

氏名(本籍)	なが い りょう こ (山口県)		
学位の種類	博士(言語学)		
学位記番号	博甲第5235号		
学位授与年月日	平成22年3月25日		
学位授与の要件	学位規則第4条第1項該当		
審査研究科	人文社会科学研究科		
学位論文題目	情報伝達ストラテジーと会話管理 -看護師の「申し送り」会話におけるインターアクションに着目して-		
主査	筑波大学教授	博士(言語学)	砂川 有里子
副査	筑波大学教授	Ph.D.(言語学)	岡崎 敏雄
副査	筑波大学教授	博士(言語学)	沼田 善子
副査	筑波大学准教授	博士(人文科学)	一二三 朋子
副査	筑波大学准教授	Ph.D.(言語学)	高木 智世

## 論文の内容の要旨

本論文は、看護師が勤務交代時に行う引き継ぎ報告である申し送りを対象に、正確で迅速な情報伝達行動を行うためのストラテジーと申し送りにおけるインターアクションの特徴を記述し、申し送りにおけるインターアクションの意義について考察することを目的とする。

本論文は、研究の背景と目的を述べる【第一部】、申し送りのインターアクションを分析する【第二部】、申し送りをそれ以外の談話と比較する【第三部】、全体をまとめる【第四部】の4部構成である。

### 【第一部】研究背景

序章 はじめに

第一章 研究対象

### 【第二部】インターアクションからみた申し送り

第二章 「発話権交替部分」と「発話権維持部分」

第三章 談話パターンと情報伝達

第四章 報告受信者と情報伝達

第五章 談話交替と会話管理

### 【第三部】談話における申し送り

第六章 報告ジャンルにおける情報伝達

第七章 申し送りと雑談のインターアクション

### 【第四部】まとめと今後の展望

終章 おわりに

### 【第一部】研究背景

序章では、制度的談話分析の中に本論文を位置づけた上で本論文の目的を述べるとともに、「情報伝達ストラテジー」「会話管理」など、本論文で用いる重要な概念を規定する。

第一章では、本論文が扱うデータの特徴、収集方法などについて論じ、発話権交替の有無を識別する基準について述べる。さらに、発話権交替部分と発話権維持部分の関係について分析し、申し送りの談話では発話権維持部分が多くを占めることと、発話権の交替が起こる箇所がデータによってまちまちで特定のパターンが見られないことが報告される。

## 【第二部】 インターアクションからみた申し送り

第二章では、申し送りの言語的、表現的、機能的といった3つの特徴を取り上げ、これらに関して数量的な調査を行い、発話権交替部分と発話権維持部分の相違について考察する。調査の結果、発話権交替部分で丁寧体、終助詞などが多く用いられ、話題が一つに限定されること、発話権維持部分でより複雑な言語構造が用いられること、発話権維持部分では情報伝達機能がほとんどを占めるが、発話権交替部分では注目表示機能など多様な機能がみられることなどが示される。次いで、報告発信者ごとの発話を詳細に分析し、発話権交替部分に個人差が大きく、発話権維持部分には個人差が小さいことが示される。さらに、書き言葉と話し言葉について考察し、発話権維持部分が書き言葉的、発話権交替部分が話し言葉的という単純な図式では記述できないことが主張される。

第三章では、発話権維持部分に着目し、報告発信者の情報伝達という側面から分析する。その結果、情報の流れ、発話内容、言語形式のそれぞれにおいて、発話権維持部分に特徴的な談話パターンが抽出できることを述べ、申し送りの報告発信者がこのパターンに従うことにより、迅速で正確な情報伝達が可能となることが主張される。

第四章では、発話権交替部分に着目し、報告受信者の情報伝達という側面から分析する。その結果、報告受信者は報告を正確に理解するという役割を担うだけでなく、報告内容の訂正や報告のしかたの軌道修正などの会話管理を行ったり、新しい情報を提供したりしながら報告発信者のサポートを行っていることが示される。さらに、申し送りにおけるインターアクションの諸特徴がチームナーシングという看護体制を支える役割を担っていることが主張される。

第五章では、発話権交替部分と発話権維持部分の交替に着目し、明示的な開始や終了の言語表現が見られないこと、スタイルシフトなどを指標として発話権交替の有無が管理されること、また、その会話管理は報告発信者が一方的に行っていることが明らかにされる。一方、報告受信者は交替の指標に必ずしも従うとは限らず、会話の状況や理解の程度などを考慮して報告発信者の会話管理に従うかどうかを決定していることが述べられる。

## 【第三部】 談話における申し送り

第六章では、申し送りと類似する制度的談話の一つとして会社における会議のデータと比較し、申し送りの特徴が考察される。その結果、申し送りでは会社の会議より明確なパターンが存在し、それに沿って迅速な情報伝達が行われること、申し送りでは会社の会議と違って人間関係の調整が行われず、発話権取得時に配慮行動が見られないことなどが示される。これらの結果を踏まえ、申し送りにおいては人間関係の維持よりも迅速で正確な情報伝達のほうが優先されることが主張される。

第七章では、制度的な管理が行われていない友人同士の雑談を取り上げ、申し送りの発話権交替部分と比較し、申し送りの特徴が考察される。その結果、申し送りでは、感想や注目表示、共感の注目表示といった主観的な機能がほとんどみられず、発話機能に関しても情報提供、承認の注目表示、同意の注目表示といった情報伝達に関わる少数の機能に限定されていることなどが述べられる。その他、申し送りでは簡潔で明瞭なターン交替が行われており、発話の修正要求に対して迅速に応答するといった行動などが見られるが、これらは口頭による情報伝達に伴う記憶の限界を補うために行われているものであることが述べられる。

## 【第四部】 まとめと今後の展望

終章では、本論文を総括し、医療談話分析における本論文の意義を述べるとともに、今後の課題とこれか

らの研究の展望、および、この研究の日本語教育への応用の可能性について述べられる。

## 審 査 の 結 果 の 要 旨

本論文は看護師が日勤と夜勤の交代時に行う業務連絡である申し送りを分析し、迅速で正確な情報伝達がどのようなストラテジーや談話構成によってもたらされるかを明らかにしようとする試みで、これまでにない独創的な研究である。従来の医療談話研究では医者と患者の会話分析に焦点が当てられることが多く、医療従事者同士の会話を扱った分析についてはいまだ十分な研究がなされていない。本論文は医療従事者同士の会話を分析しているという点でも制度的談話研究に新たな知見を加えている。

本論文は報告発信者と受信者の発話権交替の有無に着目し、交替のない発話権維持部分の会話が申し送りの一定の内容を一定の順序に沿って報告しているだけでなく、言語形式や言語機能の点でも一定のパターンに従って構成されていることを明らかにした。さらに、発話権維持部分と発話権交替部分のシフトが、報告発信者の会話管理によって一方的に行われていることや、報告受信者が単に報告を理解するだけでなく、情報の正確な伝達のためにさまざまな支援を行っていることを明らかにした。また、発話権交替部分の会話において、情報が統制され、一度の交替で一つのトピックに限られるという特徴や、報告発信者と受信者のやりとりが他の業務上の会話や雑談と異なり、簡潔で迅速な情報伝達を可能にするさまざまな特徴を有するものであることを明らかにした。このことにより、対面での口頭による申し送りが、業務日誌やインターネットなどによる一方向的な申し送りには見られない迅速で正確な情報伝達を可能にするものであることを実証的に示している。

医療関係者の中で省力化の観点から口頭による申し送りの是非が議論されているというが、本論文はその議論に対して口頭による申し送りを支持する有力な証拠を提供するものである。また、海外からの看護師候補生や介護福祉士候補生の受け入れに伴い、外国人医療従事者の日本語教育の重要性が高まっている昨今の状況において、申し送りのパターンやストラテジーを明らかにした本研究は、医療や福祉分野の日本語教育に大きく貢献するものである。

本論文は一病院だけの申し送りデータに基づく事例研究であるため、ここでの主張を一般化するにはさらに多くの実証的研究を積み上げる必要がある。しかし、医療談話研究に新たな知見と新たな方向性を示す研究として高く評価することができる。

よって、著者は博士（言語学）の学位を受けるに十分な資格を有するものと認める。