【個人研究】

社会福祉サービスのケアに関する ホスピタリティの理解をめぐる一考察 対話―葛藤―使命の再認識のプロセスに着目して―

星野　晴彦*

A study on understanding hospitality as part of social welfare services: Focusing on the process of Dialogue, Conflict, and Re-appraisal of Mission

Haruhiko HOSHINO

An increasing number of books and studies refer to hospitality. Today, people seek the solace of improved interpersonal relationships. Hattori defined hospitality as "the host and guest creating a co-creative partnership, based on mutual respect, that leads to mutual satisfaction. The results of that partnership meet or exceed the expectations of both parties, so both parties seek to establish that partnership again." However, the process of creating such a partnership, i.e. through Dialogue, Conflict, and Re-appraisal of Mission, must be defined when looking at hospitality in the field of social welfare services. This paper examines the importance of defining and understanding hospitality as part of social welfare services.

Key words：hospitality, dialogue, social work, conflict, mission
ホスピタリティ、対話、ソーシャルワーク、葛藤、使命

Ⅰ　はじめに

ホスピタリティに関する第一人者である服部[1]は、ホスピタリティとは「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。確かにここにはいくつかの重要な点が示唆されている。第一にサービスが相手の尊厳を認識しながら提供されること。第二は対等の関係性であること。第三は共創的相関関係であること。第四は今後とも継続するであろうことである。

筆者は上記の定義には全面的に賛成するものではあるが、そのプロセスについて果たしてその共創的相関関係の形成に向けてのプロセスについてどこまで十分な議論がされてきたのであろうか。

というのは、昨今のホスピタリティに関する議論を俯瞰して、筆者には大きな疑問が三つ生じたためである。

第一は徳江[2]の述べているところであるが、精神論に現在の議論が傾いているように感じられるのである。徳江は現場職員の「心」を過剰に重視するようなアプローチや、隷属的なアプローチを批判している。彼が端的に示すようにホテル客の落とし物を届けるために新幹線で追いかけるようなエピソードは確かに感動的ではあるがすべての状況に当てはまるものではない。個人や組織の限界を超えてしまう危険性がある。自分たちが対応

* ほしの　はるひこ　文教大学人間科学部人間科学科

できること、すなわち限界を、個人的なレベルや組織的なレベルにおいて、明確にすることが極めて重要であると思われる。

第二は、ホストが企画したサービスにゲストが満足し、またまたそれにホストが発奮するという楽観的なプロセスが想定されているように思われる。その前提としてホストが万能であるような、もしくはそのようになることを前提にした議論がされているように思われる。ホテルの魅力的なホスピタリティのエピソードを見ていると、ホストたるホテル従業員達の素晴らしい企画力が強調されている感がある。しかし一方では、現在サービスの効率性と公平性を高めるために、サービスやアセスメントのマニュアル化が社会福祉で進められているという現状もある[3)]。ホストたる支援者の対応の個人差を縮小し、サービスの標準化を図らねばならないという意図による。限られた資源の中で公平と効率を求めようとする現実も進行していることを理解しなければならない。そもそも他者を理解して、適切な支援をするということはどこまで可能であるのか。この点については、ホスピタリティに関する議論では、誰も言及していないように思われる。

第三はホストの職員の成長について、吉原は職業人としての育成段階があることを示している。そこで人間を「自己の領域」「親交の領域」「達成の領域」から整理している[4)]。それは重要なステップであると思う。しかし、そこにはゲストから自分たちの提供できる人的・物理的・精神的な力の不十分さを突き付けられて、それに向かい合って様々なやり取りを経て、発展・成長するプロセスは明確に言語化されていない。現実場面では、ホストとゲストの対話の過程で自分たちが対応できない要望を突き付けられることもあり、反発したり逡巡したりすることも現実的にはあるのではないだろうか。

上記の三つの問題意識に対して、共創的相関関係を社会福祉領域で明確にするために、ホスピタリティの形成・発展を、対話―葛藤―使命の再認識プロセスから再整理していきたいということが本稿の目的である。これは個々の段階について論じるというよりも、一連のプロセスがあり、それを経ることによってホスピタリティが深化しうるということを提起することを目的にしている。

Ⅱ　対話―葛藤―ゆらぎ―使命の再認識プロセスとは

ここで筆者がプロセスとして挙げているのは、それぞれの節目があり、それらを乗り越えていく必要があるのではないかと考えたためである。それぞれの段階についてここで簡単に説明したい。

第一に、対話というホストとゲストが向き合う最初の接触する場面である。しかし考えてみれば、社会福祉現場のケアで、どこまでゲストたる「支援を必要とする人々」に寄り添うような実践が実現できるものなのか。実はここでもう一つの視点が提示される。それは、支援者自身の中で起きる「ゆらぎ」である。自分たちが支援を必要とする人を前にして、「何を言ってよいのかわからない」「何をしたらよいのかわからない」という動揺である。

第二に葛藤の段階である。対話によりゲストたる「支援を必要とする人々」からホストたる支援者・支援組織に示されたすべての要望を満たされることが約束されるわけではない。そこで重要な示唆を与えてくれるのが、アポリアの概念である。後で詳述するがアポリアとは一言でいえば不可能であるということに確実に向かい合わされることである。支援者は決して万能ではないために、時として、ホストの在り方を根底から否定するような要求が付きつけられるかもしれない。その様な時に、ホスピタリティということでどこまで「支援を必要とする人々」を受け入れることができるのかということである。

第三に、以上のプロセスを通してホストが、自分たちはゲストに対して何をなすべきかという自身や組織の使命を再認識するというものである。

以下にさらにそれぞれの段階について述べたい。

Ⅲ　対話について

ケアの立場から、村田は[5] 支援を必要とする人々のおかれている実存存在の把握を目的とした技法として「共存在（傾聴･察知）」「応答（反復･感情の言いかえ・問いかけ）」「評価（現事実性・本来性）」を挙げている。彼はターミナルケアの場面での支援を想定しているが､これらは傾聴し、共感し、理解することを助けるものである。確かに一般的な社会福祉のケアではこのようなかかわりが重要とされている。しかし、そもそも、ケアの第一歩としての「支援を必要とする人々」の理解と応答というものは、果たしてどこまで可能なものなのであろうか。以下に三つの点についてふれたい。

1　他者理解の困難性

「他者の現在を思いやること、それはわからないから思いやるんであって、理解できるから思いやるのではない」[6] と鷲田が述べているのは、的確な表現だと思われる。鷲田[7] は聞くということの前提として「不幸と困難の中にいる人は話をしない。話をしないだけではなくはそもそも不幸もしくは困難の中に自分がいるということそのことに無意識であろうとする」という状況に対して、「苦しみが苦しみの中にあるその人から聞こえてこないがゆえにそれは聴かねばならぬものである」[8] という認識に立ち、「まるで祈りのようにして向けられる注意、他者の言葉を待つ行為、他者から発せられた微かな声を声が消えた後も慈しむ行為」[9] というかかわりを前提としている。

他方で津田[10] 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。利用者本位といいながらも、多く領域でサービス提供者との力関係がある。

また応答のレベルでも様々な課題が生じうる。実は支援者の側が発した言葉を「支援を必要としている人々」がどのようにとらえているのかを理解することは極めて難しいのである。何気ない一言が相手を傷つけている。しかし傷ついた側はそれを言ってしまうと、失礼だと考えて言葉を控えてしまうというものである[11]。

2　対話の共創性

対話と述べたのは、決して「従う」とか「対立する」、というものばかりではない[12]。前述したとおりホスピタリティの共創的性格から鑑みるに、一方的な若しくは対立的関係性を意図したものではない。ケアを支えるという視点だけではなく力をもらうという視点から考える必要もある[13]。これは100年以上前に書かれた、社会福祉の支援の基礎を創ったリッチモンド[14] の著書にも見られることである。

しかしそのような相互に創造しようという関係性に対して、次のような実態もある。ケア労働に関する評価を、ケアの受け手である利用者以外から得ようとしているほど、利用者に対して感謝要求行為を行うようになりやすく、さらに感謝要求行為をするほどに虐待行為を行いやすくなるという研究報告もある[15]。要は利用者が感謝の言葉を発しないことが、支援者側の虐待を誘発するというのである。社会福祉のケアに関わるものが、多かれ少なかれサービス利用者の笑顔や感謝に嬉しく思うことがある。それ自体が悪いのではないが、感謝を求めすぎることは、関係性の破たんを招くこともあり、決して共創的とは言えない。

3　ゆらぎ

ゆらぎとは、支援の中で支援者たちが経験する動揺・葛藤・不安・戸惑い・迷い・わからなさ・不全感・挫折感の総称である[16]。社会福祉実践は人の生活、人生にかかわる。そして生活も人生も「こう生きるべき」と言う問いにも明瞭な答えが存在しない体験である。援助者自身がクライエントを前にして「何をしたら良いのかわからない」「何を言ったらよいのかわからない」ということで、ゆらぐことがある。確かにターミナルケアの患者に「自分はつかれた、なんのために生きているのか、もう限界だ」などと言われた時、それに対する支援者のなすべき正解はない。支援者が動揺し、無力感に陥り、何ら答えられなかったからと言って責めるべきではない。その感情的にゆらいでいること自体をしっかりと正面から認めていくべきであると述べたのが尾崎である。尾崎[17]

は援助者自身のゆらぎは、三つの側面を併せ持つ状態としている。

①システムや判断、感情が動揺し、葛藤する状態である

②混乱危機状態を意味する側面も持つ

③多面的な見方、複層的な視野、新たな発見、システムや人の変化・成長を導く

組織のリーダーや教育活動に携わる人には「ゆるがない」態度が必要であるとよく言われる。しかし一方で迷いやわからなさの中で「ゆらぎ」を覚え、そのことを媒介にして人とかかわることも重要である[18]。ゆらぎは決めつけや押しつけとは対極の性質を持つために、そこに新たな発見や創造性変化や成長を導く可能性がある[19]。

辻は社会福祉の共通認識を作るプロセスの葛藤に関して、「いろいろな意見があること、何が正しいのかわからないことがあること、それを認めることで、葛藤が生じることを当たり前のこととして受け止める」と述べている。さらにこの対話と葛藤を通してこそ、当事者の参加があると述べている[20]。

Ⅳ　葛藤について

上記の対話を通して葛藤が生じる場合がある。「アポリア」という点から述べていきたい。

鷲田はホスピタリティを「何の留保もなしに苦しむ人がいるというそれだけの理由で他者のもとにいる」「無条件のコ・プレゼンス」としている[21]。

しかしそれにはいくつかの限界がある。一つの側面が個人的なレベルの「燃えつき」である。「職業人になりきったら、職業を全うできないという矛盾、顔を持った一人の人間として他の人に接する職業という、深い矛盾をはらんだ仕事である。他人の仕事をするというしんどさをそのまま個人生活に持ち越さずにはいない仕事である。燃えつきはそういう場所で起きる」[22] と鷲田の指摘したとおりである。

もう一つの側面として、デリダのアポリアについて述べたい。アポリアとは、「道がない」「通行できない」という意味で、ここには「不可能なもの」が見られる。しかも、進む事のできない道を横断しなければならないという「アポリアの経験」をデリダは主張する。つまり道の無いところ、先へ進めないところを横断するという逆説的な意味になる[23]。表記上、デリダのホスピタリティは歓待と訳されており[24]、本稿ではホスピタリティの広く解釈されたイメージとの混乱を避けるために、以下歓待と記す。

まず、デリダが歓待を論じるに際して、寛容とは異なるものとしていることを明確にしたい。デリダが寛容の概念を拒否している。その理由は極めて明快である。

『実際、寛容は何よりも慈悲の一形態です。それゆえ、たとえユダヤ教徒とイスラム教徒がこの言葉と同じように自分のものとするように見えようとも、それはキリスト教的慈悲なのです。寛容はつねに強者の道理の側にあり、そこでは「力が正義」です。』[25]

それは「私たちのルール、私たちの生活様式、さらには私たちの言語、私たちの文化、私たちの政治システム等々に他者が従うことにおいてのみ提供される」[26] ものである。

そしてそのような制限のある姿勢に対して、デリダが提唱するのが、他者の歓待であり、ここで注意すべきは彼の言うところの歓待が、我々がこの語を使う際に通常理解するような「寛容をもっと推し進めたもの」とは似ても似つかないものである。むしろデリダによれば、寛容は歓待の反対物、あるいは歓待を制限してしまうものである[27]。しばしば取り上げられることであるが、デリダの姿勢を明確にするために、カントへの批判を取り上げたい。デリダはカントの「永久平和のために」の「永遠平和のための第三確定条項」に批判を向ける。それは、外国人（異邦人）は世界市民法に基づいて「歓待の権利」を有するが、しかしそれは「訪問の権利」に制限されるべきものだというものである。「普遍的歓待は訪問の権利しか許さず、居留の権利は与えない」[28] というものであった。言い換えれば、カントの世界市民主義は近代の国民国家の国家主義の域に留まっており、外国人を、他者を「即時的に〈無媒介に〉、無限に無条件に迎え入れることを果てしなく宙吊りにし、それに条件を課すものとなっている[29]。無論デリ

ダもカントのコスモポリタンとしての姿勢を否定するものではないが、彼の脱構築によれば十分に議論されていないのである。

歓待について、デリダの言明が重要な示唆を与えてくれているように思われる。ゼミナールのテーマなどで、歓待を取り上げる際に彼が意識しているのは、移民や難民、強制移住させられた人々、無国籍者などの庇護の問題である[30)]。そして、デリダは異邦人の歓待の可能性を探る。そのため、彼は一見両立しがたい二種類の歓待を区別することから始める。

一方には、異邦人を無条件に受け入れる絶対的な歓待がある。これは国境や家の戸口に到来する人を、そのアイデンティティや使用言語を問いたださず、名前も聞かず、またいかなる代償も求めず迎え入れる歓待である。

他方には、条件的な歓待、即ち庇護の要求の正当性、アイデンティティなどを確認した上で、その権利と義務を法律的に定めようとする歓待がある。

そして、デリダは無条件の歓待を抽象的なモラルやユートピアとして要求しているのではない。その不可能性や「倒錯の可能性」を強調している。条件的な歓待と無条件的な歓待は根本的に異質であると同時に、互いに呼び求め合う。両者が異質性を保ちながら混交する非決定性を、歓待のアポリアとデリダは示している。こうした歓待の二重性をカント的な二律背反として放置することにあるのでも、弁証法的に統合することにあるのでもない[31)]。ただし、デリダはアポリアにより、歓待の意義を否定するものではない。デリダはこのアポリアの場にこそ、あるべき歓待の可能性を見出す。

デリダの条件付きの歓待では、主人が存在し、あるいは主である何者かが存在する植民地的構造における歓待である[32)]。これは一見寛容であるが、自分たちの対応の閾を限定しているのである[33)]。それに対して、デリダの無条件の歓待においては、予期されざる到来者に、主人は自分が与えることのできる以上のもの、あるいは自分が持っていないものまで与えなければならない。単に義務にかなっているだけでなく、負債や経済＝分配法則を超えて他者に対して無償に差し出されるのである[34)]。つまり贈与不可能なものを贈与するのであり、そこには相互性は成立しない。そしてその時、主人と客の立場は両者の立場は逆転し、両者の区別は決定不可能になる。デリダはレヴィナスの立場を継承し、またそれに彼の思考を重ねているのだが、デリダはレヴィナスが「自我とは他者の人質である」と述べていることを受けて[35)]、無条件の歓待において、いわば主人は客の人質となる[36)]、と述べている。

この点についてさらに理解を進めるために、デリダの招待の歓待と訪問の歓待の区別について示しておきたい。招待においては、主人は家の主人であり続け、招待客であり続ける。招待された客は、家の秩序を乱すことはない。それに対して、訪問の歓待では、訪問者は招待客ではなく、予期されざる到来者であり、それに対して純粋な主は質問することなく家をあけるというものである。そしてその訪問客はいつ来るかわからず、またこないかもしれないのである。だから十分に予測して準備することができなくなる。これがまさに無条件の歓待である[37)]。そこで予期されざる者に対して、メシア的な他者に対する純粋な歓待を念頭に置くべきであるとしている[38)]。但しここで留意しなければならないのは、このようにしてやって来る他者は身元不明であり、それを問いただされることもないために、この歓待は危険でもある。デリダの最もインパクトのある文章の一つを引用する[39)]。

無条件の歓待があるために、他者がやってきて家を破壊し、革命を起こし、すべてを盗み、皆殺しにしていく危険を受け入れなければならない。これが純粋な歓待と純粋な贈与の危険なのである。

無論デリダはこのような無条件の歓待を生きることが不可能であることは承知している[40)]。しかし、無条件の歓待と条件つき歓待は対立的であるが、相互に排除しあうことのない、奇妙な関係が浮かび上がってくる。デリダは無限の歓待が不可能であるにもかかわらず、それが求められる理由を次のように述べている[41)]。

少なくともこの純粋かつ無条件の歓待の思想なしには、歓待一般のいかなる概念をも私たちは持ちえないであろうし、条件付きの歓待のいかなるルールも規定できなくなるであろう。

デリダも理想的な歓待が不可能であることを弁えていることであるというであろう[42]。そして、これを端的に示したのがアポリアであり、そのような状況において、ホスピタリティにはアポリアの不可能性があることに着目すべきではないだろうか。不可能性は理想化や郷愁や貶下を引き起こすようなものではない。むしろ我々に改変の可能性を押し開くのである。

Ⅵ　使命の再認識

支援者や支援組織が上記のアポリアの状況に投げ込まれたとき、個別のレベルではソーシャルワーカーの倫理綱領が、また組織のレベルでは、ドラッカーの言説が参考になる。ドラッカーの言説とは、「営利・非営利組織を問わず、マネジメントは顧客の満足を成果とすべき」[43] である。彼の「顧客の満足」という言説に見られるように、組織は組織としての使命を目標として設定する必要があり、それを実現しているか否かについては成果を評価し続けなければならない。成果は共通して顧客の満足とすべきであり、これは職員自身や組織の利益追求を第一義とすべきではない。特に非営利組織について「人々の生活と社会に変化をもたらすために存在している」、「生活の改善が常に出発点であり到達点である」[44] と、ドラッカーは述べている。また、「貢献という見地から自らの目標を設定しなければならない」[45] とも述べている。加えて「意図が良ければ成果はなくともよいというものではない」[46] とも述べている。謙虚に自らの活動を問い直す必要がある。ここでマネジメントの視点を述べたのは前述の現場の個人の心に矮小化されることを防ぐためである。支援者そしてその組織の観点から論じる必要があると考えたためである。

支援を必要とする人々と支援者の関係を鑑みるに、時として「従う」や、「ぶつかる」という関係性も生じうる[47]。しかし、前述したとおりホスピタリティの共創的性格から鑑みるに、「向き合う」対話という可能性もあるのである[48]。これは、デリダのアポリアの観点から言えば決して完全な歓待と言えるものではないかもしれない。しかしそれに向けての懸命な努力の結果と言えるだろう。

創意工夫と創造性を発揮する社会福祉実践の現場として尾崎[49] が述べていることを引用したい。

「現場は①サービスやケア、相談などの提供を通して、一人一人のクライエントの自己実現を支援し、職員と利用者が福祉理念の具現化を図る最前線である②現場はそこにいる人々がお互いにかかわり、交わることによって、それぞれが自らに向かい合い、相互成長・変容を目指す場である。③現場は実践を通して生活、歴史、社会について認識を深め、社会の改革に関心を持つ場である。④現場は完璧な場ではなく、どこかで不完全さを含みこんでいる。また、現場にはあらかじめ正しい答えが用意されていない。しかしだからこそ創意工夫が生かされる場であり、新たな生活文化、価値、創造性を育てうる場である。」

上記の現場には、「自分で望んで関係の中に入っていったわけでもない他者との関係にまみれ、ぐらぐら揺れ、時に陥没し、しかしそれでも関係を切ろうとせずに、どうしたらいい、どうしたらいいんだろうと時にはあきらめ寸前のところで、ときには自分自身を責めながらもそれでもそこから立ち去らなかった人たち」[50] の存在が認められるのである。ゆらぎは楽な体験ではないし、むしろ私たちに苦痛や無力感を抱かせることが多く、援助や教育を破たん・無責任に導く危険性も秘めている。しかし私たちはそれと向き合い始めることに拠って、援助する力、専門性を一層高めることができる[51]。

資源には限りがあるのだから仕方がないと考えるのも一つの立場ではあろう。しかし、「仕方がない」といった現実に対する了解は、他の福祉サービスの提供に基づく他の生活の可能性を抹消してしまうのである[52]。それに対して、人間社会における現実には、他にもありうるという可能性に思考が開かれたとき、今の現実は「仕方がない」「不

運」ではなく、本来はこうすべきなのにしていない不正義の経験なのではないか、と思い・考える可能性が生まれる[53]。ここに私たちは条件付きの歓待と無条件の歓待の間にある緊張について思考することができる。ホスピタリティが今多く取り上げられている中で、無限の懸隔を何とか埋めようとする不可能な努力を続ける必要があるということ[54] を福祉サービスの議論の視野に入れることは意義があると思われる。これ仕方がないと見放されている人がいる現実と、すべての「ひとり」の福祉を保障しようとする理念のギャップ埋めることの一助になると思われる。

Ⅵ　おわりに

繰り返しになるが、本稿は前述の三つの疑問から取り組んだものである。これは既に暗黙の了解がされていることなのかもしれない。しかし少なくともホスピタリティの著述には、ホストにはかなりの力量があり、誠実に対応して、多大なるゲストの感謝と感動を得ている姿が描かれがちである。しかしそれだけでホスピタリティを論じるのは非現実的であると思われる。まとめとして、以下の四点を示しておく。

第一に、対話の次元で、極めて困難なこともある。ホテルの宿泊客がホテル従業員に要望するのとは異なった形で、福祉領域ではゲストたる「支援を必要とする人々」に接する必要もあるだろう。

第二にホストたる支援者は、常に専門職として冷静に状況を観察し、思考し、判断しているわけではない。一見当然のことではあるが、福祉サービスの支援には求められることが、支援者の想定を超えたものがある。ケアをするホストが動揺してしまうこともある。

第三に、ゲストたる「支援を必要とする人々」のうめきに気が付いても、それに全てに応えることは実は不可能なのである。しかし自分たちのマニュアルや想定を超えたところにニーズがあり、それに謙虚に応答する必要性があるということを認識しておくことが必要なのではないか。

第四に、上記のゆらぎや葛藤状況を正面化して、それでもゲストたる「支援を必要とする人々」の尊厳を見失わずに、可能性を模索することが本当にケアの中でホスピタリティを発現させ、継続させることになるのではないか。

以上のようなホストとゲストの対話の了解困難性と断絶、葛藤の可能性を踏まえて、そこに活路を見出そうとするプロセスが、ホスピタリティの深化に不可欠なのではないかと考えて述べてきた。現在ホスピタリティに言及した著述が増加している。現代社会がその人間関係の潤いによる癒しを求めていると思われる。しかしそれが決して簡単ではないプロセスを経る可能性があることも述べたかった。今後のホスピタリティの議論に資すれば幸いである。

注

1）服部勝人『ホスピタリティ学のすすめ』丸善，2008，p104.

2）徳江順一郎『ソーシャルホスピタリティ』産業能率大学出版部，2013，p6.

3）尾崎新『ゆらぐことのできる力』尾崎新編，誠信書房，2000，p6.

4）吉原敬典『ホスピタリティ・リーダーシップ』白桃書房，p36.

5）村田久行『ケアの思想と対人援助』川島書店，2008，P82.

6）鷲田清一『聞くことの力』筑摩書房，2015，p.243.

7）鷲田清一『聞くことの力』筑摩書房，2015，p.158.

8）同上

9）前掲7，p160.

10）津田耕一　『施設に問われる利用者支援』久美株式会社，2001，p54.

11）鷲田清一『弱さのちから』講談社学術文庫，2014，p220.

12）服部洋一『患者の声を医療に生かす』医学書院，2012，p184.

13）鷲田清一　『弱さのちから』講談社学術文庫，2014，p220.

14）リッチモンド『善意からソーシャルワーク専門職へ』筒井書房，星野晴彦他訳，2013.

15）木村壮「特養職員による感謝の言葉の要求が老人虐待の発生と繰り返しに与える影響の検討」『老年社会学』29-1，2007，p18.
16）尾崎新『ゆらぐことのできる力』尾崎新編，誠信書房，2000，p1.
17）尾崎新『ゆらぐことのできる力』尾崎新編，誠信書房，2000，p19.
18）辻浩「社会福祉の共通認識をつくる」『ゆらぐことのできる力』尾崎新編，誠信書房，2000，p240.
19）尾崎新『ゆらぐことのできる力』尾崎新編，誠信書房，2000，p9.
20）辻浩「社会福祉の共通認識をつくる」『ゆらぐことのできる力』尾崎新編，誠信書房，2000，p237.
21）鷲田清一『聞くことの力』，筑摩書房，2015，p.239.
22）鷲田清一『聞くことの力』筑摩書房，2015，p.207.
23）谷徹「解説とキーワード」『デリダ、脱構築を語る』岩波書店，2005，p183.
24）J.デリダ『歓待について』廣瀬浩司訳，産業図書，1999.
原題はフランス語でDe L’hospitaliteとある。それ以外でも、彼のホスピタリティに関する言説は、歓待として表記されている。
25）J.デリダ他『テロルの時代と哲学の使命』藤本一勇他訳，岩波書店，2004，p197.
26）同上，p198.
27）同上
28）I.カント『永遠平和のために』宇都宮芳明訳，岩波文庫，1998，p47.
29）J.デリダ『アデュー』藤本一勇訳，岩波書店，2004，p155.
30）廣瀬浩司，「訳者あとがき」，J. デリダ『歓待について』廣瀬浩司訳，産業図書，1999，p162.
31）同上，p165.
32）J.デリダ『デリダ、脱構築を語る』谷徹訳，岩波書店，2005，p183.
33）J.Derrida “hospitality”，Journal of the theoretical humanities,volume5 number3，2001，p14.
34）J.デリダ『歓待について』廣瀬浩司訳，産業図書，1999，p102.
35）J.デリダ『歓待について』廣瀬浩司訳，産業図書，1999，p84.
36）J.デリダ『アデュー』藤本一勇訳，岩波書店，2004，p130.
37）J.デリダ『歓待について』廣瀬浩司訳，産業図書，1999，p121.
38）J.デリダ『歓待について』廣瀬浩司訳，産業図書，1999，p120.
39）J.デリダ「ジャック・デリダとの対話」『批評空間』太田出版，1997，p197.
40）J.Derrida “hospitality”，Journal of the theoretical humanities,volume5 number3，2001，p14.
41）J.デリダ他『テロルの時代と哲学の使命』藤本一勇他訳，岩波書店，2004，p199.
42）P.ドイッチャー『デリダを読む』土田知則訳，富士書店，2008，p118.
43）P.F.ドラッカー　『チェンジリーダーの条件』上田惇生訳，ダイヤモンド社，2007，p17.
44）P.F.ドラッカー　『非営利組織の経営』上田惇生訳，ダイヤモンド社，2007，p125.
45）同上，p124.
46）同上，p126.
47）服部洋一『患者の声を医療に生かす』医学書院，2012，p184.
48）服部洋一『患者の声を医療に生かす』医学書院，2012，p184.
49）尾崎新『現場の力』尾崎新編，誠信書房，2002，p10.
50）鷲田清一　『弱さのちから』講談社学術文庫，2014，P252.
51）尾崎新『ゆらぐことのできる力』尾崎新編，誠信書房，2000，p325.
52）中村剛「社会福祉における正義」『社会福祉学』49，2008，p3.
53）同上，p4.
54）山本圭「寛容若しくは歓待のおきてについて」『多元文化』名古屋大学，v.8，2008，p105.

［抄録］
現在ホスピタリティに言及した著述が増加している。現代社会がその人間関係の潤いによる癒しを求めていることによると思われる。ホスピタリティの定義には「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」とある。しかし、社会福祉現場のケアにおけるホスピタリティを検討する上で、そのプロセスにおける対話―葛藤―使命の再認識のプロセスを言語化しておく必要があると思われる。本稿ではそのプロセスを言語化し、理解することの重要性について検討した。