ホスピタリティの根源的意味に関する検討

― 福祉サービスに活用するために ―

A study of the essential meaning of hospitality

― For introducing hospitality into social welfare services ―

星　野　晴　彦*
Haruhiko HOSHINO

要旨：現在人間性が強調されながらも、他方で非人間化、人間の束縛が増大している。人間性を生かすはずのものが、制度や組織や集団化によって非人間化、非情化が行なわれつつある。その中でホスピタリティが現在多く取り上げられるようになった。本稿では、福祉サービスにおいてどのようにホスピタリティの理念が活用されうるかを探るため、新約聖書の中に現れる「ホスピタリティ」を検討した。結果、「見知らぬ人のため」「無償で自分を投げ出す」「行動化」「自発性」「徹底的に一人の人間と向き合う」の５つのキーワードが抽出された。現在の福祉サービスはともすると、効率性を追求して、マニュアル化して人間をかけがえのないものとして認識するという本質を見失う危険性がある。上記のホスピタリティの原点に目を向けることが、それを戒める契機となれば幸いである。

キーワード：ホスピタリティ、聖書、福祉サービス、自己超越、脱マニュアル化、自発性

Ⅰ　はじめに

現代は様々な危機と不安に付きまとわれている。人間性が強調されながらも他方で非人間化、人間の束縛が増大している。人間性を生かすはずのものが、制度や組織や集団化によって非人間化、非情化が行なわれつつある。それは言ってみればブーバー[1]が世界が人間のとる態度として述べた、「われ－汝」の関係が、「われ－それ」の関係に置き換えられ、人格が物の地位に追いやられることになるだろう。そのような社会状況にあって、全人間的なつながりを求めて、ホスピタリティという言葉がいま、現代社会の中で大きく取り上げられようとしている。一つの形として、ホスピタリティをタイトルとした書籍の数でみてみたい。例えばCiNii Booksで検索したところ、198冊がヒットした。内訳は下記のとおりである。近年の顕著な伸びが認められる。

*　ほしの　はるひこ　文教大学人間科学部

表１　ホスピタリティをタイトルとした本の数の推移

年	1980-1989	1990-1999	2000-2009	2010-2012
件数	4	23	127	44

（2012 11 月末現在）

ホスピタリティを学問として探求している学者はほとんどいなかった[2]。従来ではホテルなどの接客業において、ホスピタリティの精神が必要であることが強調されてきた。今でも多くはホテルやアトラクションなどの接客部門で用いられている感がある。しかし、服部は[3]ホスピタリティ概念の普遍性があり、個人においても、家庭、学校、企業、病院、福祉施設など至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。そして、ホスピタリティの定義やそのマネジメントは、まだ確定的なものがあるといい難い[4]。「ホスピタリティ」とは何であるか, どのような特性を持つのか, といった問いに対する答えは, 佐々木ら[5]によれば、いまだ議論の渦中にある。現時点では,「ホスピタリティ」はまだ研究途上であるとの意識が拭えないのは確かである。ホスピタリティは上記に従えば、福祉も含まれていることになる。社会福祉領域でホスピタリティを取り上げた研究においては、田口ら[6]はホスピタリティを含んだサービスと福祉サービスを比較して、サービスという概念自体に異なる点がいくつか見られるものの、対象者に快適に過ごしてもらいたいと考え、他者として相手に関心をもつといった項目については共通しており、「ホスピタリティ」を介護分野で応用していくことは可能であることが明らかである、としている。他方で三好[7]は、ホスピタリティを一般的なサービスのような認識で取り入れることは、対象者の自立を助けるものではなく、阻むものになってしまう、としている。そこからは、対象者への自立への意識を下げていくなどの危険性を大きくはらむ可能性を示唆していた。しかし、ここでは、ホスピタリティを過保護で過剰なサービスというイメージで捉えているようにも見られる。上記の見解は、基本的にホスピタリティをどのように定義するのかによって変わってくるのではないだろうか。

さて、ホスピタリティに関する議論としては、以下の次元があると考えられる。それぞれに該当する著書・論文を注記した。これらは当然相互作用的ではあが、議論の拡散を防ぐため、本稿では、第一の次元のみを取り上げたい。

1　ホスピタリティとは根源的に何かを議論する立場[8]
2　ホスピタリティを体現する技術とプロセスを追求する立場[9] [10]
3　ホスピタリティをマネジメントと結び付けて議論する立場[11] [12]
4　ホスピタリティによる市場における競争的優位を確保しようとする立場[13]
5　ホスピタリティ産業のありかたについて議論する立場[14]
6　ホスピタリティの尺度化に関わる議論[15]

そして、第一の次元に関して、服部[16]はホスピタリティに関して起源を踏まえた上で、西洋のホスピタリティ文化（ケルト族・ゲンマン民族・キリスト教圏・スラブ民族・イスラム民族）東洋のホスピタリティ文化（中国・儒教・ヒンドゥー教)、日本のもてなし文化について概観している。しかし、キリスト教に関してはもう少し掘り下げて検討する余地があると考えられる。そのため、本稿ではホスピタリティの概念を聖書より探っていく。ホスピタリティの概念は、ギリシャ・ローマ時代から現代までつづく西欧思想の根底に流れるキリスト教を抜きにしては論ず

ることができないであろう。ホスピタリティの浸透と言う観点から考えると、忘れられないのがキリスト教だからである[17]。本稿では、新約聖書の中に現れる「ホスピタリティ」を検討する。それにより、福祉サービスにおいてどのようにホスピタリティの理念が活用されうるかを考える一助となれば幸いである。但し、本来は神学的な深みが極めて求められるのであるが、極めて皮相的な聖書理解に留まってしまっていることは予めお断りしたい。

Ⅱ　ホスピタリティの定義

ホスピタリティそのものの定義を検討する前に、サービスとの関係について整理しておきたい。服部はホスピタリティは「ゲストとホストが人間の尊厳を持って相互に満足しうる対等となるにふさわしい、共創的相関関係で遇する。そして期待通りまたはそれ以上の結果に満足し、再びそれを求める」、と述べている[18]。それに対してサービスは「主人の意志が優先され、従者は私利私欲無く上下関係で奉仕する。迅速に無駄が無く顧客のニーズを解消するように努める合理主義が基盤となる」[19]、としており、多くの研究者たちはその区分に倣っている。それに対して徳江[20]は、そのような区分が強調されることに疑問を呈している。

「サービスは当事者の関係よりもプロセスの代行・財の機能が果たしうるプロセスという機能的・関係的側面を、ホスピタリティは休息や治癒、あるいは回復に際しての主体間の関係性という関係的側面を示している」、としている。筆者はサービスそのものの意義をゆがめないために、徳江の主張を支持したい。

次にホスピタリティの定義を概観したい。ホスピタリティの定義をいくつか挙げると、「人に対しての思いやり、心遣い、親切心、心からのおもてなし」[21]、そして「自立した人格が自立した人格としての他者をもてなす、という関係構造が前提」[22]と、なっている。法人 NPO 日本ホスピタリティ協会[23]はホスピタリティを、「思いやり、もてなし、他人への優しさなどを意味して、1 人 1 人の個を尊重し相手の立場を考え、相手の痛みを感じ取れる心のあり方」としている。それに対して、河口[24]はホスピタリティの基本的概念を、「ホスピタリティは客人と主人が対等な相互関係になると捉える。そして多元的価値の共創、すなわち異質なもの同士のインタラクティブな共働により、新たな価値の創造を目指そうとする。」と、整理している。

また、服部はホスピタリティの定義として、「相互に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」[25]としており、また「対等となるにふさわしい」については「双方の間に優劣・高下がなく、その場の相互間に生じる各種の影響などが穏やかで、物事のそうあるべき道筋に当てはまっている事を指す。またやり方、もののいいぶり身のこなし方などに、自分に比べて相手の立場や気持ちを理解しようとする心が、注意深く行き届くようにすること」[26]としている。

佐々木ら[27]は、上記を含む様々な定義を見渡して、共通するホスピタリティに関連するキーワードとしては、倫理、精神、行為、行動、関係、機能、といったものが挙げており、これらは

［内面（精神性）　⇔　行為］　これらを包含した「機能」

［異なる社会性・価値観　⇔　相互的な関係］

というそれぞれの軸で捉えられていると述べている。そして、ここでいずれの定義にもあるのが、「相互性」、「相互作用」といった要素であり、いわば「サービスの提供」という一方通行に

対し、「対価の支払い」という一方通行をもって応えるわけではない、という点をポイントとしている。

以上のホスピタリティの定義から、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、また異質なもの同士の対等でインタラクティブな共働により、新たな価値が生み出されるということが、示唆されている。確かにホテルなどの接客部門ではこのような定義が極めて適切であると思われるが、福祉サービスに活用するにはこれだけで十分なのであろうか。振り返れば、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といった意識は醸成されにくかった。したが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等にも、福祉の利用者の声が反映されることはなかった[28]。従来のサービス業の提供者・利用者の上下関係とは、正反対の状態を呈してきたのである。以下に、聖書に示されたホスピタリティに関する記述より、福祉サービスにホスピタリティ精神を導入するために、どのような示唆があるのかを見ていきたい。

Ⅲ　聖書に見られるホスピタリティ

ホスピタリティとの関係でいえば、聖書では信仰の根底に、「愛」を中心として、「隣人愛」「敵を愛する」が唱えられている。それぞれの典型的な表記のしてあるところを、正確に伝えるために引用して示す。下線は筆者が重要と思われるところを引いた。

表２　愛に関する該当記述

項目	表記箇所	原文
愛について	「コリントの使徒への手紙 1」13 章 3-7 節	全財産を貧しい人のために使い尽くそうとも、誇ろうとしてわが身を死に引き渡そうとも、愛がなければ、わたしに何の益もない。 愛は忍耐強い。愛は情け深い。ねたまない。愛は自慢せず、高ぶらない。礼を失せず、自分の利益を求めず、いらだたず、憎しみを抱かない。不義を喜ばず、真実を喜ぶ。すべてを忍び、すべてを信じ、すべてを望み、すべてに耐える。
隣人愛について	「マタイによる福音書」22 章 37-39 節	「心を尽くし、精神を尽くし、思いを尽くして、あなたの神である主を愛しなさい」これが最も重要な第一の掟である。第二も、これと同じように重要である。「隣人を自分のように愛しなさい。」
敵をも愛せよ	『マタイによる福音書』5 章 44-47 節	敵を愛し、自分を迫害する者のために祈りなさい。あなたがたの天の父の子となるためである。父は悪人にも善人にも太陽を昇らせ正しい者にも正しくない者にも雨を降らせてくださるからである。自分を愛してくれる人を愛したところで、あなたがたにどんな報いがあろうか。徴税人でも、同じことをしているではないか。自分の兄弟にだけ挨拶したところで、どんな優れたことをしたことになろうか。異邦人でさえ、同じことをしているではないか。

上記の「愛」・「隣人愛」同様に、ここで「敵を愛する」ということを論じるうえで、神との関係について触れなければならない。M.L. キング[29]は次のように述べている。

「我々が愛することを命ぜられている根本的な理由は「天にいますあなた方の父の子となるため‥汝の敵を愛せよという」というイエスのみ言葉の中にはっきりと表されている。我々は神とのユニークな関係を実現するために、この困難な仕事に召されている。
我々は自分の敵を愛さなければならない。なぜなら彼らを愛することによってのみ、我々は神を知り、神の聖性の美を経験することができるからである」(下線は筆者)

以上の聖書の精神を踏まえた上で、ホスピタリティについて聖書の記述に関わるところを抽出したい。大津[30]はNAVES Topical Bibleの“Hospitality”[31]に関するとして抽出された『新約聖書』からは11箇所に検討を加えている。表に整理しなおすと以下の通りとなった。特にその中で、ホスピタリティ精神を最も適切に言い表している例は、②の『マタイによる福音書』25章34節-40節の箇所であると大津[32]は述べている。なお、表中の下線は筆者が重要と思われるところに引いた。

表3　聖書におけるホスピタリティに関わる記述とそれに対するコメント

表記箇所	原文	大津のコメント
①『マタイによる福音書』の22章2―14節	天の国は、ある王が王子のために婚宴を、催したのに似ている。王は家来たちを送り、婚宴に招いておいた人々を呼ばせたが、来ようとしなかった。そこでまた、次のように言って、別の家来たちを使いに出した。「招いておいた人々にこう言いなさい。『食事の用意が整いました。牛や肥えた家畜を屠って、すっかり用意ができています。さあ、婚宴においでください。』」しかし、人々はそれを無視し、一人は畑に、一人は商売に出かけ、また、他の人々は王の家来を捕まえて乱暴し、殺してしまった。そこで、王は怒り、軍隊を送って、この人殺しどもを滅ぼし、その町を焼き払った。そして、家来たちに言った。「婚宴の用意はできているが、招いておいた人々は、ふさわしくなかった。だから、町の大通りに出て、見かけた者はだれでも婚宴に連れてきなさい。」そこで、家来たちは通りに出て行き、見かけた人は善人も悪人も皆集めてきたので、婚宴は客でいっぱいになった。王は客を見ようと入って来ると、婚礼の服を着ていない者が一人いた。王は、「友よ、どうして礼服を着ないでここに入って来たのか。」と言った。この者が黙っていると、王は側近の者たちに言った。「この男の手足を縛って、外の暗闇にほうり出せ。そこで泣きわめいて歯ぎしりするだろう。」招かれる人は多いが、選ばれる人は少ない。	この譬え話で、良い人も悪い人も、出会う人をみな集めたという個所をホスピタリティと解釈して引用したのであろうか。婚礼の礼服を着ていなかった人を会場から追放し、「招かれる人は多いが、選ばれる人は少ない」と結んでいる個所には、ホスピタリティ精神を感じることができない。この説話をホスピタリティの例として挙げることに対しては疑問を感じる。

表記箇所	原文	大津のコメント
②『マタイによる福音書』25章34―39節	そこで、王は右側にいる人たちに言う。「さあ、私の父に祝福された人たち、天地創造の時からお前たちのために用意されている国を受け継ぎなさい。お前たちは、わたしが飢えていたときに食べさせ、のどが渇いていたときに飲ませ、旅をしていたときに宿を貸し、裸のときに着せ、病気のときに見舞い、牢にいたときに訪ねてくれたからだ。」すると、正しい人たちが王に答える。「主よ、いつわたしたちは、飢えておられるのを見て食べ物を差し上げ、のどが渇いておられるのを見て飲み物を差し上げたでしょうか。いつ、旅をしておられるのを見てお宿を貸し、裸でおられるのを見て、お着せしたでしょうか。いつ、病気をなさったり、牢におられたりするのを見て、お訪ねしたでしょうか。」そこで、王は答える。「はっきり言っておく。わたしの兄弟であるこの最も小さい者の一人にしたのは、わたしにしてくれたことなのである。」	最後の審判について書かれたここに登場する正しい人たちの行為こそ、ホスピタリティではないか。なぜなら、彼らは永遠の命を得るという目的のために、親切な行為を行ったわけではないからである。
③『ルカによる福音書』の14章12―14節	昼食や夕食の会を催すときには、友人も、兄弟も、親戚も、近所の金持ちも呼んではならない。その人たちも、あなたを招いてお返しをするかもしれないからである。宴会を催すときには、むしろ、貧しい人、体の不自由な人、足の不自由な人、目の見えない人を招きなさい。そうすれば、その人たちはお返しができないから、あなたは幸いだ。正しい者たちが復活するとき、あなたは報われる。	ここでは招待の心得を説いており、返礼のできない人へのもてなしを勧めているこの行為も、ホスピタリティと言えるであろう。最終的には神から報われるのであろうが、この世においては見返りを求めない行為であり、ホスピタリティ精神と理解できる
④『ローマの信徒への手紙』12章13節	聖なる者たちの貧しさを自分のものとして彼らを助け、旅人をもてなすよう努めなさい。	貧しい人を助け旅人をもてなすようにつとめることは、ホスピタリティ精神の表れであろう。
⑤『ローマの信徒への手紙』16章2節	どうか、聖なる者たちにふさわしく、また、主に結ばれている者らしく彼女を迎え入れ、あなたがたの助けを必要とするなら、どんなことでも助けてあげてください。彼女は多くの人々の援助者、特にわたしの援助者です。	姉妹フィベを紹介するにあたり、援助者であるから助けてあげてほしいというのでは、ホスピタリティ精神とは言えまい。援助者であろうとなかろうと、助けが必要な人に手をさしのべるのが、ホスピタリティであろう。従って、この個所をホスピタリティの例として挙げるのは不適切と思われる。

表記箇所	原文	大津のコメント
⑥『テモテへの手紙 一』3章2節	「監督の職を求める人がいれば、その人は良い仕事を望んでいる。」だから、監督は、非のうちどころがなく、一人の妻の夫であり、節制し、分別があり、礼儀正しく、客を親切にもてなし、よく教えることができなければなりません。	教会の監督となるべき人の資質が問題にされているが、以下のように客への親切なもてなしを条件の一つとしている。
⑦『テモテへの手紙 一』5章10節	善い行いで評判の良い人でなければなりません。子供を育て上げたとか、旅人を親切にもてなしたとか、聖なる者たちの足を洗ったとか、苦しんでいる人々を助けたかとか、あらゆる善い業に励んだものでなければなりません。	教会の人々に対しての記述であり、やもめとして登録する条件を示している。ここでも、旅人を親切にもてなすことが大切な善い行いの一つとされている。
⑧『テトスへの手紙』1章7—8節	監督は神から任命された監督者であるので、非難される点があってはならないのです。わがままでなく、すぐに怒らず、酒におぼれず、乱暴で なく、恥ずべき利益をむさぼらず、かえって、客を親切にもてなし、善を愛し、分別があり、正しく、清く、自分を制し	教会の監督になる者の資質として、さらに金銭へ無欲さや良い行いを行うことへとキリスト教的な愛の実践へと理解を深めているように思える。
⑨『ヘブライ人への手紙』13章2節	旅人をもてなすことを忘れてはいけません。そうすることで、ある人たちは、気づかずに天使たちをもてなしました。	旅人を親切にもてなすことが天使をもてなすことであると言っている。（見知らぬ人を家庭で歓迎する）という表現を使っており、見知らぬ人への親切な行為の大切さを説いている。
⑩『ペトロの手紙 一』4章9—11節	不平を言わずにもてなし合いなさい。あなたがたはそれぞれ、賜物を授かっているのですから、神のさまざまな恵みの善い管理者として、その賜物を生かして互いに仕えなさい。	いやいやではなく、互いにhospitalityを行えという内容である。ホスピタリティにおける自発性の重要性をといた個所として注目される。

表記箇所	原文	大津のコメント
⑪『ヨハネの手紙三』5―8節	愛する者よ、あなたは、兄弟たち、それも、よそから来た人々のために誠意を持って尽くしています。彼らは教会であなたの愛を証ししました。どうか、神が喜ばれるように、彼らを送り出してください。この人たちは、御名のために旅に出た人で、異邦人からは何ももらっていません。	宣教師を助けることについて、手紙の受け取り手に対して、「あなたはstrangerであっても忠実に世話をしている。神のみ旨にかなうやり方で旅行に必要なものを彼らに与えて旅立たせくださるならありがたいことである。この人たちはイエスの名のもとに旅に出たもので、異邦人からは何も受けていない」と旅人への援助を依頼している。

上記以外にも聖書にはもてなすと言う場面は多くみられる。そして、全体を概観した所、②の話は特に不特定の者に対して、自発的で無償の支援を実行することを勧めている。その意味で大津の述べた通り、②が最も端的に表現していると言えるが、それ以外の箇所にも、「見知らぬ人のために」「無償で自分を投げ出す」「行動化」「自発性」というキーワードが含まれていることが認められる。

さて、上記の11箇所に選ばれなかったが、大津は「見知らぬ人への無償の自発的な行為」をさらに具体化したのが、『ルカによる福音書』の第10章に登場する「善きサマリア人」の譬え話であり、この譬え話こそホスピタリティ精神を最も表している、としている[33]。整理すると表4の通りである。

表4　善きサマリア人のたとえの内容とコメント

表記箇所	内容	大津のコメント
『ルカによる福音書』の10章25―29節	律法の専門家から、「何をしたら永遠の命を受け継ぐことができるか」と問われたイエスは、「律法には何と書いてあるか」と逆に問う。律法の専門家が、「心を尽くし、精神を尽くし、力を尽くし、思いを尽くして、あなたの主である神を愛しなさい。また、隣人を自分のように愛しなさいと書いてあります」と答えると、イエスはそれを実行するように言われた。さらに律法の専門家から発せられた「隣人とは誰か」という質問に対して、イエスは次のような譬え話をした。	先の譬え話で、ユダヤ人にとって隣人とは程遠い存在であったサマリア人が、イエスにより「隣人」=「助けを必要とする人に無償の自発的行為を行う人」と認められたこの話は、「汝の敵を愛せ」という教えを具体的に伝えるためであろう。

表記箇所	内容	大津のコメント
『ルカによる福音書』の10章25―29節	ある人がエルサレムからエリコに下って行く途中、追いはぎに襲われた。追いはぎはその人の服をはぎ取り、殴りつけ、半殺しにしたまま立ち去った。ある祭司がたまたまその道を下ってきたが,その人を見ると、道の向こう側を通って行った。同じようにレビ人もその場所にやって来たが、その人を見ると、道の向こう側を通って行った。ところが、旅をしていたあるサマリア人は、そばに来ると、その人を見て憐れに思い、近寄って傷に油とぶどう酒を注ぎ,包帯をして、自分のろばに乗せ、宿屋に連れて行って介抱した。そして、翌日になると、デナリオン銀貨二枚を取り出し、宿屋の主人に渡して言った。「この人を介抱してください。費用がもっとかかったら、帰りがけに払います。 この三人のうち、だれが強盗に襲われた人の隣り人になったと思うか」。 彼が言った、「その人に慈悲深い行いをした人です」。そこでイエスは言われた、「あなたも行って同じようにしなさい」。	イエスに質問した律法の専門家も、この譬え話を聞く人も、共にユダヤ人であったであろう。当時のユダヤ人にとって「隣人」とは、同胞であるユダヤ人であった。しかし半殺しにあって道に倒れていたユダヤ人を、ユダヤ人社会の中で、地位が高く、尊敬もされていた祭司は助けなかった。次に通りかかったレビ人（ユダヤ人の中で神殿に仕えてきた一族）も、瀕死の隣人を無視した。[1] 祭司も、レビ人も、一般の人以上に神への愛が強く、人々へも善の行為を実践する人物であったはずである。それなのに、彼らは同胞を見捨てた。彼らは「神への愛」はあっても、「人への愛」はなかったと考えてよいのであろうか。 サマリア人はユダヤ人の視点からは、祭儀的には不浄であり、社会的には追放者であり、宗教的に蔑まれる異教徒であり、stranger である。このようなサマリア人を登場させたことにより、イエスは「隣人」の解釈を仲間である同胞から、敵をも含むすべての人へと広げたのである。たとえ日頃は自分を差別している相手であっても、助けを必要としている場合、自発的に無償の行為を行うサマリア人の登場は、「隣人を自分のように愛せよ。愛ある行いを実践せよ」という教えとして説得力があり、われわれにホスピタリティ精神をさらに明確に伝えることができる

この譬では、愛する隣人を自分が見知らぬ stranger まで拡大することを求めており、内的集団のウチの人間に対する恩や義理に視野を限定せず、実際に援助し、見返りを求めていないという点に注目したい。ここで見られる真の愛他主義は単に他の人の不幸をあわれむ以上のものである。それは他人の不幸を進んで分かち合う能力である[34]。まさに、「見知らぬ人のため」「無償で自分を投げ出す」「行動化」「自発性」の具体的な展開といえよう。

さらに筆者はホスピタリティに関して重要な点を示唆していると思われる箇所を示したい。「失われたものが見つかる喜び（ルカ 15 章 1-7 節）」と「安息日についての問いと手の萎えた男（マルコの福音書 3 章 1-6 節）」である。

表５ 「失われたものが見つかる喜び」と「安息日についての問いと手の萎えた男」

表記箇所	内容
ルカ 15 章 1-7 節	「あなたがたのうちに、百匹の羊を持っている者がいたとする。その一匹がいなくなったら、九十九匹を野原に残しておいて、いなくなった一匹を見つけるまでは捜し歩かないであろうか。そして見つけたら、喜んでそれを自分の肩に乗せ、家に帰ってきて友人や隣り人を呼び集め、『わたしと一緒に喜んでください。いなくなった羊を見つけましたから』と言うであろう。　よく聞きなさい。それと同じように、罪人がひとりでも悔い改めるなら、悔改めを必要としない九十九人の正しい人のためにもまさる大きいよろこびが、天にあるであろう。
マルコの福音書 3 章 1-6 節	それからまた、イエスは会堂に入られた。するとそこに、片手がなえた人がいた。　人々はイエスを告発しようとして、安息日にその人を癒されるかどうかを窺っていた。 そこでイエスは片手のなえたその人に、「立って、中に出てきなさい」と言い、人々に向かって、「安息日に善を行うのと悪を行うのと、命を救うのと殺すのと、どちらが律法にかなっているのか」と言われた。ところが彼らは黙っていた。 そこでイエスは怒りをもって彼らを見回し、その心のかたくななことを深く悲しみ、その人に言われた、「その手を伸ばしなさい」。その人が手を伸ばすと、その手は元どおりになった。

ルカの譬でイエスの思いは 99 匹よりも迷っている一匹に向かっていった。ここで絶対的な数は問題とされず、そうせざるを得なくて向かって行かれた。十把一絡げではない。まとめて救うというのではなく、一人に向かった。ただ一匹を探し求められると知らされたとき、神は「彼ら」でも「あなたがた」でもなく、「あなた」を求めて探され、「あなた」を見つけるために働かれるのだと教えるのである。イエスは、この迷える一匹をどこまでも探す。限られた時間や日数だけではなく、見つけるまで探すのである。途中で、もう諦めたと言わない。なぜなら、見つけた時の喜びを知っておられるからである。そして、自分だけ喜ぶのではなく、隣人とも喜びを分かち合って共に喜ぶ喜びであり、さらに、天にいる神の喜びでもある。

イエスは、神は「一匹の羊、一枚の銀貨、一人の息子」を見捨てず、見つかるまで捜し求められる方であり、見つけられた者は、見つけ出してくださった神に感謝し共に喜びを分かちあうと説いている。見つけられた者の、新しい生き方がそこから始まる。

またマタイの福音書では、律法学者たちにとっては、この手のなえた人は、単にイエスを訴える口実の為の道具であった。その人の抱えてきた人生の苦しみや悩み、手が自由に動かないという事で、どれほどこの人が人生において悲しい思いをしてきたか、そのようなことに思いをはせることもなく、ただ、キリストを訴えるための道具とし て、そこにいたというに過ぎなかった。イエスは怒っているが、この怒りは、目の前にいる一人の人の心の痛みをまったく感じることもできず、ただ、キリストを訴える口実のために利用しようとしている律法学者たちに対する怒りであろう。律法を教える教師、祭司として、律法から神の愛を説き、神の教えを説くはずの彼らが、まったくその愛のかけらもなく、この手のなえた人を、単に訴える口実のための道具としてしか見ていないという、律法学者のその姿に、イエスは憤っていたのではないか。「安息日に善

を行うのと悪を行うのと、命を救うのと殺すのと、どちらが律法にかなっているのか」と、命の危険を冒してまで言わずにいられなかったイエスの愛が見られる[35]。同時にこの言葉には、本来人間のためにあるものが人間の上にあるような錯覚に対して、人間社会への洞察と人間性回復への切なる願いが伺われる[36]

二つの箇所から効率性やマニュアル・規則から活動を狭めず、「徹底的に一人の人間と向き合う姿勢」があり、罪人を招いて悔い改めたり、苦しんでいる者を救う姿が認められる。自らの支援活動に狭い枠を設定することなく、使命に対して効率性やマニュアルなどを超えていくことの重要性がうかがわれる。

安田彰はホスピタリティを「心情の高揚」「行動の実践」「代償性の有無」の３つの軸から整理している[37]。それに対して筆者はここで、上記の聖書からの得られる知見として以下の軸を挙げたい。「見知らぬ人のため」「無償で自分を投げ出す」「行動化」「自発性」「徹底的に一人の人間と向き合う」の５つである。ただし、これらの５つの軸は人間だけで成り立つヒューマニズムによるものではない。人間を超えた者が、その生命と恵みを固定化させずに、いつまでも主であるかたちで、人間の自由を保ち、愛と希望にあふれしめる。これが聖書の中で描かれている[38]。神と個人との対話・契約を土台として、有機的に結びついている点も見逃してはなるまい。

Ⅳ　福祉とホスピタリティの関連性

以上述べてきたことを改めて福祉サービスの領域に引き寄せて検討したい。現在社会福祉従事者は、福祉ニーズのある福祉サービス利用者（以下「利用者」）との対等で平等な人間関係や利用者の尊厳、自己実現の尊重などを重視した明確な倫理に基づいた実践行為が求められている。そして、福祉現場の職員を指導する立場より久田[39]は、時代が「介護や支援を必要とするかわいそうな人という温情や同情の対象とした古い利用者観から、当然の権利としてサービスを利用する人というポジティブな利用者観に」変換しつつあると述べている。そして、「使命の把握は利用者に必要とされる人財となるための初めの一歩であり、職員個人もしくは職場全体が、使命感は持ち合わせているつもりでも、具体的にどんな使命を果たすために働いているか、説明を求められても説明できないとすれば極めて危うい状態にある。日々の業務がマンネリあるいは低レベルなケアに陥っている公算が大きい」[40]と述べている。それに対して、遠藤[41]は福祉サービスの原点が本来「顧客の満足」であるにもかかわらず、現場ではそれが遵守されていないと述べている。

社会福祉法により、社会福祉の支援がサービスとして位置づけられるようになったし、それに伴って社会福祉サービスの苦情に対する誠意ある対応が求められている。しかし、国民健康保険連合の苦情相談受付及び処理データより、社会福祉サービスの苦情の原因別件数を見ていると「説明・情報の不足」「職員の態度」が主たるものとして挙げられている。前述の久田の述べた使命感が十分に浸透していないことの一つの表れと言えよう。

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していこうとする動きが日増しに強くなっている[42]。経営効率性を主たる目的とした、福祉の職員の非正規雇用化が一つの例といえるだろう。そのように福祉労働者の労働力そのものが効率性の観点から商品として扱われていく状況

で、利用者を人間をかけがえのないものとして認識するという本質を見失う危険性がある。このような状況で、ホスピタリティの原点とも言うべき、「見知らぬ人のため」「無償で自分を投げ出す」「行動化」「自発性」「徹底的に一人の人間と向き合う」は、前述した人間疎外に対抗する契機となるのではないか。無論前述したように、これらの行為が聖書には「誰が見ていなくとも、見ていてくださる神への信頼のもとになしえた」[43]としているところは、見逃してはなるまい。一般化していく上で慎重に検討していく必要もあろう。しかし宗教が、社会と緊張を保ち社会福祉に歴史的現実的に貢献し、「管理主義」「形式的合理主義」に彩られ、衰弱した福祉価値の再生を願うという側面も否定すべきではないと思われる[44]。

V　おわりに

これまで聖書に見られるホスピタリティについて述べてきた。聖書より、見られたホスピタリティの原点として、ホスピタリティを単なる「もてなし」や「歓迎」を超えたものとして捉える契機になれば幸いである。特に、ホスピタリティが、技術論としての教養、身のこなしや態度、ふるまい方、態度、待遇の次元の議論に留まってはなるまい。さらには、現在の福祉サービスはともすると、効率性を追求して、マニュアル化して人間をかけがえのない者として認識するという本質を見失う危険性がある。上記のホスピタリティの原点に目を向けることが、それを戒める契機となれば幸いである。但し本稿で述べてきたことは、聖書の神と個人との対話・契約を土台として、有機的に結びついているということがあり、どこまで福祉サービスに一般化できるかには更なる議論も必要となる。それは今後の課題としたい。

文献

1　マルティン・ブーバー（2011）『我と汝』植田重雄訳　岩波文庫
2　服部勝人（2008）『ホスピタリティ学のすすめ』丸善株式会社　p.10
3　同上
4　徳江順一郎（2011）『サービス＆ホスピタリティーマネジメント』産業能率大学出版部　p.24
5　佐々木茂・徳江順一郎「ホスピタリティ研究の潮流と今後の課題」『産業研究（高崎経済大学附属研究所紀要）』第44巻　第2号　p.2
6　田口潤・関谷栄子・土川洋子（2010）「介護福祉現場におけるホスピタリティーの応用の可能性3」白梅学園大学研究年報15　p.121
7　三好明夫・沖田勝美（2007）『介護技術学』学文社
8　前掲　2
9　林田正光（2012）『ホスピタリティの教科書』あさ出版
10　前掲　2　pp.152-160
11　河口弘雄（1998）「非営利組織のマーケティングの課題と展望」『経営教育研究』1　日本マネジメント学会　p.129
12　吉原敬典（2012）「ホスピタリティマネジメントの構造に関する一考察」『目白大学　経済学研究』10　p.18
13　山口祐司（2004）「ホスピタリティ・マネジメントの学際的研究」経営政策論集14-1　p.11
14　山上徹（2008）ホスピタリティ精神の深化　法律文化社　pp.67-182
15　山岸まなほ・豊増桂子（2009）「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』14-2
16　前掲　2　pp.15-51
17　安田彰（2011)「サービスとホスピタリティ」『ホスピタリティマネジメント』2-1　p.96
18　前掲　2　p.104
19　前掲　2　p.105
20　徳江順一郎（2011)『サービス＆ホスピタリティ・マネジメント』産業能率大学出版部　p.13
21　力石寛夫（1997)『ホスピタリティーサービスの原点』商業界　p.43
22　車勤「ビジネスとしての歓待の可能性」山梨英和大学　p.122
23　NPO 法人日本ホスピタリティ協会ホームページより引用
24　河口弘雄（1998)「非営利組織のマーケティングの課題と展望」『経営教育研究』1, 日本マネジメント学会　p.129
25　前掲　2　p.117
26　前掲　2　p.118
27　前掲　5　pp.4-5
28　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』　p.9
29　M.L. キング（1833)『汝の敵を愛せよ』蓮見博昭訳　新教出版　p.77
30　大津ゆり（2005)「キリスト教に於けるホスピタリティ精神」『埼玉女子短期大学研究紀要 』第 16 号　p.154
31　NAVES Topical Bible MOODY PRESS. 1874　pp.576-577
32　前掲　30　p.159
33　前掲　30　pp.159-163
34　前掲　29　p.44
35　三浦綾子（2002)『新約聖書入門』光文社　p.108
36　同上　p.109
37　安田彰（2011)「サービスとホスピタリティ」『ホスピタリティマネジメント』2-1　pp.104-105
38　小塩力（1994)『聖書入門』　岩波新書　197
39　久田則夫（2007)『デキる福祉のプロになる現状打破の仕事術』医歯薬出版　p.2
40　同上　p.16
41　遠藤正一（2006)『究極の介護福祉サービスを創る』日本医療企画　p.16
42　末長栄司（2012)「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　p.1
43　前掲　35　p.58
44　吉田久一（2003)『社会福祉と日本の宗教思想』勁草書房　p.320