

第3章 道内外の事例紹介

道内外の先進事例について、道内2市町（4施設）、道外2県2府7市（14施設）を訪問しました。（以下「訪問先一覧表」のとおり）

<訪問先一覧表>

番号	都道府県	市町村	施設名	管理者
1	北海道	帯広市	(1) フロンティアハウス (2) 「葉 しおり」	・ 帯広市役所 ・ 帯広市教育委員会
2	北海道	帯広市	(1) 地下売店ショップぴあ	帯広市役所
3	北海道	訓子府町	(1) 喫茶「たんぽぽ」	訓子府役場
4	沖縄県	北谷町	(1) ASSOCIA	(株) ASSOCIA
5	京都府	東舞鶴市	(1) CAFE RESTAURANT ほのぼの屋	社会福祉法人 まい づる福祉会
6	京都府	京都市	(1) 喫茶ほっとはあと(府庁店) (2) ハート(まごごろ)ショップ	京都市役所
7	大阪府	大阪市	(1) まちのパン屋さん	大阪府庁
8	大阪府	八尾市	(1) PICA PICA 作業所	八尾市市役所
9	高知県	高知市	(1) m' s factory (2) STRAWBERRY FIELDS (3) 土佐茶カフェ (4) m' s place (5) m' s kitchen (6) さくらさく (7) アートゾーン薫工倉庫 (8) 土佐酒バル (9) 就労支援・研修センターみらい	ワークスみらい高知

1(1) フロンティアハウス

□ 喫茶店の概要 帯広市役所内

平成 14 年から、管理者：帯広市役所総務部から福祉サービス「帯広ケアセンター」が委託を受け、「フロンティアハウス」と称し、一般の交流広場（市民の方の開放スペース）として活用している場所に喫茶コーナーを設立。

【店舗運営概要】 ※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	フロンティアハウス
管理者名	帯広市役所総務部
受託者名	社会福祉法人慧誠会 多機能型福祉サービス事業所「帯広ケアセンター」
店舗設置場所	北海道帯広市西 5 条南 7 丁目 1 番地（帯広市役所 11 階）
代表者	施設長 片平 修
設立年月日	平成 14 年
設備	カウンター等は帯広市役所が負担 喫茶内の冷蔵庫等はフロンティアハウスが設置
喫茶について	喫茶スペース 12.76 m ²
経費等	減免措置なし 年間家賃 222,879 円 水道光熱費別途
水道光熱費・家賃	帯広市役所に毎月支払う
売上	年間約 270 万 来客数 600 名程度
職場実習の受入れ	平成 26 年度から就労継続支援 B 型・地域活動支援センター、市役所の仕事を体験（ワープロ、袋詰め等）

市民開放スペース



喫茶スペース



□ 「フロンティアハウス」メニュー構成

メニュー	
コーヒー・・・・・・・・・・ 300 円	アイスコーヒー・・・・・・・・ 300 円
ウィンナーコーヒー・・・・・・・・ 300 円	アイス カフェオレ・・・・・・・・ 300 円
カフェ・オレ・・・・・・・・・・ 300 円	ごぼう茶・・・・・・・・・・ 300 円
レモンティー・・・・・・・・・・ 300 円	アイスティー・・・・・・・・・・ 300 円
ミルクティー・・・・・・・・・・ 300 円	アイスココア・・・・・・・・・・ 300 円
ココア・・・・・・・・・・ 300 円	アイスアーモンド・オレ・・・・ 300 円
アーモンド・オレ・・・・・・・・ 300 円	オレンジジュース・・・・・・・・ 250 円
ミルク(アイス)・・・・・・・・ 200 円	トマトジュース・・・・・・・・ 250 円
トースト・・・・・・・・・・ 200 円	ソーダー水・・・・・・・・・・ 250 円
ホットケーキ・・・・・・・・・・ 250 円	レモンスカッシュ・・・・・・・・ 250 円
ケーキセット・・・・・・・・・・ 550 円	フロート・・・・・・・・・・ 350 円
アイスクリーム・・・・・・・・ 200 円	※(税込価格)
単品メニュー	
ジャムトースト・・・・・・・・ 450 円	メープルトースト・・・・・・・・ 450 円
ピザトースト・・・・・・・・・・ 400 円	グラタン・・・・・・・・・・ 400 円
黒豚ロール単品・・・・・・・・ 400 円	ケーキ・・・・・・・・・・ 350 円
セットメニュー	
ピザトーストセット・・・・・・・・ 600 円	グラタンセット・・・・・・・・ 600 円
黒豚ロールセット・・・・・・・・ 600 円	ケーキセット・・・・・・・・・・ 550 円

ポイント

- ◎ 客層に合わせたメニュー構成が必要。
- ◎ メニュー内容は多種類を豊富に提供する。
- ◎ 通所者が混乱しない価格設定。

※価格設定は通所者の方々が混乱しないように税込で切りの良い設定をしています。お釣りの間違えを防ぐことができます。

メニューは店内の入り口に掲示



1(2) 「葉 しおり」

□ 喫茶店の概要 帯広市図書館内

平成 15 年頃から、管理者：帯広市教育委員会から福祉サービス「帯広ケアセンター」が委託を受け、「葉 しおり」と称し、市民の方の開放スペースとして活用している場所に喫茶コーナーを設立。

【店舗運営概要】 ※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	「葉 しおり」
管理者名	帯広市教育委員会
受託者名	社会福祉法人慧誠会 多機能型福祉サービス事業所「帯広ケアセンター」
店舗設置場所	帯広市西 2 条南 14 丁目 3 番地 1 3 階
代表者	施設長 片平 修
設立年月日	平成 15 年頃
設備	居抜きを活用しているため、市役所と同様設備投資はほとんどなし ただし、喫茶内の冷蔵庫等はフロンティアハウスが設置
喫茶について	図書館で本を借りて、その本を読みながらくつろいでもらえるような環境設定
経費等	減免措置あり

帯広市図書館（外観）



帯広市図書館（3 階店舗内部）



□ 「葉 しおり」メニュー構成

メニュー			
コーヒー	ホット・アメリカン アイス ウィンナー	300 円	ホットケーキ ホットケーキセット <small>ミルク（ホット・アイス）、ホットコーヒー、アイスコーヒー、紅茶（ホット・アイス）</small>
紅茶	ホット アイス	300 円	ケーキ ケーキセット <small>ホットコーヒー、アイスコーヒー、紅茶（ホット・アイス）</small>
ジンジャーミルクティー		300 円	トースト トーストセット（ゆで卵付） <small>ミルク（ホット・アイス）、ホットコーヒー、アイスコーヒー、紅茶（ホット・アイス）</small>
ココア	ホット	300 円	おやつピザ
カフェオレ	ホット アイス	300 円	メイプルトースト
アーモンドオレ	ホット	300 円	ピザトースト ピザトーストセット <small>ミルク（ホット・アイス）、ホットコーヒー、アイスコーヒー、紅茶（ホット・アイス）</small>
ジュース	トマト オレンジ カルピス	250 円	グラタン グラタンセット <small>ミルク（ホット・アイス）、ホットコーヒー、アイスコーヒー、紅茶（ホット・アイス）</small>
ミルク	ホット アイス	200 円	ロールサンド・トーストサンド（サラダ付き） ロールサンド・トーストサンド（サラダ付き） <small>ミルク（ホット・アイス）、ホットコーヒー、アイスコーヒー、紅茶（ホット・アイス）</small>
オリジナルアイス		100 円	ランチメニュー（PM4:00 まで）
アイスクリーム		200 円	日ごとにプラフスパゲッティが入れ替わります
サラダ		100 円	ピラフ（スープ付）山菜、チキン、エビ ピラフセット（スープ付）山菜、チキン、エビ <small>ホットコーヒー、アイスコーヒー、紅茶（ホット・アイス）</small>
ゆで卵		50 円	
ロールパン		50 円	
肉まん		150 円	
コーヒー豆（100g）		350 円	
コーヒーチケット（11 枚綴り）		3,000 円	

ポイント ターゲットを明確にしたメニュー構成

- ◎ ターゲットは学生であり、100円で食べられるように心がけたメニューを構成。
- ◎ 商品の量と質に気を使い、ボリューム感を大切に、お客様に満足してもらえるように工夫している。
- ◎ メニューの他に、授産品であるクッキー等を販売。
- ◎ 障がいのある方に対して出来ることを優先的に行わせ、出来ない部分は支援者が対応するようにしている。➡ 出来ることから始める。
- ◎ 価格設定は通所者の方々が混乱しないように税込で切りの良い設定をしている。
- ◎ 職場環境の工夫としては、障がいのある方が疲れた時に休憩出来るスペースなどを職場で提供している。

2(1) 地下売店ショップぴあ**□ 売店の概要 帯広市役所地下1階**

平成22(2010)年4月から、管理者：帯広市市役所から福祉サービス「NPO法人十勝障害者サポートネット」が委託を受け、「地下売店ショップぴあ」と称し、市役所地下1階に売店を設立。

当時は厚生会が営んでおり、居抜きが活用出来たため初期費用はかかっていない。この建物を帯広市が「市の民間提案型公共サービス改善事業のモデル事業」として公募したところ、「ショップぴあ」が営業内容と事業者は公募で選ばれた。売店以外でも庁舎1階の市民ホール付近にワゴンを設置し、授産製品や授産品弁当の販売を開始。

【店舗運営概要】 ※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	地下売店ショップぴあ
管理者名	帯広市役所総務部
受託者名	NPO法人十勝障害者サポートネット
店舗設置場所	帯広市西5条南7丁目1番地(帯広市役所地下1階)
代表者	理事長 小栗 静雄
設立年月日	平成22年4月
設備	厚生会が営んでいた居抜きを活用したため、初期費用負担はなし。
売店について	○弁当：地下1階では市販弁当とレストラン弁当を混合して販売。売店以外で庁舎1階の市民ホール付近にワゴン販売を設置。授産製品や授産弁当を販売。地下1階とワゴン販売では商品が重複しないように提供している。

	<p>○その他：地下1階では切手・収入印紙類も取り扱いしている。</p> <p>○設置面積：1階のワゴン販売も含めて6.7㎡</p> <p>○シフト：利用者は8時半から16時まで勤務。職員は8時半から18時まで。8人交代でシフトを組んでいる。</p>
事業者条件	<p>障がい者を雇用すること。</p> <p>運営するNPO法人十勝障害者サポートネット(小栗静雄理事長)を利用する精神、知的障がい者10名をメンバーに登録し、曜日と時間を決めて接客や清掃などに参加させている。</p>
経費等	減免措置あり。家賃年間80万円で水道光熱費別。初期費用はなし。
売上	年間3,000万円以上
営業日時	平日午前8時半～午後6時
客層	以前は帯広市の職員が9割だったが、最近は帯広市民の方々が2割増加
工夫している点	<p>売店が地下にあり来庁者を呼び込むのが困難であったため、1階でワゴン販売を開始。そこで関心を引き、地下の売店に呼び込めるような工夫(チラシ・ポスターなどを用意)をする必要があった。授産製品を集めた福祉フェアなどのイベントも企画するなど工夫。</p> <p>現在、月1回のミーティングを行い、情報の共有を図り、統一的な対応をしている。</p>
職場実習の受入れ	平成26年度から就労継続支援B型・地域活動支援センター事業所が市役所の仕事を体験(ワープロ、袋詰め等)

地下1階ショップぴあ



庁舎1階ワゴン販売



3(1) 喫茶「たんぽぽ」



□ 喫茶店の概要 訓子府町役場内

役場庁舎新築切開段階から庁舎の1等地にスペースを確保してくれ、2001年(平成13年)11月1日にオープン。障がい者団体が運営する喫茶・軽食は道内初の試みであったため、東京都多摩市を参考にし、事業展開を行った。

また、足寄町駅舎が複合施設として改修される際には、参考施設として取り入れられた。

「たんぽぽ」は喫茶業務だけではなく、手芸品製作販売。各種手芸品や織物、トールペイントなど各種イベントに合わせて販売している。

【店舗運営概要】 ※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	喫茶「たんぽぽ」
管理者名	訓子府町役場
受託者名	特定非営利活動法人サポートきらきら本舗
店舗設置場所	常呂郡訓子府町東町 398 番地 1 階
代表者	理事長 後藤 武男
設立年月日	平成 13 年 11 月
設備	役場を新庁舎した段階から庁舎内の一番運営条件に良い場所にスペースを確保
喫茶について	喫茶スペース 22.4 m ²
売上	1 日 16,000 円程度
営業日時	平日 午前 11 時から午後 3 時まで
客層	訓子府町民が大半。
工夫している点	○訓練内容 接客マニュアルを基に、就労継続支援B型事業所「わたぼうし」で接客訓練を行ってもらい、喫茶「たんぽぽ」の店舗には、接客対応ができる利用者を配置。 ただし、対面が苦手な障がいのある方もいるので、その場合、配食サービス業務で訓練をさせて、自信を得たら喫茶業務に移行。

訓子府町役場



軽食喫茶 たんぽぽ



仕事の様子



喫茶店内



□ 「喫茶 たんぽぽ」メニュー構成（税込価格）

訓子府町内の商店街等の販売品目と重複しないようにメニュー構成を行っている。

メニュー			
お飲み物		麺類	
コーヒーチケット	2,500円	ぶっかけうどん(温・冷)	300円
ホットコーヒー	250円	塩ラーメン(サラダ付)	400円
アイスコーヒー	250円	味噌ラーメン(サラダ付)	400円
紅茶	200円	醤油ラーメン(サラダ付)	400円
オレンジジュース	150円	冷やし中華(夏のみ)	400円
マンゴージュース	150円	冷やし担々麺(夏のみ)	400円
コーンスープ	100円		

メニュー			
パスタ類		ご飯類	
明太子スパゲッティ	400 円	生姜焼き定食	400 円
ナポリタン	400 円	カレーライス	400 円
カルボナーラ	400 円	中華飯	400 円
きのこスパゲッティ	400 円	ハンバーグランチ	400 円
		きのこハンバーグランチ	400 円
		豆腐ハンバーグ定食	400 円
ピラフ類		牛丼	400 円
エビピラフ	400 円	豚すき丼	400 円
五目ピラフ	400 円	きのこご飯定食（不定期）	400 円
梅しらすピラフ	400 円	からあげ定食	400 円
		混ぜ込みおにぎり	100 円
		焼きおにぎり	100 円
		サラダ	100 円
		ライス	100 円

※ご飯類は大盛り 450 円
 ※手作りシフォンケーキ 100 円
 ※毎週月曜限定メニュー 400 円

ポイント 高齢者・障がいのある方向けの配食サービス

- ◎ 平成 20 年より訓子府町からの業務委託として調理困難な独居老人、心身障がいのある方々に対して、週 3 回夕食を調理・配達。
- ◎ 毎回のメニューも調理師と相談し、偏りが無い献立になるように吟味し、かつ家庭的な味になるよう思考を凝らしている。
- ◎ 職員のほか地域ボランティアも調理に参加し、通所者の方も毎回交代で調理する。
- ◎ 障がいのある方に対し、マニュアルを提示し、実技訓練を同法人内の他事業所で行う。
- ◎ 実技訓練を通じて現場での訓練を行う際に、自信がない方は配膳サービスに移行する。

美味しそうな配膳



配達用お弁当は宅配トレイ毎に



4(1) 株式会社 ASSOCIA

□ 喫茶店の概要

就労移行支援の職業訓練場として「厨房」「接客」「庶務」「清掃」「製菓」「インテリア」6コースを設定。厨房と接客を訓練するため実際の喫茶店を配置し、訓練を実施。

おしゃれな外観



モダンで明るい店内の様子



【店舗運営概要】

※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	ASSOCIA
管理者名	株式会社 ASSOCIA
店舗設置場所	沖縄県中頭郡北谷町字上勢頭 669-1
代表者	株式会社アソシア代表取締役 CEO 神谷牧人
設立年月日	平成 21 年 12 月
喫茶について	就労移行支援の職業訓練場
売上	平均 100~120 万前後（ランチ集客人数 1 日平均 20~50 名前後）
営業日時	11 時半から 15 時まで
客層	子供連れの主婦、ご老人、女性など 6 割がリピーター
利用者工賃	平均工賃：1 日 700 円、月額総工賃：50,000 円前後
工夫している点	<p>○昼食時は店が利用客で込み合うため、お会計を先にしてから、利用客をテーブルやテラス席に案内後、オーダーを取るシステム。</p> <p>○ゆったり出来る環境を整え、バイキング方式でメニューを提供。</p> <p>○外に喫煙スペースを確保し、テラスを使用。</p> <p>○店舗外観や店内設計を本格的なデザインとすることで、障がいのある方々が自信を持って働けるような環境に配慮。</p> <p>○利用客がゆったり過ごせるスペースを確保し、店全体にくつろぎを与えるよう工夫されている。</p>

□ 株式会社 ASSOCIA メニュー構成（税込価格）

ランチメニュー			
価格	1,280 円	1,000 円	入店から 90 分を過ぎた利用客には声かけをしている
内容	島豆腐メカシキのハンバーグ	本日のカレー	
	トロ煮込み軟骨のネギソース	若鶏の香草焼き	
	ローストポークシャリアピンソース	白身魚のトマトソース	
	三品盛り（軟骨・白身魚・若鶏）		

ポイント

- ◎ 1,000 円と 1,280 円のメニューから料理を選択する形式で、サラダ、ドリンク、デザートは全てバイキングとなっており、ライスは白米か雑穀米から選択出来るようになっている。
- ◎ 1,280 円は限定 10 食と記載し、インパクトを与えている。
- ◎ 挽きたてのホットコーヒー（ブレンド、アメリカン）も用意しており、利用客が好きな物を選択出来る形にしている。
- ◎ 毎日来店する利用客もいるので、飽きないようにメニューを多彩に提供する。
- ◎ 障がいのある方に就労移行訓練の職場訓練場として店舗を提供しているため、基礎的な訓練はアソシア社会大学で行っている。その訓練を終えてから「接客」コースを選択した方は、この喫茶店で実技訓練を行う。
- ◎ 雇用関係は、一般企業と同様に仕事をする姿勢を身につけてもらうため、最低賃金を適用し（就労移行型）障がいのある方に対価をもらうことはどういうことかということを考えさせ、労働に対しての意欲やモチベーション・やる気をどのように継続させていくことが必要なのか、などを実践させる場として工夫を凝らしている。

5(1) CAFE RESTAURANT ほのぼの屋

□ 喫茶店の概要

舞鶴湾を一望できる高台に位置する本格的フレンチレストラン。絶好のロケーションと自慢のフレンチを用意。ランチタイムは予約を承っており、ディナータイムは予約制で運営。レストランウェディング、グループパーティーなども兼ね備える。

【店舗運営概要】 ※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	CAFE RESTAURANT ほのぼの屋
管理者名	社会福祉法人 まいづる福祉会
店舗設置場所	京都府舞鶴市大字大波下小字滝ヶ浦 202-56
代表者	理事長 飯田 仁
設立年月日	平成 14 年 4 月 26 日
喫茶について	就労継続支援 A 型と B 型登録申請しており、訓練場所として提供
売上	年間 6,000 万～7,000 万
営業日時	10:00～ デザート&ティータイム 11:30～ ランチタイム (ラストオーダー13:00) デザート&ティータイム (ラストオーダー15:00) 15:30～18:00 ディナー準備のためクローズ 18:00～21:00 ディナータイム (ご予約制) 定休日：毎週水曜日および第1・3・5火曜日
客層	40～50代女性が大半、ただし幅広いお客が来店
利用者工賃	6時間勤務 時給 410 円～1,060 円 夜間割増+100 円 平均時給 652 円 通勤手当 1 日 100 円～800 円

<店舗運営概要>

※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています。

工夫している点

- 中途半端なレストランではなく、目的来店性(わざわざ足を運ぶ価値ある)店づくりになっている。
- 40~50代の女性をターゲットとして設定し、ターゲットに合わせた店を展開。
- 店づくり・接客・メニュー構成もターゲットを絞り構成。
- ホテルの接客インストラクターや一流のシェフを招き、要所でプロを活用。
- 一般企業が経営するレストランには無い「ゆとりと安心感を」与える店を提供。
- レストランウェディング、各種パーティーなども予約制で行っている。
- レストランだけではなく、客室も3部屋用意。
- 今まで受け身の仕事をしてきた障がい者の方々が、これまでに中で失ってきた自信を回復出来るように対応する。その中で、能動的から主体的に変化していき、働きたいという意欲が生まれた。

高級感漂う素敵な外観



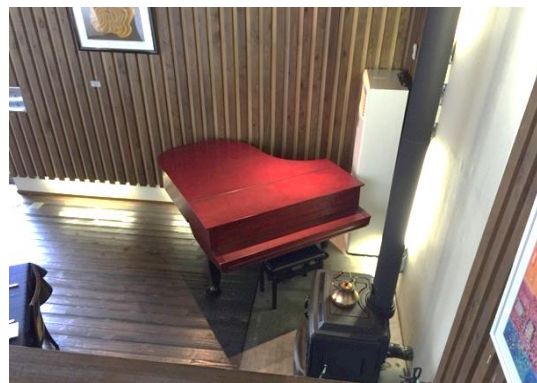
舞鶴湾が一望できる絶好のロケーション



シンプルで上品な店内の様子



グランドピアノと薪ストーブ



□ CAFE RESTAURANT ほのぼの屋メニュー構成（税込価格）

ランチ 11：30～ (L.O. 13:00) ご予約 OK	デイナー 18：00～21：00 ご予約制	ティータイム 10：00～11：30 13：30～15：30 (L.O. 15:00)
●セットメニュー A：¥1,800 B：¥2,500 ●シェフおまかせコース C：¥4,000 D：¥6,000	●シェフおまかせコース A：¥4,000 B：¥6,000 C：¥8,000 D：¥10,000 S：¥12,000	●デザートセット ¥700 ●ドリンク ¥350～

《コース内容》

ランチ	Aコース	◆オードブル又は本日のスープ ◆メイン料理（下記の6品よりいずれか1品） ◆本日のデザート ◆コーヒー又は紅茶
	Bコース	◆特製オードブル ◆本日の特製スープ ◆本日のメイン料理（下記の6品よりいずれか1品） ◆本日のデザート ◆コーヒー又は紅茶
	Cコース	◆シェフ特製オードブル ◆シェフ特製本日のスープ ◆本日のメイン料理（お魚料理かお肉料理を下記から選択） ◆本日のデザート ◆コーヒー又は紅茶
	Dコース	◆シェフ特製オードブル ◆シェフ特製本日のスープ ◆シェフ特製お魚料理 ◆シェフ特製お肉料理 ◆本日のデザート ◆コーヒー又は紅茶

《メイン料理》

魚料理	A スズキのムニエル 魚介のリゾット 添え	B サーモンのベルモット蒸し ほうれん草 添え	C 海の幸のグラタン マッシュポテト 添え
肉料理	D 牛肉のカルボナー ド（ビール煮） 温野菜 添え	E 鴨胸肉のソテー 粗胡椒風味	F イベリコ豚と野菜のポトフ

※ セットメニュー・シェフおまかせメニューは仕入れによって変動あり

コース内容も変更する

ディナー	A コース	<ul style="list-style-type: none"> ◆オードブル ◆伊勢海老のクリームスープ ◆メイン料理（お魚料理かお肉料理を選択） ◆本日のデザート ◆コーヒー又は紅茶
	B コース	<ul style="list-style-type: none"> ◆オードブル ◆伊勢海老のクリームスープ ◆お魚料理 ◆お肉料理 ◆本日のデザート ◆コーヒー又は紅茶

※ CとDコースはシェフおまかせなので料理を頼まれた時につくるので仕入れによって変化する。（ここではCとDコースは省略）

メイン料理はランチとは、なるべく異なるものを提供、ただし同じ日にランチとディナーを食べる方はいない

ポイント

- ◎ 40～50代の女性をターゲットとして設定し、店づくり・接客・メニュー構成を行っている。
- ◎ 四季折々の季節の野菜、旬な食材を使い、華やかで繊細な盛り付けを行い、常に利用客に飽きさせないメニューを考えて提供している。
- ◎ 雇用されている障がいのある方それぞれの特性を活かし、出来る仕事を与え、要所でプロが指導するようサービス提供体制が構築されている。

6(1) 喫茶ほっとはあと(京都府庁店)

□ 喫茶店の概要

京都府庁内福祉厚生センター1階に平成20年4月1日にオープンした「喫茶ほっとはあと」の2号店。管理者：京都府庁から「京都ほっとはあとセンター」が委託を受け「喫茶ほっとはあと(京都府庁店)」として喫茶を設立。

【店舗運営概要】 ※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	喫茶ほっとはあと
管理者名	特定非営利活動法人 京都ほっとはあとセンター
店舗設置場所	京都府舞鶴市大字大波下小字滝ヶ浦 202-56 福祉厚生センター1階
設立年月日	平成20年4月1日
喫茶について	喫茶ほっとはあと(就労継続支援A型)が1号店、西大路御池交差点に面したセルフ方式のカフェテリア。絵画や写真の展示が楽しめる不定期のギャラリーがある。府庁内職員福祉厚生センターにオープンしたのが2号店。人気のランチや手作りのクッキーを提供。14時30分から16時までは府庁内で飲物・手作りクッキーなどをワゴンで販売。5年営業していた喫茶店の退去に伴い、そのままの状態で見継ぎ営業。
経費等	家賃は無料。水道光熱費は庁舎全体の面積案分で僅かの負担
売上	1号店と合算額：(年約1,800万円 1日約65,000円) 2号店(府庁内)：(年約600万円 1日約25,000円)
営業日時	ランチ 11:30~13:30 喫茶タイム 13:30~16:00
客層	府庁内職員が大半
利用者工賃	年額840万円(最低賃金の70%の減額)売上げに占める比率は約47%
工夫している点	○障がい者の方々が配膳を行うが、あくまでも食事だけの配膳。ドリンクバーを設定し、障がい者の方が配膳しやすいよう提供。

落ち着いた外観の様子



くつろげる店内の様子



□ 喫茶ほっとはあと(京都府庁店)メニュー構成(税込価格)

【ランチタイムメニュー】(11時半から13時半) ※いずれもフリードリンク付き			
Aセット	(月・水・金)パスタ	(火・木)オムライス	680円
Bセット	野菜カレーライス		680円
Cセット	(月・水・金)ドリア	(火・木)グラタン	680円
日替わりセット			680円
ピザトーストセット			480円
ナンカレーセット			480円
ワンコインカレーセット			500円
フリードリンクのみ			250円

【喫茶タイムメニュー】(13時半から16時)	
ドリンク	
コーヒー・紅茶	250円
ウイナーコーヒー・ショコラエスプレッソ・ココア・抹茶ミルク	350円
ゆずティー・グレープフルーツジュース	300円
フード	
ピザトースト	300円
ナンカレー *ナン追加100円/枚	350円
ドライカレー 450円*ドリンクとセットで50円引き	450円
デザート	
ミニ抹茶パフェ	280円

ポイント

- ◎ 府庁内の職員の方々が毎日食べてくれるようにメニュー構成をする
- ◎ 昼休みに来店出来なかった職員の方でも、軽食で食べさせることが出来るよう設定
- ◎ ドリンクバーを設けることにより、障がい者の方々の負担を軽減している
- ◎ 障がいのある方々が配膳しやすいように番号札を利用客に持参させる

6(2) ハート（まごころ）ショップ

□ 売店の概要

京都府庁内1号館1階に平成18年4月17日にオープン。「ほっとはあと製品」のアンテナショップとして開設した。

季節の商品やクッキー・焼き菓子・月曜日から金曜日まで日替わり弁当など販売している。

【店舗運営概要】 ※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	ハート（まごころ）ショップ
管理者名	特定非営利活動法人 京都ほっとはあとセンター
店舗設置場所	京都府舞鶴市大字大波下小字滝ヶ浦 202-56 京都府庁内1号館1階
設立年月日	平成18年4月17日
売店について	5カ所の事業所が交代で販売 弁当(授産品)1日30食限定で販売
売上	年約330万 1日当たり14,000円
営業日時	月曜日から金曜日 11:45~16:00 定休日:土日・祝日
客層	府庁内職員 京都府の市民の方々
工夫している点	○通りがかった人に立ち寄ってもらえるようPOPや看板、ライトで店づくりを徹底化

明るい店内の様子



弁当看板



授産製品販売



□ ハート（まごころ）ショップ メニュー構成

※ 5箇所の事業所が交代で販売を行うため、メニュー提示はPOPや黒板で行う。

ポイント

- ◎ 商品を見やすいよう工夫 POP・看板・ライトで店づくりを徹底化。
- ◎ 京都のほっとはあとセンターが取り纏めを行い授産品の販売を行っている。
- ◎ 障がいのある方に対し、金銭はなるべく扱わないように留意している。

7(1) まちのパン屋さん

□ 売店の概要

大阪府が実施する「工賃向上計画支援事業」の一環として、福祉施設で生産されている製品の販売機会等並びに福祉施設で働く障がい者の販売に関する経験とスキルを構築し、将来的に就労につながるよう、就労訓練の場として庁内空きスペースを提供。

【店舗運営概要】 ※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	まちのパン屋さん
管理者名	一般社団法人エル・チャレンジ福祉事業振興機構
店舗設置場所	府庁本館1階（食堂前売店跡地）
設立年月日	平成21年10月
売店（使用目的）	就労訓練の場として庁内空きスペース提供
使用手続	<p>○本支援が<u>収益を目的とするものではなく、あくまで府内の福祉施設で働く障がい者の就労支援策として、就労訓練の場を提供するもの。府が実施する事業であることや、複数の福祉施設が交代で使用するため、<u>公共・公益性が確保できることから、運営事業所に対して行政財産の使用許可。</u></u></p> <p>○本支援は、「工賃向上計画支援事業」の一環であることから、「工賃向上計画支援事業」委託先である一般社団法人エル・チャレンジ福祉事業振興機構との<u>協定締結によって、許可書の交付を行ったものとみなしている。</u></p> <p>○府が一般社団法人エル・チャレンジに事業を委託し、エル・チャレンジが、複数の事業所を公募し、公募のあった11事業所が1ヶ月を目処にローテーション形式で運営させている。</p>
営業日時	月～金曜日（祝日休み）11時～14時
売店面積	約30㎡（29.75㎡）
使用方法	行政財産使用許可（協定締結による許可）
使用料	全額免除
光熱水費	<p>電気・ガス・水道・空調は参加施設が負担。 参加施設が負担</p> <p>(H25) 66,959円/年⇨5,580円/月⇨279円/日⇨140円/施設 (請求) 大阪府(庁舎管理課) ⇨エル・チャレンジ⇨施設 (光熱水費/1ヶ月の総出店回数) × 施設毎の出店回数</p>

【店舗運営概要】 ※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

売上	(H25) 4, 274, 145 円/年⇨17, 809 円/日⇨8, 905 円/施設
参加施設	11 施設（就労継続支援 B 型事業所） ※原則的に 1 日に 2 施設が販売
工夫している点	○参加施設はエントリーで募集 ○ローテーション形式で支援者 1 名・利用者 2 名

かわいい外観



美味しいパン



店内はお客で一杯



□ まちのパン屋さんローテーション表（2015年3月現在）

月	火	水	木	金
2 ポッポ	3 パクのパン屋さん ベーカリーえいか	4 こもり ポンチセびりか	5 第2ほくぶ 障害者作業所	6 アトリエユウの家
9 あいらぶ工房 ポッポ	10 パクのパン屋さん ベーカリーえいか	11 こもり	12 そらまめ作業所 はあとらんど浅香	13 アトリエユウの家
16 あいらぶ工房 ポッポ	17 パクのパン屋さん ベーカリーえいか	18 こもり	19 第2ほくぶ 障害者作業所	20 アトリエユウの家
23 ポッポ	24 パクのパン屋さん ベーカリーえいか	25 こもり ポンチセびりか	26 そらまめ作業所 はあとらんど浅香	27 アトリエユウの家 いわき生野学園
30 あいらぶ工房 ポッポ	31 パクのパン屋さん ベーカリーえいか	※大阪府ではパン販売ブースを提供し、そのブースで月毎決められたローテーション表を基に事業所側で作ったパンを持参し販売する。		

ローテーション販売P

まちのパンやさん 2015.3 Schedule

大阪府内の障がい者作業所が美味しいパンを毎朝日替わりで販売しています。

monday	tuesday	wednesday	thursday	friday
ポッポ 大阪市 手づくり無添加パンの集合～！	バクのパン屋さん 摂津市 国産小麦粉などを厳選した素材のパン。 ペーカリーえいか 八尾市 レーズン食パンがおすすめ！	こさり 大阪市 天然酵母国産小麦のもちもちパンです。 ポンチセびりか 大阪市 総産食品コンペティションで受賞！！	第2ほくぶ 障害者作業所 堺市 堺から手づくりパンをお届けします！	アトリエウの家 堺市 焼きたてふわふわおいしいよ！ いわき生野学園 大阪市 笑い声も原材料のひとつです♪
あいらぶ工房 大阪市 ベーコンエッグパンが大人気！ ポッポ 大阪市 手づくり無添加パンの集合～！	バクのパン屋さん 摂津市 国産小麦粉などを厳選した素材のパン。 ペーカリーえいか 八尾市 レーズン食パンがおすすめ！	こさり 大阪市 天然酵母国産小麦のもちもちパンです。	そらまめ作業所 大阪市 多彩なメニューに自信あり。 はあとらんど浅香 大阪市 体にやさしいパンをお届けです！	アトリエウの家 堺市 焼きたてふわふわおいしいよ！
あいらぶ工房 大阪市 ベーコンエッグパンが大人気！ ポッポ 大阪市 手づくり無添加パンの集合～！	バクのパン屋さん 摂津市 国産小麦粉などを厳選した素材のパン。 ペーカリーえいか 八尾市 レーズン食パンがおすすめ！	こさり 大阪市 天然酵母国産小麦のもちもちパンです。 ポンチセびりか 大阪市 総産食品コンペティションで受賞！！	第2ほくぶ 障害者作業所 堺市 堺から手づくりパンをお届けします！	アトリエウの家 堺市 焼きたてふわふわおいしいよ！
ポッポ 大阪市 手づくり無添加パンの集合～！	バクのパン屋さん 摂津市 国産小麦粉などを厳選した素材のパン。 ペーカリーえいか 八尾市 レーズン食パンがおすすめ！	こさり 大阪市 天然酵母国産小麦のもちもちパンです。 ポンチセびりか 大阪市 総産食品コンペティションで受賞！！	そらまめ作業所 大阪市 多彩なメニューに自信あり。 はあとらんど浅香 大阪市 体にやさしいパンをお届けです！	アトリエウの家 堺市 焼きたてふわふわおいしいよ！ いわき生野学園 大阪市 笑い声も原材料のひとつです♪
あいらぶ工房 大阪市 ベーコンエッグパンが大人気！ ポッポ 大阪市 手づくり無添加パンの集合～！	バクのパン屋さん 摂津市 国産小麦粉などを厳選した素材のパン。 ペーカリーえいか 八尾市 レーズン食パンがおすすめ！			
				

ポイント

- ◎ 一つの事業所だけでなく複数の事業所での販売をすることにより、公共・公益性が確保出来る。
- ◎ 販売する上でPOPなどを作成し、商品をわかりやすいように提供する。
- ◎ 店舗ではローテーションチラシを配布し、利用客に販売PRを行う。
- ◎ 障がいのある方に対しては各事業所によって異なるが、障がいのある方々が働きやすい環境を提供する。
- ◎ パンを運搬しやすいように、パンを配置しやすいように、販売台を適宜な高さに調節出来るようにしている。

8(1) PICA PICA 作業所

□ 喫茶店の概要

八尾市役所の地下1階に「おいしくって、たのしくって、お腹も心も満足!」というコンセプトのもとに、市役所帰りの小腹がすいた時に、お野菜たっぷりのランチが食べたい時に、図書館で借りた本をよみながらゆっくりお茶したい時に、ちょっとした手土産が欲しい時に、貸し切ってママ会をしたい時に・・・。
cafe rest Pica Picaは様々なニーズに合わせた使い方が出来る店を提供。

【店舗運営概要】 ※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	cafe rest Pica Pica 市役所店
管理者名	社会福祉法人 ゆるり福祉会
店舗設置場所	大阪府八尾市本町1丁目1番1号 B1（八尾市役所地下1階）
設立年月日	平成25年12月
喫茶について	就労継続支援B型(40名)の定員で店を運営 職員食堂を転用して開設
売上	売上目標 75,000円
経費等	家賃18万円、水道光熱費20万円
営業日時	営業時間 モーニングサービス 9:00~11:00 ランチメニュー 11:30~16:00 定休日 土・日曜日 祝日 その他市役所に準じる
客層	八尾市役所職員 八尾市民（時に女性客が多い）
工夫している点	○ランチ注文方法が徹底しており、机上にあるオーダー表に一人一枚好きなメニューに○(まる)をし、ウェイトレスに渡す方法。 この方法は、障がい者の方々が働きやすいような環境を提供するためである。 ○Pica Pica 空港店の焼きたてパンを火曜日から金曜日12時頃から販売。法人内で協力体制を図り店舗の売上を伸ばしている。 ○八尾市役所には図書館が並列されているので、子供をもつ母親がゆっくり安心してもらえる環境を整えている。 また、赤ちゃんベット・子供椅子も用意し、利用客(母親限定)を応援する環境を提供。

いらっしゃいませ



喫茶店テラスお庭の様子



素敵な長い通路で授産品販売



ゆったり落ち着ける店内



□ PICA PICA 作業所メニュー構成（税込価格）

モーニングサービス 9:00~11:00

トーストモーニング
 coffee 紅茶・マンゴージュース・アップル
 ジュースから1品選択
 トースト（バター・はちみつ・シナモンか
 ら1つ選択）
 目玉焼き
 サラダ
 スープ or ヨーグルト付



¥400

ピザモーニング
 coffee 紅茶・マンゴージュース・アップル
 ジュースから1品選択
 ピザ（トマトソース・カレーソース・ハ
 ムから1つ選択）
 サラダ
 スープ or ヨーグルト付



¥400

ランチメニュー 11:30~16:00

日替わりランチ ¥800
 ドリンクセット ¥950



ヘルシーランチ ¥800
 ドリンクセット ¥950



ランチメニュー 11:30~16:00

せいり蒸しランチ ¥800
 ドリンクセット ¥950



ワンコインランチ カレーライス ¥500
 ドリンクセット ¥650



ポイント

- ◎ お子様も食べられるようにワンプレートで料理を提供。
- ◎ 市役所職員とお子様連れの母親、女性をターゲットに絞り朝9時からモーニングセットを提供する。
- ◎ なるべくランチはヘルシーランチや温野菜にして提供することに心掛けている。
- ◎ 女性が好むような味付けを考え、カレーには香辛料を加えて独自の味を提供する。
- ◎ 赤ちゃんベット、子供用椅子を用意し母親がゆっくり安心して料理を楽しむことが出来るよう環境を設定している。
- ◎ 注文時には利用客のテーブルにあるオーダー表に○印をつけて障がいのある方にその内容を渡し、障がいのある方々が働きやすい環境を整えるよう工夫する。

9(1) m's factory

□ 行場の概要

「食卓に笑顔と元気を届ける愛情弁当」「みんなのもとに今日も元気につくりたての弁当とうどんをお届け」というモットーに、他事業所への食材製造や製麺の卸などの行場、作りたての弁当やうどんを直売・販売。地域住民や一般企業など幅広い顧客を持つ。

【店舗運営概要】

※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	m' s factory
管理者名	ワークスみらい高知
店舗設置場所	高知市神田 1408-12
設立年月日	2006年11月
行場について	この場所から他事業所に食材製造や製麺などの卸を行っている。
営業日時	平日/11:30~14:00・土/11:00~14:00 配達受付/8:30~14:00・配達時間/11:00~15:00 日・祝日定休
工夫している点	○製造元としてこの場所で大半の処理を行ってから、同法人内の喫茶店に惣菜・麺類等を卸しているため、他の事業所での下処理が最短で行われるようになっている ○40種類で利用客が飽きないようなメニュー構成となっている ○宅配業務も障がいのある方々が担い、宅配専用の車両（自動二輪車）を確保している。宅配時は、医療機関より運転業務に係る危険性を判断し、適正者に業務を提供。医療機関との業務を通じた必要な連携を図っている。

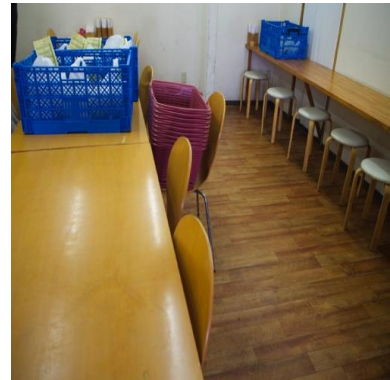
色鮮やかな工場の外観



たくさんのメニュー



配達準備



□ m' s factory メニュー構成

種類の味を愉しめる「おばんざい弁当」や、定番のチキン南蛮の他にうどんも合わせ、約 40 種類から選べる楽しさが魅力。

ポイント

- ◎ 惣菜や麺類等の下ごしらえは全てこの行場で行い他の事業所に配送することにより、喫茶店内の作業を軽減することが出来る（効率化を図るシステム作りを徹底化）。
- ◎ 定番メニュー（チキン南蛮）を作り、事業所内での強みを強化。
- ◎ 弁当やうどんは温かいまま提供するよう注文を受けてから作る。
- ◎ 配達の場合は、指導員が効率よく運べるように地図を見て考えてから、障がいのある方に提示する。

9(2) STRAWBERRY FIELDS

□ 喫茶店の概要

「製造工場直営カフェ。居心地空間と甘～い香り」というコンセプトを基に、ケーキやどらやきを作る製造工場直営のカフェ。

【店舗運営概要】

※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	STRAWBERRY FIELDS
管理者名	ワークスマらい高知
店舗設置場所	高知市神田 1130-1
設立年月日	2008 年 12 月
喫茶店について	飲食店と店舗販売用菓子（各種ケーキ、どら焼き）製造を行う工場が併設されている。
売上	年間約 1,000 万以上
経費等	月額：約 150 万
営業日時	モーニング/8:30～11:00 ランチ/11:00～16:30(L. O. 16 : 00) イートインスイーツ/11:00～16:30(L. O. 16 : 00) テイクアウトケーキ/10:00～17:00 定休日：木曜日
客層	学生から主婦まで 幅広い（女性客が大半）

【店舗運営概要】

※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

工夫している点	<p>○専門職パティシエを配置</p> <p>○各事業所にケーキを配送。無駄な経費をかけぬよう配送ルートを工夫</p> <p>○機械を導入し生産性を確保。均一の品質を保ち、針や金属類の遺物混入を避けるため金属探知機を用いるなど、徹底した安全管理に努めている</p> <p>○製造工場はガラス張りになっており、作業工程が一般客からも見学する事が可能。製造過程を消費者自身が目にする事で、食品衛生等の信用や福祉施設の製品イメージを払拭するのが狙い</p>
---------	---

□ STRAWBERRY FIELDS メニュー構成

製造数は1日約3,000個（40～200種類）を製造。併設店舗での販売以外にも同法人設置の飲食店舗に卸している。「どら焼き」は他県のあんこ会社と商品開発など提携し、売れる商品を作っている。

看板メニューは1,000円でケーキが食べ放題のスウィーツビュッフェとボリュームランチ。ランチメニューでも約20種類から好きなケーキが選べる。（ショーウィンドウには常時ケーキ約30種類が並ぶ）ショートは110円～、ホールは1,500円～、とリーズナブルな価格にもこだわっている。

ポイント

- ◎ 商品開発する際には、一般会社（仕入れ先）と連携をし、レシピを考案させ売れる商品を作るよう工夫
- ◎ 菓子工場を配置し利用客に作っている工程を楽しんでもらい、なおかつ商品の安全性を伝えることが出来るよう現場見学を行っている
- ◎ 看板メニューはケーキ食べ放題であるが、利用客が飽きないよう種類を豊富にし、リーズナブルな価格で提供する
- ◎ 障がいのある方はケーキを均等に切る事は困難であるので、均等に切断出来る機械を導入し、生産性を確保する

9(3) 土佐茶カフェ

□ 喫茶店の概要

土佐茶カフェは「高知生まれのお茶の美味しさや、お茶を淹れることの楽しさを体験し、土佐の魅力を観光客へ新発見を、県民に再発見を」をコンセプトにした日本茶カフェ。商店街（アーケード街）で展開されている土佐茶をメインとしたお店。

高知のブランド茶「土佐茶」の魅力をたくさんの方々に伝えすること使命としている。

【店舗運営概要】

※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	土佐茶カフェ
管理者名	ワークスみらい高知
店舗設置場所	高知市帯屋町 2-1-31
設立年月日	2010年12月
喫茶店について	自然が香る料理と土佐茶を楽しめるカフェ。土佐茶によく合う甘味も充実。テラス席や公園を眺める2階席もあり。
営業日時	11:00~19:00 (L.O. 18:00) 定休日：水曜日 祝日の際は木曜日休
客層	幅広い年代の女性客、地域でも注目を集める店舗。
工夫している点	○土佐茶をただ提供するのではなく、利用客が自ら淹れ、その工程を楽しんでもらうという工夫 ○日本茶インストラクター取得している職員を雇用 ○お茶を注文した利用客に、お茶の淹れ方・概要などを説明しアドバイスながら日本茶の魅力を伝える

アーケード正面入り口



土佐茶



素敵なアーケード裏口



□ 土佐茶カフェメニュー構成

高知県内各産地の個性豊かな土佐茶を 10～15 種類取扱い、地元の食材をふんだんに使った食事や甘味で、地産地消に取り組んでいる。土佐茶カフェでは、土佐茶の煎茶やほうじ茶、和紅茶、碁石茶などを味わいながら、四季折々の食材を使った手作りで愛情いっぱいのお食事と、土佐茶によく合う甘味を提供。コーヒーは使用せず、徹底的に日本茶を提供。

ポイント

- ◎ 建物デザインにこだわり、赤と黒と白をモチーフに店を展開し、正面入り口と裏口と見せ方を変え、利用客に楽しんで貰えるようする
- ◎ 土佐茶カフェのロゴマークを作成し、マーク 1 つで印象を高める
- ◎ 土佐茶の良さを伝えるよう、日本茶インストラクターの方に説明をさせ、利用客にお茶の香りや淹れ方の工程を楽しんでもらうよう工夫
- ◎ 障がいのある方に対する雇用や訓練に関しては、障がいのある方としての特性を理解し、その方の考えや性格に合った仕事を行わせるよう指導する

9(4) m's place

□ 喫茶店の概要

高知市立自由民権記念館内に設置されている軽食喫茶店舗。高知市委託事業による実施。設置前は館内利用者の数も僅かであったが、店舗設置後は館内利用者の増加に結び付いた事もあり、集客の一翼を担う。

【店舗運営概要】

※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	m' s place
管理者名	ワークスみらい高知
店舗設置場所	高知県高知市棧橋通 4-14-3 高知市自由民権記念館 1階
設立年月日	2008年4月
喫茶店について	高知市北竹島町 3-15 に m' s place の本店があり、高知市立自由民権記念館内にも 2 店舗目あり。
売上	2,000 万以上
経費等	居抜きを活用・設備等はワークスみらい高知が行う
営業日時	8:00~16:00 (ラストオーダー: モーニング 15:30・ランチ 15:00)
客層	高知市民の方々に賑わう
工夫している点	○館内では火器の使用が認められていない為、調理器具や提供メニューの工夫も様々されている

□ m' s place メニュー構成

モーニングとランチの人気店。モーニングは 10 種類以上から。ランチは数量限定の日替わり膳のほか、定評のあるチキンを使ったラインナップで毎日来ても楽しめる。

ポイント

- ◎ 高知市民の高齢者の方や学生の利用客が多いため、ボリューム満点な料理を提供する
- ◎ 自由民権記念館内での軽食で、キッチンが狭いが行場から惣菜や麺類等が配達されるため、キッチンが広い・狭いに関係なく店を展開することが出来るようになっている
- ◎ 障がいのある方には、接客サービスを行わせ訓練実施をシステムになっている

9(5) m's kitchen

□ 喫茶店の概要

モットーは「地域みんなに喜んでもらうために」。地域の住民の方々が気軽に足を運べる店舗。栄養バランスやボリュームにこだわり、手作り出来る料理を提供。優雅にくつろぎを持たせる店を提供し店を展開。

愛情たっぷりの弁当をリーズナブルな価格で届ける、配達エリアは高知市か中心部。

【店舗運営概要】

※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	m' s kitchen
管理者名	ワークスみらい高知
店舗設置場所	高知市百石町 2-34-7
設立年月日	2005 年 11 月
喫茶店について	kitchen はテイクアウト専門店。「弁当、喫茶店とケーキの店」というちょっと変わったおしゃれな店。
営業日時	モーニング 8:00~15:30 ランチ 11:00~15:00
客層	近隣の方々、地域の方々が大半
工夫している点	○地域の住民の方々が毎日来店されても飽きないようなメニュー構成を行っている

□ m' s kitchen メニュー構成

地域の住民の方々が毎日来店されても飽きないようなメニュー構成を行っている。モーニングは 13 種類 450 円トースト、カレーが主で、ランチは 11 種類の親子丼など 700 円、日替わり膳 650 円で提供する。手替わり膳は 11:00 から販売し、売り切れ次第終了。

ポイント

- ◎ 地域の住民の方々を対象として安価で美味しく種類豊富なメニュー構成をする。
- ◎ 座る席では一人でふらっと来ても良いようにカウンターをつけて、たくさんの方々が座れるようにする。
- ◎ 主婦の方々がお子さんを幼稚園に送った後に立ち寄ってもらえるよう、仕事に行く前に朝食を取って貰えるよう、朝 8 時から店をオープンする。
- ◎ ガラス張りになっており、狭い空間を広く見せるように心掛けている。
- ◎ 障がいのある方には実技訓練をしているが、混んでいる時間帯(スピードを求められる時間 お昼頃)などには、コーヒーはドリップを行わず、機械で落とす等の工夫をする。

9(6) さくらさく

□ 喫茶店の概要

「桜の蕾がほころぶように 笑顔ほころぶ和食と甘味のうららか時間」をコンセプトに和を基調とした軽食喫茶店舗。

【店舗運営概要】 ※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	甘味茶寮 さくらさく
管理者名	ワークスマらい高知
店舗設置場所	高知市大原町 10
設立年月日	2010年6月
喫茶店について	和をテーマに店づくりを展開。マンションの1階に店舗があり駐車場8台を完備。
営業日時	11:00~22:00 (L.O. 21:30) 昼御膳 11:00~14:00 (土日祝~15:00) 甘味 14:00~17:00 / 夜御膳 17:30~22:00 定休日: 火曜日 祝日の際は水曜日休
客層	家族客が多い、高齢者の方が大半
工夫している点	○トイレの設備から和を貴重にデザイン設計し、店舗の隅から隅までに気を配っている。 ○器から盛り付け、箸、箸置き、テーブル引き全て和をテイストにして商品を鮮やかに見せる工夫をしている。 ○店舗名とメニューの内容を和テイストでマッチングしており、一つ一つに細やかなサービスを提供する

□ さくらさくメニュー構成

名物は彩り豊かな和の膳と、あんみつや抹茶などを使った甘味を提供。また、おまかせせいろ会席も2名さまより予約を受け付けている。夜はお酒も提供する。

ポイント

- ◎ 家族客が大半なので、テーブル席を多数完備している
- ◎ 店の隅から隅まで和テイストに心がけている
- ◎ 抹茶やくずきりも提供し、利用客に楽しんで貰えるようにしている
- ◎ 来店された客にさくらをイメージした一口おつまみの前菜をサービスで提供する
- ◎ 障がいのある方が出来ない仕事は、機械を導入し対応する

9(7) アートゾーン藁工倉庫

□ 喫茶店・美術館の概要 (転載：artcape「アートケープ」 O学芸員レポート (2012年2月1日号))

戦後間もなく、地域一帯が田園だった時代に貴重な再生資源である藁を使った製品の備蓄販売のためにつくられた倉庫で、一時は13棟が林立していた。その後、橋の架け替えや道路拡張工事などで一部壊され、近年はほとんど使われていなかった。

しかし、歴史的建造物の保存を願う人たちによって、2006年以降に、西エリアの一部が、さらに2011年に東エリアの3棟が本格リノベーションされ、昨年12月23日、藁工倉庫全体を束ねたかたちのアートセンターとして「アートゾーン藁工倉庫」として誕生。

高知の意欲あるアーティストの発表場所として、アートをもっと気軽に、身近に感じてほしいという思いで美術館を運営。美術館を出て隣の建物に入ると、飲食店ブース(喫茶店)がある。飲食店ブースでは豊富な土佐の食材を活かし、地中海風食材を提供。会議やパーティーにも使用出来る優雅な空間。

地中海バル文化と地中海バルレストランのコラボレーションを楽しめる場所。

【店舗運営概要】

※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	アートゾーン藁工倉庫
管理者名	ワークスマらい高知
店舗設置場所	高知市南金田 2-28
設立年月日	2011年12月
喫茶店について	飲食店営業の他に、美術館運営、多目的スペースの貸出
営業日時	ランチタイム 11:00~14:00 (土日祝 15:00 まで) ディナータイム 17:00~23:00
客層	幅広い客層 要予約。非常に人気があり予約も一杯
工夫している点	○ワインを提供し、ソムリエを常備している。 ○他店と比較すると価格設定がやや高い。 ○披露宴会場としても利用が可能。 ○藁倉庫を改修し、アートと料理をコラボし、利用客が楽しめる空間作りを行い、暖炉や黒板を置くなど、ゆったりくたくつろげて楽しめる空間を提供している。

□ アートゾーン藁工倉庫メニュー構成

ワインにタパス、アンティパストミストをつまみながら、パスタやパエリアを提供。土佐バルは、その名の通り土佐赤牛や魚介類、豊富な野菜など高知の食材を楽しめる。他店と比較すると価格設定はやや高いが、本格的なレストランとしては安価である。

ポイント

- ◎ ワインを提供している店舗であるので、ソムリエを配置しており、本格的なレストランを行っている
- ◎ 高知県では日本有数のカツオの産地であり、高知名物として、昔から食べられている。「たたき」は、わらをやいた火でカツオをあぶって作るため、藁(わら)はカツオのたたきを調理するには必要な材料である。しかし、藁倉庫が使用されなくなった今、古い町並みやコミュニティの破壊が進む地域において、取り壊しの危機にある蔵に拠点を構え、地域資源の再々・活用の実証の場とすることを目指しているというコンセプトで美術館と飲食店を経営する。
- ◎ 障がいのある方に対する雇用や訓練は、ワインを提供しているからといってワインの開け方を伝授するのではなく、ソムリエを配置し、障がいのある方の負担を軽減する。

9(8) 土佐酒バル**□ 居酒屋の概要**

障害福祉サービス事業の実施ではなく、一般の飲食店に障がいのある方が働いている店舗。高知県産の18箇所蔵元から100種類取り揃えている、日本酒が利き酒で楽しめるお店。

【店舗運営概要】

※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	土佐酒バル
管理者名	ワークスみらい高知
店舗設置場所	高知県高知市追手筋 1-9-5 1F
設立年月日	2014年12月
飲食店について	日本酒が楽しめる店。
営業日時	18:00~24:00(L.O. 23:30) 夜10時以降入店可、定休日：月曜日(日曜営業)
客層	男性が大半
工夫している点	<p>○開設前から酒造会社との提携を結び、店舗づくりをしている。</p> <p>○障がいのある方が働きやすいように、メニュー表に番号を振り、利用客はメニュー番号をメモして注文するシステム。</p> <p>※酒を提供する際、ミスをして障がいのある方が落ち込まないようなシステムを構築している。</p> <p>○各酒の魅力を伝えるため、大吟醸はワイングラスに、リキュールや炭酸入り日本酒は細長いグラスに注ぐなど、容器にもこだわり美味しさを引き立たせる工夫をしている。</p>

【店舗運営概要】

※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

工夫している点

○酒の保管にも気を使い、常温で保管すると品質が悪化するので、特注で日本酒セラーを作り 8℃～10℃で 150 本近く保管をしている。更にチェイサーも蔵元からの仕込み水にするなど徹底している。

土佐酒バル外観**きれいな店舗内部****□ 土佐酒バルメニュー構成**

食べ物は 100 円～500 円と低価格。全て小皿料理になり、中でも高知名物の「自家製酒盗」やブランド豚で有名な「四万十豚の味噌漬け」、地元野菜を使った「季節の野菜のバーニャカウダ」が人気メニュー。客単価は平均 2,000 円。

ポイント

- ◎ 土佐蔵 18 箇所の名酒の魅力を伝えるために容器にもこだわり美味しさを引き立たせるようにしている。
- ◎ メニューの中にお酒を提供しているため、利用客とのトラブルを最小限にすることに心がけている。
- ◎ 地元の障がいのある方から「受給者証(障がい者施設に通っている証明書)を発行せずに、就労訓練を行いたい」と言われたことがきっかけとなり土佐酒バルを設立。障がいのある方がどうしたら働きやすい環境になるかを考慮して環境設定に取り組み、メニュー構成も行っている。
- ◎ 酒を提供する際、ミスをして障がいのある方が落ち込まないようにメニュー表に番号を振り、利用客はメニュー番号をメモして注文するシステムを構築している。

9(9) 就労支援・研修センターみらい

□ 就労支援・研修センターの概要

就労のための準備・練習を行い、店や一般企業をイメージしながら現場に入る前のトレーニングを行う場所。

就労支援内容は、パソコンを用いた軽作業や飲食店業務を想定したシミュレーション等を実施。身だしなみ・挨拶・基本ルールの3つの就労訓練を基本にして行う。

また、訓練を行っても悩む方がいる場合はそのフォローに入り、本人のやる気を損なわないようにする場所

【店舗運営概要】

※調査結果の公表は施設管理者の承諾を得ています

施設名	就労支援・研修センターみらい
管理者名	ワークスみらい高知
店舗設置場所	高知県高知市 梅ノ辻 4-1 西森ビル
設立年月日	2011年2月
就労支援について	就職準備支援が主目的となり、パソコンを用いた軽作業や飲食店業務を想定したシミュレーション等を実施。また SST（ソーシャル・スキル・トレーニング）や身なり等を含むビジネスマナーの講習会などもプログラムの一環として提供
工夫している点	<ul style="list-style-type: none"> ○障がいのある方々の心のケアを行っている ○店舗準備前の訓練をしている ○店舗は実施訓練場なので、就労支援・研修センターで基礎的な訓練内容を提示し、訓練を行う ○基礎訓練(机上の学習・想定したシミュレーション)と応用訓練(実施訓練)を区別化している

ポイント

◎ 一般就労や同法人内の就労継続支援 A 型事業所に移行する前の段階で、トレーニングを行うための場所として障がいのある方々に提供する

◎ SST*のようなトレーニング内容を構築し、現場店舗に移行する前に基礎訓練を行っている。

※ ソーシャルスキルトレーニング

対人関係や集団行動を上手に営んでいくための技能（スキル）で、対人場面において、相手に適切な対応や反応するために言語的・非言語的なコミュニケーションスキルを習得する練習のこと。

前記のとおり「ワークスみらい高知」の事業所9箇所を説明しましたが、重要なところをポイントとしてまとめました。

ポイント

【店について】

- ◎ 店はコンセプトに始まりコンセプトで終わる、コンセプトとは魅力あるお店・流行る店をつくる 誰にでもわかりやすいコンセプトを立てること。
一般の利用客に選ばれる店を考えコンセプトを作成すること。
魅力あるお店・流行る店をつくるにはどうすればいいかを考えることが大変重要。
 - ・ コンセプトさえ固めておけば後は現場の従業員がメニュー構成を行っていく。
- ◎ 世の方々が働いていない時に働くことが接客の基本、土・日・祝日は店を開けること。
 - ・ 土・日・祝日に料理の味を覚えてもらい平日につなげること。
- ◎ 利用客の中でも障がいのある方はいるので、環境は整えること。
(車椅子の方ユニバーサル方式・スロープなど)

【メニューに関して】

- ◎ メニューは人気がある時に提供を終了すると利用客がまた食べたいと思う。
- ◎ 利用客が喜んでくれるメニューを提供することが大切。
- ◎ メニューだけではなく、器、爪楊枝、箸置き等、利用客の方々が満足して帰宅出来るようサービスに徹底することが大切。
- ◎ 良い商品を利用客にどう提供するか(温かいものは温かいまま・冷たいものは冷たく) そういう心配りが必要。
- ◎ 売り方の一つの例として買う人の気持ちになってメニューを考えることが重要。
- ◎ メニュー内容は1ヶ月に1回構成内容を見直すことが大切。
利用客の方が飽きないようなメニューを考える上では当たり前のこと。
売れる商品と売れない商品を区別する。

【障がいのある方】

- ◎ 基本的なマナー 身だしなみ・挨拶・基本ルール この3つに関しては相談支援センターでしっかり伝え就労訓練を行ってから実践へ移行する。
- ◎ 挨拶をするというマナーをしっかり伝えることが大切。
- ◎ 障がいのあるの方々が働きやすい環境を整えること。
(車椅子の方ユニバーサル方式・スロープなど)
- ◎ 明確な仕事内容を与えることが大切。

◎ 障がいのある方の矜持（きんじ）

福祉事業所であることを前面に出さない。福祉というと顧客によっては先入感を持つことになる。顧客が利用した店舗に障がいのある方が働いている環境だけである。評判の良い店舗づくりを行い、そこで働く充実感を得る。それが、障がいのある方が働きやすい環境である。「ああ、あの有名なお店で働いている」と評価される方が、「作業所で働いている」と言われるよりも、矜持を持つ事ができる。

また、それには作業手当の多さが重要な要素である。

10 万円の手当を支給されると更に多くの金額を欲する意欲が沸き働く意識の大切さが認識される。

これら全ての店舗の事例から、何がポイントで何が重要なのかを以下にまとめました。

【まとめ】

項目	内容
店舗について	<p>(1) 従業員の都合で営業日を決めないこと。 (利用客のニーズに応える)</p> <p>(2) 営業時間帯は利用客の利便性に配慮すること。</p> <p>(3) 家族連れの方や障がいのある方々などに利便性を図った環境整備をすること。</p> <p>(4) 運営コンセプトをしっかり決めること。 調査対象は何れも障がい者就労訓練・就労の場であるが、店舗運営に当って、障がい者訓練・就労の店舗であることを前面に出すか否かで分かれるが、調査結果は概ね、一般の店舗を意識し、より質の高い店舗構成やメニュー構成を行っている店舗が多くの売上高を得ているといえる。</p> <p>(5) バリアフリーなど障がい者の利用環境 エレベーター、音声案内、点字メニューは、いずれも整備されていない。個別には、障がい者も使えるよう、店舗コンセプトに組み入れトイレに工夫を凝らしている店舗やメニュー表にルビを振っている店舗もあった。</p> <p>(6) 自治体庁舎活用 庁舎職員・庁舎利用者だけをターゲットにしない。 庁舎のコンセプトと大きくかけ離れない限り、開設する店舗のコンセプトに合わせた店づくりを行い、店舗利用を目的に地域の方々が来庁するまでに運営の工夫をする。</p>

	<p>ポイント</p> <p>店舗運営は、「障がいのある方の就労訓練・就労」場所としてというのが重要であり、それ以外は無。例えその店舗でしか働くことが出来なくとも、この場所で働くことが、社会にしっかりと参加していると認識が出来る店舗の運営内容である必要がある。</p> <p>また、労働の対価も大切である。店舗で訓練を受けた障がいのある方が、一般就労した際に、就労先から「来てくれて良かった」との評価を得られる訓練内容が効果的である。その結果、必然的に職場で果たすべき役割が与えられ、職場に定着する率は向上する。</p>
メニュー構成について	<p>利用客ターゲットを設定し、利用客のニーズに合わせたメニュー構成を行い、盛り付けも、見た目が大切なので色合いを工夫すること</p> <p>メニューは単純化せず、見直しを図り利用客に飽きさせないように努力すること</p>
障がいのある方に対する雇用・訓練などについて	<p>(1) 障がい特性に合わせた作業分担を図ること</p> <p>(2) 障がいのある方が、スムーズに働きやすい販売方法を考え注文に当たって「注文票」等工夫すること</p> <p>(3) 障がい特性にあわせ作業工程の図式化を行い明示すること</p> <p>(4) 得意な作業を見つけ、積極的に作業を担う意識を持たせた訓練を行わせる事により、利用客へのサービスの効率化に繋がり、運営の効率化が図られ、利用客の評価が高まる。それが、作業工賃の向上につながり、利用者のモチベーションの向上など相乗効果が期待できる</p>