

相互作用としてのホスピタリティに着目した教育と 地域貢献に関する基礎的研究

大谷 健太郎*、永田 美和子**、大城 凌子**、新城 慈**、田場 真由美**、溝口 広紀**

A basic study on Education and Community Contribution Focusing on the Hospitality as Interactions

Kentaro OTANI*, Miwako NAGATA**, Ryoko OSHIRO**, Megumi SHINJO**,
Mayumi TABA**, Hiroki MIZOGUCHI**

キーワード：相互作用としてのホスピタリティ、学際的研究、概念分析、地域における教育

1. 研究の背景と目的

経団連と大学による「採用と大学教育の未来に関する産学協議会」では、2020年3月にデジタル革新と人々の創造力というSociety5.0時代における論理的思考力と規範的判断力を備えた人材育成のあり方が提言された。その中には地域を支える人材として、大学と地域、大学と産業の連携を強化して学生と地域の接点を増大させる必要性が提示されている。

地域における大学の使命の一つに地域に貢献する人材の育成があるが、現在の潮流を踏まえると、教育研究を通じた地域貢献について再考する必要がある。地域の中で行われる教育の効果と人材像、地域貢献と教育の両立、協調性や心構えといったマインドの育成、その教育実践のあり方など検討すべき問題は多い。

これらの教育を通じた地域への貢献という視点から考えると、多様な人材の育成においては地域の企業や住民との相互作用、すなわちホスピタリティが重要なキーワードとなるのではないだろうか。ホスピタリティは主体と他者との相互作用であることから、地域との相互作用、思いやりや相手に尽くすという学生のマインド醸成という地域貢献を通じた教育実践を検討する意義を示唆することができる。

そこで、本調査研究では地域と大学、学生の相互作用の観点からホスピタリティという概念に着目し、今後の

大学での実践やカリキュラム等に落とし込むための基礎調査として、ホスピタリティ概念の地域貢献と人材育成への関連性および有用性を考察する。

2. 研究方法

日本において、ホスピタリティ概念を用いた地域と大学、学生との相互作用に関するアプローチは多くないといえる。本調査研究では文献研究を中心として、主体と他者の相互作用としてのホスピタリティおよびホスピタリティマネジメントの概念を主に観光学や経営学、看護学、地域における教育などの観点から整理し、試論として看護分野におけるホスピタリティに関する概念分析を行う。以上のことから、規範的判断力としての実践的なホスピタリティと教育、地域貢献について考察する。

3. 結果

(1) 規範的判断力としてのホスピタリティおよびホスピタリティマネジメント

「採用と大学教育の未来に関する産学協議会」における人材育成の観点で示された規範的判断力は、社会人としての基礎能力や知識のみならず協調性や心構え、人間関係の構築などマインドの部分を含むものであり、社会的な倫理や他者との関係性構築など大学教育における

* 名桜大学国際学群 〒905-8585 沖縄県名護市為又1220-1 Faculty of International Studies, Meio University, 1220-1, Biimata, Nago, Okinawa, 905-8585, Japan

** 名桜大学人間健康学部看護学科 〒905-8585 沖縄県名護市為又1220-1 Department of Sciences in Nursing, Faculty of Human Health Sciences, Meio University, 1220-1, Biimata, Nago, Okinawa, 905-8585, Japan

「人間力」育成の重要性を示すものといえるだろう。また、木村（2014）は大学の使命の一つである社会貢献について論じているが、地域における大学の使命には地域に貢献する人材育成、すなわち地域貢献と教育を両立させ、協調性や心構えといったマインドを含む人材育成を行う必要があるだろう。

ここで、ホスピタリティおよびホスピタリティマネジメントの捉え方を簡潔にまとめ、規範的判断力との関連性を整理したい。まず、ホスピタリティについて稲垣（1997）は他者を歓待し、もてなすことを意味する抽象概念であると述べている。服部（2008）は「あらゆる産業は機能（サービス）を提供する」とした上で、相互満足しうる対等となるにふさわしい相関関係を築くための人倫という説明を行っている。また、徳江（2018）は過度の語源重視は本質的な要素が見落とされてしまう危険性を指摘した上でサービス概念との上位下位関係、そして感動や幸福を目指す感動至上主義ではないとし、サービスは行為の側面としてプロセスの代行でありホスピタリティは関係の側面として主体間の関係性マネジメントであると述べている。

このように、行為や行動は主体間の関係性を生み出すことになる。吉原（2014）は、ホスピタリティの概念を「効率性の追求であるサービスとの対比で思いやりを出発点とした価値を共創する活動」（吉原（2014）、p.21-29）とし、サービスの目的が効率性の追求、関係が上下・主従的で、ホスピタリティの目的は価値創造で関係は対等・相互作用のと述べている。これは、自己からみた他者を受入れ、信頼と補完をもって対等な関係から価値を生み出すものである。また、吉原（2014）では、ホスピタリティの実践には3つのプロセスがあり、相互関係から交流、共感、学習などの相互作用、信頼、補完という相互補完に発展するとしており、個人や組織において価値を生み出すホスピタリティを実践し具現化させることをホスピタリティマネジメントとしている。徳江他（2014）も同様であるが、ホスピタリティを関係性という観点からみると、マネジメントという概念も関与してくるのである。

一方、徳江（2018）によるとホスピタリティ研究は歴史学や心理学、産業論としての観光分野からのアプローチが多く、各理論体系の延長線上にホスピタリティを位置づけて多くの先行研究をもとに正体に迫ることが重要であると指摘しており、ホスピタリティ関連研究は未だ発展途上にあることが分かる。徳江（2018）や小室（2014）、服部（2008）の指摘を整理すると、著名な観光施設や宿泊施設の「もてなし」（だけ）がホスピタリティではなく、顧客のモラルハザードや感動創出によるコストという課題も考慮しつつ主体の相互間で、その行為に至る思考を持ち維持できる環境構築が重要であることが分かり、ホ

スピタリティは主体と他者の関係性の観点から相互の満足、すなわち相互作用を意味する互惠を実現するマネジメントとして捉えることが重要であるといえるであろう。

(2) マインドとしてのホスピタリティ

次に、服部（2008）によるホスピタリティの5つの構成要素を「物的要素群」「機能的要素群」「人的要素群」とし、人的要素群におけるマインドとしてのホスピタリティを考察する。服部（2008）は例えば、病院における物的要素群は診療、機能的要素群は快適性や安全管理、人的要素群は交流となり、観光施設や宿泊施設における物的要素群は資源に立脚した魅力であり、機能的要素群は装置と演出、人的要素群はやはり交流となる。

一方、榊原（2016）による医療機関の人的要素群としての直接的ホスピタリティは挨拶や笑顔、会話、そしてウェルビーイングの実現という共通目標へ努力する、ということになる。さらに大植（2016）は言葉遣いや態度、身だしなみがホスピタリティ研修で有意に向上したことを提示し、上篠・白鳥（2015）においてもホスピタリティ理念の組織導入による行動変化を指摘している。このように、医療接遇としてのホスピタリティ解釈も存在する。近藤（2018）は「広くは多職種連携医療による人生の質向上の取組みである」として、外来受付から退院までの流れにおいて治療という目的に向かい、患者、家族、全ての病院関係職員という関係者が情報共有し、関係性をコミットするためのコミュニケーションスキルとマインドであると述べている。野澤（2014）は医療機関でのサービス向上とホスピタリティを区別するべきことを指摘しており、医療という現場の状況はもちろん考慮すべき重要な要素である。ただ、接遇が良ければ満足度向上と信頼関係による治療効果の向上、コミュニケーションによるリスク管理が改善でき、接遇を感情労働だけで片付けないように相互関係のなかでのホスピタリティマネジメントという考え方が必要であり、間接的にも医療接遇の向上にも結び付くと思われる。

ホスピタリティおよびホスピタリティマネジメントの構成要素としての人的要素群に関する考察をまとめたい。稲垣（1997）、徳江（2018）、吉原（2014）などから観光や経営、マーケティングなどにおけるホスピタリティまたはホスピタリティマネジメントは、相互の満足、すなわち互惠を生み出す能力で、その能力発揮の環境づくりである。榊原（2016）、小室（2014）、大植（2016）、吉原編（2020）、上篠・白鳥（2015）、近藤（2018）などから医療や看護などの分野におけるホスピタリティまたはホスピタリティマネジメントは、直接的な人的要素群としての治療、治療の支援、ケアの技術に加えて共通目標への認識および理解力を共有する能力で、同様にその

能力発揮の環境づくりということになる。

このように、ホスピタリティは今後の方向性である望ましい社会への規範的判断力に対する直接的な能力であり、その能力を向上させる教育として位置づけることが可能であろう。

(3) 看護分野におけるホスピタリティの試論的な概念分析

先に述べたように、ホスピタリティ研究は起源等に関する史的アプローチや神学、社会学、心理学、そして産業論からの観光アプローチが多い(徳江(2018)、p.36)。看護学においてもホスピタリティ教育の重要性は指摘されているが、奉仕やケア等の概念を扱う看護学からのアプローチは少ないといえるであろう。ここでは、看護におけるホスピタリティの概念を明らかにすることを目的に、Rodgers and Knafel(2000)の概念分析の手法を用いて試論的な分析を行った。

文献を抽出する具体的な方法として、「医中誌web」にてkeywordを「ホスピタリティ」として文献検索を行ったところ39件が抽出された。また、看護の周辺領域である医療経営、歯科、栄養、介護、鍼灸の分野も分析対象とした。抽出された文献のうち、抄録本文に「ホスピタリティ」の語句が含まれ、ホスピタリティの意味や捉え方に言及している26件を抽出し、ハンドサーチ1件を加え27件を抽出した。その後、収集した文献を精読し、吉原編(2020)のホスピタリティの定義に照らして、ホスピタリティについて具体的な記述がある19件を最終的な分析対象とした¹⁾。

次に、19件の文献から一単位一意味となるよう本文を抜粋し、先行要件、属性、帰結に分類しながらコーディングを行った。そして、データとコードの間の意味内容を行き来しながらカテゴリ化を行い、カテゴリ間の関係性を分析した結果を図1に示す。

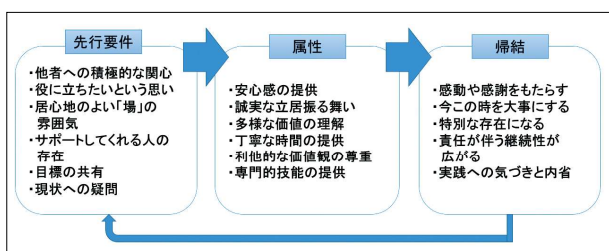


図1 ホスピタリティに関する19件の文献によるRodgersの概念分析結果

本調査研究では、19の文献から看護におけるホスピタリティの概念分析を試みた。その結果、限られた文献数と試論としての分析ではあるが、先行要件として他者への積極的な関心や役に立ちたいという思い等、属性とし

て安心感の提供や誠実な立ち居振る舞い等、帰結として感動や感謝をもたらすこと、実践への気づきと内省等の傾向が伺えた。帰結はさらに先行要件を補強する要素となる可能性が示唆された。

(4) ホスピタリティとサービスマネジメント

大学を目指す教育の一つに規範的判断力があり、ホスピタリティはその規範的判断力に対する直接的な能力の一つである。その能力を向上させる教育として、大学にはすでに多くの企業連携型および地域連携型の教育実践例が存在する。主に、社会科学系の観光分野におけるホスピタリティ教育では新田(2007)、森越・白鳥(2016)、浅岡(2018)、五十嵐(2013)などによるインターンシップや実習などを通じたホスピタリティ学習が多く行われており、PBL(ProblemまたはProject Based Learning)型教育を基本とした地域の課題解決に向けた地域貢献活動でもある教育が行われている。

しかし改めて、主体と他者の関係性で、相互の満足である互惠を実現するマネジメントというホスピタリティマネジメントの概念を導入すると、社会の中で学びつつ、大学と企業なども含む地域の互惠性を再考する必要があるのではないだろうか。ここで、一般的な手法ではあるが、サービスマネジメントの手法とホスピタリティマネジメントの概念を組み合わせ考察を行う。

まず、中矢(2019)は、サービスマネジメントを地域連携学習という位置づけで、学問とコミュニティ、分野と他分野という異分野間、他者と自分などという越境学習が特徴で、地域問題解決への貢献と自己成長を同時に達成できるものとしている。また、山田・井上(2010)はサービスマネジメントを経験教育と地域社会のニーズへ対応できる設計とするために、「奉仕、ボランティアを超える省察と互惠がキー概念」と述べている。さらに、Connolly(2007)とWatts(2007)からサービスマネジメントの目的と効果を簡潔に整理してみると、理論と実践の統合、共感する感性を醸成、社会での責任感や他者配慮、意思疎通力を高めることになる。このように能動的なサービスマネジメントと一部に教員指導的な要素が残るPBL型教育を組み合わせることで、大学および学生は地域問題解決への貢献と自己成長を得ることができ、地域は奉仕、ボランティアを超えて学びの場を提供することも重要となる。大学は地域に研究や知識リソースを還元し、学生と地域は対価としての問題解決と規範的判断力の向上という互惠性が生み出されるのである。

4. 考察

このように、本調査研究におけるホスピタリティおよびホスピタリティマネジメントの概念整理は今後のさら

なる精緻化が必要であるが、規範的判断力を高める教育の観点からはホスピタリティ概念の導入による相互作用としての互恵性は重要な要素に位置付けられることが分かった。サービラーニングとPBL型教育を組み合わせる際に、主体と他者の関係と互恵性に重点をおくホスピタリティの概念を導入することで地域での学びであるサービラーニングの効果も向上するのではないだろうか。

本調査研究における試論的な概念分析による「役に立ちたい、安心感の提供、多様な価値の理解」などを踏まえると、帰結である実践への気付きと内省が、積極的関与や役に立ちたいという先行要件を補強する可能性があり、観光分野などの概念分析も今後必要であるが、ホスピタリティ概念は信頼関係および互恵性という観点からも地域における人材育成に重要な関係性と有用性があるといえるだろう。

中田 (2021) は地域に定着するとは限らない若者とともに地域を考えるプロセスである交流こそ、地域の再生力に質的な変化をもたらすと指摘しており、平松 (2014) も相互交流と共感などがホスピタリティ人材の育成に重要な役割を持つと述べている。改めて規範的判断力を高める教育にホスピタリティ概念を導入することで得られる相互作用としての互恵性を整理すると、観光教育のような社会科学系分野では他者または地域との関わり合いが重要になり、看護教育においてはホスピタリティとケア、内的動機付け、地域との関わり合いが重要になる。また、小室 (2014) は医療や介護の現場における自立支援としての地域包括ケアの考え方から患者価値としての生活の質向上、各専門職の見解の融合のためのホスピタリティマネジメントの有用性を指摘している。相互歓喜としての共通の価値創造である。自己犠牲や滅私奉公ではなく自分を生かし他者の利益も生み出すという互恵性を再確認し、サービスや産業という要素も重視される潮流においては、改めて看護におけるケアとホスピタリティの融合は教育における学生の内的な動機づけとしても重要な考え方になるだろう。ここまでの結果と考察を整理すると図2のようになる。

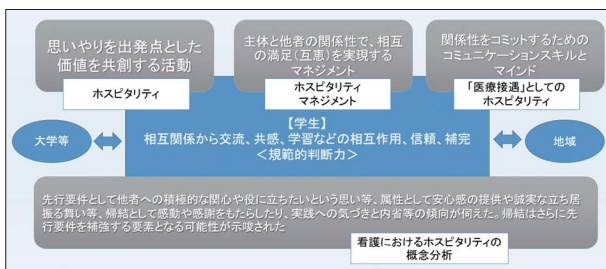


図2 本調査研究における結果の整理

地域と大学、学生に置き換えると、共通価値の創造や

信頼関係、互恵性を含むホスピタリティの考え方は、山田 (2019) も指摘する地域における教育や地域貢献活動と地域側のメリット等を再考する一つの要素となり得るだろう。採用と大学教育の未来に関する産学協議会 (2020) も指摘する規範的判断力の具現化に寄与し、思いやりを起点としたホスピタリティの醸成と相互の価値創造を実現するマネジメントの考え方を地域における教育に昇華させていくことが課題である。また、概念および理論と実態を連関させるため、地域が求める人材像やニーズ等を把握し、地域性も反映したホスピタリティと教育、地域貢献の実践に関する調査研究も必要である。

5. 今後の課題と展開

大学の使命の一つに地域に貢献する人材の育成があるが、近年の潮流を踏まえると、教育研究を通じた地域貢献についても再考する必要があるのではないだろうか。地域の中で行われる教育の効果、地域が求める人材像の把握、地域貢献と教育の両立、協調性や心構えといったマインドの育成、その教育実践のあり方など検討すべき問題は多い。地域貢献と人材育成に関わるホスピタリティに深く関連する産業や組織に着目し、地域への効果と学生への効果の観点から地域におけるホスピタリティ関連産業の実態と教育実践としての課題を明らかにすることも必要である。

具体的には、効果的かつ具体的な教育実践やカリキュラムの検討を行うために、まずは地域が求める教育や人材像、学生を受け入れている企業や病院のニーズや実態を明らかにする必要がある。地域が求める教育や人材像については行政や地域にインタビューまたはアンケート調査を行い、産業が求める人材像とその能力については受入実態調査から現状を把握することも必要であろう。また、地域における教育実践の効果が学生、大学、産業、地域それぞれのために尽くすというホスピタリティを軸とした地域貢献が実現できるか、観光や医療、看護の教育の融合が地域に貢献しうるか、広くは地域振興に資するのかといった発展的なアプローチも必要であろう。

規範的判断力の育成、役に立ちたいというマインドの育成に対してホスピタリティまたはホスピタリティマネジメントの概念に着目すると、裾野の広い地域や関連産業、企業や病院、福祉関連、高齢者や障がい者への対応などを通じた学生教育と地域貢献のあり方、すなわち教育における地域との互恵性を検討することができる。近年の日本における状況や政府の動きなどから、多様な人材の育成についての注目度は高い。また様々な課題に直面する地域にとっても人材の確保や福祉、ボランティアの協力など大学への期待度も高いといえる。今後の課題と展開可能性になるが、ホスピタリティに着目し、

効果的かつ具体的な教育実践やカリキュラムへ落とし込む検討を行うために、まずは地域が求める教育や人材像、学生を受け入れている企業や病院のニーズや実態を明らかにすることは大学および地域、広くは地域振興に資する観点からも意義あるものとなるであろう。

謝辞

本調査研究は、名桜大学環太平洋地域文化研究所における2019年度および2020年度の特定研究助成を受けた成果の一部である。ただ、2020年度に新型コロナウイルス感染症の拡大が始まり、当初の研究計画を大幅に見直す必要性が生じてしまった。本調査研究の課題に示す通り、地域での実態調査などを実施する予定であったが断念することになり、文献研究を中心とした計画に変更することになってしまったことを陳謝したい。

また、2回の報告会でコメントをして頂いた新垣先生や鈴木先生、そして計画変更に対して惜しまず協力をして頂いた田場先生、溝口先生、研究のきっかけを作って頂いた前所長の仲尾次先生、進まない研究に対して色々励ましと気遣い、そして喝をくれた所長の小嶋先生、様々なお願いに対して協力頂いた研究所職員の方々など全てを記載できませんが、この場を拝借して御協力に御礼を申し上げます。

注

- 1) 今回、ホスピタリティに関する試論的な概念分析に用いた文献は、信里他（2008）、久保木他（2012）、飛田他、（2015）、竹村・長谷川（2010）、安藤（2008）、山岸・豊増（2010）、安楽他（2010）、大西他（2012）、北上他（2013）、高階他（2017）、高橋他（2015）、上篠・白鳥（2015）、松下・孫（2017）、矢郷他（2020）、田島（2014）、高橋（2017）、新井他（2018）、鶴田他（2011）、吉原（2020）の19であり、これらを分析対象とした。

引用文献

安藤崇仁（2008）「既存表面麻酔剤と院内製剤との比較—口腔用表面麻酔剤の使用状況調査から—」『医薬ジャーナル』44巻8号、pp.144-150

安楽誠、土谷大樹、田村豊、小野行雄、福長将仁、鶴田泰人、藤岡晴人、田中哲郎、小嶋英二郎、町支臣成、五郎丸剛、吉富博則、井上裕文、岡村信幸、田中正孝（2010）「福山大学薬学部における幼児・高齢者との交流学习への取り組み—学生のコミュニケーションおよびホスピタリティ能力を培うために—」『医療薬学』36巻7号、pp.523-531

新井安芸彦、佐々木陽子、矢部潔（2018）「2018年度人間ドック利用者の質問紙調査結果報告（抜粋）CS（顧客満足度）評価と今後の課題」『長野中央病院医報』11巻、pp.6-8

新田時也（2007）「歴史教育における体験型教育観光の一事例」『観光ホスピタリティ教育』第2号

浅岡柚美（2018）「地域の課題解決（商店街の振興）に向けたアクティブラーニング型の学習成果に関する考察」『観光ホスピタリティ教育』第11号

Connolly, S（2007）*Learning Communities, Student Orientation Series (S.O.S.)*, Pearson Education（サラ・コナリー、マージット・ミサンギ・ワッツ著、山田一隆・井上泰夫訳『関係性の学び方—「学び」のコミュニティとサービラーニング—』晃洋書房、2010）

服部勝人（2008）『ホスピタリティ・マネジメント入門 第2版』丸善

平松恵一郎（2014）「他者理解のための「ホスピタリティ人財」育成の必要性について」、吉原敬典編著『ホスピタリティマネジメント』第4章、pp.92-105白桃書房

五十嵐元一（2013）「ホスピタリティ教育と人材育成—ホテル業の人的資源とそのマーケティング—」『日本国際観光学会論文集』第20号、pp.75-80

稲垣勉（1997）「ホスピタリティ」、長谷政弘編著『観光学辞典』同文館、p.183

上篠こずえ・白鳥さつき（2015）「組織理念にホスピタリティを導入した病院における看護師の認識の変化」『長野県看護大学紀要』17、pp.63-74

木村佐枝子（2014）『大学と社会貢献—学生ボランティア活動の教育的意義—』創元社

北上栄子、高井真喜子、野本たみ子（2013）「当院外来看護職員の患者接遇の現状—アンケート解析による外来看護職員の自己評価と患者評価を比較して」『新潟県厚生連医誌』22巻1号pp.13-16

小室貴之（2014）「在宅医療・介護に欠かせないホスピタリティマネジメント」、吉原敬典編著『ホスピタリティマネジメント』第8章、pp.154-174白桃書房

近藤和子（2018）『はじめての医療接遇—患者のための心のこもったおもてなし』第3版、ごきげんビジネス

久保木沙織、島田貴美加、佐原恵美（2012）「患者が満足できるホスピタリティを実施するための取り組み—病院独自のクレド作成過程での意識の変化から—」『旭中央病院医報』33巻、pp.55-57

森越京子・白鳥金吾（2016）「短期海外語学研修における観光ホスピタリティ教育の可能性」『観光ホスピタリティ教育』第9号

松下翔・孫大輔（2017）「病気の子どもとその家族のための滞在施設は、利用者とボランティアにとってどの

- ような意義をもつか」『日本ヘルスコミュニケーション学会雑誌』8巻1号、pp.31-48
- 中田晃 (2021) 「観光振興と公立大学」『観光文化』第250号 (公財) 日本交通公社、pp.4-8
- 中矢礼美 (2019) 「大学のサービス・ラーニング (特集の趣旨)」『比較教育学研究』第59号、pp.94-99
- 信里ユリエ、小林淳子、武森八智代、山本昭子、曾根美沙、玉川緑 (2008) 「在宅看護実習で高齢者を訪問した看護学生の倫理的体験」『中国四国地区国立病院機構国立療養所看護研究学会誌』4巻、pp.242-245
- 野澤美加 (2014) 「医療従事者の就業継続にホスピタリティが及ぼす影響」、吉原敬典編著『ホスピタリティマネジメント』第7章、pp.139-153白桃書房
- 大西玲子、岡本一憲、大迫真百合 (2012) 「スーパー救急病棟入院患者の家族が看護師に求めるケア」『精神科救急』15巻、pp.75-82
- 大植崇・大植由佳 (2016) 「看護師のホスピタリティー行動変容のための行動分析的アプローチの効果」『インターナショナルNursing Care Reaserch』第15巻3号、pp.145-151
- Rodgers, B. L. and Knafl K. A. (2000) *Concept Development in Nursing: Foundations Techniques and Applications 2nd edition*, Saunders.
- 採用と大学教育の未来に関する産学協議会 (2020) 『Society5.0 に向けた大学教育と採用に関する考え方』
- 榎原陽子 (2016) 『医療機関のホスピタリティ・マネジメント』中外医学社
- 高階謙一郎、的場裕恵、竹上徹郎 (2017) 「当院における訪日外国人の受信状況と課題」『京都医学会雑誌』64巻2号、pp.73-78
- 高橋弘明、相馬淳、望月泉 (2015) 「ワークショップ形式を活用した多職種連携による委員会運営の営みーマインドマップ手法の応用ー」『日本医療マネジメント学会雑誌』15巻4号、pp.247-250
- 高橋ユリア (2017) 「フードコーディネーター教育と優しい心」『体力・栄養・免疫学雑誌』27巻2号、pp.92-94
- 田島栄文 (2014) 「高齢者介護施設における「ホスピタリティ」概念定義の試みー先行文献よりー」『神戸医療福祉大学紀要』15巻1号、pp.31-36
- 竹村千冬・長谷川尚哉 (2010) 「徒手療法技術指導における事前アンケートの活用と実例報告」『鍼灸手技療法教育』6巻、pp.16-21武内一良 (2007) 「観光業界におけるホスピタリティの理論的考察」『観光ホスピタリティ教育』第2号
- 飛田昌子、中江秀美、入江和子、武森八智代、高下智香子、橋本笑子、常石光美、山下久美子、福田明美 (2015) 「3年過程看護教員の集団効力感と基本属性との関係」『中国四国地区国立病院附属看護学校紀要』11巻、pp.64-71
- 徳江順一郎 (2018) 『ホスピタリティ・マネジメント (第2版)』同文館出版
- 徳江順一郎、長谷川恵一、吉岡勉 (2014) 『数字でとらえるホスピタリティ 会計&ファイナンス』産業能率大学出版部
- 鶴田晴美、山名敏子、松沼留美子、鈴木正子 (2011) 「ホスピタリティマインドあふれる接遇マナーの基本ー接遇研修にみる学生の学びー」『東都医療大学紀要』1巻1号、pp.36-44
- 山田浩久 (2019) 『地域連携活動の実践ー大学から発信する地方創生』海青社
- 山田一隆・井上泰夫 (2010) 「「学び」のコミュニティとサービスラーニング (訳者によるはしがき)」、サラ・コナリー、マージット・ミサンギ・ワッツ著『関係性の学び方』晃洋書房、2010
- Watts, M (2007) *Service Learning, Student Orientation Series (S.O.S.)*, Pearson Education (サラ・コナリー、マージット・ミサンギ・ワッツ著、山田一隆・井上泰夫訳『関係性の学び方ー「学び」のコミュニティとサービスラーニングー』晃洋書房、2010)
- 矢郷哲志、永吉美智枝、瀧田浩平、小山健太、江口八千代、植田洋子、三平元、大藤佳子 (2020) 「家族等が利用できる長期滞在施設の認知度および利用に関する実態調査」『小児保健研究』79巻1号、pp.74-82
- 山岸まなほ・豊増佳子 (2010) 「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 (1342-4661)』14巻2号、pp.58-67
- 吉原敬典編著 (2014) 『ホスピタリティマネジメントー活私利他の理論と事例研究ー』白桃書房
- 吉原敬典 (2014) 「ホスピタリティの魅力について」、吉原敬典編著『ホスピタリティマネジメント』第1章、白桃書房
- 吉原敬典編著 (2020) 『ホスピタリティマネジメントが介護を変えるーサービス偏重から双方向の関わり合いへー』ミネルヴァ書房