




## 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	サルビア	事業所番号	2410200956
住 所	四日市市幸町 4 番 1 6 号	管理者名	小澤 稔
電話番号	059-329-5033	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

<p>&lt;活動内容&gt;</p> <p>活動場所： 事務所 1 階</p> <p>活動内容： 【テーマ】 報告・連絡・相談の方法</p> <p>◎報告の仕方</p> <p>◎メモの取り方</p> <p>◎報告・連絡・相談をする相手について など</p>	<p>&lt;活動の様子&gt;</p>  <p>困りごとが起きた時、だれに相談すればよいか、どの様に報告・連絡・相談をすればよいかを学んだ後、実際に二人一組になって報告・連絡・相談をしてもらいました。</p>
<p>&lt;目的&gt;</p> <p>一般就労を目標にしている利用者への知識と能力の向上を目的としています。</p>	<p>相手が話している時は、どのようにメモや記録を残せばよいか学びました。言われたこと全て記録するのではなく、要点をまとめてメモする事を学びました。</p> 
<p>&lt;成果&gt;</p> <p>◎話を聞くだけでなく、実際に二人一組になって報告・連絡・相談をしてもらい実践講習にしました。</p> <p>◎最初はどのように伝えればよいか迷う姿が見られましたが、最終的にはスムーズな報告が出来るようになりました。</p> <p>◎困りごとが出てきたとき、誰に相談すればよいか悩んだり、相談しやすい相手に話をして解決してきたことが改善されました。</p>	<p>お客様から相談や要望を受け、上司の判断を仰ぐ状況を想定し、お客様役・従業員役（利用者）と上司役（職員）に分かれて、お客様の要望を上司に伝えられているか、上司の指示をお客様に伝えられているかの練習を行いました。</p> 
<p>連携した結果に対する意見または評価：</p> <p>判断ができないことを上司に報告したくても、うまく伝えられないことが多かったのですが、メモを取っていなかったり逆に全て書こうとしてしまったりなど原因がわかり、改善できて良かったです。</p> <p>今後の連携強化に向けた課題：</p> <p>◎人によって書くスピードが極めて遅い者もあり、日常的に書くことに慣れさせることが大切だと感じました。</p> <p>◎相談相手に選びにくい関係性は会社が潤滑に回らないので、日々のコミュニケーションをより高めていきます。</p>	

## 利用者からの意見・評価

- メモは手紙とは異なり、「報告相手に言葉で伝えるための補助的な物」ということを学んだことで、伝えなければならないことや大切だと感じたことを自分が理解できる範囲で書けばよいと学びました。
- 相談相手には話しやすい人を選んでいましたが、話しやすい人が責任者に伝えると伝言ゲームのようになり混乱することがわかりました。これからは相談するまえに相談内容から誰に相談すべきか考えられると思いました。