

社会福祉サービス従事者のホスピタリティ意識に関する研究

— 宿泊業従事者の意識と比較して —

A study on the hospitality attitudes of social service staffers
— In comparison with the attitudes of hotel staffers —

星野 晴彦*
Haruhiko HOSHINO

要旨：本稿では、福祉サービス従事者と宿泊業の従事者のホスピタリティ意識について比較することで、それぞれの従事者のホスピタリティ意識の状況と特殊性について検討していこうとするものである。

現在の福祉サービス従事者と宿泊業従事者たちがともすると、利用者をかけがえのない存在として認識するという本質を見失う危険性があり、さらにそれを改善するための組織のマネジメントへの期待が十分に培われていない可能性があることが、本調査で示唆された。このような状況を克服するためにも、個人職員のレベルのみではない、組織マネジメントによるミッションの認識や顧客満足原理の確認というダイナミズムの視点が必要になると考えられる。ドラッカーの述べたところの、人が生き生きとして働き、顧客のニーズに応えるべく組織がマネジメントしていくことの意義を再確認していく必要があるのではないだろうか。

キーワード：宿泊業、社会福祉、ホスピタリティ、マネジメント、ドラッカー

I はじめに

本稿では、現場の福祉サービスと宿泊業の従事者の意識をホスピタリティの概念を導入して比較検討する。ホスピタリティを研究することは、サービス業として、顧客の満足を得て、リピーターを増やし、企業としての競争力を高めることの参考になると思われる。しかし、ホスピタリティはそれだけの意味には留まらない。福祉なども対象に含む普遍性がある¹。福祉の領域でそれを十分に活用するためにも、本質的な意味にさかのぼる必要があると考えられる²。さもなければ、ホスピタリティが営利目的の過剰な娯乐的サービスのみを意味すると誤解されてしまうからである。そして共通の基盤でホスピタリティについて議論することができなくなってしまう

* ほしの はるひこ 文教大学人間科学部

のである。実は、ホスピタリティ³は、人類学、考古学、植民地独立後理論、聖書研究、古典、ジェンダー研究、哲学、社会学などの立場から議論されてきた。決してホスピタリティ産業のあり方のみを議論していたわけではないのである。そして、その多岐にわたる議論の中で、筆者は聖書より、「見知らぬ人のため」「無償で自分を投げ出す」「行動化」「自発性」「徹底的に一人の人間と向き合う」の5つをキーワードとして設定した⁴。本稿ではその前提で論じたい。

他方で、現在様々なサービス職種でホスピタリティが注目を浴びており、それに関する著述は増加している⁵。しかし、ホスピタリティに関する研究においては、現時点ではまだあまり統計的な分析を加味された研究が少ないという点が挙げられる⁶。特に、その構成概念や測定するための尺度は報告されておらず、どのような行動や態度を向上し活用すればよいかが不明確な状況にある⁷。ホスピタリティの理想像のみを語るのではなく、現実のホスピタリティ意識にアプローチしていくことが求められよう。

本稿では、福祉サービス従事者と宿泊業の従事者のホスピタリティ意識について比較することで、福祉サービス従事者のホスピタリティ意識の状況と特殊性について検討していこうとするものである。

II 先行研究の概要

本稿の調査を示す以前に、本テーマに関する三つの研究動向について述べたい。

一つはホテルリッツカールトンなどを初めとするホテルなどのホスピタリティ研究である⁸。理想的なホスピタリティを展開するための著述が多く出版されている。しかし、それが果たしてどこまで現実的に浸透しているのか。というのは、現実的には、現実のホテルは人件費を含む経費削減に努めている。さらに、最近では高級ホテルでの食品偽装表示事件が発生している。これはホスピタリティを語る以前のコンプライエンスに関わる事項である。

二つは、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⁹。さらに、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いに求められており、その中で対人福祉サービスを商品化していこうとする動きが強くなっている¹⁰。

三つは、ホスピタリティの尺度化である。山岸¹¹が、平成20年に看護師・宿泊業・飲食業の接客従事者を対象に横断的な調査を行った。そこでは、サービス業（看護師・宿泊業・飲食業）の比較分析を行なっている。そしてホスピタリティ意識に関して「サービス提供力」（顧客の要望に対応する知識と技術）「歓待」（顧客を歓迎し、接客を楽しむ態度）「顧客理解力」（顧客の意向や気持ちを察する知識と技術）「謙虚」（言葉遣い・謙虚な態度）「誠実」（顧客を尊重し思いやる態度）を、そして組織に対する対応として「コーチ型管理」（部下と職場のニーズに敏感で、人間関係の調和を重視する風土）「組織公正感」（組織の仕組みや職務の合理性）「変革性」（組織と職場を良い方向に変化させる風土）の因子を抽出している。山岸によれば¹²、一元配置分散分析による職種間の有意差として下記の通り示されている。

- ① サービス提供力・顧客理解力・外見と謙虚において、宿泊業が他の職種より高かった。
- ② 組織公正感は宿泊業が看護師・飲食業より低かった。

- ③ 業務のゆとりは、宿泊業が看護師より高かった。
- ④ 宿泊業は外見と誠実が最も高く、サービス提供力が最も低くなっていた。

以上に対して、山岸¹³は宿泊業のホスピタリティが看護職より高い理由は、宿泊業は競合施設も多いことにより、コアサービスの宿泊施設は当然のこと、接客も良質であることが必要であるため、としている。これに対して内布¹⁴は、看護師のホスピタリティが低くなる要因として、医療業のコアサービスは医療の提供であり、サブサービスの患者対応は宿泊業に比べて比重が低くなることを挙げている。

Ⅲ 調査概要

以下に筆者が行なった調査結果の概要を示す。

1 目的

社会福祉サービスと宿泊業の従事者の意識比較を行なう。それにより社会福祉サービスと宿泊業の従事者のホスピタリティ意識と特殊性を探る。本調査の仮説を、「宿泊業の従事者は福祉サービス従事者に比して、ホスピタリティ意識が高い」、と設定した。理由は、前述の通り宿泊業は競合施設も多いことと、五十嵐の調査によれば医療福祉関係施設ではホスピタリティとして、「表現方法の適切性」「合理性」「確かな反応性」が求められているためである¹⁵。

2 対象

まず、社会福祉従事者を調査対象として質問紙調査を行なった。2013年3月に関東L市社会福祉協議会研修会に参加している社会福祉従事者に、その場で記入してもらった。190名に配布し115名からの回答を得た。回収率は、61.0%であった。

他方で、2013年9月に関東の宿泊業職員100人に対してウェブ調査を行なった。

3 調査項目

調査尺度については、日本で十分に試行されてきたわけではない。そこで調査票として数少ない、山岸らの作成した調査票を参考にした。質問項目は二つで、設問1は「利用者に接する際の、あなたの行動や考えについて、必要と思うかについて当てはまるものを答えてください」で、設問2は、「機関や組織の雰囲気についてどのようなことが必要であると考えているかについて、当てはまるものを答えてください」であった。回答は「強くそう思う」から「全くそう思わない」の5件法を用いた。ただし比較した結果の表記は、視覚的に分かりやすくするために、「思う」「思わない」で分離した。

4 倫理的配慮

調査票は無記名での回答として、かつ調査項目で個人が特定される内容は除外した。そして調査目的及び趣旨、個人情報保護、調査拒否の自由を明記した。

Ⅳ 調査結果

従事者の調査回答者の属性は下記（表 1 から 3）の通りであった。（ ）内は%である。

表 1 調査対象者の性別

	福祉サービス従事者	宿泊業従事者
男	54 (46.5)	72 (72.0)
女	61 (53.5)	28 (28.0)
計	115 (100)	100 (100)

表 2 調査対象者の年代

	福祉サービス従事者	宿泊業従事者
20代	18 (15.5)	5 (5.0)
30代	35 (30.1)	18 (18.0)
40代	34 (29.3)	42 (42.0)
50代	18 (16.4)	19 (19.0)
60代	10 (8.7)	16 (16.0)
計	115 (100)	100 (100)

表 3 調査対象者の勤務年数

	福祉サービス従事者	宿泊業従事者
10年未満	76 (66.1)	47 (47.0)
10年以上	39 (33.9)	53 (53.0)
計	115 (100)	100 (100)

以下に設問 1 と 2 に対する、福祉サービスと宿泊業の従事者の回答の比較を示す。設問 1 の質問内容は、「利用者に接する際の、あなたの行動や考えについて、必要と思うかについて当てはまるものを答えてください」である。質問項目の大きなカテゴリーは前述の山岸らの調査に従った。また視覚的に理解しやすくするために、「思わない」で 20% を超えている項目は斜体で太字にした。また Fisher 直接確率法検定による有意差 ($p < 0.05$) の認められた所は下線を引いた。

表4 設問1に対する回答

		職 種	思 う	思 わない	計	有意確率
サービス提供力	利用者の要望が想定外でも速やかに対応する	福祉サービス	87(75.7)	28(24.3)	115(100)	0.628
		宿泊業	79(79.0)	21(21.0)	100(100)	
	利用者が必要とするサービスに、気づくことができる	福祉サービス	88(76.5)	27(23.5)	115(100)	0.222
		宿泊業	69(69.0)	31(31.0)	100(100)	
	利用者の要望が想定外でも創意工夫を凝らして対応する	福祉サービス	99(86.1)	16(13.9)	115(100)	0.055
		宿泊業	75(75.0)	25(25.0)	100(100)	
利用者の要望に対応できない場合は、代案を提案する	福祉サービス	85(73.9)	30(26.1)	115(100)	0.057	
	宿泊業	61(61.0)	39(39.0)	100(100)		
利用者の好みを職員間で共有し、提供するサービスに反映している	福祉サービス	99(86.1)	16(13.9)	115(100)	0.001	
	宿泊業	58(58.0)	42(42.0)	100(100)		
歓待	質問や会話をしやすい、雰囲気づくりをしている	福祉サービス	103(89.6)	12(10.4)	115(100)	0.001
		宿泊業	67(67.0)	33(33.0)	100(100)	
	笑顔で接する	福祉サービス	104(90.4)	11(9.6)	115(100)	0.002
		宿泊業	74(74.0)	26(26.0)	100(100)	
	積極的に声かけや挨拶をする	福祉サービス	100(87.0)	15(13.0)	115(100)	0.001
		宿泊業	66(66.0)	34(34.0)	100(100)	
	楽しそうに働いている	福祉サービス	94(81.7)	21(18.3)	115(100)	0.001
		宿泊業	56(56.0)	44(44.0)	100(100)	
顧客理解力	状況に合わせて声の調子を変えている	福祉サービス	94(81.7)	21(18.3)	115(100)	0.005
		宿泊業	64(64.0)	36(36.0)	100(100)	
	サービスに必要な専門知識を持っている	福祉サービス	82(71.3)	33(28.7)	115(100)	0.378
		宿泊業	65(65.0)	35(35.0)	100(100)	
利用者の理解力を判断し、最も理解しやすいように説明する	福祉サービス	100(87.0)	15(13.0)	115(100)	0.010	
	宿泊業	72(72.0)	28(28.0)	100(100)		
外見と謙虚	謙虚な態度で接する	福祉サービス	76(66.1)	39(33.9)	115(100)	0.396
		宿泊業	60(60.0)	40(40.0)	100(100)	
	尊敬語、謙譲語、丁寧語を適切に使う	福祉サービス	87(75.7)	28(24.3)	115(100)	0.754
		宿泊業	73(73.0)	27(27.0)	100(100)	
	清潔感のある服装や髪型をしている	福祉サービス	101(87.8)	14(12.2)	115(100)	0.005
		宿泊業	72(72.0)	28(28.0)	100(100)	
誠実	利用者の要望を誠実に聞く	福祉サービス	101(87.8)	14(12.2)	115(100)	0.005
		宿泊業	72(72.0)	28(28.0)	100(100)	
	顧客の要望に対応できない場合は、誠実に理由を説明する	福祉サービス	98(85.2)	17(14.8)	115(100)	0.019
		宿泊業	72(72.0)	28(28.0)	100(100)	
	適切なタイミングでサービスを提供する	福祉サービス	92(80.0)	23(20.0)	115(100)	0.511
		宿泊業	76(76.0)	24(24.0)	100(100)	

結果を概観すると下線を引いてある項目のみに、有意差は認められたが、全ての項目において、宿泊業従事者が「思う」と回答する率が低いことに注目したい。なお上記項目と、性別・年代・勤務年数をクロスして同様の検定をした所、有意差認められなかった。

次に設問2の結果を示す。設問2の質問内容は、「社会福祉の機関や組織の雰囲気として、必要であると考えているか」であった。質問項目の大きなカテゴリーは前述の山岸らの調査に従った。また視覚的に理解しやすくするために、「思わない」で20%を超えている項目は斜体で太字にした。またFisher直接確率法検定による有意差(p<0.05)の認められた所は下線を引いた。なお、「ゆとり」は逆転項目であり、思わないと回答することが望ましい。

表5 設問2に対する回答

社会福祉の機関や組織の雰囲気として、必要であると考えているか		職種	思う	思わない	計	有意確率
コーチ型管理	自分の仕事について、自分の意見を反映することができる	福祉サービス	91(78.4)	25(21.6)	115(100)	0.066
		宿泊業	67(67.0)	33(33.0)	100(100)	
	自分の行動や成果を、的確・公正に見ている	福祉サービス	81(69.8)	35(30.2)	115(100)	0.047
		宿泊業	44(44.0)	56(56.0)	100(100)	
	自分の相談事に対して前向きに指導、または親切にフォローしてくれる	福祉サービス	84(72.5)	32(27.6)	115(100)	0.000
		宿泊業	56(56.0)	44(44.0)	100(100)	
組織公正感	部署や組織の方向性や方針、目標について必要な事柄をきちんと説明してくれる	福祉サービス	76(65.5)	40(34.5)	115(100)	0.001
		宿泊業	60(60.0)	40(40.0)	100(100)	
	部署や組織のシステムは合理的なものである	福祉サービス	54(46.6)	62(53.4)	115(100)	0.003
		宿泊業	27(27.0)	73(73.0)	100(100)	
	仕事に必要な情報を提供してくれる	福祉サービス	70(60.9)	45(39.1)	115(100)	0.003
		宿泊業	40(40.0)	60(60.0)	100(100)	
	適切に問題を処理するように機能している	福祉サービス	64(55.2)	52(44.8)	115(100)	0.029
		宿泊業	40(40.0)	60(60.0)	100(100)	
変革性	部署や組織の問題について関係者が話し合いをしている	福祉サービス	81(69.8)	35(30.2)	115(100)	0.001
		宿泊業	44(44.0)	56(56.0)	100(100)	
	改善したほうが良いと思うことは関係者に話をしている	福祉サービス	93(80.9)	22(19.1)	115(100)	0.013
		宿泊業	65(65.0)	35(35.0)	100(100)	
	何かがおかしいと感じたことは上司に対しても発言する	福祉サービス	84(73.0)	31(27.0)	115(100)	0.017
		宿泊業	59(59.0)	41(41.0)	100(100)	
ゆとり(逆転項目)	自分の部署は、仕事が多くて、仕事がかたしきれない	福祉サービス	58(50.4)	57(49.6)	115(100)	0.000
		宿泊業	25(25.0)	75(75.0)	100(100)	
	自分ひとりだけでは何を言っても始まらないという風潮がある	福祉サービス	43(37.4)	72(62.6)	115(100)	0.674
		宿泊業	41(41.0)	59(59.0)	100(100)	

結果を概観すると下線を引いてある項目のみに、有意差は認められたものの、全ての項目において、宿泊業従事者が「思う」と回答する率が低いことに注目したい。

Ⅲ 考 察

まず、結果について概略を示したい。

設問1については、表4の下線を引いてある項目のみに、有意差は認められたものの、全ての項目において、宿泊業従事者が「思う」と回答する率が低いことに注目したい。特に、「笑顔で接する」「積極的に声かけや挨拶をする」「楽しそうに働いている」「状況に合わせて声の調子を変えている」「利用者の要望を誠実に聞く」「顧客の要望に対応できない場合は、誠実に理由を説明する」「利用者の理解力を判断し、最も理解しやすいように説明する」「清潔感のある服装や髪

型をしている」は、宿泊業のほうが高く回答するように考えられるが、本調査では有意に低く回答していた。特に、宿泊業では、「利用者が必要とするサービスに、気づくことができる」「利用者の要望に対応できない場合は、代案を提案する」「利用者の要望が想定外でも創意工夫を凝らして対応する」「謙虚な態度で接する」「利用者の好みを職員間で共有し、提供するサービスに反映している」「積極的に声かけや挨拶をする」「楽しそうに働いている」「利用者の状況に合わせて声の調子を変えている」は、「思う」と70%未満が回答している。それに対して、社会福祉サービスでは、「謙虚な態度で接する」のみが、「思う」と70%未満が回答している。他方で、「利用者の要望が想定外でも速やかに対応する」「利用者が必要とするサービスに、気づくことができる」「利用者の要望に対応できない場合は、代案を提案する」に対して「思う」という回答は、「笑顔で接する」「質問や会話をしやすい、雰囲気づくりをしている」「利用者の要望を誠実に聞く」に対して「思う」という回答より10%以上低くなっている。これはマニュアルを超えて、利用者に組織として向かい合うことの質問項目に対して「思う」という回答が低くなることを示唆しているのではないか。

以上の結果より、前述の「宿泊業の従事者は福祉サービス従事者に比して、ホスピタリティ意識が高い」という仮説は棄却されたことになる。

次に、設問2についてであるが、「自分ひとりだけでは何を言っても始まらないという風潮がある」以外の項目で全てに有意差が示されており、宿泊業が低くなっている。そして同時に、両職種とも20パーセントが「思わない」と回答していることにも注目したい。

以下に2点について考察したい。

1 社会福祉と宿泊業のサービスの特殊性

2 マニュアルの確立の違い

まず、1について述べたい。

福祉サービス従事者が有意に高く回答した、「笑顔で接する」「積極的に声かけや挨拶をする」「楽しそうに働いている」「状況に合わせて声の調子を変えている」「利用者の要望を誠実に聞く」「顧客の要望に対応できない場合は、誠実に理由を説明する」「利用者の理解力を判断し、最も理解しやすいように説明する」は、日常生活を支援することに資する項目であると考えられる。それに対して宿泊業では、「笑顔で接する」「積極的に声かけや挨拶をする」は強く意識する必要がないと思われるのかもしれない。時には積極的なかわりが客に不快感を与えかねないためである。日常的な支援をする福祉サービスと、非日常的なかわりをする宿泊業の相違により、求められるホスピタリティの性格が異なることを示唆しているかもしれない。また社会福祉サービスでは、「謙虚な態度で接する」のみが「思う」と70%未満で回答されている。これは福祉の利用者と支援者の関係性を、不適切としてしまう懸念があるかもしれない。一例として、三好¹⁶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。そこからは、対象者への自立への意識を下げ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。ホスピタリティに関する社会福祉の利用者との関係性の特殊性についてはさらに深く議論していく必要がある。

次に2について述べる。

宿泊業では「利用者が必要とするサービスに、気づくことができる」「利用者の要望に対応できない場合は、代案を提案する」「利用者の要望が想定外でも創意工夫を凝らして対応する」に

対して、「思う」と70%未満が回答している。それに対する一つの解釈として、社会福祉領域では他の業種に比して業務マニュアル化が不十分であることが指摘されている¹⁷。それに対して宿泊業などはマニュアル化が進んでいる。マニュアルがあることにより、職員は確かに標準化されたサービスを提供することもできるし、また職員も安心して業務に取り組むことができる、というものである。

以上は、不特定多数の利用者に平等に標準化したサービスを迅速に過誤無く提供できるであろうし、クレームに対しても一見整合性のある回答がしやすいが、顧客の満足という組織マネジメントの原則を必ずしも実現しなくなる危険性がある。効率性やマニュアル・規則から活動を狭め、「徹底的に一人の人間と向き合う姿勢」という姿勢が乏しくなる可能性が生じる。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。

しかし、上記の課題を、個々の職員の問題と矮小してはなるまい。主な産業別に賃金をみると、男性では、金融業、保険業（492.3千円）が最も高く、次いで教育、学習支援業（449.3千円）となり、運輸業、郵便業（264.4千円）が最も低くなっている。女性では、教育、学習支援業（307.4千円）が最も高く、宿泊業、飲食サービス業（186.9千円）が最も低くなっている。産業別に賃金カーブをみると、男性では、金融業、保険業は45～49歳で賃金がピークとなり、その後は大きく下降している。また、運輸業、郵便業、宿泊業、飲食サービス業は他の産業に比べ賃金カーブが緩やかとなっている²¹。要は、宿泊業が他の産業と比して、給与が低いということである。雇用環境を鑑みた上で、設問2の結果を見ると、現場の従事者が、組織に対する期待が3つの意味で乏しくなっていることが示唆されるのではないか。それは組織が人材を育てるということ、組織が合理的に展開すること、また組織が変革の可能性を持つということである。このような状況は、組織において創造性を高められるよりも、つぶす場合が多くなる危険性を示している²²。マネジメントとして、自らの組織が社会に貢献する上で果たすべき役割として、ドラッカー²³は組織に特有の使命あるいは目的を果たすことに加えて、組織にかかわりのある人たちが生産的な仕事を通じていきいきと働けるようにすることの重要性を述べている。ドラッカーの述べたところの、人がいきいきとして働き、顧客にニーズに応えるべく、組織がマネジメントしていくことへの意義が十分に期待を持って認識されていないという感がある。

ホスピタリティマネジメントを、現在のサービス業において研究する存在意義はまさにそこにあると思われる。

Ⅵ おわりに

現在の従事者がともすると、効率性を追求するなどして、マニュアル化して利用者をかけがえない存在として認識するという本質を見失う危険性があり、さらにそれを改善するための組織のマネジメントへの期待が十分に培われていない可能性があることが、本調査で示唆された。

このような状況を克服するためにも、個人職員のレベルのみではない、組織マネジメントによる、ミッションの認識や顧客満足原理の確認というダイナミズムの視点が必要になると考えられる。

なお、本稿の課題は二点ある。一つは本調査では対象者も少数であり一般化するには説得力が乏しいことである。もう一点は、回答者の所属する組織の規模や特性などの属性には十分に踏み込めていないことである。ホテルの消費者状況などにより、利用客の期待内容も異なるためである²⁴。

これらについては、今後の課題としたい。

なお、末筆ながら本調査には、平成 25 年度、文教大学競争的教育研究資金を得て実施したことを付記させて頂く。

註

- 1 服部勝人『ホスピタリティ学のすすめ』,丸善株式会社, 2008
- 2 拙稿「ホスピタリティの根源的意味に関する検討」,『生活科学研究』第34集,文教大学, 2013
- 3 Morrison, Alison and O'Gorman, K.D. "Hospitality studies and hospitality management: a symbiotic relationship" *International Journal of Hospitality Management*, 27 (2) ,2008
- 4 前掲 2
- 5 同上
- 6 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)第44巻第2号, 2009, p.12
- 7 山岸まなほ「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, 2009, p.58
- 8 高野登『リッツ・カールトンが大切にしているサービスを超越する瞬間』かんき出版, 2005
- 9 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』2002, p.9
- 10 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
- 11 山岸まなほ「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, 2009, pp.58-67
- 12 同上, p.61
- 13 同上, p.62
- 14 内布敦子「論点2 看護サービスの質とその保証」井部俊子, 中西睦子監修,『看護管理学習テキスト3 看護マネジメント論』日本看護協会出版会, 2004, 93-97
- 15 五十嵐元一「ホスピタリティと企業行動に関する研究」経営論集 3-2 北海学園大学, 2005, p.104
- 16 三好明夫・沖田勝美『介護技術学』,学文社, 2007
- 17 本岡類「介護現場はなぜつらいのか」新潮社, 2013
- 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, p.18
- 19 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, p.188
- 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, p.42
- 21 大臣官房統計情報部賃金福祉統計課『平成23年賃金構造基本統計調査(全国)の概況』2012, p.41
- 22 十川廣國「ミドルマネジメントと組織活性化」,『三田商学研究』, 2000, p.18
- 23 P.F. ドラッカー『チェインジ・リーダーの条件』,上田惇生訳,ダイヤモンド社, 2001, p.23
- 24 前掲 15

移民への寛容意識に関する日本とスウェーデンの比較調査研究

— 大学生・教員・福祉職員への聞き取り調査報告 —

A comparative study of opinions about tolerance of immigrants in Japan and Sweden

— focusing on group interviews including university students,
teachers and welfare personals —

森 恭子*・大塚 明子**・秋山美栄子***・星野 晴彦****

Kyoko MORI, Meiko OTSUKA,
Mieko AKIYAMA, Haruhiko HOSHINO

要旨：This study explores the differences in opinions about tolerance of immigrants in Japan and Sweden. The questionnaire survey and group interviews were conducted with the following 3 groups : university students, teachers, and welfare personnel in Japan and Sweden. The questionnaire survey found that Swedes answered positively to all of the independent questions about tolerance and multiculturalism. However, among the groups of welfare personnel and teachers in Japan answers were mostly negative and a higher level of education and high social status has not encouraged tolerance of immigrants or supported multiculturalism.

In order to make an interpretation of the statistical output, follow-up group interviews were conducted in both countries. This paper focuses on analysing of discussion of group interviews. The result of interviews showed a variety of interpretations about the differences between Japan and Sweden, including frequency of contact with immigrants, communication skills by English language, historical issues and the national characters.

Key Words : Immigrant, Refugee, Foreign residents; Tolerance; Sweden, Qualitative research

キーワード : 移民、難民、外国人住人、寛容、スウェーデン、質的調査

* もり きょうこ 文教大学人間科学部
** おおつか めいこ 文教大学人間科学部
*** あきやま みえこ 文教大学人間科学部
**** ほしの はるひこ 文教大学人間科学部