

宮崎学園短期大学の学生たちが敬語に出逢うとき

——2010年度のアンケート調査から——

On the case that our students come across ‘the honorific’

——From the survey for 2010——

塚 本 泰 造

1 学生でいる間は敬語がマスターできない？——短期大学生の両義性

学生たちが敬語を習得すること、私たち教師の立場からすれば、19歳20歳の若者たちに授業等を通して敬語を学ばせ、社会人レベルにまで何とか引き上げようとする、こうした教育的な行為には、学生であるがゆえの限界があると多くの研究者が指摘しています。

たとえば、荻野（1998）では、若者たちが学校を卒業して大人の社会（コミュニケーションパターン）に入っていくことについて、

しかし、大人のコミュニケーションパターンといっても、だれか先生がいるわけではなく、自分で切り開き、学習し、身に付けていくものなのである。

と述べています。柴田（2004）においても、「現代社会では人間関係が複雑で、流動的なので、ある場面でどう言ったらいいかという判断は、教科書で文型を覚えてただけではできない」ので、敬語を習得するためには「人間関係に対する知識や経験が不可欠」としています（14頁）。教室内の活動だけでは習得は難しいということになります。井上（1999）では、「敬語については、一〇代はまだ完全な日本語の話し手とはいえないという事実」を指摘しています（148頁）。したがって、若者たちを、「若者ことば」に代表されるような、珍奇なそして崩れた日本語の使い手として捉えて、日本語の将来を「憂える」ことには問題があると付け加えてもいます（注1）。

なぜこうした限界があるかは、加藤（2007）が指摘するように、「尊敬語や謙讓語を含む敬語をうまく使わなければならないのは主に学校を終えた社会人」なのであって、「実用的な敬語の知識は学校ではほとんど教えられないし、社会に出る以前の子どもにしてみれば教えられても使う機会が無い」（109頁）ことに原因があると言えるでしょう。

一言で言えば、敬語を教えるには、学校という環境は旗色が悪いということになりそうです。なぜなら、学校は若者たちを生徒・学生として扱う社会でもあるからです（注2）。

では、敬語教育とは、極端に言えば、せいぜい、すぐには役に立たない、敬語という文法と語彙の知識と、いわゆる心がけを大切にせよという結論とで、作られることになるのでしょうか。にわかに学校無効論に与するのともためらわれず。

というのも、(短期) 大学では限られた年数で学生たちを社会人として成長させること、「世に出る」準備を整えさせることがゴールなのであって、卒業はその結果もしくは証しに過ぎないと考えるからです。学生たちは2年間で「学生言葉から卒業する」(梅島・牧野(1988)45頁)ことが求められます。「子どもから大人へと移っていく時期、だからこの時期には「知らない人とちゃんと話す」ということをマスターしないとイケない」(橋本(2005)111-112頁)のは、ゆるがせにできないことでしょう(注3)。

問題はおそらく、「学生」の捉え方にあるのではないのでしょうか。学生イコール社会に出ていない者とみなすのは、普通は正しいですが、しかし、それは実社会を日常的に経験していないということではありません。

よくみると、(短期)大学生の大半はアルバイトや卒業前の研修を経験しており、また宮崎学園短期大学であれば、バイト経験がなくても、かなりの期間、さまざまな実習(保育園・幼稚園・小学校・中学校・企業・病院など)を経験します。最近、不景気であることを除いても、世の中が、学生ではあるけれど(あるがゆえに)、若者たちを職場ですぐ使える人材にするために、実社会の場に早めに慣れさせておこうとする傾向にあるのは事実でしょう。特に、短期大学生の場合は、世に出るための実社会体験が深く早めに求められることになるかと思います。

そこで本稿は、短期大学生を、いわば一方の足を社会におろした、両義的な存在にとらえた上で、彼らがどのような「敬語」をイメージし、現実は何を体験しているかを、アンケート調査を通して考えてみようとするものです。

2 調査の概要

敬語に関する調査について、熊谷(2007)は重要な指摘をしています。

敬語や敬語意識に関する調査においては、まず、「敬語」というだけで万人が同じイメージを抱くという発想に疑いを抱くことから始める必要がある。

なぜそう主張するかと言えば、それは、現在の大学生の面接調査から、どうも「敬語」の主たるイメージが、大学生の場合には「です・ます調」のようであり、それは現代の中高年代の感覚とはずれるものであるからです。単純にこちら(旧世代)が予想する「敬語」の語形が現われないからといって、学生たちが「敬語」を使っていない、意識していないことにはならないのです。

今回の考察は、現在どのようなことばや用法が、若い世代には「敬語」として認められているかを網羅することに主な目的をおくものではありません。また、一人の学生に「敬語」と思うことばを思いつくだけ書かせるのも非効率的でしょう。

「敬語」のイメージや意識に私たちとの違いがあるとすれば、まずありのままの姿を少しでも浮き上がらせるために、大まかに「敬語やことばづかい」についての体験を記述させることが考えられます。敬語の項目の確定した、来る大掛かりな調査のための予備調査の積み重ねが求められるといったところです。一方で、伝統的な三分類、尊敬・謙譲・丁寧に表わされる(古風な?)心の働かせ方はどう意識されているのかも押さえておく必要があります。

こうした、学生たちの「敬語」と言っているものはそもそも何かを意識した調査の中で、短期大学生を対象としているものには、管見では、菅井(2009)があげられます。

菅井(2009)の調査は自由が丘産能短期大学の1年生で「ビジネスマナー」を受講している488名を対象にしたものです。学生たちの実体験に基づいた内容記述から「具体的にはどのような意識で敬語をとらえているか」「短期大学生にとって敬語とはいったいどのようなものとして感じているか」を考察しています。以下の章では、菅井(2009)の調査結果や分析と比べながら、宮崎学園短期大学の学生のケースを述べることになります。

ただし、今回の本学生対象の調査では、自分の担当する授業内で、そして授業の一環として調査す

ることはできませんでした。そのため、菅井（2009）の調査に見られるような記述量は求められませんでした。積極的な違いを述べるとすれば、菅井（2009）の調査がアルバイト経験を重要なファクターとしているのに対し、今回の調査では、アルバイトのみならず実習経験もファクターの一つとして取り上げたことになるでしょうか。

いずれにせよ、記述の量が足りない点もあって、ここでの報告と考察は、敬語の使い方そのものの意識、たとえば「あがめ」「あらたまり」「品位」「親愛」（大石（1985）・国立国語研究所（1990））また「自己アピール」（菅井（2009））などを導く前の段階のものです。本学の学生たちは、どのような場面で敬語に気づき、時にはイメージや用法を修正しているのか、その具体相を浮き彫りにする調査となります。

調査対象は以下の表に示す宮崎学園短期大学の学生 251 名です（注 4）。表 1 にはそれぞれの対象に対応する体験記述数をあげています。調査期間は 11 月 15 日～22 日でした。

表1 調査対象と調査数・記述数

	体験記述					計	体験記述					計		
	設問7(バイト先)	設問8(短大)	設問9(実習先)	設問10(その他)			設問7(バイト先)	設問8(短大)	設問9(実習先)	設問10(その他)				
保育科	1年	51	12	2	0	0	14	2年	51	4	0	3	1	8
初等教育科	1年	14	3	1	4	0	8	2年						
音楽科	1年	6	3	2	2	1	8	2年	8	2	0	0	1	3
人間文化学科	1年	29	13	7	8	6	34	2年	39	11	7	7	3	28
専攻科福祉専攻		52	7	3	6	1	17							
科目履修		1	0	0	1	0	1							
計		153							102					
総計		251												
				総記述数	121									

3 「敬語」と言えば——「でございます」を現場は求める？

表2

です	83	丁寧
ます	83	丁寧
いらっしゃる	79	尊敬
おっしゃる	75	尊敬
お(ご)～になる	67	尊敬
(ら)れる	46	尊敬
うかがう	39	謙讓
拝見する	31	謙讓
でございます	30	丁寧
なさる	27	尊敬
くださる	26	尊敬
お(ご)～する	20	謙讓
めしあがる	19	尊敬
お(ご)～いただく	18	謙讓
ご覧になる	18	尊敬
申し上げる	18	謙讓
お(ご)～くださる	6	尊敬
いたす	4	謙讓
存ずる	4	謙讓

その他として「でしょうか」をあげたもの1名
無効回答 10名

アンケートの設問6において、学生たちに「敬語」と言ったらどんな言葉を思い浮かべるかを尋ねてみました。

尋ね方としては、井上（2007）を参考に、現代の敬語として使いこなさなければならない19語をリストアップし、ランダムに並べたその中から3語選ばせる方法をとりました。「です・ます」以外に何があるのかを必要最小限で求めたわけです。一種の敬語人気調査ですが、結果は左の表2のようになりました。

第一に、予想どおり「です・ます」が多かったことがあげられます。

第二に、一方では、いわゆる謙讓語系のことばがあまり振るっていないことがあげられます。「存ずる」「いたす」「申し上げる」などは死語度が増しているようです。

上記の2点は、井上（1999）が大きな敬語変化として指摘する「敬語の丁寧語化」すなわち「話題の人物の身分や地位の上下よりは、目の前の聞き手との心理的關係に配慮する」（198頁）傾向を反映するものでしょう。井上（1999）

では「謙讓語」の衰退について以下のように指摘しています（143頁）。

こうして謙讓語は衰退への道を歩むことになる。これも、要するに話題の人物への配慮が少なくなるという流れの一環とみることができる。聞き手だけに心配りをして、目の前にいない第三者には配慮が行き届かないのだ。これは古代以来の敬語変化傾向、丁寧語化と見てよい。

敬語を学ばせる立場からすれば、目の前の相手に、悪いことばづかいで不快感を与える気はないのだけれど、自分をへりくだらせるといった考え、ないし感性は年々減っていくだろうと予想しながら、学ぶに手強い謙讓語を取り扱うことになるでしょう。学生たちが「仮想的有能感」(速見 2006)に飢え、自尊感情が強くなっているとすれば、謙讓の美德を前提として学ばせることは難しく、したがって、マスターしにくい謙讓語は、順序として最後に学ばせる方がよいと思われます。

また、今年度の調査結果からは、「うかがう」「拝見する」を使わざるを得ないような場面を設けておくと、衰えゆく謙讓語へ近づきやすいと考えられます。

尊敬語については、全体としては、語彙的な（「行く」ならばまるごと「いらっしゃる」に変えなければならない）ことばの方が、文法的な（「行く」なら「行かれる」「お行きになる」と付け加えて変化させる）ことばよりもやや弱いかと指摘できるくらいです。語彙的なことばは、結局まるごと覚えなければならないのですから、表2の結果からして、「いらっしゃる」「おっしゃる」を使わないと、目の前の相手が嫌な思いをするような場面を設けておくと、学生たちはその意義が実感しやすいと考えられます。

それでは、アルバイトや実習を経験しているか・していないかによって、このランキングは変わるのでしょうか。その結果は以下の表3に示す通りです。

この結果からおよそ二つのことがうかがえます。

まず、アルバイトや実習などの実社会経験がない学生たちは、意外に「です」「ます」を重くみていないことです。たとえば、単純にアルバイト経験なしと実習経験なしの数を足してみると、「おっしゃる」は31ポイント、「お（ご）～になる」24ポイント、「いらっしゃる」24ポイントなのに対し、「です」19ポイント、「ます」16ポイントです。より多くのデータを経年的に集めないと確かなことは言えませんが、知識としての、言い換えれば教室で習った敬語「おっしゃる」「いらっしゃる」がまだ強く残っているのかもしれませんが。学生たちが経験する実社会で必要なことばづかいと、教室で同じ比重をかけて教えられることばづかいの項目との違いは何か、その実態を示唆する可能性があります。

表3

バイト経験あり(220名)		バイト経験なし(31名)		実習経験あり(209名)		実習経験なし(36名)	
ます	75	おっしゃる	13	ます	74	おっしゃる	18
です	74	お(ご)へになる	10	です	72	いらっしゃる	16
いらっしゃる	71	です	9	いらっしゃる	61	お(ご)へになる	14
おっしゃる	62	ます	8	おっしゃる	55	です	10
お(ご)へになる	57	いらっしゃる	8	お(ご)へになる	53	ます	8
(ら)れる	43	拝見する	7	(ら)れる	43	うかがう	7
うかがう	33	うかがう	6	うかがう	31	拝見する	6
でございます	29	お(ご)へする	3	でございます	27	ご覧になる	4
なさる	25	(ら)れる	3	拝見する	25	めしあがる	4
拝見する	24	申し上げる	3	くださる	23	申し上げる	4
くださる	24	お(ご)へいただく	3	なさる	23	なさる	4
めしあがる	18	くださる	2	お(ご)へする	18	(ら)れる	3
お(ご)へする	17	ご覧になる	2	お(ご)へいただく	17	くださる	3
ご覧になる	16	なさる	2	めしあがる	15	お(ご)へする	2
申し上げる	15	めしあがる	1	ご覧になる	14	でございます	2
お(ご)へいただく	15	存ずる	1	申し上げる	13	存ずる	1
お(ご)へくださる	6	でございます	1	お(ご)へくださる	5	いたす	1
存ずる	3	いたす	1	存ずる	3	お(ご)へいただく	1
いたす	3	お(ご)へくださる	0	いたす	3	お(ご)へくださる	1

経験未記入 6名

さらに、この実社会経験の有無による違いを、はっきり示しているのは「でございます」の位置でしょう。丁寧語「でございます」は、経験のあるものにはランキングの中位ですが、経験のないものにはほとんど認知されていません。データが多くなればよりはっきりした傾向を示すかと思います。そもそも、(宮崎学園)短期大学のキャンパスライフで「でございます」を使った会話が普段からなされているでしょうか。

それでは、実社会は、学生たちに復古的なことばづかいを求めているのか、あるいは私たちが思っている以上により丁寧なことばづかいを求めているのでしょうか。学生たちの「敬語」体験記述をくわしくみてみましょう。

4 マニュアル敬語はもう古い？——バイト先での敬語体験

今回の調査は、限られた短い時間で、今自分たちが受けている授業とは内容の離れたアンケートを行ったので、記述している量はそう多くありませんが、一定の傾向はうかがえました。

菅井(2009)では、短期大学生たちが、ことばづかいや敬語を意識させられる機会は、アルバイト先等の職場や外出先の社会人とのやり取りであり、そこでは自発的な気づきよりも、周囲の情報によって、いわばマニュアル押しつけ型でそのことばづかいは問題があると指摘されると述べています。

敬語やことばづかいについて、菅井(2009)に倣ってアルバイト先でどのような戸惑いや疑問があったか尋ねてみると、その記述からは確かに気づきの現場としてアルバイト先が機能しているといえます。ただ、そのバイト先での体験は、逆に、俗に言うバイト敬語・マニュアル敬語(「～になります／～でよろしかったですか／～円からお預かりします」など)(注5)を否定する力として働いているようです。バイト敬語・マニュアル敬語を使いなさい、ではなく、学生たちの使うそんなことばを普通の(より)丁寧な物言いに変えさせているのです。

バイト先での経験記述（計 51）から抜き出してみます。

一番多かったのが、マニュアル敬語を修正されたことです。たとえば「～になります」を修正された例は以下の通りです。

こちらになりますはおかしいといわれた

「大変お待たせいたしました。〇〇（料理名）になります」と言ったら、「～になります」は間違いだと注意された

会計の時に合計金額を言うときに「〇〇円になります」と言ったら店長から「〇〇円ちょうだいいたします」と言いなさいと言われた

結婚式で、料理を出す時は「こちら〇〇になります」ではなく「こちら〇〇〇でございます」と言うように言われた

バイト先の飲食店で、料理を持っていき「～になります」と言ったら、「～でございます」というように注意をうけた

バイトの時、食べ物運ぶ際に、「～になります」ではなく「～でございます」にしないと文章的におかしいといわれた

お客様におつりを渡すとき「〇円になります」と言うと「〇円でございます」にしなさいと言われた

バイト研修で研修指導の方に、「こちらが商品になります」ではなく、「こちらが商品でございます」と言うように指導

会計の時に「〇〇円になります」と言ったら「〇〇円です」にするように注意された

修正に「～でございます」が多いことは前説の結果と符合します。次に多いのは「～から」を修正されたものです。

レジ打ちをしていて「1000からお預かりいたします」といったら他の人に「1000円おあずかりします」というようにいわれたこと

アルバイト初めた当初「1000円からでよろしいですか」と聞いたところ店長に「から」を着けると日本語がおかしいので「から」をつけないように言われて、自分が支払う側でも言わないようになった

お金をもらうときに、〇〇からおあずかりいたしますという後輩がいたので「から」を使わないようにと注意した

以前バイトをしていたコンビニの出来事で私の事ではないのですが、お金をもらうときに「〇〇円おあずかりいたします」ではなく「〇〇円からおあずかりします」といていた子がいました。もちろんオーナーに注意されていたのですが、その子は不満だった様子でした

さらに「よろしかったでしょうか」を「よろしいでしょうか」に直された例が2つありました。

「～になります」を「～でございます」と直させるケースが多かったように、「です・ます」より丁寧な、普段意識する丁寧さよりさらに丁寧さを求める、あるいはその結果謙譲する言い方を求められることも多かったようです。

一年の春から冬までサンリオでアルバイトをしていたとき、店長から、語尾は「～でございます、～でございますか？」などのようにするように言われた

商品を紹介するときに、私がお客様に「こちらが～です」と言ったら、バイト先の先輩に、「で

ございます」にするよう注意されました

バイトをし始めたころ、お客様に失礼なことをしてしまったとき、私は「すみませんでした」と言ったのですが後でチーフに、「〴〵申し訳ありませんでした。にして下さい」と言われました
バイト先でお客様にぶつかった時、「すみません」というクセがあって「申し訳ございません」と言うように注意された

謝るときに「申し訳ございません」を使った方が丁寧だと理解しているのに、とっさに出てくるのはいつもすみません」で、なかなか変えられない…

結婚式のウェイトレスの仕事でお客様に「失礼します」と言ったら、「失礼いたします」だと後から訂正された。

二重敬語やお店独自のマニュアル敬語などがあり、日本語として違和感を感じるがあった（「御覧になられますか？」）

高校のとき、私より後に入った子が、「お疲れです」とみんなに声をかけていたら「お疲れ様です」と声かけて」と言われていた

最後の例の接尾語「様」は、

バイト先でお客様の名前を呼ぶ時に、「～さん」という人と、「～さま」という人といるのでどっちで呼べばいいのか悩んだ

お客様→お客さま

と言ひ換えを求められるだけでなく、

ジョイフルで、コミュニケーションノートに「客が…」って書いたら「お客様です」と書き改めるように言われた

とあるように、書き換えの次元でも指導されています。そのせいか記述文そのものに以下のように「お客様」を使ったものが10例ありました。既に引用した例以外に、

本屋でバイトをはじめたばかりの時に、文庫本にカバーをかけるかどうかお客様に伺う際、「カバーはどうされますか？」と聞いたら、「カバーはかけられますでしょうか？」にするように言われた

半年程前、バイト先でお客様が少数の買い物をした時「印（シール）でよろしいですか？」と言ったら、後で店長から「袋に入れましょうか？」と言うように注意された

ドコモのサンプリングのバイトで年配のお客様に話しかける時に「おじいちゃん」といつてしまった

店が満席になった時に、来たお客様に言うことば（ガ難シイ 塚本補）

などがあげられます。

以上、今年度の調査から、学生たちのバイト先での経験記述には、おおよそ2つの傾向が指摘できます。

1. 問題な日本語として取りざたされる「マニュアル敬語・バイト敬語」は修正されつつあること
2. その修正の方向は、客相手に対してより丁寧なことばづかい・用語を使おうとする方向と合わさっていること

したがって、この2つの傾向を端的に示すのが、バイト社会での「～でございます」の使われ方にな

ると思われます。「でございます」「申しわけございません」「お客様」など、業界の、広い意味での丁寧な言い方大系、と言って大袈裟であれば、教室で習うより丁寧な用語集をマスターしなさい、というのが大人社会で「敬語」と出逢ったことになるのでしょう。

むしろ、俗に言う、問題な日本語として「マニュアル敬語・バイト敬語」をとりあげるなら、以下のような過去形と現在形の対立がふさわしいものかと思えます。

最近電話対応の練習をしていたら、店長に、「ありがとうございました」ではなく「ありがとうございます」というように言われた

日曜日、食堂（バイト先で）お客様に話し掛ける時、注文をとりおえた時の「失礼します」「失礼しました」がいいのか、また「失礼します」ではじまって「失礼します」でおわるのは、言い過ぎるという疑問。

それでは、もう一つの実社会である実習先では、どのような記述が見られるでしょうか。

5 実習現場の手強さはどこに？——実習先での敬語体験

実習先での経験記述（計32）からは、バイト先とは違った戸惑いが生まれています。

まず、相手との、複雑な人間関係にどうということばを使う・選ぶのが適切か悩むことが多いようです。ことばそのものの知識はあるけれど、現実の場がそれ以上に微妙な使い方を求めるので、戸惑うようです。いわゆる職場内での敬語に関わるものとして、

実習先で、実習生には「○○さん」と苗字で呼ぶようにと指導しているが、職員たちは利用者の方に「△△ちゃん」とニックネームや名前前で呼んでいる。納得いかない

同じ実習先に配置された人のことを職員さんには何と呼べばいいのか分からなかった（普段は呼び捨てで呼んでる友達を何と呼べばいいのか）

保育園で先生方が保護者に、園長先生が～とか○○先生が～と身内のことを言っていたのを聞き、園長がとか○○がと言うように指導する園もあった為とまどった

保育実習中、後輩保育士が先輩保育士にため口だったりしたのですが、職場の同僚だったらある程度敬語を使わなくてもいいのかなあと疑問に思いました

介護等体験学習を支援学校で行った時に、学生にも敬語をつかうべきなのか迷った

実習先の小学校に行った時、校長先生の話の聞いている時の相づちの仕方が分かりませんでした。

「そうなんですかー」と相づちをうって見たが、これでよかったのか？

たとえば、身内のことは第三者に対しては敬語を使わないというのが原則です。実習で2週間経った実習生が、保護者に対して、園長等の目上の人のことを、そばに職員もしくは主任がいた場合、「園長は…」と語れるでしょうか。しかも同じ職場で別の場面では、お互い子どもへの教育に携わるものとして、丁寧な物言いの中にも、よそよそしくない、同僚としてのことばづかいも求められることもあるでしょう。実習生という両義性が、ことばづかいを戸惑わせる要因ではないでしょうか。

実習生には「身内」の感覚がまだ馴染んでいない、と同時に、実習先でもバイト先のような決まった言い方・呼びかけ方の指導があると助かるのかもしれない。

さらに、教育実習に行った学生たちは、生徒とのことばのスタイルシフトでも苦労しています。

生徒に話す時に、「○○なんですよ！」か「○○やっちゃわあ」かどっちで話せばいいか分から

なかった

母校の中学に教育実習に行った時、生徒たちについついフレンドリーに話しかけすぎていたようです

生徒に対することばづかい

幼稚園の実習の時に子どもに方言で話していたら標準語で話すよう担任の先生に注意された

小学校で授業している時のことばは、標準語ですれば良いのか、地元の言葉をつかっていいのかよく分かりません

最近の（若い）先生というものは、ことばによる親愛の表現方法も身に付けなければならないから、話しことばの文体選択で迷うのだというところでしょうか、どちらか一方で通ずるのには実際には難しいところでしょう。いきなり親しげでもいけないし、慣れたところで、徐々に教師ではあるけれど一人の大人として自分を表現できるに越したことはありません。ただし、相手が見えてくるような余裕が実習生に生まれた場合に、です。

次には、普段接しない相手のために、適切な敬語が使えなかったということです。最初に述べたように、学生であるがゆえに経験値を積み重ねなくては解決できない問題です。

地域共生でおばさんやおじいさんと会話する時に、どうやって敬語を使えばいいのか、ちょっとしたパニックを脳内で起こした事がある

六～七月頃老人ホームに行ったとき高齢者の方と会話するときどんな風に敬語を使えばいいか分からなくなった

10月に中学校で校長先生とお話する時、普段のことば使いにならないように気をつけて話していたけど、語尾をどうすればいいかわからず、口ごもった

急に話しかけられた時、変な敬語になってしまった緊張していると、自分が正しい敬語を使っているのか分からなかったです

実習先に訪問して打ち合わせをした際に「よろしくお願いします」という気持ちを込めて言いたいこともたくさんあったのですが、丁寧な言い回しがわからなくて、だまってしまいました
夏休みのインターンシップにて、同じインターンシップを受けていた国際大の先輩から最後まで発音（言葉）が足りないと言われました

以下のように、特に電話応対というケースの場合に未熟さを意識するようです。

企業と電話でインターンシップの話をしていたとき、企業側が「～でよろしいですか？」と言われて、とても緊張してたので思わず「よろしいです」と言ってしまった

スクールトライアルの前日の電話で、私が担当の方に謙譲語が使えていなかったこと

実習中に電話をするときに、とっさにどういう敬語を使えばいいか思いつかなかった

実習先に電話で実習のお願いをした時、緊張して戸惑った

では、電話口でメモを持って話せばいいかという、

1年の夏休みに行った、実習先への電話で言った言葉を「マニュアル通りですね」と言われてしまった

と指摘されたことがあったようです。

これらは職場よりも、授業の中でも課題として扱えるでしょう。学校内だけでなく、学校外の活動を取り入れたカリキュラムの中で、その事前事後学習の場を設けなくてはならないかと思います。

菅井（2009）そして前節のバイト先の経験記述と比べると、「になります」「から」などの具体的なことばにまつわるもしくは集約される体験は、実習先の経験記述には余り見られません。

特定のことばに対する記述は、余り多くありませんが、バイト先での経験記述とは逆に、そのことばづかいはむしろ修正したい、おかしいと学生たちが考えている姿が浮かび上がります。

おトイレ、おコーヒーなどカタカナに「お」をつけること

カタカナに「お」をつけること。（おビール、おトイレ）

スクールトライアル（中学校）に行った時、男子生徒（中1）が私に丁寧に話そうと思ったのか、「お～、お～、お～…」全部「お～」と話しかけられて内容が聞き取りにくかった

校長先生が、受賞者におめでとうございましたと言われてたので（原文ノママ）とまどいました
次のような修正もなぜそうなのか、実習先それぞれで説明があると学生たちは助かるだろうと思います。

実習先で患者さんに場所の説明をする時「あちら」という単語を使ったら担当の方にその言葉は使わないようにと注意された

敬語とは違うかもしれないが、実習先で、所長に「お疲れ様です」といったら、「疲れていないのにそんなこと言わないで」と言われた

実習日誌の裏の反省の所に「なので」という言葉を使って書いていた所、実習先の先生に「なので」は使わない方がよいと言われた

記述の量が少ないので断定的なことは言いにくいのですが、わりと固定的な人間関係で動くバイト先よりも、複雑な人間関係、あるいは、ある時は学生、ある時は職場のスタッフ、ある時は若い同僚というような、自己の多面性を使い分けなければならない環境である実習先の方が、やはり手強いと言えるようです。

6 最後に

さて、今まで述べてきたことをまとめてみます。

学生たちが、学生であるままで実社会を経験したときには、

1. バイト先では、授業やキャンパスライフよりも、より丁寧度の増した「敬語」のかたちを使わなくてはならない。例：「です」よりは「でございます」
2. 実習先では、「敬語」のかたちよりも、その場面への当てはめ方が難しく、授業やキャンパスライフよりも微妙に自己を使い分けなくてはならない。

今年度の調査からうかがえる、おおよその傾向はこの二つです。

アンケートを行うにあたって、貴重な授業時間を割いていただきました、本学の江村、川野、倉永、野崎先生（五十音順）に感謝申し上げます。

注1 「この意味で、アンケート調査の答えをみるときには用心する必要がある。特に学生は社会的・言語的にモラトリアムの段階で、その答えは将来の日本語を反映するとは限らない。」（148頁）

注2 荻野（1998）で次のように指摘しています。

子供のときの対人関係は、あまり複雑ではない。周りには知っている人がたくさんいて、少なくとも日常的にはそのような知っている人同士の間でのコミュニケーションが多く、知らない人はほとんど影響ない。学校などは、その典型的な集団である。

注3 もっとも橋本(2005)は「十代の初めは子どもから大人へと移っていく時期」と述べていますが、私には「の初め」をとった方が現実的だと思います。

注4 初等教育科2年生は未調査。

注5 バイト敬語・マニュアル敬語については、NHK アナウンス室(1997)、小林(2004)、秋月(2005)第五章、井上(2007)第9章、を参照のこと。

参考文献

- 秋月高太郎(2005)『ありえない日本語』筑摩書房
井上 史雄(1999)『敬語はこわくない』講談社
井上 史雄(2007)『その敬語では恥をかく!』PHP 研究所
梅島みよ・牧野真知子(1988)『ビジネスマナー入門』日本経済新聞社
NHK アナウンス室編(1997)『失敗しない話しことば』河出書房新社
大石初太郎(1985)『敬語』筑摩書房
荻野 綱男(1998)「大都市居住者の対人関係と敬語行動」『日本語学』17巻11号
加藤 重広(2007)『ことばの科学』ひつじ書房
熊谷 智子(2007)「敬語」をどうとらえるか」社会言語科学会第20回研究大会企画ワークショップ
国立国語研究所(1990)『敬語教育の基本問題(上)』大蔵省印刷局
小林作都子(2004)『そのバイト語はやめなさい』日本経済新聞社
柴田 武(2004)『ホンモノの敬語』角川書店
菅井 郁(2009)「自由が丘産能短期大学生の敬語意識 —アンケート調査結果からの考察—」『自由が丘産能短期大学紀要』42号
橋本 治(2005)『ちゃんと話すための敬語の本』筑摩書房
速見 敏彦(2006)『他人を見下す若者たち』講談社

