

知的障害福祉研究

# support

さぽーと

3月号

Mar. 2025 No.818

特集

## 一般就労における 雇用機会の均等性の確保

訪問記〈青森県 社会福祉法人七峰会〉

さぽーとSEMINAR

難病患者の就労系福祉サービス利用について

就労支援センタースミール・クオーレカフェの外観



Tukushi no chikara

## Cuore to Smil (笑顔になる心)

——心を込めた接客でお客様・利用者に笑顔を——

熊本県・社会福祉法人七城福祉会 理事長

中津弘子

### はじめに

1995(平成7)年7月、阿蘇の山々を東に望む熊本県菊池市に社会福祉法人七城福祉会を設立しました。

設立当初は入所更生施設のみでしたが、現在は障害者支援施設、グループホーム、就労継続支援B型事業、相談支援事業を開設して活動しています。

2018(平成30)年、地域とかかわりを築き地域ニーズに応えるために、法人本部から距離はありますが今も人口が増え続けるエリアに、法人では2つ目となる就労継続支援B型事業所「就労支援センター ス

ミール」を開設することを決め、「クオーレカフェ」をオープンすることにしました。

老若男女どなたにも利用してもらえる施設にしたいと考え、カフェには絵本を取り入れることにしました。地域の方から素晴らしい本をたくさん寄付していただき、今では子どもや障がいのある方、親子連れなど多くの方に利用いただいています。そんなクオーレカフェのオープンから今までの軌跡を紹介します。

### カフェの理念と開業まで

当法人では「ご利用者の人権を尊重し、障がいのある人もない人も共生共存し

コンセプトは  
「誰でも集える絵本カフェ」



ていける社会の中で、心豊かにその人らしい生活が出来るように、満足と喜びのある人生が得られるように支援します」という理念を掲げています。

クオーレカフェも、「いつでも・どなたでも・お気軽に」来店いただくため、お客様を迎えるスタッフも感謝の気持ちを持ってサービスを提供し、お互いが笑顔でその時間を共有したいという思いを持っています。

オープンにあたり、カフェ経営に関する知識が全くなかった私たちは、設計士やカフェを経営している方に協力してもらい、開店に向けて会議や打ち合わせの場を設けました。様々な職種の方がそれぞれの担当する分野にプライドを持って、クオーレカフェのオープンのために取り組んでくださり、私たちが期待する以上のものを返してくださる姿勢に、多くの感銘を受けました。職種に関係なく、仕事をするうえで本質的に大切なことばかりで尊敬の念に堪えません。そうした姿を間近で見られたことは私自身もカフェ業務に従事する際に忘れてはならない大事なことになっています。

### 絵本カフェとカフェの仕事

クオーレカフェは、「誰でも集える絵本カフェ」をコンセプトに設計しており、店内には円形の本棚があります。円の中心部分は子どもから大人まで皆が自由に絵本を読む空間として利用されています。また、カフェの一角には「おすすめの絵本コーナー」を設けています。絵本の紹介文に添える挿絵を利用者に描いてもらったところ、その絵のかわいさにお客様から大変好評を得ています。

利用者には「自分の好きなこと、得意なこと」を生かし、カフェの業務に取り組んでもらいたいと考えています。そのためクオーレカフェでは、①接客 ②調理 ③店内インテリアのデザイン ④テイクアウト用のラベル

作り ⑤庭の清掃等、カフェでの業務を細分化して仕事を選択してもらっています。

### 接客のこと

支援者に飲食店での接客経験者がいなかったため、地域のカフェ経営者に準備段階からアドバイザーとして協力いただきました。支援者がカフェに通い約2か月間接客業務を経験しました。利用者は、接客のマナーや接客業務の習得のため、3か月の期間を設けて反復練習をしました。

3か月間の反復練習は、利用者がより接客しやすい方法を検討しながら進めました。例えば、注文を取って伝票に記入する際には、数字ではなく○印で数を示すことで間違いなく注文を受けることができたので、注文票に反映しました。

クオーレカフェでは、接客の際に「大きな声で ありがとうの気持ちをもって 笑顔で接客する」ことを大切にしており、利用者がよりスムーズに接客できる環境作りが重要であることを実感しています。

接客したお客様から「ありがとう」「おいしかった」と声をかけてもらったり、常連のお客様から「接客が上手になりましたね」と言ってもらえたときの利用者の笑顔に、私たち支援者は大きな喜びを感じています。

### 支援者の姿勢

クオーレカフェは、決して大きな規模ではなく、行列ができるようなお店でもありませんが、日常の小さなうれしい出来事がたくさんある場所だと感じています。それは、お客様とカフェの仕事を頑張っている利用者の存在があってこそ成り立つもので、支援者はそのお手伝い役として存在するものだと思っています。

支援者には共通で認識していることがあります。それは「就労での仕事の主役は利用者であって、いくら作業がたくさん



ゆったりと過ごせるカフェ店内

ブックレビューカフェ

利用者の挿絵で絵本を紹介





カフェ接客スタッフ

# フクシチカラ

Fukushi no chikara

あってもそれを支援者がやっては意味がない。支援者がやるべきことは、利用者の性格や特性を知り、「やりたい、やってみたい(仕事)」を探し、最大限の成果(工賃)として還元できる仕組みを作ること」です。

就労支援センター スミールでは、クオーレカフェの営業のほかに、内職作業も行っていますが、内職作業でも利用者の「やりたい、やってみたい」気持ちを尊重して作業内容を決定しています。一方で、利用者の工賃向上も重要です。

「工賃向上=作業収益を上げる=作業単価が高い作業を選ぶ」という経営的視点で行う作業は、利用者の望む作業につながらない場合があります。いかにして利用者の持つ能力を最大限に発揮できる環境で工賃アップにつなげるのかが一番の課題です。しかし、意思決定支援の重要性からも、その中心は利用者であることは間違いありません。

## 私たちのこだわっていること

### ①安心安全なメニューの提供

法人のある熊本県菊池市は、環境にやさしく農業が盛んな地域で新鮮かつ安心安全な農作物が手に入る恵まれた環境にあります。そのためカフェで提供するメニューは、できるだけ地産地消にこだわって食材を選んでいきます。その分どうしても

食材料費は高くなってしまいますが、安心で安全な食材を使った手作りの料理にこだわっています。

そのような中、昨今の物価高騰によってカフェでは採算が取れない状況になってしまいました。安心安全へのこだわりを維持するため、安価な食材を使うことは選択せず、苦しい決断でしたが利用者の工賃確保のため、昨年8月に各メニューの値上げをしました。値上げ後にお客様に来ていただけるかとても不安でしたが、価格改定前と変わらず来店いただけており、大変ありがたく思っています。

### ②心地よい空間作り

クオーレカフェでは食器にもこだわりがあります。当店のコンセプトでもある「どなたでも」使いやすい食器を使用したいという思いから、ユニバーサルデザインの食器を探しました。一般的なユニバーサルデザインの食器は、使いやすさの面では確かに良いのですが、カフェで使用するにはデザイン性に欠ける印象があり、カフェのイメージに合ったデザインの食器はなかなか見つけることができませんでした。そんなとき、長崎県の波佐見焼で作るaiyu(以下、アイユー)の食器が紹介されている雑誌記事を偶然見つけました。アイユーはユニバーサルデザインの観点から、使い手のことを考えた食器の製造・販売をされています。使いやすさだけではなくデザイン性も申し分なく、まさに私たちが探していた食器でした。すぐに食器を買い付けるため現地へ行きました。

実際にアイユーの食器をカフェで使用していると、お客様からはかわいくて使いやすいと好評です。持ちやすいので利用者が配膳する際にもこぼすことなく提供できるため、まさに「どなたでも」使いやすい食器です。

食器だけでなく、店内で流す音楽も「どなたでも」聴きやすい環境にしたいと考

スミールの皆さん





作業風景



絵本コーナー



ランチプレート



接客中の様子



手づくりの庭



トマトパスタセット



接客練習の様子



木を植える吉田さん

え、「ミライスピーカー」という製品を設置しました。このスピーカーの特徴は、「聴こえ」をサポートして遠くまではっきりとした音で聴くことができることです。

クオーレカフェでは、玄関と店内にアール・ブリュットの作品を展示しています。どの作品も大変すばらしくお客様にも好評です。作品は、定期的に入れ替えを行っており、来店時の楽しみの一つにしていたいただければと思っています。

また、クオーレカフェから見える庭は、小さいですが利用者と支援者で一緒に造った思いの詰まった庭です。芝生の庭とイングリッシュガーデン風の庭の二つの趣を感じられる庭にしています。芝や木を植えた経験はもちろんありませんでしたが、業者に何回も質問し、みんなで泥んこになりながら芝植をして木や花を植えました。素人作業のため芝や花が枯れることもありましたが、肥料を撒き、定期的に芝を刈るなど手入れをすることはとても楽しく、より心を込めてでき

ているのかなと感じる部分です。庭に TENT を張ってマルシェを開催することもあります。

### おわりに

最後にお伝えしたいのは「クオーレ」に込めた思いです。イタリア語で「心」という意味があります。今後もクオーレカフェの①絵本で心がなごむカフェ、②心あたたまる食事を提供するカフェ、③すみずみにまで心を尽くすカフェの3つの特徴を目指してクオーレカフェとスマイルで働く利用者、家族、支援者、来店してくださる地域の方などに感謝の心を持ちながら、心からくつろげる場とそこから生まれる笑顔を提供したいと考えています。

【お問い合わせ先】  
社会福祉法人七城福祉会  
就労支援センタースマイル CUORE CAFE  
〒861-1112 熊本県合志市幾久富1866-526  
TEL096-273-7170  
<https://cuorecafe.com/>  
営業日(水・木・第2土曜日)

aiyuの食器(ユニバーサルデザイン)



# クオーレカフェ