

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	庭田鮎美
電話番号	03-3980-5020	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>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6年5月9日「食品衛生に関する研修」開催。参加利用者6名②令和6年9月12日「サービス向上に向けての研修会」開催利用者7名③令和7年1月9日「接客に関する研修会」開催参加者7名④令和8年2月6日「保健所を招いた食品衛生講習会開催」参加者7名</p>	<p><活動の様子></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。</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。</p>	

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、令和8年1月に食品事故が発生したため、2月6日に保健所を招いて食品衛生管理に関する講習会も開催し、衛生管理の徹底を継続して行うことを重点課題とした。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たりはとの事例検討は継続して行っていく。

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。又、食品の取り扱いや日常の体調管理に関しても保健所の研修で学ぶことができました。