

利用者インタビューの分析による電話リレーサービス通訳オペレータに求められるスキルに関する検討

研究分担者 二神 麗子
群馬大学共同教育学部 助教

研究要旨

電話リレーサービス通訳に求められる機能・役割を検討するために、利用者の描く「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、電話リレーサービスを利用し続けている利用者は、電話リレーサービスにその人なりの「電話」としての利便性を求めていた。第2に、利用者は通訳オペレータに対して総じて通訳スキルの高さを求めていた。第3に、相手先の音声のみではなく、パラ言語情報も伝えてほしいと望む一方で、対人援助的な「支援」については、それを望む人もいれば、お節介とを感じる人もいた。第4に、基本的には自分のことを知らない（地元ではない）人を通訳オペレータとして希望していた。第5に、具体的な行為レベルで通訳オペレータに求めることとして、利用者の理解度を踏まえた言い換えや、相手先に電話リレーサービスや聴覚障害のことを理解してもらえるような言い方・振る舞いの必要性が語られた。すなわち、利用者が電話リレーサービスにおいて、いわゆる「電話」らしさを意識するかどうか、対人援助的関わりを求めるかどうかの違いはあれど、求めるのは、目の前にいない聴者とのやりとりをスムーズに成立させることであり、そのために必要な振る舞いを通訳オペレータに求めているということが浮かび上がった。

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、電話リレーサービスの持つ性質は「通信」なのか「福祉サービス」なのかという議論が交わされた。ひとまずは、情報を補足せず「そのまま通訳すべき」と指摘されており、「通信」の性質が求められている（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）。一方で、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。これらの資格の養成講座では「対人支援者」として社会福祉に関する事項も含めて学ぶため、「福祉サービス」としての性質をもつ有資格者が通訳オペレータ業務を担うことになる。

しかしながら、電話リレーサービスの現場レベルに落とし込んで考えると、「そのまま通訳」ということを望むケースや、一方で「対人支援者」としての関与を必要とするケースも想定される。まさに今、利用者が通訳オペレータを介した電話経験を積み重ねている段階にある。電話リレーサービスを対面通訳、友人や同僚等への電話通訳あるいは電話の依頼、メール等とは異なるものとして定義化し、有用性あるものとして位置づけていく利用者の語りのなかで、「通訳オペレータとはかくあるべき」、

「電話リレーサービスがあるから〇〇ができた」といった理想形、可能性、有用性を一方で描きつつ、もう一方で電話リレーサービスや通訳オペレータに生じる不満、課題も語られることになる。

本研究では、利用者が「電話リレーサービス」をどのように定義化するのか、電話リレーサービスに何を求めるのかといったことを分析し、電話リレーサービスに求める理想と現実との「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、利用者が「電話リレーサービス」をどのように定義化するか、電話リレーサービスに何を求めるのかを浮き彫りにすることで、通訳オペレータに求められるスキルを検討することを目的とする。

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おり、本研究は下線部「研究3」の位置づけで実施した。

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. 研究方法

1) 研究目的

利用者は日々電話リレーサービスを利用していく中で、対面通訳、友人や同僚等への電話通訳あるいは電話の依頼、メール等とは異なるものとして「電話リレーサービス」を定義化し、有用性あるものとして位置づけていくことになる。その実践を通じて、電話リレーサービスとはかくあるべき、電話リレーサービスがあるから〇〇ができた、といった理想形、可能性、有用性を一方で描きつつ、もう一方で電話リレーサービスに生じる不満、課題も語られることになると考えた。そこで、電話リレーサービスに求める理想と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、利用者が「電話リレーサービス」をどのように定義化するか、電話リレーサービスに何を求めるの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」（2013年4月1日～2021年6月30日）の利用登録者10名。以下の方法で選定した。

本厚生労働科学研究費の一部である、利用者を対象としたオンラインアンケート調査の参加者に対して、本インタビュー調査に関心があり、後日研究実施者から詳細の説明などの連絡やりとりをすることに了解した者を選定候補者とした。

その際、インタビュー調査は、オンラインアンケート調査とは別の調査であること、入力フォームへの記入はあくまでも自由意志であることを説明し、オンラインアンケートの回答終了後、アンケートシステムとは別のサイトに用意した入力フォームに、連絡やりとりに必要な情報のほか、性別、聴覚障害の血縁関係、最終学歴、ろう学校の教育経験、受障時期、聴覚障害の程度、身体障害者手帳の等級、補装具、コミュニケーション手段、代理電話の依頼者の有無、日本語の読み書き、職業、電話リレーサービスの利用状況（利用するサービス形態、頻度、利用目的）について入力してもらった。回答期間は2021年4月12日～2021年5月31日とした。

回答者76名のうち、年齢、性別、失聴時期、ろう学校の教育経験、最終学歴、主要なコミュニケーション手段、日本語運用力、電話リレーサービスの利用状況を考慮して10名を選定した。10名は以下のような異なる属性を持っていた。

- ・ 年齢：33歳-67歳
- ・ 性別：男・女
- ・ 失聴時期：0歳-12歳
- ・ ろう学校の教育経験：有・無
- ・ 最終学歴：ろう学校高等部専攻科-大学院修士課程

- ・ 主要なコミュニケーション手段：日本手話、日本語、日本語と日本語の両方
- ・ 日本語運用力：かなり得意-かなり苦手
- ・ 電話リレーサービスでよく利用するサービス形態：手話通訳・文字通訳・手話通訳と文字通訳の両方
- ・ 電話リレーサービスの利用目的：仕事での利用を含む

② 実施期間：2021年8月21日～9月20日

③ 実施場所：会議室5名、オンライン5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：音声言語（日本語）話者1名については聞き手と対象者の音声を録音し、手話を使用する9名については手話通訳者の音声を録音した。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について、対象者に確認を依頼し、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

① 電話リレーサービスを利用したいと思うシチュエーション、手話と文字の選択理由・利用頻度・利用文脈、通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソード、通訳オペレータの対応で不安や不満を感じたエピソードについての質問を通じて、利用者による通訳オペレータの定義化作業を引き出す。

② 通訳オペレータに求めるスキル、電話リレーサービスの体制として改善してほしい内容を言語化する作業を通じて、利用者から具体的提言を引き出す。

⑦ 質問項目

- ・ 電話リレーサービスを利用したいと思うシチュエーション（有用性：システム）
- ・ 手話と文字の選択理由・利用頻度・利用文脈（有用性と現実）
- ・ 通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソード（有用性：人）
- ・ 通訳オペレータの対応で不安や不満を感じたエピソード（有用性：人）
- ・ 通訳オペレータに求めるスキル（要望：人）
- ・ 電話リレーサービスの体制として改善してほしい内容（要望：システム）

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 倫理面への配慮)

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で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。

C. 研究結果

インタビューの結果についてカテゴリーに分け、ラベルを作成した(表1.参照)。

1) 「電話リレーサービスを利用したいと思うシチュエーション」

電話リレーサービスを利用したいと思うシチュエーションについては、【飲食店やサービスの利用時】【電話以外の代替手段がない場合】に利用したいという声が多かった。特に、インターネットやアプリなどでは大まかな時間や人数しか予約できないが、電話で店側と直接やり取りをすることで、個室の照明や個室の音環境に関する配慮依頼のような聴覚障害への理解を求めることができる。さらに、人数の変更等の融通が効くことや店を利用する家族(子ども)の状況を伝えることができるという、電話ならではの利点も挙げられた。また、公共交通機関の障害者割引の適用や一部の宿泊施設等では窓口で直接行くか、電話での受付しか手段が無いために電話を利用するという意見も出された。

また、病院の予約日を忘れてしまったとき、公共料金の支払いやゴミの分別などを【確認したい時】に電話を利用することもある。【インターネットなどに情報が出ていない事項】についても電話で確認をする。例えば、スーパーの商品の在庫確認、利用したい店舗の駐車場の有無と空き状況の確認など、ローカルな情報はインターネットに情報が記載されていないため、直接店舗に電話をかけて確認する。また、コロナ禍のためにインターネット上の情報が変更されている可能性がある場合は電話で確認が必要である(病院の休診日など)。

上記に述べたような事項はいずれも【やり取りが短く済む場合】である。店の予約をする、友人と会う約束をする、(利用者が自営業の場合は仕事中に)接客ができるようになったタイミングで再度お客さんに連絡して来店してもらう、などの比較的短いやり取りで済むような内容についてよく電話が利用されている。逆に、【双方向のやり取りの中で話を進める場合】に電話を使用するという答えもあった。例えば、「何度もやり取りをして、複雑な質問をしなければならない場合」や「こちらが質問して、相手の回答内容に沿って、再度質問をする」など、相手の返事次第で利用者の発言内容が変化していくという場合には、「即時的に」「その場で」物事

を交渉していくことが重要であるため、メールやFAXではなく電話が適しているといえる。また、電話のほうがメールなどと比べても短時間で複数箇所に問い合わせができるため、同じ内容で複数の場所に交渉する時などは、「先ほどは別の説明を伺ったのですけど…」と交渉することができるというのも電話の利点として挙げられた。しかし、中には「仕事関係の結構長い交渉ごとのやりとりで、電話リレーサービス(文字)を使うことがある」という利用者もいた。

また、相手のタイミングで受信が確認されるメールやFAXとは異なり、電話はこちらのタイミングで相手に強制的に受信させることが特徴である。そのため、【即時に相手へ伝えなければならない場合】に利用すると答えた人が多かった。例えば、会社・病院・子どもの通う学校などに遅刻や欠席などの連絡をするときや、チャットやメッセージをスマートフォンに送ったのに、相手がスマートフォンをどこかに置いていて、メッセージになかなか気づかないときには、電話をして、「スマートフォンを見て」と知らせるという使い方をする人もいた。このときに重要なのは、「相手が確実に連絡を受け取った」という確証が得られることである。もし、会社を休む時にFAXを送った場合、FAXの返事がないときは「見てくれたのかな？」と不安になってしまうという利用者もいた。また、「学校の始業前の時間は担任の先生はメール等の確認・返信はできないだろう」と、電話をかけた時の相手先の状況を予測して、電話なら確実に気づいてもらえるということで、半ば強制的に伝えるという方法を取っている利用者もいた。

他には、身内が県外に住んでいるなどの理由で【身内に代理電話を依頼できない場合】に使うこともあると話す利用者もいた。この場合は、依頼主であるろう・難聴者と代理電話をかけてくれる身内は同じ空間にいて、その場で「代わりに電話をする」ということを想定しており、身内がその場で手話通訳して、自分が電話をするということを期待しているわけではない。他に、通訳オペレータの顔が見られるので【心理的な安心感が得られる】と答えた利用者もいた。

電話リレーサービスを利用する場面を語る一方で、対比のために【電話リレーサービスを利用しない場合】についての語りもあった。やり取りが短く済む用件の時は電話リレーサービスを利用するが、逆に込み入った話の時は電話リレーサービスを利用せず直接相手と会うという方法を選ぶ場合や、友人や家族などのとても親しい関係間のプライベートな話について電話リレーサービスを使って話すことはほぼ無く、メールやチャットなどでやり取りをする場合が語られた。親しい関係の人との間で電話リレーサービスを利用しない理由としては、相手先の聞こえる人が、自分の家族や友人とはちがう声

の通訳オペレータに対して、あたかもその人に話しかけるかのごとく喋ることができない、という聞こえる人の側の心象があるのではないか、あるいは、声で話ができるように口話で育てたのに、手話を用いた電話のサービスを利用していることが、親として受け入れられないのかもしれない、という語りがあった。

2) 「電話リレーサービスの手話リレーサービス文字リレーサービスの選択理由・利用頻度・利用文脈」

電話リレーサービスの手話リレーサービスと文字リレーサービスの両方を利用している利用者に対して、その選択理由と利用頻度、利用文脈について質問した。

まず、【手話通訳オペレータのスキルへの評価】として、「通訳オペレータがきちんと手話通訳ができるかどうか」「手話をきちんと読み取ってもらえるか」という観点で手話・文字の選択をしていることが挙げられた。一方、【文字通訳オペレータのスキルへの評価】として、「文章をそのまま言ってくれているだろうという前提」があるために文字を選択するという意見と、「誤変換の修正のため、文字が消えたり出たりするというのが多くて、スムーズに進まない感じがする」「文字のほうはタイムラグが大きく、相手先を待たせてしまう」という理由から、文字を選択しないという両極の意見があった。すなわち、手話の場合は、手話通訳オペレータが十分に読み取れる内容・スキルを持っていると判断すれば手話を選択する。一方、文字の場合は、通訳オペレータが誤入力やタイムラグを最小限で抑えるスキルを持っている場合は文字を選択する。また、文字の場合は、発信側が入力した日本語をそのまま読みあげてくれる、つまり言語通訳（コード変換）ではなく、音声情報を視覚情報に変換する（モード変換）ことへの「信頼」も文字を選ぶ理由として挙げられた。

さらに、電話リレーサービスモデル事業では、利用したい事業所を選択できたのだが、その選択基準として、【通訳オペレータとの関係性】、【事業所への信頼】が挙げられた。まず、通訳オペレータの関係性として、「基本的に、通訳オペレータは知らない人のほうがいい」、「知り合いの通訳オペレータに電話の内容を伝えなければならないことに抵抗がある」ということが挙げられた。そのような利用者は、「お互いのことを知らない通訳オペレータだと確信できる事業所を選ぶ」ようにしており、情報提供施設は知っている人がいるかもしれないという心配があるので選ばない。ところが、いつも選んでいる事業所にも知っている通訳オペレータがいる場合があるが、それでも安心して利用できる、特に文字の場合は、自分のことを通訳オペレータが知っていたとしても、自分は通訳オペレータの顔が見えないので安心感はあるという理由が挙げられ

た。「その事業所に所属する通訳オペレータだから大丈夫」という信頼を寄せている事業所を選択していることが語られた。事業所選択の際は、所属する通訳オペレータの手話通訳の質の高さとタイピングスキルの高さへの信頼度が事業所選択に影響を与えていることが示唆された。

また、住所やメールアドレスなど【数字や地名などを伝える場合】は文字、実物を通訳オペレータに見せるなど【視覚的な情報をそのまま伝えたい場合】は手話を選ぶという意見もあった。すなわち、数字やメールアドレスなどは文字として「残る」ため文字との親和性が高く、実物を見せるなどの視覚的な情報は手話との親和性が高いといえる。

事業所への信頼や通訳オペレータのスキル以外に文字か手話を選ぶ背景の影響としては、利用者側の日常会話での主たるコミュニケーション方法と日本語/手話の習得度が関係していると言えそうである。特に、【経緯を細かく説明する場合】をみると、「細かい内容や経緯、自身が行った操作を説明しなければならないとき」に文字を選ぶと語った利用者は、普段の生活では、音声でのやり取りが中心、聾学校に入学していた経験は無いことから、おそらく日本語のほうが手話よりも整理して発信することが用意なのではないだろうか。一方、日常会話は主に手話で行い、小学部まで聾学校経験がある利用者は、「仕事関係の重要な案件の場合は、文字のほうが言いたいことが伝わる」、「複雑な内容になるようなときは手話」という使い分けをしているという。ミスは許されない仕事については、コード変換ではなく、モード変換の文字を選び、物事を整理しながら複雑な内容をする場合は手話を選ぶ、という使い分けをしている。また、短いやり取りの場合は、手話/文字のどちらを選ぶかは利用者によって異なるといえるが、手話で手短に済ませるといえることが多いのではないだろうか（【やり取りの長短】）。

さらに、【発信する側の物理的な環境】によっても手話/文字のどちらを選ぶか左右される。手話を選ぶ場合は、「スマートフォンしか手元になく、文字を入力するのが大変なとき」や「家の中」で、スマートフォンを立てて置くことができ、両手を使って利用することが多いのだろう。ただしカメラ内に自分自身と周囲の様子も通訳オペレータに見られるため、身なりを整え、背景に映り込むものについても気をつかうという。一方、文字の場合は、「移動中・外出中であってもスマートフォンで文字を打つことができるが、しっかりと文字を入力したい場合はパソコンが使える環境のときに使う」と述べた利用者もいた。このように物理的な環境の影響には、【発信媒体と電話の相性】が含まれると考えられる。すなわち、「電話を使用する際は、緊急性の高い連絡なので、わざわざパソコンを開いて、ということはありません」、「電話

の時間が前もって決まっている場合は、パソコン。通信が安定し、画面も大きく見られるので、「手話をしやすい」という意見にあるように、電話リレーサービスを利用したいと思う場面は緊急性の高い場面のため、起動時間がかかってしまうパソコンはあまり使用せず、スマートフォンでやり取りをするという。一方で、前もって電話でやり取りをする時間が決まっている場合は、より通信が安定し、画面が大きくやり取りがしやすいパソコンを使用するという意見も挙げられた。

物理的な環境だけでなく、【発信する側の心理的な影響】も、文字/手話の選択に影響を与えている。たとえば、「考えながら話すとき」は手話を選ぶという人もいるが、逆に、「手話だと、自分が言うべきことや聞きたいことを忘れていたり、間違えたりしてしまうことがある」ために文字を選ぶという人もいる。また、「文字を打つのが面倒な場合」は手話、「通訳オペレータに見られずに済む」ということで文字を選ぶ人もいる。

他にも、排水溝の修理を頼む時など、何往復もやり取りが発生するような【双方向のやり取りの中で話を進める場合】には手話を選択するという意見もあった。また、かつては、文字でやり取りした内容を保存しておくことができた時期もあり、【ログの保存】を目当てに文字を選択していたという意見もあった（現在はスマートフォンの画面保存も含め、保存することは認められていない）。

3) 通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソード

通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソードについては、まず、手話を利用する利用者は、手話がわかりやすい、スムーズにやり取りができるといった【手話スキル】が十分にあることが良い通訳オペレータの対応と捉えていた。「状況に合わせて分かりやすく言い換え」をしてくれたり、「通訳オペレータがいつも顔を合わせているような人（自分の手話に慣れている人）だったら、用件だけをまとめて」伝えてもらえたりするなど、手話表現を度々確認されたり、読み取れていないのではないかといった余計な心配をしったりしないで、やり取りの内容に集中できるのが良いという意見であった。

さらに、やり取りを間違いなく成立させるために、通訳オペレータ側も利用者側も、電話番号などの数字が長く続くときには、文字に書いて確認できるような「工夫」として、【視覚的な情報の補足】を行っていた。

また、電話ならではといえる通訳オペレータの対応としては、声色から相手の状況や感情、性別や年齢なども含めた情報を伝えてもらったことが良かったと語る利用者が多かった。さらに、「後ろがザワザワしている様子」などといった、背後に聞こえる環境音も含めて教えてもらったのが良かったと

いう。そのような【パラ言語の情報の伝達】も合わせてしてもらえると、相手の状況も踏まえて話すことを調整できるということが語られた。なお、文字通訳の場合は括弧でくくって表記されていたという。

一方、【通訳以外のサポート】があったことが良かったという語りもあった。例えば、「面倒を見てくれるような、いろんなことを支援してくれるような感じ」の丁寧な対応で、電話以外の「支援」をしてくれたことがよかったという。他に、「電話を待っている時間にちょっとおしゃべりしたり、少し手助けをしてくれる」「難しい言葉が出た時に、「ちょっと分からないな」という表情を私のほうがしたら、「つまりこういうことだと思います」みたいに補足して説明してくれる」といった、利用者にかちんと内容が伝わるような言い換えや補足説明があったことが良かったという意見もあった。

その他に、予約キャンセルの締切時間になるギリギリに電話リレーサービスを使って連絡をした結果、キャンセル料が取られなかったという電話リレーサービスを利用してよかったエピソードが語られた（【目的が達成されたこと】）。

4) 通訳オペレータの対応で不安や不満を感じたエピソード

通訳オペレータの対応で不安や不満を感じたエピソードについて、そもそも通訳オペレータを間に挟むという電話リレーサービス特有の形式について、「（相手先に）本当にきちんと通じているのか、不安になる」と、【相手先と直接やり取りできないことへの不安】を感じているという意見もあった。

特に、【通訳オペレータのスキルの低さ】に関する意見が多く上がった。まず、手話通訳オペレータについては、利用者が日常で使用している手話のスピード・表現で話すと、見えない、読み取れない、と通訳オペレータから言われてしまうことがあったという。通信環境の問題もあるかもしれないが、「代わりに指文字で表現したが、それも読み取れない」ということもある。また、話がだんだんずれてくるので、「もしかすると読み取りが間違えているのかな」と思うこともあったというエピソードが語られた。

一方、文字通訳オペレータのスキルについては、文字の入力速度が遅く、ぼつぼつと表示されるような低いタイピングスキルや、間違えて消して、また打って…、という修正が多く見られるような場合も困るという。また、「私は今、研修中ですので、タイピングスピードが遅いかもしれませんが、よろしいでしょうか」などと断りを入れる通訳オペレータもいたそうだが、利用者にとっては新人・ベテランというのは関係なく、スムーズにやりとりができればそれで構わない、という意見もあった。

また、【通訳オペレータの表情】が良くなかった

という語りもあった。「迷惑そうな顔をされた」ことがあったという語りは、そのような表情をされた理由が分からなかった場合と、【利用者への不利益が発生しそうな場合】があった。利用者がパソコンのフィッシング詐欺に遭いそうになった際に、パソコンに表示された電話番号にかけてほしいことを通訳オペレータに伝えると、「普通はこんな怪しい番号に電話かけないよね？」と言いたそうな、迷惑そうな表情だった。最終的には電話をかけたが、通訳オペレータさんのほうから「これは何かおかしい」「変な番号なので無視すればいい」と言われたので、利用者は安心して電話を切ったというエピソードであった。

【通訳オペレータの過剰な支援・対応】は不要という意見も複数あった。「お母さんのような」通訳オペレータ、すなわち「お世話したい」「ボランティアしたい」という気持ちを持った人だと、電話でやり取りをしている最中に、「それも含めて聞いたほうがいいんじゃない？」などというアドバイスをしたり、利用者が話していないことも補足して言われたりしてしまうという。おそらく、聴覚障害者「支援」の経験を持っていると、電話の場面であったとしても、過剰な支援をしてしまうのではないか、という意見が出された。

逆に、【相手先の対応が悪い場合のフォロー】をしてほしかったという意見もあった。例えば、相手先から「本人確認をに電話リレーサービスは利用できない、以前も断った」と言われてしまった際に、通訳オペレータからから電話リレーサービスの公共性の高さについて説明をしてくれることを期待したが、フォローはなかった。この利用者は、電話を切った後、自分で法律等を調べて再度電話をして、電話リレーサービスで本人確認ができるよう相手先を説得することができたが、別の聾者だったら1回目の電話で「できない」と言われてしまうと諦めてしまうかもしれないという語りがあった。このように、利用者が求める「フォロー」の範囲は、電話リレーサービスの仕組み、制度や法律に関する内容で、理解がない相手に対して利用者の代わりに説明し、電話リレーサービスそのものの理解を促すことも含まれるのではないか。

他にも、【クレーム対応】について、利用者が相手先に対して、不満やクレームを伝える電話のかけ方、手法、話し方に違和感を感じたという語りもあった。すなわち、利用者は一方的にガチャッと電話を切ることで、「すごく怒っている」ことを伝えたかった場面で、通訳オペレータが「失礼しました。ありがとうございます」と言ってしまったために、利用者の感情が正確に伝わらなかったのではないかという懸念が残ったというエピソードが語られた。マニュアル通りに話すのではなく、時と場合に応じて「丁寧さ」が不要になる場合も知っていてほしいという意見であった。

なお、インタビューを受けた利用者全員に当てはまることとして、電話リレーサービスや通訳オペレータに常に不満があるわけではなく、これまで数年間に渡り、日常的に電話リレーサービスを利用してきた経験の中で、ほんの1~2件ほど不安や不満に思ったエピソードがあり、今回はそのエピソードを語っていただいたことを補足する。

5) 通訳オペレータに求めるスキル

まず、文字通訳オペレータに求めるスキルとして、タイピングの速度・正確性、要約せずに話した内容をそのまま入力するという【文字入力スキル】が挙げられた。また、文字の場合はタイムラグが発生するため、利用者が入力中に相手の発言が重なることがあり、返事や質問をするタイミングが図れないという【文字の際の話者交代のタイミングの難しさ】が挙げられ、会話のターンが分かるようなスキルあるいは機能があれば良いのではないかという意見が出された。

次に、手話通訳オペレータに求めるスキルとして、【手話のスキル】【手話が伝わらない場合の代替手段】【聾者に寄り添うような通訳】が挙げられた。

【手話のスキル】としては、地方の手話表現も読み取れること、やりとりが途切れることなくスムーズにできること、間違いなく読み取りができること、聾者同士で話すときのような自然な速さの手話を読み取ることなどが挙げられた。また、【手話が伝わらない場合の代替手段】として、紙に書くなどして臨機応変に対応できることや、【聾者に寄り添うような通訳】であることが挙げられた。

手話/文字通訳オペレータの両方に共通して求められるスキルとしては、【パラ言語情報の補足】【基本的な対人スキル】【相手先に対する理解啓発】が挙げられた。【パラ言語情報の補足】として、字面だけでは分からない相手の雰囲気や感情、話し方の特徴、あえて話をしていない黙っている状況や話の間、「あー」や「はい……」などのフィラーなども含めて、聞こえる人だったら電話であっても分かるような情報を含んでほしいという要望が挙げられた。他にも、【基本的な対人スキル】として、聾者への対応がきちんとしている、通訳オペレータの仕事自体に慣れている、対人サービスのプロであるということも必要という意見があげられた。また、【相手先に対する理解啓発】として、相手の方が聾者のことを知らない場合に、聾者が言いたいことをきちんと理解し、相手にも伝わるような話し方をしてくれると良いという意見があった。

6) 電話リレーサービスの体制として改善してほしい内容

電話リレーサービス全体の機能的な部分や体制として改善してほしい内容について述べてもらっ

た。【アプリの利便性の向上】として、電話リレーサービスのアプリ自体の入力の面倒さがあるため、ユーザーインターフェースについて全体的に改善の余地がある、依頼内容を記入するフォーマットがほしい、よく使われる項目については定型文が用意されており、選択肢を選ぶだけ、のように楽に入力できるものがほしいという意見があった。また、アプリ画面から別画面へ移行したり、スマートフォン内のカメラを切り替えたりするとアプリが落ちてしまうシステムについて改善を求める意見が挙げられた。

また、以前は、電話の途中であっても、【文字/手話の切り替え】ができ、その機能は便利だったので復活させてほしいとの意見もあった。他に、【機能的な課題】として、市外局番、ナビダイヤル、0570（バスや新幹線の予約時の番号）、050（宅配荷物の不在票に書かれている電話番号）から始まる電話番号にもかけられるようになってほしいという意見もあった。

その他挙げられた制度面での課題については、2021年7月1日より対応が開始された、「24時間対応」と「110番・119番の緊急連絡」も含まれていた。

【通訳オペレータの表示】について、聴覚障害者は相手の顔や表情、口の動きも見ながら理解することで一種の安心感も得ているため、文字の場合であっても通訳オペレータの表示/非表示を選べると良いという意見があった。また、単に「映れば良い」というわけではなく、利用者からどのように見られているかを常に意識する必要がある。そのため、通訳オペレータ側も背景に目に障るものがないか、あるいは通訳オペレータ用の制服があったほうが良いのではないかという意見もあった。

また、【通訳オペレータの選択権】が利用者にあっても良いのではないかという意見も挙げられた。たとえば、手話通訳スキルが高い人を指名する、あるいは、電話は声によって性別がわかるだけでなく、受ける印象も変わるため、最低限、利用者通訳オペレータの性別は揃えたほうが良いのではないかとのことだった。

一方、相手先への問題提起として、電話リレーサービスが公共事業になるとはいえ、「本人確認ができないので契約ができない」と言われるなど、そもそも電話リレーサービスのことをなかなか理解してもらえないことも多分かっていない場合が多いと感じる場面が多いため、【聞こえる人への理解啓発】が必要という意見が聞かれた。また、通訳オペレータ・利用者ともに、若い世代に広がってほしいという意見もあった。

なお、インタビューを行ったのは、2022年7月1日の公共事業化されたあとだったため、モデル事業時のときと変更があった部分について、変更前の仕様のほうが良かった、という意見もいくつかあった（【7月1日以降の改善希望】）。

D. 考察

利用者10名へのインタビューの結果より、利用者が「電話リレーサービス」をどのように定義化するか、電話リレーサービスに何を求めるのかが浮き彫りになった。

まず、利用者が電話リレーサービスに求めている最も重要な機能は、利用者側のタイミングで相手先が受信することを促すことができることと、相手が「受信した」ということをリアルタイムに知ることができること、すなわちメールやFAXとは最も異なる電話の持つ機能である「即時性」と「確実な伝達」である。利用者の多くは、電話リレーサービス使用以前は、メールやFAX等を主な連絡手段として使用していたし、スマートフォンが一般に普及されて以降は、チャットアプリを用いて、気軽に相手と「おしゃべり」をしているような感覚で連絡を取り合うことができるようになってきている。それは、友人や家族といった親しい関係性のみにとどまらず、子どもの通う学校の担任の先生など、やや公共性のある関係性でも用いられるようになってきている。しかしいずれの方法も、相手のタイミングでこちらが送ったメッセージを受信し、相手からの返事がない限りは、相手がきちんと受信したということがわからず、利用者は相手に伝わったかどうかわからない不安を抱いたまま、相手からの返事を待ち続けることになる。例えば、「スマートフォンを見て」というような通知のために電話リレーサービスを利用するという事例には、まさに「即時性」と「確実な伝達」を求めていることの表れともいえよう。

一方で、家族等の親しい関係性の人と「電話でおしゃべり」のような利用はほとんど語られなかった。おそらく、テレビ電話やチャットアプリの普及に伴い、直接相手と画面越しに手話でやり取りができたり、文字での双方向のやりとりができたりするため、第三者である通訳オペレータを介してまで電話リレーサービスを利用しようという発想に至らないのではないだろうか。

次に、文字・手話問わず、利用者は通訳オペレータに「会話がスムーズに成立するためのスキル」を求めていることが示された。手話の場合は、利用者自身の手話を正確に、そして自然に話す速度でスムーズに読み取ってほしいというニーズがあり、文字の場合も、タイムラグが小さく、修正も最小限に済ませてほしいというニーズがあった。利用者は、これらの最低限のスキルが期待できない事業所や手話/文字のモードはそもそも選択しないという方略を取っている。また、日本語スキルが十分にあるという利用者の場合は、文字を選択する傾向が見られ、言語通訳（コード変換）ではなく、単に音声情報を視覚情報に変換する（モード変換）だけという、「通訳をしない」という「信頼」が選択理由として挙げられていた。

これに加えて、パラ言語情報も含めてほしいというニーズが高かった。すなわち、電話で得られる音声情報として、相手先の声から、性別・心情・状況などを汲み取ることができるし、周囲の雑音から相手先の場所の状況も推し量ることができる。このようなパラ言語情報も電話でのやり取りを円滑に進めるために重要な情報として伝えてほしいという。しかしながら、パラ言語情報を言語化して通訳をする際には、少なからず通訳オペレータの「主観」を全く排除することは不可能である。この通訳オペレータの主観が、どの程度含まれているのか、相手先が発しているパラ言語情報を根拠とした判断であるのか、といったことによって、利用者にとって「必要な情報」とみなされるか、「過度な支援」と捉えられてしまうか、という差が生じているのではないだろうか。例えば、「忙しそうな様子」や「親切そうな人」といった、音声情報から判断できそうな事項については、必要な情報としてみなされる。また、言葉の「言い換え」についても、利用者としては、電話のやり取りをスムーズに理解するために必要なものであるとの見解である。一方で、電話をかける前から「詐欺まがいの怪しい電話だからかけないほうがいい」というような助言を含むようなことは「不適切な対応」として捉えられるが、「外国語で話しているから怪しい」といった事実を根拠とした通訳オペレータの主観は、「適切な対応」として捉えられる。

電話リレーサービスモデル事業では、事業所を選択できたことから、通訳オペレータ個人に寄せる確かなスキルの期待の他に、事業所に寄せる信頼も、利用者の求める通訳オペレータ像に含まれているのではないだろうか。すなわち、電話の内容はできるだけ自分のプライベートなことを知らない人をお願いしたい、居住地の通訳者には知られたくない、という感情から、居住している地域の情報提供施設は選択しない。また、いつも同じ事業所を選択し続けており、もしそこに所属する通訳オペレータが知人だったとしても、「この事業所に所属しているから大丈夫」という信頼を寄せているために、そのことは気にならないという意見も挙げられた。

また、「支援」は電話に不要という語りが多く見られた中で、いわゆる福祉的な支援を求める利用者も見られた。そうした利用者にとっては、それが「電話」として適切なかどうかということよりもまず、見えないところにいる聴者とのやり取りをスムーズに成立させ、目的が達成できるように仲介してほしいという思いなのだろうと考えられる。

E. 結論

利用者 10 名へのインタビューの結果、第 1 に、電話リレーサービスを利用し続けている利用者は、電話リレーサービスにその人なりの「電話」としての利便性を求めている。特に、電話リレーサービス

を利用し続けているヘビーユーザーの利用者は、「電話」としての利便性を感じ、またそれこそを求めているといえよう（その電話は、聴者が用いる電話の機能と必ずしも同じではないし、同じかどうかは問題なのではない）。

第 2 に、利用者は通訳オペレータに対して総じて通訳スキルの高さを求めている。

第 3 に、相手先の音声のみではなく、パラ言語情報も伝えてほしいと望む一方で、対人援助的な「支援」については、それを望む人もいれば、お節介とを感じる人もいた。

第 4 に、基本的には自分のことを知らない（地元ではない）人を通訳オペレータとして希望していた。

第 5 に、具体的な行為レベルで通訳オペレータに求めることとして、利用者の理解度を踏まえた言い換えや、相手先に電話リレーサービスや聴覚障害のことを理解してもらえようという言い方・振る舞いの必要性が語られた。

すなわち、利用者が電話リレーサービスにおいて、いわゆる「電話」らしさを意識するかどうか、対人援助的関わりを求めるかどうかの違いはあれど、求めるのは、「目の前にいない聴者とのやり取りをスムーズに成立させること」であり、そのために必要な振る舞いを通訳オペレータに求めているということが浮かび上がった。

また、事業所の選択理由から、そのような高いスキルを持つ通訳オペレータが所属し、かつ利用者自身が居住する地域以外の事業所・施設を選択する傾向がわかった。通訳オペレータには、自分のことを知らない（地元ではない）人を望む一方で、よく利用する事業所内に、仮に知っている人がいたとしても、その事業所そのものに寄せる信頼のほうが上回る場合は、それは気にならないということも示唆された。

【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。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

1. 論文発表

二神麗子（2021）「手話言語条例制定の背景とその影響」都市問題，第 112 巻第 11 号，78-90 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

表1. インタビュー調査（利用者）の質問及び解答

<p>電話リレーサービスを 利用したい と思うシチュエーション</p>	<p>【心理的な安心感が得られる】</p> <ul style="list-style-type: none"> 顔を見て手話ができるので安心。 <p>【飲食店やサービスの利用時】</p> <ul style="list-style-type: none"> タクシーを呼ぶ時。 テレビの修理依頼。 予約の人数を変更する 店内の音環境の確認（静かな個室を指定するなど）。 電話のほうで融通がきく 出前の注文をするときなどが多い。 出前を頼むアプリやサービスは、居住地では対象外で使えない。 予約（レストラン・歯医者・病院・美容院・ホテルなど） インターネットの解約・契約 子どもの状況を店側に伝える <p>【電話以外の代替手段がない場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> （山中の山小屋の場合）インターネット回線がなく、メールができない 電話リレーサービス利用以前は、諦めていた。電話リレーサービス利用開始後からは、「電話ができないから」と諦めるということはあまりない。まずは「電話をかけてみる」ことができる。 ファクスの番号やメールの記載がない場合。 バスの予約はインターネットでできない場合が多い。 （運賃の）身体障がい者割引を使いたい場合。 <p>【即時に相手へ伝えなければならない場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> 誤って持ち帰ったロッカーの鍵を、温泉に返す際に一報を入れた。閉館時間を過ぎても待っていてくれた。 事故対応。警察へは手話通訳者を同行。警察署内から保険会社に電話。ただし、途中から電話リレーサービスから保険会社の電話リレーサービスに切り替えた。 会社に遅刻の連絡をするとき。 予約した時間に間に合わないときの連絡（歯医者・ホテル・レストラン・美容室） 予約をキャンセルする時（当日の変更、キャンセル料の有無の確認） 子どもが保育園や学校を休む時の連絡 発熱がある場合の受診時。コロナ禍のため、事前に病院に連絡が必要。 病院にFAXを送ったが、忙しいときは受付担当者がなかなかFAXを見てくれない。 職場に「体調不良のため休む」というFAXを送って、返事がないときは「見てくれたのかな？」と不安になる。次の日、会社に行って聞いてみると、「届いていない」と言われてしまうこともあった。 FAXの紙が落ちてしまっていて気づいてもらえなかった。 （メールやFAXとは異なり）その場でその時に、相手の人と連絡が取れた、伝わった、ということが分かる。 （飲食店等で）その場で、今、確認をして、きちんと予約を取りたいとき 「今」返事がほしいとき。メールは相手の返事を待たなければならない。 学校の始業前に「学校を休む」などの連絡をするとき。（メール等を送ったとしても）教員はスマートフォンを見られないだろうから。 相手がスマートフォンをどこかに置いていて、メッセージを見てくれない時。電話をして、「スマートフォンを見て」と知らせる。 <p>【やり取りが短く済む場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> 誰かと会う約束をする。 （電話のやり取りだけで）用事を済ます。 長い時間がかかったり、細かい話をしたりすることはない。 （自営業のため）接客ができるようになったタイミングで再度お客さんに連絡して来店してもらう。 新聞の購読を休みたいとき。 短いやり取りで要件が済んでしまうとき 郵送で届いたものや予約した内容について、疑問点があって、ちょっと尋ねてみたいという場合 <p>【双方向のやり取りの中で話を進める場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> 何でもやり取りをして、複雑な質問をしなければならない場合。こちらが質問して、相手の回答内容に沿って、再度質問をする、というとき。 同じ内容で複数の場所に交渉する時。「先ほどは別の説明を伺ったのですけど…」と交渉できた。 仕事関係の結構長い交渉ごとのやりとりで、電話リレーサービス（文字）を使うことがある。 <p>【確認したいとき】</p> <ul style="list-style-type: none"> 病院の予約日などを忘れてしまった時に確認する。 ゴミの分別方法や公共料金の支払い方法を市役所に問い合わせたい時。以前はわざわざ市役所に出向いて聞いていた。 銀行の通帳の残高について確認する。ただし、途中から電話リレーサービスから銀行会社の電話リレーサービスに切り替えた。 インターネット通販で購入した商品の配送状況。 <p>【インターネットなどに情報が出ていない事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> （街のスーパー等の）商品の在庫確認 駐車場の有無、空き状況の確認 パスポートの期限切れが近づいたときの対応方法について、インターネットで調べても、詳細が分からなかった。すぐ解決できた。 コロナのため、インターネット上の情報から変更されている可能性がある場合。（病院の休診日など） <p>【身内に代理電話を依頼できない場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> 母に電話をお願いする時もあるが、県外在住のため電話リレーサービス使用のほうが多い。 <p>【電話リレーサービスを利用しない場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> 込み入った話の時は電話リレーサービスを利用せず、直接相手と会う。
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 友達とのやり取りで使うことはほとんどない。 ・ 身内、親族とやり取りをする場合（義両親の実家に保管されている保険関係の書類の内容を確認する、といった煩雑なやり取りだったが、義母が文章ですべて伝えてくれた） ・ 通訳オペレータの声に対して家族間のプライベートな話はしにくい、と母から言われた。 ・ 口話で育てた我が子が手話を用いた電話のサービスを利用していることが受け入れられないのかもしれない。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 聴者が利用したいと思う時や理由と同じだと思う
<p>電話リレーサービスの手話リレーサービス文字リレーサービスの選択理由・利用頻度・利用文脈</p>	<p>【手話通訳オペレータのスキルへの評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通訳オペレータがきちんと手話通訳ができるかどうかという観点から、文字と手話を使い分けている。 ・ （文字）手話をきちんと読み取ってもらえるか少し心配。文字のほうが安心。 <p>【文字通訳オペレータのスキルへの評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ （文字）文字でもきちんとそのとおりに読んでいるかどうかは、私は確認ができませんが、文章をそのまま言ってくれているだろうという前提で文字を選ぶことが多い。 ・ 文字のほうがタイムラグが大きく、相手先を待たせてしまうので、その場合は手話を選ぶ。 ・ 文字はあまり使わない。誤変換の修正のため、文字が消えたり出たりするというのが多くて、スムーズに進まない感じがする。 <p>【数字や地名などを伝える場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ （文字）住所や電話番号、メールアドレスを伝える必要がある時（パソコン関係の問い合わせだとメールアドレス等が聞かれることが想定できる） <p>【経緯を細かく説明する場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ （文字）細かい内容や経緯、自身が行った操作を説明しなければならないとき。（古いオーディオ機器が壊れ、新しく購入したがうまく作動せず、「この機能が使えません」のように経緯を説明するとき。） ・ （文字）仕事関係の重要な案件の場合は、文字のほうが言いたいことが伝わるといった ・ （手話）複雑な内容になるようなとき <p>【視覚的な情報をそのまま伝えたい場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ （手話）通訳オペレータに画面上で実物を見せたいとき <p>【やり取りの長短】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ （手話）短い用件 ・ （手話）簡単にすぐ済むようなこと ・ （手話）スムーズに会話ややり取りをしたい場合 ・ （文字）保育園への連絡 ・ （手話）簡単にすぐ済むようなこと <p>【発信する側の物理的な環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ （手話）スマートフォンしか手元になく、文字を入力するのが大変なとき。 ・ （手話）家の中。 ・ （文字）パソコンが使える環境のときに使う。 ・ 手話の場合はお化粧したり、後ろに映り込むものについても気を使ったりするが、文字だと、気にしなくて気楽に利用できる。 ・ （文字）移動中・外出中はスマートフォンで文字を打つ。片手で操作できる。 ・ 子どもが一緒にいるときは文字を使うこともある。子どもの相手をしながら文字を打つことが多い。手話だと、子どもが映り込んでくることが多いので。 <p>【発信する側の心理的な影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ （手話）考えながら話すとき。 ・ （手話）文字を打つのが面倒な場合 ・ （文字）手話だと、自分が言うべきことや聞きたいことを忘れてたり、間違えたりしてしまうことがある ・ （文字）顔が通訳オペレータに見られずに済む <p>【双方向のやり取りの中で話を進める場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ （手話）その場で確認などのやり取りが必要なとき（自宅の排水管の修理の依頼時に、修理にかかる時間はどのくらいか、修理の予約、自宅の住所の確認などをした）。 <p>【通訳オペレータとの関係性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ （通訳オペレータは）知らない人のほうがいい場合もある。 ・ 知っている通訳オペレータに電話の内容を伝えなければならないことに抵抗がある。 ・ 文字のときにも、通訳オペレータが私の知っている人である可能性はあるのですが、顔は見えないので安心感はある。 ・ お互いのことを知らない通訳オペレータだと確信できる事業所を選ぶ ・ 情報提供施設は知っている人がどこにいるかわからない心配があったので選ばない。 <p>【事業所への信頼】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ よく選んでいた事業所には、知っている通訳オペレータもいるが、安心して利用できる。 ・ 通訳の質が信頼できる事業所を選ぶ。 ・ 居住地域と異なる地域の場合は、通訳オペレータによって通訳の質に差があるので選ばない。 <p>【ログの保存】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ （文字）会話の成り行きを残したかったので、文字で。（今は文章を保存したり、スクリーンショットも禁止になっているが、以前は文字を保存することができた時期もあった）。 ・ 今ももし文章を保存できるのであれば、仕事上の交渉事などは文字を使う。 <p>【発信媒体と電話の相性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 電話を使用する際は、緊急性の高い連絡なので、わざわざパソコンを開いて、ということはありません。 ・ 電話の時間が前もって決まっている場合は、パソコン。通信が安定し、画面も大きく見られるので、手話をしやすい。

<p>通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソード</p>	<p>【手話スキル】</p> <ul style="list-style-type: none"> 通訳オペレータがいつも顔を合わせているような人（自分の手話に慣れている人）だったら、用件だけをまとめて伝えてもらえるので楽。 丁寧な手話でサポートしてもらった。 分かりやすい手話。 手話がとてもよく通じて、やりとりがすんなりとできた 手話がうまい、スムーズにやり取りできる 状況に合わせて分かりやすく言い換えてくれているように感じる。 <p>【視覚的な情報の補足】</p> <ul style="list-style-type: none"> 数字が長く続くときには、（間違えないように）通訳オペレータが読み取って文字に書いてくれることもありました。 なので、前もって（数字などを）紙に書いて、電話のときに通訳オペレータに紙を見せるという工夫もしています。 <p>【パラ言語の情報の伝達】</p> <ul style="list-style-type: none"> 表情などの周辺情報を伝えてくださる （やり取りが難航している電話の場面で）相手がイライラしている感じが、とか、こういう様子です、というようなことを括弧で括って教えてくれた。 相手の声のトーンとか感情も含めて、声の情報や背景の音も教えてくれる。「何か今、困っているような声ですよ」とか、「後ろがざわざわしてます」とか、そういう情報を含めて話してくれると、それを踏まえた上で対応できる 相手の声から「親切そうな人」、「高齢の男性」「若い感じ」という、情報もあれば相手のイメージができます。 <p>【通訳以外のサポート】</p> <ul style="list-style-type: none"> 九州の情報提供施設の女性通訳オペレータが、本当に丁寧な支援、サポートしてくださって良かった。 面倒を見てくれるような、いろんなことを支援してくれるような感じ。 電話を待っている時間にちょっとおしゃべりしたり、少し手助けをしてくれるというのが良かった。 難しい言葉が出た時に、「ちょっと分からないな」という表情を私のほうがしたら、「つまりこういうことだと思います」みたいに補足して説明してくれる。 <p>【目的が達成されたこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> 予約のキャンセル受付の締切時間ギリギリに電話リレーサービスを使って連絡をして、キャンセル料が取られないで済んだ。
<p>通訳オペレータの対応で不安や不満を感じたエピソード</p>	<p>【相手先と直接やり取りできないことへの不安】</p> <ul style="list-style-type: none"> 通訳オペレータを通してあるので、（相手先に）本当にきちんと通じているのか、不安になるときがあります。 <p>【通訳オペレータのスキルの低さ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 手話を早く表出すると見えない、読み取れない、と言われた場合は、ゆっくり手話をする。 （自分の手話に）慣れていない通訳オペレータだと、かなり気をつかう。 文字入力が遅い。ぼつぼつ出てくる。間違えて消して、また打って…のようなことがある。 こちらの手話を読み取ってもらえなかった時に代わりに指文字で表現したが、それも読み取れないときがあった。 手話の読み取り間違い。話がだんだんずれてくるので、「もしかすると読み取りが間違えているのかな」と思う。 「私は今、研修中ですので、タイピングスピードが遅いかもしれませんが、よろしいでしょうか」など断りを入れる通訳オペレータがいた。私にとっては通訳オペレータが新人やベテランのどちらでも関係がないので、この断りは不要だと感じた。 <p>【通訳オペレータの表情】</p> <ul style="list-style-type: none"> 男性通訳オペレータに迷惑そうな顔をされたようなことがあった。 <p>【利用者への不利益が発生しそうな場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> パソコン使用中、「ウイルス侵入」のような表示のあと、「ここに電話をかけてください」という表示が出たので、その番号に電話してほしいことを通訳オペレータに伝えたら、迷惑そうな顔をされた。「こういう場合に電話するの？普通は電話しないよね」みたいな表情だった。その後、結果的に電話はしてもらったが、相手が英語で話していたそうで、通訳オペレータさんのほうから「これは何かおかしい」「変な番号なので無視すればいい」と言われたので、安心した。 <p>【通訳オペレータの過剰な支援・対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> お母さんのような通訳オペレータ。通訳オペレータが「それも含めて聞いたほうがいいんじゃない？」というアドバイスをしてくる。 私が話していないことも補足して言われてしまう。 聴覚障害者支援の経験のある通訳オペレータだと、聾者のことをよく知っているの、いろいろお世話したい、福祉やボランティアの気持ちを持っている人が多いのかなと。 電話の場合は「お世話する」ような補足は要らないと思います。 <p>【相手先の対応が悪い場合のフォロー】</p> <ul style="list-style-type: none"> インターネットの回線契約の際の本人確認で電話リレーサービスは使えない、「以前も聞こえない方の本人確認はお断りしました」と先方に言われてしまった。通訳オペレータさんからフォローや説明をしてくれることを期待していた。その後、自分で色々調べて説明する内容を考えて、もう1回、電話し直した。 先方から本人確認できないと言われてしまった時点で諦めてしまう聾者もいるかもしれない。通訳オペレータ側から何かアドバイスをしてもらったほうが親切だと思う。 <p>【クレーム対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一方的にガチャッと電話を切ることで、「すごく怒っている」ことを伝えなかった場面で、通訳オペレータさんが「失礼しました。ありがとうございます」と言っていると（口の動きを見て）わかりました。マニュアルだから仕方がないかもしれないが、この場合の「丁寧さ」は不要。
<p>通訳オペレータに求めるスキル</p>	<p>【文字入力のスキル】</p> <ul style="list-style-type: none"> タイピングの速度・正確性。 相手が言ったことについて、要約されてしまっているのではないかと思うこともある。 <p>【文字の際の話者交代のタイミングの難しさ】</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 文字では、こちらが返事を打ってる途中でであっても、相手から続きがどんどん出てきて、情報が交差する感じになり、返事や質問をするタイミングが難しいことがあります。会話のターンが分かるといいのかもしれない。 <p>【手話のスキル】</p> <ul style="list-style-type: none"> 全国のろう者を相手にするので、それぞれの地方の手話の違いがわかるように、もっと色々なろう者との交流を深めると良い。 手話がスムーズによく通じることが大切。 通訳オペレータから、「待ってください」とか「もっとゆっくり手話を表現してください」と言われた。聾者同士で話すときのように自然な速さで表現した手話を読み取ってもらいたい。ゆっくり手話をすると思ったことがいえなくなってしまうことがある。 きちんと読み取りができるスキルは最低限必要。 <p>【手話が伝わらない場合の代替手段】</p> <ul style="list-style-type: none"> 通訳オペレータの表現がわからない事があるので、どうしてもわからないときは書いてもらうようお願いしている。 <p>【バラ言語情報の補足】</p> <ul style="list-style-type: none"> 字面だけでは分からない相手の雰囲気や感情を言葉にしてもらえると良い。例えば、「今、相手はちょっと早口でお話をされています」とか、「ちょっと声が大きめで、何かあるようです」など 相手先の話していることについても、内容はもちろんのこと、相手の表情や話の間だったり、黙っている状況であっても、それがこちらに伝わるような表現をしてもらいたい。 「あー」とか、「はい……」「そうですね」なども含めて、話のテンポが伝わるようにしてほしい。 聞こえる人だったら電話であっても分かるような情報は含んで欲しい。周辺情報、声の調子など。「聞こえる人はこんなことまで分かるんだ」と理解できる。 初めて行くところ（レストランやホテルなど）は、通訳オペレータさんがうまく、「高齢の人」とか、「今、忙しそう」などの情報を含めてくれると何となくお店やホテルの雰囲気が分かる。 <p>【基本的な対人スキル】</p> <ul style="list-style-type: none"> ろう者に対する対応がきちんとしている 通訳オペレータの仕事自体に慣れている 対人サービスのプロであるということも必要かなと思う <p>【聾者に寄り添うような通訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> 困っているときとか、相談したい電話のときは、寄り添ってくれているというような感じがあると良い。 <p>【相手先に対する理解啓発】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相手の方が聾者のことを知らない場合に、何か説明を加えなければならない場面もある。聾者が言いたいことをきちんと理解し、相手にも伝わるようにお話をしてくださっているというのが伝わってくると良い。
<p>電話リレーサービスの体制として改善してほしい内容</p>	<p>【アプリの利便性の向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> アプリ自体の入力の面倒さがある。アプリのユーザーインターフェース全体的に改善の余地がある。 依頼内容を記入するフォーマットがほしい。 内容によって必要な項目が先に選択肢で出されていて、選択肢を選ぶ、という方法が良い。 体調が悪いときでも楽に簡単にやりとりできるようにしておいてもらえると助かる。 アプリ画面から別画面への以降の不便さ。アプリで電話をかけている間に予約しようと思っているお店のホームページ（店内の雰囲気やコースの種類など）を見たいときに、同じ携帯でインターネットのブラウザを開くと、電話リレーアプリの接続が自動的に切れてしまった。 タブレットのカメラを切り替えると回線が切れてしまう。 <p>【文字/手話の切り替え】</p> <ul style="list-style-type: none"> 最初に手話か文字のどちらかを選んで始めてしまうと、途中で切り替えができないので、切り替えができるようになってほしい。前は途中で文字か手話に変える、ということができたと思うんですけど。 手話を選んだ場合、途中で文字に切り替えができるのがよかった。 <p>【通訳オペレータの表示】</p> <ul style="list-style-type: none"> 文字通訳でも、通訳オペレータの顔を見ながら話す機能が選択できれば良い。聴覚障害者は基本的に相手の顔や表情、口の動きも見ながら理解することで一種の安心感を得ているから。 通訳オペレータの服装は制服など、きちんとしたものであってほしい。 <p>【通訳オペレータの選択権】</p> <ul style="list-style-type: none"> 手話が上手な人を選ぶことができれば良い。 通訳オペレータの人を選びたい。 利用者と通訳オペレータの性別が異なるのは違和感があるのではないかと思う。男女だけは選べてもいいのではないかな。 <p>【機能的な課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市外局番、ナビダイヤル、0570（バスや新幹線の予約時の番号）から始まる番号を使えるようにしてほしい。 「050」から始まる電話番号にもかけられるようになってほしい。再配達連絡の不在票に書かれている電話番号が050から始まるので。 24時間対応にしてほしい（2021年7月1日より対応開始） 110番・119番の緊急連絡も使えるようにしてほしい（2021年7月1日より対応開始）。 遠隔手話通訳とリレーサービスを一本化するとよいと思う。 <p>【事業所につながらない】</p> <ul style="list-style-type: none"> どの事業所も空いていなくて、まず通訳オペレータにつながらない事があるのは改善してほしい。 <p>【聞こえる人への理解啓発】</p> <ul style="list-style-type: none"> 若い世代にも通訳オペレータの仕事が広まってほしいし、若いイメージを広げて欲しい。 聴者も電話リレーサービスを使う必要性を感じられるような、場所や機会をつくってほしい。例えば、「電話リレーサービスを使う日」のような。

	<ul style="list-style-type: none">・ 「本人確認ができないので契約ができない」と言われた。「7月1日から公的なサービスになる」「厚生労働省とかのホームページを見てください。これは公的なもの」と説明をしてやっと分かってくれた。・ 相手の人がリレーサービスのことを分かっていない場合が多いのかな、と思う。 <p>【7月1日以降の改善希望】</p> <ul style="list-style-type: none">・ (7月1日以降は) 一度電話をかけたあと、別の番号を教えられて、そこにかけ直す必要がある場合は一度、電話を切らなきゃいけない。同じ内容なので、同じ通訳オペレータでそのまま別の場所に電話してもらいたい。・ 以前は、一方的にかけるだけでしたのですが、(7月1日以降は) 相手からかけ直してもらうことができるようになったので便利です。・ 電話が終わった後に、通話時間と通話料金が分かるようにしてほしい。・ 複数の会社等から選ぶということができたんですけども、(2021年7月1日以降は) 統一されて、1カ所にかかるようになっている。今のところ手話もスムーズに使えているが、良くない通訳オペレータが出たら困るかも。・ 利用したい会社(事業所)を選べたほうが良い。
--	--