

【個人研究】

ソーシャルワークにおけるホスピタリティの特殊性に関する検討 ～倫理綱領における自己決定の視点から～

星野 晴彦*

A study on the particular nature of hospitality in social work:
From the viewpoint of self-determination in code of ethics

Haruhiko HOSHINO

This paper discusses ethics as prerequisite for hospitality in order to consider the particular nature of hospitality in social work. And this paper compares the descriptions of self-determination in code of ethics of social workers in several countries.

Results indicated that the ethics of justice (the Kantian school and utilitarianism), the ethics of care, and the ethics of virtue interact in the code of ethics of social work. The interaction of these factors presumably accounts for the particular nature of ethics in social work.

Key words : Hospitality, Social work, Code of ethics, Ethics of care

ホスピタリティ、ソーシャルワーク、倫理綱領、ケアの倫理

I はじめに

本稿の目的は、ソーシャルワークにおけるホスピタリティの特性を倫理の側面から検討することにある。後述するがホスピタリティの中核に倫理が存在すると考えたためである。

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。福祉サービスの基本的理念として、第三条で「福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない」と規定している。大きなパラダイムチェンジである。

むしろソーシャルワークは、人々に対する専門職としての価値を重要としているが、そのみを過度に強調することは弊害が大きいという側面もあろう。というのは、ソーシャルワーカーの価値は他の専門職と全くかけ離れたものではなく、程度の差こそあれ、他の専門職の価値とさほど大きな違いがないと思われるところもある。医療でも、当然、利用者への尊厳の保持が強調され、現在はインフォームドコンセントの重要性が指摘され、利用者の自己決定が重視されつつあるためである。

しかし、この社会福祉サービスの大きなパラダイムチェンジに際し、サービス業でさかんに議論されるようになったホスピタリティの概念を用いて検討することは、ソーシャルワークを相対的にとらえなおしていく契機となるのではないか、というのが本稿の起点である。そして、ソーシャルワーク専門職に示された倫理を改めて探ることにより、ソーシャルワークにおけるホスピタリティの特性を考えることが本稿の目的である。

* ほしの はるひこ 文教大学人間科学部人間科学科

Ⅱ ホスピタリティの先行研究

営利企業のサービス業においてはホスピタリティを向上させるための研究が進んでいる。ホスピタリティを論じることは、現在の福祉サービスの相対的・客観的分析に役立つと考えられる。社会福祉がサービスとして位置づけられた今日、社会福祉のみに視野を限定せずに謙虚に捉えなおす必要性を筆者が認識したためである。

ホスピタリティという言葉は、多くはホスピタリティ産業（ホテルやレジャーランド）などの接客部門で用いられている感がある。しかし、服部¹⁾はホスピタリティという概念には普遍性があり、個人においても、家庭、学校、企業、病院、福祉施設などいたる場においてホスピタリティは重要な鍵を握っている、としている。無論、福祉サービスにおけるホスピタリティの導入に関しては、ホスピタリティの本質的な定義の検討を踏まえつつ、その独自性に関する議論を重ねることも必要となろう。

一方で、福祉サービスは、他の業種のサービスとどのように異なるのかという疑問がある。一般のサービス業従事者は、「お客様」の生活を管理したり、人里離れた施設に連れて行ったりすることはありえない。しかし、知的障害者の場合は、本人の意思に反して、集団生活を余儀なくさせられる入所施設か、家族に依存する地域生活かの二者択一を迫られることも少なくない。また、福祉サービス従事者と利用者の関係も、一般サービス業の従業員と顧客との関係とは異なる。そして、サービスの内容も十分に事前に知らされていなかったり、周囲の雰囲気によって自分にとって本当に適したサービスを選択できなかつたりすることもある。社会福祉サービス分野では対等性に関する議論がこれまでなされてきたが、日本の社会福祉は歴史的に「一方的な施し」から出発したため、双方向的な権利や義務の意識は醸成されにくかった。従って、これまで社会福祉の政策及びそれに関わる施設の運営などにも、福祉サービスの利用者の声が反映されることはなかつた²⁾。現在でも医療福祉サービスがサービスの供給側と

受給側との間で、大きな情報の非対称性がある³⁾。利用者本位と言いながらも、その実現はなかなか難しく、また社会的に承認された方向性に留まっていなければ、サービスが停止される可能性もある。加えて津田⁴⁾は、「施設利用者の家族が『何でもおっしゃってください』と言われても人質を取られている身としては何も言えない。苦情や要求は言いにくい」と述べている。

他方で共通性もある。第一に、ゲストや利用者には「喜んでもらいたい」「幸せになってもらいたい」という意欲に裏打ちされたサービスと、「マニュアル通り」のサービスを提供する両極の従事者が存在する。第二に、経営効率性の発想の浸透である。社会福祉基礎構造改革と介護保険により、社会福祉サービスの準市場制度が導入され、一部の社会福祉サービス（第二種社会福祉事業）は営利企業やNPO、といった多様な主体からも提供可能となった。結果、サービス供給能力が拡大することとなった。そして、市場メカニズムを導入してサービス提供者を競争させることにより、より効率的で質の高い対人的サービスが提供されるよう政策が設計されるようになった。これは福祉サービスにも経営効率性が求められるということである。今日非貨幣的ニーズの顕在化の中で、そのニーズを充足するために対人福祉サービスが大いに求められており、その中で対人福祉サービスを商品化（効率性を追求するために、従事者を非正規雇用する）動きが強くなっている⁵⁾。

筆者⁶⁾がホスピタリティの定義に関する先行研究を整理したところ、ホスピタリティには倫理・精神・行為・行動・関係・機能という次元があり、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ことが、示唆されている。

これまでのホスピタリティに関する論述をまとめると、以下の点を包含する概念として仮に定義することができる。

- 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。

ここで改めて、相互性について付記しておきたい。接客や接遇の場面で、主人と客人の間でホスピタリティが行き交うが、それは一方通行のものではなく、主人が客人のために行う行動に対して、それを受ける客人も感謝の気持ちを持ち、客人が喜びを感じていることが主人に伝わることで、共に喜びを共有するという関係が成立することが必要となる、という発想である。すなわち、ホスピタリティは両者の間に「相互満足」があってこそ成立する。つまり、主客の両方がお互いに満足し、それによって信頼関係を強め、共に価値を高めていく「共創」がホスピタリティにおける重要なキーワードとなる。従業員満足（ES）と顧客満足を共に高めるという意味である。「他者への隷属（仕える）」から「自らを主人とする」立場への転換をするという、行動規範の選択の問題である。自立した人格が、自立した人格としての他者を、心をこめてもてなす、という関係構造が前提とされている。

また対等性に関してホスピタリティで論じられているのは、ゲストの要望にホストが言われるままに従うのではなく、対等の関係を形成していこうというものである。それは福祉サービスの提供者と利用者との関係とは正反対である。今後社会福祉サービスにおいてもニーズの多様化・高度化に加えて、利用者の専門知識や権利意識も高まり、従来の関係が適用できなくなることも生じると考えられる。発想の転換が必要とされる時もあるだろう。

筆者の別稿に於ける調査⁷⁾（障害者福祉サービス従事者のホスピタリティ意識の特性比較調査）では、ホスピタリティ意識として障害者福祉サービス従事者は他業種同様の必要性を感じているということが示された。また、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ことを示した。それは、宿泊業と異なり、障害者福祉サービス従事者が、自分の願いを表現

することが不得手な利用者に対して、目の前の一人ひとりの利用者の真の願いを見出し、利用者の生活をよりよくすることを自ら願うことに起因していると考えられる。障害者福祉領域のホスピタリティでは、その利用者や実践の特性を考慮すると前述の定義に加えて、独自の定義を付加することが必要になると別稿⁸⁾で筆者は述べた。それは、「障害者福祉サービス従事者が、目の前の一人ひとりの利用者の利用者の真の願いを見出し、利用者をかけがえのない存在と思い、利用者の生活をよりよくする（自立支援を含み）ことを自ら願い、それに寄与するために全力を尽くすという行動を選択すること」である。

Ⅲ ソーシャルワークの倫理の4つの視角

バンクス⁹⁾はソーシャルワークにおける倫理を3つに大別する。正義の倫理（カント派、功利主義）、ケアの倫理、徳の倫理である。彼女によれば3者は専門職の実践にとって反目しあうものではなく、問題は3者のバランスを考え、介入行為にどのように応用していくかにある。

バンクス¹⁰⁾によれば、カント派の倫理と功利主義の倫理は、ソーシャルワークの定義にある「人権と社会正義」を達成するために必要とされるものである。カント派倫理はバイステックにみられる伝統的なソーシャルワーク倫理の代表的思考であり、功利主義の倫理は専門職が所属機関や市民社会に対しても自らの介入行為の正当性（限られた資源の中でニーズに合わせた公平な配分を行ったこと）を立証しようとするものである。ドルゴフ¹¹⁾によれば、多くのソーシャルワーカーたちがより多くの自由と全ての人々に対して公平であることとの葛藤に直面してきた。リーマ¹²⁾は余命告知に関する事例を用いて、カント派と功利主義の倫理適用ができることを論じている。

他方で、バンクス¹³⁾は「正義の倫理」はジェンダーや人種の視点から見ても、価値中立的なものとはいえず、キリガンやノディングスらフェミニストによって批判されてきた、としている。ソーシャルワークの対象理解をするにあたって、やさしさ、配慮、支援、見守り、共感、誠実さ、

関係性への責任などの多義的なケアの要素を排除してしまうことを批判して、「正義の倫理」と共存する命題としての「ケアの倫理」の必要性を訴えている。これは特定の状況や他者との具体的関係の中で責任を果たすために専門職に必要とされるものである。

加えてバンクスは専門職に求められる高潔さを担保するものは、徳の倫理が要請している内容であると述べている。「どのような類の人間が専門的なソーシャルワークだろうか？この文脈において人間の卓越性はなんであるのかを問うことを要求している」である。それを太田¹⁴⁾は「属人的特性に依拠した実践倫理」と表現している。

田川¹⁵⁾は徳やケアは人間のアイデンティティの表現と結びついて、個人としての生き方に深くかかわり、支配的な認識的視座に対する挑戦を意味するとしている。さらに2つの立場について付記しておきたい。

第一の「ケアの倫理」は、文脈や「関係性」に焦点づけ、倫理の基盤としてのケアを重要視する立場である。このアプローチは、主としてフェミニストによって強調されてきた。代表的なものとしては、正義のアプローチに対するケアのアプローチの有効性を主張したギリガン、教育学の領域でケアの倫理を論じたノディングスを挙げることができる。しかし、パロット¹⁶⁾は、ケアの倫理ではだれがケアを提供するのか、どのように提供されるのかについて、当事者がコントロールできなくなることへの懸念を示している。

第二の「徳の倫理」は、実践の場で起こることや、行為者のおかれた状況や文脈を重要視する立場である。この立場は、行為それ自体に道徳的価値を見いだすのではなく、行為者が行為を通して表出する卓越性に重きをおく。このタイプの倫理アプローチとして代表的なものは、アリストテレスが提唱した「徳の倫理」である。徳の倫理と原則の倫理は、看護・医療の倫理における最も主要なアプローチである。正義の倫理は行為を、徳の倫理は行為者の性格や態度を吟味し、これらは互いに補いあって機能する。ソーシャルワークにおける「徳の倫理」の導入は、ケアやサービスを専門職者の人格から分離することによって、専門職

者を統制しようとする動きに抗したものと見ることができ。徳倫理学の方法は、行為に焦点を当てた倫理学の主要な方法と対比される。たとえばカント派も功利主義の体系も、与えられた状況で人がいかに善い行為をするべきかを定めるための、行為原理を与えようとする。対照的に、徳倫理学は、いかによい行為をするべきかではなく、いかに善い人間になるべきか、に焦点を当てる。徳は個別的だが統一性を持つという二面性の上にアリストテレス的徳倫理学の真の意義がある¹⁷⁾。また徳理論において、道徳的生活が静態的なものではなく、動的で状況依存的でもある¹⁸⁾。このアプローチに対してもパロット¹⁹⁾は何が徳なのかを決めることの現実的な難しさを指摘している。

IV 倫理綱領の特性とハイブリッド

社会福祉実践の先駆者らの実践の精神を全てのサービス従事者に求めることはできない。しかし、他者に自分を投げ出すといったパワーの大きさは、自らの生の意義が見つかったからこそ、自分の使命が理解できたからこそ、実践を支えるかたちで発揮されるのだろう。そのような精神を言語化して、実践を導くために丁寧にまとめたものが社会福祉専門職の倫理綱領である。一例として、ソーシャルワーカーの倫理綱領について考えてみたい。倫理綱領は明らかにソーシャルワーカーの責任と義務を展開したものである。そして、ソーシャルワークの価値は、各国のソーシャルワーカーの団体が専門的アイデンティティの核として、ソーシャルワーカーの倫理綱領の中に具現化し、保持している²⁰⁾。確かに、倫理綱領の実効性については様々な議論があろう。倫理綱領には実践家たちに期待する最高の行動目標と最低の行動基準が同時に示されている。しかし、レヴィ²¹⁾は「倫理的なソーシャルワーク実践への指針、現実の実践に関する倫理を評価していくための基準、またソーシャルワーク倫理の適用と非倫理的行為に関する苦情を裁定するための基準として役立つ」としている。以上述べた通りの意義と課題を含むものではあるが、ソーシャルワーカーの倫理綱領は、各国のソーシャルワーカーが現時点で目標として、

合意していることが記されている。

ソーシャルワークの倫理綱領には、ハイブリッド性（雑種性）が認められる。バンクス²²⁾は倫理綱領に示された倫理学のアプローチは、単一の倫理価値に基づく体系的理論を当てにしていな
し、倫理学理論や活動の一貫した指針となる哲学の応用を目的としたものではない、と述べている。原理・原則の表明は専門職の信頼性を主張し、ソーシャルワーカーにより高次元に向かう気にさせるレトリックな工夫である。

他方で、倫理綱領に関するバンクス²³⁾の批判として、倫理的に活動することに伴う責任の大部分がソーシャルワーカーにあるということを意味するような仕方で構成されている。その結果、社会的問題をサービス利用者の私的な問題に個人化してしまい、解決する責任を広く社会に求めるよりも、ソーシャルワーカーにサービス利用者の尊厳、価値、選択や平等を求めることになる。

V 日本と他国の倫理綱領における自己決定の記述の比較

ソーシャルワークは社会正義と人権を根本的価値としているが、本稿では以下に倫理綱領の中でも自己決定に関する記述を概観してみたい。カントによる近代思想においては、自己決定できる能力を備えた個人が「有徳かつ尊厳がある存在」とみなされ、ソーシャルワークにおいてもクライアントの「自己決定する能力」への強い関心が払われてきた²⁴⁾。そして、専門職援助下における両者の力関係のアンバランスにより、ソーシャルワーカーが時として被援助者である利用者の自己実現への機会を阻害するためにパターンリズムに陥ることがあり、それを律するためにソーシャルワーカーが利用者の「利益の最優先」や「自己決定の尊重」などを自らの倫理基準とする必要があった²⁵⁾。他方で虐待を疑われるような事例に対して、現実的にはクライアントよりもソーシャルワーカーの価値が優位になることもある²⁶⁾。

日本と他国の倫理綱領における自己決定に関する記述の比較を示したものが、表1のとおりである。（下線は筆者が重要と考えた所に引いた）

表1 日本と他国の倫理綱領における自己決定の記述の比較

国名及び団体名	自己決定に言及した記述	自己決定に関すると考えられる記述
日本 日本ソーシャルワーカー協会1986 ²⁷⁾	特に記述無	人は他人の権利を侵害しない限度において自己実現の権利を有する 社会は、その形態の如何にかかわらず、その構成員の最大限の幸福と便益を提供しなければならない。
日本 日本ソーシャルワーカー協会 ²⁸⁾ 社会福祉専門職団体協議会・倫理綱領委員会 (国際ソーシャルワーカー連盟に加盟している日本のソーシャルワーカー職能4団体 日本ソーシャルワーカー協会、日本医療社会事業協会、日本社会福祉士会、日本精神保健福祉士協会) 2005年1月27日最終提案	5. (利用者の自己決定の尊重) ソーシャルワーカーは、利用者の自己決定を尊重し、利用者がその権利を十分に理解し、活用していけるように援助する。	倫理基準 1. 利用者に対する倫理責任 2. (利用者の利益の最優先) ソーシャルワーカーは、業務の遂行に際して、利用者の利益を最優先に考える。 4. (説明責任) ソーシャルワーカーは、利用者に必要な情報を適切な方法・わかりやすい表現を用いて提供し、利用者の意思を確認する。 6. (利用者の意思決定能力への対応) ソーシャルワーカーは、意思決定能力の不十分な利用者に対して、常に最善の方法を用いて利益と権利を擁護する。

国名及び団体名	自己決定に言及した記述	自己決定に関すると考えられる記述
日本 日本社会福祉士会 ²⁹⁾ 社会福祉士の行動規範	1. 利用者に対する倫理責任 5. 利用者の自己決定の尊重 5-1. <u>社会福祉士は、利用者が自分の目標を定めることを支援しなければならない。</u> 5-2. <u>社会福祉士は、利用者が選択の幅を広げるために、十分な情報を提供しなければならない。</u> 5-3. <u>社会福祉士は、利用者の自己決定が重大な危険を伴う場合、あらかじめその行動を制限することがあることを伝え、そのような制限をした場合には、その理由を説明しなければならない</u>	1. 利用者に対する倫理責任 1. 利用者との関係 1-6. <u>社会福祉士は、利用者との専門的援助関係とともにパートナーシップを尊重しなければならない。</u> 6. 利用者の意思決定能力への対応 6-1. <u>社会福祉士は、利用者の意思決定能力の状態に応じ、利用者のアドボカシーに努め、エンパワメントを支援しなければならない。</u> 6-2. <u>社会福祉士は、自分の価値観や援助観を利用者に押しつけてはならない。</u> 6-3. <u>社会福祉士は、常に自らの業務がパターンリズムに陥らないように、自己の点検に務めなければならない。</u> 6-4. <u>社会福祉士は、利用者のエンパワメントに必要な社会資源を適切に活用しなければならない。</u>
スウェーデン スウェーデンの専門職連合の下部組織であり、ソーシャルワーカーの専門職団体の一つである Akademikerförbundet SSR ³⁰⁾	ソーシャルワーカーはクライアントの個々の一体性を尊重し、個人の自己決定権は、 <u>他者の同様の権利を侵害しない状況において、もしくはクライアント自身に重大な危害を与えない場合において可能な限り、守らなければならない。</u>	ソーシャルワーカーはクライアントに自分の権利と義務を伝えなければならない。それにより関連公的機関に加えて当該機関を利用できる条件とそれらを活用できる資源の範囲を説明することになる。 ソーシャルワーカーの倫理的性格として下記の点が挙げられる。 ● <u>尊重の基本的姿勢</u> ● <u>個人の高潔性</u> ● <u>共感性／責任性</u> ● <u>献身</u> ● <u>正義感-勇気</u> ● <u>批判的内省</u> ● <u>忍耐力／寛大さ</u> ● <u>独立心</u> ● <u>創造性</u> ● <u>ユーモア</u>
イギリス 英国ソーシャルワーカー協会 ³¹⁾	ソーシャルワーカーはいかなる価値と選択にもかかわらず、 <u>人々の尊厳と自己決定権を尊重し、促進し、支援する。ただし、それは他者の権利・安全性・法的権益を脅かさない限り</u> においてである。	ソーシャルワーカーはサービス利用者の全面的な関与と参加を促さなければならない。それにより、彼らは自分たちの生活に影響する決定や行動の全ての側面でエンパワメントされることが可能となる。 ソーシャルワーカーは個人・グループ・コミュニティのストレングスに着目し、エンパワメントを促すようにしなければならない ソーシャルワーカーは活用されうる資源が、ニーズに合わせて <u>公平に配分</u> されるようにしなければならない

国名及び団体名	自己決定に言及した記述	自己決定に関すると考えられる記述
<p>アメリカ 全米ソーシャルワーカー協会³²⁾</p>	<p>ソーシャルワーカーは、クライアントの意思決定権を尊重し、促進し、彼らの目標を明らかにするように努めなければならない。それは<u>ソーシャルワーカーの専門的判断において、クライアントの行動が自分自身や他者を重大で、予測可能な危機をもたらす場合を除く。</u></p>	<p>ソーシャルワーカーがクライアントにサービス提供するのは、<u>専門的関係性と十分な情報提供を前提とする。</u> そこでは明確で理解可能な言語を用い、サービスの内容、リスク、第三者機関の支払い制限、コスト、同意を取り下げる権利などについて伝える。</p> <p>クライアントからインフォームドコンセントを得ることが難しい時には、<u>理解レベルに合わせて、利用者の権益を守る必要がある。そのような状況では、クライアントの希望や意向を尊重しつつ第三者機関の許可を得る。</u></p> <p>支援を求めないクライアントに対しては、<u>ソーシャルワーカーはサービスの性格と内容について伝えるとともに、サービスを拒否する権利について伝えるなければならない</u></p> <p>ソーシャルワーカーは継続的に専門職の使命・価値・倫理的原則を認識し、<u>一貫してそれに従った行動をとらなければならない</u></p>
<p>オーストラリア オーストラリアソーシャルワーカー協会³³⁾</p>	<p>ソーシャルワーカーは、クライアントの自己決定と自律性を促し、積極的に情報提供された意思決定ができるように努めなければならない。</p> <p>ソーシャルワーカーはクライアントと権利と義務に関して話し合う。そして<u>誠実で正確な情報を伝える。</u></p> <p>ソーシャルワーカーは障害、年齢、依存性、言語、文化などの自己決定の障壁となるものを縮小する。</p> <p>ソーシャルワーカーは支援を求めないクライアントに目標設定に参加するよう励ます。</p> <p>ソーシャルワーカーは法的強制力を最小限にする市民権や法的権利を侵害する行為は倫理的、専門的、法的に承認される範囲でなければならない。</p> <p>ソーシャルワーカーはクライアントの自己決定権を制限しなければならない。それは支援を自発的に求めなかったり、クライアントの行動が本人や他者に重大な危険をもたらしたりする場合である。</p>	<p>クライアントに理解力が乏しい場合、<u>クライアントの理解力に合わせて情報提供する。そして最小限度の意思決定の自由を制限する</u></p>

国名及び団体名	自己決定に言及した記述	自己決定に関すると考えられる記述
シンガポール シンガポールソーシャル ワーカー協会 ³⁴⁾	<p>2自己決定と自律</p> <p>A ソーシャルワーカーはクライアントの意思決定権を尊重し、促進しなければならない。ソーシャルワーカーは彼らの問題に対して、彼らの資源を視野に入れて、個人のウェルビーイングについて当然すべき尊重をする。</p> <p>B ソーシャルワーカーは自己決定と自律性を保証し、情報提供されて自分たちで決定ができるように積極的に努めなければならない。</p> <p>C ソーシャルワーカーはクライアントの自己決定と自律性を支援しなければならない。それはソーシャルワーカーの専門的判断において、クライアントの行動が自分自身や他者を重大で、予測可能な危機をもたらす場合を除く。</p>	<p>D ソーシャルワーカーは全ての人々が社会サービスにアクセスできるようにしなければならない。これは次のことを保証する</p> <p>i <u>クライアントが快適にコミュニケーションできるようにする</u></p> <p>ii <u>政治的信条、性的指向、ジェンダーアイデンティティ、結婚状況、精神・身体能力にかかわらず、全ての宗教、文化、人種、国籍を尊重する雰囲気</u></p> <p>E <u>ソーシャルワーカーはクライアントに関して、またクライアントに対して明確で礼儀をわきまえた言語を用いなければならない。</u></p> <p>3 インフォームドコンセント</p> <p>A <u>ソーシャルワーカーは明確に、クライアントにサービスに関する義務と起こりうる結果を伝えなければならない</u></p> <p>C <u>支援を求めないクライアントに対して、クライアントの自立性を最大限保証するために、ソーシャルワーカーはクライアントの権利とその限界を伝えなければならない。</u></p>
国際連盟 国際ソーシャルワーカー 連盟 (IFSW) / 国際ソ シャルワーク教育学校連 盟 (IASW) ³⁵⁾	<p>1. <u>自己決定権の尊重</u>—ソーシャルワーカーは自分で選択し決定する人々の権利を尊重しなければならない。それは彼らの価値観・生活上の選択がいかなるものであれ、他者の権利や利益を侵害しない限りにおいてはである。</p>	<p>2. <u>参加の権利の促進</u>—ソーシャルワーカーはサービスを利用する人々の完全参加を促進しなければならない。そこで彼らは自分たちの生活に影響するあらゆる決断や行動の側面でエンパワーされる。</p> <p>4. <u>ストレングスの認識と発展</u>—ソーシャルワーカーはあらゆる個人・グループ・コミュニティのストレングスに焦点を当て、エンパワメントを促進すべきである。</p>

倫理綱領では自己決定に基づく支援そのものを批判する記述はない。それに対して、現実としてそれを制限する記述が日本ソーシャルワーカー協会以外の倫理綱領では認められる。また、上記の表より、自己決定に困難がある人々への支援、自己決定を支える支援、支援に対して非自発的な人々への強制的介入、公平な配分、倫理的性格などの記述が認められる。

Ⅵ 検討

以下2点について述べたい。

1 自己決定に関する4つの因子

倫理綱領を概観する中で下記の4つの因子が作用していることが認められた。

- 1) 社会正義と人権の視点から権利と義務を導くベクトル。そこでは自己決定がソーシャルワークの中核的価値であることが示されている。しかし下記の因子との関係性の中で、こ

これは志向性であって、ソーシャルワーカーが現実的に即時に実施しなければならないルールでもないという力関係が示されている³⁶。

- 2) クライアントが自己決定することに際して、同様の他者の権利を保証することを導く功利主義的ベクトル。ニーズに基づいた公平な結果が導き出されるような配慮が示されている。
- 3) 自己決定を導くためにソーシャルワーカー自身の倫理的特性として求められるベクトル。そこでは寛容・忍耐などが挙げられている。
- 4) 自己決定にまつわるプロセスに寄り添うケアの倫理のベクトル。本人の意思決定を支えるために、支援者がクライアントの状況に合わせて配慮をしていくことが求められている。

以上の因子を概観して、次のような構成がされていることが示唆される。筆者がホスピタリティとの関係で着目したいのは、自己決定は極めて重要な権利であり、それを保証することは疑うべくもないが、それを支える関係性も決して忘れてはならないということである。結果帰結として、ニーズに応えられたのか、またその配分が公平であり社会の承認が得られるのか、が有効な判断材料となる。しかし、それを実現させる倫理的格と寄り添う姿勢も見逃してはならないということである。特に自己決定に困難があったり、自発的に支援を求めなかったりする状況において、支援関係をしっかりと検討していく必要があるということである。そこでは「判断し、決定できる個人」に尊厳があるという従来の議論への無批判な固着ではなく、それ以外の新しい価値の論理、尊厳の主体性の倫理の研究も必要となる³⁷であろうし、それに基づいた支援関係の形成が模索されるべきなのであろう。ケアの倫理を取り上げることによって、ソーシャルワークは自らがもともと持っていた他者への配慮や責任、他者への応答といった諸価値の重要性を改めて再認識することができる³⁸。

それは、前述した「障害者福祉サービス従事者が、目の前の一人ひとりの利用者の利用者の真の願いを見出し、利用者をかけがえのない存在と思

い、利用者の生活をよりよくする（自立支援を含み）ことを自ら願い、それに寄与するために全力を尽くすという行動を選択すること」と軌を一にするものがあるのではないだろうか。

自己決定に困難がある人々への支援、自己決定を支える支援の重要性、支援を求めない人々への強制的介入は、ホスピタリティ産業に比べて大きく異なるようにうつるであろう。しかし同時にホスピタリティを考える上での重要な示唆ともなるであろう。

2 ケアとコントロールという矛盾の内包

前述した通りソーシャルワークにおけるコントロールは見逃してはならない点である。これがホスピタリティ産業と大きく異なるように見えるところではないだろうか。

ソーシャルワークにおけるケアの提供は、サービス利用者の生を支援するが、それは利用者を既存の社会秩序に再定置し、社会的安定性を確保することに奉仕することになる。ソーシャルワークにおける生の支援は対象を生み出した既存の社会秩序を構成する価値観への一定の異議申し立てを行うことも不可避となるために、それは必然的に社会変革を志向する性格を宿すことになる。社会的安定と社会的改革を同時に達成しようとする両価的な社会的実践なのであるが、両者の関係は対照的であり、その意味で専門職の役割そのものがジレンマを内包する。

VII おわりに

本稿では、ホスピタリティの特殊性を考えるために、倫理綱領の自己決定に基づく支援に関する言及を紐解き、そこに4つのベクトルが作用していることを示した。そこで、自己決定という近代的な論理的思考が持つ意義と限界をどのように認識していくのかということの重要性が示唆された。しかし本稿ではこれが他職種とどのように異なるかの実証的な検討には至っていない。あくまで試論と位置付け、他業種の倫理綱領との比較は今後の課題としたい。

引用文献

- 1) 服部勝人『ホスピタリティ学のすすめ』丸善株式会社, 2008, p10.
- 2) 牧田満知子、岡本美也子「社会福祉法における質の評価」『甲子園短期大学紀要』2002, p9.
- 3) 末崎栄司「社会福祉サービスの商品化における商品の意味」『佛教大学社会福祉学部論集』8, 2012, p1.
- 4) 津田耕一『施設に問われる利用者支援』久美株式会社, 2001, p54.
- 5) 宮内拓智・本田正俊「医療福祉サービスとマーケティングコミュニケーション」『創成大学紀要』7, 2007, p128.
- 6) 星野晴彦『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』国際医療福祉大学審査学位論文, 2018, p4.
- 7) 同上, pp11-21.
- 8) 同上, p51.
- 9) S.バンクス『ソーシャルワークの倫理と価値』石倉康次・児島亜紀子・伊藤文人訳, 法律文化社, 2016, pp45-114.
- 10) 同上, pp52-61.
- 11) R. Dolgoff (2009), *Ethical decision for social work practice*, Brooks/Cole, p108.
- 12) F.リーマ『ソーシャルワークの価値と倫理』秋山智久監訳, 中央法規出版, 2001, pp91-107.
- 13) 前掲 9), p87.
- 14) 太田義弘「ソーシャルワークの倫理と価値」『関西福祉科学大学紀要』第8号, p5.
- 15) 田川佳代子「ソーシャルワークの価値と倫理をめぐる諸問題」, 『愛知県立大学文学部論集』53号, 2004, p99.
- 16) L.Parrott (2014), *values and ethics in social work practice*, sage, p64.
- 17) 中村公博「徳倫理学」『倫理学案内』小松光彦編 慶応義塾大学出版会, 2006, pp145-162.
- 18) S.Webb (2010), *Ethics and values perspectives in social work*, Palgrave, 108.
- 19) 前掲 16), pp56-58.
- 20) 北島英治「北米・ヨーロッパのソーシャルワークの歴史」北島英治編著, 『ソーシャルワーク実践の基礎理論』有斐閣, 2006, p317.
- 21) C.レヴィ『社会福祉の倫理』, B.ヴェクハウス訳, 勁草書房, 1983, p56.
- 22) 前掲 9), p137.
- 23) 同上, p134.
- 24) 衣笠一茂『ソーシャルワークにおける価値と原理』ミネルヴァ書房 2015, p35.
- 25) 宮嶋淳「ソーシャルワークの倫理とコミュニティリズム」『生命倫理』vol 14 no 1, 2004, p127.
- 26) A.D.Barsky (2010) *Ethics and values in social work*, Oxford, p325.
- 27) 日本ソーシャルワーカー協会『日本ソーシャルワーカー協会倫理綱領』1986.
- 28) 日本ソーシャルワーカー協会『日本ソーシャルワーカー協会倫理綱領』2005.
- 29) 公益社団法人日本社会福祉士会 公益社団法人日本社会福祉士会の倫理綱領, 2005.
- 30) Akademikerförbundet SSR (2015), *Ethical values and norms for social work*.
- 31) British association of social workers (2012), *The code of ethics for social work*.
- 32) National association of social workers (2017), *Code of ethics*.
- 33) Australian association of social workers (2010), *Code of ethics*.
- 34) Singapore association of social workers (2017) *Code of professional ethics*.
- 35) International Federation of social workers/The International Association of Schools of Social Work (2012), *Statement of Ethical Principles*.
- 36) 前掲 26), p8.
- 37) 衣笠一茂『ソーシャルワークにおける価値と原理』ミネルヴァ書房 2015, p49.
- 38) 児島亜紀子「ソーシャルワークとケアの倫理」『社会問題研究』60, 2011, p11.

[抄録]

本稿では、ソーシャルワークにおけるホスピタリティの特殊性を考えるために、その前提となる倫理について検討した。そしてソーシャルワークにおけるホスピタリティの特殊性を探ることを試みた。具体的には、自己決定に関する倫理綱領の記述を比較検討した。

その結果、ソーシャルワークの倫理綱領には、正義の倫理（カント派、功利主義）、ケアの倫理、徳の倫理が相互に作用していることが示された。これらの相互作用がソーシャルワークの倫理の特殊性を構築しているものと考えられた。
