

シニア住宅相談員認定研修〔接遇の基本〕

2025年8月30日(土) 12時45分～13時45分

認定研修のカリキュラム

1日目:8月 23日(土)

<基礎編>

■高齢者を取り巻く制度と環境

- ・介護保険、公的扶助の基礎知識
- ・地域包括ケアシステム等の施策の現状
- ・在宅介護の現状と問題点

■高齢者に関わる医療

- ・高齢者に多い疾患と医療行為
- ・高齢者医療制度の基礎知識

■高齢者の身体的特徴と精神的特徴

- ・高齢者の身体的・精神的特徴
- ・認知症への理解

■高齢者住宅の基礎知識

- ・高齢者住宅・施設の種類と違い
 - …根拠法、運営形態、入居対象
- 建物・設備、サービス、費用、生活等

■筆記試験

- ・基礎知識習得の確認

2日目:8月 30日(土)

<実務編>

■入居相談業務のポイント

- ・入居相談業務のあり方と役割
- ・紹介先の情報収集と整理
- ・聴き取るべき項目・内容
- ・周辺情報から汲み取る項目・内容
- ・高齢者及び家族相談の注意点
- ・紹介先の抽出と絞り方
- ・見学案内時の注意点
- ・検討中のフォローのポイント
- ・入居相談業への苦情とトラブル
- ・情報管理の注意点

■接遇の基本

- ・相談員に求められる身だしなみ、挨拶、言葉遣い等
- ・好印象につながる対応のポイント

■コーチングの基礎

- ・傾聴の基礎と効果的な聴き取り術
- ・意思決定への導き方

■入居相談業務の演習

- ・グループワーク ～例題に沿った入居相談の演習と評価

主催 一般社団法人日本シニア住宅相談員協会

会場 大阪産業創造館

講師 けあ人財アカデミー合同会社
代表 垣内 イスズ

内容

- ・第一印象は何で決まる
- ・笑顔の効用
- ・挨拶 接客七大用語
- ・身だしなみのポイント
- ・美しい立ち姿とお辞儀の仕方
- ・話し方の基本
- ・席次の上座と下座
- ・お茶の出し方(湯呑・茶托の扱い方)
- ・名刺交換の仕方