

2020年3月 吉日

(一社)北海道高齢者向け住宅事業者協会 会員 各位
道内高齢者向け住宅関係者 各位

(一社)北海道高齢者向け住宅事業者協会
会長 奥田 龍人

2019年度 第6回 事業者勉強会のご案内

冬が長い北海道ですが、3月となり、春の兆しを感じる候となりました。

さて、本年度最後の第6回事業者勉強会のご案内をいたします。今回は、入居者・入居者からの「クレーム対応」をテーマとし、新ひだか町で地域に密着した高齢者向け住宅、グループホームを運営されている下川氏と全国で事業展開するSOMPOケア(株)の田村氏を講師にお迎えし、それぞれの①クレームの受付の流れと対応体制、②クレーム事例をお話しいたします。

また、コメンテーターに石塚弁護士をお迎えし、事例の法的な側面からの助言をいただきます。

今後、団塊世代が入居者となれば、クレームの種類も数も増大することが予想されます。高齢者向け住宅の事業者・職員にとり、入居者対応のヒントが得られる勉強会を目指します。

記

1. 日 時 令和2年 3月27日(金) 18:00~20:00
2. 場 所 NPO法人シーズネット 研修室(北区北10条西4丁目1 SCビル2F)
3. 内 容 ①講演「(仮)高齢者向け住宅のクレーム対応～地方と札幌での対応体制と事例～」
講師1:下川 孝志氏((有)静内ケアセンター 代表取締役、高住協理事)
講師2:田村 友明氏(SOMPOケア(株)東日本本部
地域業務部 地域連携課長)
コメンテーター:石塚 慶如氏(ゆいと法律事務所 代表弁護士)
②質疑応答は各講師の講演毎に行います
4. 参加料 1000円(事業者協会会員)、または2000円(一般)(当日申し受けます)
5. 申込方法 下記の申込書にご記入の上、ファックスまたはメールにて3月25日(水)までにお申してください。また、受付確認のご連絡はいたしていません。受付確認が必要な方は、メールに申込書をPDFで添付、あるいはメールに必要事項を記入し、お申してください。「受付済み」の返信メールをお送りします。
6. 定 員 30名(定員になり次第締め切らせていただきます)
7. その他 また、各事業所のパンフレットをご持参ください。情報交換を兼ねて、自由に配布いただきます。(参加人数最大30名)

◆ 参加申込用紙

会員種別(該当を○で囲ってください) ・正会員 ・賛助会員 ・会員外(一般)	事業所名、メール・アドレス(必須)または電話番号
ご参加者(ふりがな) 氏 名	ご参加者(ふりがな) 氏 名

FAX 011-717-6002

E-Mail: info4343@koujukyo.com

