

介護現場のことば

遠藤 織枝

はじめに

介護現場の日本語について一般の人々が関心を持つようになったのは、EPA(経済連携協定)の介護福祉士候補者たち(以下「候補者」と呼ぶ)にとつての日本語の難しさがクローズアップされて以後のことだと思われる。それ以前は、介護のことばが、現場の人々以外の間で問題になったことはほとんどなかったといえる。2008年以降必要に迫られ、海外技術者研修協会(2012年3月、「海外産業人材育成協会」と改称)、国際厚生事業団、日本介護支援協会などが、現場で使われる用語の調査に基づいて候補者の実務研修と日本語教育のための教材を作成してきた。石川(2008)が介護現場の誌と申し送りの用語の特徴を整理分析したのが、日本語学・日本語教育の側からの研究報告として最初のものであった。その後、中川(2010)、川村・野村(2010)らが、介護の用語についてその教育的立場から、介護用語習得のためのいくつかの資料を提供している。

また、候補者たちの直面する日本語の問題について、介護の専門家に向けて書かれたものに三枝(2012)、遠藤(2012)がある。

現在、EPA候補者を支援する人々の間では、候補者たちをいかにして国家試験に合格させるかが喫緊の課題とされ、介護知識や技術に関する専門用語や、現場で使われる用語、制度・法律関連の用語などの指導を中心に支援が行われている。

しかし、過去問に基づいた国家試験の用語を所与のものとして指導したり、介護現場の特殊な用語を不動のものとして支援したりするだけでなく、そうした過去問題や現場の用語の実情を批判的に見て、候補者やその他の介護従事者を目指す外国人(以下、合わせて「外国人介護従事者」と呼ぶことがある)に、ことばの面での負担や障害を取り除く方向での支援も必要となっている。国家試験の前提になっている介護教育・介護現場の用語・文章自体を正確に

捕捉し、その実態を理解することがまず求められている。

本稿では、介護現場の用語・文章の実態を知るために収集した資料を整理分析し、外国人介護従事者が理解・習得する上で、どのような問題があるかを指摘していきたいと考える。

候補者たちは、現場に入ると、その日から直接、利用者や職員と話しことばでコミュニケーションをしていかなければならない。その基礎として、現場で必要な用語の知識が求められる。それらは、話しことばとして音声で伝えられるだけでなく、介護日誌や介護記録の書きことばとして伝えられていく。本稿ではそれら書かれた資料に基づいて、現場の用語の使用実態を知ることから始めたいと考え、今までに収集できた以下の資料を基に稿を進めることにする。資料には手書きのものとワープロ入力のものがあるので、その区別も記す。

- 1 : Mグループホーム(神奈川県)の個人記録 (1年分: 2011年4月1日～2012年3月31日) 手書き。以下、施設を指すときは[M]、資料を指すときは(M)とする。以下同様。
- 2 : S有料老人ホーム(東京都)の個人記録 (40日分: 2012年6月6日～7月15日) ワープロ入力。[S]、(S)。
- 3 : K特別養護老人ホーム(東京都)の介護記録票 (10日分: 2012年8月31日～9月9日) ワープロ入力。[K]、(K)。
- 4 : Y特別養護老人ホーム(山梨県)のケース記録 (1年分: 2007年1月1日～12月31日) 手書き。[Y]、(YK)。
- 5 : Y特別養護老人ホーム(山梨県)の申し送り (238日分: 2007年3月29日～11月21日) 手書き。[Y]、(YM)。
- 6 : Y特別養護老人ホーム(山梨県)の介護日誌 (162日分: 2007年8月1日～12月31日、2009年10月14・16・23・24・26日、11月1・6・7日) 手書き。[Y]、(YN)。

1. 記録の種類

介護者養成を目的とする、ある教科書の介護に関する記述(黒澤・小熊 2009 p. 119) をまとめると以下のようになる。

1. ケア記録・介護記録・生活記録＝利用者の個々の日常生活の状態や介護サービスの提供状況などを書く。
2. 活動計画書・活動報告書＝活動別の記録、行事、レクリエーション、クラブ活動など。
3. 介護日誌＝日勤と夜勤の申し送り記録として勤務別を書く。
4. 申し送り書＝伝達ミスを防ぎケアに連続性をもたせるための職員間のコミュニケーションシート。

記録の必要性と目的によって4種類に分けられているが、その内容は厳密に区別できるものではない。特に1、3、4は目的は違っても、記載される内容は介護を受けた利用者の日々の生活の記録である点で共通している。施設によっては、これらを区別しないところもある。つまり介護記録とは利用者の日々の生活の記録でもあり、それを介護従事者が互いに共有するための申し送り書でもあるのである。今回集めた資料も名称は「介護記録票」「ケア記録」「ケース記録」「介護日誌」など異なっているが、本稿では利用者の介護を記録報告しているものとして、まとめて「介護記録」と呼び、一括して扱うことにする。

2. 用語収集の方法

収集した資料から、介護現場の用語・表現法と考えられるものを拾い出し、それらを資料ごとに、時系列を追ってエクセルに入力していく。主に用語の種類を知るのを目的とするが、類義語的な要素のあるものはその頻度数も調べられるようにした。しかし、毎日続く一連の記録の中の、ごく一部を借用しての調査であるから頻度調査ということはできない。頻度は、あくまでもその使用傾向を見るためである。以下、用語の特徴と待遇表現の特徴に大別

して考察する。

3. 用語の特徴

3.1 記号の使用 「+」と「-」

「介護記録」は、介護現場の多様な業務で多忙を極める従事者たちによって、その貴重な時間を割いて記入される。毎日毎日時間を追って、利用者への介護の内容、利用者の状況が繰り返し記入される。そのため、同じ用語がたびたび使われる。それら決まった用語や状況が、省略して記されたり、記号化されたりすることも多い。その記号は「+」「-」が多い。

記号としては(+)のように()の中に「+」をいれるものと、⊕のように○の中に「+」をいれるものがある。以下に、収集した語例を類似のものをまとめながら順に示す。(M)などの大文字のアルファベットは、先に掲げた、資料の記号と一致させてある。

- [1] 活気 (+)・活気 (-) (YN)
- [2] 声だし (+) (M)
- [3] 左眼 充血(+)
眼脂(+)
(YN)
- [4] 喘鳴 (+) (K)
- [5] 排尿 ⊕ (M)
- [6] 便 ⊕ (M)
- [7] インフルエンザ (-) (YM)

これらの示す、「+」「-」は、同じ意味のものではない。[1]～[4]の「+」「-」はそれぞれ活気・声だし・喘鳴があるか、ないか、充血しているか否かで、ある方が「+」、ない方が「-」で示される。[5][6]はその量が多いことを示している。そのため、[3]の「眼脂 (+)」は、眼脂が出ていることだけなのか、その量も多いことを示しているのか明確ではない。[7]は病院受診の後の記録で、診察の結果インフルエンザではなかったということを示している。診断の結果については「疥癬の疑い、受診予定[……]疥癬マイナスでした。」(YM)と、記号ではなく「マイナス」の語を用いる例もある。

こうした記号を使うことは、事務的にも簡素化されて、介護従事者の負担を減らすためには歓迎される方法かとも思われる。しかし、これらには、同じ記号でも意味内容が異なる場合があることを周知させる必要がある。

一方で、記号の使用が混乱を招くと思われる例も存在する。[1]について、同じ施設の記録の中でも、「活気出てきてます」(YM)、「活気なく」(YN)、「低体温で体温測定できず、本人も活気なくボーっとしているが……」(YN)のような記載がみられる。「活気なく」と文字化した場合と、「活気(-)」と記号化した場合とに違いがあるのだろうか。それとも、同じことを表しているのだろうか。

[5]についても、「排尿⊕多」(M)、「排尿多量⊕」(M)など「多」「多量」の文字と重ねて⊕が使われているものがある。これらでは、「+」の示す「多さ」と文字の示す「多」との間の重なりが、実態においても重なるのか否か、記号のない「排便多量」(M)や「尿量が多量」(YM)との差もあるのか否かはわからない。つまり、「排尿多量⊕」は、「排尿多量」だけの意味なのか、「普通の排便多量」に⊕が加わり、さらに多量であるということなのかかわからないのである。また、「排尿・便少量⊕」(M)というものもあるが、少量と⊕がどう共存しているのかかわからない。少量が⊕だというのは、少量だが普通の少量よりは多いということなのだろうか。これらは、記号の多用による混乱の例で、記号の使用の危うさも示している。

また「+」は「全粥+刻み」(K)のように、「加える」の意味でも使われている。

3.2 ローマ字の使用

「介護記録」には、短い英語の単語や英語を省略して記号化したものが多くみられる。これも、短時間に記録するために生み出された工夫のひとつと思われる。

(1) 英語の単語

[1] waxがけ(YN)

[2] 右肺air入り悪い。(K)

[3] 夕食時の薬はoffする。(K)

[4] 1000calから1200calにupして様子見ることとなる。(YM)

[5] エアコンon。(M)

いずれもアルファベットで3文字以内の短い語だが、これらは外国人介護従事者も共通に理解できる記号として有効だと思われる。

(2) 原語を短縮して記号化したもの

この種の用語は「BP」「BT」「KT」「VS」など多数使われているが、本稿では具体例は省略し、問題点だけ述べる。

これらは、介護現場で共通の省略語なので、記録の省力化には効果的であろう。約束事であるから、新入の介護従事者も正確に理解すれば使いやすく便利な用語となろう。ただし、「BT」も「KT」も体温の略語で、「体温37.4℃・検温37.4℃・BT 37.4℃・KT 7.4℃」と同じ体温測定の結果が4種類もの異なる語で記されているのは、用語習得の上で問題である。施設内での約束事として、あるいは介護の業界として、整理統一できないのだろうか。また、「NS」が、ある場合は「nurse (看護師)」を指し、ある場合は「nurse station」を指しているが、この種の略語は混乱を招くおそれがある。

3.3 短縮語・省略語

記号の多用は、介護の現場の忙しさのせいだとみられるが、同じ多忙から生まれたと思われるものに、漢語を短縮した用法がある。それらには、既存の漢語の省略と、表現の短縮のために新しく造語された漢字語がある。

(1) 既存の漢字熟語を省略したもの。[]内に元の語を示す。

体交 [体位交換] (YM)、陰洗 [陰部洗浄] (M)、腹満 [腹部膨満] (YN)、
眠剤 [睡眠剤/就眠剤] (K/YM)、再検 [再検査] (YN)、入禁 [入浴禁止] (YN)、
洗濯禁 [洗濯禁止] (K)

「体交」「陰洗」「腹満」「再検」は複数の施設で使われていたが、「入禁」は1施設での使用であった。かなり共通して使われる省略語と、施設独自の用語があるため、さらに多くの施設の実情を知る必要がある。

(2) 現場で漢字を組み合わせて造語されたもの

この種の用語が介護現場で造語された特殊なものであるか否かについては、一般の国語辞典に項目語として採録されているか否かで判断することにした。以下に示す2011年以降に発行された小型の国語辞典4種を参照し、その4種のいずれにも採録されていない語を、介護現場の造語と考えることにする。食事に関する用語が多いので、それらは別にまとめて下に示す。[]内に語義を示す。

『岩波国語辞典第7版』（『岩波』と略記）『三省堂現代新国語辞典第4版』（同『三現国』）『新明解国語辞典第7版』（同『新明解』）『新選国語辞典第9版』（同『新選』）

- ・加薬 [投薬を増やすこと] (K)
- ・帰園 [介護施設〇〇園に戻る] (YK)
- ・帰設 [介護施設に戻る] (M)
- ・洗身 [体を洗うこと] (YM)
- ・洗体 [体を洗うこと] (S)
- ・肺雑 [肺に雑音があること] (YN)

いずれも国語辞典には採録されていないが、「帰園」「洗身」「肺雑」は、他の施設でも使われており、介護の世界では共通理解を得ている用語のようである。さらに、以下のように食事関係の造語が多い。

- ・延食 [食欲がないなどで、決まった時間のあとにする食事] (K)
- ・禁食 [食事を禁止する] (K)
- ・食止 [食事を中止する] (K)

- ・常食 [お粥ではなく、普通の硬さのごはんのこと] (YM)
- ・早食 [決まった時間より早く食事をする] (K)
- ・遅食 [遅い時間に食事をする] (K)
- ・補食 [食事量が少ない利用者に、補充するための食事] (YN)

「常食」は国語辞書にも採録されているが、それらとは違う語義の語として使われている。すなわち国語辞典所収の「常食」は「コメを常食とする」のように「いつも食べているもの」(『三現国』)のことをいうが、介護現場では「普通に炊いたご飯」の意味で使われ、全く別の語である。「早食い」は「短時間で食べる」(『新選』)の意味の語として一般にも使われることがあるが、介護の場での「早食」は発音も語義も異なる。「食止」と「禁食」、「延食」と「遅食」などは、その区別にあいまいな点がある。

上に示した「体交」のような短縮語、また、「延食」のような造語は、現場で必要に迫られて生まれたものと思われる。漢字熟語を全部書いたり、[]内に示したような意味をいちいち書いたりする手間を省くための工夫の産物であろう。こうした短縮語や造語は、漢字圏の人同士であれば、理解は容易である。また、新語を作る若者たちのように、新しく造った語を共有することで仲間意識も強くなるかもしれない。

しかし、非漢字圏の候補者にとっては、事情は全く異なる。短縮語については、省略される前の語の理解も十分でないところに、新しく短縮された語も合わせて覚えなければならない。省略語として関連づけて覚える余裕もなく、新たな別の語として理解を迫られる。現場に固有の造語についても、造語成分となる語と語の一般的な意味や用法も習熟途中にあるため、新造語についての意味の類推も働かない。こうした点から、漢語の省略語や新造語の多用は、非漢字圏の外国人介護従事者に対しては、大きな負担を強いることになるのである。

3.4 類義表現

「介護記録」を見ていると、同じことを言うのに複数の言い方をしている場

合が多いことに気づく。「水を飲む」ことを伝えるのに「水を摂る・水を摂取する・水分を摂る・水分を摂取する・水を飲む・水を飲まれる」の6種類の表現が収集され、さらに「お茶」も加えると、「お茶を召し上がる・お茶を召し上がられる」も加わって8種類の表現が収集された。敬語の問題も加わっているが、同じ行為を表現するのに、現場でこうしたさまざまな言い方があることは外国人介護従事者にとって、険しい障壁であることは言うまでもない。以下にいくつかの用語を類義語のグループごとに考察する。

(1) 「する・行う・実施する・施行する」

「介護記録」の中に、「点滴」に後接する動詞として、以下の4語が使われていた。

[1] 点滴行います。(YM)

[2] 点滴しているため(YM)

[3] 点滴施行(YN)

[4] 点滴実施(YN)

この「する・行う・実施する・施行する」は、他の介護の処置の表現にも多く使われている。「施行」は「吸引・クーリング・摘便・予防接種・浣腸・Nケア」、「実施」は「衣類交換・点滴・摘便・筋トレ・吸引」の行為を示す動詞として使われていた。また、「行う」「する」は、「浣腸・吸引・摘便」などの行為を示す動詞として用いられていた。つまり、「点滴」「吸引」などに後接する動詞はいずれも「する・行う・実施する・施行する」が共通して使われており、動詞は異なるのだが、同じ行為を表現している。「点滴する」と「点滴施行」で、点滴の量が違うとか、時間が違うなどといった違いはいっさいない。まったく同じ行為を4つの動詞で言いかえているだけである。違いがあるとすれば、日常的に使う「する」に対して少し改まった「行う」、固い表現の「実施」、介護業界の用語としての「施行」という、文体の差でしかない。たとえば、学会で発表するときと、利用者に説明するときとで、別の語を用いることはあり得る。しかし、これら4語はどれも同じ目的で書かれる

「介護記録」の中の用語である。しかも同じ施設の同じ「介護記録」の中で、4種類もが混在しているのである。これらを、すべて「する」か「行う」かに統一したところで、何か支障があるとも思われぬ。忙しい業務の中で、あえて難しく「実施」や「施行」などを使わなくても「する・行う」と簡単な動詞を使えば、それだけ省エネルギーにもなる。なによりも外国人介護従事者にとって大きな福音となろう。

(2) 「^{させい}嘎声」と「声がれ」

[1] 嘎声あり。(K)

[2] 咳と声枯れあり。(K)

[3] 鼻水・声がれあり。(K)

[2]と[3]は表記の違いである。「嘎声」のような一般の社会で耳慣れない漢語は、聞いてもすぐその場で理解することが難しい。同じ施設の中で、[2][3]のように「声枯れ・声がれ」も使われているのをみると、この施設で「嘎声」でなければいけないということではなさそうである。であるなら、「声がれ」に統一することはできないのだろうか。なお、「嘎声」は上記国語辞典にはどれにも採録されていないが、前節の(2)で示した「遅食」のような介護現場の造語ではなく、医学用語として、古くから使われ、看護の用語を経て介護にも伝わってきた語である。

(3) 「熱発」と「発熱」

一般には「発熱」が使われるが、介護現場では「熱発」もよく使われる。上記の4種の国語辞典では、

ねっばつ【熱発】〔病院などの通語で〕発熱。(『新明解』)

ねっばつ【熱発】病気などで熱の出ること。発熱。(『新選』)

として2種の辞書には採録されているが、『岩波』『三現国』には採録されていない。なお、『新明解』の記述の中の「通語」について、同辞書では次のように記す。

つうご【通語】その社会や職業の人たちの間だけで通用する（ように取り決めた）単語。

さて、「発熱」に戻るが、この語の使い方は施設によって違っている。個人記録である(S)・(M)・(YK)には「発熱」も「熱発」も1例も出てこない。借用した「介護記録」の期間中、記録対象となった個人は発熱しなかったのである。特別養護老人ホームである[K]と[Y]の「介護記録」には頻繁に利用者が発熱したことが記される。(YN)では「16:00熱発されたためクーリングして居宅にて休んでいます」のような例をはじめとして「熱発」が23例あり、「発熱」は0例である。(YM)でも、「熱発」は7例、「発熱」0例と、[Y]での「熱発」の徹底ぶりがわかる。一方[K]の「介護記録」では、「熱発」は2例、「発熱」は10例で、「発熱」の方が圧倒的に多い。施設差が明らかになっている。このことは、「発熱」のような、介護現場では基本的と思われる用語でも、統一されていないことを示している。『新明解』の記述する「通語」であっても、どの医療・介護施設でも通用しているのではないのである。

以前のような、治療者・介護者が中心で、患者や利用者は従の受け身的存在であった時代では、この種の隠語的な「通語」も問題にならなかったかもしれない。しかし、患者中心、利用者中心と、意識的にも法制度上でも変化している現在、こうしたあえて一般語を逆に置き換えたような「通語」はふさわしくないのではなからうか。現に2施設のうちの1施設は「発熱」が主流になっていて施設差がある。利用者や家族とのコミュニケーションをスムーズにするためにも「発熱」の方が望ましいし、外国人従事者が習得するのも1語ですむので、労力が省けることになる。

(4)「傾眠」の様子・状態の表現

老人介護施設の利用者の様子を表す記述に「傾眠」の語がよく使われる。『介護福祉用語辞典』には

傾眠 意識混濁の軽い状態でうとうとしている状態。刺激に対して覚醒するも放置すると再び入眠してしまう。

と記述されている。この「傾眠」の様相を表す文・語句の例と、類似の表現

を以下に示す。

- [1] 終始傾眠されていた。(S)
- [2] 傾眠状態 (YM)
- [3] 傾眠傾向 (S)
- [4] 傾眠気味 (S)
- [5] 傾眠がち (M)
- [6] うとうとされる。(M)
- [7] うつらうつらされておりました。(M)
- [8] 左に傾き眠られている。(S)

[1]は「傾眠」の基本的用法。[2]は「状態」の語と合わせた複合語。[3][4][5]は「傾眠」の程度を言い分けようとしている語で、[3]は「～傾向」だから、「傾眠」自体ではなく、それに近いか似た状態にあることを示している。[4]は「傾眠」の状態が少し起こっていること、[5]は「傾眠」することが多いの意味である。[6][7]は「傾眠」の様子を「うとうと」「うつらうつら」のオノマトペで表現している。「Aさんは傾眠している」と「Aさんはうとうと／うつらうつらしている」とは類似した様子を表現しているものと思われる。「うとうと」「うつらうつら」の2語については、『日本語オノマトペ辞典』には「うとうと」は「眠けをもよおすさま。眠りの浅いさま」、「うつらうつら」は「病気などで意識が薄れたりもどったりし続けるさま」と記されている。この語釈によると、後者の方が「傾眠」の語義に近い状態を表現していることになる。

「介護記録」は「傾眠」について多様な表現をしていることがわかる。それぞれの微妙な違いは、利用者の様子の違いをよく観察して表現した結果であると言えよう。こうした使用例をみると、意味が似ている語は統一して平易化すればいいと、軽々しくは言えなくなる。その一方でそれぞれに異なるこうした微妙な差を外国人介護従事者が習得し、適切に使い分けるには、非常な努力と長い経験を必要とする。こうした使い分けの必要性も外国人介護従事者にとっての習得困難点のひとつと言えるのである。

4. 待遇表現の特徴

介護施設の利用者の毎日の様子を記録し、職員間で伝え合う記録であるから、当然、利用者の動作や行為が記される。その際の待遇表現を以下にみていく。介護者養成教科書では、松井（2008）など、敬語に注意するように指導し、尊敬語・謙讓語・丁寧語にわけて表に示しているものもある。また、介護施設でもことば遣いには注意を喚起していて、貼り紙・ちらしにもそれがうたわれている。[K]では「利用者さんに適切な言葉づかいをしましょう。親しき仲にも礼儀あり」という注意書が配布されていた（2012年9月）。

「介護記録」の記載の中にも、動作や行為の動詞には敬語を用いて記された文章が多くみられる。記録者によっては、利用者の行為を全く敬語なしで記している文章もあるが、それらよりも、部分的にせよ、敬語が混じった文章がはるかに多い。以下に、「見る」「食べる・飲む」などいくつかの語に限ってその実際を見ていく。該当する動作動詞の個所に下線を引いて示す。

まず、記述する際の用語を規定しておく。敬語を含む文や句を表現としてみるときは「敬語表現」、動詞句に敬語を含むものを「敬語形」、含まないものを「はだか形」とする。また、敬語形については、尊敬語の中で「いらっしゃる・くださる」、謙讓語の中で「申す・いたす」のようなものをそれぞれ「特定形」、尊敬語の中で「行かれる・お聞きになる」、謙讓語の中で「お話しする・ご案内する」のようなものをそれぞれ「一般形」とする。

(1) 「見る」の待遇表現

- [1] カバンの中を見ているところを発見。(YK)
- [2] TVを見て過ごされる。(YK)
- [3] 見ていらっしゃるた。(S)
- [4] TVを興味深そうに見られていた。(M)
- [5] テレビをご覧になる。(K)
- [6] TVをご覧になっていらっしゃるた。(S)
- [7] TVをご覧になられていました。(M)

[1]ははだか形、[2]以下は敬語形である。[2]は「見て過ごす」という動詞句の「見る」の部分のはだか形、後続の動詞「過ごす」を敬語形にしたものである。動詞「見る」の尊敬語は、一般形の「見られる」と、一般形の変則的なものとされる「ご覧になる」があり、アスペクトの形の「～ている」の敬語表現には「～ておられる」「～ていらっしゃる」がある。

[4]のように「見られている」として本動詞を敬語形にしたものと、補助動詞を敬語形にした「見ておられる」とでは敬意の高さは変わらない。

特定形は一般形よりも敬意が高いため「見ていらっしゃる」は、これらより敬意が高い。[6]は変則的な一般形と特定形を重ねて使った非常に敬意の高い表現である。[7]は「見る」の変則的な一般形「ご覧になる」の「なる」の部分をもさらに一般形の尊敬語の「なられる」として続けたもので、二重敬語である。文化庁発行の「敬語の指針」では、[6]のような語形を敬語連結と呼び、「冗長感はあるが、基本的には許容される」とし、[7]のような二重敬語については「一般に適切ではないとされている」と説明している。

敬語表現は、(YM)(K)のような特別養護老人ホームの、フロアやユニット単位で記載される「介護記録」と、(M)(S)のようなグループホームや有料老人ホームでの個人の「介護記録」とでは差があり、後者のほうで、より敬意の高い敬語表現が使われている。

(2) 「言う」の待遇表現

- [1] また来たいと言う。(K)
- [2] とってもおいしいわと言われる。(M)
- [3] 食べたくないとおっしゃる。(S)
- [4] 「いろいろ考えて寝れないの」とおっしゃられていた。(M)
- [5] 「助けて」とおっしゃられる。(M)
- [6] 「ありがとう」と申す。(M)
- [7] ひろっと申され、再度はさむ。(M)

[1]は、はだか形、[2]は「言う」の一般形の尊敬語、[3]は特定形の尊敬語である。[4]と[5]は特定形の「おっしゃる」に、さらに一般形の助動詞「れ

る」をつけたもので二重敬語である。[4]は補助動詞部分は敬語形にしてはいない。[6]は利用者の動作であるから尊敬語にすべきところを、謙讓語「申す」を使っている点で誤用である。[7]は、謙讓語の特定形「申す」に一般形の助動詞「れる」がついたもので、誤用である。この語形について丸山（2008）は、文化庁の調査を引きながら、「『気にならない』と答えた人が平成7年度で54.2%いたのが、平成15年度には33.1%と減ってきている。」と伝えている。つまり、「申される」が「気になる」と答えた人が以前より増えている、ということである。[M]の「介護記録」に、[6]のような明らかに誤用の「申す」の例が10以上にも上っているので、やはりこの「申される」も誤用とみることとする。

(3) 「食べる・飲む」の待遇表現

- [1] 食事も食べているようです。(YM)
- [2] 服薬拒否で飲まず。(K)
- [3] 整腸剤飲んでいます。(YM)
- [4] きれいに食べてくださる。(M)
- [5] 梨を食べられる。(M)
- [6] 入浴後お茶を飲まれる。(M)
- [7] お茶をおいしそうに飲まれていました。(M)
- [8] 朝食召し上がる。(M)
- [9] 皆さまとお茶召し上がられる。(M)
- [10] お食事を召し上がっておられた。(S)
- [11] 夕食、一番最後まで召し上がられていた。(YK)
- [12] おいしそうにめしあがっていらっしゃいました。(M)
- [13] おいしそうにお召しあがりになる。(M)
- [14] 自力でたべれているので様子見てください。(YM)
- [15] 今川焼をパクパクと早いペースで召し上がられ、お茶も召し上がる。(S)

[1]～[4]は、はだか形。そのうち、[3]は補助動詞もはだか形だが[4]の補助動詞は敬語形。[5]～[7]は、尊敬語の一般形。[8]～[12]は尊敬語の特定形「召し上がる」を使っている。そのうち、[9]は二重敬語、[10][12]は補助動詞部分も敬語形を用い、その中でも[12]は特定形の「いらっしゃる」を使って、二重の特定形使用となり、冗長なものになっている。[11]は、「召し上がる」の可能形「召し上がれる」であれば問題はないのだが、文脈から見るかぎり可能表現にする意図は窺えない。二重敬語の「召し上がられる」の誤用である可能性も強い。[13]は特定形の「召し上がる」を、さらに一般形の「お～になる」の尊敬語にしたもので、これも二重敬語である。[14]は、「食べられる」を尊敬表現、「食べれる」を可能表現と使い分けている「ら抜き」の例かもしれない。[15]は、1文中で特定形の「召し上がる」を2度使っているが、前の「召し上がる」は二重敬語になっている。さらに、「パクパクと……召し上がられ」と、オノマトペが特定形のレベルの高い敬語を修飾しているのが目を引く。従来の敬語使用の意識では、敬意の高い敬語で表現されるばあい、その文の中の他のことばも、それにふさわしいものが選ばれる。くだけた場面で使われ、「勢いよく食べる様子を表す」（『日本語オノマトペ辞典』）と記述されるような「パクパク」と共起することは考えにくい。「介護記録」には[15]のほかにも「ペロっと完食される」(M)のような例もみられる。こうしたオノマトペとの共起は、介護現場での尊敬語の敬意のありようを示すものかもしれない。すなわち、介護現場では「召し上がる」も「完食される」も、それほど高い敬意のある尊敬語として受け止められていないのではないかと推測されるのである。

ちなみに、ある老人養護施設の申し送りのテープも聞いたことがあるが、そこでは利用者の「食べる」ことの報告ではすべて「召し上がる」で、「〇〇さん、主食10割召し上がりました」のように「召し上がる」が連発されていた。そうした環境では「召し上がる」はレベルの高い尊敬語という意識はないのかもしれない。「召し上がる」の日常化が敬語の価値の低下を招いて、くだけたオノマトペとの共起にも違和感を生まなくなっているのであろう。

(4) その他の気になる敬語

- [1] 手でお持ちになられたまま傾眠されている。(S)
- [2] 居室にてお休みになりました。(M)
- [3] テレビみていたいからとお断りされる。(S)
- [4] 「楽しかった」と言っておりました。(YK)
- [5] がんばって起きられてくださいました。(M)
- [6] クッションも下へおちておられる。(M)

ここには、上記(3)までの動詞ごとの例には入らないもので、一般の敬語使用とは違う例を集めた。

[1][2]は「持つ」「休む」の尊敬語「お持ちになる」「お休みになる」の「なる」をさらに「なられる」とした二重敬語。[3]は、利用者の行為「断る」の尊敬表現だから、一般形の尊敬語にするなら「お断りになる」とすべきところに、一般形の謙譲語「お断りする」を使い、さらに、「する」を「される」として尊敬語にしたもので、誤用。[4]は、やはり利用者の行為である「言っている」の補助動詞に謙譲語の「おる」を使った誤用。「言っている」に丁寧語の「ます」をつけた「言っていました」で十分な例である。[5]は「起きてくださいました」とするところ、「起きる」を尊敬語「起きられる」にしたための誤用。[6]は、敬意を必要としないクッションにまで敬語を使っていて、やはり誤用である。

以上の待遇表現をまとめる。「介護記録」の中には、利用者の動作・行為に、敬語形を使わず、はだか形で記述している例もあるが、量的には少ない。特に個人記録でははだか形は少なく、敬語形のものが多い。その中でも、特定形の尊敬語の使用が多い。しかも、二重敬語や、冗長な敬語連結も多い。尊敬語と謙譲語の混同が誤用を生んでいるものもある。

介護施設[K]の担当者に、現場での敬語使用について話を聞いたことがある。職員の教育担当者の話では、「敬語に自信がないという職員が多い。自信がないから、使いすぎて間違えてしまう」ということであつた。

たびたび述べているように、介護の現場は忙しく、用語の省略や記号の使

用が多いこともみてきた。その同じ現場で、敬語だけは過剰な冗長な形ものが多用され、そのための誤用も多いことがわかった。「人間の尊厳」が最初に掲げられる介護の世界で、利用者に対する敬意表現は不可欠であろう。しかし、記録は書きことばで記されるもので、話しことばと同じレベルの敬語は必要ではない。書き方によっては、はだか形でも十分に敬意は表せる。簡潔で正確な敬語表現が望ましいのであって、敬語をたくさん使えば敬意がそれだけ高く示せるというものでもない。何よりも、自信がないからたくさん敬語を使うという悪弊から脱してもらいたい。二重敬語や過剰な敬語の使用は、同じ現場にいる外国人介護従事者にも悪影響を与える。見本とすべき日本人スタッフの「介護記録」の敬語使用が冗長で誤用の多いものであっては、教わる立場の外国人介護従事者たちは混乱・当惑してしまう。3～4年の日本語学習歴で、正確に事実を読み取り、伝えることが精いっぱい候補者やその他の外国人介護従事者たちに、敬語表現の適切な使い分けを要求するのは過酷ですらある。敬語形の選択に当たっては、長い語形で、敬語形にするための法則性がない特定形よりも、語形の作り方のルールがある一般形を基準としてほしい。敬語表現の簡素化は、外国人介護従事者のためだけではなく、日本人全体にとっても必要なことである。簡素な敬語で敬意を表す方法を身につけることで、介護記録の負担は大きく軽減されるだろう。冗長で誤用の多い敬語使用をしているのでは、記号や短縮語で省力化しようとした努力が水の泡になってしまうであろう。

おわりに

紙幅の関係で、介護のことばの中でも、大きな問題を含む専門用語の難しさについて触れることができなかつた。今回見てきた、記号や短縮語についても、より多くの現場の資料が必要であることを痛感している。「介護のことば」の研究のスタートに立ったばかりであるが、できるだけ早く実態を解明して解決策を練り、候補者や外国人介護従事者が現場で働き、国家資格に挑戦する際の、日本語の障壁を低くするための力になりたいと、切に願っている。

付記

- ・本研究はJSP科研費24520570の助成を受けたものです。
- ・本研究の基礎資料となっている「介護記録」を提供して下さった施設担当者、また、ご家族のみなさまに心から感謝しております。

参照・引用文献

- 石川美和 (2008) 「介護福祉士による『日誌』『申し送り』の諸特徴」『ことば』29号 pp. 73-82
- 遠藤織枝 (2012) 「介護現場のことばのわかりにくさ—外国人介護従事者にとってのことばの問題—」『介護福祉学』vol. 19-1 pp. 94-100 日本介護福祉学会
- 川村よし子・野村愛 (2010) 「介護のためのミニ辞書を組み入れた辞書ツールの開発」『日本語教育方法研究会誌』vol. 17 No. 1 pp. 22-23
- 黒澤貞夫・小熊順子編著 (2009) 『コミュニケーション技術—人間関係の形成と実践技術—』(介護福祉士養成テキスト 7) 建帛社
- 三枝令子 (2012) 「介護福祉士国家試験の日本語—外国人介護従事者にとってのことばの問題—」『介護福祉学』vol. 19-1 pp. 26-33 日本介護福祉学会
- 中川健司 (2010) 「介護福祉士候補者が国家試験を受ける上で必要な漢字知識の検証」『日本語教育』147号 pp. 79-92
- 文化庁(2007) 「敬語の指針」(文化審議会答申)
- 松井奈美編(2008) 『コミュニケーション技術』(最新介護福祉全書4)メヂカルフレンド社
- 丸山岳彦(2008) 「『申される』のおかしさと使用場面」『新「ことば」シリーズ21 私たちと敬語』pp. 58-59 国立国語研究所

参照辞典

- 『岩波国語辞典第7版』岩波書店2011
- 『三省堂現代新国語辞典第4版』三省堂2011
- 『新明解国語辞典第7版』三省堂 2012
- 『新選国語辞典第9版』小学館2011
- 『介護福祉用語辞典』中央法規出版 2007
- 『日本語オノマトペ辞典』小学館 2007

(えんどう おりえ)