

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

# 高齢者対応研修 <応用編>

※本研修の対象者は、過去に高齢者対応研修<基礎編>を受講された方となっております。

◆日時 2023年11月17日(金) 10:00~17:00

◆会場 OMMビル2階会議室 201・202 (大阪市中央区大手前 1-7-31)

本研修では、これまでの「高齢者対応研修」を基礎編とし、認知症やパーソナリティ類型という新たな視点を含めた応用編として、高齢者対応への理解を更に深めていただきます。

なお、本研修の対象は、これまでに実施した「高齢者対応研修」の受講者の方に限らせていただいております。

高齢者対応の向上を目指す皆様のご参加をぜひお待ちしております。

## 研修のポイント

- ① 高齢者の特徴をパーソナリティ類型から捉えて理解する
- ② ロールプレイングを重点的に行い、実践に役立つスキルの向上を目指す
- ③ グループワークにより、客観的な視点を持つことができる

## ◆ スケジュール

※ 内容は、若干変更することがありますのでご了承下さい。

9:40~9:55	受付	
10:00~	開講挨拶ほか	
	<b>&lt;オリエンテーション&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"><li>－ 研修の目的と進め方</li><li>－ 講師・受講生自己紹介</li></ul>	研修の目的や進め方を共有します。
約 50 分	<b>&lt;高齢者対応への理解&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"><li>－ 認知症理解のための法則</li><li>－ 感情のコントロール</li><li>－ イライラをおさえるコツ</li></ul>	認知症を理解するための法則を知り、高齢者との会話における自分の感情のコントロール術を学びます。
約 60 分	<b>&lt;高齢者のパーソナリティ類型&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"><li>－ 高齢者の脳機能と性格の変化要因</li><li>－ 高齢者のパーソナリティ類型<ul style="list-style-type: none"><li>・ 適応型のパーソナリティ</li><li>・ 不適応型のパーソナリティ</li></ul></li><li>－ 高齢者の性格特徴の例</li></ul>	脳機能から壮年期と老年期の性格の違いやなぜ変化をきたしたのか等について理解します。また、代表的な高齢者の性格特徴における対応のポイントを学びます。
約 100 分	<b>&lt;ケーススタディ 1&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"><li>－ 対応の課題点と改善方法を考える</li><li>－ ロールプレイング実践</li><li>－ 対応の振り返り</li></ul>	事例の課題点と改善方法をグループで考えます。さらにその検討に基づいてロールプレイングを行います。ロールプレイングの後は、言葉の選び方、話し方などを振り返ります。
約 100 分	<b>&lt;ケーススタディ 2&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"><li>－ 対応の課題点と改善方法を考える</li><li>－ ロールプレイング実践</li><li>－ 対応の振り返り</li></ul>	

～16:30	<まとめ&質疑応答>
16:30～17:00	閉講挨拶、修了証授与ほか

- ※ 本研修では、グループワーク、ロールプレイングを行います。マスク着用をお願いいたします。
- ※ お昼休憩1時間程度(お弁当を用意いたします)、その他、適宜休憩を取りながら進めます。

## ◆実施概要

日時	2023年11月17日（金） 10:00～17:00
会場	OMMビル2階会議室 201・202（大阪府大阪市中央区大手前 1-7-31）
受講料	正会員および正会員の所属企業社員は25,300円、未加入企業の方は34,100円。会員の関連企業は未加入企業扱い。※受講料は資料代、昼食代、消費税込です。
対象	企業・団体に属するお客様対応の実務者で、 <u>過去に高齢者応対研修&lt;基礎編&gt;を受講された方</u> ※研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮願います。
定員	20名 <最小催行人数10名> ※万が一、中止となる場合は1週間前までに連絡いたします。
締切	11月1日（水） ※定員になり次第締め切り
申込方法	ACAPホームページよりお申し込みください。
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループワーク、ロールプレイングを行います。マスク着用をお願いいたします。</li> <li>・申込受付後に受講のご案内と地図をメールでお送りいたします。</li> <li>・請求書は11月17日以降に郵送いたします。11月24日までに請求書が届かない場合は、ACAP 大阪事務所(TEL: 06-6943-4999)にご連絡ください。</li> <li>・受講料のお振込は、12月末日までをお願いいたします。</li> <li>・11月16日以降のキャンセルにつきましては、受講料を徴収させていただきます。</li> <li>・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。</li> </ul>

## 講師紹介



### 中尾 知子 (なかお ともこ) 株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師

大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績を積み、社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。

現在、株式会社セゾンパーソナルプラス専属主席講師として、さまざまな業種の企業・団体に講演や研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーには定評がある。

#### 《主な研修実績企業》

「大手通信グループ」・「大手電力会社」・「大手損害保険会社」・「大手生命保険会社」・「大手運輸会社」・「大手流通グループ」・「大手自動車メーカー」・「大手製造メーカー」・「大手旅行会社」・「大手製薬会社」・「公益財団法人」・「官公庁」等、多数