

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	ミーティング等で出た利用者の意見を店舗運営に反映すると共に利用者の能力向上に努め、働く意欲を持ち続けられるように支援しています
	内容	主体的な働く機会の創造や利用者と共に成長するというビジョン実現に向け、利用者が店舗運営に参加できるよう働きかけています。具体的には利用者ミーティングで売り上げ状況の共有や実行計画の確認、お客様アンケートを基にしたメニュー開発等について利用者と職員が意見を出し合い調理やフロアサービスに反映している他、接客マナー、危険予知等の研修により能力向上に努めています。A型ではサービスに関する各種マニュアルを利用者と職員と一緒に作成したり、一日の作業チェックを利用者が行うなど役割を持って働く意欲の創出に努めています。
2	タイトル	地域や行政との関りを多くを持ちながら、利用者と共に地域ニーズに応えるサービス提供に努めています
	内容	本店は区役所の中にあり、カフェやお弁当の販売・配達など、利用者個々の能力や課題に合わせて仕事をしています。十条店はスポーツセンターの中にあり、近くの大学の謝恩会や特別支援学校の外出行事などを受け入れ、食形態の対応を含めた様々なニーズに対応しています。少しずつ近隣住民の事業所に対する認知も高まり、お客様のニーズも多岐にわたる中、利用者ミーティングで各種情報の共有や業務改善の話し合いながら、地域ニーズに応えるサービスの提供に努めています。それらの過程が利用者個々の仕事に対する主体性と自信に繋がっています。
3	タイトル	組織活動に職員が参画することで、組織活動に必要な知識の習得やマネジメント力の向上に寄与していると言えます
	内容	法人のビジョンと中期計画に基づいて、各事業所では実行計画を策定し職員参加で取り組みを展開するとともに、法人の戦略課題にある、人材育成や地域貢献活動、リスクマネジメントや権利擁護・虐待予防などの推進では、委員会やプロジェクトチームを設置して、計画的且つ職員参画のもとで必要とされる組織活動や仕組みづくりを進めています。これらの活動にリーダー層や職員が参画することで、利用者支援のスキルのみならず、法人の方向性の理解と組織活動に必要な知識の習得や組織活動を動かすマネジメント力の向上にも寄与していると言えます。
No.	さらなる改善が望まれる点	
	タイトル	状況の変化を的確に捉えるために、支援項目と連動した具体的な記録をすることでモニタリングの根拠としていくことが期待されます

1	内容	個別支援計画作成時には利用者の意向や希望を大切にし、利用者と振り返りを行った上で計画を見直しています。計画書では目標に準じて具体的な支援内容を項目別に提示し、項目に沿ったモニタリングが行われています。今後支援項目と連動した具体的な記録にすることで、状況の変化を的確に捉えモニタリングの根拠としていくことが期待されます。さらにA型では利用者自身の業務能力評価表において基本的ルールや作業態度・遂行力などを自己評価していますが、支援項目に該当する評価項目が加味されることで個別性のある支援となることを期待します。
2	タイトル	事業所が目指すカフェレストランを具現化するためにも、利用者・お客様共に快適に過ごすことができる店舗環境づくりが期待されます
	内容	本店、十条店それぞれの課題として「新しいカフェレストランのあり方を提案」「存在感あるレストラン価値の創造」を掲げて目標が設定されています。その実現のためには、お客様が飲食店で快適に過ごすための条件の一つ「清潔感」の担保が必要と思います。しかし利用者アンケートでも整理整頓を求める声があがっており、店舗内には改善の余地があるように見受けられました。それぞれの店舗がお客様の目にどのように映るのか、お客様目線での清潔感や快適さを求めて、店舗内の清潔清掃・整理整頓の基盤づくりを利用者と一緒にされることを期待します。
3	タイトル	法人内の事業が連携して利用者へのワンストップサービスとトータルサービスを目指す連携体制を構築することが期待されます
	内容	法人内のフード事業4部門では、調理担当が欠員した際のリスク対策の検討をしたり、統一メニュー化や仕入れの共同化についても認識し検討が始まっています。また法人内の各事業が連携して利用者をワンストップとトータルサービスを目指す連携体制の話合いが始まっています。法人全体の事業間でそれぞれどのような位置づけで価値づくりの役割をになっているか、また事業間で利用者の自立支援の成果を共有するなど、事業間の相互理解を深めるためのコミュニケーションの機会をつくり、連携することで新たな価値を創造していくことが期待されます。

I 組織マネジメント項目 (カテゴリー1～5、7、8)

1	<p style="text-align: center;">カテゴリー1</p> <p>リーダーシップと意思決定</p>
	<p>職員のビジョンや実行計画の課題達成に対する貢献意識を高めるようにしています</p> <p>A型事業の本店ビジョン「お客様ファーストのお店作りを目指す」B型事業の十条店ビジョン「FAN×FUN ～仲間とともに成長し、働く喜びを分かち合う～」を掲げて、それぞれ事業課題を達成する実行計画を職員参画のもとで策定し、毎月のミーティングで全職員とその考え方や目的、実行計画の活動状況を確認することで事業方針の共有化を図っています。また実行計画の課題を達成するための活動内容には主担当職員を配置し、その役割と責任を明確化することで、各職員の事業課題達成に貢献する意識を高めるようにしています。</p> <p>事業間の相互理解を深め、連携することで新たな価値を創造していくことが期待されます</p> <p>法人内のフード事業4部門では、調理担当が欠員した際のリスク対策の検討をしたり、統一メニュー化や仕入れの共同化についても認識し検討が始まっています。また法人内の各事業が連携して利用者をワンストップとトータルサービスを目指す連携体制の話し合いが始まっています。法人全体の事業間でそれぞれどのような位置づけで価値づくりの役割をになっているか、また事業間で利用者の自立支援の成果を共有するなど、事業間の相互理解を深めるためのコミュニケーションの機会をつくり、連携することで新たな価値を創造していくことが期待されます。</p> <p>利用者自身が自立し、協働していく関係先との良好な関係性を醸成するようにしています</p> <p>利用者の自立した社会生活を実現するためには、事業所の個別支援の充実はもとより、利用者自身が自立して就労継続ができるように、利用者ミーティングで事業課題の進捗を一緒に確認して、例えば新しいメニューの提案を採用したり、顧客アンケート分析の結果も利用者と共にメニューごとの売り上げ構成の意見をもらうようにするなど、カフェ運営に参画する中で自立の大切さを共有するようにしています。また利用者の自立支援に関わる家族や支援学校、相談支援事業所、地域の関係先とも良好な関係性を保つように働きかけています。</p>
2	<p style="text-align: center;">カテゴリー2</p> <p>利用者意向や地域・事業環境の把握と活用及び計画の策定と実行</p>
	<p style="text-align: center;">カテゴリー2の講評</p>
	<p>法人の戦略を踏まえた事業戦略と事業計画のアクションプランが策定されています</p> <p>法人の理念とビジョンを実現する考えに基づいて、事業環境及び利用者ニーズの変化と各事業の課題を分析して、法人戦略と目標が策定され、それをもとに当該事業の事業計画では、事業所ビジョンと戦略課題が策定されています。また事業計画に掲げた戦略課題が実現できるように実行計画(アクションプラン)が策定され、例えば課題ごとの具体的取り組み内容と責任者、達成を確認するプロセス及びアウトカム指標を設定することで、法人の戦略から各事業のビジョン・戦略課題の一貫性と実現可能な事業計画を策定するプロセスが構築されています。</p> <p>来店顧客のニーズ対応と利用者の支援に対する期待を分析し事業活動に活かしています</p>

新メニュー開発では売上構成比の分析と顧客アンケート調査結果から意向やニーズを分析し、ターゲット顧客の設定とそれぞれニーズに合うメニュー開発、インパクトメニュー開発の方向性を決めているほか、顧客アンケートの質問には健康に対する嗜好を確認し、顧客の健康への期待を把握しメニュー開発に取り込むようにしています。また利用者がどのような目的で通所して今後どのような働き方を目指すのか具体的にアンケートやヒアリングによる調査を実施して支援に活かしているほか、第三者評価を受診して利用者の満足度状況を確認しています。

実行計画を着実に展開する取り組みのほか、法人戦略課題を各委員会が推進しています

各事業所で策定した実行計画を着実に展開するために、法人内の各事業の管理者が参加する会議体での振り返りのほか、事業所内の会議において、職員と利用者参加で定期的に達成度を確認し次月の取り組み内容を検討して、実行計画を着実に展開するようにしています。また法人の戦略課題にある例えば、人材育成や地域貢献活動、リスクマネジメントや権利擁護・虐待予防などの課題は、それぞれを推進する委員会やプロジェクトチームを設置して、計画的に活動したり必要とされる組織の仕組みづくりを進め、その内容についても法人内で共有化を図っています。

カテゴリー3

3 経営における社会的責任

利用者と地域社会から信頼される倫理行動を促すように取り組んでいます

利用者や地域から職員の倫理行動が求められるという観点から、入職時の研修や階層別研修等で倫理行動の周知を図るほか、利用者ミーティングや第三者評価の利用者調査で収集した利用者の意見や要望に真摯に対応するようにしています。また利用者のプライバシーや個人情報等の保護、苦情解決制度については、利用開始時の面談で重要事項説明書に基づいて説明し承諾を得ています。苦情解決制度は事業所内に掲示し、寄せられた苦情や意見等には、第三者委員を含め苦情対応マニュアルに沿って適切に対応し信頼性を確保するようにしています。

利用者の権利擁護や虐待防止に適切に対応するための仕組みを整備しています

利用者の権利擁護に関する職員の意識向上に向けて、虐待防止委員会が中心となって、権利擁護や虐待防止に関する研修を定期的実施してその周知を図り、虐待を確認した場合には障害者虐待防止センターと連携して対応する体制を整えています。また虐待ハラスメント防止チームでは、職員のストレスチェックを実施して対策を検討しているほか、教育人材チームではマナー研修を実施し接遇のあり方を周知したり、職員同士の適切なコミュニケーションを促すための社労士によるハラスメント研修を計画しています。

地域からの認知度や信頼性を高める法人独自の地域貢献活動を検討中です

利用者が地域の一人として生活するために、事業者が地域の商店会や町会の役員として活動し地域イベントの開催情報を収集して利用者が参加しやすいように、職員が呼びかけて社会参加の機会をつくるようにしています。また毎年の活動報告をホームページで開示しているほか、近隣の特別支援学校からの実習生を受け入れたり、地域支援協議会や保険福祉審議会への参画をしています。法人内の地域貢献チームは、豊芯会の認知度について地域住民アンケート調査を実施し、認知度や信頼性を高める地域貢献活動を検討中です。

カテゴリー4

4 リスクマネジメント

利用者の生活上のリスク回避と、食品衛生管理を徹底するようにしています

利用者の生活上で起こりうるリスクとして、新型コロナウイルス感染防止、地震や台風等の自然災害、火災・盗難等の人災に対応できるように、例えば災害に備えた避難訓練を定期的実施したり、近隣地域の防犯情報を収集して利用者の防犯対策に活用しています。また、フード事業で食品を扱うため、HACCPなどのマニュアルに従った衛生管理遵守規定を設けて、決められた管理方法を適時実施するとともに、毎月細菌検査を実施し、利用者及び職員は毎朝出勤時に、タイムカードを打刻した後、手洗いや指手消毒などを徹底しています。

個人情報を取り扱う際や情報を共有・管理する際は外部に漏れないように配慮しています

利用者の個人情報保護については、利用者支援に必要とされる受給者証やおくすり手帳、医療関係等の情報のほか、個人に関わる書類に関してもセキュリティに配慮して管理しています。利用者の個人情報を外部とやり取りする必要がある場合には、契約時に「個人情報取り扱いの同意書」にて同意を得ており、実際にやり取りする場合も同意を得ています。また利用者との個別の話し合いが必要な場合には、他の方がいない場所で話をすることを徹底したり、職員間で利用者の状態や支援内容を話し合う時も外部に漏れないように十分注意しています。

BCP策定後には利用者と職員を含めたステークホルダーとの共有化が期待されます

事業経営の継続に深刻な打撃を与えるような大きな災害を含めたリスクが発生した場合に、被災後に人員体制やインフラなどの経営資源を確保しつつ、どのような段階を踏んで事業継続していくか明文化したBCP(事業継続計画)については、現在BCP策定委員会を設置して策定を進めています。また個人情報を含めた経営情報をITシステムを活用して管理することを見込んで情報セキュリティ規定を策定しているところです。策定状況は法人内で共有化が図られていますが、策定した後には利用者と職員を含めたステークホルダーとの共有化が期待されます。

カテゴリー5

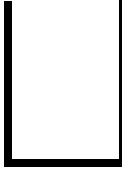
5 職員と組織の能力向上

階層別に求められるスキルの向上を図り、個人目標を支援していくことが期待されます

人材教育チームが中心となって、倫理やマナーに関わる研修を企画実施するほか、勤続年数別の研修体系をつくり、新人職員研修では法人の歴史から学んだり、中堅職員研修では事業所の中での自分の立ち位置や求められる役割を学ぶ機会のほか、事業部を超えて意見交流の場になっています。職員のキャリアパスに関しては人材教育チームが仕組みづくりに取り組んでおり、作成内容は職員に適時提示しながら進めています。個人目標の振り返りシートの仕組みはこれからの課題になっていますので、個々の職員育成につなげるように取り組むことが期待されます。

職員の定着を図る仕組みを整え、職員と利用者とともに事業運営するようにしています

法人として職員の定着に向けて、職員を孤独にしないことを目的にメンター制度を導入し、職員自身がメンターとの面接時間を確保できるように支援しています。また定期的に職員意識調査を実施することで、職員の組織に期待することや満足要因を把握して次の課題に取り組むようにしています。当該事業では、職員と利用者と一緒に事業運営をしていくことを重視しており、毎月の利用者ミーティングで売上構成や新メニューの立案などを話し合ったり、接客などを学ぶベンチマークと一緒に出向くなど、職員と利用者のチームワークを醸成しています。



7

カテゴリー7

事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その1)

前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)

【課題・目標】

「本店、十条店ともに、サービスの質の向上を目指す」

お客様に喜んでいただき、その結果集客率がアップすることを目的としていたため

【取り組み】

サービスの質の向上を目指して、本店は整備したマニュアルや手順書を活用してサービスの質を向上させる。

十条店はマニュアルや手順書を整備しその周知と実践につなげる取り組みを行った。

【取り組みの結果】

集客数や売り上げはUPしている。十条店のサービスの質の向上はまだ未達成なので今年度の課題である。

【振り返り(検証)・今後の方向性】

次年度中に、主力商品の一つ一つの原価を割りだして、それに基づいた適正価格の検討を行っていく。

評価項目1で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評

法人が目指す理念とビジョンの実現に向けて、事業計画に前年の振り返りと事業方針を踏まえてサービスの質の向上を課題設定し、本店と十条店それぞれの状況に合わせた取り組みをすることを目標として、計画的な活動がなされています。取り組みの成果は、主客数や売上アップというアウトプットだけでなく、取り組みのねらいに沿ったサービスの質の変化があったかのアウトカム成果を確認するようにしています。活動成果の振り返りが事業計画策定プロセスの中で行われ、継続的な課題設定のもとで、取り組みテーマを変えてさらに展開していくようにしていますので、事業課題の目的に基づいたPDCAサイクルが回っているといえます。

事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その2)

前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)

【課題・目標】

「豊島区独自の商品の開発を行う」

店舗の売り上げだけでなく、商品開発を行い、物販をおこなうことで新しい販路を拡大するため

【取り組み】

区内のお菓子作りの事業所と連携して、商品開発を行った。

【取り組みの結果】

豊島区オリジナルのブルドネージュという商品を開発できた。

【振り返り(検証)・今後の方向性】

次年度は、お菓子ではなく豊島区の桜チップを使ったオリジナルベーコンの開発を行う。

評価項目2で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評

法人が目指す理念とビジョンの実現に向けて、事業計画に前年の振り返りと事業方針を踏まえて独自の商品開発を課題設定し、商品開発と新しい販路の拡大それぞれを目標として、専門性のある事業所と協働して計画的な活動がなされています。取り組みの成果は、新しい商品をつくるというアウトプットだけでなく、取り組みのねらいに沿った商品が開発できたかのアウトカム成果を確認するようにしています。活動成果の振り返りが事業計画策定プロセスの中で行われ、継続的な課題設定のもとで、取り組みテーマを変えてさらに展開していくようにしていますので、事業課題の目的に基づいたPDCAサイクルが回っているといえます。

II サービス提供のプロセス項目(カテゴリ-6-1~3、6-5~6)

サブカテゴリ-1	
1	サービス情報の提供
タイトル	ホームページ、広報誌、パンフレット等を活用し事業所の情報提供に努めています
内容	法人のホームページでA型・B型の事業所であるカフェの様子を発信している他、A型はふれあい新聞、B型は通信アプリを活用して地域に向けてメニュー等を発信し事業所を知ってもらえるよう努めています。B型では利用者募集のパンフレットを作成しており、仕事内容や登録までの流れをわかりやすく説明し、利用希望者が来店時に手に取りやすい場所に配置したり、地域のイベントで配布するなどして周知に努めています。A型は主にハローワーク、B型は主に特別支援学校や相談支援事業所など、それぞれ問い合わせの多い関係機関に情報を提供しています。
タイトル	利用希望者の窓口となる特別支援学校との交流により関係性を高めています
内容	利用希望者の窓口となる特別支援学校の教員の研修を受け入れて関係性を高めている他、支援学校への事業所説明会では事業所の支援方針等の説明や事業所見学を受け入れて、実際の仕事内容であるカフェレストランや受注作業、自主製品製作を見ていただき見学者の意向や状態に合うかを判断してもらっています。また特別支援学校の夏祭りに参加して、利用者が製作した作品を販売したり、支援学校を卒業した利用者が在校生の後輩に事業所での仕事や生活の状況を発表するなど、利用希望者の状況に合わせた情報の発信をしています。
タイトル	見学の要望には個別に対応し、事業所の特徴や働く上での心構えなどを説明しています
内容	B型を希望する方の見学に際しては、相談支援事業所等の支援者と一緒の見学をお願いしています。見学時には「食」への興味があることや、時間により多忙であること、障害者スポーツセンターという場所柄車いすの方が多くお客様への配慮が必要なことなど、事業所の特徴や働く上での心構えなどを説明しています。一方A型はハローワークからの紹介により単独での見学者が多い状況です。いずれの事業でも本人の希望と事業所の判断により数回の体験を勧めています。体験期間中の工賃・交通費の支給がない事は初めの段階で明確に説明しています。
サブカテゴリ-2	
2	サービスの開始・終了時の対応
タイトル	サービスの利用開始に当たってはポイントを整理して説明し理解と同意を得ています
内容	体験期間終了後、本人の希望を把握した上で、見学申し込み書等を参考に職員会議において受け入れの適否を検討しています。サービスの利用開始に当たっては基本的ルールや重要事項説明書を説明していますが、利用者の状況に応じて家族にも同席して頂いています。緊急連絡先やかかりつけ医を把握し、特に権利擁護に関する項目、苦情や虐待の場合の第三者機関への相談窓口については確実に伝えています。面談時には具体的な勤務日数や仕事内容、工賃などを確認し、個別支援計画につなげています。
タイトル	特性を知り日々の状況を把握することで環境の変化に対応できるよう支援しています

内容	利用開始に当たっては生育歴や家族状況、これまでの仕事履歴などを「生い立ちシート」として本人・家族に記入して頂き、相談支援事業所からの情報と共に利用者の特性を職員間で共有して支援に当たっています。職員は利用者の様子を観察して無理がないように配慮している他、サービス提供記録で一日の活動内容や仕事の出来具合、感想などを利用者に記録してもらい、職員からのコメントを返すことで利用者の気持ちの変化を把握しています。支援に当たっては利用者の特性に応じて自分で考え行動する事ができるよう支援することを大切にしています。
タイトル	一般就労時には関係機関と連携し自立した社会生活が継続できるよう支援しています
内容	利用者が一般就労を望み可能性のある場合には、社会福祉協議会や区の福祉課、相談支援専門員等の関係機関と連絡を取ってケア会議を開催し、自立した社会生活が継続できるように利用者の進路について話し合い、連携して支援しています。就労に向けては企業実習に同行するなどして利用者と共に就労の実現に努め、就労後も一定期間連絡を取り合って状況の確認をしています。またA型の利用で困難を感じ、B型に移行したことで仕事のスキルを上げていった事例もあり、多機能型のメリットを活かしその方に合った支援により能力を引き出しています。
3	サブカテゴリー3
3	個別状況に応じた計画策定・記録
タイトル	意思を尊重し自立に向けて支援することに留意した個別支援計画を作成しています
内容	個別支援計画の作成時には本人の意向を尊重することを大切にしており、本人と面談の上現在の課題を抽出し、長期・短期目標を明確にして具体的な支援内容を設定しています。B型の支援内容では障害特性から人とのコミュニケーションが苦手な方の支援や担当の仕事を覚えるための支援などを項目別に明確に示しています。またA型では例えばコーヒーを淹れる技術が高い方の支援目標としてコーヒーを淹れる技術を皆に教える事を具体的にあげるなど、仕事に対する自信をつけ自立に向けて支援することに留意した個別支援計画にしています。
タイトル	支援項目と連動した具体的な記録によりモニタリングの根拠になることが期待されます
内容	個別支援計画作成時には利用者の意向や希望を大切に、利用者と振り返りを行った上で計画を見直しています。計画書では目標に準じて具体的な支援内容を項目別に提示し、項目に沿ったモニタリングが行われています。今後支援項目と連動した具体的な記録にすることで、状況の変化を的確に捉えモニタリングの根拠としていくことが期待されます。さらにA型では利用者自身の業務能力評価表において基本的ルールや作業態度・遂行力などを自己評価していますが、支援項目に該当する評価項目が加味されることで個別性のある支援となることを期待します。
タイトル	利用者・職員が事業内容を共有し一体となって事業運営に取り組んでいます
内容	利用者の状況の変化等を記録に残し職員全体で共有している他、通信アプリにより日々の事業運営や利用者に関する事柄を共有し、月に1度の職員ミーティングで利用者に関する課題の検討を行っています。この他A型では毎月利用者を含めた業務ミーティングを実施し、売り上げ状況や実行計画の進捗状況と一緒に確認したり、スキルアップを図る研修を進めています。B型でも隔月で合同のミーティングを実施し、厨房の課題やフロアでの接客マナー、お客様アンケートを基にしたメニュー開発など利用者・職員が一体となって事業運営に取り組んでいます。

サブカテゴリー5	
5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重
タイトル	個人情報に関する書類の管理等、利用者のプライバシー保護を徹底しています
内容	利用者の個人情報を外部とやり取りする必要がある場合の対応については、契約時に「個人情報取り扱いの同意書」にて同意を得ており、実際にやり取りする場合も同意を得ています。この他個人に関わる書類についてもセキュリティに配慮して管理し、利用者と個別の話し合いが必要な場合には他の方と離れた場所で話をすることを徹底しています。契約時にも権利を尊重する事や苦情・虐待等について外部の相談機関があることを丁寧に説明し、職員に対してもプライバシー保護、虐待防止等に関する法人内研修を実施し意識の徹底を図っています。
タイトル	利用者一人ひとりの個性と意思を尊重しながら自己実現につながる支援を行っています
内容	利用者の生育歴や価値観、生活習慣等を把握すると共に、サービス提供記録や日々の会話の中で一人ひとりの個性を把握し尊重した支援を行っています。利用者の特性から気持ちを言葉で表しにくい方の場合に提案や意見を丁寧に聞き取ることを心がけたり、コミュニケーションを取ることが難しい方のコミュニケーション方法を支援内容とすることで、職員間で共有して本人の意向が表出できるように支援しています。またB型の手作業の工程では得意・不得意を個性と捉え、まずは挑戦してもらい出来ない場合もどうしたら出来るか共に考えながら支援しています。
タイトル	
内容	
サブカテゴリー6	
6	事業所業務の標準化
タイトル	カフェ運営のマニュアルと利用者支援に関わるマニュアルの整備が必要と思われます
内容	カフェを運営する上でのマニュアルは利用者ミーティングで利用者と共に作成、見直しを行っており、例えばA型では開店準備マニュアル、接客マニュアル、B型ではドリンク類の作り方、提供の仕方など写真や挿絵でわかりやすく提示しています。またスプーンなど接客に必要な備品も利用者が誰でも理解できるように配置するなどの配慮がされています。一方職員が利用者支援に当たるマニュアルの整備の必要性が課題となっており、今後カフェ運営に関わるマニュアルと利用者支援に関わるマニュアルの整備が必要と思われます。
タイトル	利用者・職員が共に成長できるよう相互の能力向上に努めています

内容	主体的な働く機会の創造や利用者と共に成長するというビジョン実現に向け、職員は常に利用者の店舗運営への参加を働きかけ、接客マナー、危険予知等の研修により相互の能力向上に努めています。A型では一日の終わりに開店準備から食事の提供、ゴミ出し等の一連の作業のチェックを利用者が行い、申し送りをしています。また利用者が客観的に自己評価を行う業務能力評価表を作成し、基本的なルールや作業態度・遂行力、社会生活を定期的に評価し、面談による職員の評価を加味して支援計画に反映する仕組みがあります。
タイトル	
内容	

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリー6-4)

1	<p>評価項目 個別の支援計画等に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている</p>
<p>タイトル 個々の能力を活かす支援で、利用者が自信をもって仕事ができるようにしています</p> <p>内容 利用者個々がもっている能力を利用者本人が自覚し活かしていくことは、仕事をする時にも生きていくためにも大切なことですが、自身の能力に自信がもてない利用者も少なくありません。例えば本店では、業務能力評価表を用いて自己覚知を促したり、コーヒーを淹れることが誰よりも上手なのに自信がもてない利用者に、利用者ミーティング時に開催される研修でコーヒーの淹れ方の講師になってもらい、自らの存在を実感して自信がもてるようにしたりと、個々の能力を活かして自信がもてるように支援しています。</p> <p>タイトル 社会人としてのマナー・ルールを理解して実践できるように支援しています</p> <p>内容 利用者が社会で自立して生活するためには、社会人としてのマナーやルールを理解して実践できる必要がありますが、社会経験が少ない利用者にはイメージしづらいため、意識して伝え体験する機会をつくっています。十条店では人との関りが苦手な利用者には接客ではなく洗い場などの裏方を担当してもらいますが、挨拶・返事の仕方・不明点の確認方法など、人との連携が必要な職場としても社会人としても必要なことが実践できるように、日々の仕事の中で経験を積み重ねられるようにしています。</p> <p>タイトル 利用者一人ひとりに合わせたコミュニケーションの工夫をおこない支援しています</p> <p>内容 自分の気持ちを表現することが難しい方も多いため、利用者一人ひとりに合わせたコミュニケーションを大切にしています。会話での意思疎通が難しい方には、記号を使うなど視覚に訴えるコミュニケーションツールを使用し本人の気持ちを拾い上げています。例えばサービス提供シートの体調や活動内容の欄の記入について、選択式や記述式など書き方を変えて個々の状況に応じて書きやすくしたり、職員との交換日記になるような欄を設けたりすることで意思の疎通をはかり、支援に必要な信頼関係を築いています。</p>	
2	<p>評価項目 利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている</p>
<p>タイトル 定期開催のミーティングでの話し合いで、利用者自らが業務改善に取り組んでいます</p> <p>内容 本店では毎月、十条店では2か月に1度、利用者参加の業務ミーティングがおこなわれています。そこでは話し合いたい内容を利用者が出し合って議題を決め、仕事の役割や課題、その他について話し合われています。例えばメニューについて話し合い、副菜のバリエーションを増やしたり、整理整頓についての改善策を考えたり、接客や料理提供の仕方についての案を出し合ったりと、その時々で必要と思われることが話し合われ、日々の仕事に反映されています。</p> <p>タイトル お客様アンケート結果の共有し、日々の仕事のクオリティを高めています</p>	

内容	利用者ミーティングでお客様アンケートの結果を共有し、話し合いをおこなっています。例えばB型では、アンケートの記述に接客に対する指導的なものがあれば、どうしたらよいか利用者自らが意見を出し合って改善策を探り、決定事項を共有して全体で取り組んでいます。また、アンケートに「カレーが食べたい」と書かれていたこを受け、利用者の意見でカレーを提供する日を決めるなど、利用者が主体となり決定して進められるように支援することで日々の仕事のクオリティーも高まり、利用者の主体性も高まっています。
タイトル	お客様目線にも配慮した上で、利用者が快適に過ごすための環境整備が求められます
内容	本店は区役所の中、十条店はスポーツセンターの中にあり、決められた環境の中で苦勞も多いと思います。けれども利用者アンケートにも意見があるように、整理整頓に対する検討と取り組みは必要と思われる。その際、どのようにお客様の目に映っているかという視点も重要で飲食店としての清潔感や快適さも求められます。それらを考慮した上で、利用者が快適に過ごすことができる空間づくりの工夫に期待します。
3	評価項目 利用者が健康を維持できるよう支援を行っている
タイトル	通院同行で主治医と情報共有し、連携できる体制での健康維持を心掛けています
内容	利用者個々の特性に伴い、身体の不調を感じると仕事に支障をきたす利用者が少なくありませんが、体調に配慮と対応をしつつも仕事に対する自覚と責任をもってほしいと考えています。安定した体調で仕事や生活ができるよう、必要と感じた場合や求めがあった場合には通院同行しています。主治医の意見を聞くことはもちろん、主治医に事業所での利用者の様子を知ってもらい、利用者情報の共有と支援の方向性のすり合わせなどをおこなうなどし、利用者が健康に仕事や生活ができるよう支援しています。
タイトル	相談や仕事の役割調整で健康維持・向上のための支援をおこなっています
内容	日頃より利用者の健康不安に対する相談を受けて助言を行っています。例えば本店では、肥満傾向の方が近隣企業への弁当配達の担当となって歩く機会を増やしたり、定期的にジムに通うようになり、それが利用者本人の楽しみとなったりと、仕事でもプライベートでも健康維持のための行動ができるようになっていきます。B型では、サービス提供シートの記入内容と日々の作業状態から健康状態の判断を行っています。良好なコミュニケーションにより作業しながら体調不良を打ったえることも日常化しており、対応しやすくなっています。
タイトル	年齢があがっても、健康で働き続けることができるように支援しています
内容	本店では利用者の年齢があがり、定年を迎える60歳に近い人もいますが、働き続けたいという意向をもつ利用者もいます。その利用者本人の希望に応えることが社会福祉法人としての役割と考えていますが、一番心配なことは健康面と体力であるため、働き続けることができる体調維持と向上には特に配慮しています。また就業継続が可能な健康状態にあるか否か、主治医に相談したり意見書の作成を依頼したりと、利用者の希望に応じて定年後の再雇用実現に向けて健康面からの準備を始めています。
4	評価項目 利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている

タイトル	個々の状況に合わせて緊急時に対応できる体制づくりをしています
内容	本店は基本的に利用者が自立しているため、家族と連絡をとる機会は多くありませんが、体調不良時などには身内の方と連絡がとれるようにしています。また、年齢や生い立ちにより身寄りのない利用者については関係機関との連携を密にして緊急必要時には協力できる体制づくりをし、利用者個々に応じた支援をしています。
タイトル	仕事と生活全般の支援のため、家族との連携を大切にしています
内容	十条店利用者は自宅で家族のサポートを受けている方が多く、家族が客として店を訪れることもあり、日頃より職員と良好なコミュニケーションがとれていることが多いようです。そのため、例えば自宅で気持ちのコントロールができずに困っているなど、自宅での利用者の様子について相談を受けることも少なくなく、その際には自宅と仕事時の様子を共有し、同じ方向性をもって仕事と生活全般の支援ができるようにしています。
タイトル	
内容	
5	評価項目 利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている
タイトル	地域のイベントに積極的に参加し、地域との交流を深めています
内容	本店では福祉健康祭りやわんぱく祭りなど地域イベントに事業所として参加したり、町会のお弁当を受注したりと地域に出向く機会が多くもたれています。十条店は周辺に学校が多く、近隣大学の文化祭に参加したり謝恩会会場として受け入れたり、近隣の特別支援学校の校外学習の夕食先として受け入れるなどして交流を深め、利用者が地域の一員としての意識がもてる環境づくりに努めています。
タイトル	地域のニーズに応える店舗を目指して努力しています
内容	SNSでの発信やお客様アンケートを通し、地域への理解を求めると同時に地域のニーズの把握に努めています。アンケートの結果を利用者と職員が共有し、お客様のニーズに合うサービスを提供するにはどうしたらよいかということを利用者と職員が一緒に考えて実践することは、店舗としての地域貢献や利用者が地域の中での自己を意識することに繋がっています。
タイトル	利用者が求める地域資源などの情報がタイムリーに提供される体制づくりが期待されます

内容	<p>事業所として地域活動に参加したり地域のニーズに応えたりする機会は多く、積極的に取り組まれています。利用者が個別に求める情報の提供は多くないように感じられます。利用者によっては自ら情報を求めることが難しいことも考えられるため、日頃より利用者個々に必要な情報を見極められるようにすること、必要な情報がタイムリーに提供できるよう、日常的に多角的に情報収集をおこない常に更新される体制づくりが期待されます。</p>
6	<p>評価項目 【就労継続支援A型】雇用による就労の機会の提供や、知識の習得及び能力向上のための支援を行っている</p>
タイトル	<p>毎月の利用者ミーティングでは、様々な話し合いと共に定期的に研修も行われています。研修内容は仕事内容に関することや店で起きたヒヤリハットの共有など職員が設定したものだけではなく、利用者自信が学びたいと思うことを聞き計画されています。例えば接客を学びたいとなればレストランへ皆で食事に行って学ぶなど、事業所内だけではなく外に出た研修もおこなっています。また、遠方へ宿泊込みの職員研修に利用者も一緒に参加して他の事業所見学を行うなど、楽しみながら積極的に学ぶことができる機会も設けられています。</p>
タイトル	<p>毎月の売り上げや経営状況の確認で仕事に対する意欲を引き出しています</p>
内容	<p>毎月の業務ミーティングでは売り上げの報告が行われ経営状況の確認と共有がおこなわれています。また半期に一度は実行計画の確認もおこなわれ、みんなで一緒に頑張るという利用者個々の役割意識向上に繋がられています。更に、新たに業務能力評価表を作成し、項目ごとに自己評価と職員評価を行い個別支援計画に落とし込むと共に個々の賃金へ反映させるための整備をしています。</p>
タイトル	<p>利用者の意向に合わせ、次のステップに向けた支援を積極的におこなっています</p>
内容	<p>日頃から工賃の仕組みや売り上げについて共有し、より良くするために利用者・職員共に考えて日々仕事をすすめています。昨年は業務マニュアルを写真つきでわかりやすく使いやすいものに、利用者と一緒に作成し直すことで仕事をしやすくしました。また、事業所内のみでのステップアップではなく、将来的に企業への就職を希望する利用者に対しては企業実習に同行するなど、更なるステップアップへの支援も積極的におこなわれています。</p>

6	<p>評価項目 【就労継続支援B型】就労の機会の提供や、知識の習得及び能力向上のための支援を行っている</p>
<p>タイトル</p> <p>内容</p>	<p>利用者の意向を尊重しつつ、様々な体験をおこなうことで新たな能力開発に努めています</p> <p>利用者本人の意向に応じ接客や調理、洗い場などの役割分担をおこなっていますが、別の役割の体験をし仕事を覚えることで自信に繋がっています。コロナ渦で飲食店としての仕事が難しくなった時には全く別の作業を新たに企業から受注しました。その作業内容が難しい利用者もいましたが、特定の作業可能な利用者のみがおこなうのではなく、どうしたらできるかを考えて工夫して個別に支援することで、個々の能力に応じたかかわり方ができるようにしました。コロナが感染症5類へ移行した現在でも同様に支援し、新たな能力開発に努めています。</p>
<p>タイトル</p> <p>内容</p>	<p>経営状況の共有が、ステップアップの意欲向上につながっています</p> <p>2か月に1度の利用者ミーティングで、月毎の売上報告及び実行計画の確認を行い、経営状況が把握できるようにしています。数字を示すことで利用者が理解しやすく意識も高まり、日常的に利用者から「今月いくらだった?」「忙しくて大変だったね」「頑張ったね」などの言葉が聞かれています。経営状況を把握することで自分たちの頑張りを実感し、それらを共有することで仕事に対するモチベーションアップと、更なるステップアップに向けての意欲に繋がっています。</p>
<p>タイトル</p> <p>内容</p>	<p>利用者の希望も取り入れた研修内容で、知識の習得と能力向上に努めています</p> <p>2か月に1度おこなわれる利用者ミーティングでは、様々な話し合いと共に定期的に研修も行われています。研修内容は仕事内容に関することや店で起きたヒヤリハットの共有など職員が設定したものだけではなく、利用者自信が学びたいと思うことを聞き計画されています。例えば接客を学びたいとなればレストランへ皆で食事に行って学ぶなど、事業所内だけではなく外に出た研修もおこなうということで、知識の習得と能力向上に繋がっていると同時に利用者の楽しみにもなっています。</p>