

第47回長崎県障害者技能競技大会（アビリンピック）

喫茶サービス課題



だい かい ながさきけんしょうがいしゃぎのうきょうぎたいかい
第47回 長崎県障害者技能競技大会

きっさ きょうぎかだい 喫茶サービス競技課題

きっさ せっきやく か き こうもく きょうぎ
喫茶サービスにおける接客サービスを下記の項目により競技します

し し こうもく 1. 指示項目

らいてん きゃくさま たい ほか じゅうぎょういん きょうぎしゃ れんけい きょうりよく
来店されたお客様に対して他の従業員（スタッフや競技者）と連携・協力しながら、
きゃくさま たちば た せいかく ぎじゅつ きそ
お客様の立場に立って、正確かつスムーズにサービスする技術を競う。

きょうぎないよう しん さ 2. 競技内容・審査のポイント

きほんてき せつぐう (1) 基本的な接客マナー

- ① きっさてん ぎょうむ み
喫茶店での業務にふさわしい身だしなみ。
- ② きっさてん ぎょうむ ひつよう ほか ほうこく れんらく そうだん きほんてき
喫茶店での業務に必要なあいさつや他のスタッフへの報告・連絡・相談など基本的なコミュニケーションおよび言葉づかい。
- ③ きっさてん ぎょうむちゅう しせい たいど
喫茶店での業務中にふさわしい姿勢・態度。

きっさ きょうむ (2) 喫茶サービス業務

きゃくさま らいてん かえ こ あとかた いちれん せっきやくぎょうむ せいかく
お客様の来店からお帰り後の後片づけまで、一連の接客業務が正確かつスムーズにできること。

- ① きゃくさま らいてん し たいおう
お客様来店時の対応。
- ② きゃくせき ひ はこ ちゅうもん と
客席でのサービス（お冷や・おしぼりを運ぶ）・注文取り。

③注文内容の厨房への正確な伝達。

④注文品のセッティング・運ぶ姿勢。(安全面に配慮しながらスムーズに)

⑤客席でのサービス・配膳。(できるだけ音を立てずに注文品や伝票を適切にテーブルへ置く)

⑥退店時のお客様への対応。(挨拶・適切な言葉使い)

⑦適切な後片付け。(できるだけ音を立てず、テキパキと手際よく)

⑧次のお客様を迎えるための準備。(整頓し衛生的にしておく)。

(3) その他

①お客様の立場に立って業務を行うこと。

②他のスタッフと連携・協力して、業務を行うこと。

③お客様からの質問など突発事項への適切な対応。

3. 競技方法

①競技開始前に店の状況を店長より聞き、選手は手指の消毒後に指定の位置(スタートライン)に並びます。店長から、「はじめます。」と声かけを行い、選手が「よろしくお願いします」と挨拶をしたところで競技が開始され、店長の「競技終了」の合図で競技を終了します。

②選手は3～2名を1グループとし、来店されたお客様に対して接客業務を行います。

③1グループにつき1回実施します。

④規定時間となった時点で、そのグループの競技は終了します。テーブルでの配膳や
後片付けの途中でであっても中断し、終了します。

⑤お客様は主催者が手配します。

⑥選手は店のルールに基づいて接客業務を行うものとします。

⑦飲食に関する代金は受領しません。

⑧お客様からの質問や突発的な事態については、自己の判断で対応してください。対応
に困った時は、必要に応じてグループ内で相談したり、店長に報告・連絡・相談したり
して構いません。店長から指示があった場合は速やかに対応してください。

(グループ内での相談や店長への相談をしても、減点の対象とはなりません。)

4. 競技時間

①1グループ(3名)の競技時間は、約20分とします。

1グループ(2名)の競技時間は、約15分とします。

②競技開始前に、サービスが途中になっている内容について(例えば、2番テーブルはま
だ注文を聞いていない等)店長から説明を聞き、競技をスタートする。

③競技全体では2時間程度になる予定。

5. 競技前後の流れ等

①選手は、競技説明を受けた後、自分の競技の順番がくるまで「競技前選手控え室」内で

待機し、スタッフの誘導で荷物を持って競技会場へ移動します。

- ②競技終了後は、「競技前選手控え室」に戻ることはできません（「競技前選手控え室」に荷物を忘れた場合は、大会係員スタッフに相談してください。）。

※「競技前選手控え室」に入室できるのは、自分の競技が終了していない選手、審査委員、大会係員スタッフのみとし、引率者や観客などは入室できません。

- ③競技終了後は、スタッフの誘導で「競技後選手控え室」へ移動します。

6.参加選手の服装

- ①服装は普段着用しているユニフォームなど、喫茶店での業務にふさわしいと思う服装を各自で整えてください。特別に喫茶サービス専用の衣服をあたえる必要はありません。
- ②表情も含めた接客を審査する競技であることから、自身の競技中はマスクを着用しないでください（表情が見えるフェイスシールドの着用は可）。

7.会場に準備してあるもの

- ①喫茶店での業務に必要な備品、消耗品
- ②メニューに関連する食材
- ③ゼッケン
- ④アルコール消毒液

8. 競技にあたり主催者が配置している要員

- | | |
|---------------------|------|
| ① 進行・フロア担当者（店長） | 1名 |
| ② 入口周辺取り回し・お客様誘導係、 | 2名 |
| ③ タイムキーパー・入店案内担当者 | 1名 |
| ④ 選手控え室責任者（競技前・競技後） | 2名 |
| ⑤ 競技前控室・受付係 | 1名 |
| ⑥ 厨房係 | 3名 |
| ⑦ お客様役 | 必要人数 |
| ⑧ 洗い場 | 必要人数 |
| ⑨ 選手誘導係 | 2名 |

9. カフェアビリンの設定

- ・ 営業時間 10時から20時
 - ・ 定休日 毎週水曜日
 - ・ 会計 お支払いは現金のみです。
 - ・ その他 フリーWi-Fiは利用できます。
- 会計レジの横に、新聞と雑誌を置いています。
- テイクアウトの対応はしておりません。

てにもつ い ようい
手荷物などを入れるカゴを用意しています

10. 競技会話（例）

※あくまでも一つの例です。これ以外の流れ、言葉使いになる可能性があります。

〇カフェアビリン 店内

《お客様AとB》 店に入ってくる。

せんしゅ なんめいさま
選手：「いらっしゃいませ。何名様でしょうか？」

きゃくさま めい
お客様A：「2名です。」

せんしゅ きゃくさま あんない
《選手》 お客様を案内する。

せんしゅ せき
選手：「こちらの席でよろしいでしょうか。」

きゃくさま
お客様A：「はい。」

せんしゅ すわ
選手：「どうぞお座りください。」

きゃくさま せき すわ うえ
《お客様》 席に座る。メニューはテーブルの上にある。

せんしゅ おお てにもつ も きゃくさま ばあい こえ
《選手》 大きい手荷物をお持ちのお客様の場合、お声かけする。

せんしゅ てにもつ い にもつ も
選手：「手荷物入れ（荷物カゴ）をお持ちいたしましょうか。」

きゃくさま
お客様A：「はい。」

せんしゅ てにもつ い と い
《選手》 手荷物入れを取りに行く。

せんしゅ りよう
選手：「こちらをご利用ください。」

せんしゅ てにもつ い い す よこ お
《選手》 手荷物入れを椅子の横に置く。

せんしゅ
選手：「メニューはこちらにございます。ご注文が決まりましたら、お知らせください。」

せんしゅ ちゅうぼう みず でんぴょう ようい きゃくさま いどう
《選手》厨房で水とおしぼりと伝票を用意し、お客様のテーブルへ移動する。

せんしゅ しつれい
選手：「失礼します」

せんしゅ みず きゃくさま みぎがわ お
《選手》水とおしぼりをお客様の右側に置く。

きゃくさま ちゅうもん
お客様A：「注文いいですか？」

せんしゅ ちゅうもん
選手：「はい、ご注文をおうかがいします。」

きゃくさま ねが
お客様A：「コーヒーをお願いします。」

せんしゅ
選手：「コーヒーはホットとアイスどちらになさいますか？」

きゃくさま ねが
お客様A：「ホットをお願いします。」

せんしゅ
選手：「かしこまりました。」

きゃくさま わたし ねが
お客様B：「私はクッキーセットをお願いします。」

せんしゅ の もの
選手：「クッキーセットのお飲み物はなににされますか？」

きゃくさま ねが
お客様B：「アイ스티ーをお願いします。」

せんしゅ でんぴょう ちゅうもんないよう ばんごう きにゅう
《選手》伝票に注文内容とテーブル番号を記入する。

せんしゅ ちゅうもん く かえ ひと
選手：「ご注文を繰り返します。ホットコーヒーをお1つとクッキーセットをアイ

スティーでお1つですね。」

きゃくさま
お客様AB：「はい、そうです。」

せんしゅ しょうしょう ま
選手：「かしこまりました。少々お待ちくださいませ。」

《選手》^{せんしゅ} 厨房^{ちゅうぼう}へ移動^{いどう}する。

選手^{せんしゅ}：「注文^{ちゅうもんはい}入ります。1番^{ばん}テーブル、ホットコーヒー1つとクッキーセットをアイスティー^{ひと}で1つ^{ねが}お願いします。」

《選手》^{せんしゅ} 厨房^{ちゅうぼう}へ伝票^{でんびょう}を渡^{わた}す。

厨房係^{ちゅうぼうかかり}：「はい、かしこまりました。」

厨房係^{ちゅうぼうかかり}：「1番^{ばん}テーブルできました。」と声^{こえ}をかける。

《選手》^{せんしゅ} 伝票^{でんびょう}で確認^{かくにん}しセットするものを用意^{ようい}して運び、注文品^{はこ}を提供^{ちゅうもんひん ていきょう}。

選手^{せんしゅ}：「お待たせいたしました。ホットコーヒーです。」

選手^{せんしゅ}：「クッキーセットです。こちらの伝票^{でんびょう}をお帰^{かえ}りの際^{さい}レジまでお持ち^もください。
ごゆっくりどうぞ。」

《お客様》^{きやくさま いんしよく} 飲食^{いんしよく}する。

《選手》^{せんしゅ} スタートラインで待機^{たいき}する。

《お客様》^{きやくさま} 席^{せき}を立て伝票^{でんびょう}をレジへ持^もっていく。

お客様^{きやくさま}AB：「ごちそうさまでした。」

選手^{せんしゅ}：「ありがとうございました。」

《選手》^{せんしゅ} お客様^{きやくさま}をお見送^{みおく}りした後^{のち}、お盆^{ぼん}と濡^ぬれた台ふきん^{だい}（みどり色^{いろ}）を持^もってテーブルの後片付^{あとかたづ}けをする。グラス、食器類^{しょっきるい}をお盆^{ぼん}にのせ、テーブルの上^{うえ}を台ふきんで拭^ふき、お盆^{ぼん}にふきんをのせて返却口^{へんきやくぐち}へ持^もっていく。

選手^{せんしゅ}：「お願いします。」

ちゅうぼうかかり

厨房係：「はい、かしこまりました。」

《選手》カウンターの上にある除菌スプレーと乾いたふきん（白色）を持ってテーブルまで行き、スプレーしたふきんで①メニュー票、②テーブル、③椅子の順に消毒し、整頓（手荷物カゴがある場合は、元の場所に戻す）。除菌スプレーをもとに戻し、使用したふきんは、箱（使用済み除菌用ふきん入れ）に入れる。手指消毒を済ませ、スタートラインで姿勢を正しくして待機する。

とっぱつじこう れい
突発事項の例

れい
例①

きゃくさま わいふあい つか
お客様：「こちらでフリーWi-Fiは使えますか？」

せんしゅ ひょう した めいしやう きさい
選手：「はい。メニュー表の下に名称とパスワードが記載されているので
ご利用ください。」

きゃくさま
お客様：「そうですか、わかりました」

れい
例②

きゃくさま で き
お客様：「テイクアウト出来ますか？」

せんしゅ もう わけ
選手：「申し訳ございませんが、おこなっておりません。」

きゃくさま
お客様：「そうですか、わかりました。」

れい
例③

きゃくさま みせ なんじ し
お客様：「お店は何時に閉まりますか？」

せんしゅ じ
選手：「20時です。」

きゃくさま
お客様：「そうですか、わかりました。」

れい
例④

きゃくさま ひと
お客様：「おしぼりをもう1つもらえますか？」

せんしゅ ま
選手：「はい、しばらくお待ちください。」

★①から④以外にも突発事項があります。

11.喫茶サービス競技課題 セッティング見本



お水（お冷や）



ホットコーヒー



紅茶



アイスコーヒー



アイ스티ー



オレンジジュース



クッキー



カステラ



クッキーセット（クッキー＋飲み物）、カステラセット（カステラ＋飲み物）

2種類のセットメニューがあります

12. 伝票

記入例

①注文を聞いて、数を記入します。

品名		数	単価	金額
☕	ホットコーヒー		350	
	アイスコーヒー	1	350	
🍵	紅茶		350	
	アイ스티ー		350	
	オレンジジュース		350	
🍪 クッキーセット	☕ ホットコーヒー	1	500	
	アイスコーヒー		500	
	🍵 紅茶		500	
	アイ스티ー		500	
	オレンジジュース		500	
📦 カステラセット	☕ ホットコーヒー		500	
	アイスコーヒー		500	
	🍵 紅茶		500	
	アイ스티ー		500	
	オレンジジュース		500	
合計金額				

金額は記入しません

テーブルNo.	4	②注文を受けたテーブルの番号を記入します。
	2名様	③お客様の人数を記入します。
ゼッケンNo.	12	④選手（自分）のゼッケン番号を記入します。

13.メニュー

1

ばんごう
テーブル番号になります
(1～4まであります)

メニュー

ホットコーヒー	・・・	350円
アイスコーヒー	・・・	350円
こうちゃ 紅 茶	・・・	350円
アイ스티ー	・・・	350円
オレンジジュース	・・・	350円

ばいげつどう

梅月堂

クッキー セット ・・・ 500円
(クッキー + ワンドリンク)

かしゅうえん もりちょう

菓秀苑 森長

カステラ セット ・・・ 500円
(カステラ + ワンドリンク)



ネットワーク : 1234567890 × × ×
パスワード : abcde○○○12345

てんない わいふあい りよう
店内フリーWi-Fiご利用いただけます。



第47回 喫茶サービス競技会場レイアウト

機構スタッフ 10名

内訳

- 進行・フロア担当者（店長） 1名
- 入口周辺取り回し・お客様誘導係 2名
- タイムキーパー・入店案内担当者 1名
- 選手控室責任者（競技前・競技後） 2名
- 競技前選手控室・受付係 1名
- 厨房係 1名
- お客様役 必要人数
- 洗い場 必要人数
- 選手誘導係 2名

その他誘導などで地元の大学生の方がボランティアでお手伝いします

審査員 2名

競技前
選手控室
（第2実習場2階）

選手控室責任者

競技前選手控室・受付係

エレベーター
で移動する

競技後
選手控室
（第2実習場1階）

選手控室責任者

選手誘導係

選手控室より選手誘導係が誘導する

訓練生ホールより選手誘導係が誘導する

選手誘導係

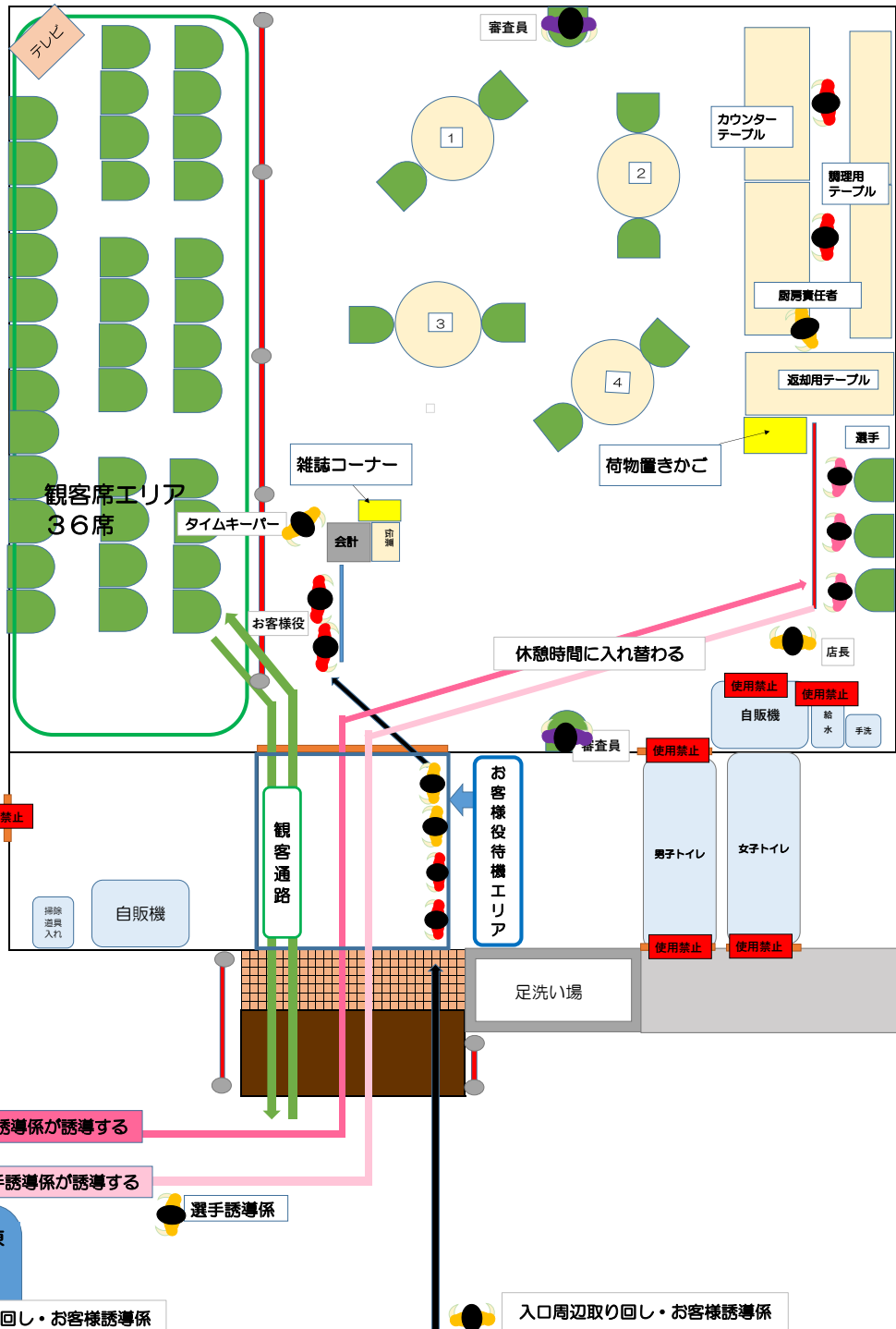
洗い場

第1実習棟

お客様役待機場所

入口周辺取り回し・お客様誘導係

入口周辺取り回し・お客様誘導係

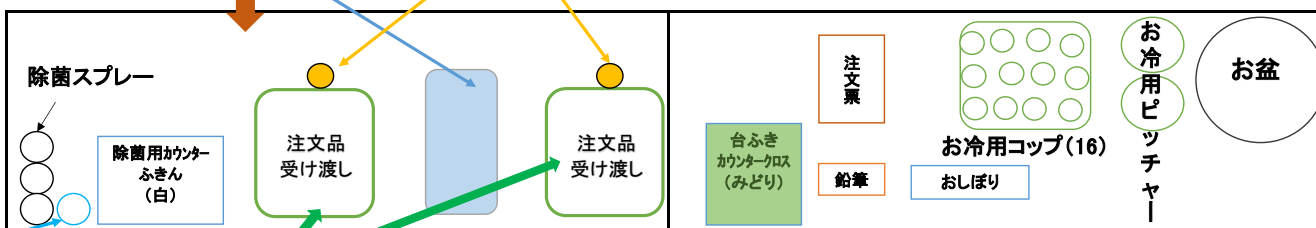


厨房



ミルク、砂糖、スプーン、シロップ、コースター、ストロー

受け渡し注文品のテーブル番号



手指消毒アルコールボトル

注文の品ができると、注文品受け渡し場所には ①作った注文品、②テーブル番号札、③注文票が準備される。

かんけいかく
関係各位

だい 47 かいながさきけんしょうがいしゃぎのうきょうぎたいかい
第47回長崎県障害者技能競技大会(アビリンピック)

きっさ きょうぎ さんかりゅういじこう
喫茶サービス競技 参加留意事項

はじめに

●会場でのマスク着用については、原則として個人の判断に委ねていますが、

喫茶サービス競技は、表情も含めた接客を審査する競技であることから、

自身の競技中は、マスクを着用しないでください。ただし、表情が見える

フェイスシールドの着用は差し支えありません。

マスクの保管については各自で行ってください。

競技会場出入口に手指消毒液を準備していますので、適宜ご利用ください。

競技会場内は感染症対策のため、休憩時間等に適宜換気をさせていただきます。

●今回大会の喫茶サービス競技では、14名の参加を予定しています。

●競技課題の「突発事項」については、競技中にお客様からの質問や突発的な

事態への対応が必要になります。この「突発事項」には、自己の判断で対応する

ことになりますが、対応に困った時は、必要に応じてグループ内で相談したり、

てんちょう そうだん
店 長に相談したりすることができます。

※グループ内や店 長に相談をしても、げんてん
減点にはなりません。

●きょうぎかいしまえ
競技開始前に、サービスが途中になっている内容（例えば、2番テーブル

は、まだちゅうもん き
注文を聞いていない等）を店 長から聞き競技を開始します。

●ひか しつ
控え室は、きょうぎまえ せんしゅ はい
競技前の選手が入る「競技前選手控え室」ときょうぎしゅうりようご せんしゅ
競技終了後の選手が

はい
入る「競技後選手控え室」の2種類あり、きょうぎまえ せんしゅ ひか しつ
「競技前選手控え室」には、げんそく
原則とし

て、せんしゅ しんさいいん
選手、審査委員、たいかいかがりいん
大会係員以外の方は入れません。

A. しゅうごうじかん きょうぎまえ 集合時間、競技前のこと

●とうちゃく
ポリテクセンターに到着したら、まずはそうごうけつけ きょうしつとう かい
総合受付（教室棟1階）へお越しく

ださい（8時50分から9時20分までのあいだ）。

●き が ひつよう せんしゅ
着替えが必要な選手は、こういしつ だい じっしゅうとう かい
更衣室（第2実習棟1階）で競技のできるせいけつ ふく
清潔な服

をちやくよう
着用したうえ、「きょうぎまえ せんしゅ ひか しつ
競技前選手控え室」（第2実習棟2階）の入り口にて喫茶サ

ービスきょうぎ うけつけ おこな
競技の受付を行ってください。この喫茶サービス競技の受付の際、ゼッ

ケンをおわた
渡しします。喫茶サービス競技の受付は、9時00分から9時25分ま

でねが
にお願いします。

ここまでの 2 つの受付に遅れた場合には、競技に参加できない可能性があります。
ますのでご注意ください。

●ゼッケンを受け取った選手は選手控え室へ移動し、ゼッケンを着用して指定された席で待機してください。（ゼッケン着用を引率の先生やご家族に手伝ってもらう場合は、入室前に着用することをお勧めします。）

●9時35分から競技会場で、会場の使用上の注意事項などの説明を行い、10時00分から競技を開始します。

B 更衣室利用について

●競技のために着替えが必要な人は、第2実習棟1階の更衣室を利用してください。

●更衣室や控え室には、私物の保管場所はありません。出入りの際は、ほかの利用者の私物との混同、混入及び紛失、盗難防止のため、移動の際は必ず私物を持ち出し、貴重品は各自で管理してください。紛失・盗難等に機構は責任を負いません。

C. 競技順について

- 競技は3人または2人のグループで行います。
- 今回は、申し込みが2団体（2校）のみであったため、可能な限り同一団体だけのグループが形成されないよう、大会事務局で事前に抽選を行います。
- 競技順及び競技グループは、全選手の出欠確認後に「競技前選手控え室」及び競技会場に掲示します。なお選手には口頭で伝えます。

D. 競技後、競技結果のこと

- 競技を終えたグループの選手は、係員の誘導により、「競技後選手控え室」へ移動し、すべてのグループが競技を終えるまで待機してください。
（「競技前選手控え室」には戻れません。）
- すべてのグループが競技を終えた後、審査員からの講評があります。
- 講評を待たずに帰りたい場合は、「競技後選手控え室」担当係員にお申し出ください。
- 入賞者のみ、後日、ホームページで発表します。発表内容以外の審査結果についてのお問合せはお受けいたしかねます。ご理解のほどお願いいたします。

E 熱中症予防対策について

- 熱中症や脱水症にならないため、こまめな水分補給や休憩等を心がけてください。また、水筒、汗拭きタオルなどは各自で持参してください。

F 引率者、観覧されるご家族、応援者などへのお願い

- 競技会場では、観客席を設けております。混み合う際には入場制限を行う場合があります。その場合は、スタッフの指示に従って行動してください。特に、会場となる「訓練生ホール」の出入り口は、選手、お客様役、スタッフも通行しますので、出入口でのご観覧は競技進行の妨げとなります。出入口で立ち止まらないようお願いいたします。

- 競技中は競技スペースに立ち入らないよう、また、選手の集中を妨げないようお願いいたします。

- 競技前の選手が待機する「競技前選手控え室」は、公平性の観点から、原則として、選手、審査委員、大会係員以外の方は入れません。選手がゼッケンを自分で着用できず手伝う場合は、控え室の外でお願いします。

- 競技後の選手が待機する「競技後選手控え室」には、引率者、ご家族などご入室いただけます。

第47回 喫茶サービス競技タイムテーブル（予定表）

8:50~9:20 場所：	総合受付
9:00~9:25 場所：第2実習棟2階	喫茶サービス競技受付 ①競技のできる清潔な服（エプロン・三角巾など）に着替えが必要な人は、更衣室で着替えます。 ②時間内に「競技前選手控え室」の前にある喫茶サービス競技の受付で受付を行いゼッケンを受け取ります。 ③競技前選手控え室へ移動し、ゼッケンを着用し指定された席で待機してください。（競技前選手控え室には選手以外は入室できないため、ゼッケン着用を引率の先生やご家族に手伝ってもらう場合は、入室前に着用することをお勧めします。）
9:25~9:30 場所：第2実習棟2階	競技順発表 選手数が確定した後、競技順（競技グループ）を掲示し、競技前選手控え室にて選手に口頭で伝えます。
9:30~9:35	競技会場へ移動 ①第1グループの選手は荷物をもって移動します。 ②第2グループ以降の選手は荷物を控え室に置いて移動します。
9:35~9:55 場所：訓練生ホール	喫茶サービス競技開会式・注意事項等説明 ① 開会式・注意事項説明・競技会場使用説明。 ② 1～3番はスタートラインへ移動します。 4～14番は競技前選手控え室に移動します。
9:55~10:00	競技前準備
10:00~11:55 場所：訓練生ホール	競技開始～終了 ①競技終了後は「競技後選手控え室（材料試験室）」へ移動し、ゼッケンを外し、返却し待機してください。 ★審査委員の講評を待たずに帰る場合は、「競技後選手控え室」担当係員へ了解を取ってください。（材料試験室は引率者は入室可） ★熱中症予防対策のために、こまめな水分補給を各自で行ってください。
12:00~ 場所：訓練生ホール	①選手は「競技後選手控え室（材料試験室）」から「競技会場」へ移動します。 ②講評を聞きます。 ③講評を聞いた後、解散します。