

第2章 公的場面における協同的業務処理

－「携帯電話」と「印鑑」をめぐる－

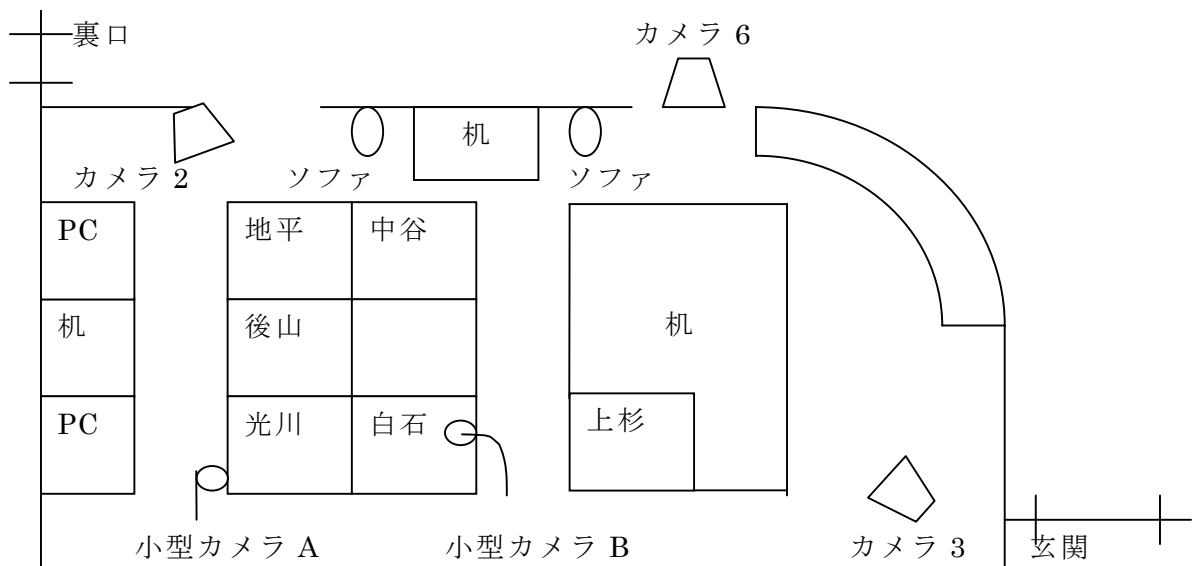
1 班
(四宮・長浜)

1. 調査の概要

1-1. 調査内容

第1章で述べたように私たちは、2002年9月23日から25日にかけて、A県南部にある伊勢町（仮名）で調査を行った。そして、9月24日午前8時半から午後6時過ぎまで社会福祉協議会¹事務所で、ビデオカメラ等を設置し、そこでの業務の様子を撮影・録音し、業務の進め方の具体的なありようについて調査をした。その事務所の見取り図は図1である。

この調査のなかで注目したある場面を用いて、公的な場面で私的なことをどのように扱っているか、社会福祉協議会事務所が他の職場とどのように違うのかなどを明らかにしたい。



【図1：伊勢町社会福祉協議会事務所の見取図】

¹ 伊勢町社会福祉協議会：地域福祉の推進を図ることを目的に活動し、民間の福祉活動を総合的に推進する公共性・公益性の高い民間の非営利団体。地域の住民、ボランティアや福祉・保健等の関係者の参加・協力を得て、行政やさまざまな関係機関・団体との連携をもとに住民が安心して暮せる福祉コミュニティづくりの活動をすすめている。日常的に「社協」とよばれている。徳島県社会福祉協議会ホームページ：(2003. 1. 29)
<http://www.tokushakyo.jp/shakyo/what01.htm>

1-2. 社会福祉協議会事務所内の様子

社会福祉協議会で働かれている方は、デイケアスタッフを含めて約30人ということだったが、この事務所内で実際に業務をされているのは6人である。そのなかでこの章に登場するスタッフメンバーの業務内容を簡単に記しておく。(なお、名前・地名はプライバシーを配慮して全て仮名となっている。)

- ・ 事務局長：光川さん

事務局長である彼は、社会福祉協議会における全ての業務の実務における最高責任者で、他の職員の業務の全てに関わり、許可・指導・指示・否認など総括的な業務を行っている。

- ・ 後山さん

彼女は様々な分野の業務をこなしているように思われる。光川さんの業務上のサポート役となっているといえるだろう。

- ・ 地平さん

彼はシルバー人材派遣センターに関する業務を全般的に担っている。ポイント提案部分での第1章で起こったトラブルは、この業務が彼だけに任されているということ強く表しているだろう。

2. シルバー人材センターに関する業務

2-1. シルバー人材センターとは

第1章でも述べたように、シルバー人材センターは、高齢者の社会参加を実現するために、行政が直接実施する事業としてではなく、行政から支援はあるものの、地域の高齢者の自主的な組織として運営されている団体である。

2-2. 伊勢町シルバー人材センターでの業務内容

第1章でも述べたがここで再度要約しておく、伊勢町では、2002年4月に「伊勢町シルバー人材センター」が発足し、活動を開始した。高齢者に対する主な依頼業務は、公園の清掃、芝刈りなどの軽作業である。伊勢町シルバー人材センターは、伊勢町社会福祉協議会内で運営されている。

この事業を担当しているのが、上記で説明した地平さんである。地平さんの業務内容として、シルバー人材センターの会員登録、依頼業務の受託と会員への紹介、会報作り、保険の手続き、仕事の募集などを行っている。

3. データ分析1 ——公的場面における携帯電話での振舞い

3-1. 場面の説明

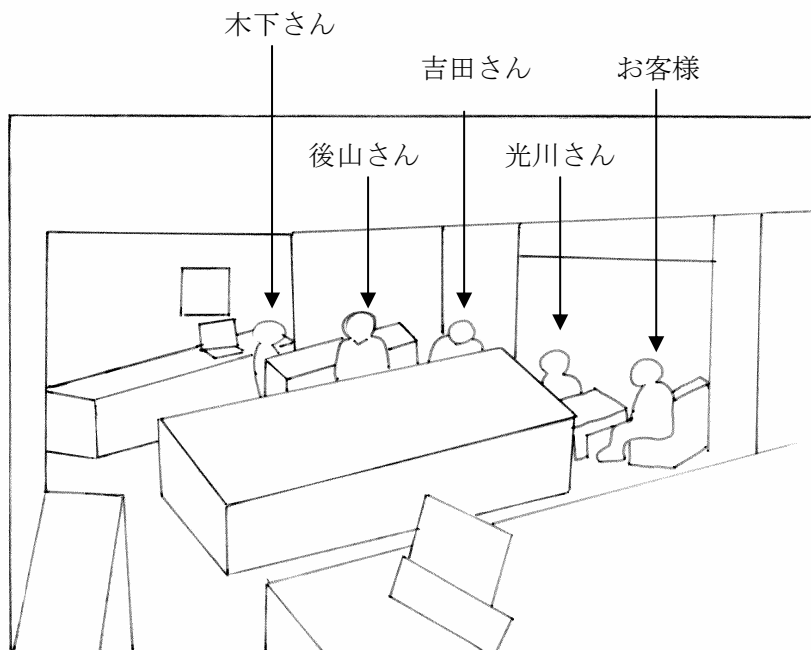
私たちが調査に行った9月24日の午前中、1人の女性(吉田さん)がシルバー人材センターへの会員登録に訪れた。彼女は担当の地平さんに説明を受け、シルバー人材センターに登録するための手続きをした。書類の記入などを行ったが、書類に押す印鑑を持ってきていないことに気づいた。そこで、後程持ってきてもらうことにしたのだが、地平さんは席を外す用事があったため、吉田さんが印鑑を後で持ってくることを社会福祉協議会のスタッフに知らせておくと言っていた。ここまでが第1章の場面である。第2章で取り上げるのは吉田さんが印鑑を持ってくる場面である。しかし、吉田さんは印鑑を持ってきたも

の地平さんが他の社会福祉協議会内のスタッフに連絡をし忘れていたため、(1章参照)職員は誰も印鑑を押すべき書類のありが分らず対応できなかった。しかしここで注目するのは「印鑑」そのもののことではなく、「印鑑」にかかわる書類探しの最中に起こった私用電話と、書類探しの終了の仕方である。

3-2. 私用電話と公用電話

我々は、「被雇用者」として「仕事」をするときに、しばしば「職場」に「出勤」する。(業務の形態として在宅はむしろイレギュラーであり、それゆえ「在宅勤務」という特別の名詞が準備されている。)では、我々が「出勤」する「職場」には、「自宅」と違うどのような秩序が存在するのだろうか。本節で探求を試みるのはこの問題である。本節ではこの問題を「私用電話」の取り扱い方の問題として考えていくことにする。

具体的な事例として、吉田さんが印鑑を持ってきた直後に後山さんの携帯に電話がかかってくる。そして携帯電話を切った直後に社会福祉協議会事務所の卓上電話が鳴る。これは録音された会話内容からみて前者が私用電話で、後者が公用電話であった。この場面から、後山さんの電話に出る際の振る舞い方について、電話中のやりとりでどういうふうに私用電話と公用電話の違いが周囲に示されているのか、その他の人の業務中に私用電話が使われている時の態度と比較しながら考察していく。まず断片1を見てほしい。



【図2：電話での対応（位置関係）】

後山さん

吉田さん



【画像データ 1 : 私人電話における対応 (2002.9.24 AM11:50:09 カメラ 3)】

後山さん

吉田さん



【画像データ 2 : 公用電話における対応 (2002.9.24 AM11:50:57 カメラ 3)】

【断片1：私用電話における対応(2002.9.24 AM11:50:07~AM11:50:44)】

Y:吉田さん(午前中に忘れていた印鑑を持ってきた)

A:後山さん(社協の職員)

-
- 3 Y:あいな// (地平さんが印鑑を持って)
((鞆の中を探しながら))
- 4 A: //うん ええ
((立ち上がる)) ((携帯が鳴る))
-
- 5 Y:() (も、もちよ)
- 6 A:えっ(4) ちよっ うん↑(4) もしもし(2)
) ((携帯に出る))
((光川さんとお客さんの会話が続く))
-
- 7 Y:
- 8 A:一応帰るつもりですが(4) うん、帰ってくるん↑(3) あわかったわか
((吉田さんとは逆の方向を見る))
-
- 9 Y:
- 10 A:った(3) はい(1) うんもしお母さん帰らんで言ったらどうするん↑(3)
-
- 11 Y:
- 12 A:あ::ほんまにえっお父さん帰ってくるって↑(4) ふん(2) あっあっほなそ
-
- 13 Y:
- 14 A:うしいだ(.) 別にい::よ はいはい ほならね(1) はいは::い
((携帯切る))
-
- 15 Y: え::あのな よう
- 16 A:ごめんなさい。 なんて↑これ預かっとならいい::ん↑ うん
((吉田さんの手元辺りから吉田さんに目をやる))
-

携帯電話の場合、電話に出る前に話された内容は『印鑑持ってきた』ということだけである。この時点では後山さん(A)は吉田さん(Y)の訪れた理由を理解していない。吉田さん(Y)が説明している途中で後山さんの携帯電話が鳴った。電話に出る前に後山さん(A)は吉田さん(Y)に「ちよっ」(4行目)と言ってから電話に出る。この「ちよっ」というのは『ちよっと』という意味の「ちよっ」だと思われる。そして最初の応対だけ敬語で話し(「一応帰るつもりですが」6行目)、すぐにくだけた言い方で話し始めた(「うん、帰ってくるん。」6行目)。電話後、「ごめんなさい。」(16行目)と言って吉田さん(Y)との会話に戻る。

また、それまでは2人は向き合っていたのに、携帯電話で話すときになると、後山さん(A)は吉田さん(Y)に背を向けている。(画像データ1参照)電話前から印鑑を探してかばんの中を探っているが、吉田さん(Y)は後山さん(A)から視線をそらせたままである。声の大きさは、私用電話であるにもかかわらず、周りの人に聞こえるほどの大きさで話し

ている。次に断片 2 を見てもらいたい。

【断片 2 : 公用電話における対応(2002.9.24 AM11:50:52~AM11:51:16)】

-
- 17 Y : (ちゅう) が (多い) でな んな、すぐにな (/ /
18 A : これ : : ↑ / / ちよっと
((書類を手にとる)) ((電話鳴る))
-
- 19 Y :)
20 A : 待ってよ はい社会福祉協議会でございます : : (1) あ、こちらこそ
-
- 21 Y :
22 A : いつもお世話になっております。いやこちらこそお世話になります。またよろし
-
- 23 Y :
24 A : お願いいたします : : (2) えっとね : : 白石はちょっと席を外してるんですけ
((白石さんの席の方を見る))
-
- 25 Y :
26 A : ども : : はい (3) あ、分かりました : : はい、はい、どうも失礼いたします : :
-
- 27 Y : 用紙をな あの今朝書いた紙をな = 置いとくけんな
28 A : なんて ↑ うん = はい
((電話終わり)) ((吉田さんを見て下を見る))
-

公用電話の場合、電話に出る前に吉田さん (Y) は印鑑を持ってきて、書類がいることを話しており、そこまで後山さん (A) は理解した。社会福祉協議会事務所の電話が鳴ると、「ちよっと待ってよ。」(18・20 行目) と言って電話に出ている。電話中においては、終始敬語で話されている。電話の相手は、後山さんが敬語を使っていることと、「こちらこそお世話になっております。」(20・21 行目) というような言葉、白石さん²あての電話であることから、白石さんがかかわっている業務に関係する人だと思われる。電話後、すぐに「なんて ↑」(28 行目) と言って吉田さん (Y) との会話に戻っている。

またそれまでは携帯電話と同様、2人は向き合って話をしていた。ここで携帯電話と違うのは、電話で話し始めても、吉田さん (Y) に背を向けることなく、必要な書類を探しているようである。(画像データ 2 参照) 声の大きさも私用電話や普段話するときと変わらない大きさで話している。

本節では、「職場」には「自宅」とは違うどのような秩序が存在するのかという問題を、「私用電話」の取り扱い方の問題として考えている。このような観点で上記の断片 1・2 を比較して検討してみると以下のようなことがいえるだろう。第一に、それは私用電話であることがわかるように扱われている。第二に、職場では私用電話に出続けることはイレギュラーなことであるから、そのイレギュラー性を受信者が理解していることが、周りの協同勤務者 (及び客) に対して表示されている。第三に、公用業務中に私用が割込んだ場

² 白石さん : 社会福祉協議会事務所の会計担当。

合と公用が割込んだ場合の違いがある。この三つの特徴が実際にいかに断片中にあらわれているのか確認していきましょう。

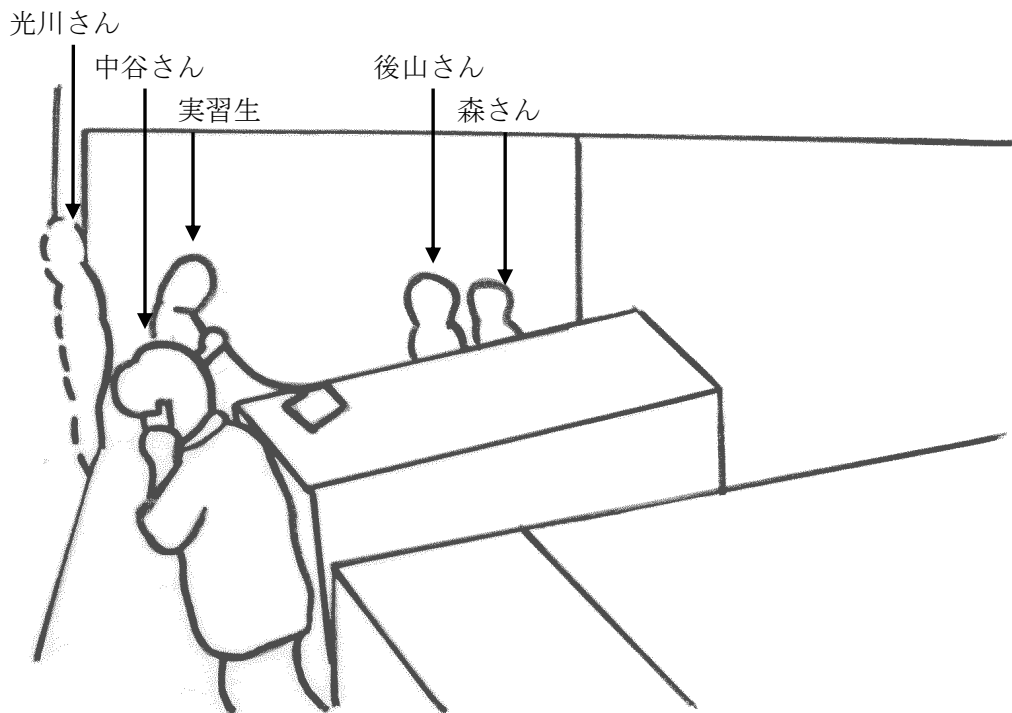
第一の点は、どのように私用電話であることがわかるように扱われているかということである。この点にかかわって重要なのは、トランスクリプトの8行目における後山さん(A)の発言である。この時の電話の相手は誰だろうか。会話の中で「お母さん」「お父さん」というような言葉が使われている。これらは「家族」というカテゴリーの一つである。このように家族カテゴリーが使われていることから、家族と話していることがわかる。次にくだけた表現が多く、ぞんざいに扱われている。これは同輩もしくは自分より目下の人に対しての会話であることを示している。家族で同輩・目下といえば後山さん(A)からすれば夫か子どもである。これで家族でも夫か子どもに絞られる。もし電話の相手が夫の場合ならば、自分のことを「お母さん」とは言わないだろう。なぜなら夫から見た場合、後山さん(A)は夫の「お母さん」ではないからである。これらから推測して、相手は後山さん(A)の子どもであると思われる。このことは我々分析者が行ったのと同じメカニズムで、周囲の同席者にもわかることである。つまり後山さんが子どもと話していることは、周囲に向かって表示されているのである。

ところで、この子どもとの電話での会話で「一応帰るつもりですが。」(8行目)「うん、帰ってくるん。」(8行目)というふうに敬語とくだけた表現が使われていることと、また最初敬語で話し、すぐにくだけた表現になっているのはどういうことだろうか。まず敬語は、「一応帰るつもりですが。」(8行目)ということで相手に自分がどこ(すました振る舞いをすべき場所、すなわち職場)で電話をとっているかを知らせ、相手に早く切るように促している可能性がある。「うん、帰ってくるん。」(8行目)と突然敬語でなくなっているのは、二つの解釈が考えられる。一つめは最初の敬語だけで相手に自分が仕事場にいるということを十分理解してもらえているだろうと思っただろうこと、二つめは電話の相手が子どもであるのに終始敬語で話すのはおかしいと思ったかもしれない、この二つである。二つめは、母親として子どもに対していつもの言葉で接する態度に戻ったと言い換えてもよい。また、「一応帰るつもりですが。」(8行目)は相手との距離が遠い感じを受け、「うん、帰ってくるん。」(8行目)は相手との距離が近い感じを受ける。このように敬語がなくなった後の親密さが急すぎるのは、親密さを出して話を盛り上げることで、早く用件を言わせようとしているように思われる。このこととは逆に、断片2の公用電話では終始敬語を使っている。電話がかかってきた時に業務をしても、中断された業務を早くしたいからといってぞんざいに扱うわけにはいかない。職場である以上、私用よりも公用に重きをおくべきである。しかし、断片2のように職場に公用電話がかかってきた場合、その時行っている業務と電話で話される業務は同じように重要である。相手を急がせて切らせることのないよう、またぞんざいな扱いをしないよう、敬語を使うなどをして十分な配慮がされていると思われる。

どのように私用電話であることがわかるように扱われているかということは、後山さん(A)の話し方、つまり敬語とくだけた表現の使い分け、くだけた表現からの親密さから読みとれるだろう。

第二の点は職場では私用電話に出続けることはイレギュラーなことであるから、そのイレギュラー性を受信者(後山さん)が理解していることが、周りの協同勤務者(及び客)

に対して表示されるということである。ここでも後山さん(A)の行動・発言に注目したい。最初の「一応帰るつもりですが。」(8行目)では、敬語であり、声が普段話されている声の大きさと変わらない。またこの時後山さん(A)は吉田さん(Y)に背を向けている。(画像データ1参照)これらは何を意味するのだろうか。「一応帰るつもりですが。」(8行目)が敬語であるのは、第一の点でも述べた通り、自分が職場で電話をとっていることを相手に知らせ、早く切るように促す意味もあるが、もう一つ解釈ができる。敬語を使うことで、周囲の人に対して『今業務中であることを自分は認識している。』ということのアナウンスしていると思われる。声を大きくすることでそのアナウンスの効果を高め、電話がいつ頃終わるかということも周りに対してわかりやすく知らせている。背を向けるという態度については私用電話の場合、後山さん(A)は吉田さん(Y)に対して背を向けて話している。背を向けるということで、自分は業務中であることを認識していることを、態度で示している。また背を向けることは、接客中に私用電話で話すことは相手に対して失礼であると思っているからであろう。公用電話の場合は、背を向けることなく書類を探しながら電話に出ている。(画像データ2参照)これは接客中であっても事務所の公的電話は後からの割り込みであっても、電話の相手を待たせるわけにはいかないの、優先されるべきであって、お客様の前で話してもさほど失礼にはあたらないということだろう。



【図3：携帯電話の他の事例 (2002.9.24 PM5:23:21)】

この携帯電話使用中の時に「背を向ける」「声の大きさ」という事例は他の人にも見られる。携帯電話を使用する場面は、光川さん（17:20:24～）や中谷さん³（17:23:01～）という二つの事例がある。図3は光川さんと中谷さんが携帯で話している部分である。光川さん（M）の場合、電話の内容はPTAと社会福祉協議会が合同で行う行事（講演会）についてのものであった。中谷さん（N）の場合、電話の内容は家族からいつ帰ってくるのかなどといったことだった。両者は接客していなかったが、自分の席から部屋の端の方に移動し、背を向けて話していたが、声の大きさは普段話す時と同じだった。（図3参照）これは後山さん（A）の携帯電話の時とほぼ同じである。このように事務所内・会社内で内容が仕事のことであれ私事のことであれ、携帯電話で話をするというのは私用という感じを受けるため、自分の席から離れて仕事とは別であるということを態度で表示している。声の大きさが変わらないのは、17時を過ぎて業務時間が終わっている時間帯での電話であるということだと思われる。また調査をしていて思ったことだが、窓口の場所や対応する係の人がきちんと決まっていないこと、職員以外の人でも事務所内の出入りがしやすいことなどから、社会福祉協議会事務所が外部に開けている場であるからではないだろうか。また携帯電話に公用電話がかかってくることもあり⁴、出ることが許されているので、携帯電話にも多少寛容な部分もあると思われる。

イレギュラー性を受信者が理解していることの、周りの協同勤務者（及び客）に対しての表示の仕方は、敬語や声の大きさ、お客様に背を向ける、部屋の端の方に移動するということでなされている。

第三の点として、電話に出る前の業務の中断の仕方と電話後の業務への戻り方である。これに該当する後山さん（A）の振る舞いはトランスクリプトの6行目、16行目、18行目、28行目である。電話に出る前に私用電話では「ちょっ」（6行目）、公用電話では「ちょっと待ってよ。」（18・20行目）という言葉を使っている。会話後は私用電話の場合は、「ごめんなさい。」（16行目）と言う。「ちょっ」（6行目）や「ちょっと待ってよ。」（18行目）という言葉を使うことで、それまで話していたことよりも電話に出ることを優先したいという意思表示をしたと思われる。それ以外にもう一つ解釈ができる。それは「ちょっと待ってよ。」（18行目）というような言葉は、『あなたとのことは終了していません。また電話が終われば戻ってきます。』という意味を持ち、待っていてほしいというメッセージになっていると思われることである。また「ちょっ」（6行目）などという言葉で、いつ頃戻ってくるのかということ吉田さん（Y）に先取りで教えている。また吉田さん（Y）の方も後山さん（A）の電話が終わるまで横で待っている。これは後山さん（A）の言葉の意味を理解したこともあるだろうが、吉田さん（Y）が社会福祉協議会に来た理由は、『書類に印鑑を押す』という課題を達成させるためである。しかし、まだこの時にはその課題を達成できていない。その課題が達成できるまでは帰ることは普通しない。ここで一つ疑問が浮かぶ。なぜ後山さん（A）は誰かに業務を任せずに吉田さん（Y）を待たせているのだろうか。その時に業務を他の人に代わらないということは、協同的業務処理であると言えるだろう。一般的にはお互いに業務にかかわり、処理をしていくことが協同的業務処理だと思われ

³ 中谷さん：社会福祉協議会事務所の職員。

⁴ 携帯電話にかかってくる公用電話の例は光川さん(M)の事例である。社会福祉協議会とPTA合同の行事についてのことが携帯電話にかかってきたことからわかる。

ちである。しかし、業務を分割して職員一人ひとりが少しずつ受け持ち、責任を持って行うことも協同的業務処理である。またこれはこの『書類に印鑑を押す』という業務が、シルバー人材センターへの登録業務の一部であり、地平さん一人に任されている。その登録業務全体にはいくつかの判断業務も含まれており、一連の流れができていて、スタッフも従事できるというようなルーティーン業務ではないので、容易には途中で代われない業務だからである。会話後は、私用電話の場合には「ごめんなさい。」(16行目)と言う。これは接客中であるにもかかわらず、私用電話に出たことに対する謝罪を意味する。公用電話は、電話に出ることを優先するのを許されているので、会話に戻るときに謝罪の言葉を言わなくてもいいと思われる。

電話に出る前の業務の中断の仕方と電話後の業務への戻り方は、「ちょっと待ってよ」(18行目)など、ひとこと言うだけで、業務を中断するということとともに、相手には「待っていていい。電話が終わったらまた会話に戻ることができる。」という期待をしていいという意味を持たせることができる。これができるのは行われている場所が職場だからである。そして謝罪の言葉を使うことで、もとの業務に戻ることができるのである。

ここで接客中に電話がかかってくるという場面が他にも見られたので述べておく。その事例は午前11時28分頃にかかってきた後山さん(A)の事例である。この時も後山さん(A)は接客中であった。先の電話(AM11:50:57～吉田さんの事例:断片2)では、電話で話している時でも書類を探していた。(画像データ2参照)これは吉田さん(Y)に対して『忘れていませんよ』という表示であろう。一方この事例の場合、私用電話(携帯電話)が鳴った時、訪問者の方からさき目線をそらした。後山さん(A)も来客の方を気にすることなく電話に集中している。これは、前者(午前中の吉田さんの事例)は名前を知っているがそこまで親しくもなく、お客様である。後者は社会福祉協議会事務所の人ではないが、普段から仕事を一緒にしており、かなり親しい仲だという違いにあると思われる。よって後山さん(A)が電話に出ることを、訪問者が後山さん(A)から目線をそらすことによって許可し、訪問者を気遣うことなく電話に集中できるのも、訪問者が後山さん(A)のそばにいないことや、訪問者が『後山さんと親しい』という関係があることでできることだと思われる。

以上、第一として私用電話であることがわかるように扱われていること、第二として職場で私用電話に出続けることはイレギュラーなことであるから、そのイレギュラー性を受信者(後山さん)が理解していることが、周りの協同勤務者(及び客)に対して表示されること、第三として、電話に出る前の業務の中断の仕方と電話後の業務への戻り方という、三点について検討してきた。全体的なこととして言えるのは、職員の日常的な振る舞いによって、ここが「職場」である、という場を作りだしているということである。もし携帯電話で話されている場が職場でなければ、第一の点や第二の点で、敬語とくだけた言い方を使い分けたり、声を大きくしたり、背を向けるなど、私用電話であることがわかるような振る舞いはしないだろう。第三の点でも、お客様を待たせていることへの理解表示や、電話終了後会話に戻らなければならないということをつかんだ上で待ってもらおうとしているのだ、ということがわかるような振る舞いもしないだろう。友達や家族などとの会話が中断されれば、課題がきちんと遂行されなくても後に回すなどして、会話をそこで終わらせることができる。そういう事例は少なくない。それでも後山さんも吉田さんも会話を終わらせなかったのは、吉田さんの『書類に印鑑を押す』という課題を終わらせるまでは終了できな

い、というお互いの理解があったからである。これはここが「職場」であるということを物語っている。そして中断した時、他の人に業務を代わって遂行してもらわなかったのは、容易には代替できない形で分担していること自体が、先にみたように協同的業務処理であり、行われていた業務が定型業務ではないからである。こういうことは銀行や郵便局の窓口などの定型的な対人サービス業では見られないことである。第一・第二の点は他のところでも見られることだが、自宅などでは見られることはない。これは明らかに「職場」というものの特徴である。そして他の人に業務を代わって遂行してもらわないというのは、職場であること以上の特徴であり、この社会福祉協議会事務所特有のことだと思われる。これらのことから社会福祉協議会事務所という場所は、「自宅」とは違う「職場」だということ、また他の「職場」とは違って、「職場」でありながら（非定型的な業務）「対人サービス機関」であるということがわかるだろう。

4. データ分析2 ——相互行為により達成されるトラブル処理

4-1. 場面説明

この場面は、1章でシルバー人材センターの登録に訪れた吉田さんが印鑑を忘れたために登録ができなかった。後ほど持ってきてもらうことになり、その印鑑を持ってきたが、地平さんがいないため、今度は印を押す書類が見つからなかった。その書類を捜していたが、見つからず、その場にいた職員で書類を捜し始める。結局書類は見つからず、吉田さんが印鑑を預けて帰ろうとしていた時、探していた書類と思われるものを見つけた。「これと違うん」という吉田さんの言葉を聞いて、木下さん⁵、後山さん、光川さんが確認しに吉田さんの方へ寄っていくところである。（画像データ3参照）

木下さん 後山さん 光川さん



【画像データ3：同じ言葉を繰り返す場面（2002.9.24 AM11:52:54 カメラ3）】

⁵ 木下さん：この調査実習の指導者。徳島大学総合科学部人間社会学科助教授。

【断片3：同じ言葉「違う」の繰り返し (2002.9.24 AM11:52:45～)】

K：木下さん M：光川さん Y：吉田さん A：後山さん

67 Y：①これと違うねんな //これ これ
((裏口で))

68 A： どれ () あるん↑
((資料を探す)) ((吉田さんの方へ移動))

69 M： えっなんかあるんえ () //なんか
((吉田さんの方へ移動))

70 Y： ③写真と一緒にあるん

71 A： ⑤違うんh h

72 M： ④あ：違う違うそれ違う

73 K：②違います () 違います
((吉田さんの方へ移動))

74 Y：違うん ほな (//)
((移動して))

75 A： 違うって //うん
((移動して))

76 M： う：：ん
((ソファーに戻る))

77 K： すいませ：ん

78 Y：これは

79 A： //これも違う 吉田さん何の書類だったかは：：

80 M： なんか//こ：： ん：：ね
((お客さんとの会話が続く))

4-2. 同じ言葉を繰り返す部分

会話の中には、隣接対⁶というものがある。依頼に対する承諾あるいは拒絶、呼びかけに対する返事などさまざまである。その中でも、「『問い-答え』は隣接対を構成しており、『問い/答え』は一つの完結した行為のタイプである。」(山田富秋 [1999: 17])と山田富秋が言うように、初発の質問は答えを相手に後続的に発話させる力を持っている。ところで、形式的には一見「問い/答え」という隣接対が形成されていたとしても、社会活動的にはそのようになっていないことがある。質問が実は依頼になっている場合などだ。⁷ここではその隣接対が注目点の一つとなる。

吉田さん(Y)が印鑑を預けて帰ることになり、帰ろうとしていたが探していたものと思

⁶ 隣接対：二つの発話からなり、この構成要素としての二つの発話は、隣接して位置づけられ、それぞれの発話は別々の話し手から作り出される。

⁷ 例えば、「暑くないかー(窓あけ)」と言う会話があり得る。ここでは質問は、依頼として聞き手によって扱われている。

われる書類を見つけて、①「これと違うねんな」(67行目)と言う。それを聞いて木下さん(K)が②「違います違います」(73行目)と言いながら、吉田さん(Y)の方へ移動する。接客中であった光川さん(M)と、業務に戻っていた後山さん(A)も、吉田さん(Y)さんの方へ移動する。次に吉田さん(Y)は③「写真と一緒にあるん」(70行目)ともう一度言う。光川さん(M)はその書類を確認して④「あー違う違うそれ違う」(72行目)と答える。そのあと後山さん(A)が⑤「違うんー」(71行目)と言う。

吉田さん(Y)が帰ると思っていたので、事務所の職員はそれぞれの業務に戻っていた。しかし吉田さん(Y)が①「これと違うねんな」(67行目)と言ったことによって、その場にいた職員である光川さん(M)や後山さん(A)、社会福祉事務所の職員でない木下さん(K)までもが、吉田さん(Y)の方へ書類の確認に行った。吉田さん(Y)の問いに対して、光川さん(M)や後山さん(A)は、違う違うというような答え方をしているのに対し、木下さん(K)が「違います違います」と丁寧に答えているのはどうしてなのだろうか。またなぜ吉田さん(Y)は、すぐに帰ろうとしないのだろうか。

まず吉田さん(Y)の①「これと違うねんな」(67行目)という問いに、木下さん(K)は、②「違います違います」(73行目)と繰り返し答えている。ここにおいて、吉田さん(Y)の発話と木下さん(K)の発話は、「問い／答え」という隣接対となっている。次に吉田さん(Y)は、③「写真と一緒にあるん」(70行目)と同じような質問をする。それに対して光川さん(M)は、④「あー違う違うそれ違う」(72行目)、後山さん(A)は⑤「違うん」(71行目)と答える。これは、吉田さん(Y)の質問に光川さん(M)と後山さん(A)が重複して答えているといえる。吉田さん(Y)と光川さん(M)の発話は「問い／答え」という隣接対であり、吉田さん(Y)と後山さんの発話もまた、「問い／答え」という隣接対である。ここでは同一の「質問」に対して、「答え」が複数存在しており、隣接対が三つ形成されている。なぜ実質的に同一の質問に実質的に同一の応答が後続するような、そういう隣接対が三つも連続して生じているのだろうか。

以上のことをまとめると、疑問点は第一として木下さん(K)の言葉の丁寧さ、第二に吉田さん(Y)がすぐに帰ろうとしないこと、第三として実質的に同一の「質問」に実質的に同一の「応答」が後続するような、隣接対が三つ連続して生じていることである。これらのことを順に以下で検討していきたい。

まず第一の疑問点である木下さん(K)の言葉の丁寧さについて検討していく。ここで注目するのは、②「違います違います。」(73行目)という木下さん(K)の言葉である。この言葉は、この前の吉田さん(Y)の①「これと違うねんな。」(67行目)の問いに対する答えである。この答え方は小声であること、妙に丁寧な言い方であることが特徴的であった。一方、光川さん(M)が④「あー違う違うそれ違う。」(72行目)、そのあと後山さん(A)が⑤「違うんー。」(74行目)と言っている。この答え方は木下さん(K)とは違い、敬語で話さず、くだけた表現で答えている。これはこの2人は社会福祉協議会事務所の職員であり、特に光川さん(M)に関しては、社会福祉協議会事務所の最高責任者であり、最終的に決定を下すことができる位置にあるからであると考えることができよう。つまり、木下さんがイレギュラーな言いまわし(敬語)をしているのは、自らの振る舞いのイレギュラーさを理解し表示しているからだ。そのように考えられるので、それに対し後山さんや光川さんは、正規の職員であり、業務に口出しすることはイレギュラーなことではない。それゆえ、彼女／彼の発話はマークされずにすんでいると考えられるのである。このくだけ

た表現と敬語の違いで、光川さん (M)・後山さん (A) と木下さん (K) の関係が、{職員／部外者}というカテゴリーにまとめることができる。よって、木下さん (K) が社会福祉協議会の職員ではなく部外者であり、否定する権利はない補助的役割⁸であることが、木下さん (K) の言葉によって表示されているといえよう。つまり、「書類」が「違う」という事実は十分確定的には主張されておらず、それゆえ、吉田さん (Y) の自らの疑問に十全には答えられていないといえる。このことは「違う」という応答が二度答えられる背景的理由をなしているといえよう。しかしなぜ②「違います違います」(73行目)、④「あー違う違うそれ違う。」(72行目)、⑤「違うんー」(74行目)と3度答えられているのだろうか。謎はまだ残っている。

次に第二の疑問点としてあげられるのは、吉田さん (Y) がすぐには帰ろうとしないことである。ここでは、③「写真と一緒にあるん。」(70行目)⁹と再度質問していることをもとに考えていくことが有益だろう。これはただの質問の繰り返しではない。このことは、探している書類が写真と一緒にあるという、新しい情報を提供している発話になっている。なぜここで吉田さん (Y) が新しい情報を付加しているのだろうか。吉田さん (Y) が社会福祉協議会事務所を訪問したのは、『書類に印鑑を押す』という課題があるからである。その課題を遂行するためには書類を探さなければならない。吉田さん (Y) は社会福祉協議会事務所のスタッフではないので、勝手に書類を探すわけにはいけないけれども、吉田さん (Y) は朝9時に一度来て登録手続きを行った分、シルバー人材センターのことを地平さんに任せている光川さん (M) や後山さん (A) よりも、書類に関する知識が豊富なのである。だから新しい情報を提供して書類探しに貢献している吉田さんの行動は、もっともなものといえるだろう。これらのことから、吉田さんがすぐに帰らないのは、この時点では『書類に印鑑を押す』という課題が達成されていないため、その課題が達成不可能ということが十分確認されるまでは努力を続けよう、という課題追求の維持の気持ちがあるからだろうと思われる。

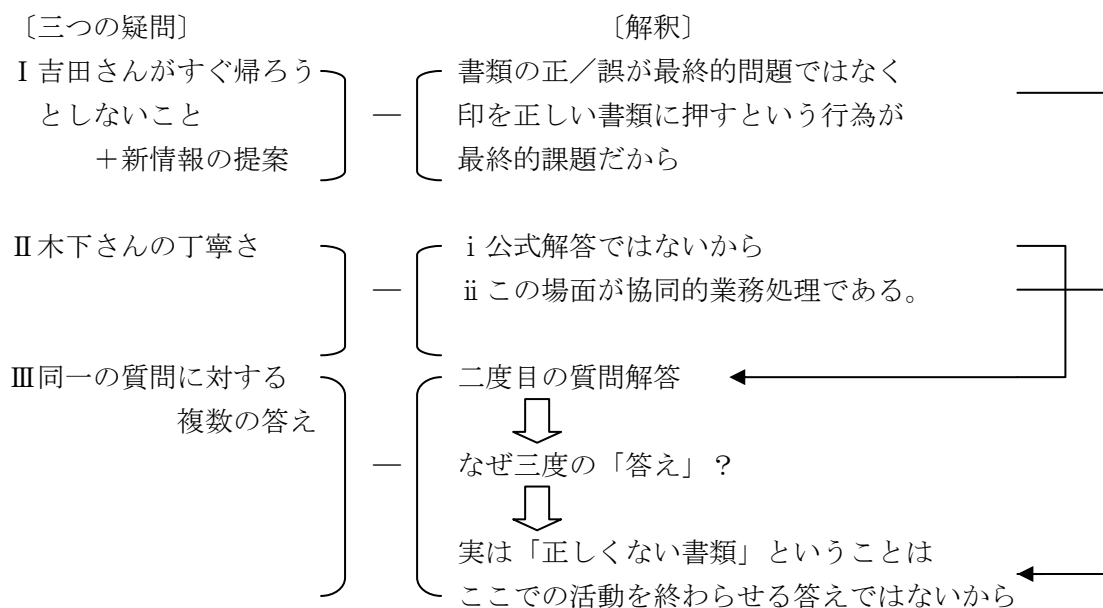
木下さん (K) と吉田さん (Y) の会話と、その後に展開される吉田さん (Y)、光川さん (M)、後山さん (A) の会話から、第三の実質的に同一の「質問」に実質的に同一の「応答」が後続するような、隣接対が三つ連続して生じている、という疑問も解決できる。一見吉田さん (Y) と木下さん (K) のやり取りは「問い／答え」という隣接対となっているように思われるが、言語行為論的に「(書類を探して欲しいという) 依頼／応答」という隣接対にもなっているとみなせることがわかるであろう。そう考えれば、「書類が見つかった」という、より選好的な応答まで質問 (実は依頼) が繰り返されたことも理解可能になるだろう。このことは吉田さん (Y) の③「写真と一緒にあるん」(70行目)と、光川さん (M) の④「あー違う違うそれ違う」(72行目)や後山さん (A) の⑤「違うんー」(74行目)との隣接対に関しても言える。この吉田さん (Y) - 光川さん (M) と吉田さん (Y) - 後山さん (A) の隣接対も一見「問い／答え」という意味の隣接対にとれる。もしそうい

⁸ 木下さん (K) のような第三者の補助的役割については、第4章を参照していただきたい。

⁹ ここで、吉田さん (Y) の「写真と一緒にあるん」(69行目)という発話は、省略部補足して標準語化すれば「写真と一緒にあるのが正しい書類なのですが (それではありませんか。)」というふうに聞こえる口調で発話されている。すなわち語尾の上昇口調が疑問を表し、質問の言い換えとして聞き取れる形になっている。

う意味なら、吉田さん (Y) - 光川さん (M) のペアで終了しそうである。しかしここではそのあと後山さん (A) ととも隣接対を作っているので「問い／答え」の隣接対の意味では説明しきれない。これを吉田さん (Y) - 木下さん (K) の隣接対の意味と同じく「依頼／応答」で考えれば説明できる。吉田さん (Y) の③「写真と一緒にあるん」(70行目) という言葉が、『書類を探して欲しい』という「依頼」ならば、光川さん (M) が④「あー違う違うそれ違う」(72行目) ということで『書類を探すのに参加しましたよ／参加しますよ』という「応答」ととれる。後山さん (A) の⑤「違うんー」(74行目) という言葉も光川さん (M) と同じく「応答」ととれる。

【図表 1 疑問点の関係】

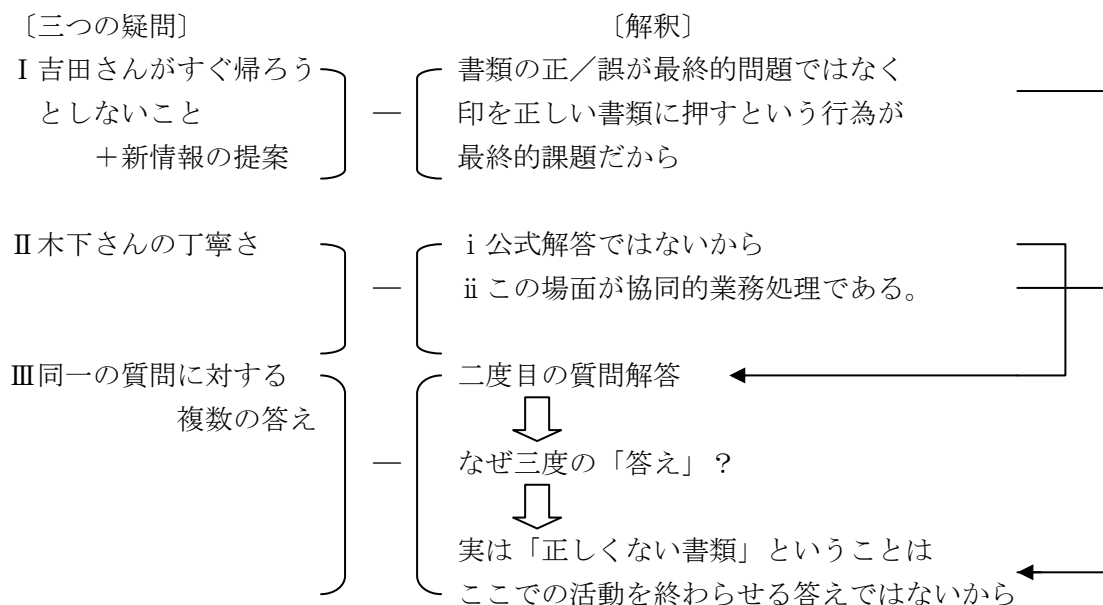


以上のことで、三つの疑問に対してそれぞれに解釈することができた。しかし、これらのことは個別的なことではなく、第一、第二の疑問が、第三の疑問と複雑に絡み合いながら、会話が成立している。(図表 1 参照) ここでもう一度第三の解釈を振り返ってみよう。第三の疑問は同一の質問に対する複数の答えがあるのはどうしてか、というものだった。二度目の問い・答えが行われたのは、木下さん (K) の答えが、木下さん (K) が部外者であることから、公式解答ではないからである。それで社会福祉協議会事務所の最高責任者である光川さん (M) が最終決定を下した。ここに第二の疑問点である木下さん (K) の丁寧さの解釈の一つが関係している。普通はここで会話が終了されるはずだが、まだもう一つ「問い／答え」の隣接対が残っている。なぜ三度隣接対が成立したのか。それは吉田さん (Y) の課題は、印を正しい書類に押すというものであり、光川さん (M) の答えではまだ課題は達成されておらず、ここでの書類探しの活動を終わらせるような応答とはなっていないからである。それで何人もの人で正しい書類を探すという協同的業務処理が行われてくことになるのである。ここに第一の吉田さん (Y) がすぐに帰ろうとしないことの解釈と、第二の木下さん (K) の丁寧さの解釈の一つが関係することになる。

しかし、これだけのことでこの場面が構成されているわけではない。このあとまだ書類探しをしているのだが、光川さん (M) は自分の業務 (お客様の対応) の方に戻り、後山さ

ん (A) だけが書類探しに参加している。光川さん (M) が書類探しに参加していないのは、光川さん (M) が社会福祉協議会事務所の統括者であるため、そこで行われる業務のことはある程度理解しておかなければならないが、最後までその業務を行わなくてもよいからであろう。それで正しい書類が発見される前に自分の業務に戻ったのである。後山さん (A) が書類探しを最後まで行っているのは、光川さん (M) は統括者であるので、動けるのは自分だけだという判断をしたからである。これらのことは公的協同的業務処理として社会福祉協議会の業務に2人が関与していることの表れであるといえよう。

【図表2 疑問点の関係+α】



+ α 光川さん、後山さんの関与
 = 社会福祉協議会の特徴

以上のことで、第一の疑問点である木下さん (K) の言葉の丁寧さ、第二の疑問点である吉田さん (Y) がすぐに帰ろうとしないこと、第三の疑問点である実質的に同一の「質問」に実質的に同一の「応答」が後続するような、隣接対が三つ連続して生じていることだけでなく、光川さん (M) や後山さん (A) の関与の仕方も複雑にかかわって一つのまとまりを構成していることがわかる。(図表2参照) これらのことで特に注目する点は第三の点である。一見「質問/応答」と思われる隣接対が、言語行為論的にみると実は「依頼/応答」という隣接対だったということである。「依頼/応答」という隣接対であるからこそ3人もの人が同一の質問にかかわるのである。そして書類探しに3人もの人がかかわるのは、この社会福祉協議会事務所に「対人サービス機関」であることを示している。しかし一般の「対人サービス機関」とは違う。ここでは『書類に印鑑を押す』という課題を遂行するということがあった。課題を遂行することは「職場」では当たり前のことである。この社会福祉協議会事務所は「職場」と「対人サービス機関」という二つの機能を合わせ持った場所であるので、ここで行われる業務はこのような形で協同的に行われるのである。すなわちこの場面での、『印鑑を押す書類を探す』というトラブルの処理は、この社会福

祉協議会事務所という職場の特性を加味された形で、そして一般的な職場としての条件をも満たす形で、相互に助け合ったり合わなかったりしながら、相互行為的に、協同的に行われたのである。

5. まとめ

第3節では公的場面における携帯電話での振舞いについて、第4節では相互行為により達成されるトラブル処理について検討してきた。この二つの節でわかることは、社会福祉協議会事務所という公的場面において、どのように私的なことが扱われ、トラブル処理がどのように行なわれるのかということである。そしてこの二つの節の事例で見ると特徴のあるやり方を通して、協同的に業務処理が行われているということである。第3節の携帯電話の場面では、携帯電話の受信者が敬語をコントロールしながら使うことや声の大きさ、行動によって私的なことを公の場面の中における私的なこととして表示し取り扱っている。そして、私的なことを私的なことのまま公の業務にすることなく扱うことに成功している。吉田さん（Y）に課題を中断させても、携帯電話が終わるまで相手を待たせるというやり方をすることによって、公的な仕事の再開可能性を維持している。またその際、他のスタッフに業務を代わらないということが、後山さん（A）の振る舞いの中の特徴としてあり、かつそのことが他のスタッフに承認されていることから、スタッフそれぞれが交代可能な定型的業務ではない業務についているということが表示されている。そういう特徴を持った相互行為の組み合わせでもって、この社会福祉協議会事務所のスタッフは協同的業務処理を行っている。第4節の同じ言葉を繰り返す場面では、書類に印鑑を押すためにその書類を探さなければいけないという、公にするべき業務処理が行われている。そしてこのことは、『書類に印鑑を押す』必要性があるという共有理解のもとで、何人もの人があるトラブル処理にかかわるといふ、協同的業務処理の一環として行われている。これらの中から読み取れるのは、課題を達成するという「職場」という機能と、人と接し、サービスを提供するという「対人サービス機関」という機能の二つを合わせ持った、社会福祉協議会事務所の特徴である。ここが社会福祉協議会事務所という場だからこそ、ほかの機関・企業にはない、これら二つの意味を持った協同的業務処理が行われているのだという言い過ぎかもしれないが、少なくともこれら二つの意味と結びついた形で（+αはあるにしても＝図表2参照＝）社会福祉協議会事務所の業務は遂行されている、と言ってよいだろう。これが本章の結論である。

参考文献

山田 富秋 1999 「会話分析を始めよう」 好井 裕明・山田 富秋・西阪 仰
（編）『会話分析への招待』、世界思想社：17。

社会福祉協議会事務所内のトランスクリプト

(2002.09.24 AM11:50:07~AM11:50:56)

Y=吉田さん A=後山さん M=光川さん K=木下さん S=白石さん T=地平さん

1 Y :

((吉田さんが入ってくる))

2 A :

こんにちは :

こんにちは

((吉田さんの方を向く))

3 Y : あのな= (地平さんが印鑑を持って)

((鞆の中を探しながら))

4 A : うん

ええ

((立ち上がる))

((携帯が鳴る—————))

5 Y : () (も、もちよ)

6 A : えっ (4) ちよっ うん↑ (4) もしもし (2)

—————)) ((携帯に出る))

((光川さんとお客さんの会話が続く))

7 Y :

8 A : 一応帰るつもりですが (4) うん、帰ってくるん↑ (3) あわかったわかった (3)

((吉田さんとは逆の方向を見る))

9 Y :

10A : 帰るん (1) あもしお母さん帰らないで言ったらどうするん↑ (3)

11Y :

12A : あ : : ほんまにえっお父さん帰ってくるって↑ (4) ふん (2) あっあっほなそ

13Y :

14A : うしいだ (.) 別にい : : よ はいはい ほならね (1) はいは : : い

((携帯切る))

15Y : え : : あのな よう

16A : ごめんなさい。 なんて↑これ預かっとならいい : : ん↑ うん

((吉田さんの手元辺りから吉田さんに目をやる)) ((電話鳴る))

17Y : (ちゅう) が (多い) でな んな、すぐにな (

18A : これ : : ↑

((書類を手にとる)) ((電話が鳴る))

19Y : //)

20A : //ちよっと待ってよ はい社会福祉協議会でございます : : (1) あ、

21Y :

22A : こちらこそいつもお世話になっております。いやこちらこそお世話になります。

23Y :

24A : またよろしく願いいたします : : (2) えっとね : : 白石はちょっと席を外して
((白石さんの席の方を見る))

25Y :

26A : るんですけども : : はい (3) あ、分かりました : : はい、はい、

27Y :

用紙をな あの今朝書いた紙をな =

28A : どうも失礼いたします : : なんて↑ うん =はい
((電話終わり)) ((吉田さんを見て下を見る))

29Y :

置いとくけんな おなごの人に言うたらいけるって言うた

30A :

はい

あっ誰かにほな

31Y :

//うん押せる//ように

うん、かんま、

32A : 言うてくれてるん//かな //押せるようになって↑
((前を見る))

33Y :

かんまんでよ (うちおるけん帰ってくるまで)

// ()

34A :

いけるん↑かんま//んの↑ (1)

((吉田さんを見る))

35Y :

h h h h h

= (おらんの) わからんの// (やろ↑)

36A :

えっ吉田さんちょっと待つて=

//ちよっ、

37Y :

38A : 待つて、あのおるところの者が預かってるかも分からんけん、ちよっ、

((書類探しに机の周りを動き回る))

39Y :

わからん : :

40A :

確認をして : : (1)

うん↑ (4) 待つてよ、おるところに (.)

41Y :

42A : 書類があればあれやけど : :

あの : : 吉田さん印鑑持つ//てきて

43M :

何探っしょん↑

//ええ

44Y :

45A : 下さって= はんこ押したらいいように紙を置いといてくれるっていうん
((吉田さんのところに戻ってくる。目はいろんな机の上へ))

46M :

=ええ

47Y :

48A : 聞いてます↑ (3) ん : : =おなごの
((光川さんの方を見る))

49M : ううん なんかさつき : ほこで : 作りよった =

50Y : 人が = =おなごの人でも押せる // ように

51A : =おなごの人が↑ = // ようにします↑ (1)

52M :

53Y : // おいおいといて

54A : えっかんまん↑ほな預かっど き
((吉田さんの方を見る))

55M : そのような原稿をおい // ()

56Y : h h h h h ほんのうち ()

57A : え : : お : : (あぶないな さん)

58Y : ええ

59A : って わかりました ほなお預かりして (.) いていいですか は (い) (4)
((上半身を吉田さんの方へ顔をしっかり向ける))

60Y : うん

61A : ずっと吉田さん来てくれるまでお預かりしとったんでいん 持っていこか↑

62Y : かんまかんまんもらいにくるわ うん よ : よよよう

63A : 押したら ほんまに↑ ほな

64Y : () 通るけんな

65A : はい
((自分の机の方へ))

66M : ふ : : ん今銀行に行ったんやけどな ふん

67Y : これと違うねんな //これ これ
((裏口で))

68A : どれ () あるん↑
((資料を探す)) <吉田さんの方へ移動>

69M : えっなんかあるんえ () //なんか
<吉田さんの方へ移動>

70Y : 写真と一緒にあるん

71A : 違うん h h

72M : あ : 違う違うそれ違う

73K : 違います () 違います
((吉田さんの方へ移動))

74Y : 違うん ほな (//)
((移動して))

75A : 違うって //うん
((移動して))

76M : う : :ん
((ソファーに戻る))

77K : すいませ : ん

78Y : これは

79A : //これも違う 吉田さん何の書類だったかは : :

80M : なんか//こ : : ん : :ね
((お客さんとの会話が続く))

81Y : () ってな住所氏名書いてな 住所氏名
((座る))

82A : 住所氏名 ()
((机に戻って探し始める))

83Y : () あの : 印鑑が (.) いるんやって

84A :
((銀行員 2 名が入ってくる)) ((携帯の音))

85Y : () わからんならかんまん

86A : う ; ; ん

87Y : も : え : わからんやろ

88A : う : :ん 白ちゃん地平さんから
((Sを見て))

89Y :

90A : 吉田さん来たら印鑑を押せ : 押したらいいっていう () 書類聞いとう ↑
((手でジェスチャー))

91Y :

92A : 聞いてない あ : ほんまに
((探し始める))

93S : いや () なんにも聞いてない 銀行に行ってくるって

94Y :

95A : うん すまん あ : 今 あの : : 原さんが
((振り向く))

96S : 銀行に電話した : : け ↑
((受話器を持つ))

((銀行員の男性がせきをする))

97Y :

98A : うん 今日 え : : と 月曜日が休み

99S : ()

100Y :

101A : うん うん
((振り向てうなづく))

102S : あ : ほないけるな ()
((銀行員の男性の声)) ((帰る))

103Y : ()

104A : あっ帰ってきた 帰ってきた 帰ってきた 帰ってきた帰ってきた
((振り向く)) ((Sに向かつて))

105S : あ すいません
((受話器を放す)) ((受話器をもって))

106Y : ほんで

107A :

108S : ほなごめんね はい
((受話器を置く))

109Y :

110A :

111S : ほな一件落着 () えっ
((出ていく))

112T : ほら () すんません
((机に向かう)) ((資料を探す))

113Y :

114A : すんません お預かりしてて ごめんなさい
((印鑑を渡す)) ((座る))

115T :

116Y :

117A : 前吉田さんしっかりお礼言ってなかって ()
((吉田さんの方へ行く))

118T :
((座る))

119Y : かんまんけん

120A : うん うん押してくれるみたい
((机に戻りながら)) ((座る))

121T :

- 122 Y : () ほったろかいなと思って ()
 ((後山さんの方へ行って))
- 123 A :
- 124 T :
-
- 125 Y :) ほないれとこか ()
- 126 A : かまんの↑
- 127 S : ((お茶を出す))
-
- 128 Y :
- 129 A : おいしかった : : あれね : なにいれるか知っとう↑ Yさん
- 130 S : ((机に戻る))
- 131 T : ((立つ))
-
- 132 Y : () やんな ()
- 133 A : やっぱり ()
- 134 T :
-
- 135 Y : h h h 甘かった (持っていこか)
- 136 A : うん
-
- 137 Y : h h h h
- 138 A : 楽しみにしております h h h h よろしく
 ((立っておじぎ))
- 139 T : ありがと : : わざわざ
-
- 140 Y : はい ど : も よかったな
- 141 A : は : い よかったですよほんとに
- 142 T : すいません
 ((印鑑を渡す))
-
- 143 Y : おいていこか : いよったんじゃ : ()
- 144 A : あ : 入会やったんじゃ :
 ((立つ))
-
- 145 Y : はい
 ((帰る))
- 146 A : はい 中学校の : 先生
- 147 T : ありがと : : わざわざすませ : : ン
-

地域ボランティア福祉情報システムサービス概念図

