

Title	初級日本語教科書における会話文の調査と小考： 配慮表現を中心として
Sub Title	
Author	佐内, かおる(Sanai, Kaoru)
Publisher	慶應義塾大学日本語・日本文化教育センター
Publication year	2013
Jtitle	日本語と日本語教育 No.41 (2013. 3) ,p.145- 159
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	論文
Genre	Departmental Bulletin Paper
URL	<a href="https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=AN00189695-00000041-0145">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=AN00189695-00000041-0145</a>

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

# 初級日本語教科書における 会話文の調査と小考

—配慮表現を中心として—

佐 内 かおる

## 1. はじめに

日本語学習者の会話表現を指導する際は、まず、文法、助詞、活用の誤り、発音やイントネーションの不自然さ、不明瞭さなどに注意を向けるが、それだけでなく、「よ」「ね」などの終助詞、「あ、そうですか」「えーっと」などの相づちやつなぎの言葉なども会話表現の大切な要素となっている。相づちやつなぎの言葉が的確に使えないと、聞き手に違和感を与え、意見や感想をストレートに言ってしまったばかりに、その場の雰囲気壊してしまうこともある。話し手の意図に反し聞き手に不快な思いをさせてしまうことをさけるために、学習者が学ばなければならない学習項目は多岐にわたる。

日本人は会話をする際、聞き手になるべく不快な思いをさせないように、言い換えると、聞き手が感じる心理的な負担をなるべく軽減させるように、話し手の気持ちに配慮しながら様々な表現を用いる。これらの表現は「ボライトネス」「配慮表現」などと言われ、多くの研究がなされている。「配慮表現」の中には、敬語だけでなく、相づち、省略表現、曖昧表現など、学習者が初級の段階で習得可能なもの、習得しておかなければならないものも少なくない。しかし、これらの配慮表現は、学習者にとって習得が困難であり、繰り返し練習させる必要性も強く説かれている。しかし、繰り返し練習させるといっても、問題は、いつ、どのような形で学習させ

るかである。

初級学習者は文法の授業で学習する新しい文型、活用、語彙だけで精一杯であることが多い。そのため、例えば一コマという限られた会話の授業時間の中で、効率的・効果的に会話練習をさせたい場合は、新しい導入事項は必要最小限としたほうがよい。例えば、終助詞の「よ」「ね」を学習させたい時は、特別な学習時間を設けるのも一つの案であるが、教科書の各章冒頭にある本文会話の時間で導入された後で、内容も連動させて会話の授業の中で扱うようにした方が、学習者にとっても負担が少なく、授業の流れもスムーズになるだろう。

そこで、本論では、初級の教科書の各章冒頭に掲載されている会話文を、配慮表現という観点から調査・比較し、初級学習者が、どこまで配慮表現を習得することが可能であるか確認し、また、会話の授業でどう展開させていくかということを考える手がかりとしたい。

## 2. 配慮表現に関する先行研究

「配慮表現」に関しては、様々な先行研究があるが、守屋三千代氏の「日本語の配慮表現 文法構造からのアプローチ」(日本語日本文学第14号 創価大学 2003)では、

人は伝えたいことをそのまま言語化して伝えているわけではなく、「話し手の尊厳やその人らしさを損なうことなく、意志や意向が過不足なく伝わるよう、かつ聞き手との関係を望ましい形で維持できるように、敬意やあらたまり、親しさや距離感の設定など様々な配慮をし、それを言語表現にこめていく。このような配慮を反映した言語表現」

を「配慮表現」と定義している。

山岡政紀・牧原功・小野正樹諸氏による『コミュニケーションと配慮表現 日本語語用論入門』(明治書院、平成22)の第7章「配慮表現とは何か」では、「配慮表現」は、「対人的コミュニケーションにおいて、相手との対

人関係をなるべく良好に保つことに配慮して用いられる言語表現」と定義されている。

三宅和子氏は「配慮言語行動 日本語のコミュニケーション・スタイル」(『日本語の対人関係把握と配慮言語行動』ひつじ書房、2011)の中で、「敬語では捉えきれない広範囲な言語行動」であり、「対人関係や場面に留意して行う表現や行動」の総称を「配慮言語行動」と呼ぶことを提案している。「行動」と言う語が示すとおり、「対人配慮に関わる言語以外の要素も考慮に入れた包括的概念」とされている。

「配慮表現」は、リーチやブラウン & レヴィンソンのポライトネス理論にも言及すべき問題であるが、本論では、配慮表現を「コミュニケーション活動において、話し手と聞き手が、様々な対人関係や場面を考慮しながら、円滑にコミュニケーションを進めるための言語表現」とひとまず大きく定義をしたい。

また、「配慮表現」は、背景となる文化・社会に固有なルールであることも多く、外国語学習者が短期間で習得するのは非常に難しいものである。この点に関しては、姫野昌子・伊東祐郎両氏の『日本語基礎 B (07) コミュニケーションと異文化理解』(放送大学教材、2007)に、その実例があげられている。様々な言語表現の中には、その文化や社会に特有のルールがあり、他国のルールと共通点もあれば、相違点もある。学習者にその相違点の存在を理解させることが必要不可欠であることが、外国人へのインタビューのコーナーで述べられている様々な具体的な実例を通して改めて理解できる。

また、日本人は、何かあるとすぐに謝罪し、自分の立場をあえて不利な立場に置く傾向にあるとよく言われているが、熊谷智子氏の「依頼と謝罪における働きかけのスタイル」(月刊言語 vol. 37・No. 1, 2008.1)には、この外国人が理解しがたい日本人の謝罪行為は、日本社会においては、自分の立場を危うくすることによって、相手に承諾や許しという救済行動をと

らせ、問題解決のための関係づくりを行おうという対人行動の一つのスタイルとしてうまく機能しているのではないかという論が述べられている。

配慮表現は、その国、その社会において円滑なコミュニケーションを行うために有効な言語活動であるため、異なる文化背景を持つ外国語学習者にとっては理解しがたく、逆に精神的負担がかかる言語活動となる場合もある。しかし、外国語を学習するとは、異文化を理解することでもある。日本語学習者にとって、日本人が言語活動の中でどのような配慮をしながら、言葉を選んでいくのかについて理解することは非常に大切であり、学校や日常生活での摩擦や誤解をさける上で必要なものである。既習文型や語彙の少ない初級の学生にも、可能な限り学ばせなければならないものである。

### 3. 調査対象初級教科書

本論では、慶応義塾大学日本語・日本文化教育センター日本語研修課程で現在取り扱っている以下の三種類の教科書の各課冒頭におかれている本文会話を調査対象とする。

- ・『初級日本語』東京外国語大学留学生日本語教育センター（凡人社 2010）全 28 課
- ・『みんなの日本語』初級 I・II 本冊スリエーネットワーク（1998）全 50 課
- ・『コミュニケーション日本語』vol. 1・2・3  
千駄ヶ谷日本語教育研究所（1999）全 46 課

上記の教科書の会話文には、登場人物設定によりそれぞれ特徴がある。

『初級日本語』は、「春、留学生が来日するところから始まり、ハイキング、試験、夏休み、秋の旅行、正月、成人式というように、四季の流れにあった」設定となっている。友人同士や教師との会話が多くを占めるが、店や病院、旅先などでの場面別の会話もある。

『みんなの日本語』は、日本で生活する外国人が、日常生活の様々な場

面で必要となる会話シーンを数多く扱っている。会話に登場する人物の多くは、社会人であり、近所との付き合いや、駅、郵便局、美容院での会話など、日本で生活している学習者がすぐに使えるような実用的な場面設定がなされている。

『コミュニケーション日本語』では、日本の語学学校で日本語を学びながら、社会人として生活している男女四人の会話活動がトピックとなっている。職場での仕事上の会話が多く、また、かなり早い段階から、「相づち」が導入されていて、課が進むにつれて、相づちを挟みながら自然に長い会話のやり取りが展開されていく形となっている。

本論では、聞き手にかかる心的負担が大きいため、様々な配慮をしながら話を展開していかなければならない依頼表現に絞り調査と考察を進めたい。これらの依頼表現の中で、相づちやつなぎの言葉、前置きの表現、承諾と断りの表現などがどのように組み込まれて、自然な会話表現が作られているかについても確認したい。

また、以下、便宜的に『初級日本語』を『初級』、『みんなの日本語』を『みんな』、『コミュニケーション日本語』を『日本語』と表記することにし、『初級日本語』の平仮名表記は漢字に改めた。

#### 4. 初級教科書の本文会話にみられる依頼の表現

依頼表現は、各教科書とも「て形」が導入されてから、会話文の中で多く使われていくようになるが、『初級日本語』と『みんなの日本語』では、て形導入以前にも以下の依頼表現が導入されている。(以下話し手の交代は改行することで表すことにする。)

すみません。カメラのシャッターをお願いします。

はい。シャッターはどこですか。

ここです。

わかりました。…はい、撮りました。

ありがとうございます。(『初級』L4)

**すみません。そのワインを見せてください。**

**はい、どうぞ。**

これはフランスのワインですか。

いいえ、イタリアのです。

いくらですか。

2,500 円です。

じゃ、これをください。(『みんな』L3)

はい、104 の石田です。

**やまと美術館の電話番号をお願いします。**

やまと美術館ですね。かしこまりました。(『みんな』L4)

**これ速達をお願いします。**

はい、オーストラリアですね。370 円です。

**それから、この荷物もお願いします。**

船便ですか、航空便ですか。

船便はいくらですか。

500 円です。

どのくらいかかりますか。

1ヶ月ぐらいです。

じゃ、船便をお願いします。(『みんな』L11)

『みんなの日本語』では、早い段階で「見せてください」「かしこまりました」などの表現が使われている。場面設定がわかりやすいので、学生の理解は容易であろう。「サインをお願いします。」「アドバイスをお願いします。」「コピーをお願いします。」など、学校生活に必要な表現を紹介することもできる。

「～てください」「～ないでください」が導入されてからの会話文では、まず、以下のように、教師や上司からの指示、タクシーや銀行での会話など、断りの表現を使う必要のない場面設定、つまり、話し手が聞き手に対して心理的な負担を感じさせないように配慮する必要があるほとんどない場面が設定されている。

これから授業を始めます。**名前を呼びますから、返事をしてください。**

タンさん。

はい。(『初級』L10)

今日の授業はこれで終わります。では、また来週…。**あ、まだ帰らないでください。みんなで運動場の掃除をしてください。**(『初級』L10)

アリさん、晩ご飯まで時間がありますから、散歩に行きませんか。

いいですね。そうしましょう。では、**部屋ヘカメラを取りに行きますから、玄関で待っていてください。**(『初級』L12)

梅田までお願いします。

はい。

**すみません。あの信号を右へ曲がってください。**

右ですね。

ええ。(『みんな』L14)

**すみませんが、ちょっと使い方を教えてください。**

お引き出しですか。

そうです。

じゃ、まずここを押してください。

はい。(『みんな』L16: 銀行での会話)

**あ、広さん、もっと小さく切ってください。**

はい。(『日本語』L14: 友達同士で料理を作る場面)

吉田さん、明日、MBC のスミス社長が来ます。**空港へ迎えに行つて、ホテルへ案内してください。**

はい。時間とホテルは…?

**これを見てください。**

食事はどうしましょうか。

**スミス社長に好きなものを聞いて、決めてください。**

わかりました。(『日本語』L15)

聞き手があまり心理的負担を感じないような依頼であっても、「すみせん」や、「から」「だから」を併せて使って理由を説明している点は、会話練習の際も注意したい。しかし、例えば、「暑いですから」の後に、「窓を開

てください。」「エアコンをつけてください。」などの後件の文を作らせようとする練習には、少々気を付けなければならない点がある。日本では、エアコンをつけてもらいたい時、「エアコンをつけてください／つけてくださいませんか。」という頼み方だけではなく、「暑いですね。」とだけ発言する間接的な依頼表現もある。しかし、このタイプの後件作文を非常に難しく感じる学生が毎年何人かいる。『日本語基礎 B (07)』には、「寒い＝窓を閉める、ヒーターをつける」という思考も文化的な言語習慣の上に成立するコミュニケーションであると述べられている。練習を始める際に、日本人は「暑いですね。」と聞いた時、窓を開けたり、エアコンをつけたりするが、みなさんの国ではどうか、などと一言説明するといいたい。

『初級日本語』の第十課には、お金の貸し借りの会話があるが、小銭であることと、今、手元にないだけですぐに返すことが可能な状況であることから、これも断られることを想定しなくてもよい会話表現となっている。

今日は暑かったですね。

疲れましたね。

冷たいジュースを飲みましょう。

**今、お金がありません。すみませんが、貸してください。**

いいですよ。どうぞ、この百円玉を使ってください。

どうもすみません。お金は後で返します。(『初級』L10)

この時点では、「～てください」の「お願い」「指示」「勧め」の三つの用法や、食べ物や飲み物を勧める時の「いかがですか」なども十分練習させておきたい。

『初級日本語』では、第十三課になると、以下のような会話文が登場する。

山田さん、ちょっと相談がありますが、いいですか。

はい、何でしょうか。

先週から友達が日本に来ています。今、友達にあげる物を探しています。何かいい物はありませんか。

例えば、時計はどうですか。

そうですね。日本製の時計はいいですね。

相手呼び止め、いきなり質問したり相談したりするのではなく、今、自分が質問や相談をしてもいい状況であるかどうかをまず確認し、確認できたら、今、自分が立っている状況を説明し、それから、具体的な質問・相談に入るといふ配慮表現のスタイルが初めて登場する。『初級日本語』で、このスタイルに近いパターンの会話表現が使われているのは、この第十三課の他には第二十一課がある。『みんなの日本語』では、第二十八課、第四十一課、第四十八課にこのスタイルの会話文がある。

ミラーさん、ちょっとお願いがあるんですが。  
何ですか。

息子に英語を教えていただけませんか。夏休みにオーストラリアへホームステイに行くんですが、会話ができないんですよ。(『みんな』L28)

小川さん、ちょっとお願いがあるんですが…。  
何ですか。

実は、今日の夕方デパートから荷物が届く予定なんですが、出かけなければならぬ用事ができてしまったんです。

はあ。

**それで、申し訳ありませんが、預かっておいていただけませんか。**

ええ、いいですよ。

すみません。帰ったら、すぐ取りに来ます。

わかりました。(『みんな』L41)

課長、今、お忙しいですか。

いいえ、どうぞ。

ちょっとお願いがあるんですが…。

何ですか。

実は、アメリカにいる友達が結婚するんです。

そうですか。

**それで、ちょっと国へ帰らせていただきたいんですが…。**

来月のいつですか。

**7日から10日ほど休ませていただけませんか。両親に会うのも久しぶりなので…。**

えーと、来月は20日に営業会議がありますね。それまでに帰れますか。

結婚式は15日なので、終わったら、すぐ帰って来ます。

じゃ、かまいませんよ。ゆっくり楽しんで来てください。

ありがとうございます。(『みんな』L48)

課が進むごとに、「～ていただけませんか」「～ておいていただけませんか」「使役の形＋ていただけませんか」と難度の高い表現になっているのに加え、相づちを交えたテンポの良い会話文になっており、実際の会話のやり取りに近いものとなっていることがわかる。

このパターンの会話文を練習させる際にも、学生から質問を受けることがある。まず、「ちょっといいですか。」「今、時間がありますか。」「今、忙しいですか。」などとなぜ聞くのかわからない。なぜ単刀直入に言いたいことを言わないのかという質問である。そして、「デパートから荷物が届く予定であるが、出かけなければならない用事ができた」、「国の友達が結婚する」などと、なぜプライベートな事情を詳しく説明しなければならないのかという疑問である。

日本人に知り合いがいたり、日本の習慣や言語表現のパターンに慣れている学生は、日本人はこのような話し方をするものだ、するようだと思えることができるが、学習歴が短い学生や、日本人と話した経験が少ない学生には、この会話の流れが非常に不自然に感じられる場合がある。もし質問が出なくても、なぜ日本人がよくこのような表現をするのか説明をし、自分の国ではどう表現するか話し合うのも、言語表現を通じた異文化理解としておもしろいだろう。

『コミュニケーション日本語』では以下のような会話モデルが提示されている。

すみません、課長。今、ちょっとよろしいですか。

はい。何ですか。

**あう、あした、4時に早退したいんですが…。**

あしたですか。何か用事があるんですか。

ええ。あしたの夕方、母が成田空港に着くので、迎えに行きたいんです。

あ、お母さんが…。

そうなんです。

母は迎えに来なくてもいいと言うんですが、ちょっと心配なので迎えに行こうと  
思っているんです。(『日本語』L28)

先生、ちょっとよろしいですか。

はい、何でしょうか。

今持っている辞書は、古くてあまりよくないので、新しいのを買おうと思っている  
んです。

そうですか。中国語の辞書は最近いいのが出ましたよ。ほら、これです。例文が多くて、役に立つと思いますよ。それに、小さくて軽いですから、持って歩けますよ。

これはいいですね。(『日本語』L31)

**先生、ちょっと教えていただきたいんですが…。**

はい。何ですか。

実は、同じマンションの親しい人が引っ越してしまって、今度遊びに行こうと思っ  
てるんですが…。

それは楽しみですね。

ええ。それで、遊びに行く前に電話をしようとしたんですが、主人に電話しないほうがいいと言われたんです。どうしてですか。

行くのを知らせると、その人が食事などの準備をしなければいけないと言うん  
です。

なるほどね。

電話しないで行ったほうがいいでしょうか。(『日本語』L41)

『コミュニケーション日本語』には、「～てください」系の直接的な表現ではなく、「～とおもっているんです」などの間接的な表現を使うことで、聞き手の心理的な負担を軽減させようとしている依頼表現や、自分の立場や状況を詳しく説明しなければならない会話モデルもみられる。

この他、理由の説明に他動詞を使った依頼表現がある。

いらっしやいませ。

あのう、カメラを壊してしまったので、修理してもらいたいんですが…。

ちょっと見せてください。

きのう、写真を撮っている時に落としてしまったんです。(『日本語』L33)

第三十三課では、自動詞文の「カメラが壊れてしまった」のではなく、自分の過失を明らかにみとめることを表現する他動詞文の「壊してしまった」が使われている。これは、先にあげた熊谷氏の論に当てはまる会話例となっており非常に興味深い。自分の過失でカメラを壊したことを表明して、自分を危うい立場におき、「実は、来週の土曜日から旅行に行く」から、それまでに直してほしいと切迫した状況を説明することによって、聞き手にうまく働きかける依頼表現となっている。これは、素直に謝ることで相手に配慮している一方で、自分に有利に事を進めようという言語戦略であるが、円滑にその場を収めようとする配慮表現の一つであると言える。

この表現も、自分がカメラを壊した当事者だったら、自動詞と他動詞のどちらを使うか、その後でどのように会話を進めていくかなどについて話し合わせるとおもしろいと思う。自動詞、他動詞の使い分けを理解させる良い例ともなるだろう。

次にあげる第四十課の会話文は、依頼表現ではなく苦情を表現する会話文であるが、謝罪や弁償を要求する表現として応用させることも可能なので、第三十三課の会話文と併せてみておきたい。

あ、こんにちは。

あもう、お宅の猫のことなんですけど…。

うちの猫ですか。

ええ。ベランダの植木鉢を柵から落として割っちゃったんです。

え、まさか！うちの猫はそんないたずらはしませんよ。

本当です。落とすのを見たんですから…。

いいえ、絶対違います。(『日本語』L40)

猫の飼い主である隣人が怒った原因は、その隣人の人柄によるものなのか、話し手の言い方に問題があったのか、会話文からは判断がつかないのだが、「落とすのを見たんですから」という表現以外にも、話し手の言い方に相手を怒らせる要因があったかどうか考えさせることができる。猫が植

木鉢を落として割ったという本題を述べる前に、何か言葉を加えることはできないか、「落とした」「割った」ではなく、「落ちた」「割れた」と表現した場合、相手を受ける不快感はどう違っていただろうかなどを考えさせることは可能であろう。考えさせた上で、「お宅の猫が時々うちのベランダに来ることがあるが、いつもは、いい猫だ。かわいいと思っている。」しかし、「猫が植木鉢のそばを通った時、植木鉢にぶつかってしまった。」「私は植木鉢が落ちて、割れるのを見た。」「大切な植木鉢だから、悲しい気持ちになった。」「これからは、少し気をつけてもらえるとうれしい。」などの表現をあげて、聞き手の印象がどう変わるかを感じさせるとおもしろいのではないか。また、苦情を言う表現の練習の導入文として会話のクラスで利用することもできる。この二つの会話文は、自動詞と他動詞が日本語の表現の中でどのように機能しているか、その一端を示すための良い教材であり、ヴァリエーションを加えて、発展させたいトピックでもある。

依頼に対する断りの表現は、『初級日本語』の会話文の中には見られない。『みんなの日本語』では、第二十八課に、『コミュニケーション日本語』では、第四十三課にあるが、それぞれ一例だけである。

息子に英語を教えていただけませんか。夏休みにオーストラリアへホームステイに行くんですが、会話ができないんですよ。

**教えてあげたいんですけど、ちょっと時間が…。**

お茶でも飲みながら、おしゃべりしていただけませんか。

**うーん、出張も多いし、もうすぐ日本語の試験もあるし…。それに、今まで教えたことがありませんから…。**

だめですか。じゃ、残念ですが…。

どうもすみません。(『みんな』L28)

北野君、ちょっといいかな？

はい、何でしょうか。

あしたの会議の資料を作るのを手伝ってほしいんだけど。

**すみません。今、課長の所へ行こうかと思ってたんですけど、昼過ぎから熱がひどくなったみたいなので、早退させていただきたいんですが…。**

熱か…。それじゃ、仕方ないね。早く帰ったほうがいいよ。  
 申し訳ありません。お役に立てなくて…。  
 気にしなくていいよ。元気になったら頑張ってもらおうから…。(『日本語』L43)

どちらの会話でも、「できない」ということは直接表現されていない。『みんなの日本語』では、最後まではっきりと言い切らず、曖昧な表現でやりわりと断るという配慮がなされている。『コミュニケーション日本語』でも、別の表現を使って、手伝えないことを間接的に伝えるものとなっている。この会話文では、敬語を使わせたり、友達同士の会話として縮約形を使わせるなどの練習をさてもよいだろう。

## 5. ま と め

以上、教科書の本文会話にみられる依頼の表現を調査し、そのいくつかをピックアップし、配慮表現という観点から会話練習のさせ方を検討してみた。依頼の表現だけを見ても、初級文型を確実に積み上げていくことで、さまざまな配慮表現をすることが可能になることが確認できた。そして、同時に、配慮表現を理解するためには、異文化理解が非常に大切であることを再確認することもできた。今回、教科書の本文会話を調査する際、会話をリズムよく進める潤滑油となる相づちや、誘いの表現なども対照表を作りまとめてみたが、その考察は今後の課題としたい。

## 参 考 文 献

- 滝浦真人 (2008) 『ボライトネス入門』 研究社。  
 山岡政紀・牧原 功・小野正樹 (2010) 『コミュニケーションと配慮表現—日本語語用論入門—』 明治書院。  
 三宅和子 (2011) 『日本語の対人関係把握と配慮言語行動』 ひつじ書房。  
 堀口淳子 (1997) 『日本語教育と会話分析』 くろしお出版。  
 姫野昌子・伊東祐郎 『日本語基礎 B (07) コミュニケーションと異文化理解』 (放送大学教材, 2007)。  
 熊谷智子 (2008) 「依頼と謝罪における働きかけのスタイル」 (月刊言語 vol. 37・No. 1,

2008.1).

守屋三千代 (2003) 「日本語の配慮表現 文法構造からのアプローチ」(日本語日本文学第 14 号 創価大学).

藤原安佐・阿部仁美・大井裕子・椿原博子・吉田則子 (2009) 「日本語教育における配慮に関わる表現の指導」(北海道大学大学院教育学研究院紀要第 108 号 2009 年 7 月).

和田由里絵・堀江 薫・北原良夫・吉本 啓 (2008) 「日本語学習者の依頼におけるポライトネスストラテジー 日本語学習者の母語と日本語の比較」(東北大学高等教育開発推進センター紀要第 3 号).

『月刊言語』(vol. 33・No. 11, 2004. 11).