

# ユニバーサル研修 <1日目>

## 【目的】

1. 障がいや高齢による様々な症状を学び、それぞれに合わせた対応技術を習得します
2. 障がいのあるお客様やご高齢のお客様が、安心して接遇を受けられるためのスキルとマインドを学びます

## 【対象】

- 販売や受付業務、ホテル・旅館、鉄道、自治体など、接客サービスに従事する方
- 障がいのある方や高齢者への接遇や介助技術を学びたい方

## 【プログラム案】

| 時間   | 内容   | 進め方     |
|------|--|---------|
| 0:00 | <b>■ オリエンテーション</b><br>・研修の目的と流れ                                  | 講義      |
|      | <b>■ 高齢・障がいのあるお客様へのコミュニケーション対応</b><br>・高齢者、障がい者を取り巻く社会の動向と支援の必要性 | 講義      |
| 適宜休憩 | ・高齢者、障がい者（児）の理解と接遇の基本<br>・コミュニケーションの留意点<br>・認知症の理解と対応            |         |
| 昼休憩  | ・入館からお帰りまでの対応の留意点<br>・高齢者疑似体験                                    | 実技・疑似体験 |
|      | <b>■ 視覚障がい者への対応</b><br>・視覚障がい者の理解と接遇の基本                          | 講義      |
| 適宜休憩 | ・コミュニケーションの留意点<br>・視覚障がい者疑似体験                                    | 実技・疑似体験 |
|      | ・歩行介助、着席、トイレ介助、商品案内 等  |         |
| 8:00 | <b>■ 聴覚障がい者への対応</b><br>・聴覚障がい者の理解と接遇の基本                          | 講義      |
|      | ・コミュニケーションの留意点<br>・コミュニケーションの手法（手話、筆談）                           | 実技      |
|      | <b>■ まとめ、質疑応答</b>  | 質疑応答    |

# ユニバーサル研修 <2日目>

## 【目的】

1. 障がいや高齢による様々な症状を学び、それぞれに合わせた対応技術を習得します
2. 障がいのあるお客様やご高齢のお客様が、安心して接遇を受けられるためのスキルとマインドを学びます

## 【対象】

- 販売や受付業務、ホテル・旅館、鉄道、自治体など、接客サービスに従事する方
- 障がいのある方や高齢者への接遇や介助技術を学びたい方

## 【プログラム案】

| 時間   | 内容                                    | 進め方   |
|------|---------------------------------------|-------|
| 適宜休憩 | ■ <b>オリエンテーション</b>                    |       |
|      | ■ <b>車椅子利用、肢体不自由のお客様へのコミュニケーション対応</b> |       |
|      | ・車椅子、肢体不自由者の理解と 接遇の基本                 | 講義    |
|      | ・コミュニケーションの留意点                        |       |
|      | ・車椅子乗車体験                              | 実技    |
| 昼休憩  | ・移乗と移動の基本                             |       |
|      | ・車椅子利用者の介助方法                          |       |
|      | ■ <b>事故防止と緊急時の対応</b>                  |       |
|      | ・事故防止の留意点                             | 講義    |
| 適宜休憩 | ・事故時、緊急時の対応                           |       |
|      | ・応急措置（救命救急）                           | 実技    |
|      | ・AEDの操作                               |       |
|      | ■ <b>確認テスト</b>                        |       |
| 7:00 | ・確認テスト（筆記テスト）                         | 確認テスト |
|      | ・解答と解説                                |       |
|      | ・今日の振り返り                              |       |
|      | ■ <b>まとめ、質疑応答</b>                     | 質疑応答  |
|      |                                       |       |