

## 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	ポエムハート	事業所番号	2714202567
住所	大阪府茨木市駅前2丁目1番16号JR茨木中央ビル3階	管理者名	熊代 那奈
電話番号	072-645-5200	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>&lt;活動内容&gt;</p> <p>活動場所 : 買取専門店</p> <p>実施日程 : 令和 5 年 4 月 10 日～21 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>お客様への接客、電話対応、店内清掃など</p> <p>利用者数 等 : 2 名</p>	<p>&lt;活動の様子&gt;</p> <p>活動内容の追加コメント</p> <p>接客業に興味を持つ利用者に対して実施</p> <p>実際に来客や電話対応などをさせていただき、それぞれに緊張しながらも丁寧に取り組んでおり、一般就労に向けての良い体験を積むことができたように思います。</p> <p>また清掃においては、社員の方から自分で「清掃した」という意識よりもお客様が「キレイ」「清潔」と感じる事が重要なのだと教えていただきこれまでの作業所内での清掃とは違うのだと勉強になった様子でした。</p>
<p>&lt;目的&gt;</p> <p>利用者の知識・能力向上に係る実施のねらい :</p> <p>接客時の言葉使いやマナーなどを実際に経験する中で身に着ける</p> <p>利用者にとってのメリット :</p> <p>自分ではなくお客様主体での考え方を学ぶ</p>	
<p>&lt;成果&gt;</p> <p>実施した結果 : 作業所内では学べない接客業を経験できた</p> <p>得られた成果 : 店内清掃で「清掃した」ではなくお客様が「キレイ」「清潔」と感じる事が重要なのだと教わる事が出来た</p> <p>課題点 : 自分の価値観ではなく、お客様主体で考えることが難しいように感じた。</p>	

## 連携先の企業や事業所等の意見または評価

<p>当社としても、とても良い経験積ませていただきました。こちらの言葉に素直に耳を傾け、真面目に取り組むお二人の姿勢は、とても好感が持てました。</p> <p>しかしながら、こちらも障がい特性についての知識が不十分だったこともあって的確に説明出来なかった時もあり、今後の勉強の必要性を感じました。 今後は当社も障がい者雇用に際して、環境整備・障がいへの知識を深め、いつかは雇用関係を結べるようにしていきたいと考えています。</p>	
連携先企業（担当者）	(株)D.Buyer（村井）

## 利用者からの意見・評価

<p>・前から接客業に興味があったので、参加しました。お客様や電話がいつ来るかわからないので、とても緊張しました。お店の清掃も、事業所内の清掃とは違いとても気を使いました。でも、これまでの軽作業とは違う経験ができたので良かったです。</p> <p>・接客の経験と自動車免許があったこともあり、楽しく体験させていただきました。店内での接客や買取出張に同行は、普段の作業とは全く違う良い経験ができました。今後は、接客業を含め一般就労できるよう頑張ります。</p>
---