

【個人研究】

社会福祉サービスにホスピタリティマネジメントを 導入する可能性に関する検討

星野 晴彦*

A study on the possibility of introducing hospitality management concepts in social welfare services

Haruhiko HOSHINO

This paper seeks to examine the possibility of introducing the concept of hospitality management in social welfare services because of increasing concerns about the quality of social welfare services.

Hospitality is required of a concierge at locations such as a hotel. Private enterprises provide services in pursuit of profit, which seems to conflict with social welfare services that protect the right of citizens to participate in society.

However, the concept of hospitality management considers a service user to be indispensable, and the user is actively treated as an equal partner. This concept results in a synergistic effect.

This paper examines how management reflecting hospitality can be introduced in social welfare to improve the quality of social welfare services. This paper also looks at the significance and problem of this approach.

Key words : hospitality, hospitality management, quality of social welfare services, respect, synergistic effect

ホスピタリティ ホスピタリティマネジメント 福祉サービスの質 リスペクト 相乗効果

I はじめに

現代社会における科学技術の高度化や情報化、少子高齢化の進行、生活構造の変化は、人間疎外、世代間の断絶、地域連帯意識の減退など、人々の生活全体に広く深く関わるようになってきている。それによる複雑多様化した生活問題は、特定の人々に限らない形で福祉ニーズを増大させ、深刻化させている。そして、人間の尊厳や権利を擁護し、自立的な生活の充実のための援助や支援に対する社会的な要求が、ますます重要性を帯びてきている。このような状況のもと、社会福祉従事

者は、福祉サービス利用者（以下「利用者」）との対等で平等な人間関係や利用者の尊厳、自己実現の尊重などを重視した明確な倫理に基づいた実践行為が求められている。

社会福祉法では第3条で（福祉サービスの基本的理念）として、以下のように規定している。

「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。」

また、第七十八条で、「社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉

* ほしの はるひこ 文教大学人間科学部人間科学科

サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない」としている。

福祉サービスの質を厚生労働省が推進するに至る背景として以下の4点が挙げられる¹⁾。第一に児童福祉施設・知的障害者施設における指導という名の暴力・虐待が顕在化している点である。第二に現行の施設最低基準及び措置費不正使用の防止・摘発を主たる目的とする監査調査の限界。第三に1993年から実施された特養・老健サービスの評価事業の実績がある。第四として関連分野をはじめとするあらゆる分野での質への関心の高まりである。

上記のようなサービスの質への関心の高まりの中で、サービスの質を検討するに当たり、ドラッカーの言質が参考になる。「営利・非営利組織を問わず、マネジメントが顧客の満足成果とすべき²⁾」である、と「マネジメントにより人がいきいきと働くことができるようにしなければならない³⁾」、である。彼の「顧客の満足」という言質に見られるように、組織は自らの使命を目標として設定する必要があり、それを実現しているか否かについて、成果を評価し続けなければならない。成果は共通して顧客の満足とすべきであり、これは職員自身や組織の利益追求を第一義とすべきではない。他方で職員も成長させるように努力されるべきである。特に非営利組織について「人々の生活と社会に変化をもたらすために存在している」、「生活の改善が常に出発点であり到達点である⁴⁾」と、ドラッカーは述べている。また、「貢献という見地から自らの目標を設定しなければならない⁵⁾」、とも述べている。これは、意図が良ければ成果はなくともよいというものではない⁶⁾。謙虚に自らの活動を問い直す必要がある。むしろ非営利組織において、人格的交流を伴う場面において個人のみ資質に帰せず、組織として考えていく必要を示唆してくれるものである。

そしてそのドラッカーの言質をさらに具体的に福祉サービスで深める可能性のある概念が、ホスピタリティマネジメントではないか、という問題意識で、本稿では福祉サービスにホスピタリティマネジメントの発想を導入することの可能性につ

いて検討したい。

ホスピタリティの定義をいくつか挙げると、「人に対しての思いやり、心遣い、親切心、心からのおもてなし⁷⁾」、そして「自立した人格が自立した人格としての他者をもてなす、という関係構造が前提⁸⁾」と、なっている。そして、ホスピタリティマネジメントとは、このホスピタリティを具現化するための組織運営である。従来ではホテルなどの接客業において、ホスピタリティの精神が必要であることが強調されてきた。しかし近年では、病院などにおいてもこのような精神が重要であるとの認識が示されている⁹⁾。そしてホスピタリティマネジメントの提唱者である服部¹⁰⁾は、その適用範囲に介護・福祉・医療を含ませている。福祉サービスとホスピタリティを体現するマネジメントはなじまないと抵抗を示す批判もあるかもしれない。営利追求を目的とする民間企業の接客サービスと市民としての社会生活の権利を保障する福祉サービスとは相容れないように見えるかもしれない。

しかし、利用者サービス提供職員を同時に大切にしつつ、社会福祉サービスの質の向上を検討するという視点に立てば、ホスピタリティの精神を反映するマネジメントをどのように福祉分野に導入できるのかを検討することには、意義があると考えられる。

なお、筆者は本稿で福祉サービスを論じるにあたり、相談機関の窓口対応というよりも、保育園を含む日常生活を支援する社会福祉施設での支援を想定して論じていることをあらかじめお断りしておきたい。

II ホスピタリティーマネジメントの基本的概念

ホスピタリティの定義やそのマネジメントは、まだ確定的なものがあるといい難い¹¹⁾。佐々木らによれば、Amazon.co.jpで「ホスピタリティ」と検索すると48冊もがヒットし、書店のサービス関連の書籍の棚にも、「ホスピタリティ」が冠された書物がたくさん並べられている¹²⁾。また、学術の分野においても「ホスピタリティ」に関する

研究があちこちで行われてきつつある。しかしながら「ホスピタリティ」とは何であるか、どのような特性を持つのか、といった問いに対する答えは、いまだ議論の渦中にある。現時点では、「ホスピタリティ」はまだ研究途上であるとの意識が拭えないのは確かである。

法人NPO日本ホスピタリティ協会¹³⁾はホスピタリティを、「思いやり、もてなし、他人への優しさなどを意味して、1人1人の個を尊重し相手の立場を考え、相手の痛みを感じ取れる心のあり方」としている。それに対して、河口¹⁴⁾はホスピタリティの基本的概念を、

「営利・非営利を問わず、組織目的のため、人間の尊厳を前提とした相互性原理に基づき、組織内外の関係者及び事業対象者と多元的価値の共創を成立させ、その成果としてのwell-beingを実現しようとする。ホスピタリティは客人と主人が対等な相互関係になると捉える。そして多元的価値の共創、すなわち異質なもの同士のインタラクティブな共働により、新たな価値の創造を目指そうとする。」と、整理している。

そしてそれを具現化するマネジメントの実践方法として、以下の通り述べている¹⁵⁾。

- ①ホスピタリティを中心とする組織目的設定
- ②顧客と相互人間価値を実現できる人材の育成
- ③創造的、物理的、人的、機能的要素を動員
：これらを統合して管理していき、異質な者とのインタラクティブな共働により感激や感動を伴った価値を創りだそうとする。」

加えて、服部¹⁶⁾は、ホスピタリティ精神を踏まえて四つの要素群（機能的要素群・物的要素群・人的要素群・創造的要素群）を相互に均衡状態を維持しながら融合するマネジメントが存在した時に初めて、「ホスピタリティ」は生まれる、としている。そこでは、ホスピタリティを個人の精神論や小手先の接客技術に帰せず、組織としてのマネジメントを展開していくことの重要性が示唆されている。

さらに服部¹⁷⁾によれば、ホスピタリティの過程として、最低条件の権利から始まり、権利・欲求・願望・期待・予想・期待以上・予想外から最終的には経験や体験として心に記憶され、「余韻

として残存する、としている。他方で、吉原¹⁸⁾はホスピタリティマネジメントを「ゲストの要求が明らかな時には標準化や規格化等の経営手法を適用してゲストの期待に応え、またゲストの想像を超えたところで他に類を見ない製品・商品やサービスを創造し提供していくことでゲストと感動を分かち合うマネジメント」、としている。

加えて言えば、品質の安定化そのものがサービス提供の目標ではなく、顧客の満足こそが本来の目標になる。客観的品質の安定性を目指すのではなく、直接的に顧客の主観的品質向上に働き掛けられるような、マニュアルに縛られるのみではないマネジメントが志向されることになる¹⁹⁾。「ホスピタリティ活動はスタッフの自発的で自律的な活動を促し、マニュアルはネガティブリストにとどめる」、ということはホリスティックに現出するホスピタリティ活動の柔軟性をマネジメントする際の必要条件となる²⁰⁾。同様のことを加藤たち²¹⁾は「ホスピタリティの精神と技術は商取引の一環であり、社会規範を壊さないものと認識しながらも、それを表には表さず、どうしたら愛情表現ができるかを考えるところに取れんする」と、述べている。

さらにホスピタリティマネジメントの哲学について服部²²⁾は、顧客尊重や生産者側の総合品質管理だけではなく、企業の全従業員から最終消費者まで、経済活動に付帯するあらゆる人的要素において、相互に交換される相互満足を視点としたホスピタリティ概念が浸透し、常に能動的な相乗効果を生み出す最適な環境を成立させようとする、と述べている。

以上を見ていると、概念の要点として、高次の顧客満足を達成するための組織関係者及び顧客との価値共創が挙げられる。そして、従業員のwell-beingが成果として追及される点が追加的メリットとなる。

以上のマネジメントはまさにドラッカーのマネジメント論と軌を一にするし、さらにサービス業の領域において深めたものといえないだろうか。

Ⅲ 福祉のサイドからの理論的検討

社会福祉の領域で支援する側のホスピタリティに近い概念を端的に示しているのが、ソーシャルワーカーの倫理綱領(社会福祉専門職団体協議会)社会福祉専門職団体協議会代表者会議(2005年1月27日制定)であろう。ここには、前文で

「われわれソーシャルワーカーは、すべての人が人間としての尊厳を有し、価値ある存在であり、平等であることを深く認識する」としており、そして「価値と原則」のIに

「(人間の尊厳) ソーシャルワーカーは、すべての人間を、出自、人種、性別、年齢、身体的精神的状況、宗教的文化的背景、社会的地位、経済状況等の違いにかかわらず、かけがえのない存在として尊重する。」と、している。

そして、倫理基準Iには「利用者に対する倫理責任」として、

「(利用者との関係) ソーシャルワーカーは、利用者との専門的援助関係を最も大切にし、それを自己の利益のために利用しない。

(利用者の利益の最優先) ソーシャルワーカーは、業務の遂行に際して、利用者の利益を最優先に考える。」と述べられている。

加えて、倫理基準IIの実践現場における倫理責任には

「1(最良の実践を行う責務) ソーシャルワーカーは、実践現場において、最良の業務を遂行するために、自らの専門的知識・技術を惜しみなく発揮する。」とある。言ってみれば、サービス利用者をかけがえのない存在とみなし、それに対して全精力を傾けて支援していく姿勢が標榜されている。ただし、ここではソーシャルワーカーの専門職としての姿勢のみが示されており、ソーシャルワーカー自身の従業者満足については触れられていない。また利用者との人格的交流やそれによる相乗の効果についても明記されていない。さらにはそれを支援する組織の姿勢も示されていない。

では社会福祉の領域からホスピタリティマネジメントに言及した言質は、どれほどあるのだろうか。ホスピタリティマネジメントの研究は、歴史が浅いこともあり、福祉領域からホスピタリティの概念を検討した研究はまだ少ない。その中であって、田口たちはホスピタリティを介護福祉分野に導入する可能性について検討している。ホスピタリティを含んだ一般的サービスとケアサービスの差異として、表1のように整理している²³⁾。

田口たち²⁴⁾はホスピタリティを含んだ一般的なサービスと福祉サービスには、サービスという概念自体に異なる点がいくつか見られるものの、対象者に快適に過ごしてもらいたいと考え、他者として相手に関心をもつといった項目については

表1 ホスピタリティを含んだ一般的サービスとケアサービスの差異

	ホスピタリティを含んだ一般的サービス	ケア
対象	顧客	名前をもった個
行動	快適に過ごしてもらえるようにする	快適に過ごしてもらえるようにする
態度	客人をまるで主人のように手厚くもてなす	客人であってもそのケアがその方に必要なものか判断しつつ行う
重要視されること	他者として相手に関心を持つ	他者として相手に関心を持つ
対象者の態度	能動	受動
目的	?	セルフケア(自立)の回復

共通しており、「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が明らか、としている。他方で三好²⁵⁾は、ホスピタリティを一般的なサービスのような認識で取り入れることは、対象者の自立を助けるものではなく、阻むものになってしまう、としている。そこから対象者への自立への意識を下げっていくなどの危険性を大きくはらむ可能性を示唆していた。

ただし、上記の見解に対しては、ホスピタリティやそれを具現化するマネジメントがどのようなものであるのかという検討が進んでいく状況によって変化するのではないだろうか。たとえば看護領域でもホスピタリティ尺度の検討の試みがなされている²⁶⁾。そこでは看護の専門性が否定されていない点を考慮すると、田口・三好の見解は、ホスピタリティをホテルの過保護なサービスなどというイメージで捉えているようにも見られる。そもそもサービスには、顧客がその内容のサービスを利用するために料金を払うコアサービスと副次的に付随するサブサービスがあり、接客はサブサービスとなる。しかしサブサービスがコアサービス以上に品質評価の上で重視されることも多い²⁷⁾。そのように考えるとホスピタリティを導入することで、それぞれの専門職の専門的視点を放棄することにはならないのではないと思われる。そして、さまざまな職種がこのホスピタリティを解釈していくことにより、自立を阻害するといったイメージは払拭されるようになるかもしれない。

また前述したように田口たちはホスピタリティを含む一般的サービスの対象を顧客として、ケアが名前をもった個としているが、ホスピタリティマネジメントでも決して顧客を一様に見ているわけではない。高度に個性化した場と状況を捉えて臨機応変に対応することが求められている。対象を顧客一人一人としつつもさらに進化したものが求められている²⁸⁾。福祉サービスが多々参考にすることがあると思われる。

IV ホスピタリティマネジメント導入の意義と課題について

国民健康保険連合の苦情相談受付及び処理デー

タより、社会福祉サービスの苦情の原因別件数を見ていると「説明・情報の不足」「職員の態度」が主たるものとして挙げられている。このような状況において、消極的な意味で苦情が出ないようにするという発想ではなく、もっと積極的な発想で捉えた場合、ホスピタリティマネジメントの導入も検討することに意義があるのではないだろうか。特に上記の苦情の出現形態は個々の職員の資質の問題のみではなく、ホスピタリティを体現するシステムが十分に確立されていないということに起因していると考えられるのである。

考えてみれば、日本の社会福祉は歴史的に一方的な施しから出発したため、双方向的な権利や義務といった意識は醸成されにくかった。従ってこれまで社会福祉の政策及びそれに関わる施設の運営等にも、福祉の利用者の声が反映されることはなかった²⁹⁾。

他方で、非営利組織の性質として、「自分の組織の行っていることは本質的に望ましいことである、という前提に立つ」「自分の組織が受け入れられないのは相手の無知が原因であると考える」など、自分たちのはたす社会的使命を至上のものと考え、客観性を失いやすい³⁰⁾。

ホスピタリティマネジメントと言うと、しばしば例示されるのが、東京ディズニーランドとホテルリッツカールトンである。特に東京ディズニーランドは空想の世界における演技的な人間関係を前提にしているという評価もある³¹⁾。そもそもホテルやアトラクションのサービスと福祉は根本的に異なるのだという批判が起きるかもしれない。福祉がまずは生活上権利を保障することと、非現実的な娯楽とは相いれないものであるという批判もあるかもしれない。

しかし、今日非貨幣的ニーズの顕在化の中で、そのニーズを充足するために対人福祉サービスが大きくクローズアップされており、その上に対人福祉サービスを商品化していこうとする動きが日増しに強くなっている³²⁾。福祉サービスの対人福祉サービスを提供している者もその大きな流れから免れない。福祉は別の次元で展開しているという発想は通じにくくなっているのではないだろうか。これは福祉の職員の経営効率を主目的とする

非正規雇用化が一つの例といえるだろう。それにより利用者支援にも多大な影響がある。しかし、このように福祉労働者の労働力そのものが、商品化されていく状況で、個々の人々の行為においては、その気持ち（願望する人間関係）が商品化の制限を超えることが起き、その習慣化と拡大は商品化システムを変質させるかもしれない³³⁾。その契機となるのがホスピタリティマネジメントではないだろうか。

また別の立場より、宮内ら³⁴⁾は以下のように述べている。

「医療福祉サービスを考えた場合、癒しの経験価値が重要であり、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、個々の共同体若しくは国家の絆を超えた広い社会における多元的競争関係を成立させる相互容認、相互理解、相互信頼、相互依存、相互扶助、相互発展の6つの相互性の原理を基盤とした基本的社会的倫理であるホスピタリティの実現が必要であると考える」、としている。そして、その際のキーワードとして、「関心」「繋がり」「ケア」³⁵⁾を挙げている。ここで宮内たちの前提として、医療福祉サービスは、サービスの供給側と需給側との間で、大きな情報の非対称性があり、消費経験後にその品質内容を評価することが困難であるという性格を有している³⁶⁾。

さらに福祉現場の職員を指導する立場より久田³⁷⁾は、時代が「介護や支援を必要とするかわいそうな人という温情や同情の対象とした古い利用者観から当然の権利としてサービスを利用する人というポジティブな利用者観に」変換しつつあると述べている。そして、「使命の把握は利用者が必要とされる人財となるための初めの一歩であり、職員個人もしくは職場全体が、使命感は持ち合わせているつもりでも、具体的にどんな使命を果たすために働いているか、説明を求められても説明できないとすれば極めて危うい状態にある。日々の業務がマナーあるいは低レベルなケアに陥っている公算が大きい³⁸⁾」と述べている。福祉サービスの苦情に対して、組織の使命に鑑み、当事者の声を真摯に受け止め、そして個々の職員を支援・成長させるようなマネジメントが求められるよう。

それに対して、遠藤³⁹⁾は福祉サービスの原点が本来「顧客の満足」であるにもかかわらず、現場ではそれが遵守されていないと述べている。

改めて、ホスピタリティマネジメントを考えると、それは人格的なかわりを通して、お互いを高めあうという発想である。建設的、精神的価値を重視し、信頼を基礎においた関係者との関係性の構築に努める。そして、ステークホルダーと価値の共創を計ることにより、構築された関係性を強化する。さらに従業員の満足度向上を目指す。既存の顧客満足度の向上を図る。以上のように考えると、今後の福祉サービスの中で、ホスピタリティマネジメントは発展可能性を有するのではないだろうか

ホスピタリティマネジメントの発展可能性が以上で示唆されたにしても、いくつかの課題も挙げられる。

一つは予想外の成果をどこまでもとめるべきかである。前述したように、服部の「予想・期待以上・予想外」と吉原の「またゲストの想像を超えたところで他に類を見ない製品・商品やサービスを創造し提供していくことでゲストと感動を分かち合うマネジメント」の「想像を超える」ということは、民間企業の競争的サービスであれば、顧客の獲得を維持するために必須の事項となろう、確かに、施設利用などにおいてマナーリズムは利用者の生活の質を低下させるし、福祉サービスで予想外の感動があった方が望ましいのだが、これを福祉サービスにどこまで求めるべきなのであろうか。

二つは、ブランド価値の可視化という点もホスピタリティマネジメントの研究に重要になってくるとの指摘もある⁴⁰⁾。これは「富を示したい（または他人より優位にある）という願望の上に、機能的に同等の財に対して、高い価値を進んで支払おうとする行為また態度が新たな消費価値を生み出す」というものである。これを福祉サービスの供給においてどのように捉えるべきなのか、課題となろう。現在の福祉サービスニーズの多様化・高度化が進んでいる以上、福祉は公的な支援がされているのであるので上記のような問題には無関係と避けて通ることはできなくなるかもしれない

い。しかし、営利組織と非営利組織の違いとして、マーケティングに関して、顧客獲得に関する姿勢が異なってくることも想定される。その点については、十分な議論が必要となろう。

三つは利用者に求められることである。加藤⁴¹⁾はサービス利用者にもそれなりの品格が求められるとしている。ホスピタリティマネジメントはホテルを例に挙げて、客にこびへつらうのではなく、客に対しても品格を求めべきであるとしている。その品格により、またゲストの寛容さにより、サービスの提供者と受け手で豊かな相互作用があるとされるものである。しかし、この点については動機付けの無いクライアントをいかに支援するかという課題とつながるのだが、福祉サービスの領域でどこまで求められるのか難しいところである。これをどこまで福祉サービスに求められるのであろうか。

V おわりに

福祉の支援がサービスと表記されるようになったが、その本来の展開をするには一つ踏み込んだ概念が必要ではないかという疑問が本稿の起点であった。苦情に適切に対応するというのを考えてみても、決して場当たりのものでは解決し得ないのではないかと思われた。もっと本質的に、利用者をかけがえの無い存在と認識し、同時に自分が自立的に自信を持って支援に対応できるようになる。そしてお互いの相乗効果をもたらすという発想が極めて重要となってくるのではないだろうか。その際に、これまでホテルなどのサービス業で使われるようになったホスピタリティマネジメントという概念が参考になるのではないかと考えたのである。我ことのように他者の支援に尽くす、という熱意と対等性をもう一度明確にするには、ホスピタリティマネジメントの議論を参考にすることが意義あると思われた。ただし、本稿にて具体的なサービス技法について述べているわけではない。あくまで「相互成長」「相互幸福⁴²⁾」という理念について述べたにすぎない。服部⁴³⁾は様々なマネジメント手法からその場に合った最適な経営手法を活用するマネジメントとのみ記

している。ホスピタリティマネジメントの具体的議論の蓄積による精緻化が求められよう。そしてどこが福祉サービスに活用できて、どこが異なるのかについてもさらに明確にしていく必要があるだろう。

注

- 1) 牧田満知子・岡本美也子「社会福祉法における質の評価」『甲子園短期大学紀要』20,2001,p9
- 2) P.F.ドラッカー『チェンジリーダーの条件』上田惇生訳,ダイヤモンド社,2001,p17
- 3) P.F.ドラッカー『エッセンシャル版マネジメント』上田惇生訳,ダイヤモンド社,2002,p9
- 4) P.F.ドラッカー『非営利組織の経営』上田惇生訳,ダイヤモンド社,2007,p125
- 5) 同上, p124
- 6) 同上,p126
- 7) 力石寛夫『ホスピタリティサービスの原点』商業界,1997,p43
- 8) 車勤「ビジネスとしての歓待の可能性」『山梨英和大学紀要』8, 2009, p122
- 9) 武田哲男『サービスの常識』PHPビジネス新書,2008,p26-29
- 10) 服部勝人『ホスピタリティマネジメント入門』丸善株式会社,2004,p49
- 11) 徳江順一郎『サービス&ホスピタリティマネジメント』産業能率大学出版部2011,p24
- 12) 佐々木茂 徳江順一郎「ホスピタリティ研究の潮流と今後の課題」『産業研究(高崎経済大学附属研究所紀要)』44-2, p2
- 13) NPO法人日本ホスピタリティ協会ホームページより引用
- 14) 河口弘雄「非営利組織のマーケティングの課題と展望」『経営教育研究』1, 日本マネジメント学会,1998, p129
- 15) 同上
- 16) 服部勝人『ホスピタリティマネジメント入門』丸善株式会社,2004,p111
- 17) 同上,p62
- 18) 吉原敬典「ホスピタリティマネジメントの

- 構造に関する一考察』『目白大学 経済学研究』10,2012,p18
- 19) 前掲11) p188
- 20) 高橋量一「ホスピタリティ・マネジメント」『ホスピタリティ・マネジメント』1-1, 2010,p42
- 21) 加藤鉦・山本哲士『ホスピタリティの正体』ビジネス社,2009,p200
- 22) 服部勝人『ホスピタリティーマネジメント入門』丸善株式会社,2004,p58
- 23) 田口潤・関谷栄子・土川洋子「介護福祉現場におけるホスピタリティーの応用の可能性」『白梅学園大学研究年報』13, 2008 127-130
- 24) 田口潤・関谷栄子・土川洋子「介護福祉現場におけるホスピタリティーの応用の可能性3」『白梅学園大学研究年報』15, 2010,p121
- 25) 三好明夫・沖田勝美『介護技術学』学文社,2007
- 26) 山岸まなほ・豊増桂子「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』2009,14-2,
- 27) 同上,p58
- 28) 山口祐司「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』14-1,2004,p23
- 29) 前掲 1) p9
- 30) 河口弘雄 「非営利組織のマーケティングの課題と展望」『経営教育研究』1, 日本マネジメント学会,1998, p120
- 31) 前掲 8), p122
- 32) 末長栄司「社会福祉サービスの商品化における商品の意味」『佛教大学社会福祉学部論集』8,2012,p1
- 33) 前掲31),p115
- 34) 宮内拓智・本多正俊「医療福祉サービスとマーケティングコミュニケーション～ホスピタリティーマネジメントの視点から」『京都創成大学紀要』7, 2007,p
- 35) 同上p135
- 36) 同上p128
- 37) 久田則夫『できる福祉のプロになる現状打破の仕事術』医歯薬出版,2007,p2
- 38) 同上,p16
- 39) 遠藤正一『究極の介護福祉サービスを創る』日本医療企画,2006,p16
- 40) 山口祐司「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』14-1,2004,p11
- 41) 前掲21),p230
- 42) 吉原敬典「ホスピタリティーマネジメントの構造に関する一考察」『目白大学 経済学研究』10,2012,p18
- 43) 前掲16), p105

[抄録]

現在社会福祉サービスの質を向上することへの関心が高まっていく中で、本稿では福祉サービスにホスピタリティーマネジメントの発想を導入することの可能性について検討したい。従来ではホテルなどの接客業において、ホスピタリティの精神が必要であることが強調されてきた。営利追求を目的とする民間企業のサービスと市民としての社会生活の権利を保障する福祉サービスとは相容れないように見えるかもしれない。しかし、ホスピタリティーマネジメントという概念は、利用者をかけがえの無い存在と認識し、同時に自分が自律的に対等のパートナーとして支援するようになる。そしてお互いの相乗効果をもたらすという発想である。

導入することにより、意義もあるが、利用者の適格性を問うなどの側面があり、検討すべき課題もあることが認識された。
