


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	穂っと穂っと	事業所番号	4510102132
住 所	宮崎市村角町六反田346-1	管理者名	岩下博子
電話番号	0985-65-9033	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

<活動内容> 活動場所 穂っと穂っと(イトイン) 実施日程 2026.3.27 実施した利用者の知識・能力向上に係る実施の概要 ビジネスマナーの基本/好印象の身だしなみ 言葉遣い/電話対応 など 利用者数 9名	<活動の様子> 活動の様子の写真 
<目的> 利用者の知識・能力向上に係る実施のねらい カフェでの売上向上が続く中、接客について不安の解消ができない。 接客の基本5原則を学び現場に活かすことで自信につなげていく。 利用者にとってのメリット 今更聞けない基本を学び直し慣れ合いや我流をなくしていく。	活動内容の追加コメント ①挨拶をきれいに見せる「分離礼」を練習。挨拶の言葉とお辞儀の動作を分けて行う礼儀作法であり、毎日の朝礼での挨拶練習に取り入れており、恥ずかしがっていた方々も毎日訓練をして慣れることで身につけてきた。 ②身だしなみ(見た目)に注意して、相手から好印象を持たれることが大事であるので、鏡でチェックするか人にチェックをしてもらうことを習慣づける。 ③電話対応では、可能な限り1コールで取るが、3コール以上かかった場合は「おまたせいたしました」を必ず伝える。 ④電話対応は必ず復唱しながらメモをとる(とても大事) ⑤練習の際、2人組ですることでいつもとは違うコミュニケーションがとれてとても良かった。
<成果> 実施した結果 その人(お店)の良し悪しは第一印象で9割決まることを学び、第一印象は3秒で決まる。第一印象を決める要素は「視覚」と「聴覚」であり、接客においては「見た目」と「声」が大事ということを学んだ 得られた成果 姿勢、表情、服装、声の大きさ、トーンなど実践をすることで理解が深まった 課題点 声のトーンが低い人が多い。笑顔を出すことが難しい。電話対応苦手。	

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 いつもは一般の社員教育を行っているが、障がいを持たれて働かれている方々が抱える問題や課題が実際に関わってみて分かってきたので企業側としても、今後の障がい者雇用などにもつなげられるきっかけとなった。また、取り扱いをしている商品をどんな方々がどんな所で作られているのが分かりとても良かった。 今後の連携強化に向けた課題 今後は逆にいろは館にも来ていただき、一般雇用の方々と一緒に販売や接客をすることで相互理解ができ、一般就労へのきっかけとなるのではないかと。	
連携先企業(担当者)	城の駅佐土原町いろは館 駅長 佐野聡

利用者からの意見・評価

参加した利用者からの意見・評価 ・はじめて「待機姿勢」や「分離礼」と言う言葉を知った。教えてもらえなければ知らないままであったので教えてもらい嬉しかった。(Yさん) ・挨拶の基本用語で「申し訳ございません」の表情も教えてもらった(Mさん) ・電話は相手が見えないので不安だが、みんなと練習をして自信がついた。(Kさん) ・声を出すことがはずかしかったが、みんなとすると楽しかったし、また、機会があったらして欲しい(Aさん)
--