

高齢者等理解・体験・安全マネジメント研修

サービスケアサポーター講座

研修プログラム認証団体

一般社団法人
日本介護福祉経営人材教育協会

【代表理事】 多田 宏 (公益財団法人中国残留孤児援護基金理事長、前・社団法人シルバーサービス振興会理事長)

【副代表理事】 北島政樹 (国際医療福祉大学学長、元・慶應義塾大学病院院長)

時田 純 (社会福祉法人小田原福祉会理事長、一般社団法人24時間在宅ケア研究会理事長)

【理事】 大橋謙策 (公益財団法人テクノエイド協会理事長、元・日本社会事業大学学長)

小笠原浩一 (東北福祉大学大学院教授、日本介護経営学会副会長)

川淵孝一 (東京医科歯科大学大学院 医歯学総合研究科 医療経済学分野 教授)

清水康之 (特定非営利活動法人福祉総合評価機構理事長、元・川崎医療福祉大学教授)

中澤明子 (社会福祉法人せんねん村常務理事・総合施設長)

林 諄 (株式会社日本医療企画代表取締役、株式会社ヘルスケア総合政策研究所代表取締役)

【監事】 太田孝昭 (OAG税理士法人代表社員、社会福祉法人福田会理事長)



【サービスケアサポーター養成機関】

特定非営利活動法人かながわ福祉保健学院

〒226-0027 神奈川県横浜市緑区長津田6-11-22

TEL : 045-989-2650 FAX : 045-989-2652



【サービスケアサポーター】とは…

高齢者等の特性・特徴を学び、疑似体験・演習をとおして、顧客満足度の高い接客サービスを提供するために当研修を修了した人物の呼称です。

高齢者等理解・体験・安全マネジメント研修とは…

超高齢社会にある現在、消費者としての高齢顧客（サービス利用者）の存在は非常に大きなものになっており、コアターゲット層になりつつあります。こうした時勢にあわせ、企業においては高齢顧客のニーズに適応したサービスをいかに提供できるかが、経営課題と捉えられてきております。

この経営課題をクリアにするためには、高齢者等の特性・特徴を理解し、それを顧客満足度の高い接客サービスへ展開できる人材が必要であり、その人材を育成するのが高齢者等理解・体験・安全マネジメント研修です。

当研修の受講を通して、高齢者等についての幅広い知識と情報を得ることで、従来有していた高齢者等のイメージをより確かなものにすると同時に、サービスの対象（顧客）としての高齢者等との有効なコミュニケーションや適切な配慮を学び、よりよいサービスを提供・創造するきっかけにしたいと考えています。



研修の特徴

Point 1 短期間で修了できる！（自己学習+集合研修1日）

自己学習
(テキスト使用)

【集合研修(7.5時間)】
(午前) 講義
(午後) 高齢者等疑似体験・演習
グループワーク

●集合研修[時間割例]

1	9:00~10:00	講義(「高齢者の特徴を理解する」のまとめ)
2	10:10~11:40	講義(「コミュニケーション・接遇の基本」のまとめ)
	11:40~12:40	昼休み
3	12:40~14:30	ロールプレイ・高齢者及び身体障害者の疑似体験
4	14:40~16:20	車いす・歩行介助演習等
5	16:30~17:00	グループワーク(高齢者等安全マネジメント)

Point 2 業種に合わせた教材を準備！

- 各業種特有の高齢者等安全マネジメント事例集(業種別ハンドブック)を用意しています。
例) 金融業、小売業、運輸業、宿泊業、公務業など

Point 3 御社ご指定の研修会場で 高齢者疑似体験ができる！

講師が研修会場に出張します！

- 高齢者疑似体験を職場でおこなうことで業務改善のきっかけをその場で得られます。
- ご指定の会場でおこなうことで負担を抑えられます。



Point 4 専門知識を有した講師による研修を 低価格で受講できる！

- 本研修は高齢者等の専門知識を有したベテラン講師が講義をおこないます。

受講料: 1名18,000円(税別)

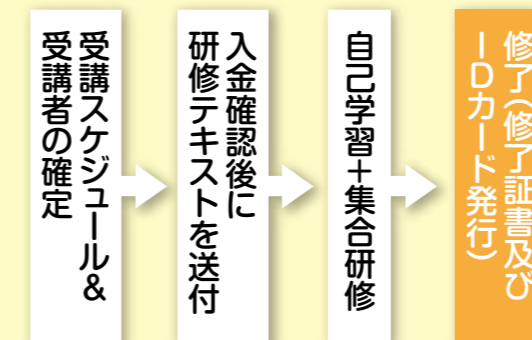
上記金額には教材費・講師出張費・修了認定費などが全て含まれます。

※集合研修欠席者への補講を実施する場合は別途ご相談ください。

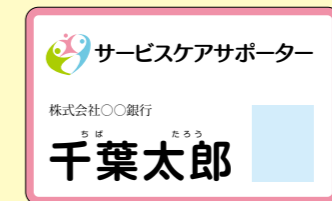
Point 5 修了者の店舗在籍をPRすることで お客様に「安心」を提供できる！

- 受講者は修了後に「修了者IDカード」が配布されます。
- サービスケアサポーター在籍を証明する「店舗掲出シール」を店舗入り口
またはカウンターへ貼り付けできます。
※「店舗掲出シール」は貼付要件があります

●修了までの流れ



修了者IDカード(仮)



店舗掲出シール(仮)

