「岩手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
岩手支部岩手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、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、岩手職業能力開発促進センターにおいて、岩手県、岩手労働局、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、岩手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、観光とＩＴの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　岩手県地域訓練コンソーシアム委員

３　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

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、岩手職業能力開発促進センターにおいて、岩手県、岩手労働局、企業・事業主団体、労働組合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・２回 （合同開催）	平成28年7月21日	・コンソーシアム事業の概要について ・新規訓練コース開発に係る分野選定及び訓練カリキュラム概要について ・職業訓練コースの開発、検証訓練実施機関の公募について
第３回 （持ち回り開催）	平成28年10月11日～ 平成28年10月13日	・訓練カリキュラム案に対するご意見等について ・受講者募集に係る広報用資料及び受講者募集活動について
第４回	平成29年7月27日	・離職者向け職業訓練コース（検証訓練）の実施状況について ・在職者向け職業訓練コースの開発分野及び選定団体について ・今後のスケジュールについて
第５回	平成30年2月15日	・離職者向け検証訓練の実施状況について ・在職者向け職業訓練の開発状況について ・職業訓練のベストミックスの推進の取り組みについて

２　岩手県地域訓練コンソーシアム委員

座長　岩手職業能力開発促進センター所長
岩手県商工労働観光部雇用対策・労働室　労働課長
岩手労働局職業安定部訓練室　室長
公益財団法人岩手県観光協会　専務理事
花巻工業クラブ　会長
岩手県専修学校各種学校連合会　事務局長
日本労働組合総連合会岩手県連合会　副事務局長
岩手県中小企業団体中央会　事務局長
岩手県商工会議所連合会　専務理事
岩手県商工会連合会　専務理事

３　分野選定の背景

岩手県において開発する離職者向け訓練コースとして、観光分野とＩＴ分野が候補となった。

候補となった分野について、次の①～④の項目を中心に岩手県地域訓練コンソーシアムにおいて検討を行い、観光分野とＩＴ分野を選定した。

①震災からの復興を目指す岩手県の産業施策に合致しているか
②求人・求職の動向からニーズが見込まれるか
③委託訓練として実施している場合はブラッシュアップすることが可能か
④より就職可能性が高まる訓練コースの開発が可能か

●観光分野

厚生労働省は第９次職業能力開発基本計画において、雇用を確保していくためには今後成長が見込まれる分野の発展を確実なものとしていくことが重要であるとしており、対象分野として「観光」が取り上げられている。

岩手県においては、平成２１年３月３０日に「みちのく岩手観光立県基本条例」を策定し、これに基づき「みちのく岩手観光立県第２期基本計画」（平成２６～３０年度）で、①被災地の観光産業の復興加速により沿岸地域経済の活性化を図り、観光による岩手の復興、②岩手県が有する多彩な観光資源を磨き上げ、「来てよかった」と思ってもらえるような日本一のおもてなしを目指すことにより、県内全体の地域経済の活性化を目指している。

震災等で一時減少した岩手県の観光客の入込客数は、平泉の世界文化遺産登録（平成２３年６月）や、いわてデスティネーションキャンペーン（平成２４年４月～６月）、東北観光博（平成２４年３月～平成２５年３月）、うまっ！いわて観光キャンペーン（平成２５年４月～９月）等の大型観光キャンペーンの実施により、国内旅行は概ね震災前の水準に戻ってきているものの、地域別に見ると、県北、沿岸地域などでは、震災前の水準に戻っていない状況であり、特に沿岸地域では震災前の半分程度にとどまっている。

また、外国人観光客についても、岩手県は未だ震災前の半分程度にとどまっており、韓国人観光客の宿泊数は隣県の青森県、秋田県、宮城県に及んでいない。

「みちのく岩手観光立県第２期基本計画」では、平成２４年度には４.３万人にまで減少した外国人宿泊客数を平成３０年度には１６万人にまで回復・上昇させることを目標としており、これまで以上に観光業の成長が期待される。

岩手県には平泉をはじめ、多彩な観光資源が揃っており、これらを求めて訪れる観光客をターゲットにしたビジネスには、充分に雇用の場を確保できると考えられる。

岩手労働局発表の「岩手県平成２８年５月一般職業紹介状況」によれば、「飲食物調理の職業」の有効求人倍率は２．０７倍、「接客・給仕の職業」の有効求人倍率は２．６３倍となっており、人手不足の状況が続いていることが明らかであり、職業訓練を受講し観光関連のスキルを習得した上で求職活動を行えば、ホテル、旅館のスタッフといった直接的に観光客と関わる職種の他にも、観光情報の提供や県産品の物販など、関連する多様な職種への就職が見込まれる。

観光分野に関する離職者訓練は宮古市と一関市で設定されているが、いずれも３か月コースであり、外国語（英語、中国語、韓国語）を十分に身に付けられる内容とはなっていないため、既存コースをブラッシュアップすることで、就職に関連する観光関係の職種が多岐にわたることとなり、就職可能性が高まると考えられる。

以上の理由からコンソーシアムにおいて、検証訓練で開発する分野として観光分野を選定した。

（岩手県観光協会からの意見）

観光客数については、震災以降回復していない。

岩手県においては、国内旅行客は、これ以上増えないものと見込んでいる。

これまで岩手の観光産業を支えていたのは国内旅行客であったが、成長産業と言える段階へは達しておらず、施設によっては危機感を感じているところもある。

したがって、今後は外国人観光客（主に台湾からの旅行客）へ目を向け、彼らを岩手へ引っ張るための専門的な人材を求めたい。

（岩手県商工会連合会からの意見）

規模の小さい旅館や飲食店では、Ｗｅｂを活用した情報発信ができるかどうか、キャッシュを使えるかどうかが観光客を確保するための課題となっている。

専門家を派遣してホームページの構築を行ったとしても、その後の保守、運用は社員が行わなくてはならないため、Ｗｅｂの技能を身に付けた人材に対するニーズはあるのではないか。

●ＩＴ分野

厚生労働省は第９次職業能力開発基本計画において、成長分野として情報通信分野を挙げ、人材育成を戦略的に進めることが必要であるとしている。

平成２８年以降、マイナンバーの運用開始や電力の自由化、消費税率の増加等が予定されており、各企業ではＩＴシステムによる対応が不可欠となることが予想されるとともに、データの大容量化やデータベースのクラウド化など、ビジネス環境も時代とともに変遷を余儀なくされている。

また、同時に個人情報や機密情報の漏えいリスクも抱えることとなるため、ＩＴ分野は企業の数だけそのニーズも発生することとなる。

現状、岩手県内の企業のうち情報通信業の占める割合は１割程度であるが、今後、全国的にＩＴ分野の割合は増え続けることが見込まれており、岩手県も例外ではない。

東日本大震災を受けて、より潤滑に情報を交換する手段が課題となっており、業種を問わず企業におけるＩＴ技術の介入が不可欠となっている。

岩手県はやや後進的と言えなくもないが、企業や自治体のＩＴへの投資は積極的であることから、今後は地域産業の復興・発展とともに更に多様なフィールドで活躍することが見込まれ、これを背景に雇用の場も十分に確保できると考えられる。

さらに、岩手労働局発表の「平成２６年度ハローワーク別求人数・求職者数」によれば、ＩＴ関連職種の求職者数は、求人者数を上回っているものの、職業訓練を通じて、情報セキュリティの強化やクラウドの知識などの新たに発生するニーズにも対応できる知識、技能を習得すれば、求人ニーズとのミスマッチも減らすことが可能と考えられる。

ＩＴ分野に関する離職者訓練は既に設定されているが、情報セキュリティや情報ネットワークの科目を強化することや、ＯＡ事務の科目やＷｅｂデザインの科目を新規に設定するなど、既存コースをブラッシュアップすることで、就職に関連するＩＴ関係の職種が多岐にわたることとなり、就職可能性が高まると考えられる。

以上の理由からコンソーシアムにおいて、検証訓練で開発する分野としてＩＴ分野を選定した。

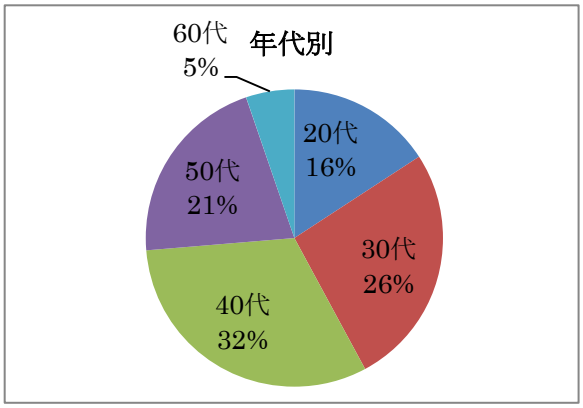
４　検証訓練の実施状況及び検証結果

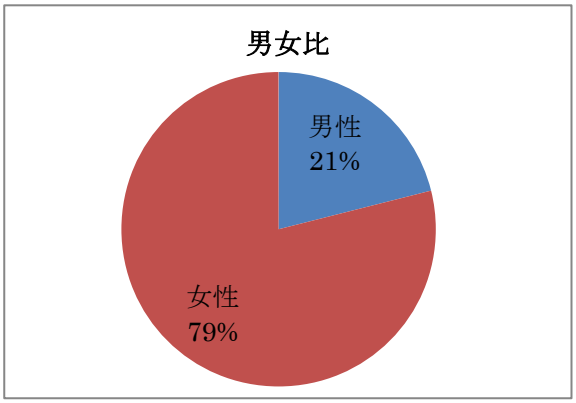
観光分野　観光ビジネス科

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
株式会社トラパンツ	平成 29 年 2 月 1 日	平成 29 年 7 月 28 日	６か月	20 人

応募・入所状況

応募者数	入所者数	（うち女性）	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代以上
24 人	19 人	15 人	3 人	5 人	6 人	4 人	1 人





開講が２月ということもあり、求職者が職業訓練の受講を敬遠することも懸念されたが、コース案内リーフレットおよびコースガイドを作成し、ハローワークに配架したほかフリーペーパーへの掲載、ラジオでの受講勧奨およびハローワークでの訓練説明会の開催など、ハローワークと連携した周知・広報を積極的に行った結果、定員を超える応募があった。特にコースガイドはハローワークの担当者にも訓練内容を理解してもらい、求職者の誘導につながったものと考えられえる。

なお、入所者の男女比では、他の委託訓練や求職者支援訓練と同様に女性の割合が高く、７９%が女性であった。

訓練説明会開催状況

開催日	実施会場	開催日	実施会場
平成28年10月26日	ハローワークプラザ盛岡	平成28年11月16日	ハローワークプラザ盛岡
平成28年11月　1日	ハローワーク盛岡	平成28年12月　6日	ハローワーク盛岡
平成28年11月　9日	ハローワーク水沢	平成28年12月21日	ハローワークプラザ盛岡

募集パンフレット

就職の状況（就職率９４．１％）

修了者数	（うち女性）	（うち就職）	中退者数	（うち女性）	（うち就職）
12 人	10 人	11 人	7 人	5 人	5 人

中途退所者は７人であり、うち５人が就職を理由とするものであった。中退就職者５人のうち、４人が常用雇用であった。

修了者は１２人で訓練修了時の就職率は２９．４%、修了１か月後の就職率は４７．１%であったが、その後も引き続き就職支援を継続し、修了３か月後の就職率は９４．１%にまでなった。

ジョブ・カードを活用したキャリアコンサルティングやホテル関係者を招いての職業人講話などの就職支援が高い就職率につながったものと思われる。

職業人講話	・3/ 2　テーマ「採用時に見るポイント」 3 時間 講師　盛岡グランドホテル　人事部マネージャー ・4/10　テーマ「おもてなしの心について」 3 時間 講師　盛岡シティホテル　いわて観光おもてなしマイスター

観光ビジネス科カリキュラム

訓練科名	観光ビジネス科	就職先の職　務	観光ホテル・旅館・レストラン等での観光客向け接客サービス業務
訓練期間	平成 28 年 2 月 1 日～平成 29 年 7 月 28 日 （6 か月）		
訓練目標	①ホテルの宿泊・料飲を中心としたサービスオペレーションの知識・技能を習得する。 ②旅館における接遇サービスを中心とした業務サービスの知識・技能を習得する。 ③レストランにおける食事や飲料に関するサービスの知識・技能を習得する。 ④ホテル・レストランで接客に使う外国語の基本的フレーズを習得する。 ⑤地域の観光情報（自然、歴史、文化、食など）の知識及び説明技術を習得する。 ⑥社会人基礎力の育成と職業人として必要なパソコン基本スキル（ビジネス文書作成・表計算・インターネット利用）を習得する。		
仕上がり像	岩手県の観光産業（ホテル、観光物産展、レストラン）の業務と観光資源（自然、歴史、文化、食など）についてよく理解し、外国人を含む観光客に対して接客サービスができる知識、技能及びホスピタリティを有する人材。		

訓練の内容

	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	
		社会人基礎力	コミュニケーションスキル、洞察力、対人関係構築力、他者への働きかけ（ヒトを動かす）、あいさつと言葉づかい、チームビルディング、問題解決能力の向上	30 時間
		就職支援	キャリアコンサルティング、自己分析、履歴書・職務経歴書の作成、面接対策、職業相談、ビジネスマナー（挨拶、言葉遣い、身だしなみ、ビジネスメール、来客対応、電話対応、名刺交換）書類の管理（文書の取り扱い、郵便の知識、ファイリング方法）	36 時間
		接客サービス	身だしなみ、接遇用語、接客技術、敬語の使い分け、クレーム対応、国際接遇マナー	24 時間
		ホスピタリティ	ホスピタリティ・マインド、顧客満足度について、障害者・高齢者への対応	12 時間
		旅行業法概論	計画作成、料金掲示、約款、取引条件の説明、書面の交付、広告、企画旅行の円滑な実施、苦情の処理、書類の保管	48 時間
		観光基礎知識	観光概論、ユニバーサルデザイン、宿泊約款、消費者契約法、個人情報保護法	30 時間
		地域観光資源	観光資源の種類と岩手県内の観光資源について（特徴、特徴理解、各地域の歴史・文化、世界遺産）	24 時間
		ホテル実務能力講習	料飲分野、宿泊分野、その他ホテル間連分野、検定対策	
		観光ビジネス語学	中国語・韓国語・英語（一般会話レベル：ホテル用語、観光案内、物品販売、カウンター受付）	54 時間 102 時間
		コンピュータ概論	PC 基礎操作、ハードウェア・ソフトウェアの概要、ネットワークの概要、画像処理の概要、デジタル仕事術、IT のマナー、IT 用語	6 時間
		情報リテラシー	検索エンジン活用方法、各 SNS の特徴、メリット・デメリット、効果的な発信手法	12 時間
		安全衛生	ストレスコントロール、心肺蘇生法、自動体外式除細動器（AED）の使用方法、異物除去法、止血法、日射病・熱中症についての理解と対策法、事件・事故時の対処法	18 時間
		職業人講話	「講師：県内ホテル　人事担当者　テーマ：採用時に見るポイント」 「講師：県内ホテル　フロントスタッフ　テーマ：おもてなしの心について」	6 時間
実技		接客・販売応対実習	観光資源と観光施設、観光ルートの企画方法、ロールプレイによる接客実習、待機・アプローチ・ニーズ把握	36 時間
		商品企画・広報演習	旅行商品開発、販売促進、広報計画	30 時間
		ビジネス文書作成演習	Word 基礎・応用（文書の作成・保存・編集・印刷、表の作成・挿入・編集、図形・図表の活用法、その他頻用する機能の解説と実践）、ビジネス文書の作成（社内・社外文書の作成）、文書作成演習	54 時間
		表計算演習	Excel 基礎・応用（データ・数式の入力、表の作成・編集、関数の挿入、グラフの作成、データベース機能、校閲機能と文書の保護など）、ビジネスデータの基本（円グラフ・棒グラフ・折れ線グラフ・散布図など）、表計算実践演習	60 時間
		プレゼンテーション演習	PowerPoint の操作方法、（プレゼンテーションの作成・編集、図形オブジェクトの挿入）プレゼンテーションの基本（スライド作成のポイント、発表時に必要な準備）、スピーチ訓練、プレゼンテーション演習	36 時間
		職場体験	職場体験先：県内観光関連企業	30 時間
			訓練時間総合計 648 時間　（学科 402 時間、実技 246 時間）	

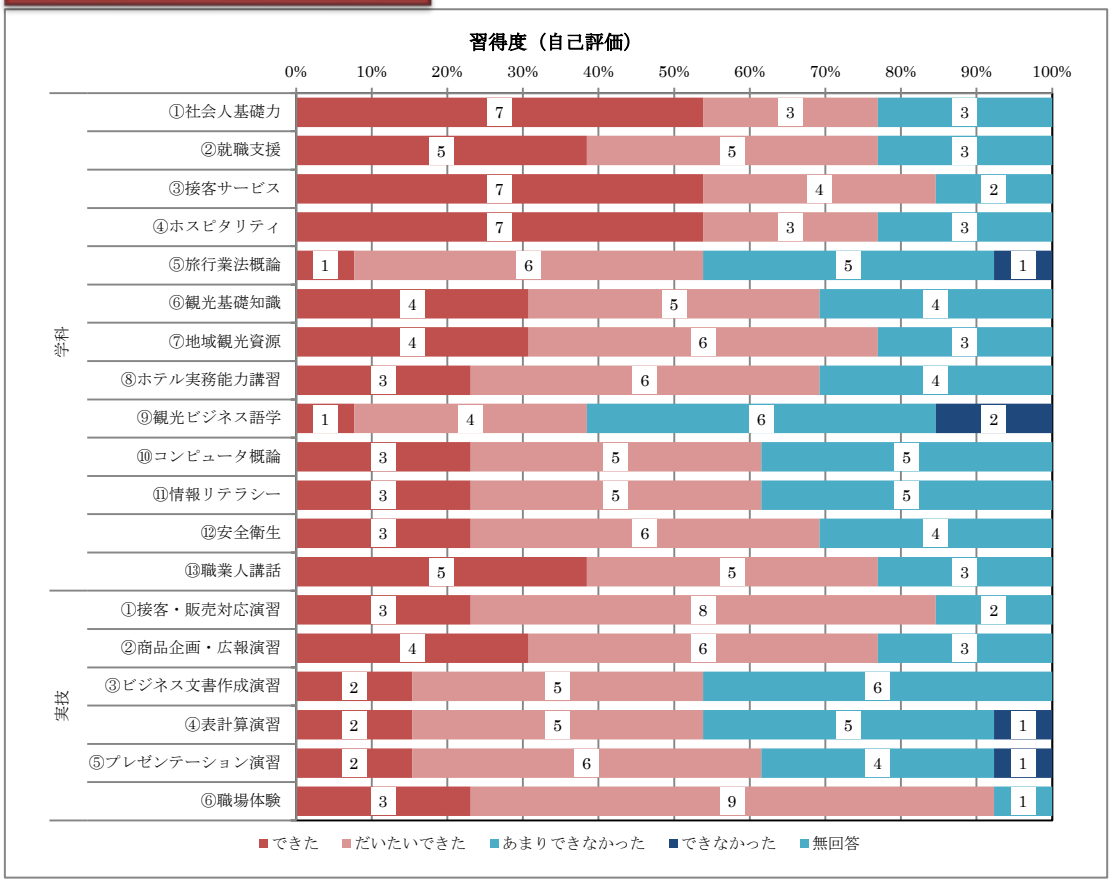
主要な機器設備（参　考）	パソコン、プリンタ、プロジェクタ、スクリーン

観光ビジネス科においては、岩手県における産業動向を受け、中国語または韓国語を言語とする国からの観光客への対応スキルを習得させるべく、観光ビジネス語学の科目を１００時間以上としたほか、今後、業種を問わず求められてくるスキルである情報リテラシーを含むカリキュラムを作成し、訓練を実施した。

また、訓練の実施に当たっては、関連就職率を高めることを意識するとともに、就職後の早期離職を最小限とするため、就職後の就労がイメージできるよう、ホテル関係者を講師に招いての職業人講話を実施するなどの工夫を行った。その結果、学科では接客サービスやホスピタリティ、岩手の観光資源、ＩＴリテラシー等、実技では接客・販売対応や商品企画・広報等の科目においては、受講者の習得度の自己評価も高く、能力向上に寄与したと考えられるが、観光ビジネス語学やビジネス文書、表計算については、自己評価は低い結果となった。なお、職業人講話と職場体験の科目については、満足度が高い結果となった。

本訓練では訓練開始時、訓練期間中および訓練終了後に受講者アンケートを複数回実施してきたが、意見として多かったのは、「語学の時間が不足している」、「短期間に詰め込み過ぎ」といった内容のものであった。これらの意見を踏まえ、語学の科目の内容または訓練時間、或いは受講対象者に条件を設け、ＯＡの科目を削減等するなど、訓練期間とカリキュラムのボリュームに無理がないようにすることで、より有効なカリキュラムになると考えられる。

受講者アンケート（訓練修了時）

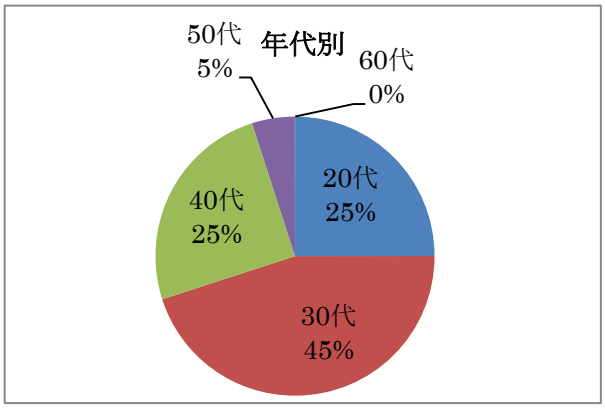


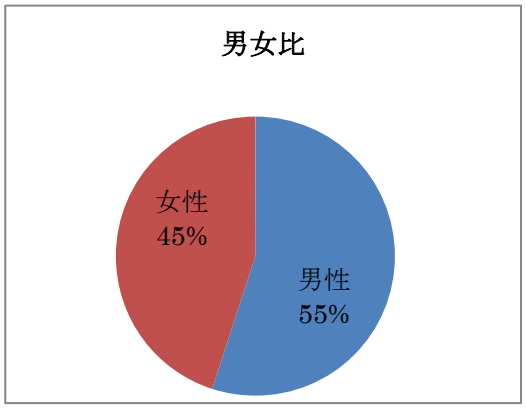
ＩＴ分野　ＩＴ情報システム科

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
(株)トラパンツ	平成 29 年 2 月 2 日	平成 29 年 7 月 31 日	６か月	20 人

応募・入所状況

応募者数	入所者数	（うち女性）	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代以上
23 人	20 人	9 人	5 人	9 人	5 人	1 人	0 人





コース案内リーフレットおよびコースガイドのハローワークでの配架のほか、フリーペーパーへの掲載、ラジオでの受講勧奨およびハローワークでの訓練説明会の開催など、受講者確保のための取り組みを行ったものの、開講が２月ということもあり、当初の募集〆切時点では、応募者が１６人であったが、ハローワークと連携し、追加募集を行った結果、定員を超える応募となった。男女比では､他の委託訓練や求職者支援訓練とは異なり､半数以上を男性が占めた。

なお、ＩＴ情報システム科は、もう一方の検証訓練とほぼ同時期の開講であったため、募集活動の課題や問題点など、検証結果を活かすことができなかったが、開講時期はハロートレーニングの受講を決めるうえで、ひとつの大きな要素になっているものと考えられる。

訓練説明会開催状況

開催日	実施会場	開催日	実施会場
平成28年10月26日	ハローワークプラザ盛岡	平成28年11月16日	ハローワークプラザ盛岡
平成28年11月　1日	ハローワーク盛岡	平成28年12月　6日	ハローワーク盛岡
平成28年11月　9日	ハローワーク水沢	平成28年12月21日	ハローワークプラザ盛岡

募集パンフレット

就職の状況（就職率７８．９％）

修了者数	（うち女性）	（うち就職）	中退者数	（うち女性）	（うち就職）
18 人	7 人	14 人	2 人	2 人	1 人

中途退所者は２人であり、うち１人が就職を理由とするものであった。中退就職者は派遣（登録型）での就職であった。

修了者は１８人で訓練修了時の就職率は２１．１％、修了１か月後の就職率は３１．６％と低調であったが、その後も引き続き就職支援を継続し、修了３か月後の就職率は７８．９％となった。

しかし、この数字は既存の委託訓練の就職率と比較しても決して高いものではなく、分野またはカリキュラム、就職支援のいずれかに課題があり、改善の余地があることを示しているものと考えられる。

ＩＴ情報システム科カリキュラム

訓練科名	ＩＴ情報システム科	就職先の職　務	プログラマー システム保守管理
訓練期間	平成 28 年 2 月 2 日～平成 29 年 7 月 31 日 （6 か月）		
訓練目標	①企業の即戦力として活躍できる、情報システム保守に関する知識・技能を習得する。 ②職場環境に順応し、良好な人間関係を保つことのできる対人応対力を習得する。 ③事務スキルとしてパソコンを活用した基本的な事務処理技法を習得する。 ④効果的な就職支援により、高い就職率を確保する。		
仕上がり像	情報システム運用・管理に関する知識技能を身に着けただけでなく、文書作成や表計算といった職業人としての基本スキルを持ち、企業の即戦力として活躍できるコミュニケーション力に長けた人材。		

訓練の内容		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	
		社会人基礎力	コミュニケーションスキル、洞察力、対人関係構築力、他者への働きかけ（ヒトを動かす）、あいさつと言葉づかい、チームビルディング、課題認識・設定力、論理思考の発想、問題解決能力の向上、プレゼンテーション	39 時間
		就職基礎能力	キャリアコンサルティング、自己分析、履歴書・職務経歴書の作成、面接対策（個人・合同）、職業相談、職業人講話、ビジネスマナー（報告・連絡・相談）来客対応、電話対応、ビジネスメール対応、名刺交換、書類整理）	42 時間
		安全衛生	安全遵守、グループワーク、VDT と安全衛生	6 時間
		情報システム運用・管理概論	情報セキュリティ（ネットワークとセキュリティ概論、セキュリティ対策の技術（暗号化式、認証方式）コンピューターウィルス、ファイアーウォール、不正監視システム、セキュリティの基礎（脆弱性の理解）、ファイル共有ソフトについて、SNS 利用法、サイバーセキュリティ基本法）、プログラミング（コンピュータ概論、HTML 基礎、PHP 基礎、アルゴリズムとデータ構造、サンプルプログラムの解説、オブジェクト指向、データ収集・表示プログラム、データベース取扱いについて	105 時間
		サービスメンテナンス概論	ハードウェア・ソフトウェアの概要、運用・保守について、システム保守管理、クラウドについて（SaaS、PaaS、IaaS）	27 時間
		デザイン技術基礎概論	Web デザインと DTP デザインの違い、Web デザインの手法、Web サイトの仕組み	18 時間
	実技	情報システム運用・管理技術実習	Web プログラム制作基礎（PHP コーディング（「1.変数」「2.配列」「3.正規表現」「4.判定と繰り返し」「5.関数」「6.ファイル操作」「7.送信フォームの作成」「8.買い物カゴ作成」））、Web 制作実習（文字コードの理解、ファイル保存の方法、開発環境構築、HTML5 の基本概念、ホームページの構造、描画機能、動画と音声、CSS の基礎、CSS3 を用いた Web デザイン、表と箇条書きの配置、レイアウト作成、リスト表示、Javascript の基礎と活用）、データベース実習（Web ページからのデータベース操作方法、データの取得、データベースの更新、データベースへの命令と手続き）、システム制作総合実習（制作スケジュール、開発チームとの構成と役割、開発手順構築、システム分析、実装、設計演出、テスト（単体・結合）	150 時間
		デザイン技術基礎実習	画像編集（ソフト基本操作説明、写真の加工、バナー作成、画像と CSS の違いの検討、インフォメーションデザインの編集　（使用ソフト:Adobe)）	36 時間
		サービスメンテナンス演習	運用基盤構築、環境構築ツールについて、障害対応模擬訓練	30 時間
		ビジネス文書作成演習	Word 基礎・応用（文書作成、ファイルの整理、図形の作成と活用）文書作成演習	24 時間
		表計算演習	Excel 基礎・応用（データベースの作成と管理、クエリの作成と管理）、レポートのデザインと出力	30 時間
		プレゼンテーション演習	PowerPoint の操作方法（プレゼンテーションの作成・編集、図形オブジェクトの挿入）プレゼンテーションの基本（スライド作成のポイント、発表時に必要な準備）	21 時間
		グループ課題（修了制作）	グループワークによる会員制 web サイトの構築ついての仕様決定、計画、構築、計画発表・修了発表	132 時間
			訓練時間総合計 660 時間　（学科 237 時間、実技 423 時間）	

主要な機器設備 （参　考）	パソコン、プリンタ、プロジェクタ、スクリーン

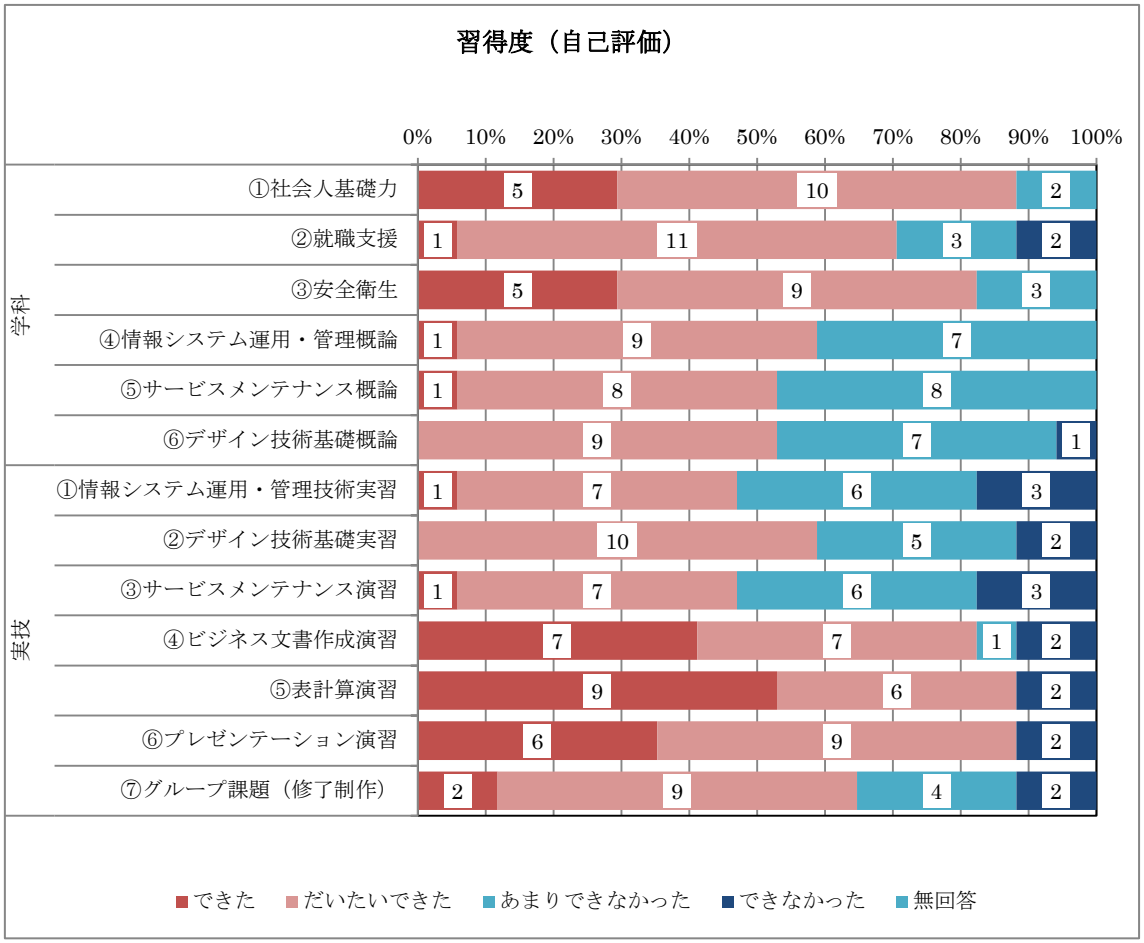
ＩＴ情報システム科においては、岩手県における今後のＩＴ分野の需要を見込み、情報セキュリティを含む情報システム運用・管理概論を１００時間以上としたほか、導入後のシステムの運用・保守を行うための知識・技能、Ｗｅｂで情報発信を行うための知識・技能を付与するようなカリキュラムを作成し、訓練を実施した。

また、訓練の実施に当たっては、就職率を高めることを意識し、キャリアコンサルティングを含む就職基礎能力の科目を、もう一方の検証訓練よりも多い４２時間設定するなどの工夫を行った。その結果、学科では社会人基礎力、就職支援、安全衛生、情報システム運用・管理概論、実技では表計算、プレゼンテーション演習、グループ課題（修了制作）等の科目においては、受講者の習得度の自己評価も高く、能力向上に寄与したと考えられるが、デザイン技術基礎概論、デザイン技術基礎実習については、自己評価が低い結果となった。

本訓練では訓練開始時、訓練期間中および訓練終了後に受講者アンケートを複数回実施してきたが、受講が就職に役に立った、という意見が４分の３を超えた一方で、「難しかった」、「時間が足りなかった」等の意見も目立った。

これらの意見を踏まえ、プログラミング科目の内容を一部見直すことやデザイン分野の科目の時間数を増やすことで、より有効なカリキュラムになると考えられる。

受講者アンケート（訓練修了時）



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上記３の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、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。

観光ビジネス科

観光ビジネス科の検証訓練の結果を踏まえ、プレゼンテーション演習については削除することとしたが、当該演習のうち、プレゼン・スピーチの内容は就職後に必要となる内容であるため、広報演習の科目に内容を追加した。

観光語学については、受講者アンケートの結果や観光業界の意見を参考に観光語学の内容を英語のみに特化し、訓練時間を７２時間とした。受講者アンケートでは３か国語を習得するには設定時間が不足しているとの回答が多くみられたが、英語のみに絞ることで３０時間程度だった設定時間を倍以上設定できることとなり、観光業界の英会話を集中的に習得させたいとの要望と受講者の要望のいずれにも沿える形とした。

さらに、カリキュラム全体についても見直しを行い、詳細に分かれていた訓練科目を分かりやすいようにまとめ、訓練希望者がより内容を想起しやすいように見直しを図った。改善後のモデルカリキュラムでは、接客・販売・岩手の観光資源に関する知識・技能を習得するとともに、いずれの職種でも必要になる文書作成、表計算等のＯＡ技術を習得することができ、ホテル・旅館・小売店等、接客サービス業に従事する人材を育成する６か月間の訓練コースとした。

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。

（１）学科

①観光分野においては、他の職種に比べてコミュニケーション能力や対人関係構構築能力が必要とされていることから、社会人基礎力の実施はカリキュラムのできるだけ早い時期に設定する必要がある。これによって実技におけるグループ演習で、受講者同士が教え合える雰囲気を作ることができ、コミュニケーション能力の向上を図ることができる。

②観光基礎知識・ホテル実務能力講習の実施は実技科目である販売・広報・企画演習を実施する前に設定する必要がある。また、ホテル実務能力講習では、資格試験対策の講義の中で受講者が資格取得の意欲が増すよう講義の方法を工夫する必要がある。

（２）実技

①ビジネス文書作成演習・表計算演習については、主にパソコンを使用する科目である事から、連続した日程でのカリキュラム設定が望ましい。

②販売・広報・企画演習では実際の業務を想定した上で制作活動を行うため、担当講師は現場での実務経験がある事はもちろん、管理者

の立場として広報や企画の指導経験もある事が望ましい。

（３）就職支援

ジョブ･カードを活用したキャリアコンサルティングは訓練期間中に３回以上行うことが望ましく､具体的には訓練開始時に受講者の経歴の棚卸しや就職への意識付けを行い､訓練後半の就職活動を行う時期に２回以上実施することでより効果的に行うことができる。

（４）関連資格等

任意受験によって取得可能な資格は、以下を想定している。

・ホテル実務技能認定試験　初級

・サービス接遇検定　３級

訓練計画を立てる際には、上記資格の試験日程を考慮して、カリキュラムを設定することにより、受講者のモチベーションを高めるとともに、訓練効果を高めることが期待できる。

ＩＴ情報システム科

ＩＴ情報システム科の検証訓練の結果を踏まえ､学科ではデザイン分野､サーバー操作関連の科目を削除し、プログラミングの基礎部分により時間をかけ、習得度が向上するように変更した。一方、ビジネス文書や表計算演習については学習時間の不足が目立ったため、学科でプログラミング分野の設定時間を削減した分を充当した。但し、プレゼンテーション演習についてはグループ課題に統合し、科目からは削除した。さらに、訓練科目名と内容を整理し、訓練希望者がより内容を想起しやすいように見直しを図った。改善後のカリキュラムでは、プログラマ、システムエンジニアとして従事する人材を育成する６か月間の訓練コースとした。

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。

（１）学科

①ＩＴ分野に応募される求職者は他の訓練分野と比べて、コミュニケーション能力に自信が無い者が多い傾向にある。そこで、他の分野よりも社会人基礎力の設定時間を多くし､訓練初期段階だけでなく､定期的に設定する事が望ましい。

②プログラミング概論は、これまでにプログラミングを経験したことが無い者でも習得できるように講義を進めていかなければならない。初期段階での確認テストや講義内での復習をする事で、実技科目の習得度をより高めることができる。

（２）実技

①ビジネス文書作成演習・表計算演習については、主にパソコンを使用する科目であることから、連続した日程でのカリキュラム設定が望ましい。

②プログラミング実習では学科で学習してきた内容を、より実務に近い形で行うため、担当する講師は開発経験も含め、クライアントとのディレクション・仕様策定・結合テストを経験している事が望ましい。

（３）就職支援

ジョブ･カードを活用したキャリアコンサルティングは訓練期間中に３回以上行うことが望ましく､具体的には訓練開始時に受講者の経歴の棚卸や就職への意識付けを行い､訓練後半の就職活動を行う時期に２回以上実施することでより効果的に行うことができる。

（４）関連資格等

任意受験によって取得可能な資格は、以下を想定している。

・ＰＨＰ技術者認定　初級試験

・Ｗｅｂクリエイター能力認定試験　初級

訓練計画を立てる際には、上記資格の試験日程を考慮して、カリキュラムを設定することにより、受講者のモチベーションを高めるとともに、訓練効果を高めることが期待できる。

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　観光分野
　　「観光ビジネス科」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　ＩＴ分野
　　「ＩＴ情報システム科」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

資料１－１

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名	観光ビジネス科	就職先の職　務	観光ホテル・旅館・レストラン等での観光客向け接客サービス業務
訓練期間	６か月		
訓練目標	①ホテルの宿泊・料飲を中心としたサービスオペレーションの知識・技能を習得する。 ②旅館における接遇サービスを中心とした業務サービスの知識・技能を習得する。 ③レストランにおける食事や飲料に関するサービスの知識・技能を習得する。 ④ホテル・レストランで接客に使う外国語の基本的フレーズを習得する。 ⑤地域の観光情報（自然、歴史、文化、食など）の知識及び説明技術を習得する。 ⑥社会人基礎力の育成と職業人として必要なパソコン基本スキル（ビジネス文書作成・表計算・インターネット利用）を習得する。		
仕上がり像	岩手県の観光産業（ホテル、観光物産展、レストラン）の業務と観光資源（自然、歴史、文化、食など）についてよく理解し、外国人を含む観光客に対して接客サービスができる知識、技能及びホスピタリティを有する人材。		

訓練の内容		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）	
		社会人基礎力	コミュニケーションスキル、対人関係構築力、あいさつと言葉遣い、問題解決能力の向上	42 時間
		就職支援	履歴書・職務経歴書の書き方、面接指導、キャリアコンサルティング、自己分析、服装と髪型	42 時間
		観光基礎知識	観光概論、宿泊約款、書面の交付、苦情の処理、取引条件の説明、企画旅行の広報、契約書類・約款の保管	60 時間
		ホテル実務能力講習	接客ビジネス概論、飲料・宿泊・その他ホテル関連分野、岩手県の観光資源、観光資源の種類と特徴、国際接遇マナー、検定対策	120 時間
		観光ビジネス語学	英語（一般会話レベル：ホテル用語、観光案内、物品販売、受付）	72 時間
		コンピュータ概論	PC 基礎操作、PC 関連機器、効果的な広報手法、検索エンジンの使い方、SNS のメリット・デメリット	12 時間
		安全衛生	ストレスコントロール、事件・事故時の対処法、AED の使い方	12 時間
	実技	販売・広報・企画演習	観光資源と観光施設、旅行商品の企画・開発、広報計画、ロールプレイによる接客実習、待機・アプローチ、プレゼンテーションの基本、資料作成、スピーチ訓練	90 時間
		ビジネス文書作成演習	Word 基礎、ビジネス文書の作成（文書の作成・編集・保存、図表の活用、社内文書と社外文書の作成）	60 時間
		表計算演習	Excel 基礎、表計算実践演習（データ・数値・関数の入力、グラフ作成、校閲機能の活用、データベース機能）	60 時間
		職場体験･職業人講話	職場体験先：県内観光関連企業での体験、担当者による職業人講話	30 時間
			訓練時間総合計　600 時間（学科 360 時間、実技 240 時間）	

主要な機器設備（参　考）	パソコン、プリンタ、プロジェクタ、スクリーン

資料1－2

科目の内容・細目シート

科目	社会人基礎力	時間	42
到達水準	社会人として必要なコミュニケーション能力を身につける 職業人として必要な知識を身につける 社内・社外で使う敬語や挨拶・電話対応を身につける		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) コミュニケーション力	イ.聴くスキル ロ.伝えるスキル ハ.情報伝達・共有スキル ニ.ハーマンモデル ホ.問題の対象決定と切り分け	6	
(2) グループワーク	イ.アイデア発表 ロ.創造力チェック ハ.グループディスカッション ニ.企画・提案時のプレゼンテーション ホ.論理思考トレーニング（論証・説明・分析）	24	
(3) 社会人基礎能力	イ.敬語の基本・使い方と丁寧な表現 ロ.クッション言葉の表現と基本接客用語 ハ.電話対応と報連相 ニ.色々な場面の忌み言葉 ホ.社会人のあいさつ事例 ヘ.問題解決能力の向上	12	
	合計	42	
使用する機械 器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	就職支援	時間	42
到達水準	自己分析を行い、ジョブ・カードを作成できる。 履歴書・職務経歴書の違いを理解し、応募書類を作成できる。 面接でマナー等に気を付けながら、自己PRを行える。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) ジョブ・カード	イ.ジョブ・カードの概要 ロ.ジョブ・カードの作成方法 ハ.ジョブ・カード作成支援	6	
(2) 応募書類	イ.応募書類の作り方 ロ.履歴書の作成 ハ.職務経歴書の作成	12	
(3) 面接	イ.面接の受け方 ロ.入退室マナー・表情・姿勢 ハ.面接でのPRポイント整理 ニ.敬語・漢字の再確認 ホ.模擬面接	18	
(4) 職業相談	イ.職業訓練受講の意義 ロ.雇用情勢労働市場動向 ハ.観光関連業種の求人倍率 ニ.求人検索方法について	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

科目	観光基礎知識	時間	60
到達水準	観光の基礎知識を習得している 消費者契約法の知識を習得している 個人情報保護法の知識を習得している 宿泊約款に関する知識を習得している 広告方法の基礎知識を習得している 旅程管理債務について理解している		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 観光概論	イ.旅行業法で規定されている制度の概要 ロ.旅行業法の体系・登録制度 ハ.国内観光旅行の現状・旅行の種類 ニ.観光対象・観光資源・観光施設 ホ.観光地の類型と特質 ヘ.旅行業務取扱管理者制度・旅行業協会制度	12	
(2) 消費者契約法・約款	イ.消費者契約法における事業者の不当行為 ロ.重要事項説明における注意点 ハ.標準旅行業約款と運送・宿泊約款 ニ.サービス内容の明示・約款の開示 ホ.約款による損害賠償請求権の制限 ヘ.企画旅行契約と手配旅行契約の定義	12	
(3) 個人情報保護法	イ.個人情報保護法の主な内容 ロ.個人情報保護対策・安全管理措置 ハ.個人情報保護方針を遵守した取り扱いの違い ニ.プライバシーマーク取得企業の意味 ホ.ISMSとプライバシーマークの違い	6	
(4) 広報	イ.広告の規制 ロ.企画旅行に関する広告の表示基準等について ハ.不当景品類及び不当表示防止法 ニ.広告方法	12	
(5) 企画旅行の円滑な実施	イ.旅程管理債務・旅程管理債務の免除 ロ.旅行契約の内容変更 ハ.旅行者の契約解除権 ニ.旅行業者の解除権 ホ.旅程保証制度 ヘ.安全確保義務と特別補償責任 ト.損害賠償責任との関係	18	
	合計	60	
使用する機械 器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	ホテル実務能力講習	時間	120
到達水準	岩手県内の観光資源について理解している。 ホテルの宿泊分野のサービスオペレーション知識・技能を習得する。 ホテルの料飲分野のサービスオペレーション知識・技能を習得する。 レストランにおける食事や飲料に関するサービスの知識・技能を習得する。 フロント管轄の業務・サービスの知識・技能を習得する。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 観光資源の定義	イ. 観光資源と観光対象 ロ. 観光資源の定義と要素 ハ. 観光資源の分類 ニ. 観光対象の特徴 ホ. 周遊型観光 ヘ. ピストン型観光 ト. 観光コンシェルジュの観点	6	
(2) 岩手県の観光資源	イ. 滞在プログラムの計画・実行・評価・改善 ロ. 観光と保護の両立 ハ. 東北の観光資源について ニ. 岩手県のプロフィール ホ. 岩手県央部・北部・南部・沿岸部の概要 ヘ. 平泉の構成資産・抱える観光問題	12	
(3) 検定対策問題概要	イ. 初級問題集：宿泊分野、解説 ロ. 初級問題集：料飲分野、解説 ハ. 初級問題集：ホテル関連分野、解説	12	
(4) 宿泊分野	イ. フロントリザベーション業務について ロ. フロントレセプション業務について ハ. フロントキャッシャー業務について ニ. インフォメーション業務について ホ. ドアマン・ベルマン業務について ヘ. フロントサービスについて ト. クローク業務について チ. コンシェルジュについて リ. ハウスキーピングについて ヌ. 備品・ベッドメイキング・清掃	30	
(5) フロント管轄の概要	イ. フロント管轄の概要振り返り ロ. 客室稼働率等計算方法 ハ. ホテルで使用するメールソフト使用方法 ニ. ホテル事務でタブーとされる事例に関して ホ. 宴会サービス・婚礼サービス ヘ. 食器類の扱い・サービス技術	30	
(6) 料飲分野	イ. 料飲分野の概要 ロ. 西洋料理の基礎知識 ハ. 料理(食材を含む)と飲料に関する知識 ニ. レストラン部門・宴会部門の業務とサービス ホ. 料理メニュー管理に関する知識 ヘ. キャッシャー業務・ルームサービス ト. コスト管理と原価	30	
	合計	120	
使用する機械器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	観光ビジネス語学	時間	72
到達水準	外国人観光客の接客サービスに必要な外国語を習得する。 英語での一般的な日常会話ができるまでの知識を習得する。 英語での観光案内や物販販売、受付の技術を習得する。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 英語	イ. 英語で自己紹介、レベルテスト ロ. 基本の接客フレーズ練習 ハ. ホテル予約フレーズの読みと例文 ニ. 挨拶・店での会話練習 ホ. 分詞・代名詞・現在進行形・道案内・話し言葉 ヘ. 総まとめ、他己紹介、グループ発表	72	
	合計	72	
使用する機械 器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	コンピュータ概論	時間	12
到達水準	OSの基本的な操作について知っている。 ハードウェア・ソフトウェアについて知っている。 ソフトウェアのダウンロード・インストールについて知っている。 基本的なセキュリティ対策を知っている。 SNSの概要と使い方、危険性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	訓練時間 実技
(1) OSの基本操作	イ.WindowsOSの基本的な操作方法 ロ.パソコンの電源の入れ方、正しいシャットダウンの方法 ハ.アプリケーションソフトの起動方法、終了方法 ニ.メニュー画面の使い方、ダイアログボックス・プロパティ画面の操作方法	3	
(2) ハードウェアとソフトウェア	イ.パソコンを構成するハードウェアについての説明 ロ.パソコン上で標記される各部の名称 ハ.パソコン関係で表記される数値の説明と計算 ニ.ソフトウェアの種類についての説明 ホ.一般的に使用するアプリケーションの説明	3	
(3) セキュリティ	イ.コンピューターウィルスとセキュア状態の説明 ロ.インターネット上でのワンクリック詐欺、フィッシング詐欺の紹介と対策 ハ.ウィルス感染予防と感染時の適切な対処方法 ニ.企業内のIT機器操作時の注意点 ホ.フリーウェアインストール時の注意事項 ヘ.日常生活におけるインターネットの注意事項 ト.ソーシャルネットワーキングサービスの概要・使用上の注意	6	
	合計	12	

使用する機械 器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生	時間	12
到達水準	ホテルの防災についての知識を習得 食品衛生の知識と事故の防止方法を習得 建築基準法・消防法を理解し、ホテルにおける安全対策を確認できる ホテルで必要となる救急法を理解する		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) ホテルの安全衛生	イ.ホテルの防災について ロ.厨房・客室清掃中の災害対策 ハ.作業方法と安全衛生	2	
(2) 食品衛生	イ.食の安全と信頼の取り組み ロ.食中毒事故・事故防止の取り組み ハ.手洗い励行指導 ニ.食品衛生と防災について	2	
(3) 消防法	イ.建築基準法について ロ.消防法について ハ.ホテルにおける安全対策の推進 ニ.防火安全性の確保	2	
(4) 安全衛生とVDT	イ.運搬作業 ロ.安全衛生基本「5S」の実施 ハ.VDT作業・VDT症候群について ニ.新VDT作業におけるガイドライン	2	
(5) ストレスコントロール	イ.ストレスマネジメント ロ.ストレスマネジメントと感情コントロール ハ.労働安全衛生法におけるストレスチェック制度	2	
(6) 救急法	イ.自動体外式除細動器（AED）の使用方法 ロ.異物除去法・止血法 ハ.日射病・熱中症についての理解と対策法	2	
	合計	12	

使用する機械器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	販売・広報・企画演習	時間	90
到達水準	接客業務に必要な挨拶や接客技術を身に着けている。 敬語の使い分けやクレーム対応を通じ、お客様が不快に思わない接客技術を身に着けている。 お客様のニーズに合わせたツアープラン・観光ルートの企画が出来る。 岩手県における観光資源とそのアピールポイントを理解している。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 接客・販売応対の基礎知識	イ. いろいろな販売形態について ロ. 理想とする接客像 ハ. 実務に関する注意点 ニ. 接客時の服装・髪型 ホ. 近年の旅行者の動向 ヘ. 旅行情報媒体について		6
(2) 観光ルートの企画方法	イ. 旅行企画について ロ. 実際にツアープランを企画する実習 ハ. ツアープランプレゼン実習 ニ. 企画・プレゼンの解説 ホ. 企画に必要な要素と観点 ヘ. 観光ルートの企画方法 ト. 岩手県・県北の観光ルートの企画 チ. ルート案内実習		24
(3) ロールプレイによる接客実習	イ. 接客・販売の応対ロールプレイング ロ. 接客挨拶演習 ハ. フロント接客演習・ロールプレイ ニ. 接客時のアプローチについて ホ. クレーム対応のロールプレイ・検証 ヘ. ルート案内のロールプレイ		30
(4) 企画演習	イ. 商品開発について ロ. 旅行商品企画・広報計画演習 ハ. 広報計画演習 ニ. ツアー提案書作成 ホ. 募集型企画旅行の企画実習 ヘ. 企画のプレゼンテーション ト. 旅行商品開発実習		30
	合計		90
使用する機械 器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	ビジネス文書作成演習	時間	60
到達水準	Wordを使用して文書作成ができる 図形や図表を使用した文書の作成ができる 文書の設定を適宜変更できる 校閲機能を使用した文書の校正ができる		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) Wordの概要	イ.Wordアプリケーションの起動方法、終了方法 ロ.かな入力、ローマ字入力、記号の入力、環境依存文字について ハ.メニュー画面の構成、リボンの選択、それぞれのボタンの説明 ニ.Word文書の編集位置、上書き編集、挿入編集 ホ.表の作成方法、挿入した表の書式設定		6
(2) 実践文書の作成	イ.Word文書への図形の挿入、図形の移動方法 ロ.用紙サイズの編集、余白と水平・垂直揃え、段落の編集 ハ.レイアウトの変更、表現力をアップする機能 ニ.ページ設定、印刷、便利な機能 ホ.スマートアートの挿入と写真の挿入、挿入した画像のレタッチ		30
(3) 校閲機能の使い方	イ.自動文書校正の利用 ロ.文書中のコメントの挿入・削除、コメントの表示・非表示 ハ.コメントの変更履歴、ユーザー名の変更 ニ.変更履歴の設定と本文への表示設定		12
(4) 応用文書の作成	イ.セクション区切りを使用したページ毎のプロパティ設定 ロ.文書の保護設定、パスワードの指定と編集ロックの設定 ハ.フォントによる文字間隔の違い、段落ごとの文字間隔の設定 ニ.Excelデータを活用した文書の作成、表の挿入・修正		12
	合計		60
使用する機械器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	表計算演習	時間	60
到達水準	Excel関数を使用した自動計算ができる 入力した数値に基づいて図表を作成できる 既存のデータベースを利用した表計算ができる マクロを使用した自動計算ができる		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) Excelの概要	イ.Excelアプリケーションの起動方法、終了方法 ロ.メニュー画面の構成、リボンの選択、それぞれのボタンの説明 ハ.セルの数値入力と文字入力、セル中の改行、セルの結合、分割、挿入 ニ.数値の入力と計算、オートフィル		6
(2) 表計算実践	イ.ブックの作成と関数の概要 ロ.ユーザー定義書式、条件付き書式、入力規則の設定 ハ.ピボットテーブルとピボットグラフの活用 ニ.データベースの活用、データ集計、テーブル変換		15
(3) データ保護と校閲	イ.シートの保護、セルロックの設定 ロ.ブックの保護、パスワードの設定 ハ.Excelのパスワードの設定と解除方法 二.クイック分析、分析表示の変更 ホ.ブックの問題点のチェック、エラーの修正 ヘ.ブックの共有・共有ブックの保護		5
(4) 応用表計算	イ.マクロの概要、作成手順、関数との違い ロ.ブック間の集計、複数ブックのアクティブ化、別ブックのセル参照 ハ.ブックのプロパティ設定、マクロ有効化設定 ニ.SmartArtグラフィックの作成 ホ.ピボットテーブルの概要 ヘ.数値の四捨五入、順位を求める、条件判断、日付の計算		34
	合計		60

使用する機械器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	職場体験・職業人講話	時間	30
到達水準	各種接客サービスの違い、おもてなしについて理解している。 職場体験をし、自身の長所・課題点・目標を明確化できる。 就労意欲を向上させ、スキルアップを目指し、活発的に就職活動に取り組む姿勢を作れる。 訓練で学んできた知識を実践し、理解を深めながら業務に取り組める。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 職業人講話	イ.おもてなしを考える（行為・サービス・おもてなしの違い） ロ.仕事の基本に立ち返る ハ.接客の質の違い ニ.第一印象の重要性・構成要素・接触時間の関係 ホ.接客の5原則・メラビアンの法則		3
(2) ブライダル	イ.会場説明 ロ.仕事内容について ハ.接客について		2
(3) バンケット	イ.会場セッティング ロ.宴会サービス接遇		5
(4) 各部門業務	イ.宿泊部門の業務内容 ロ.客室各タイプ見学・ベッドメイク体験 ハ.経理部門の業務内容 ニ.フロント接客対応 ホ.レストラン業務（朝食・レストラン会場にて体験） ヘ.宴会場業務体験 ト.宴会・テーブルマナー体験		15
(5) 体験内容のまとめ	イ.職場体験を行った内容のまとめ、振り返り、意見交換等		5
	合計		30
使用する機械器具等			
備　考			

資料1－3

使用教材リスト

訓練科名：観光ビジネス科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
ゼロから教えて 接客・接遇	かんき出版	社会人基礎力、観光基礎知識
最上級のホスピタリティを伝える ホテルのおもてなし英会話	ディーエイチシー	観光ビジネス語学
ホテル実務技能認定試験　初級　問題集	サーティファイ	ホテル実務能力講習
Microsoft Office Specialist Word 2013 対策テキスト& 問題集	FOM出版	ビジネス文書作成演習
Microsoft Office Specialist Excel 2013 対策テキスト& 問題集	FOM出版	表計算演習

※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。

資料２－１

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名	ＩＴ情報システム科	就職先の職　務	プログラミング システム保守管理
訓練期間	６か月		
訓練目標	①企業の即戦力として活躍できる、情報システム保守に関する知識・技能を習得する。 ②職場環境に順応し、良好な人間関係を保つことのできる対人応対力を習得する。 ③事務スキルとしてパソコンを活用した基本的な事務処理技法を習得する。 ④効果的な就職支援により、高い就職率を確保する。		
仕上がり像	情報システム運用・管理に関する知識技能を身に着けただけでなく、文書作成や表計算といった職業人としての基本スキルを持ち、企業の即戦力として活躍できるコミュニケーション力に長けた人材。		

訓練の内容		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）	
		安全衛生	安全遵守、グループワーク、VDT と安全衛生	6 時間
		社会人基礎力	コミュニケーションスキル、対人関係構築力、他者への働きかけ、課題認識・設定力、論理思考の発想	42 時間
		就職基礎能力	履歴書・職務経歴書の書き方、面接対策、キャリアコンサルティング、自己分析、ビジネスマナー	42 時間
		プログラミング概論	ハードウェアとソフトウェア、コンピュータ概論、情報セキュリティ概論、HTML 基礎、CSS 基礎、PHP 基礎	150 時間
	実技	プログラミング実習	Web プログラム制作基礎、Web デザイン、データベース操作、システム制作総合実習	168 時間
		ビジネス文書作成演習	Word 基礎、ビジネス文書の作成（文書の作成・編集・保存、図表の活用、社内文書と社外文書の作成）	60 時間
		表計算演習	Excel 基礎、表計算実践演習（データ・数値・関数の入力、グラフ作成、校閲機能の活用、データベース機能）	60 時間
		グループ課題（修了制作）	グループワークによるサイトの構築ついての仕様決定、サイト制作、プレゼンテーション技法	132 時間
			訓練時間総合計 660 時間（学科 240 時間、実技　420 時間）	

主要な機器設備（参　考）	パソコン、プリンタ、プロジェクタ、スクリーン

資料2－2

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生	時間	6
到達水準	一般的な業務に対する安全配慮と事故防止の知識を知っている。 事故防止や作業効率化のための日ごろ行うべき習慣を知っている。 VDT症候群とVDT疾患について知っている。 VDT作業における健康障害防止のための施策を知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 運搬作業	イ.自ら物を持ち上げる場合の注意事項。 ロ.怪我をしないための正しいものの持ち方、姿勢。	1	
(2) 5Sの基本	イ.安全衛生基本の5Sについて。 ロ.整理、整頓、清掃、清潔、しつけについての基本事項。 ハ.業務効率化と集中力持続のための工夫。	1	
(3) VDT症候群防止対策	イ.VDT症候群の基礎知識。 ロ.見過ごしやすいVDT症候群の症状と対策。 ハ.VDT症候群の治療方法と健康障害防止対策。 ニ.眼科・整形外科的な健康障害対策。 ホ.神経・精神医学的な健康障害対策。	4	
	合計	6	

使用する機械 器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	社会人基礎力	時間	42
到達水準	社会人に必要なコミュニケーション力を取得している。 論理的思考の発想を持ち、適切に論証できる能力を有している。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) コミュニケーション力	イ.聴くスキル ロ.伝えるスキル ハ.情報伝達・共有スキル ニ.ハーマンモデル ホ.問題の対象決定と切り分け	6	
(2) グループワーク	イ.アイデア発表 ロ.創造力チェック ハ.グループディスカッション ニ.企画・提案時のプレゼンテーション ホ.論理思考トレーニング（論証・説明・分析）	24	
(3) 社会人基礎知識	イ.社会保険制度 ロ.ビジネスメール ハ.尊敬語と謙譲語 ニ.日常会話の話し方、あいさつと言葉遣い	12	
	合計	42	
使用する機械 器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	就職基礎能力	時間	42
到達水準	自己分析を行い、ジョブ・カードを作成できる。 履歴書・職務経歴書の違いを理解し、応募書類を作成できる。 面接でマナー等に気を付けながら、自己PRを行える。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) ジョブ・カード	イ.ジョブ・カード制度・様式の説明 ロ.支援システムのダウンロード、様式入力 ハ.ジョブ・カード作成	12	
(2) 応募書類	イ.過去の職歴の振り返り ロ.応募書類の作り方・履歴書の作成方法 ハ.履歴書・職務経歴書の注意点 ニ.メール・ESでの応募、電話対応の注意点 ホ.自己PRの重要性、面接官が興味を持つ内容	12	
(3) 面接	イ.面接の受け方、入退室マナー・表情・姿勢 ロ.ビジネスマナー、身だしなみと挨拶について ハ.想定質問例と回答例 ニ.時間内に話す練習 ホ.模擬面接 ヘ.急なトラブルへの対応（遅刻・欠席・振替）	18	
	合計	42	

使用する機械 器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	プログラミング概論	時間	150
到達水準	コンピュータの基礎、周辺機器を知っている 情報セキュリティの基礎を知っている HTML、CSS、PHPの基本を理解している HTMLとCSSの基本・応用操作を行える		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) コンピュータの理解	イ.ハードウェアとソフトウェアの知識 ロ.周辺機器の名称、役割、使い方 ハ.様々なソフトウェア ニ.情報化社会で利用される技術（通信、クラウド、SNS）	6	
(2) ホームページの理解	イ.情報セキュリティの基礎知識 ロ.情報セキュリティ担当者としての知識 ハ.HTMLとCSSの基礎・基本 ニ.ホームページの理解	6	
(3) CSSデザイン	イ.CSSによる文字・背景のデザイン ロ.文字の大きさ・色・フォントを指定する ハ.行揃え・背景色・画像を指定する ニ.行間と文字間を指定する ホ.テキストに影をつける	12	
(4) CSSレイアウト	イ.CSSのボックス構造 ロ.ボックスの構造を理解しマージンを指定する ハ.パディングを指定する ニ.ボーダーを指定する・角を丸くする ホ.幅と高さを指定する	12	
(5) 画像デザインと配置	イ.HTMLとCSSの画像デザインと配置 ロ.画像のデザインと配置テクニック ハ.画像加工・配置 二.画像をページに配置する ホ.回り込み、不透明度指定	12	
(6) HTML基礎	イ.リストを作成する ロ.画像を使ったリストマーク ハ.テーブルを作成する ニ.セルの操作 ホ.リンク操作 ヘ.テーブルとセルの大きさ・背景を指定する	12	
(7) HTML応用	イ.HTML5の利点 ロ.Flexbox ハ.HTMLアニメーション	12	
(8) CSS応用	イ.フロートによる2段組レイアウト ロ.ヘッダーとフッター付きの2段組を作成する ハ.絶対配置によるフッターを付けた2段組 ニ.ヘッダーとフッターを付けた3段組レイアウト ホ.CSS3の記述、アニメーション	36	
(9) PHP基礎	イ.プログラミング概論 ロ.PHPの記述	42	
	合計	150	

使用する機械器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	プログラミング実習	時間	168
到達水準	SQL文について理解している PHPプログラムについて理解している Javascript（jQuery）を利用したWeb制作ができる データベースを利用したWeb制作ができる		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) DB操作関数基礎	イ.サーバ変数（SQL文の使い方とinclude設定） ロ.データの受け渡しと受け取り ハ.日付・時刻処理（サーバー時刻の取得とタイムスタンプ関数） ニ.クッキー処理 ホ.フォーム処理（問い合わせフォームの作成、処理）		30
(2) PHPプログラム実習	イ.制御文（for、switch、whileの使い方） ロ.関数（既存関数とオリジナル関数） ハ.文字列操作 ニ.クッキーとセッション（クッキー、セッションの有効期限） ホ.ファイル操作 ヘ.例外処理 ト.DBアクセス		90
(3) JavaScript実習	イ.基礎記述、JS構文の書き方 ロ.ビルドインオブジェクトの使い方 ハ.Arrayオブジェクト（配列の使い方、連想配列） ニ.jQueryの使い方（ライブライ導入・関数利用）		24
(4) Webサイト制作応用	イ.フレームワークの使い方（CakePHP、PHPstome、PuelPHP、Git） ロ.CMSの利用、環境設定、テンプレート設定 ハ.HTML、CSS、PHPの連携 ニ.レスポンシブWebデザイン設計 ホ.スマートフォン対応サイト設計		24
	合計		168

使用する機械器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	ビジネス文書作成演習	時間	60
到達水準	Wordを使用して文書作成ができる 図形や図表を使用した文書の作成ができる 文書の設定を適宜変更できる 校閲機能を使用した文書の校正ができる		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) Wordの概要	イ.Wordアプリケーションの起動方法、終了方法 ロ.メニュー画面の構成、リボンの選択、それぞれのボタンの説明 ハ.Word文書の編集位置、上書き編集、挿入編集		6
(2) 実践文書の作成	イ.Word文書への図形の挿入、図形の移動方法 ロ.用紙サイズの編集、余白と水平・垂直揃え、段落の編集 ハ.タブ編集の方法、段落書式の設定、インデントタブ設定 ニ.見出しのテンプレート設定、文書スタイルの設定、保存 ホ.ヘッダー、フッターの挿入、編集		18
(3) 校閲機能の使い方	イ.自動文書校正の利用 ロ.自動スペルチェックの設定と文書の校正方法 ハ.文書中のコメントの挿入、削除。コメントの表示、非表示 ニ.コメントの変更履歴、ユーザー名の変更 ホ.変更履歴の設定と本文への表示設定		18
(4) 応用文書の作成	イ.セクション区切りを使用したページ毎のプロパティ設定 ロ.文書の保護設定、パスワードの指定と編集ロックの設定 ハ.フォントによる文字間隔の違い、段落ごとの文字間隔の設定		18
	合計		60

使用する機械 器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	表計算演習	時間	60
到達水準	Excelを使用した表計算ができる Excel関数を使用した自動計算ができる 入力した数値に基づいて図表を作成できる 既存のデータベースを利用した表計算ができる マクロを使用した自動計算ができる		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) Excelの概要	イ.Excelアプリケーションの起動方法、終了方法 ロ.メニュー画面の構成、リボンの選択、それぞれのボタンの説明 ハ.セルの数値入力と文字入力、セル中の改行、セルの結合、分割、挿入 ニ.数値の入力と計算、オートフィル		12
(2) 表計算実践	イ.ブックの作成と関数の概要 ロ.数値の四捨五入、順位を求める、条件判断、日付の計算 ハ.ユーザー定義書式、条件付き書式、入力規則の設定 ニ.ピボットテーブルとピボットグラフの活用 ホ.データベースの活用、データ集計、テーブル変換		12
(3) データ保護と校閲	イ.シートの保護、セルロックの設定 ロ.ブックの保護、パスワードの設定 ハ.コメントの挿入・削除、 ニ.クイック分析 ホ.ブックの問題点のチェック		18
(4) 応用表計算	イ.マクロの概要、作成手順、関数との違い ロ.ブック間の集計、複数ブックのアクティブ化、別ブックのセル参照 ハ.ブックのプロパティ設定、マクロ有効化設定 ニ.OneDrive連携		18
	合計		60
使用する機械 器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	グループ課題（修了制作）	時間	132
到達水準	プロジェクトを全体的に理解し、マニュアル・サポート体制を企画できる。 クライアントとターゲット層を分析し、企画内容にあった発想ができる。 相手に伝えるための必要十分な情報・資料を収集できる。 これまでの知識を生かし、グループ内で活発なアイデア提供を行える。 仕様内容に沿った企画書を作成し、プレゼンテーションができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) テーマ設定	イ.Webサイトのテーマ等のアイデア出し ロ.参考サイト情報調査 ハ.レスポンシブデザイン設計、PCサイト・SPサイト設計		12
(2) オリジナルサイト制作	イ.基本構想 ロ.レイアウト構成（TOPページ、下層ページ） ハ.画像部品作成 ニ.データベース設計 ホ.入力フォームとデータベースの連携 ヘ.管理画面操作マニュアルの作成		96
(3) プレゼンテーション	イ.サイトコンセプト ロ.企画書の構成 ハ.プレゼン資料作成、発表準備 ニ.プレゼンテーション		24
	合計		132

使用する機械 器具等	
備　考	

資料3－3

使用教材リスト

訓練科名：ＩＴ情報システム科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
Microsoft Office Specialist Word 2013 対策テキスト& 問題集	FOM出版	ビジネス文書作成演習
Microsoft Office Specialist Excel 2013 対策テキスト& 問題集	FOM出版	表計算演習
HTML&スタイルシート トレーニングブック HTML5+CSS3対応版	ソーテック社	プログラミング概論、プログラミング実習
イラストでよくわかるPHP はじめてのWebプログラミング入門	インプレス	プログラミング概論、プログラミング
WordPressレッスンブック HTML5&CSS準拠	ソシム	プログラミング実習、グループ課題（修了制作）

※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。