
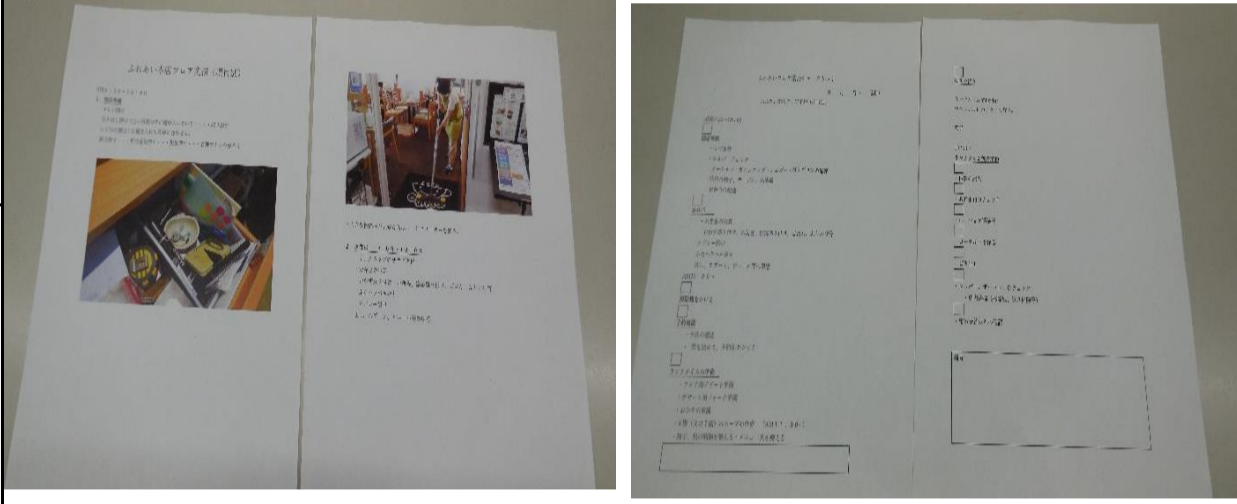


就労継続支援A型事業所における利用者の知識・能力向上に係る実施状況報告書

事業所名	ふれあいファクトリー	事業所番号	1311601593
住所	東京都豊島区南池袋2-45-1豊島区役所4階	管理者名	近藤友克
電話番号	03-3980-5020	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>実施場所：カフェふれあい店内 日程：毎月第2金曜日 利用者の知識能力向上概要：接客サービス業務の手順と接客スキルの工場をはかるためのマニュアル作成 利用者数：毎回6～7名</p> <p><目的></p> <p>利用者の知識・能力向上に係る実施のねらい：お客様ファーストの店作りを目指すというビジョンを掲げて、皆が作業手順を標準化し、接客スキルを向上することでさらにお客様に喜んでいただく。利用者にとっては能力を高めることで今後一般就労にむけても大きな自信を持つことを目的とした。</p> <p><成果></p> <p>実施した結果：各自の1日における業務内容が把握できた。又接客スキルを上げたことで前年比120%の売上げがアップした店のオペレーションを昨年同様の人員で行うことができ、昨年よりよい接客ができたが、次年度も継続してさらなるサービス向上に努めていく。</p>	<p><活動の様子></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：店を常時利用してくださる豊島区役所職員からは、サービスの質が上がったという評価をいただいている。ただ、一般客も増えていて、若干のクレームもあるため、今後継続して行う月1回のミーティングでは店のクレームやひありはとの事例検討は継続して行っていく。</p>	
連携先企業（担当者）	豊島区役所職員又は区役所を利用された方

利用者からの意見・評価

いままで、共通した手順書やマニュアルがなかったので、他の利用者と開店準備や接客の仕方の共有ができるようになり、又新しい利用者が入っても手順書とマニュアルで指導ができるようになって、サービス技術の向上に効果があると思います。