

山形 119 番通報に関する会話分析の視点からの所見 その 2 通信員による問題の認識

2013 年 1 月 20 日

明治学院大学西阪研究室:

西阪仰・小宮友根・早野薫

いわゆる山形 119 番訴訟の第 2 回口頭弁論を目前にして、公判において論争点となりうる点について、前回所見の補足を行ないたいと思います。当該 119 番通報の通信員は、通報者（大久保さん）の側の問題について何の認識もなかったかどうか。以下は、前回所見において触れなかった通話の他の部分の分析を踏まえ、この点についての分析の報告です。（「その 3」では、救急車要請はどのようにして「ないもの」となっていったのか、について所見をのべさせていただきます）。

はじめに

ここで言う「問題」は、大久保さんが通信員の提案をほんとうに受け入れているのかどうかという問題と、大久保さんの症状の重さという問題という、2つの意味の問題を含みます。まずは、前者の意味での「問題」から入っていきます。が、じつは、前者の問題も、後者の問題と無関係ではないと考えています。その点も、逐一触れていきたいと思っています。

確認を求める

通信員は、随所において、大久保さんの受け答え方になんらかの問題を見て取っています。例えば、次の引用は、最も単純な例です（引用番号の横に [] で括られている数字は、元の書き起こしのページ数と行数です）。

(1) [05: 25-30]

- 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 大久保: hhhは::↓い[HHh
- 5 通信員: → [よろしいで↓すか↑: .hhh
- 6 (.)
- 7 大久保: は↓いhhh

1~2 行目で通信員は、病院の電話番号を教えるので、病院に電話をかけてから、病院に「向かうようにしてください」と要請しています。この要請に対して、大久保さんは、1.8 秒の間（3 行目）を空けたあと、ようやく 4 行目で「はい」と返答します。

この返答は、確かに、形式上は要請の受け入れであるとしても、1.8 秒という極端に長い間合いを伴うことは、(前回の所見の論点でもあった) 非同意の特徴の 1 つです。つまり、大久保さんは、

4 行目で、形式上は、通信員の要請を受け入れているものの、それは額面通りの同意とは聞こえません。実際、通信員自身も、それを額面通りの同意として聞いていないからこそ、5 行目で、「よろしい」かと、あえて確認を求めているのだと思います。

この 5 行目の問は、要請の受け入れに向けて更なるプレッシャーをかける言い方になっています（すなわち、この問への同意は、すなわち要請の受け入れになります）。が、それとは別に、少なくとも通信員自身が、大久保さんの側に「よろしくない」可能性のあることを感じ取っていたからこそ、この問いかけはなされているはずで、とりあえず、この点に注意しておきたいと思います。

つまり、引用 (1) では、非同意の可能性に通信員自身が気づいていること、このことが明らかです。一方、このような目で見たと、それに続くやりとりにも、際立った特徴が見えてくるように思います（病院名を大文字アルファベットで伏字にしてあります）。

(2) [05: 30-35 ((1)の最終行から)]

- 1 大久保: は↓いhhh
- 2 通信員: 番↑ご↓う-AA↑AAAAAA<びょう院と;> ↓BBB BB 病いんの
- 3 番ごうをお教えしま↓すの↑で;.(.) よろしい↓です↑か↑:?
- 4 → ↓mモの↑ほう取れ↓ます↑か
- 5 (0.2)
- 6 大久保: .hh は*:- hh

3~4 行目で、病院の電話番号を教えるので、メモをとる準備ができているか、通信員は大久保さんに尋ねています。ここで気になるのが、3 行目で「よろしい↓です↑か↑:？」と聞いたあと、その部分をまるまる「↓mモの↑ほう取れ↓ます↑か」と言い換えている点です。

第 1 に、確かに、「よろしいですか」と問うだけでは、何が「よろしい」のかは明示されていません。メモが取れるかという質問は、その点を明示化するものです。しかし、なぜこのような明示化が必要と、通信員は感じたのでしょうか。この文脈で「よろしいか」と問えば、それは電話番号を「教」わる準備ができているかを問うているものとして、聞けるでしょう。しかし、通信員には、おそらく大久保さんが、そのようにきちんとは聞かない（聞けない）可能性が感じられていたのではないのでしょうか。

第 2 に、4 行目の「↓mモの↑ほう取れ↓ます↑か」という問は、「取れますか」というように、能力を問題にする聞き方になっています。（それが能力を問題としていると聞こえるのは、「メモのほう」と「ほう」によって、「メモ」がとくに焦点化されていることとも関係あるかもしれませんが。）確かに、この問は、あくまでもメモをとる準備ができているかを聞いているのであって、大久保さん自身の能力を問うているわけではないという言い方もありえましょう。しかし、「準備ができるか」を聞くのに、様々な聞き方が可能です。「メモのご用意はいいですか」「紙とペンはありますか」などなど。そのなかで、あえて「取れますか」という能力を問題化する言い方が、なぜいまここで選ばれたのか。この点が重要だと考えます。

通信員の立場から、ここに 1 つのジレンマがあります。引用 (1) における、大久保さんの返答の

大きな遅れ（3行目の1.8秒の沈黙）は、非同意の特徴でした。しかし、このときすでに、通信員は、独歩が可能である以上、救急車は出せないということを前提にやりとりを進めています。つまり、病院の紹介という既定の段取り（アジェンダ）に従って、このやりとりを進めています。しかも、大久保さんもすでにそのことを承知しているという前提のもとに、やりとりを進めているはずですが。したがって、通信員にとって、いま、かの（3行目の1.8秒の）大きな沈黙を非同意の特徴とみなすことは、かなり難しいでしょう。であれば、その沈黙は、非同意をほのめかすものではなく、他の理由によるものとして、扱われる必要があります。そのような理由として想定できるのは、当然、大久保さんの体調です。

要するに、通信員は、大久保さんの返答に非同意の可能性を認めるか、そうでなければ、大久保さんの体調に問題があることを認めるか、という板ばさみになっています。非同意の可能性を認めるにしても、大久保さんの体調の問題を認めるにしても、やりとりを通信員の現在のアジェンダ（病院の紹介に向けた段取り）に従ってさらに進めることは、困難になります。いずれの場合も、病院紹介のアジェンダが、ふたたび救急車出動の適否判定のアジェンダに、差し戻されることになるでしょう。

そこで通信員が行なっているのは、一方で、既定の段取りを前に進めるために、自らの提案に対する非同意の可能性をできるだけ小さく扱うことであり、他方で、そのために認めざるをえない大久保さんの体調の問題を、できるだけ軽く扱うことにほかなりません。

病院紹介と症状史

引用(1)の5行目の「よろしいですか」という問いかけが、段取りを前に進めるための、大久保さんに対するプレッシャーとなりうることについて、先ほど述べました。引用(2)の3行目にも、ほとんど同じ音調で「よろしいですか」が出現します。この2つの「よろしいですか」が同じ方向への（病院の紹介を先に進めていくことへの）プレッシャーになっていると、言ってよいかもしれません。（とはいえ、それでも問題は、通信員の個人にではなく、通信員が従っている暗黙の「マニュアル」にあると、私たちは考えます。）

一方、通信員が、大久保さんの症状の（それなりの）重大さを感じ取りながら、それをできるだけ軽いものとして扱おうとしている様子は、通話の別の箇所からも見て取れます。当該部分を全部引用すると長くなるので順次、論点がわかるよう示していきたいと思います。

次のやりとりでは、通信員は、病院を紹介するといったん述べたところで（1行目）、大久保さんの症状を尋ねます（4行目）。それに対して、大久保さんは、7行目から10行目にかけて、自分の症状を語っていきます。

(3) [04: 02-18]

- 1 通信員: あの病いんは↓: .hh [あの: お教えするので:
- 2 (大久保: [°ん°)
- 3 (0.2)
- 4 通信員: [[どんなぐ-(.) [具合わるい↑の?]
- 5 (大久保: [[° []°°)

6 (1.0)
7 大久保: (いった:んす) (0.4) .hh のどが渴い↓てhh[hh
8 通信員: [のどが
9 かわい[↑て?
10 大久保: [.hhhhh さつき 吐い-吐いちやっ↓て:hh[hh
11 通信員: [吐い↑で:?
12 通信員: (.) ↓ん::ん
13 (1.0)
14 大久保: 吐[い (て/で)
15 通信員: → [いままで_ かかり付けの病いんとかっ↓て あ↑るんです↓か
16 (1.2)
17 大久保: → 一かい病いんに行ったん↓ですけど:hhh

このやりとりにおいて、自分たちが何をしているのかについて、ふたたび（前回の報告で扱ったと同様の）理解の齟齬が見えます。

大久保さんが、2つの症状を述べたあと、通信員は、15行目で「かかり付けの病院」について質問を行ないます（4行目よりここに至るまでの通信員の応対は、詳しくは述べませんが、きわめてまっとうであると思います）。しかし、それに対する大久保さんの答は、「一回病院に行った」という報告です。明らかに、質問と答はかみ合っていない。何が起きているのでしょうか。

通信員は、1行目で「病院はお教えする」とまず言い、ついで4行目で大久保さんの「具合」を問う質問を行なっていました。このとき、4行目の質問は、病院の紹介と強く関連付けて聞くことのできる位置に置かれています。そうだとすると、少なくとも、通信員にとっては、大久保さんの症状（「具合」）に関する質問は、〈どのような病院を紹介すべきかを定めるための情報収集のための質問〉という位置づけを得ているかもしれません。

実際、あとで通信員が、具体的に病院名を挙げて病院の紹介をするとき「内科の先生がいまいらっしゃるのが」と切り出しています（下の引用(4)にその部分の引用があります）。つまり、発言冒頭に「内科」という表現を置くことで、通信員は、これまでの大久保さんの返答から「内科」が導き出されたことを、明確にしています。15行目の通信員の「かかり付けの病院」に関する質問も、そのような病院紹介のための質問（もしかかり付けの病院があるのであれば、まずはその病院がいま〔朝5時に〕開いているか、適切な医師がいるか、などを調べるための質問）と聞くことができます。

一方、大久保さんのほうはどうでしょうか。大久保さん自身は、4行目の症状に関する質問を、あくまでも救急車の要請という大枠のなかで聞いている可能性があります。この段階では、まだ明確に、タクシーで行くとは言っていない。タクシーで行くことが適切か不適切の判断材料として、通信員の質問に答えている可能性があります。

とくに、通信員の1行目の発話の構成に注目すべきでしょう。この発話は、それだけで完結したものになっていません。「病院はお教えするので」の最後の「ので」の音の調子は、まだその後には続きがあることを含意する調子になっています（もし単純に語尾の音が下がっていれば、そこでいったん終わりになると聞こえるでしょう）。であれば、4行目で通信員は、「病院を教える」というアジェンダを中途放棄して、症状の質問に移った、と聞くことも可能でしょう。これが大

性を、少なくとも単純には無視しえないと思ったからではないかと疑っています。もちろん、これは、推測です。しかし、通信員の語り方の変化はかなり明確で、その明確な変化を説明するための1つのありうるべき推測だと思います。

受診時期に関する質問に対して、13行目で大久保さんは、「一週間ぐらいまえ」と答えています。「1週間ぐらい」という言い方も、特徴的です。実際は、5日だったのか8日だったのか。しかし、「1週間ぐらい」というのは、それなりに自分で様子をみた（そして、もう堪えられないと思うに至った）期間を示すことで、やはり自分の症状の悪さを強調していると言えるでしょう。

（同時に、むやみやたらに119番通報を行なっているわけではないことの主張でもあるでしょう。）

しかしながら、14～15行目における通信員の「まとめ」は、症状を極端に軽くするような言い方（「熱っぽい」）になっています。11行目でいったん、自分のアジェンダから逸れて「症状誌」に踏み込んだものの、14～15行目では、その症状をできるだけ軽いものとしてまとめておいて、やや強引に元のアジェンダに戻ろうとしているように見えます。

「やや強引に」と言ったのは、ひとつには、いま述べたように、極端に症状を軽減する言い方をしているからです。が、もう1つには、14行目から15行目にかけて「ええと::-(.)まあ-その::」と、多くの途切れや言葉の伸び、つまり「言いよどみ」があり、通信員自身、13行目の大久保さんの答と、14行目以下の自身の発言との間に、なんらかの断絶を感じていること、その断絶を自身承知していることを、明らかにしているようにも見えるからです。実際、20行目で、通信員は、病院紹介のアジェンダに戻ります。

もう一点。なぜ15行目で通信員は「熱」に言及したのでしょうか。「どんどんひどくなる」という大久保さんの記述の「まとめ」の候補として、「熱」を持ち出すのには、それなりの理由があるように思います。ひとつは、引用(3)で大久保さん自身がのどの渇きに触れていたことと関係があるでしょう。しかし、大久保さんは、嘔吐にも触れていました。なぜ嘔吐には言及しないのでしょうか。通信員は、これまでの会話全体をとおして（とくに前半でのやりとりにおいて）、大久保さんが朦朧としている気配のあることに気づいており、その事実にもとづき（おそらく大久保さん自身も自分が朦朧としている感じを持っているでしょうから）、「熱」を無難な（大久保さんにもその理由がわかる）「まとめ」候補として提示できたのではないかと、推測できます。もちろん、これも推測ですが、根拠ある推測です。

まとめ

やや推測の多い所見であるかもしれませんが、通信員の発言の内容および組み立て方には、随所で、大久保さんの症状の重大さになんらかの形で気づいていた気配を見て取ることができます。これが、今回の報告で示したかったことです。

一方、今回、分析の過程において、ふたたび、大久保さんと通信員のアジェンダの違い（いま行なうべきことは、救急車要請のための症状記述か病院紹介のための情報収集かという、理解の齟齬）に触れました。前回の報告と同様、私たちの一貫した立場は、互いのアジェンダを見えにくくしている通話の構造にこそ、問題があるというものです。

このこととの関連で、引用(4)の17行目の大久保さんの発言にも触れておきたいと思います。大久保さんの「たぶんそうだと思います」という発言は、一見、通信員の「熱っぽいとかそういうの」というまとめを受け入れているように見えます。が、まず、1.2秒という大きな間合いが直前にあること、このことは非同意の1つの重要な特徴です。それだけではありません。熱っぽいという自身の感覚に関する問に対して、「たぶん…思う」という答え方をしています。自分が熱っぽいかどうかは、端的にそう感じるかどうかです。例えば、自分の額に手を当てて「たぶん熱っぽいと思います」と推測するなどということは、およそありえません（「たぶん熱があると思います」と推測することはもちろんできますが）。このような、いわば「不自然」な形で、「そうだ」という主張を弱めていることも、重要な非同意の特徴ということができるでしょう。

次の「所見 その3」では、どうしてアジェンダのずれが生じたのか。通信員が自分のアジェンダに従って、やりとりを進めていくとき、そこにどのような曖昧さがあつたのか、について少し所見をのべさせていただこうと考えています。

補足（仮名漢字 04 ページ）

- 18 大久保: 一かい 病いんに行つたん↓ですけど[::hhh
 19 通信員: [どこの 病い↓ん↑に:?
 20 (0.8)
 21 大久保: (°と:°) (.) ええ::と MMM ((病院名)) クリニ↓ク: 'つたか
 22 なhHHhhhh
 23 通信員: ん?
 24 (0.8)
 25 大久保: hHHhhhh .hh[hh
 26 通信員: [なんか かかつてる: 病気: とかつ↓て 何が ↑あん↑の:?

自分で聞き返したにもかかわらず、返答がなくても、先に進む。24行目の沈黙と、25行目の「あえぎ」により、返答不能と判断?