

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研究科教育学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。

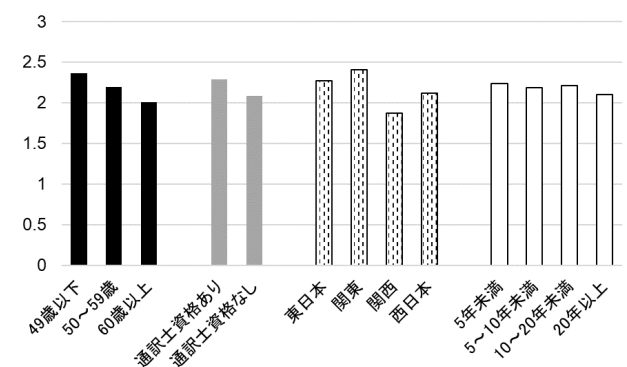


図1 特徴別の通訳スキル成績

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。

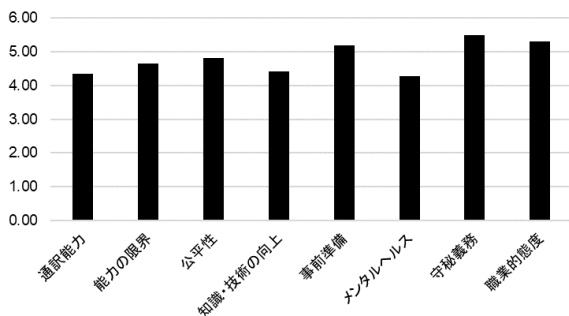


図2 手話通訳資格保持者における職業行動倫理

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い (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い、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。

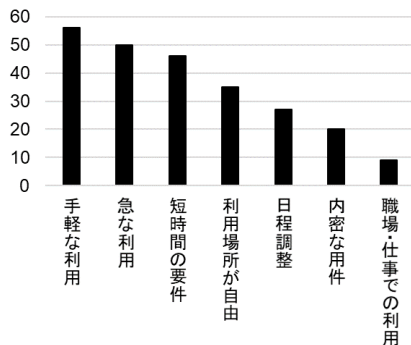


図3 電話リレーサービスを利用する理由

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)。

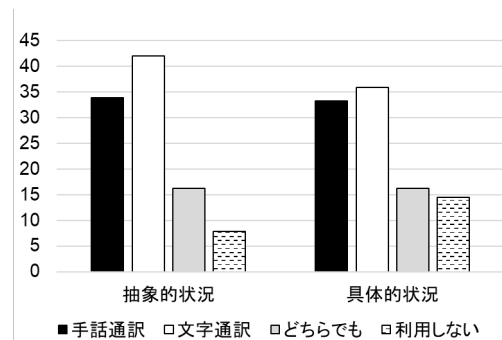


図6 各サービスの選択率

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。

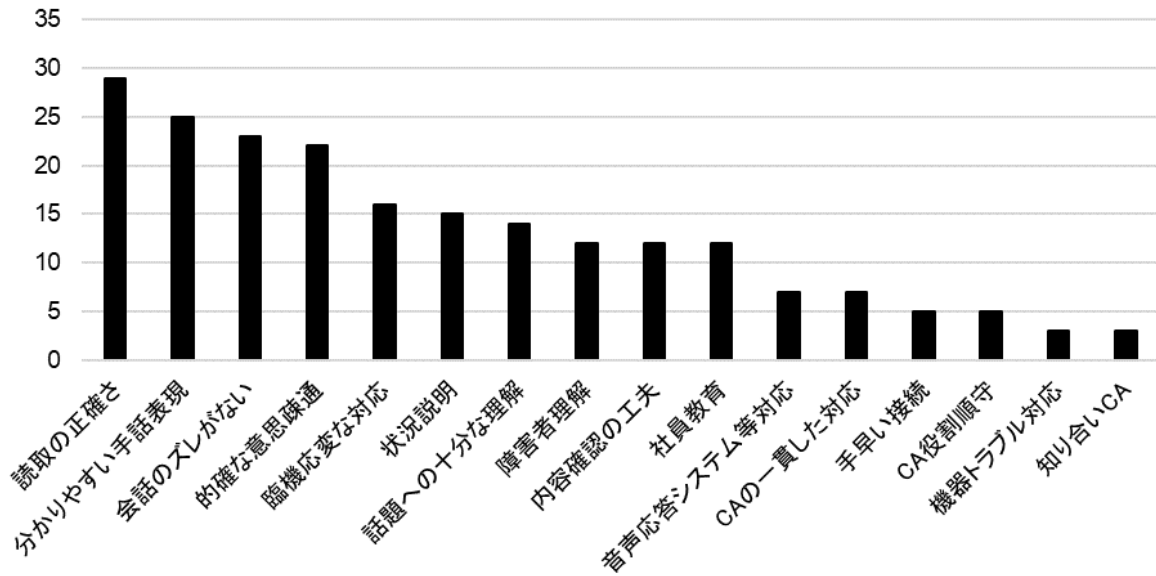


図5 手話通訳オペレータに求めること

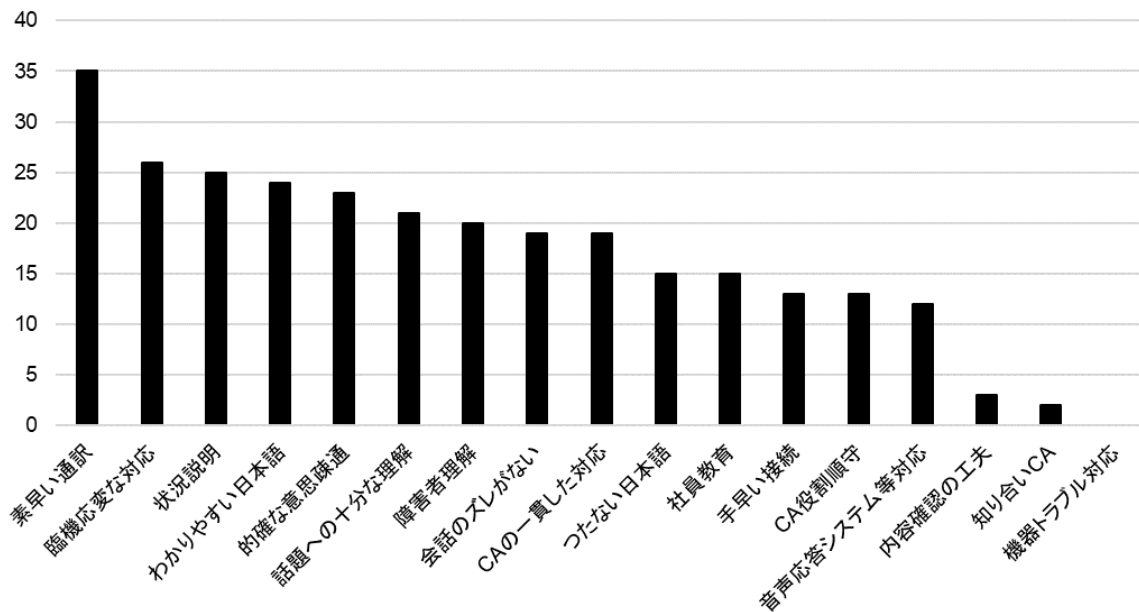


図6 文字通訳オペレータに求めること

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 万円で

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に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られるから
- 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()