

「和歌山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
和歌山支部和歌山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、和歌山職業能力開発促進センターにおいて、和歌山県、和歌山労働局、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、和歌山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、医療・調剤・介護事務分野と観光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

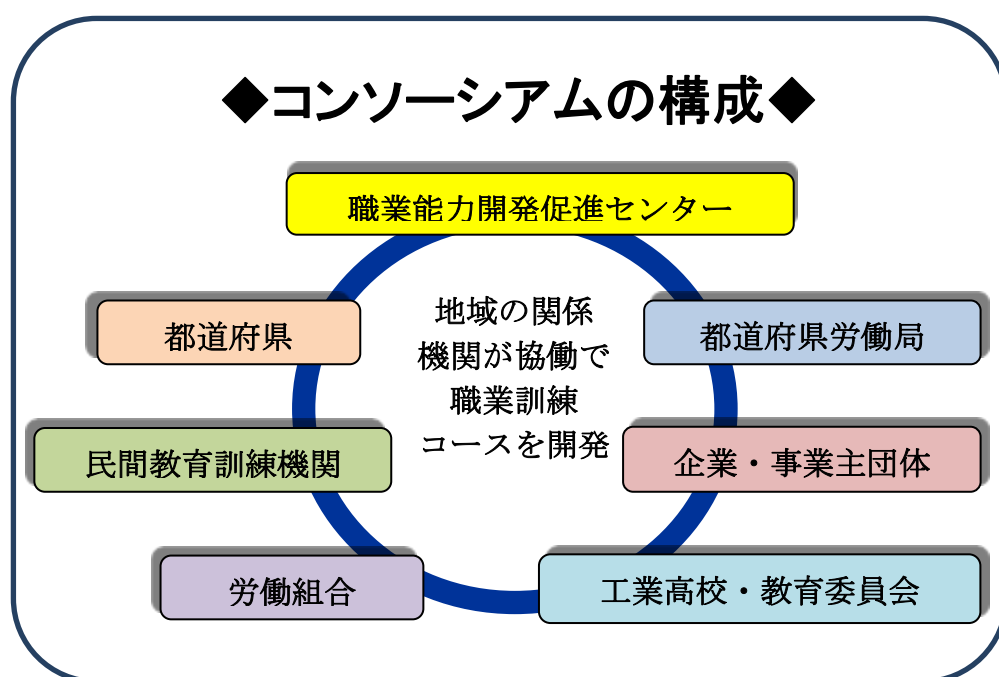
- 1 コンソーシアムの概要
- 2 和歌山県地域訓練コンソーシアム委員
- 3 分野選定の背景
- 4 検証訓練の実施状況及び検証結果
- 5 本事業の成果物について

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、和歌山職業能力開発促進センターにおいて、地域の行政機関、経済団体、労働団体、教育訓練機関の団体等関係機関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並びに在職者向け職業訓練コースの開発を行った。



2 和歌山県地域訓練コンソーシアム委員（順不同）

座長 和歌山職業能力開発促進センター 所長
和歌山県経営者協会 事務局次長
和歌山商工会議所 企業支援部次長
和歌山県商工会連合会 事務局長
和歌山県中小企業団体中央会 事務局長
日本労働組合総連合会 和歌山県連合会 事務局長
和歌山県専修学校各種学校協会
和歌山労働局職業安定部 訓練室 室長補佐
和歌山県商工観光労働部 商工労働政策局 労働政策課長
和歌山県立和歌山工業高等学校 教頭（第4回コンソーシアムより参画）

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	平成28年7月11日	・和歌山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について ・開発する離職者向け職業訓練コース分野の選定について ・訓練カリキュラム概要について ・今後のスケジュールについて
第 3 回	平成28年9月30日	・検証訓練のカリキュラム案について ・検証訓練の受講者募集等について ・今後のスケジュールについて
第 4 回	平成29年5月23日	・離職者向け職業訓練コースの実施状況について ・離職者向け職業訓練コースの就職支援について
第 5 回	平成30年1月26日	・離職者向け職業訓練コースの実施検証等について ・職業訓練の一層の充実に向けた取組みについて



3 分野選定の背景

和歌山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、求人・求職のニーズがあることや和歌山県内において委託訓練として実施していないこと、より就職可能性が高まる訓練コースの開発が可能であるか等について、和歌山県地域訓練コンソーシアムにおいて検討を行い、以下2分野を選定した。

●医療（医科）・調剤・介護事務分野

○産業の状況等

和歌山県における就業支援策や和歌山労働局における「平成 28 年度和歌山雇用施策実施方針“～魅力ある「ふるさとわかやま」の働く環境づくり～”」において、「①女性の活躍促進、②地域を担う人材の確保・定着への取組、③働き方改革の推進、④障害者に対する就労支援、⑤職業訓練を活用した人材育成・就労支援、⑥生活困窮者に対する就労支援、⑦安心して働き続けることができる就労支援、⑧企業に対する人権啓発」の8項目の施策を掲げている。その中でも子育て世代の女性の多様な雇用就業の推進を就業支援の柱の一つとしており、①女性の活躍促進、⑤職業訓練を活用した人材育成・就労支援で、雇
用を吸収できる分野として、「医療事務分野」は不可欠であると考える。

超高齢化社会を迎える中で、地域の医療機関が担う役割が更に大きくなっている。和歌山県における病院施設数は92施設（平成24年11月現在）、診療所施設数は1,151施設（平成23年10月現在）であり、人口10万人当たりの施設数が、病院は106施設（全国では78施設）、診療所では93施設（全国では70施設）と全国の数値よりも高い率となっている。介護施設数は2,495施設（平成27年8月現在）、75歳以上人口1千人当たり施設数17.72施設（全国では13.57施設）と全国平均より高い状況となっている。介護老人福祉施設数は74施設（平成23年現在）となっている。

また、近年介護施設を併設した病院等も増えてきていることから、今後も人材不足が続くと考えられ、人材ニーズが見込まれる。

こうしたことから医療系事務分野の求人は、パートタイム求人だけでなく、正社員雇用での求人が増加していることにつながっており、より安定した雇用が見込める分野である。国も女性の活躍促進を謳っており、本開発分野にチャレンジする者も多いと思料される。

平成27年1月1日現在における和歌山県の高齢者（65歳以上）は296,593人となり、総人口に占める割合（高齢人口比率）は、29.5%となっている。前年同期と比較し、65歳以上人口で7,517人の増加、高齢人口比率では0.9ポイント上昇し、和歌山県においても高齢化が

進行している。また、高齢者人口の増加に伴い全国的に介護施設が年々増加傾向にある。和歌山県においても介護施設が増加しており、職業別有効求人倍率も介護関係が多く、今後の雇用吸収が見込まれる分野である。

一方、介護関連の職業と繋がりが強い介護事務員については、介護関連の雇用拡大や介護施設の増加と呼応して、施策としての人材確保が行われていない状況にある。介護事務員が担当する介護保険は、医療保険との給付調整が行われている等、医療保険事務と密接な関連性があり、高齢化社会に対応したケアシステムの動きとして、地域の医療、介護、生活支援、介護予防が一体的に供給される社会を構築するため「地域包括ケアシステムの構築」が検討されていることから、介護報酬請求事務、診療報酬請求事務及び調剤報酬事務の見直しとともに、これらの事務ができる人材の確保・養成が求められている。

そこで、和歌山県の既存の職業訓練コースでは、医療（医科）・介護事務分野のコースはあるが、調剤分野がなく、より多くの雇用が見込まれ、良質な雇用へのマッチングが期待できる医療・調剤・介護の三分野を網羅した訓練コースは実施されていないことから、検証訓練で開発する分野として、「医療（医科）・調剤・介護事務分野」を選定した。

○和歌山県における雇用情勢

和歌山県の平成 28 年 6 月の有効求人（原数値）は 16,741 人で、前年同月比 11 か月連続の増加、正社員の有効求人倍率（原数値）は 72 ヶ月連続で前年同月を上回っており、求人ニーズが増加している。また主な産業別にみると医療・調剤・介護事務分野である医療・福祉は新規成長や雇用吸収がますます見込まれる分野であり、和歌山県においても新規求人（原数値）で 188 人増と和歌山県の求人ニーズも安定しており、医療・介護事務の分野は慢性的な人材不足が続いている状況である。和歌山県下の医療事務での求人募集においては、パートタイムだけでなく、正社員募集も多く（ハローワーク求人平成 28 年 6 月 1 日現在 132 件）、十分に雇用の場の確保ができると見込まれる。

○和歌山県内での訓練の実施状況

平成 27 年度の和歌山県における公共職業訓練の離職者訓練（委託訓練）では、デュアル訓練で「医療・介護事務科」を 1 コース実施しているが、調剤に関する訓練が離職者訓練（委託訓練）では実施されていない。

求職者から調剤関係の資格を取得できるコース設定の要望もあり、訓練受講及び資格取得で就職先の選択肢を広げ、女性の活躍が出来る業界で有用である。

●観光分野

○産業の状況等

観光振興については、国・県を挙げて取り組んでいるところである。政府は、観光立国実現に向けたアクション・プログラムを策定し、観光立国実現に向けて施策を推進している。厚生労働省では「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の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としており、対象分野として「観光」が取り上げられている。

和歌山県では、「和歌山県長期総合計画」が示す基本的な方向に沿って、「和歌山県観光振興実施行動計画（観光振興アクションプログラム）」を策定し、取り組む施策をまとめている。

また、和歌山県では、平成27年6月に「和歌山県まち・ひと・しごと創生総合戦略」を策定し、和歌山県として観光立県和歌山実現に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図ることを目的とし、①安定した雇用を創出（5年間で、4,000人）、②たくましい農林水産業の創出、③観光の振興、④女性の活躍の場の拡大などの施策を平成27年度～平成31年度の5ヶ年計画で取り組んでいるところであり、観光を支える人づくりとして、観光地づくりを担うリーダーや観光ボランティアの養成、観光分野への就業を目指す人材を育成するために、専修学校等の教育訓練機関を活用した人材育成に取り組んでいるところであり、地域ニーズに合致するものと考えられる。

平成25年からは、「わかやまおもてなし宣言」に取り組み、おもてなし意識の向上、スキルの充実を図っているところでもある。



和歌山県の観光客数は、平成27年1年間に訪れた、日帰り宿泊を合わせた客の数（出張・業務を含まない）、観光入込客総数が、33,345千人となり、統計を取り始めた昭和34年以来過去最高となっている。また、訪日した外国人の宿泊者数も、427,594人と昨年を12万人上



和歌山県観光振興実行行動計画より引用

このうち、アジアからの宿泊者数は、323,381人、欧米豪からは、79,764人である。海外から、和歌山へ招く「行動計画」に基づいて県全体で取り組みも進められており、今後も海外からの観光客は増加が見込めるところである。県民皆で来訪客を歓迎し、もてなすことで、再訪につなげていきたいと、受入対策も実行されている。

(単位:人)

年	15年	24年	25年	26年	27年	対前年比
外国人宿泊者数	61,283	117,359	211,754	303,574	427,594	140.9%

※平成15年:ビジット・ジャパン事業スタート

本県外国人宿泊者数国別内訳(平成27年:速報値)

アジア 323,381人(シェア75.6%)

うち 中国 98,280 香港 97,313 台湾 80,478 韓国 15,874 その他 8,839

欧米豪 79,764人(シェア18.7%)

うち フランス 14,343 アメリカ 14,307 韓国 13,033 その他 6,025 その他 5,902

和歌山県観光振興実行行動計画より引用

和歌山県では、平成 16 年にユネスコの世界遺産として紀伊山地の
霊場と参詣道（熊野古道、大峯奥駈道、高野山町石道）が登録され、
平成 28 年には、田辺市の闘鶏神社等が追加登録され、県全体に、豊
富な観光資源を有する。

平成 26 年は「高野・熊野の世界遺産登録 10 周年」、平成 27 年は「高野山開創 1200 年」と「紀の国わかやま国体」という観光のビッグイベントが続き、県を挙げて旅行誘客に取り組んでいる。

更に、高速道路の南への延伸開業
やインターネットのフリーWi-fi



設備の整備なども国内外の観光客数の大幅な増加につながったと思料される。

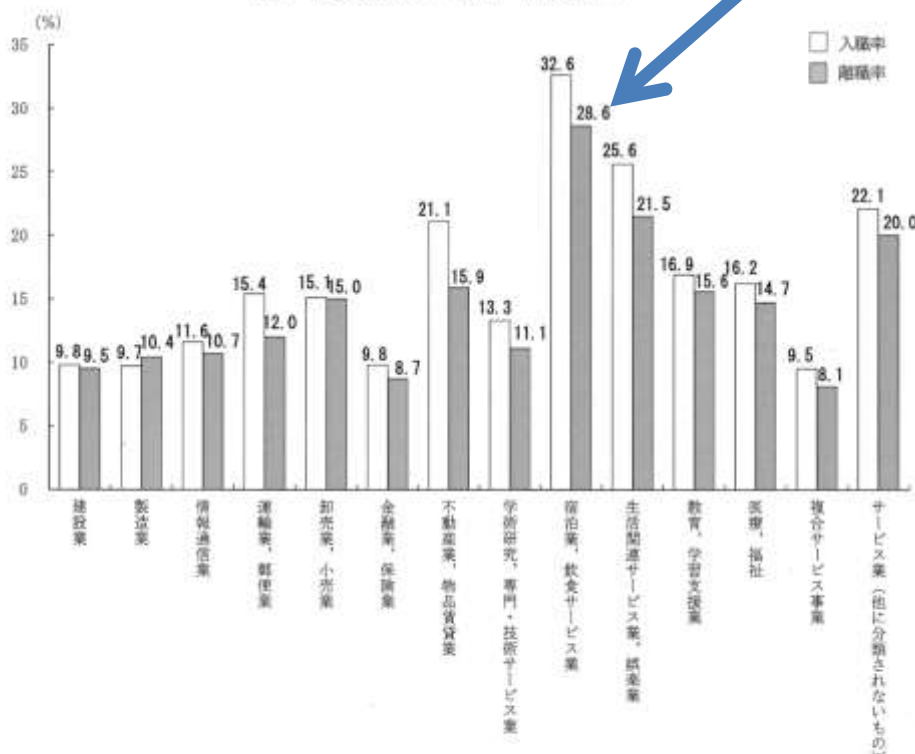
平成 28 年は、大河ドラマ「真田丸」と連動した県内の観光資源を活かした取り組みで、宿泊業といった直接的に観光客と関わる職種の他にも、観光情報の提供や県産品の物販など観光分野は、関連する職種が多岐にわたるため、十分に雇用の場は確保できると考えられる。

○和歌山県における雇用情勢

宿泊、飲食サービス業において、和歌山県の職種別有効求人倍率（平成 27 年 1 月）を見ると、職業計 0.98 倍に対して、「接客・給仕」では、3.34 倍と「建設業」・「医療福祉」に加えて、「宿泊業、飲食サービス業」においても人手不足がみられる。又、「宿泊業、飲食サービス業」など観光業界での人材確保について、入職者に対し、比較的離職者が多くなっていることから、これらの就職に際して、「おもてなしスキル」をつけた上で就職することで、強みとなり、定着につながると期待できる。

入職率をみると、宿泊業、飲食サービス業が 32.6%と最も高く、次いで生活関連サービス業、娯楽業が 25.6%となっている。
離職率をみると、宿泊業、飲食サービス業が 28.6%と最も高く、次いで生活関連サービス業、娯楽業が 21.5%となっている。
入職超過となったのは 16 大産業のうち 13 産業（前年 12 産業）、離職超過となったのは 3 産業（同 4 産業）となっている。（図 4、付属統計表 2）

図 4 産業別入職率・離職率（平成 27 年）



注：産業の表章については主要産業のみとしている。

なお、鉱業、採石業、砂利採取業及び電気・ガス・熱供給・水道業については 21 ページの付属統計表 2 に表章している。

和歌山県内の観光業界では、ホテル・旅館スタッフに関わる人材、旅行に関わる仕事（ツアーコンダクター、トラベルプランナー、現地ツアーガイド）に対するニーズよりも、地域の観光資源を使った施設等に付随する関連施設における接客サービスの提供や観光案内所等での「おもてなし業務」に関する求人等が多くみられる傾向がある。

和歌山県内のハローワークからの情報によると、観光産業（旅館・ホテル）に直接的に働くことを希望する求職者は意外と少ないとのこと。しかしながら、観光産業に付随する関連職種（接客・サービス業）に就きたいと希望する求職者は多いとのことである。

○和歌山県内での訓練の実施状況

平成 28 年の時点で、和歌山県内の公共職業訓練では、和歌山県立田辺産業技術専門学院が「観光ビジネス科」（定員 20 名）を実施（高卒者 1 年訓練）しているが、秘書検定や国内旅行業務取扱管理者試験等の取得を目指す事務系の訓練内容であり、観光接客サービス業務に対応した知識・技能を習得する訓練コースの離職者訓練（委託訓練）は実施されていない。

和歌山県においては、今後、訪日外国人の接客も求められることから、観光関連の接客サービスのスキルに加え、英語や中国語での基本的接客フレーズを習得したうえで求職活動を行うことで、より就職可能性が高まると思料される。具体的には、①接客・販売のスキルに加え、②おもてなしの心構えと、③名所・観光スポットの説明、④外国語での挨拶や案内ができるスキルの習得である。

●コンソーシアム委員の主な意見

□和歌山県の委託訓練として、医療・介護事務科の訓練コース（14 頁参照）を平成 23 年度から開講しており毎年 1 コース選定して行っている。訓練期間が 4 ヶ月で 16 人の定員に対して、今年度の応募者数が 33 人と倍ある。就職率は、平成 27 年度は 75%となっている。「医療・介護事務」の中へ「調剤事務」を統合することによって就職先の幅も広がるということで、モデル事業として妥当である。また、観光分野については、県の委託訓練としては実施していないが、平成 27 年度に求職者支援訓練の＜地域ニーズ枠＞の中で「ビジネス観光科」（紀中ブロック）と「おもてなし人材育成科」（紀北ブロック）の 2 コースが開講されており、就職率はそれぞれ 100%と 61%となっており、今後語学について強化していけばよいのではないかと考えられる。

□医療事務は、経験者が優遇される職種で、調剤も含めるとなればオールマイティーに勉強した方となり、企業も魅力を感じて経験がなくとも採用して頂ける。医療系は女性が働きやすい職場だと考えら

れる。

- 調剤事務については、確かに人はいない。今回、調剤を入れられたことと職場実習があるということは非常によいと思う。
- 観光客（外国人）の方に外国語で道を聞かれるが、ほぼ 100%スマホで聞かれる。聞かれることを想定した内容にしぼったもので良い。地元の人がよく聞かれるのは最終のバスの時間と始発のバスの時間だけらしい。細かい会話ではなく簡単に答えられるような会話ができる方がいいのではないか。
- 観光分野は、経済が好転する兆しを見せ、関西空港を利用した中国人観光客が南紀白浜の宿泊施設等に押し寄せており、空と陸のアクセスが大きく改善されていることなどから、情報発信の強化、特に語学をカリキュラムに入れるよう要望する。
- 観光分野は、地域観光活性化支援事業としても、一過性のもので終わらず、企画力を養い継続的に情報発信・提供事業が出来るような訓練を望む。

4 検証訓練の実施状況及び検証結果

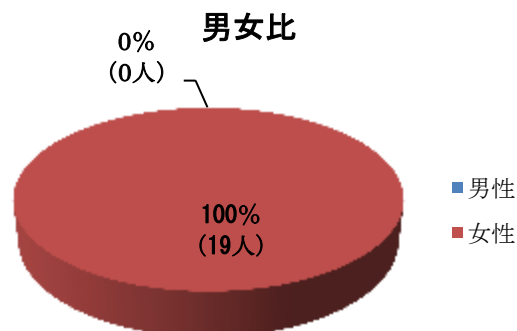
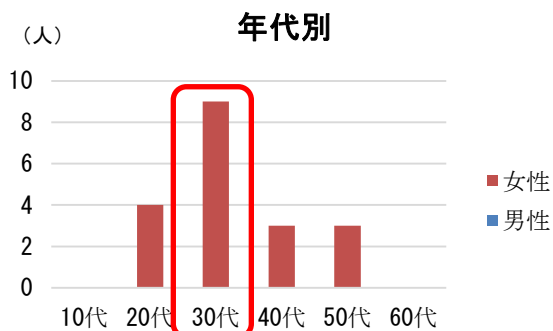
検証訓練 2 コースの実施状況及び結果は、以下のとおりとなった。

(1) 医療・調剤・介護事務科

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
有限会社ラ・メール オールマイティパソコン スクール岩出教室 (岩出市)	平成 29 年 2 月 1 日	平成 29 年 6 月 30 日	5 ヶ月	20 人

イ 応募・入所状況

応募者数	入所者数	年代別						
		(うち女性)	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代
27 人	19 人	19 人	0 人	4 人	9 人	3 人	3 人	0 人



受講者募集活動として、ポリテク和歌山の HP への掲載、募集チラシ (A4 版) 6,000 枚を作成した。

和歌山県内 (岩出・紀の川・橋本・海南・和歌山等) 並びに大阪府の近隣ハローワーク (泉佐野等) 窓口に募集チラシの設置を依頼するとともに、委託先でコース説明会を 2 回実施した。(平成 28 年 12 月 1 日 (木) 4 人、平成 28 年 12 月 17 日 (土) 6 人参加)

職業訓練 医療・調剤・介護事務科

無料で! 求職活動をしているあなたのための無料! 就職先まで! 職場実習まで! キャリアコンサルタントによる就職サポートも!

平成29年 2月1日(水)～6月30日(金) 募集期間 181日間の募集実習付き

オールマイティパソコンスクール 岩出教室(ラ・メール) (岩出市南234-1 クローバービル3階)

受講料 無料 ※ただしテキスト代15,000円は自己負担

平成29年 1月6日(金)まで 定員 20名

まずは、最寄りのハローワークへ! 県内申し込みは、写真1枚(顔1cm、肩3cm)が必要! 選考日時/平成29年1月12日(木) 受付12:30～ 選考13:00～(筆記試験、面接)

選考場所/和歌山職業能力開発促進センター (和歌山市東部1276番地)

【主催】和歌山県立行政庁人財塾 和歌山県立職業能力開発センター 和歌山県立職業能力開発促進センター (TEL:073-461-1540)

医療・調剤・介護事務科

受講者募集!

5ヵ月間 5ヵ月コース 受講料無料 定員20名

医療事務等の複合スキルをマスターして「やりがい」を感じる分野で活躍してみませんか!

受講料 無料 (テキスト代15,000円は自己負担)

募集期間 平成28年11月18日(金)～平成29年1月6日(金)

試験日程 平成29年2月1日(木)～平成29年6月30日(金)

受講先 和歌山県立職業能力開発促進センター

オールマイティパソコンスクール岩出教室 7040-0223 和歌山県立職業能力開発促進センター クローバービル3階 ☎ 0736-62-8500

和歌山県立職業能力開発促進センター

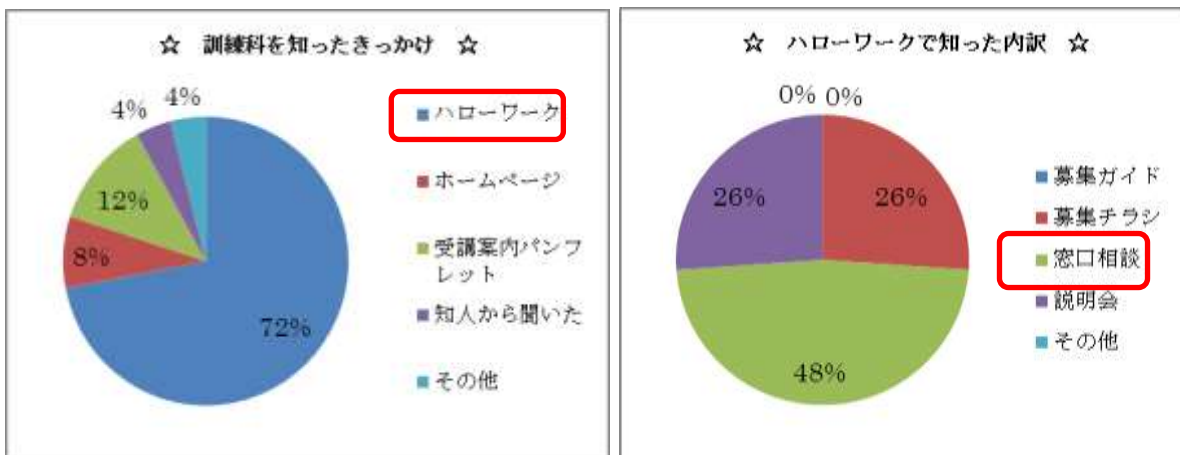
※ 詳細の募集(受講資格等)は、和歌山県立職業能力開発促進センターのHPに掲載するハローワークの窓口へお問い合わせください。

また、ハローワーク和歌山での訓練説明会を実施。実施施設に労働局担当者、和歌山・海南・橋本・岩出の各ハローワーク担当者が来訪、訓練説明会を実施した。

広報媒体としては、リビング和歌山（12/17号）に折込み広告を行った。

新たな訓練コースの知名度の低さから応募状況は当初低調であったが、ハローワーク窓口での受講勧奨を行った結果、応募締め切り間際に申込者が増え、27人の応募があった。

選考の結果20人が合格したが、事前に1人辞退があり、19人の入所となり全員が女性であった。



ロ 実施状況

(イ) 訓練内容

当該訓練のカリキュラムは、和歌山県委託訓練で行っている既存の「医療（医科）・介護事務分野」に、新たに「調剤事務分野」を追加した。実技科目では「調剤報酬請求事務実践」を66時間設定した。

また最近の求人状況を見ると医療事務関連分野でも条件で「パソコンができる人、Word・Excelができる人」の求人が多いので、「パソコン基本操作」の科目を52時間設定した。

訓練では、まず主要科目である「医療事務」を行い、次に「医療事務」と関連が深い「調剤事務」を行い、最後に「介護事務」を指導した。その後、習得した学科・実技を、職場実習において、現場指導者のもと、「医療事務」・「調剤事務」・「介護事務」の実践だけでなく、「業務を全うするためには、自ら考え行動する意識」や「与えられた業務は、責任を持ってやり遂げる能力」、「業務や課題を探し、それを解決させる改善策を考える力」などの実践的な指導を行った。

■【参考資料】和歌山県委託訓練活用型デュアルシステム・カリキュラム

訓練科名		医療（医科）・介護事務科		就職先の職務	病院・福祉施設関連の事務	
訓練期間		4カ月				
訓練目標		病院・老健・特養等に必要な診療報酬明細書、介護報酬明細書に関する作成方法と電子カルテオペレーション、医療保険、ビジネスマナーなどの知識・技能について、医療（医科）現場における職場実習（1カ月）を交えてより実践的に習得する。				
取得(任意)目標資格		「診療報酬請求事務能力認定試験、医療秘書実務能力認定試験、介護事務管理士技能認定試験」 または「メディカルクラーク2級（医科）、ケアクラーク2級、メディカルオペレータ」				
受講対象者		病院・福祉施設関連の受付、案内、会計業務、診療報酬事務、介護報酬請求・入力オペレーション等に関する職種に就職を目指す求職者				
訓練内容	学科	科目		科目の内容		訓練時間
		医療保険制度	病院・老人保健制度、公費負担医療制度		6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		6時間	
		医学知識	医学の基礎知識		12時間	
		医療事務実務	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		48時間	
		介護保険制度の概要	介護保険制度の概要・介護報酬の基礎知識、給付管理業務・請求事務（居宅）		36時間	
		医療秘書実務	医療と医療秘書・医療秘書の役割・医療情報		24時間	
		職業能力向上講習 （訓練導入講習対象科目）	キャリア形成の必要性、キャリアコンサルティング、労働市場等の把握、職場理解、職場体験、ビジネスマナーの向上、コミュニケーション、安全衛生		24時間	
		医療事務接遇	医療事務接遇マナー（外来受付時の対応）、医療事務接遇技術（入院時の対応）、デモンストレーション		26時間	
	就職支援	就職活動の進め方		28時間		
	実技	診療報酬請求実務	診療報酬請求書の作成、診療報酬明細書の作成		30時間	
		内容点検	レセプトチェック		18時間	
		医療事務OA	レセプトコンピュータ		30時間	
		介護報酬請求実践	介護報酬請求事務（居宅・施設）		30時間	
		介護補助	車椅子、杖の介護補助		18時間	
		パソコン基本操作	パソコンの基本操作、ウィンドウ操作、ファイル操作、インターネット情報検索		12時間	
	職場実習	安全衛生	オリエンテーション、職場における安全衛生		9時間	
		患者接遇	患者接遇、接客用語の使い方等による受付、案内、電話対応		21時間	
		医療事務基礎 （訓練導入講習対象科目）	医療保険制度の概要、診療報酬、薬価基準、材料価格基準の基礎知識		36時間	
		診療・介護報酬請求	レセプト点検、レセプト作成、明細書、請求書、総括表の作成		42時間	
訓練時間総合計 456時間（学科 210時間、実技 138時間、職場実習 108時間）						
就職支援の具体的内容		キャリアコンサルティングの実施、就職講話・懇談会の実施、履歴書・職務経歴書の作成指導、模擬面接の実施、訓練終了後の就職支援等				
使用する機械器具・教材等		パソコン一式、OS、アプリケーションソフト、メール及びインターネット利用環境				
備考		上記訓練時間とは別に開講・修了に係る行事を行います。				

■ 和歌山県コンソーシアム検証訓練カリキュラム

訓練科名		医療・調剤・介護事務科		就職先の 職 務	病院・薬局・福祉施設関連の事務 (病院・薬局・福祉施設関連の受付、案内、会計業務、診療報酬事務、介護報酬請求・入力オペレーション等に関する業務)		
訓練期間		5 カ月					
訓練目標		病院・薬局・老健・特養等（医療機関等）に必要な診療報酬明細書、介護報酬明細書に関する作成方法と電子カルテオペレーション、医療保険、ビジネスマナーなどの知識・技能について、医療（医科）現場等における職場実習（1 カ月）を交えてより実践的に習得する。					
仕上がり像		①医療機関等での患者、スタッフ、出入業者に対して、適切な対応・行動をとることができる。 ②医療機関等における、窓口業務、案内、会計事務、一般的な事務処理ができる。 ③医療・介護に関し、保険制度や用語、従事者の役割等を理解し、正確で適切な診療・介護報酬請求事務ができる。					
訓練 の 内 容	学 科	科 目		科 目 の 内 容		訓練時間	
			入所式等 職業能力向上講習	入所式、オリエンテーション、修了式 キャリア形成の必要性、キャリアコンサルティング、労働市場等の把握、職場理解、職場体験、ビジネスマナーの向上、コミュニケーション、安全衛生、VDT 作業における労働衛生環境管理			24 時間
			医療・調剤・介護事務接遇	医療・調剤・介護事務接遇マナー（外来受付時の対応）、医療・調剤・介護事務接遇技術（入院時の対応）、デモンストレーション、窓口対応（身だしなみ、窓口・電話対応、退院事務）			30 時間
			医療保険制度の概要	病院、医療保険・後期高齢者医療制度、公費負担医療制度の概要			6 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			6 時間
			医学知識	医学知識、医学・薬学・検査等の基礎用語、感染症・伝染病・院内感染等の知識			12 時間
			医療事務実務	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			48 時間
			医療秘書実務	医療と医療秘書・医療秘書の役割・医療情報			24 時間
			介護保険制度の概要	介護保険制度の概要、介護報酬の基礎知識、給付管理業務・請求事務（居宅）			36 時間
	就職支援	就職活動の進め方			28 時間		
	実 技	診療報酬請求実務	診療報酬請求書の作成、診療報酬明細書の作成			30 時間	
		内容点検	レセプトチェック			18 時間	
		医療事務 OA	レセプトコンピュータ			18 時間	
		調剤報酬請求事務実践	しくみ、加算・算定要件、処方箋の受付・確認、点数計算、保険請求分のレセプト作成・点検			66 時間	
		介護報酬請求事務実践	介護報酬請求事務（居宅・施設）			30 時間	
		介護補助	患者、負傷者、高齢者、障害者の介護と介護補助			18 時間	
		会計事務	会計明細書の作成、利用者負担分の収納・請求事務			6 時間	
	職 場 実 習	パソコン基本操作	パソコンの基本操作、ウィンドウ操作、ファイル操作、インターネット情報検索、文書作成の基本操作、表計算の基本操作			52 時間	
電子カルテ		電子カルテの扱い方			12 時間		
安全衛生		オリエンテーション、職場における安全衛生			9 時間		
	患者接遇	患者接遇、接客用語の使い方等による受付、案内、電話対応			21 時間		
	医療事務基礎	医療保険制度の概要、診療報酬、薬価基準、材料価格基準の基礎知識			36 時間		
	診療・介護報酬請求	レセプト点検、レセプト作成、明細書、請求書、統括表の作成			42 時間		
訓練時間総合計 572 時間（学科 214 時間、実技 250 時間、職場実習 108 時間）							
主要な機器設備 (参 考)		パソコン一式、OS、アプリケーションソフト、メール及びインターネット利用環境					

(ロ) アンケート結果

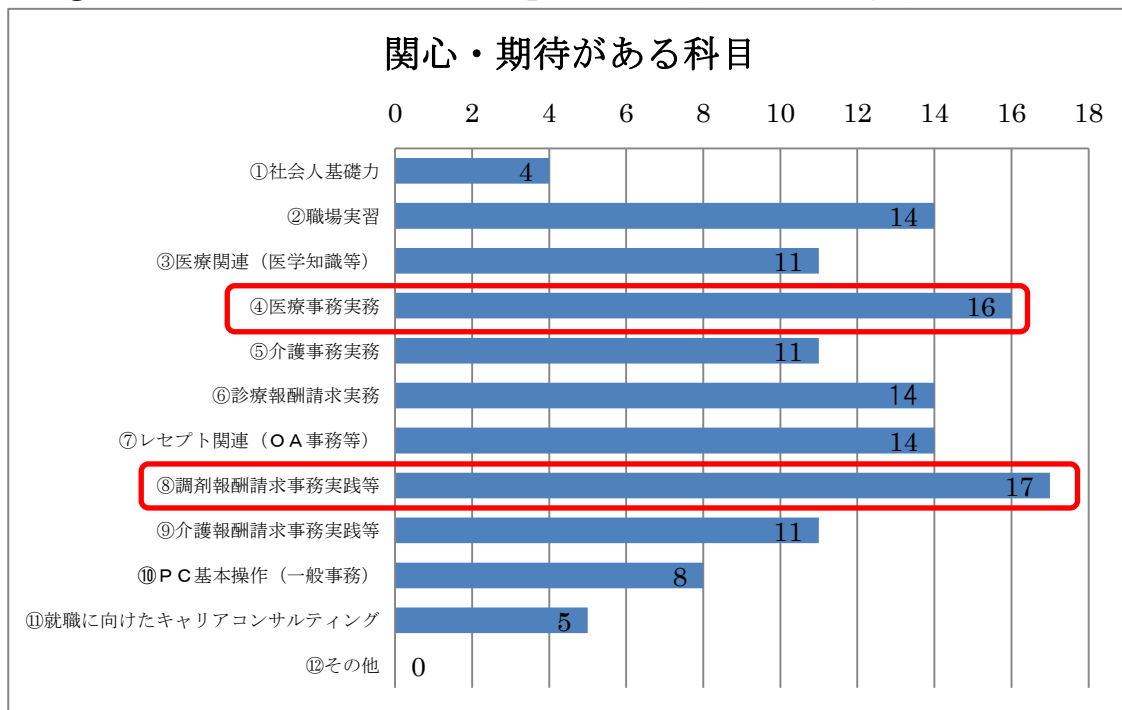
訓練期間中に受講者に対してアンケート調査を行った。
その主な内容は、次のとおりである。

① 就職先希望について

入所当日のアンケートでは、19 人中 14 人（74%）が「医療・調剤・介護事務関連の常用雇用に就きたい」との回答であったことから受講者の医療・調剤・介護事務科への関心と就職意欲の高さが伺えた。

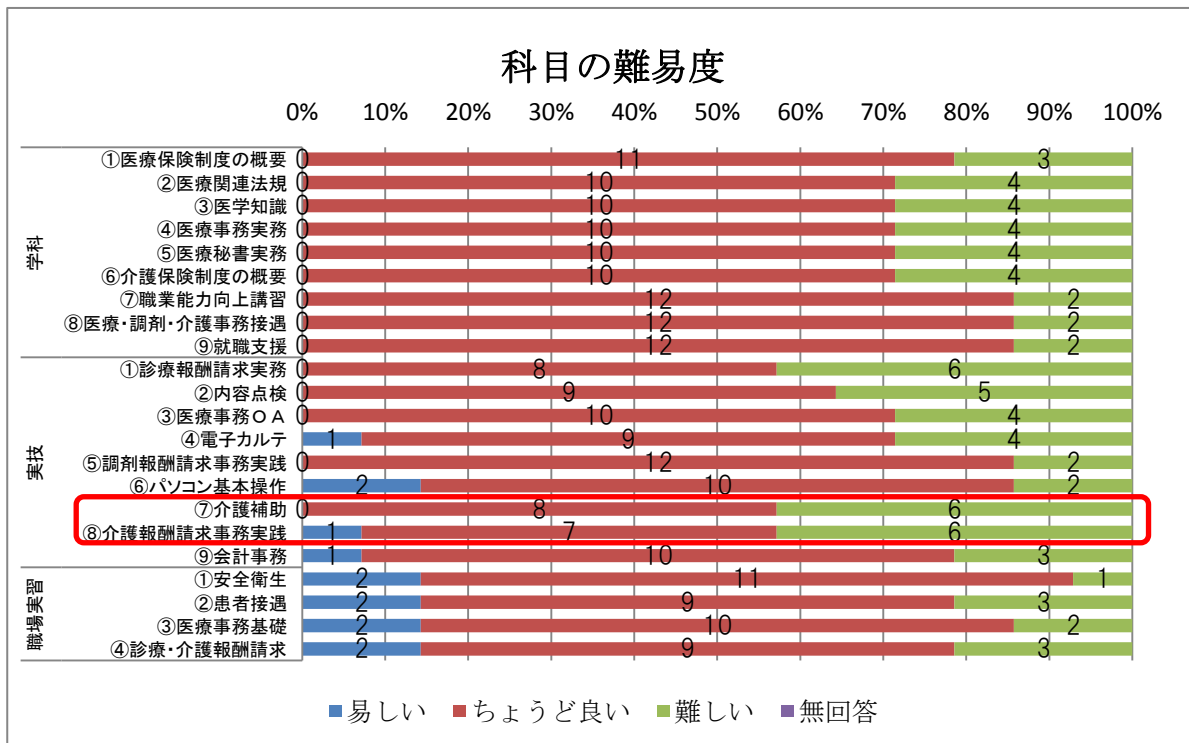
希望職種として、医療事務が一番多く、次いで調剤事務であった。介護事務もヘルパー等の経験者に多かった。

② 「関心がある、期待している」科目や支援について(複数回答)



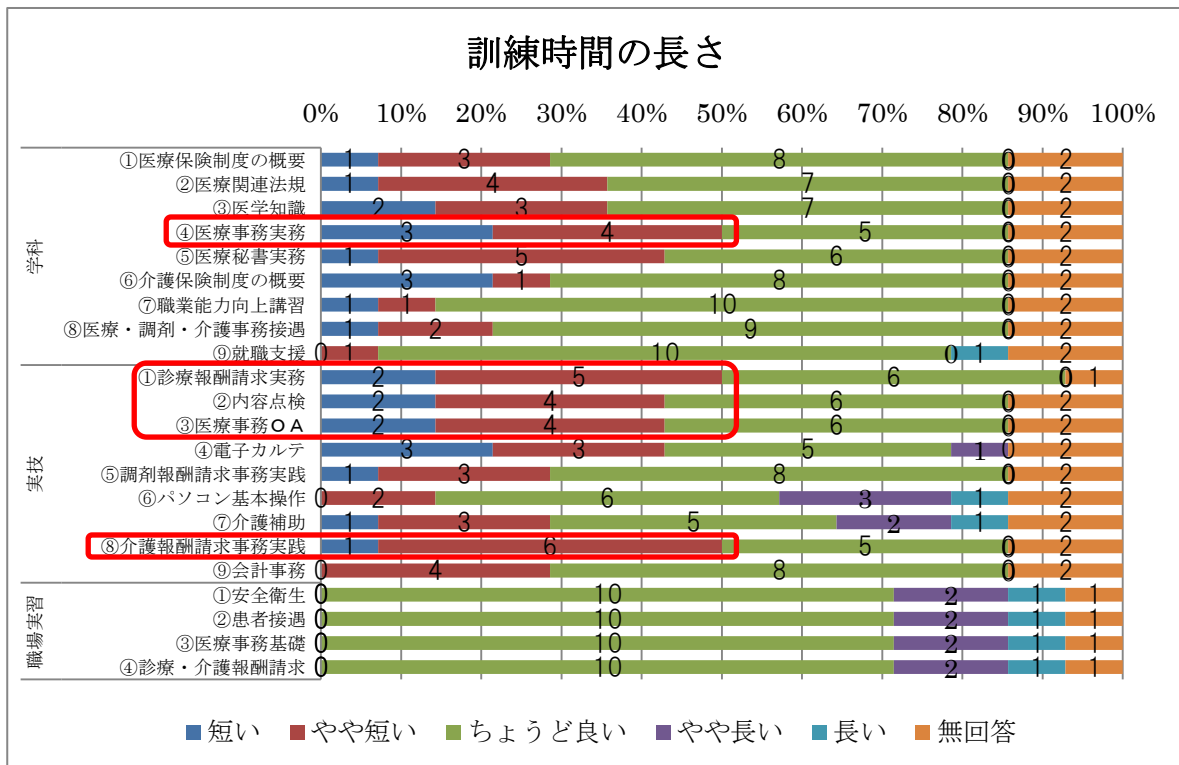
入所当所のアンケートでは、「調剤報酬請求事務実践等」に最も多く、受講者の 8 割が関心と期待を寄せている。次いで「医療事務実務」が多かった。

③ 各科目の難易度について



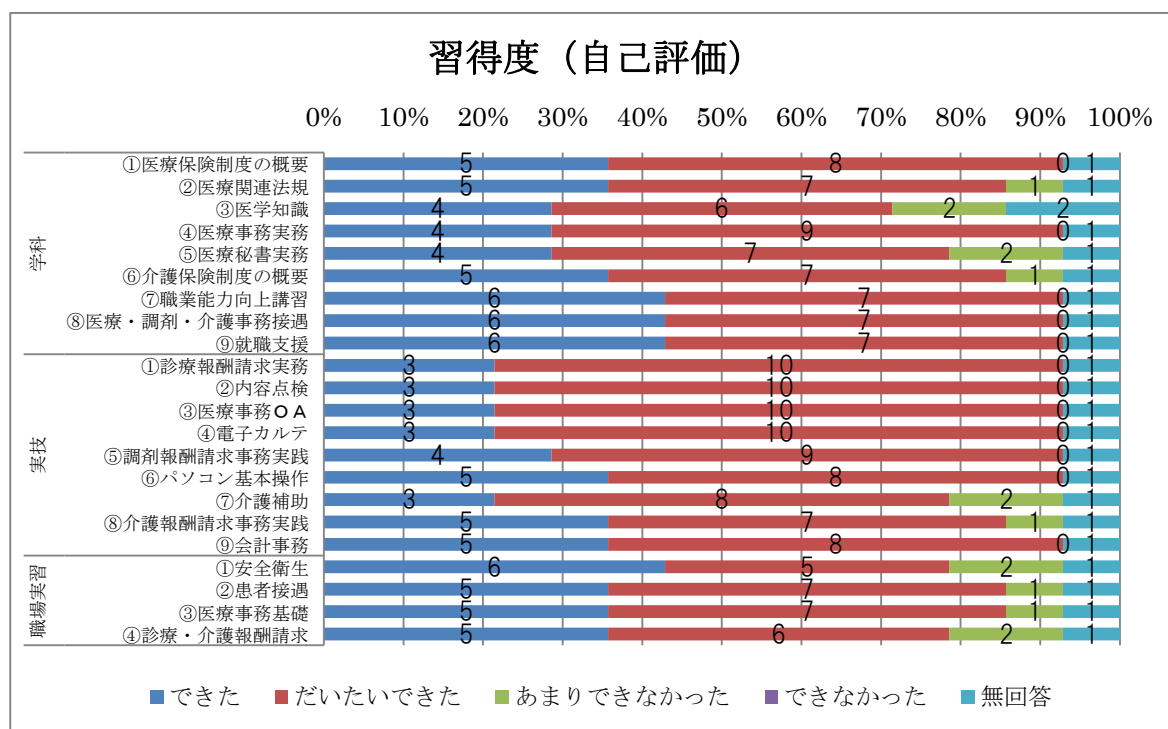
訓練修了日のアンケートでは、介護関係の実技が難しいとの回答が多かった。

④ 各科目の訓練時間について



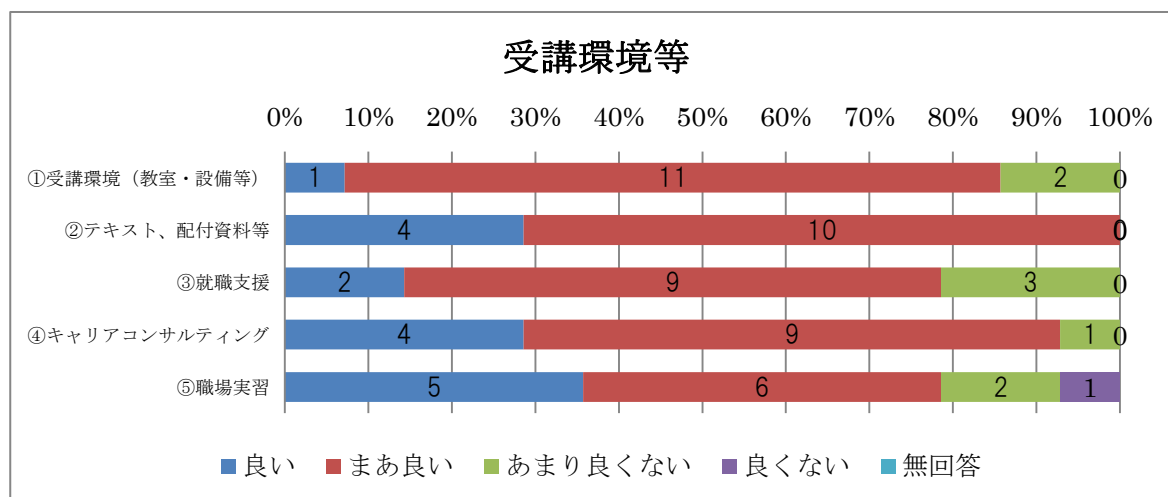
医療事務実務・診療報酬請求実務・介護報酬請求事務実践の科目の授業時間が「短い」との回答が多かった。

⑤ 各科目の 習得度（自己評価）について



習得度については、概ね「だいたいできた」との回答が多かった。

⑥ 受講環境等について



受講環境については、「まあ良い」との回答が多かったが、受講者の男女比が偏ったため、受講者から「トイレが込み合う」「トイレが少ない」という意見があった。

●訓練中に取得した主な資格等

今回の検証訓練を受講する中において、検定試験（任意受験）を紹介し、スキル習得の目標設定としたことで、各自の訓練モチベーションアップの効果を上げた。

具体的には、技能認定振興協会（JSMA）の「医療事務管理士」や「調剤事務管理士」、「介護事務管理士」について、受講者が任意で受験し、資格取得につながった。

この結果は、受講者本人のモチベーションアップや習得度の確認、就職活動の際にも自己アピールとして役立つ大きな武器になったものと思料される。

（認定試験受験状況・結果）

試験名称	受験者数 (人)	合格者数 (人)	合格率
医療事務管理士(3/25)	15	11	73.3%
医療事務管理士(5/27)	5	4	80%
調剤事務管理士	15	15	100%
介護事務管理士	11	11	100%
Word 文書処理技能認定試験 3 級	7	4	57.1%
Excel 表計算処理技能認定試験 3 級	7	5	71.4%

医療事務関係の資格

- ①医療事務管理士 : 実施団体は技能認定振興協会
 - ②医療事務検定試験 : 実施団体は日本医療事務協会
 - ③医療事務技能審査試験 : 実施団体は日本医療教育財団
- 医療事務を一括りで考えれば①②③全て同じ系統であり、それぞれ異なる試験内容であるということだけである。

求人票では応募要件として「医療事務の資格取得は必須」と書かれているところもあるが、どの団体の医療事務の資格でないといけないとは書かれていない。

ハ 就職の状況（就職率 76.5%）

修了者数			中退者数		
	（うち女性）	（うち就職）		（うち女性）	（うち就職）
14 人	14 人	10 人	5 人	5 人	3 人

訓練受講者 19 人のうち、訓練受講中に中途退所者が 5 人（入所者の 26%）と多く、そのうち 3 人が就職による中途退所であった。修了者は 14 人で、訓練修了時の就職率は 35.3%であったが、修了 3 ヶ月後の就職率では 76.5%という結果となった。なお、未就職者は、家庭の事情によるところが大きいこと。

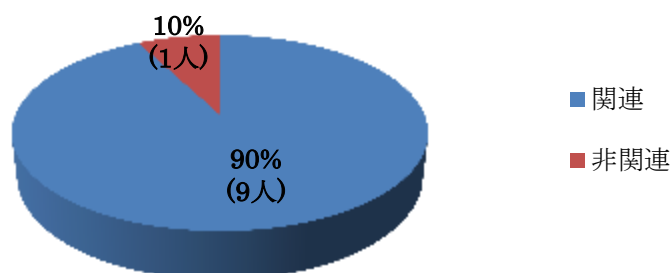
なお、就職率の算定式は次のとおり。

$$\text{就職率}[\%] = \frac{\text{（修了者のうち就職者数} + \text{就職中退者数）}}{\text{（修了者数} + \text{就職中退者数）}}$$

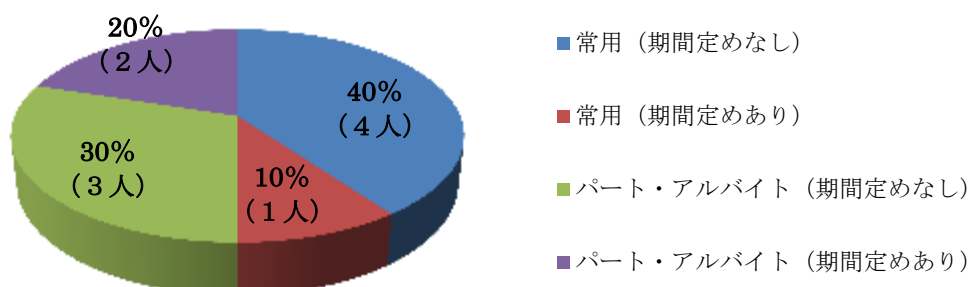
○訓練終了後 3 ヶ月経過時点における受講者の就職状況

訓練修了者で、履修した訓練内容を踏まえ、医療事務関係職種に就いた者の割合（関連就職率）は、90%であった。また、雇用期間の定めのない契約での就職者の割合は、70%であった。

関連就職率（修了・就職者10人）



雇用形態（修了・就職者10人）



二 検証訓練結果の分析

■検証の視点

- ①コンソーシアムにおいて開発した訓練コースの仕上がり像や訓練目標等に対し、技能の習得状況や到達度等が当初のねらいどおりとなっているか。
- ②検証訓練の実施を通じて、専門能力、現場実践力等を補強することにより、求職者の再就職に向けて効果的な内容となっているか。また、地域の企業・事業主団体のニーズ等を踏まえた、より就職可能性の高い訓練コースとなっているか。
- ③コンソーシアム事業が終了する年度の翌年度以降、県において委託訓練として実施することが可能であるか。また、そのためにカリキュラムを見直す点はないか。

(イ) 訓練のねらいと検証結果

医療・調剤・介護事務科の検証訓練は、訓練内容に「医療・介護事務」の中へ「調剤事務」、Word・Excel 等の「パソコン基本操作」などを盛り込み、病院・薬局・福祉施設関連の事務（病院・薬局・福祉施設関連の受付、案内、会計業務、診療報酬事務、介護報酬請求・入力オペレーション等に関する業務）、医療事務はもとより、広く事務職へ就職の間口を広げ、就職率を向上させるというねらいであった。就職率は 76.5%（修了者の関連就職率 90%）という結果から、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検証できた。一方で、職場実習先からの求人に対して、家庭の事情（介護等）や体調不良で就職の断念したケース等もあった。

(ロ) 検証結果の分析

○受講者募集

検証訓練では、募集開始当初の応募は低調であったが、受講者募集活動の取組みを実施した結果、定員以上の応募者は確保できた。定員 20 人に対し、19 人の入所で定員充足率は 95%となった。

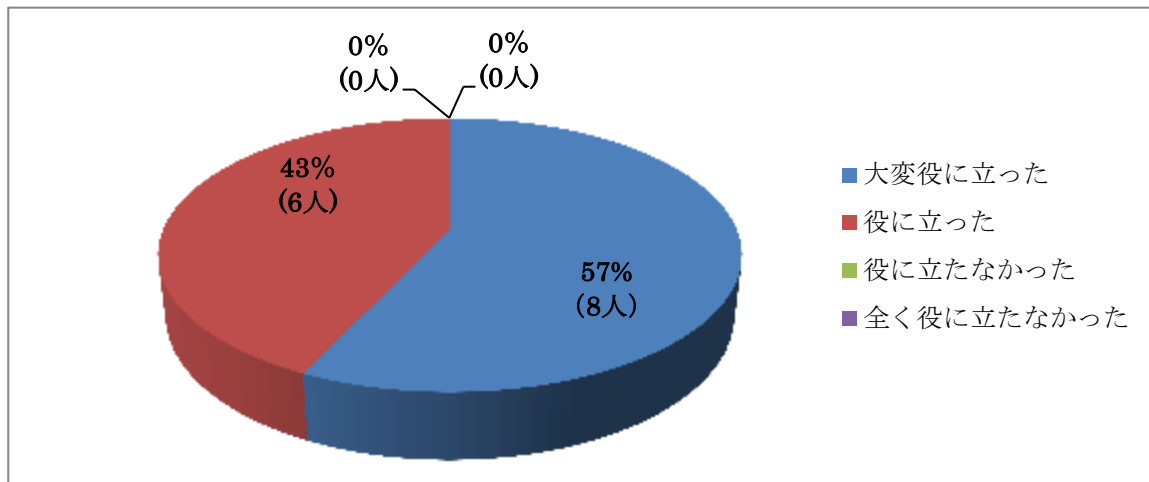
○コース開発の妥当性

医療・調剤・介護事務科の中途退所者を含む訓練受講者のうち、5 人が医療事務職、3 人が調剤事務職、4 人が介護・看護補助関係職に就き、コース開発の妥当性は高いものと思われる。

職業訓練の就職へのお役立ち度について検証するため、修了者 14 人に対して、訓練修了 3 ヶ月後に訓練終了後満足度アンケートを実施した。

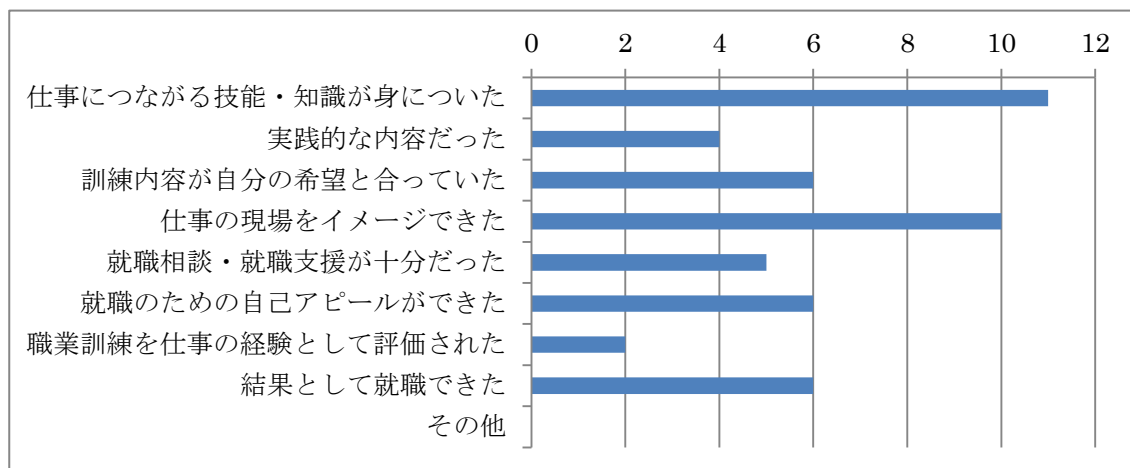
14 人の修了者全員の回収（回収率 100%）であり、「職業訓練の受講が就職に役立ったか」の調査を行ったところ、「大変役に立った」「役に立った」併せて 100%という満足度の高い結果であった。

・職業訓練の受講が就職に役立ったか(未就職の場合は役に立ちそうか)



・職業訓練の受講がどのように役立ったか

「仕事につながる技能・知識が身についた」「仕事の現場をイメージできた」などの回答も多く、受講者にとって訓練の成果があったと思われる。



・その他の意見として、「かなりタイトなスケジュールの訓練でしたので、スケジュールにもっとゆとりがあれば良かったと思います」との感想も寄せられた。

○カリキュラム内容

訓練期間中に訓練科の改善・見直しや満足度に係る受講者アンケートを複数回実施した。カリキュラムに対する満足度や習得度（自己評価）は、「学科」・「実技」とも概ね好評である中、カリキュラムの見直しに関し多数となる意見は聞かれなかったが、改善につながる意見があった。

「医療事務の訓練時間が少ないと思った。」「医療の時間が短い。」
「医療事務の授業の時間がもう少し長くほしかった。」

実施機関からは、「たしかに医療事務の訓練時間は少ないと実感している。今後は医療事務実務や診療報酬請求実務の科目の時間数をできる限り増やしたい」という改善案が出されている。

「日程的に医療事務の授業と試験の日が短く、自宅での勉強時間もかなり必要で、きつく感じました。」
「期間が短い。試験日との兼ねあいなども考慮した方が良い。」
「今回のスクールの内容は、とてもタイトでした。家での勉強が出来る環境じゃないと試験はきびしいと思いました。」

実施機関からは、「今回の訓練生が受験した試験は「医療事務管理士試験」（技能認定振興協会）であり、毎年1、3、5、7、9、11月の奇数月の第4土曜日に実施されている。今回の訓練科は2月開講であり、試験日が3月25日であったので、受験する人にとっては日程的にかなりタイトであったと思われる。自信がない人は5月受験をすすめたが、17人中15人が受験している。2ヵ月ごとに受験できるのである程度自分で判断できると思う。なるべく試験日との兼ねあいで考慮するが、試験日に合わせて訓練日、訓練科目の日程を作成するのは難しい」という回答が出されている。

「職場実習の内容は、医療事務・介護事務のどちらか一方だけの実習ではなく、両方の実習に行ければいいと思います。
（両方勉強したいので）」
「実習先に最低限、これは見せる、教える、という基準があればと思いました。」

実施機関からは、「実習先開拓の過程でいろいろな体験（医療事務・調剤事務・介護事務）ができるようお願いしたが、実習先の事情で難しい。介護事務は、介護の現場で体験できるほどの事務仕事が少ないことと教える人が少ない。調剤事務は、調剤薬局は基本的に人が少なく、受け入れる余裕もない」と言われるケースが多かった。

今回職場実習は、医療・調剤・介護事務であり、事務の実習である。現場職員の実習であれば、例えば病院であれば看護師研修であり、介護施設であれば介護実務研修があるが、それらは既に各病院、各介護施設で受け入れている事業者が多く、カリキュラムが確立されたものがあり、受け入れ先もそのカリキュラムに従えばいいので、実習をしやすいが、事務の実習はほとんどが初めてか経験の少ない事業所ばかりであったので、なにを実習させたらいいかわからないと言う事業者

が多かった。今後職場実習のカリキュラムは具体的な実習内容を提示し統一を図りたい。また、病院等の事業者から実習時期は、年間での業務上、2月、6月、7月、9月、10月であれば比較の実習生を受け入れやすい人員体制であるとのことで、その時期に職場実習となるような訓練期間の設定を望む」という改善・要望案が出されている。

また、「調剤事務の実習先は、少人数での経営のため、実習生の受け入れが厳しいことと、調剤事務の求人は、現実的に正社員求人が少ない。パートやアルバイト求人が多い」との課題も出されている。

「パソコンの授業はもう少し短くてもいいから、介護の時間をもっととってほしかった。」「介護の授業時間が全体的に短い。」

実施機関からは、「今回パソコン基本操作の時間を52時間と設定したが、時間数的に中途半端だったと思われる。パソコン検定（Word検定・Excel検定）の受験までは想定していなかったが、今回の訓練生の中でパソコン検定に挑戦した方は約半数もいた。パソコン検定を受験するまでの時間数を考えると最低60時間以上必要であり、受験する人にとっては、時間数が短く感じたと思われ、受験しない人にとっては、パソコンの時間をもう少し短くして他の科目（介護事務等）の時間を長くとってほしかったと思われる。ただ医療現場でも「パソコン操作ができる人、ワード・エクセル操作ができる人」の募集が多いので、最低限のパソコン基本操作（パソコン基本操作、ワード・エクセルの基礎）の時間は必要だと思われる。

今後介護事務の科目も取り入れるならば、もっと時間数を増やしていただきたい。医療事務と調剤事務は関連している部分が多いが、介護事務はあまり関連していないので、もっと時間数に余裕をもった訓練期間の設定が必要と思われる」という意見が出されている。

（ハ）改善の提案

○科目時間数等の見直し

医療・調剤・介護事務科の訓練内容は4ヵ月座学（学科、実技）で1ヵ月職場実習の5ヵ月訓練であった。

前述のとおり、習得度および就職率は概ね良好であり、訓練カリキュラムは概ね適切であったと判断できるが、今後、和歌山県の委託訓練として普及する場合は、和歌山県の現行の緊急再就職促進訓練事業の委託訓練（デュアル訓練）の訓練期間は主に4ヵ月間であることから、5ヵ月の訓練を4ヵ月に見直したい。

そこで、「医療・調剤・介護事務科」での実施結果や受講者アンケート結果等を踏まえ、訓練科名も「介護事務」を削除し、「医療・調剤事務科」の名称で、医療・調剤事務を中心とした訓練内容とし、訓練期間も4ヵ月に短縮する提案である。

理由として訓練期間が5ヵ月は長いと言う受講者の意見と「介護事務」は介護初級科等の訓練に追加してはどうかとの意見が少なくなかったためである。また、職場実習先の実習先振り分けの際も「介護事務」がある実習先は、イメージ的に職場実習で介護現場の手伝いをさせられると思い込み、敬遠する受講者が結構いた。また職場実習の開拓の過程で介護実務の実習はできるが、介護事務だけの実習は難しいと言われたためである。

具体的には、介護事務を削除したことにより、医療・調剤・介護事務接遇を6時間、介護補助を12時間減らし、介護事務関係の科目（介護保険制度の概要、介護報酬請求事務実践）を削除している。

医療事務は当初の時間数では「時間が足りない」と言う生徒が圧倒的に多かったので、医療事務実務で18時間、診療報酬請求実務で6時間（計24時間）増やしている。

医療秘書実務も「24時間は多い」という意見があり、18時間に減らしている。（※座学1ヵ月6時間×4ヵ月＝24時間⇒1ヵ月6時間×3ヵ月＝18時間）

調剤報酬請求事務も66時間設定していたが、「やや長い」と言う意見があり6時間減らして60時間に設定している。

会計事務の6時間については、科目として分ける必要はなく、医療事務実務に統合したほうがいいと思われる。

電子カルテについても、科目として分ける必要はなく、医療事務OAに統合したほうがいいと思われる。

パソコン基本操作は52時間で設定していたが、32時間に減らした。理由としてOAの資格試験（Word検定3級やExcel検定3級）合格レベルまでの時間を考えると60時間以上必要であるが、今回は「医療・調剤事務科」であり、医療現場で最低限必要であるOAの知識・技能を身につける程度の32時間に設定している。OAの資格試験対策までの時間をいれていない。求人を見ても医療機関でも医療事務等の知識・技能だけでなく、「パソコンができる人」の求人が多く、科目としてパソコン基本操作ははずせない。

就職支援も訓練期間が4ヵ月から3ヵ月になるため、28時間から22時間と6時間減らしている。

以上のように、就業可能性が高まる4ヵ月訓練カリキュラムを提案する。具体的には、別表のとおり見直すこととする。

別表（医療・調剤・介護事務科の見直し案）

改善前(5 カ月)			改善後(4 カ月)	
	科 目	時間数	科 目	時間数
学 科	職業能力向上講習	24 時間	職業能力向上講習	24 時間
	医療・調剤・介護事務接遇	30 時間	医療・調剤事務接遇	24 時間
	医療保険制度の概要	6 時間	医療保険制度の概要	6 時間
	医療関連法規	6 時間	医療関連法規	6 時間
	医学知識	12 時間	医学知識	12 時間
	医療事務実務	48 時間	医療事務実務	66 時間
	医療秘書実務	24 時間	医療秘書実務	18 時間
	介護保険制度の概要	36 時間	—	—
	就職支援	28 時間	就職支援	22 時間
	小計	214 時間	小計	178 時間
実 技	診療報酬請求実務	30 時間	診療報酬請求実務	36 時間
	内容点検	18 時間	内容点検	18 時間
	医療事務 OA	18 時間	医療事務 OA	18 時間
	調剤報酬請求事務実践	66 時間	調剤報酬請求事務実践	60 時間
	介護報酬請求事務実践	30 時間	—	—
	介護補助	18 時間	介護補助	6 時間
	会計事務	6 時間	(医療事務実務)	—
	パソコン基本操作	52 時間	パソコン基本操作	32 時間
	電子カルテ	12 時間	—	—
	小計	250 時間	小計	170 時間
職 場 実 習	安全衛生	9 時間	安全衛生	9 時間
	患者接遇	21 時間	患者接遇	21 時間
	医療事務基礎	36 時間	医療事務基礎	36 時間
	診療・介護報酬請求	42 時間	診療報酬請求	42 時間
	小計	108 時間	小計	108 時間
訓練時間総合計		572 時間	訓練時間総合計	456 時間

■ 和歌山県コンソーシアム提案訓練カリキュラム(案)

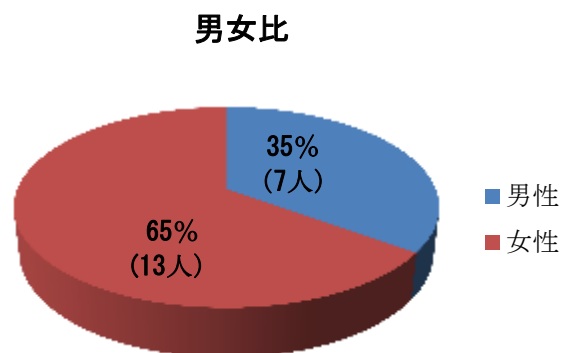
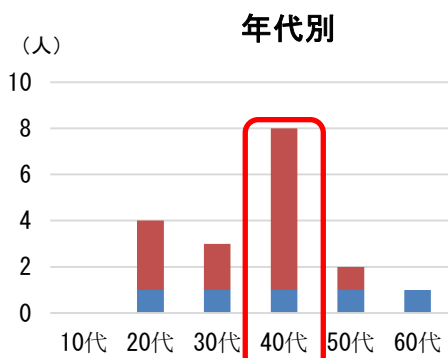
訓練科名		医療・調剤事務科		就職先の職務	病院・薬局の事務 [病院・薬局の受付、案内、会計業務、 診療報酬事務・入力オペレーション 等に関する業務]
訓練期間		4カ月（1カ月職場実習付き）			
訓練目標		病院・薬局に必要な診療報酬明細書に関する作成方法と電子カルテオペレーション、医療保険、ビジネスマナーなどの知識・技能について、医療（医科）現場等における職場実習（1カ月）を交えてより実践的に習得する。			
仕上がり像		① 医療機関等での患者、スタッフ、出入業者に対して、適切な対応・行動をとることができる。 ② 医療機関等における、窓口業務、案内、会計事務、一般的な事務処理ができる。 ③ 医療に関し、保険制度や用語、従事者の役割等を理解し、正確で適切な診療報酬請求事務や調剤報酬請求事務ができる。			
取得（任意） 目標資格		「診療報酬請求事務能力認定試験（公益財団法人 日本医療保険事務協会）」 「医療事務管理士技能認定試験（技能認定振興協会）」 「メディカルクラーク2級（一般財団法人 日本医療教育財団）」 「調剤事務管理士技能認定試験（技能認定振興協会）」			
訓練 内容	学 科	入所式等 職業能力向上講習 （訓練導入講習対象科目）		入所式、オリエンテーション、修了式 キャリア形成の必要性、キャリアコンサルティング、労働市場等の把握、職場理解、職場体験、ビジネスマナーの向上、コミュニケーション、安全衛生、VDT作業における労働衛生環境管理	24時間
		医療・調剤事務接遇		医療・調剤事務接遇マナー（外来受付時の対応）、医療・調剤事務接遇技術（入院時の対応）、デモンストレーション、窓口対応（身だしなみ、窓口・電話対応、退院事務）	24時間
		医療保険制度の概要		病院、医療保険・後期高齢者医療制度、公費負担医療制度の概要	6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	6時間
		医学知識		医学知識、医学・薬学・検査等の基礎用語、感染症・伝染病・院内感染等の知識	12時間
		医療事務実務		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、会計明細書の作成、利用者負担分の収納・請求事務	66時間
		医療秘書実務 就職支援		医療と医療秘書・医療秘書の役割・医療情報 就職活動の進め方	18時間 22時間
	実 技	診療報酬請求実務 内容点検 医療事務OA 調剤報酬請求事務実践		診療報酬請求書の作成、診療報酬明細書の作成 レセプトチェック レセプトコンピュータ、電子カルテ しくみ、加算・算定要件、処方箋の受付・確認、点数計算、保険請求分のレセプト作成・点検	36時間 18時間 18時間 60時間
		パソコン基本操作		パソコンの基本操作、ウィンドウ操作、ファイル操作、インターネット情報検索、文書作成の基本操作、表計算の基本操作	32時間
		介護補助		患者、負傷者、高齢者、障害者の介護と介護補助	6時間
	職 場 実 習	安全衛生 患者接遇 医療事務基礎 （訓練導入講習対象科目） 診療報酬請求		オリエンテーション、職場における安全衛生 患者接遇、接客用語の使い方等による受付、案内、電話対応 医療保険制度の概要、診療報酬、薬価基準、材料価格基準の基礎知識 レセプト点検、レセプト作成、明細書、請求書、統括表の作成	9時間 21時間 36時間 42時間
		訓練時間総合計 456時間（学科178時間、実技170時間、職場実習108時間）			
主要な機器設備 （参 考）		パソコン一式、OS、アプリケーションソフト、メール及びインターネット利用環境			

(2) 総合ビジネス観光科

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
オフィスメイト株式会社 (田辺市)	平成 29 年 3 月 1 日	平成 29 年 8 月 31 日	6 か月	20 人

イ 応募・入所状況

応募者数	入所者数	年代別					
		(うち女性)	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代
28 人	20 人	13 人	6 人	3 人	8 人	2 人	1 人



受講者募集活動として、ポリテク和歌山の HP への掲載、チラシ（A4 版）6,000 枚を作成し、和歌山県下のハローワーク窓口、自治体の就労関連窓口等にチラシ配布を依頼するとともに、委託先でコース説明会を 2 回実施した。（平成 28 年 12 月 22 日（木）0 人、平成 29 年 1 月 19 日（木）10 人参加）

紀伊民報（夕刊単独新聞）による広告を 12 月 23 日発行号で行った。

応募状況は当初低調であったが、ハローワーク窓口での受講勧奨を行った結果、定員以上の 28 人の応募があった。選考の結果 20 人（男性 7 人、女性 13 人）が合格し、全員入所（うち 65%が女性）となった。

■ 和歌山県コンソーシアム検証訓練カリキュラム

訓練科名		総合ビジネス観光科		就職先の 職 務	地域の観光資源を使った施設及び付随する関連施設における接客サービスの提供や販売関係でのおもてなし業務
訓練期間		6 カ月			
訓練目標		国内旅行者及び急激に増加している訪日外国人旅行者（観光客等）に対して、地域観光資源を使った施設や関連施設における接客・サービス業務が適切に行えるよう業務内容を把握すると共に、「おもてなし」を通じた接客対応ができ、地域の観光情報の案内の実践並びに観光品等の販売提供ができる人材を育成する。			
仕上がり像		① 旅行業法に則った観光に係る案内・企画・予約等の業務の実践ができる。 ② 観光・文化・食に係る旅行を「おもてなし」を通じた企画を実践することができる。 ③ 地域の観光資源を使った施設利用客に対して「おもてなし」を通じた対応ができる。 ④ 地域観光や国内名所、文化等の説明、プレゼンテーションの実践ができる。 ⑤ I T 活用による旅行企画を具現化し、その資料が作成できる。			
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		24 時間
		接客・販売能力	小売業の種類、マーチャンダイジング、ストアオペレーション、販売経営管理、接客技術、販売促進、マーケティング、販促資料の POP 作成		
		おもてなし	日本習慣マナーと接遇、服装、施設管理業務、客室への案内、和室でのマナー礼法、サービスマンの資質、サービス知識、対人技能		68 時間
		観光ビジネス語学	英会話の基礎から日常英会話実践、中国語（道案内から基本的な日常会話）		18 時間
		IT 技術力	インターネット活用実践、HP 作成実践、SEO 対策、ワード・エクセル・パワーポイントの活用実践、旅行等の企画力		9 時間
		観光学基礎	観光名所・旧跡に係る観光地と地理の把握、和歌山県及び近隣地域の観光振興策		30 時間
		応対・クレーム対応 介助	顧客等からのクレーム対応の実践、電話・来訪等の対応の実践 共生型社会の実現とカスタマーズ・サポーターの役割、カスタマーズ・サポーターの知識、高齢者・障害者・子供等社会的弱者への対応の為に車いす・歩行介助の実践、食事介助等		12 時間
		地域観光資源	観光スポット見学・案内		12 時間
		安全衛生	施設防災設備の確認と災害発生時（地震含む）の避難法、救急法、AED 使用		3 時間
		就職支援	就職活動の進め方		9 時間
	実 技	接客・販売能力実習	接客販売総合演習、販売促進資料の POP 作成		36 時間
		おもてなし実習	対面応対実習、コミュニケーション力実践		84 時間
		観光ビジネス語学実習	英会話の基礎から日常英会話実践、中国語（道案内から基本的な日常会話）		12 時間
		IT 技術力実習	インターネット活用実践、HP 作成実践、SEO 対策、ワード・エクセル・パワーポイントの活用実践、旅行等の企画力実践		162 時間
		観光学基礎実習	観光名所・旧跡に係る観光地と地理の把握、和歌山県及び近隣地域の観光振興策実習		103 時間
		応対・クレーム対応実習 介助実習	顧客等からのクレーム対応の実践、電話・来訪等の対応の実践 カスタマーズ・サポーターの知識、高齢者・障害者・子供等社会的弱者への対応の為に車いす・歩行介助の実践、食事介助等		6 時間
		地域観光資源実習	観光スポット見学・案内実習		24 時間
		安全衛生実習	施設防災設備の確認と災害発生時（地震含む）の避難法、救急法、AED 使用		18 時間
					15 時間
				3 時間	
訓練時間総合計 648 時間（学科 221 時間、実技 427 時間）					
主要な機器設備 （参 考）		パソコン、プロジェクター			

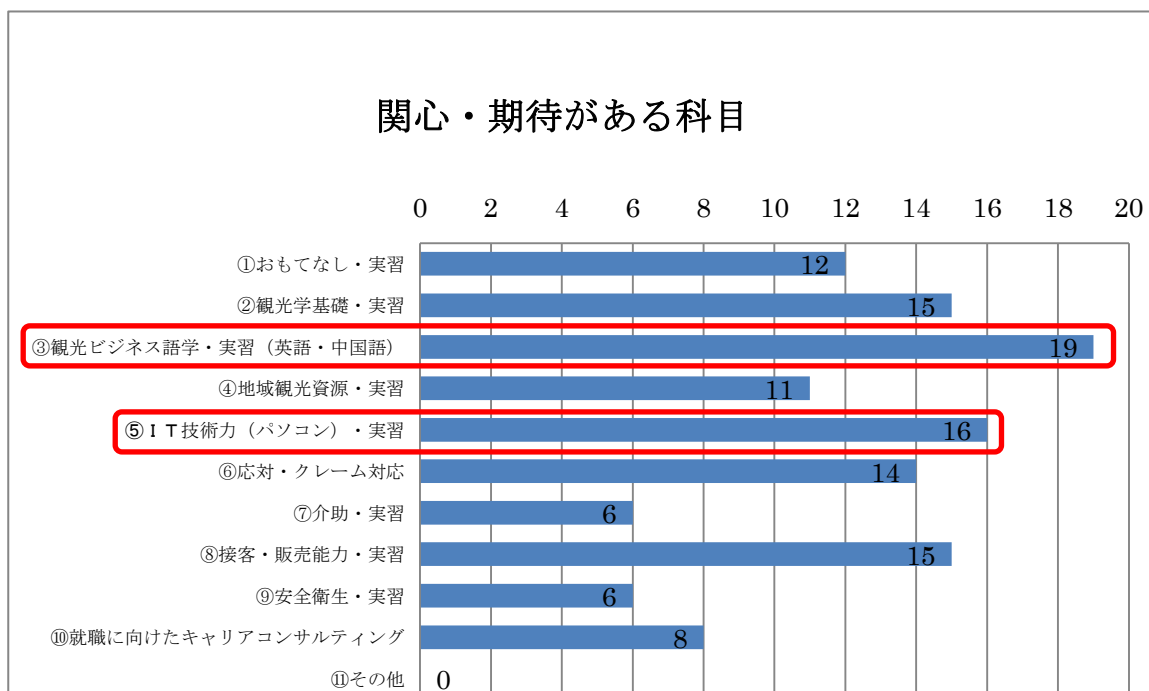
(ロ) アンケート結果

訓練期間中に、受講者に対してアンケート調査を行った。
主な回答結果は、次のとおりであった。

① 就職先希望について

入所当日のアンケートでは、20人中14人（70%）が「観光関連の
常用雇用に就きたい」との回答であったことから受講者の総合ビジネ
ス観光科への関心と就職意欲の高さが伺えた。

② 「関心がある、期待している」科目や支援について（複数回答）

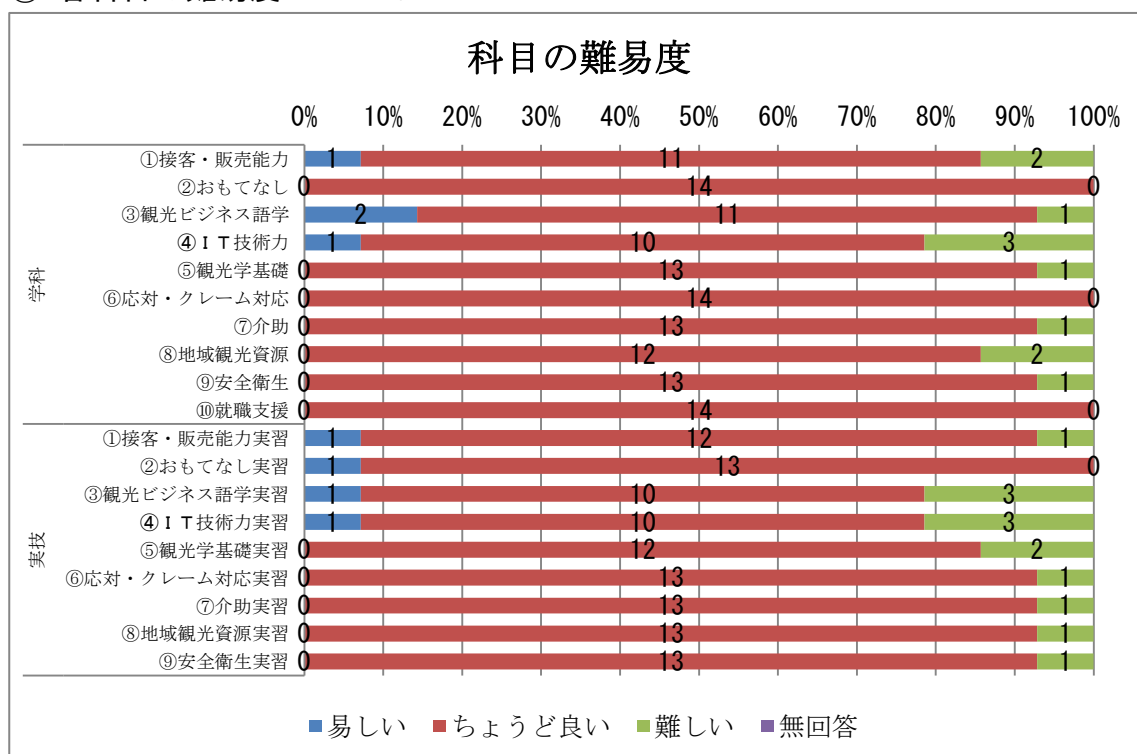


入所時アンケートでは、「観光ビジネス語学・実習（英語・中国語）」
に最も関心・期待が多かった。次いで「IT 技術力（パソコン）・実習」
が多かった。

（参考）実技科目「地域観光資源実習」訓練風景

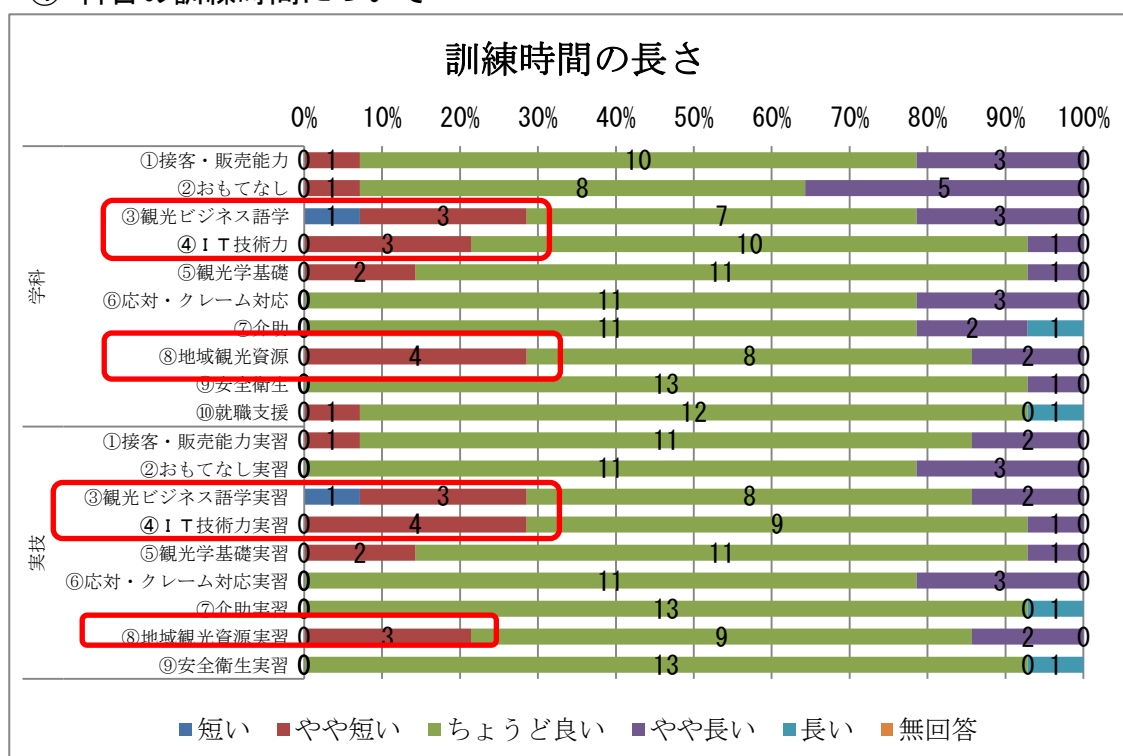


③ 各科目の難易度について



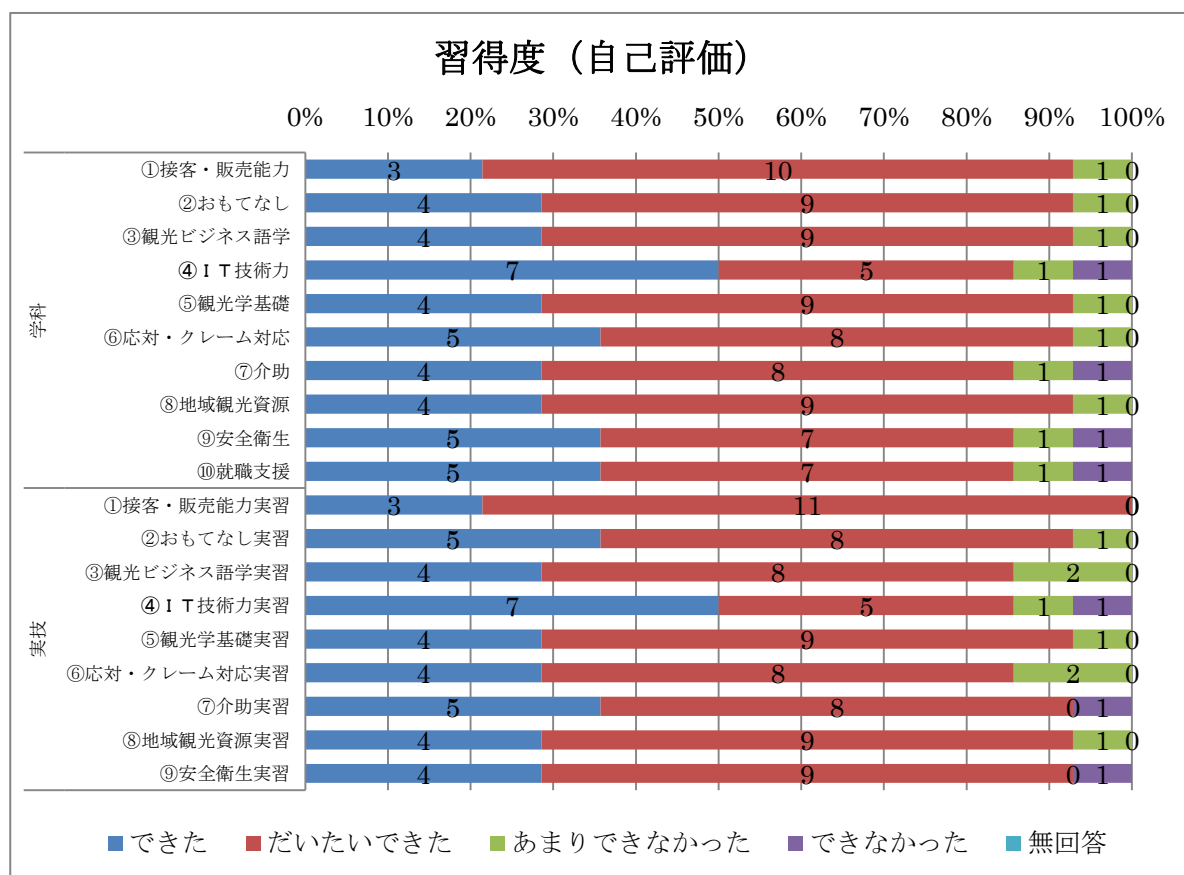
訓練修了日のアンケートでは、すべての科目で「概ねちょうど良い」との結果が出た。

④ 科目の訓練時間について



修了時アンケートでは、外国語関係とIT関係、地域観光資源について、「やや短い」との回答があった。

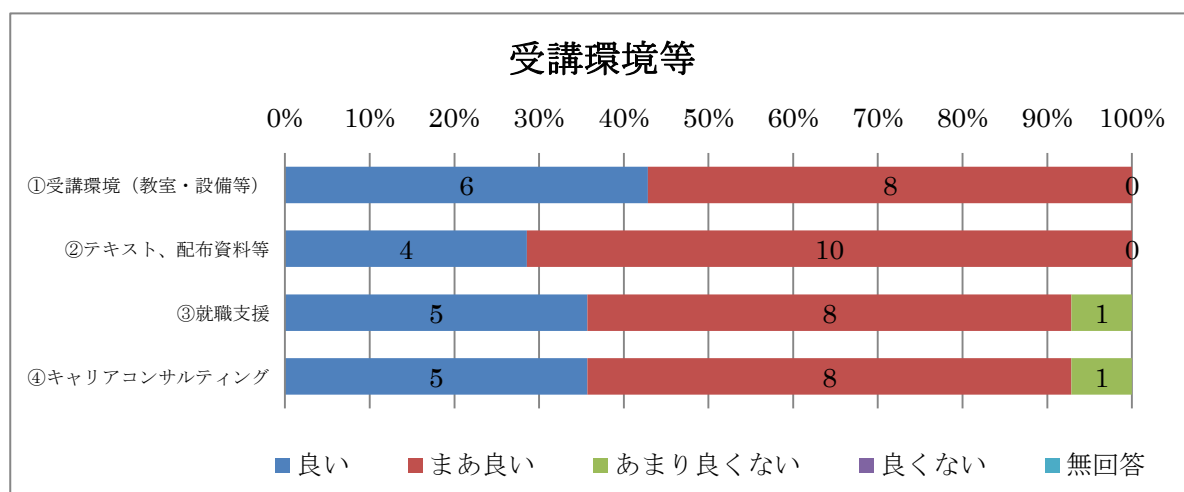
⑥ 各科目の習得度（自己評価）について



概ね自己評価での習得度は高い結果であった。

訓練科目においては時間不足等に起因して満足な習得度が得られていない受講者はいないことから、概ね当初のねらいどおりの結果となった。

⑦ 受講環境等について



受講環境については、概ね「良い」「まあ良い」の回答が多かったが、受講者の男女比が偏ったため、受講者から「トイレが少ない」という意見があった。

●訓練中に取得した主な資格等

今回の検証訓練を受講する中において、検定試験（任意受験）を紹介し、習得スキルの目標設定をしたことで、各自の訓練モチベーションアップの効果を上げた。

具体的には、「サービス接客検定」や「秘書技能検定」「ビジネス実務マナー技能検定」「販売士検定」「ICT プロフィシエンシー検定(P 検)」について、受講者が任意で受験し、資格取得につながった。

この結果は、受講者本人の就職活動の際にも自己アピールとして役立つ大きな武器になったものと思料される。

(認定試験受験状況・結果)

試験名称	受験者数 (人)	合格者数 (人)	合格率
第 43 回サービス接客検定 3 級	4	2	50%
第 43 回サービス接客検定 2 級	3	3	100%
第 112 回秘書技能検定 3 級	5	5	100%
第 53 回ビジネス実務マナー技能検定 3 級	1	1	100%
第 61 回ビジネス文書検定 3 級	1	0	0.0%
第 80 回販売士検定 3 級	3	1	33.3%
第 80 回販売士検定 2 級	1	1	100%
ICT プロフィシエンシー検定(P 検)3 級	5	5	100%
救命講習	受講者(人)	救命講習修了証 (人)	
避難法・救急法・AED 使用	16	16	

リテール・マーケティング（販売士）3 級の程度・能力・人物像

マーケティングの基本的な考え方や流通・小売業に必要な基礎知識・技能を理解している。接客や売場づくりなど、販売担当として必要な知識・技術を身につけた人材を目指す。流通・小売業に限らず、B to C の観点から社員教育に取り入れている卸売業や製造業もある。

ハ 就職の状況（就職率 78.9%）

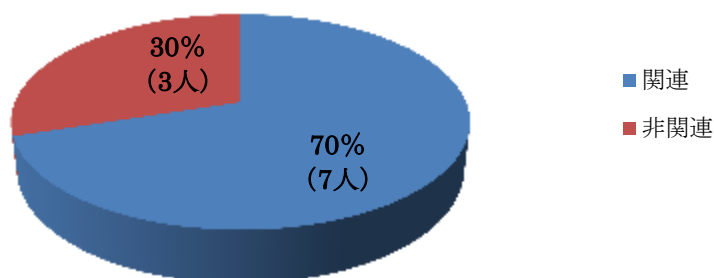
修了者数				中退者数		
	（うち女性）	（うち就職）	（うち自営）		（うち女性）	（うち就職）
14 人	8 人	10 人	0 人	6 人	5 人	5 人

中途退所者は6人であり、うち5人が就職による中途退所であった。修了者は14人で訓練修了時の就職率は26.3%であったが、修了3ヶ月後の就職率は78.9%という結果となった。なお、未就職者は、家庭の事情や体調不良によるところが大きいこと。

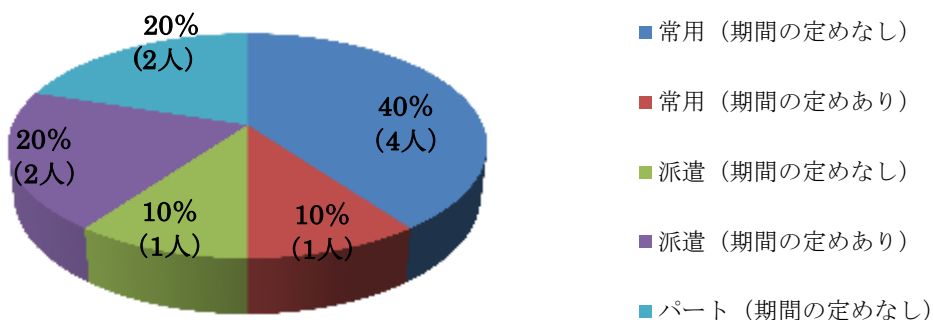
○訓練終了後3ヶ月経過時点における受講者の就職状況

訓練修了者で、履修した訓練内容を踏まえ、対人接客サービス職種に就いた者の割合（関連就職率）は70%であった。また、雇用期間の定めのない契約での就職者の割合は70%であった。

関連就職率（修了・就職者10人）



雇用形態（修了・就職者10人）



二 検証訓練結果の分析

(イ) 訓練のねらいと検証結果

総合ビジネス観光科の検証訓練は、訓練内容に、旅館、ホテル、飲食だけでなく、どの分野にも応用可能なスキルである「マナー」、「販売」、「マーケティング」の科目を設定し、観光資源を使った施設や関連施設でのサービススキルの習得を目的とし、広く接客業へ就職の間口を広げ、就職率を向上させるねらいであった。就職率は78.9%という結果から、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検証できた。

(ロ) 検証結果の分析

○受講者募集

募集開始当初の応募は低調であったが、受講募集活動の取組みを実施した結果、定員以上の応募者を確保できた。定員20人に対し、20人の入所で定員充足率は100%であった。

○コース開発の妥当性

総合ビジネス観光科の中途退所者を含む訓練受講者のうち、5人が営業・販売職、7人が接客・受付事務職に就いた。

事務職経験だけの訓練受講者が、今回の訓練受講を契機に視野を広げて、営業や受付などの接客業務に就職した者もいた。

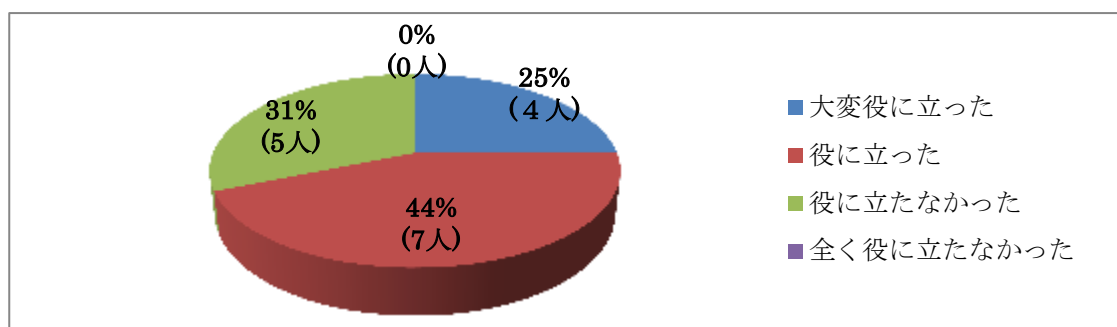
ただし、観光業に興味を持ち訓練を受講したが、就業にあたっては土・日・祝日の勤務が必須であることや、終業時間が遅いなど就労条件等で求人と求職がマッチしないといったケースもあった。

総じて、当地域では、事務、販売、サービス等業種にかかわらず、地域で働く人々が観光知識や外国語の基礎知識を持つことは、地域全体の意識の高揚、観光客を歓迎する態度を養い地域の活性化に寄与することから、訓練効果面において、観光分野の訓練のコース開発の妥当性は高いものと思われる。

職業訓練の就職へのお役立ち度について検証するため、修了者 14 人に対して、訓練修了後の満足度アンケートを実施した。

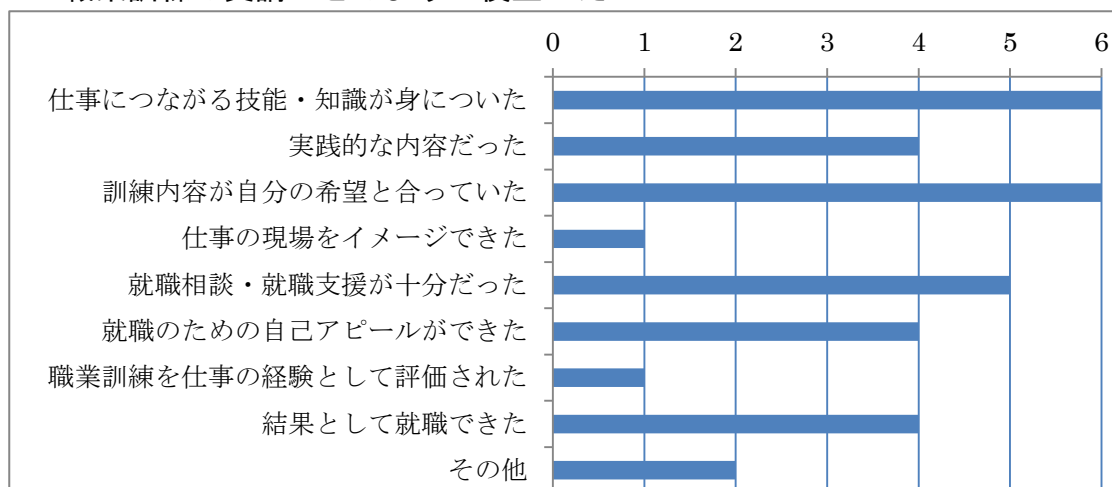
13 人の回収（回収率 92.8%）であったが、「職業訓練の受講が就職に役立ったか」の調査を行ったところ、「大変役に立った」「役に立った」併せて 84.6%であった。

・職業訓練の受講が就職に役立ったか （重複回答）



「受講科目によって異なるので、役に立った科目も役に立たなかった科目も両方ある」などの感想も寄せられた。

・職業訓練の受講がどのように役立ったか



「自身の強みを伸ばすことができ、面接でアピールできました」などの感想のほか、「仕事につながる技能・知識が身につかなかった」「訓練の内容が自分に合わなかった」という厳しい声も寄せられた。

○カリキュラム内容

訓練期間中に訓練科の改善・見直しや満足度に係る受講者アンケートを複数回実施した。カリキュラムに対する満足度や習得度（自己評価）は、「学科」・「実技」とも概ね好評である中、カリキュラムの見直しに関し多数となる意見は聞かれなかったが、改善につながる意見があった。

「全体的に総合的すぎて、なかなか形にできません。今後、開講される際は、もっと現場に活かせるような部分を強化し、一般常識程度は削除した方が、修了後の人材レベルは上がると思います。」

実施機関から「接客・販売・おもてなし・応対・クレーム対応(学科)、接客・販売・おもてなし・応対・クレーム対応(実技)については、科目間で重なる内容もあり、訓練時間を集約することができる。また、地域観光資源については、対象地域を絞ることで、訓練時間を減らすなど調整が可能。おもてなしスキルの習得に特化する」という改善策が出されている。

「テキスト（特に語学）は、進捗内容の割にボリュームが少ないと感じました。」

「英語のテキストが「海外旅行用」です。就職して仕事で使える英会話の勉強が必要なのでは？」

「語学については、迎え入れる側のテキストが良いと思います。」

「英語のテキストは、次回からは変更した方が良いと思う。（海外旅行者用の物や高校受験対策のような物なので。）」

「英語の時間がもっと欲しかった。基礎→実践英語だと良かった。」

実施機関から、「英語については、英会話の基礎からのスタートであるので、まずは、話す・聞くことに慣れるということで、『旅行用テキスト』を用いてヒアリング、リスニングの学習をした。次の段階で、最低限の文法基礎が必要となるので、『NHK 基礎英語のテキスト』を追加配布した。併せて、ヒアリングや発音に慣れるため、CD 付きテキストの活用や訓練終了後のテレビやラジオの語学講座を活用した勉強法を案内した。使用テキストについては、市販図書には訪日者対象の英語テキストが少なく、又高価なものが多いので、自己負担額を鑑み、『講師作成プリント』や観光案内で使用されている『英語版のパンフレット』、『訪日観光客向けのガイドブック』などを配布して訓練を展開した。

実際の訓練では、受講者の英語の基礎力により、習得度に差異が出た。導入の会話の期間については、文法等を気にすることなく、進めていけたが、次のステップで、より詳しい場面設定や文章になると基礎に立ち返る必要が生じた。また中国語については、実技中心で、発音、会話に慣れることからスタートすることが入り易かった。

今後は、おもてなしに必要な接客・案内対応での英語・中国語の基本的接客フレーズの習得を目的として、ラジオやテレビ語学講座の放送の進捗に合わせて訓練を展開することにより、自学に役立つよう開講時に勉強法を案内する」という改善策が出されている。

「販売士試験対策に関してカリキュラムの進行が合っていません。3級の勉強も3月と早すぎ、直前には全く授業がない点、授業の掘り下げが浅い点など。」

実施機関から、「職業訓練は資格試験対策ではないが、テキストは、販売士3級受験用を採用し、テキストの流れで初心者から3級受験内容を網羅して授業を進めた。3級受験者は満点合格、2級合格者も輩出している。検定試験の日程は、年度を通じて決まっている。年2回の試験日であるが、訓練実施期間が試験日前で確定した場合は、日別計画の見直しを図り対応したい」という改善策が出されている。

「外で行われる実習は役に立っていると思うので、今後もっと時間数を増やしてもいいと思います。」

実施機関から、「ホテルやレストランなどに出向いてのマナーや配膳の訓練は、現場でのプロからの指導実習が印象深く有効であるが、場所を変えての訓練実施は、事前の日程調整や打ち合わせ、研修内容の確認、訓練実施、受講者の送迎など時間と経費がかかること、またホテル、レストランなど相手先事業所に負担がかかったこと。また、語り部との観光地視察については、交通の安全、救護車の準備、水分補給など健康管理準備等引率対応に負担がかかったことなどから、今後は、講師招聘で対応したい」という提案が出されている。

(ハ) 改善の提案

○科目時間数等の見直し

今回の総合ビジネス観光科では、6ヵ月の間に、旅館、ホテル、飲食だけでなく、どの分野にも応用可能なスキルである「マナー」、「販売」、「マーケティング」の科目を設定し観光資源を使った施設や関連施設でのサービススキルの習得を目的に、多彩な科目を盛り込んで実施した。

前述のとおり、習得度および就職率は概ね良好であり、訓練カリキュラムは概ね適切であったと判断できるが、今後、和歌山県の委託訓練として普及する場合は、和歌山県の現行の緊急再就職促進訓練事業の委託訓練の訓練期間は主に3ヵ月間であることから、6ヵ月の訓練を3ヵ月に見直したい。

そこで、平成27年度求職者支援訓練で実施された旅行・観光分野の3ヵ月訓練カリキュラムを踏まえ、観光知識や外国語の基礎知識を持ち、事務・販売・サービス等の業種で働きながら、観光客を歓迎する「おもてなし」の態度を養う訓練内容とし、科名を「おもてなし実務科（仮称）」に改め、訓練期間も3ヵ月に短縮する提案である。

具体的には、別表のとおり見直すことが妥当と思われる。

別表 （総合ビジネス観光科の見直し案）

改善前(6 カ月)			改善後(3 カ月)	
	科 目	時間数	科 目	時間数
学 科	接客・販売能力	24 時間	接客・販売知識	42 時間
	おもてなし	68 時間	おもてなし概論	12 時間
	観光ビジネス語学	18 時間	接客ビジネス語学	6 時間
	IT 技術力	9 時間	パソコン基礎	6 時間
	観光学基礎	30 時間	観光学基礎	6 時間
	応対・クレーム対応	12 時間	応対・クレーム対応	3 時間
	介助	12 時間	（おもてなし概論）	—
	地域観光資源	3 時間	地域観光資源	6 時間
	安全衛生	9 時間	安全衛生	6 時間
	就職支援	36 時間	就職支援	18 時間
	小計	221 時間	小計	105 時間
実 技	接客・販売能力実習	84 時間	接客・販売実習	12 時間
	おもてなし実習	12 時間	職場体験実習	6 時間
	観光ビジネス語学実習	162 時間	接客ビジネス語学実習	54 時間
	IT 技術力実習	103 時間	パソコン基本実習	6 時間
			文書作成基礎演習	12 時間
			文書作成実務演習	36 時間
			表計算基礎演習	12 時間
			表計算実務演習	30 時間
	観光学基礎実習	6 時間	観光学基礎実習	30 時間
	—	—	観光ビジネス実習	12 時間
	応対・クレーム対応実習	24 時間	応対・クレーム対応実習	3 時間
	介助実習	18 時間	（おもてなし概論）	—
	地域観光資源実習	15 時間	観光案内実習	6 時間
	安全衛生実習	3 時間	（安全衛生）	—
	小計	427 時間	小計	219 時間
	訓練時間総合計	648 時間	訓練時間総合計	324 時間

なお、コンソーシアム委員からは、『おもてなし』の訓練時間は他の科目に分散されて大幅削減になっているが、利用者に『また、次も来てみたい』と思わせる『おもてなし』が実践できる人材の育成を目指してほしいとの要望があり、第 5 回コンソーシアムで、訓練カリキュラム全体を通して、おもてなし人材を育成する訓練内容であることを確認したことを付記する。

■和歌山県コンソーシアム提案訓練カリキュラム（案）

訓練科名		おもてなし実務科（仮称）		就職先の職務	接客員
訓練期間		3 カ月			
訓練目標		観光施設や宿泊施設の仕事に関する接客・事務の知識及び技能を習得する。また、パソコンスキル・リテールマーケティング（小売販売）の基礎を習得する。			
仕上がり像		観光施設や宿泊施設など、おもてなしスキルを必要とする事業所において、接客販売・事務ができる。			
取得(任意)目標資格		リテール・マーケティング（販売士）検定試験 3 級（日本商工会議所） サービス接客実務検定試験 3 級（公益財団法人 実務技能検定協会） ICT プロフィシエンシー検定試験（P 検）3 級（ICT プロフィシエンシー検定協会）			
訓練内容	科目		科目の内容		訓練時間
	学 科	入所式等 おもてなし概論	入所式、オリエンテーション、修了式 ホテル・旅館の接客の基本、身だしなみ、接客用語、電話対応、挨拶 日本慣習マナーと接客、服装、客室への案内、和室でのマナー礼法		12 時間
		接客・販売知識	観光施設での接客販売知識、マーチャンダイジング、ストアオペレーション、販売・経営管理、マーケティング、観光販売促進の POP 知識 顧客等からのクレーム対応、電話・来訪等の対応		45 時間
		観光学基礎	和歌山の観光資源、和歌山の世界遺産		6 時間
		地域観光資源	観光スポット・案内の知識		6 時間
		接客ビジネス語学	接客・案内対応に必要な英語・中国語での基本的接客フレーズ		6 時間
		パソコン基礎	パソコンの基礎知識、情報セキュリティと情報モラル		6 時間
		安全衛生	VDT 作業と安全衛生、観光業における安全衛生、		6 時間
		就職支援	求人票の見方、履歴書・職務経歴書（ジョブ・カード様式）の書き方、面接対策		18 時間
	実 技	接客・販売実習	観光施設での接客販売総合演習、観光販売促進の POP 作成 顧客等からのクレーム対応実践、電話・来訪等の対応実践		15 時間
		観光学基礎実習	旅行等の企画力実践、旅程表の作成		30 時間
		観光ビジネス実習	観光地のプレゼンテーション実践		12 時間
		接客ビジネス語学実習	接客・案内対応に必要な英語・中国語での基本的接客事例・ロールプレイ		54 時間
		パソコン基本実習	パソコン基本操作、各種文字入力、ファイルの設定、インターネット活用実践・メール活用実践、ウイルス対策		6 時間
		文書作成基礎演習	書式設定、文字の書式設定、印刷形式の設定、ファイル操作・管理、文書の校正（使用ソフト：Word）		12 時間
		文書作成実務演習	観光案内文書（案内状・チラシ・ポスター）の効率的な作成（使用ソフト：Word）		30 時間
		表計算基礎演習	ワークシート入力、ワークシート設定、ワークシート編集、ページ設定（使用ソフト：Excel）		12 時間
		表計算実務演習	関数を使用した帳票類（顧客名簿、料金表、行程表）の作成（使用ソフト：Excel）		36 時間
		職場体験実習	ホテル・レストラン実習（対面応対実習、コミュニケーション実践）		6 時間
		観光案内実習	観光スポット案内実習		6 時間
訓練時間総合計 324 時間（学科 105 時間、実技 219 時間）					
主要な機器設備（参 考）		パソコン一式、OS、アプリケーションソフト（文書作成ソフト、表計算ソフト、プレゼンテーションソフト）、メール及びインターネット利用環境、プロジェクター			

■【参考資料】平成 27 年度 求職者支援訓練（地域ニーズ枠）訓練カリキュラム

訓練科名		実践コース（旅行・観光分野） ビジネス観光科		就職先の職務	旅館・ホテル接客員	
訓練期間		3 カ月				
訓練目標		観光施設や宿泊施設の仕事に関する接客・事務の知識及び技能・技術を習得する。また、パソコンスキル・商業簿記会計の基礎を習得する。				
仕上がり像		観光施設や宿泊施設など、おもてなしスキルを必要とする事業所において、接客・事務ができる。				
取得(任意)目標資格		日商 PC 検定（文書作成/データ活用）3 級、サービス接客検定試験 3 級、 日商簿記検定 3 級				
訓練の内容	科目		科目の内容		訓練時間	
	学科	開講式等 職業能力基礎講習 安全衛生 観光学基礎知識 接客知識 経理実務基礎知識 ビジネス語学概論	開講式、オリエンテーション（2 時間）・修了式（2 時間）就職支援（14 時間） 自己理解、仕事理解、職業意識、職場内のコミュニケーション、ビジネスマナー 職場の安全衛生、VDT 作業と安全衛生 和歌山の観光について、世界遺産について 接客の基本、身だしなみ、接客用語、電話対応、挨拶 複式簿記のしくみ、貸借対照表、損益計算書、勘定科目、売掛金処理、出納業務 旅行英会話の基礎		24 時間 4 時間 12 時間 8 時間 18 時間 18 時間	
		実技	パソコン基本実習 文書作成基礎演習 文書作成実務演習 表作成基礎演習 表作成実務演習 観光ビジネス実習 観光ビジネス語学演習 フロントサービス基礎実習 客室サービス基礎実習 キャッシャー実務演習	OS の基本操作、各種文字入力、ファイルの設定、文書作成（使用ソフト：Word） インターネット・メール、ウイルス対策、ネットワーク 文書の書式設定、文字の書式設定、印刷形式の設定、ファイル操作・管理、文書の校正 社内文書・社外文書(礼状・案内状・チラシ・ポスター)の作成(使用ソフト：Word) ワークシートへの入力、ワークシートの設定、ワークシートの編集、ページレイアウトの設定、グラフ作成、 データ入力、データベース、帳票類(顧客名簿、料金表、行程表)の作成(使用ソフト：Excel) 観光地のプレゼンテーション（使用ソフト：Power Point） 観光英会話 受付業務、対面対応 客室サービス、客室メンテナンス チェックアウト清算、金銭の取り扱い、小切手・手形のしくみ、有価証券、試算表・精算表の作成、決算業務		6 時間 12 時間 36 時間 12 時間 30 時間 12 時間 12 時間 12 時間 12 時間 66 時間
			職業人講話		(職業人講話) 「観光関連の職場が求める人物像」	6 時間
			訓練時間総合計 300 時間（学科 84 時間、実技 210 時間、職業人講話 6 時間）			
			主要な機器設備 (参 考)		パソコン一式、OS、アプリケーションソフト(文書作成ソフト、表計算ソフト、プレゼンテーションソフト)、メール及びインターネット利用環境、プロジェクター	

■【参考資料】平成 27 年度 求職者支援訓練（地域ニーズ枠）訓練カリキュラム

訓練科名		実践コース（旅行・観光分野） おもてなし人材育成科		就職先の職務	旅館・ホテル接客員
訓練期間		3 カ月			
訓練目標		ホテルや旅館での業務に必要なマナーや接客技術を習得する。			
仕上がり像		ホテルや旅館での業務に必要なマナーや接客技術を身につけ、「おもてなし」を理解、体得することにより、心のこもった接客サービスができる。			
取得(任意) 目標資格		接客サービスマナー検定 2 級、サービス接客実務検定、ホテル実務技能認定試験初級			
訓練の内容	科 目		科 目 の 内 容		訓練時間
	学 科	開講式等 職業能力基礎講習	開講式・オリエンテーション（2 時間）、修了式（2 時間）、就職支援（12 時間） 自己理解、仕事理解、職業意識、職場内のコミュニケーション、聴き方・話し方、 ビジネスマナー		24 時間
		安全衛生 ホテル・旅館総論	安全衛生とは、安全衛生の必要性、VDT とは ホテルや旅館の歴史と現状に関する知識、料理と飲食に関する知識、プライダルの 基礎知識、企画・運営に関する知識、関係法規に関する知識		1 時間 30 時間
		コンピュータ概論	コンピュータの基本構成、各装置の働き、ソフトウェア（OS、アプリケーション ソフト）、LAN 概要、ファイルの共有、リソースの共有、インターネットのしくみ		3 時間
		実 技	文書作成実習 表計算実習 接客・接客英会話 宿泊サービス基礎実習	文字入力、書式設定、編集、印刷、ビジネス文書作成（使用ソフト：Word） ワークシートの操作、関数、表の作成、並べ替え、抽出、グラフ作成、データベ ース基礎（使用ソフト：Excel） 料飲の業務・宿泊業務・フロント業務・客室業務の接客シーンで頻出する英会話 宿泊施設の接客シーンでの基本態度、敬語、マナー、コミュニケーション、クレ ーム対応、電話応対	
	フロント業務基礎実習 客室業務基礎実習	お客様の受け入れ、チェックイン・チェックアウト業務 接客業務、客室管理業務、販売促進業務		60 時間 24 時間 24 時間	
	職業人講話 職場見学		(職業人講話) 「求める人材」(3 時間)「和歌山の魅力とは」(3 時間) (職場見学) 「宿泊施設の現状と今後」(6 時間×2 日)		18 時間
訓練時間総合計 319 時間（学科 58 時間、実技 243 時間、職業人講話等 18 時間）					
主要な機器設備 (参 考)		パソコン一式、OS、アプリケーションソフト(文書作成ソフト、表計算ソフト)、 メール及びインターネット利用環境、プロジェクター			

5 本事業の成果物について

『医療事務分野』及び『観光分野』については、有効求人倍率が高く、求職者も少ない分野である。雇用のミスマッチ解消のため、開発した訓練コースの公共職業訓練で職業意識啓発を促し、人手不足職種への就労に結び付けたい。

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「医療・調剤・介護事務科」「総合ビジネス観光科」の2コースについて、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、④訓練目標と訓練内容の概要を整理し、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 医療分野

「医療・調剤・介護事務科」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

「総合ビジネス観光科」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		医療・調剤・介護事務科		就職先の 職 務	病院・薬局・福祉施設関連の事務 （病院・薬局・福祉施設関連の受付、案内、会計業務、診療報酬事務、介護報酬請求・入力オペレーション等に関する業務）		
訓練期間		5 カ月					
訓練目標		病院・薬局・老健・特養等（医療機関等）に必要な診療報酬明細書、介護報酬明細書に関する作成方法と電子カルテオペレーション、医療保険、ビジネスマナーなどの知識・技能について、医療（医科）現場等における職場実習（1 カ月）を交えてより実践的に習得する。					
仕上がり像		①医療機関等での患者、スタッフ、出入業者に対して、適切な対応・行動をとることができる。 ②医療機関等における、窓口業務、案内、会計事務、一般的な事務処理ができる。 ③医療・介護に関し、保険制度や用語、従事者の役割等を理解し、正確で適切な診療・介護報酬請求事務ができる。					
訓練 の 内 容	学 科	科 目		科 目 の 内 容		訓練時間	
		入所式等 職業能力向上講習 医療・調剤・介護事務接遇 医療保険制度の概要 医療関連法規 医学知識 医療事務実務 医療秘書実務 介護保険制度の概要 就職支援	入所式、オリエンテーション、修了式 キャリア形成の必要性、キャリアコンサルティング、労働市場等の把握、職場理解、職場体験、ビジネスマナーの向上、コミュニケーション、安全衛生、VDT 作業における労働衛生環境管理 医療・調剤・介護事務接遇マナー（外来受付時の対応）、医療・調剤・介護事務接遇技術（入院時の対応）、デモンストレーション、窓口対応（身だしなみ、窓口・電話対応、退院事務） 病院、医療保険・後期高齢者医療制度、公費負担医療制度の概要 社会保険、医療費の種類、各種保険法、療養規則 医学知識、医学・薬学・検査等の基礎用語、感染症・伝染病・院内感染等の知識 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 医療と医療秘書・医療秘書の役割・医療情報 介護保険制度の概要、介護報酬の基礎知識、給付管理業務・請求事務（居宅） 就職活動の進め方				24 時間

科目の内容・細目シート

科目	職業能力向上講習	時間	24
到達水準	ビジネスマナーの重要性について理解している		
	電話対応がしっかりとできる		
	職業生活で重要となる良好な対人関係を構築するためのビジネスマナーの必要性を理解する		
	多様な価値観の重要性を知り、円滑なコミュニケーションを身につける		
	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) キャリア形成	イ. キャリア形成の必要性 ロ. キャリアコンサルティングの意義 ハ. 労働市場の把握 ニ. 職場理解、職場体験	6	
(2) ビジネスマナー	イ. ビジネスマナーの重要性 ロ. 第一印象の重要性 ハ. ビジネス実務 言葉づかい ニ. 自己理解と自己表現力の把握 ホ. 訪問時のマナー・席次・上座の条件・エレベーター・上座の条件	6	
(3) コミュニケーション	イ. コミュニケーションの重要性 ロ. コミュニケーション演習 ハ. 傾聴と伝達 ニ. 報告・連絡・相談 ホ. 話の組み立て方(論理的思考) ヘ. アプローチ話法 ト. ストレスコントロール	9	
(4) 安全衛生	イ. VDT安全衛生 ロ. 健康保険、労災保険、国民健康保険 ハ. 雇用保険、個人請負型就業	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

科目	医療・調剤・介護事務接遇	時間	30	
到達水準	医療機関で患者応対ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 医療スタッフのサービスマインド	イ.ホスピタリティとは ロ.真の接遇をめざす ハ.チームワークの重要性	3		
(2) 接遇マナーの基本	イ.就業中のマナー ロ.医療機関のマナー ハ.安心感を与えるマナー ニ.信頼関係を築く ホ.言葉づかい	12		
(3) 医療機関で働くための基本	イ.担当窓口、業種ごとの対応の基本 ロ.タイプ別患者・家族・見舞客への対応	12		
(4) 関連知識	イ.基本的欲求と患者心理 ロ.個人情報の保護と守秘義務 ハ.インフォームド・コンセント	3		
		合計	30	
使用する機械器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	医療保険制度概要	時間	6	
到達水準	医科診療報酬に係わる事項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			
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	イ.医療保険制度の基本 ロ.レセプトについて ハ.社会保険と国民健康保険について ニ.保険者、被保険者について ホ.療養費、高額療養費、世帯合算について ヘ.傷病手当金、出産など ト.退職者医療、後期高齢者について チ.保険医療機関の指定と保険医の登録 リ.保険診療に係る施設基準等について ヌ.保険医療機関の療養担当について		6	
	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	医療関連法規	時間	6	
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、学校保健安全法、精神保健福祉法について知っている			
	身体障害者福祉法、障害者自立支援法、児童福祉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	イ. 医療保障制度の基礎用語について ロ. 医療保険各法、療養担当基礎、医師法等について ハ. 感染症法、生活保護法について ニ. 身体障害者福祉法、障害者自立支援法、児童福祉法について		6	
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	医学知識	時間	12
到達水準	各器官系の名称・構造・機能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	イ.呼吸器系のしくみ	12	
	ロ.呼吸器系と脳のしくみ		
	ハ.脳のしくみ		
	ニ.骨格のしくみとはたらき		
	ホ.筋肉のはたらき		
	ヘ.臓器のしくみとはたらき		
	ト.内分泌線のしくみとはたらき		
	チ.目のしくみとはたらき		
	リ.目の病気		
	ヌ.耳、鼻、舌、皮膚のはたらき		
	ル.主な薬物の名称と投与について		
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	医療事務実務	時間	48
到達水準	医療事務担当者の心得(個人情報の適切な取扱いを含む)について知っている		
	外来・入院業務、窓口会計業務について知っている		
	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		
	医療費算定について知っている		
	診療費算定について知っている		
	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		
	医科診療報酬に係わる事項について知っている		
	医薬品の種類と薬効分類、各器官系に作用する薬物について知っている		
	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) 医療事務実務	イ. 医科診療報酬点数算定～点数表の読み方(初診料・再診料・医学管理・在宅医療・処置・手術・輸血・麻酔・検査・病理診断・リハビリテーション・入院料・投薬・注射・画像診断等) ロ. 医科診療報酬明細書～レセプト作成・点検の知識(初診料・再診料・医学管理・在宅医療・処置・手術・輸血・麻酔・検査・病理診断・リハビリテーション・入院料・投薬・注射・画像診断等)	48	
		合計	48
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

[illegible]

科目の内容・細目シート

科目	介護保険制度概要	時間	36	
到達水準	介護サービスの利用方法、介護保険と医療保険等の関係について知っている			
	高齢者医療制度の概要について知っている			
	特定健康診査、後期高齢者医療給付について知っている			
	介護保険制度の体系、目的、サービスの種類と内容、利用までの流れ、利用者負担、専門職の役割等を知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 介護保険制度の概要	イ. 介護保険制度成立の背景	12		
	ロ. 介護保険制度の改革の経緯			
	ハ. 制度の運営と運営の主体（保険者）			
	ニ. 被保険者、要介護認定とサービスの利用手続き			
	ホ. 介護サービス			
	ヘ. 支給限度基準額			
	ト. 利用者の自己負担			
	チ. 介護保険と医療保険の関係			
	リ. 介護保険と公費負担医療の関係			
(2) 介護報酬の基礎知識	イ. 介護報酬の原則と特徴、高齢者医療制度の概要について	18		
(3) 給付管理業務・請求事務	イ. 介護給付費明細書の作成方法と種類、特定健康診査、後期高齢者医療給付について	6		
		合計	36	
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	28	
到達水準	履歴書の書き方を知っている			
	職務経歴書の書き方を知っている			
	面接の受け方の基本を知っている			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
		学科	実技	
(1) 就職支援	イ. 各医療機関人材状況、環境及び求める人材		2	
	ロ. 求人情報収集の仕方		3	
	ハ. 応募から面接まで		3	
	ニ. 面接の受け方指導、面接練習		6	
(2) ジョブ・カードを活用した キャリアコンサルティング	イ. 履歴書作成・職務経歴書作成・ジョブカード作成		12	
(3) 関係機関との連携支援	イ. 医療関係機関による就職講話		2	
			合計	28
使用する機械 器具等				
備 考				

科目の内容・細目シート

[illegible]

科目の内容・細目シート

科目	内容点検	時間	18
到達水準	レセプトチェックのポイントで、確認作業ができる。		
	レセプトの内容点検と修正ができる。		
	すでに作成されたレセプトの内容について、事務点検により不備を発見し、指摘することができる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) レセプトチェック	イ．医科診療報酬明細書～実務症例を使用したレセプト内容点検の演習		18
		合計	18
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

科目	医療事務0A	時間	18
到達水準	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患者の登録ができる		
	カルテを見ながら病名登録ができる		
	カルテを見ながら初診入力ができる		
	カルテを見ながら投薬入力ができる		
	カルテを見ながら再診入力ができる		
	カルテを見ながら医学管理の入力ができる		
	カルテを見ながら注射の入力ができる		
	レセプトコンピュータ、電子カルテの基本操作及び入力演習ができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 医療事務0Aの窓口受付 の基本操作	イ. システムの起動と終了 ロ. 基本メニュー画面の説明(各部) ハ. 帳票業務の説明と総括		3
(2) 新患登録 検索方法、入力操作	イ. 社会保険6歳以上、6歳未満 ロ. 後期高齢者、公費負担の症例の患者情報入力 ハ. 窓口(外来)の模擬入力演習		6
(3) 病名情報入力 検索方法、入力操作	イ. 内科症例を中心とした入力演習		3
(4) 診療内容入力 (薬剤入力、手技入力)	イ. 外科症例を中心とした入力演習 ロ. 伝票による入力演習		3
(5) 『入院』入力操作	イ. 入院基本料の入力(加算含) ロ. 外来入力との違い		3
	合計		18
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			

科目の内容・細目シート

科目	調剤報酬請求事務実践	時間	66	
到達水準	調剤報酬請求事務の受付～算定、レセプト請求までの知識・技能を修得			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 医療保険と保険薬局	イ. 保険薬局とは ロ. 保険外併用療養費制度 ハ. 公費負担医療制度			12
(2) 医薬品の基礎知識	イ. 医薬品の分類と作用 ロ. 医薬品の安全性 ハ. 処方せんと薬価基準			12
(3) 調剤技術料	イ. 調剤基本料 ロ. 調剤料 ハ. 調剤料の加算			15
(4) 薬学管理料	イ. 薬剤服用歴指導料 ロ. 長期投薬情報提供料 ハ. 外来服薬支援料 ニ. 在宅患者への指導料 ホ. 退院時共同指導料 ヘ. 服薬情報等提供料			15
(5) 薬剤料・特定保険医療	イ. 内服薬・頓服薬 ロ. 外用薬 ハ. 注射薬 ニ. 注射器、注射針、インスリン			12
合計				66
使用する機械器具等				
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	介護報酬請求事務実践	時間	30	
到達水準	介護保険制度の概要を理解できる			
	要支援・要介護認定からケアプランの作成、サービスの利用に至るまでの一連の流れを正しく理解できる			
	介護請求事務を適切に行うことができる			
	地域密着型サービス給付、介護予防給付、介護給付の理解ができる			
	介護サービスコードの見方を正しく理解し、活用することができる			
	介護給付費の明細書作成ができる			
	介護保険施設の明細書作成ができる			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
		学科	実技	
(1) 介護報酬の請求	イ.介護報酬の請求の流れ			6
(2) 居宅サービス	イ.居宅サービスの算定の考え方			12
	ロ.居宅サービスの算定のポイント			
(3) 施設サービス	イ.施設サービスの算定の考え方			12
	ロ.施設サービスの算定のポイント			

科目の内容・細目シート

科目	介護補助	時間	18
到達水準	身じたくの意義、関連する心身のしくみ、観察すべきポイントなどを理解している		
	移動の意義、関連する心身のしくみ、観察すべきポイントなどを理解している		
	食事の意義、関連する心身のしくみ、観察すべきポイントなどを理解している		
	入浴・清潔保持の意義、関連する心身のしくみ、観察すべきポイントなどを理解している		
	排泄の意味、関連する心身のしくみ、観察すべきポイントなどを理解している		
	睡眠の意味、関連する心身のしくみ、観察すべきポイントなどを理解している		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 介護補助 (患者、負傷者、高齢者、障害者)	イ. 移動、歩行の介護 ロ. 食事の介護 ハ. 入浴・清潔保持の介護 ニ. 排泄・尿失禁の介護 ホ. 着脱、整容、口腔清潔の介護 ヘ. 衣服の着脱の介護		18
	合計		18
使用する機械器具等	車いす1台他等		
備考			

科目の内容・細目シート

科目	会計事務	時間	6
到達水準	医療費の会計処理ができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科実技	
(1) 会計事務	イ. 会計明細書の作成、利用者負担分の収納・請求事務		6
		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	一般事務（パソコン基本操作）	時間	52	
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			
	OS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) パソコンの基本操作	イ. OS（Windows）の基本操作 ロ. ファイル操作 ハ. インターネットの情報検索 ニ. 文字入力・変換入力・辞書を使って変換 ホ. 記号入力		6	
(2) 文書作成の基本操作	イ. ワードの基本的知識 ロ. ワードの基本的操作 ハ. ワードを使用した文章作成 ニ. ワードを使用し文章へ図や表の挿入		22	
(3) 表計算の基本操作	イ. エクセルの基本的知識 ロ. エクセルの基本的操作 ハ. エクセルを使用した表計算の作成 ニ. エクセルを使用したグラフの作成		24	

科目の内容・細目シート

[illegible]

科目の内容・細目シート

科目	職場実習	時間	108	
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			
	医療機関従事者としての心構え、役割を実習を通して習得する			
	医療機関の組織、施設を理解し、ルールを習得する			
	医療・調剤・介護事務の受付～算定、レセプト請求までの流れを習得し、実践で活かせるようになる			
	実際の経験を通して、理想と実際の違いを知る			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 安全衛生	イ.VDT安全衛生 ロ.実習に向けての心構え、実習の目的や取り組みの理解 ハ.実習先でのルール説明・個人情報取り扱いに関する理解 ニ.実習後の感想と今後の就職活動に向けての行動計画		9	
(2) 患者接遇	イ.新患受付補助（診療情報提供書コピー・登録・呼び出し・案内） ロ.新患申込用紙仕分け ハ.保険変更コピー・呼び出し ニ.料金計算補助 ホ.収納窓口補助 ヘ.総合案内 ト.各種リストチェック チ.自動再来機説明・誘導 リ.電話対応 ヌ.その他事務的な作業		21	
(3) 医療事務基礎	イ.医療保険制度の概要 ロ.診療報酬の基礎知識 ハ.薬価基準の基礎知識 ニ.材料価格基準の基礎知識		36	
(4) 診療・介護報酬請求	イ.電子カルテに係わる作業 ロ.レセプト作業（レセプト点検、レセプト作成） ハ.紙カルテに係わる作業 ニ.明細書、請求書、統括表の作成 ホ.その他事務的な作業		42	
		合計	108	
使用する機械 器具等				
備 考				

使用教材リスト

資料 1－3

訓練科名：医療・調剤・介護事務科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
医科 医療事務テキスト1、2、3	ソラスト	医療保険制度の概要、医療関連法規、医学知識、医療事務実務、診療報酬請求実務、内容点検
医科診療報酬点数表	社会保険研究所	医療保険制度の概要、医療関連法規、医学知識、医療事務実務、診療報酬請求実務、内容点検
調剤薬局事務テキスト2 算定とレセプト	ソラスト	調剤報酬請求事務実践
レセプト用紙（調剤報酬明細書）	ソラスト	調剤報酬請求事務実践
介護事務テキスト1、2、3、テキスト別冊	ソラスト	介護保険制度の概要、介護報酬請求事務実践
30時間でマスターWord&Excel2010	実教出版	一般事務（パソコン基本操作）
医療事務トレーニングブック・サポートブック	オリジナル	医療保険制度の概要、医療関連法規、医学知識、医療事務実務、診療報酬請求実務、内容点検
調剤薬局事務トレーニング・サポートブック	オリジナル	調剤報酬請求事務実践
職業能力開発講習・安全衛生	オリジナル	職業能力開発講習、安全衛生
医療・調剤・介護事務接遇	オリジナル	医療・調剤・介護事務接遇
医療秘書実務	オリジナル	医療秘書実務
医療事務OA・電子カルテ	オリジナル	医療事務OA、電子カルテ
介護補助	オリジナル	介護補助
会計、一般事務	オリジナル	会計事務、一般事務（パソコン基本操作）
就職支援	オリジナル	就職支援

※上記については、特定の出版社及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		総合ビジネス観光科		就職先の 職 務	地域の観光資源を使った施設及び付随する関連施設における接客サービスの提供や販売関係でのおもてなし業務		
訓練期間		6 カ月					
訓練目標		国内旅行者及び急激に増加している訪日外国人旅行者（観光客等）に対して、地域観光資源を使った施設や関連施設における接客・サービス業務が適切に行えるよう業務内容を把握すると共に、「おもてなし」を通じた接客対応ができ、地域の観光情報の案内の実践並びに観光品等の販売提供ができる人材を育成する。					
仕上がり像		①旅行業法に則った観光に係る案内・企画・予約等の業務の実践ができる。 ②観光・文化・食に係る旅行を「おもてなし」を通じた企画を実践することができる。 ③地域の観光資源を使った施設利用客に対して「おもてなし」を通じた対応ができる。 ④地域観光や国内名所、文化等の説明、プレゼンテーションの実践ができる。 ⑤IT 活用による旅行企画を具現化し、その資料が作成できる。					
訓練 の 内 容	学 科	科 目		科 目 の 内 容		訓練時間	
			入所式等 接客・販売能力	入所式、オリエンテーション、修了式 小売業の種類、マーチャンダイジング、ストアオペレーション、販売経営管理、接客技術、販売促進、マーケティング、販促資料の POP 作成			24 時間
			おもてなし	日本慣習マナーと接客、服装、施設管理業務、客室への案内、和室でのマナー礼法、サービスマンの資質、サービス知識、対人技能			68 時間
			観光ビジネス語学	英会話の基礎から日常英会話実践、中国語（道案内から基本的な日常会話）			18 時間
			IT 技術力	インターネット活用実践、HP 作成実践、SEO 対策、ワード・エクセル・パワーポイントの活用実践、旅行等の企画力			9 時間
			観光学基礎	観光名所・旧跡に係る観光地と地理の把握、和歌山県及び近隣地域の観光振興策			30 時間
			応対・クレーム対応 介助	顧客等からのクレーム対応の実践、電話・来訪等の対応の実践 共生型社会の実現とカスタマーズ・サポーターの役割、カスタマーズ・サポーターの知識、高齢者・障害者・子供等社会的弱者への対応の為に車いす・歩行介助の実践、食事介助等			12 時間
			地域観光資源 安全衛生	観光スポット見学・案内 施設防災設備の確認と災害発生時（地震含む）の避難法、救急法、AED 使用			12 時間 3 時間
			就職支援	就職活動の進め方			9 時間 36 時間
	実 技	接客・販売能力実習	接客販売総合演習、販売促進資料の POP 作成			84 時間	
		おもてなし実習	対面応対実習、コミュニケーション力実践			12 時間	
		観光ビジネス語学実習	英会話の基礎から日常英会話実践、中国語（道案内から基本的な日常会話）			162 時間	
		IT 技術力実習	インターネット活用実践、HP 作成実践、SEO 対策、ワード・エクセル・パワーポイントの活用実践、旅行等の企画力実践			103 時間	
		観光学基礎実習	観光名所・旧跡に係る観光地と地理の把握、和歌山県及び近隣地域の観光振興策実習			6 時間	
		応対・クレーム対応実習 介助実習	顧客等からのクレーム対応の実践、電話・来訪等の対応の実践 カスタマーズ・サポーターの知識、高齢者・障害者・子供等社会的弱者への対応の為に車いす・歩行介助の実践、食事介助等			24 時間	
		地域観光資源実習	観光スポット見学・案内実習			18 時間	
		安全衛生実習	施設防災設備の確認と災害発生時（地震含む）の避難法、救急法、AED 使用			15 時間 3 時間	
訓練時間総合計 648 時間（学科 221 時間、実技 427 時間）							
主要な機器設備 （参 考）		パソコン、プロジェクター					

科目の内容・細目シート

科目	接客・販売能力	時間	24	
到達水準	流通業・サービス業のマーケティングに関する基本的な内容を知っている			
	流通チャネルの構造について知っている			
	お客様からの問い合わせや相談に対して適切な対応方法を知っている			
	レイアウト、陳列、ディスプレイに関する基本用語を知っている			
	適切な在庫量の管理業務の仕方を知っている			
	自分の接客態度が職場への信頼や満足を大きく左右することを知っている			
	プライスカード・POPの作成方法を知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 小売業の類型	イ. 流通における小売業の基本的役割 ロ. 業界別流通経路の基本的役割 ハ. 形態別小売業の基本的役割 ニ. 店舗形態別小売業の基本的役割 ホ. チェーンストアの基本的役割 ヘ. 商業集積の基本的役割のしくみ	3		
(2) マーチャンダイジング	イ. 商品の基本知識 ロ. マーチャンダイジングの基本 ハ. 商品計画の基本 ニ. 販売計画及び仕入計画の基本的役割 ホ. 在庫管理の基本的役割 ヘ. 販売管理の基本的役割 ト. 価格設定の基本的考え方 チ. 利益追求の基本知識	3		
(3) ストアオペレーション	イ. ストアオペレーションの基本的役割 ロ. ディスプレイの基本的役割 ハ. 作業割当の基本的役割 ニ. 人的販売の基本的考え方	3		
(4) マーケティング	イ. 小売業のマーケティングの基本的考え方 ロ. 顧客管理の基本的役割 ハ. 販売促進の基本的役割 ニ. 商圏の設定と出店の基本的考え方 ホ. 売場づくりの基本的考え方	3		
(5) 販売・経営管理	イ. 販売員の基本業務 ロ. 販売員の法令知識 ハ. 販売事務と計数管理の基本的知識 ニ. 売場の人間関係 ホ. 店舗管理の基本的役割	3		
(6) 接客技術	イ. 販売員の目的と役割 ロ. 接客の心構え ハ. 敬語の基本、お辞儀	3		
(7) 販売促進	イ. 販売促進に関する規制 ロ. 不当景品類の規制 ハ. 不当な表示の防止	3		
(8) 販売促進資料のPOP作成	イ. POP広告、プライスカードとは ロ. POP広告、プライスカードの特徴	3		
		合計	24	
使用する機械 器具等				
備 考	使用テキスト：販売士3級テキスト&問題集（早稲田出版）、サービス接客検定実問題集（早稲田教育出版）、ビジネスマナー（オリジナル）			

科目の内容・細目シート

科目	おもてなし	時間	68	
到達水準	ルール、慣行などを遵守することを知っている			
	挨拶・笑顔・お辞儀・言葉遣いの基本動作を知っている			
	適切な態度や言葉遣い、姿勢で依頼や折衝の仕方を知っている			
	ホスピタリティや接客対応に関するルールを知っている			
	和室における基本的な接客マナーを知っている			
	上座・下座など基本的なマナーを知っている			
	身だしなみを整え、お客様に対して適切な言葉づかいでの対応方法を知っている			
	客室等の機器・設備等に破損や異常を発見したとき、上司への報告・連絡・相談することを知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 日本慣習マナーと接遇	イ. 動作の基本	6		
	ロ. 言葉遣いの基本、敬語の基礎知識	6		
	ハ. 接遇の基本用語	6		
(2) 服装	イ. 身だしなみのチェック	3		
	ロ. 接客者としての適切な服装			
(3) 施設管理業務	イ. 客室等の機器、設備について ①機器、設備の点検方法	3		
(4) 客室への案内	イ. 客室への案内の仕方 ①廊下の歩き方 ②階段、エレベーターの案内	3		
(5) 和室でのマナー礼法	イ. 和室でのマナー	3		
	ロ. 贈答マナー	3		
(6) サービスマンの資質	イ. 必要とされる要件	4		
	ロ. 従業要件	4		
(7) サービス知識	イ. サービスの意義	4		
	ロ. サービスの機能	4		
	ハ. サービスの種類	4		
(8) 対人技能	イ. 人間関係	5		
	ロ. 接遇知識	5		
	ハ. 話し方	5		
		合計	68	
使用する機械器具等	パソコン、プロジェクター			
備 考	使用テキスト：販売士3級テキスト&問題集（早稲田出版）、サービス接客検定実問題集（早稲田教育出版）、観光ホスピタリティ読本（JTB総合研究所）、ビジネスマナー（オリジナル）			

科目の内容・細目シート

科目	観光ビジネス語学	時間	18	
到達水準	外国からのお客様に対し、状況に即して適切に対応する方法を知っている			
	英語、中国語で近隣を含めた観光地の案内ができる方法を知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 英語 英会話の基礎	イ. 基本表現 ①挨拶、会話、写真を撮る、両替、支払い、道を尋ねる	6		
(2) 英語 日常英会話実践	イ. 飛行機 ①機内（着席、飲食サービス、着陸）、空港（入国審査、税関審査、荷物の運搬、両替） ロ. 交通機関 ①飛行機予約、搭乗、乗り継ぎ、タクシー、バス、電車、レンタカー ハ. ホテル ①予約、チェックイン、ルームサービス・フロントサービス、チェックアウト ニ. 食事 ①レストラン（入店、軽食、料理を選ぶ、注文、食事中、支払い）、ファーストフード ホ. 買い物 ①店員との会話、支払い、包装、返品 ヘ. 娯楽 ①観光、ツアー（予約、観光地）、映画、演劇、スポーツ ト. トラブル対策 ①押し売り、紛失、盗難、病気、けが、交通事故	10		
(3) 中国語	イ. 中国語の発音 ①声調をマスター、6つの基本母音、福母音、子音、鼻音をともなう母音、声調の変化	1		
	ロ. 中国語の基礎 ①中国語の基本、数と助動詞、補語、修飾語、構文パターン	1		
合計		18		
使用する機械器具等	パソコン、プロジェクター			
備 考	使用テキスト：海外旅行ひとこと英会話（主婦の友社）、必ず話せる中国語入門（主婦の友社）			

科目の内容・細目シート

科目	IT技術力	時間	9	
到達水準	ハードウェア、ソフトウェア、システム形態などコンピュータシステムの基礎的事項を正しく知っている			
	インターネットの基礎を知っている			
	プレゼンテーション環境の構築方法を知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) Windows基本	イ. Windowsの基礎知識 ①パソコンって何？ ②マウスの操作 ③Windowsの画面 ④スタートメニュー、コンピュータ ⑤日本語入力オフでの入力、日本語入力オンでの入力 ⑥文字の削除 ⑦フォルダの作成、名前の変更 ⑧Windowsの終了	5		
(2) インターネット	イ. ブラウザ画面の基本操作	1		
(3) ワード	イ. ワードの基礎知識	1		
(4) エクセル	イ. エクセルの基礎知識	1		
(5) パワーポイント	イ. パワーポイントの基礎知識	1		

科目の内容・細目シート

科目	観光学基礎	時間	30	
到達水準	お客様から求められた場合には、地域の歴史や地理について、基本的な事項を適切に説明できる方法を知っている			
	近隣地域の観光振興の在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) 観光名所・旧跡に係る観光地と地理の把握	イ. 和歌山県の観光地	6		
	①和歌山県の観光地にまつわる歴史			
	ロ. 観光の様々な効果	6		
	①様々な観光ビジネス			
	ハ. 熊野古道について	12		
(2) 和歌山県及び近隣地域の観光振興策	イ. 田辺市の観光振興策	6		
	ロ. 観光政策と観光行政			
	ハ. 旅行の斡旋、添乗			
		合計	30	
使用する機械器具等	パソコン、プロジェクター			
備考	使用テキスト：観光学基礎（JTB総合研究所）、熊野古道 紀伊山地の霊場と参詣道を歩く（宝島社）、観光ホスピタリティ読本（JTB総合研究所）			

科目の内容・細目シート

科目	応対・クレーム対応	時間	12	
到達水準	お客様のクレームに適切に対応することが、会社のイメージの維持・向上にとって非常に重要であることを知っている			
	様々なケースに応じた的確な電話対応の方法を知っている			
	お客様に対し丁寧な言葉づかいでの対応方法を知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 顧客等からのクレーム対応	イ．クレームの種類と対応法 ロ．苦情、クレーム発生のメカニズム ハ．クレーム対応の基本原則 ニ．顧客のタイプ別対応法 ホ．電話、手紙、電子メールでのクレーム対応のポイント ヘ．クレーム対応の注意点	6		
(2) 電話の対応	イ．電話対応のエチケット ロ．電話対応の基本手順 ハ．電話対応でよく使われる用語 ニ．ケース別電話対応	3		
(3) 来訪等の対応	イ．来客対応の基本手順 ロ．受付対応でよく使われる用語 ハ．ケース別受付対応	3		
合計		12		
使用する機械器具等	パソコン、プロジェクター			
備 考	使用テキスト：サービス接客検定実問題集（早稲田教育出版）、ビジネスマナー（オリジナル）			

科目の内容・細目シート

科目	介助	時間	12	
到達水準	介護保険制度の概要を知っている			
	移動・移乗に必要な福祉用具（車イス、杖、補装具、歩行器等）の扱い方に関する基本的な内容を知っている			
	要介護者のペースに合わせた歩行の介助方法を知っている			
	介助の際、要介護者への声かけや安全面での確認方法を知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 共生型社会の実現とカスタマーズ・サポーターの役割	イ. 共生型社会の実現 ロ. カスタマーズ・サポーターの必要性と役割	3		
(2) カスタマーズ・サポーターの知識	イ. 少子高齢社会の理解 ロ. 福祉制度の理解 ハ. 共生型社会と共感的理解	6		
(3) 高齢者・障害者・子供等社会的弱者への対応の為に車いす・歩行介助の実践	イ. 一期一会の心 ロ. 対応の仕方 ハ. 車いすの理解 ニ. コミュニケーションのとり方	3		
			</	

科目の内容・細目シート

[illegible]

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生	時間	9	
到達水準	救急救護などの非常時対応について、正しく知っている			
	災害発生時の避難法について、正しく知っている			
	心肺蘇生法、AED使用について、正しく知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 施設防災設備の確認と災害発生時(地震含む)の避難法	イ. 労働災害の防止対策	3		
	ロ. 職場環境			
	ハ. 通報及び避難			
(2) 救急法	イ. 救急処置の目的	5		
	ロ. 救急処置の一般的注意			
	ハ. おもな救急用品			
	ニ. 救急処置法			
(3) AED使用	イ. AEDについて	1		
		合計	9	
使用する機械器具等	防災グッズ			
備 考	田辺消防署にて救命講習受講（救急法オリジナルプリント）			

科目の内容・細目シート

科目	就職支援	時間	36	
到達水準	自己分析することで自分の目指す方向性を理解し、個人の強みやアピール方法が分かる			
	求人情報の探し方を知っており、地域の就職事情、企業が求めている人物像等の理解ができている			
	社会人としての基礎力を備え、就職試験、職場生活に必要なコミュニケーション法が理解できている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 就職活動の進め方	イ. 自己分析	2		
	ロ. 目標設定（志望業種、志望職種、希望条件等）	2		
	ハ. 自己PR記入方法の説明	2		
	ニ. 求人票のポイント、求人検索方法等	2		
(2) 企業の人事担当者等による 就職講話・懇談会の実施	イ. 企業が求める人物像の講話	6		
	ロ. 企業の人事担当、社会人を迎えての講話			
	ハ. 企業人の講演DVD等の視聴			
(3) 模擬面接の実施等就職活動 指導	イ. 新ジョブカード及び履歴書の書き方	6		
	ロ. 自己理解のための講義、ワークの実施	6		
	ハ. 模擬面接の実施	10		
	ニ. 面接準備、面接の種類、第一印象の重要性			
		合計	36	
使用する機械 器具等	パソコン、プロジェクター			
備 考	使用テキスト：サービス接遇検定実問題集（早稲田教育出版）、ビジネスマナー（オリジナル）、就職支援教材（新ジョブカード、履歴書用紙等）			

科目の内容・細目シート

科目	接客・販売能力実習	時間	84	
到達水準	にこやかで明るい態度で、かつ接客用語を正しく用いて、接客・販売できる			
	分かりやすい用語を使い、お客様が理解できるように明確に説明できる			
	プライスカード・POP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) 接客販売総合演習	イ．ロールプレイング ①顧客心理の変化に対応した接客販売方法 ②顧客が満足する接客用語 ③店内の顧客への声掛けの仕方（接客トーク） ④感じの良い話し方と聞き方 ⑤推奨販売の実施方法 ⑥レジでの業務（おつりの渡し方） ⑦セルフチェック			42
(2) 販売促進資料のPOP作成	イ．POP広告の作り方 ①イラストやカットの活用法 ②レイアウトの基本論 ③レイアウトの方法			18
	ロ．色彩や配色の基本 ①色彩の基本 ②配色のポイント ③POP広告の色彩と配色			6
	ハ．ポスター作成 ①プライスカードの作成			18
	合計			84
使用する機械器具等	パソコン、プロジェクター			
備 考	使用テキスト：販売士3級テキスト&問題集（早稲田出版）、サービス接遇検定実問題集（早稲田教育出版）、ビジネスマナー・パワーポイント（オリジナル）			

科目の内容・細目シート

科目	おもてなし実習	時間	12
到達水準	挨拶・笑顔・お辞儀・言葉遣いの基本動作ができる		
	客室への案内ができる		
	ご案内の際、お客さまに話しかけコミュニケーションをとることができる		
	挨拶を含めて明るい声と表情でお客様と接することができる		
	お客様からの要望を、速やかに返答や行動に移すことができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科 実技	
(1) 対面応対実習	イ．ロールプレイング ①表情、姿勢（お客様からの用件を聞くときの姿勢）、挨拶 ②歩き方、お辞儀 ③接客用語、クッション言葉 ④テーブルサービス、配膳、下膳 ⑤対面応対、客室への案内		6
(2) コミュニケーション力実践	イ．人間関係の基本 ロ．コミュニケーションについて ハ．さまざまなコミュニケーション		6
	合計		12
使用する機械器具等			
備考	使用テキスト：販売士3級テキスト&問題集（早稲田出版）、サービス接遇検定実問題集（早稲田教育出版）、観光ホスピタリティ読本（JTB総合研究所）、ビジネスマナー(オリジナル)		

科目の内容・細目シート

科目	観光ビジネス語学実習	時間	162
到達水準	お客さまから英語（中国語）で挨拶や問いを受けた際、感じのよい簡単な応対ができる		
	英語、中国語で近隣を含めた観光地の案内ができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 観光ビジネス語学 英語	イ．基本表現		9
	①挨拶、会話、写真を撮る、両替、支払い、道を尋ねる		
	ロ．各場面での英会話		12
	①飛行機		
	機内（着席、飲食サービス、着陸）、空港（入国審査、税関審査、荷物の運搬、両替）		
	②交通機関		
	飛行機予約、搭乗、乗り継ぎ、タクシー、バス、電車、レンタカー		
	③ホテル		
	予約、チェックイン、ルームサービス・フロントサービス、チェックアウト		
	④食事		
(2) 観光ビジネス語学 中国語	レストラン（入店、軽食、料理を選ぶ、注文、食事中、支払い）、ファーストフード		
	⑤買い物		
	店員との会話、支払い、包装、返品		
	⑥娯楽		
	観光、ツアー（予約、観光地）、映画、演劇、スポーツ）		
	⑦トラブル対策		
	押し売り、紛失、盗難、病気、けが、交通事故		
	ハ．KUMANO KODO NAKAHECHI Official Guide Book		24
	ニ．基礎英語2		87
	①スピーチ		
(2) 観光ビジネス語学 中国語	イ．中国語の発音		6
	①声調をマスター、6つの基本母音、福母音、子音、鼻音をともなう母音、声調の変化		
	ロ．中国語の基礎		6
	①中国語の基本、数と助動詞、補語、修飾語、構文パターン		
	ハ．中国語の基本フレーズ		6
	①挨拶、名前、お金の言い方、時間表現、親族呼称、中国の祝祭日		
	ニ．必ず役立つフレーズ		6
(2) 観光ビジネス語学 中国語	ホ．トラブル知らずのトラベル会話		6
		合計	162
使用する機械器具等	パソコン、プロジェクター		
備 考	使用テキスト：海外旅行ひとこと英会話（主婦の友社）、KUMANO KODO NAKAHECHI Official Guide Book、基礎英語2（NHK出版）、必ず話せる中国語入門（主婦の友社）		

科目の内容・細目シート

科目	IT技術力実習	時間	103	
到達水準	社内文・社外文書(礼状・案内状・チラシ・ポスター)を書式通りに作成できる			
	表計算ソフトを用いて基本的な作表やグラフ作成を的確にできる			
	提案に対して有効なプレゼンテーション資料の作成ができる			
	インターネットを利用した情報収集ができる			
	提案書と企画書の作成補助ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) インターネット活用実践 HP作成実践 SEO対策	イ. WWWへの接続、ブラウザ画面の基本操作 ロ. ホームページ閲覧（リンク、アドレス指定、お気に入り、 検索、履歴）		13	
(2) ワード活用実践	イ. ワードの活用 ①文字入力、文章入力、印刷、保存 ②文字列の範囲指定、文書の編集、ページ設定 ③表作成、ビジネス文書の作成 ④表の編集、検索と置換、インデント、タブ ⑤オートフォーマット機能 ⑥ふりがな、組み文字、囲い文字、透かし文字 ⑦袋とじ、図形、図表の挿入		30	
(3) エクセル活用実践	イ. エクセルの活用 ①データ入力、保存、印刷、編集機能 ②行・列の挿入・削除、オートフィル機能、罫線 ③配置の設定、数式の入力、データ並べ替え ④グラフ作成・編集、相対参照と絶対参照 ⑤最大値・最小値、フィルタ、小計、テキストボックス ⑥IF関数、ピボットテーブル		30	
(4) パワーポイント活用実践	イ. パワーポイントの活用 ①プレゼンテーション作成 ②アウトラインペインを利用したスライドの作成 ③プレゼンテーション構成の編集 ④表・グラフ・図表の挿入 ⑤スライドショーの実行 ⑥プレゼンテーションのサポート機能		18	
(5) 旅行等の企画力実践	イ. 旅行等の提案書と企画書の作成 ロ. パワーポイントで企画書の作成		12	
		合計	103	
使用する機械 器具等	パソコン、プロジェクター			
備 考	使用テキスト：Windows基本、ワード初級、ワード中級、エクセル初級、エクセル中級、パワーポイント（オリジナル）			

科目の内容・細目シート

科目	観光学基礎実習	時間	6
到達水準	お客様から求められた場合には、地域の歴史や地理について、基本的な事項を適切に説明できる 近隣地域の観光振興について提案ができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科 実技	
(1) 観光名所・旧跡に係る観光地と地理の把握	イ. 和歌山県の観光地 ①和歌山県の観光地にまつわる歴史 ②熊野古道について		4
(2) 和歌山県及び近隣地域の観光振興策実習	イ. 田辺市の観光振興策		2
		合計	6
使用する機械器具等			
備考	使用テキスト：観光学基礎（JTB総合研究所）、熊野古道 紀伊山地の霊場と参詣道を歩く（宝島社）、観光ホスピタリティ読本（JTB総合研究所）		

科目の内容・細目シート

科目	応対・クレーム対応実習	時間	24
到達水準	様々なケースに応じた的確な電話応対ができる		
	適切な敬語を用いて、丁寧に電話応対できる		
	お客様に対し丁寧な言葉づかいで対応できる		
	クレーム・トラブルへの迅速な対応ができる		
	お客様からクレームやお叱り、ご意見等を受けた場合に、上司への報告・連絡・相談を速やかに行うことができる		
	お客様の困りごとや不満を誠意をもってよく聴き、今後の対応等についてお伝えするなど適切に受け答えを行ったうえで、その内容を上司に報告することができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 顧客等からのクレーム対応の実践	イ．クレーム対応のロールプレイング ①クレームのケース別対応 ②クレーマーのタイプ別対処法 ③NG対応 ④電話でのクレーム対応		12
(2) 電話対応の実践	イ．電話対応のロールプレイング ①電話のマナー ②電話のかけ方、受け方 ③電話の取り次ぎ		6
(3) 来訪等の対応実践	イ．来訪対応のロールプレイング ①受付のマナー ②来客取り次ぎのマナー ③案内のマナー ④見送りのマナー		6
	合計		24
使用する機械器具等			
備 考	使用テキスト：サービス接客検定実問題集（早稲田教育出版）、ビジネスマナー（オリジナル）		

科目の内容・細目シート

科目	介助実習	時間	18
到達水準	介助の際、要介護者への声かけや安全面での確認ができる		
	全介助および一部介助が必要な要介護者について、車イス等への移乗を適切に行うことができる		
	要介護者のペースに合わせて、歩行の介助ができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) カスタマーズ・サポーターの知識	イ. 少子高齢社会の理解 ロ. 福祉制度の理解 ハ. 共生型社会と共感的理解		3
(2) 高齢者・障害者・子供等社会的弱者への対応の為に車いす・歩行介助の実践	イ. 視覚障害者の理解、視覚障害者の実際 ①視覚障害体験、聴覚・言語の障害の理解		6
	ロ. 高齢者疑似体験「うらしま太郎」を体験しよう		3
	ハ. 車いすの移動、移乗の体験、室内・室外への移動体験		6
	合計		18
使用する機械器具等	高齢者疑似体験セット「うらしま太郎」、車椅子		
備 考	使用テキスト：WACカスタマーズサポーター検定テキスト（公益社団法人長寿社会文化協会）		

科目の内容・細目シート

科目	地域観光資源実習	時間	15
到達水準	観光案内ができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 観光スポット見学・案内実習	イ、田辺市の観光スポット、案内実習 ① 闘鶏神社 ② 南方熊楠記念館、南方熊楠邸 ③ 錦水城跡 ③ 蟻通神社 ④ 味光路（大辺路） ⑤ 弁慶像 ⑥ 田辺市観光センター		15
	合計		15
使用する機械 器具等	CCRY、スマートフォン、タブレット		
備 考	使用テキスト：熊野古道 紀伊山地の霊場と参詣道を歩く（宝島社）		

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生実習	時間	3
到達水準	事故発生時、お客様への対応ができる		
	救急救護などの非常時対応ができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科 実技	
(1) 施設防災設備の確認と災害発生時(地震含む)の避難法	イ. 施設防災設備について ロ. 災害発生時の避難法		1
(2) 救急法	イ. 救急法講習 ロ. 心肺蘇生法について		1
(3) AED使用	イ. AEDの使い方		1
		合計	3
使用する機械器具等	防災グッズ、AED		
備考			

使用教材リスト

訓練科名：総合ビジネス観光科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
販売士3級テキスト&問題集	早稲田出版	接客・販売能力、おもてなし、接客・販売能力実習、おもてなし実習
サービス接客検定実問題集	早稲田教育出版	接客・販売能力、おもてなし、応対・クレーム対応、接客・販売能力実習、おもてなし実習、応対・クレーム対応実習、就職支援
観光ホスピタリティ読本	JTB総合研究所	おもてなし、観光学基礎、おもてなし実習、観光学基礎実習
海外旅行ひとこと英会話	主婦の友社	観光ビジネス語学、観光ビジネス語学実習
必ず話せる中国語入門	主婦の友社	観光ビジネス語学、観光ビジネス語学実習
観光学基礎	JTB総合研究所	観光学基礎、観光学基礎実習
WACカスタマーズサポーター検定テキスト	公益社団法人 長寿社会文化協会	介助、介助実習
熊野古道 紀伊山地の霊場と参詣道を歩く	宝島社	観光学基礎、地域観光資源、観光学基礎実習、地域観光資源実習
ビジネスマナー	オリジナル	接客・販売能力、おもてなし、応対・クレーム対応、接客・販売能力実習、おもてなし実習、応対・クレーム対応実習、就職支援
Windows基本	オリジナル	IT技術力、IT技術力実習
パワーポイント	オリジナル	接客・販売能力実習、IT技術力、IT技術力実習
ワード初級	オリジナル	IT技術力、IT技術力実習
ワード中級	オリジナル	IT技術力、IT技術力実習
エクセル初級	オリジナル	IT技術力、IT技術力実習
エクセル中級	オリジナル	IT技術力、IT技術力実習
基礎英語2	NHK出版	観光ビジネス語学、観光ビジネス語学実習
KUMANO KODO NAKAHECHI Official Guide Book	田辺市	観光ビジネス語学、観光ビジネス語学実習

※上記については、特定の出版社及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。