

【個人研究】

社会福祉サービス従事者のホスピタリティを現象学から捉えなおす

星野 晴彦*

A Study on the Attitudes towards Hospitality of Social Welfare Service Staffers from the Viewpoint of Phenomenology

Haruhiko HOSHINO

The concept of hospitality could prove useful to social welfare services. In specific terms, the particular nature of required attitudes towards hospitality among social welfare service personnel should be clearly defined. People who need assistance should be of the utmost importance to social welfare service personnel.

This paper will discuss attitudes towards hospitality from the viewpoint of the phenomenology of Husserl. Phenomenology is a philosophical system and research approach. Its primary contentions are that the most basic human truths are accessible only through inner subjectivity and that the person is integral to the environment.

Statements of Husserl's phenomenology provide abundant suggestions when considering emerging attitudes towards hospitality.

Key words : hospitality, social welfare services, phenomenology, Husserl

ホスピタリティ、社会福祉サービス、現象学、フッサール

I はじめに

現在、日本においてはホスピタリティという新しい概念が普及しつつある。この概念は従来のサービスにはない付加価値としてとらえられている。本来、ホスピタリティは欧米を中心に広まってきた考え方である。聖書にもその起源は認められる¹⁾。現実的には、ホスピタリティはサービスの付加価値を表す概念であると同時に、従来のサービスと比べ、マニュアル化できない接客術として提唱されている。多数の顧客を対象とするサービスに対し、ホスピタリティにおいて顧客一人ひとりの要望に対応することが重視されている。そのため、ホスピタリティは小規模で上質な

設備が備わっているホテル・娯楽などに関わるレジャー産業を中心に提供され、今日までホスピタリティは高い料金で提供されるサービスのプラス・アルファとして考えられてきた。そして、一般の顧客には体験できないサービスとして認識されているようである。そのような中で、ホスピタリティには最近の著述を見ていると2つの方向性が強く認められる。第一はホスピタリティが感動を与えるという視点から書かれたもの²⁾、である。第二はホスピタリティのマナーに関する視点から書かれたもの³⁾、である。そのような傾向に対して、吉原⁴⁾はホスピタリティにおいて誰が誰のためにと行った関係ではなく、自分も関係者も横にならんで「誰が誰とともに」という相互関係と相互作用を重視すると述べている。改めて、ホスピタリティを他者への気配りという次元に留まらず、自分が果たしてどのように他者を見ているの

* ほしの はるひこ 文教大学人間科学部人間科学科

か、そしてその時に自分は他者に対してどのような位置づけにあるのかを徹底的に問い直しておく必要があるように思われる。

筆者は、社会福祉の支援がサービスとして位置づけられていく中で、ホスピタリティ概念が適用できるのではないかと考えてきた⁵⁾。というのは、社会福祉の領域で支援の姿勢を示す語として、ケア、人権、サービスの質、倫理、共感、傾聴などが挙げられるが、相手を本当に大切に思い、寄り添うということで、ぬくもりの感じられる語としてはホスピタリティという言葉が極めて適切であると感じられたためである。むしろその際ホスピタリティという語が上記のように多様に用いられていることも認識せねばなるまい。そしてそれを加味した上で、特に支援を必要とする人をかけがえのない存在として認識する社会福祉サービスの領域における、ホスピタリティ意識の特殊性を明確にすべきであると考えている。筆者自身⁶⁾は別稿にて、聖書よりホスピタリティの原点として「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」を挙げた。それに対して、社会福祉サービス従事者のホスピタリティ意識を検討するために、資料を探したところ、明文化され、そして示唆に富む資料がある。それは、第一に、日本ソーシャルワーカー倫理綱領と、第二にメイヤロフの言説である。

日本ソーシャルワーカー倫理綱領には、前文に「われわれソーシャルワーカーは、すべての人が人間としての尊厳を有し、価値ある存在であり、平等であることを深く認識する。」とある。加えて、「価値と原則」の章において

「I. (人間の尊厳)

ソーシャルワーカーは、すべての人間を、出自、人種、性別、年齢、身体的精神的状況、宗教的文化的背景、社会的地位、経済状況等の違いにかかわらず、かけがえのない存在として尊重する」とある。

他方メイヤロフ⁷⁾は「ひとりの人格をケアすることは最も深い意味で、その人が成長し、自己実現することを助けること」「他の人をケアすることを通して、他の人々に役立つことによってその

人は自身の真の生の意味を生きている」⁸⁾としている。

上記の理念に異論を唱える者はいないと思われるが、現場レベルにおいて社会福祉サービス従事者はこれをどのようにすれば認識できるようになるのであろうか。クライアントと支援者の双方の立場は全く異なり、支援を求める側と与える側という、決して対等とは言えない関係である。そして本来全く異なった個人であるクライアントの実存的苦悩の究極的な意味が、支援者に本当に理解できるというのは安易な考えである。むしろ立場の違いの意味をどれだけ真摯に考えることができるのかが、支援者に問われている課題である⁹⁾。このきわめて難しい課題をどのようにすれば克服していけるであろうかと問われたときに、フッサールの現象学は極めて示唆に富むと思われる。学問や様々な思い込みによって覆い隠された、現に経験しているにも拘らず見えなくなってしまう「現実」がある。現象学は、この現実を見出す方法であり、現象学により取り戻された生活世界は、フッサールによって見出された現実である¹⁰⁾。本稿ではフッサールの言説を紹介するとともに、社会福祉サービス従事者のホスピタリティ意識の議論に示唆することを整理していきたい。

そして、本稿では「かけがえのない存在」という概念を皮相的に認識するのではなく、本質的に理解するための一助となることを目的としている。

Ⅱ フッサールの言説

前述したことと一部重複するが、以下にフッサールの現象学に関する言説を簡単に紹介したい。フッサールの現象学は、一方で単なる事実の集積に終始する事実学と、他方で精密な数学的合理性に基礎づけられている客観主義的科学とが、私たちが生活を営む場である「生活世界」から乖離してしまっているという問題を「危機」として捉え、この危機を克服すべく、具体的に生きられた世界としての「生活世界」における直観へと立ち返って、直観に与えられる「事象そのもの」から学問一般を基礎づけなおしていこうとする試み

であった。

日常的に、私たちは、自分の存在、世界の存在を疑ったりはしない。私たちは、自分が「存在する」ことを知っているし、私の周りの世界もそこに存在していることを知っている。この自然的態度を以下の3点から特徴づけ批判する。

1. 認識の対象の意味と存在を自明的としていること
2. 世界の存在の不断の確信と世界関心の枠組みを、暗黙の前提としていること
3. 世界関心への没入による、意識の本来の機能の自己忘却

自然的態度とは、我々の主観とは独立に世界というものが存在し、その中に私たちが存在していることは自明（当たり前）であるが故に意識していない態度のことである。これに対して、超越論的態度とは、そのような態度を一旦保留（判断停止）し、超越論的次元にある仕組みや作動している働きを反省する態度を意味する。自然的態度は、いったん超越論的態度を取ったときにはじめて、それがひとつの態度であったということがわかるという特徴をもっている¹¹⁾。

このような自然的態度の下では、人間は自らを「世界の中のひとつの存在者」として認識するとどまり、世界と存在者自体の意味や起源を問題とすることができない。現象学における方法的原理には、現象学的還元と「明証」（視ること）への依拠がある¹²⁾。

即ち、超越論的態度により超越論的次元にまで視点を引き戻すことが現象学的還元である。フッサールにおいては現象学的判断停止が現象学的還元となる¹³⁾。それは、私の意識（主観）の外部に客観的对象が存在していると素朴に信じていること（判断していること）を停止することである。そうすることで、自然的態度において作動していたにも拘らず、気づいていなかった意識の仕組みや働き（超越論的次元）に注意を向けることが出来る。この超越論的次元の仕組みや働きに注意を向けることが出来る視点へと引き戻ることが現象学的還元である。

私たちの意識を超越しているものがどのようにして私の意識に与えられるのか、言い換えれば認

識されるのか。その認識の仕組み（超越しているものがどのようにして私の意識に与えられるのか）が解明される場（次元）が超越論的次元である。この次元は、ある事象に対する私たちの認識・理解をもたらしめている仕組みや働きが作動している次元であり、その意味で、私たちがそれ以上は遡ることが出来ない認識の源泉（認識が生み出される根源的な場）である。

社会福祉サービス従事者たちは他者を支援するという営みを現にしており、その営みに対する一定の認識や理解をもっている。しかし、その認識や理解はどの程度、根拠に基づいた確かなものだろうか。福祉哲学は哲学、特に現象学の方法及び研究成果から学ぶことで、私たちがそれ以上は遡ることが出来ない認識の源泉である超越論的次元にまで視点を引き戻す。

改めて、「意識」とは、例外なく「何かについての」意識であり、志向性を持つ、ということである。したがって、純粹意識の純粹体験によって得られる純粹現象も、志向的なものである。そして、このような志向的体験においては、意識の自我は、常に〇〇についての意識として、意識に与えられる感覚与件を何とかしてとらえようとする。フッサールは、ギリシア語で思考作用をさす「ノエシス」と、思考された対象をさす「ノエマ」という用語を用いて、意識の自我が感覚与件をとらえようとする動きを「ノエシス」、意識によって捉えられた限りの対象を「ノエマ」と呼んだ。

志向性には二つの特徴がある。第一は意識の中にとどまらず、意識の外部あるいは世界に向かっていることである¹⁴⁾。

第二は信念だけではなく、行為の原動力となる欲求や意思、何かが実現されることを希望すること、あるいは何かを愛することのような様々な心の在り方にも共通するものである。その欲求的志向性においては、欲求されたことが現実になることもあれば、そうでないこともある¹⁵⁾。

フッサールは、感覚的直感を超える直感としての「本質的直感」があることを論じている。本質的直感とは、知覚された個別の対象をモデルとして、それを超えて諸対象に共通の普遍的な本質を取り出して、「原本的に与える」直感とされる。

現象学的還元によって得られた志向的諸体験のノエシス／ノエマの類型的構造の本質を直感するところにより記述すると、現象学的還元によっていったんは遮断された自然的世界及びすべての理念的諸世界の対象を純粹意識が自分の中で「世界意味」として構成することになる。このような純粹意識は、すべてを超え出た「超越論的に純粹な意識」ないし「超越論的意識」と呼ばれ、以上のような反省を得た「超越論的現象学」は、デカルト以来の二元論の持つ問題、主観的な認識主体が自己を超え出た客観的世界をどのように認識し得るのかという難問を解決した上で、正しく認識論的に基礎づけることによってあらゆる諸学の基礎付けるものとなるのである。

なお、フッサールの現象学の言説に対しては様々な批判や誤解もある¹⁶⁾。ただしここで確認したいのは、現象学の観点は、まず一切を確信とみなすということであり、したがって「絶対的な認識」、完全に客観的な認識という概念自体を明確に否定する。そのかわりに確信の妥当性の根拠が問われることになる¹⁷⁾。このような発想の転換が、以下に示す社会福祉サービス従事者のホスピタリティに通じるものとなると思われる。

Ⅲ 現象学的還元がホスピタリティ意識にもたらすもの

以上フッサールの現象学的還元について述べてきたが、それがホスピタリティを考察する上で、もたらす可能性は何か。社会福祉とは何であるのかを考える上での出発点は、一人ひとりの人が現に生きている現実でなければならない。しかし、その現実には学問や様々な思い込みによって覆い隠され見え難く（分かり難く）なっている。現象学という方法を使うことによって見出された現実が生活世界である。即ち、社会福祉とは何かを考える上での出発点となる。現象学が提唱する生活世界を出発点とすることで、私たちが様々な思い込みや偏見に囚われているが故に見え難くなっている「現実」から社会福祉とは何であるのかを理解することが可能となる¹⁸⁾。

生活世界を出発点としたとき、そこには一人ひ

とりの人には尊厳という価値があると同時に、その尊厳や世界が如何に傷つきやすいものであるのかが理解される。この現実を踏まえ、「人間にとって決定的に意味をもつもの」は何であるのかを考えるきっかけを提供するのも生活世界である。また、そこで見出された「人間にとって決定的に意味をもつもの」、例えば、尊厳、他者への責任＝倫理、正義などを根拠に社会福祉学を構築していくことが可能となる。そして、その社会福祉学に基づき、社会福祉とは政治・経済システムがもたらす生活困難をはじめ、様々な生活困難を改善し、一人ひとりが宿している尊厳と潜在的な可能性を顕在化させる営みである、という理解をもつことが出来る¹⁹⁾。

一人ひとりが他と異なった独自性を持ち、一般的な特徴で類に分けることができない、固有の生を生きる人間の在り方は「実存」と呼ばれる。現象学の中心概念の一つである「還元」とは科学が取り扱う人間の一般的特徴にとらわれずに、実存的特徴に視点を置き換えることではないだろうか²⁰⁾。

支援者がクライアントの苦痛の意味を真に理解することは、支援者自身の職業人としての、さらに人間としてのアイデンティティーを支えているため、傍観者的な第三者とは異なる視線を持ちうることを意味する。このように両者が意味を求めあい、目的を共有しあえる関係であることに拠って、「還元」すなわちクライアントが発した言葉の実存的な意味の理解が可能となる²¹⁾。

支援の場で必要なのは一般的特徴の解明ではなく、疾病・障害がクライアントにとって持つ意味の解明である²²⁾。福祉教育の中で自然科学や社会科学、人文科学という科学の領域にあり、クライアントを「治らない障害を抱えた人」「差別に苦しむ人」のように一般的な特徴で分け、客観的に観察できる対象として客体化してきた²³⁾。中村²⁴⁾は障害者施設の支援者たちが一方で「～ができない人」とし、他方で「障害は個性である」といった見方をしている例を挙げ、支援者が支援を必要としない人々を様々な評価して意味づけしていることを述べている。それに対して、「実存すること」とはその人固有の現実を生きることなので、

疾病・障害に拘束されているクライアントにとって「実存する」とはクライアントが自分だけの現実を背負って生きることを意味する。「自分だけの現実」とは、クライアントの苦痛や苦悩が本質的に誰にも強要されないことを意味する²⁵⁾。

そして、その理解の次に何が生じるのかと言え、個人の唯一性とかけがえのなさが実存の本質であり、支援の場ではクライアントは「かけがえのない他者」という姿で支援者の前に現れる²⁶⁾ことであろう。支援の場では、クライアントは実存的支援が必要な他者として、際立った姿で現れる。クライアントは支援者の実存を揺さぶり、何をおいても答えてあげなければならないという使命感を支援者に目覚めさせる人という意味で「かけがえのない人」となる。支援の場ではかけがえのない人として現れたクライアントに対して支援者がどれだけ「かけがえのない他者」になれるかが問われている場とも考えることができる²⁷⁾。

ただし、ここで留意しておかねばならないのは、クライアントが何もできない存在とした認識に留まってはならないということである。環境によりひどく傷つけられながらも、その人はストレンクスとレジリエンスを繰り返して発揮してきたことを見逃してはならないだろう。逆にかけがえのないという認識は前述したメイヤロフの「自己実現」「成長」を現実化する基盤となる。ストレンクスの認識が前提となることにより、支援者自身に自己認識の大幅な変革が生じるのであろう。言ってみれば、クライアント自身のストレンクスが実存的支援をする必要性を認識させられるのである。それを現象学的な還元により、「～できない人」「～支援が必要な弱い人」という認識から脱却できるのである。

Ⅳ ホスピタリティの実存的支援のプロセス

実存的支援とは支援者がクライアントを、支援者自身を根拠づける「かけがえのない他者」として発見し、自ら「かけがえのない他者」としてのクライアントにふさわしい支援者になるために支援者自身にできることを模索する支援者の作業と

姿勢のことを意味する²⁸⁾。

中村²⁹⁾は「声なき声の訴えや要求にこたえるように促す力」は錯覚や思い込みではなく超越論的次元における仕組みが作動していれば、だれもが経験しうる、としている。ここでそこに至るプロセスとして、清水の提唱する三段階³⁰⁾を取り上げる。ここでは支援者が利用者に関わり、その相互のかかわりから利用者の理解と支援の仕方が形成される過程としている。

第一に「身を置くこと」³¹⁾である。

机上の抽象的理論志向から離れて、対象者に相対することになる。これは新鮮な驚きであるとともに不安を抱かせるものになる。想定以上のものが厳然と現れるから戸惑うのである。

第二に「身を入れる」である。これは能動的に対象者に関わるということである³²⁾。能動的にかかわるとは、何の気なしに、趣味的にかかわるのではなく、ある目的（すなわち志向）をもってである。

「ソーシャルワークの価値や方法はあったとしても、現場においてそれらの価値や方法は問題解決の方向を示すだけである。それらの概念は現場での対象者と自己の身体性を媒介にした実感し、納得した知識に組み直さなければ、現実の行動指針として意味をなさない。クライアントを理解したい、役に立ちたいという純粋な思いを持つことが重要であろう。その情熱は無意識に宿り、疑問という形で次々と具体的な目標を生み出してくれる疑問や目標の発生は苦しい面もあるが、その解明のきっかけである」³³⁾

第三に「身につく」である³⁴⁾。相互作用による対象者の意味の理解とは、三人称的な単なる概念的理解というよりも実感を伴った具体的理解であり、それだからこそ身につくといえよう。

ただしすべての社会福祉サービス従事者がこのようなプロセスを経るものとは限らない。中高生が自分たちの行った「ボランティア活動」をどのように認識しているかについて述べた感想を、植田³⁵⁾が現象学的還元の見点から分類した研究成果を紹介する。

表1 ボランティア活動を体験した中高生の発言の還元とカテゴリー化³⁶⁾

| | カテゴリー | 意味コード |
|-----------------------|---------------------------------|--|
| 他者存在への 配慮なし | 一般理念 | ボランティアの一般的理念発言 |
| | 不満・要求 | ボランティアを自己中心的な要求の対象とした発言 |
| | 自己利益の正当化 | ボランティアの利他性を否定し、自己利益を強調する発言 |
| | | 自己の実利的効能を見る発言 利他性を認めつつ自己利益を中心に置いた発言 |
| 新たな自己の発見と 他者存在への配慮 | ボランティアを 実践した自己に対する 肯定感の表明 | ボランティアを実践した自分に対する驚きと喜びの発言 |
| | | 困難にぶつかりながらもその経験を有意義とする発言 |
| 他者と自己との 等価的関係の自覚 | 自己の在り方の 本質的な自覚 | 自己中心的な考え方を揺るがされた発言 |

上記の結果を見ていると、すべての者がボランティア活動を行って同様の認識に至るとは限らないことが示されている。他者を「かけがえのないもの」として捉え、そして自分についても振り返るというプロセスが生じるものと生じないものがある。まさに、そこでは志向と還元のプロセスが同様の認識に至るとは認められないのである。

「他者存在への配慮ができない」と「新たな自己の発見と他者存在への配慮ができた」と「他者と自己との等価的関係の自覚に至る」に分離するのである。しかしこの結果を振り返ってみるとこれは、ボランティアのみに適用されるものなのであるか。実は、専門職と言われる社会福祉サービス従事者にも同様のことが言えるのではないだろうか。というのは、福祉の現場においては、存在性の気付きとともに「存在性の隠べい」ともいうべき《埋没》ということも起こりやすい。これは特定の理論や政策を「無批判に」信奉したり、日常のルーティンワークに「埋没」することである。それは、社会福祉問題の原因の因果関係の複雑さと問題解決策の不確かさに起因していると考えられる。周知のように、このような複雑性や不確かさを克服すべく、さまざまな科学的理論や方法が提起されてはいる³⁷⁾。他方で、ともすると現場の矛盾や関係調整に「疲れ果てたり」「関わりたくない」支援者はありふれた日常に埋没しようとする³⁸⁾。

ボランティアでも、またベテランの社会福祉

サービス従事者においても、志向と還元「かけがえのない存在」として自分の中で、実感的に理解することができなかつたり、それを避けたりしようとする現象がここに示されていると言えよう。それぞれの人が志向と還元で独自のプロセスを経て、差異が生じているのである。その点を無視してホスピタリティ意識に関して、かけがえのない存在などと述べても、きわめて実態性のない虚しい議論しかできなくなってしまうのである。

上記より現象学の還元のプロセスと意義が示されたと同時に、その期待されたプロセスを経ずに日常に埋没する可能性もあるということが示されている。それがまさにホスピタリティを実態的に考察する際に、有効となる可能性を示しているのではないだろうか。

V おわりに

現象学的還元は客観的な調査や理論、政策を無視するものではない。むしろそれらの私における信念確立の根拠に私自身が迫ろうとする方法である。そのプロセスをホスピタリティ意識生成の議論に加えるべきであるということを論じてきた。ホスピタリティに関する人材育成という視点から、新人・中堅・指導・経営のそれぞれの段階から「達成」「自己」「親交」の視点における成長を論じる議論³⁹⁾もあるが、それとは別の次元で、本稿では他人事ではない自分のこととして自分か

ら始まる主体性に立ち返る意義を述べてきた。しかし、その現象学的なアプローチがあるとはいえず、想定されたプロセスをたどるものとたどらないものとの差異がなぜ生じないのかについては議論することができなかった。「個人的要因」「利用者による要因」「組織による要因」などがあると思われるが、明確にすることができなかった。今後の課題としたい。

文献

- 1) 安田彰「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, p96.
- 2) デイズニーインスティテュート『お客様を感動させる最高の方法』月沢李歌子訳 日本経済新聞社, 2012.
- 3) 古閑博美『看護のホスピタリティとマナー』鷹書房弓プレス, 2001.
- 4) 吉原敬典「ホスピタリティを具現化する人材に関する一察」『長崎国際大学論叢2001, p281.
- 5) 星野晴彦『社会福祉サービスとホスピタリティ』相川書房 2015.
- 6) 同上, p29.
- 7) ミルトン・メイヤロフ『ケアの本質』田村真訳 ゆみる出版, 2007, p13.
- 8) 同上, p15
- 9) 佐久川肇『質的研究のための現象学入門』医学書院, 2009, p34.
- 10) 中村剛『福祉哲学の継承と再生』ミネルヴァ書房, 2014, p455.
- 11) 谷徹「自然的態度」廣松渉他編「岩波哲学・思想事典」岩波書店, 1998, p649.
- 12) 田口茂『フッサルにおける原自我の問題』法政大学出版局, 2010, p41.
- 13) E.フッサル『デカルト的省察』浜渦辰二訳, 岩波書店, 2001, p50.
- 14) 門脇俊介『フッサル』NHK出版, 2004, p23.
- 15) 同上, p25.
- 16) 竹田青嗣『フッサル現象学の理念』講談社 2012, p204-287.
- 17) 同上, p247.
- 18) 前掲 10), p455.
- 19) 同上, p455.
- 20) 前掲 9), p3.
- 21) 同上, p47.
- 22) 同上, p3.
- 23) 同上, p3.
- 24) 前掲 10), p342.
- 25) 前掲 9), p34.
- 26) 同上, p27.
- 27) 岩田靖夫『よく生きる』筑摩書房, 2005.
- 28) 前掲 9), p36.
- 29) 前掲 10), p352.
- 30) 清水隆則『ソーシャルワーカー論研究』川島書店, 2012, p183.
- 31) 同上, p184.
- 32) 同上, p186.
- 33) 同上, p187.
- 34) 同上, p194.
- 35) 植田嘉好子『質的研究のための現象学入門』佐久川肇 編 医学書院, 2009, pp61-68.
- 36) 同上, p65.
- 37) 清水隆則『ソーシャルワーカー論研究』川島書店, 2012, p178.
- 38) 坪山孝「社会福祉施設におけるワーカーをめぐる問題」『ソーシャルワーク研究』18-4, 1993, pp13-14.
- 39) 吉原敬典『ホスピタリティリーダーシップ』白桃書房, 2011.

[抄録]

社会福祉サービスにもホスピタリティ概念が適用できるのではないかと筆者は考えてきた。特に、支援を必要とする人をかけがえのない存在として認識する社会福祉サービスの領域における、ホスピタリティ意識の特殊性を明確にすべきだと考えている。

本稿では筆者はフッサールの現象学の視点から、ホスピタリティ意識を検討した。現象学とは哲学的な姿勢と研究方法である。その基本的姿勢は最も根源的な人間の真実は内的な主観を通してのみ理解され、そして人間は外的世界に対して統合的なものである、というものである。

結論として、ホスピタリティ意識の生成を検討する際に、フッサールの現象学の言説は極めて示唆に富むと思われる。
