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

評点（〇〇）

評価	標準項目	
◉ あり ○ 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	○ 非該当
◉ あり ○ 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	○ 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

評点（〇〇）

評価	標準項目	
◉ あり ○ 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	○ 非該当
◉ あり ○ 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	○ 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

評点（〇〇〇〇〇）

評価	標準項目	
◉ あり ○ 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	○ 非該当
◉ あり ○ 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	○ 非該当
◉ あり ○ 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	○ 非該当
◉ あり ○ 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	○ 非該当
◉ あり ○ 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	○ 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）

「苦情解決の体制及び手順」として項を設け、サービス開始時等に明示している

重要事項説明書には「苦情解決の体制及び手順」として項を設け、サービス開始時等に明示している。事業者の窓口のほか市区町村・公的団体等外部の連絡先を併記している。家族等に対してはソーシャルネットワーキングサービスを活用しながら連絡し、要望や意向を把握するよう努めている。

職員の採用・育成においては重度障がい者を尊重した支援を念頭に進めている

職員の採用・育成・指導においては重度障がい者を尊重した支援を念頭に進めており、安全と利用者の意思の尊重とのバランスを図ることができるよう検討と研鑽に努めている。成人として対等な立場での接遇、自立を損なうことのない先回りしない支援などさならる高みを目指した目標をもち、指導にあたっている。

各種マニュアルの整備、避難訓練の実施を通してリスクへの対応を図っている

災害・感染症・事故防止等の各種マニュアルの整備、避難訓練の実施を通してリスクへの対応を図っている。特にBCP（被災時事業継続計画）につついては策定および訓練実施にて事態の想定に努めている。近隣行政区に法人内事業所があるものの、利用者の状態や避難場所の状況を考慮し、さらに食料品・仮設トイレ等々備蓄品・備品を充実させていく意向としている。