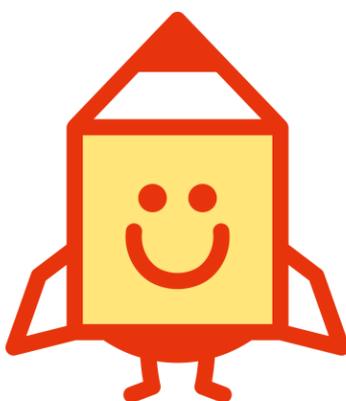


高知県地域訓練コンソーシアム報告書
【離職者向け職業訓練コースの開発及び検証】



ハロートレーニング
—— 急がば学べ ——

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

高知支部高知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、高知職業能力開発促進センターにおいて、高知県、高知労働局、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、高知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、職業訓練コースを2分野開発し、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 高知県地域訓練コンソーシアム委員
- 3 分野選定の背景
 - 観光分野
 - 地域の状況と取り組み
 - 高知県の雇用情勢
 - 関係機関からの意見
 - 医科事務（歯科助手）分野
 - 地域の状況と取り組み
 - 職種別主要指標
 - 関係機関からの意見
- 4 検証訓練の実施状況及び検証結果
 - (1)観光分野 高知家観光サービスビジネス科
 - 応募・入所状況
 - 訓練内容
 - 見直し・改善点
 - 就職状況
 - (2)医療事務（歯科助手）分野 歯科助手・医療事務養成科
 - 応募・入所状況
 - 訓練内容
 - 見直し・改善点
 - 就職状況

章末資料 「ミニ就職面接会&ガイダンス」の開催

- 実施経緯
- 実施概要
- 実施内容

- 5 本事業の成果物について
 - (1) 高知家観光サービスビジネス科
 - カリキュラム変更点
 - (2) 歯科助手・医療事務養成科
 - カリキュラム変更点

【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、高知職業能力開発促進センターにおいて、高知県、高知労働局、企業・事業主団体、労働組合、高知県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を行った。

なお、コンソーシアムの開催概要については以下のとおり。

開催回	開催日	議題等
第1回 第2回 合同	平成28年6月3日	・コンソーシアム事業の概要 ・開発する離職者訓練コースの分野選定について ・訓練カリキュラム概要案について ・スケジュール及び検証訓練実施機関の公募について
第3回	平成28年9月26日～ 10月3日(持ち回り開催)	・検証訓練分野(観光)のカリキュラム案について ・検証訓練の受講者募集方法等について
第4回	平成28年12月21日～ 12月27日(持ち回り開催)	・検証訓練分野(歯科助手)のカリキュラム案について ・検証訓練の受講者募集方法等について
第5回	平成29年4月27日	・平成29年度におけるコンソーシアム事業について ・コンソーシアム事業の実施状況について ・コンソーシアムで開発した訓練コースの検証の視点について ・在職者向け職業訓練コースの開発について
第6回	平成30年2月16日	・職業訓練コース実施結果の検証 ・モデルカリキュラムの作成

2 高知県地域訓練コンソーシアム委員(順不同)

高知職業能力開発促進センター所長 (座長)
日本労働組合総連合会高知県連合会事務局長
高知県専修学校各種学校連合会会長
高知県商工労働部雇用労働政策課長
高知県旅館ホテル生活衛生同業組合青年部長
高知商工会議所事務局長
高知公共職業安定所職業相談部長
高知県中小企業団体中央会事務局長
高知労働局職業安定部訓練室長
高知県歯科医師会事務局長
高知県商工会連合会事務局長
高知県立高知工業高校校長

3 分野選定の背景

高知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、林業分野、左官分野、建設分野、看護師（復職）分野、保育士（復職）分野、IT（情報関連）分野、医療事務（歯科助手）分野、観光分野が候補となった。

上記8分野について、求人・求職のニーズがあることや高知県内において委託訓練として実施していないこと、より就職可能性を高めるための訓練コースを開発する等について検討し、高知県地域訓練コンソーシアムにおいて、以下2分野を選定した。

●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。

○地域の状況と取り組み

観光産業は、高知県の重要な産業コンテンツであり、平成27年の「高知県東部博」、平成28年の「奥四万十博」といったキャンペーン展開を核に、特に中山間地域での積極的な観光ニーズの掘り起しがなされている。

また、平成29年度には高知城歴史博物館（平成29年3月4日公開）を核とした博覧会の開催も予定されており（平成30年3月現在、「志国高知幕末維新博」として開催中）、このようなイベントの展開に合わせて新たに訪れる県外観光客に対応し「食や地域産業と結びついたおもてなし」「ニーズに合った新たな観光コンテンツの開発」が必要となってきた。さらに、近年大型客船の停泊増加等に伴い、高知県を訪れる外国人も増加しており、それらに対応できる人材育成を図る事が重要になってきている。

高知県では県の観光振興部おもてなし課を中心に「高知県おもてなしアクションプラン」を策定し、その中におもてなしの人材育成、技術の向上を柱の一つに掲げ、おもてなしの心で観光客を受け入れることのできる人材育成のための「観光ガイドセミナー」や「おもてなし研修」を行い、また、地域の観光資源を観光商品化につなげるための「土佐の観光創生塾」を開催してきた。こうした取り組みを通じて、観光客の満足度向上に一定の成果が表れてきている。

しかしながら、人材の育成を体系的に行う環境が整っているとは必ずしも言えない状況である。

こうした課題を解決するために、県内の専門学校で展開されている語学教育、接客販売スキル、調理スキル等の指導技術を集約し、「おもてなし」の中核人材を恒常的に育成することが、アクションプランの継続的な発展につながると考え、企画力と行動力を兼ね備えた人材を育成するためのコースを策定していく。

○高知県の雇用情勢

高知労働局発表の「高知県の雇用失業情勢（平成28年1月分）」によれば、産業別のパートを含む新規求人（総数）の、「宿泊業、飲食サービス業」は510名（うちパート287名）で前年同月比22.6%であり、新規求人に対する常用雇用求人比率は、平成27年度の同時期が39.18%であったのに対し28年度は43.72%に上昇している。

また、同局発表の「求人・求職・就職バランスシート（平成28年1月分）」によれば、「サービス業」のうち、「接客・給仕の職業」の有効求人倍率は2.39倍であり、多様な職業選択の可能性がある。

また、主な就職先と考えられる高知県旅館ホテル生活衛生同業組合の会員企業は約220社を数える。自然体験プログラムの充実等、宿泊者確保のための積極的な観光誘致活動の結果、「龍馬伝」効果のブームの後の宿泊者数も漸増している。こうした状況から、今後も安定した就職が見込まれる。

職業訓練を受講し観光関連のスキルを習得し求職活動すれば新規成長分野である観光分野で、自己のキャリアプランに沿って幅広い分野での活躍が期待できるとともに安定した中核人材の育成も期待できる。

○関係機関からの意見

【高知県商工労働部雇用労働政策課】

現在、県内の委託訓練コースでは、観光業会等で新たな観光資源開発に対応できる人材を育成するコース（企画力、商品開発力、外国人対応のための接客語学）を実施していないが、今後、観光基盤政策の拡充に伴い人材育成ニーズが見込める。

【高知労働局職業安定部】

高知県内において、今後、観光基盤整備の拡充に伴い、宿泊施設においても、企画力や商品開発力が求められることとなり、それに対応できる人材ニーズが見込めるが、現在、委託訓練コースではそうしたスキルを習得できるカリキュラムを実施していない。

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。

●医科事務（歯科助手）分野

○地域の状況と取り組み

高知県では平成25年3月に乳幼児から高齢者まで生涯を通じた県民の健康づくりに取り組むことにより、「健康寿命の延伸」を図り、「健康格差の縮小」を目的として「第3期よさこい健康プラン21」を策定している。

その中の取り組みの一つに「歯科保健対策の推進」を掲げ、これまで「歯周病予防に係る講座」や「在宅歯科医療従事者研修事業」を実施している。こうした取り組みを推進していくためにも、歯科医療従事者の人材育成は大変重要であり、「医療事務（歯科助手）分野」の職業訓練を実施することは重要であると考えている。

高知県は、平成24年度で人口10万人当たりの病院の設置数が16.09件と全国平均

の5.88件の2.73倍と圧倒的に多く、全国1位となっている。これに対して歯科医院の数は人口10万人当たり48.67件と全国平均の53.70件を下回り全国21位となっており、必ずしも多いとは言えない状況である。

しかしながら、歯科医院で働く事務員つまり歯科助手の求職傾向は医療事務員希望者と重なる部分が多く、また県内に歯科助手の業務に必要な知識とスキルを包括的に学べる機関は、専門学校の本科コースに限られており、職業訓練の設定がないこと等から、求職者の数が限られ、結果として有効求人倍率が1.75倍（平成27年12月）にも達し、充足率も上がらない状況となっている。

歯科助手の職務内容については、医療事務と重なる部分もあるが、診療機器の消毒等、歯科治療の助手的な要素もあり、医療事務員とは違った職務遂行能力を求められる。一般的には、これらの職務要素を習得するための民間資格（歯科助手専門員等）を主に通信教育等の手段を経て取得するケースが多いが、実際の診療補助にあたっては、いわゆる事務処理以外の事項について一定のスキルが求められるケースが多く、結果として経験者優遇の傾向がある。

こうした課題を解決するために、県内の専門学校で医療事務員や調剤事務員の養成を行っている機関を中心に、そのノウハウを活かした「歯科助手養成コース」を実施し歯科助手として安定して就職できる人材を育成するためのコースを策定していく。

○職種別主要指標

高知労働局の「高知県の職種別主要指標（平成27年12月）」によれば、「歯科助手」の有効求人数は28件（うち新規求人9件）となっている。

また、直近の調査では、フルタイムかつ正社員の募集が27件あり、かつ21件は賞与・昇給ありの求人となっている。このことから数は多くないものの安定した就労が見込まれる。また、「歯科助手」の有効求人倍率は1.75倍となっており、前述のとおり労働条件的にかなり恵まれた求人が多く、その中で複数の選択肢が期待できる。

○関係機関からの意見

【高知県商工労働部雇用労働政策課】

現在、県内の委託訓練コースでは、歯科助手のスキルを身に着けることができるコースを実施していないが、求人ニーズは常に一定数以上あり、求人内容もよいことから安定した雇用につながることを期待できる。

【高知労働局職業安定部】

高知県内において、歯科助手の求人は、質の高い求人が多いものの、求人総数は必ずしも多いとは言えない。県内の歯科医院の総数は平成24年度末で366か所あることから、業界団体と連携を図り、新たな求人ニーズの掘り起こしにも力を入れたい。

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医療事務（歯科助手）分野を選定した。

4 検証訓練の実施状況及び検証結果

(1) 観光分野 高知家観光サービスビジネス科

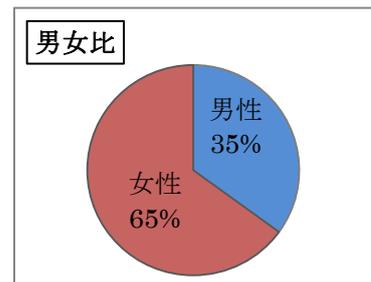
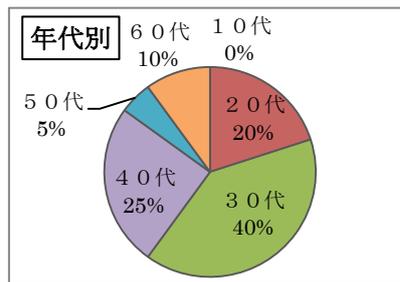
訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
学校法人龍馬学園	平成29年1月11日	平成29年7月10日	6か月	20人

●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	20人	13人	4人	8人	5人	1人	2人

○広報

高知家観光サービスビジネス科の募集は、ポスター(B4判)50枚、チラシ(A4判)2,100枚を作成し、高知市内及び高知市郊外で



チラシの配布、掲示をお願いした。また、高知県内ハローワークの雇用保険受給説明会の後や、ポリテクセンター高知の職業訓練コース説明会等で訓練紹介を行い、訓練実施機関においては体験&見学会を開催した。

チラシ配布	高知労働局、高知県内ハローワーク、高知県・高知県内各市等自治体、公共施設、スーパー等	112か所
HP及びSNS掲載	高知労働局、高知県雇用労働政策課、ジョブカフェこうち、訓練実施機関、機構高知支部、ポリテクセンター高知	7件
応募説明会	高知県内ハローワーク、ポリテクセンター高知	18回
体験&見学会	訓練実施機関	1回
宣伝動画	イオンモール高知内カタログラック動画CM	1か月間
TVCM	1局15秒18本	8日間
新聞掲載	情報掲示板	1回

チラシ



新聞掲載

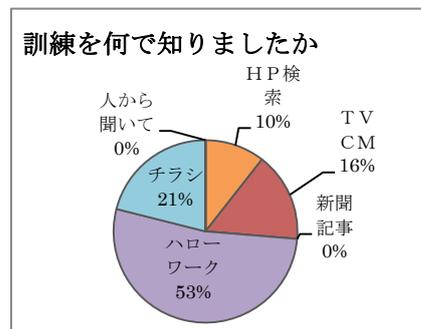


イオンモール高知 カタログラック内モニター



平成28年11月4日に募集を開始したが、応募者数は思うように伸びず募集期間半ばで2名のみであったため、更にTVのスポットCMを行った。その後12月に入っても応募者は6名であったため、12月5日の高知新聞の情報掲示板に広告記事を掲載した。また、県の関係機関のHPへの掲載や、高知労働局より高知県内全ハローワークでの募集勧奨を指示していただき、応募締切間際に申込者が増え、定員を超える24名の応募があった。

選考会のアンケート調査の「訓練を何で知りましたか」の質問には半数の人が「ハローワークで知った」と答えていることから、ハローワークでのポスター、チラシの配布、そしてハローワーク職員の方々のご協力が大きかったと考える。



●訓練内容

訓練の実施に当たっては、高知県内の観光サービス産業における接客業務が行えるようになること、訪日外国人に対応できる語学力を身に付けること等に留意し、どの業界でも欠かせないパソコンスキルを身に付けるための授業を取り入れる等の工夫を行った。

その結果、接客業務については、学科で観光の基礎知識と高知の歴史等を学習し、実技ではテーブルセッティングやベッドメイキング等、実際の設備を利用した授業が出来た。

フィールドワークでは高知県内の観光を「目と耳と足」で確かめ、お客様への説明・プレゼンテーションができることを目標に授業を行った。訓練後半では高知県内企業で職場体験を行う等、充実したカリキュラムと現職の観光業の講師陣による授業で訓練受講者の能力向上に寄与したと考えられる。

また、パソコンスキルについては学科のプレゼンテーション知識で学んだPowerPointを利用した職場体験の発表を行うとともに、OA資格試験(Excel)を受験した13名全員が合格している。

一方、語学については中国語と英語の2科目を行ったが、訓練受講者の各々にレベルの違いがあること、実践レベルに達するには時間不足であった等の課題が残った。

テーブルマナー授業



高知城ガイド体験授業



調理演習



テーブルセッティング授業



鰹の薫焼き体験授業



救急救命訓練



○資格試験

資格試験名	受験人数	合格者数
公益財団法人 実務技能検定協会 サービス接客検定 3級	12名	12名
サーティファイ Excel 3級 (任意)	11名	11名
〃 2級 (任意)	1名	1名
〃 1級 (任意)	1名	1名

○職場体験

実習先	
ホテル・旅館 (飲食含む)	6社
観光施設	3社
ブライダル	1社

上記企業先で1～5名が実習した。

ホテルフロント



植物園入口案内



観光案内所



ブライダル



リゾートホテルの環境整備



レストラン



しばてん踊り

また、このクラスは訓練中から非常に仲が良く、習得に遅れ気味になる訓練受講者のサポートをする等、クラス全体で就職に向けて取り組んでいた。

訓練修了後も、高知観光資源・観光基礎知識で学んだ「しばてん踊り」の普及に訓練修了者の殆どが就職した分野に関わらず参加しており、県内の観光活性化に取り組んでいる。



しばてんダンサーズ

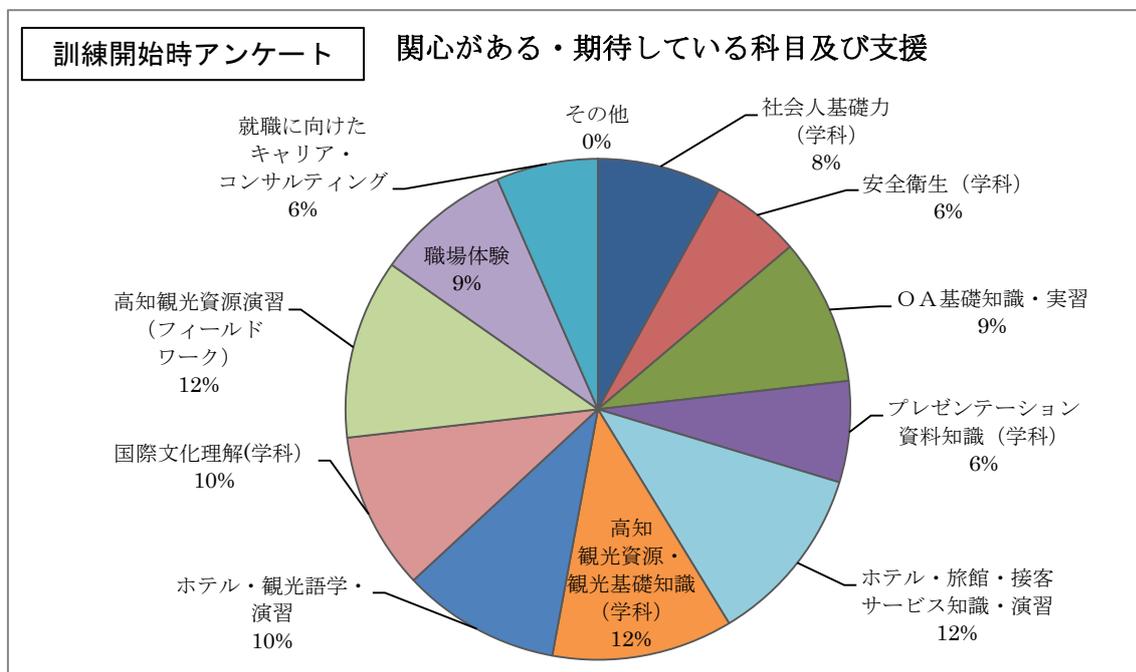
◆高知家観光サービスビジネス科カリキュラム

訓練科名	高知家観光サービスビジネス科		就職先の職務	観光ホテル・旅館・レストラン・地域観光案内等での観光客向け接客サービス業務やサービス業主体の事業所での事務スタッフ	
訓練期間	平成29年1月11日～平成29年7月10日 (6か月)				
訓練目標	①社会人基礎力の育成と職業人として必要なパソコンスキルを習得する。 ②接客サービスに必要なコミュニケーションスキルを習得する。 ③ホテル・旅館等の宿泊、料飲、宴会の各部門のサービスに係る知識・技能を習得する。 ④訪日外国人(インバウンド)の受け入れから、ホテル等での接客サービスができるよう、外国語(英語・中国語)を使った基本的接客フレーズを習得する。 ⑤高知県の観光と地域の現状を認識し、観光情報(観光ルートや特産品、観光商品等)の知識・説明技術を習得し、適切な観光案内ができる。				
仕上がり像	高知の観光サービス産業(ホテル・旅館・レストラン等)における接客サービス業務が適切に行えるだけでなく、どの業界でも欠かせないパソコンスキルを身に付けることで、接客サービスから提案業務、事務処理に至るまでをこなせる人材となる。 また「ホスピタリティ」精神をもって、外国人観光客等への対応や、高知県内の観光名所案内に対応できる人材を育成する。				
訓練の内容	科目	科目の内容		時間	
	入校式・オリエンテーション、修了式	入校式・オリエンテーション(2H)・修了式(1H)		-	
	安全衛生	安全衛生の必要性、VDT作業の留意点(適した作業環境、点検・清掃・改善措置の方法)、お客様の安全確保と衛生管理等		6	
	就職支援	応募書類作成の仕方(履歴書・職務経歴書・添え状・封筒の書き方等)、面接対策、ジョブカード作成支援、モチベーションについて、職業人講話等		20	
	社会人基礎力	チームワークとコミュニケーションについての知識を学ぶ。また、セルフマネジメント(健康管理)を知り、心身ともに健康な状態で仕事が行えるスキルを身に付ける		24	
	OA基礎知識	パソコンとOSの基本操作、セキュリティ、法令順守、ワープロソフト・表計算ソフトの基本操作の知識等		33	
	プレゼンテーション資料知識	プレゼンテーション資料の構成、効果的な演出方法、プレゼンテーションソフトの基本操作等		15	
	ホテル・旅館・接客サービス知識	ホテル・旅館業務の基礎(ホテルなどでのサービス業務に対する心構え、対人心理の理解、対応の技術、口のきき方、態度・振舞い、身だしなみ(服装・メイク)、言葉遣い、電話対応、クレーム対応)、プライダルの知識、フードの知識、レストラン・バー、ビバレッジの知識、ユニバーサルホスピタリティ(ホスピタリティ・マインド(おもてなしの心)、顧客満足度向上、高齢者・障害者への理解と介助等)		84	
	高知観光資源・観光基礎知識	観光概論、旅行業概論、観光関連事業、観光政策と観光行政、高知の歴史・観光ルート・特産品・観光情報の収集、案内技術の習得等		90	
	ホテル・観光語学	訪日外国人の接客に使う外国語(英語・中国語)の基礎・日常会話・フレーズ等		66	
	国際文化理解	インバウンド状況、食事問題を含めた宗教文化への理解と対応、国別ビジネスマナーの知識等		6	
	安全衛生演習	普通救命講習(心肺蘇生、AEDの使用法、応急手当の基本)		3	
	就職支援演習	応募書類作成実習、模擬面接等		21	
	社会人基礎力演習	グループワークを主体とした演習で、他者とのコミュニケーション力をアップさせる。また、職場環境を良くするための技法や、ビジネスの基本ともいえる報告・連絡・相談の具体的な方法を演習する		24	
	OA基礎実習	パソコンとOSの基本操作の習得(マウス・キーボード操作、日本語入力操作、ファイルとフォルダ操作、ファイル管理、インターネット・SNSの利用等)、ワープロソフトを利用したビジネス文書の作成と活用方法の習得、表計算ソフトを利用したデータ処理と活用方法の習得等		93	
	ホテル・旅館・接客サービス演習	接客実技、身だしなみ(メイクアップ含)、言葉遣い、名刺交換・電話対応等の演習、ハウスキーピング、レストラン・料飲サービス、宴会サービス、販売サービス演習、手話演習、車いす操作(高齢者・障害者対応)演習等		63	
	高知観光資源演習	観光フィールドワーク(県内各観光地巡り、体験実習等)(6h×5日間) 高知の観光資源を活かした企画・立案(プランニング)をし、プレゼンテーションソフトを利用して情報や資料を収集・分類整理し、発表する (使用ソフト: PowerPoint)		60	
	ホテル・観光語学演習	外国人対応、あいさつ・基本表現、電話対応等のグループワーク、ロールプレイング(英語・中国語)		45	
	職場体験	ホテル、旅館、レストラン等での職場体験 (6h×5日間)、職場体験報告発表		36	
訓練時間総合計	学科	344	実技	345	689
主要な機器設備(参考)	PCのOS(Windows8.1)、CPU(Corei5 M560 2.67GHz)、メモリ容量(4GB) 使用するソフト名及びバージョン ・Microsoft Office Professional 2010 その他(プロジェクター、カラーレーザープリンタ、光回線)				

○アンケート結果

訓練開始時や訓練期間中に訓練科の改善・見直しや満足度に係る訓練受講者アンケートを複数回実施している。

アンケート種類	時期
訓練開始時	1月11日
キャリア・コンサルティング1	3月30日
訓練期間中1	4月6日
キャリア・コンサルティング2	4月28日
訓練期間中2	5月31日
修了時	7月10日
訓練終了後1か月	郵送



訓練開始時のアンケートでは関心がある・期待している科目及び支援に対して、上図のように観光に特化した科目が注目されている。

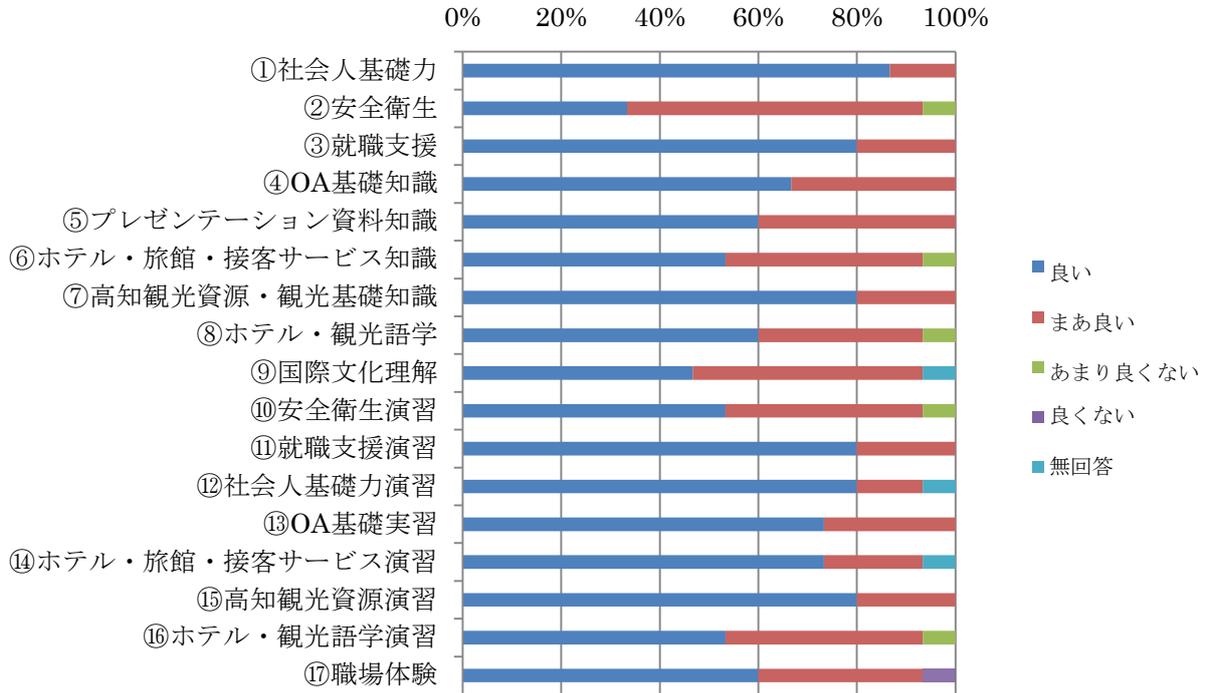
訓練終了時のアンケートにおいて、これらの科目は「科目の内容」においては“良い”、“まあ良い”で90%を超えており「訓練時間の長さ」では「⑤プレゼンテーション資料知識」以外は半数以上の科目が“ちょうど良い”と答えているものの、「習得度」については「⑧ホテル観光語学」、「⑩ホテル・観光語学演習」で、“あまりできなかった”が目立つ結果となっている。記述式の意見・要望においても、

- ・語学は自分の理解度が悪く、使えるようにまでならなかった。
- ・語学はもう少し授業内容を考えた方が良い。
- ・語学演習が少なく中途半端であったように思う。
- ・職場で役立つレベルまでやって欲しかった。

等、語学に関する意見が多く出ていた。

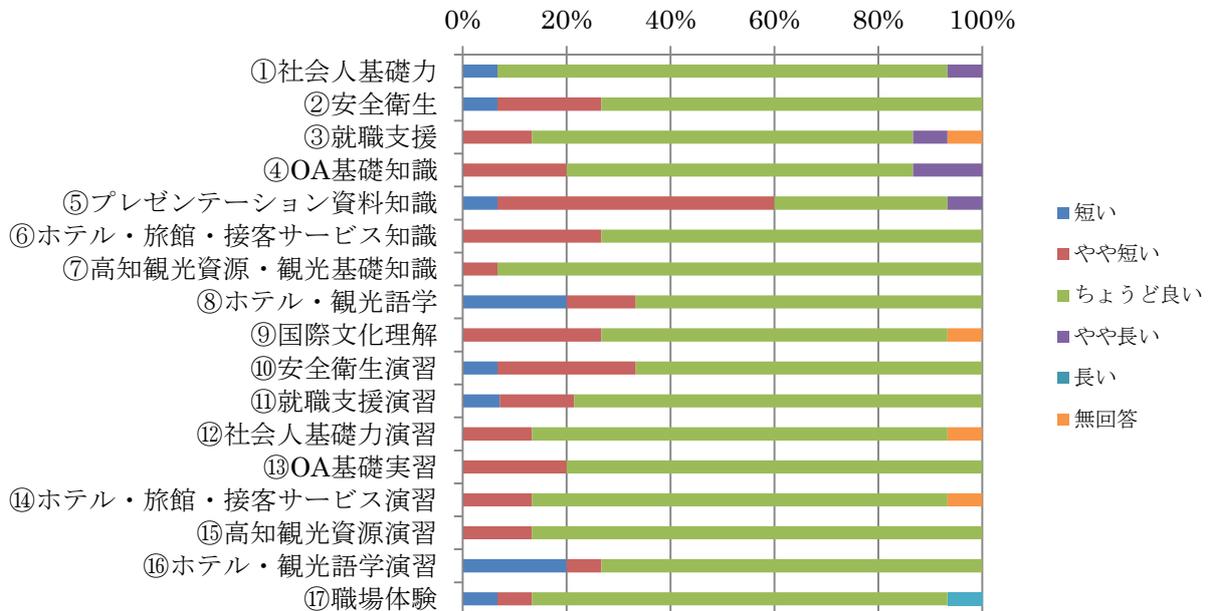
訓練終了時アンケート

科目の内容



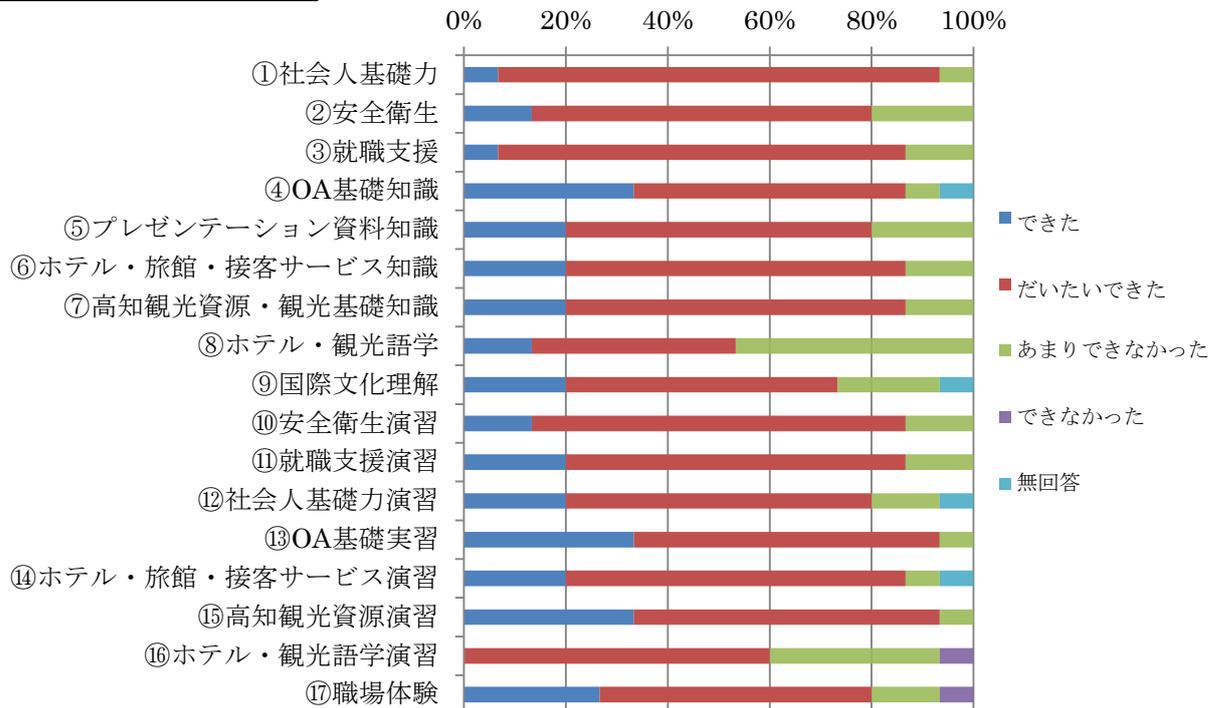
訓練終了時アンケート

訓練時間の長さ



訓練終了時アンケート

習得度（自己評価）



その他、「①社会人基礎力」、「③就職支援」に関しては“できた、だいたいできた”が80%以上となり、満足度が得られたと考えられる。

●見直し・改善点

以上の結果を踏まえ訓練の見直しを提案する。

カリキュラムは全体として良かったと考えられるが、「⑮高知観光資源演習」のフィールドワークに関しては6時間×5日間の授業を行い、バスを貸し切る等して遠方に見学に行ったが、今後の訓練においては、予算や時間的な事を考慮すると同様には出来ないと考えられる。そこで、遠方に関しては資料等で授業を行い、比較的行動しやすい市内近郊の観光地に限り、時間数も6時間×2日間に変更する。

その結果、空いた18時間を「⑭ホテル・旅館・接客サービス演習」の授業を増やしロールプレイングを充実させ実践に役立つモデルカリキュラムを作成する。

語学に関しては、実践で使えるレベルではなかったとの意見もあり、英語か中国語のどちらか1教科に絞ることも考えたが、訓練実施機関からのヒアリングでは、高知県における観光客の多くがアジア圏から来ていることもあり、中国語、英語の両方が必要であるとの意見があった。そのため、時間数を変えず、また、本格的な語学習得が目的の訓練では無いため、新たに学習の目安として観光に特化した「英語対応能力検定」の内容を科目として考える。

余談ではあるが、訓練修了者の何人かは更なる語学習得を目指し、各自で学習を続けているとのことである。

資格面では、観光における検定として、今回希望者が「サービス接客検定3級」を受験し、受験者全員が合格している。この結果を受けて、訓練実施機関からは、今回実施したカリキュラムで2級の受験も考慮できたとの意見があり、目標設定を2級に改めることとする。

また、職場体験の期間として訓練実施機関から期間を1か月間としホテル、旅館、レストラン、観光案内所を各自1週間ずつ体験する提案があったが、受け入れ側の負担を考えると実現が難しいため、今まで通り1社5日間（6h/日）とする。

○見直し改善による取得可能な資格

任意受験	公益財団法人実務技能検定協会 サービス接客検定2級
〃	サーティファイ Excel 3級（上位級も受験可）
〃	株式会社学びUPコミュニケーションズ <(株)旺文社・カシオ計算機(株)・(株)毎日新聞社による共同事業会社> 英語対応能力検定

●就職状況（就職率90.0%）

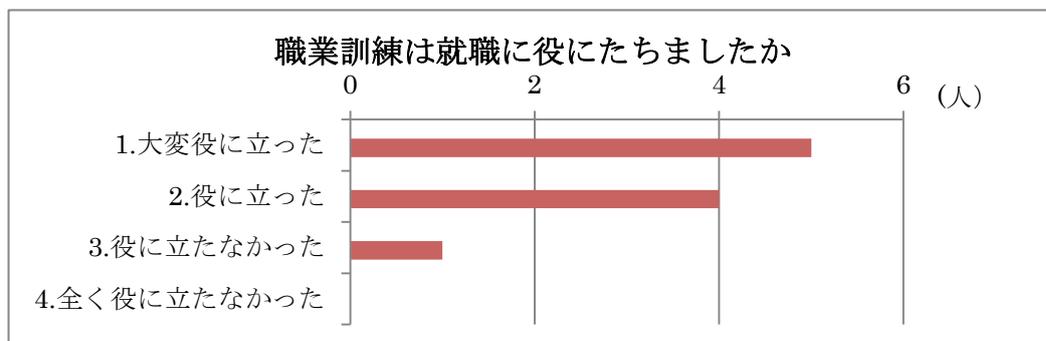
修了者数	（うち女性）	（うち就職）	中退者数	（うち女性）	（うち就職）
15人	10人	13人	5人	3人	5人

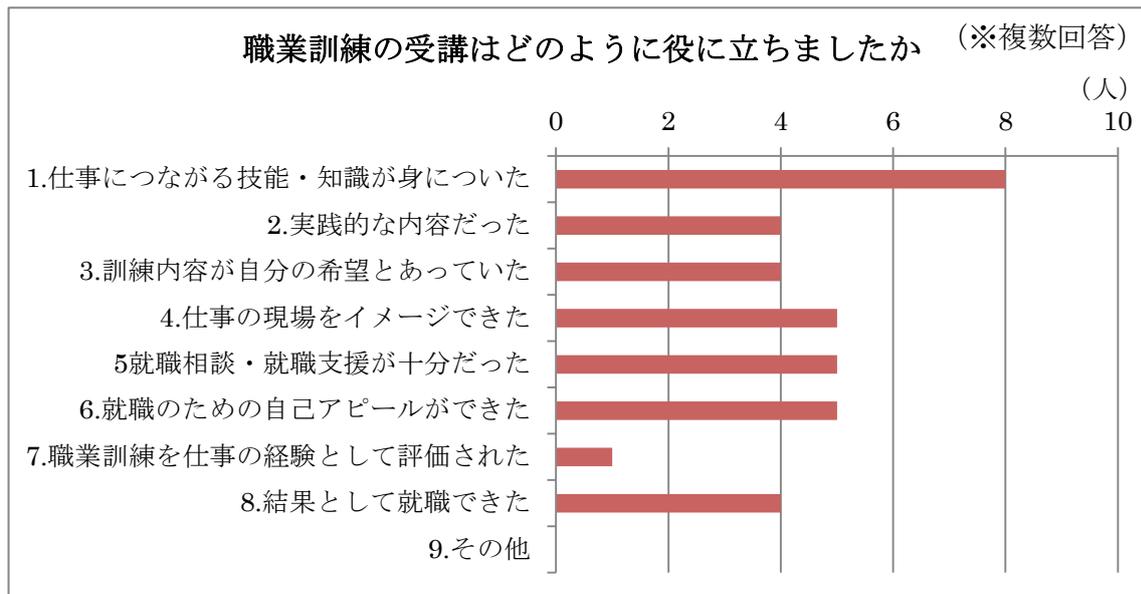
中退者数は5名であり、全員が就職による中途退所であった。内訳は常用雇用（正社員）2名、パート・アルバイト2名(期間の定めなし1名、4か月以上1名)、自営1名であった。

訓練修了者は15名で訓練終了時の就職率は45.0%であったが、引き続き就職支援を行い、1か月後には就職率は80.0%、終了3か月後の就職率は90.0%となった。

15名のうち、関連就職は7名で有り、さらにその内6名が常用雇用となっている。（常用雇用・正社員3名、常用雇用・正社員を除く3名、パート・アルバイト1名）

以下は訓練終了1か月後の訓練修了者のアンケート結果によるものである。(回答者数10名)
訓練で技能・知識が身に付いたこと、就職支援での繰り返しの面接対策等の指導により、自信が付いた事による成果であると思われる。また、訓練開始当初は勤務時間が不規則なホテルへの就職希望者が少なかったが、訓練が進むに従い、ホテルへの就職希望が増えた事もあり、訓練内容も妥当であったと思われる。





○アンケートによるその他の意見（原文のまま）

- ・観光に関連して、幅広い分野が学べて良かった。
- ・理論だけでなく、実践的な内容もあり、今までよりもさらにステップアップが出来、観光に対しても、高知に対してもさらに勉強することが出来た。また、様々な職種があることを学んだ。
- ・あらゆる訓練内容でとても良い経験が出来た。これからも高知を盛り上げていくために、「高知家観光サービスビジネス科」を続けて欲しいと思う。私たちも一期生として模範となれる人材を目指して頑張る。
- ・自分の目指す方向が決まったのも、持ち味や得意分野を客観的に確認できたのも、訓練に参加した成果だと感じている。このコースを選んだことを誇りに思う。
- ・職業訓練前は自己PRや長所・短所等を聞かれても特にないと思っていたが、授業の中で長所や短所を見つけ自己PRも自信を持って言えるようになった。ぜひ次につなげて行ってほしい。
- ・もう少し実践的な訓練の時間が多ければ良かった。語学については実践で使えるレベルではなかったが、これから学ぶ良い機会になった。結果的に、就職に関してはパソコン検定、接客検定の取得が評価されたと思う。
- ・パソコンの授業でインターネットやSNSについて実際に操作できるような授業があれば使えたが、それを省略されたのが残念である。
- ・パソコンが(Microsoft Office Professional)2010 だったが、訓練前の職場、現在の職場、自宅(にあるもの)すべてが(Microsoft Office Professional)2013 だったので、ノートパソコンを持ち込める等選択できたら良かった。古いバージョンのテキストを買うのはちょっと嫌だった。他、使わないテキストがあったり等ちょこちょこ意見はあるが、全体的には満足だった。

また、訓練後半に本検証訓練2コースを対象とした「ミニ就職面接会&ガイダンス」を高知労働局の事業として高知県経営者協会主催で行っていただいた事により、この場で就職内定をいただいた訓練受講者が出たことが他の訓練受講者への刺激となり、高い就職率に繋がったと思われる。(詳細については章末資料参照)

(2) 医療事務（歯科助手）分野 歯科助手・医療事務養成科

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
学校法人龍馬学園	平成29年3月30日	平成29年7月28日	4か月	20人

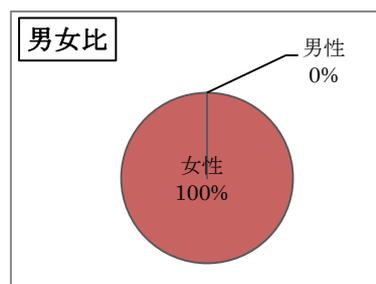
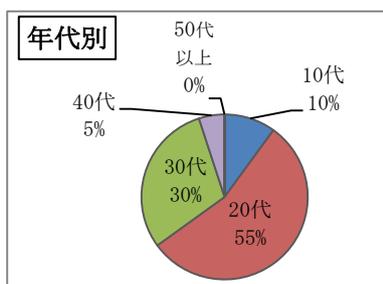
●応募・入所状況

応募者数	入所者数	(うち女性)	10代	20代	30代	40代	50代以上
33人	20人	20人	2人	11人	6人	1人	0人

○広報

歯科助手・医療事務養成科の募集は、ポスター（B3判）30枚、チラシ（A4判）90,000枚を作成し、高知家観光サービスビ

ジネス科同様、高知労働局、高知県内ハローワーク、高知県・高知県内各市等自治体、公共施設・スーパー等へのチラシ配布、掲示をお願いし、高知県内ハローワークの雇用保険受給者初回説明会の後や、ポリテクセンター高知での職業訓練コース説明会等で訓練紹介を行った。また、この時期に開催があった「こうち就職フェア2017」のポリテクセンター高知のブースにおいて、チラシ配布を行った。



チラシ配布	高知労働局、高知県内ハローワーク、高知県・高知県内各市等自治体、公共施設、スーパー等	150か所
HP及びSNS掲載	高知労働局、高知県雇用労働政策課、ジョブカフェこうち、訓練実施機関、機構高知支部、ポリテクセンター高知	7件
訓練説明会	高知県内ハローワーク、ポリテクセンター高知	計17回
宣伝動画	イオンモール高知内カタログラック動画 CM	1か月間
TVCM	3局15秒32本	8日間
新聞掲載	情報掲示板	1回
新聞折込	高知市内全域	76,460部
〃	いの町枝川(ハローワークいの周辺)	1,660部

チラシ



「こうち就職フェア2017」ポリテクセンター高知ブース



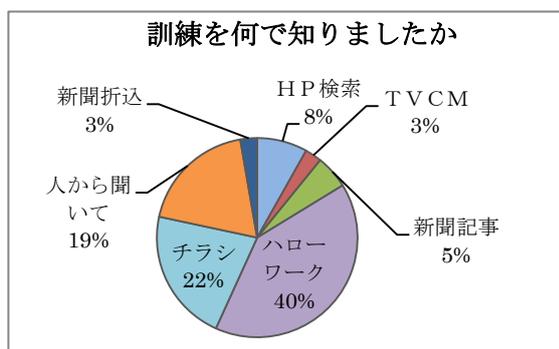
高知家観光サービスビジネス科の応募の出足が鈍かった事を考慮し、チラシ配布の他、募集開始1週目の祭日平成29年2月1日(土)に高知市内全域にチラシの新聞折込を行った。また、女性の訓練受講需要が高いと考え、女性の求職者がいると思われる高知市内の幼稚園、子育て支援センター等へチラシの送付を行った。

更に、募集期間中旬に、高知家観光サービスビジネス科同様に高知新聞情報掲示板への掲載とTVのスポットCM(15秒)は3局に増やし32本放映した。

歯科助手・医療事務養成科は順調に応募者数も増えたが、募集期間後半に応募が期待できると判断し高知市郊外へ再度新聞折込を実施した。

結果的に33名の応募があった。

TVスポットCM動画



選考会時アンケートの「訓練を何で知りましたか」の質問では「人から聞いて」が19%になっていることについて、家族や知人がチラシやCMを観て伝えた事によるもので、新聞折込やTVのCMも効果があったと考えられる。

●訓練内容

訓練実施に当たっては、歯科事務・歯科助手の知識とスキルを中心に医療機関全般での診療報酬に関する基礎(検定レベルには達しない)知識と技能を身に付け、診療補助や受付・事務処理を適切に行える人材を目指す。また、どの職種でも欠かせないパソコンスキルを身に付けるために、OA操作実習はWordとExcelの両方の習得を目指す事とした。

また、「歯科診療介助演習」として高知県歯科医師会による歯科助手教育講習を受講することを必須として組み込み、修了すると歯科医師会認定歯科助手乙種第二の資格を取得できるカリキュラムになっている。訓練受講者は、20名中10代~30代が19名で40代は1名となり若い女性が多く、まじめに取り組んでおり、出席率は80~89%が2名、残り13名が95~100%であった。資格試験は受験した者すべてが合格となった。

○資格試験

資格試験名	受験人数	合格者数
歯科医師会認定 歯科助手乙種第二(必修)	18名	18名
技能認定振興協会 歯科医療事務管理士(任意)	15名	15名
サーティファイ Word3級(任意)	12名	12名
” 2級(任意)	1名	1名
” 1級(任意)	1名	1名
サーティファイ Excel3級(任意)	8名	8名
” 2級(任意)	1名	1名
” 1級(任意)	1名	1名

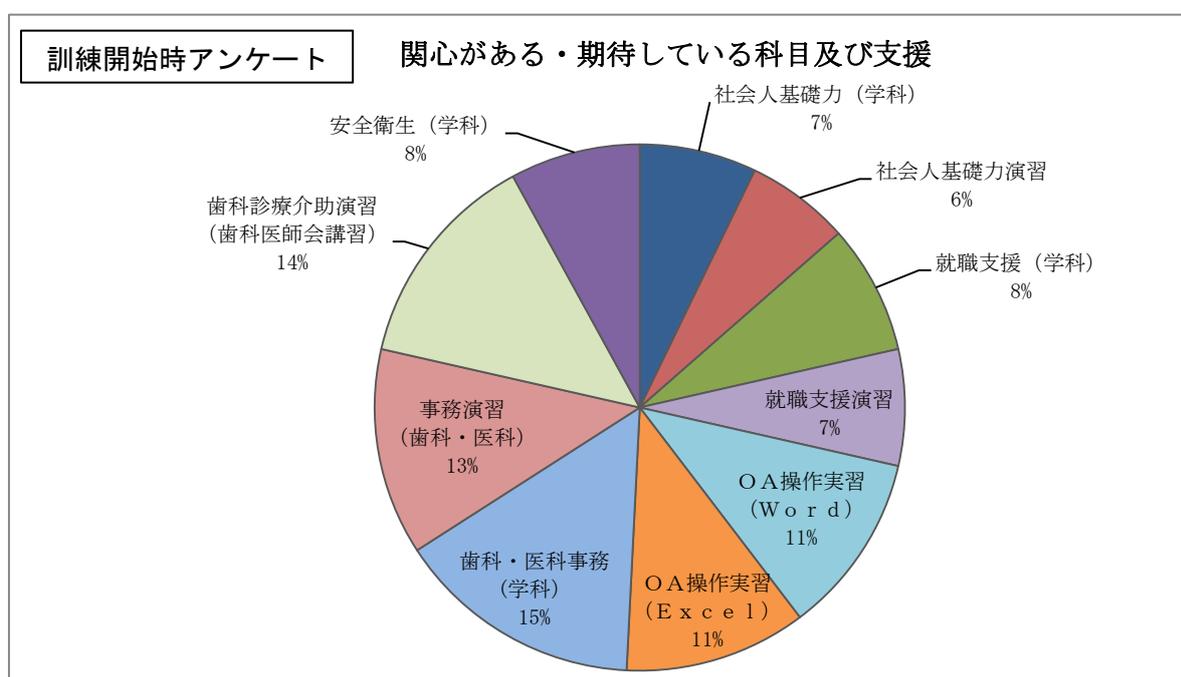
◆ 歯科助手・医療事務養成科のカリキュラム

訓練科名	歯科助手・医療事務養成科		就職先の職務	歯科医院での助手(診療補助・請求事務)業務はじめ、医療機関での受付・患者対応と会計・事務処理	
訓練期間	平成29年3月30日～平成29年7月28日 (4か月)				
訓練目標	歯科での診療の補助を適切に行える知識と技能を身に付けるとともに、どの業界でも欠かせないパソコンスキルと、歯科医院含む医療機関全般での診療報酬に関する知識と技能を身につけ、診療補助から病院や歯科医院での受付や事務処理を適切に行える人材を目指す。				
仕上がり像	歯科医院はじめ、医療機関における診療補助から窓口業務・受付案内・会計事務などを適切にこなせる人材となる。				
訓練の内容	科目	科目の内容		時間	
	学 科	入校式・オリエンテーション、修了式	入校式・オリエンテーション(2H)・修了式(1H)		-
		安全衛生	VDT作業による安全衛生の必要性和健康管理の重要性		3
		就職支援	応募書類作成方法、面接対策、職業人講話等		22
		社会人基礎力	アクション・シンキング・チームワークを鍛える、コミュニケーション力、セルフマネジメントスキルを身に付ける、OA基礎知識(セキュリティ、法令順守、Word・Excel・PowerPointの基本操作)、障害者支援		57
		歯科・医療事務	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関の概要、医療保険のしくみ、その他の関連制度はじめ、レプトの基礎知識、点数算定の原則 ・算定とレプト(初診・再診、医学管理等、在宅医療、投薬、注射、処置、リハビリテーション、検査、病理診断、手術、麻酔、画像診断、精神科専門療法・放射線治療、入院) ・歯の仕組み、点数計算の基本、歯冠修復(傷病による治療と算定法)、欠損補綴(修理・再装着・未来院請求等) 		133
	実 技	就職支援演習	応募書類作成実習、模擬面接等		18
		社会人基礎力演習	コミュニケーション向上のためのワークショップ、OA基礎演習(インターネット・SNS活用)、健康管理(セルフマネジメント)、車いす操作(高齢者・障害者対応)、手話演習、普通救命講習(心肺蘇生、AEDの使用法、応急手当の基本)		30
		事務演習(歯科・医科)	診療報酬明細書の作成・点検、医学関連法規、医学一般知識、保険請求事務の知識等		26
		歯科診療介助演習	歯科診療介助演習(高知県歯科医師会歯科助手教育講習会6H×6日間)		42
OA操作実習(Word)		Word操作実習(文書の作成、表を使った文書の作成、図形や画像を使った文書の作成、課題演習を使った見栄えの良い文書作成の習得等)		87	
OA操作実習(Excel)	Excel操作実習(グラフと図形の作成、ブックの利用と管理、数式と関数の計算、データベース機能の活用、課題演習を使った実務的な表計算ソフトの操作法の習得等)		56		
訓練時間総合計	学科	215	実技	259	474
主要な機器設備 (参考)	PCのOS(Windows8.1)、CPU(Corei5 M560 2.67GHz)、メモリ容量(4GB) 使用するソフト名及びバージョン ・Microsoft Office Professional 2010 その他(プロジェクター、カラーレーザープリンタ、光回線)				

○アンケート結果

訓練開始時や訓練期間中に訓練科の改善・見直しや満足度に係る訓練受講者アンケートを複数回実施している。

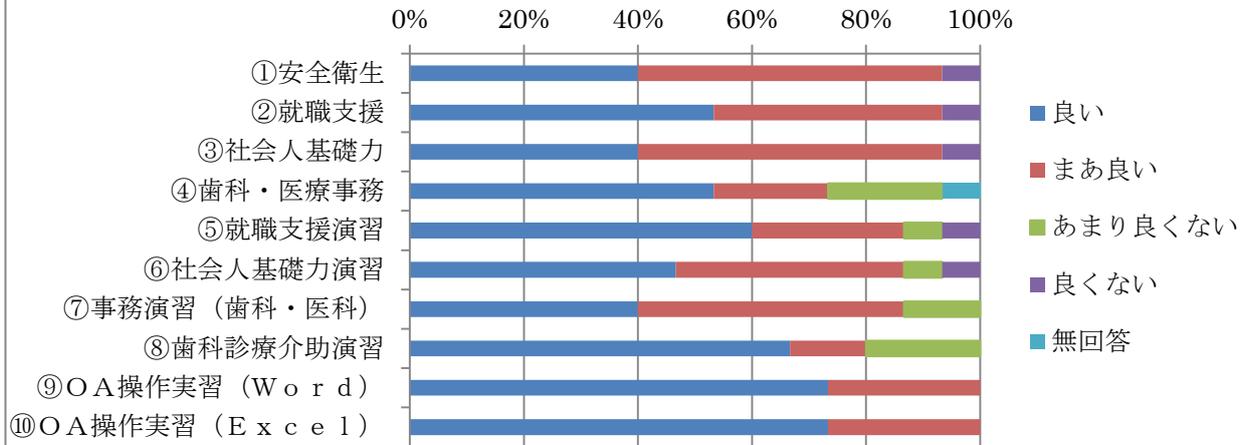
アンケート種類	時期
訓練開始時	3月30日
キャリア・コンサルティング1	5月31日
訓練期間中1	6月29日
キャリア・コンサルティング2	7月21日
修了時	7月28日
訓練終了後1か月	郵送



訓練開始時アンケートの関心がある・期待している科目は「歯科・医科事務」、「歯科診療介助演習」、「事務演習(歯科・医科)」、「OA操作実習(Word・Excel)」の順になっている。

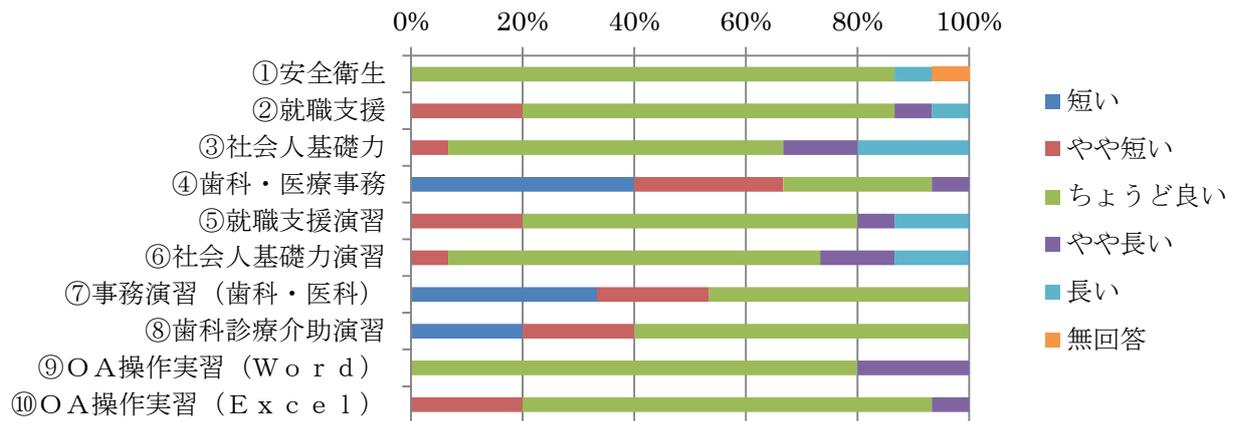
訓練終了時アンケート

科目の内容



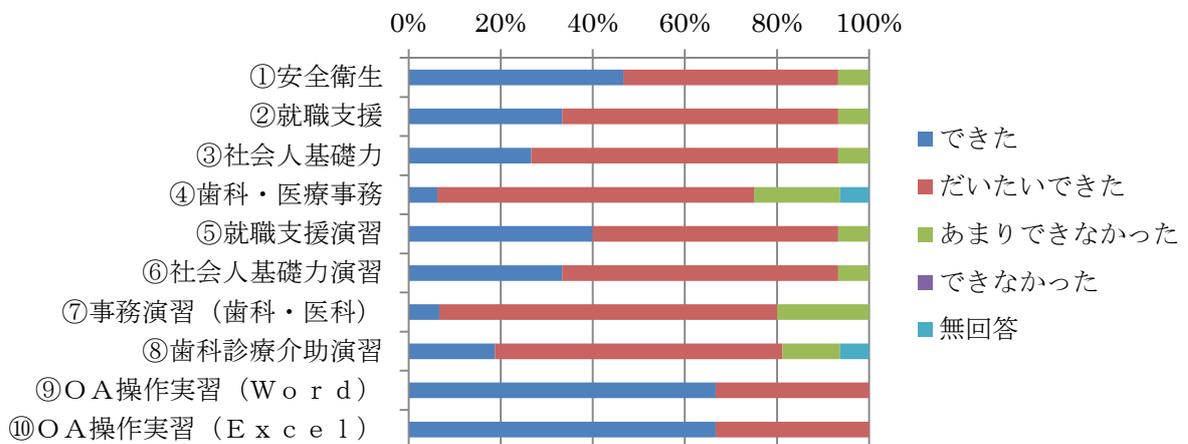
訓練終了時アンケート

訓練時間の長さ



訓練終了時アンケート

習得度 (自己評価)



訓練終了時のアンケート結果で、同じ科目を見ると「④歯科・医科事務」の科目の内容で“あまり良くない”が20%、訓練時間の長さで“短い”、“やや短い”を合わせて67%、習得度では“あまりできなかった”が20%になっており、「⑦事務演習（歯科・医科）」でも訓練時間の長さで“短い”、“やや短い”が53%となっている。歯科医師会の「⑧歯科診療介助演習」、「⑨⑩OA操作実習（Word・Excel）」の科目の内容、訓練時間の長さ、習得度に関しては、ほぼ良好な結果となっている。以下は訓練受講者の意見である。

- ・ 歯科助手メインの講座なので、医療事務はいらなかった。医療事務もするならもう少し長い期間でして欲しかった。
- ・ 医療事務の資格もできたら取りたかった。
- ・ 歯科事務と医療事務を同時にやったが、とてもわかりにくかった。6か月コースとして開講して医科事務を先に勉強して、歯科事務をあとでしたほうがよかった。
- ・ 歯科と医科と両方やるならもっと長い期間を設けた方がよい。もしくは歯科だけとか医科だけとか、どちらか一つで集中的にやる方がよい。
- ・ 歯科事務と医療事務の講座はこれからもあるとよい。けれども2つを一緒くたにするのはどちらも中途半端になるし、十分な講座の時間がなかった。
- ・ 医科の授業が短すぎる。歯科のみなら、歯科だけのコースにしてほしかった。

●見直し・改善点

本訓練は歯科事務、歯科助手をメインとしているが、医療事務の知識を一部加えることで、歯科事務に活かせる事、その他就職の幅を広げる事を目標としていた。

しかし、訓練期間の長さに対し訓練内容の範囲が広く訓練受講者の負担となった事を考慮し、歯科事務と医療事務の両方を勉強するには負担が大きかったと考え、医療事務ではなく比較的短時間で学べる医療秘書（全国医療福祉教育協会 2級医療秘書の検定レベル）にカリキュラムを変更し、それに伴い訓練科目名を「歯科助手・医療秘書養成科」とすることを提案する。更に期間を4か月から5か月に延長することとする。以下はその経緯と理由である。

当初企画書提出の段階でも候補機関より4か月で医療事務と歯科助手の両方を習得するのは無理であるのご意見をいただいていたが、応募者確保と修了後の就職先の観点から、少しでも医療事務の内容を含めてほしいと関係機関からの要望があり、実施カリキュラムは4か月で歯科事務・歯科助手のスキルと医療事務の基礎中の基礎（検定受験レベルには達しない）内容になっていた。

実際に訓練を実施してみると、アンケートで「4か月で歯科事務と医療事務を両方学ぶことは難しい」「医療事務の時間が短すぎて身に付かない」「初めての人にはわからないことが多い」「両方一緒くたにやると中途半端になる」という意見が多かった。

そのため、訓練期間を5か月に設定し、歯科事務、歯科助手の仕上がりを深め、かつ訓練受講者の受講負担を最小限に留めるため、医療事務のカリキュラム内容を医療秘書のカリキュラム（全国医療福祉教育協会 2級医療秘書の検定レベル）の内容に変更することを提案する。

また、仮に医療秘書のカリキュラム（全国医療福祉教育協会 2級医療秘書の検定レベル）内容に変更した場合、①外来のみではあるが、医療事務と同様にレセプトを習得するため入院

病床のない医院であれば就職が可能であること、②医療秘書とは医師の補助を行う職業であるため院内コミュニケーションや医療接遇・患者接遇に力を入れた内容となっており、診療補助をメインの仕事とする歯科助手の業務にも活かせる知識・スキルを習得できると考えられるからである。

なお、検証訓練では「歯科診療介助演習」を歯科医師会に再委託していたが、これは高知県内で歯科の訓練を行える講師が不足していたため、今回特別にお願いした事であった。今後、同様の内容が実施可能であれば、訓練実施機関自体で行っても良いと考える。

○見直し改善による取得可能な資格

必須受験	歯科医師会認定歯科助手乙種第二
任意受験	全国医療福祉教育協会 医療秘書2級
〃	技能認定振興協会 歯科医療事務管理士
〃	サーティファイ Word3級（上位級も受験可）
〃	サーティファイ Excel3級（上位級も受験可）

●就職状況（就職率100%）

修了者数	（うち女性）	（うち就職）	中退者数	（うち女性）	（うち就職）
15人	15人	15人	5人	5人	5人

中途退所者は5名であり、全員が就職による中途退所であった。

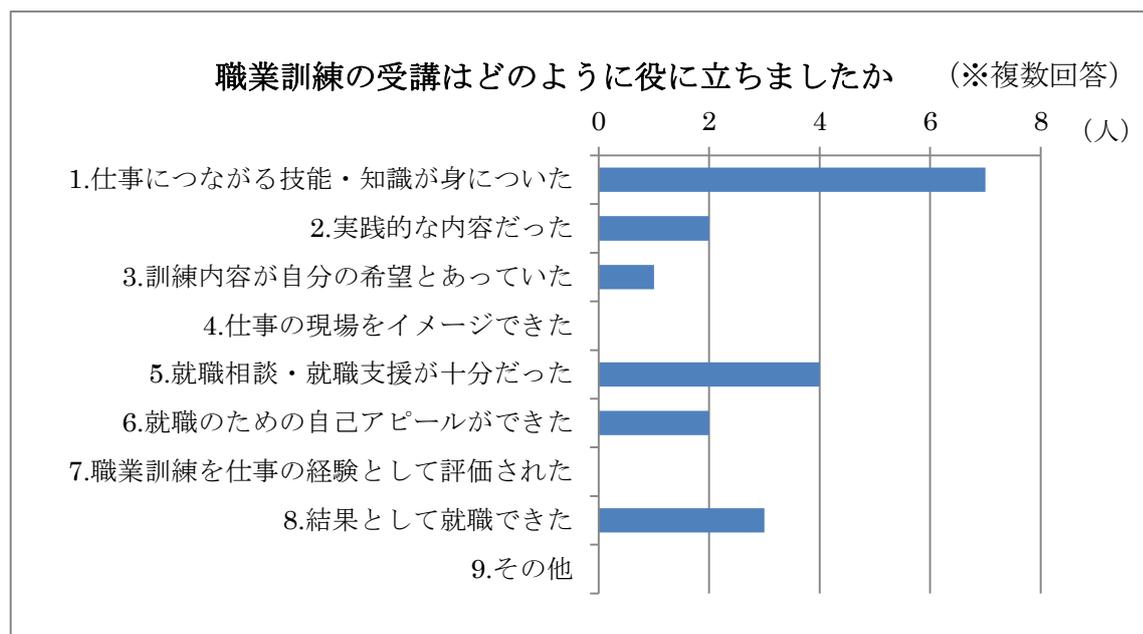
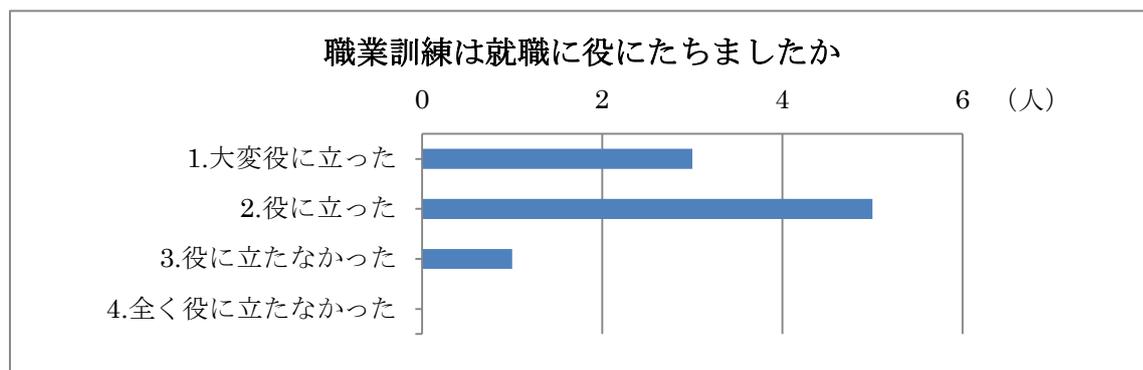
その内訳は常用雇用（正社員）が4名、うち2名が歯科医院への関連就職であった。他1名が常用雇用（正社員を除く）である。

訓練修了者は15名で訓練終了時の就職率は70.0%であったが、引き続き就職支援を行い1か月後には85.0%になり、終了3か月後の就職率は100%となった。

15名のうち11名が関連就職であり、そのうち9名が常用雇用で、そのうち7名が歯科医院への就職となった。

（常用雇用・正社員10名、正社員を除く1名、登録型派遣2名、臨時1名、パート・アルバイト1名）

以下は訓練終了1か月後の訓練修了者のアンケート結果によるものである。（回答者数9名）



○その他の意見

- ・ 歯科事務と医療事務を同時進行するのは少し時間が足りないと思う。
- ・ 受講中は大変勉強になり、おかげで資格を4つも取る事ができた。
- ・ 医療事務の授業ももう少ししっかり受けたかったので、4か月ではちょっと短いような気がした。6か月くらい勉強したかった。他の授業はしっかり勉強することができてとても身に付いた。
- ・ 歯科事務の知識は身に付いたが、歯科助手として就労したら、その知識はあまり役に立たなかった。歯科助手として必要な技術・知識をもっと学べるようにしておいて欲しかった。
- ・ 学んだ事と、職場で求められる知識に隔たりを感じる。結果的には就職はできて良かったが、ミスマッチングではなかったかと常に不安を持っている。
- ・ 歯科事務として雇用されたが、現在は電子レセプトで点数等はほぼできるので、そこに重点を置くのではなく、予約の取り方（たとえばコンチの方は間を開けすぎてはいけない。SC後の検査は8日間開けないといけない等）、治療の流れに応じた予約の取り方が受付として必要だと感じた。
- ・ 医療従事者の経験のないものは、清潔、不潔にあまりなじみがないので、衛生面を取り入れた方が良いと思う。
- ・ 歯科助手がX-ray撮影や口周りに触る処理等負担が大きい。また、カルテへの記入は処置内容等（特殊imp等）の指示なく、受付で記入漏れすると怒鳴られる等、そういう時の対処の仕方や歯科医院の情報等も教えて欲しかった。
- ・ 健康保険は歯科医師国保に加入等の独特なことの情報も知りたかった。

また、観光分野同様、本検証訓練の後半に「ミニ就職面接会&ガイダンス」を高知労働局の事業として高知県経営者協会主催で行っていただいたことにより、この場で就職内定をいただいた訓練受講者が出たことが高い就職率に繋がったと思われる。(詳細については章末資料参照)

なお、就職率は100%であり、中退を含め歯科医院への就職が9名であったことは、検証訓練の結果として喜ばしいことではあったが、歯科医院へ就職した者の中には3か月以内に既に転職している者もあり、定着するための課題があるものと思料される。

— 一体的実施事業（厚生労働省（高知労働局）委託事業）

就職面接会 & ガイダンス

高知家

日時：平成29年6月28日水 14:00～16:10
 ●参加者受付13:00 ●参加事業所受付13:45

場所：高知城ホール2F 高知市丸ノ内2-1-10
 （申し訳ございませんが、無料の駐車場は準備していません。）

対象者 公的職業訓練修了予定者等
 （高知家観光サービスビジネス科、歯科助手・医療事務費成科の職業訓練修了予定者）

参加事業所 就業場所が高知県内の事業所が参加
 開催内容 参加事業所との個別面接（複数可）と参加事業所によるプレゼンテーション



職業訓練修了予定者の訓練目標

【高知家観光サービスビジネス科】
 高知の観光サービス産業（ホテル・旅館・レストラン等）における接客サービス業務が適切に行えるだけでなく、どの業界でも欠かせないパソコンスキル（Word/Excel/PowerPoint）を身に付けることで、接客サービスから提案業務、事務処理に至るまでをこなし、「ホスピタリティ」精神をもって、外国人観光客等への対応や、高知県内の観光名所案内に対応できる人材を目指します。

【歯科助手・医療事務費成科】
 歯科での診療の補助を適切に行える知識と技能を身につけるとともに、パソコンスキル（Word/Excel/PowerPoint）と、歯科医院含む医療機関全般での診療報酬に関する知識と技能を身に付け、診療補助から病院や歯科医院での受付・事務処理を適切に行える人材を目指します。

お問い合わせ
 高知県地域共同就業支援センター（一体的実施事業）
 事務局 高知県経営者協会 就職支援室
 〒760-0870 高知市本町4-1-16 高知県ビル別館2F

●お電話またはメールでお問い合わせください
 TEL 088-871-0987
 Eメール keikyo@syushokushien.jp

企業のプレゼンテーション



企業ブースで説明を受ける訓練受講者



※好評であったため、ポリテクセンター高知の施設内訓練でも同様の面接会を行った。

5 本事業の成果物について

本事業の成果物として、コンソーシアムにおいて開発した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。

(1) 高知家観光サービスビジネス科

●カリキュラム変更点

- ・「プレゼンテーション資料知識」の内容は実技が多いため、学科から実技に移動した。
- ・実技内容では「高知観光資源演習」のフィールドワーク（6h×5日間）を見直し高知市内と近郊に留め（6h×2日間）18時間減とし、その分を「ホテル・旅館・接客サービス演習」の内容をより実践的にするため時間を増やした。

そのため、合計として学科が344時間から329時間、実技が345時間から360時間となり、総計は変わらず、689時間となった。

	科目	変更前	→	変更後
学科	入所式・リエンション、修了式	—		—
	安全衛生	6		6
	就職支援	20		20
	社会人基礎力	24		24
	OA基礎知識	33		33
	プレゼンテーション資料知識(削除)	15	-15	0
	ホテル・旅館・接客サービス知識	84		84
	高知観光資源・観光基礎知識	90		90
	ホテル・観光語学	66		66
	国際文化理解	6		6
実技	安全衛生演習	3		3
	就職支援演習	21		21
	社会人基礎力演習	24		24
	OA基礎実習	93		93
	プレゼンテーション作成演習(追加)	0	+15	15
	ホテル・旅館・接客サービス演習	63	+18	81
	高知観光資源演習	60	-18	42
	ホテル・観光語学演習	45		45
	職場体験	36		36
	合計（学科 344→329）、（実技 345→360）	689	0	689

(2) 歯科助手・医療事務養成科

●カリキュラム変更点

- ・ 歯科事務に必要な知識を身に付けるために 学科「歯科事務基礎知識」、実技「歯科事務演習」を設定した。
- ・ 医療秘書に必要な知識や医療秘書の役割等を身に付けるために 学科「医療秘書基礎知識」、患者接遇等実務的なスキルを身に付けるために 実技「医療秘書演習」を設定した。
- ・ 上記科目の設定に伴い、学科「歯科・医療事務」および実技「事務演習（歯科・医科）」を削除した。
- ・ 歯科事務・医療秘書の両内容を習得するのに必要な時間数を確保し、それに合わせて学科「就職支援」「社会人基礎力」、実技「就職支援演習」「社会人基礎力演習」の科目の時間数を2～3時間減とし微調整した。
- ・ 「医療事務」を「医療秘書」に変更した事に伴い訓練科名を「歯科助手・医療秘書養成科」に変更した。

合計として学科が215時間から247時間、実技が259時間から317時間となり、総計で90時間増え、474時間から564時間とし、4か月から5か月の訓練に変更した。

	科目	変更前	→	変更後
学 科	入校式・オリエンテーション、修了式	—		—
	安全衛生	3		3
	就職支援	22	-2	20
	社会人基礎力	57	-3	54
	歯科・医科事務(削除)	133	-133	0
	歯科事務基礎知識(追加)	0	+71	71
	医療秘書基礎知識(追加)	0	+99	99
実 技	就職支援演習	18	-3	15
	社会人基礎力演習	30	-3	27
	事務演習(歯科・医科)(削除)	26	-26	0
	歯科事務演習(追加)	0	+45	45
	医療秘書演習(追加)	0	+45	45
	歯科診療介助演習	42		42
	OA操作実習(Word)	87		87
	OA操作実習(Excel)	56		56
	合計(学科 215→247)、(実技 259→317)	474	+90	564

※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 「高知家観光サービスビジネス科」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 医療事務（歯科助手）分野 「歯科助手・医療秘書養成科」関連資料一覧

資料 2-1 委託訓練モデルカリキュラム

資料 2-2 科目の内容・細目シート

資料 2-3 使用教材リスト

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名	高知家観光サービスビジネス科	就職先の職務	観光ホテル・旅館・レストラン・地域観光案内等での観光客向け接客サービス業務やサービス業主体の事業所での事務スタッフ		
訓練期間	平成 年 月 日～平成 年 月 日 (6か月)				
訓練目標	①社会人基礎力の育成と職業人として必要なパソコンスキルを習得する。 ②接客サービスに必要なコミュニケーションスキルを習得する。 ③ホテル・旅館等の宿泊、料飲、宴会の各部門のサービスに係る知識・技能を習得する。 ④訪日外国人(インバウンド)の受け入れから、ホテル等での接客サービスができるよう、外国語(英語・中国語)を使った基本的接客フレーズを習得する。 ⑤高知県の観光と地域の現状を認識し、観光情報(観光ルートや特産品、観光商品等)の知識・説明技術を習得し、適切な観光案内ができる。				
仕上がり像	高知の観光サービス産業(ホテル・旅館・レストラン等)における接客サービス業務が適切に行えるだけでなく、どの業界でも欠かせないパソコンスキルを身に付けることで、接客サービスから提案業務、事務処理に至るまでをこなせる人材となる。 また「ホスピタリティ」精神をもって、外国人観光客等への対応や、高知県内の観光名所案内に対応できる人材を育成する。				
訓練の内容	科目	科目の内容			時間
	入校式・オリエンテーション、修了式	入校式・オリエンテーション(2H)・修了式(1H)			-
	安全衛生	安全衛生の必要性、VDT作業の留意点(適した作業環境、点検・清掃・改善措置の方法)、お客様の安全確保と衛生管理等			6
	就職支援	応募書類作成の仕方(履歴書・職務経歴書・添え状・封筒の書き方等)、面接対策、ジョブカード作成支援、モチベーションについて、職業人講話等			20
	社会人基礎力	チームワークとコミュニケーションについての知識を学ぶ。また、セルフマネジメント(健康管理)を知り、心身ともに健康な状態で仕事が行えるスキルを身に付ける			24
	OA基礎知識	パソコンとOSの基本操作、セキュリティ、法令順守、ワープロソフト・表計算ソフトの基本操作の知識等			33
	ホテル・旅館・接客サービス知識	ホテル・旅館業務の基礎(ホテルなどでのサービス業務に対する心構え、対人心理の理解、応対の技術、口のきき方、態度・振舞い、身だしなみ(服装・メイク)、言葉遣い、電話応対、クレーム対応)、プライダルの知識、フードの知識、レストラン・バー、ビバレッジの知識、ユニバーサルホスピタリティ(ホスピタリティ・マインド(おもてなしの心)、顧客満足度向上、高齢者・障害者への理解と介助等)			84
	高知観光資源・観光基礎知識	観光概論、旅行業概論、観光関連事業、観光政策と観光行政、高知の歴史・観光ルート・特産品・観光情報の収集、案内技術の習得等			90
	ホテル・観光語学	訪日外国人の接客に使う外国語(英語・中国語)の基礎・日常会話・フレーズ等			66
	国際文化理解	インバウンド状況、食事問題を含めた宗教文化への理解と対応、国別ビジネスマナーの知識等			6
	安全衛生演習	普通救命講習(心肺蘇生、AEDの使用法、応急手当の基本)			3
	就職支援演習	応募書類作成実習、模擬面接等			21
	社会人基礎力演習	グループワークを主体とした演習で、他者とのコミュニケーション力をアップさせる。また、職場環境を良くするための技法や、ビジネスの基本ともいえる報告・連絡・相談の具体的な方法を演習する			24
	OA基礎実習	パソコンとOSの基本操作の習得(マウス・キーボード操作、日本語入力操作、ファイルとフォルダ操作、ファイル管理、インターネット・SNSの利用等)、ワープロソフトを利用したビジネス文書の作成と活用方法の習得、表計算ソフトを利用したデータ処理と活用方法の習得等			93
	プレゼンテーション作成演習	プレゼンテーション資料の構成、効果的な演出方法、プレゼンテーションソフトの基本操作等			15
	ホテル・旅館・接客サービス演習	接客実技、身だしなみ(メイクアップ含)、言葉遣い、名刺交換・電話応対等の演習、ハウスキーピング、レストラン・料飲サービス、宴会サービス、販売サービス演習、手話演習、車いす操作(高齢者・障害者対応)演習等			81
	高知観光資源演習	観光フィールドワーク(中心市街各観光地巡り、体験実習等)(6h×2日間) 高知の観光資源を活かした企画・立案(プランニング)をし、プレゼンテーションソフトを利用して情報や資料を収集・分類整理し、発表する (使用ソフト:PowerPoint)			42
	ホテル・観光語学演習	外国人対応、あいさつ・基本表現、電話応対等のグループワーク、ロールプレイング(英語・中国語)			45
	職場体験	ホテル、旅館、レストラン等での職場体験 (6h×5日間)、職場体験報告発表			36
訓練時間総合計	学科	329	実技	360	689
主要な機器設備 (参考)	PCのOS(Windows8.1)、CPU(Corei5 M560 2.67GHz)、メモリ容量(4GB) 使用するソフト名及びバージョン ・Microsoft Office Professional 2010 その他(プロジェクター、カラーレーザープリンタ、光回線)				

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生	時間	6	
到達水準	安全衛生の必要性、職場体験における安全衛生について知っている			
	VDT作業に適した作業環境を知っている			
	VDT機器など及び作業環境について点検及び清掃を行い、必要に応じた改善措置について知っている			
	お客様の安全確保と衛生管理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	
安全衛生の必要性	安全衛生の必要性、職場における安全衛生、健康管理の重要性	1		
VDT作業の留意点	適した作業環境	2		
	点検・清掃・改善措置の方法			
お客様の安全確保と衛生管理	お客様の安全確保と衛生管理	3		
		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	就職支援	時間	20	
到達水準	応募書類作成の仕方を知っている			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
応募書類の作成の仕方	1. 応募書類一式 履歴書・職務経歴書・添え状などの作成の仕方を知る 2. 学歴や職歴の書き方を知る。職歴については入退社の書き方の違いを覚える 3. ビジネス文書の書き方を知る 4. 求人票の見方、ハローワーク求人・求人情報誌など		4	
ジョブカード作成支援	1. ジョブカード作成支援 2. 自己分析① 過去経験の振り返り ・得意、不得意点 ・強み、弱み		3	
	3. 自己分析② キャリアアンカー：自身のアンカーポイントを知る ・志望している職種とのマッチングを確認する ・志望動機の作成方法を知る		3	
職業人講話	職業人講話		3	
面接対策	①立位・座位の取り方 → お辞儀の仕方 → 入室の仕方 → 発声仕方を ②面接の受け答え仕方を		3	
模擬面接の振り返り	面接の評価を発表し、今後の課題と目標を設定する		3	
修了後の就職活動の仕方	モチベーションの維持の仕方について		1	
			合計	20
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	24	
到達水準	社会人基礎力（アクション・シンキング・チームワーク）を知っている			
	職場環境を良くするための技法や、報告・連絡・相談の具体的な方法について知っている			
	セルフマネジメント（健康管理）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	
これからの経済を支えていく社会人としての心構え 社会人基礎力	社会人基礎力について 社会人として働くために必要とされる基本的な知識	3		
	●前に踏み出す力（アクション） ①主体性（物事に進んで取り組む力） ②働きかけ力（他人に働きかけ巻き込む力） ③実行力（目的を設定し確実に行動する力）	3		
	●考えぬく力（シンキング） ①課題発見力（現状を分析し目的や課題を明らかにする力） ②計画力（課題の解決に向けたプロセスを明らかにし準備する力） ③創造力（新しい価値を生み出す力）	3		
	●チームで働く力（チームワーク） ①発信力（自分の意見をわかりやすく伝える力） ②傾聴力（相手の意見を丁寧に聴く力） ③柔軟性（意見の違いや立場の違いを理解する力） ④状況把握力（自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する力） ⑤規律性（社会のルールや人との約束を守る力） ⑥ストレスコントロール力（ストレスの発生源に対応する力）	9		
	ビジネスコミュニケーション 報告・連絡・相談の具体的な方法を知る	3		
セルフマネジメントとは	セルフマネジメントを知り、心身ともの健康を維持、増進する方法について具体的に学ぶ	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	OA基礎知識	時間	33	
到達水準	パソコンとOSの基本操作、セキュリティ、法令順守について知っている			
	ワープロソフトの基本操作の知識について知っている			
	表計算ソフトの基本操作の知識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
OS基礎	OSの基礎、セキュリティ、法令順守		3	
Wordの基本操作	<ul style="list-style-type: none"> ・ Word基本 ・ 文字の入力と編集の基本操作 ・ 文書の編集 ・ 文書の印刷 ・ 文書の作成 ・ 表作成 ・ 図形や画像を使った文書作成 		15	
Excelの基本操作	<ul style="list-style-type: none"> ・ Excel基本 ・ データの編集 ・ 表の編集 ・ ブックの印刷 ・ グラフと図形の作成 ・ ブックの利用と管理 ・ 関数 ・ データベース機能 		15	
			合計	33
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・旅館・接客サービス知識	時間	84	
到達水準	ホテル・旅館業務の基礎について知っている			
	ブライダルの知識、フードの知識、レストラン・バー、ビバレッジの知識について知っている			
	ユニバーサルホスピタリティ（ホスピタリティ・マインド（おもてなしの心）、顧客満足度向上、高齢者・障害者への理解と介助等）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	
ホテル・旅館・接客サービスの基礎知識	*ホテル・旅館の基礎			
	・ホテル・旅館の定義	1		
	・ホテル、旅館の基準	2		
	*宿泊施設、ホテルや旅館の歴史	3		
	*ホテル・旅館での宴会サービス知識			
	・西洋料理での食器、カトラリ、グラスの知識	6		
	・和食での食器、什器、箸のマナー	6		
	・高知県特産の食材の知識	6		
	・飲料等の基礎知識	3		
	・土佐酒の知識	3		
	*ホテルでの婚礼サービス知識	3		
	*ビバレッジサービス知識	3		
	*サービス業務に対する心構え			
	・対人心理の理解	6		
	・言語（応対の技術について知る（傾聴））、口の利き方と敬語の知識	6		
	・非言語領域（立ち振る舞い、態度）	6		
	*身だしなみ（服装や髪形、メイク）知識	3		
	*サービススタッフにふさわしい言葉遣い	3		
	*ブライダル知識			
	・色彩学	6		
・テーブルコーディネート知識	3			
・ペーパーアイテム知識	3			
・フラワーコーディネート知識	3			
・ドレスの知識	3			
*おもてなしの心とは（顧客満足度向上について考える）	3			
*高齢・障害者への理解	3			
	合計	84		
使用する機械 器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	高知観光資源・観光基礎知識	時間	90	
到達水準	国内外の観光情勢や、観光学における基礎知識、日本、高知県での観光に関する取り組みや、観光資源等の習得			
	観光概論、旅行業概論、観光関連事業、観光政策と観光行政について知っている			
	高知の歴史・観光ルート・特産品・観光情報の収集、案内技術の習得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	
観光概論	・現代社会と観光の関わり	1		
観光と観光産業	・観光のさまざまな効果（人間・企業・地域・国際経済・社会にもたらす効果）を知る	3		
観光市場の動向	・観光の意味と構造、効果	1		
	・旅の歴史（日本・海外）	1		
観光政策と観光行政	・観光とその関連用語（ツーリズム）	1		
	・観光市場の構成	1		
	・観光市場（日本人国内旅行）	1		
旅行業概論	・観光政策と観光行政について、国と地方（高知県）における観光政策と観光行政と法律	3		
旅行業ビジネス	・「旅行」、「旅」、「観光」の意味の違いを知る、余暇（レジャー）について	1		
特産品とそのビジネス	・旅行業とは具体的に何かを学ぶ	1		
	・旅行商品のつくりかた	3		
観光資源	・土産品の始まり、土産品の種類と販売施設（道の駅、朝市）	3		
	・観光資源とは	1		
	・全国の国立公園・文化財等について	3		
主な観光ビジネス	・今後の活用について	1		
	・宿泊産業ビジネス	2		
	・クルーズビジネス	1		
マネジメント研修	・その他ビジネス	1		
	・プロジェクトマネジメント	2		
高知県観光知識	・タイムマネジメント	1		
	・高知県について	1		
	・志国高知 幕末維新博	3		
	・高知県の歴史観光について	1		
	・四国八十八か所霊場について	1		
	・よさこい祭りについて（誕生の発端、誕生、発表会、歴史、ルール、チーム、演舞場、よさこい祭り以外で見られる場所、課題）、よさこい鳴子踊り踊り体験	2		
	・土佐のもう1つの名物踊り「しばてん踊り」（しばてんとは、しばてん踊りの由来）	1		
観光メディア論	・県内7エリア観光情報	6		
コンベンション概論	・高知の地酒	1		
	・大河ドラマ観光と朝ドラ観光	1		
観光情報の収集	・FCとモバイルメディア活用	1		
観光ルート企画・開発	・イベント&コンベンションについて	3		
	・観光行動と情報、観光情報の媒体（ツール）、効果的な観光方法の発信・提供方法を学ぶ	3		
	・観光者、観光客を意識した観光ルートのモデルコースを考える	15		
	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	高知観光資源・観光基礎知識	時間	90	
到達水準	国内外の観光情勢や、観光学における基礎知識、日本、高知県での観光に関する取り組みや、観光資源等の習得			
	観光概論、旅行業概論、観光関連事業、観光政策と観光行政について知っている			
	高知の歴史・観光ルート・特産品・観光情報の収集、案内技術の習得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	
高知県歴史分野①	<ul style="list-style-type: none"> ・長宗我部氏の出自（長曾我氏のルーツ、岡豊周辺の史跡、鎌倉～室町期の長宗我部氏） ・長宗我部氏の発展（戦後期の当主国親、土佐を平定した元親、四国の勢力図、天下人と対峙） ・長宗我部氏の挫折（長男信親の戦士、四男盛親登場、元親の死） ・県外の史跡（関ヶ原合戦、大阪の陣、長宗我部氏の滅亡） 	3		
高知県歴史分野②	<ul style="list-style-type: none"> ・高知城探訪、野中兼山、高知県の近代化遺産 	3		
高知県民族分野①	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の文化資源としての民俗の重要性、高知県の風土概観、妖怪～高知市中心～、祭りと民俗芸能 	3		
高知県民族分野②	<ul style="list-style-type: none"> ・土佐の鯨 土佐沖をとるクジラ（「上り鯨」と「下り鯨」）、鯨捕りの歴史と文化、とるクジラから見るクジラへ（クジラの種類、県内のホエールウォッチングスポット） ・四万十川 四万十川の魅力、水辺のくらしが感じられる川（祭りと行事、沈下橋、さまざまな漁法、食文化） ・郷土玩具 郷土玩具とは 高知らしい郷土玩具のモチーフ、干支の郷土玩具、収集家と郷土玩具作家 	3		
高知県考古分野	<ul style="list-style-type: none"> ・国史跡岡豊城跡 城の変遷、岡豊城跡の歴史的価値、城の防御設備、各曲輪と出土品 ・土佐のやきもの～尾土焼と能茶山を主に～ やきものとは、日本のやきものの歴史、尾戸焼について、能茶山焼について、やきものの歴史をふりかえって ・高知県立歴史民俗資料館について 館の概要、展示について、資料の鑑賞について 	3		
高知県美術工芸分野	<ul style="list-style-type: none"> ・高知の美術史について ・四国へんろ文化について 四国遍路とは、空海の生涯について、空海は生きている？、へんろの起源について、高知県内の札所について ・高知県内の指定文化財について 指定文化財の件数、種類と違い、国宝について、重要文化財について（仏像） 	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

科目	ホテル・観光語学	時間	66	
到達水準	訪日外国人の接客に使う外国語（英語）の基礎・日常会話・フレーズについて知っている			
	訪日外国人の接客に使う外国語（中国語）の基礎・日常会話・フレーズ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	
国際公用語としての英語	*観光ビジネスに関する英語について	1		
	*発音練習、聞き取り練習、Native speaker でない人の英語について。	1		
	*英語の敬語に相当する言い回しや丁寧語について	1		
接客英会話の基本表現とマナー	*基本表現			
	・接客英会話とマナー	3		
	・聞き取りのコツ、様々な表現の仕方、挨拶・声かけ	3		
	・部屋番号の読み方、時間・金額の伝え方	4		
	*フロント			
	・予約時の希望をきく、宿泊時の情報を正しくとる	2		
	・チェックイン、チェックアウト	2		
	*ドアマン			
	・お部屋への案内と説明、荷物預かり	3		
	*レストラン			
	・メニュー説明、支払い方法、予約	3		
	・和食の食材の説明	2		
	*コンシェルジュ			
	・観光案内	1		
	・お土産などのギフトや買い物案内	1		
	・交通手段の説明や道案内	1		
	*緊急時の対応			
	・火災、地震、盗難、病気など	2		
	*その他の対応			
	・両替、郵便物、天気予報、クロークの対応	2		
	・数字の読み方とスペル、時間の読み方と伝え方	2		
	・曜日、日付、金額、大きい数字の丁寧な表現方法	2		
中国についての知識	・地理、歴史、特産品、祝日休日、気候、政治経済など	2		
中国人について	・来日の理由や観光旅行、交通事情、販売戦略、中国人の性格や習慣、中国人の嗜好とタブー	3		
	・中国食文化とマナー、中国人とのコミュニケーション術、宿泊施設での接客	3		
中国の文字	・簡体字(現代中国語の漢字)、ピンイン(発音を表すローマ字表記)	2		
中国語の発音	・母音、子音、声調、変調、外来語など	4		
中国語文法の基礎	・語順、構文パターン	7		
基本フレーズ	*接客時に使用する中国語の基本表現と丁寧な言い回し			
	・挨拶の仕方、ビジネス用語、お店、ホテル、レストランで使う表現	2		
	・感謝、謝罪、褒め言葉	2		
	・断り方や尋ね方、答え方、気遣い方など	2		
	*その他のフレーズ			
	・自己紹介、数の表現、お金の表現、年齢の聞き方・日付時刻の表現など	3		
	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	国際文化理解	時間	6	
到達水準	インバウンド状況、食事問題を含めた宗教文化への理解と対応、国別ビジネスマナーの知識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	
国際文化理解	<ul style="list-style-type: none"> ・食事問題を含めた宗教文化への理解と対応 ・国別ビジネスマナーの知識 	1		
インバウンド観光	<ul style="list-style-type: none"> ・日本のインバウンド状況 ・国別観光客動向 	1		
インバウンド概論	<ul style="list-style-type: none"> ・SNSへの投稿等の分析 ・日本のインバウンド状況 	1		
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> ・観光とは 	1		
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	安全衛生演習	時間	3	
到達水準	安全衛生の必要性を解っており、安全衛生を守るための普通救命（心肺蘇生、AEDの使用法、応急手当の基本）ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
普通救命救急講習	救命に必要な応急手当、心肺蘇生、AEDの使用法、AEDの使用演習、止血法と気道異物の除去救命（普通救命講習修了証）		3	
		合計		3
使用する機械器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	就職支援演習	時間	21	
到達水準	応募書類作成を作成することができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
自己PR作成	自己PR文の作成		3	
応募書類作成	受験先を想定し、実際の応募書類を作成する 1. 履歴書 2. 職務経歴書 3. 添え状		6	
面接時の立ち居振る舞い	1. 面接時の入退室練習 2. お辞儀練習 3. 発声練習 4. 敬語の習得		6	
模擬面接	* 模擬面接受験 面接時の印象や自己PRの内容を確認し、面接官が評価し、フィードバックにより現在の自分のレベルを知る		6	
		合計		21
使用する機械 器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	社会人基礎力演習	時間	24		
到達水準	社会人基礎力（アクション・シンキング・チームワーク）ができる				
	職場環境を良くするための技法や、報告・連絡・相談ができる				
	セルフマネジメント（健康管理）ができる				
科目の内容	内容の細目	訓練時間			
		学科	実技		
これからの経済を支えていく社会人としての心構え	<ul style="list-style-type: none"> * 社会人基礎力、社会人として働くために必要とされる基本的な知識 ・前に踏み出す力（アクション）：主体性、働きかけ力、実行力 ・考えぬく力（シンキング）：課題発見力、計画力、創造力 ・チームで働く力（チームワーク）：発信力、傾聴力、柔軟性、状況把握力、規律性、ストレスコントロール力 ・プレゼンテーション ・グループワークでロジカルシンキング ・傾聴技法（受容・共感・自己一致） ・価値観の相違 ・事実と主観を分けて考える 			1	
				1	
				1	
				3	
				3	
				3	
				3	
				3	
		ビジネスコミュニケーション	ビジネスコミュニケーションの基本である報告・連絡・相談のロールプレイングを行う		3
		セルフマネジメントとは	心身ともの健康を維持、増進する方法について具体的に体験し身に付ける		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	OA基礎実習	時間	93	
到達水準	パソコンとOSの基本操作、セキュリティ、法令順守ができる			
	ワープロソフトの基本操作ができる			
	表計算ソフトの基本操作ができる			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
OS基礎演習	OSの基礎演習 セキュリティ、法令順守 インターネット、SNS活用等			6
Word演習	<ul style="list-style-type: none"> ・文字の入力と編集の活用 ・文書の編集の活用 ・文書の印刷の活用 ・文書の作成の活用 ・表作成の活用 ・図形や画像を使った文書作成の活用 ・Word文書処理技能認定試験問題演習 			36
Excel演習	<ul style="list-style-type: none"> ・データの編集の活用 ・表の編集の活用 ・ブックの印刷の活用 ・グラフと図形の作成の活用 ・ブックの利用と管理の活用 ・関数の活用 ・データベース機能の活用 ・Excel表計算処理技能認定試験問題演習 			51
			合計	93
使用する機械 器具等				
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	プレゼンテーション作成演習	時間	15	
到達水準	プレゼンテーション資料の基本的な構成をできる			
	プレゼンテーションソフトの基本操作ができる			
	プレゼンテーション資料の基本的な演出方法ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
PowerPointの基本操作	<ul style="list-style-type: none"> ・ PowerPointの基礎知識 ・ 基本的なプレゼンテーションの作成 ・ 表の作成 ・ グラフの作成 ・ 図形やSmartArtグラフィックの作成 ・ 図・ワードアートの挿入 ・ 特殊効果の設定 ・ プレゼンテーションサポート機能 		15	
	合計		15	
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・旅館・接客サービス演習	時間	81	
到達水準	ホテル・旅館のサービススタッフにふさわしい身だしなみを整えることができる			
	ブライダルやフードの基礎知識を持っており、レストラン・バー、ビバレッジができる			
	ユニバーサルホスピタリティ（ホスピタリティ・マインド（おもてなしの心）、顧客満足度向上、高齢者・障害者への理解と介助等）ができる			
	ホテル・旅館でのハウスキーピングができる			
	ホテル・旅館業務の基礎ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
サービススタッフに必要な資質と身だしなみ	* サービススタッフにふさわしい身だしなみを身に付ける ・ 女性メイクアップ実技 ・ スキンケア実技と姿勢矯正		3	
サービス実技	・ バーでのビバレッジサービス実技 ・ レストランでの料飲サービス実技 ・ 宴会場での料飲サービス実技 ・ テーブルセッティング実技 ・ テーブルマナー実技		3 3 3 3 3	
電話対応	* 電話対応ロープレイング（場所の説明）		3	
ハウスキーピング	* ホテルでのハウスキーピング実技（洋室） * 旅館での客室清掃実技（和室）		3 3	
販売サービス	* 販売サービス実技 ・ ギフトアドバイス ・ ラッピング実技（のし掛け含）		3	
手話	* 手話実技		6	
ユニバーサルホスピタリティ	* 車いす操作（高齢者・障害者対応）実技		3	
接客サービス	* 接客サービス ロールプレイング ・ ホテル、旅館でのフロントスタッフ ・ コンシェルジュ、ベルスタッフ、ドアスタッフ ・ 仲居 ・ レストランサービススタッフ ・ 販売スタッフ ・ 問い合わせ電話対応 ・ 遺失物、拾得物の取り扱い実技		6 6 6 6 6 6 3	
一般的な接客マナー	* 名刺交換・書類の授受		3	
		合計	81	
使用する機械器具等	ホテルオリエント客室使用			
備考				

科目の内容・細目シート

科目	高知観光資源演習	時間	42
到達水準	観光概論、旅行業概論、観光関連事業、観光政策と観光行政について知っており、活用できる		
	高知の歴史・観光ルート・特産品・観光情報の収集、案内ができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
観光フィールドワーク①	＊仲間づくり、高知市中心街観光 ・高知城（駐車場より追手門～天守閣まで8か所を各グループで案内演習） ・高知城歴史博物館、日曜市・ひろめ市場		6
観光フィールドワーク②	＊高知市観光 ・桂浜（坂本龍馬像、桂浜を各グループで案内演習） ・若宮八幡宮 ・雪隠寺		6
プレゼンテーション制作・発表	＊高知の観光資源を活かした企画・立案（プランニング）をし、プレゼンテーションソフトを利用して情報や資料を収集・分類整理し、発表		30
		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	ホテル・観光語学演習	時間	45	
到達水準	英語を使って観光案内ができる			
	英語を使ってフロント対応や精算業務ができる			
	中国語を使って観光案内ができる			
	中国語を使ってフロント対応や精算業務ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
国際公用語としての英語	*観光ビジネスに関する英語について			1
	*発音練習、聞き取り練習、Native speaker でない人の英語について			1
接客英会話の基本表現とマナー	*英語の敬語に相当する言い回しや丁寧語について			1
	*基本表現			
	・接客英会話とマナー			2
	・聞き取りのコツ、様々な表現の仕方、挨拶・声かけ			2
	・部屋番号の読み方、時間・金額の伝え方			2
	*フロント			
	・予約時の希望をきく、宿泊時の情報を正しくとる			1
	・チェックイン、チェックアウト			1
	*ドアマン			
	・お部屋への案内と説明、荷物預かり			1
	*レストラン			
	・メニュー説明、支払い方法、予約			1
	・和食の食材の説明			1
	*コンシェルジュ			
	・観光案内			1
・お土産などのギフトや買い物案内			1	
・交通手段の説明や道案内			1	
*緊急時の対応				
・火災、地震、盗難、病気など			1	
*その他の対応				
・両替、郵便物、天気予報、クロークの対応			2	
・数字の読み方とスペル、時間の読み方と伝え方			2	
・曜日、日付、金額、大きい数字の丁寧な表現方法			2	
中国語の基本接客会話	*中国語の発音 【1対1、1対多形式】			4
	*基本フレーズ 【1対1、1対多形式】			6
	*中国語接客ロールプレイング			
	・挨拶と点呼のとり方			1
	・自己紹介とお客様に名前を尋ねる丁寧なフレーズ			2
	・電話のかけ方			2
	・ホテル、旅館などの宿泊予約の仕方			2
	・ショップでのやり取り			2
	・観光者や観光客に向けての店内アナウンスなど			2
		合計		45
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	時間	36	
到達水準	ホテル・旅館・レストラン・土産店・フロント対応・案内窓口での受付対応・観光案内所での接客業務ができる			
	職場体験での成果を報告できる			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
ホテル・旅館・観光案内所・ ブライダルオフィス内での 職場体験実習	*ホテル体験 <ul style="list-style-type: none"> ・フロント業務 ・ベッドメイキングおよび室内清掃 ・宴会設営 ・料飲サービス ・ディナーサービス ・キッチン補助 ・建物周辺の美化 *観光案内所体験 <ul style="list-style-type: none"> ・観光ルート提案 ・特産品の説明と販売所案内 ・歴史民俗、文化財、史跡説明および案内 ・インフォメーション補助 ・イベント補助 ・観光客の写真撮影補助 *ブライダル体験 <ul style="list-style-type: none"> ・ドレス、和服の修繕および補正 ・アクセサリー、花嫁装花（ブーケ・ブートニア）の清掃 ・ドレスフィッティング補助 ・婚礼アテンド ・テーブルコーディネイト提案 			30
	（協力企業）オリエントホテル高知、オーベルジュ土佐山、三翠園、ウエルカムホテル、 クラウンパレスホテル新阪急、ウエルサンピア高知、ブライダルみなどや、 高知旅広場、高知県立歴史民俗資料館、高知県立牧野植物園			
職場体験成果報告	・職場体験を通して得た現場での知識および技術について、自分の成果の報告する			6
			合計	36
使用する機械 器具等				
備考				

使用教材リスト

訓練科名：高知家観光サービスビジネス科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
観光学基礎	JTB総合研究所	高知観光資源・観光基礎知識（学科）
基礎から学ぶホテルの概論	ウィネット	ホテル・旅館・接客サービス知識（学科） ホテル・旅館・接客サービス演習（実技）
中国人観光客の心をつかむ接客フレーズ500 現場で役立つ中国語対応術	カンゼン	ホテル・観光語学（学科） ホテル・観光語学演習（実技）
英語応対能力検定公認教材 とにかくひとこと接客英会話	旺文社	ホテル・観光語学（学科） ホテル・観光語学演習（実技）
サービス接客検定受験ガイド2級	早稲田教育出版	ホテル・旅館・接客サービス知識（学科） ホテル・旅館・接客サービス演習（実技）
Word2010 クイックマスター基本編	ウィネット	○ A 基礎知識（学科） ○ A 基礎実習（実技）
Excel2010 クイックマスター基本編	ウィネット	○ A 基礎知識（学科） ○ A 基礎実習（実技）
Excel表計算処理技能認定試験3級問題集	サーティファイ	○ A 基礎知識（学科） ○ A 基礎実習（実技）
よくわかるMicrosoft PowerPoint2010基礎	F O M出版	プレゼンテーション作成演習（実技） 高知観光資源演習（実技）
その他訓練実施機関によるオリジナル教材		
国際文化理解	オリジナル	国際文化理解（学科）
ホテル・旅館・接客サービス	オリジナル	ホテル・旅館・接客サービス知識（学科） ホテル・旅館・接客サービス演習（実技）
高知観光資源・観光基礎	オリジナル	高知観光資源・観光基礎知識（学科） 高知観光資源演習（実技）
OS基礎	オリジナル	○ A 基礎知識（学科） ○ A 基礎実習（実技）
職場の安全衛生について	オリジナル	安全衛生（学科）
就職支援	オリジナル	就職支援（学科） 就職支援演習（実技）
社会人基礎力	オリジナル	社会人基礎力（学科） 社会人基礎力演習（実技）

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

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名	歯科助手・医療秘書養成科		就職先の職務	歯科助手(診療補助・請求事務)、医療秘書及び医療機関での受付(外来)	
訓練期間	平成 年 月 日～平成 年 月 日 (5か月)				
訓練目標	医療事務に関する知識や実務全般(診療報酬明細書(外来)の作成方法、医療保険制度など)を習得し、歯科での診療の補助を適切に行える知識と技能を身に付けるとともに、どの業界でも欠かせないパソコンスキルを習得し、医師を支える秘書的業務のスキルを身に付ける。				
仕上がり像	歯科での診療介助をメインに、歯科医院はじめ、医療機関の外来における秘書的業務のほか窓口業務・受付案内・会計事務などを適切にこなせる人材となる。				
訓練の内容	科目	科目の内容		時間	
	学 科	入校式・オリエンテーション、修了式	入校式・オリエンテーション(2H)・修了式(1H)		-
		安全衛生	VDT作業による安全衛生の必要性和健康管理の重要性		3
		就職支援	応募書類作成方法、面接対策、職業人講話等		20
		社会人基礎力	アクション・シンキング・チームワークを鍛える、コミュニケーション力、セルフマネジメントを身に付ける、OA基礎知識(セキュリティ、法令順守、Word・Excel・PowerPointの基本操作)		54
		歯科事務基礎知識	法令、診療報酬点数表の解釈、診療報酬算定、歯の仕組み、点数計算の基本、歯冠修復(傷病による治療と算定法)、欠損補綴(修理・再装着・未来院請求等)		71
		医療秘書基礎知識	医療保険制度の概要、法令、診療報酬点検表の解釈、診療報酬算定、医学知識、医師の補助的業務と秘書の役割		99
	実 技	就職支援演習	応募書類作成実習、模擬面接等		15
		社会人基礎力演習	コミュニケーション力向上のためのワークショップ、OA基礎演習(インターネット・SNS活用)、健康管理(セルフマネジメント)、普通救命救急講習		27
		歯科事務演習	診療報酬明細書の作成・点検、医学関連法規、医学一般知識、保険請求事務の知識等		45
		医療秘書演習	診療報酬明細書の作成・点検、患者接遇、ユニバーサルホスピタル演習		45
		歯科診療介助演習	歯科診療介助演習		42
OA操作実習(Word)		Word操作実習(文書の作成、表を使った文書の作成、図形や画像を使った文書の作成、課題演習を使った見栄えの良い文書作成の習得等)		87	
OA操作実習(Excel)	Excel操作実習(グラフと図形の作成、ブックの利用と管理、数式と関数の計算、データベース機能の活用、課題演習を使った実務的な表計算ソフトの操作法の習得等)		56		
訓練時間総合計	学科	247	実技	317	564
主要な機器設備 (参考)	PCのOS(Windows8.1)、CPU(Corei5 M560 2.67GHz)、メモリ容量(4GB) 使用するソフト名及びバージョン ・Microsoft Office Professional 2010 その他(プロジェクター、カラーレーザープリンタ、光回線)				

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生	時間	3	
到達水準	安全衛生の必要性、職場における安全衛生、健康管理の重要性について知っている			
	VDT作業に適した作業環境、VDT機器など及び作業環境について点検及び清掃を行い、必要に応じた改善措置について知っている			
	患者様の安全確保と衛生管理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	
安全衛生の必要性	安全衛生の必要性、職場における安全衛生、健康管理の重要性	1		
VDT作業の留意点	適した作業環境 点検・清掃・改善措置の方法	1		
安全確保と衛生管理	患者様の安全確保と衛生管理	1		
		合計	3	
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	20	
到達水準	応募書類作成の仕方を知っている			
	面接のマナーを知っている			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
応募書類の作成の仕方	1. 応募書類一式 履歴書・職務経歴書・添え状などの作成の仕方を知る 2. 学歴や職歴の書き方を知る。職歴については入退社の書き方の違いを覚える 3. ビジネス文書の書き方を知る 4. 求人票の見方、ハローワーク求人・求人情報誌など		6	
ジョブカード作成支援	1. ジョブカード作成支援		3	
	2. 自己分析① 過去経験の振り返り ・得意、不得意点 ・強み、弱み			
	3. 自己分析② キャリアアンカー：自身のアンカーポイントを知る ・志望している職種とのマッチングを確認する ・志望動機の作成方法を知る		3	
職業人講話	職業人講話		3	
面接対策	①立位・座位の取り方 → お辞儀の仕方 → 入退室の仕方 → 発声仕方を知る ②面接の受け答え仕方を知る		3	
模擬面接の振り返り	面接の評価を発表し、今後の課題と目標を設定する		2	
			合計	20
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	54	
到達水準	社会人基礎力（アクション・シンキング・チームワーク）について知っている			
	職場環境を良くするための技法や、報告・連絡・相談の具体的な方法について知っている			
	コミュニケーションの方法を知っている			
	セルフマネジメント（健康管理）について知っている			
	OA基礎知識（セキュリティ、法令順守、Word・Excel・PowerPointの基本操作）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	
これからの経済を支えていく社会人としての心構え	社会人基礎力について 社会人として働くために必要とされる基本的な知識	3		
社会人基礎力	<ul style="list-style-type: none"> ●前に踏み出す力（アクション） <ul style="list-style-type: none"> ①主体性（物事に進んで取り組む力） ②働きかけ力（他人に働きかけ巻き込む力） ③実行力（目的を設定し確実に行動する力） ●考えぬく力（シンキング） <ul style="list-style-type: none"> ①課題発見力（現状を分析し目的や課題を明らかにする力） ②計画力（課題の解決に向けたプロセスを明らかにし準備する力） ③創造力（新しい価値を生み出す力） ●チームで働く力（チームワーク） <ul style="list-style-type: none"> ①発信力（自分の意見をわかりやすく伝える力） ②傾聴力（相手の意見を丁寧に聴く力） ③柔軟性（意見の違いや立場の違いを理解する力） ④状況把握力（自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する力） ⑤規律性（社会のルールや人との約束を守る力） ⑥ストレスコントロール力（ストレスの発生源に対応する力） 	3		
ビジネスコミュニケーション	報告・連絡・相談の具体的な方法を知る	3		
セルフマネジメントとは	セルフマネジメントを知り、心身ともの健康を維持、増進する方法について具体的に学ぶ	3		
OS基礎	OSの基礎、セキュリティ、法令順守	6		
Wordの基本操作	<ul style="list-style-type: none"> ・Word基本 ・文字の入力と編集の基本操作 ・文書の編集 ・文書の印刷 ・文書の作成 ・表作成 ・図形が画像を使った文書作成 	9		
		合計	33	
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	54	
到達水準	社会人基礎力（アクション・シンキング・チームワーク）について知っている			
	職場環境を良くするための技法や、報告・連絡・相談の具体的な方法について知っている			
	コミュニケーションの方法を知っている			
	セルフマネジメント（健康管理）について知っている			
	OA基礎知識（セキュリティ、法令順守、Word・Excel・PowerPointの基本操作）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
Excelの基本操作	<ul style="list-style-type: none"> ・ Excel基本 ・ データの編集 ・ 表の編集 ・ ブックの印刷 ・ グラフと図形の作成 ・ ブックの利用と管理 ・ 関数 ・ データベース機能 		9	
PowerPointの基本操作	<ul style="list-style-type: none"> ・ プレゼンテーションの制作 ・ スライドショーの実行 		12	
			合計	21
使用する機械 器具等				
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	歯科事務基礎知識	時間	71	
到達水準	医療機関の概要、医療保険のしくみ、その他の関連制度はじめ、レセプトの基礎知識、点数算定の原則について知っている			
	医科の算定とレセプト（初診・再診、医学管理等、在宅医療、投薬、注射、処置、リハビリテーション、検査、病理診断、手術、麻酔、画像診断、精神科専門療法・放射線治療、入院）について知っている			
	歯の仕組み、点数計算の基本、歯冠修復（傷病による治療と算定法）、欠損補綴（修理・再装着・未来院請求等）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
医療保障制度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 病院の概要 ・ 医療保障制度 ・ 保険給付 ・ 各制度の概要（公費・労災・介護保険） ・ 医療事務の仕事の流れ ・ 医療事務スタッフの心構え 		6	
診療報酬の算定（歯科）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 歯の知識（歯・口腔の構造と名称、歯式と方向用語） ・ 点数算定の基本（基本診療科、特掲診療科） <ul style="list-style-type: none"> ○ 基本診療科（初診料、再診料、入院料） ○ 特掲診療科（医学管理等、在宅医療、投薬、注射、検査、画像診断、リハビリテーション、処置および手術、麻酔） ・ 歯冠修復（歯冠修復のあらまし、歯冠修復の種類と算定方法） ・ 傷病による治療と算定（硬組織疾患、歯髄疾患、歯周組織疾患、軟組織疾患、歯周疾患、その他の疾病） ・ 欠損補綴（義歯のあらまし、ブリッジ、有床義歯） ・ 修理、再装着、未来院請求など（有床義歯の内面適合法、歯冠修復物及びブリッジの脱落・再装着、修理、未来院の請求） 		65	
		合計	71	
使用する機械器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	医療秘書基礎知識	時間	99	
到達水準	医療機関の概要、保険の仕組みその他の制度について知っている			
	レセプトの基礎知識と点数算定の原則を知っている			
	医療法はじめ関連法規についての知識を持っている			
	各器官系の名称から構造・機能について知っている			
	薬物の名称や投与について知っている			
	医療秘書の役割とその職務について知っている			
	患者接遇とマナーを知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 医療保険制度の概要	①日本の医療保険制度の基本	3		
	②レセプト・点数算定の原則について	3		
	③診療報酬点数法の解釈および診療報酬算定について	6		
	・初および再診料、投薬、注射、医学管理料、処置	3		
	・手術、輸血、麻酔	3		
	・検査、病理診断、画像診断	3		
	・リハビリテーション	3		
	・放射線治療	3		
	・精神科専門療法	3		
	④社会保険と国民健康保険について	3		
⑤保険者・被保険者について	3			
⑥各種制度と手当について	6			
・療養費、高額療養費、世帯合算、傷病手当、出産育児一時金、退職者医療、前期高齢者、後期高齢者など				
(2) 医療関連法規	①医療従事者関係各法について	6		
	②公費負担医療各制度とその法規について	9		
(3) 各器官の名称・構造・機能	①脳神経、呼吸器系、循環器系、消化器系、泌尿器系、骨格筋系、内分泌腺、感覚器系のしくみとはたらきについて	9		
(4) 薬物の名称や投与	①薬学の基礎知識	3		
(5) 医療秘書の役割と職務	①医療秘書の役割	3		
	②医療コンプライアンスについて	6		
	・薬物投与 ・医療データ改ざん ・個人情報保護法			
	③ホスピタリティについて	3		
(6) 患者接遇とマナー	①接遇について（電話対応、窓口対応、文書作成、コミュニケーション技法）	12		
	②マナーについて（職場における一般常識）	9		
		合計	99	
使用する機械器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	就職支援演習	時間	15	
到達水準	応募書類作成できる			
	面接時に自信を持って立ち振る舞いができる			
	正しい敬語を使うことができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
応募書類作成	受験先を想定し、実際の応募書類を作成する 1. 履歴書 2. 職務経歴書 3. 添え状			5
面接時の立ち居振る舞い	1. 面接時の入退室練習 2. お辞儀練習 3. 発声練習 4. 敬語の習得			4
模擬面接	* 模擬面接受験 面接時の印象や自己PRの内容を確認し、面接官が評価し、フィードバックにより現在の自分のレベルを知る			6
		合計		15
使用する機械 器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	社会人基礎力演習	時間	27	
到達水準	社会人基礎力（アクション・シンキング・チームワーク）ができる			
	職場環境を良くするための技法や、報告・連絡・相談ができる			
	コミュニケーション力の活用ができる			
	セルフマネジメント（健康管理）ができる			
	OA基礎演習（インターネット・SNS活用）ができる			
	普通救命（心肺蘇生、AEDの使用法、応急手当の基本）ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
社会人基礎力	<ul style="list-style-type: none"> ●前に踏み出す力（アクション） 主体性、働きかけ力、実行力 ●考えぬく力（シンキング） 課題発見力、計画力、創造力 ●チームで働く力（チームワーク） 発信力、傾聴力、柔軟性、状況把握力、規律性、ストレスコントロール力 プレゼンテーション グループワークでロジカルシンキング 傾聴技法（受容・共感・自己一致） 価値観の相違 事実と主観を分けて考える 		6	
ビジネスコミュニケーション	ビジネスコミュニケーションの基本である報告・連絡・相談のロールプレイングを行う		6	
セルフマネジメントとは	心身ともの健康を維持、増進する方法について具体的に体験し身に付ける		6	
OA基礎演習	インターネット、SNS活用		6	
普通救命救急講習	救命に必要な応急手当、心肺蘇生、AEDの使用法、AEDの使用演習、止血法と気道異物の除去救命（普通救命講習修了証）		3	
		合計	27	
使用する機械器具等	AED			
備考				

科目の内容・細目シート

科目	歯科事務演習	時間	45	
到達水準	診療報酬明細書の作成・点検ができる			
	医学関連法規、医学一般知識を持っており、活用できる			
	保険請求事務の知識を持っており、活用できる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
カルテの演習	<ul style="list-style-type: none"> ・カルテの演習（医科） ・歯科医療事務管理士検定過去問題演習（学科・実技） 		45	
			合計	45
使用する機械 器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	医療秘書演習	時間	45	
到達水準	診療報酬明細書の作成・点検ができる			
	保険請求事務の知識を持っており、活用できる			
	医療機関や施設の中で、医学の知識のある秘書として専門業務が遂行できる			
	ユニバーサルホスピタリティのあるスマートな患者接遇ができる			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
(1) 診療報酬明細書の作成・点検	カルテの記載他 ・被保険者データの転記、カルテの記載と読解法 ・各区分の点数算定			24
(2) 秘書実務	① 文書について ・Word, Excelを使った文書作成、資料作成 ・上司の口述要領筆記 ・郵便、郵送方法について			6
	② 文書その他の整理・保管・管理 ・秘扱い文書の取り扱いから適切な文書の整理及び保管 ・名刺の整理保管 ・オフィスレイアウト、オフィスの整理と管理 ・事務備品、事務用品の選択と補充、配置			3
	③ 上司のスケジュール管理 ・スケジュール管理 ・出張前借から旅費精算業務まで			3
	④ 交際の業務について ・慶事、弔事の次第とそれに伴う庶務の心得、情報収集と適切な処理 ・上司の加入諸会の事務の取り扱い ・贈答マナー ・会議の準備から進行まで			3
	⑤ 電話応対			3
(3) ユニバーサルホスピタル	① 高齢者・障害者支援 ・車いす操作演習			3
			合計	45
使用する機械 器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	歯科診療介助演習	時間	42	
到達水準	歯科医院の事務に関する業務の専門知識、技能を持っており、活用できる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
歯科診療介助演習①	<ul style="list-style-type: none"> ・ 歯科助手とは ・ 歯科助手の心得と患者への対応 ・ 一般教養（接遇マナー） 		7	
歯科診療介助演習②	<ul style="list-style-type: none"> ・ 薬品の管理 ・ 最近の歯科事情 ・ 歯科の基礎知識 ・ 歯科X線から歯科用小器具の種類と取り扱いまで 		7	
歯科診療介助演習④	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社会保険の概要（1） ・ 社会保険の概要（2） ・ 歯科診療の流れ・感染予防対策と消毒滅菌衛生的手洗い ・ 保存治療 ・ 補綴治療 		7	
歯科診療介助演習⑤	<ul style="list-style-type: none"> ・ 文書物品の管理 ・ 口腔外科 ・ 矯正歯科・小児歯科 ・ 予防・審美歯科 ・ 歯科用語・保険用語・カルテ略称 		7	
歯科診療介助演習⑥	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特殊歯科 ・ 救急蘇生法 ・ カルテ・明細書・請求書の記載 ・ 診療報酬明細書の記載・作成要領（1）欠損、補綴 		7	
歯科診療介助演習⑦	<ul style="list-style-type: none"> ・ レセプトコンピューター実習 ・ 診療報酬明細書の記載・作成要領（2）処置、手術 ・ 診療報酬明細書の点検法 		7	
		合計		42
使用する機械 器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

	OA操作実習 (Word)	時間	87
到達水準	文章の作成、表を使った文書の作成、図形や画像を使った文書の作成ができる		
	見栄えの良い文書作成ができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
Word演習	<ul style="list-style-type: none"> ・ 文字の入力と編集の活用 ・ 文書の編集の活用 ・ 文書の印刷の活用 ・ 文書の作成の活用 ・ 表作成の活用 ・ 図形や画像を使った文書作成の活用 ・ Word文書処理技能認定試験問題演習 		87
		合計	87
使用する機械 器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

科目	0A操作実習 (Excel)	時間	56	
到達水準	グラフと図形の作成、ブックの利用と管理、数式と関数の計算、データベース機能の活用ができる			
	実務的な表計算ソフトの操作ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
Excel演習	・データの編集の活用			56
	・表の編集の活用			
	・ブックの印刷の活用			
	・グラフと図形の作成の活用			
	・ブックの利用と管理の活用			
	・関数の活用			
	・データベース機能の活用			
	・Excel表計算処理技能認定試験問題演習			
合計			56	
使用する機械 器具等				
備考				

使用教材リスト

訓練科名：歯科助手・医療秘書養成科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
歯科 テキスト1 医療保障制度	ソラスト	歯科事務基礎知識（学科） 歯科事務演習（実技）
歯科 テキスト2 診療報酬の算定	ソラスト	歯科事務基礎知識（学科） 歯科事務演習（実技）
歯科 テキスト3 サポートブック	ソラスト	歯科事務基礎知識（学科） 歯科事務演習（実技）
歯科 テキスト4・5 トレーニングブック	ソラスト	歯科事務基礎知識（学科） 歯科事務演習（実技）
歯科 診療報酬明細書	ソラスト	歯科事務基礎知識（学科） 歯科事務演習（実技）
歯科 試験問題集	ソラスト	歯科事務基礎知識（学科） 歯科事務演習（実技）
診療報酬2018【BASIC】点数表	医学通信社	医療秘書基礎知識（学科） 医療秘書演習（実技）
初級者のための医療事務【BASIC】 問題集2018年	医学通信社	医療秘書基礎知識（学科） 医療秘書演習（実技）
図解 からだのしくみ大全	永岡書店	医療秘書基礎知識（学科） 医療秘書演習（実技）
患者接遇マナー基本テキスト	日本能率協会 マネジメントセンター	医療秘書基礎知識（学科） 医療秘書演習（実技）
情報リテラシーパーフェクトブック	ウイネット	社会人基礎力（学科） OA操作実習（Word）（実技） OA操作実習（Excel）（実技）
Word文書処理技能認定試験3級問題集	ウイネット	社会人基礎力（学科） OA操作実習（Word）（実技）
Excel表計算処理技能認定試験3級問題集	ウイネット	社会人基礎力（学科） OA操作実習（Excel）（実技）
その他訓練実施機関によるオリジナル教材		
OS基礎	オリジナル	社会人基礎力（学科）
職場の安全衛生について	オリジナル	安全衛生（学科）
就職支援	オリジナル	就職支援（学科） 就職支援演習（実技）
社会人基礎力	オリジナル	社会人基礎力（学科） 社会人基礎力演習（実技）

※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。