

敬語を考える

利用者さん、ご利用者さん、ご利用者、ご利用者様…日本語って難しいですね。編集部では取材をしたり原稿をもらったりするなかで、皆さんが敬語の使い方に悩んでいることが気になりました。いろいろな側面から、掘り下げてみました。(編集部)

「ご利用者様」は正しいの？



あふれる敬語に 家族が抱く印象は？

夏代さん(仮名・60代)は、90代の母親が要介護1。デイサービスとショートステイを利用している。初めてショートステイを使ったときのこと。施設からの実施報告書に目を通して見て、相手かものすごく気を使っていると感じた。

「日中はレクリエーションに参加されました」
 「お食事はほぼ全食、召し上がっておられます」
 「入浴はご本人の希望にて入られておられず、清拭させていただきました」
 「血圧は安定されており…」

すべての文章に敬語表現が使われていた。「担当の人は、30代くらいの若い女性。本人は90代だし、その娘の私も、60代でずっと年上です。ちょっと丁寧すぎるんじゃないかと思うくらいの敬語や言葉遣いになるのも仕方がないのかなあと思いました」(夏代さん)

純子さん(仮名・50代)の場合、80代後半の父親が要支援の認定を受け、初めてデイサービスに通うことに。デイサービスの計画書を読んでみようと、頭を抱えた。「～れる・られる」という表現がやたら多かったからだ。

「ご利用開始時、疼痛の訴え等聞かれませんでした」
 「下肢筋力の低下がみられています」
 「意欲的に取り組まれています」
 「(リハビリにより) 安定向上が徐々にみられてくると思います」

デイサービス職員なら普通に使っている表現だ。しかし、純子さんは何回か読んでやっと中身を理解した。

「読み手がお客さんであることを意識して、とても丁寧に書いているようですが、語尾の『れる・られる』は受け身なのか？ 敬語なのか？ 可能なのか？ 自発なのか？ 意味が分からない。もっと簡潔に『疼痛の訴えはありませんでした』『下肢筋力の低下があります』『意欲的に取り組んでいます』『徐々に安定向上すると判断しています』だと、スッキリ読めると思うんですが…」(純子さん)

「です・ます」の丁寧語で 十分では？

ケアプラン、個別計画、実施報告書や連絡ノートなど、利用者や家族とのやりとりで使う書き言葉には気を遣う。敬語は外せないけれど、どこまで丁寧にしたらいいか？ なかなか悩ましい問題だ。

取材の中で、相手の呼び方が「利用者さん」「利用者様」「ご利用者」「ご利用者様」「〇〇さん」「〇〇様」となったり、学会の事例発表で「～様」と敬語を使い続けるのを見て、相手もいないのになぜ？ と違和感を感じることも正直ある。

「現場の介護職員さんは気の毒なくらい敬語を使わなければというプレッシャーがあります。もっとシンプルにしましょう」と言うのは、日本語教育の研究者、遠藤織枝さん。「介護の言葉」を研究するなかで現場の記録を多く読んだ経験があり、敬語が過剰であると感じた。なかには、「(利用者が) 申しました」と尊敬語と謙譲語を逆にしていたり、「テレビをご覧になっていらっしゃいました」と敬語を二重三重に重ねるなど、間違っ使っているものもあったという。

図 敬語の種類と使う場面

| 敬語の種類 | 使い方 | 書き言葉 | | 話し言葉 | |
|-------|--|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| | | 相手を読む (例: 計画書、報告書、連絡ノート) | 相手は読まない (例: ケア記録、ケース記録) | 相手がいる (例: 直接ケア、面接、担当者会議) | 相手がいらない (例: 事業所内打合せ、事例検討) |
| 丁寧語 | 「～です」「～ます」 頭に「お」をつける | ○ | × | ○ | ○ |
| 尊敬語 | 「れる」「られる」 「お～になる」「おっしゃる」 「召し上がる」 | △ | × | △ | △ |
| 謙譲語 | 「お～する」「～いただく」 「申す」「うかがう」 | △ | × | △ | △ |

○: 必要、使った方がいい △: 使った方がいいかどうか議論の余地あり ×: 使わない方がいい

