

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	アムール尼崎A型B型(多機能型)	事業所番号	2813006950
住 所	兵庫県尼崎市西御園町119-3第一寺町ビル2F	管理者名	天野 絵理奈
電話番号	06-4950-9397	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

<p><活動内容></p> <p>活動場所 アムール尼崎 就労継続支援事業所 実施日程 令和5年7月27日 10:00 ~ 15:00</p> <p>電話対応の研修・マナー研修 利用者数：10人</p>	<p><活動の様子></p> <p>商材研修</p> 
<p><目的></p> <p>長期目標としてデスクワークを希望される利用者が多いが、電話の対応が苦手な人が多いことから一般就労を目指す為、コールセンターの各商材を使い研修を実施した。</p>	<p>ロープレ風景</p> 
<p><成果></p> <p>"研修やロープレをクリアし実際に荷電できた利用者は2名だった。 ロープレでは利用者の能力やスキルが見受けられ普段感じる事ができない、良い機会となった。</p>	

連携先の企業や事業所等の意見または評価

<p>A型だと最低賃金以上の支払いは現実的に厳しいが、成約に繋がった場合歩合も貰え、よりお金を稼ぎたいと希望される方にも成果があった。</p> <p>課題点としては、チャレンジする気持ちが大切であるとする。</p> <p>まずは電話に慣れる事が先決で 事業所の電話対応から始め、すぐに職員がバトンタッチできる環境で慣れていただく仕組みを作る。 すぐに電話対応ができるよう、聞き取る内容を分かりやすくした電話メモを職員で作成した。</p>	
連携先企業（担当者）	株式会社スマートグループ

利用者からの意見・評価

<ul style="list-style-type: none"> ・お金を稼ぎたい気持ちが強かったので実際に荷電したが、お客様と話すのは難しかった。 ・うまく喋れるよう、自宅でも家族と一緒に練習した。 ・利用者同士でお客様役とアポインター役で練習をした。発声が良いと褒められ嬉しかった。
