遠隔コミュニケーションにいかに適応するか？

—Zoom 上の買い物で行われていることについてのエスノメソドロジー—

加戸 友佳子 ※1
樫田 美雄 ※2
加藤 美奈子 ※3
※1 神戸大学研究員（babylonian00@gmail.com）
※2 神戸市看護大学（kashida.yoshio@nifty.ne.jp）
※3 神戸在宅医療・介護推進財団 （katochan.m0327@icloud.com）

How to Get Used to Remote Communication?

: Ethnomethodology of Conversation of Shopping on Zoom

KADO Yukako ※1
KASHIDA Yoshio ※2
KATO Minako ※3
※1 Researcher of Kobe University
※2 Kobe City College of Nursing
※3 Kobe Home Medical and Nursing Care Promotion Foundation

Keywords: Ethnomethodology, Remote Communication, Shopping

要旨

本稿では，Zoom を通じて高齢者がケーキを買う場面から，遠隔コミュニケーションにおいて，ICT 機器の特徴がいかに現れているかということと，それに伴って相互行為上の戦略がいかに取られているか（いかに遠隔コミュニケーションに適応していくか）について分析を行った．特に，①参与枠組の複雑さと流動性，②この場面でよく見られた笑いに焦点を当てた．見えてきたのは，遠隔コミュニケーションにおける特徴的な技術とその限界であり，それらが，ICT 機器の使用の習熟に関わらず現れるものだということである．

1 問題の所在

本稿では，高齢者宅における Web 会議システム Zoom を使用したコミュニケーション実験の買い物場面から，遠隔コミュニケーションになった時に，人々がいかに会話をそれに適応させていくのかについて考察する．

「遠隔コミュニケーションへの習熟」という場合，通常はICT機器の使いこなしの問題であるとイメージされるかもしれない．我々は高齢者がICT機器（Amazon Echo等）を使ってコミュニケーションをするという一連の実験を行ってきた（加藤ら2022; 樫田ら2022）が，その分析が示唆するのは，高齢者のICT利用を伴うコミュニケーションを，機器使用の習熟以外の論点から語る可能性である．AI搭載機器と初めてコミュニケーションをとるという場面において，じつは高齢者本人が手探りの中で高度なコミュニケーションのあり方を示していたことがわかり，むしろその場にいた支援者がそれに気が付いていない可能性もあった（加藤ら2022）．また，開発者でない限りわからないような機器の「意図」や機序に注目するようなやり方とは異なる，AIと人間とのコミュニケーションの見方の可能性が，改めて示された．すなわち，そこで起こっている現象に注目し「コメンテーター機械」（Sacks 1963=2013）として見るという，会話分析の「古典的な」視角が有効であるということである（樫田ら2022）．

設計思想や開発者の意図と「現実」との差異を問うのではなく，実際にICT機器がいかに人々に受け入れられていくのか，その過程を会話の中から見出していくことで，利用者の「習熟」の様相を知ることができるはずである．本稿で行う作業は，そのようなものである．

２　分析

２−１　実験の概要

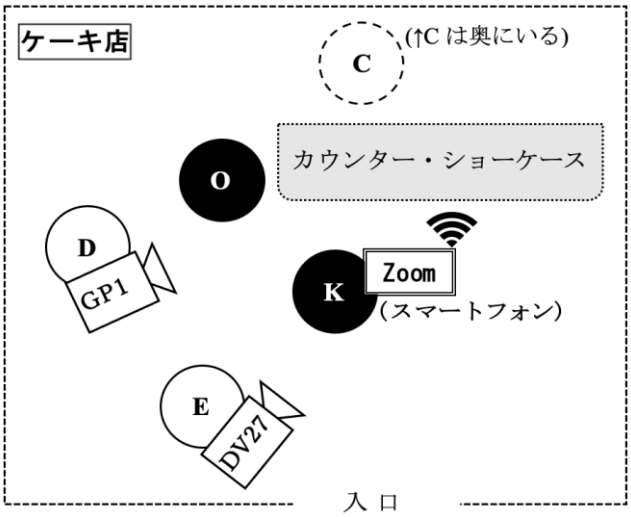
本実験は，これまで行ってきた一連の遠隔コミュニケーション実験の3回目に行われたものである．関西に住む一人暮らしのX（当時86歳女性）は俳句を趣味にしている．そこでWeb会議システムZoomを使用して自宅と外をつなぎ「Web吟行」を行った．吟行の途中でお菓子を買ってX宅に帰り，茶会を行った．Xは本場面が初めてのZoom使用であった．

K（樫田）がスマートフォンを持ち，記録者D，E（2人ともビデオカメラを持ち撮影）とともに外に繰り出した．近所の草花の様子をKが映し，Xに遠隔で（ノートパソコンで）見てもらいながら，俳句を考えてもらった．自宅にいるXのそばには，ビデオカメラを持つV（加戸）と，Xの句集の写真を撮るP，筆記記録者Rがおり，機械操作のサポートをしている．

今回考察する場面は，「Web吟行」の途中のものである．当初は途中で見つけたコンビニ（ローソン）に寄って簡単な茶菓子を買う予定だったが，その後ケーキ店を調査者たちが見つけたため，そこでケーキを買おうとしている．

この場面は登場人物が多く，会話も輻輳している．ケーキ店では，調査者3人とケーキ店のスタッフがいる．X宅には，Xの他に調査者3人がいる．

@ケーキ店：人物・機材の配置は図 1 の通り．



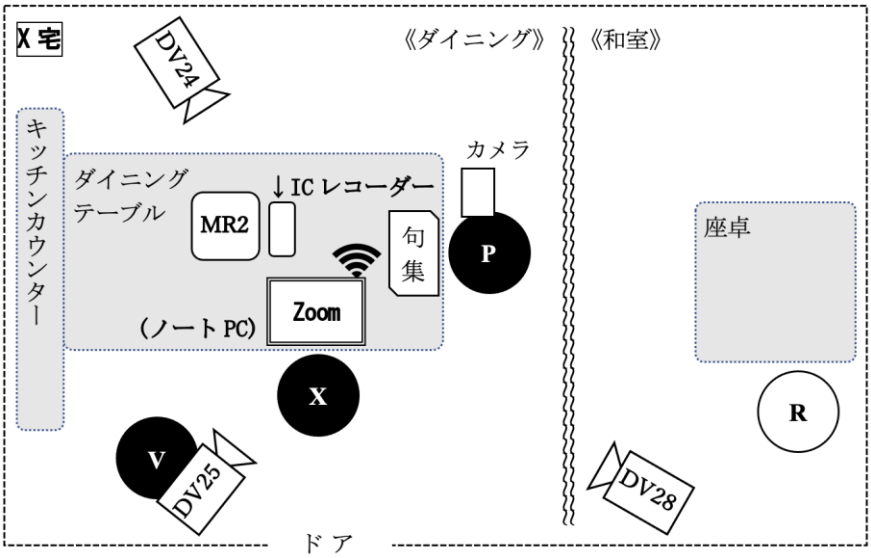
※人物は丸で表記．黒丸が添付写真の画角に入っている人物，白丸は入っていない人物．
※※DV はビデオカメラ，GP1 は GoPro である．

【図 1】ケーキ店側の人物・機材配置

K：調査者（樫田）．主にスマートフォンを持ち，Zoom を通じて X と会話する．
O：ケーキ店の店主．途中で K と交代してスマートフォンを持つこともある．
D：記録者（大学院生）．主に GP1 を持ち撮影している．
E：記録者（学生）．入口側から，DV27 を持ち撮影している．本場面での発話はない．
C：ケーキ店の店員．カウンター奥で別の作業をしており，本場面での発話はない．

【写真 1】ケーキ店側の記録映像（GP1）のキャプチャと人物配置

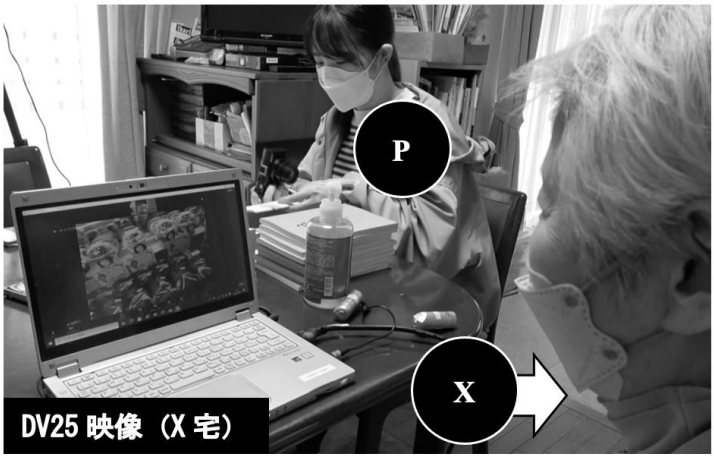
@X 宅：人物・機材の配置は図 2 の通り．



※凡例は図 1 に同じ．DV はビデオカメラ， MR は 360° 撮影のレコーダーである．

【図 2】X 宅側の人物・機材配置

X：高齢女性．ダイニングにて，ノート PC の前で Zoom を通じて会話している．
V：記録者（加戸）．X の左後方から会話の様子を DV25 にて撮影している．Zoom 画面が見える位置にいる．時折 X に話しかけられる．
P：記録者（学生）．X のすぐ右前に座り，X 作の俳句が掲載された句集の写真を撮っている．X や V によく目を向けており，時折 X に話しかけられる．
R：記録者（学生）．ダイニングの隣室である和室で筆記メモを取っている．時折一緒に笑う．



【写真 2】X 宅側の記録映像（DV25）のキャプチャと人物配置

X 宅ではさらに DV24・25・28・ノート PC 画面を，4 分割画面で Blackmagic 社製レコーダーにて同時録画した【写真 3】.

【写真 3】Blackmagic 社製レコーダーのキャプチャ映像

この場面の前に，K は飛び込みでケーキ店に入り，高齢者が自宅にいながら買い物をする実験であると O に伝え，撮影の了承を得ている．O はスマートフォンの向こうにいるのが高齢者であることを理解し，協力している．

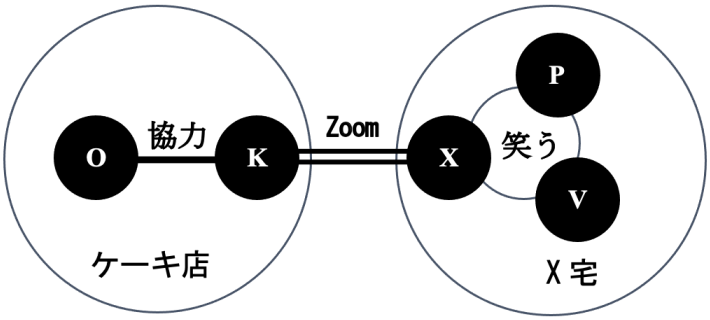
これから検討するトランスクリプトの記述は，Zoom に録画された会話を中心にしている．以下はそのキャプチャである【写真 4】.

【写真 4】Zoom クラウド録画のキャプチャと人物配置

【写真 4】にて確認できるように，ケーキ店側はショーケースの中のケーキが主に映され，人物が映ってくることはあまりない． 一方で X 宅側は X の顔が大きく映っており，X のジェスチャーは映っていない時もある．また V は時々存在が確認されるくらいで，映っていないことの方が多い．

Zoom を使用したデバイスの特性上，音声を拾う範囲や画角には限界がある．ゆえに録音されていない発話や不明瞭な発話，映しきれていない重要な動きが，ケーキ店側・X 宅側双方にある．特に X 宅側には以上の要素がみられ，そのことが本稿の分析にとって重要な材料を提供している．これについては後述する．

登場人物こそ多いものの，会話の内容自体は単純で，ケーキ店でケーキを買うかどうか，どのケーキを買うかが話題となっている．会話の基本的な構造を以下【図 3】に示す．ケーキ店にいる K と自宅にいる X のやりとりがベースにあり，X の発言に X 宅側の V，P が反応して笑ったり，K と O が協力しあったりする様子が見られる．



【図 3】本場面の主要構造（登場のほとんどない人物については省いている）

２－２　トランスクリプト

この場面では一見トラブルとも取れる状況になった．X は自宅の近所にあるこのケーキ店を今回初めて知ったようである．調査者たちはケーキ店でケーキを買おうとしている．K はショーケースのケーキを X に見せ，自分が代金を出すと言い，調査に参加している全員分（7 人分）のケーキを選ぶことを X に提案するが，X はケーキの値段が高い，（その前に見つけた）コンビニ「ローソン」で買ったら良い，とそれを拒否する． O がスマートフォンを持ち，改めてショーケースの中を見せながら商品説明を行うが，X はケーキの値段が高いことを何度も口にする．結局，K にケーキの選択を任せるという X の発言が受け入れられ， ケーキは購入されることになる．以下はこの一連の場面のトランスクリプトである．

【断片 1】（部分，001～217 行）Zoom クラウド録画（2 画面）のデータ（14:27:39-14:33:31）

※トランスクリプト記号については論文末尾の【付記】を参照．不明瞭な発話，Zoom 録画映像の死角になっている動きについては他の記録映像（DV25 など）から補足し，補足部分については波線の下線で表記している． つまり波線の下線表記の部分は，通信相手側に伝わっていないと思われる．

＊事前にケーキ店に入り O に撮影許可を得た K が，D と E を店内に呼び寄せた．

＊＊＊＊＊　1～8 行目省略　＊＊＊＊＊

009　X　ケーキ屋さん[あんのそこに gha[：：
010　K　　[あの：：(0.4)　[どうもねケーキ屋さんのようなんですが：
011　V　　[hehehe
012　X　え：：＝
013　K　＝えと：(0.5)これ：：ショーケースに今ですね：：
014　X　は[いはい見えてますけど：：
015　K　　[いちごとホワイトチョコとフルーツサンドと：(0.5)[え：：とレアチーズと＝
016　X　　[は：：い
017　K　＝ビスケットパフェと：：
018　X　う：ん
019　K　(0.3)え ch と(0.3)いろいろあるんですけど試食した方がよければ僕[試食して：＝
020　X　　[phu hu hu
021　　《P の方を向き》＜試食＞してお腹いっぱいになったら
022　K　＝(0.7)味の方を(.)お伝えしますけどどうしましょう(.)こんだけあります
023　(1.0)
024　K　からあとこっちには：(0.2)えっと[グミ(0.3)もあります
025　X　　[みな(0.4)おいしそうやね：
026　(1.6)
027　X　へ：：《K，O にスマートフォンを見せる》おまかせしますよ(0.3)nhuhuhuhu＝
028　K　＝こんにち h ゃ：(0.5)今あの(.)店主さんに(.)あの＝　（ア）
029　X　＝はい
030　(1.3)
031　K　撮[影：しながら(.)商品選んでいいですかって聞いてオッケーもらったんで：＝
032　X　　[うれす
033　K　＝(0.4)あの：[ゆっくり見ながら選んでください
034　X　　[うれ(.)うれす(じ)

035　X　aha＝
036　K　＝ここにいちご大福もありま：す
037　X　あ：：それおいしそうやね
038　K　あ(0.3)じゃ**これ：**まず 1 個いきましょうかいちご大福
039　X　《画面を指差しながら》いちごやって
040　K　この下にね(.)え：：といちごとコーヒーゼリー《P，作業に戻る》もあります
041　　(0.8)[これで：す
042　X　　[コーヒーゼリーやて(　　)
043　K　から(0.5)あっ(0.7)**そこにいる：**(.)学生のぶんも選んでください，僕あの：
044　　(0.6)払い[ますから安心してくださ h い(0.9)そこにいる学生のぶんも＝
045　X　　[a huh huh
046　X　＝けっこう**高い**で：↑
047　(1.0)
048　K　**だあい**じょうぶです(.)あ：の
049　(0.3)
050　V　°しかも°けっこうな値段ですね huh huh＝
051　X　＝え：：値段してる[や：：ん
052　K　　[神戸市たくさんくれてる[1]んで：
053　O　huh heh heh
054　K　eh heh
055　X　ね：：
056　K　いえ：：hehe＝
057　X　＝ローソンで[**こう**たらええねん
058　K　　[これくらいじゃ破産しません
059　V　hah hah　[hah hah hah hah hah hah hah　　[hah
060　X　　[《P と目を合わせ》hah hah hah hah　[もったいない
061　(1.4)
062　K　どう＞しましょ＜(0.5)**商品の**(0.6)説明聞きますか店主さんに
063　X　は：：い(0.5)ちょっと[**高い**ですわそこのケーキ phu huh huh huh huh
064　K　　[じゃあ少し《O，カウンターから出る》
065　V　.heh [he
066　K　　[h(.)あの(0.6)はちじゅう[ろく歳のおばあちゃんなんですけど
067　O　　[あ：じゃ：《K からスマートフォンを受け取る》
068　　はい(　　)

069 K はい
070 X はい＝
071 V ＝あそっか**聞こえて**るのか＝
072 K ＝いま(.)店主さんに説明もらいま：す
073 O はい
074 (1.0)
075 O えと：：こちら並んでるの[が：：
076 X かえ(.)帰り[ローソンでこうた[どうですか：：　（イ）
077 O [あの：フルーツ**サンド**：：ですね
078 生**クリーム**：と：(0.4)いちご(0.4)使ったり：フルーツ使ったりで**これ**が(0.4)
079 えっと：生クリームとカスタードクリームの**ダブル**のサンド(0.5)
080 [ダブルのクリーム入ってます[これ：あの：ハートサンドと言って：：(0.3)＝
081 X [へ：：：：　[《首をかしげてから》こんなとこケーキ屋
082 さんができたの知らなかった
083 O ＝あのいちごがハート型に切り抜いてあるんです
084 X **すごい**[ね：：
085 O [んで：：これがあの：：その：：(0.2)え：：いちごにホワイト**チョコ**を
086 かけたもの(0.6)これがあの：フルーツもりだくさんのフルーツサンド
087 [になってます
088 X [みな飾ってある《A》たけによけい高いやんな：：《P を見ながら両手で四角を
089 作る》チーズ[ケーキみたいんやったらわりと安い゜やん゜な《P 大きめに頷く》
090 K [heh heh heh heh heh
091 O [はい，nhuhuhuhu(.)hu　（ウ）
092 K それも**お菓子**の：よろこびの一部ですから＝
093 O ＝haha＝
094 K ＝飾ってあるのも
095 X 最近[ケーキこうてないからわ h か h らん hu hu hu
096 O [はいちょっとあの**デザイン**をいろいろ考えて作っているようなものが多い
097 ですね：：(0.5)ババロアとか：：**チョコ**ケー[キ：：
098 X [うん《V の方を向きながら》これ
099 で値段とってん[ねん
100 O [え：：と：(0.3)レアチーズ：：(.)**チー**[**ズ**ケーキ：：(0.8)＝
101 X [phu huh huh huh huh
102 O ＝え：：プリン
103 X すごいも：：[《両手で 2 つ山を作りながら》盛ったん↑**ばっかり**やないの
104 O [これがティラミス：：

105 (0.7)
106 O で：おすすめが：：あの：：もう単体のいちごなんですけど：：(0.5)これがあ
107 の：：土耕栽培で作ってて：：[すいごうじゃなくて：：(0.3)うまみが強いん＝
108 X [《手で並べる仕草をしながら》゜いちごいっ＝
109 O ＝で：：(0.6)このいちご：：はあの：：**おしべ**だに：：[え：：西区の押部谷＝
110 X ＝ぱいある゜ [《視線を変えずPを＝
111 O ＝のいちごになりま：す
112 X ＝手招きし画面を指差し，Pが画面を覗き込む》ほらこのいちご見てみngha：：
113 ha：：しっかり飾ってあんのに**高い**わよそりゃ：：＝
114 P ＝hahaha[h
115 V [hah hah hah [hah ha
116 K [よかったら[あの
117 O [あ(.)あじあじ[ですか：：
118 K [ええ(.)ど土耕は水耕と味が**濃い**っ
119 て感じなんでしょうか＝
120 O ＝**ああそうっすね**：水耕栽培は：みずみずしい(0.2)ていうのもあるんですけ
121 ど：：(0.4)あの：：**この**いちごですねちょっと**土**の[香りがする：(.)いちご＝
122 X [《Vの方を向き》そん＝
123 O ＝なんですよ：：
124 X ＝なん(　　)のこうてきてもうたら**たhこhうて**しょうない＝
125 V ＝huh huh [huh
126 O [なんであの：：：まだいたいのもういま作りやすいんで水耕栽培に
127 なってるんですけど：：(0.5).shあの**土耕**で作ってて：：(.)あのけっこう有名
128 な人 [なんですよあのsh
129 K [へえ：土の香りのする[いちご
130 O [はい(.)は：い
131 X 私も[知らんかった恥かくなhuhuhu
132 K [いちご一個買ってっていいですか：：(0.4)Xさんいちご一個買っていき
133 ますね：：ひと箱＝
134 X ＝え[：：：゜そうですか゜
135 K [あとは(0.5)**お菓子**系を：選んでください**3**種類選んだら**2個**ずつ買って
136 帰ります**そ**したら：＝
137 X ＝phuhu [hah
138 K [足りると思うんで：
139 X も：：**＜おまかせします＞：：** nhuh huh [huh
140 O [あ：おまかせ[ghehe

141 K [gh わ：かりました
142 《O からスマートフォンを受け取る》ありがとう[ございゞますゞ
143 O [ははい(.)はい
144 X **.hah** [**hah**
145 K [え：：と：(0.6)**いちご**は(0.4)**お嫌い**じゃ：ないですか大丈夫ですか：
146 X は：：い
147 (1.8)
148 K あとね：：(.)いちごと組み合わせるものが＜あって＞：：(0.4)**プリン**か：：
149 (0.3)**ティラミス**か：：(0.5)**ビスケット**か：：ババロアかっていうとどれに
150 しましょう．たくさんありますｈよね
151 O [そうですねちょっと画面上で選ぶの難しい [ですよね
152 X [《V の方を向き》ティラミスかなんかって＝
153 K [難しいですよね
154 X ＝[きこえたな？
155 V [《X，V 同時に頷く》あはいプリンかティラミスか：：え：：と( )
156 [ババロアか
157 K [＞難しいですよね＜これが：：(0.3)ババロア：です
158 O いちご**多め**
159 K いちご多めです＞**大きい**ですねこのいちご＜＝
160 O ＝はい(.)そうです＝
161 K ＝ほんとに
162 X 《V の方を向き》あんまようけ飾ってあんのは高い(よ)
163 (0.5)
164 V huhu hah [hah hah hah huh
165 R [ghahahaha
166 (0.5)
167 X huh huh huh
168 (0.5)
169 O 人気のやつにしときま[しょう
170 K [**人気**のやつにしましょっ＝
171 O ＝はい＝
172 K ＝どれが(.)一番人気でしょう＝
173 O ＝え：レアチーズでけっ[こうでてますね＝
174 X [も：：先生おまかせしますわもう
175 K ＝**いき**ます，二つ＝
176 O ＝はい＝

177　K　＝h はい(1.1)じゃ(.)レアチーズ[二つと：：
178　X　　[チーズケーキがあるんやった[チーズケー＝
179　O　　[はい
180　X　＝キやん゜な゜＝
181　V　＝nhehehehe
182　K　**おばあちゃん**(0.5)あの：：X さん(0.4)**ティ**ラミスってわかりますティラミス：
183　X　ティラ(.)ティラミス**ね**：：
184　K　はいこれティラミスなんです＝
185　O　＝ちょっと大人あじ
186　K　おとな：ですねティラミスだから
187　O　あ[の：：ラム酒シロップがついてるんで：
188　X　　[す：：ごい飾ってあるやんこれ：：

＊＊＊＊＊　189～198 行目省略　＊＊＊＊＊

199　X　ごちそうみたいなんばっ**かり**やいっ**ぱい**飾ってあるから
200　K　そうですね(.)じゃあ[すみませんティラミスも二つ：
201　X　　[おいしそうですね
202　O　ティラミスも二つ：
203　K　はい
204　X　e**huh huh huh huh huh**(0.4)**＜おいしそうですね：：＞**
205　K　おいしそうですね**じゃ**あすいません(.)あと(0.7)え：：：：(2.0)すいません
206　　プリンをふたつ h
207　V　ghuhu huh huh huh huh
208　K　はい(0.4)なんかたくさんで (0.4)で：実は**ななにん**いるよね **8 人**いるの？(0.5)
209　　いま何人[いる
210　X　　[せ先生散財さすんや
211　(2.6)
212　K　すいません，ババロアも二つ(0.3)[合わせて八つで
213　X　　[《身体をそらしながら》hah hah hah hah
214　　hah hah hah
215　K　大人買い
216　O　大人買いですね
217　K　おとな h がいで

＊＊＊＊＊　以下省略　＊＊＊＊＊

＊この後ケーキを購入したのを見計らって，X は席を立ち，紅茶の準備を始める．

２−３　システム上の困難について

本場面ではまず，遠隔コミュニケーションであることの困難が見えてくる．それがどのような現れ方をしているか，確認していきたい．

ひとつは遅延である．細馬・村岡（2022）が指摘したような，Zoom コミュニケーションの少しの遅れは，比較的近距離である（ケーキ店は X 宅から徒歩 10 分弱の距離）本場面でもみられた．例えばトランスクリプトを見ると，89 行目の X の発話に，90〜91 行目で K と O が同時に笑って反応しているように見えるが，ケーキ店側のカメラの映像を見ると，この笑いは 88 行目「こんな飾ってあるたけによけい高いやんな：：」の直後に起こっている．また，47 行目などにみられる比較的長く見える沈黙も，別カメラ映像を見ると，トランスクリプトより短い．特にケーキ店 - X 宅間の発話の開始時間については，少し早いものと見積もる必要がある．

また，もう一つの困難が，Zoom 接続機器のカメラに関わることである．27 行目「《K, O にスマートフォンを見せる》」の様子を撮影したもののキャプチャが【写真 5】である．

【写真 5】ケーキ店側 GP1 キャプチャ映像（トランスクリプト 27 行目）

ジンバルの先に横向きに付いたスマートフォンには，X の映像が映っている．K はカウンターの向こうの O にそれを見せている．27〜28 行目の部分（ア）では，Zoom に記録されていない部分を含め，以下のやりとりがある．

【断片 1 補足 1】[2]（GP1 映像 GH020002, 4:45:55〜59）
027　X　[へ：：おまかせ[しますよ
027a　K　[こんな感じで《O にスマートフォンを見せる》

027b　O　　[あ：：どうぞ：こんにちは[：
028　K　　[こん《スマートフォンに会釈》に
028　　ちゃ：

27a，27b 行目は，【断片 1】27 行目にあたるが，Zoom では音が拾われなかった．27b 行目で O は，画面の向こうの X に挨拶をしている．28 行目の K の挨拶はそれに追随したものである．だがこの時，スマートフォンはインカメラではなかったため，実際にX宅側で映った映像は，O と K の顔ではなく，スマートフォンの向こう側で撮影している D の足元だけであった．

O は X の顔を見て挨拶をしている．だが X から O は見えず，この挨拶は X 宅側には聞こえていない．つまりこの環境下では，相手に関する情報の相互性は担保されていない．だが，28 行目で K が挨拶をし，その直後に K が「店主さん」に言及している（それは X に聞こえている）ことから，X が店主 O の存在自体は認識していると考えられる．それは 32，34 行目の，X の「うれす」（おそらく「売れ筋」を聞こうとしている）という繰り返される発話からも見てとれる．

さて，以上のような条件の中にあるこの会話場面を見ていくと，その困難とともに，高度なコミュニケーションの技法を見ることができる．我々は，この場面で起こっていることを切り分けるには，①この場面の参与枠組のあり方，②この場面でよく起こる笑い，の 2 つの視点に注目するのが有効ではないかと考えている．次節から，それを進めていきたい．

２−４　遠隔コミュニケーションにおける参与枠組の流動性

この場面の特徴としては，発話の重なりが長く続いていることが挙げられる．例えば，107〜112 行目は，O が「**すい**ごうじゃなくて：：(0.3)うまみが強いんで：：(0.6)このいちご：：はあの：：おしべだに：：え：：西区の押部谷のいちごになりま：す」といちごの栽培方法や産地の紹介をしている間に，X がジェスチャーをしながら「°いちごいっぱいある°」と言ったり，隣にいる P を誘って画面を見るよう促し，「ほらこのいちご見てみ」と言ったりしている．O，X ともいちごについて話題にしているのだが，O の説明が X に向けたものであるのに対し，X は P に対して話しかけている．やりとりの相手がちぐはぐになり，重なった後もターンが変わらない．つまりこの重なりは，修復される必要のあるようなオーバーラップとしては機能していない．X が O の会話の相手であると想定されるにも拘わらずである．本場面ではこのような重なりが随所に見られる．その背景には，参与枠組に関わる認識の違いがあると考えられる．このような状況は，通信相手とのやりとりと，「こちら側」にいる人々とのやりとりが同時になされているゆえに起こるのだ．

類似した例として挙げられるのは，携帯電話における話し手とその周辺の人々である．見城（2006）は，ゴフマンの「社会的状況」に関する理論（Goffman（1981）など）を引

きながら，携帯電話の着信により起こる参与枠組の揺らぎと，その修復について論じている．ここで紹介されている例は興味深い．例えば， 3 人で話している時に，1 人の携帯電話に着信があり話し出すと，後の 2 人は即座に小さい声で別の内容の会話をし始め，参与枠組が分離される．正規のコミュニケーションをしているはずの側が，わざわざ声を小さくして従属的なコミュニケーションをしているかのように振る舞う（副演技）のは一見すると不思議に思われることであるが，見城はこの理由を，この 2 人にとって，着信を受けた 1 人が「正規の参与者としての資格を失っていない」ことにあると説明する．電話に出ている間の 2 人の会話を括弧に入れることで，通話を終えた 1 人が 2 人の枠組に再参与することができているというのだ.

また，見城は携帯電話の受け手が複数の参与枠組（対かけ手と，対周囲）を維持するコミュニケーション上の技法の例についても紹介している．通話する者が積極的に相手に「はい／いいえ」で答えられる質問をすることで，周囲が話題について推測しやすくしたり，通話する者が積極的に通話先と周囲の人々との参与枠組の橋渡しをするようなことである．

これから主張しようとするのは，以上のような参与枠組分離と，複数の参与枠組維持の両方を，X が行っているということである．

携帯電話での通常の通話と本実験でのコミュニケーションの大きな違いは，携帯電話の場合，通話先の声はほとんど聞こえないが，本実験の場合，（部分的であれ）音声と相手先の映像が周囲とも共有しうる情報としてあるということである．本場面で中心的な話題となっているケーキの「高価さ」は当初，映像に映された価格[3]を見て X や V によって評価されている（46 行目の X の「けっこう**高い**」，50 行目の V の「けっこうな値段」）．また，このような特徴が，参与枠組の現れ方のバリエーションを増やしていると思われる．

参与枠組の特徴がよく現れているのが，71 行目の V の発話「あそっか**聞こえて**るのか」である．この時点までは，X と K の二者のやりとりが中心になされており，X がケーキの値段の「高さ」を話題にしていた． Zoom には十分に録音されていないが，（イ）の部分では V のこの発話の後 V 自身が笑い，P，X，R も笑っている．つまり X 宅の全員が笑っている．X 宅側のカメラ映像のトランスクリプトを見てみよう．

【断片 1 補足 2】[4]（Blackmagic レコーダー映像 Capture0006, 00:35:46～57）

069a　V　mhuh huh huh huh huh＝
070　X　＝はい＝
071　V　あそっか聞こえてるのか(.)[°あっちに°
072　K　[いま(.)店主さん[に説明もらいま：す
072a　P　[《顔を上げ V の方を向く》huh＝
072b　V　＝hah hah hah hah＝
073a　X　[《吹き出して前髪が上がる》

074a　P　[＝huhuhu
075a　R　ahahahaha(.)aha：aha：aha：＝
076　X　＝かえ(.)帰りローソンでこうたどうですか：：

Glenn（1995）が語るように笑いが親和性（affiliation）を示すものだとすれば，ここでVに追従して笑った者の範囲が参与枠組のひとつの指標ともいえるだろう．ケーキ店側の映像を確認すると，【断片1補足2】の場面において，ケーキ店側にも笑い声は聞こえているものの，笑っている者はいない（ちなみに，少し前の59，60行目のVとXの笑いにおいてもケーキ店側は笑っていない）．

【断片1補足2】の72a行目から75a行目にかけてのP，V，X，Rの笑いは，71行目の発話に反応していると考えるのが自然であろう．「聞こえてる」対象の「あっち」は，画面の向こうにいる，この発話の直前にXとの会話に参加し始めたOである．つまり，それまでの会話で店主Oがケーキ店側では参与枠組の中で位置をもっていたことに対する気づき，またはOを忘れていたことへの気づきが笑いによって共有されたということだ．

このような参与枠組みの不安定さ，流動性は，明らかに携帯電話とは異なる質のものであると考えられる．周囲の者，画面の向こう側のどこまでの範囲の者を，参与枠組みの中にどう位置づけるかいうことについての不安定さは，遠隔コミュニケーションの一つの特徴であると言えるだろう．【断片 1】の数分間においても，「こちら側」と「あちら側」を分け，Oがケーキの説明をするのを情報として聞きながらXがPと話そうとする場面もあれば，KとXの会話にOが参加していたことに後で気づいたようなVの発話と，共有するX宅側の笑いもある．

だが，Vの「**聞こえて**るのか」発言の後にも，Xの「（値段が）高い」という発話は繰り返されている．Xにとっても店主Oが参与枠組上の資格を得たことが確認された後においても，つまり店の関係者の前で，このケーキ店のケーキが高価であるという発話がなされているのだ．

それではなぜXは「（値段が）高い」発話を繰り返しているのであろうか．もちろん60行目の「もったいない」，210行目の「先生散財さすんや」のように，出費するKへの遠慮が直接の理由としてあると思われる．我々が問うべきは，「高い」関連の発話は，この会話場面において，どのような機能を果たしているか，ということだ．

２−５　参与枠組を形成する「（値段が）高い」発話と「笑い」

ところで，この場面におけるベース隣接対となるFPP（第1成分）は，KからXへの依頼である33行目「ゆっくり見ながら選んでください」になると思われる．期待される応答は承認であり，ケーキの選択であるが，Xはどちらも行わず，「けっこう高いで」「え：：値段してるや：：ん」（46，51行目）など，高価であることをしきりに口にし，「ローソン」で買うことを提案する（57，76行目）．一方Kは66行目でOに声をかけ，

スマートフォンを O に渡す．そして商品の詳しい説明を O が展開する．これは X が「選ぶ」ための情報提供である．結局 K の「ゆっくり見ながら選んでください」に対する SPP（第 2 成分）は 139 行目の X の「**＜おまかせします＞：：**」であり，141 行目に K が「gh わ：かりました」とそれをためらいながら承諾する．

ただ，X がケーキの高価さを何度も話しているにも拘わらず，ケーキ店やケーキに対する評価が低いわけではないことに注意する必要がある．88 行目の「こんな飾ってあるたけによけい高いやんな」，199 行目の「ごちそうみたいなんばっ**かり**やいっ**ぱい**飾ってあるから」と理由を推測する発言が何度かなされている．また，131 行目の「私も知らんかった恥かくな huhuhu」は X の発話の一部分であって全体ではなく，X 宅側のビデオカメラ映像ではこの直前に「へ：：：いへんここ行ってみよ」（1 回ここに行ってみよう）という X の発話が確認されている．知らなかったら「恥かく」のは，このケーキ店についてであり，むしろ，ケーキ店は知るべき・行くべきところで，この店のケーキは「ごちそう」なのだ．

面白いことに，「聞こえてるのか」（71 行目）以後，X の「（値段が）高い」発話のほとんど（113，124，162 行目）は，ケーキ店側に聞こえているにもかかわらず，K と O によって笑いとして受け止められることがなく，X 宅側の V や P だけが笑って反応している．それぞれの「高い」発話の映像を見てみると，113 行目は P を呼び込んでの発話，124，162 行目は V を向いての発話であることが確認できる．ジェスチャーや視線によってそれを示しているのだ． X の「（値段が）高い」発話と笑いが結びついていると言える．

実は，この「（値段が）高い」発話が V と P の笑いに結びつかなかった場面がある．（ウ）部分，88〜9 行目の X の「（値段が）高い」発話に対する，90，91 行目の K と O の笑いである．ここは「聞こえてるのか」（71 行目）以後で最初の「（値段が）高い」発話であった．X のこの部分の発話は一定の低い声で小さめの音量でなされており，88 行目《A》部分では，「飾ってある」と言いながら【写真 6】のようなジェスチャーがなされていた．

【写真 6】《A》部分 X のジェスチャー（DV25 キャプチャより作成）

この後，XはPに向けて「チーズケーキ」と言いながら四角の形（チーズケーキ）を両手で作る【写真 7】．この直後，Pは大きめに何度か頷いている．Xの一連の発話とジェスチャーは，Pに志向されたものである．

【写真 7】「チーズケーキ」部分Xのジェスチャー（DV25 キャプチャより作成）

だがこの一連の「ジェスチャー」はケーキ店側には映っておらず，Xの発言のみがケーキ店側に届いている．Zoom 録画を見ると，X が P の方を向いた（顔の向きが変わった）ことだけが確認できる．それと同時に，別カメラ映像を確認しても，この X の発言に笑っているのはKとOのみで，X宅側はPが強く反応しているものの，誰も笑っていない．

つまりこの部分は，X が P に対して行ったはずの（ジェスチャーを伴った）発話が，KとOによってケーキ店側に対する笑うべき発話として受け止められた，とみることができる．

この場面より後の「（値段が）高い」発話は，X 宅側の V や P によって笑いを伴って受け止められているので，この場面とその後との違いから，X の戦略の一端を見ることができる．その違いは，X自身が笑いながら話していることであり，ケーキ店側が長い説明をしている途中にそれを行っていることである．

Xひとりに志向されたKやOの発話が続いているときにXが聞き手として振る舞わず，PやVに向けて笑いながら発話をするのは，対面の会話状況であれば修正されるべきトラブルであると受け取られるだろう．Xの行動はKやOの発話が続くというタイミングを見計らっており，K と O との会話におけるターン獲得を志向したものではないこともわかる．X がいわば「X 宅側」を志向した参与枠組を，「ケーキ店側」といったん切り離しながら作っており，この行為は，本場面においてひとつの地位を獲得している．

だが同時に，この店のケーキに関連する発話であることから，「X 宅側」としての参与枠組の「完全な」切り離しではないということも言えるだろう．X の行為は，ケーキ店側と自分の参与枠組みに，P と V を統合するという効果をもたらしている．そしてこの戦略がとられるのは，X の発言が「ケーキの値段が高いのでコンビニで買えばよい」という不

満・提案としてケーキ店側に受け止められていないからであり，ケーキ店側（K，O）とXという参与枠組のままではその状態が変わらないことをXが理解しているからだと考えられる．

ところで，場面（ウ）におけるKとOの笑いは，「親和的」だけではない，発話ターンに関わる特徴を帯びているように思われる．水川（1993）は相互行為における笑いの位置付けについてまとめている．笑いは次のターンの始まりになりうるもので，直前の発話や活動を意味づけるものになっている．そして，特にPunchlining（オチをつける）としての機能があり，それは「トピックの終了を導いてしまう」ものでもある．ゆえに，トピックを終了させないためには，笑いに重ねて継続して話す必要が出てくるという．

つまり今の例では，K，OはXの発言に「オチをつける」ことで，ターンを取っていると思われる．本場面では笑いが，TRPを作りうる（順番交代が可能となる）ものとしてケーキ店側から利用されている様子が見てとれる．例えば167行目のXの笑いの後の169行目から177行目のように，X宅側の笑い声の後にケーキ店側はすばやくターンを獲得している．その後KとOが矢継ぎ早に会話をつないでいる．この傾向はこの場面全体に見られた．ケーキ店側は，ターンが自分側にあることを明確に表示しなければならなくなっている．興味深いのは，Xとの会話を進めるために，ターンの保持をKとOが連携して行っている（スピード感のある会話がKとOの間で行われている）ことである．このような時間の空隙をできるだけ作らないというターンの保持は，遠隔コミュニケーションでは有効なテクニックとなる．Zoomにおいて発生する少しの遅延は，通信相手にターンを取られる余地を作りやすいためだ（村岡・細馬2022）．

読み取れるのは，X宅側，ケーキ店側双方の見せたコミュニケーション技術の高度さである．Xにおいては，笑いを伴った発話が，参与枠組を統合的に形成する技術として，遠隔コミュニケーションの特徴も踏まえて示されている．ケーキ店側のKの早い発話，Oとの矢継ぎ早の会話の協力は，Zoomの遅延やX宅側の笑いへの有効な対処になっていた．

ただ，本場面はトピックが「ケーキ店におけるケーキの選択」であり，単純であるにも拘わらず，X宅側・ケーキ店側双方の「同じパターン」の応酬という状況を生み出している．それはトランスクリプトが長くなる要因にもなっている．つまり，対話の際に使えるテクニックが固定化してしまうのだ．そのことも，遠隔コミュニケーションの特徴であるかもしれない．

３　結論

本稿では，ICT機器への習熟とは異なる視点から見た，遠隔コミュニケーションへの適応がいかに行われるか，高齢者Xを交えた会話場面から分析した．遠隔コミュニケーションは，おそらく参加者にとって参与枠組認識が一致しづらくなる要素を多く含んでいる．それは通信機器の特性も考慮する必要のあるものである．だが同時に，見えない・聞こえないことだけで参与枠組認識が決まるとは限らないことも確認する必要がある．

今回の分析の軸としたのは，参与枠組の複雑さと，繰り返される「(値段が）高い」発話，笑いであった．X の発話は，この対象となっているトランスクリプト内の数分間において，参与枠組の変化，笑うか否かの戦略なども含んで，動的で高度な技術として存在していた．これは対面の場面において容易に不適切になりうる方法であり，その意味では遠隔コミュニケーションだからこそ実現されているものであるとも言えるだろう．

そして，ケーキ店側でも，矢継ぎ早に会話しターンを保持することが，Zoom 遅延への対処，X の会話の技術への対処としてなされていた．

遠隔コミュニケーションにおいては，明確な情報提示を求められることが通常であろうと思われるが，実際に明確さをもって固定化されるのは，会話の内容ではなく様式・テクニックであると考えられる．遠隔での話し合いが対面より進みづらいとすれば，原因はとれる戦略の固定化である可能性もある．今回はそれが，笑いによる参与枠組拡大と高速会話によるターン保持であり，これが何度も繰り返されていた．

それと同時に，調査方法として，全ての利用者の会話状況をビデオカメラで記録することの重要性も確認された（これは，細馬・村岡（2022）がすでに指摘していることである）．それは，参与枠組のずれを確認する際に特に有用であった．記録媒体によって会話のタイミングがずれてくることは，時空間の相対性を考える上でも興味深い．今回は下線を使った表記を試みたが，表記法も含めて検討される必要があるだろう．

【注】

[1] K は神戸市の公立大学に勤めているため，自分の給料について「神戸市がくれている」と話している。

[2] このトランスクリプトでは，Zoom録画において記録されていなかった発話について記述している．この【断片 1 補足 1】の場合，27 行目を開始してから 28 行目に至る直前までに始まった発話があった．それを順に 27a，27b と表現している．以後，n 行目発話開始以後から(n+1)行目の発話直前までに始まった発話を，na，nb，nc と表現することにする．

[3] このケーキ店のケーキの値段は，1 点あたり 600 円台～700 円台であった．

[4] 凡例については注 2 に準ずる．この映像では，Zoom 録画では記録されていた 73，75 行目が笑い声でかき消されている．74 行目にあたる時間は沈黙ではない．そのため，このトランスクリプトでは 73，74，75 行目の記載がない．

【参考文献】

Glenn, P. 1995, Laughing at and Laughing with: Negotiations of Participant Alignments Through Conversational Laughter. In: Have, P.T. Psathas, G. (Ed.) *Situated Order: Studies in the Social Organization of Talk and Embodied Activities*, Lanham: University Press of America.

Goffman, E. 1981, *Forms of Talk*, Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

細馬宏通・村岡春視, 2022, 「遠隔コミュニケーションの時間的なずれは相互行為分析にどのような影響を与えうるか」『社会言語科学』25(1): 230-7.

樫田美雄・加戸友佳子・加藤美奈子，2022, 「AI と人間とのコミュニケーション・トラブルのエスノメソドロジー――アルファ碁第 37 手の非受容とアレクサの再発話の非受容の事例比較」『現象と秩序』17: 47-64.

加藤美奈子・加戸友佳子・樫田美雄, 2022, 「遠隔コミュニケーションに関連した共同作業のビデオ・エスノグラフィー――アマゾン社の Echo Show を用いた共同作業の特徴の探究」『現象と秩序』16: 51-67.

見城武秀, 2006, 「『他者がいる』状況下での電話」山崎敬一編『モバイルコミュニケーション――携帯電話の会話分析』大修館書店, 145-64.

水川喜文, 1993, 「自然言語におけるトピック転換と笑い」『ソシオロゴス』(17): 79-91.

村岡春視・細馬宏通, 2022, 「オンライン会議における発話間のオーバーラップの分析」『人工知能学会研究会資料 言語・音声理解と対話処理研究会』(94): 78-80.

Sacks, H. 1963, Sociological description, *Berkeley Journal of Sociology*, (8): 1-16. （=南保輔・海老田大五朗訳, 2013, 「社会学的記述」『コミュニケーション紀要』24: 77-92.）

【付記】会話トランスクリプトの記号の凡例

[	発話の重なりの始まる点	(.)	0.2 秒以下の短い沈黙
太字	強い音	↑	音調が上がる
,	発話が続くイントネーション	.	発話が終わるイントネーション
° °	小さな音	《 》	筆者による補足的説明
＞ ＜	早い発話	＜ ＞	ゆっくりとした発話
＝	途切れずにつながっている発話		
( )	聞き取り困難な発音．空白の場合，聞き取りが不可能な箇所.		
：	音の伸ばし．コロンの数は引き延ばしの相対的な長さに対応している.		
h .h	呼気音と吸気音．h の数はそれぞれの音の相対的な長さに対応している.		
gh	のど音		
波線の下線	聞き取り困難または死角のため別カメラの情報にて補足した情報．Zoom の通話相手には聞こえていない・見えていない可能性が高い.		

＊＊

【編集後記】

『現象と秩序』第 18 号をお届けします．今号には，新旧のさまざまな調査に基づいた論文が 5 本集まりました．本誌らしい品揃えであるといえるでしょう．

第 1 論文は,「Zoom」利用時によくみられる現象，すなわち「早口で言いたいことをまくし立てる」というような不思議な現象についての研究です．そのようなことがなぜ起きるのか．それはいったいどんな効果を持っているのか．これらの問いにビデオデータの解析を通して答えるものになっています．オチは，コミュニケーション上の必要に対応してのことなのだ，という謎解きになっており，データに基づいた着実な研究であるといえるでしょう．

第 2 論文は，試着場面研究です．試着室で鏡を通して客と店員がコミュニケーションをしているとき，じつは大量の想像がコミュニケーションに伴っているという主張こそは「試着」というものの豊かさを示すものでしょう．本来なら軽蔑の対象となりそうな「自賛」に類似した活動が, 試着においてどのように可能となっているのか, の謎解きも秀逸です.

第 3 論文と第 4 論文は，いずれも社会言語学的な「罵り言葉」の研究です．関西における罵り言葉には, 言及対象の価値を引き下げる効果以上の質があると感じていましたが，このように実例をもって丁寧に例証されると納得です．用例を探しながら青空文庫の『わが町』を読みましたが，とても人情味があってほっこりしました．本作は映画化もされています．実際にどう発話されているか，興味を持ち，現在取り寄せ中です．

第 5 論文は,「AI と人間の関わり」に関して示唆的でした．AI は，人間の内部にいる他者として，人間の活動を助ける振りをしながらじつは統制しているのではないか．具体的には，人間の現在の選択肢構造を強く支援することで，選択肢構造の変更可能性を実質的に抑圧しているのではないか．そうすることで，人間が新しい人生を生きる可能性を封じているのではないか，と恐ろしく思われました．ゲーム研究から文化研究への道筋が，この路線の先に描き得るようにも思われます．(Y.K.)

『現象と秩序』編集委員会（2022 年度）

編集委員会委員長：堀田裕子（摂南大学）

編集委員：樫田美雄（神戸市看護大学)，中塚朋子（就実大学)，加戸友佳子（神戸大学）

編集協力：村中淑子（桃山学院大学）

『現象と秩序』第 18 号　　2023 年　3 月 31 日発行

発行所　〒651-2103 神戸市西区学園西町 3-4

神戸市看護大学　樫田研究室内　現象と秩序企画編集室

電話・FAX）078-794-8074（樫田研)，e-mail:　kashida.yoshio@nifty.ne.jp

PRINT ISSN　：2188-9848

ONLINE ISSN　：2188-9856

http://kashida-yoshio.com/gensho/gensho.html