

サービス介助実技研修会

福祉の拠点を目指す街のオアシス

喫茶／全国

①事業主体 全国喫茶飲食生活衛生同業組合連合会

②対象地域 全国

③実施開始年 平成14年

平成14年1月、全国喫茶飲食生活衛生同業組合連合会は組合員に向けて、1枚の文書を配布した。内容は、「経営の近代化並びに消費者保護の促進、福祉事業との取り組みなど、さまざまな課題に挑戦しつつ業の振興を推進する」ことを趣旨として法改正された「環境衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律」が大きく取り上げられていた。改正に伴って、「老人の福祉その他地域社会の福祉の推進」が新たに組合の事業項目として付け加えられたことも記されていた。

そこには、新たな消費者ニーズへの対応や時代の潮流を読み誤ることなく、生活衛生に関わる関係者としてあるべき心構えが記されていた。勢いを増す少子高齢化の波は組合に対しても待ったなしの変革を求め、一方そうした要求

に対して、組合は確固たる営業基盤を築きつつ、同時に地域社会や住民のQOL（Quality of Life＝生活の質）の向上に役立てる観点から、どのようなサービスの提供が有効かに心を砕き、模索する様子が文面から伝わってくる。

その中で、業界のレベルアップを目的として取り上げられた新たな取り組みが「サービス介助実技研修会の開催」および「店内掲示用ステッカーと消費者配布用の冊子の作成」だ。その文書は、消費者との共生を訴える趣旨を記し、「組合員全員の参加を必須条件としたい」とする連合会役員一同の願いで結ばれていた。

「お客様をいかに大切にし、そして親切におもてなしできるか、そこが一番重要です」。同文書を配布し、新サービスに着手した連合会事務局の話である。

サービス介助実技研修会カリキュラム

項 目		講義時間	講 義 内 容
No.1	高齢者の世界をのぞいてみよう	40分	1. 高齢者疑似体験セットの装着、不自由な動きを体験 2. 白内障ゴーグルの装着、目の不自由さを体験
No.2	介助が必要な高齢者はたくさんいらっしゃる！	10分	1. 介護と介助 2. 元気な老人は75% 3. 今すぐ必要な学問「ジェロントロジー」（老年医学）
No.3	車椅子操作方法	50分	車椅子への試乗（介助される立場にたってみる） ※高齢者疑似体験セットを装着して試乗する
No.4	片まひの方への介助方法	10分	上着の着脱のお手伝い
No.5	目の不自由な方への介助方法	50分	1. 目隠し体験でわかる目が見えない方の不自由さ 2. 「手引き」とは 3. クロックポジションについて 4. お金の取り扱い
No.6	質疑応答・まとめ	20分	1. ホスピタリティマインドをもったサービス介助士の必要性 2. ひとりでも多くの方がサービス介助士になって住みよい社会に

著作・監修 日本ケアフィットサービス協会

「『サービス介助実技研修会』参加に際し、従業員の就労時間を割き、交通費などを含めて店側にも負担があるのは確かですが、本研修会を修了した従業員が店にもたらすメリットは、その負担を補って余りあると考えます」とは事務局の弁だ。

喫茶店は地域に住む人を中心に、さまざまな人が利用する場所だ。全員が若くて健常者とは限らない。高齢者もいれば、障害者もいる。そうした人が障害や高齢が理由で入店を諦めていたとしたら両者にマイナスだ。そこで「意識のバリア」を取り除くために、正しい知識を身につけ、適切な対応を学ぶことが大きな意味をもつ。そしてこれがこのサービスを導入する動機の一部ともなったという。

「人は、未知の事柄に対してはなかなか積極的にはなれません。しかし、自分の中にきちんとした知識が蓄えられていれば、そのような場に遭遇しても萎縮せず、適切な対応やサービスの提供ができ、店のイメージアップにも繋がりますね」

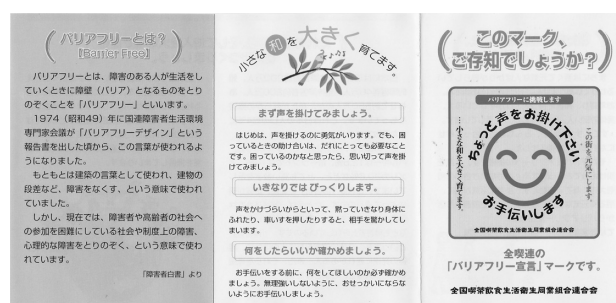
こうした意図で開始された「サービス介助実技研修会」は、順次、全国で開催されていった。なかには店を臨時休業にして、店主以下全員が参加するケースもあったという。

ここで、サービス介助手（ケアフィッター）について講義用テキストから紹介しよう。

高齢者をケアするには①介護と②介助の2



講師を派遣する日本ケアフィッターサービス協会が著作・監修した「サービス介助実技研修会カリキュラム」



「バリアフリー宣言」マークを配した全喫連の消費者向け冊子。シンボルマーク(右)からは、見るものの笑顔を誘う優しさが伝わる

種類がある。医療に近い介護とは異なり、介助は日常生活における自立援助など向上に主眼を置き、個人がよりよく生活するための手伝いをするとして規定している。研修会では座学以外に実際に車いすに触ったり、乗ったり、自分で確認することが大切なポイントになる。実技に参加できる人数は約20人くらいだが、どの会場もその人数を大きく上回る人が参加し、連合会は嬉しい悲鳴を上げていたという。

嬉しい、けれども悲鳴という訳はコストだ。地方開催ともなれば、さまざまな経費がかかる。ほぼ1日がかりの研修会だけにコスト負担は厳しいものがあったが、開催を待つ各県からの依頼に応えて、連合会は全国を巡回し、当初の目的を完遂したところで研修会を終了した。

「研修会は半永久的に続ける必要があると考えます。なぜなら、研修会で全国を回るのに5年近い歳月がかかり、6年目を迎える頃には、お店には新しい従業員が増えているところも多い。そこで彼らに向けて、同様の教育が必要になります。予算の確保が可能であれば、この研修を続けたい理由はそこにあります」

事務局サイドとして、今後の本研修会の開催を願う言葉を口にしつつ、連合会はさらなるバリアフリーへの挑戦を続けると言葉を結んだ。

全国喫茶飲食生活衛生同業組合連合会

電話 03・5603・1011

福祉環境整備へ実務研修会

ソフト面の大切さを認識してもらう

喫茶／北海道

- ①事業主体 北海道喫茶飲食生活衛生同業組合
- ②対象地域 北海道全域
- ③実施開始年 平成17年（単年度事業）

65歳以上の人が平均で20.9%を占め、超高齢社会にある北海道で、喫茶飲食業も消費者ニーズに応える動きが活発になっている。

北海道喫茶飲食生活衛生同業組合では約300人の組合員を一堂に集めることが不可能なため、各支部から役員など62人の出席を得て平成17年12月に「福祉環境整備実務研修会」を開催、少子高齢化社会にあって喫茶飲食業が将来にわたって取り組むべき福祉環境整備の実務を学ぶ機会を設けた。

さらに、各支部において、地域の実情に合わせた研修会を開き、長期の視点に立った、ハード面はもとより、既存施設でのソフト面の取り組みに力を入れるべく研鑽を続けることにした。バリアフリー・デザイン協議会常務理事兼事務局長の古起健氏を講師に招き、現状と具体的な対応について指導を受け、現在もソフト面の取り組みに力を入れている。

具体的には、街に増える高齢層の住民をどのように受け入れるか、施設のバリアフリー化、

補助犬の受け入れ、車いすの受け入れ、つえを使用している人の介助法、目の不自由な人の介助法、そして、分煙の取り扱い、などである。

高齢化社会では高齢が問題なのではなく高齢者の状況が問題になるという。つまり、高齢者になると身体機能が低下し健康を損ない、外出は制限されるが、定期的に病院に通う機会が増えてくると、市中での買い物の機会も増える。こうした“行動する高齢者”を受け入れる施設の整備が必要になってくる。

札幌市のある市街地では、福祉環境対策に配慮した街づくりを進めているが、高齢者が好んで食べられるメニューを置いている飲食店は少なく、若者中心になっているという。高齢者が増えている時代、利用しやすい店づくりが求められるが、高齢者が多いから施設を改善整備するのではなく、利用者がどれだけいるのかというビジネス判断も必要となる。喫茶飲食業にとっても大きな関わりを持つ。

施設のバリアフリー化では、喫茶店で車いすが通れる通路の確保、車いすで利用できるトイレなど福祉環境整備をしても、利用者が利用しやすい状況でなければ意味がない。つまり、ソフト面で十分なサービスがされなければ効果は薄い。

施設が整備されていなくても、障害者がいま何を望んでいるのかを理解し、どのようにしたら上手にコミュニケーションがとれるのかについて注意し、判断することで、全盲の人、耳の聞こえない人、車いすの人それぞれについて意



実務研修会の様子



受動喫煙対策推進の店
席の置く「禁煙」の紙プレート

思の疎通が図られるというのである。

この点について、北海道喫茶飲食生活衛生同業組合の長谷洋平理事長は、「対応面での強化をめざしている」と強調し、次のように話している。

「つえを使っている人のコートや上着の着脱を手伝う。目の不自由な人には、メニューを説明し、コーヒーを置くときに必ず声をかけて位置を確認してもらうことです。あるいは、盲導犬、聴導犬、介助犬など補助犬の店内への受け入れにも率先して対応する意識の改革など、やはりソフト面で徹底すべき範囲は広い」

この研修会では、車いすの操作法の実技指導も行った。まずは車いすの構造を知ること、広げたり折りたたんだりする。操作方法も、最初にブレーキをかける、足台をセットし足を乗せてから利用する、必ず声をかける、段差の上がり方・下がり方、障害物の越え方、坂道の操作…など、受講者も実際に車いすに乗り、自ら操作して覚えた。

長谷理事長は、「車いすの構造や操作を知って初めて適切な介助ができますので、ソフト面の大切さを十分認識してもらいました。あとは実務面でどう積極的に対応するかについて、従業員にいかにきちんと教育するかですね」

「バリアフリーといえはまずハード面での対策をと考えがちだ。だが、高齢者や障害者にとっていかに過ごしやすい店にするかの基本は、接客サービスの質や、心の問題。つまり、ソフト面でどれだけコミュニケーションがとれるかをまず優先したい」と話す。当然、店舗内へ入りやすくするため、車いすが通れる通路を確保し、いすやテーブルを移動するなど柔軟に

対応する。まずは接客の心がけを徹底することで既存店の改善はできるという。「実際に、この研修会を機に改善された店も多く見られました」と長谷理事長。

店舗改修の際にも、ハード面の整備は必要最小限でも、ソフト面で対応していくことが、業界の繁栄に繋がるとの講師の提言に力を得たようだ。

長谷理事長は「受動喫煙対策」の推進にも力を注ぐ。「うちの店はデパートに入っていて、午後2時までは禁煙ですが、最近札幌でも大通り公園の周辺市街地など、ポイ捨ての罰則化や施設内の禁煙が徹底しており、喫煙者は肩身の狭い思いをしておりますね。せっかく煙草を吸えると思って喫茶店に入っても吸えないと帰ってしまうお客様もおりますので、店舗に合わせて禁煙・喫煙の対応をすることになりますね」。

組合では「受動喫煙対策推進の店」の紙プレートを作り、禁煙・分煙を呼びかけている。喫煙コーナーに空気清浄機を備える店も増えている。

コーヒーへの若者離れが言われる中で、コーヒーへの理解を深めてもらうため、ダイエット効果や抗菌作用などがあって健康飲料であることを掲載している冊子「珈琲あらかると」を作成、大勢の人が集まる雪祭りの会場で配布してPR活動を展開している。

「アメリカの街で見かけたのはスターバックスの店で新聞を広げながらゆっくりとコーヒーを飲む老人が多いことです。コーヒーはゆっくりとくつろいで飲んでもらうものですから、入りやすくくつろげる店づくりが問われてきます」

喫茶飲食業は、少子高齢化時代にこそどうあるべきか、取り組みが問われる業態であると長谷理事長は語っている。

北海道喫茶飲食生活衛生同業組合

電話 011・616・2611

サービス介助実技研修会・施設見学

相互理解を深めるための知識習得

喫茶／東京都

①事業主体 東京都喫茶飲食生活衛生同業組合

②対象地域 東京都内

③実施開始年 平成16年

◆サービス介助実技研修会

地域社会や住民との密接な交流の場である喫茶店は、民間が経営する形態ではありながら、そこに集う人々にとってかけがえのない「憩いの場」という意味からすれば、半ば公共的な意味合いを併せもつ場所でもある。

そうした場所だけに、組合員の福祉に対する意識は以前から相当に高いものがあつた。現に、全国喫茶飲食生活衛生同業組合連合会や東京都喫茶飲食生活衛生同業組合に関係する印刷物は、20年以上にわたって大田区にある福祉印刷工場に継続して依頼しているという。

平成12年、同組合の母法ともいえる「環境衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律」が「生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律」と変更されたことに伴い、平成14年に全国喫茶飲食生活衛生同業組

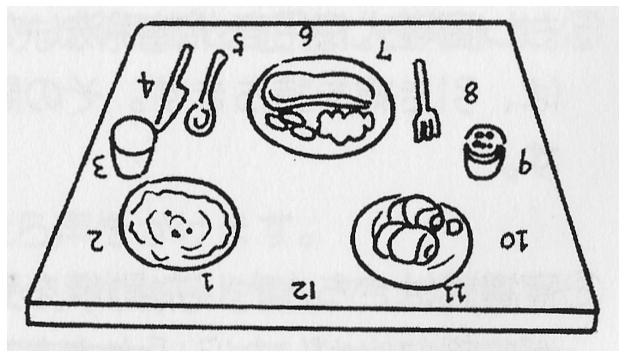
合連合会の発案で新サービスとして始まった「サービス介助実技研修会」が、全国を一巡して連合会の事業としては終了した後も、東京都組合では毎年、年1回の割合で同サービスを継続している。継続理由について事務局では、「組合員数の多さもありますが、コスト面が違います。講師を派遣するにも宿泊費は不要、交通費も廉価で済むことから、研修にかかるコストが全国巡回に比べて非常に安価で済むからです」と語る。

ここでどのような講義内容かを見てみたい。

研修会のカリキュラム（「喫茶／全国」のページ参照）は、疑似とはいえ基本的に自分で体験をすることから始まる。この意図する目的は、自らが高齢者や障害者の不自由さや気持ちを味わうことで、どのような状況のとき、どのようなことに困り、どういう介助があれば不自由



触れて初めて扱い方がわかる車いす
について安全第一の操作方法を学ぶ



目の不自由な人に物の位置関係を伝える「クロックポジション」。その名前の通り、時計の文字盤をイメージしている

さが軽減されるかを自ら考えるように組まれている。目の前で困っている相手に対して、自分で考え、行動するために必要な知識を身につける、自主性を重視した教材といえよう。

たとえば、「クロックポジション」を例にあげてみよう。「クロックポジション」といわれても、健常者にはなじみの薄い言葉だが、これは時計の文字盤を思い浮かべてもらえれば理解できよう。イラストにあるように、サラダは2時の位置、水は3時、塩は9時、パンは11時といった具合に位置関係を文字盤にたとえてゆっくり説明（介護者からは位置関係が被介護者とは逆になる）し、皿をテーブルに置くとき軽く音を立てると、目の不自由な方は置かれた物の位置がわかる仕組みだ。

初めて来店された高齢者や障害者の方に対応するとき、相手を理解するための知識のあるなしで、対応する側の気持ちはまったく変わる。「ケアフィッター（サービス介助士）」としての知識が、従業員を通してサービスに形を変え、お客様に対応することが可能になる。提供するサービスの意図がお客様に通じたときの嬉しさは、たてようもない」という声が、現場から寄せられることもあるという。

◆施設見学

もう一つ、同組合が組合員に向けて行う事業に、東村山市にある社会福祉法人東京コロニートーコロ青葉ワークセンターの施設見学があ

る。

平成16年に始まったこの事業は年1回開催され、参加人数はごく少数（2～3人）だが、障害者が利用する通所施設見学は、なかなか体験できるものではない。そうした意味では大変貴重な研修といえよう。

トーコロ青葉ワークセンターは平成2年、養護学校を卒業した障害者の方々に、その後の社会との接点として、障害のある人たちの働く場の充実を目的に開設された。現在、90人近くの障害者が通っている。

「地域の中で安心して暮らせる社会の実現」を目指した同施設と、福祉に関する組合の考え方には、共通項として「地域重視と安心」があるといえよう。

事務局では、同組合が目指す将来像を次のように語ってくれた。

「組合の事業として、各支部を中心に老人ホームなどへの慰問を行っていましたが、昭和45年頃を境に社会福祉政策の充実からか、物品は受け取るがその他の行為は敬遠される傾向が見られ、結果として、福祉に関する場から足が遠のくといった傾向が見られました。しかし、相手を知ることが、相互理解への大切な第一歩。今後も、福祉に関する事業を絶やすことなく継続していきたいと願っています」



目隠しをし、視覚障害者の疑似体験に積極的に挑む研修会の参加者たち

東京都喫茶飲食生活衛生同業組合

電話 03・5603・1011

神奈川県地域社会奉仕助成事業

独り住まいのお年寄りを招待、憩いのひととき

喫茶／神奈川県

- ①事業主体 神奈川県喫茶飲食生活衛生同業組合 南支部
- ②対象地域 横浜市南区六ツ川地区
- ③実施開始年 平成 15 年

「弘明寺」と書いて「ぐみょうじ」と読む。横浜市南区にあるこの寺は江戸時代に坂東三十三箇所観音霊場の十四番札所として信仰を集め、観音詣の人出で賑わった。

弘明寺近辺は六ツ川地区といい、横浜でも古くから開けていた門前町で、現在の京浜急行・弘明寺駅から鎌倉街道に至る商店街になっている。

その一角に「珈琲ばあら～泉」がある。店内は昔懐かしい雰囲気です。コーヒーの香りが漂う。年代を感じさせる天井や壁、そして昔風のいす…昭和の時代にタイムスリップしたようなたたずまいだ。

店主の八亀忠勝さんは神奈川県喫茶飲食生活衛生同業組合の理事長で、上部団体の全国喫茶飲食生活衛生同業組合連合会会長でもあり、また(財)神奈川県生活衛生営業指導センターの

理事長も兼任している。

県指導センターは生衛振興補助事業の一環として喫茶・飲食やクリーニング、ホテル・旅館など17業種の生衛組合に地域社会への奉仕事業の予算をつけ、各組合が地域毎に独自にいろいろと地域社会へのサービスを行っている。高齢者サービスはその一環である。

県喫茶飲食組合は県下に13支部あり、各支部毎にいろいろな取り組みがあるが、神奈川県南支部の高齢者サービス事業について話を聞いた。

南支部傘下の組合のメンバーは411店舗で、毎年クリスマスが近づくと六ツ川地区の独り住まいのお年寄り200人を招待してケーキとコーヒーをプレゼントしている。

ケーキを食べながらみんなで唱歌を歌ったり、ゲームをしたりして約2時間、楽しい時間を過ごす。集まるのは独り住まいのお年寄りばかりで、このイベントをみんな心待ちにしているという。

去年は12月18日のお昼、南区六ツ川コミュニティ・ハウスで行った。接待サービスはすべて組合員のボランティアである。

六ツ川地区では町内会がお年寄りを対象に毎月、昼食を一緒に食べて歓談する「おしゃべり会」というサービスをしていた。県喫茶飲食組合は12月のクリスマスの時期にこの「おしゃべり会」に集まったお年寄りに



クリスマスが近づくと毎年、独り住まいのお年寄りが招待され、ケーキとコーヒー、歌などで憩いのひとときを過ごす

無料でケーキやコーヒー、紅茶などを振る舞っている。

こうしたサービスは地域に根付いた喫茶店だからこそできる事で、高齢者を大切にしようという温かい思いやりに支えられている。県指導センターの助成もあって、平成15年から毎年、続けてきた。

それ以前もこうした社会貢献事業へ交付金が出ていたが、今は県指導センターを通じて補助金が組合におりてくる。

この地区に団地ができたのは40年ほど前だった。「そのころは人口がすごい勢いで増えて、小さな子どもさんがたくさんいました。親御さんも若かったね。その子たちが成長して団地を出ていき、今は両親も高齢化して、喫茶店に来るお客様もすくなくなってきました」と八亀理事長は語る。

トイレのバリアフリー

喫茶／兵庫県

①事業主体 喫茶店「リバティールーム カーナ」

②対象地域 県下全域

③実施開始年 平成16年

平成7年1月、未曾有の被害を出した阪神・淡路大震災で、昭和63年の開業以来、地元の人たちに愛されてきた喫茶店「カーナ」（経営者・岡本美治さん）が全焼した。しかし被災から2週間後、焼け跡の一角にビーチパラソルを立て、「青空喫茶」として復活。瓦礫に埋もれ、塵埃が舞う灰色の街で、「カーナ」のカラフルなパラソルは、復興への希望の象徴でもあった。9年間のプレハブ仮設店舗での営業期間中、オーナーの岡本さん自身が抱き続けた希望は、「お年寄りや体の不自由な方にも、くつろいでもらえる店として再開したい」ということだった。

「そんな方たちにこそ、コーヒーを楽しむひとときを味わっていただきたい。もし自分がそうなった時、ふらっと入れるお店があれば幸せだと思って…」長年、保護司や民生委員を務め、地域の福祉に携わってきた岡本さんは、被災後、お年寄り宅を訪問するたび「話し相手が

いなくて寂しい」「スーパーと区役所に用事がある時以外は外に出ることがない」という声を幾度となく耳にした。

そこで店舗を再開する時には、お年寄りが気軽に立ち寄れるバリアフリーの店にしたいと、(財)兵庫県生活衛生営業指導センターに相談し、アドバイスを受けた。歩道から店内への出入り口にはまったく段差はなく、目の不自由な方のための点字ブロックが敷かれている。ワンタッチの自動ドアに、店内の通路は車いすでも容易に移動できるゆったりしたつくり。トイレはもちろん車いす対応の広さで、軽くさわるだけで扉が開閉し、電灯や水洗もすべて自動。

これらバリアフリー化に要した費用は約185万円で、当時、同センターが高齢者福祉などに関わる事業に対して実施していた生活衛生営業振興事業の補助金26万2,500円（105万円を限度に費用の4分の1を補助）を受けることができた。工事にあたっては、ご主人の友人で積水ハウスの社員が全面的に協力してくれた。「皆さんが親身になって力を貸して下さったおかげ」と岡本さんは振り返る。

岡本さんも車いすや視覚障害者の介護講習に参加するなど準備を進め、被災から約10年後の平成16年11月1日に再オープン。ベッド状の車いすに乗り、ホームヘルパーに付き添われて、毎月1回、必ず店を訪れるお客様もある。1人で店を訪れたお客様には「何かあったら遠慮なくどうぞ」と一声かけるようにしている。

そして仮設店舗の頃から、毎月第1日曜日に



車いすが通行できるよう、ゆったりとスペースをとった「カーナ」店内。吹き抜け天井で明るく広々



「グループハッピー」の茶話会の様子。折り紙で小物入れづくり

店を開放し、お年寄りが集まったの茶話会「グループハッピー」を続けている。岡本さんと友人たち7人がボランティアで運営している。会費は1回100円、店のコーヒーは提供できないが、食器は店のものを使い、インスタントコーヒーやティーバッグで、茶菓子をつまみながらにぎやかに過ごす。開始当初の参加者は15人くらいだったが、「誰でも歓迎」と口コミで広がって、今では30人以上に。30分かけてバスで来る方や、茶話会に参加するようになって、車いすを下りて歩行器で歩けるようになった方もいるという。

簡単なちぎり絵や手芸の教室あり、警察や消防の担当者に来てもらって「オレオレ詐欺」への注意呼びかけや家庭用火災報知機についての説明ありと、毎回、工夫を凝らした内容だ。手芸の材料集めや下準備などは大変だが、「100円でこんなに楽しませてもらえるなんて」というお年寄りの感謝の言葉に、「むしろ私たちの方が癒やされています」と。

また年1回、「新しくなった神戸の街を見たい」というお年寄りの要望に応じて、これまでに市役所や神戸を一望する高層ビル、市立フルーツ・フラワーパークなどを見学。平成20年1月には神戸の新名所「神戸花鳥園」を訪問、「もう死んでもいい」と感激するお年寄りも。

バザーや古紙回収で“軍資金”を捻出しては

いるが、不足分を補うのが岡本さんの人脈だ。貸し切りバスは、小学校のPTA役員をしていた時の校長先生の紹介で、観光バスを格安で借りている。社会福祉活動が続けてきた縁で、区役所の福祉担当部局や社会福祉協議会の支援も手厚く、バスツアー当日には車いすの乗降の手伝いに駆けつけてくれる。神戸港と関西国際空港を結ぶ「神戸・関空ベイシャトル」に体験乗船した時も、シャトル運航会社の協力で無料に。「いろいろなところでお年寄りを支える輪が広がっていくことが、本当にうれしくありがたい」と岡本さんは話す。

仮設店舗で茶話会を始めた頃、同業店から「お客様が茶話会に流れてしまう」と苦情が寄せられたこともあったが、地道な取り組みと熱意が、いつしか批判の声も消した。店舗のバリアフリーと共に、心の持ちようでなせるバリアフリーがある。「カーナ」に集うお年寄りの笑顔が、何よりも雄弁にそのことをものがたっている。



「ここまで来られたのも応援して下さる方たちのおかげ」と話す岡本さん。手前は茶話会でお年寄りが作った手芸などの作品

兵庫県喫茶飲食生活衛生同業組合
電話 078・341・0660

リバティールーム・カーナ
電話 078・732・4154