

「徳島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

徳島支部徳島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、徳島職業能力開発促進センターにおいて、徳島県、徳島労働局、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、徳島県地域訓練コンソーシアム（以下「コンソーシアム」という。）を組織しました。当該コンソーシアムにおいて、「観光分野」及び「ビルクリーニング分野」の2分野の職業訓練コースを開発し、委託訓練の実施を通じた訓練カリキュラムの検証を行い、その結果を踏まえてモデルカリキュラムとして取りまとめました。

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

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

目 次

- 1 コンソーシアムの概要
- 2 徳島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、徳島職業能力開発促進センターにおいて、徳島県、徳島労働局、徳島公共職業安定所、徳島県経営者協会、徳島県中小企業団体中央会、日本労働組合総連合会徳島県連合会、徳島県専修学校各種学校連合会、徳島県旅館ホテル生活衛生同業組合、徳島ビルメンテナンス協同組合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、離職者向け職業訓練コースの開発を行った。

なお、コンソーシアムの開催概要については以下のとおり。

開催回	開催日	議題等
第1・2回	平成28年7月13日	<ul style="list-style-type: none">・ 徳島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の分野選定について・ 検証訓練実施機関の公募について・ 訓練カリキュラムの概要（案）について
第3回	平成28年11月14日～21日（持回り開催）	<ul style="list-style-type: none">・ 観光分野訓練のカリキュラム概要について・ 観光分野訓練の受講者確保に向けた広報について・ ビルクリーニング分野の企画競争（再公告）について
第4回	平成29年6月15日	<ul style="list-style-type: none">・ 平成29年度コンソーシアム事業のスケジュール等について・ 開発する離職者向け訓練の実施状況について・ 開発する在職者向け訓練の分野選定について・ 人材育成研究会の実施について
第5回	平成30年2月19日	<ul style="list-style-type: none">・ 離職者検証訓練実施結果について・ 委託訓練モデルカリキュラムの作成について・ 在職者向け職業訓練コースの開発結果について・ 職業訓練のベストミックスの検討について

2 徳島県地域訓練コンソーシアム委員

座長 徳島職業能力開発促進センター 所長
徳島県商工労働観光部産業人材育成センター 所長
徳島労働局職業安定部訓練室 室長
徳島公共職業安定所 次長
徳島県経営者協会 参事
徳島県中小企業団体中央会 参事
日本労働組合総連合会徳島県連合会 事務局長
徳島県専修学校各種学校連合会 事務局長
徳島県旅館ホテル生活衛生同業組合 副理事長
徳島ビルメンテナンス協同組合 参与
徳島県教育委員会学校教育課 指導主事
徳島県立中央テクノスクール 校長
徳島県溶接協会 会長
徳島県溶接協会 会員

3 分野選定の背景

徳島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、観光分野、介護分野、ビルクリーニング分野、建設機械分野が候補となった。

上記4分野について、求人・求職のニーズがあることや徳島県内において委託訓練として実施していないこと、さらに訓練分野に関連する民間教育訓練機関等が存在すること、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検討し「観光分野」「ビルクリーニング分野」の2分野を候補に選び、平成28年7月開催の徳島県地域訓練コンソーシアムにおいて決定した。

●観光分野

国においては、平成25年6月に「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」を策定し、東南アジア諸国のビザ要件緩和等、観光立国の実現に向け取り組んできた結果、平成27年の訪日外国人旅行者数は1,974万人に達し、平成28年3月に策定された「明日の日本を支える観光ビジョン」において、オリンピック・パラリンピック東京大会が開催される2020年には4,000万人をめざすとしている。

徳島県においては、平成27年3月に「徳島県観光振興基本計画（第2期）」【第3版（平成28年10月改訂）】が策定され、観光振興、観光産業の基幹産業化に向けた取組が官民連携により進められてきた。当観光振興基本計画には、上記国の施策を受け、「国の広域観光周遊ルート形成促進事業をはじめとした各種施策を活用しつつ、徳島ならではの強みを最大限に活かし、これまでの東アジアや東南アジアに向けた団体旅行中心の誘客に加え、個人旅行の誘客、欧米でも人気のある遍路やアニメなど、『求められる観光資源』を『求める市場』に情報発信し、『訪日外国人4000万人時代』に向けてさらなる外国人観光誘客を推進する」とある。

さらに、当計画の「7つの基本方針」の1つに「将来の観光を担う人材の育成」があり、その中で主要観光地等でのガイドによる対応、リーダーの育成、観光従事者の育成、外国人観光客に対応できる人材の育成、観光分野でのICT活用人材の育成等の具体的な取組みの推進がある。このように、本県においても、観光関連分野の人材育成の強化が求められている。

徳島県は「阿波踊り」「鳴門の渦潮」「祖谷のかずら橋・大歩危峡」「阿波人形浄瑠璃」など観光資源が豊富であり、これらを求めて訪れる観光客をターゲットにした本県観光ビジネスは、十分に雇用の場を確保できると考えられる。

徳島労働局発表の『職種別主要指標（平成28年4月分）』によれば、「接客・給仕・調理員」総数の有効求職者数は240名で有効求人倍率は6.85であり、その中でも配ぜん係、ウェイター・ウェイトレス、旅館・ホテ

ルフロント係、旅館・ホテル客室係の有効求人倍率が14.17～18.00と高い。また、平成28年4月下旬～5月にかけて、徳島県旅館ホテル生活衛生同業組合の協力を得て、徳島市・鳴門市の主要事業所を対象としたアンケート調査においても、14社中13社において、人手が不足している（職種としては、サービススタッフ・フロントスタッフの不足感が高い）との回答であり、人手不足感が強い。しかしながら、観光分野に関する離職者訓練は本県では実績がない。

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の一つとして観光分野を選定した。

●ビルクリーニング分野

国（厚生労働省）においては、平成28年4月より「ビルクリーニング技能士」を単一等級から複数等級へと見直しを実施した。ビルクリーニング分野を取り巻く環境が大きく様変わりする中、働く技能者の優れた技能を公証する国家検定制度としての技能検定のうち「ビルクリーニング技能士」を技能レベルに応じた5段階の複数等級の資格制度として充実させることで、当分野の人材ニーズに適合したものとなるよう改定した。

この改定で訓練修了生が受検可能となった「ビルクリーニング技能士3級」検定資格に挑戦し合格することで、訓練で習得した「技能と知識」が公証されることとなる。

さらに、就業経験に乏しい者や不安定な就労を繰り返す離職者にとって、短期間の離職者訓練を経て安定的な再就職を果たすには厳しい現状があるが、当分野の訓練は比較的短期間で実践的な技能が身につくことが見込まれる。その結果、訓練修了者の安定した就労に繋がる効果があると考えられる。

また、当分野の職業訓練の開発は、人口減少社会において生涯現役社会の実現を図る観点から、高い就業意欲を有する高年齢者の活躍の場を広げるとともに、中高年齢者の適応性を増大させ、希望に応じた円滑なキャリアチェンジに資するために有効であり、中高年齢者の活躍の場を拡充する効果も期待できる。

徳島県においては、厚生労働省が策定した「第10次職業能力開発基本計画」（平成28年4月）に基づき、「第10次徳島県職業能力開発計画」が策定された。その中で「人手不足を抱える分野において、従来の公的訓練の枠組みでは対応できない人材育成の取組みを通じて当該分野における安定的な人材に確保を目指し、新たな『職業訓練』を幅広く実施することにより本県産業人材の育成・確保を実現する」、「中高年齢者の有する知識、経験等を活用できる効果的な職業能力開発を推進するため、幅広い職種での『職業訓練』を実施する」、「働く技能者の優れた技能を公証する唯一の国家検定制度としての『技能検定制度』は、技能の向上や社会的評価のアップにつながるとともに、一定水準以上の技能を持った技能者に対する客

観的な能力評価基準として活用することで、制度の普及啓発を一層促進し、合格者の増加を図る」等の施策が取り上げられている。当分野の職業訓練の開発は、このような徳島県の能力開発の施策にも適合すると考えられる。

ビルメンテナンス業界における実態調査報告書【ビルメンテナンス情報年鑑 2016】によれば「従業員の過不足」について、「やや不足」と「不足」であるとする事業所の回答を合わせると、常勤従業員で約7割、パートタイマーで8割強となり、従業員が不足している事業所が多い結果となっている。さらに、経営上の悩みごと（複数回答）について、最も多かったのが「現場従業員が集まりにくい」との回答で81.3%に上る。

徳島労働局発表の「職業安定業務統計速報」（平成28年4月）によれば、徳島県の有効求人倍率（季節調整値）は1.30倍で、前月を0.05ポイント上回っており、雇用情勢は引き続き改善している。加えて、徳島労働局からの情報によると、同月の「ビル・建物清掃員」の職種における有効求人倍率は1.79倍となっており、全職種平均の倍率に比べ、高い数値である。

ビルクリーニング分野に関する職業訓練は、徳島県内では実施されていない。類似する職業訓練としては、徳島県立西部テクノスクール（美馬市）において実施しているビルメンテナンス業に関連する「設備施工科（6カ月）」があるが訓練内容は重複しておらず、問題とはならない。

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もう一つの分野としてビルクリーニング分野を選定した。

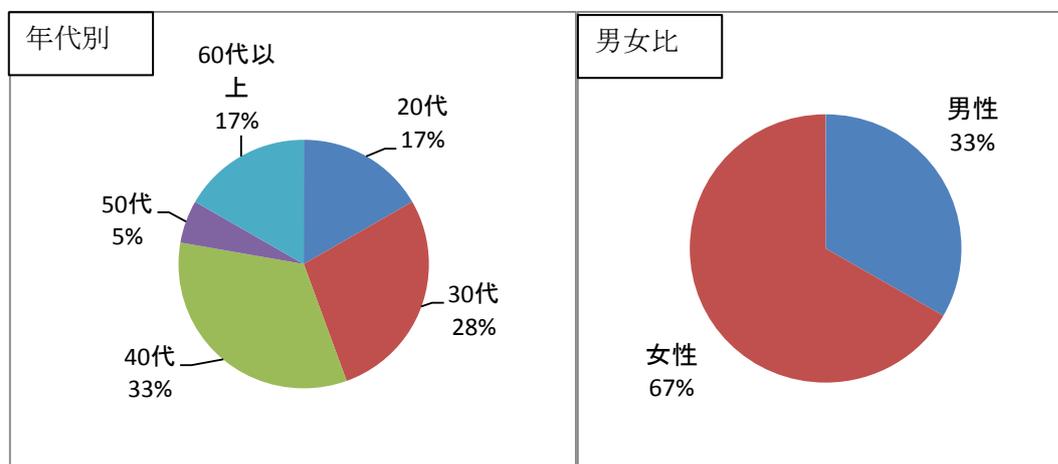
4 検証訓練の実施状況及び検証結果

【観光分野】 阿波観光おもてなし科

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
株式会社穴吹カレッジサービス	平成29年2月1日	平成29年7月31日	6カ月	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
19人	18人	12人	3人	5人	6人	1人	3人



訓練生の募集については、県内の公的機関（出先機関含む）の協力を得てポスターの掲示・募集リーフレットの備置、徳島県内のJR四国主要駅へのポスター掲示、テレビ・ラジオ放送による広報、求人誌等による広報、加えて近隣の公共職業安定所との連携による「雇用保険説明会」における訓練周知等の広報活動を行ったものの、開講が2月であり、当初の募集期間が11月18日～翌年1月12日までと、求職者が少なく結果として、公共職業訓練の受講者の応募数が少ない時期である等の理由もあり、平成28年12月末までの応募状況は低調であった。

しかし、訓練説明会参加者のアンケートにおいて、訓練受講の意欲の高い人が一定程度見受けられたこともあり、募集期間を1月20日まで延長し、訓練説明会も追加開催するとともに、徳島公共職業安定所の全面的な協力が得られた結果、18名の入所者を確保することができた。入所者の67%が女性であった。

なお、説明会では動画を活用して説明するなど、訓練の内容を具体的にイメージできるよう工夫した。

就職の状況（就職率94.4%、関連職種への就職率52.9%）

修了者数	（うち女性）	（うち就職）	中退者数	（うち女性）	（うち就職）
10人	7人	9人	8人	5人	8人

中途退所者は8人であり、内5人が対人接客サービス等の関連就職による中途退所であった。

3月～4月にかけて中途退所者が4名と多かった理由として、4月下旬の「イオンモール徳島」の新規オープンに伴い800～900人規模の採用方針が打ち出され、当訓練科の開講間もない2～3月頃から活発な採用活動が展開されたことが大きかったと思料される。

修了者は10名で訓練終了時の就職率は20.0%（中退者除く）であったが、引き続き就職支援を継続し、終了3カ月後の修了者の就職率は90.0%（中退者を含む最終の就職率は94.4%）となった。訓練実施機関を通じて積極的な就職支援を実施した結果、高い就職率につながったものと思われる。

ただし、関連職種への就職者数は、就職者全体の52.9%と十分な比率ではなかった。

阿波観光おもてなし科カリキュラム

訓練科名	阿波観光おもてなし科		就職先の職務	観光ホテル・旅館・レストラン等での観光客向け接客サービス業務
訓練期間	平成 29 年 2 月 1 日～平成 29 年 7 月 31 日 (6 カ月)			
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基本スキル（ビジネス文書作成、表計算）、Webコンテンツ（ホームページ、SNS等）の活用・更新スキルを習得する。 ② 接客サービスに必要なコミュニケーションマナーとスキルを習得する。 ③ ホテル業界の基礎知識を理解し、ホテルの宿泊・飲料・宴会を中心としたサービスオペレーションの知識・技能を習得する ④ 訪日外国人（インバウンド客）対応として、ホテル・レストラン内での接客に使う英会話の基本フレーズ（接客用語）を習得する。 ⑤ 地域の観光資源を実体験し、情報（観光ルート、特産品）及びプロデューススキルを習得する。 ⑥ ルームキーピングや和食並びに洋食の基本的な知識と実践的なサービススキルを習得する。			
仕上がり像	地域の観光サービス産業（ホテル・旅館・レストラン）における接客サービス業務が適切に行えるだけでなく、「ホスピタリティ」精神をもって、ホテル内での一般的な外国人観光客の対応や県外日本人観光客に対して地域の観光案内ができる人材。			
訓練内容	学 科	社会人基礎力	組織の中で多様な人々とともに仕事を行っていく上で必要な基礎的な能力（チームワークとコミュニケーション、報告・連絡・相談）、身だしなみ（服装、言葉遣い）、安全衛生（救急対応）	42 時間
		ホテル業・旅館業の基礎知識	ホテル業務（宿泊・料飲・宴会）の基礎、フロント業務、客室係業務、ブライダルの知識、食材・調理・飲料の知識、レストランの知識、食品衛生管理。ホテル会計の基礎、営業企画の基礎	96 時間
		ホテル接客英会話	ホテル・レストランで接客に使う英会話の基本フレーズ	60 時間
		国際文化理解	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	30 時間
		地域観光資源	地域観光の調査・発掘による観光情報（郷土史等）の知識	36 時間
		パソコン基本スキル 就職支援	パソコンの基礎知識、ビジネス文書作成、表計算の基礎知識 応募書類の作成支援、面接対策	6 時間 36 時間
	実 技	パソコン基本スキル	OA機器操作基礎、ビジネス文書作成、表計算（集計表・グラフ作成）、WEBコンテンツ（ホームページ、SNS等）活用、情報セキュリティと情報モラル、Excelデータ分析の基礎	72 時間
		ホテルサービス接遇	ホテル業務（宿泊・料飲・宴会）の接客基本動作・心得・マナー、電話対応、クレーム対応、ホスピタリティ・マインド及び顧客満足度の向上のためスキル（おもてなしの心）、ユニバーサルサービス（高齢者・障がい者対応）	90 時間
		ホテル実務	ルームキーピング、リネンサプライ、レストラン、料飲サービス、宴会サービス、販売サービス	90 時間
		地域観光資源実習	地域観光の調査・発掘による観光情報（観光ルート・特産品、郷土史等）の収集・分析とその結果を踏まえた広報企画演習。地域観光資源体験（鳴門観潮船乗船等）と観光モデルコースプロデュース演習、県内あるき遍路体験	30 時間
	キャリアコンサルティング 企業実習	新ジョブカードを活用したキャリアコンサルティング ホテル・旅館での現場体験実習	90 時間	
訓練時間総合計 678 時間（学科 306 時間、実技 372 時間）				
主要な機器設備 (参 考)	パソコン、プリンター、プロジェクター、スクリーン、インターネット利用環境、ベッド、布団シーツ、グラス、ボトル、車椅子等			

阿波観光おもてなし科においては、徳島県における観光振興施策を受け、『おもてなしの心』を生かした観光客の受け入れ」に着目したカリキュラムを作成した。加えて、就職可能性を高めるため、ホテル・旅館での企業実習をカリキュラムに組み込んで、訓練を実施した。

訓練の実施に当たっては、接客業務が適切に行えるだけでなく、「ホスピタリティ精神」を持って県外観光客や外国人観光客の対応や地域の観光案内が出来る人材育成に留意し、「ホテル接客英会話」「国際文化理解」「地域観光資源実習」などを取り入れる等の工夫を行った。



地域観光資源実習（阿波人形浄瑠璃観覧、阿波藍染め体験）

なお、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受講者アンケートを複数回実施している。また、訓練終了後、訓練実施機関より「開発コースのカリキュラムに対する改善提案書」も受領している。

訓練時間数等の見直しを実施した科目

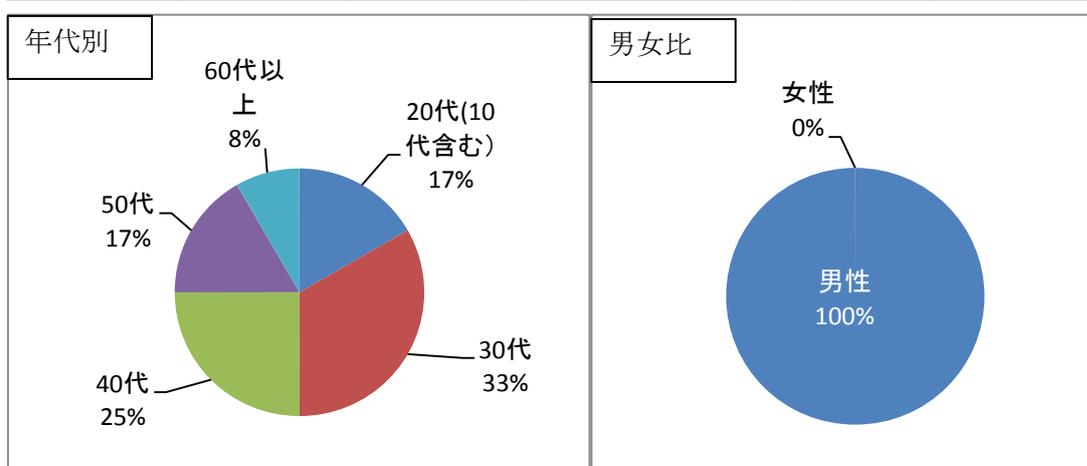
		見直し前		見直し後		
		科目	時間 (H)		科目	時間 (H)
訓練 の 内容	学 科	社会人基礎力	42	⇒	社会人基礎力	0
		ホテル業・旅館業の基礎知識	96	⇒	宿泊業の知識	36
				新規	サービス接客概論	36
				新規	販売概論	42
		ホテル接客英会話	60	⇒	接客英会話	36
		国際文化理解	30	⇒	国際文化理解	6
		地域観光資源	36	⇒	徳島県観光の知識	6
		パソコン基本スキル	6	⇒		0
		就職支援	36	⇒	就職支援	18
				新規	安全衛生	3
	実 技	パソコン基本スキル	72	⇒	パソコン演習	78
		ホテルサービス接客	90	⇒	観光サービス接客実習	78
		ホテル実務	90	⇒		0
		地域観光資源実習	30	⇒	徳島観光資源実習	12
		企業実習	90	⇒		0
				新規	広告・プランニング実習	24
	訓練時間総合計 678H (学科 306H、実技・実習 372H)				訓練時間総合計 408H (学科 216H、実技・実習 192H)	
	機器 設備	ノートパソコン・OS (Windows7)、ワープロソフト (Word2010)、表計算ソフト (Excel2010)、プリンター、プロジェクター、スクリーン、インターネット利用環境、ベッド、布団シーツ、グラス、ボトル、車椅子 ※実技科目は他会場等で行う場合があります。企業実習は勤務時間や日程が異なる場合があります。			ノートパソコン・OS (Windows7)、ワープロソフト (Word2010)、表計算ソフト (Excel2010)、プリンター、プロジェクター、スクリーン、インターネット利用環境、ベッド、布団シーツ、グラス、ボトル、車椅子 ※実技科目は他会場等で行う場合があります。企業実習は勤務時間や日程が異なる場合があります。	

【ビルクリーニング分野】 ビルクリーニングスタッフ養成科

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
株式会社穴吹カレッジサービス	平成29年3月30日	平成29年6月29日	3カ月	20人

応募・入所状況

応募者数	入所者数	(うち女性)	20代(10代含む)	30代	40代	50代	60代以上
14人	12人	0人	2人	4人	3人	2人	1人



先行した、阿波観光おもてなし科の募集活動を検証し、①JR 駅構内へのポスター掲示を徳島バス車内のポスター掲示に変更、②求人誌への募集広告掲載をサイズより回数を重視に変更、③ハローワークにおける雇用保険説明会での広報の強化（対象人数：45%増）④ハローワークでのビラ配りの強化（配布数：60%増）⑤訓練コース説明会の開催数を増加（3回⇒4回）、⑥マスメディアを使用しての追加広報の実施等の広報活動を行った結果、漸く12人（充足率60%）の入所者を確保することとなった。女性の入所者希望者は1名あったが、直前に就職が決まって辞退したため、結果として女性の入所者はいなかった。なお、入所者のうち雇用保険受給対象者は4名（33.3%）であった。今後の広報について、この点も考慮に入れる必要がある。

就職の状況（就職率81.8%、関連職種への就職率66.7%）

修了者数	(うち女性)	(うち就職)	中退者数	(うち女性)	(うち就職)
11人	0人	9人	1人	0人	0人

中途退所者は1人であり、家庭の都合による退所であった。修了者は11名で訓練終了時の就職率は18.2%であったが、引き続き就職支援を継続し、終了3カ月後の就職率は81.8%（中退者を含む就職率も同じ）となった。訓練実施機関による、積極的な就職支援によるものと思われる。

ビルクリーニングスタッフ養成科カリキュラム

訓練科名	ビルクリーニングスタッフ養成科		就職先の 職務	ビルクリーニング従事者 (日常清掃員、定期清掃員)
訓練期間	平成 29 年 3 月 30 日～平成 29 年 6 月 29 日 (3 カ月)			
訓練目標	①基本的な清掃スキル、それらを組み合わせたビル清掃における応用清掃作業スキルの習得。 ②定期清掃等で使用する機材の知識や技術、作業方法を習得。 ③サービス業としてお客様に対してのマナーや他の清掃員との協調性を培う。			
仕上がり像	建築物清掃全般の知識と技術、作業方法の習得や団体行動の多い業種として協調性を持つことにより、日常、定期を問わず清掃作業員として、いかなる現場でも即戦力として対応することができる。			
目標とする資格	ビルクリーニング技能検定 3 級 (別途受検)			
訓練内容	学	科 目	科 目 の 内 容	訓練時間
		ビジネスベーシックスキ ル	チームワークとコミュニケーション、報告・連絡・相談、ビ ジネスマナー、パソコンビジネスソフト基本操作 (文書作成、 表計算)	36 時間
		マネジメントの基礎 ビルメンテナンスの基礎 知識	リスクマネジメント、作業計画・作業管理 関係法規、清掃従事者の心得	6 時間 6 時間
		安全衛生・環境衛生	災害発生の仕組みと災害防止、安全作業方法、作業手順、事 故・災害発生時の措置、作業環境と健康、感染の知識、清掃 における衛生管理と消毒	12 時間
		清掃用具、薬剤等の基礎 知識	洗剤の種類と性質、床維持剤の種類と性質、その他の材料、 清掃機械の種類、構造及び使用方法、器具の種類、構造及び 使用方法、最新清掃器具の取扱い	18 時間
		建築物の構造・設備、内 外装材の種類と性質	建築物の構造、建築設備、建築物各部、床仕上げ材、壁仕上 げ材及び天井仕上げ材、外装仕上げ材及び窓まわり材	18 時間
		ビルクリーニング作業 法、作業管理	建築物の汚れ、汚れの除去方法、建築物各部の清掃方法、作 業計画の意義、作業計画の基礎知識、作業計画の実際、建築 物用途別の作業計画上の特徴、点検評価と改善、インスペク ション、建築物各部位と各場所の清掃品質の主な特徴、点検 のポイント	24 時間
		廃棄物処理方法	廃棄物処理の意義、ゴミの種類、排出量及び性質、ゴミ処理 方法、廃棄物の資源化、廃液処理	12 時間
		就職支援	ジョブ・カード作成支援、履歴書作成支援、模擬面接	24 時間
	実	日常清掃・定期清掃基本 作業	ほうきの使い方、モップの使い方、フロアブラシの使い方、 タオルの使い方、スクイジーの使い方、洗浄液の作り方、塗 布方法、掃除機の使い方、ポリッシャーの使い方、洗浄機の 使い方	72 時間
技	日常清掃・定期清掃標準 作業	床面 (弾性床・繊維系床) 洗浄作業、カーペット洗浄作業、 その他床材の洗浄作業、またガラス、壁面、天井面、空調関 連設備、照明器具、ブラインド、トイレ、水回り等の清掃そ の他	90 時間	
実 習	日常清掃、定期清掃	日常清掃、定期清掃の現場でそれぞれ1日ずつ作業に従事する	12 時間	
訓練時間総合計 330 時間 (学科 156 時間、実技 174 時間)				
主要な機器設備 (参 考)	パソコン、ポリッシャー、自動床洗浄機、カーペット洗浄機、高圧洗浄機、ガラ ス清掃道具等			

ビルクリーニングスタッフ養成科においては、平成28年度4月から見直し
が実施された国（厚生労働省）の施策をうけ、「ビルクリーニング技能士3級」
の技能検定相当のスキルと知識を習得することに着目したカリキュラムを作成
し、訓練を実施した。

訓練の実施に当たっては、清掃全般の知識と技術、作業法を習得し、その上
で、日常、定期を問わず清掃作業員としていかなる現場でも即戦力として対応
できること、及び「ビルクリーニング技能検定3級」に合格可能なレベルの知
識や技能の習得を目指した。



実習（日常清掃、定期清掃の現場での清掃作業）

なお、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受講
者アンケートを複数回実施している。また、訓練終了後、訓練実施機関より「開
発コースのカリキュラムに対する改善提案書」も受領している。

結果として、訓練科の満足度に係る受講者アンケートは、ほとんどの科目（学
科、実技）の訓練内容・習熟度（自己評価）において高い満足度（「観光分野」
のそれに比べ）となっている。

訓練時間数の見直し等を実施した科目

		見直し前		見直し後		
訓練の内容	科目	時間(H)		科目	時間(H)	
	学科	ビジネスベーシックスキル	36	⇒	ビジネスベーシックスキル	18
		マネジメントの基礎	6	⇒	マネジメントの基礎	0
				新規	建築物と環境衛生及び関係法令	6
				新規	清掃作業の種類とポイント	18
				新規	CS	3
				新規	人権	3
	実技	日常清掃・定期清掃基本作業	72	⇒	日常清掃・定期清掃基本作業	60
		日常清掃・定期清掃標準作業	90	⇒	日常清掃・定期清掃標準作業	84
				新規	清掃作業のポイント	12
実習	日常清掃、定期清掃	12	⇒	日常清掃、定期清掃	18	
訓練時間総合計330H（学科156H、実技・実習174H）			訓練時間総合計336H（学科162H、実技・実習174H）			
機器設備	パソコン、ポリッシャー、自動床洗浄機、カーペット洗浄機、高圧洗浄機、ガラス清掃道具等		弾性床洗浄機、ポリッシャー、自動床洗浄機、カーペット洗浄機、高圧洗浄機、ガラス清掃用具、トイレ清掃作業用具等			

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。

阿波観光おもてなし科（IT観光おもてなし科）

阿波観光おもてなし科の検証訓練の結果を踏まえ、関連職種への就職率をより高めるため、目標とする就職先の職務を観光サービス産業全般に拡大した。

国内EC市場（電子商取引）の拡大を受け、観光のIT化、スマートフォンユーザーへの対応等を踏まえ、IT関連ツールの効果的な活用が不可欠となってきている。様々なIT関連スキルを身につけるだけでなく、集客に効果がある情報発信手法を学ぶことも必要である。

このような状況を受け、訓練科名を「IT観光おもてなし科」に変更するとともに、訓練カリキュラムの内容も、旅館・ホテルにおける接客サービスノウハウの習得だけでなく、ITを活用した観光に関する営業企画や商品販売ノウハウ等を併せて習得することとし、加えて、徳島県を訪れる観光客（インバウンド含む）に『おもてなしの心』を生かした観光客の受け入れ」ができる人材の育成を目指すこととした。

さらに、販売士3級の資格取得を目標とし、カリキュラムに「販売概論」の科目を追加したことに伴い、就職が予定される職務において必要とされる商品販売等に関する知識が身につくこととなり、より関連就職率を高める効果が期待される。

また、90時間（15日）にわたる企業実習をなくし、コンパクトに現場の職務にふれるための短い職場体験を実施することとした。

そして、訓練科の改善・見直しや満足度に係る受講者アンケートの結果、及び検証訓練の指導を担当した講師陣の意見等を参考に見直しを実施し、6カ月の訓練期間を4カ月に短縮する訓練コースとした。

なお、訓練実施に当たっての留意事項及び主な見直し点は以下のとおりである。

（1）就職先の職種

- ・コンシェルジュ、観光案内、土産物販売、旅行関連エージェント、プランナー（企画営業）等を追加した。

（2）訓練目標

- 1) 観光サービス産業での接客・料飲サービスだけでなく、ITを活用した観光に関する営業企画や、販売に関するノウハウの習得を追加した。
- 2) 「サービス接客検定2級」「販売士3級」の取得を目標に追加した。

(3) 訓練の実施時期

- ・受講生の充足率や関連職種への就職率をより向上するため、実施時期について再検討することが求められている。

(4) 訓練の内容

1) 講師陣の意見として以下3点の指摘があった。

- ①学科→基本実技→学科→応用実技、とある程度臨機応変に進めたい
(※この意見については、「日別計画表」の作成に反映する必要あり)
- ②宿泊関係実務科目の充実を図る
- ③一般的な接遇と実務の違いを盛り込む

2) 学科

- ①カリキュラム内容がホテル・旅館業の接客サービス知識が中心となっていたが、就職先の職務を追加したことに伴い、営業企画や販売知識等を含む観光サービス業全般に通用する、より汎用的なカリキュラムにした。
- ②訓練目標に「販売士3級」の資格取得を追記するとともに、「販売概論」の科目を新設した。
- ③「ホテル接客英会話」「国際文化理解」「地域観光資源」の各科目の時間数を短縮した。
- ④「就職支援」の科目の時間数を短縮した。

3) 実技

- ①「ホテルサービス接遇」「ホテル実務」の科目について、カリキュラムがホテル・旅館業中心となっていたため、その内容を観光サービス業全般に通用する汎用的なカリキュラムとするため、「観光サービス接遇実習」の科目に改編した。その際に、講師陣の意見を参考し、「レストラン、料飲サービス、宴会サービス等」の時間数を大幅に減らし、結果として「宿泊関係実務」の割合を相対的に増加することとした。
- ②受講生のアンケートを参考に、長期間の企業実習を短期間の職場体験に変更する等して、企業実習及び地域資源実習の時間数を短縮した。

(5) その他

- 1) 検証訓練では、企業実習を実施し、実習先から採用の希望が出されたが応募者はいなかった。このことは、採用側と受講者の採用条件等に関するイメージの乖離（ミスマッチ）が大きかったためと思われる。今後の就職支援においては、この点を考慮して相談援助することが必要である。
- 2) 任意受験によって取得可能な資格は、以下を想定している
「サービス接遇検定2級」「販売士3級」訓練計画を立てる際には、上記資格の受験を考慮して、カリキュラムを設定することにより、受講者のモチベーションを高めるとともに、訓練効果を高めることが期待できる。

ビルクリーニングスタッフ養成科

ビルクリーニングスタッフ養成科の検証訓練の結果を踏まえ、訓練科の改善・見直しや満足度に係る受講者アンケート及び訓練を担当した講師陣等の意見等を参考に、「訓練目標」「仕上がり像」について、検証訓練では3級技能検定レベルの技能・知識の習得としたが、モデルカリキュラムにおいては「2級技能検定」レベルの技能・知識の習得を目指すこととした。

なお、訓練実施に当たっての留意事項及び主な見直し点は以下のとおりである。

(1) 広報について

- 1) 受講生募集の広報について、女性及び高年齢者にも効果的に訴求できる内容にすることが、充足率の向上に効果があると考えられる。
- 2) 検証訓練の受講者の属性に鑑み、充足率向上のため、雇用保険受給対象者以外への広報（周知）も必要と思われる。

(2) 訓練の実施時期

- 1) ビルクリーニング技能士2級の取得を目指す通過点としての、技能検定3級を効果的に受検できる時期の実施を目指す。
- 2) 充足率向上に効果が高い募集時期についても、考慮する必要がある。

(3) 学科

- 1) 日別計画の作成に際しては、検証訓練で実施したカリキュラム編成（午前に学科、午後に実技）の手法を、今後も踏襲する方が習得効果が上がると思われる。
- 2) 2級受検に必要な知識「作業計画に基づく作業手順の作成」の内容を追加する。
- 3) 清掃業務に携わる多様な事業所の環境等を考慮し、一般的なビジネスベーシックスキルに加え、CS（顧客満足）や人権に関する知識を学習する時間を設ける。

(4) 実技

- 1) 2級受検に必要な技能「作業手順に基づく作業ポイントの確認」の科目を追加する。
- 2) 企業実習では、日常清掃実習及びトイレ清掃実習を加え時間数を増加する。

(5) 関連資格等

モデルカリキュラムにおいて目標とする資格は「ビルクリーニング技能士2級」とするが、受検資格において実務経験が無い受講者は訓練修了後、即2級受検とはならない。しかし制度上、「技能士3級」の合格が2級の受検資格となっているため、実務経験のない者は訓練修了後（受講中含む）に「ビルクリーニング技能士3級」を受検合格し、その翌年度に「2級」受検を想定している。

訓練計画を立てる際には、「3級」の試験日程等を考慮して、訓練実施時期を設定する必要がある。訓練中に、試験日程や受検資格、試験の

概要等の情報を提供することにより、受講者のモチベーションを高めるとともに、訓練効果を高めることが期待できる。

(6) その他

主な機器設備について、弾性床洗浄機、トイレ清掃作業用具を追加する。

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

資料集

I 観光分野

「IT観光おもてなし科」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（1～13）

資料1-3 使用教材リスト

II ビルクリーニング分野

「ビルクリーニングスタッフ養成科」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（1～16）

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	IT観光おもてなし科		就職先の職務	観光サービス産業全般(宿泊、レストラン、コンシェルジュ、エージェント、プランナー、土産物販売、受付、企画営業、客室業務等)		
訓練期間	平成 年月 日～平成 年月 日 (4か月)					
訓練目標	観光サービス業での接客・料飲サービスだけでなく、ITを活用した観光に関する企画や接客英会話、企業でのオフィスマナーを習得することにより、徳島県を訪れる観光客(インバウンド対応)に、「おもてなし」のサービスができる人材を育成する。また、サービス接遇検定2級、販売士3級取得を目指す。					
仕上がり像	地域の観光サービス産業(ホテル・旅館・レストラン・土産物店等)における接客サービス業務が適切に行えるだけでなく、「ホスピタリティ」精神をもって、外国人観光客の対応や県外日本人観光客に対して地域の観光案内ができる。また、新規観光客やリピーターを増やすための方策を考え、積極的に取り組める人材を育成する。					
訓練の内容	科目	科目の内容			時間	
	学 科	観光サービス業従事者の役割	観光サービス業従事者の種類とその業務、職業倫理・守秘義務、職務と役割、観光サービス業で求められるスキル、マナー			39
		宿泊業の知識	宿泊業務(宿泊・料飲・宴会)の基礎、フロント業務、客室係業務 プライダルの知識、レストラン・土産物販売の知識、会計の基礎、営業企画の基礎			36
		接客英会話	観光サービス業で接客に使う英会話の基本的フレーズ			36
		サービス接遇概論	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			30
		販売概論	小売業の種類、マーチャндаイジング、ストアオペレーション、マーケティング、販売・経営管理			42
		国際文化理解	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			6
		徳島県観光の知識	徳島地域観光の調査・発掘による観光情報(郷土史等)の知識			6
		安全衛生	5S(整理、整頓、清掃、清潔、しつけ)、健康管理、VDT作業での注意点			3
		就職支援	就職活動の心構え、応募書類の作成支援、面接対策、ジョブカードを活用したキャリアコンサルティング			18
	実 技	パソコン演習	パソコン操作基礎、ビジネス文書・チラシ作成の基礎(Word)、表計算・グラフ作成(Excel)、WEBコンテンツ(ホームページ、SNS等)活用基礎、情報セキュリティと情報モラル、Excelデータ分析の基礎、PowerPoint			78
		観光サービス接遇実習	観光サービス業務(宿泊・料飲・宴会)の接客基本動作・心得・マナー、電話対応、販売サービス、クレーム対応、ホスピタリティ・マインド及び顧客満足度の向上のためのスキル(おもてなしの心)、ユニバーサルサービス(高齢者・障がい者対応)ルームキーピング、レストラン・料飲サービス、宴会サービス、職場体験			78
		徳島観光資源実習	徳島地域観光の調査・発掘による観光情報(観光ルート・特産品、郷土史等)の収集・分析とその結果を踏まえた広報企画演習			12
広告・プランニング実習		観光プランニング、企画・提案書作成、チラシ作成(Word、PowerPoint活用)			24	
訓練時間総合計		学科	216	実技	192	408
主要な機器設備 (参考)		ノートパソコン・OS(Windows7)、ワープロソフト(Word2013)、表計算ソフト(Excel2013)、プレゼンテーションソフト(PowerPoint2013)、プリンター、プロジェクター、スクリーン、インターネット利用環境、ベッド、布団シーツ、グラス、ボトル、車椅子 ※実技科目は他会場等で行う場合があります。				

科目の内容・細目シート

科目	観光サービス業従事者の役割	時間	39	
到達水準	観光サービス業従事者の役割や、その種類、業務、求められる能力を知っている。			
	職場でのコミュニケーションの取り方について、対応方法を考えることができる。			
	ビジネスマナーの基本を理解し、実行できる。			
	社会人としての一般常識を理解し、実施できる。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
観光サービス業従事者の種類とその業務 職業倫理・守秘義務 職務と役割 観光サービス業で求められるスキル、マナー	観光サービス業の様々な種類と業務内容		3	
	観光サービス業で求められる職業倫理、守秘義務の内容及び事例		3	
	観光サービス業の様々な職務の内容と役割		3	
	タイプ診断 聴き方・話し方のポイント説明・グループワーク 報連相について 立ち姿勢、お辞儀の仕方、歩き方、座り方を学習し、実演する 尊敬語・謙譲語・丁寧語、肯定的な表現、クッション言葉 社内文書・社外文書の違いと作成、お礼状、封筒 電話の基礎知識 電話のロールプレイング 名刺交換、上座・下座 商談マナー		30	
	合計		39	
使用する機械器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	宿泊業の知識	時間	36	
到達水準	ホテル業・旅館業の実務に必要な基礎知識を知っている。			
	ホテル等宿泊業における各部門の組織概要・役割・業務内容を一通り理解している。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
宿泊業務（宿泊・料飲・宴会）の基礎	ホテルにおける宿泊部門の位置づけ・役割・組織概要 料飲部門・調理部門の組織と担当業務の概要	12		
フロント業務	ドアマン・ベルマン クローク・コンシェルジュ	6		
客室係業務	ルームアテンダント ハウスマン・リネン 客室サービス	3		
ブライダルの知識	ブライダルサービスの業務特性 挙式・披露宴におけるブライダルサービスの流れ	3		
レストラン・物産品販売の知識	客席案内 注文 テーブルサービス 調理の仕上げ 予約・解約 メニュー管理 物産品販売の概要	6		
会計の基礎	レセプション・キャッシャー	3		
営業企画の基礎	宿泊セールス課 宴会セールス課 ブライダルセールス課	3		
		合計	36	
使用する機械器具等				

科目の内容・細目シート

科目	接客英会話	時間	36	
到達水準	外国人観光客に対して、簡単な英語で各場面に応じた接客・接遇ができる。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
観光サービス業で接客に使う英会話の基本的フレーズ	あいさつ・重要表現 返事・わからないとき・お詫び 会計・両替 予約・チェックイン・チェックアウト フロント 客室（案内・サービス・トラブル対応） ランドリーサービス PC・クローク レストラン・バー 販売		学科	実技
			36	
	合計		36	
使用する機械器具等備考	音楽プレイヤー等			

科目の内容・細目シート

科目	サービス接遇概論	時間	30	
到達水準	サービス接遇業務の心構えや資質を知っている。			
	サービス接遇業務に必要なスキルを理解している。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
サービス業務に対する心構え	明るさと誠実さ、適切な判断、身だしなみ	3		
対人心理の理解	一般的な人間関係、対人心理	3		
応対の技術	一般的なマナー、接客者としてのマナー、両マナーの違い、接客用語	12		
口のきき方	基本的な話し方、問題処理、クッション言葉	6		
態度・振舞い	接客者としての適切な服装、提示・説明の仕方	6		
		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	販売概論	時間	42	
到達水準	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がある。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
小売業の種類	流通における小売業の基本、組織形態別小売業の基本、店舗形態別小売業の基本的役割、商業集積の基本		9	
マーチャンダイジング	商品の基本、マーチャンダイジングの基本、商品計画の基本、販売計画および仕入計画などの基本、価格設定の基本、在庫管理の基本、販売管理の基本		9	
ストアオペレーション	ストアオペレーションの基本、包装技術の基本、ディスプレイの基本、作業割当の基本		9	
マーケティング	小売業のマーケティングの基本、顧客満足経営の基本、商圈の設定と出店の基本、リージョナルプロモーションの基本、顧客志向型売場づくりの基本		9	
販売・経営管理	販売員の役割の基本、販売員の法令知識、計数管理の基本、店舗管理の基本		6	
			合計	42
使用する機械器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	国際文化理解	時間	6	
到達水準	国別・地域別の基礎的な文化や習慣の差異を理解している。			
	外国人観光客・宿泊客に対して失礼にあたらぬ接客・接遇ができる。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
食事問題を含めた宗教文化への理解と対応	異文化・異風俗・異習慣への理解		3	
国別ビジネスマナーの知識	世界各国で通用するビジネスマナーについて		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	徳島県観光の知識	時間	6	
到達水準	地域観光資源の種類と特性を知っている。			
	地域観光資源を活用した集客交流サービスについて、その価値と重要性を理解している。			
	徳島の地域観光資源を県外の方に説明できる程度知っている。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
徳島地域観光の調査・発掘による観光情報（郷土史等）の知識	徳島地域資源の専門家による講話 徳島地域資源の調査・収集、地域観光情報の整理 地域に求められるマーケティング能力 地域の魅力をひきだす滞在型プログラム 地域資源の活かし方 地域主導の旅づくりに求められる人材 地域がつくる旅の未来を考える	6		
使用する機械器具等		合計	6	
備考				

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生	時間	3	
到達水準	5 S、健康管理、VDT作業での注意点を知っている。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
5 S	整理、整頓、清掃、清潔、しつけ		1	
健康管理	職場における健康管理		1	
VDT作業での注意点	V D T作業とは、V D T作業での注意点		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	18	
到達水準	自分の能力を客観的に把握し、適切な場面で発揮することができる。			
	就職面接に向けて目標設定と情報収集ができる。			
	魅力的な応募書類の作成ができる。			
	求職者活動が今すぐにできる状況にする。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
就職活動の心構え	企業情報収集・求人の集め方 自己分析・条件整理 企業が求める人材 キャリアコンサルティング	6		
応募書類の作成支援	見栄えのする応募書類の書き方 履歴書・職務経歴書の書き方 志望動機と自己PRの書き方 書類作成および添削指導	6		
面接対策	面接で求められるもの 面接の流れの確認、ポイント 第一印象の重要性 質疑応答のポイントと作成 個別面接対策とグループワーク	6		
		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	パソコン演習	時間	78
到達水準	Windowsの基本操作ができる。		
	インターネットを活用して目的に合った情報収集ができる。		
	ワープロソフトを使用して、基本的な書式・レイアウトの見やすいビジネス文書作成ができる。		
	表計算ソフトを使用して、簡単な数式計算や表・グラフを用いた資料作成、データ分析ができる。		
	プレゼンソフトを使用して、簡単なプレゼン資料やチラシが作成ができる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
パソコン操作基礎	Windowsの基本操作		3
ビジネス文書・チラシ 作成の基礎 (Word)	Word入門、文章の入力 Wordの活用、Wordの応用 DTP機能の活用		12
表計算・グラフ作成 (Excel)	Excelの基本操作 ワークシートの活用、グラフ、データベース Excelの応用		18
WEBコンテンツ (HP、SNS等) 活用基礎	情報収集、様々なWEBコンテンツの活用方法、情報発信		18
情報セキュリティと情報モラル	情報セキュリティと情報モラルの維持と対策について		3
Excelデータ分析の基礎	Excelデータの整理・抽出・比較方法		6
PowerPoint	プレゼン資料作成、PRチラシ作成、プレゼン実習		18
		合計	78
使用する機械 器具等	ノートパソコン・OS (Windows/以上)、ワープロソフト (Word2013)、表計算ソフト (Excel2013) プレゼンソフト (PowerPoint2013) プリンター、プロジェクター、スクリーン、インターネット利用環境		
備 考			

科目の内容・細目シート

科目	観光サービス接客実習	時間	78	
到達水準	ホテルサービスの接客実務について理解し、基本的なサービスを行うのに必要な知識・技能を持っている。			
	接客者としての意識を持ち、人間関係や問題処理について臨機応変に対処できる。			
	車椅子の操作方法を正しく理解し、利用者を安全に介助できる。			
	ホテル等の標準的な業務フローをよく理解し、お客様に的確なサービスを提供できる。			
	商品の販売サービス業務について理解し、効果的なセールス展開を計画できる。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
観光サービス業務 (宿泊・料飲・宴会)の 接客基本動作・心得・マナー	基本動作 言葉づかい お客様対応のポイント			12
電話応対	電話オペレーター業務			6
販売サービス	販売業務のポイント、優待券の配布、メンバーズクラブへの勧誘			6
クレーム対応	クレーム対応の基本 こちらに責任があるときのクレーム対応 責任がない・わからないときのクレーム対応 お怒りが激しいときのクレーム対応 金銭目的・悪質なクレームなどへの対応 eメール・書面でクレーム対応をするとき			6
ホスピタリティ・マインド及び 顧客満足度の向上のための スキル (おもてなしの心)	「ホスピタリティ」とは おもてなしの基本的な心構え			6
ユニバーサルサービス (高齢者・障がい者対応)	ユニバーサルデザインについて、車椅子を使った実習			6
ルームキーピング	ルームアテンダント (客室係) ・ハウスマン			6
レストラン・料飲サービス	店内の清掃と整理整頓、什器備品・飲物類の用意、 テーブル・セッティング、お客様のお出迎え・お席へのご案内・お見送り、 オーダー・テイキング、テーブルサービス、会計、後片付け・清掃			12
宴会サービス	宴会の準備、各種宴会等のセッティング、宴会の運営、宴会のサービス			12
職場体験	ホテル、観光案内所等			6
			合計	78
使用する機械 器具等	車椅子等、ベッド、布団シーツ、グラス、ボトル等			
備考				

科目の内容・細目シート

科目	徳島観光資源実習	時間	12	
到達水準	県内の代表的な観光資源について自ら体験し、伝統文化・芸能・工芸等の魅力を熟知し発信できる。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
徳島地域観光の調査・発掘による観光情報（観光ルート・特産品、郷土史等）の収集・分析とその結果を踏まえた広報企画演習	実際に徳島駅周辺の観光地を、詳しいガイドと訪問・体験する。			6
	市内街歩き、 ひょうたん島クルーズの乗船等（天気により行先変更する場合あり）、 観光情報の収集、広報企画演習			6
使用する機械 器具等				
備考				
合計				12

科目の内容・細目シート

科目	広告・プランニング実習	時間	24	
到達水準	徳島県内において、条件に合わせた観光計画を立案できる。			
	作成した観光計画を企画・提案書にまとめることができる。			
	作成した観光計画及び企画・提案書を旅行者等に渡すチラシとして作成できる。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
観光プランニング 企画・提案書作成 チラシ作成 (Word、PowerPoint活用)	設定された条件で観光計画を作成		学科	実技
	観光計画を企画・提案書にまとめる			3
	観光計画及び企画・提案書を旅行者等に渡すチラシとして作成する			6
	合計			15
使用する機械器具等	ノートパソコン・OS (Windows7以上) 、ワープロソフト (Word2013) 、表計算ソフト (Excel2013) プレゼンソフト (PowerPoint2013) プリンター、プロジェクター、スクリーン、インターネット利用環境			
備考				

使用教材リスト

訓練科名：IT観光おもてなし科

教材名	出版社名	教材使用科目(分野)
インバウンド概論	(株)JTB総合研究所	国際文化理解 徳島県観光の知識 徳島観光資源実習
ホテル概論	(株)JTB総合研究所	観光サービス業従事者の役割 宿泊業の知識 サービス接遇概論 観光サービス接遇実習
基礎からわかるレストランサービス スタンダードマニュアル	一般財団法人職業訓練教材研 究会発行、日本ホテル、レスト ランサービス技能協会監修	観光サービス業従事者の役割 宿泊業の知識 サービス接遇概論 観光サービス接遇実習
サービス接遇検定実問題集 1-2級	早稲田教育出版	サービス接遇概論 観光サービス接遇実習
基礎からわかるレストランサービス スタンダードマニュアル	日本ホテルレストランサービス 技能協会	宿泊業の知識 サービス接遇概論 観光サービス接遇実習
ホテル、レストラン英会話入門	(株)プラザ出版	接客英会話
30時間でマスターWord2013	実教出版	パソコン演習 広告・プランニング実習
30時間でマスターExcel2013	実教出版	パソコン演習
30時間でマスター プレゼンテーション +PowerPoint2013	実教出版	パソコン演習、徳島観光資源実習 広告・プランニング実習

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

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名	ビルクリーニングスタッフ養成科		就職先の職務	ビルクリーニング従事者(日常清掃員、定期清掃員)		
訓練期間	平成 年 月 日～平成 年 月 日(3か月)					
訓練目標	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的な清掃スキル、それらを組み合わせたビル清掃における応用清掃作業、スキルの習得。 ・定期清掃等で使用する機材の知識や技術、作業方法を習得。 ・サービス業としてお客様に対してのマナーや他の清掃員との協調性を培う。 ・目標とする資格:ビルクリーニング技能検定2級合格(3級合格後別途受験) 					
仕上がり像	建築物清掃全般の知識と技術、作業方法の習得や団体行動の多い業種として協調性を持つことにより、日常、定期を問わず清掃作業員として、いかなる現場でも即戦力として対応することができ、将来的(2～3年後)には現場のチームリーダーを担えるスキルを身につける。					
訓練の内容	科目	科目の内容		時間		
	学 科	ビジネスベーシックスキル	チームワークとコミュニケーション、報告・連絡・相談、ビジネスマナー		18時間	
		建築物と環境衛生及び関係法令	ビルクリーニングの衛生的意義、建築物の環境衛生、建築物の各部位と各場所の清掃上の主な特徴、建築物衛生法、廃棄物処理及び清掃に関する法律		6時間	
		ビルメンテナンスの基礎知識	清掃従事者の心得、マナー		6時間	
		安全衛生・環境衛生	災害発生の仕組みと災害防止、安全作業方法、作業手順、事故・災害発生時の措置、作業環境と健康、感染の知識、清掃における衛生管理と消毒、安全生法規		12時間	
		清掃用具、材料、薬剤等の基礎知識	洗剤の種類と性質、床維持剤の種類と性質、その他の材料、清掃機械の種類、構造及び使用方法、器具の種類、構造及び使用方法、最新清掃器具の取り扱い		18時間	
		建築物の構造・設備、内外装材の種類と性質	建築物の構造、建築設備、建築物各部、床仕上げ材、壁仕上げ材及び天井仕上げ材、外装仕上げ材及び窓まわり材		18時間	
		ビルクリーニング作業法、作業計画	建築物の汚れ、汚れの除去方法、建築物各部の清掃方法、作業計画の意義、作業計画の基礎知識、作業計画の実際、建築物用途別の作業計画上の特徴		24時間	
		廃棄物処理方法	廃棄物処理の意義、ゴミの種類、排出量及び性質、ゴミ処理方法、廃棄物の資源化、廃液処理		12時間	
		清掃作業の種類とポイント	作業計画に基づく作業手順の作成(日常清掃作業、中間清掃作業、定期清掃作業、臨時清掃作業)		18時間	
		CS	CSについての考え方、CS巢審の基本、顧客満足と不満足、CS活動を実践するにあたって		3時間	
	人権	企業における人権と企業の社会的責任、人権教育		3時間		
	就職支援	ジョブ・カード作成支援、履歴書作成支援、模擬面接		24時間		
	実 技	日常清掃・定期清掃基本作業	ほうきの使い方、モップの使い方、フロアブラシの使い方、タオルの使い方、スクイジーの使い方、洗剤の作り方、塗布方法、掃除機の使い方、ポリッシャーの使い方、洗浄機の使い方		60時間	
日常清掃・定期清掃標準作業		弾性床洗浄作業、弾性床清掃作業(ドライパフ・スプレーパフ)、ガラス面洗浄作業、繊維系床しみ取り作業、トイレ(日常・定期)清掃作業、カーペット洗浄作業、その他床材の洗浄作業またガラス、壁面、天井面、空調関連設備、照明器具、ブラインド、トイレ、水回り等の清掃その他		84時間		
清掃作業のポイント		作業手順に基づく作業ポイントの確認(日常清掃作業、中間清掃作業、定期清掃作業、臨時清掃作業)		12時間		
実 習	日常清掃、定期清掃	日常清掃(トイレ清掃を含む)2日、定期清掃1日ずつそれぞれの現場で作業に従事する		18時間		
訓練時間総合計		学科	162時間	実技・実習	174時間	336時間
主要な機器設備(参考)		弾性床洗浄機、ポリッシャー、自動床洗浄機、カーペット洗浄機、高圧洗浄機、ガラス清掃道具、トイレ清掃作業用具等				

科目の内容・細目シート

科目	ビジネスベーシックスキル	時間	18	
到達水準	基本的なビジネス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	
チームワークとコミュニケーション	価値観交流 タイプ診断 聞き方・話し方のポイント説明・グループワーク	6		
報告・連絡・相談	報連相について 電話のロールプレイング 電話の基礎知識	6		
ビジネスマナー	上座・下座・商談マナー 社内文書・社外文書の違いと作成、お礼状、封筒 尊敬語・謙譲語・丁寧語、肯定的な表現、クッション言葉	6		
		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	建築物と環境衛生及び関係法令	時間	6	
到達水準	ビルクリーニングの目的及び衛生的意義について知っている。			
	建築物の環境衛生について知っている。			
	建築物の各場所の清掃上の主な特徴について知っている。			
	建築物衛生法、廃棄物処理及び清掃に関する法律を知っている。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
		学科	実技	
ビルクリーニングの衛生的意義	ビルクリーニングの目的と衛生的意義		1	
建築物の環境衛生	空気環境 給水及び排水 採光及び照明 ネズミ及び害虫 カビ及び細菌		1	
建築物の各部位と各場所の清掃上の主な特徴	各部位の清掃上の主な特徴 各場所の清掃上の主な特徴		2	
建築物衛生法	法律の主な内容 特定建築物 建築物環境衛生管理基準 建築物環境衛生管理技術者 事業の登録 登録業者等の団体の指定		1	
廃棄物処理及び清掃に関する法律	法律制定の経緯とその目的 法律の主な内容		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	ビルメンテナンスの基礎知識	時間	6	
到達水準	清掃従事者の心得を知っている。			
	清掃従事者のマナーを知っている。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
清掃従事者の心得 マナー	清掃従事者の心構え		2	
	クリーンクルーの「マナー」と「サービス」との関係 現場に学ぶマナーの重要性 マナーを身につけよう 健康的で明るいクリーンクルーを目指して		4	
	合計		6	
使用する機械 器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生・環境衛生	時間	12	
到達水準	災害や事故の発生の仕組みと防止方法を知っている。			
	安全作業方法や作業手順を知っている。			
	作業環境と健康、感染、消毒に関する基礎知識がある。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
災害発生の仕組みと災害防止	災害発生過程 災害発生の仕組み 災害発生の事例分析	2		
安全作業方法	すべり（転倒）災害の防止 高所作業の安全 機械の安全 運搬の安全 材料（資材）の安全衛生	2		
作業手順	作業手順の意義 作業手順の作成	2		
事故・災害発生時の措置	緊急時の措置 防災設備	2		
作業環境と健康	健康な職場づくり	1		
感染の知識	感染と予防	1		
清掃における衛生管理と消毒	微生物 感染と清掃	2		
		合計	12	
使用する機械 器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	清掃用具、材料、薬剤等の基礎知識	時間	18	
到達水準	洗剤や床維持剤の種類と性質を知っている。			
	清掃機械や器具の種類、構造および正しい使用方法を知っている。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
洗剤の種類と性質	ビルクリーニングと洗剤 合成洗剤の組成と種類 溶剤と漂白剤について 洗剤使用上の注意 洗剤・洗浄剤の環境への影響		3	
床維持剤の種類と性質	床維持剤とは 各種の床維持剤の特徴と用途 床維持剤の課題		3	
その他の材料	その他の材料について		1	
清掃機械の種類	ポリッシャー、真空掃除機、自動床洗浄機 高速バフマシン、エクストラクタ、スチーム洗浄機 高圧洗浄機、スーパード		3	
清掃機材の構造及び使用方法	用途と名称 サイズと種類 ブラシとパッド 機械の故障、使用上の注意		3	
器具の種類	ほうき、ちり取り、モップ スカイジー、ダストカート（コレクター）		1	
器具の構造及び使用方法	用途と名称、サイズと種類 構造と機種、機能と効果 機械の故障、使用上の注意		3	
最新清掃器具の取り扱い	最新の器具の取り扱いについて		1	
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	建築物の構造・設備、内外装材の種類と性質	時間	18	
到達水準	建築物の構造と設備に関する基礎知識がある。			
	床仕上げ剤と内外装材の種類と性質を知っている。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
建築物の構造	建築物の種類と構造		3	
建築設備	建築設備の環境衛生		3	
建築物各部	各部位と各場所の清掃上の主な特徴		3	
床仕上げ材	弾性床材、硬性床材、木質系床材 カーペット床材、塗り床剤		3	
壁仕上げ材及び天井仕上げ材	壁仕上げ剤、天井仕上げ剤、幅木		3	
外装仕上げ材及び窓まわり材	外装仕上げ剤、窓まわり剤		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	ビルクリーニング作業法、作業計画	時間	24	
到達水準	建築物の汚れの除去方法を知っている。			
	建築物各部位と各場所の清掃方法を知っている。			
	作業計画に関する基礎的事項を知っている。			
	安全・衛生点検に関する基礎知識がある。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
建築物の汚れ	汚れの原因、自然的原因、人為的原因 汚れの種類と性質、汚れ物質	3		
汚れの除去方法	汚れ除去の基本 ほこりの予防 粉状物質（ほこり）の除去 水溶性または親水性物質、油溶性物質の除去 かさ高固着物としみの除去 その他の汚れ物質の除去	5		
建築物各部の清掃方法	ビルクリーニングの五原則 清掃のゾーニング 床面の清掃 繊維系床の手入れ その他各部の清掃	5		
作業計画の意義	作業計画の必要性 作業計画と安全作業	3		
作業計画の基礎知識	作業の分類と計画化 標準作業量	3		
作業計画の実際	作業計画とは 作業計画作成の手順 作業計画の種類と効用 作業手順書	4		
建築物用途別の作業計画上の特徴	建築物用途別の作業計画の特徴について	1		
		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	廃棄物処理方法	時間	12	
到達水準	廃棄物の種類と性質に関する基礎知識がある。			
	廃棄物の正しい処理方法を知っている。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
廃棄物処理の意義	生活系廃棄物と事業系廃棄物	2		
ゴミの種類	再利用・資源化物と廃棄ゴミ	2		
排出量及び性質	ビルゴミの量と質	2		
ゴミ処理方法	ビルゴミの処理過程	2		
	ゴミの一時貯留			
	ゴミの収集			
	ゴミの運搬			
	ゴミの貯蔵			
	ゴミの中間処理			
	ゴミの搬出			
廃棄物の資源化	循環型社会の促進	2		
廃液処理	はく離廃液の取り扱い	2		
	廃液処理の禁止四原則			
使用する機械 器具等		合計 12		
備考				

科目の内容・細目シート

科目	清掃作業の種類とポイント	時間	18	
到達水準	清掃作業の種類（日常清掃作業、中間清掃作業、定期清掃作業、臨時清掃作業）について、一般的な知識を有している。			
	作業計画に基づく作業手順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	
作業計画に基づく作業手順の作成（日常清掃作業、中間清掃作業、定期清掃作業、臨時清掃作業）	日常清掃作業の作業計画に基づく作業手順の作成方法について		5	
	中間清掃作業の作業計画に基づく作業手順の作成方法について		4	
	定期清掃作業の作業計画に基づく作業手順の作成方法について		5	
	臨時清掃作業の作業計画に基づく作業手順の作成方法について		4	
合計			18	
使用する機械器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	C S	時間	3	
到達水準	C S 「顧客満足」について考え方や意義を理解している。			
	C S 活動推進の基本を知っている。			
	顧客満足と不満足が生まれる仕組みを知っている。			
	C S 活動を実践するにあたっての留意ポイントを知っている。。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
		学科	実技	
C S についての考え方	C S についての考え方と意義について		0.5	
C S 推進の基本	C S 活動推進の基本事項について		0.5	
顧客満足と不満足	顧客満足と不満足（生まれる仕組み）について		1	
C S 活動を実践するにあたって	C S 活動を実践するにあたっての留意ポイントについて		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	人権	時間	3	
到達水準	企業が人権を尊重する意義を知っている。			
	人権尊重意識の向上			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
企業における人権及び企業の社会的責任 人権教育	企業が社会的責任を果たすためには人権感覚を養っていくことが大事である。なぜ、企業が人権を大切にしなければならないのか。		1	
	人権とは		2	
			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	24	
到達水準	自分の能力を客観的に把握し、適切な場面で発揮することができる。			
	就職するための目標設定と情報収集ができる。			
	応募書類の作成ができる。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
ジョブ・カード作成支援	ジョブ・カードの作成とキャリアコンサルティング 自己分析・条件整理 企業が求める人材	6		
履歴書作成支援	履歴書・職務経歴書の書き方 志望動機と自己PRの書き方 書類作成および添削指導	10		
模擬面接	面接で求められるもの 面接の流れの確認、ポイント 第一印象の重要性 質疑応答のポイントと作成 個別面接対策とグループワーク	8		
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	日常清掃・定期清掃基本作業	時間	60	
到達水準	清掃機械と器具の正しい使用と整備・点検ができる。			
	基本的な清掃作業ができる。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
ほうきの使い方	ほうきとちり取りの取り扱い方法		3	
モップの使い方	モップの取り扱い方法		3	
フロアブラシの使い方	フロアブラシの取り扱い方法		3	
タオルの使い方	タオルの取り扱い方法		3	
スクイジールの使い方	スクイジールの取り扱い方法		8	
洗浄液の作り方	床洗浄液の作り方		6	
洗浄液の塗布方法	床洗浄液の塗布方法		6	
掃除機の使い方	真空掃除機の取り扱い方法		8	
ポリッシャーの使い方	ポリッシャー（床みがき機）の取り扱い方法		10	
洗浄機の使い方	洗浄機の取り扱い方法		10	
		合計	60	
使用する機械器具等	ほうき、モップ、フロアブラシ、スクイジール、真空掃除機、ポリッシャー、自動洗浄機、その他清掃道具等			
備考				

科目の内容・細目シート

科目	日常清掃・定期清掃標準作業	時間	84	
到達水準	建築物各部位と各場所の清掃について広く理解し、能率よく作業できる。			
	弾性床清掃作業（ドライバフ法・スプレーバフ法）、ガラス面洗浄作業、繊維系床しみ取り作業、トイレ（日常・定期）清掃作業を作業手順書に従い標準時間内に清掃作業ができる。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
弾性床洗浄作業	弾性床面の洗浄方法		3	
弾性床清掃作業（ドライバフ・スプレーバフ）	弾性床のドライバフ法、スプレーバフ法による清掃方法		18	
ガラス面洗浄作業	ガラス面の洗浄方法		9	
繊維系床しみ取り作業	繊維系床のしみ取り方法		9	
トイレ（日常・定期）清掃作業	トイレの日常清掃方法及び定期清掃方法		15	
カーペット洗浄作業	カーペットの洗浄方法		3	
その他床材の洗浄作業	その他各床の洗浄方法		3	
ガラスドア・ガラススクリーンの洗浄作業	ガラスドア・ガラススクリーンの洗浄方法		3	
壁面の清掃作業	壁面の清掃方法		3	
天井面の清掃作業	天井面の清掃方法		3	
空調関連設備の清掃作業	空調関連設備の清掃方法		3	
照明器具の清掃作業	照明器具の清掃方法		3	
ブラインドの清掃作業	ブラインドの清掃方法		3	
トイレの清掃作業	トイレおよび洗面所の清掃方法		3	
水回り等の清掃作業	水回り等の清掃方法		3	
		合計	84	
使用する機械器具等備考	弾性床洗浄機、ポリッシャー、自動床洗浄機、カーペット洗浄機、高圧洗浄機、その他清掃道具等			

科目の内容・細目シート

科目	清掃作業のポイント	時間	12	
到達水準	各清掃作業（日常清掃作業、中間清掃作業、定期清掃作業、臨時清掃作業）において、作業手順に基づき作業ポイントが確認でき、手際よく作業ができる。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
作業手順に基づく作業ポイントの確認（日常清掃作業、中間清掃作業、定期清掃作業、臨時清掃作業）	日常清掃作業における作業手順に基づく作業ポイントの確認について			3
	中間清掃作業における作業手順に基づく作業ポイントの確認について			3
	定期清掃作業における作業手順に基づく作業ポイントの確認について			3
	臨時清掃作業における作業手順に基づく作業ポイントの確認について			3
	合計			12
使用する機械器具等	弾性床洗浄機、ポリッシャー、自動床洗浄機、カーペット洗浄機、高圧洗浄機、その他清掃道具等			
備考				

科目の内容・細目シート

科目	日常清掃、定期清掃（企業実習）	時間	18	
到達水準	現場の指示に基づき、日常清掃と定期清掃の知識・技能を習得する。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
日常清掃、定期清掃	日常清掃（トイレ清掃を含む）2日、定期清掃1日ずつ、それぞれの現場で作業に従事する。		学科	18
使用する機械器具等	弾性床洗浄機、ポリッシャー、自動床洗浄機、カーペット洗浄機、高圧洗浄機、その他清掃道具等			
備考				
合計				18

使用教材リスト

訓練科名：ビルクリーニングスタッフ養成科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
二級技能士コースビルクリーニング教科書	建物管理訓練センター	建築物と環境衛生及び関係法令 ビルメンテナンスの基礎知識 安全衛生・環境衛生 清掃用具、材料、薬剤等の基礎知識 建築物の構造・設備、内外装材の種類と性質 ビルクリーニング作業法、作業計画 廃棄物処理方法 清掃作業の種類とポイント 日常清掃・定期清掃基本作業（実技） 日常清掃・定期清掃標準作業（実技） 清掃作業のポイント（実技）
初心者のためのビルクリーニング入門	関西環境開発センター	
クリーンクルーの接客教育テキスト クリーンクルーのマナー	関西環境開発センター	
清掃のスペシャリストを目指して	大阪ビルメンテナンス協会	
CS推進マニュアル	関西環境開発センター	
人権	自治体で配付している資料等 を活用する	人権

※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。