



サービス・ケア・キャスト(SCC) 体験型セミナーカリキュラム

(半日3.5時間)

(高齢者擬似体験・ガイドヘルプサービス・手話など)

- 半日3.5時間の実践演習中心のカリキュラムです。筆記試験は実施しません。
- 認知症サポーターを取得済みの方へのステップアップ講座としてオススメです。
- カリキュラム内で実践演習を行います。動きやすい服装で受講をお願いします。(ヒール不可、パンツスタイル推奨)

時間	単元	内容	時間	単元	内容
開始5分前	オリエンテーション	集合・挨拶・カリキュラム概要説明・講師紹介、講義資料について	休憩10分		
第1講 講義 (30分)	1.『ユニバーサルサービスの考え方を理解する』	①ユニバーサルサービスとは(あらゆるお客様にやさしい接客対応について) ②多様なお客様とのコミュニケーション、サポート方法の原則 ③「障害者差別解消法」における合理的配慮や不当な差別的扱いの禁止について	第4講 実習 (20分)	4.『耳の不自由なお客様の理解と対応方法』	①聴覚障がいについての理解、聞こえ方の特徴 ②トータルコミュニケーションの活用方法(読話、口話、筆談、空書など) ③挨拶程度の手話の習得について
第2講 実習 (60分)	2.『高齢のお客様の理解と対応方法』	①少子高齢社会の知識と身体面、精神面の理解 ②ご高齢のお客様との接し方、実践的な介助方法 ③高齢者擬似体験演習(2名1組の実践演習)	第5講 実習 (30分)	5.『目の不自由なお客様の理解と対応方法』	①視覚障がいと補助犬についての理解 ②ガイドヘルプサービスのデモンストレーション ③2名1組の実践演習(誘導案内の基本姿勢からクロックポジションまで)
第3講 実習 (30分)	3.『車いす利用のお客様の理解と対応方法』	①車いすの基本操作、操作のポイントを解説 ②車いすの機能説明、開き方、閉じ方、自走(ハンドリム)、目線の違い、お声かけやご案内方法 ③スロープ、段差での車いす対応方法、4人での持ち上げ	第6講 講義 (30分)	6.『気づきのまとめ』	①気づきをテーマにすぐに実践できるサービスとは(意見共有) ②ユニバーサル接客のポイントを整理する ③講義・実践演習の理解状況を確認

SCCセミナー お申込みの手順 (FAXまたは郵送で 受け付け致します。)

- ① 本案内下記のお申込みによるセミナーエントリー(定員30名)
▶ 先着順で定員に達した場合、ご参加いただけないことがあります。あらかじめご了承ください。
- ② お申込み到着後、順次必要書類を発送いたします。
▶ 必要書類…会場地図、当日の持ち物のご案内、受験料納付用振込用紙、ほか
- ③ 指定の振込用紙にて受講料をSCCセミナー1週間前までに入金する。

下記事項を明記の上、郵送・FAXにてお申し込み下さい。必要事項を記入の上ご送信下さい。

申込日： 年 月 日

企業名 団体名		参加者 氏 名	(フリガナ)	(所属・役職)
			[1]	
所在地 連絡先	〒		(フリガナ)	(所属・役職)
	TEL:		[2]	
	FAX:		(フリガナ)	(所属・役職)
	E-mail:	[3]		
記入者	(フリガナ)		(所属・役職)	
備考				

※お寄せいただいた個人情報は、ご本人の承諾なく本セミナーの連絡以外には使用致しません。