

平成25年度 生活衛生営業後継者育成支援事業

後継者育成支援事業報告書

～ 生活衛生営業：外食業界を学ぼう ～

飲食業界を中心に

手打ちパスタづくりに挑戦

海の幸と夏野菜の冷製手打ちパスタ



完成！ 海の幸と夏野菜の冷製手打ちパスタ

スイーツづくりに挑戦

マンゴープリン



完成！ マンゴープリン



【講師と後継者育成支援事業研修生（岐阜女子大学学生）の皆さん】

公益財団法人 岐阜県生活衛生営業指導センター

● はじめに ●

理容・美容業、クリーニング業、飲食店営業など生活衛生営業は、生活と密着した営業であり、小規模な営業形態が多いのが特徴です。

しかし、近年では、チェーン店の展開などによって、個人または小規模な営業者が圧迫され、収益の悪化をきたしているのが現状です。また、労働環境や賃金、福利厚生などの面において、さまざまな課題をかかえている状況にあります。

このため、多くの生活衛生営業において後継者難の状況にあり、経営者の高齢化とともに、廃業するお店も増加しています。

こうしたことを背景にして、(公財)岐阜県生活衛生営業指導センターでは平成20年度から後継者育成支援事業に取り組み、生活衛生営業を対象としたインターンシップ制度の確立を図り、若年者の生活衛生営業に対する職業観の向上及びそれによる生活衛生営業への就業促進事業を展開しています。

本年度は、岐阜県飲食生活衛生同業組合及び学校法人石井学園(岐阜調理専門学校)、さらに岐阜女子大学家政学部健康栄養学科の学生の皆さんの協力を得て、「外食業界を学ぼう」をテーマに、飲食業界を対象にインターンシップ事業を実施しました。

生活衛生営業におけるインターンシップのモデル事業の実施及びその結果を踏まえ、生活衛生営業におけるインターンシップの実施における課題の検討を行いました。

その結果、インターンシップ事業の意義や実施にあたっての留意点等も明らかにすることができました。

本年度の成果を踏まえて、生活衛生営業において、インターンシップ制度が定着することを切に願っている次第です。

ご協力いただいたすべての関係者の皆様方に感謝します。

(公財)岐阜県生活衛生営業指導センター
理事長 瀧 多賀 男

目次

平成25年度 生活衛生営業後継者育成支援事業報告書

1	生活衛生営業後継者育成支援事業について	1
2	(公財)岐阜県生活衛生営業指導センターが実施した内容	2
3	インターンシップモデル事業の実施概要	5
4	インターンシップ事業の実施詳細	
	(1) あいさつ・オリエンテーション	6
	(2) 講義	
	Ⅰ サービス業における接客入門	7
	Ⅱ 体験調理自作実習	
	「手打ちパスタづくりに挑戦」・「スイーツ作りに挑戦」	26
5	講義、体験実習に対するアンケート調査結果	30
6	インターンシップモデル事業の総括	
	(1) アンケート結果からみた総括	40
	(2) インターンシップ事業の講義・実習評価	41
	(3) 今後のインターンシップ事業に向けての改善点	41
7	参考資料	43

1 生活衛生営業後継者育成支援事業について

[事業名称]

平成25年度生活衛生営業後継者育成支援事業

[事業目的]

営業者が事業継承を円滑にできるよう若年者を対象とした生活衛生関係営業に対する職業観等の向上を図り、就職を促進するため、インターンシップ制度を活用した後継者の確保体制を整備し、将来の経営不安の解消と長年培ってきた高度なサービス技術の伝承を図る。

[実施主体]

(公財) 岐阜県生活衛生営業指導センター

[実施内容]

- (1) 事業は、(公財) 岐阜県生活衛生営業指導センター後継者育成支援協議会の運営のもとに実施する。
- (2) インターンシップ事業の実施及びその結果の評価

[事業期間]

平成25年4月1日から平成26年3月31日



▲受講中の研修生の皆さん

2 (公財) 岐阜県生活衛生営業指導センターが実施した内容

(1) 後継者育成支援協議会設置要綱の運用

- 「岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会設置要綱」、「同要綱取扱要領」に基づき、後継者育成支援事業の円滑な運用を図った。

「岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会設置要綱」	(本紙P43)
「岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会設置要綱取扱要領」	(本紙P44)
「平成25年度後継者育成支援事業実施計画書」	(本紙P45)
「岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会委員名簿」	(本紙P46)

(2) 生活衛生営業後継者育成支援協議会の開催 (第1回 平成25年7月開催)

- 平成25年度岐阜県後継者育成支援事業について

・会議要旨

- ①5年前に始まったこの事業の過去の実施状況を説明
 - 平成20年度 ホテル業の職場体験実習
(協力：旅館ホテル生活衛生同業組合)
 - 平成21年度 外食業界を学ぼう
(協力：飲食生活衛生同業組合)
 - 平成22年度 //
(協力：中華飲食業生活衛生同業組合)
 - 平成23年度 //
(協力：鮪商生活衛生同業組合)
 - 平成24年度 //
(協力：喫茶飲食業生活衛生同業組合)



▲後継者育成支援協議会での審議

今年度は、昨年度までの事業の流れの経緯から、飲食業に関するインターンシップ事業を実施したいと考えている。

については、飲食生活衛生同業組合に協力をお願いし、承諾を得ていることを説明。

②実施計画(案)について

計画書のとおり、岐阜県飲食生活衛生同業組合の協力を得て8月6日に「岐阜調理専門学校」を会場に、学生30名程度でインターンシップ事業を行いたいと説明。

③各委員からの主な意見

- 1) 女子大学生をこの事業の対象とするのは、ほぼ自分の進路が決まった人が多いと思うので、真の後継者育成とはならないのではないか。

- 2) 理容業界も毎年学校から頼まれ、課外授業をやっているので、引き受けても良い。
- 3) 報告書では、参加者の良い意見が多く書かれているが、費用対効果の面から過去の参加者がどのくらい飲食業に就職したかを、追跡することが必要ではないか。
- 4) 我々、鮪商組合では、昨年後継者育成を目的に、若手経営者が地場産品を使ったセミナーをやり、大変好評であり、今後も続けて行う予定で、業界の振興、発展につなげていければと思っている。
- 5) 県生活衛生課では、刑務所受刑者（女性）の、刑期を終えようとする者に対し、就職支援策の一環として、美容業、理容業等の技術指導講習会をやっている。
- 6) 毎年、事業報告書を読んで思うことであるが、飲食関係で働きたい、または、興味があるという参加者の意見が70%程度あり、この事業を通じて生衛業に対する理解が深まっていることが分かり、我々にとっては心強い意見と感じている。
- 7) 飲食業界の労働環境や給料、労働時間などの改善が魅力ある職場を作ることが大切と感じた学生の意見が多くあり、我々も真摯に耳を傾け考えなければならない。これぞ、後継者を育てることの大きな課題の一つと思った。
- 8) 我々のみならず、どの職業にも業界用語があって、特に飲食業界では誰でも身近なところでよく耳にする言葉が多い。このような事業に参加し、我々の業界用語の意味を知ってもらい、生衛業に親しみを感じて貰うのも良い機会ではないか。
- 9) 生衛業の後継者を育てることは、日本の伝統の技や奥の深さ、高度な技術を次の世代に引き継ぐという意味で、大切なことである。その意味で、この事業の役割は非常に重要と考えるので、継続的に行うことが大事で、今年度この計画で実施することに異論はない。
- 10) 我が国は、3.11以降も景気低迷が続いており、アベノミクス経済効果で我々中小企業にも明るい材料がほしい。いまこそ、この事業で生衛業の社会に活力、活気を与えられると良いと考える。

(結論)

各組合から、種々意見が出されたが、今年度事業については、計画書通り進めることで委員全員の同意を得た。

(第2回)

会議要旨

○平成25年度後継者育成支援セミナー事業実施報告

・アンケート結果評価、後継者育成支援事業総括及び改善事項等の抽出

①各委員からの主な意見

- 1) 参加者が、貴重な体験を通して、仕事の大変さや仕事をしている人への感謝の気持ちなどが表されており、生衛業に対する理解が深まったことが伺える。一方で、ブラックな会社というマイナスイメージを抱いている意見もあり、我々も真摯にそのような意見に耳を傾け、職場環境の改善を行う必要があると思う。
- 2) これまで飲食業関係の事業が多かったが、我々生衛業界は、皆同様の悩みを抱えているので、事業計画の策定や参加者の募集等に難しい面はあると思うが、他の業種にもこの事業を広めると、その業界の活性化にもつながると思うので、検討してほしい。
- 3) この事業は費用対効果を求めて短期的に論じるのではなく、中長期的視点で事業を継続させ地道な努力を積み重ねて生衛業のイメージアップを図り、生衛業界の後継者育成に結びつけていくことが必要と思う。
- 4) この事業は、インターンシップ制度を活用して若者の生衛業に対する職業観の向上と後継者育成を目的としているが、我々業界の者もこの事業に対する理解を深めると共に、組合としても協力体制の構築、事業の継続について、検討することが大切。
- 5) 若年者等の職業体験研修は、就職等に直結しないまでも、生衛業の中味、仕事の大変さ、技術のすごさ等を実感し、良い影響を与えており、この波及効果は大きい。今後も、この事業の継続を望みたい。

(3) 事業実施に関する事前協議の実施

○実施方法の検討、受入事業者の選定、研修参加者の募集方法、実施報告書の検討を実施するため、生活衛生同業組合代表者、学識経験者等と協議実施

- ・受入実践学校の岐阜女子大学家政学部健康栄養学科教授との協議
- ・岐阜県飲食生活衛生同業組合からの事業運営アドバイス
- ・調理体験実習会場（大野岐阜調理専門学校長、岩田企画室長）、講師の岐阜都ホテル杉島アシスタントマネージャー及び城南高等学校所調理主任と運営協議

3 インターンシップモデル事業の実施概要

平成25年度 後継者育成支援セミナー

外食業界を学ぼう(レストラン・飲食業界)

～手打ちパスタとマンゴープリンづくりに挑戦～

日時：平成25年8月6日(火) 10:30～16:30

場所：岐阜調理専門学校

岐阜市橋本町1-10【アクティブG2F】

募集人員：30名(人数多数の場合は抽選)

受講料：無料(大学⇄JR岐阜駅交通費、昼食、食材費、保険料は、主催者が負担)

持参品：調理白衣、帽子、筆記用具、印鑑

概要：1 講義 オリエンテーション「飲食業界の概要」

【岐阜県生活衛生営業指導センター】：事務局 赤座局長

2 講義「サービス業における接客入門」

【岐阜都ホテル】：杉島 アシスタントマネージャー

3 自作体験実習

【城南高等学校】：所 調理主任

(1) ～手打ちパスタづくり～

海の幸と夏野菜の冷製手打ちパスタ

(2) ～スイーツ作り～

マンゴープリン

4 自作の試食と意見交換(アンケート提出)

目的：若年者の飲食業界に対する職業観の向上と将来的な業界への就業・就労、起業の一助とするため、次世代の人材を広く育成促進し、業界の魅力情報発信と就労意識の向上促進を図る事業で6年目の事業です。本年度は飲食業界に取り組みます。

主催：公益財団法人 岐阜県生活衛生営業指導センター

協力：岐阜女子大学家政学部健康栄養学科 ・ 岐阜県飲食生活衛生同業組合

・ 学校法人石井学園(岐阜調理専門学校) 城南高等学校

4 インターンシップ事業の実施詳細

【場所：岐阜調理専門学校】

(1) あいさつ・オリエンテーション

○生活衛生関係営業の概要・後継者育成支援事業の概要

(公財)岐阜県生活衛生営業指導センター 赤座事務局長

☆後継者育成支援事業の概要

☆生活衛生関係営業の概要

・「飲食業界の動向」

・「組合加盟店の魅力」：岐阜県生活衛生営業指導センター編

・「家計調査結果による生活衛生関係支出項目に対する年間家計支出」：総務省編



【資料】

岐阜は「中華」の消費も日本一!～統計から見た岐阜の「外食」消費動向～

この度、総務省の家計調査の平成24年結果が新たにまとまり、平成22年から平成24年までの3カ年平均(前回は平成21年から平成23年までの3カ年平均)の都道府県別順位が発表されましたので、岐阜市の最新の外食の消費動向についてお知らせします。(この調査は、県庁所在地等の主要都市で実施されています。)

○「中華食」は、前年の2位から1位となりました。

○これとは逆に「喫茶代」は、岐阜市は長らく1位を堅持していましたが、今回2位に下がりました。

○「和食」、「すし(外食)」は、前年に引き続き、今回も1位となっています。

○「外食合計」と「洋食」は、前年と同様2位を保っており、岐阜市の外食に対する消費動向は、総じて旺盛なものとなっています。

外食関係の年間支出額(最近の推移)

(単位：円)

期間	外食合計 →		和食 →		すし(外食) →	
	H21～23 平均	H22～24 平均	H21～23 平均	H22～24 平均	H21～23 平均	H22～24 平均
1位	東京都区 237,456	東京都区 234,052	岐阜市 45,894	岐阜市 44,792	岐阜市 19,798	岐阜市 19,293
2位	岐阜市 210,789	岐阜市 207,780	名古屋市 43,880	名古屋市 40,940	金沢市 19,426	金沢市 18,199
3位	名古屋市 200,640	川崎市 203,247	佐賀市 37,707	佐賀市 38,240	名古屋市 18,630	宇都宮市 17,818
4位	横浜市 195,266	横浜市 190,891	熊本市 31,385	山口市 30,856	宇都宮市 18,480	名古屋市 16,929
5位	さいたま市 193,454	名古屋市 190,693	神戸市 30,283	熊本市 30,742	福井市 17,116	鹿児島市 16,081
	全国平均 158,696	全国平均 157,482	全国平均 21,186	全国平均 21,210	全国平均 13,478	全国平均 13,162
期間	中華食 ↗		喫茶代 ↘		洋食 →	
	H21～23 平均	H22～24 平均	H21～23 平均	H22～24 平均	H21～23 平均	H22～24 平均
1位	神戸市 11,365	岐阜市 9,330	岐阜市 13,360	名古屋市 12,367	宇都宮市 31,350	宇都宮市 30,779
2位	岐阜市 9,940	神戸市 8,942	名古屋市 13,240	岐阜市 11,874	岐阜市 27,849	岐阜市 28,602
3位	川崎市 8,339	名古屋市 7,667	東京都区 8,385	東京都区 8,203	名古屋市 26,810	名古屋市 26,922
4位	名古屋市 7,699	川崎市 7,271	神戸市 7,514	川崎市 7,595	川崎市 26,714	佐賀市 25,989
5位	高松市 7,149	高松市 6,644	京都市 6,990	神戸市 7,564	佐賀市 25,347	川崎市 25,638
	全国平均 4,464	全国平均 4,385	全国平均 5,128	全国平均 5,093	全国平均 16,771	全国平均 16,640

また、全国1位ではないものの、飲食関係ではなじみ深い、そば・うどん、中華そば等の麺類、飲酒関係はどうでしょうか。

「日本そば・うどん」は、前年の17位から、5ポイント上げて12位となりました。また「中華そば」は、前年の25位から9ポイント上げて16位と、麺類はそれぞれ順位を押し上げています。

「飲酒代」は、前年の水準をほぼ維持して32位となっています。

このように、岐阜市の外食に対する消費動向は、全国的に見て、総じて高いものと思われる。

期間	日本そば・うどん ↗		中華そば ↗		飲酒代 →	
	H21～23 平均	H22～24 平均	H21～23 平均	H22～24 平均	H21～23 平均	H22～24 平均
1位	高松市 14,242	高松市 14,587	山形市 12,061	福島市 11,345	高知市 35,205	高知市 39,930
2位	宇都宮市 8,615	宇都宮市 8,437	福島市 11,690	山形市 11,077	金沢市 27,163	長野市 27,377
3位	仙台市 8,483	仙台市 8,424	宇都宮市 9,926	宇都宮市 9,739	東京都区 24,765	東京都区 24,292
	(17位)	(12位)	(25位)	(16位)	(31位)	(32位)
	岐阜市 6,393	岐阜市 6,913	岐阜市 5,462	岐阜市 6,088	岐阜市 16,439	岐阜市 16,216
	全国平均 5,196	全国平均 5,195	全国平均 5,625	全国平均 5,517	全国平均 16,839	全国平均 16,671

(2) 講義

講義Ⅰ 「サービス業における接客入門」

岐阜都ホテル アシスタントマネージャー 杉島 晶氏



【抜粋】

(はじめに)

- 私は、ご紹介頂きましたように、岐阜都ホテルの宴会サービス課に勤務致しております杉島と申します。
- 岐阜都ホテルは、鉄道会社近鉄が親会社で、その中の近鉄ホテルシステムズというホテルチェーンがあり、東は東京から西は沖縄、そしてサンフランシスコ、カリフォルニアにも、主に西日本を中心に展開しています。
- 私は、このホテル業界に入って、ちょうど25年たちました。そして、2006年にリニューアルオープンした岐阜都ホテルに、名古屋のホテルから参りました。
- 資料にも書いてありますが、厚生労働大臣が認定する国家技能検定1級レストランサービス技能士、及びホテルレストランサービス技能協会認定の西洋料理、日本料理、中華料理の食卓作法認定講師、いわゆるテーブルマナー認定講師で、1級を持って和・洋・中の資格を全て有しているのは、岐阜県内で私だけです。
- 縁あって皆様にお話をさせて頂くことになりましたので、これからの約1時間半、学校の授業の一環として話を聞いて頂いて、これからの就職活動に対し、実践できることを活かして行って下さい。

(サービスの基本)

- 接客というのは、まず始めに目と目で会話ができること、これが一番大事な要素です。ですから、顔を上げて、基本的にはアイコンタクトでお話したい。自分の顔で表現をするトレーニング、この後、皆さん作業として、して頂くことになります。
- 我々の家庭でお客様を迎えるとき、室内を掃除し、整理整頓し、食卓にはご馳走を並べ、精一杯のもてなしの心で歓待する。この一連の行為をホスピタリティと言います。
- 料理や飲料を提供して代金を貰うことを生業といい、迎客から送客の間お客様の五感、味覚、視覚、嗅覚、聴覚、触覚を満喫して貰い、精神的にも安心、安全、安らぎを与えて、また来店して貰いたいと考える。
- そのためには、従業員の使命として笑顔で敏速なサービスに加えて、心理的な付加価値を与えるホスピタリティマインド、要は、歓待する心、お客様をおもてなしする心を養うことが必要不可欠な要素です。
料飲サービススタッフはスピード、スマイル、ホスピタリティを心に常備したい。
- ホスピタリティという言葉は、最近普及してきましたが、要は「おもてなし」、お客様を相手に商売している方は全てお客様を迎える心、感謝の心、また使ってほしいなという期待の心が大事です。

(料飲サービスの性格と特徴)

- 料飲サービスの大きな特徴は、やり直しがきかない、一切の失敗も許されません。サービスの提供とお客様の利用が同時に行われ、そして完結する。要するに、絶対にやり直しはできないし、リハーサルもできません。
- 大事なことは、ミーティングや打合せ、先端部門で働くアルバイトの方々まで、全てに情報として知らせて、ピリピリとした緊張感の中で仕事をします。
ここでは一切の妥協が許されず、一切の失敗も許されません。

(料飲サービスを支える条件)

- 料飲サービスを支えるには、「知識」「技術」「気持ち」の3つの要素があります。
 - (1) 知識では、物事の手順や仕事の進め方、方法、規則、ルール、商品知識、館内や店舗の施設整備などに精通している。
 - (2) 技術については、サービスの仕方や接客動作、お客様へのプレゼンテーション、機器の操作や苦情・事故への対応。
 - (3) サービスに携わるスタッフ自身の動機や気持ち、意識といった精神的な部分「気持ち=マインド」
- このうち、どれが欠けてもお客様の満足や喜びに結びつかないサービスとなります。とりわけ、知識と技術は一定の経験や訓練を通して、ある程度のレベルに達するが、気持ちや思い、配慮といったスタッフのマインドが伴って、初めてお客様の心を動かすことができるのです。

(顧客満足から顧客感動へ)

- カスタマーズ・サティスファクション、顧客満足と言いますが、私がこの業界に入って必ず上司から求められ、そしてお客様もそれを元に料金を払って頂いております。
- ただし、これも時代が変わって少し進化した業務上の形態、カスタマーズ・エモーション、顧客満足から顧客感動です。満足の押し売りをしてはいけませんけど、とても大事なことだと思います。

(身だしなみ)

- 料飲サービススタッフに求められる資質、身だしなみ、接客業イコール相手に対して不快な思いをさせないように、例えば、髪の色とかアクセサリー、服装、化粧など、身だしなみの基本は、男性・女性共に清潔・清楚・控えめを念頭に入れて整えること、個人の好みや趣味ではなく、あくまで仕事上のたしなみであり、重要な商品の一つともいえるので、日常から自分の健康と衛生上の管理に気を配る生活を心がけることが大切です。

(アレルギー対策)

- 最近とても叫ばれていることが、アレルギー対策です。
お客様の生命に関わることなので、ホテルにとっては重要なことだと思いますし、絶対それをなめてはいけません。

卵、海老、かに、イカ、たこ、そばアレルギーなどいろいろありますね。必ず事前に情報があつた方に関して、責任を持って提供しなければいけません。宴会、婚礼の予約等には必ずお客様に尋ねるようにして対処することが必要です。

今、そういったことが、対策として求められています。

(ホテルの志望動機)

○1回目のこのお話のアンケートの中に、私のホテルへの志望動機が知りたいという方がいらっしゃいました。

25年前の話ですが、そのころ「ホテル」というテレビドラマがあつて、若手のホテルマンが一流のホテルマンを目指して日々努力をする姿が格好良くて、憧れ、それを目指して勉強し今があります。

いま、ホテルマンはホテリエ（男性も女性も）といえます。

(言葉遣い)

○正しく美しい言葉遣いは、お客様に対するおもてなしの心と礼儀を表現します。

また、言葉は情報だけでなく、同時に感情も伝える。感情や気持ちをうまく伝えるためには、正しい言葉遣いと敬語が必要となります。

正しい日本語表現や敬語の基本的な知識を身につけることは、料飲サービススタッフとして必要不可欠な要素です。

(間違えやすい接客用語)

○次に、間違えやすい接客用語というのが資料に書いてあります。読んでいきます。

- (1) 50円のお釣りになります。…50円のお返しでございます。
- (2) こちら、ホットコーヒーになります。…こちら、ご注文頂きましたホットコーヒーでございます。
- (3) ご注文は以上でよろしかったでしょうか。…ご注文は以上でよろしいでしょうか。
- (4) 1万円からお預かりします。…1万円お預かり致します。

(お客様心理の理解)

- (1) 快く迎えられたい
- (2) 目的にあつた快適なひとときを味わいたい
- (3) 美味しい料理、飲物を味わいたい
- (4) 困ったときに親切にしてほしい
- (5) 損をしたくない
- (6) 優越感を味わいたい

以上、全て大事なことです。その中で一番目「快く迎えられたい」これは、トレーニングが必要になります。ちょっと体を動かしましょう。

○まず、笑顔を作るトレーニングをしましょう。

しっかりと、口角、口のはしを上げましょう、つり上げる、そしてスマイル、微笑。これがお客様を迎えるときのスマイルです。次に、立ち上がって頂きます。

(語先後礼)

○今日の大事なキーワード、「先に言って後で礼をする」という意味です。

お辞儀には角度があります。基本が30度、15度は会釈、45度は最敬礼・お詫びの気持ちです。

今日皆さんは、基本の30度で、語先後礼でお辞儀の練習をします。

半分ずつ、縦2列になって向かい合って立って下さい。私に続いて半分ずつ行いましょう。

(「いらっしゃいませ」を、講師につづいて繰り返し練習)

(接客8大用語)

○接客の8大用語というのがあります。これも覚えましょう、私に続いて半数ずつ行いましょう。

(以下、1～8を講師に続いて繰り返し練習)

- (1) いらっしゃいませ
- (2) はい、かしこまりました
- (3) 少々お待ち下さいませ
- (4) お待たせ致しました
- (5) 失礼致します
- (6) 申し訳ございません
- (7) 有難うございました
- (8) どうぞ、またお越し下さい

はい、百点満点、よくできましたね。この「接客8大用語」というのは、どんな世界でも通用すると思うので、普段から学校で、ご家庭で、面接試験も一緒です、覚えておきましょう。

(コミュニケーション能力)

○コミュニケーションとは、話し手と聞き手の双方向による意思疎通があつて、初めて成り立つものです。

聞くときには、軟らかい表情と目で相手の目を見る。相手の話に関心の表情と言葉を添える、相手に対する表情作り、これも大事です。



▲接客基本：スマイル作り挑戦



▲接客基本：おじぎに取組み

(チームワーク)

○仕事というのは、一人では絶対にできません。お客様相手に失敗は許されません。従業員同士や厨房とのチームワーク、スチュワート（洗い場）や食器を準備して貰ったり掃除の部門の方など、色々な方と関わり合いになる、チームワークが求められると思って下さい。

(おわりに)

○私は、今日も携帯して参りました。岐阜都ホテルミッションステートメント、行動指針、使命、行動目標、私たちの未来像としてホテルの従業員が常に持っています。

その他には、地震発生時の行動マニュアル、他にも、個人情報保護指針、都ホテルの従業員全員に配られています。

これらをもとに、ホテルとして、ホテリエとして経営に参画して、儲かるシステムだけではなく、心のこもったサービスが届くよう普段から訓練し、実行しています。

○一期一会、一つの出会いがあつて別れがあるんだけど、この90分の時間を忘れないで下さい。そうすることによって、自分の人生の中で、私の話が生きてくるのが必ずあると、私は思っています。

時間となりましたので、以上にしたいと思います。どうもありがとうございました。



▲「接客入門」を講義中の岐阜都ホテル 杉島アシスタントマネージャー

接客の基本

厚生労働大臣認定
国家技能検定1級レストランサービス技能士
HRSテーブルマナー認定講師（西洋料理・日本料理・中華料理）

岐阜都ホテル 料飲部 宴会サービス課 アシスタントマネージャー
杉島 晶

我々の家庭でお客を迎える時、室内を掃除し、整理整頓し、食卓にはご馳走を並べ、精一杯のもてなしの心で歓待する。この一連の行為をホスピタリティという。料理や飲料を提供して代金をもらうことを生業とするレストランでは、迎客から送客の間、お客の五感（味覚、視覚、嗅覚、聴覚、触覚）を満喫してもらい、精神的にも、安心、安全、安らぎを与えて、また来店してもらいたいと考える。そのためには従業員の使命として笑顔で敏速なサービスに加えて、心理的付加価値を与えるホスピタリティマインド（歓待の心）が必要不可欠な要素である。料飲サービススタッフがこの章の接客の基本の項目に沿って随時人の心を思いやる親切心や、ホスピタリティマインドを発揮して職務を遂行し、顧客満足度を高める役割を担ってもらいたい。料飲サービススタッフはサービスの模範である①Speed（敏速）②Smile（笑顔）③Hospitality（歓待）を心に常備するようにしたい。

第1節 料飲サービスの役割

料飲サービスの役割とは単に料理や飲み物を運んだり、供したりすることではない。利用されるお客が食事のひとときを心地よく、楽しく過ごしてもらえるように気持ちを込めて準備やサービスを行うことである。そのため料飲サービスではサービスを行う人の気持ちや個性も重要な商品となる。

お客によって利用動機や目的は様々である。例えば朝食やランチ、ディナーなど営業時間帯による違い、ビジネス客やファミリー、カップル、外国人、観光客など客層による違いもある。常にお客の期待に応えることは容易ではないが、お客がどのような期待を持っているかについて理解することはお客の気持ちに近づく大切なステップである。

料飲サービスは機械や物が取って代わることのできないピープル・ビジネス（人間産業）であり、ホテルやレストランというステージ（舞台）においてお客が心地よく感じるもてなしを行うことで、お客と共に喜びを共有することが使命であるといえる。

第2節 料飲サービスの性格と特徴

料飲サービスではサービスの提供とお客の利用が同時に行われ、完結する。つまりやり直しがきかないことであり、在庫をもてないことを意味する。例えば料理を出すタイミングがずれてお客が気分を損ねても最初からやり直すことはできない。このような不平不満などのマイナス印象をお客が持つと、来店頻度の減少や店のイメージの悪化に繋がることになる。やり直しがきかないということが料飲サービスの大きな特徴であり、日々多くのお客に接する料飲サービススタッフはこうした瞬間のサービス場面ひとつひとつに気を緩めることなく行わなくてはならない。

次にイメージはサービスに左右されるという特徴がある。それは科学的、論理的根拠による判断ではなく、お客が個々に持っている好きか嫌いかといった感情や情緒的部分によるものである。施設の設備や雰囲気から料理、飲み物、スタッフの身だしなみ、接客対応や料飲サービス技術、利便性やレストランの個性など様々な要素に及ぶ。お客はこれらの要素から何らかの印象を持つため、どこか一部分に問題があっても、それが全体のイメージに結びつくことになる。注文された料理を間違えて出してしまった場合に「あのレストランはサービスが悪い」という評価になってしまうこともあり得る。このようなことからレストラン全体とすれば料飲サービスは部分的な評価であるはずが、全体評価に繋がりやすい傾向があるといえる。

第3節 料飲サービスを支える条件

料飲サービスを支える条件には「知識」「技術」「気持ち」の3つの要素がある。

「知識」ではものごとの手順などを理解しているといった仕事の進め方や方法、規則やルール、商品知識、館内や店舗の施設設備などに通じていることをさす。

「技術」についてはサービスのしかたや接客動作、お客へのプレゼンテーション、機器の操作や苦情・事故への対応など熟練の程度を意味する。

3つめがサービスに携わるスタッフ自身の動機や気持ち、意識といった精神的な部分「気持ち=マインド」である。このうちどれかが欠けてもお客の満足や喜びに結びつかないサービスとなる。とりわけサービスの知識と技術は一定の経験や教育訓練を通してある程度のレベルに達するが、これだけでサービスを極められ、お客の満足が得られるとは限らない。知識と技術に偏ったサービスはときとして作業と受け取られることがある。気持ちや思い、配慮といった料飲サービススタッフのマインドが伴って初めてお客の心を動かすことができるのである。

第4節 料飲サービススタッフに求められる資質

4.1 身だしなみ

お客への第一印象は身だしなみで決まることが少なくない。常に清潔なユニフォームを着用することは料飲サービススタッフとしての自分自身の印象を高めることとなり、レストランの雰囲気や仕事に臨む姿勢・態度をお客に伝える重要な要素となる。

ここでは料飲サービススタッフの基本的な身だしなみの基準を以下に述べる。

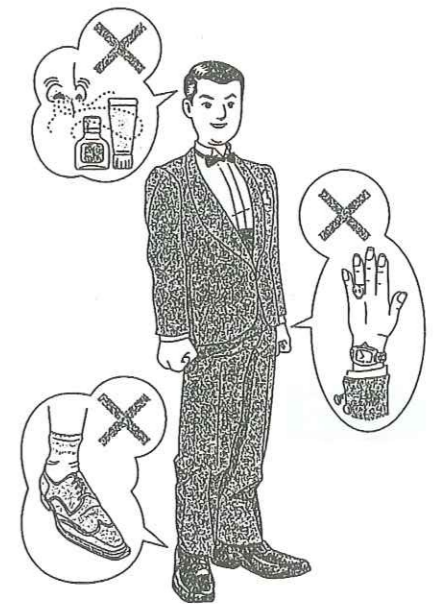
1) 男性

(頭髪) 長髪は厳禁、もみ上げは長くしない。常に櫛目を入れて清潔にする。整髪料は匂いの強くないものを使用する。

(身体) ひげはきれいに剃り、爪は短く切り清潔にする。

(衣服) しわやシミ、ほつれがないものを着用し、襟や袖口は常にきれいであること。ズボンはプレスの利いたもので靴は黒か紺系で磨かれていること。

(装飾) 結婚指輪以外の装飾品は身につけない。時計は実用的なものとし、ドレスウォッチは不可。



2) 女性

(頭髪) 長い髪は肩にかからないようにまとめ、前髪も眉にかからないようにする。

髪止めは華美なものではなく、色は黒、茶色、紺色を使用する。

髪の染色は設定された基準に従う。

(化粧) 化粧は薄めとし、マスカラ、アイラインをつける場合は控えめにする。

口紅はうすく必ずつけ、ピンク、赤系とする。

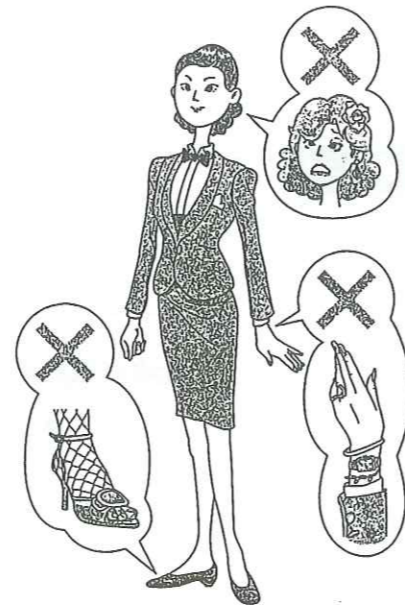
(身体) 爪は短く切り、マニキュアは透明色か薄いピンク色とする。

(衣服) しわやシミ、ほつれがないものを着用し、襟や袖口は常にきれいであること。

ポケットにものをたくさん詰め込まない。ストッキングは肌色を着用し、靴は黒系でローヒールのものを使用する。

(装飾) 結婚指輪以外の装飾品は身につけない。

時計は実用的なものとし、ドレスウォッチは不可。



このように身だしなみの基本は男性、女性共に「清潔」「清楚」「控えめ」を念頭に入れて整えることである。個人の好みや趣味ではなく、あくまで仕事上のたしなみであり、レストランの重要な商品のひとつともいえる。そのためにも日常から自分の健康と衛生上の管理に気を配る生活を心掛けることが大切である。

4. 2 表情・動作・ふるまい

表情は心を表すともいわれる。そのための最大のポイントは笑顔（スマイル）である。笑顔の応対はお客様に好意的な親密さを感じさせ、心理的に受け入れやすい状態を作る。反対に出会いの段階で表情が暗かったり、笑顔が全く見られない人へは好意を寄せにくい。料飲サービススタッフは職場が自分の舞台であるとの意識を持って、業務に入る前に鏡の前で笑顔を作る習慣をつけたい。

サービスの特性として、良い悪いの判断は自分ではなくお客様の感じ方によるところが大きいことがあげられる。何気ない受け答えや接客に伴う様々な対応動作がお客様の目からすると素っ気なく見えたり、感じの悪い印象を与えてしまうことがある。そうならないためにもお客様の待機から挨拶、歩き方、サービスの動作、言葉遣いなど接客に伴う一連のふるまいが丁寧で美しく、お客様をゲストとしてもてなしているという気持ちを常に持つべきである。つまり料飲サービススタッフの表情、動作、ふるまいも大切な商品であることを自覚しなくてはならない。

4. 3 言葉遣い

正しく美しい言葉遣いは、お客様に対するもてなしの心と礼儀を表現する。また、言葉は情報だけでなく、同時に感情も伝える。単語だけの話では、たとえ意味は通じて相手との感情や気持ちはうまく伝わらない。感情や気持ちはうまく伝えるためには正しい言葉遣いと敬語が必要となる。敬語表現は互いの人間関係を円滑に保ち、さらに話す人自身をより魅力的に表現するためにも欠かすことができない。つまり正しい日本語表現や敬語の基本的な知識をしっかりと身につけることは、料飲サービススタッフとして必要不可欠な要素といえる。

4. 4 商品知識・情報案内

料飲サービススタッフは日々様々なお客様を迎え接客することから、ときには知らないことや思いがけない質問をされることが多い。こうしたときの的確に説明や返答ができる場合とできない場合ではお客様の信頼度が変わってくる。そのため料飲サービススタッフは料飲サービスを通じて、お客様の質問に適切に答え説明するために必要な基本的知識や関連・周辺知識を身につけておかなければならない。

1. 商品知識

- (1) 飲食材知識 食材、飲料材、季節食材など
- (2) 商品知識 メニュー（料理、飲料）、料理方法、付け合わせ等
- (3) 提供方法 食器類、サービスの注意点、飲料との組み合わせ等
- (4) 販売価格 一般メニュー、季節メニュー、特別メニュー等
- (5) 調理時間 メニュー別、変更や作り替え

2. 関連・周辺知識

- (1) 営業時間 ランチ、ディナー等
- (2) 所在地 地図、アクセス、最寄り駅等
- (3) 施設案内 手洗い、会計、クローク、タクシー等
- (4) 安全管理 防火、防災、衛生等
- (5) 会社、店 概要、組織、担当部署、氏名・役職、PRポイント
- (6) 営業企画 イベント、季節のおすすめ料理、飲料

こうした知識を身につけることはお客様に自信を持って接することができる前提ともなるので、常に新しい知識を取り入れるように心掛ける。

4.5 お客心理の理解

対人ビジネスである料飲サービスの業務ではお客が何を求め、どうされたいのかといった心理や気持ちを理解しておくことは大切なことである。ホテルやレストランを利用するお客の基本心理は次のようなことが考えられる。

- (1) 快く迎えられたい
- (2) 目的にあった快適なひとときを味わいたい
- (3) おいしい料理、飲み物を味わいたい
- (4) 困ったとき親切に対応してほしい
- (5) 損をしたくない
- (6) 優越感を味わいたい

いずれもお客の気持ちとしては当然であるが、料飲サービススタッフがいつも応えられるようにすることは容易ではない。そのためにはまずお客に関心を持つことが必要である。その上で心理や気持ちを感じ取り、対応したサービスに結びつけるのである。

人は自分のことを理解してくれる相手に対し、受け入れようとする心理があり、その心理が気持ちの壁を取り除き、親しみを持ったりうち解ける要因となる。お客の特徴やプロフィールを覚え、次回以降のサービスに活かすなどお客についての関心を高めることは人の理解に繋がり、お客の気持ちに一步踏み込んだサービスが可能となる。

4.6 コミュニケーション能力

コミュニケーションは、話し手と聞き手の双方向による意思疎通があってはじめて成り立つものである。どちらかの一方通行では成り立たない。この点から、いくらサービスに気持ちを込めたとしても、それがお客に伝わらなければ意味がないことになる。サービスへの気持ちを伝える方法・手段がコミュニケーション能力であり、正確なコミュニケーションを図ることがサービスの優劣にも影響してくる。「話す」「聴く」はコミュニケーションの基本であり、この2つの基礎知識を理解しておく必要がある。

(1) 聴く

聴くという行為は受け身の行為のようであるが、お客にとってはしっかりと聴いてくれているかという評価になって表れる。したがってどのような態度で聴くかに気を配る必要がある。

聴き方として留意する点は次のことである。

- a) やわらかい表情と目で相手の目を見る (アイコンタクト)
- b) 相手が話すときにうなづく
- c) 相手の話に関心の表情と言葉を添える
- d) 復唱したり確認したりする
- e) 分からないことを質問する

(2) 話す

お客に何か説明したり、質問に対して応答するときの話し方などは、円滑なコミュニケ

ーションを図る上で重要である。単語の選び方、敬語の表現方法もその施設や店のサービスレベルの評価となるから、日頃から注意と習得を心掛けるべきである。話すについての基本ポイントをあげる。

- a) 分かりやすい言葉を使う (専門用語はなるべく避ける)
- b) ゆっくり、はっきり話す
- c) 理解してもらえたか反応に注意する

4.7 チームワーク

料飲サービスはお客と直接対面し、個人の裁量で対応することが少なくない。しかし個人プレーに頼りすぎると、ときに一人で行うことができず、お客の要望や問い合わせに対応できなくなる場合も起こる。ここで大切なことは、料飲サービスはチームワークで業務に臨むという姿勢である。お客の立場からすると、担当のサービススタッフが不在のとき、当然のこととして他のスタッフに依頼する。そのときの対応や引き継ぎがうまくいっていないと、最終的にお客に不満感を与えてしまう。なぜならばお客にとってユニフォームを着ているスタッフはすべてがサービスの担当者だと考えるからである。料飲サービスではお客を中心にそれぞれのスタッフが役割を持って対応することで良い結果を得られる。さまざまな場面が繋がってひとつの流れとなるのだから、そこでは何よりもチームワークによるサービスが不可欠となるのである。

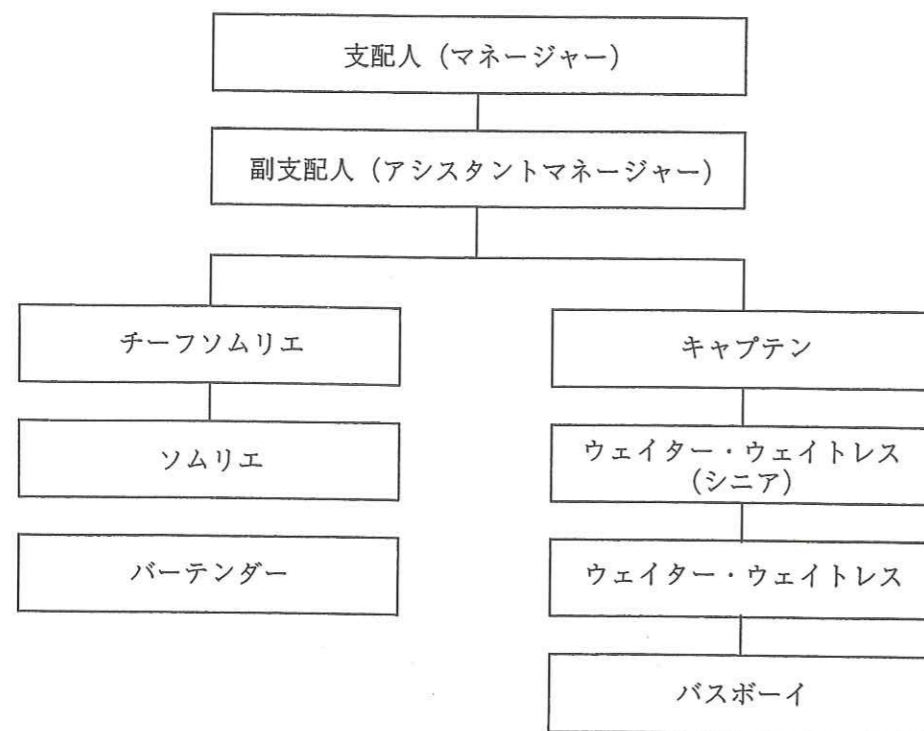
第1章 レストランの組織

1. レストランの組織

レストランでは、さまざまな役割をもつ人員が適切に配置され、指示・命令系統が明確になるよう組織化されています。ホールで働く人だけでも、大きな店ほど役割分担が細かく分かれています。お客様が注文した料理をタイミングよく提供する、そんな基本的なサービスひとつとっても、各業務の担当者がスムーズに連携をとらなくては成り立ちません。レストランで働くためには、チームワークを大切にすることが欠かせないのです。

店によって多少異なりますが、基本的な組織図をあげます。組織編成と各担当者の業務内容を見て、将来の自分の姿をイメージするとよいでしょう。

● レストランのホール部門組織図

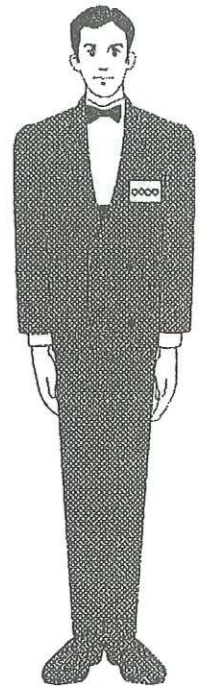


2. 各担当者の業務内容

支配人 (マネージャー)

レストランの最高責任者。ホール・厨房ともに業務の全責任を負う。

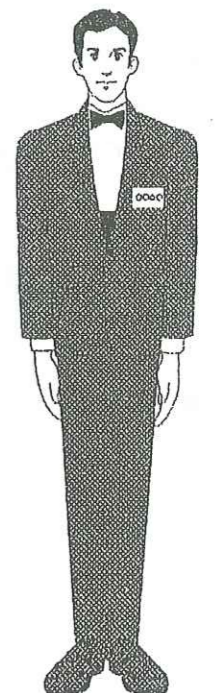
- 予算管理業務
 - ・売上目標の作成、売上実績分析
 - ・料理・飲料コストの計算および管理
 - ・売上予算および経費に対する責任
- 什器備品管理業務
 - ・什器備品の管理
 - ・什器備品の紛失・破損防止の徹底
 - ・鍵の管理・保管
- 衛生管理業務
 - ・店内の衛生管理
 - ・食品の衛生管理
- 労務管理業務
 - ・従業員の人事管理・考査
 - ・人員の補充・削減
 - ・従業員の健康管理
- サービス管理業務
 - ・営業方針・サービスマニュアルの指導
 - ・従業員の教育・育成
 - ・商品知識の徹底
 - ・料理・飲料のチェック・販売促進
- 顧客管理業務
 - ・顧客サービス (誘導・整理・あいさつ・予約受付・苦情処理) の全責任を負う
 - ・顧客獲得のためのセールス活動 (企画・マーケティング)
 - ・顧客名簿の作成・管理



副支配人 (アシスタントマネージャー)

支配人に次ぐ立場の責任者

- 管理業務
 - ・支配人の補佐・代行
 - ・従業員の教育・育成
 - ・料理・飲料に関する業務報告改善申告
 - ・関連部門との連絡・報告
 - ・職場秩序の維持
- 接客業務
 - ・お客様の送迎、テーブルへの案内
 - ・店内状況の把握と指示
 - ・料理・飲料・サービスに関する苦情処理
 - ・請求内容の指示
 - ・不審客への対応・連絡
- 準備業務
 - ・従業員の出勤状態の把握
 - ・清掃状況の確認と指示
 - ・予約内容の確認・手配・連絡・指示
 - ・従業員の配置体制の確認
 - ・従業員の身だしなみの点検



キャプテン

ホールの責任者

●準備業務

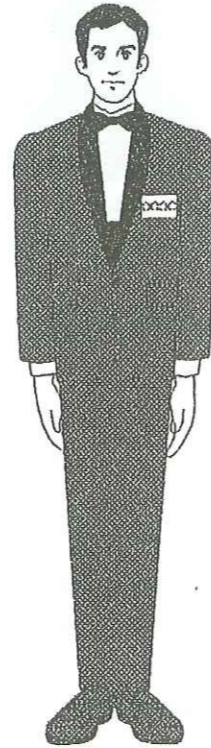
- ・ホール担当者の配置
- ・ホールの整備状況の点検
- ・予約に応じた花・メニュー・席札などの手配

●接客業務

- ・お客様のテーブルへの案内・着席補助
- ・ホール巡回・店内状況の確認
- ・接客サービスの率先・垂範
- ・注文をとり部下へ伝達する
- ・デモンストレーション（ワゴンサービス）

●管理業務

- ・副支配人の補佐・代行
- ・ホール担当者の接客業務の指示・監督・代行
- ・職場内の問題解決・報告
- ・什器備品の管理
- ・飲料・食品・雑貨類の在庫管理
- ・営業終了後の安全点検



ウェイター・ウェイトレス（シニア）

キャプテンに次ぐ役職。店内をブロックに分けた場合、ブロック責任者

●準備業務

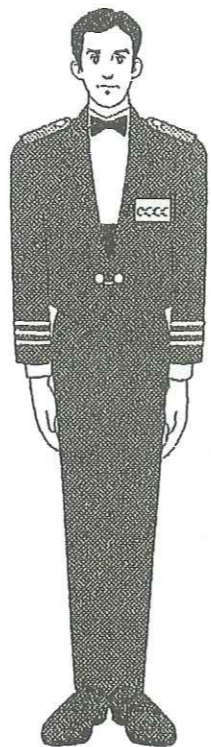
- ・担当ブロックのチェック
- ・サイドテーブルの確認

●管理業務

- ・キャプテンの補佐・代行
- ・什器備品・飲料・食品・雑貨類の管理

●接客業務

- ・テーブルサービス全般
- ・カウンターでの飲料作成
- ・担当ブロックのサービス状況の確認



ウェイター・ウェイトレス

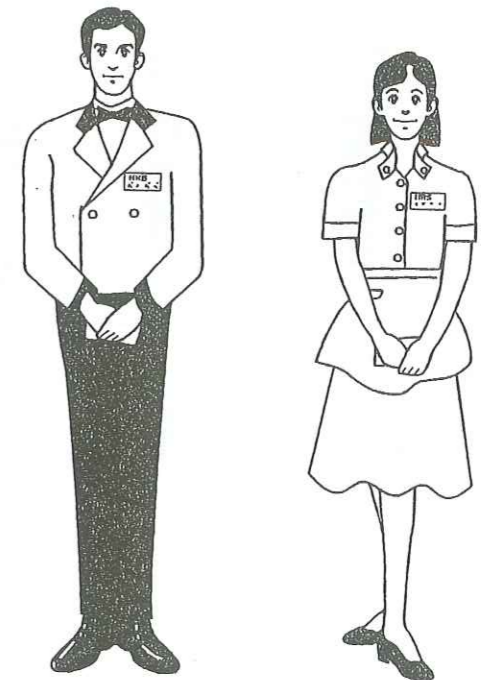
担当テーブルのサービスなどを行う。

●接客業務

- ・テーブルセッティング
- ・キャプテンが受けた注文を厨房に伝達、または注文をとる
- ・料理・飲料の運搬
- ・お客様とのコミュニケーション
- ・食器を下げる
- ・チェック（勘定）作業

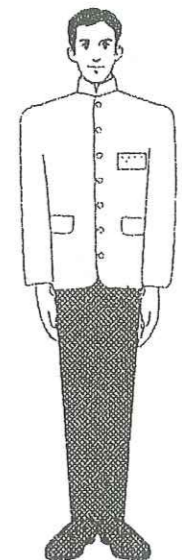
●その他の業務

- ・什器備品の保守・整備（カトラリーを磨く、クロスを準備するなど）
- ・出勤・退勤・離席を上司に報告
- ・サービスマニュアルの徹底・サービストレーニングの習得
- ・メニュー・価格・料理法など専門知識の習得
- ・職場を整理整頓し、清潔に保つ
- ・お客さまからの苦情を上司に報告



バスボーイ

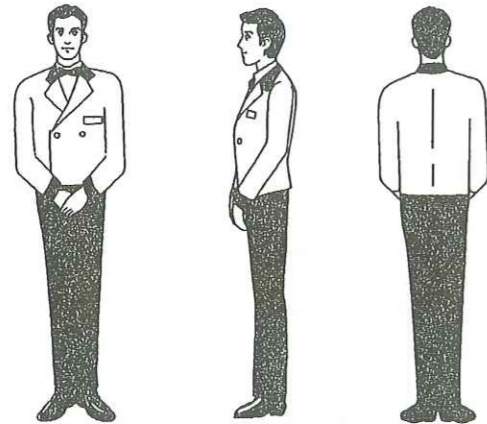
ウェイター・ウェイトレスの補助（見習い）。



2. 基本の姿勢と動作

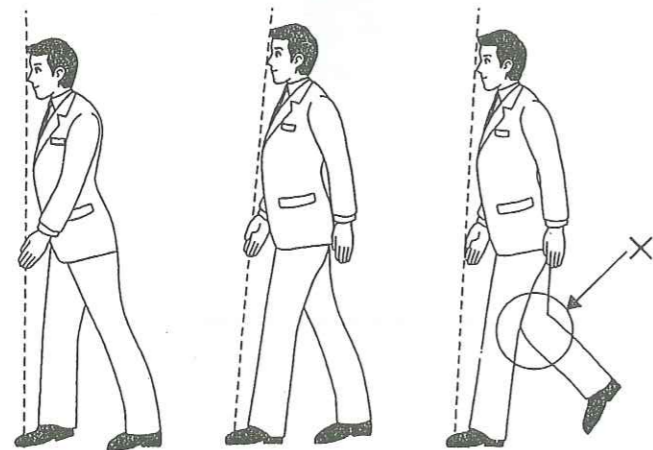
上品で美しい姿勢ときびきびとした動作は、サービスの第一歩です。常に笑顔絶やさないことがポイントです。

●立ち姿



- ・顔をまっすぐ正面に向け、肩の力を抜く
- ・視線をまっすぐ前に向け、口角をあげる
- ・背筋をのばす
- ・お腹とお尻を引き締め、重心を腰におく
- ・両脚のひざとかかとを付ける
- ・手の指をそろえて左手を前にして重ねる
- ・つま先を、男性は60度、女性は30度くらい開く

●歩き方



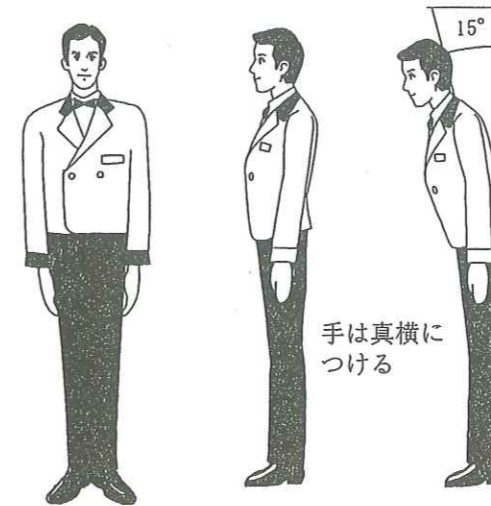
- ・うつむかず顔を前に向ける
- ・手を自然に振る
- ・ひざをなるべく曲げないように
- ・すり足にならないようにかかとを上げる
- ・さわやかにリズムカルに歩く
- ・直線上を踏むように足を動かす

●おじぎの仕方



- ・まず背筋をのばし、相手の目を見る
- ・両足をそろえて腰から曲げる
- ・相手より先に頭を下げ、相手より後にゆっくりと頭を上げる
- ・会釈は15度、敬礼は30度、最敬礼は45度に上体を倒す

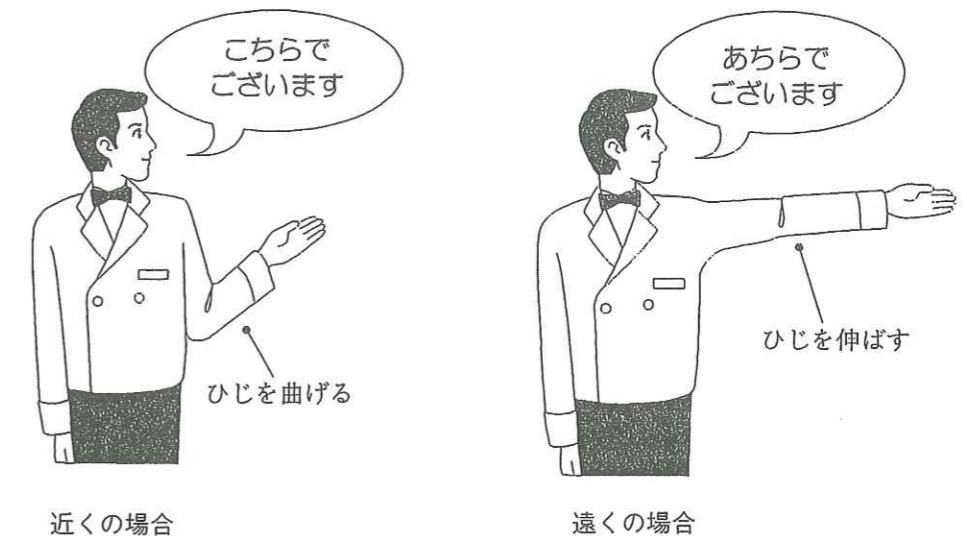
●お迎えの仕方



- ・立ち姿で「いらっしゃいませ」とあい会釈をする
- ・手を体の横につける。会釈の流れに沿前につけてもよい

●方向の示し方

- ・指先をそろえて伸ばし、方向を指し示す
- ・指示した方向に視線を向けた後、お客様のほうを見て納得されたか確認する



3. 接客用語

お客様に対しては、接客業ならではの表現を用いて、敬語でお話しします。お客様を不にさせないように、接客用語を覚えて使いましょう。慣れないうちはなかなか言葉が出てしませんが、誠意をもってハキハキとお話することが何より大切です。

●よく使われる接客用語

おそれいます 申しわけございません Excuse me, sir.	おはようございます (こんにちは こんばんは) Good morning (afternoon, evening), sir.
ありがとうございました Thank you very much, sir.	かしこまりました Certainly, sir.
ごゆっくりどうぞ Enjoy your meal / dinner.	お待たせいたしました Sorry to have kept you waiting, sir.

間違いやすい接客用語

近年、一部のレストランやコンビニエンスストアなどで誤った接客用語が使われており、若い人を中心に広まりつつあります。以下の例を見て、正しい用語を使うように注意してください。

<input checked="" type="checkbox"/> 50円のお釣りになります	<input type="checkbox"/> 50円のお返しでございます
「～になります」というのは文法上間違い	
<input checked="" type="checkbox"/> ご注文は以上でよろしかったでしょうか?	<input type="checkbox"/> ご注文は以上でよろしいでしょうか?
「よろしかった」は過去形なので、現在形に直す	
<input checked="" type="checkbox"/> 1万円からお預かりいたします	<input type="checkbox"/> 1万円、お預かりいたします

ここでの「～から」は文法上間違い

接客用語として以前から使われている言葉に「失礼します」があります。しかし、最近では、この言葉を使わないホテルやレストランも現れています。「失礼なことをして申し訳ありません」という意味のこの言葉が場面によっては的確でないという判断からです。

接客は欧米から伝わり、接客用語もまた欧米での言葉を日本語に置き換えて用いられてきました。このことが言葉の混同を招いた原因の一つと考えられます。Excuse meも I'm sorryもどちらも意味は「失礼します」です。そこでI'm sorryの場面ではないのに「失礼します」と言い、いつも謝っている印象を与えてきました。そこで、それ自体が失礼であることから、この言葉を使うのをやめる動きがでてきたのです。

「いらっしゃいませ」も同様です。欧米では「Good evening」などをさしますが、日本語に訳すと「こんばんは」となり、これではお客様への言葉としてふさわしくないためwelcomeの意味の「いらっしゃいませ」が使われるようになったのではないかと考えられます。しかし、本来の意味からすると的確とは言えません。

「失礼します」「いらっしゃいませ」などに代わる明確な言葉を見つけるのはなかなかむずかしいですが、その場面にふさわしい言葉は何かを考え、的確な言葉を添えてサービスすることもまた、ホスピタリティなのです。

講義Ⅱ 「手打ちパスタとスイーツ作りに挑戦」 調理自作体験

城南高等学校 調理主任 所 大治氏

実習レシピ 1

海の幸と夏野菜の冷製手打ちパスタ

〈パスタ〉

材料・分量

強力粉	120g
デュラム粉	60g
卵	1個
オリーブオイル	8cc
水	30cc
デュラム粉：打粉	適量

作り方

- 1) ボールに強力粉・デュラム粉・卵・水を加え、約10分しっかりとねる
- 2) オリーブオイルを加えて さらに5分ねる
- 3) 一晩ねかせる
- 4) パスタマシンで 麺を作る

〈トマトソース〉

材料・分量

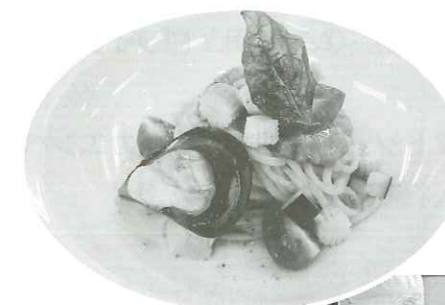
トマトホール	180g
玉葱	1/6個
にんにく	1/3個
オリーブオイル	15cc
野菜のブイヨン	適量
海老	12個
帆立貝柱	4個
ムール貝	4個
ヤングコーン	4本
ズッキーニ	1/4本
赤パプリカ	1/4個
プチトマト	4個

下準備

薄切り
芯をとり、つぶす
殻をむき背わたを取る
4等分に切る
殻をよく洗い足糸を切る
湯むきをする



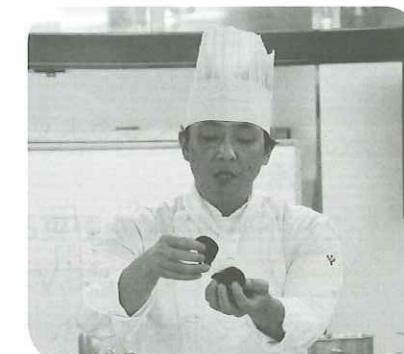
▲講師：城南高等学校 所調理主任



▲パスタマシンは結構難しい!



▲パスタマシンで麺完成!



▲所講師によるムール貝の下準備

白ワイン 80cc
 カエンペッパー 適量
 E.Vオリーブオイル 30cc

作り方

- 1) 鍋にオリーブオイルとにんにくを入れて、にんにくがきつね色になるまで弱火で加熱する
- 2) にんにくを取り出し、玉葱を入れてしんなりするまで炒めたら、トマトホールを加えて10分くらい煮る
- 3) ミキサーにかける
 ※ ミキサーが回りにくいときは野菜のブイヨンを加えて固さを調節する
- 4) 鍋に海老・帆立・ムール貝・白ワインを入れ、蓋をして火にかけムール貝の殻があくまで蒸し煮にする
- 5) 3) のトマトソースを加え、塩・カエンペッパーで味をととのえる
- 6) ボールに入れて冷やす

〈野菜〉

作り方

- 1) ヤングコーンは、塩茹でて氷水にとり1cm幅に切る。プチトマトは4等分に切る
- 2) ズッキーニは種を取り、さいの目切りにして塩茹でて氷水に取る
- 3) 赤パプリカは表面が黒くなるまで網焼きして氷水にとり皮をむき、色紙切りにする



〈バジルオイル〉

材料・分量

バジル 2枚
 E.Vオリーブオイル 100cc

下準備

バジルとオリーブオイルを入れてミキサーにかける

仕上げ

- 1) たっぷりのお湯に塩を入れ、パスタを柔らかくなるまで茹で氷水に入れて冷やす
- 2) 下処理をした野菜とパスタをトマトソースとからめE.Vオリーブオイルを加えて混ぜ合わせ、皿に盛りつける



▲パスタ完成!



▲茹でたパスタを氷水に



▲マンゴープリンとパスタ

マンゴープリン

〈マンゴープリン〉

材料・分量

マンゴーピューレ 150g
 サワークリーム 30g
 生クリーム 38% 75g
 グラニュー糖 27g
 ココナッツミルク 30cc
 牛乳 120cc
 ゼラチン 4.5g

〈ソース〉

材料・分量

タピオカ (小粒) 20g
 生クリーム 35% 30cc
 グラニュー糖 15g
 ココナッツミルク 60cc
 牛乳 45cc

*今回は、タピオカを煮るのに時間がかかるので使いません

〈プリン〉

作り方

- ①ボールにマンゴーピューレとサワークリームを入れて混ぜる。
- ②鍋に牛乳、ココナッツミルク、グラニュー糖を合わせ沸騰させ、ゼラチンを加えて裏ごしをして、氷水をあて、軽くとろみをつける。
- ③①を加え、混ぜ合わせる。
- ④生クリームを、8分立てにして、加え混ぜ合わせ、生地を作る。
- ⑤グラス、プリン型に流し、冷やしかためる。



▲体験真っ最中

〈ソース〉

作り方

- ①鍋に水を入れ沸騰したら、タピオカを入れ、タピオカが透きとおりに中心に白い点だけになったら、冷水で冷ます。
- ②鍋にココナッツミルク、牛乳、生クリーム、グラニュー糖を入れて沸騰させ、冷えたボールに冷ます。
- ③茹でたタピオカを加え、ソースを仕上げる。
- ④プリンの上にかける。



▲マンゴーピューレとクリームの攪拌

「体験自作調理の試食と体験意見交換」

岐阜女子大学臼井教授・指導センター

- ☆ 体験自作調理の試食
- ☆ アンケート回答
- ☆ 意見交換
- ☆ あと片付け、清掃 他



▲自作品試食



▲苦心して作ったものは美味しい



5 講義、体験実習に対するアンケート調査結果

(27名)

インターンシップ研修に参加した27名の学生を対象にアンケート調査を実施し、次のような回答を得た。(重複回答あり)

1 あなたの外食の現状について教えてください。

①どのようなお店をよく利用しますか。

ファミリーレストラン	18名
居酒屋	7名
料亭	0名
本格的レストラン	0名
街の飲食店(個人経営)	7名
お寿司屋	1名
回転寿司	8名
喫茶店	8名
イタリア、フランス料理店	2名
その他	0名



2 飲食業界への就職について

①あなたは飲食業界への就職について興味がありますか。

ある	7名
少しある	13名
普通	6名
あまりない	6名
まったくない	0名

②上記①で「ある」、「少しある」、「普通」と答えた人に質問します。

飲食業界へ就職を考えるにあたって、どんなことを重視しますか。

仕事の内容	23名
給料	15名
勤務時間	10名
将来性	11名
福利厚生	25名
その他(やりがい、満足度)	2名



③どんな店で働きたいと思いますか。(複数回答あり)

レストラン	8名
ファミリーレストラン	2名
喫茶店	14名
街の飲食店	11名
料亭	1名
居酒屋	0名
寿司屋・回転寿司	0名
イタリア、フランス料理店	5名
その他(ケーキ屋)(自営)	2名

④どんな職種で働きたいですか。

調理	15名
接客	10名
経営	3名
職種問わず	2名
その他(パティシエール)	1名



3 上記①で飲食業界への就職についての興味で「あまりない」、「まったくない」と答えた人(6名)に質問します。

興味がない理由について、自由に記載して下さい。

- ・勝手なイメージだが、飲食店はブラックの面が多い

4 あなたの飲食店業界に対する普段のイメージを教えてください。

- ・お客様を一番に考えて行動しているイメージ
- ・忙しいときは接客の対応が遅い。衛生的に責任がある。
- ・家でご飯が作れなかった時に利用したり、友達や家族と話をしながら楽しくごはんをたべる場所
- ・おいしい料理を食べることができ、お客さまを大切にするサービス
- ・食事、衛生面について、責任があるということ。もてなすという心を大切にする。
- ・商品開発がある。接客が大変そう。
- ・接客と衛生管理が大変そう。
- ・必ずおいしいものが食べれると期待する。きれい。従業員の接客がよい。
- ・きらびやかとか、まさにプロの世界。
- ・のんびり会話が出来る。
- ・明るい、親切。
- ・仕事は肉体労働なのですごくきつい。接客として、礼儀や従業員同士のコミュニケーションを大切にしている。

ンを大切にしている。

- ・大変そう
- ・大変。店を持つのはもっと大変。でも楽しそう。
- ・土日働いており、大変そう。接客が厳しそう。
- ・ブラックなところが多そう。
- ・ブラックな会社が多い。
- ・忙しく、ばたばたしているイメージ。
- ・美味しい料理と素敵な空間
- ・食べることが好きなので、よいイメージを持っている。
- ・衛生面がすごく厳しくなっていると思う。
- ・重労働、低賃金
- ・おいしい
- ・楽しい食事の時間をサポートする。

5 本日の個々の講義・実習についてお伺いします。

①「飲食業界の概要」

岐阜県生活衛生営業指導センター 赤座 事務局長

○講演時間について(飲食業界の概要)

短い	0名
ちょうどよい	26名
長い	1名

○説明について(飲食業界の概要)

わかりやすい	22名
どちらでもない	5名
わかりにくい	0名

○内容について(飲食業界の概要)

面白かった	15名
やや面白かった	10名
どちらでもない	2名
あまり面白くなかった	0名
面白くなかった	0名

○ためになった内容(飲食業界の概要)

- ・外食状況が地域別でわかってよかった。



- ・岐阜はあまり目立たない土地と感じていたが、今回の話を聞いて、岐阜は外食産業が普及しており、ここが誇れるところなんだと認識することができた。
- ・意外と岐阜市の外食にかかる家計支出費が高いことに驚いた。しかも、全国2位ということ。岐阜県は海がないのに、寿司の支出額が1位というのも驚いた。
- ・岐阜はご飯がおいしいなあーと思っていたが、外食に使うお金の割合や外食する人が多いと知って納得した。
- ・岐阜県の外食にかかる費用がとても多くて驚いたけれど、確かに飲食店の数はとても多いと感じました。
- ・岐阜県の飲食業界が日本の上位に位置していることがわかった。
- ・岐阜の人は和食、中華など様々な料理を楽しむことが好きなことが分かった。岐阜が全国に誇れることを発見できた。
- ・外食率が岐阜県は高いことを初めて知りました。
- ・岐阜市は外食産業が盛んなのだとわかった。
- ・岐阜県の外食産業のすごさ。
- ・岐阜で外食率が多いということ。
- ・岐阜市の外食頻度
- ・私は岐阜県民ですが、岐阜市がたくさん外食にお金をかける人がおおいということを知らなかったの、知ることができてよかった。
- ・意外と外食にお金をかける人が多いということに驚いた。
- ・岐阜は外食産業が多いと知った。
- ・全部です。今、アルバイトをしているので活かしていきたいと思います。
- ・岐阜の外食にかかるお金が多いことに驚いた。
- ・岐阜県の人々が飲食につかっているお金が多かったこと。
- ・岐阜市の支出金額が多いことがわかった。
- ・飲食業界にけっこう若い人がいると思っていたので驚きました。
- ・岐阜県民の外食の多さも意外な結果でした。
- ・ホスピタリティーマインドが必要不可欠な要素だということが分かった。

○わかりにくかったことは。(飲食業界の概要)

- ・岐阜県は外食産業で全国で上位にランクインしているのに、そのようなイメージはつかみにくい。
- ・話で聞くだけだったから、わかりにくい。
- ・生活衛生営業指導センターが主に何をやっているところか。

○もっと知りたかった内容(飲食業界の概要)

- ・飲食業で働いて、つらいこと、おもしろいことなど体験談
- ・栄養士とセンターは何らかの関係があるのか。

- ・なぜ、岐阜の人はよく飲食店を利用するのが気になりました。
- ・ホテル業の内側
- ・47都道府県の外食産業がどうなっているのか気になった。

②「サービス業における接客入門」

岐阜 都ホテル 杉島 アシスタントマネージャー

○講演時間について(サービス業における接客入門)

短い	0名
ちょうどよい	25名
長い	2名

○説明について(サービス業における接客入門)

わかりやすい	23名
どちらでもない	4名
わかりにくい	0名

○内容について(サービス業における接客入門)

面白かった	18名
やや面白かった	9名
どちらでもない	0名
あまり面白くなかった	0名
面白くなかった	0名

○ためになった内容(サービス業における接客入門)

- ・今まで接客するという立場に立ったことがなかったので、すべてが、新鮮で興味を持つことができました。中でも、喜怒哀楽を表現することや礼の作法など、さまざまな面で使えるものがありとてもためになりました。
- ・私はバイトで飲食店の接客をしています。日々厳しく指導されています。チェーン店だから厳しいのかとはじめは思っていたのですが、今日の話聞いて、ホスピタリティーマインドあってこそその接客であり、お客様をもてなすために日々厳しく指導されているのだなと分かりました。
- ・ホスピタリティーマインドがお客様をもてなす上で大事である。笑顔、お辞儀の角度(語先後礼)。
- ・あいさつの仕方、笑顔の作り方などお客さまをおもてなしする心。
- ・お辞儀の仕方、言葉遣い。アルバイトで「よろしかったでしょうか。」を使ってみました。直します。



- ・先に言葉を言って後で礼をするだけで、お客様に与える印象がだいぶ変わるので、このことを学べてとてもためになった。
- ・マニュアル通りに機械的に仕事をしてはいけないけれど、マニュアルを知らなければマニュアル以上に接客することはできないということ。
- ・語先後礼など実際にやってみたこと。今まで正しい礼とか、先に言ってから礼をするとかの授業を受けたことがなかったので。
- ・全てためになった。私は接客業のアルバイトをしたことがなかったので、知れてよかった。あいさつは今までもやったことがあるけど、復習になった。
- ・意思表示は大切だなと思いました。「語先後礼」忘れないようにします。
- ・話の全てが、日常にいかせるなどと思いました。
- ・目を見てコミュニケーションをとること。
- ・接客の心構え
- ・手を組むときは、右を上にする。
(事務局注：逆です、左手が上です。相手に敵意のないことを示すため、利き手の右手を左手で覆い隠します。)
- ・CSではなく、お客さまを感動させるCEは素敵なことだと思った。語先後礼は心がけないと難しいと思った。
- ・言葉遣いについて
- ・笑顔が大切だということがわかった。
- ・コミュニケーション能力(言葉、表情)
- ・友達と向かい合うと自然と笑顔になれたけれど、初めての人には難しいと思った。言葉遣いや笑顔が大切だと思った。
- ・接客業はホテル以外でも同じだということ。
- ・「語先後礼」という言葉やおじぎの角度など、高校で習ったことはありますが、改めて復習できてよかった。言葉によって表情を変えることが難しかったです。
- ・細かな内容でよかった。
- ・実際アルバイトで接客をしているので一つひとつが本当にためになりました。

○わかりにくかったことは。(サービス業における接客入門)

- ・他県出身のため、具体的なホテルの名前についていけなかった。
- ・間違いやすい接客用語のところ。
- ・英語、資格の説明

○もっと知りたかった内容(サービス業における接客入門)

- ・杉島さんのお仕事のお話をもっと聞きたかったです。こんな事件が起きた時、こんな対応をして解決したというようなエピソードを聴きたかったです。
- ・お客様にどんなことを言われたら嬉しいか。いままで、一番印象に残っている披露宴は

(悪いのも、良いのも)。

- ・ホテルマンの裏話とかあったら面白そうだなと思いました。
- ・ホテル業の仕事内容やお客様とのエピソード
- ・接客のいろいろな場面での具体的な対応例
- ・もっと詳しく仕事内容を聴きたかった。
- ・実際に宴会で行っている姿を見る機会があれば、より接客について学ぶことができるのではないかと感じました。
- ・シチュエーションの違いによる表情の作り方。
- ・ハプニング時のお客様への対応
- ・間違っている敬語やしぐさなど。具体的なシチュエーションでの接客8大用語の使い方について
- ・もっと実践学習の時間が増えたらいいと思った。
- ・正しい敬語。自分は正しいと思っていても、美しくない言葉を使っているかもしれないと思いました。

③体験実習「手打ちパスタづくり・スイーツ作り」

城南高等学校 所 調理主任

○時間について(手打ちパスタづくり・スイーツ作り)

短い	1名
ちょうどよい	26名
長い	0名

○説明について(手打ちパスタづくり・スイーツ作り)

わかりやすい	27名
どちらでもない	0名
わかりにくい	0名

○内容について(手打ちパスタづくり・スイーツ作り)

面白かった	25名
やや面白かった	2名
どちらでもない	0名
あまり面白くなかった	0名
面白くなかった	0名

○ためになった内容(手打ちパスタづくり・スイーツ作り)

- ・普段なかなか出来ない麺から作るという作業があり、さらに見た目も重視して盛り付ける

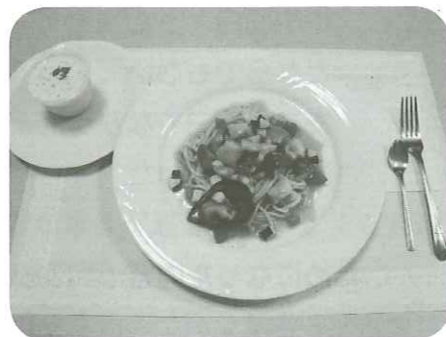
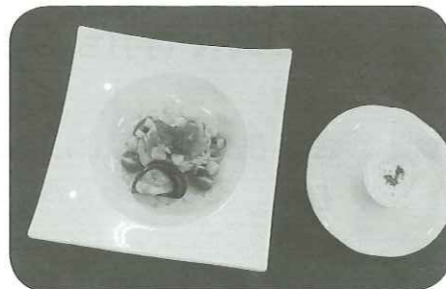


▲パスタ、ソースとオリーブオイル攪拌完成!



ということができて良かった。

- ・初めてパスタ製造機を使いました。すごくおもしろかったです。
- ・私たちは減塩するように指導を受けてきたけど、塩をたくさん入れることでうま味がひきたつことを学べた。
- ・魚介のうまみは塩で引き立つこと。ふだんの学校の勉強では、「なるべく減塩」だが、塩を使うことでおいしくなるということ。
- ・学校とは少し違って、塩でおいしさを引き出すということがわかった。手際よくぱっぱとやっても美味しいものができた。
- ・塩分はうま味を出すために使うということを知って、今度から料理をつくる時はうま味を考えようと思いました。調理実習すべてがためになることばかりでした。ありがとうございました。
- ・パスタの作り方。最後のオイルとスープを入れるプロの技など知ることができてよかった。
- ・塩は塩味をつけるためだけに加えるのではなく、旨みを高めるためにも最低限使う。
- ・生パスタをはじめてつくったこと。魚介類の出汁がとてもおいしかったこと。塩を入れるのは味をしょっぱくするためではなく、旨みをじょうずに活かすためだということ。
- ・初めてパスタの形成を行うことができ、貴重な体験ができた。
- ・パスタマシンもムール貝も初体験でいい経験になりました。
- ・仕上がりの見た目も大切ということ。
- ・自分でパスタを伸ばして作ったのは初めてだったので、楽しかった。
- ・調理動作ごとにどうしてそうするのかなど学べる知識をたくさん話してくれたので、勉強になりました。
- ・冷水で絞める分、パスタをやわらかくゆでる工夫。
- ・個人でおいしい料理をつくる時はためらわずに塩を入れる。パスタのゆで時間（冷製）が長めの方が後でかたくならなくて良いこと。
- ・塩はただたくさん入れるのではなく、対比効果でうま味を引き立たせるために加えていることがためになりました。実際に食べてみても、塩によってうま味が強くなっていました。
- ・おいしくパスタをつくるためのコツ
- ・パスタの種類について
- ・生パスタの作り方。マンゴープリンもすごく簡単だっ



たので、自分でやりたい。

- ・プリンをなめらかにするときは、生クリームを泡立てずに入れること。パスタを実際につくったわけではありませんが、伸ばしたりするのは初めてで、おもしろかった。
- ・マンゴープリンが意外と簡単に作れることがわかった。生パスタがおいしかったこと。
- ・普段生めんではパスタをつくらないので、生めんのパスタの作り方を知ることができてよかった。また、マンゴープリンとココナッツミルクは合うことが分かったので、家でも作ってみたいです。
- ・全てが初めて作るものだったから、細かいところまで知ることができてよかったです。
- ・揚げバジルをやってみようと思った。

○わかりにくかったことは。(手打ちパスタづくり・スイーツ作り)

- ・班が決まっていることや、台ふき、布巾の使い分けなど料理以外のところを先に教えてほしいかった。
- ・デモのとき、位置によって全然見ることができなかった。
- ・説明が少し早かったので、細かくできなかった。
- ・メモがとれなくて、工程がわからないことがあった。
- ・味付け。どのくらいの塩を入れればいいのか。



▲パスタづくり

○もっと知りたかった内容 (手打ちパスタづくり・スイーツ作り)

- ・調理学校へ通いたくなりました。いろいろ調理したい。
- ・季節にあった料理の種類が知りたい。
- ・トマトソースの作り方を教えて欲しかったです。
- ・パスタの生地からしか作れなかったのが、デュラム粉、強力粉、卵とかをどのくらい入れるのかを知りたかった。トマトソースの作り方も知りたかった。
- ・全ての行程を行ったわけではないので、パスタの作り方やトマトソースの作り方をもっと知りたいと思いました。
- ・技術やコツ。盛り付けのコツ
- ・今日作ったものの応用レシピ
- ・パスタづくり、ソースづくり
- ・麺の生地の部分からスタートできていたら最高だと思った。
- ・タピオカミルクの作り方の行程やトマトソースも作ってみたい。



6 今回の研修であなたの飲食業界のイメージは変わりましたか。

変わった	14名
変わらない	10名
どちらでもない	3名

7 飲食業界を魅力ある職場とするためには、どんなことを改善すべきだと思いますか。

(複数回答)

労働環境	22名
給料	4名
労働時間	12名
その他	1名

(仕事内容、仕事の楽しみがわからないので、もっと外に発信していったらいい。)

8 今日の「飲食業界を知ろう」について、自由に記載して下さい。

- ・内容がすごく豪華で、参加してよかったなと思いました。
- ・ためになることが多かった。このような機会があってよかった。
- ・今までに触れたことのない分野のお話が聞けたのでとても良かったです。ありがとうございました。
- ・とてもよい経験ができました。ありがとうございました。又、機会があれば参加したいです。
- ・今日は本当に来てよかったと思います。私は「接客」が苦手な方で、今日の講義でためになることは多くありました。調理実習でも本格的な調理を学ぶことができ、楽しく、とてもためになりました。このような機会を与えていただきましてありがとうございました。
- ・講義も実習も楽しかった。
- ・すごく楽しかったです。次もあったら来たいです。
- ・とても楽しかったです。お忙しい中、ありがとうございました。



6 インターンシップモデル事業の総括

総括者：岐阜女子大学 家政学部 健康栄養学科 教授 白井 宗一

参加者の多くが飲食業界への就職について興味を示しており、また参加者の本事業に対する評価はとてもよい。

業界に対するよりよい理解の向上を図り、就労者の確保につなげる上で本事業の果たす役割は大きいといえる。

以下に、今回のインターンシップ事業について総括し、今後の参考となる事項をまとめる。

1 アンケート結果からみた総括

① 参加者の外食の状況を見ると、ファミリーレストランや喫茶店が多く、昨年と同様の傾向であった。また、個人営業の飲食店の利用も多い。

逆に、レストランや料亭の利用は少ない。20代前半という年代の影響によるものと思われる。

② 飲食業界で「働きたい」、「少しは興味がある」と回答したものが74%いた。どのような店で働きたいかと尋ねたところ、「喫茶店」52%、「街の飲食店」41%、「レストラン」30%であった。

喫茶店や街の飲食店（おそらく小さなレストラン等をイメージしているものと考えられる）などが、この年代の女性にとって、魅力ある職場と映っているものと思われる。

③ 飲食業界のイメージを聞いたところ、「お客様を大切にする。明るい。親切」などプラスのイメージと、「職場として大変そう」というマイナスのイメージの回答がおよそ半々であった。

マイナスイメージに関連して、「ブラックな会社が多い」という回答が複数あった。最近、外食産業の一部がブラック企業ではないかという報道がなされている。一部のマイナスイメージが、業界全体へ拡大する恐れがある。

こうしたインターンシップを通じて誤解を解くとともに、飲食業界の魅力をPRする必要がある。

④ 各講師の話や実技については、いずれも「説明の時間はちょうどよく」、「わかりやすく」、「おもしろかった、又はややおもしろかった」という評価がほとんどを占めた。

とくに、接客の基本のあいさつの実技や調理実技などは毎年たいへん好評である。

事業の継続によってノウハウが蓄積したことによって、魅力的なプログラムが提供できているものと考えられる。

⑤ 飲食業界を魅力ある職場とするためにはどのような改善が必要かを聞いたところ、「労働環境」81.5%と「労働時間」44.4%を上げたものが多かった。

参加者の多くは、アルバイトとして飲食業界で働く者も多い。そうした中で、労働環境や労働時間の改善を望んでいるものと思われる。

2 インターンシップ事業の講義・実習の評価

① 「接客の基本」は、ホスピタリティの大切さの講義と実技である。

笑顔の作り方やお辞儀の仕方、敬語の使い方など洗練されたおもてなしの理論と実技を通して、接客の基本を体験できる内容であった。

この講義は、本インターンシップ事業の定番として定着しており、参加者にも好評である。今回は、参加者同士が相手の目を見てあいさつやお辞儀の仕方を体験するなどの場面があり、より実際に近い体験ができるものであった。

「もっとホテル業について知りたい」、「接客のいろいろな場面での対応が知りたい」などの感想があり、この講義を通して、接客に対する関心が高まったことが推察された。

② 料理実技では、生パスタによる冷製スパゲティ、マンゴープリンづくりを行った。

今回は、パスタの生地とトマトソースはあらかじめ準備をしたものであった。時間の関係でやむを得ないものの、生地づくりやトマトソースづくりをやってみたかったという意見が複数見られた。参加者に体験してもらうのは無理としても、パスタの生地づくりやトマトソースづくりをデモンストレーションする、あるいはレシピを提供するなどの配慮がなされると、参加者の満足感をさらに高めることができたものと考えられる。

③ 参加者の本事業に対する評価は高い。今後も、飲食業界のPRのためにより充実したプログラムの開発、提供を進めることが大切である。

3 今後のインターンシップ事業に向けての改善点

① 「接客の基本」では、ホテル業の仕事の内容や接客のエピソードなどをもっと知りたかったという意見が多かった。

講師の話聞いて、サービス業に対する関心が触発されたことがうかがえる。

講義も大切であるが、参加者の質問などに答える時間を確保することがインターンシップ事業の効果をより高めることができるだろう。

「料理実技」では、初めてパスタマシンを使って生パスタを作ったことに感激したという感想が多かった。パスタ自体はありふれているものの、パスタマシンを使うのは初めてで、そのことがよかったものと思われる。

また、盛り付けのコツを知りたかったという感想もあった。

こうした実技においては、参加者の「初めての体験」を大切にすること、あるいはプロの技を見せその一部を参加者に体験させることが重要である。

そうした体験を通じて、より関心が深まるものと思われる。実際に、参加者の一人は、調理師学校へ通いたくなったという感想を述べていた。

② 参加者から、「仕事の内容、仕事の楽しみみたいなことがわからないので、もっと外に発信していったらいいと思う。」という意見があった。

どのような仕事にもつらいこと、楽しいことがある。そうした部分を率直に若い人たちに発信していくことが、人材の確保につながる近道だと考えられる。もっと積極的に情報発信していく必要があると考えられる。

今後のインターンシッププログラムにおいて、こうした点を考慮すると、よりよい事業になるものと考えられる。

平成25年度岐阜県生活衛生営業後継者育成支援セミナー

【参加岐阜女子大学生名簿】(27名)

No.	氏名	No.	氏名
1	阿部 瑞希	15	知花 愛
2	安藤 友里	16	永本 瑠奈
3	飯田 季穂	17	松浦 法栄
4	泉 奈那	18	村山 文弥子
5	市川 千咲葵	19	吉浜 綾乃
6	川北 美沙	20	若島 凧沙
7	河本 美来	21	加藤 希世美
8	金城 英里奈	22	後藤 志帆
9	國永 佳代子	23	寛 亜希子
10	小出 佳奈恵	24	遠藤 千尋
11	近藤 優	25	伊藤 衣織
12	正村 綾華	26	加藤 史帆
13	杉山 文菜	27	大野 明日香
14	田上 文香		

7 参考資料

岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会設置要綱

(目的)

第1条 この要綱は、若年者の生衛業に対する職業観の向上及びそれによる生衛業界全体の後継者育成を図ることを目的に、インターンシップ制度を活用した後継者の確保体制を整備し、将来の経営不安の解消と長年培ってきた高度なサービス技術の伝承を図るため、岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会（以下「支援協議会」という。）を設置する。

(事業内容)

第2条 支援協議会は、生衛業の後継者育成を目的とした課題の検討、及びインターンシップ等を実施し、事業結果の検証を行う。

(構成)

第3条 支援協議会の委員は、各生活衛生同業組合理事長のほか、次の各号に掲げる者のうちから理事長が委嘱する。

- (1) 行政関係者 (2) 学識経験者等

(任期)

第4条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(専門委員)

第5条 支援協議会で、専門の事項を調査、審議するため、専門委員を置くことができる。

- 1 専門委員は、理事長が委嘱する。
- 2 専門委員は、当該専門の事項の調査、審議が終わったときは、退任するものとする。

(予算)

第6条 本事業に要する予算は、岐阜県生活衛生関係営業対策事業費補助金及びその他の費用をもって充てる。

(その他)

第7条 支援協議会の庶務は、(公財)岐阜県生活衛生営業指導センターにおいて処理する。

附則 この要綱は、平成20年6月2日から施行する。

附則 この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

附則 この要綱は、公益財団法人岐阜県生活衛生営業指導センターの登記の日から施行する。

「岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会設置要綱」 取扱要領

「岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会設置要綱」の各条文のうち、理事長が定める事項は、次のとおりとする。

・第3条に定める「委員」は、次のとおりとする。

区分	所 属	人数
行政機関	県生活衛生課長	1
生衛組合関係	各生衛組合理事長	14
学識経験者等	岐阜女子大学教授・指導センター理事兼事務局長	2
計		17

・第5条に定める「専門委員」は、次のとおりとする。

区分	所 属	人数
生衛組合	当該年度実施する業種の組合代表者	1名以上
学識経験者等	岐阜女子大学教授・指導センター理事兼事務局長	2
計		3名以上

・第7条に定める委員・専門委員の「報酬等」は、次のとおりとする。

区分	金 額
報 酬	日 額 5,000円
費用弁償	指導センター旅費規程による

附則 この要領は、平成20年6月2日から適用する。

附則 この要領は、平成23年4月1日から適用する。

附則 この要綱は、公益財団法人岐阜県生活衛生営業指導センターの登記の日から適用する。

平成25年度後継者育成支援事業実施計画書

1 趣旨・目的

若年者の生衛業に対する職業観の向上及びそれによる生衛業界全体の後継者の育成を図ることを目的に、インターンシップ制度を活用した後継者の確保体制を整備し、生衛業者の将来の経営不安の解消及び長年培ってきた高度なサービス技術の伝承を図る。

2 事業実施概要

(1) 岐阜県後継者育成支援協議会の設置

① 委員構成

- ・行政機関 1名（県生活衛生課）
- ・生衛組合 14名（各生衛組合理事長）
- ・学識経験者 2名（岐阜女子大学教授、県指導センター理事兼事務局長）
- 計 17名

② 開催回数 2回（7月、12月）

(2) インターンシップ事業の実施

- ① 対象業種 レストラン等飲食業
- ② 対象とする学生 女子大学生 30名程度
- ③ 実施形態 飲食事業者又は同従業員による実地体験授業
- ④ 実施回数 1回

3 実施方法

本年度は、岐阜県飲食生活衛生同業組合の協力を得て、レストラン等飲食業を体験研修することとし、以下次の手順により実施する。

- ① 実施計画の策定
- ② 受入事業者等の選定、打合せ
- ③ 参加者（学生）の募集（岐阜女子大学生 1～2年生30名を予定）
- ④ インターンシップの実施
 - (ア) インターンシップの概要説明（事業の趣旨、目的、基礎的情報）
 - (イ) 実習
 - a) 接客講座：接客、衛生管理等
 - b) 調理講座：手打ちパスタ、スイーツ体験実習等
 - (ウ) インターンシップ参加者へのアンケート実施
 - (エ) 飲食事業者からの意見聴取
 - (オ) 実施報告書のまとめ

4 実施期間

平成25年4月1日～平成26年3月31日

5 狙いとする事業の成果

- (1) 生衛関係営業者にとっては、若年者に対し、生衛業の職場の実態の理解を得る良い機会となる。
- (2) 実地体験講義研修を通じ、若者の生衛業に対する職業意識の向上と、就業意欲の高まりが期待でき、将来の生衛業界の後継者の確保につなげる効果が生まれる。
- (3) インターンシップ参加者には、参加した職業の内容を体験、見聞することにより、その職業に対する理解を深める機会となり、視野が広がり職業選択の一助となり得る。

岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会 委員名簿

○委員（設置要綱第3条関係）

構成	氏名	所属・職名
行政関係者	樋口 行但	県生活衛生課長
学識経験者等	臼井 宗一	岐阜女子大学家政学部健康栄養学科 教授
	赤座 博	(公財) 岐阜県生活衛生営業指導センター 理事兼事務局長
各生衛組合	山口 雅生	岐阜県美容業生活衛生同業組合理事長
	滋野 昭和	岐阜県理容生活衛生同業組合理事長
	中村 逸郎	岐阜県公衆浴場業生活衛生同業組合理事長
	篠田 元弘	生活衛生同業組合岐阜県映画協会理事
	田中 康雄	岐阜県クリーニング業生活衛生同業組合理事長
	瀧 多賀男	岐阜県旅館ホテル生活衛生同業組合理事長
	吉田 弘	岐阜県中華飲食業生活衛生同業組合理事長
	大野 邦博	岐阜県社交飲食業生活衛生同業組合理事長
	武藤 八紘	岐阜県喫茶飲食生活衛生同業組合理事長
	堀 三三男	岐阜県料理生活衛生同業組合理事長
	河本 敏明	岐阜県飲食生活衛生同業組合理事長
	熊崎 金良	岐阜県食肉生活衛生同業組合理事長
	林 照男	岐阜県鮪商生活衛生同業組合理事長
荒井 幹広	岐阜県食鳥肉販売業生活衛生同業組合理事長	
計	17名	