

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

研究分担者 能美 由希子
群馬大学共同教育学部 助教

研究要旨

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

A. 研究目的

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

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

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

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

B. 研究方法

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

（倫理面への配慮）

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

C. 結果と考察

1. VRSにおけるデマンドコントロール理論

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

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

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

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

表1 デマンドの種類と内容

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

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

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

2. CAのセルフケア

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

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

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

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

表3 VRS通訳者のストレス要因

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

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

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

D. 結論

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

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

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

【文献】

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

F. 健康危険情報
なし

G. 研究発表

1. 論文発表

能美由希子・川端伸哉・中野聡子・甲斐更紗・二神

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

2. 学会発表

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

H. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得
なし
2. 実用新案登録
なし
3. その他
なし