

2章

言葉遣い

1 敬語の効果

2 敬語の種類

3 気をつけたい言葉遣い

4 好感を持たれる言葉遣い

1

敬語の効果

- ① 相手に対する尊敬の気持ちを表すことができる
- ② 話す人の人柄が表れる
- ③ 相手との良い距離感を作ることができる

2

敬語の種類

丁寧語

… 言葉を丁寧にし、相手に敬意を表す

文末を「です」「ます」にする

「行く」→「行きます」など

尊敬語

… 相手を自分より高め、相手に尊敬の気持ちを表す

① 「れる」・「られる」をつける

「話す」→「話される」など

② 「お(ご)～になる」に置き換える

「話す」→「お話しになる」など

③ 別の言葉に置き換える

「言う」→「おっしゃる」など

④ 「お(ご)～くださる」に置き換える

「待つ」→「お待ちくださる」など

謙譲語

… 自分を相手より低め、相手に尊敬の気持ちを表す

① 「お(ご)～する」に置き換える

「話す」→「お話しする」など

② 別の言葉に置き換える

「言う」→「申す」など

③ 「お(ご)～いたします」に置き換える

「話す」→「お話しいたします」など

●よく使う言葉の敬語活用

普通語	丁寧語	尊敬語	謙譲語
言う	言います	おっしゃる	申す・申し上げる
話す	話します	お話しになる	お話しする
行く	行きます	いらっしゃる	参る・うかがう
いる	います	いらっしゃる	おる
見る	見ます	ご覧になる	拝見する
聞く	聞きます	お聞きになる	お聞きする・うかがう
する	します	なさる	いたす
食べる	食べます	召し上がる	いただく

3

気をつけたい言葉遣い

① 友だちのような言葉遣い

② 子ども扱いしたような言葉遣い

③ 命令するような言葉遣い



介護スタッフのジョアンさんは、利用者さんの介助のため回っていると、



ジョアンさんは不思議に思いながらも、そのまま他の利用者さんのお世話をしていました。



今度はもじもじしていました

あらあらまたですか。
早く戻って着替えま
しょう

お手洗いが間に合
わなくて



神田さんは恥ずかしく、悲しくなって、その後食堂には戻りませんでした。

●敬語だけではなく、
温かい言葉遣いで対応することが大切です。

次のような言い方はしないようにしましょう。

- × 「どうしたの～？」 (友だち言葉・語尾伸ばし)
- × 「何かあったの？」 (友だち言葉)
- × 「あらあらまたですか」 (思いやりのない言い方)
- × 「もーほらっ、早く戻って着替えましょ」
(思いやりのない、命令するような言い方)

良い言葉遣い

- 「いかがなさいましたか？」 「どうなさいましたか？」
- 「何かお困りでしょうか？」
- 「気がつかなくて申し訳ありませんでした。
もっと早くに声をかければよかったですね」
- 「よろしければお部屋に行って着替えましょうか」

4

好感を持たれる言葉遣い

① クッション言葉をつける

② 打診する言葉遣い

③ 肯定的な言葉遣い

●クッション言葉

使用場面	クッション言葉
相手に声をかけるとき	恐れ入りますが 失礼ですが
相手に面倒をかけるとき	お手数をおかけいたしますが ご面倒をおかけいたしますが
相手の依頼を断るとき	申し訳ございませんが せつかくですが
相手の意向を尋ねるとき	よろしければ お差し支えなければ

よろしければ、お部屋に
行って着替えてから戻り
ましょうか

お願いできるかしら



相手に対する心遣いや思いやり、温かい気持ちそのものが表れてくるものです。