

「差序格局」と「団体格局」の概念で読み解く 対人サービス業における自己形成に関する一考察 —— 社会福祉士と「倫理綱領」を中心に ——

原 田 忠 直

要 旨

本論は、「差序格局」と「団体格局」の概念で読み解く自己形成過程に関する一考察（『現代と文化』日本福祉大学福祉社会開発研究所 2024）の続編である。前作では、「差序格局」「団体格局」という聞き慣れない概念の説明を行った上で、それぞれの概念に基づく自己形成過程の違いを明らかとした。本論では、この議論を引き継ぎ、「差序格局」の概念に基づく小売業の従業員と「団体格局」（「倫理綱領」）に従う社会福祉士の比較を通して、社会福祉士の自己形成の過程を考察し、日常生活からかけ離れた空間に佇む社会福祉士の姿を明らかとした。

なお、「差序格局」と「団体格局」についての詳細な説明は、前作（原田 2024）を参照していただきたい。

キーワード：「差序格局」, 「団体格局」, 対人サービス業, 「社会福祉士の倫理綱領」

はじめに

本論は、「差序格局」と「団体格局」という二つの概念を導き手として、対人サービスの従事者が、どのような倫理観に基づき他者と向き合い、その労働を通して自己がどのように形成されるのかを明らかにすることが目的である。

「差序格局」と「団体格局」という用語に関して、筆者は、すでに別稿（原田 2024）において、人と人の結合原則、いわゆる他者との関係性から自己の成り立ち方の違いについて論じているが、本論では、自己を対人サービスの従事者、他者をサービスの受け手として、より具体的に論を進める。もっとも、対人サービスと呼ばれる仕事は多岐に及び、そのすべてを対象とすることは難しい。それゆえ、本論では、主に小売業や飲食業などのサービス業と福祉の領域の従事者である社会福祉士を取り上げる。無論、社会福祉士を小売店やレストランの従業員と同列に論じることへの抵抗も十分予想される。実際、「社会福祉士の倫理綱領」には、サービスの受け手の名

称は消費者 (Consumer) ではなく、クライアント (Client) とされ、明確に区別されている。しかし、その名称は異なるが、どちらも対人サービスの受け手であることに違いはない。本論では、消費者とクライアントの英語の頭文字をとり、サービスの受け手とともに人間 C とする。そして、対人サービスの従事者を人間 A とし、人間 A と人間 C の関係性を軸に論を展開する。

ただし、本論に入る前に、人間 A と人間 C の関係性を考察する上で、「差序格局」と「団体格局」の概念を利用する狙いを簡単に紹介しておく。

「差序格局」に基づく対人サービスとは、人間 A と人間 C は、それぞれが習得する倫理観によって関係性を築き、両者は、互いに倫理観を習性化しながら結ばれ、一つの「圈子」を共有する点に特徴がある。すなわち、人間 A と人間 C は、対人サービスの従事者とその受け手という経済的な「圈子」を形成し、両者はそれを維持するための倫理観を習得することが求められる¹。それに対して、「団体格局」に基づく対人サービスは、団体や企業などが定めたマニュアル、ルールや規範に従い、あるいは、社会福祉士であれば「倫理綱領」に基づき、人間 A は人間 C に対峙するという点に特徴がある。たとえば、コンビニやレストランでは、人間 A は、顧客に対して、笑顔を絶やさず、丁寧な言葉遣いなどが求められる。さらに、髪や爪の色、服装など、容姿や外見まで管理されることもある。もちろん、逆のケースもある。いつもレジに長蛇の列ができるような店では、接客は簡素化され、人間 C をあたかも物を扱うように処理していく人間 A に遭遇することがある。無論、本論においてどちらが正しい接客であるかを問うことは目的ではないが、いずれのケースにおいても、人間 A は、自らの倫理観やその日の体調や気分に関係なく、職場では、マニュアルなどに従い自らの感情をコントロールしなければならないということである。また、社会福祉士の人間 A は、公益社団法人日本社会福祉士会（以下、日本社会福祉士会とする）が定めた「倫理綱領」や「行動規範」を学び、日常の支援において、「倫理上のジレンマに直面」し、社会生活のなかで、「さまざまな困難に遭遇」した場合、自らを支え、適切な支援に向けて、「倫理綱領」「行動規範」に立ち戻ることが求められている。

このように「差序格局」と「団体格局」を比べれば、前者は、人間 A と人間 C の間の倫理観を重視するのに対して、後者は、人間 A と人間 C の外側で作られた倫理観やマニュアル・規範に重きが置かれている点に違いがある。そして、この違いを具体的に明らかにした上で、人間 A、とくに社会福祉士の自己形成過程において、「団体格局」の概念がいかなる影響を与えるかを考察することが、本論の狙いである。

1. 「差序格局」に基づく対人サービスの特徴

中国では、コンビニで釣り銭を渡される時、わざわざ手を添えられ、飲食店でフロアに跪いて注文を取られ、デパートや高級なショップで買い物袋を店の出口まで運んでくれるような行為を目にすることはほとんどない。むしろレジの前に長蛇の列ができていなくても、商品は投げられ、お釣りも投げられることがしばしばである²。無論、筆者も、中国の滞在中、幾度となく、

不快な思いをしたことはある。それゆえ、中国の接客態度は、世界でも低レベルに留まっていると多くの人が認めることであろう。しかし、それが表層的な結論であり、間違いであることに気づくまでそれほど多くの時間は必要としない。実際、同じ店に何度も行き、顔を覚えられると、接客態度は激変していく。

以下では、筆者が、ある個人経営の雑貨屋で煙草を購入した時の経験から、時間の経緯とともに接客態度が変化する様子を紹介する。なお、【事例1】は、「中国漫文シリーズ(4) 躓きの石―確定化への誘惑」(原田2014)と一部重複するが、中国の小売店におけるサービス業の実態を改めて「差序格局」の視点から再考し、人間Aと人間Cの関係性の特徴をより詳細にみてみたい。

【事例1】

雑貨屋で始めて買い物をした当初、煙草の銘柄をいうと、店主は目も合わせずに煙草をカウンターに投げる。そして、「ありがとう」ともいわず、お釣りも投げる。まさに不快な接客にほかならない。しかし、こうした接客態度は、どこまでも第一段階であり、同じ雑貨屋に数回足を運ぶと、店主は、筆者が銘柄を告げなくても、あるいは、顔をみるなり、カウンターに煙草を置く。そして、一言二言言葉を交わすようになる。もっとも、話の内容は、「今日は暑いね」とか、「儲かってる？」など、実に他愛もない話題に過ぎないが、随分と距離が近づいてくる。ただし、この第二段階は、最終段階ではない。

最終的に、店主は、筆者の顔を見るなり、煙草をカウンターに投げる。まさに第一段階に逆戻りする。しかし、その仕草は決して不愛想ではない。「今日も元気か？」と親しみを込めた言葉が添えられる。さらに、「今晚、うちに来て飲まないか？」と誘われることもある。もはや店主と消費者という明確な境界線は存在しない。

このように中国における接客態度は、時間の経過とともに変化するケースは少なくないが、この事例は、あくまでも人間C、すなわち消費者としての経験に依拠した内容である。つまり、人間Aである店主が、実際、消費者である筆者をどのように捉えていたのかは想像するしかない。ただし、少なくとも人間Aと人間Cの関係を「差序格局」の視点から時系列的に整理すれば、主に次のようにまとめることができる。

第1に、「差序格局」を提起した費孝通は、家族、親戚、地縁者との関係性、あるいはその人生のなかで出会う同窓生、趣味の仲間、仕事の同僚などとの間で関係性が育まれる空間を「圈子」と呼ぶ。そして、血縁者との「圈子」であれば「孝」や「悌」、友人であれば「忠信」を習性化しなければならないとする。このような考え方に基づけば、人間Aが消費者と対峙した時も人間Cとの間に何らかの倫理観に基づき「圈子」が形成されることになる。しかし、商品を売買するだけであれば、わずか数分の出来事であり、必要最低限の言葉を交わすだけである。この短い時間のなかで、「圈子」を形成する意義が求められることはない。それゆえ、人間Aは人

人間Cに対して、倫理観を要求することはなく、同様に人間Cも人間Aに対して求めるものは商品であって倫理観ではない。それゆえ、両者にとって、商品や釣銭がカウンター越しに無造作に飛び交っても、そこに大きな問題を見出すことはなく、たとえ人間Cが嫌悪感を抱いたとしても、いつまでも根に持つようなことはない。

第2に、図1は、人間Aを中心とした他者との関係性の強弱を示した図である。人間Aに近い輪から遠ざかるほどに、その関係性は希薄化する。つまり、もっとも近い輪は家族、二番目の輪は親戚、三番目の輪は地縁者であり、一番外側の輪は見知らぬ人である。いうまでもなく、人間Aからみれば、消費者である人間Cとは、一番端の輪で遭遇する見知らぬ人である。ところが、何度も店に通っていると、商品やお釣りは投げられず、静かにカウンターに置かれるようになる。しかし、人間Aにとって、第一段階から第二段階への移行は、人間Cを常連客と承認するための過程だけを意味するものではない。むしろその変化は、人間Cを内側の輪へと引き入れるための合図にほかならない。言い換えれば、商品の売買の関係性から別の関係性への変化、さらには「圈子」を形成するための準備段階といえる。

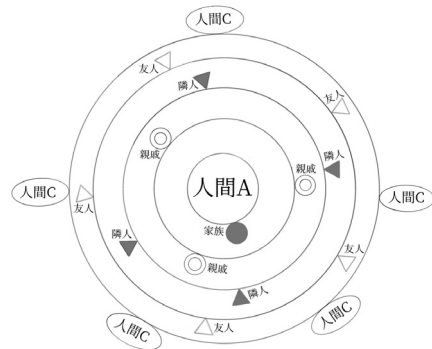


図1

第3に、人間Aと人間Cの関係性は、第二段階に留まり続けることもある。すなわち、常連客として、人間Aの一番外側の輪に固定化され続けるケースである。しかし、両者は、売り手と買い手の関係から離れ、別の関係性を形成することがある。図2でみれば、人間Cは、一番端の輪から人間Aに向かって徐々に近づいていき、友人関係という一つの「圈子」を形成することになる。さらに、人間Aとの関係がより深まれば、疑似的ではあるが家族、親戚、地縁者のような「圈子」が形成されることもある。あるいは、人間Aと人間Cが、同性でなければ、そこに恋愛関係が生まれ、新たな家族が作り出されることもあるだろう。いずれにせよ、人間Cが、一番端の輪に固定されることなく、その関係性に変化が生まれることは、中国における人間と人間の結合原則の一つの特徴であり、新たな関係性が築かれていくことは、「差序格局」に基づく対人サービスの要諦である。

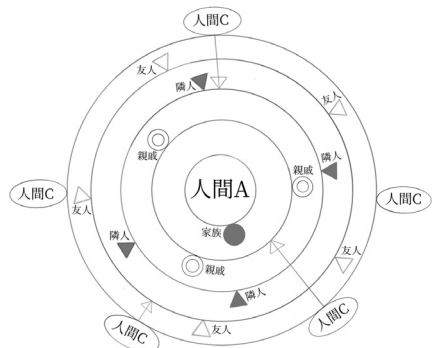


図2

第4に、人間Cが人間Aに近づいていくと、それは、人間Aが人間Cに近づいていくことでもあるが、そのためには、それぞれの「圈子」に応じた倫理観を両者は習得しなければならない

い。すなわち、人間 A はサービスの提供者ではなく、人間 C は消費者という立場を捨て、新たな倫理観の習得が求められる。ただし、その倫理観は、人間 A と人間 C の外側に予め準備されているわけではなく、両者が修正・調整を繰り返しながら習得することを意味する。しかし、修正・調整がいつも上手くいくとは限らない。つまり、「圈子」を形成することは、両者に大いなる幸福感を与えることもあるが、同時に、些細なことで衝突が起り、疑心暗鬼になったり、嫉妬心に駆られたりなど、関係性を維持していくためには苦勞が纏わりつくこともある。さらに、最悪のケースとしては、「圈子」が崩れる危機に直面することもある。そもそも人間 A と人間 C の出会いである商品の売買という地点に戻り考えれば、一步踏み込んでしまったばかりに、結果的に人間 C は図 2 から追い出され、その関係性を喪失することもある。言い換えれば、人間 A は顧客を一人失い、人間 C は行きつけのお店を一つ失うことでもあり、経済的な視点からみると、随分と非合理的な行為といえよう。

以上 4 点は、「差序格局」に基づく対人サービスにおける人間 A と人間 C の関係性にみられる変化であるが、「圈子」という視点からみれば、経済行為に基づく「圈子」から派生して日常生活に根差した一つの「圈子」が生まれることを意味する。

ただし、【事例 1】の場合、人間 A は裁量権を持つ店主である。もし、コンビニやレストランの従業員との間においても同様な関係性を育むことができるのかと疑問を抱くことが可能であろう。ところが、従業員との間でもその境界線が徐々に崩れていくことがある。以下、【事例 1】と同じく筆者の体験談から、その実態を紹介したい。

【事例 2】

筆者が、中国に留学していた時、週に数回、近所の外資系のスーパーで、餃子、炒飯などの総菜をしばしば購入していたのだが、いつも一人分しか注文しないことから察したのか、暫くすると、総菜売場の男性従業員から「一人で暮らしているのか」「これだけで足りるのか」などと声を掛けられるようになった。一人で食事をする姿を想像して、同情してくれたのだろう。あるいは、彼も故郷に家族を残し単身で出稼ぎ労働者として都会で生活していたこともあり、独り身の寂しさに共感したのだろう。もっとも、その理由は他にもあるかもしれないが、その従業員は、注文した数だけの餃子をビニール袋に入れると、その口を閉じることなく、そのまま秤に載せ、金額が印字されたシールを張り付けた。そして、「もっとたくさん食べないとだめだ」といながら、頼んでもいない餃子をビニール袋に追加していった。その量は、1 個や 2 個のおまけの量をはるかに超えていた。注意深いレジ係であれば、ビニール袋に張られた金額とその量が一致しないことをすぐに見抜いたであろう。しかし、一度もレジで止められたことはなかった。もちろん、従業員がレジ係に予め話をしていたのかどうかは定かではないが、彼は、筆者がレジで止められるかどうかなどの心配する様子を見せることはなく、さらに、見返りを一切求めることもなかった。毎回、多過ぎるおまけをビニール袋に入れ続け、筆者が帰国するまでカウンター越しの会話を楽しんだ。

この【事例2】を【事例1】と比較すれば、たとえ従業員であっても、商品の売買という関係から別の関係が形成される事実は明らかになるが、このような発見以上に注目すべきは、従業員として守るべき倫理観よりも筆者との関係性を重視している点にある。さらにいえば、彼の行為は、会社側からみれば明らかに不正であり、発覚すれば失職する危険があり、犯罪行為として訴えられたとしても不思議ではない。それゆえ、彼を会社に対する責任や義務といった労働倫理観が欠落している人間と判断することは容易である。

しかし、従業員を一刀両断で切り捨ててしまうことは簡単だが、なぜ、彼は、失職の危険を顧みず、見返りも求めず、おまけの餃子をビニール袋に入れ続けたのか、という疑問を深掘しなれば、「差序格局」に基づく対人サービスの核心に迫ることはできない。

もちろん、対人サービス従事者の人間Aが対峙する他者、いわゆる消費者は、いうまでもなく、商品やお釣りを投げ返すだけの関係、あるいは挨拶程度の言葉を交わすだけの、いわゆる一番外側の輪に固定されたままの消費者によって大半は占められ、人間Aが内側に引き込む対象者はごく僅かであるに違いない。もっとも、その数に関係なく、引き入れてしまう理由、いわゆる人間Aが、対象者を選ぶ基準は不明である。同様に人間Cが引き込まれてしまう理由もよく分からない。強いていうならば、相性が合ったという程度の理由であろう。ただし、人間Aが人間Cとの間で一つの「圈子」を形成し、それを重視しようとする意志、たとえば、従業員が筆者に対して、失職という危険を冒してまでサービスを続けようとした行為の背後に、彼の強い意志を明確に捉えることができる。別の言い方をすれば、経済の「圈子」よりも生活の「圈子」を優先する彼の生き方が浮かび上がる。そして、このような事実は、仕事と生活は別物であるとしっかり区別する行為に対して疑問を投げかける。または、区別することに対する正当性が問われることにもなる。

このような問い掛けに対して、資本主義社会に慣れ親しみ、会社や組織の利益や存続のために誠実に働いている人びとにとって、その意義を見出すことは難しいだろう。しかし、対人サービスの従事者、とくに社会福祉士として働く人びとのなかには、経済と生活の「圈子」が混同する場面に直面するケースが多いのではないだろうか。少なくとも社会福祉士は、商品の売買に携わる人びとよりも、対峙する人間Cと共有する時間は長い。それゆえ、対人サービスの従業者と受け手という関係から、たとえ疑似的な関係であったとしても、家族、兄弟、友人などの関係性、いわゆる「孝」「悌」「忠」などの倫理観で結びついた一つの「圈子」が形成されたとしても不思議ではない。

ところが、「社会福祉士の倫理綱領」や「行動規範」を読む限り、人間Aと人間Cが一つの「圈子」を形成し、それに応じた倫理観を習得していく過程は、全面的に否定されている。何故、否定されているのか？次章では、日本社会福祉士会によって2022年に作成された「社会福祉士の倫理綱領」及び「行動規範」を読み解き、その背景を明らかとしたい。

2. 社会福祉士の「団体格局」的性質

「社会福祉士の倫理綱領」は、原理と倫理基準によって構成されている。まず、原理をみると、人間の尊厳、人権、社会正義、集団的責任、多様性の尊厳、全人的存在という6つの項目がある。社会福祉士に求められる内容は、おおよそ以下の通りである。

第1に、人間の尊厳として、「社会福祉士は、出自、人種、民族、国籍、性別、性自認、性的指向、年齢、身体的精神的状況、宗教的文化的背景、社会的地位、経済状況などの違いにかかわらず、かけがえのない存在として尊重する」ことが求められる。

第2に、人権として、「社会福祉士は、すべての人々を生まれながらして侵すことのできない権利を有する存在であることを認識し、いかなる理由によってもその抑圧・略奪を容認しない」ことが求められている。

第3に、社会正義として、「社会福祉士は、差別、貧困、抑圧、排除、無関心、暴力、環境破壊などの無い、自由、平等、共生に基づく社会正義の実現をめざす」ことが求められている。

第4に、集団的責任として、「社会福祉士は、集団の有する力と責任を認識し、人と環境の双方に働きかけ、互恵的な社会の実現に貢献する」ことが求められている。

第5に、多様性の尊重として、「社会福祉士は、個人、家族、集団、地域社会に存在する多様性を認識し、それらを尊重する社会の実現をめざす」ことが求められている。

第6に、全人的存在として、「社会福祉士は、すべての人々を生物的、心理的、社会的、文化的、スピリチュアルな側面からなる全人的な存在として認識する」ことが求められている。

以上の6つの項目は、実に高尚な内容であるが、「倫理綱領」を作成した日本社会福祉士会の意図を読み解けば、主に次のような点が指摘できる。

第1に、人間の尊厳、人権、全人的存在という3つの項目は、とりわけ社会福祉士だけに求められる内容ではない。小売店や飲食業の従業員を始め、対人サービス業に携わるすべての人びとが厳守しなければならない内容でもある。とくに、対人サービス業において顧客を、いわゆる人間Cを肌の色や性別などで選別、選択することは、企業や組織の社会的な信用の失墜に直接結びつく。したがって、社会福祉の領域に限らず、このような結果が生じる危険は広く認識され、回避するための社員教育、第三者による監視システムの構築などさまざまな対策は練られている。それゆえ、この3つの項目から、社会福祉士の特徴が浮かび上がることはない。

第2に、社会正義、集団的責任、多様性の尊重という3つの項目は、対人サービス業の域を超えた役割であり、むしろ社会的、政治的な活動といえる内容である。少なくとも小売店や飲食業の従業員に求められることはない。この点に社会福祉士の役割としての特殊性を垣間見ることができる。そして、この活動という視点から、人間の尊厳、人権、全人的存在の項目を見直せば、社会福祉士にとって、人間Cとは、単なるサービスの対象者ではなく、社会的、政治的な問題の表象として理解すべき存在であると読み解くことが可能である。

第3に、社会福祉士に労働の範疇を超えた役割が求められる背景は、「倫理綱領」が、「ソーシャルワーク専門職のグローバル定義」を反映しているためである。この定義においてソーシャルワーカーの任務は、社会変革・社会開発・社会的結束を促進すること、さらにソーシャルワーカーとは、実践に基づいた専門職であり学問であるとされている。そして、不利な立場にある人々と連帯し、その役割を担うことが求められている。まさにソーシャルワーカー＝社会福祉士という一つの図式が浮かび上がるとともに、社会福祉士とは、社会の変革者、開発者、人々を結束させ連帯を促進するための担い手と位置づけることができる。

第4に、「倫理綱領」の原理及びそれを支えるグローバル定義の背後には、構造主義的な思考が横たわっている。いわゆる構造的障壁が、不平等・差別・搾取・抑圧を生み出す原因であり、社会福祉士には、構造的障壁を改善することによってウェルビーイングを高めるための活動が求められている。つまり、社会福祉士にとって人間Cとは、個人的障壁を抱えた人間、または、社会的、政治的な問題の表象だけではなく、構造的障壁の表象として捉えなければならないということである。そして、その上で、集団、地域、組織、政治の仕組みに影響を及ぼすような活動が期待されている。

このように「倫理綱領」の原理から明らかなように、社会福祉士には、対人サービスという労働の枠を超え、多岐に渡る活動が課されている。さらに、グローバル定義に依拠しつつ、世界で活躍するソーシャルワーカーとの連帯感を高めながら、世界を変えていく変革者、開発者として位置づけられる。無論、彼らの活動がどの程度の影響を及ぼすことができるのか、及ぼしているのかどうかは定かではない。しかし、少なくとも社会福祉士とは、構造的障壁の最先端で働く前衛的な存在、あるいは卓越した存在であり、実に高尚な活動家という印象を受ける。ただし、「倫理綱領」および「行動規範」において社会福祉士が活動家として表記されているわけではなく、あくまで専門職と位置づけられ、このような構造的障壁に立ち向かう専門家として、人間Cに向き合うことが求められている。

次に、「倫理綱領」の倫理基準および「行動規範」、さらに日本社会福祉士会による解説を参照としながら、より具体的に社会福祉士像を明らかとしたい。

「倫理綱領」の倫理基準は、クライアントに対する倫理責任、組織・職場に対する倫理責任、社会に対する倫理責任、専門職としての倫理責任という4つの項目で構成されている。これら4つの項目において社会福祉士に求められる内容は、おおよそ次のようにまとめることができる。

第1に、クライアントに対する倫理責任をみると、クライアントの関係、クライアントの利益の最優先、受容、説明責任、クライアントの自己決定の尊重、参加の促進、クライアントの意思決定への対応、プライバシーの尊重と秘密の保護、記録の開示、差別や虐待の禁止、権利擁護、情報処理技術の適切な使用という12のテーマに分かれ、社会福祉士の倫理責任が示されている。このうち、プライバシーの尊重と秘密の保護、記録の開示、差別や虐待の禁止、権利擁護、情報処理技術の適切な使用については、とりわけ社会福祉士に限らず、対人サービス業に共通する倫理責任ともいえる。しかし、クライアントとの関係性は、対等な協力関係を堅持しつつ、専門的

援助関係に基づくことが求められ、専門家として対峙することが求められている。さらに、この専門家としての立場を堅持し、社会通念上、不適切な関係を持つこと、自分の個人的・宗教的・政治的な動機や利益のために利用すること、利益相反が生まれるような関係性の構築は禁じられている。そして、どこまでもクライアントの利益を優先し、あるがままに受容し、自己決定を尊重しなければならないとされている。

第2に、組織・職場に対する倫理責任をみると、最良の実践を行う責務、同僚などへの敬意、倫理綱領の理解の促進、倫理的実践の促進、組織内アドボカシーの促進、組織改革という6つのテーマに分かれ、組織・職場で果たさなければならない役割が示されている。このうち、組織・職場での専門職として職責、他の専門職との連携・協同関係を築くこと、ハラスメントの防止に務めることは当然といえる内容であるが、倫理綱領の理解、その実践の促進という役目も負うことが求められている。すなわち、所属する組織・職場において、その方針、規則、手続き、業務命令などを倫理綱領に沿って実践するだけでなく、それらが適切であるかどうかをチェックし、また、それに反する場合は提言し改善を図らなければならないとされている。

第3に、社会に対する倫理責任をみると、ソーシャル・インクルージョン、社会への働きかけ、グローバル社会への働きかけという3つのテーマに分かれ、組織・職場の枠を越えた役割を担う必要性が示されている。すなわち、グローバル社会までを視野に入れ、構造的障壁について専門的な視点と方法によって解決に努力し、ソーシャルワーカーの国際的な活動との連携が求められている。

第4に、専門職としての倫理責任をみると、専門性の向上、専門職の啓発、信用失墜行為の禁止、社会的信用の保持、専門職の擁護、教育・訓練・管理における責務、調査・研究、自己管理の8つのテーマに分かれ、専門職としての能力向上の必要性やそれを実施する上でのクライアントを含む研究対象の不利益を考慮するなどの注意事項が示されている。すなわち、専門職としての自覚を持ち、社会的信用を高め、逆にその失墜を招くような倫理綱領や行動規範から逸脱する行為は固く禁じられている。

以上4点は、社会福祉士に課された倫理基準であるが、専門職としての誇りを持ち、社会的な信用を高めながら、人間Cに対峙し、さらに組織・職場、社会、そしてグローバルなソーシャルワーカーとの連携が求められている。まさに「倫理綱領」の原理に基づき、ソーシャル・インクルージョンを実現していくための道筋が描かれているといえよう。しかし、一人ひとりの社会福祉士に焦点を当てれば、この道筋を歩むことは一人の人間として実に高尚な生き方であるが、その背後に多くの問題が隠されている。

以下、この問題をより明確にするため、「団体格局」の概念を一つの導き手として考察を進める。「団体格局」の視点から、「倫理綱領」の原理および倫理基準を読み解くと、主に次のような問題点が浮かび上がる。

第1に、図3は、「団体格局」の概念をイメージしたものである。その要諦は、人間が、宗教、価値観、倫理観などの縄によってまとめられ、その束の規模が徐々に大きくなっていく点にあ

る。社会福祉士に引き寄せていえば、彼らが準拠する「倫理綱領」とは、一つの縄である。具体的にいえば、社会正義、互惠、多様性という縄で、組織・職場、社会を縛り、構造的障壁のない社会、それが最終的には世界規模で実現されることが目指される。しかし、組織・職場において、その運営・経営方針との間に軋轢が生まれる可能性は否定できない。とくに、利潤を重視する組織・職場であれば、衝突は避けることができないであろう。無論、そのようなケースにおいて、社会福祉士は「倫理綱領」に従い、手にした縄で組織・職場を縛ろうとする

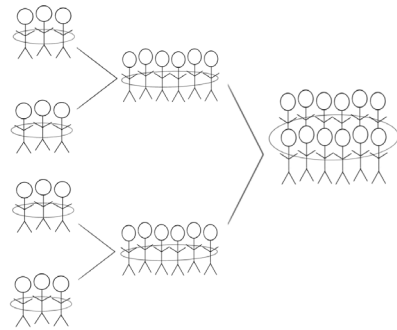


図3

が、それを前面に出し過ぎた場合、失職や別の組織・職場あるいはまったく異なる業種へ転職を余儀なくされるのではないか。また、「倫理綱領」に基づき組織・職場の改善を実現することが、直接利潤の減少を招くとするならば、自らの賃金が下がることが分かっているにもかかわらず、それでも組織・職場に縄をきっちりと縛り付けることができるのかどうか疑問である。さらに、社会に対する倫理責任として、専門職として立ち向かうことは、活動の対価としての賃金が支払われることは少ないであろう。いわゆるボランティア精神によって支えられた活動であり、それは社会的信用を高めることに繋がることは否定できないが、どこまで継続できるのかという問題は残る。

第2に、社会福祉士は、自らもその縄に縛られていくことになるが、対峙するサービスの受け手である人間Cも束ねなければならない。もちろん、社会正義が実現され、互恵的で多様性の尊重された社会のなかに人間Cが存在しなければ、彼らの活動の意味は根底から崩れることになる。しかし、人間Cは、社会福祉士とともに束ねられることを望んでいるのだろうか？社会福祉士にそのようなことを期待しているのか？さらにいえば、そもそも対峙する社会福祉士と専門的援助関係を形成することを求めているのだろうか？少なくとも人間Cは、「倫理綱領」に従う必要はない。それゆえ、対峙する社会福祉士に対してさまざまな感情を抱くことは当然であるが、社会福祉士は、不適切な関係に陥らないよう絶えず自己点検することが求められ、人間Cの感情を受け入れることはできない。社会福祉士には随分と冷たい印象を受けざるを得ないが、両者の関係を理解する上で、もっとも重要な視点は、人間Cは、社会福祉士という名称だけで、または、人間Cにとっての構造的障壁を少しでも取り除くため、ボランティア活動を積極的に行い、社会的に高い信用を得ているからといって、自らの悩み、希望などの情報を伝えようとするのだろうか？もし社会福祉士は専門家だから、高尚な人間であるから、人間Cは心の内を包み隠さず話すに違いないと考えているのであれば、それは社会福祉士の傲慢といわざるを得ない。

以上2点は、「倫理綱領」に従い、いわゆる「団体格局」の概念に基づく対人サービスの特徴であるとともに、その背後に潜む問題点でもある。次章では、このような問題点を念頭に置きな

「差序格局」と「団体格局」の概念で読み解く対人サービス業における自己形成に関する一考察

がら、「差序格局」に基づく対人サービス業との比較を通して、社会福祉士の自己形成過程についての考察を進める。

3. 社会福祉士の自己形成過程

日本社会福祉士会が「倫理綱領」を作成し、ガイドブックを発行する意図とは、社会福祉士のあるべき姿を明確にするとともに、対人サービスの従事者である社会福祉士、いわゆる人間Aが、労働現場で生じる諸問題を解決するための指針を示すことにある。そして、その意義を、ガイドブックにおいて次のように説明している。少々長いが、その全文を紹介したい。

「社会福祉士の実践は判断の連続であり、そのなかにはジレンマを感じることも多いと思います。このような日々の実践において、社会福祉士としてどうすべきなのか、その道筋を示してくれるのが専門職倫理です。この専門職倫理を倫理基準として明文化したものが倫理綱領です。つまり、グローバル定義をよりどころとして、ソーシャルワークの根源的な原理である人間の尊厳、人権、社会正義、集団的責任、多様性の尊重などを体現するために、社会福祉士がとるべき姿勢や行動を示したものが、倫理綱領だといえます」（公益社団法人日本社会福祉士編 2022.p.10）

簡潔に言えば、倫理的ジレンマに陥り、悩んだ時には、「倫理綱領」を手に取り、倫理的判断のための指針にしてくださいということである。そして、倫理的ジレンマとは、人間Cに対峙した時、組織・職場や社会において実践を行う時、人間の尊厳、人権、社会正義、集団的責任、多様性の尊重などに対する倫理責任が相反した状態、すなわち、どの倫理責任が重要であるのか、最優先すべきは何かと悩み、葛藤することを指している。しかし、「倫理綱領」のなかに、その答えは用意されていない。そのため、ガイドブックには、倫理的ジレンマにおける倫理的判断過程が図解付きで説明されている（公益社団法人日本社会福祉士編 2022.p.11）。

その過程をみると、まず、倫理的ジレンマを構造的に把握することから始まり、次いで、倫理的判断で影響を受ける人や組織を把握し、必要な情報を収集し、選択肢を考え、それぞれの影響を考え、倫理的判断の指針のもとに、最善の選択肢を選び、複数で選択肢を再検討するという順に進められる。そして、最善の選択肢を決定し、その過程を記録に残し、倫理的判断に基づき実践、モニタリング、評価し、記録に残す、という過程が示されている。さらに、複数の倫理基準が相反する場合、倫理原則のヒエラルキーを参考にすることが勧められている。たとえば、ガイドブックには、ドルゴフらによって作成された「倫理原則の優先順位」が図解付きで紹介されている。それに従えば、生命の保護をヒエラルキーの頂点として、次いで社会正義、自己決定・自律・自由、最小限の害、生活の質、プライバシーと守秘義務、誠実さと開示、と続いている。無論、このヒエラルキーはあくまで一つの参考資料であるが、こうした研究も倫理的ジレンマに陥った場合には参照すべきということであろう。

このようにガイドブックには、社会福祉士に対して随分と丁寧なアドバイスが示されているが、果たして「倫理綱領」「行動規範」に従い、倫理的判断基準過程を実践し、さらに学術論文を読み進め新たな知識を豊かにするなかで、社会福祉士はどのような自己形成の過程を歩むことになるのだろうか？以下、「差序格局」「団体格局」の視点から再考すれば、主に次のような点が指摘できる。

第1に、倫理的ジレンマとは、人間の尊厳、人権、社会正義、集団的責任、多様性の尊重などが衝突する時に生まれるものであるとされるが、そもそもこれらを倫理と呼ぶことができるのだろうか？「差序格局」と「団体格局」を提起した費孝通によれば、「倫とは、水紋が出会うところに倫理が生まれる」（費2019：70）という一文を孔子の『釈名』から引用し、倫とは、「分別をわきまえる」ことであり、「礼」を踏み外すことはできないとしつつ、人と人の出会いによって生まれるのが倫理であるとする。この解釈に従えば、ガイドブックに示された倫理的ジレンマとは、組織・職場や社会、いわゆる団体を維持していくための諸概念と理解すべきであるともに、社会福祉士が抱くジレンマとは、人間関係ではなく、団体との間に生まれるものである。つまり、社会福祉士とは、団体との間に生じるジレンマに対して、葛藤を繰り返す、悩み、新たな知識を吸収し、多くの経験を重ねながら自己が形成されるといえる。しかし、その形成過程とは、組織・職場、そして社会という枠組みのなかで行われることを意味する。

第2に、「団体格局」の視点からみれば、社会福祉士の任務とは、自らの身体、人間C、組織・職場の上司や部下、さらには社会を構成するすべての人びとを束ねるための最適な縄を探し求めることにほかならない。そして、「社会福祉士の実践は判断の連続であり、そのなかにはジレンマを感じることも多い」とあるが、ここでいう判断とは、社会福祉士と団体との間に生まれるジレンマを解消するために、最適な縄を選択することであると解釈できよう。あるいは、対峙する人間Cから構造的障壁や個人的障壁を読み解き、その障壁を解決するために縄を探し、団体を束ねていくということである。そして、最適な縄で人々を束ねる目的とは、社会福祉士と人間C、同僚などとの対等で平等な関係を形成し、誰もが人間の尊厳や人権を認め合い、社会正義の実現に努力し、集団的責任をしっかりと負い、多様性を尊重できる高尚な人間を育成することにある。しかし、対等・平等であるとか、高尚な人間といえば聞こえはよいが、この過程とは自己と他者の同質化にほかならない。つまり、他者との同質化という危険を孕みながら自己が形成されることを意味する。たとえば、倫理原則の優先順位で示されている生命の保護、社会正義、自己決定・自律・自由、最小限の害、生活の質、プライバシーと守秘義務、誠実さと開示という項目に関していえば、もし、人間Cが、自由を最優先にした場合、社会福祉士はいかなる判断を下すことになるのか？最適な選択ではないとして、あるいは法律や制度に鑑みても間違った選択として、誰かが決めた原則に従い上位にある生命の保護や社会正義をどこまでも押し通すとすれば、矛盾や葛藤のない自己形成過程が露呈することになる。このような異をとさえず、ゲートキーパー的な判断を下すだけであれば、とりわけ専門職と名乗らなくとも誰にでもできることである。

第3に、孔子の教えや費の解釈に従い、倫理とは、人と人との間に生まれるものであるとすれば、倫理的ジレンマも、当然、その間に生まれることになる。しかし、社会福祉士が「倫理綱領」「行動規範」に従う限り、決して生まれることのないジレンマである。なぜならば、社会福祉士と人間Cとの関係は、あくまで専門職的援助関係であり、人と人の葛藤や軋轢が生じない関係性が予め組み込まれているからである。すなわち、社会福祉士は、人間Cと不適切な関係を形成すること、言い換えれば、「差序格局」の概念に基づくような対人サービスを行うことは固く禁じられ、どこまでも距離を保つことが求められている。もちろん、専門職として対峙することは、人間Cとの間に生じる感情のやり取り、もつれを回避することができることも事実である。具体的にいえば、クレーマーやストーカーからその身を守ることはできるであろう。ただし、人間Cは、距離を置く社会福祉士に対して、物足りなさを感じるのではないだろうか。なかでも、家族のような親近感、または友情や愛情を求めるとすればなおさらのことである。しかし、社会福祉士は、そのような感情に基づく関係性を受け入れることはせず、作り笑いで接し、逆に、機械的に冷たくあしらうなど、いわゆる感情労働³を行い、人間Cの感情を巧みにコントロールすることによって、煩わしさから回避しようとする。専門職という立場を貫き、感情労働に徹するということは、人間Cを「知らない人」のまま、図1でいえば、一番外側の輪の上に留まらせることにほかならない。そして、そのような行為は、人間Aにとって自己の形成過程において人間Cの存在価値は希薄化する。同様に人間Cにとっても、人間Aの存在は重視されることにはならないであろう。

第4に、不適切な関係の構築を禁じることは、日常生活そのものを否定することに繋がるといっても過言ではない。つまり、他者に対して、家族や親戚のような親しみを抱くこと、友情や愛情を育むことは、まさに日常生活そのものであり、それを禁じることは労働と日常生活を明確に分離させることでもある。もちろん、事例1や事例2の店主や従業員のように「差序格局」の概念に基づき、人間Cを内側に近づけ「圈子」を形成していくことは、労働と日常生活の境界線を曖昧にするだけでなく、「圈子」に対応した倫理観を習得していく必要がある。それは、決して容易なことではない。さらに、「圈子」を形成することは、喜びを与えるが、煩わしさや悩みは尽きることはない。あるいは、「圈子」の形成が上手くいかず、絶望を感じることもあるだろう。しかし、悩み続けること、失敗を繰り返すことこそが、人びとの日常生活、いわゆる普通の暮らしであり、葛藤、嫉妬、苦悩などの感情が纏わりついた日常生活のなかでこそ、自己は形成される。つまり、社会福祉士が「倫理綱領」に従うことは、自己形成の道は閉ざされ、実に不自然な状態に陥ることになる。さらに、不適切な関係という名の下で、社会福祉士と人間Cを日常生活から切り離れた下で、人間の尊厳、人権、社会正義、集団的責任、多様性の尊重について語ったとしても、いかほどの意味があるのか疑わしい。少なくともそれらは、日常生活のなかに潜む課題であり、そのなかで解決されてこそ意味を持つ。それゆえ、社会福祉士が、社会に潜む諸問題を解決したいと望むならば、それらを構造的障壁として理解するのではなく、不適切な関係を正常で普通な関係と捉え直し、両者が葛藤、苦悩などの感情の衝突を繰り返し、さら

に、祖父母、両親、兄弟姉妹、友人のように助けたり助けてもらったりしながら、その先に解を見出すべきである。まさに日常生活のなかで、矛盾を抱えながら自己を形成していく環境は不可欠であり、自己が抱える矛盾と諸問題が対峙した時、初めて社会の諸問題の核心を掴み取ることができるといえよう。

以上4点は、「差序格局」「団体格局」の視点から読み解いた社会福祉士の自己形成に潜む問題点である。

おわりに

本論では、「差序格局」「団体格局」という二つの概念を導き手として、対人サービス業における従事者の自己形成過程について論じてきたが、「差序格局」に基づく中国の小売業の事例と比較することを通して、日本の社会福祉士が抱える諸問題を明らかとした。もっとも、本来であれば、福祉の領域で働く人びとの事例を用いて考察を展開すべきでもあるが、この点は、今後の課題としたい。

ただし、本論において、日本社会福祉士会が編集した「倫理綱領」「行動規範」を中心に取上げたが、そこには明確な理由がある。それは、「倫理綱領」が、ソーシャルワーク専門職のグローバル定義を躊躇なく参照していることに対する疑問があるからである。グローバル定義には、地域・民族固有の知を重視すると示され、それらを再認識することは、西洋社会の植民地主義に対する反省に基づくものであり、定義の押し付けも避けられている。ところが、「倫理綱領」「行動規範」のなかでそのような知が生かされているとはいえない。むしろ無防備とってよいほど、グローバル定義をそのまま踏襲している。その背後には、日本は植民地化されたことがなく、あたかも西洋の諸国と同列という考え方、または、西洋社会への単純な憧れのようなものが、隠れているようにも見える。

もちろん、「差序格局」という概念や倫理観が民族固有の知であるかどうかは議論の余地を残すが、西洋とは異なる人と人との結合原則、倫理観であることに違いはなく、じっくり再考すべき点は少なくないはずである。とくに、社会福祉士に限らず、福祉の領域で対人サービスに従事する人びとの動機には、家族や友人など比較的身近で個人的障壁に接してきた経験を持つケースは少なくないであろう。また、実際の現場においても初心を忘れずに働いている人びとも少なくないのではなかろうか。つまり、「差序格局」の概念に基づく対人サービスは、無意識のうちに浸透している可能性は高い。それゆえ、初心をしっかりと反映した「倫理綱領」が一日も早く改修されることを願うばかりである。

注

- 1 ビジネスパートナーとして「圈子」を形成する場合は、「包の倫理規律」の習得が不可欠であるが（原田2022参照）、カウンター越しの商品の受け渡しにおいて「圈子」を形成する必要はないだろう。た

「差序格局」と「団体格局」の概念で読み解く対人サービス業における自己形成に関する一考察

だし、売り手と買い手が新たな「圈子」を形成するための一つの契機を提供するといえる。

- 2 近年中国ではキャッシュレス化が急速に進み、お釣りが投げ返されることはない。ただし、相変わらず商品は投げられるケースは少なくない。
- 3 『ソーシャルワーク実習・実習指導（社福専門）』（p.93）のなかで、感情労働は次のように紹介されている。「①対面あるいは声により人びととの接触が不可欠であること、②他人の中に何らかの感情変化を起こさなければならないこと、③雇用者は研修や管理体制を通じて労働者の感情活動のある程度支配することが特徴である。感情労働とわざわざ呼ぶのは労働者と顧客（クライアント）とのあいだでやり取りされる感情に商品価値があるため」。この本は、社会福祉士の資格を取得するための必修科目である実習に向かう人びとのための参考書でもあるが、一体、この感情労働の説明から何を学び、どのように実践に反映すべきなのだろうか。社会福祉士の教育課程がどのようになっているのか？今後の課題でもあるが、そこに潜む問題点を明らかにしていきたい。

参考文献

- 原田忠直（2024）、「差序格局」と「団体格局」の概念で読み解く自己形成過程に関する一考察（『現代と文化』日本福祉大学福祉社会開発研究所）
- 原田忠直（2022）『新中国経済秩序個性論－「生意人」が形づくる経済秩序－』（あるむ）
- 原田忠直（2014）「中国漫文シリーズ（4）躓きの石－確定化への誘惑」（『現代と文化』日本福祉大学福祉社会開発研究所）
- 福祉臨床シリーズ編集委員会編『ソーシャルワーク実習・実習指導（社福専門）』（弘文堂 2023）
- 公益社団法人 日本社会福祉会編『社会福祉士の倫理－倫理綱領実践ガイドブック』（中央法規 2022）
- 特定非営利活動法人 日本ソーシャルワーカー協会編『よくわかるソーシャルワーカーの倫理綱領』（学文社 2023）