

関心が明確な場合は、それに合わせて実施することが肝要である。また一方で、興味・関心が明確でない場合は、今回の研究結果の内容から利用者

にプログラム選択をしていただくという方法も検討できるのではないだろうか。

介護福祉実践における「ホスピタリティ」の応用の可能性第2報 — 学生の「ホスピタリティ」の捉え方 —

田口 潤・関谷 栄子・土川 洋子

1. 研究の目的と意義

白梅学園の理念として、ヒューマンズムに根ざした教育をあげている。「ヒューマンズム」を理解するために「ホスピタリティ」の持つ、「おもてなしの心」を応用し介護実践の可能性を継続的に探索していく。

昨年度の介護福祉実践における「ホスピタリティ」の応用の可能性において、「ホスピタリティ」が介護福祉現場で応用できるのかについて検討した。その結果、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た。しかし、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持つといった項目については共通している。「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になった。また、「ホスピタリティ」の定義は大きく、日本と英語で異なることが明らかになった。福祉分野において介護保険導入後、福祉サービスという考え方が浸透している。このサービスは一般的なサービスと異なり、選択に限りがある。また、利用者が望んでいることと専門職からみた必要なサービスとの隔たりがある。この2点から一般のサービスと同じように考えることが難しい。

しかし、思いやりを持ち、人に対する愛情や優しさはケアする中でも必要不可欠なことであり、介護福祉士として不可欠な精神であることが明らかとなった。その研究の展望としては、教育対象となる学生がどのように「ホスピタリティ」を知

り、知識を学ぶかについての工夫が必要である。これは、学生の対人援助技術の質の向上を目指すために、その前段階として、「ホスピタリティ」を学生がどのようにとらえているのかについて明らかにすることが重要である。

今回は2007年よりオリエンテーションゼミナールとして、東京ディズニーリゾート®で、1, 2年生合同のグループで事前、事後学習を通して、「ホスピタリティ」について、学生がどのように「ホスピタリティ」について学んでいき、自分たちの中でとらえ、自分の言葉で表現することができるのかについて、この形式のオリエンテーションゼミナールの事前事後シートを活用して「ホスピタリティ」の概念を明らかにすることを目的とした。

2. 研究の方法

1) 研究対象

本学科の学生1年生42名2年生63名に事前学習シートと事後学習シートを実施した。そのうち、事前、事後学習シートにおいて、「ホスピタリティ」を選択した学生16名であった。

2) 期間

2008年4月22日～2008年5月13日であった。

3) 研究の手続き

学習シートのため各役割担当の教員に13日までに提出を求めたが、どちらかのシートが提出されなくても再提出を求めることはなかった。

また、個人が特定されないように分析を行うこととした。

4) 調査項目

事前課題

あなたの考える「ホスピタリティ」とは。
あなたの身の周りにある「ホスピタリティ」(現状)または、「ホスピタリティ」のために必要な工夫(意見・疑問)

体験学主のテーマ

ディズニーリゾートでみつけた「これからの私」とし学んだことや今後活かせることをまとめて書いた。

なお、「ホスピタリティ」と「バリアフリー」いずれかについて書いてもかまわないというように記述している。そのため、「ホスピタリティ」について書いた学生のみを抜粋した。

5) 分析の方法

自由記述にて書かれた文章の中から核になるキーワードを抜き出し、筆者を含めて協力者を得て、KJ法的手法を用い分類し、分析した。

3. 研究の結果

事前課題

あなたの考える「ホスピタリティ」では。「こころのこもったおもてなし」という回答が16名、全員にあった。

あなたの身の周りにある「ホスピタリティ」(現状)としては、「笑顔」「相手の立場に立って考える」というカテゴリが抽出された。また、「ホスピタリティ」のために必要な工夫(意見・疑問)としては、「創意」「臨機応変」「わかりやすく、使用しやすい工夫」というキーワードが出された。

事後課題

ディズニーリゾートでみつけた「これからの私」とし学んだことや今後活かせることをまとめて書いた。

「利用者が快適に使用できるための配慮」「細かい配慮」「お客様に合った乗り方を教える気配

り」「利用者さんが困らないようにスタッフがサポートしてくれる」という「利用者が快適に使用できるような細かい配慮や気配り、サポート」という中項目のカテゴリに「目を配らせている」「心遣い」「気遣い」というのを合わせた『サポート、気配り、心づかい、配慮』というカテゴリ。また、「目線を同じ高さに合わせて話した」「同じ目線で話す」「目線を合わせて話す」「同じ目線で話してくれた」という「目線を合わせて話す」という中項目のカテゴリに「車いすの方に対して同じ目線になる」を合わせた『どの人に対しても同じ目線になる』というカテゴリ。さらに、「笑顔」「笑顔を絶やさず仕事をこなす」という『笑顔や笑顔を絶やさず仕事をする』というカテゴリ。「みんなが楽しめる」「誰もが不自由なく楽しめる」「障害を持ったお客さんにも同じように楽しんでもらう」という「みんな誰もが不自由なく楽しめる」という中項目カテゴリと「楽しむ」「楽しんでもらおうとすること」という「楽しんだり楽しんでもらおうとすること」という中項目のカテゴリを合わせた『みんなが楽しんだり楽しめる』『安心して遊べる』『満足して過ごすことのできる安心した空間づくり』という『安心して満足して快適に過ごせる空間』『思いやり』『優しい思いやりの心を持つ』『優しい心を持つ』という『優しい思いやりの心を持つ』『丁寧に説明する』『きちんと説明する』『説明を丁寧にする』という『親切に丁寧にきちんと説明する』そして、「利用者のできることは自分でやってもらう」「利用される人がどのような状態化の情報を把握する」「自立支援をスタッフにも知ってほしい」という『自立を支援する方法』とそれに対するカテゴリとして「私たち(スタッフ)がやってあげられることはやってあげたい」などのカテゴリが抽出された。(図1参照)

4. 研究の考察

事前課題シートにおいて学生は、「ホスピタリティ」について関心を寄せ、オリエンテーション

として教員より話を聞くなかで「心のこもったおもてなし」という定義を書き留めたにすぎない。しかし、オリエンテーションゼミナールで、東京ディズニーリゾート®での、1, 2年生合同のグループ活動を通して、学生の「ホスピタリティ」の捉え方に変化があった。

実際、お客さまに対する対応として「視線を合わせて話す」また、キャストの「笑顔」、また、「誰もが楽しく過ごせる」しかも「安心」してということ体を感していった。ホスピタリティの欧米での3要素として「安心」「快適さ」「心遣い」が挙げられていることから、どのキーワードも抽出され、学生が、これらのキーワードが「ホスピタリティ」=「心のこもったおもてなし」であるというように捉えていることがわかった。

学生自身が車いすに乗って、アトラクションを体験することによってキャストの様々な対応を目の当たりにし、「ホスピタリティ」を具体化することが可能となった。

一方で、キャストは「自分（キャスト）でできることはやってあげる」というのがもてなしであるという捉え方であったが、介護福祉士として、利用者が「自立援助」ができるように「出来ることは自分でやらせてもらう」ということが大切であるとキーワードより抽出された。このことから介護の「ホスピタリティ」と一般的に言われている「ホスピタリティ」は異なっていると捉えていたことが明らかになった。

事前学習シートと事後学習シートを通して「ホスピタリティ」をより各個人の中に具体化させることができ、また、介護の中の「ホスピタリティ」とホテルなどで捉えられる「ホスピタリティ」の違いについて捉えることができたと考えられた。

5. 研究の展望

学生は、東京ディズニーリゾート®という空間の中で「ホスピタリティ」について捉え、深めることはできた。しかし、一部にすぎない。学生全

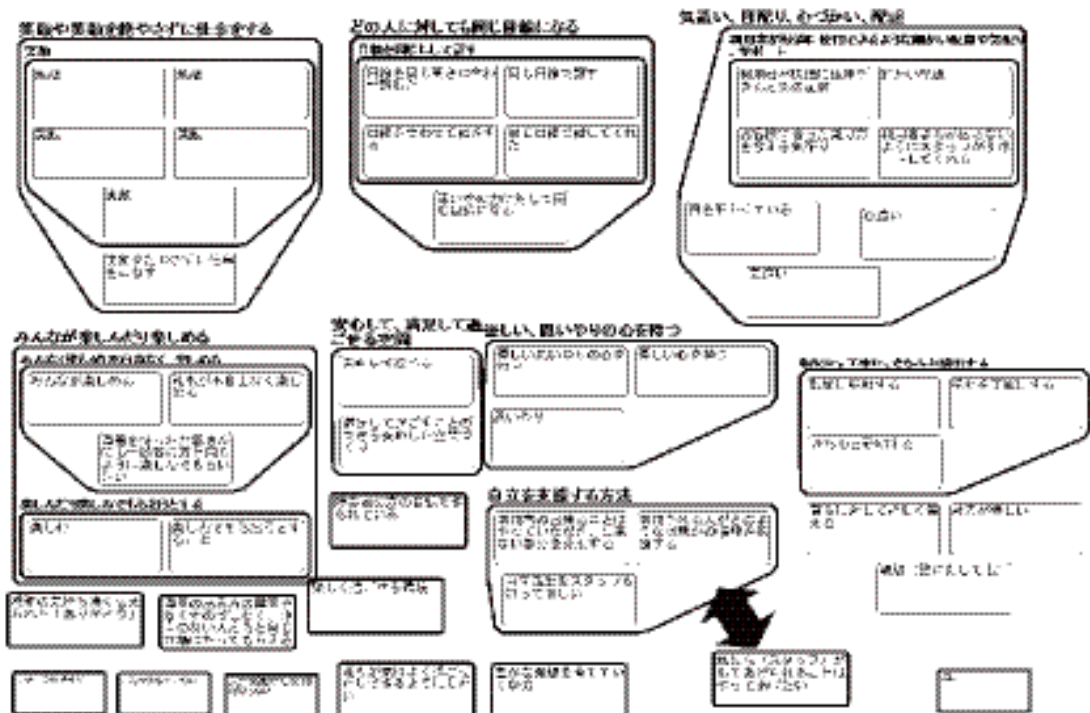


図1 ディズニーリゾートでみつけた「これからの私」

体で「ホスピタリティ」について一度捉える必要がある。また、福祉実践のなかで「ホスピタリティ」を捉えるとき、具体的にはどのような場面を指すのか、学生自身現象を捉えきれていない。今後、学生自身が今後に生かせるような形で「ホスピタリティ」を捉えるような方法について検討し、学生各自が「ホスピタリティ」について捉えられるような試みをしていく事が必要であると考えられる。ここからも介護福祉を専攻している学生の中には介護における「ホスピタリティ」についてより具体的に捉えられるようにしていくことを今後の検討課題としたい。

この原稿は、第15回日本介護福祉教育学会にて発表し、その原稿に加筆、修正を加えたものである。

参考・引用文献

1. 林田正光．ホスピタリティの教科書．東京：あさ出版．2007
2. 鎌田實．超ホスピタリティ．東京：PHP出版．2007
3. 服部勝人．ホスピタリティ学原論．東京：内外出版．2004
4. 志澤秀一．ディズニーに学ぶ満足循環力．学研新書．2008
5. 海老原靖也．ホスピタリティ入門．大正大学出版会．2005
6. 古閑博美．介護のホスピタリティ．business risk management, 2006. 21 (6) 30~35.
7. 高良聖．サービス業としての臨床心理士．2006年，第125巻．
8. 小松田勝．ディズニーランドのホスピタリティ．ビジネスリスク経営研究所，2006. 21 (6) 24~29.
9. 服部勝人．ホスピタリティ・マネジメント学原論．丸善株式会社．2007
10. 細沼藹芳．ホスピタリティ・ビジネスに関する理論開発のための基礎的研究ホテルにみるホスピタリティ実践の課題．東京経営短期大学紀要2007．第15巻．89 - 101
11. 安藤三郎．知識創造と場「ケア」の概念．hospitality, 日本ホスピタリティ学会研究報告, 1999, 3, 6, 11~17
12. 雨宮史卓．ホスピタリティ概念におけるコモディティ商品の一考察．hospitality, 日本ホスピタリティ学会研究報告, 2006. 3. 13. 85~92
13. 齋藤弘行．ホスピタリティと経営学．hospitality, 日本ホスピタリティ学会研究報告, 1995. 3, 2, 33~40
14. 吉原敬典，ホスピタリティを具現化する人材に関する一察，「長崎国際大学論業」第1巻2001. 3. 281~290
15. 山口祐司，ホスピタリティ・マネジメントの国際的研究，経営政策論集，vol4 no 1. 2004. 1~29
16. 三村優美子．顧客思考のサービス概念の再検討 ホスピタリティビジネスの可能性.流通問題. 42 (4) 2007. 4~1