

就労継続支援 A 型事業所における利用者の知識・能力向上に係る実施状況報告書

事業所名	てあてる	事業所番号	2711800801
住 所	大阪市西区西本町3-1-14	管理者名	村上 恵造
電話番号	06-4391-3393	対象年度	令和5年度

利用者の知識・能力向上に係る実施概要

<p><活動内容></p> <p>活動場所 当事業所</p> <p>実施日程 10月16日</p> <p>実施した利用者の知識・能力向上に係る実施の概要</p> <p>接客業でのマナー、業務内容の伝え方の向上</p> <p>参加者 8名</p>	<p><活動の様子></p>  
<p><目的></p> <p>一般就労を目指す利用者の就労スキル向上のために、マッサージ施術においてもマナーや伝え方は技術よりも大事になる事が多く、正しく伝える事でクレーム防止にもつながる。接客マナー、あいさつからお見送りまでの礼儀を大切にする。</p>	
<p><成果></p> <p>色々な場面を想定し、ロープレを行い知識向上ができた。利用者同士で意見を出し合うこともでき、チームワークもよくなり、研修後は積極的にお客様に接客をする事ができるようになりました。</p>	

連携先の企業や事業所等の意見または評価

<p>連携した結果に対する意見または評価</p> <p>今後の連携強化に向けた課題</p>	<p>接客の際に会話が続かなかった利用者が会話を楽しみながら接客できるようになっており、お客様からまたくるねと仰って頂けたり、院内も以前より明るい雰囲気になり、利用者同士でこんな時どうしてる？など普段から意見交換などを行えるようになった。今後も定期的に行っていきたいと思います。</p>
<p>連携先企業（担当者）</p>	

利用者からの意見・評価

<p>利用者A</p> <p>接客業の経験がなく、お客様への対応がわからないことがあったので研修の際に意見交換ができたり、ロープレを行い色々なパターンを知る事ができ、不安も減り積極的に接客を行う事ができるようになりました。</p> <p>利用者B</p> <p>今まで知らなかったことも知れ、もっと勉強したいなと思いました。今後またこのような研修に参加したいです。今回の研修で教えて頂いたことを実際にお客様対応で活かせるようにしたいと思います。</p>
--