# 看護師による「申し送り」会話のインターアクション

## ―雑談との比較を通じて―

永井　涼子

キーワード：申し送り、インターアクション、情報共有、発話機能、談話構造

## 1. はじめに

近年医療現場における会話は、医学だけでなく、日本語教育においても注目を集めている。それというのも 2006 年 9 月にフィリピン・日本間で締結された経済連携協定(EPA)によりフィリピン人看護師の受け入れが決定されたためである。この受け入れには半年間の事前日本語教育が義務付けられていることもあり、様々な機関で教材開発がすすめられている。しかし医療現場における会話の先行研究は、医師と患者間の会話を扱ったもの(エルウィン他 (2001)、メイナード(2004)、Berenst(1986)、MISHER(1984)など)に偏っている。先に述べた看護師候補生の教育に役立つような、看護師や看護実習生の会話を分析した研究は、永井(2006a、2006b、印刷中)などで管見の限り非常に少ない。これまで看護師の会話に関した研究といえば、マニュアル的なものや実践報告(根口(2001)、肥後(2001)など)がほとんどであり、実際の会話を分析した研究が待たれている分野であるといえる。

そこで本稿では、看護師の会話の中でも、看護師が勤務交代時に行う「申し送り」会話を扱い、その分析および記述を行う。申し送りとは看護師が勤務交代時に集まり、入院患者についての情報を制限時間内に報告するもので、非常に正確で迅速な情報伝達が求められる会話である。また、医療情報を口頭で伝達するということから、伝達ミスが許されず、看護の日本語教育にとって重要な部分を担うと考えられる。そのため、本稿では実際に行われた申し送りを分析し、記述することで、フィリピン人看護師候補生にむけた専門日本語教育の基盤研究につなげることを目指す。

表 1 からもわかるように、申し送りは報告会話とはいえ、単に報告者一人が淡々と報告を続けるだけではない。131 以降のような報告者を含む会話参加者によるやりとりもみられる。本稿ではこのようなやりとりをインターアクションと呼ぶ。つまり、会話参加者による言葉[1]のやりとりが交わされる言語行動をインターアクションととらえる。インターアクションには、目線やジェスチャーなど非言語行動も含む広義のインターアクションと、言語のみを扱う狭義のインターアクションがある。本稿では情報伝達という側面に着目することから、狭義のインターアクションをインターアクションととらえる。1 人が話し続け、一方は聞くだけという形態も 1 つのインターアクションとしてとらえられるが、今回

[1] 笑いも含む

は直接言語行動として現れた会話参加者同士のやりとりをインターアクションとした。

【表 1】申し送り例

| 発話番号 | 発話者 | 発話内容 |
|---|---|---|
| 125 | A | 腰痛のほうは自制内でいかれてます |
| 126 | A | バイタルのほうですけどね、血圧120台 |
| 127 | A | 熱発(ねっぱつ)なくて6度7分 |
| 128 | A | パルスは98から97%でとってます |
| 129 | A | あとね、昨日の8時の時点でね、おしっこみたら、尿漏れしとって |
| 130 | A | [笑い]よう見たらね、バルーン、クランプしたままやったんや |
| 131 | F | 誰? |
| 132 | A | CCさん |
| 133 | A | 多分、リハビリかー、なんか、かな |
| 134 | A | 行って、バルーンそのままチップしたまま[笑い]／／やって、本人も、ちょ、ちょっと何か痛かったみたいで |
| 135 | F | ／[笑い] |

このようなインターアクションは、一見すると脱線や冗長の可能性も含んでおり、申し送りの目的である「迅速で正確な情報伝達」に沿っていないように考えられる。それにも関わらず、全ての申し送りでインターアクションが観察された。なぜ、時間が制限されている中でわざわざインターアクションを行っているのだろうか。そこにインターアクションを通して得られる情報伝達上の意義があると考えられる。

申し送りにおけるインターアクションが情報伝達上の意義を持っていることは、医学領域の研究からも導き出せる。現在、多くの病院で看護師の過剰勤務を理由に口頭の申し送りを廃止し、記録や電子情報による申し送りへと移行することが何度も検討されている。しかし依然として口頭による申し送りは多くの病院で行われている(根口 2001)。この現状からも、申し送りのインターアクションが情報伝達上の意義を持っていることが伺える。

そこで本稿では、申し送りの中でも会話参加者によるインターアクションが行われている部分に着目し、分析を行う。同じく会話参加者同士のインターアクションが行われる雑談との比較を通してその情報伝達上の特徴を明らかにするとともに、申し送りにおけるインターアクションの存在意義について考察することを試みる。インターアクションの持つ情報伝達上の意義としては、報告された情報への質疑応答や、一方的な報告を聞き逃しした際に再度言ってもらえることなどが予想された。しかし、それ以上に情報共有を確実に行うことであることが明らかとなった。また申し送りを口頭で行うと、情報を聞き逃したり、数値を聞き間違えたりすることが心配されるが、そのような正確さへの不安を、談話構造や発話機能の工夫によって解決していることもみとめられた。

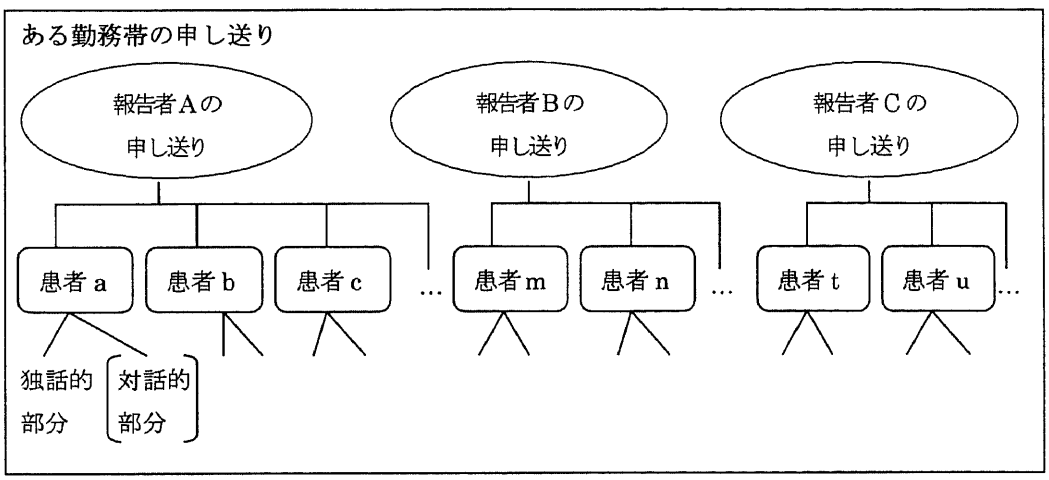
## 2. 研究対象

### 2.1 申し送り

本稿の分析対象は、関西地方のある総合病院(病床数約 100)において、実際の勤務中に行われている申し送りを 2002 年 3 月に録音し、文字化した資料である。申し送りは、看護師が勤務交代時にナースステーションに集まり、それまで勤務してきた看護師が一人ずつ、自分の担当患者について報告を行う形で行われる。会話参加者は一つのテーブルを囲んで座り、報告者のみが立って話す。なお、分析者は会話場面に同席し、観察を行った。

資料は、日勤から夜勤、深夜勤から日勤の交代 2 回分、5 人の報告者による申し送りで、長さは 107 分である。1 人の報告者による報告を 1 つの会話とした 5 会話を収録した。会話参加者は 20 代から 40 代の女性の看護師で、1 回の申し送りには 6 名前後が参加していた。なお「**始めます**」「**以上です**」などの挨拶を申し送りの開始・終了の目安とした。

また、申し送りの構造は以下の図 1 の通りである。




**【図 1】申し送りの全体構造**

図 1 からもわかるように、申し送りは数名の報告者による報告から成り立っている。各報告者の申し送りは、患者ごとにまとめて報告していく形態をとる。この患者ごとのまとまりの中に、インターアクションがなく報告者が一人で話し続ける部分(以下、「独話的部分」)と、報告者以外の発話者も話しインターアクションが行われている部分(以下、「対話的部分」)がある。「対話的部分」は患者によって現れないこともある。

## 2.2 対話的部分

申し送りは、報告者が一人で報告を続ける部分が多くを占めるが、時折、会話参加者全員によるインターアクションが行われている。本稿では、このインターアクションが行われる部分を「対話的部分」と呼び、分析対象とする。

「対話的部分」の境界を定める基準は、報告者以外の会話参加者による発話の介入である。発話が介入された部分を基準とし、前後の文脈、話題を考慮して「対話的部分」を定

めた。例えば表1では、発話番号131で発話者Fからの「**誰？**」という発話が「対話的部分」の開始基準となり、話の流れや話題を考え、「尿漏れ」という話題が開始された129「**あとね、昨日の8時の時点でね、おしっこみたら、尿漏れしとって**」という報告者Aの発話より「対話的部分」と定める。そして発話の介入がなくなり「尿漏れ」という話題が終了した時点で「対話的部分」が終わったと判断する。

### 2.3 雑談

本稿では、現代日本語研究会編(1997)『女性のことば　職場編』の自然談話コーパスを比較分析の対象とする。このコーパスから、仕事の合間の雑談データを抜き出し、分析に用いた。「対話的部分」はインターアクションが行われているとはいえ、申し送りの一部であることから、雑談とは相違点が多いことが予想される。しかし、「対話的部分」が申し送りという会話環境の影響を強く受け、「独話的部分」と同様の言語行動が行われているわけではない。「対話的部分」は申し送り内で時折みられるもので、申し送りの主要部分ではなく、あくまでもその合間に存在するイレギュラーなものである。「対話的部分」内では、発話者である看護師が雑談時に使用するような、普通体や方言を使って話すなど、やはり「独話的部分」とは異なる特徴が観察された(永井2006a、2006b)。そこで本稿では「対話的部分」の持つ客観的な特徴、すなわち「インターアクションが行われている」という共通点を持つ代表的な会話として、雑談を選択する。

雑談の選択基準は、申し送りと同じ社会的属性を持つ会話参加者同士のインターアクションであることを重視し、話題など内容に関しては全く考慮せず無作為に選択した。そのため、会話参加者は20代から40代の仕事をしている女性であるが、職場は会社や学校であり統一されていない。そこから「対話的部分」と同数(同改行数)227の発話を5会話からそれぞれ抜き出し、分析対象とする。このコーパスの発話認定基準(改行基準)が、申し送りと同じく相手発話の介入やポーズ、意味内容のまとまりであったことから、申し送りの「対話的部分」と同発話数(同改行数)とした。

## 3. 分析概要

### 3.1 分析方法

本稿では「対話的部分」の情報伝達上の働きに着目して分析を行うため、発話機能を分析観点として定め、雑談との比較を通じて「対話的部分」の特徴を明らかにする。発話機能は話題などと違い、異なる会話でも同一の基準のもとに分析でき、さらに発話の持つ働きを扱うことから、今回の分析に適していると判断した。発話機能を扱った先行研究には、中田(1991)、ザトラウスキー(1993)、萩野(2004)などが挙げられるが、今回はザトラウスキー(1993)の発話機能を使用して分析を行う。

まず、雑談と「対話的部分」の発話機能の分布の違いから、インターアクションの持つ情報伝達上の働きの違いを考察し、そして発話機能からみた談話構造の違いを分析し、「対

話的部分」の持つインターアクションの特徴を考察する。その上で、「対話的部分」を持つ、口頭による申し送りの持つ情報伝達上の意義についても明らかにする。

## 3.2 数量比較結果

ザトラウスキー(1993)の発話機能に従い、「対話的部分」と雑談の全発話を発話機能でコーディングし比較した結果、以下の表2のようになった。なお、発話機能は1つの発話が複数持つ場合もあるため、「対話的部分」と雑談の合計機能数が異なる。

【表2】「対話的部分」と雑談の発話機能

| | 「対話的部分」 | 雑談 |
|---|---|---|
| 情報提供 | 99 (40.4%) | 76 (26.5%) |
| 考え表示 | 19 (7.8%) | 30 (10.5%) |
| 行為要求 | 5 (2%) | 3 (1%) |
| 情報要求 | 15 (6.1%) | 29 (10.1%) |
| 確認要求 | 7 (2.9%) | 8 (2.9%) |
| 同意要求 | 8 (3.3%) | 12 (4.2%) |
| 言い直し要求 | 0 (0%) | 1 (0.3%) |
| 注目表示 | 1 (0.4%) | 0 (0%) |
| 言い直し | 6 (2.4%) | 1 (0.3%) |
| 談話表示 | 17(6.6%) | 18 (6.3%) |
| 継続の注目表示 | 7 (2.9%) | 15 (5.2%) |
| 承認の注目表示 | 29 (11.8%) | 41 (14.3%) |
| 確認の注目表示 | 14 (5.7%) | 5 (1.7%) |
| 同意の注目表示 | 15 (6.1%) | 13 (4.5%) |
| 興味の注目表示 | 2 (0.8%) | 3 (1%) |
| 共感の注目表示 | 1 (0.4%) | 2 (0.7%) |
| 感想の注目表示 | 1 (0.4%) | 10 (3.5%) |
| 感情の注目表示 | 0 (0%) | 5 (1.7%) |
| 自己注目表示 | 6 (2.4%) | 13 (4.5%) |
| 関係作り・儀礼 | 7 (2.9%) | 2 (0.7%) |
| 合計 | 259 (100%) | 287 (100%) |

* 表内の数字は実際の使用回数を、( )は合計に対する割合を指す

この結果をもとに、次節以降で「対話的部分」と雑談の比較を、発話機能の使用状況および談話構造から行う。

## 4. 発話機能の使用状況

表 2 の結果から、「対話的部分」と雑談において、発話機能の使用状況に差がみられた機能を、申し送りが重要視している「情報」という側面から分析および考察した。その結果、発話機能が貢献する働きに、①情報伝達および②情報共有の 2 点が挙げられた。

### 4.1 情報伝達

本節では発話機能を情報伝達の側面から分析することで、「対話的部分」と雑談にどのような情報伝達上の違いがみられるのか、そして「対話的部分」では申し送りの目的に沿ったインターアクションが行われているのかをみる。比較分析の結果から、情報提供および、感想の注目表示・感情の注目表示、あいづち的発話の 3 点に着目し、分析を行った。

#### 4.1.1 情報提供

情報提供とは、「実質的で客観的な内容を伝える」(ザトラウスキー1993)機能である。情報伝達に最も直接的に結びついていると考えられる機能であるが、使用状況を比較すると、「対話的部分」では 99 回の使用が認められ、これは発話機能の使用総数の 40.4%にあたる。それに対して雑談では 76 回、総数の 26.5%にとどまっている。

このことから、「対話的部分」ではより多くの情報が伝達されており、会話全体における情報提供機能の持つ重要性が伺える。つまり「対話的部分」は、インターアクションが行われているとはいえ、患者に関する情報を伝達するという申し送りの性質に合致している。個人的なやりとりではなく、あくまでも職場での報告の一環としての役割を担っている。

#### 4.1.2 感想の注目表示および感情の注目表示

感想の注目表示とは、5881-10A「**すごーい**」[2]のように、「相手が言った事柄に対して感想を述べる」(ザトラウスキー1993)機能であり、感情の注目表示とは、56-01B「**やっだ**」などの「感情を示す」(ザトラウスキー1993)機能である。

感想の注目表示は、「対話的部分」が 1 例(0.4%)のみであるのに対し、雑談では 10 例(3.5%)観察された。また感情の注目表示にいたっては、雑談では 5 例(1.7%)観察されたが「対話的部分」では全くみられない。つまり、脱線を引き起こす可能性がある感想や感情の表現は極力避け、あくまでも職業上の会話として情報伝達を行おうとしている。

以上のことから、「対話的部分」では雑談に比べて、多くの情報、それも感情や感想など主観的な情報ではなく、客観的な情報を伝達していることがわかる。つまり、インターアクションが行われているとはいえ、患者についての情報を伝達するという申し送りの目的に沿ったインターアクションが行われていることになる。

#### 4.1.3 あいづち的発話

---

[2] 数字－数字＋アルファベットの組み合わせは、雑談の発話であることを指す

あいづち的発話とは、「あー」「うん」といった応答詞を中心とした発話で、実質的な内容を積極的に表すのではなく、相手に積極的に働きかけることをしない発話(杉戸 1987)である。つまり、あいづち的発話とは相手の発話などに対して行われる発話であり、相手に積極的に働きかけ実質的内容を伝達するのではなく、話の継続を促すなど会話の進行を補助する役割を担う発話であるといえる。このことから、本稿ではあいづち的発話を相手の発話などを認めたことを示す注目表示機能で規定する。本稿の注目表示には、継続の注目表示、承認の注目表示、確認の注目表示、同意の注目表示、興味の注目表示、共感の注目表示、感想の注目表示、感情の注目表示、自己注目表示と 9 つの注目表示機能がある。しかし、表 3 のように相手の要求に応じて使用された注目表示は実質的な内容を表すため、あいづち的発話とはみなさない。

【表 3】あいづち的発話ではない確認の注目表示

| 発話番号 | 発話者 | 発話内容 | 発話機能 |
|---|---|---|---|
| 124 | X | ないね | 情報提供 |
| 125 | C | ない／／な | 確認要求 |
| 126 | X | ／うん | 確認の注目表示 |

表 3 ではチューブの在りかについて話している場面であるが、「チューブがない」といった発話者 X に対し、発話者 C は「ないな」と確認している。それに応じて「うん」と C が答えている。つまり、確認要求に応じた確認の注目表示、同意要求に応じた同意の注目表示はあいづち的発話から除外する。また自分自身に向けられた自己注目表示も除く。また、注目表示機能以外の機能はあいづち的発話とはみなさない。

「対話的部分」をみると、あいづち的発話は少ない。雑談では 77 回(26.8%)使用されているが、「対話的部分」では 54 回(20.8%)である。雑談と「対話的部分」では発話機能の使用数が、雑談 287 回に対し「対話的部分」259 回と異なるが、この差(28 回)はあいづち的発話の使用回数の差(23 回)がかなり影響しているのではないかと考えられる。

また、この違いは使用総数だけではない。「もしもし？」という発話に対して、電話のかけ手を認識したことを伝える「ああ」などの「先行する発話に暗示された意味を認める」承認の注目表示機能の使用者にも違いがみられた。「対話的部分」の承認の注目表示は 29 回(11.8%)であるが、そのうち 22 回(9%)は 1 人の聞き手によるものであり、個人差が認められる。つまり、他の聞き手はわずか 7 回(2.7%)しか使用していない。しかも、この 1 人の聞き手は看護師長であり、他の発話者とは立場が異なっていた。つまり、特別な立場にない看護師は通常、承認の注目表示をほとんど使用していないと考えられる。

また「対話的部分」のあいづち的発話の表現は、**「うん」「ふん」**など短い発話で、種類が少なく、ほぼ一定している。一方、雑談では**「そうなんだ」「あ、やっぱり」「ほんとー」**など様々なあいづち的発話がみられる。

つまり、「対話的部分」ではあいづちは短く、最小限にとどめてあるのに対し、雑談は多

様なあいづちを使用し、話を盛り上げている。これは、「対話的部分」の脱線を防ぎ、迅速な情報伝達を行うためであると考えられる。

## 4.2　情報共有

「対話的部分」と雑談の間に違いが認められた機能で、情報共有に関するものには、言い直し、関係作り・儀礼、確認の注目表示の3機能が観察された。以下に詳しくみていく。

### 4.2.1　言い直し

言い直しとは自らの「先行発話を繰り返す、あるいは、多少言い換えてもう一度述べる」機能を指す(ザトラウスキー1993)。雑談ではわずか1回(0.3%)の使用しかみられなかったが、「対話的部分」では6回(2.4%)観察された。このことから、申し送りが必要に応じてくり返しを用いながら正確な情報伝達を図っていることがわかる。

また、言い直し機能を持つ発話の内容にも違いがみられる。以下の表4は、患者が3錠あるはずだと主張した薬が2錠しか見当たらず、別の薬を1錠与えたという話の続きであるが、その残り1錠を発話者Fが見つけ、それについて言及している。「(足りなかった薬は)**これなんや**(＝これなんだ)」と言うだけでは伝わらないかもしれないと考え、「**これがないんや**(＝これがないんだ)」と「ない」という情報を付け加えて言い直している。これは全6回のうち半数の3回でみられた。このように申し送りでは、そのままくり返すのでなく情報を付け加えることで、より分かりやすく伝達することも図っていると考えられる。

**【表4】言い直し(対話的部分)**

| 発話番号 | 発話者 | 発話 | 発話機能 |
|---|---|---|---|
| 275 | A | で―3時くらいからかな、うとうと眠りだしたような感じ | 情報提供 |
| 276 | F | これなんや | 情報提供 |
| 277 | F | これがないんや | 言い直し |
| 278 | A | あー、それがないんや | 承認の注目表示＋ |

一方、雑談における言い直しは、表5のように先行発話をそのままくり返すものである。

**【表5】言い直し(雑談)[3]**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 541 | 02A | 手伝いみたいの、そうゆうのはだめ？ | 情報提供 |
| 542 | 02A | 手伝いで、みたいの | 言い直し |

つまり、雑談では自分が既に述べたことの一部あるいは全部をそのままくり返すのに対し、申し送りでは患者に関する情報を全員が正しく理解し、それを共有することが求められるため、「対話的部分」でも言い直しはそのままくり返すだけでなく、より相手に伝わ

[3]申し送りの文字化資料と表記をそろえるため、一部記号を変更している。

りやすい方法を工夫しており、情報のより確実な共有を意図したものであるといえる。

### 4.2.2 関係作り・儀礼

この機能は一般的には感謝や挨拶、謝罪などの表現を指し、「対話的部分」より雑談で多く使用されるように考えられる。しかし、比較の結果は「対話的部分」が7回(3%)なのに対し、雑談では2回(0.7%)である。

**【表6】 関係作り・儀礼(「対話的部分」)**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 168 | D | あしKKさん・・ | 情報提供 |
| 169 | D | ん？Pさ／／ん？ | 情報要求 |
| 170 | H | ／Pさんね、今KKさん、申し送り聞いた | 情報提供 |
| 171 | D | ごめんなさい[笑い] | 関係作り・儀礼 |

発話内容をみると「対話的部分」では1例を除き、表6に現れるような情報の誤りを指摘されたときの「**ごめんなさい**」などの謝罪である。一方雑談では同様の状況でも謝罪の発話は見られず、ここでの2例は挨拶「**おはようございます**」であった。雑談にも相手から誤りを指摘される発話があったが、謝罪のような関係作り・儀礼機能を持つ発話は観察されなかった。つまり「対話的部分」では、相手に情報の誤りを指摘された際、謝罪を行うことで、指摘された誤りを誤りと認め、先行発話の誤りを周りで聞いている他の聞き手にも知らせ、話者間のみの認識にとどまらないように配慮している。情報を報告者と話している聞き手の2者間にとどめるのではなく、周りで聞いている他の聞き手にも伝わるように、正確な情報伝達を目指した機能といえる。このことから、ここでは相手との関係を作る「関係作り・儀礼」機能というよりは、「周りの聞き手めあての情報共有強化」機能として働いていると考えられる。

### 4.2.3 確認の注目表示

これは相手の発話内容を確認したことを伝達したり、相手の確認要求に応える機能を指すが、「対話的部分」では14回(5.7%)であるのに対し、雑談では5回(1.7%)のみの使用である。つまり、「対話的部分」では相手の情報を確認したことをきちんと伝え、正確な情報伝達、情報共有の徹底を行っていると考えられる。

また、確認要求との呼応をみると、「対話的部分」では7回の要求に対して、14回の注目表示を行っている。つまり、相手の要求に応じるだけでなく、自発的に確認の注目表示を使用し、相手に自分の理解を伝達していると考えられる。一方、雑談では、8回の確認要求が行われているのに対し、5回しか応えていない。

このように「対話的部分」では話者は聞いている参加者全員に正確な情報が伝わり、情報が共有できるように工夫しており、聞いている参加者も自分たちの理解を必要に応じて伝え、情報が共有できていることを伝えている。以下では、このような発話機能がどのよ

うに「対話的部分」および雑談内で構成されているのかを分析していく。

## 5. 談話構造

本節では、発話機能が談話をどのように組織しているかを、談話展開およびターン構造から考察する。

### 5.1 談話展開

談話展開は、「で、」や「じゃ、」などの「談話展開そのものに言及する」(ザトラウスキー1993)接続表現などを含む、談話表示機能を中心に分析する。「対話的部分」と雑談では、談話表示機能を用いた談話展開にいくつかの違いがみられた。

雑談では、談話表示は単独で用いられる場合や情報提供機能、考え表示機能とともに用いられる場合もあったがいずれも使用例が少なく、そのほとんどが表 7 のような情報要求機能との組み合わせである。表 7 は 03H の父親について話している会話である。03H が主に話しているが、聞き手 03A も談話表示と情報要求を用いながら積極的に談話展開に参加している。このように、1 人が主に話していても聞き手が談話展開を行うこともある。

【表 7】談話表示＋情報要求（雑談）

| | | | |
|---|---|---|---|
| 992 | 03H | エジプトに行ってたんですよ | 情報提供 |
| 993 | 03A | そうか、そうゆうわりと第三世界が多いんだ | 承認の注＆確認要求 |
| 994 | 03H | そうなんですよ | 確認の注 |
| 995 | 03A | ふーん | 承認の注 |
| 996 | 03A | じゃ、お父さんは技術者なのお？ | 談話表示＋情報要求 |
| 997 | 03H | ま、最初はそうでしたけどー、今はもう年取ってるから | 情報提供 |

また、雑談では談話表示を伴わない情報要求によっても新しい話題が導入され、談話展開が図られていた。つまり、会話参加者が平等に談話展開に参加していることが伺える。

一方「対話的部分」では、表 8 のような談話表示機能＋情報提供という形で行われる。

【表 8】談話表示＋情報提供（「対話的部分」）

| | | | |
|---|---|---|---|
| 142 | D | で突然、寒いわーゆうて | 談話表示＋情報提供 |
| 143 | H | あそうなん | 確認要求 |
| 144 | D | うんー | 確認の注 |

また、談話表示機能は報告者のみが用い、報告を聞いている参加者は談話展開を行うことはない。これは「対話的部分」における談話展開機能がほとんど「対話的部分」の冒頭部分に現れ、「対話的部分」内での談話展開が少ないことも原因の 1 つであると考えられるが、申し送り全体における報告者の主導権がここにも現れているといえる。つまり、インターアクションが行われ、会話参加者が自由に発言しているようにみえる「対話的部分」

内においても、報告者の主導権が存在し、その展開を制限しているのである。これにより、「対話的部分」と「独話的部分」の交替を報告者が主導して管理しているという結果(永井、印刷中)が、交替部分だけでなく「対話的部分」にも当てはまるといえる。

以上のことから、談話展開において、雑談と「対話的部分」では展開の行い手に大きな違いがあることが明らかになった。すなわち、雑談は会話参加者が相互に談話展開を行いながら談話を構築しているのに対して、「対話的部分」では報告者が一貫して談話展開を主導しており、報告の聞き手は談話展開に関与していないのである。

## 5.2 ターン構造

基本的なターン構造に、隣接ペア(Schegloff・Sacks 1973)がある。隣接ペアには挨拶ー挨拶、質問ー返答、勧誘ー受諾／辞退などが挙げられるが、ここでは会話の状況や性質を考え、質問ー返答ペア、特に情報要求に対する答え(情報提供や考え表示など)を主にとりあげる。そして「対話的部分」と雑談におけるターン構造の相違点を分析、考察する。

まず「対話的部分」では、情報要求に対する答えは即座に行われる。表1を例に考えてみると、131で発話者Fが「**誰？**」と情報要求したところ、次の132で報告者Aが即座に「**CCさん**」と答えている。このように「対話的部分」では情報要求の質問に対して、相手はすぐに答えるという構造をとっている。これは全ての情報要求において観察された。また「対話的部分」では表9のように要求表現に対する応答は概して即座に行われている。

【表9】同意要求ー同意の注目表示（「対話的部分」）

| | | | |
|---|---|---|---|
| 102 | C | **こんな、首の曲がったの／／ないでしょ** | 同意要求 |
| 103 | X | **／うんうん** | 承認の注目表示 |
| 104 | X | **うん** | 同意の注目表示 |

表9では報告者Cの102「こんな首の曲がったものはないでしょう」という同意要求に対し、発話者Xは104「**うん**」と即座に答え、それ以上の発話は行っていない。

このように「対話的部分」では明確で簡潔なターン構造である場合が多い。このターン構造から「対話的部分」の構造を考えると、図2のような並列構造であるといえる。

1A　例）情報要求：**誰？**
2B　例）情報提供：**CCさん**
3A　例）同意要求：**手術は6時からやろ？**
4B　例）同意の注目表示：**うん**
5A　例）情報提供：**CCさんの手術は6時からです**
：　：

【図2】「対話的部分」の構造

つまり、隣接ペアを中心に、ペアやまとまりとなったターンが並列的に並び、談話を構

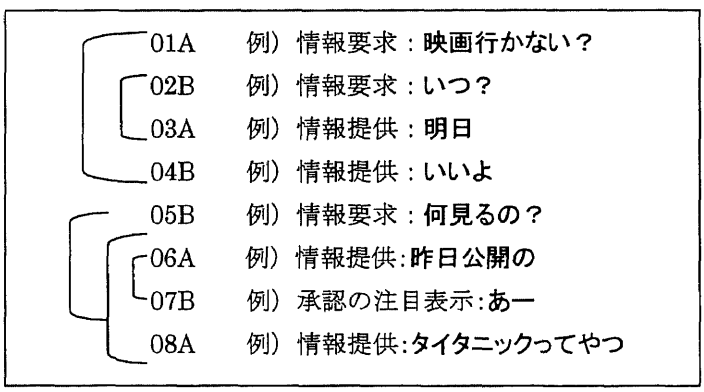
築していると考えられる。

一方、雑談では情報要求に対して必ず応答があるわけではなく、また応答があったとしても「対話的部分」のように即座に行われない場合もある。以下の表 10 がその例である。03H の単身赴任の父親について話している場面であるが、父親が家族と一緒に住むより単身赴任の方がいいと言ったことに対し、1022 で 03A が「**どうしてー、だってー**」とその理由を聞いている。03A はすぐに答えず、1025、1027 と後のターンでその質問に答えている。

【表 10】情報要求－情報提供（雑談）

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1021 | 03H | なんか、父親もそっちのほうがいい、って[笑い] | 情報提供 |
| 1022 | 03A | どうしてー、だってー | 情報要求 |
| 1023 | 03H | [笑いながら]なんか | 自己注目表示 |
| 1024 | 03A | さびしいんじゃなーい | 情報要求 |
| 1025 | 03H | [笑いながら]送られたりとか毎朝なんか通ったりするのが、なん | 情報提供 |
| 1026 | 03A | あ、やっぱり | 承認の注目表示＆感想の注 |
| 1027 | 03H | あの、なんでゆうの、こ、こう朝遠くーまで、なんか、車とかで、あ | 自己注目表示＆情報提供 |
| 1028 | 03A | ／あっ、そうか、すごい僻地だから家族が住んでるところと別々なんだ | 承認の注目表示＆確認要求 |

雑談においては隣接ペアとはいえすぐに答えるわけではなく、数ターン挟む場合もある。つまりターン構造が階層的になる場合もあり、全体構造も図 3 のような複雑な形をとる。




【図 3】雑談の構造

このように、雑談では隣接ペアの第一の発話(質問)と第二の発話(答え)の間に挿入連鎖(insertion sequences)が見られることがある。ザトラウスキー(1993)は、このように隣り合っていない隣接ペアと、隣り合っている隣接ペアをまとめて「応答ペア」と呼んでいる。雑談では、「対話的部分」とは異なり応答ペアがみられることから、その構造は並列的な場合もあれば階層的に組織されている場合もあるといえる。

つまり申し送りでは隣接ペアが用いられ、聞いている人が理解しやすいように常に単純

な並列構造となっている。一方、雑談では応答ペアが用いられ、より複雑な階層構造も存在し、相手とのやりとりを何度も行う中で意思疎通を図っている。以上より「対話的部分」では、迅速で正確な情報伝達が行われる工夫が談話構造にも施されているといえる。

## 6. 雑談との比較からみた「対話的部分」のインターアクション

以上、発話機能の使用状況と談話構造という視点から「対話的部分」のインターアクションを分析してきた。分析の結果、インターアクションが行われているとはいえ、雑談と「対話的部分」のインターアクションは全く異なる性質をもつことが明らかになった。

「対話的部分」では、会話参加者によるインターアクションが行われている。それにより紙媒体や電子情報媒体のカルテでは補えない、口頭の申し送りならではの情報共有の確実さがみられると考えられる。報告者は聞き手を前にして報告を行うため、相手の様子を見ながら必要に応じて情報を加えながら言い直しを行ったり、理解を確認したりしながら報告を進められる。聞き手も必要に応じて理解表示を行い、質問や訂正などを加えながら、報告を聞ける。これは文字媒体の一方向的な申し送りでは得られないものである。

一方、口頭で行う申し送りには欠点もある。それは口頭で行うがゆえに、伝達された情報はすぐに消え去り、聞き手のとっているノートがあるとはいえ、伝達の正確さに不安が感じられることである。それを解消するために、「対話的部分」では様々な制限を設け、会話参加者全員がそれに参加することで、口頭で行ってはいるものの、正確さに欠けない情報伝達が行われていると考えられる。そのひとつに使用する発話機能は主観的なものをできるだけ排除し、必要最小限のものにとどめることが挙げられる。上述の感想および感情の注目表示はもちろん、また、談話構造も簡略で聞き逃しや誤解が生じないような工夫が施され、談話展開など談話構造において重要であると思われる働きは報告者１人が担うといった、申し送り全体を通した主導権を持つ存在による統制も行われている。

以上のことから、「対話的部分」ではインターアクションを通じてしか得られない情報共有の強化を行うと同時に、口頭での伝達が持つ、正確さに対する脆弱性を、発話機能の使用制限や談話構造、報告者という主導者の存在などで補強していると考えられる。

## 7. おわりに

本稿では、これからの研究が待たれる医療現場の会話、中でも看護師による報告会話「申し送り」を対象とし、雑談と比較しながらインターアクションの特徴を分析した。そして申し送りが看護師の負担となっているにも関わらず、なぜ口頭で行われ続けているのかについて考察した。その結果、雑談とは違い「対話的部分」では発話機能の使用状況および談話構造から、情報の共有と、正確な伝達の強化を行っていることが明らかとなった。

今後は、「対話的部分」の聞き手に着目し、聞き手の言語行動を詳細に分析すると同時に日本語教育へのつながりを考え、フォリナートークと申し送りの特徴の接点について分析を進めたい。また、情報量のバランスと談話の主導権という類似点から、医師と患者の会

話の先行研究との接点も探りながら申し送りについての分析を深め、外国人医療従事者に対する日本語教育の基盤研究となり、医学にも還元できる研究をすすめていく必要がある。

【参考文献】

G.エルウィン、R.グイン(2001)「聴く物語と語る物語」T.グリーンハル、B.ハーウィッツ編　斉藤清二ほか訳『ナラティブ・ベイスト・メディスン　臨床における物語と対話』金剛出版

大城朋子(1992)「臨床看護実務コース」『日本語学』vol.11 10月号　明治書院

G.サーサス(1998)『会話分析の手法』北澤裕・小松栄一訳　マルジュ社

ポリー・ザトラウスキー(1993)『日本語の談話の構造分析』くろしお出版

杉戸清樹(1987)「発話のうけつぎ」『国立国語研究所報告 92 談話行動の諸相ー座談資料の分析』三省堂

中田智子(1991)「発話分析の観点ー多角的な特徴記述のためにー」『国立国語研究所報告 103 研究報告集 12』　国立国語研究所

根口美由紀(2001)「ポイントを抑えた申し送りの方法」『臨牀看護』27 (4)へるす出版

肥後功一(2001)「送ることばー臨床過程における対象共有としての「申し送り」の分析ー」『島根大学教育学部紀要　人文・社会科学』35　島根大学

永井涼子(2006a)『看護師による「申し送り」会話の分析ー言語的インターアクションの有無による諸特徴の差異について』筑波大学地域研究研究科修士論文

永井涼子(2006b)「看護師による「申し送り」会話の分析ー言語的インターアクションに着目してー」『2006年度日本語教育学会春季大会予稿集』日本語教育学会

永井涼子(印刷中)「看護師による「申し送り」会話の談話交替管理ースタイルシフトを中心に」『日本語教育』135号　日本語教育学会

萩野祥子(2004)「年少者の日本語イマージョン教室での自発的発話ー機能的側面の調査ー」『日本語教育』122号　日本語教育学会

D.メイナード(2004)『医療現場の会話分析：悪いニュースをどう伝えるか』樫田美雄・岡田光弘訳　勁草出版

E.A, Schegloff.; H,Sacks. 1973. *Opening up Closing.* Semiotica

ELLIOT,G.MISHER. 1984. "Routine Practice: The Voice of Medicine and the Structure of Unremarkable Interviews." *The Discourse of Medicine: Dialects of Medical Interviews.* Ablex Publishing Corporation

J,Berenst. 1986. "Conversational control in doctor patient interaction." *DISCOURSE ANALYSIS AND PUBLIC LIFE.* USA: Foris Publications

【使用データ】

現代日本語研究会編（1997)『職場のことば　女性編』　ひつじ書房