

介護士が介護現場で使用している山形方言の特徴

後藤 典子

山形の介護施設で働く介護士が使用する発話を取り上げ、方言と共通語にどのような混交が見られ、どのような傾向にあるか介護発話の機能毎に分析した。文末が丁寧か非丁寧か、その文に方言が含まれるか含まれないかという項目で分析した。結果、全体としては方言を使用する割合が高いが、機能毎に異なる特徴が見られた。利用者の行為を促したり、意向を確認したりなど、利用者に配慮が必要なものは方言を含む発話が多く、介護士が自分のこれから行う行為を予告したり、申し出たりする職務としての行為に関するものは丁寧な文末で表現したものが多かった。利用者に寄り添うあいづちは、特に方言の使用が約7割と多く、反対に、あいさつや応答の発話は7割強が共通語で行われることがわかった。また、丁寧な文末でも方言を含むものがあり、少しだけ方言を入れる場合は有声化や「さ」「ば」などの助詞を使用し、より方言らしく感じられるものは方言語彙や文法などを使用するなど、特徴的な混交が見られた。

1. はじめに

方言と言え、かつては伝統方言を指し、共通語と対立するものとして捉えられていた。また、方言と共通語とがどのように使い分けられるかということも、それぞれの体系が確固たるものとして存在している中で扱われた。しかし、現在は「方言と共通語がさまざまなかたちで混交し、中間的なタイプを形成するという注目すべき現象が現れてきている」（小林ら1996）。つまり、使い分けといっても伝統方言と共通語の使い分けということではなく、その中には共通語の中に少しだけ方言要素を入れたり、また方言のくだけたスタイルを少しだけ固いものにしたり、という微妙な変化を起こすことで、よりよいコミュニケーションを工夫するという変化が見られるようになっている。感覚的には、そのような使い方をしていることがわかっていても、実際にどのように混交しているか、何か傾向はあるのか、といった実態を把握するのは簡単ではない。

今回場面として選んだ介護現場は、発話に関して複雑な要素が絡んでいると言える。まず、場面としては、介護士にとっては職場であり、パブリックな場面であると

言える。親しみよりも、きちんとした話し方が求められ、共通語や敬語の使用が一般的と考えられる。一方施設の利用者にとっては、そこは生活の場であり、どちらかと言えばプライベートな場面となる。地方では、親しみを示すために方言が使用されることが一般的である。また、両者の関係についても、年齢的な観点からすると、高齢の利用者に対し、介護士は利用者よりは年下となる。年齢の上下で見ると、介護士は利用者に丁寧な話し方をするというのが一般的である。一方、施設はサービスを提供し、サービスに対しては報酬が支払われるという観点からみると、利用者は客で与益者、介護士は報酬を受ける側で受益者となる。客に対しては、敬語を使用するというのが一般的である。しかし、利用者の生活に必要な、しかし利用者が一人では遂行できにくくなっていることを援助または代わって行うことが多いというサービス内容からすると、利用者は受益者で、介護士は与益者となる。利用者には援助者に対する遠慮も生じ、自分の力でできないことに羞恥心を感じる傾向もある。利用者が持つマイナスの感情を軽減するために、介護士が意識的に親しみを表すことも介護現場ではよく行われているようである。公私、年齢の上下、恩恵の方向などが発話に配慮を加える際の要素と考えられる。そのような複雑な関係に対応するため、発話の際には様々な工夫が行われている。

このような複雑な要素が絡む場面の中で、介護士はどのように利用者とコミュニケーションを取ればよいのか。介護福祉士養成課程では、そのようなコミュニケーションの方策は必修科目として指導を受けることになる。コミュニケーションは、現在の介護保険制度において求められている高齢者の自立や自己決定の尊重を促進するため、また、介護実践をより効果的にするための基本的な技術であるとされる（田中2001）。教材としては共通語が使用され、方言は各自の工夫で使用される。教材の中には、「専門職の立場では誰に対しても、会話は標準語で進めることが望ましい」（田中2001）という考え方が示されているものも多い。最近は医療コミュニケーションにとって敬語や方言を使用することは効果的であるという指摘もある（吉岡ら2007）。

実際の介護の場面では、高齢者が関わることから方言が多く使用されているようである。今回は、介護士が使用する発話を取り上げ、方言と共通語にどのような混交が見られ、どのような傾向があると言えるか、介護発話の機能毎にみていきたい。

2. 先行研究

医療・介護現場で使用される方言を考える場合、患者や利用者の発話と、医療・介護従事者の発話があるが、立場や普段の生活での使用状況により、使用される方言は異なる。患者や利用者は、症状を表現する際や、日常生活の発話で、普段よく使用している方言を使用する。その場合、音声や表現も、より方言の強いものとなる。若者に理解されなくなっているという現状から、岩城らは、津軽・富山・岐阜・広島の方言について「保険・医療・福祉に利用できる方言データベース」を作成している。また、筆者らは、山形市の介護施設利用者の方言について、どのような特徴が見られ、外国人にとってどのように不理解となるか、利用者と外国人留学生の会話の録音データを基に考察した（後藤ら2010）。

介護士の方言については、立川（2009）が富山県射水市の老人保健施設の食事場面

の録画を基に介護士の発話の特徴を報告している。その中で、介護士の発話はデスマス体とplain styleが混在し、デスマス体もかなり見られるとしている。外国人介護労働者に対する日本語教育に向けての基礎的な調査であるが、その割合などの数値は示されていない。

介護コミュニケーションに関する教材としては、日本人向けと外国人向けではかなり異なる。日本人向けは、どのように意識を持ってコミュニケーションを行うか、高齢者の特徴を学びながらどのような注意が必要かを学ぶものが多い。具体的な表現も、説明の文中に示されているだけである場合が多い。また、失敗例から学ぶという方法で、場面毎に注意事項を示すような教材も多い。それに対し外国人向け教材は、介護の場面毎に会話例や重要表現が示されているものが多い。『専門日本語入門－介護篇－』（2010に新たに『専門日本語入門 場面から学ぶ介護の日本語』として刊行）は、20の介護場面毎に会話例の本文とよく使用される表現や注意事項などが示されている。使用されている日本語は共通語で、敬語も多く使用されており、そのまま覚えて使用できるよう工夫されている。また、サービス日本語の教育のノウハウを生かし、外国人介護士のための声かけ表現をまとめたものに『介護スタッフのための声かけ表現集』（大貫ら2009）がある。大貫らはこの中で「基本の声かけ」として機能を基にした9つのパターン、「挨拶する」「利用者に確認する」「利用者の希望を聞く」「利用者に自立を促す」「利用者に協力を求める」「介助者の行為を知らせる」「利用者に安心感を与える」「利用者に注意を呼びかける」「共感を表す」を示し、声かけのポイントと複数の例文を挙げている。本体部分は介助の場面毎の会話例となっており、それぞれの場面に基本の声かけが含まれてくる。基本的な機能と表現例を示している教材は他には見あたらない。

方言や丁寧な形がどのような機能を持つものとして発話の中で使用されているかを考える場合、ポライトネス・ストラテジーの考え方が役立つ。ポライトネス・ストラテジーは、ブラウン&レビンソン（以下B & L）のポライトネス理論（B & L 1987）に基づいている。ポライトネス理論とは、人間が他者との円滑なコミュニケーションを目的として、良好な人間関係を築くために、相手側の欲求にどのように配慮すればよいか、その配慮は、どのようなコミュニケーション方策で伝えれば効果的に伝わるかを探求したコミュニケーション理論である。B & Lは、人間には基本的欲求として2つのフェイスがあり、この2つのフェイスを保つために人間がとる方策としてポジティブ・ポライトネス・ストラテジー15とネガティブ・ポライトネス・ストラテジー10をあげている。方言の使用はポジティブ・ポライトネス・ストラテジー4として、「仲間内であることを示す指標を用いよ」、敬意を表現することはネガティブ・ポライトネス・ストラテジー5として「敬意を示せ」が挙げられている。これを応用して吉岡（2011）は、医療現場における医療者と患者のコミュニケーションについて医療ポライトネス・ストラテジーをまとめた。B & Lではあげられていない「過剰な敬語の使用を控えて、患者との心理的距離を近づけるように話す」を、ポジティブ・ポライトネス・ストラテジー16として加え、医療コミュニケーションの特徴を示している。後藤ら（2016）はそれを基に介護ポライトネス・ストラテジーを示し、吉岡の示したポライトネス・ストラテジー16を含む介護ポライトネス・ストラテジーをあげ、日中介護現場で示される配慮の具体的な相違を示した。

吉岡ら（2007）は、医療コミュニケーションに効果的なポライトネス・ストラテジー

として過剰ではない敬語と方言を使用することを指摘した。また、方言敬語という両方を含んだ表現を、ポジティブ／ネガティブ両方のポライトネス効果を持つ好例としている。

吉岡（1997）は、方言敬語について山形・東京・大阪・熊本の中高生を対象に行った調査を基にした報告の中で、山形は方言敬語が簡素な地域であり、尊敬語の使用率は低く、敬語使用についても最も消極的な回答が多かったとしている。反対に敬語発達地域である熊本の方言敬語の例として、「オンナハッテデスカ（いらっしゃいますか）」のような敬意を含んだ方言の表現をあげている。

丁寧さをどのように表すか、または表さないかということについては、丁寧さのモダリティとして、普通体と丁寧体の区別がある。普通体は、聞き手に対する関係の近さを表すスタイルであると同時に、聞き手の存在しない状況でも用いられる基本的なスタイルであるとされる。丁寧さのスタイルの選択に大きく関わってくるのは、目上・目下といった要因（聞き手が自分より年齢あるいは社会的立場が上か、同等か、下かといったこと）であり、聞き手が同等あるいは目下の聞き手に対しては普通体で、目上の聞き手に対しては丁寧体が用いられることが多いとしている（日本語記述文法研究会編2003）。

3. 調査の概要

どのような方言が介護場面で実際に使用されているかという山形方言の実態をみるため、以下のような調査を行った。外国人向け介護会話教材である『専門日本語入門－介護篇－』の会話部分（20課分）の666発話について、「あなたならどのような言葉を使っているか、その表現を書いてください」という指示で、5人の介護士にアンケート調査を行った。対象は山形市内の老人介護施設で働いている介護士5人（男1、女4）で、年齢は20代～30代。勤務年数は3～15年、勤務している施設はそれぞれ異なる施設である。アンケートによって得られたデータはインフォーマント毎に分類し通し番号を付け、分析を行った。本稿では介護士の発話のうち、利用者との会話のみを扱った。起床時、整容、車いすへの移乗、排泄、食事、衣服の着脱、入浴など様々な介助の場面で介護士が利用者に声をかけるところからそれぞれの介助が終了するまでの会話例である。介護士の発話は326例あった。本稿で扱う例文は通し番号の後ろにインフォーマントを表す記号（アルファベットA～E）を付けて整理してある。図1に第2課の一部を引用しているが、どの課もそれぞれの場面の会話は、挨拶などから始まり、利用者に情報を確認したり、利用者の行為を促したり、利用者の意向を確認したり、

図1 『専門日本語入門－介護篇－』第2課より

《体温を測る》

たいおん はか

松本職員：森さん、具合はいかがですか。

まつもとじょういん もり

：そうですね、ちょっと身体がだるいです。

森 もり

松本職員：体温を測らせていただいてもいいですか。

まつもとじょういん たいおん はか

森 もり

：はい。

松本職員：汗はかいていませんか。大丈夫ですね。

まつもとじょういん あせ だいじょうぶ

森 もり

：はい。

松本職員：体温計はしっかりはさんでくださいね。

まつもとじょういん たいおんけい

森 もり

：はい。これでいいでしょうか。

松本職員：いいですよ。5分ぐらいたしたら、また来ます。

まつもとじょういん ぶん

様々な機能を持つ発話を行うことになる。

まず、全体の傾向をつかむために、介護士の発話の機能を大まかに分類することにした。単に情報を伝えることと、相手の行動を促しその行為を行わせることは、双方の気持ちの上での負担が異なることから、利用者・介護士どちらの行為もしくは情報か、またはそれに関しないものか、コミュニケーションを図るためのものかなどの観点から、以下のように分類した。「Ⅰ利用者の情報に関する発話（1 情報確認）」「Ⅱ利用者の行為を促す発話（2 行為指示、3 行為提案）」「Ⅲ利用者の行為に関する発話（4 注意提示、5 意向確認、6 理由説明）」「Ⅳ介護士の行為に関する発話（7 行為予告、8 申し出）」「Ⅴコミュニケーションを円滑にするための発話（9 情報提供、10 共感提示、11 あいづち）」「Ⅵ挨拶や返事の発話（12 あいさつ、13 応答）」の大きく6つに分け、その中で機能が異なると考えられるものをさらに分類し、13項目に分類した。326例の発話を13の分類にあてはめ、分析を行った。ただし、「10 共感提示」は、共感を示す方法として、意図察し、理解示し、励まし、褒め、興味示しなど様々な形で示されていた。それぞれの数も多くないため、今回は大まかな傾向のみを示すこととする。

4. 結果と分析

4-1 全体的な傾向

3で示したデータ採集の際、元とした会話は、全て共通語の丁寧体であり、敬語も多く使用されていた。介護現場で使用される方言や共通語の混交の実態を見るため、文末が丁寧体になっているか（文末丁寧）普通体か（文末非丁寧）、方言が使われているか（方言有）、方言が使われていないか（方言無）の項目で表1のように特徴毎に割合を示した。また、全体に対する方言有合計の割合と、文末丁寧合計の割合も併せて示した。

まず、大まかな傾向を見る。表1で50%を越えている数値に網掛けを施してある。方言有の合計が50%を越えているのは、「1 情報確認」「2 行為指示」「3 行為提案」「4 注意提示」「5 意向確認」「6 理由説明」「11 あいづち」である。これらは、データ数でも全体の6割を越えるので、山形市の介護現場では方言を含む発話が多いということが言える。大きな分類では、「Ⅰ利用者の情報に関する発話」「Ⅱ利用者の行為を促す発話」「Ⅲ利用者の行為に関する発話」で方言有が多く、利用者に関する発話に方言が使われていることがわかる。また、「Ⅴコミュニケーションを円滑にするための発話」の中で、特に「11 あいづち」は方言が多く使われている。

文末丁寧の合計は「4 注意提示」「6 理由説明」「7 行為予告」「8 申し出」「12 あいさつ」「13 応答」で多く、「Ⅳ介護士の行為に関する発話」や「Ⅵ挨拶や返事の発話」などで丁寧な文末が多く使われている。「Ⅵ挨拶や返事の発話」では方言の使用は2割程度あるいはそれ以下となり、共通語丁寧の形で発話されている。「4 注意提示」「7 行為予告」「8 申し出」については、文末丁寧の割合が高いが、方言の使用も半数近くとなっており、「Ⅵ挨拶や返事の発話」とは少し違った傾向と言える。特に、文末は丁寧だが方言を含む表現が多く約15%あった。

本稿では、方言については、方言有と方言無という2つに分けているが、実際の例

を見ると1か所だけ使用されているもの、複数個所でされているもの、2つ以上の要素が混合した形で使用されているものもあった。方言の使用は、B & Lのポライトネスの考え方では、ポジティブ・ポライトネス・ストラテジーとされているが、B & Lはポジティブ・ポライトネスは“approach-based”であるとしている。話者の聴者への“approach”であるが、本稿では、介護士が利用者に気持ちの上で近づくこと「近づき」と訳して、その度合いも含めて分析時に使用する。

表1 機能別発話の特徴のまとめ

(%)

		特徴 機能	方言無		方言有		方言有合計	文末丁寧合計
			文末丁寧	文末非丁寧	文末丁寧	文末非丁寧		
I	1	情報確認	29.4	7.6	8.2	54.7	62.9	37.6
II	2	行為指示	33.4	1.7	14.6	50.2	64.8	48.0
	3	行為提案	25.0	10.0	10.0	55.0	65.0	35.0
III	4	注意提示	42.9	5.7	17.1	34.3	51.4	60.0
	5	意向確認	37.5	5.0	7.5	52.5	60.0	45.0
	6	理由説明	50.0	10.0	0.0	40.0	40.0	50.0
IV	7	行為予告	51.3	3.8	12.5	32.5	45.0	63.8
	8	申し出	46.7	3.3	13.3	36.7	50.0	60.0
V	9	情報提供	40.0	18.9	6.3	33.7	40.0	46.3
	10	共感提示	41.4	11.4	8.6	38.6	47.2	50.0
	11	あいづち	29.0	1.9	7.0	61.9	69.0	36.1
VI	12	あいさつ	73.3	13.3	5.0	8.3	13.3	78.3
	13	応答	75.8	3.2	6.3	14.7	21.0	82.1

4-2 機能毎の特徴

データの数が比較的多く、かつ特徴的なものを取り上げ、詳しくみていきたい。実際に得られた発話例を例文として示すが、数字は教科書の発話の通し番号、アルファベットは話者、下線は方言部分である。() 内に、文末の丁寧・非丁寧、方言の有・無を示す。

4-2-1 行為指示

「2行為指示」の行為とは、利用者の行為で、その行為を介護士が促すための発話である。行為の内容は、日常生活における利用者本人のための行為である。データ数は410で、13の機能に分類した中では最も多いものである。大きな特徴としては、

方言有の合計が64.8%と、「11あいづち」69.0%、「3行為提案」65.0%に次いで多く、方言が使用されることが多い機能である。ポライトネスの考え方によると、介護士は親しみを積極的に表現しようとしていることになる。文末の丁寧さで見ると、これも48%と半分近くが丁寧な表現である。方言は使用するが丁寧な文末で発話されているという特徴がある。これは、きちんとした話し方でパブリックな発話であること、また、年上の利用者に対して丁寧な表現を選ぼうと意識していることの現れであると考えられる。

教科書で用いられている文末は全て丁寧で、「いただけますか、お〜ください、お願いします（ね）、てください（ね）、です（ね／よ）、ほうがいいですよ、ましよう（か／ね）、もらえますか」の大きく分けて8種類だった。山形市の介護士の発話でも、同じ形の文末は全体の40.0%で使用されていたが、そのうち23.5%は方言を含んでいた。丁寧話す、親しみを表現することも行っている。文末が丁寧で共通語であるため、きちんとした印象になる。

382A 脱いだ服はこのかごにお願いしますね。（文末丁寧・方言無）

230E んじゃ、起きあがたら、ベッドのはんじさ腰かけてみでください。

（文末丁寧・方言有）

190D 次は車いすさ腰掛けましようかね。（文末丁寧・方言有）

文末丁寧・方言有の中でも文末が教科書で用いられていた形式と同じものは、382Aなど全部で197例あった。そこで用いられた方言の種類を見ると、多いものから有声化66例、場所や方向を表す「さ」23例、目的語を表す「ば」20例、「それでは」の意味の接続詞「んじゃ」11例が見られ、それらが複数用いられる例も見られた。230Eのように多くの方言要素を入れている場合と、190Dのように1つだけ方言要素を入れた場合など、その多少によって近づきの度合いが違って感じられることがわかる。

一方で、「2行為指示」の機能では文末非丁寧・方言有の割合が最も多く、50.2%であった。どのような特徴があるかをみると、文末形式の特徴としては、共通語の「くれる」を意味する「ける」の変化形「けっか（あ）、けっかつす、けらんねが、けらっしゃい（ね）、けろ（お／な／なあ）」が80例、推量や意向確認、誘いなどを表す「べ」が91例で、文末非丁寧・方言有206例の83.0%を占めている。方言形では「ける」の変化形、「べ」の変化形が行為指示の機能の典型であると言える。「ける」を用いるということは、利用者が行為を行うことを、介護士は恩恵で表し、方言を用いてただ近づくのではなく、それが恩恵となることを相手に伝えながら行為指示を行っているわけである。形としては非丁寧だが、本来は利用者本人のための行為で介護士に恩恵が及ぶわけではないのに、恩恵があるかのように表現し配慮を示していると考えられる。これは、後藤ら（2016）で示した介護ポライトネス・ストラテジーの、ポジティブ・ポライトネス・ストラテジー14「利用者と介護士の相互利益を想定する、または主張する」にあたる。また、「ける」の変化形「けらっしゃい」は山形方言には数少ない方言敬語であるが、8例見られた。407A、230D、563Bは、その例である。407Aでは利用者の身体を表すのに「お身体」という敬語を使用している。敬語の使用はあまり多くは見られなかったが、介護現場でよく使用されるものは、この例のように文末非丁寧や、方言有の他の例文中でも見られることがあった。

407A では、お身体を拭いてけろな。（文末非丁寧・方言有）

230D 起き上がったら、ベッドの端さ腰かけてけろお。（文末非丁寧・方言

有)

563B んだら何かあったら、いつでも呼んでけらっしゃい。(文末丁寧・方言有)

「べ」の例として153C、154E、180D、208Bを下に示した。全てのインフォーマントが「べ」の変化形を使用していた。153C、154E、180Dは誘いの表現、208Bは意向確認の表現だが、「べか(が)」は推量の表現としても用いられるために、やわらかく婉曲的なニュアンスももっている。

153C それば繰り返しながらゆっくり下りてみっぺ。(文末非丁寧・方言有)

154E 最初はちょっとばり難しいがもしんねげんど、だんだんど練習していぐべねえ。(文末非丁寧・方言有)

180D んだらば、車いすさ移っぺ。(文末非丁寧・方言有)

208B ブレーキをかけてもらってもいいべか。(文末非丁寧・方言有)

共通語の表現に似ているが教科書には出てこなかった形式に「もらっていいですか」がある。その変化形「もらっていいですか、もらってもいいか」、方言有の「もらってもいいですか、もらていいですか」などが、併せて11例あった。上記の208Bは、「べ」の変化形も合わせて使用した例である。共通語では「もらえますか」の形になるものである。

333E んじゃ、上着脱いでもらっていいですか。(文末丁寧・方言有)

348E かぶたら、左手ば入れでもらていいですか。(文末丁寧・方言有)

212B ブレーキをかけてもらってもいいか？(文末非丁寧・方言無)

379D スリッパ脱いで、こごさ腰かけてもらえますか。(文末丁寧・方言有)

また、方言の丁寧文末を作る「っす」を用いた、「もらえるか+っす」の「もらえっかっす」の例もあった。

599D 少し頭を上げてもらえっかっす。(文末丁寧・方言有)

4-2-2 行為予告

「7行為予告」の行為は、介護士の行為で、その行為をこれから介護士が行うことを予告するものである。データ数は80で少なめではあるが、介護士の行為に関する発話の中では最も多いものである。教科書で用いられている文末は「ます(ね)、ましようか」のみである。山形市の介護士の発話でも「ます(ね)」は46A、205Bなど46例見られ、うち328C、207Eなど11例が方言を含んでいた。方言の要素としては、有声化7例、「さ」2例、「ば」2例であった。利用者へのよそよそしさを避ける際に、有声化、「さ」、「ば」などの方言の要素を入れることは、小さくて目立たないが方言感を伝えることができる便利な形式なのではないだろうか。文末丁寧は全体で63.8%と高く、文末丁寧・方言無も51.3%と高い。共通語で表現されることの多い機能だと言える。介護士の行為を予告するもので、これは介護士の職務として行っているというパブリックな発話と取ることができる。

46A 5分ぐらいしたら、また来ます。(文末丁寧・方言無)

205B 今から車いすを押しますので、動きます。(文末丁寧・方言無)

328C んだら、カーテンば閉めておきますね。(文末丁寧・方言有)

207E ついだので、止めますね。(文末丁寧・方言有)

以下252A Cのように、複文の従属節に「ます」が用いられ、主節に方言文末が用

いられているものも見られた。これは複数のインフォーマントで見られた例であり興味深い。以下同じ例文で、主節、従属節其他の組み合わせも併せて掲載し、比較してみたい。主節は、行為予告ではなく行為指示となっており、行為予告は従属節のみである。インフォーマントAとCは、最初の部分の自らの行為予告の部分は、丁寧・方言無、つまり共通語で表し、利用者の行為を促す行為指示の文末部分は、非丁寧・方言有で表している。インフォーマントDやEの従属節部分も非丁寧・方言有になると、A、Cと比べて方言色が強くなるが、AとCの例は、職務として行為を予告するというニュアンスを共通語で示しているような印象がある。介護士と利用者の親しさ、施設の違いなど、以下の252の例文のような違いとなって現れると思われる。

252A C 5分くらいしたら来ますが、終わったら、このボタンを押して呼んでけろな。(文末非丁寧・方言有、ただし従属節は丁寧・方言無)

252D 5分くらいしたら来っから、終わったら、このボタンば押して呼んでけろなあ。(文末非丁寧・方言有、従属節も非丁寧・方言有)

252E 5分くらいしたら来っけど、終わたら、このボタンを押して呼んでけらっしゃいなあ〜。(文末丁寧・方言有、従属節は非丁寧・方言有)

教科書の例文には見られなかったが、文末に「から」を用いている表現も11例見られた。丁寧4例、非丁寧7例で、丁寧の1例以外は方言有の例である。「～からね」「ますから」のように、言い切りでなく後半を省略したような形となり、「から」を用いた表現は非丁寧でも、和らげのニュアンスが加わっていると思われる。方言要素が一カ所しか使用されていない251Dと比べても、205Eは、方言要素が多く使用されているが、丁寧さが保たれ、丁寧さと親しさのどちらも伝わるように感じられる。

251D トイレットペーパーはこさ置いておくから。(文末非丁寧・方言有)

205E 今がら車いすばおすので、動ぎますからねえ〜。(文末丁寧・方言有)

4-2-3 あいづち

「11あいづち」はコミュニケーションを円滑にするための発話である。介護現場では、あいづちは介護士が利用者の話を聞こうと意欲を示すためにも重要なコミュニケーション技術であると言われる。介護士が利用者の発話を聞き、利用者にそれを共有したことを伝えることで共感を示すことができる。B&Lのポジティブ・ポライトネス2「聞き手への関心、賛同、共感を強調する」にあたる。データ数は155である。方言有の合計は69.0%と、最も高い数値である。

教科書の例文では「そうですか、そうですね、そうなんですか」の3つの形のみであった。介護士の発話例を見ると、文末丁寧・方言無で教科書例文の形と同じもの(表2網掛け部分)は41例で全体の26.5%、その他の形では「そうですね」他の4例を含めると29.0%であった。

文末非丁寧・方言有の割合は61.9%だった。特徴的な形式は「んだか(が)、んだね、んだの(が)」など「そう」の代わりに「んだ」を含んだ形式で、具体的な反応を示した「良かったね(良かったね)」「大丈夫だか」「んまいか(うまいか)」の他は全て「んだ」を含むあいづちで、全体の60.0%と多かった。しかし以前筆者らが20代~40代を中心とした山形市の地域語話者に対して行ったアンケート調査では、「んだね」は81.9%という高い頻度で使用されているという結果を得ており(後藤2002)、それと比較すると、「そうですか」など文末丁寧・方言無の形式の使用は29.0%となって

おり、介護場面では比較的多く使用されていると言える。文末丁寧・方言無の形式を多用することは、高齢の利用者に対するわきまえとして、親しみを込めたあいづちでありながら、利用者と介護士という職場での関係を越えて、近づきすぎていると誤解されないようにするための方策であると思われる。

表2 あいづち表現形式別一覧

方言無				方言有			
文末丁寧	(例)	文末非丁寧	(例)	文末丁寧	(例)	文末非丁寧	(例)
そうですか	24	そうだな	1	んだですか	5	んだか	26
そうなんですか	13	そうだね	1	んだですよ	1	んだのが	20
そうですね	4	食べてみたいね	1	んだがっす	1	んだが	19
そうですよね	2			んだながっす	1	んだね	12
いいですね	1			んだんですか	1	んだのか	3
困ったですね	1			んですか	1	んだなか	2
				いがったでしたね	1	んだよね	2
						んだ	1
						んだがした	1
						んだっけのが	1
						んだな	1
						んだの	1
						んだのがした	1
						んだべが	1
						んだんだが	1
						んだんだがした	1
						いかったね	1
						大丈夫だか	1
						んまいか	1

数は少ないものの、文末丁寧・方言有も「んだ」を含むものが9例あった。下に示した172E、258Eなどがその例である。その中で、注意を引くのは、「んだです」という形である。「んだ」はそれだけで非丁寧の言い切りで、「そうだ」という意味である。それに丁寧の「です」が付けられているのは、文法的に正しくなく、違和感を与える表現であると思われる。

172E んだですよええ。(文末丁寧・方言有)

258E んだですかあ。(文末丁寧・方言有)

本学の人間福祉学科教員に確認したところ、「んだです」という表現は実際耳にすることがあり、現場で使用されている表現だとのことだった。「んだです」を使用していたインフォーマントに確認してみたところ、気持ちとしては「んだ」と「です」の間に小さく「ん」が入る感じだということだった。これは、「そうなんですか」の「そうだ」の部分「んだ」に置き換えた表現で、「そうなんだ」の意味の「んだんだ」もよく耳にする表現である。基本的には丁寧な態度として「です」を用い、親近感を「んだ」という方言で表すという、ポジティブとネガティブの両方のポライトネスを含んだ例である。文末非丁寧・方言有の典型的な形式である「んだ」を用いて利用者の気持ちに近づきながら、文末は丁寧の「です」を使用する工夫は、方言敬語が発達していない山形での敬意を表す工夫の一つだと言えるのではないかな。

4-2-4 あいさつ

「12あいさつ」は、介護士が利用者の居室に出入りの際や、場面の区切りで行うことの多い発話で、短いという特徴がある。データ数は60例であった。「12あいさつ」は「13応答」に次いで文末丁寧・方言無の割合が高かった機能で、73.3%であった(表3網掛け部分)。また、文末非丁寧・方言有の割合は最も低く、8.3%であった。今回は非丁寧に分類したが、「お疲れ様」「お世話様」「おはようさま」など「様」がついた形が多く見られた。利用者がよく使用する「ありがどさま」という表現もあり、山形方言ではよく耳にする形式である。共通語では「お疲れ様でした」という形式であるため、今回は非丁寧に分類したが、丁寧な表現を使用しているという意識なのではないかとも考えられる。そう考えると、あいさつはかなり丁寧度の高い表現が使われていることになる。

表3 あいさつ表現種類別一覧

お疲れ様でした	15	こんにちは	13
お疲れ様	3	どうも	2
お世話様	1	失礼します	8
つかっちゃねえ～	1	失礼するなあ	2
おはようございます	3	どういたしまして	4
おはよ	1	いいえ	1
おはようさま	1		
ごゆっくりどうぞ	3		
ゆっくり食べてけらっしゃい	1		
ゆっくり食べてけらっしゃいな	1		

4-2-5 意向確認

「5意向確認」は、利用者の行為を促すに当たって、介護保険制度において求められている自己決定を尊重する態度で、それを具体的に発話している例である。利用者に関することで、利用者の意向を介護士が確認して、その後の介護を進めるものである。データ数は40例と少ないが、元となった教材の8例全てが敬語を使用した表現であり、かなり丁寧度を意識した発話であると考えられる。「いかがでしょうか、お使いになりますか、～せていただいてもいいですか、どんなものがお好きか教えてください、よろしいでしょうか、なさいますか、ご自分で洗われますか」である。山形は方言敬語が簡素な地域であるという指摘があったが（吉岡1997）、実際にはどのような表現でその丁寧な様子を表現しているか、本節で考察する。

教材で使用された文末は「ください、でしょうか、ですか、ますか」の4種で全て文末丁寧であったが、これと同じ文末は17例見られた。うち3例は方言有である。

440E 自分でお湯かげますか。(文末丁寧・方言有)

37E 体温を測らせてもらってもいいですか。(文末丁寧・方言有)

非丁寧文末は23例で、方言有はそのうち22例である。「べか」7例、「か? (が?) (な)」7例、「けろ」4例である。「べか」は7例中3例が敬語を含んでいたが、「か?」は7例中1例のみ敬語を含んでいた。

37A 体温を測らせていただいてもいいべか。(文末非丁寧・方言有)

266A 山本さん、エプロンをお使いになるべか。(文末非丁寧・方言有)

287C それでは、食器を下げてもいいべが。(文末非丁寧・方言有)

59D 本田さん、顔はご自分で洗うのかな。(文末非丁寧・方言無)

「せていただく」「お使いになる」などは、他の文末非丁寧には使用されておらず、この2例のみである。このような方言の中では使用しにくいような敬語も、「べか」文末では使用できるようである。

敬語の使用を見ると、「洗われる」「お使いになる」「よろしいでしょうか」などの形は266Aの例のみで、他では使用例がなかった。「なさいます」は6例の使用例があったが、「なさいますか」という文末丁寧・方言無の形での使用のみであった。「せていただく」も37Aのみの使用で、他は「もらってもいい」という敬語無しの形式で2例の使用があった。「いかが」も文末丁寧・方言無での使用例1例のみで、方言有では「どう」「なんだ」の形が使用されている。

敬語に関しては、「なさる」「ご自分」「お好き」などの使用は複数見られたが、「お～になる」や動詞の尊敬形、「よろしい」「せていただく」「いかが」などの形はほとんど見られなかった。しかし、文末丁寧を使用したり、「べか」という方言形を使用したりすることで、利用者に対する敬意を表現しながら意向確認を行っているようだ。

5. まとめ

本稿では、介護士が使用する発話を取り上げ、方言と共通語にどのような混交が見られ、どのような傾向があると言えるか介護発話の機能毎にみてきた。結果として、全体として方言を使用する割合は高かった。しかし、詳しく見ていくと、機能毎に異なる特徴が見られた。

「2行為指示」では文末非丁寧・方言有が多く、非丁寧の文末には「けろ」「べ」の方言が多くの変種をもって使用されていた。一文に一つだけ方言要素が入るということもあるが、いくつかの方言要素が組み合わされて使用される場合もある。多用されると方言の色合いが濃くなり、近づきが強くなる印象がある。「7行為予告」は、介護士の職務としての介護士の行為を予告する発話で、文末は丁寧なものが多く、きちんとした話し方をしようという意識があると思われる。よそよそしさを軽減するために、一音で表される「さ」「ば」のような方言の助詞や、一音のみ有声化した発音など、わずかな方言要素を入れる工夫がされている。「11あいづち」では文末非丁寧・方言有の割合が多かったが、文末丁寧・方言無の形式も介護場面では比較的多く使用されていた。特徴的な形式は「んだか(が)、んだね、んだの(が)」など「そう」の代わりに「んだ」を含んだ形式であった。数は少ないものの、文末丁寧・方言有にも「んだ」を含むものが見られ、ポジティブ／ネガティブの両方のポラリティを同時に表そうという工夫の現れと考えられる。「12あいさつ」は、あいづちとは異なり、はっきりと利用者に向けて発せられる区切りとなるような発話である。きちんと話すという意識を表すためにも、文末丁寧・方言無がよく使われている。「5意向確認」は、敬語が簡素な地域である山形方言では、敬語の典型と思われるような形式は用いられにくく、基本的には丁寧な文末を使用することや、あまりよそよそしく感じられないような敬語をわずかに用い、また方言要素も同程度加えるという工夫があった。敬語の典型と思われる形式を用いた場合には、文末を方言の「べか」

という婉曲な表現を用いることでよそよそしさを緩和しているようだった。

このように、機能毎にその特徴が見られたが、介護士が介護現場で使用する発話は、基本的には丁寧な発話を心がけ、加えて親しさを表すために有声化や促音化、方言助詞などの小さい方言要素、方言文末、方言語彙の単独使用やそれらを組み合わせての使用など、強弱を工夫して使用していることがわかる。このような方言特徴を介護士が意識して使用することができたら、利用者への配慮も伝えやすくなるのではないだろうか。

あいさつなど区切りの発話で文末丁寧・方言無を使用することが方言を使用した談話全体においてどんな印象を与えるのか、また、談話の中での方言の混交の様子など、今後調査をすべきことも多いと思われる。方言と共通語の混交の様子の一部を示したにすぎないが、山形方言を使用する際の特徴を報告した。

参考文献

- 岩城裕之、友定賢治、日高貢一郎、今村かほる「保険・医療・福祉に利用できる方言データベース」<http://ww4.tiki.ne.jp/~rockcat/hoken/index.html>
- 大貫祐子監修、岡部麻美子・鎮目怜子・向井あけみ『介護スタッフのための声かけ表現集』凡人社2009
- 海外技術者研修協会『専門日本語入門 場面から学ぶ介護の日本語』凡人社2010
- 海外技術者研修協会『専門日本語入門－介護篇－』2009
- 小林隆、篠崎晃一、大西拓一郎編『方言の現在』明治書院1996
- 後藤典子（2002）「山形市における地域語」『定住外国人を対象にした“地域共通語”教材開発に関する研究』平成10年～平成12年度科学研究補助金基盤研究（B）（2）研究成果報告書研究代表者高木裕子
- 後藤典子、熊坂聡、三瓶典子、澤恩嬉、齋藤美穂、山上龍子「介護保険施設利用者と留学生の会話の分析－山形地域語の理解を中心に－」『山形短期大学紀要』第42集2010
- 後藤典子、三瓶典子、耿玉芹「介護ポライトネス・ストラテジーに基づく日中介護会話の比較－異文化による誤解を避けるために－」『東北文教大学・東北文教大学短期大学部紀要』第6号2016
- 立川和美「介護施設での食事場面におけるコミュニケーションについて－外国人介護労働者に対する日本語教育にむけて－」流通経済大学社会学部論しゅう 第20巻第1号2009
- 田中キミ子『高齢者とのコミュニケーション・スキル』中央法規2001
- 日本語記述文法研究会『現代日本語文法4 第8部モダリティ』くろしお出版2003
- Penelope Brown and Stephen C. Levinson “Politeness Some universals in language usage” Cambridge university press1987
- ペネロピ・ブラウン、スティーヴン・C・レヴィンソン『ポライトネス 言語使用における、ある普遍現象』田中典子監訳 2011研究社
- 吉岡泰夫「敬語行動と規範意識の地域差－方言敬語の多様性との関連から」『月刊言語』vol.26 No. 6 特集 ポライトネスの言語学 敬語行動の今を探る1997

吉岡泰夫、早野恵子、三浦純一、徳田安春、本村和久、相澤正夫、田中牧郎、宇佐美
まゆみ「医療コミュニケーションに効果的なポライトネス・ストラテジー – 敬語
や方言を使う効果を中心に –」『日本語学会2007年度秋季大会予稿集』2007
吉岡泰夫『コミュニケーションの社会言語学』大修館書店2011