

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—

後藤 典子・三瓶 典子・耿 玉芹

本研究は、日本と中国の介護士の介護現場での発話の特徴を比較・分析することを目的とした。研究方法は、ブラウン&レビンソンのポライトネス理論のポライトネス・ストラテジーを応用した、介護ポライトネス・ストラテジーを基にして作成したアンケート調査を、日本と中国の介護現場で働く介護士を対象に行った。結果、以下のことが明らかになった。日中で大きく異なる点は、基本的な態度、敬意の表し方、表現の仕方、意向確認の仕方、話題、理由などである。日本はお客様として丁寧な態度で接するが、中国は家族に対するよう親身に接するという意識がある。敬意を表す際に、日本は敬語が中心、中国は親族呼称を用いる。日本は婉曲的な表現を多用するが、中国ははっきり直接的な表現を用いる。日本では相手の意向を察して促すが、中国でははっきり確認をして説得する。日本はあたりさわりのないこと、中国では利用者本人の個人的なことを話題にすることが多い。また、介護士の利益になることを理由にするのは中国の特徴である。利用者を不安にさせず、気持ちの負担を減らすような発話は、日中で共通していた。

1. はじめに

日本では少子高齢化が進み、介護の需要が高まってきているが、介護の現場では人手不足が深刻になっている。（厚生労働省2015）^{注1} 外国人については、経済連携協定（EPA：Economic Partnership Agreement）により、介護現場への参入を一部認めてきており、また、介護を学び資格を取得したものには在留資格を認めるようにもなってきた。しかし外国人の参入を不安視する傾向も依然として根強い状況となっている。（石橋2014）^{注2}

山形周辺にも複数の外国人介護士が働いてきた実績はあるが、目に見えて増加している状況ではない。（NHK 2015.12.21）^{注3} 定住型の外国人などには門戸が開かれているにもかかわらず、異文化による相違が悪影響となり、外国人介護士の増加につながらないことも推察できる。

中国でも少子高齢化が今後進行することが予想され、あまり整備されていない介護分野の発展が望まれている。日本での医療や介護を望む富裕層なども出てきており、日本の介護を学ぼうという中国人学生も今後増えていく可能性も高い。

同じ配慮をするにも文化によってその具体的な発話にどのような違いがあり、外国語を使用する際、母語の配慮方策に影響を受け誤解が生じるような相違はないか、日本と中国（以下、日中）の間の比較を行った研究は見当たらない。そこで、本研究では、日中の介護分野の交流を見据えて、異文化による誤解を避け有意義な学びを可能にすることを目指して行った。

2. 研究の目的

筆者の経験では、留学生と日本人とのコミュニケーションにおいて、正規の日本語学習や日本語能力を測る試験などでは把握できない「違和感」のようなものが存在する。留学生にも、日本人にもなんとなく感じられる「違和感」は、トラブルに発展することもある。互いに異文化によるものという意識を持つことなく、なんとなく「違和感」を感じ、否定的な気持ちが重なってしまうことが実際に生じている。

例えば、滞在歴が短い中はトラブルにならないのに、日本語も上達しアルバイトにも慣れてきたときに、アルバイト先から学生の態度について苦情が来ることがあった。成績も生活態度も問題がないと考えていた学生だったが、アルバイトの条件に対してストレートに自己主張をしたようである。

留学生にとっても、日本人はいちいち「～していい？」と聞くが、いつになったら親しくなれるのだろうか。また、「今度遊びに来て。」と誘われたので、具体的な約束をしようと日程を尋ねたら、「レポートの締め切りが近いんだよね。」と言われたが、どう理解したらよいのか。小さい疑問は、双方に積み重なり、関係がぎくしゃくすることもある。このようなコミュニケーション上の配慮の違いは、母語・母文化の影響が大きく、受け取る側にはことばの誤りより意識されにくい。しかし、違和感としてその後の人間関係に影響する場合は少なくない。

一方、介護は、利用者の日常生活をサポートする仕事で、利用者のプライバシーにかかわる仕事である。コミュニケーションが重要な役割を担っている。また、人手不足から介護士の仕事も忙しく余裕を持った交流ができる状況ではない。そのような介護現場で、日本人と外国人が互いに予備知識をもって関わることであれば、様々な誤解や違和感を少しでも軽減できるのではないかと考えた。

そこで、本研究では介護現場に場面を限定し、誤解や違和感を生じる可能性のある具体的な発話を収集し、比較することで、日中の介護発話の違いを探ろうとするものである。その際、比較の軸としてブラウン&レビンソンのポライトネス理論で示されているポライトネス・ストラテジーを基にした介護ポライトネス・ストラテジーを用い、同じ配慮を実現しようとして使用している、それぞれの発話の相違を分析した。

3. 介護ポライトネス・ストラテジー

ブラウン&レビンソン（以下B&L）のポライトネス理論（B&L1987）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。ポライトネスとは、状況の中で発せられることばによって、ポライトな態度や意図を首尾よく伝えることにより伝達される含意で、人間の相互作用に関わる普遍原理であるとされる。

B&Lは、人間には基本的欲求として2つのフェイス、ポジティブ・フェイス（何らかの点で認められたいという欲求）とネガティブ・フェイス（邪魔されたくないという欲求）があるとし、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。

また、吉岡（2011）は、医療現場の医師と患者のコミュニケーションを適切化するためのストラテジーとしてB&Lのポライトネス・ストラテジーを応用し、医療ポライトネス・ストラテジーを言語化している。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」を加えて、16のポジティブ・ポライトネス・ストラテジーをあげている。

吉岡（2011）が医療現場で医療者と患者のコミュニケーションについて示したポジティブ、ネガティブの2つの欲求についての記述を参考に、介護現場のコミュニケーション・ストラテジーを取りあげる。介護現場では、介護士と施設利用者のコミュニケーションとなり、そのポジティブ、ネガティブの欲求は次のようになる。ポジティブ欲求は「利用者が介護士から理解され、共感され、称賛されたいという欲求。介護士との心理的距離を縮めたい、親しく接してほしいという欲求。」であり、ネガティブ欲求は「利用者が介護士に立ち入ってほしくない、束縛されたくないという欲求。介護士との心理的距離を保っておきたい、礼儀正しく接してほしいという欲求」である。これらの欲求を守るために介護士がとるのが、介護ポライトネス・ストラテジーである。ポジティブ・ポライトネス・ストラテジー16（Pと表示）と、ネガティブ・ポライトネス・ストラテジー10（Nと表示）を言語化したものが表1である。B&Lのポライトネス・ストラテジーと合わせて示してある。

4. その他の先行研究

日本語と中国語は異なる敬語体系を有するため、敬語は日本語習得において大きな障害となり、それを克服するため様々な研究が試みられてきた。ポライトネスの視点で比較されたものとして、冨（2001）や平・松村（2011）などがある。冨（2001）は、中国人は日本人よりポジティブ・ポライトネスを使用する傾向があること、中国人は相手との親密さを強調するストラテジーを使用し、握手や目を見るなど「接触行動」をよく用いることなどを指摘している。平・松村（2011）は、日本語においてはネガティブ・ポライトネスがポジティブ・ポライトネスの4倍使用されているが、中国語

表1 ポジティブ・ポライトネス			
	B & Lのポライトネス・ストラテジー	介護ポライトネス・ストラテジー	アンケートの質問
P1	H:聞き手 S:話し手 Notice, attend to H(his interests,wants,needs,goods) H(の興味、欲求、ニーズ、持ち物)に気づき、注意を向けよ	利用者の興味、望み、要求、利益に注目し、耳を傾ける 利用者の立場に立って、してほしいことを想像する。気づく。口に出して聞いてみる。	利用者が言っていることを理解しようしたり、利用者の立場に立って、してほしいことに気づいたりするとき、利用者にどのようなことを言いますか。または、行動として、何を言いますか。利用者に関わることに、興味を持っていることを伝えたりしますか。
P2	Exaggerate(interests,approval,sympathy with H) (Hへの興味、賛意、共感を)誇張せよ	利用者に対する関心、賛同、共感を強調する 利用者が言うことをよく聞き、意向に沿った発言をしたり、あいづちを打ったりする。	利用者の言っていることを聞く時、あなたはどのように聞きますか。どのようにしようかと心がけていますか。
P3	Intensify interest to H Hへの関心を強調せよ	利用者への関心を増大する 利用者が言ったことに興味を示し、そのことを話題として質問したりする。	利用者が何かを言った時、そのことに興味を示し、そのことを話題として質問したりしますか。
P4	Use in-group identity markers 仲間ウチであることを示す指標を用いよ	仲間内アイデンティティマーカーを使う (方言を使用するなど)	利用者と仲間内であることを示すような表現を使いますか。例えば、仲間内でしか使用しないようなことば、家族に対して使うようなことばを、親しみを表すために使ったりしますか。
P5	Seek agreement 一致を求めよ	利用者との同意点を探る 相手の意向を確認して、ものごとを進める。	何か物事を進めるとき、あなたの意向が利用者の意向と一致しているかを確認しますか。それとも、時間の流れに沿って仕事を進めますか。その時、利用者にはどのように声掛けしますか。
P6	Avoid disagreement 不一致を避けよ	不一致を避ける 嫌がることを強制しようとせず、相手の意向をよく聞いて意向に沿った解決法を探る。	利用者が何かを嫌がった時、どのように対処しますか。
P7	Presuppose/raise/assert common ground 共通基盤を想定・喚起・主張せよ	協力関係を提案する いっしょに〇〇しましょうか など、自分を含めた提案の形式を用いて利用者の行為を促す	利用者に何か行動をさせる時など、何か利用者にとって負担となるようなことをする前に、少し時間をとって雑談をしたり、興味のある話題を出してそちらに気持ちを向けさせるようなことはありますか。また、共感できるような方向に話を向けたりしますか。
P8	Joke 冗談を言え	利用者の緊張を和らげ、前向きにするユーモアを交える 冗談や、笑わせるようなことを言う	冗談や笑わせるようなことを言いますか。どんな冗談をよく言いますか。または、同僚が言っているのをききますか。
P9	Assert or presuppose S's knowledge of and concern for H's wants SはHの欲求を承知し気遣っていると主張せよ、もしくは、それを前提とせよ	利用者の要求に対して、自分の知る限りを明言する、または、推定する 介護士が知る限り、できる限りのサービスを提供する	利用者が望んでいることについて、それを理解していますよと伝えたりしますか。
P10	Offer,promise 申し出よ、約束せよ	提案する、約束する	利用者が望んでいることを予想して、それをすることを申し出ることがありますか。
P11	Be optimistic 楽観的であれ	楽観的に言う	利用者の希望について、否定的なことを言うことがありますか。否定的に言うのを避けて、希望を持たせるようなことを言うことがありますか。
P12	Include both S and H in the activity SとH両者を行動に含めよ	利用者を活動に包括する 施設の中の簡単な仕事などを一緒にやってもらう	これから何かをさせようとするとき、それは利用者の行動ですが、あなたの行動も一緒に行うような表現を使って話すことがありますか。実際に、何か一緒に行うようなことはありますか。
P13	Give (or ask for)reasons 理由を述べよ(もしくはは尋ねよ)	理由を言って理解してもらったり、言い訳を聞いたりする	理由を言って理解してもらったり、言い訳(理由)を聞いたりすることはありますか。
P14	Assume or assert reciprocity 相互性を想定せよ、もしくはは主張せよ	利用者との相互利益を想定する、または主張する 利用者が自分のために行う行為も、介護士にとっても利益となることを表現する	利用者が自分のために行う行為も、介護士にとっても利益となるのだという表現で伝えることはありますか。
P15	Give gifts to H(goods,sympathy,understanding,cooperation) HIに贈り物をせよ(品物、共感、理解、協力)	利用者にとって有益な情報を伝える	利用者にとって何か負担になるようなことをさせるとき、利用者にとって有益な情報や品物を与えたり、あなたのほうが共感、理解、協力などを示すことはありますか。
P16		過剰な敬語の使用を控えて、利用者との心理的距離を近づけるように話す 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(吉岡2011)	過剰な敬語を控えるようなことはありますか。(通常、あまり親しくない目上に人などに対して敬語のようなものを使用している場合)

ネガティブ・ポライトネス			
N1	Be conventionally indirect 慣習に基づき間接的であれ	緩衝的、間接的な表現や婉曲表現を使ってやわらげて言う	緩衝的な表現(直接的なことを使わず別の表現を使う)や、間接的な表現など、決まった表現でそれを伝えることはありますか。(介護をする場合に、利用者が恥ずかしいとか、嫌だと思ふような表現もあるかと思ひます。)
N2	Question,hedge 質問せよ、ヘッジを用いよ	疑問文、緩衝的表現(ヘッジ)を使う	疑問文を使って、利用者がそれをしないという選択肢を与えることはありますか。
N3	Be pessimistic 悲観的であれ	悲観的に言う	利用者はそれをしないだろうという前提に立って、尋ねることはありますか。
N4	Minimize the imposition, Rx 負担Rxを最小化せよ	利用者の負担を軽減するように言う	利用者がそれを負担を小さく感じることができるように表現することはありますか。
N5	Give deference 敬意を示せ	利用者に敬意を表す	丁寧な言い方や、敬語などを使って、利用者を上位者として扱うようなことはありますか。
N6	Apologize 謝罪せよ	謝る	あやまることを使ひますか。(悪いことをした場合はなく何か、利用者にとって負担になるようなことをさせるときなど。)
N7	Impersonalize S and H:Avoid the pronouns 'I' and 'you' SとHを非人称化せよ: 人称代名詞「私」「あなた」を避けよ	話し手も聞き手も非人格化する「あなた・私」などを主語にした文を使わず、自然にそうになったという表現で言う。	名前や、「あなた・私」などを主語にした文を使わないで、それを受身や自然にそうになったというような表現で言うことはありますか。
N8	State the FTA as a general rule (FTA:Face-Threatening Act) FTAを一般的規則として述べよ	利用者が侵害されたくないと思う領域まで踏み込んでしまう可能性のあることについて、一般的なルールとして示す	一般的にそうになっている・・というような表現を使うことはありますか。
N9	Nominalize 名詞化せよ	名詞化する	利用者の行為を促したりする際、間接的に名詞の形で表すことはありますか。
N10	Go on record as incurring a debt,or as not indebted H 自分が借りを負ふこと、相手に借りを負わせないことを、オン・レコードで表せ	利用者の協力に対して感謝のこぼを述べる、利用者をねぎらう、恩恵を表す	自分が借りを負ふこと、相手に借りを負わせないことをこぼに出して表現することはありますか。

においてはほぼ同じ割合で使用されていること、日中で共通しているのは、ポジティブ・ポライトネスの「お互いの共通基盤を示す (P 1 - P 8)」ということ、相違点としては、中国語では、「自分とは協力関係にある (P 9 - P 14)」を重視するが日本語では「相手の欲求を満足させよ」「敬意を払え」を重視しているとしている。

日中の人間関係に関するものとして、薛 (2005) は、中国人の人間関係は親族関係の拡張で、常に血縁関係を軸に展開されるとしている。薛・坂本 (2014) は、親しくなるためのストラテジーの違いとして、中国では「個人的なことを質問する」「貸し借りのある『相互依存』」など、日本では「質問するより自己開示」「相手の意向に沿うという原則」などを特徴とするとしている。

いずれも、一般的な場面での比較で、介護場面を取り上げたものは見当たらない。

5. 研究の方法

表1に示したように、介護ポライトネス・ストラテジーを基にしたアンケート項目を作成し、日本と中国の介護施設で働く介護士がそのポライトネス・ストラテジーを使用しているか、また、具体的な場面を頭に置いて、どのような言語表現を使ってフェイスを守ろうとしているのかをアンケート調査した。対象は、日本の地方都市A市内で働く日本人介護福祉士9名、中国の地方都市B市で働く介護士25名。ただし、中国でのアンケート調査では、具体的な言語表現が十分に採集できなかったため、その中の10名にインタビューをして、そのストラテジーを使用する際に用いる言語表現

を文レベルで採集した。そして、アンケート、インタビューで得られた介護発話について、ストラテジーごとに日中の比較を行った。

6. 倫理的配慮

研究協力は自由意志により、断ることがあっても不利益がないことを約束した。個人名または団体名が特定されないことがないよう記号等を用い、プライバシーに配慮した。研究に使用した資料や電子媒体（USBメモリー）は研究終了と同時に立会人のもとですべて廃棄することとした。

7. 調査の概要

7-1 アンケート調査（2013.3実施）

対象：中国B市介護施設で働く介護士（護工）25名

日本国A市内の介護施設で働く日本人介護福祉士9名

方法：介護ポライトネス・ストラテジーに基づくアンケートを日本語・中国語で作成し、介護の現場で、どんな場合にそのような発話をするか、具体的な場면을頭に置いて、具体的な文を書いてもらう

7-2 インタビュー調査（2014.9実施）

対象：中国B市介護施設（7-1と同じ）で働く介護士（護工）10名

方法：アンケートと同じ項目で、中国語でインタビュー調査を行った。

8. 結果と分析

表1の介護ポライトネス・ストラテジーの項目に沿って、アンケートとインタビューで得られた施設での介護時の発話を比較する。今回のアンケートは、日中共に地方都市の介護施設で働く介護士を対象にしており、中国と日本を網羅的に調査したわけではなく、あくまでも限定的な傾向である。本調査では表現上便宜的に「中国では」「日本では」という表現でまとめを行う。アンケートで得られた発話例は、中国語発話は「C」、日本語発話は「J」で表し、中国語発話は耿が日本語訳したものを使用する。

8-1 ポジティブ・ポライトネス

8-1-1 P1利用者の興味・望み・要求・利益に注目し、耳を傾ける

利用者の様子から、望んでいることを理解しようとすることは共通しているが、中国では、C1、C2のように利用者の希望をはっきり確認してから介護を行う傾向がある。日本では、希望を確認する際も直接的にはなくJ1、J2のように、利用者の希望を察して、また介護の内容によっては、直接的にそのことに言及せず、配慮をしながら発話している。利用者を尊重して「お手伝いする」や、「させてもらう」な

どの表現を使用している。

C 1 ばあちゃん、何をしたい？

C 2 じいちゃん、どこか具合が悪いですか。看護婦さん呼びますか。

J 1 ~させてもらっていいですか。

J 2 ~のお手伝いしましょうか。

8-1-2 P 2利用者に対する関心・賛同・共感を強調する

利用者への共感や興味を誇張して表現する際、中国では真剣な眼差しと笑顔で対応し、日本では、利用者と同じか、より低い位置で視線を合わせて聞くという態度をとるという記述が多く見られた。これは、ポジティブ・ストラテジーに関する項目であるが、基本的に中国では利用者が「うれしくなるように」、日本では「不愉快にさせないように」心掛けながらという記述も見られた。中国ではポジティブ・ポライトネスを、日本ではネガティブ・ポライトネスを基盤としていることがわかる。

共通しているのは、利用者の話をよく聞き、うなづくこと。日本ではその際、「うん、うん」「そうなんです」「そうなんだ」という言葉とうなづきを用いてあいづちをうつが、中国では言語では表現せず、真剣な眼差しや笑顔という態度だけで表現することが多い。

8-1-3 P 3利用者への関心を増大する

興味を示しながら聞くことは同じだが、興味を持って質問する話題に違いが見られた。中国は相手の家族のことを詳しく質問したりするが、日本では内的な感情に触れず、あたりさわりのない話題、例えば好きな食べ物や最近話題となっていること、テレビ番組、昔の様子などを質問することが多い。この点は、薛・坂本（2014）の指摘と共通している。

C 3 ○○ばあちゃん、家族は何人ですか。みんなどんな仕事をしている？みんないい仕事をしていますね。やっぱり○○ばあちゃんが一番偉いよ。

C 4 この服はどこで買ったの？誰が買ったの？とても似合いますね。

J 3 私も甘いものが好きなんです。昔は、どんなときに食べていたんですか。

J 4 スキージャンプすごかったね。私したことないけど、○○さんは若い時、した？

8-1-4 P 4仲間内アイデンティティー・マーカーを使う

中国では、主に親族を呼ぶ表現「お父さん」「お母さん」「おじいさん」「おばあさん」「李おじさん」「劉おばさん」「王お兄さん」「張お姉さん」などを使い、自分の親族のように扱くと、ほとんどのインフォーマントが答えている。これは、中国の人間関係は親族の拡張であるという薛（2005）の指摘と共通している。日本では、基本的には敬語を使用しているが、仲間内であることを強調する際には、敬語を使わずに利用者が使ったことばをそのまま使用したりする。また、A市は日常生活でも方言を使用する地域であることから、方言を交えることが、このストラテジーの主流となっている。

8-1-5 P 5利用者と介護士の同意点を探る

日本では、意向を確認し、同意を求める。使用する表現も「～して大丈夫ですか。いいですか。」「～させてもらいたいのですが・・・」のように許可求めの表現を使用する。同意が得られないときは、時間をおいて再度試みるが多いが、中国では、その行為を行う利点を積極的に示し、説得して同意を得ることが多い。

C 5 お母さん、足を洗う時間ですよ。お湯で足を洗うと、血液の流れがよくなり、

夜ぐっすり寝られますよ。

C 6 ○○おばあちゃん、薬の時間ですよ。薬飲まないと、病気は治らないですよ。
この薬は先生が勧めた薬ですよ。

J 5 ○○さん、これから～させてもらいたいのですが、大丈夫ですか。

J 6 今から、～しようと思いますが、○○さんも一緒にどうですか。

8-1-6 P 6 不一致を避ける

日本では、利用者が納得できるよう、時間、人、場所を変えて繰り返し試みる人が多いが、中国では利用者本人にとって利益になることを繰り返し言い、説得する。しかし、強制はしないという。これは、日中の介護のシステム的な相違と関係している可能性がある。日本では一人の利用者を何人かのチームで介護することが多いのに対して、中国では決まった介護士のみが担当することが多いことも原因となっているかもしれない。

8-1-7 P 7 協力関係を提案する

利用者が興味を持っていることを情報収集しておき、その話題を持ち出して雑談をしてから本題に入るということは、日中の介護士が共通して行っていることである。C 7のように、介護士自身が「怒られる」「減給される」という不利益を被ることに言及して協力を求めるという戦略は、中国ではよく使用されているようである。日本ではJ 7のようにもっと婉曲的な方法や表現を使用する。嫌がる入浴を勧める場合にも、「入浴」ではなく「さっぱりして」のような婉曲表現をよく使用する。また、「あいさつ」やその日の出来事などを話すことで気持ちをほぐしてから行動に移すこともよくある。中国では、説得する前に腕や足をマッサージするなど、身体接触でリラックスさせるという回答も見られた。

C 7 明日院長が巡回にきますので、爪を切らないと私が怒られるので切りましょう。

C 8 じいちゃん、最近麻雀はしましたか。勝った？私は最近調子が悪く、負けてばかりです。

J 7 午後から○○へ出かけてみませんか。少し、さっぱりしてから行くと気持ちがいいですよ。

8-1-8 P 8 利用者の緊張を和らげ、前向きにするユーモアを交える

中国のアンケートでは回答が大きく分かれた。冗談をよく言うという回答と、あまり言わないという回答である。言わない理由としては、高齢の利用者は真面目な人が多く、誤解されてしまう恐れがあるということと、冗談が好きではない人もいるということなどだった。認知症の利用者には使用しないという回答が複数あった。また、使用する冗談は、C 9、C 10のように利用者本人を対象とするものが多い。

日本では、冗談というより、自分の失敗談などを話題にして笑いを誘うことが多い。日本人は他人から身体的なことや、家族、家のことについて触れられたくない人が多いため、それを避けて介護士自身のことを話題にしているようである。

C 9 ○○おじさん、ちょっと太りすぎですよ。このままだと車いすが壊れますよ。

C 10 おじちゃん、何を食べてるの？イチゴ？金持ちですね。

J 8 私はもてないので結婚できないでしょうから、婿にもらってやってください。新婚旅行はどこがいいですか？

8-1-9 P 9 利用者の要求に対して自分の知る限りを明言する、または、推定する

日本では利用者の要求に対して、了解したということを経時によってはジェスチャーや行動で示すことも少なくないが、中国では「わかりました」と言葉ではっきり伝えることが多い。また、介護の性質上、知る限りを明言するというより、介護が円滑に進められるよう利用者を納得させるための言動となることは、日中で共通している。自分の知る限りを言うことができない場面が多く、例えば家族が迎えに来られないとわかっているにもかかわらずそれを明言することはできないなど、知る限りを明言しているように装うこととなる。

8-1-10 P10提案する、約束する

日本では利用者の希望を予想して、「～してみますか」のように言うことが多いが、中国は予想するというよりC11のように利用者の希望を確認したり、C12のように直接希望を聞くような回答が多かった。

C11 厚い布団がいい？それとも薄いほうがいい？

C12 ばあちゃん、何か手伝うことはありますか。

J9 まぶしいようなので、カーテン閉めさせてもらっていいですか？

J10 （トイレに行きたそうな利用者に）トイレに行ってみますか。

8-1-11 P11楽観的に言う

帰りたいという利用者にC14、J11のように言ったり、入院を嫌がる利用者にC13のように言ったりする。しかし、実現の見込みが全くない場合や施設の規則上認められないことなど、J12のようにはっきり否定する場合も少なくない。「楽観的に言う」というストラテジーは、話題、表現共に日中で共通している。

C13 入院すると治りが早いですよ。二、三日入院すれば、すぐ元気になるから、みんな帰りを待っていますよ。

C14 ばあちゃん、今みんな来られません。だけど、できるだけ早く会いにくると息子さんが言いましたよ。

J11 もう少し待つと、迎えの人が来ますよ。（来る予定がない場合も）

J12 （飲食物の持ち込み、お金の支払いなど）申し訳ありませんが、できません。

8-1-12 P12利用者を活動に包括する

散歩、食事、お風呂、衣類の着脱など本人ができる活動の場合、日中共に「一緒に～しましょう」という表現を用いて、活動に包括する。

8-1-13 P13理由を言って理解してもらったり、言い訳を聞いたりする

利用者に理解してもらうため、理由を言って説明したり、利用者の言い訳を聞いたりすることは、日中共によく行っている。理由の中身や、その表現は異なっており、C15のように、介護士が褒められたり、罰せられたりするというようなことを、中国では理由として使用することが少なくない。

C15 （薬を飲みたくないという利用者に）飲まなければ私の給料は減給されますよ。

C16 薬を飲まないと、病気は治るわけないでしょう。薬は苦いけど、病気を治すものなので、少し我慢して飲んでみて。

J13 まだ夜ですから、休んでくださいね。

J14 （おれのコップ盗むなという利用者に）きれいに洗って返しますね。

8-1-14 P14利用者と介護士の相互利益を想定する、または主張する

日中共に、「おかげで」「助かる」などを用いることで、相互利益を想定または主張

するというストラテジーを使用している。日本では、その他恩恵授受の表現を用いて、利用者が自分のために行う行為も、介護士にとっても利益になるのだということを表現することで相互性を主張することでポジティブ・フェイスを保とうとしている。

介護士の利益を表す表現をとっているものの、日本ではJ15、J16のように恩恵を表現することで介護士の気持ちを表現することが多いが、中国では利用者の行為で、介護士が「院長に褒められた」「仕事がうまくいった」「早く仕事を終わられて、休むことができた」など、C17、C18に見られるように具体的な利益を得たことを言語化することが多い。

C17 部屋がきれいに整頓されて、私が院長に褒められましたよ。ばあちゃんのおかげですよ。

C18 じいちゃんのおかげで、今日の仕事はいつもより早く終わりました。私も少し休むことができました。

J15 協力してもらって助かります。

J16 頑張って力を入れてもらえたおかげで、スムーズに手伝うことができました。

8-1-15 P15利用者にとって有益な情報を与える

聞き手に贈り物をするというストラテジーだが、中国ではまさに自宅から利用者の好きな食べ物などをもってきてあげるといった回答が複数あった。日本の施設では、禁止されているため、有益情報に限られる。

J17 これが終わったら、おいしいものがありますよ。

J18 食堂に着いたら、〇〇さんの好きなあまごいお茶いれますので、がんばってみてください。(「あまごい」は「甘い」の意の方言)

8-1-16 P16過剰な敬語の使用を控えて、利用者との心理的距離を近づけるよう話す

日本では、利用者に対しては目上ということで常に敬語を使用するという意識をもっているが、関係性が確立していれば、よそよそしく感じられないように敬語を控えるようなこともある。また、東北地方のA市の施設の介護士ということもあり、方言を使用して親しみやすさを表すこともあると回答している。ただ、方言の使用については、使用についてきまった表現があるということではなく、J18のように方言語彙の使用や有声化など、個人の工夫によるところが大きい。

中国では基本的に「普通のことば」を使うようにしているという回答が多い。また、家族の一員として扱い、自然体で話すという回答もあれば、適切な敬語を使用するという回答もある。

8-2 ネガティブ・ポライトネス

8-2-1 N1緩衝的・間接的表現や婉曲表現を使って、やわらげて言う

介護においては、排泄介助のように利用者が恥ずかしく思うような場面があり、そのような場面では、日中共に緩衝的な表現を使っていると意識していることが多い。

日本では、「おむつ交換」という直接的な表現は用いず、J19、J20のように「おむつ交換」を連想させるような表現も用いない工夫をしている。一方中国では、「おしりをきれいに拭いてあげる」「おしっこをした」「おむつを交換する」など、直接的に表現しているように感じるが、「不要緊(大丈夫ですよ)」など、緩衝的な中国語表現を使用しているという意識を持っている。

C19 大丈夫ですよ。拭いてあげます。ドアを閉めますので、二人しかいないから、

大丈夫です。お尻をきれいに拭いてあげますからね。

C20 ○○おばあさん、おしっこをしたのか。大丈夫だよ。今すぐ片づけて、おむつを交換します。

J19 温かいタオルでお尻を拭かせてもらってもいいですか。

J20 ○○先生から、お尻に塗る薬をもらったので、少しズボンを下げますね。

8-2-2 N2 疑問文を使う

日中共に使用する。中国は「～しますか、しませんか」「～したいですか」という直接意思を確認するような表現が多いが、日本ではより間接的で「～があるんですが、どうしますか。」のような表現を多く用い、意思確認できる問いかけを工夫する。J21は、言語機能が低下していない利用者に対する発話で、介護現場では言語機能が低下している場合でも、選択肢を与え言語以外の方法も用いて自己決定を促すようにしている。

C21 （自分で動ける利用者には選択肢を与える言い方で）じいちゃん、明日お風呂の日です。行きますか。

C22 休憩室で○○おじいさんたちが、今麻雀をやっています。見に行きたいですか。

J21 ～がありますが、どうしますか。また後ほど（近くなったら）声をかけさせてもらいます。

8-2-3 N3 悲観的に言う

日本では、それをしないでだろうと予測はしても、悲観的に表現することはあまりないという回答が多かった。中国では、選択肢の一つとして、否定的な意思についてもそのまま確認することが多い。ただ、否定的な返事に対しては、同意して、「疲れましたね。今日は休みましょう。」のように、利用者の意に沿った形での提案を行い、悲観的に終始しない工夫をしている。

C23 ○○おばあさん、みんながいるところに行きますか。行きたければ連れていきますが、行きたくなければここにいてもいいですよ。

C24 ○○おじいちゃん、今日の午前中は運動しましたね。午後はしないでしょね。

8-2-4 N4 利用者の負担を軽減するように言う

日中共に、「少し」「ちょっと」をよく使用している。日本は「少しだけ」「～だけ」のように限定して、気持ちの負担軽減を図るような表現を多く用い、中国は「そんなに～ないから」「あまり～ないから」と具体的に程度を軽減する表現を用いている。

C25 この薬はちょっと苦いです。

C26 この薬はそんなに苦くないから、大丈夫です。

J22 少しだけ待っててもらってもいいですか。ちょっと今、手が離せないの、これが終わってから行きます。

J23 少しだけ～してみますか。

8-2-5 N5 利用者に敬意を表す

日本は基本的に丁寧な言葉づかいとしての敬語を使用するが、中国は呼称の工夫で、丁寧だけど身内のような親しみを出すようにしているという。上位者という意識ではなく、あくまでも身内として親しみが感じられる言い方を心掛け、「おじいちゃん」「ばあちゃん」「先生」などの呼称を用いる。

日本では、利用者との関係が築けていない段階での依頼や、利用者が嫌がるようなことを申し出るときなど、特に注意して敬語を用いると回答している。目上という意識を持って敬語を使用することが多い。呼称については、仕事上「先生」と呼ばれていた利用者に対しては「先生」を使用する場合もあるが、「(苗字)さん」を使用するのが基本である。

C27 ばあちゃん、りんご食べますか。

J24 お部屋の掃除をさせていただいてよろしいでしょうか。

8-2-6 N6謝る

利用者に対して直接身体に触れる場合や、痛みを伴うような介助の前、お願いするときなどに、謝ることばを使用する。「すみません」「失礼します」「ごめんなさいね」「ごめんなあ」など、日中にあまり差はないようである。

C28 ばあちゃん、すみませんね。今、ここを拭きたいので、ちょっとそっちのほうへ移動してもらえますか。

C29 ごめんね、苦かったですね。

J25 少し体浮きますね。痛かったら、ごめんなさいね。

J26 すみません、〇〇さん、～させてもらいますね。

8-2-7 N7話し手も聞き手も非人格化する

日中共に、利用者の不注意や麻痺による失敗などの際、利用者が壊したとしても「壊れた」と自動詞を使用したりして、利用者が責任を感じたり、悲観したりしないように配慮している。

C30 ばあちゃん大丈夫ですか。怪我はないですか。壊れてもしょうがないよ。怪我さえなければいいですよ。

C31 怪我しなかったですか。古いものが壊れないと、新しいものが買えないですから、いいきっかけかもしれないですよ。

J27 滑って落ちちゃいましたね。びっくりしますよね。すぐに新しいのをもってきますね。

J28 古くなってしまったから、こわれてしまったんですね。

8-2-8 N8利用者がされたくないと思う領域まで踏み込んでしまう可能性のあることについて、一般的なルールとして示す

日本では「～しないでください」という禁止の内容ははっきり示さない場合が多いが、中国でははっきり言語化する。日本では食べ物の持ち込みは禁止になっている場合が多く、J29のような表現を食べ物の管理の際に使用することが多いという。

C32 ばあちゃん、ここではテレビを見るのは8時以降はいけません。これはこの決まりです。

C33 ロビーでは、食べ物を食べてはいけません。おやつなどは、部屋で食べてくださいね。

J29 ここは21時に消灯なので、そろそろ寝ましょうね。

J30 ここでは、(食べ物)預かることになっています。

8-2-9 N9名詞化する

日中共に、ご飯の時間、テーブル拭き、体操の時間など、名詞の形で行動を促すことも多い。中国では「おいしいご飯の時間」「大好きなおやつ時間」など形容詞をつけた形も用いられるようである。

8-2-10 N10利用者の協力に対して感謝のことばを述べる、利用者をねぎらう、恩恵を表す

日中共に、利用者に借りを負わず自分が借りを負うことを言語的に表現している。大変そうな介護士の仕事を見て「ごめんなさいね」という利用者へ自分の仕事だから気にしないでいいのだということを使う場合が多いようである。その他、日本では、恩恵授受の表現を多く用いている。

C34 ばあちゃん、何を言ってますか。これは私の仕事ですよ。私はこの仕事が好きですよ。

J31 ○○さんの役に立ちたくて、私が好きでしていることなので、気にしないでくださいね。遠慮しないで、たくさん頼ってください。

J32 皆さんに同じようにさせてもらっているのです、大丈夫です。

9. まとめ

日中で大きく異なる点は、基本的な態度、敬意の表し方、表現の仕方、意向確認の仕方、話題、理由、その他あいづち、身体接触などである。共通している点は、介護現場特有の配慮といえるようなもので、特にネガティブ・ポライトネスに多く見られた。

9-1 日中で異なる点

基本的な態度として、日本では、年齢も高く、施設を利用しているお客様であるという意識から、丁寧な態度、丁寧な言葉づかいが基本となっている。「です・ます」や敬語を使用することが求められている。一方中国では、家族に対するように親身に接することが基本で、自然な発話が求められている。丁寧に接するということが、自分の親族に対するような態度や話し方をするとすることで、具体的な発話の特徴は大きく異なる。

敬意の表し方は、日本では敬語の使用、中国では親族呼称の使用が特徴となっており、具体的な発話には大きな違いが見られる。日本では、苗字に「さん」をつけるのが基本であるが、中国では「○○おじいちゃん」と名前に「おじいちゃん」をつけたり、「おじいちゃん」と名前なしの親族名を用いたりすることが敬意を表すこととなっている。

表現の仕方としては、中国では直接的な表現を用いてはっきり言語化し、日本では婉曲的な表現を用いて配慮を示そうとするのが特徴である。意向確認や、禁止事項など、日本では婉曲的な表現が基本となるような部分についても、中国では直接的にはっきりと示す。日本ではポジティブ・ポライトネスを使用する際にも緩衝的な表現を使用することが多いのに対し、中国ではネガティブ・ポライトネスを使用していると自覚しているときも、表現はかなり直接的である。聞き手となった場合、その表現からポライトネスを押し量る際、誤解が生じてしまう可能性が高くなると思われる。例えば、日本では排泄関係のことばなどはできるだけ使用せず、予想もさせない婉曲的な表現を用いるが、中国ではことばは直接的でも、他の人がいない状況を作っておむつ交換を促すなど、またそのような配慮をしていることで十分と捉えられている。一方日本では状況を整えるなどの配慮をした上で、ことばの上でも間接的な表現を使

用する。

意向確認の仕方は、日本では状況などからその意向を「察する」ことが多いのに対し、中国ではそうしたいかどうか、はっきり「確認」することが多い。行動を促す際には、日本ではその行動を「気づかせない」工夫をしながら自然に促す形をとるのに対して、中国ではその行動が望ましい理由をはっきりと述べるなど「説得して」行動を促すことが多い。

利用者に興味を示したり冗談を言ったりする際の話題にも違いがあり、中国では利用者本人のこと、家族や持ち物のことなどを話題にするのに対し、日本では介護士自身のことや、話題になっていることなど利用者の個人的なことに触れないような話題を選択する。また、説得や説明の際の理由として、中国では介護士の利益となること、不利益となることを「褒められる」「怒られる」「減給される」などはっきり言語化して理由とすることが多い。

その他、日本では言葉で「あいづち」を打つことが多いが、中国では真剣な眼差しと笑顔という態度のみでの共感の表現となっていて、それと気づきにくい表現をとる傾向がある。日本では介護教育においては笑顔の基本としており、現場でも明らかに笑顔で利用者と接しているが、日本人介護士へのアンケートには、「笑顔で」という記述が見られなかった。これは、日本では「笑顔」でないということではなく、基本的な態度として「笑顔」があるのではないだろうか。この点も注意を要すると考える。

また、中国では、利用者をリラックスさせるときに、身体接触を用いることが多いが、身体接触に対する利用者の意識を確認する必要性も日本とは異なっていると思われる。このような日中で異なっている点については、外国人に日本での介護を体験させる際には教育上の配慮が必要であろう。

9-2 日中で共通する点

共通する点は、介護現場という場面の特徴と言える。家族と離れて施設に来ている利用者を不安にさせないために楽観的に表現することや、本人がすることでも一緒に活動しようとする利用者の気持ちの負担を減らす配慮などである。

疑問文を使って利用者の自己決定を促したり、直接身体に触れたり痛みを伴うような行為をしなければならない場合に謝ったり、利用者が失敗しても責任を感じないで済むよう非人称化した表現を使用したり、仕事の性質上、利用者が介護士に負い目を感じたりしないような言語表現など、特にネガティブ・ポライトネス・ストラテジーに共通点が多く見られた。

10. 今後の課題

顔も様子も日本人と見分けがつかないアジアの近隣の国でも、その文化は異なることが多い。日本語が上手になり、意思の疎通が可能になると、言語使用の背景となっているそれぞれの国が持っている独自の文化も日本の文化を理解して行動していると思われがちである。しかし、その配慮が心からの配慮となればなおさら、小さい頃から慣れ親しんできた自国の文化が端々に出現してくるのではないかと考えられる。優しい配慮が誤解を受けてしまうことのないよう、受け入れる私たち日本人も相手の文化に興味を持ち、その違いを学んできめ細かい理解をしていく必要があるのではない

だろうか。

同じ配慮を示す際にも、様々な違いが見られた今回の介護会話の分析であるが、日本で介護をすることになる外国人は日本人の感じ方や文化の特色を学び、高齢の利用者が戸惑うことがないように配慮する必要があるだろう。また、外国人介護士を受け入れる場合は、日本人のスタッフがその国の感じ方や文化の特色を学び、外国人介護士の行動や発話の意味を正しく理解することも大切だ。同じ配慮をすと言ったから、だいたい同じだろうという曖昧な捉え方を避け、違いを違いとして正しく受け止めて交流していく必要があるだろう。また、教育においては、異文化の知識やそれに気づけるような働きかけを効果的に行い、誤解が生じないような工夫を模索していく必要があると思われる。

注

注1) 厚生労働省社会保障審議会福祉部会福祉人材確保専門委員会（第4回）（2015.2.23）における配布資料。厚生労働省が平成26年度に各都道府県において行った調査を基に、2025年には、約248万人の介護人材が必要と推計されたが、現在の施策継続の場合、2025年には約30万人の介護人材が不足するとの見通しが示され、介護人材の確保が喫緊の課題であることが委員会においても確認された。

注2) 石橋は公益社団法人日本介護福祉士の会長として、注1) で言及した会議の委員も務めている。その立場から、外国人労働者の受け入れの現状を、会員からの具体的な事例の聞き取り報告の形で示している。

注3) 2015年12月20日、山形市内の介護施設ながまち荘でインドネシアからのEPAの介護士候補生受け入れに際して行われた交流会の様子を、NHK山形放送局が山形県のニュースとして発信したもの。交流会には、山形県内の施設や病院などで働く、中国・韓国・フィリピン出身の10名が参加し、働く現場の状況についての情報交換を行った。EPAの受け入れについては、山形県内ではながまち荘のみで、4名にとどまっている。山形県として、外国人介護士の統計的な把握はない。

参考文献

石橋真二（2014）「外国人労働者の受け入れと、介護技能と技術、日本語能力・コミュニケーションの重要性」第6回出入国管理政策懇談会（2014.4.21）発言資料〈http://www.jaccw.or.jp/news/index.php?p_no=14〉2016年2月9日アクセス
NHK NEWSWEB NHK山形県のニュース「介護現場で働く外国人の交流会」（2015.12.20）〈<http://www3.nhk.or.jp/lnews/yamagata/6024258441.html>〉2015年12月21日アクセス
厚生労働省社会保障審議会福祉部会福祉人材確保専門委員会（第4回）資料（2015.2.23）「2025年に向けた介護人材の確保～量と質の好循環の確立に向けて～（案）」

- 薛 鳴 (2005) 「親族名称と呼称から見る人間関係 日本語と中国語の比較」『講座社会言語科学1 異文化とコミュニケーション』ひつじ書房
- 薛 鳴・坂本恵 (2014) 「敬語コミュニケーションを阻害する文化的な違いについて—日中の『親しくなること』『親しくなるためのストラテジー』の相違を中心に」『待遇コミュニケーション研究』11号 pp.86-101
- ブラウン, ペネロピ、レヴィンソン, スティーヴン・C (2011) 『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 研究社
- 平 静・松村瑞子 (2011) 「日中会話におけるポライトネス・ストラテジー」『言語文化論究』26 pp.73-84
- 田 育新 (2001) 「待遇行動における日本人と中国人の比較—ポライトネスの視点からの考察」『麗澤大学紀要』第73巻 pp.209-225
- 吉岡泰夫 (2011) 『コミュニケーションの社会言語学』大修館書店
- Brown, Penelope and Levinson, Stephen C. (1987) “Politeness Some universals in language usage” Cambridge university press

本研究は、科学研究費（基盤C）「介護ポライトネス・ストラテジーを基にした介護地域語教材の開発と利用の工夫」（24520597, 代表：後藤典子）の研究成果の一部である。