



ホスピタリティ精神が 介護事業の原点

2020年10月27日

有信アクロス株式会社

ホスピタリティ

ホスピタリティを日本語にすると、
「活私利多」（かっしりた）
と表現されます。



その意味は、

目の前にいる他者が喜び幸せになるように自らを活かすこと



即ち、

他者の喜びや幸せの為に自身の
能力を発揮することでもあります



その結果、

「Happy-Happy」の関係が芽生えます

ホスピタリティとは
お互いが幸せになること！



思い出して去年の今頃を、

ラグビーワールドカップ2019 日本大会

「史上最高の大会」

（ワールドラグビー ボーモント会長）と評されました。

そして日本のホスピタリティが絶賛された大会でもありました。



涙が出てきた。1万5000人の日本人が“我が父祖の大地”を歌ってるよ。
こんな歓迎をしてくれた国が他にある？

なんて歓迎だろう。
信じられないよ。

日本人は大好きだよ。
めっちゃまた日本に行きたい。



コミックバスター池袋では、

2018年7月に自動精算機と自動入店機を導入

「なんと売上が30%減少しました」

理由は、お客様とのコミュニケーションの
低下とサービスレベル&意識の低下です。



リクライニング・フラット席など



自動入店・精算機



駅からすぐ！



コミック・雑誌多数

シャワー完備

ドリンク飲み放題

都会店舗の象徴である池袋西口店には毎夜訪れる常連客様が多数
いらっしゃいました。が、機械化し有人対応が無くなると同時に
①店員との触れ合いが減少、②キャンペーン、クーポン等の
サービスが機械対応出来ずに低下、③更に店員のサービス意識が
低下してしまい、お客様は離れていきました、

「ホスピタリティはおもてなしにあらず！」

おもてなし＝サービスの限界



おもてなし＝サービス

一方通行



ホスピタリティ

双方向

サービスは一方的な働きかけを通じて行われるもの。おもてなし然り。これでは利用者の満足を得られるかは疑問です。何故なら個別的に利用者一人ひとりの特性や要望を考慮していないからです。そしてそういった画一的サービスは、人間の個性や創造性を失わせる結果を招きます。ここで大事なことはスタッフ個々が行う心遣いや心配りを排除しない、ということです。マニュアルでなくスタッフ個々の個性や考えを尊重してあげて欲しいということです。それが利用者の感謝、感動、感激に繋がる一番の近道であるのではないのでしょうか。

双方向コミュニケーション

最も大切なことは、

①自律性、②交流性、③対等性・補完性



自律性

01

自らの意思で考えて行動することが「自律性」です。

02

今は支えられたり指示されているが、次回は支える人になることを意味しています。



交流性

01

しかし「自律性」だけでは独りよがりになる傾向があり、関係者に働きかけ「交流」を図る必要があります。

02

周囲の関係者との共感を高めることが大切で、「交流」を図ることで信頼関係を構築する事が出来るのです。



対等性・補完性

01

関係者、及び利用者との関係は上下であってはいけません。目線の高さを同じくします。

02

これが人間関係の「対等性」を生み、それとともに「相互補完性」を築くことが出来るのです。

「三方よし」は実は ホスピタリティのこと！



サービス
買い手よし

主義

お客様第一主義

内容

- ◆一方的
- ◆自己犠牲
- ◆ストレスフル
- ◆対価の要求



おもてなし
売り手よし

主義

マネジメント第一主義

内容

- ◆目的、意図、手段、方法は
マネジメントする側の人間の
ものがコントロール
- ◆優しさの押し売りの要素も



ホスピタリティ
三方よし

主義

自他相互成長主義

内容

- ◆自律、交流、共感、対等、
補完
- ◆価値共創
- ◆相互歓喜
- ◆感動、感激、感謝、感嘆、
感銘

こんな人材が生まれます。

①人間性、②効率性、③創造性

ホスピタリティの実践は人材育成に繋がるのです。



人間性

- ◆自らのポリシーを持って働き、関係者に働きかけることが出来る
- ◆人礼儀正しく、相手の気持ちを考えられる人

効率性

- ◆利用者が望んでいることを率先して、前向きに行える人
- ◆決められたことをきちんとこなせる人

創造性

- ◆他の人や他の施設がやっていないことを創り出す人
- ◆利用者のことを理解し、願望していることを感知し、実現させてあげられる人
- ◆利用者を喜ばせることが好きで、感動を与えることが出来る人



利用者に幸せをもたらしてくれます！

スタッフへのインタビュー

以下にお二人の介護スタッフ様にインタビューしました。

「お年寄りから届くギフト、、！」

Happy-Happyの関係はこうして生まれていきます。



Qさん：グループホーム3年、デイサービス2年：非常勤介護士

いちばんは安心

「一人ひとり違う人生を歩まれ、大変な時代を生きてこられたご高齢者の方々に、私は優しくありたいと考えています。介護の中で一番大事なことは安心だと思います。いつも利用者はどう思っていて、どう感じてもらえるのか、ご本人のことを想像し声をお掛けすることが最も大切なことだと感じています」



Tさん：グループホーム＆デイサービス管理者：介護福祉士

一緒に喜びあえること

「ご飯いっぱい食べられてよかったね！」「排便出来てよかったね！」こちらが働きかけ反応が返って来ると滅茶苦茶嬉しいです。そう一緒に喜びあえるとやりがいを感じます！「いつもありがとう」という言葉がお年寄り（利用者）からのギフトであり、その一言で頑張れます！

ホスピタリティは3つの価値を網羅します！

ホスピタリティ

ホスピタリティ価値

サービス価値

人間価値