様式3

私たちの施設は、「福祉サービス第三者評価」を活用して、利用者サービス向上のために常に努力しています。

「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

施設名	瑞　学　園　（生活介護・施設入所支援）

項目	評価結果に基づく現状分析 （22年度）	改善計画 （22年度末時点）	実施状況 （23年10月1日時点）
業務プロセスの見える化による支援の質のさらなる向上 について	多くの職員が共通認識を持って定型業務を行っていくには、文書のみによる業務指示だけではなく、よりその業務内容が理解しやすいように、マニュアル内に手順の写真や絵などを添付するようにしている。それによって職員間の認識の誤差が解消し、より正確な業務が行われるようになっている。 しかし、まだ一部の業務マニュアルだけが「見える化」を用いた内容での作成に留まっているので、今後業務内容の必要に応じて「見える化」の範囲を広げていきたい。 また、業務内容に関しては、より正確で効果的な内容になるよう適宜見直しを行っているが、年度途中での見直しは、各業務担当者単位で行われることが多いため、それぞれの業務担当者内での見直しの積み重ねによって、全体的なバランスに歪み（業務過多になっている時間帯がある等）が生じることがある。さらに時間がたつと見える化したマニュアル自体が風景の一部となってしまい、独自の手順などで業務を進めてしまいミスが出てしまうことが見られた。「見える化」の実施と共に全体のバランスにも考慮して業務を行っていく必要がある。	「見える化」については、まず業務頻度の多い日常的な事項や、服薬等のより正確性が求められる事項等を優先し、業務の見える化への移行に努めていく。更に、既存の定型業務に関しても、ヒヤリハットや事故報告等のケースを分析しながら、職員にとって分かりにくく間違い易い部分を「見える化」していく等の対応を行う。 また、マニュアルをつくって周知したら終わりではなく、実際にそのマニュアルが実行されているか、リーダー層の職員がチェックしていくことが大切である。今あるマニュアルに固執するのではなく、ヒヤリハットの分析などから見えてきたことを考慮し、改善する。 半期に一度はマニュアルの見直しを行い、全体的な業務バランスの調整と、職員がより効果的で効率的な質の高い業務を行っていけるよう検証していく。	
ホームページの内容の更新・充実によるさらなる情報発信 について	現在ホームページには、施設の概要や療育方法等の他に、各行事の様子等も写真を載せて公開している。また『事業計画書』『事業計画書』『決算報告書』等も同サイト内で公開をしている。 更に利用者家族に対しては、パスワードを入力すると日頃の活動の様子や行事の写真などのより詳細な様子も見られるようになっている。また東日本大震災時には、一時的なサービス提供内容の変更などを掲載した。携帯電話がつながりにくい時期などもあり、ご家族への連絡手段として大いに役立った。 このように公開すべき事業者側の情報や、利用者家族等が求める情報に関しては概ね情報開示はできていると思われる。しかし、支援業務の傍らでホームページの更新作業を行っていることもあり、なかなか迅速な更新ができない事が多い。閲覧者が見る時にタイムリーな内容であるよう改善していく必要がある。	学園での様子などを身近に伝えられるホームページにしていきたいと考えているが、個人情報保護の観点もある為、どのような方向に進めていくかは試案中である。ホームページの閲覧者にとって、コロロ学舎で行われている療育や活動内容が、よりわかりやすくなるよう画像や動画などを多く取り入れていく。 また、ホームページ担当者に更新作業ができる時間を計画的に割り当てていくことで、タイムリーな内容が提供できるようにしていく。 さらに、インターネットは震災時も比較的つながりやすく、緊急情報の発信ツールとして大いに活用できたことを踏まえ、活用していきたい。その為に利用者ご家族のインターネット普及率を調査している。 今後も注目情報や告知等をお伝えするためのトピックス欄や採用情報等も載せていくことで、閲覧者が継続して訪問したくなるようなページを作成していく。	
個人情報の保護に関する意識のさらなる向上への取り組み について	当法人の個人情報保護規程に関しては、支援員室を含む計5カ所に設置していて、誰もがいつでも閲覧できるようになっている。 写真管理や情報書類の廃棄など、利用者等の個人情報への意識は、だいぶ向上されてきているが、それでもまだ写真や書類等の個人情報が載っている物の管理が不十分な面もあり、リーダー層を含めた職員全体への指導は継続して必要である。 また、開示請求等の実務面に及ぶ知識になると更に理解度は低くなる傾向にあるため、研修やOJTを通じて日常的に指導していく必要がある。	個人情報の処理方法は（書類や写真など）周知徹底できており、定められた方法ですべての職員が実行している。 しかし、目的の理解という意味ではまだ浸透していない部分が多い。 今までも新人研修の時点で、個人情報保護に関する研修は行ってきているが、更に具体的かつ強調した内容で行っていく。また新人研修の時だけでなく、日常の支援業務内での指導、及び役職に応じた実務的な研修も行っていき、個人情報保護に関する更なる意識向上に努めていくこととする。 また、経験年数の少ない職員に関しては、契約面談に同席する機会を設け実際に情報提供に関する説明を行うことで個人情報保護へのより高い意識を育てていく。	

※この様式は、「東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金交付要綱」等の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

※第三者評価（又は利用者に対する調査）の結果は、施設において公表しているほか、「とうきょう福祉ナビゲーション」によりインターネットでも閲覧できます。

様式4

私たちの施設は、給付費や都からの補助、利用者からの利用料等によって運営されています。

＜障害者施設＞

施設名	瑞学園（施設入所支援）

平成２２年度における施設データ

総事業費（事業活動支出）	181, 890, 026円
うち人件費	82, 489, 816円
定員	60人
利用者数（平成22年4月1日時点）	60人
常勤職員数（平成22年4月1日時点）	70人
非常勤職員数（平成22年4月1日時点）	3人

施設の収入（サービス推進費などの状況）【平成２２年度実績】

給付費 【負担率　国1/2、都道府県1/4、区市町村1/4】	81, 903, 937円
利用料 【法定負担及び食費等実費負担分】	39, 642, 605円
他の自治体等からの補助	2, 534, 175円
都からの補助金（サービス推進費以外）	円

サービス推進費交付額（都独自の運営費補助）　＊注1			80, 879, 000円
①社会福祉法人の施設経営にかかる基本部分の経費（基本補助）		計	91, 425, 600 円
②施設の努力に対する加算		計	16, 440, 000 円
第三者評価の受審・サービス向上に向けた計画策定	第三者評価又は利用者に対する調査		700, 000円
障害程度の重い通所事業利用者への支援	0人		0円
障害者等を職員として雇用し、障害者雇用を促進	0人		0円
身体障害・内部障害の利用者に対する円滑な地域移行に向けた自活訓練	0人		0円
知的障害の利用者に対する地域生活への移行に向けた自活訓練	0人		0円
施設退所者へのアフターケア（退所後の福祉サービス利用や生活全般にかかわる相談、物品の支援など）	0人		0円
	主な支援内容		
筋萎縮性側索硬化症の入所者への支援	0人		0円
障害程度の特に重い施設入所者等への支援	人		円
障害程度の特に重い施設入所者に対する医療的ケアや日中活動の支援	0人		0円
利用者の一般就労への移行を促進	0人		0円
利用者の授産工賃を向上させる取組	円向上		0円
	主な取組内容		

※この様式は、「東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金交付要綱」の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※事業報告書、財産目録、貸借対照表及び収支計算書は、閲覧を希望する方に公開しています。

注1)「サービス推進費交付額」の金額と①～②の合計額は一致しないことがあります。

様式4

私たちの施設は、給付費や都からの補助、利用者からの利用料等によって運営されています。

＜障害者施設＞

施設名	瑞学園（生活介護）

平成２２年度における施設データ

総事業費（事業活動支出）	299, 970, 506円
うち人件費	190, 746, 710円
定員	150人
利用者数（平成22年4月1日時点）	146人
常勤職員数（平成22年4月1日時点）	70人
非常勤職員数（平成22年4月1日時点）	3人

施設の収入（サービス推進費などの状況）【平成２２年度実績】

給付費 【負担率　国1/2、都道府県1/4、区市町村1/4】	298, 579, 906円
利用料 【法定負担及び食費等実費負担分】	15, 499, 620円
他の自治体等からの補助	10, 291, 395円
都からの補助金（サービス推進費以外）	円

サービス推進費交付額（都独自の運営費補助）　＊注1			10, 915, 000円
①社会福祉法人の施設経営にかかる基本部分の経費（基本補助）		計	11, 915, 000円
②施設の努力に対する加算		計	15, 867, 700円
	第三者評価の受審・サービス向上に向けた計画策定	第三者評価又は利用者に対する調査	700, 000円
	障害程度の重い通所事業利用者への支援	866人	15, 167, 700円
	障害者等を職員として雇用し、障害者雇用を促進	0人	0円
	身体障害・内部障害の利用者に対する円滑な地域移行に向けた自活訓練	0人	0円
	知的障害の利用者に対する地域生活への移行に向けた自活訓練	0人	0円
	施設退所者へのアフターケア （退所後の福祉サービス利用や生活全般にかかわる相談、物品の支援など）	0人	0円
		主な 支援内容	
	筋萎縮性側索硬化症の入所者への支援	0人	0円
	障害程度の特に重い施設入所者等への支援	0人	0円
	障害程度の特に重い施設入所者に対する医療的ケアや日中活動の支援	0人	0円
	利用者の一般就労への移行を促進	0人	0円
	利用者の授産工賃を向上させる取組	円向上	0円
		主な 取組内容	

※この様式は、「東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金交付要綱」の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※事業報告書、財産目録、貸借対照表及び収支計算書は、閲覧を希望する方に公開しています。

注1)「サービス推進費交付額」の金額と①～②の合計額は一致しないことがあります。