

第1章 福祉関係事務所内における共同的業務処理 —促される「自発性」あるいは課題達成のためになされていること—

1 班

(黒田・漆原・四宮・長浜)

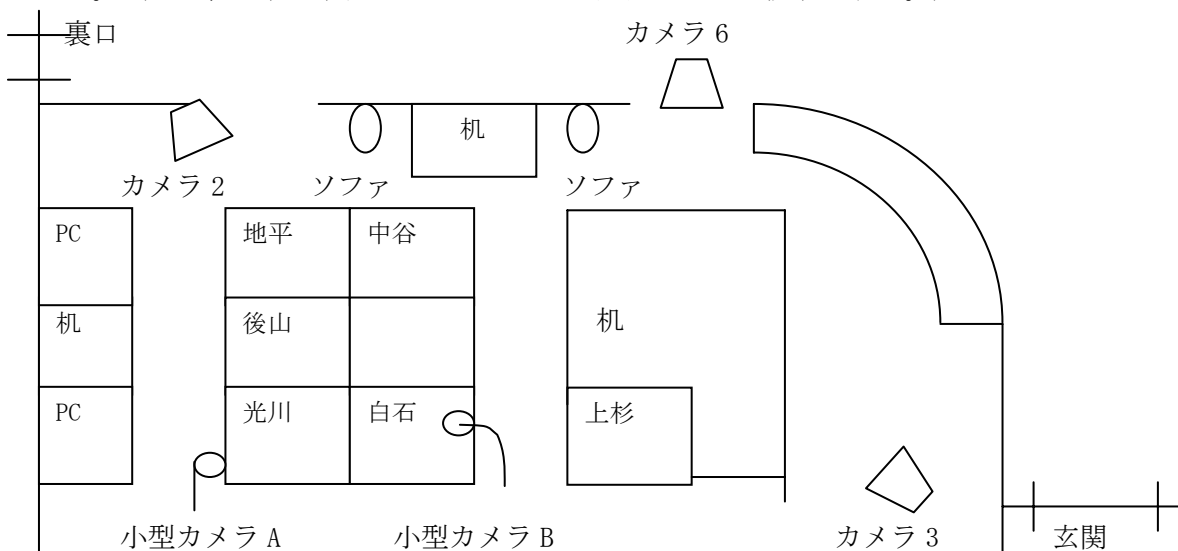
1. 調査の概要

1-1. 調査内容および目的

はじめに、私たちが行った調査地及び調査内容、目的について説明する。

私たちは、2002年9月23日から25日にかけて、A県南部に位置する伊勢町（仮名）で調査を行った。そして、9月24日火曜日午前8時半から午後6時過ぎまで伊勢町社会福祉協議会¹事務所で、業務の進め方の具体的なありよう及びその様子について調査を行った。そこでの業務の様子を撮影・録音するため、事前に許可をいただいて、ビデオカメラを計5台設置し、電話の録音もさせてもらった（図1参照）。

この調査の目的は、福祉関係事務所における業務がどのように分担され、業務がどのように進められていっているのか、そしてそれらが組織の課題としてどのように達成されているのか、その中でどのようなカテゴリー対が有効になっているのかを明らかにすることである。（なお、地名・名前はプライバシーを配慮して全て仮名とする。）



【図1：伊勢町社会福祉協議会事務所内の様子】

※PC…パソコン

1-2. 社会福祉協議会事務所内の様子

社会福祉協議会に勤務している方は、デイケアスタッフも含めて約30人ということだっ

¹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らせる福祉コミュニティづくりの活動を進めている。日常的には「社協」と呼ばれている。

(徳島県社会福祉協議会 <http://www.tokushakyo.jp/shakyo/what01.htm> 2003. 1. 29)

たが、この事務所内で実際に業務をされているのは以下の6人である。その業務における役割分担が比較的是っきりと分担されているのでそれぞれのスタッフメンバーの簡単な業務内容を記しておく。（なお、名前はプライバシーを配慮して全て仮名とする。）

- ・ 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あり、他の職員の業務の全てに関して、許可・指導・指示・否認など総括的な業務を行っている。
- ・ 白石さん
彼女は主に社会福祉協議会の会計を担当している。
- ・ 後山さん
ボランティアコーディネーターをはじめとしてさまざまな業務を担当している。
- ・ 地平さん
シルバー人材センターの業務を全般的に担当している。シルバー人材センターに関しては、地平さんに一任されていて、他の職員は関わっていない。
- ・ 中谷さん
地域福祉養護事業の専門委員である。また、元看護師という経験を生かし、高齢者向け健康チェックサービスで行われている健康チェックも手伝っている。
- ・ 上杉さん
今回の分析には直接的な関係はないので、業務内容については省略する。
- ・ その他、デイサービスや介護など様々な福祉に関する業務を行っているスタッフがいるのだが、今回は事務所内での業務の分析に限定しているため省略する。

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

急速に進む高齢化社会の中で、高齢者の就業に対するニーズも多様化している。そして、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、行政からの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。全国的にも、シルバー人材センターの設立が進められており、21世紀の超高齢社会に向けてこの事業の充実・発展のために各市町村で取り組みが行われている。²

2-2. 伊勢町シルバー人材センターでの業務内容

伊勢町では、高齢化率が36.8%に達している。このような状況の中、“高齢者が自分の持っている技能・能力を生かせる場を”ということを目的に、2002年4月1日に「伊勢町シルバー人材センター」が発足した。4月から5月にかけては登録業務や町内への広報活動を行った。そして、6月10日より活動を開始した。会員数は2002年9月の時点で50人程度であり、高齢者に対する主な依頼業務は、公園の清掃、草抜き、個人宅での家事、庭木

²平成11年度末では国庫補助対象のシルバー人材センターが806の区・市・町・村に設立され、会員約51.5万人、契約金約1966億円という大きな事業に発展している。（東京都高齢者事業振興財団<http://www.tokyosilver.or.jp/silver/rekishih.html> 2002.12.10）

の手入れなどである。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地平さんである。彼は、退職後、この職務に抜擢され、シルバー人材センターを担当する委託職員になった。そして、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依頼などの業務に就いている。地平さんの業務内容として、この活動を広く住民たちに広めるための会報作り、会員登録の手続き、仕事の発注などを行っている。シルバー人材センターに関する業務は全て地平さんが担当していて、他の職員は関わっていないということだった。

3. 会員登録業務はどのように遂行されているか

3-1. 「課題」の遂行

私たちが調査に行った2002年9月24日、吉田藤枝さん（高齢の女性、仮名）がシルバー人材センターへの会員登録に訪れた（9:17:18～）。彼女は担当の地平さんにシルバー人材センターについての説明を受けた後、シルバー人材センターに登録するため書類³への必要事項の記入や、会員証のための写真撮影など様々な手続きをした（画像データ1・画像データ2参照）。

ここで、「吉田さんの会員登録を完了させる」ということは、地平さんにとって「成し遂げなければならない業務」となっている。つまり、地平さんの「課題」である。では、「会員登録の完了」という「課題」はどのようにして遂行されていったのか。この場面では、この点に注目して分析を進めていきたい。



【画像データ1：吉田さんの会員登録場面—全体図—（2002.9.24. AM9:18:17 カメラ3）】

³ シルバー人材センター会員登録の書類は【資料1：シルバー人材センター入会申込書・会員票—表—】 【資料2：シルバー人材センター入会申込書・会員票—裏—】参照。

んとあるわけではないけど、」と発言している。「どっさりがいる」（24行目）という発言と「う：：んとあるわけではない」（26行目）という発言は一見矛盾しているように見えるだろう。

これらの発言に対する吉田さんの反応を見てみる。これまでシルバー人材センターに登録してもいつも仕事があるわけではないと強調していた地平さんが、「どっさりがいる」（24行目）と発言したことに對して、吉田さんは「え：：え：：ず：：っとほないな」（25・27行目）と発言している。この吉田さんの発言は「そんなに多くの人に関わらなければならぬ仕事があるのか」という反応と読み取ることができるだろう。この吉田さんの反応に對し、地平さんは「う：：んとあるわけではない」（26行目）と発言することによって、自分が先に述べた「どっさりがいる」（24行目）という発言を否定し、吉田さんにいつも仕事があるという期待を抱かせないようにしている。

そして、「う：：んとあるわけではない」（26行目）と発言しておきながら、「男の人より女の人の方がよけあるわ。」（26・28行目）と発言することによって、女性である吉田さんに對して「たくさん仕事があるわけではないけれど、男の人に比べると女の方はたくさん仕事がありますよ」という配慮を示している。この発言に對する吉田さんの発言が「ほらほ：：やわな：：男の人よりは」（29行目）とあるように、地平さんの発言が吉田さんに「男の人よりは女の人の方が仕事は多い」という安心感をもたらしたといえるだろう。

地平さんは、シルバー人材センターの説明をする間、「会員登録してもいつも仕事があるわけではない」ということを吉田さんに強調している。しかし、それでは吉田さんが会員登録にきたことに對して誠意のある対応をしているとはいえないだろう。なぜなら、地平さんにとって吉田さんは会員登録希望者という「お客様」であるのに、「シルバーに登録しても仕事がない」と担当者である地平さんに言われたのでは、吉田さんの立場がなくなってしまう可能性があるからだ。地平さんは「会員登録してもいつも仕事があるわけではない」という点を強調しつつ、吉田さんの立場を守る必要がある。そこで、「会員登録してもいつも仕事があるわけではないが、多くの人手が必要な仕事もある。」「そんなにたくさんあるわけではないが、男の人よりは女の人の方がたくさん仕事がある。」と言うことにより、地平さんは「会員登録してもいつも仕事があるわけではない」という点を強調しつつ、吉田さんの立場を守ることに成功しているといえるだろう。

3—3. 相手を煽り業務を進める

会員登録手続きを進める途中、吉田さんが書類に押す印鑑を忘れてきたことが分かった。その時、地平さんは「いや（.）ま：：急いでかまわんけど⁴。あとから（.）ほなまた今度でいいけん持ってきてくれるけ？」（56・59行目⁵）と言ったので、それを吉田さんも了承し、印鑑をまた今度持つてくるということになった。しかし、吉田さんは第2章で見てもらうように、12時頃再び印鑑を持って社会福祉協議会にやってくる。なぜ、「また今度」

⁴ 地平さんの「急いでかまわんけど」という発言は「急がなくていいけれど」という意味であるものと思われる。

⁵ 章末の【会員登録場面全体トランスクリプト】を見よ。

持ってくるはずだった印鑑を手続き後間もない12時頃に持ってきたのだろうか⁶。断片2をもとに分析していく。

【断片2：地平さんの発言に対する吉田さんの呼応（2002.9.24 AM9:26:22~）】

-
- 150 T : 1000 円入会金がいるんです : : = =はい (10) も : : 1 週間早かった
- 151 Y : =はい=
-
- 152 T : らあれやったのにな。1 週間早かったらちょうど 1 週間今日まで // P
- 153 Y : //はい
-
- 154 T : のほじょ : : いった。今日で終わるのかな？明日で終わるんかいな？ =
- 155 Y : =え : : ?
-
- 156 T : =P 公園。公園の草抜き。 = =もう今日は終わる。
- 157 Y : = =今日やいかんやる？ =
-
- 158 T : hhh 今日で終わる。 = =も : : 1 週間なはよ来てくれとったら =
- 159 Y : =終わるん？ = =いや
-
- 160 T : //ほのあくる日からしてもらえとったのに。 = =
- 161 Y : ほ : : (思とつ // た。) =え : : え : : =
-
- 162 T : え : : え : : (5) 大体も : : 明日は手続きできるけんな。判がなかったんが
- 163 Y :
-
- 164 T : ちょっとあれやけんど。判は // =かんまんで。あのあわてん
- 165 Y : //判持ってきます。 =
-
- 166 T : でいいぜ。 = =どないかしとくで。(5) //え : : たんやな？ ()
- 167 Y : =あ : : = // ()
-

断片2は登録手続きが一段落し、9月24日にシルバー人材センターが請け負っていた仕事について話している場面である。地平さんの話によると、9月17日から24日にかけてP公園での草抜きの仕事があったようである。

地平さんは、「も : : 1 週間早かったらあれやったのにな。1 週間早かったらちょうど 1 週間今日までPのほじょ : : いった。」(150・152・154行目)「も : : 1 週間なはよ来てくれとったら」(158行目)と吉田さんに言う。いつも仕事があるわけではないシルバー人材センターだが、今回は1週間も続けて仕事があった。その仕事が終わる今日になって吉田さんが会員登録に来たのは残念だという意味があると思われる。

⁶ 「また今度」という言い方は期限の定めのない言い方である。したがって、すぐに持ってきてはいけないというわけではない。しかし、「また今度」という言い方はむしろより積極的に「期限を定めない」という話者の意思を表しているようにも聞こえる。そうとってみると、話者の意思では期限を定めないのであるから、いつ来るかどうかという問題は非話者(=聞き手)の意思にゆだねられることになる。つまり、「また今度」という言い方は、ほとんど自動的に「あなた(=聞き手)側の都合のよい時に」あるいは、「あなた(=聞き手)側でついでの手事のある時に」という言い方に変換可能であるということになる。

この地平さんの発言に対し、吉田さんは「今日やいかんやろ？」(157行目)「いやほ：：(思とった。)」(159・161行目)と発言する。この発言は、吉田さんが早く仕事をしたかったと自発的に惜しがっているようにもみえる。しかし、吉田さんのこの発言は、その前(152・154行目)に「も：：1週間早かったらあれやったのにな。」という地平さんの発言があることと照らし合わせてみると、違った解釈も可能になると思われる。すなわち、吉田さんは、地平さんの「もう1週間早く来ていたらすぐに仕事に行けていたのに残念だ」という呼びかけに呼応する形で、「私ももう1週間早く来ようと思っていたので、仕事を逃したのは残念だった。もっと早く来たらよかった。」と肯定的に応じているとも解釈可能だろう。このように解釈してみると、他の部分も総じて地平さんの呼びかけや促しに吉田さんが応じているように見えてくる。例えば、地平さんが「大体も：：明日は手続きできるけん。判がなかったんがちょっとあれやけんど。」と162・164行目で発言しているが、その発言に対し、吉田さんが「判持ってきます。」(165行目)と発言しているのも呼応ではないだろうか。つまり、吉田さんの自発とみえる発話の大半は、地平さんの促しに基づいていると解釈できるのである。

本節ではこのような構造があることを確認した上で、そのような構造があることが一体いかなる場面形成的效果を生み出しているのかをみていくことしようと思う。結論を先取りすれば、それはこの社協内でのシルバー人材センターの会員登録業務を促進する効果を持っているように思われるのである。そのことをトランスクリプトの中にみていこう。

例えば、このときの登録は、吉田さんが印鑑を持ってきていないということを原因として「終了」に至っていない。しかし、シルバー人材センターの登録には印鑑が欠かせない(なぜならば、登録書類は公的な書類であるので、印鑑のない書類では登録したもののみなされない可能性があるからである)。このような公的な登録手続きにおいて、印鑑は重要なものであるが、吉田さんが印鑑を持ってきていないために、吉田さんの登録手続きは完了できていない。業務の終了には印鑑が必要であるが、シルバー人材センターは任意参加の機関なので、地平さんはそれを吉田さんに強制することができない。このような状況下での地平さんの課題は、いかにして任意かつ確実な形で吉田さんに印鑑の持参を約束してもらおうかということであろう。この課題を達成するための構造が、先にみた呼応構造なのではないだろうか。これは、地平さんが吉田さんを煽っているとも解釈可能だろう。しかし、その原因が煽られたことによるものだとしても「自発的に」吉田さんは「印鑑」を持ってくと発言しているのであり、地平さんからみて課題の達成(登録の終了)に一步近づいているのは、確かなことになっているのである。つまり、地平さんが吉田さんを煽った結果であったとしても、吉田さんが「判持ってきます」とここで強く約束したことがもとになって、第2章でみるように、ほんの数時間後に吉田さんが印鑑を持って再度現れ、会員登録が終了されていったのではないだろうか。⁸また、それは地平さんにとっての成果

⁷ 吉田さんの「今日やいかんやろ？」という発言は、標準語化すれば「今日は無理ですか？」の意味である。

⁸ シルバー人材センター登録書類に関しては、業務である以上「共同的」業務処理というべき側面を持っているだろう。なぜならば、書類というものは時空間をまたいで複数人が同一業務をするために用いられることがあるからである。そして、書類はそれが可能となるような様式で作られていく。ここで地平さんも登録書類が時空間をまたいで複数人が用い

といえるだろう。

当初、地平さんにとっての「課題」は、吉田さんが印鑑を忘れたために遂行できない状態になっていた。しかし、地平さんが「もっと早く登録していたらよかったのに」と吉田さんを煽ることで、吉田さんはそれに呼応し、早く登録を終えるためにその日のうちに印鑑を持って再び社協事務所を訪れ、書類に印鑑を押すことができた。結果として、地平さんの「課題」は遂行されたのである（第2章トランスクリプト参照）。課題の遂行の障害となっていた印鑑を、地平さんが吉田さんを煽ることによって、吉田さんが持ってきて、結果的に課題は遂行できた。以上から、課題の遂行の過程において、人を煽ることにより課題が達成されたと解釈できるだろう。

3-4. 説明の二重性

地平さんが吉田さんにシルバー人材センターの説明をするとき、地平さんはずっと丁寧語を使って話しているわけではない。説明の仕方に次のような特徴がある。それは、丁寧語（です・ます調）と方言の両方が使われていることである。以下では、丁寧語と方言を地平さんはどのように使い分けているのか、それがどのような効果を及ぼしているのかについて考察していく。

【断片3：シルバーの仕事について（2002.9.24 AM9:18:50～）】⁹

22 T：あ：：いったところの清掃とか掃除＝ ＝ほんなんが多いです。うん。で（.）

23 Y： ＝うん＝

24 T：どっさりがいるけんな。3人も5人も10人もが。／／え：：え：：

25 Y： ／／え：：え：：ず：：と

26 T： ／／う：：んとあるわけではないけんど、ほんでも（1）ほんな男の人よ

27 Y：ほないな／／

28 T：り女の人の方がよけあるわ。＝ ／／え：：え：：男の人

29 Y：＝ほらほ：：やわな：：／／男の人よりは

30 T：はやっぱ荒っぽ：：いさぎよくなるけんな。／／うんうんうん。ほしたらな：：

31 Y：／／うん。

る場合があることを認識し、そのようなものとして書類を取り扱っているように思われる。例えば、ここで話題になっている印鑑も書類を会員登録書類として完全なものにするためのものである。この登録書類は地平さんひとりが扱うものではなく、理事会や監査の機会でも扱われる場合があるので、シルバー人材センター登録書類は、「共同的」業務処理というべき側面を持っていると言えるのではないだろうか。そのように考えると、ここでの地平さんの「煽り」は地平さん一人のためのものであるというより、地平さんの業務がその全体の一部であるような「会員登録」のためであるといえるように思われる。そう考えればここでの「煽り」のある「奇妙さ」（煽りつつ抑えている）が理解可能になるように思われる。この点については〔補論〕を参照せよ。

⁹ 断片3は断片1と一部重なる。

断片3は、地平さんが吉田さんにシルバー人材センターの仕事について説明している場面である。ここで見て分かるように、地平さんは丁寧語と方言の両方を使って説明している。まず、地平さんは具体的な仕事内容として、公園の草抜き、清掃、ゴルフ場の清掃が多いと説明している。この説明は、シルバー人材センターの仕事内容の公的説明にあたるだろう。そして、公的説明をするときには、「ほんなんが多いです。」(22行目)と丁寧語を使って説明している。その後、その仕事内容をさらに具体的に説明するために、人数、仕事の頻度、男性と女性の仕事内容の違いなどを説明している。これは、シルバー人材センターの公的説明を地平さんがさらに具体的に説明することで、仕事内容についての吉田さんの理解がさらに深まるようにしているものといえるだろう。そして、公的説明を補足するかたちでの補充説明については、「どっさりがいるけんな。」(24行目)「男の人より女の人のほうがよけあるわ。」(26・28行目)「男の人はやっば荒っぽ：：いさぎょうになるけんな。」(28・30行目)と丁寧語は使わずに方言を使って説明している。

では、このような地平さんの説明に対して、吉田さんはどのように反応しているのだろうか。吉田さんの反応を見ていく。「ほんなんが多いです。」(22行目)という地平さんの説明に対して、吉田さんはあまり反応を示していない(23行目)。しかし、「どっさりがいるけんな。」(24行目)という地平さんの説明に対しては、「え：：え：：ず：：つとほないな」(25・27行目)と積極的に反応しているのが分かるだろう。また、「男の人より女の人のほうがよけあるわ。」(26・28行目)という地平さんの説明に対しては、「ほらほ：：やわな：：男の人よりは」(29行目)と、地平さんの説明を十分理解したように反応している。ここでは、画像が鮮明でないために、吉田さんの視線、動作など詳しい分析はできないが、このように解釈できる可能性があるだろう。

地平さんはシルバー人材センターの公的説明をするときには、丁寧語を使っていた。この場合、吉田さんはあまり反応を示していなかった。そして、シルバー人材センターの公的説明を補足する形で補充説明をするときには、方言を使っていた。この場合、吉田さんは積極的な反応を示していた。丁寧語での説明と方言での説明で、吉田さんの反応の違いが見られた。では、断片4の場合はどうだろうか。

【断片4：シルバーの分配金について(2002.9.24 AM9:19:50～)】

42 T：たらっというんをうちがうちが仕事を請け負うて会員さんにまいていくような

43 Y：

44 T：／／やり方です。はい。で、ま：：(1) こっちもあの：：ずっといいということ

45 Y：／／え：：

46 T：は／／ないです。ほないうんと安いということもありません。＝

47 Y：／／え：：え：：＝(あそんびょん

48 T：＝え：：。え：：。ほなこれ一応読んどいてくれるけ？＝

49 Y：よりまし) hhh＝＝え：：＝

50 T：一応あの：：会員さんになってもろたらこ：：こ：：ですっというんを書いて

51 Y：

52 T : あるけん。 = =はい。えっと登録の手続き。認印は = =認印持つとる
53 Y : =え : : = =え ? =

断片4は、地平さんがシルバー人材センターの仕事の依頼方法や分配金について説明している場面である。ここでも地平さんは丁寧語と方言の使い分けをしている。「まいていくようなやり方です。」(44・46行目)という地平さんの発言は、シルバー人材センターの仕事依頼方法を説明しているものである。これは、シルバー人材センターの公的説明にあたる。「こっち¹⁰もあの : : ずっといいということはないです。ほないうんと安いということもありません。」(44・46行目)というのは、シルバー人材センターの分配金に関する説明であり、これも公的説明にあたる。これらの公的説明に対して、吉田さんがどのような反応を示しているのかをみると、「まいていくようなやり方です。」(42・44行目)や「こっちもあの : : ずっといいということはないです。」(44・46行目)という説明に対しては、「え : : 」(45行目)「え : : え : : 」(47行目)と反応している。「ほないうんと安いということもありません。」(46行目)という説明に対しては、「(あそんびよんよりまし) hhh」(47・49行目)と発言している。これは、先に述べたことと違い、公的説明であるのに、吉田さんが積極的に反応している結果となっている。

一方、「ほなこれ一応読んでくれるけ？」(48行目)「会員さんになってもろたらこ : : こ : : ですっていうんを書いてあるけん。」(50・52行目)という地平さんの発言は、シルバー人材センターの公的説明ではなく、今まで説明したことを詳しく書いている冊子の説明である。このとき地平さんは方言を使って説明しているが、吉田さんの反応は「え : : 」(49行目・53行目)となっていて、あまり反応を示していない。

なぜ、断片3と断片4で吉田さんの反応に違いがみられたのだろうか。断片3では、地平さんは、シルバー人材センターの公的説明をする時に丁寧語を使い、公的説明に対する補充説明や再説明をする時に方言を使っていた。つまり、地平さんは、公的説明と補充説明という説明の二重性を構成していたのである。しかし、断片4では断片3と異なる吉田さんの反応がみられた。これは、方言と丁寧語の使用は公的説明と再説明の二重性以外にもう一つの二重性を表したものではないかと推測できる。断片3・断片4を通してみていこう。

断片3は、地平さんが吉田さんにシルバー人材センターの仕事について説明している場面である。その時、吉田さんは「ほんなんが多いです。」(22行目)という地平さんの説明に対しては、あまり反応を示していない(23行目)が、「どっさりがいるけんな。」(24行目)という地平さんの説明に対しては、「え : : え : : ず : : っとほないな」(25・27行目)と積極的に反応していた。また、「男の人より女の方のほうがよけあるわ。」(26・28行目)という地平さんの説明に対しては、「ほらほ : : やわな : : 男の人よりは」(29行目)と、地平さんの説明を十分理解したように反応している。

断片4は、地平さんが吉田さんにシルバー人材センターの分配金について説明していた場面である。「まいていくようなやり方です。」(44・46行目)という地平さんの発言や「こ

¹⁰ 地平さんの言う「こっち」とは、シルバー人材センターの分配金を指しているものと思われる。

「ちもあの：：ずっといいということはないです。」（44・46行目）という発言に対して、吉田さんは「え：：」（45行目）とあまり反応していない。しかし、「ほないうんと安いということもありません。」（46行目）という説明に対しては、「（あそんびょんよりまし）hhh」（47・49行目）と積極的に反応している。「ほなこれ一応読んでくれるけ？」（48行目）「会員さんになってもらたらこ：：こ：：ですっていうんを書いてあるけん。」（50・52行目）という地平さんの発言に対して、吉田さんは「え：：」（49行目・53行目）とあまり反応を示していない。

これらの断片3・断片4から、補充説明における二重性が見て取れるだろう。シルバー人材センターに登録することによって、吉田さんは継続的な利益を得るわけではない。なぜならば、地平さんが説明しているように、シルバー人材センターには仕事がたくさんあるわけでもないし、分配金が多いわけでもないからだ。吉田さんが持っている当初の期待が登録後に矛盾しないためにも、地平さんは吉田さんにとって有利となる補充説明と不利となる補充説明をしている。その点においても、地平さんは方言と丁寧語の使い分けをしているのだろう。

断片3の「どっさりがいるけんな。」（24行目）「男の人より女の人の方がよけあるわ。」（26・28行目）という地平さんの説明は、「ほんなんが多いです。」（22行目）というシルバー人材センターの公的説明に対する補充説明になっている。また、断片4の「ほないうんと安いということもありません。」（46行目）という地平さんの説明も「ちもあの：：ずっといいということはないです。」（44・46行目）という分配金に関する公的説明をさらに説明する補充説明となっている。このように、補充説明をする時、方言を使っている場合（24行目、26・28行目）と丁寧語を使っている場合（46行目）の2つのパターンがあることが分かる。「どっさりがいるけんな。」（24行目）「男の人より女の人の方がよけあるわ。」（26・28行目）という地平さんの補充説明には、仕事が比較的多いというニュアンスが含まれており、吉田さんにとって有利となる説明となっている。このように吉田さんにとって有利となる補充説明をするとき、地平さんは方言を使っている。逆に、「ほないうんと安いということもありません。」（46行目）という地平さんの補充説明には、分配金があまり多くないというニュアンスが含まれており、吉田さんにとって不利となる補充説明である。このように、吉田さんにとって不利となる補充説明をする時には、地平さんは丁寧語を使っている。

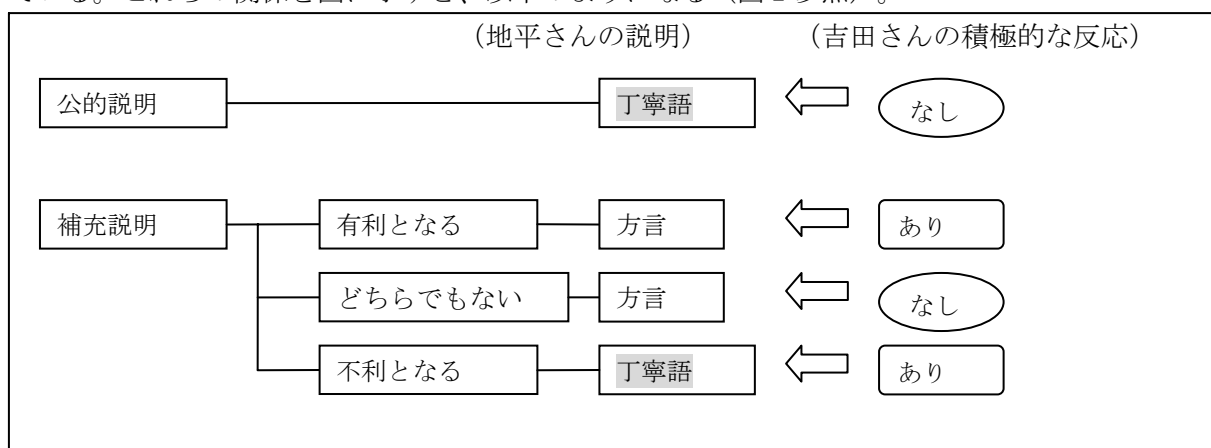
では、吉田さんにとって有利となる補充説明に対して、吉田さんはどのような反応を示しているのだろうか。「どっさりがいるけんな。」（24行目）という地平さんの補充説明に対して、「え：：え：：ず：：つとほないな」（25・27行目）と吉田さんは反応し、「男の人より女の人の方がよけあるわ。」（26・28行目）という補充説明に対して、吉田さんは「ほらほ：：やわな：：男の人よりは」（29行目）と反応している。このように、吉田さんは、自分にとって有利となる補充説明に対し積極的に反応している。

逆に、吉田さんにとって不利となる補充説明に対して、吉田さんはどのように反応しているのだろうか。「ほないうんと安いということもありません。」（46行目）という補充説明に対し、吉田さんは「（あそんびょんよりまし）hhh」（47・49行目）と反応している。このように不利となる補充説明に対しても、吉田さんは積極的に反応する。なぜ、不利となる補充説明に対しても吉田さんが積極的に反応しているのだろうか。多くの人がそうで

あるように、地平さんにとっても、相手に不利な説明はしにくいものである。しかし、吉田さんがその説明に対し積極的な反応をすることによって、吉田さんが地平さんをフォローするかたちとなっているのではないだろうか。

断片4の「ほなこれ一応読んどいてくれるけ？」（48行目）「会員さんになってもらたらこ：：こ：：ですっていうんを書いてあるけん。」（50・52行目）という地平さんの発言は、シルバー人材センターの活動内容に関する資料の説明であり、これも補充説明にあたる。これは、有利にも不利にも属さない事務的な補充説明である。この補充説明に対して、吉田さんは「え：：」（49行目・53行目）とあまり反応を示していない。これは、「ほなこれ一応読んどいてくれるけ？」（48行目）という発言のすぐ後に「会員さんになってもらたらこ：：こ：：ですっていうんを書いてあるけん。」（50・52行目）という地平さんの発言があることから、49行目の「え：：」という吉田さんの反応は、次の地平さんの発言を待っているものであると考えられるだろう。50・52行目の地平さんの発言の後に「はい。えっと登録の手続き。認印は」（52行目）という地平さんの発言があることから、先と同様に、53行目の「え：：」も次の地平さんの発言待ちと捉えることができるだろう。

これらのように、地平さんの説明には公的説明—補充説明という二重性が構成されていた。また、補充説明の中に吉田さんに有利となる補充説明—不利となる補充説明という二重性が構成されていた。この2つの二重性が複雑に絡み合い、地平さんの業務が遂行されている。これらの関係を図に示すと、以下ようになる（図2参照）。



【図2：説明に対する吉田さんの反応】

方言の使用は、地平さんの課題遂行においても一つの重要な点を表している。断片3の「どっさりがいるけんな。」（24行目）「男の人より女の人の方がよけあるわ。」（26・28行目）「男の人はやっぱ荒っぼ：：いさぎようになるけんな。」（28・30行目）のように地平さんの説明には、方言が使われている。この点から、地平さんは吉田さんがシルバー人材センターのある伊勢町出身者であることを知っていて、自分自身を吉田さんに方言で説明することができる担当者であることを認識していることが分かる。なぜならば、日常会話では、主に同じ地域の人との会話において方言が使われるからである。そして、ここから地平さんと吉田さんの間に「地元の人—地元の人」というカテゴリー対が有効になっていることが見て取れる。また、地平さんは、シルバー人材センターの会員登録の担当者、つまり申請受付人であり、吉田さんは会員登録の希望者、つまり申請人である。こ

こちら、{申請受付人—申請者}というカテゴリー対が有効になってくる。{地元の人—地元の人} {申請受付人—申請者}という2種類のカテゴリー対の組み合わせは、シルバー人材センターについて必要な知識を持っていて、会員登録希望者に親しみを持って話す担当者という特徴を、地平さんに与えているといえるだろう。

そして、これらのカテゴリー対は次のような効果を表しているものと考えられる。シルバー人材センターは、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り公的な部分も含まれると同時に、シルバー人材センターへの参加は任意のものである。ここから、シルバー人材センターの公共性と任意性という二重の側面が見てとれる。この二重性を維持しながらも課題を遂行するために、地平さんは方言を用いているのではないだろうか。方言の使用によって、地平さんと吉田さんの間に{地元の人—地元の人}というカテゴリー対が成立し、このカテゴリー対によって地平さんと吉田さんは上下の関係ではなく、対等な関係を生み出すことができる。地平さんと吉田さんが上下の関係ではなく、対等な関係に立つことにより、地平さんは吉田さんの任意性を引き出しやすくなる。これが、任意性をもつシルバー人材センターの登録業務を進める力となっている。

また、{地元の人—地元の人} {申請受付人—申請者}という2種類のカテゴリー対の組み合わせは、シルバー人材センターについて必要な知識を持っていて、会員登録希望者に親しみを持って話す担当者という特徴を、地平さんに与えている。この点から、地平さんがシルバー人材センターの担当者という公的な立場であり、それが公共性を表しているといえるだろう。

このように、方言の使用によって二種類のカテゴリー対が有効になり、シルバー人材センターのもつ公共性と任意性の二重性を証明することが可能となった。

丁寧語と方言の使用は、「吉田さんの会員登録を進めること」という地平さんの課題を進めることを可能にしている。丁寧語と方言を使用することによって、シルバー人材センターに関する公的説明—補充説明という二重性や、相手にとって有利となる補充説明—不利となる補充説明という二重性を構成することが可能となっている。そして、それらの二重性に対し吉田さんが適切な反応を示すことにより、地平さんの説明が進み、会員登録を共同で達成しているのではないだろうか。丁寧語と方言の使用は説明の二重性を構成すると同時に、シルバー人材センターの公共性—任意性という二重性も含んでいる。また、{地元の人—地元の人} {申請受付人—申請者}というカテゴリー対が地平さんと吉田さんの間で有効になることで、地平さん自身をシルバー人材センターについて必要な知識を持っている担当者という立場におくことが可能になっているのだろう。

4. まとめ

3節(会員登録業務はどのように遂行されているか)では、「会員登録の完了」という地平さんの「課題」はどのようにして遂行されていったのかに注目して、分析を進めてきた。その中で、地平さんは「吉田さんの会員登録を進める」という課題を遂行するために、さまざまな方法を用いていたことや、シルバー人材センターの二重性が地平さんの課題遂行に関係していることが明らかになった。

まず、第一に、登録希望者である吉田さんの立場を守りながら、シルバー人材センターの仕事の少なさについて説明していた。シルバー人材センターに登録しても、いつも仕事

があるわけではない。地平さんはこの点を初めから何度も強調していた。しかし、それでは吉田さんが会員登録に来た意味がなくなってしまう可能性がある。そこで、地平さんは、「いつも仕事があるわけではないけど、女性は男性より仕事がある」と発言することで、吉田さんの立場を維持しつつ、シルバー人材センターの現状について説明していたといえるだろう。これは、登録希望者への配慮と解釈できるのではないだろうか。

第二に、吉田さんが印鑑を忘れてきたため、課題が完了できなくなったとき、相手を煽ることで業務が進んでいったという点である。公的な書類である会員登録書類において、印鑑は大変重要である。公的な書類においては、印鑑を押すことがその書類の完成となる場合があり、吉田さんが印鑑を忘れてきたことは、登録が終わらない、つまり、地平さんにとっての課題が完了できなくなったということを示している。このような状況において、地平さんが「もうちょっと早く登録に来ていればすぐに仕事できたのに」と発言することが、吉田さんの呼応を生じさせることになり、吉田さんが登録を早く済ませるためにその日のうちに印鑑を持ってきたと解釈できるだろう。結果として、地平さんの課題はその日のうちに完了できることになった。このように、もうちょっと早く来ていたらと相手を煽ることで、自分の業務を進め、課題の完了に至ったのだろう。

また、シルバー人材センター事業は、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はあるものの、依頼者がお金を支払い、それが会員への分配金となるため、会員は仕事を請け負うことに責任を持たなければならない。その責任感を地平さんは登録手続きの中で確認しようとし、吉田さんの自主性を引き出していたのではないだろうか。それには、断片2でみた地平さんの呼びかけや促しに吉田さんが応じる呼応構造が関係している。地平さんの促しに吉田さんが自発性を持って応じることは、たとえ自発性が促されたものだったとしても、吉田さん本人が発言しているので、吉田さんの自発性として捉えることができる。これは、シルバー人材センターのもつ任意性の保障となっている。

第三に、登録を進めるにあたって、丁寧語と方言の使い分けが行われている点である。シルバー人材センターや会員登録についての公的説明は丁寧語（です・ます調）が使われており、その公的説明をさらに具体的に、分かりやすく説明する時には、方言が使われている。公的説明と補充説明という説明の二重性は、地平さんの中では丁寧語・方言の使用という形で成立していた。さらに、補充説明をする時にも丁寧語と方言の使い分けが行われており、それは補充説明が相手にとって有利となるか不利となるかという二重性を表していた。丁寧語一方の使い分けは、公的説明—補充説明、補充説明が相手にとって有利となる—不利となるという2種類の二重性を構成している。地平さんの説明に対し、吉田さんの積極的な反応があり—なしという違いが示されることによって、それらの二重性が複雑に絡み合っているといえる。そして、3—2で述べた相手に対する配慮とも結びつき、登録業務が共同的に遂行されていったのではないだろうか。

また、方言を使うことによって、地平さんと吉田さんの間に {地元の人—地元の人} {申請受付人—申請者} という2種類のカテゴリー対が有効になっていた。これらのカテゴリー対は、シルバー人材センターについて必要な知識を持っていて、会員登録希望者に親しみを持って話す担当者という特徴を、地平さんに与えていた。これは、地平さんが公共的な場に立つ担当者であり、シルバー人材センターの公共性を表している。それに加えて、{地元の人—地元の人} というカテゴリー対によって、地平さんと吉田さんは上下の関係

ではなく、対等な関係を生み出すことができる。地平さんと吉田さんが対等な関係に立つことにより、地平さんは吉田さんの任意性を引き出しやすくなり、これが、任意性をもつシルバー人材センターの登録業務を進める力となっている。このように、方言の使用によって2種類のカテゴリー対が有効になり、シルバー人材センターのもつ公共性と任意性の二重性を証明することが可能となった。

このように、地平さんが課題を遂行するにあたり、登録希望者である吉田さんへの配慮を示したり、丁寧語と方言の使い分けをしたり、時には吉田さんを煽って課題の完了へと導いたりしている。そして、シルバー人材センターのもつ公共性と任意性の二重性が登録業務全体に絡み、業務の達成に結びついている。

【補論】なぜ地平さんは煽っていたのか

本論でも述べたように、シルバー人材センター担当者の地平さんは会員登録希望者である吉田さんを煽っていたことが分かる。

会員登録手続きを進める途中、吉田さんが書類に押す印鑑を忘れてきたことが分かった。そのときは、印鑑をまた今度持ってくるということになった。しかし、吉田さんは第2章で見ってもらうように、12時頃再び印鑑を持って社会福祉協議会にやってくる。なぜ、また今度持ってくるはずだった印鑑を、手続き後間もない12時頃に持ってきたのかという点に関して、本論3-3では、地平さんが吉田さんを煽った結果、吉田さんが印鑑を持ってきたと解釈した。

しかし、ここで注目すべき点がある。それは、地平さんの煽り方である。断片2をもう一度見てみる。

【断片2：地平さんの発言に対する吉田さんの呼応（2002.9.24 AM9:26:22～）】

-
- 150 T : 1000円入会金があるんです : : = =はい (10) も : : 1週間早かった
151 Y : =はい=
152 T : らあれやったのにな。1週間早かったらちょうど1週間今日まで//P
153 Y : //はい
154 T : のほじょ : : いった。今日で終わるのかな？明日で終わるんかいな？=
155 Y : =え : : ?
156 T : =P 公園。公園の草抜き。 = =もう今日は終わる。
157 Y : = 今日やいかんやろ？ =
158 T : hhh 今日で終わる。 = =も : : 1週間なはよ来てくれとったら=
159 Y : =終わるん？ = =いや
160 T : //ほのあくる日からしてもらえとったのに。 = =
161 Y : ほ : : (思とっ//た。) =え : : え : : =
162 T : え : : え : : (5) 大体も : : 明日は手続きできるけんな。判がなかったんが
163 Y :
-

- 164 T : ちょっとあれやけんど。判は／／ = かんまんで。あのあわてん
 165 Y : ／／判持ってきます。 =
-
- 166 T : でいいぜ。 = = どないかしとくで。 (5) ／／え：：たんやな？ ()
 167 Y : = あ：：= ／／ ()
-

本論でも述べたが、断片2において話題になっているのは、9月24日にシルバー人材センターが請け負っていた仕事である。いつも仕事があるわけではないシルバー人材センターだが、9月17日から24日にかけてP公園での草抜きの仕事があった。そして、地平さんはその仕事が終わる今日になって吉田さんが会員登録に来たのがとても残念だという内容の発言を繰り返す。それに呼応する形で吉田さんももっと早く来たら良かったと発言する。

ここで、地平さんの発言に注目してみよう。「大体も：：明日は手続きできるけんな。判がなかったんがちょっとあれやけんど。」(162・164行目)という発言は、吉田さんを煽っていると解釈できる。それに対し、「判持ってきます。」(165行目)と言う吉田さんに、地平さんは「かんまんで。あのあわてんでいいぜ。」(164・166行目)と発言している。この地平さんの発言は、吉田さんを煽った発言を覆し、吉田さんに印鑑はいつでもいいと、吉田さんを抑えているように解釈できる。つまり、地平さんは吉田さんを「煽って→抑える」という発言をしていることになる。「煽りつつ抑えている」という地平さんの発言は、断片2だけではなくその他の部分でも確認できる。断片1をみってみる。

【断片1：シルバーの仕事について (2002.9.24 AM9:18:50～)】

-
- 22 T : あ：：いったところの清掃とか掃除 = = ほんなんが多いです。うん。で ()
 23 Y : = うん =
-
- 24 T : どっさりがあるけんな。3人も5人も10人もが。 ／／え：：え：：
 25 Y : ／／え：：え：：ず：：っと
-
- 26 T : ／／う：：んとあるわけではないけんど、ほんでも (1) ほんな男の人よ
 27 Y : ほないな ／／
-
- 28 T : り女の人の方がよけあるわ。 = ／／え：：え：：男の人
 29 Y : = ほらほ：：やわな：：／／男の人よりは
-

本論でも述べたが、断片1はシルバー人材センターの仕事について地平さんが吉田さんに説明している場面である。断片1でも「煽って→抑える」という地平さんの発言が確認できるだろう。「どっさりがあるけんな。3人も5人も10人もが。」(24行目)という地平さんの発言は、吉田さんに仕事の期待を持たせる効果があり、吉田さんを煽っているものと解釈可能だ。それに対し、「え：：え：：ず：：っとほないな」(25・27行目)と言う吉田さんに、地平さんは「う：：んとあるわけではないけんど」(26行目)と、「どっさりがある」(24行目)という発言を覆す発言をしている。よって、吉田さんを抑える発言と解釈可能だろう。この地平さんの発言も吉田さんを「煽りつつ抑えている」発言と考えることができる。

では、地平さんはなぜ「煽りつつ抑える」発言をしているのだろうか。これには、シルバー人材センターが、行政からの支援はあるものの、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ことが関係しているのではないだろうか。シルバー人材センターは公的な部分も含まれるが、自主的な組織であるため、シルバー人材センターへの会員登録は任意の登録である。しかし、シルバー人材センターの書類は私的な書類ではなく、公的な書類である。ここに、シルバー人材センターの二重性が表れる。それは、公的な書類と任意の契約という二重性である。このため、吉田さんの会員登録を完了させる地平さんの課題に、任意の契約として吉田さんに自発的に印鑑を押させることが含まれることになる。強制的な契約ではないので、地平さんが吉田さんを煽ることはできないが、吉田さんの登録を完了させるためには吉田さんを煽ることが必要になってくる。そこで、「煽りつつ抑えている」発言をすることで、登録が強制ではなく、任意の登録であることを地平さん自身が表しているのではないだろうか。

会 長	局 長	係	回 覧

第 _____ 号

シルバー人材センター入会申込書・会員票

社会福祉協議会長 殿 平成 年 月 日

ふりがな				男・女	証明写真 (2cm×2cm)
加入者氏名 (申請者)				◎	
生年月日	明・大・昭 年 月 日				
住 所 電 話 番 号				健康	良好・普通
				保険	有・無 (保険)
指 定 金 融 機 関				口座番号	
緊 急 時 の 連 絡 先	住 所			電話番号 ()	
	氏 名				
家 族 構 成	配偶者	有・無	同居家族 (人)	年金	有・無
主 な 職 歴	勤 務 期 間		勤 務 先	仕 事 の 内 容	
	年 月～ 年 月				
	年 月～ 年 月				
	年 月～ 年 月				
有 資 格	年 月 日				
	年 月 日				
	年 月 日				
	年 月 日				
就 労 希 望 次 項 参 照	1 日 限 り	① 3時間以内	② 4～6時間	③ 8時間	
	1 週 当 り	① 1～2日	② 3～4日	③ 5～6日	
	日 曜 ・ 祭 日	1 可	2 不可		
	職 種	1	2	3	
加 入 理 由	1. 2. 3.				

※ 就労希望、加入理由は、次項をご参照ください。

【資料1：シルバー人材センター入会申込書・会員票一表一】

○ 就 労 希 望 表

職 郡	分 割	職 種 (例 示)
1. 専門技術	イ. 教育指導 ロ. 執筆・翻訳 ハ. 税務・会計 ニ. 特殊技術	各種教育指導、塾、通信教育の添削、 編集、校正、外国語翻訳、速記、 税務事務の処理、簿記会計、決算書の作成 設計、設計見積、ボイラーマン、特殊自動車運転
2. 事務整理	ホ. 一般技術 ヘ. 経理事務 ト. 整理整頓	浄書、宛名書、毛筆、筆耕、転記、複写 簿記、伝票整理 文書整理、図書整理、各種台帳整理
3. 折しょう 外 交	チ. 販 売 リ. 外 交 ヌ. 調 査	各種物品の販売、バザー等へ協力 外交、集金、ポスター、リーフレット配布 各種調査、集計
4. 技 能	ル. 専門技能 オ. 製造修理	大工、左官、とび、配管工、植木、表具、建具、 塗装、タイル工、指物師、電工、タイプ他。 各種組立、洋服和服仕立、縫製、印刷製本、 食品加工、電気器具の修理。
5. 単純作業	ワ. 屋外作業 カ. 屋内作業	各種屋外作業、(除草、清掃、農作業の手伝) 各種屋内作業、(荷作り、包装、袋詰)
6. 保安管理	ヨ. 管 理 タ. 監 視	倉庫管理、建物の管理、 警備、夜警、守衛

○ 加 入 理 由 表

1. 自分の能力を発揮したい。	5. 小遣いがほしい。
2. 社会の為に役立ちたい。	6. 家計を補助するため。
3. 友達が欲しい。	7. 生活を維持するため。
4. 健康の為。	8. その他(下の備考欄へ理由を記入)
～備考～	

【資料2：シルバー人材センター入会申込書・会員票一裏一】

【会員登録場面全体トランスクリプト】

(2002.9.24 AM9:17:18~)

T : 地平さん (シルバー人材センター業務に従事している職員)

Y : 吉田さん (シルバー人材センター会員登録のために社協を訪れた。)

不 : 発言者不明

-
- 1 不 : 地平さ : : ん = = お客さんです。 =
- 2 T : = は : : い = = は : : い。どうぞ : : 。
- ((机のところで書類を捜した後、ソファへ移動。))
- 3 Y : ((吉田さんが入ってくる))
-
- 4 T : = あ : : あ、会員さんになってくれるいうこ
- 5 Y : () な。 =
-
- 6 T : とやな。 = = 分かりました。はいはいはいはい =
- 7 Y : = え : : = = あの : : ()
-
- 8 T : = ま : : ず : : っと仕事があるわけやないで。 = = シルバーはな。
- 9 Y : = = え : : え : : =
-
- 10 T : = = うん。請けてほんであったら、近くのな、吉田さんやったら吉
- 11 Y : = え : : え : : =
-
- 12 T : 田さんの (0.5) できるだけ近く近く近くで会員さん登録してもろて行きよるけ
- 13 Y :
-
- 14 T : んな。で、いつでも仕事があるわけやないけんどうな = = 時期的な
- 15 Y : = え : : え : : =
-
- 16 T : もんがあるけんどうな = = もう毎日のようにあるときもあるし、
- 17 Y : = え : : え : : =
-
- 18 T : う : : ん、ま (.) 草抜きだけでもなしに公園の清掃とかな = = ほれ
- 19 Y : = え : : =
-
- 20 T : から : : (0.3) ま例えばピクニックの () とかゴルフ場とか
- 21 Y :
-
- 22 T : あ : : いったところの清掃とか掃除 = = ほんなんが多いです。うん。で (.)
- 23 Y : = うん =
-
- 24 T : どっさりがいるけんな。3人も5人も10人もが。 // え : : え : :
- 25 Y : // え : : え : : ず : : っと
-
- 26 T : // う : : んとあるわけではないけんどう、ほんでも (1) ほんな男の人よ
- 27 Y : ほないな //
-
- 28 T : り女の人の方がよけあるわ。 = // え : : え : : 男の人
- 29 Y : = ほらほ : : やわな : : // 男の人よりは
-

30 T : はやっぱ荒っぽ : : いさぎょうになるけんな。//うんうんうん。ほしたらな : :
31 Y : //うん。

32 T : (15) 一応あの : : (.) え : : っと
((立ち上がって申し込み用紙を出してくる))

33 Y :

34 T : シルバーいうんはま : : あのいったん、いったん何かの : : お勤めとかいろんな
35 Y :

36 T : 仕事されとって//え : : 定年退職とかいろんな意味で、も : : 仕事一線をひか
37 Y : //え : :

38 T : れた人がま : : あそんぴょんもおいしいじゃないか、もったいないんじゃないかと
39 Y :

40 T : いうようなことで長い経験とかあれを生かして、ま : : やれることは (0.5) やつ
41 Y :

42 T : たらっていうんをうちがうちが仕事を請け負うて会員さんにまいていくような
43 Y :

44 T : //やり方です。はい。で、ま : : (1) こっちもあの : : ずっといいということ
45 Y : //え : :

46 T : は//ないです。ほないうんと安いということもありません。=
47 Y : //え : : え : : = (あそんぴょん
48 T : =え : : 。え : : 。ほなこれ一応読んどいてくれるけ?=
49 Y : よりまし) hhh=
=え : : =

50 T : 一応あの : : 会員さんになってもろたらこ : : こ : : ですっていうんを書いて
51 Y :

52 T : あるけん。=
=はい。えっと登録の手続き。認印は=
=認印持つとる
53 Y : =え : : =
=え? =

54 T : け?印鑑=
=持つとらんの?=
=
55 Y : =印鑑持つとらん=
=うん (3) 持ってこうか? =

56 T : いや (.) ま : : 急いでかまわんけど。あとから (.) ほなまた今度でいいけん
57 Y :

58 T : 持ってきてくれるけ?=
=(6) ほしたらな (3) 写真はここでとるけんな。
59 Y : =はい =

60 T : 今はな : : =
=はい。写真もいるんです。え : : (2) ほいでここにお名前
61 Y : =ほ : : =

62 T : と生年月日=
=と住所と電話番号。ほんだけ書いてくれるけ?ほしたらあと
63 Y : =はい =

64 T : 私が聞きます。() = =え : : 名前です = =

65 Y : =名前やな? = =名前だけ? =

66 T : はい名前だけ。ほこは。 = =ふりがな書きます。私が

67 Y : =ふりがな () =

68 T : つけます。 はい =昭和。ほうやな。

69 Y : 昭和から? =

((吉田さんは記入を始める))

70 T : ほしたらな : : 今度住所伊勢町からでえ : : けんな。 =

71 Y : 伊勢町やな? =

((記入))

72 T : 伊勢町の松川け?ここは。 = =字松川 = =字いる。

73 Y : =松川でえ : : やろ? = =字いるん? =

74 T : 字書いて。字松川。はい。松川 = =番地いる。保険の登録する

75 Y : =番地いらんな? =

76 T : けん、番地分かっとなら書いて。はい。 では、この続き。電話番号 99

77 Y :

((記入))

78 T : の (.) この続き = =え : : = =はい。 はい。

79 Y : =ここ? = =この続き? =

80 T : ほしたらあとお願いしますね : : 。 えと何て読むんで?よしだ ()

((地平さんが申し込み用紙に記入))

81 Y :

82 T : = =ふじえさん。はい。 (11) あ (.) ふじという字やな? = =

((記入))

83 Y : =ふじえ = =はい =

84 T : はい。ほしたら印鑑は今日持っとならんと。けん (.) 健康状態は良好ですか? =

85 Y : =

86 T : =い : : ですか? = =はい。 (1) ほれから (3) 保険は何か (.) こ : :

87 Y : え : : = =はい =

88 T : 入っとりますか?自分の保険。 = =え : : =

89 Y : =自分の保険な。 = =Y 保険に入っ取る。

90 T : =入っとうですか? = =あ : : はいはい // あ : :

91 Y : = =息子が () = // (

92 T : なるほど // はい // はい。 =はい

93 Y : // //) ほのな扶養家族になっ取る。 =

- 94 T : え : : と (.) ほしたら今ご家族何人で住まわれとん? = = (2) 二人やね。
95 Y : = 二人 =
-
- 96 T : 同居二人やね。はい。年金はもうすでに何かもろとりますか? =
97 Y : = あ : : 年金 hh
-
- 98 T : = あ : : ほ : : けほ : : けほ : : け
99 Y : ね h : : あ : : 国民年金とな、社会保険と。 =
-
- 100 T : // はいはいはいはい。今までなが : : いことどっかへ勤められとったやゆ : :
101 Y : // 合わせて
-
- 102 T : ことあるん? = = うん。 (0.5) あ : : は : : =
103 Y : = う : : ん。 B へいたりな = = どかた
-
- 104 T : = あ : : ほ : : けほ : : けほ : : け。浅井っていうた
105 Y : () =
-
- 106 T : () ほれも書いとくけ。な。浅井で () B さんやろ?
107 Y :
-
- 108 T : = (11) どれくらいいたで? 浅井で () ? = =
((記入中))
-
- 109 Y : = うん = え ? =
-
- 110 T : どれくらい? およそ = = 5 年 = // ()
111 Y : = (1) 5 年ぐらいいた。 = = うん // ()
-
- 112 T : 5 年ぐらいな。5 年間ぐらいやな。 = = これな、手続き。登録
113 Y : = これ何するん? =
-
- 114 T : せなあかんのよ。これで。 = () あの : :
115 Y : = ふ : : ん
((ドアが開く音))
-
- 116 T : ほれほれもし万一ってゆ : : ことが考えられるけん。仕事しよって怪我され
117 Y :
-
- 118 T : たりした場合に何にもかからんけん。保険がかかってくるまでな。手続きが
119 Y :
-
- 120 T : 済んで。証書 : : がいくけん。免許証見たいなんが。うん。ほれからやなかつ
121 Y :
-
- 122 T : たらほんまは仕事 (1) くれんけん。会費 1000 円ゆんは保険料なんよ。
123 Y :
-
- 124 T : (13) う : : んとほしたら (2) どんな仕事为主にできるかゆ : : ことを
125 Y :
-
- 126 T : ちょっとお伺いします。 = = 草抜きとか清掃とか = = お役所さんの
127 Y : = うん = = え : : =

- 128 T : お手伝いなんかはでき／／るん？お役所さんのお手伝い。 =
129 Y : ／／え：：？ =うん何でもできます
-
- 130 T : =できますか？ = =うん。ほんなら結構 = =あ：：
131 Y : = =うんはいはい = =百姓やけんな =
-
- 132 T : ほ：：けほ：：け = =はいはい。ほら失礼。ほれから室内の荷造りとか包装
133 Y : =うん =
-
- 134 T : とか袋詰めとかゆんはいたことあるけ？ = =ほ：：けほ：：け。ほんなら
135 Y : =ない =
-
- 136 T : ま：：ほこらぐらいかな。ほんだらも：：室内作業の = =
137 Y : = () =
-
- 138 T : 室外作業 (.) 草抜きとか清掃とか農作業の手伝いとか = =ほ：：ゆ：：
139 Y : =え：： =
-
- 140 T : とこへまるつけとこか？ = =はい。ほしたら今回の加入の理由なんやけん
141 Y : =はい =
-
- 142 T : ど (1) え：：この (.) シルバーに入ってみようかいう理由。おおかたの人は
143 Y :
-
- 144 T : 健康のためとかな。 = =hhh はい：： =
145 Y : =うんうん健康のためやな = =ほんでな (.)
-
- 146 T : =世の中のために
147 Y : 家におってももったいな h い hhh。朝も () =
-
- 148 T : 役立ちたい。そ：：ゆ：：とこですね。分かりました。ほんだら (.) これね：：
149 Y :
-
- 150 T : 1000 円入会金があるんです：： = =はい (10) も：：1 週間早かった
151 Y : =はい =
-
- 152 T : らあれやったのにな。1 週間早かったらちょうど 1 週間今日まで／／P
153 Y : ／／はい
-
- 154 T : のほじよ：：いとつた。今日で終わるんかな？明日で終わるんかいな？ =
155 Y : =え：：？
-
- 156 T : =P 公園。公園の草抜き。 = =もう今日は終わる。
157 Y : = =今日やいかんやろ？ =
-
- 158 T : hhh 今日で終わる。 = =も：：1 週間なはよ来てくれとつたら =
159 Y : =終わるん？ = =いや
-
- 160 T : ／／ほのあくる日からいてももらえとつたのに。 = =
161 Y : ほ：： (思とっ／／た。) =え：：え：： =
-
- 162 T : え：：え：： (5) 大体も：：明日は手続きできるけんな。判がなかったんが
163 Y :
-

ボランティア福祉情報システム概念図

資料1

