

市営住宅集会所における喫茶サービス活動を通じた地域活動への参加・交流の報告

兵庫県立阪神特別支援学校 分教室
喫茶サービス授業担当 中川さつき

実施形態

実施時期：2021年6月～2022年1月までの月1～4回で実施。

実施回数：14回

座席数：16席

平均来客数：11名（最小来客数5名、最大来客数16名）

活動 ～担当教員の視点から～

（地域活性化）

- ・ふれあい喫茶の活動を通して、阪神特別支援学校分教室の **WORK** 喫茶サービスが武庫荘総合高校内にあることを地域の方に知っていただくことができた。
- ・隣人や生徒との関わりがふれあい喫茶の利用に繋がり、地域コミュニティの活性化に貢献できた。
- ・新型コロナウイルス感染拡大予防の観点から、一昨年度実施していたまごころ茶屋様、清流園様での活動の取りやめを継続した。先方での実施は難しかったが、清流園の利用者様と職員の皆様が足を運んでくださり、交流をすることができた。
- ・前年度より集会所での感染症対策のため、座席数を減らし、パーテーションを設置、除菌シートで椅子や机の清掃、お客様にも検温や手指の消毒のお願いを行っている。また、パーテーションを隣の席との間にも設置し、より一層感染症の対策に励んだ。
- ・感染症が少しおさまっていた12月は、暖かい飲み物の提供を紙コップから陶器のカップでの提供に変更した。カップでの提供に変更することで雰囲気良くなり、より地域の方にくつろいでいただきやすい環境になった。
- ・開店3周年を無事に迎えることができ、記念品として生徒達直筆のお礼の手紙渡すことができた。また、普段とは違うお菓子を飲み物と一緒に提供し、喜んでいただけた。
- ・季節に応じた飾りを取り入れ、季節感を演出した。

12月…クリスマス（生徒がサンタ帽子を着用、手作りのサンタの置物）

- ・学校で作ったクッキーや布小物等を販売することで会話が広がり、地域の方と深く交流することができた。

別紙①

(接客技能)

- ・第三者との受け応えに合わせ、接客を進めていくという臨機応変さが求められ、授業では経験できない生きた接客技術を取得することができた。
- ・継続的にふれあい喫茶を運営することによって、一時的な人間関係ではなく、次に会う機会のある人に対しての礼儀や会話などを模索し、主体的に考える場となった。
- ・周囲を見渡し、仲間との連携を意識することで、自然と生徒間でのコミュニケーションが生まれ、協力する体制を培うことができた。
- ・販売許可を受けているWORK（食品加工）で作ったマフィンやクッキーを販売することで、学んだ接客技術を生かすことができた。
- ・お客様の状況を把握して、スリッパの提供の仕方の工夫、椅子の位置や荷物への配慮など細かく気を配る事ができるようになった。
- ・今年度新たにレジを導入したことで、会計の場でのやり取りやお金の受け渡しなど、責任感をもった接客の場を設けることができた。
- ・プロの講師をお招きしてコーヒーセミナーを開催し、コーヒーへの知識を深める事ができた。実店舗へも出向き、焙煎工場やフロアを見学して、プロの接客を目の当たりにして接客技術の向上につながった。

(職業観・学習意欲)

- ・働く場面を体験でき、サービス業への興味関心や就労観の高まりに繋がった。
- ・学校で習得した喫茶の技能が実場面においても通用することが分かり、学習意欲や技能のさらなる向上に繋がった。
- ・各係に責任者を置き、全体を意識して喫茶店の運営を行うことができるようになった。

授業内容の課題

- ・ホールスタッフの人数が多くなりすぎて、圧迫感があったときがある。各担当箇所の人数調整をする必要がある。
- ・接客動作や作業に集中してしまい、笑顔が少ない場面があった。ご利用していただく方に気持ちよく過ごしていただくためにはどうすればよいか考える時間を設ける必要がある。

今後の展開

- ・さらに楽しんでいただくためにイベントを設定し、地域の方とコミュニケーションを取ることのできる機会を設ける。
- ・今年度に引き続き、感染症対策を徹底する。
- ・武庫荘総合高等学校とも協力し、両校の生徒間交流を育む場面づくりを目指す。

アンケート報告 ～地域住民・生徒からの視点～

(地域住民の感想より)

- ・販売品が美味しいです。
- ・頑張っしてほしいです。
- ・地域の方と相談するために来店しています。
- ・コーヒーがめっちゃおいしいです！！
- ・サンタの帽子がとてもかわいかったです。美味しいコーヒーありがとうございました。
- ・高校生の方との交流は難しいですね！

(ご意見)

- ・日替わりのドリンクや冬はポタージュやココアやゆず茶があると嬉しいです。

(生徒の感想より)

- ・人と関わるのが苦手でしたが、出張喫茶を通して苦手を克服することができました。
- ・私は周りを見ながら接客をしたり、別のことをしたりするのが苦手なので大変に思うことがありましたが、お客様が優しい方が多かったので落ち着いて接客することができました。
- ・私はお客様と関わる仕事につきます。出張喫茶で学んできた、お客様に合わせた「声の大きさ」「目線」などを意識して将来も働いていきたいと思います。
- ・コロナ禍の大変な中で来てくれたお客様が、コーヒーを飲みながら楽しく話している姿を見ることができて嬉しかったです。
- ・私たちが作ったマフィンや布小物を買ってくださる地域の皆様を見ていると、頑張っって作ることができて良かったと思いました。

地域住民の方から「来年も

出張喫茶を続けて欲しいか」

アンケートの答え



まとめ

時友団地集会所でのふれあい喫茶「タロウコーヒー」も3年目に入り、地域の方々との交流の場及び授業で習得した喫茶サービスの技術を披露する場として定着しつつある。今年度は、1月途中に新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け、開店を取りやめることとなった。さらに報告会の実施の仕方の変更となり、生涯プラザ様でのパネル展示に代えさせて頂いた。タロウコーヒーの実施回数こそ少なくなってしまったが、地域の方々に支えられ、今年度も実施させて頂いたことに感謝している。生徒も交流を楽しみに日々練習に励み、良い経験を積むことができたと思う。

別紙①

さらに、支援事業の補助金で講師の方をお呼びし、継続して接客技術を学ぶ場を持つことができた。今年度は計4回ご講義をして頂き、プロの接客を学ぶことができた。

コミュニケーションや人間関係の形成など、目には見えない困り感を抱える本校の生徒達にとって、ふれあい喫茶を実施することにより、習得してきた学習の成果を発揮できたことが自尊感情の構築に繋がっている。お客様の喜ぶ様子を目の当たりにし、直接声をかけて頂くことで、喜んでもらえる経験を積むことができた。

異世代のお客様も多く、障害者や高齢者の人達のインクルーシブな社会の形成の成功例として、この活動が今後も長く活動できるように努力していきたい。

地域住民、生徒の両者から来年度もこの事業の継続を望む声が多く、支え合いを育む人づくり事業として確立できたと考えている。