# 『どんど晴れ』におけるソーシャルワーク

## ―福祉思想としての「おもてなし」と「ディアコニア」の研究序説―

坂本　道子

聖隷クリストファー大学 社会福祉学部

# A Social Work in “DONDO-HARE”

## − Considering “OMOTENASHI” and “DIAKONIA” as welfare thought ; Some preliminary ideas −

Michiko SAKAMOTO

Seirei Christopher University School of Social Work

キーワード：ソーシャルワーク、養成教育、福祉思想、おもてなし、ディアコニア
Key words：Social Work, Training education, Welfare thought, OMOTENASI, DIAKONIA

## １．はじめに

本稿は 2008 年５月に学部紀要に投稿しようと準備したものの、体調不良により頓挫し未発表だった原稿の前半部分を改稿したものである。当初の題名は「『おもてなし』と『ディアコニア』――『どんど晴れ』における援助思想教材としての分析――」であった。当初原稿の前半は以下に示すように、事例を３つ提示し、そこに描かれる対人援助場面の配慮や技法について分析した、「援助技術」の教材としての分析である。後半は『どんど晴れ』における３つの事例を、「おもてなし」という観点から分析しようと、場面や会話の記載をピックアップしてはいるものの、文章は完成していなかった。また福祉思想としての「ディアコニア」との分析にも至っていなかった。

そこで、今回、次の２点を目的とし、未発表だった原稿をあらわにすることとする。第一に、当初の原稿の目的と同様に『どんど晴れ』という老舗旅館「加賀美屋」を舞台に女将修行をするなかで展開した客＝利用者への対応を分析し、ソーシャルワーカー養成教育の教材としてどのように用いるかを検討する。第二に、今後、「おもてなし」と「ディアコニア」の研究につながる課題を明らかにすることを目的とする。

以下、『どんど晴れ』に関する背景を述べ、「初日の基本姿勢」および「接客＝対人援助場面」としてピックアップできる６場面の前半３場面をソーシャルワーカー養成教育の教材として分析し、最後に今後の研究課題について述べる。

## ２．背景――『どんど晴れ』について

### １）教材として漫画や映像を用いる意味

筆者は、社会福祉士養成科目である「社会福祉援助技術論」「相談援助の基盤と専門性」を担当して 15 年が経とうとしている。この間、教材として漫画や映画等を用いて、そこに描かれる具体的な対人行動を分析することによって、「社会福祉援助技術」の具体的な適用とその背景の思想を明らかにしようと試みてきた。漫画や映画は架空の作られたもので、そこには実際の姿は反映されていないという批判はある。しかし、作品になったものは抽象化され、一般化されたものである。具体的な対人場面のイメージをもてない初学年生たちにとっては、視覚に訴える映像や姿によって直接的に刺激され、イメージを膨らませていくきっかけになる。具体的には、「ミセス・ダウト[1]」や『おたんこナース[2]』などの教材を用いて授業を展開し、その実績を報告した[3]。

### ２）『どんど晴れ』について

『どんど晴れ』は NHK で平成 19（2007）年４月から９月末まで朝の連続テレビ小説として、26 週 56 回放映された。盛岡の老舗旅館「加賀美屋」で女将修行をする夏美（比嘉愛未）の成長と旅館の様子を描いたものである（小松江里子原作、脚本）。この作品の旅館指導には伊香保の「和心の宿オーモリ」の女将「大森典子」の実体験と具体的な指導が入っている。大森は高校卒業後に信用金庫に３年勤務し、22 歳で旅館に嫁ぎ女将になった。

番組で描き出されたものと、小説として出版

1 「ミセス・ダウト　Mrs. Doubtfire」クリス・コロンバス監督、ロビン・ウィリアムズ主演、1993、20 世紀 Fox
2 『おたんこナース』佐々木倫子作、小林光恵原案・取材、小学館、全６巻、1995 ～ 1998
3 坂本道子 2000「生活福祉論展開方法と教材研究――援助技術での活用を中心に」日本社会福祉学会第 48 回大会

されたものとの間にはいくらかの差がある。活字に出版された書籍の奥付には「本書は（中略）放送台本をもとに、小説化したものです。番組と内容が異なることがあります。ご了承ください。」とある。そこで本稿では、活字となっている『NHK テレビ小説　どんど晴れ　上下』2007 年 NHK 出版[4] に描かれている描写を元に論を展開する。

### 3）接客＝対人援助場面

紆余曲折の女将修行が描かれる中で、客＝利用者とのかかわりが細かく描かれているのは次の６組の人とのかかわりである。

①関谷夫妻【事例２】；
　妻の右靴をずらして用意する
②吉田さん【事例３】；
　雨の玄関飛び石で滑って転ぶ、ケガへの配慮、妻亡き後の一人旅への配慮――高原の花を見せに
③ジュンソ【事例４】；
　彼女探し――住所・市役所・ラジオ、プライバシーを守る
④斉藤愛子・翼親子；
　そばアレルギー、翼君とのかかわり――馬、祭り、病院、駅
⑤調査員；
　泥棒→予約なし客､文句――部屋から山､ジャジャ麺――伝統と格式
⑥前田夫妻；
　同姓同名でいつもと異なる扱い――部屋、あわび

本稿では、この接客の場面をソーシャルワーカーが利用者と接する対人援助場面とみなし、その場面の言動や対応を分析し、ソーシャルワーカー養成教育の教材として、どのように用いることができるかについて検討する。

## 3.「他者」と関わる基本姿勢
## ――熱い思いの初心者が陥る行動

前述の接客した人々の出会いの前に、修行をさせてほしいと乗り込んでいった初日の出来事がある。ソーシャルワークをはじめて学ぶ熱い思いの学生にありがちな姿を描いているので、この場面を事例１として、分析することからはじめる。最初のあらすじは次のとおりである。

横浜のホテルで働いていた柾樹は大女将である祖母が具合悪いのを機に、盛岡の老舗旅館を継ぐことを決意した。恋人であるケーキ屋の娘の夏美に、女将修行をさせられないと婚約破棄を申し入れた。しかし、柾樹と一緒になりたい一心で夏美は盛岡の旅館に乗り込んでいった。大女将に自分に女将修行をさせてほしいと直談判したが、柾樹の了解を取っていないことが判明し、まずは客人として泊まることになった。

ところが、夏美は部屋でじっとしておらず、客室に運ぶ浴衣をそろえている仲居たちを見つけ、自分にも手伝わせてくれるよう頼み込む。

**【事例１－１　一人乗りこむ】**

「部屋ごとに分けたらいいのね」

「それぞれ担当があるので、部屋つきの仲居が責任を持って支度することになっていますから」

迷惑そうな顔をされては、引っ込むしかない。やれそうなことを見つけても「お客様に手伝わすわけにはね」とことごとく断られてしまう。

4 『NHK テレビ小説　どんど晴れ　上」NHK 出版、2007 年 3 月発行（以下、引用文献として「上」と略して記す）
『NHK テレビ小説　どんど晴れ　下」NHK 出版、2007 年 9 月発行（以下、引用文献として「下」と略して記す）

**【事例１－２　手伝わせてください】**

手持ち無沙汰のまま板場をのぞくと、中は夕食の準備で活気ついている。板前たちは忙しそうで、誰も夏美に気づかない。なにか手伝うことはないか見回していると、かごの中に泥のついた野菜がある。

何の躊躇もなく板場に降りてきた夏美に気づき、板前たちはアッとなった。「手伝わせてください、これ、洗うんですよね？」 ニコニコして手に取ろうとした瞬間、いきなり怒号が響いた。「女が入ってくるな！出て行け」板長の篠田である。

**【事例１－３　私、知らなくて…】**

「あのな、板場は男しか入っちゃいけないの。大女将だって入れないのに」「え……そうなの？あたし、知らなくて……」「ま、ほかの旅館じゃパートのおばちゃんたちが板場も手伝ってるんだけど、うちは別なの。板長がガンとして許さねぇんだよ。あとで板長にはオレから謝っておくけど――そんなことも知らねぇで、よくうちで修行がしたいんだなんて言ったもんだよな」[5]

この場面は、初学年の学生たちが実習に行く前に提示するとわかりやすいものになるだろう。教員からは、この事例を提示し、「何が問題だったのであろうか」と問いかける。

この場面からは４つのことが学べるだろう。第一に、積極的に声をかける具体的な方法である。学生が実習に行く直前に教員たちは「現場に行ったら積極的に何をしたら言いか聞いて、どんどんさせていただくようにしなさい」と指導する。忙しそうに動き回る職員たちに声をかけられずに、「立ちんぼ」をしてしまう学生が多いからである。どんな場面で、どのようなことに気がついて、どのように声かけをしたらいいのか、の具体的な提示になる。

第二に、自分の思いで先行するのではなく、相手のニーズを探り、相手のニーズに合わせて、行動することである。本来積極的な学生は、夏美のように自分の思いを先行させ、相手の存在や思いを無視して行動し始める。「自分がやってほしいこと」は「人もやってほしいこと」だと思い込んだ行動である。「自分」の認識と「他者」の認識には差があることを認識しなくてはならない。これに気をつけなければ「お節介おばさん」の「大きなお世話」となってしまう。「隣人愛」のスローガンによって陥りやすい態度である。

第三に「自分がすることは正しいこと」という確信を自分自身で点検すること。前述の行動は「自分がやってほしいことは他の人もやってほしいこと」と思ったことを、「自分は正しい」と思い込んで行った結果である。「思う」と「行動する」の間に「本当にそれでいいのだろうか」と自問自答することが必要になる。

第四に、職場の「暗黙のルール」の存在を知ることである。マニュアルに慣れてしまっている若い世代の学生たちには、人間の行動はすべてマニュアル化されていると思っているようだ。誰でも同じように教えられたようにオウム返しに同じ言葉を繰り返し、同じ動作さえしていれば事足りていると思い込んでいる。いろいろな人が働く職場には、言語化やマニュアル化されていない暗黙のルールがあって、その裏のルールを理解し、行動しなければ、事柄が進んでいかないということを実感する必要がある。

たとえば、児童養護施設では、子どもたちの歯ブラシの並べ方に順番があり、一人一人の歯磨き粉のつけ方にも好みと暗黙のルールがある。高齢者施設の食堂の場所やレクリエーショ

5　上 p. 37-p. 39

ンの席も、自由にしているようだが、実は相性や力関係の見えない場所取り合戦がある。

このように、人の「役に立つ」ことだからといって、自分の今までの価値判断だけでいいと思ったことを単純に行い、邁進する。このよう姿勢は、対人援助場面で求められていることではない、ということが教材として伝えられる。

## ４．違いを感じとる ――感性・観察力・気づき

夏美は柾樹や大女将をとりあえず納得させ、仲居として女将修行を始めることとした。まずは、下足室の仕事を預けられる。そこで２つの出来事があった。

**【事例２　関谷夫妻――右靴の調整】**

①帳場から環[6]が見送りに出てきた。夫婦と会話を交わすと、さりげなく玄関に下り、夏美がそろえておいた妻のほうの靴を、少し右が出るようにして並べなおしている[7]。

夏美は女将の環の行動に「あれっ」と気がついた。何か違うことをしている…と。なぜなんだろうと、心に留め置く。すると、また次の場面にも同じことが起こる。

②関谷夫婦だ。靴を出し、玄関に置く。すると環がきて、また妻の靴の片方を少しずらすように置き直していった[8]。

夏美の心に、ますます、なぜだろう、何かしら、という思いが膨らむ。この気づきが、夏美を成長させている。

③翌朝、あやめの間に滞在していた関谷夫妻が出発するので、夏美が靴を用意していると、久しぶりにカツノ[9]が姿を現した。（中略）

「まあまあ、関谷様、今回はいろいろと岩手を回られたそうで。奥様、右のお御足は大丈夫でしたか？」

「風呂に毎晩ゆっくりつかっていたから。今回は指圧師を呼んでもらわなくてよかったわ。」（中略）

カツノは玄関に降りると、環と同じように、夏美がそろえておいた妻のほうの靴を、右足だけずらして並べ直している。夏美はハッとした。（中略）

④「女将さん、奥様は右足がお悪かったんですね。だから、右の靴だけずらして履きやすいように……。大女将が右足のことをおっしゃったので､気づいたんです」

「見て覚える――私も大女将のすることを、そうして覚えたんです[10]」

夏美は３回の場面を見ることを通じて、やっとひとつの行動の背後にある理由と裏づけを理解することになる。夏美が最初に「あれっ」という気づきがなければ、同じ行動を見ていても心に留まらずに流れてしまう行動である｡最初、大女将が「関谷様の奥様」が靴を履く様子を見て「あれっ」と思い、右足の靴を少しずらすように配慮し始めたのかもしれない。それが伝承で伝わっていく。

「見て学ぶ」というのはまさに職人技のようである。しかし、マニュアルではわからない十人十色の微妙な対応の違いをキャッチして、実践をする方法を、現場の実地の中で覚えていくのである。

ソーシャルワークの現場でも同様のことが言

6　女将、つまり柾樹の母である。
7　上 p. 46
8　上 p. 52
9　大女将
10　上 p.63

える。十人十色の利用者・対象者に対する観察力を高め、「あれっ」という気付きを深めていく感性が求められる。

## ５．状況に応じた対応
## ――アセスメント・チームワーク

同様にマニュアルだけでは対応が間違ってしまった例がある。

**【事例３－１　吉田さん、雨の玄関石で転ぶ】**

白髪の男性がタクシーから降りてきた。足が悪いのか、杖をついている。夏美は笑顔で傘をさしかけ、荷物を持つと、先になって歩きだした。ところが次の瞬間、大変なことが起こった。濡れた飛び石に足を滑らせ、客が転倒してしまったのである！（中略）

「どうしてお足元に敷物がしてないの。雨の日は敷物をすることになってるはずでしょ？」（中略）

「なしてちゃんと敷物をしなかったの？仲居の仕事を甘く見てるんでないの？」（後略）

実は先輩仲居が雨のときには敷物を用意するということを伝えていなかったのだ。それに対し、夏美は「雨が降れば石が滑りやすくなる。常識ですよね？そんなことも気づかなかったあたしの責任」と弁解もせずに笑って答えた、とのこと。

マニュアルとして記載される行動は少し考えれば常識的・一般的な行動を体系化しているだけのことである。したがって、マニュアルに決まっていることを実践するのではなく、自分の頭で少し考えて、その本来の意味を理解して、状況判断を行うことが必要である。これがソーシャルワークでいうところのアセスメントである。

**【事例３－２　ケガした吉田さんの看病】**

この客の怪我をさせたことは旅館の責任として、次のように対応している。

①「清美は担当のお客様がケガをしたため泊まることになった[11]」

②清美「担当のお客様がケガされているのに。呼ばれたら、すぐにいけるようにここにいないと」

③夏美「あたしが代わりますから。それに夕方お侘びに伺ったんですが、大丈夫だって笑っておっしゃってくださいましたから。」

つまり、ここまでの引用を時系列的に並べると、夕方に見習いの夏美がお詫びに一人で伺う。大丈夫だという返答をもらう。担当仲居の清美が泊まって対応することになっている。しかし、清美の娘が熱を出し、夏美が代わりに残ることになる。

こうなると労務管理がどうなっているのか心配になってくる。ケガをした客の担当仲居が泊り込むというシステムは納得できる。しかし、それを交代したときに、誰も知らなくていいのであろうか。どこかに交代することの了解を求めなくていいのだろうか。さらに、夕方に見習いが一人で、お客様のところに行って、様子を伺ってくるというのもどうかと思う。見習い一人で伺うのでは、お客は「大丈夫だ」と笑うしかないであろう。夏美の組織を逸脱した行為がここでは目立つ。

深夜になり、夏美は、また、一人で動き出す。

④深夜になって、館内はひっそりと寝静まっている。夏美は桔梗の間へやってきた。驚いたことに、障子の奥に環の姿が見える。と、部屋の中の物音に気づいた環が、

11　上 p. 55

襖の向こうに尋ねた。

「どうなさいましたか？」

「いや、トイレにね」と吉田の声が返ってくる。

「失礼します」環は襖を開けて中に入っていき、しばらくすると、また外へ出てきた。

環は腰を痛めた吉田を介助するため、部屋の外で寝ずの番をしているのだ。これが女将の気配りなのか……。夏美が感動に似た気持ちで見つめていると、視線を感じた環がこちらを振り向いた。「女将さん、ずっとここに？」「食事のあとにお伺いしたら、立ったり座ったりすると痛むごようすだったの。夜中のトイレに起きられるのもご不便だろうと思ってね。おケガをさせたのはこちらのせい。精一杯誠意を尽くさないと[12]」

女将が一晩中、ケガの客の廊下で待機していた。夜中のトイレの不自由さを察知して…。そしてこの行為を自分で「誠意」と表現している。これぞ「おもてなし」と感動する場面であろう。

しかし、では、なぜ女将が一人で行っていたのだろうか。担当の仲居の清美はどんな役割を果たすことになっていたのだろうか。チームの役割分担はどうなっているのであろうか。また夕食の後に様子を見に行ったときも、一人でいったのだろうか。そこで得た情報は共有もせず、役割分担もせず、一人で、廊下に座っていたのだろうか。

ソーシャルワークの現場では、一人のワーカーの熱い思いと労働時間だけでは仕事が成立しない。そこで、労働の分業化と協働が図られる。この中で、引継ぎと情報の共有化を行い、チームで見守る。職場システムの中でチームワークが強く求められている。

ところが、『どんど晴れ』においては、担当の清美の代わりの夏美は、夜中に客を訪ねようとした。

⑤「あ、あたしは、吉田様から帳場のほうに一度もお電話もないので、ご様子を伺いに。清美さんに無理言って代わってもらったんです。また、あたしが勝手にしたことです。」[13]

帳場で控えていたことになる。電話ということはナースコールを控えて待っていたということであろう。連絡がないので、見回りに来たということに読み替えられる。

⑥環はまた次の間に正座して言った。「さ、あなたももう帰りなさい」「あたしもお付き合いします」「いいえ、女将の私がここにいますから」と環は取り合わない。「いいえ、お客様に怪我をさせたのは、あたしです。あたしもお付き合いします」きっぱり自分の意志を告げると、夏美は環の隣に膝をそろえて座った。[14]

⑦「女将というのはね、徹夜したからといって褒めてもらえるような仕事ではないの。とにかく、今日の仕事はきちんとしてもらいますよ。」[15]

女将修行の夏美は、女将と一緒に正座して廊下で待機した。ここで、協働のチームワークが成立したといえる。

## 6．裏メッセージ（本心）を知る ――情報収集、ニード把握、プランニング

夏美は女将に吉田さんがなぜ一人できているのかその理由を聞き出した。女将は「お客様か

12　上 p. 55-56

13　上 p. 56
14　上 p. 56-p. 57
15　上 p. 57

らいただいた手紙を大切に保管してあるファイル」[16]の葉書の情報を伝える。その葉書にはかわいいピンク色の花の絵が描かれており、「毎年、妻と二人でこの花を見に岩手に行くことが何よりの楽しみです」と文が添えられていたという[17]。

つまり夏美はその人をより深く理解しようとした。吉田さんは「亡くなった奥さんと見たかった花を見る」ことが今回の旅行の目的であった。それを理解した夏美は、次のような会話をした。

**【事例４　吉田さん――揺れる心】**

①「女将さんから聞きました。なくなられた奥様が大好きなお花だったんですよね。ハクサンチドリ。せっかく見にいらしたのに、あたし、なんてお詫びしたらいいのか……ほんとに申し訳ありません」[18]

②「無理すれば、この足でも行けるんだよ。けれど――あの花を見ると、きっと妻のことを思い出してしまう。だから、ひとりで行くのが怖いだけかもしれない」[19]

ケガそのもののお詫びだけでなく、その人がなぜ、そこに存在し、何を考えているのかについて、イメージを膨らませる。その仮説に基づいて、言葉を出すと、真の言葉になる。すると、相手の心の琴線に響き、相手が奥底にしまいこんでいた感情が出てくる。いわゆるバイステック７原則の「意図的な感情の表出」を行ったことになる。

一方、女将の環は、吉田さんの旅行の目的「亡くなった妻と一緒に見た花を、見に行きたい」というニードを満たすために、何をしたらいいかと考え、次の行動に出る。

③翌朝、環は絵葉書を写真立てに入れ吉田の元に届けた。「さしでがましいかとも思ったんですが……吉田様からいただいたお葉書です。せめて、このハクサンチドリだけでもお見せしたくて」

「ありがとう、女将。妻と一緒に見た最後のハクサンチドリだ……これで充分だ……」

通り一遍の対応ではなく、自分の本来の旅行の意図を分かって絵葉書を提示してくれた女将に対し、吉田さんは「ありがとう」と感謝を述べ、「これで充分だ」と納得した。

一方、夏美は同じ情報を得て、女将と話している吉田さんのところに割り込んで入り、次の発言をする。

④「吉田様――今日、あたしと一緒に行っていただきたいところがあるんです。どうしても、お連れしたいんです。八幡平へ」[20]

当然のことながら、女将はあわてて制する。それに対し、夏美は、次のようにさらに吉田さんに問いかける。

⑤「わかってます。ですけれど、せっかくこの岩手までいらしたのに、このまま帰られていいんですか？あたしがご一緒します。お一人で行かれたくないのなら、あたしが吉田様をお連れします」[21]

コミュニケーション技法の中では「対決の技法」と言われるものである。前述の「意図的な

16　上 p. 58
17　上 p. 58
18　上 p. 59
19　上 p. 59
20　上 p. 60
21　上 p. 60 ～ p. 61

感情の表出」を行うための、会話技術である。

あわてた女将は、夏美を部屋の外に連れ出してしかる。しかし、夏美は食い下がる。

⑥「吉田様はほんとは、八幡平に行ってあの花を見たいんです。奥様との思い出のハクサンチドリを」

⑦「たとえそうだとしても、旅館の人間が、お客様の個人的な事情にそこまでかかわるのは行きすぎです。お客様に対しても失礼です。あなたには仲居としての仕事があるでしょう？」

前述事例１と同様、夏美は自分の考えが正しいと確信し、代弁している。そして、さらに訴える。

⑧「女将、お願いします。わたしに吉田様をお連れさせてください」

「けれど、吉田様にその気がないのに、いくらあなたが……」環が言いかけたとき、吉田が部屋から出てきて、心を決めたように言った。

「私は、やはり見てみたい。あの山のハクサンチドリを……連れて行っていただけますか？」[22]

夏美が上司である女将の了承を取り、組織の中で動こうとした点は、最初のころと比較して大きく成長している。夏美は吉田さんの来訪の意図や背景を深く理解し、潜在的ニーズを発掘・アセスメントした。そして前述の「対決の技法」を用いて、吉田さんの感情を引き出すようにエンパワーメントした。吉田さんは、夏美と女将のやり取りを聞くうちに、夏美の情熱に惹かれるように、「行ってみたい」という意思を表する行動に至った。まさに、夏美はソーシャルワーカーが利用者の自己決定に寄り添い、促す言動と同様のことを行ったといえる。

しかし、上司である女将から、次のような苦言も呈される。

⑨「けどね、図に乗るんじゃありませんよ。今回は、あなたのしたことにお客様は感謝してくださったけど、いつもそうだとは限りません。おせっかいに感じられるときもあるだろうし、それにもしも、あんな山の上でお客様になにかあったりしたら、どうするつもりだったんですか？」

⑩「あ、すみません……あたし、そこまでは何も考えてなくて……」

⑪「ただやみくもに頑張るだけじゃダメなんです。最善の方法をいつも考えるようにしないと。それこそが加賀美屋の伝統、女将が代々受け継いできたおもてなしの心に近づく道なんです」[23]

お客様が感謝してくれればいい問題ではない。危機管理も必要である。また、危機も見通した計画立案が必要である。と言っている。これは、まさにソーシャルワークのアセスメントからプランニングまでの過程である。ワーカーには「熱い心」が必要ではあるが、一方「冷めた頭」であるというマーシャルの言葉は、対人援助養成教育のなかでは繰り返し伝えられることである。ワーカーは「冷めた頭」で利用者の状況、思い、背景について情報収集し、それをアセスメントする。そのニーズを具体的に実現できる方法を立案し、危機管理を含め検討し、利用者の意思にそって、自己決定できるように支援していくのである。この具体例を提示するのにわかりやすい場面である。

しかし、女将は「最善の方法をいつも考える」ことが「加賀美屋の伝統」「おもてなしの心」

22　上 p. 61

23　上 p. 64

に近づくとも言っている。実は、ここに論理の飛躍がある。「最善の方法」を考えることが「おもてなし」なのか、という疑問から生じる論理の飛躍である。ソーシャルワーカーも常に利用者の意思を尊重し、常に利用者にとって「最善の方法」を考え、利用者の自己決定を伴い、その方法を実現しようと寄り添う。女将の論理にのれば、利用者の「最善の方法」を常に考えているワーカーも、「おもてなし」を行っているというのだろうか。日本文化の中に入った時、ソーシャルワーカーが行う「最善の方法」の立案は「おもてなし」という言葉に変換できる内容なのだろうか。同義なのだろうか。

## 7．自己と他者
## ――投影、エンパワーメント、権利擁護

他者を理解するとき、自分の体験を敷衍することでイメージを膨らませる。しかし、それはあくまでも自分の体験で、自分の体験や気持ちを他者へ乗せているということに気づかないで行っていることが多い。特に初学者が陥りやすい「逆転移」の現象を分かりやすく描いているのが、次の韓国スターのジュンソの事例の初めの部分である。

**【事例５－１　彼女に会いたい】**
**――ニードの発見・感情の表出・逆転移**

ジュンソが夏美に案内役を依頼し、岩手山を見に行く。遠距離恋愛している柾樹と電話で喧嘩した夏美にジュンソは「ボクにも会いたい人がいます」「ここが彼女の故郷なんです」と切なげに答える。それを見た夏美は「人事とは思えなかった」という[24]。さらに夏美は、次のように言う。

①「大丈夫です。あたしも手伝います。だから、一緒に探しましょう」夏美は、落胆しているジュンソを一生懸命、励ました。「ここであきらめてどうするんです？せっかく盛岡まできたのに。ね？」（中略）ジュンソの辛そうな表情は、自分と仕事のどっちが大事なのかと柾樹をなじってしまったことを、夏美に思い出させたのだった[25]。

②「ジュンソさんの気持ち考えると、なんとしてでも見つけてあげたいの――この盛岡にいるんなら、なにか探す方法があると思うの。なんとしても、ふたりを会わせてあげたいの」夏美の並々ならぬ熱意に、一同は思わず顔を見合わせた[26]。

③「それでいいんですか？彼女の口から本当の気持ちを聞きもしないのに、勝手に決めつけてあきらめるなんて……ジュンソさんが、彼女を思う気持ちはそれくらいのものだったんですか？一番大事なものに気づいたって、言ったじゃないですか？」夏美はまっすぐジュンソを見つめ、自分の柾樹への思いを重ねながら、気持ちをぶつけた。[27]

このように、夏美はジュンソから自然に今回の旅行の目的を聞き出し、何をしたいのかを明確にした。これは前述、吉田さんにも行ったソーシャルワーク技法の「意図的な感情の表出」「ニードの発見」にあたる。利用者が言語化できずに思い悩んでいること、その感情を自然に表出できるように、ワーカーは意図的にかかわる。夏美は柾樹に会いたいという思いを、ジュンソと彼女の再会への思いに重ね合わせあわせ

24　上 p. 91-p. 92
25　上 p. 93
26　上 p. 94
27　上 p. 99

た。柾樹との遠距離の苦しさを話すことによって、ジュンソから苦しい胸の内と目的を聞き出したのだ。

ところで、①②場面では、一見、夏美はジュンソの思いに共感しているように見える。しかし、上述のように自分と柾樹との関係をジュンソと彼女との関係の中に映し出し、感情移入をして、熱心になっている姿も垣間見られる。それは③場面でますます強調される。彼女の代わりになって、「対決」技法により、ジュンソの本心を明確にしようとしている。しかし、それは柾樹への思いをかぶせていたのである。

利用者とのかかわりの中で、ワーカーは自分の体験や感情を投影させてしまうことがある。しかし、自分が今、そのような状態であることを知りつつ、それをコントロールしてかかわることが求められる。これをバイステック７原則のなかでは「統制された情緒的関与」と表現されている。

事例５-１は、この概念を学生に提示するには最適な場面といえる。さらに、自己理解を深めることが、他者理解を進めることの重要性も提示できる。

**【事例５－２　一緒に探します】**

**――社会資源の活用**

ジュンソの彼女の居場所を探すために、夏美はまず自分の仲間たちに相談した。夏美は自分が持っている「社会資源」を活用しようとしたと解釈できる。その仲間たちも、自分たちの社会資源を活用して、「青年団や学生時代の交友関係」や「学生」、そして「盛岡の中学の卒業アルバム」などを駆使して、情報を収集しようとする。そして「彼女が昔住んでいた場所」を探し当て、「市役所」に確認する。ついに「ラジオ局」をも動かし、ジュンソ本人がラジオを通して呼びかけ、結果的にはこれによって、彼女が見つかることになる。

**【事例５－３　通しません・守ります】**

**――代弁・エンパワーメント・権利擁護**

実はジュンソは映画撮影の最中に抜け出してきていた。そこでマネージャーがジュンソを連れ戻しに加賀美屋にきた。ジュンソは「明日まで待ってほしい」と通訳を介して伝えているが、マネージャーは強硬手段で連れ帰ろうとしている。そこに女将の環がきて、次のようにふるまう。

①「私は、ここの女将でございます。今日のところは、申し訳ありませんがお引き取りください」忽然として立つ環に、ふたりの男は完全に圧倒されている。「お客様のプライベートを守るのは女将の仕事。ここから先は、お通しするわけにはまいりません」。環は大の男を相手に一歩も譲らず、にらみをきかせている。夏美は息を呑んだ。身を呈してお客様を守ろうとする女将の姿は、夏美の心を捉えたまま、その後も消えることはなかったのである。[28]

②夏美はジュンソをかばうように立ちはだかった。

「行かせてあげてください。ジュンソさんと彼女を会わせてあげてほしいんです」顔を真っ赤にして怒っているマネージャーに突き飛ばされ、夏美は勢いよく尻もちをついた。しかし、夏美は負けずに立ち上がると、再びマネージャーの前に立ち塞がった。

「ジュンソさん、はやく！」ジュンソがうなずいて駆けだす。追いかけようとするマネージャーたち。そうはさせじと夏美は手を広げて踏ん張り、「ここからは一歩も通しませんから！」と必死で男たちをにらみつけた。

ジュンソがつかまえたタクシーに乗り込んでいって

28　上 p. 96

しまったあとも、夏美はまだジュンソを守るように立ちはだかっている。

「ちゃんと伝わったようだなはん――身を呈して、お客様をお守りする」カツノは、口元に笑みをたたえて環に言った。「あなたが教えて見せたんだえ？」[29]

女将の環はジュンソのプライベート時間を守るために、外部からの侵入者であるマネージャーに立ち向かった。その権利を守ったのである。また、夏美はその姿を見て、自分も同じことをした。押し倒され尻もちをついても、さらに立ち向かい、ジュンソが意思を貫けるよう励ました（エンパワーメント）。

ソーシャルワーカーも、利用者の権利を守るために働く（権利擁護）。利用者の代わりに相手と交渉するのは「代弁」と言われる。また、利用者が自分の意思を通せるように励まし（エンパワーメント）、「促進」し、「調整」する。利用者が意思を貫徹できるように、隣りで寄り添い支える。

事例５-２や５-３で女将や夏美が行ったことは、ソーシャルワークの「社会資源の活用」「権利擁護」「代弁」「エンパワーメント」「促進」「調整」であったといえよう。

## ８．『どんど晴れ』に見るソーシャルワーカーの役割

以上みてきたように、『どんど晴れ』には、人とかかわる時の基本姿勢が描かれていた。これが、ソーシャルワーカー養成教育の中での対人援助の基本姿勢と通じるものがあることが明らかになった。例えば、【事例１手伝わせてください】では、現場に入ったら、積極的に声をかけるものの、自分の思いで先行し、自分の価値基準で「正しい」として進めるのではなく、「暗黙のルール」を見つけ、相手にニーズに合わせて行動するという基本姿勢が明らかになった。

また、【事例２関谷夫婦】では、観察から「違いを感じ取り」学ぶ気づき、感性の必要性が明らかになった。【事例３吉田さんの怪我】では、アセスメントの方法およびチームワークの大切さが明らかになった。【事例４吉田さんの揺れる心】からは、本心である裏メッセージを理解し対応すること、つまり情報収集、ニード把握、プランニングが必要であることが明らかになった。【事例５ジュンソ】では、投影や逆転移する自己理解の必要性、社会資源の活用、権利擁護、代弁、エンパワーメント、促進、調整のワーカーの役割が明らかになった。

そのほか、バイステックの７原則や、コミュニケーション技法など、対人援助場面での基本姿勢や、ソーシャルワーカーの役割が表現されていることが明らかになった。

旅館での接客という初学年の学生たちにもイメージしやすい場面を提示することで、ソーシャルワーカーが行う対人援助の役割と専門性を理解させるための導入教材として用いることが可能であることが明らかになった。『どんど晴れ』のDVDの画像や脚本化された書籍で、これらの場面を提示し、学生に考えさせ、概念を提示することで、次のステップであるソーシャルワーカーの本来の業務や役割を学習していくための導入となる。

## ９．おもてなしの研究動向と今後の課題

ところで『どんど晴れ』では、女将の環も夏

29　上 p. 102-p. 103

美も、上述の行為を「おもてなし」の一環として行っていた。稿を終えるにあたって、「おもてなし」について、その定義や用例を概観し、ソーシャルワークおよび筆者が長年研究してきた「ディアコニア」との接点を提示し、今後の課題を明らかにする。

### 1）辞典における定義

「おもてなし」という言葉は、2013 年 9 月 8 日、2020 年の東京オリンピック・パラリンピック招致のための IOC 総会で、滝川クリステルが使用してから、日本中に広まった。この場では「おもてなし」を「いつくしみおむかえする」「伝統文化に基づく」「思いやり」「客人への心配り」という言葉で説明していた。

ところで、「おもてなし」は『広辞苑第六版』2008 にそのものは掲載されていない。「お」をとった、「もてなし」「もてなす」はそれぞれ次のように掲載している。「持て成し①とりなし。とりつくろい。たしなみ。②ふるまい。挙動。態度。③取扱い。あしらい。待遇。④地層。饗応。」「持て成す①とりなす。処置する。②取り扱う。待遇する。③歓待する。ご馳走する。④面倒を見る。世話をする。⑤自分の身を処する。ふるまう。⑥取り上げて問題にする。もてはやす。⑦そぶりをする。見せかける。」である。『日本語大辞典』1989 にも「おもてなし」そのものの記載はない。

一方、weblio 辞書で「おもてなし」を検索すると「『持て成し』に、接頭辞『お』がついたもの」が一番に上がっている。『実用日本語表現辞典』の「おもてなし」を掲載し「客に対する心のこもった接遇、歓待、サービスなどを意味する表現。『もてなし』に丁寧の『お』をつけた言い方。もっぱら「お」を付した「おもてなし」の表現で用いられる。もてなすことそのものが丁寧さに満ちた行いである。」とある。

### 2）Google と CiNii Articles の検索

Google で「おもてなし」を検索すると約 17,100,000 件もの項目がヒットする。「おもてなし×介護」は約 772,000 件、「おもてなし×福祉」は約 631,000 件、「おもてなし×介護×福祉」約 414,000 件、「おもてなし×介護×研修」約 451,000 と膨大な件数が該当する。このように、「おもてなし」は、日常茶飯事に使われる言葉となった。

しかし一方、学術論文検索エンジンの CiNii Articles で「おもてなし」を検索すると 719 件と激減する。その中で福祉にかかわるものを検索すると、「おもてなし×社会福祉」3 件、「おもてなし×介護」2 件、「おもてなし×ケア」7 件とわずかな論文しかヒットしない。

検索した 719 件の論文の内容をみると、①旅行・旅館・ホテル関連　②飲食・食品関連　③自治体・地域のネットワーク・活性化　④観光・交通　⑤経営・企業　⑥サービス・接遇・マナー　⑦空間・建築・デザイン　⑧ホスピタリティ　⑨情報・IT　⑩教育・従業員研修　⑪茶道　⑫伝統文化　と大別できる。

### 3）「おもてなし」の研究動向

さらに、これらの論文から「おもてなし」という言葉が用いられてきた領域の動向を見ると次のようである。

「もてなす」という動詞から変化した「おもてなし」という言葉は、長い間「茶道」で「一期一会」のもてなしとして使われていた（千葉・五嶋 2007、角山 2005）。

その後、1990 年代に入り「ホスピタリティ」という言葉が使われるようになり（岸田 2012）、旅館やホテル等の観光産業でのホスピ

タリティが議論された（山上 1999、2001）。例えば、「京都菊乃井」（村田 2003）、「リッツ・カールトン」（高野 2005）、「京王プラザホテル」（近藤 2007）、「加賀屋」（細井 2006）、「京都花街」（西尾 2007）などが挙げられる。

また服部（2004）は経営学の観点から「サービスマネージメントからホスピタリティ・マネジメントへ」という概念を提唱した。こうして、「ホスピタリティ」概念は、旅館・ホテル等の観光産業のみならず、飲食・百貨店・アパレル・住宅・不動産・自動車などありとあらゆるサービス産業で検討されるようになった。

行政も「まちおこし」や「おもてなし」を掲げ、地域活性化と観光を推進するようになった。

719 件の検索論文のうち、さらに、機関リポジトリや CiNii で PDF 等、論文として印刷できたものは 15 件のみであった。これには、基礎的文献（長尾・梅室 2012）、企業利益やサービス類型（和光 2013）（菊池・鴨志田 2008）、芸舞妓や花街の分析（西尾 2011、2008）、外食サービス（浅井・小山・越島 2008）、文化（山上 2010）、旅館・温泉（金井 2008、岩崎 2012、高橋 2009、池田 2009、小泉 2013）、観光（蘆・山口 2012、小野 2010、土屋・林 2014）であった。

近年、「おもてなし」「ホスピタリティ」の要因を明らかにする調査がいくつかある（長尾・梅室 2012、公益財団法人日本生産性本部 2012、おもてなし感動研究所 2013、寺坂・稲葉 2014）。これらはいわゆる「サービス産業」における運営・経営の観点からの調査である。

つまり、「おもてなし」という言葉は実用的・慣用的に日常の中で使われているが、学術的に定義し、研究されているものは少ないことがわかる。特に福祉分野での学術研究はほとんどないといえる。

### 4）「ディアコニア」との比較と課題

筆者は現在まで約 25 年間、「ディアコニア」研究を継続して行ってきた。「ディアコニア diakonia」とはギリシャ語で、日本語の訳語は諸説あるが、「仕える」「給仕する」「世話する」「サービスする」「奉仕する」などと訳される。前述の「おもてなし」の言葉の定義と内容が似ている。そこで、今後の課題として、「ディアコニア」の日本語訳として「おもてなし」を用いられるかどうかを検討したい。検討方法として、筆者が研究対象とした、「ディアコニア」を具現化しようとした「ディアコニッセ（奉仕女）」と呼ばれる日本人やドイツ人女性たちの言動の分析の継続。同時に「おもてなし」の言動の分析。そしてこれらの比較による検討である。さらに、従来から筆者は「ディアコニア」を福祉思想として位置付けようと試みていたが、同様に「おもてなし」を日本の福祉思想として位置付けられるのか、「日本」の独自性は何か、について検討を加えたい。「ディアコニア」と「おもてなし」を結び付け、比較検討しようとする他に類を見ない研究は、まだ緒についたばかりである。今後、さらに研鑽を積みたい。

### 【引用・参考文献】

小松江里子原作・脚本，2007，『どんど晴れ』NHK 連続テレビ小説（平成 19 年 4 月～9 月末）

**「おもてなし」研究**

浅井俊之・小山珠美・越島一郎，2008，外食サービス改革のための価値創造分析，国際プロジェクト・プログラムマネジメント学会誌 3（1），127-136

岩崎勝彦，2012，サービス業における競争優位について～品質と収益力の関係～，嘉悦大学研究論集 第 54 巻第 2 号 通巻 100 号

金井雅之，2008，温泉地の旅館経営における二

つの方向性：〈資本力〉と〈おもてなし〉の複合因果に関する計量分析，山形大学紀要，社会科学 38(2)，107-128，
岸田さだ子，2012，ホスピタリティ概念の類型化と現代的意義，甲南女子大学研究紀要第 48 号，文学・文化編，31-38，
菊池隆・鴨志田晃，2008，サービス類型と日本のインスティテューションの相互作用－日本型サービス・マネージメントに向けて－国際 P2M 学会研究発表大会予稿集 2008（春季），176-190
長尾有記・梅室博行，2012，おもてなしを構成する要因の体系化と評価ツールの開発，日本経営工学会論文誌 Vol.63，No.3，126-137，
西尾久美子，2008，伝統産業のマーケティング・マネージメント－京都花街におけるリレーションシップ・マーケティングの事例，『現代社会研究』第 11 号，69-78，京都女子大学
西尾久美子，2011，おもてなし産業における若手人材育成に関する地域比較研究－京都・東京・金沢の芸舞妓の育成事例－，『現代社会研究科論集』京都女子大学大学院現代社会研究科紀要，第５号，43-61
蘆剛・山口一美，2012，訪日中国人観光者の再来訪を促す要因の研究，生活科学研究，Vol. 34，187-197，文教大学
高橋さつき，2009，「おもてなし」という労働－温泉観光旅館の仕事とジェンダー－，お茶の水地理，Vol. 49，49-65，お茶の水地理学会
寺坂今日子･稲葉祐之，2014，「ホスピタリティ」と「おもてなし」サービスの比較分類－「おもてなし」の特徴とマネジメント－，社会科学ジャーナル 78，85-120
和光哲哉，2013，身近なビックデータとおもてなしと企業利益，情報知識学会誌 Vol. 23，No. 4，452-461，
山上徹，2010，文化の伝播と精神的文化の輸出，関東学院大学文学部紀要（120・121），1-19
公益財団法人日本生産性本部，2012，平成 23 年度我が国情報経済社会における基盤整備サービス産業のさらなる発展に向けた、「おもてなし産業化」の推進に係る調査研究事業報告書
小野浩，2010，観光業におけるホスピタリティの経済学的分析，經濟學研究，　60 (2)，101-105　北海道大学大学院経済学研究科
土屋薫・林香織，2014，「おもてなし」の表出に見られる地域コミュニティと景観形成に関する考察－長野県小布施町における観光をめぐる状況から－江戸川大学紀要，第 24 号，285-291
『広辞苑第六版』2008
『日本語大辞典』1989
weblio 辞書