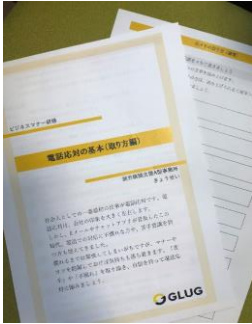



就労継続支援A型事業所における利用者の知識・能力向上に係る実施状況報告書

事業所名	きょうせい	事業所番号	11415301306
住所	川崎市高津区末長2-39-5	管理者名	筒井 郁子
電話番号	044-872-8913	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

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 事業所の相談室 実施日程 2024年3月5日 10:30~12:30 実施した利用者の知識・能力向上に係る実施の概要 ・電話対応研修 利用者数 1名</p>	<p><活動の様子></p> <ul style="list-style-type: none">・電話対応マニュアルを使って研修を実施・発声の口腔体操、電話の受け方、メモの取り方・ビジネス電話の丁寧語・電話対応のロープレ・振り返り  
<p><目的></p> <p>利用者の知識・能力向上に係る実施のねらい 取り引き先との電話対応を想定した研修 利用者にとってのメリット</p>	
<p><成果></p> <p>実施した結果・得られた成果</p> <ul style="list-style-type: none">・ビジネス電話の対応 <p>課題点</p> <ul style="list-style-type: none">・早口になる、メモした内容に誤りが見られた・落ち着いた会話と、メモの確認作業が課題	

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	
・電話対応の場面に限らず、普段から意識すべき対話のスキルアップになった	
今後の連携強化に向けた課題	
・お客様接待など対人場面において研修を実施する	
連携先企業（担当者）	株式会社GLUG（円子）

利用者からの意見・評価

参加した利用者からの意見・評価
Mさん
・少しでも電話対応について課題と向き合いたい、定期的に研修会を企画してほしいです
・実際ワークに取り組むことで出来ないことが発見できた、自分の課題が分かった
・言葉の抑揚、聞き取りやすい声など意識することで相手に与える心象が変わることを知った