

# 国立国語研究所学術情報リポジトリ

## Situational use of katakana in long-term care service work

|       |  |
|-------|--|
| メタデータ | 言語: jpn<br>出版者:<br>公開日: 2019-03-25<br>キーワード (Ja):<br>キーワード (En):<br>作成者: 中山, 恵利子, NAKAYAMA, Eriko<br>メールアドレス:<br>所属: |
| URL   | <a href="https://doi.org/10.15084/00002102">https://doi.org/10.15084/00002102</a>                                    |

# 介護現場のカタカナ語

中山 恵利子

(阪南大学)

## キーワード

介護用語, カタカナ語, 高齢者, 介護サービス提供者, 理解度

## 要旨

1997年, 1998年に厚生省(当時)がカタカナ語の適正化を図るための通達を出したにもかかわらず, 2000年に導入された介護保険制度の用語にはカタカナ語が目立つ。そこで, 実際の現場で高齢者に対してどの程度カタカナ語が使われ, 高齢者がどの程度理解しているのかを, 高齢者と介護サービス提供者双方へのアンケート調査ならびに聞き取り調査により調べた。その結果, 次のようなことがわかった。

- ①介護現場では, カタカナ語のほかにカタカナ略語, カタカナ語の辞書的説明, 生活場面に即した言い換え語などさまざまな言葉が併用されている。
- ②高齢者に対する介護サービス提供者のカタカナ語の使用には配慮が見られるものの, 高齢者が理解していないのにカタカナ語が使われている可能性も高い。
- ③厚生省が通達した言い換え語は介護現場ではあまり使われていない。
- ④カタカナ語に拒否反応を示す高齢者は少なくない。

## 1. はじめに

2000年4月に介護保険制度が施行された。

制度導入の約1年前にあたる1999年5月24日, 朝日新聞の朝刊は「くらしのあした」という紙面で, 介護保険制度に使われるカタカナ語について特集した。題して「介護カタカナ語入門」。記事には「介護保険の話題には, なぜかカタカナ言葉があふれている。…来年春のサービススタートを前に, キーワードをレクチャーしておこう」とあり, 「ホームヘルパー, ケアワーカー, ケアマネジャー, ケースワーカー, ソーシャルワーカー, ショートステイ, デイサービス, グループホーム, ケアハウス」の9語が取り上げられている<sup>1)</sup>。

朝日新聞に「あふれている」とされたカタカナ語<sup>2)</sup>であるが, その新聞記事から遡ることおよそ1年9ヶ月の1997年9月10日に, 当時の厚生省(以下, 「厚生省」とあるのはすべて「当時の厚生省」を指す)は『厚生省作成文書におけるカタカナ語使用の適正化について』という通知(以下, 1997年通知とする)を省内に出した。それは「国民に分かりやすく, 誤解を避けるようにするという観点から」文書にカタカナ語をできるだけ使わないようにしようと和語や漢語による言い換えを試みたものである。適正化には3段階あり, ①カタカナ語使用は極力避けるもの(例: ニーズ→要望, 要請, 需要, 国民の求め), ②和語漢語による説明にかっこ付きでカタカナ語を併記する等という条件付きでカタカナ語使用を認めざるをえないもの(例: スクラップアンドビルド→

廃止と新設（スクラップアンドビルド）、③カタカナ語の使用を認めるもの（例：サービス）となっている。さらに、1998年7月末にも『「カタカナ語使用の適正化」の取組について』という通知（以下、1998年通知とする）を出し、1997年通知以降新たに使用の適正化を図ったカタカナ語を福祉関係、医療関係、衛生関係、科学関係、情報関係等の分野別に列挙している<sup>3</sup>。

朝日新聞が取り上げたカタカナ語9語が上記厚生省の2つの通知において、また、厚生省作成文書の代表として『平成12年版厚生白書』（2000年7月19日発行）において、どのような言い換えが提示されているかについて、表1にまとめた。

表1 朝日新聞掲載語9語の厚生省通知・白書における言い換え提示

| 朝日新聞掲載語<br>1999.5.24 | 厚生省2通知での言い換え<br>1997.9・1998.7 | 白書での言い換え<br>2000.7        |
|----------------------|-------------------------------|---------------------------|
| デイサービス               | ②日帰り介護（デイサービス）                | 通所介護（デイサービス）              |
| ショートステイ              | ②短期入所生活介護（ショートステイ）            | 短期入所生活介護（ショートステイ）         |
| グループホーム              | なし                            | 痴呆対応型共同生活介護（痴呆性老人グループホーム） |
| ケアハウス                | ②介護利用型軽費老人ホーム（ケアハウス）          | 介護利用型軽費老人ホーム（ケアハウス）       |
| ケアマネジャー              | ①介護支援専門員                      | 介護支援専門員（ケアマネジャー）          |
| ホームヘルパー              | ②訪問介護員（ホームヘルパー）               | ホームヘルパー※言い換え例なし           |
| ソーシャルワーカー            | なし                            | ソーシャルワーカー（生活の相談・援助を行う者）   |
| ケースワーカー              | ①保健福祉相談員                      | ※語の取り扱いなし                 |
| ケアワーカー               | なし                            | 介護職員                      |

表1を見ると、朝日新聞が取り上げた9語のうち「デイサービス、ショートステイ、ケアハウス、ケアマネジャー、ホームヘルパー、ケースワーカー」の6語は厚生省の通知でその使用の適正化が図られたものであることが分かる。残りの「グループホーム、ソーシャルワーカー、ケアワーカー」は通知には取り上げられていないが、白書では和語漢語による言い換えが試みられている。いずれにしても9語とも、言い換えるべき和語漢語が通知ないしは白書において提示されている言葉であり、カタカナ語だけの単独使用は認められていない語と考えられる。

ところが、それにもかかわらず、同一白書である『平成12年版厚生白書』には、「ケースワーカー」と「ケアワーカー」を除いた7語の、カタカナ語単独使用例が見られる。特に、「ホームヘルパー」については「訪問介護員」という言い換え語の例はなく、すべてカタカナ語単独使用例のみである。厚生省の試みは厚生省内部において徹底していない<sup>4</sup>ことが分かる。

朝日新聞が「カタカナ語があふれている」として記事を組んだ理由もここに求められるのかもしれない。それにしても、朝日新聞が指摘するように、実際に介護現場にはこのようなカタカナ語があふれているのであろうか。そうだとしたら高齢者はこれらのカタカナ語が分かっているのだろうか、厚生省の通知は現場には一切の影響を与えていないのだろうか等々、記事を読んだときから抱いてきた疑問を晴らすために、介護保険制度が始まって1年あまりが経った

2001年夏に調査を行うことにした。

## 2. 調査の概要

### 2.1. 調査の期間

2001年7月に予備調査を、2001年8月から10月にかけて本調査を行った。

### 2.2. 調査の対象者

対象者は2つのグループに分かれる。1つは65歳以上の高齢者<sup>5</sup>で、もう1つは介護サービス提供者である。

対象者数は高齢者333人（回収数353部、有効回答率94.3%）、介護サービス提供者は209人（回収数231部、有効回答率90.5%）である<sup>6</sup>。

対象者の在住地は高齢者が関東、中部、近畿、九州、沖縄であり、介護サービス提供者は関東、中部、近畿、九州である。在住地による差異はほとんど見られない<sup>7</sup>。

高齢者は言葉に対する内省のきく人とした。結果として施設入居者が少なくなった。介護サービス提供者は人数にばらつきがあるが、大きく6つの職種に分類した。具体的な業種は次のとおりである。①訪問介護員、②介護職員、③看護師等（看護師・作業療法士・理学療法士）、④相談員（介護支援専門員・ソーシャルワーカー・保険福祉相談員等）、⑤事務・他（介護施設事務・施設長・調理員・栄養士）、⑥役所職員（地方自治体福祉課の管理職・事務員・相談員・介護員）。役所職員だけは職種ではなく職場で分類している。

表2 調査の対象者（人）

|         |     |          |    |      |         |      |     |      |      |   |
|---------|-----|----------|----|------|---------|------|-----|------|------|---|
| 高齢者     | 333 | 介護サービス未受 |    | 196  | 介護サービス受 |      | 137 |      |      |   |
| 在宅者     | 270 | 男性       | 49 | 女性   | 109     | 男性   | 37  | 女性   | 75   |   |
| 施設入居者   | 63  | 男性       | 5  | 女性   | 33      | 男性   | 9   | 女性   | 16   |   |
|         |     |          |    |      |         |      |     | 100  | 233  |   |
| サービス提供者 | 209 | 訪問介護員    | 17 | 介護職員 | 105     | 看護師等 | 23  | 相談員  | 33   |   |
|         |     |          |    |      |         |      |     | 事務・他 | 22   |   |
|         |     |          |    |      |         |      |     |      | 役所職員 | 9 |

### 2.3. 調査の対象語

調査の対象語は上記新聞記事掲載の9語に「新ゴールドプラン」1語を加えた10語とした。「新ゴールドプラン」を調査対象語に加えた理由は以下の3点である。第1に、『平成12年版厚生白書』に使用されている介護関係のカタカナ語のうち、「ゴールドプラン」の使用頻度は33度でカタカナ語513語中第10位であるので、これを対象語にすると、役所の文書で多用されるカタカナ語が現場でどの程度使用されているかが調べられること。第2に、介護に関する国の基本的政策である「ゴールドプラン」が実際に介護する人とされる人の双方にどの程度認知され、その語がどの程度使用されているのかが調査できること。第3に、愛称にカタカナ語を使用する役所が多く、「ゴールドプラン」も例外ではないが、その愛称がどの程度国民に使用されてい

るのかという点を調査できることである。

本調査前の2000年末にはすでに「ゴールドプラン21」が出されていたが、介護保険制度に向けて介護サービスの充実について数値目標を挙げて謳ったのは「新ゴールドプラン」であり、調査時点では「新ゴールドプラン」のほうが知名度が高いと考え、調査対象語とした。

## 2.4. 調査の方法

質問票は高齢者用と介護サービス提供者用とを別々に作成した（資料1，2）。高齢者には10語のカタカナ語についてそれぞれ「見聞したことがあるか」「意味が分かるか（具体的に説明ができるか）」「自分も使うか」という3つの質問をした。できるだけ身近な人が質問し、それに口頭で答えるという方法（聞き取り調査）で回答してもらった。但し、中には「質問票を読み、答えを書く」という言語行動そのものを機能回復訓練（リハビリ）と考えてアンケート形式で回答した人もいる。また、介護サービス提供者には「自身の日常生活で使うか」「高齢者に対しても使うか」「高齢者に別の言葉を使う場合はどのような言葉を使うか」の3点についてアンケート形式で回答してもらった。なお、高齢者の聞き取りをした人には、聞き取り時の高齢者の言動についての記入を頼んだ。さらに、高齢者と介護サービス提供者双方にカタカナ語について意見があったら教えてほしいと依頼した。

事前に調査の趣旨を読んでもらうか、読み聞かせをしてもらった。趣旨は、高齢者に理解・使用されていない言葉がある場合には使用の再考を関係各所に提言したいということであり、特に「知らない」「分からない」という回答が恥ずかしいものではなく、調査にとっては貴重な回答になるので、ありのままに回答してほしいという点を強調した。

## 3. 調査の結果

### 3.1. 高齢者

高齢者333名の最年長が102歳、最年少が65歳、平均年齢は77.9歳である。3項目の質問に対する回答結果は表3のとおりである。

表3 高齢者の見聞度・理解度・使用度（％）

|     | 見聞したことがある（見聞度） |      | 意味が分かる（理解度） |      | 自分も使う（使用度） |      |
|-----|----------------|------|-------------|------|------------|------|
| 1位  | ホームヘルパー        | 88.6 | ホームヘルパー     | 75.7 | デイサービス     | 39.3 |
| 2位  | デイサービス         | 85.6 | デイサービス      | 64.9 | ホームヘルパー    | 36.0 |
| 3位  | ショートステイ        | 61.3 | ショートステイ     | 44.1 | ショートステイ    | 20.4 |
| 4位  | ケアマネジャー        | 52.3 | ケアマネジャー     | 33.0 | ケアマネジャー    | 12.6 |
| 5位  | ケアハウス          | 51.4 | ケアハウス       | 26.1 | ケアハウス      | 7.8  |
| 6位  | ケースワーカー        | 37.8 | グループホーム     | 21.3 | ケースワーカー    | 6.0  |
| 7位  | グループホーム        | 31.2 | ケースワーカー     | 13.2 | グループホーム    | 5.4  |
| 8位  | ソーシャルワーカー      | 27.6 | ソーシャルワーカー   | 9.6  | ソーシャルワーカー  | 3.0  |
| 9位  | ケアワーカー         | 14.1 | ケアワーカー      | 6.3  | ケアワーカー     | 2.1  |
| 10位 | 新ゴールドプラン       | 10.8 | 新ゴールドプラン    | 3.6  | 新ゴールドプラン   | 1.8  |

5割以上の人が見聞きしたことがあるカタカナ語は「ホームヘルパー」から「ケアハウス」まで5語に上るが、5割以上の人の意味が分かるものは「ホームヘルパー」75.7%と「デイサービス」64.9%の2語になる。この2語は一般的に高齢者にとって理解語彙と考えていいかもしれない。しかし、理解語彙とは言っても「ホームヘルパー」は意味が分からない人が4人に1人、「デイサービス」は3人に1人はいるのである。2000年1月に文化庁が行った『平成11年度国語に関する世論調査』における「『ホームヘルパー』の意味が分かる—全体91.3%（60歳以上男性86.1%・女性89.4%）」という数値とは10ポイント以上の差が生じている。自分も使うという人の割合についてはさらに低くなり、5割以上の人を使う言葉はない。6, 7割以上の人を理解できる「ホームヘルパー」「デイサービス」も使う人は4割に満たない。

10語のカタカナ語のうち、半数以上の人が見聞きしたことがあるものは5語、理解できるものは2語、使うものは0語という結果である。「ホームヘルパー」と「デイサービス」以外は高齢者には分かりにくい言葉と考えられる<sup>8</sup>。

なお、高齢者の見聞度・理解度・使用度については、介護保険制度が導入されて2年目の調査時点より現在のほうが上がっている、という可能性もある。本稿では、調査時の結果の分析にとどめる。

### 3.2. 介護サービス提供者

#### 3.2.1. 介護サービス提供者の使用状況—全体

表4は、介護サービス提供者209名のうち、10語のカタカナ語を自身の生活で使う人の割合、ならびに高齢者にも使う人の割合である。右の欄にはその語に対する、介護サービスを受けている高齢者（被介護高齢者137人）の理解度<sup>9</sup>を載せた。

表4 介護サービス提供者の使用度（自己使用率・対地使用率）と被介護高齢者の理解度（%）

|     | 自身で使う（自己使用率） |      | 高齢者にも使う（対地使用率） |      | 被介護高齢者が分かる（理解度） |      |
|-----|--------------|------|----------------|------|-----------------|------|
| 1位  | ショートステイ      | 98.6 | デイサービス         | 87.1 | デイサービス          | 63.5 |
| 2位  | デイサービス       | 97.6 | ショートステイ        | 76.6 | ホームヘルパー         | 62.8 |
| 3位  | ホームヘルパー      | 92.3 | ホームヘルパー        | 75.1 | ショートステイ         | 29.9 |
| 4位  | ケアマネジャー      | 91.9 | ケアマネジャー        | 45.9 | ケアマネジャー         | 25.5 |
| 5位  | グループホーム      | 70.8 | グループホーム        | 28.7 | グループホーム         | 11.7 |
| 6位  | ケアハウス        | 53.6 | ケアハウス          | 22.0 | ケアハウス           | 8.8  |
| 7位  | ケアワーカー       | 36.4 | ケアワーカー         | 7.7  | ケースワーカー         | 4.4  |
| 8位  | ケースワーカー      | 33.0 | ケースワーカー        | 6.2  | ソーシャルワーカー       | 3.6  |
| 9位  | ソーシャルワーカー    | 28.2 | ソーシャルワーカー      | 2.9  | ケアワーカー          | 1.5  |
| 10位 | 新ゴールドプラン     | 14.8 | 新ゴールドプラン       | 1.4  | 新ゴールドプラン        | 0.7  |

順番は各項目の中で多い順<sup>10</sup>

介護サービス提供者は、自身の日常生活においてもカタカナ語を使う人の割合が高いと言える。高齢者では半数以上の人を使う語はなかったが、介護サービス提供者の場合は半数以上の

人が使う語は6語に上る。その反面、介護サービス提供者でさえ半数以上が使わないカタカナ語「ケアワーカー、ケースワーカー、ソーシャルワーカー、新ゴールドプラン」は、介護現場での使用の是非を問う以前に再考の余地があるのではないだろうか。

高齢者に対しても同じようにカタカナ語を使うという人の割合（対他使用率）は自身の日常生活で使う人の割合（自己使用率）よりすべての語において減っている。特に、「ケアワーカー、ケースワーカー、ソーシャルワーカー、新ゴールドプラン」の4語の対他使用率は1割以下でほとんど使用されていないと言ってよいであろう。このことから、高齢者に対しては何らかの配慮をしていると考えられる。

また、介護サービス提供者が高齢者に対して使うカタカナ語こそが介護現場で使われるカタカナ語だと考えられる。そこで、高齢者が介護現場に限らず、新聞やニュース、家族や知人との会話などあらゆる場面で見聞するカタカナ語（表3の「見聞したことがある（見聞度）」）と比較してみると、介護現場で使用される割合のほうが高いのは「デイサービス」と「ショートステイ」の2語である。つまり、介護に関するカタカナ語であっても、高齢者にとっては介護現場で見聞するより日常生活において見聞するほうが多いのであり、このことから、介護現場では何らかの配慮が存在すると考えられる。

では、その配慮が充分かという点について、乱暴な方法<sup>11</sup>ではあるが、介護サービス提供者が高齢者にも使うとする対他使用率と介護サービスを受けている高齢者の理解度という数値上の比較から考えてみよう。例えば「デイサービス」を高齢者に対して使う介護サービス提供者は100人中87.1人いるが、その言葉を理解できる被介護高齢者は100人中63.5人しかいないことになる。そのように見ていくと被介護高齢者の理解のほうを上回る語は「ソーシャルワーカー」だけであることが分かる。残る9語については、言葉の意味が分からない高齢者に対しても使っている可能性があると考えられる<sup>12</sup>。そして、その可能性は介護サービス提供者の対他使用率と被介護高齢者の理解度の差が大きい順に高いと言える。2者の差は次のとおりである。「ショートステイ」46.7、「デイサービス」23.6、「ケアマネジャー」20.4、「グループホーム」17.0、「ケアハウス」13.2、「ホームヘルパー」12.3、「ケアワーカー」6.2、「ケースワーカー」1.8、「新ゴールドプラン」0.7。

先に見た、高齢者が日常生活で見聞するより介護現場で見聞するほうが多い「デイサービス」と「ショートステイ」は、高齢者の理解度が介護現場の使用度（介護サービス提供者の対他使用率）を格段に下回る語であることが分かる。介護サービス提供者の配慮と高齢者の理解度の間には大きい差が存在するようである。

### 3.2.2. 介護サービス提供者の使用状況—職種別

次に、職種によってカタカナ語の使い方がどのように変わるかという点について見てみる。

表5 職種別データ

| 職種<br>(グループ) | 人数<br>(人) | 職歴<br>(年) | 接触時間<br>(時間) | 自己使用<br>語数(語) | 対他使用<br>語数(語) | 使用語数<br>率(%) | 別語記入者<br>率(%) |
|--------------|-----------|-----------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| 訪問介護員        | 17        | 約5年       | 30.8         | 6.3           | 4.1           | 65.1         | 64.7          |
| 介護職員         | 105       | 約3年       | 36.3         | 5.7           | 3.1           | 54.4         | 65.7          |
| 看護師等         | 23        | 約3年半      | 35.2         | 6.4           | 3.7           | 57.8         | 65.2          |
| 相談員          | 35        | 約9年       | 26.9         | 7.3           | 3.6           | 49.3         | 88.6          |
| 事務・他         | 20        | 約4年       | 9            | 5.8           | 3.8           | 65.5         | 35.0          |
| 役所職員         | 9         | 約7年半      | 3.8          | 8.0           | 5.3           | 66.3         | 66.7          |

【職歴は現在の職に就いてからの平均年数。接触時間とは1週間のうち高齢者と接する時間の平均値。自己使用語数、対他(高齢者)使用語数は10語のカタカナ語の平均使用語数。使用語数率とは対他使用語数の自己使用語数における割合。別語記入者率とは、「高齢者に対してカタカナ語を使わず別の言葉を使う場合はどのような語を使うか」という問に回答した人数の総数に占める割合】

表5によれば、10語のカタカナ語のうち自身の日常生活で使う語数(自己使用語数)が最も多いグループは役所職員である。平均すれば全員が10語中8語を使うという結果である。今回の調査の場合、使用語彙はおおむね理解語彙と考えられるので、役所職員はカタカナ語の理解度が高いと言える。次いで多いグループは相談員である。相談員は資格を取るために職歴と学習が必要である点が影響しているのであろう。それ以外のグループも介護に従事しているだけあって自己使用語数はいずれも10語中5語を超えている。

次に、高齢者に対して使う語数(対他使用語数)は個人レベルでは0語から10語までで幅が広い。グループごとの平均語数を表5で見ると、最も多いのは役所職員であり、5語を超える。使用語数率も66.3%と最高になる。調査対象となった役所とは地方自治体(市役所)であるが、厚生省の通達が民間の介護施設よりも先に来るであろう部署に属する人間が、民間の介護施設に勤める人よりも高齢者に対してカタカナ語を多く使用しているという実態が浮かぶ。自身の日常生活で使う語数も最多だったことから、その延長で高齢者に対しても使うのであろうか。高齢者に接する時間が最少であることも影響していると考えられる。自己使用語数が2番目だった相談員の対他使用語数は3.6語と少なくなり、使用語数率は49.3%と6グループ中最低になっている。相談員は相談を受けて、高齢者が分かるように説明をする立場の人間であるので、使用語数率が低くなると考えられる。別語記入者の割合も最も高く88.6%に上り、カタカナ語以外の言葉を用いて説明していることが分かる。使用語数率は相談員を除いて考えると、高齢者に接触する時間の長さとはほぼ反比例する。つまり、高齢者に長く接するグループほど自身の生活で使うほどには高齢者に対してカタカナ語を使わない、という傾向になっている。但し、訪問介護員は例外である。訪問介護員は高齢者との接触時間は3番目に長く週に30時間を超えているが、高齢者に対して使うカタカナ語(対他使用語数)は4.1語と役所職員に次いで2番目に多くなっている。

別語記入者率は当然のことながら使用語数率に反比例している。つまり自身の生活で使うほどには高齢者に対してカタカナ語を使わないよう配慮しているグループほど別の言葉を多く使うのである。但し、訪問介護員と役所職員は例外であり、この2グループは高齢者に対してカタカナ語を多く使用するにもかかわらず、別語記入者率は高くなっている。その理由を、次節で別語を分析しながら考えてみよう。

### 3.3. 別語の分析

別語を記入したのは136人で全体の209人に占める割合は65.1%であり、およそ3人に2人は別語も使っていることになる。表5によると、別語記入者率が最も高いのは相談員(88.6%)、次いで役所職員(66.7%)、介護職員(65.7%)、看護師等(65.2%)、訪問介護員(64.7%)、事務・他(35.0%)となっている。数字の上では、相談員と事務・他を除いた4つのグループは大差がないように思われる。しかし、調査対象者が記入した別語を一覧表にまとめてみると違いは一目瞭然である(表6)。

10語のカタカナ語の1語あたりの別語の平均数を見ると、相談員7.2語、介護職員6.5語、看護師等4.1語、事務・他2.2語、訪問介護員2.2語、役所職員1.7語となる。別語記入者率は役所職員も訪問介護員も6割を超え、介護職員や看護師等と大差なかったが、記入した別語の種類では明確な差が現れることが分かる。以下、その差異を厚生省の言い換え語、辞書の説明と場面依存語句、カタカナ略語という3つの観点から見ていく。

#### 3.3.1. 厚生省の言い換え語

表6の「デイサービス」を例にとってみよう。「デイサービス」の別語のうち、下線をひいた「通所(介護)(サービス)」「日帰り(サービス)」というのは、表1で見た厚生省の言い換え語または言い換え語の省略語(「日帰り」は「日帰り介護」の略)である。「日帰り」は「事務・他」以外のグループがすべて使用しており、広く使われている語である。それに対して、「通所介護」は相談員と役所職員だけが使用している。厚生省作成の言い換え語が介護現場でどの程度使用されているのかを見ると、役所職員が最も多く6語(「通所サービス」「日帰りサービス」「短期入所」「痴呆性老人共同生活介護」「介護支援専門員」「訪問介護員」)、次いで相談員が5語(「通所介護」「日帰り」「短期入所」「介護支援専門員」「介護職員」)、介護職員が2語(「日帰りサービス」「介護職員」)、訪問介護員、看護師等が1語(「日帰り」となる。「日帰り～」が多用されるのは聞いただけでも意味が分かりやすい言葉であるからだと思われるが、たとえば「ツウショカイゴ」や「カイゴシエンセンモンイン」等を耳で聞いて意味が分かる人がどの程度いるのか疑問であり、だからこそ介護現場ではほとんど使用されていないのだろう。「通所介護」は現場では「通い」に、「短期入所」は「泊り」にと和語化されて使われている。

役所職員と相談員に厚生省の言い換え語を高齢者に対して使用する人がいるのは、彼らが扱う行政文書等にこれらの言葉が使われており、その書類に沿って説明する際になどに使っていると考えられよう。文書上のカタカナ語の適正化は、現場の会話にはほとんど影響を及ぼさない

表6 別語の種類

|  | デイサービス  | ショートステイ  | グループホーム  | ケアハウス   | ケアマネジャー   | ホームヘルパー   | ソーシャルワーカー  | ケースワーカー  | ケアワーカー   | 新ゴールドプラン   |
|--|---|--|--|---|---|---|--|--|--|--|
| 訪問介護員<br>17人<br><br>別語記入者数の比率<br>64.7%<br><br>1語あたりの別語の平均数<br>2.2語 | ●日帰り<br>●通い<br><br>★日帰りで遊びに行く<br>★○○(施設名)に1日遊びに行きませんか<br>★○○(施設名)<br>▲デイ  | ●泊り<br>●泊りに行く<br><br>★○○(施設名)に泊りませんか<br>▲ショート  | ●一緒に住む   | ★施設   | ●計画を立てる人<br><br>★○○さん(個人名)  | ★○○さん(個人名)<br>▲ヘルパー(さん)<br>△ヘルプ   | ●相談員<br><br>★○○さん(個人名)                                     | ●相談員<br><br>★○○さん(個人名)                                 | ★○○さん(個人名)   | なし   |
| 介護職員<br>105人<br><br>別語記入者数の比率<br>65.5%<br><br>1語あたりの別語の平均数<br>6.5語 | ●日帰り(サービス・コース)<br>●通いの所<br>●日帰りで通う所<br>●施設に半日くらい通って過ごす所<br>●旧施設に来てリハビリ・入浴等のサービスを受けること<br>★○○(施設名)<br>★歌の会<br>★風呂<br>★山<br>★施設のある地名<br>★日帰りで遊びに行く所<br>★朝迎えに行つて風呂に入ったり体探して夕方に帰る<br>★ボランティアまたお願いします<br>▲デイ | ●(お)泊り<br>●泊りの所<br>●泊ること<br>●短い間泊ること<br>●短期間のお泊り<br>●1日以上泊りで利用する施設<br>●施設に泊る<br>●何日から泊る<br>●1日から2週間ほど施設に泊りリハビリ・レク等をする<br>★旅館に泊るようなもの<br>★短期の人<br>★2、3日泊りに行きましよう<br>▲ショート | ●少人数で生活する所<br>●少ない人数で共同生活を行う場所<br>●5～10人で過ごす所<br><br>▼GH<br><br>使わない                         | ●軽費老人ホームの新しいタイプ<br><br>★別の棟<br><br>★○○(施設名)<br>★歌の会<br>★風呂<br>★山<br>★施設のある地名<br>★日帰りで遊びに行く所<br>★朝迎えに行つて風呂に入ったり体探して夕方に帰る<br>★ボランティアまたお願いします<br>▲デイ | ●相談員さん<br>●介護で困ったことがあったとき相談する人<br>●介護保険に関して専門的な知識を持っている人<br>●デイサービスやショートの手立てを立てたり段取りしてくれる人<br><br>★係りの者<br>★担当の人<br>★○○さん(個人名)<br><br>▲ケアマネ<br><br>使わない                                     | ●介護する人<br>●家に手伝いに来てくれるサービス<br>●家で身の回りの世話をする人<br>●家に行つて掃除洗濯などをしてくれる人<br>●お手伝いしてくれる人<br>●お手伝いさん<br>★○○さん(個人名)<br>▲ヘルパー(さん)<br>?寮母さん | ●相談員(さん)<br><br>★職員さん<br>★お兄さん<br>★お姉さん<br>★担当<br><br>使わない | ●相談員<br><br>★職員さん<br>★お兄さん<br>★お姉さん<br>★担当<br><br>使わない | ●介護(職員・員・者・する人)<br>●寮母さん<br>●施設で身の回りのことをいろいろと世話する人<br><br>★職員さん<br>★お兄さん<br>★お姉さん<br>★○○さん(個人名)<br>△パートさん<br>△ヘルパーさん   | 使わない   |
| 看護師等<br>23人<br><br>別語記入者数の比率<br>65.2%<br><br>1語あたりの別語の平均数<br>4.1語  | ●日帰り<br>●通い<br>●通いで行く所<br>●昼間行つて帰ってくる<br>★○○(施設名)<br>★週に何度かお風呂に入ったりゲームをしに行く所<br>★通つて遊びに行く所<br>▲デイ   | ●(お)泊り<br>●期間限定のお泊り<br>●お泊りにくる<br>●お泊りの施設<br>●お泊る所<br><br>★(期間)で退院<br>▲ショート  | ★自分の家と同じように過ごせる所<br>★泊る所<br>★新しくできた所<br><br>使わない   | ★自分の家と同じように過ごせる所<br>★隣の建物<br><br>使わない   | ●ケアサービスを計画してくれる人<br>●利用の計画を立ててくれる人<br>●調整してくれる人<br>●相談にのってくれる人<br><br>★困ったとき一緒に考えてくれる人<br>★担当の人<br>▲ケアマネ  | ●家に来てお世話してくれる人<br><br>★○○さん(個人名)<br>▲ヘルパー(さん)   | ●相談に乗ってくれる人  | ●相談に乗ってくれる人  | ●介護員<br>●介護の人<br>●日常のお世話をしてくれる人<br>●寮母さん<br><br>★○○さん(個人名)<br>▲ワーカーさん<br>▲ケアさん<br>△ヘルパーさん                              | ●高齢者介護福祉計画<br><br>使わない                                   |
| 相談員<br>33人<br><br>別語記入者数の比率<br>88.6%<br><br>1語あたりの別語の平均数<br>7.2語   | ●通所介護<br>●日帰り<br>●通い<br>●昼間のサービス<br>★○○(施設名)<br>★お風呂<br>★山<br>★昼間遊んで帰る所<br>★日帰りで他の施設へ<br>▲デイ  | ●短期入所<br>●お泊り<br>●短期間のお泊り<br>●短期間の利用ができるサービス<br>●しばらく施設に入ること<br>●2、3日泊つて介護してもらおう<br>★○○(施設名)<br>★山<br>★他の施設への宿泊<br>★一時預かり<br>★しばらく他の所で世話をなませんか<br>▲ショート                  | ●共同生活の家<br>●一緒に生活する所<br>●複数で自炊して泊る所<br>●痴呆の方が家庭のように共同で生活できる所<br>●集団生活<br><br>地域にないの<br>で使わない | ●軽費老人ホーム<br>●介護付住宅<br>●ケア付きマンション<br>★アパートみたいな所<br>★お金はかかるが安心して暮らせる所<br><br>地域にない<br>ので使わない  | ●介護支援専門員<br>●介護についての相談・計画を作成するのが主な仕事<br>●介護保険の利用のお手伝いをする人<br>●プランを作ってくれる人<br>●介護日課作成者<br>●計画を立てる担当者<br>●相談にのってくれる人<br>●取次ぎの人<br>★○○さん(個人名)<br>★担当者<br>★係り<br>★担当の世話人さん<br>★○○(施設名)<br>▲ケアマネ | ●家事や身の回りの世話をしてくれる通いの人<br>●家のことを手伝ってくれる人<br>●掃除洗濯買物をしてくれる人<br>▲ヘルパーさん  | ●社会福祉職員<br>●相談員<br>●指導、相談相手<br><br>★○○さん(個人名)              | ●社会福祉職員<br>●相談員<br>●指導、相談相手<br>★福祉の人<br>★生保            | ●介護(職員・士・員・職)<br>●日常的に介護・介助する人<br>●寮母<br>★寮父<br>★介護<br>★入居<br><br>▲ワーカー<br>△ヘルパーさん<br>△スタッフの人<br><br>?病院施設で困った人の相談に乗る者 | ●国の福祉計画<br>●新しい国の介護計画<br>●国の介護に対する考え方<br>●制度<br><br>使わない |

|  |   |                     |                         |                   |   |   |                             |  |  |         |
|--|---|---------------------|-------------------------|-------------------|---|---|-----------------------------|--|--|---------|
| 事務・他<br>22人<br><br>別語記入者数の比率<br>35.0%<br><br>1語あたりの別語平均数<br>2.2語 | ★サービス名<br>★○○(施設名)<br><br>▲デイ                                       |                     | ●教人の老人と住む家<br><br>▲グループ | ★老人専用アパートのよう<br>な | ●相談に乗ってくれる人                                       | ●お世話してくれる人<br><br>★○○さん(個人名)<br><br>▲ヘルパーさん   | ●相談員<br>●指導員<br>●相談に乗ってくれる人 | ●相談員<br>●指導員<br>●相談に乗ってくれる人<br><br>? 介護員 | ●介護員<br>●寮母さん<br>●お世話してくれる人<br><br>△ヘルパー | 難しすぎ    |
| 役所職員<br>9人<br><br>別語記入者数の比率<br>66.7%<br><br>1語あたりの別語平均数<br>1.7語  | ●通所サービス<br>●且補りのサービス<br><br>●施設へ行ってサービスを利用する<br><br>●送迎があり施設で日中を過ごす | ●短期入所<br>●施設で数日宿泊する | ●痴呆性老人<br>共同生活介護        |                   | ●介護支援専門員<br>●介護保険を利用しやすいようお手伝いする人<br>●相談にのってくださる方 | ●訪問介護員<br>●家に訪問し介護や家事のお手伝いをする人<br><br>▲ヘルパーさん |                             | ★役所の担当者                                  | ●施設の職員<br>●寮母さん                          | ●国の福祉計画 |

【●は辞書の説明、★は場面を共有している人の中で使われる説明、または問かけの形、▲はカタカナ略語、△は略語ではないカタカナ語、▼はローマ字の略語、?は間違っていないかと思われる説明。下線をひいた語は厚生省の言い換え語。左欄、1語あたりの別語平均数とは1つのカタカナ語に付された別語数の、10語のカタカナ語における平均値である。】

ということが分かる。

### 3.3.2. 辞書の説明と場面依存語句

厚生省の言い換え語においては大差のない役所職員と相談員であるが、2者の間には大きい差異が存在する。例えば、役所職員の「デイサービス」の別語を見ると、厚生省の言い換え語とその辞書の説明だけである。それに対して、相談員の別語には「お風呂、山、○○(施設名)、昼間遊んで帰る所」というような辞書の説明に収まらない語(表6の星印を付した語)が並ぶ。これらは個別の生活場面で使用されている言葉であり、その場面を共有するものには分かりやすい言葉なのであろう。このような場面依存語句は「デイサービス」以外の語を見ても、「ケースワーカー」を「役所の担当者」と言い換えている例を除いては、役所職員の別語には現れない。役所の管轄地域には複数の施設があるのが普通であるから、個別の生活場面が現れないのであろう。裏を返せば、このグループは高齢者と生活の場を共有していない、と言えるのかもしれない。

場面依存語句が多いのは、介護職員と相談員である。訪問介護員と看護師等がそれに続くが、訪問介護員は施設名と個人名が場面依存語句の8割を占める。事務・他も場面依存語句は少なく、あっても固有名詞が多い。役所職員は上述のとおり、場面依存語句は1語のみである。

場面依存語句の中には、当然のことながら、場面を共有していない者にはまったく理解できないものもある。表6の中で、介護職員の欄にある「ボランティアまたお願いします」などがその例であろう<sup>13</sup>。

なお、辞書の説明や場面依存語句を使って、カタカナ語を1語でも分かりやすく言い換えている介護サービス提供者は110人にのぼり、全体(209人)の52.6%を占める。これらの人々はカタカナ語では分からないと思われる高齢者には分かるような言葉で言い換える努力をしているわけである。しかし、残りの99人(47.4%)はそのような努力をしていない。

### 3.3.3. カタカナ略語

カタカナ語の別語として挙げられた言葉の中で目に付くのは、カタカナ語の略語（表6で黒い三角印を付した語）である。カタカナ略語を1つでも別語として挙げた人は、別語を挙げた136人中82人と6割を超えている。さらに、略語だけを別語として挙げた人は26人に上る。

略語の問題は、たとえば「デイサービス」が分からない人に「デイ」と言ったらなおさら分からないという点である。略語は分かっている人にとっては大変便利なものであろうが、分からない人には酷なものとなる。使うのであれば、相手が理解しているかを見極めた上で使うべきものである。その点の配慮があるのか、略語を聞いた高齢者が理解しているのかという点についてはデータがないので不明であるが、介護現場での使用と被介護高齢者の理解の間に差が存在するであろうことは容易に想像できよう。略語を多く使うのは看護師等で6語（中でも療法士が6語、看護師は3語）、次いで相談員5語、介護職員と事務・他が4語、訪問介護員が3語と続き、1語しか使わないのが役所職員である。

表7 職種別 「カタカナ略語」の使用状況

| 職種<br>(グループ) | デイ<br>サービス | ショート<br>ステイ | グループ<br>ホーム | ケアマネ<br>ジャー | ヘルパーさん<br>ホームヘルパー | ワーカー<br>ケアワーカー | ケアさん<br>ケアワーカー |
|--------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------------|----------------|----------------|
| 訪問介護員        | ○          | ○           | ×           | ×           | ○                 | ×              | ×              |
| 介護職員         | ○          | ○           | ×(GH)       | ○           | ○                 | ×              | ×              |
| 看護師等         | ○          | ○           | ×           | ○           | ○                 | ○              | ○              |
| 相談員          | ○          | ○           | ×           | ○           | ○                 | ○              | ×              |
| 事務・他         | ○          | ○           | ○           | ×           | ○                 | ×              | ×              |
| 役所職員         | ×          | ×           | ×           | ×           | ○                 | ×              | ×              |

別語として1人でも挙げている場合は○、回答がない場合は×

6グループすべてから略されるのは「ヘルパー（さん）」、5グループが「デイ」「ショート」、3グループが「ケアマネ（さん）」2グループが「ワーカー（さん）」、1グループだけで略されるのが「グループ」、「ケアさん」である。「デイサービス」「ショートステイ」「ホームヘルパー」「ケアマネジャー」「グループホーム」は高齢者に対して使用する語の1位から5位を占めており、それらよく使われる語が略されるのは自然の成り行きである。しかし、前述したように「ホームヘルパー（介護サービス提供者の対他使用率と被介護高齢者の理解度の差12.3）」も「デイサービス（23.6）」、「ショートステイ（46.7）」、「ケアマネジャー（20.4）」、「グループホーム（17.0）」も介護サービス提供者が高齢者に使う対他使用率より介護を受けている高齢者の理解度のほうが低く、高齢者が理解していないのに介護現場で使われている可能性が高い言葉である点に注意すべきであろう。

なお、カタカナ略語ではないが、介護職員の中に、「グループホーム」の別語として「GH」とアルファベット略語を書いた回答があった（表6では下向きの黒三角を付した）。「高齢者に話すときに別の言葉を使うことがある場合はどのような言葉を使いますか」という問に対する回答であるから、「ジーエイチ」と言うのであろうか。これも一種の場面依存語句かもしれないと思

ったが、無記名のアンケートのため回答者が特定できず確認できなかった<sup>14</sup>。

#### 3.3.4. 職種別カタカナ語・別語使用状況のまとめ

役所職員は高齢者に対して使うカタカナ語が10語中5.3語と最も多い。別語記入者率は66.7%と相談員に次いで高かったが、別語の種類は最も少なく、厚生省の言い換え語か辞書の説明がほとんどであった。役所の文書にはカタカナ語と厚生省の言い換え語が用いられているので、立場上当然の結果であろう。なお、場面依存語句と略語の使用が1語のみであった点は特筆すべきである。

相談者は高齢者に対して使うカタカナ語が3.6語と介護職員に次いで少なく、自身が使うカタカナ語における割合（使用語数率）が最も低い。別語記入者率も88.6%と格段に高く、別語は厚生省の言い換え語から個別の生活場面に依存する語まで幅広く使っている。略語も5語と多用している。多様な感があるのは、さまざまな高齢者を相手に相談業務から役所の文書作成まで行う職種を反映しているからであろうか。

高齢者に接する時間の長い介護職員と看護師等のグループは、高齢者に対するカタカナ語使用の配慮や別語記入者率はほぼ同じである。場面依存語句は介護職員のほうが豊富である。看護師等は略語を多用するという結果になっている。

訪問介護員は高齢者に対して使うカタカナ語が4.1語と役所職員に次いで多く、介護職員より平均で1語も多い。別語の種類も2.2語と役所職員に次いで少ない。訪問介護員の別語の特徴としてはカタカナ語の説明が少なく固有名詞が多いことである。

事務・他は高齢者との接触も短いせいも、役所職員、訪問介護員に次いで高齢者に対するカタカナ語の使用率（対他使用率）が高く、別語記入者率は35.0%と最低であり、別語の種類は2.2語と訪問介護員と同様で、役所職員に次いで少ない。

介護サービス提供者と一口に言っても、職種によってカタカナ語使用や別語の種類にかなりの差があることが分かった。同じ職種でも人によって差があるのであろうが、おおよその傾向は見て取れる。例外はあるものの、接する時間の長さや高齢者に理解を求める度合などがカタカナ語の使用に影響を与えていることが分かる。

#### 3.4. カタカナ10語の使用状況

次にカタカナ10語それぞれの使用状況をまとめておこう。カタカナ語の使用状況としては以下のものが考えられる。例として「デイサービス」の場合を示す。

- a：カタカナ語は使わず、別語も使わない。つまり、その言葉そのものを使わない。
- b：カタカナ語は使わないが、別語（説明）は使う<sup>15</sup>。例＊「日帰り、通い等」
- c：カタカナ語は使うが、別語は使わない。例＊「デイサービス」
- d：カタカナ語も使い、別語も使う。
  - d-1：別語は説明のみ使う。例＊「デイサービス・日帰り等」
  - d-2：別語は説明も略語も使う。例＊「デイサービス・日帰り等・デイ」

d-3：別語は略語のみ使う。 例＊「デイサービス・デイ」

これらを組み合わせて表にしたものが表8である。

表8 カタカナ10語の使用者数と別語回答者数（総数比）

|           | 対他使用者数<br>(%) | 別語回答者数<br>(%) | 別語①<br>説明 | 別語②<br>略語 | カタカナ語+略語<br>使用者数<br>(%) |
|-----------|---------------|---------------|-----------|-----------|-------------------------|
| デイサービス    | 182 (87.1)    | 73 (34.9)     | 47        | 37        | 117+26=143 (68.4)       |
| ショートステイ   | 160 (76.6)    | 97 (45.0)     | 66        | 40        | 101+26=127 (60.8)       |
| ホームヘルパー   | 157 (75.1)    | 80 (38.3)     | 24        | 66        | 83+58=141 (67.5)        |
| ケアマネジャー   | 96 (45.9)     | 52 (24.9)     | 36        | 19        | 61+17=78 (37.3)         |
| グループホーム   | 60 (28.7)     | 22 (10.5)     | 20        | 2         | 50+2=52 (24.9)          |
| ケアハウス     | 46 (22.0)     | 12 (5.7)      | 12        | 0         | 42+0=42 (20.1)          |
| ケアワーカー    | 16 (7.7)      | 57 (27.3)     | 55        | 3         | 7+2=9 (4.3)             |
| ケースワーカー   | 13 (6.2)      | 23 (11.0)     | 23        | 0         | 11+0=11 (5.3)           |
| ソーシャルワーカー | 6 (2.9)       | 24 (11.5)     | 24        | 0         | 5+0=5 (2.4)             |
| 新ゴールドプラン  | 3 (1.4)       | 6 (2.9)       | 6         | 0         | 3+0=3 (1.4)             |

【対他使用者数は高齢者に対してカタカナ語を使うと回答した人数（c，d）とその総数209人比。別語回答者数はカタカナ語を使う使わないにかかわらず，別語を記入した人数（b，d）とその総数比。別語①説明は辞書的説明及び文脈依存語による説明をしている人数（b，d-1，d-2）。別語②略語は略語を別語として挙げた人数（d-2，d-3）。カタカナ語+略語使用者数はカタカナ語のみを使用する人数+カタカナ語と略語のみを使用する人数（c，d-3）とその総数比】

10語のうち，介護サービスの現場で最も多用されるカタカナ語（表⑧の「対他使用者数」。総数比は表4「高齢者にも使う（対他使用率）」と同じ）は，209人中182人が高齢者に対して使うとした「デイサービス」である。160人の「ショートステイ」，157人の「ホームヘルパー」がそれに続く。カタカナ語を使わない場合にどのような言葉を使うかという別語を書いた人が多かった（表8の「別語回答者数」）のは94人の「ショートステイ」，80人の「ホームヘルパー」，73人の「デイサービス」である。この3語はカタカナ語もよく使われるが，別の言葉でも表現される場合が多いということになる。しかし，カタカナ語のみを使い別語を使わない人とカタカナ語のほかにカタカナ略語だけを使う人の合計（「カタカナ語+略語使用者数」。この数値は表8の最右欄）を見ると，「デイサービス」143（68.4%），「ホームヘルパー」141（67.5%），「ショートステイ」127（60.8%）と総数の6割以上を占める。これらはいわばカタカナ語を言い換えることをしない人の割合を示す数値である。介護サービスを受けている高齢者の理解度（表4の「被介護高齢者が分かる」）と比べるとそれを上回る数値になっており，被介護高齢者に理解されていないのにカタカナ語または略語を使用している可能性が高い。他の語についてみても，被介護高齢者の理解度が上回っているのは「ソーシャルワーカー」だけであり，「3.2.1介護サービス提供者の使用状況—全体」で見た「介護サービス提供者の配慮と被介護高齢者の理解の差」を裏付ける結果

となっている。

「ケアマネジャー」はほとんどの項目において上記3語より数値は低いが、傾向としては上記3語と同じである。

「グループホーム」と「ケアハウス」は注7と注10に述べたとおり「そのような施設が地域にないので使用しない」という回答が見られた。この2語の数値は施設の有無が関係しており、カタカナ語使用だけの問題ではない。施設が増えれば数値は上がるであろう。別語の説明も少なく、カタカナ語のみまたはカタカナ語と略語のみを使うとする介護サービス提供者の割合は介護サービスを受けている高齢者の理解度を上回っている。

「ケアワーカー、ケースワーカー、ソーシャルワーカー、新ゴールドプラン」はカタカナ語を使用する人よりも別語を挙げた人のほうが多い。これらの語は介護サービス提供者の対他使用率も被介護高齢者の理解度ともに1割を下回っており、カタカナ語でなく和語漢語を使って話したほうが分かりやすい言葉だと言えるのではないだろうか。特に、「新ゴールドプラン」は別語記載欄に「使わない、高齢者との話題に上らない」と書いた介護サービス提供者が8人、「難しすぎ、？」と書いた人が3人いた。「新ゴールドプラン」をカタカナ語のまま高齢者にも使うと回答したのは3人だけである。厚生省は愛称としたが、介護現場ではほとんど使用されておらず、認知されているかどうかとも疑わしい。そのような場合には、別語として挙げられた「国の介護（福祉）計画」を使用するほうが分かりやすいであろう。

なお、カタカナ語の別語として挙げられた語にも触れておく。「ソーシャルワーカー、ケースワーカー」を「介護員」とするような間違いのほかにも、「ショートステイ」を「一時預かり」、「ケアワーカー」を「寮母」とするような問題が含まれている。「寮母」の使用者は20人で、そのうち20代の人も8人おり、年代は関係ないようである。「寮母」に対抗して「寮父」とする回答も1例あった。「介護員」よりも「寮母」のほうが高齢者には通じやすいのだろうか。

### 3.5. 高齢者の声・介護サービス提供者の声

質問票に回答するにあたって、カタカナ語について何か意見があれば書き添えてほしいと依頼していたところ、高齢者用質問票は63人分（333人中18.9%）に、介護サービス提供者用質問票は4人分（209人中1.9%）に記入があった。この数値の差は聞き取り調査かアンケート調査かという違いや回答する時間的余裕も影響していると考えられるが、カタカナ語について意見があるのは高齢者のほうだと言っても良いであろう。記入内容をまとめると次のようになる。

まず、介護サービス提供者4人の意見は3種類に分けられる。1つめは「もっと勉強しなければならない」というようにカタカナ語の存在を容認する意見1人、2つめは「日本語、漢字ばかりでも困る」というカタカナ語擁護1人、3つめは「分かりにくい」「言葉に慣れるのが大変」という2人である。カタカナ語擁護の回答者の真意は、無記名のアンケートのため個人を特定できず分からないが、その回答者の対高齢者使用カタカナ語数は3語と少ない<sup>16</sup>。なお、今回の調査を見る限りでは、介護サービス提供者からは「高齢者と話すときにカタカナ語では通じにくいので考えなおしたほうがよい」といった改善論は出てこなかった。また、「分かりにく

い」という否定的な意見も2人だけであった<sup>17</sup>。

次に、高齢者の意見は大きく3つに分けられる。1つめは「カタカナ語は難しい言葉が多すぎる」という否定的意見で63人中52人。2つめは「分からなくて恥ずかしい」という意見で8人。3つめは「分かるよう勉強している」という肯定的意見で3人。この結果からは、意見を述べた高齢者のうち、多くはカタカナ語に問題を感じていると言えよう。

さらに、1つめの否定的意見を詳しく見てみよう。否定的意見もいくつかに分けられる。まずは「難しい言葉だね、まだ使わないよ」という意見に代表されるように、まだ介護保険を利用する環境にないので関心がない、というものである(5人)。次に、「雨後のたけのこのようにできた外来語は本当に困る。が、どうしても知っておいたほうがいい言葉はカタカナ語辞典を引いて調べている」というように現状に不満を抱きながらも前向きに取り組んでいる、というものである(5人)。残る42人はさまざまな表現を用いているが、「カタカナ語ではなくて和語漢語で分かりやすく話してほしい」というものである。たとえば、「どうしてもそんなに難しい言葉を言いたいかねえ」「年いってる者にそんな言葉つこうたらあかん」「英語で言われても年寄りには分からない」「こういう分からない言葉を使われると腹が立つ。もっと分かりやすい日本語にしてほしい」「これらの言葉が和製英語かもしれないと考えると、言語に関する安直な考え方のような気がする」「日本人は日本語を大事にしてほしい」「日本語で表現してほしい。使うほうは使いやすくだろうが、第3者にはよく分からない」「もっと分かりやすい心のこもった言葉をお願いします。このままでは年よりは早く死んでしまえといっているようです。私だけのヒガミでしょうか」「心あるなら分かりやすい言葉を使ってほしい」などである。このうち「第3者にはよく分からない」という意見の「第3者」という言葉に、本来介護保険は高齢者のためのものであるのに、言葉の上では高齢者は疎外されているという実感が込められているのではないだろうか。

否定的意見の年齢の内訳は52人中60代が18人(63人中28.6%)、70代が17人(131人中13.0%)、80代が12人(111人中10.8%)、90代が3人(28人中10.7%)、年齢不詳2人(別紙に意見だけ記入していたため)となっており、若い年代ほど否定的であると言える。カタカナ語10語の平均理解度は60代が44.8%、70代33.9%、80代20.7%、90代12.5%と若いほど高いが、理解しているから肯定的であるとは言えないようである。

なお、質問票に記入がなかった人は現状に満足していると考えるのは早急であろう。特に高齢者の回答はほとんどが聞き取りをした人による代筆であるので、面倒を避けた人も少なくないと推測される。また、調査の趣旨にありのままに回答してほしいと書いたにもかかわらず、回答にあたり「分かったふりをする」高齢者が依然として存在したことも聞き取りをした人によって記述されている。言いたいことを言わない、言うのが恥ずかしいといった「声なき声」にも耳を傾ける必要があろう。

#### 4. おわりに

カタカナ介護用語に関する介護現場の実状を高齢者と介護サービス提供者への質問票の結果

を分析しながら見てきた。介護現場ではカタカナ語、カタカナ略語、カタカナ語の辞書の説明、そして生活場面に即した言い換え語と何種類もの言葉が併用されている。カタカナ語に関して介護サービス提供者は、自身の日常生活での使用より高齢者に対する使用のほうが少なくなっている、ある程度配慮して使っていると言える。また、カタカナ語を使う一方で、10語のうち1語だけでも、別語として辞書の説明や場面依存語句を使用すると回答した人が半数以上存在する点も評価できよう。しかし、今回の調査では、介護サービス提供者のうち、サービスを受けている高齢者に対してカタカナ語やカタカナ略語だけを使う人の割合が、当のサービスを受けている高齢者の理解度を上回っている語が10語中9語あり、高齢者が分からないのにカタカナ語やカタカナ略語を使用している可能性が高いことも分かった。また、カタカナ語の使用についての感じ方も、この質問票の結果を見る限りでは、介護サービス提供者と高齢者の間には埋めがたい溝があるようである。高齢者の中にはカタカナ語も勉強しなければと前向きな人もいるが、それ以上にカタカナ語に拒否反応を示す人が多いのも事実である。この現状を介護サービス提供者がどの程度認識し、配慮しているのか定かではないが、カタカナ語の対他使用率、カタカナ略語の使用、カタカナ語に関する意見の少なさなどを考えると、認識も配慮もまだ十分なものだとは言えないであろう。

なお、カタカナ語使用の適正化を図った厚生省の試みが介護現場でどう扱われているかといえば、それらの言葉の多くは役所文書における使用でしかなく、主に役所文書作成に関わる役所職員や介護支援専門員が使うだけにとどまっている。厚生省の通知内容は、厚生省作成文書におけるカタカナ語の適正化であったので、厚生省のねらいは達成されているのかもしれない。しかし、現場ではこれらの言い換え語はカタカナ語の別語の種類を増やし、介護用語を混沌とさせていることに一役買っているに過ぎない。

この原因は、一つには先にカタカナ語が流布された点にあらう。「デイサービス、ショートステイ、グループホーム、ケアハウス、ホームヘルパー、新ゴールドプラン」は『官公庁のカタカナ語辞典』によれば和製英語であり、誰かが造語して流布したものである。これらがすでに現場で働く人々に使われていたところへ、新しく言い換え語を提供しても、その定着を図るのは難しいであろう。また、一つには言い換え語そのものに問題があると考ええる。今回対象にした言い換え語のうち、介護現場で多用されているのは「日帰り（介護）」だけである。これは文書上の使用だけに限って言い換え語を作成しても、それが広く使われることはない、ということを示唆している。文章語と会話語の乖離を図るのであれば別であるが、高齢者や介護サービス提供者の便宜を図るのであれば、今後は話し言葉での使用に耐えうる言い換え語を作成することが肝要なのではないだろうか。

しかし、何よりも大切なのは、個人個人が「相手に分かる言葉で伝える」ことであろう。そのためには自身が使っている言葉を吟味し、相手に理解されているかを見極めながら会話を進める姿勢が不可欠である。

今回の調査は、調査対象者間に人数差があり、また地域に偏りがあることも否めない。さらに介護サービス提供者でもなく高齢者でもない人々の調査結果も比較対象として有効であろう。

全国規模での調査については今後の課題である。

#### 注

1. これら9語を取り上げた意図について朝日新聞社に問い合わせたが、記事が3年前であるため筆者が判明せず回答できない、との答えであった。
2. 「カタカナ語」にはカタカナ表記された語を指すという意味もあり、その意味においては和語、漢語、外来語、混種語すべてが「カタカナ語」となりえるのであるが、本稿では「カタカナ語」を外来語（和製語を含む）の意味で使用する。「カタカナ語」を使用する理由は、朝日新聞の記事や厚生省の通知が「カタカナ語」を用いているので、統一を図るためである。
3. 1997年通知で取り上げている語数は①が22語、②が16語、③が7語の計45語である。1998年通知は福祉関係10語、医療関係18語、衛生関係6語、科学関係3語、情報関係7語、一般用語20語、その他1語の計65語である。
4. 中山（2001）は、1997年通知と1998年通知で取り上げられたカタカナ語が『平成10年版厚生白書』と『平成11年版厚生白書』において、適正化が図られているのかという観点で使用状況の比較を行っている。本稿対象語のうち中山（2001）で取り扱っている語は「デイサービス、ショートステイ、ケアハウス、ケアマネジャー、ホームヘルパー、ケースワーカー、新ゴールドプラン」の7語である。このうち、『10年版』より『11年版』のほうがカタカナ語使用状況が悪くなっている語または、悪いままの語は「デイサービス、ショートステイ、ケアハウス、ケアマネジャー、ホームヘルパー、新ゴールドプラン」の6語である。「ケースワーカー」についてはカタカナ語も「保健福祉相談員」という言い換え語もどちらも『10年版』『11年版』さらに本稿対象の『12年版』にも見られない。介護カタカナ語は総じて適正化されず悪化している語が増えていると言える。
5. 65歳以上を高齢者としたのは、『平成12年版厚生白書』p.10のコラム「65歳以上を「高齢者」と考える見方について」に基づく。
6. 配布数は全部で812部で、高齢者用448部、介護サービス提供者用364部である。配布先は個人と介護施設である。個人の272部は個人がアンケート票を必要な分だけコピーし調査を行って筆者に返送してくれた数であり、配布数と回収数が同じになる。施設へは高齢者用220部と介護サービス提供者用320部合わせて540部配布した。施設の回収数（率）は高齢者125部（56.8%）、介護サービス提供者187部（58.4%）である。個人の回収数と施設の回収数の合計は高齢者用が353部で介護サービス提供者用が231部となる。そのうち、無効回答は高齢者用20部（内訳は年齢不足1部、介護職経験者9部、回答欠落10部）、介護サービス提供者用22部（すべて回答欠落）である。
7. 後述するように、在住地域に施設があるかないかで「ケアハウス」や「グループホーム」などの理解度の差は見られるが、在住地による理解度の差は見られなかった。
8. 「ホームヘルパー」と「デイサービス」については、厚生省の通知では「訪問介護員（ホームヘルパー）」「日帰り介護（デイサービス）」と併記するとしているにもかかわらず、『平成11年版厚生白書』では併記のほかにカタカナ語のみの使用が出現している。さらに、「1. はじめに」で指摘したとおり、「ホームヘルパー」は『平成12年版白書』ではカタカナ語のみの使用だけになっている。白書が通知に逆行する理由は高齢者の理解度（「ホームヘルパー」75.7%、「デイサービス」64.9%）にあるのかもしれない。
9. 表3の理解度は全高齢者333人のものであり、表4は在宅や施設で介護サービスを受けている

高齢者137人のものである。したがって数値は異なっている。

10. 「グループホーム」と「ケアハウス」については、その施設が地域にないので使わないという回答も少なからずあった。この2語の数値は、施設の有無が影響しており、純粋にカタカナ語の使用状況を表しているのではない。
11. 今回の調査では、介護サービス提供者がどのような高齢者に対してカタカナ語を使用しているかというところまで調査を行っていない。カタカナ語が分かる人にだけ使い、分からない人には使わないという人も多いのかもしれない。しかし、ここではそういったことを一切無視して、介護サービス提供者が高齢者に対して使うカタカナ語の割合（対他使用率）と介護を受けている高齢者の理解度を数値の上で単純に比較した。「3.4カタカナ10語の使用状況」において、高齢者に対してカタカナ語とカタカナ略語しか使わないとする介護サービス提供者の数値があるが、その数値と高齢者の理解度の比較結果も同じであり、傾向は見て取れると判断した。
12. ただし、「ソーシャルワーカー」にその可能性がまったくないというわけではない。
13. この「ボランティアまたお願いします」の意味について、筆者がある介護職員に尋ねてみたところ、次のようなことであった。「この人が担当している高齢者は介護サービスを受けるといってプライドが傷つけられるので、サービスを受けに来るのではなく、逆にボランティアをしに来る、ということにしているのだろう」。つまり、何かを作る、ゲームをする等のボランティアをしていただいた御礼としてお昼をごちそうしお風呂に入らせていただく、という形にしているわけである。このようなことは往々にしてあるそうである。
14. 筆者が、その回答者と同じ施設で働くある介護職員に「GH」で高齢者に通じるかどうか尋ねてみたが、たぶんどの高齢者にも通じないであろう、ということであった。
15. 「カタカナ語を使わないが、別語としてカタカナ略語を使う」と回答した人も少なくなかったが、カタカナ略語はカタカナ語であると考え、そのような回答はすべて「カタカナ語も使い別語も使う。別語は略語のみ使う」に直した。
16. カタカナ語を擁護する、この回答者の真意を数名の介護サービス提供者に聞くと、「カタカナ語を新たにどんどん使えばよいというのではなく、すでに使い慣れているカタカナ語については、それが便利なので、和語漢語に言い換えるという意見には全面的には賛成しがたいのだろう」ということであった。
17. 但し、カタカナ語を間違えて説明している回答があることや、「もっと勉強しなければ」という意見があることを考えると、介護サービス提供者はカタカナ語について簡単だと思っているわけではなさそうである。

#### 参考文献

- 厚生省監修（2000）『平成12年版厚生白書』ぎょうせい
- 下河辺淳監修（1998）『官公庁のカタカナ語辞典第2版』三省堂
- 鈴木幸雄編（2002）『介護福祉用語辞典ハンドブック』保育社
- 中山恵利子（2001）『『厚生白書』のカタカナ語』『日本語科学』10 p.107 - 127 国立国語研究所
- 文化庁文化部国語課（2000）『平成11年度国語に関する世論調査』大蔵省印刷局
- 三浦文夫・竹内孝仁編著（2001）『介護サービスの基礎知識』自由国民社
- 山縣文治・柏女靈峰代表（2002）『社会福祉用語辞典』ミネルヴァ書房

## 謝 辞

調査にあたっては、多くの方々にご協力をいただきました。アンケートにご回答いただいた方々、高齢者への聞き取り調査をしてくださった方々、友人知人に連絡し質問票をお配りいただいた方々にこの場を借りて御礼申し上げます。また、社会福祉法人に勤める津幡佳伸氏、介護施設で働く高橋令子氏には多くの労をお執りいただきました。記して感謝申し上げます。

(投稿受理日：2002年10月16日)

(改稿受理日：2003年3月10日)

---

中山 恵利子 (なかやま えりこ)

阪南大学国際コミュニケーション学部

580-8502 松原市天美東5-4-33

eriko@hannan-u.ac.jp

資料 1

介護用語に関するアンケート

- 年齢： \_\_\_\_\_ 歳
- 性別： 男 女
- 住居形態 ① 独居 ② 夫婦二人 ③ 親世代と同居 ④ 子や孫世代と同居  
⑤ 施設入居 ⑥ その他 ( )
- あなたは現在介護サービスを受けていますか。受けている人はどのようなサービスを受けているか  
お答えください。  
・はい →どのようなサービス ( )  
・いいえ
- 次の10個の介護に関する言葉について、それぞれABCの質問にお答え下さい。  
A：その言葉を聞いたこと（または読んだこと）がありますか  
B：その言葉の意味を知っていますか（具体的にどんなものが説明できますか）  
C：その言葉をあなた自身も使いますか

| 介護用語      | A<br>聞いたことがある | B<br>意味を知っている | C<br>自分も使う |
|-----------|---------------|---------------|------------|
| デイサービス    | ある ない         | 知っている 知らない    | 使う 使わない    |
| ショートステイ   | ある ない         | 知っている 知らない    | 使う 使わない    |
| グループホーム   | ある ない         | 知っている 知らない    | 使う 使わない    |
| ケアハウス     | ある ない         | 知っている 知らない    | 使う 使わない    |
| ケアマネージャー  | ある ない         | 知っている 知らない    | 使う 使わない    |
| ホームヘルパー   | ある ない         | 知っている 知らない    | 使う 使わない    |
| ソーシャルワーカー | ある ない         | 知っている 知らない    | 使う 使わない    |
| ケースワーカー   | ある ない         | 知っている 知らない    | 使う 使わない    |
| ケアワーカー    | ある ない         | 知っている 知らない    | 使う 使わない    |
| 新ゴールドプラン  | ある ない         | 知っている 知らない    | 使う 使わない    |

ご協力ありがとうございました。

資料 2

介護用語に関するアンケート（介護サービス提供者用）

- 年齢： \_\_\_\_\_ 歳 2. 性別： 男 女
- あなたのご職業は何ですか。（兼業されている場合は全てに丸をつけてください）  
①ケアマネージャー ②ホームヘルパー ③ケアワーカー（施設介護職員）  
④ソーシャルワーカー ⑤その他 ( )
- 現在の仕事内容について簡単にご説明ください。( )
- 職歴（高齢者福祉に関する職業全て含みます）は何年ですか。 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ か月
- 現在要介護者とは週に何時間程度接していますか。約 \_\_\_\_\_ 時間
- 次の10個の介護に関する言葉について、それぞれABCの質問にお答え下さい。  
A：その言葉を普段使っていますか  
B：その言葉を高齢者に話すときに使いますか（相手によって違う等の場合でも「使う」にしてください）  
C：高齢者に話すときに別の言葉を使うことがある場合はどのような言葉を使いますか  
（その言葉をそのままお書きください）

| 介護用語      | A<br>普段使う | B<br>高齢者にも使う | C<br>どのような言葉を使うか |
|-----------|-----------|--------------|------------------|
| デイサービス    | 使う 使わない   | 使う 使わない      |                  |
| ショートステイ   | 使う 使わない   | 使う 使わない      |                  |
| グループホーム   | 使う 使わない   | 使う 使わない      |                  |
| ケアハウス     | 使う 使わない   | 使う 使わない      |                  |
| ケアマネージャー  | 使う 使わない   | 使う 使わない      |                  |
| ホームヘルパー   | 使う 使わない   | 使う 使わない      |                  |
| ソーシャルワーカー | 使う 使わない   | 使う 使わない      |                  |
| ケースワーカー   | 使う 使わない   | 使う 使わない      |                  |
| ケアワーカー    | 使う 使わない   | 使う 使わない      |                  |
| 新ゴールドプラン  | 使う 使わない   | 使う 使わない      |                  |

ご協力ありがとうございました。

# Situational use of Katakana in long-term care service work

**NAKAYAMA Eriko**

**Hannan University**

## **Key words**

carework vocabulary, katakana, the elderly,  
long-term care service workers, degree of understanding

## **Abstract**

In 1997 and 1998 the then Ministry of Health and Welfare issued guidelines concerning the appropriate use of katakana. However, the vocabulary employed in the Long-term Care Insurance System adopted in 2000 is still noticeably rich in katakana expressions. Using questionnaires and interviews directed at both the elderly and at long-term care service workers, I have attempted to assess to what extent katakana expressions are used toward the elderly and to what extent they are understood.

The following findings were made:

- I) When long-term care service workers are talking to their clients, regular katakana expressions are indiscriminately mixed with katakana abbreviations, lexical explanations of katakana, and improvised paraphrases based on the particular circumstances of each case.
- II) Though long-term care service workers for the elderly seem to try to be careful in their use of katakana, there remains a strong possibility that katakana will continue to be used despite its not being understood.
- III) The paraphrases recommended under the Ministry of Health and Welfare guidelines are not much used by long-term care service workers to their clients.
- IV) A considerable number of the elderly feel an instinctive dislike for katakana.