

題目：障害者福祉サービスをホスピタリティの視点から考察する

～社会福祉サービスのパラダイムチェンジの時代に向けて～

医療福祉学研究科 保健医療学専攻 医療福祉ジャーナリズム分野

学籍番号：15S3060 氏名：星野晴彦

研究指導教員：大熊由紀子教授 副研究指導教員：武藤正樹教授

キーワード：ホスピタリティ 知的障害者 福祉サービス従事者 地域生活

I 研究の背景

サービスに付加価値として求められるホスピタリティについて主として営利企業のホスピタリティ産業(宿泊、レジャーランド、飲食観光業)で研究がなされてきたが、非営利組織における研究は僅かしかない。社会福祉の支援は 2000 年の社会福祉法の改正に伴い、「権利に基づくサービス」と法的に位置付けられた。大きなパラダイムチェンジであるが、先行研究では従事者の意識の変化に関する調査・研究がほとんどない。ホスピタリティの視点から非営利組織が提供する障害者福祉サービスの考察を試みた。そこに本研究の新規性と意義がある。

II 目的

障害者福祉サービスにおいて、ホスピタリティの視点から考察する。具体的には、他業種とホスピタリティ意識について比較調査をして、その共通点と異なる点を探る。また、障害者福祉サービス従事者の質的インタビューを通じて、ホスピタリティ意識形成のプロセスを探る。

III 方法

第一調査

山岸ら¹⁾の作成したホスピタリティ意識尺度調査票を援用して、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 人に対してホスピタリティ意識に関する比較調査を行なった。

第二調査

ホスピタリティ意識形成に関するインタビュー調査を行った。インタビューイーは、知的障害者の支援に取り組む下記の 3 施設より、施設職員と施設管理者を選定した。施設管理者 4 名、生活支援員 7 名である。

第 1 に、地域生活支援としてグループホームを設置した実績のある施設。

第 2 に、現在、グループホーム設置に向けて検討している施設。

第 3 に、現在、グループホーム設置を全く検討していない施設。

質問に自由に語って頂く半構造化面接を用いた。インタビューした逐語録を、佐藤郁哉の「質的データ分析法」²⁾の「事例一コード・マトリックス」に基づいて分析した。

IV 倫理上の配慮 (国際医療福祉大学研究倫理審査委員会：承認番号：16-Ig-1)

倫理的配慮としてインタビューイーに対して、本学の研究倫理規定に従った。

V 定義

ホスピタリティの定義 以下の点を包含する概念と定義する。

- ① 人間の尊厳を認識し、心からの接遇を行う。
- ② 自立した人格が自立した人格としての他者をもてなす、という関係構造となる
- ③ 異質なもの同士の対等でインタラクティブな共働が、新たな価値を生み出す
- ④ [内面(精神性)と行為]を包含した「機能」である。
- ⑤ 倫理・精神・行為・行動・関係・機能を含む

VI 結果

第一調査

業種間で分散分析を行った結果、下記の質問に関して「必要である」と思う割合が有意に高かった。(p>0.05)。

(ア)「利用者の要望が想定外でも速やかに対応する」に関して、宿泊業従事者は障害者福祉サービス従事者に比較して高い。

- (イ)「利用者の状況に合わせて声の調子を変えている」に関して、看護・障害者福祉サービス従事者が宿泊業従事者に比較して高い。「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」に関して、看護従事者は宿泊業従事者に比較して高い。
- (ウ)「謙虚な態度で接する」「尊敬語、謙譲語、丁寧語を適切に使う」に関して宿泊業従事者は障害者福祉サービス従事者に比較して高い。

第二調査

本研究で、インタビュー逐語録にオープンコードを付けた文書の箇所である文書セグメントごとにカードを112枚作成し、整理すると、焦点コード7、下位カテゴリー46が抽出された。

従事者のホスピタリティ意識形成には、以下のプロセスが認められた。『』は焦点コード【】は下位カテゴリーである。従事者入職前から『利用者を取り巻く現実』がある。それは、知的障害者が生活のしづらさを抱えているが、【家族への依存】していたり、【入所施設の現実的必要性】が生じたりしている。しかし、同時に知的障害者施設でも【職員確保の困難さ】が困難となっており、また【グループホーム設置の困難さ】がある。入職後、『従事者が個々の利用者に向き合う』。ここで次の三つに分かれる。【一人の人間に寄り添う】【現実的限界を強く感じる】【自分には合っていない】である。そこには現実的な影響力である『より良い生活を創造する力』『より良い生活の創造を阻む力』が影響する。これらは個人レベル、マネジメントレベル、利用者の障害特性レベルが含まれており、その後も一貫して作用する。その後、従事者が支援をしていく中で『どうにもならない現実を体験する』。そこで個々の従事者は『どうにもならない現実の後の対処』を求められる。(1)あきらめない【次の機会を考える(当初の理想と同等のレベルを目指す)】【対案を提示する(当初の理想とはレベルが下がる)】と(2)自己防衛する【「仕方がない」に慣れてしまう】【達成感がなくなる】に分かれる。

その累積の上に、『支援姿勢の選択』をする。選択肢は【知的障害者の地域生活を推進するという施設の方針に賛同する】【施設の方針に疑問をもちながらも自分のできることを考えていく】【できなくても「仕方がない」と割り切る】【利用者への支援に意義を感じられなくなりつつある】である。【施設の方針に疑問をもちながらも自分のできることを考えていく】【できなくても「仕方がない」と割り切る】【利用者への支援に意義を感じられなくなる】はホスピタリティ意識が低下した状態である。

従事者が施設利用者を死亡に至らしめた「津久井やまゆり園事件」「袖ヶ浦福祉センター養育園利用者の死亡事件」等は上記のホスピタリティ意識が低下するプロセスと軌を一にする。『より良い生活の創造を阻む力』個人レベル、マネジメントレベル、利用者の障害特性レベルの影響が認められる。

VII 考察

本研究では、以下の点が示唆された。

- 1 障害者福祉サービス従事者はホスピタリティ意識に関して、他業種同様の必要性を感じている。また、他職種と比較して障害者福祉サービス従事者は利用者を理解し支援することを目的として、関係性を形成するための「相手に合わせた」「親しみやすい」を、表現しようと努める。そして親しみやすさを求め、より身近な存在になろうとする。
- 2 従事者のホスピタリティ意識形成と行動の選択のプロセスは、個人レベル、マネジメントレベル、利用者の障害特性のレベルにより形成される。
- 3 ホスピタリティ意識低下の危機に至ること防ぐには、内発的な原動力である「個々の従事者のストレングス(つよさ)の維持・強化」を軸としつつも、マネジメントからのサポート(「利用者中心のマネジメントの展開」「理念の浸透」「人材の育成」「省察とゆらぎを支える」「物理的限界への挑戦」)が有機的に統合される必要がある。

VIII 結語

本研究ではホスピタリティの概念を用いることにより、障害者福祉サービスに関して、業種間比較による特性、ホスピタリティ意識の形成の要因とプロセス、ホスピタリティ意識の低下を招く危機の実態が認められた。限られた障害者施設の研究では限界があり、ホスピタリティの理論構築には至らなかった。社会福祉の支援がサービスとなるというパラダイムチェンジが行われた今日、ホスピタリティの視点で社会福祉サービスを考察することは有意義で、今後も研究を蓄積していく必要がある。

引用文献

- 1)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 2009; 14(2):58
- 2)佐藤郁哉『質的データ分析法—原理・方法・実践』2008,東京:新曜社:1-224