

社会福祉と「誠意」(IV)

— 社会福祉援助の視点から援助関係に着目して —

倉 田 康 路

Social welfare and “sei” (IV)

— Focused on the Relationship between the Client and the Social
Worker from the Viewpoint of Social Welfare Service —

Yasumichi Kurata

I. はじめに

本稿はこれまでに報告した拙稿「社会福祉と『誠意』(I) — かかわりの概念としての誠意の含意と諸相 —」¹⁾、「社会福祉と『誠意』(II) — 社会福祉の価値規範の視点からのアプローチ —」²⁾、「社会福祉と『誠意』(III) — 福祉経営の視点からのアプローチ —」³⁾に続く第4報である。テーマとして「社会福祉と誠意」を取りあげた理由は次のとおりである（以下、第1報「はじめに」より再掲⁴⁾）。社会福祉実践は、直接的あるいは間接的に人（援助を行う人やその人たちの集まりである組織など）と人（援助を受ける人や家族など）とのかかわりのなかで展開される。そのかかわりにおいては援助の対象となる人たちの価値観やものの考え方、感じ方を理解することが大切である。人の価値観やものの考え方、感じ方は生まれ育った環境や長い歴史を通して培われてきた文化などが影響するものといえよう。日本人には日本人特有の価値観やものの考え方、感じ方があるものと思われる。その日本人特有の観念の一つとして「誠意」に着目するものである。誠意は古代より現代にわたり形成され、他者に対して、また、自己に対して標榜され、意識化された観念といえ、人と人とのかかわりのなかで展開される社会福祉実践においても作用し、機能するものと推定される。

以上のような問題意識を背景に第1報では、その端緒として誠意そのものに焦点化し、誠意とは何か、その含意を検討し、3つの性格的要素から構成される誠意の一般的概念を導きだした。続く第2報では、導きだされた誠意の一般的概念を社会福祉の領域にあてはめ、価値規範の側面から検討し、社会福祉の価値規範として誠意を位置づけ、同観念を取り入れたなかでの構造化を試みた。さらに第3報では、福祉経営の側面から社会福祉の経営組織における誠意とは何かについての検討を試みた。

本稿においては、これまでに得られた示唆を踏まえ、社会福祉のミクロレベルにある援助の場面に焦点をおき、専門援助職の担う援助において援助を援助たらしめているもの、援助を成立させているものともいわれている援助関係⁵⁾に着目し、援助関係において専門援助職者が援助対象者にむけて表わす誠意とは何かについて検討するものである。援助の場面は、政策・制度の場面に該当するマクロレベル、経営の場面に該当するメゾレベルからつながる社会福祉の最終的な展開場面として位置づけることができる。これまでに試みた検討を踏まえ、ミクロレベルでの援助の場面において社会福祉のニーズを有する人たちにむけて表わされる誠意とは何かについて模索してみたい。

論の展開として、まず、援助における援助関係の位置づけを確認し、援助関係の性格について特徴づけることにしたい。援助を構成する要素をあげ、社会福祉の援助（以降「援助」）を展開する枠組みのなかで各要素を関連づけ、構造化を試みる。そして、その枠組みのなかにあって重要な位置を占め、役割を担うものとなる援助関係について、その関係性の特性を整理する。対人関係としての援助間関係とはどのような関係といえるのか、特に非対称性に着目し、目指される関係性としての信頼関係を視野に入れたなかで検討する。

次に本稿の本論となる援助関係に表わされる誠意とは何かについて模索する。専門援助職者が援助対象者にむけて行う援助において誠意はどのように表わされるものなのか、第1報で概念化した誠意の一般的概念に基づき⁶⁾、誠意を構成する性格的要素（純粋性、無私性、真摯性）から検討する。

Ⅱ. 援助と援助関係

1. 援助の展開を構成する要素

援助が援助として展開し、成立するために必要となる要素として、①援助の対象（何を対象に援助を行うのか）、②援助の対象者（誰を対象に援助を行うのか）、③援助関係（誰と誰のどういう関係によって援助を行うのか）、④援助の目的（何のために援助を行うのか）、⑤援助技術（どういう方法で援助を行うのか）、⑥援助の過程（どういう展開で援助を行うのか）をあげることができよう。

援助の対象は、ソーシャルワークの定義に基づけば「人間関係における問題」(ソーシャルワーカー倫理綱領 2005)⁷⁾、「人々が生活していくうえでの問題」(社会福祉・社会保障研究連絡委員会報告 2003)⁸⁾「社会生活において発生するさまざまな生活の諸困難」(エンサイクロペディア社会福祉学 2007)⁹⁾のように、対象者が抱える生活を営むうえで生じる困難性（生活のしづらさ）や問題としてとらえることができる。稲沢（2017）¹⁰⁾は援助対象を「ある人のおかれている否定的な状態や状況」とし、ある状態や状況が否定的にとらえられることによって援助対象として位置づけられるとする。

援助の対象から援助の対象者は、援助がむけられる相手としての生活上の困難性や問題を抱える人である。それは、ひとりの個人として存在するばかりではなく、ともに生活を営む家族、同じ地域に居住する地域住民などとしても存在し、また、援助者側も専門職者として一人でかかわるだけでなく、複数の専門職などとかかわることがある。一人でかかわる場合においても複数でかかわる場合でも、専門職者である援助者は事業所・施設など組織に所属することから組織的なかかわることとなる。

援助関係は、援助を行う人（援助者）と、援助がむけられる生活上の困難性や問題を抱える人（援助対象者）との関係である。援助者と援助対象者は、援助対象者の抱える生活上の困難性や問題性を改善し、解決していくことで結ばれた関係である。援助は、生活上の困難性や問題、否定的な状態や状況（援助対象）を改善、解決していく取り組みを、その困難性や問題、否定的な状態や状況を抱えている人（援助対象者）にむけて働きかけながら成り立つものとい

えよう。

援助の目的（最終的な到達点）は、援助対象者にむけては抱える生活上の困難性や問題を解決し、また、否定的な状態や状況を改善することにより、肯定的な状態や状況をつくりだし、援助対象者の生活を安定したものとすることといえよう。それは援助対象者の社会生活上の基本的要求が満たされ、生活の質（quality of life）が高まることにつながり、社会生活機能を増大させることとなる。

援助技術は、援助の目的を実現するために用いられる方法であり、社会福祉援助技術（ソーシャルワーク）や介護援助技術（ケアワーク）などがあげられる。対人援助において援助者は援助対象者にむけてこれらの援助技術を用いながら援助活動を行うことになる。社会福祉実践現場としての福祉施設や事業所などにおいて援助技術を用いて行われる社会福祉事業としての援助活動は、援助者を通じて福祉サービスとして援助対象者に提供されることになる。

福祉サービスは援助技術を用いて行われる具体的な行為を意味する。それはモノとしての有形の製品を提供するものではなく、ソーシャルワークの相談援助に関する援助技術を用いて相談を受け、調査を行い、社会資源を活用し調整しながら援助計画をたて、評価するなどの取り組みや、ケアワークの介護に関する援助技術を用いて食事、入浴、排せつにかかわる身辺的介助を行ったりするなど物質的実体を有しない人間の行為をもって援助対象者に提供するものである。ここでは援助者が「援助を行う」ことは「福祉サービスを提供する」こと、援助対象者が「援助を受ける」ことは「福祉サービスを利用する」こととして捉えることにしたい。

援助技術を用いて援助目的の実現にむけて取り組まれる援助活動において展開されるプロセスが援助の過程である。社会福祉の援助は「過程」という時間的な流れの中で行われることになる。過程とは、物事が変化し進行して、ある結果に到達するまでの道筋をいい、時間的経過を意味する（増田 2009）¹¹⁾。援助の対象者が人間であり、援助の対象がその人間が営む日々の生活であることから社会福祉の援助においては得られる結果以上に過程が重視されるともいわれている。「援助実践は、どのような手続きを経て、その結果何が得られたの

かを重視する。民主的なプロセスを踏むこと自体が大切で、結果は二義的ともいえる。民主主義や平等、個人の尊重、変化の可能性といった人間や人間社会に対する深い敬愛と理解を前提としているからこそ、結果のみを追い求めるのではなく、どのような手続きを経て、どのように変化したのかを重視する」(佐藤ほか 2003)¹²⁾といえる。

2. 援助の枠組みと構造

援助を構成する要素(援助対象、援助対象者、援助関係、援助目的、援助技術、援助過程)がどのように関連づけられ、構成されるのか、各要素の構造化を考え、援助の枠組みを設定してみたい。

図(「社会福祉援助の構造」)のX軸(横軸)は援助者が援助対象者にむけて援助を行う際に用いられる援助技術や援助技術を活用して提供される福祉サービスなど社会資源を表わし、Y軸(縦軸)は援助が開始され、終了するまでの援助過程を表わす。X軸は援助者から援助対象者へむけて方向づけられる軸であり、Y軸は援助対象者が抱えている生活上の困難性や問題を改善、解決することにむけて方向づけられる軸である。ここで援助者はX軸の方向性から援助対象者と向き合うとともに、援助者から生活上の困難性や問題にむけて斜めにかけている矢印のように援助対象とも向き合うこととなる。すなわち、援助者は援助対象者という人と向き合い、生活上の困難性という問題と向き合うものとなる。

援助者を起点とすれば、援助の方向性は援助対象者にむけられるなかで、並行して援助対象としての生活上の困難性や問題を改善、解決していくことにむけられるという交差の方向性から展開される。それはX軸において左(援助者)から右(援助対象者)にむけて、そして、Y軸においては上(生活上の困難性や問題)から下(生活上の困難性や問題の改善、解決)にむけて援助のベクトルがむけられることになる。

援助者から援助対象者にむけて方向づけられる援助技術や福祉サービスについては、対人援助において援助者と援助対象者との人と人が向き合うことをもって実行されることから両者の間には関係性が結ばれることになる。その

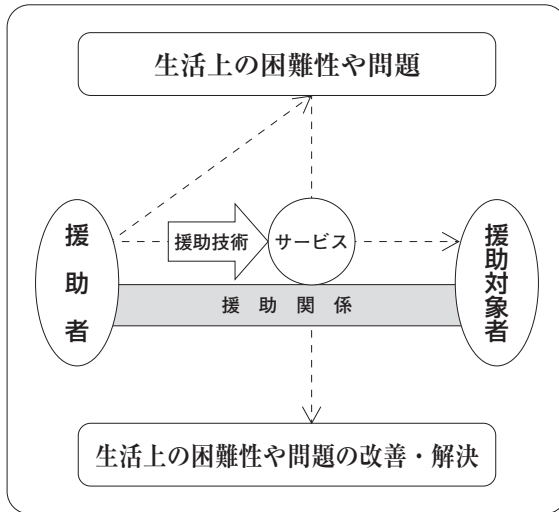


図 社会福祉援助の構造

関係性が援助関係である。「ソーシャルワーク実践の心臓である」(Dubois & Milkey 1999)¹³⁾ともいわれる援助関係は、「コミュニケーションの決定要因となる。よいコミュニケーションの属性とワーカーの行動は、援助関係を育成することに関連性がある。例えば、援助関係が肯定的であれば、ワーカーはクライアントのつらい話にも十分に向き合うことができ、真摯に信頼のおける態度で接することができる、クライアントも心の内を開き、気持ちや考え、自らの取組みなどを語る事ができる」(福山 2018)¹⁴⁾とされる。

援助関係は福祉サービスを、援助技術を用いて提供するうえで橋渡しする橋のような役割を果たすものといえよう。援助関係という橋を援助者と援助対象者の間にかけることにより、提供される福祉サービスや用いられる援助技術が機能することとなる。援助関係において良好な関係性が築かれている場合、それは強度の高い橋として例えられ、その橋を渡り、援助技術という力をもって後押しされながら提供される福祉サービスは安定的に援助対象者のもとに行き着くことができる。しかし、良好な関係性が確保されていない場合、脆い橋となって、その上に乗って渡される福祉サービスも上手く援助対象者のもとに行き着くことができるのか、リスクを伴うこととなる。

Ⅲ. 援助関係の関係性

1. 援助者の援助対象者へのアプローチ

援助を必要とする人を援助する対人援助の領域は社会福祉の領域だけではなく、医療、保健、教育などの領域あげられる。これらの領域を対人援助にかかわる専門領域として位置づけるとすれば、それぞれに援助関係におけるアプローチの違いが指摘できる。医療では医師が患者に対して疾病の治療や悪化を抑えたりする働きかけを行う。保健（リハビリテーション）では理学療法士・作業療法士などが心身機能の維持・回復・向上にむけての働きかけを行う。教育では教師が児童・生徒に対して成長・発達にむけての指導的な働きかけを行う。対して社会福祉では、生活上の困難性や問題を抱えている人たちにソーシャルワーカーが福祉サービスなどの社会資源を活用して、有する困難性の改善や問題の解決にむけての働きかけを行う。

ソーシャルワーカーは医師のように「治療する」「癒す」わけでも、理学療法士・作業療法士などのように「訓練する」「回復させる」わけでも、そして、教師のように「指導する」「教える」わけでもない。それは営まれる生活を維持するために「支援する」ものといえよう。「支援する」とは、文字通りの意味からして「支えて援（たす）ける」ことになるが、人を支えるとは、相手を受け入れ、尊重することをもってかかわることといえよう。そして、その主体は、支える側ではなく、支えられる側にある。生活の主体は生活している本人であり、その主体性を確保しながら生活が営まれる社会のなかにあって維持できるように支援する。

土屋（2003）¹⁵⁾は「支える」ことについて、まず、重要なこととしてどのような事実であれ、その人に関する事実は第一義的にその人本人のことであり、他者のことではないことから他者が代わってやることはできないことを忘れてはならないこと、だからこそ相手（本人）の能力を信じるということ、そのうえで相手にかかわっていこうとすることがその根底にあるとする。特にそのなかでも「かかわり」については「(支えることにおいて) すべの基盤であり、かかわりのないところに相手もなく、したがって相手への働きかけもあり得ないからです。その意味でかかわりを保っていこうとする姿勢こそ何もまして必

要なものであり、なくてはならないものなのです」¹⁶⁾とする。そして、そのような「支える」ことの視点は、社会福祉の領域だけにとどまらず、医療、教育などの領域も含まれ、さらには社会におけるすべの権威－服従の上下関係（上司と部下の関係、支配者と被支配者の関係など）を水平の役割分担関係として捉え直すことができることも主張する。

社会福祉の援助であるソーシャルワークにおいては、援助を必要とする本人の主体性を尊重し、その人の能力を信じてかかわっていくことを援助関係の基盤としながら、その人が生活する空間に存在する人たちや生きている社会を結びつけながら支援していくものといえよう。幡山（2009）¹⁷⁾は「ソーシャルワークでは、（生活上の）障害の問題を個人レベルや個人レベルの問題として扱うのではなく、全体的な自己の問題、共同生活の問題、生活世界の問題などすべてを含んだ『生きられる世界』の再構築化を支援するかかわりをしていく」とする。

2. 立ちはだかる関係性としての非対称性

支え、支えられる関係にある社会福祉の援助者と援助対象者との関係は、縦の線で結ばれた上下の関係にはなく、管理したり（されたり）、コントロールしたり（されたり）するものではない。しかし、それでは両者の関係は横の関係としての対等な関係といえるのであろうか。

援助者と援助対象者との関係には、援助する者と援助される者とした現存たる非対称性が認められ、援助の方向性と現実が対立するという自己矛盾した要素が存在する（久保田 2014）¹⁸⁾。非対称にある関係性についてはこれまでも多くの論者が指摘している。古くは Biestek（1989）¹⁹⁾ も両者の関係は友人関係のような平等性や相互性はないものとして援助する人と援助を受ける人であると結論づける。久保（2014）²⁰⁾、大谷（2012）²¹⁾、稲沢（2002）²²⁾なども援助関係は非対称的な立場性をもつ対人関係にあることを前提として、その克服にむけて言及している。

援助者による援助が専門的職業上に行われるなか、その展開においてインテークにより援助をはじめることが受理され、やがて援助の目的（最終的な到

達点)や目標(目的を成し得るための目安)が達成された段階や、援助を必要としない状況をもって終結するという過程をたどるうえで「援助関係は援助という課題をめぐる一過性の関係」(尾崎 1994)²³⁾であることは否定できない。そして、援助者は援助対象者に対して専門職業人としての責任を負うことになる。援助関係は、インフォーマルな関係にある友人関係のような自由で期限が区切られない関係でも、責任が問われない関係でもなく、正式な契約なに基づき成立したフォーマルな関係によって形成される。

フォーマルな関係にあつて非対称性が存在する援助関係において、援助者は援助対象者に対して権威的になりやすい傾向が指摘される(福山 2018)²⁴⁾。この権威的な関係のネガティブな側面を批判したのがパターンリズムであり、医学モデルに代表される。それは「問題の原因を取り除くことを優先し、その問題がクライアントの言動にあり、成熟の欠如であるとみなされ、援助者が主導権をとり、主たる判断がなされ、クライアントの自己決定権よりも援助者の自由裁量が認められているものである」(福山 2018)²⁵⁾とされる。援助者が一定の裁量権をもって委ねられることが緊急性の高い状況下においてや、また、援助者が援助を行うにあつての知識や技術と責任を持つなかで、時として「『能者』『識者』となり、『病む人の一步前』を歩く。そして、『技術を用いて問題を解決し』、『指針を示して安心感を与える』などの役割を果たす」(尾崎 1994)²⁶⁾という有用性をもつ場合もあるが、それが原則となり、基本的な援助関係であつてはならない。

3. 標榜される関係性としての対等性

援助の対象となる生活には多様性があり、援助の対象者もそれぞれに個性をもつ。そして、援助の過程も流動的で変化していく。「その時々状況に応じて、それぞれの局面を繰り返し、また何度も行ったり来たりしながら生活空間の解決に向かっていく」(空閑 2016)²⁷⁾ 援助実践において現実的にはさまざま形態の援助関係があるにせよ、少なくとも理念的にはその関係性には対等性が求められよう。援助関係に非対称性が現存し、力の不均衡が存在するからこそ、不均衡な関係を均衡な関係に方向づける対等性を志向することに意義が認めら

れる。

大谷 (2005)²⁸⁾ はソーシャルワークのミッションは社会の周辺に追いやられているマイノリティをクライアントとし、彼らと対等であるとする Jacobson (2001)²⁹⁾ の言説をあげたうえで、精神科ソーシャルワーカーとクライアントとの場合からあるべき関係性について「特に精神障害当事者は差別を内在化させ低い自己イメージと自己効力感をもっている。また自尊感情を高めることは一人でできる作業ではなく、他者との関わりの中でのみ自己は規定される。そこで、長期に生活場面で関わる PSW との関係性は重要になる。立場も役割も異なる非対称性ではあるが対等な関係はクライアントの自己認識の変容を通して価値観の転換を促す」とする。そして、対等性は社会福祉の基盤となる価値である個人の尊厳を確保する関係性であり、対等性をもった日常生活場面でのありのままのかかわりが重要であるとする。

尾崎 (1994)³⁰⁾ は自身のケースワークの臨床を通して対等な関係性について「互いが異なる条件をもつことを認め合い、さまざまな側面で『上になったり下になったり』する自由をもてる関係である。いいかえれば、『この側面では私には経験が豊かにあるが、別の側面ではあなたの能力が優れている』と認め合える関係が『対等』である。あるいは、『対等』とは互いに個性や違いを認め合える関係である」とする。氏は援助関係のもち方に画一的な理想型はなく、さまざまな援助者のかかわり方を柔軟に活かすことの重要性を指摘したうえで、自由をもてる関係、お互いに個性を認めあえる関係こそが対等性であると主張する。

援助関係は臨床場面としての直接的援助の局面に表われるばかりではなく、間接的援助の局面としての社会福祉の制度や政策にも表われ、両局面を結びつける。社会福祉の構造を抜本的に変革するために提言された社会福祉基礎構造改革 (1998)³¹⁾ では、これから実現させていく目標の一つに「個人が尊厳をもってそのひとらしい生活を送れるよう支援するという社会福祉の理念に対応し、サービスの利用者と提供者との間に対等な関係を確立する」として「対等な関係の確立」が掲げられている。そして、その「対等な関係の確立」につなげるためのシステムとして福祉サービス利用方式が措置制度から契約制度へと

移行されることとなる。同システムの導入によって高齢者介護においては介護保険制度、障害者福祉においては障害者総合支援制度に基づいて利用者は提供者となる事業者を選択し、契約によってサービスを利用することになる。同改革に述べられている内容から、対等な関係性とは、個人の尊厳や、その人らしい生活を送るといふ社会福祉の理念を具現化した関係性であるということがいえる。

援助関係において援助者と援助対象者の立場や思考は異なる。援助する立場と援助を受ける立場にあつて、援助が展開されるその枠のなかで両者の関係がまったく対等であることは難しい。もっといえば、援助関係において完全なる対等性は成立しない。しかし、これまでも指摘されているように対等性は社会福祉で最も根源的な理念ともいえる個人の尊厳と結びつけられる関係性であり、したがって、その個性や違いを尊重することが大切であるといえよう(佐藤 2007)³²⁾。そのうえで、援助関係において援助者は援助対象者とは対等な関係に立つことはできないが、「援助者は、絶えず利用者との援助関係において、またその援助プロセスを通じて、絶えず『対等な関係』に立とうとし続けることが求められている。そして対等になることの困難さを絶えず意識する必要がある」(本多 2015)³³⁾といえよう。

4. 援助関係を形成する信頼関係

1) 信頼関係の意義

非対称性にあつて対等性が求められる援助関係において目指される関係が信頼関係といえよう。信頼関係は援助関係を形成する中核ともいわれ(結城 1999) 34)、援助関係は信頼関係を通して援助者と援助対象者との適切で良好な関係を築くことができるとされる(久松 2018)³⁴⁾。

社会福祉の実践現場でソーシャルワーカーがクライアントに対してどのようなかわり方をしたらよいか、思い、悩む場面があるなかで、尾崎(1994)³⁵⁾は「この迷いや不安を簡単に解消する方法が一つだけある。それは、われわれが『援助関係は信頼関係が何よりである』とか『打ち解けた関係が常に不可欠である』などの形で関わり方の理想像を一面的に決め込み、それに固執するこ

とである」とする。援助関係においてかかわりの基準となり、指針ともなるのが信頼関係であるといえよう。

「信頼」とは何か、国語辞典³⁶⁾では「信じて頼りにすること」とある。それでは「信じる」とは、また、「頼り」「頼る」とは何を意味するのか。「信じる」とは「ほんとうのことだと思う。疑うことなく正しいと思う。まちがいのないものと認める」、「頼り」とは「何かのときに、あてにすること。たのみとする人や物」、「頼る」とは「その力をたのみにする。あてにして寄りかかる」とされる。このことから「信頼関係」とは、疑うことなく、間違いのないものとして正しいと思うことができ、その力を頼みとしてあてにでき、寄りかかることができるつながりであるといえることができる。

改めて援助関係において信頼関係がなぜ必要なのか、そして、信頼関係が良好な関係とされるのか。それは対人援助としての社会福祉援助において援助の過程は、常に援助対象者との協同作業ですすめられるからであり、その協同作業において相手を疑うことのない関係としての信頼関係は援助目標としての生活上の困難性や問題を改善し、解決していくうえで有効に作用するからであろう。解決すべき問題を有するのは援助対象者であり、問題を解決していくのも援助対象者である。しかし、援助対象者だけの力でその問題を解決することができないからこそ援助者の力を借りながら援助が行われることになる。ここに援助者と援助対象者との協同作業による援助が展開されることになるが、援助対象者が援助者に対して疑いの気持ちがあれば援助対象者にかかわる真実は覆い隠されてしまい、あてにできない相手（援助者）に自ら（援助対象者）の生活を委ねることはできなくなってしまう。

2) 信頼を構成する要素

信頼や信頼関係の含意を踏まえ、信頼を構成する要素について理解しておきたい。山岸ら（1995）³⁷⁾は Barber（1983）³⁸⁾による信頼概念に基づいて①相手の能力に対する期待としての信頼と、②相手の意図に対する期待としての信頼があるとする。それは「簡単にいえば、相手がやるといったことをちゃんと実行する能力をもっているかと、やるといったことをやる気があるかの区別である」とされる。同概念を社会福祉の援助にあてはめてみた場合、能力に対する

信頼が援助者であるソーシャルワーカーがもつソーシャルワークの知識や技術など専門的能力に対する信頼にあたり、意図に対する信頼がソーシャルワーカーの援助をすすめるにあたってのやる気、意欲に対する信頼といえよう。

社会福祉の援助において援助者に対する信頼が専門的能力に対する信頼とともに前向きにかかわり、取り組んでいこうとする姿勢などその援助者の人としての信頼が大切であることは Combs (1985)³⁹⁾ や Mason ら (2004)⁴⁰⁾ も指摘するところであり (大谷 2012)⁴¹⁾、「ワーカーが人としての信頼を得ることと、実践遂行の能力によって信頼を得ることの両方が、クライアントの満足につながる」とされる (大谷 2102)⁴²⁾。社会福祉の援助は、援助対象者の心身的側面に加えて、人間関係や社会的関係、それまでに生きてきた歴史などを含めたなかでそこから生じる生活障害のニーズに応える全人的なかかわりであり、人々の人生に他者として影響を及ぼすものといえる。その意味で援助者が援助者である前に、人としての人格的信頼が求められることは理解が得られやすい。

3) 信頼を得ることの非容易性

山岸 (2009)⁴³⁾ は「信頼」と「安心」を区別して、「信頼」とは、騙されたり、ひどい目にあったりするなど相手の振る舞いにより自分に危険が生じる可能性があるとする状況 (社会的不確実性の高い状態) において成り立つ気持ちであり、そのような状況にない場合 (社会的不確実性が存在しない状態) において相手に気を許すことを「安心」とする。社会福祉の援助の場面は社会的不確実性が存在する状態にあるといえるのだろうか、いえないのだろうか。

介護保険制度の創設 (2000) 以降、市場競争原理が導入され、多様なサービス提供主体が参入するなかでサービスが提供される社会福祉業界において社会的不確実性が存在しないとはいえない状況を認めざるを得ない。社会的不確実性が存在する状況を認めながら、実際に援助対象者からの信頼を獲得することは容易なことではないといえよう。援助者と援助対象者との関係は援助が開始された時から結ばれる関係であり、それまでにはかかわりのない関係から始められる。また、援助関係は家族や友人のような内的な関係ではなく、外から入り込む外的な関係といえる。

宮垣 (2003)⁴⁴⁾ はサービス利用者と提供者との関係に基づくサービス提供形

態として、①家族などによりサービスが提供される提供者と利用者が一体化した一体型のインフォーマルアプローチ、②企業などによりサービスが提供される提供者と利用者が分離した分離型のフォーマルアプローチ、③NPOなどによりサービスが提供される提供者と利用者との互換型のセミフォーマルアプローチの三つをあげ、これらのなかで最も信頼が高いものがインフォーマルアプローチであり、最も信頼が低いものがフォーマルアプローチであるとする。それは、インフォーマルアプローチが双方の関係が内部の同一の範囲内で完結するのに対して、フォーマルアプローチは外部からのサービス供給となることから信頼性に差が生じるからである。宮垣の分類と指摘に基づけば、社会福祉専門職者（ソーシャルワーカー）による援助はフォーマルアプローチに該当し、三つのサービス提供形態のなかでは相対的に信頼性の低い形態に属する。

社会的不確実性が存在する状況にあり、相対的に信頼性の低いサービス提供形態をもつ社会福祉の援助において如何にして目指す信頼を獲得し、信頼関係を構築することができるのか、それはこちら（援助者）が相手（援助対象者）とどう向き合い、かかわるかが大きく作用するものと考えられる。

IV. 援助関係と「誠意」

援助者が援助対象者とどのように向き合い、かかわろうとするのか、その向き合い方やかわり方は援助者をもつ価値観を体现することになろう。既に筆者は社会福祉の価値規範として誠意の概念を取り入れ、構造化を試みた。ここで改めて誠意の一般的な概念を確認し（倉田 2018）⁴⁵⁾、同概念を援用して構造化を試みた社会福祉の価値規範（倉田 2019）⁴⁶⁾ について概観しておきたい。そのうえで社会福祉の価値規範としての誠意の含意について、その誠意とは何を意味するのか、援助関係にあてはめて論じていくことにする。

1. 社会福祉の価値規範としての「誠意」の位置づけ

(1) 「誠意」を構成する性格的要素

主な国語辞典に説明されている誠意の言葉の意味においてはいくつかの単位要素から構成されており、共通してあげられる単位要素としては「私利私欲がない」「正直」「まごころ」「まじめ」「相手の立場をくみとる」があげることがで

きる。ここにあげられる単位要素としての言葉の意味として、さらに国語辞典(『広辞苑』岩波書店、2018年)からその意味を調べてみると、「私利私欲(がない)」とは「自分だけの利益や欲望、また、それをむさぼること(がない)」、「正直」とは「ところが正しくすなおなこと。いつわりのないこと。かげひなたのないこと」、「まごころ」とは「誠の心。いつわりのない真実の心」、「まじめ」とは「真剣な態度・顔つき。本気」、「(相手の立場を)くみとる」とは「相手の気持ちや事情をおしはかり理解する。おもいやる」ということになる。

誠意の言葉の意味に含まれる単位要素としての「私利私欲がない」「正直」「まごころ」「まじめ」「相手の立場をくみとる」のすべてを単純に組み合わせて概念を形成するとすれば、誠意とは「私利私欲をもたず、相手の立場をくみとり、正直に、まごころをもって、まじめに事にあたる気持ち」ということになる。

また、誠意を構成する単位要素はいくつかの性格的要素に分類される。それは、①「正直」と「まごころ」は、嘘偽りのないものであること、真実であるということの意味する「純粋性」、②「私利私欲がない」と「相手の立場をくみとる」は、自らを優先させることなく、感情にとらわれず、他者を思いやり、尊重するという意味する「無私性」、③「まじめ」は、真剣にして、熱心に一生懸命に取り組んでいくさまを意味する「真摯性」という性格的要素である。誠意はこれら「純粋性」「無私性」「真摯性」の三つの性格的要素から構造化されるものといえる。

(2)「誠意」を取り入れた社会福祉価値規範の構造化

誠意の概念は特定の分野、領域に限定されて機能するものではない。直接的にも間接的にも人と人のかかわりのある場面すべてにあてはめられる。また、誠意がむけられる対象は誠意をむける存在によって定められる。誠意は、人と人が対等であることを前提として、対象となる他者の主体性を確保しながら懸命にむかいあうことを意味する。このような含意の誠意は、すべての人々を対象として、よりよい生活の実現を図ろうとするこんにちに求められる社会福祉の理念に見合う価値を持ち合わせる概念といえよう。

誠意の概念を社会福祉の価値規範として位置づけ、社会福祉の基盤となる理

念である「人間の尊厳」や「ノーマライゼーション」、さらには実践上に要求される理念としての「権利擁護」「エンパワーメント」を含めた枠組みのなかで社会福祉実践の視点から構造化すると、「人間の尊厳」「誠意」「権利擁護」「エンパワーメント」は人間にむけられる価値規範として、また、「ノーマライゼーション」は人間が存在する社会にむけられる価値規範として設定することができる。これらの価値規範は、社会福祉実践を展開していくうえで援助者としての思いや思惟、思想、姿勢などを表わす理念に該当する価値規範としての性格をもつ（理想的価値規範）。

社会福祉実践の視点と枠組みから、理想的価値規範としての「人間の尊厳」は人間をどのようにとらえ、理解するかという援助対象者にむけられる価値規範、「誠意」は人間とどう向きあい、かかわり合うかという援助関係にむけられる価値規範、「権利擁護」「エンパワーメント」は人間にどのような援助を行うのかという援助実践にむけられる価値規範、そして、「ノーマライゼーション」は人間が生きていく社会はどうあるべきかという援助環境にむけられる価値規範としての意味をもって位置づけられ、構造化される。理想的価値規範をもって社会福祉実践が展開されるなかで、目指される到達点にむけての目標としての価値規範（目標的価値規範）が設定されることになる。社会福祉実践の目標として設定される価値規範としては「生活の自立と安定」、「QOL（quality of life）の向上」があげられよう。

2. 援助関係に表わされる「誠意」

誠意を構成する性格的要素としての純粹性、無私性、真摯性がサービス提供上の援助の場面、援助関係にどのように表わされるのだろうか。

(1) 純粹性

嘘偽りのないものであること、真実であるということの意味する純粹性を援助関係にあてはめてみた場合、まず、援助者として援助対象者に対して約束したことを守り、援助を行ううえで決められたことを守るということに表わされよう。このことは、本来、サービス提供上に遵守されなければならない法令や契約に担保されることとなっている。すなわち、援助をもって提供されるサー

ビスは法令上の基準（運営基準など）を満たし、契約上に締結された内容に基づいて実施されることを基本的な約束事としている。しかし、先のとおり、サービス事業者が社会的不確実性をもって存在することを否定することはできず、その実態として法令違反により指定取り消し処分を受けるなど不正が後を絶たないのも事実である。約束事を守り、決まりを守るという行いは、衆目を引く誠意の純粋性を表わす重要な一面を持つものといえよう。

法令は当該法律の目的やその目的を実現していくうえでのルールや基準、遵守すべきことを規定するものである。公的サービスが特定の法令に規定され、法律、政令、省令、規則、通知に基づき提供されなければならないことはいうまでもない。また、介護保険サービスなど契約システム上に提供されるサービスはサービス事業者と利用者との契約により正式に締結されることとなる。契約においては、提供されるサービスの内容および手続の説明と同意（インフォームドコンセント）が義務づけられている。法令を遵守し、契約を守るとは、倫理や社会的規範を守ることを含めて概念化されるコンプライアンスにあてはめることができよう。

援助関係における誠意の純粋性はコンプライアンスが確保されたうえで、さらには援助者として援助対象者に対して嘘偽りのない援助を行うことができているのか、「援助の真実性」が問われることとなろう。それは非対称性の関係のなかで援助者としての有利な立場から、援助者自身が援助の不適切性を感じながらも援助者本位の都合のよいような援助を行ってはいないのか、援助対象者のニーズが優先され、援助目標にむけられた援助が行われるものとなっているのか、その真実性が問われていることを意味する。

生活上の問題の改善を目指す社会福祉の援助において、何が正しく、何が間違っているのか、あるいは、その良し悪しを判断することは容易ではなく、すぐに結果がだせるものでもない。そして、その判断を、心身上の障害を有する援助対象者に求めることには限界がある。意思表示が難しく、判断能力に限界のある援助対象者からして援助者は信頼を前提とした存在というより信頼を超えた信認（一方が他方を信じて、すべてを任せる）された存在とも考えられる。であるが故に援助対象者に対して嘘偽ることのない援助を行うこととしての

「援助の真実性」がコンプライアンスとともに援助者に問われることとなる。

さて、誠意の純粹性は他者にむけられるだけではなく、自己にもむけられるものであろう。他者と正直に向き合うとともに自己とも正直に向き合うことが誠意を形成することとなるはずである。援助関係における誠意の純粹性として今ひとつあげておきたいのが、この援助者自身にむけられる純粹性である。それは援助者が自己にむけて自らの気持ちに嘘偽りが無いものであるのかという問いであり、ありのままの自分を受け入れるものとなっているかを意味する。援助者が自らに正直な気持ちで援助対象者と向きあうことは信頼関係を形成していくうえで重要であるとされ、カウンセリングにおける来談者アプローチの提唱者である Rogers. C. R が指摘する自己一致に該当するものといえる。

援助において援助者は援助対象者によい印象をもつとは限らないし、時として批判的な感情を抱くこともあるかもしれない。純粹性はその際にその正直な気持ちを否定することなく、正直に受け入れようとするものである。それは決して批判的な感情を抱いているからといってその感情をありのままに表出するというものではなく、批判的な感情を抱いている自分を素直に受け入れ、自分のなかで理解しようとすることを意味する。

援助者が自己の気持ちに正直にならず、嘘をついてしまうと、その態度は硬いものとなってしまったり、不自然なものとなってしまふ(幡山 2009)⁴⁷⁾。そうなると援助者は援助対象者のことを理解してくれていないのではないかと、援助者の表面と内面は違うのではないかとの疑念を抱くことにもなりかねない。そしてそれは誠意ではなく、誠意のないものとして相手に受け止められることになってしまう。尾崎 (1994)⁴⁸⁾ は、援助者が自分の気持ちと正直に向き合い、自分を多面的に理解することは自分や自分の個性を援助関係のなかで活かすことにつながるとする。

(2) 無私性

自らを優先させることなく、感情にとらわれず、他者を思いやり、尊重するということを意味する無私性を援助関係にあてはめてみた場合、援助者が、援助対象者を理解し、援助対象者を信じ、援助対象者の主体性を確保するということに表わされることとなろう。

他者を思いやり、他者の立場を尊重するためには、まず、他者を理解することが必要となるはずである。「理解する」ということは「相手に心をむける」ことであり、「相手の立場にたつ」ことであろう。「相手に心をむける」ということは「相手に関心をもつ」ことであり、関心をもつことによって一人の人間としての他者の存在を意識することができる。メイヤロフ(1987)⁴⁹⁾は、ケアし、ケアされる関係から、ケアする者にはケアするうえで無私(Selflessness)の要素が求められ、その無私とは純粹に関心をもったものに心惹かれることであり、無私によって自己と相手に対する豊かな感受性をもつことができるとする。そして、自己の関心が他者に焦点化することによって自己の力を最大限に発揮できるとする。

ケアを提供するサービスの場合などケアする者とケアされる者という援助関係は長期にわたることからマンネリ化する傾向にあり、また、入所施設やデイサービスなど集団での個別ケアの場合、画一的で機械的なかわりとなりがちである。したがって、多数の援助対象者に対して長期にわたり関心をもち続け、心を向け続けることは決して容易なことではない。しかし、援助対象者に対して関心が向けられないなかでの援助は表面的なものとなってしまう、援助者が援助対象者を理解すること以前に援助者は援助対象者からの理解を得ることができなくなってしまう。他者が自己に関心をもってくれているのか、自己にどのように向き合ってくれているのかは敏感に察知することができ、自己が他者に対してどのように向き合おうとするのかに大きく影響することとなろう。

「理解する」ことにつながる今ひとつの「相手の立場にたつ」ことについては、自己の目線を他者の目線に合わせ、他者への思いを巡らせ、他者を受け容れることをもってアプローチすることができよう。自己の目線を他者の目線に合わせるということは対等性を志向することともいえよう。援助関係において援助者と援助対象者の立場や思考は異なり、援助関係において完全なる対等性は成立しない。しかし、対等な関係に立とうと意識することによって対等な関係に近づくことができる。自己の目線を他者にあわせ、対等な関係性に近づこうとすることによって他者の抱く思いを理解することができることとなろう。

また、他者への思いを巡らすこととは、他者との目線を合わせたなかで、他

者の今と過去の状況、他者の気持ち、他者を取り巻く人びとや関係性などを想像し、察することといえよう。尾崎（2006）⁵⁰⁾は援助者が援助対象者と向き合うことの一つに援助対象者の暮らし全体、生きてきた歴史、そして「わからなさ」に想像力を動員することをあげている。そして、「人の生活や人生は、家族や社会との関係の上に成り立ち、矛盾や謎を含んだ歴史の上に存在する。社会福祉実践がそのような生活、人生と向きあおうとするのであれば、その基礎に相手に対する広い想像力が存在しなければならない」⁵¹⁾と指摘する。援助対象者のこと、援助対象者を取り巻くことなどについて援助者がもつ五感を総動員して想像し、思いを巡らすことは援助対象者を理解することにつながることもなろう。

他者の目線に立って対等な関係を志向し、他者への思いを巡らすことによって、他者を受け容れる。援助者が援助対象者を受け容れることによって援助対象者は援助者を信じることができることとなる。他者を受け容れることはBiestekが提唱するケースワークの原則の一つにあげられる受容することに該当するものと考えられるが、それは他者の長所と短所、好感がもてる態度ともてない態度、肯定的感情と否定的感情などを含めて、良い、悪い、正しい、正しくないというような判断を伴わず、目の前にいる他者をそのままに受け止めようとするものである。

他者を受容するためには先の純粋性で指摘したように自己に純粋であること、援助者が自己にむけて自らの気持ちに嘘偽りが無いものであること、ありのままの自己を受け容れることが求められる。「相手を受け容れるということは、結局のところ、相手に対していろいろな気持ちを抱く自分自身を受け容れることに他なりません。相手を受け容れるには、まず相手に対して心が揺れ動く自分自身に気づき、その自分を受け容れなければならないのです。その意味で、いつでも、どんな相手にも、求めに応じてかかわってゆけるようにするには、つねに自分自身をみつめて、あらゆる自分を受け容れる用意が必要です。相手を受け容れる余裕は、実は自分自身を受け容れる余裕から生まれるからです」(土屋 2003)⁵²⁾。

援助者が援助対象者を信じるということはどういうことなのだろうか。援助

者は、なぜ、援助対象者を信じることが求められるのか、そして、援助対象者の何を信じればよいのだろうか。

援助は先のわからないことを援助者が援助対象者とともに模索していく過程ともいえる。援助の方向性は援助の目標によって定められるものの、その結果については誰にもわからない。

先がわからないなかでの援助者と援助対象者との協同作業として行われる援助において援助者と援助対象者の関係には強い信頼関係が求められる。援助対象者が援助者に対して疑いの気持ちをもっていれば援助対象者にかかわる真実は覆い隠されてしまい、信頼できない相手（援助者）に自ら（援助対象者）の生活を委ねることはできなくなってしまう。他者から信頼を得るためには、まず、自らが他者を信じるが必要となろう。自分が相手を信じなければ相手も自分を信じてはくれない。援助者が援助対象者を信じることは、援助対象者から信頼を得ることにつながる。

援助対象者から信頼を得るために援助者は援助対象者の何を信じればよいのか、先の土屋（2003）⁵³⁾は人を支える原則の一つとして人を信じることをあげ、その人の何を信じるのかについて「相手の能力を信じる」こととする。ここにあげられる能力とは、判断や同意を与える能力、危機状態から脱したり悲嘆の状態から立ち直ったりする回復力、成熟した人間になってゆく成長力などを含んだ「できること」「可能性」を指し、その能力を信じることができなければ人を支えることはできないと指摘する。

もちろん、人の能力は同じではないし、可能であることと不可能なことがある。しかし、能力そのものと、その能力を発揮することとは異なり、また、その人が有する能力そのものも固定化されたものではない。社会福祉法（第3条）に規定される福祉サービスの基本理念では「福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援する」とされ、その人の有する能力に応じた支援が要求されている。

援助が援助対象者を主体としなければならないのは、何よりも援助が援助対象者に関する事への取り組みであり、他の人のことにむけてのものではない

からである。先に指摘したように援助における援助者と援助対象者との関係は非対称にあり、援助者が援助対象者そのものになることはできない。援助対象者が抱える生活上の困難性や問題を援助の対象とし、援助対象者の生活の安定を目的とする援助において、援助対象者より優先される者は存在しない。しかし、実際の援助の場面において援助対象者の主体性を確保することができているのかを問うたとき、自信をもって肯定できる援助者がどれほど存在するのであろうか。往々にして援助者主体となってしまう現実を否定することはできないであろう。それはなぜなのだろうか。

援助対象者の特性上に自らの意思表示が難しい人たちが存在すること、援助者の職場環境上に限られた時間のなかで複数の援助対象者に対して援助が行われていること、これまでに行政主導の下に展開されてきた措置制度が利用システムの主流にあったこと、援助を受けることに対するサービス利用者意識として「お世話になっている」との受動的受け止め方があることなど援助者主体に傾いてしまう背景をあげることができる。

援助対象者の主体性を確保する「利用者主体」は、福祉サービスがともすれば援助者の都合や思惑によって影響を受け、必ずしも利用者の視点に立脚して供給されてこなかったことを反省し、改善するための理念ともいえる。サービス利用において利用者との関係は一方がサービスを快く受け、他方ができる限り利用者にとって満足できる充実感を味わうことができるような適切かつ効果的なサービスを実践する関係にあり（今井 1994）⁵⁴、援助者が「主」で利用者が「従」の関係にあることはいうまでもなく適切ではない。

(3) 真摯性

誠意の真摯性とは、真剣にして熱心に、一生懸命になるさまを意味する。援助関係において真剣、熱心、一生懸命であることの前提として理解しておかなければならぬことが、その真剣、熱心、一生懸命の方向性と結果である。つまり、援助に有益であることを前提として一生懸命でなければ援助関係における誠意の真摯性は成り立たない。援助において援助者がやる気をもって一生懸命に援助対象者とかかわり、取り組んでいこうとする姿勢があったとしても、援助の目的にかなう方向性にむかっての援助でなければ独りよがりの援助となつてし

まう。誠意の特性である心情性は主観的になってしまうとの問題が指摘され、何が誠意なのか分かり難く、一方的になってしまうことが指摘されている(相良 1980⁵⁵⁾、矢部 1988⁵⁶⁾、金山 1989⁵⁷⁾)。したがって、援助関係における真摯性の反映は、誠意の主観性を排除することが前提とされなければならない。誠意における主観性の排除は真摯性だけではなく、純粹性、無私性ともにあてはめられるものといえよう。

さらには援助者が熱意をもつこと、一生懸命であることを自覚することも重要である。熱意を自覚することなく、無自覚でむけてしまうこともまた援助を混乱させてしまう要因となり得る。尾崎(1994)⁵⁸⁾は「悲惨な状態におかれたクライアントをみてられない」からとか「役に立ちたい」からという比較的自然的な動機に基づく熱意もあれば、「精一杯やっているのだから」と自分にいい聞かせることによって迷いを消そうとするとも熱意もある、そして、「一生懸命にやっているのだから」と迷いを満足感に変えることもあるとして熱意の背景にある動機を客観化し、自覚することが大切であることを指摘している。

主観性を排除し、自覚することを前提としたうえで援助における真摯性に性格づけられる、真剣、熱心、一生懸命とは、まず、援助専門職者として援助を適切に行うことができるための専門的能力(専門性)を身につけておくこと、援助にかかわる知識、技術、倫理をしっかりと習得しておくことに表わされよう。専門的能力を持つ援助者による援助によって専門性のある援助関係を結ぶことができる。

窪田(2013)⁵⁹⁾は専門性のある援助関係とは、「一定の資格を持ち、しかるべき福祉援助機関・団体に所属しているという外的条件だけではなく、援助に関する専門教育を受け、その過程で習得した基本的な科学知識と技術を駆使して、クライアントの提示している問題の解決に向かって責任をもって対応するときにクライアントとの間につくられ、かつその援助を効果的にするうえで必要な信頼関係をその内容としている」とする。専門的な援助が「経験と勘」を基準として行われるものであってはならない。そして、「思いつき」の援助であってはならない。自分だけの見方、とらえ方に基づく主観による援助は混乱をもたらすものともなってしまうからである。均質性のある連続したサービス

を確実に提供していくためにも専門性が確保された計画的で科学的な援助が必要となる。

援助関係の真摯性は、援助専門職者として要求される専門性をしっかりと身につけておくこととともに、その有する専門性をしっかりと発揮するという実行力にも表わされることとなろう。援助専門職者が専門性をしっかりと身につけているということと、その専門性をしっかりと発揮することとは異なり、しかし、その両方が確保されて専門性の高い援助が実現されることになる。援助専門職者として専門的能力を持ちながらも実行力をもってその専門的能力を発揮しようとしなない援助は怠慢であり、一生懸命に取り組んでいく姿勢が専門職にあったとしても専門的能力がないことによって問題が解決されなければ空虚なものになってしまう。

援助関係において目指される関係としての信頼関係の視点からも、援助者が専門性の高い能力を有していることも信頼の対象であり、また、その能力を最大限に活かし、取り組んでくれることも信頼の対象といえる。援助対象者は、しっかりとした専門的能力をもって一生懸命に取り組んでくれる実行力のある専門援助者に対して信頼感を抱き、信頼関係を築いていくこととなるはずである。

援助関係の真摯性は最終的に「責任をもつ」ということに帰結するものと考えられる。専門性をしっかりと身につけておくこと、そして、その専門性をしっかりと発揮し、実行するということに責任をもっているのが援助者には問われることとなろう。求められる責任を援助者がどのように感じ、そして、果たそうとするかは援助関係に表わされる真摯性を構成する重要な要素になるものと考えられる。

援助関係において責任をもつということはどういうことなのだろうか。誰が、誰に対して、どのような責任をもつのだろうか。「誰が」については、援助者がということになろうが、援助関係における責任は援助者だけが担うものではない。多くの援助者は組織に属する。社会福祉の援助者の場合、社会福祉事業所や施設、医療機関あるいは行政など、さらには事業所・施設・医療機関などは社会福祉法人、医療法人、特定非営利法人、株式会社など法人に属する。

すなわち、援助者は個人として援助を行う立場にはなく、組織に属する一職員としての専門職者として援助を行う立場にたつ。このことから、援助者の責任は事業所・施設、そして、法人という組織にも及ぶこととなる。

次に援助者や援助者が所属する組織が「誰に対して」責任を負うのか。それは援助対象者に対して責任を負うということになるが、援助対象者とともにその家族、さらには地域や社会を含むものとなる。援助対象者の家族は援助対象者と問題を共有し、利害をともにする関係にある。ケアサービスなどの場合、要介護高齢者などサービス利用者に対してサービスが提供されるとともに、その家族に対しても負担軽減を図る機能が同サービスには含まれる。その意味では援助者やその組織は直接的に援助対象者とともに、その家族に対しての責任を負うことにもなる。また、サービスを提供する事業者は高い公益性を有するなかで社会的責任が課される存在といえる。このことから援助者やその組織は地域や社会に対して間接的な責任を負うこととなる。

援助者やその組織は援助対象者などに対してどのような責任を負うのか。一般に責任が問われる状況には、過去に関する責任状況と未来に関する責任状況があるとされる(滝川 2003)⁶⁰⁾。前者はある行為の結果、何らかの問題が生じた状況である。後者は何らかの課されるべき課題が生じている状況である。援助においては過去に関しても未来に関しても責任を負うことになる。過去に関する責任については、まず、法令上から契約に基づくサービス提供システムにおいて契約内容を基準として、また、サービス提供上に遵守されなければならない運営基準に基づき問われることとなる。さらには社会福祉事業として行われる援助やサービスの公益性、援助者や所属する組織の立場上に課される社会性、援助対象者の特性上に求められる権利擁護性などから倫理的な視点からも社会的規範によって責任が問われることになる。

対して未来に関する責任状況は、なされるべき責務を明確化するよう要請されることになる。責任上に要請される責務とは、人がある立場、地位、役割を占めることで発生する責務である。援助者に要請されるなされるべき責務とは、援助の対象となる援助対象者が抱えている問題を解決すること、すなわち、援助目標の達成にむけて援助を行うことであり、援助者としての役割をしか

りと遂行していくことといえよう。その責任の性格は、過去に関する責任状況のように所定の手続きに従って法的に弁済し、社会的に謝意を表すというような過ちを償うものではなく、相手、すなわち援助対象者などに対する相応の配慮を伴い、これから目指される安定した日々の生活にむけて支えていくことを誓い、保証していくものである。大庭（2005）⁶¹は未来に関する責任について、現に相対しているという事実から発する「将来へのコミットメント」であると、その重みを認めるがゆえに望ましい将来にむけて自らを拘束し、その間柄が損なわれないように自制することが大切であることを述べている。

未来の責任は日々の経過のなかで直ちに過去の責任へと移行し、問われることとなる。援助にともなう責任は、過去と未来の責任をともに抱えながら並行して存在する。過去の責任として過ちを償うにしても、未来の責任としてこれから支えていくことを保証するにしても援助者が援助対象者に対してどのようなかわりをもち、両者が如何なる関係性であるのか（あったのか）によってその責任の問われ方は異なってくることとなろう。

V. おわりに

援助の場面において援助関係に作用する誠意とは何を意味するのか、これまでに述べてきたことを集約し、まとめることとしたい。まず、誠意がむけられる援助関係については次のように整理することができる。

①援助関係は援助技術を用いて行われる具体的な行為としての福祉サービスを提供するうえでの橋渡しとなり、援助者と援助対象者との間に援助関係という橋をかけることにより援助技術が有効に機能することとなる。援助関係が良好な場合、頑丈な橋となって、援助技術という力をもって後押しされながら提供される福祉サービスは安定的に援助対象者のもとに行き着くこととなろう。

②援助実践において現実的にはさまざま形態の援助関係があるにせよ、少なくとも理念的にはその関係性には対等性が求められる。しかし、援助関係に非対称性が現存するなか、そこに力の不均衡が存在するからこそ、その不均衡な関係を均衡な関係に方向づける対等性を志向する意義が認められる。

③非対称性にあつて対等性が求められる援助関係において目指される関係が

信頼関係といえよう。援助の過程は常に援助対象者との協同作業ですすめられ、援助対象者が援助者に対して疑いの気持ちがあれば援助対象者にかかわる真実は覆い隠されてしまい、あてにできない相手（援助者）に自ら（援助対象者）の生活を委ねることはできなくなってしまう。

④サービス事業者の援助は家族など内部の同一的範囲内で完結するインフォーマルアプローチによる援助に比べて外部からのフォーマルアプローチによるサービスとなるため相対的に得られる信頼性は低くなる。さらにはサービス事業者に社会的不確実性が存在するなか、如何にして援助者は信頼を獲得することができるのか、それはこちら（援助者）が相手（援助対象者）とどう向き合い、かかわるかが大きく影響するものと考えられる。

援助者が援助対象者とどのように向き合い、かかわろうとするのか、その向き合い方やかわり方は援助者をもつ価値観を体现することとなる。誠意の観念は信頼関係につながる援助関係にむけて有効に作用する価値観として想定され、同観念を取り入れた援助のあり方が模索される。誠意の一般的概念として導かれる性格的要素としての純粋性、無私性、真摯性が、援助の展開場面や援助関係にどのように反映され、表わされるのだろうか。その誠意については次のように整理することができる。

a. 純粋性は、まず、援助者として援助対象者に対して約束したことを守り、援助を行ううえで決められたことを守るということ、そして、援助者が自己にむけて自らの気持ちに嘘偽りがないものであるのか、ありのままの自分を受け入れるものとなっているのかに表わされることとなろう。前者の「守る」ということについてはコンプライアンスの概念があてはめられ、援助者として援助対象者に対して嘘偽りのない援助を行うことができているのか、「援助の真実性」が問われることとなる。また、後者の自己に純粋であることは米の臨床心理学者 Rogers.C.R が提唱する自己一致の概念に該当するものと考えられる。

b. 無私性は、援助者が援助対象者を理解し、信じ、援助対象者の主体性を確保するというに表わされよう。「理解する」ことは心をむけることであり、その立場にたつことである。心をむけることは関心をもつことであり、関心をもつことによって一人の人間としての援助対象者の存在を意識することが

できる。援助対象者の立場にたつこととは、援助者の目線を援助対象者に合わせ、援助対象者への思いを巡らせ、援助対象者を受け容れることである。また、「信じること」とは、援助対象者のもつ能力と可能性を信じることである。援助者が援助対象者を信じることができなければ援助対象者も援助者を信じることはできなくなってしまう。援助対象者の「主体性の確保」は援助が援助対象者にむけての取り組みであることから当然に要求される視点であるが、援助者主体となりがちな現場環境にあるなか援助者に問われることとなる。援助対象者の「主体性の確保」はこんにちに求められている利用者主体の理念にあてはめることができる。

c. 真摯性は援助に有益であることを前提とする。援助者が懸命に援助対象者とかわり、援助に取り組んでも援助の目的にかなわなければ独りよがりの援助となってしまう。また、援助者が熱意をもつことを自覚することも重要である。そのうえで真摯性は、援助者として援助を適切に行う能力（専門的知識、技術、倫理）を習得しておくこと、さらにその能力を発揮するという実行力をもって表わされることとなろう。そして、援助関係の真摯性は最終的に「責任をもつ」ことに帰結するものと考えられる。その責任は、過去に関する責任として法令上に契約基準や運営基準の下に、また、倫理上に社会的規範によって問われ、未来に関する責任としては、なされるべき責務を明確化するよう要請されることとなる。援助者の責務とは、援助の対象となる援助対象者が抱えている問題を解決すること、すなわち、援助目標の達成にむけて援助を行うことであり、援助者としての役割をしっかりと遂行していくことといえよう。

人は他者の感情を受け止めながら自らの感情を表出する。対人関係は他者の心情をうかがい、察しながらやりとりをする関係ともいえよう。援助関係はすぐれて感情と感情が相対する対人関係であり、援助者が援助対象者にむける感情は援助対象者からして敏感に受け止められることとなる。援助対象者からして、他者としての援助者がどのような感情をもって向き合い、かかわってくれるのか、援助者の一挙手一投足を凝視する。

対人関係において誠意は、感じやすく、求めやすい観念といえよう。殊に援助関係において援助対象者は援助者からの誠意を感じやすく、求めやすい立場

に存在するものと考えられる。本稿の着眼点もそこにあり、これまでに援助の場面において援助関係に作用するその誠意とは何を意味するのかについて論じてきた。誠意の性格を構成する純粹性、無私性、真摯性の含意には社会福祉やソーシャルワークに通じる価値が内在され、援助関係への援用の有用性が示唆されるものであった。これらの三つの性格的要素は相互に関連し構造化されたなかで援助関係に作用し、援助対象者にむけての誠意として形成されることとなる。そして、形成された誠意は、信頼関係の構築に寄与することとなるはずである。

しかし、援助を展開する場において援助者が援助対象者にむける「情」としての誠意は、援助目的にかなう誠意であることが認識されていなければならない。すなわち、「理」にかなう誠意であることが重要であり、援助の場面において「情」としての誠意は「理」があって有効に機能するものとなる。何ための、誰から、誰にむけての誠意であるのか、誠意をむける者の主観性が排除され、設定された枠のなかで展開されなければならない。あくまでも援助という枠のなかで、援助目的の達成のための、援助者が、援助対象者にむけての誠意であることを忘れてはならない。

文 献

- 1) 倉田康路 (2018)「社会福祉と『誠意』(Ⅰ) — かわりの概念としての誠意の含意と諸相 —」『西南学院人間科学論集 (第 14 卷第 1 号)』西南学院大学学術研究所. 195-216.
- 2) 倉田康路 (2019)「社会福祉と『誠意』(Ⅱ) — 社会福祉の価値規範の視点からのアプローチ —」『西南学院人間科学論集 (第 14 卷第 2 号)』西南学院大学学術研究所. 69-84.
- 3) 倉田康路 (2019)「社会福祉と『誠意』(Ⅲ) — 福祉経営の視点からのアプローチ —」『西南学院人間科学論集 (第 14 卷第 2 号)』西南学院大学学術研究所. 119-143.
- 4) 倉田康路「前掲論文」1) 195-197.
- 5) 窪田暁子 (2013)『福祉援助の臨床 — 共感する他者として —』誠信書房. 17.
- 6) 倉田康路「前掲論文」1) 197-199.
- 7) 社会福祉専門職団体協議会 (2005)『ソーシャルワーカーの倫理綱領』社会福祉専門職団体協議会代表者会議 (2005 年 1 月 27 日制定).
- 8) 日本学術会議第 18 期社会福祉・社会保障研究連絡委員会 (2003)『ソーシャルワーカーが展開できる社会システムづくりへの提案』.

- 9) 仲村優一・一番ヶ瀬康子・右田紀久恵監修 (2007)『エンサクロペディア社会福祉学』中央法規. 481.
- 10) 稲沢公一 (2017)『援助関係論入門 一人と人との関係性一』有斐閣. 8.
- 11) 増田康弘 (2009)「相談援助の過程」『相談援助の理論と方法 I』(柳澤孝主・坂野憲司編) 弘文堂. 90.
- 12) 佐藤克樹・山田州宏・星野政明・増田樹郎編 (2003)『社会福祉援助技術論 (応用編) 一人援助の豊かさを求めて一』49.
- 13) Dubois, B & Milkey, K. K (1999) Social Work : An Empowering Profession (3rd. ed.), Allyn & Bacon, 54.
- 14) 福山和女 (2018)「援助構造と援助関係」『相談援助の理論と方法 I』(福祉士養成講座養成委員会編) 中央法規. 81.
- 15) 土屋貴司 (2003)『『支える』ということはどういうことか』『ささえあいの人間学』(盛岡正博編) 法蔵館. 47-63.
- 16) 土屋貴司「前掲論文」15) 58.
- 17) 幡山久美子 (2009)「援助関係」『相談援助の理論と方法 I』(柳澤孝主・坂野憲司編) 弘文堂. 122-123.
- 18) 久保田純「ソーシャルワーク実践におけるソーシャルワーカー・クライアント関係 一非対称性が存在する中での『利用者主体』にむけた実践とは一」(2014)『東洋大学大学院紀要』(51 巻) 東洋大学大学院. 100-101.
- 19) バイステック, F. P (1989)『ケースワークの原則 一よりよき援助を与えるために一』(田代不二男・村越芳男訳) 誠信書房.
- 20) 久保美紀 (2014)「ソーシャルワークにおける当事者主体論の検討」『ソーシャルワーク研究 (40-1)』相川書房, 25-33.
- 21) 大谷京子 (2012)『ソーシャルワーク関係 一ソーシャルワーカーと精神障害当事者一』相川書房.
- 22) 稲沢公一 (2002)「援助者は『友人』たりうるのか 一援助関係の非対称性一」『援助するということ 一社会福祉実践を支える価値規範を問う一』(古川孝順・岩崎晋也・稲沢公一・児島亜紀子) 有斐閣, 135-208.
- 23) 尾崎新 (1994)『ケースワークの臨床技法 一「援助関係」と「逆転移」の活用一』誠信書房, 4.
- 24) 福山和女『前掲書』14) 83.
- 25) 福山和女『前掲書』14) 86.
- 26) 尾崎新『前掲書』23) 19.
- 27) 空閑浩人 (2016)『ソーシャルワーク論』ミネルヴァ書房, 116.
- 28) 大谷京子 (2005)「精神科ソーシャルワーカーとクライアントとのあるべき関係性 一ソーシャルワークの価値、クライアントの期待、精神障害者福祉領域の固有性を鑑みて一」『関西学院大学社会学部紀要 (第 99 号)』, 関西学院大学社会学部, 202.
- 29) Jacobson, Wendy B. (2001) Beyond therapy: Bringing social work back to human services reform. Social Work. 46(1) 51-61.
- 30) 尾崎新『前掲書』23) 147.

- 31) 『社会福祉基礎構造改革について(中間まとめ)』(1998) 中央社会福祉審議会社会福祉基礎構造改革分科会.
- 32) 佐藤俊一(2007)「利用者とソーシャルワーカーの関係 ―専門性の基礎を問う」『臨床に必要な人間関係学』(柳澤孝主編) 弘文堂, 114.
- 33) 本多勇(2015)「利用者―援助者間のバランス ―援助するひとと援助されるひとは、どこまで対等になれるか―」『社会福祉実践における主体性を尊重した対等な関わりは可能か ―利用者・援助者関係を考える―』(児島亜紀子編) ミネルヴァ書房, 195-196.
- 34) 結城俊哉(1999)「社会福祉実践における援助関係の基本構造と臨床的課題」『聖学院大学論集(11-4)』 聖学院大学, 377-393.
- 34) 久松信夫(2018)「相談援助の過程」(川村匡由編)『相談援助』 建帛社, 163.
- 35) 尾崎新『前掲書』23) 56.
- 36) 山口明穂・和田利政・池田和臣編(2017)『旺文社 国語辞典(第11版)』 旺文社, 761, 752, 924.
- 37) 山岸俊男・小宮山尚(1995)「信頼の意味と構造 ―信頼とコミットメント関係に関する理論的・実証的研究」『INSS Journal(2)』, 1-59.
- 38) Barber, B. (1983) *The logic and limit of trust*. New Brunswick : Rutgers University Press.
- 39) Combs, Arthur W., Avila, Donald L., & Purkey, William W. (1978) *Helping relationships. Basic concepts for the helping professions*, Allyn and Bacon, Inc. Newton, Mass. 大沢博・菅原由美子訳(1985)『援助関係 ―援助専門職のための基本概念―』 プレーン出版.
- 40) Mason, Karen., Olmos-Gallo, Antonio., Bacon, Donald., McQuilken, Michael., Henley, Aimee., & Fisher, Steve (2004) *Exploring the consumers and providers perspective on service quality in community mental health care*, *Community Mental Health Journal*, 40 (1), 33-46.
- 41) 大谷京子『前掲書』21) 88.
- 42) 大谷京子『前掲書』21) 88.
- 43) 山岸俊男(2009)『信頼の構造 ―こころと社会の進化ゲーム』 東京大学出版会, 37-40.
- 44) 宮垣元(2003)『ヒューマンサービスと信頼』 慶応義塾大学出版会, 79-111.
- 45) 倉田康路「前掲論文」1) 197-199.
- 46) 倉田康路「前掲論文」2) 69-84.
- 47) 幡山久美子『前掲書』17) 128.
- 48) 尾崎新『前掲書』23) 164.
- 49) ミルトン・メイヤロフ(1987)『ケアの本質 ―生きることの意味―』(田村真・向野宣之訳) ゆみる出版, 68-70.
- 50) 尾崎新(2006)「利用者と向きあうということ ―ある実習ノートを通して―」『立教大学コミュニティ福祉学部紀要(第8号)』, 立教大学コミュニティ学部, 41-55.
- 51) 尾崎新「前掲論文」50) 52-53.

- 52) 土屋貴司「前掲論文」15) 59-60.
- 53) 土屋貴司「前掲論文」15) 54-57.
- 54) 今井行夫 (1994)『老人ホームの実践的処遇論』中央法規.
- 55) 相良亨 (1980)『誠実と日本人』ぺりかん社, 全 215.
- 56) 矢部正秋 (1988)『「誠意」の通じない国』日本経済新聞社, 全 193.
- 57) 金山宜夫 (1989)『国際感覚と日本人』NHK ブックス, 全 203.
- 58) 尾崎新『前掲書』23) 138-139.
- 59) 窪田暁子『前掲書』5) 17.
- 60) 滝川裕英 (2003)『責任の意味と制度 一負担から応答へ一』勁草書房, 15-20.
- 61) 大庭健 (2005)『「責任」ってなに?』講談社現代新書, 13.

西南学院大学人間科学部社会福祉学科