

【個人研究】

障害者福祉サービス従事者のホスピタリティ意識を 形成する要素とプロセスに関する研究

—事例—コードマトリックスを用いて—

星野 晴彦*

Components and processes involved in creating a hospitality attitude among personnel providing social welfare services to individuals with intellectual disabilities: A study using a case-code matrix

Haruhiko HOSHINO

This study examined the components and processes involved in creating a hospitality attitude among staffers of social welfare services to individuals with intellectual disabilities. Attitudes of welfare service providers were determined via a semistructured interview.

Analysis of their responses yielded the following findings:

- 1 Categories of background factors were “components of a hospitality attitude,” “characteristics of social welfare services,” and “conditions inside and outside the organization”
- 2 Other categories were “strokes from managers” and “attitudes of individual staff members”
- 3 A final category was “staff members choose to adopt a hospitality attitude”

Results suggested that a hospitality attitude is created by the interaction of these factors.

Key words : staffers of social welfare services, hospitality, P. F. Drucker, case-code matrix, mission
社会福祉サービス従事者、ホスピタリティ、P. F. ドラッカー
事例—コードマトリックス、ミッション

I 問題と目的

筆者は社会福祉サービス従事者のホスピタリティ意識を正面から取り上げる必要があることを提起してきた。というのは、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が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¹⁾。さらに、現在福祉サー

ビス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日増しに強くなっている²⁾。具体的には人件費の効率化を目的とした非正規雇用の増加である。しかし、福祉という一種の聖域の認識から、これまで正面から従事者のホスピタリティ意識は取り上げられにくかった。そこで筆者は社会福祉サービス従事者と学生³⁾・宿泊業⁴⁾・飲食業従事者でホスピタリティに関わる意識がどのように差異が見られるかを調査してきた。

その結果として、二点が示唆された。第一は、現在の福祉サービス従事者ががとすると、効率性を追求するなどの理由（一定の時間内に限られた職員で一定のメニューをこなさねばならないな

* ほしの はるひこ 文教大学人間科学部人間科学科

ど)から、白らの行動をマニュアル化して利用者をかけがえのない者として認識するという本質を見失う危険性があるということである。第二は、それを改善するための組織のマネジメントへの期待が従事者に十分に培われていない可能性があることである。理想的には倫理綱領で唱えられているものの、現場レベルではそれが浸透していないということになる。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述べた⁵⁾。そこでドラッカーの思想を援用した。マネジメントが、自らの組織が社会に貢献するために果たすべき役割として、ドラッカー⁶⁾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、組織に関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。これまでの調査では数量的な比較をしてきたが、その過程で、皮相的な数値のみを見るのではなく、さらに深く洞察することの必要性が示唆された。例えば、社会福祉サービスにはどのような独自性があるのだろうか。事業者は現状をどのように捉えているのだろうか。それがどのように影響するのか。そして果たして社会福祉サービス従事者が利用者に対するホスピタリティに関する行動を選択する際に、どのような要素が、どのようなプロセスで展開するのか。それらを明確にするためにも、量的調査のみならず、インタビュー調査が必要であると考えられた。現在職員養成の一環として、ホスピタリティ・コーチングなどの文献⁷⁾を散見する。確かにリーダーやマネージャーが職員のホスピタリティ意識向上のための支援をしていくこと自体は有意義だと思われるが、果たして技術的な側面のみを目を向けていて良いものであろうか。それ以外に社会福祉サービス従事者のホスピタリティ意識を形成する上で重要なのは何なのであろうかなどの様々な疑問が生じてくる。そこで、本稿では、知的障害者福祉サービス従事者・知的障害者福祉施設長・地域の社会福祉サービス従事者の研修を企画している社会福祉協議会職員の三者にインタビューした。そして、社会福祉サービス従事者が利用者に対するホ

スピタリティに関する行動を選択する際に、どのような要素が、どのようなプロセスで展開するのかを明確にすることを試みた。

なお、筆者は別稿⁸⁾にて聖書より「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抽出した。本稿ではそれに従ってホスピタリティを論じることとする。

Ⅱ 研究方法

1 調査方法

1) 目的

社会福祉サービス従事者が利用者に対するホスピタリティに関する行動を選択する際に、どのような要素が、どのようなプロセスで展開するのかを明確にする。

2) 対象

ホスピタリティに関する質問項目に関して、下記の関東L市のメンバー10名にインタビューした。インタビューの選択は機縁法による。

- ・知的障害者福祉施設長 5名(40代 1名、50代 3名、60代 1名)
- ・社会福祉協議会職員(社会福祉施設研修担当) 2名(40代 1名、50代 1名)
- ・知的障害者福祉施設生活支援員 3名(30代 3名)

これは前線で活動している施設の従事者の視点のみならず、多角的な視点から分析するために、3種類のインタビューを設定した。これによりトライアングレーションを行い、ホスピタリティに関してさらに構造的に捉えることができると考えたためである。なお対象者の性別は10人中、男性8人、女性2人であった。

3) 方法

山岸たち⁹⁾はホスピタリティに関して調査票を作成し、宿泊業・看護職・飲食業従事者に調査を行い、職種による横断的比較を行っている。この調査票の主眼としては、個々の職員が利用者に対してどのように接しようとしているかという次元と、組織に対してどのように認識をしているかを問うていることにある。質問項目は下記の注(表

2、表3) に示した通りである。山岸¹⁰⁾ たちの作成した質問項目を示し、「社会福祉サービスにおけるホスピタリティ意識」について感じていることを自由に語ってもらった。

調査期間は平成25年10月から平成26年4月であり、インタビューは一人ひとり別日に実施した。

2 倫理的配慮

倫理的配慮としてインタビューイに対して、下記のことを行った。

- ・インタビューの参加は任意であり、いつでも協力を拒否・撤回することができることを伝えた。
- ・インタビューによる速記録をとることの了承を得る
- ・本人が答えたくないことは答えなくても良く、いつでも中断できる旨を伝える
- ・インタビュー結果は研究に使うこと、そしてそれ以外では用いないことを伝えた。

さらに時間も全インタビューでそれぞれ約40分の時間設定として、インタビューイの負担を軽減するように努めた。

3 分析方法

インタビューした10名の速記録を分析対象とした。その際佐藤郁哉¹¹⁾ の「質的データ分析法」の「事例—コードマトリックス」に基づいて分析を援用した。ホスピタリティに関する重要な概念モデル構築するために、「カード分類による体系化」を行った。これは、定性的データ（複数の聞き取り結果）の類似性をもとに分類・要約するものである。具体的には、インタビューの速記録の文字データをまずオープンコード化して、次に焦点的コーディングを行う。オープンコーディングで文字テキストデータそれ自体からコードを立ち上げる。そして抽象的なコードである焦点的コーディングに移行する、というものである。その上で、明らかになった概念コードとコード間の関係を概念モデルと描き出すことを目的としている。

本調査ではインタビュー速記録にオープンコードが付けられた文書の箇所である文書セグメント（オープンコードの数と同一）ごとに、カードが

70枚作成されたので、それを整理した。

Ⅲ 結果

上述の文書セグメントごとにカードが70枚作成されたが、それらを整理して、下記の通りの焦点的コードが得られた。それを具体的な表記とあわせて整理すると、表1の通りとなった。

上記の結果で着目したいのは、「従事者が利用者に対するホスピタリティ行動を選択する」には実は3種類の選択が示されている。第一は「組織のミッションに則り、個々の利用者のQOLと社会生活力向上を目指して努力する」という組織の使命と合致した行動を選択するというものである。第二は、環境は変わらないが、その中で個人が利用者のために様々な挑戦をしていくというものである。第三は環境に挑戦もできず目の前の業務に追われ、個々の利用者のQOLと社会生活力向上に力を尽くすことを「仕方がない」とあきらめることである。

Ⅳ 考察

上記の焦点コードの関係性を視覚的に理解しやすくするために、図式化すると下記の図1の通りになると考えられる。

図で示していることは、マネジャーからの働きかけと従事者の認識の相互作用のみで職員が利用者に対するホスピタリティ行動を選択されるものではないということである。むしろその背景（メタファーとして）に、福祉サービスの特殊性・組織内外の影響要因・ホスピタリティの構成要素がある、という因子が介在していることが示唆されるのである。

以下にそれぞれのカテゴリーについて述べてい。

1 社会福祉サービスの特殊性

三好¹²⁾ 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。そこでは、利用者への自立への意

表1 文書セグメントの整理結果

	焦点的コード	具体的表記
背景因子（メタファーとなるカテゴリー）	福祉サービスの特性	<ul style="list-style-type: none"> 福祉現場は自立を促すという目的があり、本人ができることに、職員は手を出さない。これが第三者から見ると厳しく、また意地悪く見えるかもしれない。そのような状況では利用者に対して謙虚にということ、利用者との本来の距離がつかめなくなってしまう。 通所施設では職員が自分の気持ちを盛り上げないと、利用者の生活のリズムを作ってもらったための、楽しい雰囲気が作れない 最初は敬語で利用者と話す、しかし相手によっては少し砕けた口調で話す。これは状況と相手にとってどれが適切かを判断して行う。過剰に丁寧な言葉遣いは関係形成を阻害する 落ち込んでいる人がいて、深刻な雰囲気であるときに、利用者の前で楽しそうに振舞うことは場違いとなってしまう。 福祉サービス従事者が施設で勤務する場合に、動きやすい服装をするために、身だしなみということではきれいとは言えないかもしれない。
	ホスピタリティを構成する要素がある	<ul style="list-style-type: none"> 笑顔や挨拶は評価されやすい項目であり、これらに職員は力を注ぐがそれ以外には、重要視しない。 自分一人でする項目と他の職員を巻き込まなければならない項目がある。自分一人ならば何とかできて、他の職員の了解を得るにはエネルギーがいる。 ホスピタリティが前線の職員の笑顔・言葉遣いなどに矮小化され、もっと組織として取り組むべきことが見過ごされる傾向がある
組織内外の影響要因	組織への外からの要請	現在行政から細分化された業務がどんどん委託されている。それぞれの事業に複数の職員を付けられず、一人で担当することもある。職員に余裕がなくなってしまう。
	物理的状況	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの要望で、活動スペースを広げたいと思っても、建物の構造上限界がある。 一人ひとりのことに丁寧に対応する時間が取れない。 マネジャーと職員が重要な事項についてじっくりと話す時間が取れない。
	組織としてのプリンシパルの共有化	組織全体に浸透したプリンシパルがあり、ミッションが明示・共有されている施設が少なくなっている。特にそのような状況では、職員を育てるシステムがない。個々の職員が自分たちなりに育つということに終始して、組織として次の人を育てるところまで至らない。
	マネジャー自身の自分の役割認識	<ul style="list-style-type: none"> ホスピタリティは管理職の問題である。利用者の要望により新しい事業を展開するのは管理者の役割である。 利用者のためになることであれば企画書がしっかりしていれば、職員の提案は積極的に実現させたい。
	職場同僚との関係形成	<ul style="list-style-type: none"> 利用者のために協力して取り組もうという雰囲気がある。 一人ひとりのことを丁寧にしようとする周囲から叱られる 他の職員が協力して支援に当たってくれない。
	個々の従事者の資質・能力・動機	<ul style="list-style-type: none"> 職員に伝えようとしていることを受け止める力がない 利用者の利益について積極的に考えようとしない 「てにをは」という言葉自体を知らずにおり、また文書の書き方について上司に聞いてくることができない。

<p>相互作用</p>	<p>職場のマネジャーからの働きかけ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の配置を厚くして、職員の対応もゆとりができるようにする。 ・ 職員の状況に合わせた研修を実施する（新人には外部より講師を招聘して接遇研修をしている。そして経験の蓄積により、マニュアルを超えるように働きかける） ・ 中堅職員の責任を明確化して、責任を委譲するようになっている。 ・ 色々マネジャーとして伝えようとしているが、職員に受け止める力がないために、結果的にメンターとしての機能が果たせない。そして、これからどのようにしたら良いのか分からない。 ・ 施設としては安全管理上外出をさせないところもあるが、施設の方針として積極的に利用者を外に出すようになっている。 ・ 現在の常勤・非常勤職員の勤務状況の差異について、それ以上立ち入れない。 ・ 組織としてのプリンシパルを明文化して、共有化するまでに至っていない。あくまでマネジャーの意識のレベルに留まっている。
	<p>個々の従事者の認識</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務処理を効率的にすることが求められ、一人ひとりの話を丁寧に聞くことはナンセンスとなっている ・ 施設として利用者に対して一定のルールがないと支援は展開していかない。利用者への対応は平等にすることが求められる。特別扱いすることができない ・ 目の前のことで精一杯であり、これ以上業務負担は増やして欲しくない。 ・ 上司が利用者のためのプログラムを提案しても共感できない。消極的になってしまう。 ・ 常勤・非常勤職員でヒヤリ・ハット報告書を書くか否かに差異が見られる。 ・ 上司から職員に研修を勧められても参加しようと思わない。そこまでの意欲と余裕がない。 ・ 楽しそうに働いているという雰囲気を出す余裕もなくなっている。 ・ 組織に対して、期待が低くなってしまふ。周囲の職員との「ぼやき」で終わってしまひ、その後何が変わるというものでもない
<p>従事者が利用者に対するホスピタリティ行動を選択する</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・ 組織のミッションに則り、個々の利用者のQOLと社会生活力向上を目指して努力する。 ・ 現在の利用者のニーズは、現在のサービスだけでは十分に対応できていないことを認識できず、マニュアルに従って行う。 ・ 個別なレベルで様々な工夫をする（「待ってください」と言って利用者をおごなりにしてしまひやすい状況の中で、「今どうしても～をしなければならぬので、ごめんなさい。終わったら、急いで〇〇さんのところに戻ってきます」と伝えるようになっている。利用者を楽しそうに積極的に声かけをすることが、はばかれる状況の中では、背中をさりげなく叩くなどして、自分たちがそばにいて気にかけていることを伝えるようになっている）。

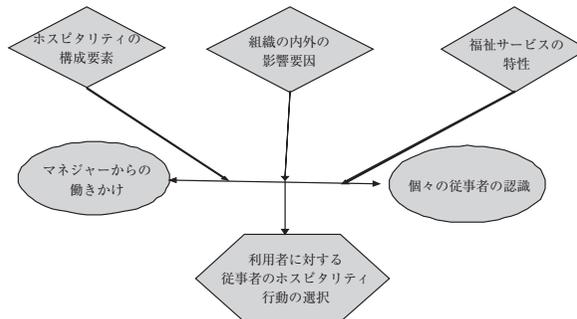


図1 職員が利用者に対するホスピタリティ行動を選択するプロセス

識を下げていくなどの危険性を大きくはらむ可能性が示唆されていた。五十嵐¹³⁾は医療福祉関係が求められるホスピタリティの要素として、「表現方法が適切である」「合理性を追求する」「確かな対応がある」を挙げている。他方でホテル・レストランについては「高品質なサービスを提供する」「爽やかさを意識する」「確かな反応がある」を挙げている¹⁴⁾。ホスピタリティを研究することは、サービス業が顧客の満足を得て、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¹⁵⁾。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¹⁶⁾。普遍性があることを認識しつつも、一般のサービス業で述べるところの快適さや予期せぬ感動と安易に同一視することは慎まねばなるまい。

2 ホスピタリティを構成する要素

山上¹⁷⁾はホスピタリティを進化・深化するサイクルを示している。他方で、山岸たち¹⁸⁾はホスピタリティを「サービス提供力」「歓待」「外見と謙虚」「誠実」と因子分析している。確かに、ホスピタリティは言葉遣い・笑顔などに矮小化できるものではない。山岸たちの分類とは違う次元で、本調査では、「組織として同僚を巻き込みながら推進するものもある」という側面が示唆された。また、「評価されやすいところとされにくいところがあり、取り組み姿勢も異なってくる」という視点も示唆された。特に前者は極めてエネルギーを要するものもある。ホスピタリティが多様な要素の総合体であるということが示唆されたことになる。

3 組織内外の影響要因

ここでは内外の組織運営に影響する要因について挙げた。これらについて、詳細に論じないが、少なくとも上記の要素の存在が示唆されたことになる。そして、福祉サービスが決して一様の展開をしないことが示されている。特に外的な状況から押し寄せるプレッシャーが厳しくなっていることは、重要な要素として認識すべきであろう。しかしそればかりではない。そのような環境下でマ

ネジャーが自分の役割をどのように認識しているかも大きく影響する。加えて、個々の従事者の資質・能力・動機が作用していることが明らかになった。ともするとホスピタリティ向上に関する著作ではこの個別性に関する言及が少ない。しかし、これを十分に配慮しないと、マネジャーのマネジメント技術の稚拙さという視点に議論が矮小化しかねない。

4 「マネジャーからの働きかけ」と「個々の従事者の認識」の相互作用

従事者とマネジャーのコミュニケーションが極めて難しいが重要であることは言うまでもないことである¹⁹⁾。特にジェネレーションギャップもあってお互いの理解が難しくなっている²⁰⁾のも事実であろう。参画メンバーによる活発な議論を促し、基本目的に関する認識や目標水準の考え方についてのパーセプションギャップを明らかにしつつ、基本目的の具体化を進める重要性を吉原²¹⁾は述べている。確かに本調査では「職員の力量にあったプログラムを検討している」ことがうかがわれる。しかし同時に「雇用形態による違いから、勤務態度に差異が生じて、それ以上の踏み込みができていない」ことも示されている。さらに、「色々マネジャーとして伝えようとしているが、職員に受け止める力がないために、結果的にメンターとしての機能が果たせない。そして、これからどのようにしたら良いのか分からない。」や「組織としてのプリンシパルを明文化して、共有化するまでに至っていない。あくまでマネジャーの意識のレベルに留まっている」という回答も示されている。他方で、従事者も個々の利用者を尊重する以前に、目の前の業務に追われていることが示されている。また、集団を支援する際に、公平・平等の観点から個別性への配慮も行き届かなくなることが述べられている。お互いの理解を得て、組織を前進させるコミュニケーションの重要性は言うまでもないことである。そしてホスピタリティの向上に関する両者のコミュニケーション技術に関する検討も無論不可欠であろう。それに関して、田中²²⁾は経営者がミッションを伝達するプロセスを分析している。そして福島²³⁾はディ

ズノーリゾートのリーダーがその使命を伝える手法について述べている。しかし、技術的な次元で終始するものではない。経営者から発するメッセージが伝わるのは、両者の具体的な状況を踏まえた上での相互交流の結果である。そして、それは上記の背景因子が影響しているのであろう。その相互作用の重要性が本調査から示唆されていると思われる。

上記のプロセスを経て、「従事者が利用者に対するホスピタリティ行動を選択する」が、具体化するということが示唆されるのではないだろうか。

V おわりに

本稿の調査で障害者福祉サービス従事者のホスピタリティ意識形成に様々な要因が影響し、矮小化してはならないことが示唆された。しかし調査対象は少数であり、同意が得られた者としたために、回答にバイアスを受けている可能性も否定できない。また本稿ではマネジメントにおける採用・配置・解雇について触れていない。上述したマネージャーたちは当然これらも視野に入れて論じている。

以上を今後の課題としたい。今後は更なるインタビュー調査により、ホスピタリティ意識形成の要因とプロセスの構造を明らかにしていきたい。

なお最後に、本調査は文教大学競争的教育研究支援資金を得て実施したことを付記させて頂く。

注

面接時に参照して頂いた質問項目

表2 設問1 利用者に接する姿勢

1	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
2	利用者の要望が想定外でも速やかに対応する
3	質問や会話をしやすい、雰囲気作りをしている
4	利用者の要望に対応できない場合、代案を用意している
5	利用者の要望を誠実に聞く
6	利用者が必要とするサービスを予測する

7	おくゆかしく謙虚な態度で接する
8	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
9	適切なタイミングでサービスを提供する
10	尊敬語、謙譲語、丁寧語を適切に使う
11	楽しそうに働いている
12	積極的に声かけや挨拶をしている
13	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する
14	利用者が必要とするサービスに、気づくことができる
15	笑顔で接する
16	清潔感のある服装や髪型をしている
17	利用者の要望に気づく、観察力がある
18	サービスに必要な専門知識を持っている
19	利用者の状況に合わせて声の調子を変えている
20	利用者の前回利用時の好みを、提供するサービスに反映する
21	思いやりのある態度で接する
22	利用者の理解度を判断し、最も理解しやすいように説明する

表3 設問2 組織に対する認識

1	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
2	自分の行動や成果を、的確・公正に見ている
3	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
4	自分一人だけでは、何を言っても始まらないという風潮である
5	部署や機関の方向性や方針、目標に必要な事柄をきちんと説明してくれる
6	部署や期間の問題について関係者が話し合いをしている
7	部署や機関のシステムが合理的なものである
8	自分の部署があまりに仕事が多すぎる
9	仕事に必要な情報を提供してくれる
10	適切に問題を処理するように機能している
11	改善したほうが良いと思うことは、関係者に相談する
12	自分の部署は、仕事が多くて仕事がこなしきれない
13	何かがおかしいと感じたことは、上司に対して発言する
14	自分の意見に耳を傾けてくれる
15	自分の部署では、猛烈に働くことが必要である

文 献

- 1) 牧田満知子・岡本美也子 (2001) 「社会福祉法における質の評価」『甲子園短期大学紀要』20, p9.
- 2) 末長栄司 (2012) 「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, p1.
- 3) 拙稿 (2014) 「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調査研究」『HOSPITALITY』22, 日本ホスピタリティマネジメント学会, pp75-84.
- 4) 拙稿 (2014) 「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」『生活科学研究』36, pp141-150.
- 5) 拙稿 (2013) 「福祉現場職員のホスピタリティに関する認識に関する検討」『文明とマネジメント』10, 日本ドロッカー学会, pp36-47.
- 6) P.F. ドロッカー (2001) 『チェインジ・リーダーの条件』, 上田惇生訳, ダイヤモンド社, p23.
- 7) 清水均 (2012) 『ホスピタリティ・コーチング』, 日本BP社.
- 8) 拙稿 (2013) 「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』35, 文教大学, pp23-35.
- 9) 山岸まなほ、豊増佳子 (2010) 「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, pp58-67.
- 10) 同上
- 11) 佐藤郁哉 (2008) 『質のデータ分析法—原理・方法・実践』, 新曜社.
- 12) 三好明夫・沖田勝美 (2007) 『介護技術学』, 学文社.
- 13) 五十嵐元一 (2005) 「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, p104
- 14) 同上
- 15) レオナルド・イングレアリー, ミカ・ソロモン 『リッツカールトン』, 日本経済新聞出版社, 2012.
- 16) 服部勝人 (2008) 『ホスピタリティ学のすすめ』, 丸善株式会社.
- 17) 山上徹 (2011) 『ホスピタリティ精神の深化』法律文化社, p20.
- 18) 山岸まなほ、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, pp58-67.
- 19) ダイヤモンド社編 (2007) 『だから若手が辞めていく』, ダイヤモンド社.
- 20) 柴田昌治 (2008) 『なぜ職員はやる気をなくすのか』, 日本経済新聞出版社.
- 21) 吉原敬典 (2011) 『ホスピタリティマネジメント』, 白桃書房, p107.
- 22) 田中雅子 (2010) 『ミッションマネジメントの理論と実践』, 中央経済社.
- 23) 福島文二郎 (2013) 『9割がバイトでも最高の成果を生み出すディズニーのリーダー』, 中経出版.

[抄録]

筆者は本稿で社会福祉サービス従事者が利用者に対するホスピタリティに関する行動を選択する際に、どのような要素が、どのようなプロセスで展開するのかを明確にすることを目的とした。知的障害者福祉施設長・社会福祉協議会職員・知的障害者福祉施設生活支援員に半構造化面接を行った。そこで背景因子として、「福祉サービスの特性」・「ホスピタリティを構成する要素がある」・「組織の内外の状況（組織への外からの要請、物理的状況、組織としてのプリンシパル、マネジャーの自分の役割の認識、職場同僚との関係形成、個々の職員の資質・能力・動機）」というカテゴリーが抽出された。その上に、「職場のマネジャーからの働きかけ」と「個々の従事者の認識」のカテゴリーとが見出され、そこに相互作用が展開していることが見出された。その帰結として「職員が利用者に対するホスピタリティ行動を選択する」というカテゴリーが抽出された。ホスピタリティ意識がこれらの複数の要因の相互作用により形成されることが示唆された。
