

主題	ご利用者に喜ばれる喫茶を目指して
副題	とびっきりの笑顔を見つける空間の演出
ホーム喫茶	
生きがい活動	

研究期間	9ヶ月	事業所	社会福祉法人東京蒼生会 養護老人ホーム 万寿園
発表者：宮本千夏 ・ 徳野弘美			アドバイザー：
共同研究者：藤田はつみ			

電 話	042-391-2578	メール	manjuen@poppy.ocn.ne.jp
FAX	042-392-1733	URL	http://www6.ocn.ne.jp/~sousei

今回発表の事業所やサービスの紹介	養護老人ホーム万寿園（150名）は、行政の措置によって入所が決定される措置施設です。軽費老人ホーム第三万寿園（50名）を併設しており、一体的運営を行なっています。利用者と向き合い、温かく、優しく、ご利用者一人ひとり人格を尊び、常にその方の立場に立って考え、ご利用者が有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援しております。
------------------	---

《1. 研究前の状況と課題》

当施設では養護・万寿園の定員150名と軽費・第三万寿園の定員50名の併設施設で200名のご利用者の方々が決して広い空間とは言えないスペースで日々暮らしています。

そこで、日々の生活に変化や潤いを感じてもらったり、社会参加を通じて張りを感じて頂くために、外出行事や地域イベントへの参加など、様々な取り組みをしていました。しかし、外出が困難な方やイベントへの参加意欲が低い方が少なからず居て、より多くのご利用者が満足し、充実した生活を感じて頂くための対策が課題であった。

この状況のひとつの改善案として実施したのが「ホーム喫茶」の改革でした。以前のホーム喫茶は、月に1回の実施で、くつろいで頂く環境も暗く、使用する備品も古く、メニューのバリエーションも少なく、職員の接客にも課題があった。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

『喫茶を通じて自分のペースでゆっくりとくつろげる時間を提供する』

施設の限られた空間の中でも入所者が気分転換をはかり、生活に張りを感じ、明るい気持ちで喜びを感じながら、生活ができるような時間と場の提供を目的とした。

《3. 具体的な取り組みの内容》

日々の生活を豊かに楽しんで頂くために改善に取り組んだ。

① くつろげる空間、環境整備を図る。

現在の施設は、30年余り経過し老朽化している。喫茶を実施している場所においても同様であり改修が必要となっていた。そこで、次の目的を目指して喫茶ホールの改修を行なった。

- ・利用者の方が常に利用でき、くつろげる空間
- ・明るい環境
- ・眺望を楽しめる工夫（最上階の5階）
- ・地域市民交流の場としても使用できる多目的な

活用

- ・ 30名程の調理ができる調理設備の整備
- ② 利用者の方が楽しめる喫茶運営への取り組み
- ・ 営業回数、時間の見直し
 - ・ 喫茶の名称変更
 - ・ メニューの充実、季節メニューを取り入れる
 - ・ 室内環境への工夫、BGMの工夫
 - ・ 楽しめる利用者サービスの工夫（ポイントカードなど）
- ③ 職員の接遇の改善
- ・ 利用者への接客マナー
 - ・ 喫茶ユニフォームの購入

《4. 取り組みの結果と考察》

○園の情報誌で事前に大々的に喫茶リニューアルのお知らせを記載したことで、無関心であった方も喫茶の存在を知り、継続して来るようになった方が増えた。また、利用した方の話を聞いて喫茶に来られる方も増えている。

○ご利用者同士のコミュニケーションの機会が増え、普段あまり交流のないご利用者同士の交流の場となってきた。

○毎週月曜日に喫茶があるということを楽しみにして頂いて、自分の生活サイクルの1つの存在になってきている。

○メニューや飾り付けに季節感を出すことで、ご自分では外出が難しい方でも園内に居ながらにして季節を感じることができるとの感想も寄せられている。

○ご利用者自身が選択して楽しめるひとときを味わえ、「こんなに良いところはないよ。」「毎週この時間が楽しみで、月曜日に来るのが待ち遠しくて仕方がないよ。」「喫茶に来ることで気持ちが軟らかくなる、なごやかになる。」「自分の時間が作れて良い。」等の言葉が聞かれており、毎週心待ちにしている方が増えた。

○より良い喫茶にするために、ご利用者からアドバイスを頂いたり、一緒にメニューを考えることでコミュニケーションを深める事ができた。

○以前は20名程の来店であったが、現在では40名程の方が来て下さるようになった。

《5. まとめ、結論》

施設の行事としての喫茶ではなく、ご利用者本位の自由な気持ちで喫茶を利用して頂くことで、ご利用者自身が選択できる喜びに繋がる。

毎月新しい企画やメニューを考える事で、ご利用者に喜んで頂けることを第一に考えることができ、接客マナーの基本的な相手を思いやる気持ちの大切さを学んだ。

喫茶を通じて利用者に楽しさ・生きがいを感じて頂くことができた。

また、それ以上に職員は、利用者の意見をしっかりと受け止め、丁寧に取り組むことでご利用者に受け入れてもらえ、利用者と共に課題・目標を実現することが日々の支援サービスの質の向上に繋がるということを改めて実感し学んだ。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究発表を行うにあたり映像の発表など、ご本人（ご家族）に口頭にて確認をし、本研究発表以外では使用をしないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

なし

《8. 提案と発信》

職員が喫茶店員となって対応することで外出することが難しい方でも、喫茶「すまいる」を利用し、気軽にお店に行った雰囲気味わって頂くことができる。また、職員自身も接遇の勉強になった。

【メモ欄】