあ良い以上87%の割合から判断すると高満足度といえ、カリキュラムは概ね適切であったと判断できる。京都に関する基本知識の科目の内容で良くないとの割合が高く、改善必要との課題を残した。「訓練時間（45分）の長さ」では、就職支援、パソコン実務、京都に関する基本知識の科目で短いという割合が高くなった。習得度では、就職支援、プランニング広報実務、京都に関する基本知識の科目で出来なかったという割合が高くなった。

#### ●設備 機器 テキストの内容

受講環境（教室）、訓練用機器・機材の配備で良くないという割合が高くなった。理由は、4月から7月の期間の訓練場所が本校を使用出来ず貸会議室の九条校となったのが原因である。机等の配置が不十分で什器を追加調整し調整を行なった。

## ●就職状況と支援体制

入所者22名のうち1名が自営、7名がホテル・旅館関連に就職した。  
(関連就職率32%) 企画立案時の目標値80%以上からは残念な結果となった。年齢男女別に就職状況を集計、分布傾向を調査してみた。

- \* 関連業種への就職者は20歳～30歳代。
- \* 30歳代は、関連業種と異業種に分かれる。
- \* 40歳～50歳代は、異業種関連のみである。

| 業種内訳 | 性別/雇用形態  | 入所者数 | 20-25歳 | 26-29歳 | 30-35歳 | 36-39歳 | 40歳 | 50歳 |
|------|----------|------|--------|--------|--------|--------|-----|-----|
| 関連業種 | 男性(正社員)  | 1    | 1      |        |        |        |     |     |
|      | 女性(正社員)  | 1    | 1      |        |        |        |     |     |
|      | 男性(契約社員) | 4    |        | 1      | 1      | 2      |     |     |
|      | 女性(契約社員) | 1    |        |        | 1      |        |     |     |
|      | 自営       | 1    |        |        |        |        |     | 1   |
|      | 小計       | 8    |        |        |        |        |     |     |
| 異業種  | 男性(正社員)  | 2    |        |        |        |        |     | 2   |
|      | 女性(正社員)  | 3    |        |        | 1      | 1      |     | 1   |
|      | 男性(契約社員) | 2    |        |        | 1      | 1      |     |     |
|      | 女性(契約社員) | 2    |        |        | 1      |        | 1   |     |
|      | 小計       | 9    |        |        |        |        |     |     |
| 未就職  | 男性       | 3    |        |        |        | 2      | 1   |     |
|      | 女性       | 2    |        | 1      |        |        |     | 1   |
|      | 小計       | 5    |        |        |        |        |     |     |
|      | 合計       | 22   | 2      | 2      | 5      | 6      | 2   | 5   |

京都ジョブパーク及び訓練実施機関により訓練生向け就職説明会を5回7社開催し、5名の訓練生が企業説明会参加企業に就職した。京都府旅館ホテル生活衛生同業組合にも訓練内容を紹介し、会員企業へのPRを依頼した。

支援項目として、面接マナーの実践、自己PRの作り方、履歴書の書き方、職業人講話を33時間設定した。

キャリアコンサルティングを通じて、就職活動に向け本人の目標が明確になるよう指導した。併せて就職相談面談を随時実施した。

## 5 本事業の成果物について

本事業の成果物として、コンソーシアムにおいて開発した2コースの離職者向訓練コースが離職者訓練のカリキュラムとして効果的な内容となっているか、委託訓練の実施を通じて検証し、その結果を踏まえてモデルカリキュラムとして取りまとめた。

なお、訓練実施に当たっての留意事項は以下のとおりである。

訓練実施機関提出の「カリキュラムに対する改善提案書」の内容を中心に紹介する。



## ■事務分野：仕事で活かせるパソコン実務科

### （１）カリキュラム（教科目の内容・レベル、訓練時間等）

実技（ＰＣスキル）は、２６２時間で資格取得対策を含めた応用的な機能まで習得する標準的なカリキュラムを設定したが、（個人差はあるものの）想定していた習熟度には至らない科目もあった。しかし、職業経験の乏しい受講者が仕事で活用できるだけのパソコンの応用力を身につけ、自信をもって就職活動を行うためには、当初の内容・レベルで実施することが望ましい。

習熟度の低い受講者については、基礎学力や社会経験、特性に起因する理解力の差が原因のため、個別にサポートを行うことで目標のレベルに近づけることは可能である。

「フェイスブックページビジネス活用講座」については、携帯電話やパソコンを持っていない受講者が多くＳＮＳに馴染みがないという問題以外にも、交友関係が狭い、私生活を公開することに抵抗を感じる、ＳＮＳを使ってモノを売る・集客をする目的意識が低く活用について実感を持ちにくいといったこともあり、概要を中心に簡易化した内容を「パソコン基本操作」の中にも含める方が相応しい。

### （２）教材

特になし

### （３）その他

#### 実施体制

訓練生の理解力に大きな開きがあることが予想される。本来は訓練生１０～１５名に対して講師１名で実施する講座であっても、２名体制で実施するほうが望ましい。

スキルの習得や就労への意欲の高い訓練生のモチベーションを維持するためにも、計画したカリキュラム及び目標を達成するためにも、訓練生に応じて講師を増員する必要がある。

## ■ 観光分野：ホテル・旅館で活躍できるサービス担当者養成科

### （１）仕上がり像に対して新たに追加が必要な職務又は就職先で活躍が期待される職務

#### ①新たに追加が必要な職務

- A) 宿泊以外の観光業に従事する接客サービス担当者  
（各種観光施設の受付、案内、販売など）

#### ②新たに追加が必要な職種

B) 観光業ではないが、訓練生の就職決定先の求める採用条件として、ホテルのコンシェルジュのような対応ができる病院受付、競馬場でのVIP対応ができる接客担当者などがあつた。接客サービス業全般として、競合他社との差別化や顧客満足度を高めるための施策の一つとして、ホテルでの接客サービスを一つの指標ととらえ、導入して行きたいと考える企業が増えているため、訓練生の就職先として訓練で学んだことを生かせる職種も対象範囲として広げてはどうかと考える。

#### ③就職先で活躍が期待される職務

求人票では宴会サービスの（アルバイトも含む）人材を希望するところが多かった。フロントやベルといった個別の職種を目指すものよりも、選り好みなく総合的に活躍したいと考える人材が最終選考に残った傾向にある。

### （２）カリキュラムの内容（教科目の内容・レベル、訓練時間等）

#### ①接客サービスの基礎（８４時間）

この訓練を通して接客サービスの基礎を改めて身に付けた方は多かったが、８４時間は多すぎるため、３０時間で十分である。サービス接客検定を目標にしていたため数名がサービス接客検定を受験し資格を得ており、採用の際に注目していただけたとのこと。目的をサービス接客検定の受験対策とし、受験を必須として資格取得させたほうが、就職には有利に働く。

英会話も取り入れたが、実際に活用できるレベルには訓練中だけでは到達できないため、基本的な事に絞って訓練し、復習は自主的に行うとするのが現実的である。

#### ②施設管理業務の基礎（３０時間）

京都市市民防災センターにて甲種防火管理者講習を受講させ、全員が「甲種防火管理者講習」受講者となった。また、中京消防署様の協力によりAEDの訓練も受け、ホテル・旅館に従事するスタッフとして必要な知識や

技能を身に付けることが出来たため、継続して採用すべきである。

③京都に関する基本知識（５４時間）

京都検定３級を目標とした講座であったが、５４時間は多すぎる。検定対策としては１０～１５時間位が適切である。お客様に京都のことを訪ねられた時に、知っておくべき情報にとどめておいてもよい。就職試験でこのことを評価されたことは皆無であったようであるので、時間数は必要最低限でよい。

④ホテル・旅館業務に関する基本知識（１８時間）

座学としては適切な時間配分であった。これ以上の時間は必要ない。

⑤社会人としての基礎（６６時間）

訓練生は社会人としての経験があるため、改めて６６時間もこのカリキュラムは必要ない。改善点はクレーム対応力の向上や電話でのマナーなどに特化させた内容にすることである。これにより接客サービスの実務につながり、就職後も様々な職場でよく課題となる技能を磨くことによりのちに役立つと考える。時間数は１２時間～１８時間が適当である。また、この訓練に割り当てる時間を減らして、Ｆ＆Ｂ（フード＆ビバレッジ）サービス演習時間に割充てるのがよい。ホテル求人の多くは宴会サービスの担当が見られたためと、どの部署に配属になっても対応できるようにするためである。

⑥フロント実務（７２時間）

実際のロールプレイングを多用した訓練であり、別の業種からの転職希望者が多かったため、７２時間は必要な時間である。

⑦客室サービス実務（６９時間）

実際のロールプレイングを多用した訓練であり、別の業種からの転職希望者が多かったため、ベッドメイキングや客室案内などの基本を学ぶに必要な時間である。

⑧プランニング広報実務（６９時間）

ホテル・旅館求人で営業やプランニングを求めているところはほとんどなく、特に他業種からの転職者にはハードルが高い業務であるため、基本知識を知っておくことにとどめるだけの時間数でよい。６９時間は多すぎる。６時間程度が適切である。この訓練に割り当てる時間を減らして、インターンシップを実施するほうが良い。今回はトレーニングばかりを学んでおり、実践を行っていないため、訓練生も不安である。本当にホテル・旅館の実態をわかったうえで働く決心があるのか就職依頼先に実証する意味でも必要である。

#### ⑨パソコン業務（９０時間）

年齢が若くてもアルバイトばかりをしていて、パソコンを使って資料を作るという仕事の経験が少ない訓練生が多く見られた。関数をまったく知らない方が半数以上おり、パソコンスキルがアップすることを期待して訓練を受講したという方もいた。９０時間を費やしたためか課題のある訓練生もある程度仕事で活用できるレベルまで引き上げることが出来たが、パソコンスクールのようになってしまう、ある程度扱える方にとっては退屈な時間になっていた。今回は９０時間もの時間を費やしたが、本来はパソコンスクールではないため３０時間程度で十分である。課題が多い訓練生については演習問題を渡すなどして自宅での復習を行ってもらいスキルは補完されるようにして行くべきである。

#### ⑩【実技】客室サービス実務（２４時間）

実際にハウスキーピングの仕事をしている方に来ていただき、客室演習施設を利用して実習を行った。室内清掃に加えてベッドメイクやバスタブ、シンクなど水回りの清掃の方法など、何度も実習することで、最終日には時間内にスムーズに業務を行うことが出来た。どのようなホテル・旅館に勤務するにも必要な実習であり、継続して行うべきである。時間数は適当である。

#### ⑪就職支援（３３時間）

訓練生からは履歴書の書き方など具体的な指導をしてほしいという要望があったが、履歴書の書き方などは京都ジョブパークでの指導を行っていただくなど、連携をしっかりと取ってすすめることで自己分析や業界研究などにもっと時間が割ける。実際に役立ったのは面接練習である。何度も練習することで本番に落ち着いて面接を受けることが出来たと好評であった。京都ジョブパークは予約がいつもいっぱい、すぐに対応してもらえないことがあるという意見も多数あった。その他ホテルギンモンド、新・都ホテル、京都ホテルの施設見学会を行い、普段見せていただけないような施設の裏側まで案内していただき訓練生のホテルで働きたいという気持ちを高めるきっかけづくりに貢献した。今回は時間の関係で実施できなかったが次回実施する場合は、旅館の見学も行った方がよい。

### （３）教材

市販の教科書については適切な内容であった。訓練の指導は講師が用意したオリジナルプリントも並行して利用し、きめ細かに行った。

#### (4) その他

①今回はインターンシップ（企業実習）を行わなかったが、採用の際に、ホテル・旅館でのアルバイト経験や何らかの接客サービスの仕事に従事していた経験がある訓練生が採用される傾向にあったため、訓練にインターンシップ（企業実習）を組み込みたい。訓練生がホテルや旅館のことを実態として知っていて就職を希望しているということが採用の重要なポイントとして関わってくるため、ぜひ行った方がよい。

実施に際しては、実施依頼施設の選定等が必要となり、訓練実施機関のみの努力では難しく、京都府等の行政による全面支援が可能であることが重要ポイントとなる。

②ハローワークの求人案件として多かったのが、宴会サービスや食事・配膳のスタッフである。F & Bサービス演習を訓練のカリキュラムに採用することで経験を積むことができるため、実施した方がよい。

③就職支援の際後半に、京都ジョブパークと連携した就職説明会を実施したが、訓練を計画する時から連携をしっかりととり、訓練スケジュールに組み込んで訓練生の早期登録や就職情報の提供などを行うべきであった。後半になってお互いに表面的な連携にとどまったことが残念である。

京都ジョブパーク主催の就職説明会では訓練生が就職後の実働をイメージできる説明でなかった事業所もあり、応募者は4名と少なかった。今後の反省点としてはこれまで経験のない方が理解できるような説明を担当者様には行っていただきたい。また、事前にアンケートなどを取得して訓練生が就職したいホテルの規模やタイプ、立地など要望をおさえたうえで依頼先企業を選定するということも早期に行うべきである。

④入所試験でも就職に対するビジョンが明確な方はしっかりと就職が出来ていたが、あいまいな方は決まるのが遅かったため、入所試験ではホテル・旅館分野への就職について意思確認をしっかりと行う必要がある。就職支援はもっときめ細かに訓練が始まったと同時にあえて厳しいことをしっかりと伝え、就職してから大切になる「自ら動く」という動機づけをしっかりとすべきである。

⑤様々な受講生間の問題が発生した際に、職業能力開発促進センターのような訓練生への指導ノウハウをしっかりと持った公的機関に困ったことがあった際のサポートや介入を連携して受けられるシステムが正式にあると訓練生への牽制にもなりありがたいと感じた。サポート体制というものは今回正式には設置していなかったが、職業能力開発促進センターの担当者の方が随時相談に乗ってくださり、時には自身で動いて訓練生を能動的にサポートして下さってとても心強かった。

## 6 第5回コンソーシアム検証報告

事務局より、事務分野と観光分野について募集及び就職結果を中心に状況説明する。続いて座長より検証進行方法について、「募集段階での課題」、「訓練実施段階での課題」、「就職活動段階での課題」、「全体での課題」の4項目別に検討する旨を説明する。最初に、事務局がまとめた課題を紹介し、委員より追加意見及び提案を求めた。

### ■事務分野：仕事で活かせるパソコン実務科

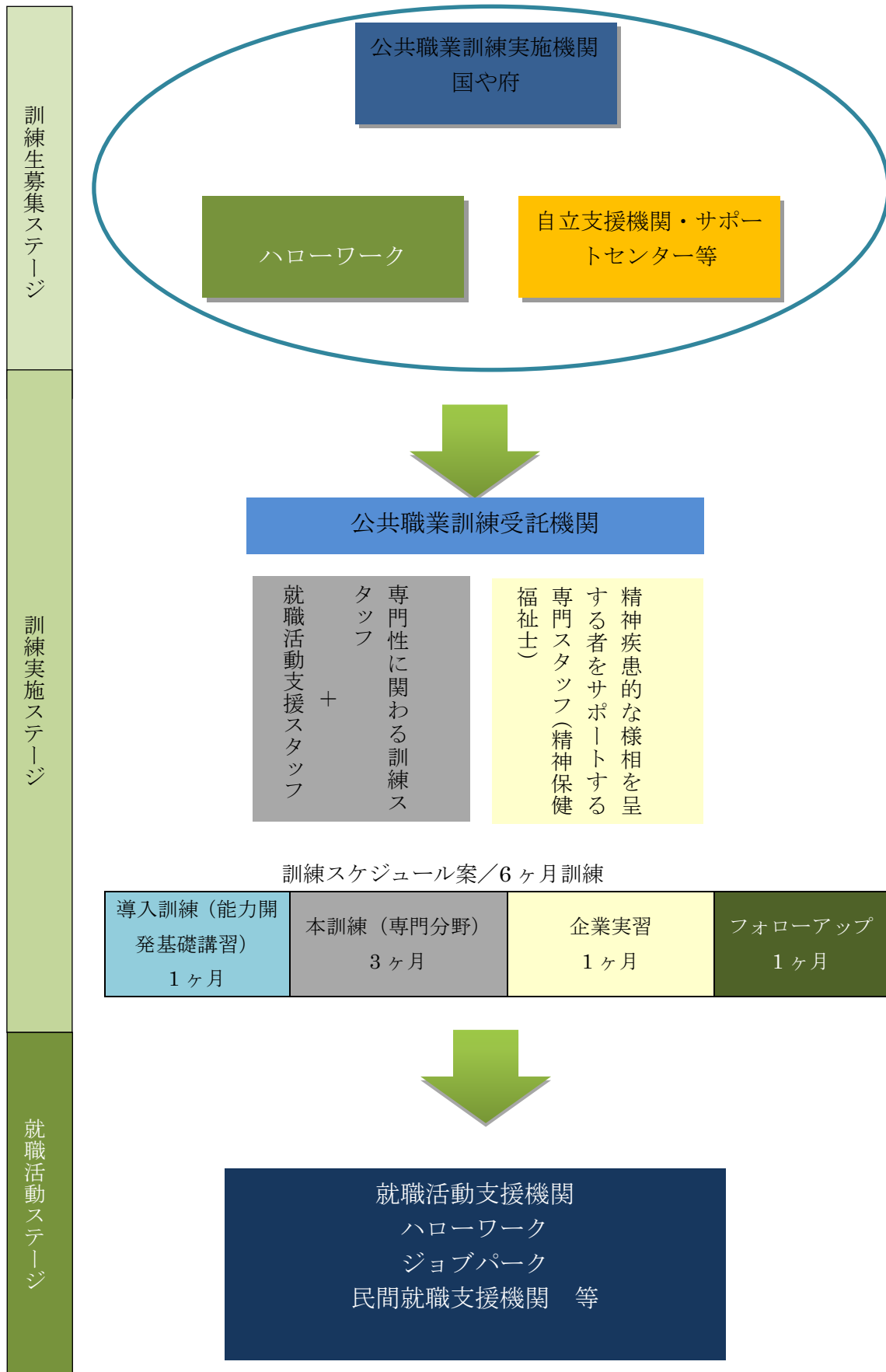
#### ①募集段階での課題

##### <事務局まとめ課題>

- ・20名定員で応募11名（入所10名）であり、受講対象者が社会と接点を持たない者が多いと考えられることから、対象となる者及び関係者に情報伝達する方法に工夫が必要ではないか。
- ・訓練期間が適切であったか。特に引きこもり気味の対象者が毎日定められた訓練時間を消化することに無理はなかったか。
- ・導入前に導入研修的なプログラムの設定は必要ないか。
- ・就業継続、自立を目指した職業訓練コースを目指したが、ニート・引きこもり・精神障害・発達障害の判断が難しく、対象とした訓練生の募集はできたか。

##### <委員の意見・提案>

- ・ハローワークを訪問したこともない対象者を如何にして導くのか、大きな課題である。
- ・ニートのタイプも様々、頑張れのみでは難しく、入口で訓練の詳細内容を示して理解させた上での入校対応が必要である。
- ・ハローワークの相談員に対象者像を理解して貰って紹介できる体制作りが大切となる。
- ・ハローワークのみに頼った対応では限界があり、支援機関及び家族の会への広報にも面を拡大し連携しなければならない。連携から導入前プログラム設定となる方向に期待する。（別添1）
- ・募集チラシに、ニート・引きこもりを明記すれば対象者が明確にならないか。反面、入校者を過剰に刺激することにもなり、今回の訓練では、現在まで正社員としての就業経験が無い又は乏しい方という表示とし、ハローワーク等に対象者像について口頭で説明した。



## ②訓練実施段階での課題

### ＜事務局まとめ課題＞

- ・精神疾患の様相を呈している受講者も多く専門知識を備えたトレーナーの配置は必要ないか。
- ・訓練環境が良好であれば訓練出席率も高い状況は実現できることは実証したが、受講者間の人間関係が適切でない場合や訓練修了から実際の職場へ移行する際の適応能力醸成が難しい。
- ・訓練施設以外での訓練や講話授業、ボランティア参加など社会で自立するための取り組みは行ったが、もう一步踏み込んで企業実習を組み合わせるプログラムは考えられないか。
- ・訓練プログラムの改善点はないか。
- ・講師の人数は適切であったか。

### ＜委員の意見・提案＞

- ・カリキュラムについては配分を考えたほうがいいのではないかと（研修及び実技を増）。
- ・障害者は、外部環境に対して予想以上にナイーブな面を持っており慎重な対応が必要である。
- ・京都府の職業訓練では、一般と障害者と区分して運営している。
- ・京都府訓練より、座学と実習のウエイトを比較すると実習時間が多い訓練の就職率が高く、ニート・引きこもり対象者であっても実習が必要ではないか。
- ・当該訓練は、学び易い環境にあったと推察され、訓練校の企業努力は賞賛される。依って、特に引きこもり対象者が毎日定められた訓練時間を消化することに無理はなかったと判断できる。反面、訓練生にとっては優しすぎる環境になっていないか。インターンシップによる外部研修を取り入れてみたらどうだろうか。新しい面が見えるかもしれない。
- ・訓練校でも外部研修を検討したが、対象者が非常に神経質となり、訓練校内の事務所スペースでの研修とした。この環境でも対応に苦慮する訓練生が見受けられた。
- ・障害者に対しては何らかのサポートが必要である。京都府では、対象者はジョブパークの「はあとふる」に全員登録をして貰って対応している。但し、障害者登録は、本人や家族の任意登録であるので、未登録者が混在した場合は負担が多くなる。当該訓練においても、実質複数名の講師を投入しているので運営コストが上昇、委託費の再算定も考慮しなければならない。



### ③就職活動段階での課題

#### <事務局まとめ課題>

- ・ 環境に慣れた訓練期間から、厳しい現実と直面した時の緩衝対策が必要ではないか。
- ・ 職業訓練と同時並行で、就職活動も必要ではないか。

#### <委員の意見・提案>

- ・ 事務系職種での就職者が2名、内訳は事務経験者の女性2名であり、訓練内容が就職に繋がるという点では検討の余地がある。
- ・ 多くの委員が訓練期間内に企業実習を経験するのが良いという意見であるが、慎重な対応も必要という意見もある。
- ・ 訓練と就職を繋ぎ、サポートするシステムの構築も必要ではないか。

### ④全体での課題

#### <事務局まとめ課題>

- ・ 今回の対象となるカテゴリーの者に対し、事務系職種でニーズはあるとしても採用ニーズには合致するのか。
- ・ 精神疾患による障害者を対象とする訓練プログラムにした場合、受講者は確保できるのか。
- ・ グレーゾーンに属するもの（継続就業する上で何らかの配慮を必要とする者）の自立と継続就労を目指す訓練プログラムは障害訓練とは一線を画して公共職業訓練として提供する必要があるのか。

#### <委員の意見・提案>

- ・ 事務系職種の基本訓練であっても対象者にとっては社会への窓口となり効果はある。事務系職種に繋がらなくても、就職先は分かればよい。訓練から就職を通じてサポート方法の見直し改善ができるか大切となる。
- ・ 京都府の事務系訓練では、障害者と一般訓練と比較すると充足率は50%と半減する。

## ■ 観光分野：ホテル・旅館で活躍できるサービス担当者養成科

### ①募集段階での課題

#### <事務局まとめ課題>

- ・ 20名定員で応募27名（入所22名）であったが、受講者の適性判断、業界適性が十分であったか。

＜委員の意見・提案＞

- ・ 募集及び入校試験時に、出口の姿を明確に教えてあげることができれば意識向上する。
- ・ 正社員としての採用を目指している訓練と位置付けていると自信を持って説明できなければならない。
- ・ 労働条件の厳しい業界であることを説明し、それでも「自分を磨く」という人材を対象者として掘り起こして欲しい。

②訓練実施段階での課題

＜事務局まとめ課題＞

- ・ 訓練生が宿泊業界の就業環境をリサーチしており、訓練修了後、果たして安定して継続就労できる求人があるか不安定な状況で訓練を履修していた。同時並行的に宿泊業界とより連携してマッチング及び就職活動支援の環境を構築すべきである。
- ・ 訓練プログラムの改善点はないか。（訓練到達目標、仕上がり目標が曖昧）。
- ・ 企業実習をすることで自分の思いと現場の様子の違いを修正でき、就職の意欲が高まると同時に実習先へのアピールもできるので企業実習を設定した方がよい。

＜委員の意見・提案＞

- ・ 多数の委員より企業実習の設定に賛同。
- ・ 6ヶ月の訓練終了後、どのような到達度があれば就職できるのか明確な表示があれば訓練生の業界への興味が浸透する。

③就職活動段階での課題

＜事務局まとめ課題＞

- ・ 訓練修了時に達成感で自己満足に陥る様相を呈していた。訓練は当該業界へのアプローチであることは言うまでもなく、訓練修了後が本番であることの意識付けの工夫が必要。
- ・ 関連連就職が全体の30%強にとどまった。関連就職促進のための工夫、訓練中の意識付けの改善が必要。
- ・ 訓練中就職活動が可能なように訓練時間（終了時刻15時10分）を設定したが、有効に活用できたか。

＜委員の意見・提案＞

- ・ 関連先就職率30%強は、「評価できる」と「評価できない」に分かれた。「評価できる」は、京都府全産業及び観光業のアンマッチ率を勘案すると妥当な数値と思われる。「評価できない」は、ホテル・旅館に特

化した訓練であるので低レベルであり、改善点が埋もれていると判断出来る。謙虚に受けとめて課題を検証すべきである。

- ・カリキュラムに対する訓練生の満足度は高い。就職に取り組む出足が鈍かったのではないか。カリキュラム前半に就職支援及び企業実習を取り入れる工夫があってもいいのではないか。
- ・入校時は、訓練生全員が関連企業への就職を希望していた。希望叶えず関連先以外へ9名が就職したが、うち7名はサービス業関連に就職した。接客サービス業では、顧客満足度を高める施策としてホテルでの接客サービスを指標として捉えている。訓練で学んだことを活かせる職種も対象範囲として広げてはどうかと考える。

#### ④全体での課題

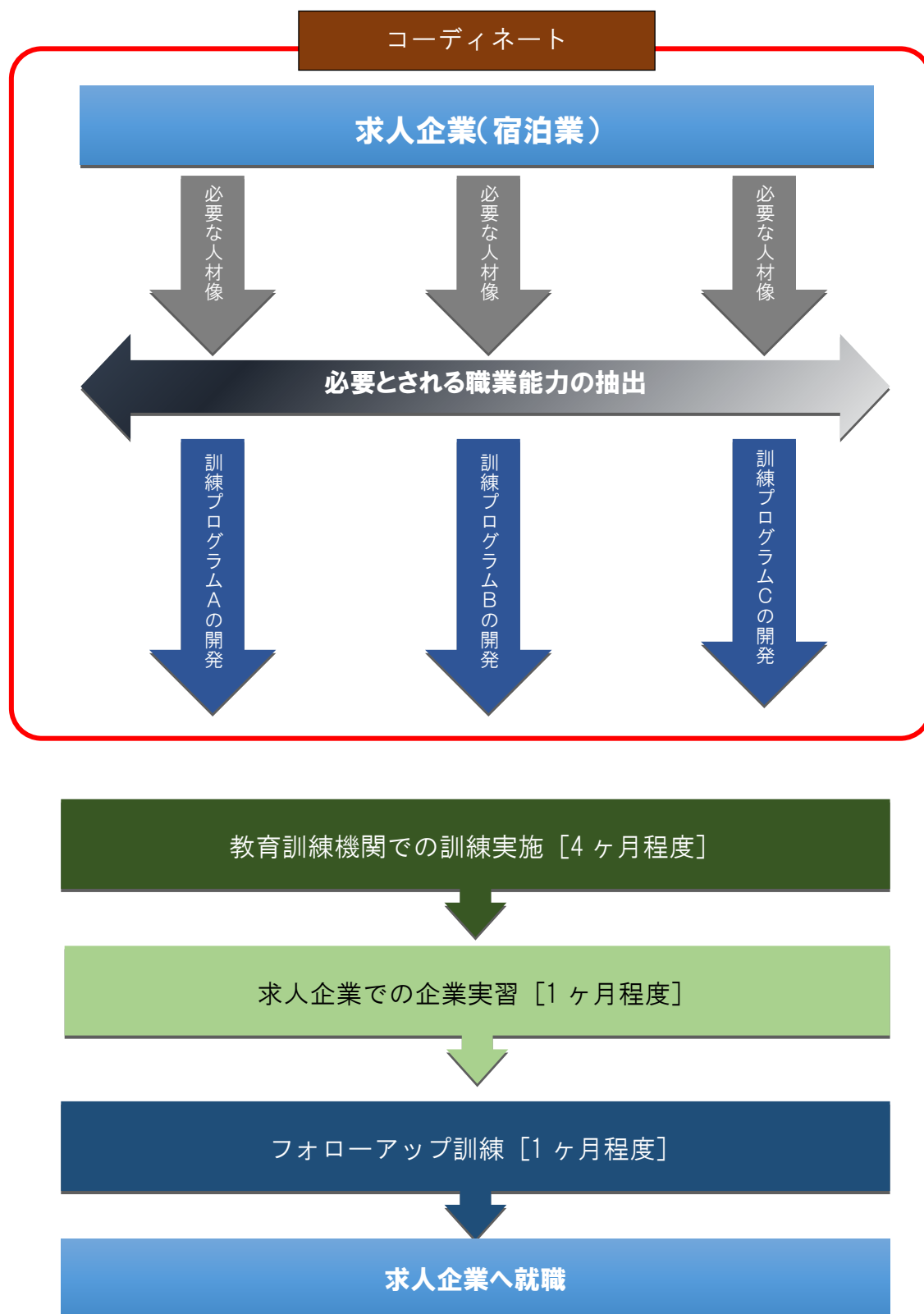
##### <事務局まとめ課題>

- ・カリキュラムのレベル設定を高くした場合、それに見合った就職先を確保できるか。
- ・宿泊関連業種を含む観光産業全般の特徴として観光客の増減に伴う人員体制の変更が常時必要となるため、非正規雇用形態労働者のニーズが高い。客単価の高いハイグレード施設では、中途採用基準が高く就業に至ることが難しい。正規雇用されても利益確保のために長時間労働、低賃金といったケースもあり、業界の労働条件や経営環境等全体の改善が進まないと当該業界で安定した人材確保は難しいのではないか。
- ・人材供給を増やすか、人材の質向上を目指すか。方針を確定して訓練コースの設定を行う必要がある。どのレベルの就職を目指すかを特定した訓練でなければならない。

##### <委員の意見・提案>

- ・訓練の質の向上も大切であるが、業界団体を中心に労働条件の質の向上も並行して推進していかなければならない。両方向での改善推進で効果が表れる
- ・業界団体が希望する人物像を積極的に提供し、訓練機関が情報に沿った訓練を展開できる連携ができれば価値ある訓練となる。(別添2)
- ・関連先就職者の雇用先へのアンケート調査を実施し、改善ポイントを収集して欲しい。現場より役立つ意見収集でき、カリキュラム及び就職支援に反映させて下さい。

求人企業が希望するスキルを集約化し、カテゴリーを分けて訓練コースを設定する考え方。  
 (委託訓練実施要領の求人セット型訓練を参照とした)



なお、コースごとに①委託訓練モデルカリキュラム、②科目の内容・細目シート、③使用教材リストに整理し、別添のとおり資料集として取りまとめたので、ご活用ください。

## 資料集

### I 事務分野

「仕事で活かせるパソコン実務科」関連資料一覧

資料 1－1 委託訓練モデルカリキュラム

資料 1－2 科目の内容・細目シート

資料 1－3 使用教材リスト

### II 観光分野

「ホテル・旅館で活躍できるサービス担当者養成科」関連資料一覧

資料 2－1 委託訓練モデルカリキュラム

資料 2－2 科目の内容・細目シート

資料 2－3 使用教材リスト

## 委託訓練モデルカリキュラム

|       |     |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                |               |
|-------|-----|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 訓練科名  |     | 仕事で活かせる！<br>パソコン実務科                                                   | 就職先の職務                                                                                                                                                                                                                                         | パソコンを使用する職務全般 |
| 訓練期間  |     | 4ヶ月                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                |               |
| 訓練目標  |     | ①パソコン操作に関する知識・技能を習得する<br>②経験不足を知識で補い長く働く自信をつける<br>③社会人として必要な基礎能力を習得する |                                                                                                                                                                                                                                                |               |
| 仕上がり像 |     | 就職するための社会人基礎力があり、企業の事務分野でパソコンスキルを有効に使うことができる                          |                                                                                                                                                                                                                                                |               |
| 訓練の内容 | 学 科 | 科 目                                                                   | 科 目 の 内 容                                                                                                                                                                                                                                      | 時 間           |
|       |     | 入所式等                                                                  | 入所式(2)、オリエンテーション、修了式(2)                                                                                                                                                                                                                        | －             |
|       |     | 社会人基礎力の向上                                                             | コミュニケーション<br>コミュニケーションスキル、リーダーシップや公共心、規範意識等の人間力の向上                                                                                                                                                                                             | 7             |
|       |     |                                                                       | 心と体のバランス強化<br>ヨガを通じたメンタルヘルス実践                                                                                                                                                                                                                  | 30            |
|       |     |                                                                       | 社会人基礎力12の基礎能力トレーニング<br>社会人として必要な基礎力(「前に踏み出す力」「考え行動する力」「チームで働く力」)をグループワーク等を通じて習得                                                                                                                                                                | 18            |
|       |     |                                                                       | 地域活動等<br>コミュニケーション能力向上のための地域活動等への参加                                                                                                                                                                                                            | 6             |
|       |     | 就職基礎能力向上                                                              | ビジネスマナー<br>身だしなみ、言葉づかい、立ち居振る舞い、電話対応、面接マナー                                                                                                                                                                                                      | 15            |
|       |     |                                                                       | 公共職業訓練校の見学(6H)<br>伝統工芸体験(6H)<br>職場体験(6H)<br>事前研究、報告書作成、報告・発表<br>職業人意識(責任感、向上心・探究心、職業意識・勤労観)の向上のための見学・体験(京都府内の公共職業訓練校の見学、京都の伝統工芸の体験等)                                                                                                           | 24            |
|       |     |                                                                       | 資格取得の必要性について<br>MOS試験、他各資格の紹介                                                                                                                                                                                                                  | 3             |
|       |     | 仕事を見つける力の向上                                                           | 【求人検索と企業研究】<br>業種・職種理解(仕事の情報収集、仕事に求める条件の整理、仕事に必要な能力)<br>【様々な働き方を知る】<br>正社員と非正規雇用労働者の労働条件の比較、会社が求める人材要件、京都の雇用情勢<br>【自己理解】<br>仕事と自分のマッチング<br>仕事を見つけるために必要な力(仕事の情報収集、仕事に求める条件の整理、仕事に必要な能力、正社員と非正規雇用労働者の労働条件の比較、会社が求める人材要件、仕事と自分のマッチング、京都の雇用情勢)の習得 | 15            |
|       |     | 就職支援                                                                  | 【就職支援講座】<br>自己PR作成(3H)、応募書類作成(9H)、面接対策(6H)<br>職業人講話(①「キャリアデザイン・なぜ働くのか?」(3H)・②「メンタルヘルス・心の育て方」(3H))                                                                                                                                              | 24            |

|                 |             |                                                                                                                                                                                               |     |    |     |     |
|-----------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|-----|-----|
| 実<br>技          | パソコン基本操作実習  | Windows7の基本操作、安全衛生(VDT作業について)、文字入力、タイピング、ファイル管理、コントロールパネル、インターネット&電子メール                                                                                                                       |     |    | 18  |     |
|                 | ワープロソフト操作実習 | ファイルの保存と印刷、文字・段落等の書式設定、差し込み印刷、表の挿入、オブジェクトの挿入、スタイル機能、長文作成機能、参考資料の適用、共同作業と文書の保護、課題解決ワーク                                                                                                         |     |    | 69  |     |
|                 | 表計算ソフト操作実習  | ファイルの保存、ワークシートへの入力、ページレイアウトの設定、四則演算、セルの書式設定、基本的な関数、相対参照と絶対参照、シートの操作、グラフの作成と編集、リストデータの操作、テーブルの作成、集計機能、ピボットテーブル、課題解決ワーク                                                                         |     |    | 69  |     |
|                 |             | MOS Excel2013出題範囲対策、模擬試験の実施と回答                                                                                                                                                                |     |    | 30  |     |
|                 | 情報発信活用      | プレゼンテーションソフト基本操作実習<br>PowerPoint基本操作、スライドの作成と編集、配色、デザインテンプレート、図形の挿入、アニメーション効果、練習問題                                                                                                            |     |    | 27  |     |
|                 |             | ビジネス資料作成演習<br>【課題制作演習(個人ワーク)】<br>情報デザインの方法、資料作成の手順、スケジュール管理、完成例に基づいた資料や配布物(チラシ等)の作成<br>【課題制作演習Ⅱ(グループワーク)】<br>事例に基づいたグループワークでの企画資料や配布物の作成                                                      |     |    | 24  |     |
|                 | 文書作成・管理実習   | 社外向け文書及び社内向け文書の作成<br>ビジネス文書の種類、各種文書の分類・保管・処理、受発信文書の処理、郵便物、宅配便等の取扱い、備品・消耗品の管理、取引先との付き合い方                                                                                                       |     |    | 25  |     |
| 訓練時間総合計         |             | 学科                                                                                                                                                                                            | 142 | 実技 | 262 | 404 |
| 主要な機器設備<br>(参考) |             | ・Windows 7、ソフトウェアが動作するパソコン<br>・ネットワーク対応、ネットワークプリンタ、インターネット・メール環境有、プロジェクタ<br>・Microsoft Office 2013、Internet Explorer8.0、Windows Liveメール<br>・アンチウィルスソフトESET Smart Security V4.2(パターンファイルの自動更新) |     |    |     |     |

## 科目の内容・細目シート

[illegible]



## 科目の内容・細目シート

| 科目               | 就職基礎能力向上                                                                                                                                                                                                                                                               | 時間   | 42 |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
| 到達水準             | 仕事で必要とされるビジネスマナーを知っている                                                                                                                                                                                                                                                 |      |    |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |    |
|                  | 公共職業訓練校の見学、伝統工芸体験を通し、さまざまな仕事について知る                                                                                                                                                                                                                                     |      |    |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |    |
|                  | 事前研究や報告書を作成することで、調べる力、自分の意見をまとめる力、人に伝える力を養う                                                                                                                                                                                                                            |      |    |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |    |
|                  | 職場体験を通し、訓練で学んだコミュニケーションスキルやPCスキル等を実践する                                                                                                                                                                                                                                 |      |    |
| 科目の内容            | 内容の細目                                                                                                                                                                                                                                                                  | 訓練時間 |    |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        | 学科   | 実技 |
| ビジネスマナー          | 身だしなみ、言葉づかい、立ち居振る舞い、電話対応、会社訪問のマナー等                                                                                                                                                                                                                                     | 15   |    |
| 公共職業訓練校の見学       | 京都職業能力開発促進センターを訪問（職業訓練の見学と3次元CADの体験）                                                                                                                                                                                                                                   | 3    |    |
| 伝統工芸体験           | 京都伝統産業ふれあい館を訪問（伝統産業の展示見学、摺型友禅染体験）                                                                                                                                                                                                                                      | 3    |    |
| 職場体験             | アイシーエルの事務所内にて職場体験（PCでの入力、DM準備、研修の事前準備等）                                                                                                                                                                                                                                | 6    |    |
| 事前研究、報告書作成、報告・発表 | 京都職業能力開発促進センターの見学後報告書作成、グループ内発表<br>京都の伝統産業について事前研究を行いレポート作成、グループ内発表、伝統工芸体験後報告書作成                                                                                                                                                                                       | 12   |    |
| 資格取得の必要性について     | MOS試験の概要紹介                                                                                                                                                                                                                                                             | 3    |    |
| 合計               |                                                                                                                                                                                                                                                                        | 42   |    |
| 使用する機械器具等        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Windows 7、ソフトウェアが動作するパソコン</li> <li>・ ネットワーク対応、ネットワークプリンタ、インターネット・メール環境有、プロジェクタ</li> <li>・ Microsoft Office 2013、Internet Explorer11.0、Windows Liveメール</li> <li>・ アンチウィルスソフトESET Smart Security V4.2（パターンファイルの自動更新）</li> </ul> |      |    |
| 備 考              |                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |    |

## 科目の内容・細目シート

|           |                                                                                       |    |      |    |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|------|----|
| 科目        | 仕事を見つける力の向上                                                                           | 時間 | 15   |    |
| 到達水準      | 仕事を見つけるために必要な力                                                                        |    |      |    |
|           | （仕事の情報収集、仕事に求める条件の整理、仕事に必要な能力、正社員と非正規雇用労働者の労働条件の比較、会社が求める人材要件、仕事と自分のマッチング、京都の雇用情勢）の習得 |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           | ジョブカードの作成できる                                                                          |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
| 科目の内容     | 内容の細目                                                                                 |    | 訓練時間 |    |
|           |                                                                                       |    | 学科   | 実技 |
| 求人検索と企業研究 | 業種・職種理解（仕事の情報収集、仕事に求める条件の整理、仕事に必要な能力）                                                 |    | 4    |    |
|           | ジョブカードの作成                                                                             |    | 5    |    |
| 様々な働き方を知る | 正社員と非正規雇用労働者の労働条件の比較、会社が求める人材要件、京都の雇用情勢                                               |    | 6    |    |
| 自己理解      | 仕事と自分のマッチング（過去の自分を見つめる、自分の価値観の分析、今後の目標）                                               |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |
|           |                                                                                       |    |      |    |

## 科目の内容・細目シート

| 科目     | 就職支援講座                                            | 時間      | 24 |  |
|--------|---------------------------------------------------|---------|----|--|
| 到達水準   | 自分のアピールポイントをまとめ、人に伝えることができる                       |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        | 応募書類の雛形を完成させ、希望の求人に応募できる                          |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        | 実務経験者より生の話を聞くことにより、働くことへの意識や自分にあった働き方を考え、就労意欲を高める |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
| 科目の内容  | 内容の細目                                             | 訓 練 時 間 |    |  |
|        |                                                   | 学科      | 実技 |  |
| 自己PR作成 | 自分の性格、長所、短所、仕事のモットー等を考える（リフレーミング・PREP法）           | 3       |    |  |
| 応募書類作成 | 履歴書・職務経歴書・添え状等の紹介、作成                              | 9       |    |  |
| 面接対策   | 面接でのマナー、入退室の練習、模擬面接                               | 6       |    |  |
| 職業人講話  | ①キャリアデザイン　なぜ働くのか（講師：一般企業の方）                       | 6       |    |  |
|        | ②継続して働くには、目標設定の仕方、相談支援機関の紹介（講師：支援機関の方）            |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |
|        |                                                   |         |    |  |

## 科目の内容・細目シート

[illegible]

## 科目の内容・細目シート

| 科目          | ワープロソフト操作実習                                                                                                                                                                                                                                                        | 時間      | 69 |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|
| 到達水準        | 書式通りに文書を作成できる                                                                                                                                                                                                                                                      |         |    |
|             | 表・オブジェクトを利用し、見やすい文書を作成できる                                                                                                                                                                                                                                          |         |    |
|             | 長文作成機能などを利用し、効率よく文書を編集することができる                                                                                                                                                                                                                                     |         |    |
|             | ワープロソフトの様々な機能を活用し、レイアウト構成にも配慮した文書が作成できる                                                                                                                                                                                                                            |         |    |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |    |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |    |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |    |
| 科目の内容       | 内容の細目                                                                                                                                                                                                                                                              | 訓 練 時 間 |    |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                    | 学科      | 実技 |
| ファイルの保存と印刷  | 新規文書の作成、文字の入力、文書の保存・印刷                                                                                                                                                                                                                                             |         | 9  |
| 文字・段落等の書式設定 | 文字の強調、配置、インデント、均等割付、タブ設定、段落の背景色・罫線、箇条書き、行間隔・段落間隔の変更                                                                                                                                                                                                                |         | 12 |
| 差し込み印刷      | メイン文書・データファイルの指定、差し込みフィールドの挿入、宛名ラベルの作成                                                                                                                                                                                                                             |         | 6  |
| 表の挿入        | 表の構成・挿入、表の形を整える、デザインの変更、書式の変更、文字列と表の配置の変更                                                                                                                                                                                                                          |         | 9  |
| オブジェクトの挿入   | ワードアート・クリップアート・図形の作成、編集、Excelデータの貼り付け、写真の挿入、編集                                                                                                                                                                                                                     |         | 12 |
| スタイル機能      | スタイルの設定、登録、変更、削除                                                                                                                                                                                                                                                   |         | 3  |
| 長文作成機能      | アウトライン機能、検索・置換、文書内の移動                                                                                                                                                                                                                                              |         | 3  |
| 参考資料の適用     | 表紙・目次の作成、脚注を付ける、セクション区切り、ヘッダーとフッター、ページ番号                                                                                                                                                                                                                           |         | 6  |
| 共同作業と文書の保護  | コメントの挿入、変更履歴の記録・反映、文書の比較、文書の保護、パスワード設定                                                                                                                                                                                                                             |         | 3  |
| 課題解決ワーク     | 練習問題、総合問題、スキルチェック、ケーススタディ                                                                                                                                                                                                                                          |         | 6  |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                    | 合計      | 69 |
| 使用する機械器具等   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・Windows 7、ソフトウェアが動作するパソコン</li> <li>・ネットワーク対応、ネットワークプリンタ、インターネット・メール環境有、プロジェクト</li> <li>・Microsoft Office 2013、Internet Explorer11.0、Windows Liveメール</li> <li>・アンチウィルスソフトESET Smart Security V4.2（パターンファイルの自動更新）</li> </ul> |         |    |
| 備 考         |                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |    |

## 科目の内容・細目シート

|                   |                                                                                                                                                                                                |      |    |  |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|--|
| 科目                | 表計算ソフト操作実習                                                                                                                                                                                     | 時間   | 99 |  |
| 到達水準              | セルの書式設定、簡単な数式の作成ができる                                                                                                                                                                           |      |    |  |
|                   |                                                                                                                                                                                                |      |    |  |
|                   | 表計算ソフトの様々な機能を活用し、表やグラフ用いた資料が作成できる                                                                                                                                                              |      |    |  |
|                   |                                                                                                                                                                                                |      |    |  |
|                   | データベース機能を利用し、表を管理できる                                                                                                                                                                           |      |    |  |
|                   |                                                                                                                                                                                                |      |    |  |
|                   | MOS Excel2013試験に合格できるレベルに到達する                                                                                                                                                                  |      |    |  |
| 科目の内容             | 内容の細目                                                                                                                                                                                          | 訓練時間 |    |  |
|                   |                                                                                                                                                                                                | 学科   | 実技 |  |
| 表作成の基本操作          | ファイルの保存、ワークシートへの入力、ページレイアウトの設定、四則演算、セルの書式設定、表の体裁を整える、変更                                                                                                                                        |      | 12 |  |
| 数式・関数の活用          | 相対参照と絶対参照、基本的な関数、関数のネスト、表示形式の設定、ふりがな                                                                                                                                                           |      | 15 |  |
| シートの操作            | シートの切り替え、数や名前の変更、シート間のコピー、シートの保護                                                                                                                                                               |      | 6  |  |
| グラフの作成と編集         | グラフの作成、移動・サイズ変更、要素の編集、目的に応じたグラフの作成・編集                                                                                                                                                          |      | 12 |  |
| リストデータの操作         | データベースの概要、並べ替え、検索・置換・ウィンドウ枠の固定                                                                                                                                                                 |      | 3  |  |
| テーブルの作成           | テーブルの概要、作成、書式設定、集計行の追加、オートフィルター、複雑な条件での抽出                                                                                                                                                      |      | 3  |  |
| 集計・分析機能           | 関数を使用した集計、条件付き書式の設定、作業グループ、別のシートの参照、3-D集計、統合                                                                                                                                                   |      | 6  |  |
| ピボットテーブル          | ピボットテーブルの作成、グループ化、集計方法の変更                                                                                                                                                                      |      | 6  |  |
| 課題解決ワーク           | 練習問題、総合問題、スキルチェック、ケーススタディ                                                                                                                                                                      |      | 6  |  |
| MOS Excel2013試験対策 | ワークシートやブックの作成と管理、セルやセル範囲の作成、テーブルの作成、数式や関数の適用、グラフやオブジェクトの作成<br><br>模擬問題練習問題と模擬テストの実施と回答                                                                                                         | 30   |    |  |
| 合計                |                                                                                                                                                                                                |      | 99 |  |
| 使用する機械器具等         | ・Windows 7、ソフトウェアが動作するパソコン<br>・ネットワーク対応、ネットワークプリンタ、インターネット・メール環境有、プロジェクタ<br>・Microsoft Office 2013、Internet Explorer11.0、Windows Liveメール<br>・アンチウィルスソフトESET Smart Security V4.2（パターンファイルの自動更新） |      |    |  |
| 備考                |                                                                                                                                                                                                |      |    |  |

## 科目の内容・細目シート

|                    |                                                                                                                                                                                                |      |    |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
| 科目                 | 情報発信活用                                                                                                                                                                                         | 時間   | 51 |
| 到達水準               | プレゼンテーションの構成・情報収集ができる                                                                                                                                                                          |      |    |
|                    |                                                                                                                                                                                                |      |    |
|                    | プレゼンテーション資料の作成・資料の準備・リハーサルができる                                                                                                                                                                 |      |    |
|                    |                                                                                                                                                                                                |      |    |
|                    | プレゼンテーションを実施し、質疑応答ができる                                                                                                                                                                         |      |    |
|                    |                                                                                                                                                                                                |      |    |
|                    |                                                                                                                                                                                                |      |    |
| 科目の内容              | 内容の細目                                                                                                                                                                                          | 訓練時間 |    |
|                    |                                                                                                                                                                                                | 学科   | 実技 |
| プレゼンテーションソフト基本操作実習 | PowerPoint基本操作、スライドの作成と編集、配色、デザインテンプレート、図形の挿入、アニメーション効果、練習問題                                                                                                                                   |      | 27 |
| ビジネス資料作成演習         | 課題制作演習（個人ワーク）<br><br>情報デザインの方法、資料作成の手順、スケジュール管理、完成例に基づいた資料や配布物（チラシ等）の作成<br><br>課題制作演習Ⅱ（グループワーク）<br><br>事例に基づいたグループワークでの企画資料や配布物の作成                                                             |      | 24 |
|                    | 合計                                                                                                                                                                                             |      | 51 |
| 使用する機械器具等          | ・Windows 7、ソフトウェアが動作するパソコン<br>・ネットワーク対応、ネットワークプリンタ、インターネット・メール環境有、プロジェクタ<br>・Microsoft Office 2013、Internet Explorer11.0、Windows Liveメール<br>・アンチウィルスソフトESET Smart Security V4.2（パターンファイルの自動更新） |      |    |
| 備考                 |                                                                                                                                                                                                |      |    |

## 科目の内容・細目シート

|           |                                                                                                                                                                                                |                    |    |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|
| 科目        | 文書作成・管理実習                                                                                                                                                                                      | 時間                 | 25 |
| 到達水準      | 目的にあったビジネス文書や帳票を一から作成することができる。                                                                                                                                                                 |                    |    |
|           |                                                                                                                                                                                                |                    |    |
|           |                                                                                                                                                                                                |                    |    |
|           |                                                                                                                                                                                                |                    |    |
|           |                                                                                                                                                                                                |                    |    |
|           |                                                                                                                                                                                                |                    |    |
|           |                                                                                                                                                                                                |                    |    |
|           |                                                                                                                                                                                                |                    |    |
| 科目の内容     | 内容の細目                                                                                                                                                                                          | 訓練時間<br>学科      実技 |    |
| 文書作成・管理実習 | 社外向け文書及び社内向け文書の作成                                                                                                                                                                              |                    | 19 |
|           | ビジネス文書の種類、各種文書の分類・保管・処理、受発信文書の処理、郵便物、宅配便等の取扱い、備品・消耗品の管理、取引先との付き合い方                                                                                                                             |                    | 6  |
|           | 合計                                                                                                                                                                                             |                    | 25 |
| 使用する機械器具等 | ・Windows 7、ソフトウェアが動作するパソコン<br>・ネットワーク対応、ネットワークプリンタ、インターネット・メール環境有、プロジェクタ<br>・Microsoft Office 2013、Internet Explorer11.0、Windows Liveメール<br>・アンチウィルスソフトESET Smart Security V4.2（パターンファイルの自動更新） |                    |    |
| 備考        |                                                                                                                                                                                                |                    |    |



## 使用教材リスト

訓練科名：仕事で活かせるパソコン実務科

| 教材名                                   | 出版社名  | 教材使用科目（分野）  |
|---------------------------------------|-------|-------------|
| Windows7入門                            | 日経BP社 | パソコン基本操作実習  |
| 情報利活用ワープロ<br>Word2013/2010対応          | 日経BP社 | ワープロソフト操作実習 |
| 情報利活用表計算<br>Excel2013/2010対応          | 日経BP社 | 表計算ソフト操作実習  |
| MOS攻略問題集Excel2013                     | 日経BP社 | 表計算ソフト操作実習  |
| 情報利活用プレゼンテーション<br>PowerPoint2013/2010 | 日経BP社 | 情報発信活用      |
| 社会人基礎力の向上                             | —     | 社会人基礎力の向上   |
| ビジネスマナー                               | —     | 就職基礎能力向上    |
| 自己理解                                  | —     | 仕事を見つける力の向上 |
| 文書作成・管理実習                             | —     | 文書作成・管理実習   |
| 応募書類作成                                | —     | 就職支援講座      |
| 面接対策                                  | —     | 就職支援講座      |

※上記については、特定の出版社および書籍の宣伝や推奨をするものではありません。最終判断はご利用者自身となりますのでご注意ください。各教材の詳細情報や最新情報を取得したい場合は、出版社情報等を参考に各自でお問い合わせください。

## 委託訓練モデルカリキュラム

|              |                  |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                              |                                      |
|--------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 訓練科名         |                  | ホテル・旅館で活躍できる<br>サービス担当者養成科                                                                                                                                     | 就職先の職務                                                                                                                                                                                       | ・ホテル・旅館での接客サービス<br>・施設管理業務・観光案内・広報業務 |
| 訓練期間         |                  | 6か月                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                              |                                      |
| 訓練目標         |                  | ①観光・宿泊業で求められる基本的な知識を習得し、接客・おもてなしが提供できる<br>②フロントオフィスに関する業務を理解し提供できる<br>③客室サービスに関する業務ができる<br>④ホテル・旅館の施設管理ができる<br>⑤広報サービスプランニングができる<br>⑥プロのサービス担当者として必要な基礎力を身につける |                                                                                                                                                                                              |                                      |
| 仕上がり像        |                  | 観光宿泊業に求められる能力を身につけ、多岐にわたるサービス・おもてなしが提供できる<br>即戦力のある人材の育成                                                                                                       |                                                                                                                                                                                              |                                      |
| 訓練<br>学<br>科 | 科 目              |                                                                                                                                                                | 科 目 の 内 容                                                                                                                                                                                    | 時 間                                  |
|              | 入所式 等            |                                                                                                                                                                | 入所式・オリエンテーション(2H)、修了式(2H)                                                                                                                                                                    |                                      |
|              | 接客サービスの基礎        |                                                                                                                                                                | (1)ホスピタリティとは<br>(2)お客さま心理<br>(3)笑顔と挨拶の重要性<br>(4)言葉遣い<br>(5)身だしなみと基本姿勢<br>(6)人間関係とコミュニケーション<br>(7)接客用英会話<br>①接客英会話に必要な語彙・文法・表現<br>②接客場面を想定したロールプレイ演習<br>③英語で京都の伝統文化を紹介<br>(8)旅館接客の基本姿勢(おもてなし) | 30                                   |
|              | 施設管理業務の基礎        |                                                                                                                                                                | (1)施設管理の基本<br>(2)防災施設(甲種防火防災管理講習)<br>(3)安全・衛生(普通救命講習等)                                                                                                                                       | 30                                   |
|              | 京都に関する基本知識       |                                                                                                                                                                | (1)京都の自然・地理・観光<br>(2)神社・寺院<br>(3)季節ごとの祭・行事<br>(4)歴史・文化<br>(5)食文化、伝統工芸<br>(6)和の暮らし                                                                                                            | 15                                   |
|              | ホテル・旅館業務に対する基本知識 |                                                                                                                                                                | (1)ホテル・旅館経営<br>(2)ホテル・旅館の営業<br>(3)ホテル・旅館のスタッフ育成                                                                                                                                              | 30                                   |
|              | 社会人としての基礎        |                                                                                                                                                                | (1)組織とは何か<br>(2)組織の一員としての心構え<br>(3)「仕事観」をもとう<br>(4)仕事に対する心構え<br>(5)職場のチームワーク<br>(6)仕事の進め方<br>(7)指示・命令の受け方、報告・連絡・相談                                                                           | 18                                   |
|              | フロント実務           |                                                                                                                                                                | (1)宿泊予約・予約確認<br>(2)宿泊客への各種案内<br>(3)会計業務の実際<br>(4)総合演習 1(予約)<br>(5)総合演習 2(チェック・イン)<br>(6)総合演習 3(チェック・アウト)                                                                                     | 90                                   |

|                 |                |                                                                                                                                                                                |         |
|-----------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| の<br>内<br>容     | 客室サービス実務       | (1) 宿泊部門の組織と業務の種類<br>(2) 客室タイプと料金設定<br>(3) ハウスキーピング業務に関する基礎知識<br>① ホテルにおけるハウスキーピング<br>② 旅館における寝具の準備、収納<br>(4) 総合演習(ルームアサインメント業務、客室案内)                                          | 90      |
|                 | プランニング広報実務     | (1) セールス実務<br>① ホテルセールスの役割と市場・環境分析<br>(2) 顧客管理と売上実績管理<br>① 顧客管理・予算設定・実績管理<br>(3) プランニングとプレゼンテーション<br>① 商品・価格・流通・販促の4P<br>② セールスプランニングロールプレイング                                  | 6       |
|                 | パソコン実務         | (1) パソコン基礎力 1<br>① 入力・画面操作・ファイル管理<br>(2) パソコン基礎力 2<br>① グラフィック機能・インターネット利用<br>(3) Word(ビジネス文書作成、チラシ作成、名刺作成)<br>(4) Excel(データ処理・関数・データベース等)<br>(5) PowerPoint(レイアウト・アニメーション・発表) | 30      |
|                 | 就職支援           | (1) 面接マナーの実践<br>(2) 自己PR作り方・履歴書の書き方<br>(3) 職業人講話<br>① サービス業を通しての生きがいと自己成長<br>② 現在のホテル旅館業界のおもてなしの現状と求められる人材                                                                     | 33      |
|                 | レストランサービス演習基礎  | (1) 接客の基本・組織・備品知識<br>(2) 備品・グラスの扱いと管理<br>(3) 食品衛生の知識<br>(4) 接客の基本<br>(5) 宴会とレストランサービスの基本                                                                                       | 45      |
| 実<br>技          | 客室サービス実務       | (1) ハウスキーピングの実践                                                                                                                                                                | 24      |
|                 | インターンシップ(企業実習) | (1) ホテル・旅館でのインターンシップ(企業実習)                                                                                                                                                     | 102     |
|                 | レストランサービス演習基礎  | (1) テーブルセッティングの基本<br>(2) テーブルセッティングの基本動作<br>(3) サービスシュミレーション                                                                                                                   | 42      |
|                 | 調理サービス実習       | (1) 白衣の着方と衛生観念<br>(2) 基本調理 切り方・加熱調理<br>(3) 各種基本メニューの調理実習                                                                                                                       | 27      |
| 訓練時間総合計         |                | 学科 408 実技 204                                                                                                                                                                  | (計) 612 |
| 主要な機器設備<br>(参考) |                | デュベスタイルのツインベッド、清掃用具、ホテル清掃模擬演習室、パソコン、プリンター、テーブルセッティング備品、グラス、カトラリー、エプロン、調理器具、面接官用机、面接者の椅子、デスクマット、ペン立て、レジストレーションカード、予約カード、予約カードホルダー                                               |         |

科目の内容・細目シート

|                      |                                                                                             |         |    |  |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|--|
| 科目                   | 接客サービスの基礎                                                                                   | 時間      | 30 |  |
| 到達水準                 | 愛嬌のある笑顔でサービスが提供できる                                                                          |         |    |  |
|                      | お客さまを気持ちよくするサービスが提供できる                                                                      |         |    |  |
|                      | 色々なお客さまに満足してもらえるサービスができる                                                                    |         |    |  |
|                      | 外国のお客さまに英語でサービスできる                                                                          |         |    |  |
|                      | 旅館のおもてなしができる                                                                                |         |    |  |
|                      | 基本的なクレーム対応ができる                                                                              |         |    |  |
| 科目の内容                | 内容の細目                                                                                       | 訓 練 時 間 |    |  |
|                      |                                                                                             | 学科      | 実技 |  |
| (１) ホスピタリティとは        | イ. 接客の心得<br>ロ. サービスとは何か<br>ハ. 自己理解と他者受容<br>二. 他者理解と細やかな対応                                   | 3       |    |  |
| (２) お客さま心理           | イ. サービススタッフの資質<br>ロ. 顧客の行動心理                                                                | 3       |    |  |
| (３) 笑顔と挨拶の重要性        | イ. 第一印象の五原則<br>ロ. 第一印象の高め方と実践法<br>ハ. 表情と接客心理                                                | 3       |    |  |
| (４) 言葉遣い             | イ. 発音・滑舌方法<br>ロ. ビジネス電話の基礎知識、ケーススタディ<br>ハ. 正しい敬語の使い方、敬語の基本<br>二. 好感を与える話し方、聞き方<br>ホ. クレーム対応 | 6       |    |  |
| (５) 身だしなみと基本姿勢       | イ. 立ち居振る舞い<br>ロ. 指示の受け方、報告の仕方<br>ハ. 適切な身だしなみ                                                | 5       |    |  |
| (６) 人間関係とコミュニケーション   | イ. 話し方と聴き方<br>ロ. クレーム対応ケーススタディ<br>ハ. 顧客満足度を高めるコミュニケーション                                     | 3       |    |  |
| (７) 接客用英会話           | イ. 接客英会話に必要な語彙・基本表現 演習<br>ロ. 接客場面を想定したロールプレイ演習<br>ハ. 英語で京都の伝統文化を紹介                          | 5       |    |  |
| (8) 旅館接客の基本姿勢（おもてなし） | イ. 送迎車、来館時のお迎え<br>ロ. チェックイン、客室誘導&館内案内<br>ハ. 客室案内、料理提供、チェックアウト<br>ニ. お見送り                    | 2       |    |  |
|                      |                                                                                             | 合計      | 30 |  |
| 使用する機械<br>器具等        |                                                                                             |         |    |  |
| 備 考                  |                                                                                             |         |    |  |

科目の内容・細目シート

|                      |                                              |         |    |  |
|----------------------|----------------------------------------------|---------|----|--|
| 科目                   | 施設管理業務の基礎                                    | 時間      | 30 |  |
| 到達水準                 | 施設管理業務の重要性を知っている                             |         |    |  |
|                      | 安全衛生の重要性を知っている                               |         |    |  |
|                      | 救急/消防/警察等の緊急時の対応・要請について知っている                 |         |    |  |
| 科目の内容                | 内容の細目                                        | 訓 練 時 間 |    |  |
|                      |                                              | 学科      | 実技 |  |
| (1) 施設管理の基本          | イ. 施設管理の業務<br>ロ. 過去の事故事案<br>ハ. 耐震構造対応と容積率の緩和 | 15      |    |  |
| (2) 防災施設(甲種防火防災管理講習) | イ. 京都市防災センターによる甲種防火防災管理講習                    | 12      |    |  |
| (3) 安全・衛生(普通救命講習)    | イ. 消防署による普通救命講習 (AED)                        | 3       |    |  |
|                      | 合計                                           | 30      |    |  |
| 使用する機械<br>器具等        |                                              |         |    |  |
| 備 考                  |                                              |         |    |  |

科目の内容・細目シート

|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                           |         |    |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|--|
| 科目                                                                                                          | 京都に関する基本知識                                                                                                                                                                                                                                                                | 時間      | 15 |  |
| 到達水準                                                                                                        | 京都らしいおもてなしができる                                                                                                                                                                                                                                                            |         |    |  |
|                                                                                                             | 京都の名所を案内できる                                                                                                                                                                                                                                                               |         |    |  |
|                                                                                                             | 京都検定３級レベルを知っている                                                                                                                                                                                                                                                           |         |    |  |
| 科目の内容                                                                                                       | 内容の細目                                                                                                                                                                                                                                                                     | 訓 練 時 間 |    |  |
|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                           | 学科      | 実技 |  |
| (１) 京都の自然・地理・観光<br><br>(２) 神社・寺院<br><br>(３) 季節ごとの祭・行事<br><br>(４) 歴史・文化<br><br>(５) 食文化・伝統工芸<br><br>(６) 和の暮らし | イ．京都の自然<br>ロ．京都の地名<br>ハ．京都の観光<br><br>イ．京都の神社・寺院<br>ロ．京都の建築・庭園・美術<br><br>イ．祭と行事（三大祭、五山の送り火、鞍馬の火祭、三船祭り 等）<br><br>イ．京都の歴史(平安、室町、江戸、近現代の史実・史跡 等)<br>ロ．花街<br>ハ．能、狂言、歌舞伎、茶道<br><br>イ．伝統工芸・伝統文化（西陣織、京友禅、京人形、清水焼、 等）<br>ロ．京料理・京菓子の種類と歴史と由来<br><br>イ．京都のならわし<br>ロ．京ことば、京都の地名、京都の伝説 | 3       |    |  |
|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3       |    |  |
|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3       |    |  |
|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3       |    |  |
|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1.5     |    |  |
|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1.5     |    |  |
|                                                                                                             | 合計                                                                                                                                                                                                                                                                        | 15      |    |  |
| 使用する機械<br>器具等                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                           |         |    |  |
| 備 考                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                           |         |    |  |

科目の内容・細目シート

|                  |                                                                                                    |         |    |  |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|--|
| 科目               | ホテル・旅館業務に関する基本知識                                                                                   | 時間      | 30 |  |
| 到達水準             | 宿泊業（ホテル業/旅館業）を知っている                                                                                |         |    |  |
|                  | 宿泊業の現状を知っている                                                                                       |         |    |  |
| 科目の内容            | 内容の細目                                                                                              | 訓 練 時 間 |    |  |
|                  |                                                                                                    | 学科      | 実技 |  |
| (1) ホテル・旅館経営     | イ. 宿泊業の特性<br>ロ. 旅館業法<br>ハ. 宿泊業の歴史<br>ニ. ホテル旅館の組織と仕事内容<br>ホ. ホテル旅館の種類と運営・経営について<br>ヘ. 経営・運営/施設面の問題点 | 18      |    |  |
| (2)ホテル・旅館の営業     | イ. セールスについて（宿泊・宴会・婚礼）<br>ロ. 顧客管理について<br>ハ. インターネット予約について                                           | 9       |    |  |
| (3)ホテル・旅館のスタッフ育成 | イ. 人材育成の現状<br>ロ. 宿泊スタッフとしての心構え                                                                     | 3       |    |  |
|                  | 合計                                                                                                 | 30      |    |  |
| 使用する機械<br>器具等    |                                                                                                    |         |    |  |
| 備 考              |                                                                                                    |         |    |  |



科目の内容・細目シート

|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |    |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|--|
| 科目                                                                                                                                                   | 社会人としての基礎                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 時間      | 18 |  |
| 到達水準                                                                                                                                                 | 組織の役割を知っている                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |    |  |
|                                                                                                                                                      | 仕事の進め方を知っている                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |    |  |
|                                                                                                                                                      | ビジネスパーソンとしてのあり方を知っている                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |         |    |  |
|                                                                                                                                                      | 報告・連絡・相談ができる                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |    |  |
| 科目の内容                                                                                                                                                | 内容の細目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 訓 練 時 間 |    |  |
|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 学科      | 実技 |  |
| (１) 組織とは何か<br><br>(２) 組織の一員としての心構え<br><br>(３) 「仕事観」をもとう<br><br>(４) 仕事に対する心構え<br><br>(５) 職場のチームワーク<br><br>(６) 仕事の進め方<br><br>(７) 指示・命令の受け方<br>報告・連絡・相談 | イ．経営と組織<br>ロ．組織の構造、組織に関する基礎知識<br><br>イ．職業人としての自覚と心得<br>ロ．企業のコンプライアンスと守秘義務について<br>ハ．求められる人柄と身だしなみ<br>ニ．人間関係と話し方・聞き方<br>ホ．情報リテラシーについて<br><br>イ．仕事を処理する際の基本的心得<br>ロ．職務上の心得と仕事の進め方<br>ハ．目標設定とは<br><br>イ．仕事を遂行する能力<br>ロ．上司・社内関係者への対応<br>ハ．ミスへの対応と正しい謝罪の方法<br><br>イ．チームワークとは<br>ロ．チームワークゲーム<br><br>イ．仕事の進め方の基本<br>ロ．仕事の原則PDCA<br><br>イ．指示・命令の受け方、答え方<br>ロ．報告・連絡・相談の仕方 | 3       |    |  |
|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3       |    |  |
|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3       |    |  |
|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3       |    |  |
|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3       |    |  |
|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1.5     |    |  |
|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1.5     |    |  |
| 合計                                                                                                                                                   | 18                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |    |  |
| 使用する機械<br>器具等                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |    |  |
| 備 考                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |    |  |



科目の内容・細目シート

| 科目                   | フロント実務                                         | 時間                     | 90 |   |
|----------------------|------------------------------------------------|------------------------|----|---|
| 到達水準                 | 宿泊予約ができる                                       |                        |    |   |
|                      | チェック・インができる                                    |                        |    |   |
|                      | チェック・アウトができる                                   |                        |    |   |
|                      | 会計業務を知っている                                     |                        |    |   |
| 科目の内容                | 内容の細目                                          | 訓 練 時 間                |    |   |
|                      |                                                | 学科                     | 実技 |   |
| (1) 宿泊予約・予約確認        | イ. 宿泊部用語説明・仮想ホテル概要                             | 6                      |    |   |
|                      | ロ. 宿泊予約の入り方                                    | 6                      |    |   |
|                      | (2) 宿泊客への各種案内                                  | イ. フロント業務（インフォメーション業務） |    | 6 |
| ロ. フロント業務（レセプション業務）  |                                                | 9                      |    |   |
| ハ. フロント演習（チェック・イン）   |                                                | 18                     |    |   |
| (3) 会計業務の実際          | イ. フロント業務（会計業務）                                | 6                      |    |   |
|                      | ロ. フロント演習（チェック・アウト）                            | 18                     |    |   |
| (4) 総合演習 1（予約）       | イ. 宿泊予約演習                                      | 21                     |    |   |
| (5) 総合演習 2（チェック・イン）  | イ. フロント実務総合演習（チェック・イン）                         |                        |    |   |
| (6) 総合演習 3（チェック・アウト） | イ. フロント実務総合演習（チェック・アウト）                        |                        |    |   |
|                      | 合計                                             | 90                     |    |   |
| 使用する機械<br>器具等        | デスクマット・ボールペン・ペン立て・レジストレーションカード・予約カード・予約カードホルダー |                        |    |   |
| 備 考                  |                                                |                        |    |   |

科目の内容・細目シート(2017年度に向けての提案)

|                        |                                                                                                                             |       |     |         |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|---------|
| 科目                     | 客室サービス実務                                                                                                                    | 時間    | 114 |         |
| 到達水準                   | ベッドメイク・寝具の準備を一人で10分以内でできる                                                                                                   |       |     |         |
|                        | 宿泊部門の業務と組織の基本知識を知っている                                                                                                       |       |     |         |
|                        | 宿泊部門の他部門との違いを知っている                                                                                                          |       |     |         |
|                        | 苦情に対する基本的考え方を知っている                                                                                                          |       |     |         |
|                        | 各客室タイプの名称を知っている                                                                                                             |       |     |         |
|                        | ベッド・寝具の種類を区別できる                                                                                                             |       |     |         |
|                        | ベッド・寝具のスタイルを知っている                                                                                                           |       |     |         |
|                        | 料金設定を知っている                                                                                                                  |       |     |         |
|                        | 客室内備品・消耗品・リネンの配置位置を知っている                                                                                                    |       |     |         |
|                        | ルームアサインメントをいつどこで誰が行うかを知っている                                                                                                 |       |     |         |
|                        | ルームアサインメントの原則を理解したうえで、簡単なアサインをできる                                                                                           |       |     |         |
|                        | 貸出備品及び苦情内容の英語を知っている                                                                                                         |       |     |         |
|                        | 客室サービスで対応できない内容を、フロントまで案内できる                                                                                                |       |     |         |
|                        |                                                                                                                             |       |     |         |
|                        | 科目の内容                                                                                                                       | 内容の細目 |     | 訓 練 時 間 |
| 学科                     |                                                                                                                             |       |     | 実技      |
| (1) ハウスキーピングの実践        | イ. ベッドメイク基本の実習<br>①シーツ張り<br>②デュベカバーセット<br>③ピロカバーセット<br>ロ. バスルーム清掃の基本<br>①基本作業の知識<br>ハ. ベッドメイク実習<br>①二人でベッドメイク<br>②一人でベッドメイク |       |     | 24      |
| (1) 宿泊部門の組織と業務の種類      | イ. 宿泊部門の位置づけと業務特性<br>ロ. 宿泊部門のスタッフと役割<br>ハ. 宿泊業務の流れ<br>ニ. 業態・タイプ別のホテル・旅館の組織                                                  |       | 25  |         |
|                        |                                                                                                                             |       |     |         |
|                        |                                                                                                                             |       |     |         |
|                        |                                                                                                                             |       |     |         |
|                        |                                                                                                                             |       |     |         |
| (2) 宿泊タイプと料金設定         | イ. ホテル・旅館、客室の種類<br>ロ. ベッドの種類、寝具の種類<br>ハ. 料金設定                                                                               |       | 25  |         |
|                        |                                                                                                                             |       |     |         |
|                        |                                                                                                                             |       |     |         |
| (3) ハウスキーピング業務に関する基礎知識 | イ. ホテル・旅館客室内備品・消耗品<br>ロ. ハウスキーパーの組織と業務<br>ハ. 客室清掃の種類・手順・点検業務<br>ニ. 旅館における寝具の準備、収納<br>ホ. 苦情対応                                |       | 30  |         |
|                        |                                                                                                                             |       |     |         |
|                        |                                                                                                                             |       |     |         |
|                        |                                                                                                                             |       |     |         |
| (4) 総合演習               | イ. ルームアサインメント業務<br>ロ. 客室案内                                                                                                  |       | 10  |         |
|                        |                                                                                                                             |       |     |         |
|                        |                                                                                                                             | 90    | 24  |         |
| 使用する機械<br>器具等          | デュベスタイルのツインベッド、清掃道具、ホテル清掃模擬演習室                                                                                              |       |     |         |
| 備 考                    |                                                                                                                             |       |     |         |

科目の内容・細目シート

|                     |                                                                                                      |      |    |  |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|--|
| 科目                  | プランニング広報実務                                                                                           | 時間   | 6  |  |
| 到達水準                | マーケティングとセールス業務について知っている                                                                              |      |    |  |
|                     | 宿泊業を取り巻く市場環境（訪日外国人ビジネスの現状）について知っている                                                                  |      |    |  |
|                     | セールスの重要性について知っている                                                                                    |      |    |  |
|                     | 問題点の抽出と原因の分析・改善の為の立案・提案のプレゼンテーションについて知っている                                                           |      |    |  |
|                     | 各種帳票等の内容と必要性及び読み取り方について知っている                                                                         |      |    |  |
|                     |                                                                                                      |      |    |  |
|                     |                                                                                                      |      |    |  |
| 科目の内容               | 内容の細目                                                                                                | 訓練時間 |    |  |
|                     |                                                                                                      | 学科   | 実技 |  |
| (1) セールス実務          | イ. 組織と仕事について<br>ロ. 商品企画・イベント企画について<br>ハ. 広報・宣伝について<br>ニ. 会員組織について<br>ホ. セールスについて（ホテルセールスの役割と市場・環境分析） | 2    |    |  |
| (2)顧客管理と売上実績管理      | イ. 売り上げ日報<br>ロ. 予算書と決算書<br>ハ. フォーキャストについて<br>ニ. 顧客管理・予算設定・実績管理の基礎                                    | 2    |    |  |
| (3)プランニングとプレゼンテーション | イ. 商品・価格・流通・販促の4 P<br>ロ. セールスプランニングロールプレイング<br>ハ. プレゼンテーションの為の資料作成<br>ニ. プレゼンテーション                   | 2    |    |  |
|                     | 合計                                                                                                   | 6    |    |  |
| 使用する機械<br>器具等       |                                                                                                      |      |    |  |
| 備 考                 |                                                                                                      |      |    |  |

科目の内容・細目シート(2017年度に向けての提案)

|                                      |                                                                                                                                       |      |    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
| 科目                                   | パソコン実務                                                                                                                                | 時間   | 30 |
| 到達水準                                 | 画面の基本操作とファイル管理ができる                                                                                                                    |      |    |
|                                      | 正しい指使いでタイピングすることができる                                                                                                                  |      |    |
|                                      | インターネットを利用した情報収集や電子メールによる情報交換ができる                                                                                                     |      |    |
|                                      | 書式通りに文書及び表を作成できる                                                                                                                      |      |    |
|                                      | ワープロソフトの様々な機能を活用して効率よく文書を編集することができる                                                                                                   |      |    |
|                                      | 表計算ソフトの様々な機能を活用して、表やグラフを用いた資料が作成できる                                                                                                   |      |    |
|                                      | スライド作成・アニメーション・スライドショー機能を活用したPowerPoint資料が作成できる                                                                                       |      |    |
|                                      | プレゼンテーションの構成、資料の準備、資料の作成ができる                                                                                                          |      |    |
|                                      | プレゼンテーションを実施し、質疑応答ができる                                                                                                                |      |    |
|                                      |                                                                                                                                       |      |    |
| 科目の内容                                | 内容の細目                                                                                                                                 | 訓練時間 |    |
|                                      |                                                                                                                                       | 学科   | 実技 |
| (1)パソコン基礎力1<br>(入力・画面操作・ファイル管理)      | イ. 画面操作・セキュリティポリシー・アンケート<br>ロ. 入力<br>ハ. タイピング練習<br>ニ. ファイル関連                                                                          | 3    |    |
| (2)パソコン基礎力2<br>(グラフィック機能・インターネット利用)  | イ. Gmail<br>ロ. インターネット<br>ハ. 画像・データの取込                                                                                                | 3    |    |
| (3)Word<br>(ビジネス文書作成、チラシ作成、名刺作成)     | イ. 文書作成・編集<br>ロ. 表作成・編集<br>ハ. 図形・画像作成・編集<br>ニ. 差し込み印刷<br>ホ. 箇条書き・段組み・ページ番号<br>ヘ. ヘッダー・置換<br>ト. 袋とじ・セクション区切り<br>チ. ドロップキャップ<br>リ. 練習問題 | 9    |    |
| (4)Excel<br>(データ処理・関数・データベース等)       | イ. データ入力・オートフィル<br>ロ. 関数・数式<br>ハ. 書式<br>ニ. 表示形式<br>ホ. 印刷<br>ヘ. 絶対参照<br>ト. データベース関連<br>チ. グラフ<br>リ. 他ソフトの互換性<br>ス. 練習問題                | 9    |    |
| (5)Power Point<br>(レイアウト・アニメーション・発表) | イ. スライド作成・アニメーション・スライドショー<br>ロ. プレゼンテーションの概要<br>ハ. グループプレゼンテーション実施(構築・スライド準備・発表・振り返り)                                                 | 6    |    |
|                                      | 合計                                                                                                                                    | 30   |    |
| 使用する機械<br>器具等                        | パソコン、プリンター                                                                                                                            |      |    |
| 備 考                                  |                                                                                                                                       |      |    |

科目の内容・細目シート

| 科目                   | 就職支援                                                   | 時間      | 33 |  |
|----------------------|--------------------------------------------------------|---------|----|--|
| 到達水準                 | ホテル・旅館の就職試験のための一般常識を知っている                              |         |    |  |
|                      | 職業人講話を通して業界を知っている                                      |         |    |  |
|                      |                                                        |         |    |  |
| 科目の内容                | 内容の細目                                                  | 訓 練 時 間 |    |  |
|                      |                                                        | 学科      | 実技 |  |
| (１) 面接マナーの実践         | イ. 面接マナーの実践<br><br>①面接でのマナー、入退室の練習、模擬面接                | 24      |    |  |
| (２) 自己PRの作り方・履歴書の書き方 | イ. 職務経歴書、添え状等の紹介、作成<br><br>ロ. 履歴書の書き方実践                | 6       |    |  |
| (３) 職業人講話            | イ. 現場で活躍するホテルマン、旅館スタッフによる講話<br><br>①シティホテル、大・中規模ホテル、旅館 | 3       |    |  |
|                      | 合計                                                     | 33      |    |  |
| 使用する機械<br>器具等        | 面接官用の机、面接者の椅子 等                                        |         |    |  |
| 備 考                  |                                                        |         |    |  |

科目の内容・細目シート

|                     |                                         |         |    |  |
|---------------------|-----------------------------------------|---------|----|--|
| 科目                  | レストランサービス演習基礎                           | 時間      | 87 |  |
| 到達水準                | レストランスタッフに相応しい身だしなみを知っている               |         |    |  |
|                     | レストランサービスの基本技術を正しい姿勢と、正しい言葉づかいができる      |         |    |  |
|                     | 料飲関連の備品の名称、用途を知っている                     |         |    |  |
|                     |                                         |         |    |  |
| 科目の内容               | 内容の細目                                   | 訓 練 時 間 |    |  |
|                     |                                         | 学科      | 実技 |  |
| (１) 接客の基本・組織・備品知識   | イ．接客の基本、サービス関連備品の名称・用途の理解               | 9       |    |  |
| (２) 備品・グラスの扱いと管理    | イ．各種備品の取り扱い、メンテナンスの理解                   | 9       |    |  |
| (３) 食品衛生の知識         | イ．食品衛生の知識の理解                            | 9       |    |  |
| (４) 接客の基本           | イ．レストランサービスにおける接客の基本の理解                 | 9       |    |  |
| (５) 宴会とレストランサービスの基本 | イ．テーブルクロスのかかけ方、ナプキンの折り方、基本動作、サービスの流れの理解 | 9       |    |  |
| (１) テーブルセッティングの基本   | イ．テーブルセッティング演習                          |         | 12 |  |
|                     |                                         |         |    |  |
|                     |                                         |         |    |  |
|                     |                                         |         |    |  |
| (２) テーブルセッティングの基本動作 | イ．テーブルセッティング基本動作演習                      |         | 12 |  |
| (３) サービスシュミレーション    | イ．サービスシュミレーション演習                        |         | 18 |  |
|                     |                                         |         |    |  |
|                     |                                         |         |    |  |
|                     | 合計                                      | 45      | 42 |  |
| 使用する機械<br>器具等       | テーブルセッティング備品、グラス、カトラリーなど                |         |    |  |
| 備 考                 |                                         |         |    |  |



科目の内容・細目シート

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    |         |    |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------|----|--|
| 科目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 調理サービス実習                           | 時間      | 27 |  |
| 到達水準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 調理に必要な知識・技術、衛生観念を知っている             |         |    |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 基本的な和食・洋食のメニュー構成、食材、特徴を生かし基本調理ができる |         |    |  |
| 科目の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 内容の細目                              | 訓 練 時 間 |    |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    | 学科      | 実技 |  |
| (１) 白衣の着方と衛生観念<br><br>(２) 基本調理　切り方・加熱調理<br><br>(３) 各種基本メニューの調理実習<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br> |                                    |         |    |  |

科目の内容・細目シート

|                               |                                         |    |         |     |
|-------------------------------|-----------------------------------------|----|---------|-----|
| 科目                            | インターンシップ(企業実習)                          | 時間 | 102     |     |
| 到達水準                          | ホテル・旅館業界で求められるホスピタリティマインドに適応することができる    |    |         |     |
|                               | 会社組織に適応することができる                         |    |         |     |
|                               | 料飲部門・宿泊部門における専門技能に適応することができる            |    |         |     |
|                               | 業界社員の指導やフィードバックを得て目標職種を定めることができる        |    |         |     |
|                               |                                         |    |         |     |
| 科目の内容                         | 内容の細目                                   |    | 訓 練 時 間 |     |
|                               |                                         |    | 学科      | 実技  |
| (1)ホテル・旅館でのインターン<br>シップ(企業実習) | イ．京都府下・市内事業所（ホテル・旅館）でのインターンシップ(企業実習)を行う |    |         | 102 |
|                               |                                         |    | 合計      | 102 |
| 使用する機械<br>器具等                 | 各事業所の定めによる                              |    |         |     |
| 備 考                           |                                         |    |         |     |



## 使用教材リスト

訓練科名：ホテル・旅館で活躍できるサービス担当者養成科

| 教材名                             | 出版社名                    | 教材使用科目（分野）                                           |
|---------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------|
| サービス接客検定受験ガイド                   | 社団法人実務技能検定協会            | 接客サービスの基礎                                            |
| ホテルビジネス基礎編<br>—ベーシックレベル2級・1級準拠— | 一般社団法人<br>日本ホテル教育センター   | ホテル・旅館業務に対する基本知識<br>フロント実務<br>客室サービス実務<br>プランニング広報実務 |
| 30時間アカデミック Office2013           | 実教出版株式会社                | パソコン実務                                               |
| 「京都・観光文化検定試験<br>公式テキストブック」（増補版） | 京都商工会議所編<br>淡交社発行       | 京都に関する基本知識                                           |
| レストランサービス トレーニング・マニュアル          | 日本ホテル・レストラン<br>サービス技能協会 | レストランサービス 調理サービス                                     |
| 接客サービス基礎演習プリント                  | —                       | 接客サービスの基礎                                            |
| 接客英会話演習プリント                     | —                       | 接客サービスの基礎                                            |
| 防災講習テキスト                        | —                       | 施設管理業務の基礎                                            |
| 京都に関する基礎知識演習プリント                | —                       | 京都に関する基本知識                                           |
| ホテル・旅館経営基礎演習プリント                | —                       | ホテル・旅館業務に対する基本知識                                     |
| 社会人基礎演習プリント                     | —                       | 社会人としての基礎                                            |
| フロント実務演習プリント                    | —                       | フロント実務                                               |
| 客室サービス演習プリント                    | —                       | 客室サービス実務                                             |
| ホテルセールス実務基礎演習プリント               | —                       | プランニング広報実務                                           |
| パソコン演習プリント                      | —                       | パソコン実務                                               |
| 客室サービス基礎演習プリント                  | —                       | 客室サービス実務                                             |
| レストランサービス基礎演習プリント               | —                       | レストランサービス演習                                          |
| 調理サービス演習                        | —                       | 調理サービス演習                                             |

※上記については、特定の出版社および書籍の宣伝や推奨をするものではありません。最終判断はご利用者自身となりますのでご注意ください。各教材の詳細情報や最新情報を取得したい場合は、出版社情報等を参考に各自でお問い合わせください。