

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	Sweet hot	事業所番号	710301367
住所	郡山市小原田3丁目10-4	管理者名	岡部 早苗
電話番号	024-954-7760	対象年度	令和7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：Sweet hot</p> <p>○実施日程：令和8年2月17日</p> <p>○専門技術講師派遣事業</p> <p>郡山障害福祉センターによる「接客マナー講習会」</p> <p>○利用者数 10名</p> <p>○職員 4名 障害センター職員1名 計15名</p>	<p><活動の様子> ①自己紹介 ②得意な話</p>   <p>③日頃の挨拶の練習様子</p>
<p><目的></p> <p>①自己紹介</p> <p>②日頃の挨拶や接客対応</p> <p>③報告連絡相談</p>	 <p>④宗方先生と一緒に</p> 
<p><成果></p> <p>郡山市障害センターさんの「専門家派遣事業」を今年度もお願いし、新たな講師宗方先生による「接客マナー講習」を受講しました。Sweet hot一同楽しみの研修です。「初めまして！」の宗方先生に挨拶からメンバー・スタッフ一同先生の言葉に瞬時に引き寄せられました。①自己紹介。丁寧に、普段自己紹介が難しいメンバーも、積極的に自己紹介をすることができ、全員が、緊張することなく丁寧に自己紹介し、他のメンバーの自己紹介も傾聴することができました。自分の得意とする仕事や好きな事など普段話せない得意なことを堂々と話す機会となりました。②挨拶や接客対応についてもお客様に丁寧に接することで、自分に自信が付き自然に対応できること。お客様より「ありがとう」をいただくことで、さらにモチベーションが上がること。③報告・連絡・相談については、職員がお客様と話しているときに、「お話し中失礼いたします。業務終了しましたのでお先に失礼します」と声のボリュームも低くし、伝えることなど、実践を通して分かり易く、伝えていただきました。宗方先生の印象は、全員が「また会いたい」「もっと先生に教えてほしい」と最後まで名残惜しそに、最後の帰りの挨拶も笑顔で受講することができました。新たな接客マナー講習の宗方先生に次年度もぜひご指導していただき、一人一人が笑顔で日々の仕事に自信をもって取り組める現場になるよう私たち職員も一緒に考え身に着け接客していきたいと思っています。</p>	<p>①自己紹介について最初は下を向いて様子を見るメンバーもいましたが、徐々に顔をあげて自分から話始める機会になりました。</p> <p>②趣味の絵をiPadで作成することが大好きで、先生に作品を見せ、公募展に送ることを進められ大変喜んでいました。</p> <p>③通常の挨拶を宗方先生にチェックしていただく様子。先生の講習後で大きな声で挨拶を行う事ができました。</p> <p>④最後に初対面の先生と一緒に写真と苦手な人も一緒に撮影することができ、また先生に会いたいという事が多くありました。</p>

連携先の企業や事業所等の意見または評価

<p>マナー講習会での感想をお伝えします。</p> <p>一般企業でのマナー講座をさせて頂き、感じていた事があります。</p> <p>それは、受講生がマナー講習の必要性を感じていない。参加させられる感が否めない事です。</p> <p>主催者（企業）と、参加者との意識がかけ離れていると、マナー講習の必要性を訴えるところからはじめなければなりません。</p> <p>今回は、全く逆です。個々が素直に今日は「マナー講習」を受けるべき日と積極的に参加して頂く事が出来ました。</p> <p>まず、自己肯定感をしっかり持っている方が多く感動しました。</p> <p>導入で皆さんに仕事で得意なことを発表して頂きました。</p> <p>「クッキーなどの生地を混ぜたり、切ったりする事」「お弁当の盛り付けや包装が綺麗にできる」など自分の仕事の能力を堂々と発表してくれました。</p> <p>仕事以外で好きな事も「特に龍の絵を描くこと」「カラオケで歌う事」などと具体的に話すことができていました。</p> <p>一緒に働く仲間の話を良く聞く姿勢も素晴らしいものでした。</p> <p>また、挨拶の意味を理解して発声することで、さらに気持ちの良い接客に生かす事ができるでしょう。</p> <p>これは、いつも見守り、指導されている施設長さん、スタッフさんの再三に渡るお声がけ、ご指導、激励の賜物だと実感しました。</p> <p>スタッフさんにも「仕事以外で好きな事」など含めて自己紹介をして頂きましたが、ユーモアを入れながら講習会が温かい雰囲気参加者が緊張しないようにサポート役をしてくださっていました。</p> <p>他社と比較する事が良いかわかりませんが、一般企業で働く人たちが疎かになりがちな職場での立ち居振る舞いを、身に着けたいと真摯に取り組む姿に感動しました。</p> <p>マナーは、繰り返し学ぶ事で、職場に於いて迷わない、困らない正しい振る舞い身に着きます。</p> <p>マナー講習に素直に取り組める方々です。その姿勢を大事にしながら更に明るさ、協調性を意識しながら、職場で輝けるように期待致します。</p>	<p>連携先企業（担当者）</p> <p>フリーアナウンサー 宗方和子氏</p>
--	--

利用者からの意見・評価

<p>メンバーMさん・・・自分のゲームの話も聞いてくれ、もっと話したかったです。</p> <p>メンバーHさん・・・アナウンサーのお仕事も声優のお仕事もされ、絵の話もできこれからも沢山マナー講習を受けたいです。</p> <p>メンバーSさん・・・最初は緊張したけど、今日は大丈夫でした。自己紹介できて良かった。</p> <p>メンバーFさん・・・初めての先生だったけど優しい方でもっと教えてほしいです。</p> <p>メンバーEさん・・・楽しい研修でした。今日のマナー講習をお客様にできるようにします。</p> <p>メンバー全員・・・次はいつマナー講習会がありますか？お客様に喜んでもらえるようにマナー研修を続けたいです。</p>
--