

鹿児島県内すべての  
有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅事業者向け

# 経営戦略講座 ～リスクマネジメント編

参加  
無料

「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」

平成30年12月7日(金)

13時～18時

※受付開始12:30～

参加者には下記書籍  
無料プレゼント！！



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。

## 会場

鹿児島中央ターミナルビル  
6階A会議室  
鹿児島県鹿児島市中央町1 1 番地  
定員50名(先着)

●JR鹿児島中央駅から地下通路で徒歩2分



## 内容(予定)

13:00～鹿児島県庁より行政説明(20分)

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  
講師:鹿児島県 暮らし保健福祉部 高齢者生き生き推進課  
施設整備係長 馬場 なおみ 氏

13:20～ホーム運営に関する注意事項・アナウンス(30分)

「身体拘束廃止について」「協会に寄せられる苦情」等  
講師:公益社団法人全国有料老人ホーム協会  
事業推進部 稲田 順一 氏

14:00～講演&グループワーク(3.5時間)

「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」  
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・諸注意

- 下記参加申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込み下さい。
- 一社当たり申込み人数の制限はありませんが、状況により人数の調整をお願いすることがあります。
- 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。
- 「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。

## 参加申込書

申込締切 11月30日(金)17:00まで FAX 03-3548-1078

法人名		FAX番号	
施設名		電話番号	
施設所在地	鹿児島県 市	有老協加入	会員 ・ 一般
施設の種類	介護付きホーム・住宅型有料老人ホーム ・ サービス付き高齢者向け住宅 ・ その他( )		
フリガナ 参加者氏名		役職・職種	
フリガナ 参加者氏名		役職・職種	

■問い合わせ先



公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 担当:稲田

TEL:03-3272-3781