

## 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	オークタウン	事業所番号	1110400940
住所	埼玉県川越市1-27-2アルカディア岸107	管理者名	工藤 悦子
電話番号	049-298-8496	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

<p>&lt;活動内容&gt;</p> <p>【クレームを発生させない仕事術】</p> <p>場所：事業所訓練室</p> <p>日時 令和6年3月1日</p> <p>概要 業務知識の習得、作業道具の確認、ミス発生時の対応などを確認する。</p>	<p>&lt;活動の様子&gt;</p> <p>クレームを発生させないために必要な知識。</p> <p>①作業方法の確認。</p> <p>②作業知識の向上。</p> <p>③ミス発生時の対応方法。</p> <p>④クレームが自分達の業務にどのような影響を及ぼすか。</p>
<p>&lt;目的&gt;</p> <p>クレームに対する対応方法やクレームが発生することによる、自分達への影響を知り、作業の知識向上を図る。</p>	
<p>&lt;成果&gt;</p> <p>各人の業務レベルが上がり、仕事に対する意識の向上を期待している。</p> <p>実施した結果、クレームの発生減少につながると事を期待している。</p>	

## 連携先の企業や事業所等の意見または評価

<p>弊社のエンドユーザー様またはクライアント様から、作業へのクレームが入る場合がある。</p> <p>ミスを起こしてしまうのは仕方ないが、ミスに対するカバー方法の習得をお願いしたいです。</p> <p>そして同じミスを起こさないように業務能力の向上をお願いします。</p>	
連携先企業（担当者）	原

## 利用者からの意見・評価

<p>クレームを起こすことにより、自分たちの仕事が減ってしまうのは困るから注意して頑張ろうと思います。</p>
---------------------------------------------------------