

利用者さんへの呼びかけについて考える

ここ数年、法人の内外で利用者さんの名前を呼ぶ際に「ちゃん」づけや名前を簡素化または省略したニックネームで呼ぶ職員がいることに違和感がある。利用者さんはほとんどが成人されている。中には30代・40代の方もいる。そのような方に対して「～ちゃん上手だね」とか「～ちゃん仕事終わった？」等の声掛けは一般社会から見ると変である。利用者さんを一人の成人として敬意を払って接しているだろうか。自分に置き換えて想像してみるとよい。自分がサービスの受け手で、サービスの提供側から「ちゃん」づけでよばれることを受け入れることができるであろうか。あるいは、職場の上司・先輩・同僚・後輩から「ちゃん」づけ呼ばれることが普通かどうか。

親しみを込めてとか、本人がそう呼ばれたがっているといったことがあるかもしれない。確かに、これまでの長年のかかわりの中で築いてきた関係があると思う。しかし、本人がそう呼ばれることに抵抗感がないとしても、成人した人がニックネームで呼ばれながら仕事をする（サービスを受ける）光景には違和感がある。特に就労支援の事業所は、一般就労を目標にして利用者さんとともに就労できる力を培っていく場所である。利用者さんが一般就労することを想定したときに、「～ちゃん」やニックネームで呼ばれてきた就労支援事業所での経験は、挨拶・礼儀といった仕事をする上での基本的な態度を身につけることを妨げないだろうか。あるいは利用者さんも仕事というものに対して緊張感をもてるだろうかと懸念する。また、重度の知的障害や重症心身障害を有し、自分の意思を表明することが難しい人は自らのことをどのように呼称して欲しいか確認することは難しい。だからこそ、一人の成人として接すべきではないか。また、事務所の中で職員同士の打ち合わせや公のケア会議でも利用者さんを不用意に「～ちゃん」と呼ぶようなことも避けたい。

我々は、利用者さんをなぜ「～ちゃん」つけて呼ぶのか。年下だから？かわいいから？私は「知的障害」をみてしまう。一般的に会社で働く人が、「～ちゃん」とよばれるだろうか。女性社員を「～ちゃん」とよんだらセクハラとされるケースさえある。パワハラやモラハラになることもある。知的な障害を有する人は何歳になれば「さん」と呼ばれるようになるのか。障害があるというだけで、成人しても「～ちゃん」で呼ばれなければならないのは悲しい。知的な障害を有せず、車いすや盲導犬を活用して社会の中で働いている方・生活されている方を「～ちゃん」とつけて呼ぶことはまずない。だとすれば、これは知的な障害を有する方への差別にあたるのではないか。

そういう私もつい「～ちゃん」とつけて呼んだり、冗談半分に「〇〇先生」と呼んだりしてしまうことがある。全ての場面で、杓子定規に「さん」と呼ぶのが適しているとは思わない。休憩時間等互いにリラックスして話す場面もあると思う。自分と利用者さんの年齢差からくる関係もあるかもしれない。色々なケースがあると思うが、サービスを提供する側とかサービスの受け手であるといったことの前に、一人の人間として敬意をはらって接していきたい。そして、互いに尊重し合える関係を築いていきたい。