

現行の手話通訳・要約筆記制度との比較にみるTRS通訳に求められる機能・役割

研究分担者 金澤 貴之
群馬大学共同教育学部 教授

研究要旨

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

A. 研究目的

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

研究1：「手話通訳」に関する資格制度に関する文献調査

研究2：TRS事業者とオペレータを対象としたインタビュー調査

B. 研究1：「手話通訳」に関する資格制度に関する文献調査

1) 研究目的

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

2) 研究方法

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

3) 研究結果

① 「手話通訳」をめぐる資格について

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

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

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

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

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

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

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

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

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

②アメリカのオペレータ養成カリキュラムの検討

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

① 業務の調整

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

② 通訳の難易度

- ・ コミュニティ通訳：難易度は中程度。事前準備

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

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

③ トピック

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

④ 倫理的配慮

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

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

4) 考察

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

① 手話通訳者に求められる基礎知識の見直し

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

② 手話および手話通訳のスキルの確実な習得

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

③ 非倫理的行動等のトラブル対応能力の習得

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

がかかる通訳作業における対処方法

C. 研究2：TRS事業者とオペレータを対象としたインタビュー調査

1) 研究目的

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

2) 研究方法

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

表1. 事業者・オペレータ対象者

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

◎は主担当

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

ア) TRS事業者

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

イ) オペレータ

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

3) 研究結果

① 事業者インタビュー

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

- (a) 制度としての「電話」、インフラとしての「遠

隔」の担い手。

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

② オペレータインタビュー

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

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

4) 考察

事業者からは、TRSは既存の「通訳」とは異なる

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

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

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

D. 結論

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

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

【文献】

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

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

一般財団法人全日本ろうあ連盟.

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

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

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

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

参考とした主な法令文書等

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

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

1. 論文発表

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

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

2. 学会発表

なし

H. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得
なし
2. 実用新案登録

- なし
3. その他
なし