

(障害者・児施設版)

(別記)

福祉サービス第三者評価結果公表事項

①第三者評価機関名

愛媛県社会福祉協議会

②事業者情報

名称：社会福祉法人白鳥会 東予希望の家	種別：障害者施設（重度身体障害者授産）
代表者氏名：施設長 合田 倫生	定員（利用人数）：50名（45名）
所在地：愛媛県西条市三芳1839番地5 TEL 0898-66-4656	

③実地調査日

平成21年2月26日(木)～27日(金)

④総評

◇特に評価の高い点

倫理憲章で明示されているように、利用者尊重の理念が生産活動と日常生活場面におけるサービスの配慮や留意事項として反映されている。施設における生活は、利用者の主体性を尊重してかなり自由に運営されている。とくに、平成22年度の新事業体系への移行に向けて、地域生活への移行を自ら希望する利用者に対しては、自立支援プログラムを策定して支援するとともに、新事業体系サービスの開始に向けて職員が一丸となって取り組んでいる。

◇改善を求められる点

質の高い自立支援サービスを提供するため、たとえば利用者の意向や満足度を直接確認したり、自立支援計画を利用者同席で策定・見直したり等、援助過程への利用者の主体的な参画を促す側面的な援助の姿勢を取り入れられることを期待したい。

また、規程やマニュアル、チェックリスト等が未整備な分野については、組織の判断基準として、ばらつきのないサービス提供の手順として、また客観的な安全確保の手段等として、その整備が望まれる。

⑤第三者評価結果に対する事業者のコメント

評価は「C」が3つと、取り組み前に比べ思ったより少なく、安堵している。

しかし、所見内容を見ると改善項目が多く、利用者の意向や利用者と一緒に取り込んだ計画の実施を今後考えていかなくてはならない。

また新しい事業体系に向けて努力はしているものの、施設のあり方は、まだはっきりと見えない状況である。これについても、きちんと職員や利用者と一緒に一丸になって、評価を受けた日の気持ちで真摯に取り組んでいきたい。

⑥各評価項目にかかる第三者評価結果 (別紙)

評価細目の第三者評価結果

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。		
I-1-(1)-①	理念が明文化されている。	Ⓐ・b・c
I-1-(1)-②	理念に基づく基本方針が明文化されている。	Ⓐ・b・c
I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。		
I-1-(2)-①	理念や基本方針が職員に周知されている。	a・Ⓑ・c
I-1-(2)-②	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a・Ⓑ・c

所見欄

理念、基本方針は明文化され、施設の基本的な考え方や姿勢、職員の行動規範を示す内容となっている。しかし、倫理憲章における理念、活動指針等の位置づけと内容についての見直し、及びに施設の理念、基本方針を利用者に周知する努力が望まれる。

I-2 計画の策定

		第三者評価結果
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
I-2-(1)-①	中・長期計画が策定されている。	Ⓐ・b・c
I-2-(1)-②	中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	Ⓐ・b・c
I-2-(2) 計画が適切に策定されている。		
I-2-(2)-①	計画の策定が組織的に行われている。	a・Ⓑ・c
I-2-(2)-②	計画が職員や利用者等に周知されている。	a・Ⓑ・c

所見欄

平成 22 年度新事業体系への移行に向けて中・長期計画が策定され、現在それに基づく事業計画に沿って準備している。また年次事業計画は、年度初めの職員会や職場会、リーダー会等各会で計画書を配付し周知を図り、各部・各グループの月次報告により計画の進捗状況や達成状況等を把握しているが、策定段階における組織的な取組みが望まれる。

ご家族に対しては映像を活用した説明等、周知理解の方法に工夫がみられ評価できるが、利用者への周知においても相応の努力と工夫が望まれる。

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
I-3-(1)-①	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	a・(b)・c
I-3-(1)-②	遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a・(b)・c
I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
I-3-(2)-①	質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	a・(b)・c
I-3-(2)-②	経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	(a)・b・c

所見欄

管理者の役割と責任は就業規則に明記され、朝礼や職員会等の諸会議、広報誌においても表明しており、定期的実施される人事考課でその妥当性が検証される仕組みである。職員の信頼を検証する仕組みづくりが望まれる。遵守すべき法令を積極的に理解しようとする管理者の姿勢は十分に窺われるが、たとえば施設内研修や勉強会等を通して、関係法令を職員全体へ周知する努力も望まれる。

管理者は幹部職員及び事務局と連携し、新事業体系移行へ向け、その準備作業を指揮している。

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 経営状況の把握

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
Ⅱ-1-(1)-①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	(a)・b・c
Ⅱ-1-(1)-②	経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	(a)・b・c
Ⅱ-1-(1)-③	外部監査が実施されている。	(a)・b・c

所見欄

管理者は事業を取り巻く環境に強い関心を持ち、必要な情報は各種研修会をはじめさまざまな場や手段で積極的に収集し、組織全体で共有するよう努めている。

現在、外部監査は行っていないが、法人内の会計、税理の有資格者による指摘や助言を経営改善に反映させている。

Ⅱ-2 人材の確保・養成

		第三者評価結果
Ⅱ-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。		
Ⅱ-2-(1)-①	必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a・b・c
Ⅱ-2-(1)-②	人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a・b・c
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
Ⅱ-2-(2)-①	職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	a・b・c
Ⅱ-2-(2)-②	福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a・b・c
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
Ⅱ-2-(3)-①	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a・b・c
Ⅱ-2-(3)-②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	a・b・c
Ⅱ-2-(3)-③	定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	a・b・c
Ⅱ-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		
Ⅱ-2-(4)-①	実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	a・b・c
Ⅱ-2-(4)-②	実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	a・b・c

所見欄

職場定着率の高さから補充採用に頼ってきた従来の採用方式を転換し、新事業体系移行に対応した人事プランが策定された。また、人事考課制度は定着しているようであるが、職員の気づきや働く意欲につながるフィードバックのあり方が検討されることを期待したい。

職員の就業状況はよく把握され、職員の意向に対応する努力はされているが、法定休暇は取得できる体制の整備が望まれる。一方、職員の福利厚生事業には早くから取り組み、現在も積極的な姿勢が窺われる。

職員の質を確保・向上させる組織としての基本姿勢は倫理憲章で明示され、資格取得希望者に対する費用補助や勤務時間の配慮等、新体系移行を見据えた取組みにも先行投資してきた背景がある。今後、組織全体のレベルアップを目指した教育・研修計画とともに、個々の職員についても教育・研修計画の策定が望まれる。

次代の専門職育成へ向けた実習生受け入れについては、養成校との連携のもとに施設主体の実習運営の体制づくりを期待したい。

Ⅱ-3 安全管理

		第三者評価結果
Ⅱ-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。		
Ⅱ-3-(1)-①	緊急時（事故、感染症の発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a・b・c
Ⅱ-3-(1)-②	利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	a・b・c
Ⅱ-3-(1)-③	施設として、災害に対応できる能力を有している。	a・b・c

所見欄

緊急時に対応する仕組みは、事故や感染症発生を含めできている。また、職員会をはじめ、職場安全衛生委員会等で作業の安全を定期的に確認し、ヒヤリハット事例にも施設全体で対応する体制ができている。総合避難訓練では多様な状況を想定して実施し、利用者に自分で身を守る力が身につくよう支援している。同時に、隣接する企業とは緊急時の支援体制ができている。

利用者の外出・外泊中の不測の事態には、施設の緊急連絡体制とともに、地域や関係機関との連絡・支援体制が整備されているが、新事業体系への移行を機に、さらに整備したいと考えている。

Ⅱ-4 地域との交流と連携

		第三者評価結果
Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
Ⅱ-4-(1)-①	利用者地域とのかかわりを大切にしている。	Ⓐ・b・c
Ⅱ-4-(1)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	a・Ⓑ・c
Ⅱ-4-(1)-③	ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a・Ⓑ・c
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
Ⅱ-4-(2)-①	必要な社会資源を明確にしている。	Ⓐ・b・c
Ⅱ-4-(2)-②	関係機関等との連携が適切に行われている。	a・Ⓑ・c
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。		
Ⅱ-4-(3)-①	地域の福祉ニーズを把握している。	a・Ⓑ・c
Ⅱ-4-(3)-②	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	a・Ⓑ・c

所見欄

地域との関係は、これまで主として行事やボランティア活動を通じた交流であったが、最近では管理者がたとえば民生委員会等へ出かけて理解を深める働きかけをしている。また、地域関係機関とは必要な時は連携が取れる体制ができている。今後は、施設の機能を地域の生活問題の解決に役立てるという視点を加えた地域との関係づくりが望まれる。

また、新事業体系移行を機に、利用者数名が地域生活への移行を希望しておられること、現在地域で生活しておられる身体的障がいのある人の中には、デイサービスやショートステイのニーズがあることを把握し、浴室の改修を含め、地域における将来の福祉ニーズを見越したサービスを展開するための準備を進めている。

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施**Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス**

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
Ⅲ-1-(1)-①	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	Ⓐ・b・c
Ⅲ-1-(1)-②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	a・Ⓑ・c
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。		
Ⅲ-1-(2)-①	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	a・Ⓑ・c
Ⅲ-1-(2)-②	利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	a・b・Ⓒ
Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
Ⅲ-1-(3)-①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a・Ⓑ・c
Ⅲ-1-(3)-②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	Ⓐ・b・c
Ⅲ-1-(3)-③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a・Ⓑ・c

所見欄

利用者を中心に据えたサービス提供の基本姿勢が倫理憲章に明示され、毎火曜日の朝礼で職員全員が唱和して確認している。またプライバシー保護についてはマニュアルがあり、ケース記録にサービスを実施する際の、たとえば羞恥心や安全への配慮等が留意事項として明示されている。

利用者満足の向上に関する基本姿勢は、苦情解決規程に明示され、利用者やご家族には文書で呼びかけ、必要に応じて利用者の意思をご家族に確認するなどしている。

また、苦情解決規程は、第三者委員も含め、複数の相談方法から選べることを保障にしており、施設内の掲示や文書の配付、職場の会や全体会での説明や呼びかけ、また相談しやすいスペースの確保などの配慮をしている。

Ⅲ-2 サービスの質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。		
Ⅲ-2-(1)-①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a・(b)・c
Ⅲ-2-(1)-②	評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	a・(b)・c
Ⅲ-2-(1)-③	課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a・(b)・c
Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。		
Ⅲ-2-(2)-①	個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	a・(b)・c
Ⅲ-2-(2)-②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a・(b)・c
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ-2-(3)-①	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	a・(b)・c
Ⅲ-2-(3)-②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a・(b)・c
Ⅲ-2-(3)-③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a・(b)・c

所見欄

今回職員全員で自己評価にかかわり、すでに多くの気づきがあり、明確になった課題の改善に向けて取り組んでいる。この流れが、改善の仕組みとして機能すると考えている。

利用者個々の日常生活援助にかかわる標準的な実施方法の文書化は取り組みはじめたばかりである。しっかりしたアセスメントを基に支援計画を策定し、日常の観察と定期的な見直しを踏まえて取り組みたいと考えている。

ケース記録は適切に記録され保管されているが、個人情報をもより確実に管理するため、年度内の理事会承認を目指して規程を準備中である。

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

		第三者評価結果
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
Ⅲ-3-(1)-①	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	(a)・b・c
Ⅲ-3-(1)-②	サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	(a)・b・c
Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。		
Ⅲ-3-(2)-①	事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a・(b)・c

所見欄

施設選択には写真やイラスト等を使った豊富な資料が用意され、利用希望者の意思を尊重した入所手続きがなされている。他施設や地域生活、家庭への移行による退所に際しても、退所後のニーズを見越したサービス内容が定められた手順で提供されている。

インターネット上のホームページの定期的な更新を期待したい。

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

		第三者評価結果
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。		
Ⅲ-4-(1)-①	定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	a・ (b) ・c
Ⅲ-4-(1)-②	利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	(a) ・b・c
Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。		
Ⅲ-4-(2)-①	サービス実施計画を適切に策定している。	a・ (b) ・c
Ⅲ-4-(2)-②	定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a・ (b) ・c

所見欄

支援計画は、しっかりした情報分析を行い、所定の手順に沿って策定され、その計画に沿って日常生活支援サービスが実施される仕組みになっている。また、計画は日々チェックされ、利用者の意向を踏まえて修正される。体調不良等で急な変更が必要な場合は、関係部署の責任者の判断と指示で対応する体制ができている。

利用者の意向は支援計画の見直しの際は反映されているが、計画策定段階から利用者尊重の基本姿勢が反映されるよう改善を期待したい。

A-1 利用者の尊重

1-(1) 利用者の尊重

	第三者評価結果
A-1-(1)-① コミュニケーション手段を確保するための支援や工夫がなされている。	①・b・c
A-1-(1)-② 利用者の主体的な活動を尊重している。	①・b・c
A-1-(1)-③ 利用者の自力で行う日常生活上の行為に対する見守りと支援の体制が整備されている。	①・b・c
A-1-(1)-④ 利用者のエンパワメントの理念にもとづくプログラムがある。	①・b・c
A-1-(1)-⑤ 虐待（拘束、暴言、暴力、無視、放置等）や体罰による人権侵害の防止策や、万が一に備えての取り組みが徹底されている。	a・②・c

所見欄

利用者の多くが構音に障がいがあるので、急かせず受けとめることを心がけている。視覚や聴覚に障がいがある利用者には、点字標示を活用したり補聴器活用の相談に応じたりしている。

利用者の外出や知人との交わりは基本的に自由で、門限は9時半であるが、遅くなる時は連絡してもらって対応している。また、調理実習やごみ出しルールの学習等、自立支援プログラムを通して地域生活への移行を支援している。

利用者自身の権利意識を高める働きかけは2か月に1回開催される全体会等を通してなされ、一方、暴力については組織として絶対禁止を周知させている。今後は処分規定を伴った規程やマニュアルの整備が望まれる。

A-2 日常生活支援

2-(1) 食事

	第三者評価結果
A-2-(1)-① サービス実施計画に基づいた食事サービスが用意されている。	①・b・c
A-2-(1)-② 食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として美味しく、楽しく食べられるように工夫されている。	a・②・c
A-2-(1)-③ 喫食環境（食事時間を含む）に配慮している。	①・b・c

所見欄

食事は利用者の状態に合わせたサービス実施計画に基づいて用意され、その日の体調や身体状況に対応できる体制が整っている。また、食材は旬のものを生かして季節感を楽しめるように工夫され、食事時間にも幅を持たせる等、利用者の好みや都合に対しても配慮されている。

今後、食事サービスに利用者の声を反映させるため、たとえば給食会議への利用者の参加等が検討されることを期待したい。

2- (2) 入浴

	第三者評価結果
A-2-(2)-① 入浴は、利用者の障害程度や介助方法など個人的事情に配慮している。	Ⓐ・b・c
A-2-(2)-② 入浴は、利用者の希望に沿って行われている。	Ⓐ・b・c
A-2-(2)-③ 浴室・脱衣場等の環境は適切である。	Ⓐ・b・c

所見欄

従来から希望すれば入浴は毎日できるようにしてきた。この他、たとえば便失禁等の場合は、看護師を含めた職員の判断でシャワーや部分入浴ができる体制が整えられている。
浴室や脱衣室の安全やプライバシー保護等の環境整備は設備管理委員会で検討されるが、利用者の意見や意向は2か月毎に開催される全体会での話し合いを通して汲み上げるよう努めている。

2- (3) 排泄

	第三者評価結果
A-2-(3)-① 排泄介助は快適に行われている。	Ⓐ・b・c
A-2-(3)-② トイレは清潔で快適である。	a・b・Ⓒ

所見欄

排泄介助の実施方法は、個々の排泄のリズムや留意事項も含めてサービス実施計画に記載され、実施した内容は所定の様式に記録されるようになっている。
トイレ環境の点検・改善は定期的に行われる設備管理検討委員会で検討しており、男性トイレの臭い対策を目下の課題として取り組んでいる。

2- (4) 衣服

	第三者評価結果
A-2-(4)-① 利用者の個性や好みを尊重し、衣服の選択について支援している。	Ⓐ・b・c
A-2-(5)-② 衣類の着替え時の支援や汚れに気づいた時の対応は適切である。	Ⓐ・b・c

所見欄

服装については、ほとんどの利用者が自分で選択・管理することができるため、職員は相談があれば応える程度にかかわっている。補正や繕いは施設内の縫製班が実費負担で請け負って対応している。

2- (5) 理容・美容

	第三者評価結果
A-2-(5)-① 利用者の個性や好みを尊重し、選択について支援している。	Ⓐ・b・c
A-2-(5)-② 理髪店や美容院の利用について配慮している。	Ⓐ・b・c

所見欄

入所当初は求めに応じて理・美容店に関する情報を提供するが、利用者それぞれに馴染みの店があり、職員は利用者からの求めに応じてかわり支援している。

2- (6) 睡眠

	第三者評価結果
A-2-(6)-① 安眠できるように配慮している。	Ⓐ・b・c

所見欄

睡眠への配慮は、部屋割を含め、毎月の健康チェックの際、必要に応じて助言している。生活習慣や好みの違いによる訴えは、職員を交えた話し合いで解決するよう努めている。

2- (7) 健康管理

	第三者評価結果
A-2-(7)-① 日常の健康管理は適切である。	Ⓐ・b・c
A-2-(7)-② 必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる。	Ⓐ・b・c
A-2-(7)-③ 内服薬・外用薬等の扱いは確実にされている。	Ⓐ・b・c

所見欄

年3回の定期健診と月例健康チェックによる健康状態の把握、助言指導とともに、日常的にはラジオ体操やウォーキング、機器を使ったリハビリ等、健康の維持と増進に努めている。
また、地域の基幹病院と連携し、緊急時にも迅速に対応できる体制が整っている。チェック表による服薬の確認体制は確立しているが、地域生活への移行を目指す利用者には、自己管理へ向けた別プログラムによる自立支援サービスを実施している。

2- (8) 余暇・レクリエーション

	第三者評価結果
A-2-(8)-① 余暇・レクリエーションは、利用者の希望に沿って行われている。	Ⓐ・b・c

所見欄

行事や催し物を通して、小学校とのよい関係ができたり、喫茶店やレストラン等にスロープが設置されたり等、地域での支え・見守り環境の整備が進んだ。

2- (9) 外泊・外出

	第三者評価結果
A-2-(9)-① 外出は利用者の希望に応じて行われている。	a・Ⓑ・c
A-2-(9)-① 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。	Ⓐ・b・c

所見欄

外出・外泊は基本的に利用者主体で運営されているが、自治会との話し合いで外出・外泊簿への記入と門限のルールが決まっており、外出先での安全確保や不測の事態に備えて、身体障害者手帳や携帯電話等による連絡が取れるようになっている。

2-(10) 所持金・預かり金の管理等

	第三者評価結果
A-2-(10)-① 預かり金について、適切な管理体制が作られている。	Ⓐ・b・c
A-2-(10)-② 新聞・雑誌の購読やテレビ等は利用者の意志や希望に沿って利用できる。	Ⓐ・b・c
A-2-(10)-③ 嗜好品（酒、たばこ等）については、健康上の影響等に留意した上で、利用者の意志や希望が尊重されている。	Ⓐ・b・c

所見欄

預かり金の管理は規約に沿って、所持金は居室内の個別保管庫で、新聞雑誌の購入は利用者の希望で、喫煙については自治会と話し合いながら分煙方式で運営している。
ただし、飲酒は施設敷地内全面禁止である。

A-3 授産施設としての対応

3-(1) 授産施設としての対応

	第三者評価結果
A-3-(1)-① 一般就労に向けて、情報提供や職場実習の実施など、積極的な支援が行われている。	Ⓐ・b・c
A-3-(1)-② 働く場として、個々の障害程度や特性に応じた作業内容を用意している。	Ⓐ・b・c
A-3-(1)-③ 工賃規程を設けるなど、報酬について適正に支払われている。	Ⓐ・b・c
A-3-(1)-④ 働きやすい作業環境が用意され、安全衛生面でも配慮されている。	Ⓐ・b・c

所見欄

平成 22 年度新事業体系への移行を機に、地域生活へ移行したいとの希望者数名に対して、現在関係機関・企業と連携して地域生活へ向けた支援を続けている。これと並行して授産施設では、障がいの程度や特性を踏まえてできるだけ多様な作業内容・作業工程を用意し、利用者の意向や作業能力を基に話し合っ作業を決め、作業評価を反映させた規程の工賃を支給している。

各作業室は、気持ちよく作業ができるよう、労働安全衛生および障がいの程度や特性、さらに利用者の意見を取り入れた作業環境づくりを心がけて整備している。