

高齢者介護施設における「ホスピタリティ」概念定義の試み
－先行文献より－

田島 栄文

Study to define the concept of “Hospitality” in the nursing home
－ Considering previous studies －

Yoshifumi TAJIMA

神戸医療福祉大学紀要 第15巻 第1号

(平成26年12月)

<原著>

高齢者介護施設における「ホスピタリティ」概念定義の試み
－先行文献より－

田島 栄文

Study to define the concept of “Hospitality” in the nursing home
－ Considering previous studies －

Yoshifumi TAJIMA

Summary : The care staff of the nursing home is usually younger than clients, and therefore often have less life experience. Even so, the care staff has responsibility to guide clients in their everyday life and have authority to limit their activities for safety and independence.

Therefore the care staff must serve the clients with a goal of preserving the client's basic rights, comfort, and enjoyment; in a word with hospitality.

In this study, the concept of hospitality will be reviewed; its origin, history, and its subsequent meaning in the field of care service.

Key words : Hospitality, Service, conceptualize, nursing home
ホスピタリティ、サービス、概念化、高齢者介護施設

1. はじめに

福祉の増進を図り、介護の専門的能力を有する人材を養成・確保するため、1987（昭和62）年に「社会福祉士及び介護福祉士法」が制定され、四半世紀が経過した。2013（平成25）年9月末現在、介護福祉士は1,183,979人の登録者数¹⁾となり、介護現場の中心的存在として活躍している。

そして、わが国では急速な高齢化の進行に伴い、2000（平成12）年に介護保険制度が導入され、それを契機にサービスの量的拡大が進んでいる。また、「利用者本位」の視点が

重視され、サービス利用者の「権利意識」や「コスト意識」から、サービスの質的向上がますます求められるようになってきている。

このような社会の変化の中、2007（平成19）年に「社会福祉士及び介護福祉士法」が改正され、新カリキュラムが示された。さらに、2011（平成23）年の改正で、介護福祉士の業務に喀痰吸引と経管栄養が追加されたことにより、医療的ケアについての教育も始まり出している。²⁾（開始時期は養成校の種類・修業年限等で違いがある。）

介護福祉士の主な就職先である高齢者介護施設の介護職員は、利用者よりも若く、生活

経験も少ない者が多いが、介護現場では役割が逆転し、利用者の自立を目指すため利用者の生活全体を指導したり、リスクを配慮してさまざまな制限を加えることがある。そこでは、介護職員が利用者の普段の生活を保障すること、加えて安心やくつろぎ・楽しみの提供という福祉サービスの基本的姿勢やホスピタリティの視点をもって介護にあたる必要がある。

しかし、最近の法改正等により介護福祉士等介護職員には高度で多岐にわたる知識や技術の習得が優先され、生活の支援者であるという介護の原点を見失うのではないかとの懸念が生じている。

以上の点を踏まえ、本稿はサービス・マネジメントの分野から注目を集めこれまで使われてきた「ホスピタリティ」に着目し、過去に発行された書籍や論文から「ホスピタリティ」の語源や歴史等を拾い出し、整理することを通じて、高齢者介護施設におけるその意義及び意味について考察するものである。

2. 研究方法

「ホスピタリティ」をキーワードとする文献リサーチを行い、分析結果から「ホスピタリティ」の起源・語源と歴史や使われ方等を整理し、高齢者介護施設現場におけるホスピタリティの概念化を試み、定義を明確化する。

3. 倫理的配慮

文献及び資料を用いるため、著者・引用部分を明確にすること等に配慮し、研究を行った。

4. 先行文献より

はじめに、“ホスピタリティの語源”につ

いて調べてみる。ホスピタリティという言葉は、服部（2004）によると、ラテン語の「ホスぺス」(hospes) が語源とされている。「ホスぺス」とは中世ヨーロッパで十字軍や旅人のために教会が作った施設（安息所）のことで、「病院」つまり「ホスピタル」や「ホテル」の語源に通じるといわれている。³⁾

ホスピタリティとは、ラテン語の「(自分に危害を加えない) 好もしい余所者」を意味する *hostis*、それを歓待する主体である *hospes* を語源にもつ言葉とされる。ラテン語とは古代ローマで使用された言葉である。つまり、異なる文化を持つ他民族（人質）も領土内に住ませ、自分に危害を与えないことを確保し、この異文化の人（余所者）にも市民権を与え、保護し、多民族国家の礎を形成するという、戦略的な営みを支えたとされる。⁴⁾

次に、“ホスピタリティという言葉をどのように定義付けしているのか”を見ることにする。まず、いつ頃から日本で使われるようになったかをみると、社会福祉分野では1950年代に展開された施設養護関係者による「ホスピタリズム論争」がある。しかし、このホスピタリズム (*hospitalism*) は論争当時「児童収容施設に収容される児童が、一般の正常な家庭で育成されている児童と比較して、その発育の状態は、身体的にも精神的にも基本的に何らかの差異を示すこと」(社会事業研究所定義)⁵⁾ とされた言葉で、ホスピタリティのもつ意味とは異なる。

日本においては1990年代から注目されるようになり、観光産業中心に広がっている。⁶⁾ ホスピタリティに類似する言葉として、「饗応、接待、歓待、厚遇」等とも相応する。それゆえホスピタリティという用語には、「客人・旅人・患者を手厚くもてなすための行為と精神的な関係性 (*relationship*)」を含むとされ、「手厚くおもてなしするための形・心

の関係性」と山上（2012）は定義している。⁷⁾

3つ目は、“狭義と広義の2つの視点からの定義付け”に着目した。服部（2006）は、狭義のホスピタリティの定義として「ホストとゲストが対等となるにふさわしい相関関係を築くための人倫」と延べ、広義の定義として「人類が生命の尊厳を前提とした、個々の共同体もしくは国家の井枠を超えた広い社会における、相互性の原理と多元的共創の原理からなる社会倫理」と述べている。⁸⁾

4つ目は、“ホスピタリティから派生した言葉”が日本独自に生まれていることに注目した。石川（2007）は、ホスピタリティ・マインド活性化のためのコミュニケーション活動を「ホスピタリティ・コミュニケーション」と呼んでいる。相手に心温まる「おもてなし」のこころを伝えるコミュニケーションのことである。しかも「マメに」「やさしく」「間髪入れずに」実践されるべきもの、と述べている。⁹⁾

5つ目として、“医療・保健・福祉の専門領域におけるホスピタリティ”について調査したが、文献は多くなかった。その中でも山上（2012）は、「医療者からの一方的な指示・行為だけでは、患者とは心の共有化は図れない。それゆえ、医療ビジネスでは共創性あふれるホスピタリティが求められている」と述べている。¹⁰⁾

また、田口ら（2008）は、「介護福祉実践における『ホスピタリティ』の応用の可能性」

の中で、「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見られるが、介護分野で応用していくことは可能である」とし、「欧米でホスピタリティを捉える際には、『安全』『心くばり』『快適さ』の3要素がある」と述べている。¹¹⁾

そして、山路（2013）は、「元来の意味を現代社会に重ねた時に、ホスピタリティは産業という分野を超えてもっと本質的な人間社会や新たな時代のあり方について問いかけ、問題提起をすることになる」と述べている。¹²⁾

5. サービスとホスピタリティの比較

ホスピタリティと近くて関連する意味を持つ言葉に「サービス」がある。服部（2006）は、サービスの定義を「サービスの経済化（有料化）にともなって、サービスは有形・無形を問わず事物において機能や機能の過程を提供することを意味し、経済性においては等価価値を指す」とし、このことから「あらゆる産業は機能（サービス）を提供する」という捉え方をしている。サービスを土台とし、その上位概念としてホスピタリティを捉えている。¹³⁾

また、山上（2008）がサービスとホスピタリティについて比較したものが、下記の表1・2である。¹⁴⁾

表1 サービスとホスピタリティの本質的な相違

名称	語源	立場	思い	社会	マニュアル化	指導方法
サービス	奴隷	上下・主従	片思い	身分	適応できる範囲	トレーニング
ホスピタリティ	客人	対等・相互	両思い	契約	より以上の対応	コーチング

表2 サービスとホスピタリティの期待度の差

名称	期待レベル	驚きと喜び
サービス	満足許容範囲内・最低限度を満たすも可	妥当な範囲
ホスピタリティ	客の許容満足範囲よりもはるかに高い	願望的な高さ

出典：山上 徹「ホスピタリティ精神の深化」12p. 2008

この表1・2を見ても、サービスが基本・土台とすると、その上位概念としてホスピタリティを捉えている。つまり、より人間的な温かさ・優しさ・安心感を含んだもてなしの要素が含まれている。

ホスピタリティを追求することは経営管理の視点からみると、「客人（ゲスト）の期待以上・予想以上に応えることにより、人間的な付加価値を追求することになる」と前述の山上が述べている。

6. ホスピタリティ学習を振り返る

筆者のこれまでの勤務校における担当科目の中で、対人サービスに必要な「ホスピタリティ」「コミュニケーション」「レクリエーション」を扱う教科があった。

公益財団法人日本レクリエーション協会はレクリエーション・インストラクター資格養成カリキュラムを2000（平成12）年に改訂した際、実技「コミュニケーション・ワーク」の中に「ホスピタリティ・トレーニング」という学習内容を取り入れた。その当時は画期的なことと受け止められたが、その養成テキストには学習のねらいが次のように記されている。「ホスピタリティ・トレーニングとは造語で直訳すれば『接客訓練』となる。（中略）相手の立場に立って、相手が心地よさを感じるようなおもてなしの意識を常に持って接すること、そのことが相互の快い関係を生み出すというコミュニケーション・ワークの基本を様々なトレーニングを通して体得してほしい」¹⁵⁾

つまり、レクリエーション指導者資格取得者（余暇生活支援者とも呼ばれる）にもホスピタリティを意識した支援の必要性を求めていると捉えていたのであろう。

このように筆者は、サービス対象者への接

し方・余暇のあり方・またサービス対象者にとっての日常生活のホスピタリティとは何かを考える教育に取り組んできた。以下は筆者の授業後の学生レポートから見つけた言葉である。

「ホスピタリティに重視されることは、人間性や信条であり、見返りを求めない奉仕の精神だと思う。」（学生A）

「ホスピタリティとは、相手のことを考え行動することが大切である。でも相手に合わせるということだけでなく、自分と（考え方の）違う相手でも受け入れ新たな関係をつくっていくことだと気付いた。」（学生B）

対人援助の現場で、小さな気付きを良い学びに変えている学生もいるのである。

7. 考 察

ここでは、サービス・マネジメントの分野からのホスピタリティから高齢者介護施設におけるホスピタリティに焦点を当てて考察を試みる。

ビジネスとしてのホスピタリティは、日常生活の一部あるいはすべてをその人に代わってサービス提供し、それを受けることによって個人が満足や安心を得るものといえるが、高齢者介護施設におけるホスピタリティとは、利用者の自立を妨げない支援を通して、個人の日常的な安心と全体的な生活満足度が得られることであろう。そのためには、①個人の尊厳（個別ケア）のキーワードは「安心感」、そして安寧な「日常」、「くつろぎ」空間、「休養・気晴らし」の余暇が必要と思われる。また、②集団生活（チームケア）のキーワードは「満足感」、そして「非日常」的体験・「もてなし」精神・「自己開発」の余暇が必要で、この①②を③「自己決定」（時間的・空間的・人間関係的）の視点が全体のバランスをとり

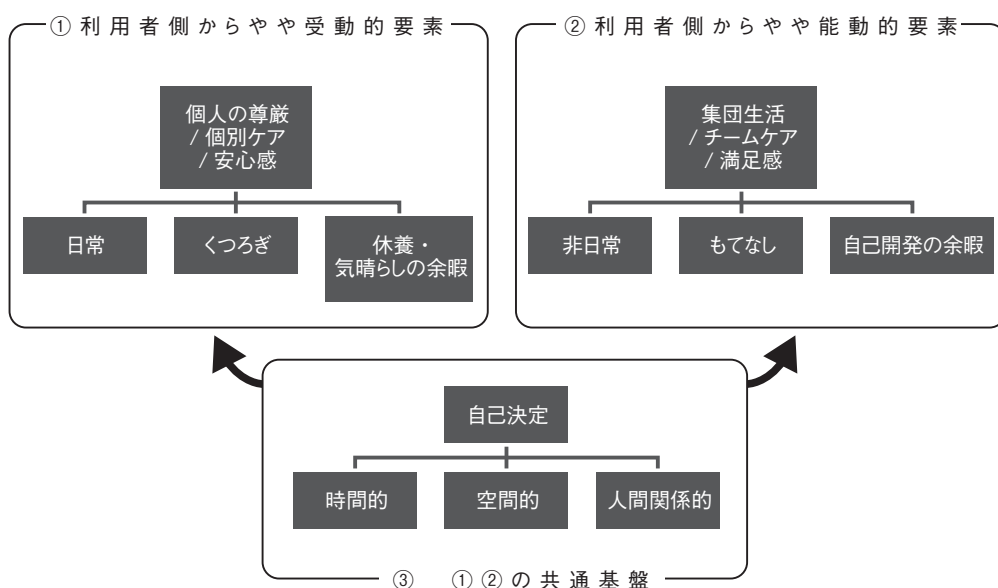


図1 “高齢者介護施設のホスピタリティ” 概念「自立と尊厳を支える介護」

ながら生活を支えていると考えた。この3要素の関係性が“高齢者介護施設のホスピタリティ”であり、図に示すと上記図1のようになる。

“高齢者介護施設のホスピタリティ”概念とは、ケアの本質を問うべき原点回帰の言葉であるが、「自立と尊厳を支える介護」と改めて思う。

8. 終わりに

現在「ホスピタリティ」という言葉は、ビジネス・観光業界に多く用いられがちだが、今回の文献研究を通じて、経営はもちろん、教育や医療・福祉・健康づくりなどの領域にもホスピタリティ教育は活かすことができることがわかった。

今後は、本稿で示した“高齢者介護施設のホスピタリティ”の概念について、現場の職員がどう受け止めているか確認し、更に進化させていく必要があると考える。

同時に高齢者介護施設のホスピタリティを支えるキーワード「安心感と満足感」「くつろぎともてなし」「休養・気晴らしと自己開発」「日常と非日常」を具現化している福祉サービスについて把握し、介護職員のホスピタリティの表現方法を分析し、利用者主体、利用者に応じたコミュニケーション技術やレクリエーション活動実践のための教育に活かしていきたい。

引用・参考文献

- 1) 厚生労働省ホームページ
<http://www.mhlw.go.jp/bunya/seikatsuhogo/shakai-kaigo-fukushi6.html>
- 2) 介護福祉士養成講座編集委員会編：介護の基本I（第2版）. 中央法規. 2013
- 3) 服部勝人：ホスピタリティ学原論. 内外出版. 2004
- 4) 服部勝人：ホスピタリティ・マネジメント学原論. 丸善. 2006

- 5) 吉田幸恵：社会的養護の歴史的展開－ホスピタリズム論争期を中心に－. 子ども学研究論集6. 15-28. 名古屋経営短期大学 子ども学科子育て環境支援研究センター. 2014
 - 6) 王文娟：「ホスピタリティ」概念の受容と変容. 広島大学マネジメント研究 (15). 47-63. 広島大学マネジメント学会. 2014
 - 7) 山上 徹編著：ホスピタリティ・ビジネスの人材育成. 白桃書房. 2012
 - 8) 前掲書4)
 - 9) 石川英夫：ホスピタリティ・マインド実践入門. 研究社. 2007
 - 10) 前掲書7)
 - 11) 田口 潤・関谷栄子・土川洋子・鷹野直子：介護福祉実践における「ホスピタリティ」の応用の可能性. 白梅学園大学研究年報13. 2008
 - 12) 山路 顕編著：航空とホスピタリティ. NTT出版. 2013
 - 13) 前掲書4)
 - 14) 山上 徹：ホスピタリティ精神の深化－おもてなし文化の創造に向けて－. 法律文化社. 2008
 - 15) 日本レクリエーション協会編：楽しいをつくる－やさしいレクリエーション実践. 日本レクリエーション協会. 2000
 - 16) 中根 貢：ザ・ホスピタリティ. 産業能率大学出版部. 2013
 - 17) 徳江順一郎：ソーシャル・ホスピタリティ. 産業能率大学出版部. 2013
 - 18) 青木義英他編著：ホスピタリティ入門. 新曜社. 2013
 - 19) 田口 潤・関谷栄子・土川洋子：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. 白梅学園大学研究年報14. 2009
 - 20) 田口 潤・関谷栄子・土川洋子：介護福祉実践における「ホスピタリティ」の応用の可能性その3. 白梅学園大学研究年報15. 2010
 - 21) 高野恵子・堀内 泉・田島栄文・峯本佳世子：高齢者施設におけるホスピタリティに関する調査. 2014
 - 22) 日本ホスピタリティ・マネジメント学会ホームページ
<http://www.hospitality.gr.jp/>
- *なお、本稿は第20回日本介護福祉教育学会（2013年8月29～30日）で口頭発表したものに加筆修正してまとめたものである。