ワークプレイス研究と自然的な観察の意義
――ある会議場面の分析から

山崎　敬一
（埼玉大学教授）
山崎　晶子
（東京工科大学准教授）

本稿では，エスノメソドロジー的なワークプレイス研究の基本である自然的な観察の意義について，①テクノロジー開発と②会議の二つの場面を取り上げて明らかにした。テクノロジー開発においては，３段階「自然な観察，テクノロジー開発，実証実験と改良」の研究の意義を明らかにした。また，自然な観察を行わなければ発見できない問題や課題があることを提示した。会議の分析においては，協同組合の会議場面を取り上げ評価の複層性を明らかにした。これらを通じて，エスノメソドロジー的な相互行為分析の労働研究に対する発見的な意義を示すと同時に，相互行為分析と労働研究の共通の課題を提示した。

目　次

Ⅰ　はじめに
Ⅱ　ワークプレイスの自然的な開発からテクノロジー開発に至る研究プロセス
Ⅲ　協同組合の会議場面の分析――評価の複層性
Ⅳ　結び――評価の複層性と相互行為分析の意味

Ⅰ　はじめに

本論文では，Ⅱで，筆者たちの行っているエスノメソドロジーを用いたワークプレイスの自然的な観察的研究および，自然的な観察からテクノロジー開発にいたるまでの研究のプロセスについて述べる。またワークプレイスの自然な観察の意義についても述べる。Ⅲでは，ある会議場面の自然的観察的研究から，背景の異なった複数の参加者がいる会議における評価の複層性について明らかにする。

Ⅱ　ワークプレイスの自然的な開発からテクノロジー開発に至る研究プロセス

筆者たちは，エスノメソドロジーを専門とする社会学者と工学者の共同研究により，高齢者施設でのケアロボット，ミュージアムでのガイドロボット，遠隔買い物システムなど様々な人間支援のためのシステムデザインやテクノロジー開発を行っている。エスノメソドロジーに基づくシステムデザインの研究は，パーソナルコンピュータの基本技術が生み出されたことでも有名なパロアルト研究所で生まれた[1)]。こうした研究は，人間中心的デザインの重要なアプローチとして，日本でも富士ゼロックスをはじめとした様々な企業の研究所やR&D部門で盛んに行われてきている。

筆者たちの研究グループの独創性・新規性は，①人々の働く現場（ワークプレイス）において複数の人々によって自然に生まれる相互行為の自然的な観察的研究，②それぞれの現場に適応したシステムの開発，③現場でのシステムの実証実験に

基づくシステム改良や新たなシステムの開発，という社会学と工学が密接に結びついた三段階の研究法の有効な活用法（繰り返し手法）を，実際の研究の中で見出したことにある。ここでは筆者たちが行った高齢施設の研究をもとに，高齢者施設の自然的な観察によって何が発見できたか，自然的な観察の意義，三段階の研究法によって開発したシステムについて述べたい。

筆者らは，ビデオカメラを用いた自然的な観察的手法によって，高齢者介護施設におけるケアワーカーと複数の高齢者の相互行為の研究を実施した。その結果，高齢者のサービス要請の前に，その時点での要請を可能にする様々な身体的行動がなされていることがわかった。たとえば高齢者施設において一人のケアワーカーの手が空いている場合，そのケアワーカーは室内を見やすい位置に立ち，上半身や首を左右にふって室内を見回すことによって，サービスを要請する高齢者を捜す動作をする。また常に同じ仕方で見回すだけでなく，時折，特定の高齢者に対して視線を止めながら見回しを行う（図1左）。これはサービスを要請する高齢者にとっては，そのケアワーカーが複数の高齢者に対して利用可能であること（availability）を示しているに他ならず，これに気づくことによって複数の高齢者はそのケアワーカーに要請を出せることに気づく。また，実際に高齢者がサービス要請をするタイミングは，ケアワーカーがその高齢者のいる方向に視線を回し，その高齢者に対する特定の受け手性（recipiency）を示しているときだということもわかった。こうしたケアワーカーの身体的利用可能性と，特定の相手への受け手性を利用してケアワーカーは複数の高齢者が共在する環境においても，特定の高齢者のサービス要請を見分けることができ，また高齢者は自分の要請を適切にケアワーカーに伝えることができるのである（図1右）。

ここでより具体的に，高齢者施設の研究から，参加者の身体やことばが複数の参加者によっていかなる仕方で利用されているかを見てみよう。図1の左の図のように，ケアワーカーは両足を床につけ，体の上半身の前面を，食事をとっている高齢者たちの方向に向ける。それによって，ケアワーカーは自分の視覚的認識及び相手の行動に対応できる範囲（作業領域）を高齢者に示している[2)]。またケアワーカーは，顔を左右に回転させることによって，この範囲の中にいる複数の高齢者に対する利用可能性を示す。また，顔と視線を特定の高齢者の方向に時折あわせることによって，その特定の瞬間での志向を特定の高齢者に示す。高齢者は，こうしたケアワーカーの多重的な身体の使用を観察することによって特定のタイミングでの要請を行うことができ，ケアワーカーは大勢いる中での特定の高齢者の要請に即座に対応できるのである[3)]。

次に，一つのことばが，そこに参加者によって異なる意味を持つという，ことばの多層性の問題についても見てみよう。高齢者施設においては，一人の高齢者がある要請を行うと，他の高齢者も次々とさまざまな要請を行う。この次の高齢者の要請のはじまるタイミングは，前の高齢者の要請にケアワーカーが対応を終了した瞬間と関わっている（その瞬間を逃すと，他の高齢者の要請が先に行われてしまう可能性があるからである）。このとき，次の要請を行う高齢者は，ケアワーカーの身

図1　見回しによる利用可能性の提示（左）と，高齢者によるサービス要請（右）の例

体動作を観察するとともに，ケアワーカーと最初の高齢者のことばのやり取りを観察する。ケアワーカーのお茶をだすときの「はい」ということばや，高齢者のお茶を受け取るときの「ありがとう」ということばは，高齢者の要請に対する受諾や，ケアワーカーに対する感謝のことばとなると同時に，他の高齢者にとっては，一つの要請と受諾の終わりという意味となり，次の要請をはじめてもよい要請のスタートの合図という意味にもなっているのである（Yamazaki, K. et al. 2007）。

こうした高齢者施設の研究によって，なぜワークプレイスの自然な観察的研究を行う必要があるのかも明らかになる。こうした研究を実験室的な状況によって行うことは困難である。なぜなら要請がいかにして始まるのかを設定して実験を行うと，要請の始まりが参加者に予め設定されてしまい，多人数による複数の行動が同時に進行しているなかで，ある特定の要請がいかにして始まり，それがいかにして認識可能になるのかという問題を研究することが困難になるからである。研究代表者らの研究では100時間以上複数の方向から同時に複数のビデオカメラを用いて高齢者施設で人々の活動を撮影して研究を行った。

次に，こうした高齢者施設の自然的な観察研究から，どのようにして，筆者たちが複数の高齢者に対してサービスを行うロボットを開発したのかを述べていきたい。筆者たちは，高齢者施設の自然的な観察から，多人数環境において，サービス提供者が特定の利用者の要請を受けることができ，またその要請に対して適切に対応するための必要条件を抽出した。その結果，高齢者のいる場所をセンサによって認識し，高齢者のいる方向に視線を止めながら見回しを行い，さらにロボットの視線の方向にいる高齢者の要請行動（手を上げる）等の行動を認識してサービスを行うケアサービスロボットを開発した。さらに，そうしたケアサービスロボットを用いた実証実験から，同時に複数のサービス要請（お茶をください）があったときに，視線，頭，身体の別々の動作によって複数の参加者に優先順位を示しながらケアサービスを行うロボットを新たに開発した。またそれを用いた実験的研究から，ケアロボットのどのような身体動作の組み合わせが多人数状況において有効であるかを検証した（Yamazaki, K. et al. 2016）。このようにエスノメソドロジーを専門とする社会科学者と工学者が協力して，観察・開発・実証実験による改良のプロセスを繰り返しながら，対人支援システムの開発が行われているのである。

ただし，エスノメソドロジー的なワークプレイス研究がすべて，システムの開発を目指すわけではない。むしろ，そのワークプレイスのなかで行われる活動の改善を目指す研究も多い。ここでは，そうした研究の一つとして，ある会議場面を取り上げよう。

Ⅲ　協同組合の会議場面の分析
――評価の複層性

この章では，ある協働組合の出店物を決めるためのいなり寿司の試食場面に着目して，異なった背景を持つ複数の人々がどのように会議を進めるかを分析する。

議長が参加者の発言の順番を決めたり議決を取る会議や，学校での教師と生徒，会社での上司と部下，医療現場での医師と患者などの会話は，制度的な会話のデザインが行われる「制度的相互行為」と呼ばれる。

ジョン・ヘリテージは医療場面で医者と患者との相互行為を分析して診断がされる過程を明らかにした（Heritage and Stivers 1999）。またダグラス・メイナードは医師が患者やその家族の反応によってどのように良いニュースと悪いニュース（不治の病など）を伝えるかという研究を行った（Maynard 2003）。また，スタイバースらの医療現場の研究は，医療関係者の教育や実践の向上にも役立っている（Stivers 2007）。また，サッチマンが始めた企業でのワークプレイス研究や店舗などでのサービスエンカウンターの研究は，日本でも多くの研究がなされている（平本・山内 2017）。

このような制度的相互行為研究やワークプレイス研究は，その場で行われている様々な活動をビデオカメラで撮影し，それを分析する。このような分析を行う利点の一つは，「当たり前」として気づかなかった実践や現象に「気づく」ことであ

る（それによって，組織の業務やタスクの改良を行っていることもある）。

本論で分析する試食場面は，「ワークプレースと相互行為分析」（山崎晶子ほか 2015）で扱った会議場面の直前の場面である。「ワークプレースと相互行為分析」では，会議開始後 50 分に戻ってきた協同組合のこの地方での責任者（組合の専従）が「いなり寿司」にするか，「おむすび」にするかの意思決定場面（注：その場面では責任者はどちらにするかという質問に答えず意思決定を延期したことを分析した）に焦点を当てた。しかし，本論では，ボランティアのハスダ（F3，図 2 参照）が，前回の会議で出店物候補だった「おむすび」に対して本人の得意料理である「いなり寿司」を主張して，今回の会議出店物とするかどうかを判断するための試食場面を分析する。

会議が開かれた店舗は，昭和 40 年代に開発された大規模団地が広がる駅前から歩いて 10 分ほどの位置にある。普段は組合員が持ち込んだ雑貨（ナカタ（M3）の背後）や野菜（フジナガ（F1）らの背後）などを販売するのと同時に，高齢化が進んだ団地に住む高齢者の交流の場として大きなテーブル（図 2 中央）と，小さな台所（ハスダが立っている）を擁する間取りであった。また自身の退職を話題にする参加者がいたように，マツシマを除き比較的年齢層は高かった。

図 2 に示す会議の参加者たちは，以下全員仮名にしてあり，男性の参加者を M，女性の参加者を F としてトランスクリプションしている。M1：ヒノセ，ボランティア，M2：ドイ，ボランティア，F1：フジナガ，ボランティア，F2：ソウダ，ボランティア，F3：ハスダ，ボランティア，今回いなり寿司を調理している。M3：ナカタ，ボランティア，F4：マツシマ，組合員，店舗のパート，議長，F5：ナガモト，ハスダと一緒にいなり寿司の調理を行い，台所にいる。

会議の主な目的は，地域交流のために参加する市のお祭りに関して，出店料（1 万 5000 円）に見合う出店物の決定とそれに伴う割り当て分担を行うことであった。配布された紙資料には，会議参加者の名前，出店日時，出店目的，出店料，当日の集合時間，車の手配，反省会の日時とともに，決定を要する議題として当日参加者，出店物，割り当て分担が上げられていた。組合員で専任のイシダに託され組合員で店舗のパートのマツシマ（F4）が議事を進めていた。

前述の論文は，会議開始後約 50 分経過して責任者（組合の専任）が戻ってきてそこで出店物として「いなり寿司」にするか「おむすび」にするかという意思決定場面を分析したが（注：その場面で責任者が質問に答えず意思決定を延期したことを分析した），ここは会議開始後 40 分頃にハスダ（F3）がお盆にいなり寿司をのせて運び込み，試食が始まった場面を分析する。マツシマ（F4）はそれまでに「いなり寿司」か「おむすび」かという出店物決定を除くアジェンダを参加者と話し合い決めていた。ただ一つ決まらない議題は，事前の配布物で出店物として決定していた「おにぎり（健康むすび）」に対案として前回ハスダ（F3）が提案して，今回の会議でナガモト（F5）とともに

図 2　参加者たち

調理している「いなり寿司」を試食してその意見によって出店物を決定するという今回の会議の最も重要な課題であった。

1　会話分析の知見――順番取りシステムと評価

ここでは，会話分析の基本としての順番取りシステムに触れることとしたい。サックスら（Sacks, Shegloff and Jefferson 1978）は，発話は，単語や文，文章，句からなる「順番構成的成分」と「順番交代のテクニック」と「順番の交代に関する優先規則」からなる順番配分的成分があり，文や単語，句が終わる場所が，次の順番の移行に関連する場となると述べた。

この会話の順番取りシステムは，発話の交換として社会的行為を捉えることを可能としたものである。

サックスらの順番取りシステムの発見以降，会話分析は大きな飛躍を遂げた。その中の一つは，評価の研究である。

ポメランツ（Pomerantz 1984）は，最初の話し手が何かを評価した場合（例　この街きれいだね），次の話し手が次の評価でそれに同意する時には簡単な文の構造の発話（例　そうだね）でされるのに対して，次の話し手がその評価に同意しない評価を行う場合には，まず沈黙があり躊躇をしたり，理由を話したり（例　この街行ったことがあるけどホテルの対応が悪くて）することを明らかにした。そして同意のような発話の文構造を取ることに非同意のような文構造を取ることよりも優先性があることを示した。また，最初の話し手の評価はオリジナルな評価であるために，次の話し手が評価をする場合はそれよりも強い評価をしたりすることも研究の中で示した。

また，グッドウィンらは発話や身体的行為，道具などの記号論的資源が協調して相互行為が行われることを論じた。「アスパラガスパイ」を食べた女性（「とても美味しいの」）と食べていない女性（「大好き」）が同じタイミングで発話して共同評価を行うことを分析して，言語的行為と身体的行為がともに協同的な評価の資源となっていることを示した（Goodwin and Goodwin 1984）。

ポメランツらは，共同的な評価における同意は文構造に関する優先性であるとともに，それらが人間の社会性（sociability）と連帯性（solidarity）の資源となることを論じている。ヘリテージ（Heritage 1984）は，招待や評価などに対する「反応」には，「アフィリエイティブ（affiliative：連携的）な行為であり社会的連帯性を支持するものである」，そして非優先的な行為は非アフィリエイティブ（non-affiliative：非連携的）な反応で「社会的連帯性を破壊する」と述べている。

本論では，試食場面の分析を行う。この試食は出店物の決定のために行うものであり，利益を出すか出さないかを参加者が味わって決定する活動である。本論では，相互行為において言葉や身体的行為や道具などの環境などの資源をどのように組み合わせて人々が用いているか（Goodwin 2018）を観察して，試食における評価の過程を明らかにすることとする。

続いては会議参加者たちの発話と身体的行為をジェファーソン法に従って文字起こしをしたトランスクリプトに基づいて，試食の始まりから終わりまでを分析する。トランスクリプトでは話者の名前（匿名性を保つために仮名を用いている）の横にコロンを添えて書き，右側にその話者の発話を記述している。時系列にそって左から右，そして上から下へと進むように記述する。

また，トランスクリプトでは，独特の記号を用いて以下のことを示す。1秒以下の沈黙は（.），音を伸ばす場合は：（ダブルコロン），声が大きくなっている所には _（アンダーバー），小さな声で話している発話は始まりと終わりを°で括る。降調のイントネーションには .（ピリオドマーク），上昇調のイントネーションには ?（クエッションマーク）を用い，記号直後の音調が上がっている時には↑（上向き矢印）という記号を，記号直後の音調が下がっている時には↓（下向き矢印）を用いる。=（イコール）は前の発話の終了部と次の発話の始まりが沈黙やギャップを伴わず密着していることを示す（田中 2004）。なお，本論では，身体的行為は（( )）の中に示した。また，聞き取り不能箇所を（　）の中で示し，聞き取り不能と記述した。

2　試食の開始

ここでは，会議参加者の身体的行為を捉えるために，トランスクリプトに加えて線描を加えた。

1.　F3：　((全員を見回す))
2.　F4：美味しい［よ
3.　M3：　　［これが（聞き取り不能）
4.　M2：［美味い美味い
5.　F4：［美味しいよ
6.　F3：((全員を見回してから前を向き，手を下ろす))
7.　M1：俺取ろう［か
8.　F3：　　［お酢入れてごま入れたからね，そう
9.　F1：ああごま入ってるの((割り箸を割る))
10.　M3：ごま　［ああ金ごま入ってんの
11.　F1：　　［やっぱりごま入ると違うからね
12.　F1：やっぱ美味しいね
13.　F2：うん（((頷く))
14,　F4：冷たい（聞き取り不能），冷たくしてみないとね
15.　F3：((台所に戻る))

議長であるマツシマ（F4）はナカタ（M3）に視線を向けて「美味しいよ」(2行目）と言い，ドイ（M2）は「美味い美味い」(4行目）とアップグレードした評価を行い，マツシマ（F4）はドイ（M2）とオーバーラップして「美味しいよ」(5行目）と台所の入り口にお盆を持って全員を眺めているいなり寿司の調理をしたハスダ（F3）に向かって視線を送り評価をする。

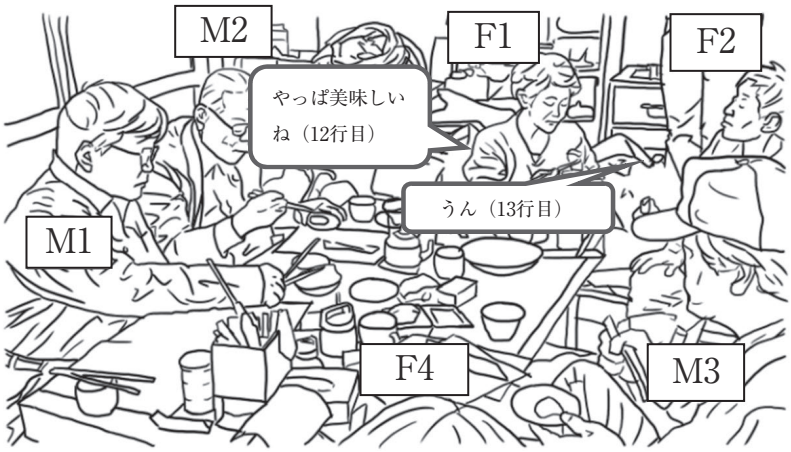
ハスダ（F3）は，「お酢入れてごま入れたからね」(8行目）と「ごま」と言うときに二本指を立ててマツシマ（F4）の方へ投げるような仕草をする。フジナガ（F1）とナカタ（M3）は「ごま」に言及する（9～10行目)。フジナガ（F1）は重ねて「やっぱりごま入ると違うからね」と「やっぱり」と「違う」という言葉を加えて調理に肯定的な評価をする（図4)。

フジナガ（F1）とソウダ（F2）はお互いを見ながら食べ始め，フジナガ（F1）は再び「やっぱ」を加えて「美味しいね」と言い，ソウダ（F2）が「うん」と同意する（12～13行目)。マツシマ（F4）が「冷たい（聞き取り不能)，冷たくしてみないとね」と発話し，ハスダ（F3）はお盆をもって台所に戻った（14～15行目)。

議長であるマツシマ（F4）の最初の「美味しいよ」という評価はナカタ（M3）に向かってされドイ（M2）が同意した。マツシマ（F4）は同じ評価をハスダ（F3）に視線を向けて行った。ハスダ（F3）が調理の手順として「酢と（金）ごまを入れた」を説明したのを，フジナガ（F1）とナカタ（M3）は確認し，フジナガ（F1）はごまに言及してハスダ（F3）の発話を根拠として述べて

図3　マツシマ（F4）とドイ（M2）がいなり寿司を「美味しい」と評価する場面（4行目）

図４　フジナガ（F1）とソウダ（F2）の会話（12～13 行目）



「美味しい」という評価を高める。

マツシマ（F4）が「冷たくしてみないとね」と言った時に，ハスダはナカタ（M3）の背後の台所に戻った。

３　甘　い

16.　M3：甘い
17.　F1 ：うん，ご飯ね［
18.　M3：　　［甘いね＝
19.　F1 ：＝ね
20.　F2 ：こういうのは甘くしないとね
21.　M3：いや甘い，こんないっぱい（入って）るとね
ハスダがまた台所から現れる
22.　F1 ：甘い（(M3 を見て顔をしかめながら)）

ハスダ（F3）が台所に戻ると，ナカタ（M3）がいなり寿司を一口頬張って「甘い」と言い皿を押しやる（16 行目，図 5）。その間ドイ（M2）とヒノセ（M1）はナカタ（M3）と視線を合わせずにいなり寿司を食べ続け，マツシマ（F4）とソウダ（F2）はナカタ（M3）と視線を合わせずに様子をうかがい，フジナガ（F1）はやや厳しい表情となり前を向きいなり寿司を食べ，「うん，ご飯ね」と言う。ナカタ（M3）が「甘いね」と発話すると，フジナガ（F1）は即座に「ね」という（17～19 行目）。

ソウダ（F2）が「こういうのは甘くしないとね」と言うと，ナカタ（M3）は「いや甘い，こんないっ

図５　ナカタ（M3）は「甘い」と皿を遠ざけ，参加者たちは視線を合わせない（16 行目）

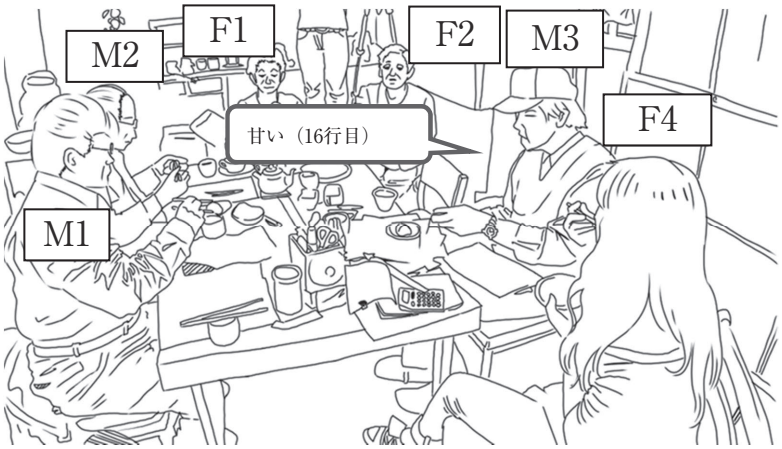
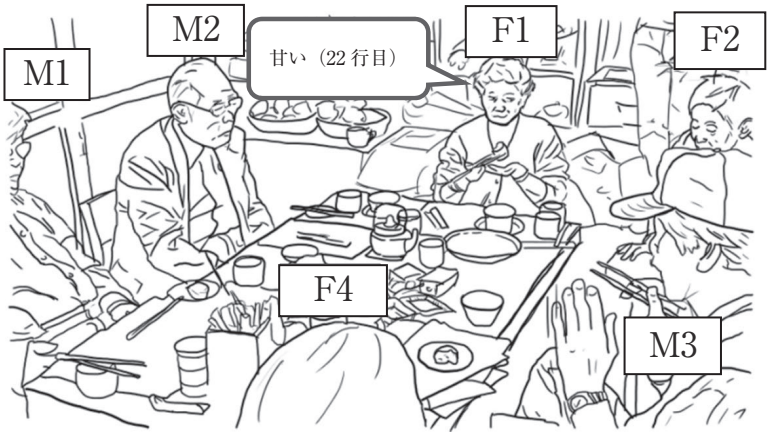


図６　フジナガ（F1）がナカタ（M3）を見ながら「甘い」と言う（22 行目）



ぱい（入って）るとね」とさらに反論し，ナカタ（M3）を見ながらフジナガ（F1）は渋い顔をして「甘い」と言う（20 ～ 22 行目，図 6）。

「甘い」というナカタ（M3）の発話は，いなり寿司を口に含むやいなや皿を遠ざけてうつむく身体的動作とともにされ，他の参加者たちには，ナカタ（M3）に視線を合わせず様子をうかがうように，否定的な評価として受け取られている。フジナガ（F1）がナカタ（M3）と共同発話を行うのに対して，ソウダ（F2）が否定の度合いを低める。しかしナカタ（M3）はソウダ（F2）に説明を付け加えて反論し，ナカタ（M3）を見ながらフジナガ（F1）は否定的な評価を共同で構成する[4]（図 6）。

4　呑兵衛さんには甘いかな

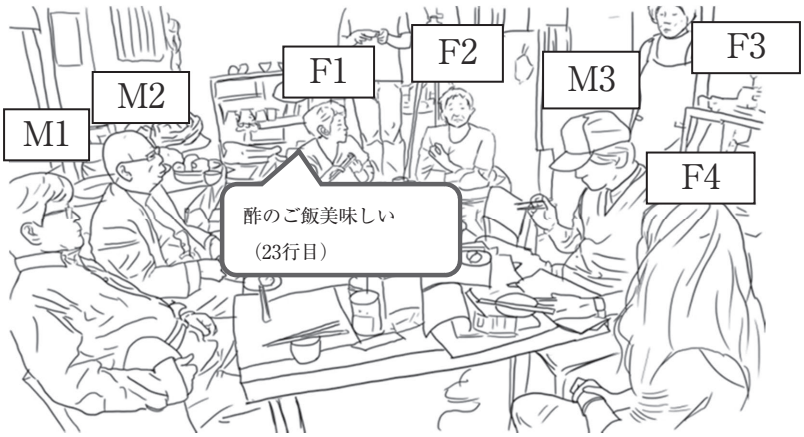
23.　F1：酢の［ご飯美味しい（(ハスダを見ながら)）
24.　F3：　　［美味しいですか不味いですか
25.　F1：酢のご飯［美味しい（(ハスダを見ながら)）
26.　F2：　　［美味しい（(頷く)）
27.　M3：((頷く))
28.　F3：美味しい（(M3 を見ながら頷く)）
29.　M3：うん，［美味い美味い（(頷く)）
30.　F1：　　［酢の具合もいい
31.　M2：うん［うん（(頷く)）

フジナガ（F1）はハスダ（F3）に視線を向けて「酢のご飯美味しい」という（23 行目　図 7）が，ハスダ（F3）はそれに割り込んで「美味しいですか不味いですか」（24 行目）と全員に評価を求め，フジナガ（F1）は再び「酢のご飯美味しい」と繰り返す（25 行目）。ソウダ（F2）が「美味しい」（26 行目）とナカタ（M3）を見ながら頷き，ナカタ（M3）もそれに頷く（27 行目）。フジナガ（F1）は「酢の具合もいい」とオーバーラップし，ドイ（M2）も「うんうん」とうなずき同意をする（30 ～ 31 行目）。

ここでフジナガ（F1）は，先ほどの甘いという評価を，ハスダ（F3）を見て，「酢のご飯美味しい」という肯定的な評価に変換する。ハスダ（F3）の評価を求める質問に対してソウダ（F2）やナカタ（M3），フジナガ（F1）がそれぞれ「美味しい」「美味い」「酢の具合も良い」と美味しいという評価を高めていく。ナカタ（M3）は残ったいなり寿司の皿を見ながら箸を握ってその発話に頷く。

32.　F2：　　［あったかいからね：
33.　M3：((頷く))
34.　M3：うんあったかいから（(頷きながら食べ始める)）
35.　F3：う ::::::［んでも冷めても美味しいんだよねこれ（(ナガモトに視線をやる)）＝
36.　F4：　　［冷たくするとどうかな
37.　F5：＝これちょっともうちょっとね，湯煎すれば［よかった，溶かして

図7　フジナガ（F1）が調理者のハスダ（F3）を見て「酢のご飯美味しい」と言う（23行目）

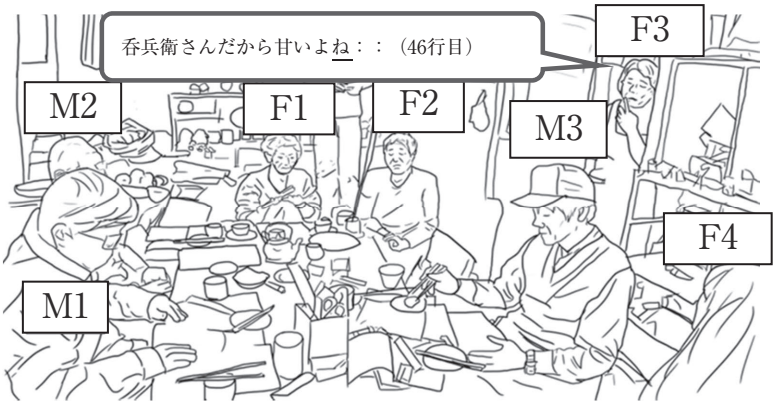


ソウダ（F2）は「あったかいからね:」と言いナカタ（M3）がそれにうなずき，「うんあったかいから」と同意する（32～34行目）。ハスダは「う ::::: ん」と一緒に調理をした台所のナガモト（F5）の方を向いて発話を始めたとき，マツシマ（F4）は「冷たくするとどうかな」と言い，ナガモト（F5）はハスダ（F3）の発話の直後にマツシマ（F4）にも向けて「これちょっともうちょっとね，湯煎すればよかった，溶かして」（35～37行目）と言う。温かいために「美味しい」と評価が下げられ，「冷たくするとどうかな」と再提示されナガモト（F5）が反応する。

38.　F4：
　　［あま ::::: い↓（（首をかしげる））
39.　F1：うん
40.　F2：甘いね，［甘い（（顔を上げる））
41.　F1：　　［甘さがね（（頷く））
42.　M3：甘さが（（首をかしげて））（1.0）
43.　F4：　ち（h）ょ（h）っ（h）と
44.　M3：人生甘い（h）の（h）（（微笑む））
45.　F4：ど（h）:（h）:↑　（（M3の肩を触る））
46.　F3：呑兵衛さんだから甘いよ［ね ::=
47.　M3：　　［うん　甘いの
48.　F3：=あ（h）あ（h）そっか
49.　M3：°これだけ甘くないほうがいい感じ°
50.　F5：何が？揚げが？
51.　F3：あ：でもこんなもんなんだよ［な：
52.　M3：　　［うん（（食べ終わり頷く））
53.　F3：家で作るとなっとまたちょっと難しいんだけどこ：（（台所に戻る））
54.　F3：呑兵衛さんには甘いかな:↓
55.　F4：ま家で煮るともうちょっと甘くないけどね（（F2を見ながら））
56.　F2：うん
57.　F4：美味しいよね，美味しかった（（髪をなで，手を膝に置きF2の方を見る））
58.　F2：美味しいね
59.　F1：うん
60.　F1：うちじゃこれに生姜入っている

マツシマ（F4）が「あま ::::: い↓」と首をかしげながら言うと，フジナガ（F1）が「うん」，ソウダ（F2）がマツシマ（F4）を見て「甘いね，甘い」と同意しフジナガ（F1）もマツシマ（F4）を見ながら「甘さがね」とマツシマ（F4）の問いに同意し，ハスダ（F3）は顔をしかめる。箸をとって食べていたナカタ（M3）が笑いながら「甘さが（1.0）人生甘いの」と言うとマツシマ（F4）は「ちょっと」「どう」と笑う（トランスクリプトの（h）は笑いながらの発話を示す：38～45行目）。ハスダ（F3）が「呑兵衛さんだから甘いよね」（図8）と言いそれにナカタ（M3）は「うん甘いの」と答える。ハスダ（F3）は椅子に寄り掛かり「あそっか」と笑い，ナカタ（M3）が「これだけ甘くないほうがいい感じ」と小声で言うと，ナガモ

図８　呑兵衛さんだから甘いよね（46 行目）



ト（F5）が台所から「何が？揚げが？」といい，ハスダ（F3）は「あ：でもこんなもんだよな：家で作るとなっとまたちょっと難しいんだけどこ：」，台所に戻り「呑兵衛さんには甘いかな:↓」と言う（46 ～ 54 行目）。

マツシマ（F4）が髪をなでて手を下ろしソウダ（F2）たちの方を見て「ま家で煮るともうちょっと甘くないけどね」と言いフジナガ（F1）が「うん」とマツシマ（F4）を見て言い，続いてソウダ（F2）を見て「うちじゃこれに生姜入っている」と続けた（55 ～ 60 行目）。

ここでは，マツシマ（F4）の甘いという問いかけにソウダ（F2），フジナガも同意し，ナカタ（M3）は再び箸をつけて甘いとしながらも，笑い声で「人生甘いの」と言い否定的な評価を緩和し，マツシマ（F4）も笑う。ハスダは「甘い」という評価を最初に行ったナカタ（M3）を「呑兵衛さん」としてアルコールが好きで甘いものが苦手な人として位置づけ，マツシマ（F4）が再度笑い，ナカタ（M3）のより緩和した表現の批判がナガモトとハスダにも受け入れられた。

マツシマ（F4）はソウダ（F2）とフジナガ（F1）に「家で作る」時はもう少し甘くないと言い同意を得るが「美味しい」という評価を再びして同意を得た。フジナガ（F1）は家で作ることを再び話題にする。

2 節から 4 節にかけて見てきたように，この会議では「美味しい」，「甘い」という評価が産出され，批判者が「呑兵衛さん」と位置づけられる。つまり，「美味しい」という評価への同意のシークエンスが終了すると，「甘い」という否定的な評価がナカタ（M3）によってされ，フジナガ（F1）が同意しソウダ（F2）が緩和する。ナカタ（M3）とフジナガ（F1）は再び甘いと否定的な評価を共同的に構成するが，ハスダを見るとフジナガ（F1）は即座に「酢のご飯美味しい」という肯定的な評価をする。ソウダ（F2）らによって，「温かいから美味しい」という懸念に加えて「甘い」ことが懸念として提示され，ドイ（M2）とヒノセ（M1）を除く全員が同意する。ハスダ（F3）がナカタ（M3）を「呑兵衛さんだから甘いよね」としてマツシマ（F4）が笑った後，ナカタが「これだけ甘くしない方が」と指摘して二人の調理者が台所で話し合う。議長のマツシマ（F4）が再び「美味しいよね」と評価をしてそれに同意がされて試食は終わりに近づく。

評価の同意の反応や，否定的な評価に同意することをためらい，否定的な評価を行う際にも緩和を行うことは，現行の評価研究の知見と異なるものはない。

しかし，フジナガ（F1）が「甘い」（22 行目）と評価してから 23 行目で「酢のご飯美味しい」と評価し直すのはなぜなのだろうか。試食場面であれば，「甘い」という指摘は何の問題もない。この断片の最後の部分で，マツシマ（F4）が「甘い」と尋ねたところ，ハスダ（F3）とナガモト（F5）らは揚げが甘いということを問題として共有したように，出店物の候補として改良点を上げることはプラスであるはずである。

M. H. グッドウィン（Goodwin, M. H. et al. 2012）

らは，少女の諍いや家族で命令や指示をしたときの相互行為における感情やスタンスのあり方を明かしただけではなく，その反応の対象が何であるかを分析した。次の節では，「美味しい」や「甘い」は何を「対象」として評価しているかを明らかにしたい。

5　評価の対象

マツシマの最初の「美味しいよ」はナカタに向かい，二番目の「美味しいよ」はドイの「美味い美味い」という評価の後でハスダに向かってされ，ハスダは「酢」と「ごま」をいれたからと肯定的な評価を受け入れる。いなり寿司を取り分けていたために試食が遅れたソウダとフジナガは二人で向き合って「美味しい」と評価する。

ハスダが台所に戻ってからナカタは一口含むと皿を遠ざけて「甘い」と評価する（図5）。ナカタはうつむき誰とも視線を合わせず，次の話し手を指定しない。そして会議の参加者たちも視線を合わせず次の話し手になろうとしない。しかし，フジナガがナカタの方を見て「うんご飯ね」と言い，ナカタとフジナガは「ご飯が甘い」という評価を共同で構成する。ナカタが「こんないっぱい」と言った時に，ハスダが台所から現れる。しかしハスダは全員を見渡す位置ではなく，ナカタの背後に立つため，フジナガが下を向いているとそこからは見えづらい場所にいる。フジナガが顔をしかめて「甘い」（図6）と言ったすぐ後で，フジナガはハスダに向かって，「酢のご飯美味しい」と言うが，ハスダは「美味しいですか」「不味いですか」と全員に向かって問いかけフジナガの方を見ない。フジナガは再度「酢のご飯美味しい」と繰り返すがハスダは視線を向けない。

つまり，ここで明らかになることは二つある。

一つは，マツシマやドイ，フジナガ，ソウダ，ハスダは「いなり寿司」を対象として評価をしているということである。マツシマは「いなり寿司」の「商品（出店物）」としての評価を「冷たくなる」と「温かいから」としようとする。

二つ目は，調理を行ったハスダやナガモトも試食の過程に参加していることである。例えば，「ごま」のように調理をどのように行ったかを示すことによって，ソウダやフジナガは美味しいという評価を高めている。

また，ナカタが笑いながら「人生甘いの」という発話をしたことを受けて，ナカタを「呑兵衛」としてカテゴリー化している。そして「呑兵衛さんだから甘いよね」という発話はマツシマを笑わせ「あそっか」と納得させている。

サックスが示した成員カテゴリー装置は，カテゴリー化される人々を「呑兵衛」と「呑兵衛」以外にカテゴリー化することが出来る。また少なくともマツシマとハスダには，呑兵衛は，辛党で甘さを嫌うというカテゴリーに伴う知識（必ずしも正しくはない）が共有されている（cf. 山崎敬一2010）。そして，この一連の笑いは，「甘い」という批判を緩めるとともに，感情的な衝突を緩和する。

続くシークエンスで，ナカタは小さな声でより詳しくなぜ甘いのかを語り，ナガモトは問題を「揚げ」と定式化をする。

ここで第三の発見がある。この参加者たちが，「美味しい」「甘い」という評価を行うシークエンスの位置を詳細に見ると，ハスダの出現が関わる。試食場面での評価を始めた議長のマツシマは，最初はナカタに次にハスダに向かって「美味しいよ」と言っている。

ナカタが最初に行った「甘い」という評価に同意したフジナガはナカタへの同意であることを身体的に示す。そして台所からハスダが現れるとハスダに「美味しい」という評価をハスダに身体を向けながら行い，自身の否定的な評価活動と肯定的な評価活動への参与の範囲を身体的にも操作する。

参加者たちはいなり寿司だけではなく，いなり寿司の調理者であるハスダを対象として評価しているのである。つまり「美味しい」や「甘い」という評価は，「いなり寿司」だけではなく，「調理者」であるハスダたちにも向けられている。「いなり寿司」に対する自分のたちのスタンスを表すことは，ハスダたちに対する自分たちのスタンスを表すことになる。また，フジナガがナカタに甘いと同意したにも関わらず，すぐにハスダに身体をひねって「美味しい」というように身体的参与枠組を操作して，発話のみではなく身体的行為を用いてスタンスの操作をしたのである。

Ⅳ　結び――評価の複層性と相互行為分析の意味

ここまで見てきたように，ここでの評価は食べ物とその食べ物を作った調理者に対してもされる。調理者の身体がその環境にある時とない時では，異なる評価がされる。このような評価自体の持つ複層性は，そのもの自体への評価と連帯性への支持の双方の特徴を持つ。調理者への評価は，しばしば感情的な対立を生む。それを回避するために，調理者が現れると「美味しい」と言ったり，また対立を緩和するために参加者たちは，「人生甘いの」と笑い話にしたり，「呑兵衛さん」としたり様々な操作を行う。

しかし，試食の場面は，出店物の決定のためにあり，連帯性よりもいなり寿司への評価を優先することが望ましい。筆者は，数年前に研究のために大手の食品会社の研究所に伺ったことがある。冷凍食品の最大手でもある研究所の研究員は「試食のためにせっかくパネラーに来ていただいても，その場では美味しいと言うけれども，後でここがまずかったと言うんです」とおっしゃっていた。

研究員に対して食品の評価をすることは，研究員に対する評価をしていることにもつながるのである。

また，筆者は長年ミュージアムでの観賞場面の研究を行ってきた。観賞を一緒に行う同行者が「これいいね」というと「そうだね」という場面をしばしば観察してきた。会話分析における評価研究を最初に行ったポメランツ（Pomeranz 1984）は美術館での会話で第一次評価に次の話し手が同意することが優先することを明らかにしている。また，筆者が観察したところ展示物を見ようと提案する同行者の誘いを断るときには，ためらいがあったり，理由を述べて断ったりしていた。このように「実践的な審美的判断」においても，絵画や工芸品に対する評価だけではなく同行者に対する評価となるという評価の複層性が強く関わっているのである。

複層性は，言葉にもある。最初のマツシマのナカタへの「美味しいよ」はおそらくいなり寿司を食べることを誘っている。全体に向けては「美味しいよ」という評価を示す。「美味しいよ」（2行目）という発話は，特定の個人と全体に対して異なる複層的な構造を持っている。

また，評価は，言葉だけではなく，身体的行為を観察しなければ，何を対象にして評価を行っているかがわからない。一次的評価も二次的評価（最初の評価に対する反応）もこの評価の複層性を持つのである。

評価の複層性に鑑みると，前述の試食場面では家から作ってもらった冷えたいなり寿司を本人がいないところで試食することができたであろう。また，前述の最大手の食品研究所では，研究員ではない社員が試食の担当にあたるか，または，研究所以外での場所で社員ではない者が対応にあたることが対策となるかもしれない。

本来，試食場面における評価が対立することは，場面の特性からすると好ましい。しかし，このように複層性を持つ評価を行うとき，感情的な対立ともなりうるために対立を表出させずに行う方法をとることもある。

このように，ワークプレイスを詳細に研究することは，活動や実践を明らかにして，様々な実践を理解することとなるのである。

最後に，ワークプレイスにおけるエスノメソドロジー的な相互行為分析の強みや課題について二点に分けて述べておこう。

①ワークプレイスのエスノメソドロジー的な相互行為分析は，発見的な意義を持つ。今回の論文でも，ワークプレイスの自然的な観察から，筆者らはワークプレイスにおける人間の発話や行動は，三つのレベルでの複層性を持つことを発見した。一つは，身体の多重性・複層性であり，もう一つは発話の複層性であり，身体的行為と発話が重なってなされる評価の複層性である。こうした発見に基づいて，ビデオを用いた自然的観察という方法を用いていない／用いることのない労働研究者に対しても多人数が共在するワークプレイスにおいて，どのような身体行動や発話や，評価のような活動に着目して観察すればよいのかを明示化することができる。

ただし，ワークプレイスにおいて，どのような

問題がさらにあるのかを発見し，そのようにして発見した問題を，従来および将来の労働研究の課題とどのように結びつければよいのかが最も重要な課題となるだろう。

②今回の協同組合の分析では，参加者の対象に対する評価は，その対象を調理した参加者に対する評価でもあるという評価の複層性を明らかにした。相互行為分析の利点は，実際の相互行為に，どのような人々の関わりの問題や関係性の問題があるかを提示できる点である。例えば，私たちが常に感じている，なぜ公的な会議においてすらも，感情ということが重要になるかということを明らかにすることにつながる可能性がある。

ここで提示した問題は，協同組合の会議（場面）だけではなく，他の組織の会議（場面）にも当てはまる。しかし，それぞれの会議場面は，人間関係の文脈，アジェンダの文脈，会議の位置づけなどの文脈，組織の理念の文脈などの多くの文脈を持つ。こうした文脈と実際の相互行為の関係を研究するためには，エスノメソドロジー的な相互行為分析と従来の質的および量的労働研究の結びつきが今後必要となってくるだろう。

1）こうした研究で，日本でもっとも有名な研究は，サッチマンのコピー機の研究である（Suchman 1987）。
2）A. Kendon の作業領域の議論を参照（Kendon 1990）。
3）利用可能性（Availability）と受け手性（Recipiency）については，Heath（1986）の議論を参照。
4）ねという相互行為における終助詞の持つ会話順番取りの管理や情報や知識の提示に関しては，Tanaka（2000）や Katagiri（2007）を参照のこと。

参考文献

Garfinkel, H.（1967）*Studies in Ethnomethodology*, Prentice-Hall Inc.

Goodwin, C.（2018）*Co-operative Action*. Cambridge University Press.

Goodwin, C., and Goodwin, M. H.（1987）"Concurrent Operations on Talk." *IPrA Papers in Pragmatics*, 1（1）, 1–54.

Goodwin, M. H., Cekaite, A., and Goodwin, C.（2012）"Emotion as Stance." In A. Perakyla and M. L. Sorjonen *Emotion in interaction*, 16–41. Cambridge University Press.

Heath, C.（1986）*Body Movement and Speech in Medical Interaction*, Cambridge, U. K., Cambridge University Press.

Heritage, J.（1984）"A Change-of-state Token and Aspects of its Sequential Placement." In M. Atkinson（Ed.）*Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*, 299–345.

Heritage, J., Stivers, T.（1999）"Online Commentary in Acute Medical Visits: A Method of Shaping Patient Expectations." *Social Science & Medicine*, 49（11）, 1501–1517.

Katagiri, Y.（2007）"Dialogue Functions of Japanese Sentence —— Final Particles 'Yo'and 'Ne'." *Journal of Pragmatics*, 39（7）, 1313–1323.

Kendon, A.（1990）*Conducting Interaction: Patterns of Behavior in Focused Encounters*, Cambridge University Press.

Maynard, D. M.,（2003）*Bad News, Good News: Conversational Order in Everyday Talk and Clinical Settings*, Chicago, University of Chicago Press.

Pomerantz, A.（1984）"Agreeing and Disagreeing with Assessments: Some Features of Preferred/Dispreferred Turn Shapes." In J. Atkinson（Ed.）, *Structures of Social Action*, 57–101, Cambridge University Press.

Sacks, H., Schegloff, E. A., and Jefferson, G.（1978）"A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation." In *Studies in the Organization of Conversational Interaction*, 7–55. Academic Press.

Stivers, T.（2007）*Prescribing Under Pressure: Parent-Physician Conversations and Antibiotics*. Oxford University Press

Suchman, L. A.（1987）*Plans and Situated Actions: The Problem of Human-Machine Communication*, Cambridge University Press. 佐伯胖監訳，上野直樹・水川喜文・鈴木栄幸訳『プランと状況的行為―人間―機械コミュニケーションの可能性』（1999）産業図書.

Tanaka, H.（2000）"The Particle *Ne* as a Turn-management Device in Japanese Conversation." *Journal of Pragmatics*, 32（8）, 1135–1176.

Yamazaki, K., A. Yamazaki, K. Ikeda, C. Liu, M. Fukushima, Y. Kobayashi, Y. Kuno,（2016）""I'll be There Next": A Multiplex Care Robot System that Conveys Service Order using Gaze Gestures," *ACM Transactions on Interactive Intelligent Systems*（TiiS）5（4）：21：1–21：20.

Yamazaki, K., M. Kawashima, Y. Kuno, N. Akiya, M. Burdelski, A. Yamazaki and H. Kuzuoka（2007）"Request and Prior-to-request Behaviors within Elderly Daycare: Implications for Developing Service Robots for Use in Multiparty Settings," *Proc. ECSCW2007*, pp. 61–78.

田中博子（2004）「会話分析の方法と会話データの記述法」山崎敬一編『実践エスノメソドロジー入門』有斐閣.

平本毅，山内裕（2017）「サービスエンカウンターにおける店員の「気づき」の会話分析」『質的心理学研究』16, 79–98.

山崎晶子・山崎敬一・田丸恵理子・小松盟（2015）「ワークプレイス研究と相互行為分析―― 2つの会議場面の分析を通じて」（特集 労働研究と質的調査）『日本労働研究雑誌』57（12）, 57–69.

山崎敬一（2010）『美貌の陥穽――セクシュアリティーのエスノメソドロジー（第2版）』質的社会研究シリーズ 1，ハーベスト社.

やまざき・けいいち　埼玉大学人文社会科学研究科教授。最近の著書に「日本人と日系人の物語――会話分析・ナラティヴ・語られた歴史」（共著，世織書房，2016年）。社会学，エスノメソドロジー・会話分析，ヒューマンロボットインタラクション専攻。

やまざき・あきこ　東京工科大学メディア学部准教授。専門　社会学，相互行為分析。最近の主な著書に「日本人と日系人の物語――会話分析・ナラティヴ・語られた歴史」（共著，世織書房，2016年）。