

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¹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²。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

¹ 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。

² 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。

て行われた。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³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⁴

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

³ 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。

⁴ 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。

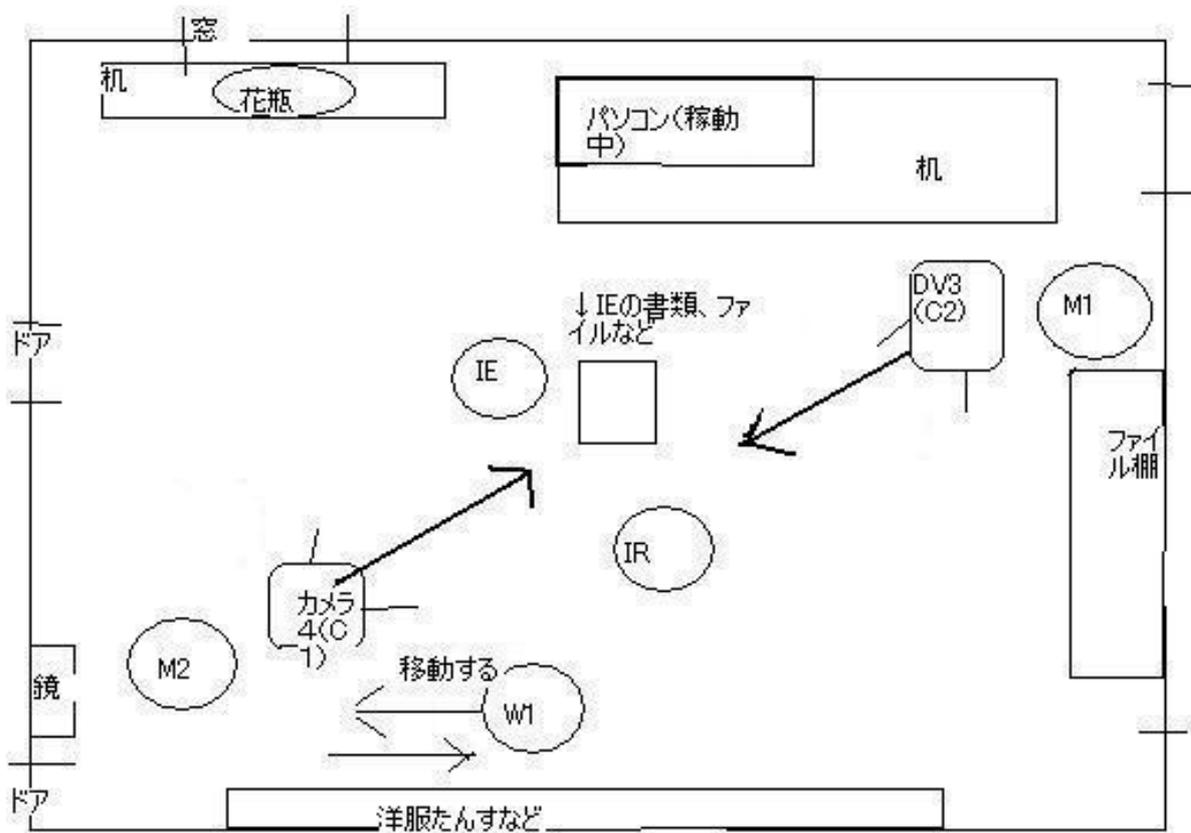
第2回調査 (2002.09 実施)

- ・ 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)

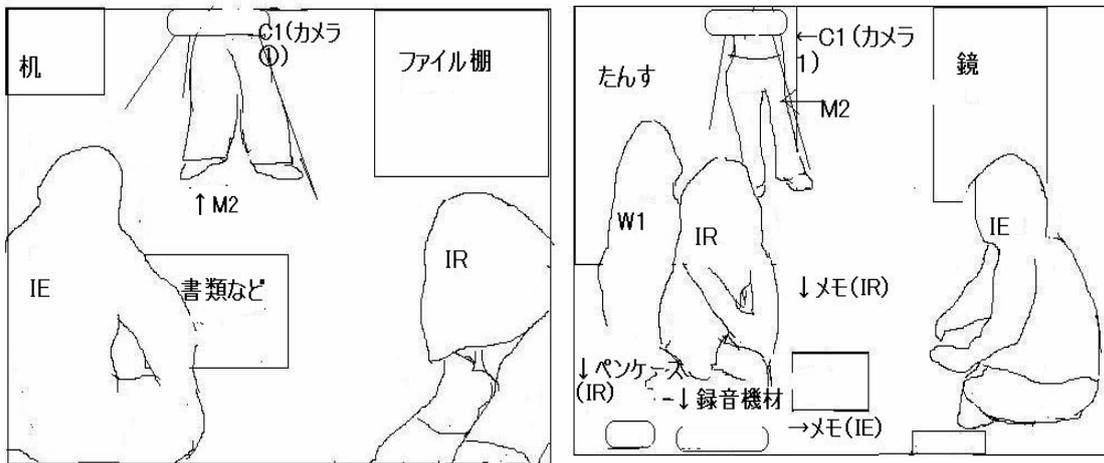
<結果>

- ・ 「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。

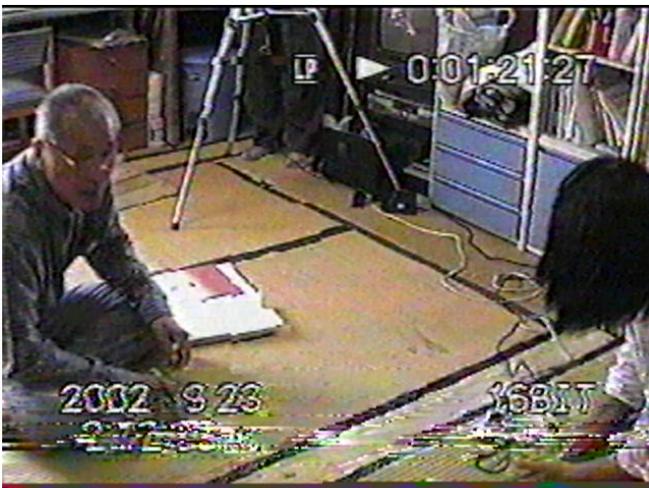
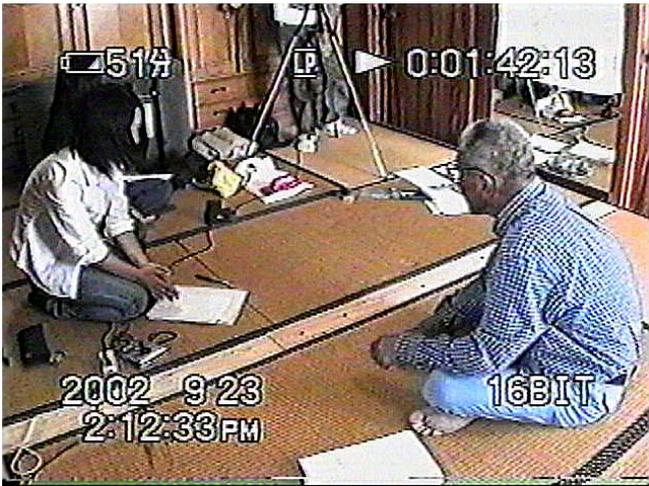


【図1：IE（インタビューイ）宅2階の全体の見取図（2002.09.23実施）】



【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 W1 M2 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) というカテゴリり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⁵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M1⁶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)

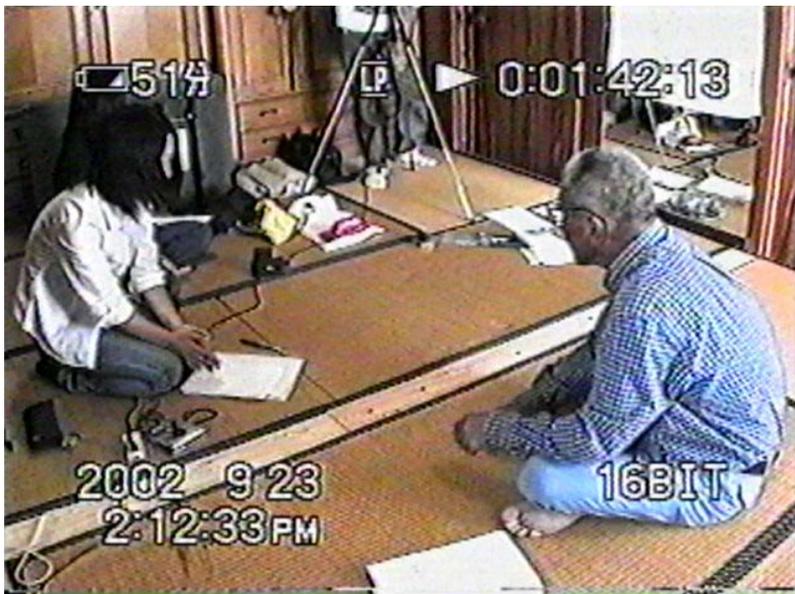
この場面は、準備が完全に完了するまでIEはじっと「待ち」の態勢に入り、その中で準備が整い、インタビューが再開される場面である。W1の「あ h h h〜」(50行目)という発言によって自分(IE)はこの場において動くという事は適当ではないという判断をしたかのように見える。その理由は、彼の手元にある資料などに目をやる事、それで準備に対しては無関係の態度をとった事からである。そして、W1の「距離を〜」(50行目から55行目)という発言に対して、IRのみが、少しだけIEとの距離を詰めることでその反応を示した。その後、C1を操作するM2の「はい、オッケイです」(56行目)という発言により、すべての準備が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

⁵ 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。

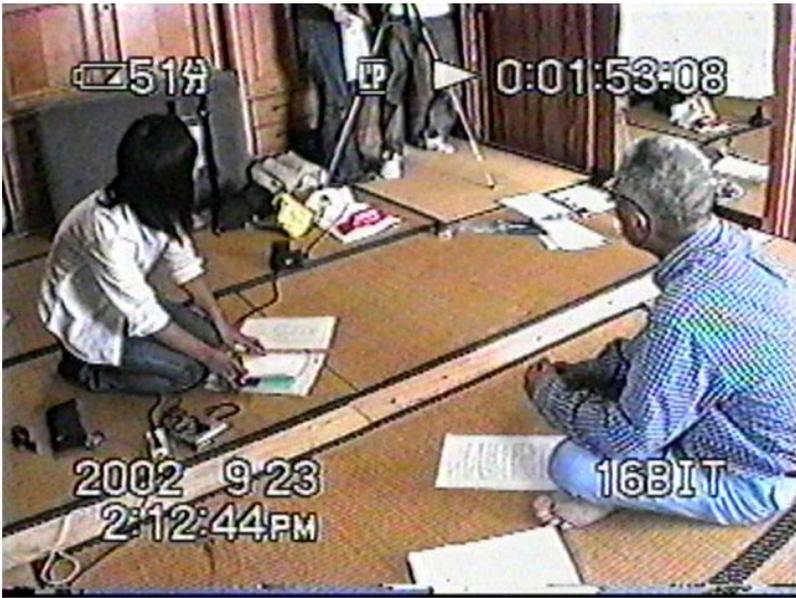
⁶ M1については、「教官」という立場であるために場面を指揮する権限をある程度持つことは可能だとも考えられる。



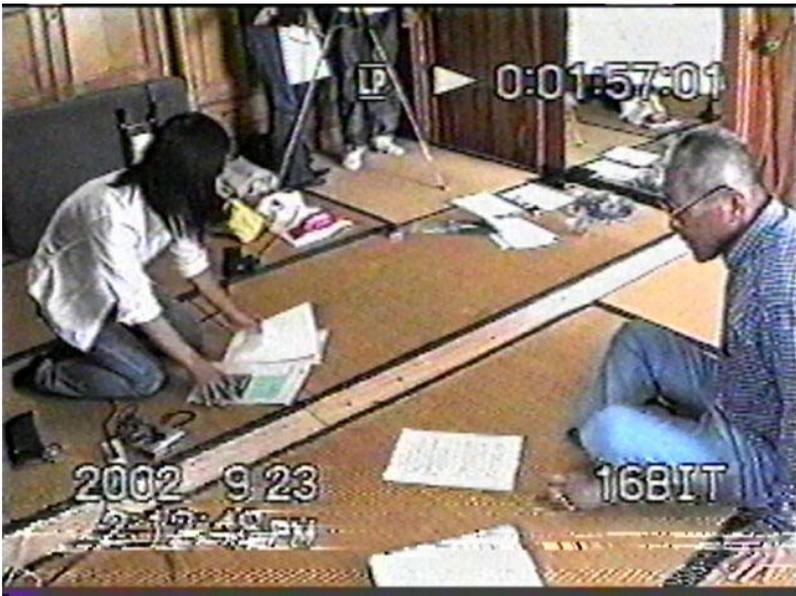
【画像データ4：準備段階（2002.09.23）（PM2：11頃）（第二カメラより）】



【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**⁸(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

⁸ 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）⁹

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

⁹ 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に上げられていると考えることが出来るように思われる。

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
