

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 …2
2. 学習内容と時間数 …3
3. 到達目標と各回の授業の学習目標の関係 …4
4. 事前課題と予習 …15
5. 学習活動 …15
6. ルーブリックによる学習到達度の評価 …15
7. オンデマンド受講 …15
8. 使用する書籍・文献 …15

各回の内容

1. 電話リレーサービスの基礎知識 …18
2. 聴覚障害の基礎知識 …22
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化 …25
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳 …28
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス …31
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス …34
7. 通訳オペレーションの手順 …37
8. 通訳オペレータとしての職責 …40
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違 …43
10. 電話対応の基本 …47
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識 …50
12. 通訳におけるデマンド …53
13. 通訳者の内面に起因するデマンド …58
14. 通訳におけるコントロール …61
15. デマンドとコントロールの相互作用 …65
16. 職業倫理に基づく実践 …71
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討 …75
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 …81
19. 現場実習 …85
20. 学習のふりかえりと到達度チェック …89

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事ができる。</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。	<ul style="list-style-type: none"> 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。
8	通訳オペレータとしての職責	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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ができる。
9	意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<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。
10	電話対応の基本	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。

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適切に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。	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ことができる。	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事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事ができる。	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事ができる。
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. 電話応対の基本

<トピックス>

- ◆ 電話応対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. 電話応対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. 電話応対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。

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

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・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。

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ことができる。	「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ことができない。	「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ことができる。	「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ことができない。	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ことができる。	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。	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とき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 のプロセスでの確に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。	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。	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。	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。
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。	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。	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。	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。

<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
【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。

<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>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。</p>	<p>通話マネジメント方略を部分的に使うことができる。</p>	<p>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。</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>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>

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。			

