

厚生労働科学研究費補助金

障害者政策総合研究事業

電話リレーサービスの担い手となる通訳者の養成のための研究

令和2年度 総括研究報告書

研究代表者 中野 聡子

令和4（2022）年 1月

目 次

I. 総括研究報告 電話リレーサービスにおけるオペレーター養成カリキュラムの検討 中野 聡子	-----	1
II. 分担研究報告		
1. 現行の手話通訳・要約筆記制度との比較にみるTRS通訳に求められる機能・役割 金澤 貴之	-----	15
2. 電話リレーサービスのオペレーターに求められるデマンドコントロール理論及び セルフケアに関する研究 能美 由希子	-----	21
III. 研究成果の刊行に関する一覧表	-----	24

電話リレーサービスにおけるオペレーター養成カリキュラムの検討

研究代表者 中野 聡子
群馬大学共同教育学部 准教授

研究要旨

本稿では、TRSに関する文献研究（B：研究1）、手話通訳・要約筆記資格所持者、電話リレーサービス利用者を対象としたオンラインアンケートによる定量調査のうち要約筆記資格所持者の回答結果と考察（C：研究2）、電話リレーサービスの業務委託事業者、オペレータ、利用者を対象としたインタビューによる定性調査のうち事業者とオペレータの結果と考察（D：研究3）について報告を行い、これらに基づいたオペレータ養成カリキュラム案を提示する。

研究分担者

金澤貴之：群馬大学共同教育学部教授
能美由希子：群馬大学共同教育学部助教

A. 研究目的

令和2年6月12日に「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」が公布され、令和3年7月1日から公共インフラとしての電話リレーサービス（Telecommunication Relay Service, 以下TRS）が開始された。質の高いTRSを提供するための要件の1つが、聴覚障害者と聴者のやりとりをつなぐ手話通訳オペレータ、文字通訳オペレータの養成教育である。日本財団が実施してきたTRSモデルプロジェクト事業（2013年4月1日～2021年6月30日）では、事業者ガイドラインのなかで、定期研修の実施努力等に触れているものの、養成教育の詳細についての言及はなく、委託／自主事業者の裁量に委ねられてきた。本研究では、オペレータのなり手として想定されている手話通訳・要約筆記資格所持者の実態を明らかにしたうえで、TRSの利用者の特性や通訳オペレーション業務に関わる本質的理論と実務上の知識技能を身に着けた問題解決力の高いオペレータを養成可能にするカリキュラム構築を目的としている。

本稿では、TRSに関する文献研究（B：研究1）、手話通訳・要約筆記資格所持者、電話リレーサービス利用者を対象としたオンラインアンケートによる定量調査のうち要約筆記資格所持者の回答結果と考察（C：研究2）、電話リレーサービスの業務委託事業者、オペレータ、利用者を対象としたインタビューによる定性調査のうち事業者とオペレータの結果と考察（D：研究3）について報告を行い、これらに基づいたオペレータ養成カリキュラム案を提示する。

<倫理面への配慮>

研究2の定量調査、研究3の定性調査については、群馬大学人を対象とする医学系研究倫理審査会の承認を受けている。

B. 研究1：TRSに関する文献研究

1. 方法

「通話者/通話内容の多様性」「通訳オペレーションに必要な言語/通訳スキル」「TRSと意思疎通支援事業の通訳者の役割における違い」「デマンド・コントロール・スキーマからみた職業倫理に則った判断」「オペレータの身体的/心理的負担」の観点を中心に、関連研究の文献レビューを行い、オペレータの教育研修ニーズについて検討した。

2. 結果と考察

TRSが従来の通訳と最も大きく異なるのは、双方の通話者、通訳者の3名がすべて異なる場において、遠隔通信を通じて通訳オペレーション業務がなされるということである。Taylor(2005)は、手話通訳リレーサービスを従来の手話通訳と比較して、「品質の劣化した二次元映像」「文脈的・環境的手がかりの欠如」「即時のアサイン」「複数の役割の同時発生」など20の相違をあげている。このことから言えるのは、手話通訳リレーサービスはオペレータにとって身体的・精神的・情動的に負荷が大きいということである。また、Taylorは、手話通訳オペレーションに必要な能力を、スキル、知識、個人特性の3つのカテゴリに分けて、計14項目提示しているが（表1）、これら能力は、文字通訳リレーサービスについても同様に必要であると考えられる。

表1 手話通訳オペレーションに必要な能力（Taylor, 2005）

技能	知識	個人特性
<ul style="list-style-type: none">経験適応言語電話プロトコルと音声コントロールカスタマーサービス意思決定公平性テクノロジー	<ul style="list-style-type: none">世界知識ろうに関連する世界知識VRSに関する知識	<ul style="list-style-type: none">身体的心理的/情動的職業的・倫理的ふるまい

以下に、オペレータ養成カリキュラムの策定にあたって、特に留意を要すると思われる事項について述べる。

2-1. 通話者／通話内容の多様性

TRSにおける通訳では、聴覚障害利用者の性別、聴力障害の程度、受障時期、補聴器/人工内耳の使用、年齢、家族歴、教育歴、第1言語/第2言語の言語運用力、学力、職業等の背景がさまざまな聴覚障害者が利用する。

また、我が国では、日本手話を母語/第一言語とする聴覚障害者であってもTRSにおいて文字通訳を利用することが多く(一般財団法人全日本ろうあ連盟, 2019など)、従来の中途失聴者や日本語を母語/第一言語とする聴覚障害者の利用を想定した要約筆記技術では、対応しきれない問題が生じている。デフ・コミュニティそのものが、人工内耳の進歩やインターネット、携帯電話のメール機能、テレビ電話といったコミュニケーションツールや手段の広がりによって、「顔を合わせる」かつてのコミュニケーションから大きく変化していることも注目に値する。

従って、聴覚障害者の医学的・身体的・情動的・発達の側面を手話通訳もしくは文字通訳の通訳オペレーションという限られた文脈や手がかりの中での確に見積もるための知識を持つことが必要となる。

2-2. 通訳オペレーションに必要な言語／通訳スキル

2-2-1. 手話通訳リレーサービス

手話通訳リレーサービスについて、聴覚障害を持つ利用者は、手話通訳オペレータは高度な言語スキルと通訳スキルを有する必要があると考えている(NCIEC, 2008)。

通訳能力は、①受容作業言語の優れた受動的知識、②能動作業言語の高い運用力、③訳出するテーマやトピックに関する十分な世界知識、④通訳についての宣言的知識と手続き的知識、の4つの要素によって決定される(Gile, 2009)。熟達した通訳者ならば、これらの4つの要素を兼ね備えているということになる。しかし、Taylor(1993)は、手話通訳者が行った、起点言語を英語、目標言語をアメリカ手話とする訳出文中の誤りについて分析した結果、多くの誤りは、言語スキルの低さや欠如から引き起こされるもので、通訳スキルそのものからくるのではないことを示した。同様の現象は、日本の手話通訳者においてもみられる。中野ら(2017)は、日本語を起点言語、日本手話を目標言語とする翻訳表現について、日本手話母語話者のろう通訳者1名と地域で活動する聴者の手話通訳者10名で比較分析を行っている。聴通訳者の翻訳表現は全体にわたってマウジ

ングが伴っているため、日本手話の要素がろう通訳者に比して少なかった。例えば、非手指表現や手の動きの強弱が脱落しているために、アスペクトなどの時間の表現がなく、起点言語である日本語の文意を適切に表現できていなかったり、原語からの借用であることがあいまいであるといった特徴がみられた。また、話題の転換点について、ろう通訳者は、手話単語、ポーズ、うなずき、スライド資料の指さしと視線の誘導などによって示していたが、聴通訳者はこれらの表出があいまいであった。RS表現については題材中、ろう通訳者の訳出で3回表出されていたが、聴通訳者では全くみられなかった。

聴者の成人にとって特に習得が難しいとされているのは、PSs (polycomponential signs), RS (referential shift), CA (constructed action) といった音声言語にはない視覚空間・同時的な言語形式や文法的要素である(Quinto-Pozos, 2005など)。

Schick et al. (1999) は手話通訳者の全体的な傾向として、文法スキルに比して語彙スキルが高いことから、音声言語の単語で表象されるサインを心的辞書内で探索して訳出、すなわち、音声言語の語順に従って手話の単語に置き換えているのではないかとしている。このような訳出ストラテジーは、第二言語の言語運用力不足の結果として、第一言語である音声言語からの過剰般化(overgeneralization)が生じているとみることもできる。結局のところ、手話通訳者の手話言語スキルの不十分さは、「音声日本語の要素が強い中間型手話」(原・黒坂, 2011)となって訳出に現れ、日本手話を母語/第一言語、あるいは主要コミュニケーションとする聴覚障害者にとって、手話通訳を利用しても「理解しやすい」とは言えない現実がある。

このような手話通訳者における言語スキルの欠如は、多数の手話学習者が一定程度の言語スキルを習得できていない状態で、手話通訳者の養成を始めようとする手話通訳教育(霍間, 2013)のジレンマを露呈している(Monikowski and Winston, 2011)。

また、繁益(2018)は、厚生労働省の「手話奉仕員および手話通訳者養成カリキュラム」が、第二言語習得理論をふまえたものになっていないと指摘している。日本では、海外先進国のように高等教育機関で第二言語としての手話言語習得研究を行いながら教育実践の中で指導法の開発を重ねていくという体制が整っていない。例えば、アメリカ合衆国では、高等教育機関で養成を受けた質の高い手話通訳者がVRS会社に多数雇用され、コミュニティ通訳の質との不均衡を生み出している実態がある(Monikowski and Winston, 2011)。高等教育機関での手話通訳養成が一般的でない日本にとって、手話通訳者の手話言語スキルの欠如は、より鮮明なのではないかと予想される。

日本手話の言語スキルの欠如は、TRSの通訳にお

ける「利用者の発言内容をそのまま訳す」という原則の受け止め方に、誤解や困惑を生じさせる要因の1つとなっている。本来、通訳という行為は、A言語の発話の意味内容を捉え、それをB言語の言語形式・意味内容・言語機能に基づいて、自然で、わかりやすい言葉で再表現する、というものである。言語形式1つとっても、2つの言語が全く同じ語彙や構造のパターンをとることはなく、2言語間で語句や構造が対一対一で対応することはありえない(Gile, 2009)。すなわち、通訳における等価性とは、2言語間で、意味が等価であることを指している。この言語の本質が理解できていない場合、「利用者の発言内容をそのまま訳す」とは、「日本語の語順に沿って手話単語をつけていく訳出する日本語対应手話（手指日本語）を使うべきである」、あるいは「日本語の内容を『要約』するのが日本手話への訳出である」といった捉え方になることもある。

手話通訳オペレータの養成が、手話通訳者養成そのものであってはならないが、現在の日本の手話通訳者養成の実態をふまえると、(1)TRSを利用する聴覚障害者の手話コミュニケーションニーズ（日本語/日本語）を言語的にどう判断するのか、(2)日本語から日本語への訳出において、意味的な等価性を担保するとはどういうことなのか、(3)TRSの場面においてろう者と聴者の間でズレが生じやすい文脈（ハイコンテクストな日本語 対 ローコンテクストな日本語、ポライトネスの違いなど）における訳出で留意すべきことは何か、の3つの側面について、カリキュラムに含まれるべきであると考えられる。

2-2-2. 文字通訳リレーサービス

文字通訳リレーサービスにおいて留意しなければならないのは、日本語が母語/第一言語である、あるいは日本語の言語運用に困難を持つ聴覚障害者の存在である。一方、厚生労働省の要約筆記者養成カリキュラムでは、手話をコミュニケーション手段として活用しにくい中途失聴者や難聴者を要約筆記の利用対象者と想定した教育が行われている（要約筆記者養成テキスト作成委員会, 2013）。またパソコン要約筆記の現場での活動は、1人で対応するTRSの文字通訳と異なり、チームを組んで連携入力となることが多い。それゆえ、パソコン要約筆記者の資格を有することは、文字通訳オペレーション業務においてアドバンテージはあるものの、文字通訳オペレーション業務で求められるすべての知識やスキルをカバーしているとは言い切れないと考えられる。

日本語が母語/第一言語である、あるいは日本語の言語運用に困難を持つ聴覚障害者が文字通訳リレーサービスを利用することを鑑みるに、文字通訳オペレータに以下のような知識やスキルが必要になると考えられる。

(1) 聴覚障害者の日本語力の特性をふまえた文の産出

聾学校に在籍する聴覚障害児の読み能力は、総じて聴児よりも低く、「9歳レベルの壁」と言われるように小学3年生レベルで停滞し、小学校高学年以降は学年進行に伴う成績の向上が見られない（長南・澤, 2007）。澤・吉野・今井(1995)は、聴児と聴覚障害児を対象に、日常的な文章の理解に関する読解力テストを実施したところ、聴覚障害児の読解力は高等部3年生であっても聴児の小学5年生レベルにとどまり、設問の要求を的確に理解できていない、解答の記述における文法的な誤りや誤字脱字が多い、語彙の意味の理解が不十分である、といった傾向がみられたとしている。伊藤(1998)は、聴覚障害児の格助詞の誤用について分析を行い、「が格」「を格」と「に格」の一部を含む構造格において誤用が多く生じ、構造格の誤用は他の構造格に置き換えられるものであったとしている。動詞の理解・使用については、動詞の産出数が聴児と比較して少なく、限定動詞よりも包括動詞を好んで使用する（左藤・四日市, 2004）、対をなす自動詞と他動詞について、その区別が明確でない（相澤・吉野, 2001）といった傾向がみられる。また、語彙力に関しては、習得された語彙が少ないことに加えて、語彙の多義的な理解に偏りがあり、語彙力の個人差が大きい（板橋・細田, 1989; 四日市・斎藤・丹, 1995; 左藤・四日市, 2000）。

我妻(2000)は、聴覚障害児にとって理解しにくい文として、複文、受動文、二重否定文、授受構文、比喩文、使役文等を挙げている。聴覚障害児は、このような文の理解方略として、語順（我妻・藤本, 1994）、単語の意味（川口・板橋・都筑, 1981）、自己の経験（清水・菅原・今井, 1978）等を手がかりにする傾向にある。

深江(2009)は、物語文における事実レベルと推論レベルの理解発達について、聴覚障害児と聴児を比較検討している。年齢相応の基礎的言語力を有する聴覚障害児であっても、推論レベルの理解は、聴児に比べて低いものにとどまっていた。こうした聴覚障害児の推論や思考の困難は、①長文の冒頭に近い文や重要語に着目する、②具体的な語を手がかりにする、③文中に多出する語を手がかりにする、④自己の経験と結びつけて解釈する、といった方略につながるものと思われる（脇中, 2014）。

文字通訳リレーサービスでは、このような聴覚障害者の文章理解・産出の特徴をふまえて、通話者の発言内容の意味そのものを変えずに、複雑な構文や、多義的理解を必要とする語彙の使用をなるべく回避し、聴覚障害者の文理解の方略パターンを考慮した文を瞬発的に産出するスキルが必要となるであろう。

(2) 日本語/日本語の言語機能やろう文化/聴

文化の相違をふまえた通訳

日本手話が母語/第一言語である聴覚障害者にとって、日本語は第二言語となる。日本手話と日本語の言語形式・意味内容・言語機能における類似点や相違点は、さまざまな形で日本語の文の理解や表出に影響を及ぼしていると考えられる。例えば、「まあまあ」「あまり」といった程度を表す形容詞や副詞表現は、日本手話と日本語で程度の段階を表す意味が異なる。あるいは、日本語/日本文化では、行為要求を、「～できたらいいなあ」というように願望として伝えることがあるが、日本手話/ろう文化ではそのような言語機能はなく、「そうですね（できたらいいですね）」と答えて会話が終結することになる。

従って、文字通訳リレーサービスでは、通訳で日本手話を使うことはないにせよ、特にTRSの文脈に多いやりとりについて、日本手話と日本語の意味内容や言語機能の違いについての知識を持ち、文字通訳に反映させるスキルを有することが必要であろう。

(3) 話し言葉と書き言葉の相違をふまえた文の産出

牧原ら(2008)は、音声認識によって文字化された文の特徴を分析することで、話し言葉には、呼応関係の消失、主語・述語等の省略、複文生成時の統語的な制約の違反、主題の省略といった文法エラーが含まれることを明らかにしている。中野ら(2008)は、聴者が話者の実際の音声聞きながら字幕を読んでいるときには、このような文法エラーが全く気にならないことについて、音声言語と文字言語の認知過程の相違があるのではないかとしている。すなわち、話者の音声に含まれる韻律的要素は、文法エラーを「聞き流す」判断をしたり、重要な部分を予測させる情報を与えている可能性がある。

韻律的要素が果たす役割の活用の仕方を知っている中途失聴者・難聴者にとって、「話しているとおりに」文字化することは、生のコミュニケーションに近づく実感が得られるというメリットがある。一方、先天性の聴覚障害者にとっては、内的音声化によって韻律的情報を補わなければ意味がつかみにくい文は、高い日本語力を有していても、そうでない文に比べて理解処理に時間を要することになる。例えば、接続助詞「が」の意味には、便宜的に大別すると、「逆接」と「前置き」がある(山下, 2003)。文字通訳の中で、「が」と出てくると、後節を読まない限り、逆接なのか前置きなのか判断できない。さらに、「前置き」の「が」は、書き言葉よりも話し言葉で多用されることが多いように思われる。すなわち、音声コミュニケーションの経験がない聴覚障害者にとっては、「前置き」の「が」はなじみがないのである。

このようにみえてくると、文字通訳リレーサービスでは、韻律的情報を使うことができず、書記言語として日本語を学んだ聴覚障害者の文理解と、さらに、1)で述べたように、聴覚障害者の文理解の困難の両方を考慮して、話し言葉から書き言葉へ変換できるようにする必要があると言える。

2-3. TRSと意思疎通支援事業の通訳者の役割における違い

手話通訳は、コミュニティ通訳の分野に包含される。コミュニティ通訳とは「公的機関で特定の目的のために職員と一般人が対話を行う場面で行われる通訳」(Wadensjo, 1998: 49)などと定義されており、行政サービス、医療、司法、教育といった場面が主なコミュニティ通訳の現場となる。日本において、手話通訳は、聴覚障害者が理解できる手話を使って様々な権利にアクセスする「言語権」(水野・内藤, 2018:23-24)を、障害者総合支援法における意思疎通支援事業として公的保障するコミュニティ通訳であると言える。水野(2008:12-15)は、コミュニティ通訳の特徴として、①地域住民が対象である、②力関係の差がある、③対象者の言語レベルに格差がある、④文化的要素の影響がある、⑤基本的人権の保護に直結している、の5つをあげている。コミュニティ通訳としての手話通訳は、まさにこうした特徴を有している。江原(2020)は、手話通訳者の主な役割機能について、「言語翻訳機能」「コミュニケーション仲介機能」「社会福祉援助機能」「社会変革機能」の4つに分類している(p.13)。このうち、3つめの「社会福祉援助機能」とは、支援者や支援機関と協働して聴覚障害者を支援援助するものであり、意思形成・意思決定・意思表出支援、代理説明や代弁といった行為も含む。これらは、通訳業務以外の時間で生じることもあるが、通訳現場で、特に言語運用力のバリアが大きい聴覚障害者と聴者のやりとりにおいて、導管モデルで語られる役割の範囲を超えた介入が迫られることもあるのは想像に難くない。明らかに、手話通訳者には、援助者モデルの要素を含む役割が期待されていると言えよう。これに対し、電話リレーサービスの手話通訳オペレータには、導管モデル寄りの役割が求められていると考えられる。電話リレーサービスでは、手話通訳者・文字通訳者がオペレータとして介在することが前提となっているため、サービス全体で捉えると、電気通信事業法(昭和59年法律第86号)第2条3の電気通信役務に該当しないとされているものの、通信サービスであるならば、オペレータは内容をそのまま伝え、善悪を判断すべきではないからである。TRSでは、公共の通信サービスとして、利用者の発する内容をそのまま通訳すべきとしている(デジタル活用共生社会実現会議 ICTアクセシビリティ確保部会 電話リレーサービスに係るワーキンググループ, 2019; 日本財団電話リレーサービス・モデル

プロジェクト, 2020)。電話リレーサービスのオペレータ運用指針では、「正確性」「中立・公平性」が、「守秘義務」「知識と技術の向上」と並び、通訳者の職業倫理として規定されている(日本財団電話リレーサービス 通訳オペレータ運用指針: <https://nftrs.or.jp/wp-content/uploads/2021/07/3f009a53ade119f00403abb0193be323.pdf>)。このことは、(一社)日本手話通訳士協会が制定した手話通訳士倫理綱領で「正確性」「中立・公平性」に触れられず、むしろ聴覚障害者の主体的な社会参加の支援/援助者としての位置づけに重点がおかれているようにみえることと対照的であると言える。しかし、そうは言っても電話リレーサービスを利用する聴覚障害者と聴者について、水野が述べたようなコミュニティ通訳の特徴は、手話通訳であれ文字通訳であれ、依然として存在し続けていると考えられる。

そしてもう1つ考慮しなければならないのが、通訳という行為による介入が、完全な「導管」の範囲に収まるのかどうか、である。今日でも手話通訳者やその指導者の中には、「あたかも自分がここには存在しないかのように振る舞うべきである」、「どんな場面であれ手話通訳者は基本的に中立的な存在である」とする人は多い(Monikowski & Winston, 2011)。しかし、しかし、通訳者が、そうした意識を持って通訳場面に対処し、「あたかも自分がここに存在しないかのようにふるまう」(Monikowski & Winston, 2011) 努力をしたとしても、「中立性が関係性に関する概念であることを考えると、対話通訳者の活動に関する問題は、誰に対して、あるいは何に対して中立なのかという疑問が生じる」

(Wadensjo, 1992: 268) ののである。談話空間に「参加する」という行為そのものが、聴覚障害者、聴者、通訳者の3者の相互作用と会話やりとりに影響を及ぼすことを避けられない(Metzger, 1995; Roy, 2000; Wadensjo, 1998)。このことは、「手話通訳者だけが手話通訳場面の成否を担っているのではなく、場を構成する3者が共同で談話空間を作り上げ、そのコミュニケーションの成否に責任を持つこと」(Roy, 2000: 124) を意味する。「通訳者は、通訳を介した出会いにおける参加者として機能せざるを得ないことを認識しながら、もはや中立や公平であろうと努力すべきではなく、中立性のパラドックスを認識して対話型言説への影響を最小限に留める努力をすべき」(Metzger, 1995: 220) であると言える。TRSのオペレータは、「正確性」「中立・公平性」の倫理規定を逸脱しないように注意を払いながら、談話空間への参加者という中立性のパラドックスを意識しつつ、職業倫理に則った判断によって聴覚障害者と聴者のコミュニケーションを円滑に成立させなければならないのである。

2-4. デマンド・コントロール・スキーマからみた職業

倫理に則った判断

通訳者がこうした複雑で、1つ1つ異なるコンテキストにおいて、職業倫理に則った判断を行うための有用な理論的枠組みとして、デマンド・コントロール・スキーマ(Demand-Control Schema, 以下DC-S)が挙げられる。

DC-Sは、代表的な職業性ストレスモデルの1つであるKarasek(1979)のJD-C(Job Demand-Control)モデルの概念を、Dean & Pollard(2013)が通訳業務のプロセスに応用させた理論的枠組みである。KarasekのJD-Cモデルでは、仕事のデマンド(要求度: 仕事の量的負荷, 仕事上の突発的な出来事, 職場の対人的な問題など)とコントロール(仕事の裁量権や自由度など)のバランスから職業性ストレスの状態をみる。手話通訳は業務中に予測不可能な事態が次々と生じて対処を迫られるハイデマンドな業務である。これに対応するためのコントロールを十分に持ち合わせていない場合、高ストレイン状態に陥ってしまう。そのため、通訳業務において発生するデマンドを的確に認識し、コントロールの選択肢を幅広く持てるようにすることが大切である。

通訳の業務を引き受けた時点から完了するまでの間に発生するデマンドは、①環境に起因するデマンド(environmental demands), ②人間関係に起因するデマンド(interpersonal demands), ③発話の性質に起因するデマンド(paralinguistic demands), ④通訳者の内面に起因するデマンド(intrapersonal demands), の4つに分類される。これらのデマンドカテゴリは、環境に起因するデマンドが起点となって、他の3つのデマンドに影響を与える他、人間関係に起因するデマンドや発話の性質に起因するデマンドが、通訳者の内面に起因するデマンドに影響を与えるというダイナミックなフローを有している(図1参照)。

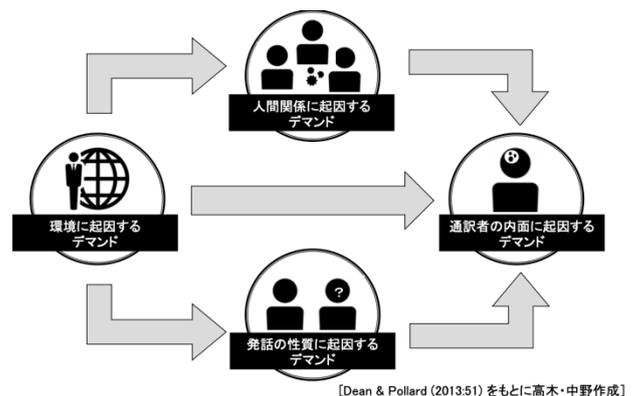


図1 各デマンドの発生と影響のフロー

各デマンドカテゴリの詳細について、表2に示す。環境に起因するデマンドは、現場に入った段階ですでに存在するデマンドである。このデマンドのサブカテゴリである「場の目的」は、「何のために」

表2 デマンドの種類

デマンドの分類	定義	具体例
環境に起因するデマンド	現場に入った段階で既に存在する、その場に固有のデマンド	このカテゴリに含まれる要素 ・場の目的 ・物理的環境 ・現場にいるすべての人々 ・使用されている言葉(専門用語等)
人間関係に起因するデマンド	現場を構成する人々(ろう者・聴者・通訳者)の相互作用によって生じるデマンド	・力関係・立場の違いの力学 ・コミュニケーションスタイル ・コミュニケーションの目的 ・感情的なトーンやムード ・文化的力学 ・「思考の世界」
発話の性質に起因するデマンド	現場に居る人々の発話の性質や特徴から生じるデマンド	・身体的・認知的な制限 ・物理的な位置関係 ・独特な手話/音声の発話 ・音声の大きさ、速さ、アクセント
通訳者の内面に起因するデマンド	通訳者自身のことに関連して生じるデマンド	・感情/思考 ・生理的な理由による注意力低下 ・心理的反応

[Dean & Pollard (2013:5) をもとに高木・中野作成]

「なぜこの場が存在するのか」に関するものであり、職業倫理に則った判断に関して言えば、環境に起因するデマンドの中でもっとも重要なものである。例えば、会社という場で通訳をするとしても、入社試験なのか、社員同士の懇親会なのかによって、コミュニケーションの目的は全く異なる。通訳者にとって、その場を構成する特定の人の意図ではなく、場のコミュニケーションの目的そのものに合わせたコントロールを選択することが、「中立・公平性」を保つための重要なステップとなる。

人間関係に起因するデマンドは、通訳者が直面するデマンドの大部分を占めている。このデマンドは、業務遂行中、談話空間の中で「何が起こったか」「何を言ったか」に関することである。ことばとして表現されていないことを含む文脈があり、人々の相互作用によって刻々とダイナミックに変化していく事象において生じる。水野(2008)がコミュニティ通訳の特徴の1つとして述べている「力関係の差」は、DC-Sにおいて、この人間関係に起因するデマンドにあてはまる。人間関係に起因するデマンドを的確に認識するには、人間のコミュニケーションの本質や複雑性を熟知していなければならない。また、手話言語スキルやろう文化に対する知識のみで、人間関係に起因するデマンドに対処することは困難である。

発話の性質に起因するデマンドは、意味ではなく、発話の知覚的品質に関わるものであり、「どのように言っているか」ということである。例えば、酔酩状態で「ろれつの回らない」手話や音声の発話がこれにあたる。

通訳者の内面に起因するデマンドは、その業務において求められる通訳者自身の肉体的、精神的、感情的な能力や特性に関連して発生する。通訳者の内面に起因するデマンドは、デマンドとコントロールの両方に通訳者自身が関わるものであることから、デマンドとコントロールの混同が生じやすい。また、通訳者が持っている(あるいは持っていない)コントロールそのものが、通訳者の内面に起因するデマンドを新たに生み出してしまうこともある。例えば、自分がよく知っているテーマについて通訳することは、環境に起因するデマンドや人間関係に起因す

るデマンドに対する十分なコントロールを持ちうるが、一方で、そこで交わされる議論や参加者の間で生じたことに対して、個人としての強い意見を持つことになり、通訳者の内面に起因するデマンドを引き起こすことになるかもしれない。通訳者は談話空間に参加する過程で、環境や状況、発生しているダイナミクスに対して抱く自身の考えや感情、偏見が何であるかをしっかり認識できていないと、不用意にその場のコミュニケーションに大きな影響を与え、中立性を侵すことになりかねないのである。コントロールとは、通訳者が業務に関連して生じるデマンドに対して、どのように関わり、どのように対処するのか、という通訳者の裁量のことである。コントロールは、業務開始前、業務中、業務終了後それぞれのタイミングで行うことができる(表3 参照)。

表3 コントロールの機会による分類

コントロールの機会	コントロールの例
業務開始前	通訳者個人の特性 学歴(すべての種類の教育歴) 個人的及び仕事上の経験 通訳業務に関する準備
業務中	デマンドの認識 ポジティブ(建設的)な思考 行動的介入 すべての通訳/翻訳 関係性の質 通訳団体の倫理綱領及び行動規範
業務終了後	利用者へのフォローアップ 派遣元とのフォローアップ テーマ、内容に関する自己研鑽 業務に関する相談/ストレス セルフケア スーパービジョン

[Dean & Pollard (2013:19) をもとに高木・中野作成]

通訳業務中に発生したデマンドに対しては、通訳団体の倫理綱領もコントロール選択判断の拠り所の1つとなる。環境、人間関係、ことばに起因するデマンドは、通訳者が誰であるかに関わらず同様に生じているが、これらのデマンドは通訳者の内面に起因するデマンドに影響を及ぼすため、通訳者が選択するコントロールによって、デマンドとコントロールの相互作用による結果は異なってくる。コントロールの選択肢は、正しい/間違いの二者択一的観点でみるべきものではなく、職業倫理に則った公平/公正、かつ効果的な判断として、積極的なものから消極的なものまで取りうるべき選択肢がいくつもあることを認識しなければならない(図2参照)。そして、通訳者は、自身がどのような人間であるかということによって、どのようなコントロールをもたらすことになるのか、判断の傾向を客観的に捉えておく必要がある。



図2 職業倫理に則った判断

通訳者が職業倫理に則った判断としてコントロールを選択するとき、規則やルールに依拠する義務論的観点に立つのか、あるいは、その場の目的や、利用者にとっての最善の結果は何かという通訳者の価値観に依拠する目的論的観点に立つのか、といった見方をすることもできる。これについても、通訳者が自分自身の判断傾向を把握しておくことが大切である。

デマンドは、主要デマンドに関連して同時発生的に複数のデマンドが生じるという複雑な構造を持つこともあるため、デマンドとコントロールの相互作用による結果もまた複雑である。何らかの判断(=コントロール)の結果、意図した効果が得られる一方で、失われるものも生じる。例えば、聴児同士で同じグループにいる聴覚障害児の作業のまずさを言い合っているときに、通訳者が直接本人に言うよう促すことで、聴児と聴覚障害児はグループとしての作業を協働することができたが、その一方で、通訳者の介入によって子ども同士の主体性が失われることになったというようなことである。

TRSのオペレータは、1つ1つの異なる通訳オペレーション業務において、多くのデマンドが、その場を構成する人々の言動、思考、感情の相互作用と、手話通訳者が選択したコントロールの帰結として同時に発生するなかで、いくつもの選択肢の中から判断(コントロール)を迫られる。デマンドのなかには、二律背反するものもあり、職業倫理に則った判断として何かを選択した結果、別の何か失われることもある。「いま、ここ」で起きていることを的確に捉え、オペレータとしての自分は、どのような対応をしようとするのか、そしてその判断は、幅広く考えた上で選択されたものなのかどうか。これらのことをオペレータが行うには、マクロな観点で通訳者の職業倫理観を有するだけでなく、「いま、ここ」にある通訳を介したコミュニケーションをミクロな観点で分析する視点が必要であると思われる。なぜならば、通訳者が直面するジレンマに対しても、倫理規定には守るべき原則や価値といった抽象的な概念が記されているだけであり、また通訳者が行わなければならない職業倫理に則った判断は、通訳教育受講者や一部の通訳者が求めるような「ハウツー」で提示することが不可能なものだからである。そうしたスキルを磨くためには、擬似通訳オペレーション場面のシナリオ教材を利用したり、現場実習前後のケース検討を行うといった形で、DC-S

を使いながら、デマンドを正確に特定し、そこから職業倫理に則った意思決定判断(=コントロール)を行う、自分が行った判断を振り返るというプロセスを繰り返して練習していくことが重要だと考えられる。

2-5. オペレータの身体的・心理的負担

Bower(2015)は、424名のTRSのオペレータを対象に手話通訳リレーサービスにおけるストレス要因について定量調査を行っている。ストレス要因の上位5つは高要因の順に、「通話者がオペレータに対して腹を立てているときの通話マネジメント」「通話時間の長さ」「緊急通報(911)」「身体的損傷」「文脈情報が限定されている条件下での通訳」であった。我が国のオペレータを対象とした調査においても、通話者の感情や態度に起因するストレスとして、「暴言」「理不尽な要求」「非常識な要求やクレーム」「利用者の逆ギレ」「マナーの悪さ」「威圧的な物言い」「非常識な態度」「お互いに感情的になっている場面」等が挙げられている(一般財団法人全日本ろうあ連盟, 2020)。オペレータの業務は、感情のコントロールが不可欠な感情労働(Hochschild, 1982)であり、身体的にも心理的にも高い負荷がかかっている。吉岡(2005)は、手話通訳者の健康被害の捉え方について、「身体的な病気」というスタンスから「心理的な機能不全」という次元で捉えるスタンスに変化してきたと述べている。Heller et al. (1986)の通訳者を対象とした職業的ストレスの記述的研究では、通訳者が集団として高いストレス状態にあり、全体の50%が心理的インペアメント(Jackson, 1962)とされる値を示している。そして、情動の混乱の対処に対するスキルの不十分さがストレスの主要な要因であるとし、通訳者に対するストレスの生起と対処法に関する教育やワークショップの実施、通訳利用者に対する消費者教育の必要性について述べている。

DC-Sには、自分がどんな人間であり、どういった判断を下す傾向にあるのかを認識しながら、柔軟性のある判断力を高めていけるプロセスが含まれている。DC-Sの枠組みを利用して省察的な実践を行うことは、オペレータをハイデマンド・ハイコントロールの状態に導きやすくすることで、労働衛生上のリスクを回避し、効果的で自己肯定感の高い通訳オペレーションの実践につながると考えられる。

C.研究2:要約筆記者の通訳活動及び資質・能力に関する調査

1.対象者

各地方自治体の認定を受けた要約筆記者・要約筆記奉仕員

2.調査内容の構成

①フェイスシート、②所持資格に関する情報、③パソコン要約筆記に関する通訳活動の現状、④文字通訳オペレータへの雇用状況及び雇用希望、⑤要約筆記者としての職業倫理と行動規範、⑥文字通訳技術で構成した。⑤は、要約筆記者に求められる行動や考え方について31項目からなる質問に、自分自身が当てはまるかどうか6段階評定（1:全く当てはまらない、2:当てはまらない、3:あまり当てはまらない、4:少し当てはまる、5:当てはまる、6:とても当てはまる）で回答する内容となっている。また、⑥は、パソコン要約筆記資格所持者を対象とし、タイピング技術と要約筆記技術を測定するテスト課題である。タイピング技術は、イータイピング株式会社がインターネット上で提供する無料タイピング練習サービス「e-typing」を利用し、ローマ字入力によるタイピングスコアの成績とした。要約筆記技術は、「収入保障保険につける災害割増特約」（312文字）、「イノベーション」（324文字）の音源を用いた文字起こしの成績とした。

3. 実施方法

アンケート調査用のWebフォームを作成し、厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室から各地方自治体の担当部署を通じて、要約筆記の有資格者に調査の実施の周知及び回答協力を依頼した。対象者は通知されたURL等を用いて調査用フォームにアクセスし、研究の主旨と個人情報取り扱いについて説明を読んだうえで、同意を得て調査へ進むようになっている。同意については、本調査への回答完了を以て同意したものとみなす旨を文面に示した。アンケートサイトにアクセスできる期間は、2021年2月1日～2021年3月31日とした。

4. 統計的処理

多肢選択式の質問項目については、各選択肢の回答者数を集計した。なお居住地については、47都道府県から選択させた回答結果を6つの地域（北海道・東北、関東、中部、関西、中国・四国、九州・沖縄）に分類し集計した。要約筆記者としての職業倫理や行動規範については、各質問項目に対する1～6の評定値をそれぞれ得点化した。そして飯田（2016）を参考に、各項目を「通訳能力」「能力の限界」「公平性」「知識・技術の向上」「事前準備」「メンタルヘルス」「守秘義務」「職業的態度」の8つのカテゴリに分類後、対象者ごとに各カテゴリを構成する項目の平均得点を算出し、各カテゴリの評定値とした。要約筆記技術課題については、入力された文字数をカウントし、音源の総文字数で除した割合（以下、訳出率）を求めて、2つの問題の平均を算出した。

5. 結果及び考察

調査の結果、289名から調査協力への同意の可否

について回答があり、このうち同意が得られた241名を分析の対象とした。性別では女性が215名、年齢では50～59歳が最も多く110名、続けて60歳以上が68名であった。居住地では関東が69名で最も多く、続けて関西が65名であった。最終学歴では4年制大学が120名で最も多く、続けて短期大学が51名であった。要約筆記者養成カリキュラムの受講経験では受講ありが190名、要約筆記奉仕員養成カリキュラムの受講経験では受講ありが82名であった。パソコン要約筆記に関する資格所持者は178名、そのうちパソコン要約筆記資格が167名、パソコン要約筆記奉仕員資格が65名であった。パソコン資格取得後の経験年数については3年未満が49名、3年以上5年未満が29名、5年以上10年未満が45名、10年以上20年未満が43名、20年以上が6名であった。

5-1. パソコン要約筆記者の活動実態

パソコン要約筆記資格所持者の意思疎通支援事業における派遣業務の週あたりの従事時間については、2時間未満の者では資格取得後経験5年未満が多く、4時間以上の者では10年以上が多かった（ $p < .01$ ）。また情報保障団体業務の従事時間は2時間未満の者では5年未満が多く、2時間以上4時間未満の者では5年以上10年未満が多かった（ $p < .05$ ）。すなわち、パソコン要約筆記資格取得後の経験年数の長さと同通訳活動の従事時間が一定程度対応していることが示唆された。対象者の居住地を関東、関西、その他の3つの地域に分類してみたところ、意思疎通支援事業の派遣業務、団体派遣業務のいずれにおいても、関東は4時間以上（ $p < .01$ ）、関西は2時間以上4時間未満（ $p < .05$ ）、その他は2時間未満（ $p < .01$ ）の人数が有意に多いことが示された。このような通訳活動の実態は要約筆記技術との対応がみられ、資格取得後5年未満のパソコン要約筆記者、関東・関西以外の地域のパソコン要約筆記者は、音源の文字起こしを行う問題において低成績である傾向が示唆された（表4、表5参照）。

これらの結果から2つのことが考えられる。1つは、パソコン要約筆記の資格取得を以て、要約筆記における十分な技術を有しているとは言い難く、資格取得後5年程度の実践経験を要するということである。意思疎通支援事業の派遣業務、情報保障団体業務のいずれにおいても、派遣元のコーディネータが、要約筆記者の選定にあたって優先的に考慮する事項の1つが要約筆記技術であると思われる。資格取得後5年未満の者の従事時間が少ないのは、単に経験年数だけでなく、コーディネータが当該要約筆記者を技術的に未熟だと判断している可能性もある。研究1で述べたように、電話リレーサービスの文字通訳では、コミュニケーションの双方の当事者と通訳者が各々遠隔地にいること、事前に利用者やかけ先、やりとりの内容についての情報が得られないことなど、従来の通訳にはない難しさがあり、それらに

表4 地域別にみた要約筆記者の特徴と業務従事状況

	関東	関西	その他
年齢			
49歳以下	14	15	33
50～59歳	37	28	45
60歳以上	18	21	28
最終学歴			
大卒以上	40	42	51
その他	29	23	55
PC要約筆記資格			
有	47	51	79
無	19	13	23
奉仕員養成			
受講あり	15▽▽	24	42
受講なし	54▲▲	41	64
筆記者養成			
受講あり	51	57	81
受講なし	18	8	25
PC資格取得後			
経験 (n=178)			
5年未満	21	23	33
5年以上 10年未満	12	12	21
10年以上	13	14	22
派遣業務の			
従事時間 (n=178)			
2h未満	24▽	28	55▲
2h以上 4h未満	9	14▲	9▽
4h以上	12▲▲	4	8
団体派遣業務の			
従事時間 (n=178)			
2h未満	16	24	40▲
2h以上 4h未満	7	14▲	7▽
4h以上	10▲	3	8

▲：p<.05で有意に多い、▲▲：p<.01で有意に多い

▽：p<.05で有意に少ない、▽▽：p<.01で有意に少ない

対応できるスキルが必要になる。こうしたことから、電話リレーサービスの文字通訳オペレータの採用にあたっては、要約筆記者の資格有無のみを考慮するのではなく、応募者の要約筆記技術を把握すること、通訳活動の経験の幅を考慮して検討することが必要になると考えられる。

もう1つは、要約筆記技術に地域格差がみられるということである。東京都を含む関東や、大阪府を含む関西のような大都市圏では、利用者数も多く、講演会等のイベントが日常的に開催されるなど、要約筆記ニーズの高さが、要約筆記者の従事時間数の多さと結びついていると考えられる。関東及び関西とそれ以外の地域における要約筆記技術の成績の

差は、こうした実践経験を積む機会の多さ/少なさが影響しているものと考えられる。この地域格差を電話リレーサービスの業務委託先事業者の所在地に照らし合わせると、民間事業者のように独自の社内養成・研修のしくみを持たない聴覚障害者情報提供施設において、大都市圏と地方で、通訳オペレーション業務における文字通訳技術に差が生じていることが予想される。業務委託先がどこであるかに関わらず一定水準の文字通訳技術が担保されるようにするには、電話リレーサービス提供機関で文字通訳オペレータの技術レベルを把握し、一定水準に満たない文字通訳オペレータが在籍する事業者に対しては追加の技術研修実施を義務づけるといったしくみが必要であろう。

表5 パソコン要約筆記の資格所持者における音源の文字起こし課題の成績を目的変数とした重回帰分析

変数	標準偏回帰係数 (β)	
	タイピング	PC要約筆記
49歳以下ダミー	0.22 **	
50～59歳ダミー		
最終学歴ダミー		
関東ダミー	0.22 *	0.17 *
関西ダミー	0.28 **	0.22 *
奉仕員養成ダミー		
筆記者養成ダミー		
手書き筆記者資格ダミー		
手書き奉仕員資格ダミー	-0.22 **	
PC資格取得後経験5年未満ダミー		-0.31 **
PC資格取得後経験5年以上10年未満ダミー		
PC資格取得前経験ダミー		
決定係数 (R ²)	0.17 **	0.14 **

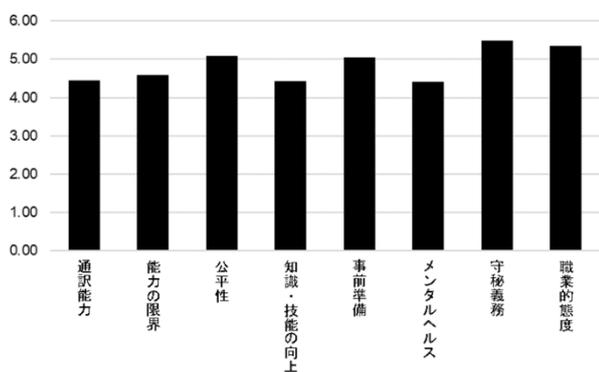
*：p<.05, **：p<.01

5-2. 要約筆記者としての職業倫理と行動規範

要約筆記者としての職業倫理と行動規範に関する8つのカテゴリの得点について1標本t検定を実施した結果、「公平性」「守秘義務」「職業的態度」の得点が有意に高いことが示された。厚生労働省の要約筆記者養成カリキュラム（平成23年3月30日障企自発0330第1号）をみると、手話通訳者のそれと同様に、聴覚障害者（中途失聴者・難聴者）のコミュニケーションや社会参加における障壁、社会福祉の基礎知識、難聴者運動と要約筆記の歴史などを具体的に学ぶことで、要約筆記者としての職業倫理と行動規範に関する意識を育成しようとする意図が感じられる。「公平性」「守秘義務」「職業的態度」の得点が有意に高かったことは、養成時期からのこうした意識づけが功を奏しているものと思われる。ただし、「公平性」については留意が必要である。手話通訳者と同じく、障害者総合支援法における意思疎通支援事業の要約筆記者には、社会福祉援助的な役割も課せられており、全国要約筆記問題研究会が2014年8月16日に策定した要約筆記者の倫理綱領では、「要約筆記者は、利用者の自己決定を尊重し、また、それが困難なときにも可能な範囲で自己決定

が表明できるよう、必要な情報を提供し、支援する。」と規定されている。通信サービスとしての電話リレーサービスでは、より導管モデルに近いオペレータのあり方が規定されている。このため、電話リレーサービスのオペレータ養成カリキュラムでは、意思疎通支援事業の要約筆記者に求められる役割と電話リレーサービスの文字通訳オペレータに求められる役割の相違を区別し、1つ1つの場面状況において電話リレーサービスの倫理規定に基づく範囲で、オペレータが柔軟に判断するスキルを育てる必要があると思われる。

一方、「通訳能力」「知識・技術の向上」の得点は有意に低いことが示された。この結果から、要約筆記者においては通訳能力の不十分さを感じつつも知識・技術の向上に十分に取り組めていない現状にあることが示唆される。通訳者や電話リレーサービスのオペレータのような対人専門職では、養成課程を修了したあとも、現場での実践を通じた自身の知識や技術の限界を客観的に把握し、自己研鑽を恒常的に積み重ねていくことが必要不可欠である。電話リレーサービスのオペレータ養成カリキュラムでは、講師から受動的に「教えてもらう」のではなく、主体的・能動的に「自ら学ぶ」姿勢を養う学習方法を取り入れ、「学び続ける」ことの定着を図る必要があると思われる。



α係数：
通訳能力=0.80、能力の限界=0.47、公平性=0.77、知識・技術の向上=0.77
事前準備=0.59、メンタルヘルス=0.79、守秘義務=0.88、職業的態度=0.84

図3 要約筆記者としての職業倫理と行動規範における回答得点

D. 研究3: 事業者とオペレータからみたオペレーション業務

1. 実施期間

2021年7月3日～9月20日

2. 対象者

日本財団電話リレーサービスモデルプロジェクトにおけるTRS事業者および手話通訳/文字通訳オペレータ7名。ディレクターでオペレータ業務経験のある者には、事業者インタビューとオペレータイ

ンタビューの両方を実施した。7名のうち4名はオンラインで実施した。

3. 所要時間

1人につき30分から1時間半（調査説明の時間を除く）

4. 質問項目および分析課題:

①TRS事業者

- オペレータの採用方法や採用/不採用の判断基準、オペレータの勤務体制や労働管理、養成方法・スキルアップフォロー、トラブル事例、社内ガイドラインやルールの策定、健康被害防止対策といった具体事例についての質問を通じて、事業者によるオペレータの定義化作業を引き出す。

②手話通訳/文字通訳オペレータ

- 対面での通訳業務と大きく異なると感じる点、身体的・精神的負担が大きい、あるいは意思決定判断が難しいと感じる点、楽しい、あるいはやりがいがあると感じる点についての質問を通じて、オペレータによるオペレータの定義化作業を引き出す。

5. 結果と考察

事業者は、これまでの手話通訳、要約筆記の制度やそのスキル・経験を否定はせず、それとの同一性、親和性を一定程度は提示しつつも、様々な概念を用いて、現行制度の手話通訳者、要約筆記者とは別物として、オペレータの定義化を図っていた。具体的には、①意思疎通支援事業とは異なる制度としての「電話」、インフラとしての「遠隔」、②業務としてのオペレータに必要な「言葉遣い」や「コミュニケーション能力」、「コールセンターのオペレータ経験」や「タイピングの速度・正確性」、目指す目標としての「電話交換機」、③健康被害防止としての「ストレスの多さ」への対策といった概念が用いられていた。

手話通訳/文字通訳オペレータからは、福祉的な介入を否定しつつも、利用者とかけ先の双方に、「電話」としてスムーズに成立させるべく、様々な調整・修正が必要であり、そのためのスキルについて語られた。具体的には、想像力、同時処理能力、かけ先に対するオペレータの発言と利用者の発言の区別の明示化、ろう者特有の日本語、ろう者の特性による話し方への対応、より高い通訳スキルといったスキルに加え、様々な要因のどれかを瞬時に判断できないグレーゾーンの中で業務を遂行することの難しさが語られた。

そもそも「電話」は、それ自体が相互行為的に産出される構成物であり (Schegloff, 1979)、その意味ではTRSのみが特殊なのではなく、電話文化を経験していない者にとっては、違和感なく電話を行

うこと自体がそもそも容易ではない。したがって、電話文化を経験したことがなく、話し言葉と書き言葉の違いを実感することも困難であり、さらには書き言葉の日本語も必ずしも十分に習得できていない聾者と、聾者との会話を経験したことがない一般の人々（かけ先）とのやりとりを、「電話」として成り立たせること自体が、既存の手話通訳養成では想定してこなかった、非常に高度な専門的スキルを必要とするものと考えられる。そしてこうしたスキルは、ハウツー的なやり方で対応できる部分が少ないことを示唆している。このため、オペレータ養成カリキュラムでは、「電話」という相互行為を円滑に成立させるべく、利用者・かけ先・オペレータの3者が関わる場面状況でオペレータに求められていることを構造的に捉え、「職業倫理に則った公平、公正、そして効果的な判断」(Dean & Pollard, 2013)を行うスキルを向上させることが必要だと考えられる。

E. 結論

B・C・Dの結果と考察をふまえて、令和2年度に作成したプロトタイプカリキュラムに修正を加えた。カリキュラムは、手話通訳オペレータ・文字通訳オペレータ共通として合計35時間で構成しており、内容によってオンデマンドやオンラインで実施することも可としている。カリキュラムの特徴としては、①先天性聴覚障害者の言語感覚・日本語運用力・認知特性・電話プロトコル知識、ろう文化・聴文化の違いによるコミュニケーションギャップに関する知識を実践的に学べるようにすること、②通訳オペレーションにおいてオペレータが対応すべき課題を構造的に分析し、職業倫理に則った公平、公正、そして効果的な判断を下せるようにするため、デマンド・コントロール・スキーマ (DC-S) を導入すること、③アクティブ・ラーニングを多く取り入れることで理論と実践を結び付けられるようにすること、④アクティブ・ラーニングを効果的なものにし、また知識と技術の向上に対する能動的な学習態度を育てるために反転学習を取り入れること、が挙げられる。表6に、カリキュラムの学習カテゴリ、テーマ、主な内容を示す。

ただし、同カリキュラムは、手話通訳オペレータの日本手話スキルの低さの問題に十分に対応できるものとなっていない。オペレータに高度な手話通訳スキルが求められるのは当然ではあるものの、第二言語習得に要する学習量を考えると、オペレータ養成カリキュラムで日本手話の学び直しを含む手話通訳スキルに多くの時間を割くのは現実的でないと判断した。手話通訳スキルについては、別途定期的に研修を行う必要があると考える。

表6 オペレータ養成カリキュラムの概要

回	時間数	カテゴリー	テーマ	主な内容
第1回	1.5	TRSの基礎	TRSとは	(1)TRSのサービス概要(通訳としての介在の意味、伝言リレーではないことの説明も含める) (2)公共インフラとしてのTRS
第2回	1.5			【事前課題】第1回目までに日本財団電話リレーサービスHP説明動画「法律に基づいた電話リレーサービスの開始」、「電話リレーサービス法」、「電話リレーサービス提供業務規程」、「障害者差別解消法」、「障害者基本法と障害者基本計画」にすべて目を通しておくこと。
第3回	1.5	TRSの利用者とコミュニケーションニーズ	電話リレーサービスの利用者(聴覚障害・言語障害)	(1)聴覚言語障害の原因、程度、発症時期による違い。障害による困難や心理。 (2)聴覚言語障害児教育、社会の中で生きる聴覚言語障害者、聴覚言語障害者に対する公的支援制度
第4回	1.5		聴覚障害者からみた日本語・日本文化	(1)書記音声言語習得において示す困難 (2)日本語・ろう文化と日本語・日本文化のコミュニケーション・ギャップ (3)演習:ろう者がどう受け止めるのか、なぜそう受け止めるのかを考えよう
第5回	1.5			日本語と日本語の違い、第二言語の日本語を考慮した通訳
第6回	1.5	シナリオ等を使った演習(言語感覚、認知特性の違いを考慮した訳出)		
第7回	1.5	TRSのプロトコル	TRSのプロトコル	(1)オペレータブースの使い方ルール、発信を受けてから電話を切るまでの手順(定型文も含める)、オペレータの交替、統一表現、(文字リレーの)ショートカット入力 (2)緊急通報、金融機関・通信事業者からのなりすまし対策への対応、自動応答電話への対応 (3)実機を使った演習 ※【事前課題】第7回目までに「手話/文字オペレータ対応マニュアル」を読んでTRSのプロトコルを頭に入れておく。第7回と第8回の冒頭に、定型文やショートカット入力について小テストを実施する。
第8回	1.5			
第9回	1.5			
第10回	1.5	オペレータとしての職責	オペレータとしての職責	規程やガイドライン、その他の法律等による職責の確認(守秘義務は「一切何も言ってはならない」のではなく「制限された方法や状況で情報を共有すること」、正確性は、意味の等価性であることを強調する)
第11回	1.5			【事前課題】第10回目までに「電話リレーサービス利用規約」「通訳オペレータ運用指針」に目を通しておく。第10回の冒頭で規約と運用指針の穴埋め小テストを実施。
第12回	1.5	TRS通訳のための理論と実践	意思疎通支援事業とTRSの通訳における違い	(1)「援助者モデルの要素がある意思疎通支援事業」対「導管モデルの要素が強いTRS」 (2)演習:シナリオワーク分析(シナリオを読んで、意思疎通支援事業とTRSでの対応の違いを検討)
第13回	1.5		電話応対ベーシックスキル	電話の特性、話し方、雰囲気、礼儀正しさ、傾聴、誠実さについて講義と演習
第14回	1.5		DC-Sとは	・カラセックのJD-Cモデルをもとに、DC-Sが開発された経緯。通訳業務はハイデマンド・ハイコントロール状態に持っていかれることを目指す。 ・4つのデマンドカテゴリー、3つのコントロール機会、デマンドとコントロールの相互作用について概説 【事前課題】研修の進捗に合わせてDC-Sのテキストの該当章を事前に読んでおく。研修を受けたあとで、章末の理解度チェックテストを受ける(第14回～第20回共通)
第15回	1.5		EIPIデマンドのうち、環境・人間関係に起因するデマンド	・環境と人間関係に起因するデマンドについての説明 ・シナリオワーク:環境・人間関係のデマンドの抽出、ルーブリックによる評価。
第16回	1.5		EIPIデマンドのうち、ことばと通訳者の内面に起因するデマンド	・ことばと通訳者の内面に起因するデマンドについての説明 ・シナリオワーク:ことば・通訳者の内面のデマンドの抽出、ルーブリックによる評価。
第17回	1.5		通訳者の内面に起因するデマンド:自分とはどんな人なのかを知ることの重要性	・受講者自身の経歴や経験、性格傾向などを書き出し、通訳業務を行うときのコントロールの選択傾向、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向を考える。 ・ビッグファイブ診断チャレンジ: https://big5-basic.com/front/index.php ・診断結果から、TRS通訳におけるコントロールの選択傾向、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向を考える ・電話応対ベーシックスキル研修(第13回)の自分のパフォーマンスを振り返り、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向を考える。
第18回	1.5		コントロールの機会と職業倫理に則った効果的な判断としてのコントロール	・業務前・業務中・業務後に行えるコントロール ・積極的対消極的、目的論的対義務論的な判断 ・業務後のコントロールとしてのストレスマネジメント ・シナリオを使った演習
第19回	1.5		デマンドとコントロールの相互作用	・通訳者によるコントロール選択の結果、新しいデマンドが発生するという流れ、コントロールの結果(ポジティブ効果、ネガティブ効果) ・シナリオを使った演習
第20回	1.5	DC-Sに基づいた事例検討	・TRSの遠隔通信性によって生じやすいデマンド、利用者がなかなか発話しない、二律背反的な判断を迫られる、通訳オペレータ運用指針に照らし合わせた判断、などをシナリオを使って、デマンドとコントロールの分析をする	
第21回	1.5	現場実習	現場実習	・通訳スキルの向上指導(特に異言語・異文化の仲介) ・DC-Sルーブリックに基づいたチェック ・電話マナーのチェック 【事後課題】自分が担当したオペレーション業務について、DC-S構造を用いた分析をして振り返り、ケース検討会議に提出するための報告書を作成。
第22回	1.5			
第23回	1.5			
第24回	0.5	まとめ	学習の振り返りと到達度チェック	・チェックリストによる受講者の理解度・スキル習得度の自己評価と、業務開始後に高めていく必要のあるスキルの整理

【文献】

- 相川充・藤田正美(2005). 成人用ソーシャルスキル自己評定尺度の構成. 東京学芸大学紀要 第1部門 教育科学, 56, 87-93.
- 相澤宏充・吉野公喜(2001). 聴覚障害児の文産出における誤用-形態素による派生関係にある自動詞・他動詞に関して-. 日本特殊教育学会第39回大会発表論文集, 455.
- 我妻敏博(2000). 聴覚障害児の文理解能力に関する研究の動向. 特殊教育学研究 38, 85-90.
- 我妻敏博・藤本文子(1994). 聴覚障害児の複文理解方略に関する一考察(その1). 聴覚言語障害, 23(1), 1-12.
- Bower K. (2015). Stress and Burnout in Video Relay Service (VRS). *Journal of Interpretation*, 24(1), 1-16.
- Dean, R. K., & Pollard, R. Q. (2001). Application of demand-control theory to sign language interpreting: Implications for stress and interpreter training. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 6, 1, 1-14.
- Dean, R. K. & Pollard Jr., R. Q. (2013). The Demand Control Schema: Interpreting as a practice profession. North Charleston, SC: Createspace Independent Publishing Platform.
- 江原こう平 (2000). 手話通訳の心構え. 社会福祉法人全国手話研修センター『手話通訳者養成のための講義テキスト』, 6-15. 社会福祉法人全国手話研修センター.
- 深江健司(2009). 聴覚障害児の文章理解の特徴に関する研究-事実レベルと推論レベルの理解とその関連性の検討-. 特殊教育学研究, 47(4), 245-254.
- Gile, D. (2009) *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. [田辺希久子・中村昌弘・松縄順子 訳 (2012) 通訳翻訳訓練 基本的概念とモデル. みすず書房]
- デジタル活用共生社会実現会議 ICTアクセシビリティ確保部会電話リレーサービスに係るワーキンググループ(2019) 公共インフラとしての電話リレーサービスの実現に向けて～電話リレーサービスに係るワーキンググループ報告(案)～
- 原大介・黒坂美智代(2011). 日本における中間型手話はハイブリッド手話なのか. 電子情報通信学会技術研究報告. WIT, 福祉情報工学, 110(418), 31-35.
- Heller, B. Stansfield, M., Stark, G., & Langholtz, D. (1986) Sign language interpreter stress: An exploratory study. In Proceedings of the 1985 Convention of the American Deafness and Rehabilitation Association. Little Rock, AK: ADARA.
- Hochschild, A. R. (1982). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press. [石川准・室伏亜希訳(2000)管理される心—感情が商品になるとき. 世界思想社].
- 飯田奈美子(2016). 対人援助におけるコミュニティ通訳者の役割考察-通訳の公正介入基準の検討-. 立命館大学審査博士論文.
- 板橋安人・細田和久(1989). 言葉の意味の広がり方に関する予備的研究. 筑波大学附属聾学校紀要, 11, 149-169.
- 一般財団法人全日本ろうあ連盟(2020). 2019年度電話リレーサービス普及啓発推進事業報告書: 公益財団法人日本財団助成事業.
- 伊藤友彦(1998). 聴覚障害児における格助詞の誤用-言語学的説明の試み-. 音声言語医学, 39, 369-377.
- Jackson, E. F. (1962) Status consistency and symptoms of stress. *American Sociological Review*, 27 (4) , 469-480.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- 川口博・板橋安人・都築繁幸(1981). 聴覚障害生徒における慣用表現の理解について. 日本特殊教育学会第19回大会発表論文集, 64-65.
- 牧原功・金澤貴之・福島智・井野秀一・伊福部達・黒木速人・中野泰志・中野聡子(2008). 音声認識技術による字幕運用の課題-音声言語を文字化することの問題-. 群馬大学留学生センター論集, 7, 33-50.
- Metzger, M. (1995). *The paradox of neutrality: A comparison of interpreters' goals with the reality of interactive discourse*. Unpublished doctoral dissertation, Georgetown University, Washington, DC: Conference of Interpreter Trainers.
- 水野真木子 (2008). コミュニティ通訳入門: 多言語社会を迎えて言葉の壁にどう向き合うか…暮らしの中の通訳. 大阪教育図書.
- 水野真木子・内藤稔 (2018). コミュニティ通訳: 多文化共生社会のコミュニケーション. みすず書房.
- 水野真木子・中村幸子・吉田理加・河原清志(2011). 通訳者役割論の先行研究案内. 通訳翻訳研究, 11, 155-171.
- Monikowski, C. & Winston, E. A. (2011). Interpreters and interpreter education. In M. Marschark, P. A. Spencer (Eds.), *The Oxford handbook of deaf studies, language, and education*, Vol.1 2nd edition (pp.347-360). New York, NY: Oxford University Press. [四日市章・鄭仁豪・澤隆史 監訳 (2015) オックスフォードハンドブック デフ・スタディーズ: ろう者の研究・言語・教育. 明石書店]
- 中野聡子・後藤睦・原大介・細井裕子・川鶴和子・隅田伸子・金澤貴之・伊藤愛里・楠敬太・望月直人・諏訪絵里子・吉田裕子(2017). 学術手話通訳における日本手話要素の表出に関する分析-ろう通訳者と聴通訳者の比較から-. 大阪大学高等教育研究, 6, 1-13.
- 中野聡子・金澤貴之・牧原功・黒木速人・上田一貴・井野秀一・伊福部達(2008). 音声認識技術を利用した字幕呈示システムの活用に関する研究-聴覚障害者のニーズに即した呈示方法-. メディア教育研究 5(2), 63-72.
- 日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト: 通訳オペレーターガイドライン2020年10月1日改訂版. <https://trs-nippon.jp/interpreterterms> (2021年4月30日).

- Quinto-Pozos, D. (2005). Factors that influence the acquisition of ASL for interpreting students. In M. Marschank, R. Peterson & E. Winston (Eds.), *Sign language interpreting and interpreter education: Directions for research and practice*(pp.159-187). New York, NY: Oxford University Press.
- Roy, C. (2000). *Interpreting as a discourse process*. New York: Oxford University Press.
- 左藤敦子・四日市章(2000). 聴覚障害児の語彙に関する文献的考察. *心身障害学研究*, 24, 195-203.
- 左藤敦子・四日市章(2004). 難聴児における動詞の産出傾向-文脈による意味の限定の観点から-. *特殊教育学研究*, 41, 455-464.
- 澤隆史・吉野公喜・今井秀雄(1995). 聴覚障害児の読解力について-小学生新聞を題材としたテストの結果から-. *ろう教育科学*, 36(4), 157-170.
- Schegloff, Emanuel A. (1979). Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings. George Psathas (ed.) *Everyday language Studies in Ethnomethodology* Irvington Publishers, Inc.
- Schick, B., Williams, K, & Boister, L. (1999). Skill levels of educational interpreters working in public schools. *Journal of deaf studies and deaf education*, 4(2), 144-155.
- 繁益陽介(2018). 日本手話言語の補完的学習法の検討—プロソディに着目して—. 筑波技術大学大学院修士課程技術科学研究科情報アクセシビリティ専攻学位論文.
- 清水隆・菅原廣一・今井秀雄(1978). 聴覚障害児の言語能力の検討. *日本特殊教育学会第16回大会発表論文集*, 58-59.
- Taylor, M. M. (1993). *Interpretation Skills: English to American Sign Language*. Interpreting Consolidated.
- Taylor, M. M. (2005). *Research Report to the DO IT Center: Video Relay Services Interpreting Task Analysis*. Distance Opportunities for Interpreter Training Center (DO IT Center): University of Northern Colorado, In collaboration with Communication Services of the Deaf, Inc. and Sorenson Media.
- The National Consortium of Interpreter Education Centers (2008). *Steps Toward Identifying Effective Practices in VRS Interpreting: 2008 Report*.
- 霍間郁美・四日市章(2013). わが国における手話通訳者養成事業の実態と課題. *通訳翻訳研究*, 13, 97-114.
- 要約筆記者養成テキスト作成委員会(2013). 要約筆記者養成テキスト: 厚生労働省カリキュラム準拠.
- 長南浩人・澤隆史(2007). 読書力診断検査に見られる聾学校生徒の読書力の発達. *ろう教育科学*, 49(1), 1-10.
- VRS Interpreting Institute (2017). *Introduction to VRS Interpreting Curriculum*.
- Wadensjo, C. (1992). Interpreting as interaction: On dialogue-interpreting in Immigration Hearings and Medical Encounters. Ph.D. diss., Linkoping University, Linkoping, Sweden.
- Wadensjo, C. (1998). *Interpreting as interaction*. New York: Longman.
- 脇中起余子(2014). A聾学校高等部における読書力診断検査の結果(2)-聴覚障害生徒に多い誤答傾向の分析-. *ろう教育科学*, 55(3), 95-107.
- 山下直(2003). 接続助詞「が」の機能分析-文法学習の観点から-. *人文科教育研究*, 30, 69-79.
- 四日市章・斎藤佐和・丹直利(1995). 項目反応分析による聴覚障害児の語彙の評価. *特殊教育学研究*, 33(2), 51-59.
- 吉岡昌子(2005). 手話通訳者の健康被害とその援助-ダイヤモンド・コントロール・セオリーの援用による示唆と今後の課題-. *立命館人間科学研究*, 10, 37-47.
- F. 健康危険情報
なし
- G. 研究発表
1. 論文発表
中野聡子(2022). 対人専門職としての手話通訳教育における論考. 群馬大学共同教育学部附属教育実践センター紀要「教育実践研究」No. 39 (印刷中)
- 中野聡子(2021). 成人音声母語話者のL2手話習得の適性に関する文献的検討-認知的要因を中心として-. 群馬大学共同教育学部紀要 人文・社会科学編, 70, 165-174.
- 中野聡子(2021). 第二言語としての手話言語教授法に関する文献的検討. 群馬大学教育実践研究, 38, 255-265.
- 中野聡子(2021). 高いソーシャルスキルを持つ医療従事者の養成を目指して-高等教育機関における聴覚障がい学生支援から考える-. 薬学教育, 5, 1-6.
- 能美由希子・川端伸哉・中野聡子・甲斐更紗・二神麗子・下島恭子・山本綾乃・金澤貴之(2021). 日本手話学習者における複合語の音韻変化の適切性判断に関する実験的研究. 群馬大学教育実践研究, 38, 277-285.
2. 学会発表
中野聡子・下島恭子・川端伸哉・能美由希子・二神麗子・金澤貴之(2021). 成人学習者における日本手話のWH疑問文の表出とその指導. 日本特殊教育学会第59回大会発表論文集. 電子版.
- 中野聡子・川端伸哉・下島恭子・甲斐更紗・能美由希子・二神麗子・金澤貴之(2020). 日本手話学習者の手話表出に関わる予備的分析. 日本特殊教育学会第58回大会発表論文集. 電子版.
- H. 知的財産権の出願・登録状況
1. 特許取得
なし
2. 実用新案登録
なし
3. その他
なし

現行の手話通訳・要約筆記制度との比較にみるTRS通訳に求められる機能・役割

研究分担者 金澤 貴之
群馬大学共同教育学部 教授

研究要旨

TRS通訳に求められる機能・役割を検討するために、1)「手話通訳」に関する資格制度に関する文献調査と、2)TRS事業者とオペレータを対象としたインタビュー調査を行った。その結果、1)資格制度については、「手話通訳士・者であること」とのオペレータの条件設定は、法制度上の制約ではなく、現有の社会資源を前提とした現時点での「着地点」として読み解く必要があり、それゆえに、研修カリキュラム策定にあたっては、TRS通訳が持つ本質的な性格を踏まえた検討が必要であることが示唆された。また、従前の意思疎通支援事業における通訳との比較から浮き彫りになったTRS通訳の特徴として、①手話通訳者に求められる基礎知識の見直し、②手話および手話通訳のスキルの確実な習得、③非倫理的行動等のトラブル対応能力の習得の重要性があげられた。また、2)インタビュー調査からは、「オペレータ」の役割について、従前の通訳とは異なり、「電話」を成り立たせる存在として語られていた。「対人援助」との比較においては、「そのまま通訳する」べきものとして語られながらも、「電話」を含む日本語の話し言葉の経験等が乏しい聾者と、聾者との会話を経験したことがない、かけ先とのやりとりを違和感なく成り立たせるべく、「調整・修正を行う」ためのスキルが求められるものとして語られていた。

A. 研究目的

電話リレーサービス（Telecommunication Relay Service, 以下 TRS）の公共インフラ化にあたり、これまで、オペレータに求められる資格、資質、TRS通訳の性質等について各所で議論が交わされている。電話リレーサービス制度化検討委員会（2020）では、手話通訳リレーサービスについて、利用者からもオペレータからも様々な「困難さ」が具体的かつ詳細に指摘されている。また、デジタル活用共生社会実現会議 ICT アクセシビリティ確保部会電話リレーサービスに係るワーキンググループ（2019）では、TRSにおける通訳のあり方として、情報を補足せず「そのまま通訳すべき」と指摘されている。また、オペレータの資格については、総務省告示第370号により、手話通訳士、手話通訳者、要約筆者と「同等の資格や技能を有する者」とされている。

しかしながら、これらの検討は、当事者および関係者からの実感からの要望に基づくものであり、「そのまま」や「同等の」意味は判然とせず、必ずしも十分に TRS 通訳の困難さを論理的に整理しきれたものとはなっていない。

さらに、資格についての議論については、「手話通訳」をめぐる資格制度が複雑なこともあり、団体関係者間でも認識が十分に一致していないまま各種の報告、提言がなされているのが現状である。

現在の我が国の「手話通訳」の制度は、地方自治体が事業主体となる意思疎通支援事業のフレームに立脚している。その中で、手話奉仕員養成および手話通訳者養成および登録が行われており、現在全国唯一の手話通訳者養成の専門教育機関である国立障害者リハビリテーションセンター学院手話通訳学科においても、厚生労働省が示す手話通訳者養成カリキュラムを満たすことで、手話通訳者全国統

一試験の受験資格を付与されている。さらに近年、「学術手話通訳者養成」を志向し、教員養成課程の中で手話通訳者を養成するカリキュラムを実現させた群馬大学も、群馬県との共催事業とすることで、群馬県の認定により、同様の受験資格付与に至っている。

TRS という、これまでのフレームとは異なる可能性がある手話通訳業務従事者としてのオペレータ養成の課題を検討するにあたり、ここで注目すべきは、全国区で活躍しうる人材養成あるいは学術手話通訳を志向した養成といった新たな養成の実践は始まっているものの、それらは現行の通訳養成の制度に当てはめさせる形で今日に至っているということである。

そして、TRS 制度化という、手話通訳・文字通訳業務従事者を中心として運営される初めての政府事業の課題についての検討がなされている中でも、従前の手話通訳養成制度のあり方そのものの問題点についてはほとんど指摘されていない。電話リレーサービス制度化検討委員会（2020）では、新たな手話通訳資格が提起されているが、従前の複数の性質の異なる資格制度のすり合わせの検討は必ずしも十分とはいえない。また、TRS の制度化の課題について論じた鈴木（2020）も阿部（2020）も、オペレータの人材確保の課題について、育成・確保や質の向上といった指摘のみにとどまり、資格制度に内在する問題には踏み込めていない。

しかしながら、我が国の手話通訳に関する制度は、まさに「コミュニティ通訳」そのものであり、TRS 通訳の性質を明らかにしていくためには、現行の制度そのものを正確に把握することが不可欠である。特に、TRS 業務従事者となるオペレータの養成研修が、従前の手話通訳制度における有資格者への研修

で成り立たせることを想定するならば、それとの対比において「差分」を明らかにする必要があるからである。

そこで本研究では、TRSにおいてオペレータに求められる機能・役割を明らかにすべく、以下の2つの研究を実施した。

研究1：「手話通訳」に関する資格制度に関する文献調査

研究2：TRS事業者とオペレータを対象としたインタビュー調査

B. 研究1：「手話通訳」に関する資格制度に関する文献調査

1) 研究目的

わが国における手話通訳に関する資格制度を整理、論点を抽出し、その上で、アメリカで実際に活用されているオペレータ養成のためのカリキュラムガイド（‘Introduction to VRS Interpreting: A Curriculum Guide’）をもとに、コミュニティ通訳との比較をすることで、手話通訳リレーサービスがもつ固有の性質を抽出する。

2) 研究方法

- ① 行政資料等に基づき、関係各所への確認を交えつつ、国内の「手話通訳」をめぐる資格制度を整理し、論点を抽出する。
- ② 海外の文献やアメリカのオペレータ養成カリキュラムをもとに、コミュニティ通訳と手話通訳リレーサービスの性質の違いを整理し、手話通訳リレーサービスに求められるスキルを明らかにしていく。

3) 研究結果

① 「手話通訳」をめぐる資格について

現行の制度について、養成に携わる関係者の間で十分な理解が得られておらず、運用レベルで「常識」とされている事項について、以下の点があげられる。

- ・ 「手話奉仕員」「（都道府県登録）手話通訳者」「手話通訳士」のそれぞれは独立して規定されたものであり、法的な連続性はない。
- ・ 「手話通訳者」と一般的に呼称されるものは、意思疎通支援事業の実施主体である都道府県が、その事業の手話通訳業務の担い手について、それぞれの方法で「登録」を行った者を指す。
- ・ 「手話通訳士」は、「手話通訳技能認定試験」の試験名に示されるように、厚生労働省による技能認定の資格であり、「伝統工芸士」のように、すでに何らかの形で習得した「技能」について認定し、付与する性質のもの。そのため、「社会福祉士」等の、養成機関を経て得られる資格とは本質的に性質が異なる。
- ・ 「手話通訳士」に関する業務独占的な性質は、政見放送については「政見放送及び経歴放送実

施規程」第8条4で規定されているが、法廷通訳については法的事項ではない。前者が総務省、後者が法務省所管であり、「手話通訳」業務の資格規定は業務内容によって異なりうる。

- ・ 「手話通訳業務」そのものを規定する免許も資格も存在しない。「通訳」自体は二言語間の変換作業であり、それ自体が「福祉」とは限らず、厚生労働省の所轄するべきものとただちにはいえない。
- ・ 「手話通訳」の法的な定義は、「身体障害者福祉法」においては、「聴覚障害者等とその他の者の意思疎通を仲介すること」とあり、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」では、「当該電話をかけた者と当該聴覚障害者等の意思疎通を仲介すること」とある。すなわち、「手話通訳」そのものの定義について、両者の法的な違いはない。
- ・ オペレータ養成研修とは、TRS提供機関がオペレータを従事させるにあたり、厚生労働省が定める「養成カリキュラムに基づく研修等」を受けさせるよう定められているもの。受講しなければ総務省 TRS 事業におけるオペレータ業務に従事できないという意味では業務独占資格的な側面を持ちつつも、例えば民間遠隔手話サービス機関が民間企業との個別契約の範囲で実施している事業について制約を課すわけではなく、「オペレータ業務」そのものを制約するものではない。

上記のことを踏まえ、オペレータの検討ためのディスコースの整理にあたり、以下の事項を確認しておくことが重要と考えられる。

- ・ 意思疎通支援事業における登録対象者を、一般名称として用いられている「手話通訳者」として規定してしまったために、広く市民および関係者の間では、手話通訳を行う者がさも有資格者でなければならないかのような誤解を生んでしまっている。
- ・ 「手話通訳」技術を有する者の養成カリキュラムについて、例えば市町村事業での手話奉仕員養成カリキュラムと都道府県事業での手話通訳者養成カリキュラムの間に受講資格等での連続性を設けているのは、あくまで都道府県の意思疎通支援事業の登録者を円滑に養成していくためにそれぞれの都道府県行政が便宜的に行っていることにすぎない。
- ・ 手話通訳リレーサービスにおいて、「そのまま通訳すべき」と強調される所以は、コミュニティ通訳である意思疎通支援事業における「手話通訳」との定義が異なるのではない。「手話通訳」の法的な定義には両者の違いはなく、手話通訳リレーサービスが総務省事業としての「電話」として位置づけられているのに対し、現行

の「手話通訳」が、厚生労働省による「意思疎通支援事業」という「障害者支援」の文脈で運用されていることの結果といえる。ただし、そもそも意思疎通支援事業における「手話通訳」作業が、聴覚障害者の「支援」のために話者が発していない情報を補足してよいと解してよいのかどうかは自明ではなく、議論の余地がある。

- ・ 厚生労働省が定めることとなるオペレータ向け養成カリキュラム研修は、あくまで総務省TRS事業に限定されたオペレータ従事者に対し、提供機関が内部で実施すればよい性質のものではある。ただし、例えばオペレータ業務従事者（研修受講者）が提供機関あるいは委託機関を退職し、その後他機関で再び業務に従事するといったケースを想定すると、修了した旨の証明が必要になる可能性がある。また、今後民間が実施するVRSやVRIのオペレータ業務についても品質担保が求められるようになった場合、同研修がオペレータ業務従事者への基準として運用されていく可能性もある。

総務省VRS事業のオペレータの資格要件「手話通訳士・者であること」は、法制度上の文脈ではなく、現有の「手話通訳」に関わる社会資源をめぐる現時的、政治的文脈の中での現時点での「着地点」として読み解く必要がある。また、研修カリキュラム策定にあたっては、現行の地方自治体での資格や養成制度といった現実的制約を踏まえつつも、それが総務省VRS事業のオペレータ業務についての業務独占資格の意味を持ち、かつ将来的にオペレータ業務全般に適用・応用されていく可能性も見据え、手話通訳リレーサービスが持つ本質的な性格を踏まえた、習得すべきスキルの検討をしていく必要がある。

②アメリカのオペレータ養成カリキュラムの検討

“Introduction to VRS Interpreting A curriculum Guide”によれば、コミュニティ通訳との違いに関する講義が設けられており、そこではVRS、VRI（遠隔手話通訳）、コミュニティ通訳の違いについて受講者間で議論し、3者の区別を明確化することをねらいとする内容が示されていた。特にスキルに関連するものとして、以下のものが抽出された。

① 業務の調整

- ・ コミュニティ通訳とVRI：業務内容を事前に聞き、引き受けるか否かの判断が可能
- ・ VRS：業務量の調整はできても内容は事前に判断できない。「倫理的対立」による通話遮断がなければ、少なくとも10分は電話を切らずに通訳をしなければならない。

② 通訳の難易度

- ・ コミュニティ通訳：難易度は中程度。事前準備

が可能。フォローが可能なので初心者に適している。チーム通訳は一般的ではない。

- ・ VRI：難易度は中程度。事前準備が可能。チーム通訳サポートの利用可能性あり。
- ・ VRS：非常に難易度が高い。準備時間がほとんどない。通訳経験が必要。チーム通訳サポートはほぼすぐに利用可能。

③ トピック

- ・ コミュニティ通訳：公式、協議的、非公式な状況が典型的。
- ・ VRI：公式、協議的な状況が典型的。
- ・ VRS：すべてのジャンル、すべてのトピック。

④ 倫理的配慮

- ・ コミュニティ通訳とVRI：場面や利用者を調整することができる。
- ・ VRS：通訳者の判断なしに通話内容と利用者が常に変化するため、非倫理的な行動が生じることを避けるために、通訳者自身の強み、弱点、潜在的な利益相反を認識しておく必要がある。

すなわち、「利用者も通訳内容も選択できない」という特徴ゆえに、VRSにはさまざまな困難が生じ、オペレータには高度なスキルが要求されるということが示唆された。

4) 考察

アメリカにおけるカリキュラム事例や先行研究で指摘されてきたVRSで求められるスキルを、これまで日本の意思疎通支援事業において行われてきたコミュニティ通訳の養成カリキュラムとの対比で検討すると、以下の3点が指摘できる。

① 手話通訳者に求められる基礎知識の見直し

- ・ 聴覚障害関連の歴史や関係性等の地域に根ざした知識から、通訳者自身の調整能力の習得へ
- ・ 聴覚障害の生活世界に立脚した福祉等の知識から、さまざまなジャンルに対応できる一般教養へ

② 手話および手話通訳のスキルの確実な習得

- ・ 初めて対面する聾者の通訳が求められるために、読み取れない手話を文脈で類推することが困難となる。そのため、高度な手話スキルが必要となる。
- ・ 「電話」ゆえに「そのまま伝える」ことが求められつつも、言語、文化の相違を踏まえた訳出が必要となる。

③ 非倫理的行動等のトラブル対応能力の習得

- ・ 「手話通訳士倫理綱領」等の既存のものでは想定されていなかった、さまざまな倫理的対応（守秘義務よりも通報義務が優先される事例など）を想定したガイドラインの制定
- ・ 相反する事象が絡み合う倫理的問題に即時的に対応するための実践的な演習
- ・ 暴言、性的な内容など、ストレスに大きな負荷

がかかる通訳作業における対処方法

C. 研究2：TRS事業者とオペレータを対象としたインタビュー調査

1) 研究目的

TRS事業者およびオペレータを対象に、「オペレータ」の定義化作業を抽出することにより、事業者とオペレータが、既存の対面通訳とは異なるサービスとしてのTRSに従事するオペレータ像をどのように描いているのかを明らかにする。

2) 研究方法

- ① 実施期間：2021年7月3日～9月20日
- ② 対象者：日本財団電話リレーサービスモデルプロジェクトにおけるTRS事業者およびオペレータ7人。ディレクターでオペレータ経験のある者には、事業者インタビューとオペレータインタビューの両方を実施。うち4名はオンラインで実施（表1）。

表1. 事業者・オペレータ対象者

	A	B	C	D	E	F	G
事業者	○	○	○	○			
手話オペレータ			○	○	◎	○	
文字オペレータ				○	○	◎	○

◎は主担当

- ③ 所要時間：1人につき30分から1時間半（調査説明の時間を除く）
- ④ 質問項目および分析課題：

ア) TRS事業者

オペレータの採用方法や採用/不採用の判断基準、オペレータの勤務体制や労働管理、養成方法・スキルアップフォロー、トラブル事例、社内ガイドラインやルールの方策、健康被害防止対策といった具体事例についての質問を通じて、事業者によるオペレータの定義化作業を引き出す。

イ) オペレータ

対面での通訳業務と大きく異なると感じる点、身体的・精神的負担が大きい、あるいは意思決定判断が難しいと感じる点、楽しい、あるいはやりがいがあると感じる点についての質問を通じて、オペレータによるオペレータの定義化作業を引き出す。

3) 研究結果

① 事業者インタビュー

事業者は、これまでの手話通訳、要約筆記の制度やそのスキル・経験を否定せず、それとの同一性、親和性を一定程度は提示しつつも、以下の概念を用い、現行制度の手話通訳者、要約筆記者とは別物として、オペレータの定義化を図っていた。

- (a) 制度としての「電話」、インフラとしての「遠

隔」の担い手。

- (b) 業務としての「オペレーター」に必要な「言葉遣い」「コミュニケーション能力」。特に文字については、「コールセンターのオペレーター経験」「タイピングの速度・正確性」。目指す目標としての「電話交換機」。
- (c) 健康被害防止としての「ストレスの多さ」への対策。

② オペレータインタビュー

オペレータは自らの業務のあり方やその困難さについて、「電話」を成り立たせるという作業に帰着させて語っていた。具体的には以下の特徴が見られた。

- (a) 「そのまま伝える」ことの両義性。「対人援助を求められる」福祉的な文脈に対しては、「電話なので、そのまま伝えることが必要」と語る一方で、電話を成り立たせるべく、相手との間に無用な誤解や不自然さを生む可能性については、「そのまま伝えるだけではない」と、通訳上の調整・修正の必要性が語られた。
- (b) 相互作用の中で、利用者、かけ先、オペレータの3者のやりとりを「電話」として構成させていくことに、技術、苦労、ストレス、やりがいが語られた。具体的には以下のことが挙げられた。
 - ・ 双方が見えない中での「通訳」の特殊性。状況説明等をするための想像力の必要性。
 - ・ タイムラグをなくすための作業。それにより同時に複数の作業が必要。
 - ・ スムーズにつながり、利用者の目的が達成されたことがやりがいになる。
 - ・ 電話マナーが身につけていない利用者の発言を、オペレータ自身の発言と受け取られかねないことがストレスとなる。それゆえに、「…と言っています」と、戦略的に引用表現を使用し、トラブルを回避する技術が必要。
 - ・ 聾者特有の日本語、聾者の特性による話し方には、通訳として必要な範囲での修正が必要。
 - ・ より高い通訳スキル。スキルが原因なのかそれ以外に原因があるのかの判断のためにも高い手話通訳スキルが必要。「電話」としての違和感を発生させないためにも、タイピングの速度と正確性が必要。
- (c) 福祉的な介入を「すべきではないこと」と否定し、「電話」のための調整・修正を必要としつつも、実際は、①カルチュラルギャップ、②聾者の特性、③その聾者個人の性格、④電話文化を知らない、といった要因のどれかを瞬時に判断できないグレーゾーンの中で業務を遂行することの難しさが語られた。

4) 考察

事業者からは、TRSは既存の「通訳」とは異なる

る「電話」であるとして差異化が図られており、オペレータからは、自らの行為を「電話として成り立たせるため」に行うものとして語られていた。すなわち、聾者が行う電話は、「する」のでも「ある」のでもなく、相互行為の中で「そのようになる」ものであり、その重要な役割をオペレータが担っているということが示唆される。

ただし、「電話」は、そもそもそれ自体が相互行為的に産出される構成物であることは指摘されて久しい(Schegloff, 1979)。その意味では TRS のみが特殊なのではなく、電話文化を経験していない者にとってはその違和感なく電話を行うことはそもそも容易ではないともいえる。

そう考えると、電話文化を経験したことがなく、話し言葉と書き言葉の違いを実感することも困難であり、さらには書き言葉の日本語も必ずしも十分に習得できていない聾者と、聾者との会話を経験したことがない一般の人々(かけ先)とのやりとりを、「電話」として成り立たせること自体が、既存の手話通訳養成では想定してこなかった、非常に高度な専門的スキルを必要とするものと考えられる。

D. 結論

我が国における手話通訳制度は、自治体主体の「意思疎通支援事業」における通訳をベースに発展してきた。その一方で、専門通訳のニーズの高まりにより、現行の養成および資格制度での限界も指摘されつつある。TRSの公共インフラ化への対応は、当面は「手話通訳士・者」への研修の形で養成を行うこととなるが、その一方で、制度設計の見直しも必要となるのではないか。

さらにその上で、オペレータ業務の難易度の高さは、従前の通訳にはない、手話通訳・文字通訳リレーサービスの特徴に起因するといえる。オペレータの行為は、「対人援助」の文脈との比較においては、「介入をしない」「そのまま通訳する」ものとして語られるが、その実、TRSを「電話」として成り立たせるためには、これまでの手話通訳制度で想定してこなかった新たな専門性が求められている。それはすなわち、電話文化の経験がなく、話し言葉の世界を掴むことが困難であり、書記日本語習得も十分とは限らない聾者と、逆にそうした聾者との会話を経験したことがなく、電話が当たり前に「ある」日常を生きているかけ先側とのやりとりを、違和感なく成り立たせるために必要な諸能力ともいえる。この特徴を十分に踏まえた研修カリキュラムの策定が重要であると考えられる。

【文献】

阿部 泰 (2020) 「電話リレーサービスの現状と課題」調査と情報, 1097, 1-14.

電話リレーサービス制度化検討委員会 (2020) 「2019年度電話リレーサービス普及啓発推進事業報告書」

一般財団法人全日本ろうあ連盟.

デジタル活用共生社会実現会議 ICT アクセシビリティ確保部会 電話リレーサービスに係るワーキンググループ (2019) 「公共インフラとしての電話リレーサービスの実現に向けて」総務省.

Schegloff, Emanuel A. (1979) "Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings" George Psathas (ed.) *Everyday language Studies in Ethnomethodology* Irvington Publishers, Inc.

鈴木友紀 (2020) 「電話リレーサービスの制度化に向けて — 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律案 —」立法と調査, 423, 3-16.

VRS Interpreting Institute (2017) 'Introduction to VRS Interpreting: A Curriculum Guide' Lulu Publishing Services.

参考とした主な法令文書等

- ・ 身体障害者福祉法 (昭和 24 年 12 月 26 日, 法律第 283 号)
- ・ 手話通訳を行う者の知識及び技能の審査・証明事業の認定に関する省令 (平成 21 年 3 月 31 日, 厚生労働省令第 96 号)
- ・ 手話通訳を行う者の知識及び技能の審査・証明事業の認定に関する規程 (平成元年 5 月 20 日, 厚生省告示第 108 号)
- ・ 政見放送及び経歴放送実施規程 (平成 6 年 11 月 29 日, 自治省告示第 165 号)
- ・ 地域生活支援事業等の実施について(地域生活支援事業実施要綱) (平成 18 年 8 月 1 日, 障発第 0801002 号))
- ・ 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針 (令和 2 年 12 月 1 日, 総務省告示第 370 号)
- ・ 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律 (令和 2 年 6 月 12 日, 令和 2 年法律第 53 号)

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

1. 論文発表

金澤貴之 (2020) 「教員養成段階における手話スキル習得の課題解決に向けて—群馬大学日本財団手話サポーター養成プロジェクトの取り組み—」手話通訳問題研究, 153, 30-33.

金澤貴之 (2021) 「手話の法制化は聾者の言語権を保障するのか〈前編〉」ことばと社会, 23, 282-288.

2. 学会発表

なし

H. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得
なし
2. 実用新案登録

- なし
3. その他
なし

電話リレーサービスのオペレーターに求められるデマンドコントロール理論及びセルフケア

研究分担者 能美 由希子
群馬大学共同教育学部 助教

研究要旨

本研究では、米国の大学の手話通訳養成学科の一部で使用されているVRS養成カリキュラム，“Introduction to VRS Interpreting Curriculum”（VRS Interpreting Institute, 2017）に組み込まれている「VRSにおけるデマンドコントロール理論」「CAのセルフケア」の観点について関連研究の文献レビューを行い、CA養成に必要なスキルについて整理を行った。これらに基づき、我が国で求められるCA養成のプロトタイプカリキュラムの一部を提案した。

A. 研究目的

令和2年6月12日に「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」が公布され、令和3年度中に電話リレーサービス

（Telecommunication Relay Service, 以下TRS）が公共インフラ化される見通しとなっている。聴覚障害者と聴者のやりとりは、手話

（Video Relay Service, 以下VRS）や文字（Message Relay Service, 以下MRS）でつなぐオペレーター（Communication Assistants, 以下CA）が通訳を担っている。TRSでの通訳は、対面で行う通訳とは異なり、高レベルのストレスがかかると言われている。このような通訳環境に適切に対応するために必要となる通訳関連スキルについて具体的に明らかにした上で、CAの養成カリキュラムに反映することを目的としている。

（倫理面への配慮）
本研究は、文献検討に基づいてCA養成のプロトタイプカリキュラムの一部を提案するものであり、倫理面への配慮を要しない。

B. 研究方法

米国の大学の手話通訳養成学科の一部で使用されているVRS養成カリキュラム，“Introduction to VRS Interpreting Curriculum”（VRS Interpreting Institute, 2017）に組み込まれている「VRSにおけるデマンドコントロール理論」「CAのセルフケア」の観点について関連研究の文献レビューを行い、CAに必要なスキルについて整理を行った。そのうえで、我が国で求められるCA養成のプロトタイプカリキュラムの一部を提案した。

（倫理面への配慮）

本研究は、文献検討に基づいてCA養成のプロトタイプカリキュラムの一部を提案するものであり、倫理面への配慮を要しない。

C. 結果と考察

1. VRSにおけるデマンドコントロール理論

手話通訳・文字通訳の研究においては、通訳作業にのみ焦点が当てられがちであるが、通訳者は単に通訳を行うだけではなく、会話場面での円滑な進行を促すための役割を持っていることが指摘されている（Roy, 1992）。会話場面での手話通訳における場の調整技術を分析した研究では、①通訳の時間的な遅れを解消するための調整、②確実な伝達のための調整、③手話と日本語における会話表現の差異の調整、④参加者が場を共有できるようにするための調整、という技術が用いられていることが明らかになっている（中島ら, 2006）。

の調整、という技術が用いられていることが明らかになっている（中島ら, 2006）。

VRSでは、対面でのコミュニケーションとは異なり、ジェスチャー、身体配置、視線などの様々な非言語の情報がなく、言語情報のみで内容や話者の状況を把握しながらの通訳となるため、対面での通訳と比較してかなり高度な会話調整技術が求められる。“Introduction to VRS Interpreting Curriculum”では、「レッスン9：VRSに関するCAの視点」において、VRSに関するCAの視点、VRSにおける様々なデマンド、およびセルフケアの方略について扱う回が設けられている。具体的には、(1) 様々なVRS利用者によるデマンドの種類、(2) CAが対応するであろう様々なコールタイプ（レジスターの問題も含む）、(3) CAによる通話の調整方法、(4) 様々な通話と発信者タイプのデマンドに応じたコントロール方法、(5) VRS利用者へのカスタマーサービスアプローチ、(6) ストレスと燃え尽き症候群およびその緩和方法、が学習内容として取り上げられている。

ただし、米国の手話通訳養成においては、VRS養成カリキュラムに入る前の通訳養成プログラムにおいて、デマンドコントロール理論について学んでいる。テキストとして用いられている“The Demand Control Schema: Interpreting as a Practice Profession”に記載されているデマンドの種類と内容を表1にまとめた。デマンドには主要デマンドと副次的デマンドがあり、その後の対応に繋げるためには副次的デマンドを正確に把握する力が求められる。これらのデマンドに対し、通訳者はコントロールを行う。コントロールとは、通訳者が持つ資源や、生じているデマンドに照らし合わせて取りうる対応のことであり、対応しないことも含まれる。どのようなコントロールを行うかにあたっては、通訳者の特性（性別、年齢、民族性など）を考慮する必要がある。対面であろうとVRSであろうと、通訳者はこれらのデマンドを把握したうえで適切にコントロールすることが求められている。

表1 デマンドの種類と内容

デマンドの種類	内容	
主要デマンド	その場で起こっていること/話されている内容	
副次的デマンド	①環境的要因	場の目的、物理的環境、専門用語
	②対人関係要因	力（権力）関係、コミュニケーションスタイル、雰囲気、社会文化など
	③パラ言語的要因	コミュニケーションスタイル、ペース、声量、アクセントなど
	④個人内要因	感情や思考、心理的反応、身体的反応

我が国の手話通訳・文字通訳養成においては倫理綱領に対応させて事例検討を行い、現場での様々な調整方法について学ぶ機会がすでに設けられている。しかし、VRSにおいてはさらに様々な場面について、発話者が見えない状況で対応しなければならない。そのため、どのような場面に遭遇しても、その場の問題点を捉え、自分に可能な対応を即座に判断できる能力が必須となる。CAとしてTRSを担うためには、養成段階でこれらのデマンドコントロール理論について学ぶ機会を設けると共に、対応が難しい通話や通話者と遭遇することを想定して、その場で使える様々なアプローチについて論じたり実践する機会を設けることが必要であると言えよう。

また、“Introduction to VRS Interpreting Curriculum”では、養成段階でこのようなスキルを身につけていてもCAの業務負担は決して軽くはなく、燃え尽き症候群に気をつけねばならないことが指摘されている。次項では、CAのセルフケアについて論じることとする。

2. CAのセルフケア

手話通訳者・文字通訳者の職業病として、頸肩腕障害がある。厚生労働省の手話通訳者養成カリキュラムの中には、「手話通訳者の健康管理」が含まれており、手話通訳労働が身体及び精神に及ぼす疲労や影響を正しく理解し、健康に手話通訳活動ができる条件を習得する」とされており、その内容は「手話通訳のメカニズム」「健康管理の方法」とされている。また、厚生労働省のパソコン要約筆記者養成カリキュラムには健康管理に該当する内容は含まれていない（要約筆記者養成テキスト作成委員会，2013）。

“Introduction to VRS Interpreting Curriculum”では、「レッスン15：セルフケア」において、VRSのデマンドの特有のセルフケア方略について扱う回が設けられている。具体的には、(1)セルフケアを明確にし、自身のセルフケアの状態を評価すること、(2)通訳の分野や西洋のヘルスケア制度で定義された傷害（損傷）について話し合うこと、(3)セルフケアに関する関連研究について言及すること、(4)適切な立ち姿勢と座姿勢を示すこと、(5)重要なバイオメカニクスの考察を引用すること、(6)生物工学的リスクの傾向について認識すること、(7)セルフケアのための方略を身体活動のガイドラインにて述べること、(8)症状管理の対策案を提供すること、が学習内容として取り上げられている。

手話通訳者の職業病のリスクは、他の職種よりも高いことが指摘されている(RIT Study, 2016 : Qinら, 2008)。例えばカナダの研究では、年齢層別の筋骨格損傷の有病率を一般人と通訳者とを比較した場合、調査対象である20～69歳の全ての年代において、一般人よりも通訳者のほうが有病率が高かった(Woodcockら, 2008)。このように、通訳者が筋骨格症状の発症または悪化しやすい仕事関連の要因として、手話をしている時の姿勢の悪さ、通訳をしている時の筋肉の緊張、力んでいる手話表出、自然な手話ポジションである肩・腕の位置を維持できないこと、手話表出の空間が必要以上の大きい・小さいこと、ぎくしゃくした動きや速い動き、が挙げられている(Johnson, 2003)。通訳時の姿勢や筋肉の緊張は文字通訳においても同様であり、通訳方法に関わらず通訳者は職業病のリスクを抱えていると言えるだろう。

特にVRSを担うCAは、様々なストレスがかかっている(Bowerら, 2015)。デマンドコントロール理論に基づいた対応を行っていたとしても、ストレスが生じやすい環境であることは避けられない状況にある。

表3 VRS通訳者のストレス要因

ストレス要因
発信者が通訳者に抱えている怒りにおける通話の管理
通話間の時間の長さへの懸念
あなたの立場での911コールの受理
身体的な痛みへの懸念（痛み、反復性運動傷害、手根管症候群）
コンテキスト情報が限られている通話の通訳
目の痛みへの懸念
あなたの感情・個人的なことにネガティブな影響を及ぼす通話の通訳
VRS会社のポリシーの遵守
発信者のVRS会社への怒りにおける通話の管理
発信者からの判断についての懸念
ワークスペースの管理のサポートレベル
とあなたに必要な他の業務とのバランス
ASLから英語への指文字の通訳
感謝や報酬、経営陣からの評価の量
FCCポリシーの遵守
別の立場である聴者からの911コール
ASLから英語への数字の通訳
感謝、報酬、発信者から受ける評価の量
同僚との関係
賞賛、報酬、同僚から受ける評価の量

これらの対応として、通訳者自身が健康管理としてセルフケアを学ぶことで、通訳者に症状管理の方策を与えることができるとされている。実際、ワークショップにて人間工学的な知識を得ることにより、ワークショップに参加していない群と比較して、姿勢が改善され、筋骨格の痛みが改善していたとする研究もある(Romanら, 2015)。米国では、RID(2007)が通訳者のセルフケアについての指針を出しているが、CAの姿勢改善や疼痛管理を図るためには、CA自身が指針を踏まえて人間工学的知識を幅広く持ち、ワークショップ等で適切に実践していくことが重要であろう。

また、通訳者がすでに職業病の症状が出ている場合は、その程度が重いほど筋疲労感や通訳支障の訴えが早く生じ、症状の重い群は肘の低下や移動距離の減少が見られることが明らかになっている(北原ら, 1996)。そのため、CA業務を健康で長期に担うためには、職業病の予防は必須であると言えよう。頸肩腕障害だけではなく、燃え尽き症候群になるCAも居ることから(Bowerら, 2015)、CAの養成段階だけではなく、現任のCAに対しても、セルフケアの教育・実践は重要である。

D. 結論

本研究の結果と考察をふまえると、我が国におけるCA養成のプロトタイプカリキュラムにおいても、「デマンドコントロール理論」「CAのセルフケア」は重要である。また、知識を学ぶだけではなく、適切に実践できるよう身につけなければならない。

VRSにおけるデマンドコントロール理論においては、対応が難しい通話・通話者と遭遇したときに使える様々なアプローチについて論じたり実際に検討ができることを目標に、CAのセルフケアにおいては、①VRS通訳者に多い身体的・精神的疾病について説明できること、②発症のメカニズムについて説明できること、③発症や重傷かを予防するための具体的なセルフケアの方法を挙げることができ

ること、を目標としたカリキュラムを提案したい。これにより、VRS特有の通訳環境においても適切な対応ができるCAの養成が可能となるであろう。

【文献】

- Bower, Kathryn (2015). Stress and Burnout in Video Relay Service (VRS) Interpreting, *Journal of Interpretation*. 24(1): Article 2.
- Dean, R. K. and R. Q. Pollard.,(2013). *The Demand Control Schema: Interpreting As a Practice Profession*. CreateSpace Independent Publishing Platform
- International Self-Care Foundation. What is Self-Care? Available at <http://isfglobal.org/what-is-self-care/>. (2021年4月30日閲覧)
- Johnson, W.L. (2003). *Interpreter's View of Musculoskeletal Disorders*. Master's Theses.
- 北原照代・埜田和史・西山勝夫(1996). 連続手話通訳作業の負担に関する実験的研究.産業衛生学雑誌, 38(2), 59-69.
- 中島亜紀子・四日市章(2006). 集団会話の手話通訳における場の調整技術. 心身障害学研究, 30, 61-70.
- Qin, J., Marshall, M. M., et al. (2008). Effect s of pace and stress on upper extremity kinematic responses in sign language interpreters. *Ergonomics*. 51, 274-289.
- Registry of Interpreters for the Deaf (2007). Standard Practice Paper. Self-Care for Interpreters: Prevention and Care of Repetitive Strain Injuries. Available at <http://www.rid.org>. (2021年4月30日閲覧)
- RIT Study: Sign Language Interpreters at High Ergonomics Risk. Available at <http://www.ntid.rit.edu/news/rit-study-sign-language-interpretors-high-ergonomic-risk>. (2021年4月30日閲覧)
- Roman, G. A., Samar, V. (2015) Workstation Ergonomics Improves Posture and Reduces Musculoskeletal Pain in Video Interpreters. *Journal of Interpretation*. (24)1: Article 7.
- Roy, B. C. (1992). A Sociolinguistic Analysis of the Interpreter's Role in Simultaneous Talk in a Face-to-face Interpreted Dialogue. *Sign Language Studies*, 74, 21-61.
- 要約筆記者養成テキスト作成委員会(2013). 要約筆記者養成テキスト:厚生労働省カリキュラム準拠
- VRS Interpreting Institute(2017). *Introduction to VRS Interpreting Curriculum*
- Woodcock, K. and Fisher, S. (2008). *Occupational Health and Safety for Sign Language Interpreters*. (Workplace Safety and Insurance Board Research Advisory Council Grant #0523) Toronto ON: Ryerson University.

F. 健康危険情報
なし

G. 研究発表

1. 論文発表
能美由希子・川端伸哉・中野聡子・甲斐更紗・二神

麗子・下島恭子・山本綾乃・金澤貴之(2021). 日本手話学習者における複合語の音韻変化の適切性判断に関する実験的研究. 群馬大学教育実践研究, 38, 277-285.

2. 学会発表

中野聡子・川端伸哉・下島恭子・甲斐更紗・能美由希子・二神麗子・金澤貴之(2020). 日本手話学習者の手話表出に関わる予備的分析. 日本特殊教育学会第58回大会発表論文集, 電子版.

H. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得
なし
2. 実用新案登録
なし
3. その他
なし

研究成果の刊行に関する一覧表

書籍

著者氏名	論文タイトル名	書籍全体の編集者名	書籍名	出版社名	出版地	出版年	ページ
中野聡子	ろうの女性研究者として	小林洋子	ろう女性学入門——誰一人取り残さないジェンダーインクルーシブな社会を目指して	生活書院	東京	2021	163-166

雑誌

発表者氏名	論文タイトル名	発表誌名	巻号	ページ	出版年
中野聡子	対人専門職としての手話通訳教育における論考	群馬大学教育実践研究	39	印刷中	2022
中野聡子	成人音声母語話者のL2手話習得の適性に関する文献的検討-認知的要因を中心として-	群馬大学共同教育学部紀要 人文・社会科学編	70	165-174	2021
中野聡子	第二言語としての手話言語教授法に関する文献的検討	群馬大学教育実践研究	38	255-265	2021
中野聡子	高いソーシャルスキルを持つ医療従事者の養成を目指して-高等教育機関における聴覚障がい学生支援から考える-	薬学教育	5	1-6	2020
金澤貴之	高等学校における手話の体系的な学習に関する一考察	群馬大学教育実践研究	39	印刷中	2022

発表者氏名	論文タイトル名	発表誌名	巻号	ページ	出版年
金澤貴之	手話の法制化は聾者の言語権を保障するのか<前編>	ことばと社会	23	282-288	2021
金澤貴之	教員養成段階における手話スキル習得の課題解決に向けて一群馬大学日本財団手話サポーター養成プロジェクトの取り組みー	手話通訳問題研究	153	30-33	2020
能美由希子, 川端伸哉, 中野聡子, 甲斐更紗, 二神麗子, 下島恭子, 山本綾乃, 金澤貴之	日本手話学習者における複合語の音韻変化の適切性判断に関する実験的研究	群馬大学教育実践研究	38	277-285	2021

令和3年2月9日

厚生労働大臣 殿

機関名 国立大学法人 群馬大学

所属研究機関長 職名 学長

氏名 平塚浩士

印

次の職員の令和2年度厚生労働科学研究費の調査研究における、倫理審査状況及び
については以下のとおりです。

1. 研究事業名 障害者政策総合研究事業

2. 研究課題名 電話リレーサービスの担い手となる通訳者の養成のための研究

3. 研究者名 (所属部局・職名) 共同教育学部・准教授

(氏名・フリガナ) 中野聡子・ナカノサトコ

4. 倫理審査の状況

	該当性の有無		左記で該当がある場合のみ記入 (※1)		
	有	無	審査済み	審査した機関	未審査 (※2)
ヒトゲノム・遺伝子解析研究に関する倫理指針	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
遺伝子治療等臨床研究に関する指針	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
人を対象とする医学系研究に関する倫理指針 (※3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	国立大学法人 群馬大学	<input type="checkbox"/>
厚生労働省の所管する実施機関における動物実験等の実施に関する基本指針	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
その他、該当する倫理指針があれば記入すること (指針の名称:)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

(※1) 当該研究者が当該研究を実施するに当たり遵守すべき倫理指針に関する倫理委員会の審査が済んでいる場合は、「審査済み」にチェックし一部若しくは全部の審査が完了していない場合は、「未審査」にチェックすること。

その他 (特記事項)

(※2) 未審査に場合は、その理由を記載すること。

(※3) 廃止前の「疫学研究に関する倫理指針」や「臨床研究に関する倫理指針」に準拠する場合は、当該項目に記入すること。

5. 厚生労働分野の研究活動における不正行為への対応について

研究倫理教育の受講状況	受講 <input checked="" type="checkbox"/> 未受講 <input type="checkbox"/>
-------------	---------------------------------------------------------------------

6. 利益相反の管理

当研究機関におけるCOIの管理に関する規定の策定	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> (無の場合はその理由:)
当研究機関におけるCOI委員会設置の有無	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> (無の場合は委託先機関:)
当研究に係るCOIについての報告・審査の有無	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> (無の場合はその理由:)
当研究に係るCOIについての指導・管理の有無	有 <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> (有の場合はその内容:)

(留意事項) ・該当する□にチェックを入れること。
・分担研究者の所属する機関の長も作成すること。

厚生労働大臣 殿

機関名 国立大学法人 群馬大学

所属研究機関長 職名 学長

氏名 平塚浩士 印

次の職員の令和2年度厚生労働科学研究費の調査研究における、倫理審査状況及び審査済みの状況については以下のとおりです。

1. 研究事業名 障害者政策総合研究事業
2. 研究課題名 電話リレーサービスの担い手となる通訳者の養成のための研究
3. 研究者名 (所属部局・職名) 共同教育学部・教授
(氏名・フリガナ) 金澤貴之・カナザワタカユキ

4. 倫理審査の状況

	該当性の有無		左記で該当がある場合のみ記入 (※1)		
	有	無	審査済み	審査した機関	未審査 (※2)
ヒトゲノム・遺伝子解析研究に関する倫理指針	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
遺伝子治療等臨床研究に関する指針	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
人を対象とする医学系研究に関する倫理指針 (※3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	国立大学法人 群馬大学	<input type="checkbox"/>
厚生労働省の所管する実施機関における動物実験等の実施に関する基本指針	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
その他、該当する倫理指針があれば記入すること (指針の名称:)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

(※1) 当該研究者が当該研究を実施するに当たり遵守すべき倫理指針に関する倫理委員会の審査が済んでいる場合は、「審査済み」にチェックし一部若しくは全部の審査が完了していない場合は、「未審査」にチェックすること。

その他 (特記事項)

(※2) 未審査に場合は、その理由を記載すること。

(※3) 廃止前の「疫学研究に関する倫理指針」や「臨床研究に関する倫理指針」に準拠する場合は、当該項目に記入すること。

5. 厚生労働分野の研究活動における不正行為への対応について

研究倫理教育の受講状況	受講 <input checked="" type="checkbox"/> 未受講 <input type="checkbox"/>
-------------	---------------------------------------------------------------------

6. 利益相反の管理

当研究機関におけるCOIの管理に関する規定の策定	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> (無の場合はその理由:)
当研究機関におけるCOI委員会設置の有無	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> (無の場合は委託先機関:)
当研究に係るCOIについての報告・審査の有無	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> (無の場合はその理由:)
当研究に係るCOIについての指導・管理の有無	有 <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> (有の場合はその内容:)

(留意事項) ・該当する□にチェックを入れること。

・分担研究者の所属する機関の長も作成すること。

令和3年2月24日

厚生労働大臣 殿

機関名 国立大学法人 群馬大学

所属研究機関長 職名 学長

氏名 平塚浩士 印



次の職員の令和2年度厚生労働科学研究費の調査研究における、倫理審査状況及び利益相反等の管理については以下のとおりです。

- 1. 研究事業名 障害者政策総合研究事業
- 2. 研究課題名 電話リレーサービスの担い手となる通訳者の養成のための研究
- 3. 研究者名 (所属部局・職名) 共同教育学部・助教
(氏名・フリガナ) 能美由希子・ノウミュキコ

4. 倫理審査の状況

	該当性の有無		左記で該当がある場合のみ記入 (※1)		
	有	無	審査済み	審査した機関	未審査 (※2)
ヒトゲノム・遺伝子解析研究に関する倫理指針	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
遺伝子治療等臨床研究に関する指針	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
人を対象とする医学系研究に関する倫理指針 (※3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	国立大学法人 群馬大学	<input type="checkbox"/>
厚生労働省の所管する実施機関における動物実験等の実施に関する基本指針	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
その他、該当する倫理指針があれば記入すること (指針の名称:)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

(※1) 当該研究者が当該研究を実施するに当たり遵守すべき倫理指針に関する倫理委員会の審査が済んでいる場合は、「審査済み」にチェックし一部若しくは全部の審査が完了していない場合は、「未審査」にチェックすること。

その他 (特記事項)

(※2) 未審査の場合は、その理由を記載すること。

(※3) 廃止前の「疫学研究に関する倫理指針」や「臨床研究に関する倫理指針」に準拠する場合は、当該項目に記入すること。

5. 厚生労働分野の研究活動における不正行為への対応について

研究倫理教育の受講状況	受講 <input checked="" type="checkbox"/> 未受講 <input type="checkbox"/>
-------------	---------------------------------------------------------------------

6. 利益相反の管理

当研究機関におけるCOIの管理に関する規定の策定	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> (無の場合はその理由:)
当研究機関におけるCOI委員会設置の有無	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> (無の場合は委託先機関:)
当研究に係るCOIについての報告・審査の有無	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> (無の場合はその理由:)
当研究に係るCOIについての指導・管理の有無	有 <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> (有の場合はその内容:)

(留意事項) ・該当する□にチェックを入れること。

・分担研究者の所属する機関の長も作成すること。