

『インタビューと対話の相互行為分析:

—気配りと配慮の社会学—(平成 14 年度 社会調査実習報告書)』(第 2 版)

『インタビューと対話の相互行為分析：一気配りと配慮の社会学—（平成14年度 社会調査実習報告書）』（2003年2月第1版発行→2003年9月第2版発行）

## 目次

### 第Ⅰ部 本文を読む前に

執筆者一覧	山尾	2
まえがき	樫田美雄	3
トランスクリプト記号一覧	3班	5

### 第Ⅱ部 本文

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	7
第2章 公的場面における電話と協同的業務処理		
—「携帯電話」と「印鑑」めぐって—	1班	33
第3章 会話における秩序		
—インタビューはいかにして可能になるか—	2班	57
第4章 インタビュー場面における相互行為分析		
—ある高齢女性に対するビデオ分析結果から—	3班	91

### 第Ⅲ部 付録

#### 第1パート

インタビュー記録	各班	105
・社会福祉協議会事務局長（1班）		
・ボランティア協力者（2班）		
・被サポート者（3班）		

#### 第2パート

調査の実際	各班	187
A. 6月5日 後山さんインタビューでの失敗とその分析（1班：漆原、黒田）		
B. 撮影機器の準備と配線の苦勞（2班：小野）		
C. 調査における失敗と苦勞—その分析と対策の検討—（2班：師橋）		
実習日程表（調査スケジュールを含む）	3班	205
収集データ一覧と調査依頼文例	3班	207

奥付け	樫田 美雄	212
-----	-------	-----

## 執筆者一覧(当時)

### 総合科学部人間社会学科2年(地域システムコース)

小野 光晴 (おの みつはる)  
四宮 亜紀 (しのみや あき)  
中本 祥二 (なかもと しょうじ)  
長浜 亜矢子 (ながはま あやこ)

### 総合科学部人間社会学科3年(現代国際社会分野)

漆原 智子 (うるしはら ともこ)  
黒田 裕美 (くろだ ゆみ)  
西寄 亜希 (にしぎき あき)  
西下 文恵 (にしした ふみえ)  
師橋 奈見 (もろはし なみ)  
山尾 美奈 (やまお みな)

### 指導教官

榎田 美雄 (かしだ よしお)  
[kashida.yoshio@nifty.ne.jp ]

## 第 I 部 本文を読む前に

まえがき

徳島大学総合科学部人間社会学科・社会学研究室

助教授 榎田美雄 (kashida.yoshio@nifty.ne.jp)

1.

この報告書は、「伊勢町」（情報源秘匿のため仮称）の「福祉情報システム」に関連してなされた1年間の相互行為分析をまとめたものである。研究は2002年度徳島大学総合科学部開講科目「社会調査実習」（2年生は、「地域調査実習」）の一環として行われた。授業の履修登録者は、3・4年次生が6名、2年次生が4名の計10名であった。調査には、伊勢町町役場および伊勢町社会福祉協議会から全面的な支援を受け、かつ、伊勢町住民の方々からも、多大なご協力を賜った。調査地秘匿のため、長時間のインタビューに答えてくれたボランティア・スタッフの方や高齢住民の方々のお名前をここに挙げるができないのは、心苦しいけれども、記して感謝したい。

今回は、TAO（通信・放送機構）の「『福祉支援情報通信システム』の開発と展開」という事業に榎田が共同研究員として参加しているところから、この調査実習自体がその共同研究の一部として実施されている。そのため、TAOの研究の主たる担当者であった太田能氏（2002年10月までは、徳島大学工学部、2002年11月より神戸大学工学部）をはじめ、NTTデータ関係者などの、TAO企画の諸関係者からの助力が得られた。感謝を申し上げる。また、第Ⅱ部の第1章末および第2章末の資料図の元版は、TAOの企画書から引用をさせてもらった（調査地秘匿のため、出典の明細は記していないが、お問い合わせ頂ければお返事します）。この点についても御礼申し上げたい。また、工学院大学の藤守義光氏には、2002年11月18日から20日までの間、徳島大学に御来学頂き、学生の発表へのコメントを頂戴した。学生は、藤守氏が東京に帰ってからも、繰り返し電子メールで問い合わせをしてしまい、覚悟なさっていたらう以上の迷惑をおかけしたのではないかと恐れるが、逆に言えば、藤守氏のあのときの支援と助言がなければ、今回の調査分析は、こんなにもスムーズには行かなかったと思われる。厚く感謝申し上げたい。

2.

さて、残りの紙幅で、今年の調査実習の企画と結びつけながら、本冊所収の諸論文の簡単な解説をしていきたい。

まず、今回の調査実習の企画と結びつけて、論文の執筆母体となった3つの班の、班分けプロセスを解説しておこう。上に述べたように、今回は、調査地を「伊勢町」とし、そこにおけるボランティアを活用した「福祉情報システム」の運用調査という形で、調査実習を実施した。そのため、3つの班の編成は、以下のようにした。すなわち、新規に開発・導入されている「福祉情報システム（コンピューターを活用してボランティアとボランティア業務のマッチングを行うシステム）」に関与するアクターを3者にわけ、①社会福祉協議会等の組織（ボランティア・スタッフと、被サポート者のコーディネートの主体）、②ボランティア・スタッフ（依頼をうけて、被サポート者宅訪問などをする）、③ボランティアの対象となる地域の高齢住民の方（主として、訪問ボランティアを受ける）とし、このそれぞれの対象に対し、1班、2班、3班が分担担当する形を取った。具体的には、分析作業の量が大きくなりそうな1班（組織担当）には4人を割り当て、残りの2つの班には3人を割り当てて班編成をした。残念ながら、ボランティアの需要が余り多くなく、実際のボランティア場面の分析をすることはできなかったが、その前段に当たる各アクターに関しては研究することができた。おおむね、当初のねらいは達成されたといえよう。

ついで、各班の論文の簡単な解説を書いておこう。第Ⅱ部の各章のタイトルを見て頂くとわかるように、第1章と第2章（どちらも1班が担当）は、組織を扱っている。第3章（2班が担当）は、ボランティア・スタッフへのインタビューを扱っており、第4章（3班が担当）は、高齢住民の方へのインタビューを扱っている。この章番号順に解説をする。

第1章「福祉関係事務所内における協同的業務処理—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—」は、「シルバー人材センター」の登録業務のビデオ分析である。福祉関係事務所が遂行している業務には、2つの性質があった、というのがこの章の結論となっている。すなわち、書面を用いた決済システムの一部としての申請書づくりという性質、べつの言い方をすれば、官僚制的課題処理業務の遂行という性質と、誘導・奨励主体という性質、べつの言い方をすれば、対人サービス機関ではあるけれども民間のそれとして、応募者の自発性を尊重しながら対人サービスを実施している組織の業務としての性質、この両方の性質が、関係者間

の相互行為の中に読みとれる形で達成されていた、という分析が、第1章ではなされている。興味深いことに、上記の2つの性質は複雑に絡み合って存在している。具体的には、「任意」で「自発」に基づく、という後半の要件は、センターへの「登録」に必要な不可欠な要件となっており、そのことは、登録書式上の「サイン」や「押印」の必要性という形で担保されていた。このような観察された相互行為的特質は、ここが社会福祉協議会であることの表示となっているともいえよう。

第2章「公的場面における電話と協同的業務処理—『携帯電話』と『印鑑』をめぐる—」は、前章とおなじく、社会福祉協議会における業務の分析である。この章では、スタッフ相互間の振る舞いの秩序が主として分析された。具体的には、「携帯電話」と「『印鑑』をめぐるトラブル」が題材に取り上げられ、「携帯電話」については、それがいかにして「私用電話」として場内他者に表示されているかが詳しく分析された。「印鑑トラブル」の方では、事業所としての一体性（スタッフ皆が一応は関係書類を探す）と、担当分担制（印鑑を押すべき書類を探し続けるのは一部のスタッフである）の両方が、場面的特質として、相互行為のなかに発見された。

この1章と2章は、管見では、日本で最初の「社会福祉協議会のエスノメソドロジー」と呼べる分析になっている。オリジナリティの程度の高い研究であるといえよう。個別の分析が明らかにしていることは、「職場としての公共性が確保されている様子」（2章）だったり、「自発性の尊重されつつ促されている実際」（1章）だったりしているだけだが、両章を組み合わせると通読していただければ、そこに、実質半官半民的な運営がなされている社会福祉協議会というものの特質が総合的に現れているとも、みてもらえるのではないだろうか。もちろん、エスノメソドロジー・会話分析である以上、属性本質主義的に、社会福祉協議会の性質をまえて決めつけて分析しているわけではない。けれども、相互行為の中に埋め込まれてあるものをみてとった結果として、そこに「半官半民的性質」（「民間的な性質をかなりもった、公共的な対人サービス機関としての性質」といいかえてもよい）があった、と表現することまで自制する必要はないように思われる。

第3章「会話における秩序—インタビューはいかにして可能になるか—」は、ボランティア・スタッフ宅でのインタビューの立ち上がり場面の分析である。この分析が対象としているほんの数分の間にも、ボランティア・スタッフは、インタビューアー（IR）と対関係のインタビューイー（IE）になったり、そこから離れて、ひとりのインタビュー待ちの待機者になったりして、敏速に厳密に行っていた。この立場理解の繊細さに対応する俊敏さ、そして、それらと組になって存在しているところの相互行為的な立場表示に関する実践手段の多さ（発話・動作・視線）が、この論文の発見であるといえよう。何かの客体になること（ここでいえば、インタビューの受け手になること）が、いかに“客体側（ここではボランティア・スタッフ側）”の協力に依存してなされていることであるのか、ということが確認されよう。ここに示された繊細さと俊敏さの水準は、驚くべき水準であると思われ。たとえば、仕事をリタイアした高齢のかたでも、これほど繊細で俊敏である、というふうには、この分析結果をまとめなおすならば、福祉関係の業績としてこの論文（3章）を評価していくこともできるだろうと思われる。

さいごに、第4章「インタビュー場面における相互行為分析—ある高齢女性に対するビデオ分析結果から—」は、90歳を越えた一人暮らしの高齢女性に対するインタビューの分析である。このインタビュー場面には、町役場から若手のスタッフ（女性）がひとり付き添い担当ということについてきていた。この若手スタッフが、インタビューアーの代理人にもインタビューイーの代理人にもなりながら、めまぐるしく役割をかえつつ場面のなかで振る舞っていることが、いったいどのようにして場面全体の秩序（インタビュー的秩序）と折り合う形で可能になっているのか、ということが分析の主要課題となっている。分析の結果、彼女の視線の動きが、発話に先行して次の（適切な）発話者を指示している可能性があること、多用される付加疑問的な言い回しが、実質的な代理回答者や代理質問者でありながら、それぞれ回答者や質問者の役割を篡奪しない、そういう振る舞いを彼女に可能にしていること、などが発見された。この4章も3章同様、インタビュー場面の分析ではあるが、たんにインタビュー場面の分析だけでなく、ボランティア・スタッフの方や、高齢な住民の方がどのように繊細に敏速に振る舞っているか、という分析であるとみれば、福祉的な人間関係分析にも示唆的なものになっているといえるのではないだろうか。データはまだたくさん分析されないまま残っており、続けて研究を行う中で、応用可能性を広げていきたいと思っている。

※本研究は、通信・放送機構（T A O）の研究プロジェクト「地域ボランティア福祉活動支援情報通信システムの開発と展開」の一部として実施された。

**\*この論文で使用されているトランスクリプト記号\***

・以下は、各章で共通して使われているトランスクリプト記号である。

／／ **複数行にまたがる二重スラッシュ :**

参加者たちの言葉の重なりが始まる箇所を示す

= **言葉と言葉の間、もしくは行末と行頭に置かれた等号 :**

言葉が途切れなくつながっていることを示す

( ) **丸括弧 :**

何か言葉が話されているが、はっきり聞き取れないことを示す

(数字) **丸括弧でくくられた数字 :**

その数字の秒数だけ沈黙があることを示す

: : **コロンの列 :**

直前の音が延ばされていることを示す

? **疑問符 :**

語尾の音が上がって区切りがついたことを示す

。 **句点 :**

語尾の音が上がって区切りがついたことを示す

(↑) **上向き矢印 :**

音調が極端に上がっていることを示す

(↓) **下向き矢印 :**

音調が極端に下がっていることを示す

hhh **hの列 :**

呼気音を示す

((nod)) **二重丸括弧でくくられた nod :**

うなずきを示す

中 **中空を見ていることを示す**

下 **下を見ていることを示す**

・以下は、各章ごとに用いられているトランスクリプト記号を示す。

### 【1、2章】

- Y：吉田さん（シルバー人材センターに登録にきた高齢女性）  
M：光川さん（社会福祉協議会事務局長）  
A：後山さん（光川さんの業務上のサポート役）  
T：地平さん（シルバー人材センターの担当者）  
K：木下さん（この調査の指導者，徳島大学総合科学部人間社会学科助教授）  
S：白石さん（社会福祉事務所，会計担当）

### 【3章】

- IE インタビューを受ける者（中井さん、男性）  
IR インタビューを行う者（学生、女性）  
M1 教官、男性（第2カメラ<C2>の撮影者）  
M2 学生、男性（第1カメラ<C1>の撮影者およびインタビュー記録係）  
W1 学生、女性（第1カメラ<C1>の撮影者およびインタビュー記録係）  
C1 第1カメラ（M2とW1が操作）  
C2 第2カメラ（M1が操作）  
？ どこを見ているのか分からない  
P ペーパー

### 【4章】

- k Kさん（IR、学生、女性）  
z Zさん（IE、高齢女性）  
m Mさん（Zさんの付き添い）



## 第Ⅱ部 本文

# 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)

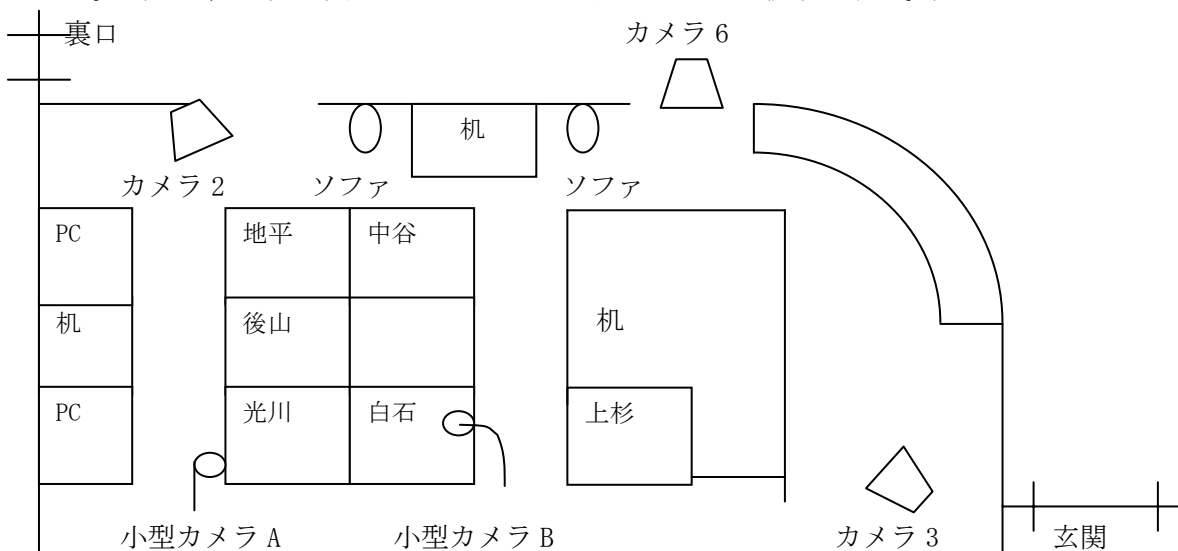
## 1. 調査の概要

### 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<sup>1</sup>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

<sup>1</sup>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。<sup>2</sup>

### 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

---

<sup>2</sup>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<sup>3</sup>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）】

<sup>3</sup> 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ほうがよけあるわ。」(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<sup>4</sup>。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<sup>5</sup>)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」

---

<sup>4</sup> 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。

<sup>5</sup> 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<sup>6</sup>。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 : : (思とっ // た。) =え : : え : : =
- 
- 162 T : え : : え : : (5) 大体も : : 明日は手続きできるけん。判がなかったんが
- 163 Y :
- 
- 164 T : ちょっとあれやけど。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。

---

<sup>6</sup> 「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)側でついで用の事のある時に」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と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。<sup>8</sup>また、それは地平さんにとっての成果

---

<sup>7</sup> 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。

<sup>8</sup> 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～）】<sup>9</sup>

---

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：：いさぎようになるけんな。／／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。

<sup>9</sup> 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：：いさぎよくなるけんな。」(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：：＝(あそんびよん

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<sup>10</sup>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 : : ですよ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

---

<sup>10</sup> 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。

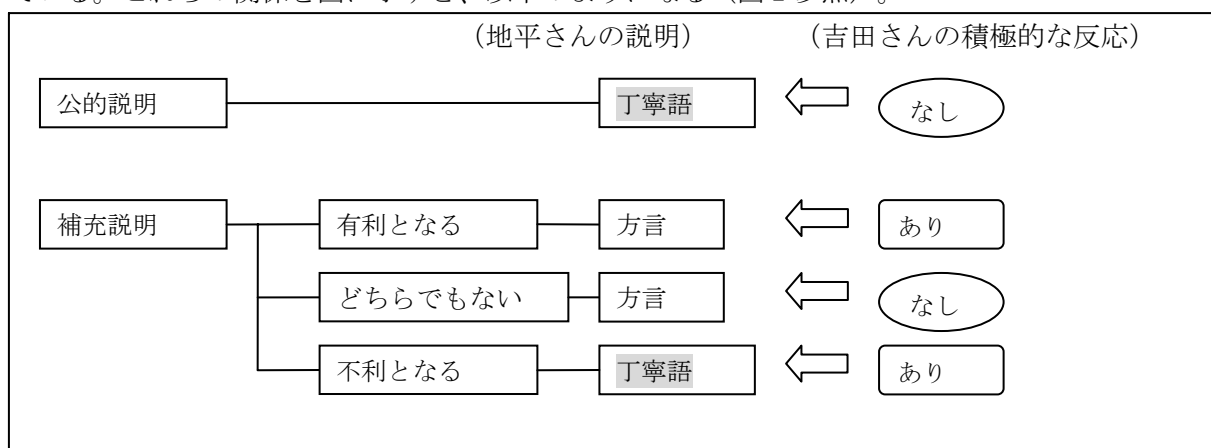
では、吉田さんにとって有利となる補充説明に対して、吉田さんはどのような反応を示しているのだろうか。「どっさりがいるけんな。」（24行目）という地平さんの補充説明に対して、「え：：え：：ず：：つとほないな」（25・27行目）と吉田さんは反応し、「男の人より女の人の方がよけあるわ。」（26・28行目）という補充説明に対して、吉田さんは「ほらほ：：やわな：：男の人よりは」（29行目）と反応している。このように、吉田さんは、自分にとって有利となる補充説明に対し積極的に反応している。

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：：いさぎよくなるけんな。」（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見える。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をみてる。

【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】



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) どんな仕事の主にできるかゆ : : 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 : : =

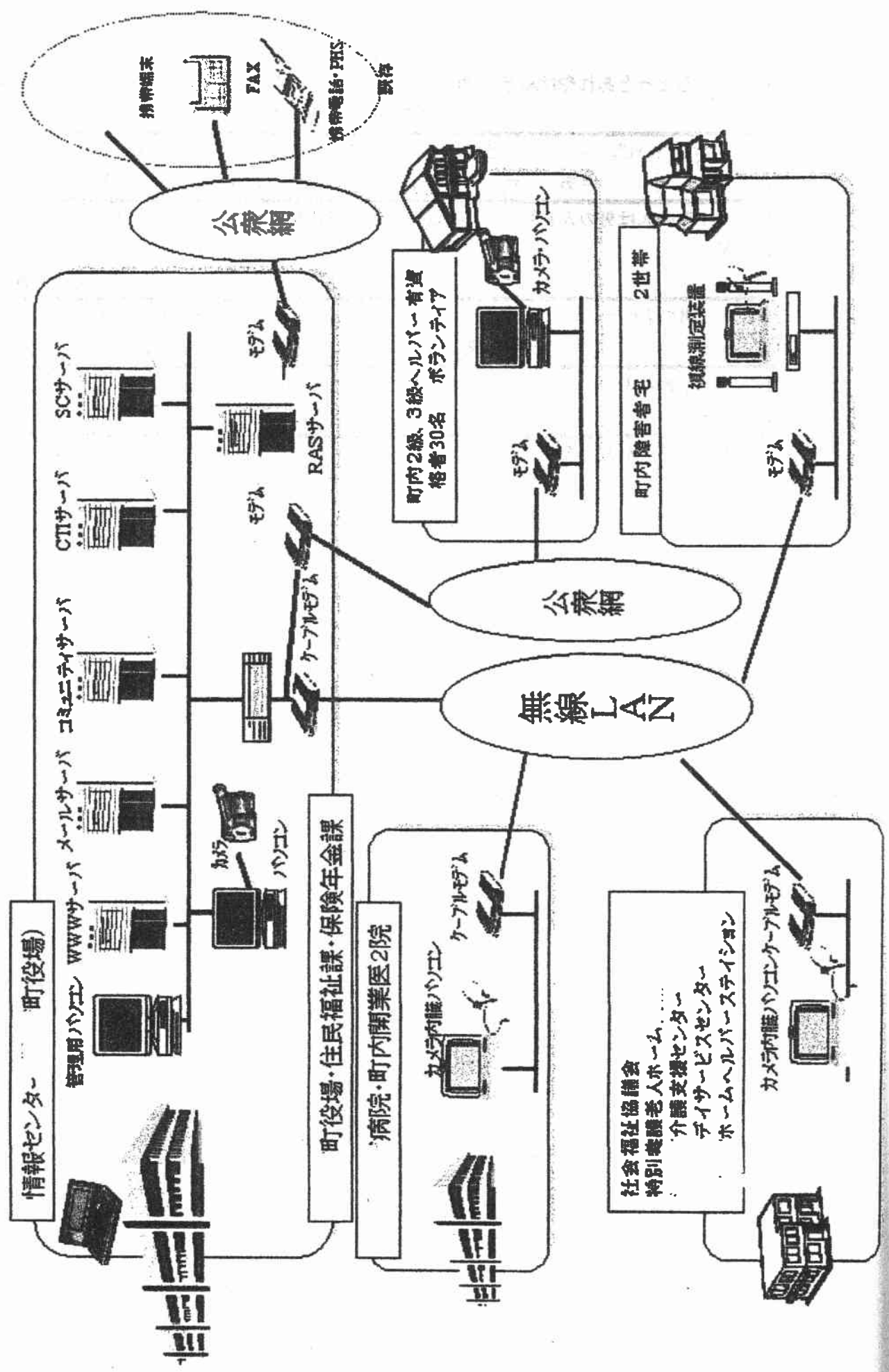




- 164 T : ちょっとあれやけんど。判は／／ =かんまんで。あのあわてん  
165 Y : ／／判持ってきます。 =
- 
- 166 T : でいいぜ。 = =どないかしとくで。(5) ／／え：：たんやな？ ( )  
167 Y : =あ：： = ／／ ( )
- 
- 168 T : 女の人ば男の人とちごてわりあいよ：：け仕事がある = =え：：  
169 Y : =あ：： = ( (ドアの音) )
- 
- 170 T : 男の人の = =あ、も：：ほうじゃ：：。  
171 Y : =これ (えだのえ) なんやけどかんまんの？ =
- 
- 172 T : ごめんよ：：。えだのえ：：やな：：。こっちは。こっちは。 ( )  
173 Y :
- 
- 174 T : 息子さんと二人で？ =  
175 Y : =うん。息子と二人で。

# ボランティア福祉情報システム概念図

資料1



## 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－

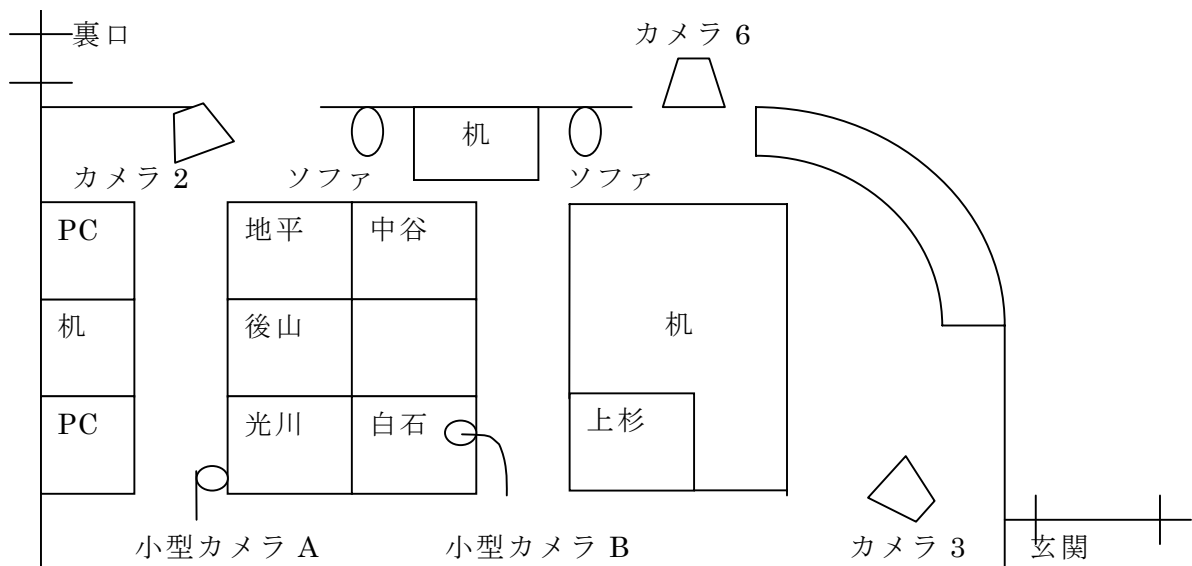
1 班  
(四宮・長浜)

#### 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<sup>1</sup>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】

<sup>1</sup> 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

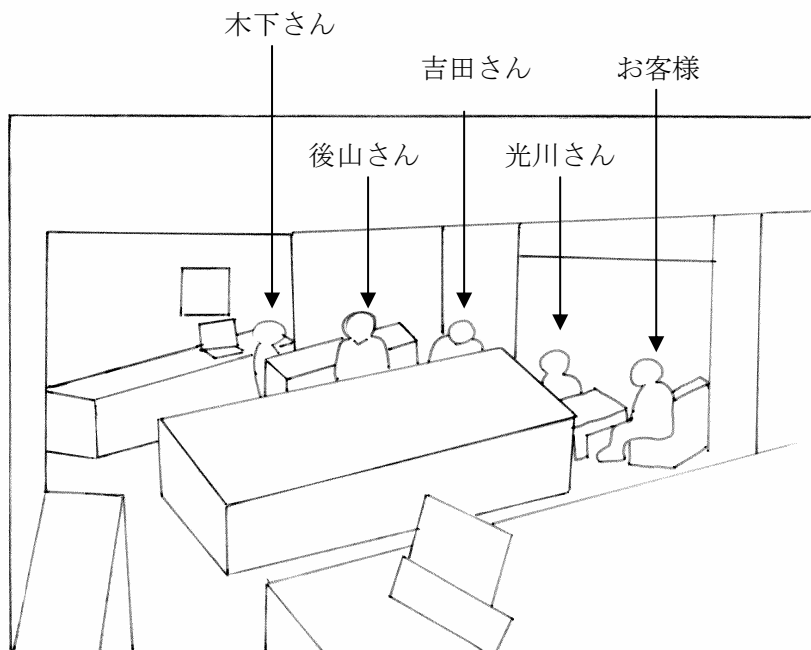
私たちが調査に行った9月24日の午前中、1人の女性(吉田さん)がシルバー人材センターへの会員登録に訪れた。彼女は担当の地平さんに説明を受け、シルバー人材センターに登録するための手続きをした。書類の記入などを行ったが、書類に押す印鑑を持ってきていないことに気づいた。そこで、後程持ってきてもらうことにしたのだが、地平さんは席を外す用事があったため、吉田さんが印鑑を後で持ってくることを社会福祉協議会のスタッフに知らせておくと言っていた。ここまでが第1章の場面である。第2章で取り上げるのは吉田さんが印鑑を持ってくる場面である。しかし、吉田さんは印鑑を持ってきたも

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かが分か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ど  
((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<sup>2</sup>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

---

<sup>2</sup> 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。

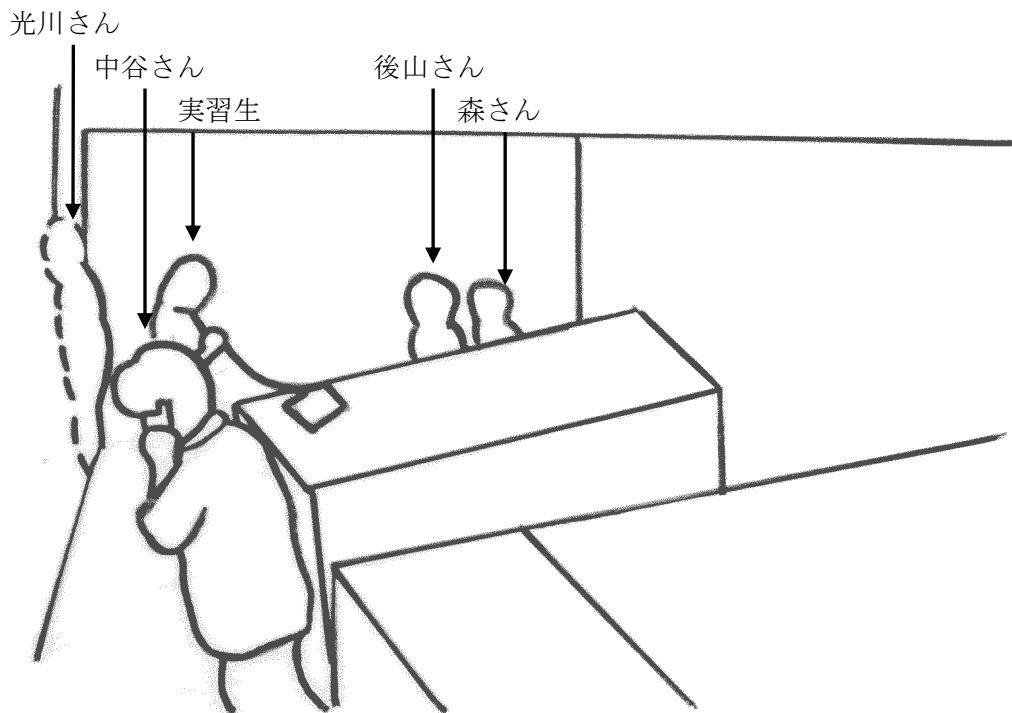
第一の点は、どのように私用電話であることがわかるように扱われているかということである。この点にかかわって重要なのは、トランスクリプトの8行目における後山さん(A)の発言である。この時の電話の相手は誰だろうか。会話の中で「お母さん」「お父さん」というような言葉が使われている。これらは「家族」というカテゴリーの一つである。このように家族カテゴリーが使われていることから、家族と話していることがわかる。次にくだけた表現が多く、ぞんざいに扱われている。これは同輩もしくは自分より目下の人に対しての会話であることを示している。家族で同輩・目下といえば後山さん(A)からすれば夫か子どもである。これで家族でも夫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ながら、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<sup>3</sup>（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<sup>4</sup>、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

<sup>3</sup> 中谷さん：社会福祉協議会事務所の職員。

<sup>4</sup> 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を目線をそらした。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の意味表示や、電話終了後会話に戻らなければならないということを分かった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<sup>5</sup>、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）】

<sup>5</sup> 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<sup>6</sup>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。<sup>7</sup>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

---

<sup>6</sup> 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。

<sup>7</sup> 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<sup>8</sup>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)<sup>9</sup>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。

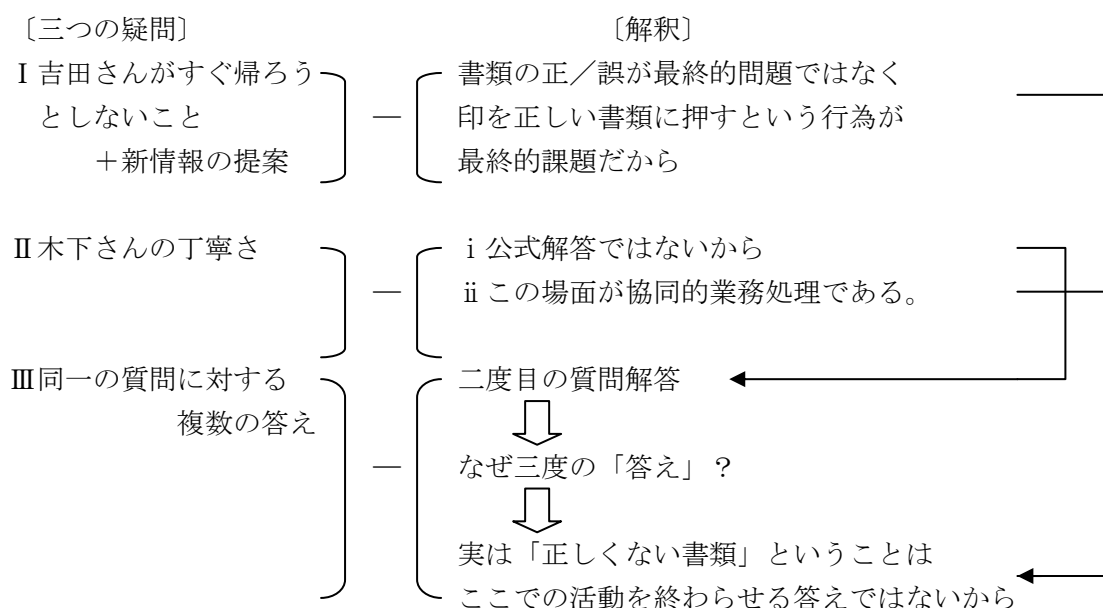
木下さん (K) と吉田さん (Y) の会話と、その後に展開される吉田さん (Y)、光川さん (M)、後山さん (A) の会話から、第三の実質的に同一の「質問」に実質的に同一の「応答」が後続するような、隣接対が三つ連続して生じている、という疑問も解決できる。一見吉田さん (Y) と木下さん (K) のやり取りは「問い／答え」という隣接対となっているように思われるが、言語行為論的に「(書類を探して欲しいという) 依頼／応答」という隣接対にもなっているとみなせることがわかるであろう。そう考えれば、「書類が見つかった」という、より選好的な応答まで質問 (実は依頼) が繰り返されたことも理解可能になるだろう。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

<sup>8</sup> 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。

<sup>9</sup> 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、省略部補正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】

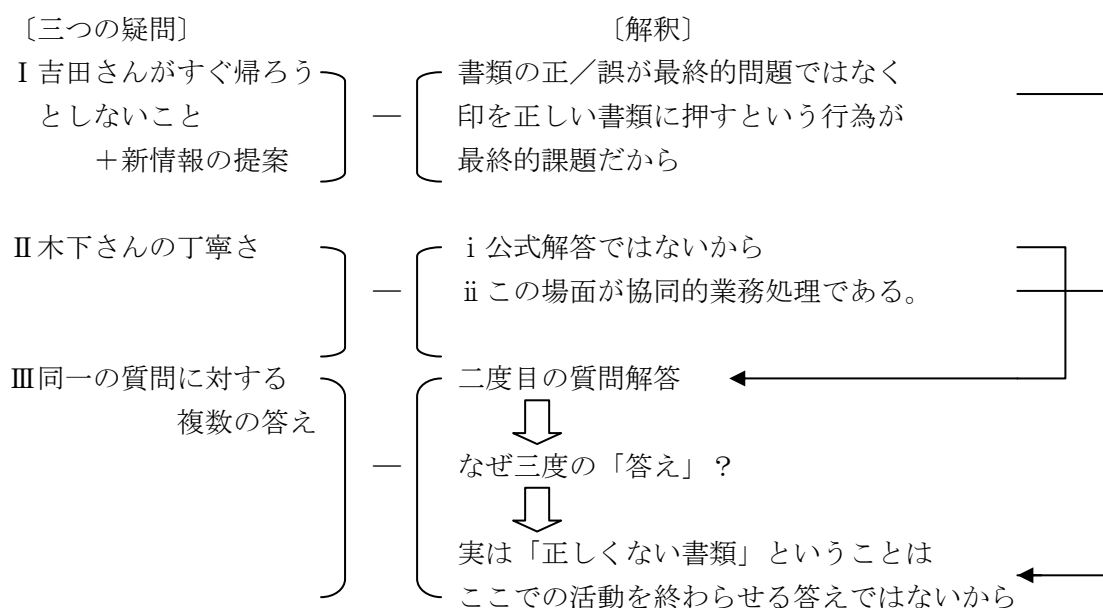


以上のことで、三つの疑問に対してそれぞれに解釈することができた。しかし、これらのことは個別的なことではなく、第一、第二の疑問が、第三の疑問と複雑に絡み合いながら、会話が成立している。(図表 1 参照) ここでもう一度第三の解釈を振り返ってみよう。第三の疑問は同一の質問に対する複数の答えがあるのはどうしてか、というものだった。二度目の問い・答えが行われたのは、木下さん (K) の答えが、木下さん (K) が部外者であることから、公式解答ではないからである。それで社会福祉協議会事務所の最高責任者である光川さん (M) が最終決定を下した。ここに第二の疑問点である木下さん (K) の丁寧さの解釈の一つが関係している。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が「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、何人も人がその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 : 作んりよった =

---

50Y : 人が = =おなごの人でも押せる // ように

51A : =おなごの人が↑ = // ようにしときます↑ (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

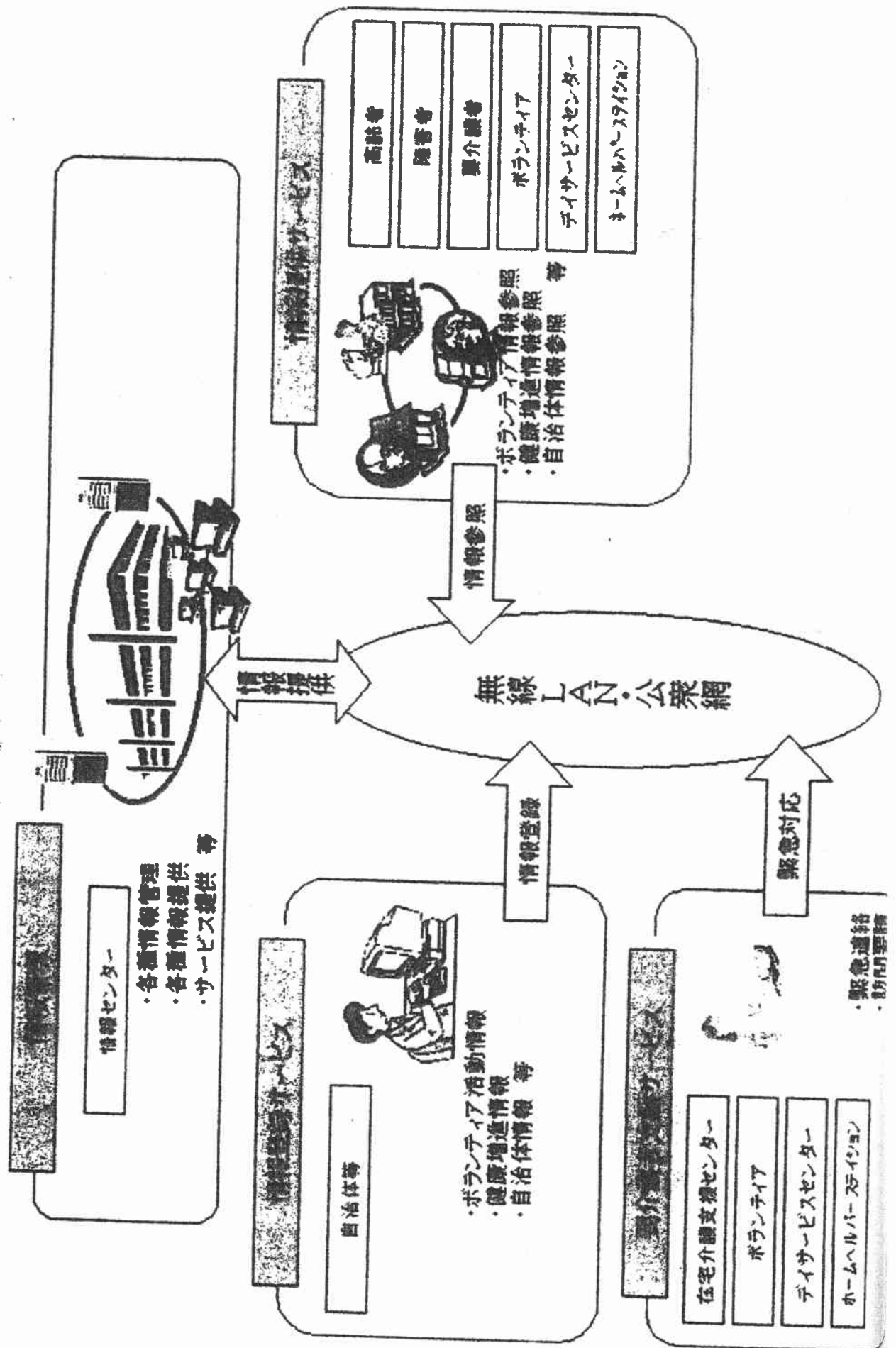
120A : うん うん押してくれるみたい  
((机に戻りながら)) ((座る))

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 : なにに入れるか知っとう↑ 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



## 第3章 会話における秩序 —インタビューはいかにして可能になるか—

2班

(小野・師橋・山尾)

### 0. はじめに

この章では次のような事について考えていきたい。

調査の中で行われたインタビューを素材として、その場面において起きたことを取り挙げるとこういったことになる。撮影をしている者とインタビューを行うのは学生3名と教官である。インタビューが開始された直後、インタビューアーがカメラ撮影をしているグループの準備の確認のために一度中断をしてしまう。これによって、インタビューを受けている人（インタビューイー）はそのままインタビューの再開を待つべきなのか、それとも共に準備の確認作業に参加すればいいのか戸惑う。準備する者で交わされる会話や仕草が物語るのはどういった意味をインタビューを受けている人に与えていたのか。そうこうする中で、準備は整い、インタビューは何事もなかったようにまた始まっていく。

中断→準備・インタビューイーの対応→再開、というような大きな流れのもとでどういったことが相互行為として現れているのか考えていきたい。

### 1. 調査の概要

#### 1-1. インタビューの内容

2002年9月23～25日の2泊3日の日程でA県（ここでの取材地は仮名とする）の南部に位置するある町（伊勢町とする）に調査合宿に行ってきた。その町では、試験的段階ではあるが、コンピュータのネットワークを利用した、福祉情報システム<sup>1</sup>を活用していた。そこでその現状の把握や、またそれを取り巻く人々の状況といったものを調査してきた。

今回掲載しているインタビューは9月23日の午後から行われたものである<sup>2</sup>。今回、インタビューに応じていただいた中井さん（60代男性、仮名）はこの福祉情報システムに登録している方である。インタビューは中井さん宅の2階において、14時から約1時間に亘つ

---

<sup>1</sup> このシステムの正式名：A県伊勢町福祉支援情報システムの開発・展開事業、期間：平成12年2月～15年3月。ボランティアが会員登録することにより要介護者・要援助者からの依頼を適切なボランティアに順番に音声合成により電話し、承諾の可否を問い合わせるといったボランティアコーディネイト（需要と供給のマッチングなど）を役場を媒介として行われるもの。それ以外にも様々な機能を果たしている。だが、実際には難点もある。詳しくは次節を参照していただきたい。

<sup>2</sup> このインタビューは9月23日の午後から行われたものであるが、当初の予定していた時間（14時ごろ）よりも、多少遅れて始まった。インタビューの内容は多岐にわたり、伊勢町の現状も垣間見えるものになっている。

で行われた。その際、ビデオカメラ2台を設置しての撮影と、テープレコーダーによる音声の録音を行った。なお、その部屋に関してのおおよその見取図、インタビューの様子は62頁以降を参照してもらいたい。

彼は、伊勢町の社会福祉協議会（日常的には「社協」と呼ばれている）が中心で活動をしているシルバー人材センター<sup>3</sup>にも会員登録をされている。

ここでは、主に福祉情報システムを利用者の視点としてどのように考えているのかといったことから中井さんの普段の生活の様子まで幅広く伺った。

これから、注目しようとするシーンはその中でも、インタビューを始めようとする冒頭のシーンにおいて、インタビューアーが一度その場を崩して、その本人も場面に加わる形で一緒に撮影をしている周囲（学生、教官）に対してもう1度準備及びその確認作業を行い、インタビューを再開しようとする所である。インタビューアーはその場ではどのように振る舞う事が求められるのか？なぜ、そのようなことが起こったのか？また、そういった状況を作り上げたものは会話や各自の動作の中に現れているのか？などといった点に注目しながら議論を進めていきたい。

#### 1-2. 地域ボランティア福祉活動支援情報システムの運用について<sup>4</sup>

このインタビューの中ではボランティア福祉活動支援システムについての話題が多く出でいた。彼自身がこのシステムの会員として活動しているということもあるのだろう。そういったことから本論に入る前の予備知識という位置づけとしても、このシステムについてある程度の知識が必要だろう。この節を用いて、少し説明を加えておきたい。

現在、試験的に導入されているシステムは地域社会で行われているボランティア活動を

---

<sup>3</sup> シルバー人材センターとは、高齢者の豊かな経験と能力を生かし、働くことを通じて、社会に参加し、生きがいを高め、健康な日々を送るための福祉を目的とした組織である（シルバー人材センター会員のしおり参照）。2002年の4月から発足し、実際の運営は6月から行われている。社会福祉協議会の担当者の話（事前のインタビュー（02.07.24実施）に福祉事務所の方のインタビューを実施した。）によると、全国的にも高齢者の力を生かそうとする動きは普及しており、実際この町の加入者は他の市町村と比較すると、速いペースで増えてきているという。ここでの主な活動としては、掃除や家事手伝い、書類の整理などがある。また企業からの「委託」という形で依頼もあるという。営利を目的としたものではないことも特徴だといえる給料も「給料」ではなく「配分金」だと強調しておっしゃられていた。

<sup>4</sup> ここで参照にした資料

- ・「地域ボランティア福祉活動支援情報通信システムの構築—A 県伊勢町福祉支援情報通信システムの開発・展開事業—」（地名については仮名）（2001.05）
- ・「地域ボランティア福祉活動支援情報通信システムの運用—A 県伊勢町福祉支援情報通信システムの開発・展開事業—」（2002.10）

この通信システムの運用方法などについては、調査合宿以前に太田能氏（旧徳島大学工学部知能情報工学科、現在は神戸大学に赴任されている）に多大なご指導を頂いた。わざわざ、総合科学部に来ていただいて、講演もしていただいた。ここで改めて謝辞を申し上げたい。また藤守義光氏（工学院大学）にも中間発表会の際にはさまざまなご指導を頂いた。謝辞を申し上げたい。

さらに促進する目的で、介護補助や日常の生活で困るようなことを抱える支援者をシステムに登録しているボランティアに電話を用いて伝え、そのニーズに応じたボランティアを適宜提供していくというものである。

システムのサービスとしては主に以下の3つが挙げられる。

【表1：情報システムについて】

① スタッフ手配支援システム
これがメインと言える機能である。ボランティアが登録した各自のスケジュールをベースにして、要介護者、または支援者からの依頼（具体的には買い物補助、庭掃除、またはイベントへのスタッフの募集など）を適切なボランティアに順番に電話（音声合成されたもの）で承諾の可否を問い合わせる機能を提供する。
② 情報登録システム
ボランティア情報、医療情報、福祉情報、役場情報などを登録し、掲示板として公開する機能など、ネットワークの場を提供する。
③ 情報提供・取得システム
登録コンテンツをスケジュールにそってマルチキャスト配信（指定した時間などに応じて自動的に情報が配信される。配信先の指定は端末設置場所ごとのグループ指定のほか、年齢範囲・性別の指定が可能である）

以上のようなシステム自体の運用は2001年の5月から行われているが、実際の利用状況はどうなのか。また、それを使っているボランティアの視点からはこのシステムはどうとらえられているのか？そういった実態を把握するために調査がそれぞれ2002年の3月と9月に実施した。（以下、資料をまとめたもの）

#### 第1回調査（2002.3実施）

##### <内容>

- ・ 手配対応状況
- ・ 音声ガイダンスの聞き取りやすさ
- ・ 認証操作の容易さ

##### <結果>

- ・ 33人のボランティアスタッフにアンケート用紙を配布、29人より回答
- ・ 利用率は、ボランティアの依頼が期間内に少なかった事、依頼時間帯に留守であるスタッフが多い点を考慮して、まずまずの結果（59%が電話を受けた事があるという回答）

- ・ 合成音声による音声ガイダンスについては、声の大きさ、読みの速さ、抑揚について質問をしている。いずれの回答も「よい」「丁度よい」というものがあつたが、抑揚については「我慢できる範囲」という回答が目立った。聞き慣れない声であるということはインタビュー中にもおっしゃられていた。
- ・ 認証操作について  
操作の流れは以下のとおり。

【表2：操作の流れ】

<p>(音声ガイダンスにそつて)</p> <p>① ユーザーコードと#を押す</p> <p>② →パスワードと#を押す</p> <p>③ →メールの用件・内容の読み上げを行う</p> <p>④ →依頼の受諾／辞退／もう一度用件・内容を聞く、のいずれかを選ぶ (→受諾されたら依頼内容がボランティア宅のパソコンにメール配信される)</p>
--

この操作については、「操作しづらい」という回答が過半数を占めていた。

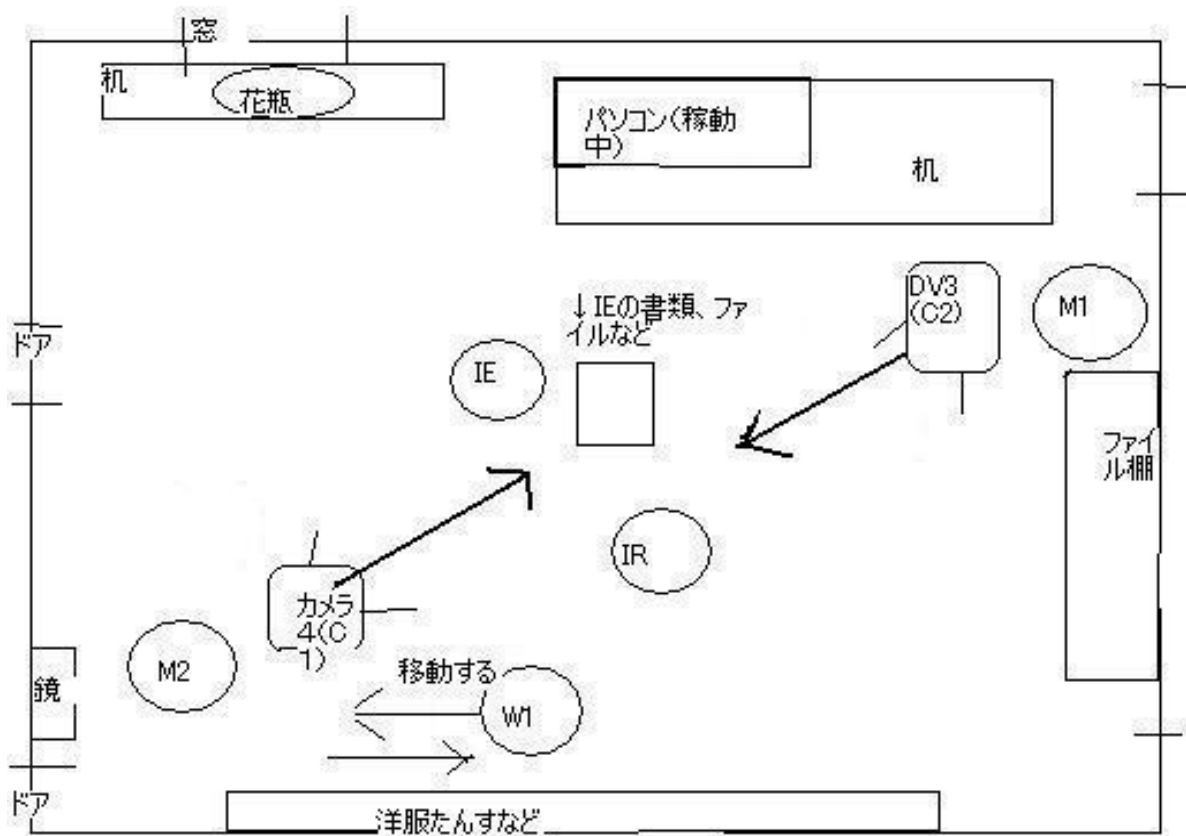
#### 第2回調査 (2002.09 実施)

- ・ 質問の内容は第1回と全く同じ。回答は28名から得ることが出来た。
- ・ 1回目のアンケートより、6～7月をボランティア強化月間と位置づけ、各機関からの協力も得て手配回数を増やした。(前回12回→今回16回)

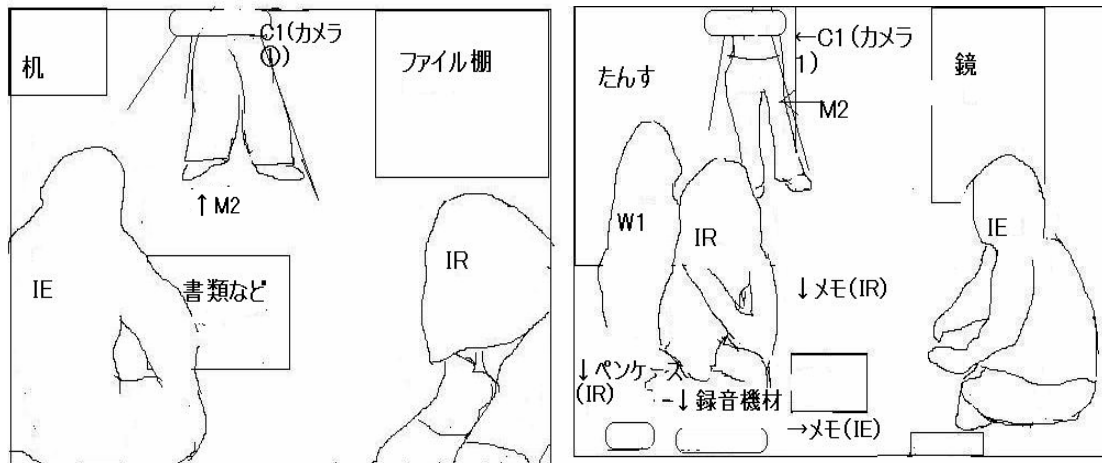
#### <結果>

- ・ 「抑揚」について前回では「我慢できる範囲」というのが目立っていたが今回は若干であるが減少し、また「よい」という回答も得られた。
- ・ 認証操作の容易さについては、前は「操作しづらい」が「問題ない」を上回っていたが今回は逆転した。コンピュータの音声ガイダンスの改善の結果が現れてきているのだろう。
- ・ 依然として依頼電話の電子音が聞きづらいという意見がある。だがこの調査から見られるように「慣れ」が必要であるとはいえないだろうか。

以上がこの運用システムについての説明及びアンケート調査による現状把握だった。このシステムは2003年3月で終了となるが今後の活用についてはまだインタビューを行った時点(2002年9月末)では未定であった。



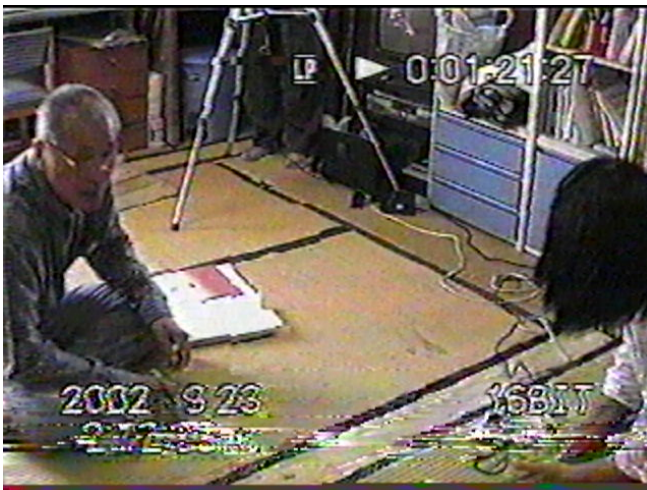
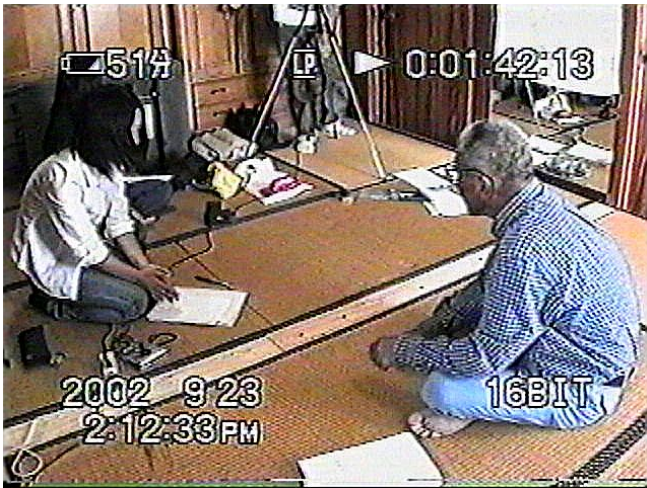
【図1：IE（インタビューイー）宅2階の全体の見取図（2002.09.23実施）】



【図2（左）：C1側の映像見取図（9月23日PM2:12:33）】

【図3（右）：C2側の映像見取図（9月23日PM2:12:33）】





【画像データ 1：見取図の参照として・・・】

（上：第一カメラからの映像）（下：第二カメラからの映像）

（2002.09.23）上（PM2：12：33）下（PM2：12：33）】

<コメント>

（上）C1 側からの映像。左側が IR（インタビューアー：インタビューを行う人間）、右側が IE（インタビューイー：インタビューを受けている者）

（下）C2 側からの映像。向かって左側、奥になるのが IE、手前右側が IR である。



【画像データ 2 : 背後にいる w1 が立ち上がる前・後 (左→右)】

(2002.09.23) (左 PM2:12:34 右 PM2:12:36) (第二カメラより)

<コメント>

左側の映像では、IR の後ろ側にいる W1 (女性) は座っているのだが、その後立ち上がり (右側)、C1 (第一カメラ) の方向に向かう。その後で、仕切りなおしに入るという事態を迎えることになる。

ここで紙の音がわずかだが、音声では確認できるようである。(本文で「バックグラウンドノイズ」として指摘されている部分)



【画像データ 3 : 移動している様子 (「もうちょっと・・・」という発話の前後)

(2002.09.23) (PM2:12:50) (第二カメラより)】

<コメント>

最初 IE がカメラから遠ざかるような形で移動する。その後に、IR は動くのだが、ほんのわずか距離を詰めたように見せかけるくらいにとどまる。下の映像は、C2 側の M1 の発言を受けて、IE がそれを見ている様子でもある。M1 の発言「たいへんですね」は彼を待ちの体制へと導いていたのではないかと推測される。

### 1-3. 画像で見る場面の流れ

主なこのストーリーの流れを画像と共に辿ると次のようになる。

画像データ4：ここではまだ準備段階の様子である。画像が鮮明ではないが準備をしているチーム（IR・W1・M2）の様子が明確になっていると思われる。

↓  
画像データ5：インタビューが行われている様子である。ここでは、IR-IE関係が保たれているように見える。そして、周囲の撮影陣もIR-IEを囲むようにしてこの場面が構成されている。ここから、トラブルが起こっていくのである。

↓  
画像データ6：M1の「はい、大丈夫です」（44行目）の直後の様子である。この前の発言を受けてIR-IE関係は一度崩れてしまっている。M1の発言を受けて、IRが第一カメラ（C1）側を向き、それにつられる様にしてIRも同じ側を向いているのである。

↓  
画像データ7：W1の発言、「～もうちょっと、悪いけど～」（45行目）を受けて二人が同時に動き出している場面である。ここでW1が本来移動してほしかったのはその用いた言葉遣いより推測すると、（本文でも言及するが）IRである。だが、同時にIEまでが移動しているという状況が生まれてしまったのである。

↓  
画像データ8：W1の発言を受けて、今度はIEは完全に準備が整うまでは待っていようとする体制をここでは彼の手元にあるメモ及び書類を見続けることでアピールしようとしている。そして、IRはW1（及び第一カメラC1のメンバー）に指示されたようにIEとの距離を詰めようとしている。この状況についての考えられる解釈は色々あると考えられるが詳しくは本文で考えていきたい。画像データ6から8の場面がここで中心に述べていこうとしている場面である。

↓  
画像データ9：状況は再びインタビューへと戻っていく。IR-IEが共にお辞儀を交わしなおすという行為が再開された状況をより印象付けているだろう。後ろに位置するW1M2もそれぞれ、インタビューをメモできる体制に直っている。ここから本格的なインタビューが行われていくのである。

画像データ5から8にかけて、それぞれを局面1～3として更に詳しく説明を加えると次のようになるだろう。以下（）の中に出でくる数字はトランスクリプト内での行数である。

#### <局面1>（画像データ5,6）

ここではIRの「準備できました？そっちの方？」（22行目）という問いかけに対して第一カメラ（C1）側のW1は「うん」（24行目）と答え、第二カメラ（C2）側のM1が「私の方オッケイです」（23行目）と答えていることから、すべての準備が整った状態でインタビューが「スタート」したかに見えた。つまり、インタビューを行っている二人（IR-IE）とその二人を撮影している三人（M1, M2, W1）というカテゴリーができているはずだった。しかし、このときC1はIRを画面の枠に捉えておらず、そのため、M2はC1の調整を続けて

いた。インタビューが始まっている中、C1の調整を続けるM2のもとへW1も歩み寄った。IRはC1が問題を抱えていることに何かをきっかけ<sup>5</sup>として気づき、「どうしよう、もう早速入っていいですかね？」(43行目)とC1を見ながら発言することでインタビューを一旦中断させた。この質問の直後にC2側であるM1<sup>6</sup>が「はい、大丈夫です」(44行目)と発言することにより、今の状態でインタビューを続けようと促した。M1はIR-IE関係をそのまま維持しなさいという、「go ahead(始めなさい)」をしたと思われる。

#### <局面2> (画像データ7)

局面1に書いた、M1のgo aheadのすぐ後のW1の「ああ、や、もうちょっと」(45行目)という発言により、go aheadは実行されずその場にいる5人全員が準備の作業をすることになった場面である。このとき、W1は「寄ってくれるかな？」(45行目)というくだけた言葉遣いで、そのアドレス先がIRのみに向けられているという会話のデザインをした。けれど予定外にIRとIEの二人が動いたために、W1に「あ」(45行目)とIEに対して非難とも取られかねない言いよどみをしてしまう結果となってしまった。コラはW1の「ああ、や〜」(同行)のアドレス先はIRのみのつもりであったと考えられるため、同時に移動に加わったIEに対してW1は「あ h h h〜」(50行目)と声を出した。

#### <局面3> (画像データ8、9)

この場面は、準備が完全に完了するまでIEはじっと「待ち」の態勢に入り、その中で準備が整い、インタビューが再開される場面である。W1の「あ h h h〜」(50行目)という発言によって自分(IE)はこの場において動くという事は適当ではないという判断をしたかのように見える。その理由は、彼の手元にある資料などに目をやる事、それで準備に対しては無関係の態度をとった事からである。そして、W1の「距離を〜」(50行目から55行目)という発言に対して、IRのみが、少しだけIEとの距離を詰めることでその反応を示した。その後、C1を操作するM2の「はい、オッケイです」(56行目)という発言により、すべての準備が整った事を確認し、再びインタビューがスタートした。「〜早速始めさせていただきます」(58行目)という発言や、IR-IEがもう1度お辞儀をする事からも分かるだろう。

---

<sup>5</sup> 何をきっかけにしているかについては、本論以降で論じているのでここでは省略する。

<sup>6</sup> M1については、「教官」という立場であるために場面を指揮する権限をある程度持つことは可能だとも考えられる。





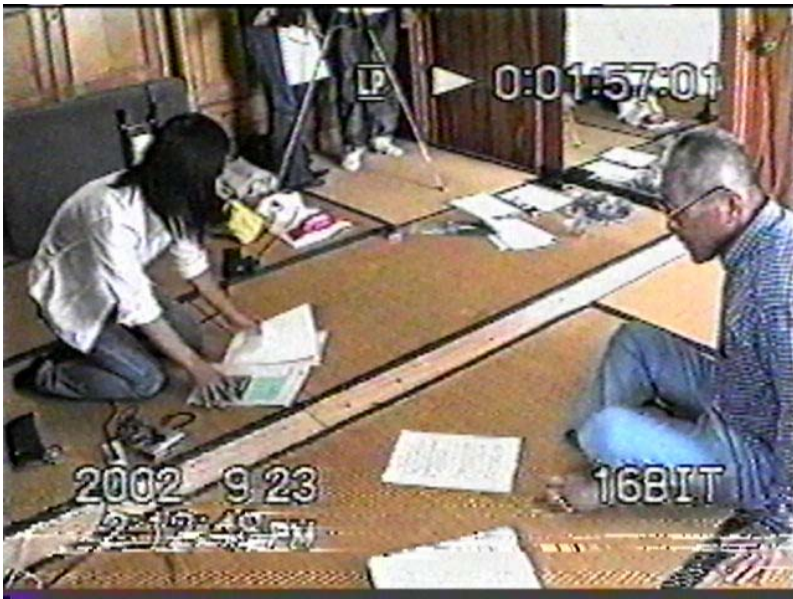
【画像データ4：準備段階（2002.09.23）（PM2：11頃）（第二カメラより）】



【画像データ5：インタビュー場面（2002.09.23）PM2：12：33）（第二カメラより）】

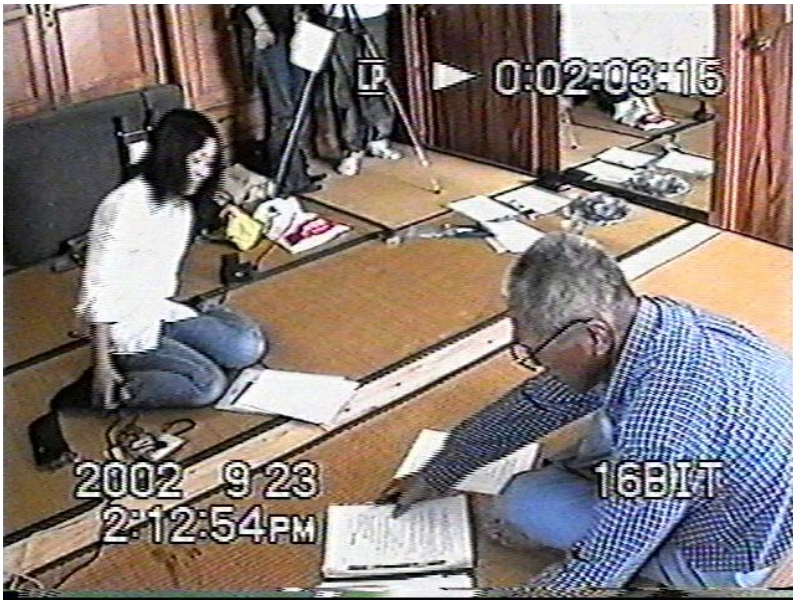


【画像データ 6 : 局面 1 (2002.09.23) (PM2:12:44) (第二カメラより)】



【画像データ 7 : 局面 2 (2002.09.23) (PM2:12:48) (第二カメラより)】





【画像データ 8 : 局面 3 (2002. 09. 23) (PM2 : 12 : 54) (第二カメラより)】



【画像データ 9 : 再開 (2002. 09. 23) (PM2 : 13 : 09) (第二カメラより)】

#### 1-4. 登場人物一覧表

[一覧に入る前の注意書き]

IR や IE や M1 と書いている箇所がこれから出てくるが、**単独で使う場合名前**として使っている

また、**IR—IE** 関係と書いている場合、インタビューを**する側**である (**IR**) とインタビューを**受ける側**である (**IE**) の関係をいいたい時に使っている

[これから出てくる登場人物]

IE・・・インタビューの受け手である中井さん(仮名)の名前として使っている。(お客さん)

IR・・・インタビューを行なう側である橋本(仮名)の名前として使っている。(スタッフの一員兼学生)

M1・・・主に第2カメラ側(c2)の担当をしており、木下(仮名)の名前として使っている。(スタッフ兼教官)ちなみに、M1とはMan1人目の略字で、男性1を意味している。

M2・・・主に第1カメラ側(c1)の担当をしており、桜井(仮名)の名前として使っている。(スタッフ兼学生)M1と同じでM2は、男性2を意味している。

W1・・・主に第1カメラ側(c1)の担当をしており、尾崎(仮名)の名前として使っている。ちなみに、W1とはWoman2人目の略字で、女性2を意味している。

[視線トランスクリプトを見る上でのその他]

P・・・ペーパーの略字であり、この場合インタビュー関連の資料のことである

下・・・視線が下に向いている事である

中・・・中空視線のことである

c1・・・第1カメラの事で、主にM2、W1が担当している

c2・・・第2カメラの事で、主にM1が担当している





<IR>

IRが、「準備できました？そっちの方？」(22行目)と言った後、W1は「うん」(24行目)と答えている。そして、3秒間が空いて、M1が「私の方オッケイです」と答えている。よって、この場で準備が出来るのを待っていたのは、第2カメラ(c2)の方であるM1の方だとIRがとれるので、IRの即座の「はい」(22行目)は第1カメラ(c1)、第2カメラ(c2)両方に対する「はい」だと取る事が出来る。だから、IRの「はい」(22行目)のあと、P(資料)を見ていることからその後の2秒の沈黙は、インタビューを始める準備態勢を整える間だと思われる。

IRの「準備できました？そっちの方？」(22行目)は、どこに向けて話しているのか視線が分からないので不明確だが、第1カメラ(c1)も第2カメラ(c2)もカメラを準備していたので「そっち」という言葉だけでは誰に所属した問いかけなのか分からない。つまり、その問いかけの答える人は準備している誰かに向けられており、答えの所属をスロット<sup>8</sup>(slot:空欄)の形に作っている。

<M1>

ただ、M1が“私の方オッケイです”(23行目)と言う、“こちらの方は”という会話のデザインがなされている事から、おそらくW1の「うん」(24行目)が聞き取れなかったと思われる。だから“私の方”と言う会話のデザインがなされ、別の誰かが答えられるよう、他者へのスロット(空欄)の形をこちらも取っている。

このようにクルー(準備チーム)すべての準備が整った(すべてにオッケイのサインがでた)ので、IRは、インタビューがスタートした。

[問題点]

では完全に準備が完了したとしてスタートしたはずなのに、「どうしよう、もう早速入っていいですかね？」(43行目)とあって、なぜ第1カメラ(c1)にアドレスされた発話がなされたのだろうか？

前提的仮説を挙げれば、以下のようになる。

- ① メモを取らなくてはいけないのに座らずカメラをいじっている
- ② インタビューが始まっているのに、「うん」と承認したはずのW1が立ち上がり第1カメラ(c1)の方へいく(または動く音が聞こえた)
- ③ インタビュー中にもかかわらず、2人(W1とM2)が喋っている

---

<sup>8</sup> スロットとは、隣接対の第2成分が(ex 質問に対する答え、挨拶に対する返答など)入る形で会話を作っている事。



### 2-3. W1・IRの成す隣接対

ここでの該当部分を図式化すると次のような図にまとめる事ができるだろう。主に43行目から46行目をまとめてみた。

質問	(Q) IR: も、早速～?
答え (A)	M1: はい～=
(A)	W1: =ああ、や、もう～=
	IR: =もうちょっと? = (RC: 修正のお願い)
	W1: =悪いけど～寄って～

【図4: W1・IRのなす隣接対】

ここでの、IRの問いかけに対しての、アドレス先はどこに向かっているのか？それは、W1の「や」の発言から推測できるのではないだろうか？「や」はM1の発言の直後に入る。そこから、IRはM1に対して問いかけているのではなく、第1カメラ(c1)の人間ではなかったのか。だから「や」と発言する事で、発言権はこちら側にあるという**主張 (Claim)**になるのではないか。また、「や」が非優先の提案(何かしらのNo)だと考える根拠として、「や」の直前の「ああ」といっている事でも推測できる。

とすれば、ここでのM1の発言は不適當な答えとなる。という事で、IR-W1間で「質問-答え」という隣接対が形成される。また、IRの「もう～？」(43行目)では直前のW1の「もう～？」(45行目)に対しての**RC (repair candidate: 修正のお願い)**という解釈が可能になる。また、そういう形を取りながらも主張の確認作業も同時に行っているのではないだろうか？そして、IRの発言「もうちょっと？」(43行目)はW1の答えに対して隣接対をなし、挿入連鎖になる。そして、その結果W1が、「悪いけど～」(45行目)と言うように具体的な修正を行っている。

### 2-4. 「たいへんですね」(49行目)

「たいへんですね」が用いられている前後の文脈を辿ると次のようになる。



M1 がこれ以前に発言していた「はい大丈夫です」が不適切のようであると捉えるのであれば、この一見意味のない様にも考えられる M1 の「たいへんですね」はどういったことが考えられるのか？

**1) 前言の撤回**

→「たいへんですね」の直前に自ら笑っている事から、先程、再開しようとしたが、再び準備することを容認し、そのことを承諾(go aheadしたことの修正)しているのとれる。

**2) IE への配慮** (叱っていると取られてしまった言い淀みへの

チームを代表しての謝罪)

→一時カメラ割りなどの修正作業に入って事に対しての、インタビューを受ける側である IE さんへの「待たされる」という状況への配慮として捉える事。

**3) IE が、今の状況に参加してはならない事に対してのフォロー**

→今行われている IR・W1 間での発話には IE は指示に従う必要はなく、むしろ今のままでいて、ややこしいが、その二人の指示が出るまでは何もしないで待っていた方がいいのではないかという事の提示？

**4) IE に対して、IR、W1 等の指示に従ってほしいと言う願望**

→M1 の方はカメラ割りの方はきちんと出来ており、「大変ですね」というどこか他人事のような言い方から、今は IR、W1 といった中で作業が行われているのだから、そちらの方の指示を仰いでほしい、自分の方は構わなくてもいいという事を遠まわしに言いたかったのか？

【図 6：「たいへんですね」(M1) の解釈の推測】

W1 の「うん。あ hhh すみません」(50 行目) の言葉の後に、この M1 の「h h h たいへんですね」(49 行目) は発話されている。

(この M1 の「h h h たいへんですね」の発話に至る前の話の流れ)

IR の「早速入っていいですかね」(43 行目) という言葉は、第 1 カメラ (c 1) を向いていっている。このことから明らかにアドレス先は、第 1 カメラ (c 1) に向けられていた。けれど、IR の即座に M1 の 2 回目の「はい大丈夫です」(44 行目) が入り、大丈夫だから進めなさいという流れになった。(go ahead)。それを聞き、慌てる感じで W1 の「あ、や、もうちょっと」(45 行目) と言葉が即座に続き、それに IR が即座に反応し、第 2 カメラ (c 2) をもう 1 度準備し直す事となった。

**1) 仮に前言の撤回とするなら・・・**

全体として IR、W1、M2 が準備をし直したいチーム、M1 は IR-IE 関係を維持したいチー

ムとクルー（準備チーム）内で、一旦分かれたと考えられる。

IR-IE 関係を維持したいチーム (M1) 準備をし直したいチーム (IR, W1, M2)
--

【図7：チームの解釈】

その後の「たいへんですね」（49行目）という言葉には、「はい大丈夫です」（41行目）と違い、特に go ahead をしているように見えず、準備していることを容認し、承諾しているように見える。つまり、準備しなおしたいチーム（IR, W1, M2, M1）になっており、全員がクルー（準備チーム）に戻ったと思われる。

## 2) 仮に IE への配慮（叱っていると取られてしまった言い淀みへの

チームを代表しての謝罪）とするなら・・・

W1 の「あ hhh」（50行目）という躊躇は、お客さんである IE に対して失礼にあたりかねないものである。2-5. で詳しく述べるが、その後 IE は、W1 「あ hhh」（50行目）を受けて、W1 の「寄せてもらえるんでしょうか？」に聞き手性の表示を示していない。それは、IE（自分）とクルーとを切り離していたからだ。後の IE がクルーと自分との身体配置を変えた行動より、W1 の「あ hhh」（50行目）という言い淀みを IE が強く（お客さんである IE に対して非難ともなりかねない）取ってしまったと考えられる。つまり、IE は「準備するチーム」ではなく、「待たされる」事となる。IE に対して非難になりかねない言い淀みと、「待たせている」事自体をその場の代表者として全体的な謝罪している風にもとれる。

## 3) 仮に IE が、今の状況に参加してはならない事に対してのフォローとするなら・・・

上記のように考えるなら、IE は「待たされる人」であって「準備するチーム」でないと、W1 の躊躇により M1 は理解出来る。そう考えると、M1 の「たいへんですね」は IE が、今の状況に参加してはならない事に対してのフォローとして取ることも出来る。W1 が IE は動かなくてもいいように IR・W1 間でのくだけた言葉を使うという会話のデザインをしたが（2-5）に詳しく述べる）、IE が動いてしまった。それは、さっきまでの身体配置は IR-IE 関係であって、IR がクルーに戻った事で、自分もクルー（準備するチーム）に IE は引きずられてしまっても仕方がない。一方 W1 は、IE はお客さんであり会話のデザインがなされたことからクルーと IE（お客さん）と区別していたのは明らかである。

IE の理解・・・クルーに属する W1 の理解・・・クルーと IE（お客さんは別）
--

【図8：それぞれの身体的配置理解】

上の図に示されるように食い違っているために、IEはW1に躊躇されるというトラブルが起こったと思われる。この場合のM1の「たいへんですね」（49行目）は、身体的配置理解の相違を知っていて行ったものとまでは言えないが、少なくともIEは時間的に待たされているというだけでなく、IR・W1間での発話間では「待たされる人」と捉えていたと思われる。そう考えているとしたら、『今行われているIR・W1間での発話にはIEは指示に従う必要はなく、むしろ今のままでいて、ややこしい事にはなるが、その二人の指示が出るまでは何もしないで待っていた方がいいのではないか』という意味合いに取ることも出来る。

#### 4) IEに対して、IR、W1等の指示に従ってほしいと言う願望

またM1の方はカメラ割りの方はきちんと出来ており、「大変ですね」（49行目）というどこか他人事のような言い方から、今はIR、W1といった中で作業が行われているのだから、そちらの方の指示を仰いでほしい、自分の方は構わなくてもいいという事を遠まわしに言いたかった風にも取れる。

このように、一見意味がなさそうに見えたり、意味が分からないようなもの、その場において是不適切ではないのかと受け取れるような言葉でも、実は意味があるように捉えられているし、そう解釈する事が可能である。

#### 2-5. 「寄ってくれるかな」（くだけた言葉遣い）

「寄せてもらえるんでしょうか？」（丁寧語）<sup>9</sup>

W1: ~悪いけどこっち寄ってくれるかな (45~50行目) . . . a
W1: //距離を//寄せてもらえるんでしょうか? (50~55行目) . . . b

【図9: くだけた言葉遣いと丁寧語】

これは同じW1が行った発言である。上段をa、下段をbとここでは置く事にする。意味についてもほぼ同じように解釈する事が出来るだろう。

W1が、M1の「はい大丈夫です」（44行目）の後aは「~こっち寄ってくれるかな」（45~50行目）と言っている事に対して、bは「//距離を//寄せてもらえるんでしょうか?」（50~55行目）と言うように同じ内容のものを違った言葉使い（丁寧語を用いて）で発話している。aの発話ではその直後にIEが反応して移動してしまっている。だが、くだけた言葉遣いや視線の動きから、ここではIEではなくむしろIRに向けて発信された問いかけだったと思われる。だから、IRは「私が?」（48行目）という事で確認しているし、W1も

<sup>9</sup> くだけた言葉遣いと丁寧語との言い方に向けられたアドレス先を始めとして、この章全体にわたって藤守義光氏の意義あるご指摘とお力添えを頂きました。この節及び章が何とか形になりましたのも、藤守氏の熱心なご指導・ご指摘のおかげです。本当にありがとうございます。



「うん」（50行目）と言ってaの会話のアドレス先はIRだけに向けられている。しかし、W1の「うん。」の後「あh h h」という。

この「あ」は何を意味しているのか。画像を見ると、IRだけでなく、IEも動いている。この事に対して、発話のアドレス先と違う相手も動いた事に躊躇したのではないか。その後の笑いも「あっ」とマークをしてしまった事態をどう修正すべきなのかといった場の取り繕いを行うような笑いとして考えられないだろうか？IE自身もW1の発言によって後ろに寄る移動を止めている。その直後、IEは何も指示されていないが、画面に入るように前後方向ではなく左右方向に動く。

その後、結果としての言及と言う形でW1は丁寧な言葉で同じような内容を言っている。(b) これは誰に向けられたものなのか。丁寧と言う事は、IEに対してではないかと考える事も出来るし、また両者が解釈してもおかしくないような考え方（どちらに対しても受け入れ可能になるように）も出来るだろう。

丁寧語を用いる・・・①年長である、またこの状況では待たせてしまっているIEへ 対しての言葉 ②aで予想外の展開になったために今度は両者いずれが解釈 したとしてもいいようにということでの丁寧語
--

【図10：丁寧語を用いるとは・・・】

しかし、ここで起こった結果は、IRがわずかにIEの方に距離を詰めただけで、IEは動かない。

<その時のIE>

IEは、先程のW1の言い淀みを受けたことで、「寄せてもらえるのでしょうか？」（50～55行目）という言葉に聞き手性の表示を示してはいない。それはP（資料）を見ていることよりも考えられる。この事は、M1の発言である「たいへんですね」（49行目）を自分と、周囲の調査に来ている人間とを切り離す、そうする事で、周囲の準備が整うまで自身の準備態勢に入ったと言う事ができ、周りの準備が出来るまで待っている状態であると言える。

後のIRの「はい。（4）いけます？」（53行目）と言う発言のあと、IEなのに、先に第1カメラ（c1）の方をみてから、IRを見ている。このケースの場合、IEは視線を送るべきIRや資料の方よりも先に第1カメラ（c1）の方を見ていて、それをIRにマークされることは無く許されている。この事からも、IEは、場面(インタビュー)が始まっていない重要なポイントだと認識していたと思われる。

{一般的理論として}

・ IR—IE 関係になっている時の聞き手性の表示の必要性

一般的に IR—IE の関係になっているとき聞き手性の表示が必要である。質問に対して返答することは勿論、視線を送ったり、この場合にはインタビューの関わりある資料を見ることでも、聞き手性の表示になる。

この理論から言うと、本来 IE は、一旦クルーから自分を離脱し、P (トランスクリプト記号、ペーパーの略、資料) を見続け、準備待ちという動作をしたことで、今は『IE として待っている』はずであり、視線を向けるとしたら発言者である IR の方を見るはずである。それにもかかわらず、発言者である IR でなく、一旦離脱したはずのクルーの方を見ている。それが許されるのは、クルーが準備中だったという事が、その場にいるすべての人に認識されていたからである。つまり『インタビューの受け手である』IE が、インタビューをする側である IR の発言を契機に準備作業を再び行なった第 2 カメラ (c 2) を気にする事が出来る唯一のチャンスであったといえる。

このことから、IE はインタビューが始まっていない場面だと認識していたと言える。

<その時の IR>

IR もわずかに IE の方に距離を詰めただけでほとんど動いていない。これは、W1 の「寄せてもらえるんでしょうか？」(50~55 行目) (丁寧語) という指示 (お願い) を即座に IR が「はい」(53 行目) と答えていることで、指示を聞いていると表示している。しかし、先ほど IR が IE 側に詰めた分だけまた後方に下がった。その後、W1 に「あっ」(50 行目) と発言される。その結果として IE にはアドレスが向けられていない、つまり IE が**セルフコレクション** (self correction: 自分で気づいて直すこと) される事となった。同じ失敗を繰り返さないために、前と同じように詰めてはいけない状態ではあるが、指示として出されているのは『詰めて欲しい』という事なので、言葉上では「はい」と指示に従う表示をし、軽く動く動作をした事で指示は行ったとして IE 側に詰めないようにしている。ここでは、W1 の「寄せてもらえるんでしょうか？」(50~55 行目) というクエスチョンに対してまともなアンサーがないことが、適切になっている。

<その時の W1 >

また、W1 側でも、おかしいと解釈できるような事をしている。W1 の「あっ hhh」(50 行目) といういいよどみの後、IE は何も指示されていないにもかかわらず、画面に入るように前後方向ではなく左右方向に動いてくれたので、二人が動いてくれなくても画面に入っているのに、「寄せてもらえるんでしょうか？」(50~55 行目) (丁寧語) といっている。本来ならもうよってもらう必要の無いのに、1 回目よりさらに丁寧な言い方によってもらえるか聞いているのはなぜだろうか？

これは、1 回目の「寄ってくれるかな」(45~50 行目) (くだけた言葉遣い) のアドレ

ス先が、IRに向けられていたが、予定外にIEも動いてしまい、「あっ」（50行目）という言い淀みにより、セルフコレクション（自ら訂正に気づきそれを行う事、状況により自己訂正が好まれる場合がある）がなされた。だから、2回目の「寄せてもらえるんでしょうか？」（丁寧語）は、2人にアドレス先が向いているという会話のデザインがとられている。これは実際には動いてもらわなくてもいいが、1回目の時IEが動いたことで、形式的にそれでも良かったとフォローしているようにもとれる。また、「寄せてくれますか？」という完全な依頼と言う形ではなく「寄せてもらえるんでしょうか？」（50～55行目）（丁寧語）というようにさらに丁寧に言っていることから、1回目に動いたことを肯定的に擁護している風にもとれる。この「寄せてもらえるんでしょうか？」（50～55行目）という言葉は、実際に動いてもらうためというより、2回目のアドレス先に1回目の行為の**自発性を遡及的に擁護**している為だと思われる。

#### 2-6. 3回目の時の「僕の方は大丈夫です」（49～54行目）の同時発話

—このときなぜ同時発話が許容されたか？

同時発話がなされているにも関わらず（50, 51行目）、なぜ、それが会話として成立した形になっているのだろうか。ここでは2通りの考え方を示してみたい。

- 1) W1とM2がチームなのは「//距離を」「距離を」（50と51行目）と同じ事をリピートして言っている事から明らかだが、準備をする周囲として**M1も大枠でのチームの一員**（第1カメラ（c1）と第2カメラ（c2）でチームとしてカテゴリー認識）
- 2) 1回目の時に**会話のデザイン**がなされていたので、同じようなフレーズを繰り返す事でそれがW1や周囲に其の発話がM1の宣言（自分の方はオッケイ）だと**遡及的に理解**が出来たから**W1や周囲にマーク(mark)**されなかったと思われる。ゆえに“僕の方は大丈夫です”（49～54行目）という**同時発話が許容(承認)**されたと考えられる。

#### 2-7. 2節のまとめ

1回目は、準備が第2カメラ（c2）待ちという状態で、「私の方オッケイです」（23行目）という発言により、全ての準備が整ってスタートした。だが、実は準備できておらず、2回目の「はい大丈夫です」（44行目）では、『いいからスタートしなさい』という（go ahead）のサインを出したが、W1が発話し、IRもその発話に対してRC（repair candidate：修正のお願い）をしているので、go aheadは実行されなかった。そして、3回目の時の「僕の方は大丈夫です」（49～54行目）において、また1回目と同じ会話のデザインがなされ、今度は第1カメラ（c1）（W1 or M2）の準備待ちの状態になった。これはM2の「はい。オッケイです」（56行目）を聞いたとたんに、IRが「はい」（53行目）

と承諾したことからも、明らかに第1カメラ（c1）側の返答を待っていたと思われる。このように、同じことを意味する発話でも、「会話のデザイン」の言い方により、誰に対してアドレス（発信）されているかということを見出すことができた。

### 3. まとめ

会話のデザインを通して、IR-IE 関係、準備チームとお客さん、それにふさわしい動作、というアドレス先の違いを見てきた。そうして、アドレス先の違いによりそれぞれの心理的身体配置や身体的配置の相違がある事を、局面1～局面3の身体配置の変化で見たい。

#### <局面1>・・・インタビュー体勢から準備体勢へ

##### —現状維持チーム（go ahead）と準備チーム—

局面1では、図11のように完全に準備が出来たとしてスタートした。

IR-IE 関係・・・・・・・・IR と IE クルー準備チーム・・・第1カメラ（M1、W1）、第2カメラ（M2）
--

【図11：身体的配置の解釈として】

ところがその後、第1カメラ側のバックグラウンドノイズにIRが気づき、「どうしよう、もう早速入っていいですかね？」（43行目）と一旦インタビュー体勢に入ったにもかかわらず、第1カメラ側を見ながら問いかけた。この時のIRの心理的身体配置は、IR-IE 関係としてのIRとクルー（準備チーム）の一員としてのIRと2つのカテゴリーの間で不安定に図12のように交錯していたと思われる。

IR-IE 関係としてのIR・・・・・・・・インタビューをする側 クルーの一員としてのIR・・・・・・・・準備をする側
--

【図12：IRの心理的身体配置の解釈として】

この場面ではIRは第1カメラ（c1）の方にアドレスされた発話だったが、アドレス先でない第2カメラ（c2）の方のM1が即座に「はい、大丈夫です」（44行目）と発言したことで、『いいから進めなさい』といったニュアンスのgo aheadしたかに見える。また即座に、そのgo aheadをIRに遂行させまいとして、「ああ、や〜」（45行目）と第1カメラ側であるW1が発言し、IRも適切なアドレス先の発言に反応して準備の修復作業へと入る事となる。つまり、この時クルー（準備チーム）内でこのままIR-IE関係を維持したい第2カメラチームと、再び準備し直したい第1カメラチームと図13のように分かれた。

第1カメラチーム (M2、W1) . . . 準備し直したいチーム  
第2カメラチーム (M1) . . . 現状維持 (IR-IE 関係) をさせたいチーム (go ahead)

【図13：第1カメラチームと第2カメラチームとの身体的配置の解釈として】

## <局面2>準備修正中での身体的配置の不一致

### —それぞれの身体配置認識—

局面2では、準備の修復作業を行なうスタート場面である。W1の「～もうちょっと悪いけどこっち寄ってくれるかな」(45～50行目)というくだけた言葉遣いから、この発言のアドレス先はIRのみに向けられている。それはIRが「私が？」と聞いているのに対し、W1も「うん」と承認していることから動いてほしいのはIRだけだと分かる。けれど、アドレス先ではなかったIEも動いてしまって、W1が「あhhh～」(50行目)とIEに対して非難ともとられかねない強いマークをしてしまった。この時のW1の心理的・身体的配置は図14のようになっていたと思われる。

IRだけ動いてほしい . . . (理由) W1はクルーの一員だから  
IEはそのまま待っていてほしい . . . (理由) IEはお客さんだから

【図14：W1の心理的・身体的配置の解釈として】

つまりこの時の身体的配置としてW1は、図15のようにしてもらったつもりだった。

IRへの身体的配置の要求 . . . IR-IE関係としてのIRからクルーの一員としてのIRへ  
IEへの身体的配置の要求 . . . IR-IE関係としてのIEを維持 (待機しててほしい)

【図15：W1のIRとIEへの身体的配置の要求の解釈として】

けれどこの時起こったことは、今までIR-IE関係をしていたIRが離脱しクルーの一員となった事で、本来はお客であるIEもクルーの一員として付随する形で認識され、図16のようなW1とIEとの身体的配置の不一致が起こってしまった。

IEの身体的配置の認識 . . . クルーに属する  
W1の身体的配置の認識 . . . IEはお客さんでクルーに属さない

【図16：IEとW1の身体的配置の解釈として】

またこの直後のM1の「たいへんですね」(43行目)の4通りの解釈のうち、どれが1番近いかという断定は今回においてはできなかったが、少なくとも、現在準備の修復作業を行なうことを容認していることは確実である。つまり一旦IR-IE関係を維持するgo ah

eadをしたが、今はむしろ準備をしているチームの一員として、準備し直すことを肯定しているのである。それは図 17 のように身体配置が変化した。

go ahead した時・・・・・・ IR-IE 関係を維持しクルーを入らせない  
「たいへんですね」といった時・・・クルーの一員（第 1 カメラ、第 2 カメラ、I

【図 17： M1 の身体的配置の解釈として】

### <局面 3>準備中からインタビュー再開に向けて

#### —IE のクルーからの離脱と IE (IR-IE 関係としての IE) としての待機—

局面 3 では、局面 2 で W1 が「あ h h h ~」（50 行目）と IE に対して非難ともとられかねない強めのマークを受けた事で、その後の「寄せてもらえるのでしょうか？」という丁寧な言い方には IE は聞き手性の表示を示していない。これは準備が完全に完了するまで IE は、IR-IE 関係の IE としてじっと「待ち」の体勢に入っているためだと考えられる。その理由として、手元にある資料などに目を向け、周りの準備チームから自分を切り離し、準備に対しては無関心という態度をとった事が挙げられる。つまりこの時の IE の身体配置は、W1 に「あ h h h ~」というマークを受けた事で、図 18 のように変化した。

W1 にマークを受ける前・・・ IR-IE 関係としての IE から IR の身体配置の移動に  
引きずられる形でクルーの一員としての IE へ  
W1 にマークを受けた後・・・クルーから離脱し、IR-IE 関係としての IE として  
準備待ちへ

【図 18： IE の身体的配置の解釈として】

その後、第 1 カメラを準備している M2 の「はい、オッケイです」という発言により、全ての準備が整ったことを確認し、再びインタビューが再開した。

### <局面 1 ~ 局面 3 を通してのまとめ>

このように場面ごとに、心情的身体配置が変化しているという意味では安定していないが、IR-IE 関係は明確に区別され、たくさんの場面の要素を使って安定をしている。それは会話のデザインを通して、3つの振る舞いを使い場面ごとに今の心情的身体配置の関係を変化させながら場面を維持している。1つ目は体の向き、2つ目は視線、3つ目は誰の声に反応を示すかによって場面ごとに関係を切り替えている。インタビューを通して分かった事は、はじめから IR-IE 関係としてあり続けるわけではなく、場面ごとにその場面に応じた場面作りをしていた。このように、インタビューの開始→中断→再開という流れの分析を通して、人間活動の詳細さ、場面形成の能力の高さが見られた。

#### 4. おわりに

以上で見てきたように、発話は、話される言葉自体には意味が無くても、その場の会話の秩序として形成され意味あるものとして成り立っている。この事は、人々が意識して会話のデザインを成しているものでなく、無意識のうち（潜在的な意識の中でと考えてもいいだろう）に行なっている。何気なく話している言葉や、単語のレベルで見ると一見、意味の無さそうなものでも、人々は意識することなく言葉（会話）によってその場その場で秩序付けを成しているのだ。例えば、くだけた言葉と丁寧な言葉で、問いかけのアドレス先（自分が答えを求めようとする相手）を無意識に言い分けるように、様々な場で無意識に秩序付けており、意味あるものになっている。それは何も今回取り上げた、インタビューの場面に限ったことではなく、IR-IE 関係やクルーのカテゴリー間での身体配置が変化して、インタビュー場面を協同で作りに上げていったように、さまざまなケースでも同じように身体配置を変更し安定させていく事で場面は作り上げられていると考えることが出来るように思われる。















## 第4章 インタビュー場面における相互行為分析 —ある高齢女性に対するビデオ分析結果から—

3班

(中本, 西寄, 西下)

### 0. はじめに

#### ・調査概要

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）において調査合宿を行った。私たちの班では、23日に、伊勢町に在住の高齢女性、Zさん宅へ行き、Zさんに対し、日常生活等についてのインタビューを1時間ほど試みた。その際、ビデオカメラ1台を設置しての撮影と、音声録音をさせて頂いた。インタビューにおける配置図とカメラ撮影範囲については、次ページの図1及び画像データ1を参照して頂きたい。

Zさんは、91歳になる高齢者であるにもかかわらず一人で生活しており、家事、炊事を自らが全て行っている。伊勢町では地域ボランティア福祉活動支援情報通信システム<sup>1</sup>の運用を施行しているが、Zさんは「被ボランティア」として伊勢町役場の福祉情報システムに登録している。そこで、伊勢町役場の方々からZさんを紹介して頂くことになった。Zさんは今のところボランティアを依頼する必要はない<sup>2</sup>と話していた。

また、学生でありインタビューアー<sup>3</sup>でもあるK、伊勢町役場でボランティア情報システムの運用に携わっているMさん、このほか、学生であるカメラ撮影担当やメモ取り担当など、6名が参加した。合計9名である。

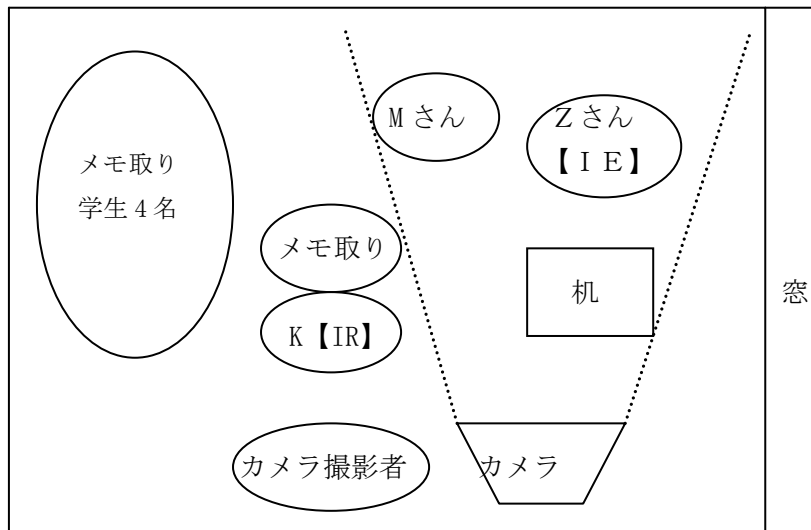
MさんはZさん宅を何度か訪れたことがあり、顔見知りである。今回のインタビューでは、高齢であるZさんが多数の学生に囲まれることにMさんが不安を感じたために同席することになった。

---

<sup>1</sup> このシステムは、平成13年2月から平成15年3月にわたり「A県伊勢町福祉支援情報通信システムの開発・展開事業」として実施された。活動の目的は、ボランティア・自治体間での情報共有と要介護者・要援助者からの要望をボランティアに円滑に依頼することが可能な地域ボランティア福祉システムを開発・運用し、その問題点を明らかにすることである。

<sup>2</sup> この伊勢町における福祉支援情報通信システムにおいてボランティア対象（被ボランティア）となるのは、介護保険制度による要介護認定を受けていない、比較的健康な人に限られている。介護保険制度によるサービスの提供を減らさないようにするためであり、また、要介護認定を受けている人の介護は専門的な知識や技術を必要とするため、ボランティアでは対応できないからである。したがって、伊勢町での福祉情報システムに登録する人の中に今のところボランティアを依頼する必要がない人がいても不思議ではない。

<sup>3</sup> インタビューする者をインタビューアー（IR）、インタビューされる者をインタビューー（IE）と呼ぶ（ここでのインタビュー場面におけるIRはKであり、IEはZさんである）。



【図1：Zさん宅でのインタビュー配置図】



【画像データ1：カメラ撮影範囲（図1での点線部分）】

## 1. 注目部分

「通常、インタビューはインタビューする者（IR）と受ける者（IE）の会話からなる。基本的には両者の質問—応答のシーケンスから構成される。」（好井 裕明 [1999: 41]）しかし、今回のインタビューは二者間での{IR-IE}形式だけで形成されているのではなく、それ以外のMやその他の学生の参与により構成されているが、特にトラブルもなく終了した。このような場面において、特にMの参与の仕方に注目し、Mは自身をどのようにカテゴリー化し、どのような配慮をしながら振舞っているのだろうか。また、Mがインタビューに参加することでどのような機能を果たしているのか。これらを、会話分析を通じて解明していこうと思う。

## 2. K-Zによる{IR-IE}関係とM

### 2-1 KとZのフォローをするM

まず、以下の会話を見て欲しい。断片1はIRであるKが、IEであるZに『日常生活での楽しみや生きがい』を聞いている場面である。このときのK-Z関係、Mの振る舞いを見てみたいと思う。

【断片1】PM2:04:37~(トランスクリプト183ページ79~89部分)

- 01 K: えっと一あの一日常のこう生活でこう楽しいこととかこう、生きがいみたいなものってありますか？
- 02 Z: どう言ったら良いんでしょうか(笑い)ほんなもう希望もないし、望みもないし(笑い)も一死を待つだけ(笑い)
- 03 K: (笑い)
- 04 M: (笑い)
- 05 Z: も一死を待つだけ(笑い)
- 06 K: いやいや
- 07 M: 今日はきっと楽しいな
- 08 Z: ほうですぬみなさんがおいでいただいたからねー
- 09 K: あ、そうですかーありがとうございます

ここではKの問い(1行目)に対してZが答える(2行目)のだが、回答前に前置きがあり、次の発話が選好されていない(dispreferred organization)ものとしてマークされている。ここで会話における選好/非選好(優先的構造/非優先的構造)について説明する。ポメラントの用語法を山田富秋が要約したところによれば、「会話シークエンス中の同意や賛成をつくりだす隣接対の現象が選好される優先的(preference organization)会話で、会話シークエンス中に展開する沈黙や言い訳なども含んだ隣接対の第2部分(=応答部分)の組織化のことを、選好されない(非優先的(dispreferred organization)組織化と呼んでいる。」。(山田[1999:28-31])つまり、ここではZはすぐに回答せずに「どう言ったら良いんでしょうかh h h h」とためらっている。その上、「希望もないし、望みもない」というように、生きがいに対してネガティブな意見である。ネガティブ発言に対して否定するのは自然に起こりうる行為として捉えられる。よって、この一連の流れは優先的構造になり終了しているように見える。ところが、この後にMが「今日はきっと楽しいな」とZに対して付加的に問う。これはどういう効果があるのだろうか。またK-Z関係にどのような影響を与えているのだろうか。

7行目の「今日はきっと楽しいな」という発話は1行目のKの質問を付加的にあつかうことで8行目からも分かるようにZの回答を引き出している。そしてそのことをZは「ほうですぬ〜」と肯定しており、KもまたMの発言に対して「あ、そうですか〜」とコメントしている。つまりMの発言をK・Zともに承認している。また通常の会話であれば隣接対にコメントをつけた6行目のKの発言で終了しても不自然ではないが、今回は答えの部分がネガティブなものであり、6行目のKの発言で終了するのは多少違和感がある。そこで7行目のMの発言がKのフォローになっている。また、前述したように、Zの答えも引き出している。つまり、IRでもIEでもないMの発言がIEの答えを引き出す補助的役割を果たして





ここでの、1行目と2行目でKとZのやりとりは明らかに「IR」と「IE」による「質問」－「答え」という隣接対<sup>4</sup>になっている。その後Kによるコメント（3行目）がつづく。この「質問」－「回答」のあとにつづく「コメント」は隣接対に対応する発話であり、インタビュー場面のほか、教室での授業場面においてもみられる。1～3行目は【K＝「質問」→Z＝「回答」→K＝「コメント」】というシーケンスから成り立っているが、このK-Z間でのやりとり中のMの視線に注目してみると（視線付きトランスクリプト矢印部分参照）、Kが1行目において話し始めたときにはKに対し視線を向けているが、「体調とかはいかかですか」という質問を最後まで話し終えるうちに、Zの方へ視線を向ける。このMの視線の動きにはどのような意味があるのだろうか。

「会話には次に誰が話すのかを決め、発話の順番をうまく配分する規則がはたらいっているはずである。その規則は、今の話し（手）を聞いている人が、その発話がどこで終わる可能性があるのか、つまり発話の潜在的完結点<sup>5</sup>の予測を可能にする規則でなければならない。しかも、会話に参加している人は互いに発話の順番の交代を何らかの形で予測し、相互に調整することができる」（山田 [1999: 4]）と山田が言うように、Mは、Kが話し始めた時点でKの話す内容をZに対する「質問」と理解し、それならば次に話されるべきものはZによる「答え」と予測することができた。そのために、次の話者（Z）を先取りした形で、Kの質問途中にもかかわらず、視線をZに移すことができたと考えられる。

これらから、Mの視線の動きに注目してみると、Mは自らを「聞き手」とカテゴリー化し、KとZに対し、「聞き手性の表示」をしていることが分かる。それと同時に、Kを「IR」、Zを「IE」としてカテゴリー化していることも分かるだろう。Zに注目してみても、Kが最後まで話し終えるうちに、Kの質問終わり部分とオーバーラップして既に答え始めている。これは、ZもMと同様、Kの1行目の発話を、自分に対する「質問」だと予測することができ、自らを「答える者」とカテゴリー化し、答えるべきだと認識したためであろう。また、Mの、自分（Z）に向けられた視線によってZは、答えを話すべきだと促された可能性もある。

### 2-3 分かったこと

断片1、2では、Mの発話や視線に注目することで、Mが自分やK、Zをどのようにカテゴリー化しているのか、またそうすることで、どのように振舞っているのかを見てみた。断片1では、Zの答えがネガティブなものであったために、自らが発言することでIRであるKに対し配慮している、また、その他、周囲の空気を崩すことがないように振舞っているようにも見えた。これは、IRでもIEでもない立場であるがゆえにできる。また、断片2においては、K-Z間の「IR」－「IE」関係を意識することで、発話権をもっている方へと視線を向けなおしていた。その際、今、話されている発話がすべて終わるまでに次の話者

4 「質問と応答」「呼びかけと応答」「挨拶と挨拶」などの2つ一組の対として類型化された発話類型のことをシェグロフやサックスは「隣接対」と呼んでいる。

5 潜在的完結点（possible-completion-point）とは、今の話し手がどこで話を終えるかは何らかの仕方で聞き手に予期されること、そして話し手も例えば「どうして」を順番の最初にもっていくことで、これから何らかの質問をつくり出す可能性を投企することができ、こうして今の話し手から次の話し手へ移行するポイントのことをいう。

を予測し、視線を先取りしていることが分かった。

以上のように、ここでのMの発言や視線をみてもみると、KとZによる「IR」－「IE」関係を意識し、自らをIRでもIEでもない立場（IRとIEの補助的役割、聞き手）とカテゴリー化しつつ振舞うことで、KとZによる「IR」－「IE」関係を崩さないままインタビューのやり取りをうまく成立させる働きがあることが分かった。

### 3. Kの補助としてのM

#### 3-1 お助け船

つづいて再び断片2を見てもらいたい。2節では1～3行目でのKとZ間でのやりとりにおけるMの視線に注目してみたが、以下ではその後に続くMの発言に注目してみたい。

【断片2】PM2:01:29～（トランスクリプト181ページ11～19部分）

- 01 K：あの今日は体調とかはいかかですか？ 質問
- 02 Z：ええ、もう普通です 回答
- 03 K：普通あ、元気で。あ、はいよかったです コメント
- 04 M：食欲もあったっけ？ 質問
- 05 Z：はい 回答
- 06 M：朝からようけ食べた？ 質問
- 07 Z：もういつもの通り 回答
- 08 M：ほんま
- 09 Z：はい
- 10 K：あ、そうですか、あーよかったです コメント
- 

1、2行目ではKが「質問」し、それに対しZが「回答」している。（「質問」－「回答」という隣接対を構成）その後、3行目においてZの回答に対しKが「コメント」をする。この時点でKとZによる{IR-IE}のカテゴリー対は有効（レリヴァント）になっているのだが、この直後に発言されたのはKでもZでもないMによるものである。そしてその後、MがZに質問し、それに対しZが回答するという一連の流れ（4～7行目⇒MとZの「質問」－「回答」という形で挿入）がある。ここでなぜMは発話することが可能になったのか。また、そのときのKとZはこの発言をどのように認識しているのだろうか。

インタビューでのやりとりは、インタビューする者（IR）とそれに対し答える者（IE）の二者間で成立することは1節で述べた。しかし、Mはこのどちらでもない立場に位置していた。そこで、2節で述べたように、1～3行目のK-Zのやりとり中において、Mは「聞き手性」を表示し、KとZによるやりとりを聞いた後、Kが話そうとしていない事を視線や沈黙によって確認し、Kに代わってZに質問することができたのではないか。その時にMは、自らをKの「質問補助者」とカテゴリー化し、IRであるKに代わってZに質問することでインタビューの枠組み<sup>6</sup>に参加することが可能になったと考えられる。

<sup>6</sup> E.ゴッフマン（Goffman 1974,1981）はその場に居合わせている（話し手以外の）人々は、そのつど発話に対して様々な水準の受け手として関係しており、そのつど発話に対する受け手の布置のことを「参与の枠組み」と呼んだ。

また、この場面はインタビューを開始して間もなく（およそ1分後）ということもあり、IRであるKの「お助け船」としてKに対しフォローした可能性もある。Kはインタビューすることにまだ馴染めず、質問しづらい状況であった、つまり、KはIRとしての役割を果たすことが困難であったがゆえに、そのことを認識したMはKを補助する意味でIRの役割を果たしたといえる。

このときのMの発言、4行目と6行目はKに対する割り込みではなく、Mが質問することで、はじめのKの質問（1行目）である体調の如何をZからさらに深く聞き出すことになり、結果的にZは、Kの質問により明確に回答している。また、Mの発言はKの始めの質問と関連するものであり、ここで発言すべき内容に適している。Kもまた、沈黙したり、Mの質問後のZの答えに対してコメントする（10行目）ことで、Mの発言が割り込みではないことを容認していることが分かる。コメントをするということは、自らが本来のIRであり、IRとしての役割を果たす、ということをマークしていることが分かる。

Mのカテゴリーは、単なる「聞き手」から、Kに代わってIRの役割（Zに対し質問する）を果たす「お助け船」と変化しており、そのことでIRであるKを手助けし、また、IEであるZの答えをさらに詳しく導き出す役割を果たしたといえる。

### 3-2. 質問補助者

次に断片3の会話を見てもらいたい。ここでは、Zが「病気にならなければお金を使う必要もない」と言ったことに対し、Kが『お金を使う機会はあるのか』と話題をもちかけた場面である。ここでも、断片2と同様、Mによる発話がされているがここでは断片2とは異なって、Kが最初にもちかけた話題とは少し内容のずれた発話になっている。

【断片3】 PM2:09:28~（トランスクリプト 185 ページ 164~174 部分）

- |   |                      |      |   |
|---|----------------------|------|---|
| 1 | K: お金使う機会ってあります?     | 質問   |   |
| 2 | Z: 今は食事だけのこと         | 回答   | ← |
| 3 | K: それ以外には?           | 質問   |   |
| 4 | Z: ない、はい             | 回答   | ← |
| 5 | K: そうですか             | コメント |   |
| 6 | Z: もう洋服買おうという気、気もないし | 回答   | ← |
| 7 | K: ふーん               | コメント | ← |
| 8 | (7.0)                | 沈黙   |   |
- 9 M: Zさんご飯は自分で作りよんけ?  
 →10 Z: はい、  
 →11 M: 全部作りよん  
 →12 Z: 作りよん  
 →11 M: 買い物は、買いに行きよん?  
 →12 Z: 買い物はこう行ってこう近所にありますから  
 →13 M: あ、川本さんところ  
 →14 Z: あーはい  
 →15 M: 近いな  
 →16 Z: はい



的にZを名指しすることで、この場面ではZがIEであること、Zが答えるべきであることを認識し、この発言は『Zに向けた質問である』とマークすることが可能となった。また、Zも、自分の名前を直接呼びかけられることで、Mによる発話が自分に対する「質問」だと認識でき、10行目において答えることが可能となった。サックス (Sacks et al. 1974/1978) は、会話のなかには話す順番を配分する規則が働いているという。その場合、「もし今の話し手が、呼びかけや質問等により次の話し手を選択したならば、その選択された者は次に順番を取って発言する権利を得、かつその義務を負う」と言っているが、断片3においても、Mは呼びかけによって次の話者Zを選択し、またそのことで、選択されたZは答えることが可能になったというわけである。

Mは7秒間の沈黙が属するKを気遣い、手助けする形でKに代わって自らを「IR」とカテゴリー化し、IEであるZに質問したものと考えられるのではないか。また、7秒間の沈黙でインタビューが中断しそうになったが、このMの発言によって中断を防ぐことが可能となった。そして、MとZによる「IR」－「IE」対(9～16行)の後、本来のIRであるKが、再びMからIRの立場をバトンタッチし、17行目でZに対して質問をし始める。

### 3-3 わかったこと

断片2, 3では本来『質問する』というIRの役割をKに代わってMが果たしていた。その際には、Kがインタビュー開始直後で戸惑っていること、7秒間の沈黙がKに属していることを認識し、Kを手助けする形で「IRの補助」として振舞ったものと考えられる。このMの発言は、Zの答えをさらに詳しく導きだす働き、インタビューが中断することを防ぐ働きをしたといえる。また、Mは、KとZがそれぞれ「IR」「IE」であることを認識し、Kに直接答えるのではなく、Zに質問することで、それぞれの立場を争奪しないよう配慮しつつ、振る舞っていることが分かった。

## 4、Zの補助としてのM

### 4-1 話題の展開

この場面は、普段の過ごし方をIRであるKが質問し、IEのZが答えているところである。ちなみにMは、『Zが日記を書く』という行い以外にも『経文を書写する(写経)』ということを知っている。

【断片4】PM2:01:47~(トランスクリプト181ページ21~33部分)

- 01 K: 日頃は何をされて  
02 Z: もうこのごろ言うたらもう何もありません。ただボーっとしてこんなとこに座ってこんな日記書いたり、いろいろしているだけです  
03 K: ふーん  
04 Z: はい  
→05 M: お経書くんがあるよな  
→06 Z: はい、写経 してます  
→07 M: 写経しよんな

- 08 K: シャキョウ、え、あつ  
 09 M: うん、えと、お経写すんな  
 10 Z: はい  
 11 K: は一、えっ、それはいつごろからやられてるんですか？  
 12 Z: そう、も一、4、5年も前から

ここでは、「日頃は何をしているのか」というKの質問（1行目）に対し、Zが「日記を書いている」というようにKへ回答している（2行目）、つまりKとZによる「質問」－「回答」という隣接対が成立しているが、その後にMが「お経書くんがあるんよな」とZへむかって発言（5行目）をする。このMの発話からは、明らかに、Mは、Zが日記を書くという行い以外にもお経を書いていることを事前に知っていたことが読み取れる。では、なぜMはこの発話を持ち出したのか。

Mは、お経を書くということを事前に知っていたのにもかかわらず、また、Z自身もお経を書く当事者であるためもちろん知っていたことであるのだが、知っていることをあえて本人に尋ねる（相手の知識を確認・照合する）ということは、ただ単にZに聞いたかったことではなく、『お経を書いている』という事実を、IRであるKを始め、周辺の人たちにアナウンスしたのではないか。またそのことで、一番最初のKの質問である『日頃の過ごし方』についての話題を展開させる働きをしたのではないだろうか。つまり、写経をしている当事者であるZが話すべきことをZに代わって持ち出すことで話題を展開させることができた。このとき、Mによる5行目の発言は、Kに対して「お経を書くんがある」と答えてしまうのではなく、「お経を書くんがあるよな」と、Zに確認をとるような語尾（『～あるよな』という付加疑問の形）を用いることで、最終的にはIEであるZが答えるべきだと促す働き、ZのIEという役割を争奪しないように配慮していることが分かる。

#### 4-2. 共同で答えを達成すること

次に、断片5は『Zが給食宅配サービスを受けている』ということについての話題である。実際、給食宅配サービスの制度を受けている当事者はZであり、この話題はZによってなされたものである。

【断片5】PM2:09:46~（トランスクリプト185 ページ184~200部分）

- 01 Z: あの毎日一食はあのほれ給食を持って来てくれる  
 02 M: あ、ほうやな、うん  
 03 K: あっえっと、どどちら  
 04 M: あのーほうゆー ┌ やつがうん、社協の方で給食宅配サービスみたい  
 05 Z: └ じよ、あのあれはなんじゃ  
 06 M: のんがね、前もって注文しとくんな  
 07 Z: はい  
 08 M: この日がいるゆーて  
 09 K: ふーん  
 10 M: なんか置いといたら  
 11 Z: まい、毎日一食な、





せた。この場合、「知っている者」であるMもZと同様、「知らない者」Kに対して回答する権利はあるはずである。

#### ①の可能性

インタビュー場面においては、IRとIEによる{質問/回答}というカテゴリー対で成立することは何度も述べた。しかし、IR、IEのどちらでもないMにとっては発話による参与の枠組みから除外されていて、発話しない限りでは2-2で述べたように、KとZの二者間のインタビューやりとりを聞く「聞き手」とカテゴリー化される。そこで、Mは「聞き手」から、KとZの「仲介者」へと自らのカテゴリーを変化させることで、この場に居合わせている3人を{M=仲介者/K・Z=非仲介者}とカテゴリー化し、そうすることで自分もインタビューの参与の枠組みに参加することが可能となった。これは、3人の配置(図1参照)からもMを「仲介者」として行為しやすい環境にさせているのではないか。つまり、Mは、KにもZにも発話を向けやすい位置に座っている。

#### ②の可能性

また、ここでは給食宅配サービスを実際に受けているZは「当事者」、MとKは「第三者」{Z=当事者/K・M=第三者}とカテゴリー化することも可能であろう。この場合、答える権利は「当事者」であるZにあるはずだが、Mは高齢であるZには説明しにくいであろうと気遣って、自らが答えることでZに「助け船」をだし、Zをフォローしたということが考えられる。自分は当事者ではないが、当事者であるZは高齢であるため、自分のほうがZよりも給食宅配サービスについて詳しく答えることができる、つまりMは、自分を「第三者」から、Zの「補助回答者」または「より知っている者」とカテゴリーを変化させることで、Zに代わって答えることができた。

①、②の両可能性についても、この時のMの発話は一見、Zに対する割り込みのようにも見えるが、Mの視線を見てみると話し始めはKに向けられているが、6行目ではKからZに視線を変え、また、断片2と同様、『～するんな』という付加疑問の形でZに確認を得ている(視線つきトランスクリプト参照)。このことからMはKに直接答えることがないよう意識しつつ、最終的にはZが答えるように促す役目をしているように思える。Mの発話はKに対するZの返答の一部といえるだろう。つまり、Kの質問に対しMとZが共同で答えを導いている、MとZによるやりとりの中でKは給食宅配サービスについて理解していくことがKによるコメント(9行目)から分かる。上図のように【K=「質問」→M=「補助回答」→Z=「回答」】という発話シーケンスになっている。

また、その後の会話も見えていくと、Mが話した直後にZが、11・13行目において1度自らが話したこと(1行目)と同じ発話を再び繰り返す。このZによって繰り返された発話には、どのような意味があるだろうか。

給食宅配サービスについての話題を持ち出したのはZ自身であり、Kの質問に対してMが話し始めた後ではあるがZ自身もMの発話とオーバーラップして答え始めようとしている(5行目)。つまりKの質問に対し、Zにも答えようという姿勢が見られるのだが、それにもかかわらずMがさらに話しつづけるためにZは話を打ち切り、最終的にはMが説明を終えてしまう。Zから見れば発話権を奪われ、説明することができなかつたことになる。Zは、Mの発話を「お節介」として受けとった可能性がある。そこで11行目において、Zは、Mの発話途中ではあるが、オーバーラップして「まい、まいにち一食な」と、再び説明

するチャンスを獲得することに成功した。

「潜在的完結点以外（話しの途中）にオーバーラップが生じた時は、どちらかが話すのをやめ、相手に発話の順番を譲る。その場合、二つの発話が重なってオーバーラップした箇所の修復（リペア）がなされる」（山田 [1999 : 10] ）と山田が言うように、この場面でも Z は『まい』を修復して「まい、まいにちな」と言い換えていることが分かる。Z は、自分は給食宅配サービスを受けている「当事者」であり、自分も説明することが可能であるということマークしていると考えられる。

もう一つの点として、Z の身体の動きを見てみる。すると、Z は 5 行目で M とオーバーラップして発話した後、M が話しを続けたために、自分が答えることができなくなると、後ろにそらしていた姿勢から上体を前かがみにする（下図参照）。これは M が発話すること（発話権）を認めているとも捉えられるが、M の発話を「お節介」として受け止めた場合、自分が聞き手になるという表示（聞き手性の表示）を示すと同時に、M の発話後に自分が説明（回答）するという表示、インタビューに参加するというモーションであるとも考えられるのではないか。



上体を後ろから前にかがめる



【画像データ 2 : Z の体勢変化】

#### 4-3 わかったこと

断片 4 で、M は、あえて知っていることを Z に質問することで、本来は当事者である Z が持ち出すべき話題を Z に代わって K や周囲の人々に提供し、話題を展開させる働きをしていることが分かった。また、断片 5 では、K の Z への質問に対し、Z が答えるべき場に

においてMがZに代わって答えることで、Kに対し、より正確に答えることができたといえる。その際に、両場面ともKに直接答えず、Zへ確認を含んだ質問をすることで、最終的にはZが答えるように促すよう、IEとしてのZの立場を争奪しないように配慮していることが分かる。

## 5. 終わりに

このインタビューでは、KがIR、ZがIEの役割で設定されていて、MはZの付き添いとして同席していた。そこでMは、2節で分析したように、ただKとZによるインタビューやりとりを聞く、「聞き手」とカテゴリー化される場合のほかにも、Kの補助としてZに質問する「補助質問者」となる場合（3節）や、KのZへの質問に対してZの代理として答える「補助回答者」となる場合（4節）など場面によってMのカテゴリーは変化しており、複数の参与の仕方をしているように見える。「並行して利用可能なカテゴリー集合が複数ある場合、参与者たちは参与の連携の配置を維持したまま、カテゴリーを切り替えることも可能である」（串田 [1999:129]）と串田秀也が言うようにこのインタビュー場面において、MはKやZと参与において連携し、ひとつの単位をなすものとして振る舞っているようにみえる。

この時、Mの発話は、KやZに代わって話題を展開させる働き、IEであり、高齢でもあるZを補助する働き、Kに対してよりスムーズな説明を確立させる働きなどを行っている。そして、MはIRとIEの両役割を兼ね、場面によってカテゴリーを切り替えることで、MとK、ZとMが共同で質問や答えを達成することが可能となった。その際には、Kに直接答えることがないように、最終的にはZが答えるようにとZに配慮していることが分かった。また、KとZによる「IR」—「IE」関係を崩すことがないように、うまく維持させる働きをしているようにもみえる。

これまで見てきたように、今回のインタビューが単なるKとZによる「質問」—「答え」というカテゴリー対で成立しているのではなく、第三者のMによる様々なカテゴリーの変化によって、インタビューをよりスムーズに、より深く成立させることが可能となった。また、Mのカテゴリーの変化をKやZも理解し、何のトラブルも起こることなく共同でインタビューを達成させていることが分かった。

最後に、この論文を書くにあたり大変ご多忙の中、調査にご協力いただいたZさん、Mさんをはじめ伊勢町の方々にこの場をかりて感謝の意を表したい。また、遠方からわざわざお越し頂き、適切なアドバイスをして頂いた藤守さんの意見は大変参考になりました。ありがとうございました。

## 参考文献

- 串田 秀也 1999 「助け船とお節介」 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：124—147。
- 西阪 仰 1997 「語る身体・見る身体」山崎 敬一・西阪 仰（編）『語る身体・見る身体<附論>ビデオデータの分析法』，ハーベスト社：4，18。
- 山田 富秋 1999 「会話分析を始めよう」『会話分析への招待』，世界思想社：10。
- 好井 裕明 1999 「制度的状況の会話分析」『会話分析への招待』，世界思想社：41。

## 第Ⅲ部 付録

## 第一章 インタビュー記録

光川さんインタビュー

(2002.9.24 17:30~18:18)

A : インタビューワー M : インタビューイー (光川さん)

H : メモ係① F : メモ係② G : カメラ係

---

---

A :

M : 2週間、当時の西ドイツ (1) で、ボンの近く : : に1週間とミュンヘンの近く

---

---

A : =あ、ホームステイされ (てたんで

M : に1週間。ミュンヘンの近くはホームステイ=

((ガチャガチャ))

---

---

A : すか) ドイツ語で= // h h h // h h h

M : =当たり前や//ないか。= =う//ん //

H : =ドイツ語で。= // h h h //

---

---

A : // h h h

M : ただ向こうはドイツ語だと思ってなかったみたいよと h h かいうて。// h h h

H : すごい // h h h

---

---

A : =ふ : : ん=

M : もう森鷗外のね舞姫 : : の世界だったね。= =ドイツの ( ) ならつ

H :

---

---

A : // h h h =さすが h h h =

M : いていきたいと= // そんなことないか。 h h h = =30年前の

H : = h h // h h h

---

---

A : // h h h . h =回

M : 話とかいうて// h h h (1) 今回ってないよね?とか言うて違うか。=

H : // h h h

---

---

A : ってますよ。// h h h えっ光川さんは= =今日はもう職務終わられたん

M : // h h h =はい=

---

---

A : ですか? = =ま//だ : : =で : : ま (.) じ

M : =ううん。= // あの、まだやってますね。うん。=

---

---

A : や職務中に申し訳ないんですけど、ちょっとインタビュー／／を(.)させてもら  
M : ／／いいです。いいで

A : います。えっと、今日もまあ簡単に＝ ＝今日の業務内容とかを＝ ＝ちょ  
M : す。 ＝うん＝ ＝うん＝

A : っとお聞きしたいんですけど。＝ ＝うん＝ ／／  
M : ＝業務内容？＝ ＝どういうふうな話を／／

A : えっと、今日はどうですか？なんか連休明けだった(.)こともあって／／忙しか  
M : ／／うんう

A : ったですか？いつもと比べて。＝  
M : ん ＝いや、あの：：だいたいいつ：：もはこんな(.)

A :  
M : かんじですね。ただ、え：：と午前中には、あの：：いわゆるふれあいのまちづ

A : ＝うん＝  
M : くり事業の中で総合相談事業＝ ＝それ午前中9時から12時までやってて、

A :  
M : その相談員とちょっと話：：したりとか、それから：：もちろん午後：：はあ

A : ＝うん＝  
M : の：：会計のですね＝ ＝研修を各郡内の( )してる人間とその局長とよせ

A : ／／うんう  
M : て研修しましたから、ま、そのあたり(.)でちょっとこうぬけことが／／あった

A : ん  
M : りしてます。もちろんその休み明けってことで、今までその3日間たまっている

A : ＝うんうん＝  
M : ものがね＝ ＝あの：：ま結局どうなんだっていう形でたしかに入ってきて

A :  
M : たのもあるんだけど、ま：：でも(1)今日特別に忙しかったかなっていうそう

A : ／／そんなことはないんですね？＝ ＝今日は、なんか今日の業務  
M : でもない。／／こんなもんです。 ＝うん＝

A : の中でなんか困ったこととかはなかったんですか？職員の方とかも含めて。 =  
M : =困

A :  
M : ったことはないですね。ただ（1）ま、そういう意味で少し：：中途半端な世界、

A :  
M : う：：ん、ま、人が来てね、対応するとかというふうなことでも少し（.）中途半

A : // さっきね  
M : 端な世界だったかなと。// 一件一件すごくあの：：深刻な相談があったですけ

A : = うん =  
M : ど = = それも：：最後まできっちり対応できなかったっていうのがまあ少し

A : = あ：：そんなん = = それはまた後日に持ち越してということになっ  
M : 心残り = = はい =

A : たんですか？ =  
M : = そうそう、うん。もちろんその：：（.）今日明日には解決しない

A : // うん。うん。  
M : 問題// っていうのが、うん。今度5月の27日かな？あの：：東京で接触をし

A : = う：：// ん  
M : た、その後：：の状況によってどう対応するのかなと。 = // うん、ま：：

A : = それは光川さん自身が解決して  
M : そんな段取りまではね、（つけられないけど） =

A : いく問題なんですか？それとも職員の方（.）誰かが専任でされること =  
M : = い：：

A : = う：// ん（1）なんか  
M : っとね、それも私のせきに、あの、仕事ですよ。 = // うん。

A : ね、今日見てたら、業務内容を見させてもらってた// んですけどね、なんかこ  
M : // うん

A : う職員の方々ですごい分担して作業が進んでいるなっていう印象を受けたんです  
M :

A : よ。 = で、先ほど、地平さんと中谷さん//にインタビューをさせて//  
M : =うん= //うん //

A : もらったんですけどね、なんか、全然お互いのしてることはあんまり把握してな

M : あ : : そふ : : ん

A : くって = =もう自分の業務を = =一生懸命されてるっていうような印象

M : =うん= =うん=

A : が = //あったんですよ : : 。 = =でも、なんかこう、いろいろ

M : =うん//うんうんうん =うんうんうん=

((何かの物音))

A : ろ思ったんですけど、こう、分担がはっきりしてるってことは、お互いのそんで

M :

A : 分担もあんまり把握してないっていうことはね = =なんかこう、一人の人に

M : =うん=

A : 職員の一人の方に仕事が多すぎて、なんかそういうもう一人で処理できなくなっ

M :

A : た場合とか時間が足りないとか = =そういうなかなか自分一人で処理

M : =うんうん=

A : しきれないとかいう時にはどういうふうに対応されているんですか? =

M : =う : : ん

A : =そんなことはな

M : とね : : まだそこまで : : 仕事量は一人一人にはないですね。 =

A : いんですか? =

M : =うん。あの : : で今ま : : その : : (1) うちの地平(.)と中谷に

A : =そうですね =

M : 話を聞いたっていうことでまだ二人ともね社協歴があさくて = =う

A : =まだ入っ//た =うんう

M : ん = //あの : : うちの地平に関してはこの4月からでしょ? =

A : ん = //うん。っておっしゃってました。

M : =で : : 中谷も2年(.) //ぐらい。やっぱり ( ) 養護事業を主にや







A : 光川さんの = 仕事を、に = になり代われるっていうのは = ま : :  
M : うん = うん = うん =

A : 後山さん (.) 以外 = // じゃあ  
M : = でもちょっと難しいでしょうね。// 会計全般の事とか身

A : うんうん = うんうん =  
M : 体障害者のこと = うん。あとま : : ( ) のこととか = =

A : うん =  
M : 一応全てみないといけないので = ま代わりっていう私の仕事の三割くらい

A : = じゃあすごい大変 : : なんですよね。自分の仕事に追いつかなくな  
M : ですかね。 =

A : ったこととかは (.) ないん // ですか? = h h h = =  
M : // ま : : しょっちゅうしょっちゅう = うん =

A : そういう時はどうされ、どういうふうに対処されるんですか? =  
M : = そういう時はね

A :  
M : そういう時はっていうか、今もう恒常的に : : あの : : 一日 2 時間 (.) か 3 時

A : = ふ : // : ん。毎日?  
M : 間ぐらいの残業。 = // うん。毎日。それと土曜、土曜日じゃなくて日曜日

A : = ふ : : ん =  
M : とかもだいたい出てきて 2 時間 3 時間はやっていますから。 = = それでど

A : = う : : ん =  
M : うにか、どうにか回ってるいうかんじ。 = = でもその仕事がたま (0.7)

A :  
M : るストレスよりもね、うん、ま日曜日に、実際ないけど、あんまり、うん、でも

A : = あ : : = //  
M : それで仕事ははけていくほうがまたストレス少ないんで。 = = うん。//

A : で、そう =  
M : で一人だったらあの : : ま土曜日とか日曜日で休みの日は人が来ないでしょ? =



A : よ。全／／然。

M :

C : ／／いいですか？あっえっあの、24 日間 (.) で実習終わりでいいんです

---

A :

M : =24 日までですよ？25 で来たければh h／／h

C : か？25 日ですか？= ／／h じゃ、あの、

---

A :

M : ／／うん =うん=

C : 24 日だったら／／27 日で終わるんですけど= =今の、あの、スケジュール

---

A :

M : =八まで？= =うん=

C : だったら二十= =はい、八までだって 25 日間になるんです。= =

---

A :

M : ／／一応その：：=

C : でどっちになるん (.) かな：：とって聞いてきたいな／／とって =はい

---

A :

M : =設定した時間／／数、日数をクリア／／できるんだった／／ら、それはいいよ

C : = ／／はい ／／はい ／／はい

---

A :

M : = =うん= =うん= =うん=

C : =いいですか？= =ちょっと= =あの (.) いや用意があつて= =帰

---

A :

M : =うん。かまんかまん。= =それクリアできてな

C : る用意があつて= =ちょっと。はい=

---

A :

M : なかったらせっかく来た意味がなく／／なるから。( ／／ )

C : ／／はい (.) はい ／／はい (.) はい。

---

A :

M : =え、28 は土曜日、え？=

C : すいません。え、じゃあヘルパーさんに、あ= =28 日が

---

A :  
M : =あ、ディか= =丸一日何や。  
C : ディサービスさんで= =はい。27日は丸一日でっか？=

---

---

A :  
M : ただ= =日誌もあげ//もらって一応コメント書いとかなんだら//あれ  
C : =はい= //はい //はい。

---

---

A :  
M : やな。 =うん=  
C : はい。はい。じゃあ、あの : : (.) ヘルパーさんの同行が= =一日終わった

---

---

A :  
M : =うん=  
C : あとで日誌を書いてもらってチェックしてもらって= =っていう形になりま

---

---

A :  
M : =うん。そうしょ。=  
C : すか？= =はい。はい。分かりました。ありがとうございます

---

---

A : =お疲れ様でした : : =  
M : =はい= =はい=  
C : た。= =失礼//しま : : す =ありがとう  
D : //失礼しま : : す=

---

---

A : =えっと (2) あ : : 残業の話 : :  
M : どこまで話した？=  
C : ございました。( )  
D : ( )  
( (ドアが閉まる音) ) ( (紙をめくる音) )

---

---

A : //ですよ？  
M : //あ : : はいはい。ま : : でもそんなかたちでやっていますね (1) 音楽かけな

---

---

A : //音楽かけながら =う : : ん  
M : がら (0.5) //普通のほら、こんな時にはね、あの、できないからね=

---

---

A : =  
M : = ( ) 就業時間てのがある。一人で来ると (.) だいたい ( ) 音楽かけなが

---

---

A : =光川さんぐらいしか出て (.) 来ないんですか? =

M : ら= =そうそうそう。うん。

A : =う : : ん=

M : だから疲れたらソファで横になって寝ていたりとかね= =え : : そうい

A : =う : : ん= // あh そうなん

M : うかたちで= =極めて (.) 気楽にやっています。h // h h

A : ですか。でも光川さんはやっぱり局長さんということで= =全体像っていう

M : =うん=

A : のはかなり把握してなくちゃ無理と思うんです//けども、その全体 (.) 像とか

M : //うん

A : の把握っていうのはあのミーティングとかをされるんですか? =

M : =ミーティングを

A : =朝もミーティングされてますよね? = =だから//あれが

M : やってますよ。= =はい= //それは

A : =うんうん=

M : 事務局の内部だけ : : やね。= =で : : あとはあのディサービスとかへ

A :

M : ルパー。もうディサービスとヘルパーはねいわゆるルーティン業務 : : になって

A : =うんうんうん=

M : くるんで= =あの (.) そんなにもしょっちゅうあの : : ミーティン

A : =うん=

M : グしなくても= =だいたい状況は分かります。でもともと平成 : : あ、ごめ

A :

M : んなさい、ヘルパーの方はね五十 : : もう ( ) 八年から入ってて、でヘル (.)

A : =ふ : : //ん

M : パーの業務は一緒に (.) ちょっとやったこともあるんよ。= //あの若い

A :

M : 時にね。で : : そのときと中身的にはも : : そんなに変わらないし、で : : ただ





A : =うん=  
M : んで= =それ： : でもそれも一週間に1回というよりもっと頻度が高いです。

A :  
M : で： : ディサービスにもこちらから気がついたことあの： : 個別的に言ってるし\_

A : =うん= //  
M : = =で： : 個別的にまた来るんで、うん、全体を集めてどうのこうのっ//

A : あっそうなんですか？ = =じゃ  
M : てことは =はい。ま： : 年に2回か3回ぐらいかな？うん。 =

A : 今さっきその社協の方で働いていた職員の方々の = =全体ミーティングとか  
M : =うん=

A : も (.) あまりないんですか？ =  
M : =え： : とね： : 全体ミーティングっていうの

A : =うん=  
M : もね (.) そ： : やね： : (.) 年に1回か (1) 2回ぐらいかな？ = =うん。

A : =あ (.) そんなに=  
M : (3) 配食サービスまで入ると約ね28人ぐらいいるでしょ。 = =

A : =いらっしゃるんですね。 = =  
M : うん = =うんうん。(1) だから全体集めるとなかなかね =

A : う： : ん = =そうですね =  
M : =休む人間がいたり = =でも時々はねこういうふうな課題

A : =うんうん=  
M : を持っているんだってことでこ： : 職員が回覧する = =そんなことはと

A : =うん  
M : きどきやってますね。 =  
A : えっと (2)、えと さっき： : あの 地平さんに話を聞いて、//何か私たちみ  
M : //うん

A : んなすごい興味を持って//聞かせてもらったんですけどね： : = =あの (.)  
M : //うん =うん =

A : シルバーのシルバー人材センターっていうのが//3年後に法人格が取れるかど  
M : //うん

A : うかっていうことを//ま : : なんか地平さんがそれに向けて//頑張ってるっ  
M : //うんうん //うん

A : てことを//伺ったんですよ : : 。 = =それに向かってみつ、光川さん自  
M : //うんうん =はい=

A : 身もなんか考え方とか、//こういう方針でとか、//ありますか? =  
M : //うん //うん =あの : :

A :  
M : シルバーに限らず、あの : : 基本的に社協なんてものは (.) あの : : 例えば1ヶ

A : =うん  
M : 月以上であってもね、=受けてある程度こ : : 育てると (.) いわゆるも : : なん

A :  
M : ていうの、独立してやってよってゆ : : 形をとるのが基本的かなっとは思ってん

A : //うんうん  
M : ですよ。//そういう意味ではシルバーは大体も : : こうみんな軌道に乗ると法

A : //うん  
M : 人格を取って あの//やってる ってゆ : : のが大体通常のパターンではある

A :  
M : ので、まあその方向に行くのはもともとね、始めた時からそう思ってたんで、あ

A : //うん  
M : の : : 彼が言ってる事は正解 (.) ただできるかど : : かっていうのがね、// (.)

A : //う : : ん  
M : 今の所たった6千の人口で、あの : : 厳しいかなと。//で、するんだったらね、

A :  
M : いわゆるその : : 過疎領域を、例えばM町とかS町、あるいはG町ぐらい広げ

A : =合併の話があるんですよ//ね : : ?  
M : てね、= //そそそそういうふうな、こうもっと大きな

A :  
M : あの : : エリア (.) の中で やっていきっていく方向の中で法人格を取っていく、

A : //すごいね、なんかね、生きがいのある  
M : (.) むしろその方がいいんじゃないか//

A : 仕事やなって思ったんですよ。ど、どっち側に、される側にしてもする側にして

M :

A : も (.) 特にする側の方が＝

M : ＝両方ともにメリットあるからね、あの、今までの見て

A : ＝うん、すごいあんまり私とかはそんなシステムがあるっていうこと

M : て。うん。＝

A : 自体を／／知ら、今回初めて知ったんですけどすごいなんか色々近所の、

M : ／／うんうん

A : 近所にあのおばあちゃんとかいるし／／そんなん見てたらすごいいいな : : とか

M : ／／そうそうそう

A : 思ったんですよ。／／うん

M : ／／うんうんだから今のお年寄りの一つの価値観 (.) あの : :

A : うん

M : 遊ぶよりも仕事してる方がええわっていうお年寄りが多いでしょ、まだ。

A : う : : ん＝

M : ＝でも我々の年代より若くなったらどうなるのかなって思って。

A : あ : : ＝

M : ＝そういう所で社会に対して貢献したいとか、仕事することによって生き

A :

M : がいをもちたいとかいうふうな思いでそのままシルバーって続くのかなって思う

A : ／／あ : : ＝あ : : 世代の問題もありますよね。＝

M : くらい。／／ちょっと不安なんだよね。＝

A :

M : うん、今のだってあの : : ほんと大正、まあ明治大正昭和初期ぐらいだったら

A : ／／う : : ん ＝そうですね : : ＝

M : ／／まだ仕事するって言うもんね元気だったら。＝ ＝うん、で、

A :

M : デイサービスを実は始めた時に失敗したのがあの : : 男性の利用者って最初はこ

A :  
M : ちらも意気込んで、ほら、あの : : お年寄りが来ると、その、保育所に保母さん

---

A : // うんう : : ん  
M : っているでしょ、今は保母って言わないけど h // あの : : 、とにかくみんなで

---

A : = う  
M : お遊戯しましょとか歌うたいましょとかゲームしましょとかやったわけよ。 =

---

A : ん = = あ : : 、  
M : = 男の人はやっぱりね : : そういう子ども扱いされるのがいややって =

---

A : そうですね : : = // うん  
M : = それだったら仕事しよる方がましだって言うんで // ぱたば

---

A : // あ : : = 価値観が違ってたんで  
M : たってやめていった、そやから。 // そういうこ : : =

---

A : すよね : : = = う : : ん =  
M : = そうそうそう (.) 平成 2 年くらいの話やけどね : : = = で

---

A :  
M : もまあ今のお年寄りのはあの : : シルバーなんかはある意味でうってつけ (.) ある

---

A :  
M : 意味でね。でもあと 5 年、5 年あの : : 我々の世代 (.) h 自分も 60 まであと 10 年

---

A : // h h h  
M : かないんか : : : . h h // h h h (.) じゃ、あと 20 年くらいにしとくかな、

---

A : // う : : ん  
M : とりあえずあと 20 年、30 年先 (.) // のこと考えるとね、私たちシルバーなん

---

A :  
M : か、果たしてシルバーなんかこう成り立っていくような価値観 (.) がいわゆるお

---

A : = う : : ん、人口編成とかも変わってきますよね、  
M : 年寄りの中にあるのかどうか =

---

A : また、そのパーセンテージとか = = う : : ん =  
M : = 変わってくる変わってくる = = だって

---

A : //う : :ん  
M : 今 30%超えてるからね : : //う : :ん (.) でそのシルバーが実際に動いてる

A : =さっき後山さん  
M : 所ではなんていうの、あの高齢化率 100%って所もあるからね=

A : が行かれた所でもそういう所がある//  
M : // . h h h そうそうそう (.) 65 歳以上の

A : =う : :んなんかみたいに言ってましたよね : : (.) で、こう  
M : 人ばかりやからね=

A : 近所の方もいらっしやらないんでしょ、なんか隣が 2 キロとか//3 キロとか離  
M : //そうそうそう

A : れてたりとか= //う : :ん  
M : そう =もちろんお医者さんが居るわけでもないし//う : :ん買い物が

A :  
M : すぐ出来るわけでもないし (.) そんな中でもやっぱし自分がま、とっ、 : 嫁いだ

A : //う : :ん =う : :ん、  
M : にしろね、//何十年もそこに住んでるとそこがいいんだろうね。 =

A : ね : 、不安とかもあると思うんですけどね : : =  
M : =うん不安多いと思いますね。あ

A :  
M : のデイサービスでも (1) なんてゆうの、一人暮らし方で : : (1) 寝る時に明日

A :  
M : 目が覚めるんだろうかって思うような不安を持ちながらあの、床につくっていう

A : =あ : :  
M : 人も多い、以前ほら、デイサービス手伝ったでしょ、聞かされるもんね=

A : =  
M : =で朝起きると、あ、目覚めたと、でやっぱ上がってきた太陽見て思わずこ h : :

A :  
M : 手がね. h h こ : : になってしまうというお年寄り、何人もおったもん。うん、あ、

A : =う : :ん=  
M : 自然そうなのかな : : って思った = =すごいやっぱり一人暮らしの、特

A : //う : :ん =でしょうね : :  
M : に体調が少しでも悪くなるとね、//すごい不安なんだと思う =

A : //う : :ん=  
M : 子どもいてへんしね : : :ま : : . //h h h =近所もそういう意味で少ない

A :  
: し。で、デイサービスが何より楽しみになる。グチ言うても聞いてくれるし : :

A : =あ、デイサービスは毎  
M : うん、あ、久しぶりにここにすれば会えるし、楽しい。 =

A : 日行かれてるんですか? =  
M : =ううん、あの、以前からもね : 大体 : : 2週間に1回

A : //うん  
M : くらいだったか//な今は介護保険が入ってきてるからもっと頻度が少な : : な

A :  
M : って (.) 介護度の高い人はあの、2日に一回とか3日に一回とかここにきてるの

A : //ふんふんふん  
M : よ。//でも元気な人 (.) いわゆる介護保険で言うところの、その自立と判定  
A : //うん =あ : : 、そんなもん  
M : された//元気な人は、1ヶ月に1回位かな、今利用は。 =

A : なんです : : = =うん=  
M : =うん、水曜日と土曜日しかいまも : : できないんでね = =

A :  
M : 水曜日と土曜日以外はだから介護保険でえ : : 対応してるっていう事やから、比

A : //う : :ん  
M : 較的体の具合の悪い人、//寝たきりであったりとか車いすでしかできないとか

A : =うんうんうん  
M : = (3) もう少しこ : : (1) たくさん利用させてあげたいな : :

A : =う : んやっぱりそのス

M : と思うんだけど、今んところはも : : いっぱいいっぱい=

---

A : タッフとかの問題なんですか? =

M : =そうそうそう、今だって週6で行ってるからね : 、

---

A : //うん

M : で、やはりあの : : うちの所は労働基準法に基づいて//いわゆる就任時間、

---

A : //あ : : あ : :

M : //あるいはま : : 変則の、あれ、変形の労働時間を取ったとしてもね、1ヶ月

---

A : //そうですよね : :

M : の労働時間はかぎられてくるね。//そんな中でこう回していくっていうことを

---

A :

M : しないとイケない、ただ自分は管理職やからね、ま : : あの残業しようが何しよ

---

A :

M : うが別にかまわんのやけどね、職員にまでそこは(.)ね、やれってことは言えん

---

A : =うんうんうん=

M : し= =そうするとま : : 週6で回ってるのも上等かな(1) っと思

---

A : //あ : : 今聞き

M : ってるし(.)ただあのいきいきサロンってのが各地域にあって//(.)今12ヶ

---

A : ました

M : 所に出来てるからね、うんそれがデイサービスに代わる一つのなんていうの楽し

---

A : =うん=

M : みになってることも事実よね= =うんただま : : 12ヶ所でよしとはまだで

---

A : =でもますます//

M : きんたろうけど(.)うん= //あ : : この倍くらいはほんとはサロ

---

A : =そうですよね : : 、これからまだどんどん多分高

M : ンは必要だと思うんやけどね=

---

A : 齢化率とか進むと//思われ(.)たらね : : =うん=

M : //うん、進んでくるねもっと年寄りがね、= =気楽に集

A : =う : : :ん、そう  
M : まって楽しめて = (.) 今日一日良かったって帰ってくれば =

A : する為には何か方法、対策とか考えていらっしゃるんですか？ =  
M : =一応ね : : 地域

A :  
M : 福祉計画っていうものを作成しなければならない、これ、市町村のあの : : (.)

A :  
M : ひとつのこう、なんていうの、セキュリ (?) 社協もそれとこうリンクするよう

A :  
M : な格好であの : : なんていうのかな : : 地域福祉活動計画っていうものを策定し

A :  
M : てよって言われとる、でその中でやはり何ていうのかな、あのそういうこ : : 例

A :  
M : えばいきいきサロンとかね、そのお年寄りのこう生きがいなり事業をいわゆる計

A : =へ : : =  
M : 画の中にね、うたい込んでいく = =でそれについてね、予算をあの : : 担

A :  
M : 保してもらう、そういう風な

A : //うん  
M : ことはあの : : 平成15年(2)から先、1, 2年ぐらいで//一応計画の中に

A : =へ : : :、凄いですよね : : なんかこ : : 良くある  
M : きちととうたい込んでいく =

A : パターンで、なんかこ : : 困ってから対処するってゆ : : パターンが多いじゃな  
M :

A : いですか : = =でもそうじゃなくって : :、ちゃんとか : : 先のこと  
M : =う : : ん =

A : を見込んで、こうなるってことを予想してされてるんですよね？それは = =  
M : =一応ね =

A : う : : ん = //  
M : =うん社協に20年もおってそれも出来んと困るからね : : . h h //



A : h h h いやいや (1) う : : : ん。

M : (5) まあ充分ではないけどね : : 、まだ。

A : = うん = = うん =

M : = = う : : ん、まだ障害者とか、それから子ども (?) = = に対するま

A : = う : : ん =

M : だサービスが、自分が思ってるのはまだ充分でない = = 特に精神障害者

A :

M : に対するサービスなんか、あの : : サービスなんかもまだやっところ地域福祉協

A : // う : : ん //

M : 議会事業でちょっと一歩出たかなっていうぐらいでね、// う : : ん // で子ど

A : = あ : : 、そうなんですか : 。 やっぱりでも高齢

M : もに対しては今皆無やからね。 =

A : 化が進んでるっていうからそっち優先になるのは// やっぱり必然// です

M : // そうそうそう //

A : よね? =

M : = でも意識的にはやっぱりそっちの方忘れてたくないなっておもってるわけ

A :

M : よ、やっぱり (.) やっぱり社会の卵、た、宝みたいなもんでしょ、子どもっ

A : = うんうんうん = = う : : ん

M : て = = だからやっぱその子ども、健全に育つような = (.) 社会

A :

M : 造り、まあそういうので、これまちの中でさっきゆった、その伊勢町の教育を考

A :

M : えるとかいうふうな会を立ち上げたりとか (.) あの、あんまり言うたらいかんの

A :

M : やけど (.) いやいやではないんやけどね、PTAの会長なんかもやってるんよ。

A : = あ : : そうなんですか =

M : h = = うん小学校も6年やってきて (.) 1年休みがあって、

A : =中学校のお子さんがいらっし

M : 今が2年、あの中学の2年やってる、そやから今=

A : やるんですか? = h h // ふ : : ん h h // h h いえ

M : =うん= // . h h h h h h 遅い子どもでした // h h

A : いえいえ h h h、ふ : : ん=

M : =でもそれもあの、後山くんも一緒にやってる、一緒

A : =あ : : そうなんですか : : ふ : : ん。 =

M : に= =でもそれもまあね、社協の仕事、だ

A : =う : : ん=

M : からこ : : 体験何とか学習とかボランティア学習とかあるじゃないね= =

A :

M : そんなんと絡めながらね、こ : : 地域でいかにこ : : 教育 (.) 育児から始まって

A :

M : (.) なんていうの、こういうふうな色々な相談が出来たりとか、みんながこ : :

A :

M : 触れ合うようなね、いわゆるその、いきいきサロンの子ども版みたいなもんとか

A :

M : ね、それからヘルパーの派遣なんかでもいわゆるその、なんていうの、単身世帯 :

A : =うんうんうん=

M : で出てきてるでね= =離婚、死別とかによって。で、そうしたとき

A :

M : にお母さん、ね、働いてるお母さんがあの病気になってしまった、まだちっちゃ

A : // う : : : ん //

M : い子、自分でご飯作ることも出来なければ困るやんね // そんなとき // にこ : : 、

A :

M : 一週間なら一週間、とかね、一週間と言わなくとも2日でも3日でもかまわんの

A : =うんうんうん

M : やけど、あの、スポットでこ : : ヘルパーの派遣が出来るとかね=

A : =

M : =そんな介護がで কিনのか : : と思うし : : 、やっぱ障害者についてもね、今の

A : =う : : ん=  
M : 制度はね、あの心身障害っていう人にヘルパーの派遣になってる= =で、

A :  
M : そういうところにヘルパーの派遣したってね、実務なんて (.) 出来んのよ。まあ

A : =そうですね : : =  
M : 極端な言い方するとよ。= =ま : : 精神的なものは出来たとす

A :  
M : るわな、それだったらね、軽度な、いわゆるちょっとこ : : 支えてあげれば、だ

A : =うん=  
M : から我々がちっちゃい時にあの : : 、自転車乗る時に補助輪つけて= =乗り

A :  
M : 始めて、三輪車から始めて。h hね。補助輪つけて、で、補助輪上げて乗って

A : =う : : ん=  
M : くようになるやん= =と同じように、いわゆる補助輪をわけてあげれば、

A : =あ : : あ : : = //あ  
M : 分で走れる人は何人もおるんよ= =軽度の障害持ってる人は//そ

A : : : : =あ : : 、そうなんですか。=  
M : の人達にサービスは今提供できない、法律上= =うん。

A :  
M : (.) で、社協が法律関係無くてしましょっていうのは別に出来るんやけど、でも

A : //う : : : ん//  
M : 制度上は重度の人っていうか//その : : : // (2) でも自分はそうじゃなく

A : //うん//  
M : て軽度の人に、ちょっと支えてあげれば//あの : //会社勤めが出来たりとか

A : =そうですね : : 、もっと社  
M : ね、日常の生活も支障なく出来るって人もおるん=

A : 会生活、//社会参加を、ねえ (.) 促してやる //  
M : //そうそうそう (1) そう そう//そういうサービスのあり

A : //うん //う : : : ん  
M : ようが//もっとあっていいんじゃないかなと//思ってるんよ、だからそう



A : =う : : ん=  
M : をよく言われるんよ = =でもそれは違うでしょって形でまあ言うんやけ

---

A :  
M : ど、なかなかね理解がね。それでも30人からの(??)昭和58年に私が入っ

---

A : =ふ : : ん=  
M : た時に5人やったんやからね、職員が。 = =うん、それから思えばね、

---

A : =随分(1)ですね : : 。 =  
M : 随分増えてきてるし = =車なんかも急いで買った、車か

---

A : // h h h // //うん  
M : hらhねh。// h h h // どうしてもいるんやって : : : 言い張って// (.)

---

A : =あ : : そうなんですか : : :  
M : //買って(.)今だったら職員一人一台やけんね : : =

---

A : あ、そうなんですか //ふ : : ん  
S : //全国で : あの : 軽のね、そのときバンだったけど、軽のバン

---

A :  
S : の中でヘルパーのいわゆる業務をしているっていうんのはないんじゃない(.)って

---

A : //ふ : : ん  
S : 言われた時代やからね。昭和60年ぐらいだったら//まだみんな自転車とかね(.)あ

---

A :  
S : っても単車ぐらい(.)うん、カブでこうまわってるから(.)いう世界の時すでに軽

---

A :  
S : の車で(.)あのサービス提供してたし。あのほら川上なんかのほんとのあの : : 轟の

---

A :  
S : 滝のあたりぐらいからだったら出てきなさいとか言っても無理でしょ。その(.)びよ

---

A :  
S : 病院行きましょうといってもだからヘルパーが : : そういうね公用車でさせてあげる

---

A :  
S : とか↑っていうのもねやっぱり厚生省にも ( ) にも怒られたけどね

---

A : =ふん  
S : それヘルパーの仕事違うって = 今でもそうなんよ。違うんやけどでもそれしてあ

---

A : //ふ : :ん  
S : げないと : // : 死んでしまうんよって、その人は (.) 生活とかできないよって

---

A : //う : :ん  
S : いうような、うん、あえてやっ//て (.) もうちょっとでクビになりそうやった

---

A : ふ : :ん =うん  
S : けどhねh まっそれでもいっかな、うん= (4) そのあたりしながらや

---

A : =う : :ん  
S : ってきてます (.) そういうのは (.) うん= (9) 何でも聞いてくださいよ

---

A : //すごい//うん : :すごい私にとってすごいなんかもう : :か、感動するお話//で  
S : h h//h //あ :

F : //h  
H : //うん

---

A : //h h ちょっとhもうなんか : :h h (.) う : :ん (1) どうでしょう、ちょっと  
S : //そう  
皆 : //h h

---

A : (5) //話がかわってもいいんやけ//どh h =うん  
S : //うん、話題はなんでも=  
F : あと//で

---

A :  
S : //うん  
H : うん、ちょっとなんかあの : :ねえ、えっと : :私が思ったのは// : :あの : :今の

---

A :  
S : //うん //は : :  
H : お年寄りと : // : これからのお年寄りの : :価値観の違いがあるかもしれない//

---

A :  
S : い はい  
H : っていう ( ) じゃあ : :例えば : :どう価値観の違いがでてくると思

---

A :  
S : =うんさっきも言ったように、だから : :あのしごっ (.) と (.) まあ元気  
H : いますか=

---

A : う : : ん  
S : でやっ (.) 今のお年寄りだったら、元気だったら仕事って言ってるわけよね

---

A :  
S : 自営業の方もそう意味では (.) おの : : 多い (.) あの : : 自分とこでええ : と

---

A :  
S : あの : : なんていうか漁師やってたりとか、百姓やってたりとか (.) で、林業やって

---

A :  
S : る人もいて。で、じ、ずっとやってきたからちょっと ( ) の中でちょっと

---

A :  
S : こう : : 仕事をやってることについて、また、たぶんこう安心感があるんだろうね。

---

A :  
S : で : : これからまあそういう ( ) 行動に関わってくいくなかであの : : 例えば 60

---

A :  
S : で今年です。ま、我々の時代やっつても少し延びるかもしれんけど (.) でまあり

---

A :  
S : タイアする (.) でそうしたときに (.) 社会とのつながりを持つとしようとするのかとかね

---

A : //う : : ん  
S : (1) それ以上に//企業戦士とかのなかでやってきてやれやれ60でやっつとやめれたと

---

A :  
S : かはこう (.) やれやれと思ってるとかね (.) そういこう人たちがあの : : それか

---

A :  
S : 先にいわゆる自分たちの学んできたことやってきたことをもう1回こう社会に (.)

---

A :  
S : 還元していくって気になるかどうかっていうのが (.) うんちょうど自分たちの

---

A : う : // : ん  
S : 時代 : : の (.) 考え方からし、少しどうかなって思って (.) する //うん

---

A :  
S : そんなところでつながっているんじゃないかと、退職したら退職金持って : : あそび、

---

A : //う : : //ん  
S : 遊びほうける、じゃないか h h h って思ったりとかは : : //h h h //うん、また、ほの : :

---

A :

S : 生き方もいいと思うんやけどね (.) うんもう少しこう : : (.) あおのなんていう非行

---

A :

S : じいちゃんばあちゃんが出てきてもいいかなと。う : : んオートバイに乗ってはし、

---

A : //h h h h h

S : 走りまわってるとかね//h h ギター片手にどっかの道歩いているとかね : :

H : //h h h h h

---

A : う : : ん //う : : ん

S : そんな人間が出てきてもいいかなと思ったりするんやけど : // :

---

A :

S : う : : ん、でも価値観 (.) からってでもまあ一般論で言うけど : : その辺りから将来

---

A :

S : 出てきてるときには : : (.) うん、まあもうその時分でやめてるかもしれんけどね、

---

A :

S : うん。でもそういうのをコミットしながら (.) あの : : いったん行政でも : そやけど

---

A :

S : いったんやってしまうとそれがい : : んだって、ず : : っとこう (.) あの : : 検証せ

---

A : ふ : : ん=

S : ずにやってる世界やから。意外と行政ってところはあるんよ。 =でもやっぱ

---

A : //う : : ん

S : りこう : そういう風なこう時代の流れ、こう上手くキャッチしながら (.) //中身を

---

A : うん=

S : 変えていくっていう、それはあくまでそういう視点を持ちたいって意味でね =将

---

A :

S : 来変わってくんじゃないかっていうなかで (.) あの : : ずっと仕事をやっていきたい

---

A : //うん

S : と//今やることがそのまま今のお年よりは大変喜んでいるから (.) 将来にわたっ

---

A :

S : てそうなんだっていう形でやっていくと (.) どうもしっぺ返しをくらうんじゃないじ

---





A : んでhすかh h h h//h h h //h h h h//h h h//う : ん

S : うん : : //少林寺やっててこんな体にならんけどね//h h //うん

H : //h h h

---

A : う : : ん //あっそうなんですか

S : で器械体操とか陸上とか (.) //そういうのをやってきて// ( )

---

A : う : : ん えっ

S : 大学のときはね、ワンダーフォーゲル ( ) ワンダーフォーゲ

---

A : えっどんなスポー//ツ //へえ :

S : ル部 //えっワンダーフォーゲルって知らん =山登り (.)

F : 山=

---

A :

S : 松大にもあるやろ//ワンゲル部

G : //ありますね :

---

A : え : : 山登るんですか //へえ : :

S : 山のぼとっただから学生んときは

F : //崖とかも行くんですか

---

A : ふ : : ん

S : うん、そ、そういうところも行く連中もおったけどね だいたいこう : : なんて

H : ふ : : ん

---

A : うん=

S : いうん、りよりょうせんがあるっていうんかな =うん、山登りって ( )

---

A : ふ : : ん

S : 山歩きって ( ) うんもっと : : 男連中は50キロ、60キロの荷

---

A : h h

S : 物をしょって歩くから (.) うんおかげで5年もいたけどね 大学、ほんとにね :

H : h h

---

A :

S : 君たち見るとよく勉強してるなと思うよ : : 時間数 : : を5年在籍した中で時間数

---

A : //えっ えっh h h h

S : を計算するとね、1か月しかない (.) 授業でたん//h h

H : //えっそうなんですか h h h h h h

---

A : う : : ん

S : そっ、そんなんでいけたんよ 我々の時は、うん、だって : : 下宿から学校に

---

A : う : : ん

S : 直行するでしょ : : で部室に行って、で : : 部室で : : ね、だべりんぐして

---

A : h h ふ : : ん

S : 山の話とか (トレーニング) とかやって、それぞれの繰り返しよ毎日 授業

---

A :

S : なんかでたこと (.) ない (.) せ先生の名前も知らない。試験は受けたけど : : 違う

---

A : h h h //h h h h h h

S : 先生の試験受けたとかね (.) うん h //そうそう

H : 間違っって受けた//というこ//とですか h h h

---

A : う : : ん

S : そう人間でも他にもおったからね バタバタとこう (部室) に駆け込んできて

---

A :

S : これから試験だっってあの : : 言っってて (.) うん、何の試験ってたら経済原論の (

---

A : //h h h

S : ) よって 昨日終わったよ、とか h 言っって//h h h そんなのがごろごろいたから

皆 : //h h h

---

A : は : : つう : : ん

S : ね 1年こうね、あの (.) 5年生になるっっていうのがどっちかという

---

A : //う : : ん //h h h

S : と、当たり前の世界 (.) //うん 4年で卒業すると飛び級だっっていわ h れた//h h h

---

A : ふ : : ん、えっ、じゃ光川さんは自分で希望されてここの

S : そんなクラブだっただけね

H : ふ : : ん

---

A : 職についたんですか

S : あの : 半分そうやね。あの : : いろんな経緯があっって田舎に帰っ

---

A : う : : ん

S : てきたんやけどね うん、前はだからサラリーマン東京とか博多とかでやって

---

A : は : : //h h h

S : たんやけど : : 事情があつて (.) うんはいれなくなった h とい//う h こと h

A :

S : 追われるようにこっちに帰ってきたわけよ。で : : 3年ぐらい店の商売 (.)

A :

う : : ン

S : やつてて : : 親父はまあ公務員であの : : おふくろがやつてて その : : 店を

A :

S : やつてたときに : : まあ、スカウトみたいになるん (かな) これからまあ社協つてい

A :

S : うか福祉は : : まあいわゆる (.) 退職した人かね あの : : こう片手間的にね、やつてい

A :

ふ : : ン

S : けるような時代じゃなくなった ( ) だから若くてね (.) とにかく若く

A :

//h h 有能な h h でもびったりですよ。//でも h h

S : て有能な h//h うん // ( ) でも有能 (ま

A :

う : : ン

S : では) 本当に冗談やけどね とにかく若い人で : : あの : : こういうとこにこ

A :

S : う一生懸命やってくれるような人を探していたと、で、たまたまそんなときあの : :

A :

S : どうなって話がきて自分は実はあの社会福祉とか : : あるいはこうまったくそういう

A :

S : な福祉なんていうことについてはね、あんまりこう興味はなかったし、好きではなか

A :

//ふ : : ン

S : ったんよ。福祉って言葉に、なんかこう偽善っぽいようなもの (.) //とかね そんな

A :

私もそういうふう感じたことがあります= =うん

S : ン感じられて

=うん= ちょうどほら、学

A :

あっそうですよね

S : 生 (.) 運動華やかしき頃の世代やから

なんかちょっと嫌なんよ

A :

S : やっぱちょっと変わってるのかもしれ ( ) そういうの。やっぱそんな ( )

A :

S : あったけど、なんかほら、親がひいたレールをね : : こう : そのまま走っていくって

---

---

A :

S : いうのも : : なんかちょっとしんどいかな、と。せっかくやっぱこう話かけてくれる

---

---

A :

S : わけやから、そういうのにこう上手く乗ってみるのも、人生かけてみるのもいいのか

---

---

A :

ふ : : ん

S : な : : でまあ親は反対やったんやけどね うん、で入って、入ったらこれ片手

---

---

A :

S : 間でほいとできるようなもんじゃないなと思って、うん、でやり始めると : 結構おも

---

---

A :

ふ : : ん

S : しろいしね うんだから 5 人から始まってやっていったんやけど、ま、まあ入

---

---

A :

あ : :

S : った時から自分は局長 ( ) 30 から、でこんなもぜん全国で

---

---

A :

う : // ん

S : 珍しかったよね // うん そうこうしてる間に鮎喰町にっ 24 ( ) 局長が

---

---

A :

// h h

S : できたけどな // h h

---

---

A :

う : : ん

S : でもやっぱりさすがに若いって言われて ある意味そういう意味でこう、うん、

---

---

A :

h h h h h h h h h h h h h h h h

S : おだてられた世界もあるんやろね、言い方やから つ 月まで言ってしまったよね

---

---

A : う : : んでも頭もねやわらかいからいいですよね : : そういう点では

S :

---

---

A :

h 融通がきくというか h h h ( )

S : 体かたい ちがっ h h

皆 :

h h h h h

---

---

A :

じゃあじゃあ

S : // はい // は、はいはい

黒 : 局長 // もう金庫のかばん置いて私もう帰りますか // ら

---

---

A : h h  
S : 今の今でも帰 ( ) とか言って h h まあおもしろいんはおもしろい あ : :  
皆 : h h

---

A :  
S : やっぱり事務、局長っていうのはだいたい責任もね あの : : 仕事の失敗で全部

---

A :  
S : 自分に返ってくる あ : : あるから ま それもこう覚悟の上ではあるんやけどでも

---

A :  
S : こう自分がこう思い描い て ことがまあまあできるしね これ たぶん

---

A : う : : ん  
S : 役場に入ったら あの : : そういうのっていかんかったと思うんよ

---

A :  
S : 30 で例えば入ったとしても 課長はおり、ね あの助役さんとか町長がおり、そん中

---

A :  
S : でこんなんがしたい言うたってほんなん言う ( たって ) そうではないからね

---

A :  
S : これやりたいって思ったらできた世界があって、でうん、まあ、まあでも方向的にも

---

A : う : : ん  
S : どうにか間違っただけでこなかったかな : : って今から思っても そう思うし、うん

---

A :  
S : でやっぱりこう : : 子どももお年よりもまあまあどっちかというと好きやからね

---

A : ふ : // : ん  
S : うん、でやっぱりこう : : ね // 疲れもとれるし、うん、でもほんとね、こう :

---

A :  
S : うちの ( ) となんかと話すことあるんですけど、ほんとに最初こう :

---

A :  
S : デイサービスをね利用しませんかって言ったら、やっぱり、なんで来たんとかね、

---

A :  
S : あの : : とにかく帰れみたいなことを言われたけど、何回もねそう言わんとみたいな

---







A : ん  
S : その分例えば融資することによってちょっとでも肩の荷がおりるんだったらいいで

---

A : う : : ん = う : : ん  
S : しょっていう (1) 大変やけどね2億なんぼっていう債権管理=

---

A : h ふ : : ん (2)  
S : でもそれはね (.) うちの社協の自慢。hh  
F : 通帳がなな、なな、なん

---

A :  
S : //通帳はhようけあるね、確か//に  
F : かいっぱいある : : : っついでいよったんはそ//の : : //う : : ん

---

A : //に20 : : (. )  
S : うん経理区分が今13 : : くらい : : ある : : : し : : まあ通帳もいろいろ  
F : そ//うですか

---

A : //う : : ん う : : ん=  
S : ろと細かく//分けるとたくさんありますね (1) = 本当は1本化してね、

---

A : う : : : ん  
S : すれば一番いいんやけど、ま、でも事業とか ( ) 把握できる

---

A : h h h h h h  
S : まあその財布をいつも持って帰る 金庫においといてもえ : : んやけどね

---

A : = う : : ん  
S : そんなん持って行くやつも誰もおらんと思うんやけど= 一応、うん、私が

---

A : う : : ん う : : ん (日課ですね) //h h h  
S : 持って帰って でまた朝もってくる そう//h h h

---

A : う : : んじゃあ最後になるんですけど : : : じゃあもう私たちに向けて一言  
S : うん :

---

A : //h h h h h h h h h h  
S : //一言 : : : う : : : ん (2) 仕事のことではあれやけども、でもいずれにしてもやっぱ

---

A : う : : ん  
S : り (.) 若いうちに勉強できるんじゃないかなと思ったりもしてるんで :

---

A : = う : : ん=  
S : う : : ん、あの : : : 一生懸命こう : : : (. ) 社会を見て= = 素朴な疑問なんか



A : = h h h  
S : ん、ま、どう考えても結構長く感じるよね。一年間そう思うんやけどね=h h hでも

---

A : =ふ：：ん  
S : ちょおこう仕事しだすとそういうのがあんまりないかな= 今のうちにやっぱ

---

A :  
S : り今の生活っていうのを十分こう (.) 楽しんでも (.) 若いうちできない経験をし

---

A : ふ：：ん  
S : といた方が (.) 将来面白いな、人生面白いなっていう (.) プラス思考だけ

---

A :  
S : は持ってもらいたい。自分が思えば (.) ある程度なんかできるんじゃないかなって

---

A : ふ：：ん  
S : うそういうんが他に伝わってもいいんじゃないかな 例えばコップの水なんか

---

A :  
S : でも、これ半分飲みほして、置いた時に、まだ半分あるなって思えるのと、もう半分

---

A : =うんうんうん ( )  
S : しかないと思うのとすごく (.) 違ってくるよね= うん、だからできた

---

A :  
S : ら (1) 皆さんにはまだ半分あるなっていう思い (.) で：：こう (.) なん、考えて

---

A : うん  
S : いってもらいたい これ半分しかないっていったら、自分でどンドンこう選択肢と

---

A :  
S : か考えること (.) ちっちゃくなってしまふ (.) まだ半分ある、これ半分どうしよう

---

A :  
S : かなってね、そういうふうな考え方をもってやってもらったらいんじゃないかな、

---

A : うん  
S : って思います。うん 自分がそういうふうな生き方をあんまりしてこんかったから

---

A : う：：ん うん  
S : ね 結構流されてやってきて 今んなってそう思うし、この仕事についてよ

---

A :  
S : かったのはね、民選委員さんとかね、いろんな人があの：：いわゆる人、人生の先輩

A : ふ : : ん  
S : として教えてくれた で、そのおかげやと思う。で、たぶんこの仕事について

---

---

A :  
S : なかったら、たぶん鼻持ちならないプライド高いね、ただ単にそんな人間 : : になっ

---

---

A : ふ : : ん  
S : ていたんじゃないかなあと思ってるんですよ (.) でもこの仕事に就いたお

---

---

A :  
S : かげで、いろ : : んな人に助けられて、で今 (.) それはほんと実感としてあるから

---

---

A : ふ : : ん (1) ふ : : ん。私らも生きがいのある、なあ、  
S : それだけでも (よかった)

---

---

A : ことができたらいいになあ h h h h //うん  
S : いやっ (1) うんまだまだ//人生いろいろ  
H : うん うん h h

---

---

A : //これから : : やね h h h いや : : 大丈夫で  
S : // (だから) 私ら後 50 年は無理やでっていう h h h

---

---

A : //しょ : : h h h まだ折り返し地//点で 頑張っ//てください h h (.)  
S : //大丈夫 h h h h //はあ : : そうか // ( ) (.)

---

---

A : ふ : : ん (.) ほないろいろためになるお話を//ありがとうございました  
S : う : : ん //いえいえ、とんでもないです。はい

---

---

A : //h h h h h h  
S : ばかな話だったらもってできるんやけどなっとか//いうて h h h はいまあ本当に遅く

---

---

A : //すみません、まだお仕事残ってるのに// : : どうもありがとうございます  
S : あれやね、//大変やと思うけど //いえいえ

---

---

A : ました  
S :

---

---

調査合宿インタビュートランスクリプト

<2002.09.23 PM2:10 ごろ~3:30 ごろ>

IE・・・中井さん IR・・・橋本 M1・・・木下

IE: ええ、だから (1) 男性が来てもね 話し相手がいないから、話し相手に来てくれよ

IR: うーん うー

IE: っていう事で ( ) けれども、食事して、 まあちゃんと相手して帰って

IR: ん うん 相手、h h h えっ女の人が多いん

(↑テープの切れ間のために曖昧である)

IE: =ええ、女の人 ( ) ですね まあ、男性の独り者というのは少ないですね

IR: ですよ? =

IE: 今のところ あればね、出来るだけ行きますよおとは言ってお

IR: ああ =はあ あのお うん

IE: るですけどね

IR: うーじゃ、あれですね 中井様はこれからもこうずっと続けていくという

IE: えっ、えーそうですね ま

IR: のはあるんですかね、シルバーの方にしてもそのふれあいサロンとかにしても

IE: あ 出来るだけ出て行ったほうがいいんじゃないかと遊んどの間はねえ h h h

IR: h h h h h h

IE: h h h そ、そのように思っていますね、ええ出来るだけ

IR: 遊んどの h h h とんでもない h h h

IE: あの出て行って ええ ああ会ってもね 自分にもいいし自分も楽しいし まあ

IR: 色んな人と会って ですね

IE: 出て行ってやったら向こうも喜ぶんであればね て行ってやろうかなあと思っ

IR: うん うん うん

IE: ておりますね。

IR: ふーん、でなんかずっとそういう風な活動に対してご家族の方とかはなん

IE: ええ、うちも家内も私は今二人しかおらんもんですからね

IR: かそういう風な協力的な あ、はい

IE: 家内と二人だけですだからね、子供は出て行ってね 皆大きくなったもんやからね。

IR: h h h

IE: 家内と二人だから だから 二人でまああの何かあれば行こうかあと言ってるん

IR: うん うん



IE: まあそういうような あたそれほどまあねえ ややこしいんはないですからね まあ  
IR: いえいえ うん はい

---

IE: ただね、この何て言うんですかね 今あの あの つか情報のね流れっちゅうんは  
IR: はい

---

IE: ね、あれ非常に難しいようには言ってますけどね まあ私はまあ通信士として長い事  
IR:

---

IE: おったんですけどね、まあ通信士っていうんはあのお 自分のは仕事上はね 電波が  
IR: うん

---

IE: 入ってきますからね どうしてもね その そのそれを来たことを知った、その  
IR: ですね

---

IE: それで知った事を外へ流してはいけないっちゅう何かあるんですよ決まりがあるんで  
IR:

---

IE: すよ。 だからそういうことを まあ ずっと仕事上ありましたからね。まあ あ  
IR: はいはい

---

IE: あのお 他の人とはちょっと (2) ね、いいんではないかとは思いますが。 h h h  
IR: いいん、h h

---

IE: あんまりねえあのお、こうね、他にこう色々喋る人もおりますでしょうし ああい  
IR: h h h

---

IE: うんは うちらはあ まあ聞いとると仕事柄ねそういうことは禁止されてきましたん  
IR: うん うん

---

IE: でね。 まあ社協の方も安心しとんではないかなあと 思うんですけど h h h  
IR: はい h h h そ

---

IE: h h h  
IR: うでしょうね h h h ) ですね、じゃあまあ長々と色々とお聞きしたんですけども、

---

IE: いや いやいや 何  
IR: まあ、じゃあすごい色々のためにすることばかりで ありがとうございます

---

IE: も いやいや いやいや h h h いやい  
IR: いやいや そのわざわざお答えまで作っていただいてほんと申し訳ないなど

---

IE: や いやいや h h h  
IR: 思いながら 聞いていたんですけど h h h うん () ほんと () うん、じゃあ

---

IE: また ええ h h h  
IR: またこれで色々頑張って作っていきたいと思います。けどまた分からない所があれば





((ここで質問の方は一通り終わり、質問者が IR→M1 に変わる。ほぼ内容はインタビューの確認のようなものである。M1 は最初 IE の左側にいたが後に対面に来るようになる))

IE :

M1 : () し、資格はやっぱりお、奥様のご関係でおとりになったという風に思ってよかった

IE : =ええ、うちの家内の親はですねえ、

M1 : でしょうか。お、奥様の親御さんの方のご関係でえ＝

IE : 家内の親があのおー母親がねえ もう あのお 大分なくなって もう 大分前から

M1 :

IE : ねえ わか、まあ60そこそこでまあ脳血管障害ですかねえ まあ、() でぼけてき

M1 :

IE : ましてねえ、まあ、今は施設へ入っているんですよ。まあ親、父親も体悪いしね。そ

M1 : ああいう？

IE : ういう関係で自分も、おて、あの、家内のお祖母さんっていうんですかね、ほれもち

M1 :

IE : よっとぼけたんですよ。そういう関係でね、自分はぼけるんじゃないか、自分はぼけ

M1 :

IE : るんじゃないかって、しょっちゅう、ようそういうようなことばかり心配しよるんです

M1 :

IE : けどね。そういうようなことでの感じがあるんじゃないですかね、h h h＝

M1 : =あの一、

IE : =な

M1 : 3級、2級落としになったのは特にそちらの介護のお手伝いに行くためではなく＝

IE : くてね、私は最初はね =最初はあーそういう介護の手伝いに行くんは目的じゃ

M1 : =はい

IE : なくて、まあ、あの (0.5) こういう事も勉強しとった方がええんでないかなあという

M1 :

IE : 事で行ったですね。＝ その介護のほこのもとの仕事しようかなという気持ちは

M1 : =はい

IE : (1) そして実際ですね、あの、そこに行って何ヶ月かな、2ヶ月、3ヶ月か、こ、講

M1 :

IE : 義を受けながらですね、それから、あの、実習あるんですよ、その// =  
M1 : // 介護のお=

IE : 介護の あの、特養とかですね、特養 (↓) 実習があるんですよ。ほれは私はよう

M1 : はい

((特養：特別養護老人ホームでの介護実習のこと))

IE : やらなんだ ようほうというような仕事しない、しないなあと思って

M1 : h h h //そ、それ

IR : h h h

IE : //体力というよりもまあ、あの、お年寄りですね、寝たお

M1 : で体力使うというか//

IE : 年寄りのねえ、まあ、オムツの交換ですね、それから、あの、御飯も食べさせたりで

M1 :

IE : すねえ、ほれ、私には向かんなあ h h h ちょっとむつかしいなあと//

M1 : //後、3級を

IE : ええ え

M1 : お取りになった後 2 級までお取りになっていらっしま//すねえ それは、何か

IE : え ええ ええ //やっぱしまあ、そういう福祉関

M1 : こう やっていこうっていう えーっと//

IE : 係の、まあ、これから、まあ関心もあるんですけど、そういう、そこへ職員として入

M1 :

((雑音が入る))

IE : るんじゃないくてですね、あの、車の出迎えとか、あの、あの、デイサービスで迎える

M1 :

IE : とかですね、そういうんがあれば、ええんかなと思うたりしたんですけどね。そして、

M1 :

IE : もう、でけたら、もう少しこう、あのお、あしこの職員さんがなんかが、自分らが私

M1 :

IE : なんかも出来ることはないんかなあと思うんですけどね ちょっと自分は

M1 : ええ。ええ。

IE : あれ、あれ、あれ、ちょっと向かないなあと思ひましてね=

M1 : =そうすると、2 級をお取

IE : ええ

M1 : りになった特別のきっかけというのはない (↓) ということなんでしょかね なん

IE: 2級 に ええー //ええ、あのねえ、3級受けた時は 家内がこ  
M1: か こう 案内が来たとか3級// はい

IE: う、受けたという形で私が特別に行ったんですけど、3級受けて、まあ、2級 () まあ、

M1:

IE: あの、ヘルパーの講習がありますよおっというお知らせを教えてください、あの、3級

M1:

((畳をこするような?音))

IE: 受けたときっです、これは、こうあの一 (1) お年寄りの世話をしたりですね、あ

M1:

IE: あいうんは、これは、あのおー、別にそこの職員としてですね、勤めなくても、これ

M1:

IE: から知っておいたらええんじゃないかなということが多いんですね= っという事

M1: =はい

IE: ですね、だからまあ、自分は遊んでんやし、まあ、こりゃ2回や3回それやったらや

M1:

IE: ってもええかなあと//

M1: //そんなに期間がかかるんですね。さ、さ、さっき3級テクノ

IE: //ええーあれも

M1: スクールで何ヶ月かっしておっしゃっていたけど、2級も何ヶ月も//

IE: ね、やっぱり 2級のねえ、講習はねえ、講習の方は大分あったんですよ ちょっと

M1: はい ごめんな

((テクノスクール→太田市で半年くらい)) ((ファイルをめくったり閉じたりする音))

IE: 見てみますね どっきゃらにあったと思うんで えーい、へいっと

M1: さい はい あのおー あのお

((立ち上がる音))

((ファイルを取りに行つて戻る))

IE: ええ ええほうですね ええ

M1: あれですよ、逆に言えば元気でいらっしゃるからあのおーこうー こういう事

IE: で、ほの後ですね、その後またうちの、わしの家内

M1: がお出来になるんでしょうけど//

IE: が2級のヘルパーの講習の を持ってきたんですよ ええ、2級の過程はですね、

M1: ほーお

IE: こんだけあるんですよ (4) 何時間?全部で何時間

M1: はい たくさんあるんですね はあ 何時

((資料を見ながら話している))

IE : 全部で30何時間とか言よったように思うけどねえ

M1 : 間くらいなんでしょうかね、これ

IE : (2) 30何よりまだもっとようけある もっともっともっともっと多い

M1 : 超えてますね、これは

IE : これ、1日ほやけど、2時間くらいですからねえ (2) 2時間3時間ほなけどもっ

M1 : はい

IE : と多いか= もっと多いか これ、何ぼやったかなあ・・・

M1 : =もっとありますねこの感じだと

IE : 何十、何ぼやったかな (3) そうですね、かなり長い多いですね。へへへッ へ

M1 : へへっ

IE : ッ、多いですね、結構多いですね。これ、ほれ、あのう、この他にもまだあの、あの

M1 :

IE : 3日間ね、あの一、あの一特養行って実習あるんですよ。だからかなり多いですねえエ

M1 :

IE : へへッ 私ええと1月の20 (0.5) 1日から4月の29日までの大体日曜日行けるく

M1 : ええ

IE : らいですね。それで、月曜あかんから、何ぼくらい64くらいあるんやろうかあホッホ

M1 :

IE : ッ h h h 90時

M1 : えーとね、多分45回ぐらいありますから45回で2時間ずつだとえーと

IR : 90時間

IE : 間 ほの、ほなに、ほのくらいになるんやね。ああ、3級は3級はもうちょい少

M1 : 90時間くらいあります

IE : なかったかなあ。ああ、こんだけあるんよ。(2月くらいから5月くらい?)

M1 : 私、

IE : はい はい ええ

M1 : あの、もう、あの、これ 実はですね、この実習始まる時にですね なんかこ

IE : ええ

M1 : っち側に来たほうがそれらしくなると思うんで ((移動する)) あの、後山さんてここ

IE : ええ、後山さん ええ ええ ええ

M1 : の ええ、あの働いてくださっているボランティア室の方にお話聞いた

IE : はい はい

M1 : ときにですね、 その (1) 自立心のある ですねその地元のそのさっきお話の中

---

IE : ええ ええ

M1 : に出てきたですね一人暮らしの人をですね、 中途半端にそのボランティアに

---

IE : ええ うん

M1 : 頼るようなですね 形にその依存させてしまっていていいのかっていうですね 事は

---

IE : はい

M1 : 難しい問題だって話をですね そのおしたんですけど、そういうことについて中井

---

IE : そうですね、 ボランテ

M1 : さんのこう、お気持ちっていうのはどうなのでしょうかな ええ

---

IE : ィアとしてですね、1人おる人は積極的にずーっと続いていくような人はおるわけです

M1 :

---

IE : ね そしたら中にこもる人がおるわけですね。1人暮らしになったらね、だから、

M1 : はい

---

IE : あの、こうふれあいサロンとかいうのに (1) 引っ張り出しましょうっていうような

M1 : はい

---

IE : あの一趣旨であの一ふれあいサロンとかいうんはやとんですけどね。ほんでもう

M1 : はい

---

IE : 嫌だあっていうて引っ込んでしまう人もおりますしね。年寄りになったらね そし

M1 : はい

---

IE : たらまあ、ボ、ボランティアでこう行ってですね、まあ、ヘルパーさんとかに言って

M1 :

---

IE : ですね、やればますます、まあ、もうなんしなくなりますね それは確かな事で

M1 : ああ

---

IE : すね。ほなけど、1人中に籠ってしまったらこう、困るわけですね

M1 : うん うん様子も

---

IE : 様子も困るし、本人も困るし、き、隣近所もあまりよくないんですね

M1 : 分からないし ええ え

---

IE : で、出来るだけ外に出ましようっちゅうような話はしよんですけども (3) まあ、

M1 : え

---

IE : こう (2) 老人ホームなんかもね、今はもう出来るだけこう、あの、何て言うんです

M1 :

---

IE : か、あの (1) 自分で出来る事は自分でしなさい、とさしなさいというように変わっ

M1 :

IE : てますね。だからこうでなかったら年寄りっちゅうんはね、大儀になってくるんです

M1 :

IE : よ。もう、人が手伝ったらね、もうヤル気がなくなってくるんですね、どうでもええ

M1 :

IE : わって。自分で出来るだけして、まあ、あの、足がこんなになってもね、我慢してあ

M1 :

IE : の一トイレ行きなさいとかね、そうやって自分自立しなさいって言う形で今話してい

M1 :

IE : るんですけどね。なかなか (3) ね、なか、なかなか本人も難しいですね、自立っち

M1 :

IE : ゆうんはね。今、ほなけど、ほ、あの、趣旨は今、老人ホームにしてもボランティア

M1 :

IE : のこのホームヘルパーさんにしても自立ですね、出来るだけ自分の事は出来る事は自

M1 :

IE : 分で出来るだけしなさいよっちゅうてこう、もう、あの、話しかけていってますね。

M1 :

IE : 出来るだけ、もう自分の事は自分で出来る事はしなさいよってなっとなんですけど、だ

M1 :

IE : けど、男の人のひと、1人暮らしっちゅうのは大儀になってきますねえ。

M1 :

この近辺、

IE : //ええ、もうそんな人はあまり外へも出な

M1 : あっ、男の人の家事もなかなかしにくい//

IE : くなったりね、ほなけどね、積極的に外へ出る人も多いですね (1)

M1 :

あれですかね、何

IE :

M1 : 才くらいまで、こう、安心して自立しているのを見てられるって感じなんでしょうか

IE : うーんね、今ね、ここの私がいつもこんなんで見回る、まあ、こう ((テープ切替))

M1 : ね

IE : 人もおるし、それから、もう1人はもう自分で買い物したりね、バリバリしてる人も

M1 :

IE：おりますしね。(途切れる音) //分かんねえ、それ

M1： そうですね、まあ、人それぞれ//

IE：でね、もう一、あの一年寄ってきたらね、それぞれにもう、あの、子供さんなんかで

M1：

IE：も一心配するですよ。だから、もう、家にきなさいようお、もう、あの一緒に生活

M1：

IE：しましよよおって呼んで、ほたら、ほの方がええかなって行ってもですね、やはり、

M1：

IE：1人がええ言って帰ってくるんですね、帰ってきたりですね、そういう人もいます。

M1：

IE：(4) 女の方は偉いですよ。 ええ

M1： まあ、家事が出来るとあの その点1人でやっていきや

IE： ええ 女の方はね、旦那さんが亡くなったらね、元気に

M1：すいのかもしれない ですけども

IE：なってるんですよ みんな大抵おるんじゃないでしょ

M1： 亡くなってからh h h亡くなってから

((誰かが笑っている?少し聞き取りにくい))

IE：うかね ええ、男は奥さんが亡くなっ

M1： そ、それ、き、き、気が晴れないとかなんでしょうかね

IE：たら、とろこうなってますね、IRIRIR(2) まあ、皆が皆じゃないですけどね

M1： ああ ああ、そ

IE： えへっ ええ

M1：う 後、何か若い子中心でなきゃいけないのに、私ですね、じつは、あの、昔

IE： ええ ええ ああ、ああああ菊ですか

M1：菊作りの あの 研究ていうのをやってですね、 はい、

IE：

M1：あの、植物をですね育てるっていう事がですね、こう、人間にとってこう価値がある

IE： はい

M1：っていう こうまあ、よくあるような話をしたんですけども先程、あ、畑を作って

IE： ええ

M1：らっしゃるっていうって おっしゃってたのは、その、別にあれですよ、こう

IE： ああ ええ、あのねえお百姓さんがね

M1：お金で 必要で 作ってらっしゃるわけではない

IE : あの非常にあの一、ち、労働、じ、時間が長くて対価っちゅうんは少ないんです

M1 : ええ

((紙をめくる音))

IE : よ。 あれが、どうしていけるっちゅうたらね、種を蒔いてね、芽が出たときの

M1 :

IR : うーん

IE : 楽しみですよ。 = ええ ええ 私はね、畑こう買っ

M1 : =ええ、育っていくんですよね ええ

IE : てやってるけどね、ほとんど、種代、肥料とか色々、あの、あの、やるけどね、それ

M1 :

IE : のお一、元取れないですね h h h 安い

M1 : h h h 元って出来上がったものが種代よりも安い

IE : まあ安い 元取れないくらいのもんですよ。 ほとんど楽しみでねえ やっ

M1 : ええ ええ ええ ええ

IE : ているような形ですよ。 いった、h h h い、い、

M1 : ええ、何と何をお作りになっていらっ／／

IR : うーん

IE : 今ね、今この秋の種まきやんりよってね、まあ、あの、大根蒔いて、ほうれん草、小

M1 :

IR : うん

IE : 松菜、それから人参 カブ ほれから何じやりやああ、あれあれ、ワケギ、から何

M1 :

IR : うん うん うん

IE : じゃ、ジャガイモ ちよつとずつごちゃごちゃ蒔いてるんですよ

M1 : はいはい

IR : 白菜とかは蒔いて

IE : ／／白菜も蒔いてない白菜

M1 : (5) でもなんか生活は豊かになりそうですね、

IR : ないん／／ ふーん

IE : そうですね、楽しみですね うーん、別にまあエライでし

M1 : これだけ h h h 出来上がると うーん

((ボールペンの音))

IE : ようけど、畑の草抜きがね、草抜きがエライけどね。 h h h ん、作物が出来んと

M1 : ん、草？



IE: ね、草がよく出来てくるからね、h h h ええ、  
M1: h h hひ、肥料を草に蒔いている様なもんだと

---

IE: 草はよく出来るけどね。ほなけど、種蒔けばね、 こう、芽が出てくるでしょ、  
M1: うーん

---

IE: h h h ほれが、やっぱあね、楽しみですよ ほらあ、年寄りなんかもね、もー  
M1: うーん こう

---

IE: っと、こう (2) 庭を耕してみたりね、小さなところでもええから、作物作ったらね、  
M1:

---

IE: まあ、やっぱいいんじゃないかとは思うけど、まあ、畑の関係もありますからね、(2)  
M1:  
IR: うーん

---

IE: で、草抜くんがしんだいですよ。とにかく ほれで、元気なときはみんなね、こ  
M1: つ、つ

---

IE: の辺でもねえ、みなもう小さな畑をね、借りてね、みな、こう、あの、自分で食べ  
M1:

---

IE: る大根とかね、そんなん作ったんやけど、あれ、もう、何ぼくらいかねえ、75過ぎ  
M1:

---

IE: てくると、大儀になってくるんでしょうか、皆、止めてますね。 やってる人もおる  
M1: ほお

---

IE: んですよ。  
M1: その、身に付いた習慣でも75を超えると、もういいって感じになっちゃう

---

IE: うーん、そうですね、ほれで、まあ、一人暮らしになってくるとね、作った  
M1: んですかね。

---

IE: 所で、食べてくれる人が誰も無くなってくるし、 ふっ、そういう事もあるんでし  
M1: うーん

---

IE: ようかね (6) 作ったってね、皆、えーっ、ああ持ってけ、持ってけって言うてやる  
M1:

---

IE: くらいのもんですよ。h h h (8) 花はね、面白いですよ。花作りは面白いです。  
M1: 後ろ

---

((ボールペンの音))

---

IE: ああ、これでしょ？これ、ええ、  
M1: のあれとかも、御家庭でお作りになったものなんですか？ =

---

IE : うちの庭で咲いてるんですよ。 これの花はね、ええ、百日草っていうんは、これ  
M1 : ええ

---

IE : はもう知らん顔しとったら勝手に咲くんですよ。 種が落ち (↓)  
M1 : ああ、いや  
IR : ずっと咲くんですよ。

---

IE : うん、この辺挿しとんは皆むしくってきて、挿しと  
M1 : 華やかでいいですよ、とっても

---

IE : んじゃって。 h h h  
M1 : いえいえ、あの (1) 1本とか2本挿しているんじゃないくて、ごそっ

---

IE : あああ、うん、今コスモスやからね、大分咲い  
M1 : と挿してあるのがいいよね、そうやって

---

IE : てきてるし。  
M1 : (4) 総じて、こう生活の中で、こう、畑に (1) 割いている時間は  
IR : ですね。

---

IE : いや、私はですね、 畑はほとんど、毎週か、今は忙しい  
M1 : 1週間でどれくらいに? ええ

---

IE : 時期ですからね、だから、朝2時間 (3) お、まあ、長いときは3時間ですかね、1  
M1 : はい

---

IE : 日それだけ、h h h 後はしないです。(1) それ、それだけやっとうです。(1)  
M1 : 大

---

IE :  
M1 : 体、日課というのと、その畑にお出になるのが、日課で、後は悠々自適にお過ごしにな  
IE : //まあねえ、今は今はそうですね。ほれで、まあ、週に2回か3回暮に行って  
M1 : って//

---

IE : ね、 遊んで (1) ほて後は、朝はね、朝は6頃起きてね 40分くらいこ  
M1 : はい は、早い

---

IE : う、散歩行くんですよ (3) ええ 散歩したりしてる ( )  
M1 : それは、運動として お散歩で

---

IE : なんですけど、後、TV見ようですかね。h h h TV見たり、その辺をぶらぶらして、  
M1 :

---

IE :  
M1 : (3) どうなんでしょ、その、仕事の話に戻ってしまいますけど、電子メールなんて

IE : //電子メールはですね、もうあの、1日にね夜です

M1 : というのは、朝は何時くらいに// はい

IE : ね、夜寝る前にこう、ちょっと何か来てないかなあと想着て、見るくらいですね、ほ

M1 :

IE : なに (2) ほれでな、この、あの、あの、(4) ホ、ホームページもね、

M1 : はい 持って

IE : 見たり、 ええ? ホームページは作ってない。やりよったけどね、ほんなん

M1 : らっしゃる あっ

IE : したって、しゃあないなと思っでね、若い人だったらええけどね、あ、うーん、しゃ

M1 :

IE : あないなあって止めた。 ええ、ごちゃごちゃ見

M1 : んで、見るのは、浅井町のとかを見たり、

IE : てますけどねえ。あまり見ることもないんですよ。(2) ああ、あの友達を、メル友

M1 :

IE : をとかね、ああいうんもあまりねえ、興味もないしね。h h h、だからほとんど月に

M1 :

IE : なん、最初は月に10時間くらいでね、見よったんだけどね近頃、もう、月3時間し

M1 :

IE : かそこらしか開かんよ。うん、後、子供にメール送るようなもんやね。

M1 : あっ、お子様と

IE : ええ、メールでね。 子供がメールを持っていますんで

M1 : は、メールでやり取りを? はい

IE : ね。メールでね、けど、ほれもね、メールもね、子供のメ、子供とですね、メール打

M1 :

IE : ったら、向こうも月に1回とか2回とかやったらですね、電話の方がいいですね。=

M1 : =

IE : //ええ、声が良いですね。メール () ですね、ほら、

M1 : ああ、花、声が聞こえた方が//

IE : もう、コピーして家内に渡すようなもんやろ?そしたら、家内やったら () こんなん

M1 :

IE : やったら、電話の方が () (3) ほれから、FAX っちゅうんがありますね。 私ね、

M1 : ええ

IE : あのー (2) 船で仕事していたときですね、あのー調査捕鯨って言うのを最近よく聞

M1 : はい

IE : き、聞かないですか? =調査捕鯨?

M1 : はい はい 聞きます= あのー (2) 結局食べちゃうってやつですよ、

IE : 獲ってね、あのー見て、こうあの、とるんと 見るん専門の、見て歩くん専

M1 : 獲って はい

IE : 門の船、おるんですよ。見て、もう、とらんと見てって言う、ほの船にはですね科

M1 : はあー はい

IE : 学者がおるんですよ。あの、IWC って、あの、国際捕鯨委員会からですね、外国人の

M1 :

IE : 科学者が3名と、日本人の科学者が2名くらい乗ってくるんですけど、(1) 乗って一

M1 :

IE : 緒に行くんですわ。ほしたら、やっぱし (咳) その人達のアシストするんですけどね、

M1 :

IE : なかなかあのー (4) 鯨っちゅうんはね、鯨は増えとるとか減つとうとかよく言いま

M1 :

IE : すけどね、なかなかよくわからないですね h h h

M1 : //つまり、幅が広いってということ

IE : ええ ええ ええ で、感じるん

M1 : ですね 人によっては増えてる、人によってはあまり減っていない (2)

IE : はね、か、科学者っちゅうんはね、なんでこんなにするのかなあって言うような事を

M1 :

IE : よくしますね。同じようなことをですね、おんなじような事を、毎年毎年おんなじ事

M1 :

IE : をやっとなんだけど、ほん中からちょっと違った事をですね見つけていくんですね h

M1 :

IE : h h ええ こう、こ、見てですね、

M1 : (10) 同じような事って、その見て、探すっていう風に

((ペンを触る音))

IE : こう、みな、見て探すよ。ほったらですね、まあ (2) 音を聞いたりですね、ほれか

M1 :

IE : ら、まあ、こう統計学者とかいうんが乗ってきてね、ほの一見て歩いて書いておりま

M1 :

IE: すけどね。(3) 私はもう、ほとんど、鯨のね、あの、その、音のほうをね あの(1)

M1: はい

---

IE: よくやったんですけどね。今度もね、10月の6日から10日ばかりかちよっと、あの、

M1: はい

---

IE: 水産庁の調査のね、あの、音をね、聞くのに(1)手伝ってくれっちゅうんでちよっ

M1:

---

IE: と出ていくんやけども// うん ソナーで確認して、ほて、あ

M1: //つまり、 鳴き声をソナーで確認

---

IE: の、確認して、ほて、あの、録音したりね、声の質とか、どんな時に鳴くとか声を出

M1:

---

IE: すんだらうか、そんな研究をしよう(4)

M1: それの、その、耳の専門家として

---

IE: =ええ、そうですね。

M1: 参加なさるっていう事なんですか? = じゃあ、単純に無線の

---

IE: //ソナーの、ええ、ソナーの

M1: 専門家でいらっしやるだけじゃなくてその、ソナー//の音の扱いとかもご専門なん

---

IE: 方もやってみました。 専門ではないけどね、まあ、長い間やってきたんでね。

M1: ですね そういう

---

IE: ええ、メールでね時々はね、し

M1: お仲間とかもメールあるいはFAXなんですか?

---

IE: ておりますけどね、ほったらね、この科学者らのってね、最初はね、FAXで全部やっ

M1:

---

IE: てて、そのうち、ネットが出てきたんですよ。 インターネットがね。それが出て

M1: はい

---

IE: きてね、で、船にもインターネットつけたんですよ。 ほったらね、ほったら、あの

M1: はい

---

IE: 電波で飛ばすもんだから、こう、遅いんですね。 =ネットはね、時間がか

M1: ネットがね。= ええ ええ

---

IE: かってお金がかかるんですよ。た、それから、その点ともう一つ、やっぱし、ネット

M1:

---

IE: でやりたいと ほったらね、インターネットっちゅうんは、プロバイダーの所まで

M1: はい

---

IE: は届くわけですね、 そこからは呼びに行かないといかんわけでしょ? 向



IE: 違うん／／／／まあ、趣旨が違うんでないかと、FAX

M1: ／／コンピュータ化するんだという／／

IE: だったらね、ほとんどね、この今のスタッフでね、毎日コンピュータをね、あの、毎

M1:

IE: 日、仕事から帰って夜、こうやって開いて眺めよう人なかったと思いますよ。ほんで

M1:

IE: 登録しとう人も少ないんだと思うんですよ。ね、だから、用事があればね、こうい

M1: ええ

IE: いう事が、あの、ボランティアで、あの、要請があったんやけど行ってくれませんか

M1:

IE: っていうんが、あの、FAX でバツと流れればね、もう、こう、帰ってきたらこうばつ

M1:

IE: と見るんでないかって私は言うた事あったんですけど、まあ、もう、趣旨が全然違い

M1:

IE: ますからね。もう、あの、コンピュータで結んだシステムをネ、ネットワークで

M1: ええ

IE: もってどのように運用できるかっていうのをしよんであって、FAX はもう、全然趣旨

M1:

IE: が違うんですよ。ほなけど、実際のところは FAX の方がいいように私は感じますね。

M1:

IE: =ええ

M1: (1) だから、FAX に近い形であってあのプッシュっていうんですか? = あま

IE:

M1: り詳しくないんですけど、こう見ているとそこに、こう、文字が出てくるみたいなの

IE: ／／ええ 見てない／／ですよ

M1: は考えてるみたいなんですけど見ていなかったら／／関心ない ／／ですよ

IE: 見ないと思うんですよ。 =見ないと思いますよ あのー (1) 関心が

M1: ね 見ないですよ=ええ

IE: なかったらね、だから、あのー (2) このスタッフの人はですね、30名おるって毎日

M1:

IE: メール (0.5) この、あの (1) ホームページ、あの、メールを開いてですね、見る人

M1:

IE : だったら、何ぼもおらんように思えるんは私くらいじゃないかと思うん、h h h、暇  
M1 :

IE : じゃないですよ。= と思いますよ

M1 : =いや、あの、中井さんが1番多く見てるくらい 思いま(↓)

IE : (1) ほれくらいだと思いますよ。ほとんど見ていないんじゃないかなあと思うて、

M1 : ええ

IE : 私 =ええ

M1 : こうやっていつでも見れる体制になっているお宅も少ないって聞きますから=

IE : まあ、うちもね、ISDNをね、引っ張ろうと思うたんですけどね、それほ

M1 : h h h ええ はい

IE : ど、折衷見ないんですよね。んならええわ、電話でいいわってような形だっ

M1 : ええ

IE : たんですよ(4) //いやいや//もう ゴチャゴ

M1 : 大変綺麗にしていらっしゃって// //こんな

IE : チャ() すぐ、いっぱいになる() ((←なってしまう?)) h h h いっぱいやからね

M1 : すぐに h h h

IE : もう()、向こう置いとけあって、h h h

M1 : 私もあの、お伺いしようと思ったのは植物の事聞

IE : ええ //

M1 : こう思ってちょっと前移ってきたんですけど すみませんが、また明後日//

IE : じゃ、明後日9時ごろになりますか? =

M1 : =じゃ、打ち合わせお願いします。僕片付けや

IE :

M1 : ってますんで。 //どうぞ

IR : () 明後日って、く、9時ごろ、じゅ、10時//

IE : あの、今ねここにね、私、今週の(4) ここ、

M1 : (8) どうぞ打ち合わせ (5)

((紙をめくる音))

IE : ここにね、どうぞ、ここにね今週のね10月の()をね、これ登録、あの、この

M1 : はい よいしょ はい

IE : 予定をね// //しておりましてね

M1 : //はい、ああ あれですね、(1) あの(1) ここのシステ



IE : =はいシステムのね、登録をね、えーっと、これはあ、えーっと (5)

M1 : ムってやつですね=

---

IE : () (4) (5)

M1 : そ 約束をちゃんと 10 時に入れて () にすればいいと思う。だって 10

---

IE :

M1 : 時半に間に合えばいいんだから (3) () 来れば () あっ、すみません、お手数をお

---

IE : =あ、いえいえいつ頃がよろしいですかね? = 25 日

M1 : かけしました=

IR : = () えっと、25 日

---

IE : =はい

M1 :

IR : 25 日ですね、のお、朝 10 時ごろに、こちらの方にお伺いさせていただいて=

---

IE : あ、あ、あ、 あ、あ =

M1 :

IR : それからこの (1) 先程言って (1) 最初も言っていたんですけど () 通信の方を=

---

IE : やっておきます =ここですね?

M1 :

IR : それで、10 時頃、こちらの方、お伺い= はい。えっと、

---

IE :

M1 :

IR : その時に、もう 1 度お電話を、こう、社協のほうにかけて頂いてこう、問い合わせみ

---

IE : はい はい え

M1 :

IR : たいなのを、しり、すーと思うんですよ。 その際にこう、電話の音声を

---

IE : ええ //うーん音声、向こうから来たガイダン

M1 :

IR : ちょっと録音させて頂けないかなと、って//

---

IE : スですね。(1) 向こうから、あの、(1) あのおー、せ、せ (1) システムセンター

M1 :

IR :

---

IE : からね、役場の、あの企画室にあるんですけど、そっから、音声のガイダンスが入っ

M1 :

IR : うーん

---

IE : てくると思うんですけど それは電話でね 下に電話がありますから あ、あり  
M1 :  
IR : はい はい はい

---

IE : ますからね、それで、まあ あの、聞こえると思いますね。  
M1 :  
IR : はい はい それと、その、中井様

---

IE : はい はい はい  
M1 :  
IR : は、こう、向こう1回、か、しゃ、こう電話来ました という確認のお電話をされる

---

IE : ええ ええ ええ、分かりました 分  
M1 :  
IR : かと思われるんですけど その時の声、お声もちょっと、と はい

---

IE : かりました。  
M1 : ここには電話機はなくて、下  
IR : すみません、よろしくお願い致します

---

IE : 電話ないですよ、ここ ほら、こ  
M1 : なん (1.5) でも、モデムがこ、ここにつながってる

---

IE : れは、切り替えないかんから う、  
M1 : ああ、切り替えて、モデムと (1) はい、分かりました。

---

IE : ISDN でないからね。 h h h そうなってますからね  
M1 : ああ、片方ずつ ハイハイ  
IR : (2) す

---

IE : はい はい 分かりました ()  
M1 :  
IR : みません、そうしましたら、あの、明後日の 10 時頃から、お願いします

---

IE : =はい、分かりました (4) に、じゅうごにち  
M1 : (10) 明後日ですから 25 日になります=  
((紙をめくる音など))  
IE : の (3) 水曜日?  
M1 : =はい、そうです (7)

---

((テープの終了))

調査合宿インタビュー (2班その2)

<2002.09.25 実施 AM11:02~12:30 ごろ>

M1:教官、M2:学生、IR:学生、W1:学生、IE:中井さん、M:森さん

M1:でもテープレコーダーで同じだから=

W1: =あっそうなんですか

M1:(6) 本当にスピーカーアップのせいなのかなあ:(0.4)それだけでもいけるよね(2)

W1:

M1:今押してたわけね=

M2: =(0.4)使ってみましたね=

IR: =トットツ =スピーカーポッタと全部押してもらって:

M1 //ほっといて出来れば

IR:それで(?) ユーザポット(?) スピーカー使うじゃない(0.4)って//いって::

M1:それで//問題はない(?)

IR: 後の押し方はまあ:いけるし

M2: //ほう

ガチャ ピッピッピ

IE:あっこれでいけるなあ::= hhh hhh= =ちよっとまっ

M1: =はい =よろしくお願ひします=

IE:て hhh ね hhh へっ hhh あれ?(0.4)おかしいなあ:: (0.2)ちよっとま  
ピッピッ

IE:ってよ: しばらく動くかなあ:: こうこう  
ピッピッピッ ピッピッピッ ツピッピ

IE:おさなあかんのかなあ: 今までそんな事なかったのになあ::

ピッピッピ

IE:

M1:(?) えっあのプッシュボタンを(0.2)押すと:: (0.2)トーン信号(0.2)が出るようにな

IE: =え? //これでしょ? //ええ

M1: るみたいです。= (0.4)左端の:: //その:: PP っ書いてあって//プッシュ

IE: //あっうんよ

M1: ボタンで:: (0.2) これを押してからだと:: (0.2)このトーン//信号が:(0.2)  
ピッピッ

IE : うん-ん //あうん あのな : : ねえ(0.2)今みたらね= いままでそ  
M1 : //出るみたいです。ええ =はい

IE : んなことなかったと思うんやけどなあ : :

M1 : (0.4)なんか : :  
ガチャ ピッピッピ

IE : あっもうこうシャープが入らなかったんな : : =

M1 : =ええ (2) 入ってますね :  
ピッピッピ

IE : =今入ってますねえ : : (1) これ(0.4)これを押して//こう- (9)

M1 : 今は : = //正解だと(0.1)はい

IE : あ : : この//場所こう- 2 6 .hhh したら何かなあ？今までそんな事なかった

M1 : //いいかんじで  
ガチャ

IE : のに 2 6 押して(0.2)これを(0.3)こう : おさないかんのかなあ : : (2) プッシュボタン

IE : を押さないかんのかなあ？ (4) いやいやややこしいなこれは(0.6)そんなこと  
ガチャ

IE : (0.1)そんなはずやなかったのになあ : : いやになっ  
ガチャ ピッピッピ ガチャ

IE : てきたな (1) もう 1 回しとくかなあ : (1) ちょっとまってね : : = ひとま

M1 : =はい

IE : ずいんかんもってっもってきてやってみる.hhh (1) おかしいなあ : :

(間)

IE : (?) .hhh hhh そんな hhh そんなんやなかったん hhh やかんけど : .hhh おかし

IE : いになってしもうたなあ : : これではいるんかなあ.hhh ほな(0.2)こうせ  
ピッピッピ

IE : ないかんの(0.1)のかね : : (1) プッシュボタンを押さないかんようになるんか : :

IE : (3) あっ森さん (2) なかなか上手-うまくね : (0.4)ご-hhh なん

M :  
ピッピッピッピ

IE : かしらんけど(0.2)ちょ(0.1)調子がおかしんや : (0.2)んでもう-もう一回ね : : (1) も  
M :

IE : う一回だけやってもええん? うん ええ ええ ちょっと待ってから : : も  
M :

IE : う一回お願いします。

M :

ガチャ

IE : .hhh 今までもそうだったんすかねえ : : これね : = //2. 6プッシュ(0.8)

M1 : =ええ たぶ//ん : : あの : :

IE : プッシュボタンおしてシャープを//さ- プッシュボタンおさなシャープ入らん

M1 : ええ //はい

IE : のかなあ? =

M1 : =シャープ : : かまあトーン信号が : : (0.8)でる(0.4)ボタンなんだと思いま

IE : ああ //うん

M1 : す。プッシュボタンって : : あの : ピポパポ音が : : (0.1)そうでな//ければきつ

IE : (0.3)ええ : : (0.2)ほぐ-くっこっこういってこうこう入るでしょ? = これがこう

M1 : =はい

IE : 入るんね? = だから.hhh (2) こうこうこうこうおさなあかんのかあ :

M1 : =はいそうですね

ガチャ

IE : =

M1 : =どうも : : (0.4)そうみたいです。あるいはっ(0.2)一番最初にシャープ : : シャープ

IE :

M1 : じゃない。あの : 米印を押していただいて : それから数字 : : (0.4)米印 : : 数字 : :  
(0.2)

ピッピッピ

IE : //あ : : : ほれでもええんやな= こうおさないかんよね

M1 : それでも// =はい (2) うちの : :

IE : =ああ : : そうですか 私もこれこの : これ : :

M1 : あの : : hhh 田舎のはそうでした。 =

IE : .hhh(0.2)気 : : つかなかったねえ : : (2)

ブルルルーブルルルーブルルルー ピ



手配者(0.2)さんからメールが届いています。メッセージは以下のとおりです。(0.2)ボラ

IE :

ンティアのご依頼(0.2)依頼内容日の不自由な方へ(0.2)Fax で安否確認およびお話相手

IE :

(0.2)以上です。(0.2)なお(0.2)こっお問い合わせについては電話(0.2)7 4 3 1 5 6 伊勢

IE :

町役場の森久美子まで(0.2)よろしくお願いたします。このご依頼についてお受けする

IE :

場合は(0.2)1 を押してくださいご辞退する場合は(0.2)2 を押してください。もう一度考

IE :

え直す場合は(0.2)2 を押してください。もう一度メッセージを聞く場合は(0.2)3 を押し

IE :

て下さい。

ピ

IE :

手配者(0.2)さんからメールが届いています。メッセージは以下のとおりです。(0.2)ボラ

IE :

ンティアのご依頼(0.2)依頼内容日の不自由な方へ(0.2)Fax で安否確認およびお話相手

IE :

(0.2)以上です。(0.2)なお(0.2)こっお問い合わせについては電話(0.2)7 4 3 1 5 6 伊勢

IE :

町役場の森久美子まで(0.2)よろしくお願いたします。このご依頼についてお受けする

IE :

場合は(0.2)1 を押してくださいご辞退する場合は(0.2)2 を押してください。もう一度考

IE :

え直す場合は(0.2)2 を押してください。もう一度メッセージを聞く場合は(0.2)3 を押し

IE :

て下さい。

ピ

IE :

手配者(0.2)さんからメールが届いています。メッセージは以下のとおりです。(0.2)ボラ

IE :

ンティアのご依頼(0.2)依頼内容日の不自由な方へ(0.2)Fax で安否確認およびお話相手

IE :

(0.2)以上です。(0.2)なお(0.2)こっお問い合わせについては電話(0.2)7 4 3 1 5 6 伊勢

IE :

町役場の森久美子まで(0.2)よろしくお願いたします。このご依頼についてお受けする

IE :

場合は(0.2)1 を押してくださいご辞退する場合は(0.2)2 を押してください。もう一度考

IE :

え直す場合は(0.2)2 を押してください。もう一度メッセージを聞く場合は(0.2)3 を押し

IE :

IE :

て下さい。 本当にお受けする場合は(0.2) 1 をもう一度考え直す場合は(0.2) 2 を押し  
ピ

IE :

して下さい。 お受けされた事を確認しました。

ピ

ガチャ ピー ガタ ガタ

IE :

あの : : いまですね : : (0.2)ボランティアの依頼のですね : =

M :

=はい

ピッピッピッピ

IE :

あのファあの : ガイダンスが入りましたですけれども = .hhh ちょっとね : : あ

M :

=はい

IE :

の : : : (0.6)ききとり : : づらい : : あの : : 理解できない所があるですけども : .hhh

M :

IE : =

=あい

M : =ちょっとお待ちいただけますか? =

(内線音)

IE :

=はい//あのね : : (0.6)あの : : Fa(0.4)x で : //安否確認?(0.4)話し相手ち

M :

もしもし= //あっ

//あっ

IE :

ゆ : んは分かるんですけども : .hhh よく : あの : : こう内容が理解できないですけ

M :



IE : ども(0.2)いちよ : : ですね : : あっお受けしますということでね = あっいちしゃ 1  
M : = うん

IE : を押したんですけれども : : .hhh ちょっと分かり : : づらかったから電話したんですけ  
M :

IE : れども : : = // どういうことですか?

M : = え//え

(こすれる音)ガ——

IE : = はい = はい

M : えっ? あたしのね : 意図とはね : : = ちょっと 違う(大)hhh 所でね : =

IE : = はい

M : まちたかったんやけどね : : = あっだし(0.4)同じ手配がね 2つ っっちゃってす

IE : = はい = はい = はい

M : みません = あのね : : = 内容はね = (1) え : : とね : : (1) 耳の

IE : // ええ = あ

M : ね : 不自由な方//にね あとね : Fax と (1) て : : あの : 安否確認とかね : : =

IE : あ : : = 不自由な方ね? = え Fax でね? =

M : 話し相手して下さいいう : : = = はい = はい

IE : あ : : そうすつとですね : : .hhh 私の方は Fax が : : あの : : ありませんからね。(0.4)

M :

IE : ほれは : あの : : いちようあの : : 先ほどおうけしますというたんですけども.hhh

M :

IE : これは : : 私の方は : : ご辞退いたしますからよろしくお願ひします = //

M : = はい分かりま//

IE : あっおねがいします↑ よろしくお願ひします。

M : した。

ガチャン しばらくガチャガチャする音

IE :

(間)

IE : = もう一度

M1 : すみません 打ち合わせ : : : (0.4)上はこれでくう(0.6)終わりになつてたん =

IE : あるはず//やけどね : : //ええ 電話してみようか?  
M1 : //もう一度だではず-です//か? いえ : あの : : (?)  
ガー(こする音)

---

IE : もう1つね : : 分かりやすいのがね= 今のちょっと分かりに//くいやつとね=  
M1 : =ええ //そうですね =そ

---

IE : //分かりやすいんとね(0.4) =2本入るはずなんですよ : //電話して  
M1 : うです//ね hhh 2本= あっち//も

---

IE : みよか? ややこしいな  
M1 : hhh そうしますか じゃあ //すみません  
//ガチャン ピッピッピ

---

IE : あっすいませ : : ん なかしあ中井です : : 森さんいますか? あっほしたらね : :  
M1 :

---

IE : 終わってからで結構ですけどね .hhh あのね : : あの : : : こちらにあの : ボランテ  
M1 :

---

IE : イアの : : あの : : 依頼のガイダンスね(0.4) あの : : (0.2) .hhh 1つね : Fax : : :

---

IE : 依頼ちゅうんがあつたんですけれども : : .hhh もう1(0.2)もう一見ね : : (0.2)あ

---

IE : の : : よやいや予定しとんですよ : : = .hhh そのもう一見の方がね : : こない  
=はい

---

IE : からね(0.2)ちょっとあの : : (0.2)うう森さん終わったから : : : ちよつと : : : もう

---

IE : 一回(0.2)お願いするといふ(0.2)お願いしますていっていってもらえますか? え?

---

IE : (2) え : : 7 3 1 2 1 9です。 はい。 お願いします。  
ガチャン

---

IE : もういっつもいっ今日ね : 今わっ分かりやすい人をね= //分かりにくいん  
M1 : =そうです//ね

---

IE : とね 今の分かりにくかったでしょ? //なんだかね : :  
M1 : え//え 内容は分からないし

---

IE : =ええ なんてか分かりにくいもう少しね : : こ  
M1 : 声は : : 声はもともとわかりにくいし=

---

IE: うあの: (1) こう簡単なね: = 分かりやすい: : こう: : 言葉のね=

M1: =はい =はい

---

IE: 案内依頼の方はね もう// (?)

M1: お願いします。

//プルルル

---

IE: もしもし: : あいはい(0.2)あのね: : : 先ほど Fax の: : 依頼ちゅうんがありまし

M:

---

IE: たね: : あれ: ちょっと分かりにくいもう一見あの: : この前: : 昨日からいつて

M:

---

IE: (0.2).hhh もう1つあの: : わかりやすい方の: : あの: : ガイダンスを流すという

M:

---

IE: いうにいったけどね? ええ ええ ええ ええ それがねこなかったん

M:

---

IE: ですよ: (4) ほれ: : ええ それ: : 受けてないですね: : そっあの: : ひっ一つ

M:

---

IE: ね: : その Fax のね(0.4)あれだけしかう受けてないんですよ えっ あれ: :

M:

---

IE: ね: : あれあの: : .hhh あの: ほの: : あの依頼のね(0.4)あの: : ガイダンスを

M:

---

IE: ね: : ちょっと声を聞きたいんですけども: : (2) あの: : 分かりやすい方 (2)

M:

---

IE: ええ (3) ええちょっと

M:

M1: はいっじゃ分かりました(1) あっお電話変わりました。

---

IE:

M:

M1: 木下です: : はい あの: : はい あの: : その: : そっちの

---

IE:

M: =は//い

M1: 作業は続けていただいてこっち(0.2)= //もしすぐ: : できるんでしたら: : .hhh 1

---

IE:

M:

M1: 回: : やっていただいてそれで: : (1 はい 終了で: : ご迷惑おかけしますじゃ

---

IE :

M :

M1 : おまち : : して : : (0.2)います。(0.4)機械の音の方はいい。(2) じゃあかかってきま

---

---

IE : =はい

M :

M1 : す= はい

ガチャン

---

---

IE : 最初はこ : : シャープの : : : 入らなかったから : : .hhh ちょっと あっ切れてし

---

---

IE : まったんですね=

M1 : =そうみたい hhh ですね。でも(0.2)あの(0.2)入れてくれるって話な

---

---

IE : //もう 1 回入れてもらわなったら .hhh ちょっと : : わっわっちょっと分かりにく

M1 : ん//で

---

---

IE : いもんね=

M1 : =はい

プルルル プルルル ピ (電話内の音)伊勢町ちょうこうセンター

---

---

IE :

から(0.2)ボランティアの : : お願いします。ユーザーコードとシャープを入力して下さい。

---

---

IE :

ピッピッピ 入力されたパスワードが間違っています。もう 1 度やり直しますので

---

---

IE :

(0.2)シャープを入力して下さい。 ピッ//ピッピ

//キーンコーンカーンコーンキーンコーンカ

---

---

IE :

トーンパスワードとシャープを入力して下さい。

ンコーン

---

---

IE :

手配者(0.2)さんからメールが届いています。メッセージは以下のとおりです。(0.2)ボラ

---

---

IE :

ンティアのご依頼(0.2)日時(0.2)10 月 25 日 13 時から(0.2)13 時 30 分まで伊勢町しほ

---

---

IE :

うはら(0.2)I.M1 さんのお話し相手(0.2)以上です。なお(0.2)お問い合わせについては電話

---

IE :

(0.2)7 3 4 1 5 6 伊勢町役場の森久美子まで(0.2)よろしく願いいたします。(0.2)

---

IE :

このご依頼についてお受けする場合は1を押して下さい。ご辞退する場合は2を押し

---

IE :

下さい。もう1度メッセージを聞く場合には(0.2)3を押して下さい。

ピッ

---

IE :

手配者(0.2)さんからメールが届いています。メッセージは以下のとおりです。(0.2)ボラ

---

IE :

ンティアのご依頼(0.2)日時(0.2)10月25日 13時から(0.2)13時30分まで伊勢町しほ

---

IE :

うはら(0.2)I.M1 さんのお話し相手(0.2)以上です。なお(0.2)お問い合わせについては電話

IE :

(0.2)7 3 4 1 5 6 伊勢町役場の森久美子まで(0.2)よろしく願いいたします。(0.2)

---

IE :

このご依頼についてお受けする場合は1を押して下さい。ご辞退する場合は2を押し

---

IE :

下さい。もう1度メッセージを聞く場合には(0.2)3を押して下さい。

ピッ

---

IE :

本当にお受けする場合は(0.2)1をもう1度考え直す場合は(0.2)2を押して下さい。

ピ

---

IE :

お受けされた事を確認しました。

ガチャン

---

IE :

森さんお願いします中井です：： (?)

ピッピッピ

ドクン ドクン

---

IE : はいとよく分かりましたけどね(0.2)え : : 声もよく分かりましたけども : : もう 1 度

---

IE : 確認します : : 10 月の 25 日 : : (1) 13 時から 13 時 30 分まで : : しおはらの : :

---

IE : I : : M1 のさん : : (0.4) 宅への話し相手の依頼やったんけのけどもよろしいですか?

---

IE : あいつ これ(0.4)おうけしましたから : : よろしくお願いまあ : : はいっ(0.2)

---

IE : お願いします : :

ガチャン

---

IE : いまのよ : : 分かったでしょ? = = こんなもんです

M1 : = よく分かりました =

---

IE : //はい = はい これぐらい (1) //ほな(0.4)ほ//なって

M1 : これなら : : 仕事に//なりますね = //はい //さっきのは : :

---

IE : = さっきのは Fax : : とか何とかいよあの : あのね : (0.4) ちょっと分かりに

M1 : つもり =

---

IE : くいやつをね : : //ね = わざとに : やってくれていってあったんです//よ。

M1 : //わざと? = //はい

---

IE : あれはわからなかった : 今のは(0.2)

M1 : (2) hhh 本当に hhh 分かんなかったです けども hhh

H : hhh

---

IE : こっこのうような状態です//から

M1 : //はい あの : : しかも I さん : 僕達 : : hhh こないだあ

---

IE : //あ : : そうですか

M1 : ってるんで : : //hhh あの : : よく分かりましたけども.hhh この後

---

IE : = え//え //スケ

M1 : ですね : : スケジュール(0.2)登録する所まで : : = //お願いして(0.2)いいでしょう//か?

---

IE : ジュールですね? =

M1 : か? = はい あの : : 順は前後 : (0.2)もとは本当はスケジュ  
ゴトン



IE: の: ほの: : あのね(0.2)何がね(0.1)こ: : あの: : (1) このパソコンやしか持ってな  
M1:

---

IE: いんですよ= (0.2)あの: あれがね (5) //ん(0.1)え:

M1: =はい まっこっちは繰り返//す (0.2)

---

IE: え: このどうゆうにどたんためがね (3) ちょっと待ってください//ね

M1: わけで: //うん ありが

---

IE: =あ: いや: そこっとこれは福祉支援といえげんおんげん(0.4) こうゆう:(?)

M1: とう=

---

IE:

M1:

ブチッ(カセットが切れる音)

---

IE: ダイヤルの場合やは新しい: : ばってん

M1:

---



### 第3章 インタビュー記録

(2002.9.23 14:00:56~14:11:15)

(注:トランスクリプト記号については第I部のトランスクリプト一覧を参考にしてください。)

- 01 K: はい、それでは今からインタビューのほうをさせていただきます= えっと K  
02 Z: =はい
- 
- 03 K: と申します。よろしく申し上げます= h h h h h h h じゃ  
04 Z: =こちらこそお手柔らかに
- 
- 05 K: あの: もしあの: 聞かれて言われたくないこと、あ: 言いたくないこととかが=  
06 Z: =
- 
- 07 K: ありましたら= ありましたら全然答えなくても結構なんで= そ  
08 Z: はい =はい =はいはい
- 
- 09 K: の時ははいお願いします。え: : っとそうですね: へへ、あんま堅いもんじゃな  
10 Z:
- 
- 11 K: いんでh h気軽にお願いします。えっとじゃあ: んとあの今日は体調とかはいか  
12 Z:
- 
- 13 K: がです//か? = 普通、あh h元気で。あ、はいよかったです  
14 Z: //ええ、もう普通です  
15 M: 食欲も
- 
- 16 K: あ、  
17 Z: =はい= =もういつもの通り= =はい  
18 M: あったけ? = =朝からようけたべた? = =ほんま=
- 
- 19 K: そうですか、あ: よかったですそれではあの: : 日頃の日常生活についてちよっ  
20 Z:
- 
- 21 K: とお伺いしたいんですけど(.) えっ、日頃は何をされて =  
22 Z: はいはい  
23 M: =もうこの頃い
- 
- 24 K:  
25 Z: うたらもう何にもありません(.)ただボーっとしてこんなとこに座ってこんな日記
- 
- 26 K: ふ: : ん  
27 Z: 書いたり、いろいろしているだけです はい =はい  
28 M: お経かくんがあるよな=
- 
- 29 K: 写経、え、あっ=  
30 Z: 写経//してます。 =はい  
31 M: //写経しよんな =あ、えとお経を写すんな=
- 
- 32 K: それはいつごろからやられてるんですか? = は: :  
33 Z: =そう、も一4・5年も前から
- 
- 34 K: えっ、きっかけは? えっ、誰かか  
35 Z: きっかけいうたってしょうかな: : 思うだけ

36 K: らこ: : 言われたからではなく = は、そうですか: ん: : えっ  
37 Z: = いえいえ自発的に

---

38 K: 毎日やられてるんですか? =

39 Z: = え: ほとんど毎日やけどこの2、3日どうかごじ

---

40 K: はい は: そうですか。えっ外に出られたりとかは

41 Z: やしてやすんでますけど はい

---

42 K: =

43 Z: = もう外に出るゆ: たってね: 農作業ゆ: ても畑のほうにちょっと出るとかいう

---

44 K: あの: 近所の方と接する機会とかってございます? 例えばMさんとか

45 Z: くらい え、

---

46 K: はい // はい

47 Z: もう近所言うたらそこら石田さんがおいでるだけ(1.5)石田さん//のおばあさん

---

48 K: は: あんまりそんなにいろんな人とか: : 新しい方とか

49 Z: が来てくれるだけ はい

---

50 K: = あ、は: い(1)えっと日常生活でこう不便

51 Z: = そんなんもうそんな交流ございません

---

52 K: なこととかはありますか? はい(.)

53 Z: いやあそ: 現在のところ健康ですからね 支障

---

54 K: は: そうですか え、もし体調が悪くなられたりされたと

55 Z: はありませんけどね はい

---

56 K: きはどうされます? = あ: そうですか: :

57 Z: さあ今までに体調あんまり崩したことはない = h h h

---

58 K:

59 Z: = うん病院はもうあのここいら入ってからは

60 M: 病院もあんまりかかっとらんもんな =

---

61 K: ここに入ってからというのは // はい

62 Z: こにかかったことはない あの: // 私終戦後ここに

---

63 K: あ: そうですかはい はい

64 Z: 入ってきました はい朝鮮からここに 朝鮮に行っておりま

---

65 K: はい あそうで

66 Z: してね そして引き上げてここへ入って終戦後ここにはいてきました

---

67 K: すか。あ、じゃあもう何年、50何年かはずっと健康で はあ:

68 Z: ええ 先生に一回も

---

69 K: あ、そうですか: もしじゃあ体調悪く、まあ多分ないとは思

70 Z: う行ったことない はい

---

71 K: なんですけど 万が一もしこう悪くなったときとかはどうするおつもりです

72 Z: はいはい

---

73 K: かね: h h h あ、そう

74 Z: やっぱもう電話かけるしかしょうがないもんな、ええ あの: :

---



115 K: ティアのイメージと違ってどういう感じですかね: :  
116 Z: どないゆったらいいでし

---

117 K: :  
118 Z: ようか: (1) まあ: 皆さんご親切にして頂けるから便利かな: と思うぐらいです

---

119 K: =はい(.)ボランティアをしてもらうことに関しては別に全然なんかきが、気負  
120 Z: ね=

---

121 K: いしないっていうかやっぱ  
122 Z: そうですね: : まあ現在のところ自分(?) 必要でな

---

123 K: :  
124 Z: いといたら失礼かも分かりませんが(.) まあなんかあったときに来ていただけ

---

125 K: (ん:) なんかこう(2)フフフン: そうですねあつ  
126 Z: るからまあ心丈夫ですね、はい

---

127 K: さき程あの: 息子さんの話が出ましたけども Zさんにとっての 家族  
128 Z: はいはい はい

---

129 K: の存在っていうのはどんな  
130 Z: そうですね: 普段はみんなよそに行っていますからね:

---

131 K: はい はい  
132 Z: たまにあの: 近くにいる息子がきて仲良くやってくれますから そう不自

---

133 K: ふうん(.)え、もう息子さんたちと住みたいとかいうのは  
134 Z: 由はしてないですけどね

---

135 K: そういう希望は?  
136 Z: いやあもうこうしてもう別居していますとね: 気兼ねなくて

---

137 K: h h h h そうですかーh h h  
138 Z: いい 気楽でよろしいわ まあ病気でもすれば  
139 M: h h h h h h h

---

140 K: はい  
141 Z: ね: 分らないですけど(.)現在のところ健康体ですからね息子と一緒に居らなく

---

142 K: そうですね: : 寂しいというのはあんま感じないです  
143 Z: てもそのほうが気安いですよ

---

144 K: か? 寂しいっていうの= あ: そうですね:  
145 Z: はい? =あ: 私寂しくない はいじえんじえん寂

---

146 K: は: h h h h h あ:  
147 Z: しくない みな寂しい寂しい、な: んでそんな寂しいんだろう思いますよ

---

148 K: やっぱ一人だとねえ、なんかこう孤独になったり  
149 Z: はい ん: ほんなあ: : 馬鹿(.)

---

150 K: いえいえそんなことないですよh h h は:  
151 Z: 馬鹿でしょうかね? h h h そんな感情ないんです、はい  
152 M: h h h h

---

153 K: そうですかー(1)うらやましいです、なんかh h h ふーん  
154 Z: 寂しいこと絶対無い はい

---

155 K:  
156 Z: =してみたいゆーたって  
157 M: なんかしてみたいこととかってあります?今してみたい=  
158 K:  
159 Z: こんな年老いて何するでもなし希望もないですし(2)もうこのままでずっといった

---

160 K: 健康ってこう結構おっきいで  
161 Z: らもう健康でずっといったらh h hよろしいけどね

---

162 K: すよね すごくありがたいことですよ  
163 Z: うんうん、そうですよ まあありがたいも

---

164 K: あ、あんまりお金使  
165 Z: う、健康がほんまにありがたいですね(.)お金は要らんしね(.)

---

166 K: う機会ってあります? それ以外には? =そうですか  
167 Z: 今は食事だけのこと ない= もう

---

168 K: ふ : : ん (7.0)  
169 Z: 洋服買おうという気、気もないし  
170 M: Zさんご飯は自分で作りよん

---

171 K:  
172 Z: =はい =作りよん //買い物はこう行ってこう  
173 M: け? = 全部作りよん= 買い物は買い//に

---

174 K: えっコンビニとかはh h  
175 Z: 近所にありますから あ: はい =はい  
176 M: あ、川本さんそこ 近いな=

---

177 K: 行ったりなんかh h  
178 Z: めったに行かない、はいもうあの: たいそなから  
179 M: 気安い所

---

180 K: あ: :  
181 Z: //たい、たいぎだからね  
182 M: がいい//ん いつも行きよるところのほうが気安い

---

183 K:  
184 Z: ほうよ(1)ほんでめったにほない買わなくてもええからね: あの毎日一食はあ  
185 M: しな

---

186 K: あっえっど、どちら  
187 Z: のほれ給食を持ってきてくれる  
188 M: あほうやなうん あの: ほう

---

189 K:  
190 Z:  
191 M: いうやつが社協のほうで給食宅配サービスみたいなのがね(.)前もって注文し

---

192 K: ふ : ん  
193 Z: =はい =まい、毎日一食  
194 M: とくんな= この日がいるゆ: : て(.) なんか置いといたら=

---



## A. 6月5日 後山さんインタビューでの失敗とその分析

1 班

黒田・漆原

### 1. 失敗の分析

2002年6月5日、伊勢町社会福祉協議会職員である後山さん（仮名）を徳島大学にお招きし、大学開放実践センター会議室にて、15時からボランティア活動の是非についてインタビューを行った。ビデオカメラを4台（Hi8、DVそれぞれ2台ずつ）設置し（Hi8のうち1台は作動せず）、テープレコーダーによる録音を行った。インタビューアーは檜田<sup>1</sup>で、他の参加者は9名の学生（1名欠席）である（図1参照）。

このインタビューにおいて、2点の失敗があげられる。1つ目は、Hi8 1台が作動しなかったこと、2つ目は、後山さんとのインタビューにおいて、ボランティアの事実や実情をうまく聞き出せなかったことである。それでは、これらの失敗の直接的原因について、考察していく。

まず、1つ目のカメラ4台中1台（Hi8）が作動しなかったことについてであるが、後ほど調べた結果、その原因は、テープの誤消去防止タブが防止側に移動していたことだった。そして、インタビュー時にはそれに気づけなかった。その背景的原因として次の3点が考えられる。①新品のテープを使用していなかったこと、②その日の昼にリハーサルができていなかったこと、③その場でビデオカメラの液晶画面のトラブル表示マークから問題を把握する事ができなかったこと、である。

これらの原因をそれぞれ分析してみる。

- ① 新品のテープを使用していなかったことについては、ソニーのビデオカメラ取扱説明書<sup>2</sup>に、大切な撮影の際は新品のテープを使用するならば、まず試し撮りをするように注記されている。そのため、新品のテープを使用しなかったことは、間違っていない。
- ② その日の昼にリハーサルができていなかったことについて、その日は学生それぞれが授業の合間をぬってインタビュー撮影の準備をしていたので、リハーサルの時間が十分取れなかった。それに加え、この日の技術的課題は、別のところにあると思われていた。すなわち、それは（a）据え置きデッキでの録画及びビデオの音声をMD音声に置き換えたクワッドプロセッサ<sup>3</sup>の利用である。それに比べれば、Hi8 カメ

---

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> 『TRV101』（p.12）に「テープの最初から撮影するときは15秒ほど撮影してから本番の撮影をすることをおすすめします。テープの一番初めから撮影すると、他の再生機では初めの部分が欠けることがあります。」と書かれている。

<sup>3</sup> クワッドプロセッサとは、4画面分の入力情報を合成し1つの画面にして出力する装置である。音声はここを経由しない。コンビニエンスストア等の防犯カメラによく用いられている。

ラ単独での撮影はすでに何週間も前から繰り返し練習済みのことであり、問題がおきるとは想定されていなかった。当初計画では、(a)の新課題の達成が困難な時は、その部分を取りやめ普通の単体、Hi8 二台での撮影のみを実施するつもりだったが、実際には単体での撮影すら1台しかうまくいかなかった。

- ③ その場で液晶画面のマークから問題を把握する事ができなかったことについて、マニュアルをその場で参照して解決できなかったこととマニュアルが頭に入っている「専門家」を養成できていなかったことである。この2つの問題点は分割して考えることも可能だが、ここでは関連しているものとして考えていく。なぜなら、マニュアルは初めてその機材等を利用するときには大変参考になり有効であるが、いざトラブルが起こったときにマニュアルを参照しても適切な解決策が記述されていない場合があるからである。仮にトラブル解決の記述があったとしても、マニュアルを精読していない限り今起きている事態がマニュアルに解決策の書かれている事態と同一の事態であると速やかに同定することは困難である。また、Hi8での撮影はそれまでに何回も繰り返し行っていたため、撮影のトラブルが起こるとは予想しがたかった。このようなトラブルに対処するためには、やはりマニュアルを精読することは必須であり、その機材の操作に習熟している必要がある。しかし、この実習には10人の学生が参加しており、一人一人がマニュアルを精読し、機材の操作に習熟するよりは、役割を分担する方が効率的である。そのためには、実習の全体を統括しているリーダーが必要であるが、今回の場合では、学生それぞれが「指示待ち体質」になっており、自ら進んでマニュアルを精読し頭に入れようとはしていなかった。以上のように考察すると、ここが今後の課題だろう。つまり、当面すべきことがぎりぎりできるだけでは突発事態には対処できないということである。この問題が6月の段階で解消できないのは仕方がないが、伊勢町に調査に行った9月25日の失敗<sup>4</sup>でも解消できていなかったのは、痛かった。

次に、2つ目の後山さんとのインタビューにおいてボランティアの事実や実情をうまく聞き出せなかったことについてである。榎田は事前に後山さんとボランティアの実情について話をしていた。後山さんは伊勢町での会議でボランティアの問題点について語っていた。そこでの後山さんの見解は、実験的または軽率なボランティアは、他人に迷惑を掛けたくないと自立して生活を送っている高齢者の依存心を無責任に煽り高めてしまうという危険性があるということだった。後山さんの見解を榎田はインタビュー前に知っていたため、このインタビューでは、「後山さんの見解（ボランティアには依存心を高める危険性がある）」を榎田が押し付けたかたちになってしまい、せっかく後山さんが来てくださっている

---

<sup>4</sup> 伊勢町社会福祉協議会の撮影時に、当初マイクロフォンミキサーを使用して2台の電話の音声を録音しようと予定していた。しかし、失敗し、結局1台の電話にMDを直結させ、録音する事となった。



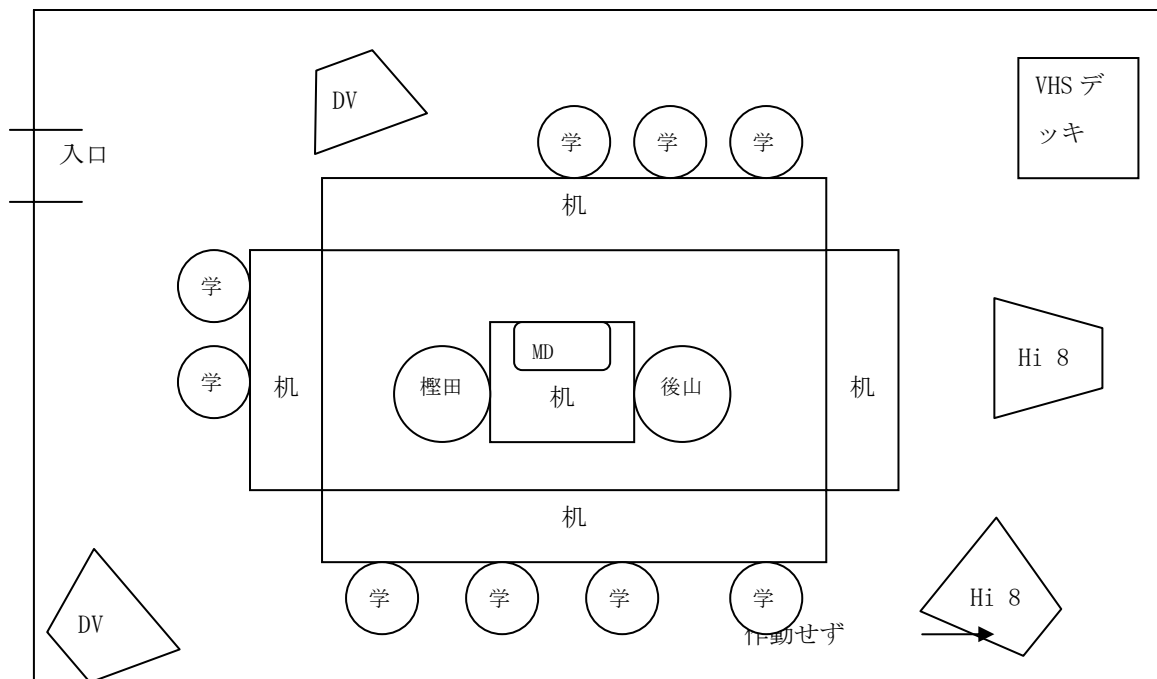
のに、そのインタビューの中で初めていろいろなことが明らかになっていくというライブ感を作り出せなかった」（榎田の反省）という結果となってしまった。

本当に介護が必要な高齢者は介護のプロに頼むか、施設に入所している。よって、それらの人はボランティアに依頼する必要がない。しかし、高齢ではあるが、自立して日常生活を送っている人は、人に迷惑をかけないように生活したいと望んでいる。そのような高齢者をボランティアが度々訪ねることで、依存心を高めることになってしまい、実験的なボランティアをすることの罪深さやボランティアの微妙さが浮き彫りになってしまう。だからと言って、特に一人暮らしをしている高齢者を放っておいてよいのかというと、そうではない。このインタビューではボランティアには依存心を高める危険性があるという見解をもっと論じるべきだったが、表面的な解釈に終了したため、そのジレンマが明らかになっていくライブ感が作り出せなかった。インタビューの中で、後山さんは、ボランティアを特別視し、高齢者に対する押し付けや負担とするのではなく、日常生活において近所の住民たちが自然にコミュニケーションとして高齢者と接することができるようなまちにしたいと語ってくれた。もし、ボランティアには依存心を高める危険性があるという見解をもっと論じることができたならば、後山さんの願いである高齢者に優しいまちづくりがもっとリアルに描かれていただろうし、インタビューアーである榎田をはじめ、学生たちが知らないボランティアの真実や現状をもっと聞き出すことができたのではないだろうか。

では、この失敗の背景的原因として、①後山さんをインタビューアーや学生9名で取り囲んでしまい、公式の見解を要求するような環境を作ってしまったこと、②機器のトラブルをインタビューアーが引きずったままインタビューを開始してしまったため、落ち着いて話を引き出すことができなかったこと、という2点があげられる。この2点について、インタビューを始める前に予定以上に機械の設置に手間取り、その間後山さんを待たすこととなってしまい、榎田・学生両者に焦りが生まれた。その焦りをインタビュー中も引きずることとなった。

## 2. まとめ

以上から、後山さんに本音を話してほしいという期待を抱いていたが、多くの学生と多数の機材で囲むことにより、その期待に反して緊張環境を作り出してしまった。このため、後山さんに本音を話せる環境ではなく、公式の事しか話してもらえない環境となってしまった。そして、ボランティアの危険性や真実、現状についてあまり論じないまま、インタビューは終了した。しかし、ここでは、見解を押し付けたことが真の問題だったのではない。その見解にたどり着くまでにインタビューアー（榎田）とインタビューイー（後山さん）が論じるべきことがもっとたくさんあったはずだ。それが実現することなく公式の見解を述べてもらうにすぎないインタビューに終わってしまったのは心残りである。



【図1：後山さんインタビューの様子】

※学・・・学生を表す

## B. 撮影機器の準備と配線の苦勞

2 班

小野

### 1. さまざまな苦勞

#### 1-1. 機器を相手にした苦勞

今回の合宿では撮影や録音といった作業は常であった。論文を読みそれについての意見を皆で交えるという授業形式を普段取っている私たちにとって、その撮影や録音に使用した機器の中には初めて見るものも少なくはなく、扱うこと、また準備することにもたいへんな苦勞を要した。とりわけ、合宿2日目に社会福祉協議会で行った一日がかりの撮影では、使用した機器の種類も多様で撮影範囲も広域であったため、その苦勞は2泊3日の合宿の中で最も大きかったと言えよう。そこで、私たちが社会福祉協議会で体験した機器を相手にした苦勞の一部を紹介したいと思う。

#### 1-2. コードの接続・延長

この合宿で使用するための機器類の買い物は合宿前日というギリギリまで行った。また、調査場所である社会福祉協議会の正確な広さについて前もって調べていなかった。その結果、当然のことながら撮影の準備をしているときにいくつかの問題とぶつかった。

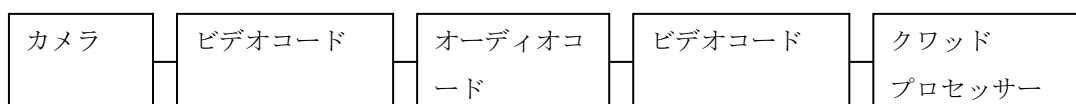
まず、ビデオカメラとクワッドプロセッサ<sup>5</sup>を繋ぐために3色(赤・白・黄)のプラグがついたビデオコードを使おうとしたところ、準備したものでは長さが足りなかった。しかし、私たちはこの問題を解決することができた。その解決方法はビデオコードはビデオカメラの出力、クワッドプロセッサの入力にのみ接続し、その間の足りない長さはオーディオコード(赤・白)で代用した<sup>6</sup>。この接続では画像を伝えることができないように思えたが、クワッドプロセッサにより4分割されたテレビの画面の一つに、その問題のカメラが捉えた画像を映し出すことができた。

また、凸プラグと凸プラグを接続させるために中継アダプター(両側が凹の接続用部品)を使用した。コードとアダプターの機種が違うために接続が緩くなってしまった。そのため抜けやすく、映像が途切れやすくなってしまっていた。しかし、このことには準備段階で気づくことができ、セロテープを使い固定することで簡単に対処することができた。

---

<sup>5</sup> クワッドプロセッサとは、4画面分の入力情報を合成し1つの画面にして出力する装置である。音声はここを経由しない。コンビニエンスストア等の防犯カメラによく用いられている。

<sup>6</sup> クワッドプロセッサは音声を経由しないため、クワッドプロセッサへの配線は映像ケーブル(黄)のみでよい。ゆえに、オーディオコードのプラグ(赤・白)のどちらか一方を映像プラグとして代用することで、映像をクワッドプロセッサまでととけることができた。もう一方のプラグはどことも接続せず余らせた。

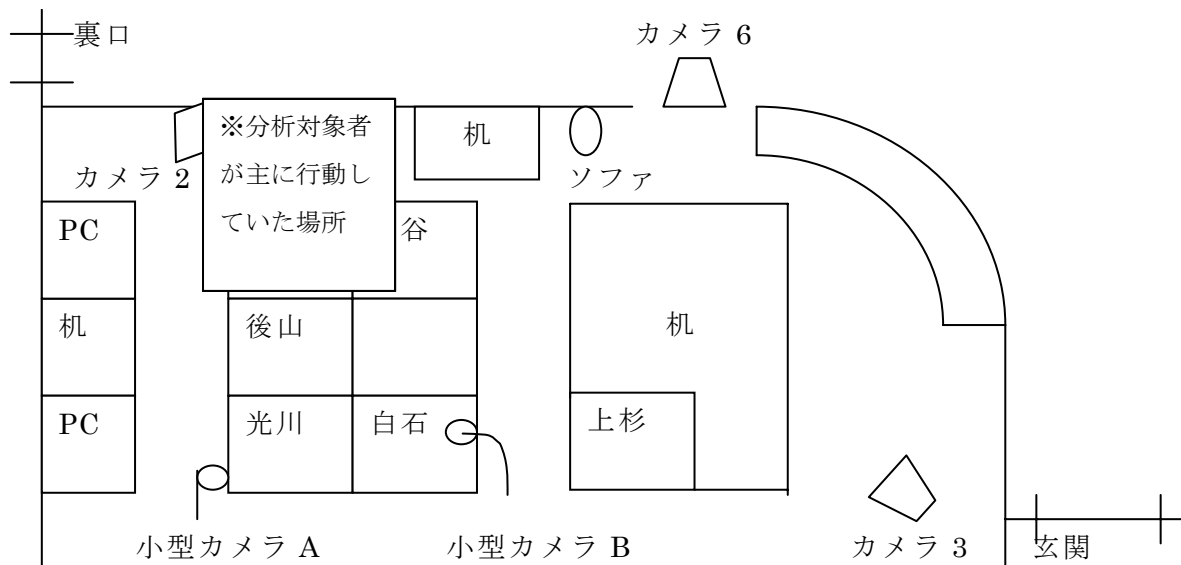


【図1：オーディオコードの利用方法】

### 1-3. 集音マイクを使つての録音

第Ⅱ部の第一章、第二章で取り上げた場面は、いずれも合宿2日目に社会福祉協議会での撮影で得られたデータである。この両シーンはカメラ2<sup>7</sup>のそばでの出来事であった。そのため、撮影時にそのカメラ2で対象を捉えようとカメラを左方向へ旋回させたのだが、接続コードが短く接続部が離れてしまった。よつてその二つの場面のデータ分析はいずれもカメラ3から得られた映像と音声で行われた。図2を見てもらえば分かるように、カメラ3と分析の対象となった人たちの距離は離れている。ゆえに、この2つの場面の分析は有効な情報を見つけにくく特に難しいものであった。とりわけ、音声のトランスクリプト化には困難を極めた。カメラ3には特別に外付け高指向性集音マイク（いわゆるガンマイク）を付けていたため対象となる音声を拾うことは十分に可能であった。しかし、マイクは他の多くの音声も拾ってしまったのだ。その結果、他の音と混ざつてしまい、分析対象の音声を正確に聞き取ることが難しくなつていたのだ。この場合はマイクを付けていなければ対象の音声を聞き取ることができなかつた恐れもあるので一概に失敗だつたとは言えないが、使用した機器が高性能ゆえに新たな困難が生じることもあるという例であろう。

<sup>7</sup> 研究室所蔵のビデオカメラは、HI8カメラが3台（カメラ1～3）、DVカメラが3台（カメラ4～6）の計6台である。各カメラには番号シールが貼つてあり、図2のカメラ名はこの番号に基づいて定められている。



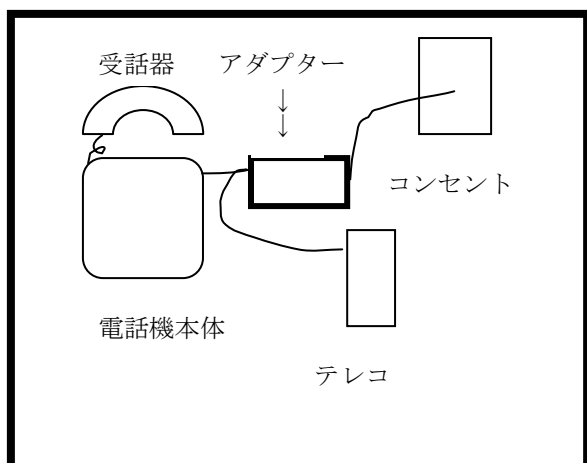
【図 2：社会福祉協議会の見取り図】

#### 1-4. ラインコード用・ハンドセット用

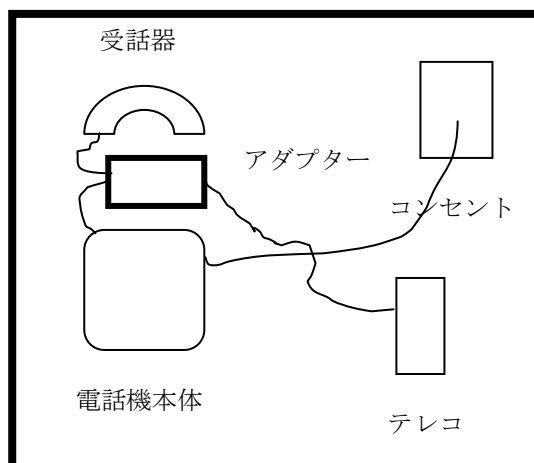
私たちは社会福祉協議会での撮影で、電話での会話の録音も試みた。そのためにテレホンレコーディングアダプターという特殊な機器を使用した。このテレホンレコーディングアダプターにはラインコード用とハンドセット用の2種類があった。ラインコード用の方はモジュラーコンセントと電話機本体の間にこの機器を接続し使用するものだ。ハンドセット用の方は電話機本体と受話器の間に接続し使用するものである。この2つともが合宿前に学生の自宅で行われたテストでは問題なく使用できた。しかしながら、本番当日、社会福祉協議会でこの2つをそれぞれ接続したところ、ハンドセット用は問題なく使用できたのに対して、ラインコード用の方はうまく機能しなかったのである。テープレコーダーの方へ音声がかちんと流れてこなかったのである。原因ははっきりと分かっているわけではないが、ラインコード用とハンドセット用の接続場所の違いから、社会福祉協議会の内線の仕組み<sup>8</sup>と関係があるのではないかとと思われる。対処の方法も見つけられなかったため、ラインコード用を接続した電話機の会話の録音は断念した。さらに悪いことに、うまく機能していたハンドセット用の方の電話機はほとんど利用されなかったのである<sup>9</sup>。

<sup>8</sup> 社会福祉協議会内の各電話は内線通話や転送が自由にできるビジネスホン機能を持っていた。

<sup>9</sup> もちろん、よく使う電話機としてスタッフに推選された2台をハンドセット用テレホンレコーディングアダプター設置機に選んだのだが、実際にはあまり使われなかった（おそらく使用が避けられていた）。



【図3：ラインコード用の接続】



【図4：ハンドセット用の接続】

#### 1-5. 苦労から得た教訓

今述べてきたこと以外にも2泊3日の合宿を通してみれば、他にも機器を相手に苦労したことは多々あった。その中で、ラインコード用のテレホンレコーディングアダプターのように、問題に直面した時に対処することができず断念してしまったこともいくつかあった。しかし、オーディオコードをビデオコードの代用として用いることで目標を達成できたように、問題に直面した時に、その問題を見極め、その場でどうにか対処し何とかなっただこともあった。問題にぶつかっても、焦らずその場で思考を凝らせば解決できることもあるということをもっと身をもって学んだ。そして、私たちの力で撮影し得られたデータから良い分析対象を見つけ出すことができたので、私たちは持ち帰ったデータに満足しているし、自信もある。欲を言うならば、今回使用した機器を事前に何度も使っておき、その性能についてもっと詳しく調べれば・・・というのはあるが、それは次回に活かすべき反省として受け止めたいと思う。

## 調査合宿における失敗と苦勞（1）—その分析と対策の検討—

2 班  
師橋

### 0. プロローグ—調査前史—

調査合宿を一つの大きな目標として、その前に様々な基本的な知識や、インタビューなどの練習といったもの身につける事が求められた。そのために以下のような日程となったのである。これらは、実践的なものを主に挙げただけで、勿論このほかにも様々な会話分析、エスノメソドロジーの基本的な文献を読み進めていった。

- |       |  |
|-------|--|
| 5月11日 | 通い合宿（1日を通して文献を読んで発表、議論を行う）   |
| 5月22日 | 阿部智恵子氏を招いて檜田教官 <sup>10</sup> —阿部で模擬インタビュー<br>（テーマ：これまででもっとも困難だったアルバイト）   |
| 5月29日 | インタビューの練習（班単位でテーマを決めて行う）   |
| 6月5日  | 前半：太田能氏を招いての講演<br>（伊勢町福祉情報システム <sup>11</sup> についての概要を中心としたもの）<br>後半：インタビュー実施 <sup>12</sup><br>（伊勢町の社会福祉協議会に勤める後山さんを大学内の開放実践センターに招いて） |
| 7月24日 | 伊勢町へ事前調査（朝8時半に集合その後現地へ）  |
| 8月8日  | 教官+1班 伊勢町へ再度調査に向かう   |
| 9月中旬  | 調査合宿に向けて班単位で教官との個別ミーティング   |
| 9月20日 | 全体ミーティング<br>（事前に行われたものとしては最後）  |

【図1：合宿までの主な日程】<sup>13</sup>

このような基本的な知識を身につけた上で調査に臨もうとしていた。しかし、今思えば、機材操作についての基本的な講習会などの時間が十分に取る事が出来なかった事、またそ

<sup>10</sup> 彼は今回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である。

<sup>11</sup> このシステムの正式名：A 県伊勢町福祉支援情報システムの開発・展開事業、期間：平成12年2月～15年3月。ボランティアが会員登録することにより要介護者・要援助者からの依頼を適切なボランティアに順番に音声合成により電話し、承諾の可否を問い合わせるといったボランティアコーディネイト（需要と供給のマッチングなど）を役場を媒介として行われるもの。それ以外にも様々な機能を果たしている。だが、実際には難点もある。

<sup>12</sup> このインタビューについての分析や反省については詳細を述べた「6月5日後山さんインタビューでの失敗とその分析」を参照にしていきたい。

<sup>13</sup> 詳細については末尾の参考資料を見ていただきたい。

れを自発的にやろうとしなかった事にも問題はあったのかもれない。実際、論文の編集を始める頃にパソコンの画像処理作業などの操作を覚え始めたといっても過言ではない。

## 1. 調査合宿 (2002.09.23~25)

以下では、調査合宿に関して（その直前に行われた準備作業なども含めて）扱っていく事にする。

### 1-1. 機材—「つけられない」・「動かせない」という問題—

機材に関しては、「（器具が）足りない」、器具がそろっても「つけられない」、そして「動かせない」という問題が存在していた。

当初に考えていた24日の丸一日をかけて行う取材について、その際にテレフォンピックアップ（電話の音声を録音する事）を2種類用意して電話音声を録音しようというもの、又その配線についてどう言ったつなぎ方にするのかについては二転三転した。配線のコードが当日まで揃わなかったこともその一つである。本来ならば、ある程度の長さのあるコードが適しているが、なかなか見つからずに、直前まで短いものを複数繋げて配線を計画していた。（詳しくは配線の苦勞を参照に）

音響に関しては特に、回線が理解不足のために、上手く機能しなかったことが最も大きかったように思われる。（ステレオとモノラルというそれぞれの端子の違いの理解不足など）現場で使われている電話の機材、種類<sup>14</sup>といったものを事前にきちんと把握するべきであったのかもしれない。だが、そのハプニングについてどういった対応ができるのかもある種の醍醐味として考えるならばどうなるだろうか。

緊急事態においては、事前に蓄えておいた知識は通用しない。その場での的確な判断力、またあるチームとしての結束力といったものが一番に求められる。トラブルという点ではある種の共通した状況が調査の中でも繰り返し起こっていた。

「事前の講習会みたいなものももっと早くからやっておくべきではないのか」、「機材が前日になって初めて揃うのはありえないことじゃないのか?！」といった声も実際の場では出ていた。ちなみに事前講習会は及びミーティングは20日（個別の班単位では他にも行われていた）に行われていた。

### 1-2. 時間—「間に合わない」・「遅れる」・「終わらない」—

時間については、サブタイトルのもなっているが、「間に合わない」、「遅れる」、

---

<sup>14</sup> 社協で使用されていた電話の種類がビジネスフォンであったため、局線割込型（電話本体と局線をつなぐ形式）のテレフォンピックアップ2台は結局つながらずに、ハンドセット型（電話本体とハンドセットをつなぐ形式）の2台のみしかセットできなかった。しかも、このようにテレフォンピックアップのセット台数が減少した結果として、録音をされている電話の使用が避けられるという事が生じてしまったようである。4台という当初の予定が2台になったという影響は、総通話に対する録音電話比率で言えば、半分以下になるという大きなものであった。



「終わらない」という問題があった。依頼状の発送遅れから始まり、様々な「遅れ」については調査にご協力をいただいた方々には多大なご迷惑をおかけしてしまった。そして、ここで話題となっている依頼状に関しては、「もう少し早く送ってもらえるものかと考えていた」という先方からのクレームもあったほどであった。この場合、実際に送った日付はメールと速達便という形で9月20日に送ったという記録がある。しかし、先方としては、少しでも早く連絡を頂いてなるべくできることならば協力したいという温かい配慮があったが故の発言だろう。実際に、25日の電話回線を用いた役場一中井さん宅の取材に関しては、事前に何度も役場の方と中井さんとの打ち合わせがなされていたと聞いた。そういった根拠から先のような発言が飛び出したということは容易に推測出来るだろう。

勿論、私たちの対応の出来の悪さはもっともなことであるが、ここで敢えて付け加えさせてもらうなら、調査の上で求めていたのは緻密に構成された上でのデータの収集ではなく（仮に工学的な領域であるとするれば）、日常の断片を切りとったような形で見えてくるごく普通の自然体としてのデータ（社会科学における領域として）だった。以前からこの町で行われていた福祉情報システムの研究（工学的な領域を中心に行われている事業）の一端として今回の調査合宿があるのだから、そのようにある種の誤解（役場からの依頼として緊張感なり、それなりの振る舞いを要求されるのではと考えるようなこと）を招いても仕方はないとは考えられる。そのような誤解を招くかもしれないという私達の側の考慮の不足が今回のような事を引き起こしてしまった事には深く反省したい。

### 1-3. ほう・れん・そう

調査の基本として今回に限らず、用いられているのがこの「ほう・れん・そう（報告・連絡・相談）」という言葉だろう。これは、自分である程度事態を考えた上で、報告し、連絡する。そして報告された者は報告した者と共に事態をどのようにして改善していけばいいのか考え、対策を練る、といったことである。

今回の調査時に、果たしていかなるときも冷静に報告・連絡・相談といったことができているのかといえば疑問であった。上記のような機材の配線ミスがあったとしてもそれぞれが理解の領域があるために誰に聞けば確実な判断を下すことができるのかというのは曖昧であったように思われるし、誰がその場の責任者であるのかも随時変わったりしていたような気がする。そういったコミュニケーション不足、連絡不足は後になって出てくるものである。随所にその影響が出てきていたように思う。

だが少し視点を変えてみれば、事態を把握する臨機応変さ、対処の迅速さが個人個人にとって必要とされるのもこういった場面ではないだろうか。特定個人に負担をかけすぎではないかという声は合宿中にも出ていた。しかし、一人一人が現場の責任者というくらいの意識があったからこそ、今回のように多数のトラブルに巻き込まれながらも貴重なデータを収集できたのも各人の判断力などの賜物ではないだろうか。

#### 1-4. まとめ

以上のように調査について述べてきたが、起こった事に様々な反省をしたとしても所詮過去のことでしかない。今においてはどうしようもない事実でしかないのである。だとすれば、今後はどうすればいいのか？

まず、考えられる事としては、緊急事態に対しても対応できるようなある程度の知識ではないだろうか？知識がなければ、対応できたはずの事態に対応できなくなる。機材のマニュアルの熟読やまた現地の様子を事前調査などである程度把握する事がそれに該当するであろう。また、経験を通してでしか得られない事も多い。インタビューを実際に行うときもどういった質問が、より相手のことを引き出す事が出来るのか、またインタビューする側、される側になってみてしか分からない事もあるだろう。そういったことをもっと練習、そして体得しておくべきではなかったのか？今回の私達の失敗はもうどうしようも出来ない事実ではあるが、今度また誰かが同じ事を行うときに何らかの参考となってくれるものとして改善策、問題点といったものを掲げてみた。

(合宿に際して)

<日程>

9月23日

午前8時半 集合

午前9時 出発

12時 現場到着(予定)

- ・ 宿泊予定場所で昼食をとり、ミーティングを行う(機材の確認はおこなう予定であったが、時間が予定より遅れていた事もあり、ここでは行わなかった)
- ・ 荷物を置いた後、各班での分担作業

午後2時ごろ～

- ・ 1・3班→水野さんへのインタビュー
- ・ 教官・2班→中井さんへのインタビュー
- ・ インタビュー終了後伊勢町の社協に集合  
(翌日の挨拶、機材の持込(出来る範囲でこの段階で準備も行った)など)
- ・ その後、宿泊場所へ

20時ごろから

- ・ 夕食をとった後、ミーティング  
(当日に行われたインタビューなどを見て議論を深める)
- ・ 翌日の一日取材のための打ち合わせ、役割分担

自由時間の後、就寝

9月24日

朝6時起床

- ・準備をした後、本日の取材場所である社協に向かう  
(8時半には取材が開始できるように8時前に出発)

午前8時半前から社協にて取材開始

- ・1班はこの取材中に社協の方々へのインタビュー午前と午後を実施していた  
(3名前後)
- ・他の班はそれぞれ休憩も入れながら交代で取材を続ける
- ・取材は午後6時近くまで及んだ

午後7時ごろ

- ・宿泊場所に到着(途中、今日のレジュメの制作)
- ・軽く夕食をとった後再びミーティング及び今日の反省
- ・ミーティングの後社協の方を交えての懇親会も行う

9月25日

朝7時起床

- ・準備を行った後、軽くミーティングをして今度は役場に向かう

午前9時半ごろ

- ・役場でテレフォンピックアップのビデオ撮影準備
- ・ある程度準備が整った後、教官と2班→中井さん宅へ移動

午前11時ごろ

- ・(予定より大幅に遅れて)役場と中井さん宅を繋いでの取材の開始

午後1時ごろ

- ・取材終了、機材の撤収

午後3時ごろ

- ・役場など、今回協力を頂いた皆様への挨拶をした後に、大学へ戻る

午後7時ごろ

- ・荷物などもすべて片付けた上で解散

## 2. 報告書で

### 2-1. データの検討—解釈変更の繰り返し—

夏休みに調査合宿に行きデータを集めて、10月からまた論文を読みながら、平行してビデオや音声の分析を開始していったわけだが、苦労した事は山のようにあった。

たとえば、今までいいのではないかと考えられてきた解釈がデータを見直せば一度で変

わってしまったなんて事をはじめとして、データに新たな発見を見出して解釈を加え、他の人々に駄目出しをしてもらったりしながら全く別の原稿が次のゼミの発表においては出来ていたり……。そのいただいた貴重な発言をもとにしてまたデータを見直していったり、班員と集まって解釈を煮詰めっていったりしていた。

ただ、個人的な話にはなるが、一度積み上げたものを壊してまた新たなものを作り出すのは私自身あまりない経験であった。解釈を加えていく中で自分自身が見えなくなることもしばしばであった。その中でも文献を読み進めながら何か使えるものはない必死になっていた。まだ会話分析という比較的新しい領域であるが故に参考となるものは多いとはいえないものであった事も一因となったのかもしれない。しかし、考え方によれば、参考となるものが比較的少なかったということはそれだけのやりやすさがあったとは言えないだろうか。

## 2-2. トランスクリプトの作成—根気と限界—

トランスクリプトの作成、また画像データの作成は一見、地味な作業ではあるが実際は相当の根気を要するものだった。一言、一字たりとも逃してしまうとデータとしては成り立たない。ずっとペンと紙を片手にビデオやカセットテープの音声を聞きながら拾っていくという作業はこの論文集の制作を通して一番困難だったと思う。そうやって拾い集めて出来たデータを今度はパソコンに打ち込んでいく。トランスクリプト特有の様式（この論文集の冒頭にもあるが）には慣れるまでが大変であったし、（前期で徹底的にその基礎となるものは学んでいたが実際に作業を始めると、その苦労は身をもって実感した）、また、（データを）聞いたときに新たに発見されたものを再入力する作業を何度となく繰り返していた。そのようにして、修正に次ぐ修正が何度も行われてこのように形となったのである。このように、たくさんの苦労を味わった分、出来上がった時の嬉しさも普通じゃなく大きなものとして感じられたと思う。比較的大きなデータについてのトラブルが少なく済んでいるのも、各人の周到なまでのバックアップや、相互間での呼びかけなどがあったからであろう。

切羽詰るほど冷静でいられなくなる自分といつまでも冷静沈着なデータとの我慢比べみたいな部分も多少はあった。自分の計画通りには進まず予定がどんどん遅れていく事もしばしばであった。その度に嫌になったり、そう思えば、ふと気が向いてまたデータを見直したり…そんな事を繰り返しながらデータに解釈を加えていった。苦労は大きかったがその中で得られたものもいくつかはあったと今は思いたい。（まだこの原稿を書いている時点では勿論、すべて書きあがってはいないが…。）

【参考資料 1：調査合宿】

＜調査実習タイムテーブル＞

9月23日(月)

時間	動き	場所
8:30	集合・準備	社会調査室
9:00	出発（運転者…樫田・黒田・西崎）	
11:00	ホテル到着（荷物は部屋に持ち込まない） ミーティング・機材確認	宴会場「あじさい」
12:30	昼食	レストラン「シリウス」
13:30	出発	2班・先生・・・ボランティア宅 1・3班・・・被ボランティア宅
14:00	インタビュー・撮影開始	
16:30	報告・ビデオ分析・見直し	和室（男子部屋）
19:30	食事・集金	道の駅ありくい宴会場
20:30	自由・入浴	

9月24日(火)

時間	動き	場所
6:00	起床	
7:00	朝食	
7:45	出発	社会福祉協議会（全員）
8:00	到着（～8:20 ビデオ撮影開始）	
18:20	撤収	
19:00	食事	道の駅ありくい宴会場
20:30	ミーティング・報告	和室（男子部屋）
22:00	花火	ホテル前の海岸

9月25日(水)

時間	動き	場所
7:00	起床	
8:00	朝食・荷造り	

9:00	出発	町役場（全員）
9:30	到着	
	出発（2班・榎田）	ボランティア宅
10:00	撮影開始（1・3班）	町役場
10:30	やらせ開始	
12:30	集合	町役場
	出発（3班・榎田）	被ボランティア宅
15:30	撤収・集合	町役場
	ミーティング・荷造り	
16:00	出発	
16:30	滝見学	
17:00	出発	
19:30	学校到着・解散	

【参考資料2：社会調査実習日程】

5月11日… 通い合宿（1日を通して文献を読んで発表、議論を行う）

5月22日… 阿部智恵子氏を招いて榎田教官<sup>15</sup>—阿部で模擬インタビュー  
（テーマ：これまででもっとも困難だったアルバイト）

5月29日… インタビューの練習（班単位でテーマを決めて行う）

6月5日… 太田能先生の講演（伊勢町福祉情報システム）

後山洋子氏インタビュー（伊勢町ボランティアコーディネーター）

7月24日… 伊勢町調査実習下見

- ・ 社会福祉協議会訪問、見学、ビデオ設置相談
- ・ 伊勢町役場内の関連施設見学、水野さんの日常業務撮影
- ・ ボランティア宅・被ボランティア宅訪問、アポ取り
- ・ 宿泊所見学

8月 日… 水野さんの日常業務撮影（視線追跡装置付き）

9月23～25日… 伊勢町調査実習

23日… ボランティア宅（2班）・被ボランティア宅（3班）インタビュー、報告会

24日… 社会福祉協議会ビデオ撮影、インタビュー（1班）、報告会

---

<sup>15</sup> 彼は今回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である。

25日…伊勢町役場（1・3班）・ボランティア宅（2班）ビデオ撮影、被ボランティア宅インタビュー（3班）

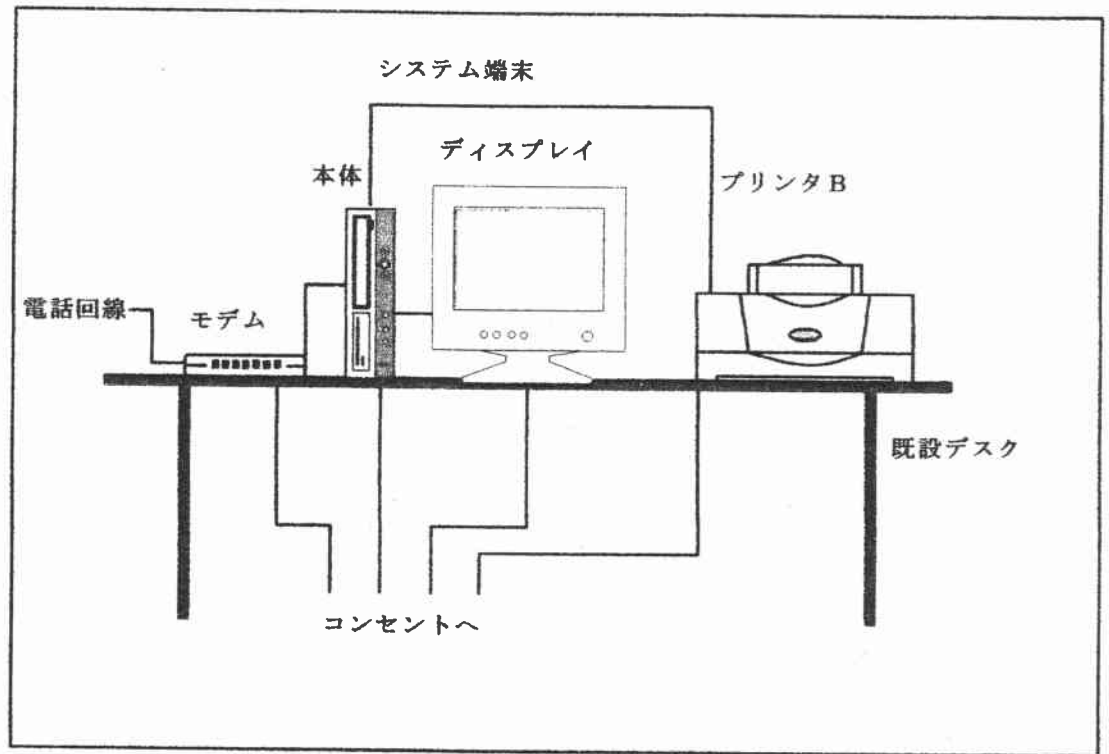
11月20日…第一回調査中間発表会（ゲスト：藤守義光先生）

1月15日…報告書の作成、本格化

2月14日…実習報告会（模擬）

2月21日…実習報告会（本番）

ボランティア福祉情報システム配線系統図…… ボランティアモニターの場合



図A ボランティアモニター 配線系統図



<調査実習タイムテーブル>

9月23日(月)

時間	動き	場所
8:30	集合・準備	社会調査室
9:00	出発(運転者…樫田・黒田・西崙)	
11:00	ホテル到着(荷物は部屋に持ち込まない) ミーティング・機材確認	宴会場「アジサイ」
12:30	昼食	レストラン「シリウス」
13:30	出発	2班・先生・・・ボランティア宅 1・3班・・・被ボランティア宅
14:00	インタビュー・撮影開始	
16:30	報告・ビデオ分析・見直し	和室(男子部屋)
19:30	食事・集金	道の駅ありくい宴会場
20:30	自由・入浴	

9月24日(火)

時間	動き	場所
6:00	起床	
7:00	朝食	
7:45	出発	社会福祉協議会(全員)
8:00	到着(~8:20 ビデオ撮影開始)	
18:20	撤収	
19:00	食事	道の駅ありくい宴会場
20:30	ミーティング・報告	和室(男子部屋)
22:00	花火	ホテル前の海岸

9月25日(水)

時間	動き	場所
7:00	起床	
8:00	朝食・荷造り	
9:00	出発	町役場(全員)

9 : 30	到着	
	出発 (2 班・檜田)	ボランティア宅
10 : 00	撮影開始 (1・3 班)	町役場
10 : 30	やらせ開始	
12 : 30	集合	町役場
	出発 (3 班・檜田)	被ボランティア宅
15 : 30	撤収・集合 ミーティング・荷造り	町役場
16 : 00	出発	
16 : 30	滝見学	
17 : 00	出発	
19 : 30	学校到着・解散	

## 収集データ一覧

番号	日付	テープの種類	内容	担当	開始時間
1	9,23	DV	中井さんインタビューその(1)	樫田	14:06
2	"	"	"	2班	14:13
3	"	"	水野さんインタビュー	3班	14:00
4	9,24	"	光川さんインタビュー	1班	
5	"	"	光川さん説明	"	
6	"	"	中谷・地平さんインタビュー	"	
7	"	"	社会福祉協議会内①	3班	
8	"	"	"②	"	10:07
9	"	"	"③	"	11:41
10	"	"	"④	"	13:16
11	"	"	"⑤	"	14:47
12	"	"	"⑥	"	16:17
13	"	"	"⑦	"	17:53
14	"	Hi8	社会福祉協議会内・No1	1班	8:30
15	"	"	" No2	"	11:00
16	"	"	" No3	"	13:30
17	"	"	" No4	"	16:00
18	"	VHS	社会福祉協議会内①	"	
19	"	"	"②	"	10:31
20	"	"	"③	"	12:32
21	"	"	"④	"	14:33
22	"	"	"⑤	"	16:34
23	"	カセットテープ	中谷さんインタビュー	"	14:20
24	"	"	地平さんインタビュー	"	15:35
25	"	"	光川さんインタビュー	"	17:30
26	9,23	"	水野さんインタビュー	3班	
27	9,25	"	町役場・森さん	"	11:02
28	"	Hi8	"	1班	
29					10:00
30	9,24	MD	社会福祉協議会・電話①	2班	8:30
31	"	"	"②	"	10:59

32	〃	〃	〃③	〃	13:31
33	〃	〃	〃④	〃	15:55
34	9,25		中井さんインタビューその(2)	樫田	11:00
35	〃	〃	町役場・電話(森さんー中井さん)	2班	
36	9,23	カセットテープ	中井さんインタビュー	〃	14:20
37	9,25		〃	〃	11:02
38	〃	DV	〃	〃	
39	〃	Hi8	森さんインタビュー	1班	13:21
40	〃	DV	〃	2班	13:26
41	〃	カセットテープ	〃	〃	13:26
42	9,24	Hi8	社会福祉協議会No1	1班	8:30
43	〃	〃	〃 No2	〃	11:05
44	〃	〃	〃 No3	〃	13:38
45	〃	〃	〃 No4	〃	16:17
46	〃	〃	町役場	〃	10:00
47	9,25	DV	梅町さんインタビュー	3班	12:45
48	〃	〃	〃	樫田	13:40
49	〃	カセットテープ	〃	3班	
50	〃	VHS	町役場No1	1班	11:02
51	6,5	Hi8	後山さんインタビューat大学開放実践センター	〃	
52	7,24	〃	森さん日常業務	〃	
53	〃	〃	〃	〃	15:12
54	〃	〃	〃(視線追跡装置付き)	〃	
55	6,5	カセットテープ	後山さんインタビューat大学開放実践センター	〃	
56	〃	DV	〃	2班	
57	〃	カセットテープ	〃	〃	
58	〃	DV	〃	3班	
59	〃	カセットテープ	〃	〃	

依頼状の一例

〇〇〇〇様

2002年9月

## 調査協力をお願い

徳島大学総合科学部助教授 榎田美雄

勤務先住所) 〒770-8502

徳島市南常三島町 1-1 徳島大学総合科学部

電話・FAX) 088-656-9308 (大学研究室)

電子メール: [kashida@ias.tokushima-u.ac.jp](mailto:kashida@ias.tokushima-u.ac.jp)

共同作業: 徳島大学総合科学部学生、西下文恵ほか九名

私、榎田美雄は徳島大学総合科学部人間社会学科で社会福祉研究、社会組織論等の授業を担当している社会学の教員です。

今回は徳島大学社会学研究室の調査「〇〇町福祉情報システムに関する相互行為分析」の一環として「〇〇町ボランティアの現状と未来」に関するインタビュー及びビデオ撮影、音声録音を〇〇様に致したいと思います。是非ともご協力のほどお願い致します。具体的には以下のことを行いたく思っております。

- ① 伊勢町におけるボランティアの現状、日常生活等に関するインタビュー
- ② インタビュー場面の録音、録画

今回のビデオ撮影及び音声録音、インタビューは9月23日14時から16時までを予定しております。なお、当然のことですが、プライバシーの保護には気をつけます。報告書などでの公表にあたっては、はっきりしたお許しの意思表示がない限り〇〇様の名前は匿名化致します。また、集めたデータは研究以外の用途には使わないことをお約束します。この調査に応じたからと言って生じる義務は何もございません。

上記のような趣旨です。どうかご理解・ご協力のほどお願い致します。

\*\*\*\*\*

徳島大学総合科学部 榎田美雄宛

上記内容を理解し、被録音者・被撮影者となることを承認します。

2002年 月 日

氏名:

印

依頼状の一例 (2)

〇〇〇〇様

2002 年 9 月 20 日

## 調査協力をお願い

徳島大学総合科学部助教授 榎田美雄

勤務先住所) 〒770-8502

徳島市南常三島町1-1 徳島大学総合科学部

電話・FAX) 088-656-9308 (大学研究室)

電子メール: kashida@ias.tokushima-u.ac.jp

共同作業: 徳島大学総合科学部学生 小野光晴他9名

私達、小野光治、師橋奈見、山尾美奈3名は、徳島大学総合科学部人間社会学科2、3年の学生です。

今回は徳島大学社会学研究室の調査で「〇〇町福祉情報システムに関する相互行為分析」の一環と致しまして、「〇〇町ボランティアの現状と未来」に関するインタビューを〇〇様に致したく存じます。是非ともご協力のほどをお願い致します。

具体的には以下の事を行いたく思っております。

- ・〇〇様のボランティア活動に関するインタビュー
- ・インタビュー場面の録音
- ・インタビュー場面の録画 (ビデオカメラを用いさせていただきます)

<場所と時間>

場所・・・〇〇様のご自宅

時間・・・①2002年9月23日(祝)午後2時～ 1時間程度の予定です

②2002年9月25日(水)午前9時30分ごろ～ 1時間～1時間半程度の予定です

今回のインタビューは実務的な感覚に長けた〇〇様のような方でないと聴取困難な内容だと思われま。2度にわたり行うことになり、ご迷惑をおかけするとは思いますが、よろしくお付き合いいただければ幸いです。

なお、当然のことではあります。プライバシーの保護には細心の注意を図らせていただきます。報告書などでの公表にあたっては、明確なお許しの意思決表明がない限りは〇〇様のお名前は匿名化致します。また、集めたデータは研究以外の用途には一切用いないことをお約束いたします。

この調査に応じたからと言って生じる義務などは一切ございません。

上記のような趣旨でございます。どうか、ご理解・ご協力のほどをお願いいたします。

また、末文になりますが、〇〇様への調査協力に関するご連絡が大変遅くなってしまっ

たこと、深くお詫び申し上げます。

また、同様の内容を書いた文面の方を速達にて送らせていただきます。メールでのお返事、また不明な点や、ご提案といったものがございましたら、私、師橋奈見（もろはし・なみ）のメールアドレスの方までよろしくお願いたします。

アドレス

⇒

また、次に挙げていくことは当日、〇〇様にお伺いしようと考えているインタビューの内容です。多少の変更はあるかもしれませんが、こういったことをお聞きしたいと考えておりますので、よろしくお願いたします。

- 1、 前回、7月にお伺いした際に、強化月間のことをお話されていましたが、どのようなことをこの間の期間になさったのでしょうか？
- 2、 そうしたことで何らかの成果、結果と言うものはあったのでしょうか？
- 3、 どうして、〇〇様はボランティア（福祉情報システム）に参加されようと思われたのでしょうか？
- 4、 この前お伺いしたさいに、シルバー人材センターの方に登録をされているとお聞きしたのですが、どうしてそのようにされたのでしょうか？
- 5、 両者を比較してみて、双方のいいところ、また悪いところと言ったものはあるのでしょうか？
- 6、 無償と有償のボランティアでは、依頼を受ける側、そして奉仕する側にとってだとどちらがいいとお考えでしょうか？
- 7、 シルバー人材センターへの登録、その中でお仕事をなされて行くうちに新しい交流、人間関係といったものは出来たのでしょうか？
- 8、 こういった活動をされていく中で、ご自分の中で何か刺激を受けたり、影響を受けたようなことはございますか？もしあれば、どういったことでしょうか？

\*\*\*\*\*

徳島大学総合科学部 榎田美雄 宛

上記内容を理解し、被録音者・被撮影者になることを承認いたします。

2002年 月 日

氏名：

印

（あるいはサイン）

\*\*\*\*\*

**徳島大学総合科学部社会学研究室報告 既刊（国立国会図書館等所蔵）**

- 1 エスノメソドロジーとその周辺  
ー平成9年度徳島大学総合科学部榎田ゼミナール ゼミ論集ー 1998年3月発行
- 2 ラジオスタジオの相互行為分析  
ー平成9年度徳島大学総合科学部社会調査実習報告書(第二版)ー 1998年10月発行
- 3 エスノメソドロジーと福祉・医療・性  
ー平成10年度徳島大学総合科学部榎田ゼミナール ゼミ論集ー 1999年2月発行
- 4 障害者スポーツにおける相互行為分析  
ー平成11年度徳島大学総合科学部社会調査実習報告書(第一版)ー 2000年2月発行
- 5 日常生活の諸相  
ー平成11年度徳島大学総合科学部榎田ゼミナール ゼミ論集ー 2000年2月発行
- 6 現代社会の探究  
ー平成12年度徳島大学総合科学部榎田ゼミナール ゼミ論集ー 2001年2月発行

**information : 第1版と第2版との異同について**

第2版では、第1版の誤植を訂正した他、裏表紙の裏側に貼付していたCD-Rを改版し、wwwサイト (<http://www.ias.tokushima-u.ac.jp/social/index.html>) に掲載するようにしました。(平成15年12月運用開始予定)。閲覧に関しては自由です。複製禁止ですが、拡張子の書き換えをするためにHDなどにコピーすることは許容します。

---

**インタビューと対話の相互行為分析**

**ー気配りと配慮の社会学ー（平成14年度社会調査実習報告書）（第2版）**

発行日 2003年2月18日第1版発行

2003年9月22日第2版発行

編集 榎田美雄

〒770-8502 徳島県徳島市南常三島町1丁目1番地

TEL : (088) 656-9308 <http://www.ias.tokushima-u.ac.jp/social/index.html>

発行 徳島大学総合科学部社会学研究室

印刷・製本 平成14年度徳島大学総合科学部社会調査実習報告書発行プロジェクト

---