

障害者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

— 看護・宿泊業従事者と比較して —

A study on the hospitality of the social welfare services staffers
towards people with disabilities

— In comparison with that of hotel staffers and nurses —

星野晴彦*

Haruhiko HOSHINO

要旨：本稿では、障害者福祉サービス・宿泊業・看護の従事者のホスピタリティ意識を比較し、以下の二点が示唆された。第一は障害者福祉サービスの特殊性である。宿泊業と比較して、「利用者の状況に合わせて声の調子を変えている」「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」に「思う」と高く回答している。個々の利用者に寄り添う姿勢がうかがわれる。他方で、宿泊業従事者と比較して、「謙虚な態度で接する」「尊敬語・謙譲語・丁寧語を適切に使う」が有意に低く「思う」と回答している。対象者への自立を意識した距離感を維持するための回答と考えられる。第二は、組織への合理性への期待の低さが示唆されたことである。上記三職種に共通したことであるが、組織そのものの展開に関してあきらめの気持ちがうかがわれる。

キーワード：障害者福祉サービス、宿泊業、看護、ホスピタリティ

I 初めに

本稿では、障害者福祉サービス・宿泊業・看護の従事者のホスピタリティ意識を比較検討する。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¹⁾。しかし、ホスピタリティに関する研究においては、現時点では十分にまだ統計的な分析を加味された研究が少ない²⁾。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すればよいか不明確な状況にある³⁾。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客観的にアプローチしていくことが求められる。本稿では、障害者福祉サービス・宿泊業・看護の従事者のホスピタリティ意識について比較し、障害者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く。

* ほしのはるひこ 文教大学人間科学部

Ⅱ 先行研究の概要

本稿の調査を示す前に、関連する三つの研究動向について述べたい。

第一は、ホテルなどのホスピタリティ研究である⁴⁾。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。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。そして、最近では高級ホテルでの食品偽装表示事件が発生した。これはホスピタリティ以前のコンプライエンス事項である。

第二は、日本の社会福祉は歴史的に一方向的な施しから出発したため、双方向的な権利や義務の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⁵⁾。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する動きが強くなっている⁶⁾。

第三は、ホスピタリティの尺度化である。山岸が、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。山岸たちは⁷⁾ サービス業（看護師・宿泊業・飲食業）の調査を行い、比較分析を行なっている。結果、一元配置分散分析による業種間の有意差が示されている⁸⁾。

- 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⁹⁾。
- 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¹⁰⁾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¹¹⁾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

障害者福祉サービス、宿泊業、看護の従事者の意識比較を行なう。それにより障害者福祉サービス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、「障害者福祉サービスの従事者は自立を促すための利用者との距離感を保とうとする」、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¹²⁾。

2 対象

2013年10月に全国の障害者福祉サービス・宿泊業・看護の従事者各200人、計600人に対してウェブ調査を行なった。対象者の属性は下記の通りであった。

表1 対象者の年齢構成

	人数	%
20歳未満	0	0.0
20~29歳	50	8.3
30~39歳	154	25.7
40~49歳	228	38.0
50~59歳	133	22.2
60~69歳	35	5.8
全体	600	100.0

表3 性別

	回答数	%
全体	600	100.0
1 男性	303	50.5
2 女性	297	49.5

表2 勤務形態

	回答数	%
全体	600	100.0
1 正規職員	481	80.2
2 非正規職員	119	19.8

表4 勤続年数

	回答数	%
全体	600	100.0
平均値		10.30
最小値		1.00
最大値		48.00

3 調査項目

ホスピタリティに関する調査尺度は、日本で十分に試行されてこなかった。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。設問は、下記の表の通りで、設問1は「利用者に接する際に必要と思うあなたの行動や考えについて当てはまるものを教えてください」で、設問2は、「社会福祉の機関や組織の雰囲気についてどのようなことが必要、若しくは適切であると考えているか、当てはまるものを教えてください」であった。回答は「強く思う」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。

表5 設問1の内容

設問1 利用者に接する際に必要と思うあなたの行動や考えについて当てはまるものを教えてください	
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、雰囲気づくりをしている
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6 設問2の質問内容

設問2 社会福祉の機関や組織の雰囲気についてどのようなことが必要、若しくは適切であると考えているか、当てはまるものを答えてください	
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	自分ひとりだけでは、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	部署や機関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多すぎる
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

Ⅳ 結果

以下に、下記に該当する項目の結果のみ示す。①②③は一元配置の分散分析で業種間で有意差の認められたものを抽出した。また、Tukeyの多重比較で業種間の有意差が認められたものの組み合わせを各表の下に記す。

- ① 宿泊業が「思う」と有意に高く回答している項目
- ② 看護が「思う」と有意に高く回答している項目
- ③ 宿泊業が「必要と思う」と有意に低く回答している項目
- ④ 設問1で全職種が「思う」という回答で70%を下回っている項目
- ⑤ 設問2で全職種が「思う」という回答で50%を下回っている項目

1 宿泊業が「思う」と高く回答している項目 () は %。以下同じ。

表7 利用者の要望が想定外でも速やかに対応する

p = .010

		思わない	思う	計
業種	宿泊業	33 (16.5)	167 (83.5)	200 (100.0)
	福祉	58 (29.0)	142 (71.0)	200 (100.0)
	看護	51 (25.5)	149 (74.5)	200 (100.0)
合計		142 (23.7)	458 (76.3)	600 (100.0)

宿泊業 > 福祉、看護

表8 おくゆかしく謙虚な態度で接する

P= .001

		思わない	思う	計
業種	宿泊業	60 (30.0)	140 (70.0)	200 (100.0)
	福祉	89 (44.5)	111 (55.5)	200 (100.0)
	看護	81 (40.5)	119 (59.5)	200 (100.0)
合計		230 (38.3)	370 (61.7)	600 (100.0)

宿泊業 > 福祉、看護

表9 尊敬語、謙譲語、丁寧語を適切に使う

p = .001

		思わない	思う	計
業種	宿泊業	38 (19.0)	162 (81.0)	200 (100.0)
	福祉	73 (36.5)	127 (63.5)	200 (100.0)
	看護	51 (25.5)	149 (74.5)	200 (100.0)
合計		162 (27.0)	438 (73.0)	600 (100.0)

宿泊業、看護 > 福祉

2 看護が「思う」と高く回答している項目

表10 サービスに必要な専門知識を持っている

p = .002

		思わない	思う	計
業種	宿泊業	83 (41.5)	117 (58.5)	200 (100.0)
	福祉	79 (39.5)	121 (60.5)	200 (100.0)
	看護	52 (26.0)	148 (74.0)	200 (100.0)
合計		214 (35.7)	386 (64.3)	600 (100.0)

看護 > 宿泊業、福祉

3 宿泊業が「思う」と低く回答している項目（設問1に関して）

表11 利用者の状況に合わせて声の調子を変えている

p = .017

		思わない	思う	計
業種	宿泊業	77 (38.5)	123 (61.5)	200 (100.0)
	福祉	52 (26.0)	148 (74.0)	200 (100.0)
	看護	57 (28.5)	143 (71.5)	200 (100.0)
合計		186 (31.0)	414 (69.0)	600 (100.0)

福祉、看護 > 宿泊業

表12 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

p = .032

		思わない	思う	計
業種	宿泊業	51 (25.5)	149 (74.5)	200 (100.0)
	福祉	40 (20.0)	160 (80.0)	200 (100.0)
	看護	30 (15.0)	170 (85.0)	200 (100.0)
合計		121 (20.2)	479 (79.8)	600 (100.0)

看護 > 宿泊業

(設問2に関して)

表13 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

p = .043

		思わない	思う	計
業種	宿泊業	107 (53.5)	93 (46.5)	200 (100.0)
	福祉	84 (42.0)	116 (58.0)	200 (100.0)
	看護	87 (43.5)	113 (56.5)	200 (100.0)
合計		278 (46.3)	322 (53.7)	600 (100.0)

表14 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

p = .041

		思わない	思う	計
業種	宿泊業	130 (65.0)	70 (35.0)	200 (100.0)
	福祉	112 (56.0)	88 (44.0)	200 (100.0)
	看護	106 (53.0)	94 (47.0)	200 (100.0)
合計		348 (58.0)	252 (42.0)	600 (100.0)

看護 > 宿泊業

表 15 部署や機関の問題について関係者が話し合いをしている

p = .002

		思わない	思う	計
業種	宿泊業	118 (59.0)	82 (41.0)	200 (100.0)
	福祉	84 (42.0)	116 (58.0)	200 (100.0)
	看護	95 (47.5)	105 (52.5)	200 (100.0)
合計		297 (49.5)	303 (50.5)	600 (100.0)

福祉 > 宿泊業

表 16 仕事に必要な情報を提供してくれる

p = .032

		必要と思わない	思う	計
業種	宿泊業	121 (60.5)	79 (39.5)	200 (100.0)
	福祉	97 (48.5)	103 (51.5)	200 (100.0)
	看護	100 (50.0)	100 (50.0)	200 (100.0)
合計		318 (53.0)	282 (47.0)	600 (100.0)

福祉、看護 > 宿泊業

4 設問1で全職種が「思う」という回答で70%を下回っている項目

表 17 利用者の要望に対応できない場合、代案を用意している

		思わない	思う	計
業種	宿泊業	71 (35.5)	129 (64.5)	200 (100.0)
	福祉	61 (30.5)	139 (69.5)	200 (100.0)
	看護	64 (32.0)	136 (68.0)	200 (100.0)
合計		196 (32.7)	404 (67.3)	600 (100.0)

70%を下回っている理由として二つが想定される。第一はマニュアルが整備されており、不特定多数の利用者に対してバラツキや不公平感の無いように、例外的な措置を許さないためである。第二は要望に応えられない時、毅然と断るべきであり、妥協そのものが適切ではないというものである。自立を促すために、依存を許さない姿勢を示すときである。本回答がいずれの理由によるかは明らかではない。

表 18 楽しそうに働いている

		思わない	思う	計
業種	宿泊業	86 (43.0)	114 (57.0)	200 (100.0)
	福祉	71 (35.5)	129 (64.5)	200 (100.0)
	看護	83 (41.5)	117 (58.5)	200 (100.0)
合計		240 (40.0)	360 (60.0)	600 (100.0)

理由として考えられるのは宿泊業においては「楽しそうに」が真剣味なく見えることである。福祉・看護では深刻な相談時に場違いに見えることとなりかねない。他方で楽しさを感じる余裕が無いとも考えられる。

5 設問2で全職種が「思う」という回答で50%を下回っている項目

表 19 部署や機関のシステムが合理的なものである

		思わない	思う	計
業種	宿泊業	141 (70.5)	59 (29.5)	200 (100.0)
	福祉	129 (64.5)	71 (35.5)	200 (100.0)
	看護	131 (65.5)	69 (34.5)	200 (100.0)
合計		401 (66.8)	199 (33.2)	600 (100.0)

表 20 適切に問題を処理するように機能している

		思わない	思う	計
業種	宿泊業	118 (59.0)	82 (41.0)	200 (100.0)
	福祉	104 (52.0)	96 (48.0)	200 (100.0)
	看護	105 (52.5)	95 (47.5)	200 (100.0)
合計		327 (54.5)	273 (45.5)	600 (100.0)

V 考察

障害者福祉サービス従事者を宿泊業・看護従事者と比較して、以下の二点のみ考察したい。

1 障害者福祉サービスの特殊性

宿泊業は「利用者の要望が想定外でも速やかに対応する」に「思う」と高く回答している。宿泊業は同業の選択肢が多い中で利用者に快適感を抱かせなければならず、サービスの満足度が重要となる。そしてそれがリピーターを確保することにつながる。客を待たせない対応が求められるであろう。その点で福祉と看護に比べて、不特定多数の人に柔軟な対応をしなければならない状況がある。障害者福祉サービスでは入所・通所など利用者が特定されていたり、また熟慮して対応すべきであったりすることもあり、対応が速ければ良いとは限らない。さらに福祉と看護では要望に応えていけば良いとは限らない。生活に制約を設けることも必要となることがある。

他方で、宿泊業は、「利用者の状況に合わせて声の調子を変えている」では看護・福祉と比較して、「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」では看護と比較して、「思う」と低く回答している。宿泊業は個別性を意識しすぎた対応をすれば、利用者には不快感を与えかねないことが影響しているといえよう。不特定多数の利用者に対し、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ことにより、クレームに対しても一見整合性のある回答がしやすい。例えば、武田¹³⁾は「最高の顧客はこれ見よがしで嫌らしく、わざとらしい顧客対応は求めている」「一流の人物ほどこびへつらいの態度を嫌う」「一流の人物はさりげなく気づき・気配り・気遣いや温もりのある対応を求め、評価する」としている。

また、障害者福祉サービスの従事者は宿泊業の従事者と比較して、「おくゆかしく謙虚な態度で接する」「尊敬語、謙譲語、丁寧語を適切に使う」に、「思う」と有意に低く回答している。これには福祉の利用者と支援者の関係性を、不適切にしてしまう懸念を感じているのかもしれない。一例として三好¹⁴⁾は、ホスピタリティを福祉の場面で一般的なサービスと認識して取り入

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。つまり、対象者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があることを示唆している。以上より、前述の仮説は支持されたと考えられる。他方で、宿泊業は不特定多数の利用者に失礼の無いように努め、マニュアルも徹底している。それに対して、福祉では、口調を相手によって変えることで関係を形成するように努めている。親しみやすさを求め、より身近な存在になろうとする。そして伝えたいことを利用者に本当に伝えようとする。さもなければ利用者との間に壁を作ってしまう危険性がある。

また看護に比較して、福祉と宿泊業は「サービスに必要な専門知識を持っている」を有意に低く「思う」と回答している。看護では医療的な専門知識が求められ、その知識に基づく判断と行動が瞬時の危機管理につながる。それに対して福祉と宿泊業では専門知識もさることながら、常識や生活の知恵が強く求められることに起因すると思われる。

2 組織への期待の低さについて

組織への期待の低さについてはどう考えるべきであろうか。全職種において、「適切に問題を処理するように機能している」に半数以下が「思う」と回答している。

宿泊業について考えると、他よりも「自分の相談事に対して前向きに指導、また親切にフォローしてくれる」「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」「部署や機関の問題について関係者が話し合いをしている」「仕事に必要な情報を提供してくれる」で低く回答されている。これは、個々の職員の意識の問題と矮小化してはなるまい。産業別に賃金をみると、厚生労働省の大臣官房統計情報部賃金福祉統計課の調査¹⁵⁾では宿泊業が他の産業と比して、給与が低い。競合施設に対抗して利潤を上げるために、厳しく人件費を削減していることになろう。

しかし現実的には、障害者福祉サービスと看護でも上記に対して「思う」という回答は60%を下回っている。言ってみれば、上記の状況は「習うより、慣れよ」という文化が形成されると考えられる。それはなぜであろうか。支援や情報提供が必要と理解されていない。特に手当てをしなくても組織が展開しているために、問題として十分に認識されていない。これまで上司や先輩などの職員の支援なども無かったために、期待しなくなってしまっている。他方で人手が足りずに余裕が無く、後進への指導などができていない状況で、自分で覚えることが求められている。以上の理由が考えられる。組織そのものの展開（特に職員の育成や情報提供）に関してあきらめの気持ちがうかがわれる。とりあえず組織が回っておればよく、それ以上を期待することも無いのではないだろうか。自分たちの気持ちが企画（経営者）に届かない前線と、企画との間のギャップが認められる。

ドラッカー¹⁶⁾は、マネジメントを行うことで、社会に貢献するために自らの組織が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。設問2の結果を見ると、全職種の従事者の組織に対する期待が三つの意味で乏しくなる危険性を示唆しているのではないか。三つの意味とは組織が人材を育てること、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ことである。ドラッカーのマネジメントの理論から、障害者福祉サービス・宿泊業・看護の組織認識を再構築していく必要があると思われる。

VI おわりに

本調査の課題は2点ある。第一は、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。宿泊業の消費者の状況や特性などにより、利用客の期待内容も異なるため、今後、この点を加味した調査が行われることが期待される¹⁷⁾。第二は、事業主のインタビューも含んだ上での考察ができていない点である。これらについては、今後の課題とした。

《註》

- 1) 星野晴彦「ホスピタリティの根源的意味に関する検討：福祉サービスに活用するために」、『生活科学研究』35巻, 文教大学, 2013, p24
- 2) 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, p2
- 3) 山岸まなほ, 豊増佳子「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』14巻2号, 2009, p58
- 4) 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える瞬間』かんき出版, 2005
- 5) 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, p9
- 6) 末崎栄司「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
- 7) 前掲3) p.58-67
- 8) 前掲3) p61
- 9) 前掲3) p62
- 10) 前掲3) p62
- 11) 内布敦子「第3章 看護サービスの質保証と評価・改善論点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, p.93-97
- 12) 五十嵐元一「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 北海学園大学経営学会, 2005, p104
- 13) 武田哲男『顧客に「感動以上」の喜びを提供するための「サービス」の常識』, PHP 研究所, 2006, p99。
- 14) 三好明夫・仲田勝美『介護技術学』, 学文社, 2007。
- 15) 厚生労働省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, p41
- 16) 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, p23.
- 17) 前掲12)