

## 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	8/9
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 type="radio"/> あり <input checked="" 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><b>苦情相談体制が整備・明示されている</b> 重要事項説明書には苦情相談申し立ての項を設定しており、苦情受付担当者等が明示されている。併せて福祉サービス適正化委員会、行政、虐待防止センター等の連絡先も掲載されており、利用者・家族が申し立て・相談にあたり選択できる仕組みとなっている。また第三者委員についても連絡先が明記されている。</p> <p><b>社会資源が集中する特性を活かしながら地域と連携した災害対応に取り組んでいる</b> 定期において避難訓練が実施されており、万一の事態を想定しながら利用者と職員が同じ情報をもつ機会となるよう努めている。特に自然災害が多い地域ではないが、社会資源が集中する特性を活かしながら地域と連携した災害対応に取り組んでいる。BCP(事業継続計画)の作成、備品や備蓄の整備、災害時の電源確保等を課題として認識している。</p> <p><b>徹底した衛生管理により利用者の安全を確保するよう努めている</b> 新型コロナウイルスの対応については行政や保健所と共同し、徹底した衛生管理により利用者の安全を確保するよう努めている。マニュアルの確認、新情報の共有、利用者の体調管理等がなされており、先ず第一に利用者が感染することのないよう取り組んでいる。地域の福祉施設とは入浴支援で連携するなどでき得る協力をしている。</p>			