

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 清水照代

実施形態

実施時期：2020年7月～2020年12月までの月2～4回で実施。

実施回数：18回

座席数：16席

平均来客数：14名（最小来客数5名、最大来客数21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、昨年度実施したまごころ茶屋様、清流園様での活動を取りやめた。先方からは、状況がゆるせば再開を望むというご意見を頂くことができ、来年度以降の活動につなげたい。
- ・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た。また、冷たい飲み物を紙パックジュークで提供するなど、安心してご利用していただける環境づくりに取り組んだ。
- ・開店2周年を無事に迎えることができ、記念品として生徒達手作りのつまようじ入れや箸袋等をプレゼントすることができた。10月1か月間、2周年記念としてつまようじ入れと箸置き（12月 祝箸と箸袋）（1月 箸置き）（2月 ハートの折り紙）
- ・季節に応じた飾りを取り入れ、季節感を演出てお客様に喜んでいただけた。
 - 11月…ハロウィンの飾り（かぼちゃ）
 - 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）
 - 1月…お正月（手作りのお年賀飾り、羽子板）
 - 2月…バレンタイン（ハートの飾り）
- ・これまでは、パソコンでイラストを選んで作っていた月ごとのポスターを、生徒が入力し、生徒が描いたあまびえや風物詩のイラストを使用した。

（接客技能）

別紙①

- ・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、ふれあい喫茶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。
- ・プロの講師をお招きしてコーヒーセミナーを開催、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、学習意欲やさらなる技能向上の意識に繋がった。
- ・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

- ・準備を生徒が分業して行った際に、不備があったことや、整っていないことがあった。相互にチェックを行う必要がある。
- ・接客の際、積極性に欠ける場面があったため、気づいた生徒が声をかけるよう促す必要がある。
- ・片づけの際に、手際よく作業が出来ず時間がかかることがあった。
- ・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

- ・会計報告、季節ごとの飾りつけなど、喫茶運営に生徒がさらにかかわることができるようにする。
- ・今年度に引き続き、感染症対策を徹底する。
- ・地域の方と共に作り上げる地域コミュニティの場として、地域の困り感をキャッチして協力できる関係性を構築する。
- ・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)

- ・学生の皆さんに会えるのを楽しみにしています。がんばってください！
- ・スタッフさん、元気良く、礼儀正しくて気持ちよかったです。また来させていただきます。
- ・仕事の合間に来ています。いやされてますので、続けて下さいね。いつもありがとうございます。
- ・コロナが早く収束してマスクなしのみんなの笑顔が見たいです。
- ・他の会館にも出張してほしいです。がんばって下さいね、応援しています。
- ・小物や飾りつけなどの心遣いと明るい雰囲気です。元気が出ました。
- ・サンタ帽姿にいやされました。
- ・子供たちの少しドキドキした感じなど、見ていて心がいやされました。

(ご意見)

- ・椅子に座り心地の良いシートクッションがあると良い。
- ・荷物を入れるかごがあると良い。 → 来年度に向けて、折り畳みのボックスを用意した。
- ・温かい飲み物が、ココアなど、増えるとうれしいです。
- ・開催日が掲示の他に SNS などでわかるとよいと思います。
- ・例えば、コーヒーについて話をする、学校の話をする、コーヒーを淹れるのを見てもらうなどの取り組みをするのはどうか。

(生徒の感想より)

- ・自分はフロアで働くことが多いのですが、お客様に声をかけられると焦ってしまうことがあります。まだ慣れないのですが、沢山挑戦しようと思います。
- ・フロアの仕事では、今年度はバックの飲み物を出すこともあり、対応が少し難しかったです。マスクをしていて声も出しにくかったのですが、笑顔を心がけました。
- ・出張喫茶で、沢山のお客様を待たせることなく対応することができて、とてもよかったです。
- ・カウンターと接客の係をしました。沢山のお客様がご来店してくださり、とても嬉しかったです。これからも沢山のお客様に雷帝していただけるように頑張ります。
- ・失敗してしまっても挫けたりせず、次はどうしたら成功するのか考えたり、工夫したりするのが楽しかったです。

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、スタートから新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け、第1回目の開店が7月末、1月から後の開店を取りやめ焼き菓子販売のみ行くと、これまでと違う対応を余儀なくされた。その中で、出張喫茶を開く事、地域の方々とは再び交流できる事がどれだけ喜ばしいことなのかを確認することができた。

2周年記念として、ポストカードを生徒がデザインし、手作りの品物をプレゼントした。時友団地の方からは生徒全員へマスクやお守りのプレゼントを頂き、生徒たちは今年も変わらない団地の方からのご好意に感謝の意を表した。

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。

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、障害者や高齢者の方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。