

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>10.0. 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」―「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。</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	<p>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>	<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>	
--	--	--	--

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】 ・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> <p>・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>
	<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> <p>・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>
	<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> <p>・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</p>
【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)
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。

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】	先天性聴覚障害者の利用経験から(1.0時間) 難聴者・中途失聴者の利用経験から(1.0時間)
	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、 <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 など
【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	

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)
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。

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】 <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 ➢ 「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】 <ul style="list-style-type: none"> ・実機を使った手順の練習 	
【学習到達度のチェック】 <ul style="list-style-type: none"> ・「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)
<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>

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】	<table border="1"> <tr> <td>① 電話応対で求められるカスタマーサービスの要素</td> <td rowspan="2">・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</td> </tr> <tr> <td>② 良いカスタマーサービスの実践</td> </tr> </table>	① 電話応対で求められるカスタマーサービスの要素	・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	② 良いカスタマーサービスの実践
① 電話応対で求められるカスタマーサービスの要素	・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			
② 良いカスタマーサービスの実践				
【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)
<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>

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>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>

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)
<ul 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 ② 自身における通訳者の内面に	・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 ・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		
<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 ➢ 『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)】</p> <p>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】</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1～11 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>

