

## 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 櫻田美雄 (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、T A O (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」という事業に櫻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、T A O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、N T Tデータ関係者などの、T A O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、第部の第1章末および第2章末の資料図の元版は、T A O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まい、覚悟なさっていただろ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、本冊所収の緒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)」に關与するアクターを3者にわけ、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)、

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)、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」として場面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、両章を組み合わせて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もっ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、インタビュアー（IR）と対関係のインタビュイー（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、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私は思う。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、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しての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、インタビュアーの代理人にもインタビュ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（インタビューの秩序）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（TAO）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。