

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(○○)												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>● あり ○ なし</td><td>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</td></tr> <tr> <td>● あり ○ なし</td><td>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</td></tr> </tbody> </table>		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	● 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							
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														
● 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														
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(○○)												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>● あり ○ なし</td><td>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</td></tr> <tr> <td>● あり ○ なし</td><td>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</td></tr> </tbody> </table>		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	● 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							
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														
● 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														
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(○○○○○)												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>● あり ○ なし</td><td>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</td></tr> <tr> <td>● あり ○ なし</td><td>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</td></tr> <tr> <td>● あり ○ なし</td><td>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</td></tr> <tr> <td>● あり ○ なし</td><td>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</td></tr> <tr> <td>● あり ○ なし</td><td>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</td></tr> </tbody> </table>		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	● 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	● 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	● 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	● 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	
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														
● 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														
● 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														
● 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														
● 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														
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)															
重要事項説明書には苦情相談の体制が明記されている 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運営適正化委員会、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。															
慣れへの排除、意識低下の防止に取り組んでいる リスクマネジメントにおいて繰り返し同じことを実施することで徹底と浸透に努めている。自然災害が多い地域ではなくとも、BCP(事業継続計画)を作成し、利用者の分散避難、法人内連携の想定をもって対応・準備に努めている。在籍の長い職員も多く、慣れへの排除、意識低下の防止に取り組んでいる。															
権利擁護に関してマインドへの浸透、共通認識の醸成に取り組んでいる 日常生活上の支援における利用者の権利擁護については、グレーゾーンへの線引きに配慮し、管理職が中心となりながら指導に取り組んでいる。早期発見・予防を重視しており、気になる支援や行動について注視するよう努めている。権利擁護に関する外部研修参加が実施されており、マインドへの浸透、共通認識の醸成に取り組んでいる。															