

DA  
5235  
2009  
(HG)

筑波大学博士（言語学）学位請求論文

# 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—

永井 涼子

2009年度

寄贈  
永井涼子氏

## 目次

【第一部】 研究背景	1
序章 はじめに	
0.1 談話	2
0.1.1 談話とは	2
0.1.2 談話と会話	3
0.2 談話分析	4
0.2.1 制度的談話	6
0.2.2 医療談話	8
0.3 日本語教育における本研究の位置づけ	11
0.3.1 経済連携協定による外国人看護師受け入れの動き	11
0.3.2 医療の専門日本語教育における動き	12
0.3.3 介護分野の動き	13
0.4 本研究の目的	14
0.5 情報伝達ストラテジー	16
0.6 会話管理	17
0.7 インターアクション	17
0.8 報告発信者と報告受信者	19
0.9 研究方法	19
第一章 研究対象	
1.1 申し送りとは	21
1.2 分析資料としての意義	23
1.3 分析資料概要	24
1.4 収集方法および文字化方法	24
1.5 発話権交替の有無	25
1.5.1 類別基準	25
1.5.2 発話権交替の有無によって分けられた部分	28
1.5.2.1 発話権交替がある部分	28
1.5.2.2 発話権交替がない部分	29
1.5.2.3 「発話権交替部分」と「発話権維持部分」	31

【第二部】 インターアクションからみた申し送り	33
第二章 「発話権交替部分」と「発話権維持部分」	
2.1 「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の比較基準	35
2.1.1 話しことばと書きことば	35
2.1.2 「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の比較項目	36
2.2 構造面の差異	37
2.2.1 発話文の長さ	37
2.2.2 発話文の複雑さ	38
2.2.3 「発話権交替部分」「発話権維持部分」と構造面の特徴	42
2.3 表現面の差異	42
2.3.1 発話末形式	43
2.3.2 くり返し	46
2.3.3 終助詞	50
2.3.4 フィラー	53
2.3.5 「発話権交替部分」「発話権維持部分」と表現面の特徴	54
2.4 内容面の差異	55
2.4.1 話題	56
2.4.2 発話機能	58
2.4.3 「発話権交替部分」「発話権維持部分」と内容面の特徴	66
2.5 発話権交替の有無と話しことば・書きことば	67
2.5.1 発話権交替の有無と言語的特徴	67
2.5.2 発話権交替の有無と話しことば・書きことばの関係	68
2.6 インターアクションの積極性と談話の特徴	70
2.7 「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の性質	72
第三章 談話パターンと情報伝達	
3.1 談話パターンとは	73
3.1.1 談話とは	74
3.1.2 談話パターンとは	74
3.2 「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の個人差	75
3.2.1 構造面の個人差	75
3.2.2 表現面の個人差	77
3.2.2.1 発話末形式	77
3.2.2.2 くり返し	79
3.2.2.3 終助詞	79



第五章 談話交替と会話管理	
5.1 談話交替とは	114
5.2 談話交替ストラテジーとしてのスタイルシフト	115
5.2.1 スタイルシフト	115
5.2.2 「発話権維持部分」から「発話権交替部分」へ	116
5.2.3 「発話権交替部分」から「発話権維持部分」へ	117
5.2.4 スタイルシフトと談話交替	118
5.3 その他の談話交替ストラテジー	120
5.3.1 談話構成的機能を持つくり返し	120
5.3.2 行為要求表現	121
5.4 談話交替管理	122
5.4.1 談話交替管理とは	122
5.4.2 談話交替管理と情報伝達	123
5.5 会話管理と情報伝達	124
<b>【第三部】 談話における申し送り</b>	<b>129</b>
第六章 報告ジャンルにおける情報伝達	
6.1 会議の報告	131
6.2 申し送りと会議報告の「発話権維持部分」	132
6.2.1 前置き表現	133
6.2.2 前置き表現の機能	133
6.2.3 共通点	135
6.2.4 相違点	137
6.2.5 申し送りと会議報告における「発話権維持部分」	139
6.3 申し送りと会議報告の「発話権交替部分」	140
6.3.1 共通点	140
6.3.2 相違点	143
6.3.3 申し送りと会議報告における「発話権交替部分」	145
6.4 報告ジャンルからみた申し送り	146
第七章 申し送りと雑談のインターアクション	
7.1 申し送りと雑談	148
7.2 発話機能からみた申し送りと雑談	149
7.2.1 「発話権交替部分」と雑談の数量的比較	150

7.2.2 情報伝達における「発話権交替部分」と雑談	151
7.2.2.1 情報提供	151
7.2.2.2 感想の注目表示および感情の注目表示	152
7.2.2.3 あいづち的発話	152
7.2.3 情報共有における「発話権交替部分」と雑談	154
7.2.3.1 言い直し	154
7.2.3.2 関係作り・儀礼	155
7.2.3.3 確認の注目表示	157
7.2.4 発話機能からみた申し送りと雑談	157
7.3 談話構造からみた申し送りと雑談	158
7.3.1 談話展開	158
7.3.2 ターン構造	160
7.4 雑談との比較からみた「発話権交替部分」のインターアクション	165
【第四部】まとめと今後の展望	167
終章 おわりに	
8.1 本研究のまとめ	168
8.2 今後の展望	171
既に刊行された論文および学会発表との関連	175
参考文献	177

## **第一部** 研究背景

第一部では、序章と第一章から構成されており、本研究の基礎となる概念や主張について述べている。

序章では、談話分析を中心とした先行研究の流れを概観し、本研究の位置づけを行うと同時に、本研究の置かれている社会的立場について日本語教育の面から述べる。そして、研究の目的、流れを紹介し、主要な用語の定義付けを行う。

第一章では、本研究の資料である「申し送り」について詳細な記述を行う。「申し送り」の内容や談話の状況などだけでなく、「申し送り」の持つ大きな特徴（相手との実質的な発話の交換があるかどうか）によって、談話を2分し、第二章以降の分析の基盤について述べる。

## 序章 はじめに

---

本研究は、看護師が勤務交代時に行う引き継ぎ報告「申し送り」を分析対象とし、談話分析の手法を用いて、その情報伝達上の働き、および会話参加者の参加の在り方（会話管理）を明らかにするものである。

まず、序章である本章では、分析手法となる談話分析について、談話の捉え方から先行研究を概観しつつ述べる。さらに談話分析の中でも本研究のような医療談話を含む専門家の談話、つまり制度的談話の研究の流れ、日本語教育の現状など研究の背景について述べるとともに、本研究の目的を示す。最後に、本研究において中心概念となる、情報伝達ストラテジー、会話管理およびインターアクションの定義づけを行う。

### 0.1 談話

本節では、本研究での談話の捉え方を、先行研究の流れを見ていく中で示し、定義すると同時に、談話と会話の違いについても述べる。

#### 0.1.1 談話とは

談話の定義は、言語学者によって異なり、構造および機能的見地から、いくつかの定義がなされている。構造上の定義でいうと、Stubbs (1983) では、談話 (discourse) は文や節を超えた言語であるとされている。また、機能的見地では、Brown and Yule (1983) が、談話は使用された言語そのものであるとしている。

日本語の文献でいうと、メイナード (1997) は「談話とは実際に使われる言語表現で」あり、「何らかのまとまりのある意味を伝える言語行動の断片である」としている。砂川 (2005) では、「コミュニケーションを行うための言語の運用プロセス」そのものであるとされている。

また上記のいずれの研究も、話しことばと書きことば双方を含むもの



を「談話」(discourse)としているが、研究者によっては話しことばと書きことばを、「談話」(discourse)と「テキスト」(text)という用語を用いて区別する研究者もいる。例えば、Goffman (1981)は、written text (書かれたテキスト)と、spoken discourse (話された談話)としているし、Crystal (1980)は discourse (談話)は speech event (話すという事)の集合体であると述べ、text (テキスト)が話しことばと書きことば双方を含む、より大きな単位であるとしている。さらに van Dijk (1977)は、discourse (談話)は monologue (独話)とは違い、異なる話者による communicative action (コミュニケーション行動)であるとしており、話しことばか書きことばだけでなく、音声によるものの中でもさらに限定して定義している。

本研究では、本研究の見解と最も近いメイナード(1997)、砂川(2005)をもとに、「談話」を以下のように定義する。

談話とは、何らかのまとまった意味を伝えるための発話、あるいは文の集合である。なお、話しことば、書きことば双方を含む。

本研究の談話と会話の関係については次で述べることとする。

### 0.1.2 談話と会話

ここでは、上述の談話の定義を踏まえ、会話との用語の違いについて説明する。本研究では、会話は「音声を介したコミュニケーション」であると捉える。したがって、談話は話しことば・書きことば双方を含むものであるため、本研究では談話は会話よりも大きな単位となる。

「談話」と「会話」については、研究者や研究領域によって本研究の見解とは異なる見解も存在する。例えば、南(1987)は、会話はいくつかの談話からなる全体構造であるとし、会話の中に談話があるとしている。また、エスノメソドロロジーの枠組みから出発している会話分析(Conversation Analysis = CA)と呼ばれる研究分野においては、会話

は話者交替 (turn taking) のシステムを持つ、自然な日常の言葉のやりとりとされている (Psathas 1995)。

しかし、本研究では話しことば・書きことば双方を含む「談話」を上位概念とし、その中で音声による話しことばを「会話」と呼ぶこととする。

次節では談話分析の中でも、話しことばを中心とした談話分析の概観を行い、本研究の位置づけを試みる。

## 0.2 談話分析

談話分析 (Discourse Analysis) は、1960年代から70年代にかけて、言語コミュニケーションの研究から生まれた (橋内 1999)。文を超えたディスコース・レベルでの分析を指し、複数の文の集合としての談話の仕組みや働きを解明する分野である。統語論、語用論、社会言語学につながる。その中の代表的なものに、機能主義の M.A.K.Haliday の一連の研究 (Haliday 1967、1970) が挙げられる。Haliday は談話における活動領域 (field)、役割関係 (tenor)、伝達様式 (mode) をもって談話を分析している。伝えたい内容をどのように表現し、相手に対してある態度で、どのようなテキストで伝えるかを考慮したうえで、談話が具現化するとしている。また、語用論につながる研究としては、Grice (1989) が挙げられる。グライスは実際に表現された意味だけでなく、含意された意味 (conversational implicature) にも目を向け、発話する際には、質 (quantity)、量 (quality)、関係 (relation)、様態 (manner) のカテゴリーの中で適した発話を行うべきであるという協調の公理 (cooperative principle) を提唱した。

このように、単に使用している言語表現だけでなく、その談話の置かれている状況や文脈、話者の属性なども考慮したうえで分析を進めていく分析手法である。今後広く社会や文化も考慮に入れた分析によって、さらに多くのことが明らかになっていくに違いない。

これまで日本語の話しことばの談話分析は、国立国語研究所 (1960、

1963)をはじめとして行われ始め、1980年代以降に盛んになった。例えば、会話の構造やあいづち、ディスコースマーカ、ジェスチャーなどに関して様々なジャンルを対象に分析を行ったメイナード(1993、1997、1998、2004、2008)や、雑談や対談番組を対象にあいづちの機能や用法について述べた堀口(1997)、水谷(1983、1988、2001)、発話機能から誘いの談話構造の分析を行ったザトラウスキー(1993)、初対面会話におけるスピーチレベルシフトを扱った宇佐美(1993、1995)などの研究が挙げられる。

以上のように、日本語の談話分析においても様々な環境における談話を対象に研究が行われてきた。しかし、研究の対象となる談話は、その特徴がより明確になるように統制された条件下で行われたり、ロールプレイなどあらかじめ場面が設定してあるものであったりするなど、常日頃私たちが行っている「自然な」談話とは距離があるものも多い。さらに、参加者は大学生を中心としたある一定の年齢層に偏っている。もちろん、それらの研究により多くのことが明らかになっており、またそのような条件下でしかわからない結果もある。しかし、談話を研究する上で、「普段」私たちがどのように会話を行っているのか、という問題意識は非常に重要ではないかと考えられる。

さらにこれまでの会話の研究は、雑談や誘いといった私的な談話を対象としたものが多く、公的な談話の研究としては、講義(梅村 2003、片山 2003、重松 1989、高橋 2000、2001、三國 1998)や、ラジオ・テレビ(杉山 1998、鈴木 2002、2003、羽田野 1984)などが中心で、これから研究が待たれる分野である。このような公的な談話は制度的談話と呼ばれる。以下で詳しく紹介する。また、制度的談話の中でも職場における談話は、現代日本語研究会編(1997、2002)、濱本(1998)など研究が進められているものの、まだまだ不十分であると言わざるを得ない。職場の談話は、専門書や概説書などの記述と実際の齟齬が指摘されており(現代日本語研究会編 2002)、実際の会話の記述が求められている。

そこで本研究は、社会的要素が強い公的な会話として、病院内の看護

師による引き継ぎ会話「申し送り」を分析対象とし、これまでの談話分析の手法および主張を用いながら、その様相を明らかにする。さらに、この「申し送り」はまだ研究が不十分と言える職場の談話、中でもデータ入手の困難さからこれまでほとんど分析されてこなかった病院における談話である。しかも、本研究で扱う「申し送り」は、実際に勤務の一環として行われている会話を録音した、本当の意味での自然談話である。したがって、分析者の設けた制約は全く受けていない。この会話データは非常に貴重であり、会話の状況や話者の属性なども考慮に入れる、談話分析の幅を広げることにつながるのではないかと考えられる。しかし一方で、この「申し送り」は病院内の談話なので、他の会話と比べて、談話自体が持つ様々な制約が存在する。そこで以下で、そのような社会的制約を持つ制度的談話の研究について概観し、制度的談話研究における本研究の位置づけを行う。

### 0.2.1 制度的談話

会話の中には、制度的談話と呼ばれるものがある。これは、裁判、教室、マスメディア、医療など、特定の制度的規範への志向によって特徴づけられる談話である。より一般的で抽象的なパターン化された相互行為からなるとされる。制度的談話は、制度的に特殊なターンテイキングを持つとされ、その構造を分析することを主題として、様々な制度的談話の研究が行われている。

制度的談話の研究は、主に、「専門家」と「素人」の間のインターアクション、つまり制度的専門知識の入手可能性における非対称性を持つものを分析しているものが多い（島田・小松・服部 2006、ten Have 1991 など）。

制度的談話には、大きく分けて、メディア・ディスコース（media discourse）、ポリティカル・ディスコース（political discourse）、メディカル・ディスコース（medical discourse）、リーガル・ディスコース（legal discourse）などがある。

メディア・ディスコース（media discourse）は、マスメディア制度に

関する談話である。テレビニュース (Bell 1999) や、ラジオ番組 (杉山 1998、鈴木 2002、2003) の分析が行われている。テレビニュースはカテゴリーに着目した研究が主に行われている (シオン 2007、Bell 1999)。これらの分析では、どのように伝えるのかという一方的な伝達面だけでなく、発信者と受信者の伝達と視聴の相互行為の中で、談話が構成されていく有様の全体像を明らかにするために、様々な研究が行われている。

ポリティカル・ディスコース (political discourse) は、政治的実践を構成する談話を指す。このような談話の分析としては、政治のインタビューや議論を分析した Ensink, van Essen and van der Geest (1986) や、政見放送を分析した羽田野 (1984) などが挙げられる。これらの研究では、「専門家」である政治家が多数の聴衆に向けて話す方法論について、談話の形式やストラテジーなどの観点から明らかにしている。

リーガル・ディスコース (legal discourse) は法廷や調停など、法遵守や権利主張などが問題となる場面における談話である。この領域の研究としては法律相談の談話を扱った檜村 (1996) や、社会学におけるリーガル・ディスコース分析の在り方を記述した神長 (1996) や檜村 (1998) が挙げられる。これらの研究では、「専門家」の専門的尋問技術による法的相互行為や、日常的言語と専門的言語の対立と相互影響などを、談話分析を通して明らかにすることを課題としている。

以上、メディカル・ディスコースを除く、制度的談話の代表的な分野について概観した。制度的談話では制度的に独特な形式を分析し、特定することで制度的権力の研究に寄与している。また、そのように記述の範囲を広げ、その専門分野に還元するだけでなく、いかに「専門家」が「素人」と相互行為を構築していくかについても明らかにしている。

本研究では、看護師の行う「申し送り」という制度的談話の持つ、特殊な言語形式、談話形式を分析し、医療談話の記述を広げると同時に、看護師の「申し送り」がどのような社会的行為であるのかについても明らかにすることができる。さらに、これまでの制度的談話の基本であった「専門家」対「素人」という談話の枠組みを取り去り、同じ背景知識を持った「専門家」対「専門家」の談話を分析することで、制度的談話

の研究対象を広げることにもつながるのではないかと考えられる。以下は、「申し送り」が含まれるメディカル・ディスコース、つまり医療談話について概観し、本研究の位置づけを行う。

### 0.2.2 医療談話

医療談話 (medical discourse) では、医者と患者 (Doctor-Patient) の会話を扱った研究が大多数を占める。ここではまず医者と患者 (Doctor-Patient) の会話の研究を概観し、看護師や救急医療場面など、他の場面や話者による会話の研究についても紹介した上で、本研究の位置づけを行う。

#### 医師と患者の会話 (Doctor-Patient interaction)

Parsons (1951) が社会言語学的見地から、The Social System と呼ばれるシステムをもとに医者と患者の会話を、社会構造の仕組みとして概念化した。これを発端とし、1960年代以降、医者と患者の会話の研究が盛んとなり、①Process Analysis と、②Microanalysis の2つのアプローチから研究が進められている。

Process Analysis とは、医者と患者の会話全体をコード化によって把握しようとするアプローチである。Korsch and Negrete (1972) は、Bales (1950) が社会言語学的分析として、様々な分野の会話で用いていた “interaction process analysis” を分析枠組みとして小児科の集中治療室におけるインターアクションを量的に分析し、医者と患者の会話の全体像を導きだそうとした。しかし、医療特有の特徴をとらえられないなどの欠点があったため、Roter らによって、RIAS と呼ばれる新しい分析枠組みが提唱され (Roter and Larson 2001、2002)、Process Analysis の中心的分析枠組みとして利用されている。RIAS とは、Roter Interaction Analysis System のことで、社会的感情に関するカテゴリー15 と、タスク (医療行為) に焦点を当てたカテゴリー24 の合計39のカテゴリーを含む。このRIASをもとに発話が特定のカテゴリーに分類され、量的な分析を行うという手法で、様々な研究が行われている。

Process Analysis において、RIAS は重要な分析枠組みとしてここ 20 年来用いられている（石川・中尾 2007 など）。

しかし、RIAS などの Process Analysis は医療談話の全体像を捉えようとするため、医療におけるインターアクションの意味や文脈など、参加者の相互作用がなおざりにされているという批判もある。そこから出てきたのが、Microanalysis というアプローチである。

Microanalysis とは、医療相談（medical visit）を録音から書き起こし、詳細に分析する中で、その背景にある個人の経験や感覚、理解、目的までも理解することを目指したアプローチである。このアプローチの代表的な研究に、Mishler(1984)がある。Mishler は内科医 (physician) と患者の会話を分析し、医者と患者では会話において重要視するものが異なることや、医者と患者のやりとりの基本的シーケンスのパターンなどを明らかにした。現在では、会話分析 (CA) と呼ばれる研究手法を取る研究者を中心に分析が進められている（Greenhalgh and Greenhalgh 1998、Heritage and Maynard 2006、Maynard 2003）。Maynard (2003) は医者が悪い情報をどのように伝えるのかについて、Greenhalgh and Greenhalgh (1998) は患者とのよりよいコミュニケーション形成のための指南的研究を行うなど、いずれも医者と患者間の会話を対象としたものである。談話分析の分野からも Berenst (1986) や Candlin and Lucas (1986) などが分析を行っている。Berenst (1986) は患者との会話をどのようにコントロールするか、Candlin and Lucas (1986) はアドバイスをを行う場面での説明について分析を行っているが、談話分析の分野でも医療談話は、「専門家」対「素人」、つまり医者と患者の談話が中心である。

### その他の医療談話

医者と患者の談話以外で、医療に関する談話の研究は管見の限り少ないが、ここで簡単にその流れを紹介する。まず、看護師の談話について述べると、その対象は、主に「専門家」対「素人」、つまり看護師と患者の談話に関する研究であり、そのほとんどが概説書や方法論を述べた

ものである(福沢・桜井 2006、Bermosk and Morden 1964、Blondis and Jackson 1977)。いずれも具体的な例を使用することはなく、看護記録などを参考とした症例をデータとしている。Davis (1984) は「くり返し」や「明確化」など具体的な言語表現にまで言及しているものの、例は症例などで会話の録音・録画データなどを用いているわけではない。

看護師の談話を実際に録音し分析したものには、管見の限り、石黒 (1997)、島田・小松・服部 (2006) などが挙げられる程度である。石黒 (1997) は看護師と患者の談話で、会話を「身体的会話」「社会的会話」「精神的会話」に大別し、数量的比較を行ったものである。つまり、看護師の談話においても、「専門家」対「素人」という枠組みは抜け出せていない。島田・小松・服部 (2006) は、医者が看護師に指示を出す談話を質的に分析したものである。これは「専門家」同士ではあるが、背景知識に差があるペアの分析であると言える。

本研究で扱う、看護師の引き継ぎ会話「申し送り」に関する文献には、根口 (2001)、肥後 (2001)、宮子 (2005) などの日本人向けのマニュアル的なものが多く、申し送りを分析の対象とし、録音したのちに分析した談話研究は管見の限りみられない。

また、医者／看護師と患者の談話以外を扱った医療談話の研究には、救急医療場面の処置室における談話や学校の保健室における養護教諭と生徒の談話を分析した山崎・西阪編 (1997)、ラジオの医療相談を扱った鈴木 (2002、2003)、アメリカの救急医療を扱ったドラマ「ER」より会話ストラテジーを分析した鈴木 (2005)、医学生の授業内における模擬医療面接場面の分析を行った脇 (2007) など、医療に関する談話を扱った研究は幅広く行われているものの、日本における医療談話の研究は決して十分とは言えない。

日本の医療談話研究では、実際の医療行為の中の会話を録音し、分析している研究は、婦人科での相互行為を扱った西阪・高木・川島 (2008) や、上述の山崎・西阪編 (1997)、石黒 (1997)、島田・小松・服部 (2006)、石川・中尾 (2007) など、ここ 10 年ほど行われつつあるが、海外の研究に比べると少なく、これからの充実が待たれる分野である。特に、本



研究で扱う申し送りは、これまで録音し分析した研究は管見の限りない。本研究で、録音した申し送りを詳細に分析することで、日本の医療談話の中で扱われてこなかった談話の記述ができる。それと同時に、会話分析（CA）からのアプローチが多い医療談話の研究の中で、談話分析のアプローチから研究を進めることで、医療談話研究の可能性を広げるとともに、談話分析研究の裾野を広げることにもつながると考えられる。また、他の制度的談話の研究と同じく、「専門家」対「素人」という枠組みから行われがちな領域で、「専門家」対「専門家」の談話を分析することは、医療談話だけでなく、制度的談話全体に新しい可能性を見出すことができると考えられる。

次節では、本研究が日本語教育にどのように関わるのかについて、その背景とともに述べる。

### 0.3 日本語教育における本研究の位置づけ

本節では、本研究が日本語教育の中でどのように位置づけられるのか、現在の日本語教育が置かれている背景とともに述べる。

#### 0.3.1 経済連携協定による外国人看護師受け入れの動き

2006年の内閣府の発表によると、日本の人口構造は、高齢者人口が2500万人を超え、総人口に占める割合が21%を超えた。つまり、5人に1人が高齢者という、超少子高齢化社会になろうかとしている。

このように少子化が進み、労働力供給が絶対的にひっ迫する中で、労働条件が相対的に厳しい看護・介護の現場は若者から敬遠され、この部門にいかに労働力を供給するかが社会問題化しつつある(川村・宣 2007)。現在でも、看護分野は慢性的な人手不足が続いており、厚生労働省の「第六次看護職員需給見通し」によると、2010年には現在よりも10万人以上の看護師確保が必要であると予想されている。そのような流れの中で、日本・フィリピン間で経済連携協定（以下、EPA）が2004年に合意、2006年に締結され、来春、フィリピン人看護師および介護福祉士の派

遣が行われることになっている。さらに、インドネシアとの EPA 締結により、2008 年夏に、インドネシア看護師および介護福祉士候補生が来日した。また 2009 年春には、フィリピンから看護師および介護福祉士候補生が来日している。

この EPA によると、来日した候補生は半年間の日本語教育を経た後に、施設や病院へ派遣され、最大 3 年間の現場研修を積みながら国家資格取得を目指すことになっている。さらに更新を続ければ日本での長期の就労も可能になり、永住への道もある。つまり、今後、受け入れが進み、受け入れられた外国人看護師が就労し続ければ、外国人看護師は今後増え続けることが予想される。

このような中で、EPA 受け入れ後の半年間の日本語教育に注目が集まっている。日本看護協会では EPA の基本合意がなされる以前から、外国人看護師受け入れの条件の一つとして、「安全な看護ケアが提供できるだけの日本語能力を有すること」を挙げている（川村・宣 2007）。しかし、2005 年の段階で、「医療」の在留資格で日本に滞在している外国人医師・看護師は 146 名で、2005 年に新たに入国したものは 2 名のみである（法務省入国管理局編 2006）。つまり、これまでは医療の専門日本語教育が十分に検討され、開発される土壌がなかったといえ、現在、医療の専門日本語教育の体制や教材開発が急ピッチで進められている。

### 0.3.2 医療の専門日本語教育における動き

これまで医療の、特に看護の専門日本語教育に関しては、発展途上国の医療従事者への指導という目的で、短期間日本語クラスを行った実践報告があるのみである（柴田 1977、大城 1992）。つまり、医療の専門日本語教育の教材開発や授業実践などはまだ十分とはいえない。

現在、EPA に伴う看護師候補生に向けた教材開発は、現場の看護師と協力しながら行われている（海外技術者研修協会 2006）。つまり、実際の言語行動を分析した基盤研究が少なく、教材開発に役立つまでに至っていない。しかし前述の通り、日本人向けの概説書や現場の人の「理想」としている日本語と実際に行われている言語行動には大きな齟齬が生

じる恐れがある。そこで、これからはそのような教材開発と同時進行に、現場で実際に行われている言語行動の解明および記述が進められていくべきであろう。

特に本研究で扱うその必要性が高い。申し送りは患者に関する情報を口頭で伝えるため、非常に高い日本語能力が必要とされる会話である。言い方を変えると医療過誤の危険性を持った会話であると言える。さらに、申し送りは日本人看護師にとっても苦手な業務の一つであるとされている（根口 2001、宮子 2005）。しかし、申し送りは大学や専門学校などの教育機関や、病院で指導を行っているところは少なく、大部分の看護師が経験則で学んでいく（宮子 2005）ものである。そのため、病院サイドからみても教育体制は整っておらず、半年間の日本語教育期間中にできるだけ必要な能力を養っておく必要がある。

これは現場の病院へのアンケート調査からも明らかになっている。大城（1992）は、非母語話者にむけた臨床看護実務研修に先立つ日本語教育の実践報告を行っているが、研修の受け入れ先の病院への調査から、病院内でのスタッフ同士の会話における日本語の重要性を指摘しており、中でも看護師と接する時が日本語の必要性が高いと報告している。

本研究は、医療の専門日本語教育に向けた基盤研究として、看護師がどのように情報伝達を行い、どのように会話に参加しているのかを明らかにする。そして、看護師候補生に向けた日本語教育の教材開発につながっていくと考えられる。

### 0.3.3 介護分野の動き

EPA では、介護福祉士も同時に受け入れ、同様に半年間の日本語教育を経たのちに施設などで研修を積むことから、介護に関する研究も注目されている。しかし、介護分野でも会話の研究は多いとは言えない。

介護福祉士の会話の研究では、主に、要介護者への「声掛け」（「じゃあ、トイレに行きますよ」、など手段的援助を行う際に対象者に行う言語コミュニケーション：諏訪 1991）が分析の焦点となっている（安藤 2006、木菱・高橋・佐々木 2004、諏訪 1991）。また、それ以外にも、

外国人介護福祉士受け入れの動きに伴い、介護場面におけるコミュニケーションを分析した大谷（2004）や、「異文化間介護」という用語を打ち出し、それについて論じている川村・宣（2007）などがある。

しかし、看護と同じく、スタッフ同士の会話は管見の限り研究がみられない。介護場面では、通常、派遣所から介護福祉士やホームヘルパーが派遣される場合は、書かれた介護記録によって引き継ぎが行われるが、24時間体制の施設では、病院と同じく口頭で申し送りが行われる場合もある。本研究で明らかになったことは、介護福祉士に向けた日本語教育にもつながっていく可能性を持っていると考えられる。

#### 0.4 本研究の目的

本研究では、看護師が勤務交代時に、担当患者について報告する「申し送り」会話を対象に分析を行う。申し送りはあらかじめ決められた時間内に引き継ぎを終わらさねばならない。つまり、制限時間が存在する。そのような制限時間を持つ申し送りを分析するにあたり、①どのようにして時間内に報告を終わらせるのか、という問題意識が生まれる。

制限時間が存在するという事は、伝達すべき情報をその時間内に伝えなければならない。しかも、申し送りは病院における医療情報を扱う会話である。つまり伝達漏れや伝達ミスは許されない。したがって、情報を正確にも伝えなければならない。つまり、申し送りは時間内に正確に情報を伝えることを大きな目的とした会話であるといえる。

人は会話をするにあたって、何らかの目的を持っている。その目的は「依頼する」「誘う」など明確である場合もあれば、「相手と何か話をする」という不明確なものである場合もある。それぞれの目的に沿って、会話参加者は無意識的に様々な言語行動を行い、目的を達成している。

そこで、本研究では、正確かつ迅速な情報伝達のために、申し送りの参加者はどのような言語行動を行っているのかについて、分析および考察を行う。分析の観点としては、個々の言語表現や談話構造、情報伝達順序など、情報伝達を効率よく行うためのストラテジーとして働いてい

る言語的特徴の側面、および会話参加者がどのように会話に参加し、その参加の様相がどのように情報伝達に関わっているのか、という会話管理の側面の2つを設定した。

したがって、本研究の目的の1つは、1) 正確で迅速な情報伝達行動を、ストラテジーとして働いている言語的特徴および、会話参加者による相互行為の様相（会話管理）双方から明らかにすることである。

会話の分析は、大きく「会話の構造的分析」と「会話管理の側面の分析」に分けられるとされている（メイナード 1993）が、本研究では、構造的分析から情報伝達に関する考察を行い、さらに会話管理の側面からも分析および考察を行うことによって、申し送り全体を多角的に記述し、情報伝達について新しい示唆を示すことを試みる。

さらに、本研究で扱う申し送りの大きな特徴として、相手との実質的な発話の交換（発話権交替）がある部分とない部分があることが挙げられる。申し送りは報告会話であるため、通常は相手に対して一方的に情報を次々と伝達していく。しかし、聞き手はただ黙って聞いているのではなく、時に発話を介入させ、報告している看護師（以下、報告発信者とする）と話し合いを行っている。

この特徴から、②なぜ発話権交替が行われるのか、という第二の問題意識が生まれる。申し送りに制限時間が存在する。ということは無駄を省いた会話運びが行われているに違いない。さらに、報告とは基本的に相手に情報を伝えるものであり、話し合いを絶対に必要とする種類の会話ではない。

しかし、申し送りには会話参加者の話し合いが存在する。これはなぜだろうか。脱線や冗長など、時間の制限を脅かす可能性を持つ話し合いがなぜ行われているのだろうか。また、申し送りは看護師の過剰勤務を軽減する目的で、電子カルテや看護記録のみの報告への移行が検討されている。しかし、依然として多くの病院では口頭での申し送りが行われている（根口 2001）。

このような背景から、申し送りにおける発話権交替には何らかの意義があるのではないかと考えられる。そこで、本研究では発話権交替の有

無によって申し送りを2分し、それぞれの分析や比較などを行うことで、2) 申し送りにおけるインターアクションの意義を、発話権交替の有無の違い、報告受信者の役割などから明らかにすることを、第二の目的とする。

次節以降では、本研究の重要な用語について、定義を行う。

## 0.5 情報伝達ストラテジー

会話には、依頼する、誘う、報告するなど、何らかの目的が存在する。私たちはその目的に応じて、情報伝達や関係づくり、質問など様々な言語行動を行い、会話を各々の目的に沿ったものとして特徴づけている。その中でも情報伝達行動、特に口頭による情報伝達は、情報内容が記録されるわけではないので、目的に沿って行うために様々な手段が使われていると考えられる。しかし、これまでの情報伝達に関する研究は、個々の言語表現に着目したもの（河内 2008、鄭 1993）や情報伝達行動の一部を取り上げたもの（李 1997a、李 1997b）が多く、会話の目的に沿った情報伝達行動という観点からまとめた研究は管見の限りあまりない。

そこで本研究では、情報伝達を目的に沿って行うために会話参加者が取る方略を、情報伝達ストラテジーと名付ける。本研究のストラテジーとは、話者がメッセージを伝達する際に、語彙的・文法的・社会言語学的な知識やコミュニケーションの慣習に関わる社会文化的な知識を駆使する方略とする（小池編 2003）、Gumperz (1982) のディスコース・ストラテジー (discourse strategy) を指す。つまり、「言語主体の意図的な方策」であり、「文より小さい単位の現象で、それが情報と同時に、むしろ、主体の発想態度や種々の情意、さらに相手を考慮した発話態度や相手に対する気持ちなどを伝える」（メイナード 2004）ものである。

情報伝達ストラテジーは、上述のディスコース・ストラテジーの下位概念として存在する。申し送りは情報を正確かつ迅速に伝達することが大きな目的の一つであることから、申し送りにおける情報伝達ストラテジーを本研究では以下のように定義する。

情報伝達ストラテジーとは報告者が情報を正確かつ迅速に伝達するために取る方略である。

本来、ストラテジーとは同じ目的のもとでいくつか存在し、それを発話者が選択して使用するものであるが、本研究では、発話者が無意識に使用している現象がストラテジーとして機能しているものも、情報伝達ストラテジーとしてとらえる。

## 0.6 会話管理

会話管理とは、メイナード（1993）では、「特に日常会話では、常に話者交替が実施されることでも明らかなように、話者同士がお互いに協力して会話の運営を管理していかなければならない。会話の相互管理のストラテジーとして当然問題になるものには、話者交替、あいづちなどの聞き手からの反応、種々の非言語行動などが考えられる」とされている。また、李（2000）では、「会話に参加するにあたって、会話参加者が相互に働きかけ合うことによって会話を作り上げていくこと」としている。

本研究でも上述の先行研究を引き継ぎ、会話管理を以下のように定義する。

会話管理とは、会話参加者全員が参加するものであり、相互行為を行うことで、会話を運営していくことを指す。

## 0.7 インターアクション

本節では、本研究で扱うインターアクションについて言及する。インターアクションとは、基本的に会話における参加者同士の相互交渉を指

す（杉戸 1987）とされる。インターアクションをさらに詳しく定義したネウストプニー（2002）、Neustupný（1997）では、インターアクションは、文法行動、社会言語行動、社会文化行動を含むものであるとされている。

文法行動とは、統語構造、語彙、音韻に関わるものであり、社会言語行動とは、言語運用のストラテジーや場面・バラエティーのストラテジーなどを含むものであるとしている。文法行動、社会言語行動はまとめてコミュニケーション行動とも呼ばれ、言語行動を伴うものと定義されている。

一方、社会文化行動とは、言語行動を伴わない、非コミュニケーション的なストラテジーである。具体的には、日常生活や仕事など7つの領域における行動の仕方であり、例えば、食べる行動や職場の上下関係の認知などが挙げられる。

つまり、インターアクションとは、必ずしも言語行動によるものを指しているわけではない。正しいマナーで食事することなど、言語行動を伴わない、非言語行動のみでまかなうものも含めた相互行為であるとされている。

しかし、本研究の分析資料である「申し送り」会話では、報告をしている者はカルテや看護記録を、報告を聞いている者はノートを見ており、お互いを見ることがあまりない。つまり、相手の身振り・手振りを見ることはおろか、相手と視線を交錯させることもほとんどない状況である。報告発信者と報告受信者はお互いを見ることをほとんどせずに会話を行っているといえる。

そこで本研究では、上記の申し送りの会話状況や、多くの場合インターアクションの中で言語が使われている（ネウストプニー2002）ことに基づき、ネウストプニー（2002）、Neustupný（1997）で言われているように、インターアクションは非言語行動を含むものであると捉えつつ、言語行動によるインターアクションを中心にみていくこととする。非言語行動を含めた広範囲にわたる分析を行うよりも、対象を言語行動に限定し、深く分析したほうが「申し送り」会話の分析には適している



と考えたからである。

したがって、本研究における「インターアクション」とは、非言語行動を含まない、言語的インターアクションと捉えることとする。また、1人が話し続ける、話し合いが行われるという、申し送りの持つインターアクションの様相は、相手との実質的な発話の交換（発話権交替）があるかどうか、とし、分析を行う。発話権については、次章で詳しく述べる。

## 0.8 報告発信者と報告受信者

本研究では、「話し手」・「聞き手」という用語の代わりに、主に「報告発信者」・「報告受信者」という用語を用いる。なぜなら、申し送りでは報告を行う看護師は1つの申し送りにつき1人であり、その報告者としての役割は、発話権交替がある中においても一貫して変わらず、その役割が申し送りにおいて重要な意味を持っているからである。

つまり、報告発信者 A に対して報告受信者 B が話している場合、報告を聞く「聞き手」の役割を担うのは B であるが、B の発話を今聞いている「聞き手」は A となるため、「話し手」「聞き手」という用語を使うと混乱が生じると考えたのである。

以上、本研究で重要となる用語についての定義を行った。以下は本研究の全体的な流れについて概説する。

## 0.9 研究方法

本研究の進め方は以下の通りである。

- i) 発話権交替の有無によって、申し送りを2分する
- ii) 発話権交替の有無によって類別された2つの部分の言語的特徴を数量的に比較する。

- iii) 数量的な比較の結果、明らかになった特徴が、本資料全体の特徴とできるかどうか、個人差の有無の分析を行う。
- iv) 発話権交替の有無によって類別された部分は、報告発信者に左右されない共通の特徴（談話パターン）としてどのようなものを持っているのか、発話権交替がない部分を中心に明らかにする。さらに情報伝達との関わりについて考察する。
- v) 発話権交替のある部分を中心に分析し、申し送りを報告受信者の立場から分析し、報告受信者の役割について考察する。
- vi) 発話権交替のある部分とない部分の交替箇所を焦点をあて、申し送りを会話管理の側面から分析および、考察する。さらに、報告発信者・報告受信者双方の立場から会話をどのように作り上げているのか分析し、情報伝達との関わりについても考察する。
- vii) 申し送りをより広い視野から捉えるために、「報告」というジャンルとして捉え、職場における会議の報告会話と比較をする。共通点および相違点を分析する中で、報告ジャンルとして、あるいは申し送り特有の特徴として、どのような特徴があるのかを考察する。
- viii) 申し送りの中でも、インターアクションがある部分に着目し、同じくインターアクションがある雑談との比較を通じて、申し送りにおけるインターアクションの意義とは何か、情報伝達におけるインターアクションとは何かについて考察する。
- ix) 申し送りにおける、情報伝達ストラテジーおよび会話管理について、考察し、日本語教育への展望などを記述する。

## 第一章 研究対象

---

本章では、本研究の主な研究資料となる「申し送り」の詳細について紹介を行う。それとともに、研究方法についても述べ、本研究の概要を捉える。

### 1.1 申し送りとは

本研究で分析の対象とする資料は、「申し送り」と呼ばれる会話である。「申し送り」とは、病院内において看護師同士が日勤と夜勤の勤務交代時に行い、現勤務帯の看護師が、自分の担当している入院患者についての情報を次の勤務帯の看護師に伝達するものである。

会話参加者は、現在の勤務帯および次の勤務帯の看護師数名であり、現在の勤務帯の看護師が1人ずつ担当患者についての報告を行う。報告する看護師は、カルテや看護記録を参考にしながら話を進めていく。一方報告を聞く看護師は、報告内容をノートに書き取りながら聞いている。また、申し送りが行われる時間は基本的に限られており、看護師は限られた時間内で患者についての情報を正確に伝達しなければならない。

したがって、申し送りは情報伝達に重点を置いた会話であることがわかる。病院での入院患者についての情報は、伝達のし忘れや理解のずれが、場合によっては患者の生命に関わる場合もあり、話し手の伝達および報告受信者の理解の正確さが重要である。しかも会話にかけられる時間が限られていることから、申し送りは情報を正確に迅速に伝達することが必要とされる会話であることがわかる。以下は、申し送りの会話例である。

例 1-1 の文字化記号についてであるが、詳しくは次節で述べるが、発話番号は報告発信者1人の会話全体を通して発話文ごとに振ってある番号を指し、その発話文を話しているものを発話者、話している内容を発

話としている。また、網掛け部分は報告受信者が話していることを指す。

例 1-1 申し送り

発話番号	発話者	発話
115	C	きゅうじゅういちーなんですけどね、かなりしっかり、されてましてね、右膝がね、あのー以前骨折してからーちょっとその後遺症でね、あのー痛みがあったり、時々こむら返りしたり、て感じでいかれてますけども、杖歩行で、ADL、自立のほう、されてます
116	C	・・で今日はね、ちょっと転院とかで緊張したせいか、ちょっとときどきして息苦しい感じがするーゆうことゆわれてましたけども、プルスはね、ずっと60台でー、不正なくってー、あのしんちょう良好でとってますので、ちょっと様子みてみよかーゆうことで、様子みてもらってます
117	C	血圧のほうね、入院当初、120台ありましたけども、お昼から、102と50で、とってます
118	C	パルスは95%でした
119	C	お熱もなくてね、5度7分で、とってます
120	C	・で食事もね、2分の1量が適量やーゆうことで、そのようにしてもらってまーして、お昼全量摂取、食事のほう、されてます
121	C	・・とお薬のほうーが、どうするてゆうたったかなー
122	C	カナタシなっとなっつけ
123	C	そんなことあった？
124	X	ないね
125	C	ない／／な
126	X	／うん

例 1-1 のように、申し送りでは報告発信者 1 人が長時間話し続けるこ

とが多い。しかし終始報告発信者のみ話し続けるというわけではなく、発話番号 124、126 にみられるように、報告受信者が発話を挟むこともある。

## 1.2 分析資料としての意義

申し送りの状況から考えると、申し送り内において、報告発信者が報告受信者とのやりとりをしている時間はないように思える。実際に、申し送り内では報告発信者 1 人が長時間報告し続けることが多い。このように 1 人が話し続けることが、申し送りの置かれた状況から適切であるように考えられる中で、わざわざ報告受信者と発話権交替を行い、インターアクションを積極的に行って話しあうのは、インターアクションを積極的に行うことに何らかの重要な意味があるからではないだろうか。

また、医療現場においては、看護師の負担軽減や時間短縮のために申し送りのあり方を見直そうという動きが出ているにも関わらず、多くの病院において依然として対面の申し送り作業が行われている(根口 2001、肥後 2001)。これは申し送りにおいてインターアクションが何らかの意味役割を果たしていることを示していると考えられる。

そのような意味から、申し送りはインターアクションの本質をとらえるのに適していると考えられる。本研究では、通常必要ないと考えられる部分でわざわざ使用されている発話権交替というインターアクションの在り方に着目することで、会話におけるインターアクションの意味の一部を明らかにすることができるのとらえ、申し送りを分析資料として選択した。庵(1999)では、会話はデータ収集が非常に難しいものであり、それだけコストがかかるので、データは「自然談話を分析しなければ得られない」ものがなければならないと指摘されているが、本研究は自然談話である口頭の申し送りを分析することでしか得られない、迅速かつ正確な情報伝達の様相を明らかにすることを試みる。

### 1.3 分析資料概要

本研究の資料会話は、関西地方にある、病床数約 100 の総合病院における、1 日分（2 回分）の申し送りである。録音媒体は MD であり、会話時間は話し手 5 人分、107 分である。この会話を文字起こしした文字化資料を、分析資料とした。

会話参加者は全員女性であり、年齢は 20 代から 40 代である。報告発信者 1 人が担当する患者数は約 15 人であり、報告発信者が 1 人ずつ自分の担当患者全員についての申し送りを行っている。

会話参加者は、全員で 1 つのテーブルを囲むように座っており、その中で報告発信者となる看護師が立ち、1 人ずつ報告を行う。

### 1.4 収集方法および文字化方法

関西地方にある総合病院の了解をとり、通常の勤務時間に行われている申し送りの録音を行った。収集方法としては、会話参加者の中央にあるテーブルに MD レコーダーを置き、録音する方法をとった。また、分析者は会話場面に同席し、会話の状況や会話参加者についての観察を行った。録音終了後、会話参加者の属性を調べるためアンケートを行い、性別や年齢などを調べた。その際、今回の会話収集についてのコメントも求めた。

文字化方法は、以下の凡例に従った。その際、分析の利便性を考え Excel ソフトを用いた。改行は発話文ごとに行った。ここでいう発話文とは、南（1987）、杉戸（1987）、佐々木（1996）から、①ポーズで区切られるもの、②「です」「ます」のように文として完結しているもの、③他の会話参加者の発話によって区切られるもの、の 3 つの基準によって認定することとした。また、報告受信者による発話には全て網掛けを施した。

## [文字化記号凡例]

- ・ 沈黙。1 秒以上の音声の切れ目。
- 、 ポーズ。1 秒未満の切れ目。
- 。 文の切れ目。
- ー 長音。前のモーラがのばされている。
- ? 上昇イントネーション。
- { } 非言語的な行動。
- ／／ 発話の重なられている部分（始まり）。
- ／ 発話を重ねている部分（始まり）。
- (もう) ( ) 内に聞き取りにくい音声を入れる。
- @ 話し手がわからない場合を指す
- アルファベット記号 人名を指す

## 1.5 発話権交替の有無

本研究では、申し送りをインターアクションの様相を基準として2つに類別し、分析を進める。そこで本項ではその類別の基準および類別された两部分の性質などについての記述を行う。

### 1.5.1 類別基準

本研究では、インターアクションの様相の一つとして、発話権交替を類別基準とし、申し送りを分類する。本研究における発話権とは、談話の中で話し手として発話し、話題に関する情報の提供や話を展開させていく情報の要求などを行う権利（木暮 2002）とする。この発話権は、話を聞いているということを相手に伝えるあいづち的発話の発話者は取得することはできない。あいづち的発話は、話者は何らかの情報提供や要求といった実質的な内容を伴わないためである。

本研究では、1人が主に話し続ける部分と、参加者が話し合う部分があるため、発話権交替の有無によって、申し送りを大別することとする。基本的には発話権交替が起こった発話文を基準とし、その発話文の話題

の開始部から、話題が終わるまでを発話権交替がある部分と捉える。具体的には例 1-2 の通りである。

例 1-2 では、発話番号 145 で報告受信者 F が「出えへ／／んの？」と情報要求を行い、発話権を取得している。そこで、145 で話されていた下剤という話題が開始された発話番号 142 の報告発信者 B の発話から、発話権交替がある部分と判断する。

一方、143 から開始された下剤についての話であるが、発話権交替は報告受信者 F の 153「合わ／／んかったね」という発話以降は行われていない。そこで、下剤についての話が終わり、発話権交替も終了した 155 を発話権交替がある部分が終了した箇所とみなす。156 以降は、TS さんの下剤以外の様子についての報告が行われている。



例 1-2 発話権交替の有無による類別

発話番号	発話者	発話
135	B	特に腹部症状何もありません
136	B	落ち着いってです
137	B	TSさんも、えー昨日 20 時半に、ボルタレン座薬のほう、えー、渡してます
138	B	また 10 時、お願いします
139	B	で昨日ね、右が、左肩のほう、に、またかんちゅうあるずて * * * のほう、いってます
140	B	それから痛みのほう、自制内でいってます
141	B	で一熱のほうもでてません
142	B	で一あとね、なんか、下剤を頼んどったんやけどーってゆうことゆうたったんやけど、ちょっと聞いてなかったんで
143	F	ほんまー。
144	B	またせんせにゆうとくねーってゆうといたんで、うん、また聞いてあげてください
145	F	出えへ／／んの？
146	B	／あれ[笑い]、おかしいなーゆうて
147	F	出えへんの？
148	B	うん
149	B	便がねー、いや毎日でとんやけど、ほしいって
150	F	ん？
151	B	なんか、喚起剤みたいな、便が、柔らかく出やすい薬がほしいんや／／ゆうてゆよんやけど
152	F	／ふんふんふん
153	F	合わ／／んかったね
154	B	／また出てない
155	B	また定期聞いてください

156	B	あとは特に変わりありません
157	B	ZK さん

発話権の交替以外にも非言語行動など、インターアクションの様相を示すものは多々あるが、本研究では音声資料のみを扱っており、映像資料は分析対象をしていない。さらに報告発信者はカルテや看護記録を参考に話しており、報告受信者はノートをとっているためあまり非言語的インターアクションがみられない会話である。そこで、本研究では、音声上の特徴から分析を進めることとする。

### 1.5.2 発話権交替の有無によって分けられた部分

本節では 1.5.1 で言及した分類基準に従って申し送りの類別を行う。そして発話権交替の有無から類別した部分の内容を観察し、その記述を行う。

#### 1.5.2.1 発話権交替がある部分

発話権交替が行われている部分は、報告発信者ないしは報告受信者が問題としたことについて話し合っ問題解決したり、感想を述べたりしていることが多い。発話権交替がある部分では、主にハプニングや病状の急変、紛失した備品や医師の所在について話されている。つまり、通常の申し送りでは扱われないと考えられるイレギュラーな情報について、意見を出し合ったり、詳細な情報を求めたりして話し合う部分である。具体的には以下の例 1-3 の通りである。

例 1-3 では、痰を吸入するチューブについて話している場面である。155 で報告発信者 A がチューブについての考えを述べたところ、それに報告受信者 G が反応し、その有無について話している。ここでの話題は備品のチューブの有無についてであるが、このような話題は毎回申し送りで扱われるようなものではない。このようにインターアクションがある部分は、通常の申し送りの中では扱われないような突発的で一時的な話題について、参加者が疑問や考えを述べ、話し合う場である。

例 1-3 発話権交替がある部分

発話番号	発話者	発話
155	A	かなりね、奥のほうにたまってるから、あれ、チューブ、長いほうがええかもしれん
156	A	届かへん
157	G	あったやる
158	A	あったかいな？
159	G	うん
160	G	長い、多分
161	A	なかったわ
162	A	な、／／ないわ
163	G	／1個(**)あー
164	A	夜間帯、準備してくれてないわ
165	A	ほんなら、また見ときますわ

このように発話権交替がある部分は、相手とのやりとりが必要な内容について話していると考えられる。つまり、発話権交替がない部分では補いきれない内容について、相手とのやりとりを通してカバーしていくのだと考えられる。

本研究では、このように非日常的な話題を中心に、必要に応じたやりとりを行う発話権交替がある部分を、「発話権交替部分」と呼ぶ。

### 1.5.2.2 発話権交替がない部分

一方、発話権交替が行われていない部分では、話し手が患者の病状や、投薬の指示などについての情報を次々と報告している。発話権交替が行われていない部分では、熱・血圧といったバイタルサインや点滴を交換する時間など、通常申し送りで伝達されている基本的な情報について報告している。ここでは報告受信者の発話の介入がないため、話し手である報告発信者は抑揚をつけることなく、一定の速さを保ちながら淡々と

報告を行っている。

例 1-4 発話権交替がない部分

発話番号	発話者	発話
63	B	HH さんです
64	B	HH さん
65	B	点滴 1 本ペース、で 12 時行使、お願いします
66	B	でソツタンのほうガスター( ** )変わりなくいってます
67	B	O2 のほう、3L で、いってます
68	B	このかたもね、やっぱり意味不明な独語のほう、ありますが、ま通じる時は通じてて、やっぱり時々胸が、うん、ちくちく痛いんやーてゆうたり、ちょっとしんどいなゆう感じで、言われて、発語のほう、みられてます
69	B	バイタルのほう、落ち着いてます
70	B	熱はありませんでした
71	B	血圧も 96 の 52
72	B	パルスのほうがね、夜間帯 90 で、入り悪かったんですけどまあ、痰とか、とってしたら 98%まで、あがってます

例 1-4 では、例 1-3 と異なり話し手 B が発話権を長時間維持し、患者の病状についての報告を行っている。その話題も点滴や熱、血圧など、ほぼ毎回申し送りで扱われる情報である。このように発話権交替がない部分は、通常扱われる基本的な情報について、次々と報告を行う部分である。

本研究では、情報を次々と伝達していく、発話権交替のない部分を、「発話権維持部分」と呼ぶ。1 人の報告発信者が発話権を維持し続ける部分であるため、このように呼ぶこととする。

### 1.5.2.3 「発話権交替部分」と「発話権維持部分」

次に申し送り内における、インターアクションのある部分とない部分の関係について分析を行う。まず、申し送り内において、両部分の量的な比較を行うために、両部分における発話文数を数え、申し送りにおけるそれぞれの比率を算出すると、以下のような結果が得られた。

$$\text{発話権交替部分} : \text{発話権維持部分} = 3 : 7$$

つまり、申し送りでは発話権維持部分が7割以上とその多くを占めている。

次に両者がどのように申し送り内であらわれているかという点、以下の図1-1のように、申し送りを構成している。

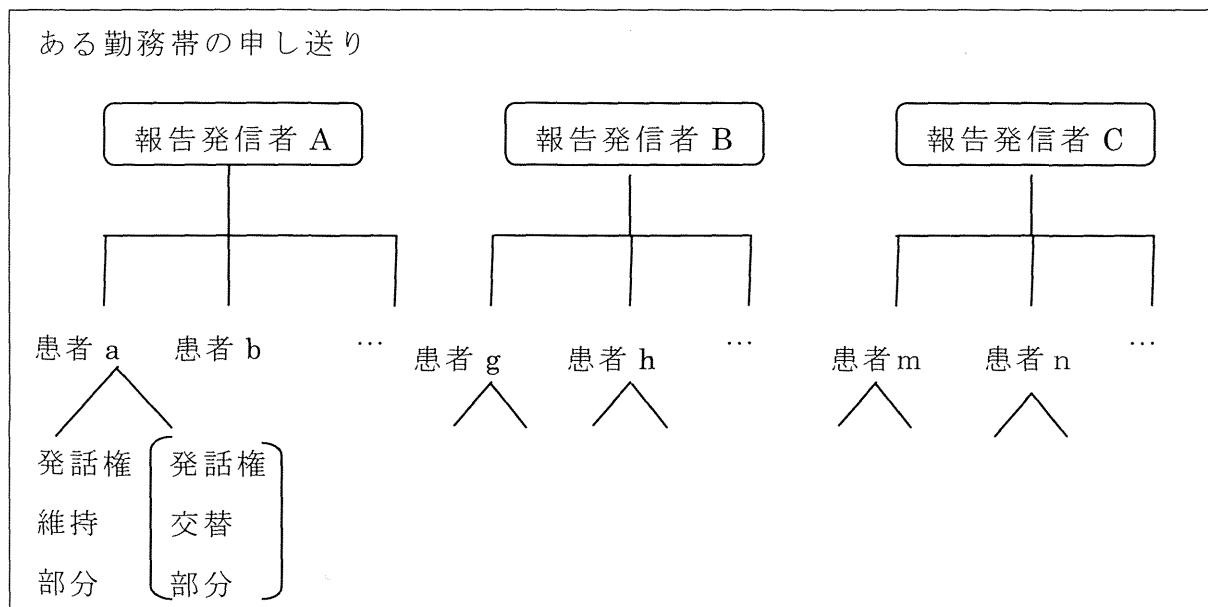


図 1-1 申し送りの構造

図 1-1 のように、ある勤務帯が終わると、その勤務帯についての報告が、働いていた看護師によって報告される。看護師は順番に報告発信者となり、自分の担当していた患者について、1人ずつ情報をまとめ、伝達していく。基本的には、「発話権維持部分」だけで伝達されるが、時

折、「発話権交替部分」が現れることもある。

このように、「発話権交替部分」が現れる頻度や場所については、報告発信者ごとに異なり、共通した特徴はあまりない。それには、「発話権交替部分」で扱われる情報が通常の申し送りで扱われないものであることも関係していると考えられる。つまり、必要なときだけ発話権交替部分が現れているのではないかと考えられる。

次章では、発話権交替の有無によって類別された2つの部分について、数量的に比較し、分析および考察をすすめていくこととする。

## 第二部 インターアクションからみた申し送り

第二部では、申し送りの大きな特徴である、発話権交替の有無というインターアクションの在り方に着目し、分析を行う。それにより、申し送りの諸特徴を、従来の談話分析とは異なる観点から明らかにすると同時に、発話権交替の有無というインターアクションの様相が情報伝達にどのように関わっているのか、さらに会話参加者はそれぞれの部分でどのように談話に参加しているのかを考察する。

第二部は、第二章から第五章までの四章からなる。第二章では、まず発話権交替の有無によって申し送りを類別する。そして、二つの部分の相違点を明らかにするため、言語的特徴、表現的特徴、機能的特徴の三つの側面から数量的な比較を行う。さらに、その特徴が、本研究の資料全体に当てはまるものなのか、個人によって異なるのかを明らかにするために、報告発信者ごとに比較し、個人差の分析を行う。

第三章では、第二章の分析の結果、個人差がほとんどないことが判明した発話権維持部分に着目し、話者に共通する談話の特徴を詳細に分析し、談話パターンとして一定の傾向を導く。

第四章では、個人差が多く、共通したパターンが導き出せないとされた発話権交替部分に着目する。第三章では、発話権維持部分における、報告発信者の言語行動について分析を行ったが、第四章では、報告受信者がどのように情報伝達に関わっているのかについて、分析を行い、報告受信者の申し送りにおける役割について考察を行う。

第三章で発話権維持部分を、第四章で発話権交替部分をそれぞれ別個に分析してきたが、第五章では、両者がどのように交替しながら談話を構成しているのかについて分析を行う。談話の交替に、会話参加者はどのように関わり、さらにどのようなストラテジーが用いられているのかを明らかにする。

## 第二章 「発話権交替部分」と「発話権維持部分」

第一章で明らかにしたように、申し送りには、インターアクションの在り方、つまり発話権交替の有無によって2つの部分に分けられる。これらの部分はどのような特徴の差異を有しているのだろうか。つまり、本章では、患者の情報を伝達する申し送りを、発話権交替の有無という相互行為形態の違いによって比較する。

しかし、これまでに同じ談話内を発話権交替の有無で類別し、比較した研究は管見の限り見られない。そこで、申し送りの、同じ談話内で同じ参加者による談話で違いが見られるという点に注目した。同じ内容の異なる種類の談話を比較した研究の、話しことばと書きことばの比較研究が研究の手法として近いのではないかと判断した。もちろん、話しことばと書きことばの比較研究は、媒体の違いによって比較する研究であるので、発話権交替の有無とは基準が異なる。また、話しことばと書きことばの比較研究では全く同じ内容を扱っているのに対し、申し送りは患者についての情報を伝えるという大まかな内容が、同じであるという点でも違いがある。しかし、①会話の大まかな内容が同じで種類が異なる会話を比べる、②同じ人による談話を比較するという2点の類似を重視し、本研究の分析基準の認定に際し参考とすることにした。

話しことばと書きことばの研究（遠藤 1988、1993、村田 1996、Chafe 1982、1985、Clancy 1983、Ochs 1979、Tannen 1980）が挙げられる。話しことばと書きことばの研究では、同じ内容の談話を音声で伝えたものを話しことば、文字で伝えたものを書きことばとして、それぞれの談話を比較分析している。そこで本章では、発話権の有無によって類別された2つの部分を比較する際の分析基準の認定において、話しことばと書きことばの先行研究を参考にする。

本章の具体的な分析方法について述べる。まず発話権交替の有無によって分けられた2つの部分の特徴比較を数量的に行う。その際の分析項



目は、話しことばと書きことばの比較に用いられていた項目を参考に設定し、比較する。

比較した結果、差異がみられた項目を、構造、表現、機能の3つの面に大別し、それぞれの分析結果を記述する。その上で、インターアクションの様相によって類別された談話が、どのような特徴の差異を有するのか、情報伝達の観点から考察を行う。

さらに、数量的分析の結果明らかになった特徴が、本資料全体に言えることなのか確かめるために、報告発信者別の比較も行い、個人差を調べる。

その結果、発話権の有無によって類別された部分は、構造・表現・機能において異なる特徴をもつことが明らかになった。さらにその特徴の相違は個人差がなく、共通した傾向としていえることがわかった。

## 2.1 「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の比較基準

本節では発話権の有無によって類別された「発話権維持部分」と「発話権交替部分」を比較するに際して、その比較基準となる項目について述べる。

### 2.1.1 話しことばと書きことば

本章では、患者の情報を伝達する申し送りを、発話権交替の有無という相互行為形態の違いによって比較するため、同様に、同じ内容の談話を媒体の違いによって比較している、話しことばと書きことばの先行研究（遠藤 1988、1993、村田 1996、Chafe 1982、1985、Clancy 1983、Ochs 1979、Tannen 1980）を、分析項目設定の参考とした。

遠藤（1988）（1993）は講演の録音（話しことば）と、講演者が後にその講演を書きおろした本（書きことば）を比較し、村田（1996）も講義資料を同様の手法で比較している。Chafe（1982）、（1985）、Clancy（1983）は言語が用いられていないショートムービーを被験者に見せ、それについて語ったもの（話しことば）、書いたもの（書きことば）を

比較している。Ochs (1979) は、クラス内で何の準備もなく語った談話 (unplanned discourse) と、クラスの後で宿題として語った内容についてまとめさせた談話 (planned discourse) を比較している。Tannen (1980) は語ったナラティブと書いたナラティブの比較を行っている。その結果、以下の表 2-1 のような相違点が指摘されている。

表 2-1 話しことばと書きことばの相違点

話しことば	書きことば
文が比較的短い	文が比較的長い
従属節の使用が少なく、文構造が比較的単純である	従属節の使用が比較的多く、文構造が複雑である
言いさしで文を終わることがある	言いさしで文を終わることが少ない
常体・敬体の他に「の」「わけ」などを使ったカジュアルな形もある	常体・敬体のみ
省略がある	省略は比較的少ない
倒置文が用いられる	倒置文はあまり用いられない
くり返しが多用される	くり返しはあまり使わない
漢語を使うことが比較的少ない	漢語をよく使う
終助詞が用いられる	終助詞は基本的に用いられない
フィラーが多い	フィラーは全くない

### 2.1.2 「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の比較項目

先に話しことばと書きことばの先行研究の分析基準や結果を紹介した。これらの先行研究は全く同じ内容の談話が媒体の違いによって、言語的特徴上、どのような差異を持っているかについて分析したもので、もちろん申し送りの発話権交替の有無とは異なる。しかし、①会話の大まかな内容が同じで種類が異なる会話を比べる、②同じ人による談話を比較するという 2 点では一致がみられる。そこで、本節では、話しことばと書きことばの特徴を比較した先行研究を参考にしつつ、両部分の観

察を行った。

その結果、相違点が認められた言語的特徴は、大きく、①構造、②表現、③内容の3つに分けられ、それぞれに違いが認められた。具体的には、①構造面では、発話文の長さや複雑さにおいて、②表現面では、くり返しや終助詞、フィラーといった個々の表現だけでなく、発話文末表現にも違いが見られた。③内容面には、話題の展開や発話機能の使用状況に特徴の相違点があらわれた。

以下では、それぞれの分析結果を述べ、その相違の原因を発話権交替の有無と関連付けて考察する。さらに、言語的特徴の差異と発話権交替の関係について考察し、まとめる。

## 2.2 構造面の差異

本節では、発話権維持部分と発話権交替部分が発話文の構造上、どのような違いを持っているのかについて、発話文の長さおよび複雑さに着目し分析を行う。

### 2.2.1 発話文の長さ

ここでは発話文の長さを測る基準として、浅井（2002）で文の長さを測る基準であった文節を用いる。つまり、1発話文あたりの文節数を数え、その平均値を求めて比較した。なお、ここでいう文節とは、文をおおまかに意味のある単位で区切ったもので、自立語のみ、あるいは自立語＋付属語を指す。

分析の結果、1発話文あたりの文節数は、「発話権交替部分」が4.1文節、「発話権維持部分」が6.9文節である。つまり、「発話権維持部分」の発話文のほうが長い。

このような違いがみられる要因は、「発話権交替部分」では他の会話参加者からの割り込みにより、発話が途中で終わってしまうことが多いことや、例2-1のように途中で発話を終わらせて後は報告受信者の理解にまかせるような発話が見られることなどが考えられる。

例 2-1 では括弧内の発話が省略されている。これは、報告発信者 B が括弧内の発話は言わなくても報告受信者が理解してくれるだろうと判断したため、142 は途中で切った発話となっている。下剤を渡していないという情報はその後も報告されない。「発話権交替部分」ではこのような発話がいくつみられる。

例 2-1 報告受信者の理解を期待し、内容を省略した発話

発話番号	発話者	発話内容
142	B	<u>でーあとね、なんか、下剤を頼んどったんやけどーって</u> <u>ゆうことゆうたったんやけど、ちょっと聞いてなかったん</u> <u>で。(下剤を渡していません)</u>
143	I	ほんまー。
144	B	またせんせにゆうとくねーってゆうといたんで、うん、また 聞いてあげてください
145	I	出えへ／／んの？

一方、「発話権維持部分」では相手からの割り込みがないので、発話が途切れることもなく発話文が完了するために、発話文が長いと考えられる。つまり、「発話権維持部分」では、報告受信者の発話は見られない。報告受信者はわからない箇所を確認したり、聞き逃した内容をもう一度聞いたりしていない。このことから、「発話権維持部分」では、より長い発話文が用いられているものの、情報を聞き取りやすく、また理解しやすくするためのストラテジーが用いられていると考えられる。

### 2.2.2 発話文の複雑さ

次に発話文の複雑さを発話文の深さに着目して分析する。「発話文の深さ」とは、渡邊（1989）の分析枠組みを援用したものであるが、副詞節・連体節・補足節がどのくらい埋め込まれているかによって、各節のレベル分けを行い、文中における節の使用の複雑さを測定するものである（浅井 2002）。これにより、単文・重文・複文・重複文といった文の

種類からはわからない、複雑さの度合いまで分析することができる。

発話文の深さのレベルはレベル 0 からレベル 4 まで設定した。レベル 0 とは、主節のみの単文を指し、レベルが高くなるほど複雑であることを示す。具体的なレベル分けについては以下の発話文を用いて説明する。なお、本研究では「うん」や「はい」などのあいづちも 1 つの発話文と認め、レベルは 0 と判断する。

192A ・・NG さんね、えっとこの方もね、ちょこちょこ熱がでてましてね、一昨日の夜間帯最高 8 度 1 分

この発話文は、①・・NG さんね、えっとこの方もね、ちょこちょこ熱がでてましてね、②一昨日の夜間帯最高 8 度 1 分 という 2 つの並列節からなる重文である。このような重文はレベル 1 である。

一方、以下のような複文はレベル 2 となる。

9A ちよっとね、あまり長時間ひくと、パルスの方、かなり下がってしまいますので、気をつけて、ひいてあげてください

この 9A の発話文は、①ちよっとね、あまり長時間ひくと、パルスの方、かなり下がってしまいますので、②気をつけて、③ひいてあげてください のようなレベル 1 の中で、さらに①-1 あまり長時間ひくと、という従属節を持つレベル 2 の複文となっている。

このようなレベル 2 の従属節の中に埋め込まれている節はレベル 3 の節となり、このような節を持つ発話文はレベル 3 となる。同様にレベル 3 の節に埋め込まれている節を持つ発話文はレベル 4…と深くなっていく。

以上のようにレベル分けしたものを合計した結果は、以下の表 2-2 の通りである。

表 2-2 発話文の深さの比較

	レベル 0	レベル 1	レベル 2	レベル 3	レベル 4	合計
発話権交替部分	110 (62.9%)	46 (26.3%)	15 (8.6%)	4 (2.3%)	0 (0%)	175 (100%)
発話権維持部分	312 (32.9%)	433 (45.6%)	156 (16.4%)	50 (5.3%)	4 (0.4%)	949 (100%)

\* ( )内は合計に対する割合を示す

表 2-2 について、まず「発話権交替部分」についてみていくと、全てのレベルにおいて、発話権維持部分の使用率のほうが高い。特に、レベル 0 の発話文が占める割合が 62.1%と、「発話権維持部分」の 31.4%に比べて非常に高い。したがって、「発話権交替部分」では単文の使用率が高いといえる。ここで注意したいのは、「発話権交替部分」は報告発信者と報告受信者の発話両方含まれることである。そのため、「発話権交替部分」の単文には、131Y「一日(いちんち)でした」のように、情報を伝える短い実質的発話文と、「うん」や「ほんまー」といったあいづちの 2 種類がある。本節では、報告発信者、報告受信者双方の発話文を合わせて数量的比較を行ったが、情報を伝える実質的発話文は報告発信者が、あいづちは報告受信者が用いる傾向にある。報告発信者の全 84 発話文のうち、情報を伝える実質的発話文は、77 発話文 (92%) であり、あいづちは 8%にあたる 7 発話文のみであった。一方、報告受信者は全発話文 106 文のうち、半数にあたる 53 発話文があいづちである。つまり、単文が多用されていると言っても、報告発信者は実質的な情報を単文で伝え、報告受信者はあいづちを単文で伝えているということになる。

また「発話権交替部分」では、話者は相手とのやりとりによって会話を構築するため、発話権を長く維持することなく、相手の理解や反応を見ながら区切りつつ話をしている発話文もみられる。以下の例 2-2 は膝の痛みを持っている患者が、痛みを和らげるため、市販の薬を塗っているという報告を行っている場面であるが、報告発信者 C は「あのーアンメルツ」と発話文の途中で区切り、ポーズを置いて相手の反応を待つて

いる。そして報告受信者の「うん」という反応を得てから、報告を続けている。

例 2-2 「発話権交替部分」の単文

発話番号	発話者	発話内容
99	C	で両膝に関してはね、あのーアンメルツ
100	X	うん
101	C	多分市販やと思う
102	C	こんな、首の曲がったの／＼ないでしょ

このように、「発話権交替部分」では相手との発話権交替があるという特徴が影響した多様な単文を中心として、やりとりが行われている。

一方、レベル 4 は全く使われていない。もちろん「発話権維持部分」でも使用率は 0.4% (4 回) と低いが、ここでは差の大きさよりも「発話権交替部分」での使用が全くなかったことに注目したい。

以上の結果から、「発話権交替部分」では「発話権維持部分」よりも節の浅い文、つまり単純な文が使用されていると考えられる。

一方「発話権維持部分」では、先でも述べたが、レベル 1 からレベル 4 の全レベルにおいて「発話権交替部分」よりも高い使用率を指す。したがって、「発話権維持部分」ではより複雑な発話文が用いられていると言える。だが、ここでレベル 1 およびレベル 2 で使用率が特に高いことに注目したい。「発話権交替部分」ではレベル 1 は 25.8% (49 回)、レベル 2 は 8.4% (16 回) であるのに対し、「発話権維持部分」でレベル 1 は 46.6% (436 回)、レベル 2 は 16.5% (155 回) である。つまり、「発話権維持部分」は複雑な発話文を使用しているとはいえ、レベル 3 以上の非常に複雑な発話文を多用しているわけではない。あくまでも「発話権交替部分」に比べて複雑な発話文が使用されているといえる程度である。

つまり発話文の複雑さという観点から、「発話権交替部分」、「発話権維持部分」を比較すると、「発話権維持部分」における発話文のほうが

比較的複雑であると言える。

### 2.2.3 「発話権交替部分」「発話権維持部分」と構造面の特徴

これまでの分析結果から、発話文の構造についてまとめると、「発話権維持部分」では「発話権交替部分」に比べ、より長く複雑な発話文が使用されている。しかし複雑とはいえ、並列節の使用が多く、理解に困難を感じるほどの複雑さを持っているわけではない。情報を項目ごとに並べながら、次々と伝達していると考えられる。

一方、「発話権交替部分」では発話文が「発話権維持部分」のおよそ半分の長さであり、単文を中心とした単純な構造になっている。その内容は報告受信者が主に用いるあいづちなどの実質的情報をもたない発話文だけではない。報告発信者はその9割以上を実質的な情報内容を持つ発話文を発話している。しかし情報を伝達するにしても、途中で切ってポーズを置いたり、文の途中で終わらせて聞き手の理解を期待したりするなど、相手とのやりとりがあるからこそその短い単純な構造となっていると考えられる。

また、分析項目設定に参照した、話しことばと書きことばの先行研究の結果（表2-1）と照らし合わせてみると、「発話権維持部分」は、発話文構は比較的構造も従属節を持つより複雑な構造であることから、これまでの研究で言われてきた書き言葉に近い発話文が用いられているといえる。一方、「発話権交替部分」では、短くより簡略化された発話文いわゆる話し言葉の特徴を持った発話文が使用されている。

次節では、構造だけでなく、「発話権交替部分」および「発話権維持部分」で使われている具体的な言語表現について、分析を行う。

## 2.3 表現面の差異

本節では、具体的な言語表現、言語形式に着目する。差が見られた表現および形式を1つずつ取り上げ、「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の特徴比較を試みる。具体的には、発話末形式、くり返し、終助



詞、フィラーの4項目について分析する。

### 2.3.1 発話末形式

発話末とは発話文の末尾を指す。文末形式の種類を参考にしながら「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の発話末形式を観察した結果、以下の6つの形式が観察された。

I.完結(普通体)	II.完結(丁寧体)	III.体言止め	IV.中途終了
V.笑い	VI.その他		

I.完結(普通体)とII.完結(丁寧体)の「完結」とは、文が「です」「ます」や終助詞などといった、文が終わっていると明確にわかる言い切りの形で終了している状態を指す。IV.中途終了とは、例2-3のように文が完全に終了しないまま次の発話文に移っているものを指す。具体的には、「けど。」「から。」など節で終了している発話文や、テ形で終了している発話文、言いよどみなどがそれにあたる。

例 2-3 IV.中途終了

発話番号	発話者	発話内容
62	C	でね、昨日も1日便が全然出なくて、夜間通しても出なくて

V.笑いとは、笑いを含む発話ではなく、笑いのみを発話を指す。VI.その他とは、例2-4のように分類不可能なものやI.からV.のいずれにも属さないものを指す。

例 2-4 VIその他

発話番号	発話者	発話内容
149	X	／うん、夕方、だから

6種類の発話末形式の、全報告発信者の使用発話文数を合計した結果、以下の表 2-3 のようになった。なお、表の括弧内の数値は、発話権交替部分、発話権維持部分それぞれの合計に対する割合を表す。

表 2-3 発話末形式の使用比較

	I 完・普	II 完・丁	III 体言止	IV 中途終了	V 笑い	VI その他	合計
発話権 交替部分	100 (49.5%)	35 (17.3%)	15 (7.4%)	35 (17.3%)	6 (3.0%)	11 (5.4%)	202 (100%)
発話権 維持部分	30 (3.4%)	601 (68.7%)	212 (24.2%)	29 (3.3%)	0 (0%)	3 (0.3%)	875 (100%)

表 2-3 から、「発話権交替部分」では I.完結（普通体）49.5%、IV.中途終了 17.3%が、「発話権維持部分」の I.3.1%、IV.3.3%よりも使用割合がかなり高いことがわかる。例 2-3 のような IV.中途終了と、153A「かなりね、奥のほうにたまってるから、あれ、チューブ、長いほうがええかもしれん」などの I.完結（普通体）はいずれも親しい間柄で使用される形式である。しかし、本研究の分析対象は病院における職業会話である。なぜ、このような親しい間柄のくだけた形式が用いられているのだろうか。

その理由を示すものとして、申し送り後に交わされた談話資料を紹介したい。本研究で録音した資料の中には、申し送り終了後の看護師のやりとりも入っていた。その際、看護師は普通体を中心としたやりとりを行っていた（例 2-5）。

例 2-5 は、患者の予定についてやりとりが行われている場面である。例 2-5 の中では全て普通体が用いられていることがわかる。話している看護師は同じ年の同僚ではなく、年齢差もあるが、このような言語使用が観察された。このことから、この病院では日常会話では普通体が用いられていることがわかる。つまり、「発話権交替部分」では日常会話に近いスタイルでやりとりが行われているということになる。

例 2-5 申し送り終了後の談話

発話番号	発話者	発話内容
219	I	何時くらいから？
220	I	3時？
221	B	もう行ったったと思う、奥さん来たから
223	I	は一

また、IV.中途終了の結果については、前節の「発話文の長さ」の項で発話文が短い要因の1つとして挙げた「発話権交替部分」では報告受信者目当ての含みを持たせた発話（＝中途終了）が多く使われている」という考察を裏付ける結果となった。

一方、「発話権維持部分」では、II.完結（丁寧体）が68.7%、IV.体言止めが24.2%と、使用割合がかなり高い。両者の使用割合を合計すると9割以上となる。つまり、この2つの形式が「発話権維持部分」のほとんどを占めている。

使用形式ごとに分析すると、まず、I.完結（丁寧体）は、121E「朝はね、ちょっとー、あのけいかん終了後で、布団かぶってたせいか、お熱7度と微熱あったんですけど、中から、6度8分になってます」のような発話末形式を指す。したがって「発話権維持部分」では病院における仕事上の報告を行うという発話場面に適した発話末形式を選択しているといえる。

次に、体言止めの使用例を詳しく分析すると、体言止めを使用している発話文は、同じような話題についてであることが明らかになった。具体的には、熱・血圧・パルスといった、患者の生命基本情報であるバイタルサインについてがほとんどであった。したがって体言止めは、特定の話題の伝達に用いられる形式として、申し送り内で使用されているのではないかと考えられる。つまり、「発話権維持部分」において、体言止めはある話題における報告の型として定着しているものと考えられる。これについては、個人差の分析を行った上で、詳細な考察を行う。

以上の分析から、「発話権維持部分」の方が「発話権交替部分」よりも、丁寧かつ完結した発話末形式を使用していることがわかる。これは

職場の報告を誤解の生じないように伝達するという申し送りの目的に沿ったものである。また、「発話権維持部分」では、ある特定の情報を伝達するには主に体言止めが用いられるなど、話題と発話末形式の関連性も示唆された。したがって、「発話権維持部分」は、談話の場面、話題に合った発話末形式を選択しているといえる。

一方「発話権交替部分」では、日常会話と同様の、親しみを表わす発話末形式が選択された。これは談話の場面には合わないよう考えられるが、発話権が交替する際は次の話者が特定されるため、普段その相手と話している形式が選択されたと考えられる。つまり、職場での公式な場面という会話の場面よりも、相手との普段のやりとりの形式の方が優先されているということである。本資料の病院では、地位や年齢に関係なく普通体でやりとりされていたため、このような結果になったと考えられる。

### 2.3.2 くり返し

くり返しとは、くり返す対象となる先行発話の話者、くり返す発話内容などによって扱う範囲が異なる（杉山 1998、高橋 2000、中田 1991b、1992）。本研究で扱うくり返しは単なる反復だけでなく、それに新情報を加えたものも含む広義なものとする。さらに、反復する先行発話の話者も限定しない。つまり、自分あるいは他者の発話を、部分的にあるいはそのままくり返す発話をくり返しと呼ぶ。

申し送りにおける、くり返しの使用回数を数え、两部分の比較を試みた。なお、ここでいう回数とは、くり返されている発話とくり返している発話を合わせたものを1回ととらえている。しかし、「発話権交替部分」と「発話権維持部分」は発話文の総数がそれぞれ202文、875文であり、使用回数そのままを比較することができない。そこで、100発話文における使用回数を計算し、全報告発信者の平均値を算出した。算出した結果は、以下の通りである。

発話権交替部分	:	発話権維持部分	=	17.2回	:	4.2回
---------	---	---------	---	-------	---	------

以上の結果から、「発話権交替部分」では、「発話権維持部分」よりもくり返し表現が多く使用されていることが言える。くり返しには、相手発話のくり返しと、自己発話のくり返しがあるため、相手とのやりとりがある「発話権交替部分」の使用が多かったと考えられる。しかし、迅速な伝達が求められる中で、申し送りの参加者は特に「発話権交替部分」でくり返しを多用することにより、何を行っているのだろうか。その答えを考えるにあたり、まず申し送りのくり返しを、対象発話の話者別、くり返し発話の内容別に詳しく分析する。

まず、相手発話のくり返しを分析する。相手発話のくり返しは、相手が発話している「発話権交替部分」にのみ見られるくり返しである。この分析にあたり、注意したいのは、「発話権交替部分」は報告発信者と報告受信者が話している点である。報告発信者と報告受信者は、会話に参加する役割が異なるため、くり返しの内容や機能も異なる可能性がある。そこで、報告発信者、報告受信者別に、相手発話をくり返している発話の分析を行う。

報告発信者のくり返しの特徴は、直接話している相手だけに向けたものではなく、発話せずその場で聞いている報告受信者に対しても伝達していることである。例えば、次の例 2-6 では報告発信者 C は直接話している Y 以外にも向けて 132C の発話を発している。

例 2-6 報告発信者による相手発話のくり返し

発話番号	発話者	発話内容
130	C	お、LLさんって薬、1日(いちんち)渡しやった、1回渡しにした
131	Y	<u>いちんちでした</u>
132	C	<u>いちんち／／渡し、になってます</u>
133	Y	／うん

例 2-6 では報告発信者 C が、報告受信者 Y から得た「薬は 1 日分まとめて渡していた」という情報についての確認を Y に行うと同時に、自分の申し送りの一部として、Y 以外の報告受信者に伝達している。つまり、報告発信者が自らの聞き取りや理解を情報の提供者に対して確認すると同時に、情報提供者から得た情報を、申し送りの情報の一部として伝達することを他の報告受信者に伝えている。

次に、相手発話のくり返しを報告受信者が行っている場合を取り上げよう。報告受信者が相手発話のくり返しを行う場合は、次の例 2-7 のように、あいづちとして反復している場合が多い。

例 2-7 報告受信者による相手発話のくり返し

発話番号	発話者	発話内容
195	D	<u>6 時間ペース</u> でいったらいい
196	X	ああ、 <u>6 時間ペース</u> で

例 2-7 では、点滴を行う時間間隔について話している。報告発信者 D が与えた、点滴は 6 時間間隔で投与するという情報を、報告受信者 X は「6 時間ペースで」という言葉をそのままくり返すことで、報告送信者に正しく理解していることを伝えている。

したがって、同様に相手発話をくり返している場合でも、そのくり返しの機能は異なることがわかる。「発話権交替部分」では参加者による話し合いが行われているものの、報告発信者は、自らの理解の確認だけでなく報告のストラテジーとしてくり返しを用いている。一方、報告受信者はあいづちとしてくり返しを使用し、理解を示すのみにとどまっている。

これまで、相手発話のくり返しについて論じてきたが、今度は自己発話のくり返しを扱いたい。自己発話のくり返しは、「発話権交替部分」だけでなく、「発話権維持部分」でも見られる。そこで、申し送り全体を通して分析を行う。

自己発話のくり返しは、機能としては、次の例 2-8 のような、報告発

信者の報告受信者に対する確認が主である。

#### 例 2-8 自己発話のくり返し

発話番号	発話者	発話内容
77	C	でー40度2分あった時点でね、座薬のほう、使用されてますけども、結局、MK先生の指示で、肛門から入れてください、ゆうことで、 <u>こっから</u> {笑い}入れたそうです
78	C	／／(*) <u>ここから</u> かなと思たんやけど、 <u>こっから</u>
79	X	／うん
80	X	うん

例 2-8 では、座薬を入れる場所について話しているが、挿入箇所を、「こっから (=ここから)」という語を反復して使用し、同じ情報を2度伝達している。座薬を入れる箇所が報告発信者の予想と違い、おそらく報告受信者の予想とも違うだろうと考え、確認が必要だと判断し、強調していると考えられる。

くり返しは重要な情報を伝達する際に、念押しの意味を込めてされると考えられる。しかし重要という観点から見ると、申し送りで伝達される情報は全て重要であり、聞き逃しがあってはならないものである。しかし、通常であるか非常であるかという観点から分析すると、くり返されている情報は通常の申し送りでは伝達されない、アクシデント的なものが多いことがわかる。つまり、聞いている相手の予想していない項目や内容について伝達する際、情報伝達を確実にするためにくり返しを用いていると考えられる。

自己発話のくり返しには、上記のような情報伝達上の機能がある。しかし、そのほかにも、談話構成上の機能を持つ。それは、患者名を伝達するときに見られる。ある人についての申し送りが終わり、次の人の申し送りを始める際、まず該当患者名を伝えるのだが、この患者名はくり返されることが多い。これは重要な患者名の聞き逃しを防ぐという意味もあるだろうが、前の患者についての報告との区切りを示すものとして、

使われているからだと考えられる。

以上の分析から、くり返しは「発話権交替部分」でより多く用いられており、そのくり返しを用いることで、相手の言っている情報への理解を示したり、やりとりの中で得た情報を周知させたりしていることが明らかになった。さらにこのくり返しは、点滴を患者がはずした、髭そりの際にカミソリにからまって怒ったなど、あらかじめ決まっている伝達項目以外の項目や内容について用いられ、情報を確実に伝達するストラテジーとして機能していると言える。

### 2.3.3 終助詞

終助詞とは、主に「述語のあとにつき、意味的なまとまりを形成した文を聞き手にどう伝達するかに関わる表現形式」(小池編 2003)である。つまり終助詞の使用状況を分析することで、その発話文を発話者がどのように伝達しようとしたかという伝達態度を明らかにすることができる。

「ね」「よ」「さ」「わ」などの終助詞は、「発話権交替部分」、「発話権維持部分」においてどのように使用されているのだろうか。終助詞の使用状況を比較することで、それぞれの部分における発話者の態度が明らかになり、各発話文の持つ意味や役割も明らかになると考えられる。そこで、終助詞の使用状況を明らかにするために、使用回数を調べた。その上で、「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の総発話文数の違いによる影響をなくすため、100 発話文中における終助詞の使用回数の平均値を算出した結果、次のような差異が認められた。

「発話権交替部分」	:	「発話権維持部分」	=	55.2	:	33.7
-----------	---	-----------	---	------	---	------

以上の結果から、「発話権交替部分」のほうが終助詞を多く使用していることがわかる。ここで終助詞として扱われているものには、例それぞれの使用例は以下の例 2-9 のように発話文末に現れるものもあれば、例 2-10 のように発話文中に現れる場合もある。



## 例 2-9 発話文末の終助詞

発話番号	発話者	発話内容
137	D	・・入院時、血圧右が168の80、左が176の／／90で いってます
138	G	／高いなー[笑い]。

## 例 2-10 発話文中の終助詞

発話番号	発話者	発話内容
31	E	で一応一あのー、尿一パットのほうもね、あのー、パジ ヤマもってきてってゆう電話とともに、2、3枚、あのー購 入のほう、してほしいゆうことね、家族のほうに電話の ほうね、いれてますんで、また持って一きてくれてやと 思います。

終助詞の中でも文中の切れ目に挿入して使用されるものは、間投助詞と呼ばれ、文末の終助詞とは異なる機能を持つとされる。(益岡・田窪1992)。しかし、本研究は発話文を対象としているため、どこまでが書きことばで言う1つの文であるか、つまり、どこが1つの文末であるかを判断することが難しい。例えば、書きことばでいう文を1文伝えていたとしても、途中で相手からの発話の介入があれば発話文は2文となるし、中途終了文などもあることから、発話文の文末を書きことばと同様に認定するのは困難である。そこで、本研究では、終助詞の発話文内の出現位置に着目して、分析を行う。具体的には、発話文の文末であるか、発話文の文中であるか、という点から終助詞を2分し、それぞれの「発話権交替部分」「発話権維持部分」における違いを分析する。

申し送り全体においては、発話文末に比べ発話文中のほうが圧倒的に多く使用されている。しかし部分別にみると、発話文末で使用される終助詞は「発話権交替部分」で用いられ、発話文中の終助詞は「発話権維持部分」でより多く使用されている。「発話権維持部分」で発話文末に使用された終助詞は1例しか観察されなかった。つまり、終助詞の使用

頻度だけでなく、終助詞の機能にも「発話権交替部分」と「発話権維持部分」とでは相違点が認められる。

ここまで終助詞の使用頻度と機能において、「発話権交替部分」と「発話権維持部分」に相違点が認められることがわかった。ここまでは終助詞を全てまとめて分析していたが、次は「ね」や「よ」といった終助詞の種類に注目しよう。分析を行った結果、「発話権維持部分」では「ね」が圧倒的に多いことが明らかになった。これまでの分析の結果と合わせると、「発話権維持部分」では発話文中で「ね」が多用されているということになる。文中で用いられる「ね」は聞き手の注意を促す働きをする（益岡・田窪 1992）ことから、「発話権維持部分」では報告受信者の注意を促し、情報伝達を正確に行うために発話文中で「ね」が多用されたと考えられる。

以上の分析から、終助詞の使用において「発話権交替部分」では発話文末でが使われることが多いことが明らかになった。一方、「発話権維持部分」では1例を除きほとんどが発話文中で用いられていた。この結果を、分析基準とした話しことば・書きことばの先行研究に照らし合わせてみよう。相手とのやりとりが行われる発話権交替部分で終助詞が多用されていることは、先行研究で指摘された話しことばの特徴と合致している。しかし終助詞は「発話権維持部分」でも多く用いられている。先行研究では発話文中であっても、発話文末であっても、終助詞の使用は話しことばの特徴であると指摘されている。したがって、終助詞の使用に関しては「発話権維持部分」は書きことばの特徴を持つとはいえない。

しかし情報伝達の様相の違いという点に着目して「発話権維持部分」の発話文中で用いられる終助詞をさらに分析したところ、「ね」が多く使われていた。したがって、「発話権維持部分」では聞き手の注意を「ね」で惹きつけつつ、情報伝達を行っていると考えられる。つまり情報伝達に役立つ終助詞の使用が認められる。

## 2.3.4 フィラー

フィラーとは、命題的な意味を持たない発話である（Maynard 1989）とされ、言いよどみ（小出 1983）とも呼ばれる。「あの一」「えーっと」に代表される、「それ自身命題内容を持たず、かつ他の発話と狭義の応答関係・接続関係・修飾関係にない、発話の一部分を埋める音声現象」（山根 2002）である。申し送りでは、次の例 2-11 のような使われ方をしている。

例 2-11 フィラー

発話番号	発話者	発話内容
76	E	えーこのかた、便のほう <small>が</small> 3日間なかったゆうことで、昨日、摘便のほう、されてましてね、粘土様の便、のほう摘出されてまして、あの一応腸内のほう、空、ゆうこと、なってます

「発話権交替部分」および「発話権維持部分」におけるフィラーの使用状況を明らかにするため、使用数を数えた。さらに発話文の総数をそろえるため 100 発話におけるフィラーの使用回数を算出し、平均値を求めたところ、次のような結果が得られた。

「発話権交替部分」	:	「発話権維持部分」	=	23.5	:	31.4
-----------	---	-----------	---	------	---	------

「発話権維持部分」では、「発話権交替部分」よりもフィラーが多く使用されている。これは先の分析でも明らかになったが、「発話権維持部分」では上の例 2-11、下の例 2-12 のように比較的長い発話文が使用されているからであろう。

例 2-12 長めの発話文内のフィラー

発話番号	発話者	発話内容
21	E	えーまあお腹のほうも、腹水のほう、たまり傾向になっているから、IVH 等も、 <u>あの一</u> 、やめたほうが？本人にとっては水分、 <u>あの一</u> 、減らす意味一ではいいんかもしれんな、みたいな感じで、サセボン等(とう)出されたんですけど、もうできるだけ、 <u>あの一</u> 、本人の楽なように、 <u>あの一</u> 、最期を迎えたいゆうことで、IVH も、拒否のほう、されましてね、末梢で1日1本、ケイムスリピーターでリバスターで入ったものが、いくようになってます

このようにフィラーは、長めの発話文が多く使用される「発話権維持部分」内で多く用いられ、それにより報告発信者は自らの発話権維持を図ると同時に、情報を整理しながら伝達している。フィラーは話しことばの持つ特徴であるとされる。フィラーの分析からも、話しことば・書きことばという分類をそのまま「発話権交替部分」「発話権維持部分」に当てはめられないことがわかる。

### 2.3.5 「発話権交替部分」「発話権維持部分」と表現面の特徴

これまでの分析から、「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の言語表現における特徴をまとめると、以下の通りとなる。まず、「発話権交替部分」は、発話文末の形式は参加者が日常会話で用いている普通体や中途終了が用いられている。また、くり返しを多用しながら、情報理解の伝達、非日常的情報伝達の確認を行っている。終助詞は、発話文の末尾で用いられているものの、フィラーの使用はそれほど多くない。

一方、「発話権維持部分」についてであるが、発話文末は丁寧体で、「です」「ます」などで文法的に終了しているか、体言止めで終わっている。くり返しは使用が少ないものの、患者名のくり返しを中心に観察され、念押しとして用いられている。終助詞は発話文中において、「ね」が用いられ、それにより発話権維持を図りつつ報告受信者の注意を喚起して

いる。フィラーは「発話権交替部分」よりも多く用いられており、発話権維持と情報整理に用いられている。

次に、分析項目の設定の際に参照した、話しことば・書きことばの先行研究の分析結果と照らし合わせてみることにする。2.1.1 で述べたように、話しことばと書きことばとでは、文の長さや終助詞の使用などにおいて異なる特徴があることが明らかとなっている。この違いは、「発話権交替部分」と「発話権維持部分」にも認められる。「発話権交替部分」は普通体や中途終了の発話末形式、くり返しや終助詞の多用と、従来指摘されてきた話しことばの特徴を有している。他方、「発話権維持部分」は、丁寧体や体言止めを中心とした発話文末形式を用い、くり返しの使用回数が少ないことなどから、書きことばの特徴を持っているといえる。

しかし、その一方で、発話文中で終助詞を用いることや、フィラーの多用など、書きことばとは異なる特徴も持っており、これまでのように、「発話権交替部分」＝話しことばの特徴、「発話権維持部分」＝書きことばの特徴と二分することはできない。話しことば・書きことばと両部分の諸特徴との関係については、2.5 節で詳しく考察を行う。

次節では、発話内容についての分析を行う。

## 2.4 内容面の差異

本節では、「発話権交替部分」と「発話権維持部分」では、どのような内容の発話文が伝達されているのかを、話題および発話機能の観点から分析する。話しことばと書きことばの先行研究では、同じ内容についての談話を分析しているため、内容面での違いは扱われていない。しかし、これまでの分析で「発話権交替部分」と「発話権維持部分」は構造および表現上の違いを有し、性質が異なることが明らかになった。そこで、同じ申し送り内であっても扱う内容や発話文の機能にも相違点が見つかるかもしれないと考えた。本節では話題および発話機能に着目した比較を行う。

### 2.4.1 話題

本研究では、どのような内容のやりとりが行われているのかを明らかにするために、話題に着目する。話題とは、小池編（2003）では「文章によって表現されている命題が記述対象としているもの」であるとされている。話題の単位には、談話全体、談話の一部など、様々なものが考えられるが、本研究の話題は、1 発話文が伝達している大まかな情報内容とする。つまり、1 つの発話文が伝えている内容の題目を話題と捉える。例えば、186B「熱のほうも出てません」という発話文の話題は、「熱」である。もちろん、1 つの発話文に 2 つ以上の話題が存在することも考えられる。

このように「発話権交替部分」「発話権維持部分」それぞれにおける発話文の話題を 1 発話文ずつ記述し、その種類の数と内容を分析する。その上で両部分がどのような内容の情報を伝達しているのか、明らかにする。さらに、その情報の展開についても分析し、両部分における情報の流れを明らかにする。

分析の結果、「発話権交替部分」は各報告発信者がそれぞれの担当患者の容態に合わせて話しており、話題としての共通点は見つからなかった。「発話権交替部分」で観察された話題としては、家族の見舞い、見舞いの際の持ち込み品、検査結果、患者のパニック状態、ひげそりについてなどが挙げられる。また、「発話権交替部分」1 つにつき、話題が 1 つと限定されており、話題の変化が見られないことが明らかになった。また、「発話権維持部分」では扱う話題のうち半数が他の看護師と共通した種類のものであり、各話題にかけるターン数は非常に少ないことがわかった。「発話権維持部分」で主に見られた話題は、バイタルサイン（熱、血圧、パルス）、便、食事、点滴などが挙げられる。以下で詳しく述べていく。

まず、各部分における発話文の話題の使用状況の分析を行う。話題の種類を数量的に調べ、「発話権交替部分」内・「発話権維持部分」内で報告発信者ごとに比較した。その結果、「発話権交替部分」では、報告発信者全員が共通して扱った話題はみられなかった。つまり、「発話権交

替部分」では、報告発信者が扱った話題はそれぞれ異なる。話題の選択は、その場の状況や会話参加者によって左右され、一定の傾向がない。このことから、「発話権交替部分」ではアクシデントや患者の異常な状態など、患者の状態に合わせて、通常申し送りでは扱われないことも含め、多岐にわたって話されていることがわかる。

「発話権維持部分」では、報告発信者 A : 61 種類、報告発信者 B : 48 種類、報告発信者 C : 41 種類、報告発信者 D : 54 種類、報告発信者 E : 52 種類と、約 40~60 種類の話題が観察された。そのうち、27 種類が報告発信者全員に共通していた。つまり、報告する人は変わっても、報告する内容はかなり共通点が見られ、報告の内容の予測がつく。この 27 種類の共通の話題のうち、患者名・熱・血圧・パルスについては、各報告発信者が担当している半分以上の患者にも共通している。つまり、申し送りでは通常 1 人の看護師が約 10 名から 15 名の担当患者について話す、そのうちの 6 名以上に関する申し送りで、この患者名・熱・血圧・パルスという話題が全て扱われていたことになる。このように報告する人だけでなく、報告する対象においても共通した話題があるということは、報告の内容があらかじめ決まっておき、その共通知識が情報の迅速かつ正確な伝達を助けていると考えられる。この共通知識については、第三章で詳しく扱う。

次に、先に分類した話題がどのように「発話権交替部分」、「発話権維持部分」内で構成されているかについて明らかにする。各発話文の話題を談話の時間軸に沿って書き出し、その構造を分析した。

まず、「発話権交替部分」では話題の大きな変化が見られない。つまり、「発話権交替部分」では常に話されている話題は基本的に 1 つと限定されており、「発話権交替部分」の中で話題が変わることはない。つまり、「発話権交替部分」では、通常の申し送りでは扱われないような内容について話すことが多いため、報告受信者が質問して詳しく情報を引き出したり、逆に報告発信者が知らない情報を報告受信者に求めたりするため、1 つの話題について様々な角度から話している。1 つの話題にかけるターン数の平均値を算出すると、「発話権交替部分」では 7.5

ターンであり、「発話権維持部分」の 1.1 ターンの約 7 倍である。

さらに、申し送りには時間の制限があり、情報を迅速に伝達することが求められているため、「発話権交替部分」のやりとりも、それが必要な話題に、最小限に抑えられているのではないかと考えられる。

一方、「発話権維持部分」では、話題は頻繁に変わっており、「発話権交替部分」のような話題数の制限はみられない。これは上述の、1 つの話題に平均 1.1 ターンかけることからわかるが、1 つの話題について長く話すことはない。つまり、「発話権維持部分」では数多くの話題について、それを列挙するような形で話がすすんでいることがわかる。このように「発話権維持部分」では情報が次々と伝達されていることから、迅速な情報伝達を求める申し送りの基本的な性格を、「発話権維持部分」が担っていると考えられる。つまり話題数という点においては、「発話権維持部分」が申し送りの典型的な特徴を持っているといえる。

以上の分析をまとめると、「発話権維持部分」では、報告発信者、情報の対象となっている患者に関係なく、共通した話題の傾向が観察されるが、これらの話題について長く話されることはなく、報告発信者は次々と話題を変えながら情報を伝達している。このことから、「発話権維持部分」では、扱う情報項目・情報伝達時間にも一定の傾向がみられ、ある程度均質な内容を保っているといえる。この一定の共通した話題の詳細な内容については、次章で詳しく扱うこととする。

また、「発話権交替部分」では、扱う話題の内容は報告発信者や患者によって様々であり、状況に合わせた話が行われている。しかし、その話題は基本的に 1 つの「発話権交替部分」内で 1 話題に制限されており、話の脱線や冗長が起らないように配慮されている。

#### 2.4.2 発話機能

次に、両部分がどのような発話文で構成されているのかを明らかにするために、発話機能に着目して分析する。発話機能とは、当該発話が談話においてどのような働きをするのかを表すものである。例えば、143 D 「・・・えーとね、左手一のほうが麻痺あるんですけども、ちょっとし肺のほうが



浮腫のほう、見られてます」という発話文では、自分が直接見た情報をそのまま相手に伝えているので、単に情報を提供しているということで、「単純情報提供」の機能を持つと判断する。一方、109C「多分市販やと思う」という発話は相手に伝えているが、伝えている内容が自分の考えであるため、考えを表す「考え表示」の機能を持つと認定する。

このように談話における発話機能を分析することで、その談話の流れや会話における発話の働きを明らかにすることができる。さらに「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の発話機能を比較することで、それぞれの部分がどのような役割を申し送り内で果たしているのか、分析することができる。

このような発話機能を扱った研究には、中田（1991a）、ザトラウスキー（1993）、萩野（2004）などが挙げられるが、本研究ではザトラウスキー（1993）に基づき、以下の表 2-4 のように本章における発話機能を設定した。

表 2-4 発話機能一覧

機能	説明
単純情報提供	その勤務帯で直接観察し、経験した患者の様子について伝達する機能
伝聞・引用の情報提供	患者や前勤務帯の看護師から得た情報を伝聞、あるいは引用して伝達する機能
考え表示	自分の意見や考え、判断について言及する機能
行為要求	報告受信者に対する行為を要求する機能
情報要求	相手に対して情報を要求する機能
確認要求	相手の発話に対する確認を行う機能
自己注目表示	自分の発話に対して自分であいづちを打つ機能
同意要求	相手の同意を求める機能
確認の注目表示	先行する発話のくり返しによる確認またはそこから導かれる結論を確認する機能。確認要求に応じた発話も含む。
同意の注目表示	相手の発話に対して同意の意を表明する機能
継続の注目表示	話を継続させる機能
興味の注目表示	相手の発話に対する興味や関心を示す機能
共感の注目表示	相手の発話に対する共感を示す機能
感想の注目表示	相手の発話に対する発話者の感想を表す機能
儀礼・関係づくり	挨拶など儀式的なやりとりや、相手とのよい関係をつくるために使用する発話機能

上記に記述した発話機能の使用数と使用割合を、「発話権交替部分」、「発話権維持部分」で算出すると以下の表 2-5 のようになった。

表 2-5 発話機能の使用比較

発話機能	使用数(使用割合)	
	「発話権交替部分」	「発話権維持部分」
1 単純情報提供	65(31.2%)	793(76.6%)
2 伝聞・引用の情報提供	15(7.2%)	149(14.4%)
3 考え表示	13(6.3%)	24(2.3%)
4 行為要求	4(1.9%)	55(5.3%)
5 情報要求	13(6.3%)	2(0.2%)
6 確認要求	2(1%)	0(%)
7 同意要求	6(2.9%)	0(%)
8 自己注目表示	6(2.9%)	8(0.8%)
9 確認の注目表示	9(4.3%)	0(%)
10 同意の注目表示	22(10.6%)	0(%)
11 継続の注目表示	40(19.2%)	0(%)
12 興味の注目表示	1(0.5%)	0(%)
13 共感の注目表示	1(0.5%)	0(%)
14 感想の注目表示	2(1%)	0(%)
15 関係づくり・儀礼	9(4.3%)	3(0.3%)
合計	208(100%)	1035(100%)

以下で「発話権交替部分」「発話権維持部分」それぞれについて、差が大きい機能を中心に分析を行う。ただしその際、発話機能の総数が異なることを考え、割合を比較対象として扱う。

まず、「発話権交替部分」から分析するが、3 考え表示機能が「発話権交替部分」では6.3%（13回）と、「発話権維持部分」2.3%（24回）の約3倍用いられている。つまり「発話権交替部分」は単なる情報をやりとりするだけではなく、主観的な意見である自分の考えを言える場もある。また、前述の通り「発話権交替部分」で話されている内容が通常の申し送り項目以外のハプニングや非日常的事態であることから、話し

手は経験からくる自分の考えや判断も交えながら情報伝達をすることで、よりわかりやすく伝達している。

5 情報要求は、「発話権維持部分」では 0.2% (2 回) であったのに対し、「発話権交替部分」では 6.3% (13 回) とより多く用いられている。しかし情報要求は相手からの反応を要求する機能であるため、この結果は当然といえるかもしれない。この機能を用いて、報告発信者、報告受信者という申し送りにおける役割を越え、情報を共有することができる。中でも「発話権交替部分」では非日常的な事態やハプニングなどについて伝達することが多いため、より詳細な情報が必要とされ、情報要求が用いられていると考えられる。

「発話権維持部分」で用いられた 2 回も、報告発信者による自問自答ではなく、次の例 2-13 のように報告受信者に向けられたものであった。この場合は、報告受信者からの応答がなかったため、「発話権維持部分」として扱われているが、報告発信者の発話意図から言えば、「発話権交替部分」と同様であるといえる。

例 2-13 発話権維持部分における情報要求

発話番号	発話者	発話内容
260	A	前に比べたらね、結構自分でね、すつとすつというか、移動までは自分でしよる(=してる)から、うん、もうちょっとリハビリができるようになったら、ポータブルでいけるやろうかな、あの人
261	A	<u>どないやろ?</u>
262	A	ベットから起きて座るまではいくんやけど、ズボンも前濡らしとるし、ポータブルの移動だけなんやけどー
263	A	うん
264	A	んで一力がないんかなーていうのは
265	A	もうちょっとなー、しっかりしたらできそうなんやけどね
266	A	ちょっと、ポータブルトイレ、遠いからね

例 2-13 では、報告発信者 A が、おむつを使用している患者が、そろそろポータブルトイレに変更できるのではないかという意見を述べ、それについて報告受信者に 261A「どないやろ？」と投げかけ、その考えについての情報を要求している。しかし、それに対する報告受信者の反応はない。その後も数ターンかけて発話の介入を待つものの、報告者からの介入がないため、通常の報告に戻る。

8-14 自己注目表示以外の注目表示は、相手の発話に対する反応であるため、報告発信者と報告受信者の間でやりとりが行われる「発話権交替部分」で多用され、「発話権維持部分」で全く使用されない。そのため、もちろん「発話権交替部分」での使用率の方が高い。

これらの注目表示の中でもより多く使用されているのは、9 確認の注目表示、10 同意の注目表示、11 継続の注目表示と情報伝達に深く関わるものである。例えば次の例 2-14 の確認の注目表示を見てみよう。

例 2-14 確認の注目表示

発話番号	発話者	発話内容
281	A	2錠しかなかったから、ここ、見てなくて、／／ここ？
282	F	／あの一、あげてなくて、で一／／いい
283	A	／ <u>あ一袋の分か</u>

例 2-14 では、ある薬を2錠投薬した際に患者から3錠のはずだという指摘を受けたが2錠しか見当たらなかったため、別の薬を1錠与えたという話である。281Aで残りの1錠の薬がある場所を問うと、282Fが棚の上には上げておらず、別の場所に置いてあるという説明を行っている。それに対して、283Aで袋に入っていた薬のことか、と確認しながら反応している。ここでは283Aの発話が確認の注目表示の機能を担う。このように確認の注目表示があることで、理解や情報の確認ができ、正確な情報伝達につながっている。

また次の例 2-15 のような継続の注目表示は、同様に正確な情報伝達に貢献しているとともに、迅速な情報伝達にも関わっている。例 2-15

では 72C の発話の途中で発話者 X が 73、84 と途中にあいづちを入れて話を続けるように促している。この 73X、74X の発話が継続の注目表示の機能を持っている。この継続の注目表示が示されることにより、聞いている参加者は自分が理解していることを伝え、正確な情報伝達に貢献している。また同時に聞いていることを伝え、先に進むように促すことで、迅速な情報伝達にも関わっていたと考えられる。

例 2-15 継続の注目表示

発話番号	発話者	発話内容
72	C	で結局、昨日の夕方ね、あの検尿とか／／レントゲンとかとってますけども、ちょっとおしっこのほうが汚かったゆうことでね／／あのークラブビットのほうが、今日の昼から、ハシモッテいくようになってます
73	X	／うん
74	X	／うん

迅速な情報伝達に関しては、以下の例 2-16 のような同意の注目表示も同様に働いていると考えられる。

例 2-16 同意の注目表示

発話番号	発話者	発話内容
102	C	こんな、首の曲がったの／／ないでしょ
103	X	／うんうん
104	X	<u>うん</u>

例 2-16 では、患者が膝に塗っている塗り薬がアンメルツという市販の薬だろうという話をしている場面であるが、102 で発話者 C が「(薬の本体の形で) こんな、首の曲がったの／／ないでしょ」と同意を求めているのに対して 104 で X が「うん」と同意している。この 104C の発話が同意

の注目表示を表している。同意の注目表示では、相手の発話内容への同意を即座に示すことで迅速な情報伝達に貢献していると考えられる。以上の分析から「発話権交替部分」でも情報伝達が重要視され、話者による様々な工夫が凝らされていることがわかる。

最後に 15 儀礼・関係作りが挙げられるが、「発話権交替部分」と「発話権維持部分」では使用割合だけでなく、具体的な内容の違いがみられた。「発話権交替部分」では例 2-17 のように情報を間違えたことを指摘されたときの報告受信者に対する謝罪が多かった。

例 2-17 「発話権交替部分」における儀礼・関係作り

発話番号	発話者	発話内容
168	D	あし KK さん…
169	D	ん？P さ／／ん？
170	H	／P さんね、今 KK さん、申し送り聞いた
171	D	<u>ごめんなさい</u> [笑い]
172	D	P さん
173	D	終わったんや

例 2-17 は、報告発信者が申し送りで次に伝える患者名を誤った際に、報告受信者が今は KK さんではなく、P さんの申し送りであると訂正している談話である。170 で報告受信者 H に指摘されて、報告発信者 D は自分の誤りに気づき、報告受信者に対して謝り、情報の訂正を行っている。

情報の訂正は「発話権維持部分」でもあったが、情報を言い間違えて自分でそれに気づき、訂正するときはこのような発話はみられなかった。報告受信者が間違いの指摘を行ったり間違いについて何らかの反応を示したりしたときに、このような発話がみられた。つまりこの謝罪は訂正した報告受信者に対する発話であり、報告受信者が発話を行っている「発話権交替部分」に多くみられる機能であるといえる。このように「発

話権交替部分」では関係作りの機能のほうが多く用いられた。

一方、「発話権維持部分」における関係づくり・儀礼の機能は、「儀礼」の部分のみが観察された。具体的には、申し送りを終わるときの「お先でした」「以上です」などである。

これまで「発話権交替部分」に焦点を当て分析を行ってきたが、次は「発話権維持部分」について分析を行う。「発話権維持部分」で多用されていたのは、単純情報提供および伝聞・引用の情報提供である。単純情報提供 76.6% (793 回) と、伝聞・引用の情報提供 17.4% (149 回) と、情報提供が全機能の 9 割以上を占める。つまり、「発話権維持部分」では情報を伝達するということが部分全体のもつ機能になっているといえる。特に自分の勤務帯であった情報をそのまま伝達する単純情報提供が 75%以上を占めることから、自分の勤務帯における患者の様子を伝達するという申し送りの基本的な性格に合致する機能が、「発話権維持部分」では多用されている。したがって、発話機能において、「発話権維持部分」は申し送りの基本的・典型的特徴を持つといえる。

#### 2.4.3 「発話権交替部分」「発話権維持部分」と内容面の特徴

本節では、「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の発話文の内容についての分析を行った。その結果、「発話権交替部分」では話題が基本的には 1 つのみに制限されており、大きな話題の変化はみられないことが明らかになった。また、必要な情報を要求したり、自らの経験をもとにした判断や考えといった主観的な情報を伝達したりする場である。

一方、「発話権維持部分」は情報を次々と列挙しながら伝達される形式をとる。話題の連鎖による展開はほとんどみられず、報告発信者に共通する傾向にそって、機械的に情報伝達が進んでいる。内容は、患者の容態に関する客観的な情報を伝達しているものがほとんどで、全発話文の 9 割が情報提供を行っている。

次節では、本節で明らかになった特徴の差異をまとめ、発話権交替の有無によって類別された部分が、どのような特徴を有しているのかについて、分析項目の参考とした、話しことば・書きことばの先行研究とと



もに考察する。

## 2.5 発話権交替の有無と話しことば・書きことば

本節では、前節の分析で明らかになった発話権交替の有無による特徴の差異をまとめ、考察を行う。

### 2.5.1 発話権交替の有無と言語的特徴

発話権交替の有無によって類別した2つの部分を、様々な言語的特徴について比較分析した結果をまとめると、以下の表2-6のようになる。

表 2-6 発話権交替の有無における言語的特徴の差異

	発話権交替部分	発話権維持部分
発話文の構造	発話文は短く、単文の使用が多い。単文以外の文も使用されているが、複雑ではない。	発話文は長く、単文・重文を多用する。基本的には情報を並列的に伝達するが、時に4重にもなる複雑な従属節を持つ発話文もある。
言語表現	普通体、中途終了のスタイル。くり返しを用いる。終助詞の使用が多く、特に発話文末によくみられる。	丁寧体、言い切り、体言止めのスタイル。終助詞は主に発話文中で用いる。フィラーを多用する。
内容	話題はハプニングや容体の急変など、一定ではない。単純情報提供の機能を持つ発話が多いものの、相手の発話を続けるようにうながす継続の注目表示機能を持ったあいづちも多用。	バイタル情報など、患者に共通する話題がある。情報提供の機能を持つ発話が多い。

表 2-6 を見ると、「発話権交替部分」は日常会話の雑談でみられるような話しことばの特徴を持ち、「発話権維持部分」は、日常会話の雑談とは異なり、書きことばの文法に沿った特徴が多いように考えられる。

そこで次は、表 2-6 の特徴が、話しことば・書きことばとどのように関連しているのかを考察する。その上で、同一会話内における発話権交替の有無と、話しことば・書きことばの関係について何らかの考えを示すことを試みる。

### 2.5.2 発話権交替の有無と話しことば・書きことばの関係

ここでは、まず話しことばと書きことばについて先行研究を概観し、表 2-6 をもとに発話権交替の有無と、話しことば・書きことばの関係について考察を行う。

文や発話より大きなサイズの、ひとまとまりの言語の研究は、これまで前提として「話しことばと書きことば」というような二項対立の観点を持っているとされ、研究が進められてきた（高崎・立川 2008）。主に語彙面や文体面に焦点をあてた研究でその比較や特徴の記述が行われてきた（遠藤 1988、1993、畠 1987、1994、丸山 1996、村田 1996、Clancy1983）。

話しことばと書きことばの研究は、もともとは、そのような媒体の違い（音声か文字か）から捉えられた研究が進められてきたが（Lyons1981）、媒体の違いによる違いだけでなく、構造上の特徴やコミュニケーションストラテジーの観点からも論じられるようになった。

まず、構造上の特徴についての研究であるが、媒体の違いによる特徴の差異についての研究が進むにつれ、それまで音声媒体の言葉の特徴としてとらえられてきたものが、話したり見たりした内容をまとめさせる文字媒体の中に認められることが明らかになってきた（Ochs1979、Tannen1980）。つまり、音声媒体にも様々なスタイルがあり、文字媒体に近いスタイルを持つものもあることが見出されてきた（Chafe1982）。このように、構造上の特徴に着目した比較研究により、単なる媒体の違いを超えて、話しことば的、書きことば的特徴について探る研究が進め

られてきた (Chafe1982、Tannen1980)。これらの研究で明らかになった話しことば的・書きことば的特徴としては、話しことばは構造が簡単で、断片的 (fragmented) になりがちであり、書きことばは複雑な文型を使い、まとまった (integrated) ものになりがちであるということである。

構造上の特徴についての研究と同様に、話しことば・書きことばを単なる媒体の違いだけではないととらえる研究の観点に、コミュニケーションストラテジーがある。これは、家庭における日常会話の中でも、書きことば的な複雑な構造を持った発話が含まれることがある、ということに着目したものである。つまり、表現者は、話しことば的な言葉や書きことば的な言葉、さらにある程度は話しことば的である程度は書きことば的な言葉などを適宜切り替え、解釈者とのコミュニケーションをうまく行っているという、話しことばと書きことばをコミュニケーションをうまく行う手立て (コミュニケーションストラテジー) という観点から分析した研究がある (定延 2004)。

その中の Tannen (1980) では、話しことば的なストラテジーとして、話し手と聞き手の関係が重要視され、情報を持たない相手に情報を伝えるというよりは、相手と同じ場に身をおき (involvement)、言語行為を行うとしている。そのため、上昇調イントネーション、ポーズ、あいづちなどがよく使われる。一方、書きことば的なストラテジーとしては、相手とは距離を置いた (detachment) 関係で、相手に伝えるべき確固とした意味を備えた言葉が使われるとしている。また、ことばはどちらか一方の特徴だけを持つのではなく、程度の問題であり、状況に応じて柔軟に両方の性質を組み合わせながらコミュニケーションを行うとしている。また、Chafe (1982) は話しことば的なストラテジーとして、具体的でイメージしやすいことを表すことが多いとしている。

このように、話しことば・書きことばに関する研究は、媒体の違いによる研究が行われる一方で、それを超え、単なる媒体の違いではない伝達上のストラテジーを持ったものであるという研究も行われている。特に、最近では音声と言語という旧媒体だけでなく、電子メールやチャット、

ブログなど新しいメディアによるコミュニケーションなどといった、媒体だけをみてもどちらとも言えないことばが出現するなど、単なる媒体の違いを超えた「話しことば・書きことば」の研究がさらに必要となってきたと考えられる。

そこで、本研究では発話権の有無によって分けられた「発話権維持部分」と「発話権交替部分」が、それぞれ話しことば、書きことばに近い特徴を持つことに注目する。つまり、言語の特徴を左右する媒体以外の基準があるのではないかと考えられる。本研究では、その基準の1つとして、インターアクションの様相に着目し、次節で考察を行う。

## 2.6 インターアクションの積極性と談話の特徴

本節では、「発話権維持部分」と「発話権交替部分」の特徴の差異をもたらしたものとして、インターアクションの様相に着目し、考察を行う。

本研究では、インターアクションに対する会話参加者の積極的な姿勢の程度を、インターアクションの積極性と呼ぶ。申し送りは視線を交わすことはないが、同じ会話の場に相手があり、会話に参加している。つまり、何らかのインターアクションは行われていると考えられる。しかし、言語や笑いなどを介して、自分の意見や態度を積極的に表明しているときもあれば、相手の発話を黙って聞いて参加しているときもある。このようなインターアクションを行う上での話者の態度を、積極性という用語をもって表すことにする。

つまり、相手の話を聞き、メモをとるなどしているものの、聞いている側から話したり質問したりすることがない状況は、インターアクションが行われているものの、その積極性が低いと判断する。それは、報告発信者の報告そのものに熱心に耳を傾け、メモを取るという行動そのものが、聞いているという合図になっているからである。しかしながら、音声的な反応を何も示しておらず、自分から談話の構築に積極的に関わろうという意図は見られない。自分から言葉を発することにより相手に

働きかけるという点に関しては、言語や笑いなどを介して自分の意見や態度を表している場面に比べると、インターアクションが行われているものの、インターアクションの積極性は低いと判断する。一方、自分から話し、会話に音声を紹介して直接的に参加する場面はインターアクションの積極性が高いと判断する。したがって、「発話権交替部分」は、報告発信者と報告受信者が音声を介したやりとりを行っていることから、インターアクションの積極性が高い会話となる。一方、「発話権維持部分」は、報告発信者が一人で話し続ける場面であることから、インターアクションの積極性が低い会話と捉える。

これまでの分析結果を言い換えると、インターアクションの積極性が高い会話では、構造上の特徴としては発話文が単純で短いことから断片的である。また、コミュニケーションストラテジーとしてはあいづちが多く用いられ、さらにくり返しなどを用いてわかりやすく言い直しながら伝達していることから、具体的でイメージしやすい表現を用いているといえる。以上の構造上の特徴およびコミュニケーションストラテジーの観点からみると、インターアクションの積極性が高い部分は、構造上およびコミュニケーションストラテジー双方の観点から話しことば的であるといえる。

一方、「発話権維持部分」、つまりインターアクションの積極性が低い部分はどうか。構造上の特徴では、単文以外の文も使われ、より複雑な文型の使用が認められる。また、複数の発話文で構成され、まとまっているといえる。さらにコミュニケーションストラテジーの観点から考えると、相手に伝えるべき内容、しかも客観的であいまいではない情報を伝達している。以上の点から、インターアクションの積極性が低い部分は、構造上の特徴およびコミュニケーションストラテジーにおいて、書きことば的であるといえる。

これまでも、文体の混用やジャンルの混用などによって、様々な表現効果を得る（メイナード 2008）、話者は話しことば的／書きことば的言葉を切り替えながら会話を進めている、などの分析結果が明らかになっている。しかし、これほど異なる特徴を持つ部分が、かなりの長さを持

って存在し、何度も入れ替わる会話はそれほど多くない。しかも申し送りでは5名の報告受信者全員がそのような会話運びを行っているのである。これは、インターアクションの積極性の高低がうまく作用しているからだと考えられる。つまり、会話の場に存在し、相手の話を聞くという態度はそのままに、その積極性の程度に差をつけることで、上手に場面の切り替えを行っているのだと考えられる。そして、その場面の切り替えは、情報を迅速かつ正確に伝達するという目的と、相手とコミュニケーションを図りながら、会話を進めるという会話としての在り方との調和をうまく行っているのである。この場面の切り替えの方法については、第五章で詳しく分析を行う。

## 2.7 「発話交替持部分」と「発話権維持部分」の性質

本章では、申し送りの持つ大きな特徴である発話権交替の有無に着目して会話を2分し、数量的に分析および考察を行った。その結果、発話権交替の有無というインターアクションの在り方によって類別された部分は、言語的特徴において、様々な違いを有することが明らかになった。

その違いを、話しことば・書きことばという視点から考察した結果、音声を紹介したやりとりがあり、インターアクションの積極性が高い部分は話しことば的であり、音声を紹介したやりとりがなく、インターアクションの積極性が低い部分は書きことば的であることが明らかになった。つまり、インターアクションの積極性は、話しことば的・書きことば的性質と関連しており、またそのように性質の異なる部分を同一会話内に存在させるツールとして機能していることも、明らかになった。

本章の分析では、以上のような違いがみられた两部分であるが、その違いはある特定の個人の使用傾向の違いが作用しているのではないか、という疑問がある。そこで次章では、两部分の差が共通した傾向として言えるかどうかを検証し、その上で申し送りではどのような談話の共通特徴が存在するのかについて質的な分析を行う。

## 第三章 談話パターンと情報伝達

---

本章では、前章で指摘した「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の相違点が共通した傾向として指摘できるのかどうかに着目して分析および考察を行う。前述の通り、申し送りは口頭で迅速に情報がやりとりされることから外国人看護師の医療過誤の可能性が考えられる場面である。また日本人看護師にとっても難しい業務の1つであると捉えられている（根口 2001、宮子 2005）。しかし、日本人は経験則によってそれを学び、習得していく。それは、申し送りに何らかのパターンが存在し、談話全体を把握しやすいからではないだろうか。実際に発話権交替の有無によって類別した「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の特徴を比較した結果、「発話権維持部分」には発話文の個人差が少なく、一定の傾向が見られることがわかった。

さらに、ここから「発話権維持部分」では話者共通の何らかの型が存在することが予想される。本稿ではそのような型を「談話パターン」と呼び、まずは申し送りの基本部分となる「発話権維持部分」の談話パターンの分析を行う。そして「発話権維持部分」を申し送りの大きな目的である、情報伝達という視点から考察する。その結果、情報の流れ、発話内容、言語形式において報告発信者間に共通した定型（談話パターン）があり、迅速かつ正確な情報伝達に貢献していることが明らかになった。さらに、「発話権交替部分」にも目を向け、申し送り全体において、どのような談話パターンが存在し、それは情報伝達にどのように関わっているのかを考察する。

### 3.1 談話パターンとは

まず本節では、本章の分析の基盤となる談話パターンについて定義する。

### 3.1.1 談話とは

談話について、松村編（1995）では文よりも大きい言語単位で、あるまとまりを持って展開した文の集合とある。メイナード（1997）においても実際に使われる言語表現であり、複数の文からなっていることが多く、何らかのまとまりのある意味を伝える言語行動の断片であるとされている。ここでは会話を対象として分析をすすめることから、談話を一人以上の話者による発話文が、ある程度まとまった意味を伝えるものと捉える。つまり、会話全体を談話と捉えるのではなく、会話の中で、あるまとまりを持った意味を伝える部分を談話と呼ぶ。具体的には、本稿の資料「申し送り」は患者一人一人の報告から成り立っているので、申し送り内の患者一人についての報告を談話と扱うこととする。

### 3.1.2 談話パターンとは

日本語には披露宴での仲人の挨拶、店員の販売行動など、ひとまとまりの言語行動に何らかの型の存在が認められる（沖 2006）。また、丸井（2006）では「制度に特有の目的関連に応じて、その実現のための諸行為単位とその継起との相対が行為範型（行為パターン）として構成される」としている。本稿では談話内で話者に関係なく存在する共通の言語的特徴を談話パターンと呼ぶ。これは話題開始の型（河内 2004）や会話展開の型（中井 2003）のような部分的なものではなくまた発話レベルの型でもない。談話レベルの定型を指す。

談話全体の持つパターンや型の先行研究は、教室談話研究（茂呂 1997、村岡 1999）が多く、その他は結婚のあいさつを扱った沖（1993）などがあるものの、河内（2004）や中井（2003）など部分的な型を扱ったものにとどまっている。その理由のひとつに、制度的な会話のやりとりはパターン化することが多い（村岡 1999）一方でそれ以外の会話は目的や状況などが様々であり一様のパターンに当てはめるのが難しいことが挙げられる。教室談話をはじめとする制度的談話では、固定化された役割や制限時間、目的など様々な制約がある。その制約の中でやりとりを行うため、ある程度やりとりがパターン化してくる。



本稿の対象とする申し送りのも、常に報告発信者と報告受信者という役割が固定されており（永井 2007a）、制限時間が存在し、患者の様子を正確かつ迅速に報告するという目的もある制度的会話である。そのため、申し送りにもパターン化された言語表現があると考えられる。

そこで本稿では、談話パターンを通じて申し送りの全体像を明らかにすることを目的とする。その際情報の流れから談話全体における談話パターンを分析した後に、さらに詳細な分析を行い、個々の情報項目における談話パターン（内容および言語形式）にも焦点をあて分析を行う。内容や言語形式は一般的なパターンというイメージからは遠いかもしれないが、本稿では談話パターンを「談話の持つ定型」と捉えているため、詳細な言語的特徴や内容についても談話パターンの枠組みで捉えることとする。

### 3.2 「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の個人差

本節では、これまでに明らかになった諸特徴が本資料全般に言えるのかどうかを検証するため、諸特徴の分析結果を報告発信者ごとに比較し、個人差の有無を検討する。

#### 3.2.1 構造面の個人差

ここでは発話文の構造に関する結果の個人差を分析する。具体的には発話文の複雑さの尺度となった発話文の深さの分析を行う。発話文の種類は限定された種類に類別されているため、個人差の有無を分析するには適していると考えた。

まず使用された発話文の深さのレベルを測定し、算出した使用割合を報告発信者ごとに図にすると、図 3-1、図 3-2 のようになる。

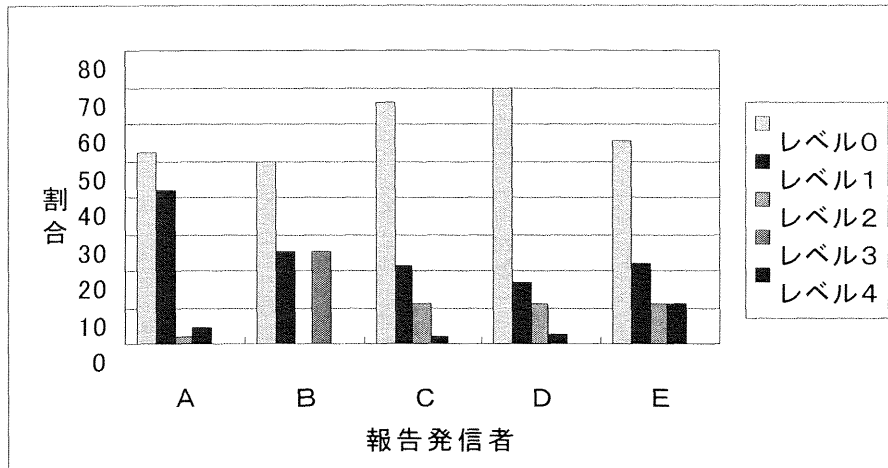


図 3-1 「発話権交替部分」における発話文の深さ

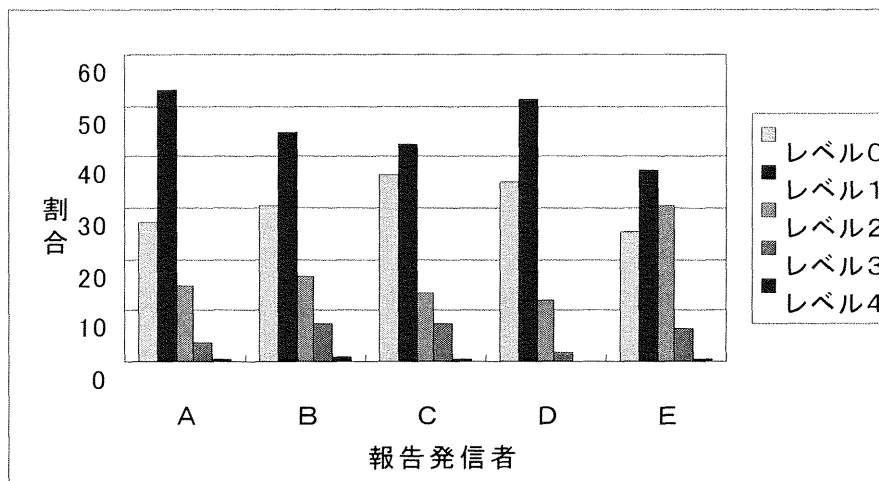


図 3-2 「発話権維持部分」における発話文の深さ

レベル0からレベル4までの使用順位を比べてみると、図3-1の「発話権交替部分」では、レベル0の発話文が最も多く、次にレベル1が多いという点は報告発信者全員で一致しているが、3、4番目に多い項目はレベル2だったり、レベル3だったりとは一致していない。

それに比べて、図3-2の「発話権維持部分」では、レベル1>レベル0>レベル2>レベル3>レベル4と使用順位が報告発信者全員に共通している。つまり、「発話権維持部分」では報告発信者は全員、レベル1の発話文を多用し、主に情報を並列的に列挙する形で伝達しているとい

える。さらに詳しく言うと、発話文は「発話権交替部分」と比較すると複雑ではあるものの、従属節を何重にも用いるような非常に複雑な発話文ではなく、情報を並べていくという複雑さを持っている。

これは口頭による報告という言語の媒介の問題も関係しているだろう。つまり、音声を通して伝える口頭の報告では記録が残りにくいいため、非常に複雑な発話文では誤解が生じる恐れがある。それを解消しつつ、多くの情報を関連付けながら伝達していると考えられる。さらにそれが報告発信者全員に共通していることから、申し送りの「発話権維持部分」では使用する発話文の複雑さの程度も報告発信者間で共通していることがわかる。

したがって、発話文の構造面の特徴において、「発話権維持部分」では報告発信者に共通した型が存在することが伺える。次は、表現面の特徴の個人差を分析する。

### 3.2.2 表現面の個人差

発話文末の形式、くり返しなど、表現面において、報告発信者による差がどれほどあるのかを分析する。

#### 3.2.2.1 発話末形式

発話文末の形式を、Ⅰ.完結(普通体)、Ⅱ.完結(丁寧体)、Ⅲ.体言止めⅣ.中途終了、Ⅴ.笑い、Ⅵ.その他に分類し、それぞれの使用割合を報告発信者ごとにまとめると図 3-3、3-4 のようになる。

各折れ線は報告発信者 A~E を表すが、図 3-3、図 3-4 を比較すると、図 3-3 の「発話権交替部分」では折れ線の形が一致していないのに対し、図 3-4 の「発話権維持部分」では、折れ線が同じ形を描いているだけではなく、重なっており、個人差がほとんどないことがわかる。つまり、発話権維持部分においては報告発信者全員が同じような割合で発話末形式を使用している。

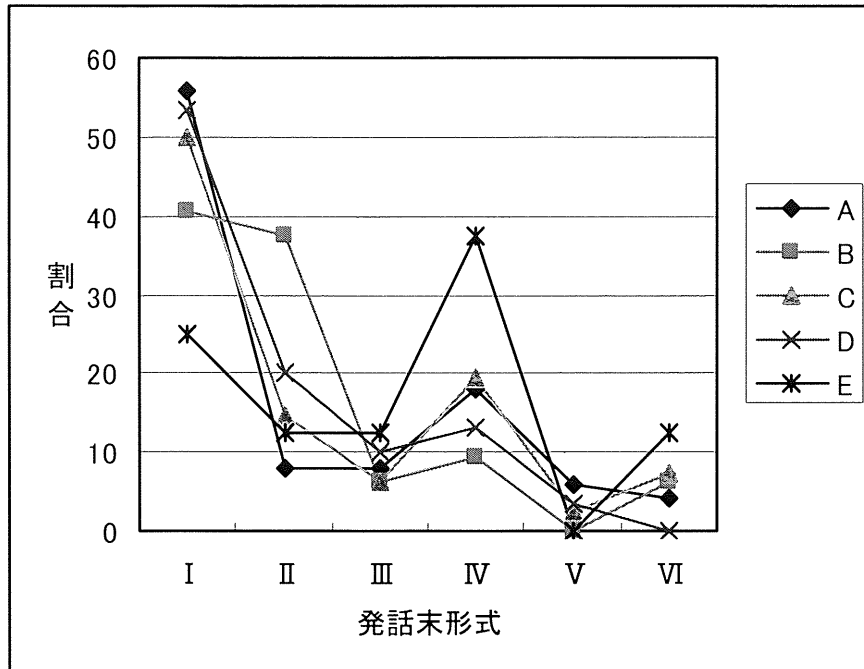


図 3-3 「発話権交替部分」の発話末形式

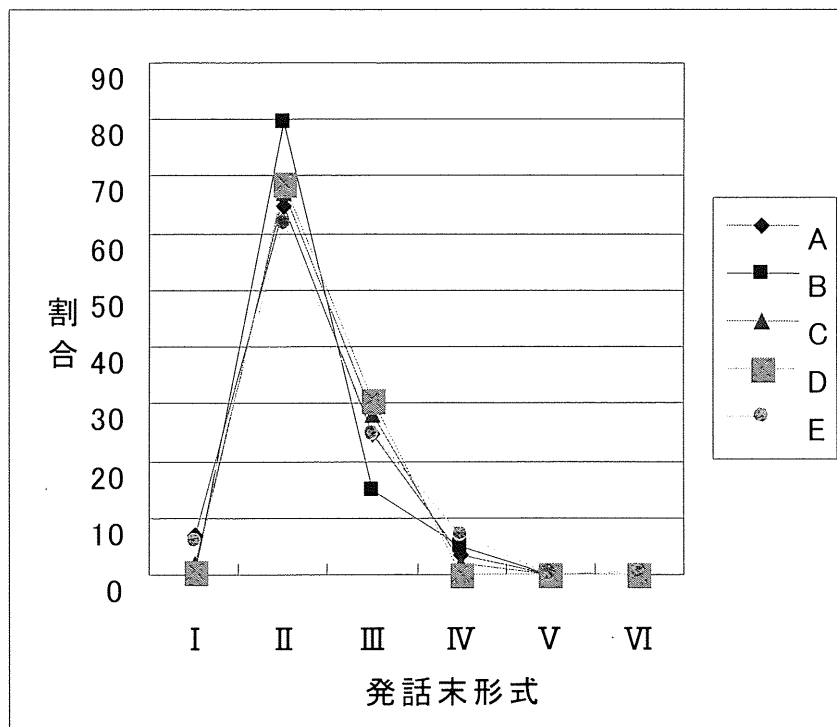


図 3-4 「発話権維持部分」の発話末形式

### 3.2.2.2 くり返し

次に、くり返しの使用における個人差を考えるため、報告発信者ごとの100発話に対するくり返しの使用回数を図3-5に示した。

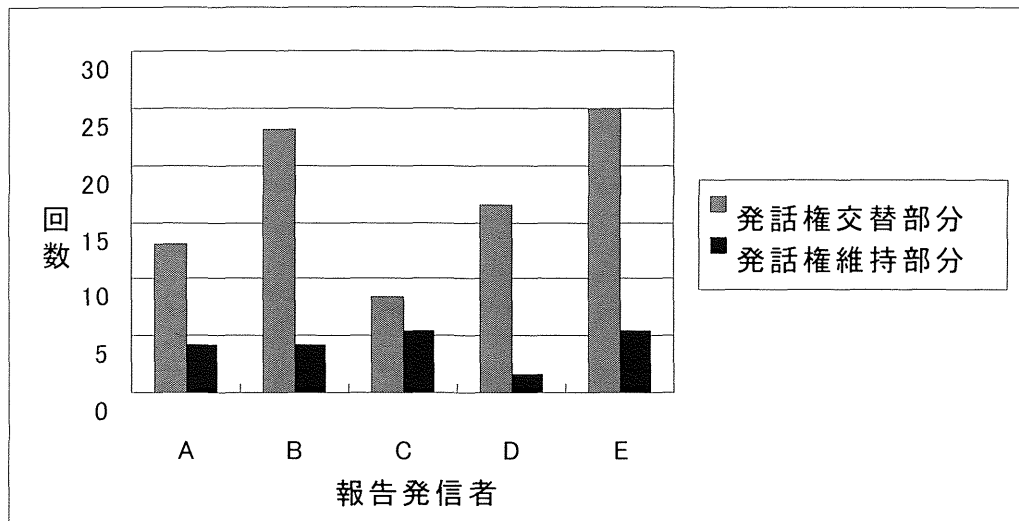


図 3-5 くり返しの使用回数比較

図3-5をみると、「発話権維持部分」ではくり返しの使用回数が5回前後と、報告発信者全員に共通した傾向を示しているのに対して、「発話権交替部分」では8回だったり25回だったり、かなり個人差がみられる。つまり、「発話権維持部分」では「発話権交替部分」に比べて個人差が少ないといえる。「発話権維持部分」は全報告発信者に共通する傾向として、くり返しの使用が少なく、100発話に対する回数でいうと5回前後というパターンで定着していることがわかる。

### 3.2.2.3 終助詞

終助詞の使用における個人差をみるため、報告受信者ごとの割合を図にしたところ、以下の図3-6のようになった。

図3-6では、報告受信者Eをのぞいて、「発話権維持部分」は20%から40%の間で一定している。「発話権交替部分」では、報告受信者によって0%があったり、100%に近かったりと、かなり個人差が大きい。以

上のことから、「発話権維持部分」では終助詞の使用が2~4割と、報告発信者で、ある程度共通した傾向になっているといえる。

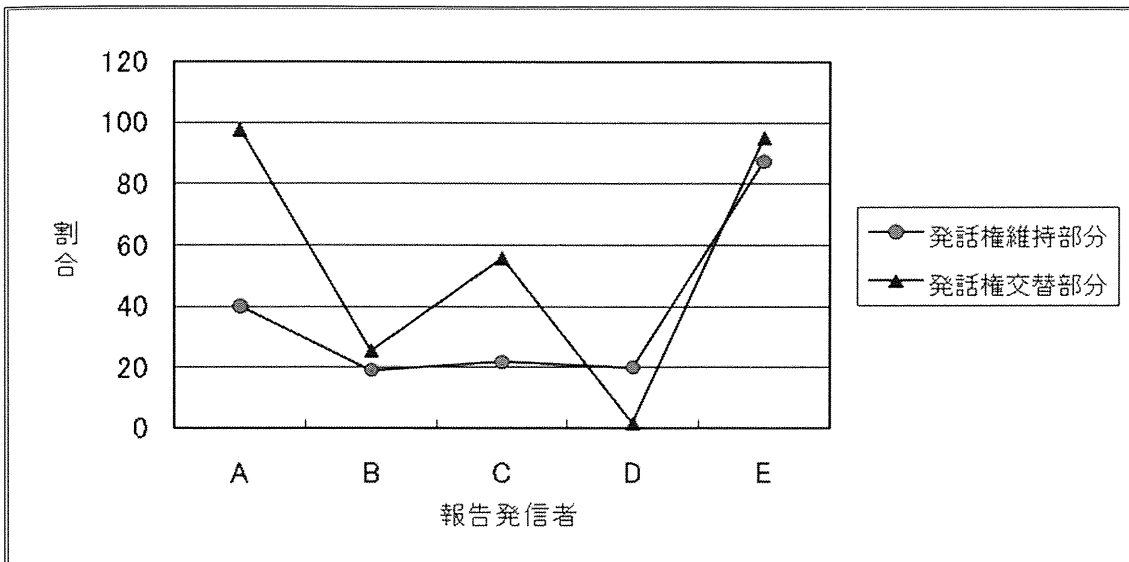


図 3-6 終助詞の使用割合比較

#### 3.2.2.4 フィラー

次にフィラーの使用における、「発話権交替部分」、「発話権維持部分」の個人差を分析した。各報告受信者の100発話中におけるフィラーの使用回数を求め図にすると、以下の図3-7のようになった。図3-7からもわかるように、「発話権維持部分」は報告発信者全員がフィラーを使用し、使用回数も20回から40回の範囲に入っている。しかし「発話権交替部分」におけるフィラーの使用は非常に個人差が大きく、発話者によっては全く使用が観察されなかった。つまり、フィラーの使用に関して、「発話権維持部分」では、「発話権交替部分」よりも20-40回とある程度使用状況が定まっており、報告発信者全員に共通している。

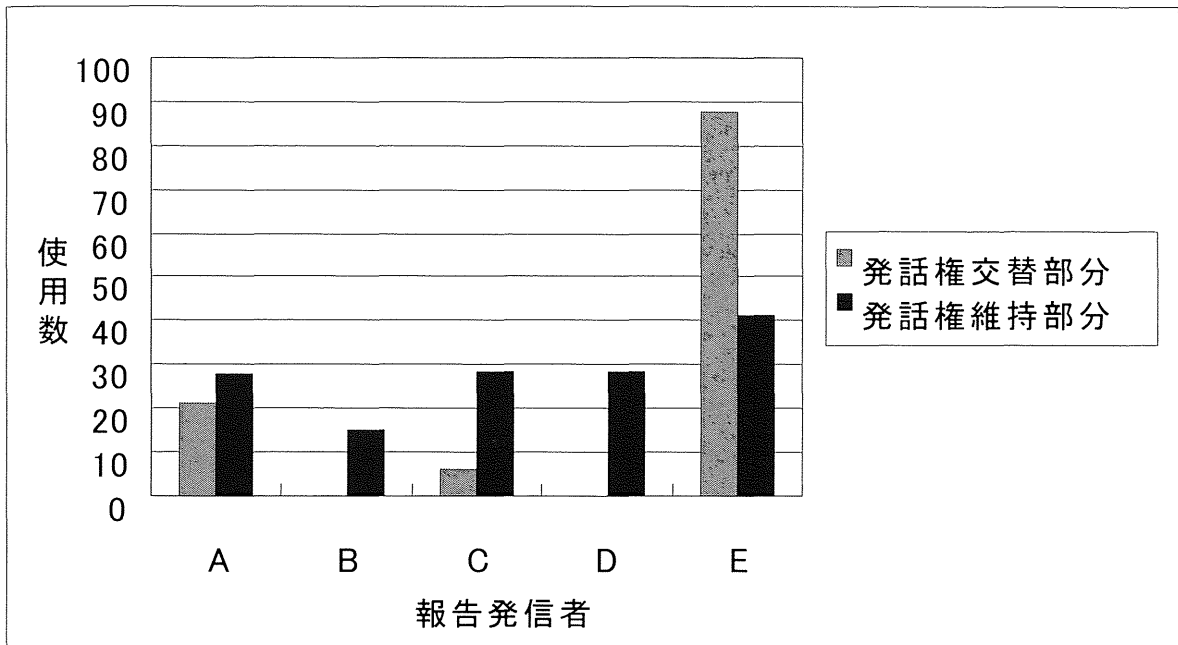


図 3-7 フィラーの使用数比較

以上の分析から、表現面の各項目においても、「発話権維持部分」では報告発信者に共通する傾向がみられることが明らかになった。最後に内容面の個人差の分析を行う。

### 3.2.3 内容面の個人差

発話内容の個人差を分析する。話題については、前章で「発話権維持部分」では報告発信者に共通した話題がいくつか決まっているのに対し、「発話権交替部分」ではそのような共通した傾向は得られないことが明らかになっている。そこで、ここでは発話機能の使用状況の個人差を分析する。

各部分における発話機能の使用割合を報告発信者ごとに図に表すと、以下の図 3-8、図 3-9 のようになった。図 3-8、図 3-9 の X 軸の番号は、表 2-5 の機能の番号と対応しているが、報告発信者全員がその部分で使用していない機能は載せていない。また、各折れ線は報告発信者を指す。

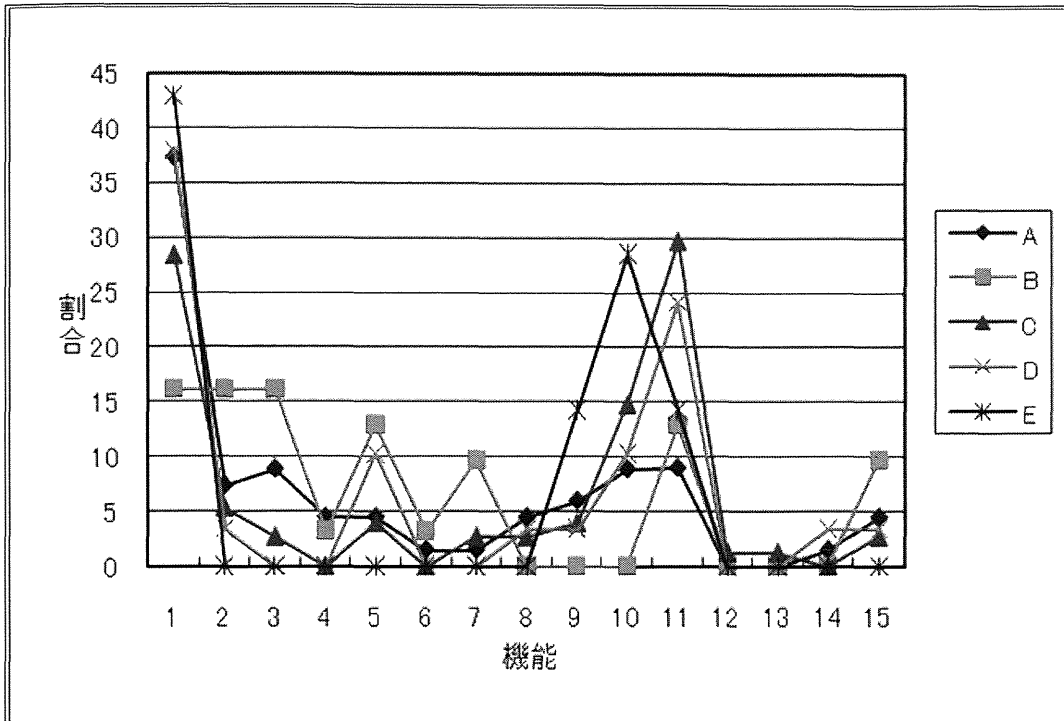


図 3-8 「発話権交替部分」における発話機能の使用割合比較

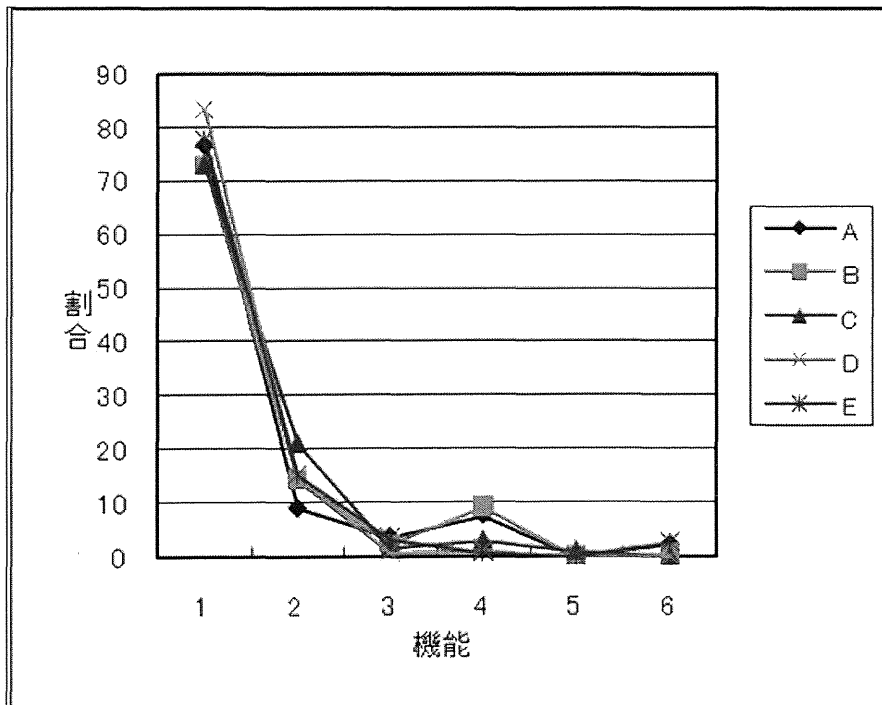


図 3-9 「発話権維持部分」における発話機能の使用割合比較

図 3-8、図 3-9 を比較すると、図 3-8 の「発話権交替部分」に比べて、図 3-9 の「発話権維持部分」では報告発信者ごとの折れ線がほぼ重なっ



ており、報告発信者間の個人差が少ないといえる。

つまり、発話機能の使用割合においても「発話権維持部分」は報告発信者間での共通した傾向がみられ、ある一定のパターンを形成しているといえる。そして、先ほど分析した情報提供機能の使用割合の高さから、「発話権維持部分」は申し送りの基本的・典型的な一定のパターンを形成しているといえる。したがって、内容面においても「発話権維持部分」は報告発信者に共通した傾向を持っているといえる。

### 3.2.4 「発話権交替部分」「発話権維持部分」と個人差

本節の分析から、「発話権維持部分」は、「発話権交替部分」に比べ、全ての項目において報告発信者に共通した特徴の傾向が得られることが明らかになった。しかし、申し送りは大学や専門学校などの教育機関および病院での指導は行われておらず、看護師各人が経験則で学んでいく（宮子 2005）ため、教育や指導によって共通しているわけではないようである。おそらく、病院ごとに伝統的に行われてきた申し送りのやり方を看護師が見よう見まねで習得していつているものと考えられる。「発話権維持部分」は報告発信者 1 人が話し続ける部分であるため、そのような慣習が反映されやすいのであろう。

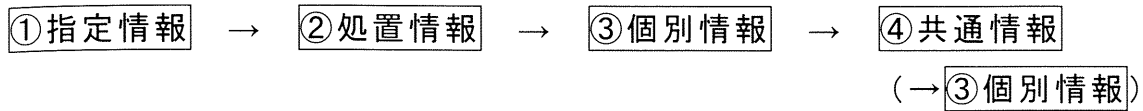
次節では、個人差を持たない「発話権維持部分」を質的に分析し、「発話権維持部分」の持つ談話パターンを明らかにする。

## 3.3 「発話権維持部分」の談話パターン

本節では「発話権維持部分」の談話パターンを情報伝達順序に焦点をあてて明らかにし、さらに詳細な分析を行うことで談話パターンの特徴を記述する。

### 3.3.1 情報伝達順序

患者ごとに談話を抜き出したところ、以下の情報伝達順序が見られた。



つまり、これから述べる談話について誰についての情報か指定した後に、点滴や投薬などの処置に関する情報を伝達し、その後に患者個人個人の容態や病状の報告が行われる。そして最後に熱や血圧などのバイタル情報、食事、尿など基本的な体調に関する情報が伝えられる。以下の例 3-1 は患者 T に関する申し送りであるが、最初に T の名前などを伝達した（発話番号 1-2）後に、点滴や投薬状況の報告・指示を行っている（発話番号 3-6）、そして患者の精神や皮膚の状態などを伝達し（発話番号 7-13）、最後に熱や血圧など共通情報を報告している（発話番号 14-17）。その後さらに個別情報が続いている（発話番号 18）。

例 3-1 申し送り(基本パターン)

発話番号	発話者	発話内容	
1	A	300号から、お願いします	①
2	A	Tさんです	
3	A	点滴のほうね、12 時行使になってますの、お願いします	②
4	A	あと一、熱のほうがでてる、ゆうことで、抗生剤、パンスポリンのほう、現在いってます	
5	A	またソウカンのほう、お願いします	
6	A	..T さんですけどね、日勤帯、イブツのほう、うってもらってね、10 時 10 分に、サセボンのほう、(きんちょう)使われてますけど、それ以後、夜間帯、特にね、あの一痛みのほう、訴えなくて、サセボンのほう、使用していません	
7	A	痛みよりもね一、今、あの一、不愉快というか、あのムカムカ感のほうが強くてね、けっこう夜間帯、薄茶色のね、あの、嘔吐のほうね、少量ずつね、されてます	③
8	A	で一皮膚の旺盛のほうもね、っと一アツプ傾向、みられてましてね、かなりゼンケイのほうも、著明にみられてます	
9	A	で今日朝からはね、かなり不安感、が強く見られてましてね、あの一家のほうに電話してほしい、ゆうことで、長女さん、のほうに電話のほう、しましてね、早めに来てもらうように言ってます	
10	A	で本人にもね、そちらのほう、伝えまして、朝はちょっとね一、あの、安心されてますからね、ちょっと、また一、ちょこちょこ声、かけてあげてください	
11	A	結構ね一、うーん、状态的に厳しいかな一、ゆう感じ	
12	A	うん	
13	A	しんどそうですわ	④
14	A	バイタルのほうですけどね、血圧、90 から 80 台	
15	A	最終、92 の 40	
16	A	夜間、熱のほうね、7 度 4 分ありましたけど、今朝 6 度 8 分にさがってます	
17	A	パルスは 97%です	③
18	A	も、昨日はね、夕方はね、も、食事もね、いっつもやったら、あの一、ちょこちょこ食べてんやけど、欲しい感じがせえへんのや、ゆうことで、何にも食べられてません	

この順序は基本的パターンであり、守られない場合もある（例 3-2）。

例 3-2 申し送り(処置情報なし)

発話番号	発話者	発話者	
78	E	3〇〇のZさん	①
79	E	Zさんもね、相変わらず歯軋りのほう、されてま す	③
80	E	で一、特にレベルダウン等もなしです	
81	E	で一痰のほうはね、(*** )いってましてね、だ いたい中等量くらい、クリーム色のね、粘痰が負 担なくとれるような感じです	④
82	E	ハイダツないですけど、エアー入りのほう、パル スのほう、97 でした	
83	E	パルンのほう、14 時で 800	
84	E	お熱のほう、熱発なく 6 度台で、血圧 100 台で、 す	
85	E	で、この人もね、摘便のほう、されたんですけど、 硬便のほうが 1 個しかね、でなかった、ゆうことで ね、アキソ 5 滴、今日の朝のね、定かんしょくの ほうに入れられてますけど	③
86	E	..また夜間お願いします	

例えば患者名の後の処置情報であるが、例 3-2 では必ず現れるわけではなく、伝達すべき項目がない場合は個別情報へ移る。また処置情報が現れた 45 例中の 7 例（15.6%）は個別情報や共通情報のあとに観察された。

このように情報項目の順序や現れるかどうかには談話による違いが見られるものの、情報項目内の話題は常にまとめて報告される。つまり、処置情報が患者名の後と個別情報の後に分かれて報告されるというこ

とはなく、この情報項目自体が談話パターンの1つであるといえる。以下ではこの情報伝達順にどのようなパターンが存在するのかについて、話題、伝達形式の具体的特徴などに着目して分析していく。

### 3.3.2 情報項目ごとの談話パターン

次に前項で明らかになった伝達順序の情報項目に沿って、さらに詳細な分析を行い、内容や言語形式における談話パターンについても明らかにする。

#### 3.3.2.1 指定情報

まず、談話の冒頭にこれから誰についての情報を述べるか指定する「指定情報」における内容および言語形式の談話パターンを扱う。

##### 内容

指定情報の話題は部屋番号と患者名である。しかし基本的には表1のように患者名のみが73名中53名(76%)と多い。部屋番号も伝達する場合は、最初に報告する患者である場合(表2)が多数を占める。

##### 言語形式

言語形式の特徴としては、**患者名**+です、または**患者名**という文の型である。例えば例3-1では2A「Tさんです」となっている。また例3-2でも78E「3〇〇のZさん」と発話されている。「Tさんですが、…」と発話文中の節としてではなく、1発話文としてわざわざ伝達されるのは患者名が重要な情報であるからだと考えられる。

また、患者名のくり返しが挙げられる。例3-2の78E「3〇〇のZさん」79E「Zさんもね、相変わらず歯軋りのほう、されてます」のように次の処置情報にわたる場合も入れると、73名についての申し送りでも34名(49%)に何らかのくり返しが行われていた。これも患者名が重要で、正確に伝えなければならないためであると考えられる。また患者名は談話の開始部で伝えられるため、くり返しを用いることで前の談話が終了し次の患

者についての談話へと移ることを明示し、申し送りを円滑に進めようとしていると考えられる。

### 3.3.2.2 処置情報

次に、主に次の勤務帯で行う処置の情報について伝達する、処置情報のパターンを分析する。

#### 内容

処置情報という情報項目内では、現在行っている点滴や酸素導入といった処置、またこれからの点滴や投薬の指示が情報内容となる。表 1 の 151A「DD さんね、O2 のほう、0.5 リッターでいってます」では酸素導入について、表 2 では、点滴が 12 時行使であるということ、そして抗生剤と痛み止めが投与中であるということが伝達されている。表 3 では下剤の使用についての報告と、指示が行われている。

#### 言語形式

言語形式の具体的特徴としては、まず薬品や点滴など処置媒体に言及する際、**名詞＋のほう**という形式を選択していることが挙げられる。例えば例 3-1 で、3A「**点滴のほう**ね、12 時行使になってますの、お願いします」、4A「**抗生剤、パンスポリンのほう**、現在いってます」のように、薬品名や点滴などの名詞の後に「のほう」を付け、伝達している。中には、例 3-2 の 85E「(中略) **アキソ 5 滴**、今日の朝のね、ていかんしょくのほうに入れられてますけど」や、例 3-3 のように「のほう」をつけない場合もあるが、約 7 割の薬品名や点滴の後には「のほう」をつけている。

例 3-3 「のほう」無し

発話番号	発話者	発話内容
51	B	点滴、2 本ペースで、えまた 12 時行使でお願いします

これは申し送りの報告発信者は発話文の主題に「のほう」をつけ**主題**

「+のほう(+助詞)+内容」という発話文のゆるやかなパターンを作って、情報内容に集中させているとする永井(2004)の議論に当てはめられる。

さらに「のほう」の後の言語形式であるが、指示を行う場合には、例 3-1 の 3A「点滴のほうね、12 時行使になってますの、お願いします」や、例 3-3 の 5B「点滴、2 本ペースで、えまた 12 時行使でお願いします」のように、「お願いします」を使用している。「12 時に投与してください」など「ください」を使った表現はほとんど使われていない。

また、継続中の処置に関しては、例 3-1 の 4A「抗生剤、パンスポリンのほう、現在いってます」のように「いく」という表現を使用している。「服用してます」「使用していません」など他の動詞が使われることもあるが、ほとんどの場合、点滴・投薬・酸素導入など処置の種類に関係なく、「いく」を使った表現が使われている。また、時間の決まっている投薬は「行使」という熟語が用いられ、時間の短縮と報告受信者のノートテイキングの手助けを図っていると考えられる。このように処置情報に関しては伝達する表現まで細部にわたってパターン化されていることがわかる。

このように処置情報は談話内の出現位置だけでなく、内容や言語形式など詳細な談話パターンも持つ。これは処置情報が重要な情報の 1 つであり、時間や内容を間違えると命に関わる場合もあることが要因として考えられる。報告受信者は患者名の後に処置情報が伝達されることを知っており、言語形式もある程度わかっているため、予想された範囲の情報を既知のパターンに当てはめて聞くことができ、正確な情報理解をしていると考えられる。

### 3.3.2.3 個別情報

個別情報は患者ごとに伝達されたりされなかったりする情報を指す。具体的には、指示情報および処置情報に当てはまらず、全患者数 73 名のうち 90% 以下の共通使用率である情報を指す。その理由としては、93% のバイタルサイン情報以外は全て共通使用率が 3 割以下であり、共通した特徴が見出し難いことが挙げられる。

この個別情報は内容だけでなく出現位置もそれぞれで、後に述べる共通情報のあとに述べられることも少なくない。また、「発話権交替部分」が現れるのもこの情報項目内であることが多い。「発話権交替部分」との関連から個別情報をさらに分析する必要があるが、それは次節で「発話権交替部分」のパターンを論じる際に譲ることとする。

### 内容

個別情報の項目で扱われる内容は多岐にわたる。家族の見舞いの状況や、検査結果、リハビリなど、その患者に固有の情報の中で特に重要なものが看護師によって選択され報告される。そのため、ここで扱われる話題については具体的に列挙することが困難である。内容の種類は約 90 種類にのぼる。

### 言語形式

言語形式の具体的特徴としては、まず発話文末が普通体になることがあることが挙げられる。「発話権維持部分」内では基本的に丁寧体の言い切りの形が用いられるが、個別情報の項目内では、例 3-4 や例 3-5 の下線部のように「発話権交替部分」でよく用いられる普通体や中途終了といった発話文末の形態への変化がみられる。

例 3-4 普通体

発話番号	発話者	発話内容
37	A	で、足の痛みのほうですけどね、あの、夜間帯、かなり強く言われてましたけどね、冷えてくると足が痛い、ゆうことで、布団めくったらねー、ズボン <u>はいてないの</u>
38	A	ずっとはいてなかったのかなー



例 3-5 中途終了

発話番号	発話者	発話内容
162	B	{笑い}一応あるけどねーゆうふうに言ってますけど、 目が血祭りや <u>ゆうて</u>

この発話文末形式の揺れの影響からか、「発話権交替部分」が出現する頻度も、個別情報の部分が最も多い。第二章で明らかにした通り、「発話権交替部分」では普通体や中途終了がよく用いられるため、出現しやすいのかもしれない。この「発話権維持部分」と「発話権交替部分」の交替については、第五章で詳述することとする。

また、長い発話文が多いということも挙げられる。具体的には文節数が多い発話文が多い。例 3-1 の処置情報と比較すると、処置情報の発話文は 3A「点滴のほうね、12 時行使になってますの、お願いします」であるのに対し、個別情報では 9A「で今日朝からはね、かなり不安感、が強く見られてましてね、あの一家のほうに電話してほしい、ゆうことで、長女さん、のほうに電話のほう、しましてね、早めに来てもらうように言ってます」のように長くなる。特に指定情報・処置情報・後に述べる共通情報の中のバイタルサインにおいて、発話文が簡潔に述べられる一方で、個別情報は長くなる傾向にある。つまり、個別情報という情報項目は申し送りの中でも他と異なり、迅速にというよりは詳細に伝達することが重要視されているといえる。

#### 3.3.2.4 共通情報

次に共通情報について述べる。共通情報とは多くの患者に共通して述べられた情報を指す。

##### 内容

共通情報の情報項目内の話題は、バイタルサインと呼ばれる熱・血圧・パルス（ここでは酸素飽和濃度）である。これらは多くの患者に共通して報告されるものである。申し送り内で言及された話題を抽出した

結果、バイタルサインは 73 名中 68 名（93%）で言及されていた。

### 言語形式

言語形式もかなりパターン化されており、パターンが詳細に観察された。形式は大きく 2 つに分けられる。まず主題の提示についてであるが、主題は例 3-1 の 16A「夜間、熱のほうね、7 度 4 分ありましたけど、今朝 6 度 8 分にさがってます」のように「のほう」でマークするものが全体の 40% で最も多く、次いで 14A「バイタルのほうですけどね、血圧、90 から 80 台」のように無助詞で示すものが 27% と多い。ここでも処置情報のように主題の提示方法をパターン化することで、主題を報告受信者にわかりやすく提示し、その後の数値の聞き取りに集中できるようにしていると考えられる。

次に、血圧などの数値を述べる場合、例 3-1 の 14A「バイタルのほうですけどね、血圧、90 から 80 台」のように体言止めで数値を次々と述べる傾向がある。これは数値さえ聞き取ればいいので、「です」を省略し迅速な情報伝達を行っていると考えられる。患者名を伝達する際の「T さん」などの体言止めと同じストラテジーとして用いられていると考えられる。

なお患者によっては、大きな問題がなく特別に報告しなければならない事態になっていない場合もある。そのような場合、他の情報項目では言及することなくそのままとぼして報告が行われていたが、共通情報では 211B「熱とかもないし、バイタルも落ち着いていました」のように簡単にはあるが、何らかの形で言及されている。特にバイタルサインはそれが顕著である。これは共通情報が申し送り内で重要な位置づけにあることを示している。

### 3.4 「発話権維持部分」の談話パターンと情報伝達

上述のように、申し送りには情報伝達順序のパターンが存在し、その情報項目内にも内容や言語形式の談話パターンが存在する。本稿で明ら

かとなった談話パターンをまとめると以下の表 3-1 のようになる。

表 3-1 談話パターン

	指示情報	処置情報	個別情報	共通情報
内容	患者の名前、 部屋番号	現在継続中/ これから行う 投薬や処置		バイタルサイ ン、食事、肺 雑音、尿、便
言語形式	患者名 + で す。 患者名。	薬名 + のほう + ~ (行使) + お願いしま す / いってま す	普通体や体 言止めに発 話末が時々 変化。1 ター ンが長い	バイタルサイ ン： 主題 + のほう / φ + 数値。
1 つの 内容に対 する発話 文数	1 話題 = 1 発 話文	1 話題 = 1 発話 文	1 話題 = 1 発 話文以上	バイタルサイ ン： 1 話題 = 1 発話 文
報告事項 がない場 合	必ず言及	言及なし	言及なし	報告事項がな いことを伝達

上記の談話パターンはどのような役割を持っているのだろうか。まず考えられることは、情報伝達の効率化および情報理解の確実化である。

患者の情報を報告発信者が自分なりの方法で伝達するのではなく、定められた談話パターンに沿って情報を当てはめながら伝達することで、報告が容易になり、冗長を防ぐことができる。つまり、報告発信者は伝達形式などを考えながら話すのではなく、情報を正確に伝達することだけに集中することができる。そして、パターンに当てはめることから脱線や冗長を防ぎ、迅速な情報伝達を図ることができると考えられる。

また談話パターンにより、報告受信者は次に来る情報がある程度予想できる。さらに数値や時間を正確に聞き取り、書きとらなければならな

いような処置情報や共通情報では詳細なパターンが存在するため、そこに当てはめられた数値のみを聞き取り書けばよく、重要な情報を正確に聞き取り記録できる。そのため報告受信者の負担も減り、自分の意見や知っている情報などを介入させることも可能になる。

つまり、談話パターンは情報伝達を効率かつ確実に進めるストラテジーとして機能していると考えられる。これまで談話の型やパターンはそれぞれそのものを明らかにすることに重点が置かれてきたが、そのパターンは何らかの動機に基づいて選択されているはずである。本稿ではその動機について、迅速で正確な情報伝達を効率的かつ確実に行うためのストラテジーとして利用されていることを明らかにした。

以上、看護師が勤務交代時に行う報告「申し送り」の持つ談話パターンについて、マクロ的およびミクロ的視点から総合的に明らかにした。その結果、申し送りの中でも7割を占める「発話権維持部分」で、**患者名→処置情報→個別情報→共通情報（→個別情報）**の順序に従い、それぞれの項目内で言語的なパターンが確認された。

現在、看護師教育では申し送りについての講義は行われていない。新人看護師は先輩看護師を見習いながらその方法を経験則で習得してきた。そのため外国人看護師にとっては大きな障害となることが予想される。しかも現場では看護師同士でのコミュニケーションが重要で、そのためのコミュニケーション能力を育成することが不可欠な課題であることが指摘されている（大城 1992）。しかし日本語研修の期間は半年である。まずは、日本人看護師の申し送りを聞き取れるようになるために、このような申し送りの持つ談話パターンに着目した研究の必要性があるのではないかと考えられる。

次節では、「発話権交替部分」の談話パターンについて分析を行う。

### 3.5 「発話権交替部分」の談話パターン

前節までは「発話権維持部分」の持つ談話パターンについて、構造および表現に着目した分析を行った。本節では「発話権交替部分」の持つ

談話パターンについて分析および考察を行う。「発話権交替部分」は前章の分析からも明らかであるように、個人差や話題差があり、「発話権維持部分」ほど厳密な談話パターンというものは存在しない。しかし、「発話権交替部分」にもパターンとまではいかずとも、会話参加者全員が従っている暗黙のルールが存在する。本節ではそれについて分析を行い、「発話権交替部分」と談話パターンの関わりについて考察を行う。

### 3.5.1 話題展開

第二章でも述べた通り、申し送り内における話題展開について分析を行った結果、「発話権交替部分」では話題の大きな展開がない。つまり、「発話権交替部分」では基本的に話されている話題は1つと限定されており、「発話権交替部分」の中で話題が変わったり、新たに展開したりすることはない。

例 3-6 は、発話番号 155 から 165 までが「発話権交替部分」である。この例 3-6 の「発話権交替部分」の話題は、長いチューブについてである。そのチューブがないという報告発信者 A と、1つあったはずだと主張する報告受信者 G のやりとりとなっている。この 155～165 までの間、話題は常に「長いチューブ」であり、それ以外の話題に移ることはない。

しかし、「発話権維持部分」を考えてみると、例 3-1 の話題は、発話番号 1 から、部屋番号→患者名→点滴の時間→抗生剤の名前…と 1 発話文ごとに話題が変わっている。

この話題展開は「発話権交替部分」全てでその傾向がみられるため、「発話権交替部分」の持つ、パターンの 1 つではないかと考えられる。

このような結果となった原因としては、「発話権交替部分」では、通常の申し送りでは扱われないような内容について話すことが多いため、報告受信者が質問して詳しく情報を引き出したり、逆に報告発信者が知らない情報を報告受信者に求めたりしているため、1 つの話題について様々な角度から話していると考えられる。また、申し送りには会話時間の制限があり、情報を迅速に伝達することが求められているため、「発話権交替部分」も、それが必要な話題 1 つのみに、最小限に抑えられて

いるのではないかと考えられる。

つまり、会話参加者による話し合いが必要だと考えられる話題を最小限選び、数少ない話題について、様々な情報を得ると同時に、情報理解の確認を行っていると考えられる。

例 3-6 「発話権交替部分」における話題展開

発話番号	発話者	発話内容
154	A	昨日日中ね、あの一、流動食？終わったあとね、かなりむせこみあって、その時ね、あのサクシヨンかけたらね、胆汁様のもの、あったゆうこと言われてますけどね、それ以後は、特にあの一胆汁ようもなく、なくてね、あの一いかれてまして、黄色から緑黄色のね、クリーム色の粘痰のほうね、中等量から多量に、ひけてます
155	A	かなりね、奥のほうにたまってるから、あれ、チューブ、長いほうがええかもしれん
156	A	届かへん
157	G	あったやる
158	A	あったかいな？
159	G	うん
160	G	長いので、多分
161	A	なかったわ
162	A	な、／／ないわ
163	G	／1個（**）あ一
164	A	夜間帯、準備してくれてないわ
165	A	ほんなら、また見ときますわ
166	A	ちょっとね、かなりね、奥までいれないとね、ひけないような感じでいってます

### 3.5.2 話題についてのやりとり

「発話権交替部分」では 1 つの話題のみについて話が行われるが、1 つの話題についての発話文数を分析すると、「発話権維持部分」よりもはるかに多く、1 つの話題について深いやりとりが行われていることがわかる。

「発話権維持部分」では、話題は頻繁に変わり、話題の限定はみられない。第二章でも分析を行ったが、1 つの話題について長く話すことはなく、1 つの話題にかける発話文数は平均 1.1 発話文である。一方、「発話権交替部分」では、1 つの話題にかける発話文数は、平均 7.5 発話文である。つまり、「発話権維持部分」では数多くの話題について、それを列挙するような形で話されていることがわかる。したがって、「選ばれた 1 つの話題について詳しくやりとりを行う」というスタイルが「発話権交替部分」の談話パターンではないかと考えられる。

「発話権維持部分」ではいわばルーティンワークとして決められたトピックを効率よく次々にある意味機械的に報告していく。一方、「発話権交替部分」では突発的な、予期しなかった出来事について、互いに効率よく情報を確認し合うという異なる役割を担っている。看護師の超過勤務軽減のため、申し送りをコンピュータで行ったり、看護記録を代わりにしたりして、口頭による申し送りを廃止しようという動きが出ている（根口 2001）。しかし、突発的で予期しなかった出来事についての情報を正確に、かつ効率よく伝達するには、口頭の申し送りの「発話権交替部分」が大きな役割を果たしていることがわかる。「発話権維持部分」の内容であれば、他の媒体を通してであっても伝達できるかもしれないが、「発話権交替部分」の内容は対面のコミュニケーションのほうが効率よく正確に伝達できると考えられる。

### 3.6 談話パターンと申し送り

本章では「発話権維持部分」「発話権交替部分」の特徴の差異が、個人差によるものなのか、共通の傾向として言えるのかを比較分析した。

そして各部分が持つ、個人差に関係ない共通の特徴に着目し、その記述を行う中で、基本的な会話運びについて明らかにした。その結果、「発話権維持部分」は全ての特徴において、「発話権交替部分」よりも個人差が少なく、共通した特徴を持つことが明らかになった。さらに「発話権維持部分」を質的に分析した結果、「発話権維持部分」には非常に厳密な談話パターンが存在することがわかった。その談話パターンが存在するゆえに、報告発信者も次々と情報を伝達することができ、報告受信者も正確に情報を聞きとることができる。

一方、「発話権交替部分」では 1 つの話題について、よりじっくりとやりとりが行われている。つまり、「発話権交替部分」は厳密な談話パターンは持たないが、時間のない中であえて取り上げた問題について深くやりとりを行うといえる。これは「発話権維持部分」の談話パターンに沿った機械的な伝達ではカバーできない部分、つまりハプニングや容体の悪化などの状態について詳細な情報を得る場として位置付けているといえる。

本章では、「発話権維持部分」を中心に分析および考察を行った。次章では、「発話権交替部分」を中心に扱う。さらに、本章で主に扱った報告発信者ではなく報告受信者に焦点をあて、報告受信者が申し送りでどのような役割を担い、それが申し送りの情報伝達にどのように関わっているのかを考察する。



## 第四章 報告受信者と情報伝達

---

本章では、申し送りの情報伝達において、報告受信者がどのような役割を担っているのかを明らかにする。通常情報伝達というと、情報を伝達する側、つまり話し手（報告発信者）に目が行きがちである。実際にこれまで申し送りの特徴を、報告発信者を中心に分析してきた。

しかし、申し送りは報告発信者と報告受信者の相互作用によって成り立つものであり、報告を聞いている報告受信者も何らかの形で申し送りに参加していると考えられる。

さらに、医学界では看護師の過剰勤務を理由として、口頭の申し送りを廃止し、記録や電子情報を媒体とする申し送りへの変更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を行う病院は多い（根口 2001）。これはインターアクションを行う口頭の申し送りを行うことに意味があるからであろう。つまり報告受信者はただ聞くだけではなく、インターアクションを通じて申し送りに貢献していると考えられる。

そこで、本章では申し送りの中でもインターアクションが積極的に行われている「発話権交替部分」に着目し、報告受信者がどのような役割を担っているかを、発話機能および相互行為的側面から明らかにすることを目的とする。

### 4.1 報告受信者とは

話し手・聞き手を細かく分類した研究に、中田（1991a）、藤原（2000）がある。両者の分類法を参考に本研究における報告受信者を定義する。

本研究における聞き手をそれぞれの研究に当てはめると、中田（1991a）の分類では「マトモの聞き手」および「ワキの聞き手」にあたる。中田のいう「マトモの聞き手」とは、「その発話が直接向けられ

た人物」であるとし、「ワキの聞き手」とは「発話が直接向けられていない会話の参加者」を指す。一方、藤原（2000）の分類に従うと、話し手に「認められた聞き手」である「直接話しかけられた聞き手」および「話しかけられていない聞き手」が、それにあたる。つまり、本研究における「報告受信者」は、話し手以外の会話参加者を指す。

本研究における「報告受信者」の定義をまとめると、以下のようになる。

**報告受信者：** 報告を聞いている会話参加者。その発話が自身に直接向けられたものであるかどうかは関係しない。

本来会話参加者は、話し手と聞き手双方の役割を交代して担いながら、会話を進めていくが、本研究における「報告受信者」は申し送りを聞く立場として、会話内で一貫した役割として扱う。

以下で、この報告受信者が情報伝達にどのように関わっているのかを分析していく。

#### 4.2 数量的分析からみた情報伝達における報告受信者の役割

本章では、以下の方法で量的・質的両方の側面から分析を行う。まず、ザトラウスキー（1993）をもとに発話機能を設定し、発話文ごとにコーディングを行う。この発話機能については、第二章ですでに用いているが、本章でも再度説明を確認しよう。ザトラウスキー（1993）の発話機能は以下の通りである。

- ① 注目要求 : 呼びかけ。
- ② 談話表示 : 談話の展開そのものに言及する「接続表現」、「メタ言語表現」。
- ③ 情報提供 : 実質的内容を伝える発話で、客観的事実に関する質問に対する答えも含む。

- ④ 意志表示 : 話し手の感情、意志等を表示する発話で、それらに関する質問の答えも含む。
- ⑤ 同意要求 : 相手の同意を求める発話で、「でしょ?」「よねえ。」「じゃない?」で終わることが多い。
- ⑥ 情報要求 : 情報の提供を求める発話で、「質問」の類が多い。
- ⑦ 共同行為要求 : 「勧誘」等のように、話し手自身も参加する行為への参加を求める発話である。
- ⑧ 単独行為要求 : 話し手が参加しない、報告受信者単独の行為を求める発話で、「依頼」「勧誘」「命令」などがある。
- ⑨ 言い直し要求 : 先行する発話がうまく聞き取れなかった場合の発話である。
- ⑩ 言い直し : 言い直し要求に応じて、先行発話をくり返す、あるいは多少言い換えてもう一度述べる形の応答である。
- ⑪ 関係作り・儀礼 : 「感謝」「陳謝」「挨拶」等の良い人間関係を作る。
- ⑫ 注目表示 : 相手の発話、相手の存在、その場の状況・事物の存在などを認識したことを表明する。(国立国語研究所 1987)

本節では、これらのコーディングをもとに、量的分析を行う。本論文では、情報伝達に関する知見を明らかにするため、上記の発話機能の中でも情報伝達に焦点をしぼり、「発話権交替部分」における情報伝達の特徴を分析する。さらに次節で、「発話権交替部分」で報告発信者と報告受信者がどのようなインターアクションを行っているかについて、情報理解の側面から質的に分析する。それらの結果をもとに、「発話権交替部分」における報告受信者の役割、および申し送り全体への報告受信者の関わりを考察する。

## 4.2.1 発話機能による数量的比較

申し送りを発話機能でコーディングした結果、以下の表 4-1 のようになった。なお、表 4-1 では「発話権交替部分」の発話機能の担い手は、報告発信者・報告受信者双方を含んでいる。

表 4-1 発話機能による数量的比較の結果(表 2-5 再掲)

発話機能	使用数(使用割合)	
	「発話権交替部分」	「発話権維持部分」
1 単純情報提供	65(31.2%)	793(76.6%)
2 伝聞・引用の情報提供	15(7.2%)	149(14.4%)
3 考え表示	13(6.3%)	24(2.3%)
4 行為要求	4(1.9%)	55(5.3%)
5 情報要求	13(6.3%)	2(0.2%)
6 確認要求	2(1%)	0(%)
7 同意要求	6(2.9%)	0(%)
8 自己注目表示	6(2.9%)	8(0.8%)
9 確認の注目表示	9(4.3%)	0(%)
10 同意の注目表示	22(10.6%)	0(%)
11 継続の注目表示	40(19.2%)	0(%)
12 興味の注目表示	1(0.5%)	0(%)
13 共感の注目表示	1(0.5%)	0(%)
14 感想の注目表示	2(1%)	0(%)
15 関係づくり・儀礼	9(4.3%)	3(0.3%)
合計	208(100%)	1035(100%)

表 4-1 から「発話権維持部分」では全発話機能のうちの 91%が、「発話権交替部分」では 38.4%が情報提供となっており、情報提供が申し送りの重要な発話機能のひとつであることがわかる。また、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)機能であり、

直接的に情報伝達に関係していると考えられる。そこで本章では発話機能の中でも情報提供に着目し、それを分析することで情報伝達との関わりを分析していくこととする。

#### 4.2.2 情報提供者からみた情報提供機能

まず、「発話権交替部分」における情報提供の行い手に着目し、分析を行った。つまり、表 4-1 の結果は、情報提供を行っている発話者を申し送りの「報告発信者」であるか「報告受信者」であるかに類別していなかったため、本研究ではそれを区別し、それぞれの情報提供機能を集計した。その結果は以下の表 4-2 の通りである。

表 4-2 情報提供者内訳

報告発信者による情報提供	70 回 (78%)
報告受信者による情報提供	20 回 (22%)
合計	90 回 (100%)

表 4-2 から、情報提供を行っているのは 78% が報告発信者であり、報告受信者は 22% に過ぎないことがわかる。つまり、発話権交替部分とはいえ、情報の提供は主に報告発信者によるものである。この点においては、報告発信者のみが話す「発話権維持部分」と大きな差異は認められず、報告受信者は「報告を聞く者」としての立場を概ね取っているといえる。これは話者の持つ情報量が関わっているからであろう。報告発信者はもともと報告する立場にいるため、情報を多く持っており、報告受信者はそれに対して情報量はあまり多くない。それが結果として表れたと考えられる。

しかし、提供されている情報をさらに詳しく分析した結果、報告発信者が提供している情報と、報告受信者が提供している情報とでは情報価値の点において大きく違うことが明らかになった。以下の項でそれについて詳しく述べる。

### 4.2.3 情報価値からみた情報提供機能

本研究では提供されている情報の情報価値に着目し、情報提供者別の情報価値を分析する。

#### 4.2.3.1 情報価値とは

本研究では「発話権交替部分」の情報の価値を、①相手の求める情報であるか、②初出の情報であるか、の2つの基準によって評価する。

まず、「①相手の求める情報であるか」は情報要求に応じて情報を提供している場合、効率的な情報伝達が行われていると判断し、情報価値が高いと評価する。つまり、相手が求めている情報は、相手が知りたい情報であり、情報としての価値が高いと考えられる。本章では、情報要求の発話機能を持つ発話文に対して行われた、情報提供機能を持つ発話文を、情報価値の高い情報として位置付けた。

次に、「②初出の情報であるか」であるが、これは新しい情報を提供している場合は、提供された情報は情報価値が高いと判断する。

以下にそれぞれの価値基準における分析結果を報告する。

#### 4.2.3.2 相手の要求に応じた情報提供

ここでは、「発話権交替部分」における情報提供機能のうち、情報要求に応じた情報提供機能について分析を行う。具体的には、例4-1のようなやりとりである。

例 4-1 相手の要求に応じた情報提供

発話番号	発話者	発話内容	発話機能
121	C	・・・とお薬のほーうが、どうするてゆうたっ たかなー	考え表示
122	C	カナタシなっとったっけ	情報要求
123	C	そんなことあった？	情報要求
124	X	<u>ないね</u>	情報提供

例 4-1 では、発話番号 123 で報告発信者 C が、薬についての情報を要求している。それに対して、報告受信者である X が「ないね」と情報を提供している。このように情報を要求する発話に対して、それに答える形で情報提供しているものを指す。このように情報要求に呼応する情報提供機能を、話者別に類別した結果から抜き出し、集計を行った。その結果は、以下の表 4-3 の通りである。

表 4-3 情報要求に応じた情報提供

	情報要求に応じた情報提供
報告発信者による情報提供	4 回 / 70 回 (5.7%)
報告受信者による情報提供	7 回 / 20 回 (35%)

表 4-3 を見ると、報告発信者による情報提供は全部で 70 回であるが、そのうち相手の情報要求に応じたものは 5.7% の 4 回なのに対し、報告受信者による情報提供は、全体の 35% にあたる 7 回が、相手の要求に応じた情報提供であることがわかる。つまり、報告受信者による情報提供のほうが、情報要求に応じた割合が高い。

このことから、「発話権交替部分」において、情報提供を行っている回数は報告発信者の方が多いが、相手の求める情報をより多く提供しているのは報告受信者であることがわかる。つまり、報告受信者は情報提供をする量は少ないものの、提供する情報の価値は高いと考えられる。

#### 4.2.3.3 初出の情報提供

次に提供された情報が談話内で初出のものであるかどうかという観点から分析を行う。分析の結果は以下の表 4-4 の通りである。

表 4-4 から、報告発信者は 70 回と多くの情報提供を行っているにも関わらず、初出の情報は 80% しか扱っていない。つまり、残りの 20% は同じ内容をくり返しているのである。一方、報告受信者は全て新しい情報を提供している。したがって、申し送りにおいて価値が高いとされる情報をより多くの割合で提供しているのは、報告受信者であるといえる。

表 4-4 初出の情報提供

	初出の情報提供
報告発信者による情報提供	56 回 / 70 回 (80%)
報告受信者による情報提供	20 回 / 20 回 (100%)

以上の結果から、情報量からみると報告発信者のほうが多く提供しているが、提供される情報の価値という側面からみると、報告受信者のほうが申し送りにとって価値の高い情報を提供する割合が高いと考えられる。つまり、報告受信者は発言自体は少ないが、その少ない情報提供の質を高め、申し送りの大きな目的である情報伝達に、確実に貢献しているといえる。また、報告受信者は、相手が求める情報、しかもすべて新しい情報を伝達するということから、情報伝達を迅速に行うことにも寄与していると考えられる。

それでは実際報告受信者はどのようにインターアクションを行っているのだろうか。以下では、具体例を使いながら、インターアクションにおける報告受信者の役割を質的に分析および考察していく。

### 4.3 インターアクションにおける報告受信者の役割

報告場面で見られるインターアクションと聞くと、自分が分からなかった内容について説明を要求したり、聞き逃した部分をもう一度言ってもらえるようお願いするなど、報告受信者の情報理解における問題点を修正 (repair) することが思い浮かぶ。なぜなら、報告場面の報告受信者にとっては、報告をきちんと受け取ることが最も重要視されていると考えられるからである。

しかし、前節の分析からも明らかであるように、報告受信者も重要な情報を伝達することがある。そこで本節では実際の会話の中で、報告受信者がどのようにインターアクションに関わっているのかを質的に分析する。その結果、情報理解および情報伝達において、サポートという立場から関わっていることが明らかになった。以下で詳しく見ていく。



### 4.3.1 情報理解のサポート

申し送りの報告受信者にとって、情報理解は非常に重要な役割である。そこで本研究ではどのような発話機能を使って情報を正確に理解しようとしているのかを分析する。情報理解をサポートする機能には、情報要求や確認要求、同意要求、言い直し要求が考えられるが、「発話権交替部分」では報告受信者は情報要求、確認要求を行い、情報を正しく理解するために様々なインターアクションを行っている。

#### 4.3.1.1 情報要求

報告受信者が聞き逃した情報や詳細な情報を得たい場合に行うインターアクションを指す。

例 4-2 では採尿のための導尿カテーテルをつけっぱなしにしていたため、尿漏れや痛みが生じていたことについて話している場面である。ここではそのようなアクシデントが誰に起こったのかを 131F「誰？」という発話で質問している。

例 4-2 情報要求

発話番号	発話者	発話内容
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	<u>誰？</u>
132	A	CC さん

このように聞き逃しを含む情報理解を行い、情報を共有するために情報要求を行っている。

#### 4.3.1.2 確認

確認の相互行為とは、報告受信者の予測に反する情報がもたらされた

り、医師の指示ではない看護師の考えが表示されたりした場合に、それについての確認を行うものである。

例 4-3 確認

発話番号	発話者	発話内容
32	A	V さんですけどね、あの一、ずっとね、レンドルミンを一、あの一錠で？服用されてましたけどね、本人がね、あの一錠、飲むと一、あの足首が、痛くなるんや一、ゆうことでね、夜も寝られへん、ゆうことで、もともとこのかた、半錠で、飲んでたみたいで、半錠にしてほしい、ゆうことでね、レンドルミン、半錠に、減量となっていってまして、21 時、0 時でね、2 じよ、2 分の 1、2 分の 1 でいくんやけど、結局ね、21 時に飲んで、飲んで一、それからは、 <u>0 時はいらんと思う</u>
33	F	<u>いらん／／の</u>
34	A	<u>／うん</u>

例 4-3 では、投薬状況について話している部分で、医師の指示に反する処置（投薬を減らす）への考えを表明した報告発信者 A に対し、本当にそれでいいのかどうか確認している。このように、通常の報告では行われない内容について正しく理解するためのインターアクションが行われている。

以上のことから、情報理解のサポートでは、報告受信者が自分自身と他の報告受信者の正しい理解を促し、情報を受けるといふ報告受信者本来の役割にあったインターアクションが行われている。つまり、自分自身を含む報告受信者のサポートを行っているといえる。

#### 4.3.2 情報伝達のサポート

情報伝達のサポートとして挙げられるのは、理解表示、訂正、情報提供のインターアクションである。

### 4.3.2.1 理解表示

理解表示とは、例 4-4 のように言い直しが行われた際にそれを理解したことを伝えるものである。

例 4-4 理解表示

発話番号	発話者	発話内容
4	C	えー今日引き続きねー、あの一、シエイズのほう、予定あがってたんですけども、かなり昨日の痛みがこたえたみたいで、ま今日もするのーみたいな感じで、かなり本人がもうーやめてくださいて感じで、 <u>延期</u> になってます
5	C	日が未定の延期
6	X	<u>ふん</u>
7	C	です

例 4-4 は延期という情報について、5C において日にちが未定であるという情報を付加し、再度言及している。このように報告発信者がわかりやすいように詳しい説明を行っている際にそれを理解したという発話を即座に挟むことで、迅速な情報伝達に貢献している。

### 4.3.2.2 訂正

訂正とは、報告発信者の発話が誤っており、自分が正しい情報を得ている場合に修正するものである。

以下の例 4-5 は報告発信者が次に報告する患者がわからなくなり混乱している場面であるが、報告受信者 H が誤りを訂正する同時に正しい報告へと導いている。このように報告の流れが乱されそうになったときに情報を即座に訂正することで正確で迅速な情報伝達が行えるように働きかけている。

例 4-5 訂正

発話番号	発話者	発話内容
169	D	ん？Pさ／／ん？
170	H	／Pさんね、今 KKさん、申し送り聞いた
171	D	ごめんなさい{笑い}
172	D	Pさん

#### 4.3.2.3 情報提供

ここでいう情報提供とは、報告発信者からの情報要求に応じたものだけでなく、報告受信者が自発的に情報を提供することも含む。

例 4-6 では投薬予定の薬がなかったという報告発信者 A の発話に対し、報告受信者 G が自分の経験をもとに、なかったとされていた薬を発見し、それを教えている場面である。このように報告発信者が知らない情報について、自発的に情報提供を行うことでより正確な情報伝達を行うことに貢献していると考えられる。

例 4-6 情報提供

発話番号	発話者	発話内容
273	A	・え一夜間帯ですけどね、こ、ナースコールのほう、ありまして、眠れない、ゆうことで、本人は、いつも、夜、3錠飲んでんやーゆうて、寝る前に
274	A	で、数えたら、2錠なんやけど、本人は3錠のはずや、ゆうことで、一応、フラセボン、セルベックス、夜間帯、飲んでもらってます
275	A	でー3時くらいからかな、うとうと眠りだしたような感じ
276	G	<u>これなんや</u>
277	G	<u>これがないんや</u>
278	A	あー、これがないんや
279	G	<u>うん、1回あった</u>
280	A	それでや
281	A	すみません
282	A	3錠みたいです
283	A	2錠しかなかったから、ここ、見てなくて、／／ここ？
284	G	<u>／あの一、あげてなくて、でー／／いい</u>
285	A	／あー袋の分か
286	A	あー飲んでませんわ

以上のように、報告受信者は報告発信者の行う正確で迅速な情報伝達に様々な形で貢献している。つまり、報告発信者のサポートをしているといえる。しかし、新しい話題を提供したり、第五章で述べるようにスタイルシフトなどを通じて発話権交替部分を終了させるなど、申し送り全体の管理の主導権は報告発信者が維持したままであり、報告受信者はそれを支えるという立場をとっている。

#### 4.4 申し送りにおける報告受信者の役割

分析の結果、報告受信者は報告を正しく理解するという本来の役割だけでなく、報告内容を訂正したり、報告が冗長にならないようにするといった申し送りを職業上の報告会話として管理する役割も担っていることが明らかになった。申し送り全体を通して発話量が圧倒的に多いのは報告発信者であり、第五章で述べるように報告発信者が発話権交替の有無に主導権を持ち、操作しているとはいえ、報告受信者もそれをサポートするという形で会話管理に参加している。会話管理はこれまでの研究から会話参加者全員が参加するものとされてきた（岡本・吉田 1997、李 2000）が、報告発信者と報告受信者という、発話に対する力関係が存在し、かつ実際に会話の流れを報告発信者がある程度操作しているような報告会話でも、報告受信者は受け身の姿勢に徹することなく管理に参加していることが明らかになった。

この結果は、報告発信者が1人で話し続け、報告受信者はそれを黙って聞いているという「発話権維持部分」にもあてはめられると考えられる。報告受信者は報告を聞き、それをノートに書き留めるという行為をしているがゆえ、報告の大部分において発話を介入させることはない。しかし、それはただ聞いているという消極的で受動的な態度であることを示しているのではなく、ここではむしろ黙っていることに意味があり、言語を介さないインターアクションとして働いていると考えられる。つまり、黙って聞いている状態は、報告が滞りなく行われており、報告内容を理解しているという態度の表明であると考えられる。

このように報告受信者は、正確で迅速な情報伝達を行うという申し送り本来の目的に沿ったインターアクションを行うと同時に、新しい情報を提供するなどといった口頭の申し送りを行う目的に沿ったインターアクションも行い、申し送りを支える立場として様々なインターアクションを行っていると考えられる。発話機能の構造や話題の流れを見た時、報告受信者による発話の介入が行われても大きな変化が見られないのは、報告受信者が自らの立場を理解した上で「支える」という役割でインターアクションに参加しているからであろう。

このようなインターアクションを行うことで申し送りを滞りなく行うことはもちろん、経験のある看護師が浅い看護師を支え、チームナーシングという看護体制を支えていると考えられる。これは本研究の分析対象とした申し送りの中で、看護師長が報告受信者として参加している場面がみられたが、そこで他の看護師よりも発話数が多く、積極的に申し送りに参加していたことから伺える。つまり、報告受信者は効率的な情報伝達を行うと同時に、自分の理解だけでなく、報告発信者の報告を支えるインターアクションを行っている。

第二章、第三章、そして本章と、発話権交替の有無によって類別された「発話権交替部分」「発話権維持部分」をそれぞれ中心に分析してきた。次章では、「発話権交替部分」と「発話権維持部分」が交替しながら申し送りを構成していることに着目し、どのように交替が行われているのか、交替部分の分析を行うこととする。

## 第五章 談話交替と会話管理

---

これまで様々な角度から言及してきた通り、申し送りには発話権交替がみられる「発話権交替部分」と、発話権交替はなく報告を行う報告発信者が1人で話し続ける「発話権維持部分」がある。申し送り内で両部分は円滑に交替しながら申し送りを構成している。

申し送りは時間的制約もあり、職業的に制度化された会話であるといえる。そのような会話において、本来脱線や冗長などの可能性を持つ「発話権交替部分」は、申し送りの目的である正確で迅速な情報伝達には一見適していないと考えられる。しかし、実際の申し送りには「発話権交替部分」が少なからず観察され、しかも「発話権維持部分」から「発話権交替部分」へ、あるいは「発話権交替部分」から「発話権維持部分」への移行が極めて円滑に進められている。

そこで本研究では、「発話権維持部分」と「発話権交替部分」の円滑な交替がどのように行われているかという点を出発点として分析を行った。その結果、報告発信者がいくつかのストラテジーを用いて極めて自然な交替を促し、管理していることが明らかになった。

### 5.1 談話交替とは

本章では、申し送り内における「発話権維持部分」と「発話権交替部分」の入れ替わりを、「いくつかの発話がまとまった部分が1つの会話内で入れ替わっている」と捉え「談話交替」と名付けることとする。

次節以降で、そのような談話交替の様相を探ると同時に、談話交替の持つ情報伝達上の働きを明らかにする。さらに談話交替の管理を含む会話管理がどのように行われているのかについても考察する。



## 5.2 談話交替ストラテジーとしてのスタイルシフト

申し送りにおける談話交替には、「発話権維持部分」から「発話権交替部分」への交替と、「発話権交替部分」から「発話権維持部分」への交替が考えられる。この双方の談話交替に関係するストラテジーとして、スタイルシフトが観察された。

### 5.2.1 スタイルシフト

本研究で扱うスタイルシフトは、丁寧体・普通体のシフトおよび標準語・方言のシフトを指す。丁寧体・普通体のシフトは、スピーチレベルシフト（大浜・鈴木・多田 1998）、待遇レベルシフト（三牧 1993）、敬語レベルのシフト（生田・井出 1983）、文体シフト（岡本 1997）などとする先行研究がある。一方、標準語・方言のシフトはコードスイッチング（多田・犬飼・大浜 1996）と呼ばれることもある。本研究では、丁寧体・普通体および標準語・方言のシフトを同時に扱うことから、表現スタイル（大浜・鈴木・多田 1998）のシフトという意味でスタイルシフト（メイナード 2001）という用語を使うこととする。なお、これまで標準語と方言はシステムの違いとして捉えられてきたが、近年ではスタイルの違いだと言われており（真田 1996）、表現スタイルとしてまとめられると考えられる。

つまり本研究におけるスタイルシフトとは、文末文体および節末文体の丁寧体・普通体の使い分け、また標準語・方言の使い分けなど、場面や話題によって表現スタイルを変えることを言う。なお、中途終了文については、「けど。」「から。」など節で終了している発話については接続詞直前の述語のスタイルで、また、テ形で終了している発話も同じく述語のスタイルで判断するが、体言止めや笑い、「その時点で。」など述語のスタイルが判断できないものは扱わない。またここでの標準語は文末形式を中心とした言語形式上のものに限り、音声上の特徴は考慮しない。

本研究の申し送りは、第二章で言及した通り、「発話権維持部分」では主に丁寧体・標準語が、「発話権交替部分」では主に普通体・方言が用いられている。これらの表現スタイルのシフトが談話交替にどのよう

に関わるのかを以下で明らかにしていく。

### 5.2.2 「発話権維持部分」から「発話権交替部分」へ

1 人が話し続ける「発話権維持部分」から発話権交替が行われる「発話権交替部分」へ交替する過程では、丁寧体・標準語から普通体・方言へのスタイルシフトが行われている。

例 5-1 丁寧体・標準語→普通体・方言

発話番号	発話者	発話内容
153	A	DD さんね、O2 のほう、0.5 リッターでいってます
154	A	昨日日中ね、あの一、流動食？終わったあとね、かなりむせこみあって、その時ね、あのサクシオンかけたらね、胆汁様のもの、あったゆうこと言われてますけどね、それ以後は、特にあの一胆汁様もなく、なくてね、あの一いかれてまして、黄色から緑黄色のね、クリーム色の粘痰のほうね、中等量から多量に、ひけてます
155	A	かなりね、奥のほうにたまってるから、あれ、チューブ、長いほうがええかもしれん
156	A	届かへん
157	G	あったやろ
158	A	あったかいな？
159	G	うん

例 5-1 は報告発信者 A の連続した発話に対して、発話者 G が介入し、発話権交替部分が始まる場面である。報告発信者 A は 153、154 の発話において「いってます」「言われてますけど」「いかれてまして」「ひけてます」と丁寧体・標準語を使用しているが、155、156 で「たまってるから」「ええかもしれん」「届かへん」などと普通体・方言にシフトし、それが発話者 G の 157G「あったやろ」という介入につながっている。157 以降は A

と G のやりとりが続くがその間、普通体・方言という表現スタイルは維持されている。

申し送り終了後に収録された看護師同士の雑談から、今回の会話参加者は役職や年齢に関係なく、普段は普通体・方言を使っていることが観察された。このように雑談時に使用する普通体・方言を、報告発信者があえて使用することで、発話の介入を容認している意図を伝え、報告受信者が会話に参加しやすい環境を提供しているためであると考えられる。これには方言の持つ「仲間内のことば」（真田 1996）という位置づけも影響しているのだろう。今までは「報告発信者」という異なる立場にいた発話者が、方言を使用することで同じ立場になったという印象を与え、相手発話を促進していると考えられる。

### 5.2.3 「発話権交替部分」から「発話権維持部分」へ

発話権交替が行われている「発話権交替部分」が終了し、報告発信者 1 人が話し続ける「発話権維持部分」に戻る過程においても、スタイルシフトが用いられる。

例 5-2 普通体・方言→丁寧体・標準語

発話番号	発話	発話内容
142	A	で、あそうや、多分バルーン、チップしとったから、それで漏れとったんかなーゆうて、多分、／／ちゃ
143	G	／まだしたままやったんやろ
144	A	そう
145	A	したままやったんですわ{笑い}
146	A	<u>でつなげてます</u>
147	A	その後はね、流出のほうはあって、漏れのほうは <u>なかつた</u> です

例 5-2 で報告発信者 A・発話者 G はともに 144 まで普通体と方言を使用して話しているが、報告発信者 A が 145 で 145A 「やったんですわ」と

いう丁寧体に、次いで 146A「つなげてます」と丁寧体と標準語にと、徐々にシフトすることで、通常の報告に戻したいという報告発信者の意図を自然に伝え、発話の介入を抑制し、段階的に「発話権維持部分」を交替に導いていると考えられる。方言話者にとって丁寧体だけでなく標準語も公的で丁寧なスタイルと捉えられている（真田 1996）ため、これまでの「仲間内」のやりとりとは一線を画したいという報告発信者の意図が伝達できると考えられる。

#### 5.2.4 スタイルシフトと談話交替

以上のように、報告発信者はスタイルシフトを行うことで相手発話の促進あるいは抑制を行い、談話交替を円滑に進めている。このように報告発信者の行うスタイルシフトは多くの場合、談話交替の前に交替の基盤を作る働きを担っている。報告発信者によるスタイルシフトは、「発話権維持部分」から「発話権交替部分」への交替 27 回のうち 78%にあたる 21 回、「発話権交替部分」から「発話権維持部分」への交替は 30 回全てにおいて談話交替前に行われた。つまり、談話交替の大部分でスタイルシフトがそのストラテジーとして機能しており、スタイルシフトは談話交替を円滑に行うストラテジーとしての働きを有している。

このように発話の促進および抑制とスタイルシフトの関連性を指摘した研究には、岡本（1997）、茂呂（1997）などが挙げられる。これらは小学校の教室談話を扱い、岡本は普通体と丁寧体のシフト、茂呂は方言と共通語のシフトについて論じている。教室談話は、会話参加者が固定化された役割を担い、目的に沿ったインターアクションを行い、極めて定型化した発話パターンを持っている（村岡 1999）という点で、申し送りと類似している。しかしこれらの研究は、教師も児童もスタイルシフトを行うことができる、つまりシフトを行う主体は話し手と報告受信者双方であるとし、両者が協力してシフトを行いながら談話を構築しているとしている。また、スタイルシフトと同時に「話やめ」「○○君、がんばってみよう」といった直接的な発話や 1 秒以上のポーズを併用し、場面転換を行っている。

本研究では、談話交替ストラテジーとして機能するスタイルシフトは、参加者全員ではなく、主に報告発信者 1 人のみにみられ、直接的な発話などを行うことなく、自然な流れで談話交替を促しているというところに新たな発見があると考えられる。報告発信者がスタイルシフトを行って自然に発話の介入を促進したり話の脱線や冗長の恐れがある時は発話を抑制することで、会話参加者が話している場面であってもインターアクションが報告発信者の管理下に置かれることになり、聞く側のインターアクションとしては報告発信者の主導に従うという消極的なものでしかないため、職業的な情報伝達を行う申し送りの性格が保持されている。

しかし、少数ではあるがこれまで述べてきたこととは異なる現象も見られた。つまり、談話交替の前に報告発信者によるスタイルシフトが見られないにも関わらず、談話交替が行われている場合があった。それは「発話権維持部分」から「発話権交替部分」への交替で 6 例観察されたが、そのほとんどは一時的な挿入という例外的なものである。具体的には、容態の急変など予想外の状況で、聞く側の看護師が感想を挟んだり確認を行うもので、感想表明や確認が行われたら直ちにもとの「発話権維持部分」に戻っている。

例 5-3 一時的な挿入による「発話権交替部分」への交替

発話番号	発話者	発話内容
136	D	熱発時の指示にもありますけど、高血圧の服用があるんですけど、こうけ、あの血圧上昇時のちょっと指示がね、あります
137	D	・・・入院時、血圧右が 168 の 80、左が 176 の / / 90 でいってます
138	G	/ 高いなー {笑い}

例 5-3 は、ある患者の血圧について話している場面であるが、137 で報告発信者 D が異常に高い血圧の数値を報告しているが、それを聞いた報告受信者 D は 137D 「高いなー」と漏らしている。これは「発話権交

替部分」とはいつでも一時的な挿入という例外的使用であり、すぐ「発話権維持部分」に戻っていることから基本的な会話運びとしてはこれまでのものと共通性が認められる。

なお、「発話権交替部分」から「発話権維持部分」への交替は、主要ストラテジーではないが、報告発信者がスタイルシフト以外に用いたストラテジーが観察されたので、次で扱うこととする。

### 5.3 その他の談話交替ストラテジー

「発話権交替部分」から「発話権維持部分」への談話交替に関連し、報告発信者が談話交替のストラテジーとして用いている表現に、談話構成的機能を持つくり返しと行為要求表現がある。これらはスタイルシフトと連動することもあり、また使用回数もあまり多くはないため、スタイルシフトのような談話交替の主要なストラテジーとはいえないが、談話交替を促すストラテジーとして機能しているため、ここで紹介する。

#### 5.3.1 談話構成的機能を持つくり返し

談話構成的機能を持つくり返しとは、「話題に関する心積もりを相手に知らせたり、話の進み具合を相互に確認しあったりする手立て」であり「談話の構造を示したり談話の運営・構成を助けたりする機能を備えたもの」（中田 1992）で以下の例 5-4 のような表現を指す。

例 5-4 では痰を吸引するチューブについて話している。チューブがあったと言う発話者 G に対して、報告発信者 A は「なかったわ」「ないわ」「準備してくれてないわ」とチューブがないという発話をくり返している。話題であったチューブの有無についての結論を報告発信者がくり返すことで、その話題についてやりとりが一段落したことを他の参加者に伝えている。

つまりこのくり返しは、談話構成的機能の中でも、先行発話と同じ内容をくり返すことでそれまでの話題が収束し得るポイントを作り出し次の段階への移行を起りやすくする「談話におけるまとまりの収束

の表示機能」(中田 1992)を持っており、くり返しによって話題を収束し、まとめ、次の「発話権維持部分」への交替を促していると考えられる。

例 5-4 談話構成的機能を持つくり返し

発話番号	発話者	発話内容
158	A	あったかいな？
159	G	うん
160	G	長い、多分
161	A	なかったわ
162	A	な、／／ないわ
163	G	／1個(**)あー
164	A	夜間帯、準備してくれてないわ

### 5.3.2 行為要求表現

行為要求表現とは、他の看護師の行為を要求する表現のことを指す。

例 5-5 行為要求表現

発話番号	発話者	発話内容
211	A	うん、やなんか2階では一、一応コースがあって、ラキソ、デシダ、浣腸であってみたい／／で
212	D	／便秘でしょたい聞くんは
213	A	うん、また／／1回聞いといてください
214	D	／うん
215	A	昨日夜間帯はね、あの一便のほうが気になったみたいで
216	D	うん
217	A	また言ってあげてください

例 5-5 は別のフロアから移ってきた患者の下剤の投与について話して

いる場面であるが、以前は投与されていた下剤が現在投与されていないということについて話し合っていたやりとりが終了に近づいた際、213A「うん、また1回聞いてみてください」、217A「また言ってあげてください」と報告受信者の行為を要求し、「発話権交替部分」が終わっている。このように申し送りでは、報告発信者は、行為要求表現を用いてその話をまとめて次の話題へ移し、「発話権交替部分」を終了へ導いていると考えられる。

これは物語の終了を相手に伝える機能を持つ「出来事から得た結論を述べる」(李 2000) 表現と類似している。つまり出来事そのものを伝える発話ではないため、物語の受け手にその終了を伝えられるのである。ここでも下剤が投与されていないという出来事そのものではなく、そこから導き出された、「医者に下剤について聞く」という行為要求を伝えることで「発話権交替部分」の終了を会話参加者に伝えていると考えられる。物語は、1人が「過去に発生した出来事を雑談の中で報告する」(李 2000) ものであるため、「発話権維持部分」の終了、つまり「発話権維持部分」から「発話権交替部分」へのシフトの際に当てはまるように思われがちだが、「発話権交替部分」の終了にも同様の機能表現が当てはめられることが明らかになった。

これらはいずれも話題を収束へ向かわせ、まとめさせるという談話構成的機能を用いることで「発話権交替部分」を終了させ、「発話権維持部分」へとシフトしていると考えられる。

## 5.4 談話交替管理

ここでは、今回明らかになったストラテジーが多くの場合、1人の発話者(報告発信者)によって行使されていることに着目し、会話管理の視点から談話交替について考察を加える。

### 5.4.1 談話交替管理とは

が申し送りでは発話権が交替し、会話参加者のインターアクションが積



極的に行われている中でも、報告発信者が談話交替を積極的に管理しているといえる。そこで本研究では、複数の発話からなるより大きなまとまりが単位となって「発話権維持部分」「発話権交替部分」を構成すると捉え、「発話権維持部分」から「発話権交替部分」へ、あるいは「発話権交替部分」から「発話権維持部分」へと移行することを「談話交替」と呼び、その管理を「談話交替管理」と呼ぶこととする。

会話における管理には会話管理（メイナード 1993、李 2000）や談話管理（岡本・吉田 1997）が挙げられるが、本研究では会話管理の下位概念として談話交替管理を設定する。発話の促進や抑制の管理に関する先行研究には三牧（2001）がある。三牧は「話者交代に伴う発話権の獲得と委譲に関する管理」として、割り込みによって発話権を獲得したり、沈黙が発生した際にどちらが発話権を獲得するかを決定し実行したりする「発話権管理」を挙げている。しかし発話権管理は1発話単位の管理であり、本研究でいう談話単位における発話の促進や抑制に関わる管理とは異なる。そのため、本研究では「発話をこえたまとまりの交替の管理」として、「談話交替管理」という用語を設定する。

#### 5.4.2 談話交替管理と情報伝達

それでは談話交替管理と申し送りはどのように関わっているのだろうか。前述の通り、談話交替を促す談話交替ストラテジーは主に報告発信者1人が行っている。そのため、報告発信者が談話交替管理の主導権を握っているといえる。もちろん報告を聞く側も報告発信者が行うストラテジーの意図を汲み取りそれに従うという意味で、談話交替管理に協働参加しているといえるが消極的参加であり、あくまでもその主導権は報告発信者にある。

1人の発話者が談話交替管理を主導することは、複数の会話参加者の発話の管理を1人の発話者が主導することを指す。つまり会話参加者がインターアクションを積極的に行っているにもそれには報告発信者が設定した制限が存在し、それによって話の脱線や冗長が防がれ、申し送りが迅速な情報伝達を行う会話として統轄されている。これまで会話の管

理は会話参加者全員が参加するものとされてきた（岡本・吉田 1997、李 2000）が本研究では 1 人の発話者が管理の主導権を常に握る、つまり管理する程度に差があるということが明らかになった。

また 1 人による会話の主導については、教室談話の中で教師がインターアクションをコントロールしていることが指摘されている（村岡 1999）が、教師は個人指名や「誰かいませんか？」といった発言募りなど直接的な発話により主導するのに対し、申し送りではそのような発話を行うことなく、スタイルシフトなどを活用しながら会話の流れを切らずにインターアクションを主導するところに、新規性が認められるのではないかと考えられる。

三牧（2001）は発話や話題を管理することが「会話の主導権を握る」ことにつながると指摘している。また、黒沼（1996）は「情報共有の進展に対する積極的・能動的な関わり」を行うことを「イニシアティブ」と呼んでいる。申し送りでは報告発信者が大部分において連続して発話して会話参加者全員の情報共有に積極的に働きかけ、また談話交替管理を主導し、他の会話参加者の発話の有無のきっかけを作ることにより、申し送り全体の主導権を握り、正確で迅速な情報伝達を行う会話としてまとめていると考えられる。

## 5.5 会話管理と情報伝達

本研究は、1 人が話し続ける「発話権維持部分」と、会話参加者の発話権交替のある「発話権交替部分」の交替（談話交替）のメカニズムについて、情報伝達という側面から分析および考察を行った。その結果、報告発信者は「話し合いたいですけど」「報告を再開します」などの発話による強制的な交替を行うことはなく、スタイルシフトを中心とした談話交替ストラテジーを用い、自然で円滑な談話交替を図ると同時に、話の脱線や冗長を制限し、正確で迅速な情報伝達を行っていることが明らかとなった。つまり報告発信者が談話交替管理を含めて主導権を握ることで、申し送りを目的に沿った会話にしていると考えられる。

それでは、報告受信者はどのように申し送りの管理に参加しているのでしょうか。本研究では、会話管理は会話参加者全員が参加し、相互に支えるものであるとしているため、報告受信者も何らかの形で管理に参加していると考えられる。

まず、「談話交替管理」における報告受信者の参加であるが、これには報告受信者が報告発信者が暗示する交替の意図をくみ取り、それに従っていることがまず挙げられる。報告発信者が主導する談話交替が円滑に進むのは、報告受信者がそれに従っているからに他ならない。報告受信者は自分が話したいことがあったとしても、報告発信者から「発話権交替部分」を終わらせたいという意味が表明されるとそれに従っている。

例えば、例 5-6 は、患者の 1 人が目薬を希望しているので、それについて主治医の院長に聞きたいのだが、院長がいないということについて話している。この「発話権交替部分」では、院長の所在について参加者がめいめいに思うところを述べている。

参加者は 138 から 149 までそれぞれ思い思いに発話しているが、151 で報告発信者 C が 150C「また言われるかもしれませんが」と丁寧体・標準語にシフトしたところで、151、152 の笑いが起き、インターアクションは終了している。このように、参加者がそれぞれに話し、收拾がつかないように思われる場面であっても、報告発信者がスタイルシフトによって話し合い終了の意図を伝えると、報告受信者はそれに従い、円滑に「発話権交替部分」が終了している。

例 5-6 複数名による「発話権交替部分」

発話番号	発話者	発話内容
137	C	..今日は院長、来られてません
138	Z	木曜日か
139	X	うん
140	C	／／朝きとたったけど、それから
141	@	／うん
142	D	え、これもー
143	E	あ、会ったねー
144	D	うんうん
145	E	(** )することでもないしーおもて
146	E	／／ごめんなさい
147	X	／来てから、漢方の勉強会があるから
148	C	来てゆおうかおもたら／／来てないからー
149	X	／うん、夕方、だから
150	C	また言われるかもしれませんけど
151	@	／／[笑い]
152	C	／[笑い]

このように「発話権交替部分」の終了に関しては、報告発信者の意図を捉え、それに従っている報告受信者であるが、「発話権交替部分」の開始では異なる参加をみせている。「発話権交替部分」の開始は、報告発信者がスタイルシフトを行うことで、談話交替容認の意図を示し、発話を促すことがきっかけとなる。しかし、そこでインターアクションが始まるかどうかは報告受信者が決めることである。

例 5-7 は、「発話権維持部分」の一例であるが、報告発信者は「自分でしよるから」「いけるやろうかな」など普通体・方言を用いて、報告受信者の介入を容認している。しかし、報告受信者からの発話の介入は行われない。そこで、さらに 258A 「どないやろ？」と情報要求も行い、報告受

信者の反応を待つものの、報告受信者はそれに対しても反応しないため、ここでは「発話権交替部分」への交替は見られなかった。このように、いくら報告発信者が発話介入を容認し、さらには発話の要求を行っても、報告受信者自身が行動しないことには「発話権交替部分」は始まらない。このように、報告受信者は会話の状況や自身の知識量などを考慮し、「発話権交替部分」を開始するかどうかを決定する。

例 5-7 談話交替ストラテジー(失敗例)

発話番号	発話者	発話内容
257	A	前に比べたらね、結構自分でね、すっとするというか、移動までは自分でしよるから、うん、もうちょっとリハビリができるようになったら、ポータブルでいけるやろうかな、あの人
258	A	どないやろ？
259	A	ベットから起きて座るまではいくんやけど、ズボンも前濡らしとるし、ポータブルの移動だけなんやけどー
260	A	うん

以上のことから、基本的な流れは報告発信者が作り、報告受信者はそれに従うという会話管理の方法がとられているが、インターアクションを開始する場合は、報告発信者の容認の意図があった上で、報告受信者が開始するかどうかを判断し、行われている。つまり、報告受信者は報告発信者の意図ばかりを汲み取って、受身な態度で会話管理に参加しているのではなく、時に報告受信者自身の判断でもって会話を作り上げていることもある。

本章では、「発話権交替部分」と「発話権維持部分」がどのように円滑に入れ替わり、申し送りを構成しているのかを明らかにした。その結果、報告発信者がスタイルシフトを中心としたストラテジーを用いながら管理を主導していることがわかった。本章までは申し送りのみを分析対象とし、詳しく分析を進めてきたが、次章からは申し送りだけを見る

のではなく、他の会話と比較することで、より広い視野で申し送りを捉えることとする。

## 第三部 談話における申し送り

第二部では、申し送りの特徴について、発話権交替の有無というインターアクションの在り方から分析および考察を行った。第三部では、申し送りだけをみるのではなく、他の会話との比較を行いながら分析および考察を行うことで、談話全体の中における、申し送りの位置づけを行う。

第三部は、第六章と第七章の二章で構成されている。まず第六章は、申し送りをジャンルという観点から捉え、分析・考察を行う。申し送りの談話環境、インターアクションの様相などが類似している、職場の会議内の報告談話を取り上げ、「職場の会話」というジャンルから申し送りを捉え、分析を行う。

第七章では、申し送りの発話権交替部分に着目し、職場の雑談と比較を行う。雑談と、報告の中の発話権交替部分では、相違点が多いことが予想されるが、実際に雑談とどのように異なるのかを明らかにすることで、申し送りの発話権交替部分独自の特徴を記述する。また、同じ発話権交替であっても、場面によってどのように異なるのかを明らかにすることで、申し送りが重要視している情報伝達と発話権交替についても考察を進める。

## 第六章 報告ジャンルにおける情報伝達

---

前章までは、申し送りのみを分析対象とし、発話権交替の有無によって類別された「発話権交替部分」「発話権維持部分」がどのような性質を持つのかを分析および考察してきた。本章では、申し送りを「職場における報告」というジャンルで大きく捉え、他の会話と比較することで、より広い視点から記述することを目指す。

報告とは、「ある任務を与えられたものが、その遂行の状況・結果について述べること。またその内容」（新村編 1998）である。つまり、職場における報告とは、自分が担当している仕事の状況・結果について述べることであり、申し送りもその範疇に入るものと考えられる。

また、ジャンルとは、それによって「機能や伝達の目的が異なり、そのためその内部構造も異なっていると通常考えられている」（メイナード 2004）会話の種類を指す。ジャンルに関する研究としては、メイナード（1998）が書き言葉のジャンルを、①情報を伝えることを主な目的とするもの、②説得を主な目的とするもの、③感情的なアピール効果を主な目的とするもの、と書き手の表現意図に基づいた分類を示している。また、平澤（1992）では、伝達する相手、表現意図、文体などの基準に基づいた分類がなされている。これまでのジャンルに関する研究は、上記のような分類を行うものか、あるいはその分類に基づいたハウ・ツウ的なものが多い（西田・西田 1991、樺島編 2000 など）。しかし、そのような研究とともに、これからはそれぞれのジャンルの特徴や類似点、相違点の研究が待たれる（メイナード 2004）。

そこで本研究では、申し送りに近い状況下で行われる報告として、会議における報告を対象として選定し、比較分析を行う。両者の共通点および相違点を探る中で、申し送りが「報告」ジャンルとしてどのような性質を持ち、またどのような特有の特徴を持つのかについて明らかにする。申し送りは会話の状況などから特殊な会話であると捉えがちである



が、人が行うコミュニケーションの1つであり、他の会話との共通点もあるはずである。本研究では、そのような他の会話との共通点を探ることで、申し送りという会話が、コミュニケーションのどこに位置づけられるのかを考察し、その情報伝達上の特徴についても明らかにする。

### 6.1 会議の報告

本章では、申し送りを、客観的な事実を相手に伝達することを目的とした会話である報告ジャンルの1つであると位置づけ、同じく報告ジャンルに属する会議の報告との比較を行う。

本章での比較対象となる会議の報告であるが、それを選定した理由としては、①職場の会話であること、②仕事に関する内容（客観的情報）を相手に伝達していること、③参加者全員が、報告に要する時間、および報告の内容をおおよそ知っていること、④報告発信者（1名）が主に話し続けること、の4点が挙げられる。

資料は、現代日本語研究会編（2002）『男性のことば 職場編』の公開コーパスを利用した。この公開コーパスの中から、会議場面を選び出す。さらに、報告を行っている6会話（以下、会議報告とする）を選び、比較の対象とした。報告の内容は、調査報告・キャンペーンの企画報告・月次決算報告・工場の点検結果報告、委員会選出の報告・営業の出張報告の6つである。この6会話の長さは全部で260発話文である。公開コーパスには音声資料が添付されていないため、資料の時間はわからない。しかし、このコーパスの発話文認定の基準が本研究と同じであり、数量を単純に比べる分析は行わないため、分析には大きな影響はないと考えられる。また、文字化記号はいくつかの違いがみられたが、本章では一時的に文字化記号を本研究で選定したものと入れ替え、分析を行った。変更した文字化記号は以下の通りである。

★	:	発話の途中で、次の話者の発話が始まった箇所。 (本研究: //)
→	:	前の話者の発話に重なった部分の始まり (本研究: /)
←	:	前の話者の発話に重なった部分の終わり (本研究: 記載しない)
↑	:	上昇イントネーション (本研究: ?)

まず申し送りおよび会議報告を、報告発信者のみが話し続ける「発話権維持部分」と、報告発信者と報告受信者が話す「発話権交替部分」とに類別する。それから、「発話権維持部分」「発話権交替部分」それぞれを比較し、共通点および相違点を分析する。そこから報告ジャンルにおける申し送りの特徴、および申し送り特有の特徴を記述し、それぞれの情報伝達上の働きについて考察を行う。

分析の結果、「発話権維持部分」では、「前置き表現＋報告」という構造、話題の提示の前置き表現の使用状況において共通点が認められ、相違点としては、前置き表現の機能、使用率が挙げられた。一方、「発話権交替部分」では、質問表現のタイプ、質問表現の出現箇所が共通しており、質問表現の形式、会話参加者への配慮に相違があった。以下の節で詳しく分析を行う。

## 6.2 申し送りと会議報告の「発話権維持部分」

「発話権維持部分」では、前置き表現の使用に共通点および相違点がみられた。報告発信者 1 人が話し続ける「発話権維持部分」において、前置き表現は様々な役割を果たしていると考えられる。つまり、1 人で話し続ける「発話権維持部分」では報告受信者は聞いているだけであるため、よりわかりやすくするために、報告発信者は何らかの工夫をしているはずである。その工夫の 1 つとして、前置き表現が挙げられると考えられる。本節ではまず「発話権維持部分」において重要な前置き表現の説明を行った後に、共通点および相違点の分析を行う。

### 6.2.1 前置き表現

前置き表現を定義した先行研究には、金田一（1977）、大塚（1999）、山下（2002）などが挙げられる。金田一（1977）は、「本論の前に置かれる“そえもの”」であり、「報告受信者の気持ちをとほぐ」し、「報告受信者の理解の便をはかる」ものであるとしている。また、大塚（1999）では「本題に入る前に現れ、コミュニケーションを円滑に進めるためのストラテジーとして使用される表現」と定義されている。山下（2002）では「主節や意見を表す箇所に先行し意見導入のクッションとして用いられる、読み手への対人的な配慮を示す文の要素」と記述してある。

また、才田・小松・小出（1983）は、前置き表現にあたるものを、注釈するものの前に現れ、自らの言語行動あるいはその要素に言及するものであり、またそれ自体がスピーチアクトとしての機能を持っているものとして、「注釈」と名付けている。

以上の先行研究を踏まえ、本研究における前置き表現を以下のように定義する。

前置きとは、報告の前に置かれ、コミュニケーションを円滑に進めるためのストラテジーとして使用される表現。単位は発話文および節とする。

先行研究では、討論や依頼を円滑に進めるための表現として様々な分析が行われてきた（畠 1988、大塚 1999、西條 1999、野原・藤江・宮谷 2001、山下 2002）。本節では、報告場面という、人間関係の調節があまり必要とは思われない場面で、前置き表現がどのように用いられているのかを明らかにし、また前置き表現と情報伝達はどのように関わっているのかを考察する。

### 6.2.2 前置き表現の機能

西條（1999）および小沼（2007）を参考とし、申し送りと会議報告の前置き表現の機能を分類した結果、以下のような機能が観察された。

[情報伝達に関する機能]

- ① 話題の提示 : 話題として取り上げることを示す表現

例) 1841 04A で、そのうち[キャラクター名]の会員数なんですが、  
[キャラクター名]は、えー37304名いらっしゃいます。

- ② 他者発話焦点化 : 他者の発話に焦点をあて話題展開のきっかけにする表現

例) 2255 06A で、あの一、事務の[名字]さんからいわれたんですが一、ま一、代議員会に出るのは、5月だろうと／  
／、で、5月の代議員会で通ればですね一、あの一、  
もう6月には先行委員会を開けると／／、ゆうことな  
んですね

- ③ サブポイント提示 : これから言うことの項目を示す表現

例) 3257 08A え一、それから要約のほうに戻しまして、えー39  
番の、えー運営委託料控除前利益、GOP、でござ  
います

- ④ 背景の提示 : 小沼(2007)では「情報の付与」とされている項目である。報告受信者が本論を理解するのを助けるために、話者の意見や考えを示したり、詳細な情報を伝えたりする。

例) 1830 04A あの一、SPがらみの話で一、えーと一、またキャン  
ペーン仕様なんですが、以前、何年前かに使っていた  
ただいた案ですけど一、来年の春、からですか↑、  
え一、[社名]さんの、目薬の一、キャンペーンとゆう

か、あの一、目薬のケースに絵を使っていたけどキャンペーンが決まりました。

[人間関係の調節に関する機能]

- ⑤ 補正 : 報告受信者めあての表現。本論と報告受信者との関係を示し、話題の位置づけを提示する。また報告受信者への配慮を示す。

例) 1855 04F えーと一、話だけは知ってたと思うんですけども一、  
[社名]さんのほうから、ティーカップの###バージョンのこういった形のものが一、え一、ここにできあがっています

### 6.2.3 共通点

「発話権維持部分」の前置き表現を機能別に集計した結果、以下の表6-1のようになった。

表 6-1 前置き表現の機能

	話題の 提示	他者話題 焦点化	サブポイ ント提示	背景の 提示	補正	合計
申し送り	29(33.7%)	3(3.4%)	0(0%)	54(63%)	0(0%)	86(100%)
会議報告	19(34%)	5(9%)	4(7.1%)	16(28.6%)	12(21.4%)	56(100%)

表 6-1 から、話題の提示機能は、申し送りが 33.7%、会議報告が 34% とほぼ同じ使用割合であり、他者話題焦点化機能も、申し送りが 3.4%、会議報告が 9% と大きな差はない。つまり、報告の冒頭に話題を提示する、あるいは他者の発話に言及して展開するという報告の進め方が、両者で共通していることがいえる。

さらに、話題の提示機能はほぼ同じ使用割合だったことに着目し、それが「報告」というジャンルのものであるか、それとも他のジャンルの

会話とも共通するものなのかを検証する。討論場面を分析した西條

(1999)の結果と比較すると、ディベートでは22%、シンポジウムでは12%、テレビ討論では13%の使用率になっている。つまり、話題の提示は、意見を示す討論場面よりも情報を伝達する報告場面で頻繁に用いられているといえる。以上のことから、情報を伝達するうえで、話題の提示の前置き表現は情報伝達ストラテジーとして機能しているといえる。

また、話題の提示を詳細に分析した結果、話題の内容にも共通点があることがわかった。申し送りでは、ほとんどの患者共通で報告される項目(バイタルサイン、患者名、投薬情報)を話題として提示することが多い。この3項目は話題の提示を使用した全29回のうち、72.4%にあたる21回で使用が認められた(例6-1)。中でも、全患者共通の報告項目であるバイタルサインにおいては、全体の48.3%にあたる14回である。

例 6-1 バイタルサインの前置き表現(申し送り)

発話番号	発話者	発話内容
126	A	バイタルのほうですけどね、血圧 120 台

例 6-1 では、「バイタルのほうですけどね」と前置き表現を使って、これから数ターンの話題である「バイタルサイン」に言及している。このように「発話権維持部分」では、多くの患者で報告することになっている項目、つまりあらかじめ報告項目として決まっている項目について言及する際、話題の提示の前置き表現が多く用いられている。

一方、会議報告では、報告の中でも話題の提示機能を持つ前置き表現が19回観察された。そのうち78.9%の15回の使用が認められたのは、工場内の安全点検の報告である。特に例6-2のように工場内の場所番号ごとに報告を順次行う形式でみられた。例6-2では、1番、2番、3番...と番号ごとに現場点検の報告を行っている会話の1つである。09Fが2番についての報告を行っている。そしてその報告の際、あらかじめ決められた点検場所について「2番のCK点検なんですけども」と前置き表現で言及している。このようにあらかじめ点検場所と指定された場所に触

れる際に、話題の提示の前置き表現を使用している。

例 6-2 話題提示の前置き表現(会議報告)

発話番号	発話者	発話内容
3779	09F	えーと <u>2 番の CK 点検</u> なんですけども、えーと-8 棟のイー(E)の柱のところに、1 カ所スイッチボックスがあるんですけども、そのどこに使われているか表示が明確にされてないってことで、表示お願いします。

このように、申し送りでも会議報告でも、報告順序に沿って伝達する場合に、話題の提示の前置き表現が多く用いられていることがわかる。つまり、あらかじめ伝達する項目が決まっており、それに沿って報告する場合、話題の提示の前置き表現が使用される傾向にある。

#### 6.2.4 相違点

先の分析から、前置き表現の使用において、申し送りと会議報告には共通点がみられることが明らかになった。しかし、共通点が見られるとはいえ、申し送りと会議報告では会話の状況がかなり異なる。特に、制限時間の有無や情報の正確性に対する厳しさや緊張感は大きく違う。

そこで、次は申し送りと会議報告の相違点に着目する。申し送りと会議報告の「発話権維持部分」には次のような相違点が見られた。まず、サブポイント提示機能および補正機能が、申し送りには全く使われていない。表 6-1 を見ると、会議報告では、サブポイント提示機能は 4 回 (7.1%)、補正機能は 12 回 (21.4%) 使用されているのに対し、申し送りではいずれも全く使用が認められていない。

この理由としては、まず、これから言うことの項目を示すサブポイント提示機能については、申し送りでは第三章で明らかになったようにあらかじめ話す内容や順番の大枠が決まっているため、サブポイントとして提示する必要がないことが考えられる。また報告受信者との関係を調整する補正機能については、申し送りでは、報告受信者との関係調節よ

りも、情報を伝達することのほうが重要視されており、補正機能の優先順位が下であったことが一因として挙げられる。

次は、背景の提示機能である。申し送りでは、全体の 63%にあたる 54 回で使用が認められたものの、会議報告では全体の 28.6%（16 回）にとどまっている。この使用率の差として考えられるのが、背景として提示される情報内容の違いである。申し送りでは、例 6-3 のように、本論の補足となるような情報を提示する場合もあるが、例 6-4 のように過去の情報を背景として提示し、病状などの進行状態を提示しながら報告する場合がある。

例 6-3 本論の補足情報を背景情報として提示（申し送り）

発話番号	発話者	発話内容
130	B	であとこの人ね、 <u>寒気に対してねなんか行火をね、この病院から出しとったんやけどね</u> 、今日朝からお家の人持って来られたみたいで、自分の分、されてます

例 6-3 では、電気行火についての報告であるが、電気行火を家族が持ってきたので使っているという情報を伝達するにあたり、その背景となる「これまでは病院の行火を貸し出していた」という情報を伝達し、報告受信者にとってわかりやすいようにしている。

一方、例 6-4 では便が現在出ていないという報告にあたり、数日前に下剤を投与され、かなり大量の排便をしたという情報を提示している。これはどういう経緯で現在の状態となったのか、その経緯を説明する必要があるからだと考えられる。つまり、申し送りはその時の状態だけでなく、状態の変化を報告する必要もあることから、過去の報告からの情報も背景として提示している。これは会議の報告には見られなかった内容であるため、使用率の差もここが原因の 1 つではないかと考えられる。



例 6-4 過去の情報を背景情報として提示(申し送り)

発話番号	発話者	発話内容
102	E	<p>お腹のほうはね、26 日の日勤帯に、GE かけられて、  <u>ま、その日の夜間帯、かなり汚染があるほどの便やっ</u>  <u>たみたいやけど、今のところ、それから{笑い}便のほ</u>  <u>う、とまってしまつて、あの便でてないんですけど</u>  <u>も、ちょっと様子みてるような状態</u></p>

### 6.2.5 申し送りと会議報告における「発話権維持部分」

本節の分析結果から、「発話権維持部分」が持つ報告ジャンルとしての特徴には、以下の3点が挙げられる。

- 1) 報告の前に前置き表現を使って、報告受信者の理解を助けている。
- 2) あらかじめ決められている情報については、話題の提示の前置き表現を使いながらある程度定型化された情報伝達を行っている。
- 3) 相手との言語的やりとりがある場面ではなく、一人で話し続ける発話権維持部分で前置き表現は使用される。つまり、相手に一方的に情報を伝達する場面で有効なストラテジーとして機能している。

また、相違点から導きだされた申し送り特有の特徴としては、以下の2点がある。

- 1) 報告受信者との関係を調整するような表現が使われない。
- 2) 過去の情報を背景として提示しながら、時間軸に沿った伝達を行う。

このように本節では、申し送りと会議の報告の「発話権維持部分」に

ついて相違点だけでなく、上述のような共通点もあることが明らかになった。つまり、申し送りは病院内で行われている特殊な会話とはいえ、他の会話と全く異なるというわけではない。次節では申し送りと会議報告の「発話権交替部分」について、共通点と相違点を探る。

### 6.3 申し送りと会議報告の「発話権交替部分」

本節では、「発話権維持部分」において共通点が認められた申し送りと会議報告が、「発話権交替部分」においても同じく共通点を持つのか、相違点と合わせて分析を行う。申し送りと会議報告の「発話権交替部分」を比較した結果、質問表現において、いくつかの共通点および相違点が認められた。質問表現は相手とのやりとりが行われる「発話権交替部分」ならではの特徴であり、その質問表現を詳しく分析することで、申し送りおよび会議報告におけるインターアクションの様相を、明らかにすることができると考えられる。そこで本節では、質問表現に焦点を当て、申し送りと会議報告の共通点および相違点を分析する。

#### 6.3.1 共通点

まず、申し送りと会議報告の「発話権交替部分」における共通点を分析する。申し送りと会議会話の共通点の1つは質問のタイプである。質問のタイプを扱った先行研究に堀口（1997）があるが、堀口は、主な質問のタイプとして以下の3種類を挙げている。

- ① 反復要求 : 相手発話が聞き取れない場合に行う質問表現  
例) 何?
- ② 確認要求 : 聞き取りや理解が正しいかどうかを確かめたい場合に行う質問表現  
例) それって行かないってこと?
- ③ 明確化要求 : 意味や内容について詳しく説明してほしい場合に行

## う質問表現

例) 例えばどういうとき？

申し送りと会議報告における質問表現を上記のタイプに類別し、集計した結果、明確化要求の質問が主に行われていることがわかった。つまり、申し送り・会議報告双方で、主に報告受信者が行っているのは、明確化要求である。この結果から、報告受信者は報告の聞き取りや理解に問題があるのではなく、正確に詳細に情報を知りたくて質問をしている。その理由として、報告はある程度話題について予想することができることが考えられる。また情報を伝達することが目的の会話であるため、伝達や理解に問題がないように工夫されており、聞き取りや理解に問題がある場合は少ないのではないかと考えられる。

また、別の共通点としては、質問表現の位置が挙げられる。

例 6-5 質問表現(申し送り)

発話番号	発話者	発話内容
142	B	でーあとね、なんか、下剤を頼んどったんやけどーってゆうことゆうたったんやけど、ちょっと聞いてなかったんで
143	I	ほんまー。
144	B	またせんせにゆうとくねーってゆうといたんで、うん、また聞いてあげてください
145	I	<u>出えへ／／んの？</u>
146	B	／あれ{笑い}、おかしいなーゆうて
147	I	<u>出えへんの？</u>
148	B	うん
149	B	便がねー、いや毎日でとんやけど、ほしいって

例 6-5 では、報告受信者 I は報告発信者 B の発話が終わるのを待って、

145I「出えへんの? (=便が出ないの?)」と質問している。この質問の途中で報告発信者 B が割り込んだが、報告受信者 I は割り込んだ報告発信者 B の発話が終わるのを待って、再び 147I「出えへんの?」と質問している。このように、申し送りでは報告受信者が報告発信者の発話に割り込む形で質問を行うことはない。これは、会議報告でも同様の結果が得られた。例 6-6 は報告受信者 09A が報告発信者 09D の報告に関して質問を行っている場面であるが、09A は 09D の発話が終わるのを待って、質問をしている。このように、申し送りでも会議報告でも、質問を行う報告受信者は報告発信者の発話の終了を待って、質問を行うようにしていることがわかる。つまり、報告受信者は「報告発信者と報告受信者」という参加者の役割を認識し、報告発信者を遮らないようにしているからであると考えられる。

例 6-6 質問表現(会議報告)

発話番号	発話者	発話内容
3745	09D	えーそれと 5 番目、えーCK 点検で一、常駐業者の[社名]、のところにアーク溶接器の日常点検表があるんですけど、ま、月 1 回なのか毎日なのかちょっとわかんないんですけど一、3 月ついたち(1 日)のみ、しか点検してないんで、そのへんをちょっと確認していただきたいと思います
3746	09A	3 月ついたち(1 日)のみってゆうことは、その前もなかったってゆうことですか
3747	09D	あのー3 月ついたち(1 日)はあったんですけども、／／3 月ついたち(1 日)以降の分がチェック／／されてないんですよ
3748	09A	／あった
3749	09A	／あ、以降の分(ぶん)がないと

このように、申し送りと会議報告の「発話権交替部分」は質問のタイ

プと出現位置に共通点が認められた。これは両者が持つ「報告」というジャンルが影響しているからだと考えられる。つまり会話の置かれた状況は異なるが、報告というジャンルとしての共通点があるといえる。次は相違点について分析を行い、申し送り独自の「発話権交替部分」の特徴を明らかにする。

### 6.3.2 相違点

申し送りと会議会話の「発話権交替部分」の相違点として、まず挙げられるのは、質問表現の形式である。以下でそれぞれの質問形式をみていく。

申し送りの質問は、例 6-7 のように簡潔な形式をとる。例 6-7 では「膿膜」という聞きなれない用語が出てきたため、報告受信者 G は「ん？」と疑問を示し、さらに情報を要求している。この場合、「膿膜って？」などと、わからない言葉を繰り返すなど、疑問点を明確にするための表現はみられない。

また例 6-5 の 145I や 147I でも、「出えへんの？」と便が出るかでないかだけを直接聞く形式をとっている。以上のことから、申し送りでは聞きたい点のみを簡潔に聞く形式を選択していることがわかる。

例 6-7 質問形式(申し送り)

発話番号	発話者	発話内容
194	C	[病院A]のほう、いか／＼れて、あのドクター宛の書見のほう、書いてきてますけども、HCC がね、かなり、増大してて、あと、環状(かんじょう)の中、肺のね、膿膜
195	G	／うん
196	G	ん？
197	C	胆汁がかたまった塊らしいんですけども、それがかなり、大きくなってきてます

一方、会議報告の質問は、相手発話を引用し、問題点を明確化したうえで質問を行う丁寧な形式をとっている。例 6-6 では、点検が 3 月 1 日以前もなかったかどうかについて 3746 で 09A が聞いているが、問題となった相手発話の該当部分を「3 月 1 日のみってゆうことは」と引用し、質問を続けている。つまり、会議報告では相手にわかりやすいように質問を行うことが重要視されているといえる。

このように、申し送りでは迅速に質問を行うことが、会議報告では相手にわかるように質問を行うことが重要視されている。この要因としては、申し送りは毎日行われている引き継ぎ報告であるので、会話参加者は問題点を詳しく指摘する必要がないことが挙げられる。また申し送りでは、第五章で明らかになったように、言語を介したやりとりの有無は報告発信者が主導し、報告発信者の許可が得られなければ報告受信者は発話することができないため、報告発信者が報告受信者の発話を許可する、つまり、報告発信者も何らかの問題意識を持っている場合に質問がなされているからだと考えられる。

次に別の相違点としては、会話参加者への配慮の表現が挙げられる。つまり、会議報告では、例 6-8 のようにそれまで話していた報告発信者から発話権を取ることに對する配慮が見られるのである。

#### 例 6-8 発話権取得に関する配慮(会議報告)

発話番号	発話者	発話内容
3698	09B	以上です
3699	09O	<u>すいません</u> 、あの一、[社名]の作業場んところってゆうのは／／###。
3700	09A	／5 番、5 番
3701	09O	5 番ですか
3702	09O	鉄くずとなに一(何)が

例 6-8 では報告発信者 09B の報告に対して、報告受信者 O が質問をしているが、その際「すいません」と発話権を取ることに對する断りを入れて

いる。これは特に報告がすべて終わったのちに発する質問表現に多く見られた。つまり、報告発信者を含む、会話参加者（発話権を取ることができる参加者）全員に対する配慮の表現であると考えられる。

しかし、申し送りではこのような質問に際した配慮は全く見られない。例 6-5、例 6-7 からわかるように、「すみません」「ちょっといいですか」などの配慮の表現は見られない。つまり、申し送りでは報告受信者に対する配慮よりも、情報伝達の効率性のほうが重視されるといえる。ここで、申し送りは同じ看護師同士の会話であるため、配慮の表現が不必要だったからではないかという指摘もあるだろう。しかし、本研究の申し送りの参加者の中でも、看護師長と看護師という立場の上下関係や、20代から40代という年齢の上下関係があったにもかかわらず、このような配慮は見られなかった。

### 6.3.3 申し送りと会議報告における「発話権交替部分」

本節の分析から、報告ジャンルとしての申し送りの「発話権交替部分」の特徴には以下の2点が挙げられる。

- 1) 質問表現は詳細な説明を要求する、明確化要求タイプが多い。
- 2) 質問表現は報告発信者の発話に重なることなく、あくまでも報告受信者という立場をわきまえて行われる。

また、「発話権交替部分」の持つ、申し送り特有の特徴としては以下の2点がある。

- 1) 簡潔な形式をとる。
- 2) 発話権取得について、相手に配慮する表現を用いながら質問することはない。

このように申し送りは「発話権交替部分」においても独自の特徴を持ちつつ、報告ジャンルというジャンルに沿った特徴を有している。次節

ではこれまでの分析をまとめ、報告ジャンルにおける申し送りの位置づけおよび報告ジャンルからみた申し送りについて考察する。

#### 6.4 報告ジャンルからみた申し送り

本章では、申し送りをより一般的な広い視点から捉えなおすために、報告ジャンルという側面から分析を行った。職場の会議における報告との比較の中で、様々な相違点だけでなく、共通点もみられた。

申し送りと会議報告は、「発話権維持部分」においては、前置き表現を構造面の大まかな枠組みで一致し、「職場の報告」というジャンルを形成している。相違点としては、申し送りは迅速な報告を型に沿って正確に行っているのに対し、会議報告では、より人間関係が重視されている点が指摘される。

一方、「発話権交替部分」では、報告受信者は報告発信者の発話を尊重しながら、詳細な情報を聞くという点で特徴の類似がみられた。しかし、申し送りは発話権取得に関して、相手に配慮を示すことがなく、質問を端的で簡潔な形で行っている点で特徴的である。

このように、報告ジャンルの談話は、報告発信者と報告受信者という役割を重視した会話であり、前置き表現を使って自分の発話を補いながら伝達している。その中でも申し送りは、相手との人間関係の調整よりも伝達の迅速性に重きを置いたという点が特殊であるといえる。

次章では、職場の雑談との比較を行い、「発話権維持部分」とは特徴上大きく異なるとされた「発話権交替部分」が、雑談とはどのような特徴の差異を持つのか、分析を行う。そして、申し送りにおけるインターアクションについて考察を行う。



## 第七章 申し送りと雑談のインターアクション

---

申し送りには、「発話権維持部分」と「発話権交替部分」がある。つまり、1人が話し続けている部分と、参加者のやりとりが行われる部分がある。このようなやりとりは、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、全ての申し送りでやりとりが観察された。なぜ、時間が制限されている中でわざわざやりとりを行っているのだろうか。そこにやりとりを通してのみ得られる意義があると考えられる。それは人間関係の調整だけでなく、情報伝達上の意義も含まれると考えられる。第六章の分析で、申し送りではほかの職場会話と比較して、人間関係の調整よりは情報伝達が重視されるという結論が得られたからである。

申し送りにおけるやりとりが情報伝達上の意義を持っていることは、医療の現状からも導き出せる。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、記録や電子情報への移行がたびたび検討されている。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、申し送り内のやりとりが何らかの情報伝達上の意義を持っていることが伺える。

そこで本章では、申し送りの中でも会話参加者によるやりとりが行われている「発話権交替部分」に着目し、分析を行う。本研究ではインターアクションの特徴をより多角的に分析するため、同じく会話参加者同士のやりとりが行われる典型的な会話であ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。さらに相違点だけでなく共通点にも目をむけ、情報伝達以外の側面からも考察を行い、申し送りにおけるやりとりの存在意義、ひいては申し送りのインターアクションについて様々な観点から考察することを試みる。

やりとり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、本章の分析の結果、それ以上に情報共有を確実に行う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といった聞き取りの問題が心配されるが、報告発信者は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認められた。

### 7.1 申し送りと雑談

本節では、本章の比較対象となる雑談の紹介を行う。比較対象となるのは、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における、仕事の合間の雑談データである。

「発話権交替部分」はやりとり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、「発話権交替部分」が申し送りという会話環境の影響を強く受け、「発話権維持部分」と全く同様の言語行動が行われているわけではない。「発話権交替部分」は時折見られるもので、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。

実際に、第二章、第五章の分析からも明らかであるように、「発話権交替部分」内では、会話参加者全員が、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、「発話権維持部分」とは異なり、会話参加者が多少リラックスしているような特徴が観察された。そこで本章では「発話権交替部分」の持つ客観的な特徴であり「発話権維持部分」と大きく異なる点、すなわち「やりとりが行われている」という点に着目した。そしてその共通点を持つ代表的な会話として、職場での雑談を選択した。

雑談の選択基準は、①会話参加者が申し送りと類似した社会的属性を持つこと、②インターアクションがあること、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。

上記の無作為に選出した会話の中から「発話権交替部分」と同じ 202 発話文を 5 会話からそれぞれ抜き出し、分析対象とする。これは、コーパスの発話認定基準が、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などであったことから、申し送りの「発話権交替部分」と同発話文数とし、数量的に同じ状態にするためである。また文字化記号は本研究に合わせて変更した。変更の内容については、第六章を参照されたい。

次節以降では具体的な比較分析の結果を示す。まず次節では、談話における発話の働きを示す発話機能に着目し、数量的比較を行うと同時に、差がみられた項目についてはさらに質的な考察を行う。

## 7.2 発話機能からみた申し送りと雑談

本節ではインターアクション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「発話権交替部分」の特徴を明らかにする。発話機能は話題などと違い、性質や環境が異なる会話でも同一の基準のもとに分析できるからである。さらに発話機能とは、会話における発話の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 (1991a)、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) の発話機能を援用し、第四章でも紹介した、いくつか新しい発話機能を付け加えた形で使用した。

本節では、「発話権交替部分」と雑談の発話機能を集計し、数量的比較を行う。そしてインターアクションの持つ情報伝達上の働きの違いを発話機能の使用状況から考察し、さらに次節で談話構造から比較を行う。

発話機能からみた談話構造にも目を向け、「発話権交替部分」の持つインターアクションの特徴を考察する。その上で「発話権交替部分」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考察する。

## 7.2.1 「発話権交替部分」と雑談の数量的比較

ザトラウスキー（1993）の発話機能に従い、「発話権交替部分」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 7-1 のようになった。

表 7-1 「発話権交替部分」と雑談の発話機能

	発話権交替部分	雑談
情報提供	80 (34.6%)	76 (26.5%)
考え表示	13 (5.6%)	30 (10.5%)
行為要求	4 (1.7%)	3 (1%)
情報要求	13 (5.6%)	29 (10.1%)
確認要求	2 (0.9%)	8 (2.9%)
同意要求	6 (2.6%)	12 (4.2%)
言い直し要求	0 (0%)	1 (0.3%)
言い直し	6 (2.6%)	1 (0.3%)
談話表示	17 (7.4%)	18 (6.3%)
継続の注目表示	9 (4%)	15 (5.2%)
承認の注目表示	31 (13.4%)	41 (14.3%)
確認の注目表示	9 (4%)	5 (1.7%)
同意の注目表示	22 (9.5%)	13 (4.5%)
興味の注目表示	1 (0.4%)	3 (1%)
共感の注目表示	1 (0.4%)	2 (0.7%)
感想の注目表示	2 (0.9%)	10 (3.5%)
感情の注目表示	0 (0%)	5 (1.7%)
自己注目表示	6 (2.6%)	13 (4.5%)
関係作り・儀礼	9 (4%)	2 (0.7%)
合計	231 (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

なお、発話機能は 1 つの発話文が複数個持つ場合もあるため、「発話権交替部分」と雑談の合計機能数が異なる。また、「発話権交替部分」の発話機能は第二章および第四章でも用いているが、今回は談話表示と言い直しの機能を新しく分析対象としたため、その 2 つの機能の分だけ使用回数が増えている。

この結果について、「発話権交替部分」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。次では①情報伝達および②情報共有という 2 点からさらに詳細な分析および考察を行う。

### 7.2.2 情報伝達における「発話権交替部分」と雑談

ここでは発話機能を情報伝達の側面から分析することで、「発話権交替部分」と雑談にどのような情報伝達上の違いが見られるのか、そして「発話権交替部分」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。

#### 7.2.2.1 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、「発話権交替部分」では 80 回の使用が認められ、これは発話機能の使用総数の 34.6%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、「発話権交替部分」ではより多くの情報が伝達されており、「発話権交替部分」における情報提供機能の持つ重要性が伺える。つまり「発話権交替部分」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。

### 7.2.2.2 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」<sup>1</sup>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「やった」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、「発話権交替部分」が2例（0.9%）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「発話権交替部分」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、「発話権交替部分」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。

### 7.2.2.3 あいづち的発話

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な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。

そこで、本章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と規定する。本章で扱う注目表示には、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、

<sup>1</sup> 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

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。確認の注目表示および同意の注目表示は、あいづち的発話として用いられる場合もあれば、例 7-1 のように確認要求および同意要求への応答として用いられる場合もある。ここでは、例 7-1 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。

例 7-1 あいづち的発話ではない確認の注目表示

発話番号	発話	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

例 7-1 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。

次にこのあいづち的発話の使用状況を比較し、分析していく。その結果「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違いが見られた。「発話権交替部分」の承認の注目表示は 31 回 (13.4%) であるが、そのうち 22 回 (9%) は 1 人の報告受信者によるものであり、個人差が認められる。つまり、他の報告受信者はわずか 7 回 (3%) しか使用していない。しかも、この 1 人の報告受信者は看護師長であり、他の報告受信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。一方、雑談ではそのような個人の偏りは見られない。

また「発話権交替部分」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見られる。

つまり、「発話権交替部分」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。申し送りの「発話権交替部分」でそのようなあいづちが使用されている理由は、「発話権交替部分」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。

次は、情報共有に関する発話機能の差異について、詳しく分析を行う。

### 7.2.3 情報共有における「発話権交替部分」と雑談

「発話権交替部分」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。以下に詳しく見ていく。

#### 7.2.3.1 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、「発話権交替部分」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。以下の例7-2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。



例 7-2 言い直し(発話権交替部分)

発話番号	発話者	発話	発話機能
275	A	でー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	<u>これがないんや</u>	言い直し
278	A	あー、これがないんや	承認の注目

このように情報を付け加えながらくり返す、言い直し機能は全 6 回のうち半数の 3 回で見られた。このように申し送りの「発話権交替部分」では、そのままくり返すのでは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。

一方、雑談における言い直しは、例 7-3 のように先行発話をそのままくり返すものである。

例 7-3 言い直し(雑談)

発話番号	発話者	発話	発話機能
541	02A	手伝いみたいの、そうゆうのはだめ？	情報提供
542	02A	<u>手伝いで、みたいの</u>	言い直し

例 7-3 では、「手伝いみたいな形で」という情報をそのままくりかえしている。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。それに対し、申し送りの「発話権交替部分」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、言い直しはそのままくり返すだけでなく、情報を加えるなどより相手に伝わ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。

### 7.2.3.2 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すため、「発

話権交替部分」より、雑談の中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「発話権交替部分」が 9 回 (3.9%) なのに対し、雑談では 2 回 (0.7%) である。

発話内容を見ると「発話権交替部分」では 1 例を除き、例 7-4 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。

例 7-4 関係作り・儀礼(「発話権交替部分」)

発話番号	発話者	発話	発話機能
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	<u>ごめんなさい</u> {笑い}	関係作り・儀礼

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「発話権交替部分」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情報受信者にも知らせ、話者間のみの認識にとどまらないように配慮している。情報を報告発信者と、話している報告受信者の 2 者間にとどめるのではなく、周りで聞いている他の報告受信者にも伝わるように、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、「周りの報告受信者目当ての情報共有強化」機能として働いていると考えられる。

### 7.2.3.3 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たりする機能を指すが、「発話権交替部分」では9回(4%)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、「発話権交替部分」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、「発話権交替部分」では2回の確認要求に対して、9回の確認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「発話権交替部分」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。

### 7.2.4 発話機能からみた申し送りと雑談

本節では発話機能という観点から「発話権交替部分」を雑談と比較しながら分析・考察した。その結果、「発話権交替部分」では相手とのインターアクションが積極的に行われているものの、自分の主観を述べるなどして話を盛り上げることはせず、やりとりも必要最低限に抑えている。情報を相手に伝えることを最も重要視しており、相手に正確に伝わるように、情報を付け加えるなど工夫をして言い直したり、情報の間違いがある際は謝罪を入れることで、誤りだということを明示している。また、相手の説明が理解できた場合は、余分な説明を省くため、わかったというサインを確認の注目表示という形で示している。

「発話権維持部分」との比較では会話参加者は日常会話のように振舞っている印象を受けたが、職場の雑談と比較することで、そうではなく、申し送りの中で正確かつ迅速な情報伝達に貢献したインターアクションが行われていることが明らかになった。

次節では、このような発話機能がどのように「発話権交替部分」および雑談内で構成されているのかを談話構造という観点から分析していく。

### 7.3 談話構造からみた申し送りと雑談

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。

#### 7.3.1 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。「発話権交替部分」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見られた。

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、そのほとんどが例 7-5 のような情報要求機能との組み合わせである。

例 7-5 談話表示＋情報要求（雑談）

発話番号	発話者	発話	発話機能
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	<u>じゃ、お父さんは技術者なのお？</u>	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

例 7-5 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。

さらに、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る。以上のことから、聞き手が情報要求を用いて談話展開に参加することもできる、つまり会話参加者が平等に談話展開に参加していると言える。

一方、「発話権交替部分」では、談話展開は「談話表示＋情報提供」という、以下の例 7-6 のような形で行われている。

例 7-6 談話表示＋情報提供（「発話権交替部分」）

発話番号	発話者	発話	発話機能
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

例 7-6 では 141 まで報告発信者 D による「発話権維持部分」で報告が行われてきたが、142 で報告発信者 D は「で」という談話表示とともに「通常はあまり話すことができない患者が、突然寒いと言った」という情報を提供している。これにより、それまでの「患者があまり話ができない状態である」といった報告から、患者が突然話したという話に展開している。

例 7-6 からわかるように「発話権交替部分」では、談話表示機能は報告発信者のみが用い、報告を聞いている報告受信者は談話展開を行うことはない。これは「発話権交替部分」における談話展開機能がほとんど「発話権交替部分」の冒頭部分に現れ、第二章でも述べた通り「発話権交替部分」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発信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見える「発話権交替部分」内においても、報告発信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、第五章で明らかになった「発話権交替部分」と「発話権維持部分」の談話交替を報告発信者が主導して管理しているという結果が、談話交替部分だけでなく「発話権交替部分」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「発話権交替部分」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、「発話権交替部分」では報告発信者が一貫して談話展開を主導しており、報告受信者は談話展開に関与していないのである。

ここまでは1ターン内における発話機能の組み合わせから、談話展開についての考察を行った。以下では、それらのターンがどのように組み合わせられて談話を構成しているのか、ターン構造に着目した分析を行う。

### 7.3.2 ターン構造

基本的なターン構造の代表的なものとして、隣接ペア (Schegloff・Sacks 1973) がある。隣接ペアには挨拶—挨拶、質問—返答、勧誘—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、申し送りの「発話権交替部分」のターン構造を考えるにあたって、質問—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「発話権交替部分」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「発話権交替部分」では、情報要求に対する答えは即座に行われる。例 7-7 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 で報告発信者 A が即座に「CC さん」と答えている。

例 7-7 情報要求－情報提供（「発話権交替部分」）

発話番号	発話者	発話	発話機能
129	A	あとね、きのうの8時の時点でね、おしっこみたら、尿漏れしとって	情報提供
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	情報提供
131	F	<u>誰？</u>	情報要求
132	A	<u>CCさん</u>	情報提供

このように「発話権交替部分」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「発話権交替部分」では例 7-8 のように要求表現に対する応答も概して即座に行われている。

例 7-8 同意要求－同意の注目表示（「発話権交替部分」）

発話番号	発話者	発話	発話機能
102	C	こんな、首の曲がったの／／ <u>ないで</u> しよ	同意要求
103	X	／うんうん	承認の注目
104	X	<u>うん</u>	同意の注目

例 7-8 では報告発信者 C の「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、報告受信者 X は「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「発話権交替部分」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「発話権交替部分」の構造を考えると、図 7-1 のような並列構造であるといえる。

156A	例) 情報提供：届かへん
157G	例) 同意要求：あったやろ
158A	例) 確認要求：あったかいな
159G	例) 確認の注目表示：うん
159G	例) 情報提供：長いの、多分
:	:

図 7-1 「発話権交替部分」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「発話権交替部分」のように即座に行われなくてもある。以下の例 7-9 がその例である。

例 7-9 は 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「どうして一、だって一」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。このように雑談においては、隣接ペアとはいえずすぐに答えるわけではなく、間に数ターン挟む場合もある。



例 7-9 情報要求—情報提供(雑談)

発話番号	発話者	発話	発話機能
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	どうして一、だって一	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、なんかやだとかゆって	情報提供
1026	03A	あ、やっぱり	承認の注目表示 &感想の注目表示
1027	03H	あの、なんてゆうの、こ、こう朝遠く一ま で、なんか、車とかで、あの寮なんです よ、寮ってすぐ近くに会社／／あるから	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

したがって、ターン構造が階層的になる場合もあり、雑談全体の構造も図 7-2 のような複雑な形をとることになる。

1022 03A	例) 情報要求 : どうして一、だって一
1023 03H	例) 自己注目表示 : {笑いながら}なんか
1024 03A	例) 同意の注目表示 : さびしいんじゃない
1025 03H	例) 情報提供 : {笑いながら}送られたりとか毎朝なんか通ったりするの、なんかやだとかゆって
1026 03A	例) 感想の注目表示 : あ、やっぱり
1027 03H	例) 情報提供 : あの、なんてゆうの、こ、こう朝遠く一まで、なんか、車とかで、あの寮なんですよ、寮ってすぐ近くに会社／／あるから
1028 03A	例) 承認の注目表示 : /あっ、そうか
:	

図 7-2 雑談の構造

このように、雑談では隣接ペアの第1の発話(質問)と第2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、隣接ペアのみが用いられる「発話権交替部分」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「発話権交替部分」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。

次節ではこれまでの分析をまとめ、雑談との比較を通じて明らかになった「発話権交替部分」のインターアクションの特徴について考察する。

#### 7.4 雑談との比較からみた「発話権交替部分」のインターアクション

本章では、インターアクションが積極的に行われている職業会話という共通点から、職場における雑談を取り上げ、申し送りの「発話権交替部分」との比較を行った。その際、発話機能の使用状況と談話構造という視点から「発話権交替部分」のインターアクションを分析した。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「発話権交替部分」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。

「発話権交替部分」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。報告発信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。報告受信者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、報告受信者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、「発話権交替部分」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、口頭で行ってはいけるものの、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1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発信者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、「発話権交替部分」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、報告発信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。

## **第四部** まとめと今後の展望

第四部は終章から成り、本研究の内容について、問題意識、問題設定、分析観点、結果の順にまとめ、考察を示すとともに、今後、本研究がどのような展望を持っているのか、様々な角度から考える。

## 終章 おわりに

---

本章では、これまでの研究をまとめるとともに、今後の展望について述べる。

### 8.1 本研究のまとめ

本研究は、看護師が勤務交代時に行う引き継ぎ報告「申し送り」を資料として分析を行った。申し送りとは、看護師が勤務を終え、次の勤務帯へと交代する際に、自分の担当患者についての情報をまとめて伝えるものである。次の勤務が始まるまでの限られた時間を使ってナースステーションに集まり、報告する。

本研究では、関西地方にある内科系総合病院にて実際に行われた申し送り 2 回分、合計 107 分の資料を分析対象として用いた。本研究の申し送りは、参加者全員が 1 つのテーブルを囲むように座り、報告する看護師（以下、報告発信者）1 名が立って、カルテや自分のメモなどを見ながら報告を行っていた。この申し送りは、報告発信者が 1 人で報告を続け、聞いている参加者（以下、報告受信者）はメモをとりながら黙って聞いている（以下、「発話権維持部分」）。しかし、常に 1 人で話し続けるのではなく、時に、報告受信者からも発話が挟まれ、短いやりとりが行われる（以下「発話権交替部分」）。

この申し送りのような医療談話は、これまで制度的談話という分野で、会話分析(Conversation Analysis)の手法を用いて研究が行われてきた。特に、医者と患者の会話に関しては様々な研究が行われている（Greenhalgh and Greenhalgh 1998、Heritage and Maynard 2006、Maynard 2003、Mishler 1984 など）。しかし、医療従事者同士の会話を扱った分析は、管見の限りそれほど多くない。そこで、本研究では従来の研究ではあまり扱われてこなかった、看護師同士の会話を対象に、談

話分析の手法を用いて分析を行う。それにより、制度的談話の研究の幅を広げると同時に、談話分析の新しい研究領域の可能性を見出すことにもつながると考えられる。

また、現在インドネシアやフィリピンから看護師候補生を受け入れるようになったことから、日本語教育の現場にも還元することができると考えられる。実際に働き始めた候補生からは、日本語を使ったコミュニケーションで最も困難を感じているのは申し送りであるという声が聞かれる。本研究で申し送りの会話運びについて明らかにすることで、現場で働く外国人看護師候補生の日本語教育にも何らかの貢献をすることができるのではないかと考えられる。

このように様々な可能性を持った申し送りの研究を行うにあたり、本研究では、申し送りには制限時間が存在するという点に着目した。つまり、いろいろな人が参加者となる申し送りの中で、①どのようにして制限時間内に報告を終わらせているのか、②制限時間があるにも関わらず、なぜ実質的な発話の交換（積極的なインターアクション）が行われているのか、という2つの問題意識が生まれた。

まず、①どのようにして制限時間内に報告を終わらせているのか、という問題意識のもと、正確かつ迅速な情報伝達のために、申し送りの参加者はどのような言語行動を行っているのかという問題設定を行った。分析は以下の2つの観点から行った。A) 個々の言語表現や談話構造、情報伝達順序など、情報伝達を効率よく行うためのストラテジーとして働いている言語的特徴の側面、および B) 会話参加者がどのように会話に参加し、その参加の様相がどのように情報伝達に関わっているのか、という会話管理の側面の2つである。

正確で迅速な情報伝達行動を、ストラテジーとして働いている言語的特徴および、会話参加者による相互行為の様相（会話管理）双方から明らかにするという目的のもと行われた分析の結果、以下のような結果が得られた。

①-1: 「発話権維持部分」は報告発信者に共通する型（談話パターン）

を持つ。談話パターンは情報伝達順序を中心に、細かい言語表現にまで及ぶ広範囲なものである。報告発信者は談話パターンに沿って情報を当てはめながら伝達することで、報告の仕方を考えながら伝えることがなく、迅速に伝達できる。また、報告受信者は当てはめられた情報を聞きとればよいので、正確に理解することができる。

- ①-2： 「発話権維持部分」では申し送りのみで共通する言語表現だけでなく、決められた話題について伝達する際は、話題提示の前置き表現を使うなど、他の報告会話でも用いられるようなストラテジーを使いながらわかりやすい報告に努めている。
- ①-3： 「発話権交替部分」では、質問やあいづちなどは必要最低限にとどめられ、基本的には実質的な内容を持つ発話が用いられている。1つの「発話権交替部分」内で扱う話題も1つと限定されている。またターン構造も簡潔な形で、複雑な構造はみられない。つまり、「発話権交替部分」はインターアクションが行われているものの、迅速な情報伝達を妨げないように工夫されている。
- ①-4： 「発話権交替部分」はインターアクションが行われているが、「報告発信者」と「報告受信者」という役割が固定され、報告発信者が発話権交替の有無を主導することで、話の冗長や脱線などを防いでいる。一方、報告受信者は報告発信者の意図をくみ取り、従うだけでなく、報告発信者が発話介入を容認している場合であっても、必要がないと思えば発言しないなど、自分の必要な場合にのみ発話を介入させている。

次に、②制限時間があるにも関わらず、なぜ実質的な発話の交換（積極的なインターアクション）が行われているのかという問題意識について



て、申し送りにおけるインターアクションの意義とは何かという問題設定を行った。それについて、発話権交替の有無によって申し送りを大別し両者の比較を行うと同時に、「発話権交替部分」についてさらに分析および考察を行った。

申し送りにおけるインターアクションの意義を、発話権交替の有無の違い、報告受信者の役割などから明らかにする目的に沿った分析および考察の結果、以下ようになった。

②-1 : 「発話権交替部分」は話しことば的特徴を持ち、書きことば的特徴を持つ「発話権維持部分」とは異なる言語行動を取っている。また、「発話権交替部分」は幅広い話題について話し合うのではなく、予期しなかった話題について1つの話題を数ターンかけて情報の交換を行っている。

つまり、相手とのやりとりを行う「発話権交替部分」は単に「発話権維持部分」の中でたまたまやりとりが観察された部分ではないことがわかる。会話参加者は、「発話権維持部分」とは全く別物として「発話権交替部分」に参加している。特定の談話パターンに沿ってある意味機械的に報告を行う「発話権維持部分」ではカバーできない種類の情報について、参加者同士で情報を迅速に確認し、正確に理解するために「発話権交替部分」が存在していると考えられる。

②-2 : 報告受信者は、報告発信者の持っていない情報を必要に応じて伝える、報告発信者がくり返しを用いて詳しい説明をする際は理解したというサインを与え、報告を続けるように促すなど、情報伝達、情報理解、情報共有において、報告発信者をサポートしている。

## 8.2 今後の展望

本研究は看護師による「申し送り」という非常に貴重な種類のリアル

データを用い、これまで分析が不十分だった分野の会話の解明につなげることができた。病院における医療談話は、これまで制度的談話という研究領域において、医者と患者の会話を主な対象とし、会話分析（Conversation Analysis）という研究手法を用いて分析されてきた。それは制度的談話の研究では主に「専門家」対「素人」、制度的専門知識の入手可能性において非対称的なインターアクションを分析対象としてきたからである。本研究では「専門家」対「専門家」、つまり制度的専門知識の入手可能性においては対等である参加者同士のインターアクションについて分析を行い、新しい結果を得た。これにより、「専門家」同士のインターアクションという新しい切り口を制度的談話の研究に示すことができた。今後の制度的談話研究の新しい一面につながっていくと考えられる。

また、医療談話研究において、従来使用されてこなかった談話分析という手法を用いることにより、医療談話の1つの方法論を示すことができたと考えられる。1つ1つの現象を質的に緻密に分析していく従来の会話分析の手法と、本研究で用いた談話分析の手法、両方の側面から多角的に分析が進むことで、これからの医療談話の研究はさらに発展していくと考えられる。

そのように医療談話の研究が進めば、その研究結果が医療現場にも反映されていくと考えられる。医療現場におけるインターアクションの実態が明らかになることで、医療従事者も自らが無意識に行っている言語行動を見直すことができる。それは医療過誤防止にもつながっていくと考えられる。

さらに、談話分析の側面からも、談話分析が医療談話をはじめとした制度的談話に有効な研究手法であることが明らかになった。今後は、これまで談話分析の分野では扱われてこなかった様々な制度的談話を、談話分析の手法を用いて研究していくことで談話分析の研究領域もさらに広がっていくだろう。

もちろん、このデータはあくまでも1病院におけるものであり、事例的研究の色が濃いことは否めない。今後はさらにフィールドを広げ、申

し送りの一般的な傾向を記述できるまでに研究を広げていく必要がある。それにより、申し送りのより一般的な傾向を明らかにすることができるだろう。しかし、本研究を医療談話、ひいては談話という広い視野から見ると、上述のような様々な可能性を示すことができたと考えられる。

さらに、この研究を報告というジャンルで捉えると、看護の申し送りだけでなく、看護記録といった書きことばの報告や、介護の申し送りなど、他の職場での引き継ぎ報告などにも援用可能である。つまり、談話分析だけの結果ではなく、一般社会に還元できる可能性を持っている。どの社会でも引き継ぎは重要なコミュニケーションの1つである。この申し送りの研究を出発点とし、様々なジャンルの引き継ぎ報告の分析を進めることで、ビジネス会話の研究の1つの領域となる可能性もあると考えられる。

日本語教育では、フィリピンやインドネシアをはじめとする外国人看護師候補生に向けた、日本語教育に貢献すると考えられる。本研究は、日本語教育分野では初めて「申し送り」という医療談話を扱い、談話分析という従来の研究手法を用いて、その様相を明らかにした。その結果は、事例研究の域は出ないものの、様々な援用の可能性を持っている。

例えば、申し送りの持つ談話パターンである。全国全診療科共通のものを提示するにはこれからの研究の積み重ねが待たれるが、各人が好きなように話しているのではなく、ある一定の慣習的談話パターンに沿って話されていることが明らかになった。これは、実際に看護師候補生が申し送りを聞き取る上で有意義な談話構成上の特徴である。さらに、他の職場の報告会話との共通点も見出せたことから、これからの教材開発において、病院という特化された特殊な環境の会話という切り口だけでなく、ビジネス会話という切り口も示すことができた。ビジネス会話の日本語教育は様々な研究成果が発表されているが、それを援用しながら教材開発を行える可能性を示したと考えられる。本研究は今まで接点のなかった医療現場と日本語教育を結びつけ、日本語教育が医療現場に貢献できることを示すことができた。今後、国際化がさらに進み、留学生

30万人計画が進む中で、様々な専門、様々なジャンルの日本語教育が求められていくに違いない。その中で、本研究は医療というジャンルにおける日本語教育の基礎的研究となることができた。

さらに本研究の分析手法から見た今後の展望を述べる。本研究では、インターアクションが同じ談話内に存在することに着目して、1つの談話を2分することでここまで異なる結果が得られた。これまで、話しことばと書きことばのように、同じ内容のものを異なる媒体で発した談話の比較に関する研究はあった。しかし、本研究は従来「看護師の申し送り」という1つのものとして扱われてきたものを、インターアクションの積極性、つまり音声的な介入があるかどうかという点から2分し、比較し、異なる性質を持つことを明らかにした。今後は1つにまとまっている談話であっても、その切り口によっては全く違う特徴を持つ部分の集まりであることを、さらに他の視点からも明らかにし、談話とは何か、談話はどのような視点から捉えることが可能なのかについて、研究を深めていきたい。

さらに、今回の資料は病院という非常に緊張した状況下で行われた情報伝達であった。この緊張した状況下における情報伝達という特色に着目して、さらに研究を広げることにも可能である。つまり、他にも同様の状況下における情報伝達を分析することで、非常時における情報伝達の一般的な特徴が導き出せると考えられる。それは、災害時や通報時の情報伝達などに援用できるのではないだろうか。

また、今回の分析は時間的な制約がある中で、情報をいかに正確かつ迅速に伝達できるのかを分析した。しかし、逆に時間的な制約がない中で情報伝達を分析し、比較することで、時間と情報伝達の関係についても何らかの示唆が得られるのではないかと考えられる。今後は、本研究の持つ様々な可能性に挑戦し、新しい結果を示していく必要がある。

## 【既に刊行された論文および学会発表との関連】

序章 新規執筆

第一章 新規執筆

第二章

- ・永井涼子（2006）『看護師による「申し送り」会話の分析－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－』筑波大学大学院地域研究研究科 修士論文

第三章

- ・永井 涼子（2004）「「申し送り」談話における情報伝達ストラテジー」『日本語における話しことばの文法研究』平成 13-15 年度科学研究費補助金基盤研究(C)(2) 研究成果報告書, pp.41-56

第四章

- ・永井涼子（2007）「看護師による「申し送り」会話のインターアクション－報告の聞き手の役割に着目して－」第 4 回筑波大学応用言語学研究会 口頭発表

第五章

- ・永井 涼子（2007a）「看護師による「申し送り」会話の談話交替管理－スタイルシフトを中心に－」『日本語教育』135, pp.80-89, 日本語教育学会
- ・永井涼子（2006）「看護師による「申し送り」会話の分析－言語的インターアクションに着目して－」『2006 年度日本語教育学会春季大会予稿集』, pp.169-174, 日本語教育学会

## 第六章

- ・永井涼子（2008）「看護師による「申し送り」会話の諸特徴－会議における報告との比較を通じて－」第10回専門日本語教育学会研究討論会 口頭発表

## 第七章

- ・永井 涼子（2007b）「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－」『筑波応用言語学研究』14, pp.73-86, 筑波大学人文社会科学研究所文芸・言語専攻応用言語学領域

## 終章 新規執筆

## 【参考文献】

### 日本語で書かれた文献

- 赤松 隆・松本 登美 (1973)『看護英語 第三版』医学書院
- 浅井 美恵子 (2002)「日本語作文における文の構造の分析－日本語母語話者と中国語母語の上級日本語学習者の作文比較－」『日本語教育』115, pp.51-60, 日本語教育学会
- 安藤 木世実 (2006)『介護分野における日本語の教材開発』独協大学大学院外国語学研究科特定課題研究
- 庵 功雄 (1999)「テキスト言語学の観点から見た談話・テキスト研究概観」『言語文化』361, pp.3-19, 一橋大学
- 生田 少子・井出 祥子 (1983)「社会言語学における談話研究」『言語』12-12, pp.77-84, 大修館書店
- 石川 ひろの・中尾 睦宏 (2007)「患者－医師間コミュニケーションにおける EBM と NBM－Roter Interaction Analysis System を用いたアプローチ」『心身医学』47-3, pp.201-211, 日本心身医学会
- 石黒 久美 (1997)「会話分析－形成外科手術患者と看護婦の会話記録からの1考察－」『足利短期大学研究紀要』18-1, pp.67-72, 足利短期大学
- 伊豆原 英子 (2001)「指示語からみた話し言葉的独話と書き言葉的独話－独話教育のための基礎的研究(3)－」『愛知学院大学教養学部紀要』48-4, pp.91-102, 愛知学院大学教養学部
- 宇佐美 まゆみ (1993)「初対面二者間における会話のストラテジーの分析－対話相手に応じた使い分けという観点から－」『学苑』647, pp.37-47, 昭和女子大学近代文学研究所
- 宇佐美 まゆみ (1995)「談話レベルから見た敬語使用－スピーチレベルシフト生起の条件と機能－」『学苑』662, pp.27-42, 昭和女子大学近代文学研究所
- 梅村 修 (2003)「留学生の講義理解－構造マーカーが講義談話の構造把握

- に及ぼす影響について」『追手門学院大学文学部紀要』39, pp.1-16, 追手門学院大学文学部
- 遠藤 織枝 (1988) 「話しことばと書きことば—その使い分けの基準を考える—」『日本語学』7-3, pp.27-42, 明治書院
- 遠藤 織枝 (1993) 「話しことばと書きことば—その文体レベルでの異同を考える—」『東京大学留学生センター紀要』3, pp.93-114, 東京大学留学生センター
- 大城 朋子 (1992) 「臨床看護実務コース」『日本語学』11-10, pp.99-113, 明治書院
- 大谷 晋也 (2004) 「外国人介護労働者受け入れ前の前に—高齢社介護現場におけるコミュニケーション—」『多文化社会と留学生交流』8, pp.85-95, 大阪大学留学生センター
- 大塚 容子 (1999) 「テレビ討論における前置き表現—「ポライトネス」の観点から—」『岐阜聖徳学園大学紀要教育学部外国語学部』37, pp.117-131, 岐阜聖徳学園大学
- 大浜 るい子 (1995) 「談話分析 雑談はいかに構成されるか」『広島大学教育学部紀要』44-2, pp.207-217, 広島大学
- 大浜 るい子 (1998) 「日本人の言語行動—談話展開のためのストラテジー—」『広島大学日本語教育学科紀要』8, pp.97-105, 広島大学
- 大浜 るい子・鈴木 雅恵・多田 美有紀 (1998) 「自由談話に見られるスピーチレベルシフト現象」『教育学部研究紀要』44-2, pp.389-397, 中国四国教育学会
- 岡本 能里子 (1997) 「教室談話における文体シフトの指標的機能—丁寧体と普通体の使い分け—」『日本語学』16-3, pp.39-51, 明治書院
- 岡本 能里子・吉田 文 (1997) 「電話会話における談話管理—日本語母語話者と日本語非母語話者の相互行為の比較分析—」『世界の日本語教育』7, pp.45-59, 国際交流基金
- 沖 裕子 (1993) 「談話型から見た喜びの表現—結婚のあいさつの地域差より—」『日本語学』12-1, pp.44-52, 明治書院
- 沖 裕子 (2006) 『日本語談話論』和泉書院



- 萩野 祥子 (2004) 「年少者の日本語イメージ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, pp.72-81, 日本語教育学会
- 海外技術者研修協会 (2006) 「看護師・介護福祉士候補生向け日本語コースおよび教材」 日本語教育学会公開シンポジウム『専門日本語教育』の最前線 配布資料, pp.5(1)-6(10), 日本語教育学会
- 樫村 志郎 (1996) 「法律相談における協調と対抗」『紛争処理と合意』, pp.209-233, ミネルヴァ書房
- 樫村 志郎 (1998) 「法社会学とエスノメソドロジー」『エスノメソドロジーの想像力』, pp.224-237, せりか書房
- 片山 智子 (2003) 「日本語学習者の講義理解ー何が学生の理解を誤らせるのかー」『ポリグロシア』7, pp.39-52, 立命館言語教育センター
- 門田 修平 (2002) 「読みと音韻ー話しことばと書きことばの接点ー」『音声研究』6-2, pp.11-22, 日本音声学会
- 樺島 忠夫編 (2000) 『文章構成の基本大事典』 勉誠出版
- 神長 百合子 (1996) 「エスノメソドロジーによる法の理解」『法社会学コロキウム』, pp.209-226, 日本評論社
- 河内 彩夏 (2004) 「日本語の雑談の談話における話題展開機能と型」『早稲田大学日本語教育研究』3, pp.41-55, 早稲田大学大学院日本語教育研究科
- 河内 彩夏 (2008) 「講義と雑談の談話における提題表現の比較」『早稲田日本語研究』17, pp.47-58, 早稲田大学日本語学会
- 川村 千鶴子・宣 元錫 (2007) 『異文化間介護と多文化共生ー誰が介護を担うのかー』 明石書院
- 北原 保雄・鈴木 丹士郎・武田 孝・増淵 恒吉・山口 佳紀 (1981) 『日本文法事典』 有精堂出版
- 木菱 由美子・高橋 由美子・佐々木 和人 (2004) 「リハビリテーションにおける患者様への効果的な声かけについて」『専門リハビリテーション』3, pp.25-29, 専門リハビリテーション研究会
- 金田一 春彦 (1977) 『話し言葉の技術』 講談社
- 黒沼 祐佳 (1996) 「会話における turn-taking と情報共有のイニシアティ

- ブの関係」『筑波大学応用言語学研究』3, pp.103-113, 筑波大学人文社会科学研究科文芸・言語専攻応用言語学領域
- 現代日本語研究会編 (1997) 『女性のことば 職場編』 ひつじ書房
- 現代日本語研究会編 (2002) 『男性のことば 職場編』 ひつじ書房
- 小池 生夫編 (2003) 『応用言語学事典』 研究社
- 小池 清治・犬飼 隆・小林賢次・細川英雄編 (1997) 『日本語学キーワード事典』 朝倉書店
- 小出 慶一 (1983) 「言いよどみ」水谷修編 『講座日本語の表現[3] 話しことばの表現』, pp.81-88, 筑摩書房
- 国語学会編 (1980) 『国語学大辞典』 東京堂出版
- 国立国語研究所 (1960) 『話しことばの文型(1)－対話資料による研究－』 国立国語研究所
- 国立国語研究所 (1963) 『話しことばの文型(2)－独話資料による研究－』 国立国語研究所
- 国立国語研究所 (1987) 『談話行動の諸相－座談資料の分析－』 三省堂
- 木暮 律子 (2002) 「母語場面と接触場面の会話における話者交替－話者交替をめぐる概念の整理と発話権の取得－」『言語と文化』3, pp.163-180, 名古屋大学大学院国際言語文化研究科
- 小沼 喜好 (2007) 「日本語の前置きの働きと分類について」『外国語教育論集』29, pp.127-137, 筑波大学外国語センター
- 西條 美紀 (1999) 『談話におけるメタ言語の役割』 風間書房
- 才田 いずみ・小松 紀子・小出 慶一 (1983) 「表現としての注釈－その機能と位置づけ－」『日本語教育』52, pp.19-31, 日本語教育学会
- 佐々木 倫子 (1996) 「日米対照：女性の座談－発話文の数量的分析を中心に－」『研究報告集』17, pp.239-272, 国立国語研究所
- 定延 利之 (2004) 「体験と知識－話しことばと書きことば－」『日本語と中国語のとりたて表現の数量的側面に関する認知的対象研究』平成 13-15 年度科学研究費補助金基盤研究(C)(2) 研究成果報告書, pp.199-208
- ザトラウスキー, ポリー (1993) 『日本語の談話の構造分析』くろしお出版
- 真田 信治 (1996) 『地域語のダイナミズム』おうふう

- シオン, アンドレア (2007) 『日本語のテレビニュースの研究』 筑波大学博士論文
- 重松 淳 (1989) 「談話 (大学講義) の分析ー「挿入説明」についてー」 『芸文研究』 54, pp.381-195, 慶應義塾大学芸文学会
- 柴田 俊造 (1977) 「東南アジア看護婦のための短期日本語会話クラス構造」 『東海大学紀要』 1, pp.57-59, 東海大学
- 島田 智織・小松 美穂子・服部 満生子 (2006) 「病院組織におけるコーディネーションの実際ー指示出し・指示受けの会話分析からー」 『茨城県立医療大学紀要』 11, pp.163-171, 茨城県立医療大学
- 鄭 相哲 (1993) 「「ダロウカ」の意味・用法の記述ー情報伝達・機能論的な観点からー」 『世界の日本語教育』 3, pp.163-175, 国際交流基金
- 杉戸 清樹 (1983) 「待遇表現としての言語行動ー「注釈」という視点ー」 『日本語学』 2-7, pp.32-42, 明治書院
- 杉戸 清樹 (1987) 「発話のうけつぎ」 『談話行動の諸相ー座談資料の分析ー』, pp.68-106, 三省堂
- 杉山 ますよ (1998) 「進行役とゲストの発話にみられる繰り返し」 『言語文化と日本語教育』 16, pp.46-57, お茶の水女子大学日本言語文化学会
- 鈴木 香子 (2002) 「ラジオの医療相談の談話の構造分析」 『早稲田日本語教育研究』 1, pp.117-130, 早稲田大学日本語教育研究科
- 鈴木 香子 (2003) 「ラジオの心理相談の談話の構造分析」 『早稲田日本語教育研究』 2, pp.57-69, 早稲田大学日本語教育研究科
- 鈴木 光代 (2005) 「医療英語の会話ストラテジーを学ぶドラマ ER の談話分析よりー」 『愛媛県立医療技術大学紀要』 2-1, pp.15-20, 愛媛県立医療技術大学
- 砂川 有里子 (2005) 『文法と談話の接点ー日本語の談話における主題展開機能の研究ー』 くろしお出版
- 諏訪 茂樹 (1991) 「特別養護老人ホームにおける声かけの心理・社会的背景」 『社会学叢』 111, pp.59-74, 日本大学社会学会
- 高崎 みどり・立川 和美 (2008) 『ここからはじまる文章・談話』 ひつじ書

房

- 高橋 淑郎 (2000) 「講義におけるくりかえし」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』13, pp.155-169, 早稲田大学
- 高橋 淑郎 (2001) 「<講義内容>を構成するくりかえしに関する一考察」『早稲田大学日本語教育センター紀要』14, pp.181-199, 早稲田大学
- 田窪 行則 (2002) 「談話における名詞の使用」野田 尚史・益岡 隆志・佐久間 まゆみ・田窪 行則著『日本語の文法 4 複文と談話』, pp.193-213, 岩波書店
- 多田 美有紀・犬飼 康弘・大浜 るい子 (1996) 「方言とコードスイッチング(1)ー時間による推移を中心にー」『教育学研究紀要』44-2, pp.389-397, 中国四国教育学会
- 田中 春美 (1988) 『現代言語学辞典』成美堂
- 中井 陽子 (2003) 「話題開始部で用いられる質問表現ー日本語母語話者同士および母語話者／非母語話者による会話をもとにー」『早稲田大学日本語教育研究』2, pp.37-54, 早稲田大学日本語教育研究科
- 中田 智子 (1991a) 「発話分析の観点ー多角的な特徴記述のためにー」『研究報告集』12, pp.279-306, 国立国語研究所
- 中田 智子 (1991b) 「会話にあらわれるくり返しの発話」『日本語学』10-10, pp.52-62, 明治書院
- 中田 智子 (1992) 「会話の方策としてのくり返し」『研究報告集』13, pp.267-302, 国立国語研究所
- 永野 賢 (1983) 「談話における叙述の構造」『談話の研究と教育 I』, pp.63-90, 国立国語研究所
- 新村 出編 (1998) 『広辞苑 第五版』岩波書店
- 西阪 仰・高木 智世・川島 理恵 (2008) 『テクノソサエティの現在 女性医療の会話分析』文化書房博文社
- 西田 直敏・西田 良子 (1991) 『日本語の使い方 話し方と書き方の常識』創元社
- ネウストプニー, J. V. (2002) 「インターアクションと日本語教育ー今、何が求められているかー」『日本語教育』112, pp.1-14, 日本語教育学会

- 根口 美由紀 (2001)「ポイントを押さえた申し送りの方法」『臨牀看護』27-4, pp.517-523, へるす出版
- 野原 美和子・藤江 希子・宮谷 敦美 (2001)「提案から同意に至る会話の分析ー日本語母語話者と日本語非母語話者の課題解決を目指す会話データを基にー」『岐阜大学留学生センター紀要』2001, pp.31-45, 岐阜大学
- 橋内 武 (1999)『ディスコースー談話の織りなす世界ー』くろしお出版
- 畠 弘巳 (1987)「話しことばの特徴ー冗長性をめぐってー」『国文学解釈と鑑賞』7, pp22-34, 至文堂
- 畠 弘巳 (1988)「外国人のための日本語会話ストラテジーとその教育」『日本語学』7-3, pp.100-117, 明治書院
- 畠 弘巳 (1994)「はなしことばの教育」『国文学 解釈と鑑賞』59-1, pp.21-29, 至文堂
- 羽田野 洋子 (1984)「口頭発表力育成のための教材開発ー政見放送の分析を通してー」『日本語と日本語教育』12, pp.31-43, 慶應義塾大学国際センター
- 濱本 サト子 (1998)「ジェンダーの相違を超えてー職場での会話表現ー」『安田女子大学紀要』27, pp.33-42, 安田女子大学
- 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, pp.63-70, 島根大学
- 平澤 洋一 (1992)「文章の目的と種類」『日本語学』11-4, pp.49-55, 明治書院
- 福沢 周亮・桜井 俊子 (2006)『看護コミュニケーションー基礎知識と実際ー』教育出版
- 藤原 安佐 (2000)「「聞き手」概念の区別と整理ー「聞き手敬語」選択に関連させてー」『日本語教育』105, pp.61-70, 日本語教育学会
- 法務省入国管理局編 (2006)「平成 18 年度出入国管理」  
<<http://www.moj.go.jp/NYUKAN/nyukan53.html>> (2009/12/12 アクセス)

- 堀口 純子 (1997) 『日本語教育と会話分析』 くろしお出版
- 益岡 隆志・田窪 行則 (1992) 『基礎日本語文法』 くろしお出版
- 松村 明編 (1995) 『大辞林 第二版』 三省堂
- 丸井 一郎 (2006) 『言語相互行為の理論のためにー「当たり前」の分析ー』  
三元社
- 丸山 直子 (1996) 「話しことばにおける文」『日本語学』 15-9, pp.50-59, 明治書院
- 三國純子 (1998) 「講義の聞き取りに関する分析と問題点」『文化女子大学  
人文・社会科学研究』 6, pp.211-224, 文化女子大学
- 水谷 信子 (1983) 「あいづちと応答」『話しことばの表現』, pp.37-44, 筑摩書房
- 水谷 信子 (1988) 「あいづち論」『日本語学』 7-12, pp.4-11, 明治書院
- 水谷 信子 (2001) 「あいづちとポーズの心理学」『言語』 30-7, pp.46-53, 大修館書店
- 南 不二男 (1987) 「談話行動論」『談話行動の諸相 座談資料の分析』,  
pp.5-35, 国立国語研究所
- 南 不二男 (1992) 「談話の単位」『談話の研究と教育 I』, pp.91-112, 国立  
国語研究所
- 南 不二男 (1993) 「質問文の構造」『朝倉日本語新講座 4 文法と意味 II』,  
pp.39-74, 朝倉書店
- 三牧 陽子 (1993) 「待遇レベル管理からみた日本語母語話者間のポライ  
トネス表示ー初対面会話における「社会的規範」と「個人ストラテジ  
ー」を中心にー」『社会言語科学』 5-1, pp.56-74, 社会言語科学会
- 三牧 陽子 (2001) 『対話における待遇レベル管理の実証的研究』平成 9-12  
年度科学研究費補助金基盤研究(C)(2) 研究成果報告書
- 宮子 あずさ (2005) 『ナースな言葉ーこっそり教える看護の極意ー』 集  
英社文庫
- 村岡 英裕 (1999) 『日本語教師の方法論ー教室談話分析と教授ストラテ  
ジーー』 凡人社
- 村田 年 (1996) 「上級日本語教育の方法を探る 3ー話しことばとしての講

- 義、書きことばとしての講義、その差異を考えるー」『日本語と日本語教育』25, pp.69-101, 慶應義塾大学日本語・日本文化教育センター
- メイナード, S. K. (1991)「文体の意味ーダ体とデスマス体の混用についてー」『言語』20-2, pp.75-80, 大修館書店
- メイナード, S. K. (1993)『会話分析』くろしお出版
- メイナード, S. K. (1997)『談話分析の可能性ー理論・方法・日本語の表現性ー』くろしお出版
- メイナード, S. K. (1998)「パトスとしての言語」『言語』27-6, pp.34-41, 大修館書店
- メイナード, S. K. (2001)「心の変化と話しことばのスタイルシフト」『言語』30-7, pp.38-45, 大修館書店
- メイナード, S. K. (2004)『談話言語学』くろしお出版
- メイナード, S. K. (2008)『マルチジャンル談話論ー間ジャンル性と意味の創造ー』くろしお出版
- 茂呂 雄二 (1997)「発話の型ー教室談話のジャンルー」『対話と知ー談話の認知科学入門』, pp.47-75, 新曜社
- 山崎 敬一・西阪 仰編 (1997)『語る身体・見る身体』ハーベスト社
- 山下 みゆき (2002)「日本語母語話者と学習者による前置き表現の印象の相違」『日本語教育論集』18, pp.45-57, 国立国語研究所
- 山田 富秋 (1995)「会話分析の方法」『岩波講座 現代社会学 他者・関係・コミュニケーション』, pp.121-136, 岩波書店
- 山根 智恵 (2002)『日本語の談話におけるフィラー』くろしお出版
- 山本 富美子 (1994)「話し言葉の分類、及びその類型的特徴についてー日本語学習者のための上級聴解テキストとしての観点からー」『日本語・日本文化論集』2, pp.1-22, 名古屋大学留学生センター
- 山本 富美子 (1995)「講義、対談等の聴解メカニズムーテキスト分析を通してー」『日本語教育』86, pp.13-25, 日本語教育学会
- 李 麗燕 (1997a)「日本語母語話者の雑談における情報伝達行動の再開」『日本語教育』92, pp.48-59, 日本語教育学会
- 李 麗燕 (1997b)「日本語母語話者の雑談における情報伝達行動の持続」『世

- 界の日本語教育』7, pp.61-75, 国際交流基金
- 李 麗燕 (2000) 『日本語母語話者の雑談における「物語」の研究－会話管理の観点から－』くろしお出版
- 脇 忠幸 (2007) 「会話の優先的な構造が参与者にもたらす影響－模擬医療面接場面における学生の「情報提供」に着目して－」『国文学攷』194, pp.1-15, 広島大学国語国文学会
- 渡邊 文生 (1989) 「節の接続関係による要約文の特性」『文章構造と要約文の諸相』, pp.79-98, くろしお出版
- 渡辺 三枝子 (1987) 『患者との接し方－看護活動とカウンセリング－』へるす出版

### 英語で書かれた文献

- Bales, R. F. (1950) *Interaction Process Analysis: A Method for the Study of Small Groups*. Reading, MA: Addison-Wasley.
- Bell, A. (1999) News stories as narratives. In Jaworski, A. and Coupland, N. (eds.) , *The Discourse Reader*, pp. 236-251. London and New York: Routledge.
- Berenst, J. (1986) Conversational control in doctor patient interaction. In Ensink, T., van Essen, A. and van der Geest, T. (eds.), *Discourse Analysis and Public Life*, pp.123-142. Dordrecht: Foris.
- Bermosk, L. S. and Morden, M. J. (1964) *Interview in Nursing*. New York : Macmillan. [松野かほる訳 (1972) 『看護面接の理論』医学書院]
- Blondis, M. N. and Jackson, B. E. (1977) *Nonverbal communication with patients: back to the human touch*. New York: Wiley. [仁木久恵・岩本幸弓訳 (1979) 『患者との非言語的コミュニケーション－人間的ふれあいを求めて－』医学書院]
- Brown, G. and Yule, G. (1983) *Discourse Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.



- Candlin, C. N. and Lucus, J. (1986) Interpretations and explanations in discourse: modes of 'advising' in family planning. In Ensink, T., van Essen, A. and van der Geest, T. (eds.), *Discourse Analysis and Public Life*, pp.13-44. Dordrecht: Foris.
- Chafe, W. L. (1982) Integration and involvement in speaking, writing, and oral literature. In Tannen, D. (ed.), *Spoken and Written Language: Exploring Orality and Literacy*, pp.35-53. Norwood, N. J.: Ablex Publishing Corporation.
- Chafe, W. L. (1985) Linguistics differences produced by differences between speaking and writing. In Olson, D. R., Torrance, N. and Hildyard A. (eds.), *Literacy, Language and Learning: The Nature and Consequences of Reading and Writing*, pp.105-123. New York: Cambridge University Press
- Clancy, P. M. (1983) Written and Spoken Style in Japanese Narratives. In Tannen, D. (ed.), *Spoken and Written Language: Exploring Orality and Literacy*, pp.55-76. Norwood, N. J.: Ablex Publishing Corporation.
- Crystal, D. (1980) *A First Dictionary of Linguistics and Phonetics*. London : Andre Deutsch.
- Davis, A. J. (1984) *Listening and Responding*. St. Louis: Mosby. [神郡博・正田美智子訳 (1988) 『患者の訴えーその聴き方と応え方ー』医学書院]
- Ensink, T., van Essen, A. and van der Geest, T. (1986) *Discourse Analysis and Public Life*. Dordrecht: Foris.
- Goffman, E. (1981) *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Greenhalgh, T. and Greenhalgh, B. (1998) *Narrative based medicine: dialogue and discourse in clinical practice*. London : BMJ. [斉藤清二・山本和利・岸本寛史訳 (2001) 『ナラティブ・ベイスト・メディシン 臨床における物語りと対話』金剛出版]

- Grice, H. P. (1989) *Studies in the way of words*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press. [清家邦彦訳 (1998) 『論理と会話』 頸草書房]
- Gumperz, J. J. (1982) *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Haliday, M.A.K. (1967) Notes on transitivity and theme in English, Part2. *Journal of Linguistics*, 3-2, pp.199-244. London: Cambridge University Press.
- Haliday, M.A.K. (1970) Functional diversity in language as seen from a consideration of modality and mood in English. *Foundations of Language: international journal of language and philosophy*, 6, pp.322-361. Dordrecht : D. Reidel.
- Heritage, J. and Maynard, D. W. (2006) *Communication in Medical Care*. New York: Cambridge University Press.
- Izaki K. (1984) Writing and Speech. 『教養部論集 人文科学』 22-2, pp.135-145. 金沢大学
- Korsch, B. M. and Negrete V. F. (1972) Doctor-patient communication. *Scientific American*, 227, pp.66-74. New York: Munn & Corporation.
- Lyons, J. (1981) *Language and Linguistics: an introduction*. Cambridge: Cambridge University Press. [近藤達夫訳 (1981) 『言語と言語学』 岩波書店]
- Maynard, D. W. (2003) *Bad news, good news: conversational order in everyday talk and clinical settings*. Chicago: University of Chicago Press. [檜田美雄、岡田光弘訳 (2004) 『医療現場の会話分析：悪いニュースをどう伝えるか』 勁草書房]
- Maynard, S. K. (1989) *Japanese conversation: self-contextualization through structure and interactional management*. Norwood, N. J.: Ablex Publishing Corporation.
- Mishler, E. G. (1984) *The Discourse of Medicine: Dialects of Medical Interviews*. Ablex Publishing Corporation.

- Neustupný, J. V. (1997) Teaching communication or teaching interaction? *Intercultural communication studies*, 10, pp.1-13. 神田外国語大学
- Ochs, E. (1979) Planned and Unplanned Discourse, In Anderson, S. R. (ed.), *Syntax and Semantics*, 12, pp.51-80. New York : Academic Press.
- Parsons, T. (1951) *The Social System*. New York: Free Press.
- Psathas, G. (1995) *Conversation analysis: the study of talk-in-interaction*. Thousand Oaks, California: Sage. [北澤裕・小松栄一訳 (1998) 『会話分析の手法』 マルジュ社]
- Roter, D. L. and Larson, S. (2001) The relationship between residents' and attending physicians' communication during primary care visits: an illustrative use of the Roter Interaction Analysis System. *Health communication*, 13-1, pp.33-48. London and New York: Routledge.
- Roter, D. L. and Larson S. (2002) The Roter Interaction Analysis System (RIAS): utility and flexibility for analysis of medical interactions. *Patient Education and counseling*, 42, pp.243-51, Princeton, N.J.: Excerpta Medica.
- Shegloff, E. A. and Sacks, H. (1973) Opening Up Closing. *Semiotica*, 8, pp.289-327. The Hague : Mouton.
- Stubbs, M. (1983) *Discourse Analysis The Sociolinguistics Analysis of Natural Language*. Cambridge: Basil Blackwell Ltd. [南出康世・内田聖二訳 (1989) 『マイケル・スタップズ 談話分析』 研究社]
- Tannen, D. (1980) Spoken / written language and the oral / literate continuum. *Proceeding of the sixth annual meeting of the Berkeley Linguistics Society, 16-18 February*, pp.207-218. Berkeley, California: Berkeley Linguistics Society.
- ten Have, P. (1991) Talk and institution: A reconsideration of the “asymmetry” of doctor-patient interaction. In D. Boden and D. H.

Zimmerman (eds.) *Talk and social structure*, pp.138-163.  
Cambridge: Polity Press.

van Dijk, T. A. (1977) *Text and Context*. London: Longman.