

## 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 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 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている			
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 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる			
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>苦情相談体制の整備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、ホーム内に掲示がなされるなど苦情相談体制の整備がなされている。</p> <p>安全の確認、行動の保障として防犯カメラの設置がなされている</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、安全の確認がなされている。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。</p> <p>訓練の実施、備蓄・備品の整備により災害対応にあたっている</p> <p>定期での火災想定を中心とした避難訓練の実施、約2ヶ月分の食料・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。またホームが隣接していることから職員間の協力が日常的になされており、また災害時に携帯電話が使用できなくなる場合を想定し、デジタル無線機を設置するなどの準備もなされている。</p>			