

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、要約筆記者と「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思っています」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、収集がつかないそう、難しそうなときは、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う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」「『デマ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か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せん。

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いて、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、やっつけ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