

「兵庫県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
兵庫支部 兵庫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、兵庫職業能力開発促進センターにおいて、兵庫県、兵庫労働局、企業・事業主団体、労働組合、民間教育訓練機関等によるネットワークを構築し、兵庫県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、販売系分野及び医療事務系分野の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	P 3
2	兵庫県地域訓練コンソーシアム委員	P 5
3	分野選定の背景	P 5～P 11
4	検証訓練の実施状況及び検証結果	P 12～P 29
5	本事業の成果物について	P 30～P 36
6	資料集	

詳細目次	P 37
------	------

I 販売系分野

「ショップスタッフ養成科」関連資料一覧

- ・資料 1－1 委託訓練モデルカリキュラム P 38
- ・資料 1－2 科目の内容・細目シート P 39～P 53
- ・資料 1－3 使用教材リスト P 54

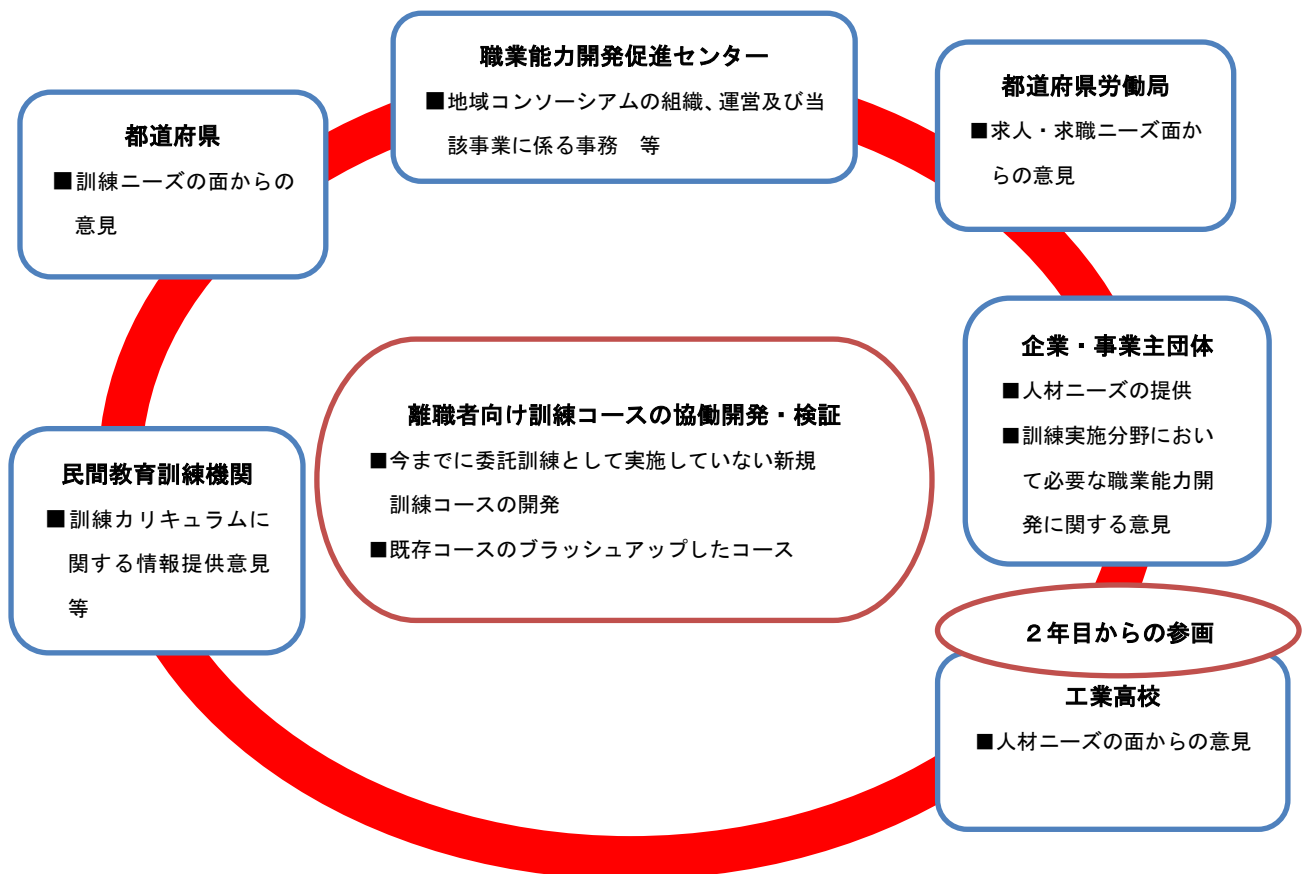
II 医療事務系分野

「医療事務・歯科助手総合科」関連資料一覧

- ・資料 2－1 委託訓練モデルカリキュラム P 55
- ・資料 2－2 科目の内容・細目シート P 56～P 71
- ・資料 2－3 使用教材リスト P 72

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、兵庫職業能力開発促進センターにおいて、兵庫県、兵庫労働局、企業・事業主団体、労働組合、工業高校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。



地域の能力開発に関する課題

- 1 民間を活用した離職者訓練（委託訓練）が数多く実施されているが、訓練分野によっては就職率にばらつきがある。
- 2 地域のものづくり産業において、人材育成ニーズを踏まえた、よりきめ細かい在職者向け職業訓練コースの設定が求められている。
- 3 地域において民間・公共の適切な役割分担のもと、地域ニーズや対象者に応じた、より効果的な訓練設定が求められている。

コンソーシアムの役割

- 1 より就職可能性を高めるための離職者向け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実施する。
- 2 地域の教育訓練機関が協働で、地域のものづくり産業が抱える人材育成ニーズに対応した在職者向け職業訓練コースを開発する。
- 3 地域の民間・公共部門の教育訓練機関による適切な役割分担のもと、地域ニーズや対象者等にきめ細かく対応した、より効果的な職業訓練の提供（職業訓練のベストミックスの推進）について検討する。

コンソーシアムの開催状況については以下のとおりである。

開催回	開催日	議題等
第1回 第2回 (合 同)	平成27年7月16日	・兵庫県地域訓練コンソーシアムの設置について ・コンソーシアム事業の概要 ・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 ・今後のスケジュールについて
第3回 (持ち回り開催)	平成27年9月15日～ 9月18日 (持ち回り開催) 平成27年11月12日 ～11月20日 (持ち回り開催)	・検証訓練カリキュラムについて ・今後のスケジュールについて
第4回	平成28年6月8日	・検証訓練実施状況について ・検証訓練受講者に対する就職支援について ・開発する在職者向け職業訓練コースの分野選定について ・開発に参加する事業主団体について ・今後のスケジュールについて ・検証訓練実施結果について
第5回	平成29年2月7日	・モデルカリキュラムの作成について ・在職者向け職業訓練コースの開発結果について ・職業訓練のベストミックスの推進の検討について

2 兵庫県地域訓練コンソーシアム委員

兵庫県地域訓練コンソーシアムの委員は、次のとおりである。

- 座長 ○兵庫職業能力開発促進センター所長
 ○兵庫県産業労働部政策労働局能力開発課
 ○兵庫労働局職業安定部地方訓練受講者支援室
 ○兵庫県経営者協会
 ○兵庫県商工会議所連合会・神戸商工会議所
 ○日本労働組合総連合会兵庫県連合会
 ○公益社団法人兵庫県専修学校各種学校連合会
 ○一般財団法人神戸国際観光コンベンション協会神戸市総合
 インフォメーション
 ○一般社団法人兵庫県歯科医師会
 ○兵庫県立兵庫工業高等学校

3 分野選定の背景

兵庫県において開発する離職者向け訓練コースとして、県の産業施策及び求人・求職者の動向から、介護系分野、販売・観光系分野、医療事務系分野、建設関連分野、地場産業系分野が候補となった。

上記 5 分野について、求人・求職のニーズの状況や兵庫県内での委託訓練の実施状況について検討し、兵庫県地域訓練コンソーシアムにおいて、販売系分野（外国人観光客対応）及び医療事務系分野（歯科助手）の 2 分野を選定した。

（1）販売系分野（外国人観光客対応）の選定

イ 増大するインバウンド需要

日本を訪れる外国人観光客数は、2013 年に初めて 1,000 万人の大台を越え、2014 年は 1,300 万人を超える状況となっている。また、2015 年の 1 月～3 月期においても前年を上回るペースとなっており、東京五輪が開催される 2020 年までには 2,000 万人を超えることが見込まれている。これに伴い、訪日観光客の消費である「インバウンド需要」も増加しており、外国人観光客に対する接客・販売については、小売業の売上にとって重要な経営課題の一つとなっている。

兵庫県においても、外国人観光客は、2012 年が 47.6 万人であったが、2013 年には 64.3 万人、2014 年には、2012 年の倍増に近い 90 万人を超える見通しであり、また、2014 年 10 月には外国人旅行者向けの消費税免税品目が食品、飲料、化粧品などにも拡大したことを受け、さらに一層、外国人観光客に対する接客・販売のできる人材の需要が増加すると考えられている。《図 1 参照》

開発する訓練分野の選定理由【販売系分野（外国人観光客対応）】

社会的背景



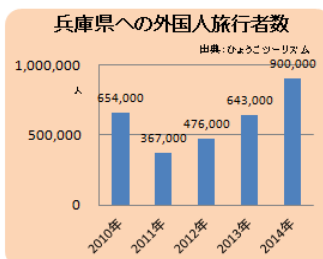
2015年は1～5月まで。
このままいけば2014年を上回る。

国別訪日外来客数(全国)

	2013年	2014年
台湾	2,210,821	2,829,821
韓国	2,456,165	2,755,313
中国	1,314,437	2,409,158
香港	745,881	925,975
米国	799,280	891,668
その他	2,837,320	3,601,532
総数	10,363,904	13,413,467 (人)

出典：日本政府観光局(JNTO)

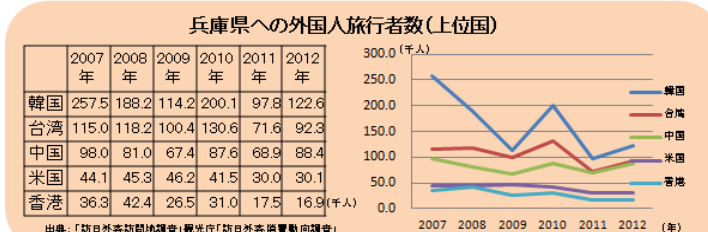
訪日外国人の影響が考えられる。



関西を訪問した外国人観光客の訪日動機
※複数回答

1位 日本の食事	58.5%
2位 ショッピング	48.5%
3位 温泉	43.4%

出典：(株)国際観光振興機構「JNTO訪日外客訪問地調査」(2009年)



- 「近畿地域の大型小売店の販売額は全店ベースで前年同月比**1.1%増**と8カ月連続で前年を上回る状況。ー近畿経済産業局の大型小売店販売状況(近畿地域)【平成27年2月速報】
- 兵庫県内の大型小売店においても、前年同月比**0.6%増**。

出典：近畿経済産業局、兵庫県産業労働部、政策評価部、政策評価課

《図 1》

ロ 行政によるインバウンド政策の展開

関西広域連合(2府5県+4政令市)

は、2020年の外国人観光客 800万人を目指して、平成27年3月に「関西観光・文化振興計画」の見直しを行い、関西の国際観光(インバウンド観光)振興及び文化振興について戦略的に取り組むこととしている。

また、兵庫県においては、「ひょうごツーリズム戦略」(平成26～28年度)の一つとして、「世界に開かれた兵庫の特性を生かした国際ツーリズム」と称し、多様な国・地域からの誘客を目指したインバウンド政策

の展開に取り組んでおり、外国人観光客の大幅な増加を目指している。

《図2参照》

ひょうごツーリズム戦略

(平成26～28年度)の策定

①ツーリズム人口(県内観光入込客数)

150 百万人 <H24 年度: 126 百万人>

②県内宿泊客数

1,500 万人 <H24 年: 1,235 万人>

③国際ツーリズム人口

(訪日外客数(兵庫県分))

100 万人 <H24 年: 48 万人>

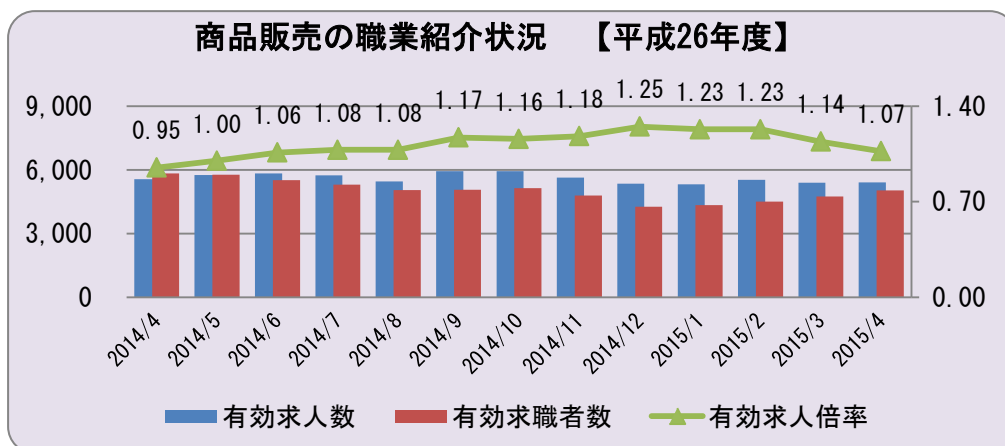
《図 2》出典：兵庫県ツーリズム推進本部より

ハ 訪日観光客による販売額の拡大

近畿地域の大型小売店の販売額は、近畿経済産業局の大型小売店販売状況（近畿地域【平成27年2月速報】）によると、訪日外国人売上げの増加もあり、全店ベースで前年同月比1.1%増と8ヶ月連続で前年を上回る状況である。兵庫県内の大型小売店においても、前年同月比0.6%増となっており、その一因としては訪日外国人による売上げの増加によるものとなっている。

ニ 「商品販売の職業」に係る求人・求職ニーズの状況

兵庫労働局による平成26年度上半期の職業別求人・求職数【常用計】において、「商品販売の職業」の有効求人数は、34,279人である。これは、求人数としては、県内では「介護サービスの職業」に次いで、2番目に多い数であり、有効求人倍率は1.05倍となっていて、高い求人ニーズが存在している。《図3参照》



《図3》出典：兵庫労働局「月報ひょうご」より

ホ 販売系分野における離職者訓練の県内実施状況

(イ) 販売系分野（観光系含む。）を対象とする主な訓練実施機関

- 学校法人創造社学園
- 株式会社 KEG キャリアアカデミー
- ヒューマンアカデミー株式会社

(ロ) 販売系分野（観光系含む。）を対象とする主な離職者訓練の実施状況

- 学校法人創造社学園
 - 「ショップスタッフ養成コース」（H27 年度定員 15 名）
- 株式会社 KEG キャリアアカデミー
 - 「おもてなし人材育成コース」（H27 年度定員 16 名）
- ヒューマンアカデミー株式会社
 - 「観光・トラベルサービスコース」（H26 年度定員 17 名）

(ハ) 「外国語関係」カリキュラムのあるコース設定の必要性

(イ) 及び (ロ) のとおり、兵庫県内の職業訓練コースで、観光系・販売系の実施コース（予定も含む。）が開講されている。ただし、そのカリキュラム内容を精査すると、その中には「外国語関係」のカリキュラム項目はほとんど含まれていない内容となっている。外国人観光客に対する小売店等に従事する販売員には、外国語による接客能力が必要であり、現在の訓練コースは必ずしもその需要に応えていないといえる。

ヘ 「販売系分野（外国人観光客対応）」の職業訓練コースの選定

県内におけるインバウンド需要の高まりや兵庫県の産業政策などを背景に、販売系分野（外国人観光客対応）の求人ニーズはさらに一層高くなることが想定される。そして、これらのニーズに対応する人材育成のためには、接客・販売業務に求められるコミュニケーション能力・ビジネスマナーに加え、外国語能力、さらに兵庫県内観光地・特産品などの知識を付与する職業訓練コースの設定が必要である。

そのため、県内で従来実施していた販売系分野（観光系含む。）の既存の職業訓練コースを基にして、さらに外国語能力などの必要な要素を付与した新規コースにブラッシュアップすることで、より就職可能性の高いコースの設定が可能になると考えられることから、「販売系分野（外国人観光客対応）」の職業訓練コースの開発・検証を行うこととした。

(2) 医療系分野（医療事務・歯科助手総合）の選定

イ 兵庫県内における歯科診療所の拡大等

兵庫県内における歯科診療所は、2,900施設（2012年10月1日現在）あり、全国で9番目に多い診療所数となっていて、今後も増加することが想定されている。現状でも歯科助手は、就職先として確実な需要があるといえる。《図4参照》

さらに、超高齢化社会を迎える中で、高齢者に対する歯科治療の需要は、歯周病治療や予防の観点からも増加する傾向があるとされており、これに加え、歯科医院に通院できない要介護者も必然的に増えると想定されている。自宅や病院で診療する訪問歯科の需要も高まり、これらの状況に対応するため、歯科助手の需要は増大すると考えられている。

県別に見た歯科診療所数ランキング (平成27年度3月末現在)		
1位	東京	10,646
2位	大阪	5,535
3位	神奈川	4,950
4位	愛知	3,697
5位	埼玉	3,532
6位	千葉	3,235
7位	福岡	3,089
8位	北海道	2,986
9位	兵庫	2,981

《図4》厚生労働省「医療施設動態調査」より

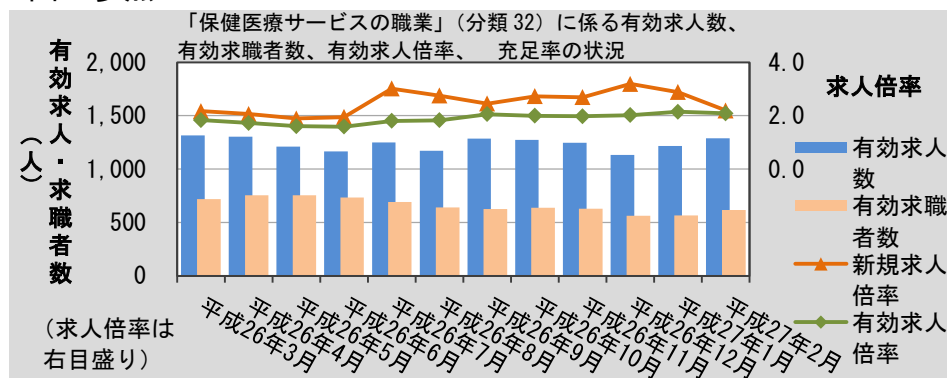
ロ 行政による女性の雇用就業の促進

兵庫県における就業支援策や兵庫労働局における平成27年度兵庫雇用施策実施方針において、人口減少と少子化・高齢化が進展する中での労働力の確保としての女性の雇用対策について、様々な施策が講じられており、女性の多様な雇用就業の推進は就業支援の柱の一つとなっている。このため、女性に人気が高い職業として、歯科助手や医療事務は、今後ともますます注目されていくことが想定される。

ハ 「歯科助手」に係る求人・求職ニーズの状況

求人ニーズでは、歯科助手を含む保健医療サービスの職業（職業分類中分類22）の過去1年間の有効求人倍率は約2.0倍と高い水準が続いており、このうち、歯科助手の平成27年1月と2月の求人・求職バランスを見ると、有効求人倍率は約1.9倍と高い水準になっている。

《図5参照》

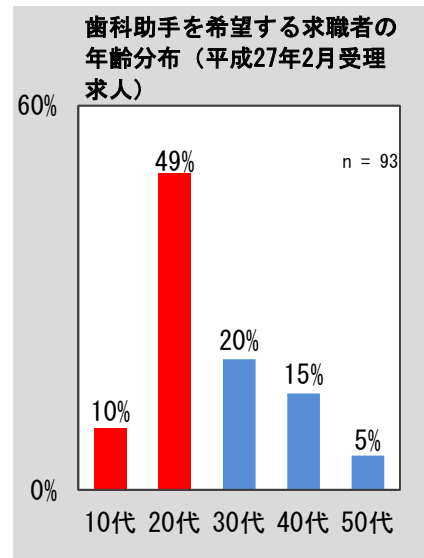


《図5》出典：兵庫労働局「月報ひょうご」より

また、求職ニーズでは、歯科助手を希望する求職者の年齢は20代が49%、10代を合わせると、59%と若い層が大半を占める。《図6参照》

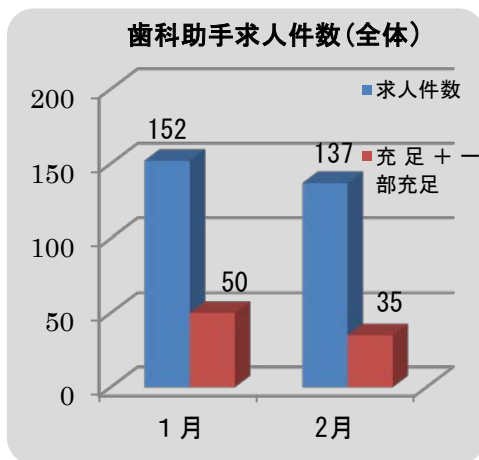
歯科助手としてのみの就職であれば、未経験者でも未有資格者でも、パートやアルバイトとしてある程度就業は可能であるが、フルタイム・正社員といった安定した就職を果たすためには、専門用語や器具の取り扱い、作業の流れなどの知識や技術がないと難しいと言われている。ちなみに歯科助手は、全体の充足状況に比べ、正社員の求人率が高い状況があるが、これは正社員求人には多数の応募があり、早期に充足するためと考えられる。《図7・8参照》

歯科助手においては、今後の職業人生も長い若年の希望者が多いだけに、正社員を目指せるような専門的な知識・技能を付与する訓練内容が求められる。

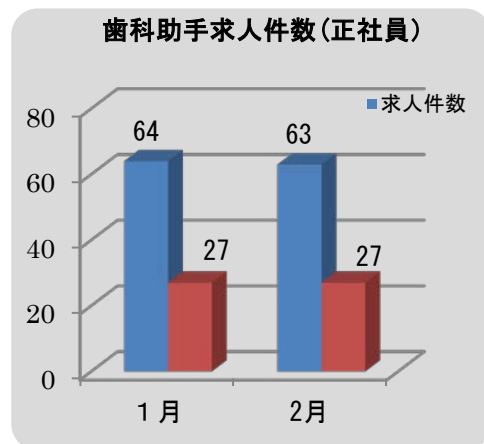


《図6》

平成27年3月24日現在
求職者データベースより



《図7》



《図8》

出典：厚生労働省「医療施設動態調査」

二 医療事務系（歯科助手）分野における離職者訓練の県内実施状況

（イ）医療事務系（歯科助手）分野を対象とする主な訓練実施機関

- 歯科助手の養成のみを目的とした訓練実施機関はない。
- 医療事務の訓練実施機関は、学校法人愛甲学院、学校法人東亜学園などがある。

(ロ) 医療事務系分野における離職者訓練の実施状況

- 平成 26 年度の兵庫県による委託訓練は 24 コース実施。

【コース例】

- ・ 学校法人愛甲学院

「医療事務コース」(平成 26 年度定員 20 名)

- ・ 学校法人東亜学園

「医療・調剤事務実践コース」(平成 26 年度定員 25 名)

- 平成 26 年度の兵庫県内における求職者支援訓練は 19 コース実施。

【コース例】

- ・ 株式会社日本教育クリエイト

「医事・調剤薬局事務科」(平成 26 年度定員 15 名)

- ・ 株式会社エンプロス

「医療事務・調剤事務科」(平成 26 年度定員 15 名)

(ハ) 「歯科助手」養成を目指すコース設定の必要性

- 兵庫県には歯科助手の養成を含む医療事務系分野の離職者訓練コースの実施はない。
- 歯科助手の養成のみを目的とした教育訓練機関・歯科助手の養成を含む医療事務系分野の離職者訓練の実施もない。

以上、高い需要があるにもかかわらず、県内では歯科助手養成を目的とする職業訓練コースは存在せず、新たな訓練コースの立ち上げが求められている。

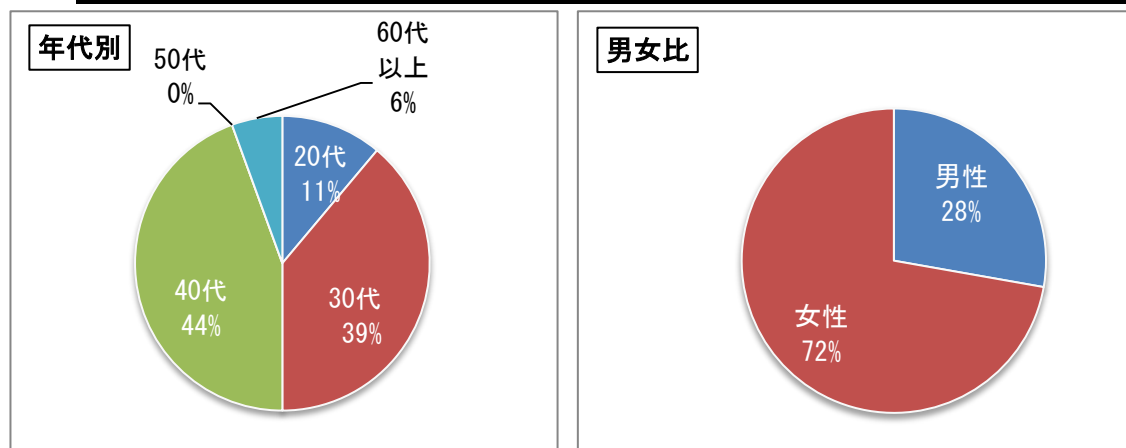
ホ 医療事務系分野（医療事務・歯科助手総合）の職業訓練コースの選定

歯科助手への求人ニーズは高く、今後も拡大することが想定され、女性の職場としても注目度が高い職業であるにもかかわらず、県内では、歯科助手養成を目的とする離職者訓練は行われておらず、新たなコースを立ち上げることが求められている。また、より一層安定的な就業ができるようにするためには、医療事務や受付、歯科医院内での幅広い業務に対応できるような人材の育成が必要であり、医療事務もできる歯科助手養成の訓練を新規に開発することで、就職可能性の高い訓練コースが設定されと考えられることから、「医療事務系分野（医療事務・歯科助手総合）」の職業訓練コースの開発・検証を行うこととした。

(1) 販売系分野（ショップスタッフ養成科）

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
(株)東京リーガルマインド LEC 東京 リーガルマインド神戸 本校	平成 27 年 12 月 1 日	平成 28 年 5 月 31 日	6 ヶ月	20 名

応募者数	入所者数	うち女性	20代	30代	40代	50代	60代以上
21名	18名	13名	2名	7名	8名	0名	1名



応募状況については、当初の締め切り時には19名の応募であったが、就職が決まったとい



う理由で辞退者が出たことや募集定員を下回っていたため、兵庫労働局と協議し、追加募集を行った。その結果、ハローワークの協力もあり最終的には定員 20 名に対して、18 名の訓練生が決定した。

18 名のうち男性は 5 名、女性は 13 名であり、販売系分野での女性の就労意欲の高さが窺われる。年齢構成は 30 代・40 代が 83%を占めている。委託校は神戸市にあったが、尼崎市、西宮市からの応募が約 50%を占めている。

ロ 訓練運営状況

(イ) 検証訓練の講師の指導体制等

- ① 『接客・販売能力』『コミュニケーションスキル（販売）』担当講師：1 名

訓練の核となる上記の科目を担当する講師は、日本商工会議所販売士 1 級の資格を所有しており、講師歴は概ね 12 年である。

- ② 『接客に必要な中国語』『コミュニケーションスキル（外国人観光客対応／中国語）』担当講師：1 名

中国の人で通算講師歴が概ね 16 年である。

- ③ 『観光知識』担当講師：1 名

大手航空会社での実務経験が 28 年あり、兵庫県観光局、神戸市との交流がある。

- ④ 『接客に必要な英語』『コミュニケーションスキル（外国人観光客対応／英語）』担当講師：1 名

ホテルでの実務経験が 7 年あり、講師歴も十分にある。実用英語技能検定試験 1 級の資格を持っており、TOEIC 910 点である。

- ⑤ 『文書作成演習』『表計算演習』『プレゼンテーション演習』『Web 基礎知識』担当講師：4 名（主査 1 名・副査 3 名）

Microsoft Office Specialist Master あるいは Microsoft Office Specialist の資格を所有しており、指導経験は最も短い講師で 4 年、長い講師で概ね 15 年である。

- ⑥ 『社会人基礎力』『就職基礎能力』担当講師：4 名（主査 4 名）

キャリア・コンサルタントやジョブカードキャリア・コンサルタントの資格を有しており、指導経験は最も短い講師で 5 年、長い講師で概ね 11 年である。

- ⑦ 訓練の実施責任者：1 名

キャリア・コンサルタントの資格を有し、事務務担当及び毎月のキャリア・コンサルティングの担当も兼務している。

「ショップスタッフ養成科」カリキュラム

訓練科名	ショップスタッフ養成科		就職先の職務	小 売 業 に お け る 販 売 ・ 接 客 員
訓練期間	平成 27 年 12 月 1 日～平成 28 年 5 月 31 日 (6 ヶ月)			
訓練目標	小売業の販売員に求められる接客・販売リテラシーを習得する。 外国人観光客にも接客・販売のできるための語学や消費税免税制度に関する知識を習得する。 兵庫県内観光地の現状や特産品等も案内できる知識も習得する。 コンシェルジュ的な対応のできるコミュニケーションスキルや接客方法を習得する。 販売員における事務業務に必要なパソコン操作やWeb知識を習得する。 社会人としての必要なビジネスマナー等を習得する。			
仕上がり像	小売業における販売員として、外国人観光客にも接客・販売の対応ができる人材を養成する。			
訓練内容	科 目		科 目 の 内 容	訓練時間
	学 科	入所式等	入所式、オリエンテーション、修了式	1 時間
		安全衛生	店舗で働く上で必要な安全衛生、訓練での安全衛生	114 時間
		接客・販売能力	販売員としての基礎的な知識と技術、消費税免税手続、マナー	
		接客に必要な英語	接客に必要な基本的なセンテンスやフレーズ習得	138 時間
		接客に必要な中国語	接客に必要な基本的なセンテンスやフレーズ習得	48 時間
		観光知識	兵庫県の観光資源の現状や観光地、特産品の知識習得、震災について	30 時間
		コミュニケーションスキル（販売）	販売業に求められるコミュニケーションスキル	54 時間
		コミュニケーションスキル（外国人観光客）	外国人観光客対応スキル	36 時間
		社会人基礎力	コミュニケーション、協働力、職業意欲の醸成	30 時間
		就職基礎能力	求人情報提供・履歴書等の作成支援、面接指導	35 時間
	実 技	文書作成演習	Word基本操作	30 時間
		表計算演習	Excel基本操作（表計算・実務関数・グラフ）	36 時間
		プレゼンテーション演習	PowerPoint基本操作	12 時間
		Web基礎知識	Web基礎知識、ホームページ作成	18 時間
		職場体験	実店舗での職場体験	30 時間
訓練時間総合計 612 時間（学科 486 時間、実技 126 時間）				
主要な機器設備 (参 考)		ノート PC：OS Windows7、Office2010、ホームページビルダー15 プロジェクター、スクリーン		

(ロ) 出席状況

全体的に訓練生の出席率は良好であった。

訓練の開始当初は勉強が難しいと感じて欠席する者もいたが、委託校で個別ヒアリングを行い、ケアすることで出席率が低下することはなかった。

(ハ) アンケート調査結果について

訓練期間中に、①就職の希望・意欲について、②科目内容や習得度等について、③受講環境について、④就職支援についての各項目でアンケートを行い、その結果は次のとおりであった。

① 就職の希望・意欲について

就職の希望は、入校時は 11 名（56％）の訓練生が関連分野での常用雇用を希望していた。

② 科目内容や習得度等について

科目内容の満足度と習得度は、入校後間もない時期で 83％と 82％、修了時で 89％と 85％とさらに向上し、科目内容の満足度、習得度ともに非常に高かった。

訓練内容全般について「良い」との意見を得たが、「カリキュラムの順番を変えることやテキストを替えることでずっとさらに効果が上がる部分もあるのでは」との声もあった。「中国語のテキストの内容が分かりにくい」との意見もあったが、別途、講師が説明することで改善できたと考えられる。

訓練期間の長さについては、「やや長い」と答えた訓練生が約半数に及んだ。

③ 受講環境について

受講環境等については、概ね満足を得たが、「教室については温度管理ができない」「換気ができない」との意見があり、訓練期間中に教室を変更して対応した。

④ 就職支援について

訓練期間中にキャリア・コンサルティング（毎月）、定期的な求人情報の提供、オリジナル求人の開拓、希望者に対し休憩時間及び放課後を活用した就職相談を回数無制限にて実施した。また就職活動への指導として、履歴書・職務経歴書の作成指導、希望業種業界に合わせた個別模擬面接の実施を行った。

就職支援を受けた結果、面接に対しては 69％、自己 P R に対し

ては77%の者が、「自信がついた」との回答であった。キャリア・コンサルティングについては全員が「良い」と回答した。訓練生からは「自分のスキルに加え、人間としての糧となる訓練だった」、「今まで自分の中での疑問がたくさん解決できた」、「多くの仲間ができた」などの声も聞かれた。

(二) 訓練期間中に訓練生が取得した資格

○リテールマーケティング

- ・リテールマーケティング検定 1級…………… 1名
- ・リテールマーケティング検定 2級…………… 3名
- ・リテールマーケティング検定 3級…………… 4名

※リテールマーケティングは8名受験し8名の合格であった。

○その他の取得資格

- ・日商簿記 2級…………… 1名



授業風景（文書処理演習）



キャリア・コンサルティングの様子

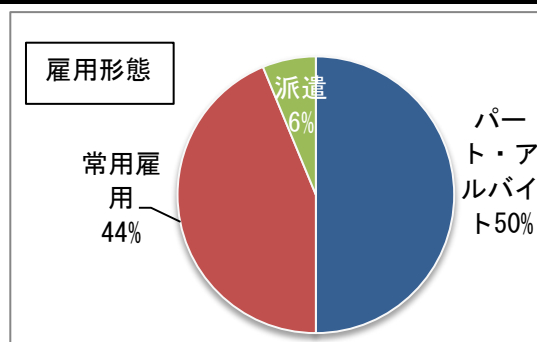
ハ 就職状況

○就職状況（但し修了3ヶ月後）

修了者数	（うち女性）	（うち就職）	中退者	（うち女性）	（うち就職）	就職率
13名	10名	13名	5名	3名	3名	100%

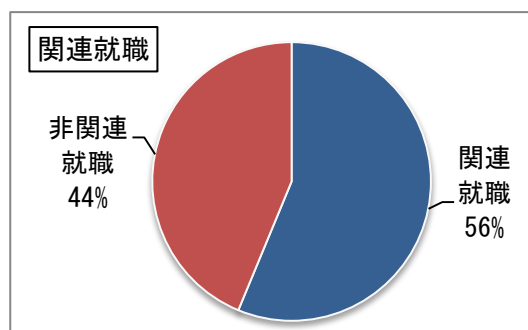
○雇用形態別就職状況（就職者…16名）

常用雇用 7名	派遣 1名	パート・アルバイト 8名
44%	6%	50%



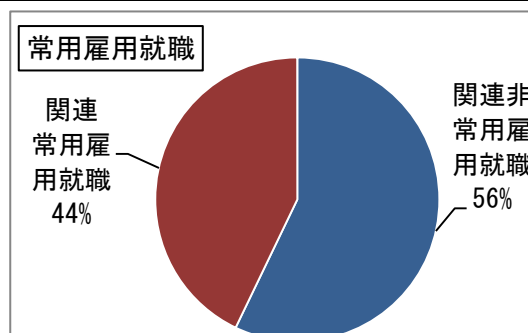
○関連就職状況（就職者…16名）

関連就職 9名	非関連就職 7名
56%	44%



○関連就職のうち常用雇用就職状況（関連就職者…9名）

関連常用雇用就職 4名	関連非常用雇用就職 5名
44%	56%



○雇用形態別就職状況一覧

雇用形態	区分	男性	女性	合計
①常用（正社員） 【期間の定めなし】	関連	1名	2名	3名
	非関連	1名	—	1名
②常用（正社員を除く） 【期間の定めなし】	関連	—	1名	1名
	非関連	—	—	—
③パート・アルバイト 【1ヶ月以上4ヶ月未満】	関連	1名	2名	3名
	非関連	—	—	—
④パート・アルバイト 【4ヶ月以上】	関連	—	—	—
	非関連	—	1名	1名
⑤パート・アルバイト 【期間の定めなし】	関連	—	2名	2名
	非関連	—	1名	1名
⑥派遣（常用型） 【期間の定めなし】	関連	—	—	—
	非関連	—	1名	1名
⑦中退 常用（正社員） 【期間の定めなし】	関連	—	—	—
	非関連	1名	—	1名
⑧中退 常用（正社員を除く） 【4ヶ月以上】	関連	—	—	—
	非関連	—	1名	1名
⑨中退 パート・アルバイト 【4ヶ月以上】	関連	—	—	—
	非関連	—	1名	1名
合 計		4名	12名	16名

○就職業種一覧

区分	業種	職種	人数		合計
			男性	女性	
関連 9名	小売・卸売業	販売	－	4名	4名
		卸売	1名	－	1名
	ホテル・旅館	フロント	1名	－	1名
		英語文化ガイド	－	1名	1名
	観光	コンシェルジュ	－	1名	1名
		ミュージアム	－	1名	1名
非 関連 7名	その他	事務・営業	1名	2名	3名
		調理師	－	1名	1名
		教育	－	1名	1名
		保育士（※）	－	1名	1名
		印刷加工	1名	－	1名
合　　計			4名	12名	16名

※保育士は授業で学んだ英語・中国語を生かせる外国人入所者がいる保育園に就職した。

- 中退者は5名であり、うち2名が常用雇用、1名がパート・アルバイトでの就職による退所であった。
- 修了者は13名で訓練修了時の就職率は69%であったが、引き続き就職支援を継続し、修了1ヶ月後の就職率は75%、修了3ヶ月後の就職率は100%と高い就職率となった。
- 高い就職率につながった理由として、就職支援の際、採用面接時にショップスタッフ養成科の訓練やカリキュラム、訓練目標や仕上がり像についてアピールするように指導し、訓練生それぞれに合ったフォローを行った結果と思われる。
- 常用雇用就職率は44%、関連就職率は56%とやや低い数値となった。関連就職が低い理由として考えられるのは、今までのキャリアの方を強みとし、過去の仕事への経験に頼って就職活動をしたためと思われる。
- 男性の関連就職が低い理由としては、就職先の幅の狭さや、給与面及び年齢を重ねた折の現場での存在意義、職場での地位の安定性などの課題の存在があったためと考えられる。反面、女性にとって販売系は女性の仕事であるというイメージが強く、女性であれば年齢が高くても就職が見込まれることから就職率が高くなったと考えられる。

二 ポリテクセンター兵庫が行った実施機関に対する支援

- 訓練生募集開始前には、円滑に訓練を実施できるよう募集チラシ、説明会、選考、訓練生への対応及び雇用保険等各種手続き方法等について、委託校担当者との打ち合わせを十分に行った。
- 隔週で巡回指導として各委託校を訪問し、担当者の個別相談に応じると共に、急な相談に対しても可能な限り迅速に対応し課題解決に努めた。
- 巡回指導では就職支援実施状況の確認及びアンケート調査によって得た訓練生の要望や習得度、学校が日々の指導で得た訓練生からの意見等を可能な限り共有し、改善すべき事項があれば対処するよう依頼した。
- 出欠の状況も常に把握し、欠席が目立つ訓練生、受講意欲の低下が見えた訓練生への指導状況等を委託校と常に共有するようにした。



ポリテクセンター兵庫による巡回指導の風景

ホ 実施機関からの訓練実施後の意見について

訓練を実施したＬＥＣ東京リーガルマインド神戸本校より、以下の意見が寄せられた。

（イ）「就職先の職務」

カリキュラム中の「就職先の職務」欄については、「ホテル従業員」を追加して間口を広げることでより多くの訓練生を集めることができるのではないかと考える。

（ロ）学科

カリキュラムについて、今回、英語と中国語の２ヶ国語を設定して、どちらも評判は良かったが、時間の制約があるため、一部の訓練生では広く浅い内容になり深堀が足りない印象となってしまった。状況によっては、一つの言語に絞って時間をかけることで就職後の職務上の対応力があがることもあり得ると思われる。

（ハ）実技

職場体験を５日で設定したが、販売職ということで土・日・祝日にも体験が必須と考えられるので、職場体験を休日も含んだ７営業日以上で設定することによって、月曜日から日曜日までの流れを体験し、実際に働くイメージができるのではないかと考える。

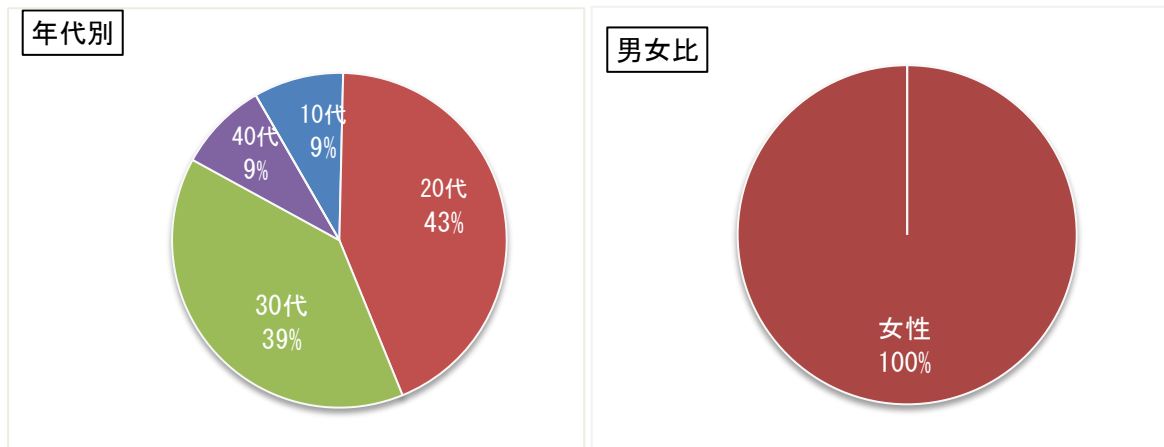
（※）職場体験は、授業の集大成で訓練の最後に集中して行ったが、訓練生からは「販売系の就職イメージを抱きやすいように、もう少し早い時期に行うと良かった」との意見が寄せられた。また、「職場体験のフィードバックをする日を職場体験の間に設定するなどの工夫を行うとよいのではないか」との意見もあった。職場体験先が確保できれば、休日も含めた訓練の設定もひとつの方法であると考えられる。

(2) 医療事務系分野（医療事務・歯科助手総合）

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
ヒューマンアカデミー(株) ヒューマンアカデミー 三宮校	平成 28 年 2 月 1 日	平成 28 年 6 月 30 日	5 ヶ月	20 名

イ 応募・入所状況

応募者数	入所者数	うち女性	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代以上
23 名	23 名	23 名	2 名	10 名	9 名	2 名	0 名



訓練生募集活動として、ポリテクセンター兵庫のHPへの掲載、及び兵庫県内のハローワーク窓口、自治体の就労関連窓口等で募集チラシを配布した。《図 10 参照》

また、委託校の窓口で、募集チラシの配布、見学説明会の開催など周知に努め、見学説明会の実施や説明会に参加できない方へは個別対応をするなど広報活動に努めた。

応募状況については、当初の募集締め切り時には 14 名の応募であったが、募集定員を下回っているため、兵庫労働局と協議し、追加募集を行った。その結果、ハローワークの協力もあり最終的には定員 20 名に対して、23 名の応募があった。うち 23 名は全て女性で



《図 10》募集チラシ

あり、この分野における女性の就労意欲の高さが窺われる。応募は訓練校に近い地域（神戸・灘・西宮・明石）が74%を占めており、年齢構成は20代・30代が大半を占め、10代も合わせるとほとんど若い層で構成されている。

ロ 訓練運営状況

（イ）検証訓練の講師の指導体制等

- ① 『医科医療事務（外来）』『歯科助手』『保険医療制度』『医療関連法規』『医学知識』『医療接遇』『歯科医療事務』担当講師：2名（主査1名・副査1名）

両名とも、診療報酬請求事務能力認定試験（医科）及び医療事務メディカルクラーク2級の資格を有する。主査は医師事務作業補助者実務能力認定資格も有する。講師歴は概ね10年である。副査は歯科技工士であり、歯科関連および歯科助手関連を担当する。講師歴は概ね5年である。

- ② 『パソコン演習Ⅰ』『パソコン演習Ⅱ』担当講師：2名（主査1名・副査1名）

主査は、Microsoft Office Specialist、P検、ITパスポート、基本情報処理技術者、個人情報保護士の資格を有する。講師歴は概ね20年である。副査は、診療報酬請求事務能力認定資格を有し、講師歴は概ね17年である。

- ③ 『社会人基礎力』担当講師：1名（副査1名）

日本メンタルヘルス協会公認カウンセラーであり、コミュニケーション・プロファイラー、TAファシリテーターの資格を有する。講師歴は概ね30年である。

- ④ 『就職基礎能力』担当講師：1名（副査1名）

日本キャリア教育学会認定キャリアカウンセラーの資格を有しており、講師歴は概ね6年である。

- ⑤ 安全衛生担当講師：1名（主査1名）

社会保険労務士であり講師歴は概ね15年である。

- ⑥ 訓練の実施責任者：1名

キャリア・コンサルタントの資格を有し、事務務担当及び毎月のキャリア・コンサルティングの担当も兼務している。

「医療事務・歯科助手総合科」カリキュラム

訓練科名		医療事務・歯科助手総合科		就職先の職務	総合病院・歯科医院での受付・歯科助手・医療事務など	
訓練期間		平成 28 年 2 月 1 日～平成 28 年 6 月 30 日 (5 ヶ月)				
訓練目標		医療事務（歯科）、医療事務に関する関連法規、医療知識・実務全般（報酬明細書の作成方法、保険制度、関連法規等）を習得することにより、歯科をはじめ医療機関全般における業務の役割及び業務の流れを理解する。 また、受付、案内などの接客業務から、会計業務、診療報酬請求事務、医療事務コンピューター、歯科医療事務コンピューター、電子カルテシステム等のオペレーションまでの演習を学び、歯科をはじめとする医療業界での確かな就職に結びつけることを目標とする。 総合病院・歯科クリニックにおいて即戦力として通用できるスキル（接客能力、歯科助手業務スキル、レセプト能力）を習得し、医療業界全般で活躍できる人材を目標とする。				
仕上がり像		総合病院・歯科医院において、受付、電話対応、歯科医療の助手、医療事務を行うことができるようになる。				
訓練内容	学科	科 目		科 目 の 内 容		訓練時間
		歯科助手 歯科レセプト作成	歯科助手の役割と業務について、歯科の設備と器材 歯科における医療費算定、カルテの読み方、診療費算定、診療報酬明細（レセプト）記載方法、診療報酬点数解説、医療費算定			78 時間 36 時間
		医科レセプト作成	医療費算定、カルテの読み方、診療費算定、診療報酬明細（レセプト）記載方法、診療報酬点数解説、医科医療費算定（外来）			36 時間
		保険医療制度	病院・老人保険制度、公費負担医療制度			18 時間
		医療関連法規	社会保険、医療費の種類、各種保険法、療養規則			24 時間
		医学知識	歯科医療に関連した各部位の名称及び主な病気、薬物の名称・投与、病気の基礎知識			18 時間
		医療接客	医療と医療秘書・医療秘書の役割・医療情報、医療事務接客マナー、接客技術			18 時間
		社会人基礎力	自己理解、自己表現力、効果的なコミュニケーションスキル、論理的思考、ストレスコントロール			42 時間
	就職基礎能力	職務経験の棚卸、就職に向けての方向付け、履歴書・職務経歴書の作成支援、面接指導			30 時間	
	安全衛生	歯科助手業務に必要な安全衛生			3 時間	
	実技	レセプト作成演習		歯科における医療費算定、カルテの読み方、診療費算定、診療報酬明細（レセプト）記載演習		48 時間
		歯科助手演習 医療接客演習 職場実習（見学方式）	歯科助手の役割演習		33 時間	
			窓口業務・電話対応ロールプレイング		12 時間	
		職場実習（見学方式）		医療機関における歯科での業務の流れや業務上必要な注意点など		30 時間
		パソコン演習Ⅰ		パソコンの基本操作、文書作成の基本操作、文書作成演習、表計算の基本操作、表計算演習		36 時間
パソコン演習Ⅱ		歯科レセプトコンピューター演習、医事レセプトコンピューター演習、電子カルテ演習		48 時間		
訓練時間総合計 510 時間（学科 303 時間、実技 207 時間）						
主要な機器設備（参 考）		ノートパソコン 20 台（OS 名 Windows 7）、プロジェクター1 台、レーザープリンター1 台				

(ロ) 出席状況

平成 28 年 2・3 月にインフルエンザの罹患により欠席者が増えた時期もあったが、全体的に訓練生の出席率は良好であった。

(ハ) アンケート調査について（入校時 23 名、修了時 20 名対象に調査）

訓練期間中に、①就職の希望・意欲について、②科目内容や習得度等について、③受講環境等について、④就職支援についての各項目で、アンケートを行った。その結果は次のとおりである。（アンケート実施日については開講当初は履修科目が少ないため、ある程度科目を履行した時点で実施した。）

① 就職の希望・意欲について

入校時には訓練生 23 名中 15 名（68%）が常用雇用を目指しており、うち 82%の訓練生が関連分野の就職を希望していた。

② 科目内容や習得度等について

訓練内容については、「歯科レセプト作成」（学科）を除き全般的に概ね良好な結果であった（平均 73%）。

「歯科レセプト作成」の内容については、「あまり良くない・良くない」が、7 名（38%）であり、「時間が短い」18 名（90%）との回答が寄せられた。

習得度については、「歯科レセプト作成」を除き概ね良好であった（平均 73%）。なお、「歯科レセプト作成」は、中間アンケートでは「あまりできなかった・できなかった」17 名（85%）、修了時アンケートでは「あまりできなかった・できなかった」10 名（50%）と若干習得度の向上が見受けられる。その要因としては、学科では理解できなかったことが、演習をする中で徐々に理解が深まってきたためと思われる。

訓練期間については、全体的に「短い」との回答が多かった。各訓練科目の時間数では「歯科レセプト作成」に「短い」との回答が多かったが、それ以外の科目は概ね適切であるとの回答が大半である（平均 65%）。

訓練全般については、修了後 3 ヶ月後のアンケートにおいて 92%が「就職に大変役立った・役に立った」と回答している。

③ 受講環境等について

教室の環境に要望が多かったため、教室を変更したところ概ね満足を得られた模様である。

④ 就職支援について

訓練期間中にキャリア・コンサルティング（随時）、定期的な求人情報の掲示（毎月 2 回）、企業人事担当者による就職講話・懇談会（訓練期間に 1 回）、企業人事担当者による求人説明会（訓練期間の後半に 2 回）、希望者に対する個別就職相談の実施を就職支援として行った。

訓練当初は、就職支援を受けても「就職活動を行なうことへの不安を持っている」「自己 PR に自信がない」という回答が多かったが、就職支援を受けた結果、70%が「満足」と回答している。

（二）訓練中に訓練生が取得した資格

○2 級医療秘書実務能力認定試験・・・12 名

○医科 2 級医療事務実務能力認定試験・・・8 名

※2 級医療秘書実務能力認定試験は、12 名中 12 名の合格であった。

※医科 2 級医療事務実務能力認定試験は、13 名中 8 名の合格であった。



授業風景（歯科助手演習）



キャリア・コンサルティングの様子

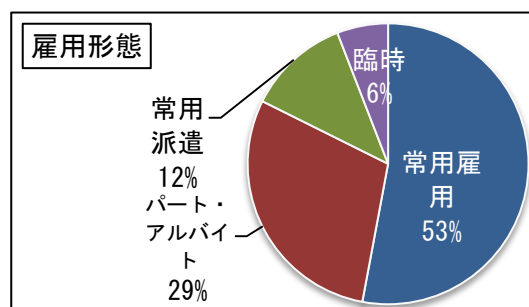
ハ 就職の状況

○就職状況

修了者数	(うち女性)	(うち就職)	中退者	(うち女性)	(うち就職)	就職率
20 名	20 名	15 名	3 名	3 名	2 名	77%

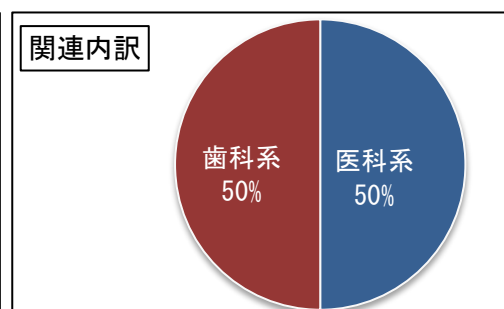
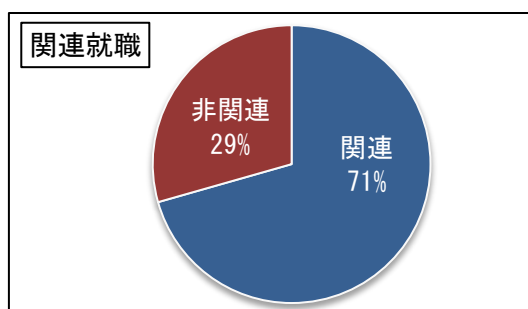
○雇用形態別就職状況（就職者・・・17 名）

常用雇用 9 名	パート・アルバイト 5 名	派遣（常用）2 名	臨時 1 名
53%	29%	12%	6%



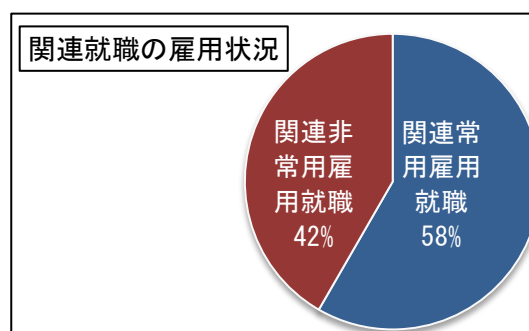
○関連就職状況（就職者・・・17 名）

関連就職	12 名	歯科関連 6 名 医科関連 6 名	非関連就職	5 名
------	------	----------------------	-------	-----



○関連就職のうち常用雇用就職状況（関連就職者・・・12 名）

関連常用雇用就職 7 名	関連非常用雇用就職 5 名
58%	42%



○雇用形態別就職状況一覧

雇用形態	区分	男性	女性
① 常用（正社員） 【期間の定めなし】	関連	—	6 名
	非関連	—	1 名
② パート・アルバイト 【期間の定めなし】	関連	—	4 名
	非関連	—	1 名
③ パート・アルバイト 【期間の定めあり】	関連	—	—
	非関連	—	—
④ 派遣（常用型） 【期間の定めなし】	関連	—	1 名
	非関連	—	—
⑤ 派遣（常用型） 【期間の定めあり】	関連	—	—
	非関連	—	1 名
⑥ 臨時・季節	関連	—	—
	非関連	—	1 名
⑥ 中退 常用（正社員） 【期間の定めなし】	関連	—	1 名
	非関連	—	1 名
合計		—	17 名

○就職業種一覧

区分		業種	職種	人数	
				男性	女性
関連	12 名	歯科	歯科助手・受付	—	6 名
		医科	医科事務・受付	—	6 名
非関連	5 名	教育・保育	人事労務	—	1 名
			調理師	—	1 名
		小売業	販売	—	1 名
		不動産	事務・営業	—	1 名
		食品加工業	食品加工	—	1 名
合 計				—	17 名

○中退者は、3名であり、うち2名が常用雇用である。

○修了者は20名であり訓練修了時の就職率は36%であったが、就職支援を継続して実施したところ、1ヶ月後の就職率は50%、3ヶ月後の就職率は77%となった。

○就職率が伸び悩んだ理由として、修了時のアンケートによると、急な転居や条件面の折り合いがつかないことなどが挙げられている。しかしながら、期間の定めのない雇用での就職率は17名中15名（パート・派遣含む。）88%と高く、入校時の希望率68%を大きく上回っている。

○関連分野の就職を希望していた訓練生は、入校時には82%だったが、修了後3ヶ月後には71%であった。

下回った理由としてアンケートによると、「前職への復帰希望」や「自己の適性の見直し」などを挙げている。

二 ポリテクセンター兵庫が行った実施機関に対する支援

○受講者募集開始前には、円滑に訓練を実施できるよう、委託校事務担当者との打ち合わせを行った。打ち合わせでは、見学説明会、募集受付手順、選考、訓練コースの運営、就職支援の実施計画、受講者への対応及び雇用保険等各種手続き方法等について説明を行った。

○開講式にはポリテクセンター兵庫の職員が出席し、受講者に対し就職意欲の喚起を促すための講話を行った。

また、隔週で巡回指導として委託校を訪問し、担当者の個別相談に応じると共に、急な相談に対しても可能な限り迅速に対応し課題解決に努めた。

○訓練中アンケートを数回行い、訓練生のニーズなどを吸い上げ、集計した結果を委託校にも開示し、情報の委託校との共有、及びフィードバックを行った。

○巡回指導では、就職支援実施状況の確認及び改善すべき事項があれば対処するよう依頼した。

出欠の状況も常に把握し、欠席しがちで受講意欲の低下が見えた訓練生への指導について情報を常に共有するようにした。



ポリテクセンター兵庫による
巡回指導の風景

ホ 委託先からの訓練実施後の意見について

訓練を実施したヒューマンアカデミー三宮校より、以下の改善提案及び意見が寄せられた。

(イ) 全体

カリキュラムについては、実際に就職するときには医科・歯科のどちらかとなる状況を考えると、すでにどちらかの進路を決めている訓練生にとっては、訓練期間が間延びせぬようカリキュラムの組み方に改善が必要と思われる。

(ロ) 実技

歯科レセプトのソフトにおいては、研修内容に合ったソフトの手配が可能かどうかの検討も必要であると考えている。高価なものであるため、カリキュラムに入れるべきかどうか、また、入れても座学のみとなると、理解が乏しくなってしまうため、効果的な活用はどうするのかという課題がある。

(ハ) 実技（職場実習）

実習については医科の実習先は、長期の実習を望まれていることが多いため、現在の実習のカリキュラム設定日数では先方と折り合いがつきにくく、確保が困難である。

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離職者向け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を委託訓練の実施を通じて検証し、その結果を踏まえ、モデルカリキュラムとして取りまとめた。

(1) 販売系分野（ショップスタッフ養成科）

ショップスタッフ養成科は、応募率が1.05倍、就職率が100%（関連就職率は56%）であることから、地域のニーズを踏まえた離職者向けの職業訓練として相応しいことが実証できた。

なお、訓練内容全般については、修了した訓練生のすべてが「満足」もしくは「やや満足」と回答していることから、検証訓練で実施したカリキュラムを、そのままモデルカリキュラムとすることにした。

なお、実施機関から、訓練運営に際しての提案が出されているので、訓練生や実習機関の状況等をふまえ、必要に応じてカリキュラムにこれらの提案内容を反映することも、ひとつの方法である。

イ 外国語について

1ヶ国語に絞ったカリキュラムの設定を行う。

訓練では英語と中国語の2ヶ国語をカリキュラムとして設定しており、どちらも評判は良かったが、時間の制約があるため広く浅い内容になり深掘が足りない印象となった者もいた。1ヶ国語に絞って時間をかけることで、就職後の職務上の対応力が上がるケースもあると思われる。

ロ 職場体験について

7営業日以上、時期は訓練の半ばで行う。

職場体験を5日で設定したが、販売職では土・日・祝日にも体験が必須と考えられる。職場体験を休日も含んだ7営業日以上で設定することによって、月曜日から日曜日までの流れを体験し、実際に働くイメージができる。

ハ 「就職先の職務」欄における職種追加の検討

就職先の職務に「ホテル従業員」を追加し選択肢を広げることでより多くの訓練生を集めることができるとも考えられる。今回の訓練生において、修了後、訓練で習得した知識・技能等を基にホテルに就職した者もいたためである。

「ショップスタッフ養成科」におけるアンケートの分析について

訓練生の属性

- ・訓練生のうち 88%が常用雇用経験者。多くが複数回の離職を経験。
- ・就業経験年数は、4 年以上～7 年未満（25%）が最多。
- ・受講理由は、「訓練カリキュラムに興味」（29%）「正社員希望」（22%）「未経験の職種への就職」（20%）の順である。

関心・期待のある科目・支援内容

- ・関心・期待が高いのは「英語」（13%）「外国人観光客コミュニケーション」（12%）「接客・販売能力」（11%）の順。低いのは「社会人基礎力・就職基礎能力」（5%）「職場体験」（6%）の順である。

アンケートの分析

【調査項目における課題】

- ・専門科目・・・外国語を2ヶ国語で設定したことによる学習効果が課題。「接客に必要な中国語」の習得度は低かった（ただし、クラス員相互の支援で最後は習得度を上げていった。）。
- ・職場体験・・・評価は低くはなかったが、時期、方法、内容を検討すること、さらに効果が上がると考えられる。
- ・就職支援・・・毎月実施されるキャリア・コンサルタント、きめ細かな就職対策などで信頼関係を築き高評価だった。
- ・就職希望の推移・販売系のイメージや楽しさが伝わらない、男性向けの販売関係の求人少ななどに不満があった。
- ・全体的評価・・・訓練全般について100%の訓練生が概ね満足だった。
- ・訓練時間・・・「接客に必要な中国語」の訓練時間が少ないという意見があった。英語は学生時代の基礎があるが、中国語は基礎がない場合もあるので、英語と中国語にかける時間のバランスを再考することが必要と思われる。

アンケートの結果

【調査項目（着眼点）】

- ・専門科目学科・・・「接客に必要な中国語」の習得度が低い。
- ・職場体験・・・習得度は85%で良好。訓練生から職場体験の時期を早くすれば、就職先の幅が広がるのではとの意見があった。
- ・就職支援・・・「良い」「まあ良い」と感じた人が多く（92%）、就職意識の向上に寄与。求人情報の提供は不満の意見があった。
- ・就職希望の推移・毎回のアンケートで訓練生の約60%は常用雇用の小売業、旅行・観光業、ホテル（フロント、レストラン）を希望していた。「未定」と答えた人は3名いた。
- ・全体的評価・・・訓練内容全般について不満を感じた人はいなかった。
- ・訓練時間・・・「接客に必要な中国語」「観光知識」「プレゼンテーション演習」は時間が「短い」と感じている者が多かった（各53%）。

委託訓練カリキュラムの提案項目

- ・外国語の科目を一つに絞ることは選択事項とする。
- ・「接客に必要な中国語」の検討に加えて、訓練生の過半数が「短い」と感じている「観光知識」「プレゼンテーション演習」の時間数を増やすことも選択事項とする。

「ショップスタッフ養成科」の実施状況を踏まえた訓練カリキュラムについて（案）

コース名「ショップスタッフ養成科」

小売業における販売員に求められる接客・販売リテラシー、PCスキルに加え、増加している外国人観光客にも対応できる語学（英語、中国語）の習得やコミュニケーションスキル、兵庫県観光知識等を習得し、外国人観光客の対応も可能な幅広い接客・販売スキルを身に付けるための訓練コースを設定する。

1 実施状況の分析

- ・訓練生のうち16名（88%）が常用雇用経験者。複数回の離職を経験した者も多い。
- ・訓練生の年齢層としては30代、40代が過半数を占める。
- ・女性訓練生は13名（72%）であり、応募者全体としては14名（67%）が女性であった。
- ・就職率は100%であった。関連就職率は9名（56%）であった。
- ・関連就職のなかでは小売・卸売業への就職者が5名を占めており「接客・販売能力」「コミュニケーションスキル（販売）」科目の効果が高かったと思われる。

2 アンケートの分析

- ・外国語の科目を一つに絞ることは検討に値する。
- ・「接客に必要な中国語」の検討に加えて、訓練生の過半数が「短い」と感じている「観光知識」「プレゼンテーション演習」の時間数を増やすことも検討に値する。

3 改善提案書（訓練実施機関からの意見）

- ・仕上がり像に対して新たに追加が必要な就職先の職務に「ホテル従業員」を追加し、間口を広げることでより多くの訓練生を集めることができる（今回訓練で取得した技能・知識を活かしてホテルに就職した訓練生がいた。）。
- ・英語と中国語どちらも評判は良かったが、一つの言語に絞って時間をかけることで深掘ができ、就職後の職務上の対応力が上がることも考えられる。
- ・職場体験が5日と短かったので、休日も含んだ7営業日以上で設定することで、月曜日から日曜日までの流れを体験し実際に働くイメージができる。

4 委託訓練モデルカリキュラムにおける改善点

- ・外国語の科目を一つに絞る（選択項目）。
- ・「職場体験」「接客に必要な中国語」の時間数を増やす（選択項目）。

(2) 医療事務系分野（医療事務・歯科助手総合科）

医療事務・歯科助手総合科は、応募率が1.15倍、就職率が77%（関連就職率は71%）であり、また修了生の過半数以上が、関連資格を2種取得した。このことから、地域のニーズを踏まえた離職者向けの職業訓練コースとしては、概ね相応しい内容であったが、実施機関からさらに一層の効果が上がるよう改善提案がなされ、これに基づき修正したカリキュラムをモデルカリキュラムとして掲載した。

イ カリキュラムの修正内容について

(イ) 学科について

「医学知識」、「歯科助手」（学科）の専門的すぎる科目の内容の部分は除外することにより、余裕をもった時間配分が可能となり、その余剰時間分をロールプレイング演習の時間に充てることで現場での即戦力を養うことができる（別表「変更科目時間一覧」を参照のこと。）。

(ロ) 実技科目の内容の追加について

歯科助手演習として「総合実技」を追加する。

一連の流れをチームによるロールプレイで体験することにより現場でも仕事の流れを理解でき、次の行動が予測できるようになる（別表「追加項目内容一覧」を参照のこと。）。

ロ カリキュラム実施にあたっての留意事項

(イ) 実技演習について

レセプトにおいては医科と歯科の2分野の科目を設定しているため、どちらも学べることで評判は良かったが、時間の制約があり、歯科レセプトに関しては十分な理解が深まらぬうちに修了する訓練生もいた。この解決のために、先に一般的なレセプトとして医科用を学ぶことにより、歯科との共通項において時間の短縮が期待できる。そのためには、医科レセプトを十分学べるような時間配分にする必要がある。理解が深まれば歯科助手だけでなく、歯科レセプト職へも選択肢が増し、就職活動に対しての自信にもつながる。

(ロ) 医科の職場体験について

職場実習では歯科での職場体験を5日間で設定したが、今回は医科関連の実習先が確保できなかった。総合訓練としては医科・歯科双方の体験が必須と考えられる。

医科施設での実習の機会を設定することによって、医療機関で働く流れも体験でき、実際に働くイメージができる。また、体験時期を訓練の医療事務修了直後で行うことで、現場の臨場感を体験することによりレ

セプト作成の重要性への理解を深めることができる。可能な限り医科関連の実習の設定を目指すべきである。

【別表】カリキュラム変更内容一覧表

○変更科目時間一覧

科目名	項目	変更前	変更後
歯科助手（学科）	歯科エックス線	6H	2H
	救急処置	3H	2H
	歯科技工	3H	2H
医学知識（学科）	脳神経のしくみとはたらき	2H	1H
	呼吸器系のしくみとはたらき	2H	1H
	循環器系のしくみとはたらき	2H	1H
	消化器系のしくみとはたらき	2H	1H
	泌尿器系のしくみとはたらき	2H	1H
	骨格筋系のしくみとはたらき	2H	1H
	内分泌腺のしくみとはたらき	2H	1H
	感覚器（目・耳・鼻・舌・皮膚）のしくみとはたらき	2H	1H
	薬学の知識	2H	1H

○追加項目内容一覧

科目名	項目	変更前	変更後
歯科助手演習（実技）	総合実技 （※一連の流れを、チーム体制によるロールプレイで体験する。）	—	15H

訓練生の属性

- ・訓練生のうち13名(56%)が常用雇用経験者。複数回の離職経験者が多い。
- ・就業経験年数は、1年以上～4年未満(53%)が最多である。
- ・訓練生の年齢層としては20代、30代が過半数を占める。
- ・訓練希望理由は、正社員希望(30%)、資格取得(28%)である。

関心・期待ある科目・支援内容

- ・関心・期待が高い科目は、「歯科助手」(72%)「医科・歯科レセプト」(68%)「歯科助手演習」(50%)の順。低い科目は「就職に向けたキャリア・コンサルティング」「社会人基礎力」「就職支援」の順である。

アンケートの分析

【調査項目における課題】

- ・専門科目・・・「歯科レセプト作成」に学習効果の低迷がみられる。訓練内容というより、教え方の順序、進行の速さ、講師の資質などが原因と考えられる。「歯科助手演習」は訓練時間の追加の若干の修正が必要。
- ・職場体験・・・習得度が高いのは、複数の体験先を確保し、多くの医院での多様な環境、業務を経験できたことによると考えられる。就業イメージを掴みやすくし就職に寄与した。
- ・就職支援・・・初回から比較すると概ね信頼関係は構築できたが、面接先は自力で探す者が多かった。実施機関からの求人の紹介内容に訓練生の期待とのズレがあった。歯科助手のイメージが変化し、前職への回帰も見受けられた。
- ・訓練時間・・・一部教科の時間配分の再考が必要。

アンケートの結果

【調査項目(着眼点)】

- ・学科学目・・・「歯科レセプト作成」の習得度(15%)・時間配分などの満足度(10%)が低い。演習では、概ね高い評価であるが、「歯科助手演習」は15%が「良くない」と評価。
- ・職場体験・・・習得度は75%と概ね良好。
- ・就職支援・・・当初は必要性を感じず満足度が低かったが、実際に受講することにより満足度が向上した。
- ・就職希望の推移・常用雇用を希望の割合は60%で一定。関連職業希望の割合は80%から75%に若干低下。
- ・全体的評価・・・訓練全般について83%と概ね満足。
- ・訓練時間・・・「歯科レセプト」は「短い」が過半数。それ以外の科目は「ちょうど良い」が過半数である。

委託訓練カリキュラムの提案項目

【時間配分・進行順序の再考】

- ・科目順序・医科・歯科ともに学習スケジュールの配置に改善が必要。各項目の時間割の並びにも考慮し、関連科目は連動して進行するようなスケジュールを組むことにより、当該科目に対するモチベーションの低下を防ぎ、より理解力の向上を図ることが期待できる。
- ・実施順序(案)
保険医療制度→医科レセプト作成(学科)→医科レセプト作成演習(実技)→歯科レセプト作成(学科)→歯科レセプト作成演習(実技)→パソコンⅡ
- ・効果・・・実技を一連の流れを体感できる時間を追加し、実践に役立つ演習を充実させることで現場での即戦力を養うことができる。

「医療事務・歯科助手総合科」の実施状況を踏まえた訓練カリキュラムについて（案）

コース名「医療事務・歯科助手総合科」

歯科を始め医療機関全般における業務の役割及び業務の流れを理解するとともに、総合病院・歯科クリニックにおいても即戦力として通用できるスキル（接客能力、歯科助手業務スキル、レセプト能力）を習得することにより、医療業界全般で活躍できる人材を育成する。

1 実施状況の分析

- ・ 訓練生のうち13名（56%）が常用雇用経験者。多くが複数回の離職を経験。受講動機で、安定した生活をするため「正社員」
- ・ 「資格取得」を目指す者が多い。
- ・ 訓練生の年齢層としては20代、30代が82%と若い層が多い。
- ・ 訓練生は全員女性である。
- ・ 就職率は77%。うち常用雇用率はアルバイト・派遣あわせて94%で、そのうち関連就職率は12名（71%）と一定の成果を確保。

3 改善提案書（訓練実施機関からの意見）

- ① カリキュラムでは、当初から進路を決めている受講生にとって訓練期間が間延びせぬよう科目カリキュラムの組み方に改善が必要。
- ② 実習では、実習先が長期の実習を望まれていることが多いために現在のカリキュラムの設定日数では確保が困難。
- ③ 歯科レセプトソフトは、研修内容に合ったものの手配が可能かどうか検証必要。高価なものであるため、カリキュラムに入れるべきか、また、入れても座学のみとなると、理解が乏しくなる恐れがある。

2 アンケートの分析 アンケートの分析

【調査項目における課題】

- ・ 専門科目・・・「歯科レセプト作成」に学習効果の低迷がみられる。訓練内容というより、教え方の順序、進行の速さ、講師の資質などが原因と考えられる。「歯科助手演習」は訓練時間追加の修正が必要。
- ・ 職場体験・・・習得度が高いのは、複数の体験先を確保し、多くの医院で多様な環境、業務を経験できたことによると考えられる。就業イメージを掴みやすく就職に寄与した。
- ・ 就職支援・・・概ね信頼関係は構築できたが、面接先は自力で探す者が多かった。実施機関からの求人紹介内容に訓練生の期待とのズレがあった。歯科助手のイメージが変化し、前職への回帰も見受けられた。
- ・ 訓練時間・・・一部教科の時間配分の再考が必要。

4 委託訓練モデルカリキュラムにおける改善点

- ・ 「歯科助手」科目の中から「エックス線」、「歯科技工」及び「医学知識」の各項目を1時間ずつ削減。それにより15時間の余剰ができるため「歯科助手演習」の実技内容を充実する。
- ・ 模擬実習における「総合的な流れを体験するロールプレイ」の追加により、実践力を身に付ける。

資料集

I 販売系分野

「ショップスタッフ養成科」関連資料一覧

- ・ 資料 1－1 委託訓練モデルカリキュラム …… P 38
- ・ 資料 1－2 科目の内容・細目シート …… P 39～ P 53
- ・ 資料 1－3 使用教材リスト …… P 54

II 医療事務系分野

「医療事務・歯科助手総合科」関連資料一覧

- ・ 資料 2－1 委託訓練モデルカリキュラム …… P 55
- ・ 資料 2－2 科目の内容・細目シート …… P 56～ P 71
- ・ 資料 2－3 使用教材リスト …… P 72

委託訓練モデルカリキュラム

実施機関名

訓練科名		ショップスタッフ養成科		就職先の職務	小売業における販売・接客員	
訓練期間		平成 年 月 日～平成 年 月 日 (6 か月)				
訓練目標		小売業の販売員に求められる接客・販売リテラシーを習得する。 外国人観光客にも接客・販売のできるための語学や消費税免税制度に関する知識を習得する。 兵庫県内観光地の現状や特産品等も案内できる知識も習得する。 コンシェルジュ的な対応のできるコミュニケーションスキルや接客方法を習得する。 販売員における事務業務に必要なパソコン操作やWeb知識を習得する。 社会人としての必要なビジネスマナー等を習得する。				
仕上がり像		小売業における販売員として、外国人観光客にも接客・販売の対応ができる人材を養成する。				
訓練の内容	科 目		科 目 の 内 容		時 間	
	学 科	入所式等	入所式、オリエンテーション、修了式			
		安全衛生	店舗で働く上で必要な安全衛生、訓練での安全衛生		1	
		接客・販売能力	販売員としての基礎的な知識と技術、消費税免税手続、マナー		114	
		接客に必要な英語	接客に必要な基本的なセンテンスやフレーズ習得		138	
		接客に必要な中国語	接客に必要な基本的なセンテンスやフレーズ習得		48	
		観光知識	兵庫県の観光資源の現状や観光地、特産品の知識習得 震災について		30	
		コミュニケーションスキル(販売)	販売業に求められるコミュニケーションスキル		54	
		コミュニケーションスキル(外国人観光客)	外国人観光客対応スキル		36	
		社会人基礎力	コミュニケーション、協働力、職業意識の醸成		30	
	就職基礎能力	求人情報提供・履歴書等の作成支援、面接指導		35		
	実 技	文書作成演習	Word基本操作		30	
		表計算演習	Excel基本操作(表計算・実務関数・グラフ)		36	
		プレゼンテーション演習	PowerPoint基本操作		12	
		Web基礎知識	Web基礎知識、ホームページ作成		18	
		職場体験	実店舗での職場体験		30	
訓練時間総合計		学科	486	実技	126	612
主要な機器設備 (参考)		ノートPC:OS Windows 7、Office2010、ホームページビルダー15 プロジェクター、スクリーン				

科目の内容・細目シート

実施機関名：

[illegible]

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	接客・販売能力	時間	114
到達水準	小売業の役割を知っている。		
	小売業の種類を知っている。		
	顧客管理について知っている。		
	流通経路について知っている。		
	マーチャンダイジングの基本を知っている。		
	店舗形態別小売業の基本的役割を知っている。		
	消費税免税手続きについて知っている。		
	在庫管理の基本を知っている。		
	ストアオペレーションを知っている。		
	ディスプレイの基本的役割を知っている。		
	小売業のマーケティングの基本を知っている。		
	接客マナーの基本を知っている。		
	小売業の主な法規を知っている。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
販売員としての基本的な知識と技術	小売業の類型（流通における基本的役割、業界別流通経路、形態別小売業、店舗形態別小売業、チェーンストア）	44	
	マーチャンダイジング（商品とは、マーチャンダイジング基本、商品計画、販売計画、在庫管理、価格設定）	19	
	ストアオペレーション（開店準備、ディスプレイ、ワークスケジュールリング）	36	
	マーケティング（顧客管理、販売促進、商圈の設定、売場づくり）	6	
	消費税免税手続き	3	
マナー	販売・経営管理（接客マナー、法令知識、店舗管理）	6	
合計		114	
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	接客に必要な英語	時間	138
到達水準	英語の基本的な会話を知っている。		
	様々な場面における接客英語を知っている。		
	英語での電話対応のやり方を知っている。		
	英語で自分の思った事を伝える。		
	英語でのプレゼンテーションを行える。		
	英語での会計を知っている。		
	英語の基本的な文法を知っている。		
	英語の発音について知っている。		
	英語でのクレーム対応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
接客に必要な基本的な センテンスやフレーズ 習得	英語の基本的な文法とそれを用いた会話 ・あいさつ、敬語 ・発音練習、リスニング ・クレーム対応のフレーズ ・スピーチの練習	24	
	店員として様々なシチュエーションでのロールプレイ (観光案内、トラベル、レストラン、コンビニ、会社受付)	114	
	合計	138	
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名： _____

科目	接客に必要な中国語	時間	48
到達水準	中国語での数字を知っている。		
	中国語の基本的な文法を知っている。		
	接客に必要な中国語を知っている。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
接客に必要な基本的な センテンスやフレーズ 習得	母音や子音の発音	8	
	基本的な文法	4	
	簡単な会話練習	6	
	買い物の会話のロールプレイ	18	
	ホテルの会話のロールプレイ	6	
	中国語での作文発表	6	
	合計	48	
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	観光知識	時間	30
到達水準	兵庫県の観光資源を知っている。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
兵庫県の観光資源の現状や観光地	インバウンド専門用語説明	1	
	観光地の知識習得（歴史・史跡・ファッション）	11	
	外国人のことを知る（各国の習慣やタブー）	4	
	観光コース作りと発表	6	
特産品の知識習得	名物料理・お土産など	5	
震災について	阪神淡路大震災とこれからの取り組み・外国人観光客の安全確保について	3	
合計		30	
使用する機械器具等	プロジェクター、スクリーン、ノートパソコン		
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	コミュニケーションスキル（販売）	時間	54
到達水準	コミュニケーションの重要性について知っている。		
	相手に応じた対応を知っている。		
	電話対応のやり方を知っている。		
	コミュニケーションにより相手のニーズを探れている。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	実技
販売業に求められるコミュニケーションスキル	販売時における様々な状況での対応についてロールプレイ ・あいさつ、クレーム、返品への対応 ・笑顔の練習 ・売場での困った事例に対処するグループワーク ・お金の扱い方 ・個人情報取扱 ・信頼性を高める販売（商品知識） ・店長とスタッフの接客	53	
	電話対応	1	
	合計	54	
使用する機械器具等			
備 考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	コミュニケーションスキル（外国人観光客） ＜英語＞	時間	18
到達水準	接客に必要なマナーを身につけている。		
	外国人とコミュニケーションをとる上で避けるべきことを知っている。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
外国人観光客対応スキル	笑顔などの立ち振る舞い（おもてなしの基礎）	6	
	外国人観光客の対応に関するグループワーク	12	
合計		18	
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名： _____

科目	コミュニケーションスキル（外国人観光客） ＜中国語＞	時間	18
到達水準	挨拶やお詫びをする際に必要なコミュニケーションが取れる。		
	接客販売する際に必要なコミュニケーションが取れる。		
科目の内容	内容の細目	訓練 学科	時間 実技
外国人観光客対応スキル	お客様との会話を想定したロールプレイ（中国語）	18	
</			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	社会人基礎力	時間	30
到達水準	職場におけるふさわしい身だしなみを知っている。		
	基本的なビジネスマナーを知っている。		
	個々の違いを認識し、相手の心情に配慮することができる。		
	適性のある職業を知っている。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
コミュニケーション	バーバル・ノンバーバルコミュニケーション、ビジネスマナー（グループワーク）	12	
協働力	組織人としての意識	2	
職業意識の醸成	レディネステスト、自己分析（グループワーク）、求人票分析	16	
		合計	30
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

[illegible]

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	文書作成演習	時間	30
到達水準	文書の書式を設定できる。		
	文字の書式を設定できる。		
	文書を校正できる。		
科目の内容	内容の細目	訓練 学科	時間 実技
Word基本操作	ＰＣの仕組み、ツールバー説明		3
	タッチタイピングについて		3
	書式設定		18
	表の作成と編集		2
	差し込み印刷、宛名ラベル		4

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	表計算演習	時間	36
到達水準	ワークシートへ入力できる。		
	ワークシートを編集できる。		
	グラフを作成できる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科実技	
Excel基本操作 (表計算・実務関数・ グラフ)	セルの入力と編集		6
	表作成		12
	関数		12
	グラフ		3
	データベース活用		3
	合計		36
使用する機械器具等 備 考	ノートPC : OS Windows 7、Office2010、Excel		

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	プレゼンテーション演習	時間	12
到達水準	スライドの作成ができる。		
	プレゼンテーション時の操作ができる。		
科目の内容	内容の細目	訓練 学科	時 間 実技
PowerPoint基本操作	スライドの作成		9
	発表		3
	合計		12
使用する機械器具等 備 考	ノートPC : OS Windows 7、Office2010、PowerPoint		

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	Web基礎知識	時間	18
到達水準	Web制作用ソフトの知識があり、操作ができる。		
	SEO対策の基礎を知っている。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
Web基礎知識	ホームページ作成の基礎知識		16
	SEO対策について		1
ホームページ作成	実際に作成する		1
		合計	18
使用する機械器具等	ノートPC：OS Windows 7、ホームページビルダー15		
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	職場体験	時間	30
到達水準	体験先の職場に適應することができる。		
	管理者・指導担当者等からの業務指示・命令の内容を理解し行動することができる。		
科目の内容	内容の細目	訓練 学科	時間 実技
実店舗での職場体験	実際に店舗の一員として働く。		30
		合計	30
使用する機械器具等			
備考			

使用教材リスト

訓練科目： ショップスタッフ養成科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
リーテルマーケティング 検定 3 級問題集 part1	一ツ橋書店	接客・販売能力
リーテルマーケティング 検定 3 級問題集 part2	一ツ橋書店	接客・販売能力
店員さんの英会話 ハンドブック	ベレ出版	接客に必要な英語
接客英会話 必ず伝わる フレーズ辞典	ナツメ社	接客に必要な英語
サービス・接客業でよく使う 中国語	中経出版	接客に必要な中国語
まるごと兵庫	京阪神エルマガジン 社	観光知識
店長とスタッフのための 接客基本と実践	同文館出版	コミュニケーションスキル （販売）
世界の人々をお迎えする 「おもてなし」の心とスキル	セルバ出版	コミュニケーションスキル （外国人観光客）
よくわかるホームページ ビルダー15	富士通 FOM 出版	Web 基礎知識
Word2010 基礎編	株式会社東京リーガ ルマインド	文書作成演習
Word2010 ビジネス編	株式会社東京リーガ ルマインド	文書作成演習
Excel2010 基礎編	株式会社東京リーガ ルマインド	表計算演習
Excel2010 ビジネス編	株式会社東京リーガ ルマインド	表計算演習
Powerpoint2010	株式会社東京リーガ ルマインド	プレゼンテーション演習

※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。

委託訓練モデルカリキュラム

実施機関名

訓練科名			医療事務・歯科助手総合科		就職先の職務	総合病院・歯科医院での受付・歯科助手・医療事務	
訓練期間			平成 年 月 日～平成 年 月 日 （ 5 か月 ）				
訓練目標			医療事務（歯科）、医療事務に関する関連法規、医療知識・実務全般（報酬明細書の作成方法、保険制度、関連法規等）を習得する事により歯科をはじめ医療機関全般における業務の役割及び業務の流れを理解する。 また、受付、案内などの接客業務から、会計業務、診療報酬請求事務、医療事務コンピューター、歯科医療事務コンピューター、電子カルテシステム等のオペレーションまでの演習を学び、歯科をはじめとする医療業界での確かな就職に結びつける事を目標とする。 総合病院・歯科クリニックにおいて即戦力として通用できるスキル（接客能力、歯科助手業務スキル、レセプト能力）を習得し、医療業界全般で活躍できる人材を目標とする。				
仕上がり像			総合病院・歯科医院において、受付、電話対応、歯科医療の助手、歯科レセプト、医療事務（レセプト）を行う事ができるようになる。				
訓練の内容	科 目		科 目 の 内 容		時 間		
	学 科	歯科助手	歯科助手の役割、歯科の設備と器材		72		
		歯科レセプト作成	歯科における医療費算定、カルテの読み方、診療費算定、診療報酬明細（レセプト）記載方法、診療報酬点数解説、医療費算定		36		
		医科レセプト作成	医療費算定、カルテの読み方、診療費算定、診療報酬明細（レセプト）記載方法、診療報酬点数解説、医科医療費算定（外来）		36		
		保険医療制度	病院・老人保険制度、公費負担医療制度		18		
		医療関連法規	社会保険、医療費の種類、各種保険法、療養規則		24		
		医学知識	歯科医療に関連した各部位の名称及び主な病気、薬物の名称・投与、病気の基礎知識		9		
		医療接客	医療と医療秘書、医療秘書の役割・医療情報、医療事務接客マナー、接客技術		18		
		社会人基礎力	自己理解、自己表現力、効果的なコミュニケーションスキル、論理的思考、ストレスコントロール		42		
		就職基礎能力	職務経験の棚卸、就職に向けての方向付け、履歴書・職務経歴書の作成支援、面接指導		30		
	安全衛生	歯科助手業務に必要な安全衛生		3			
	実 技	レセプト作成演習	歯科における医療費算定、カルテの読み方、診療費算定、診療報酬明細（レセプト）記載演習		48		
		歯科助手演習	歯科助手の役割、総合実技演習		48		
		医療接客演習	窓口業務・電話対応ロールプレイング		12		
		職場実習（見学方式）	医療機関における歯科での業務の流れや業務上必要な注意点など		30		
パソコン演習Ⅰ		パソコンの基本操作、文書作成の基本操作、文書作成演習、表計算の基本操作、表計算演習		36			
パソコン演習Ⅱ		歯科レセプトコンピューター演習、医科レセプトコンピューター演習、電子カルテ演習		48			
訓練時間総合計			学科	288	実技	222	510
主要な機器設備 （参考）			ノートパソコン20台（OS名Windows 7） 、プロジェクター1台、レーザープリンター 1 台				

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	歯科助手	時間	72
到達水準	歯科診療所・クリニックでの歯科助手の役割や仕事について理解できる。		
	基本動作を理解し診療補助の基本が理解できる。		
	歯・歯周・口腔の組織について専門的知識を理解し実践に繋げることができる。		
	感染予防・スタンダブリコーション（標準予防対策）について理解できる。		
	歯科における二大疾患についてその原因と治療について知っている。		
	歯科治療を理解し器具の準備を知っている。		
	歯科診療において救命救急処置について知っている。		
	基礎歯科医学を学ぶことで裏付けのある医療従事者になる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 歯科助手学科	歯科助手の役割	6	
	診療補助の基本	6	
	口腔と歯の知識と主な歯科疾患	6	
	口腔衛生指導	6	
	消毒と滅菌	6	
	歯科エックス線	2	
	歯科麻酔	3	
	保存修復	3	
	歯冠修復	3	
	有床義歯	3	
	歯内療法	3	
	歯周治療	6	
	小児歯科	3	
	矯正歯科	3	
	口腔外科	3	
	救急処置	2	
	歯科技工	2	
	介護と歯科医療・訪問診療	6	
	合計	72	
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	歯科レセプト作成	時間	36
到達水準	医療従事者として個人情報の適切な取り扱いについて知っている。		
	窓口業務（受付業務）について理解している。		
	診療報酬請求・作成の概要システムについて知っている。		
	カルテの読み方について理解している。		
	レセプトの記載要領について知っている。		
	平均的な外来診療について症例からレセプトの作成方法を知っている。		
	歯科医療用語・略語、その他カルテ読解に必要な事項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）保険請求事務の基礎知識	レセプト作成の概要 レセプト点検の概要	12	
（２）点数算定と点数表の解釈	基本診療料 初診・再診料 入院等	12	
（３）特掲診療料	医学管理等 在宅医療 検査 画像診断 投薬・注射・麻酔 リハビリテーション 処置 手術 未装着請求	12	
合計		36	
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	医科レセプト作成	時間	36
到達水準	医療保険制度の概要及び診療報酬制度のシステムについて知っている。		
	カルテの読み方について知っている。		
	病院と診療所の違いを知っている。		
	診療報酬算定について(各種条件含む)知っている。		
	平均的な外来診療(在宅医療含む)例から、レセプトの作成方法を知っている。		
	平均的な入院診療例から、レセプトの作成方法を知っている。		
	医科医療用語・略語、その他カルテ読解に必要な事項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) 基本診療料	初・再診料	3	
	入院料等	3	
(2) 特掲診療料	投薬	3	
	注射	3	
	医学管理等	3	
	処置	3	
	手術、輸血	3	
	麻酔	3	
	検査	3	
	病理診断	2	
	画像診断	3	
	リハビリテーション、精神科専門療法、放射線治療	2	
	在宅医療	2	
	合計	36	
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	保険医療制度概要	時間	18
到達水準	医療保険制度について知っている。		
	健康保険の制度について知っている。		
	船員保険の制度について知っている。		
	各種共済組合の制度について知っている。		
	国民健康保険、退職者医療制度について知っている。		
	後期高齢者医療制度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) 医療保険制度概要	医療保険制度の基本	2	
	レセプトについて	2	
	社会保険と国民健康保険について	3	
	保険者、被保険者について	2	
	療養費、高額療養費、世帯合算について	3	
	傷病手当金、出産育児一時金など	3	
	退職者医療、後期高齢者について	3	
	合計	18	
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	医療関連法規	時間	24
到達水準	医療保障制度の基礎用語、医療法について知っている。		
	医療保険各法、療養担当規則、関連法規（医師法等）について知っている。		
	感染症法、生活保護法、精神保健福祉法について知っている。		
	障害者総合支援法、児童福祉法について知っている。		
	母子保健法、原子爆弾被爆者援護法、難病法について知っている。		
	歯科医師法、歯科衛生士法、歯科技工士法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) 医療関連法規	医療保障制度の基礎用語について	4	
	医療保険各法、療養担当規則、医師法等について	6	
	感染症法、生活保護法について	5	
	障害者総合支援法、児童福祉法について	3	
	母子保健法、原子爆弾被爆者援護法、難病法について	3	
	歯科医師法、歯科衛生士法、歯科技工士法について	3	
合計		24	
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：_____

科目	医学知識	時間	9
到達水準	各器官系の名称・構造・機能について知っている。		
	人体解剖と病理、疾病の原因と治療について知っている。		
	各部位の名称及び主な病気、薬物の名称や投与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)臓器の種類としくみ	脳神経系のしくみとはたらき	1	
	呼吸器系のしくみとはたらき	1	
	循環器系のしくみとはたらき	1	
	消化器系のしくみとはたらき	1	
	泌尿器系のしくみとはたらき	1	
	骨格筋系のしくみとはたらき	1	
	内分泌腺のしくみとはたらき	1	
	感覚器系(目・耳・鼻・舌・皮膚)のしくみとはたらき	1	
	薬学の知識	1	
	合計	9	
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	医療接客	時間	18	
到達水準	医療秘書の職務と役割を知っている。			
	医療機関における受付業務に関する知識と基本的な応対方法を知っている。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	実技	
(1) 医療と医療秘書	医療秘書の役割と医療情報	6		
	ホスピタリティについて、個人情報保護等について	4		
	(2) 医療接客マナー	敬語の種類、窓口対応、電話対応等について	4	
		ビジネス文書、コミュニケーション等について	4	
	合計	18		
使用する機械器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	社会人基礎力	時間	42
到達水準	仕事に対するモチベーションアップを得る。		
	生き生きと仕事をするために必要な人生設計を立て目標を持つ。		
	幸せに生きる法則を知り今後の人生で役に立てることができる。		
	成功や幸せを引き寄せるメンタルスキルを会得し新しい職場で折れないタフな心を創る。		
	仲間と調和のとれたコミュニケーションを得るために必要なスキルを学び新しい環境に適応できる。		
	ビジネスマナー基礎を学び職場で役立つ人になる。		
	一般常識とマナーを学びリーダーシップが発揮できる人材になる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 自己紹介	入社後の人間関係のストレスについて 素敵な仲間がどんどん集まってくるコミュニケーションの取り方 自分で自分の心を大切にすることの大切さ、考え方	6	
(2) ビジネスマナー	身だしなみ、第一印象 アンガーマネジメントについて、怒り方について 「～すべき」の罠 アサーティブとは	6	
(3) アクティブスピーチ	勇気づけの心理学 ポジティブシンキング、ネガティブワードをパラダイムシフト 右脳と左脳、リフレーミング	6	
(4) ライフプランニング	人生設計図を作る 近い未来、遠い将来を思い描くことのスキル 男女のコミュニケーションの取り方の違い 幸せを引き寄せる法則	6	
(5) 一般常識とマナー	マナーの洗い出し 良い印象と悪い印象 パーソナルスペース 人の持って生まれた気質の違いの解説	6	
(6) 自己実現とは	自己実現の三段階の法則 自己実現への誓い フリーネーションセンスについて	6	
(7) 就活レベルアップセミナー	弾む会話テクニック 人が好むこと・嫌がること セルフパワーコーチング 自分が困った人になってる場合がある 行動すること、根気よく努力することの大切さ 気持ちを切り替える場所を持つ	6	
合計		42	
使用する機械器具等			
備 考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	就職基礎能力	時間	30
到達水準	雇用の現状を理解し、今後の人生と仕事の位置づけについて整理する。		
	加齢と共に成長する・スキルアップする必要性を理解する。		
	ストレスとモチベーションを自責で捉え、セルフマネジメントする方法を理解する。		
	時間的展望と共に就職活動で必要となる表現を検討・整理する。		
	就職活動で必要となる応募書類、面接に関する基礎知識を獲得する。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 雇用の現状	最近施行・改正された労働法規 ダイバーシティ・全員参加型社会（1億総活躍）	3	
(2) 応募書類	応募書類の役割 作成上の注意点	3	
(3) キャリアと能力開発	加齢と職業人としての成長の関係（ワークス研究所ワーキングパーソン調査より） 採用側の視点…新卒と既卒の違い	6	
(4) ストレス・モチベーションマネジメント	ストレスとモチベーションを自責視点で捉える 就職に際して「権利」と「義務」のバランスを考える ストレス・モチベーションマネジメントの方法論	2	
(5) キャリアの棚卸	経験を通じた学びの言語化 自己効力…ストレス・モチベーションマネジメントと関連付けて セルフ・マネジメント・サイクルでの整理	4	
(6) 目標設定	就職後ビジョンの言語化 結果期待・貢献感覚・目標意識…ストレス・モチベーションマネジメントと関連 セルフ・マネジメント・サイクルでの整理	4	
(7) 面接	棚卸・目標設定と志望動機の表現とストーリー化 面接に関する一般的な知識 模擬面接…応募者役だけでなく面接官役も含めて…	8	
		合計	30
使用する機械器具等			
備 考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	安全衛生	時間	3
到達水準	安全衛生の必要性、職場で行う作業の安全衛生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) 安全衛生	VDT安全衛生	3	
	健康保険、労災保険、国民健康保険 雇用保険、個人請負型就業		
	合計	3	
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	レセプト作成演習	時間	48
到達水準	医科の平均的な外来診療（在宅医療含む）。例から、レセプトの作成方法を知っている。		
	医科の平均的な入院診療例から、レセプトの作成方法を知っている。		
	医科医療用語・略語、その他カルテ読解に必要な事項について知っている。		
	歯科の平均的な外来診療例から、レセプトの作成方法を知っている。		
	歯科の平均的な外来診療例から、レセプトの作成ができる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 外来レセプト作成	頭書き(上書き)部分の記載方法 カルテ記載内容の読解法 各区分の点数算定		18
(2) 入院レセプト作成	入院料記載方法 外来と入院の違い 食事療養費、標準負担額		18
(3) 歯科外来レセプト作成	頭書き(上書き)部分の記載方法 カルテ記載内容の読解法 各区分の点数算定		12
		合計	48
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名： _____

科目	歯科助手演習	時間	48
到達水準	診療補助の基本動作を理解している（共同動作・フォーハンドシステム）。		
	各種セメントについて知っている。		
	各種セメントの練和が適切にできる。		
	歯科理工（歯科材料）について知っている。		
	印象採得の実際として、印象練和を適切に行うことができる。		
	歯内療法のアシスタント業務が理解でき、補助に必要な技術を習得できている。		
	口腔内診査・歯周組織検査のアシスタントができる。		
	実技試験の合格に達している。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 歯科助手演習	歯科材料の基礎知識		3
	ビットレマーセメント実技		3
	グラスアイオノマーセメント実技		3
	ネオダインEZセメント実技		3
	ハイボンドソフトセメント実技		3
	アルジネート印象剤について		3
	アルジネート印象剤実技		1.5
	基本セットの取り扱い（エキスプローラー・デンタルミラー・ピンセット）		1.5
	綿球作成		1.5
	リーマーの受け渡し		1.5
	根管充填時の受け渡し		1.5
	口腔内診査・歯周組織検査の基礎知識		1.5
	口腔内診査の記述の実際・実技		1.5
	歯周組織検査の記述の実際・実技		1.5
	バキューム操作		1.5
	総合実技演習（チーム編成によるロールプレイで一連の流れを模擬演習する。）		15
	まとめと振り返り		1.5
	合計		48
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	医療接客演習	時間	12
到達水準	医療人としてのマナーを習得できる。		
	デンタルスタッフの一員として、臨床見学にむけて身だしなみ、心構えを理解できる。		
	訓練の集大成とし、臨床見学の内容を理解し、適切な行動を行える。		
	社会人としての基本的なマナーを知っている。		
	歯科医院での1日の仕事の流れを知っている。		
	患者さんとの適切な対応が行える。		
	チーム医療の実際を理解できる。		
	患者さんの誘導と診療補助の実際を理解できる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 医療接客演習	歯科アシスタントの心得・職場での人間関係		1
	社会人としての基本的なマナー		1
	職場でのマナー		1
	欠勤や遅刻の時		0.5
	話し方と敬語		0.5
	状況に応じた言葉づかい		1
	来客への対応		1
	歯科医院での1日の仕事の流れ		0.5
	朝の院内点検		0.5
	診療室の準備		0.5
	受付業務の実際		1
	患者さんの誘導について		0.5
	診療終了時と予約について		0.5
	薬の受け渡しと会計		0.5
	終業時の後片付けと翌日の準備		0.5
	電話対応の基本		0.5
	臨床見学オリエンテーション		0.5
	臨床見学の報告・発表		0.5
	合計		12
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	職場実習（見学方式）	時間	30
到達水準	医療機関における、歯科での業務の流れが理解できている。		
	歯科医院での受付対応、電話対応の仕方等が理解できている。		
	使用器具の配置・保管・消毒・器材の取り扱いが理解できている。		
	アシスタントに入る場合の介助の仕方、器具の配置・取り扱いが理解できている。		
	治療終了時の片付け、感染予防・消毒の仕方が理解できている。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
職場実習（見学方式）	受付業務の流れ（患者受付から治療終了・会計・予約）		4
	受付から診療へ（導入・治療準備）		4
	器具に関する知識 （使用器具の配置・保管・消毒・器材の取り扱い）		4
	診察開始から退出までの流れ （診療内容別 アシスタントの役割）		4
	歯周治療の実際 （歯科衛生士とアシスタントの連携上の注意点）		6
	治療終了時からの片付け、準備（感染予防/消毒の仕方）		4
	患者さん・スタッフとのコミュニケーション （受付の注意点、歯科医師・歯科衛生士・歯科助手への連絡上の注意点など）		4
	合計		30
使用する機械器具等			
備 考			

科目の内容・細目シート

実施機関名：

科目	パソコン演習 I	時間	36
到達水準	ファイルの編成（拡張子、ファイル形式）を理解し適切な設定ができる。		
	Windowsの基本操作ができる。		
	パソコンを操作することができる。		
	マウス・キーボード操作ができる。		
	文字のタイピングができる。		
	資料作成における文書作成ができる。		
	基本的な表計算ができる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 基本操作	P Cの基本操作、電源の入れ方、マウスの操作 Windows7の画面構成 アプリケーションの起動（ペイントツール） エクスプロー、コントロールパネル フォルダの作成、フォルダの操作 ファイルの検索		6
(2) 入力練習	メモ帳の起動と使い方 Windows7の画面構成 IMEについて 文字入力・変換入力・辞書を使って変換 文書入力、記号入力、USBへの保存		6
(3) Word	Wordの画面構成、ページ設定 文書入力、フォントの書式設定 文書の編集1（行の配置、箇条書き、オートコレクト） 表の挿入、表の編集（罫線、網掛けなど） 画像の挿入、ワードアート 文書の編集2（ルビ、段組み、タブ位置、書式コピーなど） 差込み印刷機能		12
(4) Excel	Excelの画面構成 ワークシートの編集（入力、書式設定など） グラフの作成 関数（端数処理、順位、IF関数など主な関数について） データベース機能 複合グラフの作成 条件付き書式 ピボットテーブルとピボットグラフ		12
合計			36
使用する機械器具等	ノートパソコン20台（OS名Windows 7）、プロジェクター1台、プリンター1台		
備考			

科目の内容・細目シート

実施機関名： _____

科目	パソコン演習Ⅱ（医療事務0A演習）	時間	48
到達水準	カルテの上書きをコンピュータ入力できる。		
	カルテを見ながら新患登録ができる。		
	カルテを見ながら病名登録ができる。		
	カルテを見ながらコンピュータに診療内容を入力できる。		
	カルテを見ながらSOAPの区分ごとに入力できる。（電子カルテ）		
	カルテを見ながら診療内容の区分ごとに入力できる。（電子カルテ）		
	カルテを見ながら診療内容の区分ごとにオーダーできる。（電子カルテ）		
	カルテを見ながらフォーマットに従い必要書類が作成できる。（電子カルテ）		
	う蝕（G ₁ ・G ₂ ）の症例のカルテを入力し、レセプトを作成できる。		
	歯髄炎（pul）の症例のカルテを入力し、レセプトを作成できる。		
	根尖性歯周炎（per）の症例のカルテを入力し、レセプトを作成できる。		
	歯周疾患（p）の症例のカルテを入力し、レセプトを作成できる。		
	歯冠修復・欠損補綴の症例のカルテを入力し、レセプトを作成できる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
（１）医療事務〇Ａの基本操作	システムの起動と終了 基本メニュー画面の説明（各部） 新患登録 病名登録 外来症例入力 入院症例入力		18
（２）電子カルテの基本操作	電子カルテと医事〇Ａの相違点 SOAP形式の説明（振り分け入力） 診療所外来症例入力 病院外来症例入力（オーダー） 病院入退院処理 病院入院症例入力（オーダー）		18
（３）歯科レセプト作成	歯科レセプトコンピューターの基礎知識 G ₁ ・G ₂ のカルテ入力、レセプト作成 pulのレセプト作成 perのカルテ入力、レセプト作成 歯周疾患のカルテ入力、レセプト作成 歯冠修復のカルテ入力、レセプト作成 欠損補綴のカルテ入力、レセプト作成 歯科医療機器メーカー（MEDIA）によるプレゼン（歯科医院の実際）		12
	合計		48
使用する機械器具等	ノートパソコン20台（OS名Windows 7）、プロジェクター1台、レーザープリンター1台		
備考			

使用教材リスト

訓練科目： 医療事務・歯科助手総合科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
ステップアップ歯科助手 ガイドブック	口腔保険協会	歯科助手/歯科助手演習
歯科助手教育マニュアル （添削課題付）	ヒューマンアカデミ ー	歯科助手/歯科助手演習
実務版 歯科アシスタント MYBOOK	ヒューマンアカデミ ー	歯科助手/歯科助手演習
医科カルテ例題集	ケアアンドコミュニ ケーション	保険医療制度 医療関係法規 医学知識 医療接遇 歯科レセプト作成 医科レセプト作成 レセプト作成演習
医科カルテ例題集『解答集』	ケアアンドコミュニ ケーション	保険医療制度 医療関係法規 医学知識 医療接遇 歯科レセプト作成 医科レセプト作成 レセプト作成演習
診療点数早見表点数表 （医科）	医学通信社	保険医療制度 医療関係法規 医学知識 医療接遇 歯科レセプト作成 医科レセプト作成 レセプト作成演習
C&C 電子カルテシステムⅡ 操作テキスト	ケアアンドコミュニ ケーション	パソコン演習Ⅱ
電子カルテシステムの 理解と演習	ケアアンドコミュニ ケーション	パソコン演習Ⅱ
Microsoft Word2010 & Excel2010	FOM 出版	パソコン演習Ⅰ

※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。