

電話リレーサービスにおけるオペレーター養成カリキュラムの検討

研究代表者 中野 聡子
群馬大学共同教育学部 准教授

研究要旨

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

研究分担者

金澤貴之：群馬大学共同教育学部教授
能美由希子：群馬大学共同教育学部助教

A. 研究目的

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

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

<倫理面への配慮>

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

B. 研究1：TRSに関する文献研究

1. 方法

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

2. 結果と考察

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

表1 手話通訳オペレーションに必要な能力（Taylor, 2005）

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

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

2-1. 通話者／通話内容の多様性

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

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

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

2-2. 通訳オペレーションに必要な言語／通訳スキル

2-2-1. 手話通訳リレーサービス

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

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

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

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

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

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

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

日本手話の言語スキルの欠如は、TRSの通訳にお

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

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

2-2-2. 文字通訳リレーサービス

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

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

(1) 聴覚障害者の日本語力の特性をふまえた文の産出

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

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

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

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

(2) 日本語/日本語の言語機能やろう文化/聴

文化の相違をふまえた通訳

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

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

(3) 話し言葉と書き言葉の相違をふまえた文の産出

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

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

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

2-3. TRSと意思疎通支援事業の通訳者の役割における違い

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

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

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

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

2-4. デマンド・コントロール・スキーマからみた職業

倫理に則った判断

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

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

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

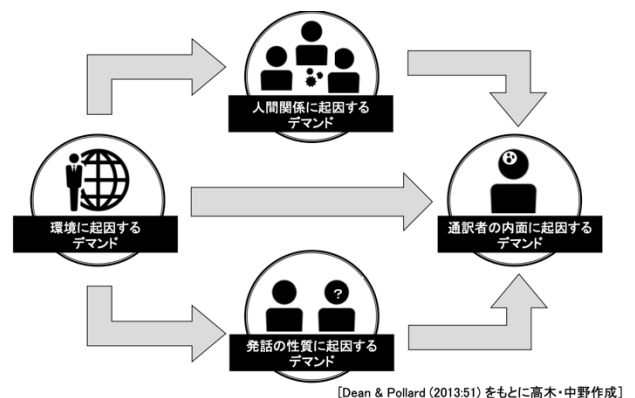


図1 各デマンドの発生と影響のフロー

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

表2 デマンドの種類

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

[Dean & Pollard (2013:5) をもとに高木・中野作成]

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

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

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

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

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

表3 コントロールの機会による分類

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

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

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

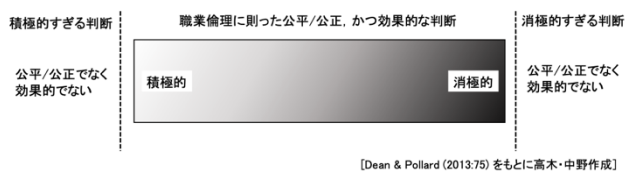


図2 職業倫理に則った判断

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

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

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

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

2-5. オペレータの身体的・心理的負担

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

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

C.研究2:要約筆記者の通訳活動及び資質・能力に関する調査

1.対象者

各地方自治体の認定を受けた要約筆記者・要約筆記奉仕員

2.調査内容の構成

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

3. 実施方法

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

4. 統計的処理

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

5. 結果及び考察

調査の結果、289名から調査協力への同意の可否

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

5-1. パソコン要約筆記者の活動実態

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

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

表4 地域別にみた要約筆記者の特徴と業務従事状況

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

▲：p<.05で有意に多い、▲▲：p<.01で有意に多い

▽：p<.05で有意に少ない、▽▽：p<.01で有意に少ない

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

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

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

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

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

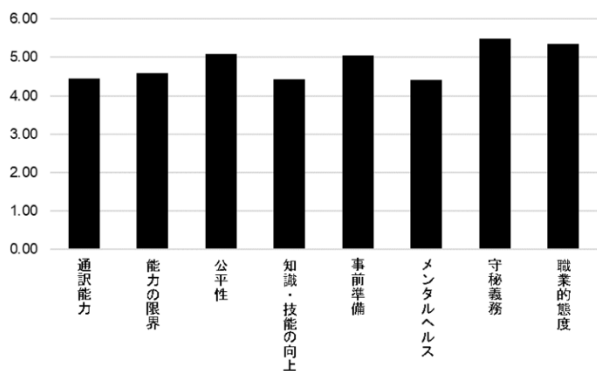
*：p<.05, **：p<.01

5-2. 要約筆記者としての職業倫理と行動規範

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

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

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



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

図3 要約筆記者としての職業倫理と行動規範における回答得点

D. 研究3: 事業者とオペレータからみたオペレーション業務

1. 実施期間

2021年7月3日～9月20日

2. 対象者

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

ンタビューの両方を実施した。7名のうち4名はオンラインで実施した。

3. 所要時間

1人につき30分から1時間半（調査説明の時間を除く）

4. 質問項目および分析課題:

①TRS事業者

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

②手話通訳/文字通訳オペレータ

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

5. 結果と考察

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

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

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

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

E. 結論

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

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

表6 オペレータ養成カリキュラムの概要

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

【文献】

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

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