

“合理的配慮”を実践するための
体験型セミナー(対面式)のご案内

改正 障害者差別解消法(令和6年4月施行)
合理的配慮の提供が義務化されました!

お客様に携わる 現場スタッフ全般、CS・人事教育ご担当向け

サービス・ケア・キャスト (SCC) セミナーのご案内



1名あたり受講料 12,100円 (税込)

- ◎ セミナーカリキュラムは裏面をご覧ください。
- ◎ 講義および実践演習を実施します。
- ◎ 「サービス・ケア・キャスト認定証」を発行します。

お申込みは
こちらから!



大阪会場 定員20名
大阪ドーンセンター4F

9/13 (金)
13:00~17:00



東京会場 定員20名
東京都中小企業会館5F

9/20 (金)
13:00~17:00



※申込み締切日は各実施日の28日前まで、ただし人数に達した時点で締め切ります。



一般社団法人 公開経営指導協会

〒104-0061 東京都中央区銀座2-10-18 東京都中小企業会館6F
TEL:03-3542-0306 FAX:03-3541-9044

サービス・ケア・キャスト（SCC） カリキュラム

～高齢者疑似体験/車いすの操作方法/ガイドヘルプ体験/手話など～

- ・半日4時間の体験演習を中心としたカリキュラムです
- ・認知症サポーター養成講座受講済みの方へのステップアップとしてもオススメです



SCC紹介映像（100秒）

各会場共通 13:00～17:00

時間	項目	内容
40分 講義	共生社会の実現に向けて ユニバーサルサービスを考える	<ul style="list-style-type: none"> ■ 共生社会の実現に向けた背景 ■ 障害者差別解消法の改正について ■ 合理的配慮の提供とは ■ ハードとソフトの両輪
60分 実習	「ご高齢のお客様への 対応(認知症対応含む)」	<ul style="list-style-type: none"> ■ 高齢者の特徴と配慮する項目 ■ お声かけから対応まで ～コミュニケーションのとり方、 基本マナーの再徹底～ ■ 高齢者疑似体験 ■ 認知症状への理解 
休憩		
30分 実習	「車いすをご利用のお客様 への理解と対応方法」	<ul style="list-style-type: none"> ■ 接客対応のポイント ■ 具体的な店舗でのシーンを想定して ■ 車いす操作演習 操作方法の説明と操作時の注意点 
30分 実習	「視覚障がいのあるお客様 への理解と対応」	<ul style="list-style-type: none"> ■ 様々な見え方の違い、特徴を理解する →実際の店舗や生活シーンでは ■ 目の不自由なお客様への接客対応 ■ ガイドヘルプ体験 ～具体的なご案内方法を体験～
10分 講義	「身体障がい者補助犬 への理解」	<ul style="list-style-type: none"> ■ 盲導犬・聴導犬・介助犬 ■ 対応方法と配慮する項目
休憩		
20分 実習	「聴覚障がいのあるお客様 への理解と対応」	<ul style="list-style-type: none"> ■ 聞こえない、聞こえにくい人への特徴と理解 ■ トータルコミュニケーション (表情・動作・笑顔・ジェスチャーなど) ■ 挨拶の手話 (接客の基本事項)
10分 講義	「多様な性(LGBTQ) への理解」	<ul style="list-style-type: none"> ■ 4つの要素からなる多様な性 ■ 性の多様性への理解と対応ポイント
15分	「まとめ・質疑応答」	終了後、解散