

【第11回】

サービス≡ホスピタリティ

～福祉の仕事に巡り合っただけのこと～

もとより私は福祉とは縁遠く生きてきた。昂に就職した経緯も「運とタイミング」がキッカケだったという事もあり、志を持って研鑽を積んできた同僚や先輩と肩を並べて日々の仕事をする事にある種の違和感さえ抱いていました。初めは知的障害＝ダウン症という図式が全てだと思い込んでいたし、そして、正直に言えば利用者の皆さんに対して「…してあげている」という姿勢で接するのが精いっぱいでした。

日々を無事に終える事だけに意識を配り漫然と仕事をしている内にいつしか、この人達はこれで楽しいのか？人生の貴重な時間を無駄に費やさせてしまっていないか？そもそも自分の仕事スタイルはこれでいいのか？という自問自答が始まりました。

確かに自分は福祉の「定石」といえるものを何一つ備えていない。けれど、自分が今まで学んできた事の中から今に生かせる何かがあるのでは？と考えるようになりました。過去と照らし合わせて浮かんだのが、前職の「タリーズコーヒー」で学んだホスピタリティという「おもてなしの心」でした。ホスピタリティとは人に幸せを与え、他人を尊重し丁寧に振る舞おうという心構え。普段、私たちはいわゆる福祉サービスという仕事を行っている。そのサービスとホスピタリティは同意語に聞こえるが、自分の仕事には何か足りない。例えば水は100度で沸点に達し蒸気になる。蒸気になれば機関車をも動かすが、99度ならば水は水のままであり、その僅か1度の差が劇的な変化を生み出す。その差がホスピタリティといえるものに自分の仕事の取り組み方が追い付いていない事に気付かされ、自責の念を禁じませんでした。

無知である自分を無理に繕おうとするときっとボロが出る。だから無知である自己を知り、受け入れる。利用者さんとの大切なご縁を以て、その方が人生を送る過程に於いての支援を行う「以て、成す＝おもてなし」という心構えが今の自分の最大限の可能性だと考えました。

しかしながら、私たちの仕事はあくまで「支援」が本分であり、私流のホスピタリティだけでは、必ずしも良い結果をもたらす事には繋がらないと認識させられる事柄に直面しました。先日、ある利用者の方が一般の会社で実習を行いました。作業能力は高く、何より真面目に取り組む姿勢を評価され、先方から採用の内定を貰ったにも関わらず、本人の答えは「NO」というものでした。「自分から尋ねなければ指示をもらえない」や「朝が早くて大変」という理由です。ホスピタリティの観点から捉えると、この場合は「では始業時間が遅く、もっと面倒見の良い会社を探しましょう」という答えが出るかもしれませんが、他方からは「それが一般の事業所で働くという事です」という現実的な目線からの答えが成り立ちます。

一つの事象を多方向から眺めればそれぞれ異なった景色が見えて来るけれど、大事な事は、利用される方と接する日々に対し、ホスピタリティと支援者としての心構えの双方を複合的にどう付加していくか。それが、自分に与えられた今後の課題だと考えます。