

山形119番通報の会話分析

西 阪 仰 小 宮 友 根 早 野 薫

2011年11月9日、山形大学の学生Oさんが下宿先で遺体で発見された。残された携帯電話の最後の通話記録が10月31日の119番通報だった。この通話のなかで、Oさんは救急車出動を要請していたが、結局救急車は来なかった。この通話をめぐり、2013年になって、山形地裁で裁判が始まった。2012年、この通話が原告（Oさんの遺族）側の弁護士により公開されているのを、ネット上でたまたま見つけ、私たちは、その一部を「会話分析」の手法で分析してみた。この分析が朝日新聞山形版の記事として取り上げられたのをきっかけに、その分析結果について原告弁護士からいくつか質問をいただく機会をえた。それを踏まえて、2013年1月、さらに分析を重ね、その結果を、全部でA4の用紙20枚ほどにまとめたものが、原告弁護士から裁判所に提出された。以下に掲載する文章は、この文書（「山形119番通報に関する会話分析の視点からの所見 その1～3」）の一部を（微修正をほどこしつつ）再構成したものである。いくつか文献にかかわる注も付け加えた。裁判所に提出された資料全体は、次のURLからもダウンロード可能である。

http://www.meijigakuin.ac.jp/~aug/119_rep.html

このサイトからは、原告側弁護士より提供いただいた音源にもとづく通話全体の書き起こしも、ダウンロードできる。[2013年10月 西阪 記]

I. 「独歩の可能性」をめぐるやりとりについて

はじめに

2012年10月9日に朝日新聞社のウェブサイト（朝日新聞デジタル）で、山形県における119番通報についての記事とともに、Oさんが119番通報したさいに、対応した消防署通信員により、タクシーで病院に行くことを勧められた録音が、公開されていました。

この録音を聞くなかで、この会話には、会話の構造上の（Oさんおよび通信員の電話での話し方の善し悪しとまったくことなる次元の）大きな問題が指摘できると感じました。

現在法廷で争われている論点に対して、私たちの分析がどのような効果を持つかは、正直わかりません。が、少なくとも、今後、消防署通

信員の方々が、電話対応の方法を検討されるなかで、多少なりとも参考になるのではないかと考えております。

論 点

とりあえず、ここに示す分析の論点は、通信員の「歩けるの?」という質問が、構造上2つの異なる活動を構成してしまっているという点にあります。それゆえに、この質問に対する（Oさんの）返答について、Oさんと通信員とのあいだに、重大な理解の齟齬が生じているように見えます。

報道によれば、「独歩の可能性」は、救急車を出動すべきかどうかを判断するにあたって、通信員が考慮に入れるべき項目の1つとされているとのことです。したがって、通信員の「歩け

るの?』という質問自体は、おそらく手続きに忠実に従った結果なされたものと考えられます。が、このような手続きについては、Oさんは、知ることはできません。2人のあいだの齟齬はここに起因すると考えられます。以下、この点を詳しく説明していきたいと思います。

書き起こし

「歩けるの?』という質問の前後を下に引用します。私たちの分析法である会話分析は、詳

細な書き起こしを出発点とします。たいへん読みにくいかもしれませんが、重要なことと考えております。使っている記号は、次のとおりです。[は言葉の重なり開始位置、下線はアクセント、矢印はイントネーション、hは呼気音、hは吸気音、(.)は短い間合い、(n.m)は、n.m秒の沈黙、-は音の途切れ、° °は音量の小さい範囲、:は音の伸び、##は音のかすれている範囲、> <は速度が速い範囲、をそれぞれ示します。

(0) [03: 20-40]

- 1 通信員: .hhh どう: されたん↓です↑か: :?
 2 (1.0)
 3 Oさん: °なんか° (.) ずっと (.) たいちょう わるく↓て hhh
 4 (.)
 5 通信員: は: :い
 6 Oさん: .hhhh えっと: :hh | .hhhh hh | [hh
 7 | (1.2) | [
 8 通信員: [↓歩ける↓↓の: :?
 9 (0.4)
 10 Oさん: あ hh 動ける↓と おもいます: hhh [hh
 11 通信員: [> じぶん↓で ↑動けるの?<
 12 (0.6)
 13 Oさん: はい: HHHhh
 14 (.)
 15 通信員: じゃ びょう- (.) あの: :救急車じゃなくて: タクシーとか
 16 ↓で ↑行きますか: :?
 17 (1.4)
 18 Oさん: ↑あ: : :hhHHhh .hhhh °タ # ク #° シー: : :の番号がわかれば
 19 自分で行けると おもいます hhHHHHhh .hh [hhh
 20 通信員: [じゃ いち れい よんに
 21 (.) 聞いてみ-

分 析

1) 「歩けるの?」

最初に、8行目の「歩けるの?』という質問の位置に注意したいと思います。この質問は、1行目の「どうされたんですか?』という通信員の質問に対して、Oさんが答えようとしてい

る途中で行なわれます。

この1行目の質問(「どうされたんですか?』)は、住所・居住形態・年齢・名前といった基本項目の確認が(いくつかの食い違いによってもたつきながらもようやく)終わった地点で行なわれています。この位置でこの質問を聞くなら

ば、誰であれ、この質問は、自分の症状を語ることを促すものと聞くでしょう。実際、Oさんは、1.0秒（という決して短くない長さ）の沈黙のあと、自分の症状を語り始めます（3行目）。

この3行目のOさんの返答は、「体調が悪い」というきわめて一般的な言い方になっています。この言い方は、まずは大まかな症状の枠組みを与えるもので、それに続いて、その枠組みのなかで、どのように体調が悪いかが、より具体的に語られるであろうことを示唆しています。具体的な症状の記述は、通信員による具体的項目に関する質問をとおして実行されることもできたでしょう。例えば、「嘔吐はありますか?」「悪寒はありますか?」というようにです。

実際には、通信員は、5行目で「はい」とだけ言うことで、Oさんが自分で具体的な症状の記述を続けるよう、促しています。実際に、6行目でOさんは、「えっとー」と、先を続けることを始めます。しかし、そのあと1.2秒のあいだ、Oさんはそれ以上のことを言わないまま、呼吸・吸気だけが聞こえる状態が続きます。この1.2秒間の呼吸音は、Oさんにとって症状記述の続行が困難であることを、明らかにするものと聞こえるでしょう。「歩けるの?」という質問は、まさにこのときに「介入」してきます。このような位置でなされたとき、この質問は、具体的な症状の記述を「手助け」する質問と聞こえたはずですが。この質問のいくつかの特徴を列挙してみます。

第1に、1行目の質問は、「どう」という、どのような答え方もできる形をとっています。それに対して、8行目の質問（「歩けるの?」）は、具体的な項目（歩行能力）をあげ、「はい」か「いいえ」だけで答えることができる形になっています。つまり、答えることが、相対的に容易な形を取ることで、いかにも症状の記述の「手助け」と聞こえる構成になっています。

第2に、歩行能力に関する質問が、5行目の位置で、具体的な症状を問う質問としてなされても、決しておかしくはないでしょう。通信員は、最初、Oさんに自由に症状の記述を続けるよう促したものの、Oさんの（自由な記述続行の）困難に直面し、こんどは、限定的な（歩行能力の有無に特化した）質問によって、具体的な症状の聞き取りを開始したと、聞くことができます。

第3に、（通信員にとっては、おそらく親しみを込めての問いかけだったのだと思いますが）この質問は、たまたま常体になっています。1行目の質問は、敬体（「ですます」調）でなされているため、公式性の高い、手続きにのっとった質問に聞こえます。それに対して、この文脈で常体を用いることは、公式性を一挙に下げることになります。つまり、それは、手順に従った質問というよりは、「とくに親しみを込めるべき相手」のための特別の質問というニュアンスを持ってしまいます。だから、「記述続行の困難が6行目で明らかになったために特別になされた質問」という意味合いを、この常体の質問は持ってしまうように見えます⁽¹⁾。

以上のように、Oさんの側からは、「歩けるの?」という質問は、あくまでも、具体的な症状を記述するための手がかり以上のものとしては聞こえていなかったと予想できます。それに対して、通信員のほうは、この質問を「救急車出動の有無を判断する」ための、決定的質問となりうる質問として扱っているように見えます。それは、10行目の（Oさんの）返答を受け、15行目で、タクシーで行くことの提案を行なうからです。ここから、「歩けるの?」という質問が「何のための質問でありうるか」について、両者のあいだに齟齬が生じているように見えるわけです。

2) 「動けると思います」

この齟齬のゆえに、この質問に対するOさんの返答の持つ、いくつかの重要な特徴が、残念ながら通信員によって受け止められていないように思えます。

最初に、10行目の「あ、動けると思います」という返答を検討します。第1に、この返答は、「歩けるの?」という質問が「はい」か「いいえ」で答えるべき質問であるにもかかわらず、「はい」に相当する表現も「いいえ」に相当する表現も、一切用いられていません。このような返答の形式は、「歩けるの?」という質問の前提に対する抵抗を、示唆していると(これまでの会話分析の見知より⁽²⁾)考えられます。つまり、「歩ける」という言い方を用いるかぎり、「はい」とも「いいえ」とも言えない、というわけです。実際に、Oさんは、返答のなかで、「歩ける」という通信員の表現を、「動ける」という表現に置き換えています。

第2に、会話分析の重要な知見の1つに、なんらかの応答を行なうとき、同意のほうが非同意よりも優先的であるというものがあります⁽³⁾。例えば、誘いを受けたとき、それを受け入れるとき(同意のとき)は、「はい」だけで答えられるのに、断るとき(非同意のとき)は、なにか言い訳をしたくなったりします。つまり、同意のほうが、非同意よりも「やりやすい」(負荷が軽い)と言えるでしょう。実際、私たちは、断るときでも、いったん「うん」と形式的な同意を行なったあとに、「でも」と続けること(「うん、でも」)が、しばしばあります。

そうだとすると、たとえ、実際には「歩けない」としても、Oさんは、「歩けるの?」という質問に対して、同意に近い形で答えている可能性があります。(ちなみに、「歩けるの?」に対する同意は「歩ける」、「歩けないの?」に対する同意は「歩けない」になります。)また、「い

いえ」「～ない」という明確な非同意表現を避けている可能性があります。要するに、一見同意のような形式をとりながらも、じつは非同意を示唆している可能性があります。

第3に、「動ける」という言い方は、「歩ける」と比べたとき、あきらかに、能力の程度を下げた表現になっています。つまり、「動ける」からといって、「歩ける」とはかぎりません。

第4に、Oさんは、「と思います」という推測的表現を用いています。端的に「動けます」と言うときと比べるならば、明らかに、主張の強さは弱められています。

以上から、Oさんは、ここで、「歩けるの?」という質問に対するあからさまな非同意を避けつつ、精確な症状の記述を試みていると言えるでしょう。それに対して、11行目で、通信員は、「動ける」の前に「自分で」を付け加えながら、Oさんに、10行目の返答の内容に関する確認を求めています。おそらく、「歩けるの?」という質問を、「救急車出動要件の有無」を問うための質問となりうる質問として行なった通信員は、あくまでも、要件が「あるか」「ないか」という観点から、Oさんの返答を扱っているのでしょう。「歩けるの?」への同意に近い形でなされている返答を、「歩ける」に引きつけて「自分で動ける」という形にまとめているように思えます。

3) 「タクシーの番号がわかれば・・・」

15~16行目で通信員は、「自分で動ける」ことの確認を得たあと、「じゃあ」と、それを受けた形で、タクシーで行くことの提案を行なっています。しかし、この提案が、「独歩が可能」であることの確認にもとづく、手続きにのっとった提案であることは、Oさんには、やはりわかりません。それどころか、この提案も、具体的な症状の確認作業のなかでなされていると聞いて

いても、さほど不思議ではないでしょう。まずは、18～19行目のOさんの返答の特徴を検討したいと思います。

通信員の「救急車じゃなくてタクシーとかで行きますか?」という提案は、ふたたび「はい」か「いいえ」で答えるべき質問の形を取っていますが、Oさんの返答には、やはり「はい」や「いいえ」に相当する表現はありません。上とまったく同じ分析が可能です。

第1に、提案においては、「行きますか?」という表現が用いられ、Oさんがすでに自力でタクシーで「行ける」状態であることが前提とされています。「はい」「いいえ」のいずれも明確にしない返答は、ここでも、提案の前提への抵抗の表われと言えるでしょう。実際、Oさんは、返答において「行きます」を「行ける」に置き換えています。つまり、「行くかどうか」以前に、「行けるかどうか」を焦点化しているように見えます。

第2に、Oさんの返答は、「行きますか?」という質問に対して、同意に近い形が取られています。

第3に、Oさんの返答では、ふたたび「思います」という推測的表現によって、主張が弱められています。

第4に、Oさんの返答は、「↑ああ:::hhHH hh.hhhh」という大きな言いよどみとともに開始されています。「°タ#ク#シー:::」という言い方にも、よどみが見られます。会話分析の知見によれば、このような言いよどみは、非同意がなされるときに現われる特徴にほかなりません⁽⁴⁾。誘いを受け入れるときは、迷わず「うん」と言えるのに、誘いを断るときには、なにか口ごもりがちであることは、おそらく想像に難くないでしょう。

第5に、「タクシーの番号がわかれば」という条件節は、「行ける」ということが、少なくとも

単純ではないことを伝えているでしょう。

以上より、2つのことが言えると思います。1つは、Oさんは、決して、提案に同意をしていくわけではないということです。通常の会話だったならば、この18～19行目の返答は、おそらくタクシーでは行きたくないだろうと受けとめることができるように思います。もう1つは、Oさんは、ここでも、「行けるか行けないか」を焦点化することで)自分の症状をそれなりに精確に述べようとしている可能性がある、ということです。

しかし、通信員のほうは、手続きどおり、救急車不出動の要件が確認されたことを受けて、「タクシーとか」で「行く」ことの提案をしているのであれば、はっきりと断っていない以上は、その提案は受け入れられたものと捉えたかもしれません。実際、20行目で、通信員は、「じゃ104で」タクシーの番号を聞くよう指示しようとしています。

あとの展開を見てみると、事実上、ここで「救急車不出動」の決定が下されてしまっているように見えます。その後も、「どんな具合悪いの?」と通信員の質問に対して、Oさんは、「のどが渇く」「吐いた」といった症状を訴えている一方で、通信員のほうは、その訴えを「どの診療科の担当か」を判断する材料としてのみ扱っているように見えます。つまり、その訴えが、救急車が出動すべきかどうかの判断材料とされることはありませんでした。

まとめ

以上見てきた理解の齟齬は、会話の構造上の問題として捉えることができます。つまり、どのような質問をどのような位置で行なうかという問題です。通信員が、ある特定の質問をまさにある特定の位置で行なったことにおそらく悪意はありません。ただ、その質問の形式と位置

のゆえに、通信員がその質問に付与する意味は、Oさんがその質問に付与した意味と、まったく異なったものとなってしまったのです。通信員は、例えば、「手続きに従って受理票を埋めることで救急車の出動の有無を迅速に判断すること」だけに専念していたかもしれません。しかし、そのために、「いまこの位置でその質問を行なったならば、その質問はどのように受け止められるか」ということに、無頓着になってしまう可能性もあるでしょう。個々の質問をどのような順序で行なっていくかについての、システマティックな検討が必要と考えるしだいで

す。
また、救急車出動・不出動のような人命にかかわる提案の場合、たとえ、本人の独歩の可能性が明確に確認できたとしても、今回のような、不出動が同意となるような構成（「タクシー

とかで行きますか?」）を避け、出動が同意となるような構成（「救急車を出したほうがよいですか?」「タクシーとかで行くのは難しいですか?」）を心かげるとよいと思います⁽⁵⁾。これにより実際にどのぐらいの効果があるかは、今後の研究課題でもあります。検討の価値はあると考えます。

II. 救急車出動要請はどのように拒絶されるに至ったか

はじめに

確かに、通話の最終部分を見ると、Oさんは、自分でタクシーを呼んで病院に行くことを受け入れているようにも見えます。その部分は、次のとおりです。

(1) [07: 05-14]

- 1 通信員： ↓タク↑シーの番ごう こちらでは ↓お↑しえすること
2 ↓でき↑ないの↓で、イチレイ↓ヨンで、(0.2) 聞いてください↓ね：
3 (0.4)
4 Oさん： あ hh
5 (.)
6 通信員： は↓い
7 Oさん： →は↓い hhh [hh
8 通信員： [おだい事に：_]
9 (0.4)
10 Oさん： は：h い-

1～2行目の通信員の「指示」を、7行目でOさんは、「はい」と受け入れているようにも見えます。確かに、Oさんは、自分でタクシーで病院に行くことを拒否・否定してはいません。しかし、このことはただちに、それを受け入れたことになるのでしょうか。あるいは、もし受け入れているとしても、それはどのような意味においてなのでしょう。

以下では、おもに次の2つの点について論じ

ていきたいと思っています。1) 最初に、この通話全体の構造をきちんと押さえることから始めます。その全体構造のなかに、病院に自分で行くようにという通信員の指示（もしくは救急車出動要請の拒絶）を位置づけ、その指示（もしくは拒絶）に続く、Oさんの「はい」の意味を明らかにしたいと思います。2) そのあと、救急車出動要請の拒絶が適切になされたかどうかについて、1つの視点を提示したいと思います。

山形119番通報の会話分析

通話の全体構造

通話の冒頭部を引用しておきます。通信員は、まず、火事か救急車かの2択の質問を行います（1～2行目）。が、Oさんは、その質問に対し、その提示された選択肢の1つで答え

ず、そのかわりに、自分の症状を語り始めます（4行目）。通信員は、その含意を、こんどは、「はい／いいえ」で答えられる質問で問います（5行目）。それに対して、Oさんは「はい」と答えています（8行目）。

(2) [01: 05-13]

- 1 通信員： 百じゆきゅう番(や↑ま形 = 消防) ↓です = ↑火事ですか
 2 きゅう急↓ですか h? (.hhhh) |
 3 (0.4) | (1.0)
 4 Oさん： あ h の :: ちよっと たい調 : 悪くて :h:hhh
 5 通信員： 救きゅう車↓の要↑請 [ですか?
 6 (Oさん： [い h)
 7 (0.6)
 8 Oさん： は h ↓い :h:hhhh [hh
 9 通信員： [救きゅう車の↓向↑かうじゅう所
 10 ↓教え↑てください ::

1行目から8行目は、この通報そのものがどのような行為であるかを確認するやりとりと言ってよいでしょう。つまり、8行目において、その通報が消防署に対する「救急車（出動）の要請」であるという事実が、最終的に確認されたと言うことができます。

そうすると、この通話は、全体として、「通報者による要請」と「通信員による受け入れもしくは拒絶」という2つの行為を軸に構造化され

ることになるでしょう。ここで重要なのは、「要請」という行為がなされたあと、それを「受け入れる」もしくは「拒絶する」という行為がなされるならば、それをもって、基本的なやりとりは完結しうるという点です。

Oさんの要請は、最終的には拒絶されたと言うことができます。大枠だけつかみ出せば、次のようになります。

(2a) [01: 10-12]

- 5 通信員： →救きゅう車↓の要↑請 [ですか?
 6 (Oさん： [い h)
 7 (0.6)
 8 Oさん： →は h ↓い :h:hhhh [hh

(3) [05: 25-32]

- 1 通信員： →ええ :: ま↑タクシーを呼ぶ - 呼ぶなり↓して ; (。
 2 通信員： →.hh ええ : 向かうように ↓し↑てくだ ↓さい。
 3 (1.8)
 4 Oさん： hhh は :: ↓い [HHh
 5 通信員： [よろしいで ↓すか↑ : .hhh

6 (.)
7 Oさん: はい hhh

引用 (2a) においてOさんが救急車出動の要請を行なったことは、すでに述べました。引用 (3) は、いくつかのやりとりを経たあとのものですが、ここで初めて、通信員は、要請の拒絶を明確に行なっています (1~2行目)。通信員による要請拒絶は、それ自体、「(「してください」という表現が用いられることで) 提案もしくは指示の形式を取っています。しかし、これが要請拒絶であるならば、それに続くOさんの「はい」(4行目) は、提案の受け入れというよりは、拒絶の「受け止め」と言うべきでしょう。つまり、拒絶がなされたということ、そのことを自分は聞いたという主張がなされていると言うべきだと考えます。言い換えれば、あらためて「(通信員による) 提案」と「(Oさんによる) その受け入れ」というやりとりがなされているのでは、ありません。そうではなく、「(Oさんによる) 要請」と「(通信員による) その拒絶」がなされたあと、(要請者であるOさんによる) その拒絶の「受け止め」がなされ、基本的なやりとりが終えられた、という構造になっています⁽⁶⁾。

もちろん、Oさんがここで抵抗を示さなかった以上、少なくとも、拒絶を消極的に「受け入れた」と言うべきだという議論も、ありうるでしょう。私たちも、そのことを否定するつもりはありません。ただし、次の点に留意するべきです。

救急車出動要請の場合、「要請」は、少なくとも要請する側にとっては、私たちが通常「依頼」と呼ぶ行為に近いと言えるでしょう。依頼という行為は、依頼者自身を受益者の立場に、相手(被依頼者)を供益者の立場に、非対称的に振り

分ける行為です。このことは、依頼を受け入れるか拒絶するか決定権を、まずは、供益者である被依頼者の側に配分することになるでしょう。(依頼がさらに「お願い」であるならば、お願いする側は、自分のお願いが拒絶されたからといって、どうこう言える立場ではないと感じるでしょう。)

救急車出動要請は、(たとえ「お願い」ほどではないとしても、多かれ少なかれ) このような供益・受益関係を含意するように思います。供益者による拒絶の次に、受益者が行なうことは、その拒絶を受け入れるか拒否するか決定ではなく、むしろ、与えられた拒絶を、まずは事実として受け入れることであるように思います。もしその拒絶に抵抗するのであれば、そのための強い根拠が必要となるでしょう。

とくに救急車出動要請の場合、通信員は、出動の可否を判断する能力を持つ「専門家」と見られています。その専門家の判断として、自分の要請が拒絶されたならば、多くの人にとっては、とりあえず、その拒絶を事実として受け止めるしかないでしょう⁽⁷⁾。Oさんが行なっていることも、それ以上のことでありません。

最初に、引用 (1) について、「拒否」しているわけではないけれど「受け入れている」とも言いがたいと述べたのは、このような意味においてです。だから、「受け入れている」というよりは「受け止める」というほうが、実態に即しているように思えます。

実際、引用 (1) のOさんの反応は、やや複雑です。引用 (1) の1~2行目において通信員は、通話全体の結果(すなわち、救急車出動要請の拒絶)を再提示しています(この点は、

あとで詳しく述べます)。Oさんは、確かに、7行目で「はい」とそれを受け止めますが、じつは、その前に(4行目)、「あhh」と言っています。つまり、Oさんの立場からは、この通信員の再提示は、意外なものであったことが示唆されています。この点からも、Oさんが、自分の要請の拒絶を積極的に受け入れているわけではないと言えます。このような形で再提示された(救急車出動要請の)拒絶は、あくまでも意外なこととして、すなわち、これまで自分の予想しなかった重要なことがらを含むものとして、受け止められています。

基本的やりとりの拡張

ところで、上の「要請」と「拒絶」の間には、いろいろなやりとりがあります。この点について一言補足しておきます。このやりとりの相互行為上の位置づけについては、何度か示唆してきたように、Oさんと通信員との間に、若干、理解の齟齬があるように感じます。

Oさんの視点からは、次のように言えると思います。引用(2)をもう一度見ていただきたいのですが、Oさんの通報が「救急車(出動)の要請」であることが確定したあと、通信員は、「救急車の向かう住所」を尋ねます(「救きゅう車の↓向↑かうじゅう所 ↓教え↑てくださ↓い:」9~10行目)。この質問の「救急車の向かう住所」という言い方は、救急車の出動を前提としているように聞くこともできます。Oさんは、この通信員の質問をもって、自分の(救急車出動)要請が受け入れられたと理解している可能性があります。

そうだとすると、引用(2)の9行目以下の(通信員による)質問と(Oさんによる)返答は、すべて、救急車出動が認められたあと、出動のための準備に必要な情報(出動先住所、出動先の状況など)を収集するためのやりとりと

いうこととなります。そのときには、自身の容態に関する質問も、そのような情報収集の一環と理解できるでしょう。その過程のなかで、救急車出動要請の受け入れが、通信員により撤回されたこととなります。それでも、この撤回は、要請の「受け入れ」が、「拒絶」に変更されたということであり、「要請」と「拒絶」が通話全体の基本的なやりとりをなすという点に、変わりありません。

一方、通信員の視点からは、引用(2)の9~10行目では、まだ(救急車出動要請の)受け入れも拒絶もなされておらず、9行目以下のやりとりは、受け入れもしくは拒絶に先立つ、(受け入れか拒絶を判断するための)予備的なやりとりと捉えられているようにも見えます。その場合は、9行目以下のやりとりは、最初の要請と、最終的になされる拒絶の間に挟み込まれた挿入的なやりとりとなります⁽⁸⁾。

いずれの理解に立つとしても、「要請」と「拒絶」が、通話全体の大きな軸を形作っている点は、同じです。

拒絶への過程

ここまで述べてきたことは、基本的に次の一点に尽きます。「要請」と「その拒絶」が、通話全体の基本的なやりとりであるならば、その「拒絶」のあとの「はい」は、決して、その「拒絶」を積極的に受け入れているわけではなく、むしろ、拒絶されたという事実を1つの事実として受け止めていると言うべきだということ。この点をまずはいま一度確認しておきたいと思えます。

さて、それならば、通信員の拒絶はそもそも適切になされたかのかどうか。以下、この点(最初に述べた2つ目の論点)について、見解を述べたいと思います。

要請受け入れが撤回されたにせよ、あるいは

いくつかのやりとりのあとに初めて拒絶がなされたにせよ、拒絶に向かって、通話全体が急転回するのは、前節 (I) で取り上げた部分 (通信員の「歩けるの?」という質問以下のやりとり) です。以下、ここからの展開の要点を拾っていきます。じつは、この展開にいくつか見過

ごせない特徴があるように思います。

「自分で動けるの」という質問に対して、「はい」と答えたOさんに、通信員は、「タクシーで行きますか」と尋ねます。引用 (4) は、そこからの引用です。

(4) [03:34-04:07]

- 1 通信員: じゃ びょう - (.) あの :: 救急車 じゃなく て: タクシー とか
- 2 ↓で ↑行きますか : ?
- 3 (1.4)
- 4 Oさん: ↑ああ h: :: :hhHHhh .hhhh °タ # ク # シー :: : のばん号 がわかれば
- 5 自分で行けると おもいます hhHHHhh .hh [hhh
- 6 通信員: [じゃ ↓イチ ↑レイ ヨン
- 7 に (.) 聞いてみ-
- 8 通信員: あの 病いんは ↓ :: :hh [あの: お教えする ので:
- 9 (Oさん: [°ん°)
- 10 (0.2)
- 11 通信員: [[どんな ぐ - (.) [具合わる い↑の?]
- 12 (Oさん: [[°° [°°
- 13 (1.0)
- 14 Oさん: (ひる 'っか r' ずっ) (0.4) t.hh のどが 渴い ↓て hh [hh

1 行目で通信員は、「じゃ(あ)」のあと、いったん「病院」と言いかけて、途中でやめています。通信員がもともと何をここで聞こうとしていたかは、もちろん、はっきりとはわかりません。例えば、「病院に自分で行くか」と聞こうとしていたのかもしれない。いずれにしても、「タクシーで行きます」とかという問は、「病院に自分で行くか」という問とは異なり、病院に行く手段に焦点を絞る言い方になっています。とくに、「救急車じゃなくて」と、「救急車」にかわる手段として、「タクシー」に言及している点が、重要でしょう。

通信員その (1~2 行目の) 質問に対する、Oさんの (4 行目における) 返答は、この「タクシー」という手段を、さらに際立たせる形になっています。まず、「自分で」という表現を付

加することで、通信員の間が、基本的に、自分で行くかどうかに関する質問であるという理解を示しています。と同時に、「自分で行ける」ための条件として「タクシーの (電話) 番号がわか」ることを挙げています。こうして、「タクシー」という手段に明確に焦点が絞られ、形のうえでは、「タクシーの番号がわかれば」という条件が満たされれば、救急車出動要請は拒絶される方向が見えてきます。

しかし、次に起るのは、やや奇妙な展開です。6~7 行目で通信員は「じゃ」と、Oさんの直前の発言からの帰結を語ろうとしていることを明らかにしながら、「イチ レイ ヨン」でタクシーの番号を聞くことを指示するような発言を行いません。この発言には 2 つの特徴があります。第 1 に、「イチ レイ ヨン」に聞くよう

指示することは、「タクシーの番号がわかれば」という条件を満たすことに、必ずしも直結しないように思います。第2に、この発言は、「聞いてみ-」と「み」で中断され、言い切られませんが、そのため、この「イチ レイ ヨン」云々という発言が、ここでは効果を持たない（いわばなかったのと同じ）ものになっています。

通信員は、結局、「タクシーの番号」については明確に語ることはないまま、8行目で「病院（の番号）」のほうに焦点を移動しています。この8行目の発話にも、1つの重要な特徴があります。この発話は、「で」に強勢が伴う「ので:」で終わられています。が、この「ので:」は、まだ続きがあるかのような言い方で、この発話も、完結することなく終わってしまいます。次の通信員の発話（11行目）は、8行目の続きとは聞けません。それは、新たな「質問」になっています。この質問は、どのような病院を紹介すべきかに関する「準備的な」やりとりを開始するものと聞くことができます。

この準備的やりとりのあと、引用（3）における救急車出動要請の拒絶が続きます。引用（4）の8行目の発話が、完結しないまま終わっていることの意味は、非常に重要です。つまり、とりあえず、「病院（の番号）はお教え」と通信員は言うものの、それについてOさんが応答する機会が与えられません。言い換えれば、「タクシーの番号がわかれば」というOさんの提示した条件が満たされているのかどうかについて、Oさんが確認する余地が、まったく与えられないまま、病院紹介に向けて、やりとりが進むこととなります。

また、2ページの引用（3）の1～2行目の通信員の発話（救急車出動要請の拒絶）においても、「タクシーの番号がわかれば」というOさんの提示した条件は、一切省みられていません。「タクシーを呼ぶなりして」と、病院に「向

かう」ための手段は、ここではあえて焦点の外に置かれています。

引用（3）のあとは、病院の電話番号に関するやりとりが続きます。最後に、通話全体をまとめるものとして、拒絶の要点が再提示され、通話は終了されます。この部分は、引用（1）として冒頭に引用しました。通信員による要点の再提示（「↓タク↑シーの番ごう こちらでは ↓おお↑しえするこ↓と でき↑ないの↓で:、イチレイ↓ヨンで、(0.2) 聞いてくださ↓い↓ね:」）は、ふたたび特徴的な組み立てになっています。じつは、ここにきて初めて、通信員は、引用（4）における「条件」（「タクシーの番号がわかれば」）に、はっきりと応接しています。しかも、自分の側では、その条件は満たすことができない（「お教えすること [が] できない」と、はっきり述べられます。

「タクシーの番号がわかれば」という条件を、「こちら」、すなわち通信員（もしくは通信員の代表する消防署）では満たすことはできないということが、その通信員自身によって明確にされながら、それでも病院に「自分で」行くようにと、救急車出動要請が拒絶される。通信員の拒絶の導き方は、この点において、奇妙であると感じざるをえません。

まとめ

この節では、次の2つの点について述べました。第1の論点は、拒絶のあとに抵抗がないからといって、拒絶を（納得して）受け入れたとはただちに言えないということです。Oさんが行っているのも、むしろ、拒絶を事実として受け止めることです。であるならば、争点は、あくまでも、引用（3）における（通信員の）拒絶が妥当かどうかということに尽きるでしょう。

第2の論点は、通信員による拒絶は（あくま

でもやりとりの展開という点で見たとき) 必ずしも適切なやり方で導かれたとは言えないという点にあります。病院に「自分で行ける」ための (Oさんの提示した) 条件ははっきりと満たされることのないまま、しかし、救急車出動要請の拒絶がなされています。

もちろん、このことは、Oさんの語った症状などに照らして、通信員の「専門家」としての立場からの拒絶は妥当と判断できるという可能性を、排除しません。そのような判断は、相互行為研究者である私たちには、できません。むしろ、救急(補助)医療の専門家によって判断されるべきでしょう。

Oさんは、通話全体をとおして、通信員の提案や指示等に明確な同意を与えているところは、ありません。最後に、この点をいま一度確認しておきたいと思います。I節で述べたよう

に、「歩けるの?」という質問に対して、「歩ける」とはっきりと答えたところは、どこにもありませんでした。「タクシーで行きますか」に対しては、とりあえず「タクシーの番号がわかれば」という条件を提示しています(一方、「行ける」「思います」という弱い言い方がとられている点は、I節で触れました)。が、この条件の充足が確認されたところも、一切ありませんでした。

病院の電話番号を教わったあと、Oさんが「ありがとうございます」と言っていることが、要請拒絶の受け入れを含意しているという議論もあるようです。が、これは明らかに違います。引用(5)はその部分です。1行目で、Oさんは、聞き取れなかった部分を聞き返しています。通信員がそれに答えたあと、Oさんは「ありがとうございます」と礼を述べます。

(5) [06:37-07:03 (電話番号の数字は xa で伏せてあります)]

- 1 Oさん: なな (1.0) xaxa xa: xax ↑の?
 2 (0.6)
 3 通信員: xaxa xaxa xaxa xa ↓ xa
 4 (0.6)
 5 Oさん: hhh .hhhhh
 6 Oさん: ありがとうご'あい [°°ま:] す'°° hhh
 7 通信員: [へ*い.]

この謝辞は、病院の電話番号についてのやりとりの最終部分にあります。それは、拒絶に対する反応ではありません。病院の電話番号を教えることは、通信員の側の提示した(もしくは通信員によって取り替えられた)「拒絶の条件」に含まれていたことです。拒絶が、引用(3)の(2つの)「はい」によって受け止められたあと、この条件を具体的に実現しているのが、病院の電話番号に関するやりとりです。

引用(5)の6行目の謝辞は、あくまでも、

電話番号の情報を「教わった」ことへの謝辞です。また、この謝辞は、自分が電話番号をきちんと聞き取ったことを主張するとともに、さらに、いま自分(たち)は電話番号のやりとりを終えるべき場所であるという理解を、示しています。「教わる側」がこのような理解を明確に示す、最も効率的なやり方は、おそらく謝辞を述べることでしょう(「教える」「教わる」という関係も、それ自体供益と受益の関係です——しかも、「教える」という表現は、通信員が用いた

ものです)。

以上、通信員による(救急車出動要請の)拒絶が、どのような相互行為上の特徴を持つかを、論じてみました。通信員は、「自分で歩ける」ことを「独歩が可能」と読み替えて聞き、そのあとは、ただ拒絶に向かって進んでいきます。通信員が、Oさんの提示した「条件」にきちんと応接できなかった(あるいは、しなかった)のは、そのためでしょう。そもそも、通話の基本的な構造が、通報者に納得してもらうという構造になっていません。このような通話の構造を前提としたとき、そもそもOさんが、通信員の拒絶(提案、指示、撤回、その他なんであれ)を受け入れたかどうか、まして納得したかどうか、などという問自体が、争点にならないように思えます。

そして、何度も述べてきたように、これは、通信員の不誠実の問題というよりは、やはり、通話そのものが、その目的に適った形でうまく構造化できていないという問題であるように思います。確かに、すでに述べてきたように、通信員は、Oさんの提示した(要請拒絶の)条件に関する確認作業を一切遮断するようなやり方を、あえて取っているようにも見えます(引用(4)の6~8行目など)。が、このような(面倒な)確認作業の手間を省こうという動機付けが通信員にあったとしても、それは、この通信員個人ではなく、消防署(あるいは市)の通報というものの捉え方そのもののなかに、そもそも根ざしているように感じます。

【注】

- (1) 相互行為における敬体と常体の使い分けについては、西阪(2008)を参照。
- (2) 例えば、Raymond(2003)を参照。
- (3) 例えば、Pomerantz(1984)、Sacks(1987)、Schegloff(2007)を参照。

- (4) 注3の文献を参照。
- (5) Heritage et al.(2007)は、否定への傾きを持つ「any」を含む質問(“Is there any ...?”)と、肯定への傾きを持つ「some」を含む質問(“Is there some ...?”)とを比較している。肯定の返答をえるチャンスは、後者のほうが有意に高い。
- (6) 相互行為が、「要請」と「要請の受入/拒絶」という2つの発話を中心に、どう組織されるかについては、例えば、Schegloff(2007)を参照。
- (7) Jefferson & Lee(1981)は、知人・友人との会話と、専門家への相談において、助言の受け止め方に明確な違いがあることを、観察している。次の点に留意する必要がある。重要なのは、Oさんと通信員の実際の能力の差ではなく、通信員である以上規範的に期待される能力にはかならない。この点については、Drew(1991)、西阪(1997, 2章)、Sacks(1972)、Sharrock(1974)などを参照のこと。
- (8) 緊急電話のこのような基本構造については、Whalen & Zimmerman(1987)を参照。

【References】

- Drew, P. (1991). Asymmetries of knowledge in conversational interactions. In I. Markova & K. Foppa (Eds.), *Asymmetries in dialogue* (pp. 29-48). Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- Heritage, J., Robinson, J., Elliott, M., Beckett, M. & Wilkes, M. (2007). Reducing patients' unmet concerns in primary care: The difference one word can make. *Journal of General Internal Medicine*, 22 (10), 1429-1433.
- Jefferson, G. & Lee, J. R.E. (1981). The rejection of advice: Managing the problematic convergence of a 'troubles-telling' and a 'service encounter'. *Journal of Pragmatics*, 5 (5), 399-422.
- 西阪 仰. (1997). 『相互行為分析という視点: 文化と心の社会学的記述』金子書房.
- 西阪 仰. (2008). 「行為連鎖のなかの敬体と常体」『明治学院大学大学院 社会学専攻紀要』31, 55-78.
- Pomerantz, A. (1984). Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. In J. M.

- Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis* (pp. 57-101). Cambridge: Cambridge University Press.
- Raymond, G. (2003). Grammar and social organization: Yes/No interrogatives and the structure of responding. *American Sociological Review*, 68, 939-967.
- Sacks, H. (1972). An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology. In D. Sudnow (Ed.), 1972. *Studies in social interaction* (pp. 31-74). New York: Free Press. (北澤裕・西阪仰訳「会話データの利用法: 会話分析事始め」北澤裕・西阪仰編訳『日常性の解剖学』pp. 93-174. マルジュ社, 1989.)
- Sacks, H. (1987). On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. In G. Button & J. R. E. Lee (Eds.), *Talk and social organisation* (pp. 54-69). Clevedon, England: Multilingual Matters.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence organization: A primer for conversation analysis*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Sharrock, W. (1974). On owning knowledge. In R. Turner (Ed.), *Ethnomethodology* (pp. 45-53). London: Penguin.
- Whalen, M. & Zimmerman, D. H. (1987). Sequential and institutional contexts in calls for help. *Social Psychology Quarterly* 50 (2), 172-185.