

ヒューマンサービスの専門性についての考察

松 寄 久 実

キーワード：ヒューマンサービス、専門性、社会の健全性

- 1 はじめに
- 2 ヒューマンサービスの範囲と特徴
- 3 社会の健全性とヒューマンサービス
- 4 ライフサイクルとヒューマンサービス
- 5 人間理解とヒューマンサービス
- 6 ヒューマンサービスの管理と評価
- 7 ヒューマンサービスに必要な専門性
- 8 おわりに

1 はじめに

ヒューマンサービスは、非常に多義的な概念である。人を育てる社会的な活動、人を見守る社会的な活動、そして人を幸せにする社会的な活動をヒューマンサービスと呼んでおこう。既に多くの人々によって、ヒューマンサービスという言葉が書名にも使われているが、福祉や看護の分野であることが多い¹。ここでは、福祉や看護だけでなく、教育も含めて、ヒューマンサービスをとらえ、そこで求められている専門性は何であるかを考察する。

多様な人々が、多様な産業をもち、多様な経済活動をするなかで、政治的に自立して営まれる社会の可能性を理論的に追求してきたが、本稿では、人と関わる社会的な活動の専門性について考察し、専門性をどのような視点から評価すべきか、専門性がどのように形成されるかの展望を示そうとするものである。

具体的に議論を展開する前に、なぜ、多様な活動が個々の専門職の専門性

とよってたつ学問によって、その有効性を議論されるのではなく、広い社会的な視点から考察されなくてはならないかを、明らかにしておこう。

例えば、ヒューマンサービスの活動は、教育を含めるものであるが、この教育という社会的な活動がいわゆる学校と呼ばれる場所の教室だけで行われるかといえば、学校教育は時間的にも空間的にも、社会が行っている教育活動のごく一部でしかない。教育を行う専門職が、学校という空間のなかでの教育活動の効率性、有効性だけを考えることは、その組織の活動の効率性・有効性を確実にするものであるが、社会全体の視点からみれば、不十分である。

子どもたちの成長を考えても、それは家庭における人間関係、娯楽や趣味、食事の準備や部屋の掃除等の日常生活の習熟を通して、彼らは成長している。また、地域社会が子ども会の活動やボランティア等の活動を通して提供している成長の機会がある。そうした多くの成長の機会のなかで、教育機関における活動が、もっとも情報量の多い活動であり、社会的にも注目されるのである。

情報量という意味は、子どもたちの成績のデータ、あるいは学級崩壊等の負の結果のデータとして、目に見える形をとるのである。それらは、学校教育の結果だけではない。社会全体がそこに現れているデータを考察して、社会の健全性を考察しないかぎり、学校教育だけでは解決しないことは、自明である。教育の現場にあるものは、自らの教育活動のアウトプットについて考慮するだけでなく、教育の現場だけでは解決しない問題について、それが社会的な問題であるのか、個々の専門職の対応の問題であるのかを、組織的に検証した上で、必要な社会的な発信をすることが求められるだろう。

2 ヒューマンサービスの範囲と特徴

2.1 ヒューマンサービスの範囲

ヒューマンサービスの活動には、対人サービスが広く含まれている。福祉との関連領域では、医療や保健等があるし、人々に対する様々な情報の提

供を考えてみると、公務の活動にもヒューマンサービスの内容がある。また、観光や芸術などの人々に暮らしの彩りを与えるサービスもヒューマンサービスとすることができる²。

これらのヒューマンサービスは、対価に見合うサービスを提供することに特徴がある、サービスの生み出すものが明確であるものと、対価とサービスとの関係が必ずしも明確でなく、公共財として提供されるサービスとに分かれる。前者は、通常、私的組織によって提供され、後者は、ある場合には私的組織で、ある場合には公的な組織によって提供される。

私的組織によって、対価にみあったサービスが提供される。通常は、サービス購入者の満足感が、対価の基準となる。これには、観光・芸術の分野がある。

公的・私的組織によって、サービスが提供される。通常は、サービス提供者の社会的な再生産に要する費用が、サービス購入者が支払おうとする対価の水準と合致すれば、サービスが提供されるものとしては、教育・医療、保健、福祉・宗教、公務の活動がある。

観光や芸術における活動が、他のヒューマンサービスの活動を考察する場合に大きな示唆を与える場合もある。本稿でも、そうしたことをヒントにして考察を進めるが、中心とするのは、教育や福祉の活動である。

2.2 ヒューマンサービスの特徴

2.2.1 社会の価値からの独立性・被規定性

医療、保健、福祉や教育という本稿で考察するヒューマンサービスについて、まず、考察しなくてはならないことは、こうした分野の活動が、社会の価値から独立しているか、否かということである。

社会的な活動は多かれ少なかれ、社会の価値に影響されている。しかし、その程度は、ヒューマンサービスのなかでも観光や芸術という活動と、教育や福祉では大きく異なっている。福祉や教育が公的な活動として行われている場合には、そのあり方は、税金で維持されている活動であることは、人々

のそれぞれの分野の活動についての理念反映したものとして現れている。また、民間の活動として行われている場合も、人々のそうした活動に対する社会通念と大きく離れることはできない。

学間の特徴として価値からの自由が主張されることがある。これは、ウェーバー以来の伝統である³が、果たして、これから考察するヒューマンサービスは、社会の価値から自由な活動としてみなしてよいであろうか。あるいは、積極的に社会の価値を内部に取り込む活動と考えるべきであろうか。

福祉の活動についても、それが科学であるのか、芸術であるのかという論争がある。学問として成立させるために、科学性が強調される。主観的な活動としてではなく、社会のニーズを満たす活動であることを明らかにするために、科学性が求められる。目的に対して手段が適切なものか、実証的な検証が可能であるし、必要である。しかし、提供するサービスの方向は、科学性から実証されるであろうか。

例えば、教育を考えてみると、人々が望ましい人間と考えるものは、社会によって大きく異なっている。例えば、正高信男は、日本では躾や保育において、何よりも重視されるのは、「思いやりをもつこと」と「すなお」であるのに対して、アメリカでは、日本では絶対に登場することのない「自尊心を持つ」とか「正義」という言葉が登場すると指摘している。また、アメリカでは、「子どもは自分の好みを言うべきであり、他者の好みに無条件に従うのはよいことではない、と教え込まれる」「ところが、日本では、共感・服従・他者への期待に沿うことに、しつけの重点が置かれる」と対比している⁴。他にも、日米の価値観の相違は、多くの論者によって指摘されていることである⁵。

国によって、地域によって⁶、人々が望ましいと考えている人のあり方が異なるということは、形成される人間関係も異なるということである。社会福祉や医療、教育の問題を考えると、人々は、こうした差異をどこまで、理論の枠組に組み込んであるであろうか。

福祉のみならず、教育の分野にも大きな影響を与えていると考えられる田

尾のヒューマンサービス理論では、ヒューマンサービスの組織が、組織に固有な合理的な目標を追求するもの、人々はこの組織に様々な要求をして、困らせる存在であると考えられている。

田尾は、次のように述べている。

「クライアントのニーズに対応することが組織の正当性を確かなものにする。しかし、語弊はあるが、彼らのニーズは本来騒がしいものである。

逐一対応していると、組織のシステムそのものが動揺することになる。」

果たして、日本において、福祉施設を利用する人々、病院を利用する人々、教育機関に子弟の教育を託す人々が、騒がしい人々であるというのは、我々の実際の認識と一致するであろうか。もちろん、近年では、家庭の教育を放棄して、本来、家庭であることを学校に要求する親など、騒がしくはなっている。しかし、これは、社会が当然することではない。あくまで、日本の社会では、社会人として未熟な人々と見なされている人々の対応であり、分別をわきまえていると期待されている人々が自らの要求を当然なこととして、組織に迫ることはない。

田尾が前提として紹介する研究者は、海外の人々である。人々の価値観が異なるということは、行動関数が異なるということである。

わが国では、研究者としての優秀さが伝統的に、独自性ではなく、欧米の情報にどれほど通じているかで測られる。研究者としての良心は、まず、欧米の理論の熱心な学習者であることによって測られていると、考えられる。社会の価値と密接に関係するヒューマンサービスの分野においても、自らの理論、日本人の研究者の理論よりも、欧米の人々の理論が引用されることをみるのは、悲しいことである。

オーストラリアの社会福祉実践家・研究者である Rae Lindsay は、オーストラリアの土着の人々から、西洋的なアプローチが批判を受けていることを紹介し、第三世界のソーシャルワーカーがソーシャルワークの文献に組み込まれているユダヤ・キリスト教的な前提に注意を向け、専門性における個人主義的価値に対して、より相互依存的で地域社会の価値に注目したシステムを

代替的に提案していることにも言及している。そして、二十世紀のソーシャルワークにおいて、主観的なものについて偏った認識をしていたことを批判している⁷。

ヒューマンサービスの活動が、人々の価値に規定されていることを前提にするならば、その組織は、人々に意識から独立に活動できる、あるいは独立性を追求すること自体がもともと誤っていることになる。

田尾が、ヒューマンサービスの組織の特徴として、オープンシステムであることを、Katz と Kahn の文献から述べて、さらに「組織として円滑に移動すればするほど、環境に取り込まれ、いわば、環境の虜になる」としている。ヒューマンサービスの組織は、「環境からの影響を非常に受けやすい。そのために、組織自身の独自の判断、独自の行動が環境によって変容される。あるいは、歪められる」と指摘している⁸。

ヒューマンサービスの組織から環境から独立していることは、望ましいことであろうか。

嶋田啓一郎は、福祉だけでなく社会科学において、科学の限界を指摘し、価値の重要性を提起している⁹。

科学は目的や理想の技術的整理・批判まで私たちを連れて行くが、それを実践すべきか否かを「決断」させるものは、科学ではなく、個人やその協同体の良心・倫理の課題である。

価値について合意を形成する困難性については、次のように述べている。

社会福祉学の直接係わる広域的あるいは基礎的価値の段階にあっても、多元的リアリティのいろいろの立場に属する生活世界のすべての人々をも、必然的に合意形成に導き得る共通の価値観が存しないと考えることは、決定的に誤っている。相対主義の底を結ぶものとして、少なくともその最大公約数として、「日本国憲法」や「世界人権宣言」に、全世界の国民の等しく享有する権利として認められている基本的人権の理念の存することを忘れてはならぬ。

普遍的なものに対する信仰は、学問を志すものが共有するものである。理

論が普遍的な有効性を持っているということが、学問の有効性を示すものである。しかし、実態的な普遍性ではなく、方法における普遍性をこそ、人間と社会を対象とする学問は追求すべきではないだろうか。方法における普遍性とは、例えば、社会の価値について、世界人権宣言の内容としてあるというのではなく、民主的な決定の過程にこそ、普遍性があると、互いに合意するのである。普遍性を追求すべきものは、価値の内容ではなく、価値を決定する過程である。

内容における普遍性を拒否する立場からいえば、ヒューマンサービスの活動において、その目的とする事柄が地域によって、国によって、異なるのは当然のことである。国によっても、同じサービスが提供されることが望ましいとはいえない。地域の人々の価値に基づいたサービスが供給されることが望ましいのである。

この意味で、人々の価値に基づいたヒューマンサービスのあり方は、地方自治あるいは分権的な地域システムを要求するものである¹⁰。

2.2.2 曖昧さ、不確実性

ヒューマンサービスの活動については、「曖昧さ」を特徴とする考えがある。例えば、田尾は、「ヒューマンサービス組織では、クライアントの満足という主観的な評価が生産性や効率を評価する指標として重視されるようになる。理念としては、クライアントの要請に従って、病院でいえば、医師も看護婦も、患者のために働かなければならない。しかし、彼等の欲求を充足させたとしても、その達成基準を、客観的で具体的な指標によって明示できないことも多く、そのために合理的な経営管理をいっそう難しくする。これらの組織が、不可触、不可視のヒューマン・サービスを提供する組織であり、その成果を具体的な指標によって明示できない。」と、Sasser から主張している¹¹。

既に考察しているようにヒューマンサービスの活動は、人間に対する働きかけであり、その効果も現在だけで評価しうるものではない。教育における満足感も卒業とともに変化するという調査がある¹²。しかし、ヒューマンサ

サービスの活動は、人的・物的資源を投入して行われている。その維持に必要なコストで、人々は、評価を下している。対価に対して、サービスが合理的であれば、人々は満足し、そのサービスを受け続けるし、社会的な評価も高まるだろう。

それぞれの組織のなかでは、投入されるコストに対して、産出されるサービスが対応しないと考えるとき、人々はサービスの購入を止めるだろう。また、教育の現場でも、産出されたものが形をなすものでないことは、了解できるが、サービス供給者は、出来る限り客観化する作業をしている。試験をして、どの程度しているか、学生の満足度もアンケート等で見ています。

また、八木はローティの言葉を引用して、「他職のように仕事の成果が明示されない教職の特性を固有の病である不確実性」と名づけていることを紹介している。「この教職の不確実性はヒューマンサービス労働の性格に由来するが、結果の予見が絶望的で不可知なのではないであろう。しかし、計画通りに結果は保障されない、ヒューマンサービスに共通の不確実さは伴うのである」としている¹³。

ヒューマンサービスの活動のなかでも、医療は活動の成果が目に見える形になる。教育は、学生の成績で示すこともできる。人々の感情的な満足や内面的な成長を社会的に認知してもらえぬ形で取り出すことは難しいが、ヒューマンサービスを提供している当事者にとっては、自らの活動は不確実でも、曖昧なものでもない。

教育の実践をしているもので、教育の成果が明示されないと考えるのは、それは、明示する努力を怠っているだけであろう。

また、計画通りに進まないことがヒューマンサービスの特徴と考えられるかもしれないが、計画通り進まないことは、研究開発の活動でもいえることである。物を生産すること自体は、予測可能な活動であるが、それが予想通り販売できるものではない。その意味では、経済活動一般が、「不確実性」を特徴としている。

曖昧さは、外部からみた曖昧さであり、サービスの供給者は明確に意識し

た目標をもって行動しているのが、一般である。それが、外部にとりだしにくいというのは、間違いなことであるが、絶対的なものではない。また、予測困難性も、ヒューマンサービスに限定されるものでない。このような特殊性の認識は、経済活動に対する誤解から発生しているのである。

3 社会の健全性とヒューマンサービス

3.1 社会の変化とヒューマンサービス

社会が変化すると、それに対応してヒューマンサービスの目標と手段が変わる。教育においても、子ども達の家庭環境が変わると、教育機関における彼等に対する課題も変化する。社会の変化にヒューマンサービスが対応することは、自明なことのようであるが、その変化に対応できていないことが多い。

例えば、近年学級崩壊が問題になっているが、変化している子ども達に対応できない教員は、長い教育経験の人に多いことが河村によって指摘されている。彼によれば、高度成長期の日本では、「競争原理による教育が形成されて」きた。このなかで、新しく教員となった人々は、「学級集団を単位として、効率的に子どもたち一人ひとりの学力や技能、社会性を一定のレベルまで身につけさせる」方向で、専門性を高めてきた。しかし、近年では、「学習できる子どもの育成から学習することが好きな子どもの育成へと、大きな転換をしてきた」という。この変化に、長年、学習できる子どもたちを育成してきたベテラン教員のなかから、対応できない人々が生まれてきたのである¹⁴。

ヒューマンサービスの活動では、社会の変化を、個別の専門職の専門性のなかに、そして組織の課題として、取り込めるかが問題となる。

あるいは、社会の変化があつたとしても、そのような専門職の対応の変化を求めることはまれであると考えられる場合もある。そのことを考える時、社会は連続的に発展するのか、それとも非連続に発展するのかが問題となる。

言い換えると、現代社会が、現代の人間が直面している課題を解決して、社会をより良いものにしようとするとき、現実の問題の分析と、過去から今日にいたる変化を丁寧に分析することによって、解決の方向を見出すことが

できるのか、それとも、過去の延長上に未来を展望することはできず、新しいアプローチ、新しい問題解決の視点が必要であるのかが、判断が分かれることになる。

このことについて、シュンペーターのアプローチとマーシャルのアプローチがある。シュンペーターは、非連続性があることを強調し、マーシャルは連続的な発展を主張する。マーシャルの「自然は飛躍せず」という言葉は、社会発展の連続性を端的に示す言葉である¹⁵。

これに対して、シュンペーターは、繰り返して行われる活動と、新しい活動とを区別する。彼の次の言葉は、新しい活動の困難性を鋭く指摘している¹⁶。

「慣行の循環においては、各経済主体は自分の地盤を確信しており、自分の関係せざるをえない他のすべての経済主体の關係に適合した態度によって支えられており、またこれらの経済主体も再び彼に対して慣行の態度を期待しているために、迅速かつ合理的に活動することができるのに反し、彼が非慣行の課題に直面したときには、このようにむぞうさにおこなうことはできない。慣行の軌道では通常の経済主体には彼自身の知識と経験だけで充分であるが、新しい事態に対しては指導が必要となってくる (210頁)。

慣行の計画はわれわれがすでに見聞し体験した事物の観念についてまったく明確な実在性をもっているが、新しい計画は単に想像されたものの観念にすぎない。これにしたがって行動することと慣行のものにしたがって行動することは、あたかも一つの道路の建設とひとつの道路の歩行とが異なるのと同様に、異なったことがらである (224頁)。

シュンペーターの主張でも、社会が繰り返しの活動で営まれている時期があることは否定されない。問題は、社会発展に非連続的な段階があるか否かであろう。社会発展が連続的であるとするならば、将来の社会は連続的な発展の延長上に展望することができる。

本稿は、社会発展に対する二分する立場に決着をつけようとするものではない。今日の社会は環境問題や資源問題をも、連続的な発展の上には、

未来社会は展望できず、新しい枠組みが必要であろうと考えられる。これは、科学的に検証しうる問題ではなく、個人の信念の問題、あるいはイデオロギーの問題であるかも知れない。

ヒューマンサービスの活動においても、社会の変化に対応するイノベーションが必要であることは、アメリカの人口動態の変化に対する大学の対応等の事例から、経営学者ドラッカーが指摘していることである¹⁷。

3.2 社会の理念とヒューマンサービス

それぞれの社会は、固有の社会編成理念、人々が信奉する理念を共有している。人々が、その共有する理念に基づいて行動するがゆえに、社会の連帯がありうるし、連続的な社会発展がありうるのである。

ヒューマンサービスを考える場合に、学問の成果が海外から輸入されることがあるが、社会の理念の相違を意識的に検討することなく、移植することは誤りである。もちろん、社会の理念といえども、時代とともに変化しており、以前の理念がそのまま通用すると考えることは誤りである。また、国際関係の深まりから、相互に影響しあっていると考えることもできる。

私たちの社会が健全であるかどうかの目安は、社会の共通理念を持っているかどうかである。

例えば、障害者の運動では、アメリカの場合、それぞれの人の自立、independence ということが、重要な概念となっている。この理念の共有なくして、障害者内部の連帯と、その運動が社会に影響を及ぼすこともかんがえられないだろう。

障害者用の運輸サービスである paratransit だけに依存せず、障害者も車椅子のままで、アクセスできるように公共のバスに車椅子のままで昇降できるリフトを付けるように運動している人々は、次のように主張している¹⁸。

Paratransit は私達に自立することを教えるのではなく、代替のものを提供する。もし、私達が自己決定する権利の意義を信じるならば、(中略)リフト付きのバスを必要としない人々は、特別の交通手段を屈辱的で私

達の自立を引きさげ、否定するものとして、拒否するだろう。

このような independence に対する信念、この信念が社会で共有されているが故に、車椅子で公共バスを止めるという障害者の運動も、反発だけでなく、社会的な支持を集め、1990年のADAでは、リフト付きのバスについての強い配慮が法律の条文に書き込まれたのであろう。

アメリカ社会は、厳しい競争社会である。百万人を超えるとも言われている多数のホームレスがいる。一方で、障害者の差別を禁止する法律が制定されている。競争社会と障害者を平等に扱うことは、どのように関係するのだろうか。

アメリカ社会の場合には、結果としての平等ではなく、機会が平等に与えられることが重要である。その意味で、障害者も平等に機会が与えられるべきであり、障害者であることによって、差別してはならないとするのである。

機会が平等に与えられるならば、その結果として、所得に大きな不平等が生まれることは、社会が許容することである。

日本においては、人々の間で、自立に対するこれほど強い信念はない。障害者を社会で守るという意識の同情から、支援が行われている傾向がある。

進んだ福祉のシステムと概念を世界に提示しているスウェーデンの場合には、単に福祉制度の紹介だけでは、我々は学ぶことはできない。岡沢は、次のように同国における社会建設の理念を紹介している¹⁹。

スウェーデン型福祉社会を形容する概念に「国民の家」がある。(中略)

「国民の家」とは、胎児から墓場までの人生のあらゆる段階で、国家が「良き父」として人びとの要求・必要を包括的に規制・統制・調整する「家」の機能を演じる社会である。「国民の家では、誰一人として抑圧されることがない。そこでは、人びとが助け合って生きるものであり、闘い合うということはない。また、階級闘争ではなく協調の精神がすべての人びとに安心と安全を与えるのである」。(中略) スウェーデンを良き「市民の家」に改造するためにも、階級格差の解消、社会保障の整備、経済的平等の達成、労働の保証、民主主義の確立が要請されたのである。

このような国民的な理念なくしては、障害者福祉の分野で著名となったノーマライゼーションの概念と実践もありえなかったであろう。

スウェーデンのベンクト・ニーリエは、ノーマライゼーション思想の「育ての親」と紹介されているが、彼は、1972年に次のような概念を提起している²⁰。

- ①一日のノーマルなリズム
- ②一週間のノーマルなリズム
- ③一年間のノーマルなリズム
- ④ライフサイクルにおけるノーマルな発達経験
- ⑤ノーマルな個人の尊厳と自己決定権
- ⑥その文化におけるノーマルな性的関係
- ⑦その社会におけるノーマルな経済水準とそれを得る権利
- ⑧その地域におけるノーマルな環境形態と水準

このような優れた福祉実践の概念も、社会全体を導く「国民の家」の理念が社会に共有されていない限り、実践されることはなかったであろう。スウェーデンでは、1980年代にすべての特殊学級が閉鎖され、普通学校で障害児が学ぶようになったが、このような優れた実践を福祉の視点だけから評価することは間違っている。

ヒューマンサービスの活動は、そのベースに社会を導く理念を必要としているのである。その分野に働く人々が、組織を超える理念を求めようとしないうち、社会は共通の理念を形作ることにはできない。日々の業務に忙殺されている場合には、このような理念を求めよということ自体が、難しいことであるかもしれない。もしも、そうであるならば、組織を束ねる立場の人々、組織を超えた活動を行っている人々が、こうした理念を模索することが求められているのであろう。

かつて、日本でゆとり教育が叫ばれたことがあった。学校の授業時間が削減され、クラブ活動や地域の活動の可能性が広がった。しかし、日本の学歴偏重型の競争社会については、変えられなかった。日本の社会は競争社会で

あるが、実力社会ではない。ある組織に帰属すれば、通常安定した地位を与えられる。終身雇用制は崩壊したとはいえ、ある組織に正式に帰属する、すなわち正社員と非正社員の間には、雇用条件に大きな格差がある。福祉の現場では、給料に二倍近い差があることが指摘されているし、正社員でいる場合と、フリーターの場合には、生涯賃金に四倍の差があるとも指摘されている²¹。

日本では、この正社員と非正社員の差は、能力差ではない。その組織の入り口において、正社員の地位を得たものは、その地位を保つことができる。教育機関のなかでも、大学における非常勤と常勤の格差は極めて大きい。このような格差の構造のなかで、人々はより高い学歴がより安定した地位を保障すると信じて、教育に投資しようとした。この結果、様々な補習の学校に通うことになっている。

社会の競争構造を抜きにして、教育だけを議論することから、このようないびつなことになるのである。

3.3 社会の多様性とヒューマンサービス

ヒューマンサービスの活動では、人々の多様な自己実現を可能にするように、各専門職が努力している。すべての人々の社会参加と自己実現を保障する社会は、なぜ望ましいのであろうか。それは、排除される可能性のある人々だけに望ましい社会であろうか、多様性を実現することの意味をまず考察しておこう。

第1にすべての人々が障害をもつ可能性を持っていることから、障害をもって社会参加できることを保障していることは、すべての人にとっての利益である。

高齢者になれば、自然と様々な肉体的・精神的な機能が低下し、障害を持つこととなる。また、交通事故や職場での事故から障害をもつ場合もありうる。さらに、薬害や様々な社会で予知されていない原因で障害を持つこともありうる。

このような障害に対して、健常人々だけに社会参加が認められている場合には、個人でそうした危険に対処するように保険にかけるとかの対策をとる必要に迫られる。また、家族等の限られた人々の支援だけしか期待されていないならば、家族の負担は極めて重いものになるだろう。

加齢や事故による障害を社会生活のリスクと考え、人々がこのリスクに共に備えるという意味で、障害をおっても社会参加できることは、望ましいことになる。

第二に、障害をおっても様々な社会参加で、社会に貢献できるからである。知的障害をもっている人々は、そうでない人々に比べて判断機能等は弱いのが、同じ作業を根気良く繰り返すことでは、高い適性がある。リサイクルの工場等で雇用されているが、その他にも、多くの活動の機会がある。身体障害があっても、適切な補助具があれば、社会生活は可能である。そうした人々の社会参加が人的な資源となる。

第三に、我々が常に障害をもっている可能性があるならば、それに対して、社会システムを工夫してユニバーサルなものにしておくことは、社会の利益である。このユニバーサル化に対して、障害を持っている人々は自らの経験から提言や製品の開発のアイデアを出すことができる。

第四に、多様な生そのものが、私たちの生活を豊かにできることである。例えば、体育教師の模範演技のとき鉄棒から落下して脊髄損傷という重度の障害を負った星野富弘さんの芸術活動、生き方は、人々に生きるこの意味を深いところから教えてくれている²²。

同じような人々との会話ではなく、様々な考え、様々な立場の人々との会話で私たちは成長することができる。また、異なった宗教や異なった人種の人々との共生も重要である。

もちろん、このような多様性の確保には、社会的なコストがかかる。例えば、バリアフリーの社会を実現するためには、乳母車、車椅子が通りにくい街の造りを変えたり、エレベータやエスカレータを設置するための、コストがかかる。さらに、こうして設置した設備を運転維持するためのコストがか

かる。

次に考えなくてはならないコストは、心理的なバリアを取り除くために、互いの理解を進める社会的な費用である。これは教育によって、障害理解を進めることでバリアが低下させられる²³ということもできるが、人々が個別の利害だけを考えているとき、バリアの低下も困難であろう。

例えば、知的障害者に対する偏見もあるが、そうした人々の施設が自分の家の近くに建てられる事に反対する人々は、施設の存在が自分の家の財産価値を低下させるということを理由にすることがあると指摘されている。わが国の社会が拝金的な傾向を強めているなかでは、こうした偏見とそれに基づく反対を無くすことは極めて困難であろう。

多様性を受け入れるということは、横並び意識が強く、集団として行動する日本人にとって、決して容易なことではない。障害をもった人々を社会に受け入れることだけではなく、ひとりひとりの考えを尊重する意識が必要である。

なお、心理的なバリアの解消に最低限の社会的コストしかかけていない社会に比べて、バリアの解消に社会的コストをかけている社会は、社会コストが大きく、国際的にみたととき社会の競争力を低下させる危険性がある。しかし、競争自体が私達の社会の目標になることはない。それはあくまでも、個人の能力を開花させ、社会を進歩させる手段であると考えらるべきであろう。

3.4 社会の連帯性とヒューマンサービス

ヒューマンサービスの活動は、教育においても、福祉においても、社会の連帯性と深い関係がある。そこで、次に社会の連帯性の意味を考えておこう。

社会の連帯性は、社会を豊かにするだろうか。その問いに対する答えは、連帯性の理解にも関わることである。この連帯性は、人々の結びつきが強いことを想像させるが、結びつきが弱くても、人々の中の協調性という形でも、現れる。

社会の連帯性は、社会倫理を守るという形でも現れる。ドイツのミュンヘ

ん市の地下鉄を利用した時、改札口が無いことに気がついた。スイスでも駅に改札口がないが、ドイツの場合には、改札口はないが、切符を通すバーは設置されていた。利用者は、このバーに切符を挿入して利用時間を刻印してもらう。そして、地下鉄を利用するのである。不心得者は、切符を購入せず地下鉄を利用することができる。

私は十日あまりいた間、この地下鉄を利用したが、駅員が検札に来た場面に遭ったことはなかった。人々が、切符を購入して利用するというルールを守るということを前提に維持されているシステムである。

仮に、人々が自分自身の利益を極大することを想定すると、維持することが困難なシステムである。社会の構成員が、社会的なルールを守ることでシステムを維持する費用を抑えることができている。

後にも述べるように、各人が個別の利害を追求することでは、社会の健全性を維持することは困難である。各組織の効率性、各人の利害を追求するという姿勢から、組織の利害を超えた社会の合意を形成することは困難である。組織が抱える問題を社会で共有し、必要な提言をするためには、経済活動を始めとして、様々の活動が組織単位で行われ、社会的な評価が行われ、必要な資源が配分されるもとは、組織の壁は、共通の行動を実現するときの壁となる。この壁は、人々のある意味でボランタリーな精神で乗り越えられなくてはならない。

もちろん、競争によって、社会発展を実現して、豊かな社会を造るというのもひとつの選択である。この場合には、厳しい競争が、少数の勝者と多数の敗者を生み出し、社会の富の分配の偏りと、多数の敗者の精神的な不安定、社会全体のストレス構造を生み出す。

アメリカ社会は先にも述べたように競争社会であるが、この社会においても、社会の連帯は存在していたこと、そして、近年その連帯性が低下していることが、指摘されている²⁴。また、優れた経営者の自伝等でも、かつてのアメリカ社会には、共助の精神があったことが述べられている²⁵。決して、競争だけの社会ではない。

社会から、相互の連帯性が失われると、組織的な活動におけるグループダイナミックスが負の方向に作用するだろう。

日本では、子どもたちが社会的な訓練の機会を失っており、自分たちがどのように行動することが望ましいかが分かっているにもかかわらず、集団の意識からそれが困難になっている。社会の連帯性が低下することの弊害を示すものである。

3.5 社会の健全性とヒューマンサービス

以上明らかにしたように、ヒューマンサービスが社会の価値に規定され、個々の活動の成果だけでなく、社会の健全性という大きな視点による評価が必要である。学校や福祉施設などの個別組織は、社会のニーズに応じてサービスを提供するが、この個別組織の対応だけでは、社会の健全性は保証されない。社会の健全性に対する、社会の理念に基づくヒューマンサービスが必要なのである。

4 ライフサイクルとヒューマンサービス

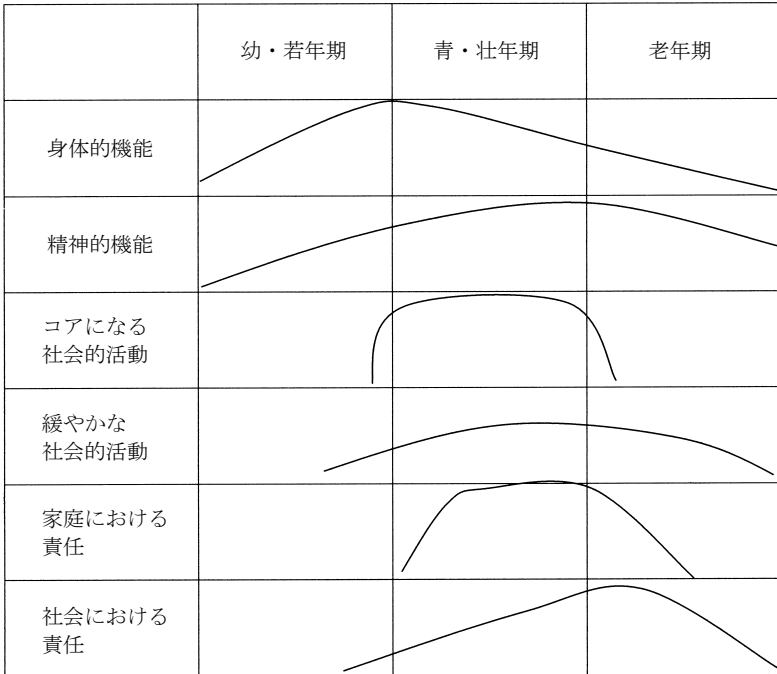
4.1 ライフサイクルと個人の機能、活動、責任の変化

ヒューマンサービスの需要者も供給者も、人の成長と変容を意味するライフサイクルに規定されており、このライフサイクルに対応した成長課題、家庭と社会における活動、個人の責任の取り方がある。社会は、こうした各ライフサイクルの課題に対応するように、ヒューマンサービスを提供しているのである。ここでは、各段階の特徴を整理しておこう。

身体的機能は、幼・若年期に上昇し、青年期以降は低下してゆく。精神的機能は、ここでは記憶能力等の数値化できる能力ではなく、判断したり、他者を受容したりすることができる、高度な能力を意味している。この能力は、後でみるように、身体的な機能が低下し始めても、成長し続けると考えられる。

コアになる社会的活動とは、所得を形成する活動である。経済活動や政治活動が含まれる。社会が求める活動は、主として青年・壮年期の人々によ

表1 ライフサイクルと機能・活動・責任



って担われることになる。

緩やかな社会的活動とは、友人との交友やボランティアなどの社会的な活動である。この活動によって、社会の緩やかな連帯性が形成されており、極めて重要な活動である。

社会は世代交代によって健全に維持される。世代交代はまずは、家庭における責任を果たすことから実現される。家庭における責任とは、子どもの養育と、親の扶養・見守りの責任である。社会保障制度によって、この家庭における責任は、国や時期によって大きく変化するようになった。

健全な家庭とは、何であるのか、両性間の平等な協力を実現すること、そしてともに支えあう関係を作ることが重要である。また、世代間の扶養も家庭の大切な機能である。親が子を養育すること、また、老親を見守ることは

家庭の重要な機能である。

4.2 ライフサイクルと責任の変化

個々人の成長、諸機能の上昇に対応して、社会的活動が変化し、責任も変化する。

家庭における責任は、身体的機能と精神的機能がいずれも高い時期に、高い水準であるが、身体的機能が低下する時期には、低下する。生物学的に言えば、生殖活動とその後の子孫の養育段階に身体的機能は高く維持されているのである²⁶。

社会における責任は、精神的機能が高い水準で維持されているが、身体的機能が低下し始める壮年期に高くなる。経済的な力もこの時期には、高くなるので、ボランティア活動や広い意味の社会的活動は、この時期から老年期にかけて、高い水準で推移する。

コアになる社会的活動のために、準備するものが、幼・若年期における教育である。この教育は、技術や技能の習得が中心であるが、家庭や社会における責任は、技術・技能だけではたされるのではなく、倫理感、協調性などの社会性も必要としている。そうした能力を、社会がどのように、与えられるかが、社会の課題となる。

子ども達の教育において、家庭の役割は大きい。社会と家庭において責任を担うべき世代の幼稚化が指摘されている²⁷。家庭が正しく機能しないかぎり、学校教育だけで、子ども達の健全な成長を実現することはできない。

ヒューマンサービスでは、サービスの受け手の人々が、どのようなライフサイクルにあるかによって、その人が直面している課題が異なり、サービスの内容も異なることになる。

4.3 ライフサイクルと内面的な成長

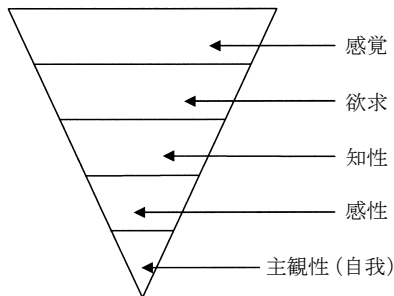
幼児期から青年期までの知能や技能、社会性などの成長過程は、前項で整理しているが、この成長は肉体的な成長も伴った外から見ても顕著なもので

ある。これに対して、青年期から老年期における成長は内面的なものである。

この成長によって、安定した自己を確立することになる。ヒューマンサービスの目標を考える意味でも重要であるし、この過程を経た人々によるヒューマンサービスの質を考える意味でも重要である。

精神科医の高橋和己は、人間の意識の構造を図1「心の階層」で表現し、基底に「主観性」と呼ばれるものを想定している。この主観性は、人々の精神的な発達によって確立されるもので、青年期以降の成長によって実現される。この主観性から、第1に自分自身の心の内を静かに眺めることができる、第2に、自分自身に対する自信を持っていると述べている。

図1 心の階層



人間的成長を遂げることによって、世界に積極的に関わることができ、リーダーシップを発揮することができる。社会はそのような精神的な成長を遂げた人々を必要としている。ヒューマンサービスの提供においても、そのような成長を遂げた人々は、そうではない人々とは異なった質のサービスを提供することができる。

5 人間理解とヒューマンサービス

5.1 人間理解とヒューマンサービスの関係

私的組織、企業が支払われた代金に対して、それに相応しいサービスを提供するヒューマンサービスでは、その人間理解は、顧客満足度の最大化が中

心的なテーマとなろう。しかし、教育や福祉の場合には、社会的な資源が意識的に配分される社会的な活動である。顧客満足度によって、サービスの内容が決まるというものではない。顧客の満足とは別に社会の評価尺度が必要になってくる。この評価尺度は、人間についての社会の共通理解と、その人間に対して、どのような成長、あるいは課題を社会は期待しているかによって、決まってくるだろう。そこで、次にどのように理解すべきか、議論が別れる点を整理しておく必要があるだろう。

5.2 利己的な存在・利他的な存在

哲学的には、人間を利己的な存在とみるか、利他的な存在とみるか、長い考察の歴史がある。心理学では、人間の成長過程の問題としてとらえている。そして、「自己中心」的な人間から、「脱中心」的な人間への成長の過程、あるいは、ピアージェティックに言えば、自己中心性から、共同性への連続的な成長の過程としてとらえられている。

経済学では、個別企業は利益の極大化を目指して競争し、個別の経済活動の担い手は、効用の極大化を目指して行動すると想定されている。他者の利益を配慮することも、それは自己の利益につながるとして、それも自己の効用の極大につながると思われなくもない。しかし、それには大きな困難があるし、非現実的である。

近年の日本社会では、家庭における児童虐待が大きな社会問題になっている。親が子どもを慈しむのではなく、虐待の対象にする。我々の通念を超える事態であるが、ひとりひとりの人間が個別の利害、自分のことだけを考えるという視点に立てば、決して不思議な事態ではない。親が子どもを慈しむという関係は、動物的な営みであるとともに社会的な営みであるからである。とりわけ、子どもの出生に自ら関わることの少ない父親の場合には、文化人類学者が指摘するように、男は、社会的な関係のなかで父親になるのであり、動物的に父親になれるのではない。社会的な関係のなかで、父親に成長するのである。

人が生まれながらにもっているもので、生きていけるかといえば、様々な社会的な能力を獲得して生きていけることが分かる。少子化のなかで、家庭における役割、地域社会における役割をなくし、過保護な環境で育ってきた子どもたちがいる。

社会的な活動が可能になるためには、まず、他者と協調して活動するという協調性という姿勢、そして、他者に配慮しつつ自己の利益をも追求するという対人スキル、さらに、社会的な責任を負う世代において、個別の利益を守りつつ、個別の利益の短期的な最大化ではなく、個別の利益と、社会の利益を共に追求する「脱中心」的な資質が求められる。

教育の現場にいるものの観察からいえば、親の愛を受けているだけでは、彼らは愛を他者に投げる人間に成長することはできない。彼らが、自分の役割を自覚し、社会のなかで自分が責任を負える人間であることを自覚して初めて、他者に愛を投げかける人間に成長することが可能となる。愛を受けて育まれる存在から、愛を与える存在に転化すること、これは、人間の自然な成長過程でもある。

典型的な場合で考えれば、個人のなかでは、成人になり、異性との愛を育み、家庭を持つことで、他者とのかかわりが育まれる。しかし、それ以前の段階から他者との関係のなかで、自己の利益の追求を他者との協調のなかで追求することが訓練されていなくては、家庭生活をスムーズに営むことはできないだろう。

社会一般で言えば、人々が成長の過程で、協調性、対人スキルを習得することが望まれる。こうしたことをベースとして、社会はさらに組織のなかでリーダーとなる人材を養成しなくてはならない。社会があるべき理念を形成し、共有するためには、自己の利益だけを追求するだけでなく、参加者に信頼されるリーダーを必要としている。

このような組織の人々に信頼されるリーダーは、ボランティアな組織だけに必要なのではない。利益を追求する私的な企業において、経営者が自分の後継者として、「私心のない」人を条件とする場合があるのは²⁸、こうしたこ

との現われである。

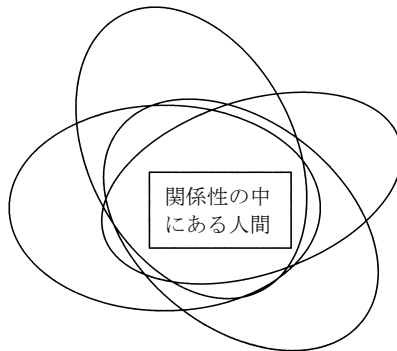
こうした人材は、どのように社会が育てるのであろうか。ひとつは、教育の力、宗教等の活動で、利他的な生き方のモデルを示すことで実現されるだろう。社会は献身的に社会に貢献した人々を社会の共有財産としてもっている。そうした人々の生き方が、若い人々に影響を与えて、そうした生き方が受け継がれるならば、社会は、様々な危機に対応できるだろう。

この成長は、連続的な成長であろうか、それとも非連続な成長であろうか。筆者は、非連続な成長であると考えている。シュンペーターが、かれのいう「企業家」として、様々な困難に直面する資質を条件にしている。こうした企業家を社会がもつことによって、非連続的な社会発展に対応できるのである。

5.3 多様な関係性に支えられ、関係性の海に浮かぶ存在

人としての成長は、多様な関係性のなかで、自己を確立し、他者と良好な関係を維持して、共生できることに現われる。様々な思想、様々な感情を受け入れられること、様々な個性を受け入れられること、そうした受容性は、人間としての成長である。

図2 多様な関係にある人間存在



このような様々な関係性のなかにある人間、そして様々な個性を受け入れるようにならざるをえない人間が、それに対応するように成長するためには、

一人の教育者との関係から教育されたり、一人の援助者との関係から援助させるのではなく、チームしての関わりが重要になってくる。

チームとして関わることで、その人に多面的に評価の視点が加えられる。知的な面の活動について、鋭く観察が行き届く教育者もいれば、情緒面での成長に鋭い観察が及ぶ教育者もいる。様々な人の個性的な視点から評価されることが大切である。

そして、ヒューマンサービスの組織では、各専門職が、個性的なプレーヤーであるが、チームプレーのできるプレーヤーであることが求められている。よく見られるのは、カリスマ的な影響力を学生に発揮できる教員が、あくまで、個人のカリスマの範囲で学生に影響を与えようとするものである。カリスマ的な教員からは、教育の現場の問題はみえてこない。そのカリスマ性で問題が解消されているからである。しかし、組織は様々な人々の関わりで維持されている。カリスマ性がないヒューマンサービスの担い手も重要なメンバーなのである。

次に考えなくてはならないのは、人は、教育や福祉の組織、サービスの提供場面だけで生きているのではなく、そうしたものは、生活のごく一部であることである。

私達は、次のような関係のなかに生きている。

家族関係 生活空間の共有、生活基盤の支えあい、感情的な支えあい

例 障害者の自立、高齢者の精神的な支えとしての家族

友人関係 感情・思想の共有、趣味の共有

社会関係 ①コアになる社会関係

経済活動などの活動による所得の形成・社会関係の形成に必要な技能を修得

例 学生指導における擬似家族、擬似友人関係

支えるためには、擬似友人関係も必要であるが、規範を伝えるためには、そうした擬似的関係は、適切ではない。

②緩やかな社会関係

擬似家族的な、親密な関係だけで、広い意味の教育機関が、学生を教育した場合には、どのような問題が発生するのか。例えば、福祉施設の内部では、知的障害者に対して、精神的な支えを与えるように、声かけを行い、精神的に支える。しかし、このような支えが恒常化し、そのような温かい環境でしか、自己を維持できない障害者は、就職等で社会参加していったとき、施設と現実のギャップに対応できないことがある。

多様な関係性のなかで学生を育てる、その前提について、ヒューマンサービスの担い手の考えは異論はないだろう。しかし、多様な関係性から、それぞれの場で、どのような関係を基礎として、関係を形作るかは、その現場、現場で様々な問題がある。

5.4 成長し、変容しつつ自己実現を図る人間

○自己実現の機会の提供と関わり

マズローの理論によれば、自己実現は、人間の最上位の欲求である²⁹。しかし、この自己実現の内容は、文化によって大きく異なっている。文化心理学者の北山忍は、次のように整理している³⁰。

欧米人も日本人も日常の生活を通じて自己実現を図るのであるが、その形態は大きく異なると考えられる。欧米人は自己の望ましい属性（才能、能力）を肯定的に評価しようと動機づけられているのに対して、日本人はまず自己批判的に自己の望ましくない属性を見出し、実際の行動でこれをなくするように動機づけられている。

そして、日本人は、人並みであることを重視し、個性的であることを軽視すると述べている。

自立した個人として、利用者が自己実現の方向性を自ら発見し、実現しようとするのが、実社会であり、他人が関わるものではない。しかし、ヒューマンサービスの供給者が、自己実現の方向を発見し、提起することは、教育等でも見られることである。福祉施設等では、ケアワーカーが、その方向を発見し、提起することになる。

個々の利用者、ヒューマンサービスの受け手の自己実現の方向は異なっている。言い換えると、それぞれの人が、自己実現できたと感じる、達成感の得られるものは、その人によって、時間の経過によって、社会関係のなかで異なってくる。

貧しい社会生活のなかでは、人々は、生きることに忙しく、自己実現の機会は限定されている可能性がある。社会が物質的に豊かになっても、基礎的な生活の需要を満たすのに忙しい生活が長い人の場合には、基礎的な生活のニーズを満たすことが、自己実現になっている。

○自己実現の過程の提案

自己実現の方向性が発見されても、それから直ちに自己実現が達成されるわけではない。肉体的、あるいは精神的な障害がある人の場合には、自己実現を達成する過程を、ケアワーカーが準備する必要がある。その利用者の能力や関心に合わせて、自己実現の過程を提案しなくてはならない。

例えば、調理に喜びを感じる利用者であっても、自在に調理道具が操作できるわけではないし、食材を適切に調理できるわけではない。ケアワーカーが利用者の認知症の状況等を考慮して準備することで、利用者の達成感、自己実現を可能にできる³¹。

○成長、変容に対応した教育課題と目標の設定

教育の目標は、低すぎても、高すぎても良くない。適切な課題が、教育を受けているものの、能力に対応して、与えられていることが望ましい。そして、個別参加者の精神的能力の評価と個別参加者の動機付けと感情的な状況の判断が専門職に求められる。

動機付けが適切に与えられているとき、高い目標に対して、努力することができ、大きな成果を挙げることできる。動機付けのためには、激励や強い警告等の様々なアプローチがありうる。感情的な状況を判断し、動機付けのための、アプローチが選択される。

○人格と自己実現の対象の変容

高齢者の場合、加齢や病気の進行にともなって、その人と関わる人々の課

題は変化していく。認知症がすすんでいない状態、残存能力がある状態では、その人の残存能力を活性化するような刺激的な関わりが求められるし、有効である。しかし、同じ人が認知症が進行し、残存能力が低下した段階でも、そうした活性化させようとする試みは、その人のストレスの原因になるのである。次の事例は、私が直接関わったものである。

高学歴で知的能力の高い人が末期の癌で闘病中であった。二人のケアワーカーがこの人に主に関わった。一人の人は、積極的に生きることが好きで、生活のあり方について、自分の考えがあり、すべてのことに自分から働きかけようとする姿勢であった。もうひとりの人は、病気の進行や対象者の理解が丁寧であるが、生活のあり方について、積極的には意見のない人であった。残存機能が高い段階では、積極的に生きようとする人が、癌闘病中の人に生活の喜びを与えることで、この人を支えることができた。しかし、癌が進行し、モルヒネの投与量が増加するにつれて、患者の意識も曖昧となり、人の名前もすぐに忘れるような状態となった。残存機能が大きく変わった状態となったが、積極的に生きることが好きなケアワーカーの態度は変わらなかった。この段階では、病気の状態についての丁寧な観察ができる人が、この患者を受容することができるようになり、患者を支えることになった。

残存機能の状態によって、その人の欲求の内容は異なる。様々な欲求に対して、対応できる柔軟性が求められている。

5.5 非連続な成長・変容への対応

人は、連続的に成長・変容するのか、それとも非連続的に成長・変容するのか、心理分野の研究者の意見が分かれる所である³²。連続説は、スイス人の生物学者ピアジェによって唱えられ、非連続説はフランス人の医者ワロンによって唱えられている。

非連続説を唱えるワロンによれば、人は、通常はいはいから、あるきはじめる。しかし、「はいはい」の過程をへずに、歩き始める場合がある。これは

自閉症の子どもの場合にみられることである。また、言語の習得においても、非連続的に成長していることが指摘されている。

連続的に変化するとき、丁寧な観察で、成長・変容を支えることができる。他方、非連続的であるとき、それまでの観察、アプローチが有効でなくなる。こうしたことから、非連続性に対応する力が専門性として求められる。

5.6 男性と女性の性差

男性と女性の、人間関係の作り方、感性と理性の関係は、異なっている。そうした性差を認識した、アプローチが必要となる。男性にも、女性にも偏らない、いずれの視点も含めたアプローチが必要となる。

性差に言及すると、あるいは、性差はなく、あるのは個性の差であるとの批判を受ける可能性がある。しかし、大脳生理の上でも、男性が言葉や計算をつかさどる左脳を発達させ、女性が感情や空間認識をつかさどる右脳を発達させていることは知られている。河合隼雄は、それぞれが得意とするものを次のように整理している³³。

「男性の目」は対象を自分と切り離し、客観的に見る。それは全体よりも、ある部分を切り取り、その部分を明確に認識する。「女性の目」は自他の未分化な状態のまま、主観の世界を尊重しつつ、ものを見る。それは、明確さを犠牲にしても全体を把握しようとする。

また、教育哲学の研究者 Nel Doddings は、論理と愛を男性と女性のそれぞれに関係づけ、女性の立場から倫理とモラルの教育について考察している³⁴。

両性のそれぞれの特性を生かしたアプローチが求められるだろう。これは、決して、いずれかが優位にあるというものではない。

5.7 感性と理性のバランスのなかに浮かぶ人間

感性と理性の関係については、ふたつの立場がある。

- ①感性と理性の並立アプローチ
- ②感性の海に浮かぶ理性の上下アプローチ

筆者は、感性あるいは情動と呼ばれるものが、人の行動のベースにあるだろうとの立場である。フロイトが意識の下層に「超自我」を想定していることも、私のアプローチと共通している。

また、アダム・スミスは、その倫理学において、高い知能の人の危険性を指摘している。判断は、その人の感情から方向づけられるが、その論理は、高い知能から導かれる。そして、人を傷つける言葉が、高い知能から生み出されるというのである。

認知症の高齢者のなかには、感情的に不安定になると、問題行動が発生している場合があり、感情的な安定が重要であることを示している。また、カウンセリングにおける信頼関係の形成においても、損得の利害ではなく、感情的な結びつきがなによりも大切な場合がある。

5.8 諸能力のバランス

ヒューマンサービスでは、サービスの受け手のバランスのとれた成長が求められるが、様々な要因から、そのようなバランスのとれた成長、人間性が困難になることがある。次のようなバランスに配慮することが必要となる³⁵。

健常者における諸機能の均衡のとれたバランスと成長

知的障害における諸機能の低い水準のバランス

自閉症の人における諸機能のアンバランスな成長

認知症高齢者の豊かな感性と低い知性

ヒューマンサービスの専門性とは、このようなバランス状態についての理解と想像力である。

例えば、認知症高齢者は、知的な理解力は低下している場合でも、感性は豊かであることが指摘されている³⁶。

6 ヒューマンサービスの管理と評価

6.1 ヒューマンサービスの管理と評価のふたつの視点

ヒューマンサービスの提供を管理し、その成果を評価するとき、結果の管

理・評価であるのか、プロセスの管理・評価なのかが問題となる。

通常の経済活動で生み出される財・サービス、すなわち経済活動の成果は、投入された資源と産出された財・サービスから評価され、限られた資源から、より効率的に産出することが目標となる。これに対して、ヒューマンサービスの場合には、成果が産出されなくても、その過程自体に意味があることがありうる。

図3 通常の経済活動の投入と産出

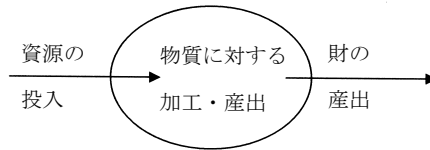
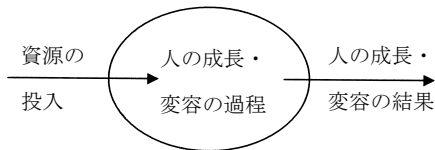


図4 ヒューマンサービスの投入と産出



また、教育・福祉活動では、成果が産出できないこともありうる。例えば、教員が指導したり、励ましたり、様々なアプローチをして、どのように関わっても、学業を達成できない学生もいる。また、アルコール中毒の人の社会復帰が本人の意思の弱さから実現しないこともあるし、治療をしても、癌の進行を抑えることができないことも稀ではない。その他、様々な事例をあげることができる。

このような場合でも、結果は現れなくても、サービスを受けている人の目に見えない成長はありうる。また、サービス提供者が困難な状況のなかで成長するという、大きな意味での社会的な成果もある。このような成果の現れない活動も意味を持っている。

教育の成果、支援の成果が現れにくいものでも、障害を抱える人に社会的

支援を続けることは、社会を奥行きのあるものにしうる。アウトプットがないことから、障害を抱える人の支援を社会が止めると、障害を抱えた人は社会から完全に排除される。問題は、潜在化する。そして、凶悪な犯罪等で社会がしっぺ返しを食うことになる。

社会が抱える問題に対して、ヒューマンサービスの活動によっては解決しないものもある。成果をあげるまで、社会が許容するという寛大さ・寛容さが求められるのであり、また解決の困難性から社会が学ぶことも可能である。その意味で、専門職は上手くいった結果だけでなく、上手くいかなかったプロセスについても発信する義務がある。そうすることで、社会資源を投入した活動が、社会に貢献できるのである。

6.2 過程と結果の管理

過程自体にも意味があるとはいえ、社会の資源を投入する以上、まずは、結果を生み出すことが求められている。成果の産出がなくては社会的な信認が得られないからである。基本的に結果、産出の管理であり、評価されるものといえる³⁷。

教育や福祉という活動では、成果を考えると、過程だけを考えると異なる視点が必要となる。

教育では、学生にレポート等の課題を与える。過程の管理という視点からいえば、提出されたものを評価するだけである。しかし、結果の管理という視点からいえば、評価するだけではすまされない。悪いレポートは、再提出を求めることで、学生に奮起を促すことができる。また、試験においても、通常の再試験の基準に満たない場合に追試をするだけでなく、教員が学生の能力で努力すれば十分達成可能な場合には、より高い基準を設けて、基準に満たない場合には、再試を課すこともありうる。

このような指導は、学生の不勉強に反省を強いるものであり、視点を変えれば、一種の罰であるともいえる。しかし、教員が学生の成長の可能性を考えると、このような強い指導を行って、追試をされる前から、自分で結果

を考えて努力する姿勢を育てようとすることもありうる。

ヒューマンサービスでは、過程と結果、いずれをも追求しなくてはならない。後、考察するように、組織的な対応としては、二つの目標を追求する仕組みが必要である。しかし、各サービス提供者がふたつの目標を同じように比重をかけて追求することには、内在的な困難がある。

過程の管理は、教育の時間、課題の出題、相談業務における対応時間などの量的で外形的な基準で、管理が可能である。また、サービス供給者の関わりの弱いものでも、供給は可能である。相対的には、広く浅いサービスの提供となる。

これに対して、結果の管理では、サービスの外形的な基準ではなく、結果を生み出すための手段として、サービスの質の最適性が問われるのである。最適性を満たすためには、サービス需要者に強く関わらなくてはならない。相対的には、狭く深いサービスの提供となる。そして、高い満足を得る可能性と、需要者・供給者いずれにおいても、強いストレスを持つ可能性もある。

6.3 個人と組織の評価と管理

ヒューマンサービスの活動は、その成果が目に見えにくいものだけに、組織として目標管理を行わない限り、サービス供給者の個々人の判断に委ねられると、双方にとって居心地の良い目標に流れる可能性がある。

もちろん、個別の事例では、サービス供給者、教育者、福祉実践家の職業倫理から、過程と結果について、自ら高い目標を設定し努力することがあろう。しかし、個々のサービス提供者の判断に任せると、個別性が大きくなってしまう。そこで、個別サービス提供者の活動では、まず、サービス提供の過程管理が行われるが、組織としては、サービス提供の結果管理が適っているだろう。

結果管理としていっても、数値が客観的に可能なサービスと、困難なサービスとがあろう。数値化が可能なサービスについては、組織としての目標を設定して努力しない限り、改善は困難である。

7 ヒューマンサービスに必要な専門性

7.1 個々の専門職として追求する専門性

7.1.1 知的専門性と人格の統合としての専門性

福祉や教育の学問と、数学・経済学・医学等の学問との間には大きな相違がある。前者は、純粋な理論展開、厳密な仮説検証の方法と、その適用を特徴としている。

後者は、学問を生成する人の世界観と、生きる社会の価値観に依存したアプローチであり、観察の対象、働きかけの対象であるが、観察の視点・働きかけの内容によって、対象自体が変容する。問題解決の方法と成果についての、出来る限りの検証が望ましいが、しかし、検証が最優先するわけではない。柔軟で、全人格的なアプローチが求められる。

ヒューマンサービスでは、理論的なことを当てはめるのではないだけに、知的能力だけではなく、感性・人格的な力量が求められていることが特徴となっている。知的能力は、各専門分野の知識である。この知識は明確な形をとるが、感性・人格的な力量は明確な形を取りにくい。しかし、重要な専門性である。これらは、これまでの分析を前提に次のように整理される。

7.1.2 知的な専門性

①知識

ヒューマンサービスに必要な専門性を整理しておこう。知的能力と、感性・人格的な力量が求められている。サービスの需要者が専門職に求めるものは、感性や人間的なものが優先されることがある。

例えば、医療において、患者が望んでいる治療者の人間像をアンケート形式で調査した結果では、回答の多いのは、①親切・理解・関心、②知性・熟練・手腕、③真実性・誠実性、④信頼性、⑤ゆっくり診療する・丁寧に説明する、と回答がならんでいることが指摘されている³⁸。

人間的な信頼関係、感情的な結びつきが求められているが、専門職として

まず、求められるのは十分な専門的な知識であろう。関係する分野の十分な知識があることが、専門性を保障するものでないが、不可欠の要件であることは間違いない。

ヒューマンサービスの分野における知識のあり方の特徴は、対象者の意識の状況、環境等の様々な要因を考慮しながら、動的に活用されなくてはならないことである。このため、対象とする人々の世代や障害等による基本的な特徴を把握することを前提にしながら、個別性を考慮した丁寧な観察が必要となる。

筆者は、知的障害者の家族への専門職のアドバイスを観察したことがある。

家族に知的な障害者を抱えて、どのように対応してよいか迷っている人に、障害者分野の専門職がアドバイスしていた。知的な障害者の状態、家族の関わりを確認しながら、その専門職は家族の関わりの大変さに理解を示していた。また、関係する施設を説明し、その施設に勤める医師を紹介することを約束して、最初の面接を終わった。

この知的障害者は、家庭における生活では、その知的能力にあった生活のあり方を見つけることは困難であろうとも判断される事例であったが、その専門職は、家族にはそうした困難については話さず、施設への入所も話さなかった。

この専門職は、障害者の客観的な状態だけを考慮したのではなかった。家族がこの障害者と関わる姿勢が、この障害者のより高い自立や生活の安定に大切であることを考えていたのである。施設に入所することが、適切である可能性が高いが、家族が施設に頼ると、家族としての関わりが弱くなることを危惧したのである。

専門職は、もっている情報・知識を全て開示するわけではない。また、専門職の知識は、静的な客観的な状況で活用されるのではない。対象者の置かれた環境、対象者の動的な変化のなかで、活用される知識であることが、ヒューマンサービスにおける専門職の知識の特徴である。

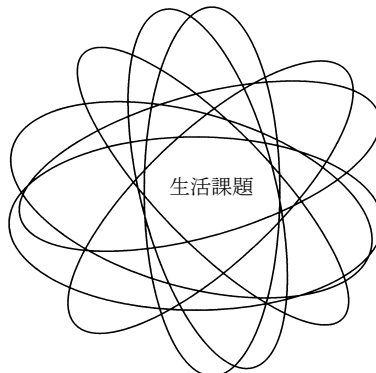
②観察力・洞察力・想像力

対象者の性格や諸能力の把握は、適切なサービスの提供の前提となる。障害者への援助では、個別の障害の正確な理解が前提となるし、教育では個別の学習者の能力と学習進度の把握が前提となる。

同じ学習課題が与えられる場合でも、学習者に意欲を掻き立てる適切な課題であることもあれば、力を発揮しなくても解けてしまう容易な課題であるため、意欲を掻き立てない場合もありうる。また、音楽療法では、レベアタックという概念で、対象者の能力等に対応した課題を与えることを提案している³⁹。

すぐれたヒューマンサービスの提供者は、直感的に洞察力を働かせて、アプローチする。直観力がない場合でも、対象者の生活課題をどこまで詳細に把握しようとするのか、学習者の進路をどこまで詳細に分解して、課題として把握しようとするのか、観察力・洞察力は大きく異なっているのが、実態である。

ある社会福祉実践家に、被援助者の生活課題をどのようにして共同で見出すかを尋ねたとき、その実践家は様々なアプローチをするなかから、自然にそうした課題が見えてくると楕円でひとつひとつのアプローチを示している、次のような図を描きながら説明した⁴⁰。



信頼関係を創り出す様々な言葉かけの可能性のなかから、核心から外れたものが取り除かれ、被援助者の生き方の核心に触れる可能性が次第に明確な形をとるのである。

ヒューマンサービスでは、サービスの供給者と需要者は、世代的にも性的にも、性格的にも、能力的にも異なるのが、普通である。そうした差異を超えて、需要者の核心に触れるには、適切に情報を得る努力と少ない情報から、核心の可能性を予想する想像力が必要となる。

この想像力は、供給者から需要者に直線的に働きかけられるのでない。アプローチの核心を探る過程として、様々な可能性が想像されるのであり、ひとつの思い込みから、アプローチするのではない。

D.A Schön は、それぞれが固有の性質をもっているため、理論の適用では問題を解決できない分野の手法を考察して、次のように説明している⁴¹。

状況を再構成した後、何をなすべきであるかを判断するために、各実践家は、状況を枠組みに適用させようと試みる。多様な行動 (a web of moves) を通して、結果、含意、評価そして次の行動を発見する。多様な可能性を追求する想像力が必要なのである。

③表現力

ヒューマンサービスは、対象者との人間的な関わりが重要である。言葉でない表現も必要であるし、言葉によって明確に伝えることも必要である。言葉を理解しえない人々には、豊かな表情で接する必要が他の場合よりも高いし、言葉を理解しえる対象者に対しては、言葉による積極的な働きかけが重要である。

この表現力は、サービスそのものを与える場合と、動機付け等の周辺の活動にも重要である。

教育においては、教員が学習者に動機付けすることが、極めて大切である。学習者の気持ち、遊びたいという気持ちと、学習しないといけないという二律背反の気持ちを理解しながら、学習に誘導すること、このことを実現するためには、表現力が求められている。

また、ヒューマンサービスの成果を社会に発信する、結果のでないプロセスについて社会に発信するためには、表現力は大切である。

7.1.3 人格的な専門性

①人間愛

あるケアワーカーは、次のような体験談を記している。

「介護の仕事に就いて間もない頃、普段はわがままで訴えが多く、重度の障害のある74歳の女性が、夜中に真っ暗なベッドの上で、自分の人生、現状の生活に絶望して泣いてる姿に接し、自分の非力を思い知りました。できる限りのケアをしてきたとあっていただけに、本当にショックを受けました。この方に幸せに感じてもらうには、どうしたらよいのだろうと深く悩んだものです。」⁴²

施設において、わがままな訴えを普段している利用者は、多分、長い人生においても、周囲の人々にそのように思われることの方が多かったであろう。多くの高齢者は、自分の人生を引きずりながら、施設での生活を送っている。それは、長い人生の最終局面として、致し方ないことでもある。

しかし、このケアワーカーは、利用者をそのように突き放した視線で見ない。その人がどのように、職員に接してきたかではなく、その人の現在の悲しみを、人間として共感して、悲しみを共有している。「人は皆、歓びのある生を生きて欲しい」と願う深い人間愛に支えられることなく、悲しみを共有することはできないであろう。

人間愛が必要であるのは、ケアワーカーの努力が報われない、裏切られることもあるからである。この職員が支えたアルコール依存症の利用者との関わりについて、次のように報告している。

「支える職員側も何度もアルコール依存症の利用者に裏切られるような結果になり、ストレスが増してきます。そんなとき、職員同士がフォローし合い、お互いに支えあいながら、介護の仕事の目的と価値を再認識して原点に戻り、再び活力を得て、この利用者を支えていこうと頑張

ることができるのです。」⁴³

②共感力

ヒューマンサービスの活動では、対象者の生き方、存在そのものに共感することが大切となる。しかし、この共感は無自覚的に獲得されるわけではない。

例えば、ケアワーカーは、利用者本位のサービスを心がけていても、効率的なサービス供給、ケアワーカーの都合の良いサービス提供を行う危険性をもっている。高齢者福祉施設の人員配置が極めて手薄である現状では、利用者本位のサービスが言葉だけに終わってしまう可能性が高い。

これは、利用者にとっては大きなストレスの原因となろう。ケアワーカーが、ワーカーの労働の理念と実態との乖離に気付かない限り、利用者とケアワーカーの人間関係は損なわれる可能性が高い。

あるケアワーカーは、次のような体験をしている。

「不自由な身体でも、できるだけ自立しようとしていた女性利用者がいました。その方に、お風呂に入ってくださいね、とても気持ち良いですからと勧めました。でもなかなか入ってくれないので、幾分強く、お風呂に入ってくれるようにいってしまいました。その利用者は、『あなたは、私のために言っているように言うが、本当の所は自分のために言っているだけじゃないか』と強く反発しました。その言葉が、数日間、がんと頭のなかに響き渡りました。」⁴⁴

自分が常に正しいと信じている、あるいは、訴えられること自体を好まない職員と利用者が判断したならば、利用者は自己規制して、こうした訴えを最初から起こさないであろう。このケアワーカーが訴えを受けたということは、必ずしも、このケアワーカーの問題ではない。このケアワーカーの受容性に利用者がかけていたと読み取ることもできよう。

実際、この訴えを深刻に受け止めたケアワーカーは、その後、利用者との接し方を大きく変えることができた。入浴など日常業務でこなされていないことがあっても、そうしたことを、当たり前のこととして受け入れるように

なったのである。また、利用者もこの職員を信頼し、できるだけ自立して生活しようとして、介護サービスを拒否してきたが、どうしても必要な場合は、厳しい言葉を浴びせた職員だけに依頼し、亡くなっていったのである。

ケアワーカーの受容性が高いことは、自己知覚が進んでいる可能性が高いといえる。自分の仕事に誇りを持つとともに、常に人間として、誤りを犯す可能性を認識しておくこと、自己の誤りを振り返り反省する姿勢と能力が必要となる。

共感することから、その対象者を積極的に激励することが生まれる。北米の人々が自分に肯定的であるのに対して、東洋の文化ではこの傾向が弱くなり、日本人では自己に否定的な情報を受け入れると指摘されている⁴⁵。人々が自己否定的な意識にあるとき、自己実現を促す積極的な言葉が必要である。ある経営者は、「ほめられて信じられて、人は育つ」と表現している⁴⁶。日本におけるヒューマンサービスでは、褒めるという言葉で直裁に表される積極的な共感が重要である。これは、そのサービスの担い手にとっても、意識的に心がけなければならないことであろう。これに対して、自ら肯定的に意識する人々の間では、このような積極的な共感の重要性は低下するであろう。

③忍耐力

メイヤロフは、忍耐について、次のような説明を行っている⁴⁷。

「忍耐のおかげで、私は相手にとってよいときに、相手にそった方法で、相手を成長させることができるのである。(中略) 忍耐することによって私は相手に時間を与え、それにより、彼に自らの好機をみつけさせることができる。一方、忍耐できない人は、時間を与えることができないばかりでなく、相手からしばしば時間を奪ってしまう事態になる。(中略) 忍耐強い人は、相手の生活の範囲を広げるわけであるが、忍耐できない人はそれを狭めてしまうのである。」

福祉の分野の対人サービスは、医療のように、投薬や手術で効果が現れるというものではない。食事や入浴、排泄などの基礎的なニーズに対するサービスは、ニーズが発生すると直ちに供給されるが、社会性や自己実現のニー

ズに対しては、利用者の主体的な変化を含め、時間の経過を必要とする。サービスの効果が現れるのに、サービスの受け手の主体的変化を伴う時間経過が必要である点で、教育サービスとも共通するところである。

小学校の新学期は、教員と子どもたちの相互理解から始まる。とはいえ、教育の課題もあり、こうした教育の環境を整えることに、全てが優先されることはない。また、学校行事もあり、教員は複数の課題に追われている。この段階で、授業の課題を達成し、学校行事にスムーズに参加させるには、短期的には相互理解よりも強い指導が有効である。そこで、教員の間で対応が分かれる。一方では、複数の課題のなかで、授業の課題や学校行事を優先する教員と、そうした目今の課題には十分取り組めない、授業も遅れがちであるし、学校行事でもクラスとしてのまとまりがない等、問題点が現れるが、まず、子どもたちの内部の相互理解、教員と子どもたちとの相互理解に重点をおく教員である。

多くの学級崩壊の事例を考察している河村は、最終的に子どもたちが健全に成長していくのは、後者の場合であると指摘している⁴⁸。

利用者の変容を、学生の成長を、温かい視線で見守り続けることが必要である。その忍耐を経て、サービスの効果が発現する。それは、サービスの受け手にとって大きな喜びであるとともに、忍耐を経て、見守り続けたケアワーカーにとっても、大きな喜びである。こうした体験を通じて、ケアワーカー自身も成長することになる。

④信頼

人は、人からの信頼を受けることで成長することができる。メイヤロフが On Caring で次のように述べている⁴⁹。

私は他の人をケアするうえで、たとえその人が過ちを犯しても、彼がその過ちから学ぶことができると信じている。(中略)“あの人は私を信頼している”という認識は、ケアされている人が、そのような信頼が正しいものだ信じ、自分自身が成長していくのだということを確信するのに、大きな力を発揮する。

信頼するという事は、逆にいえば、裏切られることに耐えられることでもある。教師の信頼に学生が、常に信頼で応えてくれることはないだろう。裏切られることを覚悟の上で、信頼を送り続けることが必要なのである。

⑤倫理性

医療や福祉の現場で、精神的・肉体的に他者の助けを借りないと生活できない人々が多数いる。このような人々にサービスを提供する人々は、人権を侵害しない高い倫理性を要求される。

7.2 組織的な取り組みで追求する専門性

7.2.1 専門職の個人的な取り組みの限界

ヒューマンサービスの専門性は、明確な基準の知識の適用だけで追求できるものでなく、全人格的な関わりで追求できるものであることは、前項で考察したことである。このような全人格的な関わりを、個人的な努力・研鑽で高められると考えるのは、誤りである。

ヒューマンサービスの現場には、カリスマ的な力を対象者に及ぼす人々がいる。教育の現場では学生から熱烈な信奉を集めている教員がいるし、福祉施設の現場では、あの人の顔を見て私は慰められると慕われているケアワーカーがいる。そのようなカリスマ性のある人々の前では、学生は静かに授業に参加するし、職員を困らせる傾向のある利用者も穏やかな人となる。そのような人にとっては、専門性は、カリスマ性があるか、否かの問題であり、自分の場合には、何も問題はないということになる。しかし、個人の問題にするのではなく、組織として対応することが求められている。

また、ヒューマンサービスでは、対象者の性格、能力、環境等の理解が必要となるが、ここでは個人的なバイアスが発生しやすい。テストの成績等の数字で表されるものは、外形的なものであるので、サービス提供者の間で理解に差が発生することは相対的には小さいであろうが、性格等については、提供者によって、理解には差異が発生しやすい。それは、我々の人間理解が第一印象にとらわれやすいことがひとつの原因である。さらに、パラタキン

スとよばれるもので、自分の知人に似た容貌をした他人について、容貌が似ているというだけで、同じ性格であると思いついてしまう傾向が指摘されている⁵⁰。こうした誤りの解消は、個人の努力も大切であるが、同僚と評価を比較する、同僚とともに検証して評価を客観化する努力が必要である。

7.2.2 スーパービジョン、ピアカウセリング

上位の職種、あるいは経験の豊富な専門職が、未熟練な専門職にアドバイスを与えることは、専門職の育成に必要である。ヒューマンサービスの活動は、既に述べたように、抽象的な理論からサービスが提供できるものではない。固有の環境のなかで、固有のサービスを適切に組み立てて、供給するものであり、この環境との関わりの方法を与えられる必要がある。

例えば、福祉の分野では、ワーカーの援助の内容について、上位の職種であるスーパーバイザーは、それが組織の与えられた社会的な任務に照らして、最適なものであるかを、共に確認していく。慣れないワーカーの場合には、ワーカーの気付いていない事柄を気付かせることになる。

また、ピアカウンセリングも、ワーカーの成長には必要である。ヒューマンサービスは、ただちに結果がでる活動ではない。気持ちを業務に丁寧においていない限り、十分な結果を生み出すことはできないが、その気持ちが空回りすることも、気持ちが裏切られることもある。そうした状況では、同じような職種の人々による精神的な支えあいが必要である。

また、信頼することが大切であることを人間的な資質で述べているが、この信頼は、強いストレスを発生させる。このストレスに対して、ピアカウンセリングが有効であろう。

7.2.3 組織としての専門性の追求と担保

ヒューマンサービスの活動に限ることではないが、個々の専門職の独立性がある職場では、組織として活動を追求しないかぎり、専門性の質は保証されない。

大学という教育機関は、講座制等の仕組みでは教授の下に、助教授や講師がある指導を受ける立場にあったのであろうが、講座制という管理の仕組みがなくなっている場合には、個々の助教授や講師の教育活動を評価し、指導する仕組みを持っていない。

教員の採用段階では、主として研究業績で、ポストが決まるが、この段階で評価されるだけで、後は、筆者の少ない経験の限り、教育活動の評価が行われることはない。これでは、大学の教育の質は、それぞれの教員の意識だけに依存し、組織して教育の質を保証することはできない。

福祉施設では、ヒューマンサービスの活動における組織的な関わりの必要から、ケアや援助の技術と内容について、組織として話し合いを行い、対応する必要がある。残念ながら、筆者の知るかぎり、援助の技術について、個々の現場に任せ、組織して判断していない事例は少なくない。

日本において、サービスの質を高める専門職の間の競争がないにも拘わらず、これまで、組織としての質の管理が強く問題にならなかったのは、社会における位置、役割を重視する日本人の固有のメンタリティーがあるだろう⁵¹。

7.2.4 専門職の研究・研修組織

ヒューマンサービスの専門性は、個別の専門職の技量として高められなくてはならないし、組織の社会的任務を果たすという視点から、サービスの技術と内容について組織としての検証が必要である。そして、社会的に言えば、最後に専門職の団体として、専門性を追求する活動が必要となる。専門性は、この視点まで含められる必要がある。

すでに明らかにしたように、ヒューマンサービスの活動は、社会環境に大きく規定される。例えば、教育活動をとってみると、社会が不安定になり、家庭にその重圧がかかっている状況では、個々の教員、個々の教育機関の努力では、社会的な任務を果たしえないことは、当然発生する。この状況に対して、子どもたち、若者たちの成長を願う専門職の任務は、専門職としてできることの限界を明らかにかけて、社会的に問題を提起することである。

8 おわりに

ヒューマンサービスの専門性の形成は、どのように可能になるのか、そのことについての展望を示して、論文を終わりたい。

ヒューマンサービスの活動は、社会の価値・文化に規定され、人々に支持されることで活動が可能となる。外部環境は制御困難な要因として考えられるのではなく、外部環境に規定されて組織があり、組織の内部の個別のヒューマンサービスの活動があると認識されるべきである。

ヒューマンサービスの活動は、抽象的な理論が適用できる学問分野ではない。与えられた環境、サービスの受け手の属性、それぞれが固有な状況のなかで、最適なサービスを提供するための試みが投げかけられ、フィードバックする過程で、サービスが提供される。サービスの担い手が動的に知識を活用できることと、豊かな人間性を持っていることが必要である。

ヒューマンサービスのこのような性格を考えるならば、専門性は、個別の専門職に追求されるべきことと、組織として保障すること、そして、専門職の団体として、社会に保障すべきことに分かれるといえよう。

まず、個別の専門職としての専門性は、高度な知識であることは言うまでもないことである。ヒューマンサービスの専門性は、この知識が、単に一般的に当てはめられるのではなく、環境により様々な変容を受けながら、実践活動で生かされることである。

一般化が困難な独自性のある環境のなかで、実践の目的のために、洞察力・想像力を駆使して、活動ための枠組みを最適なものが見つかるまで、環境や対象者との関わりを通して模索する。この過程が、ヒューマンサービスの活動の特徴をなしている。

また、人々の課題を実現していくためには、専門職としての倫理と深い人間愛が必要である。人間愛の形は、様々あり得るが、そうしたものがなく、職業的な使命感だけでは、信頼に基づいた人間的な深い交わりをつくることはできないだろう。サービスの成果を挙げるためには、この信頼関係が不可

欠である。

人と直接関わるだけに、専門職は目の前にある人々の利益のために奉仕しなくてはならない。しかし、それだけでは、社会的任務を全うすることは困難となる。目の前にいる人々だけでなく、ヒューマンサービスを求めている人々は、存在している。自らの活動が社会的な資源を投入した活動であること、社会のニーズを満たす活動であることを自覚するならば、個別の活動を組織の社会的任務に照らして検証することが必要である。

さらに、専門職の団体として、社会的に問題提起することも専門職の任務である。この任務を果たすことによって、ヒューマンサービスの専門職は、その任務を社会的に全うしていると主張できるだろう。

ヒューマンサービスの専門性を以上のように考えるならば、その専門性の追求は、決して一個人の力でできることではない。①福祉の、教育の、その他の様々な現場で、人間の成長と幸せを願って実践する人々が高める専門性、②実践から離れるが、社会が組織に課する課題を管理する人が、組織の人々に課すことで社会に保障される専門性、そして、③社会が専門職に対して暗黙のうちに課している課題を専門職の団体のリーダーが社会に応えていく専門性、これら三つがある。それぞれが、専門性の追求を社会的な分業で担っている。

そして、このような三つのレベルの専門性の追求は、専門職間の競争ではなく、組織間の競争という特徴をもっているもので、集団主義的な傾向がある日本人を想定したアプローチであることを付け加えておきたい。サービスの専門性の内容とその組み立ては、いずれも社会の価値・文化に規定されたものである。

注

- 1 黒澤貞夫著『ヒューマンサービス実践への道 — 施設従事者、学生のための手引き — 』1995年、川島書店、田尾雅夫著『ヒューマンサービスの組織 — 医療・保健・福祉における経営管理』1995年、法律文化社、加茂陽著『ヒューマンサービス論』1998年、世界思想社。
- 2 東京商工会議所豊島支部後援ヒューマンサービス・ビジネス起業講座では、次のように説明している。「ハイテクなどの新技術事業の対極で、いつの時代でも変わることのない人間の幸せや生きがい、健康、生活、能力などに対する、新しいサービス」。
- 3 M.ウェーバー著、戸田武雄訳『社会科学と価値判断の諸問題』1946年、有斐閣。
- 4 正高信男著『ケータイを持ったサル — 「人間らしさ」の崩壊』2003年、中央公論新社、21～22頁。
- 5 恒吉僚子著『人間形成の日米比較 — かくれたカリキュラム — 』1992年、中央公論新社。
- 6 田中孝彦が紹介している東京都保谷市の父兄のアンケートの内容では、「人のつながりを大切にする人間に育てほしい」と同じくらい、「自主的な人間」への期待がある。日本のなかでも、地域により親の意識も異なるであろう。田中孝彦著『人が育つということ』1994年、岩波書店、68～69頁。
- 7 Rae Lindsay, *Recognizing Spirituality: The Interface between Faith and Social Work*, 2002, University of Western Australia Press, pp.18～20
- 8 田尾前掲書、29～30頁。
- 9 嶋田啓一郎稿「福祉倫理の基本課題」(秋山・高田編『社会福祉の思想と人間観』1999年、ミネルヴァ書房、5頁及び11～12頁)。
- 10 Hisami Matsuzaki, *The Vulnerability of Regional Socio-economic System*, Urawa Ronsou, 1995, No.17
- 11 田尾前掲書、22～23頁。
- 12 短期大学卒業者に対する追跡調査から、卒業後の数年間は、資格の獲得が重視されるが、やがてその資格だけでは業務をこなせないことが明らかになると、より広い教養についての評価が高まるといわれている。
- 13 八木英二著『ヒューマンサービスの教育 — 学校教師のジョブデザイン』2000年、三学出版、16～17頁。
- 14 河村茂雄著『学級崩壊に学ぶ』誠信書房、1999年、22～26頁。
- 15 伊東光晴・根井雅弘著『シュンペーター — 孤高の経済学者 — 』36～38頁、岩波書店。
- 16 シュンペーター著、塩野谷・中山・東畑共訳『経済発展の理論』1977年、岩波書店、100頁。

- ¹⁷ P.F. Drucker, *Innovation and Entrepreneurship*, Harper & Row, 1985, pp.93~94
- ¹⁸ Edited by Mary Johnson & Barrett Shaw, "To Ride the Public's Buses: The Fight that Built a Movement", The Advocado Press, 2005, p.19
- ¹⁹ 岡沢憲芙著『スウェーデンの挑戦』岩波書店、1991年、76~77頁。
- ²⁰ 光野有次著『みんなでつくるバリアフリー』、岩波書店、2005年、167~170頁。
- ²¹ 『朝日新聞』2005年4月17日、「幸せ大国を求めて」の記事を参照。
- ²² 星野富弘著『愛、深き淵より』1981年、立風書房。
- ²³ 徳田克己・水野智美編著『障害理解 — 心のバリアフリーの理論と実践』2005年、誠信書房。
- ²⁴ R.D. Putnam, *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, 2000, Simon & Schuster.
- ²⁵ David Packard, *The HP Way: How Bill Hewlett and I Built Our Company*, 1995, Harper Business, pp.165~167
- ²⁶ 今堀和友著『老化とは何か』1993年、岩波書店、35~39頁。
- ²⁷ 深谷昌志著『子どもから大人になれない日本人 — 社会秩序の破壊と大人の消失』2005年、リヨン社。
- ²⁸ 『朝日新聞』2003年9月27日の伊藤忠商事丹羽宇一郎社長についての記事を参照。
- ²⁹ A.H. Maslow, *Motivation and Personality (Second Edition)*, 1970, Harper & Row, Chapter 4, 邦訳版、小口忠彦訳『人間性の心理学』1987年、産業能率大学出版部、第4章。
- ³⁰ 北山忍著『自己と感情 — 文化心理学による問いかけ — 』1998年、共立出版、43~44頁。
- ³¹ 小宮英美著『痴呆性高齢者ケア』1999年、中央公論新社、86~88頁。
- ³² 滝沢武久著『ワロン・ピアジェの発達理論』、1975年、明治図書を参照。
- ³³ 河合隼雄著『子どもと学校』1992年、岩波書店、81頁。
- ³⁴ Nel Noddings, *Caring: a Feminine Approach to Ethics and Moral Education*, 1986, University of California Press.
- ³⁵ 人間の諸能力のバランスについての配慮の必要性を明示的に示唆されたのは、障害者に対するヒューマンサービスの長い実践経験をもっている小熊順子氏である。
- ³⁶ 石倉・森編著『痴呆老人と介護保険』2000年、クリエイツかもがわ、20~36頁、小宮前掲書、第5章参照。
- ³⁷ 日本の福祉の現場は長く、国の予算の下で運営され、その産出を明示的に求められる側面は弱かった。このことが、結果ではなく、過程を重視することを可能にしてきた可能性がある。結果が強くと求められるとき、M. Lipsky が *Street-level Bureaucracy* で明らかにしている、クライアントの選別や管理が発生しやすいであろう。日本では、そのような傾向は弱いと考えられる。
- ³⁸ 船津守久稿「人間、その理解」（船津・石田・河内編『介護における人間理解』1999

- 年、中央法規、15頁)。
- ³⁹ 師井和子先生の浦和大学における音楽療法基礎講座の講義から。
- ⁴⁰ MSW であった鈴木美奈子氏からの聴き取り調査。
- ⁴¹ D.A. Schön, *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*, 1983, Basic Books, p.131
- ⁴² 嶋田美津江稿「施設における精神的ケアの意味」、黒澤貞夫編『自分らしく生きるために』、2000年、一ツ橋出版、137頁。
- ⁴³ 同上、164頁。
- ⁴⁴ 高齢者施設のケアワーカーであった伊藤由美氏からの聴き取り調査。
- ⁴⁵ 北山前掲書、142～147頁。
- ⁴⁶ 朝日新聞、2005年11月20日、22面に掲載された「仕事力」の丹羽宇一朗氏の言葉。
- ⁴⁷ ミルトン・メイヤロフ著、田村・向野訳『ケアの本質』1996年、ゆみる出版、43～44頁。
- ⁴⁸ 河村前掲書、39～43頁。
- ⁴⁹ メイヤロフ前掲書、50～51頁。
- ⁵⁰ 船津前掲稿、18～19頁。
- ⁵¹ 鈴木孝夫著『ことばと文化』1973年、岩波書店。

Summary

A Note on the Expertise of Human Service

Hisami Matsuzaki

On this article we discuss the expertise of human service. The concept of human service itself covers broad range of human activities, such as education, medical care, nursing care, health care, entertainment and so on.

The characteristics of education, nursing care, and welfare service is that the quality of the service can not be evaluated easily and the perspective of evaluation is greatly affected by the common value of the residents.

The expertise includes knowledge and human nature. The experts can not apply theoretical concept directly to concrete situations. They should reflect whether hypothetical approaches are effective or not. This dynamic structure of activities is critically important. They have to show recipients generosity, love and so on to create a good relationship with recipients. The human nature plays an important role in this service.

The quality of expertise should be pursued through three processes; Each experts try to build good relationship with recipients and help them to grow and adjust their environment. Each organization control the service of experts and try to output at most under the restriction of resources and associations of experts address the unique problem which can not be coped with by experts or organizations.