

介護職におけるホスピタリティの重要性に関する検討

A consideration on the importance of hospitality in care workers

白井 志津子
Shizuko Shirai

要 約

高齢化の進展に伴い、生活状況や価値観が一層多様化するだろうと予測される新たな高齢者像にも対応できるような介護サービスの提供を考慮していく必要がある。本稿は、施設利用者である高齢者（以下利用者）の生活状況と深く結びついた介護の価値観に焦点を当て、利用者と介護職の両者に介在する重要なコントロール要因としてホスピタリティを位置づけた上で、介護職におけるホスピタリティの重要性を検討したものである。ホスピタリティの基本的概念を概観し考察を加えた。さらに、ホスピタリティは対人関係において実現されるものであることを示唆し、介護サービスの構造を欲求に見合う機能的等価値と位置づけられると考えた。また、介護の場においてホスピタリティの実践のために必要な能力について検討した。ホスピタリティの応用が介護職と利用者との信頼関係に大きく影響し、ホスピタリティを行動の側面から捉える場合の指標となった。

キーワード：介護職、ホスピタリティ、新たな高齢者像、機能的等価値、信頼関係の構築

1. 問題

近年、高齢者介護・福祉サービスの質的向上に対する社会的要請が高まってきており、法制度面での規定も行われている。社会福祉法第3条で「福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその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に支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない」と定めている。また第78条では、社会福祉事業者に対し、設備、構造、人員配置等を中心とした福祉サービスの質に関する自己評価と良質なサービス提供義務を規定している。しかしながら、良質なサービス提供義務を謳ってはいるが物理的な基準が中心であり、良質かつ適切なサービスとは何なのかという具体的な規定は明らかではない。

介護はQOLを第一とし、生活という場面において援助者、利用者双方の関係性の上に成り立つ行為であるため（三好・沖田，2007）、利用者を受容し、尊重する精神や行為にも眼を向ける必要があるのではないだろうか。特に今後は、現在の高齢者に高度経済成長期に青年期を過ごすなど、

異なる時代を経験してきた団塊の世代が加わり、高齢化に拍車がかかると同時に、生活様式、考え方、価値観などが一層多様化すると考えられ、新たな高齢者像にも対応できるよう、5年先、10年先を見据えたQOLの向上を目指した良質な介護サービスの提供が求められるようになってきている。しかし、たとえ良質な介護サービスであっても、介護のテクニックや効率化など機能性重視のサービス提供だけでは利用者の精神面での安定感を得ることは難しい。そこで利用者と介護職の両者に介在する重要なコントロール要因としてホスピタリティが位置づけられれば、利用者と介護職の良好な関係性の中で良質な介護サービスの提供ができるのではないかと考える。ホスピタリティは、一般的には個々を尊重し相手の立場を考え、相手の痛みを感じとれる心の在り方と考えられ、従来ではホテルなどの接客業において、その必要性が論じられてきた。しかし近年では、医療機関などにおいてもホスピタリティの重要性が認識されるようになってきた（武田，2008）。服部（2006）はホスピタリティの適用範囲を介護・福祉・医療をも含めている。ところが、介護職におけるホスピタリティ行動や態度の活用性については、殆ど

研究がなされていない。これまで介護・福祉の領域でホスピタリティが議論されてこなかった理由の一つに、社会福祉の歴史が関係していると考えられる。我が国の社会福祉は救済や慈善を中心として展開してきたため、相互信頼・相互利益を重視するというホスピタリティを意識することが少なかったといえる。2000年に介護保険法が施行されてから、福祉サービスを提供する仕組みが措置から個人契約による利用へと変わったことでサービスを選択できる時代となり、社会福祉の支援がサービスとして位置づけられるようになった。このころから介護・福祉のホスピタリティに関する研究も取り組まれるようになってきた。ホスピタリティを介護分野で応用していくことは可能であることを明らかにした田口ら（2008）の研究では、介護分野においてホスピタリティの共通項目として、「快適さ」や「相手に関心を持つ」などがあることを示唆している。その後、福祉サービス評価におけるホスピタリティの調査研究が行われているが（高野，2014）、介護サービスの質とホスピタリティとの関係が明確化されたわけではなく、実態調査にとどまっている感が歪めない。近年の介護サービスの質的向上に対する社会的要請を鑑みれば、相手を尊重しながら対応していくというホスピタリティ行動はこれからの介護職にも重要になってくると思われる。そこで本稿では、先ずホスピタリティの基本的概念を概観する。そしてその上で、ホスピタリティの応用が介護職と利用者との関係性にどのような影響があるのかを導き出し、さらにQOLの向上を目指した良質な介護サービスの提供というプロセスで、ホスピタリティ行動に必要な実践能力や人間関係について論述する。介護職におけるホスピタリティの重要性を示唆すると同時にホスピタリティ研究のさらなる蓄積に対する寄与を目指したい。

2. 理論的背景

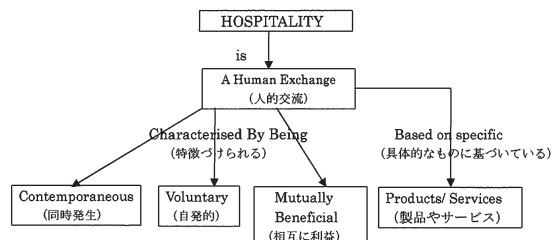
2.1 ホスピタリティの定義

ホスピタリティは、根源的には、人類が誕生してコミュニティを形成するプロセスにおいて、来訪者を歓待し、休息の場や食事、あるいは衣類といった生活に必要なものを提供する異人歓待の風習に遡ると言われている（服部，2004）。欧米ではホスピタリティについて多くの研究の蓄積があ

り、研究者が様々な定義をしている。

Brotherton（1999）は、ホスピタリティを当事者と同時発生する人的交流であり、自発的に相互に利益をもたらすということに特徴づけられ、その具体的なサービスとして寝床、食事、飲み物のそれぞれ、またはいずれかを提供することに基づいている（図表1）と述べている。

図表1 ホスピタリティの特性



出所：Brotherton, B. (1999)P.169に一部加筆

また Lovelock, C., & L. Wright（1999）は顧客をゲストとして扱い、サービス組織との交流の間、顧客のニーズに対応したきめ細かい行き届いた快適さを提供するものであるとし、ホスピタリティをサービスの補足的要素の一つとしており、顧客のニーズにきめ細かく対応していく要素とみなしている。

Tideman（1983）はゲストのニーズが非常に充足される生産方法、すなわちゲストが受容できる金額で希望通りに質量ともにモノとサービスが提供され、それが受容できる金額であるため、品質は支払った金額の価値があると感じることと定義し、顧客の希望通りのサービスが提供されたとき、その金額は受容でき、品質への対価に価値があると考えている。日本の研究者の定義をみても、研究者によってさまざまな解釈がある（図表2）。

服部（2006）は定義を狭義と広義に分け、狭義はホストとゲストが対等となるにふさわしい相関関係を築くための人論であるとし、広義は人類が生命の尊厳を前提とした、個々の共同体もしくは国家の枠を超えた広い社会における、相互性の原理と多元的共創の原理からなる社会倫理であるとしている。これは倫理をキーワードにしており、互いに影響しあいながら、高めあえる関係を築くということにおいては、前述したBrothertonの定義にもあった相互に利益をもたらすということ

図表2 ホスピタリティの定義

研究者	定義	下位次元
力石 (1997)	物事を心、気持ちで受け止め、心、気持ちから行動すること	優しさ
大津 (2004)	自らの利益のためではなく、自発的 (自由) に見知らぬ人をも友人、隣人として受け入れて、無償の行為を行うこと (平等・博愛)	自発的な無償の行為
五十嵐 (2005)	訪問者を、細やかな観察力と気配りを用いて歓待すること	観察力と気配りの歓待
吉原 (2005)	アイデンティティの獲得を目指して自己を鍛え、自己を発信しながら、他者を受け入れ他者に対して心を用いて働きかけ信頼関係作りを行って、お互いに補完し合い何かを達成してゆく心と頭脳の働きである	容認、相互信頼、相互補完、相互成長
服部 (2006)	狭義：ホストとゲストが対等となるにふさわしい相関関係を築くための人論 広義：人類が生命の尊厳を前提とした創造的進化を遂げるための、個々の共同体もしくは国家の枠を超えた広い社会における、相互性の原理と多元的共創の原理からなる社会倫理	相関関係を築くための人論、社会倫理
武内 (2007)	ある者が他人を自分と同等の価値を持つ存在とみなし、その上で自分の利益を抑えて他人の利益を優先する自己犠牲的な利他的行動に駆り立てる資質	博愛資質
佐々木・徳江 (2009)	人間同士の関係性において、より高次元の関係性を築くべく「相互」にもつ「精神」や「心構え」であり、それに伴って応用的に行われる「行為」も含む	高次元の人間関係構築のための精神・行為
Brotherton (1999)	ホスピタリティは人的交流である。そしてその人的交流は同時発生し、自発的に相互に利益をもたらすということに特徴づけられ、寝床、食事、飲み物のそれぞれ、又はいずれかを提供することに基づいている	自発的な相互利益、寝食の提供
Lovelock, C., & L.Wright (1999)	顧客をゲストとして扱い、サービス組織との交流の間中、顧客のニーズに対応したきめ細かい行き届いた快適さを提供	顧客のニーズに対応した快適さの提供
Tideman (1983)	それによってゲストのニーズが非常に充足される生産方法、すなわち、ゲストが受容できる金額で希望どおりに質量ともにモノとサービスが提供され、それが受容できる金額であるため品質は支払った金額の価値があると感じること	受容できる金額でのサービスの提供、支払った金額の価値の受容

出所：筆者作成

と類似している。

さらに、吉原 (2005) はアイデンティティの獲得を目指して自己を鍛え、自己を発信しながら、他者を受け入れ、他者に対して心を用いて働きかけ信頼関係づくりを行って、お互いに補完し合い何かを達成してゆく心と頭脳の働きであると定義した。ホスピタリティは本質的には他者を受け入れることがベースにあり、自発的に他者と関わり、他者からの働きかけに対しての応答性こそがその後の人間関係の形成に影響すると考えている。

佐々木・徳江 (2009) においては人間同士の関係性において、より高次元の関係性を築くべく相互に持つ精神や心構えであり、それに伴って応用的に行われる行為も含むと定義している。これは相手のことを思いやる気持ちだけではなく、相手との相互作用の中で関係性を築き、また市場での調整を加味するための行為についても言及している。これらの定義から共通項は「信頼関係の構築」と「相互利益」ということになろう。これら

は介護現場での介護職においても認識されることである。利用者を受け入れ、利用者に対して心を用いて働きかけるという「信頼関係の構築」は、利用者の QOL において重要なものとなる。介護そのものが命にかかわることの多い基本動作を支援することもあり、そのプロセスにおいて利用者自身も信頼関係の構築を求めてくるものと考えられる。信頼関係の構築がなされていない状態での介護サービスの提供は、快適さや安心感の担保はできず、精神的・身体的な機能面に対するリスクが伴うことも予見することができる。介護職におけるホスピタリティの応用は、単なるサービスという機能の提供だけではなく、人と人とのふれあいを前提にした信頼関係の構築が重要であることが示唆できる。2つ目の常に利用者のニーズや生きがいを考えながら介護職自身もやりがいや生きがいを見出そうとする「相互利益」には、利用者のニーズや期待に応えるというホスピタリティの付加価値を見出すことができるのではないかと考える。介護職が付加価値として利用者のニーズや

期待に応えることで、利用者は快適さと心地よさを体験することになる。快適さと心地よさを得たことで、利用者は再び介護を受けたいと思い、介護職は介護することに喜びを感じ再び良質の介護サービスを提供しようとする相乗効果となって現れる。つまり、互いに満足し、喜びを分かち合い、共感し、感動・感激・感銘を共有することとなり（服部，2006），ホスピタリティの要素を導入することにより利用者の快適さと心地よさを得るという付加価値が高まり，相互に利益を得ることができるようになると考えられる。このように、「信頼関係の構築」と「相互利益」は介護職にとって高次元の人間関係の形成を追求する要素になっていると考えられる。

2.2 サービスとホスピタリティの違い

サービスという概念は、ホスピタリティよりも歴史が古く多くの研究が蓄積されているが、ホスピタリティとの関連性についての理論的研究はまだ充分とは言えない。そのような範疇を視野に入れながら、サービスとホスピタリティの違いについて概観してみたい。サービスとホスピタリティの語源をそれぞれ紐解いてみると、サービスは、英語の servant（召使）、ホスピタリティはラテン語の hospitalis（客を保護する・歓待する）からきているといわれている。この語源からもサービスが主従関係のもとで、あくまでも、仕事として一方的な行為としてのサービスを提供するという意味合いが含まれているのに対し、ホスピタリティは信頼に基づくパートナーシップの構築が中心となっている。日本においては、サービスには対価が発生するが、ホスピタリティには対価が発生しないという考えがある（図表3）。しかしながら欧米では Tideman（1983）が定義しているように、支払った対価としてのサービスの品質がホスピタリティを規定している。しかし、服部（2006）は経営管理の視点からサービスは顧客の欲求に見合った等価値を追求することであり、そこには絶えず顧客の欲求を充足させることを優先させた受動的な姿勢から来るサービスが介在していると述べ、ホスピタリティは、対価を求めているのではなく、おもてなし・喜びを与えることに重きをおいている点が大きくサービスと違うと言及している。ホスピタリティにおいて重視され

るのは、人間性や信条，個性，感性などであり，報酬を求めての行動ではなく，おもてなし・喜びを通じて，報酬は結果としてついてくるという考え方である。

図表3 サービスとホスピタリティの比較

	サービス	ホスピタリティ
語源	servant：召使い	Hospitalis：客を保護する・歓待する
方向	提供者→受給者（一方的な関係）	提供者⇄受給者（相互に利益）
関係	一時的な上下関係（主従関係）	相互に容認，信頼，発展（パートナーシップ）
対価	発生する	発生しない

出所：五十嵐（2005）p.100に筆者加筆

そして、顧客の期待以上・予想以上に応えうることにより人間的な付加価値を追求することになると述べている。介護実践の場における対価に焦点を当ててサービスとホスピタリティを考えてみると、介護保険が導入されてから、利用者は契約という前提のもとサービスを受ける権利を有し、対価として支払っただけのサービスを受けることができるようになった。利用者は保険料に対して具体的な介護サービスを求めるため、支払っただけのサービスを確実に受けるのは当然であるという概念が働くと考えられる。また、経営側も対価が発生することによって持続可能な経営が行われていくのであって、契約上のマニュアル化されたサービスを確実にやっていくことは、健全な経営状態を担保するためにも重要なことであると考えられる。そこでは、介護職と利用者との良好な関係性というより、利用者の要望充足が優先される。しかし、利用者はマニュアル化されたサービスだけでは満足せず、精神的満足感を追求するようになってくる。このとき、サービスの付加価値としてのホスピタリティが重要視される。介護職のホスピタリティ行動により利用者との信頼関係が構築されると、利用者は安心して介護が受けられ、介護職は個別性に見合った介護を提供しようとする。そして介護職はその人らしい生活の支援ができるパートナー的存在となっていく。このことは、ホスピタリティが人間的な付加価値の追求と

してのプロセスであり、行動の側面から捉える場合の視座を与えることになると考えられる。

3. 介護職におけるホスピタリティ

3.1 介護職におけるホスピタリティの意義

介護実践の場において、介護職が利用者の関係性に着目するプロセスで、介護職として利用者に関わるだけでなく、時には隣人や友人としての心情をもって接することによって、利用者のニーズを発見しようという姿勢があることも特徴的である。介護労働実態調査（介護労働安定センター、2010）によれば、介護職は今の仕事に対しての考え方として、利用者やその家族に感謝される（52.8%）、利用者の援助・支援や生活改善につながる（51.6%）と回答している者が多い。利用者に関心を寄せ、利用者のニーズを把握することで快適に過ごせる環境には何が必要なかを常に意識し、配慮することは介護職にとって欠かすことのできない要素である。利用者との良好な関係性の構築は、良質な介護の提供に不可欠な要素と捉えることができると考えられる。

また、前述したように介護職の仕事が、利用者やその家族に感謝されると感じたり、利用者の援助・支援や生活改善に繋がるというような考え方は、仕事に対する誇りと捉えることができるのではないだろうか。誇りは他人によって満たされることが多くあり、介護職が介護実践の場において利用者との関係性に喜びを感じているということが、誇りを持って仕事をするという行動に繋がっていると考える。さらに、ホスピタリティは形を変えて経営理念の中に含まれていることも多く、どのような経営理念でその組織は動いているのかということが明確になることで、介護職の行動も自ずと変化していくのではないかと考えられる。これらの視点をベースに介護サービスの構造を整理したものが図表4である。この図表は、ホスピタリティをサービスの上位概念で付加価値と位置づけられるとした服部（2006）の概念を基に作成したものである。

介護サービスを欲求に見合う機能的等価値と位置づけることができると考えられ、介護職と利用者の相互作用は人間の尊厳をもって対等となるにふさわしい関係（服部、2006）になると考えられる。

図表4 介護サービスの構造

<p>【ホスピタリティ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者と良好な関係性を重視 ・個々人にあった介護サービスの提供 ・誇り、理念の介在
<p>【普通のサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の関係性は良好であるが、他人行儀 ・マニュアル化された介護サービスの提供
<p>【最低限のサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の関係性より欲求充足が優先 ・等価交換としての介護サービスの提供

出所：筆者作成

このように、介護におけるホスピタリティの実現は、介護の提供のプロセスに不可欠であると仮定することができる。そして、介護職の様々な行動や考え方を特定することができれば、仕事への誇りや経営理念を通してホスピタリティが介護実践の場で実現でき、かつ、良質な介護サービスの提供に貢献できるのではないかと考える。そこで、介護労働にホスピタリティという概念を導入する意義について（1）経営側、（2）職員側、（3）利用者側、（4）家族側の4つの側面から概観したい。（1）経営側の意義として、ホスピタリティの実現は、経営品質の向上を目指し、経営の安定のための指標になっていくのではないかと考える。ホスピタリティは経営理念の中に含まれていることも多く、理念を具体化していくための組織や運営の仕組みを明確にすることで、多様なニーズに応えていくための柔軟で風通しの良い経営が行われるようになっていくと考えられる。また、高品質の介護サービスの提供と利便性を追求する様々なサービスの付加によって、利用者に満足・納得してもらうことができれば、利用者は介護サービスのリピーターとなっていく。リピーター効果を生み出すという点では、利用者が固定客から生涯顧客となり得る。さらには顧客の口コミ効果も生まれ、長期的な経済効果をもたらすようになり、健全な経営に貢献できるという相乗効果が生まれていくと考えられ、ホスピタリティの概念を導入することの意義が示唆できる。（2）職員側の意義としては、共感性と判断力を持って利用者の真意を読み解く力量が形成されることが考えられる。介護過程での身体介助や生活援助は必要十分条件であるが、ホスピタリティを導入することで利用者が経験してきた生活歴を踏まえ、そこで得た文化や

価値観、死生観などを捉えていくことの必要性も育成され、より個別性の高い介護サービスが提供できるようになっていくと考えられる。介護職が自信と誇りを持って介護に挑戦できる力となるだろう。(3) 利用者側の意義としては、ホスピタリティの実現は、環境的満足感である快適さと精神的満足感である心地よさの追求ができることであると考えられる。介護職によるホスピタリティが実現されると利用者との信頼関係が構築され、利用者は安全で安心な介護が受けられる。たとえ施設であっても家に近い環境を作り出すことで快適さを追求できる。また利用者自身が介護職から尊重され、大切な人として関わってもらえることへの心地よさも感じることができ、その意義は大きい。(4) 家族側の意義としては、行き先不明な介護の不安や家族の精神的・身体的な介護負担が軽減されると考えられる。奥山ら(2010)の研究では、施設に対する家族のイメージとして、「暮らしやすい場所」「安心して生活できる場所」であると思う人の割合が多く、両者とも全体の過半数を占めていた。ホスピタリティの実現で自分の家族である利用者が大切にされ、良質の介護サービスを受けていることがわかれば、施設との信頼関係も構築され、施設へのイメージもさらに満足のいくものとなっていく。行き先不明な介護の不安や家族の精神的・身体的な介護負担は軽減されれば、その意義は大きい。

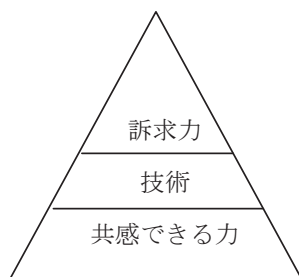
3.2 介護職におけるホスピタリティの実践能力と人間関係

ホスピタリティは対人関係において実現されるものであるため、必要な能力は人間関係の中で生まれ、相互作用によって形成される。このようにホスピタリティの実現は、介護職の行動が大きく関与しているということが考えられ、その行動を特定することができれば、介護職の行動を理解することができるのではないかと考えられる。環境的な快適さと精神的な心地よさという利用者の願望に応えようとする介護職のホスピタリティ的行動は、介護内容の多様化・豊富化に対応していかなければならない。つまり、介護実践の場では、専門的介護技術が必要とされ、技能面と精神面とが一体となる状態が保たれることで、互いに喜びや安堵をもたらす動機が発生し、利用者は再び介

護を受けたいという念望が相乗効果となって表れ、継続して求めようとする利用者ニーズがリピート効果として働いていく。しかし、このホスピタリティの提供を介護の場で行うためには、実践のための能力が必要となってくる。ホスピタリティ企業にとって顧客に対する純粋な関心の感情表現は、サービスの質の不可欠な要素である(Kay Hei-Lin Chu, Suzanne K. Murrmann, 2006)ことを示唆した上で、ホスピタリティの実践のために特に必要な能力と思われる項目を挙げ考究してみた。先ずホスピタリティの実践において礎石となりうるであろうと考えられるのが利用者に関心を寄せ、その思いやニーズに共感できる力である。これは介護現場の感動や喜びを通しての多様な気づきや発見から醸成されるものである。共感とは、他者と同じ感情を共有するという意味であり、認知面に感情反応が伴って共感が成立する(Davis, 1983)。利用者のニーズや不安を想像し、利用者の立場に立つことで、その気持ちやニーズを理解しようとする他者理解は、介護職にとって利用者の立場を積極的に受け入れようとする他者志向の共感と捉えることができ、ホスピタリティの実践能力の重要な要素となる。特に、言語的コミュニケーションが困難な認知症や寝たきり高齢者の様々な非言語的感情に対して、その暗黙の意味を感じとり、それを言葉にして相手に伝えることができれば、利用者は自身が理解されていることを感じることで安心感へと繋がっていくのではないかと考えられる。共感力の次にくるものが利用者のニーズに応えられる力や介護技術であると思われる。利用者のQOL向上には介護過程を展開する技術が必須の要素となる。利用者が求めるままに介護を提供することが、QOLの向上や改善に寄与するとは限らない。利用者の多様性を認識し、何が問題になっているのかを明らかにすることで、個々の利用者ニーズを把握し、状況の予測をしながら速やかに対応していくことのできる介護技術が求められる。介護技術は利用者の生活習慣や生活文化を尊重して行われるきわめて個別性の高いものであり、介護技術の道具的役割は介護職自身であり、熟練された技と知識、人間的な豊かさによって安全で安寧そして経済性に支えられた根拠ある介護を展開することができる(澤田ら, 2009)。この力や技術はホスピタリティ

の付加価値として支えられ、介護の高度化・高質化に対応できるのではないかと考えられる。そして、これら2つの能力が支えとなり介護職自身の考えや思いを相談・助言という形を通して利用者に納得してもらえるように伝えることのできる能力所謂訴求力が必要であると思われる。これはQOL向上には欠かせないコミュニケーションスキルであり、相手を尊重しながら対応していくというホスピタリティの実践がベースにあることが重要となる。利用者のライフスタイルを理解した上で相談・助言を通して適切な介護サービスを提供していくことは、QOLの向上に貢献できると考えられる。ホスピタリティの実践に必要な能力としての訴求力は利用者との信頼関係を築く上で重要な要素となる。介護職は自らの専門性を活かし、提供している介護サービスがQOLの向上に繋がっていくことにやりがいを感じるであろう。このように(1)利用者に関心を寄せ、利用者の思いやニーズに共感できる力、(2)利用者の思いやニーズに応えられる力や介護技術、(3)介護職自身の考えや思いを相手が納得するように伝えることのできる訴求力の3点をホスピタリティの実践に必要な能力と捉えることができるのではないかと考えた。これら3点の関係性を図表5に示した。

図表5 ホスピタリティの実践に必要な能力



出所：筆者作成

このようにホスピタリティは対人関係において実現されるものであるということを考えれば、必要な能力は人間関係の中で生まれ、相互作用によって形成されていくということが理解できる。そしてこのような共感力であったり、技術であったり、訴求力は、継続的な訓練や教育を通して育成することが可能であると考えられる。また、介護職は高い理念と哲学を持って利用者によって表

現された言動の真意を外すことなく、知的な関心、技術的な関心、心のかもった関心を示し続ける必要がある(澤田ら,2009)。このようにホスピタリティの実践能力は人間関係の上に築かれていくものであることが示唆できる。

4. 総括

我が国は世界一の高齢社会となった。2025年には所謂団塊の世代が75歳を超え、医療や介護を必要とする高齢者が過去最大になると言われている(厚生労働省, 2006)。日本が迎えようとしている高齢社会はどの国にも前例がなく、この長い高齢期をどのように過ごすのかは個人にとっても社会にとっても極めて大きな課題になっている。生活様式や価値観等が一層多様化するだろうと予測される新たな高齢者像にも対応できるよう、QOLの向上を目指した介護サービスの提供が求められるであろう。そのためにも、介護職におけるホスピタリティの実現は大きな意味を持つものと考えられる。本稿は、利用者のライフスタイルや生活状況と深く結びついた介護の価値観に焦点を当て、利用者介護職の両者に介在する重要なコントロール要因としてホスピタリティを位置づけた上で、介護職におけるホスピタリティの重要性を示唆したものである。

はじめに、ホスピタリティの基本的概念を概観し、「信頼関係の構築」と「相互利益」という2つのキーワードについて考察を加えた。次に、サービスとホスピタリティの違いについて示唆した。介護現場におけるサービスとホスピタリティの違いを検討し、その関連性を吟味した。そしてその上で、ホスピタリティの応用が介護職と利用者との信頼関係に大きく影響し、ホスピタリティを行動の側面から捉える場合の指標となった。そして最後に、QOLの向上を目指した良質な介護サービスの提供というプロセスで、介護職におけるホスピタリティの重要性と実践能力や人間関係について論述した。介護サービスの構造では、ホスピタリティはサービスの上位概念とみなすことができ、介護職の様々な行動や考え方を特定することができれば、仕事への誇りや経営理念を通してホスピタリティが介護実践の場で実現できるのではないかと示唆した。また、ホスピタリティは対人関係において実現されるものであるため、ホ

スピタリティの実践のために必要な能力は、(1) 利用者に関心を寄せ、利用者の思いやニーズに共感できる力、(2) 利用者の思いやニーズに応えられる力や介護技術、(3) 介護職自身の考えや思いを相手が納得するように伝えることのできる訴求力の3点に集約できるという示唆を与えた。介護実践の場でホスピタリティを応用することの重要性和介護経験によって生じた共感力、技術、訴求力の育成は、理論的インプリケーションだけではなく、実践的な面からも有益であろうと考えられる。また、仕事への誇りや経営理念を通して介護実践の場でホスピタリティを捉えることができるならば、利用者が施設の中で安心し心地よく暮らせるだけでなく、介護職は利用者やその家族に感謝されることに喜びを感じ、お互いに有益な体験をすることになる。利用者が求めている真のサービスとは、有形無形のもの画一的なマニュアルによって提供されることではなく、それを越えた真心のこもったホスピタリティのあるサービスである(五十嵐, 2004)ことは理解できた。しかし、介護の現場では、社会や利用者の現実に直面しながら良質の介護サービスを提供し続けることの困難さがあることも現実である。このような現実の中でホスピタリティを精神(mind)に焦点を当てた奉仕や愛の美名のもとに語ってしまうと、介護職が疲弊してしまうという構造がある。このことに関しては、本稿では具体的には触れていないが、今後の課題として残った。

介護・福祉サービスの質の向上に貢献するためのホスピタリティの実現は、介護職の行動が大きく関与しているということが考えられる。今後筆者は介護職の行動を測定する尺度を開発していきたいと考えている。ホスピタリティを実現するために必要な介護職の資質や行動を明らかにすることができれば、介護職が自信と誇りを持ち、かつ主体的に課題解決に向える動機づけになる。さらに介護スタッフの採用および育成の基準にすることもできるであろう。そしてそのことが、OQL向上を目指した良質で適切な介護サービスの提供に貢献でき、多様な利用者像に対応していくというプロセスを概念化することができるのではないかと考えられる。

引用・参考文献

- Kay Hei-Lin Chu, Suzanne K. Murrmann (2006) Development and validation of the hospitality emotional labor Scale, *Tourism Management* 27, pp.1181-1191.
- LaMonica E. L., Oberst M.T., Madea A. R., Richard M. (1986) Development of a patient satisfaction scale, *Research in Nursing & Health*, 9, pp.43-50
- Euwema M. C., Wendt H., VanEmmerik H. (2007) Leadership styles and group organization citizenship behavior across cultures, *Journal Organizational Behavior*, 28, pp. 1035-1057.
- Lages. L. F., Femandes J. C. (2005) The SERPVAL scale: multi item instrument for measuring service personal values, *Journal of Business Research*, 58, pp.1562-1572.
- Tideman, M. C. (1983) "External Influences on the hospitality industry", *The Management of Hospitality*, (Cassie, E. H. and Reuland, R. eds.), Oxford, Pergamon, pp.1-24.
- Brotherton, B. and Wood. R. C. (2007) "Hospitality and hospitality management", In *Search of Hospitality*, (Lashley, C. and Morrison A. eds.), Oxford, Butterworth Heinemann, pp. 134-156.
- Brotherton, B. (1999) "Towards a definitive view of the nature of hospitality and hospitality management", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, pp.165-173
- Lovelock, C., & L. Wright, (1999) *Principles of Service Marketing and Management*, Prentice Hall, (小宮路雅博監訳, 高畑泰・藤井大訳 『サービス・マーケティング原理』白桃書房)
- Cassie, E. H. and Reuland, R. (1983) "Hospitality in Hospitals," *The Management of Hospitality*, (Cassie, E. H. and Reuland, R. eds.), Oxford, Pergamon, pp.143-163.
- Carlzon, J (1990) *Moments of Truth*, Ballinger Publishing Company, (ヤン・カールソン著, 堤猶二訳 『真実の瞬間』ダイヤモンド社)
- Davis, M. H. (1983) Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multid-

- mensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, pp113-126
- 介護労働安定センター (2010) 『介護事業経営状況と雇用管理等の状況に関する調査研究報告書』.
- 三好明夫・他 (2007) 『介護技術学』 学文社
- 武田哲夫 (2008) 『サービスの常識』 PHP ビジネス新書, 26-29頁
- 田口潤・他 (2010) 「介護福祉現場におけるホスピタリティの応用の可能性」『白梅学園大学研究年報』 15, 121頁
- 高野恵子・他 (2014) 「高齢者施設におけるホスピタリティに関する調査」『甲子園短期大学紀要32』 75-80頁
- 服部勝人 (2006) 『ホスピタリティ・マネジメント学原論』 丸善.
- 吉原敬典 (2000) 「ホスピタリティ・マネジメントに関する実証的研究」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌 HOSPITALTY (7)』, 49-64頁
- 吉原敬典 (2005) 『ホスピタリティ・リーダーシップ』 白桃書房.
- 吉原敬典 (2008) 「人的資源管理の視点からホスピタリティを具現化する人材について」目白大学大学院経営学研究科経営研究所, 1-20頁
- 西川真規子 (2009) 「介護労働者の確保・定着に向けて」『介護分野における労働者の確保等に関する研究』 第1章, 労働政策研究・研修機構.
- 山口祐司 (2004) 「ホスピタリティ・マネジメントの学際的研究」『経営政策論集 Vol.4』, 1-29頁
- 佐々木 茂・徳江 順一郎 (2009) 「ホスピタリティ研究の潮流と今後の課題」『産業研究』 44 (2), 1-19頁
- 豊増佳子 (2009) 「日本型ホスピタリティの尺度開発の試みと職種間比較」国際医療福祉大学紀要 14 (2), 58-67頁
- 五十嵐元一 (2004) 「ホスピタリティの機能に関する研究」『北海学園大学経営論集』 7 (4), 19-31頁
- 五十嵐元一 (2005) 「ホスピタリティと企業行動に関する研究～SERVQUAL 研究を手掛かりとして～」北海学園大学経営論集 3 (2), 99-110頁
- 徳江 順一郎 (2009) 「サービス研究におけるホスピタリティ概念の意義」高崎経済大学論集 52 (2), 57-70頁
- 関口潔 (2008) 「ホスピタリティ・マネジメントを指向した患者満足度調査とその実用性評価」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌 HOSPITALTY (15)』, 65-71頁
- 澤田信子・他 (2009) 『介護過程』 ミネルヴァ書房
- 奥山真由美・他 (2010) 「特別養護老人ホームの入居申請をめぐる家族の意思決定」山陽論叢 第17巻 90-101頁
- 社会福祉法 (1951. 3. 29法律第45号) 「第一章総則 第3条福祉サービスの基本的理念」「第八章福祉サービスの適切な利用 第78条福祉サービスの質の向上のための措置等」
- 厚生労働省 (2006) 「今後の高齢化の進展～2025年の超高齢社会像～」