

有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅向け

経営戦略講座～リスクマネジメント編～

「裁判事例から学ぶ、苦情・クレーム対応を踏まえた組織整備」

ご案内

ホームでの苦情・クレーム対応を踏まえた組織整備をテーマに講演・勉強会を行います。有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅の運営にお役立ていただけると幸いです。この機会に日ごろのお悩みやお困りごとなどもぜひご相談ください。

参加者には下記書籍
無料プレゼント！！



●日 時 平成 30 年 9 月 27 日 (木)
13 時～18 時 ※受付開始 12:30～

●会 場 損害保険ジャパン日本興亜
前橋ビル 8 階会議室

群馬県前橋市本町 1 丁目 4-4
上毛電鉄上毛線「中央前橋」駅出口から徒歩 10 分
または、JR 両毛線「前橋」駅北口から徒歩 14 分
※会場ビルの駐車場は利用できません。
できる限り公共交通機関をご利用ください。

●定 員 60 名 (先着順)

●参加費 無料

●プログラム予定



群馬県より 行政説明 (30 分) 13:00～	有料老人ホーム等高齢者住まい事業者に向けてのアナウンス 実地指導・苦情・設置運営指導要綱改定について等 講師：群馬県健康福祉部介護高齢課 保健・居住施設係 副主幹 佐藤 迅 氏
協会からの説明 (30 分) 13:30～	ホーム運営に関する注意事項・アナウンス 「身体拘束廃止について」「入居者生活保証制度」「有料老人ホーム賠償責任保険制度」等 講師：公益社団法人全国有料老人ホーム協会
講演&グループワーク (3.5 時間) 14:15～	「裁判事例から学ぶ、苦情・クレーム対応を踏まえた組織整備」 実際の裁判事例を基に、大きな苦情にならないための組織整備について講義 いただき、グループワークなどで一緒に考えていきます。 講師：SOMPO リスクケアマネジメント株式会社 医療・介護コンサルティング部 上席コンサルタント 泉 泰子氏

●申込方法

FAX 03-3548-1078

別紙参加申込書に必要事項をご記入の上、申込締切日までにFAXして下さい。

※「参加証」等は発行しません。FAXした参加申込書をお持ちの上、直接会場へお越し下さい。

●申込締切

平成30年 9月20日(木) 17:00まで

平成30年9月27日(木)《群馬》

経営戦略講座～リスクマネジメント～

「裁判事例から学ぶ、苦情・クレーム対応を踏まえた組織整備」

参加申込書 兼 参加証

フリガナ 法人名			有老協 会員区分	<input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 一般
フリガナ 施設名				
施設の種類	<input type="checkbox"/> 有料老人ホーム(介護付き・住宅型) <input type="checkbox"/> サ高住 <input type="checkbox"/> その他 ()			
施設住所	〒			
電話番号			FAX番号	
フリガナ 参加者氏名			職 種 役 職	
フリガナ 参加者氏名			職 種 役 職	

※個別相談希望・質問事項・ご意見など、ご記入ください。

●お問合せ・お申込み先 (事務局)

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 担当 稲田
 東京都中央区日本橋 3-5-14 アイ・アンド・イー日本橋ビル 7階
 TEL 03-3272-3781 FAX 03-3548-1078 (土日祝を除く平日 10:00~17:00)