

有老協会員 限定

# 苦情対応セミナー開催のご案内

オンライン  
セミナー

令和4年 5月25日(水)  
13:00 - 16:30 (入室開始12:30~)



テーマ1  
13:00~  
16:00

## 「苦情解決の意義と目的」(約180分)

講師:日本女子大学 教授 久田 則夫 氏

苦情解決や苦情を未然に防ぐための意識付けをしていただくとともに、個人ワークでは「苦情とどのような姿勢で向きあっていくか」というテーマで、各自、自分の考えをまとめていただきます。

テーマ2  
16:00~  
16:30

## 苦情対応事例のご紹介(約30分)

- ①(株)アクティブライフ
- ②(株)フロンティアの介護

苦情処理体制が整備されていることにより、適切な苦情の解決が図れた事例を上記会員法人様よりご紹介いただきます。

**受講対象:** 苦情受付担当者、苦情解決責任者等、入居者等からの苦情対応をしている有老協会員職員

**定員:** 100名

※定員を超えた場合には期限前に申し込みを締め切らせていただきます。

※申込受付終了については協会ホームページでお知らせいたします。

**受講料:** 無料

## 【お申込み・視聴方法】



有老協ホームページ<https://www.yurokyo.or.jp/>→会員事業者ページにログインのうえ、<https://forms.gle/bRUPj2WLXpd8TNY37>より5/16(月)までにお申込ください。締切日以降、参加方法についてご案内いたします。  
オンラインミーティングシステム「Zoom」(<https://zoom.us/>)を活用し、配信いたします。パソコン等の設定状況を確認し、テストを行ったうえで、申し込みをお願いいたします。多くの皆さまのお申込をお待ちしております！

お問い合わせ

(公社)全国有料老人ホーム協会 <https://www.yurokyo.or.jp/> 古川

TEL:03-3272-3781

FAX:03-3548-1078