

## 山形 119 番通報に関する会話分析の視点からの所見 その3 救急車出動要請はどのように拒絶されるに至ったか

2013年1月30日

明治学院大学西阪研究室:

西阪 仰, 小宮友根, 早野 薫

### はじめに

確かに、通話の最終部分を見ると、大久保さんは、自分でタクシーを呼んで病院に行くことを受け入れているようにも見えます。その部分は、次のとおりです。

(1) [07: 05-12]

- 1 通信員: ↓タク↑シーの番ごう こちらでは↓お↑しえするこ↓と  
2 ↓でき↑ないの↓で; イチレイ↓ヨンで, (0.2) 聞いてください↓ね;  
3 (0.4)  
4 大久保: あhh  
5 (.)  
6 通信員: は↓い  
7 大久保: → はい hhh[hh  
8 通信員: [おだい事に::\_  
9 (0.4)  
10 大久保: は:h い-

1~2行目の通信員の「指示」を、7行目で大久保さんは、「はい」と受け入れているようにも見えます。確かに、大久保さんは、自分でタクシーで病院に行くことを拒否・否定してはいません。しかし、このことはただちに、それを受け入れたことになるのでしょうか。あるいは、もし受け入れているとしても、それはどのような意味においてなのでしょう。

以下では、おもに次の2つの点について論じていきたいと思います。1) 最初に、この通話全体の構造をきちんと押さえることから始めます。その全体構造のなかに、病院に自分で行くようにという通信員の指示（もしくは救急車出動要請の拒絶）を位置づけ、その指示（もしくは拒絶）に続く、大久保さんの「はい」の意味を明らかにしたいと思います。2) そのあと、救急車出動要請の拒絶が適切になされたかどうかについて、1つの視点を提示したいと思います。

### 通話の全体構造

通話の冒頭部を引用しておきます。通信員は、まず、火事か救急車かの2択の質問を行ないます(1~2行目)。が、大久保さんは、その質問に対し、その提示された選択肢の1つで答えず、そのかわりに、自分の症状を語り始めます(4行目)。通信員は、その含意を、こんどは、「はい/いいえ」で答えられる質問で問います(5行目)。それに対して、大久保さんは「はい」と答えています(8行目)。

(2) [01: 05-13]

1 通信員: 百じゆうきゆう↓番 (や↑ま形=消防) ↓です=↑火事ですか  
2 きゆう急↓です↑か h? (.h h h h) |  
3 (0.4) | (1.0)  
4 大久保: あ h の :: ちよつと たい調: 悪くて: h: h h h  
5 通信員: 救きゆう車↓の要↑請 [ですか?]  
6 (大久保: [い h)  
7 (0.6)  
8 大久保: は h ↓い: h: h h h h [h h  
9 通信員: [救きゆう車の↓向↑かうじゆう所  
10 ↓教え↑てくださ↓い::

1行目から8行目は、この通報そのものがどのような行為であるかを確認するやりとりと言ってよいでしょう。つまり、8行目において、その通報が消防署に対する「救急車（出動）の要請」であるという事実が、最終的に確認されたと言うことができます。

そうすると、この通話は、全体として、「通報者による要請」と「通信員による受け入れもしくは拒絶」という2つの行為を軸に構造化されることになるでしょう。ここで重要なのは、「要請」という行為がなされたあと、それを「受け入れる」もしくは「拒絶する」という行為がなされるならば、それをもって、基本的なやりとりは完結するという点です。

大久保さんの要請は、最終的には拒絶されたと言うことができます。大枠だけつかみ出せば、次のようになります。

(2a) [01: 09-12]

5 通信員: → 救きゆう車↓の要↑請 [ですか?]  
6 (大久保: [い h)  
7 (0.6)  
8 大久保: → は h ↓い: h: h h h h [h h

(3) [05: 25-30]

1 通信員: → ええ:: ま ↑タクシーを呼ぶ-呼ぶなり ↓して:; (.)  
2 通信員: → .h h ええ: 向かうように ↓し↑てくだ↓さい。  
3 (1.8)  
4 大久保: h h h は:: ↓い [H H h  
5 通信員: [よろしいで↓すか↑: .h h h  
6 (.)  
7 大久保: は ↓い h h h

引用 (2a) において大久保さんが救急車出動の要請を行なったことは、すでに述べました。引用 (3) は、いくつかのやりとりを経たあとの引用ですが、ここで初めて、通信員は、要請の拒絶を明確に行なっています (1~2 行目)。通信員による要請拒絶は、それ自体、「(「してください」という表現が用いられることで) 提案もしくは指示の形式を取っています。しかし、これが要請拒絶であるならば、それに続く大久保さんの「はい」(4 行目) は、提案の受け入れというよりは、拒

絶の「受け止め」と言うべきでしょう。つまり、拒絶がなされたということ、そのことを自分は聞いたという主張がなされていると言うべきだと考えます。言い換えれば、あらためて「(通信員による)提案」と「(大久保さんによる)その受け入れ」というやりとりがなされているのでは、ありません。そうではなく、「(大久保さんによる)要請」と「(通信員による)その拒絶」がなされたあと、(要請者である大久保さんによる)その拒絶の「受け止め」がなされ、基本的なやりとりが終えられた、という構造になっています。

もちろん、大久保さんがここで抵抗を示さなかった以上、少なくとも、拒絶を消極的に「受け入れた」と言うべきだという議論も、ありうるでしょう。私たちも、そのことを否定するつもりはありません。ただし、次の点に留意すべきです。

救急車出動要請の場合、「要請」は、少なくとも要請する側にとっては、私たちが通常「依頼」と呼ぶ行為に近いと言えるでしょう。依頼という行為は、依頼者自身を受益者の立場に、相手(被依頼者)を供益者の立場に、非対称的に振り分ける行為です。このことは、依頼を受け入れるか拒絶するか決定権を、まずは、供益者である被依頼者の側に配分することになるでしょう。(依頼がさらに「お願い」であるならば、お願いする側は、自分のお願いが拒絶されたからといって、どうこう言える立場ではないと感じるでしょう。)

救急車出動要請は、(たとえ「お願い」ほどではないとしても、多かれ少なかれ)このような供益・受益関係を含意するように思います。供益者による拒絶の次に、受益者が行なうことは、その拒絶を受け入れるか拒否するか決定ではなく、むしろ、与えられた拒絶を、まずは事実として受け入れることであるように思います。もしその拒絶に抵抗するのであれば、そのための強い根拠が必要となるでしょう。

とくに救急車出動要請の場合、通信員は、出動の可否を判断する能力を持つ「専門家」と見られています。その専門家の判断として、自分の要請が拒絶されたならば、多くの人にとっては、とりあえず、その拒絶を事実として受け止めるしかないでしょう。大久保さんが行なっていることも、それ以上のことでありません。

最初に、引用(1)について、「拒否」しているわけではないけれど「受け入れている」とも言いがたいと述べたのは、このような意味においてです。だから、「受け入れている」というよりは「受け止める」というほうが、実態に即しているように思えます。

実際、引用(1)の大久保さんの反応は、やや複雑です。あとで詳しく述べますが、引用(1)の1～2行目において通信員は、通話全体の結果(すなわち、救急車出動要請の拒絶)を再提示しています。大久保さんは、確かに、7行目で「はい」とそれを受け止めますが、じつは、その前に(4行目)、「あhh」と言っています。つまり、大久保さんの立場からは、この通信員の再提示は、意外なものであったことが示唆されています。この点からも、大久保さんが、自分の要請の拒絶を積極的に受け入れているわけではないと言えます。このような形で再提示された(救急車出動要請の)拒絶は、あくまでも意外なこととして、すなわち、これまで自分の予想しなかった重要なことがらを含むものとして、受け止められています。

## 基本的やりとりの拡張

ところで、上の「要請」と「拒絶」の間には、いろいろなやりとりがあります。この点について一言補足しておきます。このやりとりの相互行為上の位置づけについては、何度か示唆してきたように、大久保さんと通信員との間に、若干、理解の齟齬があるように感じます。

大久保さんの視点からは、次のように言えると思います。引用(2)をもう一度見ていただきたいのですが、大久保さんの通報が「救急車(出動)の要請」であることが確定したあと、通信員は、「救急車の向かう住所」を尋ねます(「救きゅう車の↓向↑かうじゅう所↓教え↑てください↓い:」9~10行目)。この質問の「救急車の向かう住所」という言い方は、救急車の出動を前提としているように聞くこともできます。大久保さんは、この通信員の質問をもって、自分の(救急車出動)要請が受け入れられたと理解している可能性があります。

そうだとすると、引用(2)の9行目以下の(通信員による)質問と(大久保さんによる)返答は、すべて、救急車出動が認められたあと、出動のための準備に必要な情報(出動先住所、出動先の状況など)を収集するためのやりとりということになります。そのときには、自身の容態に関する質問も、そのような情報収集の一環と理解できるでしょう。その過程のなかで、救急車出動要請の受け入れが、通信員により撤回されたこととなります。それでも、この撤回は、要請の「受け入れ」が、「拒絶」に変更されたということであり、「要請」と「拒絶」が通話全体の基本的なやりとりをなすという点に、変わりありません。

一方、通信員の視点からは、引用(2)の9~10行目では、まだ(救急車出動要請の)受け入れも拒絶もなされておらず、9行目以下のやりとりは、受け入れもしくは拒絶に先立つ、(受け入れか拒絶を判断するための)予備的なやりとりと捉えられているようにも見えます。その場合は、9行目以下のやりとりは、最初の要請と、最終的になされる拒絶の間に挟み込まれた挿入的なやりとりとなります。

いずれの理解に立つとしても、「要請」と「拒絶」が、通話全体の大きな軸を形作っている点は、同じです。

## 拒絶への過程

ここまで述べてきたことは、基本的に次の一点に尽きます。「要請」と「その拒絶」が、通話全体の基本的なやりとりであるならば、その「拒絶」のあとの「はい」は、決して、その「拒絶」を積極的に受け入れているわけではなく、むしろ、拒絶されたという事実を1つの事実として受け止めていると言うべきだということ。この点をまずはいま一度確認しておきたいと思います。

さて、それならば、通信員の拒絶はそもそも適切になされたかかどうか。以下、この点(最初に述べた2つ目の論点)について、見解を述べたいと思います。

要請受け入れが撤回されたにせよ、あるいはいくつかのやりとりのあとに初めて拒絶がなされたにせよ、拒絶に向かって、通話全体が急転回するのは、最初の所見で取り上げた部分(通信員の「歩けるの?」という質問以下のやりとり)です。以下、ここからの展開の要点を拾っていきます。じつは、この展開にいくつか見過ごせない特徴があるように思います。

「自分で動けるの」かという質問に対して、「はい」と答えた大久保さんに、通信員は、「タクシーで行きますか」と尋ねます。引用(4)は、そこからの引用です。

(4) [03:35-04:09]

- 1 通信員: じゃ びょう-(.) あの:: 救急車じゃなくて: タクシーとか  
2 ↓で ↑行きますか::?  
3 (1.4)  
4 大久保: ↑ああ h::hhHHhh .hhhh °タ#ク# シー:: のばん号がわかれば  
5 自分で行けるとおもいます hhHHHhh .hh[hhh  
6 通信員: [じゃ ↓イチ ↑レイ ヨン  
7 に (.) 聞いてみ-  
8 通信員: あの病いんは↓:: .hh [あの: お教えするので:  
9 (大久保: [°ん°)  
10 (0.2)  
11 通信員: [[どんな ぐ-(.) [具合わるい↑の?]  
12 (大久保: [[° [ ]°  
13 (1.0)  
14 大久保: (いった:んす) (0.4) .hh のどが渴い↓て hh[hh

1行目で通信員は、「じゃ(あ)」のあと、いったん「病院」と言いかけて、途中でやめています。通信員がもともと何をここで聞こうとしていたかは、もちろん、はっきりとはわかりません。例えば、「病院に自分で行くか」と聞こうとしていたのかもしれませんが。いずれにしても、「タクシーで行きますか」という問は、「病院に自分で行くか」という問とは異なり、病院に行く手段に焦点を絞る言い方になっています。とくに、「救急車じゃなくて」と、「救急車」にかわる手段として、「タクシー」に言及している点が、重要でしょう。

通信員その(1~2行目の)質問に対する、大久保さんの(4行目における)返答は、この「タクシー」という手段を、さらに際立たせる形になっています。まず、「自分で」という表現を付加することで、通信員の問が、基本的に、自分で行くかどうかに関する質問であるという理解を示しています。と同時に、「自分で行ける」ための条件として「タクシーの(電話)番号がわかる」ことを挙げています。こうして、「タクシー」という手段に明確に焦点が絞られ、形のうえでは、「タクシーの番号がわかれば」という条件が満たされれば、救急車出動要請は拒絶される方向が見えてきます。

しかし、次に起るのは、やや奇妙な展開です。6~7行目で通信員は「じゃ」と、大久保さんの直前の発言からの帰結を語ろうとしていることを明らかにしながら、「イチレイヨン」でタクシーの番号を聞くことを指示するような発言を行いません。この発言には2つの特徴があります。第1に、「イチレイヨン」に聞くよう指示することは、「タクシーの番号がわかれば」という条件を満たすことに、必ずしも直結しないように思います。第2に、この発言は、「聞いてみ-」と「み」で中断され、言い切れません。そのため、この「イチレイヨン」云々という発言が、ここでは効果を持たない(いわばなかったのと同じ)ものになっています。

通信員は、結局、「タクシーの番号」については明確に語ることはないまま、8行目で「病院(の

番号)」のほうに焦点を移動しています。この8行目の発話にも、1つの重要な特徴があります。この発話は、「で」に強勢が伴う)「ので」で終えられています。が、この「ので」は、まだ続きがあるかのような言い方で、この発話も、完結することなく終わってしまいます。次の通信員の発話(11行目)は、8行目の続きとは聞けません。それは、新たな「質問」になっています。前回の所見(「その2」)でも触れたように、この質問は、どのような病院を紹介すべきかに関する「準備的な」やりとりを開始するものと聞くことができます。

この準備的やりとりのあと、引用(3)における救急車出動要請の拒絶が続きます。引用(4)の8行目の発話が、完結しないまま終わっていることの意味は、非常に重要です。つまり、とりあえず、「病院(の番号)はお教え」すると通信員は言うものの、それについて大久保さんが応答する機会が与えられません。言い換えれば、「タクシーの番号がわかれば」という大久保さんの提示した条件が満たされているのかどうかについて、大久保さんが確認する余地が、まったく与えられず、病院紹介に向けて、やりとりが進むこととなります。

また、2ページの引用(3)の1~2行目の通信員の発話(救急車出動要請の拒絶)においても、「タクシーの番号がわかれば」という大久保さんの提示した条件は、一切省みられていません。「タクシーを呼ぶなりして」と、病院に「向かう」ための手段は、ここではあえて焦点の外に置かれています。

引用(3)のあとは、病院の電話番号に関するやりとりが続きます。最後に、通話全体をまとめるものとして、拒絶の要点が再提示され、通話は終了されます。この部分は、引用(1)として冒頭に引用しました。通信員による要点の再提示(「↓タク↑シーの番ごう こちらでは↓お↑しえすることでき↑ないの↓で、イチレイ↓ヨシで、(0.2)聞いてください↓ね。」)は、ふたたび特徴的な組み立てになっています。じつは、ここにきて初めて、通信員は、引用(4)における「条件」(「タクシーの番号がわかれば」)に、はっきりと応接しています。しかも、自分の側では、その条件は満たすことができない(「お教えすること [が] できない」と、はっきり述べられます。

「タクシーの番号がわかれば」という条件を、「こちら」、すなわち通信員(もしくは通信員の代表する消防署)では満たすことはできないということが、その通信員自身によって明確にされながら、それでも病院に「自分で」行くようにと、救急車出動要請が拒絶される。通信員の拒絶の導き方は、この点において、奇妙であると感じざるをえません。

## まとめ

今回は、次の2つの点について述べました。第1の論点は、拒絶のあとに抵抗がないからといって、拒絶を(納得して)受け入れたとはただちに言えないということです。大久保さんが行なっているのも、むしろ、拒絶を事実として受け止めることです。であるならば、争点は、あくまでも、引用(3)における(通信員の)拒絶が妥当かどうかということに尽きるでしょう。

この所見の第2の論点は、通信員による拒絶は(あくまでもやりとりの展開という点で見ると)必ずしも適切なやり方で導かれたとは言えないという点にあります。病院に「自分で行ける」ための(大久保さんの提示した)条件ははっきりと満たされることのないまま、しかし、救急車

出動要請の拒絶がなされています。

もちろん、このことは、大久保さんの語った症状などに照らして、通信員の「専門家」として立場からの拒絶は妥当と判断できるという可能性を、排除しません。そのような判断は、相互行為研究者である私たちには、できません。むしろ、救急（補助）医療の専門家によって判断されるべきでしょう。

大久保さんは、通話全体をとおして、通信員の提案や指示等に明確な同意を与えているところは、ありません。最後に、この点をいま一度確認しておきたいと思います。最初の所見で述べたように、「歩けるの?」という質問に対して、「歩ける」とはっきりと答えたところは、どこにもありませんでした。「タクシーで行きますか」に対しては、とりあえず「タクシーの番号がわかれば」という条件を提示しています（一方、「行ける」「思います」という弱い言い方がとられている点は、最初の所見で触れました）。が、この条件の充足が確認されたところも、一切ありませんでした。

病院の電話番号を教わったあと、大久保さんが「ありがとうございます」と言っていることが、要請拒絶の受け入れを含意しているという議論もあるようです。が、これは明らかに違います。引用 (5) はその部分です。1行目で、大久保さんは、聞き取れなかった部分を聞き返しています。通信員がそれに答えたあと、大久保さんは「ありがとうございます」と礼を述べます。

(5) [06:37-07:03 (電話番号の数字は xa で伏せてあります) ]

- 1 大久保: なな (1.0) xaxa xa<sub>2</sub> xax ↑の?
- 2 (0.6)
- 3 通信員: xaxa x<sub>2</sub>axa xaxa xa↓xa
- 4 (0.6)
- 5 大久保: hhh .hhhhh
- 6 大久保: ありがとうございます'あい [ °ま : ]す'°hhh
- 7 通信員: [ ^\*い.]

この謝辞は、病院の電話番号についてのやりとりの最終部分にあります。それは、拒絶に対する反応ではありません。病院の電話番号を教えることは、通信員の側の提示した（もしくは通信員によって取り替えられた）「拒絶の条件」に含まれていたことです。拒絶が、引用 (3) の (2つ)の「はい」によって受け止められたあと、この条件を具体的に実現しているのが、病院の電話番号に関するやりとりです。

引用 (5) の 6 行目の謝辞は、あくまでも、電話番号の情報を「教わった」ことへの謝辞です。また、この謝辞は、自分が電話番号をきちんと聞き取ったことを主張するとともに、さらに、いま自分（たち）は電話番号のやりとりを終えるべき場所であるという理解を、示しています。「教わる側」がこのような理解を明確に示す、最も効率的なやり方は、おそらく謝辞を述べることでしよう（「教える」「教わる」という関係も、それ自体供益と受益の関係です——しかも、「教える」という表現は、通信員が用いたものです）。

以上、通信員による（救急車出動要請の）拒絶が、どのような相互行為上の特徴を持つかを、

論じてみました。通信員は、「自分で歩ける」ことを「独歩が可能」と読み替えて聞き、そのあとは、ただ拒絶に向かって進んでいきます。通信員が、大久保さんの提示した「条件」にきちんと応接できなかった（あるいは、しなかった）のは、そのためでしょう。そもそも、通話の基本的な構造が、通報者に納得してもらおうという構造になっていません。このような通話の構造を前提としたとき、そもそも大久保さんが、通信員の拒絶（提案、指示、撤回、その他なんであれ）を受け入れたかどうか、まして納得したかどうか、などという問自体が、争点になりえないように思えます。

そして、何度も述べてきたように、これは、通信員の不誠実の問題というよりは、やはり、通話そのものが、その目的に適った形でうまく構造化できていないという問題であるように思います。確かに、すでに述べてきたように、通信員は、大久保さんの提示した（要請拒絶の）条件に関する確認作業を一切遮断するようなやり方を、あえて取っているようにも見えます（引用(4)の6～8行目など）。が、このような（面倒な）確認作業の手間を省こうという動機付けが通信員にあったとしても、それは、消防署（あるいは市）の通報というものの捉え方そのもののなかに、そもそも根ざしているように感じます。