

山形 119 番通報に関する会話分析の視点からの所見

2012 年 10 月 20 日

明治学院大学西阪研究室：
西阪仰，小宮友根，早野薫

はじめに

私たちは、「会話分析」という分析方法にもとづき、日ごろ、言葉を用いた様々なやりとりの、実際の録音やビデオの分析を行なっている研究者です。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を拝見しました。大久保さんという若い青年が 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（大久保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。そのため、何かの役に立てればと思ひ、私たちの分析の一部を、関係者に示すことができればと考えたしいです。

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（大久保さんの）返答について、大久保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、大久保さんは、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ひます。

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。（レイアウト上、敬称を略させていただきます。）

1 通信員: .hhh どう: されたん↓です↑か:::?
 2 (1.0)
 3 大久保: °なんか° (.) ずっと (.) たいちよう わるく↓↓てhhh
 4 (.)
 5 通信員: は::い
 6 大久保: .hhhh えつと::hh |.hhhh hh|[hh
 7 | (1.2) |[
 8 通信員: [↓歩ける↓の:::?
 9 (0.4)
 10 大久保: 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 大久保: 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 大久保: ああ:::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hhHHHhh .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、大久保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かならば、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、大久保さんは、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行目の大久保さんの返答は、「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、大久保さんが自分で具体的症状の記述を続けるよう、促しています。実際に、6行目で大久保さんは、「えつとー」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、大久保さんはそれ以上のことを言わないまま、呼気・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、大久保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、大久保さんに自由に症状の記述を続けるよう促したものの、大久保さんの（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。

以上のように、大久保さんの側からは、「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、決定的質問として扱っているように見えます。それは、10行目の（大久保さんの）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、この質問に対する大久保さんの返答の持つ、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知見より）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、大久保さんは、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。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、大久保さんは、「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」からとって、「歩ける」とはかぎりません。

第4に、大久保さんは、「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、大久保さんは、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、大久保さんに、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、大久保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、大久保さんには、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行目の大久保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、大久保さんの返答には、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、大久保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、大久保さんは、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、大久保さんの返答は、「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、大久保さんの返答では、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、大久保さんの返答は、「ああ:::hhHHhh .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。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、大久保さんは、決して、提案に同意をしている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なと受けとめることができるように思います。もう1つは、大久保さんは、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、大久保さんは、「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、救急車が出動する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、大久保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、システム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?」）を心がげるとよいと思います。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が、検討の価値はあると考えます。