

電話リレーサービスに関わる人々の実態をふまえた通訳オペレータ養成カリキュラムの開発

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

手話通訳・要約筆記資格保持者の通訳活動及び資質・能力に関する定量調査において、高齢化や地域格差など先行研究と同様の結果がみられた他、通訳能力の不十分さを認識しながらも知識・技術向上に取り組めていないこと、また手話通訳においては有資格者であっても日本手話・手話通訳スキルが低いことが示された。

電話リレーサービスに関わる管理職・現役の通訳オペレータ・利用者を対象とした定性調査においては、「電話」たらしめるためには、従来の対面で行う通訳とは異なるさまざまな知識やスキルが通訳オペレータに求められることが明らかになった。

令和2年度に行った研究による知見を含めたこれらの結果をふまえて、通訳オペレータ養成カリキュラムの受講対象者像も鑑みつつ、学習成果基盤型教育（outcome-based education: OBE）の考え方に基づいて、各回の目標、方略、評価などの教育全体をデザインした養成カリキュラムを作成した。

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
金澤貴之：群馬大学共同教育学部教授
二神麗子：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が開始された。電話リレーサービスの品質を一定程度担保するには、聴覚障害者と聴者のやりとりをつなぐ通訳オペレータの養成教育が欠かせない。通訳オペレータの要件について「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針」（令和2年総務省告示第370号）では、手話通訳技能認定試験（手話通訳士試験）（平成21年厚生労働省令第96号）もしくは都道府県、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、またはこれらと同等の資格や技能を有する者、として通訳オペレーションの要である手話一音声、もしくは文字一音声の変換スキルを一定水準担保する一方で、「意思疎通を行う当事者同士が遠隔地に存在する等の通常の手話通訳等とは異なる電話リレーサービスの特性を踏まえて、電話リレーサービス提供機関は、通訳オペレータに従事させるに当たり、厚生労働省が別に定める養成カリキュラムに基づく研修等を受けさせ、電話リレーサービスの品質を適正に担保しなければならない」としている。すなわち、通訳オペレータの養成カリキュラムに求められるのは、「意思疎通を行う当事者同士が遠隔地に存在する

等の通常の手話通訳等とは異なる電話リレーサービスの特性」とは何かを明らかにし、それらに対応するための知識やスキル、問題解決能力を身につけられるようにすることである。

そこで本研究では、手話通訳・要約筆記資格保持者の通訳活動及び資質・能力に関する定量調査（研究1）、電話リレーサービスに関わる管理職と現役通訳オペレータからみた通訳オペレーション業務に関する定性調査（研究2）、聴覚障害者の電話リレーサービスの利用実態と利用者として通訳オペレータに求めるスキルに関する定量・定性調査（研究3）の結果をふまえて、求められる通訳オペレータ像、すなわち養成カリキュラムとしての到達目標を設定した。そしてこの到達目標に対して、手話通訳/文字通訳オペレータとして採用され養成カリキュラムの対象となる受講者像も鑑みつつ、学習成果基盤型教育（outcome-based education: OBE）の考え方に基づいて、各回の目標、方略、評価などの教育全体をデザインした養成カリキュラムを作成した。

<倫理面への配慮>

本研究は、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（試験番号：HS2020-190、HS2020-191）。

B. 研究1：手話通訳・要約筆記資格保持者の通訳活動及び資質・能力に関する調査

1. 手話通訳資格保持者

1-1. 対象者

手話通訳士もしくは各地方自治体の認定を受けた手話通訳者

1-2. 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として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手話通訳技術で構成した。⑤は、手話通訳者に求められる行動や考え方について32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、手話による単独談話の動画を視聴し談話内容を適切に表している日本語文を5つの選択肢から1つ選ぶ課題A（合計2問）と、日本語文を読んだ後で手話による単独談話の動画を視聴し、手話通訳の誤訳部分を、日本語で書かれた5つの選択肢の中から1つ選ぶ課題B（合計2問）を実施した。問題Aは「幼馴染と海水浴に行く夢のエピソード」「交通事故の損害賠償」、問題Bは「職場のトラブル」「オレオレ詐欺」に関わる談話内容となっている。

1-3. 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の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て示した。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。

1-4. 統計処理

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。

1-5. 結果及び考察

1-5-1. 手話通訳資格所持者の属性等

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。回答者の属性等に関する情報を表1に示した。

2019年現在、手話通訳士(3,707人)の平均年齢は

56歳、50歳以上が2,748人と全体の74.1%を占めており（社会福祉法人聴力障害者情報文化センター手話通訳士実態調査事業委員会, 2019）、手話通訳士の高齢化を顕著に示している。本研究における手話通訳資格保持者を対象とした定量調査の回答者は、50歳以上が67.3%であったが、このような結果になった背景として、学習開始から資格取得までに平均10.4年（社会福祉法人聴力障害者情報文化センター手話通訳士実態調査事業委員会, 2019）を要する手話通訳士だけでなく、各地方自治体において認定を受けた手話通訳者も含んでいること、またアンケートはWeb上のアンケートフォームにアクセスしてパソコンやスマートフォンから回答する形式としていたためデジタル・デバイドが影響した可能性が考えられる。しかし、アメリカ合衆国の手話通訳者の年齢構成は、31～40歳が25%、41～51歳が27%、51～60歳が23%（社会福祉法人聴力障害者情報文化センター手話通訳士実態調査事業委員会, 2019）であることに鑑みると、日本における手話通訳者の高齢化は顕著であると言えよう。

表1 手話通訳資格所持者の属性等

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

1-5-2. 手話通訳者の活動実態

手話通訳資格保持者の活動実態について把握するため、年齢、最終学歴、通訳士資格の有無、手話

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

表3 特徴別の手話雇用状況

	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	13▲▲	117▽▽	45	63	23
資格なし	59▽▽	16▲▲	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

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。

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。また50～59歳で手話通訳としての雇用ありと回答する者が多かった。手話通訳者の年齢構成において, 50～59歳の比率が最も大きいということもあるが, この年代が手話通訳派遣の主戦力となり実践経験を蓄積していることがうかがわれる。

また, 手話通訳士の資格有無においても, 派遣従事時間, 手話通訳雇用のいずれも有意な偏りがみられた。手話通訳士の資格保持者は, 派遣従事時間数において4時間以上の者が多く, 2時間未満の者が少なくなっており, 手話通訳士の資格を持たない者と対照的な結果となった。また, 手話通訳としての雇用についても, 手話通訳士の資格保持者は「あり」が多く「なし」が少なくなっており, これもまた手話通訳士の資格を持たない者と対照的な結果となっている。これらは手話通訳士の通訳スキルが各地方自治体の認定手話通訳者よりも高いものと位置づけられていることを反映していると言えるであろう。

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(東京都・茨城県・栃木県・群馬県・埼玉県・千葉県・神奈川県), 関西(大阪府・京都府・兵庫県・滋賀県・奈良県・和歌山県), 関西以外の西日本(西日本)の4カテゴリで再度集計して, 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)。

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。属性については, 関東在住者において手話通訳士資格を有する者が多く, また高学歴となっている。また, 派遣状況を見ると, 関東在住者は, 聴覚障害者人口の多さもあるのか, 週4時間以上, 日常生活に関わる内容の通訳

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

派遣に従事する者が多く、実務経験を積む機会が多いと考えられる。通訳雇用先においては、関東在住者は「その他」が多く、福祉の分野にとらわれない雇用がみられる。こうした地域格差は、日本手話・手話通訳スキルに大きな影響を与えていると予想される。

1-5-3. 手話通訳者としての職業倫理と行動規範

手話通訳者としての職業倫理と行動規範に関する質問項目を8つのカテゴリに整理し、カテゴリごとの平均を算出した(図1)。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(=

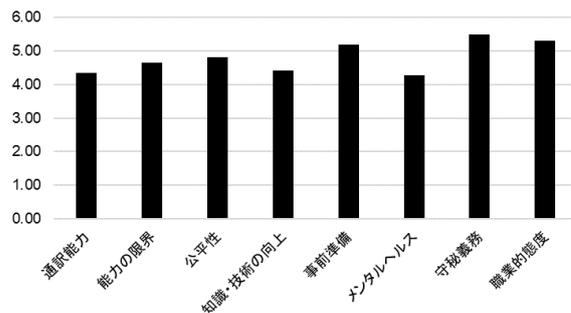


図1 手話通訳資格保持者における職業行動倫理

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)。「事前準備」「守秘義務」「職業的態度」が有意に高く、「通訳能力」「能力の限界」「知識・技術の向上」「メンタルヘルス」が有意に低い評定値となっていた。

厚生労働省の手話通訳者養成カリキュラム(平成10年7月24日障企第63号)をみると、聴覚障害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、ろうあ運動と手話通訳の歴史などを具体的に学ぶことで、手話通訳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。「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。しかし「守秘義務」が有意に高いことについては留意を要する。なぜならば、通訳という職業において、事実上の沈黙として義務づけられてきた守秘義務規定は、他の対人専門職における「制限された条件や状況下での情報共有」という一般的な守秘義務の概念とは大きく異なるものだからである(Dean & Pollard, 2013)。事実上の沈黙が、通訳という専門職間でケースを共有して検討を行い、通訳スキルや倫理的・効果的な意思決定のスキルをお互いに高め合うことを阻んできたからである。電話リレーサービスの通訳オペレータ養成においては、守秘義務の概念の捉え直しが必要となるであろう。

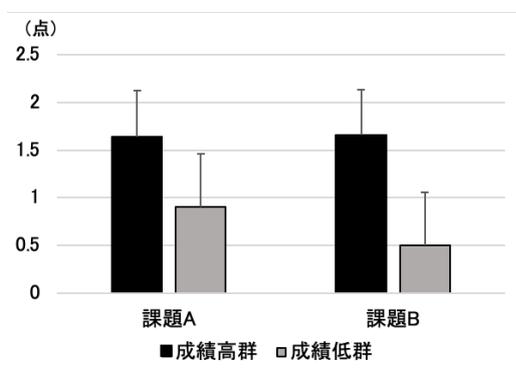
「能力の限界」「メンタルヘルス」の評定値が有意に低いことについては、特に地方部において手話通訳者不足が顕著ななか、手話通訳者は、能力的に困難だとわかっていても引き受けざるをえない、そしてメンタルヘルスのことにも気遣えないという状況に陥っていることが可能性として考えられる。

「通訳能力」「知識の技術・向上」の評定値が有意に低いことについては、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。また、「事前準備」の評定値が高い一方で「通訳能力」「知識の技術・向上」の評定値が低いのは矛盾しているといえる。すなわち、通訳の等価性の担保には事前準備が大き

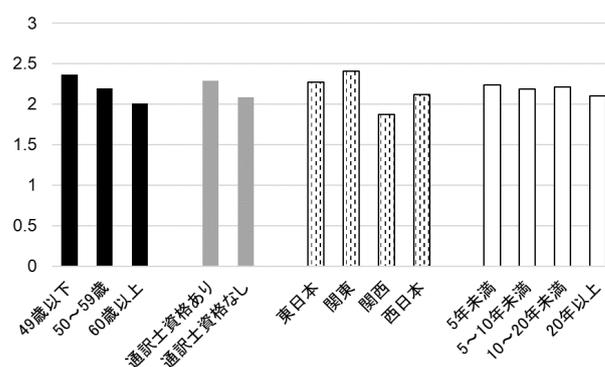
く影響し、事前準備がしっかりしたものであれば「通訳能力」の評定値も高くなるはずである。また「事前準備」は通訳業務を行う事前に行うものだけでなく常日頃からの知識・技術の向上も含まれる。このように考えると、事前準備を行っていても通訳の等価性を担保できるような効果的なものになっていない可能性も考えられる。通訳者や電話リレーサービスの通訳オペレータのような対人専門職では、養成課程を修了したあとも、現場での実践を通して自身の知識や技術の限界を客観的に把握し、自己研鑽を恒常的に積み重ねていくことが必要不可欠である。電話リレーサービスのオペレータ養成カリキュラムでは、講師から受動的に「教えてもらう」のではなく、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。

1-5-4. 日本手話の理解スキル

手話による単独談話の動画を視聴し談話内容を適切に表している日本語文を5つの選択肢から選ぶ課題Aの正答数の平均(2点満点)は1.213、日本語文を読んだ後で手話による単独談話の動画を視聴し、手話通訳の誤訳部分を、日本語で書かれた5つの選択肢の中から選ぶ課題Bの正答数の平均(2点満点)は0.988であった。課題間の正答数を比較するためt検定を行った結果、p値は有意な値を示し(p<.01)、課題Aに比して課題Bの正答数が少ないことが明らかとなった。また、課題Aと課題Bの正答数の合計(4点満点)に基づき、対象者を成績高群(合計が3点又は4点)と成績低群(合計が0~2点)に分類し、成績群及び課題を要因とする二要因分散分析を行った。その結果、各要因の主効果及び交互作用が有意であり(p<.01)、成績高群では課題間で正答数に差が認められない一方、成績低群では課題Aに比して課題Bの正答数が少なく、課題Bにおいては成績高群と顕著な差があることが明らかとなった(図2)。



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3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、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、各地域に焦点をあてた詳細な調査研究が必要であろう。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。作成した問題は日常会話としてよくある話題や聴覚障害者が生活の中で通訳を要するような話題であり、難易度が高いとは言えない。特に問題Aの「交通事故の損害賠償」や問題Bの「オレオレ詐欺」は、電話リレーサービスの通話内容としてよくありうるものである。こうした内容の日本手話の理解においてさえ、天井効果がみられず、手話通訳士資格の有無や年齢に比例することが多いとみられる通訳経験年数が通訳スキルに反映されていないことは注目に値する。手話奉仕員資格取得後の経験年数と聞きとり通訳・読みとり通訳の成績について分析した先行研究において、経験年数と成績は比例関係になく、聞きとり通訳スキルは高い傾向、読みとり通訳スキルは低い傾向にあった(全日本ろうあ連盟, 1995)。日本手話の理解(読みとり)スキルを要求される今回の通訳スキル課題では、手話通訳士資格の有無や通訳経験年数に関わりなく、日本手話の手話言語スキルを含む手話通訳者のスキルの低さを表しているともみることができよう。

2. 要約筆記資格保持者

2-1. 対象者

各地方自治体の認定を受けた要約筆記者・要約筆奉仕員

2-2. 調査内容の構成

①フェースシート、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。

2-3. 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の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て示した。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。

2-4. 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。

表5 要約筆記資格保持者の属性等

項目	人数 (%)
PC 要約筆記資格	178 (73.9)
有	55 (22.8)
無	167 (93.8)
PC 要約筆記者資格	167 (93.8)
(n=178)	9 (5.1)
有	65 (36.5)
PC 奉仕員資格	101 (56.7)
(n=178)	3年未満
有	49 (27.5)
無	

(n=178)	3年以上5年未満	29 (16.3)
	5年以上10年未満	45 (25.3)
	10年以上20年未満	43 (24.2)
	20年以上	6 (3.4)
PC 資格取得前経験年数	5年未満	36 (20.2)
(n=178)	5年以上10年未満	7 (3.9)
	10年以上15年未満	8 (4.5)
	15年以上20年未満	1 (0.6)
	経験なし	124 (69.7)
手書き要約筆記者資格	有	124 (51.5)
	無	104 (43.2)
手書き奉仕員資格	有	63 (26.1)
	無	159 (66.0)

2-5. 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。回答者の属性等に関する情報を表5に示した。

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。これらは手話通訳資格保持者と同様に, 女性比率の高さ, 高齢化, 地域偏在といった特徴を示していた。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者資格が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。

2-5-1. パソコン要約筆記者の活動実態

パソコン要約筆記資格保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

表6 対象者の特徴別の派遣業務状況

	有	無	2h 未満	2h 以上 4h 未満	4h 以上
年齢					
49歳以下	44	5	33	4	7
50～59歳	76	4	47	17	12
60歳以上	43	5	28	10	5
最終学歴					

大卒以上	91	10	59	19	13
その他	73	4	49	13	11
奉仕員養成					
受講あり	64	4	38	16	10
受講なし	100	10	70	16	14
筆記者養成					
受講あり	144	12	96	29	19
受講なし	20	2	12	3	5
PC資格取得後 経験年数 (n=178)					
5年未満	66	12	54	11	1
5年以上 10年未満	43	2	21	11	11
10年以上	49	0	28	9	12

表7 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 経験年数(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 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 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

表8 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

説明変数	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 **	
資格取得後5年未満ダミー		
資格取得後5年以上10年未満 ダミー		-0.31 **
資格取得前ダミー		
決定係数 (R ²)		
	0.17 **	0.14 **

*：p<.05，**：p<.01

ることが示唆された(表6)。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7、表8参照)。

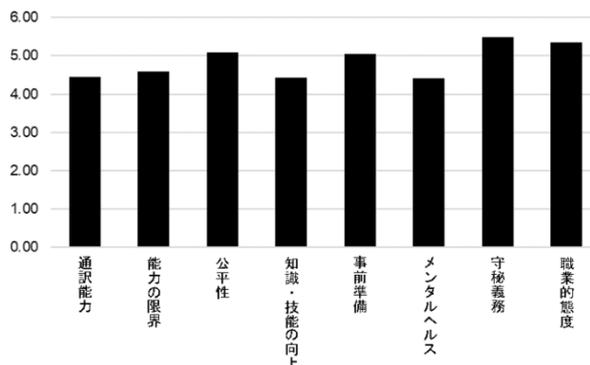
これらの結果から2つのことが考えられる。1つは、後5年未満の者の従事時間が少ないのは、単に経験年数だけでなく、コーディネータが当該要約筆記者を技術的に未熟だと判断している可能性もある。研究1で述べたように、電話リレーサービスの文字通訳では、コミュニケーションの双方の当事者と通訳者が各々遠隔地にいること、事前に利用者やかけ先、やりとりの内容についての情報が得られないことなど、従来の通訳にはない難しさがあり、それらに対応できるスキルが必要になる。こうしたことから、電話リレーサービスの文字通訳オペレータの採用にあたっては、要約筆記者の資格有無のみを考慮するのではなく、応募者の要約筆記技術を把握すること、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。

2-5-2.要約筆者としての職業倫理と行動規範

要約筆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(図4)。厚生労働省の要約筆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者の倫理綱領では、「要約筆者は、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。「守秘義務」についても、手話通訳と同様に、電話リレーサービスの通訳オペレータ養成においては、守秘義務そのものの捉え方について捉え直しが必要になると考えられる。

一方、「通訳能力」「知識・技術の向上」の得点は手話通訳資格保持者と同様、有意に低いことが示された。この結果から、要約筆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。



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4 要約筆者としての職業倫理と行動規範における回答得点

C.研究2:電話リレーサービスに関わる管理職と通訳オペレータからみた通訳オペレーション業務

1. 電話リレーサービスに関わる管理職を対象としたインタビュー調査

1-1. 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運営し、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。

1-2. 実施期間

2021年7月3日～9月20日

1-3. 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)

1-4. 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)

1-5. 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。

1-6. 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方策
- ・ 健康被害防止対策
- ・ 通訳オペレータに必要な知識やスキル
- ・ 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、対象者の電話リレーサービスについての語りは、日本財団が実施してきた電話リレーサービス・モデルプロジェクト事業(2013年4月1日～2021年6月30日)に関する事柄が中心となっている。

1-7. 分析の視点

- ① 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方策、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、管理職による通訳オペレータの定義化作業を引き出す。
- ② 通訳オペレータに必要な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、管理職から具体的提言を引き出す。

1-8. 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。

1-9. 結果及び考察

対象者らは、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、通訳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」、②インフラとしての「遠隔」、③通訳オペレータに必要な「言葉遣い」「コミュニケーション能力」「通訳の速度と正確性」などのスキル、④手話通訳・要約筆記の資格に依拠しない通訳

スキルの見きわめと、「言葉遣い」「コミュニケーション能力」といった通訳スキル以外の要素を考慮した採用、⑤健康被害防止としての「ストレスの多さ」への対策、⑥目指す目標としての「電話交換機」といった概念が用いられていた。

また、対象者らの語りの根底には、顧客に満足してもらえる質の高い電話リレーサービスを提供するという経営理念があり、それゆえ電話リレーサービスの品質を担保する生命線となる通訳オペレータの採用、養成、スキルの向上、通訳オペレーションにおけるトラブル事例への対応、労務管理に注力している様子がかがわれた。対象者らの在籍する事業場は、後述する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おいても高い評価を得ており、電話リレーサービスの品質の担保には、通訳オペレータの養成を始めとして、意思疎通支援事業とは別次元の「経営努力」が求められると考えられる。

2. 現役通訳オペレータを対象としたインタビュー調査

2-1. 対象者

電話リレーサービスの現役通訳オペレータ5名。先述のインタビュー調査に協力した管理職から、長年通訳オペレータとして従事している経験も技術も豊富な者を推薦してもらい、本人から同意を得られた場合にインタビュー対象とした。5名のうち手話通訳オペレータが4名、文字通訳オペレータが4名となっており、3名が手話通訳と文字通訳の両方に従事している。

2-2. 実施期間

2021年7月3日～9月20日

2-3. 実施場所

対象者が勤務する事業場(2名)もしくはオンライン(3名)

2-4. 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)

2-5. 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。

2-6. 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）

なお、対象者の電話リレーサービスについての語りは、日本財団が実施してきた電話リレーサービス・モデルプロジェクト事業(2013年4月1日～2021年6月30日)に関する事柄が中心となっている。

2-7. 分析の視点

- ① 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。
- ② 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。

2-8. 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。

2-9. 結果及び考察

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、利用者と相手先の双方に、「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、相手先に対する通訳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、電話リテラシーの格差を考慮した対応、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), その意味では電話リレーサービスのみが特殊なものではなく、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を必ずしも十分に習得できていない先天性聴覚障害者と、聴覚障害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。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、通訳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・相手先・通訳オペレータの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。

D.研究3:聴覚障害者における電話リレーサービスの利用実態及び利用者として通訳オペレータに求めるスキル

1. 聴覚障害者における電話リレーサービスの利用実態に関する定量調査

1-1. 方法

1-1-1. 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

1-1-2. 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つから構成した。いずれも多肢選択式による回答を求めた。③については、現在の電話リレーサービスと異なり、日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクトのアプリケーションでは、手話通訳、文字通訳を提供する事業者を利用の都度選択できていたことから、利用者の事業者選択において電話リレーサービスに求める品質をみることで想定して設定した。

1-1-3. 実施方法

アンケート調査用のWebフォームを作成し、日本財団「電話リレーサービス・モデルプロジェクト」の専用アプリケーションの掲示板を通じて、聴覚障

害をもつ同サービスの利用登録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の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て示した。アンケートサイトにアクセスできる期間は、2021年3月1日～2021年4月30日とした。なお、研究の趣旨及び個人情報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。

1-2. 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。回

表9 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
聾学校の在籍経験	経験あり	66
	経験なし	18
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
主たるコミュニケーション手段	日本手話	42
	日本語対応手話	16
	読話	13
	音声	6
	筆談	6

答者の属性に関する情報を表9に示した。

先天性の重度聴覚障害、ろう学校の経験有り、主要コミュニケーション手段は手話という属性をもつ回答者が多いことがみてとれる。また、短期大卒以上の最終学歴を持つ者は40名と、高学歴の回答者が多いことも特徴としてあげられる。

1-2-1. 利用状況

「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く（図5）、利便さにおいては即時性が重視

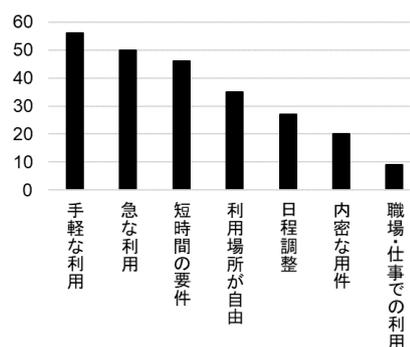


図5 電話リレーサービスを利用する理由

表10 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
コミュニケーション手段				
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

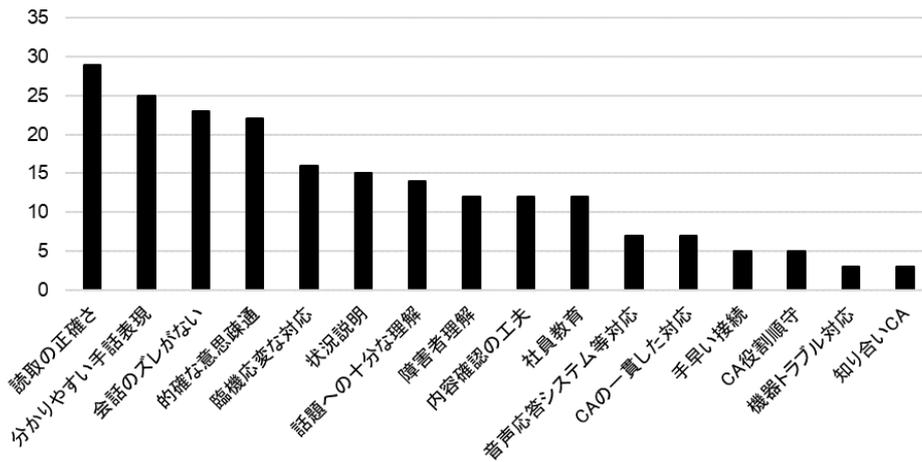


図6 手話通訳における事業者の選択理由

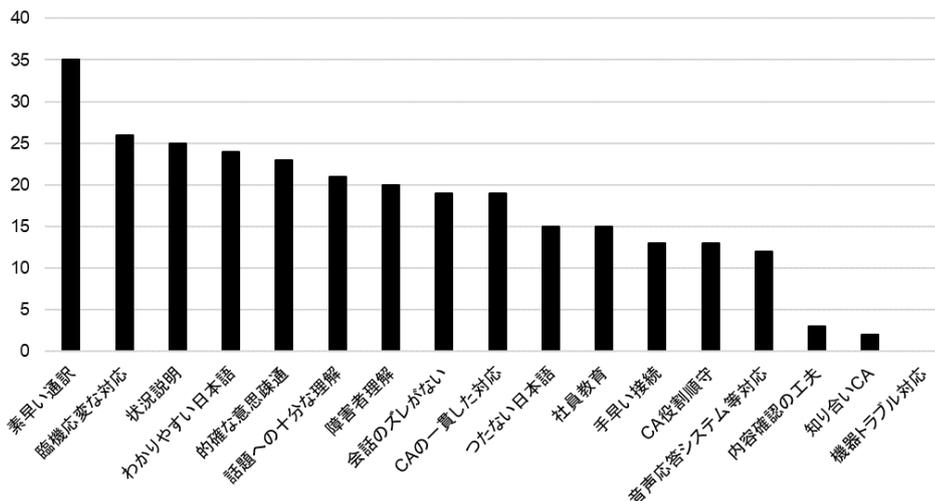


図7 文字通訳における事業者の選択理由

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10）。

表10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く、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。

1-2-2. 事業者の選択理由

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）事業者とその選択理由を尋ねたところ、手話通訳では読みとり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が多い（図6）、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かった（図7）。文字通訳では利用者と通訳オペレータが画面越しに顔を合わせる事がなく、利用者は通訳オペレータの通訳の様子を介して相手先の発話に含まれる言語的・非言語的な意図やニュアンス、周辺情報をつかむことが難しい。また、日本語非母語話者にとって日本語母語話者と文字でやりとりをすることのハードルやコミュニケーション・ギャップといったもの

も考えられる。そのため、文字通訳には臨機応変な対応や十分な状況説明が必要であると考えられ、そうした通訳オペレーションスキルを持つ通訳オペレータを養成・配置している事業者を選択しているものと思われる。

1-2-3. 手話通訳と文字通訳の選択

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8）。

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、抽象的で詳細かつ複雑なやりとりを正確に伝達しなければならないときは言語変換を伴わない文字通訳を選択し、日常生活における具体的な状況下では手話通訳も文字通訳も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。

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11）。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、手話通訳・文字通訳の選択傾向として、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

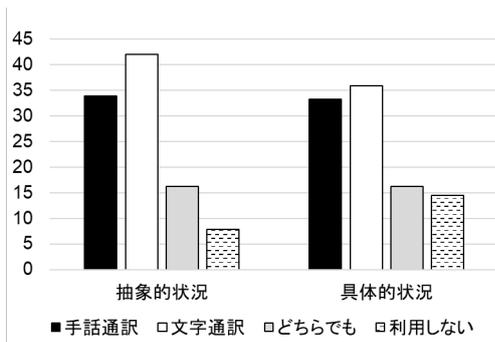


図8 利用ケースにおける通訳の選択率

表11 特徴別にみた抽象的/具体的状況における手話通訳と文字通訳の選択

	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▽▽

▲▲： $p < .01$ で有意に多い、▽▽： $p < .01$ で有意に少ない

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。この理由として後述する利用者を対象とした定量調査において、利用者の語りにある手話通訳オペレータの日本手話・手話通訳スキル、特に読みとりスキルの低さが可能性の1つとして考えられるであろう。すなわち、日本語が不得手であったとしても、うまく通じないことが多い手話通訳よりは文字通訳を選ぶという消極的選択になっていることが考えられる。

2. 利用者として通訳オペレータに求めるスキルに関する定性調査

2-1. 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。

まず、先述の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な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、日本手話と日本語の両方
- ・ 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

2-2. 実施期間

2021年8月21日～2021年9月20日

2-3. 実施場所

対象者にアクセスしやすい所在地の貸し会議室（5名）もしくはオンライン（5名）

2-4. 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）

2-5. 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。

2-6. 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）
- ・ 手話通訳と文字通訳の選択理由・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についての語りは、電話リレーサービス・モデルプロジェクト事業に関する事柄が中心となっている。

2-7. 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。

2-8. 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。

2-9. 結果及び考察

2-9-1. 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の通話内容は生活全般にわたっているが、利用者を対象とした定量調査の結果と一致していたのは、店の予約や病院の予約日の確認、自営業における顧客への連絡など「やりとりが短く済む」場合の利用である。電話以外の代替手段がない、インターネットで検索しても情報が出てこない、身内に代理電話を依頼できないといったような電話を使用せざるをえない場合にも利用されていた。

メールやFAXと電話の長所と短所を比較させた語りもみられた。すなわち、電話リレーサービスを利用するのは、「双方向のやりとりの中で話を進めていくことができる」「即時に相手の反応を求めることができる」といったコミュニケーションを必要とするときであると言える。

一方、電話リレーサービスを利用しない場合として友人や家族など親しい間柄のプライベートなやりとりについて語られていた。このことは利用者を対象とした定量調査の結果とも一致していた。また、

電話リレーサービス・モデルプロジェクトでは可能だった事業者の選択について、「基本的にオペレータは知らない人のほうがいい」「知り合いの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」ことを理由にする語りもみられた。聴覚障害者が電話を使用するためには通訳オペレータの存在が不可欠であるものの、通訳者が介在することによるコミュニケーションの不自然さや違和感、プライベートへの侵入感は否めない。他者を介在しない自然で気遣いのいらぬコミュニケーションと電話を使用しなければならない必然性や便利さを天秤にかけて選択していると言えるであろう。通訳オペレータは、利用者と相手先のプライベートな部分にまでふみこむことを意識して通訳オペレーションにあたる必要があると言える。

2-9-2. 手話通訳/文字通訳の選択理由

手話通訳と文字通訳の選択については、対象者の語りから「手話通訳オペレータの通訳スキル」「特に正確な伝達を必要とする情報」「利用者の手話/日本語の習得度」「やりとりの長短」「やりとりの内容の複雑さ」「発信時の物理的な環境」「緊急性」「心理的負担感」が選択の要因となっていると考えられる。

「手話通訳オペレータの通訳スキル」については、利用者を対象とした定量調査における事業者選択の理由でもみられたように、特に読みとりスキルに対する懸念が語られていた。通訳スキルは通訳の等価性のみならずスムーズなやりとりの成否に直結するため、手話通訳か文字通訳かの選択には、手話通訳オペレータのスキルが大きく影響すると考えられる。

「やりとりの内容の複雑さ」「心理的負担感」を要因とした通訳の選択には、利用者自身の手話/日本語の習得度も影響しているとみられる。すなわち、手話でのコミュニケーションを得意とする者は手話通訳、日本語でのコミュニケーションを得意とする者は文字通訳を選択すると言える。

また、「発信時の物理的な環境」「緊急性」に関しては、屋内/屋外、身だしなみ、パソコン/スマートフォン、などの要素によって、手話通訳と文字通訳の選択が行われる語りもみられた。

2-9-3. 通訳オペレータの対応に関するエピソードと通訳オペレータに求めるスキル

通訳オペレータの良し悪しの判断として、「通訳スキル」「手話通訳における数字等の文字提示」「通話マネジメントスキル」「電話対応のマナー」「コミュニケーション力」「通訳オペレータの役割を超える支援」に言及する語りもみられた。

「通訳スキル」については、特に手話通訳の読みとりスキルに焦点をあてて「手話がとてもよく通じて、やりとりがすんなりとできた」「こちらが手

話で読みとってもらえなかった時に代わりに指文字で表現したが、それでも読みとれないときがあった」「手話の読みとり間違い。話がだんだんずれてくるので『もしかすると読みとりを間違えているのかな』と思う」といったエピソードが語られていた。文字通訳においても「入力が遅い。ポツポツ出てくる。間違えて消して、また打って…のようなことがある。」という語りがあった。通訳スキルは利用者らにとって電話の向こうの見えない相手とのやりとりをスムーズに成立させるための不可欠要素であるため、利用者が通訳オペレータに高い手話言語スキル・手話通訳/文字通訳スキルを求めるのは当然と言えるであろう。

手話は音声と同じく発されてすぐに消えていく性質と日本語とは異なる音韻構成を持つ言語である。そのため、手話で表現しづらい言葉がある場合や専門用語、数字、難読漢字などを適切に伝えるには、文字で適宜補う必要がある。利用者は、手話通訳オペレータに手話と文字の適切な使い分けを求めていると言える。

通常の電話であれば、意思疎通を行う者同士、相手の音声や電話口から聞こえてくるさまざまな音を直接聞くことができる。電話リレーサービスでは通訳オペレータを中継するため、利用者と相手先は発話や背景音に含まれるスムーズなターンテイキングを行うための情報をつかむことが難しい。利用者は相手先とのスムーズなやりとりをするため、ターンテイキングのための「交通整理」や発話・背景音から想定される相手先の状況に関する情報提供といった通話マネジメントスキルを通訳オペレータに求めていると考えられる。特に文字通訳においては「字面だけではわ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」と語られ、文字では脱落してしまうパラ言語的要素を伝えることの必要性が取り上げられていた。

「電話対応マナー」については、「迷惑そうな顔をされた」といったエピソードが語られ、通訳オペレータとして電話対応の基本的なマナーや対人サービスのプロとしてのスキルを身につけることの必要性に言及されていた。

「コミュニケーション力」については、電話リレーサービスや聴覚障害者のことをあまり知らない相手先とのやりとりにおいて、通訳オペレータの適切なフォローや説明を求める語りがあった。

これらは、すべて電話リレーサービスに関わる管理職や現役通訳オペレータの語りにおいても、通訳オペレータに必要なスキルとしてあげられていた。

一方、「通訳オペレータの役割を超える支援」については、利用者としての自律性、主体性、自己決定性を侵す不適切なものとして捉える語りも、そうした支援を好ましいものとして受けとめる語りの

両方がみられた。不適切なものとして捉える語りには「お母さんのようなオペレータ。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の?』というような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」、適切なものとして捉える語りには「面倒を見てくれるような、いろいろ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よかった」「難しい言葉が出たときに『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」といったものがあつた。こうした通訳オペレータとしての中立性・公平性を逸脱する行為について、不適切とみる利用者の1人は「聴覚障害者支援の経験のあるオペレータだと、ろう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」と分析していた。聴覚障害者支援の経験が、通訳オペレータとして求められる中立性・公平性の逸脱行為につながりやすいことは、管理職や通訳オペレータにおいても同様の語りが見られる。しかし、利用者においてもこうした通訳オペレータの役割を超える支援を求める者がいることは、社会的弱者である聴覚障害者に寄り添い支援してきた経験を持つ者にとって、通訳オペレータとしての適切な意思決定を難しくさせている側面もあると言えるであろう。それゆえ、通訳オペレータ養成教育においては、通訳オペレータとしての職責を自覚し、意思疎通支援事業における通訳支援とは異なる通訳オペレータとしての職業倫理と、1つ1つのケースにおける適切な意思決定力を身に付けさせる必要があると考えられる。

D.総合考察

研究1～3の結果と考察、そして令和2年度に行つた「電話リレーサービスと従来の対面で行う通訳、遠隔ビデオリレーサービスとの相違」「手話通訳をめぐる資格と業務の位置づけ」「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」「電話リレーサービス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」「通訳オペレータの身体的/心理的負担」に関する文献的検討によって得られた知見に基づき、通訳オペレータ養成カリキュラムの受講者像と、カリキュラムに含むべき要素について考察した。

1. 通訳オペレータ養成カリキュラムの受講者像

本研究における手話通訳資格保持者を対象とした定量調査において、回答者の84.9%が厚生労働省手話通訳者養成カリキュラムを履修していた。日本手話や手話通訳のスキルは、親族に聴覚障害者がい

て幼少時から手話になじんでいた等の例外を除けば習得に時間を要するため、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針」に掲げる手話通訳オペレータの採用は、厚生労働省手話通訳養成カリキュラムの履修、そして地域の手話サークル活動によって手話と手話通訳スキルを身につけ、資格試験に合格した者が多数となる傾向が当面の間続くと思定される。

一方、文字通訳スキルは、起点テキストも目標テキストも同じ日本語であることから、短期で習得することが可能である。話し言葉を書き言葉にし、話者が伝えようとしている意図を過不足なく簡潔な文にする文字通訳の技術についても、比較的短期間でノウハウを習得し、通訳オペレーション業務の積み重ねにおいて技術向上を目指していきやすいと考えられる。また、本研究の要約筆記資格保持者を対象とした定量調査において、回答者の78.8%が厚生労働省要約筆記者養成カリキュラムを履修していたが、同カリキュラムは、(1)日本語母語話者である難聴者・中途失聴者をサービス対象と想定して構築されたものであり、電話リレーサービスにおいて日本語非母語話者の先天性聴覚障害者の日本語運用を考慮した文字通訳のあり方について扱っていない、(2)パソコン要約筆記の養成では、チームを組んで連係入力を行うスキルを習得する、の2つの点において、電話リレーサービスの文字通訳で求められる知識やスキルをカバーできていないと言える。そうした背景もあり、文字通訳オペレータの採用は、要約筆記資格非保持者の割合が高くなると想定される。

日本手話のスキルは、手話通訳者にとってモダリティの異なる第二言語ということもあり、手話通訳資格保持者であっても、十分な日本手話の言語スキルと手話通訳スキルを有しているとは言い難い現状がある。このことは、従来の対面で行う通訳よりさらに高いスキルが求められる電話リレーサービスにおいて正確かつ流暢に通訳を行える水準に達していないことが多いと思定される。

手話通訳者・要約筆記者ともに高齢化が課題となっている。特に手話通訳オペレータの雇用はこの高齢化は影響を及ぼすことになるであろう。

また、手話通訳・要約筆記資格保持者は、通訳能力の不十分さを自覚しつつも、知識・技術の向上に取り組めていない実態がある。

受講者の日本手話スキル、手話通訳スキル、文字通訳スキルについては、地域格差があることも考慮する必要がある。

2. 通訳オペレータ養成カリキュラムに含むべき要素

(1) 電話リレーサービスの基礎的な知識とスキル

電話リレーサービスでは、手話や文字により通訳を行う点で、手話通訳や要約筆記と共通しているとはいえ、サービス提供の法的根拠、公共インフラと

してのサービスのあり方、遠隔通信によるサービス提供、利用者負担など、複数の点で従来の通訳とは異なっており、通訳オペレータは電話リレーサービスの背景や仕組み等の中で通訳オペレータとしての役割を認識する必要がある。また、電話リレーサービスでは専用のシステムを使用して通訳オペレーションを行うことから、同システムの扱い方を習得し、決まった手順と案内によって通訳オペレーションを行うスキルを身につける必要がある。

(2) 利用者の多様性とコミュニケーション・ニーズ

電話リレーサービスにおける利用者は多様な背景を有している。特に通訳オペレータとは言語・文化的背景が異なる先天性聴覚障害者について深く理解し、日本手話と日本語の違い、ろう文化と聴文化の違い、日本語非母語話者が使用する日本語などをふまえた手話通訳・文字通訳が求められる。一口に聴覚障害者といっても、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言語と第2言語の言語運用力、学力、職業、電話リテラシー等は様々であり、相手先とのやりとり、手話通訳と文字通訳の利用割合や使い分け方が異なってくる。通訳オペレータは、利用者—通訳オペレータ—相手先のやりとりのなかで利用者像を的確に予想し、円滑な通訳オペレーションにつなげていくスキルが求められる。

また、電話リレーサービスの利用者には言語障害者も含まれることから、言語障害の基礎知識と、言語障害を持つ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを理解しておく必要がある。

(3) 手話・文字—音声変換スキル

「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針」では、電話リレーサービスの品質を一定水準担保するものとして、手話通訳や要約筆記の資格を目安としている。しかし、電話リレーサービスを利用する聴覚障害者を対象とした定性調査の結果からは、電話リレーサービスとして求められるべき手話・文字—音声変換スキルを明らかに満たしていない通訳オペレータが一定数いると考えられる。特に手話通訳については、手話通訳資格所持有者を対象とした定量調査の実技問題においても、資格取得後の経験年数に関わらず日本手話の理解の低さは顕著である。

電話リレーサービスでは、利用者と相手先が互いに相手の発話や状況をつかむことができないなかで、通訳オペレータがすばやくかつ正確に訳すことが求められる点において、対面で行う通訳以上にスキルが要求される。手話・文字—音声変換スキルは、通訳オペレーションの基盤でもあることから、養成カリキュラムのなかで取り上げる必要があると考えられる。

また、文字通訳オペレータとして採用された者は、

要約筆記資格非保持者も多いことから、発話と入力との速度差を考慮して、話者のメッセージと意図を過不足なくかつ簡潔に文にするスキルについて学ぶ必要がある。

(4) 通訳オペレータとしての職業倫理

電話リレーサービスは公共インフラとしての通信サービス、意思疎通支援事業は聴覚障害者等の福祉の増進と社会参加の促進を目的としたサービスという違いがある。こうした相違は、電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等にみとることができる。電話リレーサービスでは、あくまでも利用者と相手先の「電話」の通訳として、「電話」としての機能を超越するサービスは行わないこと、利用者と相手先に意思決定に関与しないこと、中立・公平性を保つこと、言語通訳としての等価性（正確性）を保つことなどが強調されている。通訳オペレータは職責を自覚し、通訳オペレーションにおいて、職業倫理に則って意思決定を行っていかなければならない。

通訳オペレータに職業倫理に則った意思決定を難しくさせている要因として、電話リレーサービスと意思疎通支援事業の利用者が重なっていることがある。すなわち、電話リレーサービスは通信でありながらも、コミュニティ通訳（水野・内藤，2018）の要素を排除しきれず、「利用規約」において禁じられていることを求める利用者も存在する。意思疎通支援事業における通訳倫理や通訳者としての価値観において倫理的とされる行為が電話リレーサービスでは否とされることについて、特に意思疎通支援事業における通訳活動経験を持つ通訳オペレータは意識的に区別できるようにする必要がある。

電話リレーサービスには、カスタマーサービスの要素が必要である。電話リレーサービスの利用者の「迷惑そうな顔をされた」というような語りは、その通訳オペレータに電話対応の基本が身につけていないことを象徴するものであると思われる。

通訳オペレータは「通訳オペレータ運用指針」に規定される範囲において、利用者と相手先のやりとりが円滑に行われるように通訳オペレータとして対応し続けなければならない。これには、そうした姿勢・態度のみならず、手話言語や手話通訳・文字通訳スキル、職業倫理に則った効果的な意思決定スキルといった知識や技術が伴わなければならない。そのためには、通訳オペレータとして自己研鑽を続ける姿勢・態度もまた、通訳オペレータの職業倫理として求められる。

(5) 通話マネジメント方略

電話リレーサービスは、意思疎通を行う者同士が遠隔地に存在するという点で通常の「電話」と同じであるものの、利用者と相手先はお互いに相手の発話（手話・文字・音声）を直接受信することはでき

ない。このため、通訳オペレータは、利用者と相手先の会話のターンテイキングがスムーズに行われるように、利用者または相手先に発言を待たせたり促したりする必要がある。また、発話が行われない状態が続く場合は、もう一方にその状況を伝えなければ通話が切られてしまうこともある。通訳オペレータは、利用者と相手先の発話内容の通訳に加えて、こうした通訳マネジメントを行う必要がある。

(6) 職業倫理に則った効果的な判断を考え出すスキル

通訳オペレーションにおいて、1つたりとして同じ通話はありません。通訳オペレータとしての意思決定を「このように対応すればよい」というハウツー的な知識として身につけることは、利用者、相手先、通訳オペレータの3者が織りなすコミュニケーションの複雑さのなかで、時として非倫理的で、3者の関係性や通訳を介したコミュニケーションをより困難なものにする効果のない意思決定となりかねない。通訳オペレータに求められるのは、職業倫理に則った効果的な意思決定を「考え出す」スキルである。通訳オペレータとして介入する場面状況を構造的に捉え、通訳に影響するあらゆる要素を考慮しながら、倫理的・効果的な意思決定を行うプロセスを提示しているデマンド・コントロール・スキーマ (DC-S) を導入することで、こうした「考え出す」スキルを効果的に身につけられると考えられる。

DC-Sの対話型作業分析を用いた省察的実践は、「考え出す」スキルを高めるためにも重要である。なぜなら「考え出す」スキルは、通訳オペレータとしての経験、通訳オペレータ自身のあらゆる人生経験を積み重ねながら高めていくものだからである。研修修了後も、通訳オペレーション業務において生じる様々なケースについて、構造的に状況と通訳オペレータがとった意思決定を分析し、意思決定力の幅を広げていく省察的実践を日々行っていくようにするための土台づくりが養成カリキュラムにおいて必要と考える。

また、DC-Sそのものはストレス・マネジメントを目的としたものではないが、通訳オペレーションにおいて生じる様々な状況を、利用者、相手先の視点も取り入れながら構造的にとらえて対応するための枠組みをもつことは、以下の点でストレス低減の上でも大きな効果をもたらすと考えられる。

- 次に生じるであろうことへの予測や心づもりをすることができる
- 倫理的・効果的な意思決定によってハイデマンド・ハイコントロール (Karasek, 1979) の状態にもっていくことができる
- 対話型作業分析による省察的実践を行うことで、対応に苦慮したケースについてストレスの放出で終わらせるのではなく、問題解決力を高めることへの成長につなげることができる

(7) 制限された条件や状況下におけるケースの情報共有

通訳オペレータとしての倫理的・効果的な意思決定力を高めていくためには、他の対人専門職と同様に、専門職の間で行うケース検討やスーパービジョンが不可欠である。守秘義務について「事実上の沈黙」ではなく、「制限された条件や状況下におけるケースの情報共有」と捉え、守秘義務に留意しつつ、ケース検討に必要な情報を適切かつ過不足なく提示するスキルを身につける必要がある。また取り上げられたケースにDC-Sを適用して構造的に分析し対応のあり方について検討できるようにする必要がある。

(8) 自己研鑽を続ける意欲及び態度の育成

手話通訳・要約筆記資格保持者にみられる知識・技術向上への意識の低さは、意思疎通支援の担い手としての手話通訳者・要約筆記養成制度の構造的な問題や、手話通訳者・要約筆記者の身分保障、職業保障の不十分さが背景にあると考えられる。

また、手話通訳・要約筆記資格保持者の多くが履修してきた厚生労働省手話通訳者養成カリキュラム・要約筆記養成カリキュラムでは、実技に多くの時間が割かれているものの、研修時間外での学習や課題が設定されていない、知識と実践を結びつける内容となっていない、学習到達度の評価が行われていないなど、受講者に主体性が求められておらず、受動的な姿勢で講師に「教えを請う」ことが前提となっている。

電話リレーサービスにおいて求められる各種のスキル、特に高度な手話言語スキル、手話通訳・文字通訳スキル、職業倫理に則った効果的な意思決定スキルといったものは、通訳オペレータとして、自身の力で課題を見出し、自己研鑽を続けて身につけていくものであって、養成カリキュラムの中だけで完結させることはできない。そうした点において、養成カリキュラムには、研修中、研修修了後にかかわらず、通訳オペレータとして身につけるべき水準のスキルを自分の現状に照らし合わせて、主体的に向上させていく姿勢や態度を育むことが必要であると考える。

F. 結論

Dの総合考察をふまえると、求められる通訳オペレータ像、すなわち養成カリキュラムにおける到達目標は以下のようなものとなると考えられる。

- (1) 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- (2) 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- (3) 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うこと

表12 教育内容と時間数

教育内容	時間数
電話リレーサービスの背景	3.0
1. 電話リレーサービスの基礎知識	3.0
電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ	7.5
2. 聴覚障害の基礎知識	1.5
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化	1.5
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳	1.5
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	2.0
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス	1.0
通訳オペレーションの基本	3.5
7. 通訳オペレーションの手順	3.5
通訳オペレータとしての基本的姿勢	6.0
8. 通訳オペレータとしての職責	3.0
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	1.5
10. 電話対応の基本	1.5
電話リレーサービスの通訳のための理論と実践 (デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)	10.5
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	0.5
12. 通訳におけるデマンド	2.0
13. 通訳者の内面に起因するデマンド	1.5
14. 通訳におけるコントロール	1.5
15. デマンドとコントロールの相互作用	2.0
16. 職業倫理に基づく実践	1.5
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	1.5
実践トレーニング	9.0
18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	4.5
19. 現場実習	4.5
まとめ	0.5
20. 学習のふりかえりと到達度チェック	0.5
合 計	40.0時間

- ができる。
- (4) 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
 - (5) 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
 - (6) 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
 - (7) 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
 - (8) カスタマーサービスとしての電話応対をすることができる。
 - (9) 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
 - (10) 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
 - (11) 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
 - (12) 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をすることができる。
 - (13) ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
 - (14) 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
 - (15) 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

学習成果基盤型教育の考え方にに基づき、これらの研修修了時到達目標（学習アウトカム）を達成できるように目標、方略、評価などの教育全体をデザインした養成カリキュラムを作成した。「電話リレーサービスの背景」「電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ」「通訳オペレーションの基本」「通訳オペレータとしての基本姿勢」「電話リレーサービスの通訳のための理論と実践」「実践トレーニング」「まとめ」の領域に分け、合計20項目・40時間の教育内容となっている。

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・電話リテラシー、日本手話及びろう文化と日本語及び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）（Dean &

Pollard, 2013) を導入すること、③DC-Sの対話型作業分析に基づく省察的実践の手法を学び、研修修了後も現場実践のなかでスキル向上を確実なものにしていくための土台を育むこと、④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、⑤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、⑥各回においてルーブリックを導入し受講者が自身の学習到達度と取り組むべき課題を自覚できるようにすること、が挙げられる（詳細については、参考資料「電話リレーサービスオペレータ養成カリキュラム(案)」を参照）。

なお、本養成カリキュラムは、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。手話通訳オペレータに高度な手話言語スキルと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2言語習得に要する

学習量を考えると、通訳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。

また、受講者の日本手話スキル、手話通訳スキル、文字通訳スキルについては、地域格差があることも考慮する必要がある。電話リレーサービスの通訳オペレータの採用は、東京にある電話リレーサービス提供機関と、各地域に点在する民間会社、聴覚障害者情報提供施設等の業務委託先の2つがある。業務委託先がどこであるかに関わらず一定水準の通訳オペレーション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1人1人の日本手話スキル、手話通訳スキル、文字通訳スキルを把握し、一定水準に満たない通訳オペレータが在籍する事業者に対して追加の技術研修受講を義務づけるといったしくみが必要であると思われる。

【文献】

- Dean, R. K. & Pollard Jr., R. Q. (2013). The Demand Control Schema: Interpreting as a practice profession. North Charleston, SC: Createspace Independent Publishing Platform.
- 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.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- 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.
- Schegloff, Emanuel A. (1979). Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings. George Psathas (ed.) *Everyday language Studies in Ethnomethodology* Irvington Publishers, Inc.
- 社会福祉法人聴力障害者情報文化センター手話通

訳士実態調査事業委員会(2019). 手話通訳士実態調査報告書. 社会福祉法人聴力障害者情報文化センター.

全日本ろうあ連盟(1995). 平成6年度手話通訳士養成カリキュラム開発・テキスト作成事業報告書, 全日本ろうあ連盟.

G. 健康危険情報

なし

H. 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, 137-147.

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

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. CD-ROM版.

3. 邦訳出版

高木真知子・中野聡子(2022). デマンド・コントロール・スキーマ: 対人専門職としての手話通訳倫理的・効果的な意思決定のために, 明石書店 (R. K. Dean and R. Q. Pollard (2013). The demand control schema: Interpreting as a practice profession. North Charleston, SC: Createspace Independent Publishing Platform.)

I. 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

電話リレーサービス通訳オペレータ養成カリキュラム(案)

令和2・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)
「電話リレーサービスの担い手となる通訳者の養成のための研究」(20GC1014)

研究代表者 中野 聡子(群馬大学)

2022年5月31日

I. 本カリキュラムにおける到達目標

電話リレーサービスの通訳オペレータ養成カリキュラムでは、通訳オペレータが本カリキュラムによる研修を修了し、通訳オペレーション業務に従事するときの姿をふまえて、研修修了時の到達目標を以下の通り設定した。

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
- 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
- 7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

II. カリキュラムの内容

学習成果基盤型教育 (outcome-based education: OBE) の考え方にに基づき、I.で述べた 15 の研修修了時到達目標(学習アウトカム)を達成できるように目標、方略、評価などの教育全体をデザインしたカリキュラムを作成した。「電話リレーサービスの背景」「電話リレーサービスの利用者とのコミュニケーション・ニーズ」「通訳オペレーションの基本」「通訳オペレータとしての基本姿勢」「電話リレーサービス通訳のための理論と実践(デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)」「実践トレーニング」「まとめ」の領域

からなる合計 40 時間の教育内容となっている(表1参照)。また, 求められる通訳オペレータ像(研修修了時の到達目標)に基づき, 教育内容の項目のみならず, 事前課題, 研修における活動の種類や実施方法, 学習の到達度の評価等の細部まで設定されていることに留意されたい。

表1 教育内容と時間数

教育内容	時間数
電話リレーサービスの背景	3.0
1. 電話リレーサービスの基礎知識	3.0
電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ	7.5
2. 聴覚障害の基礎知識	1.5
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化	1.5
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳	1.5
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	2.0
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス	1.0
通訳オペレーションの基本	3.5
7. 通訳オペレーションの手順	3.5
通訳オペレータとしての基本的姿勢	6.0
8. 通訳オペレータとしての職責	3.0
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	1.5
10. 電話対応の基本	1.5
電話リレーサービスの通訳のための理論と実践 (デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)	10.5
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	0.5
12. 通訳におけるデマンド	2.0
13. 通訳者の内面に起因するデマンド	1.5
14. 通訳におけるコントロール	1.5
15. デマンドとコントロールの相互作用	2.0
16. 職業倫理に基づく実践	1.5
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	1.5
実践トレーニング	9.0
18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	4.5
19. 現場実習	4.5
まとめ	0.5
20. 学習のふりかえりと到達度チェック	0.5
合 計	40.0時間

III. 到達目標と各回の学習目標の関係

No	テーマ	到達目標との関連性	ねらい（学習目標）
1	電話リレーサービスの基礎知識	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p>	<p>① 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯について説明できる。</p> <p>② 電話リレーサービスの法的根拠について説明できる。</p> <p>③ 電話リレーサービス運用の基本的なしくみについて説明できる。</p> <p>④ 電話リレーサービス提供に係る規程について説明できる。</p>
2	聴覚障害の基礎知識	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 聴覚障害の原因、程度、受障時期による違いについて説明できる。</p> <p>② 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難について説明できる。</p> <p>③ 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要について理解できる。</p> <p>④ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について説明できる。</p>
3	聴覚障害者からみた日本語・日本文化	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について説明できる。</p> <p>② 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例をあげることができる。</p> <p>③ 先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略について論じることができる。</p>

4	第2言語としての日本語を考慮した通訳	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を説明できる。</p> <p>② 非母語話者からみた日本語の特徴について説明できる。</p> <p>③ 母語話者の日本語について、非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることができる。</p>
5	聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることができる。</p> <p>② 聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことができる。</p> <p>③ 利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることができる。</p>
6	言語障害者にとっての電話リレーサービス	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 言語障害の原因と症状、分類について説明できる。</p> <p>② 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について説明できる。</p> <p>③ 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを説明できる。</p>
7	通訳オペレーションの手順	<p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>	<p>① 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順をスムーズに行える。</p> <p>② 不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。</p>

			③ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項に対応することができる。
8	通訳オペレータとしての職責	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>	<p>① 電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べることができる。</p> <p>② 利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べることができる。</p> <p>③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べるができる。</p>
9	意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>	<p>① 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、通訳場面比較チャートを使って説明できる。</p> <p>② 意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」など）に照らし合わせて述べることができる。</p> <p>③ 架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることができる。</p>
10	電話対応の基本	<p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p>	<p>① 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素をあげることができる。</p> <p>② 電話対応における良いカスタマーサービスを実践することができる。</p>

11	デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みの全体像を述べることができる。</p> <p>② 通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性について説明できる。</p>
12	通訳におけるデマンド	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p>	<p>① 環境に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>② 人間関係に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>③ 発話の性質に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>④ 通訳者の内面に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>⑤ 4つのデマンド（EIPi）を適切に特定し、明確に述べることができる。</p> <p>⑥ EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について説明できる。</p>

13	通訳者の内面に起因するデマンド	<p>10.O. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>15.O. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① 通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず区別することができる。</p> <p>② 自身について、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べることができる。</p>
14	通訳におけるコントロール	<p>10.O. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.O. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>14.O. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p>	<p>① 自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。</p> <p>② 業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのかあげることができる。</p> <p>③ 業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることができる。</p>
15	デマンドとコントロールの相互作用	<p>10.O. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.O. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.O. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p>	<p>① デマンドのコンステレーション(布置)を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。</p> <p>② 併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。</p> <p>③ 自身のコントロール決定の判断傾向について認識できる。</p>

		<p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
16	職業倫理に基づく実践	<p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① 倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を述べることができる。</p> <p>② 「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか述べることができる。</p> <p>③ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどういうものか述べるすることができる。</p> <p>④ コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することが通訳オペレータの責任であると認識できる。</p>
17	デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	<p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応</p>	<p>① 通訳オペレーション業務を、「デマンド」ー「コントロール」ー「結果」ー「発生した新たなデマンド」(DCCRD)のプロセスで捉えることができる。</p> <p>② ケース分析に必要な情報を適切に記したケースレポートを作成できる。</p> <p>③ 通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の議論を行い、通訳オペレーション業務における意</p>

		<p>すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>思決定の改善につなげることができる。</p>
18	日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	<p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p>	<p><手話通訳オペレータ></p> <p>① 日本手話スキルにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</p> <p>② 「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</p> <p><文字通訳オペレータ></p> <p>① 要約筆記技法を習得し、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。</p> <p>② 定型文のショートカットキー入力など、効率的に入力することができる。</p> <p>③ 先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮したわかりやすい文で入力することができる。</p>

19	現場実習	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p> <p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p> <p>7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。</p> <p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p>	<p>① 高い言語スキルと通訳スキルを以て、話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。</p> <p>② 通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、職業倫理に則った柔軟な判断を行うことができる。</p> <p>③ カスタマーサービスとしての電話対応ができる。</p> <p>④ 通話マネジメント方略を適切に使うことができる。</p> <p>⑤ 担当した通訳オペレーション業務についてケースレポートを作成し、意思決定の改善につながる省察的実践の議論を行うことができる。</p>
----	------	---	--

		<p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
20	学習のふりかえりと到達度チェック	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p> <p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p>	<p>① 研修で学んだことについて、自身の知識とスキルの到達度を客観的に認識できる。</p> <p>② 今後、現場実践の中で研鑽を積むべき自身の課題を明確にし、知識やスキル向上のための具体的な手立てを述べることができる。</p>

		<p>7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。</p> <p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身のかで課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
--	--	--	--

IV. カリキュラムの実施方法

- 教育内容の実施順は、適宜変更可とする。
- 「実践トレーニング」は対面で実施することが望ましいが、カリキュラム全体に渡って、遠隔と非遠隔のいずれも可とする。遠隔は、オンラインとオンデマンド、いずれも受講も可とする。
- オンデマンド受講者に対しては、必ず当該回の課題提出を課すこと(カリキュラム・ガイドを参照)。

V. 手話通訳オペレータと文字通訳オペレータの研修内容の差異

- 講義部分はすべて手話通訳オペレータ、文字通訳オペレータ共通となっている。
- 第18回「日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上」は、手話通訳オペレータと文字通訳オペレータに分けて実施すること。
- この他、グループワークや現場実習では課題や議論の内容に応じて、手話通訳オペレータと文字通訳オペレータに分けて実施して差し支えない。

VI. 講師の要件

各回を担当する講師の要件は以下の通りである(表2参照)。なお、講師の要件に「電話リレーサービス提供機関」としている回については、電話リレーサービス提供機関の判断により、当該回の内容について担当できる講師に委嘱することができる。

表2 講師の要件

教育内容	講師の要件
電話リレーサービスの背景	
1. 電話リレーサービスの基礎知識	電話リレーサービス提供機関
電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ	
2. 聴覚障害の基礎知識	聴覚障害学, 聴覚障害児教育等を専門とする大学教員。日本手話・ろう文化に精通していることを条件とする。
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化	
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳	日本語学・日本語教育を専門とする大学教員。多文化共生としての「やさしい日本語」に精通していることを条件とする。
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	ろうの当事者, 難聴者・中途失聴者の当事者の各団体の職員
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス	言語障害学, 言語障害児教育等を専門とする大学教員
通訳オペレーションの基本	
7. 通訳オペレーションの手順	電話リレーサービス提供機関
通訳オペレータとしての基本的姿勢	
8. 通訳オペレータとしての職責	電話リレーサービス提供機関
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	電話リレーサービス, 手話通訳者, 要約筆記者等の通訳倫理規程に関する知見を持つ大学教員
10. 電話対応の基本	電話対応マナーに精通し, 指導経験を持つ者
電話リレーサービスの通訳のための理論と実践 (デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)	
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	デマンド・コントロール・スキーマに精通し, ワークショップ企画や指導の経験を持つ者
12. 通訳におけるデマンド	
13. 通訳者の内面に起因するデマンド	
14. 通訳におけるコントロール	
15. デマンドとコントロールの相互作用	
16. 職業倫理に基づく実践	
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	
実践トレーニング	
18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	電話リレーサービス提供機関
19. 現場実習	
まとめ	
20. 学習のふりかえりと到達度チェック	電話リレーサービス提供機関

VII. 各回におけるねらいと教育に含むべき事項

＜電話リレーサービスの背景＞(3.0時間)

1. 電話リレーサービスの基礎知識(3.0時間)

ねらい(学習目標)
① 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯について説明できる。
② 電話リレーサービスの法的根拠について説明できる。
③ 電話リレーサービス運用の基本的なしくみについて説明できる。
④ 電話リレーサービス提供に係る規程について説明できる。

到達目標との関連性
1.0. サービスの仕組みと社会的意義を理解している。
2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。

教育に含むべき事項	
【事前課題】 <ul style="list-style-type: none"> • 下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料 ➢ 電話リレーサービス公式サイト https://nftrs.or.jp/ ➢ 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 	
【内容】	① 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯 <ul style="list-style-type: none"> ・海外の電話リレーサービス普及状況 ・日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト
	② 電話リレーサービスの法的根拠 <ul style="list-style-type: none"> ・電話リレーサービス法 ・障害者差別解消法 ・障害者基本法と障害者基本計画
	③ 電話リレーサービス運用の基本的なしくみ <ul style="list-style-type: none"> ・電話リレーサービス提供機関の通訳オペレータを通じて聴覚障害者等と聴覚障害者等以外の者や緊急通報受理機関との通話を行う流れ ・公共インフラとしての電話リレーサービスの特長(24時間 365日のサービス提供, 双方向サービス, 緊急通報受理機関との接続など) ・伝言と通訳の相違 ・電話リレーサービス制度の概要(電話提供事業者→電話リレーサービス支援機関→電話リレーサービス)

		提供機関の流れ, 負担金, 利用料など)
	④ 電話リレーサービス提供に係る 規程	・電話リレーサービス提供業務規程
【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価		

<電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ> (7. 5時間)

2. 聴覚障害の基礎知識(1. 5時間)

ねらい(学習目標)
<ul style="list-style-type: none"> ① 聴覚障害の原因, 程度, 受障時期による違いについて説明できる。 ② 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難について説明できる。 ③ 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要について理解できる。 ④ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について説明できる。

到達目標との関連性
<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>

教育に含むべき事項		
【事前課題】 カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。		
【内容】	① 聴覚障害の原因, 程度, 受障時期による違い	・聴覚障害の種類と分類(耳のしくみ, オーディオグラムの見方, 伝音性難聴・感音性難聴・混合性難聴, 難聴の程度, 身体障害者手帳の等級など)
	② 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難	・聴覚補償機器(補聴器, 人工内耳など) ・先天性聴覚障害者の言語習得及びコミュニケーション ・後天性聴覚障害者のコミュニケーション
	③ 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要	・聴覚障害者に係る社会福祉施策 ・障害者総合支援法における意思疎通支援事業
	④ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性	・人口統計学からみる多様性 ・聴覚障害者のコミュニケーション手段

	・電話リレーサービスの通話内容
【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価	

3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化(1.5時間)

ねらい(学習目標)
<ul style="list-style-type: none"> ① 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について説明できる。 ② 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例をあげることができる。 ③ 先天性聴覚障害者と聴者をつなぐ言語・文化的な調整方略について論じることができる。

到達目標との関連性
<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>

教育に含むべき事項	
【事前課題】 カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。	
【内容】	<p>① 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景</p> <ul style="list-style-type: none"> ・先天性聴覚障害者の認知特性(概念形成, 関連項目/個別項目の処理など) ・言語社会文化的な相違(日本手話・ろう文化 対 日本語・日本文化) ・先天性聴覚障害者における社会性スキルの獲得(心の理論, メタ認知スキル, 社会的知識など) ・電話リテラシーの相違
	<p>② 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・先天性聴覚障害児・者の文章理解方略やメタ認知スキル, 日本手話と日本語のポライトネスの違いからみる聴覚障害者と聴者のコミュニケーションのずれの事例
	<p>③ 先天性聴覚障害者と聴者をつなぐ言語・文化的な調整方略</p> <ul style="list-style-type: none"> ・先天性聴覚障害者と聴者の言語・文化的ギャップの背景を考慮した調整方略の検討事例
【演習(グループ・ワーク)】	

① 先天性聴覚障害者の認知特性, 文章理解方略から, 発話内容を予測する。 ② 日本手話・ろう文化と日本語・日本文化の相違を考慮して, クレーム申立てにおける利用者と相手先の主張のずれの背景を探り, 通訳方略を検討する。
【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価

4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳(1. 5時間)

ねらい(学習目標)
① 先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を説明できる。 ② 非母語話者からみた日本語の特徴について説明できる。 ③ 母語話者の日本語について, 非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることができる。

到達目標との関連性
4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

教育に含むべき事項	
【事前課題】 ・カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。 ・庵功雄(2016)『やさしい日本語—多文化共生社会へ』(岩波新書)を読んでおくこと。	
【内容】	① 言語的マイノリティとしての先天性聴覚障害者 ・日本手話を母語／第一言語とする先天性聴覚障害者
	② 非母語話者からみた日本語の特徴 ・表記, 膠着語, 「省略」, 授受表現, 「は」と「が」, 「のだ」など
	③ 非母語話者にわかりやすい言いかえ／書きかえ ・演習形式で実施
【演習】 ・電話リレーサービスの文脈において, 非母語話者からみて意味がとりづらく, また不要な解釈が生じやすい発話例を取り上げ, どのように言いかえる／書きかえるのか検討を行う。	
【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価	

5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス(2.0時間)

ねらい(学習目標)
<p>① 聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることができる。</p> <p>② 聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことができる。</p> <p>③ 利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることができる。</p>

到達目標との関連性
<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>

教育に含むべき事項	
<p>【事前課題】 カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。</p>	
<p>【内容】</p>	<p>先天性聴覚障害者の利用経験から(1.0時間)</p>
	<p>難聴者・中途失聴者の利用経験から(1.0時間)</p>
<p>電話リレーサービスの手話通訳・文字通訳の両方について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ どのくらいの頻度で利用しているのか ・ どのような用件で利用しているのか ・ 手話通訳と文字通訳の使い分けとその理由 ・ 印象に残っている通訳オペレーションのエピソード ・ 通訳オペレータに求めること <p>など</p>	
<p>【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価</p>	

6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス(1.0時間)

ねらい(学習目標)
<p>① 言語障害の原因と症状、分類について説明できる。</p> <p>② 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について説明できる。</p>

③ 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを説明できる。

到達目標との関連性

4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。

5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

教育に含むべき事項

【事前課題】

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

【内容】	① 言語障害の原因と症状, 分類	・音声機能の障害 ・言語機能の障害
	② 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理	・原因や症状による違い ・理解・表出における困難 ・コミュニケーションへの不安や緊張
	③ 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきこと	・症状や困難に応じた考慮のポイント

【学習到達度のチェック】

カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価

<通訳オペレーションの基本>(3. 5時間)

7. 通訳オペレーションの手順(3. 5時間)

ねらい(学習目標)

- ① 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順をスムーズに行える。
- ② 不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。
- ③ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項に対応することができる。

到達目標との関連性

3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。

9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。

教育に含むべき事項	
【事前課題】 ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。 > カリキュラム・ガイド及び受講資料 > 「手話オペレータ対応マニュアル」 > 「文字オペレータ対応マニュアル」	
【内容】	① 発信を受けてから通話を終了するまでの手順 <ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害者等からの発信を受けたとき ・聴覚障害者等以外からの発信を受けたとき ・通話を終了するとき
	② 不測の事態が生じたときの対応 <ul style="list-style-type: none"> ・通信状態が悪化したとき、通話内容がよくわからなかったとき、両者が同じ場所にいると思われる場合、利用者の禁止事項が生じた場合、通話中に専門機関へ通知しなければならない事態が生じた場合など
	③ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項への対応 <ul style="list-style-type: none"> ・金融機関・通信事業者等のなりすましへの対応、個別事項への対応、通訳オペレータの交替など
【演習】 ・実機を使った手順の練習	
【学習到達度のチェック】 ・「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に指定された通訳オペレータの発話についての確認テスト ・ショートカットキーの確認テスト(文字通訳オペレータのみ) ・カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価	

<通訳オペレータとしての基本姿勢> (6. 0時間)

8. 通訳オペレータとしての職責(3. 0時間)

ねらい(学習目標)
① 電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べることができる。 ② 利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べることができる。 ③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べることができる。

到達目標との関連性

<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>
--

教育に含むべき事項			
<p>【事前課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料 ➢ 「電話リレーサービス利用規約」 ➢ 「通訳オペレータ運用指針」 			
【内容】	<table border="1"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>① 通訳オペレータの職責</p> <p>② 利用者の義務と責任</p> <p>③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ・電話リレーサービスに係る各種規程, 規約, 指針, マニュアル, 法律等から, 通訳オペレータとしての職責を読み解く ・「電話リレーサービス利用規約」と「通訳オペレータ運用指針」を照合させながら, 利用者に課していることや禁じていること, 通訳オペレータとしての対応を読み解く ・守秘義務に対する考え方 ・知識・技術向上のためのケース検討におけるケース提示と守秘義務 </td> </tr> </table>	<p>① 通訳オペレータの職責</p> <p>② 利用者の義務と責任</p> <p>③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・電話リレーサービスに係る各種規程, 規約, 指針, マニュアル, 法律等から, 通訳オペレータとしての職責を読み解く ・「電話リレーサービス利用規約」と「通訳オペレータ運用指針」を照合させながら, 利用者に課していることや禁じていること, 通訳オペレータとしての対応を読み解く ・守秘義務に対する考え方 ・知識・技術向上のためのケース検討におけるケース提示と守秘義務
<p>① 通訳オペレータの職責</p> <p>② 利用者の義務と責任</p> <p>③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・電話リレーサービスに係る各種規程, 規約, 指針, マニュアル, 法律等から, 通訳オペレータとしての職責を読み解く ・「電話リレーサービス利用規約」と「通訳オペレータ運用指針」を照合させながら, 利用者に課していることや禁じていること, 通訳オペレータとしての対応を読み解く ・守秘義務に対する考え方 ・知識・技術向上のためのケース検討におけるケース提示と守秘義務 		
<p>【学習到達度のチェック】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通訳オペレータの職責に関する確認テスト ・ カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価 			

9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違(1.5時間)

ねらい(学習目標)
<ul style="list-style-type: none"> ① 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて, 通訳場面比較チャートを使って説明できる。 ② 意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を, 通訳倫理規程(「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」など)に照らし合わせて述べるができる。 ③ 架空の通訳場面について, 意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることができる。

到達目標との関連性
<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p>

- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。

教育に含むべき事項	
【事前課題】 <ul style="list-style-type: none"> 下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料 ➢ 中野聡子(2022). 対人専門職としての手話通訳における論考. 群馬大学教育実践研究第39号, 139-147. ➢ 「通訳オペレータ運用指針」 ➢ 「手話通訳士倫理綱領」 ➢ 「要約筆記者の倫理綱領」 	
【内容】	① 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの比較 ・通訳場面比較チャートによる比較
	② 通訳倫理規程からみた意思疎通支援事業と電話リレーサービスの違い ・「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」などの比較
	③ 意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスの場面における事例検討 ・架空の通訳場面のシナリオを読んで、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスにおける判断の違いを検討
【演習(グループ・ワーク)】 <ol style="list-style-type: none"> 「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」を比較し、(1)サービスの対象、(2)言及されている通訳倫理規程の内容をまとめる。 架空の通訳場面のシナリオを読んで、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスのそれぞれでどのような対応が考えられるか話しあう。 	
【学習到達度のチェック】 <ul style="list-style-type: none"> カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価 	

10. 電話対応の基本(1.5時間)

ねらい(学習目標)
<ol style="list-style-type: none"> 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素をあげることができる。 電話対応における良いカスタマーサービスを実践することができる。

到達目標との関連性
8.0. カスタマーサービスとしての電話応対をすることができる。

教育に含むべき事項	
【事前課題】 カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。	
【内容】	① 電話応対で求められるカスタマーサービスの要素 ② 良いカスタマーサービスの実践
	・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
【演習(グループ・ワーク)】 ・ロール・プレイによる相互チェック	
【学習到達度のチェック】 ・カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価	

<電話リレーサービスの通訳のための理論と実践> (10. 5時間)

(デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)

11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識(0. 5時間)

ねらい(学習目標)
① デマンド・コントロール・スキーマ(DC-S)の基本的な枠組みの全体像を述べるができる。
② 通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性について説明できる。

到達目標との関連性
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者, 相手先, 通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え, 刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して, 倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し, 継続的な対応をとることができる
14.0. 自身の力で課題を発見し, 問題解決のための手立てを考えることができる。
15.0. 対人専門職として, 自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

教育に含むべき事項
【事前課題】

<ul style="list-style-type: none"> 下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> カリキュラム・ガイド及び受講資料 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第1章「通訳におけるデマンド」、第2章「通訳におけるコントロール」 第1章と第2章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。 		
【内容】	① DC-S の基本的な枠組み	・DC-S の開発経緯と概要(4つのデマンド・カテゴリ, 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)
	② 通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性	・架空の通訳場面のシナリオについて, DC-S を適用して説明
【学習到達度のチェック】		
・カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価		

12. 通訳におけるデマンド(2.0時間)

ねらい(学習目標)
<ol style="list-style-type: none"> ① 環境に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。 ② 人間関係に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。 ③ 発話の性質に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。 ④ 通訳者の内面に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。 ⑤ 4つのデマンド(EIPI)を適切に特定し, 明確に述べることができる。 ⑥ EIPI のデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について説明できる。

到達目標との関連性
<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者, 相手先, 通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え, 刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し, 問題解決のための手立てを考えることができる。</p>

教育に含むべき事項
【事前課題】
<ul style="list-style-type: none"> 下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> カリキュラム・ガイド及び受講資料 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第4章「EIPI のカテゴリ」 第4章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。

【内容】	① 環境に起因するデマンド	・環境に起因するデマンドのサブカテゴリ ・場の目的
	② 人間関係に起因するデマンド	・場の目的とコミュニケーションの目的の違い ・思考の世界
	③ 発話の性質に起因するデマンド	・発話の知覚に影響を及ぼすパラ言語的要素
	④ 通訳者の内面に起因するデマンド	・通訳者として介在することのコミュニケーションへの影響の自覚
	⑤ EIPI デマンドの特定と明確化	・演習形式(グループ・ワーク)で実施
	⑥ EIPI デマンドを適切に区別することの効果	・「ラベル(名前)」があることの意味 ・予測スキルの向上
【演習(グループ・ワーク)】 ・電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて、EIPI のデマンドをあげる。		
【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリック(DC-S ルーブリックの評価項目1から評価項目8を含む)を利用した評価		

13. 通訳者の内面に起因するデマンド(1.5時間)

ねらい(学習目標)
① 通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず区別することができる。 ② 自身について、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べることができる。

到達目標との関連性
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

教育に含むべき事項		
【事前課題】 ・カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。		
【内容】	① 通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの区別	・通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの両方が通訳者自身に関わっていることへの意識
	② 自身における通訳者の内面に	・演習による実施と解説

	起因するデマンドの発生傾向 とコントロールの判断傾向	
【演習(グループ・ワーク)】		
①ビッグファイブ診断から通訳オペレーション業務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。		
②第10回「電話対応の基本」での自分のパフォーマンスをふりかえり, 通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向を考える。		
【学習到達度のチェック】		
カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価		

14. 通訳におけるコントロール(1.5時間)

ねらい(学習目標)
<ul style="list-style-type: none"> ① 自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。 ② 業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて, どのようなコントロールの例があるのかあげることができる。 ③ 業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることができる。

到達目標との関連性
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者, 相手先, 通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え, 刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して, 倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
14.0. 自身の力で課題を発見し, 問題解決のための手立てを考えることができる。

教育に含むべき事項
【事前課題】
<ul style="list-style-type: none"> ● 下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料 ➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第2章「通訳におけるコントロール」 ➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第10章「スーパービジョンによる省察的实践」 ● 第2章の「宿題」と第10章の「理解チェック」を当日提出すること。

【内容】	① 自身のコントロール・リソース	・グループ・ワークにおける宿題のふりかえりと解説
	② 3つのコントロール機会	・業務開始前・業務中・業務終了後それぞれのコントロールの具体例
	③ 業務終了後のストレス・マネジメント	・業務に関する相談/ストレスの放出 ・セルフケア ・スーパービジョン
【演習(グループ・ワーク)】		
① 宿題のふりかえり:自身のコントロール・リソースの特徴を把握する		
② 第12回で使用した電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて書き出したデマンドに対し、業務開始前・業務中・業務終了後のコントロールをあげる		
【学習到達度のチェック】		
カリキュラム・ガイドのルーブリック(DC-S ルーブリックの評価項目9と評価項目10を含む)を利用した評価		

15. デマンドとコントロールの相互作用(2.0時間)

ねらい(学習目標)
① デマンドのコンステレーション(布置)を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。
② 併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。
③ 自身のコントロール決定の判断傾向について認識できる。

到達目標との関連性
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

教育に含むべき事項
【事前課題】
<ul style="list-style-type: none"> ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。

<ul style="list-style-type: none"> ➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料 ➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第5章「デマンドとコントロールの相互作用」 ➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第7章「デマンドのコンステレーション」 <p>● 第5章と第7章の「理解チェック」を当日提出すること。</p>		
【 内 容 】	① デマンドのコンステレーション	<ul style="list-style-type: none"> ・主要デマンドと併発的デマンド ・倫理的・効果的な判断のための併発的デマンドの特定
	② 積極的-消極的な判断のスペクトラムにおける倫理的・効果的な判断	<ul style="list-style-type: none"> ・通訳者によって異なるデマンドとコントロールの相互作用 ・「積極的な判断」「消極的な判断」とは ・積極的—消極的な判断のスペクトラムの範囲における倫理的・効果的な判断(コントロールの選択肢) ・柔軟性のある判断とは ・倫理的・効果的でない判断
	③ 自身の判断傾向	<ul style="list-style-type: none"> ・対人専門職として自身の判断傾向を認識することの重要性 ・DC-S ルーブリックの評価項目 11 による評価
<p>【演習(グループ・ワーク)】</p> <p>第 12 回, 第 15 回で使用したシナリオを使用して, 以下の課題に取りくむ。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① いくつかの主要のデマンドについて, デマンドのコンステレーションを作成する。 ② ①のデマンドに対するコントロールの選択肢を出しあう。 ③ ②であげられたコントロールの選択肢について, 積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいてどのあたりに位置づけられるか確認しあう。 ④ 自身があげたコントロールの選択肢と, 他の受講者があげたコントロールの選択肢をみて, 自身の判断傾向をつかむ。 		
<p>【学習到達度のチェック】</p> <p>カリキュラム・ガイドのルーブリック(DC-S ルーブリックの評価項目 1～9と評価項目 11 を含む)を利用した評価</p>		

16. 職業倫理に基づく実践(1. 5時間)

ねらい(学習目標)
<ol style="list-style-type: none"> ① 倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて, 目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を述べることができる。 ② 「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか述べること

- ができる。
- ③ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどういうものか述べることができる。
 - ④ コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することが通訳オペレータの責任であると認識できる。

到達目標との関連性
9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

教育に含むべき事項		
【事前課題】 <ul style="list-style-type: none"> • 下記のすべてに目を通しておくこと。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ カリキュラム・ガイド及び受講資料 ➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第6章「目的論と実践における価値観」 ➢ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第8章「コントロールの結果」 • 第6章と第8章の「理解チェック」を当日提出すること。 		
【内容】	① 目的論/義務論における価値観の適用	・目的論と義務論における価値観の適用の仕方の違い
	② 通訳オペレータの倫理規定にみる価値観	・目的論的アプローチをとる対人専門職 ・通訳オペレータの役割：自律性、主体性、自己決定性の価値観の尊重
	③ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果	・ポジティブ/ネガティブな結果 ・共約不可能な価値 ・「デマンド」―「コントロール」―「結果」―「発生した新たなデマンド」の流れ(DCCRD)
	④ 通訳オペレータとしての責任	・コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することの必要性

【演習(グループ・ワーク)】

電話リレーサービスの文脈におけるシナリオを使用して、以下の課題に取りくむ。

- ① 目的論/義務論に基づく意思決定を行い、(1)どのような意思決定になったか、(2)意思決定を行ううえでどのような価値をどの段階で適用したのか話しあう。
- ② デマンドとコントロールの組み合わせによって生じるポジティブ/ネガティブな結果を書き出す。

【学習到達度のチェック】

カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価

17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討(1.5時間)

ねらい(学習目標)

- ① 通訳オペレーション業務を、「デマンド」―「コントロール」―「結果」―「発生した新たなデマンド」(DCCRD)のプロセスで捉えることができる。
- ② ケース分析に必要な情報を適切に記したケースレポートを作成できる。
- ③ 通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定の改善につなげることができる。

到達目標との関連性

- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

教育に含むべき事項

【事前課題】

- ・ 受講前にカリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ:対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第3章「DC-S ルーブリック」と第9章「対話型作業分析」を読み、各章末の「理解度のチェック」を当日提出すること。

<p>・自身の通訳オペレーション業務の経験もしくは提示されたシナリオから1つ選び、ケース分析を行うためのケースレポートを作成しておくこと。レポートの作成にあたっては、守秘義務に留意すること。</p>		
【内容】	<p>① DCCRD のプロセスで捉える通訳オペレーション</p>	<p>・DCCRD のプロセス ・DCCRD を用いて省察的実践の議論を行うことの意義</p>
	<p>② ケースレポートの作成</p>	<p>・ケースレポート作成上の留意事項</p>
	<p>③ 対話型作業分析を用いた省察的実践の議論</p>	<p>・グループでの発表・議論 ※デマンドの把握とコントロールの決定については、DC-S ルーブリックの評価項目 1～11 に基づいて評価</p>
<p>【演習(グループ・ワーク)】 受講者が持ち寄ったケースレポートから2～3つ選び、対話型作業分析を用いた省察的実践の議論を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケース分析に必要/不要な情報の確認 ・当該ケースのなかで考えられるコントロールについての検討 ・自身の判断傾向と照らしあわせたふりかえり 		
<p>【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリック(DC-S ルーブリックの評価項目1～11 のすべてを含む)を利用した評価</p>		

<実践トレーニング> (9. 0時間)

18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上(4. 5時間)

ねらい(学習目標)
<p><手話通訳オペレータ></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 日本手話スキルにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。 ② 「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。
<p><文字通訳オペレータ></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 要約筆記技法を習得し、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。 ② 定型文のショートカットキー入力など、効率的に入力することができる。 ③ 先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮したわかりやすい文で入力することができる。

到達目標との関連性
6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。

教育に含むべき事項(手話通訳オペレータ)		
【事前課題】		
・カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。		
【内容】	① 日本手話スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て	・通訳パフォーマンスに対するフィードバック指導 ・日本手話の言語的知識に照らしあわせた自身の課題分析
	② 通訳スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て	・通訳パフォーマンスに対するフィードバック指導 ・通訳プロセスからみる自身の課題分析
【演習】		
提示された通訳素材について訳出を行い、フィードバック指導を受ける		
【学習到達度のチェック】		
カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価		

教育に含むべき事項(文字通訳オペレータ)		
【事前課題】		
・カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。		
・文字通訳オペレータ対応マニュアルに示された定型文やショートカットキー入力がスムーズに入力できるように練習しておくこと。		
【内容】	① 要約筆記技法	・スコーピング, 文末処理, 省略, 置換, 付加, 圧縮, 切り離しなどの要約筆記技法について ・提示された通訳素材を用いた入力練習
	② 効率的な入力	・提示された通訳素材を用いた入力練習
	③ 日本語非母語話者の利用者を考慮したわかりやすい日本語	・提示された通訳素材を用いた入力練習 (第3回「聴覚障害者からみた日本語・日本文化」, 第4回「第2言語としての日本語を考慮した通訳」を参照)
【演習】		
提示された通訳素材について訳出を行い、フィードバック指導を受ける		
【学習到達度のチェック】		
カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価		

19. 現場実習(4. 5時間)

ねらい(学習目標)

- ① 高い言語スキルと通訳スキルを以て、話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。
- ② 通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、職業倫理に則った柔軟な判断を行うことができる。
- ③ カスタマーサービスとしての電話対応ができる。
- ④ 通話マネジメント方略を適切に使うことができる。
- ⑤ 担当した通訳オペレーション業務についてケースレポートを作成・提示し、意思決定の改善につながる省察的実践の議論を行うことができる。

到達目標との関連性

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
- 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
- 7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

教育に含むべき事項
【事前課題】 ・カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。
【実習内容】 ① 現場実習 自身の通訳オペレーション業務について、カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用して評価を行う。 ② ふりかえり(対話型作業分析を用いた省察的实践) ケースレポートをもとにグループで議論を行い、目的論に基づいた意思決定についてふりかえりと検討を行う。
【学習到達度のチェック】 カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用した評価

<まとめ>(0.5時間)

20. 学習のふりかえりと到達度チェック(0.5時間)

ねらい(学習目標)
① 研修で学んだことについて、自身の知識とスキルの到達度を客観的に認識できる。 ② 今後、現場実践の中で研鑽を積むべき自身の課題を明確にし、知識やスキル向上のための具体的な手立てを述べることができる。

到達目標との関連性
1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。 7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニ

<p>ケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0.通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0.通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0.ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0.自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0.対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>

<p>教育に含むべき事項</p>
<p>【事前課題】</p> <p>・カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。</p>
<p>ワークシートを使用して以下の作業を行う。</p> <p>① チェックリストを利用して、自身の電話リレーサービスに関する知識、聴覚障害者等の利用者に関する知識、各種規程等に関する知識、言語スキル、通訳スキル、電話応対スキル、倫理的・効果的な意思決定を行うスキル、省察的实践に基づいて知識やスキルを向上させていくための基盤づくりの到達度について評価を行う。</p> <p>② 到達度の低い項目について、知識やスキル向上のための具体的な手立てと取り組みのための計画を書き出す。</p>

電話リレーサービス
通訳オペレータ養成カリキュラム
カリキュラム・ガイド（案）

令和2・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）
「電話リレーサービスの担い手となる通訳者の養成のための研究」（20GC1014）

研究代表者 中野 聡子（群馬大学）

2022年5月31日

目次

シラバス

1. 到達目標 …64
2. 学習内容と時間数 …65
3. 到達目標と各回の授業の学習目標の関係 …66
4. 事前課題と予習 …77
5. 学習活動 …77
6. ルーブリックによる学習到達度の評価 …77
7. オンデマンド受講 …77
8. 使用する書籍・文献 …77

各回の内容

1. 電話リレーサービスの基礎知識 …80
2. 聴覚障害の基礎知識 …84
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化 …87
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳 …90
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス …93
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス …96
7. 通訳オペレーションの手順 …99
8. 通訳オペレータとしての職責 …102
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違 …105
10. 電話対応の基本 …109
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識 …112
12. 通訳におけるデマンド …115
13. 通訳者の内面に起因するデマンド …120
14. 通訳におけるコントロール …123
15. デマンドとコントロールの相互作用 …127
16. 職業倫理に基づく実践 …133
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討 …137
18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上 …143
19. 現場実習 …147
20. 学習のふりかえりと到達度チェック …151

シラバス

1. 到達目標

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
- 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
- 7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

2. 学習内容と時間数

教育内容	時間数
電話リレーサービスの背景	3.0
1. 電話リレーサービスの基礎知識	3.0
電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ	7.5
2. 聴覚障害の基礎知識	1.5
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化	1.5
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳	1.5
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	2.0
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス	1.0
通訳オペレーションの基本	3.5
7. 通訳オペレーションの手順	3.5
通訳オペレータとしての基本的姿勢	6.0
8. 通訳オペレータとしての職責	3.0
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	1.5
10. 電話対応の基本	1.5
電話リレーサービスの通訳のための理論と実践 (デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)	10.5
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	0.5
12. 通訳におけるデマンド	2.0
13. 通訳者の内面に起因するデマンド	1.5
14. 通訳におけるコントロール	1.5
15. デマンドとコントロールの相互作用	2.0
16. 職業倫理に基づく実践	1.5
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	1.5
実践トレーニング	9.0
18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	4.5
19. 現場実習	4.5
まとめ	0.5
20. 学習のふりかえりと到達度チェック	0.5
合 計	40.0 時間

3. 到達目標と各回の学習目標の関係

No	テーマ	到達目標との関連性	ねらい（学習目標）
1	電話リレーサービスの基礎知識	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p>	<p>① 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯について説明できる。</p> <p>② 電話リレーサービスの法的根拠について説明できる。</p> <p>③ 電話リレーサービス運用の基本的なしくみについて説明できる。</p> <p>④ 電話リレーサービス提供に係る規程について説明できる。</p>
2	聴覚障害の基礎知識	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 聴覚障害の原因、程度、受障時期による違いについて説明できる。</p> <p>② 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難について説明できる。</p> <p>③ 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要について理解できる。</p> <p>④ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について説明できる。</p>
3	聴覚障害者からみた日本語・日本文化	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について説明できる。</p> <p>② 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例を挙げることができる。</p> <p>③ 先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略について論じることができる。</p>

4	第2言語としての日本語を考慮した通訳	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を説明できる。</p> <p>② 非母語話者からみた日本語の特徴について説明できる。</p> <p>③ 母語話者の日本語について、非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることができる。</p>
5	聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることができる。</p> <p>② 聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことができる。</p> <p>③ 利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることができる。</p>
6	言語障害者にとっての電話リレーサービス	<p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p>	<p>① 言語障害の原因と症状、分類について説明できる。</p> <p>② 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について説明できる。</p> <p>③ 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを説明できる。</p>
7	通訳オペレーションの手順	<p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理</p>	<p>① 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順をスムーズに行える。</p>

		を保持することができる。	<p>② 不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。</p> <p>③ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項に対応することができる。</p>
8	通訳オペレータとしての職責	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>	<p>① 電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べることができる。</p> <p>② 利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べることができる。</p> <p>③ 通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べるができる。</p>
9	意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>	<p>① 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、通訳場面比較チャートを使って説明できる。</p> <p>② 意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」など）に照らし合わせて述べることができる。</p> <p>③ 架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることができる。</p>
10	電話対応の基本	<p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p>	<p>① 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素を挙げることができる。</p> <p>② 電話対応における良いカスタマーサービスを実践することができる。</p>

11	デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みの全体像を述べることができる。</p> <p>② 通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性について説明できる。</p>
12	通訳におけるデマンド	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p>	<p>① 環境に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>② 人間関係に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>③ 発話の性質に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>④ 通訳者の内面に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。</p> <p>⑤ 4つのデマンド（EIPi）を適切に特定し、明確に述べるることができる。</p> <p>⑥ EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について説明できる。</p>

13	通訳者の内面に起因するデマンド	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① 通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず区別することができる。</p> <p>② 自身について、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べるることができる。</p>
14	通訳におけるコントロール	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p>	<p>① 自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。</p> <p>② 業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのかあげることができる。</p> <p>③ 業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることができる。</p>
15	デマンドとコントロールの相互作用	<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認</p>	<p>① デマンドのコンステレーション（布置）を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。</p> <p>② 併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。</p> <p>③ 自身のコントロール決定の判断傾向について認識できる。</p>

		<p>識し，継続的な対応をとることができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し，問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として，自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
16	職業倫理に基づく実践	<p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者，相手先，通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え，刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して，倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し，継続的な対応をとることができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し，問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として，自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>① 倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて，目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を述べることができる。</p> <p>② 「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか述べることができる。</p> <p>③ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどういうものか述べることができる。</p> <p>④ コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することが通訳オペレータの責任であると認識できる。</p>
17	デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	<p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p>	<p>① 通訳オペレーション業務を，「デマンド」ー「コントロール」ー「結果」ー「発生した新たなデマンド」（DCCRD）のプロセスで捉えることができる。</p>

		<p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	<p>② ケース分析に必要な情報を適切に記したケースレポートを作成できる。</p> <p>③ 通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定の改善につなげることができる。</p>
18	日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	<p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p>	<p><手話通訳オペレータ></p> <p>① 日本手話スキルにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</p> <p>② 「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。</p> <p><文字通訳オペレータ></p> <p>① 要約筆記技法を習得し、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。</p>

			<p>② 定型文のショートカットキー入力など、効率的に入力することができる。</p> <p>③ 先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮したわかりやすい文で入力することができる。</p>
19	現場実習	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p> <p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p> <p>7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。</p> <p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理</p>	<p>① 高い言語スキルと通訳スキルを以て、話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。</p> <p>② 通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、職業倫理に則った柔軟な判断を行うことができる。</p> <p>③ カスタマーサービスとしての電話対応ができる。</p> <p>④ 通話マネジメント方略を適切に使うことができる。</p> <p>⑤ 担当した通訳オペレーション業務についてケースレポートを作成し、意思決定の改善につながる省察的実践の議論を行うことができる。</p>

		<p>を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
20	学習のふりかえりと到達度チェック	<p>1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。</p> <p>2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。</p> <p>3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。</p> <p>4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズ</p>	<p>① 研修で学んだことについて、自身の知識とスキルの到達度を客観的に認識できる。</p> <p>② 今後、現場実践の中で研鑽を積むべき自身の課題を明確にし、知識やスキル向上のための具体的な手立てを述べることができる。</p>

		<p>について知識を有している。</p> <p>5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。</p> <p>6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。</p> <p>7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。</p> <p>8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。</p> <p>9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。</p> <p>10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。</p> <p>11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。</p> <p>12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。</p> <p>13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下で</p>	
--	--	--	--

		<p>ケースの情報共有を行うことができる。</p> <p>14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。</p> <p>15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。</p>	
--	--	---	--

4. 事前課題と予習

事前課題や予習を行うことで、研修における学びを深め、知識を実践に結びつける学習活動が可能となります。このカリキュラムでは、事前課題を設定している回があります。事前課題や予習には積極的に取り組みましょう。

5. 学習活動

このカリキュラムでは、知識を実践に結びつけ自ら問題を解決する力を育むため、グループワークや演習といったアクティブ・ラーニングを多く取り入れています。学習活動では積極的に意見を出し合ってください。

6. ルーブリックによる学習到達度の評価

各回において、受講者自身の学習到達度を評価するルーブリックを取り入れています。受講後、設けられている学習目標についての到達度を必ずチェックするようにして、十分に身につけられているものとそうでないものを把握し、その後の学習のなかで意識していくようにしましょう。

7. オンデマンド受講

オンデマンド受講では、グループワーク等行えない学習活動がありますので、提出課題を設けています。オンデマンド受講者は必ず指定された課題に取り組み、提出するようにしてください。

8. 使用する書籍・文献

- 高木真知子・中野聡子（2022）. デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために. 明石書店.
- 庵功雄（2020）. やさしい日本語—多文化共生社会へ— 岩波新書（新赤版）. 岩波書店.
- 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」, 39, 137-147.

各回の内容

1. 電話リレーサービスの基礎知識

<トピックス>

- ◆ コースの全体像
- ◆ 公共インフラとしての電話リレーサービス（開始までの経緯、法的根拠、規程等）
- ◆ 電話リレーサービスの基本的なしくみ

ねらい（学習目標）

1. 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯について説明できる。
2. 電話リレーサービスの法的根拠について説明できる。
3. 電話リレーサービス運用の基本的なしくみについて説明できる。
4. 電話リレーサービス提供に係る規程について説明できる。

到達目標との関連性

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。

研修時間

3. 0時間

実施形態

講義

主な内容

1. 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯

- ・ 海外の電話リレーサービス普及状況
 - ・ 日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト
2. 電話リレーサービスの法的根拠
- ・ 電話リレーサービス法
 - ・ 障害者差別解消法
 - ・ 障害者基本法と障害者基本計画
3. 電話リレーサービス運用の基本的なしくみ
- ・ 電話リレーサービス提供機関の通訳オペレータを通じて聴覚障害者等と聴覚障害者等以外の者や緊急通報受理機関との通話を行う流れ
 - ・ 公共インフラとしての電話リレーサービスの特長（24 時間 365 日のサービス提供，双方向サービス，緊急通報受理機関との接続など）
 - ・ 伝言と通訳の相違
 - ・ 電話リレーサービス制度の概要（電話提供事業者→電話リレーサービス支援機関→電話リレーサービス提供機関の流れ，負担金，利用料など）
4. 電話リレーサービス提供に関わる規程
- ・ 電話リレーサービス提供業務規程

必要な教材・資料

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- 電話リレーサービス公式サイト <https://nftrs.or.jp/>
- 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

事前課題

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料
 - 電話リレーサービス公式サイト <https://nftrs.or.jp/>
 - 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

オンデマンド受講者の提出物

- 電話リレーサービスの概要（サービスのしくみ，設立経緯，法的根拠，法的規制）と，どのようなオペレータになることを目指しているのか展望について800～1,000字程度でレポートをまとめること。
- カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

ルーブリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯について説明できる。	電話リレーサービスの開始経緯についてほとんど説明できない。	日本財団モデル・プロジェクトのことにもふれつつ，公共インフラサービス開始までのおおまかな経緯について説明できる。	日本財団モデル・プロジェクトとの違いを含め，公共インフラサービス開始までの経緯を詳細に説明できる。
2. 電話リレーサービスの法的根拠について説明できる。	電話リレーサービスに関連する法律に記載されている事項についてほとんど説明できない。	電話リレーサービスに関連する法律について重要な事項をいくつかあげて説明できる。	電話リレーサービスに関連する法律についてどのようなことが記載されているのか詳細に説明できる。
3. 電話リレーサービスの基本的なしくみについて説明できる。	電話リレーサービスのしくみについてほとんど説明することができない。	電話リレーサービスのしくみについて基本的な事柄をあげて説明できる。	電話リレーサービスのしくみについて詳細に説明できる。

<p>4. 電話リレーサービス提供に係る規程について説明できる。</p>	<p>電話リレーサービス提供業務規程についてほとんど説明できない。</p>	<p>電話リレーサービス提供業務規程について基本的な事柄をあげて説明できる。</p>	<p>電話リレーサービス提供業務規程について詳細に説明できる。</p>
--------------------------------------	---------------------------------------	--	-------------------------------------

第2回「聴覚障害の基礎知識」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

2. 聴覚障害の基礎知識

<トピックス>

- ◆ 聴覚障害の原因，程度，受障時期による違い
- ◆ 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難
- ◆ 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要
- ◆ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性

ねらい（学習目標）

1. 聴覚障害の原因，程度，受障時期による違いについて説明できる。
2. 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難について説明できる。
3. 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要について理解できる。
4. 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について説明できる。

到達目標との関連性

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

研修時間

1. 5時間

実施形態

講義

主な内容

1. 聴覚障害の原因，程度，受障時期による違い
 - ・ 聴覚障害の種類と分類（耳のしくみ，オーディオグラムの見方，伝音性難聴・感音性難聴・混合性難聴，難聴の程度，身体障害者手帳の等級など）
2. 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難
 - ・ 聴覚補償機器（補聴器，人工内耳など）
 - ・ 先天性聴覚障害者の言語習得及びコミュニケーション
 - ・ 後天性聴覚障害者のコミュニケーション
3. 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要
 - ・ 聴覚障害者に係る社会福祉施策
 - ・ 障害者総合支援法における意思疎通支援事業
4. 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性
 - ・ 人口統計学からみる多様性
 - ・ 聴覚障害者のコミュニケーション手段
 - ・ 電話リレーサービスの通話内容

必要な教材・資料

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料

事前課題

カリキュラムガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

オンデマンド受講者の提出物

- ・ 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について述べ，通訳オペレーション業務を行う際，どのようなことに留意すべきか800～1,000字程度でレポートをまとめること。
- ・ カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

ルーブリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 聴覚障害の原因，程度，受障時期による違いについて説明できる。	聴覚障害の原因，程度，受障時期の違いによる分類をほとんど説明できない。	聴覚障害の原因，程度，受障時期の違いによる分類を部分的に説明できる。	聴覚障害の原因，程度，受障時期の違いによる分類を詳細に説明できる。
2. 聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難について説明できる。	聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難についてほとんど説明できない。	聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難の一部について説明できる。	聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難についてさまざまな観点から説明できる。
3. 聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要について説明できる。	聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスについて，意思疎通支援事業を含めほとんど説明できない。	聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスについて，意思疎通支援事業を含め，3つ以上あげて説明できる。	聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスについて，意思疎通支援事業を含め，5つ以上あげて説明できる。
4. 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について説明できる。	電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について，生理的・社会的・言語的観点のうち1つの観点からのみ説明できる。	電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について，生理的・社会的・言語的観点のうち2つの観点から説明できる。	電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性について，生理的・社会的・言語的観点から詳細に説明できる。

第3回「聴覚障害者からみた日本語・日本文化」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化

<トピックス>

- ◆ 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景
- ◆ 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例
- ◆ 先天性聴覚障害者と聴者をつなぐ言語・文化的な調整方略

ねらい（学習目標）

1. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について説明できる。
2. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例をあげることができる。
3. 先天性聴覚障害者と聴者をつなぐ言語・文化的な調整方略について論じることができる。

到達目標との関連性

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

研修時間

1. 5時間

実施形態

講義

演習（グループ・ワーク）

主な内容

1. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景
 - ・ 先天性聴覚障害者の認知特性（概念形成、関連項目/個別項目の処理など）
 - ・ 言語社会文化的な相違（日本手話・ろう文化 対 日本語・日本文化）
 - ・ 先天性聴覚障害者における社会性スキルの獲得（心の理論、メタ認知スキル、社会的知識など）
 - ・ 電話リテラシーの相違
2. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例
 - ・ 先天性聴覚障害児・者の文章理解方略やメタ認知スキル、日本手話と日本語のポライトネスの違いからみる聴覚障害者と聴者のコミュニケーションのずれの事例
3. 先天性聴覚障害者と聴者をつなぐ言語・文化的な調整方略
 - ・ 先天性聴覚障害者と聴者の言語・文化的ギャップの背景を考慮した調整方略の検討事例

※演習（グループ・ワーク）

- ① 先天性聴覚障害者の認知特性、文章理解方略から発話内容を予測する。
- ② 日本手話・ろう文化と日本語・日本文化の相違を考慮して、クレーム申立てにおける利用者と相手先の主張のずれの背景を探り、通訳方略を検討する。

必要な教材・資料

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料

事前課題

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

オンデマンド受講者の提出物

- ・ オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題に取り組み、回答を提出すること。
 - ① 先天性聴覚障害者の認知特性、文章理解方略から、発話内容を予測する。
 - ② 日本手話・ろう文化と日本語・日本文化の相違を考慮して、クレーム申立てにおける利用者と相手先の主張のずれの背景を探り、通訳方略を検討する。
- ・ カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

ループリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について説明できる。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景についてほとんど説明できない。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について、部分的に説明できる。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの背景について、適切に説明できる。
2. 先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例をあげることができる。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例を1つしかあげることができない。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例を3つあげることができる。	先天性聴覚障害者と聴者の間に生じる言語・文化的ギャップの具体例を多数あげることができる。
3. 先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略について論じることができる。	先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略についてほとんど論じることができない。	先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略について3つあげて論じることができる。	先天性聴覚障害者と聴者の間の言語・文化的な調整方略について、多数あげて論じることができる。

第4回「第2言語としての日本語を考慮した通訳」に向けた準備

- カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- 庵功雄(2016)『やさしい日本語—多文化共生社会へ』（岩波新書）を読んでおくこと。

4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳

<トピックス>

- ◆ 言語的マイノリティとしての先天性聴覚障害者
- ◆ 非母語話者からみた日本語の特徴
- ◆ 非母語話者にわかりやすい日本語への言い換え／書き換え

ねらい（学習目標）

1. 先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を説明できる。
2. 非母語話者からみた日本語の特徴について説明できる。
3. 母語話者の日本語について、非母語話者が意味を捉えやすいように言い換える／書き換えることができる。

到達目標との関連性

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

研修時間

1. 5時間

実施形態

講義

演習

主な内容

1. 言語的マイノリティとしての先天性聴覚障害者
 - ・ 日本手話を母語／第一言語とする先天性聴覚障害者
2. 非母語話者からみた日本語の特徴
 - ・ 表記, 膠着語, 「省略」, 授受表現, 「は」と「が」, 「のだ」など
3. 非母語話者にわかりやすい言いかえ／書きかえ
 - ・ 演習形式で実施

(参考資料)

- ・ 庵功雄(2012)『新しい日本語学入門(第2版)』スリーエーネットワーク
- ・ 庵功雄(2020)「「は」と「が」の使い分けを学習者に伝えるための試み:「主語」に基づくアプローチ」『言語文化』57、一橋大学
(<https://hermes-ir.lib.hit-u.ac.jp/hermes/ir/re/71055/gengo0057000250.pdf>)
- ・ 庵功雄(2021)「日本語教育、日本語学の社会貢献—ろう児に対する日本語教育を例に一」『多元文化交流』13、台湾東海大学(http://www12.plala.or.jp/isaoiori/rouzi_toukai.pdf)
- ・ 庵功雄(2022)「日本語の『省略』を支える語彙—文法システム」斎藤倫明・修徳健編『語彙論と文法論をつなぐ』ひつじ書房

必要な教材・資料

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 庵功雄(2016)『やさしい日本語—多文化共生社会へ』(岩波新書)

事前課題

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- ・ 庵功雄(2016)『やさしい日本語—多文化共生社会へ』(岩波新書)を読んでおくこと。

オンデマンド受講者の提出物

- ・ オンライン受講者が演習で行った課題あるいは講師が提出した課題に取り組み、解答を提出すること。
- ・ カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

ルーブリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を説明できる。	先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由をほとんど説明できない。	先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を部分的に説明できる。	先天性聴覚障害者を言語的マイノリティとして捉えるべき理由を適切に説明できる。
2. 非母語話者からみた日本語の特徴について説明できる。	非母語話者にとってわかりにくい日本語の例とその理由を1つしか述べることができない。	非母語話者にとってわかりにくい日本語の例とその理由を3つ述べることができる。	非母語話者にとってわかりにくい日本語の例とその理由を5つ以上述べることができる。
3. 母語話者の日本語について、非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることができる。	非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることがほとんどできない。	非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることができるときとできないときがある。	非母語話者が意味を捉えやすいように言いかえる／書きかえることが過不足なくできている。

第5回「聴覚障害者にとっての電話リレーサービス」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス

<トピックス>

- ◆ 先天性聴覚障害者の利用経験から
- ◆ 難聴者・中途失聴者の利用経験から

ねらい（学習目標）

1. 聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることができる。
2. 聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことができる。
3. 利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることができる。

到達目標との関連性

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

研修時間

2. 0時間

実施形態

講義

主な内容

1. 先天性聴覚障害者の利用経験から
2. 難聴者・中途失聴者の利用経験から

(1と2について以下共通)

電話リレーサービスの手話通訳・文字通訳の両方について、

- ・ どのくらいの頻度で利用しているのか
- ・ どのような用件で利用しているのか
- ・ 手話通訳と文字通訳の使い分けとその理由
- ・ 印象に残っている通訳オペレーションのエピソード
- ・ 通訳オペレータに求めること
など

必要な教材・資料

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料

事前課題

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

オンデマンド受講者の提出物

- ・ ろう者、難聴者・中途失聴者それぞれの利用経験をふまえて、通訳オペレータとしてどのような姿勢で通訳オペレーション業務にあたるべきか800～1000字程度でレポートにまとめること。
- ・ カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

ループリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
------	---	----	----

<p>1. 聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることができる。</p>	<p>聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を述べることがほとんどできない。</p>	<p>聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を部分的に述べることができる。</p>	<p>聴覚障害者の生活や社会参加において、電話リレーサービスがもつ意味を詳細に述べることができる。</p>
<p>2. 聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことができる。</p>	<p>聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージをもつことがほとんどできない。</p>	<p>聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのか、利用者の立場に立ったイメージを部分的にもつことができる。</p>	<p>聴覚障害者がどのように電話リレーサービスを利用しているのかについて、先天性聴覚障害者と難聴者・中途失聴者の違いを踏まえてイメージをもつことができる。</p>
<p>3. 利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることができる。</p>	<p>利用者の立場から述べられるオペレータへの要望について、「通訳オペレータ運用指針」と関連付けて受け止めることがほとんどできない。</p>	<p>利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」に照らし合わせて受け止めることが部分的にできる。</p>	<p>利用者の立場から述べられるオペレータへの要望を、「通訳オペレータ運用指針」の個々の文言と照らし合わせて適切に受け止めることができる。</p>

第6回「言語障害者にとっての電話リレーサービス」に向けた準備

受講前にカリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス

<トピックス>

- ◆ 言語障害の原因と症状，分類
- ◆ 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理
- ◆ 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきこと

ねらい（学習目標）

1. 言語障害の原因と症状，分類について説明できる。
2. 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について説明できる。
3. 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを説明できる。

到達目標との関連性

- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。

研修時間

1. 0時間

実施形態

講義

主な内容

1. 言語障害の原因と症状, 分類
 - ・ 音声機能の障害
 - ・ 言語機能の障害
2. 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理
 - ・ 原因や症状による違い
 - ・ 理解・表出における困難
 - ・ コミュニケーションへの不安や緊張
3. 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきこと
 - ・ 症状や困難に応じた考慮のポイント

必要な教材・資料

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料

事前課題

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

オンデマンド受講者の提出物

- ・ 言語障害の原因と症状, 分類, コミュニケーションにおける困難や心理についてまとめ, 言語障害をもつ利用者に対する通訳オペレーションではどのようなことに留意すべきか 800~1000 字程度でレポートにまとめること。
- ・ カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

ルーブリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 言語障害の原因と症状，分類について説明できる。	言語障害の原因と症状，分類についてほとんど説明できない。	言語障害の原因と症状，分類について部分的に説明できる。	言語障害の原因と症状，分類について適切に整理して説明できる。
2. 言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について説明できる。	言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理についてほとんど説明できない。	言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理について部分的に説明できる。	言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理を，原因や症状と関連付けて適切に説明できる。
3. 言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを説明できる。	言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことをほとんど説明できない。	言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを部分的に説明できる。	言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきことを詳細に説明できる。

第7回「通訳オペレーションの手順」に向けた準備

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料
 - 「手話オペレータ対応マニュアル」
 - 「文字オペレータ対応マニュアル」

7. 通訳オペレーションの手順

<トピックス>

- ◆ 発信を受けてから通話を終了するまでの手順
- ◆ 不測の事態が生じたときの対応
- ◆ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項における対応

ねらい（学習目標）

1. 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順をスムーズに行える。
2. 不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。
3. 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項に対応することができる。

到達目標との関連性

- 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。

研修時間

3. 5時間

実施形態

演習（実機を使った手順の練習）

主な内容

1. 発信を受けてから通話を終了するまでの手順

- ・ 聴覚障害者等からの発信を受けたとき
- ・ 聴覚障害者等以外からの発信を受けたとき
- ・ 通話を終了するとき

2. 不測の事態が生じたときの対応

- ・ 通信状態が悪化したとき、通話内容がよくわからなかったとき、両者が同じ場所にいると思われる場合、利用者の禁止事項が生じた場合、通話中に専門機関へ通知しなければならない事態が生じた場合など

3. 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項における対応

- ・ 金融機関・通信事業者等のなりすましへの対応、個別事項への対応、通訳オペレータの交替など

※ 下記の確認テストを実施する。

- ・ 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に指定された通訳オペレータの発話についての確認テスト
- ・ ショートカットキーの確認テスト（文字通訳オペレータのみ）

必要な教材・資料

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 「手話オペレータ対応マニュアル」
- ・ 「文字オペレータ対応マニュアル」

事前課題

- ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料
 - 「手話オペレータ対応マニュアル」
 - 「文字オペレータ対応マニュアル」

オンデマンド受講者の提出物

- ・ マニュアルに示されているオペレータの発話についての確認テスト、ショートカットキーの確認テスト（文字通訳オペレータのみ）に解答し、提出すること。
- ・ カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

ループリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順をスムーズに行える。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順を行うことがほとんどできない。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順を行うことができるものの、やや時間を要する。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」で指定された発話も含め、発信を受けてから通話を終了するまでの手順を適切かつスムーズに行える。
2. 不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。	不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができない。	不測の事態が生じたときに適切な対応をとれるときととれないときがある。	不測の事態が生じたときに適切な対応をとることができる。
3. 「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項に対応することができる。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項についての手順を十分に覚えていない。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項の手順を行うことができるものの、やや時間を要する。	「手話オペレータ対応マニュアル」「文字オペレータ対応マニュアル」に示された事項についての手順を適切かつスムーズに行える。

第8回「オペレータとしての職責」に向けた準備

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料
 - 「電話リレーサービス利用規約」
 - 「通訳オペレータ運用指針」

8. 通訳オペレータとしての職責

<トピックス>

- ◆ 通訳オペレータの職責
- ◆ 公共利用者の義務と責任
- ◆ 通訳オペレータとして対応すべき範囲

ねらい（学習目標）

1. 電話リレーサービスに係る各種規程，規約，指針，マニュアル，法律等から，通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べることができる。
2. 利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べることができる。
3. 通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べることができる。

到達目標との関連性

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。

研修時間

3. 0時間

実施形態

講義

主な内容

1. 通訳オペレータの職責
2. 利用者の義務と責任
3. 通訳オペレータとして対応すべき範囲

- ・ 電話リレーサービスに係る各種規程，規約，指針，マニュアル，法律等から，通訳オペレータとしての職責を読み解く
- ・ 「電話リレーサービス利用規約」と「通訳オペレータ運用指針」を照合させながら，利用者に課していることや禁じていること，通訳オペレータとしての対応を読み解く
- ・ 守秘義務に対する考え方
- ・ 知識・技術向上のためのケース検討におけるケース提示と守秘義務

※通訳オペレータの職責に関する確認テストを実施する。

必要な教材・資料

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- 「電話リレーサービス利用規約」
- 「通訳オペレータ運用指針」

事前課題

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料
 - 「電話リレーサービス利用規約」
 - 「通訳オペレータ運用指針」

オンデマンド受講者の提出物

- オペレータの職責に関する確認テストに解答し，提出すること。
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

ループリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べることができる。	電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか述べるのがほとんどできない。	電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか部分的に述べるができる。	電話リレーサービスに係る各種規程、規約、指針、マニュアル、法律等から、通訳オペレータの職責がどのようなものであるか適切に述べるができる。
2. 利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べるができる。	利用者としての義務と責任がどのようなものであるか述べるのがほとんどできない。	利用者としての義務と責任がどのようなものであるか部分的に述べるができる。	利用者としての義務と責任がどのようなものであるか適切に述べることができる。
3. 通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べるができる。	通訳オペレータとして対応すべき範囲について述べるのがほとんどできない。	通訳オペレータとして対応すべき範囲について部分的に述べることができる。	通訳オペレータとして対応すべき範囲について適切に述べることができる。

第9回「意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違」に向けた準備

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料
 - 中野聡子（2022）. 対人専門職としての手話通訳における論考. 群馬大学教育実践研究第39号, 139-147.
 - 「通訳オペレータ運用指針」
 - 「手話通訳士倫理綱領」
 - 「要約筆記者の倫理綱領」

9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違

<トピックス>

- ◆ 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの比較
- ◆ 通訳倫理規程からみた意思疎通支援事業と電話リレーサービスの違い
- ◆ 意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスの場面における事例検討

ねらい（学習目標）

1. 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、通訳場面比較チャートを使って説明できる。
2. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」）に照らし合わせて述べることができる。
3. 架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることができる。

到達目標との関連性

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。

研修時間

1. 5時間

実施形態

講義

演習（グループ・ワーク）

主な内容

1. 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの比較
 - ・ 通訳場面比較チャートによる比較
2. 通訳倫理規程からみた意思疎通支援事業と電話リレーサービスの違い
 - ・ 「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」の比較
3. 意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスの場面における事例検討
 - ・ 架空の通訳場面のシナリオを読んで、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスにおける判断の違いを検討

※演習（グループ・ワーク）

- ① 「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」を比較し、(1) サービスの対象、(2)言及されている通訳倫理規程の内容をまとめる。
- ② 架空の通訳場面のシナリオを読んで、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスのそれぞれでどのような対応が考えられるか話しあう。

必要な教材・資料

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- 中野聡子（2022）. 対人専門職としての手話通訳における論考. 群馬大学教育実践研究第 39 号, 139-147.
- 「通訳オペレータ運用指針」
- 「手話通訳士倫理綱領」
- 「要約筆記者の倫理綱領」

事前課題

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料
 - 中野聡子（2022）. 対人専門職としての手話通訳における論考. 群馬大学教育実践研究第 39 号, 139-147.
 - 「通訳オペレータ運用指針」
 - 「手話通訳士倫理綱領」
 - 「要約筆記者の倫理綱領」

オンデマンド受講者の提出物

- オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題に取り組み、回答を提出すること。
 - ① 「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」を比較し、(1)サービスの対象、(2)言及されている通訳倫理規程の内容をまとめる。
 - ② 架空の通訳場面のシナリオを読んで、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスそれぞれでどのような対応が考えられるか述べる。
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

ループリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、通訳場面比較チャートを使って説明できる。	意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、ほとんど説明できない。	意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、部分的に説明できる。	意思疎通支援事業に基づく従来の通訳と電話リレーサービスの違いについて、適切に説明できる。
2. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」）に照らし合わせて述べることができる。	意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」）に照らし合わせて述べるのがほとんどできない。	意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」）に照らし合わせて部分的に述べるができる。	意思疎通支援事業と電話リレーサービスで通訳者/通訳オペレータに求められる役割と責任の相違を、通訳倫理規程（「通訳オペレータ運用指針」「手話通訳士倫理綱領」「要約筆記者の倫理綱領」）に照らし合わせて適切に述べるができる。
3. 架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることができる。	架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか論じることがほとんどできない。	架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか部分的に論じることができる。	架空の通訳場面について、意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスで判断がどのように異なるのか適切に論じることができる。

第 10 回「電話対応の基本」に向けた準備

カリキュラム, カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

10. 電話対応の基本

<トピックス>

- ◆ 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素
- ◆ 良いカスタマーサービスの実践

ねらい（学習目標）

1. 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素を挙げることができる。
2. 電話対応における良いカスタマーサービスを実践することができる。

到達目標との関連性

8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。

研修時間

1. 5時間

実施形態

演習（グループ・ワーク）

主な内容

1. 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素
2. 良いカスタマーサービスの実践
 - ・ 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

※演習（グループ・ワーク）

ロール・プレイによる相互チェック

必要な教材・資料

- カリキュラム・ガイド及び受講資料

事前課題

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

オンデマンド受講者の提出物

- 研修を視聴しながらワークブックに沿って課題に取り組んでください。自分の対応をスマートフォン等で撮影して良いところと改善が必要なところをワークブックのメモ欄に記入すること。
- カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

ルーブリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 電話対応で求められるカスタマーサービスの要素を挙げることができる。	電話対応で求められるカスタマーサービスの要素をあげることがほとんどできない。	電話対応で求められるカスタマーサービスの要素を3つあげることができる。	電話対応で求められるカスタマーサービスの要素を5つ以上あげることができる。
2. 電話対応における良いカスタマーサービスを実践することができる。	電話対応における良いカスタマーサービスを実践することがほとんどできない。	電話対応における良いカスタマーサービスを実践することが部分的にできる。	電話対応における良いカスタマーサービスを十分に実践することができる。

第11回「デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識」に向けた準備

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第1章「通訳におけるデマンド」，第2章「通訳におけるコントロール」
- 第1章と第2章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。

1 1. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識

<トピックス>

- ◆ DC-S の基本的な枠組み
- ◆ 通訳オペレーション業務に DC-S を適用することの重要性

ねらい（学習目標）

1. デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みの全体像を述べることができる。
2. 通訳オペレーション業務に DC-S を適用することの重要性について説明できる。

到達目標との関連性

- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

研修時間

0. 5時間

実施形態

講義

主な内容

1. DC-S の基本的な枠組み
 - ・ DC-S の開発経緯と概要（4つのデマンド・カテゴリ，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）
2. 通訳オペレーション業務に DC-S を適用することの重要性
 - ・ 架空の通訳場面のシナリオについて，DC-S を適用して説明

必要な教材・資料

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』

事前課題

- ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料
 - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第1章「通訳におけるデマンド」，第2章「通訳におけるコントロール」
- ・ 第1章と第2章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。

オンデマンド受講者の提出物

- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第1章「通訳におけるデマンド」，第2章「通訳におけるコントロール」を読み，各章末の「理解チェック」の解答を提出すること。
- ・ カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

ルーブリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みの全体像を述べることができる。	デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みについてほとんど述べることができない。	デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みについておおまかに述べるができる。	デマンド・コントロール・スキーマ（DC-S）の基本的な枠組みの全体像を詳細に述べるができる。
2. 通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性について説明できる。	通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性についてほとんど説明できない。	通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性についておおまかに説明できる。	通訳オペレーション業務にDC-Sを適用することの重要性について詳細に説明できる。

第 12 回「通訳におけるデマンド」に向けた準備

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料
 - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第4章「EIPIのカテゴリ」
- 第4章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。

12. 通訳におけるデマンド

<トピックス>

- ◆ 環境に起因するデマンド
- ◆ 人間関係に起因するデマンド
- ◆ 発話の性質に起因するデマンド
- ◆ 通訳者の内面に起因するデマンド
- ◆ EIPi デマンドの特定と明確化
- ◆ EIPi デマンドを適切に区別することの効果

ねらい（学習目標）

1. 環境に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。
2. 人間関係に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。
3. 発話の性質に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。
4. 通訳者の内面に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。
5. 4つのデマンド（EIPi）を適切に特定し、明確に述べることができる。
6. EIPi のデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について説明できる。

到達目標との関連性

- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。

研修時間

2. 0時間

実施形態

講義

演習（グループ・ワーク）

主な内容

1. 環境に起因するデマンド
 - ・ 環境に起因するデマンドのサブカテゴリ
 - ・ 場の目的
2. 人間関係に起因するデマンド
 - ・ 場の目的とコミュニケーションの目的の違い
 - ・ 思考の世界
3. 発話の性質に起因するデマンド
 - ・ 発話の知覚に影響を及ぼすパラ言語的要素
4. 通訳者の内面に起因するデマンド
 - ・ 通訳者として介在することのコミュニケーションへの影響の自覚
5. EIPi デマンドの特定と明確化
 - ・ 電話リレーサービスの文脈におけるシナリオを使って演習形式（グループ・ワーク）で実施
6. EIPi デマンドを適切に区別することの効果
 - ・ 「ラベル（名前）」があることの意味
 - ・ 予測スキルの向上

※演習（グループ・ワーク）

電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて、EIPi のデマンドをあげる。

必要な教材・資料

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』

事前課題

- ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第4章「EIPIのカテゴリ」
- 第4章にある章末の「理解チェック」の解答を当日提出すること。

オンデマンド受講者の提出物

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第4章「EIPIのカテゴリ」を読み、章末の「理解チェック」の解答を提出すること。
- オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題に取り組み、回答を提出すること（電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて、EIPIのデマンドをあげる）。
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

ループリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 環境に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。	環境に起因するデマンドについてほとんど説明できない。	環境に起因するデマンドについておおまかに説明できる。	環境に起因するデマンドについて詳細に説明できる。
2. 人間関係に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。	人間関係に起因するデマンドについてほとんど説明できない。	人間関係に起因するデマンドについておおまかに説明できる。	人間関係に起因するデマンドについて詳細に説明できる。
3. 発話の性質に起因するデマンドとはどういうものか説明できる。	発話の性質に起因するデマンドについてほとんど説明できない。	発話の性質に起因するデマンドについておおまかに説明できる。	発話の性質に起因するデマンドについて詳細に説明できる。

4. 通訳者の内面に起因するデマンドとはどのようなものか説明できる。	通訳者の内面に起因するデマンドについてほとんど説明できない。	通訳者の内面に起因するデマンドについておおまかに説明できる。	通訳者の内面に起因するデマンドについて詳細に説明できる。
5. 4つのデマンド（EIPi）を適切に特定し、明確に述べることができる。	デマンドをいくつか挙げるができるもののEIPiの区別や明確性が不十分である。	4つのデマンド（EIPi）のうち、3つを特定し、明確に述べることができる。	4つのデマンド（EIPi）のうち、すべてを適切に特定し、明確に述べることができる。
6. EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について説明できる。	EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果についてほとんど説明できない。	EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果についておおまかに説明できる。	EIPiのデマンドカテゴリを適切に区別することで得られる効果について詳細に説明できる。

<デマンド・コントロール・スキーマに関する到達度>

【評価項目1】 デマンドの正確性	【2点】 特定したデマンドのほとんどが不正確	【4点】 特定したデマンドはほぼ正確	【6点】 特定したデマンドは一貫して正確
【評価項目2】 デマンドの明確性	【2点】 特定したデマンドの説明があいまい、または不明確	【4点】 特定したデマンドの説明のほとんどが具体的に明確	【6点】 特定したデマンドの説明がすべて具体的に明確
【評価項目3】 デマンドの数	【2点】 課題場面状況からみて特定したデマンドの数が少ない	【4点】 課題場面状況からみて平均的な数のデマンドが特定できる	【6点】 課題場面状況からみて平均以上のデマンドが特定できる

【評価項目4】 デマンドの幅	【1点】 EIPi の1つまたは2つのカテゴリのデマンドしか特定できない	【2点】 EIPi の3つのカテゴリのデマンドが特定できることが多い	【3点】 EIPi の4つのカテゴリのデマンドがつねに特定できる
【評価項目5】 デマンドの分類	【1点】 デマンドをほとんど分類していないか、正しく分類していない	【2点】 デマンドをたまにしか分類しておらず正しく分類していないこともある	【3点】 デマンドをつねに分類し、めったに間違えない
【評価項目6】 場の目的	【1点】 場の目的の性質や重要性について、直接的・間接的に明らかにできていない	【2点】 場の目的の性質や重要性について、議論する能力がまだ低い、または不十分である	【3点】 場の目的の性質や重要性について、正確かつ論理的に述べられている
【評価項目7】 人間関係／発話の性質に起因するデマンドの精緻性	【1点】 場面または状況から明らかにわかるようなデマンドしか特定できない	【2点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをいくつか特定できる	【3点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをかなり多く特定できる
【評価項目8】 通訳者の内面に起因するデマンドの把握	【1点】 通訳者に関する内面的な要素にふれていない、もしくはデマンドとして特定できていない	【2点】 通訳者に関する内面的な要素を特定して論じるスキルが不十分、もしくは正しく述べられていない	【3点】 通訳者に関する内面的な要素を認識し、デマンドとして明確に特定している

第13回「通訳者の内面に起因するデマンド」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

13. 通訳者の内面に起因するデマンド

<トピックス>

- ◆ 通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの区別
- ◆ 自身における通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向とコントロールの判断傾向

ねらい（学習目標）

1. 通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず区別することができる。
2. 自身について、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べることができる。

到達目標との関連性

- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

研修時間

1. 5時間

実施形態

講義

演習（グループ・ワーク）

主な内容

1. 通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの区別
 - ・ 通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの両方が通訳者自身に関わっていることへの意識
2. 自身における通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向とコントロールの判断傾向
 - ・ 演習による実施と解説

※演習（グループ・ワーク）

- ① ビッグ・ファイブ診断から通訳オペレーション業務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。
- ② 第10回「電話対応の基本」での自分のパフォーマンスをふりかえり、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向を考える。

必要な教材・資料

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料

事前課題

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

オンデマンド受講者の提出物

- ・ オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題に取り組み、回答を提出すること。
 - ① ビッグファイブ診断から通訳オペレーション業務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
 - ② 第10回「電話対応の基本」での自分のパフォーマンスをふりかえり、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向を考える。
- ・ カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

ルーブリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず区別することができる。	通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同してしまうことが多い。	通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同してしまうことがある。	つねに通訳者の内面に起因するデマンドをコントロールと混同せず正確に区別することができる。
2. 自身について、通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べることができる。	自身の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向をほとんど認識できていない。	自身の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を主観的、部分的にしか認識できていないことがある。	自身の内面に起因するデマンドの発生傾向、コントロールの判断傾向を客観的に述べることができる。

第 14 回「通訳におけるコントロール」に向けた準備

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料
 - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第2章「通訳におけるコントロール」
 - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第10章「スーパービジョンによる省察的実践」
- 第2章の「宿題」と第10章の「理解チェック」を当日提出すること。

14. 通訳におけるコントロール

<トピックス>

- ◆ 自身のコントロール・リソース
- ◆ 3つのコントロール機会
- ◆ 業務終了後のストレス・マネジメント

ねらい（学習目標）

1. 自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。
2. 業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのかあげることができる。
3. 業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることができる。

到達目標との関連性

- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。

研修時間

1. 5時間

実施形態

講義

演習（グループ・ワーク）

主な内容

1. 自身のコントロール・リソース

- ・ グループ・ワークにおける宿題のふりかえりと解説

※宿題のふりかえり：自身のコントロール・リソースの特徴

2. 3つのコントロール機会

- ・ 業務開始前・業務中・業務終了後それぞれのコントロールの具体例

※第12回で使用した電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて書き出したデマンドに対し、業務開始前・業務中・業務終了後のコントロールをあげる。

3. 業務終了後のストレス・マネジメント

- ・ 業務に関する相談/ストレスの放出
- ・ セルフケア
- ・ スーパービジョン

必要な教材・資料

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 「デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために」

事前課題

- ・ 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料
 - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第2章「通訳におけるコントロール」
 - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第10章「スーパービジョンによる省察的实践」
- ・ 第2章の「宿題」と第10章の「理解チェック」を当日提出すること。

オンデマンド受講者の提出物

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第2章「通訳におけるコントロール」と第10章「スーパービジョンによる省察的実践」を読み、第2章の「宿題」と第10章の「理解チェック」を提出すること。
- オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題に取り組み、回答を提出すること。
 - ①『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』第2章「宿題」のふりかえり：自身のコントロール・リソースの特徴を把握する。
 - ②第12回で使用した電話リレーサービスの文脈におけるシナリオについて書き出したデマンドに対し、業務開始前・業務中・業務終了後のコントロールを挙げる。
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

ループリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。	自身の有するコントロール・リソースを捉えることがほとんどできない。	自身の有するコントロール・リソースをおおまかに捉えているが、主観も混じっている。	つねに自身の有するコントロール・リソースを客観的に捉えることができる。
2. 業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのかあげることができる。	業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのか具体的にあげることができない。	業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのか誰でも思いつくものをあげることができる。	業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会に分けて、どのようなコントロールの例があるのか詳細にあげることができる。
3. 業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることができる。	業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について論じることがほとんどできない。	業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について部分的に論じることができる。	つねに業務終了後のコントロールとしてのストレス・マネジメントの重要性について適切に論じることができる。

<デマンド・コントロール・スキーマに関する到達度>

<p>【評価項目9】 コントロールの具体性</p>	<p>【2点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体性に欠ける</p>	<p>【4点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体的でないこともある</p>	<p>【6点】 デマンドに対して特定したコントロールはつねに具体的である</p>
<p>【評価項目10】 さまざまなコントロール機会への対応</p>	<p>【1点】 業務開始前，業務中，業務終了後のコントロール機会のうち，どれか1つの機会におけるコントロールを特定できる</p>	<p>【2点】 業務開始前，業務中，業務終了後のコントロール機会のうち，2つの機会におけるコントロールを特定できる</p>	<p>【3点】 業務開始前，業務中，業務終了後のすべてのコントロール機会におけるコントロールを特定できる</p>

第15回「デマンドとコントロールの相互作用」に向けた準備

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料
 - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第5章「デマンドとコントロールの相互作用」
 - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第7章「デマンドのコンステレーション」
- 第5章と第7章の「理解チェック」を当日提出すること。

15. デマンドとコントロールの相互作用

<トピックス>

- ◆ デマンドのコンステレーション
- ◆ 積極的-消極的な判断のスペクトラムにおける倫理的・効果的な判断
- ◆ 自身の判断傾向

ねらい（学習目標）

1. デマンドのコンステレーション（布置）を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。
2. 併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。
3. 自身のコントロール決定の判断傾向について認識できる。

到達目標との関連性

- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

研修時間

2. 0時間

実施形態

講義

演習（グループ・ワーク）

主な内容

1. デマンドのコンステレーション
 - ・ 主要デマンドと併発的デマンド
 - ・ 倫理的・効果的な判断のための併発的デマンドの特定

2. 積極的-消極的な判断のスペクトラムにおける倫理的・効果的な判断
 - ・ 通訳者によって異なるデマンドとコントロールの相互作用
 - ・ 「積極的な判断」「消極的な判断」とは
 - ・ 積極的-消極的な判断のスペクトラムの範囲における倫理的・効果的な判断（コントロールの選択肢）
 - ・ 柔軟性のある判断とは
 - ・ 倫理的・効果的でない判断

3. 自身の判断傾向
 - ・ 対人専門職として自身の判断傾向を認識することの重要性
 - ・ DC-S ループリックの評価項目 11 による評価

※演習（グループ・ワーク）

第 12 回、第 15 回で使用したシナリオを使用して、以下の課題に取りくむ。

- ① いくつかの主要デマンドについて、デマンドのコンステレーションを作成する。
- ② ①のデマンドに対するコントロールの選択肢を出しあう。
- ③ ②であげられたコントロールの選択肢について、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいてどのあたりに位置づけられるか確認しあう。
- ④ 自身があげたコントロールの選択肢と、他の受講者があげたコントロールの選択肢をみて、自身の判断傾向をつかむ。

必要な教材・資料

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』

事前課題

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料
 - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第5章「デマンドとコントロールの相互作用」
 - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第7章「デマンドのコンステレーション」
- 第5章と第7章の「理解チェック」を当日提出すること。

オンデマンド受講者の提出物

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第5章「デマンドとコントロールの相互作用」と第7章「デマンドのコンステレーション」を読み、各章末の「理解チェック」の解答を提出すること。
- オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題（第12回、第15回で使用したシナリオを利用）に取り組み、回答を提出すること。
 - ① いくつかの主要なデマンドについて、デマンドのコンステレーションを作成する。
 - ② ①のデマンドに対するコントロールの選択肢をあげる。
 - ③ ②であげられたコントロールの選択肢について、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいてどのあたりに位置づけられるか確認する。
 - ④ 自身が挙げたコントロールの選択肢と、他の受講者が挙げたコントロールの選択肢をみて、自身の判断傾向をつかむ。
- カリキュラム・ガイドのループリックによる評価を行い提出すること。

ループリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. デマンドのコンステレーション（布置）を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。	デマンドのコンステレーション（布置）について把握することがほとんどできず、コントロールの選択肢を絞り込めない。	デマンドのコンステレーション（布置）をおおまかに把握し、コントロールの選択肢をある程度絞り込むことができる。	デマンドのコンステレーション（布置）を的確に把握し、コントロールの選択肢を絞り込むことができる。

2. 併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。	職業倫理に則った判断について、自分で考え出すことができず、他人に「答え」を求めようとする。	併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムの偏った範囲において職業倫理に則った判断を考え出すことができる。	併発的デマンドを考慮しつつ、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、職業倫理に則った判断を柔軟に考え出すことができる。
3. 自身のコントロール決定の判断傾向について認識できる。	自身のコントロール決定の判断傾向についてほとんど認識できない。	自身のコントロール決定の判断傾向についておおまかに認識できる。	自身のコントロール決定の判断傾向について詳細に認識できる。

<デマンド・コントロール・スキーマに関する到達度>

【評価項目1】 デマンドの正確性	【2点】 特定したデマンドのほとんどが不正確	【4点】 特定したデマンドはほぼ正確	【6点】 特定したデマンドは一貫して正確
【評価項目2】 デマンドの明確性	【2点】 特定したデマンドの説明があいまい、または不明確	【4点】 特定したデマンドの説明のほとんどが具体的で明確	【6点】 特定したデマンドの説明がすべて具体的で明確
【評価項目3】 デマンドの数	【2点】 課題場面状況からみて特定したデマンドの数が少ない	【4点】 課題場面状況からみて平均的な数のデマンドが特定できる	【6点】 課題場面状況からみて平均以上のデマンドが特定できる
【評価項目4】 デマンドの幅	【1点】 EIPi の1つまたは2つのカテゴリのデマンドしか特定できない	【2点】 EIPi の3つのカテゴリのデマンドが特定できることが多い	【3点】 EIPi の4つのカテゴリのデマンドがすべて特定できる

【評価項目5】 デマンドの分類	【1点】 デマンドをほとんど分類していないか、正しく分類していない	【2点】 デマンドをたまにしか分類しておらず正しく分類していないこともある	【3点】 デマンドをつねに分類し、めったに間違えない
【評価項目6】 場の目的	【1点】 場の目的の性質や重要性について、直接的・間接的に明らかにできていない	【2点】 場の目的の性質や重要性について、議論する能力がまだ低い、または不十分である	【3点】 場の目的の性質や重要性について、正確かつ論理的に述べられている
【評価項目7】 人間関係／発話の性質に起因するデマンドの精緻性	【1点】 場面または状況から明らかにわかるようなデマンドしか特定できない	【2点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをいくつか特定できる	【3点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをかなり多く特定できる
【評価項目8】 通訳者の内面に起因するデマンドの把握	【1点】 通訳者に関する内面的な要素にふれていない、もしくはデマンドとして特定できていない	【2点】 通訳者に関する内面的な要素を特定して論じるスキルが不十分、もしくは正しく述べられていない	【3点】 通訳者に関する内面的な要素を認識し、デマンドとして明確に特定している
【評価項目9】 コントロールの具体性	【2点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体性に欠ける	【4点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体的でないこともある	【6点】 デマンドに対して特定したコントロールはつねに具体的である
【評価項目11】 コントロール選択肢の幅	【1点】 特定したコントロールの選択肢は、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、限られた範囲のものとなっている	【2点】 特定したコントロールの選択肢は、すべてではないものの積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて、偏った範囲のものとなっている	【3点】 特定したコントロールの選択肢は、積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて幅広くあげられている

第 16 回「職業倫理に基づく実践」に向けた準備

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料
 - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第6章「目的論と実践における価値観」
 - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第8章「コントロールの結果」
- 第6章と第8章の「理解チェック」を当日提出すること。

16. 職業倫理に基づく実践

<トピックス>

- ◆ 目的論/義務論における価値観の適用
- ◆ 通訳オペレータの倫理規程にみる価値観
- ◆ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果
- ◆ 通訳オペレータとしての責任

ねらい（学習目標）

1. 倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を述べることができる。
2. 「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか述べることができる。
3. コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどういうものか述べるができる。
4. コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することが通訳オペレータの責任であると認識できる。

到達目標との関連性

- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

研修時間

1. 5時間

実施形態

講義

演習（グループ・ワーク）

主な内容

1. 目的論/義務論における価値観の適用
 - ・ 目的論と義務論における価値観の適用の仕方の違い
2. 通訳オペレータの倫理規程にみる価値観
 - ・ 目的論的アプローチをとる対人専門職
 - ・ 通訳オペレータの役割：自律性，主体性，自己決定性の価値観の尊重
3. コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果
 - ・ ポジティブ/ネガティブな結果とは
 - ・ 共約不可能な価値
 - ・ 「デマンド」－「コントロール」－「結果」－「発生した新たなデマンド」の流れ（DCCRD）
4. 通訳オペレータとしての責任
 - ・ コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することの必要性

※演習（グループ・ワーク）

電話リレーサービスの文脈におけるシナリオを使用して，以下の課題に取りくむ。

- ① 目的論/義務論に基づく意思決定を行い，(1)どのような意思決定になったか，(2)意思決定を行ううえでどのような価値をどの段階で適用したのか話しあう。
- ② デマンドとコントロールの組みあわせによって生じるポジティブ/ネガティブな結果を書き出す。

必要な教材・資料

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』

事前課題

- 下記のすべてに目を通しておくこと。
 - カリキュラム・ガイド及び受講資料
 - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第6章「目的論と実践における価値観」
 - 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第8章「コントロールの結果」
- 第6章と第8章の「理解チェック」を当日提出すること。

オンデマンド受講者の提出物

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第6章「目的論と実践における価値観」と第8章「コントロールの結果」を読み、各章末の「理解チェック」の解答を提出すること。
- オンライン受講者がグループ・ワークとして行った課題（電話リレーサービスの文脈におけるシナリオを使用）に取り組み、回答を提出すること。
 - ① 目的論/義務論に基づく意思決定を行い、(1)どのような意思決定になったか、(2)意思決定を行ううえでどのような価値をどの段階で適用したのか確認する。
 - ② デマンドとコントロールの組み合わせによって生じるポジティブ/ネガティブな結果を書き出す。
- カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

ルーブリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
------	---	----	----

1. 倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を述べることができる。	倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観を十分に理解できていない。	倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方をおおまかに述べるができる。	倫理的かつ効果的な意思決定アプローチにおいて、目的論と義務論それぞれの価値観の適用の仕方を詳細に述べることができる。
2. 「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか述べるができる。	「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観についてほとんど述べるができない。	「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか2つとりあげて述べるができる。	「通訳オペレータ運用指針」にみられる職業の価値観がどのようなものであるか具体例をあげて適切に述べるができる。
3. コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどのようなものか述べるができる。	コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどのようなものかほとんど述べるができない。	コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどのようなものかおおまかに述べるができる。	コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果とはどのようなものか詳細に述べるができる。
4. コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的にコントロールで対応することが通訳オペレータの責任であると認識できる。	通訳オペレータの責任として、コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的に対応しようとする姿勢があまり持てない。	通訳オペレータの責任として、コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的に対応しようとする姿勢を持てる時と持てないときがある。	通訳オペレータの責任として、コントロールの決定によって生じるデマンドに対して継続的に対応しようとする姿勢をつねに保っている。

第 17 回「デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討」に向けた準備

- 受講前にカリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第3章「DC-S ループリック」と第9章「対話型作業分析」を読み、各章末の「理解チェック」を当日提出すること。
- 自身の通訳オペレーション業務の経験もしくは提示されたシナリオから1つ選び、ケース会議を行うためのケースレポートを作成しておくこと。レポートの作成にあたっては、守秘義務に留意すること。

17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討

<トピックス>

- ◆ DCCRD のプロセスで捉える通訳オペレーション
- ◆ ケースレポートの作成
- ◆ 対話型作業分析を用いた省察的実践の議論

ねらい（学習目標）

1. 通訳オペレーション業務を、「デマンド」―「コントロール」―「結果」―「発生した新たなデマンド」（DCCRD）のプロセスで捉えることができる。
2. ケース分析に必要な情報を適切に記したケースレポートを作成できる。
3. 通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定の改善につなげることができる。

到達目標との関連性

- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

研修時間

1. 5時間

実施形態

演習

主な内容

1. DCCRD のプロセスで捉える通訳オペレーション
 - ・ DCCRD のプロセス
 - ・ DDCRD を用いて省察的実践の議論を行うことの意義
2. ケースレポートの作成
 - ・ ケースレポート作成上の留意事項
3. 対話型作業分析を用いた省察的実践の議論
 - ・ グループでの発表・議論
(デマンドの把握とコントロールの決定については、DC-S ルーブリックの評価項目 1～11 に基づいて評価)

※演習（グループ・ワーク）

受講者が持ち寄ったケースレポートから2～3つ選び、対話型作業分析を用いた省察的実践の議論を行う。

- ケース分析に必要／不要な情報の確認
- 当該ケースのなかで考えられるコントロールについての検討
- 自身の判断傾向と照らしあわせたふりかえり

必要な教材・資料

- ・ カリキュラム・ガイド及び受講資料
- ・ 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』

事前課題

- カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。
- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第3章「DC-S ルーブリック」と第9章「対話型作業分析」を読み、各章末の「理解チェック」を当日提出すること。
- 自身の通訳オペレーション業務の経験もしくは提示されたシナリオから1つ選び、ケース会議を行うためのケースレポートを作成しておくこと。レポートの作成にあたっては、守秘義務に留意すること。

オンデマンド受講者の提出物

- 『デマンド・コントロール・スキーマ：対人専門職としての手話通訳 倫理的・効果的な意思決定のために』の第3章「DC-S ルーブリック」と第9章「対話型作業分析」を読み、各章末の「理解チェック」の解答を提出すること。
- 自身の通訳オペレーション業務の経験もしくは提示されたシナリオから1つ選び、ケース会議を行うためのケースレポートを作成すること。レポートの作成にあたっては、守秘義務に留意すること。
- 作成したケースレポートについて、以下についてまとめたものを提出すること。
 - ① ケース分析に必要/不要な情報の確認
 - ② 当該ケースの中で考えられるコントロールについての検討
 - ③ 自身の判断傾向と照らし合わせたふりかえり
- カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

ルーブリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 通訳オペレーション業務を、「デマンド」ー「コントロール」ー「結果」ー「発生した新たなデマンド」(DCCRD)のプロセスで捉えることができる。	通訳オペレーション業務を、DCCRD のプロセスの一部でしか捉えることができない。	通訳オペレーション業務を、DCCRD のプロセスで捉えられることが多い。	通訳オペレーション業務を、つねに DCCRD のプロセスで的確に捉えることができる。

<p>2. ケース分析に必要な情報を適切に記したケースレポートを作成できる。</p>	<p>ケース分析に必要な情報について、不足あるいは過度に記したケースレポートを作成する。</p>	<p>ケース分析に必要な情報について、やや不足あるいはやや過度に記したケースレポートを作成する。</p>	<p>ケース分析に必要な情報について、過不足なく適切に記したケースレポートを作成できる。</p>
<p>3. 通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定の改善につなげることができる。</p>	<p>通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いた省察的実践の議論を行うことがほとんどできない。</p>	<p>通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いておおまかな議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定について、何らかの気づきを得ることができる。</p>	<p>通訳オペレータ同士で対話型作業分析を用いて省察的実践の詳細な議論を行い、通訳オペレーション業務における意思決定の改善につなげることができる。</p>

<デマンド・コントロール・スキーマに関する到達度>

<p>【評価項目1】 デマンドの正確性</p>	<p>【2点】 特定したデマンドのほとんどが不正確</p>	<p>【4点】 特定したデマンドはほぼ正確</p>	<p>【6点】 特定したデマンドは一貫して正確</p>
<p>【評価項目2】 デマンドの明確性</p>	<p>【2点】 特定したデマンドの説明があいまい、または不明確</p>	<p>【4点】 特定したデマンドの説明のほとんどが具体的に明確</p>	<p>【6点】 特定したデマンドの説明がすべて具体的に明確</p>
<p>【評価項目3】 デマンドの数</p>	<p>【2点】 課題場面状況からみて特定したデマンドの数が少ない</p>	<p>【4点】 課題場面状況からみて平均的な数のデマンドが特定できる</p>	<p>【6点】 課題場面状況からみて平均以上のデマンドが特定できる</p>

【評価項目4】 デマンドの幅	【1点】 EIPi の1つまたは2つのカテゴリのデマンドしか特定できない	【2点】 EIPi の3つのカテゴリのデマンドが特定できることが多い	【3点】 EIPi の4つのカテゴリのデマンドがつねに特定できる
【評価項目5】 デマンドの分類	【1点】 デマンドをほとんど分類していないか、正しく分類していない	【2点】 デマンドをたまにしか分類しておらず正しく分類していないこともある	【3点】 デマンドをつねに分類し、めったに間違えない
【評価項目6】 場の目的	【1点】 場の目的の性質や重要性について、直接的・間接的に明らかにできていない	【2点】 場の目的の性質や重要性について、議論する能力がまだ低い、または不十分である	【3点】 場の目的の性質や重要性について、正確かつ論理的に述べられている
【評価項目7】 人間関係／発話の性質に起因するデマンドの精緻性	【1点】 場面または状況から明らかにわかるようなデマンドしか特定できない	【2点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをいくつか特定できる	【3点】 人間関係の力学やコミュニケーションを反映したデマンドをかなり多く特定できる
【評価項目8】 通訳者の内面に起因するデマンドの把握	【1点】 通訳者に関する内面的な要素にふれていない、もしくはデマンドとして特定できていない	【2点】 通訳者に関する内面的な要素を特定して論じるスキルが不十分、もしくは正しく述べられていない	【3点】 通訳者に関する内面的な要素を認識し、デマンドとして明確に特定している
【評価項目9】 コントロールの具体性	【2点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体性に欠ける	【4点】 デマンドに対して特定したコントロールは具体的でないこともある	【6点】 デマンドに対して特定したコントロールはつねに具体的である

<p>【評価項目10】 さまざまなコントロール機会への対応</p>	<p>【1点】 業務開始前，業務中，業務終了後のコントロール機会のうち，どれか1つの機会におけるコントロールを特定できる</p>	<p>【2点】 業務開始前，業務中，業務終了後のコントロール機会のうち，2つの機会におけるコントロールを特定できる</p>	<p>【3点】 業務開始前，業務中，業務終了後のすべてのコントロール機会におけるコントロールを特定できる</p>
<p>【評価項目11】 コントロール選択肢の幅</p>	<p>【1点】 特定したコントロールの選択肢は，積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて，限られた範囲のものとなっている</p>	<p>【2点】 特定したコントロールの選択肢は，すべてではないものの積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて，偏った範囲のものとなっている</p>	<p>【3点】 特定したコントロールの選択肢は，積極的-消極的な判断のスペクトラムにおいて幅広くあげられている</p>

第18回「日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及び受講資料に目を通しておくこと。

18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上

<トピックス>

- ◆ 日本手話スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て
- ◆ 通訳スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て

ねらい（学習目標）

<手話通訳オペレータ>

1. 日本手話スキルにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。
2. 「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。

<文字通訳オペレータ>

1. 要約筆記技法を習得し、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。
2. 定型文のショートカットキー入力など、効率的に入力することができる。
3. 先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮したわかりやすい文で入力することができる。

到達目標との関連性

- 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。

研修時間

4. 5時間

実施形態

演習

主な内容

<手話通訳オペレータ>

1. 日本手話スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て
 - ・ 通訳パフォーマンスに対するフィードバック指導
 - ・ 日本手話の言語的知識に照らしあわせた自身の課題分析
2. 通訳スキルにおける自身の課題の認識とスキルアップのための手立て
 - ・ 通訳パフォーマンスに対するフィードバック指導
 - ・ 通訳プロセスからみる自身の課題分析

※演習

提示された通訳素材について訳出を行い、フィードバック指導を受ける。

<文字通訳オペレータ>

1. 要約筆記技法
 - ・ スコーピング，文末処理，省略，置換，付加，圧縮，切り離しなどの要約筆記技法について
 - ・ 提示された通訳素材を用いた入力練習
2. 効率的な入力
 - ・ 提示された通訳素材を用いた入力練習
3. 日本語非母語話者の利用者を考慮したわかりやすい日本語
 - ・ 提示された通訳素材を用いた入力練習
(第3回「聴覚障害者からみた日本語・日本文化」，第4回「第2言語としての日本語を考慮した通訳」を参照)

※演習

提示された通訳素材について訳出を行い、フィードバック指導を受ける。

必要な教材・資料

- カリキュラム・ガイド及び受講資料
- （文字通訳オペレータのみ）「文字オペレータ対応マニュアル」

事前課題

- カリキュラム・ガイド及び講義資料に目を通しておくこと。
- （文字通訳オペレータのみ）文字通訳オペレータ対応マニュアルに示された定型文やショートカットキー入力がスムーズに入力できるように練習しておくこと。

オンデマンド受講者の提出物

- 提示された通訳素材について訳出を行い、その様子をスマートフォン等で撮影して提出すること。
- カリキュラム・ガイドのルーブリックによる評価を行い提出すること。

ルーブリック

<学習目標に関する到達度（手話通訳オペレータ）>

カテゴリ	5	10	15
1. 日本手話スキルにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。	日本手話スキルにおける自身の課題がほとんどわからない。	日本手話スキルにおける自身の課題がわからないことがあり、スキルアップのための手立てを考えることが難しいことがある。	日本手話スキルにおける自身の課題を明確に認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。
2. 「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスにおける自身の課題を認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。	「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスで自身の課題がどこにあるかを認識することができない。	「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスで自身の課題がどこにあるかを認識することが難しいことがある。	「理解」→「保持」→「再表現」の通訳プロセスで自身の課題がどこにあるかを認識し、スキルアップのための具体的な手立てを考えて実践できる。

<学習目標に関する到達度（文字通訳オペレータ）>

カテゴリ	5	10	15
1. 要約筆記技法を習得し、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。	要約筆記技法を使って、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することがほとんどできない。	要約筆記技法を使って、話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができるときとできないときがある。	要約筆記技法を使って、つねに話者の話した内容を簡潔かつ正確に伝える文にして入力することができる。
2. 定型文のショートカットキー入力など、効率的に入力することができる。	定型文のショートカットキー入力をほとんど覚えておらず、使っていない。	定型文のショートカットキー入力をいくつか覚えており、ある程度効率的に入力することができる。	定型文のショートカットキー入力をすべて覚えており、つねに効率的に入力することができる。
3. 先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮したわかりやすい文で入力することができる。	先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を考慮した文で入力することがほとんどできない。	先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」をある程度考慮した文で入力することができる。	先天性聴覚障害者の文章理解方略や「やさしい日本語」を十分に考慮した文で入力することができる。

第 19 回「現場実習」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。

19. 現場実習

<トピックス>

- ◆ 現場実習とふりかえり（対話型作業分析を用いた省察的实践）

ねらい（学習目標）

1. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。
2. 通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、職業倫理に則った柔軟な判断を行うことができる。
3. カスタマーサービスとしての電話対応ができる。
4. 通話マネジメント方略を適切に使うことができる。
5. 担当した通訳オペレーション業務についてケースレポートを作成・提示し、意思決定の改善につながる省察的実践の議論を行うことができる。

到達目標との関連性

- 1.0. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 3.0. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 4.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
- 6.0. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
- 7.0. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
- 8.0. カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。

- 9.0. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

研修時間

4. 5時間

実施形態

実習

主な内容

1. 現場実習
 - ・ 自身の通訳オペレーション業務について、カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用して評価を行う。
2. ふりかえり（対話型作業分析を用いた省察的実践）
 - ・ ケースレポートをもとにグループで議論を行い、目的論に基づいた意思決定についてふりかえりと検討を行う。

必要な教材・資料

- ・ カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料

事前課題

カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。

オンデマンド受講者の提出物

- 自身が行った通訳オペレーション業務について、カリキュラム・ガイドのルーブリックを利用して評価を行い提出すること。
- ケースレポートを作成し、目的論に基づいた意思決定について検討したことをまとめて提出すること。

ルーブリック

<学習目標に関する到達度>

カテゴリ	5	10	15
1. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。	話者が述べたことを手話/文字/音声に変換するのに支障をきたしている。	話者が述べたことを手話/文字/音声に変換することができるが、等価性とわかりやすさについて不十分さが残る。	つねに話者が述べたことを過不足なく、かつわかりやすく手話/文字/音声に変換することができる。
2. 通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、職業倫理に則った柔軟な判断を行うことができる。	通訳オペレータとして対応すべきデマンドが捉えられず、倫理的・効果的な判断を行うことがほとんどできない。	通訳オペレータとして対応すべきデマンドをある程度とらえられるが、必ずしも倫理的・効果的な判断が行えていないわけではない。	通訳オペレータとして対応すべきデマンドを構造的にとらえ、つねに倫理的・効果的な判断を行うことができる。
3. カスタマーサービスとしての電話対応ができる。	カスタマーサービスとしての電話対応がほとんどできない。	カスタマーサービスとしての電話対応がたいである。	つねにカスタマーサービスとしての電話対応ができる。

4. 通話マネジメント方略を適切に使うことができる。	通話マネジメント方略を適切に使うことがほとんどできない。	通話マネジメント方略を部分的に使うことができる。	つねに通話マネジメント方略を適切に使うことができる。
5. 担当した通訳オペレーション業務についてケースレポートを作成し、意思決定の改善につながる省察的実践の議論を行うことができる。	担当した通訳オペレーション業務について建設的な議論を行えるようなケースレポートを作成できない。	担当した通訳オペレーション業務についていくつかの確認を要するが、建設的な議論を行うためのケースレポートを作成できる。	担当した通訳オペレーション業務について建設的な議論を十分に行うことができるようなケースレポートを作成できる。

第 20 回「学習のふりかえりと到達度のチェック」に向けた準備

カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。

20. 学習のふりかえりと到達度チェック

<トピックス>

- ◆ ワークシートを使用した知識やスキル向上のための自己評価および計画作成

ねらい（学習目標）

1. 研修で学んだことについて、自身の知識とスキルの到達度を客観的に認識できる。
2. 今後、現場実践の中で研鑽を積むべき自身の課題を明確にし、知識やスキル向上のための具体的な手立てを述べることができる。

到達目標との関連性

- 1.0 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
- 2.0 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
- 3.0 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
- 4.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
- 5.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
- 6.0 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
- 7.0 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
- 8.0 カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。
- 9.0 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
- 10.0 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
- 11.0 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。

- 12.0. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し，継続的な対応をとることができる。
- 13.0. ケース検討を目的として，守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
- 14.0. 自身の力で課題を発見し，問題解決のための手立てを考えることができる。
- 15.0. 対人専門職として，自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

研修時間

0.5 時間

実施形態

演習

主な内容

ワークシートを使用して以下の作業を行う。

- ・ チェックリストを利用して，自身の電話リレーサービスに関する知識，聴覚障害者等の利用者に関する知識，各種規程等に関する知識，言語スキル，通訳スキル，電話応対スキル，倫理的・効果的な意思決定を行うスキル，省察的実践に基づいて知識やスキルを向上させていくための基盤づくりの到達度について評価を行う。
- ・ 到達度の低い項目について，知識やスキル向上のための具体的な手立てと取り組みのための計画を書き出す。

必要な教材・資料

- ・ カリキュラム・ガイド
- ・ ワークシート

事前課題

- ・ カリキュラム・ガイド及びこれまでに使用した受講資料に目を通しておくこと。

オンデマンド受講者の提出物

ワークシートを使用して以下の作業を行い，提出すること。

- ① チェックリストを利用して、自身の電話リレーサービスに関する知識、聴覚障害者等の利用者に関する知識、各種規程等に関する知識、言語スキル、通訳スキル、電話対応スキル、倫理的・効果的な意思決定を行うスキル、省察的实践に基づいて知識やスキルを向上させていくための基盤づくりの到達度について評価を行う。
- ② 到達度の低い項目について、知識やスキル向上のための具体的な手立てと取り組みのための計画を書き出す。

ワークシート

1. 通訳オペレータに求められる知識・技術・姿勢の到達度チェック

下記の通訳オペレータに求められる知識・技術・姿勢について、あなたの到達度を「1：全くできない」「2：あまりできない」「3：どちらとも言えない」「4：だいたいできる」「5：大変よくできる」の5段階で評価してください（あてはまる番号のセルに「○」をつける）。

15の到達目標	【1】全くできない	【2】あまりできない	【3】どちらとも言えない	【4】だいたいできる	【5】大変よくできる
1.0 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。					
2.0 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。					
3.0 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。					
4.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。					
5.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。					
6.0 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。					

7.0 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。					
8.0 カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。					
9.0 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。					
10.0 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。					
11.0 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。					
12.0 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。					
13.0 ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。					
14.0 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。					
15.0 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。					

2. 今後の取り組み

上記の評価において、「3：どちらとも言えない」以下だった項目について、今後、知識・技術・姿勢を向上させるための具体的な手立てと取り組みの計画スケジュールをまとめてください。

15の到達目標のうち「3」以下の項目について右欄にチェックを入れてください		向上のための具体的な手立て	取りくみの計画スケジュール
1.0 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。			
2.0 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。			
3.0 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。			
4.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。			
5.0 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。			
6.0 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。			
7.0 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。			

8.0 カスタマーサービスとしての電話対応をすることができる。			
9.0 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。			
10.0 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。			
11.0 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。			
12.0 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をとることができる。			
13.0 ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。			
14.0 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。			
15.0 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。			

