119番通話における緊急電話らしさの達成

How an emergency call is accomplished through 119 talk?

檜田 美雄

KASHIDA Yoshio

In this paper, some properties of calls for emergency help is considered. The data sets are derived from the audio-taped telephone calls placed to a 119 dispatch center during the summer of 1994. For any hearer of the tapes or reader of the transcribed calls, it is 'obvious' that these are calls of emergency, yet, the question remains: How are they accomplished? This paper elucidates three main features of this talk. Firstly, in the topical opening of talk, the dispatch personnel ask the caller for the emergency category relevant to his or her needs, namely "Fire or Ambulance?". Secondly, in the middle of the talk, both co-conversants confirm particular relevancies of the emergency call, e.g., "Are there any injured persons?". Thirdly, in the closing of talk, almost all the dispatchers announce that an emergency vehicle is on the way. Through such practices, members produce 119 talk into a call for help.

1. はじめに — 研究企画と本稿の目的と探求課題 —

(1) 研究企画と本稿の目的

現在われわれの研究グループ⁽¹⁾は、日本の緊急電話の分析を行っている。研究に当たって採用している分析視角は、ガーフィンケルとサックスが創始したエスノメソドロジーである。海外のエスノメソドロジー研究者は、その研究の黎明期より緊急電話を頻繁に題材に用いて分析を行い、知見を深めてきた⁽²⁾。しかし、日本においては、行政が管理している情報の公開における慣習の違いから一般に緊急電話の通話記録の入手は困難であり、また、日本のエスノメソドロジストの層の薄さという問題もあって、海外の研究の紹介はなされてきたものの、実際の緊急電話のデータを用いた研究はこれまで行われてこなかった。本論文はこの欠落を補おうとする意欲に基づいて執筆されたものである。

ところで、社会学の原問題のひとつに、社会があるとはどういうことか、という問題がある。この問題に対して「社会があるということは社会秩序が存在することだ」という様に考え、かつまた、この社会秩序の存在を、人々の相互作用の存在で置き換え得るという立場を取ることができる。概括的にいってエスノメソドロジーおよび会話分析が取っている立場はこのような立場なのである。上記のような理解に基づいて、会話分析という研究プログラムをその対象と方法とに分けて記述するならば、それは人々の相互作用がいかに相互行為的にシークエンシャルに成り立っているかということを、とりあえず人々の会話のありようのなかに確認することで明らかにしようとする研究プログラムだ、ということになるだろう。

つまり、もし緊急電話を掛けているコーラーとレシーバーに、緊急電話らしくシークエ

ここまでの議論をまとめて本論文の目的を記すならば、それは、まず第一に緊急電話の会話を詳細に見ることでそこにたしかに「相互作用があること」を例証することであり、第二に、そのことをとおして、「社会」を発見し、記述するということなのである。

【データ1】 [1-28] ⁽⁵⁾ =適切な緊急電話として達成されたケース=

- しかし、この【データ1】の通話が緊急電話に見えるというのは、いったいどうしてなのだろうか。トランスクリプトの中には、たしかに、その冒頭、電話の受信場所が消防本

部内の通信司令室であるという事実が「消防です」という通信司令室側の発話を通して示されている。しかし、だからといってわれわれがこのことだけを根拠にこの電話を緊急電話だと判断しているわけではないだろう。たとえば、この冒頭の「消防です」の部分を除いてトランスクリプトを読み直しても、われわれはこの通話が緊急電話であるということを確信できるのである（実際にデータ編集の都合上、そのような冒頭部分の欠落した録音がたくさん存在したが、われわれは混乱に陥らなかった）。すなわち、われわれは、物理的に電話回線がディスパッチ・センター（通信司令室）につながっているということを主たる根拠として、その通話が緊急電話かそうでないかを判断しているわけではなさそうなのである。ならば、どのようにして判断は下されているのだろうか。上記の事実を総合して考えるならば、われわれが緊急電話と緊急電話でない通話を区別する際の判断根拠は、そのかなりの部分が通話の中に埋め込まれてあると考えるべきだろう。この埋め込まれているものが探求されなければならない。この埋め込まれている意味こそが相互作用の効果であり、社会の存在証明だからだ。次章では、この埋め込まれているものの探求を課題に、通話の開始期、中間期、終了期をそれぞれ検討していくこととなろう。

2. 「緊急電話らしさ」の相互行為的達成

（1）「広義の緊急電話」と「狭義の緊急電話」

緊急電話らしさがどのように通話のなかに埋め込まれているのか、ということを研究しようとするとき、われわれはまず「広義の緊急電話」と「狭義の緊急電話」を概念上分けなければならない。【データ2】をみてほしい。これは、緊急電話だろうか。

【データ2】〔1-20〕＝「間違い電話」の相互行為的達成＝

1C：もしもし。

2R：はい一つ。

3C：119番消防なんです。

4R：いやいやっ。いま、ちょっと、まちがって押して、みた：：：いです。

5C：あっ、間違いですか。　　気を付けて下さいね。はい。

6R：　　[　　すみません。　　]　　[　　はい。　　]

このデータは、間違い電話のものである。前後の録音が飛んでいるので、はっきりしたことは言えないが、無言かあるいはすぐに切られた119番通話に対し、通信司令室側から電話をかけ直した直後の会話だと思われる⁽⁵⁾。この通話において、緊急電話というカテゴリーは、自らの通話がそうではないものの、話している両端のいずれにおいても共通に志向する対象となっているカテゴリーである。すなわち、下線部を見るとわかるように、市民側においても、通信司令室側においてもこの通話が、「まちがい」であることは共通に理解されており、その限りではこの通話は緊急電話ではないのだが、「緊急電話に関しての電話」であることも共通了解されているのである。つまり、この通話は「適切な緊急電話」ではないものの、「適切に緊急電話をめぐるの会話がなされている通話」という

べきものになっているのである。

われわれは、このような通話を狭義の緊急電話には入らないが、広義の緊急電話には入るものとして分類すべきだろう。狭義の緊急電話は「適切な緊急電話」に他ならないが、広義の緊急電話は「適切な緊急電話」に加えて、「緊急電話をめぐっての会話が適切になされている通話」も含むものである。この広義の緊急電話の外側に、緊急電話カテゴリーが志向されていないような通話が存在する。すべての、通信司令室にかかってくる電話（119コール）は、それが最低限、適切な緊急電話か否か吟味される点において、広義の緊急電話に含まれることになる（すなわち、119番にかかってくるすべての通話は広義の緊急電話として達成されているということ。ただし、この達成の程度には高低がある）。ここまでの議論を図示すると以下になるだろう。

図1 狭義の緊急電話と広義の緊急電話の関係図

広義の緊急電話というカテゴリーを持ち込むことで、図1に関連する切り分け作業の逐次的連続的達成の全体を「緊急電話らしさ」の達成とみなすための見取り図が得られた。

(2) 統計上の8カテゴリーと「緊急電話らしさ」の逐次的連続的達成

119番にかかってくる電話は、この通信司令室が所属している消防本部の『消防年報』によれば、最終的に次の8種類のカテゴリーに分けられている。

①火災、②救急、③災害、④病院手配、⑤問い合わせ、⑥間違い等、

⑦マルチ××（情報源秘匿のための伏せ字）⁽⁷⁾、⑧その他。〔X消防本部、1993:43〕

これらのカテゴリーは、通話に先行して、あるいは、通話に遅れてそのとりまとめ用のものとして、統計の上にだけ存在している訳ではない。これらのカテゴリーは通話のなかで、通話を通して順次達成されているものなのである。そして、かかってくる電話が最終的にこれらの8カテゴリーのうちの、前部の5つのカテゴリーのどれかに所属するように仕分けられていく過程は、「狭義の緊急電話らしさ」の付与過程であるといえる。また、後部の3つを含んだ8つのカテゴリーに分類されていく分類過程の全体は、たとえその通話が最終的に後部の3つに類別されようとも、そこで狭義に適切な緊急電話カテゴリーが志向され、参照されているという点で広義に言えばやはり「緊急電話らしさ」の達成と呼

(3) 開始部における「緊急電話らしさ」の達成

通信指令室員は、通例、まず「消防です。火事ですか。救急ですか」と着信時に聞き返すことで、「火災通報」と「救急通報」以外の通報を非優先的にするテクニックを行使している⁽⁷⁾。すなわち、どのような叙述で語られていくか未定の事件を、可能な限りこの2つのカテゴリーに流し込み、そのうえで判別し、結果として「緊急電話らしさ」を作り出す作業をしているのである。

図2 119番通報の流れ

すなわち、最初に「消防です。火事ですか、救急ですか」の発話があるということは、図2の(2)のヘルプの分類に際して、まず、火災と救急が適切なものとして吸い上げられているということを意味しているのである。この2つのカテゴリーに比べれば後回しにされる「病院紹介」の要請は、少なからず危ういものとなる。それは、たとえば、以下のようなやりとりとして、「適切な緊急電話」と「適切でない緊急電話」の境界をさまようことになる。

1 R : (())救急ですか。

2C : (.2) あっ、救急でないです。

3 R : (.) えっ =

4C := あっ、もしもし

5 R : はい、消防署です。

6C：あっ(.5)えーと、あの：：：非常にちょっと具合が悪いのですけれども、

7R: ええ

8C：行き付けのお医者さんが本日あの一えーとお盆でお休みでして：あの一えーと

9 R :

10C：本日やっている、午後から診察をやっている内科を(.)あの、案内して頂きたいん

11 R :

12 C : ですがれども。

13 R : あ : そうですか =

14C : = はい。

(後略、電話番号を教えて終わる)

このデータでとくに注目すべきなのは、2行目から8行目である。以下少し詳しくここで起きていることを確認していってみよう。

冒頭には例のごとく「((火事ですか))、救急ですか？」という誘導尋問がおかれている。しかし、この誘導に、彼女は乗ることができない。0.2秒の沈黙が彼女の微妙な心情を表しているといえるだろう。ここにみられる躊躇は、「火事」および「救急」のどちらかのカテゴリーの採用が優先とされるような形でなされている通信司令室員の問いかけの効果である。さて、この2行目での返事が、「救急でないです」という否定形のものだったため、通信司令室員とのやりとりに混乱が生じている。受信側の3行目の驚きの発声（「えっ」）にたいし、間隔なしに「もしもし」の声が接続されているのは、不適切な緊急電話の方に落ちて行きかねないこの通話の危険さを取り繕おうとするものであるといえよう。

しかし、「救急でない」とひとたび聞かされた消防側は、ここで「はい」という単純な返事ではなく、「消防署です」という情報量過多の返答を行っている。これは危機の継続を示しているといえよう。すなわち、2行目の「救急でない」という発話から、電話の掛け手においても、電話の受け手が救急業務関連組織であるということは了解できていると受信側に理解可能であるのにもかかわらず、ここで「消防署です」と発話されているのは、ターンのやりとりの数を一組減らした形で「まちがいでした」という再応答を呼び込む受け皿にそれが成りうるからではないかと予想できるからである（もし、ここが「はい」という返事であればつぎに「間違いでした」という再応答が接続することはありえない）。

やりとりが、やっと「適切な緊急電話」の方向で安定するのは6行目から8行目あたりになってからである。そこでは、しばらくの躊躇のあと、「非常にちょっと具合が悪いのです」と、119番に電話したこと「適切さ」が彼女から力説され、さらにお盆休みであること、すなわち、一種の非常時であることが主張されている。最終的には、この通話は「病院手配」のカテゴリーにおさまリ、「適切な緊急電話」となったのだが、それははじめからそうだったのではなく、掛け手と受け手の相互行為のなかで逐次的連続的に達成されていることがらなのである（データの中には、はじめはただの病院紹介を頼んでいるようにみえながら、途中から、救急車を依頼するそぶりをみせて、拒否されてしかたなくもとのカテゴリーに収まり直して電話を切るというような蛇行したケースもみられた）。

(4) 中間部における「緊急電話らしさ」の達成

【データ3】からもわかるように、最初のやりとりだけで、「適切な（狭義の）緊急電話」と「不適切な（狭義の）緊急電話」が区分されおわるわけではない。病院手配や問い合わせは、非優先的だが最終的には「適切な通報」として達成されていく会話の要素であった。これらのカテゴリーへの達成はシークエンシャルにいくつもの段階をへてなされるのである。この中間部における「緊急電話らしさ」の達成を成り立たせているメカニズムとして、この節では以下の3点を述べることにする。

まず1点目は、消防側からの、適切性の確認である。【データ4】の8行目（下線部）を見て欲しい。

【データ4】 [1-21] =じつはただの物損事故のケース=

1R : 119番消防です。火災ですか。救急ですか。

2C : もしもし、事故なんですけど。

3R : 交通事故ですか。

4C : えっ、はい。

5R : 場所どちらですかね。

6C : ○○○ホームセンターの駐車場で。

(中略)

7C : ちょっとぶつけてしまったんですけど。

8R : 怪我されているかたいるんですか。

9C : いないなんですけど。ちょっと、くるまへこんじゃったんで。

10R : それじゃー、あの一、警察さんなんですが。

11C : はっ。

12R : 警察さんの方がよろしいかと思うんですが。怪我した人がいなければこちらに
問い合わせても。

13C : でも、ちょっと示談にすると。

14R : えっ。

15C : 修理のこととかは、どうしたらいいんですか。ほけ : : ん。

16R : [あ の 保 険 会 社 さ ん へ 電 話 し て
もらいたいんですが。=

17C : =あっ、わかりました。はい。

18R : [はい。

最初の「火災ですか、救急ですか」という誘導尋問部分では、「事故なんですけど」と適切な通報である可能性を維持するのに成功した彼女も、直接「怪我されているかたいるんですか」と聞かれれば、いないと答えるしかない。火事らしくても煙についての報告しかない場合には、何が燃えているのか尋ねること、また、事故の場合には、このように怪我人の有無を尋ねることが、「適切な緊急電話」と「適切でない緊急電話」を区別する手続きになっているように思われた。

2点目は、通報者側からの適切性の確認である。【データ5】の下線部を見て欲しい(適切性を積極的に表示する例として、【データ1】の12行目の下線部も理解可能である)。

【データ5】 [6-11] =おばあちゃんの具合が悪いケース=

1R1 : はい消防です火事ですか救急ですか

2C : あっもしもし

3R1 : はい

4C : あの救急車ですか

5R2 : え消防署です=

6C : =あすいませなあ の : R R R [姓] あ の B B B [夫の名前] なんですけれども

7R2 : はい=

8C : =ちょっと何かあ の : : おばあちゃん具合悪いんで=

9R2 : =ええ

10C : すぐ来て頂きたいんですけれど

11R2 : 救急車ですね=

12C : =ええ=

13R2 : =番地は : どこですか？

14C : え : とろっぴゃく C C C です

15 R 2 : どこのろっぴゃく C C C ですか
(後略)

ここでは、どうしましたか、の問い合わせが消防署側からないにもかかわらず、率先して、祖母の病状が語られている。公表されている標準的な 119 番通話のフォーマットにおいては、要救護者の状態は、消防署側の「どうしましたか」の問い合わせを受けてから行われることになっている⁽⁹⁾ のだが、この【データ 5】においてはその「問い合わせ部」をスキップしてしまっているのである。しかし、このことがかえってこの通話を緊急電話らしいものになっている。聞かれもしないのに病状を語り始めてなおかつそのことが理解不能なことがらとされず、順当な対応を呼び起こしているのならば、むしろこの事例の中にこそ、通話している両者の「病状が語られること」への標準化された期待があらわれているといえるのではないだろうか。

この節のさいごの主張として、適切さを生み出す中間部分の手続きの 3 点目を、無言電話を例にとって示すこととしよう。そこでは、適切性が、適切性が確認されたがゆえに維持されているのではなく、適切性の可能性が残っているというだけで維持されている。このような特異な適切性の維持メカニズムがいくつも組合わさって、多くの 119 番通話が「適切な緊急電話」になっているのである。

【データ 6】は無言電話にたいする通信司令室の標準的な対応を示している。これは、もちろん、公衆電話のうち一部の電話（ピンク電話等々）が能力不足であること、すなわち、鍵を使うことなしに緊急電話がかけられた際に、音声を相互交通させる機能を持っていないことに対応するためであるが、ここで重要になるのはそのことではない。自宅から悪戯電話として無言電話がかけられている可能性が充分あるにもかかわらず、ピンク電話からの電話である場合に必要となる対応が 100% 取られていることのほうなのである。日常生活では無視されて終わりになる単なる無言電話が、119 番通話のシステムの中では一種の相互行為的達成として、ヘルプの音声伝わらない「適切な緊急通話」として達成されているのである。

【データ 6】 [1-30] = 無言電話のケース =

R : はい消防です。火事ですか、救急ですか。(0.2) もしもーし。

(0.4) 119 番消防です。(0.4) あなたの声が聞こえておりません。公衆電話からおかけでしたら受話器をいったんおおきください。(2.5) こちらからおりかえし応答いたします。

【データ 6】においては、トランスクリプトに登場している人間は 1 名である。にもかかわらず、ここには一定の相互作用に対する期待がある。つまり、社会がここに現れているのである。119 番通話が緊急電話になるということは、このように無言電話への対応においてもそこに相互作用を存在させ、社会を存在させる振る舞いの結果なのである⁽¹⁰⁾。

(5) 終結部における「緊急電話らしさ」の達成

通話が終了に向かう終結部においても、「緊急電話らしさ」を生み出す手続きが存在する。しかし、その議論に入るまえに、われわれがここまでやってきたことを簡単にまとめ

ておこう。

2章の2節以来、われわれは、最初かかってきたヘルプの要請の電話をある種分類することこそが「緊急電話らしさ」を生み出していると主張してきた。具体的には、119番通話を、2章2節でのべた8つのカテゴリーのうちの前部の5つのカテゴリーに分類していくことを、「狭義の緊急電話らしさ」の付与であるとし、「適切な緊急電話」と「緊急電話に志向しながらも適切ではない緊急電話」（図1参照）に仕分けていくことの全体を「広義の緊急電話らしさ」の付与であるとした。

この第5節においても議論の骨格に変化はない。カテゴリーの絞り込みにかかわる行動として社会的相互行為を分析するという方法論を、終結部にも適用するというだけのことである。図2にも記したように、119番通報の流れの第二段階と第三段階は密接に結びついている。最終的にどの部隊が出動するのかということは、緊急電話にかかわってどのカテゴリーが社会的に達成されたのかということを確認するための指標であり、根拠でもある。

通話の末尾まで録音が残されていて、かつ「火災」カテゴリーであると聞き取られた通話においては、「消防車」が出場している（すでに出場している場合も含む）。同様に、通話の末尾まで録音が残されていて、かつ「救急」カテゴリーであると聞き取られた通話においては、「救急車」が出場している。【データ7】、【データ8】は、それぞれ火災と救急の終結部の典型的なトランスクリプトである。

【データ7】 [5-29] = 火事についての2度目の通報のケース＝

1R：消防です。

2C：消防署はどうしたんだよ。きねえで。

3R：今、向かってます。消防車は。

[
4C： うんとに。

(後略)

【データ8】 [4-14] = 女性が倒れているケース＝

(前略)

1C：緊急でお願いしたいんですけども

[
2R： え：と、このかた、女性ですか。

3C：女性です。

4R：女性ね。

5C：お願いします

[
6R： はいわかりました救急車むかいます＝

7C：＝はい

3. おわりに

119番通話が、緊急通話として聞き取られるときどのような特徴がそこに存在するのかという問題について、「火災」や「救急」という「カテゴリー」への絞り込みに注目し

ながら、検討を行ってきた。開始部、中間部、終結部のそれぞれについてとりあえず以下のような発見があった。

- ①開始部においては、通信司令室員が、「火事ですか、救急ですか。」という問いかけをすることで、真っ先に火事の場合や救急の場合を「適切な緊急電話」にしていた。
- ②中間部においては、「怪我人はいますか」とか、「苦しんでるんです」というようなその通話を適切なカテゴリーに結びつけるために役に立つ発話が発信者と受信者の両者から積極的になされていた。
- ③終結部においては、情報提供等でない限り、消防署側でのカテゴリーに対応した車両の出場がつねに確認された。

この3点以外の結論を同じデータから導き出すことも可能だろうが、その点については他日を期したい。

さて、では最初の問題にかえて、これらの発見をとおして、社会のありようが記述されたといえるだろうか。これは、上記の①～③が、緊急電話場面の相互作用の記述として十分にリアリティがあるものとみなせるかどうか、という問題に置き換えられるだろう。筆者としては、さらに高い精度の相互作用の記述ということを目指すべきではあるものの、当面本稿で書かれているような水準のものであっても今までにない緊急電話における相互作用の記述となっており、ここにこのように社会がある、ということの例証にはなっていると言ってよいのではないかと、思っている。

=注=

- (1) 共同研究名は「119番通話の社会学的研究」である。榎田と秋葉昌樹氏（東京大学）・上田智子氏（お茶の水女子大学）・岡田光弘氏（筑波大学）・喜多加実代氏（お茶の水女子大学）・高山啓子氏（お茶の水女子大学）・森田聡之氏（明治学院大学）の計7名が現在のメンバーであり、ほぼ隔週に研究会を行っている。なお、本稿で利用した録音データはこの共同研究から得られたものであるが、論文で主張されている内容に関しては、榎田のみが責任を負い、他の共同研究メンバーは、責任を負わないことを念のために申し添えておく。
- (2) [Schegloff, 1968]などを参照せよ。
- (3) データの詳細については以下の通りである。論文内で言及している119番通話の録音データは、国内の平均的な規模の消防本部である、X消防本部の御厚意によって借用することができた。資料貸与の交渉は1994年6月から行われ、8月に1年間の期限でデータの借用が了承された。データ本体は1994年5月から8月までのものであり、230通話が60分テープに6巻（合計約360分）にわかれて入っている。なお、貸与されたデータはこの間のすべての録音ではなく、X消防本部側の判断で取捨選択の上ダビングされたものであり、したがって不完全な録音状態の通話がかかなり混じっているものであった。しかし、そのために本論文での議論が成り立たなくなるわけではない。
- (4) 一般の電話通話との比較が必要ならば、[Szatrowski, 1993]、[伊藤、1995]等を参照せよ。

(5) トランスクリプトの記号は以下の通りである。

[1-20] 通話の入っているテープのインデックス [テープの巻号－巻号内の通話の順番]
[発話が重複し始めた箇所。“／”も同じ意味。
= 間をおかずにターンが交替するとき。前行の末尾と次行の先頭がきれめなしにつながっていることを示す。

(n.n) 約n.n秒の沈黙。

(.) 短い沈黙を表す。“、(読点)”も同じ意味。

(()) 聞き取り不能な部分

((○○○)) よく聞き取れないが恐らく○○○と言っていると思われる部分

:: 直前の音の伸び

。 この箇所で文が終了したことを示す。

[○○] []の中には筆者の補充説明を記す。

C: コーラー (通常は通報者＝一般市民＝をあらわす)

R: レシーバー (通常は受信者＝通信司令室員＝をあらわす)

コーラーおよびレシーバーが複数いる場合は、

C 1、C 2、……または、R 1、R 2……と番号を振って区別する。

(6) このデータにおいては、CとRが他のデータとは逆になっていることに注意せよ。

このデータではCが通信司令室である。110番および119番では市民側が受話機を置いても回線は切断されず、通信司令室側から呼び出し直すことができるので録音の中にときどきこのような通話が入っていることがある。

(7) 「マルチ×× [地名]」とは、この地域の消防上の区画と、電話局の区画がずれて対応しているために、近隣の消防本部への119番通報がこの消防本部の通信司令室でも聞けてしまうことを表している。われわれがデータを得た消防本部では、この「マルチ××」を通常聞き流しているが、着信数には統計上含めている。

(8) 会話分析における優先構造の定義・説明についてはレビンソン『英語語用論』

[Levinson, 1983=1990] 第六章「会話の構造」の記述などを参照のこと。

(9) 東京消防庁等が発行しているパンフレットでは、たとえば【データ1】の9行目の「どうしました」のようなレシーバー側からの問いかけのあと、コーラーが症状などを述べるという手順が示されている[東京消防庁、n.d.:3]。

(10) 【データ6】に似て非なるものとして、以下のようなデータ(【データ9】)もあった。しかし、このデータの存在によって、本文中で述べたことがくつがえされる訳ではない。

【データ9】[1-4] = 無言電話への異なった対応例 =

R: もしもーし。(0.2) えっ、応答がありませんので、切りまーす。

このデータだけをみれば、あたかも、通信司令室員は気まぐれに通話の適切さの可能性を維持する場合と、切って捨てる場合とがあるかのように見えるが、以下に示すデータ(【データ10】)をみれば、つぎのような整合的解釈が成り立つ。【データ9】は【データ10】の前の一行がダビングの際にカットされたものなのではないか、という解釈である。

【データ10】[5-27] = 無言電話に対してのうまくいかなかった掛け直し =

R 1: 「切れてねえな」[R 2にむかって]

R 2: 「えー、応答がない場合は切らせていただきます」

つまり、【データ9】も【データ10】も、無言電話がかかってきた際に、【データ6】のような応答を一度行った後、再度掛け直しをしたときの会話なのである。掛け直しの際に、相手側（市民側）が、受話器をあげたままだと、結局掛け直しの効果はなく、音声の片側通行は解消されない。他の緊急電話が入る可能性もある中で、そう度々掛け直しを行うこともできず、2度目（あるいは3度目）は受話器を置くしかすることがない、そういう状況が充分想定できるのである。いいかえれば、【データ9】や【データ10】においてもなお、通話は「適切である可能性のある緊急電話」としての資格を保ち続けているのであり、これらの例は反例というよりはむしろ【データ6】の補強例なのである。

=謝辞と付記=

査読の方の核心をついたコメントにずいぶん助けられて、全章にわたって書き直しをすることができました。どうもありがとうございました。また英文要約については、その作成に関する助言をしてくださったレザウル・カリム氏（筑波大学）に感謝します。さらに、さいごになりましたが、録音テープの借用をお認め下さったX消防本部に深く感謝します。本研究のアピール点は、実験で得たデータではなく、実際の緊急電話の記録を利用して議論していることですが、このような研究が可能になったのは貴本部の英断のおかげです。

なお本研究は、「平成6年度文部省科学研究費補助金」、「平成6年度筑波大学学内プロジェクト奨励研究」、「平成7年度電気通信普及財団研究助成金」の三者からの支援を得て行われたものであることを付記します。資金援助どうもありがとうございました。

=文献=

- Boden, Deirdre & Don H. Zimmerman (eds.) 1991 *Talk & Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*, University of California Press.
- Button, Graham & John R. E. Lee (eds.) 1987 *Talk and Social Organisation*, Multilingual Matters LTD.
- 伊藤貴子 1995 『電話会話における終結部についての研究』（筑波大学人文学類言語学専攻卒業論文、樫田がコピー版を所有）。
- 樫田美雄 1994 「達成されるものとしての権力」『社会学ジャーナル』19:145-152.
- Levinson, S. C. 1983 *Pragmatics*, Cambridge University Press. =1990 安井稔・奥田夏子訳『英語語用論』、研究社。
- Schegloff, E. A. 1968 "Sequencing in conversational openings" *American Anthropologist* 70:1075-1095.
- Szatrowski, Polly 1993 『日本語の談話の構造分析 — 勧誘のストラテジーの考察 — 』、くろしお出版。
- 高山啓子 1994 「会話分析は「制度」をどのように扱えるか」（第64回日本社会学会大会発表レジュメ）、ミメオ。
- 東京消防庁 n.d. 「わが家を守る 119」（東京消防庁総務課図書史料係にて入手）。
- Whalen, M. R., & Zimmerman, D. H. 1987 "Sequential and institutional contexts in calls for help" *Social Psychology Quarterly* 50:172-185.
- X消防本部（著者秘匿） 1993 『消防年報（平成5年版）』、X消防本部。