

# 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

# 注目点

---

- 「職場」と「自宅」とはどのような秩序の違いがみられるのか

職場での「電話」の取り扱われ方の問題  
として考える

後山さん



吉田さん



# 対応の部分

## □ 断片1

Y:あのな (地平さんが・・・)

A: うん ええ

Y:( )

A:えっ ちよっ

Y:(も、もちよ )

A:うん? もしもし

((携帯電話に出る))

## □ 断片2

Y:( )が(多い)でな

A:これー?

Y:んな、すぐにな ( )

A: ちよっと

待ってよ

((電話に出る))

A:はい社会福祉協議会で  
ございます

# 中断の言葉の意味

---

□ 「ちょっと」と言うことで・・・

電話に出ることを優先したいという意思表示

「あなたとの会話は終了していないので待っていてほしい」というメッセージ

相手にいつ頃会話に戻ってくるのか、ということ为先取りで教える

・・・という3つが解釈可能

# 吉田さんの帰らない理由

---

□ 吉田さんは後山さんの傍で待ち、電話終了後、会話をもとに戻す

- ・後山さんの言葉の意味を理解しているため
- ・『書類に印鑑を押す』という課題を達成するため

では・・・

なぜ後山さんは誰かに業務を任せずに吉田さんを待たせているのか

# 業務交代をしない理由

---

## □ 定型業務ではないため

一人に一任されており、その人による判断業務も含まれている

ここでは業務を分割して受け持ち、責任を持って行うことを協同的業務処理としているため

# まとめ

---

- 私事をする前に一言言うだけで、業務中断だけでなく、会話に戻ってくるということを相手に示し、期待を持たせるという意味を持つ
- 「書類に印鑑を押す」課題のお互いの理解あり
- 行われていた業務は定型業務ではなく、そのような業務を誰かに代わって遂行してもらわないことも協同的業務処理

社会福祉協議会事務所が「職場」である特徴