

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6年度

利用者の知識・能力向上に係る実施概要	
＜活動内容＞ 実施場所：カフェふれあい店内 日程：令和5月10日職員間で今年度の知識、能力向上に向けての課題の検討会開催。①令和7年1月10日「カスタマーハラスメント研修」開催。参加利用者数6名②令和7年3月14日「ふれあい業務マニュアルを活用したサービス向上に向けての研修会」開催利用者数7名。	＜活動の様子＞  サービスマニュアルを活用した研修会のSST研修風景
＜目的＞ 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。利用者にとおっ 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。又近年話題となっている「カスタマーハラスメント」についても研修会を開催した。	
＜成果＞ 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売り上げがアップした。忙しくなっても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。	

連携先の企業や事業所等の意見または評価	
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っとの事例検討は継続して行っていく。カスタマーハラスメントについても知識を深めることができた。	
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
マニュアルを活用して、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たので、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。