

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	丸玉ウェル	事業所番号	2110102460
住 所	岐阜市加納天神町 4 - 2 7	管理者名	山下さやか
電話番号	058-273-2926	対象年度	令和6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】丸玉ウェル加納事業所、焼肉「桔梗苑」 【実施日程】令和 6 年9月14日（土） 14:50～18:30 【参加者数】利用者19人、職員7人 加納事業所にて管理者が社会人として必要なマナー【①挨拶（入退室時を含む）②時間を守る③報告・連絡・相談をする④丁寧なコミュニケーションを意識する⑤リアクションをする（返事をする）⑥整理整頓を心がける⑦身だしなみ⑧仕事とプライベートを分ける】を具体的な事例を挙げながら、分かりやすく説明した。 その後、桔梗苑さんに移動して食事をし、お店でのマナーを実践した。飲食店の仕事には、仕入れや仕込み、従業員の確保、従業員の教育等がある。最近はカスハラ（カスタマーハラメント）といって、接客してくださるお店の方に対して、顧客が不当な要求をすることが問題となっているが、互いに尊重し合い、お店と客が気持ちよく過ごせるようにすることは大切であることを管理者から学ぶ。	<活動の様子>  管理者のマナー講座  お店の方と仲良くポーズ  全員で記念撮影
<目的> 実践を通じて社会的マナーを身につける。 丸玉ウェル内だけでなく、一般就労をした場合にコミュニケーションを円滑にし、お互い気持ちよく仕事をするための社会人としてのマナーを学ぶ。実践として焼肉「桔梗苑」さんで食事をし、他の仕事を理解し、想像できる力をつけ、こういった場面でも同じ空間にいる他者に心地良く感じてもらえるような振る舞い方や、その必要性を学ぶ。	
<成果> 管理者からの話を熱心に聞き、1人ひとりが今までの働き方を見直す機会となった。 またお店では、グラスを受け取って各々へ回したり、食べ終わった皿を集めてまとめる姿が見られた。また「ありがとうございます」「ご馳走様でした」「美味しかったです」等の気持ちの良い挨拶や会話ができており、誰に対しても思いやる姿勢が見られた。 今後も一緒に作業をする仲間内だけでなく、社外でも、社会人としての振る舞いができるよう意識していってほしいと思った。	

連携先の企業や事業所等の意見または評価

<意見・評価> 普段からお店をよく利用いただいている山下様からのご依頼で、今回このような機会を設けることができました。2か月以上前から予約していただき、なおかつこちらの都合の良い日時、時間帯でというご配慮をいただきました。また、コース料理に付いている飲み物とデザートを事前に決めてご連絡いただいていたことで、スムーズに提供することができました。 最初は障がい者の方が大人数ということで正直不安な気持ちもありましたが、実際にお会いすると皆さんとても気持ちの良い挨拶をしてくださり、マナー良く、楽しそうに談笑しながら食事をされている様子を拝見して、こちらも嬉しくなりました。またトイレも綺麗に使っていただき、食事中だけでなく当店、従業員に対しての振る舞い方、気持ちがとても伝わり感心しました。またお待ちしております。どうもありがとうございました。	
連携先企業（担当者）	焼肉 「桔梗苑」 （新井）

利用者からの意見・評価

利用者の感想・意見・評価 ・カスハラは知っていました。 ・これからは買い物でレジの人にもお礼を言います。 ・あんな高級なお店に行ったことがなくて初めてだったので、緊張しました。 ・みんなと食事ができて楽しかったし、すごく美味しかった。 ・これからは大きな声で挨拶をします。 ・時間を守るということは、約束の時間より早すぎてもいけないというのを知りました。 ・お店のトイレや備品を丁寧に扱うことを意識しました。 ・お客「様」ではなく、お店の方には食事を提供していただくという感謝の気持ちを持つことが必要だと知りました。
