

## サービス業を行なう経営者の経営感覚 || ハンセン病元患者宿泊拒否事件を考える ||

鈴木晴彦

日本労協連

「アイレディ - ス宮殿黒川温泉ホテル」のハンセン病元患者宿泊拒否事件は、ついに法務省と熊本県が「旅館業法違反」の容疑で熊本地検に告発する事態に至った。

最近、菊池恵楓園を訪れ太田自治会長にお会いしたばかりの私は温厚な会長を怒らせたこの事件に本当に驚いた。それと同時に偏見差別の根強さを改めて痛感させられた。

ハンセン病に対する偏見差別は、天刑病・業病などと言われたことに象徴されるように太古から存在したものであるが、日本の場合は、人為的につくられた偏見であることが問題を更に深刻なものとしている。

少し歴史的に見てみると、日清・日露戦争に勝って「文明国」の仲間入りをしたわが国に対し、欧米列強は、神社仏閣等にたむろし、放浪・物乞いをしながら生活しているハンセン病患者の現状を厳しく批判した。これらのハンセン病患者を明治40年代の前半に府県立の療養所に収容したことが始まりだが、この考え方は、軍国主義への傾斜の中で一層エスカレートしていった。大東亜共栄圏を夢想する軍部にとって「優秀な大和民族」は絶対条件であり、それを強調する際のアキレス腱とでも考えたのだろう。

また、現実的には、乳幼児期に感染し、青年期に発病することの多いハンセン病は軍隊にとって直接的な恐怖でもあったのだろう。

絶対隔離政策は、呵責を極めた。収容には特別の「お召し列車」を仕立て、「らい患者護送中」の看板を掛け、消毒薬で家が真っ白になるまで消毒された。「無らい県」運動が国民運動として提唱され、山奥まで「患者狩り」が行なわれた。ハンセン病がいかに恐ろしい伝染病であるかが徹底的に教育されたのだ。

もうひとつの問題は、これらの偏見差別が是正されないままに国民の意識の中に沈殿する結果となったことを見ておく必要がある。療養所への隔離が社会からハンセン病を隠す効果を果たしたからだ。病気が治るようになってからも隔離は続行され、社会復帰は拒絶された。同じような偏見差別に晒された結核は、社会復帰策がとられる中で徐々にではあったが偏見差別は解消された。

その意味では、偏見差別をなくすための努力は、量の点でも質の点でも集中的に行なわれる必要がある。小泉首相のパフォーマンスでは改善できない。

同時に、この問題は「極めて悪質」と非難した熊本地方法務局の局長や熊本県の生活衛生課長の指弾だけでなく、サ - ビス業を行なう経営者の経営感覚が、軽薄で人権意識に裏打ちされたものでないことを白日の下に晒したことが重要であろう。

ホテルの名称にも表れている「アイレディ - ス宮殿」は心地よい響きを持っている。しかし、それは顧客の心理をくすぐるだけのものだったのだろう。こうした態度で日常の顧客サ - ビスが真心こもったものになるとは思えない。

中でも問題なのは、第一に、行政の説明に聞く耳を持たなかった総支配人の独断専行と唯我独尊の態度である。善悪の判断が付かない経営者の下で働く人達の気持ちがあがまれているとは思えない。こうした経営姿勢で本当の顧客中心のホテル経営ができるのだろうか。

第二は、熊本地裁での判決が前提となり、国が控訴を断念し、ハンセン病の偏見差別が問題となったその地で、県の事業として計画された「ふるさと訪問事業」を拒否することがどのような反響をもたらすかも判断できない「政治感覚」のなさには唖然とする。「危機管理」が経営にとって重要な課題となっている今、今回の判断は総支配人の危機管理意識の欠如を白日の下に晒した。

第三は、問題がマスコミに取り上げられると、総支配人は直ちに自治会へ赴きお詫びをすと言明した。しかし、事件が起きたら「とにかく謝ればよい」との「場当たり主義」であると批判を受けるに至った。菊池恵楓園自治会のみなさんにホテル側の軽薄な経営感覚を見抜かれた結果だろう。

こう考えてゆくと、企業万能の経営手法が既に破綻に瀕しているといっても良い。人間の心を体した共生の事業展開がこの点でも新たに脚光を浴びていると見るのは、うがった見方なのだろうか。

その後の開き直りも見苦しい。アイスタ - というホテルのホ - ムページによると、直前になってハンセン病元患者の方々の団体だと分かり他のお客様にご理解をいただける時間的な余裕が無かったから宿泊を断ったとのこと。宿泊の際、他の団体の氏素性を明らかにし「理解を得る」ことを通常も行なっているというのだろうか。私もホテルに泊まったことは数え切れないが、その際、他の団体等の説明を受けたことは一度も無い。もしそんなことをされたらプライバシー - の侵害との非難を受けることは間違いない。開き直りと言い訳はますますホテル側の不誠実さを露呈している。