

# 社会福祉と「誠意」(VI・完)

— 社会福祉実践を支える新たな価値規範の提起 —

倉 田 康 路

Social Welfare and “seii” (VI・The Final):  
The Suggestion for a New Model of the  
Moral Principles which Holds Social Welfare Practice

Yasumichi Kurata

本稿では社会福祉実践の場面において誠意の価値はどのように形成されるのか、そして、何をもちたらしめるのかについての考察を試み、これまでに取り組んできた一連の研究を総括し、社会福祉実践を支える新たな価値規範としての「誠意」を提起する。社会福祉実践における誠意は、援助者側と利用者側が、ともに主体となり、客体となって双方向的に向き合うなかで、純粹性、無私性、真摯性の3つの枠組みのなかに配置される要素をもって表わされ、形成される。その「誠意の形成」は、社会福祉実践の原理・原則や目的に基づく「誠意の前提」を踏まえて醸成されるものであり、形成された誠意の結果として、信頼など「誠意の成果」をもたらしめることとなる。

## I. はじめに

### 1. 研究の背景と関心

一般に「誠意」を否定する人はいない。人は、人に誠意を求め、誠意が感じられるときにその人を好意的に受け止めることができる。他方、誠意が感じられないとき、その人は誠意のない人として否定的に受け止められることになってしまう。誠意は人を肯定的にも否定的にも評価するものとなって作用する。

誠意は個人の心情的な思いを表現するばかりではなく、社会に共有された社会的規範となる価値として存在するものといえよう（吉田 1996：199-203）。

その「誠意」とは何を意味するのであろうか。それがこれまでに筆者が取り組んできた社会福祉と誠意に関する一連の研究の原基となる問いであった。そして、その誠意を探求することが研究目的の基盤となった。人の誠意は、人と人との関係性から成り立つすべての場面にあてはめられ、作用するものである。しかし、その誠意は、誰の誰に対する誠意なのか、その誰と誰は、どのような関係性にあるのか、そして、それはどのような状況のなかでの誠意なのかによって意味が異なってくる。

人と人との密接なる関係性を通じて展開される社会福祉実践上には誠意という価値が存在するはずであり、誠意を尊重する援助は社会福祉実践に有効に作用することとなろう（倉田 2017：6-7）。社会福祉実践上に機能する誠意への期待は、これまでも複数の論者によって言及されている。

## 2. 研究テーマに寄せる論者の期待

Blandら（2006）は、ソーシャルワーカーの態度や業務に対する姿勢はクライアントとの関係形成に影響を及ぼすとして、敬意、共感、思いやりと理解、信頼性、避難をしない態度などとともに関心をもってクライアントと向きあうことが大切であるとする（大谷 2012：82）。

佐藤（2007：115）は、援助関係において利用者を尊重し、相手の生き方を大切に作る人間関係を構築していくためには、援助者と利用者とのお互いの違いを明確にさせることが必要となり、それまでの都合のよい人間関係によって失ってきたものを発見する過程に存在することとなる、その難しい人間関係のなかで「利用者と一生懸命、誠実にかかわることでソーシャルワーカーの専門性が生まれる」とする。

稲沢（2002：195）は、援助関係において援助者は援助から逃げ出さない決意、すなわち、傍らにいて無力さを共有するという選択が、友人関係や恋人関係、夫婦関係や親子関係、そして援助関係などといった位相の違いを超えたレベルで求められ、その決意は「誠実さ」とでも呼べるようなものとして考える

ことができるとする。

同じく稲沢は、「ソーシャルワークの母」とも呼ばれるリッチモンド (Mary E. Richmond) が援助関係を友人関係に近づけていくことを主張した背景として、「小手先や知識や技術ばかりが肥大化してしまい、人と人との関係であるという基本が忘れ去られていく危険性に気づいていた」なかで援助者に誠意を求めたのではないかと指摘する。

田尾 (2001: 6) は、社会福祉を含むヒューマンサービスの視点から、同サービスが原則として対人的であることから、その関係において信用や信頼が不可欠であり、その可否や是非を決定する重要な要素となることを指摘したうえで、その信用や信頼を獲得するためには人間的な要因としての熱心さや誠意が作用すると指摘する。そして、その人間的な要因としての熱心さや誠意は、サービスの量だけではなく質を決定し、それらが不足すれば明らかに不幸な事態を招くとする。

「社会福祉士及び介護福祉士法」においては、その有資格者は「担当する者が個人の尊厳を保持し、自立した日常生活を営むことができるよう、常にその者の立場に立つて、誠実にその業務を行わなければならない」(第44条の2)と規定され、業務遂行上に誠意ある姿勢が要求されるものとなっている。

### 3. 研究テーマへのアプローチ

多くの論者によって社会福祉実践上に誠意ある援助の大切さが指摘され、求められてはいるものの、その誠意とは何を意味するのか、具体的に論じた研究はみあたらない。そこで筆者は社会福祉実践に反映される誠意の価値についての研究を試みることにした。

これまでに、まず、①誠意という語の含意を検討し、3つの性格的要素から構成される一般的概念を導きだした (倉田 2018: 195-216)。次に、②導きだされた誠意の概念を社会福祉の領域に援用し、社会福祉実践の価値規範として位置づけ、構造化を試みた (倉田 2019a: 69-84)。そして、③社会福祉援助において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 (倉田 2020a: 165-196)、また、④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検討を試みた（倉田 2019b：119-143）。さらには、⑤住民主体による地域の支え合いに焦点化し、同場面にむけられる誠意とは何かについても検討した（倉田 2020d：99-123）。しかし、これらに検討された誠意は、文献に基づく理論的な側面からアプローチしたものであり、得られた示唆は実証的に検証されることが求められた。

研究課題となった実証的なアプローチについては、⑥社会福祉実践場面において誠意をむける立場に存在する援助者がサービス提供上に誠意をどのように意識しているのか（倉田 2021：41-53）、そして、⑦誠意がむけられる立場に存在するサービス利用者が援助者にどのような誠意を求めているのかについて明らかにすることを試みた（倉田 2020b：65-78）。また、⑧サービス利用上に誠意が感じられないことが苦情申立てにつながっていることに着目し、申立人はサービス事業者のどのような対応に誠意が感じられなかったのか、申立人に対するインタビュー調査を通して（倉田 2019c：30-44）、さらには、⑨実際の苦情申立て事例の分析を通して明らかにすることを試み（倉田 2020c：31-44）、これらに一定の知見を得ることができた。

#### 4. 研究の目的

本研究の目的は社会福祉実践に反映される誠意の価値について明らかにすることである。筆者が取り組んできた一連の研究を総括する本稿においてはこれまでに得られた知見に基づきながら、誠意の価値はどのように形成されるのか（誠意の形成）、そして、その誠意は社会福祉実践の場面でどのように援用され、何をもたらすものとなるのか（誠意の連関）について考察を試み、社会福祉実践を支える価値規範としての「誠意」とは何か、結論づけることにしたい。

誠意形成にむけては誠意をむける側とむけられる側それぞれが双方向的に向き合うことによって実現することとなろう。そこでそれぞれの立場から得られた誠意の要素について誠意の概念の枠組みに基づき結びつけることによって誠意形成の検討を試みることにする。

また、誠意が形成されるためには、その前提となる条件や、形成されることによってもたらされる成果となるものが存在し、これらの局面が一連的に連関

することによって機能することがこれまでの研究から示唆されている(倉田 2021: 41-53)。そこで社会福祉実践場面における誠意の連関を整理し、構造化を試みることにする。

## Ⅱ. 「誠意」の形成

### 1. 「誠意」の価値づけ

「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」(倉田 2018: 198)である。誠意の概念は純粹性(嘘偽りのない真実であること)、無私性(相手立場に立ち思いやること)、真摯性(真面目で一生懸命であること)の3つの性格的要素から構成される(倉田 2018: 195-199)。人とのかかわりや人間関係を基盤に醸成された観念としての誠意は、わが国において長年にわたって受け入れられながら形成され、社会一般に求められる規範的な価値(価値規範)として位置づけられる(相良 1958: 7-13, 西田 2017: 134-162 ほか)。

生活上の支援を必要とする人たちのニーズを充足するために取り込まれる社会福祉は、人と人とのかかわりを通じて問題解決を図る。その人と人とのかかわりには良好な関係性が求められる。社会福祉における人と人とのかかわりは、援助者とサービス利用者間をはじめ、事業所や施設などの組織、さらには地域において展開されるなかで組織に所属する構成員間、他の組織や地域のさまざまなメンバーとの間で生じる。

「誠意は純粹性、無私性という性格から、むけられる対象である他者に対しての人格を尊重する概念であるということ、とりわけ相手を思いやり、尊重するという無私性から、他者の立場に立ち、意向を尊重する価値が込められる。加えて、誠意の性格にあげられる真摯性から、むけられる対象に対して純粹性、無私性をもって真剣に向きあう姿勢が込められる」(倉田 2019a: 82)。

他者に対して人格を有する人間として尊重することが誠意の基本であり、その価値は社会福祉の根源的な価値としてあげられる「人間の尊厳」と共有される。社会福祉は単に物事を客観的に観察、分析、調査することにとどまらず、「働きかける」という社会福祉実践をもって成り立つ。社会福祉の実践は価値

に基づく評価的な態度が大きく作用することとなる。

誠意の概念を社会福祉実践の価値として位置づけ、社会福祉の根源的な価値としての「人間の尊厳」「ノーマライゼーション」、そして、援助が実際に展開される実践場面に要求される価値として「権利擁護」「エンパワーメント」を含めた枠組みのなかで構造化すると、「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として設定することができる。これらの価値は、援助者としての思いや思惟、思想、姿勢などを表わす理念的価値としての性格をもつ。

理念的価値としての「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として、「誠意」は人間とどう向きあい、かわり合うかという援助関係にむけられる価値として、「権利擁護」「エンパワーメント」は人間にどのような視点から援助を行うのかという価値として、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として位置づけられることとなる。

## 2. 「誠意」をむける主体と客体

社会福祉実践において誠意をむける主体（誠意をむける立場）となる援助者は、サービス事業所や施設などに所属し、その事業所・施設は社会福祉法人などに帰属する。したがって、援助者である人は、事業所・施設や法人という組織を背景にしてサービス利用者に対して誠意をむけることになる。サービス利用者に対する調査（倉田 2020b：65-78）から利用者が受け止めるサービス利用上の誠意も、援助者個人からむけられるだけでなく、事業所・施設、法人という組織からむけられるものとしてとらえられている。

誠意をむける客体（誠意がむけられる立場）となるサービス利用者は、事業所・施設が所在する地域住民がその主な対象となる。したがって、サービス事業者は地域のニーズに即し、地域に密着したサービスを提供していくことが要求されることとなる。サービス事業者への調査（倉田 2021：41-53）からも事業者は、社会福祉実践に機能する専門的資源を有した社会的な存在としての立

場にあつて、その期待に応えることが大切であると認識されている。社会福祉実践を通して提供されるサービスの対象は、直接的にむけられる利用者にとまらず、間接的にむけられる地域や社会を含むものとしてとらえることができる。

社会福祉実践において誠意をむける主体は、直接的には社会福祉実践を担う援助者であり、誠意をむける客体となるのはサービス利用者であるといえるが、両者の関係は個人対個人あるいは1対1の関係に限定されるものではない。社会福祉実践は援助者とサービス利用者という個人対個人の二者関係を原型としながら、同関係を越えて、援助者-事業所・施設-法人へ、あるいは利用者-家族-地域-社会へと広がりをもって両者がむきあう関係のなかで提供されることとなる。社会福祉実践上に誠意をむける主体は援助者-事業所・施設-法人であり、誠意がむけられる客体は利用者-家族-地域-社会といえる(倉田2021:41-53)。

### 3. 「誠意」を構成する要素

誠意を構成する要素として、①利用者が援助を受けるうえで援助者に求める誠意(倉田2020b:65-78)と、②援助者が援助を行ううえで意識する誠意(倉田2021:41-53)について、誠意を構成する性格的要素となる純粋性、無私性、真摯性の3つの枠組みから区分化したなかで整理したものが表1である。

#### 1) 利用者が援助を受けるうえで援助者に求める「誠意」

まず、利用者が援助を受けるうえで援助者に求める誠意としては、純粋性として、嘘がなく、言い訳がない「隠さない」ことと、建前ではなく、いつも誰とでも変わらない態度である「裏表がない」こと、そして、人との約束が守られ、決まりが守られる「約束や決まりを守る」ことからなる『正直』であることがあげられる。

無私性としては、①利用者を理解し、一人ひとりに合わせてくれる「個の尊重」があり、利用者の気持ちを察し、他人事ではなく自分のことのように思ってくれる「共感」してくれ、いろいろな変化に気づき、覚えていてくれるという「関心をもつ」からなる『承認する』ということと、②気持ちを聴き、確認

表1 社会福祉実践における誠意を形成する要素

	純粋性	無私性		真摯性		
利用者 が求める 誠意	<p>『正直』</p> <p>①「隠さない」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・嘘がない</li> <li>・言い訳がない</li> </ul> <p>②「裏表がない」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建前ではない本音でのやりとり</li> <li>・いつも、誰とでも変わらない態度</li> </ul> <p>③「約束や決まりを守る」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人との約束が守れる</li> <li>・いろいろな決まりが守れる</li> </ul>	<p>『承認する』</p> <p>①「個の尊重」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のことを理解してしてくれる</li> <li>・一人ひとりに合わせてくれる</li> </ul> <p>②「共感」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・気持ちを察してくれる</li> <li>・他人事ではなく、自分のことのように思ってくれる</li> </ul> <p>③「関心をもつ」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の変化などに気づいてくれる</li> <li>・覚えていてくれる</li> </ul>	<p>『気遣う』</p> <p>①「意思疎通を図る」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の意思を聴いてくれる</li> <li>・利用者に確認してくれる</li> <li>・声をかけてくれる</li> </ul> <p>②「気にかける」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・心配してくれる</li> <li>・励ましてくれる</li> </ul>	<p>『責任をもつ』</p> <p>①「自覚する」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズを充足してくれる</li> <li>・事業者としての役割や責任を認識している</li> </ul> <p>②「実行する」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行動してくれる</li> <li>・結果をだしてくれる</li> <li>・曖昧にしない</li> </ul>	<p>『専心する』</p> <p>①「真剣にやる」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・丁寧にやってくれる</li> <li>・早く対応してくれる</li> </ul> <p>②「努力する」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・継続してやってくれる</li> <li>・工夫してやってくれる</li> </ul>	<p>『まとめり』</p> <p>①「協力し合っている」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員間に差がない</li> <li>・組織的に取り組まれている</li> </ul> <p>②「伝わっている」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報が全体として共有されている</li> <li>・伝達が正確に行き届いている</li> </ul>
	事業者 が意識する 誠意	<p>『決まりを守る』</p> <p>①「コンプライアンス」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営基準など法令を遵守する</li> <li>・社会通念を意識する</li> </ul> <p>②「約束を守る」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約どおりのサービスを提供する</li> <li>・サービス提供上の言葉や約束の重みを認識する</li> </ul> <p>③「透明性の確保」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報を公開する</li> <li>・評価を受ける</li> </ul>	<p>『利用者主体』</p> <p>①「意向の尊重」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の心の中を推し量り、尊重する</li> <li>・利用者を受け容れる</li> </ul> <p>②「個別的な対応」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズに合わせたサービスを提供する</li> <li>・一人ひとりに向き合いながらケアを行う</li> </ul>		<p>『責任をもつ』</p> <p>①「選ばれた存在」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約制度において選ばれた存在であることを自覚する</li> <li>・利用者、家族、地域、社会からの期待に応える</li> </ul> <p>②「社会資源としての役割」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保有する多様な資源を使い、機能させる</li> <li>・地域社会のニーズに応える</li> </ul>	<p>『実行する』</p> <p>①「組織的な対応」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・組織としてまとめりがある</li> <li>・実行できる仕組みを整備している</li> <li>・職員間で連携し、協力している</li> </ul> <p>②「目標をもつ」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画を立て、目標実現にむけ取り組む</li> <li>・一人ひとりのケアプランに基づきサービスを提供する</li> </ul>

してくれ、声をかけてくれる「意思疎通を図る」こと、心配してくれ、励ましてくれる「気にかける」ことからなる『気遣う』ことがあげられる。

真摯性としては、①ニーズに応じ、サービス事業者としての責任を自覚している「自覚する」ことと、口先だけではなく行動に移し、結果をだして曖昧にはしない「実行する」ことからなる『責任をもつ』こと、また、②いい加減ではなく丁寧に、そして早く対応してくれる「真剣にやる」ことと、工夫をしな



がら継続してやってくれる「努力する」ことからなる『専心する』こと、そして、③職員間での対応に差がなく、組織的に取り組まれている「協力し合っている」ことと、情報が共有され、伝達が正確に行き届いている「伝わっている」ことからなる『まとまり』があげられる。

#### 1) 援助者が援助を行ううえで意識する「誠意」

次に援助者が意識する誠意としては、嘘偽りのない真実であるということの意味する純粋性は、法令を遵守し、社会通念を踏まえた「コンプライアンス」の意識をもつこと、また、契約どおりのサービスを提供し、サービス提供上での言葉や約束の重みを認識する「約束を守る」こと、そして、情報を公開し、第三者評価などを受ける「透明性の確保」からなる『決まりを守る』ことがあげられる。

自らを優先させることなく、他者を思いやり、尊重することを意味する無私性については、利用者の心の中を推し量り、尊重して、受け入れる「意向の尊重」と、ニーズに合わせてサービスを提供し、一人ひとりと向き合いながらのケアを行う「個別的な対応」からなる『利用者主体』があげられる。

真剣にして熱心に、一生懸命になるさまを意味する真摯性は、①契約制度において選択された事業者であることを自覚し、利用者、家族、地域、社会からの期待に応える「選ばれた存在」であることと、保有する多様な資源を機能させ、地域社会のニーズに応じていかなければならない「社会資源としての役割」をもつことからなる『責任をもつ』こと、そして、②組織的にまとまりがあり、実行できる仕組みを整備していることや職員間で連携し、協力している「組織的な対応」と、サービス事業所・施設としての組織全体を視野に入れた事業計画や利用者一人ひとりにむけてのサービス計画を立て、目標の実現を目指して取り組んでいく「目標をもつ」からなる『実行する』ことがあげられる。

#### 4. 「誠意」の形成

誠意を構成する要素を、援助者側から利用者側にむけられるベクトル（意識化された誠意）と、利用者側から援助者側に対して要求するベクトル（求められる誠意）それぞれに配置し、純粋性、無私性、真摯性の3つの枠組みから区

分化したものが図1である。

ベクトルがむけられる立場として設定される援助者側と利用者側とは、先のように対人援助として直接的にかかわりあう関係にある援助者と利用者を指すだけではなく、援助者は援助者が所属する組織としての事業所や施設、さらには社会福祉法人など母体となる法人組織を含む。また、利用者は利用者の家族、利用者が居住する地域、さらには社会を含むものとなる。

社会福祉実践における誠意は援助者側と利用者側の両者が結びつけられたうえで形成されるものであり、一方向的なものとしては成立しない。誠意は援助者側と利用者側が、ともに主体となり、客体となって双方向的に向き合うなかで形成されることとなる。援助者側と利用者側が向き合うなかで形成される誠意は、むけられる2つのベクトルにおいて純粹性、無私性、真摯性の3つの枠のなかに配置される要素をもって表わされることとなろう。

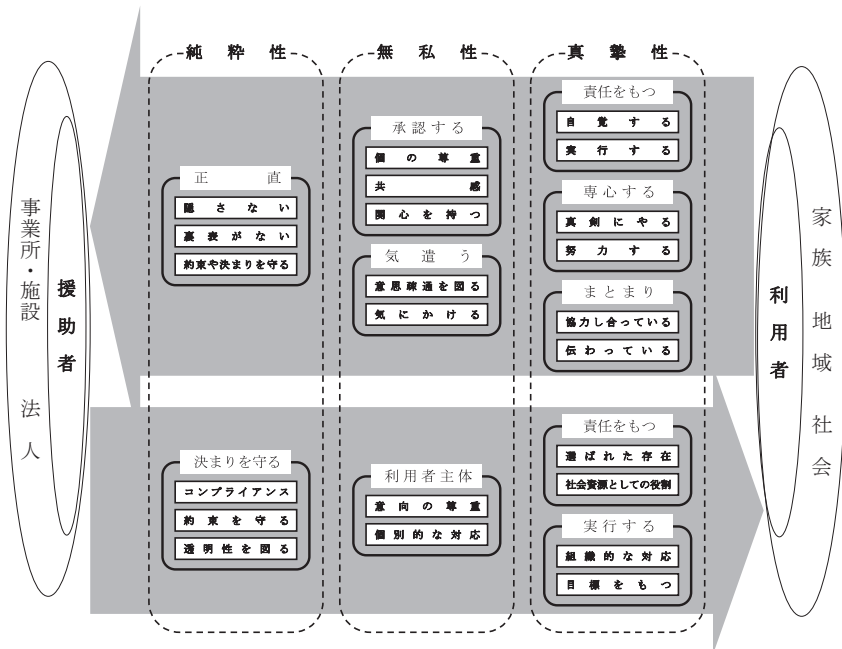


図1 社会福祉実践における誠意の形成

純粋性は、嘘偽りなく、真実であることが、約束を守り、裏表のない、人として守り行うべき道としての倫理を基盤として、社会福祉実践によって提供されるサービスの基準として明文化された法令を守り、取り交わされた契約に基づくものであることはもとより、よりよいものとするためのあり方を追求する社会的規範の視点を含むコンプライアンスと結びつくものであることによって表わされる。

そして、その真実性は利用者のニーズが優先され、適切な援助が行われているのかが問われることとなる。また、正直であろうとする誠意の純粋性は他者としての利用者側にむけられるだけではなく、自己としての援助者側自身にもむけられることとなる。それは援助者側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容れるものとなっているのかを意味する。

無私性は、自らを優先させることなく、他者を思いやり、尊重するということが、利用者一人ひとりに応じて反映されることによって表わされる。利用者を含めてすべての人間は自分の存在を認めてもらいたいという欲求をもち(広井2013:20-22)、その欲求を承認することは誠意を形成することにつながる。承認する対象は、利用者の人格であり、有する価値観である。利用者が援助者に求める誠意として抽出された要素(倉田2020b:65-78)としての、気持ちを察してくれる、一人ひとりに合わせてくれる、他人事ではなく自分のことのように思ってくれることなどは承認してくれているという応答となって示される。また、話しを聞いてくれる、確認してくれる、心配してくれる、励ましてくれるという気遣いも承認の応答となって誠意として表わされることとなる。

承認し、応答するためには、利用者を理解することが必要である。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る。相手に心をむける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。そして、相手を信じることであり、信じることは相手に対して誠意を形成することはできない。援助者が利用者を信じることができなければ利用者も援助者を信じることはできなくなってしまう。

自らを優先させないことを意味する誠意の無私性は利用者の主体性の確保につながる。利用者主体は社会福祉実践が利用者に向ける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。

真摯性は、熱心にして一生懸命であることが社会福祉実践のミッションにठीい、目的を達成するという責任と結びつき、行為の基準となった時にその価値を發揮することになる。援助者側の責任は、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、なすべき責務を明確化するように要請される。

責任は実行力をもって実行されることによって果たされることとなる。誠意の真摯性は援助者に要求される援助にかかわる倫理、知識、技術をしっかりと身につけておくことともに、その有する専門性をしっかりと發揮するという実行力にも表わされる。

責任をもって実行するためにはまとまることが大切である。福祉サービスは衣食住にかかわる複数のサービスが組み合わせられたなかで提供され、さまざまな組織やメンバーと連携し、協力しながらの業務が行われる。多組織、多職種が連携し、ニーズに即したサービスを提供していくうえで課された役割が果たされなければ、利用者に対する責任とともに連携する組織や団体、メンバーに対する責任も問われることになる。

### Ⅲ. 「誠意」の連関

#### 1. 「誠意」の前提

誠意は、その人が抱く、思いや姿勢など心情を表す「情」的観念といえる。「情」としての誠意は、時として主観性をもって独り善がりの誠意となったり、一方的で方向性を誤った誠意となることがある（相良 1980：135-137、矢部 1998：26）。したがって、「情」は、「理」（原理・原則や目的など）をもって統制することが必要となる。社会福祉実践場面での誠意は援助者と利用者とのフォーマルな関係において反映されるものであることから誠意の主観性は排除されなければならない。何のための誠意なのか、むけられる誠意が社会福祉

実践に有益なるものといえるのかが常に問われることとなる。

「理」とされる社会福祉実践の原理・原則となるものとは何か、そして、目的として目指すべき方向性とはどのような方向性を指すのか。サービス事業者に対する調査(倉田 2021: 41-53)から援助者側が意識する「理」とは、人間の尊厳の確保という社会福祉実践の根源的な価値をもって生活の質の向上を目指すことであり、それが援助者側としてのミッションであるとされる。社会福祉実践現場でサービス利用者側にむけられる誠意が人間の尊厳の確保や生活の質の向上に結びつけられない場合、先にあげた誠意を構成する要素は、その機能を果たすことができなくなり、マイナスにも作用してしまう。

社会福祉実践でむけられる誠意は社会福祉実践の原理・原則や目的に適うものであるとともに、利用者の全人格に触れながら、生活という範囲から専門的な知識と技術をもって提供するという福祉サービスの固有性が確保されたものでなければならない。あくまでも福祉サービスを通じてむけられる誠意であることが前提とされる。援助者側が意識化された誠意を利用者側にむける時、認識しておかなければならないのが人間の尊厳の確保や生活の質の向上を目指したサービスを提供するというミッションであり、福祉サービスの固有性を確保するということとなる。これらを「誠意の前提」とし、社会福祉実践の現場でむけられる誠意は、「誠意の前提」を踏まえたものであることが求められる。

「誠意の前提」を踏まえたうえでむけられる援助者側が意識化する誠意は、利用者側が求める誠意と双方向的に向き合いながら形成される。援助者側が意識化する誠意と利用者側が求める誠意が向きあうなかで形成される誠意は、原理・原則や目的である「理」を踏まえ、「情」としての思いや姿勢を通じて、行動となって表される「動」となって具現化されることとなる。

人は、「情」と「理」の間であってその両者を意識しながら、「動」として自らはどのような方向にすすむのか、どのような行為、行動をとるべきなのかを判断することとなる。「情」としての誠意も、自らが意識化する思いだけではなく、むける相手となる他者、すなわち利用者側が自分(援助者側)に何を求めているのか、その思いを理解し、尊重することが大切となる。

## 2. 「誠意」の成果

サービス事業者に対する調査（倉田 2021：41-53）から、形成される誠意はその結果として社会福祉実践上に成果をもたらすことが示唆されている。社会福祉実践の原理・原則や目的に適う「誠意の前提」を踏まえ、援助者側と利用者側が向き合うなかで「誠意の形成」が図られた結果として得られるものが「誠意の成果」である。「誠意の成果」となるものは、利用者側から得られる信頼であり、サービス提供上の質的向上であるといえる。

援助者と利用者との協同作業ですすめられる対人援助としての社会福祉実践は両者の援助関係によって成り立ち、良好な関係性をもって効果的に機能する。しかし、望まれる良好な関係性を構築することは容易ではない。援助関係は家族や友人のような内的関係ではなく、外から入り込む外的な関係からなるインフォーマルアプローチであること（宮垣 2003：79-111）、また、援助をする者と受ける者という非対称性の関係性であること（久保田 2014：100-101）などからである。

両者の対等な関係をもって良好な関係性を構築するために目指されるものが信頼関係である。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といえる（倉田 2020a：176）。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（久松 2018：163）。

信頼には相手の能力に対する期待としての信頼とともに、相手の意図に対する期待としての信頼があるとされる（山岸ら 1995：1-59）。社会福祉実践は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。その意味で援助者が援助者である前に、人としての信頼が求められることとなる。

援助者がやるといったことをやる気をもってしっかりとやってくれる人なのかという信頼（人格的・意欲的信頼）と、やるべきことをやれる能力をもって人なのかという信頼（能力的信頼）の両方が確保されて社会福祉実践場面の信頼関係が形成される。誠意形成の要素は、純粹性、無私性、真摯性とい

う誠意本来の概念に含まれる性格を基盤にしたうえで、専門的能力をもって展開される社会福祉実践にあてはめて導かれたものであり、信頼を確保するための人格的・意欲的信頼と能力的信頼の両方の機能を有するものといえる。

信頼関係はサービスの質の向上につながる。サービス利用者との協同作業ですすめられる対人援助としての社会福祉実践において相手を疑うことのない信頼関係はサービス提供上に目指される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こととなる。また、誠意の価値を援助者が所属する組織全体で共有し、誠意の理念を掲げてサービスを提供することは、援助者一人ひとりのモラルを高め、誇りを醸成するガバナンスを図ることにつながるものとして期待される。

### 3. 「誠意」の連関

社会福祉実践を支える価値規範としての誠意は、誠意をむける理となる「誠意の前提」、援助者側が意識化する誠意と利用者側から求められる誠意が向き合うなかで生成される「誠意の形成」、そして、形成された誠意の結果として得られる「誠意の成果」という局面をもってめぐることとなる。その過程をインプットとアウトプットの関係から連関させたものが図2である。

同図から、誠意のインプットとして、人間の尊厳の確保や生活の質の向上を目指すという援助者側としてのミッションを自覚し、固有性が確保された福祉サービスを提供するという「誠意の前提」を踏まえて、誠意の基本的概念として構成される性格の要素である純粋性（嘘偽りのない、真実であること）、無私性（自らを優先させることなく、他者をおもいやり、尊重すること）、真摯性（真剣にして熱心に一生懸命であること）の価値を社会福祉実践の場面に援用する。

「誠意の前提」を踏まえて社会福祉実践場面に援用され、インプットされた誠意は援助者側が利用者側にむけて意識化する誠意と、利用者側が援助者側に求める誠意が向かい合うなかで形成されることとなる（「誠意の形成」）。それは、先に述べた誠意の形成にあげられる内容をもってつくりあげられる。すなわち、①純粋性として、倫理、法令、社会的規範からなるコンプライアンスが

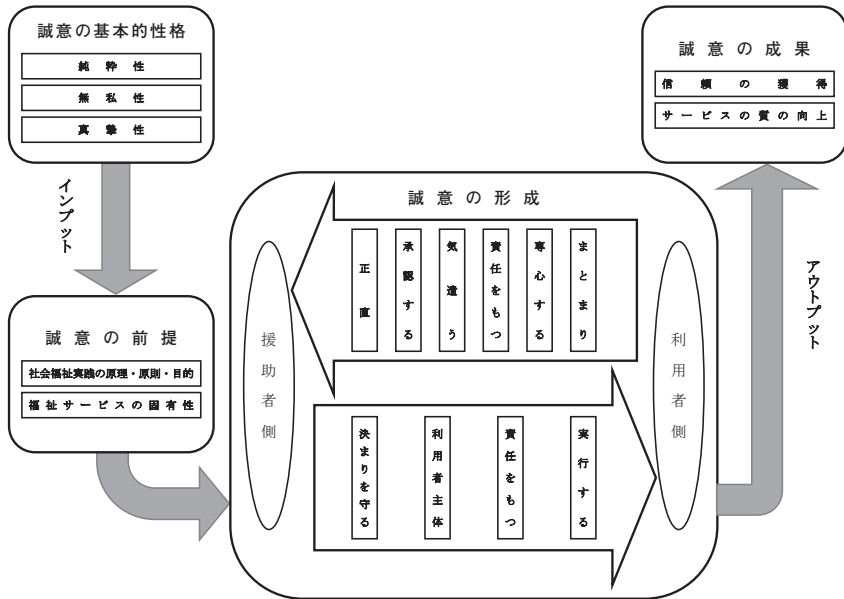


図2 社会福祉実践における誠意の連関

確保され、ニーズ優先の適切な援助が行われているのか、その真実性を問い、正直であることが利用者とともに援助者自身にもむけられる。②無私性として、利用者に関心をもつことによって利用者を理解し、利用者を信じることから利用者一人ひとりの存在を承認し、応答する。そして、利用者の主体性を確保する。③真摯性として、一生懸命であることが社会福祉実践のミッションに適い、目的を達成するという責任と結びつき、行為の基準とする。責任は実行力をもって実行されることによって果たされ、実行されることに要求される専門性を援助者がしっかりと身につけ、発揮する。組織としてまとまることも実行する機能をもって真摯性に込められる誠意となって形成される。

「誠意の前提」を踏まえ、社会福祉実践場面に援用されることによってインプットされた誠意は、「誠意の形成」を通じて「誠意の成果」となってアウトプットされる。アウトプットとしてもたらされる「誠意の成果」とは、先にあげた利用者側からの援助者側にむけられる信頼であり、サービス提供上の質的向上である。



#### Ⅳ. おわりに

本稿の結びとして、社会福祉実践における誠意とは何か、社会福祉実践を支える価値規範としての誠意についてまとめ、これまでに取り組んできた本テーマに関する研究を締めくくることとしたい。

「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である。しかし、それは観念としてのものの考え方にはとどまらず、人びとの守り行うべき道や善悪を判別する倫理として、また、行動や判断の基準となる規範として、そして、物事を評価するときの基準なる価値となって指針を示すものとなる。誠意の性格は、①嘘偽りのない真実であることを意味する純粹性、②相手の立場に立ち、思いやることを意味する無私性、③真面目で一生懸命であることを意味する真摯性の3つから説明することができる。

社会福祉実践において誠意の純粹性は、誠意を表わす対象者であるサービス利用者・家族、さらには地域住民や社会に対してだけではなく、自己としての援助者自身および所属するサービス事業所や法人にもむけられることとなる。利用者側に対しては、人として守り行うべき道としての倫理を基盤として、提供されるサービスの基準として明文化された法令を守り、取り交わされた契約に基づく法令遵守、さらには社会的規範の視点からよりよいサービスを追求することまでを含むコンプライアンスと結びつくことによって表わされる。また、自己としての援助者側にむけては、自らの気持ちに嘘偽りのない援助ができていいのか、ありのままの自分を受け容れるものとなっているのかを問うことによって表わされることとなる。援助者の表面と内面が違えば、嘘偽りのある誠意のない援助として受け止められてしまう。援助者として自己に抱いている感情を素直に受け入れ、自らのなかで理解しようとする純粹性が誠意となって反映されることとなる。

誠意の無私性は、自らを優先させることなく、他者を思いやり、尊重するということが、利用者の主体性を確保し、一人ひとりに反映されることによって表わされることとなる。人間は自らの存在を認めてもらいたいという欲求を持ち、その欲求を承認し、応答することが利用者を思いやり、尊重することにつ

ながる。承認し、応答するためには、利用者を理解することが必要である。理解することは相手に心をむけることであり、相手の立場に立つことである。相手に心をむける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。そして、相手信じるのである。信じることができない関係において人を思いやることはできない。援助者が利用者信じるができなければ、利用者も援助者信じることはできなくなってしまう。

誠意の真摯性は、社会福祉実践の使命に適い、目的を達成するという責任と結びつき、それが行為の基準となった時にその価値を発揮することになる。援助者側の責任とは、過去に関する責任として契約基準や法令上の運営基準などの下に、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、なすべき責務を明確化するよう要請される。責任は、実行力をもって実行されることによって果たされることとなる。誠意の真摯性は援助者に要求される援助にかかわる倫理、知識、技術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表わされる。そして、責任をもって実行するためには社会福祉実践にかかわるメンバーがまとまるのが大切である。

これらの誠意の性格はすべて援助者側と利用者側とのフォーマルな関係において反映されるものであることから、何のための誠意なのか、むけられる誠意が社会福祉実践に有益なものであることが前提とされ、表わされなければならない。誠意の方向性が人間の尊厳の確保し、生活の質の向上につながるものであるのかが問われることとなる。援助者は時として利用者に配慮して事実ではない嘘をあえてつくことがある。それは誠意の純粋性からして誠意に反するものといえるのか。その嘘は真実ではないことを真実であるかのように見せかける虚偽ではない。相手を気遣う自己の気持ちに偽りのない真実であるといえよう。真実であることは自己に対して嘘がないことであり、自己の気持ちに偽りがなくこそが真実であるとされる。また、他者を思いやり、尊重することを表わす誠意の無私性は、利用者の意向をそのままにすべて受け入れるというものではない。社会福祉実践においては利用者の意向を尊重しながら、ニーズ

を優先した援助が行われなければならない。熱意をもって一生懸命である誠意の真摯性は、目的にかなう方向性にむかっただけの援助でなければ独り善がりの援助となってしまう。援助者が熱心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は援助を混乱させてしまう要因となる。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。

社会福祉実践に表わされる誠意によって獲得されるものが、誠意がむけられる利用者・家族・地域住民・社会からの信頼である。信頼の獲得は誠意をもって援助が行われた結果として得られる成果であり、信頼の獲得は人と人との関係性を基本として成り立つ社会福祉実践の質を高めることにつながろう。

## 文 献

- Bland, Robert., Laragy, Carmel., Giles, Ros., & Scott, Virginia (2006) Asking the customer: exploring consumers views in the generation of social work practice standards, *Australian Social Work*, 59(1), 35-46 (大谷京子 2012 『ソーシャルワーク関係—ソーシャルワーカーと精神障害当事者—』相川書房, 82).
- 広井良典 (2013) 「いま、『ケア』を考えることの意味」「ケアとは何だろうか」(広井良典編) ミネルヴァ書房, 20-21.
- 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.
- 稲沢公一 (2002) 「援助者は『友人』たりうるのか —援助関係の非対称性—」『援助するということ』(古川孝順・岩崎晋也・稲沢公一・児島亜紀子) 有斐閣, 195.
- 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」(2014) 『東洋大学大学院紀要』(51 卷) 東洋大学大学院, 100-101.
- 倉田康路 (2018) 「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—」『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.
- 倉田康路 (2019a) 「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.
- 倉田康路 (2019b) 「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 15 卷第 1 号)』西南学院大学学術研究所, 119-143.
- 倉田康路 (2020a) 「社会福祉と『誠意』(Ⅳ) —社会福祉援助の視点から援助関係に焦点を置いて—」『西南学院人間科学論集 (第 15 卷第 2 号)』西南学院大学学術研究所, 165-196.
- 倉田康路 (2020d) 「社会福祉と『誠意』(Ⅴ) —社会福祉政策の視点から地域の支え合いに焦点を置いて—」『西南学院人間科学論集 (第 16 卷第 1 号)』西南学院大学学術研究所, 99-123.
- 倉田康路 (2019c) 「福祉サービス事業者に求められているサービス提供上の『誠意』

- 介護保険サービス苦情申立人へのインタビュー調査を通して—『日本看護福祉学会誌』 Vol.24-No2, 日本看護福祉学会, 30-44.
- 倉田康路 (2020b)「ケアサービス利用者が受け止める『誠意』の構造 —デイサービス利用者に対するインタビュー調査を通して—」『日本看護福祉学会誌』 Vol.25-No2, 日本看護福祉学会, 65-78.
- 倉田康路 (2020c)「福祉サービス提供上の『誠意』の形成と崩壊 —介護保険サービス苦情申立て事例の分析を通して—」『九州社会福祉学』第16号, 日本社会福祉学会九州部会, 31-44.
- 倉田康路 (2021)「介護事業者のサービス提供にむけて意識化される『誠意』」『九州社会福祉学』第17号, 日本社会福祉学会九州部会, 41-53.
- 倉田康路 (2017)『クオリティを高める福祉サービス』学文社, 6-7.
- 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.
- 西田知己 (2017)「誠実」『日本語と道徳』筑摩書房, 134-162.
- 相良 亨 (1958)『日本人の伝統的倫理観』理想社, 7-13.
- 相良 亨 (1980)『日本人の心と出会う』花伝社, 135-137.
- 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, 115.
- 田尾雅夫 (2001)『ヒューマン・サービスの経営』白桃書房, 6.
- 矢部正秋 (1998)『「誠意」の通じない国』日本経済新聞社, 26.
- 山岸俊男・小宮山尚 (1995)「信頼の意味と構造」『INSS Journal (2)』, 1-59.
- 吉田 勇 (1996)「社会規範としての『誠意』について」『法社会学 (48)』有斐閣, 199-203.