

## Ⅲ 利用者保護に関する項目

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                              |                                                                                          |                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 利用者保護に関する項目                                                  | 標準項目実施状況                                                                                 | 9/9                       |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 評価項目1<br>利用者の意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている          | 評点（〇〇）                                                                                   |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 評価                                                           | 標準項目                                                                                     |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし | 1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている                                       | <input type="radio"/> 非該当 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし | 2. 利用者の意向（意見・要望・苦情）に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある                                                | <input type="radio"/> 非該当 |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 評価項目2<br>虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている                               | 評点（〇〇）                                                                                   |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 評価                                                           | 標準項目                                                                                     |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし | 1. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している                  | <input type="radio"/> 非該当 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし | 2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている                  | <input type="radio"/> 非該当 |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 評価項目3<br>事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる                             | 評点（〇〇〇〇〇）                                                                                |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 評価                                                           | 標準項目                                                                                     |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし | 1. 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク（事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など）を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている | <input type="radio"/> 非該当 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし | 2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている                                                         | <input type="radio"/> 非該当 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし | 3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定している                                                | <input type="radio"/> 非該当 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし | 4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる                         | <input type="radio"/> 非該当 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし | 5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる                                 | <input type="radio"/> 非該当 |
| 利用者保護の講評（※利用者保護の内容から3つ（必須）記載してください）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                              |                                                                                          |                           |
| <p>苦情相談体制の設置と明示がなされている</p> <p>重要事項説明書には事業所内の苦情相談窓口・虐待防止窓口が明示されており、各市町村の担当連絡先、団体内の運営適正委員会など外部の相談先についても掲載がなされている。また苦情解決第三者委員を設置し、ホーム内に掲示するなど苦情相談体制の整備がなされている。日常より利用者・家族等からの要望や意見を聴取するよう心掛けている。</p> <p>機器の設置、行動管理により利用者の安全を保障している</p> <p>共有スペースには防犯カメラの設置がなされており、安全を確認している。また職員への指導については留意事項の掲示、ヒヤリハット報告書の分析等にて行われており、防犯カメラは職員の行動管理とともに職員の行動を保障するものとしての意味をもって設置がなされている。虐待防止研修の実施、ミーティングでの周知を通して対策を講じている。</p> <p>災害に対するリスク対応にあたっている</p> <p>避難訓練の定期実施、食料・医薬品等の備蓄、ライフジャケットの設置、スプリンクラーの設置、事業継続計画の策定等々により災害に対するリスク対応にあたっている。また職住近接および各ホームが近くに集まっていることからの協力体制が築かれており、デジタル無線機や災害時対応自動販売機の設置などもなされている。近隣地域をおそった豪雨を考慮し、備蓄品の点検など今一度災害対応体制の見直しを図る予定をしている。</p> |                                                              |                                                                                          |                           |