

作業フローにおける「製品の身分」の可視化

——就労支援の相互行為分析(1)——

千葉大学大学院 三部光太郎

1. 目的

本報告においては、「ひきこもり」支援・就労支援における職業体験として仕事を行うなかで、ひとつの場所に集まった支援の利用者、NPO スタッフやボランティアスタッフが、多人数でどのように協働しているのか、仕事上のコミュニケーションの方法について、その一端を明らかにすることを目的とする。とりわけ本報告においては、職業体験として行われている活動の（支援・訓練というよりも）仕事としての側面に着目し、作業に従事する人びとの振る舞いと製品の意味が相互に関連しながら作業の流れが組織される過程を記述する。

2. 方法

東北地方のNPOにおいてフィールドワークを行いながら収集した、ワイヤーハーネス部品の組み立てを行う内職作業の録画データ（報告においてはプライバシー保護のため、収録した映像は流さず、トレース画を使用）を分析する。この内職は、利用者にとっての「職業体験」として位置づけられるものであり、当該NPOにおいて週に1～2回のルーチンワークを成している。作業は当該NPOの事務所において、ボランティアやNPOのスタッフをふくめて10人程度がテーブルを囲む陣形で行われており、言語的・非言語的なやりとりを通じた協働が観察できる場面である。

3. 結果

1ラウンド（約15弱）につき200本という大量の製品を、テーブルを囲んで協働で組み立てるにあたり、参加者たちは「作業の流れの上で、製品の身分 status をどのように可視化するか」という実践的課題に対処していた。たとえば、組み立ての完了が確認された「検品済み」の製品の本数を数え上げる際には、ひとまとまりにした製品を、他の参加者の作業空間との近接性を管理しながらテーブルの上に並列・並置 *juxtapose* (Cf. Lynch 1988) することで、目の前に並べられた製品群がすでに数えあげられ、一定の単位にまとめられた「束」であることを可視化する。そのように「束」を他の参加者に見て分かるような仕方で作ることは、テーブルに積まれている製品が、すでに数えられた「束」なのか、まだ数えられていない（これから集められて数え上げられるべき）製品の「山」なのか、という作業フロー上の製品の身分 status を可視化することであるとともに、自らの作業状況を可視化することによって、他の参加者による数え上げの作業への協力を可能にする仕掛けにもなっている。

4. 結論と展望

ひとつの場所における協働は、必ずしも多くの発話を伴わなかったとしても、その場の参加者に対して可視化され、公共的に理解可能であるという意味ではすぐれてコミュニケーション方法によって組織されている。報告時には、空間を組織することによって可能になる協働が、フィールドにおける「支援」の一部を成していることの意義について考察を加えたい。

文献

Sacks, H. (1992). "Possessables and possessives (Spring 1967 Lecture 16)" in *Lectures on conversation, Vol. 1*. Malden, MA: Blackwell Publishing. pp. 605-609.

Lynch, M. (1988). "The externalized retina: Selection and mathematization in the visual documentation of objects in the life sciences". *Human studies*, 11(2), 201-234.

Neville, M., Haddington, P., Heinemann, T., & Rauniomaa, M. (Eds.). (2014). *Interacting with objects: Language, materiality, and social activity*. John Benjamins Publishing Company.