

「思いやりの心」と「正しい接客技術」を学びませんか？

高齢者・障害者に対する接客サービス従事者研修

# ハートフルアドバイザー 養成研修



主催団体：一般社団法人シルバーサービス振興会  
実施団体：公益財団法人総合健康推進財団

2024年4月1日から、事業所による障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務化されました。

高齢のお客様、障害をもったお客様がご来店された際の接客方法や技術を、通信講座と集合研修を通じて習得頂けます。

研修修了者には、ハートフルアドバイザー資格が付与されます。

**開催日程：2025年1月7日（火）・8日（水）**

- 実施会場：「ハイレイフプラザいたばし」2階ホール  
(〒173-0004東京都板橋区板橋1-55-16)
- 研修時間：1日目 9:30開始～18:30 / 2日目 9:30開始～17:30
- 定員：40名（先着順） ■ 申込〆切：8月9日
- 対象者：百貨店、銀行、ホテル・旅館、鉄道、旅行業、自治体、その他接客サービスの従事者

## 集合研修カリキュラム

### 1日目の研修内容

- 高齢・障害のあるお客様へのコミュニケーション技術（3時間）
- 視覚障害者への対応技術（3時間）
- 聴覚障害者への対応技術（2時間）

### 2日目の研修内容

- 車椅子利用者・肢体不自由者への対応技術（3時間）
- 事故防止と緊急時の対応（3時間）
- 確認テスト（1時間）



Foundation for Total Health Promotion  
公益財団法人 総合健康推進財団

高齢者・障害者に対する接客  
サービス従事者研修係

## さまざまな業界で遭遇する場面に対応します！

小売業では・・・車椅子で来店されたお客様へのお声掛けや、店内のご案内  
宿泊施設では・・・高齢のお客様を、客室へご案内、エレベーター、杖歩行時の介助  
金融機関では・・・目の不自由なお客様への接客、金銭の授受など

## 集合研修の講師陣は、各科目に適応した専門職が対応します！

ハートフルアドバイザー養成研修では、視覚障害者に関する科目を中途失明者歩行訓練士等、聴覚障害者に関する科目を手話通訳士等、車いす利用者に関する科目を理学療法士等など、科目ごとに専門性を有する講師陣が担当します。また、実際に障害をお持ちの方を講師としてお招きして、実体験に基づいた指導も行われます。

### 研修風景



高齢者疑似体験



車いすの利用体験



視覚に障害をお持ちの方の誘導法指導



車いすの利用体験

### 受講者の声



ハンディキャップをお持ちのお客様にどのように接してよいか分からずに、戸惑ってしまうことが多かったのですが、どのようにお手伝いしたらよいのかは、お客様にお聞きすればよいのだと教わり、すごくホッとしました。



決して他人事ではないのに、教わらないと気にしない、気づかないことがこんなにも多いのかと、驚いています。皆に優しい社会の実現のために意識を高く持っていきたいと思いました。



高齢者の疑似体験や、障害をもった時の大変さを実体験することで、今後は相手の立場に立った接客が出来ると思います。



テキストで事前学習した内容の補足や、新しい情報を直接聞くことが出来ました。何より実体験することで、理解することが出来ました。



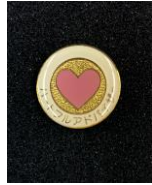
今後さらに高齢者の方が増えると思われるので、窓口での接客で大いに役立つ知識を得ることが出来ました。



コミュニケーションの難しさを特に実感し、同時に手話を覚える意欲がわきました。

# ■ 研修概要 ■

1. 主催団体 : 一般社団法人シルバーサービス振興会
2. 実施団体 : 公益財団法人総合健康推進財団
3. 対象者 : 百貨店、銀行、ホテル・旅館、鉄道、旅行業、自治体、その他接客サービスの従事者、またはこれらの業種を目指す方（大学・短大・専門学校生等）
4. 受講定員 : 定員40名
5. 学習方法 : 通信講座（自宅学習）と集合研修
  - ①通信講座25時間相当（レポート提出3回）
  - ②集合研修15時間（確認テスト1時間含む）
6. 修了証 : 通信講座レポート、確認テストに合格し、集合研修全科目を出席した受講者に主催団体より修了証・携帯用認定証・修了者バッジが交付されます。



修了者に付与される  
資格証ピンバッジ

7. 修了者呼称 : 社会的認知の向上を図るため、研修修了者にはハートフルアドバイザーの呼称を設定し、研修修了者バッジ等には、この呼称を明記する。

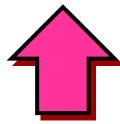
# ■ 集合研修カリキュラム ■

## ■ 1日目の研修内容 ■

学習科目	詳細内容
3時間 <small>高齢・障害のあるお客様へのコミュニケーション技術</small>	«講義» ●高齢者・障害者を取り巻く社会の動向と支援の必要性 ●高齢者・障害者(児)の理解と接遇の基本 ●高齢者・障害者(児)とのコミュニケーション上の留意点 ・高齢者の場合・認知症高齢者の場合 ・障害者の場合 «講義・実技» ●入館からお帰りまでの対応の留意点 ●高齢者疑似体験 (歩行介助・入館時の対応・ドア等の狭所通過・階段等の移動・パンフレットの提示や書類の記入・会計時の対応)
3時間 <small>視覚障害者への対応技術</small>	«講義» ●視覚障害者の理解と接遇の基本 ●視覚障害者とのコミュニケーション上の留意点 «実技» ●視覚障害者の歩行介助 (ドア等の狭所通過・階段や障害物通過・着席・トイレ介助・食事介助・商品案内) ●会計時の対応等
2時間 <small>聴覚障害者への対応技術</small>	«講義» ●聴覚障害者の理解と接遇の基本 ●聴覚障害者とのコミュニケーション上の留意点 «実技» ●聴覚障害者とのコミュニケーションの手法（手話・筆談を含む）

## ■ 2日目の研修内容 ■

学習科目	詳細内容
3時間 <small>車椅子利用者・肢体不自由者への対応技術</small>	«講義» ●車いす利用者・肢体不自由者の理解と接遇の基本 ●車いす利用者・肢体不自由者とのコミュニケーション上の留意点 «実技» ●車いすの乗車体験 (車いすの構造と機能、装具等の構造と機能) ●移動・移乗の基本 ●車いす利用者の施設内での介助方法 (ドア等の狭所通過・段差や障害物通過・着席移乗介助・トイレの介助・食事介助)
3時間 <small>事故防止と緊急時の対応</small>	«講義と実技» ●事故予防の留意点 ●事故時・緊急時の対応 ●身体の観察等 ●痛み等への配慮 ●応急措置・特別な処置（救急救命） ●関連機関との連携
1時間 <small>確認テスト</small>	●確認テスト ●解答確認



# FAX 03-3251-0721

## ～高齢者・障害者に対する接客サービス従事者研修～ ハートフルアドバイザー養成研修お申込み用紙 ホームページからも申し込めます。

2024年度ハートフルアドバイザー研修は、下記開催を予定しています。

開催日程：東京都内開催

2025年1月7日（火）、8日（水）

実施会場：「ハイライフプラザいたばし」2階ホール  
(〒173-0004東京都板橋区板橋1-55-16)

研修時間：1日目 9:30開始～18:30 2日目 9:30開始～17:30

受講費用：（一般の方）50,050円（税込、教材費含む）  
45,500円（税抜）、4,550円（消費税）

（2級修了者）39,820円（税込、教材費含む）  
36,200円（税抜）、3,620円（消費税）

研修に関して、ご不明な点やご質問がありましたら、下記までお問い合わせください。  
公益財団法人 総合健康推進財団 ハートフルアドバイザー養成研修係

TEL03-6262-7131 contact@soukensui.or.jp

よみ 氏名				男・女
住所	電話		FAX	
	E mail			
生年月日	昭和・平成	年	月	日
ご勤務先 業種				
ご質問がありましたら、ご記入ください。				