

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3年度 総括・分担研究報告書

研究代表者 中野 聡子

令和4（2022）年 5月

## 目 次

I. 総括研究報告	
電話リレーサービスに関わる人々の実態をふまえた通訳オペレータ養成カリキュラムの開発	
中野 聡子	
(資料1) 電話リレーサービス通訳オペレータ養成カリキュラム(案)	
(資料2) 電話リレーサービス通訳オペレータ養成カリキュラム・ガイド(案)	----- 1
II. 分担研究報告	
1. 電話リレーサービスの通訳オペレータに求められる資質・能力に関する調査研究	
新海 晃	
(資料3) 定量調査項目一覧	----- 159
2. 通訳オペレータの養成・通訳スキル・通訳ニーズ等に関する定性調査	
金澤 貴之	----- 182
3. 利用者インタビューの分析による通訳オペレータに求められるスキルの検討	
二神 麗子	----- 194
III. 研究成果の刊行に関する一覧表	----- 208

電話リレーサービスに関わる人々の実態をふまえた通訳オペレータ養成カリキュラムの開発

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

手話通訳・要約筆記資格保持者の通訳活動及び資質・能力に関する定量調査において、高齢化や地域格差など先行研究と同様の結果がみられた他、通訳能力の不十分さを認識しながらも知識・技術向上に取り組めていないこと、また手話通訳においては有資格者であっても日本手話・手話通訳スキルが低いことが示された。

電話リレーサービスに関わる管理職・現役の通訳オペレータ・利用者を対象とした定性調査においては、「電話」たらしめるためには、従来の対面で行う通訳とは異なるさまざまな知識やスキルが通訳オペレータに求められることが明らかになった。

令和2年度に行った研究による知見を含めたこれらの結果をふまえて、通訳オペレータ養成カリキュラムの受講対象者像も鑑みつつ、学習成果基盤型教育（outcome-based education: OBE）の考え方に基づいて、各回の目標、方略、評価などの教育全体をデザインした養成カリキュラムを作成した。

研究分担者

新海 晃：広島大学大学院人間社会科学研究科  
准教授  
金澤貴之：群馬大学共同教育学部教授  
二神麗子：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が開始された。電話リレーサービスの品質を一定程度担保するには、聴覚障害者と聴者のやりとりをつなぐ通訳オペレータの養成教育が欠かせない。通訳オペレータの要件について「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年総務省告示第370号）では、手話通訳技能認定試験（手話通訳士試験）（平成21年厚生労働省令第96号）もしくは都道府県、指定都市及び中核市が実施する手話通訳者・要約筆記者養成研修事業における登録試験の合格者、またはこれらと同等の資格や技能を有する者、として通訳オペレーションの要である手話一音声、もしくは文字一音声の変換スキルを一定水準担保する一方で、「意思疎通を行う当事者同士が遠隔地に存在する等の通常の手話通訳等とは異なる電話リレーサービスの特性を踏まえて、電話リレーサービス提供機関は、通訳オペレータに従事させるに当たり、厚生労働省が別に定める養成カリキュラムに基づく研修等を受けさせ、電話リレーサービスの品質を適正に担保しなければならない」としている。すなわち、通訳オペレータの養成カリキュラムに求められるのは、「意思疎通を行う当事者同士が遠隔地に存在する

等の通常の手話通訳等とは異なる電話リレーサービスの特性」とは何かを明らかにし、それらに対応するための知識やスキル、問題解決能力を身につけられるようにすることである。

そこで本研究では、手話通訳・要約筆記資格保持者の通訳活動及び資質・能力に関する定量調査（研究1）、電話リレーサービスに関わる管理職と現役通訳オペレータからみた通訳オペレーション業務に関する定性調査（研究2）、聴覚障害者の電話リレーサービスの利用実態と利用者として通訳オペレータに求めるスキルに関する定量・定性調査（研究3）の結果をふまえて、求められる通訳オペレータ像、すなわち養成カリキュラムとしての到達目標を設定した。そしてこの到達目標に対して、手話通訳/文字通訳オペレータとして採用され養成カリキュラムの対象となる受講者像も鑑みつつ、学習成果基盤型教育（outcome-based education: OBE）の考え方に基づいて、各回の目標、方略、評価などの教育全体をデザインした養成カリキュラムを作成した。

<倫理面への配慮>

本研究は、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（試験番号：HS2020-190、HS2020-191）。

B. 研究1：手話通訳・要約筆記資格保持者の通訳活動及び資質・能力に関する調査

1. 手話通訳資格保持者

1-1. 対象者

手話通訳士もしくは各地方自治体の認定を受けた手話通訳者

1-2. 調査内容の構成

調査内容は、①フェースシート、②所持資格に関する情報、③手話通訳に関する通訳活動の現状、④

手話通訳オペレータとしての雇用状況及び雇用希望、⑤手話通訳者としての職業倫理と行動規範、⑥手話通訳技術で構成した。⑤は、手話通訳者に求められる行動や考え方について32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、手話による単独談話の動画を視聴し談話内容を適切に表している日本語文を5つの選択肢から1つ選ぶ課題A（合計2問）と、日本語文を読んだ後で手話による単独談話の動画を視聴し、手話通訳の誤訳部分を、日本語で書かれた5つの選択肢の中から1つ選ぶ課題B（合計2問）を実施した。問題Aは「幼馴染と海水浴に行く夢のエピソード」「交通事故の損害賠償」、問題Bは「職場のトラブル」「オレオレ詐欺」に関わる談話内容となっている。

### 1-3. 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の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て示した。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。

### 1-4. 統計処理

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。

### 1-5. 結果及び考察

#### 1-5-1. 手話通訳資格所持者の属性等

調査の結果、601名から調査協力への同意の可否について回答があった。このうち同意が得られ、かつ回答に不備のない483名を分析の対象とした。回答者の属性等に関する情報を表1に示した。

2019年現在、手話通訳士(3,707人)の平均年齢は

56歳、50歳以上が2,748人と全体の74.1%を占めており（社会福祉法人聴力障害者情報文化センター手話通訳士実態調査事業委員会, 2019）、手話通訳士の高齢化を顕著に示している。本研究における手話通訳資格保持者を対象とした定量調査の回答者は、50歳以上が67.3%であったが、このような結果になった背景として、学習開始から資格取得までに平均10.4年（社会福祉法人聴力障害者情報文化センター手話通訳士実態調査事業委員会, 2019）を要する手話通訳士だけでなく、各地方自治体において認定を受けた手話通訳者も含んでいること、またアンケートはWeb上のアンケートフォームにアクセスしてパソコンやスマートフォンから回答する形式としていたためデジタル・デバイドが影響した可能性が考えられる。しかし、アメリカ合衆国の手話通訳者の年齢構成は、31～40歳が25%、41～51歳が27%、51～60歳が23%（社会福祉法人聴力障害者情報文化センター手話通訳士実態調査事業委員会, 2019）であることに鑑みると、日本における手話通訳者の高齢化は顕著であると言えよう。

表1 手話通訳資格所持者の属性等

項目	選択肢	回答数	割合(%)
性別	男性	44	9.1
	女性	430	89.0
	回答しない	5	1.0
年齢	29歳以下	4	0.8
	30～39歳	31	6.4
	40～49歳	118	24.4
	50～59歳	203	42.0
	60歳以上	122	25.3
配偶者	いる	380	78.7
	いない	96	19.9
扶養	受けている	164	34.0
	受けていない	314	65.0
居住地	北海道・東北	73	15.1
	関東	146	30.2
	中部	76	15.7
	関西	88	18.2
	中国・四国	47	9.7
	九州・沖縄	48	9.9
最終学歴	中学校	4	0.8
	高等学校	126	26.1
	専門学校	64	13.3
	短期大学	102	21.1
	4年制大学	173	35.8
	大学院修士課程	9	1.9
	その他	3	0.6
通訳養成	地方自治体の養成カリキュラム	410	84.9
	専門学校(国リハなど)	13	2.7
	その他	57	11.8

#### 1-5-2. 手話通訳者の活動実態

手話通訳資格保持者の活動実態について把握するため、年齢、最終学歴、通訳士資格の有無、手話

表2 特徴別の手話通訳派遣状況

	派遣従事時間			派遣目的 (最頻)	
	2h 未満	2h 以上 4h 未満	4h 以上	日常生活	行事等
年齢					
49歳以下	87▲▲	23	25▽▽	77▽▽	56▲▲
50～59歳	86▽	42	65	131	59
60歳以上	52	22	43	89▲	28▽
最終学歴					
大卒以上	87	29	46	104	54
大卒以上以外	139	60	87	197	88
通訳士資格					
資格あり	95▽▽	54	91▲▲	151	85
資格なし	129▲▲	36	42▽▽	148	58
資格取得後経験					
5年未満	67	18	27	72	40
5～10年未満	59	22	28	75	32
10～20年未満	68	32	52	111▲	38▽
20年以上	31	18	25	41▽	33▲
資格取得前経験					
経験あり	153	66	102	209	105
経験なし	69	24	30	88	36
政見放送研修会					
修了済み	45	34	56	84	49
未修了	50	20	35	67	36
司法研修					
修了済み	18	14	22	30	21
未修了	76	39	69	120	63

▲ : 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

表3 特徴別の手話雇用状況

	通訳雇用		雇用先		
	あり	なし	支援機関等	地方自治体	その他
49歳以下	65	87	12▽	33	20▲▲
50～59歳	91▲	108▽	33	45▲	11▽
60歳以上	33▽▽	87▲▲	10	18	5
大卒以上	67	112	21	31	13
大卒以上以外	122	173	33	66	23
資格あり	13▲▲	117▽▽	45	63	23
資格なし	59▽▽	16▲▲	10	35	13
5年未満	41	82	13	19	9
5～10年未満	49	70	10	23	16
10～20年未満	69	86	21	38	8
20年以上	31	45	10	18	3
経験あり	145▲	188▽	45	73	25
経験なし	44▽	91▲	8	25	11
あり	80	59	31	37	11
なし	52	57	14	26	12
あり	30	24	13	15	2
なし	100	93	32	46	21

▲ : 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

通訳資格取得後の経験年数, 資格取得前の経験年数, 政見放送研修会の修了状況, 司法研修の修了状況を挙げ, 各項目別に手話通訳派遣の従事時間(派遣従事時間)及び最も派遣が多い従事内容(派遣目的(最頻))とのクロス集計表を作成し, カイ二乗検定及び残差分析を行った(表2)。同様に, 各項目別に手話通訳雇用の有無(通訳雇用)及び手話通訳の雇用先(雇用先)とのクロス集計表を作成し, カイ二乗検定及び残差分析を行った(表3)。なお, 項目の一部については選択肢を統合して分析を実施した。

分析の結果, 年齢では派遣従事時間, 派遣目的(最頻), 通訳雇用, 雇用先のいずれにおいても有意な偏りが認められた。派遣従事時間については, 49歳以下では週2時間未満の者が多い一方で週4時間以上の者が少なく, 50～59歳では週2時間未満の者が少なかった。また50～59歳で手話通訳としての雇用ありと回答する者が多かった。手話通訳者の年齢構成において, 50～59歳の比率が最も大きいということもあるが, この年代が手話通訳派遣の主戦力となり実践経験を蓄積していることがうかがわれる。

また, 手話通訳士の資格有無においても, 派遣従事時間, 手話通訳雇用のいずれも有意な偏りがみられた。手話通訳士の資格保持者は, 派遣従事時間数において4時間以上の者が多く, 2時間未満の者が少なくなっており, 手話通訳士の資格を持たない者と対照的な結果となった。また, 手話通訳としての雇用についても, 手話通訳士の資格保持者は「あり」が多く「なし」が少なくなっており, これもまた手話通訳士の資格を持たない者と対照的な結果となっている。これらは手話通訳士の通訳スキルが各地方自治体の認定手話通訳者よりも高いものと位置づけられていることを反映していると言えるであろう。

居住地についての各回答を関東以外の東日本(東日本), 関東(東京都・茨城県・栃木県・群馬県・埼玉県・千葉県・神奈川県), 関西(大阪府・京都府・兵庫県・滋賀県・奈良県・和歌山県), 関西以外の西日本(西日本)の4カテゴリで再度集計して, 回答者の属性, 所持資格に関する情報及び通訳活動についての調査項目のうち, 年齢, 最終学歴, 通訳士資格の有無, 手話通訳資格取得後の経験年数, 資格取得前の経験年数, 政見放送研修会の修了状況, 司法研修の修了状況, 派遣従事時間, 派遣目的(最頻), 通訳雇用, 雇用先とのクロス集計表を作成し, カイ二乗検定及び残差分析を行った(表4)。

分析の結果, 東日本及び関東において有意な偏りが認められる項目が多かった。属性については, 関東在住者において手話通訳士資格を有する者が多く, また高学歴となっている。また, 派遣状況を見ると, 関東在住者は, 聴覚障害者人口の多さもあるのか, 週4時間以上, 日常生活に関わる内容の通訳

表4 居住地別の特徴及び派遣・雇用状況

	東日本	関東	関西	西日本
<b>年齢</b>				
49歳以下	53	40	21	37
50～59歳	53	71	45	33
60歳以上	42	33	21	24
<b>最終学歴</b>				
大卒以上	51	71▲▲	28	31
大卒以上以外	98	75▽▽	58	64
<b>通訳士資格</b>				
資格あり	60▽▽	99▲▲	42	51
資格なし	88▲▲	45▽▽	46	44
<b>資格取得後経験</b>				
5年未満	33	41	28	20
5～10年未満	41	39	17	22
10～20年未満	43	44	31	39
20年以上	31	20	12	13
<b>資格取得前経験</b>				
経験あり	102	88▽▽	67	75▲
経験なし	43	56▲▲	20	18▽
<b>政見放送研修会</b>				
修了済み	39	55	19	27
未修了	21	44	23	23
<b>司法研修</b>				
修了済み	19	16	8	10
未修了	40	83	33	41
<b>派遣従事時間</b>				
週2h未満	81▲▲	53▽▽	44	44
週2h以上4h未満	28	24	18	20
週4h以上	27▽▽	59▲▲	22	25
<b>派遣目的(最頻)</b>				
日常生活	86	108▲	53	53
行事等	49	28▽▽	30	34
<b>通訳雇用</b>				
あり	56	55	31	47
なし	92	89	54	47
<b>雇用先</b>				
障害者支援機関・事業所	7▽▽	14	13	21▲▲
地方自治体	40▲▲	20▽▽	15	21
その他	8	20▲▲	3	5

▲：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

派遣に従事する者が多く、実務経験を積む機会が多いと考えられる。通訳雇用先においては、関東在住者は「その他」が多く、福祉の分野にとらわれない雇用がみられる。こうした地域格差は、日本手話・手話通訳スキルに大きな影響を与えていると予想される。

### 1-5-3. 手話通訳者としての職業倫理と行動規範

手話通訳者としての職業倫理と行動規範に関する質問項目を8つのカテゴリに整理し、カテゴリごとの平均を算出した(図1)。カテゴリ内で評定値の比較をするため、8カテゴリ全体の平均を算出し(=

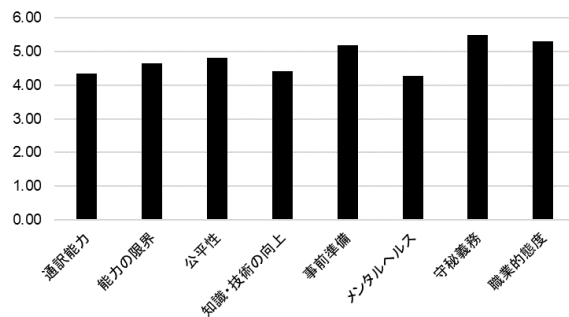


図1 手話通訳資格保持者における職業行動倫理

4.812), これを比較値として1標本t検定(両側検定)を実施した。その結果、「公平性」を除くカテゴリにおいてp値は有意な値を示した(p<.01)。「事前準備」「守秘義務」「職業的態度」が有意に高く、「通訳能力」「能力の限界」「知識・技術の向上」「メンタルヘルス」が有意に低い評定値となっていた。

厚生労働省の手話通訳者養成カリキュラム(平成10年7月24日障企第63号)をみると、聴覚障害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、ろうあ運動と手話通訳の歴史などを具体的に学ぶことで、手話通訳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。「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。しかし「守秘義務」が有意に高いことについては留意を要する。なぜならば、通訳という職業において、事実上の沈黙として義務づけられてきた守秘義務規定は、他の対人専門職における「制限された条件や状況下での情報共有」という一般的な守秘義務の概念とは大きく異なるものだからである(Dean & Pollard, 2013)。事実上の沈黙が、通訳という専門職間でケースを共有して検討を行い、通訳スキルや倫理的・効果的な意思決定のスキルをお互いに高め合うことを阻んできたからである。電話リレーサービスの通訳オペレータ養成においては、守秘義務の概念の捉え直しが必要となるであろう。

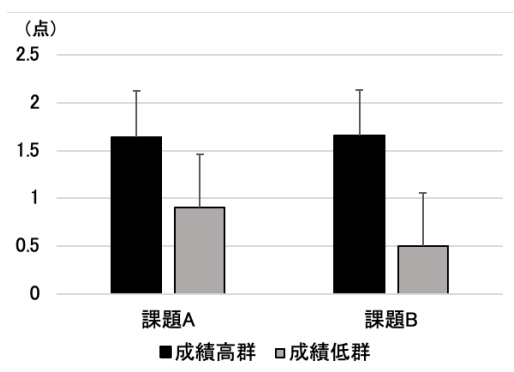
「能力の限界」「メンタルヘルス」の評定値が有意に低いことについては、特に地方部において手話通訳者不足が顕著ななか、手話通訳者は、能力的に困難だとわかっていても引き受けざるをえない、そしてメンタルヘルスのことにも気遣えないという状況に陥っていることが可能性として考えられる。

「通訳能力」「知識の技術・向上」の評定値が有意に低いことについては、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。また、「事前準備」の評定値が高い一方で「通訳能力」「知識の技術・向上」の評定値が低いのは矛盾しているといえる。すなわち、通訳の等価性の担保には事前準備が大き

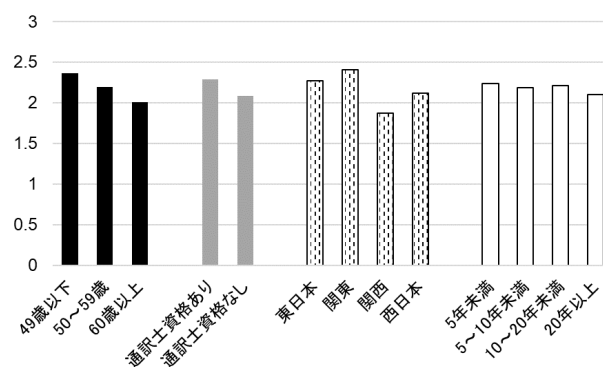
く影響し、事前準備がしっかりしたものであれば「通訳能力」の評定値も高くなるはずである。また「事前準備」は通訳業務を行う事前に行うものだけでなく常日頃からの知識・技術の向上も含まれる。このように考えると、事前準備を行っていても通訳の等価性を担保できるような効果的なものになっていない可能性も考えられる。通訳者や電話リレーサービスの通訳オペレータのような対人専門職では、養成課程を修了したあとも、現場での実践を通して自身の知識や技術の限界を客観的に把握し、自己研鑽を恒常的に積み重ねていくことが必要不可欠である。電話リレーサービスのオペレータ養成カリキュラムでは、講師から受動的に「教えてもらう」のではなく、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。

#### 1-5-4. 日本手話の理解スキル

手話による単独談話の動画を視聴し談話内容を適切に表している日本語文を5つの選択肢から選ぶ課題Aの正答数の平均(2点満点)は1.213、日本語文を読んだ後で手話による単独談話の動画を視聴し、手話通訳の誤訳部分を、日本語で書かれた5つの選択肢の中から選ぶ課題Bの正答数の平均(2点満点)は0.988であった。課題間の正答数を比較するためt検定を行った結果、p値は有意な値を示し(p<.01)、課題Aに比して課題Bの正答数が少ないことが明らかとなった。また、課題Aと課題Bの正答数の合計(4点満点)に基づき、対象者を成績高群(合計が3点又は4点)と成績低群(合計が0~2点)に分類し、成績群及び課題を要因とする二要因分散分析を行った。その結果、各要因の主効果及び交互作用が有意であり(p<.01)、成績高群では課題間で正答数に差が認められない一方、成績低群では課題Aに比して課題Bの正答数が少なく、課題Bにおいては成績高群と顕著な差があることが明らかとなった(図2)。



回答者の年齢、通訳士資格の有無、居住地、資格取得後経験別に通訳スキル課題の正答数(4点満点)の平均を求めて図3に示した。t検定又は一要因分散分析を実施した結果、49歳以下と60歳以上、通



訳士資格ありと通訳士資格なし、東日本と関西、関東と関西においては、p値は有意な値(p<.05)を示した。

居住地については、東日本及び関東と関西の間では通訳スキルに差があることが明らかとなった。この理由については明らかではないが、今後、各地域に焦点をあてた詳細な調査研究が必要であろう。年齢及び通訳士資格の有無についてもp値は有意な値を示したが、その効果量は顕著に小さく、それ故、通訳スキルとの関連は明確でなかった。作成した問題は日常会話としてよくある話題や聴覚障害者が生活の中で通訳を要するような話題であり、難易度が高いとは言えない。特に問題Aの「交通事故の損害賠償」や問題Bの「オレオレ詐欺」は、電話リレーサービスの通話内容としてよくありうるものである。こうした内容の日本手話の理解においてさえ、天井効果がみられず、手話通訳士資格の有無や年齢に比例することが多いとみられる通訳経験年数が通訳スキルに反映されていないことは注目に値する。手話奉仕員資格取得後の経験年数と聞きとり通訳・読みとり通訳の成績について分析した先行研究において、経験年数と成績は比例関係になく、聞きとり通訳スキルは高い傾向、読みとり通訳スキルは低い傾向にあった(全日本ろうあ連盟、1995)。日本手話の理解(読みとり)スキルを要求される今回の通訳スキル課題では、手話通訳士資格の有無や通訳経験年数に関わりなく、日本手話の手話言語スキルを含む手話通訳者のスキルの低さを表しているともみることができよう。

## 2. 要約筆記資格保持者

### 2-1. 対象者

各地方自治体の認定を受けた要約筆記者・要約筆奉仕員

### 2-2. 調査内容の構成

①フェースシート、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。

### 2-3. 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の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て示した。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。

### 2-4. 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。

表5 要約筆記資格保持者の属性等

項目	人数 (%)
PC 要約筆記資格	有 178 (73.9)
	無 55 (22.8)
PC 要約筆記者資格	有 167 (93.8)
(n=178)	無 9 (5.1)
PC 奉仕員資格	有 65 (36.5)
(n=178)	無 101 (56.7)
PC 資格取得後経験年数	3年未満 49 (27.5)

(n=178)	3年以上5年未満	29 (16.3)
	5年以上10年未満	45 (25.3)
	10年以上20年未満	43 (24.2)
	20年以上	6 (3.4)
PC 資格取得前経験年数	5年未満	36 (20.2)
(n=178)	5年以上10年未満	7 (3.9)
	10年以上15年未満	8 (4.5)
	15年以上20年未満	1 (0.6)
	経験なし	124 (69.7)
手書き要約筆記者資格	有	124 (51.5)
	無	104 (43.2)
手書き奉仕員資格	有	63 (26.1)
	無	159 (66.0)

### 2-5. 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。回答者の属性等に関する情報を表5に示した。

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。これらは手話通訳資格保持者と同様に, 女性比率の高さ, 高齢化, 地域偏在といった特徴を示していた。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者資格が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。

#### 2-5-1. パソコン要約筆記者の活動実態

パソコン要約筆記資格保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

表6 対象者の特徴別の派遣業務状況

	有	無	2h 未満	2h 以上 4h 未満	4h 以上
年齢					
49歳以下	44	5	33	4	7
50～59歳	76	4	47	17	12
60歳以上	43	5	28	10	5
最終学歴					



大卒以上	91	10	59	19	13
その他	73	4	49	13	11
<b>奉仕員養成</b>					
受講あり	64	4	38	16	10
受講なし	100	10	70	16	14
<b>筆記者養成</b>					
受講あり	144	12	96	29	19
受講なし	20	2	12	3	5
<b>PC資格取得後 経験年数 (n=178)</b>					
5年未満	66	12	54	11	1
5年以上 10年未満	43	2	21	11	11
10年以上	49	0	28	9	12

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

表8 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

説明変数	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 **	
資格取得後5年未満ダミー		-0.31 **
資格取得後5年以上10年未満 ダミー		
資格取得前ダミー		
決定係数 (R <sup>2</sup> )	0.17 **	0.14 **

\* : p<.05, \*\* : p<.01

ることが示唆された(表6)。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7, 表8参照)。

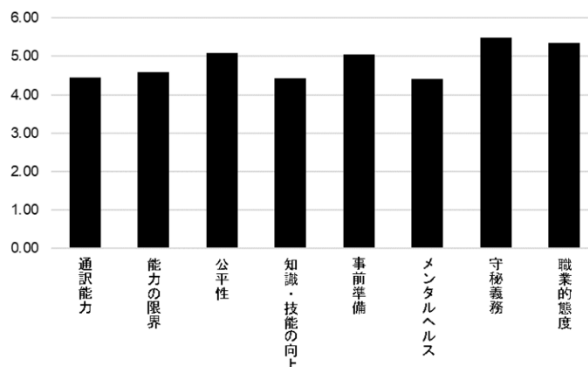
これらの結果から2つのことが考えられる。1つは、後5年未満の者の従事時間が少ないのは、単に経験年数だけでなく、コーディネータが当該要約筆記者を技術的に未熟だと判断している可能性もある。研究1で述べたように、電話リレーサービスの文字通訳では、コミュニケーションの双方の当事者と通訳者が各々遠隔地にいること、事前に利用者やかけ先、やりとりの内容についての情報が得られないことなど、従来の通訳にはない難しさがああり、それらに対応できるスキルが必要になる。こうしたことから、電話リレーサービスの文字通訳オペレータの採用にあたっては、要約筆記者の資格有無のみを考慮するのではなく、応募者の要約筆記技術を把握すること、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。

## 2-5-2.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(図4)。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。「守秘義務」についても、手話通訳と同様に、電話リレーサービスの通訳オペレータ養成においては、守秘義務そのものの捉え方について捉え直しが必要になると考えられる。

一方、「通訳能力」「知識・技術の向上」の得点は手話通訳資格保持者と同様、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た。



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4 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

## C.研究2: 電話リレーサービスに関わる管理職と通訳オペレータからみた通訳オペレーション業務

### 1. 電話リレーサービスに関わる管理職を対象としたインタビュー調査

#### 1-1. 対象者

電話リレーサービスの提供に関わる管理職4名。このうち2名は、電話リレーサービス提供機関の業務委託先として株式会社を運営し、一方は手話通訳と文字通訳、もう一方は文字通訳のサービスを提供している。また両者とも公共インフラとしての電話リレーサービス以外の聴覚障害者支援に関わる各種事業を展開している。残り2名は、自らも通訳オペレータの仕事に従事するかたわら、通訳オペレータの養成、指導、管理に関わっている。

なお、インタビュー調査への協力呼びかけは電話リレーサービス提供機関を通じて業務委託先に対して行い、この中から協力への同意を得られた4名すべてを対象とした。

#### 1-2. 実施期間

2021年7月3日～9月20日

#### 1-3. 実施場所

対象者が勤務する事業場(1名)もしくはオンライン(3名)

#### 1-4. 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)

#### 1-5. 記録方法

録音した音声データをトランスクリプト化し、分析課題に沿って整理したものを、対象者に確認を依頼。適宜加筆修正を経たものを分析データとして採

用した。

#### 1-6. 質問項目

- ・ 通訳オペレータの採用方法や採用/不採用の判断基準
- ・ 通訳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
- ・ 通訳オペレータに必要な知識やスキル
- ・ 通訳オペレータ養成・スキルアップフォロー研修で取り上げてほしい内容

なお、対象者の電話リレーサービスについての語りは、日本財団が実施してきた電話リレーサービス・モデルプロジェクト事業(2013年4月1日～2021年6月30日)に関する事柄が中心となっている。

#### 1-7. 分析の視点

- ① 通訳オペレータの採用方法や採用/不採用の判断基準、通訳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、管理職による通訳オペレータの定義化作業を引き出す。
- ② 通訳オペレータに必要な知識やスキルや通訳オペレータ養成・スキルアップフォロー研修で取り上げてほしい内容を言語化する作業を通じて、管理職から具体的提言を引き出す。

#### 1-8. 倫理面の配慮

群馬大学内の「人を対象とする医学系研究倫理審査委員会」で審査を受けて承認された研究である旨を説明し、その上で、説明文書にそって実施方法およびその中の倫理的配慮について説明を行った。説明の後に、同意書への署名を得た。オンラインで実施した際には、署名した旨をオンライン上で確認し、その後に同意書を送付してもらった。

#### 1-9. 結果及び考察

対象者らは、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、通訳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」、②インフラとしての「遠隔」、③通訳オペレータに必要な「言葉遣い」「コミュニケーション能力」「通訳の速度と正確性」などのスキル、④手話通訳・要約筆記の資格に依拠しない通訳

スキルの見きわめと、「言葉遣い」「コミュニケーション能力」といった通訳スキル以外の要素を考慮した採用、⑤健康被害防止としての「ストレスの多さ」への対策、⑥目指す目標としての「電話交換機」といった概念が用いられていた。

また、対象者らの語りの根底には、顧客に満足してもらえる質の高い電話リレーサービスを提供するという経営理念があり、それゆえ電話リレーサービスの品質を担保する生命線となる通訳オペレータの採用、養成、スキルの向上、通訳オペレーションにおけるトラブル事例への対応、労務管理に注力している様子がかがわれた。対象者らの在籍する事業場は、後述する電話リレーサービスの利用者を対象としたアンケート調査においても高い評価を得ており、電話リレーサービスの品質の担保には、通訳オペレータの養成を始めとして、意思疎通支援事業とは別次元の「経営努力」が求められると考えられる。

## 2. 現役通訳オペレータを対象としたインタビュー調査

### 2-1. 対象者

電話リレーサービスの現役通訳オペレータ5名。先述のインタビュー調査に協力した管理職から、長年通訳オペレータとして従事している経験も技術も豊富な者を推薦してもらい、本人から同意を得られた場合にインタビュー対象とした。5名のうち手話通訳オペレータが4名、文字通訳オペレータが4名となっており、3名が手話通訳と文字通訳の両方に従事している。

### 2-2. 実施期間

2021年7月3日～9月20日

### 2-3. 実施場所

対象者が勤務する事業場(2名)もしくはオンライン(3名)

### 2-4. 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)

### 2-5. 記録方法

録音した音声データをトランスクリプト化し、分析課題に沿って整理したものを、対象者に確認を依頼。適宜加筆修正を経たものを分析データとして採用した。

### 2-6. 質問項目

- ・ 通訳オペレータを志した理由(動機)
- ・ 通訳オペレータ業務が対面での通訳業務と大きく異なると感じる点(差異化:定義化)

- ・通訳オペレータ業務において身体的・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たエピソード（個人が特定できない範囲で）（差異化：課題提示）
- ・通訳オペレータ業務が楽しい、あるいはやりがいがあると感じる点、それにまつわるエピソード（差異化：価値化）
- ・通訳オペレータとして必要だと思う知識やスキル（要求：自身）
- ・通訳オペレータ養成・スキルアップフォロー研修で取り上げてほしい内容（要求：組織）

なお、対象者の電話リレーサービスについての語りは、日本財団が実施してきた電話リレーサービス・モデルプロジェクト事業(2013年4月1日～2021年6月30日)に関する事柄が中心となっている。

## 2-7. 分析の視点

- ① 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、通訳オペレータによる通訳オペレータの定義化作業を引き出す。
- ② 通訳オペレータとして必要だと思う知識やスキル、通訳オペレータ養成・スキルアップフォロー研修で取り上げてほしい内容を言語化する作業を通じて、通訳オペレータ自身から具体的提言を引き出す。

## 2-8. 倫理面の配慮

群馬大学内の「人を対象とする医学系研究倫理審査委員会」で審査を受けて承認された研究である旨を説明し、その上で、説明文書にそって実施方法およびその中の倫理的配慮について説明を行った。説明の後に、同意書への署名を得た。オンラインで実施した際には、署名した旨をオンライン上で確認し、その後に同意書を送付してもらった。

## 2-9. 結果及び考察

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、利用者と相手先の双方に、「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、相手先に対する通訳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、電話リテラシーの格差を考慮した対応、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), その意味では電話リレーサービスのみが特殊なものではなく、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を必ずしも十分に習得できていない先天性聴覚障害者と、聴覚障害者との会話を経験したことがない一般の人々(相手先)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、通訳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・相手先・通訳オペレータの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。

## D.研究3:聴覚障害者における電話リレーサービスの利用実態及び利用者として通訳オペレータに求めるスキル

### 1. 聴覚障害者における電話リレーサービスの利用実態に関する定量調査

#### 1-1. 方法

##### 1-1-1. 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(2013年4月1日～2021年6月30日)の利用登録者

##### 1-1-2. 調査内容の構成

調査内容は、①フェースシート、②現在の利用状況に関する情報、③利用する事業者に関する情報やニーズ、④利用の状況とサービス選択との関連、⑤通訳オペレータに対する研修ニーズの5つから構成した。いずれも多肢選択式による回答を求めた。③については、現在の電話リレーサービスと異なり、日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクトのアプリケーションでは、手話通訳、文字通訳を提供する事業者を利用の都度選択できていたことから、利用者の事業者選択において電話リレーサービスに求める品質をみることで想定して設定した。

##### 1-1-3. 実施方法

アンケート調査用のWebフォームを作成し、日本財団「電話リレーサービス・モデルプロジェクト」の専用アプリケーションの掲示板を通じて、聴覚障

害をもつ同サービスの利用登録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の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て示した。アンケートサイトにアクセスできる期間は、2021年3月1日～2021年4月30日とした。なお、研究の趣旨及び個人情報の取扱いとその保護等の説明、調査項目については文面ならびに埋め込み動画による手話にて提示した。

## 1-2. 結果及び考察

調査の結果、93名から調査協力への同意の可否について回答があった。このうち同意が得られ、かつ回答に不備のない84名を分析の対象とした。回

表9 利用者の属性

項目	選択肢	回答数
性別	女性	51
	男性	29
	回答しない	4
年齢	29歳以下	8
	30～39歳	25
	40～49歳	29
	50～59歳	12
	60歳以上	9
電話代替相手	いる	31
	いない	50
居住地	北海道・東北	8
	関東	43
	中部	12
	関西	10
	中国・四国	4
	九州・沖縄	6
最終学歴	高等学校	31
	専門学校	9
	短期大学	11
	4年制大学	25
	大学院修士課程	2
	大学院博士課程	2
	その他	2
聾学校の在籍経験	経験あり	66
	経験なし	18
失聴時期 (右 左)	0歳	39 38
	1～3歳	23 24
	4～6歳	6 6
	7～12歳	6 6
	19歳以上	6 6
	不明	3 3
平均聴力レベル (右 左)	中等度 (40～69dB)	1 1
	高度 (70～89dB)	5 4
	重度 (90～99dB)	18 17
	最重度 (100dB以上)	59 59

装用具 (右 左)	補聴器	43 45
	人工内耳	2 1
	使用無	37 37
主たるコミュニケーション手段	日本手話	42
	日本語対応手話	16
	読話	13
	音声	6
	筆談	6

答者の属性に関する情報を表9に示した。

先天性の重度聴覚障害、ろう学校の経験有り、主要コミュニケーション手段は手話という属性をもつ回答者が多いことがみてとれる。また、短期大卒以上の最終学歴を持つ者は40名と、高学歴の回答者が多いことも特徴としてあげられる。

### 1-2-1. 利用状況

「地域で派遣する手話通訳や要約筆記ではなく電話リレーサービスを利用する理由」について尋ねたところ（該当する3つの選択肢を回答）、手軽な利用や短時間の用件での利用に関する選択肢の回答数が多く（図5）、利便さにおいては即時性が重視

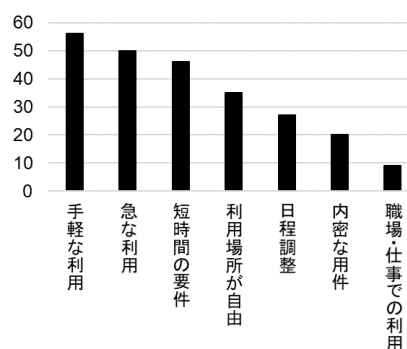


図5 電話リレーサービスを利用する理由

表10 特徴別の利用目的

	商業施設等	公共機関	医療機関	その他
年齢				
39歳以下	8	10	6	9
40～49歳	12	6	7	4
50歳以上	13	1	7	0
居住地				
関東	18	7	12	6
それ以外	15	10	8	7
コミュニケーション手段				
日本手話	19	6	10	7
日本語	14	11	10	6
読み書き				
得意	13	12	12	5
普通	11	0	4	4
苦手	9	5	4	4

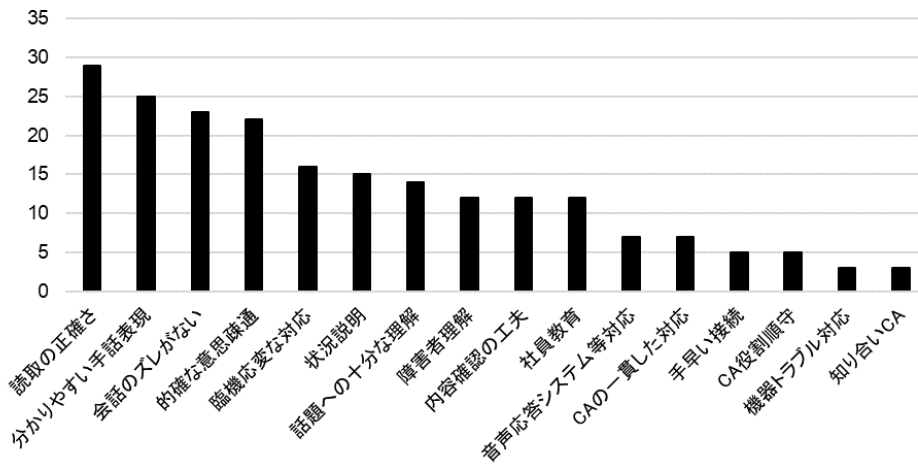


図6 手話通訳における事業者の選択理由

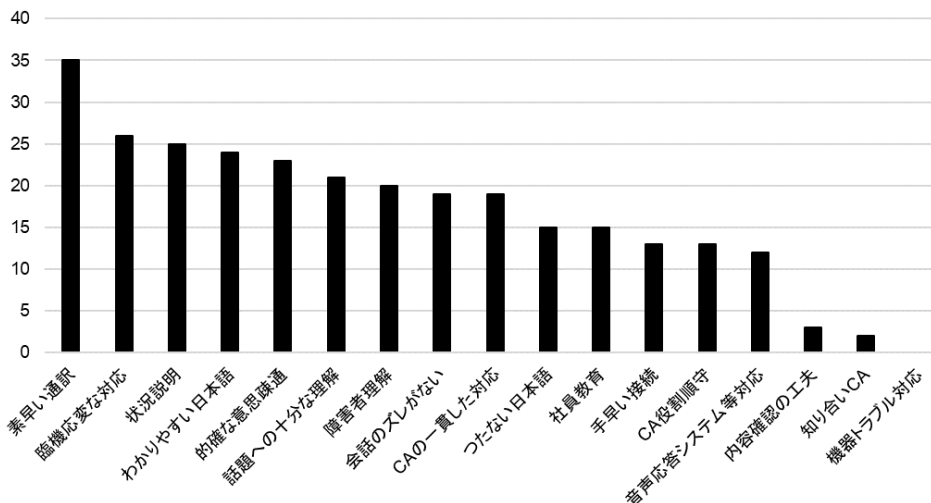


図7 文字通訳における事業者の選択理由

されていることが示唆された。また、質問項目「どのような目的で利用しているか」に対する回答をまとめ、年齢、居住地、コミュニケーション手段、日本語の読み書きの得手不得手の項目ごとにクロス集計表を作成した（表10）。

表10について、フィッシャーの正確確率検定を実施したところ、年齢と利用目的に有意な偏りが認められ（ $p < .01$ ）、要因間に関連性のあることが示唆された。その後の多重比較による分析からは有意差は認められなかったが、39歳以下では商業施設等の回答数が少ない一方でその他の回答数が多く、若年層の利用者において多様な利用目的が想定される可能性が示された。

### 1-2-2. 事業者の選択理由

手話通訳と文字通訳のそれぞれで最もよく利用する（又は利用したいと思う）事業者とその選択理由を尋ねたところ、手話通訳では読みとりの正確さや分かりやすい手話表現、会話のズレがない等の回答数が多い（図6）、基本的な通訳能力を重視することが示唆された。文字通訳においては、素早い通訳の回答数が顕著に多い一方で、手話通訳に比して臨機応変な対応や状況説明等の回答数も多かった（図7）。文字通訳では利用者と通訳オペレータが画面越しに顔を合わせる事がなく、利用者は通訳オペレータの通訳の様子を介して相手先の発話に含まれる言語的・非言語的な意図やニュアンス、周辺情報をつかむことが難しい。また、日本語非母語話者にとって日本語母語話者と文字でやりとりをすることのハードルやコミュニケーション・ギャップといったもの

も考えられる。そのため、文字通訳には臨機応変な対応や十分な状況説明が必要であると考えられ、そうした通訳オペレーションスキルを持つ通訳オペレータを養成・配置している事業者を選択しているものと思われる。

### 1-2-3. 手話通訳と文字通訳の選択

利用ケースについて、抽象的状況（例：急いでいる時、情報が多く複雑なやりとりをする時）と具体的状況（例：病院の予約日時を変更したい時）をそれぞれ15項目と17項目ずつ挙げ、いずれのサービス（手話、文字、どちらでも、利用しない）を利用するか選択させた。その結果、抽象的状況では手話通訳が約34%、文字通訳が約42%である一方、具体的状況では手話通訳が約33%、文字通訳が約36%であった（図8）。

カイ二乗検定及び残差分析を行ったところ、抽象的状況において文字通訳が有意に多いことが示され（ $p < .01$ ）、この結果から、手話通訳と文字通訳の利用を比較した場合、抽象的で詳細かつ複雑なやりとりを正確に伝達しなければならないときは言語変換を伴わない文字通訳を選択し、日常生活における具体的な状況下では手話通訳も文字通訳も同程度の利用が見込まれることが示唆された。なお、具体的状況においては「利用しない」の選択数も有意に多く（ $p < .01$ ）、電話リレーサービスの利用を具体的に検討した場合に、別の手段（例：家族・友人等に電話を頼む）で代替する可能性の高いことも示唆された。

続いて、利用者の特徴別（年齢、コミュニケーション手段、日本語の読み書きの得手／不得手等）に状況ごとに手話通訳と文字通訳の選択数の合計を求めた（表11）。カイ二乗検定及び残差分析を行ったところ、ほとんどの要因間で有意な偏りが認められた。このうち、手話通訳・文字通訳の選択傾向として、例えば、「50歳未満では文字、50歳以上では手話」「日本手話使用者は手話、それ以外は文字」「日本語の読み書きが得意な者は文字、苦手な者は手話」などが示された。しかしながら、日本語の読み書きや電子テキストを伴うインターネット活用が苦手な利用者においても、手話通訳と文字通訳の選択数は同程度であり、日本語運用に困難を有する利用者で

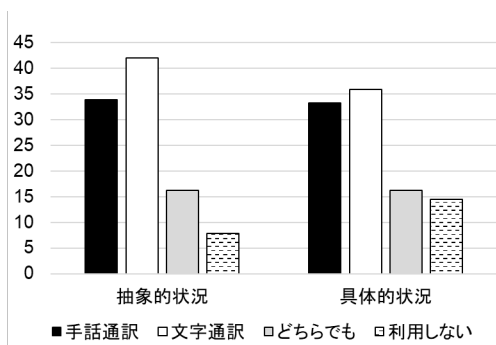


図8 利用ケースにおける通訳の選択率

表11 特徴別にみた抽象的/具体的状況における手話通訳と文字通訳の選択

	抽象的		具体的	
	手話	文字	手話	文字
年齢				
39歳以下	126▽▽	206▲▲	173	207
40～49歳	123	160	134	173
50歳以上	108▲▲	84▽▽	146▲▲	107▽▽
Com 手段				
日本手話	271▲▲	151▽▽	341▲▲	170▽▽
日本語	86▽▽	299▲▲	112▽▽	324▲▲
日本語(読み書き)				
得意	148▽▽	248▲▲	215▽▽	278▲▲
苦手	209▲▲	202▽▽	238▲▲	216▽▽
日本語(メール等)				
得意	207▽▽	352▲▲	306▽▽	385▲▲
苦手	150▲▲	98▽▽	147▲▲	109▽▽
日本語(ネット)				
得意	68▽▽	167▲▲	134▽▽	203▲▲
苦手	289▲▲	283▽▽	319▲▲	291▽▽

▲▲： $p < .01$  で有意に多い、▽▽： $p < .01$  で有意に少ない

あっても利用状況に応じて文字通訳を選択することが分かった。この理由として後述する利用者を対象とした定量調査において、利用者の語りにある手話通訳オペレータの日本手話・手話通訳スキル、特に読みとりスキルの低さが可能性の1つとして考えられるであろう。すなわち、日本語が不得手であったとしても、うまく通じないことが多い手話通訳よりは文字通訳を選ぶという消極的選択になっていることが考えられる。

## 2. 利用者として通訳オペレータに求めるスキルに関する定性調査

### 2-1. 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」（2013年4月1日～2021年6月30日）の利用登録者10名。

まず、先述の利用者を対象としたオンラインアンケート調査の参加者に対して、本インタビュー調査に関心があり、後日研究実施者から詳細な説明などの連絡やりとりをすることに了解した者を選定候補者とした。

その際、インタビュー調査は、オンラインアンケート調査とは別の調査であること、入力フォームへの記入はあくまでも自由意志であることを説明し、オンラインアンケートの回答終了後、アンケートシステムとは別のサイトに用意した入力フォームに、連絡やりとりに必要な情報のほか、性別、聴覚障害の血縁関係、最終学歴、ろう学校の教育経験、受障時期、聴覚障害の程度、身体障害者手帳の等級、補装具、コミュニケーション手段、代理電話の依頼者

の有無、日本語の読み書き、職業、電話リレーサービスの利用状況（利用するサービス形態、頻度、利用目的）について入力してもらった。回答期間は2021年4月12日～2021年5月31日とした。

回答者76名のうち、年齢、性別、失聴時期、ろう学校の教育経験、最終学歴、主要なコミュニケーション手段、日本語運用力、電話リレーサービスの利用状況を考慮して10名を選定した。10名は以下のような異なる属性を持っていた。

- ・ 年齢：33歳-67歳
- ・ 性別：男・女
- ・ 失聴時期：0歳-12歳
- ・ ろう学校の教育経験：有・無
- ・ 最終学歴：ろう学校高等部専攻科-大学院修士課程
- ・ 主要なコミュニケーション手段：日本手話、日本語、日本手話と日本語の両方
- ・ 日本語運用力：かなり得意-かなり苦手
- ・ 電話リレーサービスでよく利用するサービス形態：手話通訳・文字通訳・手話通訳と文字通訳の両方
- ・ 電話リレーサービスの利用目的：仕事での利用を含む

## 2-2. 実施期間

2021年8月21日～2021年9月20日

## 2-3. 実施場所

対象者にアクセスしやすい所在地の貸し会議室（5名）もしくはオンライン（5名）

## 2-4. 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）

## 2-5. 記録方法

音声言語（日本語）話者1名については聞き手と対象者の音声を録音し、手話を使用する9名については手話通訳者の音声を録音した。録音した音声データをトランスクリプト化し、分析課題に沿って整理したものについて、対象者に確認を依頼し、加筆修正を経たものを分析データとして採用した。

## 2-6. 質問項目

- ・ 電話リレーサービスを利用したいと思うシチュエーション（有用性：システム）
- ・ 手話通訳と文字通訳の選択理由・利用頻度・利用文脈（有用性と現実）
- ・ 通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソード（有用性：人）
- ・ 通訳オペレータの対応で不安や不満を感じたエピソード（有用性：人）
- ・ 通訳オペレータに求めるスキル（要望：人）

- ・ 電話リレーサービスの体制として改善してほしい内容（要望：システム）

なお、対象者へのインタビュー時期は、電話リレーサービス開始後であったが、電話リレーサービスについての語りは、電話リレーサービス・モデルプロジェクト事業に関する事柄が中心となっている。

## 2-7. 分析の視点

- ① 電話リレーサービスを利用したいと思うシチュエーション、手話と文字の選択理由・利用頻度・利用文脈、通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソード、通訳オペレータの対応で不安や不満を感じたエピソードについての質問を通じて、利用者による通訳オペレータの定義化作業を引き出す。
- ② 通訳オペレータに求めるスキル、電話リレーサービスの体制として改善してほしい内容を言語化する作業を通じて、利用者から具体的提言を引き出す。

## 2-8. 倫理面の配慮

群馬大学内の「人を対象とする医学系研究倫理審査委員会」で審査を受けて承認された研究である旨を説明し、その上で、説明文書にそって実施方法およびその中の倫理的配慮について説明を行った。説明の後に、同意書への署名を得た。オンラインで実施した際には、署名した旨をオンライン上で確認し、その後に同意書を送付してもらった。

## 2-9. 結果及び考察

### 2-9-1. 電話リレーサービスを利用したいと思うシチュエーション

電話リレーサービスの通話内容は生活全般にわたっているが、利用者を対象とした定量調査の結果と一致していたのは、店の予約や病院の予約日の確認、自営業における顧客への連絡など「やりとりが短く済む」場合の利用である。電話以外の代替手段がない、インターネットで検索しても情報が出てこない、身内に代理電話を依頼できないといったような電話を使用せざるをえない場合にも利用されていた。

メールやFAXと電話の長所と短所を比較させた語りもみられた。すなわち、電話リレーサービスを利用するのは、「双方向のやりとりの中で話を進めていくことができる」「即時に相手の反応を求めることができる」といったコミュニケーションを必要とするときであると言える。

一方、電話リレーサービスを利用しない場合として友人や家族など親しい間柄のプライベートなやりとりについて語られていた。このことは利用者を対象とした定量調査の結果とも一致していた。また、



電話リレーサービス・モデルプロジェクトでは可能だった事業者の選択について、「基本的にオペレータは知らない人のほうがいい」「知り合いのオペレータに電話の内容を伝えなければならないことに抵抗がある」ことを理由にする語りもみられた。聴覚障害者が電話を使用するためには通訳オペレータの存在が不可欠であるものの、通訳者が介在することによるコミュニケーションの不自然さや違和感、プライベートへの侵入感は否めない。他者を介在しない自然で気遣いのいらぬコミュニケーションと電話を使用しなければならない必然性や便利さを天秤にかけて選択していると言えるであろう。通訳オペレータは、利用者と相手先のプライベートな部分にまでふみこむことを意識して通訳オペレーションにあたる必要があると言える。

### 2-9-2. 手話通訳/文字通訳の選択理由

手話通訳と文字通訳の選択については、対象者の語りから「手話通訳オペレータの通訳スキル」「特に正確な伝達を必要とする情報」「利用者の手話/日本語の習得度」「やりとりの長短」「やりとりの内容の複雑さ」「発信時の物理的な環境」「緊急性」「心理的負担感」が選択の要因となっていると考えられる。

「手話通訳オペレータの通訳スキル」については、利用者を対象とした定量調査における事業者選択の理由でもみられたように、特に読みとりスキルに対する懸念が語られていた。通訳スキルは通訳の等価性のみならずスムーズなやりとりの成否に直結するため、手話通訳か文字通訳かの選択には、手話通訳オペレータのスキルが大きく影響すると考えられる。

「やりとりの内容の複雑さ」「心理的負担感」を要因とした通訳の選択には、利用者自身の手話/日本語の習得度も影響しているとみられる。すなわち、手話でのコミュニケーションを得意とする者は手話通訳、日本語でのコミュニケーションを得意とする者は文字通訳を選択すると言える。

また、「発信時の物理的な環境」「緊急性」に関しては、屋内/屋外、身だしなみ、パソコン/スマートフォン、などの要素によって、手話通訳と文字通訳の選択が行われる語りもみられた。

### 2-9-3. 通訳オペレータの対応に関するエピソードと通訳オペレータに求めるスキル

通訳オペレータの良し悪しの判断として、「通訳スキル」「手話通訳における数字等の文字提示」「通話マネジメントスキル」「電話対応のマナー」「コミュニケーション力」「通訳オペレータの役割を超える支援」に言及する語りもみられた。

「通訳スキル」については、特に手話通訳の読みとりスキルに焦点をあてて「手話がとてもよく通じて、やりとりがすんなりとできた」「こちらが手

話で読みとってもらえなかった時に代わりに指文字で表現したが、それでも読みとれないときがあった」「手話の読みとり間違い。話がだんだんずれてくるので『もしかすると読みとりを間違えているのかな』と思う」といったエピソードが語られていた。文字通訳においても「入力が遅い。ポツポツ出てくる。間違えて消して、また打って…のようなことがある。」という語りがあった。通訳スキルは利用者らにとって電話の向こうの見えない相手とのやりとりをスムーズに成立させるための不可欠要素であるため、利用者が通訳オペレータに高い手話言語スキル・手話通訳/文字通訳スキルを求めるのは当然と言えるであろう。

手話は音声と同じく発されてすぐに消えていく性質と日本語とは異なる音韻構成を持つ言語である。そのため、手話で表現しづらい言葉がある場合や専門用語、数字、難読漢字などを適切に伝えるには、文字で適宜補う必要がある。利用者は、手話通訳オペレータに手話と文字の適切な使い分けを求めていると言える。

通常の電話であれば、意思疎通を行う者同士、相手の音声や電話口から聞こえてくるさまざまな音を直接聞くことができる。電話リレーサービスでは通訳オペレータを中継するため、利用者と相手先は発話や背景音に含まれるスムーズなターンテイキングを行うための情報をつかむことが難しい。利用者は相手先とのスムーズなやりとりをするため、ターンテイキングのための「交通整理」や発話・背景音から想定される相手先の状況に関する情報提供といった通話マネジメントスキルを通訳オペレータに求めていると考えられる。特に文字通訳においては「字面だけではわからない相手の雰囲気や感情を言葉にしてもらえると良い。例えば『今、相手はちょっと早口でお話されています』とか『ちょっと声が大きめで何かあるようです』など」と語られ、文字では脱落してしまうパラ言語的要素を伝えることの必要性が取り上げられていた。

「電話対応マナー」については、「迷惑そうな顔をされた」といったエピソードが語られ、通訳オペレータとして電話対応の基本的なマナーや対人サービスのプロとしてのスキルを身につけることの必要性に言及されていた。

「コミュニケーション力」については、電話リレーサービスや聴覚障害者のことをあまり知らない相手先とのやりとりにおいて、通訳オペレータの適切なフォローや説明を求める語りがあった。

これらは、すべて電話リレーサービスに関わる管理職や現役通訳オペレータの語りにおいても、通訳オペレータに必要なスキルとしてあげられていた。

一方、「通訳オペレータの役割を超える支援」については、利用者としての自律性、主体性、自己決定性を侵す不適切なものとして捉える語りも、そうした支援を好ましいものとして受けとめる語りの

両方がみられた。不適切なものとして捉える語りには「お母さんのようなオペレータ。オペレータが『それも含めて聞いたほうがいいんじゃないの?』というようなアドバイスをしてくる」「私が話していないことも補足して言われてしまう」、適切なものとして捉える語りには「面倒を見てくれるような、いろいろなことを支援してくれるような感じ」「電話を待っている時間にちょっとおしゃべりしたり、少し手助けをしてくれるというのがよかった」「難しい言葉が出たときに『ちょっと分からないな』という表情を私のほうがしたら、『つまりこういうことだと思います』みたいに補足して説明してくれる」といったものがあつた。こうした通訳オペレータとしての中立性・公平性を逸脱する行為について、不適切とみる利用者の1人は「聴覚障害者支援の経験のあるオペレータだと、ろう者のことをよく知っているの、いろいろお世話したい、福祉やボランティアの気持ちを持っている人が多いのかな」と分析していた。聴覚障害者支援の経験が、通訳オペレータとして求められる中立性・公平性の逸脱行為につながりやすいことは、管理職や通訳オペレータにおいても同様の語りが見られる。しかし、利用者においてもこうした通訳オペレータの役割を超える支援を求める者がいることは、社会的弱者である聴覚障害者に寄り添い支援してきた経験を持つ者にとって、通訳オペレータとしての適切な意思決定を難しくさせている側面もあると言えるであろう。それゆえ、通訳オペレータ養成教育においては、通訳オペレータとしての職責を自覚し、意思疎通支援事業における通訳支援とは異なる通訳オペレータとしての職業倫理と、1つ1つのケースにおける適切な意思決定力を身に付けさせる必要があると考えられる。

#### D.総合考察

研究1～3の結果と考察、そして令和2年度に行つた「電話リレーサービスと従来の対面で行う通訳、遠隔ビデオリレーサービスとの相違」「手話通訳をめぐる資格と業務の位置づけ」「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」「電話リレーサービス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つた判断」「通訳オペレータの身体的/心理的負担」に関する文献的検討によって得られた知見に基づき、通訳オペレータ養成カリキュラムの受講者像と、カリキュラムに含むべき要素について考察した。

##### 1. 通訳オペレータ養成カリキュラムの受講者像

本研究における手話通訳資格保持者を対象とした定量調査において、回答者の84.9%が厚生労働省手話通訳者養成カリキュラムを履修していた。日本手話や手話通訳のスキルは、親族に聴覚障害者がい

て幼少時から手話になじんでいた等の例外を除けば習得に時間を要するため、「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」に掲げる手話通訳オペレータの採用は、厚生労働省手話通訳養成カリキュラムの履修、そして地域の手話サークル活動によって手話と手話通訳スキルを身につけ、資格試験に合格した者が多数となる傾向が当面の間続くと思定される。

一方、文字通訳スキルは、起点テキストも目標テキストも同じ日本語であることから、短期で習得することが可能である。話し言葉を書き言葉にし、話者が伝えようとしている意図を過不足なく簡潔な文にする文字通訳の技術についても、比較的短期間でノウハウを習得し、通訳オペレーション業務の積み重ねにおいて技術向上を目指していきやすいと考えられる。また、本研究の要約筆記資格保持者を対象とした定量調査において、回答者の78.8%が厚生労働省要約筆記者養成カリキュラムを履修していたが、同カリキュラムは、(1)日本語母語話者である難聴者・中途失聴者をサービス対象と想定して構築されたものであり、電話リレーサービスにおいて日本語非母語話者の先天性聴覚障害者の日本語運用を考慮した文字通訳のあり方について扱っていない、(2)パソコン要約筆記の養成では、チームを組んで連係入力を行うスキルを習得する、の2つの点において、電話リレーサービスの文字通訳で求められる知識やスキルをカバーできていないと言える。そうした背景もあり、文字通訳オペレータの採用は、要約筆記資格非保持者の割合が高くなると想定される。

日本手話のスキルは、手話通訳者にとってモダリティの異なる第二言語ということもあり、手話通訳資格保持者であっても、十分な日本手話の言語スキルと手話通訳スキルを有しているとは言い難い現状がある。このことは、従来の対面で行う通訳よりさらに高いスキルが求められる電話リレーサービスにおいて正確かつ流暢に通訳を行える水準に達していないことが多いと思定される。

手話通訳者・要約筆記者ともに高齢化が課題となっている。特に手話通訳オペレータの雇用はこの高齢化は影響を及ぼすことになるであろう。

また、手話通訳・要約筆記資格保持者は、通訳能力の不十分さを自覚しつつも、知識・技術の向上に取り組めていない実態がある。

受講者の日本手話スキル、手話通訳スキル、文字通訳スキルについては、地域格差があることも考慮する必要がある。

##### 2. 通訳オペレータ養成カリキュラムに含むべき要素

###### (1) 電話リレーサービスの基礎的な知識とスキル

電話リレーサービスでは、手話や文字により通訳を行う点で、手話通訳や要約筆記と共通しているとはいえ、サービス提供の法的根拠、公共インフラと

してのサービスのあり方、遠隔通信によるサービス提供、利用者負担など、複数の点で従来の通訳とは異なっており、通訳オペレータは電話リレーサービスの背景や仕組み等の中で通訳オペレータとしての役割を認識する必要がある。また、電話リレーサービスでは専用のシステムを使用して通訳オペレーションを行うことから、同システムの扱い方を習得し、決まった手順と案内によって通訳オペレーションを行うスキルを身につける必要がある。

## (2) 利用者の多様性とコミュニケーション・ニーズ

電話リレーサービスにおける利用者は多様な背景を有している。特に通訳オペレータとは言語・文化的背景が異なる先天性聴覚障害者について深く理解し、日本手話と日本語の違い、ろう文化と聴文化の違い、日本語非母語話者が使用する日本語などをふまえた手話通訳・文字通訳が求められる。一口に聴覚障害者といっても、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言語と第2言語の言語運用力、学力、職業、電話リテラシー等は様々であり、相手先とのやりとり、手話通訳と文字通訳の利用割合や使い分け方が異なってくる。通訳オペレータは、利用者—通訳オペレータ—相手先のやりとりのなかで利用者像を的確に予想し、円滑な通訳オペレーションにつなげていくスキルが求められる。

また、電話リレーサービスの利用者には言語障害者も含まれることから、言語障害の基礎知識と、言語障害を持つ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを理解しておく必要がある。

## (3) 手話・文字—音声変換スキル

「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」では、電話リレーサービスの品質を一定水準担保するものとして、手話通訳や要約筆記の資格を目安としている。しかし、電話リレーサービスを利用する聴覚障害者を対象とした定性調査の結果からは、電話リレーサービスとして求められるべき手話・文字—音声変換スキルを明らかに満たしていない通訳オペレータが一定数いると考えられる。特に手話通訳については、手話通訳資格所持有者を対象とした定量調査の実技問題においても、資格取得後の経験年数に関わらず日本手話の理解の低さは顕著である。

電話リレーサービスでは、利用者と相手先が互いに相手の発話や状況をつかむことができないなかで、通訳オペレータがすばやくかつ正確に訳すことが求められる点において、対面で行う通訳以上にスキルが要求される。手話・文字—音声変換スキルは、通訳オペレーションの基盤でもあることから、養成カリキュラムのなかで取り上げる必要があると考えられる。

また、文字通訳オペレータとして採用された者は、

要約筆記資格非保持者も多いことから、発話と入力との速度差を考慮して、話者のメッセージと意図を過不足なくかつ簡潔に文にするスキルについて学ぶ必要がある。

## (4) 通訳オペレータとしての職業倫理

電話リレーサービスは公共インフラとしての通信サービス、意思疎通支援事業は聴覚障害者等の福祉の増進と社会参加の促進を目的としたサービスという違いがある。こうした相違は、電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等にみとることができる。電話リレーサービスでは、あくまでも利用者と相手先の「電話」の通訳として、「電話」としての機能を超越するサービスは行わないこと、利用者と相手先に意思決定に関与しないこと、中立・公平性を保つこと、言語通訳としての等価性（正確性）を保つことなどが強調されている。通訳オペレータは職責を自覚し、通訳オペレーションにおいて、職業倫理に則って意思決定を行っていかねなければならない。

通訳オペレータに職業倫理に則った意思決定を難しくさせている要因として、電話リレーサービスと意思疎通支援事業の利用者が重なっていることがある。すなわち、電話リレーサービスは通信でありながらも、コミュニティ通訳（水野・内藤，2018）の要素を排除しきれず、「利用規約」において禁じられていることを求める利用者も存在する。意思疎通支援事業における通訳倫理や通訳者としての価値観において倫理的とされる行為が電話リレーサービスでは否とされることについて、特に意思疎通支援事業における通訳活動経験を持つ通訳オペレータは意識的に区別できるようにする必要がある。

電話リレーサービスには、カスタマーサービスの要素が必要である。電話リレーサービスの利用者の「迷惑そうな顔をされた」というような語りは、その通訳オペレータに電話対応の基本が身につけていないことを象徴するものであると思われる。

通訳オペレータは「通訳オペレータ運用指針」に規定される範囲において、利用者と相手先のやりとりが円滑に行われるように通訳オペレータとして対応し続けなければならない。これには、そうした姿勢・態度のみならず、手話言語や手話通訳・文字通訳スキル、職業倫理に則った効果的な意思決定スキルといった知識や技術が伴わなければならない。そのためには、通訳オペレータとして自己研鑽を続ける姿勢・態度もまた、通訳オペレータの職業倫理として求められる。

## (5) 通話マネジメント方略

電話リレーサービスは、意思疎通を行う者同士が遠隔地に存在するという点で通常の「電話」と同じであるものの、利用者と相手先はお互いに相手の発話（手話・文字・音声）を直接受信することはでき

ない。このため、通訳オペレータは、利用者と相手先の会話のターンテイキングがスムーズに行われるように、利用者または相手先に発言を待たせたり促したりする必要がある。また、発話が行われない状態が続く場合は、もう一方にその状況を伝えなければ通話が切られてしまうこともある。通訳オペレータは、利用者と相手先の発話内容の通訳に加えて、こうした通訳マネジメントを行う必要がある。

#### (6) 職業倫理に則った効果的な判断を考え出すスキル

通訳オペレーションにおいて、1つたりとして同じ通話にはありえない。通訳オペレータとしての意思決定を「このように対応すればよい」というハウツウ的な知識として身につけることは、利用者、相手先、通訳オペレータの3者が織りなすコミュニケーションの複雑さのなかで、時として非倫理的で、3者の関係性や通訳を介したコミュニケーションをより困難なものにする効果のない意思決定となりかねない。通訳オペレータに求められるのは、職業倫理に則った効果的な意思決定を「考え出す」スキルである。通訳オペレータとして介入する場面状況を構造的に捉え、通訳に影響するあらゆる要素を考慮しながら、倫理的・効果的な意思決定を行うプロセスを提示しているデマンド・コントロール・スキーマ (DC-S) を導入することで、こうした「考え出す」スキルを効果的に身につけられると考えられる。

DC-Sの対話型作業分析を用いた省察的実践は、「考え出す」スキルを高めるためにも重要である。なぜなら「考え出す」スキルは、通訳オペレータとしての経験、通訳オペレータ自身のあらゆる人生経験を積み重ねながら高めていくものだからである。研修修了後も、通訳オペレーション業務において生じる様々なケースについて、構造的に状況と通訳オペレータがとった意思決定を分析し、意思決定力の幅を広げていく省察的実践を日々行っていくようにするための土台づくりが養成カリキュラムにおいて必要と考える。

また、DC-Sそのものはストレス・マネジメントを目的としたものではないが、通訳オペレーションにおいて生じる様々な状況を、利用者、相手先の視点も取り入れながら構造的にとらえて対応するための枠組みをもつことは、以下の点でストレス低減の上でも大きな効果をもたらすと考えられる。

- 次に生じるであろうことへの予測や心づもりをすることができる
- 倫理的・効果的な意思決定によってハイデマンド・ハイコントロール (Karasek, 1979) の状態にもっていくことができる
- 対話型作業分析による省察的実践を行うことで、対応に苦慮したケースについてストレスの放出で終わらせるのではなく、問題解決力を高めることへの成長につなげることができる

#### (7) 制限された条件や状況下におけるケースの情報共有

通訳オペレータとしての倫理的・効果的な意思決定力を高めていくためには、他の対人専門職と同様に、専門職の間で行うケース検討やスーパービジョンが不可欠である。守秘義務について「事実上の沈黙」ではなく、「制限された条件や状況下におけるケースの情報共有」と捉え、守秘義務に留意しつつ、ケース検討に必要な情報を適切かつ過不足なく提示するスキルを身につける必要がある。また取り上げられたケースにDC-Sを適用して構造的に分析し対応のあり方について検討できるようにする必要がある。

#### (8) 自己研鑽を続ける意欲及び態度の育成

手話通訳・要約筆記資格保持者にみられる知識・技術向上への意識の低さは、意思疎通支援の担い手としての手話通訳者・要約筆記養成制度の構造的な問題や、手話通訳者・要約筆記者の身分保障、職業保障の不十分さが背景にあると考えられる。

また、手話通訳・要約筆記資格保持者の多くが履修してきた厚生労働省手話通訳者養成カリキュラム・要約筆記養成カリキュラムでは、実技に多くの時間が割かれているものの、研修時間外での学習や課題が設定されていない、知識と実践を結びつける内容となっていない、学習到達度の評価が行われていないなど、受講者に主体性が求められておらず、受動的な姿勢で講師に「教えを請う」ことが前提となっている。

電話リレーサービスにおいて求められる各種のスキル、特に高度な手話言語スキル、手話通訳・文字通訳スキル、職業倫理に則った効果的な意思決定スキルといったものは、通訳オペレータとして、自身の力で課題を見出し、自己研鑽を続けて身につけていくものであって、養成カリキュラムの中だけで完結させることはできない。そうした点において、養成カリキュラムには、研修中、研修修了後にかかわらず、通訳オペレータとして身につけるべき水準のスキルを自分の現状に照らし合わせて、主体的に向上させていく姿勢や態度を育むことが必要であると考えられる。

## F. 結論

Dの総合考察をふまえると、求められる通訳オペレータ像、すなわち養成カリキュラムにおける到達目標は以下のようなものとなると考えられる。

- (1) 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- (2) 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- (3) 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うこと

表12 教育内容と時間数

教育内容	時間数
電話リレーサービスの背景	3.0
1. 電話リレーサービスの基礎知識	3.0
電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ	7.5
2. 聴覚障害の基礎知識	1.5
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化	1.5
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳	1.5
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	2.0
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス	1.0
通訳オペレーションの基本	3.5
7. 通訳オペレーションの手順	3.5
通訳オペレータとしての基本的姿勢	6.0
8. 通訳オペレータとしての職責	3.0
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	1.5
10. 電話対応の基本	1.5
電話リレーサービスの通訳のための理論と実践 (デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)	10.5
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	0.5
12. 通訳におけるデマンド	2.0
13. 通訳者の内面に起因するデマンド	1.5
14. 通訳におけるコントロール	1.5
15. デマンドとコントロールの相互作用	2.0
16. 職業倫理に基づく実践	1.5
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	1.5
実践トレーニング	9.0
18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	4.5
19. 現場実習	4.5
まとめ	0.5
20. 学習のふりかえりと到達度チェック	0.5
合計	40.0時間

- ができる。
- (4) 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
  - (5) 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
  - (6) 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
  - (7) 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
  - (8) カスタマーサービスとしての電話応対をすることができる。
  - (9) 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
  - (10) 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
  - (11) 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
  - (12) 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をすることができる。
  - (13) ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
  - (14) 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
  - (15) 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

学習成果基盤型教育の考え方にに基づき、これらの研修修了時到達目標（学習アウトカム）を達成できるように目標、方略、評価などの教育全体をデザインした養成カリキュラムを作成した。「電話リレーサービスの背景」「電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ」「通訳オペレーションの基本」「通訳オペレータとしての基本姿勢」「電話リレーサービスの通訳のための理論と実践」「実践トレーニング」「まとめ」の領域に分け、合計20項目・40時間の教育内容となっている。

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・電話リテラシー、日本手話及びろう文化と日本語及び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）（Dean &

Pollard, 2013）を導入すること、③DC-Sの対話型作業分析に基づく省察的実践の手法を学び、研修修了後も現場実践のなかでスキル向上を確実なものにしていくための土台を育むこと、④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、⑤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、⑥各回においてルーブリックを導入し受講者が自身の学習到達度と取り組むべき課題を自覚できるようにすること、が挙げられる（詳細については、参考資料「電話リレーサービスオペレータ養成カリキュラム(案)」を参照）。

なお、本養成カリキュラムは、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。手話通訳オペレータに高度な手話言語スキルと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2言語習得に要する

学習量を考えると、通訳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。

また、受講者の日本手話スキル、手話通訳スキル、文字通訳スキルについては、地域格差があることも考慮する必要がある。電話リレーサービスの通訳オペレータの採用は、東京にある電話リレーサービス提供機関と、各地域に点在する民間会社、聴覚障害者情報提供施設等の業務委託先の2つがある。業務委託先がどこであるかに関わらず一定水準の通訳オペレーション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1人1人の日本手話スキル、手話通訳スキル、文字通訳スキルを把握し、一定水準に満たない通訳オペレータが在籍する事業者に対して追加の技術研修受講を義務づけるといったしくみが必要であると思われる。

#### 【文献】

- Dean, R. K. & Pollard Jr., R. Q. (2013). The Demand Control Schema: Interpreting as a practice profession. North Charleston, SC: Createspace Independent Publishing Platform.
- 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.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- 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.
- Schegloff, Emanuel A. (1979). Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings. George Psathas (ed.) *Everyday language Studies in Ethnomethodology* Irvington Publishers, Inc.
- 社会福祉法人聴力障害者情報文化センター手話通

訳士実態調査事業委員会(2019). 手話通訳士実態調査報告書. 社会福祉法人聴力障害者情報文化センター.

全日本ろうあ連盟(1995). 平成6年度手話通訳士養成カリキュラム開発・テキスト作成事業報告書, 全日本ろうあ連盟.

#### G. 健康危険情報

なし

#### H. 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, 137-147.

新海晃・中野聡子(2022). 要約筆記者の通訳活動及び資質・能力に関する調査研究-電話リレーサービスを担うオペレータ養成に向けた検討-. 聴覚言語障害, 51(1), 25-37.

##### 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. CD-ROM版.

##### 3. 邦訳出版

高木真知子・中野聡子(2022). デマンド・コントロール・スキーマ: 対人専門職としての手話通訳倫理的・効果的な意思決定のために, 明石書店 (R. K. Dean and R. Q. Pollard (2013). The demand control schema: Interpreting as a practice profession. North Charleston, SC: Createspace Independent Publishing Platform.)

#### I. 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通訳オペレータ養成カリキュラム(案)

令和2・3年度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」(20GC1014)

研究代表者 中野 聡子(群馬大学)

2022年5月31日





## I. 本カリキュラムにおける到達目標

電話リレーサービスの通訳オペレータ養成カリキュラムでは、通訳オペレータが本カリキュラムによる研修を修了し、通訳オペレーション業務に従事するときの姿をふまえて、研修修了時の到達目標を以下の通り設定した。

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
- 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
- 7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

## II. カリキュラムの内容

学習成果基盤型教育 (outcome-based education: OBE) の考え方にに基づき、I.で述べた 15 の研修修了時到達目標(学習アウトカム)を達成できるように目標、方略、評価などの教育全体をデザインしたカリキュラムを作成した。「電話リレーサービスの背景」「電話リレーサービスの利用者とのコミュニケーション・ニーズ」「通訳オペレーションの基本」「通訳オペレータとしての基本姿勢」「電話リレーサービス通訳のための理論と実践(デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)」「実践トレーニング」「まとめ」の領域

からなる合計 40 時間の教育内容となっている(表1参照)。また, 求められる通訳オペレータ像(研修修了時の到達目標)に基づき, 教育内容の項目のみならず, 事前課題, 研修における活動の種類や実施方法, 学習の到達度の評価等の細部まで設定されていることに留意されたい。

表1 教育内容と時間数

教育内容	時間数
電話リレーサービスの背景	3.0
1. 電話リレーサービスの基礎知識	3.0
電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ	7.5
2. 聴覚障害の基礎知識	1.5
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化	1.5
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳	1.5
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	2.0
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス	1.0
通訳オペレーションの基本	3.5
7. 通訳オペレーションの手順	3.5
通訳オペレータとしての基本的姿勢	6.0
8. 通訳オペレータとしての職責	3.0
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	1.5
10. 電話対応の基本	1.5
電話リレーサービスの通訳のための理論と実践 (デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)	10.5
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	0.5
12. 通訳におけるデマンド	2.0
13. 通訳者の内面に起因するデマンド	1.5
14. 通訳におけるコントロール	1.5
15. デマンドとコントロールの相互作用	2.0
16. 職業倫理に基づく実践	1.5
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	1.5
実践トレーニング	9.0
18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	4.5
19. 現場実習	4.5
まとめ	0.5
20. 学習のふりかえりと到達度チェック	0.5
合 計	40.0時間

### III. 到達目標と各回の学習目標の関係

No	テーマ	到達目標との関連性	ねらい（学習目標）
1	電話リレーサービスの基礎知識	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p>	<p>① 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯について説明できる。</p> <p>② 電話リレーサービスの法的根拠について説明できる。</p> <p>③ 電話リレーサービス運用の基本的なしくみについて説明できる。</p> <p>④ 電話リレーサービス提供に係る規程について説明できる。</p>
2	聴覚障害の基礎知識	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 聴覚障害の原因、程度、受障時期による違いについて説明できる。</p> <p>② 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難について説明できる。</p> <p>③ 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要について理解できる。</p> <p>④ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について説明できる。</p>
3	聴覚障害者からみた日本語・日本文化	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について説明できる。</p> <p>② 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例をあげることができる。</p> <p>③ 先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略について論じることができる。</p>

4	第2言語としての日本語を考慮した通訳	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を説明できる。</p> <p>② 非母語話者からみた日本語の特徴について説明できる。</p> <p>③ 母語話者の日本語について、非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることができる。</p>
5	聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることができる。</p> <p>② 聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことができる。</p> <p>③ 利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることができる。</p>
6	言語障害者にとっての電話リレーサービス	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 言語障害の原因と症状、分類について説明できる。</p> <p>② 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について説明できる。</p> <p>③ 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを説明できる。</p>
7	通訳オペレーションの手順	<p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>	<p>① 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順をスムーズに行える。</p> <p>② 不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。</p>

			③ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項に対応することができる。
8	通訳オペレータとしての職責	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>	<p>① 電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べることができる。</p> <p>② 利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べることができる。</p> <p>③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べるができる。</p>
9	意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>	<p>① 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、通訳場面比較チャートを使って説明できる。</p> <p>② 意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」など）に照らし合わせて述べることができる。</p> <p>③ 架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることができる。</p>
10	電話対応の基本	<p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p>	<p>① 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素をあげることができる。</p> <p>② 電話対応における良いカスタマーサービスを実践することができる。</p>

11	デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みの全体像を述べることができる。</p> <p>② 通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性について説明できる。</p>
12	通訳におけるデマンド	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p>	<p>① 環境に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>② 人間関係に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>③ 発話の性質に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>④ 通訳者の内面に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>⑤ 4つのデマンド（EIPi）を適切に特定し、明確に述べることができる。</p> <p>⑥ EIPi のデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について説明できる。</p>

13	通訳者の内面に起因するデマンド	<p>10.O. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>15.O. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① 通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず区別することができる。</p> <p>② 自身について、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べることができる。</p>
14	通訳におけるコントロール	<p>10.O. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.O. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>14.O. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p>	<p>① 自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。</p> <p>② 業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのかあげることができる。</p> <p>③ 業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることができる。</p>
15	デマンドとコントロールの相互作用	<p>10.O. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.O. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.O. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p>	<p>① デマンドのコンステレーション(布置)を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。</p> <p>② 併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。</p> <p>③ 自身のコントロール決定の判断傾向について認識できる。</p>



		<p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
16	職業倫理に基づく実践	<p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① 倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を述べることができる。</p> <p>② 「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか述べることができる。</p> <p>③ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどういうものか述べるすることができる。</p> <p>④ コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することが通訳オペレータの責任であると認識できる。</p>
17	デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	<p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応</p>	<p>① 通訳オペレーション業務を、「デマンド」―「コントロール」―「結果」―「発生した新たなデマンド」(DCCRD)のプロセスで捉えることができる。</p> <p>② ケース分析に必要な情報を適切に記したケースレポートを作成できる。</p> <p>③ 通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の議論を行い、通訳オペレーション業務における意</p>

		<p>すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>思決定の改善につなげることができる。</p>
18	日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	<p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p>	<p>&lt;手話通訳オペレータ&gt;</p> <p>① 日本手話スキルにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</p> <p>② 「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</p> <p>&lt;文字通訳オペレータ&gt;</p> <p>① 要約筆記技法を習得し、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。</p> <p>② 定型文のショートカットキー入力など、効率的に入力することができる。</p> <p>③ 先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮したわかりやすい文で入力することができる。</p>

19	現場実習	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p> <p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p> <p>7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。</p> <p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p>	<p>① 高い言語スキルと通訳スキルを以て、話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。</p> <p>② 通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、職業倫理に則った柔軟な判断を行うことができる。</p> <p>③ カスタマーサービスとしての電話対応ができる。</p> <p>④ 通話マネジメント方略を適切に使うことができる。</p> <p>⑤ 担当した通訳オペレーション業務についてケースレポートを作成し、意思決定の改善につながる省察的実践の議論を行うことができる。</p>
----	------	---	--

		<p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
20	学習のふりかえりと到達度チェック	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p> <p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p>	<p>① 研修で学んだことについて、自身の知識とスキルの到達度を客観的に認識できる。</p> <p>② 今後、現場実践の中で研鑽を積むべき自身の課題を明確にし、知識やスキル向上のための具体的な手立てを述べるることができる。</p>

		<p>7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。</p> <p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身のかで課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
--	--	--	--

#### IV. カリキュラムの実施方法

- 教育内容の実施順は、適宜変更可とする。
- 「実践トレーニング」は対面で実施することが望ましいが、カリキュラム全体に渡って、遠隔と非遠隔のいずれも可とする。遠隔は、オンラインとオンデマンド、いずれも受講も可とする。
- オンデマンド受講者に対しては、必ず当該回の課題提出を課すこと(カリキュラム・ガイドを参照)。

#### V. 手話通訳オペレータと文字通訳オペレータの研修内容の差異

- 講義部分はすべて手話通訳オペレータ、文字通訳オペレータ共通となっている。
- 第18回「日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上」は、手話通訳オペレータと文字通訳オペレータに分けて実施すること。
- この他、グループワークや現場実習では課題や議論の内容に応じて、手話通訳オペレータと文字通訳オペレータに分けて実施して差し支えない。

#### VI. 講師の要件

各回を担当する講師の要件は以下の通りである(表2参照)。なお、講師の要件に「電話リレーサービス提供機関」としている回については、電話リレーサービス提供機関の判断により、当該回の内容について担当できる講師に委嘱することができる。

表2 講師の要件

教育内容	講師の要件
電話リレーサービスの背景	
1. 電話リレーサービスの基礎知識	電話リレーサービス提供機関
電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ	
2. 聴覚障害の基礎知識	聴覚障害学, 聴覚障害児教育等を専門とする大学教員。日
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化	本手話・ろう文化に精通していることを条件とする。
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳	日本語学・日本語教育を専門とする大学教員。多文化共生と しての「やさしい日本語」に精通していることを条件とする。
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	ろうの当事者, 難聴者・中途失聴者の当事者の各団体の職 員
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス	言語障害学, 言語障害児教育等を専門とする大学教員
通訳オペレーションの基本	
7. 通訳オペレーションの手順	電話リレーサービス提供機関
通訳オペレータとしての基本的姿勢	
8. 通訳オペレータとしての職責	電話リレーサービス提供機関
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの 相違	電話リレーサービス, 手話通訳者, 要約筆記者等の通訳倫 理規程に関する知見を持つ大学教員
10. 電話対応の基本	電話対応マナーに精通し, 指導経験を持つ者
電話リレーサービスの通訳のための理論と実践	
(デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)	
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	デマンド・コントロール・スキーマに精通し, ワークショップ企 画や指導の経験を持つ者
12. 通訳におけるデマンド	
13. 通訳者の内面に起因するデマンド	
14. 通訳におけるコントロール	
15. デマンドとコントロールの相互作用	
16. 職業倫理に基づく実践	
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた 事例検討	
実践トレーニング	
18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通 訳スキルの向上	電話リレーサービス提供機関
19. 現場実習	
まとめ	
20. 学習のふりかえりと到達度チェック	電話リレーサービス提供機関

## VII. 各回におけるねらいと教育に含むべき事項

＜電話リレーサービスの背景＞(3.0時間)

### 1. 電話リレーサービスの基礎知識(3.0時間)

ねらい(学習目標)
① 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯について説明できる。
② 電話リレーサービスの法的根拠について説明できる。
③ 電話リレーサービス運用の基本的なしくみについて説明できる。
④ 電話リレーサービス提供に係る規程について説明できる。

到達目標との関連性
1.0. サービスの仕組みと社会的意義を理解している。
2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。

教育に含むべき事項	
<b>【事前課題】</b> ・下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>➢ 電話リレーサービス公式サイト <a href="https://nftrs.or.jp/">https://nftrs.or.jp/</a></li> <li>➢ 電話リレーサービス法</li> <li>➢ 電話リレーサービス提供業務規程</li> <li>➢ 障害者差別解消法</li> </ul>	
<b>【内容】</b>	① 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯 <ul style="list-style-type: none"> <li>・海外の電話リレーサービス普及状況</li> <li>・日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト</li> </ul>
	② 電話リレーサービスの法的根拠 <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話リレーサービス法</li> <li>・障害者差別解消法</li> <li>・障害者基本法と障害者基本計画</li> </ul>
	③ 電話リレーサービス運用の基本的なしくみ <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話リレーサービス提供機関の通訳オペレータを通じて聴覚障害者等と聴覚障害者等以外の者や緊急通報受理機関との通話を行う流れ</li> <li>・公共インフラとしての電話リレーサービスの特長(24時間 365日のサービス提供, 双方向サービス, 緊急通報受理機関との接続など)</li> <li>・伝言と通訳の相違</li> <li>・電話リレーサービス制度の概要(電話提供事業者→電話リレーサービス支援機関→電話リレーサービス)</li> </ul>



		提供機関の流れ, 負担金, 利用料など)
	④ 電話リレーサービス提供に係る 規程	・電話リレーサービス提供業務規程
【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価		

## <電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ> (7. 5時間)

### 2. 聴覚障害の基礎知識(1. 5時間)

ねらい(学習目標)
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 聴覚障害の原因, 程度, 受障時期による違いについて説明できる。</li> <li>② 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難について説明できる。</li> <li>③ 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要について理解できる。</li> <li>④ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について説明できる。</li> </ul>

到達目標との関連性
<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>

教育に含むべき事項		
【事前課題】 カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。		
【内容】	① 聴覚障害の原因, 程度, 受障時期による違い	・聴覚障害の種類と分類(耳のしくみ, オーディオグラムの見方, 伝音性難聴・感音性難聴・混合性難聴, 難聴の程度, 身体障害者手帳の等級など)
	② 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難	・聴覚補償機器(補聴器, 人工内耳など) ・先天性聴覚障害者の言語習得及びコミュニケーション ・後天性聴覚障害者のコミュニケーション
	③ 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要	・聴覚障害者に係る社会福祉施策 ・障害者総合支援法における意思疎通支援事業
	④ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性	・人口統計学からみる多様性 ・聴覚障害者のコミュニケーション手段

	・電話リレーサービスの通話内容
【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価	

### 3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化(1.5時間)

ねらい(学習目標)
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について説明できる。</li> <li>② 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例をあげることができる。</li> <li>③ 先天性聴覚障害者と聴者をつなぐ言語・文化的な調整方略について論じることができる。</li> </ul>

到達目標との関連性
<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>

教育に含むべき事項	
【事前課題】 カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。	
【内容】	<p>① 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・先天性聴覚障害者の認知特性(概念形成, 関連項目/個別項目の処理など)</li> <li>・言語社会文化的な相違(日本手話・ろう文化 対 日本語・日本文化)</li> <li>・先天性聴覚障害者における社会性スキルの獲得(心の理論, メタ認知スキル, 社会的知識など)</li> <li>・電話リテラシーの相違</li> </ul>
	<p>② 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・先天性聴覚障害児・者の文章理解方略やメタ認知スキル, 日本手話と日本語のポライトネスの違いからみる聴覚障害者と聴者のコミュニケーションのずれの事例</li> </ul>
	<p>③ 先天性聴覚障害者と聴者をつなぐ言語・文化的な調整方略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・先天性聴覚障害者と聴者の言語・文化的ギャップの背景を考慮した調整方略の検討事例</li> </ul>
【演習(グループ・ワーク)】	

① 先天性聴覚障害者の認知特性, 文章理解方略から, 発話内容を予測する。 ② 日本手話・ろう文化と日本語・日本文化の相違を考慮して, クレーム申立てにおける利用者と相手先の主張のずれの背景を探り, 通訳方略を検討する。
<b>【学習到達度のチェック】</b> カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価

#### 4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳(1. 5時間)

<b>ねらい(学習目標)</b>
① 先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を説明できる。 ② 非母語話者からみた日本語の特徴について説明できる。 ③ 母語話者の日本語について, 非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることができる。

<b>到達目標との関連性</b>
4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

<b>教育に含むべき事項</b>	
<b>【事前課題】</b> ・カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。 ・庵功雄(2016)『やさしい日本語—多文化共生社会へ』(岩波新書)を読んでおくこと。	
<b>【内容】</b>	① 言語的マイノリティとしての先天性聴覚障害者 ・日本手話を母語／第一言語とする先天性聴覚障害者
	② 非母語話者からみた日本語の特徴 ・表記, 膠着語, 「省略」, 授受表現, 「は」と「が」, 「のだ」など
	③ 非母語話者にわかりやすい言いかえ／書きかえ ・演習形式で実施
<b>【演習】</b> ・電話リレーサービスの文脈において, 非母語話者からみて意味がとりづらく, また不要な解釈が生じやすい発話例を取り上げ, どのように言いかえる／書きかえるのか検討を行う。	
<b>【学習到達度のチェック】</b> カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価	

## 5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス(2.0時間)

ねらい(学習目標)
<p>① 聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることができる。</p> <p>② 聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことができる。</p> <p>③ 利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることができる。</p>

到達目標との関連性
<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>

教育に含むべき事項				
<p><b>【事前課題】</b> カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。</p>				
<p><b>【内容】</b></p> <table border="1"> <tr> <td>先天性聴覚障害者の利用経験から(1.0時間)</td> <td rowspan="2"> <p>電話リレーサービスの手話通訳・文字通訳の両方について、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ どのくらいの頻度で利用しているのか</li> <li>・ どのような用件で利用しているのか</li> <li>・ 手話通訳と文字通訳の使い分けとその理由</li> <li>・ 印象に残っている通訳オペレーションのエピソード</li> <li>・ 通訳オペレータに求めること</li> </ul> <p>など</p> </td> </tr> <tr> <td>難聴者・中途失聴者の利用経験から(1.0時間)</td> </tr> </table>	先天性聴覚障害者の利用経験から(1.0時間)	<p>電話リレーサービスの手話通訳・文字通訳の両方について、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ どのくらいの頻度で利用しているのか</li> <li>・ どのような用件で利用しているのか</li> <li>・ 手話通訳と文字通訳の使い分けとその理由</li> <li>・ 印象に残っている通訳オペレーションのエピソード</li> <li>・ 通訳オペレータに求めること</li> </ul> <p>など</p>	難聴者・中途失聴者の利用経験から(1.0時間)	
先天性聴覚障害者の利用経験から(1.0時間)	<p>電話リレーサービスの手話通訳・文字通訳の両方について、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ どのくらいの頻度で利用しているのか</li> <li>・ どのような用件で利用しているのか</li> <li>・ 手話通訳と文字通訳の使い分けとその理由</li> <li>・ 印象に残っている通訳オペレーションのエピソード</li> <li>・ 通訳オペレータに求めること</li> </ul> <p>など</p>			
難聴者・中途失聴者の利用経験から(1.0時間)				
<p><b>【学習到達度のチェック】</b> カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価</p>				

## 6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス(1.0時間)

ねらい(学習目標)
<p>① 言語障害の原因と症状、分類について説明できる。</p> <p>② 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について説明できる。</p>

③ 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを説明できる。

#### 到達目標との関連性

4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。

5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

#### 教育に含むべき事項

##### 【事前課題】

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

【内容】	① 言語障害の原因と症状, 分類	・音声機能の障害 ・言語機能の障害
	② 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理	・原因や症状による違い ・理解・表出における困難 ・コミュニケーションへの不安や緊張
	③ 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきこと	・症状や困難に応じた考慮のポイント

##### 【学習到達度のチェック】

カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価

### <通訳オペレーションの基本>(3.5時間)

#### 7. 通訳オペレーションの手順(3.5時間)

##### ねらい(学習目標)

- ① 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順をスムーズに行える。
- ② 不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。
- ③ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項に対応することができる。

#### 到達目標との関連性

3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。

9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。

教育に含むべき事項	
<b>【事前課題】</b> ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。 > カリキュラム・ガイド及び受講資料 > 「手話オペレータ対応マニュアル」 > 「文字オペレータ対応マニュアル」	
<b>【内容】</b>	① 発信を受けてから通話を終了するまでの手順 <ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者等からの発信を受けたとき</li> <li>・聴覚障害者等以外からの発信を受けたとき</li> <li>・通話を終了するとき</li> </ul>
	② 不測の事態が生じたときの対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>・通信状態が悪化したとき、通話内容がよくわからなかったとき、両者が同じ場所にいると思われる場合、利用者の禁止事項が生じた場合、通話中に専門機関へ通知しなければならない事態が生じた場合など</li> </ul>
	③ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項への対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>・金融機関・通信事業者等のなりすましへの対応、個別事項への対応、通訳オペレータの交替など</li> </ul>
<b>【演習】</b> ・実機を使った手順の練習	
<b>【学習到達度のチェック】</b> ・「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に指定された通訳オペレータの発話についての確認テスト ・ショートカットキーの確認テスト(文字通訳オペレータのみ) ・カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価	

### <通訳オペレータとしての基本姿勢> (6. 0時間)

#### 8. 通訳オペレータとしての職責(3. 0時間)

ねらい(学習目標)
① 電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べることができる。 ② 利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べることができる。 ③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べるができる。

到達目標との関連性
-----------

<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>
--

教育に含むべき事項			
<p>【事前課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>➢ 「電話リレーサービス利用規約」</li> <li>➢ 「通訳オペレータ運用指針」</li> </ul> </li> </ul>			
【内容】	<table border="1"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>① 通訳オペレータの職責</p> <p>② 利用者の義務と責任</p> <p>③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話リレーサービスに係る各種規程, 規約, 指針, マニュアル, 法律等から, 通訳オペレータとしての職責を読み解く</li> <li>・「電話リレーサービス利用規約」と「通訳オペレータ運用指針」を照合させながら, 利用者に課していることや禁じていること, 通訳オペレータとしての対応を読み解く</li> <li>・守秘義務に対する考え方</li> <li>・知識・技術向上のためのケース検討におけるケース提示と守秘義務</li> </ul> </td> </tr> </table>	<p>① 通訳オペレータの職責</p> <p>② 利用者の義務と責任</p> <p>③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話リレーサービスに係る各種規程, 規約, 指針, マニュアル, 法律等から, 通訳オペレータとしての職責を読み解く</li> <li>・「電話リレーサービス利用規約」と「通訳オペレータ運用指針」を照合させながら, 利用者に課していることや禁じていること, 通訳オペレータとしての対応を読み解く</li> <li>・守秘義務に対する考え方</li> <li>・知識・技術向上のためのケース検討におけるケース提示と守秘義務</li> </ul>
<p>① 通訳オペレータの職責</p> <p>② 利用者の義務と責任</p> <p>③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話リレーサービスに係る各種規程, 規約, 指針, マニュアル, 法律等から, 通訳オペレータとしての職責を読み解く</li> <li>・「電話リレーサービス利用規約」と「通訳オペレータ運用指針」を照合させながら, 利用者に課していることや禁じていること, 通訳オペレータとしての対応を読み解く</li> <li>・守秘義務に対する考え方</li> <li>・知識・技術向上のためのケース検討におけるケース提示と守秘義務</li> </ul>		
<p>【学習到達度のチェック】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通訳オペレータの職責に関する確認テスト</li> <li>・ カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価</li> </ul>			

## 9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違(1.5時間)

ねらい(学習目標)
<p>① 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて, 通訳場面比較チャートを使って説明できる。</p> <p>② 意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を, 通訳倫理規程(「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」など)に照らし合わせて述べるができる。</p> <p>③ 架空の通訳場面について, 意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることができる。</p>

到達目標との関連性
<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p>

- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。

教育に含むべき事項	
<b>【事前課題】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>➢ 中野聡子(2022). 対人専門職としての手話通訳における論考. 群馬大学教育実践研究第39号, 139-147.</li> <li>➢ 「通訳オペレータ運用指針」</li> <li>➢ 「手話通訳士倫理綱領」</li> <li>➢ 「要約筆記者の倫理綱領」</li> </ul> </li> </ul>	
【内容】	① 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの比較 ・通訳場面比較チャートによる比較
	② 通訳倫理規程からみた意思疎通支援事業と電話リレーサービスの違い ・「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」などの比較
	③ 意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスの場面における事例検討 ・架空の通訳場面のシナリオを読んで、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスにおける判断の違いを検討
<b>【演習(グループ・ワーク)】</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」を比較し、(1)サービスの対象、(2)言及されている通訳倫理規程の内容をまとめる。</li> <li>架空の通訳場面のシナリオを読んで、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスのそれぞれでどのような対応が考えられるか話しあう。</li> </ol>	
<b>【学習到達度のチェック】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価</li> </ul>	

## 10. 電話対応の基本(1.5時間)

ねらい(学習目標)
① 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素をあげることができる。 ② 電話対応における良いカスタマーサービスを実践することができる。



到達目標との関連性
8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。

教育に含むべき事項	
【事前課題】 カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。	
【内容】	① 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素 ② 良いカスタマーサービスの実践
・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	
【演習(グループ・ワーク)】 ・ロール・プレイによる相互チェック	
【学習到達度のチェック】 ・カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価	

### <電話リレーサービスの通訳のための理論と実践> (10. 5時間)

(デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)

#### 11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識(0. 5時間)

ねらい(学習目標)
① デマンド・コントロール・スキーマ(DC-S)の基本的な枠組みの全体像を述べるができる。
② 通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性について説明できる。

到達目標との関連性
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者, 相手先, 通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え, 刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して, 倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し, 継続的な対応をとることができる
14.0. 自身の力で課題を発見し, 問題解決のための手立てを考えることができる。
15.0. 対人専門職として, 自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

教育に含むべき事項
【事前課題】

<ul style="list-style-type: none"> <li>下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> <li>カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第1章「通訳におけるデマンド」、第2章「通訳におけるコントロール」</li> </ul> </li> <li>第1章と第2章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。</li> </ul>		
【内容】	① DC-S の基本的な枠組み	・DC-S の開発経緯と概要(4つのデマンド・カテゴリ, 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)
	② 通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性	・架空の通訳場面のシナリオについて, DC-S を適用して説明
【学習到達度のチェック】		・カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価

## 12. 通訳におけるデマンド(2.0時間)

ねらい(学習目標)
<ol style="list-style-type: none"> <li>① 環境に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</li> <li>② 人間関係に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</li> <li>③ 発話の性質に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</li> <li>④ 通訳者の内面に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</li> <li>⑤ 4つのデマンド(EIPI)を適切に特定し, 明確に述べることができる。</li> <li>⑥ EIPI のデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について説明できる。</li> </ol>

到達目標との関連性
<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者, 相手先, 通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え, 刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し, 問題解決のための手立てを考えることができる。</p>

教育に含むべき事項
【事前課題】
<ul style="list-style-type: none"> <li>下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> <li>カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第4章「EIPI のカテゴリ」</li> </ul> </li> <li>第4章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。</li> </ul>

【内容】	① 環境に起因するデマンド	・環境に起因するデマンドのサブカテゴリ ・場の目的
	② 人間関係に起因するデマンド	・場の目的とコミュニケーションの目的の違い ・思考の世界
	③ 発話の性質に起因するデマンド	・発話の知覚に影響を及ぼすパラ言語的要素
	④ 通訳者の内面に起因するデマンド	・通訳者として介在することのコミュニケーションへの影響の自覚
	⑤ EIPI デマンドの特定と明確化	・演習形式(グループ・ワーク)で実施
	⑥ EIPI デマンドを適切に区別することの効果	・「ラベル(名前)」があることの意味 ・予測スキルの向上
【演習(グループ・ワーク)】 ・電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて、EIPI のデマンドをあげる。		
【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリック(DC-S ルーブリックの評価項目1から評価項目8を含む)を利用した評価		

### 13. 通訳者の内面に起因するデマンド(1.5時間)

ねらい(学習目標)
① 通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず区別することができる。 ② 自身について、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べることができる。

到達目標との関連性
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

教育に含むべき事項		
【事前課題】 ・カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。		
【内容】	① 通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの区別	・通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの両方が通訳者自身に関わっていることへの意識
	② 自身における通訳者の内面に	・演習による実施と解説

	起因するデマンドの発生傾向 とコントロールの判断傾向	
【演習(グループ・ワーク)】		
①ビッグファイブ診断から通訳オペレーション業務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。		
②第10回「電話対応の基本」での自分のパフォーマンスをふりかえり, 通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向を考える。		
【学習到達度のチェック】		
カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価		

#### 14. 通訳におけるコントロール(1.5時間)

ねらい(学習目標)
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。</li> <li>② 業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて, どのようなコントロールの例があるのかあげることができる。</li> <li>③ 業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることができる。</li> </ul>

到達目標との関連性
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者, 相手先, 通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え, 刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して, 倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
14.0. 自身の力で課題を発見し, 問題解決のための手立てを考えることができる。

教育に含むべき事項
【事前課題】
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第2章「通訳におけるコントロール」</li> <li>➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第10章「スーパービジョンによる省察的実践」</li> </ul> </li> <li>● 第2章の「宿題」と第10章の「理解チェック」を当日提出すること。</li> </ul>

【内容】	① 自身のコントロール・リソース	・グループ・ワークにおける宿題のふりかえりと解説
	② 3つのコントロール機会	・業務開始前・業務中・業務終了後それぞれのコントロールの具体例
	③ 業務終了後のストレス・マネジメント	・業務に関する相談/ストレスの放出 ・セルフケア ・スーパービジョン
【演習(グループ・ワーク)】		
① 宿題のふりかえり:自身のコントロール・リソースの特徴を把握する		
② 第12回で使用した電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて書き出したデマンドに対し、業務開始前・業務中・業務終了後のコントロールをあげる		
【学習到達度のチェック】		
カリキュラム・ガイドのルーブリック(DC-S ルーブリックの評価項目9と評価項目10を含む)を利用した評価		

## 15. デマンドとコントロールの相互作用(2.0時間)

ねらい(学習目標)
① デマンドのコンステレーション(布置)を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。
② 併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。
③ 自身のコントロール決定の判断傾向について認識できる。

到達目標との関連性
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

教育に含むべき事項
【事前課題】
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 下記のすべてに目を通しておくこと。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第5章「デマンドとコントロールの相互作用」</li> <li>➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第7章「デマンドのコンステレーション」</li> </ul> <p>● 第5章と第7章の「理解チェック」を当日提出すること。</p>		
【 内 容 】	① デマンドのコンステレーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主要デマンドと併発的デマンド</li> <li>・倫理的・効果的な判断のための併発的デマンドの特定</li> </ul>
	② 積極的-消極的な判断のスペクトラムにおける倫理的・効果的な判断	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳者によって異なるデマンドとコントロールの相互作用</li> <li>・「積極的な判断」「消極的な判断」とは</li> <li>・積極的—消極的な判断のスペクトラムの範囲における倫理的・効果的な判断(コントロールの選択肢)</li> <li>・柔軟性のある判断とは</li> <li>・倫理的・効果的でない判断</li> </ul>
	③ 自身の判断傾向	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対人専門職として自身の判断傾向を認識することの重要性</li> <li>・DC-S ルーブリックの評価項目 11 による評価</li> </ul>
<p>【演習(グループ・ワーク)】</p> <p>第 12 回, 第 15 回で使用したシナリオを使用して, 以下の課題に取りくむ。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① いくつかの主要のデマンドについて, デマンドのコンステレーションを作成する。</li> <li>② ①のデマンドに対するコントロールの選択肢を出しあう。</li> <li>③ ②であげられたコントロールの選択肢について, 積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいてどのあたりに位置づけられるか確認しあう。</li> <li>④ 自身があげたコントロールの選択肢と, 他の受講者があげたコントロールの選択肢をみて, 自身の判断傾向をつかむ。</li> </ol>		
<p>【学習到達度のチェック】</p> <p>カリキュラム・ガイドのルーブリック(DC-S ルーブリックの評価項目 1~9と評価項目 11 を含む)を利用した評価</p>		

## 16. 職業倫理に基づく実践(1. 5時間)

ねらい(学習目標)
<ol style="list-style-type: none"> <li>① 倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて, 目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を述べることができる。</li> <li>② 「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか述べること</li> </ol>

- ができる。
- ③ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどういうものか述べることができる。
  - ④ コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することが通訳オペレータの責任であると認識できる。

到達目標との関連性
9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

教育に含むべき事項		
<b>【事前課題】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第6章「目的論と実践における価値観」</li> <li>➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第8章「コントロールの結果」</li> </ul> </li> <li>• 第6章と第8章の「理解チェック」を当日提出すること。</li> </ul>		
<b>【内容】</b>	① 目的論/義務論における価値観の適用	・目的論と義務論における価値観の適用の仕方の違い
	② 通訳オペレータの倫理規定にみる価値観	・目的論的アプローチをとる対人専門職 ・通訳オペレータの役割：自律性、主体性、自己決定性の価値観の尊重
	③ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果	・ポジティブ/ネガティブな結果 ・共約不可能な価値 ・「デマンド」—「コントロール」—「結果」—「発生した新たなデマンド」の流れ(DCCRD)
	④ 通訳オペレータとしての責任	・コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することの必要性

**【演習(グループ・ワーク)】**

電話リレーサービスの文脈におけるシナリオを使用して、以下の課題に取りくむ。

- ① 目的論/義務論に基づく意思決定を行い、(1)どのような意思決定になったか、(2)意思決定を行ううえでどのような価値をどの段階で適用したのか話しあう。
- ② デマンドとコントロールの組み合わせによって生じるポジティブ/ネガティブな結果を書き出す。

**【学習到達度のチェック】**

カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価

17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討(1.5時間)

**ねらい(学習目標)**

- ① 通訳オペレーション業務を、「デマンド」―「コントロール」―「結果」―「発生した新たなデマンド」(DCCRD)のプロセスで捉えることができる。
- ② ケース分析に必要な情報を適切に記したケースレポートを作成できる。
- ③ 通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定の改善につなげることができる。

**到達目標との関連性**

- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

**教育に含むべき事項**

**【事前課題】**

- ・ 受講前にカリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第3章「DC-S ルーブリック」と第9章「対話型作業分析」を読み、各章末の「理解度のチェック」を当日提出すること。



<p>・自身の通訳オペレーション業務の経験もしくは提示されたシナリオから1つ選び、ケース分析を行うためのケースレポートを作成しておくこと。レポートの作成にあたっては、守秘義務に留意すること。</p>		
【内容】	<p>① DCCRD のプロセスで捉える通訳オペレーション</p>	<p>・DCCRD のプロセス ・DCCRD を用いて省察的実践の議論を行うことの意義</p>
	<p>② ケースレポートの作成</p>	<p>・ケースレポート作成上の留意事項</p>
	<p>③ 対話型作業分析を用いた省察的実践の議論</p>	<p>・グループでの発表・議論 ※デマンドの把握とコントロールの決定については、DC-S ルーブリックの評価項目 1～11 に基づいて評価</p>
<p>【演習(グループ・ワーク)】</p> <p>受講者が持ち寄ったケースレポートから2～3つ選び、対話型作業分析を用いた省察的実践の議論を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケース分析に必要/不要な情報の確認</li> <li>・当該ケースのなかで考えられるコントロールについての検討</li> <li>・自身の判断傾向と照らしあわせたふりかえり</li> </ul>		
<p>【学習到達度のチェック】</p> <p>カリキュラム・ガイドのルーブリック(DC-S ルーブリックの評価項目1～11 のすべてを含む)を利用した評価</p>		

## <実践トレーニング> (9. 0時間)

### 18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上(4. 5時間)

ねらい(学習目標)
<p>&lt;手話通訳オペレータ&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 日本手話スキルにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</li> <li>② 「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</li> </ol>
<p>&lt;文字通訳オペレータ&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 要約筆記技法を習得し、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。</li> <li>② 定型文のショートカットキー入力など、効率的に入力することができる。</li> <li>③ 先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮したわかりやすい文で入力することができる。</li> </ol>

到達目標との関連性
6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。

教育に含むべき事項(手話通訳オペレータ)		
【事前課題】 ・カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。		
【内容】	① 日本手話スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て	・通訳パフォーマンスに対するフィードバック指導 ・日本手話の言語的知識に照らしあわせた自身の課題分析
	② 通訳スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て	・通訳パフォーマンスに対するフィードバック指導 ・通訳プロセスからみる自身の課題分析
【演習】 提示された通訳素材について訳出を行い、フィードバック指導を受ける		
【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価		

教育に含むべき事項(文字通訳オペレータ)		
【事前課題】 ・カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。 ・文字通訳オペレータ対応マニュアルに示された定型文やショートカットキー入力がスムーズに入力できるように練習しておくこと。		
【内容】	① 要約筆記技法	・スコーピング, 文末処理, 省略, 置換, 付加, 圧縮, 切り離しなどの要約筆記技法について ・提示された通訳素材を用いた入力練習
	② 効率的な入力	・提示された通訳素材を用いた入力練習
	③ 日本語非母語話者の利用者を考慮したわかりやすい日本語	・提示された通訳素材を用いた入力練習 (第3回「聴覚障害者からみた日本語・日本文化」, 第4回「第2言語としての日本語を考慮した通訳」を参照)
【演習】 提示された通訳素材について訳出を行い、フィードバック指導を受ける		
【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価		

19. 現場実習(4. 5時間)

#### ねらい(学習目標)

- ① 高い言語スキルと通訳スキルを以て、話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。
- ② 通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、職業倫理に則った柔軟な判断を行うことができる。
- ③ カスタマーサービスとしての電話対応ができる。
- ④ 通話マネジメント方略を適切に使うことができる。
- ⑤ 担当した通訳オペレーション業務についてケースレポートを作成・提示し、意思決定の改善につながる省察的実践の議論を行うことができる。

#### 到達目標との関連性

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
- 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
- 7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

<b>教育に含むべき事項</b>
<b>【事前課題】</b> ・カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。
<b>【実習内容】</b> ① 現場実習 自身の通訳オペレーション業務について、カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用して評価を行う。 ② ふりかえり(対話型作業分析を用いた省察的実践) ケースレポートをもとにグループで議論を行い、目的論に基づいた意思決定についてふりかえりと検討を行う。
<b>【学習到達度のチェック】</b> カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価

<まとめ>(0.5時間)

## 20. 学習のふりかえりと到達度チェック(0.5時間)

<b>ねらい(学習目標)</b>
① 研修で学んだことについて、自身の知識とスキルの到達度を客観的に認識できる。 ② 今後、現場実践の中で研鑽を積むべき自身の課題を明確にし、知識やスキル向上のための具体的な手立てを述べることができる。

<b>到達目標との関連性</b>
1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。 7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニ

<p>ケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0.通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0.通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0.ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0.自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0.対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>
---

<p><b>教育に含むべき事項</b></p>
<p><b>【事前課題】</b></p> <p>・カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。</p>
<p>ワークシートを使用して以下の作業を行う。</p> <p>① チェックリストを利用して、自身の電話リレーサービスに関する知識、聴覚障害者等の利用者に関する知識、各種規程等に関する知識、言語スキル、通訳スキル、電話応対スキル、倫理的・効果的な意思決定を行うスキル、省察的实践に基づいて知識やスキルを向上させていくための基盤づくりの到達度について評価を行う。</p> <p>② 到達度の低い項目について、知識やスキル向上のための具体的な手立てと取り組みのための計画を書き出す。</p>



電話リレーサービス  
通訳オペレータ養成カリキュラム  
カリキュラム・ガイド（案）

令和2・3年度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」（20GC1014）

研究代表者 中野 聡子（群馬大学）

2022年5月31日

# 目次

---

## シラバス

1. 到達目標 …64
2. 学習内容と時間数 …65
3. 到達目標と各回の授業の学習目標の関係 …66
4. 事前課題と予習 …77
5. 学習活動 …77
6. ルーブリックによる学習到達度の評価 …77
7. オンデマンド受講 …77
8. 使用する書籍・文献 …77

## 各回の内容

1. 電話リレーサービスの基礎知識 …80
2. 聴覚障害の基礎知識 …84
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化 …87
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳 …90
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス …93
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス …96
7. 通訳オペレーションの手順 …99
8. 通訳オペレータとしての職責 …102
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違 …105
10. 電話対応の基本 …109
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識 …112
12. 通訳におけるデマンド …115
13. 通訳者の内面に起因するデマンド …120
14. 通訳におけるコントロール …123
15. デマンドとコントロールの相互作用 …127
16. 職業倫理に基づく実践 …133
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討 …137
18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上 …143
19. 現場実習 …147
20. 学習のふりかえりと到達度チェック …151



## シラバス

---

## 1. 到達目標

---

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
- 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
- 7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

## 2. 学習内容と時間数

教育内容	時間数
電話リレーサービスの背景	3.0
1. 電話リレーサービスの基礎知識	3.0
電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ	7.5
2. 聴覚障害の基礎知識	1.5
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化	1.5
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳	1.5
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	2.0
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス	1.0
通訳オペレーションの基本	3.5
7. 通訳オペレーションの手順	3.5
通訳オペレータとしての基本的姿勢	6.0
8. 通訳オペレータとしての職責	3.0
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	1.5
10. 電話対応の基本	1.5
電話リレーサービスの通訳のための理論と実践 (デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)	10.5
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	0.5
12. 通訳におけるデマンド	2.0
13. 通訳者の内面に起因するデマンド	1.5
14. 通訳におけるコントロール	1.5
15. デマンドとコントロールの相互作用	2.0
16. 職業倫理に基づく実践	1.5
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	1.5
実践トレーニング	9.0
18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	4.5
19. 現場実習	4.5
まとめ	0.5
20. 学習のふりかえりと到達度チェック	0.5
合 計	40.0 時間

### 3. 到達目標と各回の学習目標の関係

No	テーマ	到達目標との関連性	ねらい（学習目標）
1	電話リレーサービスの基礎知識	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p>	<p>① 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯について説明できる。</p> <p>② 電話リレーサービスの法的根拠について説明できる。</p> <p>③ 電話リレーサービス運用の基本的なしくみについて説明できる。</p> <p>④ 電話リレーサービス提供に係る規程について説明できる。</p>
2	聴覚障害の基礎知識	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 聴覚障害の原因、程度、受障時期による違いについて説明できる。</p> <p>② 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難について説明できる。</p> <p>③ 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要について理解できる。</p> <p>④ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について説明できる。</p>
3	聴覚障害者からみた日本語・日本文化	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について説明できる。</p> <p>② 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例を挙げることができる。</p> <p>③ 先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略について論じることができる。</p>

4	第2言語としての日本語を考慮した通訳	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を説明できる。</p> <p>② 非母語話者からみた日本語の特徴について説明できる。</p> <p>③ 母語話者の日本語について、非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることができる。</p>
5	聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることができる。</p> <p>② 聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことができる。</p> <p>③ 利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることができる。</p>
6	言語障害者にとっての電話リレーサービス	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 言語障害の原因と症状、分類について説明できる。</p> <p>② 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について説明できる。</p> <p>③ 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを説明できる。</p>
7	通訳オペレーションの手順	<p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理</p>	<p>① 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順をスムーズに行える。</p>

		を保持することができる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>② 不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。</li> <li>③ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項に対応することができる。</li> </ul>
8	通訳オペレータとしての職責	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</li> <li>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</li> <li>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べることができる。</li> <li>② 利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べることができる。</li> <li>③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べるができる。</li> </ul>
9	意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</li> <li>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</li> <li>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、通訳場面比較チャートを使って説明できる。</li> <li>② 意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」など）に照らし合わせて述べるができる。</li> <li>③ 架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることができる。</li> </ul>
10	電話対応の基本	<ul style="list-style-type: none"> <li>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素を挙げることができる。</li> <li>② 電話対応における良いカスタマーサービスを実践することができる。</li> </ul>

11	デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みの全体像を述べることができる。</p> <p>② 通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性について説明できる。</p>
12	通訳におけるデマンド	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p>	<p>① 環境に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>② 人間関係に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>③ 発話の性質に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>④ 通訳者の内面に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>⑤ 4つのデマンド（EIPi）を適切に特定し、明確に述べるることができる。</p> <p>⑥ EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について説明できる。</p>

13	通訳者の内面に起因するデマンド	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① 通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず区別することができる。</p> <p>② 自身について、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べるることができる。</p>
14	通訳におけるコントロール	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p>	<p>① 自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。</p> <p>② 業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのかあげることができる。</p> <p>③ 業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることができる。</p>
15	デマンドとコントロールの相互作用	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認</p>	<p>① デマンドのコンステレーション（布置）を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。</p> <p>② 併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。</p> <p>③ 自身のコントロール決定の判断傾向について認識できる。</p>



		<p>識し，継続的な対応をとることができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し，問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として，自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
16	職業倫理に基づく実践	<p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者，相手先，通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え，刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して，倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し，継続的な対応をとることができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し，問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として，自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① 倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて，目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を述べることができる。</p> <p>② 「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか述べることができる。</p> <p>③ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどういうものか述べることができる。</p> <p>④ コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することが通訳オペレータの責任であると認識できる。</p>
17	デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	<p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>	<p>① 通訳オペレーション業務を，「デマンド」ー「コントロール」ー「結果」ー「発生した新たなデマンド」（DCCRD）のプロセスで捉えることができる。</p>

		<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>② ケース分析に必要な情報を適切に記したケースレポートを作成できる。</p> <p>③ 通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定の改善につなげることができる。</p>
18	日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	<p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p>	<p>&lt;手話通訳オペレータ&gt;</p> <p>① 日本手話スキルにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</p> <p>② 「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</p> <p>&lt;文字通訳オペレータ&gt;</p> <p>① 要約筆記技法を習得し、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。</p>

			<p>② 定型文のショートカットキー入力など、効率的に入力することができる。</p> <p>③ 先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮したわかりやすい文で入力することができる。</p>
19	現場実習	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p> <p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p> <p>7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。</p> <p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理</p>	<p>① 高い言語スキルと通訳スキルを以て、話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。</p> <p>② 通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、職業倫理に則った柔軟な判断を行うことができる。</p> <p>③ カスタマーサービスとしての電話対応ができる。</p> <p>④ 通話マネジメント方略を適切に使うことができる。</p> <p>⑤ 担当した通訳オペレーション業務についてケースレポートを作成し、意思決定の改善につながる省察的実践の議論を行うことができる。</p>

		<p>を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
20	学習のふりかえりと到達度チェック	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズ</p>	<p>① 研修で学んだことについて、自身の知識とスキルの到達度を客観的に認識できる。</p> <p>② 今後、現場実践の中で研鑽を積むべき自身の課題を明確にし、知識やスキル向上のための具体的な手立てを述べることができる。</p>

		<p>について知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p> <p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p> <p>7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。</p> <p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下で</p>	
--	--	--	--

		<p>ケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
--	--	---	--

## 4. 事前課題と予習

---

事前課題や予習を行うことで、研修における学びを深め、知識を実践に結びつける学習活動が可能となります。このカリキュラムでは、事前課題を設定している回があります。事前課題や予習には積極的に取り組みましょう。

## 5. 学習活動

---

このカリキュラムでは、知識を実践に結びつけ自ら問題を解決する力を育むため、グループワークや演習といったアクティブ・ラーニングを多く取り入れています。学習活動では積極的に意見を出し合ってください。

## 6. ルーブリックによる学習到達度の評価

---

各回において、受講者自身の学習到達度を評価するルーブリックを取り入れています。受講後、設けられている学習目標についての到達度を必ずチェックするようにして、十分に身につけられているものとそうでないものを把握し、その後の学習のなかで意識していくようにしましょう。

## 7. オンデマンド受講

---

オンデマンド受講では、グループワーク等行えない学習活動がありますので、提出課題を設けています。オンデマンド受講者は必ず指定された課題に取り組み、提出するようにしてください。

## 8. 使用する書籍・文献

---

- 高木真知子・中野聡子（2022）. デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために. 明石書店.
- 庵功雄（2020）. やさしい日本語—多文化共生社会へ— 岩波新書（新赤版）. 岩波書店.
- 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」, 39, 137-147.





## 各回の内容

---

# 1. 電話リレーサービスの基礎知識

### <トピックス>

- ◆ コースの全体像
- ◆ 公共インフラとしての電話リレーサービス（開始までの経緯、法的根拠、規程等）
- ◆ 電話リレーサービスの基本的なしくみ

### ねらい（学習目標）

1. 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯について説明できる。
2. 電話リレーサービスの法的根拠について説明できる。
3. 電話リレーサービス運用の基本的なしくみについて説明できる。
4. 電話リレーサービス提供に係る規程について説明できる。

### 到達目標との関連性

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。

### 研修時間

3. 0時間

### 実施形態

講義

### 主な内容

1. 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯

- ・ 海外の電話リレーサービス普及状況
  - ・ 日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト
2. 電話リレーサービスの法的根拠
    - ・ 電話リレーサービス法
    - ・ 障害者差別解消法
    - ・ 障害者基本法と障害者基本計画
  3. 電話リレーサービス運用の基本的なしくみ
    - ・ 電話リレーサービス提供機関の通訳オペレータを通じて聴覚障害者等と聴覚障害者等以外の者や緊急通報受理機関との通話を行う流れ
    - ・ 公共インフラとしての電話リレーサービスの特長（24 時間 365 日のサービス提供，双方向サービス，緊急通報受理機関との接続など）
    - ・ 伝言と通訳の相違
    - ・ 電話リレーサービス制度の概要（電話提供事業者→電話リレーサービス支援機関→電話リレーサービス提供機関の流れ，負担金，利用料など）
  4. 電話リレーサービス提供に関わる規程
    - ・ 電話リレーサービス提供業務規程

## 必要な教材・資料

---

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- 電話リレーサービス公式サイト <https://nftrs.or.jp/>
- 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

## 事前課題

---

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 電話リレーサービス公式サイト <https://nftrs.or.jp/>
  - 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

## オンデマンド受講者の提出物

- 電話リレーサービスの概要（サービスのしくみ，設立経緯，法的根拠，法的規制）と，どのようなオペレータになることを目指しているのか展望について800～1,000字程度でレポートをまとめること。
- カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯について説明できる。	電話リレーサービスの開始経緯についてほとんど説明できない。	日本財団モデル・プロジェクトのことにもふれつつ，公共インフラサービス開始までのおおまかな経緯について説明できる。	日本財団モデル・プロジェクトとの違いを含め，公共インフラサービス開始までの経緯を詳細に説明できる。
2. 電話リレーサービスの法的根拠について説明できる。	電話リレーサービスに関連する法律に記載されている事項についてほとんど説明できない。	電話リレーサービスに関連する法律について重要な事項をいくつかあげて説明できる。	電話リレーサービスに関連する法律についてどのようなことが記載されているのか詳細に説明できる。
3. 電話リレーサービスの基本的なしくみについて説明できる。	電話リレーサービスのしくみについてほとんど説明することができない。	電話リレーサービスのしくみについて基本的な事柄をあげて説明できる。	電話リレーサービスのしくみについて詳細に説明できる。

<p>4. 電話リレーサービス提供に係る規程について説明できる。</p>	<p>電話リレーサービス提供業務規程についてほとんど説明できない。</p>	<p>電話リレーサービス提供業務規程について基本的な事柄をあげて説明できる。</p>	<p>電話リレーサービス提供業務規程について詳細に説明できる。</p>
--------------------------------------	---------------------------------------	--	-------------------------------------

## 第2回「聴覚障害の基礎知識」に向けた準備

---

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## 2. 聴覚障害の基礎知識

### <トピックス>

- ◆ 聴覚障害の原因，程度，受障時期による違い
- ◆ 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難
- ◆ 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要
- ◆ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性

### ねらい（学習目標）

1. 聴覚障害の原因，程度，受障時期による違いについて説明できる。
2. 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難について説明できる。
3. 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要について理解できる。
4. 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について説明できる。

### 到達目標との関連性

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

### 研修時間

1. 5時間

### 実施形態

講義

## 主な内容

---

1. 聴覚障害の原因，程度，受障時期による違い
  - ・ 聴覚障害の種類と分類（耳のしくみ，オーディオグラムの見方，伝音性難聴・感音性難聴・混合性難聴，難聴の程度，身体障害者手帳の等級など）
2. 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難
  - ・ 聴覚補償機器（補聴器，人工内耳など）
  - ・ 先天性聴覚障害者の言語習得及びコミュニケーション
  - ・ 後天性聴覚障害者のコミュニケーション
3. 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要
  - ・ 聴覚障害者に係る社会福祉施策
  - ・ 障害者総合支援法における意思疎通支援事業
4. 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性
  - ・ 人口統計学からみる多様性
  - ・ 聴覚障害者のコミュニケーション手段
  - ・ 電話リレーサービスの通話内容

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料

## 事前課題

---

カリキュラムガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について述べ，通訳オペレーション業務を行う際，どのようなことに留意すべきか800～1,000字程度でレポートをまとめること。
- ・ カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 聴覚障害の原因，程度，受障時期による違いについて説明できる。	聴覚障害の原因，程度，受障時期の違いによる分類をほとんど説明できない。	聴覚障害の原因，程度，受障時期の違いによる分類を部分的に説明できる。	聴覚障害の原因，程度，受障時期の違いによる分類を詳細に説明できる。
2. 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難について説明できる。	聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難についてほとんど説明できない。	聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難の一部について説明できる。	聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難についてさまざまな観点から説明できる。
3. 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要について説明できる。	聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスについて，意思疎通支援事業を含めほとんど説明できない。	聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスについて，意思疎通支援事業を含め，3つ以上あげて説明できる。	聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスについて，意思疎通支援事業を含め，5つ以上あげて説明できる。
4. 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について説明できる。	電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について，生理的・社会的・言語的観点のうち1つの観点からのみ説明できる。	電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について，生理的・社会的・言語的観点のうち2つの観点から説明できる。	電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について，生理的・社会的・言語的観点から詳細に説明できる。

### 第3回「聴覚障害者からみた日本語・日本文化」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。



### 3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化

#### <トピックス>

- ◆ 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景
- ◆ 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例
- ◆ 先天性聴覚障害者と聴者をつなぐ言語・文化的な調整方略

#### ねらい（学習目標）

1. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について説明できる。
2. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例をあげることができる。
3. 先天性聴覚障害者と聴者をつなぐ言語・文化的な調整方略について論じることができる。

#### 到達目標との関連性

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

#### 研修時間

1. 5時間

#### 実施形態

講義

演習（グループ・ワーク）

## 主な内容

---

1. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景
  - ・ 先天性聴覚障害者の認知特性（概念形成、関連項目/個別項目の処理など）
  - ・ 言語社会文化的な相違（日本手話・ろう文化 対 日本語・日本文化）
  - ・ 先天性聴覚障害者における社会性スキルの獲得（心の理論、メタ認知スキル、社会的知識など）
  - ・ 電話リテラシーの相違
2. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例
  - ・ 先天性聴覚障害児・者の文章理解方略やメタ認知スキル、日本手話と日本語のポライトネスの違いからみる聴覚障害者と聴者のコミュニケーションのずれの事例
3. 先天性聴覚障害者と聴者をつなぐ言語・文化的な調整方略
  - ・ 先天性聴覚障害者と聴者の言語・文化的ギャップの背景を考慮した調整方略の検討事例

### ※演習（グループ・ワーク）

- ① 先天性聴覚障害者の認知特性、文章理解方略から発話内容を予測する。
- ② 日本手話・ろう文化と日本語・日本文化の相違を考慮して、クレーム申立てにおける利用者と相手先の主張のずれの背景を探り、通訳方略を検討する。

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料

## 事前課題

---

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題に取り組み、回答を提出すること。
  - ① 先天性聴覚障害者の認知特性、文章理解方略から、発話内容を予測する。
  - ② 日本手話・ろう文化と日本語・日本文化の相違を考慮して、クレーム申立てにおける利用者と相手先の主張のずれの背景を探り、通訳方略を検討する。
- ・ カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について説明できる。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景についてほとんど説明できない。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について、部分的に説明できる。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について、適切に説明できる。
2. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例をあげることができる。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例を1つしかあげることができない。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例を3つあげることができる。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例を多数あげることができる。
3. 先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略について論じることができる。	先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略についてほとんど論じることができない。	先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略について3つあげて論じることができる。	先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略について、多数あげて論じることができる。

### 第4回「第2言語としての日本語を考慮した通訳」に向けた準備

- カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- 庵功雄(2016)『やさしい日本語—多文化共生社会へ』（岩波新書）を読んでおくこと。

## 4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳

### <トピックス>

- ◆ 言語的マイノリティとしての先天性聴覚障害者
- ◆ 非母語話者からみた日本語の特徴
- ◆ 非母語話者にわかりやすい日本語への言い換え／書き換え

### ねらい（学習目標）

---

1. 先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を説明できる。
2. 非母語話者からみた日本語の特徴について説明できる。
3. 母語話者の日本語について、非母語話者が意味を捉えやすいように言い換える／書き換えることができる。

### 到達目標との関連性

---

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

### 研修時間

---

1. 5時間

### 実施形態

---

講義

演習

## 主な内容

---

1. 言語的マイノリティとしての先天性聴覚障害者
  - ・ 日本手話を母語／第一言語とする先天性聴覚障害者
2. 非母語話者からみた日本語の特徴
  - ・ 表記, 膠着語, 「省略」, 授受表現, 「は」と「が」, 「のだ」など
3. 非母語話者にわかりやすい言いかえ／書きかえ
  - ・ 演習形式で実施

### (参考資料)

- ・ 庵功雄(2012)『新しい日本語学入門(第2版)』スリーエーネットワーク
- ・ 庵功雄(2020)「「は」と「が」の使い分けを学習者に伝えるための試み:「主語」に基づくアプローチ」『言語文化』57、一橋大学  
(<https://hermes-ir.lib.hit-u.ac.jp/hermes/ir/re/71055/gengo0057000250.pdf>)
- ・ 庵功雄(2021)「日本語教育、日本語学の社会貢献—ろう児に対する日本語教育を例に一」『多元文化交流』13、台湾東海大学([http://www12.plala.or.jp/isaoiori/rouzi\\_toukai.pdf](http://www12.plala.or.jp/isaoiori/rouzi_toukai.pdf))
- ・ 庵功雄(2022)「日本語の『省略』を支える語彙—文法システム」斎藤倫明・修徳健編『語彙論と文法論をつなぐ』ひつじ書房

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 庵功雄(2016)『やさしい日本語—多文化共生社会へ』(岩波新書)

## 事前課題

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- ・ 庵功雄(2016)『やさしい日本語—多文化共生社会へ』(岩波新書)を読んでおくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ オンライン受講者が演習で行った課題あるいは講師が提出した課題に取り組み、解答を提出すること。
- ・ カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を説明できる。	先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由をほとんど説明できない。	先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を部分的に説明できる。	先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を適切に説明できる。
2. 非母語話者からみた日本語の特徴について説明できる。	非母語話者にとってわかりにくい日本語の例とその理由を1つしか述べることができない。	非母語話者にとってわかりにくい日本語の例とその理由を3つ述べるができる。	非母語話者にとってわかりにくい日本語の例とその理由を5つ以上述べるができる。
3. 母語話者の日本語について、非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることができる。	非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることがほとんどできない。	非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることができるときとできないときがある。	非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることが過不足なくできている。

### 第5回「聴覚障害者にとっての電話リレーサービス」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## 5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス

### <トピックス>

- ◆ 先天性聴覚障害者の利用経験から
- ◆ 難聴者・中途失聴者の利用経験から

### ねらい（学習目標）

---

1. 聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることができる。
2. 聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことができる。
3. 利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることができる。

### 到達目標との関連性

---

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

### 研修時間

---

2. 0時間

### 実施形態

---

講義

## 主な内容

---

1. 先天性聴覚障害者の利用経験から
2. 難聴者・中途失聴者の利用経験から

(1と2について以下共通)

電話リレーサービスの手話通訳・文字通訳の両方について、

- ・ どのくらいの頻度で利用しているのか
- ・ どのような用件で利用しているのか
- ・ 手話通訳と文字通訳の使い分けとその理由
- ・ 印象に残っている通訳オペレーションのエピソード
- ・ 通訳オペレータに求めること  
など

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料

## 事前課題

---

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ ろう者、難聴者・中途失聴者それぞれの利用経験をふまえて、通訳オペレータとしてどのような姿勢で通訳オペレーション業務にあたるべきか800～1000字程度でレポートにまとめること。
- ・ カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

---

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
------	---	----	----



<p>1. 聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることができる。</p>	<p>聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることがほとんどできない。</p>	<p>聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を部分的に述べることができる。</p>	<p>聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を詳細に述べることができる。</p>
<p>2. 聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことができる。</p>	<p>聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことがほとんどできない。</p>	<p>聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージを部分的にもつことができる。</p>	<p>聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのかについて、先天性聴覚障害者と難聴者・中途失聴者の違いを踏まえてイメージをもつことができる。</p>
<p>3. 利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることができる。</p>	<p>利用者の立場から述べられるオペレータへの要望について、「通訳オペレータ運用指針」と関連付けて受け止めることがほとんどできない。</p>	<p>利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることが部分的にできる。</p>	<p>利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」の個々の文言と照らし合わせて適切に受け止めることができる。</p>

## 第6回「言語障害者にとっての電話リレーサービス」に向けた準備

受講前にカリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## 6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス

### <トピックス>

- ◆ 言語障害の原因と症状，分類
- ◆ 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理
- ◆ 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきこと

### ねらい（学習目標）

---

1. 言語障害の原因と症状，分類について説明できる。
2. 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について説明できる。
3. 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを説明できる。

### 到達目標との関連性

---

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

### 研修時間

---

1. 0時間

### 実施形態

---

講義

## 主な内容

---

1. 言語障害の原因と症状, 分類
  - ・ 音声機能の障害
  - ・ 言語機能の障害
2. 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理
  - ・ 原因や症状による違い
  - ・ 理解・表出における困難
  - ・ コミュニケーションへの不安や緊張
3. 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきこと
  - ・ 症状や困難に応じた考慮のポイント

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料

## 事前課題

---

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ 言語障害の原因と症状, 分類, コミュニケーションにおける困難や心理についてまとめ, 言語障害をもつ利用者に対する通訳オペレーションではどのようなことに留意すべきか 800~1000 字程度でレポートにまとめること。
- ・ カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

---

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 言語障害の原因と症状，分類について説明できる。	言語障害の原因と症状，分類についてほとんど説明できない。	言語障害の原因と症状，分類について部分的に説明できる。	言語障害の原因と症状，分類について適切に整理して説明できる。
2. 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について説明できる。	言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理についてほとんど説明できない。	言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について部分的に説明できる。	言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理を，原因や症状と関連付けて適切に説明できる。
3. 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを説明できる。	言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことをほとんど説明できない。	言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを部分的に説明できる。	言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを詳細に説明できる。

## 第7回「通訳オペレーションの手順」に向けた準備

---

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 「手話オペレータ対応マニュアル」
  - 「文字オペレータ対応マニュアル」

# 7. 通訳オペレーションの手順

### <トピックス>

- ◆ 発信を受けてから通話を終了するまでの手順
- ◆ 不測の事態が生じたときの対応
- ◆ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項における対応

### ねらい（学習目標）

1. 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順をスムーズに行える。
2. 不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。
3. 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項に対応することができる。

### 到達目標との関連性

- 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。

### 研修時間

3. 5時間

### 実施形態

演習（実機を使った手順の練習）

### 主な内容

1. 発信を受けてから通話を終了するまでの手順

- ・ 聴覚障害者等からの発信を受けたとき
- ・ 聴覚障害者等以外からの発信を受けたとき
- ・ 通話を終了するとき

## 2. 不測の事態が生じたときの対応

- ・ 通信状態が悪化したとき、通話内容がよくわからなかったとき、両者が同じ場所にいると思われる場合、利用者の禁止事項が生じた場合、通話中に専門機関へ通知しなければならない事態が生じた場合など

## 3. 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項における対応

- ・ 金融機関・通信事業者等のなりすましへの対応、個別事項への対応、通訳オペレータの交替など

※ 下記の確認テストを実施する。

- ・ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に指定された通訳オペレータの発話についての確認テスト
- ・ ショートカットキーの確認テスト（文字通訳オペレータのみ）

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 「手話オペレータ対応マニュアル」
- ・ 「文字オペレータ対応マニュアル」

## 事前課題

---

- ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 「手話オペレータ対応マニュアル」
  - 「文字オペレータ対応マニュアル」

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ マニュアルに示されているオペレータの発話についての確認テスト、ショートカットキーの確認テスト（文字通訳オペレータのみ）に解答し、提出すること。
- ・ カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順をスムーズに行える。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順を行うことがほとんどできない。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順を行うことができるものの、やや時間を要する。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順を適切かつスムーズに行える。
2. 不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。	不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができない。	不測の事態が生じたときに適切な対応をとれるときととれないときがある。	不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。
3. 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項に対応することができる。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項についての手順を十分に覚えていない。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項の手順を行うことができるものの、やや時間を要する。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項についての手順を適切かつスムーズに行える。

## 第8回「オペレータとしての職責」に向けた準備

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 「電話リレーサービス利用規約」
  - 「通訳オペレータ運用指針」

## 8. 通訳オペレータとしての職責

### <トピックス>

- ◆ 通訳オペレータの職責
- ◆ 公共利用者の義務と責任
- ◆ 通訳オペレータとして対応すべき範囲

### ねらい（学習目標）

1. 電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べることができる。
2. 利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べることができる。
3. 通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べることができる。

### 到達目標との関連性

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。

### 研修時間

3. 0時間

### 実施形態

講義



## 主な内容

---

1. 通訳オペレータの職責
2. 利用者の義務と責任
3. 通訳オペレータとして対応すべき範囲

- ・ 電話リレーサービスに係る各種規程，規約，指針，マニュアル，法律等から，通訳オペレータとしての職責を読み解く
- ・ 「電話リレーサービス利用規約」と「通訳オペレータ運用指針」を照合させながら，利用者に課していることや禁じていること，通訳オペレータとしての対応を読み解く
- ・ 守秘義務に対する考え方
- ・ 知識・技術向上のためのケース検討におけるケース提示と守秘義務

※通訳オペレータの職責に関する確認テストを実施する。

## 必要な教材・資料

---

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- 「電話リレーサービス利用規約」
- 「通訳オペレータ運用指針」

## 事前課題

---

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 「電話リレーサービス利用規約」
  - 「通訳オペレータ運用指針」

## オンデマンド受講者の提出物

---

- オペレータの職責に関する確認テストに解答し，提出すること。
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べるができる。	電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べる事がほとんどできない。	電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか部分的に述べる事ができる。	電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか適切に述べる事ができる。
2. 利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べる事ができる。	利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べる事がほとんどできない。	利用者としての義務と責任がどのようなものであるか部分的に述べる事ができる。	利用者としての義務と責任がどのようなものであるか適切に述べる事ができる。
3. 通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べる事ができる。	通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べる事がほとんどできない。	通訳オペレータとして対応すべき範囲について部分的に述べる事ができる。	通訳オペレータとして対応すべき範囲について適切に述べる事ができる。

## 第9回「意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違」に向けた準備

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 中野聡子（2022）. 対人専門職としての手話通訳における論考. 群馬大学教育実践研究第39号, 139-147.
  - 「通訳オペレータ運用指針」
  - 「手話通訳士倫理綱領」
  - 「要約筆記者の倫理綱領」

## 9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違

### <トピックス>

- ◆ 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの比較
- ◆ 通訳倫理規程からみた意思疎通支援事業と電話リレーサービスの違い
- ◆ 意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスの場面における事例検討

### ねらい（学習目標）

1. 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、通訳場面比較チャートを使って説明できる。
2. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」）に照らし合わせて述べることができる。
3. 架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることができる。

### 到達目標との関連性

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。

### 研修時間

1. 5時間

### 実施形態

講義

演習（グループ・ワーク）

## 主な内容

---

1. 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの比較
  - ・ 通訳場面比較チャートによる比較
2. 通訳倫理規程からみた意思疎通支援事業と電話リレーサービスの違い
  - ・ 「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」の比較
3. 意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスの場面における事例検討
  - ・ 架空の通訳場面のシナリオを読んで、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスにおける判断の違いを検討

### ※演習（グループ・ワーク）

- ① 「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」を比較し、(1)サービスの対象、(2)言及されている通訳倫理規程の内容をまとめる。
- ② 架空の通訳場面のシナリオを読んで、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスのそれぞれでどのような対応が考えられるか話しあう。

## 必要な教材・資料

---

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- 中野聡子（2022）. 対人専門職としての手話通訳における論考. 群馬大学教育実践研究第 39 号, 139-147.
- 「通訳オペレータ運用指針」
- 「手話通訳士倫理綱領」
- 「要約筆記者の倫理綱領」

## 事前課題

---

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 中野聡子（2022）. 対人専門職としての手話通訳における論考. 群馬大学教育実践研究第 39 号, 139-147.
  - 「通訳オペレータ運用指針」
  - 「手話通訳士倫理綱領」
  - 「要約筆記者の倫理綱領」

## オンデマンド受講者の提出物

- オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題に取り組み、回答を提出すること。
  - ① 「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」を比較し、(1)サービスの対象、(2)言及されている通訳倫理規程の内容をまとめる。
  - ② 架空の通訳場面のシナリオを読んで、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスそれぞれでどのような対応が考えられるか述べる。
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、通訳場面比較チャートを使って説明できる。	意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、ほとんど説明できない。	意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、部分的に説明できる。	意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、適切に説明できる。
2. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」）に照らし合わせて述べることができる。	意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」）に照らし合わせて述べるのがほとんどできない。	意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」）に照らし合わせて部分的に述べるができる。	意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」）に照らし合わせて適切に述べるができる。
3. 架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることができる。	架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることがほとんどできない。	架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか部分的に論じることができる。	架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか適切に論じることができる。

## 第 10 回「電話対応の基本」に向けた準備

---

カリキュラム, カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## 10. 電話応対の基本

### <トピックス>

- ◆ 電話応対で求められるカスタマーサービスの要素
- ◆ 良いカスタマーサービスの実践

### ねらい（学習目標）

---

1. 電話応対で求められるカスタマーサービスの要素を挙げることができる。
2. 電話応対における良いカスタマーサービスを実践することができる。

### 到達目標との関連性

---

8.0. カスタマーサービスとしての電話応対をすることができる。

### 研修時間

---

1. 5時間

### 実施形態

---

演習（グループ・ワーク）

### 主な内容

---

1. 電話応対で求められるカスタマーサービスの要素
2. 良いカスタマーサービスの実践
  - ・ 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

※演習（グループ・ワーク）

ロール・プレイによる相互チェック

## 必要な教材・資料

---

- カリキュラム・ガイド及び受講資料

## 事前課題

---

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- 研修を視聴しながらワークブックに沿って課題に取り組んでください。自分の対応をスマートフォン等で撮影して良いところと改善が必要なところをワークブックのメモ欄に記入すること。
- カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

---

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素を挙げることができる。	電話対応で求められるカスタマーサービスの要素をあげることがほとんどできない。	電話対応で求められるカスタマーサービスの要素を3つあげることができる。	電話対応で求められるカスタマーサービスの要素を5つ以上あげることができる。
2. 電話対応における良いカスタマーサービスを実践することができる。	電話対応における良いカスタマーサービスを実践することがほとんどできない。	電話対応における良いカスタマーサービスを実践することが部分的にできる。	電話対応における良いカスタマーサービスを十分に実践することができる。

## 第11回「デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識」に向けた準備

---

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料



- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第1章「通訳におけるデマンド」，第2章「通訳におけるコントロール」
- 第1章と第2章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。

# 1 1. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識

## <トピックス>

- ◆ DC-S の基本的な枠組み
- ◆ 通訳オペレーション業務に DC-S を適用することの重要性

## ねらい（学習目標）

1. デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みの全体像を述べることができる。
2. 通訳オペレーション業務に DC-S を適用することの重要性について説明できる。

## 到達目標との関連性

- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

## 研修時間

0. 5時間

## 実施形態

講義

## 主な内容

---

1. DC-S の基本的な枠組み
  - ・ DC-S の開発経緯と概要（4つのデマンド・カテゴリ，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）
2. 通訳オペレーション業務に DC-S を適用することの重要性
  - ・ 架空の通訳場面のシナリオについて，DC-S を適用して説明

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』

## 事前課題

---

- ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第1章「通訳におけるデマンド」，第2章「通訳におけるコントロール」
- ・ 第1章と第2章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第1章「通訳におけるデマンド」，第2章「通訳におけるコントロール」を読み，各章末の「理解チェック」の解答を提出すること。
- ・ カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

---

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みの全体像を述べることができる。	デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みについてほとんど述べることができない。	デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みについておおまかに述べるができる。	デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みの全体像を詳細に述べるができる。
2. 通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性について説明できる。	通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性についてほとんど説明できない。	通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性についておおまかに説明できる。	通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性について詳細に説明できる。

## 第 12 回「通訳におけるデマンド」に向けた準備

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第4章「EIPIのカテゴリ」
- 第4章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。

# 12. 通訳におけるデマンド

### <トピックス>

- ◆ 環境に起因するデマンド
- ◆ 人間関係に起因するデマンド
- ◆ 発話の性質に起因するデマンド
- ◆ 通訳者の内面に起因するデマンド
- ◆ EIPi デマンドの特定と明確化
- ◆ EIPi デマンドを適切に区別することの効果

### ねらい（学習目標）

1. 環境に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。
2. 人間関係に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。
3. 発話の性質に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。
4. 通訳者の内面に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。
5. 4つのデマンド（EIPi）を適切に特定し、明確に述べることができる。
6. EIPi のデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について説明できる。

### 到達目標との関連性

- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。

### 研修時間

2. 0時間

### 実施形態

講義

演習（グループ・ワーク）

## 主な内容

---

1. 環境に起因するデマンド
  - ・ 環境に起因するデマンドのサブカテゴリ
  - ・ 場の目的
2. 人間関係に起因するデマンド
  - ・ 場の目的とコミュニケーションの目的の違い
  - ・ 思考の世界
3. 発話の性質に起因するデマンド
  - ・ 発話の知覚に影響を及ぼすパラ言語的要素
4. 通訳者の内面に起因するデマンド
  - ・ 通訳者として介在することのコミュニケーションへの影響の自覚
5. EIPi デマンドの特定と明確化
  - ・ 電話リレーサービスの文脈におけるシナリオを使って演習形式（グループ・ワーク）で実施
6. EIPi デマンドを適切に区別することの効果
  - ・ 「ラベル（名前）」があることの意味
  - ・ 予測スキルの向上

### ※演習（グループ・ワーク）

電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて、EIPi のデマンドをあげる。

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』

## 事前課題

---

- ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第4章「EIPIのカテゴリ」
- 第4章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。

## オンデマンド受講者の提出物

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第4章「EIPIのカテゴリ」を読み、章末の「理解チェック」の解答を提出すること。
- オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題に取り組み、回答を提出すること（電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて、EIPIのデマンドをあげる）。
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 環境に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。	環境に起因するデマンドについてほとんど説明できない。	環境に起因するデマンドについておおまかに説明できる。	環境に起因するデマンドについて詳細に説明できる。
2. 人間関係に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。	人間関係に起因するデマンドについてほとんど説明できない。	人間関係に起因するデマンドについておおまかに説明できる。	人間関係に起因するデマンドについて詳細に説明できる。
3. 発話の性質に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。	発話の性質に起因するデマンドについてほとんど説明できない。	発話の性質に起因するデマンドについておおまかに説明できる。	発話の性質に起因するデマンドについて詳細に説明できる。

4. 通訳者の内面に起因するデマンドとはどのようなものか説明できる。	通訳者の内面に起因するデマンドについてほとんど説明できない。	通訳者の内面に起因するデマンドについておおまかに説明できる。	通訳者の内面に起因するデマンドについて詳細に説明できる。
5. 4つのデマンド（EIPi）を適切に特定し、明確に述べることができる。	デマンドをいくつか挙げるができるもののEIPiの区別や明確性が不十分である。	4つのデマンド（EIPi）のうち、3つを特定し、明確に述べることができる。	4つのデマンド（EIPi）のうち、すべてを適切に特定し、明確に述べることができる。
6. EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について説明できる。	EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果についてほとんど説明できない。	EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果についておおまかに説明できる。	EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について詳細に説明できる。

<デマンド・コントロール・スキーマに関する到達度>

【評価項目1】 デマンドの正確性	【2点】 特定したデマンドのほとんどが不正確	【4点】 特定したデマンドはほぼ正確	【6点】 特定したデマンドは一貫して正確
【評価項目2】 デマンドの明確性	【2点】 特定したデマンドの説明があいまい、または不明確	【4点】 特定したデマンドの説明のほとんどが具体的で明確	【6点】 特定したデマンドの説明がすべて具体的で明確
【評価項目3】 デマンドの数	【2点】 課題場面状況からみて特定したデマンドの数が少ない	【4点】 課題場面状況からみて平均的な数のデマンドが特定できる	【6点】 課題場面状況からみて平均以上のデマンドが特定できる



【評価項目4】 デマンドの幅	【1点】 EIPi の1つまたは2つのカテゴリのデマンドしか特定できない	【2点】 EIPi の3つのカテゴリのデマンドが特定できることが多い	【3点】 EIPi の4つのカテゴリのデマンドがつねに特定できる
【評価項目5】 デマンドの分類	【1点】 デマンドをほとんど分類していないか、正しく分類していない	【2点】 デマンドをたまにしか分類しておらず正しく分類していないこともある	【3点】 デマンドをつねに分類し、めったに間違えない
【評価項目6】 場の目的	【1点】 場の目的の性質や重要性について、直接的・間接的に明らかにできていない	【2点】 場の目的の性質や重要性について、議論する能力がまだ低い、または不十分である	【3点】 場の目的の性質や重要性について、正確かつ論理的に述べられている
【評価項目7】 人間関係／発話の性質に起因するデマンドの精緻性	【1点】 場面または状況から明らかにわかるようなデマンドしか特定できない	【2点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをいくつか特定できる	【3点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをかなり多く特定できる
【評価項目8】 通訳者の内面に起因するデマンドの把握	【1点】 通訳者に関する内面的な要素にふれていない、もしくはデマンドとして特定できていない	【2点】 通訳者に関する内面的な要素を特定して論じるスキルが不十分、もしくは正しく述べられていない	【3点】 通訳者に関する内面的な要素を認識し、デマンドとして明確に特定している

### 第13回「通訳者の内面に起因するデマンド」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## 13. 通訳者の内面に起因するデマンド

### <トピックス>

- ◆ 通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの区別
- ◆ 自身における通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向とコントロールの判断傾向

### ねらい（学習目標）

---

1. 通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず区別することができる。
2. 自身について、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べることができる。

### 到達目標との関連性

---

- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

### 研修時間

---

1. 5時間

### 実施形態

---

講義

演習（グループ・ワーク）

## 主な内容

---

1. 通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの区別
  - ・ 通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの両方が通訳者自身に関わっていることへの意識
2. 自身における通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向とコントロールの判断傾向
  - ・ 演習による実施と解説

### ※演習（グループ・ワーク）

- ① ビッグ・ファイブ診断から通訳オペレーション業務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。
- ② 第10回「電話対応の基本」での自分のパフォーマンスをふりかえり、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向を考える。

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料

## 事前課題

---

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題に取り組み、回答を提出すること。
  - ① ビッグファイブ診断から通訳オペレーション業務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
  - ② 第10回「電話対応の基本」での自分のパフォーマンスをふりかえり、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向を考える。
- ・ カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

---

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず区別することができる。	通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同してしまうことが多い。	通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同してしまうことがある。	つねに通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず正確に区別することができる。
2. 自身について、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べることができる。	自身の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向をほとんど認識できていない。	自身の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を主観的、部分的にしか認識できていないことがある。	自身の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べることができる。

## 第 14 回「通訳におけるコントロール」に向けた準備

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第2章「通訳におけるコントロール」
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第10章「スーパービジョンによる省察的实践」
- 第2章の「宿題」と第10章の「理解チェック」を当日提出すること。

# 14. 通訳におけるコントロール

### <トピックス>

- ◆ 自身のコントロール・リソース
- ◆ 3つのコントロール機会
- ◆ 業務終了後のストレス・マネジメント

### ねらい（学習目標）

---

1. 自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。
2. 業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのかあげることができる。
3. 業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることができる。

### 到達目標との関連性

---

- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。

### 研修時間

---

1. 5時間

### 実施形態

---

講義

演習（グループ・ワーク）

## 主な内容

---

### 1. 自身のコントロール・リソース

- ・ グループ・ワークにおける宿題のふりかえりと解説

※宿題のふりかえり：自身のコントロール・リソースの特徴

### 2. 3つのコントロール機会

- ・ 業務開始前・業務中・業務終了後それぞれのコントロールの具体例

※第12回で使用した電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて書き出したデマンドに対し、業務開始前・業務中・業務終了後のコントロールをあげる。

### 3. 業務終了後のストレス・マネジメント

- ・ 業務に関する相談/ストレスの放出
- ・ セルフケア
- ・ スーパービジョン

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 「デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために」

## 事前課題

---

- ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第2章「通訳におけるコントロール」
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第10章「スーパービジョンによる省察的实践」
- ・ 第2章の「宿題」と第10章の「理解チェック」を当日提出すること。

## オンデマンド受講者の提出物

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第2章「通訳におけるコントロール」と第10章「スーパービジョンによる省察的実践」を読み、第2章の「宿題」と第10章の「理解チェック」を提出すること。
- オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題に取り組み、回答を提出すること。
  - ①『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』第2章「宿題」のふりかえり：自身のコントロール・リソースの特徴を把握する。
  - ②第12回で使用した電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて書き出したデマンドに対し、業務開始前・業務中・業務終了後のコントロールを挙げる。
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。	自身の有するコントロール・リソースを捉えることがほとんどできない。	自身の有するコントロール・リソースをおおまかに捉えているが、主観も混じっている。	つねに自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。
2. 業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのかあげることができる。	業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのか具体的にあげることができない。	業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのか誰でも思いつくものをあげることができる。	業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのか詳細にあげることができる。
3. 業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることができる。	業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることがほとんどできない。	業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について部分的に論じることができる。	つねに業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について適切に論じることができる。

<デマンド・コントロール・スキーマに関する到達度>

<p>【評価項目9】 コントロールの具体性</p>	<p>【2点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体性に欠ける</p>	<p>【4点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体的でないこともある</p>	<p>【6点】 デマンドに対して特定したコントロールはつねに具体的である</p>
<p>【評価項目10】 さまざまなコントロール機会への対応</p>	<p>【1点】 業務開始前，業務中，業務終了後のコントロール機会のうち，どれか1つの機会におけるコントロールを特定できる</p>	<p>【2点】 業務開始前，業務中，業務終了後のコントロール機会のうち，2つの機会におけるコントロールを特定できる</p>	<p>【3点】 業務開始前，業務中，業務終了後のすべてのコントロール機会におけるコントロールを特定できる</p>

**第15回「デマンドとコントロールの相互作用」に向けた準備**

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第5章「デマンドとコントロールの相互作用」
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第7章「デマンドのコンステレーション」
- 第5章と第7章の「理解チェック」を当日提出すること。



# 15. デマンドとコントロールの相互作用

### <トピックス>

- ◆ デマンドのコンステレーション
- ◆ 積極的-消極的な判断のスペクトラムにおける倫理的・効果的な判断
- ◆ 自身の判断傾向

### ねらい（学習目標）

1. デマンドのコンステレーション（布置）を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。
2. 併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。
3. 自身のコントロール決定の判断傾向について認識できる。

### 到達目標との関連性

- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

### 研修時間

2. 0時間

## 実施形態

---

講義

演習（グループ・ワーク）

## 主な内容

---

### 1. デマンドのコンステレーション

- ・ 主要デマンドと併発的デマンド
- ・ 倫理的・効果的な判断のための併発的デマンドの特定

### 2. 積極的-消極的な判断のスペクトラムにおける倫理的・効果的な判断

- ・ 通訳者によって異なるデマンドとコントロールの相互作用
- ・ 「積極的な判断」「消極的な判断」とは
- ・ 積極的-消極的な判断のスペクトラムの範囲における倫理的・効果的な判断（コントロールの選択肢）
- ・ 柔軟性のある判断とは
- ・ 倫理的・効果的でない判断

### 3. 自身の判断傾向

- ・ 対人専門職として自身の判断傾向を認識することの重要性
- ・ DC-S ループリックの評価項目 11 による評価

### ※演習（グループ・ワーク）

第 12 回、第 15 回で使用したシナリオを使用して、以下の課題に取りくむ。

- ① いくつかの主要デマンドについて、デマンドのコンステレーションを作成する。
- ② ①のデマンドに対するコントロールの選択肢を出しあう。
- ③ ②であげられたコントロールの選択肢について、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいてどのあたりに位置づけられるか確認しあう。
- ④ 自身があげたコントロールの選択肢と、他の受講者があげたコントロールの選択肢をみて、自身の判断傾向をつかむ。

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』

## 事前課題

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第5章「デマンドとコントロールの相互作用」
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第7章「デマンドのコンステレーション」
- 第5章と第7章の「理解チェック」を当日提出すること。

## オンデマンド受講者の提出物

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第5章「デマンドとコントロールの相互作用」と第7章「デマンドのコンステレーション」を読み、各章末の「理解チェック」の解答を提出すること。
- オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題（第12回、第15回で使用したシナリオを利用）に取り組み、回答を提出すること。
  - ① いくつかの主要なデマンドについて、デマンドのコンステレーションを作成する。
  - ② ①のデマンドに対するコントロールの選択肢をあげる。
  - ③ ②であげられたコントロールの選択肢について、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいてどのあたりに位置づけられるか確認する。
  - ④ 自身が挙げたコントロールの選択肢と、他の受講者が挙げたコントロールの選択肢をみて、自身の判断傾向をつかむ。
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. デマンドのコンステレーション（布置）を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。	デマンドのコンステレーション（布置）について把握することがほとんどできず、コントロールの選択肢を絞り込めない。	デマンドのコンステレーション（布置）をおおまかに把握し、コントロールの選択肢をある程度絞り込むことができる。	デマンドのコンステレーション（布置）を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。

2. 併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。	職業倫理に則った判断について、自分で考え出すことができず、他人に「答え」を求めようとする。	併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムの偏った範囲において職業倫理に則った判断を考え出すことができる。	併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。
3. 自身のコントロール決定の判断傾向について認識できる。	自身のコントロール決定の判断傾向についてほとんど認識できない。	自身のコントロール決定の判断傾向についておおまかに認識できる。	自身のコントロール決定の判断傾向について詳細に認識できる。

<デマンド・コントロール・スキーマに関する到達度>

【評価項目1】 デマンドの正確性	【2点】 特定したデマンドのほとんどが不正確	【4点】 特定したデマンドはほぼ正確	【6点】 特定したデマンドは一貫して正確
【評価項目2】 デマンドの明確性	【2点】 特定したデマンドの説明があいまい、または不明確	【4点】 特定したデマンドの説明のほとんどが具体的で明確	【6点】 特定したデマンドの説明がすべて具体的で明確
【評価項目3】 デマンドの数	【2点】 課題場面状況からみて特定したデマンドの数が少ない	【4点】 課題場面状況からみて平均的な数のデマンドが特定できる	【6点】 課題場面状況からみて平均以上のデマンドが特定できる
【評価項目4】 デマンドの幅	【1点】 EIPi の1つまたは2つのカテゴリのデマンドしか特定できない	【2点】 EIPi の3つのカテゴリのデマンドが特定できることが多い	【3点】 EIPi の4つのカテゴリのデマンドがすべて特定できる

【評価項目5】 デマンドの分類	【1点】 デマンドをほとんど分類していないか、正しく分類していない	【2点】 デマンドをたまにしか分類しておらず正しく分類していないこともある	【3点】 デマンドをつねに分類し、めったに間違えない
【評価項目6】 場の目的	【1点】 場の目的の性質や重要性について、直接的・間接的に明らかにできていない	【2点】 場の目的の性質や重要性について、議論する能力がまだ低い、または不十分である	【3点】 場の目的の性質や重要性について、正確かつ論理的に述べられている
【評価項目7】 人間関係／発話の性質に起因するデマンドの精緻性	【1点】 場面または状況から明らかにわかるようなデマンドしか特定できない	【2点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをいくつか特定できる	【3点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをかなり多く特定できる
【評価項目8】 通訳者の内面に起因するデマンドの把握	【1点】 通訳者に関する内面的な要素にふれていない、もしくはデマンドとして特定できていない	【2点】 通訳者に関する内面的な要素を特定して論じるスキルが不十分、もしくは正しく述べられていない	【3点】 通訳者に関する内面的な要素を認識し、デマンドとして明確に特定している
【評価項目9】 コントロールの具体性	【2点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体性に欠ける	【4点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体的でないこともある	【6点】 デマンドに対して特定したコントロールはつねに具体的である
【評価項目11】 コントロール選択肢の幅	【1点】 特定したコントロールの選択肢は、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、限られた範囲のものとなっている	【2点】 特定したコントロールの選択肢は、すべてではないものの積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、偏った範囲のものとなっている	【3点】 特定したコントロールの選択肢は、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて幅広くあげられている

## 第 16 回「職業倫理に基づく実践」に向けた準備

---

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第6章「目的論と実践における価値観」
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第8章「コントロールの結果」
- 第6章と第8章の「理解チェック」を当日提出すること。

# 16. 職業倫理に基づく実践

### <トピックス>

- ◆ 目的論/義務論における価値観の適用
- ◆ 通訳オペレータの倫理規程にみる価値観
- ◆ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果
- ◆ 通訳オペレータとしての責任

### ねらい（学習目標）

1. 倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を述べることができる。
2. 「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか述べることができる。
3. コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどういうものか述べることができる。
4. コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することが通訳オペレータの責任であると認識できる。

### 到達目標との関連性

- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

## 研修時間

---

1. 5時間

## 実施形態

---

講義

演習（グループ・ワーク）

## 主な内容

---

1. 目的論/義務論における価値観の適用
  - ・ 目的論と義務論における価値観の適用の仕方の違い
2. 通訳オペレータの倫理規程にみる価値観
  - ・ 目的論的アプローチをとる対人専門職
  - ・ 通訳オペレータの役割：自律性，主体性，自己決定性の価値観の尊重
3. コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果
  - ・ ポジティブ/ネガティブな結果とは
  - ・ 共約不可能な価値
  - ・ 「デマンド」－「コントロール」－「結果」－「発生した新たなデマンド」の流れ（DCCRD）
4. 通訳オペレータとしての責任
  - ・ コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することの必要性

※演習（グループ・ワーク）

電話リレーサービスの文脈におけるシナリオを使用して，以下の課題に取りくむ。

- ① 目的論/義務論に基づく意思決定を行い，(1)どのような意思決定になったか，(2)意思決定を行ううえでどのような価値をどの段階で適用したのか話しあう。
- ② デマンドとコントロールの組みあわせによって生じるポジティブ/ネガティブな結果を書き出す。



## 必要な教材・資料

---

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』

## 事前課題

---

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第6章「目的論と実践における価値観」
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第8章「コントロールの結果」
- 第6章と第8章の「理解チェック」を当日提出すること。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第6章「目的論と実践における価値観」と第8章「コントロールの結果」を読み、各章末の「理解チェック」の解答を提出すること。
- オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題（電話リレーサービスの文脈におけるシナリオを使用）に取り組み、回答を提出すること。
  - ① 目的論/義務論に基づく意思決定を行い、(1)どのような意思決定になったか、(2)意思決定を行ううえでどのような価値をどの段階で適用したのか確認する。
  - ② デマンドとコントロールの組み合わせによって生じるポジティブ/ネガティブな結果を書き出す。
- カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

---

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
------	---	----	----

1. 倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を述べることができる。	倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観を十分に理解できていない。	倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方をおおまかに述べることができる。	倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を詳細に述べることができる。
2. 「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか述べることができる。	「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観についてほとんど述べることができない。	「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか2つとりあげて述べることができる。	「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか具体例をあげて適切に述べることができる。
3. コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどのようなものか述べるができる。	コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどのようなものかほとんど述べることができない。	コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどのようなものかおおまかに述べることができる。	コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどのようなものか詳細に述べることができる。
4. コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することが通訳オペレータの責任であると認識できる。	通訳オペレータの責任として、コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的に対応しようとする姿勢があまり持てない。	通訳オペレータの責任として、コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的に対応しようとする姿勢を持てるときと持てないときがある。	通訳オペレータの責任として、コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的に対応しようとする姿勢をつねに保っている。

## 第 17 回「デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討」に向けた準備

- 受講前にカリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第3章「DC-S ループリック」と第9章「対話型作業分析」を読み、各章末の「理解チェック」を当日提出すること。
- 自身の通訳オペレーション業務の経験もしくは提示されたシナリオから1つ選び、ケース会議を行うためのケースレポートを作成しておくこと。レポートの作成にあたっては、守秘義務に留意すること。

## 17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討

### <トピックス>

- ◆ DCCRD のプロセスで捉える通訳オペレーション
- ◆ ケースレポートの作成
- ◆ 対話型作業分析を用いた省察的実践の議論

### ねらい（学習目標）

1. 通訳オペレーション業務を、「デマンド」―「コントロール」―「結果」―「発生した新たなデマンド」（DCCRD）のプロセスで捉えることができる。
2. ケース分析に必要な情報を適切に記したケースレポートを作成できる。
3. 通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定の改善につなげることができる。

### 到達目標との関連性

- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

## 研修時間

---

1. 5時間

## 実施形態

---

演習

## 主な内容

---

1. DCCRD のプロセスで捉える通訳オペレーション
  - ・ DCCRD のプロセス
  - ・ DDCRD を用いて省察的実践の議論を行うことの意義
2. ケースレポートの作成
  - ・ ケースレポート作成上の留意事項
3. 対話型作業分析を用いた省察的実践の議論
  - ・ グループでの発表・議論  
(デマンドの把握とコントロールの決定については、DC-S ルーブリックの評価項目 1～11 に基づいて評価)

### ※演習（グループ・ワーク）

受講者が持ち寄ったケースレポートから2～3つ選び、対話型作業分析を用いた省察的実践の議論を行う。

- ケース分析に必要／不要な情報の確認
- 当該ケースのなかで考えられるコントロールについての検討
- 自身の判断傾向と照らしあわせたふりかえり

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』

## 事前課題

- カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第3章「DC-S ループリック」と第9章「対話型作業分析」を読み、各章末の「理解チェック」を当日提出すること。
- 自身の通訳オペレーション業務の経験もしくは提示されたシナリオから1つ選び、ケース会議を行うためのケースレポートを作成しておくこと。レポートの作成にあたっては、守秘義務に留意すること。

## オンデマンド受講者の提出物

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第3章「DC-S ループリック」と第9章「対話型作業分析」を読み、各章末の「理解チェック」の解答を提出すること。
- 自身の通訳オペレーション業務の経験もしくは提示されたシナリオから1つ選び、ケース会議を行うためのケースレポートを作成すること。レポートの作成にあたっては、守秘義務に留意すること。
- 作成したケースレポートについて、以下についてまとめたものを提出すること。
  - ① ケース分析に必要/不要な情報の確認
  - ② 当該ケースの中で考えられるコントロールについての検討
  - ③ 自身の判断傾向と照らし合わせたふりかえり
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 通訳オペレーション業務を、「デマンド」ー「コントロール」ー「結果」ー「発生した新たなデマンド」(DCCRD)のプロセスで捉えることができる。	通訳オペレーション業務を、DCCRD のプロセスの一部でしか捉えることができない。	通訳オペレーション業務を、DCCRD のプロセスで捉えられることが多い。	通訳オペレーション業務を、つねに DCCRD のプロセスで的確に捉えることができる。

2. ケース分析に必要な情報を適切に記したケースレポートを作成できる。	ケース分析に必要な情報について、不足あるいは過度に記したケースレポートを作成する。	ケース分析に必要な情報について、やや不足あるいはやや過度に記したケースレポートを作成する。	ケース分析に必要な情報について、過不足なく適切に記したケースレポートを作成できる。
3. 通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定の改善につなげることができる。	通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いた省察的実践の議論を行うことがほとんどできない。	通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いておおまかな議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定について、何らかの気づきを得ることができる。	通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の詳細な議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定の改善につなげることができる。

<デマンド・コントロール・スキーマに関する到達度>

【評価項目1】 デマンドの正確性	【2点】 特定したデマンドのほとんどが不正確	【4点】 特定したデマンドはほぼ正確	【6点】 特定したデマンドは一貫して正確
【評価項目2】 デマンドの明確性	【2点】 特定したデマンドの説明があいまい、または不明確	【4点】 特定したデマンドの説明のほとんどが具体的に明確	【6点】 特定したデマンドの説明がすべて具体的に明確
【評価項目3】 デマンドの数	【2点】 課題場面状況からみて特定したデマンドの数が少ない	【4点】 課題場面状況からみて平均的な数のデマンドが特定できる	【6点】 課題場面状況からみて平均以上のデマンドが特定できる

【評価項目4】 デマンドの幅	【1点】 EIPI の1つまたは2つのカテゴリのデマンドしか特定できない	【2点】 EIPI の3つのカテゴリのデマンドが特定できることが多い	【3点】 EIPI の4つのカテゴリのデマンドがつねに特定できる
【評価項目5】 デマンドの分類	【1点】 デマンドをほとんど分類していないか、正しく分類していない	【2点】 デマンドをたまにしか分類しておらず正しく分類していないこともある	【3点】 デマンドをつねに分類し、めったに間違えない
【評価項目6】 場の目的	【1点】 場の目的の性質や重要性について、直接的・間接的に明らかにできていない	【2点】 場の目的の性質や重要性について、議論する能力がまだ低い、または不十分である	【3点】 場の目的の性質や重要性について、正確かつ論理的に述べられている
【評価項目7】 人間関係／発話の性質に起因するデマンドの精緻性	【1点】 場面または状況から明らかにわかるようなデマンドしか特定できない	【2点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをいくつか特定できる	【3点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをかなり多く特定できる
【評価項目8】 通訳者の内面に起因するデマンドの把握	【1点】 通訳者に関する内面的な要素にふれていない、もしくはデマンドとして特定できていない	【2点】 通訳者に関する内面的な要素を特定して論じるスキルが不十分、もしくは正しく述べられていない	【3点】 通訳者に関する内面的な要素を認識し、デマンドとして明確に特定している
【評価項目9】 コントロールの具体性	【2点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体性に欠ける	【4点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体的でないこともある	【6点】 デマンドに対して特定したコントロールはつねに具体的である

<p>【評価項目10】 さまざまなコントロール機会への対応</p>	<p>【1点】 業務開始前，業務中，業務終了後のコントロール機会のうち，どれか1つの機会におけるコントロールを特定できる</p>	<p>【2点】 業務開始前，業務中，業務終了後のコントロール機会のうち，2つの機会におけるコントロールを特定できる</p>	<p>【3点】 業務開始前，業務中，業務終了後のすべてのコントロール機会におけるコントロールを特定できる</p>
<p>【評価項目11】 コントロール選択肢の幅</p>	<p>【1点】 特定したコントロールの選択肢は，積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて，限られた範囲のものとなっている</p>	<p>【2点】 特定したコントロールの選択肢は，すべてではないものの積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて，偏った範囲のものとなっている</p>	<p>【3点】 特定したコントロールの選択肢は，積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて幅広くあげられている</p>

## 第18回「日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。



## 18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上

### <トピックス>

- ◆ 日本手話スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て
- ◆ 通訳スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て

### ねらい（学習目標）

---

#### <手話通訳オペレータ>

1. 日本手話スキルにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。
2. 「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。

#### <文字通訳オペレータ>

1. 要約筆記技法を習得し、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。
2. 定型文のショートカットキー入力など、効率的に入力することができる。
3. 先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮したわかりやすい文で入力することができる。

### 到達目標との関連性

---

- 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。

### 研修時間

---

4. 5時間

## 実施形態

---

演習

## 主な内容

---

### <手話通訳オペレータ>

1. 日本手話スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て
  - ・ 通訳パフォーマンスに対するフィードバック指導
  - ・ 日本手話の言語的知識に照らしあわせた自身の課題分析
2. 通訳スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て
  - ・ 通訳パフォーマンスに対するフィードバック指導
  - ・ 通訳プロセスからみる自身の課題分析

※演習

提示された通訳素材について訳出を行い、フィードバック指導を受ける。

### <文字通訳オペレータ>

1. 要約筆記技法
  - ・ スコーピング，文末処理，省略，置換，付加，圧縮，切り離しなどの要約筆記技法について
  - ・ 提示された通訳素材を用いた入力練習
2. 効率的な入力
  - ・ 提示された通訳素材を用いた入力練習
3. 日本語非母語話者の利用者を考慮したわかりやすい日本語
  - ・ 提示された通訳素材を用いた入力練習  
(第3回「聴覚障害者からみた日本語・日本文化」，第4回「第2言語としての日本語を考慮した通訳」を参照)

※演習

提示された通訳素材について訳出を行い、フィードバック指導を受ける。

## 必要な教材・資料

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- （文字通訳オペレータのみ）「文字オペレータ対応マニュアル」

## 事前課題

- カリキュラム・ガイド及び講義資料に目を通しておくこと。
- （文字通訳オペレータのみ）文字通訳オペレータ対応マニュアルに示された定型文やショートカットキー入力がスムーズに入力できるように練習しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

- 提示された通訳素材について訳出を行い、その様子をスマートフォン等で撮影して提出すること。
- カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

### <学習目標に関する到達度（手話通訳オペレータ）>

カテゴリ	5	10	15
1. 日本手話スキルにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。	日本手話スキルにおける自身の課題がほとんどわからない。	日本手話スキルにおける自身の課題がわからないことがあり、スキルアップのための手立てを考えることが難しいことがある。	日本手話スキルにおける自身の課題を明確に認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。
2. 「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。	「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスで自身の課題がどこにあるかを認識することができない。	「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスで自身の課題がどこにあるかを認識することが難しいことがある。	「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスで自身の課題がどこにあるかを認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。

<学習目標に関する到達度（文字通訳オペレータ）>

カテゴリ	5	10	15
1. 要約筆記技法を習得し、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。	要約筆記技法を使って、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することがほとんどできない。	要約筆記技法を使って、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができるときとできないときがある。	要約筆記技法を使って、つねに話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。
2. 定型文のショートカットキー入力など、効率的に入力することができる。	定型文のショートカットキー入力をほとんど覚えておらず、使っていない。	定型文のショートカットキー入力をいくつか覚えており、ある程度効率的に入力することができる。	定型文のショートカットキー入力をすべて覚えており、つねに効率的に入力することができる。
3. 先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮したわかりやすい文で入力することができる。	先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮した文で入力することがほとんどできない。	先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」をある程度考慮した文で入力することができる。	先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を十分に考慮した文で入力することができる。

**第 19 回「現場実習」に向けた準備**

カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。

## 19. 現場実習

### <トピックス>

- ◆ 現場実習とふりかえり（対話型作業分析を用いた省察的实践）

### ねらい（学習目標）

1. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。
2. 通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、職業倫理に則った柔軟な判断を行うことができる。
3. カスタマーサービスとしての電話対応ができる。
4. 通話マネジメント方略を適切に使うことができる。
5. 担当した通訳オペレーション業務についてケースレポートを作成・提示し、意思決定の改善につながる省察的実践の議論を行うことができる。

### 到達目標との関連性

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
- 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
- 7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。

- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

## 研修時間

---

4. 5時間

## 実施形態

---

実習

## 主な内容

---

1. 現場実習
  - ・ 自身の通訳オペレーション業務について、カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用して評価を行う。
2. ふりかえり（対話型作業分析を用いた省察的実践）
  - ・ ケースレポートをもとにグループで議論を行い、目的論に基づいた意思決定についてふりかえりと検討を行う。

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料

## 事前課題

---

カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

- 自身が行った通訳オペレーション業務について、カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用して評価を行い提出すること。
- ケースレポートを作成し、目的論に基づいた意思決定について検討したことをまとめて提出すること。

## ルーブリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。	話者が述べたことを手話/文字/音声に変換するのに支障をきたしている。	話者が述べたことを手話/文字/音声に変換することができるが、等価性とわかりやすさについて不十分さが残る。	つねに話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。
2. 通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、職業倫理に則った柔軟な判断を行うことができる。	通訳オペレータとして対応すべきデマンドが捉えられず、倫理的・効果的な判断を行うことがほとんどできない。	通訳オペレータとして対応すべきデマンドをある程度とらえられるが、必ずしも倫理的・効果的な判断が行えていないわけではない。	通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、つねに倫理的・効果的な判断を行うことができる。
3. カスタマーサービスとしての電話対応ができる。	カスタマーサービスとしての電話対応がほとんどできない。	カスタマーサービスとしての電話対応がたいである。	つねにカスタマーサービスとしての電話対応ができる。

4. 通話マネジメント方略を適切に使うことができる。	通話マネジメント方略を適切に使うことがほとんどできない。	通話マネジメント方略を部分的に使うことができる。	つねに通話マネジメント方略を適切に使うことができる。
5. 担当した通訳オペレーション業務についてケースレポートを作成し、意思決定の改善につながる省察的実践の議論を行うことができる。	担当した通訳オペレーション業務について建設的な議論を行えるようなケースレポートを作成できない。	担当した通訳オペレーション業務についていくつかの確認を要するが、建設的な議論を行うためのケースレポートを作成できる。	担当した通訳オペレーション業務について建設的な議論を十分に行うことができるようなケースレポートを作成できる。

## 第 20 回「学習のふりかえりと到達度のチェック」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。



## 20. 学習のふりかえりと到達度チェック

### <トピックス>

- ◆ ワークシートを使用した知識やスキル向上のための自己評価および計画作成

### ねらい（学習目標）

1. 研修で学んだことについて、自身の知識とスキルの到達度を客観的に認識できる。
2. 今後、現場実践の中で研鑽を積むべき自身の課題を明確にし、知識やスキル向上のための具体的な手立てを述べることができる。

### 到達目標との関連性

- 1.0 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 3.0 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 4.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
- 6.0 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
- 7.0 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
- 8.0 カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。

- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し，継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として，守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し，問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として，自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

## 研修時間

---

0.5 時間

## 実施形態

---

演習

## 主な内容

---

ワークシートを使用して以下の作業を行う。

- ・ チェックリストを利用して，自身の電話リレーサービスに関する知識，聴覚障害者等の利用者に関する知識，各種規程等に関する知識，言語スキル，通訳スキル，電話応対スキル，倫理的・効果的な意思決定を行うスキル，省察的实践に基づいて知識やスキルを向上させていくための基盤づくりの到達度について評価を行う。
- ・ 到達度の低い項目について，知識やスキル向上のための具体的な手立てと取り組みのための計画を書き出す。

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド
- ・ ワークシート

## 事前課題

---

- ・ カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

ワークシートを使用して以下の作業を行い，提出すること。

- ① チェックリストを利用して、自身の電話リレーサービスに関する知識、聴覚障害者等の利用者に関する知識、各種規程等に関する知識、言語スキル、通訳スキル、電話対応スキル、倫理的・効果的な意思決定を行うスキル、省察的实践に基づいて知識やスキルを向上させていくための基盤づくりの到達度について評価を行う。
- ② 到達度の低い項目について、知識やスキル向上のための具体的な手立てと取り組みのための計画を書き出す。

## ワークシート

### 1. 通訳オペレータに求められる知識・技術・姿勢の到達度チェック

下記の通訳オペレータに求められる知識・技術・姿勢について、あなたの到達度を「1：全くできない」「2：あまりできない」「3：どちらとも言えない」「4：だいたいできる」「5：大変よくできる」の5段階で評価してください（あてはまる番号のセルに「○」をつける）。

15の到達目標	【1】全くできない	【2】あまりできない	【3】どちらとも言えない	【4】だいたいできる	【5】大変よくできる
1.0 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。					
2.0 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。					
3.0 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。					
4.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。					
5.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。					
6.0 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。					

7.0 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。					
8.0 カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。					
9.0 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。					
10.0 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。					
11.0 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。					
12.0 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。					
13.0 ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。					
14.0 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。					
15.0 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。					

## 2. 今後の取り組み

上記の評価において、「3：どちらとも言えない」以下だった項目について、今後、知識・技術・姿勢を向上させるための具体的な手立てと取り組みの計画スケジュールをまとめてください。

15の到達目標のうち「3」以下の項目について右欄にチェックを入れてください		向上のための具体的な手立て	取りくみの計画スケジュール
1.0 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。			
2.0 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。			
3.0 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。			
4.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。			
5.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。			
6.0 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。			
7.0 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。			

8.0 カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。			
9.0 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。			
10.0電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。			
11.0通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。			
12.0通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。			
13.0ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。			
14.0自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。			
15.0対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。			





令和3年度厚生労働科学研究費補助金（障害者政策総合研究事業）  
分担研究報告書

通訳資格保持者及び電話リレーサービス利用者の実態に関する調査研究

研究分担者 新海 晃  
広島大学大学院人間社会科学研究科 准教授

研究要旨

本研究では、手話通訳に関する資格保持者及び要約筆記に関する資格保持者、電話リレーサービスの利用者を対象としたアンケート調査に基づく定量的分析により、通訳活動及び電話リレーサービス利用の実態を明らかにするとともに、資格保持者における専門性と電話リレーサービス利用促進に向けた重点的課題を検討した。その結果、手話通訳では手話通訳士の資格取得が、要約筆記では資格取得後の経験年数の長さがそれぞれ通訳活動の従事時間、すなわち実務経験の多さにつながることを示唆されたが、いずれの資格保持者でも資格取得や経験年数と通訳スキルとの関連は明確でなかった。また、通訳技能に対する自己評定に比して自己研鑽を積む意欲・態度に課題のあることが示唆された。利用者に関する結果からは、重度聴覚障害者や手話（日本手話及び日本語対応手話）を主たるコミュニケーションとする者の利用が多いことが明らかとなり、利用者においては手軽な利用や急な利用に対応可能であることが理由として多く挙げられた。一方、日本手話を主たるコミュニケーション手段とする利用者や、日本語が苦手と考える利用者においても一定数の文字通訳利用の現状が明らかとなり、また、手話通訳と文字通訳の通訳オペレータに求める技能にも差異が確認された。このことから、安定的な手話通訳利用を保証できる通訳オペレータの養成、及び多様な背景からなる利用者に対応可能な文字通訳オペレータの養成が課題として考えられた。

A. 研究目的

電話リレーサービス（Telecommunication Relay Service）とは、聴覚障害者と聴者との電話において通訳オペレータ（Communication Assistants）を介在させることで双方の円滑なコミュニケーションを保障し、聴覚障害者の情報アクセスを推進するものである。令和3年度からは電話リレーサービスの公共インフラ化が開始され、今後はサービスの充実や質の向上を目指した取り組みが一層重要となった。特に、質の向上に関しては通訳オペレータの養成が喫緊の課題とされ、関連する知見の蓄積が求められる。

現在では、通訳オペレータには、「都道府県、指定都市及び中核市が実施する手話通訳者・要約筆記者養成研修事業における登録試験の合格者」等の電話リレーサービス提供業務規程に記された要件を満たす者が業務にあたることとされている。これは、一定の養成機関を経て実践的知識や実技経験を習得していることや、その後の活動経験によるものと考えられる。しかしながら、我が国において上記の要件を満たし得る手話通

訳又は要約筆記に関する資格の取得者（以下、資格所持者）の実態に関する学術的研究はほとんどない。地域等にて通訳を担う資格所持者の活動実態やその専門性を明らかにすることは、通訳オペレータ養成に向けた有益な知見を提供し得ると考える。

また、通訳オペレータ養成においては、どのような資質能力を身につけさせるべきか、というのは重要な課題の1つであり、この点については実際に電話リレーサービスを利用し通訳オペレータと直接的に対峙した経験のある利用者のニーズを反映させることも必要であろう。これは、公共インフラに係る行政政策の持続的・効果的な運用の観点からも重要であるといえる。

そこで本研究では、通訳資格保持者を対象とした研究（研究1・2）及び利用者を対象とした研究（研究3）を実施した。具体的には以下のとおりである。

研究1・2：通訳資格保持者を対象とした定量調査

通訳オペレータの担い手である通訳資格保持者を対象にアンケート調査を実施し、①どのような資格保持

者が通訳活動に従事しているのか（通訳活動の実態）、②資格保持者はどのような専門性を有しているのか（通訳者の資質能力）、2点について検討することを目的とした。研究1では手話通訳に関する資格所持者（以下、手話通訳資格保持者）を、研究2では要約筆記に関する資格所持者（以下、要約筆記資格保持者）をそれぞれ対象とした。

### 研究3：利用者を対象とした定量調査

利用者を対象としたアンケート調査を実施し、利用者の目的やニーズを明らかにするとともに、通訳オペレータに求められる資質能力を検討することを目的とした。①どのような目的で使用するのか、②利用サービスによって利用目的や利用者の特徴、通訳オペレータに求めることは異なるのか、の2点について検討した結果を報告した。なお、本報告書においては、主要な結果を取り上げて報告した。

（倫理面への配慮）

群馬大学人を対象とする医学系研究倫理審査委員会及び広島大学人間社会科学部教育系プログラム倫理審査合同委員会の承認を受けた。

## B. 研究1：手話通訳に関する資格保持者を対象とした定量調査

### 1. 方法

#### （1）対象者

手話通訳士又は各地方自治体の認定を受けた手話通訳者を対象とした。

#### （2）調査内容の構成

調査内容は、①フェースシート、②所持資格に関する情報、③手話通訳に関する通訳活動の現状、④手話通訳オペレータへの雇用状況及び雇用希望、⑤手話通訳者としての職業倫理と行動規範、⑥手話通訳技術の6点から構成した。⑤は、手話通訳者に求められる行動や考え方に関する質問項目（計32項目）に、自分自身が当てはまるかどうかを6段階評定で回答させた。また、⑥は、手話による談話動画を視聴し談話内容と正しい選択肢を選ぶ課題（計2問）と、日本語文及び提示された日本語文についての誤訳を含む手話通訳動画を視聴し誤訳された内容と一致する選択肢を選ぶ課題（計2問）を実施した。

#### （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局を通じて、調査概要の周知及び回答協力の依頼を行った。対象者は、通知さ

れたURL等を用いて調査用フォームへアクセスし、研究の趣旨及び個人情報の取扱いとその保護等の説明を文面にて確認した上で回答することとした。併せて、調査用フォームには、本調査への回答完了をもって同意したものとみなす旨を文面にて示した。

## 2. 結果及び考察

調査の結果、601名から調査協力への同意の可否について回答があった。このうち同意が得られ、かつ回答に不備のない483名を分析の対象とした。なお、回答者の属性に関する情報を表1に示した。

表1 手話通訳資格保持者の属性

項目	選択肢	回答数	割合(%)
性別	男性	44	9.1
	女性	430	89.0
	回答しない	5	1.0
年齢	29歳以下	4	0.8
	30～39歳	31	6.4
	40～49歳	118	24.4
	50～59歳	203	42.0
	60歳以上	122	25.3
配偶者	いる	380	78.7
	いない	96	19.9
扶養	受けている	164	34.0
	受けていない	314	65.0
居住地	北海道・東北	73	15.1
	関東	146	30.2
	中部	76	15.7
	関西	88	18.2
	中国・四国	47	9.7
	九州・沖縄	48	9.9
最終学歴	中学校	4	0.8
	高等学校	126	26.1
	専門学校	64	13.3
	短期大学	102	21.1
	4年制大学	173	35.8
	大学院修士課程	9	1.9
	その他	3	0.6
通訳養成	地方自治体の養成カリキュラム	410	84.9
	専門学校（国リハなど）	13	2.7
	その他	57	11.8

### 2-1. 通訳活動の実態

回答者の属性及び所持資格に関する情報についての調査項目うち、年齢、最終学歴、通訳士資格の有無、手話通訳資格取得後の経験年数、資格取得前の経験年数、政見放送研修会の修了状況、司法研修の修了状況を挙げ、各項目別に手話通訳派遣の従事時間（派遣従事時間）及び最も派遣が多い従事内容（派遣目的（最頻））

とのクロス集計表を作成し、カイ二乗検定及び残差分析を行った(表2)。同様に、各項目別に手話通訳雇用の有無(通訳雇用)及び手話通訳の雇用先(雇用先)とのクロス集計表を作成し、カイ二乗検定及び残差分析を行った(表3)。なお、項目の一部については選択肢を統合して分析を実施した。

表2 特徴別の手話通訳派遣状況

	派遣従事時間			派遣目的(最頻)	
	2h未満	2h以上 4h未満	4h以上	日常生活	行事等
年齢					
49歳以下	87▲▲	23	25▽▽	77▽▽	56▲▲
50～59歳	86▽	42	65	131	59
60歳以上	52	22	43	89▲	28▽
最終学歴					
大卒以上	87	29	46	104	54
大卒以上以外	139	60	87	197	88
通訳士資格					
資格あり	95▽▽	54	91▲▲	151	85
資格なし	129▲▲	36	42▽▽	148	58
資格取得後経験					
5年未満	67	18	27	72	40
5～10年未満	59	22	28	75	32
10～20年未満	68	32	52	111▲	38▽
20年以上	31	18	25	41▽	33▲
資格取得前経験					
経験あり	153	66	102	209	105
経験なし	69	24	30	88	36
政見放送研修会					
修了済み	45	34	56	84	49
未修了	50	20	35	67	36
司法研修					
修了済み	18	14	22	30	21
未修了	76	39	69	120	63

▲: 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

分析の結果、年齢では派遣従事時間、派遣目的(最頻)、通訳雇用、雇用先のいずれにおいても有意な偏りが認められた。派遣従事時間については、49歳以下では週2時間未満の者が多い一方で週4時間以上の者が少なく、50～59歳では週2時間未満の者が少なかった。以上の結果から、比較的低年齢の場合には実務経験の機会は少なく、年齢の上昇に応じて実務経験が増加する傾向が示された。特に、通訳雇用については50～59歳で雇用ありと回答する者が多く、50代の通訳者が実務的な戦力となっている現状が示唆された。

一方、49歳以下の手話通訳資格保持者では、派遣目的(最頻)では行事等の回答者が多いことや、雇用先で

はその他の回答者が多いことが示された。行事等は、例えば、大会・講演・議会などの選択肢からなり、公的な性質をもつ派遣依頼が集中しやすい傾向にあることが示唆される。また、雇用先における「その他」には、民間企業や教育機関、医療機関などが含まれており、各機関の専門業務にあたる人材として若手の手話通訳資格保持者が登用されている実情がうかがえた。これらのことから、年齢に応じて異なる実務経験を蓄積している現状が示唆された。

また、通訳士資格を有する資格保持者では週4時間以上の派遣従事時間や、通訳雇用ありの回答者が多かった。すなわち、保有資格により通訳スキル等に関する高い専門性を有するものと判断され、通訳活動や雇用状況に影響していることが指摘できよう。

表3 特徴別の手話通訳雇用状況

	通訳雇用		雇用先		
	あり	なし	支援機関等	地方自治体	その他
49歳以下	65	87	12▽	33	20▲▲
50～59歳	91▲	108▽	33	45▲	11▽
60歳以上	33▽▽	87▲▲	10	18	5
大卒以上	67	112	21	31	13
大卒以上以外	122	173	33	66	23
資格あり	132▲▲	117▽▽	45	63	23
資格なし	59▽▽	165▲▲	10	35	13
5年未満	41	82	13	19	9
5～10年未満	49	70	10	23	16
10～20年未満	69	86	21	38	8
20年以上	31	45	10	18	3
経験あり	145▲	188▽	45	73	25
経験なし	44▽	91▲	8	25	11
あり	80	59	31	37	11
なし	52	57	14	26	12
あり	30	24	13	15	2
なし	100	93	32	46	21

▲: 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

続いて、居住地についての各回答を関東以外の東日本(東日本)、関東、関西、関西以外の西日本(西日本)の4カテゴリで再度集計した。そして、回答者の属性、所持資格に関する情報及び通訳活動についての調査項目のうち、年齢、最終学歴、通訳士資格の有無、手話通訳資格取得後の経験年数、資格取得前の経験年数、政見放送研修会の修了状況、司法研修の修了状況、派遣従事時間、派遣目的(最頻)、通訳雇用、雇用先とのク

ロス集計表を作成し、カイ二乗検定及び残差分析を行った。

表4 居住地別の特徴及び派遣・雇用状況

	東日本	関東	関西	西日本
年齢				
49歳以下	53	40	21	37
50～59歳	53	71	45	33
60歳以上	42	33	21	24
最終学歴				
大卒以上	51	71▲▲	28	31
大卒以上以外	98	75▽▽	58	64
通訳士資格				
資格あり	60▽▽	99▲▲	42	51
資格なし	88▲▲	45▽▽	46	44
資格取得後経験				
5年未満	33	41	28	20
5～10年未満	41	39	17	22
10～20年未満	43	44	31	39
20年以上	31	20	12	13
資格取得前経験				
経験あり	102	88▽▽	67	75▲
経験なし	43	56▲▲	20	18▽
政見放送研修会				
修了済み	39	55	19	27
未修了	21	44	23	23
司法研修				
修了済み	19	16	8	10
未修了	40	83	33	41
派遣従事時間				
週2h未満	81▲▲	53▽▽	44	44
週2h以上4h未満	28	24	18	20
週4h以上	27▽▽	59▲▲	22	25
派遣目的(最頻)				
日常生活	86	108▲▲	53	53
行事等	49	28▽▽	30	34
通訳雇用				
あり	56	55	31	47
なし	92	89	54	47
雇用先				
障害者支援機関・事業所	7▽▽	14	13	21▲▲
地方自治体	40▲▲	20▽▽	15	21
その他	8	20▲▲	3	5

▲ : 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

分析の結果、東日本及び関東において有意な偏りが認められる項目が多かった。東日本では、通訳士資格の有無において資格なしの回答者が多い一方、派遣従事時間においては週4時間以上の回答者が少なかった。これらの結果から、実務経験の少なさや、通訳士資格の保有による専門性の保証が不十分である現状が示唆

された。この点に関し、関東では通訳士資格の有無で資格ありの回答者や派遣従事時間で週4時間以上の回答者が多く、東日本とは異なる傾向が示され、通訳活動に従事する資格所持者の実務経験には地域差があることが示唆された。

## 2-2. 資格保持者における専門性

回答者の年齢、通訳士資格の有無、居住地、資格取得後経験別に通訳スキル課題の正答数(4点満点)の平均を求めて図1に示した。t検定又は一要因分散分析を実施した結果、49歳以下と60歳以上、通訳士資格ありと通訳士資格なし、東日本と関西、関東と関西においては、p値は有意な値(p<.05)を示した。

居住地については、先の分析において東日本と関東における実務経験の違いが示唆されたが、上記の結果からは、東日本と関東の通訳スキルに統計的な差は認められなかった。これは、東日本においては約7割にあたる資格保持者(102名)が資格取得前より通訳活動への従事経験を有しており、資格取得の有無にかかわらず相当の通訳スキルを習得していたことによると考えられた。一方で、東日本及び関東と関西の間では通訳スキルに差があることが明らかとなった。この理由については明らかではないが、今後、各地域に焦点を当てた詳細な調査研究が必要であろう。

また、年齢及び通訳士資格の有無についてもp値は有意な値を示したが、その効果量は顕著に小さく、それ故、通訳スキルとの関連は明確でなかった。これは、東日本において資格取得前の活動経験を有する者等、個々の通訳スキルの向上に係る背景要因が多様であることによると考えられた。

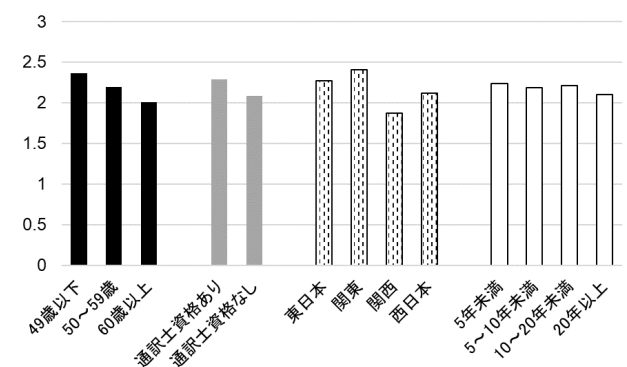


図1 特徴別の通訳スキル成績

また、職業行動倫理に関する質問項目を8カテゴリに整理し、カテゴリごとの平均を算出した(図2)。図2より、「守秘義務」「職業的態度」の評定値が高い一方、「通訳能力」「知識・技術の向上」「メンタルヘルス」

では比較的低い値を示した。カテゴリ内で評定値の比較をするため、8カテゴリ全体の平均を算出し(=4.812)、これを比較値として1標本t検定(両側検定)を実施した。その結果、「公平性」を除くカテゴリにおいてp値は有意な値を示した(p<.01)。これらのカテゴリのうち、「通訳能力」「知識・技術の向上」の得点は比較値よりも低く、この結果から、資格保持者においては、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た。

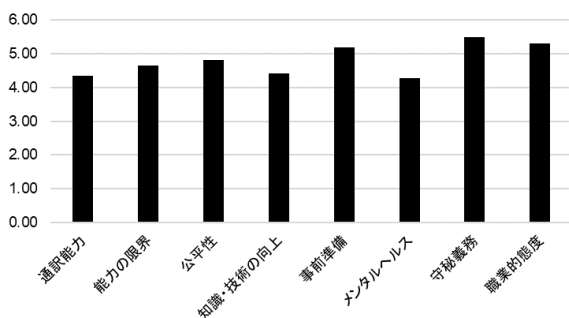


図2 手話通訳資格保持者における職業行動倫理

### C. 研究2：要約筆記に関する資格保持者を対象とした定量調査（報告済み）

本定量調査の研究方法及び分析結果等については令和2年度総括研究報告書にて報告済みである。以下に概要を示した。

- ・ 対象者は、各地方自治体の認定を受けた要約筆記者・要約筆記奉仕員であった。
- ・ 調査項目は、手話通訳資格所持者を対象とした定量調査に準じて作成された。
- ・ 分析の結果、①パソコン要約筆記に関する資格取得後の経験年数の長さが派遣業務等の従事時間と関連すること、②地域ごとに派遣業務の従事時間に特徴がみられ実践経験の多寡や経験に基づく専門性に地域差が示唆されること、③資格取得後も5年程度を境として通訳スキルに差がみられること等が明らかとなった。

### D. 研究3：利用者を対象とした定量調査

#### 1. 方法

##### (1) 対象者

日本財団が2013年4月1日から2021年6月30日まで実施した「電話リレーサービス・モデルプロジェクト」による電話リレーサービスの利用登録者。

##### (2) 調査内容の構成

調査内容は、①フェースシート、②現在の利用状況に関する情報、③利用する事業者に関する情報やニーズ、④利用の状況とサービス選択との関連、⑤通訳オペレータに対する研修ニーズの5点から構成した。いずれも多肢選択式による回答を求めた。

##### (3) 実施方法

調査期間は、2021年2月～2021年4月であった。調査の手続きは、手話通訳資格保持者に準じて実施した。なお、研究の趣旨及び個人情報等の取扱いとその保護等の説明、調査項目については文面ならびに埋め込み動画による手話にて提示した。

## 2. 結果及び考察

調査の結果、93名から調査協力への同意の可否について回答があった。このうち同意が得られ、かつ回答に不備のない84名を分析の対象とした。また、回答者の属性に関する情報を表6に示した。

表6 利用者の属性

項目	選択肢	回答数
性別	女性	51
	男性	29
	回答しない	4
年齢	29歳以下	8
	30～39歳	25
	40～49歳	29
	50～59歳	12
	60歳以上	9
電話代替相手	いる	31
	いない	50
居住地	北海道・東北	8
	関東	43
	中部	12
	関西	10
	中国・四国	4
	九州・沖縄	6
最終学歴	高等学校	31
	専門学校	9
	短期大学	11
	4年制大学	25
	大学院修士課程	2
	大学院博士課程	2
	その他	2
	豊学校の在籍経験	経験あり
経験なし		18

表6 利用者の属性 (続き)

項目	選択肢	回答数
失聴時期 (右 左)	0歳	39 38
	1~3歳	23 24
	4~6歳	6 6
	7~12歳	6 6
	19歳以上	6 6
	不明	3 3
平均聴力レベル (右 左)	中等度 (40~69dB)	1 1
	高度 (70~89dB)	5 4
	重度 (90~99dB)	18 17
	最重度 (100dB以上)	59 59
装用具 (右 左)	補聴器	43 45
	人工内耳	2 1
	使用無	37 37
主たる Com 手段	日本手話	42
	日本語対応手話	16
	読話	13
	音声	6
	筆談	6

2-1. 利用状況について

「地域で派遣する手話通訳や要約筆記ではなく電話リレーサービスを利用する理由」について尋ねたところ (該当する3つの選択肢を回答)、手軽な利用や短時間の用件での利用に関する選択肢の回答数が多く (図3)、利便さにおいては即時性が重視されていることが示唆された。また、質問項目「どのような目的で利用しているか」に対する回答をまとめ、年齢、居住地、コミュニケーション手段、日本語の読み書きの得手不得手の項目ごとにクロス集計表を作成した (表7)。

表7について、フィッシャーの正確確率検定を実施したところ、年齢と利用目的に有意な偏りが認められ ( $p<.01$ )、要因間に関連性のあることが示唆された。その後の多重比較による分析からは有意差は認められなかったが、39歳以下では商業施設等の回答数が少ない一方でその他の回答数が多く、若年層の利用者において多様な利用目的が想定される可能性が示された。

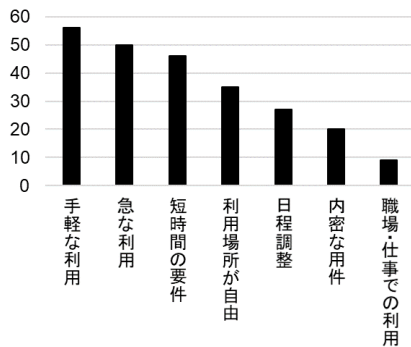


図3 電話リレーサービスを利用する理由

表7 特徴別の利用目的

	商業施設等	公共機関	医療機関	その他
年齢				
39歳以下	8	10	6	9
40~49歳	12	6	7	4
50歳以上	13	1	7	0
居住地				
関東	18	7	12	6
それ以外	15	10	8	7
Com 手段				
日本手話	19	6	10	7
日本語	14	11	10	6
読み書き				
得意	13	12	12	5
普通	11	0	4	4
苦手	9	5	4	4

2-2. 事業者を求める通訳オペレータスキル

手話通訳と文字通訳のそれぞれで最もよく利用する (又は利用したいと思う) 事業者の選択理由を尋ねたところ、手話通訳では読取の正確さや分かりやすい手話表現、会話のズレがない等の回答数は多く (図4)、基本的な通訳能力を重視することが示唆された。文字通訳においては、素早い通訳の回答数が顕著に多い一方で、手話通訳に比して臨機応変な対応や状況説明等の回答数も多く (図5)、オペレーションスキルも重視する傾向にあることが示唆された。

2-3. 各サービスの利用状況について

利用ケースについて、抽象的状況 (例: 急いでいる時、情報が多く複雑なやりとりをする時) と具体的状況 (例: 病院の予約日時を変更したい時) をそれぞれ15項目と17項目ずつ挙げ、いずれのサービス (手話、文字、どちらでも、利用しない) を利用するか選択させた。その結果、抽象的状況では手話通訳が約34%、文字通訳が約42%である一方、具体的状況では手話通訳が約33%、文字通訳が約36%であった (図6)。

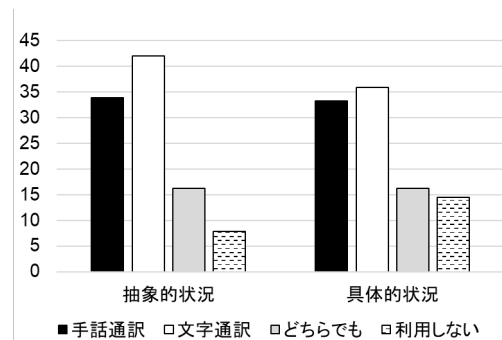


図6 各サービスの選択率

カイ二乗検定及び残差分析を行ったところ、抽象的状況において文字通訳が有意に多いことが示され ( $p < .01$ )、この結果から、手話通訳と文字通訳の利用を比較した場合、文字通訳の利便性を意識している一方、日常生活における具体的な状況下では各通訳サービスには同程度の利用が見込まれることが示唆された。なお、具体的な状況においては「利用しない」の選択数も有意に多く ( $p < .01$ )、電話リレーサービスの利用を具体的

に検討した場合に、別の手段(例: 家族・友人等に電話を頼む)で代替する可能性の高いことも示唆された。

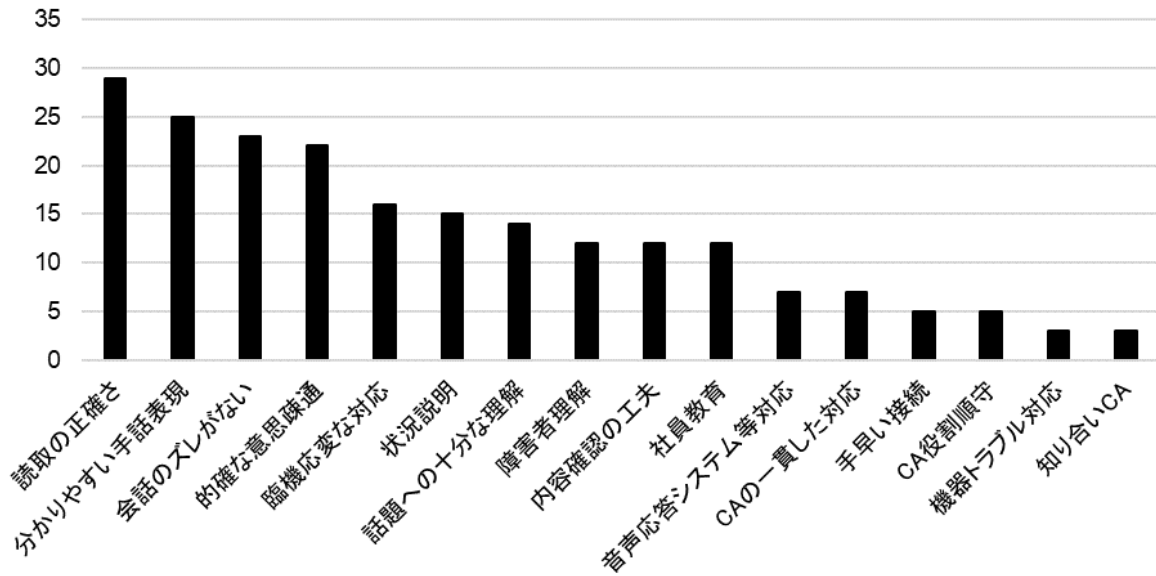


図5 手話通訳オペレータに求めること

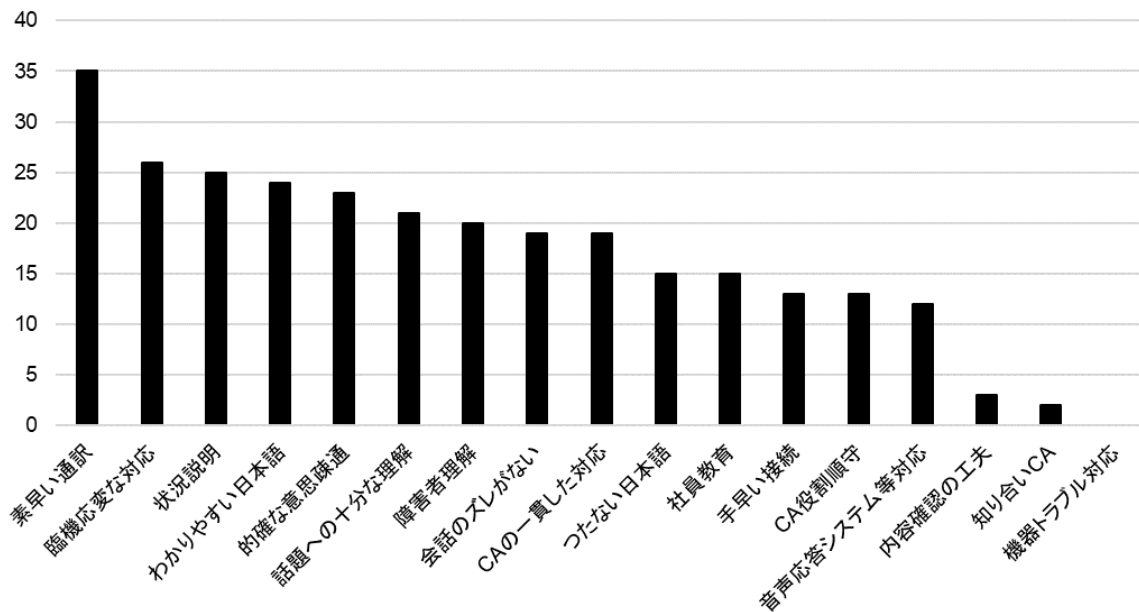


図6 文字通訳オペレータに求めること

表8 特徴別の利用状況

	抽象的		具体的	
	手話	文字	手話	文字
年齢				
39歳以下	126▽▽	206▲▲	173	207
40～49歳	123	160	134	173
50歳以上	108▲▲	84▽▽	146▲▲	107▽▽
Com 手段				
日本手話	271▲▲	151▽▽	341▲▲	170▽▽
日本語	86▽▽	299▲▲	112▽▽	324▲▲
日本語(読み書き)				
得意	148▽▽	248▲▲	215▽▽	278▲▲
苦手	209▲▲	202▽▽	238▲▲	216▽▽
日本語(メール等)				
得意	207▽▽	352▲▲	306▽▽	385▲▲
苦手	150▲▲	98▽▽	147▲▲	109▽▽
日本語(ネット)				
得意	68▽▽	167▲▲	134▽▽	203▲▲
苦手	289▲▲	283▽▽	319▲▲	291▽▽

続いて、利用者の特徴別（年齢、コミュニケーション手段、日本語の読み書きの得手不得手等）に状況ごとに手話通訳と文字通訳の選択数の合計を求めた（表8）。カイ二乗検定及び残差分析を行ったところ、ほとんどの要因間で有意な偏りが認められた。このうち、利用サービスの傾向として、例えば、「50歳未満では文字、50歳以上では手話」「日本手話使用者は手話、それ以外は文字」「日本語の読み書きが得意な者は文字、苦手な者は手話」などが示された。しかしながら、日本語の読み書きや電子テキストを伴うインターネット活用が苦手な利用者においても、手話通訳と文字通訳の選択数は同程度であり、日本語運用に困難を有する利用者であっても利用状況に応じて文字通訳を選択することが分かった。

## E. 健康危険情報

なし

## F. 研究発表

## 1. 論文発表

新海晃・中野聡子（2022）要約筆記者の通訳活動及び資質・能力に関する調査研究 ―電話リレーサービスを担うオペレータ養成に向けた検討―。聴覚言語障害, 51(1), 25-37.

## 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



## 資料3

### 定量調査項目一覧

#### 【手話通訳資格所持者】

I. あなた自身のことについて、以下の項目に回答をしてください。

A 性別をお答えください。

- 1) 男性 2) 女性 3) 回答しない

B 2021年1月1日現在の年齢をお答えください。

- 1) 29歳以下 2) 30～39歳 3) 40～49歳  
4) 50～59歳 5) 60歳以上

C 配偶者の有無についてお答えください。

- 1) 有 2) 無

D 扶養についてお答えください。

- 1) 扶養を受けている 2) 扶養を受けていない

E 2021年1月1日現在の居住地をお答えください。

F 最終学歴をお答えください。

- 1) 中学校  
2) 高等学校  
3) 専門学校  
4) 短期大学  
5) 4年制大学  
6) 大学院修士課程  
7) 大学院博士課程  
8) その他 ( )

G 通訳養成を受けた機関・カリキュラムはどこですか。

- 1) 専門学校(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、学校法人大東学園世田谷福祉専門学校)  
2) 地方自治体が実施する手話通訳者養成カリキュラム  
3) その他 ( )

H 取得している通訳資格についてお答えください。

H-1-1 手話通訳についてお持ちの資格をお答えください。

1) 手話通訳士 (取得年: 1989年度～2021年度から選択)

2) 各地方自治体の登録手話通訳者(取得年: 1996年度以前と1997年度～2021年度から選択)

手話通訳士と登録手話通訳者の両方、もしくは手話通訳士のみをお持ちの方は手話通訳士の資格について H-1-2 から H-1-5、登録手話通訳者のみお持ちの方は登録手話通訳者の資格について H-1-2 から H-1-3 の質問にお答えください。

H-1-2 資格取得後の通訳活動経験年数をお答えください。

- 1) 5年未満  
2) 5年以上10年未満  
3) 10年以上20年未満  
4) 20年以上30年未満  
5) 30年以上

H-1-3 資格取得前の通訳活動経験年数をお答えください。

- 1) 5年未満  
2) 5年以上10年未満  
3) 10年以上15年未満  
4) 15年以上20年未満  
5) 20年以上  
6) 経験なし

H-1-4 政見放送研修会を修了していますか。

- 1) 修了 2) 未修了

H-1-5 日本手話通訳士協会主催司法研修を修了していますか。

- 1) 修了 2) 未修了

I 現在の雇用状況についてお答えください。

I-1 現在通訳に関わる業務に従事していますか(派遣、雇用の両方を含む)。

- 1) はい → I-2の質問にお進みください。  
2) いいえ → Kの質問にお進みください。

I-2 通訳派遣業務のみに従事していますか。

- 1) はい → Jの質問にお進みください。  
2) いいえ → I-3-1からI-5の質問にお答えください。

I-3-1 雇用形態はどのようになっていますか。該当する雇用形態を全てチェックし、週あたりの勤務時間数を記入してください。

- 1) 手話通訳業務を専従とする雇用  
週あたりの勤務時間数 ( ) 時間  
2) 手話通訳業務を主とする雇用  
週あたりの勤務時間数 ( ) 時間  
3) 手話通訳業務を含む雇用  
週あたりの勤務時間数 ( ) 時間

I-3-2 通訳業務に関する主たる雇用先はどこですか。

- 1) 聴覚障害者支援を主業務とする機関・事業所  
2) 聴覚障害を含む障害者支援を主業務とする機関・事業所  
3) 地方自治体  
4) 民間企業  
5) 教育機関  
6) 医療機関  
7) その他 ( )

I-4 通訳業務も含めたあなた自身のすべての年収はどの程度ですか。

- 1) 103 万円未満
- 2) 103 万円以上、130 万円未満
- 3) 130 万円以上、300 万円未満
- 4) 300 万円以上、600 万円未満
- 5) 600 万円以上

I-5 全体の年収における通訳業務の収入割合はどの程度ですか。

- 1) 0～20%
- 2) 21～40%
- 3) 41～60%
- 4) 61～80%
- 5) 81～100%

J 現在の通訳派遣業務の状況についてお答えください。

J-1 通訳派遣の従事時間数を（昨年度1年間の平均をもとに）お答えください。

- 1) 週2時間未満
- 2) 週2時間以上、4時間未満
- 3) 週4時間以上、8時間未満
- 4) 週8時間以上、16時間未満
- 5) 週16時間以上

J-2 派遣通訳業務における主な対象はどこですか。頻度の多い順に3つまでお答えください。

- 1) 公的機関
- 2) 医療機関
- 3) 教育・保育機関
- 4) 1)～3)以外の日常生活
- 5) 職業・資格（就職面接、免許更新講習等）
- 6) 大会・会議・講演・講座
- 7) 議会・行政による記者会見
- 8) 団体活動
- 9) その他（ ）

K 電話リレーサービスのオペレーターに関する質問にお答えください。

K-1 電話リレーサービスのオペレーターとしての勤務経験はありますか。

- 1) 有 → K-2からK-4の質問にお答えください。
- 2) 無 → K-5の質問にお進みください。

K-2 勤務先をお答えください。

- 1) 民間サービス会社
- 2) 聴覚障害者情報提供施設

K-3 オペレーターとしての勤務経験年数をお答えください。

- 1) 1年未満
- 2) 1年以上、3年未満
- 3) 3年以上、5年未満
- 4) 5年以上

K-4 オペレーターとしての勤務時間をお答えください。

- 1) 週10時間未満
- 2) 週10時間以上、20時間未満
- 3) 週20時間以上、30時間未満
- 4) 週30時間以上、40時間未満
- 5) 週40時間以上、50時間未満
- 6) 週50時間以上、60時間未満
- 7) 週60時間以上

K-5 オペレーターの募集があったら応募してみたいと思いますか。

- 1) はい → K-6からK-9の質問にお答えください。
- 2) いいえ → K-10とK-11の質問にお答えください。

K-6 「はい」と答えた理由はどのようなものですか。以下の理由それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。

（「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択）

- 1) 通訳を必要とする人の役に立ちたいから
- 2) 通訳技術のレベルアップができるから
- 3) キャリアアップになるから
- 4) 人と関わることが好きだから
- 5) 通訳スキルを活かすことができるから
- 6) 機器操作などのICTスキルを身につけるのは得意だから
- 7) オペレーターの仕事が向いていると思うから
- 8) やりがいが感じられると思うから
- 9) 周囲の人から推されているから
- 10) 安定した収入が得られるから
- 11) ワークライフバランスを考えた働き方ができるから
- 12) 生涯的に続けられる職業だから
- 13) 職業人（労働者）としての身分が十分保障されるから
- 14) 居住地域に限らず聾者と関わりを持つ機会が作れるから
- 15) 地域（居住地のろう社会など）にこだわらずに通訳活動ができるから
- 16) 対面の通訳活動に比べて、当事者や関連団体との関係性を維持するための物理的・心理的負担が少なくなるから

K-7 「はい」と答えた理由が他にあれば記入してください。

K-8 オペレーターとして仕事をするならば、週何時間勤務したいですか。記入してください。

週（ ）時間

K-9 オペレーターとして仕事をするならば、希望する年収はどの程度ですか。

- 1) 103 万円未満
- 2) 103 万円以上、130 万円未満
- 3) 130 万円以上、300 万円未満
- 4) 300 万円以上、600 万円未満
- 5) 600 万円以上

K-10 「いいえ」と答えた理由はどのようなものですか。以下の理由それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。

（「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択）

- 1) 手話の読取・表出技術に習熟している必要があるから
- 2) 同時通訳や読み溜めた通訳などの通訳技術に習熟している必要があるから
- 3) 手話の方言や高齢ろう者の癖の強い手話に対応することが求められるから
- 4) 画面越しの通訳でも指文字や手話を正確に読み取ることが求められるから
- 5) よく知らない相手同士の会話の通訳が求められるから
- 6) 事前情報が全くない中での通訳が求められるから
- 7) オペレーターの仕事に向いていないと思うから
- 8) 利用者との関係は言語通訳のみでその他の支援（例：生活相談）はできないから
- 9) 機器操作などの ICT スキルに習熟している必要があるから
- 10) 画面越しの通訳には心理的な抵抗があるから
- 11) 知り合いのろう者から電話リレーサービスに対する否定的な意見を聞くから
- 12) 身体的・精神的負担が大きいから
- 13) 職業病などを防止する対策が十分にとられていないと感じるから
- 14) 福利が十分でないと感じるから
- 15) 仕事の大変さに比べて待遇・条件で見合わないと思うから
- 16) 家庭の事情等で働くことが難しいと思うから
- 17) 現在の仕事に満足しているから

L-11 「いいえ」と答えた理由が他にあれば記入してください。

**II. あなたの通訳者としての行動や考え方について質問します。以下の項目それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。**

（「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択）

- 1) 通訳中、事前に聞いていなかった話が出てきても落ち着いて対応している。
- 2) 自分になじみのない内容（例：専門用語の使用）の通訳でも落ち着いて対応している。
- 3) 少人数の場面では、一方の様子や状況（例：メモを書いている）に応じて、話を制止するなど会話のコントロールを心がけている。
- 4) 多数の聴者で構成されている場面の通訳では、誰が発言しているのかが明確に通訳として伝わるように心がけている。
- 5) 多数の聴者で構成されている場面の会議や打ち合わせでは、ろう者が発言しやすいように、訳出のタイミングに気をつけたり、アイコンタクトで発言のタイミングをろう者に伝えるように心がけている。
- 6) 通訳は、ろう者のコミュニケーションアクセス、社会的平等・権利の享受、自立を支える支援であるという意識を持って通訳業務にあたっている。
- 7) 派遣元や雇用先のルールを超えない範囲で通訳

- サービスを提供するようにしている。
- 8) 通訳パフォーマンスに影響を与えないように、照明、空調、プロジェクター等の機材配置などの環境調整を、現場で依頼するようにしている。
- 9) 複数の通訳パートナーがいる時は、通訳パフォーマンスが十分に発揮できるように、適宜パートナーにフォローを求めたり、交替をしてもらうようにしている。
- 10) 自分のスキルでは対応できない通訳依頼を打診されたときは断るようになっている。
- 11) 通訳の内容が、例えば揉め事やハラスメントなど、感情的・倫理的な問題がある場合でも中立的な立場で通訳している。
- 12) 通訳で関わる方が知り合いであっても、個人的な感情や考えを取り除いて、通訳を介してやりとりする双方が公平性や安心を感じる通訳をしている。
- 13) パソコンのメールを毎日チェックしている。
- 14) 電子データの資料を受けとれるようにパソコン、プリンタ類をそろえている。
- 15) ビデオ電話などの新しいテクノロジーを活用した通訳に興味がある。
- 16) 毎日、新聞・テレビ・インターネット等で時事問題について把握するようにしている。
- 17) さまざまなジャンルの本を読むようにしている。
- 18) ろう者やろう団体が企画するイベントには積極的に参加したり、協力を申し出ている。
- 19) ろう者の活躍やろう教育、ろう文化等に関するニュースを常に取り入れるようにしている。
- 20) 日本手話について学べる講座やイベントには積極的に参加している。
- 21) 通訳に関わる研修には積極的に参加している。
- 22) 事前資料がないときでも、インターネット等で、通訳に関わる方の情報を集めるようにしている。
- 23) 事前に提供された資料から、なじみのない内容や理解しづらいと感じることはインターネット等で調べたり、学習するようにしている。
- 24) 通訳業務によって生じる身体的な疲労を適度な休憩や運動、生活習慣で解消している。
- 25) 通訳業務によって生じる健康上のリスクについて十分理解している。
- 26) 通訳業務の中で、専門的な内容の通訳など、通訳が難しい業務であるほど、やりがいを感じている。
- 27) 通訳業務によって生じる心理的なストレスを解消する方法をもっている。
- 28) 通訳業務が個人情報ややりとりを含む機密性の高いものであることを理解している。
- 29) 通訳業務が責任ある職として依頼人の信用を損なわないよう十分意識している。
- 30) 通訳で関わるすべての方に対し、挨拶や、敬語、適切な言い回しなどの言葉遣いに気をつけるようにしている。
- 31) 通訳の見やすさを考慮し、また TPO に合った服装を心がけている。
- 32) 事前に提供された資料は通訳の現場に必ず持参し、使用後の処理も含めて、提供者の信頼を損なうことがないように丁寧に扱うよう

にしている。

### Ⅲ. 手話通訳に関する、次の問題 A と問題 B に解答して下さい。

#### 問題 A

場面説明を読んでから、「手話をみる」のボタンを押してください。聴覚障害者が手話で話している映像が流れます。映像をよく見て、手話の内容を読み取ってください。映像を、途中で停止させたり、繰り返して見ることはできません。

手話が終わった後、動画の中で提示される5つの選択肢の中から手話の内容を正しく伝えているものを1つ選んで解答して下さい。 選択肢は1分間提示されます。

問題は全部で2問あります。

問題 A-1 ある聴覚障害者が幼馴染と海水浴に行くエピソードについて話しています。

(動画の内容)

#### 1. 手話の談話内容

目が覚めたら、外は昨日までの雨天が嘘のように快晴で、夏の強い日差しが差し込んできた。今日は幼馴染の2人と海へ行く日だ。海岸に着き、海の家で海水浴の準備をしてビーチボールを抱えて海へ出た。気持ちよく泳いでいたら周囲が岸に戻ろうとしているので、不思議に思い周りを見渡したら、サメが近づいていた。恐怖を感じ「うわー！」と無我夢中で逃げようとしたが、足に鋭い牙が刺さってきた。

そこで意識を失った。目が覚めたら、どうしてここにいるのか、自分は誰なのか、どこにいるのかも分からなくなっていた。辺りは住宅地。一匹の猫が近づき甘えてくる。甘えた後少し先を歩き、振り向いてくる。こっちへ来てというように。ついていくと見覚えのある景色が飛び込んできた。そうだ、この猫は自分が飼っている猫ではないか。少しずつ記憶が戻ってくる。あそこに見えるのは自分の家だ。猫と一緒に家に入りホッと落ち着くと、自分は同級生と一緒に海水浴をしていたのを思い出した。あの二人はどうした、サメはどこだ？慌てて友達を探しに行こうとしたところで目が覚めた。自分は家の中にいる。スマホの通知が鳴り、幼馴染から「これから海に行こう」とメールが来ている。

#### 2. 解答選択肢

手話の内容として正しいものを1つ選択してください。

- (1) 今日の天気は、昨日までの雨天が嘘のように快晴である。
- (2) 幼馴染と2人で海水浴に行ったのは現実世界の出来事である。
- (3) 海水浴中にサメにおそわれて意識を失ったのは現実世界の出来事である。
- (4) 住宅地で会ったのは、幼馴染みの猫である。
- (5) 幼馴染から海水浴に行こうというメールが来たのは現実世界の出来事である。

問題 A-2 交通事故を起こした人が、聴覚障害者の弁護士のところへ損害賠償について相談に来ていま

す。弁護士は似たような事故での判例について説明しています。

(動画の内容)

#### 1. 手話の談話内容

20歳の男性Aさんは、バイクで右カーブを曲がろうとしたところ、対向車が中央線をはみ出した状態で停止していたので、それを避けようとして

ガードレールに衝突し、脊髄損傷で両下肢麻痺の重傷をおった。

相手は無責任を主張し、Aさんは自損事故として自賠責の被害者請求を行うことも

難しく、自費で治療にあっていた。

裁判では、加害者、被害者の両方に過失があるとされ、Aさんは、前方不注意について30%の過失があるとされた。

認められた損害費は、逸失利益、将来介護料、住宅改造費など合わせて2億1900万円

このうち、過失相殺30%控除されて、1億5400万円が賠償された。

#### 2. 解答選択肢

手話の内容として正しいものを1つ選択してください。

(1)20歳のAさんは、バイクで走行中、対向のバイクが車線をはみ出してきたために

それをよけようとしてガードレールに激突し、両足を骨折した。

(2)この事故はAさんがバイクの運転を自ら誤ったために生じた事故であるため、怪我の治療については、100%Aさんが支払うべきである。

(3)裁判では、Aさんがバイクの運転を自ら誤ったために生じた事故であるため、Aさんの過失割合が高いとされた。

(4)認められた損害費は、逸失利益、将来介護料、住宅改造費などを併せて2億1900万である。

(5)裁判では双方に過失があるとされ、損害費のうち、過失相殺分が控除されて2億1900万円の支払いが必要という判決になった。

#### 問題 B

始めに、<場面説明><日本語文>に目を通してください。「手話をみる」のボタンを押すと、<日本語文>の内容を表す手話の映像が流れます。映像を途中で停止させたり、繰り返して再生させることはできません。

手話には、<日本語文>とは異なる誤訳が含まれています。手話が終わった後、動画の中で提示される5つの選択肢の中から、手話のなかにあった誤訳部分を1つ選んで解答してください。 選択肢は1分間提示されます。

問題は全部で2問あります。

#### 問題 B-1

<場面説明>

花子と由美と裕子の間に起きた職場の人間関係トラブルに関する話です。

<日本語文>

花子は由美と言い争いになり、由美はプロジェクトをまとめる大事な役割を放棄して自分の意のままに仕事を進めた。そのことで花子は裕子に相談したのだけど、真剣に聞いてもらえなかった。ある日、プロジェクトの将来を決める大事な会議を含めた食事会が開催されることになった。花子は裕子はその食事会に由美を誘ったことを知り、彼女が嫌いになった。そして、仕事のことは何でも彼女に相談すまいと決めて、グループリーダーにもっと適任の人を配属して欲しいと頼んだが、「人を育てることがお前の仕事だ」と聞き入れてもらえなかった。

<解答選択肢>

手話のなかで誤訳していた内容を 1 つ選択してください。

- (1) 由美は、プロジェクトをまとめる大事な役割を放棄しようとしたが思い直して役割を果たした。
- (2) 由美は仕事もうまくいかなくて、まず裕子に相談した。
- (3) 裕子は、花子が食事会に由美を誘ったことを知って彼女が嫌いになった。
- (4) 由美は、グループリーダーにもっと適任の人を配属してほしいと頼んだ。
- (5) グループリーダーの裕子は人を育てることが大事だと言って聞き入れなかった。

問題 B・2

<場面説明>

老いた母親がオレオレ詐欺に遭ったことについて、聴覚障害の息子が話しています。

<日本語文>

用があって出かけた先で実家にも寄ったら、うちの老いた母親が、突然「大丈夫か？お金は間に合ったか？」とすごく心配した形相で言うんだよ。話を聞いたらどうやらオレオレ詐欺にひっかかったらしく、自分じゃない他人からのなりすまし LINE で連絡があって、取引先にミスの弁償を求められてお金を振り込んでと言われたから、200万円を振り込んだんだって。LINE を送信したのが自分じゃないことを説明してオレオレ詐欺だと理解したけど、大金を振り込んだものだから生活費が足りなくなって、やむをえず手持ちの50万円を渡すことにしたんだ。そしたら、今度は自分の生活費が足りなくなって、会社の社長に、給料の前借りをさせてもらったんだ。

<解答選択肢>

手話のなかで誤訳していた内容を 1 つ選択してください。

- (1) 息子は都合をつけて実家に寄った。
- (2) 友人が息子をだまして、母親にオレオレ詐欺の電話をした。
- (3) 会社の社長は、会社が取引先に損失を発生させてしまったと言っていた。
- (4) 会社の社長が心配してくれて、困っている息子に給料日より前に給料を渡してくれた。
- (5) 母親は息子に50万円を渡した。

## 【要約筆記資格所持者】

I. あなた自身のことについて、以下の項目に回答をしてください。

A 性別をお答えください。

- 1) 男性 2) 女性 3) 回答しない

B 2021年1月1日現在の年齢をお答えください。

- 1) 29歳以下 2) 30～39歳 3) 40～49歳  
4) 50～59歳 5) 60歳以上

C 配偶者の有無についてお答えください。

- 1) 有 2) 無

D 扶養についてお答えください。

- 1) 扶養を受けている 2) 扶養を受けていない

E 2021年1月1日現在の居住地をお答えください。  
都道府県で回答（ドロップダウン式）

F 最終学歴をお答えください。

- 1) 中学校  
2) 高等学校  
3) 専門学校  
4) 短期大学  
5) 4年制大学  
6) 大学院修士課程  
7) 大学院博士課程  
8) その他（ ）

G パソコン要約筆記養成を受けたカリキュラム等についてお答えください。（複数回答可）

- 1) 厚生労働省要約筆記奉仕員養成カリキュラム  
2) 厚生労働省要約筆記養成カリキュラム  
3) その他（ ）

H パソコン要約筆記の経験や活動についてお答えください。

H-1 パソコン要約筆記の以下の資格について、初めて登録した年度を教えてください。

- 1) パソコン要約筆記者（取得年：2012年度～2021年度、登録していない）  
2) パソコン要約筆記奉仕員（取得年：1999年度～2011年度、登録していない）

H-2 手書き要約筆記の以下の資格について、初めて登録した年度を教えてください。

- 1) 手書き要約筆記者（取得年：2012年度～2021年度、登録していない）  
2) 手書き要約筆記奉仕員（取得年：1999年度～2011年度、登録していない）

H-3 パソコン要約筆記資格取得後のパソコン通訳活動経験年数をお答えください。

- 1) 3年未満  
2) 3年以上5年未満  
3) 5年以上10年未満  
4) 10年以上20年未満  
5) 20年以上

H-4 パソコン要約筆記資格取得前のパソコン通訳活動経験年数をお答えください。

- 1) 5年未満  
2) 5年以上10年未満  
3) 10年以上15年未満  
4) 15年以上20年未満  
5) 20年以上

H-5 現在、パソコン要約筆記に関わる業務に従事していますか（派遣、雇用の両方を含む）。

- 1) はい → H-6の質問にお進みください。  
2) いいえ → Jの質問にお進みください。

H-6 意思疎通支援事業のパソコン要約筆記派遣業務に従事していますか。

- 1) はい → H-7の質問にお進みください。  
2) いいえ → H-8の質問にお進みください。

H-7 意思疎通支援事業のパソコン要約筆記派遣業務の従事時間数を（昨年度1年間の平均をもとに）お答えください。

- 1) 週2時間未満  
2) 週2時間以上、4時間未満  
3) 週4時間以上、8時間未満  
4) 週8時間以上、16時間未満  
5) 週16時間以上

H-8 パソコンによる情報保障者派遣団体で通訳活動に従事していますか。

- 1) はい → H-9の質問にお進みください。  
2) いいえ → H-10の質問にお進みください。

H-9 パソコンによる情報保障者派遣団体での通訳活動の従事時間数を（昨年度1年間の平均をもとに）お答えください。

- 1) 週2時間未満  
2) 週2時間以上、4時間未満  
3) 週4時間以上、8時間未満  
4) 週8時間以上、16時間未満  
5) 週16時間以上

H-10 パソコン要約筆記者として雇用されていますか。

- 1) はい → H-11の質問にお進みください。  
2) いいえ → Iの質問にお進みください。

H-11 雇用形態はどのようになっていますか。該当する雇用形態を全てチェックし、週あたりの勤務時間数を記入してください。

- 1) パソコン要約筆記業務を専従とする雇用  
週あたりの勤務時間数（ ）時間  
2) パソコン要約筆記業務を主とする雇用  
週あたりの勤務時間数（ ）時間  
3) パソコン要約筆記業務を含む雇用  
週あたりの勤務時間数（ ）時間

H-12 パソコン要約筆記業務に関する主たる雇用先はどこですか。

- 1) 聴覚障害者支援を主業務とする機関・事業所

- 2) 聴覚障害を含む障害者支援を主業務とする機関・事業所
- 3) 地方自治体
- 4) 民間企業
- 5) 教育機関
- 6) 医療機関
- 7) その他 ( )

I あなた自身の収入についてお答えください。

I-1 パソコン要約筆記業務も含めたあなた自身のすべての年収はどの程度ですか。

- 1) 103万円未満
- 2) 103万円以上、130万円未満
- 3) 130万円以上、300万円未満
- 4) 300万円以上、600万円未満
- 5) 600万円以上

I-2 全体の年収におけるパソコン要約筆記業務の収入割合はどの程度ですか。

- 1) 0~20%    2) 21~40%    3) 41~60%
- 4) 61~80%    5) 81~100%

J 電話リレーサービスのオペレーターに関する質問にお答えください。

J-1 電話リレーサービスのオペレーターとしての勤務経験はありますか。

- 1) 有 → J-2からJ-4の質問にお答えください。
- 2) 無 → J-5の質問にお進みください。

J-2 勤務先をお答えください。

- 1) 民間サービス会社    2) 聴覚障害者情報提供施設

J-3 オペレーターとしての勤務経験年数をお答えください。

- 1) 1年未満    2) 1年以上、3年未満    3) 3年以上、5年未満    4) 5年以上

J-4 オペレーターとしての勤務時間をお答えください。

- 1) 週10時間未満
- 2) 週10時間以上、20時間未満
- 3) 週20時間以上、30時間未満
- 4) 週30時間以上、40時間未満
- 5) 週40時間以上、50時間未満
- 6) 週50時間以上、60時間未満
- 7) 週60時間以上

**J-4に回答した方は次のページに進みます。画面下の指示に従ってください。**

J-5 オペレーターの募集があったら応募してみたいと思いますか。

- 1) はい → J-6からJ-9の質問にお答えください。
- 2) いいえ → J-10とJ-11の質問にお答えください。

J-6 「はい」と答えた理由はどのようなものですか。以下の理由それぞれについて、自分自身にどの程度

当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。

(「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択)

- 1) 通訳を必要とする人の役に立ちたいから
- 2) 通訳技術のレベルアップができるから
- 3) キャリアアップになるから
- 4) 人と関わることが好きだから
- 5) 通訳スキルを活かすことができるから
- 6) 機器操作などのICTスキルを身につけるのは得意だから
- 7) オペレーターの仕事が向いていると思うから
- 8) やりがいが感じられると思うから
- 9) 周囲の人から推されているから
- 10) 安定した収入が得られるから
- 11) ワークライフバランスを考えた働き方ができるから
- 12) 生涯的に続けられる職業だから
- 13) 職業人(労働者)としての身分が十分保障されるから
- 14) 居住地域に限らず聴覚障害者と関わりを持つ機会が作れるから
- 15) 対面の通訳活動に比べて、当事者や関連団体との関係性を維持するための物理的・心理的負担が少なくなるから

J-7 「はい」と答えた理由が他にあれば記入してください。

J-8 オペレーターとして仕事をするならば、週何時間勤務したいですか。記入してください。

J-9 オペレーターとして仕事をするならば、希望する年収額はどの程度ですか。

- 1) 103万円未満
- 2) 103万円以上、130万円未満
- 3) 130万円以上、300万円未満
- 4) 300万円以上、600万円未満
- 5) 600万円以上

J-10 「いいえ」と答えた理由はどのようなものですか。以下の理由それぞれについて、自分自身にどの程度

当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。(「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択)

- 1) タイピング技術に習熟している必要があるから
- 2) 要約入力や全文入力などの通訳技術に習熟している必要があるから
- 3) パソコン要約筆記で身につけたスキルとオペレーターとして求められるスキルは異なるから
- 4) 急な自動音声や慣れない方言のあるやりとりに対応することが求められるから
- 5) 日本語の読み書きが苦手な聴覚障害者のやりとりをつなぐのは難しいから
- 6) 電話越しの通訳では音声不明瞭で聞き取りにくいことがあると思うから
- 7) よく知らない相手同士の会話の通訳が求められるから

るから

- 8) 事前情報が全くない中での通訳が求められるから
- 9) オペレーターの仕事に向いていないと思うから
- 10) 利用者との関係は言語通訳のみでその他の支援(例:生活相談)はできないから
- 11) 機器操作などの ICT スキルに習熟している必要があるから
- 12) 電話越しの通訳には心理的な抵抗があるから
- 13) 知り合いの聴覚障害者から遠隔情報保障に対する否定的な意見を聞くから
- 14) 身体的・精神的負担が大きいから
- 15) 職業病などを防止する対策が十分にとられていないと感じるから
- 16) 福利が十分でないと感じるから
- 17) 仕事の大変さに比べて待遇・条件で見合わないと思うから
- 18) 家庭の事情等で働くことが難しいと思うから
- 19) 現在の仕事に満足しているから

J-11 「いいえ」と答えた理由が他にあれば記入してください。

II. あなたの要約筆記者としての行動や考え方について質問します。以下の項目それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。

(「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択)

- 1) 要約筆記中、事前に聞いていなかった話が出てきても落ち着いて対応している。
- 2) 自分になじみのない内容(例:専門用語の使用)でも落ち着いて対応している。
- 3) シャベリ方など非言語的な情報もできる限り文字で伝達するなど、利用者のコミュニケーションが円滑に進むよう心がけている。
- 4) 誰が発言しているのが明確に要約筆記として伝わるように心がけている。
- 5) 要約筆記は、聴覚障害者のコミュニケーションアクセス、社会的平等・権利の享受、自立を支える支援であるという意識を持って業務にあたっている。
- 6) 派遣元や雇用先のルールを超えない範囲で要約筆記サービスを提供するようにしている。
- 7) 要約筆記パフォーマンスに影響を与えないように、照明、空調、プロジェクター等の機材配置などの環境調整を、現場で依頼するようにしている。
- 8) 複数のパートナーと仕事にあたる時は、要約筆記パフォーマンスが十分に発揮できるように、適宜パートナーにフォローを求めたり、交替をしてもらうようにしている。
- 9) 自分のスキルでは対応できない要約筆記派遣依頼を打診されたときは断るようにしている。
- 10) 要約筆記の内容が、例えば揉め事やハラスメントなど、感情的・倫理的な問題がある場合でも中立的な立場で文字化するようにしている。
- 11) 要約筆記で関わる方が知り合いであっても、個

人的な感情や考えを取り除いて、文字を介してやりとりする双方が公平性や安心を感じる要約筆記を行っている。

- 12) Office のワード、エクセル、パワーポイントの操作を問題なく行うことができる。
- 13) パソコンやスマートフォンのトラブルは自分で解決できる。
- 14) 遠隔文字通訳などの新しいテクノロジーを活用した通訳に興味がある。
- 15) 毎日、新聞・テレビ・インターネット等で時事問題について把握するようにしている。
- 16) さまざまなジャンルの本を読むようにしている。
- 17) 聴覚障害者や聴覚障害者団体が企画するイベントには積極的に参加したり、協力を申し出ている。
- 18) 聴覚障害者の活躍や聴覚障害児者教育、ろう文化等に関するニュースを常に取り入れるようにしている。
- 19) 要約筆記に関わる講座、イベント、研修には積極的に参加している。
- 20) 事前資料がないときでも、インターネット等で要約筆記で関わる方の情報を集めるようにしている。
- 21) 事前に提供された資料から、なじみのない内容や理解しづらいと感じることはインターネット等で調べたり、学習するようにしている。
- 22) パソコン要約筆記業務に入る前に専門用語等の単語登録はしっかり行うようにしている。
- 23) 要約筆記業務によって生じる身体的な疲労を適度な休憩や運動、生活習慣で解消している。
- 24) 要約筆記業務によって生じる健康上のリスクについて十分理解している。
- 25) 要約筆記業務の中で、専門的な内容など、難しい業務であるほど、やりがいを感じている。
- 26) 要約筆記業務によって生じる心理的なストレスを解消する方法をもっている。
- 27) 要約筆記業務が個人情報ややりとりを含む機密性の高いものであることを理解している。
- 28) 要約筆記業務が責任ある職として依頼人の信用を損なわないよう十分意識している。
- 29) 要約筆記で関わるすべての方に対し、挨拶や、敬語、適切な言い回しなどの言葉遣いに気を付けるようにしている。
- 30) 要約筆記を行う際、TPO に合った服装を心がけている。
- 31) 事前に提供された資料は要約筆記の現場に必ず持参し、使用後の処理も含めて、提供者の信頼を損なうことがないように丁寧に扱うようにしている。

III. パソコン要約筆記に関する、次の問題 A と問題 B に解答してください。

問題 A

e-typing で、ローマ字の腕試しレベルチェックを行い、スコアを入力してください。

問題 B

これから、ある場面についての音声流れます。音声



を聞きながら入力欄上に文字通訳を行ってください。  
音声は1分程度流れます。音声終了後、10秒以内で  
文字入力を終わってください。  
問題終了後は一定時間が経過すると自動で次の問題  
ページへ切り替わります。  
問題は全部で2問あります。

問題 B-1 収入保障保険につける災害割増特約につ  
いて、保険会社の担当者が説明しています。  
収入保障保険に、不慮の事故や災害が直接の原因で死  
亡もしくは高度障害になったときのために、災害割増  
特約をおつけになるということですね。災害割増特約  
には支払限度がございますので、これからご説明させ  
ていただきますね。  
まず、災害高度障害保険金をお支払いすることになっ  
た場合は、所定の高度障害状態に該当したときにさか  
のぼってこの特約は消滅し、その後に死亡した場合で  
も災害死亡保険金のお支払いはいたしません。  
また、災害高度障害保険金のお支払い前に被保険者が  
死亡し、災害死亡保険金が支払われる場合には、災害  
高度障害保険金を支払わず、災害死亡保険金を死亡年  
金受取人にお支払いします。  
そして、保険金が支払われた場合には、この特約は消  
滅します。

(312 文字)

問題 B-2 イノベーションについて、解説しています。  
イノベーションとは、J.A.シュンペーターの経済発展  
論の中心的な概念で、生産を拡大するために労働、土  
地などの生産要素の組合せを変化させたり、新たな生  
産要素を導入したりする企業家の行為をいい、革新ま  
たは新機軸と訳されています。技術革新の意味に用い  
られることもあるが、イノベーションは生産技術の変  
化だけでなく、新市場や新製品の開発、新資源の獲得、  
生産組織の改革あるいは新制度の導入なども含みま  
す。  
プロダクト・イノベーションの例では、「計量する手  
間が省ける」という単に時短という視点だけでなく、  
家事の中でストレスと感じる「計量や詰め替えのこぼ  
れた時に拭く手間」について着目、開発され、発売3  
年間で約1億個以上売り上げたP&Gジェルボール型  
洗剤があります。

(324 文字)

【電話リレーサービス利用者】

I. あなた自身のことについて、以下の項目に回答をしてください。

A 性別をお答えください。

- 1) 男性 2) 女性 3) 回答しない

B 2020年4月1日現在の年齢をお答えください。

- 1) 29歳以下 2) 30～39歳 3) 40～49歳  
4) 50～59歳 5) 60歳以上

C 電話でのやり取りを代わりに頼める家族はいますか。

- 1) はい 2) いいえ

D 家族に聴覚障害のある方はいますか。当てはまるものを全て選んでください。

- 1) 両親 2) 祖父母 3) 兄弟 4) 叔父・叔母  
5) その他 ( )  
6) いない

E 2021年4月1日現在のお住まいの地域をお答えください。

F 最終学歴をお答えください。

- 1) 小学校 2) 中学校 3) 高等学校  
4) 専門学校 5) 短期大学 6) 4年制大学 7) 大学院修士課程  
8) 大学院博士課程 9) 学校に行っていない  
10) その他 ( )

G 聾学校（聴覚特別支援学校）での教育経験についてお答えください。

G-1 これまでに、どこで教育を受けましたか。当てはまるものを全て選んでください。

- 1) 乳幼児教育相談 2) 幼稚部 3) 小学部  
4) 中学部 5) 高等部  
6) 専攻科  
7) 通ったことはない → Hの質問に進んでください。

G-2 合計で何年間在籍して（通って）いましたか。数字でお答えください。

H 聴覚障害の程度についてお答えください。

H-1 右

- 1) 軽度（～39dB） 2) 中等度（40～69dB）  
3) 高度（70～89dB）  
4) 重度（90～99dB） 5) 最重度／聾（100dB以上）  
6) 不明

H-2 左

- 1) 軽度（～39dB） 2) 中等度（40～69dB）  
3) 高度（70～89dB）  
4) 重度（90～99dB） 5) 最重度／聾（100dB以上）  
6) 不明

H-3 取得している身体障害者手帳の等級をお答え

ください。

- 1) 1級 2) 2級 3) 3級 4) 4級  
5) 5級 6) 6級  
7) 取得していない

I 使用している補装具についてお答えください。

I-1 右

- 1) 補聴器 2) 人工内耳 3) 使用していない

I-2 左

- 1) 補聴器 2) 人工内耳 3) 使用していない

J 日常的に使用しているコミュニケーション手段についてお答えください。

J-1 最もよく使用するコミュニケーション手段を選んでください。

- 1) 日本手話 2) 日本語対応手話（手指日本語）  
3) 読話 4) 音声（補聴器など）  
5) 筆談

J-2 二番目によく使用するコミュニケーション手段を選んでください。

- 1) 日本手話 2) 日本語対応手話（手指日本語）  
3) 読話 4) 音声（補聴器など）  
5) 筆談

J-3 三番目によく使用するコミュニケーション手段を選んでください。

- 1) 日本手話 2) 日本語対応手話（手指日本語）  
3) 読話 4) 音声（補聴器など）  
5) 筆談

K 日常生活の中での日本語の読み書きについてお答えください。

K-1 一般的な聴者と比べて、日本語の読み書きは得意ですか。

- 1) かなり得意 2) まあまあ得意 3) 同じくらい  
4) 少し苦手 5) かなり苦手

K-2 メールやSNSで文章を正しく読んだり書いたりすることが得意ですか。

- 1) かなり得意 2) まあまあ得意 3) 少し苦手  
4) かなり苦手

K-3 本や新聞を読むとき、その内容を正確に理解することが出来ますか。

- 1) よくできる 2) まあまあできる 3) あまりできない  
4) まったくできない

K-4 テレビの字幕を見るときや、インターネットで情報を検索するとき、分からないことばや表現がありますか。

- 1) よくある 2) 少しある 3) あまりない  
4) まったくない

L 現在の職業についてお答えください。

L-1 現在、お仕事をされていますか。

- 1) はい → L-2とL-3の質問にお答えください。

2) いいえ → 次の「Ⅱ. 電話リレーサービスの利用状況」にお進みください。

L-2 現在、どのようなお仕事をされていますか。

- 1) 管理職
- 2) 専門・技術職
- 3) 事務職
- 4) 販売
- 5) サービス
- 6) 保安
- 7) 農林漁業
- 8) 製造
- 9) 輸送
- 10) 建設
- 11) 清掃・包装等
- 12) その他

L-3 現在のおおよその年収はどの程度ですか。

- 1) 200万円未満
- 2) 200万円以上, 400万円未満
- 3) 400万円以上, 600万円未満
- 4) 600万円以上, 800万円未満
- 5) 800万円以上

Ⅱ. 電話リレーサービスの利用状況について、以下の項目に回答をしてください。

A サービスの利用形態についてお答えください。

A-1 現在利用しているサービスの形態をお答えください。

- 1) 手話通訳
- 2) 文字通訳
- 3) 手話通訳と文字通訳どちらも → A-2の質問にお答えください。
- 4) 今は利用していない → Kの質問にお進みください。

A-2 多く利用しているサービスの形態をお答えください。

- 1) 手話通訳
- 2) 文字通訳
- 3) 手話通訳・文字通訳同じくらい

B 多く利用している曜日をお答えください。

- 1) 平日
- 2) 土・日曜, 祝日
- 3) 曜日に関係なく利用

C 多く利用している時間帯をお答えください(複数回答可)。

- 1) 午前(8:00~12:00)
- 2) 昼休み(12:00~13:00)
- 3) 午後(13:00~17:00)
- 4) 夜間(17:00~21:00)

D 利用している頻度をお答えください。

- 1) 月1~3回
- 2) 週1~3回
- 3) 週4~6回
- 4) 週7回以上

E どこで利用していますか。利用が多い順に3つ選んでください。

- 1) 自宅
- 2) 職場
- 3) 自宅・職場以外の屋内
- 4) 自宅・職場以外の屋外
- 5) その他( )

F どのような目的で利用していますか。利用が多い順に3つ選んでください。

- 1) 家族や親戚, 友人への連絡・雑談
- 2) 商業施設・娯楽・美容・観光や旅行等に関わる問い合わせ・確認・予約・キャンセル等

3) 公共機関(役所, 警察署など)への問い合わせ・確認・予約等

- 4) 医療機関への問い合わせ・確認・予約等
- 5) 教育機関への問い合わせ・確認・予約等
- 6) 金融機関への問い合わせ・確認・予約等
- 7) ビジネス関係(社内外への連絡, 営業等)
- 8) その他( )

G 地域で派遣する手話通訳や要約筆記ではなく、電話リレーサービスを利用している理由について、当てはまるものを3つ選んでください。

- 1) 個人的な用事やちょっとした用件でも手軽に利用することができるから
- 2) 短い時間で済む用件のときに利用しやすいから
- 3) 急に通訳を必要とした場合でも利用することができるから
- 4) 通訳を受ける日程に合わせて自分の予定を調整しなくても済むから
- 5) 職場・仕事で利用できる唯一の通訳サービスだから
- 6) 自宅や職場など, 自由な場所で通訳サービスを受けることができるから
- 7) 手話通訳や要約筆記の知り合いには知られたくない用件があるから
- 8) その他( )

H 手話通訳リレーサービスの利用状況についてお答えください。

H-1 手話通訳リレーサービスで、あなたが最もよく利用する、あるいは利用したいと思う事業者を以下の選択肢から1つ選んでください。

- 1) シュアール
- 2) プラスヴォイス
- 3) ミライロ
- 4) 日本財団電話リレー直営センター
- 5) 沖縄聴覚障害者情報センター
- 6) 熊本県聴覚障害者情報提供センター
- 7) 滋賀県立聴覚障害者センター
- 8) 千葉聴覚障害者センター
- 9) 札幌市視聴覚障がい者情報センター
- 10) 宮城県聴覚障害者情報センター
- 11) 福島県聴覚障害者情報支援センター
- 12) 長野県聴覚障がい者情報センター
- 13) 富山県聴覚障害者センター
- 14) 岡山県聴覚障害者センター
- 15) 京都聴覚言語障害者福祉協会
- 16) 大阪ろうあ会館
- 17) 利用していない → Jの質問にお答えください。

H-2 その理由について、以下の選択肢から最も当てはまるものを5つ選んでください。

- 1) 手話をきちんと読み取ってくれるから
- 2) 手話表現がわかりやすいから
- 3) 相手の話の内容(感情を含む)が的確に伝わる人が多いから
- 4) 折り返し電話が不可能であることを相手に伝えるなど, 臨機応変な対応してくれるから
- 5) 会話にズレが生じることがほとんどない(ズレが生じてもすぐに解決してくれる)から

- 6) オペレーターが話題にしっかりついてきてくれるから
- 7) 聴覚障害者に対しての理解があると感じるから
- 8) 内容の確認ができるような工夫をしてくれるから (例: ホワイトボードをメモ代わりにする)
- 9) その時の状況 (例: 保留中) が分かるように説明してくれるから
- 10) かけ先との接続を手早くしてくれるから
- 11) 機器に関わる技術的なトラブルにも速やかに対応してくれるから
- 12) 音声応答システムや自動メッセージにも適切に対応してくれるから
- 13) どのオペレーターであっても、同じ対応をしてくれるから
- 14) 社員教育 (マナーや態度など) がしっかりなされていると感じるから
- 15) オペレーターとしての役割に専念してくれる (役割の範囲を守っている) から
- 16) 自分のことをよく知っているオペレーターが多いから

H-3 手話通訳リレーサービスで、あなたが2番目に利用する、あるいは利用したいと思う事業者を以下の選択肢から1つ選んでください。

- 1) シュアール
- 2) プラスヴォイス
- 3) ミライロ
- 4) 日本財団電話リレー直営センター
- 5) 沖縄聴覚障害者情報センター
- 6) 熊本県聴覚障害者情報提供センター
- 7) 滋賀県立聴覚障害者センター
- 8) 千葉聴覚障害者センター
- 9) 札幌市視聴覚障がい者情報センター
- 10) 宮城県聴覚障害者情報センター
- 11) 福島県聴覚障害者情報支援センター
- 12) 長野県聴覚障がい者情報センター
- 13) 富山県聴覚障害者センター
- 14) 岡山県聴覚障害者センター
- 15) 京都聴覚言語障害者福祉協会
- 16) 大阪ろうあ会館
- 17) 利用していない → Jの質問に進んでください。

H-4 その理由について、以下の選択肢から最も当てはまるものを5つ選んでください。

- 1) 手話をきちんと読み取ってくれるから
- 2) 手話表現がわかりやすいから
- 3) 相手の話の内容 (感情を含む) が的確に伝わることが多いから
- 4) 折り返し電話が不可能であることを相手に伝えるなど、臨機応変な対応をしてくれるから
- 5) 会話にズレが生じることがほとんどない (ズレが生じてもすぐに解決してくれる) から
- 6) オペレーターが話題にしっかりついてきてくれるから
- 7) 聴覚障害者に対しての理解があると感じるから
- 8) 内容の確認ができるような工夫をしてくれるから (例: ホワイトボードをメモ代わりにする)
- 9) その時の状況 (例: 保留中) が分かるように説明してくれるから

- 10) かけ先との接続を手早くしてくれるから
- 11) 機器に関わる技術的なトラブルにも速やかに対応してくれるから
- 12) 音声応答システムや自動メッセージにも適切に対応してくれるから
- 13) どのオペレーターであっても、同じ対応をしてくれるから
- 14) 社員教育 (マナーや態度など) がしっかりなされていると感じるから
- 15) オペレーターとしての役割に専念してくれる (役割の範囲を守っている) から
- 16) 自分のことをよく知っているオペレーターが多いから

I 文字通訳リレーサービスの利用状況についてお答えください。

I-1 文字通訳リレーサービスで、あなたが最もよく利用する、あるいは利用したいと思う事業者を以下の選択肢から1つ選んでください。

- 1) アイセック・ジャパン
- 2) プラスヴォイス
- 3) 沖縄聴覚障害者情報センター
- 4) 熊本県聴覚障害者情報提供センター
- 5) 滋賀県立聴覚障害者センター
- 6) 千葉聴覚障害者センター
- 7) 札幌市視聴覚障がい者情報センター
- 8) 宮城県聴覚障害者情報センター
- 9) 福島県聴覚障害者情報支援センター
- 10) 長野県聴覚障がい者情報センター
- 11) 富山県聴覚障害者センター
- 12) 岡山県聴覚障害者センター
- 13) 京都聴覚言語障害者福祉協会
- 14) 大阪ろうあ会館
- 15) 利用していない → Kの質問にお進みください。

I-2 その理由について、以下の選択肢から最も当てはまるものを5つ選んでください。

- 1) つたない日本語の文章でもオペレーターが意味をわかってくれるから
- 2) オペレーターがわかりやすい日本語の文章を打ってくれるから
- 3) かけ先の発言内容を素早く文字通訳してくれるから
- 4) 相手の話の内容 (感情を含む) が的確に伝わる人が多いから
- 5) 折り返し電話が不可能であることを相手に伝えるなど、臨機応変な対応をしてくれるから
- 6) 会話にズレが生じることがほとんどない (ズレが生じてもすぐに解決してくれる) から
- 7) オペレーターが話題にしっかりついてきてくれるから
- 8) 聴覚障害者に対しての理解があると感じるから
- 9) 内容の確認ができるような工夫をしてくれるから (例: ホワイトボードをメモ代わりにする)
- 10) その時の状況 (例: 保留中) が分かるように説明してくれるから
- 11) かけ先との接続を手早くしてくれるから
- 12) 機器に関わる技術的なトラブルにも速やかに対応してくれるから

- 13) 音声応答システムや自動メッセージにも適切に対応してくれるから
- 14) どのオペレーターであっても、同じ対応をしてくれるから
- 15) 社員教育（マナーや態度など）がしっかりなされていると感じるから
- 16) オペレーターとしての役割に専念してくれる（役割の範囲を守っている）から
- 17) 自分のことをよく知っているオペレーターが多いから

I-3 文字通訳リレーサービスで、あなたが2番目に利用する、あるいは利用したいと思う事業者を以下の選択肢から1つ選んでください。

- 1) アイセック・ジャパン
- 2) プラスヴォイス
- 3) 沖縄聴覚障害者情報センター
- 4) 熊本県聴覚障害者情報提供センター
- 5) 滋賀県立聴覚障害者センター
- 6) 千葉聴覚障害者センター
- 7) 札幌市視聴覚障がい者情報センター
- 8) 宮城県聴覚障害者情報センター
- 9) 福島県聴覚障害者情報支援センター
- 10) 長野県聴覚障がい者情報センター
- 11) 富山県聴覚障害者センター
- 12) 岡山県聴覚障害者センター
- 13) 京都聴覚言語障害者福祉協会
- 14) 大阪ろうあ会館
- 15) 利用していない → Kの質問にお進みください。

I-4 その理由について、以下の選択肢から最も当てはまるものを5つ選んでください。

- 1) つたない日本語の文章でもオペレーターが意味をわかってくれるから
- 2) オペレーターがわかりやすい日本語の文章を打ってくれるから
- 3) かけ先の発言内容を素早く文字通訳してくれるから
- 4) 相手の話の内容（感情を含む）が的確に伝わる人が多いから
- 5) 折り返し電話が不可能であることを相手に伝えるなど、臨機応変な対応してくれるから
- 6) 会話にズレが生じることがほとんどない（ズレが生じてもすぐに解決してくれる）から
- 7) オペレーターが話題にしっかりついてきてくれるから
- 8) 聴覚障害者に対する理解があると感じるから
- 9) 内容の確認ができるような工夫をしてくれるから（例：ホワイトボードをメモ代わりにする）
- 10) その時の状況（例：保留中）が分かるように説明してくれるから
- 11) かけ先との接続を手早くしてくれるから
- 12) 機器に関わる技術的なトラブルにも速やかに対応してくれるから
- 13) 音声応答システムや自動メッセージにも適切に対応してくれるから
- 14) どのオペレーターであっても、同じ対応をしてくれるから
- 15) 社員教育（マナーや態度など）がしっかりな

れていると感じるから

- 16) オペレーターとしての役割に専念してくれる（役割の範囲を守っている）から
- 17) 自分のことをよく知っているオペレーターが多いから

J もし、あなたが以下の状況で電話リレーサービスを利用するとしたら、どのサービス形態を利用しますか。1：手話通訳，2：文字通訳，3：手話通訳と文字通訳のどちらでもかまわない，4：電話リレーサービスは利用しない，のいずれかを選んでください。

- 1) 急いでいる時
- 2) 短いやりとりで済む時
- 3) 長いやりとりになりそうな時
- 4) 数字や数量（例：日付，時間，金額，人数）を伝える／確認する時
- 5) 自動応答システム（※）につながる時
- 6) 気軽な会話をしたい時
- 7) 情報が多く複雑なやりとりをする時
- 8) 状況や物事の背景を詳細に伝える／確認する時
- 9) 資料やメールに書いてあることを説明／確認する時
- 10) 細部まで，正確に伝える／確認する時
- 11) 誤訳があったら，相手の信頼を大きく損ねてしまう時
- 12) 自分に対する，相手の誤解を解きたい時
- 13) 相手に対して，自分の提案を受け入れるように説得したい時
- 14) 苦情を伝えたい時
- 15) 複雑な自分の気持ちを伝える／相手の気持ちを受け取る時

※例：「こちらは、〇〇カードコールセンターです。カード利用に関するご照会は①番を、支払方法の変更は②番を、暗証番号の照会は③番を、退会の手続きは④番を...」

K もし、あなたが以下の場面で電話リレーサービスを利用するとしたら、どのサービス形態を利用しますか。1：手話通訳，2：文字通訳，3：手話通訳と文字通訳のどちらでもかまわない，4：電話リレーサービスは利用しない，のいずれかを選んでください。

- 1) 病院の予約の日時を変更したい時
- 2) 遠く離れて暮らしている高齢の親に自身の近況を伝えたい時
- 3) 社内の他部署にいる同僚に、合同プロジェクトの進捗状況について確認したい時
- 4) 旅行に出かけたがホテルの予約がとれておらず、すぐに旅行代理店に確認したい時
- 5) 病院の医師に、先日受けた検査の結果について説明してもらいたい時
- 6) 自動応答システムでの宅配再配達受付に電話をしたい時
- 7) 児童相談所に、隣の子どもの親から虐待を受けていることを通報したい時
- 8) クレジットカードを紛失して、カード会社に利用停止の連絡をしたい時
- 9) 自分の子どもがケガをして帰ってきたので、学

校の担任教員に事情を聞きたい時

- 10) 学校に、三者面談の時間に遅れそうだと連絡したい時
- 11) 市役所の障害福祉課に、補装具の交付手続きについて問い合わせたい時
- 12) 過去に言った覚えのないことが原因でイベントの運営代表と口論になったので、後日改めて話し合いをする時
- 13) 警察署に、自分が落とした財布が届いているか確認したい時
- 14) 配偶者暴力相談支援センターに、自分が受けている暴力のことを相談したい時
- 15) 先着順となっている人気の高いツアーを予約したい時
- 16) 自社の商品を広く販売するため、新たに代理店に電話をしたい時
- 17) 家族が緊急入院となり、医師から受けた説明を親戚に伝えたい時

### Ⅲ. 電話リレーサービスに対するニーズに関する以下の質問についてお答えください。

A これまでに手話通訳リレーサービスを利用したことがありますか。

- 1) はい
- 2) いいえ → Cの質問にお進みください。

B 手話通訳リレーサービスのオペレーターに関してお答えください。

B-1 これまで利用した手話通訳リレーサービスに、どの程度満足していますか。

- 1) 満足でない
- 2) あまり満足でない
- 3) やや満足である
- 4) 満足である

B-2 優れた手話通訳オペレーター養成のためには、どのような研修内容が重要だと考えますか。以下の選択肢について、重要度が高ければ5、重要度が低ければ1の5段階でお答えください。

- 1) オペレーターとしての基本的な知識に関するもの(例:電話リレーサービスの概要や仕組み、利用手続き、マニュアル)
- 2) 使用する音声・映像機器、ネットワークシステムなどのテクノロジー管理に関するもの
- 3) 電話リレー業務に関わる法的規制、ガイドライン、手話通訳者の行動規範に関するもの
- 4) 電話リレー通訳現場での通訳倫理に則った具体的な対処方法(例:オペレーターの役割の範囲、守秘義務、通訳の中立性)
- 5) 電話リレー通訳現場での適切な対応方法や判断の仕方に関するもの(例:必要な場合はオペレーターの交代を求める、対応できない通訳は断る、会話に齟齬が生じた場合は会話を止め内容を確認する)
- 6) 日本語スキルの向上に関するもの
- 7) 日本手話スキルの向上に関するもの
- 8) 通訳スキルの向上に関するもの(例:会話やりの調整方略)
- 9) 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の特徴

- 10) 聴覚障害に係る基礎的な知識に関するもの
- 11) 聴覚障害者の暮らしを取り巻く環境や現状に関するもの(例:労働、相談支援)
- 12) 聴覚障害者の権利保障に関するもの
- 13) 聴覚障害児・教育に係る知識に関するもの(例:言語獲得、発達障害)
- 14) 手話通訳をめぐる社会的ニーズの変化や通訳者の需要と供給に関わる諸問題
- 15) 人間関係の円滑な調整に関するもの
- 16) ビジネスマナーやカスタマーサービスに関するもの
- 17) 通訳環境の整備に関するもの(例:照明、背景、換気)
- 18) オペレーターの職業病に関わる身体的/精神的予防やケアの方法等
- 19) オペレーターのスキル、あるいは養成担当者としての指導力の向上に関するもの

C これまでに文字通訳リレーサービスを利用したことがありますか。

- 1) はい
- 2) いいえ → Eの質問にお進みください。

D 文字通訳リレーサービスのオペレーターに関してお答えください。

D-1 これまで利用した手話通訳リレーサービスに、どの程度満足していますか。

- 1) 満足でない
- 2) あまり満足でない
- 3) やや満足である
- 4) 満足である

D-2 優れた文字通訳オペレーター養成のためには、どのような研修内容が重要だと考えますか。以下の選択肢について、重要度が高ければ5、重要度が低ければ1の5段階でお答えください。

- 1) オペレーターとしての基本的な知識に関するもの(例:電話リレーサービスの概要や仕組み、利用手続き、マニュアル)
- 2) 使用する音声・映像機器、ネットワークシステムなどのテクノロジー管理に関するもの
- 3) 電話リレー業務に関わる法的規制、ガイドライン、要約筆記者の行動規範に関するもの
- 4) 電話リレー通訳現場での通訳倫理に則った具体的な対処方法(例:オペレーターの役割の範囲、守秘義務、通訳の中立性)
- 5) 電話リレー通訳現場での適切な対応方法や判断の仕方に関するもの(例:必要な場合はオペレーターの交代を求める、対応できない通訳は断る、会話に齟齬が生じた場合は会話を止め内容を確認する)
- 6) 日本語スキルの向上に関するもの
- 7) 要約筆記・文字通訳スキルの向上に関するもの
- 8) 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の特徴
- 9) 聴覚障害に係る基礎的な知識に関するもの
- 10) 聴覚障害者の暮らしを取り巻く環境や現状に関するもの(例:労働、相談支援)
- 11) 聴覚障害者の権利保障に関するもの
- 12) 聴覚障害児・教育に係る知識に関するもの(例:言語獲得、発達障害)

- 13) 要約筆記・文字通訳をめぐる社会的ニーズの変化や通訳者の需要と供給に関わる諸問題
- 14) 人間関係の円滑な調整に関する事
- 15) ビジネスマナーやカスタマーサービスに関する事
- 16) 通訳環境の整備に関する事(例:机の高さ, タイピング用のキーボードの種類, 入力画面の照度・フォント設定, 換気)
- 17) オペレーターの職業病に関わる身体的/精神的予防やケアの方法等
- 18) オペレーターのスキル,あるいは養成担当者としての指導力の向上に関する事

**E** 電話リレーサービスの制度・システムについて,どのような要望がありますか。最も当てはまるものを3つ選んでください。

- 1) 同じ要件でリダイヤルする場合,最初に行う通

話内容の説明を省略してほしい。

- 2) 急な要件の場合,最初に行う通話内容の説明を省略してほしい。
- 3) リダイヤルした際に,同じ担当者にしてほしい。
- 4) 通話先に電話リレーサービスであることを伝えないという選択肢がほしい。
- 5) 慣れないオペレーターが担当になった際に,内容によって変更できるようにしてほしい。
- 6) オペレーターの間で手順や対応方法に統一性をもたせてほしい。
- 7) 会話の履歴(ログ)を残して確認できるようにしてほしい。
- 8) その他 ( )

通訳オペレータの養成・通訳スキル・通訳ニーズ等に関する定性調査

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

電話リレーサービスにおける通訳オペレータに求められる機能・役割を検討するために、電話リレーサービス管理者、通訳オペレータ、利用者の3者間で描かれる「求められる通訳オペレータの役割」について分析を行った。その結果、第1に、管理者、通訳オペレータ、利用者といった、電話リレーサービスに関わる者は皆、電話リレーサービスに「電話」を求めており、求められる通訳オペレータ像も、「違和感なく電話を成立させること」に向けられていた。第2に、「そのまま伝える」ことをめぐる両義性が浮かび上がった。すなわち、「電話」たらしめるために、従来の手話通訳との違いとして、対人援助的な支援をせずに、「そのまま伝える」ものとされる反面、相手が目の前にいないゆえのわかりにくさ、スムーズなやりとりを成立させるための調整、さらには聾者文化や聾者の特性を踏まえた言い換えの必要性ゆえに、「そのまま伝えない」と語られていた。すなわち、通訳オペレータの専門性は、「電話」を成立させるために発揮されるさまざまな技術として語られていた。

A. 研究目的

電話リレーサービスの公共インフラ化にあたり、これまで、通訳オペレータに求められる資格、資質、電話リレーサービス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、利用者からも通訳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、電話リレーサービス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、通訳オペレータの資格については、令和2年総務省告示第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、これらの議論における主張、論拠は、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、必ずしも十分に電話リレーサービスにおける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。

こうした状況にありながらも、公共インフラとしての電話リレーサービス事業開始に先立って、日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト（2013年9月～2020年9月）や民間企業等による事業として展開されてきた電話リレーサービスでは、すでに通訳オペレータがたてられ、業務に従事していた実態がある。彼らは少なくとも行政による明確な指針がないまま通訳オペレータ業務にあたらなければならない立場にあったわけであり、試行

錯誤の中で日々の業務をこなしながら「電話リレーサービス」なるものの中で自分に求められる役割を同定していく過程があったと考えられる。

一方で、これまで経験したことのない「電話をかける」行為が可能になった利用者にとっても、電話がいかなるものなのか、そして仲介者であり利用者にとっては自身および相手先と直接やりとりをする人である通訳オペレータがいかなる存在なのかは、経験しながら自分なりに定義づけていく過程があったと考えられる。

そして公共インフラ化以前からモデルプロジェクトあるいは独自事業として電話リレーサービスを運用してきた事業者は、「電話リレーサービス」により実現させたい何かがあり、その核となる通訳オペレータに求めるものがあったと考えられる。

これら3者による「通訳オペレータ」の定義化は、前述の公的な検討における議論の有無にかかわらず、電話リレーサービスの運用の中で実際に日々直面する現実の中で、明確に意識されずに行われてきた実践といえる。まずは彼らが行ってきた定義化の実践を掘り起こすことで、「通訳オペレータ」とはいかなる存在なのか、そして電話リレーサービスがいかなるものとして期待されているのかが浮き彫りになると考えられる。

そこで本研究では、管理者および通訳オペレータによる「通訳オペレータ」の定義化作業、利用者による「電話リレーサービス」の定義化作業を抽出することにより、管理者、通訳オペレータ、利用者の3者が既存の対面通訳とは異なるサービスとしての電話リレーサービスおよびそこで従事する通訳オペレータの姿をどのように描いているのかを明らかにすることとした。



なお、通訳オペレータの養成・通訳スキル・通訳ニーズ等に関する定性調査は、令和2年度研究（繰り越し分含む）と令和3年度研究にまたがり、金澤と二神の2名の分担で、以下の通りに実施している。

#### 研究1：管理者対象インタビュー

- ・令和2年度にインタビュー調査済（金澤）
- ・令和3年度に分析を実施（金澤）

#### 研究2：通訳オペレータ対象インタビュー

- ・令和2年度にインタビュー調査済（金澤）
- ・令和3年度に分析を実施（金澤）

#### 研究3：利用者対象インタビュー

- ・令和3年度に実施（二神）

#### 研究1～3を踏まえた総合考察

- ・令和3年度に実施（金澤）

### B. 研究1：管理者対象インタビュー調査

#### 1) 研究目的

管理者は、通訳オペレータの採用、継続、あるいは解雇を行いつつ、時にはトラブルや失敗も重ねながら電話リレーサービス事業を進めていくことになる。その前提に、あるいはその過程を通じて、求める「通訳オペレータ」像を自らの中に描くことになる。そこで、管理者が「通訳オペレータ」をいかなるものとして定義化するか採用の基準やトラブル事例などの具体的な問いかけへの応答による語りを通じて、管理者が通訳オペレータに求めているものを浮き彫りにしていくこととした。

#### 2) 研究方法

##### ① 対象者

電話リレーサービスの提供に関わる管理職4名。このうち2名は、電話リレーサービス提供機関の業務委託先として株式会社を経営し、一方は手話通訳と文字通訳、もう一方は文字通訳のサービスを提供している。また両者とも公共インフラとしての電話リレーサービス以外の聴覚障害者支援に関わる各種事業を展開している。残り2名は、自らも通訳オペレータの仕事に従事するかたわら、通訳オペレータの養成、指導、管理に関わっている。

なお、インタビュー調査への協力呼びかけは電話リレーサービス提供機関を通じて業務委託先に対して行い、この中から協力への同意を得られた4名すべてを対象とした。

##### ② 実施期間：2021年7月3日～9月21日

##### ③ 実施場所：対象者が勤務する事業場（1名）もしくはオンライン（3名）

##### ④ 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）

##### ⑤ 記録方法：録音した音声データをトランスクリプト化し、分析課題に沿って整理したものを、

対象者に確認を依頼。適宜加筆修正を経たものを分析データとして採用した。

#### ⑥ 分析の視点

- 通訳オペレータの採用方法や採用/不採用の判断基準、通訳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、管理者による通訳オペレータの定義化作業を引き出す。
- 地域の手話通訳者とは異なる、通訳オペレータに必要なと思う知識やスキルや通訳オペレータ養成・スキルアップフォロー研修で取り上げてほしい内容を言語化する作業を通じて、管理者から具体的提言を引き出す。

#### ⑦ 質問項目

- ・通訳オペレータの採用方法や採用/不採用の判断基準
- ・通訳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
- ・通訳オペレータに必要なと思う知識やスキル
- ・通訳オペレータ養成・スキルアップフォロー研修で取り上げてほしい内容

なお、対象者へのインタビュー時期は、電話リレーサービス開始後であったが、電話リレーサービス・モデルプロジェクト事業の時のサービスについて回答するよう促した。

#### ⑧ 倫理面の配慮

群馬大学内の「人を対象とする医学系研究倫理審査委員会」で審査を受けて承認された研究である旨を説明し、その上で、説明文書にそって実施方法およびその中の倫理的配慮について説明を行った。説明の後に、同意書への署名を得た。オンラインで実施した際には、署名した旨をオンライン上で確認し、その後に同意書を送付してもらった。

#### 3) 研究結果と考察

##### ① 管理者による通訳オペレータの定義化作業

###### (a) 制度としての「電話」という差異化

電話リレーサービスのサービスそのものが「電話」成り立たせるためのサービスであることに立脚して、様々な特徴にふれられていた。それは「とにかくできる限り、言ったとおりに打つ。あるいは聴覚障害の方が入力されたとおりに伝えるということを基本にしている」という管理者の語りに象徴される。「（文字の）電話リレーの場合は、利用者の顔もかけ先の顔も見えないというなかで自己判断で

要約をしてしまうと、それって間違っって伝わってしまう、あるいは行き違いになるという可能性がある」ということが、「対面なり、そばにいて話の内容も相手の顔色もこちらの聴覚障害の方の顔色も見ながら、適切な文章を書いていくあるいは出していくということで、全文ではなく要約をしていい、あるいは要約をしたほうがいい」ものとしての要約筆記との差異化が図られていた。そしてそれゆえに、「僕はよく「電話交換機と思え」というようなことを言っているのですけれども、ようするにあまり感情を挟まずに、本当にその通りにやりとりをすることが、やっぱり一番本当に使いやすいものになるのではないかと考えているのです」とのある管理者の語りは、まさに「電話」の実現として電話リレーサービスがあることを示しているといえよう。

別の管理者からは、公共インフラとしての電話リレーサービスあるいはそれ以前の日本財団電話リレーサービスモデルプロジェクトでの電話リレーサービスについて説明する際に、それとは異なる、企業と直接契約を結んで行われる遠隔サービスにも触れられた。すなわち、「ビジネスマナーであったり、中立な立場というよりも、『いらっしゃいませ』という企業側の立場での通訳」としての電話リレーサービスの運用も行っていることにも触れることで、公共インフラとしての電話リレーサービスについて、「聴覚障害者の福祉及び社会参加の増進を図ること」と定義される意思疎通支援事業における通訳とは完全に異なる視点から取り組んでいることが強調された。

#### (b) インフラとしての「遠隔」の意義づけ

民間会社2社に共通していたのは、「手話・文字通訳を遠隔で行う」という発想ではなく、「遠隔技術を活用して聴覚障害者支援をする」という発想があり、その手段のいくつかのうちの1つが電話リレーサービスだということである。「そばにいたほうが確かな通訳ができるというのは当然あると思います」としつつも、「災害時や緊急時、離島や豪雪地帯など通訳が簡単に派遣出来ないケースも多い」「通訳者の高齢化という課題もあります。高齢により移動も困難になりますので同行をしなくてもスキルを提供できる」といった語りからも、「遠隔よりも対面の方がよい」といった言説を否定はせずに遠隔の役割を協調していた。

#### (c) 求める「通訳オペレータ」スキル

##### i. 通訳オペレータの採用

適性検査、作文、面接など、一般的に企業におけるそれと同様の採用試験を課すだけでなく、「タイピング能力」や「手話の技術」「通訳としての適性」を必要なものと位置づける反面、手話通訳資格や要約筆記養成講座修了といった、地方自治体の意思疎通支援事業の登録において求められる条件につい

ては、いずれも資格として不可欠なものとしては語っていなかった。

ある管理者は、手話通訳オペレータについて、「制度に反発をして、『資格はいらない』と言っているわけではなくて。毎年受験を推進しています」と前置きをしつつも、「資格に拘るのではなく、コーダや配偶者がろう者であったり日常的に手話を使っている人は、代わりに電話をかけたり、日頃から通訳を行っているので、遠隔からのビデオ通話でも十分に対応できる人たちはたくさんいる」ことを強調し、文字通訳オペレータについても、むしろ、「コールセンターオペレーションを経験してきた人」「福祉の世界にいなかった人のほうが育てやすい」と語っており、意思疎通支援事業との人材の差異化が図られていた。

##### ii. 勤務態勢、労務管理

それぞれ事業所において、稼働し続ける業務であることの特性や、過去の経験において「なかなか休めない状態が続いていて、通訳オペレータにはかなり負荷をかけてしまった」ことなどを踏まえ、シフトを組んだ交代制と休憩時間の確保を行っていることが協調された。

##### iii. 養成、研修

それぞれの事業所での個別の工夫もあるものの、基本的にはどの事業所でも育成担当者を配置し、一定の研修期間を設けていることが語られる一方で、通訳スキルがあることを前提に採用している者への「通訳オペレータ」としてのスキル習得なので「基本的にはOJT」である点も強調された。ただしそのOJTは、単に「業務を行いながら」という意味としてだけでない。

実際に通訳業務を行うまでに3カ月から4カ月くらいの研修期間を設けています。実際、一人でやれるようになるまでは、育成担当スタッフのオペレーションに付きながら実務研修を行なっています。その後も育成担当スタッフが常に指導を行いながら育成をしています。

といった語りからは、意思疎通支援事業の登録手話通訳・要約筆記の中で語られるOJTよりも、企業における新人育成の文脈に近いものとしての説明がなされていた。

##### iv. トラブル事例とその対応

生じるトラブルは、お互いに相手が見えないがゆえに、「間に挟まれて結構メンタル的なところとかにくる」という電話リレーサービス固有のものとして語られた。そしてその対応は、組織としてシステムチックに行われるべきものとして、例えば以下のように語られていた。

自分で判断できないときには、取りあえず「少々お待ちください」にして、そのときのスーパーバイザーだったり、上長等に相談をする運用にしています。それで、アドバイスを受けて対応することもあれば、収集がつかない、難しそうなきは、通訳を交代することもある。交代する場合は、かけ先や利用者にオペレータとしての説明スキルが必要なケースだったり。

このように、何段階かに分けての対応の用意があることが語られ、さらに「通訳交代」においても、「オペレータとしての説明スキル」という、通訳オペレータの固有性が語られた。

#### v. 社内ガイドライン

一通りの社内ガイドラインに沿って運用がなされているという説明に加えて、「個人情報管理」については、複数の事業所から、「Pマーク取得済である」ことが挙げられ、福祉的なコンテキストではなく、ビジネスのコンテキストでの社会的承認に耐える説明レトリックが採用されていた。

#### vi. 健康被害防止対策

身体的な疲労への対策については、労務管理と同様、交代制、休憩のルール化を設けていることに加え、「会社負担で整体の方に月に3回来ていただいている」「ラジオ体操カードを作って、毎朝朝礼でラジオ体操をしているのです。ラジオ体操をしてカードを提出したらそこにはんこを押すと。20個たまったらAmazonのギフト券1,000円あげます、というのをやっています」といったインセンティブを用意するなどの工夫が挙げられた。

加えて、メンタル面での対応としては、「もうちょっとこういう対応ができたのではないかとディスカッションしたり。「大変だったね」と共感してもらえるだけでも、少し癒されたりとかはあるようです」といった形で、言語化して吐き出すことの重要性が指摘された。

さらに、電話リレーサービスにおいて特徴的なこととして、「聴覚障害者が今までできなかったことが出来るようになる『ありがとう』の積み重ねがオペレータにとっては良いモチベーションになっていると思います。やりがいのある仕事だと思います。ですのでビジョンの共有とマインドを大事にしています」という語りからは、メンタルコンディションにおける「モチベーション」の重要性の指摘と同時に、「電話リレーサービス」や「遠隔支援」を作り上げる一翼を担うことそれ自体がモチベーションに繋がるのだという位置づけが表れていた。

#### vii. 通訳オペレータに必要な知識、スキル

「すぐ用語の検索、漢字も含めて検索ができる能力」の必要性が、「全国の利用者からかかってくる

ので。例えば地名とか何かそういったものや、法律用語にも精通しているということは必ずしもないわけですよ」と、電話リレーサービスの特性から説明された。

さらには、「電話」を成り立たせる電話リレーサービスというサービスから、「電話交換機」のように「あまり感情を挟まずに、本当にその通りにやりとりをする」というスキルの必要性が語られると同時に、それが「やっぱり一番本当に使いやすいものになるのではないか」と思っている」という電話リレーサービスのあるべき姿と連動して語られた。

また、手話通訳、要約筆記においては取り上げられることの少ないスキルとして、「なかなか『話すこと』は研修をしても伸びにくい、時間がかかる」という理由から、適している人材として、「タイピングスキルが同じだとしたら、コールセンターとかで話をスムーズにできる人」と語られ、「話す」スキルも重視された。

以上のように、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、電話リレーサービスの事業、業務、スキルの特性を取り上げ、意思疎通支援事業における手話通訳、要約筆記とは別物として電話リレーサービスの定義化を図っていた。

#### ② 管理者からの具体的提言

管理者1名からは端的に「遠隔通訳推進」が挙げられ、通訳オペレータの養成・研修以前の問題として、聴覚障害者の通訳分野における「遠隔」の社会的認知の向上に提言の矛先が向けられた。

具体的なスキルアップについては、管理者1名からは、「タイピング」「本当に正確に伝える」ことのスキルアップといったことが、「電話交換機」の役割と関連付けて述べられていた。また、ディレクター2名からは、「モデル的なものを見たい、見て学びたいとかという声もある」「『ダイヤモンドコントロールスキーマ』という、要は通訳の現場に特有の問題をどう対処するかとか、そういう実践的な話も聞きたい」とあげられ、対面での通訳とは異なる、電話リレーサービスの特有の対応スキルがあるとされ、そのことが強調されて語られた。

#### C. 研究2：通訳オペレータ対象インタビュー

##### 1) 研究目的

通訳オペレータは日々の電話リレーサービス業務の中で、「手話通訳者」とは異なるものとして自らの行為を認識していくことになる。その実践を通じて、通訳オペレータとはかくあるべき、かくありたい、これが通訳オペレータの魅力、醍醐味といった理想像を一方で描きつつ、もう一方で現実に生じる困難、自らの不足点が語られることになると考え

た。そこで、望ましい通訳オペレータ像と自らの現実との差分こそが、通訳オペレータ研修に求められるとの仮定に立ち、通訳オペレータが「通訳オペレータ」をいかなるものとして定義化するかを浮き彫りにすることとした。

## 2) 研究方法

- ① 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通訳オペレータ5人。ディレクターで通訳オペレータ経験のある者には、管理者インタビューと通訳オペレータインタビューの両方を実施（表1）。
- ② 実施期間：2021年7月3日～9月21日
- ③ 実施場所：事業場（E, F）, オンライン（C, D, G）
- ④ 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）
- ⑤ 記録方法：録音した音声データをトランスクリプト化し、分析課題に沿って整理したものを、対象者に確認を依頼。適宜加筆修正を経たものを分析データとして採用した。
- ⑥ 分析の視点
  - ・ 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、通訳オペレータによる通訳オペレータの定義化作業を引き出す。
  - ・ 通訳オペレータとして必要だと思う知識やスキル、通訳オペレータ養成・スキルアップフォロー研修で取り上げてほしい内容を言語化する作業を通じて、通訳オペレータ自身から具体的提言を引き出す。
- ⑦ 質問項目
  - ・ 通訳オペレータを志した理由（動機）
  - ・ 通訳オペレータ業務が対面での通訳業務と大きく異なると感じる点（差異化：定義化）
  - ・ 通訳オペレータ業務において身体的・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たエピソード（個人が特定できない範囲で）（差異化：課題提示）
  - ・ 通訳オペレータ業務が楽しい、あるいはやりがいがあると感じる点、それにまつわるエピソード（差異化：価値化）
  - ・ 通訳オペレータとして必要だと思う知識やスキル（要求：自身）

- ・ 通訳オペレータ養成・スキルアップフォロー研修で取り上げてほしい内容（要求：組織）

## ⑨ 倫理面の配慮

群馬大学内の「人を対象とする医学系研究倫理審査委員会」で審査を受けて承認された研究である旨を説明し、その上で、説明文書にそって実施方法およびその中の倫理的配慮について説明を行った。説明の後に、同意書への署名を得た。オンラインで実施した際には、署名した旨をオンライン上で確認し、その後に同意書を送付してもらった。

## 3) 研究結果と考察

### ① 「通訳オペレータ」による通訳オペレータの定義化

(a) 対面での通訳業務と大きく異なると感じる点、および通訳オペレータ固有のスキル

#### i. 「電話」として成り立たせるためのスキル

電話は「ある」のではなく、相互行為によって電話らしく仕立て上げられるものであることは、Schegloff (1979) をはじめ一連のエスノメソドロジー研究が示すところである。電話を成り立たせるための暗黙の日常知があり、それをスムーズに行き通すことで電話らしく成り立つ。相手先は日常的に聴者同士の間で行われている「電話」として、通訳オペレータの音声と接することになるのであり、あくまでも電話をしている。それゆえに、電話において不自然な状況が発生することは、違和感、不信感を引き起こすことになる。そこで通訳オペレータは、「電話」を成り立たせるべく、以下に示すような様々な方法を駆使していることが語られた。この状況と、求められる対処方法について、それぞれの通訳オペレータが皆口を揃えて、対面での手話通訳、要約筆記とは「全然違います」と語っていた。

対面との大きな違いとして特に語られた言葉が、「調整」「コントロール」であった。

- ・ 「対面だったら通訳すごくできるのに電話リレーサービスだとたどたどしくなってしまう」人がいることから、独自の技術として、「コントロールの仕方が全然違う」のだなと気付いた。
- ・ 相手の状況が分からない中で、スムーズに話を伝えるようにする技術が必要。
- ・ 要約筆記はあくまで聞いたものをアウトプットするだけなのですが。電話リレーサービスは利用者から文字で来たものを聴者に伝える逆方向がある。単に言われたものを伝えるだけではなく、お互いの状況を察してそこに必要な合いの手という調整をするというところが、要約筆記とは全然違うと思います。

そしてその「調整力」ともいうべきスキルはいくつかの行為の複合体で成り立っているともいえる。「利用者と相手先、それぞれが着地点というか、お互いに満足いくかたちで収束するところがどこなのかなというのを探る力」といったスキルを駆使しつつも、通訳オペレータが行いうる「調整」は、あくまでも「電話」としての自然さを成り立たせるべく発揮される。

それは具体的には、まずはタイミングのズレによる違和感の軽減のための行為として説明される。その1つが「同時に複数のことを行うこと」の必要性である。

- 電話のときって、そのまま通訳していたら、絶対、変な間ができるのですよ。普通電話は2秒だかそれくらい間が空くと、「あれ？」となりますよね。（これを回避するべく）「日本財団電話リレーサービスです。通訳します。よろしくお願いします」と言いながら、スムーズになるように、「どうぞ」と話を促したり。
- （手話通訳では）かけ先に、音声でリレーサービスについての説明をし終わらないうちに、利用者に話し始めるよう合図を送る。
- （文字通訳では）かけ先に、音声で説明をし終わらないうちに、かけ先の「〇〇病院の〇〇です」という音声をタイピングしている。

また、音声あるいは手を使ってタイミングを図る方法もあるという。

- オペレータが「はい、はい」と言うことで、「話し続けてください」という促しになる。それで、つらつらとしゃべってくれるので、それを手話で通訳する。逆に、ろう者の方に話してほしいときは、「はいどうぞ」と手で促したり。あと、今は話さないでほしいときは手を下げないでいたり。

タイミングとは別に、状況説明の必要性についても語られた。説明をしないと相手に違和感、不信感を感じさせてしまったり、無音が続くことによって、電話が切られてしまう可能性があるという通訳オペレータが判断した場合に、無音で進行している理由説明を行うということである。利用者側は、「電話」であれば違和感を生じさせるということに気づかないし、相手先側は、利用者側がなぜ話をしないのかわからない。そのため、双方の状況を唯一、想像力も駆使して把握できる立場にある通訳オペレータが行いうる「調整」の1つとして、「状況説明」を行うことになる。これにより、「電話」が進行していくことになる。

- 利用者・かけ先、双方の状況が分かるのはオペレータだけなので、今は何待ちなのか、など状況を補足します。例えば、ガサガサという音が聞こえていれば、何か調べているのかなとか。パソコンを打っている音とかを判断しオペレータからの補足だとわかるように括弧書きで（お調べになっているようです）（離席しました）（他の職員と話しているようです）というふうなことを補足したりします。
- 質問をされているのに、入力がなければ何かを確認していると想像されるので、「入力されておりませんので何か確認されているかもしれません。少々お待ちいただけますか」というように。ただの入力待ちだと待てる限界が多分あると思うのですよね。誤解されると、あらぬ不信感を持たれる可能性があります。
- 「契約番号を教えてください」みたいな時に「入力がないので書類をお探しになっているのかもしれませんが」とか「離席されているようです」と言うと結構許容して待ってもらえます。
- 例えば「〇〇さんをお呼びください」とだけ用件が来て、その方が出た後で「どなた？何？」となったときに、一から入力されると入力が終わるまでに切られてしまう恐れがある。そういう時には「電話がつながってから用件を話したいということでお電話したのですが、今、用件を入力されているようなので少々お待ちください」と話をつないだりしています。
- 何だっけと思いつつペラペラ書類をめくっているみたいなときに、「今、書類で確認しています、お待ちください」と言ったり。考えている時は、そこはただの間で、何も音がない状態なのですが、「何だったかな？今、資料確認しますね」とか。カレンダーを見だしたら、「今からカレンダーを見ますのでお待ちください」と言ったりします。

さらに、説明順序を組み替えることもあるという。これも、相手の状況がわからない、電話経験が少ないなど様々な理由により、利用者の言葉をそのまま伝えると電話を切られてしまう可能性がある場合に、内容は変えずに順序を変えることはあるということである。つまりはこれも「電話」を成り立たせるために必要な「調整」ということになる。

- 元々、忙しそうなお店、業種の時は、先に本題を伝えたり。「予約の件ですが」と伝えてから、本題を始めたりとかすることはあります。

上述したスキルが、「電話」を成り立たせるための「調整」として行われる行為のスキルであるのに

対し、こうした「調整」の判断をしていくために必要なスキルとして、「想像力」があげられた。

- 電話リレーサービスは「電話」だということ。(対面通訳なら)相手が見えていますけど、やっぱり「電話」なので聞こえる側が見えない。見えないことへの想像力が必要。
- 同じ場所にいれば話し終わりましたというのが身体的な動きで確認ができたりするのですが、それがお互いにできない状態なので。

## ii. 自分を守るためのスキル

一方で、通訳オペレータ自身が自分の身を守るためのスキルについても語られた。電話経験が乏しい、相手が見えていない、日本語運用能力が高くないなど様々な理由により、聴者からすると失礼に思える、いわば「電話」からすると逸脱した行為が起きたときに、通訳オペレータはその逸脱行為の不自然さゆえに、話し相手である利用者だけではなく、通訳オペレータに対しても、不信感の矛先が向いてくるという経験をするようになる。それゆえに、そのリスクを回避すべく、ここには私の価値観、判断は含まれていないということを明示する方法がとられることになる。

- このサービスは通訳サービスですよということを適宜入れておくと、ちょっと、私としゃべっている感覚になっていたのがまた戻る。
- 今、お返事きました。「はい」と答えています。
- 聴覚障害者ゆえの支離滅裂な日本語については、「いったんそのまま通訳させていただきませうね」と前置きして、このめちゃくちゃな文字を読んで、相手に判断させます。
- 汚い言葉を利用者が使った場合、私はなるべく極力そのまま伝えるにしています。ただ、それだけではかけ先からするとオペレータが怒っているような感じに誤解されてしまうので、その後に必ず「というふうに言われていらっしゃるんですよ」というところで、声の質を変えます。これは文字も一緒です。利用者が文字で「この野郎」と入れたら、『この野郎』と言っています」みたいな感じで言ったりとか。

また、電話リレーサービスの社会的認知が十分ではないために、システムそのものに対する警戒感があるケースも見られる。その場合には、より社会性のある根拠を示す方法がとられる。

- (電話リレーサービスでできない場合) 私はよくエビデンスを示します。「HPに載っているのですが、こういった規定になっておりま

して」とかです。たとえば個人名は名乗れないとか。こっちの番号を伝えられないとか。できないことを説明するようにしているのですが、一般の方からすれば、電話をかけてきているのに何であなた名前を名乗れないの? という話だと思うんですね。あんたこそ詐欺じゃないの? と (笑)。

## iii. 手話言語および手話通訳のスキル

通訳オペレータに固有の行為として、上述したスキルが語られたが、手話言語および手話通訳のスキルについても言及された。このスキルは必ずしも通訳オペレータ固有の技術とは言えないが、全国から、様々なニーズに基づいた電話がかかってくるため、目的、背景、地域性も不明な状態で確実に通訳をしなければならぬ。加えて、利用者が必ずしも相手先にわかるように説明を組み立てるとは限らないこともあり、結果的に高度な手話言語および手話通訳のスキルが求められることになる。

- 地域通訳だと対面上なので、通訳者も聴者もろう者も全員状況が分かる状態で通訳ができたり、事前に打ち合わせをしてどんな内容なのか、手話の癖などを確認できますよね。それが、電話リレーではないので。相手の状況が分からない中で、スムーズに話を伝える技術が必要だし、ぱっと見た初見でどんな内容なのかを、読んでいくところがまるっきり違いますね。
- 事前に情報がないので、ただ通訳していくと、自分の頭の中で話の内容を組み立てないといけぬ。
- 手話通訳だったら、だるそうに話しているんだったら、どのような感じで手話表現をしたりとか、ハキハキしゃべっているんだったらハキハキとした表現をするし、ゆっくりしゃべっているんだったらゆっくり丁寧に、つまり本当にその人が乗り移ったかのように手話表現をするのは、福祉的なものではなく通訳の技術になると思うので、やっていますね。
- 通訳スキルの話とそれ以外のことは常に分けて話さなきゃいけないと思うんです。例えば話ですが、「オペレータが手話の読み取りができなくて、対応に時間がかかってしまった」というクレームが利用者からあった時、もちろん読取の技術研鑽は必要ですが、読み取れなかったのは、その地域特有の手話表現だったかもしれません。
- 読み取れなかったときの聞き直し方が適切でなかった、あるいはそこに至るまでの、画面に出た瞬間の様子で「ああ、この人たぶん経験ないだろうな。自信なさそうだな」と利用者側に不安を抱かせるなど、結果的に読み取

れないというクレームにつながる要因があったのかもしれませんが。

- 利用者からすれば、今の質問はオペレータとしての確認の質問なのか、電話の向こうにいる相手先が言ってるのか、というのが分からないことが、あると思います。それも通訳技術に関わることです。
- すべてをマニュアルに盛り込むことはできません。対応は毎回少しずつ異なるので、例を挙げれば挙げるほど、そこからこぼれるのがあってきりがありません。(だからこそ足りない部分を感じ取る力が必要。) 通訳がうまいと言われていた人は、何となく、対応の中でとか、あるいはすぐその対応ができなかったとしても、自分の中で何かもやもやした何かを感じることに敏感な人だと思います。そうじゃない人は、おそらく通訳技術のほうもついてこないんじゃないかなという気がしています。
- 幅の広い知識。通訳業全般に必要なが、オペレータの場合は対象者も内容も特定できないため、特に必要。

#### iv. 聴覚障害者の特性を踏まえた対応

手話通訳スキルに付随することとして、聴覚障害者の特性、文化的差異を踏まえた通訳についても触れられた。

- 例えば、聴覚障害者は文化としてイエス、ノーをはっきり求めるところがあります。聞こえる人は、文化的にその辺を曖昧にします。言葉を文字化しただけだと意図が通じなかったり、無駄に何度もやり取りが生じることがあります。なので、双方の意図を的確につかんで伝えることが必要。

文字通訳オペレータを悩ませる問題として、聾者特有の誤用を含む日本語への対応も、様々な通訳オペレータから挙げられた。これは、意思疎通支援事業における要約筆記のニーズとは異なり、日本語が得意ではない手話母語話者である先天性聾者がTPOに応じて文字通訳を使用していることからくる困難さと言えるかもしれない。

- 聾者の文字については、オペレータ自身意図が不明瞭な場合と、意図は分かっているのだけどそのまま伝えたら相手が分からない、というときがあります。
- 自分もわからないときには、電話をかける前にお客さまに確認をします。オペレータからの確認をしないで、そのまま伝えるとだんだん収束していくのとは逆に、どんどん広がってってしまうことになりかねないので。ただ、わからないのは通訳だけという状況もある

るので、「原文のままお伝えします…とのことですが、おわかりでしょうか」と解釈を先方に委ねる場合もあります

- 意図がわかる場合は、相手がわかるような表現に変えたりします。ただ、確信が持てないときは、「このように来ています。恐らくこういう意味かと思うのですが」とか原文と共にオペレータ解釈も含まれているよ、ということも含めてお伝えします。
- かけ先側の曖昧な日本語を、イエス、ノーが、結果が分かるようなかたちで変えたりします。聞こえる者が聞いていてもすごく丁寧な言い方過ぎて、結局、イエス、ノーどっちなのかが分からないときには、「こういうことでよろしいでしょうか」と確認をして、それから利用者にお伝えします。
- やっぱり聴覚障害者の文に慣れているかどうかというところが、結構大きいと思うのですね。われわれは研修結構をがつつりやるのですけれども、コールセンターのオペレータというかたちで募集しているので。コールセンターで何年やっていた、マネージャーやっていたみたいの方が入って来ますが、研修の時に大変驚かれます。「普段コールセンターで、こういうふうに対応していたけど、これじゃ伝わらないのですね」と。もしくは、利用者の文の意図や、こういうふうに変えないといけないということを説明すると、一般の方には初めてで驚かれます。

#### v. 「福祉」か「通信」か

電話リレーサービスはあくまで「電話」なので、「そのまま伝える」ことが求められるとされる(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)。しかしながら上述してきたように、「電話」を成り立たせるために、実は通訳オペレータは様々な「調整」を行っているということになる。そしてこれだけの調整を行っているからこそ、通訳オペレータは自らの行為について、「福祉か通信か」の狭間で悩むことになる。

- やっぱり難しいのは、「ああ、この人ちょっとこの対応だけじゃ大変だな」、「ここに相談するだけじゃだめだな」、「やっぱり聞こえない人が相談員みたいな感じで対応して話を聞かないとだめだな」みたいなケースがあったとして、「こっちに電話しなくていい?」とか、「ここで終わったけど、ほかに電話しなくていい?」といった形で地域につなげるとか、相談員につなげるとか、みたいなことができない。オペレータがそこに介入できないところが難しい。

- ・ 「福祉か通信か」というところは、地域で育ってきた方がオペレータになるときに、すごく大きなジレンマになると思っています。今まで福祉的に、対人援助の観点でこうしなくてはいけないということがありますが、電話リレーサービスの場合は、基本的には、「対人援助」ではなく「通訳」のスタンスです。
- ・ 「専門援助的な所につなげたり何なりすべきだろう」みたいな。「そのままかけるべきではない」みたいなクレームが入ったことがあります。
- ・ かけ先が電話をしながら何かしている音を伝えるところは、通訳というよりはオペレータとしての技術なのかなというところも考えられるので、そういったところは大いにやっているのですが、聞こえる方から言われた言葉に対して、「ああ言ってるけどこうじゃないんだよ。本当はこうなんだよ。だからこういうふうに答えたほうがいいよ」みたいな感じで、福祉的な立場で入ってしまうのは違うと思うのです。そうすると、この人は利益的にすごく潤うかもしれないですけど、かけ先側からすれば逆に「それをやってほしくなかったから言わなかったのに、何でオペレータがそんなことをしゃべっちゃったんだよ」という不利益が発生してしまう可能性がある。言われたことを分かりやすく通訳することには全然問題ないんですけど、言われた内容を2倍、3倍に膨れた状態で、福祉的な支援をするということは電話リレーサービスとしてはしないということです。

以上のように、通訳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。その中で様々な「そのまま伝えるだけではない」意図的な介入を行いつつも、それは「そのまま伝える」ための「調整」として語られていた。

ここに「そのまま伝える」ことの両義性が見られる。「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」通訳上の調整・修正の必要性が語られた。

## (b) 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こと

### i. 誰の役にもたっていない徒労感

身体的負担としては、「一日中、通訳ばかりしているという感じですね。しかも、いろんな案件があるので頭が疲れる」といった語りが見られたが、

それ以上に、精神的負担について多くの言及がなされた。身体的に負担がかかっても、それが最終的に、利用者と相手先との間の目的が達成されたり、通訳オペレータだけでなく利用者と相手先も苦勞して乗り越えた何かがあれば、精神的には達成感、充実感に繋がる。

しかしながら、以下のエピソードのように、通訳オペレータのみが負担がかかり、その結果として徒勞に終わるものは、疲労感も大きいという。

- ・ 自動応答があって、つながるまでの保留音もすごく長い、その間に、まさかの、利用者さんがいなくなっている。そのことに、私たちオペレータは気づかず、ずっと打ち続けているという。文字なので、相手がいなくなっているのか、ずっと画面の前に立っているのかというのが見えないので。つながって「〇〇です」と言われて、「通訳を始めます、どうぞ」とか言っても、お返事が来ない。「声かけをしておりますが、お返事がありません、少々お待ちください」と言って、「お返事頂けますか」という問いかけをしても、全くリアクションが来ない。「ちょっと申し訳ありません。利用者様、画面越しに今、お返事が来ない状況なので、通訳をこれ以上進めることができません」と。「おかけしたのに申し訳ありませんが、いったん、通訳終了させていただきます」というしかない。こんなに待って、こんなに打ったのに…という気持ちにはなります。

### ii. 利用者側の社会的逸脱行為

自らを「そのまま伝える」仕事だと割り切ろうとしても、社会的に逸脱した言動であり、相手を不快にさせることが明らかにわかっているものを通訳することは、通訳オペレータにかなりの負荷をかけることになる。

- ・ 横柄な態度をとる輩者の、その態度での話をそのまま通訳することになる。するとかけ先から、「何ですか、その態度」となる。
- ・ 「え、それを相手に聞くの？」みたいなことはあると思うんですけど、それは電話を知らないことのカルチュラルギャップなのか、ろう者特有のものなのか、ろう者としてのその人の特有の性格なのか、Aさんの性格なのか。その1回きりではオペレータは判断できない。そこが難しい。
- ・ 文字でやりとりしているので、「はい」という、「は」と「い」の2文字だけで来るので、イエスの「はい」なのか、何に対する返事なのかも分かりづらい。「お返事きました、『はい』とおっしゃっています」と答えることになる。もう、私たちが詐欺をしているような感じにとられかねないですね。



- 電話リレーサービスに対してすごく横柄な人もやっぱり中にはいるのですね。暴言も交えているのですが、オペレータに対して暴言を言う人には、「これ以上の通訳することできません」と言うのですけれども、かけ先に暴言を言う人。「さっさとやれや、ぼけ」とか「そんな対応でいいと思ってるのか」とか。この「そんな対応でいいと思ってるのか」はどこに向いているのか、分からなくなるのですよ。文字でめちゃくちゃ暴言を、つらつらと言っているのです。利用者は感情に任せて文字にせずと打ち続けているのだと思います。それを、右から左に通訳で聞き流せばいいと思うのですけれども、やっぱりメンタルがちよっと弱い人というか、精神的に、全部受け止めてしまう人は、ちよっとこの一日、この案件の一つ取ったがためにブルーな気持ちにずっとなって、あしたはもう来たくない、みたいな。電話もう取りたくない、というところまで落ちる人もいます。
- 一般的なわれわれ聴者からすると、それは理不尽だよねという要求を延々とするような場合に、その個人がクレーマーとして捉えられるのではなく、「聴覚障害者は…」とか「こんな変なやつなんだ」とか。もしくは「電話リレーサービスは…」と捉えられがちだと思うのですね。どうしても接する経験がない分。そうしたときは、つらいですね。

### iii. 相手先側の反社会性が疑われるケース

通訳オペレータは確かにさまざまな「調整」を行っている。しかしながらそれは「電話」を成り立たせるための調整であって、語りの内容を意図的に変えてよいわけではない。それゆえに、以下のようなケースが、精神的な苦しさを生じさせることになる。

- フィッシング詐欺みたいな画面で、「ここに電話をしないと消せない」みたいな表示の電話にかけてくれと言われたときに、明らかにこっちは絶対おかしいよね、と思うのですけど、教えないということになっているので電話はしますけど、本当であれば、それは怪しいよ、ちよっとそれおかしいと思うよ、電話する必要ないし消費者センターに連絡したほうがいいよと言ってあげたい。
- 例えば「お金がもらえるらしいから、ここに電話して」みたいな。もしくは、今、アダルトサイトを見ていたら請求が来て、それを止めるためには電話しないといけないみたいなことがあります。電話の前に怪しいと分かる場合もありますし。単純にここに電話してと、つながった後で怪しいところだと判明する場合があります。

- 利用者が文字で「オペレータさん、どう思います？」と聞かれると、もうすべてに対してお答えすることができないという、精神的つらさに入ります。

### iv. 怒りの矛先が通訳オペレータに向けられるケース

利用者と相手先を仲介する通訳オペレータの性質上、クレームの電話のように、最初から怒りの感情が吹き出している場合、利用者と顔を付き合わせるのとは手話通訳オペレータと言うことになる。そのため、利用者の怒りの矛先は、少なくとも顔を向き合わせるという意味で、通訳オペレータに向けられる。一方で、相手先が不平不満を感じている場合、利用者に聞かせるつもりのない言葉を通訳オペレータに対してぶつけることがある。いずれも、通訳オペレータがストレスを抱えることになる。

- クレームの電話の場合、ろう者の怒りの表情がこっちにきているわけですね。私に対してではないのは分かっているのですけど。
- 「面倒くさいな、何回もかかってきてしつこいんですよ」みたいなことをかけ先から言われた時は、「そのままお伝えしていいのですか」と1回聞いてしまいます。

### (c) 通訳オペレータ業務が楽しい、あるいはやりがいがあると感じる

感謝の言葉を直接言われたり、様々な形で達成感を感じられることが、通訳オペレータの楽しさややりがいに繋がると語られた。

- 「うまく通じた！うまくいった！」と思ったときの達成感ですかね。すごいスムーズに終わった、結構難しい内容だったけど、という自分の手話技術が少しずつやっぱり身に付いているのだな、と思えたりするときとか。
- クレームをしたい利用者は文字でくるので、それを私たちは棒読みで伝えるだけ、みたいな感じに捉えがちなのですが、一歩間違えれば、私たちオペレータにかけ先さんが牙を剥けることもあるのです。「何なんですか、勝手にかけてきて、こんな文句ばかり」みたいな。でもそういうパターンもあれば、あ、耳の聞こえない人に代わってこうやってあなたが通訳しているんですね、と理解を得られたとき、相手先は「申し訳ありません、〇〇様」と、オペレータを通して、キャッチボールする状況が変わったとき、「つかめた」ように感じます。で、「それが言いたかったんですよ、ありがとう」みたいな感じで、利用者から文字で来たりして、無事解決できたら達成感を感じますね。「何かすみませんね、変なことを通訳させちゃって」と

か。「でも、ちゃんと理解させきれてよかったです」みたいな感じで言われたり。

- 直接、「本当にあなたたちのおかげで生活ができる」とか「電話ができるようになって本当にありがとうございます」と言ってくくださるお客さまがいて。電話切りましたよ、じゃあ、ありがとうございます、と言うタイミングで、そういう言葉をたまにおっしゃってくれる方がいらっしゃるの。ああ、やっけていてよかったなと思いますね。
- 電話相手先と切った後に、「ああ、助かったわ。ありがとうございます」みたいな、月並みな言葉ですけど、やっぱりそういうふうに言われるとうれしいなと思いますよね。
- 利用者、相手先も双方に、「こういうサービスを初めて知りました」という言葉を頂いてもうれしいです。最初はすごく怪しんでいた人が、このサービスに触れることによって、もう終わりには、「こんな素晴らしいサービスがあったんですね」とか、一言。私たちは通訳するのでそのままを打ち込むのですけれども、そしたらそれに反応して利用者が「電話リレーさんにはとても助けられているんですよ」という、この会話もまた始まってしまったり。
- 家族とかに電話で近況報告をするって、多分、昔はしていなかったと思うんです。だけど、気軽に使ってもらって、裾野が広がっているというか、便利に使ってくださっているのは、すごくうれしい。個人的にテンションが上がるのは、家族同士の会話とか、方言だったり。やっぱり違うじゃないですか。仕事のときはビジネス用の話し言葉をするし、家族に電話をしているのに、「お母さん、お元気ですか？」みたいな感じの通訳だと、あれ？と感じると思う。できるだけ、文字の場合でしたら、聴者が話している言葉をできるだけそのニュアンス、口調を出そうと。親しい間柄だったり、方言だったりとかすると、「ここは腕の見せ所だな」とテンションが上がります。

その他として、「同じ所に座っていながらにして、全国各地のろう者と会える」という指摘があった。「対面だったら地域が決まっているやりやすさ、良さ、親しみやすさというものもありますけれども、電話はどこからかかってくるか分からない。緊張感もありますけれども、いろいろなことを知ることができる」という。これは、コインの裏表の関係ともいえる。一方ではどこからどんな電話があるかもわからないので負担が大きいと答える人もいる反面、「全国各地のろう者と会える」ことを楽しさと捉える人もいるということである。

#### (d) まとめ

通訳オペレータは、利用者、相手先、通訳オペレータ自身の3者のやりとりの相互作用の中で様々な調整を行い、「電話」を構成させていく。そして、

技術、苦勞、ストレス、やりがいは、「電話」を相互行為的に達成させようとする中で生じていくものとして語られた。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、通訳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。

また、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、カルチュラルギャップ、聾者の特性、その聾者個人の性格、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。

#### ② 通訳オペレータからの具体的提言

「調整」を行う仕事だからこそ、意思決定の難しいパターン（詐欺っぽい電話などでの対応、日本語があまり得意じゃない人にかける場合の対応）についてどのような判断をすればよいのかについての研修を求めている。

また、「福祉か通信か」の狭間で悩むからこそ、「対人援助との違い」が知りたいとの想いも発せられた。

（研究3：利用者対象インタビューは、研究分担者二神担当分）

#### D. 研究1～3を踏まえた総合考察

管理者、通訳オペレータ、利用者へのインタビューの結果、3者に共通して、「違和感なく電話を成立させること」が通訳オペレータ像として求められていた。「電話」は、利用者、相手先、通訳オペレータの相互行為によって達成されるものであり、「電話」たらしめるために、意思疎通支援事業における通訳支援との違いとして、対人援助的な支援を

せず「そのまま伝える」ものとされる反面、タイムラグや相手が目の前にいない伝わりにくさを考慮したスムーズなやりとりを成立させるための調整、さらにはろう文化、ろう者の言語感覚・日本語運用力・認知特性・電話プロトコルの知識、利用者のパーソナリティを踏まえた言い換えの必要性ゆえに「そのまま伝えない」と語られていた。通訳オペレータとしての専門性は、このように「電話」を成立させるために発揮されるさまざまな技術として語られていた。また利用者は、通訳オペレータに対しては総じて非言語情報の伝達を含む通訳スキルの高さを求めている。一方、対人援助的な「支援」については求める人もいれば過剰な支援と捉える人もいた。

管理者からは、電話リレーサービスは既存の「通訳」とは異なる「電話」であるとして差異化が図られており、通訳オペレータからは、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、その重要な役割を通訳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)。その意味では電話リレーサービス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(相手先)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。

#### E. 結論

通訳オペレータ業務の難易度の高さは、従前の通訳にはない、電話リレーサービスの特徴に起因するといえる。通訳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、電話リレーサービスを「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」日常を生きている相手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、「調整」の能力といえる。通訳オペレータに求めるものの議論を、「そのまま通訳すべきか否か」といった単純な話に終わらせるのではなく、彼らが「調整」と称して行っている緻密な作業に目を向け、彼らの特性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】

- 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.

#### F. 健康危険情報

なし

#### G. 研究発表

##### 1. 論文発表

金澤貴之 (2022) 「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, 第39号, 107-112頁

金澤貴之 (2022) 「教員養成について習得すべき聴覚障害領域の専門性の検討」特別支援教育実践研究, 第2号, 1-15頁

##### 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

利用者インタビューの分析による電話リレーサービス通訳オペレータに求められるスキルに関する検討

研究分担者 二神 麗子  
群馬大学共同教育学部 助教

研究要旨

電話リレーサービス通訳に求められる機能・役割を検討するために、利用者の描く「求められる通訳オペレータの役割」について分析を行った。その結果、第1に、電話リレーサービスを利用し続けている利用者は、電話リレーサービスにその人なりの「電話」としての利便性を求めていた。第2に、利用者は通訳オペレータに対して総じて通訳スキルの高さを求めていた。第3に、相手先の音声のみではなく、パラ言語情報も伝えてほしいと望む一方で、対人援助的な「支援」については、それを望む人もいれば、お節介とを感じる人もいた。第4に、基本的には自分のことを知らない（地元ではない）人を通訳オペレータとして希望していた。第5に、具体的な行為レベルで通訳オペレータに求めることとして、利用者の理解度を踏まえた言い換えや、相手先に電話リレーサービスや聴覚障害のことを理解してもらえるような言い方・振る舞いの必要性が語られた。すなわち、利用者が電話リレーサービスにおいて、いわゆる「電話」らしさを意識するかどうか、対人援助的関わりを求めるかどうかの違いはあれど、求めるのは、目の前にいない聴者とのやりとりをスムーズに成立させることであり、そのために必要な振る舞いを通訳オペレータに求めているということが浮かび上がった。

A. 研究目的

電話リレーサービスの公共インフラ化にあたり、これまで、通訳オペレータに求められる資格、資質、電話リレーサービス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、電話リレーサービスの持つ性質は「通信」なのか「福祉サービス」なのかという議論が交わされた。ひとまずは、情報を補足せず「そのまま通訳すべき」と指摘されており、「通信」の性質が求められている（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）。一方で、通訳オペレータの資格については、令和2年総務省告示第370号により、手話通訳士、手話通訳者、要約筆記者と「同等の資格や技能を有する者」とされている。これらの資格の養成講座では「対人支援者」として社会福祉に関する事項も含めて学ぶため、「福祉サービス」としての性質をもつ有資格者が通訳オペレータ業務を担うことになる。

しかしながら、電話リレーサービスの現場レベルに落とし込んで考えると、「そのまま通訳」ということを望むケースや、一方で「対人支援者」としての関与を必要とするケースも想定される。まさに今、利用者が通訳オペレータを介した電話経験を積み重ねている段階にある。電話リレーサービスを対面通訳、友人や同僚等への電話通訳あるいは電話の依頼、メール等とは異なるものとして定義化し、有用性あるものとして位置づけていく利用者の語りのなかで、「通訳オペレータとはかくあるべき」、

「電話リレーサービスがあるから〇〇ができた」といった理想形、可能性、有用性を一方で描きつつ、もう一方で電話リレーサービスや通訳オペレータに生じる不満、課題も語られることになる。

本研究では、利用者が「電話リレーサービス」をどのように定義化するのか、電話リレーサービスに何を求めるのかといったことを分析し、電話リレーサービスに求める理想と現実との「差分」こそが、通訳オペレータ研修に求められるとの仮定に立ち、利用者が「電話リレーサービス」をどのように定義化するか、電話リレーサービスに何を求めるのかを浮き彫りにすることで、通訳オペレータに求められるスキルを検討することを目的とする。

なお、通訳オペレータの養成・通訳スキル・通訳ニーズ等に関する定性調査は、令和2年度研究（繰り越し分含む）と令和3年度研究にまたがり、金澤と二神の2名の分担で、以下の通りに実施しており、本研究は下線部「研究3」の位置づけで実施した。

研究1：管理者対象インタビュー

- ・令和2年度にインタビュー調査済（金澤）
- ・令和3年度に分析を実施（金澤）

研究2：通訳オペレータ対象インタビュー

- ・令和2年度にインタビュー調査済（金澤）
- ・令和3年度に分析を実施（金澤）

研究3：利用者対象インタビュー

- ・令和3年度に実施（二神）

研究1～3を踏まえた総合考察

- ・令和3年度に実施（金澤）

## B. 研究方法

### 1) 研究目的

利用者は日々電話リレーサービスを利用していく中で、対面通訳、友人や同僚等への電話通訳あるいは電話の依頼、メール等とは異なるものとして「電話リレーサービス」を定義化し、有用性あるものとして位置づけていくことになる。その実践を通じて、電話リレーサービスとはかくあるべき、電話リレーサービスがあるから〇〇ができた、といった理想形、可能性、有用性を一方で描きつつ、もう一方で電話リレーサービスに生じる不満、課題も語られることになると考えた。そこで、電話リレーサービスに求める理想と現実との差分こそが、通訳オペレータ研修に求められるとの仮定に立ち、利用者が「電話リレーサービス」をどのように定義化するか、電話リレーサービスに何を求めるのかを浮き彫りにすることとした。

### 2) 研究方法

#### ① 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」（2013年4月1日～2021年6月30日）の利用登録者10名。以下の方法で選定した。

本厚生労働科学研究費の一部である、利用者を対象としたオンラインアンケート調査の参加者に対して、本インタビュー調査に関心があり、後日研究実施者から詳細の説明などの連絡やりとりをすることに了解した者を選定候補者とした。

その際、インタビュー調査は、オンラインアンケート調査とは別の調査であること、入力フォームへの記入はあくまでも自由意志であることを説明し、オンラインアンケートの回答終了後、アンケートシステムとは別のサイトに用意した入力フォームに、連絡やりとりに必要な情報のほか、性別、聴覚障害の血縁関係、最終学歴、ろう学校の教育経験、受障時期、聴覚障害の程度、身体障害者手帳の等級、補装具、コミュニケーション手段、代理電話の依頼者の有無、日本語の読み書き、職業、電話リレーサービスの利用状況（利用するサービス形態、頻度、利用目的）について入力してもらった。回答期間は2021年4月12日～2021年5月31日とした。

回答者76名のうち、年齢、性別、失聴時期、ろう学校の教育経験、最終学歴、主要なコミュニケーション手段、日本語運用力、電話リレーサービスの利用状況を考慮して10名を選定した。10名は以下のような異なる属性を持っていた。

- ・ 年齢：33歳-67歳
- ・ 性別：男・女
- ・ 失聴時期：0歳-12歳
- ・ ろう学校の教育経験：有・無
- ・ 最終学歴：ろう学校高等部専攻科-大学院修士課程

- ・ 主要なコミュニケーション手段：日本手話、日本語、日本語と日本語の両方
- ・ 日本語運用力：かなり得意-かなり苦手
- ・ 電話リレーサービスでよく利用するサービス形態：手話通訳・文字通訳・手話通訳と文字通訳の両方
- ・ 電話リレーサービスの利用目的：仕事での利用を含む

② 実施期間：2021年8月21日～9月20日

③ 実施場所：会議室5名、オンライン5名

④ 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）

⑤ 記録方法：音声言語（日本語）話者1名については聞き手と対象者の音声を録音し、手話を使用する9名については手話通訳者の音声を録音した。録音した音声データをトランスクリプト化し、分析課題に沿って整理したものについて、対象者に確認を依頼し、加筆修正を経たものを分析データとして採用した。

#### ⑥ 分析の視点

① 電話リレーサービスを利用したいと思うシチュエーション、手話と文字の選択理由・利用頻度・利用文脈、通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソード、通訳オペレータの対応で不安や不満を感じたエピソードについての質問を通じて、利用者による通訳オペレータの定義化作業を引き出す。

② 通訳オペレータに求めるスキル、電話リレーサービスの体制として改善してほしい内容を言語化する作業を通じて、利用者から具体的提言を引き出す。

#### ⑦ 質問項目

- ・ 電話リレーサービスを利用したいと思うシチュエーション（有用性：システム）
- ・ 手話と文字の選択理由・利用頻度・利用文脈（有用性と現実）
- ・ 通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソード（有用性：人）
- ・ 通訳オペレータの対応で不安や不満を感じたエピソード（有用性：人）
- ・ 通訳オペレータに求めるスキル（要望：人）
- ・ 電話リレーサービスの体制として改善してほしい内容（要望：システム）

なお、対象者へのインタビュー時期は、電話リレーサービス開始後であったが、電話リレーサービス・モデルプロジェクト事業の時のサービスについて回答するよう促した。

## ⑧ 倫理面への配慮)

群馬大学内の「人を対象とする医学系研究倫理審査委員会」で審査を受けて承認された研究である旨を説明し、その上で、説明文書にそって実施方法およびその中での倫理的配慮について説明を行った。説明の後に、同意書への署名を得た。オンラインで実施した際には、署名した旨をオンライン上で確認し、その後に同意書を送付してもらった。

## C. 研究結果

インタビューの結果についてカテゴリーに分け、ラベルを作成した(表1.参照)。

### 1) 「電話リレーサービスを利用したいと思うシチュエーション」

電話リレーサービスを利用したいと思うシチュエーションについては、【飲食店やサービスの利用時】【電話以外の代替手段がない場合】に利用したいという声が多かった。特に、インターネットやアプリなどでは大まかな時間や人数しか予約できないが、電話で店側と直接やり取りをすることで、個室の照明や個室の音環境に関する配慮依頼のような聴覚障害への理解を求めることができる。さらに、人数の変更等の融通が効くことや店を利用する家族(子ども)の状況を伝えることができるという、電話ならではの利点も挙げられた。また、公共交通機関の障害者割引の適用や一部の宿泊施設等では窓口で直接行くか、電話での受付しか手段が無いために電話を利用するという意見も出された。

また、病院の予約日を忘れてしまったとき、公共料金の支払いやゴミの分別などを【確認したい時】に電話を利用することもある。【インターネットなどに情報が出ていない事項】についても電話で確認をする。例えば、スーパーの商品の在庫確認、利用したい店舗の駐車場の有無と空き状況の確認など、ローカルな情報はインターネットに情報が記載されていないため、直接店舗に電話をかけて確認する。また、コロナ禍のためにインターネット上の情報が変更されている可能性がある場合は電話で確認が必要である(病院の休診日など)。

上記に述べたような事項はいずれも【やり取りが短く済む場合】である。店の予約をする、友人と会う約束をする、(利用者が自営業の場合は仕事に)接客ができるようになったタイミングで再度お客さんに連絡して来店してもらう、などの比較的短いやり取りで済むような内容についてよく電話が利用されている。逆に、【双方向のやり取りの中で話を進める場合】に電話を使用するという答えもあった。例えば、「何度もやり取りをして、複雑な質問をしなければならない場合」や「こちらが質問して、相手の回答内容に沿って、再度質問をする」など、相手の返事次第で利用者の発言内容が変化していくという場合には、「即時的に」「その場で」物事

を交渉していくことが重要であるため、メールやFAXではなく電話が適しているといえる。また、電話のほうがメールなどと比べても短時間で複数箇所に問い合わせができるため、同じ内容で複数の場所に交渉する時などは、「先ほどは別の説明を伺ったのですけど…」と交渉することができるというのも電話の利点として挙げられた。しかし、中には「仕事関係の結構長い交渉ごとのやりとりで、電話リレーサービス(文字)を使うことがある」という利用者もいた。

また、相手のタイミングで受信が確認されるメールやFAXとは異なり、電話はこちらのタイミングで相手に強制的に受信させることが特徴である。そのため、【即時に相手へ伝えなければならない場合】に利用すると答えた人が多かった。例えば、会社・病院・子どもの通う学校などに遅刻や欠席などの連絡をするときや、チャットやメッセージをスマートフォンに送ったのに、相手がスマートフォンをどこかに置いていて、メッセージになかなか気づかないときには、電話をして、「スマートフォンを見て」と知らせるという使い方をする人もいた。このときに重要なのは、「相手が確実に連絡を受け取った」という確証が得られることである。もし、会社を休む時にFAXを送った場合、FAXの返事がないときは「見てくれたのかな?」と不安になってしまうという利用者もいた。また、「学校の始業前の時間は担任の先生はメール等の確認・返信はできないだろう」と、電話をかけた時の相手先の状況を予測して、電話なら確実に気づいてもらえるということで、半ば強制的に伝えるという方法を取っている利用者もいた。

他には、身内が県外に住んでいるなどの理由で【身内に代理電話を依頼できない場合】に使うこともあると話す利用者もいた。この場合は、依頼主であるろう・難聴者と代理電話をかけてくれる身内は同じ空間にいて、その場で「代わりに電話をする」ということを想定しており、身内がその場で手話通訳して、自分が電話をするということを期待しているわけではない。他に、通訳オペレータの顔が見られるので【心理的な安心感が得られる】と答えた利用者もいた。

電話リレーサービスを利用する場面を語る一方で、対比のために【電話リレーサービスを利用しない場合】についての語りもあった。やり取りが短く済む用件の時は電話リレーサービスを利用するが、逆に込み入った話の時は電話リレーサービスを利用せず直接相手と会うという方法を選ぶ場合や、友人や家族などのとても親しい関係間のプライベートな話について電話リレーサービスを使って話すことはほぼ無く、メールやチャットなどでやり取りをする場合が語られた。親しい関係の人との間で電話リレーサービスを利用しない理由としては、相手先の聞こえる人が、自分の家族や友人とはちがう声

の通訳オペレータに対して、あたかもその人に話しかけるかのごとく喋ることができない、という聞こえる人の側の心象があるのではないか、あるいは、声で話ができるように口話で育てたのに、手話を用いた電話のサービスを利用していることが、親として受け入れられないのかもしれない、という語りがあった。

2) 「電話リレーサービスの手話リレーサービス文字リレーサービスの選択理由・利用頻度・利用文脈」

電話リレーサービスの手話リレーサービスと文字リレーサービスの両方を利用している利用者に対して、その選択理由と利用頻度、利用文脈について質問した。

まず、【手話通訳オペレータのスキルへの評価】として、「通訳オペレータがきちんと手話通訳ができるかどうか」「手話をきちんと読み取ってもらえるか」という観点で手話・文字の選択をしていることが挙げられた。一方、【文字通訳オペレータのスキルへの評価】として、「文章をそのまま言ってくれているだろうという前提」があるために文字を選択するという意見と、「誤変換の修正のため、文字が消えたり出たりするというのが多くて、スムーズに進まない感じがする」「文字のほうはタイムラグが大きく、相手先を待たせてしまう」という理由から、文字を選択しないという両極の意見があった。すなわち、手話の場合は、手話通訳オペレータが十分に読み取れる内容・スキルを持っていると判断すれば手話を選択する。一方、文字の場合は、通訳オペレータが誤入力やタイムラグを最小限で抑えるスキルを持っている場合は文字を選択する。また、文字の場合は、発信側が入力した日本語をそのまま読みあげてくれる、つまり言語通訳（コード変換）ではなく、音声情報を視覚情報に変換する（モード変換）ことへの「信頼」も文字を選ぶ理由として挙げられた。

さらに、電話リレーサービスモデル事業では、利用したい事業所を選択できたのだが、その選択基準として、【通訳オペレータとの関係性】、【事業所への信頼】が挙げられた。まず、通訳オペレータの関係性として、「基本的に、通訳オペレータは知らない人のほうがいい」、「知り合いの通訳オペレータに電話の内容を伝えなければならないことに抵抗がある」ということが挙げられた。そのような利用者は、「お互いのことを知らない通訳オペレータだと確信できる事業所を選ぶ」ようにしており、情報提供施設は知っている人がいるかもしれないという心配があるので選ばない。ところが、いつも選んでいる事業所にも知っている通訳オペレータがいる場合があるが、それでも安心して利用できる、特に文字の場合は、自分のことを通訳オペレータが知っていたとしても、自分は通訳オペレータの顔が見えないので安心感はあるという理由が挙げられ

た。「その事業所に所属する通訳オペレータだから大丈夫」という信頼を寄せている事業所を選択していることが語られた。事業所選択の際は、所属する通訳オペレータの手話通訳の質の高さとタイピングスキルの高さへの信頼度が事業所選択に影響を与えていることが示唆された。

また、住所やメールアドレスなど【数字や地名などを伝える場合】は文字、実物を通訳オペレータに見せるなど【視覚的な情報をそのまま伝えたい場合】は手話を選ぶという意見もあった。すなわち、数字やメールアドレスなどは文字として「残る」ため文字との親和性が高く、実物を見せるなどの視覚的な情報は手話との親和性が高いといえる。

事業所への信頼や通訳オペレータのスキル以外に文字か手話を選ぶ背景の影響としては、利用者側の日常会話での主たるコミュニケーション方法と日本語/手話の習得度が関係していると言えそうである。特に、【経緯を細かく説明する場合】をみると、「細かい内容や経緯、自身が行った操作を説明しなければならないとき」に文字を選ぶと語った利用者は、普段の生活では、音声でのやり取りが中心、聾学校に入学していた経験は無いことから、おそらく日本語のほうが手話よりも整理して発信することが用意なのではないだろうか。一方、日常会話は主に手話で行い、小学部まで聾学校経験がある利用者は、「仕事関係の重要な案件の場合は、文字のほうが言いたいことが伝わる」、「複雑な内容になるようなときは手話」という使い分けをしているという。ミスは許されない仕事については、コード変換ではなく、モード変換の文字を選び、物事を整理しながら複雑な内容をすることは手話を選ぶ、という使い分けをしている。また、短いやり取りの場合は、手話/文字のどちらを選ぶかは利用者によって異なるといえるが、手話で手短に済ませるといえることが多いのではないだろうか（【やり取りの長短】）。

さらに、【発信する側の物理的な環境】によっても手話/文字のどちらを選ぶか左右される。手話を選ぶ場合は、「スマートフォンしか手元になく、文字を入力するのが大変なとき」や「家の中」で、スマートフォンを立てて置くことができ、両手を使って利用することが多いのだろう。ただしカメラ内に自分自身と周囲の様子も通訳オペレータに見られるため、身なりを整え、背景に映り込むものについても気をつかうという。一方、文字の場合は、「移動中・外出中であってもスマートフォンで文字を打つことができるが、しっかりと文字を入力したい場合はパソコンが使える環境のときに使う」と述べた利用者もいた。このように物理的な環境の影響には、【発信媒体と電話の相性】が含まれると考えられる。すなわち、「電話を使用する際は、緊急性の高い連絡なので、わざわざパソコンを開いて、ということはありません」、「電話

の時間が前もって決まっている場合は、パソコン。通信が安定し、画面も大きく見られるので、「手話をしやすい」という意見にあるように、電話リレーサービスを利用したいと思う場面は緊急性の高い場面のため、起動時間がかかってしまうパソコンはあまり使用せず、スマートフォンでやり取りをするという。一方で、前もって電話でやり取りをする時間が決まっている場合は、より通信が安定し、画面が大きくやり取りがしやすいパソコンを使用するという意見も挙げられた。

物理的な環境だけでなく、【発信する側の心理的な影響】も、文字/手話の選択に影響を与えている。たとえば、「考えながら話すとき」は手話を選ぶという人もいるが、逆に、「手話だと、自分が言うべきことや聞きたいことを忘れてたり、間違えたりしてしまうことがある」ために文字を選ぶという人もいる。また、「文字を打つのが面倒な場合」は手話、「通訳オペレータに見られずに済む」ということで文字を選ぶ人もいる。

他にも、排水溝の修理を頼む時など、何往復もやり取りが発生するような【双方向のやり取りの中で話を進める場合】には手話を選択するという意見もあった。また、かつては、文字でやり取りした内容を保存しておくことができた時期もあり、【ログの保存】を目当てに文字を選択していたという意見もあった（現在はスマートフォンの画面保存も含め、保存することは認められていない）。

### 3) 通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソード

通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソードについては、まず、手話を利用する利用者は、手話がわかりやすい、スムーズにやり取りができるといった【手話スキル】が十分にあることが良い通訳オペレータの対応と捉えていた。「状況に合わせて分かりやすく言い換え」をしてくれたり、「通訳オペレータがいつも顔を合わせているような人（自分の手話に慣れている人）だったら、用件だけをまとめて」伝えてもらえたりするなど、手話表現を度々確認されたり、読み取れていないのではないかといった余計な心配をしったりしないで、やり取りの内容に集中できるのが良いという意見であった。

さらに、やり取りを間違いなく成立させるために、通訳オペレータ側も利用者側も、電話番号などの数字が長く続くときには、文字に書いて確認できるような「工夫」として、【視覚的な情報の補足】を行っていた。

また、電話ならではの通訳オペレータの対応としては、声色から相手の状況や感情、性別や年齢なども含めた情報を伝えてもらったことが良かったと語る利用者が多かった。さらに、「後ろがザワザワしている様子」などといった、背後に聞こえる環境音も含めて教えてもらったのが良かったと

いう。そのような【パラ言語の情報の伝達】も合わせてしてもらえると、相手の状況も踏まえて話すことを調整できるということが語られた。なお、文字通訳の場合は括弧でくくって表記されていたという。

一方、【通訳以外のサポート】があったことが良かったという語りもあった。例えば、「面倒を見てくれるような、いろんなことを支援してくれるような感じ」の丁寧な対応で、電話以外の「支援」をしてくれたことがよかったという。他に、「電話を待っている時間にちょっとおしゃべりしたり、少し手助けをしてくれる」「難しい言葉が出た時に、「ちょっと分からないな」という表情を私のほうがしたら、「つまりこういうことだと思います」みたいに補足して説明してくれる」といった、利用者నికిちんと内容が伝わるような言い換えや補足説明があったことが良かったという意見もあった。

その他に、予約キャンセルの締切時間になるギリギリに電話リレーサービスを使って連絡をした結果、キャンセル料が取られなかったという電話リレーサービスを利用してよかったエピソードが語られた（【目的が達成されたこと】）。

### 4) 通訳オペレータの対応で不安や不満を感じたエピソード

通訳オペレータの対応で不安や不満を感じたエピソードについて、そもそも通訳オペレータを間に挟むという電話リレーサービス特有の形式について、「（相手先に）本当にきちんと通じているのか、不安になる」と、【相手先と直接やり取りできないことへの不安】を感じているという意見もあった。

特に、【通訳オペレータのスキルの低さ】に関する意見が多く上がった。まず、手話通訳オペレータについては、利用者が日常で使用している手話のスピード・表現で話すと、見えない、読み取れない、と通訳オペレータから言われてしまうことがあったという。通信環境の問題もあるかもしれないが、「代わりに指文字で表現したが、それも読み取れない」ということもある。また、話がだんだんずれてくるので、「もしかすると読み取りが間違えているのかな」と思うこともあったというエピソードが語られた。

一方、文字通訳オペレータのスキルについては、文字の入力速度が遅く、ぼつぼつと表示されるような低いタイピングスキルや、間違えて消して、また打って…、という修正が多く見られるような場合も困るという。また、「私は今、研修中ですので、タイピングスピードが遅いかもしれませんが、よろしいでしょうか」などと断りを入れる通訳オペレータもいたそうだが、利用者にとっては新人・ベテランというのは関係なく、スムーズにやりとりができればそれで構わない、という意見もあった。

また、【通訳オペレータの表情】が良くなかった



という語りもあった。「迷惑そうな顔をされた」ことがあったという語りは、そのような表情をされた理由が分からなかった場合と、【利用者への不利益が発生しそうな場合】があった。利用者がパソコンのフィッシング詐欺に遭いそうになった際に、パソコンに表示された電話番号にかけてほしいことを通訳オペレータに伝えると、「普通はこんな怪しい番号に電話かけないよね？」と言いたそうな、迷惑そうな表情だった。最終的には電話をかけたが、通訳オペレータさんのほうから「これは何かおかしい」「変な番号なので無視すればいい」と言われたので、利用者は安心して電話を切ったというエピソードであった。

【通訳オペレータの過剰な支援・対応】は不要という意見も複数あった。「お母さんのような」通訳オペレータ、すなわち「お世話したい」「ボランティアしたい」という気持ちを持った人だと、電話でやり取りをしている最中に、「それも含めて聞いたほうがいいんじゃない？」などというアドバイスをしたり、利用者が話していないことも補足して言われたりしてしまうという。おそらく、聴覚障害者「支援」の経験を持っていると、電話の場面であったとしても、過剰な支援をしてしまうのではないか、という意見が出された。

逆に、【相手先の対応が悪い場合のフォロー】をしてほしかったという意見もあった。例えば、相手先から「本人確認をに電話リレーサービスは利用できない、以前も断った」と言われてしまった際に、通訳オペレータからから電話リレーサービスの公共性の高さについて説明をしてくれることを期待したが、フォローはなかった。この利用者は、電話を切った後、自分で法律等を調べて再度電話をして、電話リレーサービスで本人確認ができるよう相手先を説得することができたが、別の聾者だったら1回目の電話で「できない」と言われてしまうと諦めてしまうかもしれないという語りがあった。このように、利用者が求める「フォロー」の範囲は、電話リレーサービスの仕組み、制度や法律に関する内容で、理解がない相手に対して利用者の代わりに説明し、電話リレーサービスそのものの理解を促すことも含まれるのではないか。

他にも、【クレーム対応】について、利用者が相手先に対して、不満やクレームを伝える電話のかけ方、手法、話し方に違和感を感じたという語りもあった。すなわち、利用者は一方的にガチャッと電話を切ることで、「すごく怒っている」ことを伝えたかった場面で、通訳オペレータが「失礼しました。ありがとうございます」と言ってしまったために、利用者の感情が正確に伝わらなかったのではないかという懸念が残ったというエピソードが語られた。マニュアル通りに話すのではなく、時と場合に応じて「丁寧さ」が不要になる場合も知っていてほしいという意見であった。

なお、インタビューを受けた利用者全員に当てはまることとして、電話リレーサービスや通訳オペレータに常に不満があるわけではなく、これまで数年間に渡り、日常的に電話リレーサービスを利用してきた経験の中で、ほんの1~2件ほど不安や不満に思ったエピソードがあり、今回はそのエピソードを語っていただいたことを補足する。

#### 5) 通訳オペレータに求めるスキル

まず、文字通訳オペレータに求めるスキルとして、タイピングの速度・正確性、要約せずに話した内容をそのまま入力するという【文字入力スキル】が挙げられた。また、文字の場合はタイムラグが発生するため、利用者が入力中に相手の発言が重なることがあり、返事や質問をするタイミングが図れないという【文字の際の話者交代のタイミングの難しさ】が挙げられ、会話のターンが分かるようなスキルあるいは機能があれば良いのではないかという意見が出された。

次に、手話通訳オペレータに求めるスキルとして、【手話のスキル】【手話が伝わらない場合の代替手段】【聾者に寄り添うような通訳】が挙げられた。

【手話のスキル】としては、地方の手話表現も読み取れること、やりとりが途切れることなくスムーズにできること、間違いなく読み取りができること、聾者同士で話すときのような自然な速さの手話を読み取ることなどが挙げられた。また、【手話が伝わらない場合の代替手段】として、紙に書くなどして臨機応変に対応できることや、【聾者に寄り添うような通訳】であることが挙げられた。

手話/文字通訳オペレータの両方に共通して求められるスキルとしては、【パラ言語情報の補足】【基本的な対人スキル】【相手先に対する理解啓発】が挙げられた。【パラ言語情報の補足】として、字面だけでは分からない相手の雰囲気や感情、話し方の特徴、あえて話をしていない黙っている状況や話の間、「あー」や「はい……」などのフィラーなども含めて、聞こえる人だったら電話であっても分かるような情報を含んでほしいという要望が挙げられた。他にも、【基本的な対人スキル】として、聾者への対応がきちんとしている、通訳オペレータの仕事自体に慣れている、対人サービスのプロであるということも必要という意見があげられた。また、【相手先に対する理解啓発】として、相手の方が聾者のことを知らない場合に、聾者が言いたいことをきちんと理解し、相手にも伝わるような話し方をしてくれると良いという意見があった。

#### 6) 電話リレーサービスの体制として改善してほしい内容

電話リレーサービス全体の機能的な部分や体制として改善してほしい内容について述べてもらっ

た。【アプリの利便性の向上】として、電話リレーサービスのアプリ自体の入力の面倒さがあるため、ユーザーインターフェースについて全体的に改善の余地がある、依頼内容を記入するフォーマットがほしい、よく使われる項目については定型文が用意されており、選択肢を選ぶだけ、のように楽に入力できるものがほしいという意見があった。また、アプリ画面から別画面へ移行したり、スマートフォン内のカメラを切り替えたりするとアプリが落ちてしまうシステムについて改善を求める意見が挙げられた。

また、以前は、電話の途中であっても、【文字/手話の切り替え】ができ、その機能は便利だったので復活させてほしいとの意見もあった。他に、【機能的な課題】として、市外局番、ナビダイヤル、0570（バスや新幹線の予約時の番号）、050（宅配荷物の不在票に書かれている電話番号）から始まる電話番号にもかけられるようになってほしいという意見もあった。

その他挙げられた制度面での課題については、2021年7月1日より対応が開始された、「24時間対応」と「110番・119番の緊急連絡」も含まれていた。

【通訳オペレータの表示】について、聴覚障害者は相手の顔や表情、口の動きも見ながら理解することで一種の安心感も得ているため、文字の場合であっても通訳オペレータの表示/非表示を選べると良いという意見があった。また、単に「映れば良い」というわけではなく、利用者からどのように見られているかを常に意識する必要がある。そのため、通訳オペレータ側も背景に目に障るものがないか、あるいは通訳オペレータ用の制服があったほうが良いのではないかという意見もあった。

また、【通訳オペレータの選択権】が利用者にあっても良いのではないかという意見も挙げられた。たとえば、手話通訳スキルが高い人を指名する、あるいは、電話は声によって性別がわかるだけでなく、受ける印象も変わるため、最低限、利用者と同通訳オペレータの性別は揃えたほうが良いのではないかとのことだった。

一方、相手先への問題提起として、電話リレーサービスが公共事業になるとはいえ、「本人確認ができないので契約ができない」と言われるなど、そもそも電話リレーサービスのことをなかなか理解してもらえないことも多分かっていない場合が多いと感じる場面が多いため、【聞こえる人への理解啓発】が必要という意見が聞かれた。また、通訳オペレータ・利用者ともに、若い世代に広がってほしいという意見もあった。

なお、インタビューを行ったのは、2022年7月1日の公共事業化されたあとだったため、モデル事業時のときと変更があった部分について、変更前の仕様のほうが良かった、という意見もいくつかあった（【7月1日以降の改善希望】）。

#### D. 考察

利用者10名へのインタビューの結果より、利用者が「電話リレーサービス」をどのように定義化するか、電話リレーサービスに何を求めるのかが浮き彫りになった。

まず、利用者が電話リレーサービスに求めている最も重要な機能は、利用者側のタイミングで相手先が受信することを促すことができることと、相手が「受信した」ということをリアルタイムに知ることができること、すなわちメールやFAXとは最も異なる電話の持つ機能である「即時性」と「確実な伝達」である。利用者の多くは、電話リレーサービス使用以前は、メールやFAX等を主な連絡手段として使用していたし、スマートフォンが一般に普及されて以降は、チャットアプリを用いて、気軽に相手と「おしゃべり」をしているような感覚で連絡を取り合うことができるようになってきている。それは、友人や家族といった親しい関係性のみにとどまらず、子どもの通う学校の担任の先生など、やや公共性のある関係性でも用いられるようになってきている。しかしいずれの方法も、相手のタイミングでこちらが送ったメッセージを受信し、相手からの返事がない限りは、相手がきちんと受信したということがわからず、利用者は相手に伝わったかどうかわからない不安を抱いたまま、相手からの返事を待ち続けることになる。例えば、「スマートフォンを見て」というような通知のために電話リレーサービスを利用するという事例には、まさに「即時性」と「確実な伝達」を求めていることの表れともいえよう。

一方で、家族等の親しい関係性の人と「電話でおしゃべり」のような利用はほとんど語られなかった。おそらく、テレビ電話やチャットアプリの普及に伴い、直接相手と画面越しに手話でやり取りができたり、文字での双方向のやりとりができたりするため、第三者である通訳オペレータを介してまで電話リレーサービスを利用しようという発想に至らないのではないだろうか。

次に、文字・手話問わず、利用者は通訳オペレータに「会話がスムーズに成立するためのスキル」を求めていることが示された。手話の場合は、利用者自身の手話を正確に、そして自然に話す速度でスムーズに読み取ってほしいというニーズがあり、文字の場合も、タイムラグが小さく、修正も最小限に済ませてほしいというニーズがあった。利用者は、これらの最低限のスキルが期待できない事業所や手話/文字のモードはそもそも選択しないという方略を取っている。また、日本語スキルが十分にあるという利用者の場合は、文字を選択する傾向が見られ、言語通訳（コード変換）ではなく、単に音声情報を視覚情報に変換する（モード変換）だけという、「通訳をしない」という「信頼」が選択理由として挙げられていた。

これに加えて、パラ言語情報も含めてほしいというニーズが高かった。すなわち、電話で得られる音声情報として、相手先の声から、性別・心情・状況などを汲み取ることができるし、周囲の雑音から相手先の場所の状況も推し量ることができる。このようなパラ言語情報も電話でのやり取りを円滑に進めるために重要な情報として伝えてほしいという。しかしながら、パラ言語情報を言語化して通訳をする際には、少なからず通訳オペレータの「主観」を全く排除することは不可能である。この通訳オペレータの主観が、どの程度含まれているのか、相手先が発しているパラ言語情報を根拠とした判断であるのか、といったことによって、利用者にとって「必要な情報」とみなされるか、「過度な支援」と捉えられてしまうか、という差が生じているのではないだろうか。例えば、「忙しそうな様子」や「親切そうな人」といった、音声情報から判断できそうな事項については、必要な情報としてみなされる。また、言葉の「言い換え」についても、利用者としては、電話のやり取りをスムーズに理解するために必要なものであるとの見解である。一方で、電話をかける前から「詐欺まがいの怪しい電話だからかけないほうがいい」というような助言を含むようなことは「不適切な対応」として捉えられるが、「外国語で話しているから怪しい」といった事実を根拠とした通訳オペレータの主観は、「適切な対応」として捉えられる。

電話リレーサービスモデル事業では、事業所を選択できたことから、通訳オペレータ個人に寄せる確かなスキルの期待の他に、事業所に寄せる信頼も、利用者の求める通訳オペレータ像に含まれているのではないだろうか。すなわち、電話の内容はできるだけ自分のプライベートなことを知らない人をお願いしたい、居住地の通訳者には知られたくない、という感情から、居住している地域の情報提供施設は選択しない。また、いつも同じ事業所を選択し続けており、もしそこに所属する通訳オペレータが知人だったとしても、「この事業所に所属しているから大丈夫」という信頼を寄せているために、そのことは気にならないという意見も挙げられた。

また、「支援」は電話に不要という語りが多く見られた中で、いわゆる福祉的な支援を求める利用者も見られた。そうした利用者にとっては、それが「電話」として適切なかどうかということよりもまず、見えないところにいる聴者とのやり取りをスムーズに成立させ、目的が達成できるように仲介してほしいという思いなのだろうと考えられる。

## E. 結論

利用者 10 名へのインタビューの結果、第 1 に、電話リレーサービスを利用し続けている利用者は、電話リレーサービスにその人なりの「電話」としての利便性を求めている。特に、電話リレーサービス

を利用し続けているヘビーユーザーの利用者は、「電話」としての利便性を感じ、またそれこそを求めているといえよう（その電話は、聴者が用いる電話の機能と必ずしも同じではないし、同じかどうかは問題なのではない）。

第 2 に、利用者は通訳オペレータに対して総じて通訳スキルの高さを求めている。

第 3 に、相手先の音声のみではなく、パラ言語情報も伝えてほしいと望む一方で、対人援助的な「支援」については、それを望む人もいれば、お節介とを感じる人もいた。

第 4 に、基本的には自分のことを知らない（地元ではない）人を通訳オペレータとして希望していた。

第 5 に、具体的な行為レベルで通訳オペレータに求めることとして、利用者の理解度を踏まえた言い換えや、相手先に電話リレーサービスや聴覚障害のことを理解してもらえようという言い方・振る舞いの必要性が語られた。

すなわち、利用者が電話リレーサービスにおいて、いわゆる「電話」らしさを意識するかどうか、対人援助的関わりを求めるかどうかの違いはあれど、求めるのは、「目の前にいない聴者とのやり取りをスムーズに成立させること」であり、そのために必要な振る舞いを通訳オペレータに求めているということが浮かび上がった。

また、事業所の選択理由から、そのような高いスキルを持つ通訳オペレータが所属し、かつ利用者自身が居住する地域以外の事業所・施設を選択する傾向がわかった。通訳オペレータには、自分のことを知らない（地元ではない）人を望む一方で、よく利用する事業所内に、仮に知っている人がいたとしても、その事業所そのものに寄せる信頼のほうが上回る場合は、それは気にならないということも示唆された。

## 【文献】

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。

## F. 健康危険情報

なし

## G. 研究発表

### 1. 論文発表

二神麗子（2021）「手話言語条例制定の背景とその影響」都市問題，第 112 巻第 11 号，78-90 頁。

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

表1. インタビュー調査（利用者）の質問及び解答

<p>電話リレーサービスを 利用したい と思うシチュエーション</p>	<p>【心理的な安心感が得られる】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>顔を見て手話ができるので安心。</li> </ul> <p>【飲食店やサービスの利用時】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>タクシーを呼ぶ時。</li> <li>テレビの修理依頼。</li> <li>予約の人数を変更する</li> <li>店内の音環境の確認（静かな個室を指定するなど）。</li> <li>電話のほうで融通がきく</li> <li>出前の注文をするときなどが多い。</li> <li>出前を頼むアプリやサービスは、居住地では対象外で使えない。</li> <li>予約（レストラン・歯医者・病院・美容院・ホテルなど）</li> <li>インターネットの解約・契約</li> <li>子どもの状況を店側に伝える</li> </ul> <p>【電話以外の代替手段がない場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>（山中の山小屋の場合）インターネット回線がなく、メールができない</li> <li>電話リレーサービス利用以前は、諦めていた。電話リレーサービス利用開始後からは、「電話ができないから」と諦めるということはあまりない。まずは「電話をかけてみる」ことができる。</li> <li>ファクスの番号やメールの記載がない場合。</li> <li>バスの予約はインターネットでできない場合が多い。</li> <li>（運賃の）身体障がい者割引を使いたい場合。</li> </ul> <p>【即時に相手へ伝えなければならない場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>誤って持ち帰ったロッカーの鍵を、温泉に返す際に一報を入れた。閉館時間を過ぎても待っていてくれた。</li> <li>事故対応。警察へは手話通訳者を同行。警察署内から保険会社に電話。ただし、途中から電話リレーサービスから保険会社の電話リレーサービスに切り替えた。</li> <li>会社に遅刻の連絡をするとき。</li> <li>予約した時間に間に合わないときの連絡（歯医者・ホテル・レストラン・美容室）</li> <li>予約をキャンセルする時（当日の変更、キャンセル料の有無の確認）</li> <li>子どもが保育園や学校を休む時の連絡</li> <li>発熱がある場合の受診時。コロナ禍のため、事前に病院に連絡が必要。</li> <li>病院にFAXを送ったが、忙しいときは受付担当者がなかなかFAXを見てくれない。</li> <li>職場に「体調不良のため休む」というFAXを送って、返事がないときは「見てくれたのかな？」と不安になる。次の日、会社に行って聞いてみると、「届いていない」と言われてしまうこともあった。</li> <li>FAXの紙が落ちてしまっていて気づいてもらえなかった。</li> <li>（メールやFAXとは異なり）その場でその時に、相手の人と連絡が取れた、伝わった、ということが分かる。</li> <li>（飲食店等で）その場で、今、確認をして、きちんと予約を取りたいとき</li> <li>「今」返事がほしいとき。メールは相手の返事を待たなければならない。</li> <li>学校の始業前に「学校を休む」などの連絡をするとき。（メール等を送ったとしても）教員はスマートフォンを見られないだろうから。</li> <li>相手がスマートフォンをどこかに置いていて、メッセージを見てくれない時。電話をして、「スマートフォンを見て」と知らせる。</li> </ul> <p>【やり取りが短く済む場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>誰かと会う約束をする。</li> <li>（電話のやり取りだけで）用事を済ます。</li> <li>長い時間がかかったり、細かい話をしたりすることはない。</li> <li>（自営業のため）接客ができるようになったタイミングで再度お客さんに連絡して来店してもらおう。</li> <li>新聞の購読を休みたいとき。</li> <li>短いやり取りで要件が済んでしまうとき</li> <li>郵送で届いたものや予約した内容について、疑問点があって、ちょっと尋ねてみたいという場合</li> </ul> <p>【双方向のやり取りの中で話を進める場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>何でもやり取りをして、複雑な質問をしなければならない場合。こちらが質問して、相手の回答内容に沿って、再度質問をする、というとき。</li> <li>同じ内容で複数の場所に交渉する時。「先ほどは別の説明を伺ったのですけど…」と交渉できた。</li> <li>仕事関係の結構長い交渉ごとのやりとりで、電話リレーサービス（文字）を使うことがある。</li> </ul> <p>【確認したいとき】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>病院の予約日などを忘れてしまった時に確認する。</li> <li>ゴミの分別方法や公共料金の支払い方法を市役所に問い合わせたい時。以前はわざわざ市役所に出向いて聞いていた。</li> <li>銀行の通帳の残高について確認する。ただし、途中から電話リレーサービスから銀行会社の電話リレーサービスに切り替えた。</li> <li>インターネット通販で購入した商品の配送状況。</li> </ul> <p>【インターネットなどに情報が出ていない事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>（街のスーパー等の）商品の在庫確認</li> <li>駐車場の有無、空き状況の確認</li> <li>パスポートの期限切れが近づいたときの対応方法について、インターネットで調べても、詳細が分からなかった。すぐ解決できた。</li> <li>コロナのため、インターネット上の情報から変更されている可能性がある場合。（病院の休診日など）</li> </ul> <p>【身内に代理電話を依頼できない場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>母に電話をお願いする時もあるが、県外在住のため電話リレーサービス使用のほうが多い。</li> </ul> <p>【電話リレーサービスを利用しない場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>込み入った話の時は電話リレーサービスを利用せず、直接相手と会う。</li> </ul>
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 友達とのやり取りで使うことはほとんどない。</li> <li>・ 身内、親族とやり取りをする場合（義両親の実家に保管されている保険関係の書類の内容を確認する、といった煩雑なやり取りだったが、義母が文章ですべて伝えてくれた）</li> <li>・ 通訳オペレータの声に対して家族間のプライベートな話はしにくい、と母から言われた。</li> <li>・ 口話で育てた我が子が手話を用いた電話のサービスを利用していることが受け入れられないのかもしれない。</li> </ul> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 聴者が利用したいと思う時や理由と同じだと思う</li> </ul>
<p>電話リレーサービスの手話リレーサービス文字リレーサービスの選択理由・利用頻度・利用文脈</p>	<p>【手話通訳オペレータのスキルへの評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通訳オペレータがきちんと手話通訳ができるかどうかという観点から、文字と手話を使い分けている。</li> <li>・ （文字）手話をきちんと読み取ってもらえるか少し心配。文字のほうが安心。</li> </ul> <p>【文字通訳オペレータのスキルへの評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ （文字）文字でもきちんとそのとおりに読んでいるかどうかは、私は確認ができませんが、文章をそのまま言ってくれているだろうという前提で文字を選ぶことが多い。</li> <li>・ 文字のほうがタイムラグが大きく、相手先を待たせてしまうので、その場合は手話を選ぶ。</li> <li>・ 文字はあまり使わない。誤変換の修正のため、文字が消えたり出たりするというのが多くて、スムーズに進まない感じがする。</li> </ul> <p>【数字や地名などを伝える場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ （文字）住所や電話番号、メールアドレスを伝える必要がある時（パソコン関係の問い合わせだとメールアドレス等が聞かれることが想定できる）</li> </ul> <p>【経緯を細かく説明する場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ （文字）細かい内容や経緯、自身が行った操作を説明しなければならないとき。（古いオーディオ機器が壊れ、新しく購入したがうまく作動せず、「この機能が使えません」のように経緯を説明するとき。）</li> <li>・ （文字）仕事関係の重要な案件の場合は、文字のほうが言いたいことが伝わるといった</li> <li>・ （手話）複雑な内容になるようなとき</li> </ul> <p>【視覚的な情報をそのまま伝えたい場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ （手話）通訳オペレータに画面上で実物を見せたいとき</li> </ul> <p>【やり取りの長短】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ （手話）短い用件</li> <li>・ （手話）簡単にすぐ済むようなこと</li> <li>・ （手話）スムーズに会話ややり取りをしたい場合</li> <li>・ （文字）保育園への連絡</li> <li>・ （手話）簡単にすぐ済むようなこと</li> </ul> <p>【発信する側の物理的な環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ （手話）スマートフォンしか手元になく、文字を入力するのが大変なとき。</li> <li>・ （手話）家の中。</li> <li>・ （文字）パソコンが使える環境のときに使う。</li> <li>・ 手話の場合はお化粧したり、後ろに映り込むものについても気を使ったりするが、文字だと、気にしなくて気楽に利用できる。</li> <li>・ （文字）移動中・外出中はスマートフォンで文字を打つ。片手で操作できる。</li> <li>・ 子どもが一緒にいるときは文字を使うこともある。子どもの相手をしながら文字を打つことが多い。手話だと、子どもが映り込んでくることが多いので。</li> </ul> <p>【発信する側の心理的な影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ （手話）考えながら話すとき。</li> <li>・ （手話）文字を打つのが面倒な場合</li> <li>・ （文字）手話だと、自分が言うべきことや聞きたいことを忘れてたり、間違えたりしてしまうことがある</li> <li>・ （文字）顔が通訳オペレータに見られずに済む</li> </ul> <p>【双方向のやり取りの中で話を進める場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ （手話）その場で確認などのやり取りが必要なとき（自宅の排水管の修理の依頼時に、修理にかかる時間はどのくらいか、修理の予約、自宅の住所の確認などをした）。</li> </ul> <p>【通訳オペレータとの関係性】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ （通訳オペレータは）知らない人のほうがいい場合もある。</li> <li>・ 知っている通訳オペレータに電話の内容を伝えなければならないことに抵抗がある。</li> <li>・ 文字のときにも、通訳オペレータが私の知っている人である可能性はあるのですが、顔は見えないので安心感はある。</li> <li>・ お互いのことを知らない通訳オペレータだと確信できる事業所を選ぶ</li> <li>・ 情報提供施設は知っている人がどこにいるかわからない心配があったので選ばない。</li> </ul> <p>【事業所への信頼】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ よく選んでいた事業所には、知っている通訳オペレータもいるが、安心して利用できる。</li> <li>・ 通訳の質が信頼できる事業所を選ぶ。</li> <li>・ 居住地域と異なる地域の場合は、通訳オペレータによって通訳の質に差があるので選ばない。</li> </ul> <p>【ログの保存】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ （文字）会話の成り行きを残したかったので、文字で。（今は文章を保存したり、スクリーンショットも禁止になっているが、以前は文字を保存することができた時期もあった）。</li> <li>・ 今ももし文章を保存できるのであれば、仕事上の交渉事などは文字を使う。</li> </ul> <p>【発信媒体と電話の相性】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話を使用する際は、緊急性の高い連絡なので、わざわざパソコンを開いて、ということはありません。</li> <li>・ 電話の時間が前もって決まっている場合は、パソコン。通信が安定し、画面も大きく見られるので、手話をしやすい。</li> </ul>

<p>通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソード</p>	<p><b>【手話スキル】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通訳オペレータがいつも顔を合わせているような人（自分の手話に慣れている人）だったら、用件だけをまとめて伝えてもらえるので楽。</li> <li>丁寧な手話でサポートしてもらった。</li> <li>分かりやすい手話。</li> <li>手話がとてもよく通じて、やりとりがすんなりとできた</li> <li>手話がうまい、スムーズにやり取りできる</li> <li>状況に合わせて分かりやすく言い換えてくれているように感じる。</li> </ul> <p><b>【視覚的な情報の補足】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>数字が長く続くときには、（間違えないように）通訳オペレータが読み取って文字に書いてくれることもありました。</li> <li>なので、前もって（数字などを）紙に書いて、電話のときに通訳オペレータに紙を見せるという工夫もしています。</li> </ul> <p><b>【バラ言語の情報の伝達】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>表情などの周辺情報を伝えてくださる</li> <li>（やり取りが難航している電話の場面で）相手がイライラしている感じが、とか、こういう様子です、というようなことを括弧で括って教えてくれた。</li> <li>相手の声のトーンとか感情も含めて、声の情報や背景の音も教えてくれる。「何か今、困っているような声ですよ」とか、「後ろがざわざわしてます」とか、そういう情報を含めて話してくれると、それを踏まえた上で対応できる</li> <li>相手の声から「親切そうな人」、「高齢の男性」「若い感じ」という、情報もあれば相手のイメージができます。</li> </ul> <p><b>【通訳以外のサポート】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>九州の情報提供施設の女性通訳オペレータが、本当に丁寧な支援、サポートしてくださって良かった。</li> <li>面倒を見てくれるような、いろんなことを支援してくれるような感じ。</li> <li>電話を待っている時間にちょっとおしゃべりしたり、少し手助けをしてくれるというのが良かった。</li> <li>難しい言葉が出た時に、「ちょっと分からないな」という表情を私のほうがしたら、「つまりこういうことだと思います」みたいに補足して説明してくれる。</li> </ul> <p><b>【目的が達成されたこと】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>予約のキャンセル受付の締切時間ギリギリに電話リレーサービスを使って連絡をして、キャンセル料が取られないで済んだ。</li> </ul>
<p>通訳オペレータの対応で不安や不満を感じたエピソード</p>	<p><b>【相手先と直接やり取りできないことへの不安】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通訳オペレータを通してあるので、（相手先に）本当にきちんと通じているのか、不安になるときがあります。</li> </ul> <p><b>【通訳オペレータのスキルの低さ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手話を早く表出すると見えない、読み取れない、と言われた場合は、ゆっくり手話をする。</li> <li>（自分の手話に）慣れていない通訳オペレータだと、かなり気をつかう。</li> <li>文字入力が遅い。ぼつぼつ出てくる。間違えて消して、また打って…のようなことがある。</li> <li>こちらの手話を読み取ってもらえなかった時に代わりに指文字で表現したが、それも読み取れないときがあった。</li> <li>手話の読み取り間違い。話がだんだんずれてくるので、「もしかすると読み取りが間違えているのかな」と思う。</li> <li>「私は今、研修中ですので、タイピングスピードが遅いかもしれませんが、よろしいでしょうか」など断りを入れる通訳オペレータがいた。私にとっては通訳オペレータが新人やベテランのどちらでも関係がないので、この断りは不要だと感じた。</li> </ul> <p><b>【通訳オペレータの表情】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>男性通訳オペレータに迷惑そうな顔をされたようなことがあった。</li> </ul> <p><b>【利用者への不利益が発生しそうな場合】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>パソコン使用中、「ウイルス侵入」のような表示のあと、「ここに電話をかけてください」という表示が出たので、その番号に電話してほしいことを通訳オペレータに伝えたら、迷惑そうな顔をされた。「こういう場合に電話するの？普通は電話しないよね」みたいな表情だった。その後、結果的に電話はしてもらったが、相手が英語で話していたそうで、通訳オペレータさんのほうから「これは何かおかしい」「変な番号なので無視すればいい」と言われたので、安心した。</li> </ul> <p><b>【通訳オペレータの過剰な支援・対応】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>お母さんのような通訳オペレータ。通訳オペレータが「それも含めて聞いたほうがいいんじゃない？」というアドバイスをしてくる。</li> <li>私が話していないことも補足して言われてしまう。</li> <li>聴覚障害者支援の経験のある通訳オペレータだと、聾者のことをよく知っているの、いろいろお世話したい、福祉やボランティアの気持ちを持っている人が多いのかなと。</li> <li>電話の場合は「お世話する」ような補足は要らないと思います。</li> </ul> <p><b>【相手先の対応が悪い場合のフォロー】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>インターネットの回線契約の際の本人確認で電話リレーサービスは使えない、「以前も聞こえない方の本人確認はお断りしました」と先方に言われてしまった。通訳オペレータさんからフォローや説明をしてくれることを期待していた。その後、自分で色々調べて説明する内容を考えて、もう1回、電話し直した。</li> <li>先方から本人確認できないと言われてしまった時点で諦めてしまう聾者もいるかもしれない。通訳オペレータ側から何かアドバイスをしてもらったほうが親切だと思う。</li> </ul> <p><b>【クレーム対応】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一方的にガチャッと電話を切ることで、「すごく怒っている」ことを伝えなかった場面で、通訳オペレータさんが「失礼しました。ありがとうございます」と言っていると（口の動きを見て）わかりました。マニュアルだから仕方がないかもしれないが、この場合の「丁寧さ」は不要。</li> </ul>
<p>通訳オペレータに求めるスキル</p>	<p><b>【文字入力のスキル】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>タイピングの速度・正確性。</li> <li>相手が言ったことについて、要約されてしまっているのではないかと思うこともある。</li> </ul> <p><b>【文字の際の話者交代のタイミングの難しさ】</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>文字では、こちらが返事を打ってる途中でであっても、相手から続きがどんどん出てきて、情報が交差する感じになり、返事や質問をするタイミングが難しいことがあります。会話のターンが分かるといいのかもしれない。</li> </ul> <p><b>【手話のスキル】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全国のろう者を相手にするので、それぞれの地方の手話の違いがわかるように、もっと色々なろう者との交流を深めると良い。</li> <li>手話がスムーズによく通じることが大切。</li> <li>通訳オペレータから、「待ってください」とか「もっとゆっくり手話を表現してください」と言われた。聾者同士で話すときのように自然な速さで表現した手話を読み取ってもらいたい。ゆっくり手話をすると思ったことがいえなくなってしまうことがある。</li> <li>きちんと読み取りができるスキルは最低限必要。</li> </ul> <p><b>【手話が伝わらない場合の代替手段】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通訳オペレータの表現がわからない事があるので、どうしてもわからないときは書いてもらうようお願いしている。</li> </ul> <p><b>【バラ言語情報の補足】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>字面だけでは分からない相手の雰囲気や感情を言葉にしてもらえると良い。例えば、「今、相手はちょっと早口でお話をされています」とか、「ちょっと声が大きめで、何かあるようです」など</li> <li>相手先の話していることについても、内容はもちろんのこと、相手の表情や話の間だったり、黙っている状況であっても、それがこちらに伝わるような表現をしてもらいたい。</li> <li>「あー」とか、「はい……」「そうですね」なども含めて、話のテンポが伝わるようにしてほしい。</li> <li>聞こえる人だったら電話であっても分かるような情報は含んで欲しい。周辺情報、声の調子など。「聞こえる人はこんなことまで分かるんだ」と理解できる。</li> <li>初めて行くところ（レストランやホテルなど）は、通訳オペレータさんがうまく、「高齢の人」とか、「今、忙しそう」などの情報を含めてくれると何となくお店やホテルの雰囲気が分かる。</li> </ul> <p><b>【基本的な対人スキル】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ろう者に対する対応がきちんとしている</li> <li>通訳オペレータの仕事自体に慣れている</li> <li>対人サービスのプロであるということも必要かなと思う</li> </ul> <p><b>【聾者に寄り添うような通訳】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>困っているときとか、相談したい電話のときは、寄り添ってくれているというような感じがあると良い。</li> </ul> <p><b>【相手先に対する理解啓発】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相手の方が聾者のことを知らない場合に、何か説明を加えなければならない場面もある。聾者が言いたいことをきちんと理解し、相手にも伝わるようにお話をしてくださっているというのが伝わってくると良い。</li> </ul>
<p>電話リレーサービスの体制として改善してほしい内容</p>	<p><b>【アプリの利便性の向上】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アプリ自体の入力の面倒さがある。アプリのユーザーインターフェース全体的に改善の余地がある。</li> <li>依頼内容を記入するフォーマットがほしい。</li> <li>内容によって必要な項目が先に選択肢で出されていて、選択肢を選ぶ、という方法が良い。</li> <li>体調が悪いときでも楽に簡単にやりとりできるようにしておいてもらえると助かる。</li> <li>アプリ画面から別画面への以降の不便さ。アプリで電話をかけている間に予約しようと思っているお店のホームページ（店内の雰囲気やコースの種類など）を見たいときに、同じ携帯でインターネットのブラウザを開くと、電話リレーアプリの接続が自動的に切れてしまった。</li> <li>タブレットのカメラを切り替えると回線が切れてしまう。</li> </ul> <p><b>【文字/手話の切り替え】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>最初に手話か文字のどちらかを選んで始めてしまうと、途中で切り替えができないので、切り替えができるようになってほしい。前は途中で文字か手話に変える、ということができたと思うんですけど。</li> <li>手話を選んだ場合、途中で文字に切り替えができるのがよかった。</li> </ul> <p><b>【通訳オペレータの表示】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>文字通訳でも、通訳オペレータの顔を見ながら話す機能が選択できれば良い。聴覚障害者は基本的に相手の顔や表情、口の動きも見ながら理解することで一種の安心感を得ているから。</li> <li>通訳オペレータの服装は制服など、きちんとしたものであってほしい。</li> </ul> <p><b>【通訳オペレータの選択権】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手話が上手な人を選ぶことができれば良い。</li> <li>通訳オペレータの人を選びたい。</li> <li>利用者と通訳オペレータの性別が異なるのは違和感があるのではないかと思う。男女だけは選べてもいいのではないかな。</li> </ul> <p><b>【機能的な課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市外局番、ナビダイヤル、0570（バスや新幹線の予約時の番号）から始まる番号を使えるようにしてほしい。</li> <li>「050」から始まる電話番号にもかけられるようになってほしい。再配達連絡の不在票に書かれている電話番号が050から始まるので。</li> <li>24時間対応にしてほしい（2021年7月1日より対応開始）</li> <li>110番・119番の緊急連絡も使えるようにしてほしい（2021年7月1日より対応開始）。</li> <li>遠隔手話通訳とリレーサービスを一本化するとよいと思う。</li> </ul> <p><b>【事業所につながらない】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>どの事業所も空いていなくて、まず通訳オペレータにつながらない事があるのは改善してほしい。</li> </ul> <p><b>【聞こえる人への理解啓発】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>若い世代にも通訳オペレータの仕事が広まってほしいし、若いイメージを広げて欲しい。</li> <li>聴者も電話リレーサービスを使う必要性を感じられるような、場所や機会をつくってほしい。例えば、「電話リレーサービスを使う日」のような。</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「本人確認ができないので契約ができない」と言われた。「7月1日から公的なサービスになる」「厚生労働省とかのホームページを見てください。これは公的なもの」と説明をしてやっと分かってくれた。</li> <li>・ 相手の人がリレーサービスのことを分かっていない場合が多いのかな、と思う。</li> </ul> <p><b>【7月1日以降の改善希望】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ (7月1日以降は) 一度電話をかけたあと、別の番号を教えられて、そこにかけ直す必要がある場合は一度、電話を切らなきゃいけない。同じ内容なので、同じ通訳オペレータでそのまま別の場所に電話してもらいたい。</li> <li>・ 以前は、一方的にかけるだけでしたのですが、(7月1日以降は) 相手からかけ直してもらうことができるようになったので便利です。</li> <li>・ 電話が終わった後に、通話時間と通話料金が分かるようにしてほしい。</li> <li>・ 複数の会社等から選ぶということができたんですけども、(2021年7月1日以降は) 統一されて、1カ所にかかるようになっている。今のところ手話もスムーズに使えているが、良くない通訳オペレータが出たら困るかも。</li> <li>・ 利用したい会社(事業所)を選べたほうが良い。</li> </ul>
--	---

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
高木真知子・中野聡子	デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳倫理的・効果的な意思決定のために	高木真知子・中野聡子	デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳倫理的・効果的な意思決定のために	明石書店	東京	2022	全190ページ

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	139-147	2022
新海晃・中野聡子	要約筆記者の通訳活動及び資質・能力に関する調査研究-電話リレーサービスを担うオペレータ養成に向けた検討-	聴覚言語障害	51(1)	25-37	2022
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	107-112	2022
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
二神麗子	手話言語条例制定の背景とその影響	都市問題	112(11)	78-91	2021
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	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	電子版	2021

## 電話リレーサービス通訳オペレータ養成カリキュラム(案)

令和2・3年度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」(20GC1014)

研究代表者 中野 聡子(群馬大学)

2022年5月31日



## I. 本カリキュラムにおける到達目標

電話リレーサービスの通訳オペレータ養成カリキュラムでは、通訳オペレータが本カリキュラムによる研修を修了し、通訳オペレーション業務に従事するときの姿をふまえて、研修修了時の到達目標を以下の通り設定した。

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
- 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
- 7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

## II. カリキュラムの内容

学習成果基盤型教育 (outcome-based education: OBE) の考え方にに基づき、I.で述べた 15 の研修修了時到達目標(学習アウトカム)を達成できるように目標、方略、評価などの教育全体をデザインしたカリキュラムを作成した。「電話リレーサービスの背景」「電話リレーサービスの利用者とのコミュニケーション・ニーズ」「通訳オペレーションの基本」「通訳オペレータとしての基本姿勢」「電話リレーサービス通訳のための理論と実践(デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)」「実践トレーニング」「まとめ」の領域

からなる合計 40 時間の教育内容となっている(表1参照)。また, 求められる通訳オペレータ像(研修修了時の到達目標)に基づき, 教育内容の項目のみならず, 事前課題, 研修における活動の種類や実施方法, 学習の到達度の評価等の細部まで設定されていることに留意されたい。

表1 教育内容と時間数

教育内容	時間数
電話リレーサービスの背景	3.0
1. 電話リレーサービスの基礎知識	3.0
電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ	7.5
2. 聴覚障害の基礎知識	1.5
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化	1.5
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳	1.5
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	2.0
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス	1.0
通訳オペレーションの基本	3.5
7. 通訳オペレーションの手順	3.5
通訳オペレータとしての基本的姿勢	6.0
8. 通訳オペレータとしての職責	3.0
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	1.5
10. 電話対応の基本	1.5
電話リレーサービスの通訳のための理論と実践 (デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)	10.5
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	0.5
12. 通訳におけるデマンド	2.0
13. 通訳者の内面に起因するデマンド	1.5
14. 通訳におけるコントロール	1.5
15. デマンドとコントロールの相互作用	2.0
16. 職業倫理に基づく実践	1.5
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	1.5
実践トレーニング	9.0
18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	4.5
19. 現場実習	4.5
まとめ	0.5
20. 学習のふりかえりと到達度チェック	0.5
合 計	40.0時間

### III. 到達目標と各回の学習目標の関係

No	テーマ	到達目標との関連性	ねらい（学習目標）
1	電話リレーサービスの基礎知識	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p>	<p>① 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯について説明できる。</p> <p>② 電話リレーサービスの法的根拠について説明できる。</p> <p>③ 電話リレーサービス運用の基本的なしくみについて説明できる。</p> <p>④ 電話リレーサービス提供に係る規程について説明できる。</p>
2	聴覚障害の基礎知識	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 聴覚障害の原因、程度、受障時期による違いについて説明できる。</p> <p>② 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難について説明できる。</p> <p>③ 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要について理解できる。</p> <p>④ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について説明できる。</p>
3	聴覚障害者からみた日本語・日本文化	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について説明できる。</p> <p>② 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例をあげることができる。</p> <p>③ 先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略について論じることができる。</p>



4	第2言語としての日本語を考慮した通訳	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を説明できる。</p> <p>② 非母語話者からみた日本語の特徴について説明できる。</p> <p>③ 母語話者の日本語について、非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることができる。</p>
5	聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることができる。</p> <p>② 聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことができる。</p> <p>③ 利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることができる。</p>
6	言語障害者にとっての電話リレーサービス	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 言語障害の原因と症状、分類について説明できる。</p> <p>② 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について説明できる。</p> <p>③ 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを説明できる。</p>
7	通訳オペレーションの手順	<p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>	<p>① 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順をスムーズに行える。</p> <p>② 不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。</p>

			③ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項に対応することができる。
8	通訳オペレータとしての職責	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>	<p>① 電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べることができる。</p> <p>② 利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べることができる。</p> <p>③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べるができる。</p>
9	意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>	<p>① 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、通訳場面比較チャートを使って説明できる。</p> <p>② 意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」など）に照らし合わせて述べるができる。</p> <p>③ 架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることができる。</p>
10	電話対応の基本	<p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p>	<p>① 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素をあげることができる。</p> <p>② 電話対応における良いカスタマーサービスを実践することができる。</p>

11	デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みの全体像を述べることができる。</p> <p>② 通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性について説明できる。</p>
12	通訳におけるデマンド	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p>	<p>① 環境に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>② 人間関係に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>③ 発話の性質に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>④ 通訳者の内面に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>⑤ 4つのデマンド（EIPi）を適切に特定し、明確に述べるることができる。</p> <p>⑥ EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について説明できる。</p>

13	通訳者の内面に起因するデマンド	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① 通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず区別することができる。</p> <p>② 自身について、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べることができる。</p>
14	通訳におけるコントロール	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p>	<p>① 自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。</p> <p>② 業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのかあげることができる。</p> <p>③ 業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることができる。</p>
15	デマンドとコントロールの相互作用	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p>	<p>① デマンドのコンステレーション(布置)を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。</p> <p>② 併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。</p> <p>③ 自身のコントロール決定の判断傾向について認識できる。</p>

		<p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
16	職業倫理に基づく実践	<p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① 倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を述べることができる。</p> <p>② 「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか述べることができる。</p> <p>③ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどういうものか述べるすることができる。</p> <p>④ コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することが通訳オペレータの責任であると認識できる。</p>
17	デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	<p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応</p>	<p>① 通訳オペレーション業務を、「デマンド」ー「コントロール」ー「結果」ー「発生した新たなデマンド」(DCCRD)のプロセスで捉えることができる。</p> <p>② ケース分析に必要な情報を適切に記したケースレポートを作成できる。</p> <p>③ 通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の議論を行い、通訳オペレーション業務における意</p>

		<p>すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>思決定の改善につなげることができる。</p>
18	<p>日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上</p>	<p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p>	<p>&lt;手話通訳オペレータ&gt;</p> <p>① 日本手話スキルにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</p> <p>② 「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</p> <p>&lt;文字通訳オペレータ&gt;</p> <p>① 要約筆記技法を習得し、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。</p> <p>② 定型文のショートカットキー入力など、効率的に入力することができる。</p> <p>③ 先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮したわかりやすい文で入力することができる。</p>

19	現場実習	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p> <p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p> <p>7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。</p> <p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p>	<p>① 高い言語スキルと通訳スキルを以て、話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。</p> <p>② 通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、職業倫理に則った柔軟な判断を行うことができる。</p> <p>③ カスタマーサービスとしての電話対応ができる。</p> <p>④ 通話マネジメント方略を適切に使うことができる。</p> <p>⑤ 担当した通訳オペレーション業務についてケースレポートを作成し、意思決定の改善につながる省察的実践の議論を行うことができる。</p>
----	------	---	--

		<p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
20	学習のふりかえりと到達度チェック	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p> <p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p>	<p>① 研修で学んだことについて、自身の知識とスキルの到達度を客観的に認識できる。</p> <p>② 今後、現場実践の中で研鑽を積むべき自身の課題を明確にし、知識やスキル向上のための具体的な手立てを述べるることができる。</p>



		<p>7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。</p> <p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
--	--	--	--

#### IV. カリキュラムの実施方法

- 教育内容の実施順は、適宜変更可とする。
- 「実践トレーニング」は対面で実施することが望ましいが、カリキュラム全体に渡って、遠隔と非遠隔のいずれも可とする。遠隔は、オンラインとオンデマンド、いずれも受講も可とする。
- オンデマンド受講者に対しては、必ず当該回の課題提出を課すこと(カリキュラム・ガイドを参照)。

#### V. 手話通訳オペレータと文字通訳オペレータの研修内容の差異

- 講義部分はすべて手話通訳オペレータ、文字通訳オペレータ共通となっている。
- 第18回「日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上」は、手話通訳オペレータと文字通訳オペレータに分けて実施すること。
- この他、グループワークや現場実習では課題や議論の内容に応じて、手話通訳オペレータと文字通訳オペレータに分けて実施して差し支えない。

#### VI. 講師の要件

各回を担当する講師の要件は以下の通りである(表2参照)。なお、講師の要件に「電話リレーサービス提供機関」としている回については、電話リレーサービス提供機関の判断により、当該回の内容について担当できる講師に委嘱することができる。

表2 講師の要件

教育内容	講師の要件
電話リレーサービスの背景	
1. 電話リレーサービスの基礎知識	電話リレーサービス提供機関
電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ	
2. 聴覚障害の基礎知識	聴覚障害学, 聴覚障害児教育等を専門とする大学教員。日本手話・ろう文化に精通していることを条件とする。
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化	
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳	日本語学・日本語教育を専門とする大学教員。多文化共生としての「やさしい日本語」に精通していることを条件とする。
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	ろうの当事者, 難聴者・中途失聴者の当事者の各団体の職員
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス	言語障害学, 言語障害児教育等を専門とする大学教員
通訳オペレーションの基本	
7. 通訳オペレーションの手順	電話リレーサービス提供機関
通訳オペレータとしての基本的姿勢	
8. 通訳オペレータとしての職責	電話リレーサービス提供機関
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	電話リレーサービス, 手話通訳者, 要約筆記者等の通訳倫理規程に関する知見を持つ大学教員
10. 電話対応の基本	電話対応マナーに精通し, 指導経験を持つ者
電話リレーサービスの通訳のための理論と実践 (デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)	
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	デマンド・コントロール・スキーマに精通し, ワークショップ企画や指導の経験を持つ者
12. 通訳におけるデマンド	
13. 通訳者の内面に起因するデマンド	
14. 通訳におけるコントロール	
15. デマンドとコントロールの相互作用	
16. 職業倫理に基づく実践	
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	
実践トレーニング	
18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	電話リレーサービス提供機関
19. 現場実習	
まとめ	
20. 学習のふりかえりと到達度チェック	電話リレーサービス提供機関

## VII. 各回におけるねらいと教育に含むべき事項

＜電話リレーサービスの背景＞(3.0時間)

### 1. 電話リレーサービスの基礎知識(3.0時間)

ねらい(学習目標)
① 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯について説明できる。
② 電話リレーサービスの法的根拠について説明できる。
③ 電話リレーサービス運用の基本的なしくみについて説明できる。
④ 電話リレーサービス提供に係る規程について説明できる。

到達目標との関連性
1.0. サービスの仕組みと社会的意義を理解している。
2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。

教育に含むべき事項	
<b>【事前課題】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 下記のすべてに目を通しておくこと。               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>➢ 電話リレーサービス公式サイト <a href="https://nftrs.or.jp/">https://nftrs.or.jp/</a></li> <li>➢ 電話リレーサービス法</li> <li>➢ 電話リレーサービス提供業務規程</li> <li>➢ 障害者差別解消法</li> </ul> </li> </ul>	
<b>【内容】</b>	① 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯 <ul style="list-style-type: none"> <li>・海外の電話リレーサービス普及状況</li> <li>・日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト</li> </ul>
	② 電話リレーサービスの法的根拠 <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話リレーサービス法</li> <li>・障害者差別解消法</li> <li>・障害者基本法と障害者基本計画</li> </ul>
	③ 電話リレーサービス運用の基本的なしくみ <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話リレーサービス提供機関の通訳オペレータを通じて聴覚障害者等と聴覚障害者等以外の者や緊急通報受理機関との通話を行う流れ</li> <li>・公共インフラとしての電話リレーサービスの特長(24時間 365日のサービス提供, 双方向サービス, 緊急通報受理機関との接続など)</li> <li>・伝言と通訳の相違</li> <li>・電話リレーサービス制度の概要(電話提供事業者→電話リレーサービス支援機関→電話リレーサービス)</li> </ul>

		提供機関の流れ, 負担金, 利用料など)
	④ 電話リレーサービス提供に係る 規程	・電話リレーサービス提供業務規程
【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価		

## <電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ> (7. 5時間)

### 2. 聴覚障害の基礎知識(1. 5時間)

ねらい(学習目標)
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 聴覚障害の原因, 程度, 受障時期による違いについて説明できる。</li> <li>② 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難について説明できる。</li> <li>③ 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要について理解できる。</li> <li>④ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について説明できる。</li> </ul>

到達目標との関連性
4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

教育に含むべき事項		
【事前課題】 カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。		
【内容】	① 聴覚障害の原因, 程度, 受障時期による違い	・聴覚障害の種類と分類(耳のしくみ, オーディオグラムの見方, 伝音性難聴・感音性難聴・混合性難聴, 難聴の程度, 身体障害者手帳の等級など)
	② 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難	・聴覚補償機器(補聴器, 人工内耳など) ・先天性聴覚障害者の言語習得及びコミュニケーション ・後天性聴覚障害者のコミュニケーション
	③ 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要	・聴覚障害者に係る社会福祉施策 ・障害者総合支援法における意思疎通支援事業
	④ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性	・人口統計学からみる多様性 ・聴覚障害者のコミュニケーション手段

	・電話リレーサービスの通話内容
【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価	

### 3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化(1.5時間)

ねらい(学習目標)
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について説明できる。</li> <li>② 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例をあげることができる。</li> <li>③ 先天性聴覚障害者と聴者をつなぐ言語・文化的な調整方略について論じることができる。</li> </ul>

到達目標との関連性
<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>

教育に含むべき事項	
【事前課題】 カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。	
【内容】	<p>① 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・先天性聴覚障害者の認知特性(概念形成, 関連項目/個別項目の処理など)</li> <li>・言語社会文化的な相違(日本手話・ろう文化 対 日本語・日本文化)</li> <li>・先天性聴覚障害者における社会性スキルの獲得(心の理論, メタ認知スキル, 社会的知識など)</li> <li>・電話リテラシーの相違</li> </ul>
	<p>② 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・先天性聴覚障害児・者の文章理解方略やメタ認知スキル, 日本手話と日本語のポライトネスの違いからみる聴覚障害者と聴者のコミュニケーションのずれの事例</li> </ul>
	<p>③ 先天性聴覚障害者と聴者をつなぐ言語・文化的な調整方略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・先天性聴覚障害者と聴者の言語・文化的ギャップの背景を考慮した調整方略の検討事例</li> </ul>
【演習(グループ・ワーク)】	

- ① 先天性聴覚障害者の認知特性, 文章理解方略から, 発話内容を予測する。
- ② 日本手話・ろう文化と日本語・日本文化の相違を考慮して, クレーム申立てにおける利用者と相手先の主張のずれの背景を探り, 通訳方略を検討する。

**【学習到達度のチェック】**

カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価

4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳(1. 5時間)

**ねらい(学習目標)**

- ① 先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を説明できる。
- ② 非母語話者からみた日本語の特徴について説明できる。
- ③ 母語話者の日本語について, 非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることができる。

**到達目標との関連性**

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

**教育に含むべき事項**

**【事前課題】**

- ・カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- ・庵功雄(2016)『やさしい日本語—多文化共生社会へ』(岩波新書)を読んでおくこと。

<b>【内容】</b>	① 言語的マイノリティとしての先天性聴覚障害者	・日本手話を母語／第一言語とする先天性聴覚障害者
	② 非母語話者からみた日本語の特徴	・表記, 膠着語, 「省略」, 授受表現, 「は」と「が」, 「のだ」など
	③ 非母語話者にわかりやすい言いかえ／書きかえ	・演習形式で実施

**【演習】**

- ・電話リレーサービスの文脈において, 非母語話者からみて意味がとりづらく, また不要な解釈が生じやすい発話例を取り上げ, どのように言いかえる／書きかえるのか検討を行う。

**【学習到達度のチェック】**

カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価

## 5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス(2.0時間)

ねらい(学習目標)
<p>① 聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることができる。</p> <p>② 聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことができる。</p> <p>③ 利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることができる。</p>

到達目標との関連性
<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>

教育に含むべき事項				
<p><b>【事前課題】</b> カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。</p>				
<p><b>【内容】</b></p> <table border="1"> <tr> <td>先天性聴覚障害者の利用経験から(1.0時間)</td> <td rowspan="2"> <p>電話リレーサービスの手話通訳・文字通訳の両方について、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ どのくらいの頻度で利用しているのか</li> <li>・ どのような用件で利用しているのか</li> <li>・ 手話通訳と文字通訳の使い分けとその理由</li> <li>・ 印象に残っている通訳オペレーションのエピソード</li> <li>・ 通訳オペレータに求めること</li> </ul> <p>など</p> </td> </tr> <tr> <td>難聴者・中途失聴者の利用経験から(1.0時間)</td> </tr> </table>	先天性聴覚障害者の利用経験から(1.0時間)	<p>電話リレーサービスの手話通訳・文字通訳の両方について、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ どのくらいの頻度で利用しているのか</li> <li>・ どのような用件で利用しているのか</li> <li>・ 手話通訳と文字通訳の使い分けとその理由</li> <li>・ 印象に残っている通訳オペレーションのエピソード</li> <li>・ 通訳オペレータに求めること</li> </ul> <p>など</p>	難聴者・中途失聴者の利用経験から(1.0時間)	
先天性聴覚障害者の利用経験から(1.0時間)	<p>電話リレーサービスの手話通訳・文字通訳の両方について、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ どのくらいの頻度で利用しているのか</li> <li>・ どのような用件で利用しているのか</li> <li>・ 手話通訳と文字通訳の使い分けとその理由</li> <li>・ 印象に残っている通訳オペレーションのエピソード</li> <li>・ 通訳オペレータに求めること</li> </ul> <p>など</p>			
難聴者・中途失聴者の利用経験から(1.0時間)				
<p><b>【学習到達度のチェック】</b> カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価</p>				

## 6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス(1.0時間)

ねらい(学習目標)
<p>① 言語障害の原因と症状、分類について説明できる。</p> <p>② 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について説明できる。</p>



③ 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを説明できる。

#### 到達目標との関連性

4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。

5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

#### 教育に含むべき事項

##### 【事前課題】

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

【内容】	① 言語障害の原因と症状, 分類	・音声機能の障害 ・言語機能の障害
	② 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理	・原因や症状による違い ・理解・表出における困難 ・コミュニケーションへの不安や緊張
	③ 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきこと	・症状や困難に応じた考慮のポイント

##### 【学習到達度のチェック】

カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価

### <通訳オペレーションの基本> (3. 5時間)

#### 7. 通訳オペレーションの手順 (3. 5時間)

##### ねらい(学習目標)

- ① 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順をスムーズに行える。
- ② 不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。
- ③ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項に対応することができる。

#### 到達目標との関連性

3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。

9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。

教育に含むべき事項	
<b>【事前課題】</b> ・下記のすべてに目を通しておくこと。 > カリキュラム・ガイド及び受講資料 > 「手話オペレータ対応マニュアル」 > 「文字オペレータ対応マニュアル」	
<b>【内容】</b>	① 発信を受けてから通話を終了するまでの手順 <ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者等からの発信を受けたとき</li> <li>・聴覚障害者等以外からの発信を受けたとき</li> <li>・通話を終了するとき</li> </ul>
	② 不測の事態が生じたときの対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>・通信状態が悪化したとき、通話内容がよくわからなかったとき、両者が同じ場所にいると思われる場合、利用者の禁止事項が生じた場合、通話中に専門機関へ通知しなければならない事態が生じた場合など</li> </ul>
	③ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項への対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>・金融機関・通信事業者等のなりすましへの対応、個別事項への対応、通訳オペレータの交替など</li> </ul>
<b>【演習】</b> ・実機を使った手順の練習	
<b>【学習到達度のチェック】</b> ・「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に指定された通訳オペレータの発話についての確認テスト ・ショートカットキーの確認テスト(文字通訳オペレータのみ) ・カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価	

### <通訳オペレータとしての基本姿勢> (6. 0時間)

#### 8. 通訳オペレータとしての職責(3. 0時間)

ねらい(学習目標)
① 電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べることができる。 ② 利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べることができる。 ③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べることができる。

到達目標との関連性
-----------

<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>
--

教育に含むべき事項			
<p>【事前課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>➢ 「電話リレーサービス利用規約」</li> <li>➢ 「通訳オペレータ運用指針」</li> </ul> </li> </ul>			
【内容】	<table border="1"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>① 通訳オペレータの職責</p> <p>② 利用者の義務と責任</p> <p>③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話リレーサービスに係る各種規程, 規約, 指針, マニュアル, 法律等から, 通訳オペレータとしての職責を読み解く</li> <li>・「電話リレーサービス利用規約」と「通訳オペレータ運用指針」を照合させながら, 利用者に課していることや禁じていること, 通訳オペレータとしての対応を読み解く</li> <li>・守秘義務に対する考え方</li> <li>・知識・技術向上のためのケース検討におけるケース提示と守秘義務</li> </ul> </td> </tr> </table>	<p>① 通訳オペレータの職責</p> <p>② 利用者の義務と責任</p> <p>③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話リレーサービスに係る各種規程, 規約, 指針, マニュアル, 法律等から, 通訳オペレータとしての職責を読み解く</li> <li>・「電話リレーサービス利用規約」と「通訳オペレータ運用指針」を照合させながら, 利用者に課していることや禁じていること, 通訳オペレータとしての対応を読み解く</li> <li>・守秘義務に対する考え方</li> <li>・知識・技術向上のためのケース検討におけるケース提示と守秘義務</li> </ul>
<p>① 通訳オペレータの職責</p> <p>② 利用者の義務と責任</p> <p>③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話リレーサービスに係る各種規程, 規約, 指針, マニュアル, 法律等から, 通訳オペレータとしての職責を読み解く</li> <li>・「電話リレーサービス利用規約」と「通訳オペレータ運用指針」を照合させながら, 利用者に課していることや禁じていること, 通訳オペレータとしての対応を読み解く</li> <li>・守秘義務に対する考え方</li> <li>・知識・技術向上のためのケース検討におけるケース提示と守秘義務</li> </ul>		
<p>【学習到達度のチェック】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通訳オペレータの職責に関する確認テスト</li> <li>・ カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価</li> </ul>			

## 9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違(1.5時間)

ねらい(学習目標)
<p>① 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて, 通訳場面比較チャートを使って説明できる。</p> <p>② 意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を, 通訳倫理規程(「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」など)に照らし合わせて述べるができる。</p> <p>③ 架空の通訳場面について, 意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることができる。</p>

到達目標との関連性
<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p>

- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。

教育に含むべき事項	
<b>【事前課題】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>➢ 中野聡子(2022). 対人専門職としての手話通訳における論考. 群馬大学教育実践研究第39号, 139-147.</li> <li>➢ 「通訳オペレータ運用指針」</li> <li>➢ 「手話通訳士倫理綱領」</li> <li>➢ 「要約筆記者の倫理綱領」</li> </ul> </li> </ul>	
<b>【内容】</b>	① 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの比較 ・通訳場面比較チャートによる比較
	② 通訳倫理規程からみた意思疎通支援事業と電話リレーサービスの違い ・「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」などの比較
	③ 意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスの場面における事例検討 ・架空の通訳場面のシナリオを読んで、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスにおける判断の違いを検討
<b>【演習(グループ・ワーク)】</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」を比較し、(1)サービスの対象、(2)言及されている通訳倫理規程の内容をまとめる。</li> <li>架空の通訳場面のシナリオを読んで、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスのそれぞれでどのような対応が考えられるか話しあう。</li> </ol>	
<b>【学習到達度のチェック】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価</li> </ul>	

## 10. 電話対応の基本(1.5時間)

ねらい(学習目標)
<ol style="list-style-type: none"> <li>電話対応で求められるカスタマーサービスの要素をあげることができる。</li> <li>電話対応における良いカスタマーサービスを実践することができる。</li> </ol>

到達目標との関連性
8.0. カスタマーサービスとしての電話応対をすることができる。

教育に含むべき事項	
【事前課題】 カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。	
【内容】	① 電話応対で求められるカスタマーサービスの要素 ② 良いカスタマーサービスの実践
	・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
【演習(グループ・ワーク)】 ・ロール・プレイによる相互チェック	
【学習到達度のチェック】 ・カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価	

＜電話リレーサービスの通訳のための理論と実践＞(10. 5時間)

(デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)

11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識(0. 5時間)

ねらい(学習目標)
① デマンド・コントロール・スキーマ(DC-S)の基本的な枠組みの全体像を述べるができる。
② 通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性について説明できる。

到達目標との関連性
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者, 相手先, 通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え, 刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して, 倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し, 継続的な対応をとることができる
14.0. 自身の力で課題を発見し, 問題解決のための手立てを考えることができる。
15.0. 対人専門職として, 自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

教育に含むべき事項
【事前課題】

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第1章「通訳におけるデマンド」、第2章「通訳におけるコントロール」</li> </ul> </li> <li>● 第1章と第2章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。</li> </ul>		
<b>【内容】</b>	① DC-S の基本的な枠組み	・DC-S の開発経緯と概要(4つのデマンド・カテゴリ, 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)
	② 通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性	・架空の通訳場面のシナリオについて, DC-S を適用して説明
<b>【学習到達度のチェック】</b> ・カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価		

## 12. 通訳におけるデマンド(2.0時間)

<b>ねらい(学習目標)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 環境に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</li> <li>② 人間関係に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</li> <li>③ 発話の性質に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</li> <li>④ 通訳者の内面に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</li> <li>⑤ 4つのデマンド(EIPI)を適切に特定し, 明確に述べることができる。</li> <li>⑥ EIPI のデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について説明できる。</li> </ul>

<b>到達目標との関連性</b>
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者, 相手先, 通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え, 刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。 14.0. 自身の力で課題を発見し, 問題解決のための手立てを考えることができる。

<b>教育に含むべき事項</b>
<b>【事前課題】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第4章「EIPI のカテゴリ」</li> </ul> </li> <li>● 第4章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。</li> </ul>

【内容】	① 環境に起因するデマンド	・環境に起因するデマンドのサブカテゴリ ・場の目的
	② 人間関係に起因するデマンド	・場の目的とコミュニケーションの目的の違い ・思考の世界
	③ 発話の性質に起因するデマンド	・発話の知覚に影響を及ぼすパラ言語的要素
	④ 通訳者の内面に起因するデマンド	・通訳者として介在することのコミュニケーションへの影響の自覚
	⑤ EIPI デマンドの特定と明確化	・演習形式(グループ・ワーク)で実施
	⑥ EIPI デマンドを適切に区別することの効果	・「ラベル(名前)」があることの意味 ・予測スキルの向上
【演習(グループ・ワーク)】 ・電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて、EIPI のデマンドをあげる。		
【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリック(DC-S ルーブリックの評価項目1から評価項目8を含む)を利用した評価		

### 13. 通訳者の内面に起因するデマンド(1.5時間)

ねらい(学習目標)
① 通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず区別することができる。 ② 自身について、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べることができる。

到達目標との関連性
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

教育に含むべき事項		
【事前課題】 ・カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。		
【内容】	① 通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの区別	・通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの両方が通訳者自身に関わっていることへの意識
	② 自身における通訳者の内面に	・演習による実施と解説

	起因するデマンドの発生傾向 とコントロールの判断傾向	
【演習(グループ・ワーク)】		
①ビッグファイブ診断から通訳オペレーション業務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。		
②第10回「電話対応の基本」での自分のパフォーマンスをふりかえり, 通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向を考える。		
【学習到達度のチェック】		
カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価		

#### 14. 通訳におけるコントロール(1.5時間)

ねらい(学習目標)
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。</li> <li>② 業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて, どのようなコントロールの例があるのかあげることができる。</li> <li>③ 業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることができる。</li> </ul>

到達目標との関連性
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者, 相手先, 通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え, 刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して, 倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
14.0. 自身の力で課題を発見し, 問題解決のための手立てを考えることができる。

教育に含むべき事項
【事前課題】
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第2章「通訳におけるコントロール」</li> <li>➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第10章「スーパービジョンによる省察的实践」</li> </ul> </li> <li>● 第2章の「宿題」と第10章の「理解チェック」を当日提出すること。</li> </ul>



【内容】	① 自身のコントロール・リソース	・グループ・ワークにおける宿題のふりかえりと解説
	② 3つのコントロール機会	・業務開始前・業務中・業務終了後それぞれのコントロールの具体例
	③ 業務終了後のストレス・マネジメント	・業務に関する相談/ストレスの放出 ・セルフケア ・スーパービジョン
【演習(グループ・ワーク)】		
① 宿題のふりかえり:自身のコントロール・リソースの特徴を把握する		
② 第12回で使用した電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて書き出したデマンドに対し、業務開始前・業務中・業務終了後のコントロールをあげる		
【学習到達度のチェック】		
カリキュラム・ガイドのルーブリック(DC-S ルーブリックの評価項目9と評価項目10を含む)を利用した評価		

## 15. デマンドとコントロールの相互作用(2.0時間)

ねらい(学習目標)
① デマンドのコンステレーション(布置)を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。
② 併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。
③ 自身のコントロール決定の判断傾向について認識できる。

到達目標との関連性
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

教育に含むべき事項
【事前課題】
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 下記のすべてに目を通しておくこと。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第5章「デマンドとコントロールの相互作用」</li> <li>➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第7章「デマンドのコンステレーション」</li> </ul> <p>● 第5章と第7章の「理解チェック」を当日提出すること。</p>		
【 内 容 】	① デマンドのコンステレーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主要デマンドと併発的デマンド</li> <li>・倫理的・効果的な判断のための併発的デマンドの特定</li> </ul>
	② 積極的-消極的な判断のスペクトラムにおける倫理的・効果的な判断	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳者によって異なるデマンドとコントロールの相互作用</li> <li>・「積極的な判断」「消極的な判断」とは</li> <li>・積極的—消極的な判断のスペクトラムの範囲における倫理的・効果的な判断(コントロールの選択肢)</li> <li>・柔軟性のある判断とは</li> <li>・倫理的・効果的でない判断</li> </ul>
	③ 自身の判断傾向	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対人専門職として自身の判断傾向を認識することの重要性</li> <li>・DC-S ルーブリックの評価項目 11 による評価</li> </ul>
<p>【演習(グループ・ワーク)】</p> <p>第 12 回, 第 15 回で使用したシナリオを使用して, 以下の課題に取りくむ。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① いくつかの主要のデマンドについて, デマンドのコンステレーションを作成する。</li> <li>② ①のデマンドに対するコントロールの選択肢を出しあう。</li> <li>③ ②であげられたコントロールの選択肢について, 積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいてどのあたりに位置づけられるか確認しあう。</li> <li>④ 自身があげたコントロールの選択肢と, 他の受講者があげたコントロールの選択肢をみて, 自身の判断傾向をつかむ。</li> </ol>		
<p>【学習到達度のチェック】</p> <p>カリキュラム・ガイドのルーブリック(DC-S ルーブリックの評価項目 1~9と評価項目 11 を含む)を利用した評価</p>		

## 16. 職業倫理に基づく実践(1. 5時間)

ねらい(学習目標)
<ol style="list-style-type: none"> <li>① 倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて, 目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を述べることができる。</li> <li>② 「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか述べること</li> </ol>

- ができる。
- ③ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどういうものか述べることができる。
  - ④ コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することが通訳オペレータの責任であると認識できる。

到達目標との関連性
9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

教育に含むべき事項		
<b>【事前課題】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料</li> <li>➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第6章「目的論と実践における価値観」</li> <li>➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第8章「コントロールの結果」</li> </ul> </li> <li>• 第6章と第8章の「理解チェック」を当日提出すること。</li> </ul>		
<b>【内容】</b>	① 目的論/義務論における価値観の適用	・目的論と義務論における価値観の適用の仕方の違い
	② 通訳オペレータの倫理規定にみる価値観	・目的論的アプローチをとる対人専門職 ・通訳オペレータの役割：自律性、主体性、自己決定性の価値観の尊重
	③ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果	・ポジティブ/ネガティブな結果 ・共約不可能な価値 ・「デマンド」—「コントロール」—「結果」—「発生した新たなデマンド」の流れ(DCCRD)
	④ 通訳オペレータとしての責任	・コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することの必要性

**【演習(グループ・ワーク)】**

電話リレーサービスの文脈におけるシナリオを使用して、以下の課題に取りくむ。

- ① 目的論/義務論に基づく意思決定を行い、(1)どのような意思決定になったか、(2)意思決定を行ううえでどのような価値をどの段階で適用したのか話しあう。
- ② デマンドとコントロールの組み合わせによって生じるポジティブ/ネガティブな結果を書き出す。

**【学習到達度のチェック】**

カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価

17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討(1.5時間)

**ねらい(学習目標)**

- ① 通訳オペレーション業務を、「デマンド」―「コントロール」―「結果」―「発生した新たなデマンド」(DCCRD)のプロセスで捉えることができる。
- ② ケース分析に必要な情報を適切に記したケースレポートを作成できる。
- ③ 通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定の改善につなげることができる。

**到達目標との関連性**

- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

**教育に含むべき事項**

**【事前課題】**

- ・ 受講前にカリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第3章「DC-S ルーブリック」と第9章「対話型作業分析」を読み、各章末の「理解度のチェック」を当日提出すること。

<p>・自身の通訳オペレーション業務の経験もしくは提示されたシナリオから1つ選び、ケース分析を行うためのケースレポートを作成しておくこと。レポートの作成にあたっては、守秘義務に留意すること。</p>		
【内容】	<p>① DCCRD のプロセスで捉える通訳オペレーション</p>	<p>・DCCRD のプロセス ・DCCRD を用いて省察的実践の議論を行うことの意義</p>
	<p>② ケースレポートの作成</p>	<p>・ケースレポート作成上の留意事項</p>
	<p>③ 対話型作業分析を用いた省察的実践の議論</p>	<p>・グループでの発表・議論 ※デマンドの把握とコントロールの決定については、DC-S ルーブリックの評価項目 1～11 に基づいて評価</p>
<p>【演習(グループ・ワーク)】</p> <p>受講者が持ち寄ったケースレポートから2～3つ選び、対話型作業分析を用いた省察的実践の議論を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケース分析に必要/不要な情報の確認</li> <li>・当該ケースのなかで考えられるコントロールについての検討</li> <li>・自身の判断傾向と照らしあわせたふりかえり</li> </ul>		
<p>【学習到達度のチェック】</p> <p>カリキュラム・ガイドのルーブリック(DC-S ルーブリックの評価項目1～11 のすべてを含む)を利用した評価</p>		

## <実践トレーニング> (9. 0時間)

### 18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上(4. 5時間)

ねらい(学習目標)
<p>&lt;手話通訳オペレータ&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 日本手話スキルにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</li> <li>② 「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</li> </ol>
<p>&lt;文字通訳オペレータ&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 要約筆記技法を習得し、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。</li> <li>② 定型文のショートカットキー入力など、効率的に入力することができる。</li> <li>③ 先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮したわかりやすい文で入力することができる。</li> </ol>

到達目標との関連性
6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。

教育に含むべき事項(手話通訳オペレータ)		
【事前課題】		
・カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。		
【内容】	① 日本手話スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て	・通訳パフォーマンスに対するフィードバック指導 ・日本手話の言語的知識に照らしあわせた自身の課題分析
	② 通訳スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て	・通訳パフォーマンスに対するフィードバック指導 ・通訳プロセスからみる自身の課題分析
【演習】		
提示された通訳素材について訳出を行い、フィードバック指導を受ける		
【学習到達度のチェック】		
カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価		

教育に含むべき事項(文字通訳オペレータ)		
【事前課題】		
・カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。		
・文字通訳オペレータ対応マニュアルに示された定型文やショートカットキー入力がスムーズに入力できるように練習しておくこと。		
【内容】	① 要約筆記技法	・スコーピング, 文末処理, 省略, 置換, 付加, 圧縮, 切り離しなどの要約筆記技法について ・提示された通訳素材を用いた入力練習
	② 効率的な入力	・提示された通訳素材を用いた入力練習
	③ 日本語非母語話者の利用者を考慮したわかりやすい日本語	・提示された通訳素材を用いた入力練習 (第3回「聴覚障害者からみた日本語・日本文化」, 第4回「第2言語としての日本語を考慮した通訳」を参照)
【演習】		
提示された通訳素材について訳出を行い、フィードバック指導を受ける		
【学習到達度のチェック】		
カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価		

19. 現場実習(4. 5時間)

### ねらい(学習目標)

- ① 高い言語スキルと通訳スキルを以て、話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。
- ② 通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、職業倫理に則った柔軟な判断を行うことができる。
- ③ カスタマーサービスとしての電話対応ができる。
- ④ 通話マネジメント方略を適切に使うことができる。
- ⑤ 担当した通訳オペレーション業務についてケースレポートを作成・提示し、意思決定の改善につながる省察的実践の議論を行うことができる。

### 到達目標との関連性

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
- 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
- 7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

<b>教育に含むべき事項</b>
<b>【事前課題】</b> ・カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。
<b>【実習内容】</b> ① 現場実習 自身の通訳オペレーション業務について、カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用して評価を行う。 ② ふりかえり(対話型作業分析を用いた省察的実践) ケースレポートをもとにグループで議論を行い、目的論に基づいた意思決定についてふりかえりと検討を行う。
<b>【学習到達度のチェック】</b> カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価

<まとめ>(0.5時間)

## 20. 学習のふりかえりと到達度チェック(0.5時間)

<b>ねらい(学習目標)</b>
① 研修で学んだことについて、自身の知識とスキルの到達度を客観的に認識できる。 ② 今後、現場実践の中で研鑽を積むべき自身の課題を明確にし、知識やスキル向上のための具体的な手立てを述べることができる。

<b>到達目標との関連性</b>
1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。 7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニ



<p>ケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0.通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0.通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0.ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0.自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0.対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>
---

<p>教育に含むべき事項</p>
<p><b>【事前課題】</b></p> <p>・カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。</p>
<p>ワークシートを使用して以下の作業を行う。</p> <p>① チェックリストを利用して、自身の電話リレーサービスに関する知識、聴覚障害者等の利用者に関する知識、各種規程等に関する知識、言語スキル、通訳スキル、電話対応スキル、倫理的・効果的な意思決定を行うスキル、省察的实践に基づいて知識やスキルを向上させていくための基盤づくりの到達度について評価を行う。</p> <p>② 到達度の低い項目について、知識やスキル向上のための具体的な手立てと取り組みのための計画を書き出す。</p>



電話リレーサービス  
通訳オペレータ養成カリキュラム  
カリキュラム・ガイド（案）

令和 2・3 年度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」（20GC1014）

研究代表者 中野 聡子（群馬大学）

2022 年 5 月 31 日

# 目次

---

## シラバス

1. 到達目標 …2
2. 学習内容と時間数 …3
3. 到達目標と各回の授業の学習目標の関係 …4
4. 事前課題と予習 …15
5. 学習活動 …15
6. ルーブリックによる学習到達度の評価 …15
7. オンデマンド受講 …15
8. 使用する書籍・文献 …15

## 各回の内容

1. 電話リレーサービスの基礎知識 …18
2. 聴覚障害の基礎知識 …22
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化 …25
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳 …28
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス …31
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス …34
7. 通訳オペレーションの手順 …37
8. 通訳オペレータとしての職責 …40
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違 …43
10. 電話対応の基本 …47
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識 …50
12. 通訳におけるデマンド …53
13. 通訳者の内面に起因するデマンド …58
14. 通訳におけるコントロール …61
15. デマンドとコントロールの相互作用 …65
16. 職業倫理に基づく実践 …71
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討 …75
18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上 …81
19. 現場実習 …85
20. 学習のふりかえりと到達度チェック …89

# シラバス

---

## 1. 到達目標

---

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
- 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
- 7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

## 2. 学習内容と時間数

教育内容	時間数
電話リレーサービスの背景	3.0
1. 電話リレーサービスの基礎知識	3.0
電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ	7.5
2. 聴覚障害の基礎知識	1.5
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化	1.5
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳	1.5
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	2.0
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス	1.0
通訳オペレーションの基本	3.5
7. 通訳オペレーションの手順	3.5
通訳オペレータとしての基本的姿勢	6.0
8. 通訳オペレータとしての職責	3.0
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	1.5
10. 電話対応の基本	1.5
電話リレーサービスの通訳のための理論と実践 (デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)	10.5
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	0.5
12. 通訳におけるデマンド	2.0
13. 通訳者の内面に起因するデマンド	1.5
14. 通訳におけるコントロール	1.5
15. デマンドとコントロールの相互作用	2.0
16. 職業倫理に基づく実践	1.5
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	1.5
実践トレーニング	9.0
18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	4.5
19. 現場実習	4.5
まとめ	0.5
20. 学習のふりかえりと到達度チェック	0.5
合 計	40.0 時間

### 3. 到達目標と各回の学習目標の関係

No	テーマ	到達目標との関連性	ねらい（学習目標）
1	電話リレーサービスの基礎知識	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p>	<p>① 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯について説明できる。</p> <p>② 電話リレーサービスの法的根拠について説明できる。</p> <p>③ 電話リレーサービス運用の基本的なしくみについて説明できる。</p> <p>④ 電話リレーサービス提供に係る規程について説明できる。</p>
2	聴覚障害の基礎知識	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 聴覚障害の原因、程度、受障時期による違いについて説明できる。</p> <p>② 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難について説明できる。</p> <p>③ 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要について理解できる。</p> <p>④ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について説明できる。</p>
3	聴覚障害者からみた日本語・日本文化	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について説明できる。</p> <p>② 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例を挙げる事ができる。</p> <p>③ 先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略について論じることができる。</p>



4	第2言語としての日本語を考慮した通訳	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を説明できる。</p> <p>② 非母語話者からみた日本語の特徴について説明できる。</p> <p>③ 母語話者の日本語について、非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることができる。</p>
5	聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることができる。</p> <p>② 聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことができる。</p> <p>③ 利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることができる。</p>
6	言語障害者にとっての電話リレーサービス	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 言語障害の原因と症状、分類について説明できる。</p> <p>② 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について説明できる。</p> <p>③ 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを説明できる。</p>
7	通訳オペレーションの手順	<p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理</p>	<p>① 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順をスムーズに行える。</p>

		を保持することができる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>② 不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。</li> <li>③ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項に対応することができる。</li> </ul>
8	通訳オペレータとしての職責	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</li> <li>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</li> <li>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べることができる。</li> <li>② 利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べることができる。</li> <li>③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べるができる。</li> </ul>
9	意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</li> <li>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</li> <li>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、通訳場面比較チャートを使って説明できる。</li> <li>② 意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」など）に照らし合わせて述べるができる。</li> <li>③ 架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることができる。</li> </ul>
10	電話対応の基本	<ul style="list-style-type: none"> <li>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素を挙げることができる。</li> <li>② 電話対応における良いカスタマーサービスを実践することができる。</li> </ul>

11	デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みの全体像を述べることができる。</p> <p>② 通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性について説明できる。</p>
12	通訳におけるデマンド	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p>	<p>① 環境に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>② 人間関係に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>③ 発話の性質に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>④ 通訳者の内面に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>⑤ 4つのデマンド（EIPi）を適切に特定し、明確に述べるることができる。</p> <p>⑥ EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について説明できる。</p>

13	通訳者の内面に起因するデマンド	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① 通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず区別することができる。</p> <p>② 自身について、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べるることができる。</p>
14	通訳におけるコントロール	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p>	<p>① 自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。</p> <p>② 業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのかあげることができる。</p> <p>③ 業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることができる。</p>
15	デマンドとコントロールの相互作用	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認</p>	<p>① デマンドのコンステレーション（布置）を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。</p> <p>② 併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。</p> <p>③ 自身のコントロール決定の判断傾向について認識できる。</p>

		<p>識し，継続的な対応をとることができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し，問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として，自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
16	職業倫理に基づく実践	<p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者，相手先，通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え，刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して，倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し，継続的な対応をとることができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し，問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として，自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① 倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて，目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を述べることができる。</p> <p>② 「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか述べることができる。</p> <p>③ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどういふものか述べることができる。</p> <p>④ コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することが通訳オペレータの責任であると認識できる。</p>
17	デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	<p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>	<p>① 通訳オペレーション業務を，「デマンド」ー「コントロール」ー「結果」ー「発生した新たなデマンド」（DCCRD）のプロセスで捉えることができる。</p>

		<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>② ケース分析に必要な情報を適切に記したケースレポートを作成できる。</p> <p>③ 通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定の改善につなげることができる。</p>
18	日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	<p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p>	<p>&lt;手話通訳オペレータ&gt;</p> <p>① 日本手話スキルにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</p> <p>② 「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</p> <p>&lt;文字通訳オペレータ&gt;</p> <p>① 要約筆記技法を習得し、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。</p>

			<p>② 定型文のショートカットキー入力など、効率的に入力することができる。</p> <p>③ 先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮したわかりやすい文で入力することができる。</p>
19	現場実習	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p> <p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p> <p>7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。</p> <p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理</p>	<p>① 高い言語スキルと通訳スキルを以て、話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。</p> <p>② 通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、職業倫理に則った柔軟な判断を行うことができる。</p> <p>③ カスタマーサービスとしての電話対応ができる。</p> <p>④ 通話マネジメント方略を適切に使うことができる。</p> <p>⑤ 担当した通訳オペレーション業務についてケースレポートを作成し、意思決定の改善につながる省察的実践の議論を行うことができる。</p>

		<p>を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
20	学習のふりかえりと到達度チェック	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズ</p>	<p>① 研修で学んだことについて、自身の知識とスキルの到達度を客観的に認識できる。</p> <p>② 今後、現場実践の中で研鑽を積むべき自身の課題を明確にし、知識やスキル向上のための具体的な手立てを述べることができる。</p>



		<p>について知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p> <p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p> <p>7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。</p> <p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下で</p>	
--	--	--	--

		<p>ケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
--	--	---	--

## 4. 事前課題と予習

---

事前課題や予習を行うことで、研修における学びを深め、知識を実践に結びつける学習活動が可能となります。このカリキュラムでは、事前課題を設定している回があります。事前課題や予習には積極的に取り組みましょう。

## 5. 学習活動

---

このカリキュラムでは、知識を実践に結びつけ自ら問題を解決する力を育むため、グループワークや演習といったアクティブ・ラーニングを多く取り入れています。学習活動では積極的に意見を出し合ってください。

## 6. ルーブリックによる学習到達度の評価

---

各回において、受講者自身の学習到達度を評価するルーブリックを取り入れています。受講後、設けられている学習目標についての到達度を必ずチェックするようにして、十分に身につけられているものとそうでないものを把握し、その後の学習のなかで意識していくようにしましょう。

## 7. オンデマンド受講

---

オンデマンド受講では、グループワーク等行えない学習活動がありますので、提出課題を設けています。オンデマンド受講者は必ず指定された課題に取り組み、提出するようにしてください。

## 8. 使用する書籍・文献

---

- 高木真知子・中野聡子（2022）. デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために. 明石書店.
- 庵功雄（2020）. やさしい日本語—多文化共生社会へ— 岩波新書（新赤版）. 岩波書店.
- 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」, 39, 137-147.



## 各回の内容

---

# 1. 電話リレーサービスの基礎知識

### <トピックス>

- ◆ コースの全体像
- ◆ 公共インフラとしての電話リレーサービス（開始までの経緯、法的根拠、規程等）
- ◆ 電話リレーサービスの基本的なしくみ

### ねらい（学習目標）

1. 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯について説明できる。
2. 電話リレーサービスの法的根拠について説明できる。
3. 電話リレーサービス運用の基本的なしくみについて説明できる。
4. 電話リレーサービス提供に係る規程について説明できる。

### 到達目標との関連性

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。

### 研修時間

3. 0時間

### 実施形態

講義

### 主な内容

1. 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯

- ・ 海外の電話リレーサービス普及状況
  - ・ 日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト
2. 電話リレーサービスの法的根拠
    - ・ 電話リレーサービス法
    - ・ 障害者差別解消法
    - ・ 障害者基本法と障害者基本計画
  3. 電話リレーサービス運用の基本的なしくみ
    - ・ 電話リレーサービス提供機関の通訳オペレータを通じて聴覚障害者等と聴覚障害者等以外の者や緊急通報受理機関との通話を行う流れ
    - ・ 公共インフラとしての電話リレーサービスの特長（24 時間 365 日のサービス提供，双方向サービス，緊急通報受理機関との接続など）
    - ・ 伝言と通訳の相違
    - ・ 電話リレーサービス制度の概要（電話提供事業者→電話リレーサービス支援機関→電話リレーサービス提供機関の流れ，負担金，利用料など）
  4. 電話リレーサービス提供に関わる規程
    - ・ 電話リレーサービス提供業務規程

## 必要な教材・資料

---

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- 電話リレーサービス公式サイト <https://nftrs.or.jp/>
- 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

## 事前課題

---

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 電話リレーサービス公式サイト <https://nftrs.or.jp/>
  - 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

## オンデマンド受講者の提出物

- 電話リレーサービスの概要（サービスのしくみ，設立経緯，法的根拠，法的規制）と，どのようなオペレータになることを目指しているのか展望について800～1,000字程度でレポートをまとめること。
- カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯について説明できる。	電話リレーサービスの開始経緯についてほとんど説明できない。	日本財団モデル・プロジェクトのことにもふれつつ，公共インフラサービス開始までのおおまかな経緯について説明できる。	日本財団モデル・プロジェクトとの違いを含め，公共インフラサービス開始までの経緯を詳細に説明できる。
2. 電話リレーサービスの法的根拠について説明できる。	電話リレーサービスに関連する法律に記載されている事項についてほとんど説明できない。	電話リレーサービスに関連する法律について重要な事項をいくつかあげて説明できる。	電話リレーサービスに関連する法律についてどのようなことが記載されているのか詳細に説明できる。
3. 電話リレーサービスの基本的なしくみについて説明できる。	電話リレーサービスのしくみについてほとんど説明することができない。	電話リレーサービスのしくみについて基本的な事柄をあげて説明できる。	電話リレーサービスのしくみについて詳細に説明できる。



<p>4. 電話リレーサービス提供に係る規程について説明できる。</p>	<p>電話リレーサービス提供業務規程についてほとんど説明できない。</p>	<p>電話リレーサービス提供業務規程について基本的な事柄をあげて説明できる。</p>	<p>電話リレーサービス提供業務規程について詳細に説明できる。</p>
--------------------------------------	---------------------------------------	--	-------------------------------------

## 第2回「聴覚障害の基礎知識」に向けた準備

---

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## 2. 聴覚障害の基礎知識

### <トピックス>

- ◆ 聴覚障害の原因，程度，受障時期による違い
- ◆ 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難
- ◆ 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要
- ◆ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性

### ねらい（学習目標）

1. 聴覚障害の原因，程度，受障時期による違いについて説明できる。
2. 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難について説明できる。
3. 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要について理解できる。
4. 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について説明できる。

### 到達目標との関連性

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

### 研修時間

1. 5時間

### 実施形態

講義

## 主な内容

---

1. 聴覚障害の原因，程度，受障時期による違い
  - ・ 聴覚障害の種類と分類（耳のしくみ，オーディオグラムの見方，伝音性難聴・感音性難聴・混合性難聴，難聴の程度，身体障害者手帳の等級など）
2. 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難
  - ・ 聴覚補償機器（補聴器，人工内耳など）
  - ・ 先天性聴覚障害者の言語習得及びコミュニケーション
  - ・ 後天性聴覚障害者のコミュニケーション
3. 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要
  - ・ 聴覚障害者に係る社会福祉施策
  - ・ 障害者総合支援法における意思疎通支援事業
4. 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性
  - ・ 人口統計学からみる多様性
  - ・ 聴覚障害者のコミュニケーション手段
  - ・ 電話リレーサービスの通話内容

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料

## 事前課題

---

カリキュラムガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について述べ，通訳オペレーション業務を行う際，どのようなことに留意すべきか800～1,000字程度でレポートをまとめること。
- ・ カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 聴覚障害の原因，程度，受障時期による違いについて説明できる。	聴覚障害の原因，程度，受障時期の違いによる分類をほとんど説明できない。	聴覚障害の原因，程度，受障時期の違いによる分類を部分的に説明できる。	聴覚障害の原因，程度，受障時期の違いによる分類を詳細に説明できる。
2. 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難について説明できる。	聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難についてほとんど説明できない。	聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難の一部について説明できる。	聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難についてさまざまな観点から説明できる。
3. 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要について説明できる。	聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスについて，意思疎通支援事業を含めほとんど説明できない。	聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスについて，意思疎通支援事業を含め，3つ以上あげて説明できる。	聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスについて，意思疎通支援事業を含め，5つ以上あげて説明できる。
4. 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について説明できる。	電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について，生理的・社会的・言語的観点のうち1つの観点からのみ説明できる。	電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について，生理的・社会的・言語的観点のうち2つの観点から説明できる。	電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について，生理的・社会的・言語的観点から詳細に説明できる。

### 第3回「聴覚障害者からみた日本語・日本文化」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

### 3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化

#### <トピックス>

- ◆ 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景
- ◆ 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例
- ◆ 先天性聴覚障害者と聴者をつなぐ言語・文化的な調整方略

#### ねらい（学習目標）

1. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について説明できる。
2. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例をあげることができる。
3. 先天性聴覚障害者と聴者をつなぐ言語・文化的な調整方略について論じることができる。

#### 到達目標との関連性

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

#### 研修時間

1. 5時間

#### 実施形態

講義

演習（グループ・ワーク）

## 主な内容

---

1. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景
  - ・ 先天性聴覚障害者の認知特性（概念形成、関連項目/個別項目の処理など）
  - ・ 言語社会文化的な相違（日本手話・ろう文化 対 日本語・日本文化）
  - ・ 先天性聴覚障害者における社会性スキルの獲得（心の理論、メタ認知スキル、社会的知識など）
  - ・ 電話リテラシーの相違
2. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例
  - ・ 先天性聴覚障害児・者の文章理解方略やメタ認知スキル、日本手話と日本語のポライトネスの違いからみる聴覚障害者と聴者のコミュニケーションのずれの事例
3. 先天性聴覚障害者と聴者をつなぐ言語・文化的な調整方略
  - ・ 先天性聴覚障害者と聴者の言語・文化的ギャップの背景を考慮した調整方略の検討事例

### ※演習（グループ・ワーク）

- ① 先天性聴覚障害者の認知特性、文章理解方略から発話内容を予測する。
- ② 日本手話・ろう文化と日本語・日本文化の相違を考慮して、クレーム申立てにおける利用者と相手先の主張のずれの背景を探り、通訳方略を検討する。

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料

## 事前課題

---

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題に取り組み、回答を提出すること。
  - ① 先天性聴覚障害者の認知特性、文章理解方略から、発話内容を予測する。
  - ② 日本手話・ろう文化と日本語・日本文化の相違を考慮して、クレーム申立てにおける利用者と相手先の主張のずれの背景を探り、通訳方略を検討する。
- ・ カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について説明できる。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景についてほとんど説明できない。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について、部分的に説明できる。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について、適切に説明できる。
2. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例をあげることができる。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例を1つしかあげることができない。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例を3つあげることができる。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例を多数あげることができる。
3. 先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略について論じることができる。	先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略についてほとんど論じることができない。	先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略について3つあげて論じることができる。	先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略について、多数あげて論じることができる。

### 第4回「第2言語としての日本語を考慮した通訳」に向けた準備

- カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- 庵功雄(2016)『やさしい日本語—多文化共生社会へ』（岩波新書）を読んでおくこと。

## 4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳

### <トピックス>

- ◆ 言語的マイノリティとしての先天性聴覚障害者
- ◆ 非母語話者からみた日本語の特徴
- ◆ 非母語話者にわかりやすい日本語への言い換え／書き換え

### ねらい（学習目標）

---

1. 先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を説明できる。
2. 非母語話者からみた日本語の特徴について説明できる。
3. 母語話者の日本語について、非母語話者が意味を捉えやすいように言い換える／書き換えることができる。

### 到達目標との関連性

---

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

### 研修時間

---

1. 5時間

### 実施形態

---

- 講義
- 演習



## 主な内容

---

1. 言語的マイノリティとしての先天性聴覚障害者
  - ・ 日本手話を母語／第一言語とする先天性聴覚障害者
2. 非母語話者からみた日本語の特徴
  - ・ 表記, 膠着語, 「省略」, 授受表現, 「は」と「が」, 「のだ」など
3. 非母語話者にわかりやすい言いかえ／書きかえ
  - ・ 演習形式で実施

### (参考資料)

- ・ 庵功雄(2012)『新しい日本語学入門(第2版)』スリーエーネットワーク
- ・ 庵功雄(2020)「「は」と「が」の使い分けを学習者に伝えるための試み:「主語」に基づくアプローチ」『言語文化』57、一橋大学  
(<https://hermes-ir.lib.hit-u.ac.jp/hermes/ir/re/71055/gengo0057000250.pdf>)
- ・ 庵功雄(2021)「日本語教育、日本語学の社会貢献—ろう児に対する日本語教育を例に一」『多元文化交流』13、台湾東海大学([http://www12.plala.or.jp/isaoiori/rouzi\\_toukai.pdf](http://www12.plala.or.jp/isaoiori/rouzi_toukai.pdf))
- ・ 庵功雄(2022)「日本語の『省略』を支える語彙—文法システム」斎藤倫明・修徳健編『語彙論と文法論をつなぐ』ひつじ書房

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 庵功雄(2016)『やさしい日本語—多文化共生社会へ』(岩波新書)

## 事前課題

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- ・ 庵功雄(2016)『やさしい日本語—多文化共生社会へ』(岩波新書)を読んでおくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ オンライン受講者が演習で行った課題あるいは講師が提出した課題に取り組み、解答を提出すること。
- ・ カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を説明できる。	先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由をほとんど説明できない。	先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を部分的に説明できる。	先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を適切に説明できる。
2. 非母語話者からみた日本語の特徴について説明できる。	非母語話者にとってわかりにくい日本語の例とその理由を1つしか述べることができない。	非母語話者にとってわかりにくい日本語の例とその理由を3つ述べることができる。	非母語話者にとってわかりにくい日本語の例とその理由を5つ以上述べることができる。
3. 母語話者の日本語について、非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることができる。	非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることがほとんどできない。	非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることができるときとできないときがある。	非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることが過不足なくできている。

### 第5回「聴覚障害者にとっての電話リレーサービス」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## 5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス

### <トピックス>

- ◆ 先天性聴覚障害者の利用経験から
- ◆ 難聴者・中途失聴者の利用経験から

### ねらい（学習目標）

---

1. 聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることができる。
2. 聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことができる。
3. 利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることができる。

### 到達目標との関連性

---

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

### 研修時間

---

2. 0時間

### 実施形態

---

講義

## 主な内容

---

1. 先天性聴覚障害者の利用経験から
2. 難聴者・中途失聴者の利用経験から

(1と2について以下共通)

電話リレーサービスの手話通訳・文字通訳の両方について、

- ・ どのくらいの頻度で利用しているのか
- ・ どのような用件で利用しているのか
- ・ 手話通訳と文字通訳の使い分けとその理由
- ・ 印象に残っている通訳オペレーションのエピソード
- ・ 通訳オペレータに求めること  
など

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料

## 事前課題

---

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ ろう者、難聴者・中途失聴者それぞれの利用経験をふまえて、通訳オペレータとしてどのような姿勢で通訳オペレーション業務にあたるべきか800～1000字程度でレポートにまとめること。
- ・ カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

---

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
------	---	----	----

<p>1. 聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることができる。</p>	<p>聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることがほとんどできない。</p>	<p>聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を部分的に述べることができる。</p>	<p>聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を詳細に述べることができる。</p>
<p>2. 聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことができる。</p>	<p>聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことがほとんどできない。</p>	<p>聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージを部分的にもつことができる。</p>	<p>聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのかについて、先天性聴覚障害者と難聴者・中途失聴者の違いを踏まえてイメージをもつことができる。</p>
<p>3. 利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることができる。</p>	<p>利用者の立場から述べられるオペレータへの要望について、「通訳オペレータ運用指針」と関連付けて受け止めることがほとんどできない。</p>	<p>利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることが部分的にできる。</p>	<p>利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」の個々の文言と照らし合わせて適切に受け止めることができる。</p>

## 第6回「言語障害者にとっての電話リレーサービス」に向けた準備

受講前にカリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## 6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス

### <トピックス>

- ◆ 言語障害の原因と症状，分類
- ◆ 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理
- ◆ 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきこと

### ねらい（学習目標）

---

1. 言語障害の原因と症状，分類について説明できる。
2. 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について説明できる。
3. 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを説明できる。

### 到達目標との関連性

---

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

### 研修時間

---

1. 0時間

### 実施形態

---

講義

## 主な内容

---

1. 言語障害の原因と症状, 分類
  - ・ 音声機能の障害
  - ・ 言語機能の障害
2. 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理
  - ・ 原因や症状による違い
  - ・ 理解・表出における困難
  - ・ コミュニケーションへの不安や緊張
3. 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきこと
  - ・ 症状や困難に応じた考慮のポイント

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料

## 事前課題

---

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ 言語障害の原因と症状, 分類, コミュニケーションにおける困難や心理についてまとめ, 言語障害をもつ利用者に対する通訳オペレーションではどのようなことに留意すべきか 800~1000 字程度でレポートにまとめること。
- ・ カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

---

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 言語障害の原因と症状，分類について説明できる。	言語障害の原因と症状，分類についてほとんど説明できない。	言語障害の原因と症状，分類について部分的に説明できる。	言語障害の原因と症状，分類について適切に整理して説明できる。
2. 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について説明できる。	言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理についてほとんど説明できない。	言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について部分的に説明できる。	言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理を，原因や症状と関連付けて適切に説明できる。
3. 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを説明できる。	言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことをほとんど説明できない。	言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを部分的に説明できる。	言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを詳細に説明できる。

## 第7回「通訳オペレーションの手順」に向けた準備

---

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 「手話オペレータ対応マニュアル」
  - 「文字オペレータ対応マニュアル」



# 7. 通訳オペレーションの手順

### <トピックス>

- ◆ 発信を受けてから通話を終了するまでの手順
- ◆ 不測の事態が生じたときの対応
- ◆ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項における対応

### ねらい（学習目標）

1. 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順をスムーズに行える。
2. 不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。
3. 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項に対応することができる。

### 到達目標との関連性

- 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。

### 研修時間

3. 5時間

### 実施形態

演習（実機を使った手順の練習）

### 主な内容

1. 発信を受けてから通話を終了するまでの手順

- ・ 聴覚障害者等からの発信を受けたとき
- ・ 聴覚障害者等以外からの発信を受けたとき
- ・ 通話を終了するとき

## 2. 不測の事態が生じたときの対応

- ・ 通信状態が悪化したとき、通話内容がよくわからなかったとき、両者が同じ場所にいると思われる場合、利用者の禁止事項が生じた場合、通話中に専門機関へ通知しなければならない事態が生じた場合など

## 3. 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項における対応

- ・ 金融機関・通信事業者等のなりすましへの対応、個別事項への対応、通訳オペレータの交替など

※ 下記の確認テストを実施する。

- ・ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に指定された通訳オペレータの発話についての確認テスト
- ・ ショートカットキーの確認テスト（文字通訳オペレータのみ）

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 「手話オペレータ対応マニュアル」
- ・ 「文字オペレータ対応マニュアル」

## 事前課題

---

- ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 「手話オペレータ対応マニュアル」
  - 「文字オペレータ対応マニュアル」

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ マニュアルに示されているオペレータの発話についての確認テスト、ショートカットキーの確認テスト（文字通訳オペレータのみ）に解答し、提出すること。
- ・ カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順をスムーズに行える。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順を行うことがほとんどできない。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順を行うことができるものの、やや時間を要する。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順を適切かつスムーズに行える。
2. 不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。	不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができない。	不測の事態が生じたときに適切な対応をとれるときととれないときがある。	不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。
3. 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項に対応することができる。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項についての手順を十分に覚えていない。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項の手順を行うことができるものの、やや時間を要する。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項についての手順を適切かつスムーズに行える。

## 第8回「オペレータとしての職責」に向けた準備

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 「電話リレーサービス利用規約」
  - 「通訳オペレータ運用指針」

## 8. 通訳オペレータとしての職責

### <トピックス>

- ◆ 通訳オペレータの職責
- ◆ 公共利用者の義務と責任
- ◆ 通訳オペレータとして対応すべき範囲

### ねらい（学習目標）

1. 電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べることができる。
2. 利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べることができる。
3. 通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べることができる。

### 到達目標との関連性

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。

### 研修時間

3. 0時間

### 実施形態

講義

## 主な内容

---

1. 通訳オペレータの職責
2. 利用者の義務と責任
3. 通訳オペレータとして対応すべき範囲

- ・ 電話リレーサービスに係る各種規程，規約，指針，マニュアル，法律等から，通訳オペレータとしての職責を読み解く
- ・ 「電話リレーサービス利用規約」と「通訳オペレータ運用指針」を照合させながら，利用者に課していることや禁じていること，通訳オペレータとしての対応を読み解く
- ・ 守秘義務に対する考え方
- ・ 知識・技術向上のためのケース検討におけるケース提示と守秘義務

※通訳オペレータの職責に関する確認テストを実施する。

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 「電話リレーサービス利用規約」
- ・ 「通訳オペレータ運用指針」

## 事前課題

---

- ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 「電話リレーサービス利用規約」
  - 「通訳オペレータ運用指針」

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ オペレータの職責に関する確認テストに解答し，提出すること。
- ・ カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べることができる。	電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べるのがほとんどできない。	電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか部分的に述べることができる。	電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか適切に述べることができる。
2. 利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べることができる。	利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べるのがほとんどできない。	利用者としての義務と責任がどのようなものであるか部分的に述べることができる。	利用者としての義務と責任がどのようなものであるか適切に述べることができる。
3. 通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べるができる。	通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べるのがほとんどできない。	通訳オペレータとして対応すべき範囲について部分的に述べることができる。	通訳オペレータとして対応すべき範囲について適切に述べることができる。

## 第9回「意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違」に向けた準備

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 中野聡子（2022）. 対人専門職としての手話通訳における論考. 群馬大学教育実践研究第39号, 139-147.
  - 「通訳オペレータ運用指針」
  - 「手話通訳士倫理綱領」
  - 「要約筆記者の倫理綱領」

## 9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違

### <トピックス>

- ◆ 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの比較
- ◆ 通訳倫理規程からみた意思疎通支援事業と電話リレーサービスの違い
- ◆ 意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスの場面における事例検討

### ねらい（学習目標）

1. 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、通訳場面比較チャートを使って説明できる。
2. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」）に照らし合わせて述べることができる。
3. 架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることができる。

### 到達目標との関連性

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。

### 研修時間

1. 5時間

### 実施形態

講義

演習（グループ・ワーク）

## 主な内容

---

1. 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの比較
  - ・ 通訳場面比較チャートによる比較
2. 通訳倫理規程からみた意思疎通支援事業と電話リレーサービスの違い
  - ・ 「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」の比較
3. 意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスの場面における事例検討
  - ・ 架空の通訳場面のシナリオを読んで、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスにおける判断の違いを検討

### ※演習（グループ・ワーク）

- ① 「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」を比較し、(1)サービスの対象、(2)言及されている通訳倫理規程の内容をまとめる。
- ② 架空の通訳場面のシナリオを読んで、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスのそれぞれでどのような対応が考えられるか話しあう。

## 必要な教材・資料

---

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- 中野聡子（2022）. 対人専門職としての手話通訳における論考. 群馬大学教育実践研究第 39 号, 139-147.
- 「通訳オペレータ運用指針」
- 「手話通訳士倫理綱領」
- 「要約筆記者の倫理綱領」

## 事前課題

---

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 中野聡子（2022）. 対人専門職としての手話通訳における論考. 群馬大学教育実践研究第 39 号, 139-147.
  - 「通訳オペレータ運用指針」
  - 「手話通訳士倫理綱領」
  - 「要約筆記者の倫理綱領」



## オンデマンド受講者の提出物

- オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題に取り組み、回答を提出すること。
  - ① 「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」を比較し、(1)サービスの対象、(2)言及されている通訳倫理規程の内容をまとめる。
  - ② 架空の通訳場面のシナリオを読んで、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスそれぞれでどのような対応が考えられるか述べる。
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、通訳場面比較チャートを使って説明できる。	意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、ほとんど説明できない。	意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、部分的に説明できる。	意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、適切に説明できる。
2. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」）に照らし合わせて述べることができる。	意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」）に照らし合わせて述べるのがほとんどできない。	意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」）に照らし合わせて部分的に述べるができる。	意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」）に照らし合わせて適切に述べるができる。
3. 架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることができる。	架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることがほとんどできない。	架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか部分的に論じることができる。	架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか適切に論じることができる。

## 第 10 回「電話対応の基本」に向けた準備

---

カリキュラム, カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## 10. 電話対応の基本

### <トピックス>

- ◆ 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素
- ◆ 良いカスタマーサービスの実践

### ねらい（学習目標）

---

1. 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素を挙げることができる。
2. 電話対応における良いカスタマーサービスを実践することができる。

### 到達目標との関連性

---

8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。

### 研修時間

---

1. 5時間

### 実施形態

---

演習（グループ・ワーク）

### 主な内容

---

1. 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素
2. 良いカスタマーサービスの実践
  - ・ 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

※演習（グループ・ワーク）

ロール・プレイによる相互チェック

## 必要な教材・資料

---

- カリキュラム・ガイド及び受講資料

## 事前課題

---

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- 研修を視聴しながらワークブックに沿って課題に取り組んでください。自分の対応をスマートフォン等で撮影して良いところと改善が必要なところをワークブックのメモ欄に記入すること。
- カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

---

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素を挙げることができる。	電話対応で求められるカスタマーサービスの要素をあげることがほとんどできない。	電話対応で求められるカスタマーサービスの要素を3つあげることができる。	電話対応で求められるカスタマーサービスの要素を5つ以上あげることができる。
2. 電話対応における良いカスタマーサービスを実践することができる。	電話対応における良いカスタマーサービスを実践することがほとんどできない。	電話対応における良いカスタマーサービスを実践することが部分的にできる。	電話対応における良いカスタマーサービスを十分に実践することができる。

## 第11回「デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識」に向けた準備

---

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第1章「通訳におけるデマンド」，第2章「通訳におけるコントロール」
- 第1章と第2章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。

# 1 1. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識

## <トピックス>

- ◆ DC-S の基本的な枠組み
- ◆ 通訳オペレーション業務に DC-S を適用することの重要性

## ねらい（学習目標）

1. デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みの全体像を述べることができる。
2. 通訳オペレーション業務に DC-S を適用することの重要性について説明できる。

## 到達目標との関連性

- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

## 研修時間

0. 5時間

## 実施形態

講義

## 主な内容

---

1. DC-S の基本的な枠組み
  - ・ DC-S の開発経緯と概要（4つのデマンド・カテゴリ，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）
2. 通訳オペレーション業務に DC-S を適用することの重要性
  - ・ 架空の通訳場面のシナリオについて，DC-S を適用して説明

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』

## 事前課題

---

- ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第1章「通訳におけるデマンド」，第2章「通訳におけるコントロール」
- ・ 第1章と第2章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第1章「通訳におけるデマンド」，第2章「通訳におけるコントロール」を読み，各章末の「理解チェック」の解答を提出すること。
- ・ カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

---

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みの全体像を述べることができる。	デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みについてほとんど述べることができない。	デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みについておおまかに述べるができる。	デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みの全体像を詳細に述べるができる。
2. 通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性について説明できる。	通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性についてほとんど説明できない。	通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性についておおまかに説明できる。	通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性について詳細に説明できる。

## 第 12 回「通訳におけるデマンド」に向けた準備

---

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第4章「EIPIのカテゴリ」
- 第4章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。



# 1 2. 通訳におけるデマンド

### <トピックス>

- ◆ 環境に起因するデマンド
- ◆ 人間関係に起因するデマンド
- ◆ 発話の性質に起因するデマンド
- ◆ 通訳者の内面に起因するデマンド
- ◆ EIPi デマンドの特定と明確化
- ◆ EIPi デマンドを適切に区別することの効果

### ねらい（学習目標）

1. 環境に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。
2. 人間関係に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。
3. 発話の性質に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。
4. 通訳者の内面に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。
5. 4つのデマンド（EIPi）を適切に特定し、明確に述べることができる。
6. EIPi のデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について説明できる。

### 到達目標との関連性

- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。

### 研修時間

2. 0時間

### 実施形態

講義

演習（グループ・ワーク）

## 主な内容

---

1. 環境に起因するデマンド
  - ・ 環境に起因するデマンドのサブカテゴリ
  - ・ 場の目的
2. 人間関係に起因するデマンド
  - ・ 場の目的とコミュニケーションの目的の違い
  - ・ 思考の世界
3. 発話の性質に起因するデマンド
  - ・ 発話の知覚に影響を及ぼすパラ言語的要素
4. 通訳者の内面に起因するデマンド
  - ・ 通訳者として介在することのコミュニケーションへの影響の自覚
5. EIPi デマンドの特定と明確化
  - ・ 電話リレーサービスの文脈におけるシナリオを使って演習形式（グループ・ワーク）で実施
6. EIPi デマンドを適切に区別することの効果
  - ・ 「ラベル（名前）」があることの意味
  - ・ 予測スキルの向上

### ※演習（グループ・ワーク）

電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて、EIPi のデマンドをあげる。

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』

## 事前課題

---

- ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第4章「EIPIのカテゴリ」
- 第4章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。

## オンデマンド受講者の提出物

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第4章「EIPIのカテゴリ」を読み、章末の「理解チェック」の解答を提出すること。
- オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題に取り組み、回答を提出すること（電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて、EIPIのデマンドをあげる）。
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 環境に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。	環境に起因するデマンドについてほとんど説明できない。	環境に起因するデマンドについておおまかに説明できる。	環境に起因するデマンドについて詳細に説明できる。
2. 人間関係に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。	人間関係に起因するデマンドについてほとんど説明できない。	人間関係に起因するデマンドについておおまかに説明できる。	人間関係に起因するデマンドについて詳細に説明できる。
3. 発話の性質に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。	発話の性質に起因するデマンドについてほとんど説明できない。	発話の性質に起因するデマンドについておおまかに説明できる。	発話の性質に起因するデマンドについて詳細に説明できる。

4. 通訳者の内面に起因するデマンドとはどのようなものか説明できる。	通訳者の内面に起因するデマンドについてほとんど説明できない。	通訳者の内面に起因するデマンドについておおまかに説明できる。	通訳者の内面に起因するデマンドについて詳細に説明できる。
5. 4つのデマンド（EIPi）を適切に特定し、明確に述べることができる。	デマンドをいくつか挙げるができるもののEIPiの区別や明確性が不十分である。	4つのデマンド（EIPi）のうち、3つを特定し、明確に述べることができる。	4つのデマンド（EIPi）のうち、すべてを適切に特定し、明確に述べることができる。
6. EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について説明できる。	EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果についてほとんど説明できない。	EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果についておおまかに説明できる。	EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について詳細に説明できる。

<デマンド・コントロール・スキーマに関する到達度>

【評価項目1】 デマンドの正確性	【2点】 特定したデマンドのほとんどが不正確	【4点】 特定したデマンドはほぼ正確	【6点】 特定したデマンドは一貫して正確
【評価項目2】 デマンドの明確性	【2点】 特定したデマンドの説明があいまい、または不明確	【4点】 特定したデマンドの説明のほとんどが具体的で明確	【6点】 特定したデマンドの説明がすべて具体的で明確
【評価項目3】 デマンドの数	【2点】 課題場面状況からみて特定したデマンドの数が少ない	【4点】 課題場面状況からみて平均的な数のデマンドが特定できる	【6点】 課題場面状況からみて平均以上のデマンドが特定できる

【評価項目4】 デマンドの幅	【1点】 EIPI の1つまたは2つのカテゴリのデマンドしか特定できない	【2点】 EIPI の3つのカテゴリのデマンドが特定できることが多い	【3点】 EIPI の4つのカテゴリのデマンドがつねに特定できる
【評価項目5】 デマンドの分類	【1点】 デマンドをほとんど分類していないか、正しく分類していない	【2点】 デマンドをたまにしか分類しておらず正しく分類していないこともある	【3点】 デマンドをつねに分類し、めったに間違えない
【評価項目6】 場の目的	【1点】 場の目的の性質や重要性について、直接的・間接的に明らかにできていない	【2点】 場の目的の性質や重要性について、議論する能力がまだ低い、または不十分である	【3点】 場の目的の性質や重要性について、正確かつ論理的に述べられている
【評価項目7】 人間関係／発話の性質に起因するデマンドの精緻性	【1点】 場面または状況から明らかにわかるようなデマンドしか特定できない	【2点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをいくつか特定できる	【3点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをかなり多く特定できる
【評価項目8】 通訳者の内面に起因するデマンドの把握	【1点】 通訳者に関する内面的な要素にふれていない、もしくはデマンドとして特定できていない	【2点】 通訳者に関する内面的な要素を特定して論じるスキルが不十分、もしくは正しく述べられていない	【3点】 通訳者に関する内面的な要素を認識し、デマンドとして明確に特定している

## 第13回「通訳者の内面に起因するデマンド」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## 13. 通訳者の内面に起因するデマンド

### <トピックス>

- ◆ 通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの区別
- ◆ 自身における通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向とコントロールの判断傾向

### ねらい（学習目標）

---

1. 通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず区別することができる。
2. 自身について、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べることができる。

### 到達目標との関連性

---

- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

### 研修時間

---

1. 5時間

### 実施形態

---

講義

演習（グループ・ワーク）

## 主な内容

---

1. 通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの区別
  - ・ 通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの両方が通訳者自身に関わっていることへの意識
2. 自身における通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向とコントロールの判断傾向
  - ・ 演習による実施と解説

### ※演習（グループ・ワーク）

- ① ビッグ・ファイブ診断から通訳オペレーション業務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。
- ② 第10回「電話対応の基本」での自分のパフォーマンスをふりかえり、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向を考える。

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料

## 事前課題

---

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- ・ オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題に取り組み、回答を提出すること。
  - ① ビッグファイブ診断から通訳オペレーション業務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
  - ② 第10回「電話対応の基本」での自分のパフォーマンスをふりかえり、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向を考える。
- ・ カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

---

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず区別することができる。	通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同してしまうことが多い。	通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同してしまうことがある。	つねに通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず正確に区別することができる。
2. 自身について、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べることができる。	自身の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向をほとんど認識できていない。	自身の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を主観的、部分的にしか認識できていないことがある。	自身の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べることができる。

## 第 14 回「通訳におけるコントロール」に向けた準備

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第2章「通訳におけるコントロール」
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第10章「スーパービジョンによる省察的実践」
- 第2章の「宿題」と第10章の「理解チェック」を当日提出すること。



## 14. 通訳におけるコントロール

### <トピックス>

- ◆ 自身のコントロール・リソース
- ◆ 3つのコントロール機会
- ◆ 業務終了後のストレス・マネジメント

### ねらい（学習目標）

---

1. 自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。
2. 業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのかあげることができる。
3. 業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることができる。

### 到達目標との関連性

---

- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。

### 研修時間

---

1. 5時間

### 実施形態

---

講義

演習（グループ・ワーク）

## 主な内容

---

### 1. 自身のコントロール・リソース

- ・ グループ・ワークにおける宿題のふりかえりと解説

※宿題のふりかえり：自身のコントロール・リソースの特徴

### 2. 3つのコントロール機会

- ・ 業務開始前・業務中・業務終了後それぞれのコントロールの具体例

※第12回で使用した電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて書き出したデマンドに対し、業務開始前・業務中・業務終了後のコントロールをあげる。

### 3. 業務終了後のストレス・マネジメント

- ・ 業務に関する相談/ストレスの放出
- ・ セルフケア
- ・ スーパービジョン

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 「デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために」

## 事前課題

---

- ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第2章「通訳におけるコントロール」
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第10章「スーパービジョンによる省察的实践」
- ・ 第2章の「宿題」と第10章の「理解チェック」を当日提出すること。

## オンデマンド受講者の提出物

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第2章「通訳におけるコントロール」と第10章「スーパービジョンによる省察的実践」を読み、第2章の「宿題」と第10章の「理解チェック」を提出すること。
- オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題に取り組み、回答を提出すること。
  - ①『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』第2章「宿題」のふりかえり：自身のコントロール・リソースの特徴を把握する。
  - ②第12回で使用した電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて書き出したデマンドに対し、業務開始前・業務中・業務終了後のコントロールを挙げる。
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。	自身の有するコントロール・リソースを捉えることがほとんどできない。	自身の有するコントロール・リソースをおおまかに捉えているが、主観も混じっている。	つねに自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。
2. 業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのかあげることができる。	業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのか具体的にあげることができない。	業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのか誰でも思いつくものをあげることができる。	業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのか詳細にあげることができる。
3. 業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることができる。	業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることがほとんどできない。	業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について部分的に論じることができる。	つねに業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について適切に論じることができる。

<デマンド・コントロール・スキーマに関する到達度>

<p>【評価項目9】 コントロールの具体性</p>	<p>【2点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体性に欠ける</p>	<p>【4点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体的でないこともある</p>	<p>【6点】 デマンドに対して特定したコントロールはつねに具体的である</p>
<p>【評価項目10】 さまざまなコントロール機会への対応</p>	<p>【1点】 業務開始前，業務中，業務終了後のコントロール機会のうち，どれか1つの機会におけるコントロールを特定できる</p>	<p>【2点】 業務開始前，業務中，業務終了後のコントロール機会のうち，2つの機会におけるコントロールを特定できる</p>	<p>【3点】 業務開始前，業務中，業務終了後のすべてのコントロール機会におけるコントロールを特定できる</p>

**第15回「デマンドとコントロールの相互作用」に向けた準備**

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第5章「デマンドとコントロールの相互作用」
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第7章「デマンドのコンステレーション」
- 第5章と第7章の「理解チェック」を当日提出すること。

# 15. デマンドとコントロールの相互作用

### <トピックス>

- ◆ デマンドのコンステレーション
- ◆ 積極的-消極的な判断のスペクトラムにおける倫理的・効果的な判断
- ◆ 自身の判断傾向

### ねらい（学習目標）

1. デマンドのコンステレーション（布置）を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。
2. 併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。
3. 自身のコントロール決定の判断傾向について認識できる。

### 到達目標との関連性

- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

### 研修時間

2. 0時間

## 実施形態

---

講義

演習（グループ・ワーク）

## 主な内容

---

### 1. デマンドのコンステレーション

- ・ 主要デマンドと併発的デマンド
- ・ 倫理的・効果的な判断のための併発的デマンドの特定

### 2. 積極的-消極的な判断のスペクトラムにおける倫理的・効果的な判断

- ・ 通訳者によって異なるデマンドとコントロールの相互作用
- ・ 「積極的な判断」「消極的な判断」とは
- ・ 積極的-消極的な判断のスペクトラムの範囲における倫理的・効果的な判断（コントロールの選択肢）
- ・ 柔軟性のある判断とは
- ・ 倫理的・効果的でない判断

### 3. 自身の判断傾向

- ・ 対人専門職として自身の判断傾向を認識することの重要性
- ・ DC-S ループリックの評価項目 11 による評価

### ※演習（グループ・ワーク）

第 12 回、第 15 回で使用したシナリオを使用して、以下の課題に取りくむ。

- ① いくつかの主要デマンドについて、デマンドのコンステレーションを作成する。
- ② ①のデマンドに対するコントロールの選択肢を出しあう。
- ③ ②であげられたコントロールの選択肢について、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいてどのあたりに位置づけられるか確認しあう。
- ④ 自身があげたコントロールの選択肢と、他の受講者があげたコントロールの選択肢をみて、自身の判断傾向をつかむ。

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』

## 事前課題

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第5章「デマンドとコントロールの相互作用」
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第7章「デマンドのコンステレーション」
- 第5章と第7章の「理解チェック」を当日提出すること。

## オンデマンド受講者の提出物

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第5章「デマンドとコントロールの相互作用」と第7章「デマンドのコンステレーション」を読み、各章末の「理解チェック」の解答を提出すること。
- オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題（第12回、第15回で使用したシナリオを利用）に取り組み、回答を提出すること。
  - ① いくつかの主要なデマンドについて、デマンドのコンステレーションを作成する。
  - ② ①のデマンドに対するコントロールの選択肢をあげる。
  - ③ ②であげられたコントロールの選択肢について、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいてどのあたりに位置づけられるか確認する。
  - ④ 自身が挙げたコントロールの選択肢と、他の受講者が挙げたコントロールの選択肢をみて、自身の判断傾向をつかむ。
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. デマンドのコンステレーション（布置）を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。	デマンドのコンステレーション（布置）について把握することがほとんどできず、コントロールの選択肢を絞り込めない。	デマンドのコンステレーション（布置）をおおまかに把握し、コントロールの選択肢をある程度絞り込むことができる。	デマンドのコンステレーション（布置）を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。

2. 併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。	職業倫理に則った判断について、自分で考え出すことができず、他人に「答え」を求めようとする。	併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムの偏った範囲において職業倫理に則った判断を考え出すことができる。	併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。
3. 自身のコントロール決定の判断傾向について認識できる。	自身のコントロール決定の判断傾向についてほとんど認識できない。	自身のコントロール決定の判断傾向についておおまかに認識できる。	自身のコントロール決定の判断傾向について詳細に認識できる。

<デマンド・コントロール・スキーマに関する到達度>

【評価項目1】 デマンドの正確性	【2点】 特定したデマンドのほとんどが不正確	【4点】 特定したデマンドはほぼ正確	【6点】 特定したデマンドは一貫して正確
【評価項目2】 デマンドの明確性	【2点】 特定したデマンドの説明があいまい、または不明確	【4点】 特定したデマンドの説明のほとんどが具体的で明確	【6点】 特定したデマンドの説明がすべて具体的で明確
【評価項目3】 デマンドの数	【2点】 課題場面状況からみて特定したデマンドの数が少ない	【4点】 課題場面状況からみて平均的な数のデマンドが特定できる	【6点】 課題場面状況からみて平均以上のデマンドが特定できる
【評価項目4】 デマンドの幅	【1点】 EIPi の1つまたは2つのカテゴリのデマンドしか特定できない	【2点】 EIPi の3つのカテゴリのデマンドが特定できることが多い	【3点】 EIPi の4つのカテゴリのデマンドがすべて特定できる



【評価項目5】 デマンドの分類	【1点】 デマンドをほとんど分類していないか、正しく分類していない	【2点】 デマンドをたまにしか分類しておらず正しく分類していないこともある	【3点】 デマンドをつねに分類し、めったに間違えない
【評価項目6】 場の目的	【1点】 場の目的の性質や重要性について、直接的・間接的に明らかにできていない	【2点】 場の目的の性質や重要性について、議論する能力がまだ低い、または不十分である	【3点】 場の目的の性質や重要性について、正確かつ論理的に述べられている
【評価項目7】 人間関係／発話の性質に起因するデマンドの精緻性	【1点】 場面または状況から明らかにわかるようなデマンドしか特定できない	【2点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをいくつか特定できる	【3点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをかなり多く特定できる
【評価項目8】 通訳者の内面に起因するデマンドの把握	【1点】 通訳者に関する内面的な要素にふれていない、もしくはデマンドとして特定できていない	【2点】 通訳者に関する内面的な要素を特定して論じるスキルが不十分、もしくは正しく述べられていない	【3点】 通訳者に関する内面的な要素を認識し、デマンドとして明確に特定している
【評価項目9】 コントロールの具体性	【2点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体性に欠ける	【4点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体的でないこともある	【6点】 デマンドに対して特定したコントロールはつねに具体的である
【評価項目11】 コントロール選択肢の幅	【1点】 特定したコントロールの選択肢は、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、限られた範囲のものとなっている	【2点】 特定したコントロールの選択肢は、すべてではないものの積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、偏った範囲のものとなっている	【3点】 特定したコントロールの選択肢は、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて幅広くあげられている

## 第 16 回「職業倫理に基づく実践」に向けた準備

---

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第6章「目的論と実践における価値観」
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第8章「コントロールの結果」
- 第6章と第8章の「理解チェック」を当日提出すること。

# 16. 職業倫理に基づく実践

### <トピックス>

- ◆ 目的論/義務論における価値観の適用
- ◆ 通訳オペレータの倫理規程にみる価値観
- ◆ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果
- ◆ 通訳オペレータとしての責任

### ねらい（学習目標）

1. 倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を述べることができる。
2. 「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか述べることができる。
3. コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどういうものか述べることができる。
4. コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することが通訳オペレータの責任であると認識できる。

### 到達目標との関連性

- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

## 研修時間

---

1. 5時間

## 実施形態

---

講義

演習（グループ・ワーク）

## 主な内容

---

1. 目的論/義務論における価値観の適用
  - ・ 目的論と義務論における価値観の適用の仕方の違い
2. 通訳オペレータの倫理規程にみる価値観
  - ・ 目的論的アプローチをとる対人専門職
  - ・ 通訳オペレータの役割：自律性，主体性，自己決定性の価値観の尊重
3. コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果
  - ・ ポジティブ/ネガティブな結果とは
  - ・ 共約不可能な価値
  - ・ 「デマンド」－「コントロール」－「結果」－「発生した新たなデマンド」の流れ（DCCRD）
4. 通訳オペレータとしての責任
  - ・ コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することの必要性

※演習（グループ・ワーク）

電話リレーサービスの文脈におけるシナリオを使用して，以下の課題に取りくむ。

- ① 目的論/義務論に基づく意思決定を行い，(1)どのような意思決定になったか，(2)意思決定を行ううえでどのような価値をどの段階で適用したのか話しあう。
- ② デマンドとコントロールの組みあわせによって生じるポジティブ/ネガティブな結果を書き出す。

## 必要な教材・資料

---

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』

## 事前課題

---

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
  - カリキュラム・ガイド及び受講資料
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第6章「目的論と実践における価値観」
  - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第8章「コントロールの結果」
- 第6章と第8章の「理解チェック」を当日提出すること。

## オンデマンド受講者の提出物

---

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第6章「目的論と実践における価値観」と第8章「コントロールの結果」を読み、各章末の「理解チェック」の解答を提出すること。
- オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題（電話リレーサービスの文脈におけるシナリオを使用）に取り組み、回答を提出すること。
  - ① 目的論/義務論に基づく意思決定を行い、(1)どのような意思決定になったか、(2)意思決定を行ううえでどのような価値をどの段階で適用したのか確認する。
  - ② デマンドとコントロールの組み合わせによって生じるポジティブ/ネガティブな結果を書き出す。
- カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

---

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
------	---	----	----

1. 倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を述べることができる。	倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観を十分に理解できていない。	倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方をおおまかに述べることができる。	倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を詳細に述べることができる。
2. 「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか述べることができる。	「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観についてほとんど述べることができない。	「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか2つとりあげて述べることができる。	「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか具体例をあげて適切に述べることができる。
3. コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどのようなものか述べるができる。	コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどのようなものかほとんど述べることができない。	コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどのようなものかおおまかに述べることができる。	コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどのようなものか詳細に述べることができる。
4. コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することが通訳オペレータの責任であると認識できる。	通訳オペレータの責任として、コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的に対応しようとする姿勢があまり持てない。	通訳オペレータの責任として、コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的に対応しようとする姿勢を持てるときと持てないときがある。	通訳オペレータの責任として、コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的に対応しようとする姿勢をつねに保っている。

## 第 17 回「デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討」に向けた準備

- 受講前にカリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第3章「DC-S ループリック」と第9章「対話型作業分析」を読み、各章末の「理解チェック」を当日提出すること。
- 自身の通訳オペレーション業務の経験もしくは提示されたシナリオから1つ選び、ケース会議を行うためのケースレポートを作成しておくこと。レポートの作成にあたっては、守秘義務に留意すること。

## 17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討

### <トピックス>

- ◆ DCCRD のプロセスで捉える通訳オペレーション
- ◆ ケースレポートの作成
- ◆ 対話型作業分析を用いた省察的実践の議論

### ねらい（学習目標）

1. 通訳オペレーション業務を、「デマンド」―「コントロール」―「結果」―「発生した新たなデマンド」（DCCRD）のプロセスで捉えることができる。
2. ケース分析に必要な情報を適切に記したケースレポートを作成できる。
3. 通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定の改善につなげることができる。

### 到達目標との関連性

- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

## 研修時間

---

1. 5時間

## 実施形態

---

演習

## 主な内容

---

1. DCCRD のプロセスで捉える通訳オペレーション
  - ・ DCCRD のプロセス
  - ・ DDCRD を用いて省察的実践の議論を行うことの意義
2. ケースレポートの作成
  - ・ ケースレポート作成上の留意事項
3. 対話型作業分析を用いた省察的実践の議論
  - ・ グループでの発表・議論  
(デマンドの把握とコントロールの決定については、DC-S ループリックの評価項目 1～11 に基づいて評価)

### ※演習（グループ・ワーク）

受講者が持ち寄ったケースレポートから2～3つ選び、対話型作業分析を用いた省察的実践の議論を行う。

- ケース分析に必要／不要な情報の確認
- 当該ケースのなかで考えられるコントロールについての検討
- 自身の判断傾向と照らしあわせたふりかえり

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』



## 事前課題

- カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第3章「DC-S ループリック」と第9章「対話型作業分析」を読み、各章末の「理解チェック」を当日提出すること。
- 自身の通訳オペレーション業務の経験もしくは提示されたシナリオから1つ選び、ケース会議を行うためのケースレポートを作成しておくこと。レポートの作成にあたっては、守秘義務に留意すること。

## オンデマンド受講者の提出物

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第3章「DC-S ループリック」と第9章「対話型作業分析」を読み、各章末の「理解チェック」の解答を提出すること。
- 自身の通訳オペレーション業務の経験もしくは提示されたシナリオから1つ選び、ケース会議を行うためのケースレポートを作成すること。レポートの作成にあたっては、守秘義務に留意すること。
- 作成したケースレポートについて、以下についてまとめたものを提出すること。
  - ① ケース分析に必要/不要な情報の確認
  - ② 当該ケースの中で考えられるコントロールについての検討
  - ③ 自身の判断傾向と照らし合わせたふりかえり
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

## ループリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 通訳オペレーション業務を、「デマンド」-「コントロール」-「結果」-「発生した新たなデマンド」(DCCRD)のプロセスで捉えることができる。	通訳オペレーション業務を、DCCRD のプロセスの一部でしか捉えることができない。	通訳オペレーション業務を、DCCRD のプロセスで捉えられることが多い。	通訳オペレーション業務を、つねに DCCRD のプロセスでの確に捉えることができる。

2. ケース分析に必要な情報を適切に記したケースレポートを作成できる。	ケース分析に必要な情報について、不足あるいは過度に記したケースレポートを作成する。	ケース分析に必要な情報について、やや不足あるいはやや過度に記したケースレポートを作成する。	ケース分析に必要な情報について、過不足なく適切に記したケースレポートを作成できる。
3. 通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定の改善につなげることができる。	通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いた省察的実践の議論を行うことがほとんどできない。	通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いておおまかな議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定について、何らかの気づきを得ることができる。	通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の詳細な議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定の改善につなげることができる。

<デマンド・コントロール・スキーマに関する到達度>

【評価項目1】 デマンドの正確性	【2点】 特定したデマンドのほとんどが不正確	【4点】 特定したデマンドはほぼ正確	【6点】 特定したデマンドは一貫して正確
【評価項目2】 デマンドの明確性	【2点】 特定したデマンドの説明があいまい、または不明確	【4点】 特定したデマンドの説明のほとんどが具体的に明確	【6点】 特定したデマンドの説明がすべて具体的に明確
【評価項目3】 デマンドの数	【2点】 課題場面状況からみて特定したデマンドの数が少ない	【4点】 課題場面状況からみて平均的な数のデマンドが特定できる	【6点】 課題場面状況からみて平均以上のデマンドが特定できる

【評価項目4】 デマンドの幅	【1点】 EIPI の1つまたは2つのカテゴリのデマンドしか特定できない	【2点】 EIPI の3つのカテゴリのデマンドが特定できることが多い	【3点】 EIPI の4つのカテゴリのデマンドがつねに特定できる
【評価項目5】 デマンドの分類	【1点】 デマンドをほとんど分類していないか、正しく分類していない	【2点】 デマンドをたまにしか分類しておらず正しく分類していないこともある	【3点】 デマンドをつねに分類し、めったに間違えない
【評価項目6】 場の目的	【1点】 場の目的の性質や重要性について、直接的・間接的に明らかにできていない	【2点】 場の目的の性質や重要性について、議論する能力がまだ低い、または不十分である	【3点】 場の目的の性質や重要性について、正確かつ論理的に述べられている
【評価項目7】 人間関係／発話の性質に起因するデマンドの精緻性	【1点】 場面または状況から明らかにわかるようなデマンドしか特定できない	【2点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをいくつか特定できる	【3点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをかなり多く特定できる
【評価項目8】 通訳者の内面に起因するデマンドの把握	【1点】 通訳者に関する内面的な要素にふれていない、もしくはデマンドとして特定できていない	【2点】 通訳者に関する内面的な要素を特定して論じるスキルが不十分、もしくは正しく述べられていない	【3点】 通訳者に関する内面的な要素を認識し、デマンドとして明確に特定している
【評価項目9】 コントロールの具体性	【2点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体性に欠ける	【4点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体的でないこともある	【6点】 デマンドに対して特定したコントロールはつねに具体的である

<p>【評価項目10】 さまざまなコントロール機会への対応</p>	<p>【1点】 業務開始前，業務中，業務終了後のコントロール機会のうち，どれか1つの機会におけるコントロールを特定できる</p>	<p>【2点】 業務開始前，業務中，業務終了後のコントロール機会のうち，2つの機会におけるコントロールを特定できる</p>	<p>【3点】 業務開始前，業務中，業務終了後のすべてのコントロール機会におけるコントロールを特定できる</p>
<p>【評価項目11】 コントロール選択肢の幅</p>	<p>【1点】 特定したコントロールの選択肢は，積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて，限られた範囲のものとなっている</p>	<p>【2点】 特定したコントロールの選択肢は，すべてではないものの積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて，偏った範囲のものとなっている</p>	<p>【3点】 特定したコントロールの選択肢は，積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて幅広くあげられている</p>

## 第 18 回「日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

## 18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上

### <トピックス>

- ◆ 日本手話スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て
- ◆ 通訳スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て

### ねらい（学習目標）

---

#### <手話通訳オペレータ>

1. 日本手話スキルにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。
2. 「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。

#### <文字通訳オペレータ>

1. 要約筆記技法を習得し、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。
2. 定型文のショートカットキー入力など、効率的に入力することができる。
3. 先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮したわかりやすい文で入力することができる。

### 到達目標との関連性

---

- 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。

### 研修時間

---

4. 5時間

## 実施形態

---

演習

## 主な内容

---

### <手話通訳オペレータ>

1. 日本手話スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て
  - ・ 通訳パフォーマンスに対するフィードバック指導
  - ・ 日本手話の言語的知識に照らしあわせた自身の課題分析
2. 通訳スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て
  - ・ 通訳パフォーマンスに対するフィードバック指導
  - ・ 通訳プロセスからみる自身の課題分析

※演習

提示された通訳素材について訳出を行い、フィードバック指導を受ける。

### <文字通訳オペレータ>

1. 要約筆記技法
  - ・ スコーピング，文末処理，省略，置換，付加，圧縮，切り離しなどの要約筆記技法について
  - ・ 提示された通訳素材を用いた入力練習
2. 効率的な入力
  - ・ 提示された通訳素材を用いた入力練習
3. 日本語非母語話者の利用者を考慮したわかりやすい日本語
  - ・ 提示された通訳素材を用いた入力練習  
(第3回「聴覚障害者からみた日本語・日本文化」，第4回「第2言語としての日本語を考慮した通訳」を参照)

※演習

提示された通訳素材について訳出を行い、フィードバック指導を受ける。

## 必要な教材・資料

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- （文字通訳オペレータのみ）「文字オペレータ対応マニュアル」

## 事前課題

- カリキュラム・ガイド及び講義資料に目を通しておくこと。
- （文字通訳オペレータのみ）文字通訳オペレータ対応マニュアルに示された定型文やショートカットキー入力がスムーズに入力できるように練習しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

- 提示された通訳素材について訳出を行い、その様子をスマートフォン等で撮影して提出すること。
- カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

## ルーブリック

### <学習目標に関する到達度（手話通訳オペレータ）>

カテゴリ	5	10	15
1. 日本手話スキルにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。	日本手話スキルにおける自身の課題がほとんどわからない。	日本手話スキルにおける自身の課題がわからないことがあり、スキルアップのための手立てを考えることが難しいことがある。	日本手話スキルにおける自身の課題を明確に認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。
2. 「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。	「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスで自身の課題がどこにあるかを認識することができない。	「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスで自身の課題がどこにあるかを認識することが難しいことがある。	「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスで自身の課題がどこにあるかを認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。

<学習目標に関する到達度（文字通訳オペレータ）>

カテゴリ	5	10	15
1. 要約筆記技法を習得し、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。	要約筆記技法を使って、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することがほとんどできない。	要約筆記技法を使って、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができるときとできないときがある。	要約筆記技法を使って、つねに話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。
2. 定型文のショートカットキー入力など、効率的に入力することができる。	定型文のショートカットキー入力をほとんど覚えておらず、使っていない。	定型文のショートカットキー入力をいくつか覚えており、ある程度効率的に入力することができる。	定型文のショートカットキー入力をすべて覚えており、つねに効率的に入力することができる。
3. 先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮したわかりやすい文で入力することができる。	先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮した文で入力することがほとんどできない。	先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」をある程度考慮した文で入力することができる。	先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を十分に考慮した文で入力することができる。

**第 19 回「現場実習」に向けた準備**

カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。



## 19. 現場実習

### <トピックス>

- ◆ 現場実習とふりかえり（対話型作業分析を用いた省察的实践）

### ねらい（学習目標）

1. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。
2. 通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、職業倫理に則った柔軟な判断を行うことができる。
3. カスタマーサービスとしての電話対応ができる。
4. 通話マネジメント方略を適切に使うことができる。
5. 担当した通訳オペレーション業務についてケースレポートを作成・提示し、意思決定の改善につながる省察的実践の議論を行うことができる。

### 到達目標との関連性

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
- 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
- 7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。

- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

## 研修時間

---

4. 5時間

## 実施形態

---

実習

## 主な内容

---

1. 現場実習
  - ・ 自身の通訳オペレーション業務について、カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用して評価を行う。
2. ふりかえり（対話型作業分析を用いた省察的実践）
  - ・ ケースレポートをもとにグループで議論を行い、目的論に基づいた意思決定についてふりかえりと検討を行う。

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料

## 事前課題

---

カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

- 自身が行った通訳オペレーション業務について、カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用して評価を行い提出すること。
- ケースレポートを作成し、目的論に基づいた意思決定について検討したことをまとめて提出すること。

## ルーブリック

### <学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。	話者が述べたことを手話/文字/音声に変換するのに支障をきたしている。	話者が述べたことを手話/文字/音声に変換することができるが、等価性とわかりやすさについて不十分さが残る。	つねに話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。
2. 通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、職業倫理に則った柔軟な判断を行うことができる。	通訳オペレータとして対応すべきデマンドが捉えられず、倫理的・効果的な判断を行うことがほとんどできない。	通訳オペレータとして対応すべきデマンドをある程度とらえられるが、必ずしも倫理的・効果的な判断が行えていないわけではない。	通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、つねに倫理的・効果的な判断を行うことができる。
3. カスタマーサービスとしての電話対応ができる。	カスタマーサービスとしての電話対応がほとんどできない。	カスタマーサービスとしての電話対応がたいである。	つねにカスタマーサービスとしての電話対応ができる。

<p>4. 通話マネジメント方略を適切に使うことができる。</p>	<p>通話マネジメント方略を適切に使うことがほとんどできない。</p>	<p>通話マネジメント方略を部分的に使うことができる。</p>	<p>つねに通話マネジメント方略を適切に使うことができる。</p>
<p>5. 担当した通訳オペレーション業務についてケースレポートを作成し、意思決定の改善につながる省察的実践の議論を行うことができる。</p>	<p>担当した通訳オペレーション業務について建設的な議論を行えるようなケースレポートを作成できない。</p>	<p>担当した通訳オペレーション業務についていくつかの確認を要するが、建設的な議論を行うためのケースレポートを作成できる。</p>	<p>担当した通訳オペレーション業務について建設的な議論を十分に行うことができるようなケースレポートを作成できる。</p>

## 第 20 回「学習のふりかえりと到達度のチェック」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。

## 20. 学習のふりかえりと到達度チェック

### <トピックス>

- ◆ ワークシートを使用した知識やスキル向上のための自己評価および計画作成

### ねらい（学習目標）

1. 研修で学んだことについて、自身の知識とスキルの到達度を客観的に認識できる。
2. 今後、現場実践の中で研鑽を積むべき自身の課題を明確にし、知識やスキル向上のための具体的な手立てを述べることができる。

### 到達目標との関連性

- 1.0 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 3.0 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 4.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
- 6.0 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
- 7.0 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
- 8.0 カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。

- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し，継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として，守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し，問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として，自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

## 研修時間

---

0.5 時間

## 実施形態

---

演習

## 主な内容

---

ワークシートを使用して以下の作業を行う。

- ・ チェックリストを利用して，自身の電話リレーサービスに関する知識，聴覚障害者等の利用者に関する知識，各種規程等に関する知識，言語スキル，通訳スキル，電話応対スキル，倫理的・効果的な意思決定を行うスキル，省察的実践に基づいて知識やスキルを向上させていくための基盤づくりの到達度について評価を行う。
- ・ 到達度の低い項目について，知識やスキル向上のための具体的な手立てと取り組みのための計画を書き出す。

## 必要な教材・資料

---

- ・ カリキュラム・ガイド
- ・ ワークシート

## 事前課題

---

- ・ カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。

## オンデマンド受講者の提出物

---

ワークシートを使用して以下の作業を行い，提出すること。

- ① チェックリストを利用して、自身の電話リレーサービスに関する知識、聴覚障害者等の利用者に関する知識、各種規程等に関する知識、言語スキル、通訳スキル、電話対応スキル、倫理的・効果的な意思決定を行うスキル、省察的实践に基づいて知識やスキルを向上させていくための基盤づくりの到達度について評価を行う。
- ② 到達度の低い項目について、知識やスキル向上のための具体的な手立てと取り組みのための計画を書き出す。

## ワークシート

### 1. 通訳オペレータに求められる知識・技術・姿勢の到達度チェック

下記の通訳オペレータに求められる知識・技術・姿勢について、あなたの到達度を「1：全くできない」「2：あまりできない」「3：どちらとも言えない」「4：だいたいできる」「5：大変よくできる」の5段階で評価してください（あてはまる番号のセルに「○」をつける）。

15の到達目標	【1】全くできない	【2】あまりできない	【3】どちらとも言えない	【4】だいたいできる	【5】大変よくできる
1.0 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。					
2.0 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。					
3.0 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。					
4.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。					
5.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。					
6.0 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。					



7.0 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。					
8.0 カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。					
9.0 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。					
10.0 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。					
11.0 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。					
12.0 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。					
13.0 ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。					
14.0 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。					
15.0 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。					

## 2. 今後の取り組み

上記の評価において、「3：どちらとも言えない」以下だった項目について、今後、知識・技術・姿勢を向上させるための具体的な手立てと取り組みの計画スケジュールをまとめてください。

15の到達目標のうち「3」以下の項目について右欄にチェックを入れてください		向上のための具体的な手立て	取りくみの計画スケジュール
1.0 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。			
2.0 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。			
3.0 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。			
4.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。			
5.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。			
6.0 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。			
7.0 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。			

8.0 カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。			
9.0 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。			
10.0 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。			
11.0 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。			
12.0 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。			
13.0 ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。			
14.0 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。			
15.0 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。			



## 【手話通訳資格所持者】

資料3

I. あなた自身のことについて、以下の項目に回答をしてください。

A 性別をお答えください。

- 1) 男性 2) 女性 3) 回答しない

B 2021年1月1日現在の年齢をお答えください。

- 1) 29歳以下 2) 30～39歳 3) 40～49歳 4) 50～59歳 5) 60歳以上

C 配偶者の有無についてお答えください。

- 1) 有 2) 無

D 扶養についてお答えください。

- 1) 扶養を受けている 2) 扶養を受けていない

E 2021年1月1日現在の居住地をお答えください。

F 最終学歴をお答えください。

- 1) 中学校  
2) 高等学校  
3) 専門学校  
4) 短期大学  
5) 4年制大学  
6) 大学院修士課程  
7) 大学院博士課程  
8) その他 ( )

G 通訳養成を受けた機関・カリキュラムはどこですか。

- 1) 専門学校(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、学校法人大東学園世田谷福祉専門学校)  
2) 地方自治体が実施する手話通訳者養成カリキュラム  
3) その他 ( )

H 取得している通訳資格についてお答えください。

H-1-1 手話通訳についてお持ちの資格をお答えください。

- 1) 手話通訳士 (取得年：1989年度～2021年度から選択)  
2) 各地方自治体の登録手話通訳者 (取得年：1996年度以前と1997年度～2021年度から選択)

手話通訳士と登録手話通訳者の両方、もしくは手話通訳士のみをお持ちの方は手話通訳士の資格について H-1-2 から H-1-5、登録手話通訳者のみをお持ちの方は登録手話通訳者の資格について H-1-2 から H-1-3 の質問にお答えください。

H-1-2 資格取得後の通訳活動経験年数をお答えください。

- 1) 5年未満  
2) 5年以上10年未満  
3) 10年以上20年未満  
4) 20年以上30年未満  
5) 30年以上

H-1-3 資格取得前の通訳活動経験年数をお答えください。

- 1) 5年未満  
2) 5年以上10年未満  
3) 10年以上15年未満  
4) 15年以上20年未満  
5) 20年以上  
6) 経験なし

H-1-4 政見放送研修会を修了していますか。

- 1) 修了 2) 未修了

H-1-5 日本手話通訳士協会主催司法研修を修了していますか。

- 1) 修了 2) 未修了

I 現在の雇用状況についてお答えください。

I-1 現在通訳に関わる業務に従事していますか（派遣、雇用の両方を含む）。

- 1) はい → I-2 の質問にお進みください。  
2) いいえ → K の質問にお進みください。

I-2 通訳派遣業務のみに従事していますか。

- 1) はい → J の質問にお進みください。  
2) いいえ → I-3-1 から I-5 の質問にお答えください。

I-3-1 雇用形態はどのようになっていますか。該当する雇用形態を全てチェックし、週あたりの勤務時間数を記入してください。

- 1) 手話通訳業務を専従とする雇用  
週あたりの勤務時間数 ( ) 時間  
2) 手話通訳業務を主とする雇用  
週あたりの勤務時間数 ( ) 時間  
3) 手話通訳業務を含む雇用  
週あたりの勤務時間数 ( ) 時間

I-3-2 通訳業務に関する主たる雇用先はどこですか。

- 1) 聴覚障害者支援を主業務とする機関・事業所  
2) 聴覚障害を含む障害者支援を主業務とする機関・事業所  
3) 地方自治体  
4) 民間企業  
5) 教育機関  
6) 医療機関  
7) その他 ( )

I-4 通訳業務も含めたあなた自身のすべての年収はどの程度ですか。

- 1) 103 万円未満  
2) 103 万円以上、130 万円未満  
3) 130 万円以上、300 万円未満  
4) 300 万円以上、600 万円未満  
5) 600 万円以上

I-5 全体の年収における通訳業務の収入割合はどの程度ですか。

- 1) 0~20% 2) 21~40% 3) 41~60% 4) 61~80% 5) 81~100%

J 現在の通訳派遣業務の状況についてお答えください。

J-1 通訳派遣の従事時間数を（昨年度1年間の平均をもとに）お答えください。

- 1) 週2時間未満  
2) 週2時間以上、4時間未満  
3) 週4時間以上、8時間未満  
4) 週8時間以上、16時間未満  
5) 週16時間以上

J-2 派遣通訳業務における主な対象はどこですか。頻度の多い順に3つまでお答えください。

- 1) 公的機関  
2) 医療機関  
3) 教育・保育機関

- 4) 1)～3)以外の日常生活
- 5) 職業・資格（就職面接、免許更新講習等）
- 6) 大会・会議・講演・講座
- 7) 議会・行政による記者会見
- 8) 団体活動
- 9) その他（ ）

K 電話リレーサービスのオペレーターに関する質問にお答えください。

K-1 電話リレーサービスのオペレーターとしての勤務経験はありますか。

- 1) 有 → K-2からK-4の質問にお答えください。
- 2) 無 → K-5の質問にお進みください。

K-2 勤務先をお答えください。

- 1) 民間サービス会社
- 2) 聴覚障害者情報提供施設

K-3 オペレーターとしての勤務経験年数をお答えください。

- 1) 1年未満
- 2) 1年以上、3年未満
- 3) 3年以上、5年未満
- 4) 5年以上

K-4 オペレーターとしての勤務時間をお答えください。

- 1) 週10時間未満
- 2) 週10時間以上、20時間未満
- 3) 週20時間以上、30時間未満
- 4) 週30時間以上、40時間未満
- 5) 週40時間以上、50時間未満
- 6) 週50時間以上、60時間未満
- 7) 週60時間以上

K-5 オペレーターの募集があったら応募してみたいと思いますか。

- 1) はい → K-6からK-9の質問にお答えください。
- 2) いいえ → K-10とK-11の質問にお答えください。

K-6 「はい」と答えた理由はどのようなものですか。以下の理由それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。

（「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択）

- 1) 通訳を必要とする人の役に立ちたいから
- 2) 通訳技術のレベルアップができるから
- 3) キャリアアップになるから
- 4) 人と関わることが好きだから
- 5) 通訳スキルを活かすことができるから
- 6) 機器操作などのICTスキルを身につけるのは得意だから
- 7) オペレーターの仕事が向いていると思うから
- 8) やりがいが感じられると思うから
- 9) 周囲の人から推されているから
- 10) 安定した収入が得られるから
- 11) ワークライフバランスを考えた働き方ができるから
- 12) 生涯的に続けられる職業だから
- 13) 職業人（労働者）としての身分が十分保障されるから
- 14) 居住地域に限らず聾者と関わりを持つ機会が作れるから
- 15) 地域（居住地のろう社会など）にこだわらずに通訳活動ができるから
- 16) 対面の通訳活動に比べて、当事者や関連団体との関係性を維持するための物理的・心理的負担が少なくなるから

K-7 「はい」と答えた理由が他にあれば記入してください。

K-8 オペレーターとして仕事をするならば、週何時間勤務したいですか。記入してください。

週（ ）時間

K-9 オペレーターとして仕事をするならば、希望する年収はどの程度ですか。

- 1) 103 万円未満
- 2) 103 万円以上、130 万円未満
- 3) 130 万円以上、300 万円未満
- 4) 300 万円以上、600 万円未満
- 5) 600 万円以上

K-10 「いいえ」と答えた理由はどのようなものですか。以下の理由それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。

(「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択)

- 1) 手話の読取・表出技術に習熟している必要があるから
- 2) 同時通訳や読み溜めた通訳などの通訳技術に習熟している必要があるから
- 3) 手話の方言や高齢ろう者の癖の強い手話に対応することが求められるから
- 4) 画面越しの通訳でも指文字や手話を正確に読み取ることが求められるから
- 5) よく知らない相手同士の会話の通訳が求められるから
- 6) 事前情報が全くない中での通訳が求められるから
- 7) オペレーターの仕事が向いていないと思うから
- 8) 利用者との関係は言語通訳のみでその他の支援(例:生活相談)はできないから
- 9) 機器操作などの ICT スキルに習熟している必要があるから
- 10) 画面越しの通訳には心理的な抵抗があるから
- 11) 知り合いのろう者から電話リレーサービスに対する否定的な意見を聞くから
- 12) 身体的・精神的負担が大きいため
- 13) 職業病などを防止する対策が十分にとられていないと感じるから
- 14) 福利が十分でないと感じるから
- 15) 仕事の大変さに比べて待遇・条件で見合わないと思うから
- 16) 家庭の事情等で働くことが難しいと思うから
- 17) 現在の仕事に満足しているから

L-11 「いいえ」と答えた理由が他にあれば記入してください。

II. あなたの通訳者としての行動や考え方について質問します。以下の項目それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。

(「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択)

- 1) 通訳中、事前に聞いていなかった話が出てきても落ち着いて対応している。
- 2) 自分になじみのない内容(例:専門用語の使用)の通訳でも落ち着いて対応している。
- 3) 少人数の場面では、一方の様子や状況(例:メモを書いている)に応じて、話を制止するなど会話のコントロールを心がけている。
- 4) 多人数の聴者で構成されている場面の通訳では、誰が発言しているのかが明確に通訳として伝わるように心がけている。
- 5) 多人数の聴者で構成されている場面の会議や打ち合わせでは、ろう者が発言しやすいように、訳出のタイミングに気をつけたり、アイコンタクトで発言のタイミングをろう者に伝えるように心がけている。
- 6) 通訳は、ろう者のコミュニケーションアクセス、社会的平等・権利の享受、自立を支える支援であるという意識を持って通訳業務にあたっている。
- 7) 派遣元や雇用先のルールを超えない範囲で通訳サービスを提供するようにしている。
- 8) 通訳パフォーマンスに影響を与えないように、照明、空調、プロジェクター等の機材配置などの環境調整を、現場で依頼するようにしている。
- 9) 複数の通訳パートナーがいる時は、通訳パフォーマンスが十分に発揮できるように、適宜パートナーにフォローを求めたり、交替をしてもらうようにしている。
- 10) 自分のスキルでは対応できない通訳依頼を打診されたときは断るようにしている。
- 11) 通訳の内容が、例えば揉め事やハラスメントなど、感情的・倫理的な問題がある場合でも中立的な立場で通訳している。



- 12) 通訳に関わる方が知り合いであっても、個人的な感情や考えを取り除いて、通訳を介してやりとりする双方が公平性や安心を感じる通訳をしている。
- 13) パソコンのメールを毎日チェックしている。
- 14) 電子データの資料を受けとれるようにパソコン、プリンタ類をそろえている。
- 15) ビデオ電話などの新しいテクノロジーを活用した通訳に興味がある。
- 16) 毎日、新聞・テレビ・インターネット等で時事問題について把握するようにしている。
- 17) さまざまなジャンルの本を読むようにしている。
- 18) ろう者やろう団体が企画するイベントには積極的に参加したり、協力を申し出ている。
- 19) ろう者の活躍やろう教育、ろう文化等に関するニュースを常に取り入れるようにしている。
- 20) 日本手話について学べる講座やイベントには積極的に参加している。
- 21) 通訳に関わる研修には積極的に参加している。
- 22) 事前資料がないときでも、インターネット等で、通訳に関わる方の情報を集めるようにしている。
- 23) 事前に提供された資料から、なじみのない内容や理解しづらいと感じることはインターネット等で調べたり、学習するようにしている。
- 24) 通訳業務によって生じる身体的な疲労を適度な休憩や運動、生活習慣で解消している。
- 25) 通訳業務によって生じる健康上のリスクについて十分理解している。
- 26) 通訳業務の中で、専門的な内容の通訳など、通訳が難しい業務であるほど、やりがいを感じている。
- 27) 通訳業務によって生じる心理的なストレスを解消する方法をもっている。
- 28) 通訳業務が個人情報ややりとりを含む機密性の高いものであることを理解している。
- 29) 通訳業務が責任ある職として依頼人の信用を損なわないよう十分意識している。
- 30) 通訳に関わるすべての方に対し、挨拶や、敬語、適切な言い回しなどの言葉遣いに気をつけるようにしている。
- 31) 通訳の見やすさを考慮し、また TPO に合った服装を心がけている。
- 32) 事前に提供された資料は通訳の現場に必ず持参し、使用後の処理も含めて、提供者の信頼を損なうことがないように丁寧に扱うようにしている。

### Ⅲ. 手話通訳に関する、次の問題 A と問題 B に解答して下さい。

#### 問題 A

場面説明を読んでから、「手話をみる」のボタンを押してください。聴覚障害者が手話で話している映像が流れます。映像をよく見て、手話の内容を読み取ってください。映像を、途中で停止させたり、繰り返して見ることはできません。

手話が終わった後、動画の中で提示される 5 つの選択肢の中から手話の内容を正しく伝えているものを 1 つ選んで解答して下さい。選択肢は 1 分間提示されます。

問題は全部で 2 問あります。

問題 A-1 ある聴覚障害者が幼馴染と海水浴に行くエピソードについて話しています。

(動画の内容)

#### 1. 手話の談話内容

目が覚めたら、外は昨日までの雨天が嘘のように快晴で、夏の強い日差しが差し込んできた。今日は幼馴染の 2 人と海へ行く日だ。海岸に着き、海の家で海水浴の準備をしてビーチボールを抱えて海へ出た。気持ちよく泳いでいたら周囲が岸に戻ろうとしているので、不思議に思い周りを見渡したら、サメが近づいていた。恐怖を感じ「うわー！」と無我夢中で逃げようとしたが、足に鋭い牙が刺さってきた。

そこで意識を失った。目が覚めたら、どうしてここにいるのか、自分は誰なのか、どこにいるかも分からなくなっていた。辺りは住宅地。一匹の猫が近づき甘えてくる。甘えた後少し先を歩き、振り向いてくる。こっちへ来てというように。ついていくと見覚えのある景色が飛び込んできた。そうだ、この猫は自分が飼っている猫ではないか。少しずつ記憶が戻ってくる。あそこに見えるのは自分の家だ。猫と一緒に家に入りホッと落ち着くと、自分は同級生と一緒に海水浴をしていたのを思い出した。あの二人はどうした、サメはどこだ？慌てて友達を探しに行こうとしたところで目が覚めた。自分は家の中にいる。スマホの通知が鳴り、幼馴染から「これから海に行こう」とメールが来ている。

#### 2. 解答選択肢

手話の内容として正しいものを 1 つ選択してください。

- (1) 今日の天気は、昨日までの雨天が嘘のように快晴である。
- (2) 幼馴染と 2 人で海水浴に行ったのは現実世界の出来事である。
- (3) 海水浴中にサメにおそわれて意識を失ったのは現実世界の出来事である。

- (4) 住宅地で会ったのは、幼馴染みの猫である。  
(5) 幼馴染から海水浴に行こうというメールが来たのは現実世界の出来事である。

問題 A-2 交通事故を起こした人が、聴覚障害者の弁護士のところへ損害賠償について相談に来ています。弁護士は似たような事故での判例について説明しています。

(動画の内容)

### 1. 手話の談話内容

20歳の男性Aさんは、バイクで右カーブを曲がろうとしたところ、対向車が中央線をはみ出した状態で停止していたので、それを避けようとしてガードレールに衝突し、脊髄損傷で両下肢麻痺の重傷をおった。相手は無責任を主張し、Aさんは自損事故として自賠責の被害者請求を行うことも難しく、自費で治療にあっていた。裁判では、加害者、被害者の両方に過失があるとされ、Aさんは、前方不注意について30%の過失があるとされた。認められた損害費は、逸失利益、将来介護料、住宅改造費など合わせて2億1900万円。このうち、過失相殺30%控除されて、1億5400万円が賠償された。

### 2. 解答選択肢

手話の内容として正しいものを1つ選択してください。

- (1) 20歳のAさんは、バイクで走行中、対向のバイクが車線をはみ出してきたためにそれをよけようとしてガードレールに激突し、両足を骨折した。  
(2) この事故はAさんがバイクの運転を自ら誤ったために生じた事故であるため、怪我の治療については、100%Aさんが支払うべきである。  
(3) 裁判では、Aさんがバイクの運転を自ら誤ったために生じた事故であるため、Aさんの過失割合が高いとされた。  
(4) 認められた損害費は、逸失利益、将来介護料、住宅改造費などを併せて2億1900万である。  
(5) 裁判では双方に過失があるとされ、損害費のうち、過失相殺分が控除されて2億1900万円の支払いが必要という判決になった。

## 問題 B

始めに、<場面説明><日本語文>に目を通してください。「手話をみる」のボタンを押すと、<日本語文>の内容を表す手話の映像が流れます。映像を途中で停止させたり、繰り返して再生させることはできません。手話には、<日本語文>とは異なる誤訳が含まれています。手話が終わった後、動画の中で提示される5つの選択肢の中から、手話のなかにあった誤訳部分を1つ選んで解答してください。選択肢は1分間提示されます。

問題は全部で2問あります。

### 問題 B-1

<場面説明>

花子と由美と裕子の間に起きた職場の人間関係トラブルに関する話です。

<日本語文>

花子は由美と言い争いになり、由美はプロジェクトをまとめる大事な役割を放棄して自分の意のままに仕事を進めた。そのことで花子は裕子に相談したのだけど、真剣に聞いてもらえなかった。ある日、プロジェクトの将来を決める大事な会議を含めた食事会が開催されることになった。花子は裕子はその食事会に由美を誘ったことを知り、彼女が嫌いになった。そして、仕事のことは何でも彼女に相談すまいと決めて、グループリーダーにもっと適任の人を配属して欲しいと頼んだが、「人を育てることがお前の仕事だ」と聞き入れてもらえなかった。

<解答選択肢>

手話のなかで誤訳していた内容を1つ選択してください。

- (1) 由美は、プロジェクトをまとめる大事な役割を放棄しようとしたが思い直して役割を果たした。  
(2) 由美は仕事がうまくいなくて、まず裕子に相談した。  
(3) 裕子は、花子が食事会に由美を誘ったことを知って彼女が嫌いになった。  
(4) 由美は、グループリーダーにもっと適任の人を配属してほしいと頼んだ。

(5) グループリーダーの裕子は人を育てることが大事だと言って聞き入れなかった。

問題 B-2

<場面説明>

老いた母親がオレオレ詐欺に遭ったことについて、聴覚障害の息子が話しています。

<日本語文>

用があって出かけた先で実家にも寄ったら、うちの老いた母親が、突然「大丈夫か？お金は間に合ったか？」とすごく心配した形相で言うんだよ。話を聞いたらどうやらオレオレ詐欺にひっかかったらしく、自分じゃない他人からのなりすまし LINE で連絡があって、取引先にミスの弁償を求められてお金を振り込んでと言われたから、200万円を振り込んだんだって。LINE を送信したのが自分じゃないことを説明してオレオレ詐欺だと理解したけど、大金を振り込んだものだから生活費が足りなくなって、やむをえず手持ちの50万円を渡すことにしたんだ。そしたら、今度は自分の生活費が足りなくなって、会社の社長に、給料の前借りをさせてもらったんだ。

<解答選択肢>

手話のなかで誤訳していた内容を1つ選択してください。

- (1) 息子は都合をつけて実家に寄った。
- (2) 友人が息子をだまして、母親にオレオレ詐欺の電話をした。
- (3) 会社の社長は、会社が取引先に損失を発生させてしまったと言っていた。
- (4) 会社の社長が心配してくれて、困っている息子に給料日より前に給料を渡してくれた。
- (5) 母親は息子に50万円を渡した。

## 【要約筆記資格所持者】

I. あなた自身のことについて、以下の項目に回答をしてください。

A 性別をお答えください。

- 1) 男性 2) 女性 3) 回答しない

B 2021年1月1日現在の年齢をお答えください。

- 1) 29歳以下 2) 30～39歳 3) 40～49歳 4) 50～59歳 5) 60歳以上

C 配偶者の有無についてお答えください。

- 1) 有 2) 無

D 扶養についてお答えください。

- 1) 扶養を受けている 2) 扶養を受けていない

E 2021年1月1日現在の居住地をお答えください。

都道府県で回答（ドロップダウン式）

F 最終学歴をお答えください。

- 1) 中学校  
2) 高等学校  
3) 専門学校  
4) 短期大学  
5) 4年制大学  
6) 大学院修士課程  
7) 大学院博士課程  
8) その他（ ）

G パソコン要約筆記養成を受けたカリキュラム等についてお答えください。（複数回答可）

- 1) 厚生労働省要約筆記奉仕員養成カリキュラム  
2) 厚生労働省要約筆記者養成カリキュラム  
3) その他（ ）

H パソコン要約筆記の経験や活動についてお答えください。

H-1 パソコン要約筆記の以下の資格について、初めて登録した年度を教えてください。

- 1) パソコン要約筆記者（取得年：2012年度～2021年度、登録していない）  
2) パソコン要約筆記奉仕員（取得年：1999年度～2011年度、登録していない）

H-2 手書き要約筆記の以下の資格について、初めて登録した年度を教えてください。

- 1) 手書き要約筆記者（取得年：2012年度～2021年度、登録していない）  
2) 手書き要約筆記奉仕員（取得年：1999年度～2011年度、登録していない）

H-3 パソコン要約筆記資格取得後のパソコン通訳活動経験年数をお答えください。

- 1) 3年未満  
2) 3年以上5年未満  
3) 5年以上10年未満  
4) 10年以上20年未満  
5) 20年以上

H-4 パソコン要約筆記資格取得前のパソコン通訳活動経験年数をお答えください。

- 1) 5年未満  
2) 5年以上10年未満  
3) 10年以上15年未満  
4) 15年以上20年未満  
5) 20年以上

H-5 現在、パソコン要約筆記に関わる業務に従事していますか（派遣、雇用の両方を含む）。

- 1) はい → H-6の質問にお進みください。
- 2) いいえ → Jの質問にお進みください。

H-6 意思疎通支援事業のパソコン要約筆記派遣業務に従事していますか。

- 1) はい → H-7の質問にお進みください。
- 2) いいえ → H-8の質問にお進みください。

H-7 意思疎通支援事業のパソコン要約筆記派遣業務の従事時間数を（昨年度1年間の平均をもとに）お答えください。

- 1) 週2時間未満
- 2) 週2時間以上、4時間未満
- 3) 週4時間以上、8時間未満
- 4) 週8時間以上、16時間未満
- 5) 週16時間以上

H-8 パソコンによる情報保障者派遣団体で通訳活動に従事していますか。

- 1) はい → H-9の質問にお進みください。
- 2) いいえ → H-10の質問にお進みください。

H-9 パソコンによる情報保障者派遣団体での通訳活動の従事時間数を（昨年度1年間の平均をもとに）お答えください。

- 1) 週2時間未満
- 2) 週2時間以上、4時間未満
- 3) 週4時間以上、8時間未満
- 4) 週8時間以上、16時間未満
- 5) 週16時間以上

H-10 パソコン要約筆記者として雇用されていますか。

- 1) はい → H-11の質問にお進みください。
- 2) いいえ → Iの質問にお進みください。

H-11 雇用形態はどのようになっていますか。該当する雇用形態を全てチェックし、週あたりの勤務時間数を記入してください。

- 1) パソコン要約筆記業務を専従とする雇用  
週あたりの勤務時間数 ( ) 時間
- 2) パソコン要約筆記業務を主とする雇用  
週あたりの勤務時間数 ( ) 時間
- 3) パソコン要約筆記業務を含む雇用  
週あたりの勤務時間数 ( ) 時間

H-12 パソコン要約筆記業務に関する主たる雇用先はどこですか。

- 1) 聴覚障害者支援を主業務とする機関・事業所
- 2) 聴覚障害を含む障害者支援を主業務とする機関・事業所
- 3) 地方自治体
- 4) 民間企業
- 5) 教育機関
- 6) 医療機関
- 7) その他 ( )

I あなた自身の収入についてお答えください。

I-1 パソコン要約筆記業務も含めたあなた自身のすべての年収はどの程度ですか。

- 1) 103万円未満
- 2) 103万円以上、130万円未満
- 3) 130万円以上、300万円未満
- 4) 300万円以上、600万円未満
- 5) 600万円以上

I-2 全体の年収におけるパソコン要約筆記業務の収入割合はどの程度ですか。

- 1) 0～20%    2) 21～40%    3) 41～60%    4) 61～80%    5) 81～100%

J 電話リレーサービスのオペレーターに関する質問にお答えください。

J-1 電話リレーサービスのオペレーターとしての勤務経験はありますか。

- 1) 有 → J-2 から J-4 の質問にお答えください。  
2) 無 → J-5 の質問にお進みください。

J-2 勤務先をお答えください。

- 1) 民間サービス会社    2) 聴覚障害者情報提供施設

J-3 オペレーターとしての勤務経験年数をお答えください。

- 1) 1年未満    2) 1年以上、3年未満    3) 3年以上、5年未満    4) 5年以上

J-4 オペレーターとしての勤務時間をお答えください。

- 1) 週 10 時間未満  
2) 週 10 時間以上、20 時間未満  
3) 週 20 時間以上、30 時間未満  
4) 週 30 時間以上、40 時間未満  
5) 週 40 時間以上、50 時間未満  
6) 週 50 時間以上、60 時間未満  
7) 週 60 時間以上

**J-4 に回答した方は次のページに進みます。画面下の指示に従ってください。**

J-5 オペレーターの募集があったら応募してみたいと思いますか。

- 1) はい → J-6 から J-9 の質問にお答えください。  
2) いいえ → J-10 と J-11 の質問にお答えください。

J-6 「はい」と答えた理由はどのようなものですか。以下の理由それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から 1 つ選んでください。

(「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択)

- 1) 通訳を必要とする人の役に立ちたいから  
2) 通訳技術のレベルアップができるから  
3) キャリアアップになるから  
4) 人と関わることが好きだから  
5) 通訳スキルを活かすことができるから  
6) 機器操作などの ICT スキルを身につけるのは得意だから  
7) オペレーターの仕事が向いていると思うから  
8) やりがいが感じられると思うから  
9) 周囲の人から推されているから  
10) 安定した収入が得られるから  
11) ワークライフバランスを考えた働き方ができるから  
12) 生涯的に続けられる職業だから  
13) 職業人(労働者)としての身分が十分保障されるから  
14) 居住地域に限らず聴覚障害者と関わりを持つ機会が作れるから  
15) 対面の通訳活動に比べて、当事者や関連団体との関係性を維持するための物理的・心理的負担が少なくなるから

J-7 「はい」と答えた理由が他にあれば記入してください。

J-8 オペレーターとして仕事をするならば、週何時間勤務したいですか。記入してください。

J-9 オペレーターとして仕事をするならば、希望する年収額はどの程度ですか。

- 1) 103 万円未満
- 2) 103 万円以上、130 万円未満
- 3) 130 万円以上、300 万円未満
- 4) 300 万円以上、600 万円未満
- 5) 600 万円以上

J-10 「いいえ」と答えた理由はどのようなものですか。以下の理由それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。

(「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択)

- 1) タイピング技術に習熟している必要があるから
- 2) 要約入力や全文入力などの通訳技術に習熟している必要があるから
- 3) パソコン要約筆記で身につけたスキルとオペレーターとして求められるスキルは異なるから
- 4) 急な自動音声や慣れない方言のあるやりとりに対応することが求められるから
- 5) 日本語の読み書きが苦手な聴覚障害者のやりとりをつなぐのは難しいから
- 6) 電話越しの通訳では音声不明瞭で聞き取りにくいことがあると思うから
- 7) よく知らない相手同士の会話の通訳が求められるから
- 8) 事前情報が全くない中での通訳が求められるから
- 9) オペレーターの仕事に向いていないと思うから
- 10) 利用者との関係は言語通訳のみでその他の支援(例:生活相談)はできないから
- 11) 機器操作などの ICT スキルに習熟している必要があるから
- 12) 電話越しの通訳には心理的な抵抗があるから
- 13) 知り合いの聴覚障害者から遠隔情報保障に対する否定的な意見を聞くから
- 14) 身体的・精神的負担が大きいため
- 15) 職業病などを防止する対策が十分にとられていないと感じるから
- 16) 福利が十分でないと感じるから
- 17) 仕事の大変さに比べて待遇・条件で見合わないと思うから
- 18) 家庭の事情等で働くことが難しいと思うから
- 19) 現在の仕事に満足しているから

J-11 「いいえ」と答えた理由が他にあれば記入してください。

II. あなたの要約筆記者としての行動や考え方について質問します。以下の項目それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。

(「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択)

- 1) 要約筆記中、事前に聞いていなかった話が出てきても落ち着いて対応している。
- 2) 自分になじみのない内容(例:専門用語の使用)でも落ち着いて対応している。
- 3) シャベリ方など非言語的な情報もできる限り文字で伝達するなど、利用者のコミュニケーションが円滑に進むよう心がけている。
- 4) 誰が発言しているのが明確に要約筆記として伝わるように心がけている。
- 5) 要約筆記は、聴覚障害者のコミュニケーションアクセス、社会的平等・権利の享受、自立を支える支援であるという意識を持って業務にあたっている。
- 6) 派遣元や雇用先のルールを超えない範囲で要約筆記サービスを提供するようにしている。
- 7) 要約筆記パフォーマンスに影響を与えないように、照明、空調、プロジェクター等の機材配置などの環境調整を、現場で依頼するようにしている。
- 8) 複数のパートナーと仕事にあたる時は、要約筆記パフォーマンスが十分に発揮できるように、適宜パートナーにフォローを求めたり、交替をしてもらうようにしている。
- 9) 自分のスキルでは対応できない要約筆記派遣依頼を打診されたときは断るようにしている。
- 10) 要約筆記の内容が、例えば揉め事やハラスメントなど、感情的・倫理的な問題がある場合でも中立的な立場で文字化するようにしている。
- 11) 要約筆記で関わる方が知り合いであっても、個人的な感情や考えを取り除いて、文字を介してやりとりする双方が公平性や安心を感じる要約筆記を行っている。
- 12) Office のワード、エクセル、パワーポイントの操作を問題なく行うことができる。
- 13) パソコンやスマートフォンのトラブルは自分で解決できる。

- 14) 遠隔文字通訳などの新しいテクノロジーを活用した通訳に興味がある。
- 15) 毎日、新聞・テレビ・インターネット等で時事問題について把握するようにしている。
- 16) さまざまなジャンルの本を読むようにしている。
- 17) 聴覚障害者や聴覚障害者団体が企画するイベントには積極的に参加したり、協力を申し出ている。
- 18) 聴覚障害者の活躍や聴覚障害児者教育、ろう文化等に関するニュースを常に取り入れるようにしている。
- 19) 要約筆記に関わる講座、イベント、研修には積極的に参加している。
- 20) 事前資料がないときでも、インターネット等で、要約筆記に関わる方の情報を集めるようにしている。
- 21) 事前に提供された資料から、なじみのない内容や理解しづらいと感じることはインターネット等で調べたり、学習するようにしている。
- 22) パソコン要約筆記業務に入る前に専門用語等の単語登録はしっかり行うようにしている。
- 23) 要約筆記業務によって生じる身体的な疲労を適度な休憩や運動、生活習慣で解消している。
- 24) 要約筆記業務によって生じる健康上のリスクについて十分理解している。
- 25) 要約筆記業務の中で、専門的な内容など、難しい業務であるほど、やりがいを感じている。
- 26) 要約筆記業務によって生じる心理的なストレスを解消する方法をもっている。
- 27) 要約筆記業務が個人情報のやりとりを含む機密性の高いものであることを理解している。
- 28) 要約筆記業務が責任ある職として依頼人の信用を損なわないよう十分意識している。
- 29) 要約筆記に関わるすべての方に対し、挨拶や、敬語、適切な言い回しなどの言葉遣いに気をつけるようにしている。
- 30) 要約筆記を行う際、TPO に合った服装を心がけている。
- 31) 事前に提供された資料は要約筆記の現場に必ず持参し、使用後の処理も含めて、提供者の信頼を損なうことがないように丁寧に扱うようにしている。

### Ⅲ. パソコン要約筆記に関する、次の問題 A と問題 B に解答してください。

#### 問題 A

e-typing で、ローマ字の腕試しレベルチェックを行い、スコアを入力してください。

#### 問題 B

これから、ある場面についての音声流れます。音声を聞きながら入力欄上に文字通訳を行ってください。

音声は 1 分程度流れます。音声終了後、10 秒以内で文字入力を終わってください。

問題終了後は一定時間が経過すると自動で次の問題ページへ切り替わります。

問題は全部で 2 問あります。

問題 B-1 収入保障保険につける災害割増特約について、保険会社の担当者が説明しています。収入保障保険に、不慮の事故や災害が直接の原因で死亡もしくは高度障害になったときのために、災害割増特約をおつけになるということですね。災害割増特約には支払限度がございますので、これからご説明させていただきますね。

まず、災害高度障害保険金をお支払いすることになった場合は、所定の高度障害状態に該当したときにさかのぼってこの特約は消滅し、その後に死亡した場合でも災害死亡保険金のお支払いはいたしません。

また、災害高度障害保険金のお支払い前に被保険者が死亡し、災害死亡保険金が支払われる場合には、災害高度障害保険金を支払わず、災害死亡保険金を死亡年金受取人にお支払いします。

そして、保険金が支払われた場合には、この特約は消滅します。

(312 文字)

問題 B-2 イノベーションについて、解説しています。

イノベーションとは、J.A.シュンペーターの経済発展論の中心的な概念で、生産を拡大するために労働、土地などの生産要素の組合せを変化させたり、新たな生産要素を導入したりする企業家の行為をいい、革新または新機軸と訳されています。技術革新の意味に用いられることもあるが、イノベーションは生産技術の変化だけでなく、新市場や新製品の開発、新資源の獲得、生産組織の改革あるいは新制度の導入なども含みます。

プロダクト・イノベーションの例では、「計量する手間が省ける」という単に時短という視点だけでなく、家事の中でストレスと感じる「計量や詰め替えのこぼれた時に拭く手間」について着目、開発され、発売 3 年間で約 1 億個以上売り上げた P&G ジェルボール型洗剤があります。

(324 文字)



## 【電話リレーサービス利用者】

I. あなた自身のことについて、以下の項目に回答をしてください。

A 性別をお答えください。

- 1) 男性 2) 女性 3) 回答しない

B 2020年4月1日現在の年齢をお答えください。

- 1) 29歳以下 2) 30～39歳 3) 40～49歳 4) 50～59歳 5) 60歳以上

C 電話でのやり取りを代わりに頼める家族はいますか。

- 1) はい 2) いいえ

D 家族に聴覚障害のある方はいますか。当てはまるものを全て選んでください。

- 1) 両親 2) 祖父母 3) 兄弟 4) 叔父・叔母 5) その他 ( )  
6) いない

E 2021年4月1日現在のお住まいの地域をお答えください。

F 最終学歴をお答えください。

- 1) 小学校 2) 中学校 3) 高等学校 4) 専門学校  
5) 短期大学 6) 4年制大学 7) 大学院修士課程 8) 大学院博士課程  
9) 学校に行っていない 10) その他 ( )

G 聾学校（聴覚特別支援学校）での教育経験についてお答えください。

G-1 これまでに、どこで教育を受けましたか。当てはまるものを全て選んでください。

- 1) 乳幼児教育相談 2) 幼稚部 3) 小学部 4) 中学部 5) 高等部  
6) 専攻科  
7) 通ったことはない → Hの質問に進んでください。

G-2 合計で何年間在籍して（通って）いましたか。数字でお答えください。

H 聴覚障害の程度についてお答えください。

H-1 右

- 1) 軽度（～39dB） 2) 中等度（40～69dB） 3) 高度（70～89dB）  
4) 重度（90～99dB） 5) 最重度／聾（100dB以上） 6) 不明

H-2 左

- 1) 軽度（～39dB） 2) 中等度（40～69dB） 3) 高度（70～89dB）  
4) 重度（90～99dB） 5) 最重度／聾（100dB以上） 6) 不明

H-3 取得している身体障害者手帳の等級をお答えください。

- 1) 1級 2) 2級 3) 3級 4) 4級 5) 5級 6) 6級  
7) 取得していない

I 使用している補装具についてお答えください。

I-1 右

- 1) 補聴器 2) 人工内耳 3) 使用していない

I-2 左

- 1) 補聴器 2) 人工内耳 3) 使用していない

J 日常的に使用しているコミュニケーション手段についてお答えください。

J-1 最もよく使用するコミュニケーション手段を選んでください。

- 1) 日本手話 2) 日本語対应手話（手指日本語） 3) 読話 4) 音声（補聴器など）  
5) 筆談

J-2 二番目によく使用するコミュニケーション手段を選んでください。

- 1) 日本手話    2) 日本語対应手話（手指日本語）    3) 読話    4) 音声（補聴器など）  
5) 筆談

J-3 三番目によく使用するコミュニケーション手段を選んでください。

- 1) 日本手話    2) 日本語対应手話（手指日本語）    3) 読話    4) 音声（補聴器など）  
5) 筆談

K 日常生活の中での日本語の読み書きについてお答えください。

K-1 一般的な聴者と比べて、日本語の読み書きは得意ですか。

- 1) かなり得意    2) まあまあ得意    3) 同じくらい    4) 少し苦手    5) かなり苦手

K-2 メールや SNS で文章を正しく読んだり書いたりすることが得意ですか。

- 1) かなり得意    2) まあまあ得意    3) 少し苦手    4) かなり苦手

K-3 本や新聞を読むとき、その内容を正確に理解することができますか。

- 1) よくできる    2) まあまあできる    3) あまりできない    4) まったくできない

K-4 テレビの字幕を見るときや、インターネットで情報を検索するとき、分からないことばや表現がありますか。

- 1) よくある    2) 少しある    3) あまりない    4) まったくない

L 現在の職業についてお答えください。

L-1 現在、お仕事をされていますか。

- 1) はい → L-2 と L-3 の質問にお答えください。  
2) いいえ → 次の「Ⅱ. 電話リレーサービスの利用状況」にお進みください。

L-2 現在、どのようなお仕事をされていますか。

- 1) 管理職    2) 専門・技術職    3) 事務職    4) 販売    5) サービス  
6) 保安    7) 農林漁業    8) 製造    9) 輸送    10) 建設  
11) 清掃・包装等    12) その他

L-3 現在のおおよその年収はどの程度ですか。

- 1) 200 万円未満    2) 200 万円以上, 400 万円未満  
3) 400 万円以上, 600 万円未満    4) 600 万円以上, 800 万円未満  
5) 800 万円以上

**Ⅱ. 電話リレーサービスの利用状況について、以下の項目に回答をしてください。**

A サービスの利用形態についてお答えください。

A-1 現在利用しているサービスの形態をお答えください。

- 1) 手話通訳    2) 文字通訳  
3) 手話通訳と文字通訳どちらも → A-2 の質問にお答えください。  
4) 今は利用していない → K の質問にお進みください。

A-2 多く利用しているサービスの形態をお答えください。

- 1) 手話通訳    2) 文字通訳    3) 手話通訳・文字通訳同じくらい

B 多く利用している曜日をお答えください。

- 1) 平日    2) 土・日曜, 祝日    3) 曜日に関係なく利用

C 多く利用している時間帯をお答えください（複数回答可）。

- 1) 午前（8：00～12：00）    2) 昼休み（12：00～13：00）  
3) 午後（13：00～17：00）    4) 夜間（17：00～21：00）

D 利用している頻度をお答えください。

- 1) 月 1～3 回    2) 週 1～3 回    3) 週 4～6 回    4) 週 7 回以上

E どこで利用していますか。利用が多い順に3つ選んでください。

- 1) 自宅
- 2) 職場
- 3) 自宅・職場以外の屋内
- 4) 自宅・職場以外の屋外
- 5) その他 ( )

F どのような目的で利用していますか。利用が多い順に3つ選んでください。

- 1) 家族や親戚，友人への連絡・雑談
- 2) 商業施設・娯楽・美容・観光や旅行等に関わる問い合わせ・確認・予約・キャンセル等
- 3) 公共機関（役所，警察署など）への問い合わせ・確認・予約等
- 4) 医療機関への問い合わせ・確認・予約等
- 5) 教育機関への問い合わせ・確認・予約等
- 6) 金融機関への問い合わせ・確認・予約等
- 7) ビジネス関係（社内外への連絡，営業等）
- 8) その他 ( )

G 地域で派遣する手話通訳や要約筆記ではなく，電話リレーサービスを利用している理由について，当てはまるものを3つ選んでください。

- 1) 個人的な用事やちょっとした用件でも手軽に利用することができるから
- 2) 短い時間で済む用件のときに利用しやすいから
- 3) 急に通訳を必要とした場合でも利用することができるから
- 4) 通訳を受ける日程に合わせて自分の予定を調整しなくても済むから
- 5) 職場・仕事で利用できる唯一の通訳サービスだから
- 6) 自宅や職場など，自由な場所で通訳サービスを受けることができるから
- 7) 手話通訳や要約筆記の知り合いには知られたくない用件があるから
- 8) その他 ( )

H 手話通訳リレーサービスの利用状況についてお答えください。

H-1 手話通訳リレーサービスで，あなたが最もよく利用する，あるいは利用したいと思う事業者を以下の選択肢から1つ選んでください。

- 1) シュアール
- 2) プラスヴォイス
- 3) ミライロ
- 4) 日本財団電話リレー直営センター
- 5) 沖縄聴覚障害者情報センター
- 6) 熊本県聴覚障害者情報提供センター
- 7) 滋賀県立聴覚障害者センター
- 8) 千葉聴覚障害者センター
- 9) 札幌市視聴覚障がい者情報センター
- 10) 宮城県聴覚障害者情報センター
- 11) 福島県聴覚障害者情報支援センター
- 12) 長野県聴覚障がい者情報センター
- 13) 富山県聴覚障害者センター
- 14) 岡山県聴覚障害者センター
- 15) 京都聴覚言語障害者福祉協会
- 16) 大阪ろうあ会館
- 17) 利用していない → Jの質問にお答えください。

H-2 その理由について，以下の選択肢から最も当てはまるものを5つ選んでください。

- 1) 手話をきちんと読み取ってくれるから
- 2) 手話表現がわかりやすいから
- 3) 相手の話の内容（感情を含む）が的確に伝わるが多いから
- 4) 折り返し電話が不可能であることを相手に伝えるなど，臨機応変な対応をしてくれるから
- 5) 会話にズレが生じることがほとんどない（ズレが生じてもすぐに解決してくれる）から
- 6) オペレーターが話題にしっかりついてきてくれるから
- 7) 聴覚障害者に対する理解があると感じるから
- 8) 内容の確認ができるような工夫をしてくれるから（例：ホワイトボードをメモ代わりにする）
- 9) その時の状況（例：保留中）が分かるように説明してくれるから
- 10) かけ先との接続を手早くしてくれるから

- 11) 機器に関わる技術的なトラブルにも速やかに対応してくれるから
- 12) 音声応答システムや自動メッセージにも適切に対応してくれるから
- 13) どのオペレーターであっても、同じ対応してくれるから
- 14) 社員教育（マナーや態度など）がしっかりなされていると感じるから
- 15) オペレーターとしての役割に専念してくれる（役割の範囲を守っている）から
- 16) 自分のことをよく知っているオペレーターが多いから

H-3 手話通訳リレーサービスで、あなたが2番目に利用する、あるいは利用したいと思う事業者を以下の選択肢から1つ選んでください。

- 1) シュアール
- 2) プラスヴォイス
- 3) ミライロ
- 4) 日本財団電話リレー直営センター
- 5) 沖縄聴覚障害者情報センター
- 6) 熊本県聴覚障害者情報提供センター
- 7) 滋賀県立聴覚障害者センター
- 8) 千葉聴覚障害者センター
- 9) 札幌市視聴覚障がい者情報センター
- 10) 宮城県聴覚障害者情報センター
- 11) 福島県聴覚障害者情報支援センター
- 12) 長野県聴覚障がい者情報センター
- 13) 富山県聴覚障害者センター
- 14) 岡山県聴覚障害者センター
- 15) 京都聴覚言語障害者福祉協会
- 16) 大阪ろうあ会館
- 17) 利用していない → Jの質問に進んでください。

H-4 その理由について、以下の選択肢から最も当てはまるものを5つ選んでください。

- 1) 手話をきちんと読み取ってくれるから
- 2) 手話表現がわかりやすいから
- 3) 相手の話の内容（感情を含む）が的確に伝わるが多いから
- 4) 折り返し電話が不可能であることを相手に伝えるなど、臨機応変な対応してくれるから
- 5) 会話にズレが生じることがほとんどない（ズレが生じてもすぐに解決してくれる）から
- 6) オペレーターが話題にしっかりついてきてくれるから
- 7) 聴覚障害者に対する理解があると感じるから
- 8) 内容の確認ができるような工夫してくれるから（例：ホワイトボードをメモ代わりにする）
- 9) その時の状況（例：保留中）が分かるように説明してくれるから
- 10) かけ先との接続を手早くしてくれるから
- 11) 機器に関わる技術的なトラブルにも速やかに対応してくれるから
- 12) 音声応答システムや自動メッセージにも適切に対応してくれるから
- 13) どのオペレーターであっても、同じ対応してくれるから
- 14) 社員教育（マナーや態度など）がしっかりなされていると感じるから
- 15) オペレーターとしての役割に専念してくれる（役割の範囲を守っている）から
- 16) 自分のことをよく知っているオペレーターが多いから

I 文字通訳リレーサービスの利用状況についてお答えください。

I-1 文字通訳リレーサービスで、あなたが最もよく利用する、あるいは利用したいと思う事業者を以下の選択肢から1つ選んでください。

- 1) アイセック・ジャパン
- 2) プラスヴォイス
- 3) 沖縄聴覚障害者情報センター
- 4) 熊本県聴覚障害者情報提供センター
- 5) 滋賀県立聴覚障害者センター
- 6) 千葉聴覚障害者センター
- 7) 札幌市視聴覚障がい者情報センター
- 8) 宮城県聴覚障害者情報センター
- 9) 福島県聴覚障害者情報支援センター

- 10) 長野県聴覚障がい者情報センター
- 11) 富山県聴覚障害者センター
- 12) 岡山県聴覚障害者センター
- 13) 京都聴覚言語障害者福祉協会
- 14) 大阪ろうあ会館
- 15) 利用していない → Kの質問にお進みください。

I-2 その理由について、以下の選択肢から最も当てはまるものを5つ選んでください。

- 1) つたない日本語の文章でもオペレーターが意味をわかってくれるから
- 2) オペレーターがわかりやすい日本語の文章を打ってくれるから
- 3) かけ先の発言内容を素早く文字通訳してくれるから
- 4) 相手の話の内容（感情を含む）が的確に伝わるが多いから
- 5) 折り返し電話が不可能であることを相手に伝えるなど、臨機応変な対応をしてくれるから
- 6) 会話にズレが生じることがほとんどない（ズレが生じてもすぐに解決してくれる）から
- 7) オペレーターが話題にしっかりついてきてくれるから
- 8) 聴覚障害者に対するの理解があると感じるから
- 9) 内容の確認ができるような工夫をしてくれるから（例：ホワイトボードをメモ代わりにする）
- 10) その時の状況（例：保留中）が分かるように説明してくれるから
- 11) かけ先との接続を手早くしてくれるから
- 12) 機器に関わる技術的なトラブルにも速やかに対応してくれるから
- 13) 音声応答システムや自動メッセージにも適切に対応してくれるから
- 14) どのオペレーターであっても、同じ対応をしてくれるから
- 15) 社員教育（マナーや態度など）がしっかりなされていると感じるから
- 16) オペレーターとしての役割に専念してくれる（役割の範囲を守っている）から
- 17) 自分のことをよく知っているオペレーターが多いから

I-3 文字通訳リレーサービスで、あなたが2番目に利用する、あるいは利用したいと思う事業者を以下の選択肢から1つ選んでください。

- 1) アイセック・ジャパン
- 2) プラスヴォイス
- 3) 沖縄聴覚障害者情報センター
- 4) 熊本県聴覚障害者情報提供センター
- 5) 滋賀県立聴覚障害者センター
- 6) 千葉聴覚障害者センター
- 7) 札幌市視聴覚障がい者情報センター
- 8) 宮城県聴覚障害者情報センター
- 9) 福島県聴覚障害者情報支援センター
- 10) 長野県聴覚障がい者情報センター
- 11) 富山県聴覚障害者センター
- 12) 岡山県聴覚障害者センター
- 13) 京都聴覚言語障害者福祉協会
- 14) 大阪ろうあ会館
- 15) 利用していない → Kの質問にお進みください。

I-4 その理由について、以下の選択肢から最も当てはまるものを5つ選んでください。

- 1) つたない日本語の文章でもオペレーターが意味をわかってくれるから
- 2) オペレーターがわかりやすい日本語の文章を打ってくれるから
- 3) かけ先の発言内容を素早く文字通訳してくれるから
- 4) 相手の話の内容（感情を含む）が的確に伝わるが多いから
- 5) 折り返し電話が不可能であることを相手に伝えるなど、臨機応変な対応をしてくれるから
- 6) 会話にズレが生じることがほとんどない（ズレが生じてもすぐに解決してくれる）から
- 7) オペレーターが話題にしっかりついてきてくれるから
- 8) 聴覚障害者に対するの理解があると感じるから
- 9) 内容の確認ができるような工夫をしてくれるから（例：ホワイトボードをメモ代わりにする）
- 10) その時の状況（例：保留中）が分かるように説明してくれるから
- 11) かけ先との接続を手早くしてくれるから
- 12) 機器に関わる技術的なトラブルにも速やかに対応してくれるから

- 13) 音声応答システムや自動メッセージにも適切に対応してくれるから
- 14) どのオペレーターであっても、同じ対応してくれるから
- 15) 社員教育（マナーや態度など）がしっかりなされていると感じるから
- 16) オペレーターとしての役割に専念してくれる（役割の範囲を守っている）から
- 17) 自分のことをよく知っているオペレーターが多いから

**J** もし、あなたが以下の状況で電話リレーサービスを利用するとしたら、どのサービス形態を利用しますか。  
1：手話通訳，2：文字通訳，3：手話通訳と文字通訳のどちらでもかまわない，4：電話リレーサービスは利用しない，のいずれかを選んでください。

- 1) 急いでいる時
- 2) 短いやりとりで済む時
- 3) 長いやりとりになりそうな時
- 4) 数字や数量（例：日付，時間，金額，人数）を伝える／確認する時
- 5) 自動応答システム（※）につながる時
- 6) 気軽な会話をしたい時
- 7) 情報が多く複雑なやりとりをする時
- 8) 状況や物事の背景を詳細に伝える／確認する時
- 9) 資料やメールに書いてあることを説明／確認する時
- 10) 細部まで，正確に伝える／確認する時
- 11) 誤訳があったら，相手の信頼を大きく損ねてしまう時
- 12) 自分に対する，相手の誤解を解きたい時
- 13) 相手に対して，自分の提案を受け入れるように説得したい時
- 14) 苦情を伝えたい時
- 15) 複雑な自分の気持ちを伝える／相手の気持ちを受け取る時

※例：「こちらは，〇〇カードコールセンターです。カード利用に関するご照会は①番を，支払方法の変更は②番を，暗証番号の照会は③番を，退会の手続きは④番を...」

**K** もし、あなたが以下の場面で電話リレーサービスを利用するとしたら、どのサービス形態を利用しますか。  
1：手話通訳，2：文字通訳，3：手話通訳と文字通訳のどちらでもかまわない，4：電話リレーサービスは利用しない，のいずれかを選んでください。

- 1) 病院の予約の日時を変更したい時
- 2) 遠く離れて暮らしている高齢の親に自身の近況を伝えたい時
- 3) 社内の他部署にいる同僚に，合同プロジェクトの進捗状況について確認したい時
- 4) 旅行に出かけたがホテルの予約がとれておらず，すぐに旅行代理店に確認したい時
- 5) 病院の医師に，先日受けた検査の結果について説明してもらいたい時
- 6) 自動応答システムでの宅配再配達受付に電話をしたい時
- 7) 児童相談所に，隣の家の子どもが親から虐待を受けていることを通報したい時
- 8) クレジットカードを紛失して，カード会社に利用停止の連絡をしたい時
- 9) 自分の子どもがケガをして帰ってきたので，学校の担任教員に事情を聞きたい時
- 10) 学校に，三者面談の時間に遅れそうだと連絡したい時
- 11) 市役所の障害福祉課に，補装具の交付手続きについて問い合わせたい時
- 12) 過去に言った覚えのないことが原因でイベントの運営代表と口論になったので，後日改めて話し合いをする時
- 13) 警察署に，自分が落とした財布が届いているか確認したい時
- 14) 配偶者暴力相談支援センターに，自分が受けている暴力のことを相談したい時
- 15) 先着順となっている人気の高いツアーを予約したい時
- 16) 自社の商品を広く販売するため，新たに代理店に電話をしたい時
- 17) 家族が緊急入院となり，医師から受けた説明を親戚に伝えたい時

### Ⅲ. 電話リレーサービスに対するニーズに関する以下の質問についてお答えください。

**A** これまでに手話通訳リレーサービスを利用したことがありますか。

- 1) はい
- 2) いいえ → Cの質問にお進みください。

B 手話通訳リレーサービスのオペレーターに関してお答えください。

B-1 これまで利用した手話通訳リレーサービスに、どの程度満足していますか。

- 1) 満足でない 2) あまり満足でない 3) やや満足である 4) 満足である

B-2 優れた手話通訳オペレーター養成のためには、どのような研修内容が重要だと考えますか。以下の選択肢について、重要度が高ければ5、重要度が低ければ1の5段階でお答えください。

- 1) オペレーターとしての基本的な知識に関すること（例：電話リレーサービスの概要や仕組み、利用手続き、マニュアル）
- 2) 使用する音声・映像機器、ネットワークシステムなどのテクノロジー管理に関すること
- 3) 電話リレー業務に関わる法的規制、ガイドライン、手話通訳者の行動規範に関すること
- 4) 電話リレー通訳現場での通訳倫理に則った具体的な対処方法（例：オペレーターの役割の範囲、守秘義務、通訳の中立性）
- 5) 電話リレー通訳現場での適切な対応方法や判断の仕方に関すること（例：必要な場合はオペレーターの交代を求める、対応できない通訳は断る、会話に齟齬が生じた場合は会話を止め内容を確認する）
- 6) 日本語スキルの向上に関すること
- 7) 日本手話スキルの向上に関すること
- 8) 通訳スキルの向上に関すること（例：会話やりとりの調整方略）
- 9) 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の特徴
- 10) 聴覚障害に係る基礎的な知識に関すること
- 11) 聴覚障害者の暮らしを取り巻く環境や現状に関すること（例：労働、相談支援）
- 12) 聴覚障害者の権利保障に関すること
- 13) 聴覚障害児・教育に係る知識に関すること（例：言語獲得、発達障害）
- 14) 手話通訳をめぐる社会的ニーズの変化や通訳者の需要と供給に関わる諸問題
- 15) 人間関係の円滑な調整に関すること
- 16) ビジネスマナーやカスタマーサービスに関すること
- 17) 通訳環境の整備に関すること（例：照明、背景、換気）
- 18) オペレーターの職業病に関わる身体的／精神的予防やケアの方法等
- 19) オペレーターのスキル、あるいは養成担当者としての指導力の向上に関すること

C これまでに文字通訳リレーサービスを利用したことがありますか。

- 1) はい  
2) いいえ → Eの質問にお進みください。

D 文字通訳リレーサービスのオペレーターに関してお答えください。

D-1 これまで利用した手話通訳リレーサービスに、どの程度満足していますか。

- 1) 満足でない 2) あまり満足でない 3) やや満足である 4) 満足である

D-2 優れた文字通訳オペレーター養成のためには、どのような研修内容が重要だと考えますか。以下の選択肢について、重要度が高ければ5、重要度が低ければ1の5段階でお答えください。

- 1) オペレーターとしての基本的な知識に関するもの（例：電話リレーサービスの概要や仕組み、利用手続き、マニュアル）
- 2) 使用する音声・映像機器、ネットワークシステムなどのテクノロジー管理に関すること
- 3) 電話リレー業務に関わる法的規制、ガイドライン、要約筆記者の行動規範に関すること
- 4) 電話リレー通訳現場での通訳倫理に則った具体的な対処方法（例：オペレーターの役割の範囲、守秘義務、通訳の中立性）
- 5) 電話リレー通訳現場での適切な対応方法や判断の仕方に関すること（例：必要な場合はオペレーターの交代を求める、対応できない通訳は断る、会話に齟齬が生じた場合は会話を止め内容を確認する）
- 6) 日本語スキルの向上に関すること
- 7) 要約筆記・文字通訳スキルの向上に関すること
- 8) 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の特徴
- 9) 聴覚障害に係る基礎的な知識に関するもの
- 10) 聴覚障害者の暮らしを取り巻く環境や現状に関すること（例：労働、相談支援）
- 11) 聴覚障害者の権利保障に関すること
- 12) 聴覚障害児・教育に係る知識に関すること（例：言語獲得、発達障害）

- 13) 要約筆記・文字通訳をめぐる社会的ニーズの変化や通訳者の需要と供給に関わる諸問題
- 14) 人間関係の円滑な調整に関する事
- 15) ビジネスマナーやカスタマーサービスに関する事
- 16) 通訳環境の整備に関する事 (例: 机の高さ, タイピング用のキーボードの種類, 入力画面の照度・フォント設定, 換気)
- 17) オペレーターの職業病に関わる身体的/精神的予防やケアの方法等
- 18) オペレーターのスキル, あるいは養成担当者としての指導力の向上に関する事

E 電話リレーサービスの制度・システムについて, どのような要望がありますか。最も当てはまるものを3つ選んでください。

- 1) 同じ要件でリダイヤルする場合, 最初に行う通話内容の説明を省略してほしい。
- 2) 急な要件の場合, 最初に行う通話内容の説明を省略してほしい。
- 3) リダイヤルした際に, 同じ担当者にしてほしい。
- 4) 通話先に電話リレーサービスであることを伝えないという選択肢がほしい。
- 5) 慣れないオペレーターが担当になった際に, 内容によって変更できるようにしてほしい。
- 6) オペレーターの間で手順や対応方法に統一性をもたせてほしい。
- 7) 会話の履歴(ログ)を残して確認できるようにしてほしい。
- 8) その他 ( )



令和4年5月18日

厚生労働大臣  
—(国立医薬品食品衛生研究所長)— 殿  
—(国立保健医療科学院長)—

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 石崎 泰樹 \_\_\_\_\_

次の職員の令和3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 (所属部署・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)
人を対象とする生命科学・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"/>
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"/>
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」、「臨床研究に関する倫理指針」、「ヒトゲノム・遺伝子解析研究に関する倫理指針」、「人を対象とする医学系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。

2021年12月8日

厚生労働大臣  
(国立医薬品食品衛生研究所長) 殿  
(国立保健医療科学院長)

機関名 国立大学法人 広島大学

所属研究機関長 職名 学長

氏名 越智 光夫

次の職員の令和3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) 大学院人間社会科学研究所・准教授  
(氏名・フリガナ) 新海 晃・シンカイ アキラ

#### 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)

令和2年度に群馬大学人を対象とする医学系研究倫理審査委員会にて審査を受け、令和3年度には広島大学人間社会科学研究所教育学系プログラム倫理審査合同委員会にて倫理審査を受け、承認された。

(※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。

令和4年5月18日

厚生労働大臣  
—(国立医薬品食品衛生研究所長) 殿  
—(国立保健医療科学院長) —

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 石崎 泰樹

次の職員の令和3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 (所属部署・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)
人を対象とする生命科学・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"/>
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"/>
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」、「臨床研究に関する倫理指針」、「ヒトゲノム・遺伝子解析研究に関する倫理指針」、「人を対象とする医学系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4年5月18日

厚生労働大臣  
—(国立医薬品食品衛生研究所長) 殿  
—(国立保健医療科学院長)—

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 石崎 泰樹

次の職員の令和3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 (所属部署・職名) 共同教育学部・助教

(氏名・フリガナ) 二神麗子・フタガミレイコ

#### 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)
人を対象とする生命科学・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"/>
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"/>
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」、「臨床研究に関する倫理指針」、「ヒトゲノム・遺伝子解析研究に関する倫理指針」、「人を対象とする医学系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。