

【手話通訳資格所持者】

資料3

I. あなた自身のことについて、以下の項目に回答をしてください。

A 性別をお答えください。

- 1) 男性 2) 女性 3) 回答しない

B 2021年1月1日現在の年齢をお答えください。

- 1) 29歳以下 2) 30～39歳 3) 40～49歳 4) 50～59歳 5) 60歳以上

C 配偶者の有無についてお答えください。

- 1) 有 2) 無

D 扶養についてお答えください。

- 1) 扶養を受けている 2) 扶養を受けていない

E 2021年1月1日現在の居住地をお答えください。

F 最終学歴をお答えください。

- 1) 中学校
2) 高等学校
3) 専門学校
4) 短期大学
5) 4年制大学
6) 大学院修士課程
7) 大学院博士課程
8) その他 ()

G 通訳養成を受けた機関・カリキュラムはどこですか。

- 1) 専門学校(国立障害者リハビリテーションセンター学院手話通訳学科、学校法人大東学園世田谷福祉専門学校)
2) 地方自治体が実施する手話通訳者養成カリキュラム
3) その他 ()

H 取得している通訳資格についてお答えください。

H-1-1 手話通訳についてお持ちの資格をお答えください。

- 1) 手話通訳士 (取得年：1989年度～2021年度から選択)
2) 各地方自治体の登録手話通訳者 (取得年：1996年度以前と1997年度～2021年度から選択)

手話通訳士と登録手話通訳者の両方、もしくは手話通訳士のみをお持ちの方は手話通訳士の資格について H-1-2 から H-1-5、登録手話通訳者のみをお持ちの方は登録手話通訳者の資格について H-1-2 から H-1-3 の質問にお答えください。

H-1-2 資格取得後の通訳活動経験年数をお答えください。

- 1) 5年未満
2) 5年以上10年未満
3) 10年以上20年未満
4) 20年以上30年未満
5) 30年以上

H-1-3 資格取得前の通訳活動経験年数をお答えください。

- 1) 5年未満
2) 5年以上10年未満
3) 10年以上15年未満
4) 15年以上20年未満
5) 20年以上
6) 経験なし

H-1-4 政見放送研修会を修了していますか。

- 1) 修了 2) 未修了

H-1-5 日本手話通訳士協会主催司法研修を修了していますか。

- 1) 修了 2) 未修了

I 現在の雇用状況についてお答えください。

I-1 現在通訳に関わる業務に従事していますか（派遣、雇用の両方を含む）。

- 1) はい → I-2 の質問にお進みください。
2) いいえ → K の質問にお進みください。

I-2 通訳派遣業務のみに従事していますか。

- 1) はい → J の質問にお進みください。
2) いいえ → I-3-1 から I-5 の質問にお答えください。

I-3-1 雇用形態はどのようになっていますか。該当する雇用形態を全てチェックし、週あたりの勤務時間数を記入してください。

- 1) 手話通訳業務を専従とする雇用
週あたりの勤務時間数 () 時間
2) 手話通訳業務を主とする雇用
週あたりの勤務時間数 () 時間
3) 手話通訳業務を含む雇用
週あたりの勤務時間数 () 時間

I-3-2 通訳業務に関する主たる雇用先はどこですか。

- 1) 聴覚障害者支援を主業務とする機関・事業所
2) 聴覚障害を含む障害者支援を主業務とする機関・事業所
3) 地方自治体
4) 民間企業
5) 教育機関
6) 医療機関
7) その他 ()

I-4 通訳業務も含めたあなた自身のすべての年収はどの程度ですか。

- 1) 103 万円未満
2) 103 万円以上、130 万円未満
3) 130 万円以上、300 万円未満
4) 300 万円以上、600 万円未満
5) 600 万円以上

I-5 全体の年収における通訳業務の収入割合はどの程度ですか。

- 1) 0~20% 2) 21~40% 3) 41~60% 4) 61~80% 5) 81~100%

J 現在の通訳派遣業務の状況についてお答えください。

J-1 通訳派遣の従事時間数を（昨年度1年間の平均をもとに）お答えください。

- 1) 週2時間未満
2) 週2時間以上、4時間未満
3) 週4時間以上、8時間未満
4) 週8時間以上、16時間未満
5) 週16時間以上

J-2 派遣通訳業務における主な対象はどこですか。頻度の多い順に3つまでお答えください。

- 1) 公的機関
2) 医療機関
3) 教育・保育機関

- 4) 1)～3)以外の日常生活
- 5) 職業・資格（就職面接、免許更新講習等）
- 6) 大会・会議・講演・講座
- 7) 議会・行政による記者会見
- 8) 団体活動
- 9) その他（ ）

K 電話リレーサービスのオペレーターに関する質問にお答えください。

K-1 電話リレーサービスのオペレーターとしての勤務経験はありますか。

- 1) 有 → K-2からK-4の質問にお答えください。
- 2) 無 → K-5の質問にお進みください。

K-2 勤務先をお答えください。

- 1) 民間サービス会社
- 2) 聴覚障害者情報提供施設

K-3 オペレーターとしての勤務経験年数をお答えください。

- 1) 1年未満
- 2) 1年以上、3年未満
- 3) 3年以上、5年未満
- 4) 5年以上

K-4 オペレーターとしての勤務時間をお答えください。

- 1) 週10時間未満
- 2) 週10時間以上、20時間未満
- 3) 週20時間以上、30時間未満
- 4) 週30時間以上、40時間未満
- 5) 週40時間以上、50時間未満
- 6) 週50時間以上、60時間未満
- 7) 週60時間以上

K-5 オペレーターの募集があったら応募してみたいと思いますか。

- 1) はい → K-6からK-9の質問にお答えください。
- 2) いいえ → K-10とK-11の質問にお答えください。

K-6 「はい」と答えた理由はどのようなものですか。以下の理由それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。

（「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択）

- 1) 通訳を必要とする人の役に立ちたいから
- 2) 通訳技術のレベルアップができるから
- 3) キャリアアップになるから
- 4) 人と関わることが好きだから
- 5) 通訳スキルを活かすことができるから
- 6) 機器操作などのICTスキルを身につけるのは得意だから
- 7) オペレーターの仕事が向いていると思うから
- 8) やりがいが感じられると思うから
- 9) 周囲の人から推されているから
- 10) 安定した収入が得られるから
- 11) ワークライフバランスを考えた働き方ができるから
- 12) 生涯的に続けられる職業だから
- 13) 職業人（労働者）としての身分が十分保障されるから
- 14) 居住地域に限らず聾者と関わりを持つ機会が作れるから
- 15) 地域（居住地のろう社会など）にこだわらずに通訳活動ができるから
- 16) 対面の通訳活動に比べて、当事者や関連団体との関係性を維持するための物理的・心理的負担が少なくなるから

K-7 「はい」と答えた理由が他にあれば記入してください。

K-8 オペレーターとして仕事をするならば、週何時間勤務したいですか。記入してください。

週（ ）時間

K-9 オペレーターとして仕事をするならば、希望する年収はどの程度ですか。

- 1) 103 万円未満
- 2) 103 万円以上、130 万円未満
- 3) 130 万円以上、300 万円未満
- 4) 300 万円以上、600 万円未満
- 5) 600 万円以上

K-10 「いいえ」と答えた理由はどのようなものですか。以下の理由それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。

(「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択)

- 1) 手話の読取・表出技術に習熟している必要があるから
- 2) 同時通訳や読み溜めた通訳などの通訳技術に習熟している必要があるから
- 3) 手話の方言や高齢ろう者の癖の強い手話に対応することが求められるから
- 4) 画面越しの通訳でも指文字や手話を正確に読み取ることが求められるから
- 5) よく知らない相手同士の会話の通訳が求められるから
- 6) 事前情報が全くない中での通訳が求められるから
- 7) オペレーターの仕事が向いていないと思うから
- 8) 利用者との関係は言語通訳のみでその他の支援(例:生活相談)はできないから
- 9) 機器操作などの ICT スキルに習熟している必要があるから
- 10) 画面越しの通訳には心理的な抵抗があるから
- 11) 知り合いのろう者から電話リレーサービスに対する否定的な意見を聞くから
- 12) 身体的・精神的負担が大きいため
- 13) 職業病などを防止する対策が十分にとられていないと感じるから
- 14) 福利が十分でないと感じるから
- 15) 仕事の大変さに比べて待遇・条件で見合わないと思うから
- 16) 家庭の事情等で働くことが難しいと思うから
- 17) 現在の仕事に満足しているから

L-11 「いいえ」と答えた理由が他にあれば記入してください。

II. あなたの通訳者としての行動や考え方について質問します。以下の項目それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。

(「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択)

- 1) 通訳中、事前に聞いていなかった話が出てきても落ち着いて対応している。
- 2) 自分になじみのない内容(例:専門用語の使用)の通訳でも落ち着いて対応している。
- 3) 少人数の場面では、一方の様子や状況(例:メモを書いている)に応じて、話を制止するなど会話のコントロールを心がけている。
- 4) 多人数の聴者で構成されている場面の通訳では、誰が発言しているのかが明確に通訳として伝わるように心がけている。
- 5) 多人数の聴者で構成されている場面の会議や打ち合わせでは、ろう者が発言しやすいように、訳出のタイミングに気をつけたり、アイコンタクトで発言のタイミングをろう者に伝えるように心がけている。
- 6) 通訳は、ろう者のコミュニケーションアクセス、社会的平等・権利の享受、自立を支える支援であるという意識を持って通訳業務にあたっている。
- 7) 派遣元や雇用先のルールを超えない範囲で通訳サービスを提供するようにしている。
- 8) 通訳パフォーマンスに影響を与えないように、照明、空調、プロジェクター等の機材配置などの環境調整を、現場で依頼するようにしている。
- 9) 複数の通訳パートナーがいる時は、通訳パフォーマンスが十分に発揮できるように、適宜パートナーにフォローを求めたり、交替をしてもらうようにしている。
- 10) 自分のスキルでは対応できない通訳依頼を打診されたときは断るようにしている。
- 11) 通訳の内容が、例えば揉め事やハラスメントなど、感情的・倫理的な問題がある場合でも中立的な立場で通訳している。

- 12) 通訳に関わる方が知り合いであっても、個人的な感情や考えを取り除いて、通訳を介してやりとりする双方が公平性や安心を感じる通訳をしている。
- 13) パソコンのメールを毎日チェックしている。
- 14) 電子データの資料を受けとれるようにパソコン、プリンタ類をそろえている。
- 15) ビデオ電話などの新しいテクノロジーを活用した通訳に興味がある。
- 16) 毎日、新聞・テレビ・インターネット等で時事問題について把握するようにしている。
- 17) さまざまなジャンルの本を読むようにしている。
- 18) ろう者やろう団体が企画するイベントには積極的に参加したり、協力を申し出ている。
- 19) ろう者の活躍やろう教育、ろう文化等に関するニュースを常に取り入れるようにしている。
- 20) 日本手話について学べる講座やイベントには積極的に参加している。
- 21) 通訳に関わる研修には積極的に参加している。
- 22) 事前資料がないときでも、インターネット等で、通訳に関わる方の情報を集めるようにしている。
- 23) 事前に提供された資料から、なじみのない内容や理解しづらいと感じることはインターネット等で調べたり、学習するようにしている。
- 24) 通訳業務によって生じる身体的な疲労を適度な休憩や運動、生活習慣で解消している。
- 25) 通訳業務によって生じる健康上のリスクについて十分理解している。
- 26) 通訳業務の中で、専門的な内容の通訳など、通訳が難しい業務であるほど、やりがいを感じている。
- 27) 通訳業務によって生じる心理的なストレスを解消する方法をもっている。
- 28) 通訳業務が個人情報ややりとりを含む機密性の高いものであることを理解している。
- 29) 通訳業務が責任ある職として依頼人の信用を損なわないよう十分意識している。
- 30) 通訳に関わるすべての方に対し、挨拶や、敬語、適切な言い回しなどの言葉遣いに気をつけるようにしている。
- 31) 通訳の見やすさを考慮し、また TPO に合った服装を心がけている。
- 32) 事前に提供された資料は通訳の現場に必ず持参し、使用後の処理も含めて、提供者の信頼を損なうことがないように丁寧に扱うようにしている。

Ⅲ. 手話通訳に関する、次の問題 A と問題 B に解答して下さい。

問題 A

場面説明を読んでから、「手話をみる」のボタンを押してください。聴覚障害者が手話で話している映像が流れます。映像をよく見て、手話の内容を読み取ってください。映像を、途中で停止させたり、繰り返して見ることはできません。

手話が終わった後、動画の中で提示される 5 つの選択肢の中から手話の内容を正しく伝えているものを 1 つ選んで解答して下さい。選択肢は 1 分間提示されます。

問題は全部で 2 問あります。

問題 A-1 ある聴覚障害者が幼馴染と海水浴に行くエピソードについて話しています。

(動画の内容)

1. 手話の談話内容

目が覚めたら、外は昨日までの雨天が嘘のように快晴で、夏の強い日差しが差し込んできた。今日は幼馴染の 2 人と海へ行く日だ。海岸に着き、海の家で海水浴の準備をしてビーチボールを抱えて海へ出た。気持ちよく泳いでいたら周囲が岸に戻ろうとしているので、不思議に思い周りを見渡したら、サメが近づいていた。恐怖を感じ「うわー！」と無我夢中で逃げようとしたが、足に鋭い牙が刺さってきた。

そこで意識を失った。目が覚めたら、どうしてここにいるのか、自分は誰なのか、どこにいるかも分からなくなっていた。辺りは住宅地。一匹の猫が近づき甘えてくる。甘えた後少し先を歩き、振り向いてくる。こっちへ来てというように。ついていくと見覚えのある景色が飛び込んできた。そうだ、この猫は自分が飼っている猫ではないか。少しずつ記憶が戻ってくる。あそこに見えるのは自分の家だ。猫と一緒に家に入りホッと落ち着くと、自分は同級生と一緒に海水浴をしていたのを思い出した。あの二人はどうした、サメはどこだ？慌てて友達を探しに行こうとしたところで目が覚めた。自分は家の中にいる。スマホの通知が鳴り、幼馴染から「これから海に行こう」とメールが来ている。

2. 解答選択肢

手話の内容として正しいものを 1 つ選択してください。

- (1) 今日の天気は、昨日までの雨天が嘘のように快晴である。
- (2) 幼馴染と 2 人で海水浴に行ったのは現実世界の出来事である。
- (3) 海水浴中にサメにおそわれて意識を失ったのは現実世界の出来事である。

- (4) 住宅地で会ったのは、幼馴染みの猫である。
(5) 幼馴染から海水浴に行こうというメールが来たのは現実世界の出来事である。

問題 A-2 交通事故を起こした人が、聴覚障害者の弁護士のところへ損害賠償について相談に来ています。弁護士は似たような事故での判例について説明しています。

(動画の内容)

1. 手話の談話内容

20歳の男性Aさんは、バイクで右カーブを曲がろうとしたところ、対向車が中央線をはみ出した状態で停止していたので、それを避けようとしてガードレールに衝突し、脊髄損傷で両下肢麻痺の重傷をおった。相手は無責任を主張し、Aさんは自損事故として自賠責の被害者請求を行うことも難しく、自費で治療にあっていた。裁判では、加害者、被害者の両方に過失があるとされ、Aさんは、前方不注意について30%の過失があるとされた。

認められた損害費は、逸失利益、将来介護料、住宅改造費など合わせて2億1900万円。このうち、過失相殺30%控除されて、1億5400万円が賠償された。

2. 解答選択肢

手話の内容として正しいものを1つ選択してください。

- (1) 20歳のAさんは、バイクで走行中、対向のバイクが車線をはみ出してきたためにそれをよけようとしてガードレールに激突し、両足を骨折した。
(2) この事故はAさんがバイクの運転を自ら誤ったために生じた事故であるため、怪我の治療については、100%Aさんが支払うべきである。
(3) 裁判では、Aさんがバイクの運転を自ら誤ったために生じた事故であるため、Aさんの過失割合が高いとされた。
(4) 認められた損害費は、逸失利益、将来介護料、住宅改造費などを併せて2億1900万である。
(5) 裁判では双方に過失があるとされ、損害費のうち、過失相殺分が控除されて2億1900万円の支払いが必要という判決になった。

問題 B

始めに、<場面説明><日本語文>に目を通してください。「手話をみる」のボタンを押すと、<日本語文>の内容を表す手話の映像が流れます。映像を途中で停止させたり、繰り返して再生させることはできません。手話には、<日本語文>とは異なる誤訳が含まれています。手話が終わった後、動画の中で提示される5つの選択肢の中から、手話のなかにあった誤訳部分を1つ選んで解答してください。選択肢は1分間提示されます。

問題は全部で2問あります。

問題 B-1

<場面説明>

花子と由美と裕子の間に起きた職場の人間関係トラブルに関する話です。

<日本語文>

花子は由美と言い争いになり、由美はプロジェクトをまとめる大事な役割を放棄して自分の意のままに仕事を進めた。そのことで花子は裕子に相談したのだけど、真剣に聞いてもらえなかった。ある日、プロジェクトの将来を決める大事な会議を含めた食事会が開催されることになった。花子は裕子はその食事会に由美を誘ったことを知り、彼女が嫌いになった。そして、仕事のことは何でも彼女に相談すまいと決めて、グループリーダーにもっと適任の人を配属して欲しいと頼んだが、「人を育てることがお前の仕事だ」と聞き入れてもらえなかった。

<解答選択肢>

手話のなかで誤訳していた内容を1つ選択してください。

- (1) 由美は、プロジェクトをまとめる大事な役割を放棄しようとしたが思い直して役割を果たした。
(2) 由美は仕事がうまくいなくて、まず裕子に相談した。
(3) 裕子は、花子が食事会に由美を誘ったことを知って彼女が嫌いになった。
(4) 由美は、グループリーダーにもっと適任の人を配属してほしいと頼んだ。

(5) グループリーダーの裕子は人を育てることが大事だと言って聞き入れなかった。

問題 B-2

<場面説明>

老いた母親がオレオレ詐欺に遭ったことについて、聴覚障害の息子が話しています。

<日本語文>

用があって出かけた先で実家にも寄ったら、うちの老いた母親が、突然「大丈夫か？お金は間に合ったか？」とすごく心配した形相で言うんだよ。話を聞いたらどうやらオレオレ詐欺にひっかかったらしく、自分じゃない他人からのなりすまし LINE で連絡があって、取引先にミスの弁償を求められてお金を振り込んでと言われたから、200万円を振り込んだんだって。LINE を送信したのが自分じゃないことを説明してオレオレ詐欺だと理解したけど、大金を振り込んだものだから生活費が足りなくなって、やむをえず手持ちの50万円を渡すことにしたんだ。そしたら、今度は自分の生活費が足りなくなって、会社の社長に、給料の前借りをさせてもらったんだ。

<解答選択肢>

手話のなかで誤訳していた内容を1つ選択してください。

- (1) 息子は都合をつけて実家に寄った。
- (2) 友人が息子をだまして、母親にオレオレ詐欺の電話をした。
- (3) 会社の社長は、会社が取引先に損失を発生させてしまったと言っていた。
- (4) 会社の社長が心配してくれて、困っている息子に給料日より前に給料を渡してくれた。
- (5) 母親は息子に50万円を渡した。

【要約筆記資格所持者】

I. あなた自身のことについて、以下の項目に回答をしてください。

A 性別をお答えください。

- 1) 男性 2) 女性 3) 回答しない

B 2021年1月1日現在の年齢をお答えください。

- 1) 29歳以下 2) 30～39歳 3) 40～49歳 4) 50～59歳 5) 60歳以上

C 配偶者の有無についてお答えください。

- 1) 有 2) 無

D 扶養についてお答えください。

- 1) 扶養を受けている 2) 扶養を受けていない

E 2021年1月1日現在の居住地をお答えください。

都道府県で回答（ドロップダウン式）

F 最終学歴をお答えください。

- 1) 中学校
2) 高等学校
3) 専門学校
4) 短期大学
5) 4年制大学
6) 大学院修士課程
7) 大学院博士課程
8) その他（ ）

G パソコン要約筆記養成を受けたカリキュラム等についてお答えください。（複数回答可）

- 1) 厚生労働省要約筆記奉仕員養成カリキュラム
2) 厚生労働省要約筆記者養成カリキュラム
3) その他（ ）

H パソコン要約筆記の経験や活動についてお答えください。

H-1 パソコン要約筆記の以下の資格について、初めて登録した年度を教えてください。

- 1) パソコン要約筆記者（取得年：2012年度～2021年度、登録していない）
2) パソコン要約筆記奉仕員（取得年：1999年度～2011年度、登録していない）

H-2 手書き要約筆記の以下の資格について、初めて登録した年度を教えてください。

- 1) 手書き要約筆記者（取得年：2012年度～2021年度、登録していない）
2) 手書き要約筆記奉仕員（取得年：1999年度～2011年度、登録していない）

H-3 パソコン要約筆記資格取得後のパソコン通訳活動経験年数をお答えください。

- 1) 3年未満
2) 3年以上5年未満
3) 5年以上10年未満
4) 10年以上20年未満
5) 20年以上

H-4 パソコン要約筆記資格取得前のパソコン通訳活動経験年数をお答えください。

- 1) 5年未満
2) 5年以上10年未満
3) 10年以上15年未満
4) 15年以上20年未満
5) 20年以上

H-5 現在、パソコン要約筆記に関わる業務に従事していますか（派遣、雇用の両方を含む）。

- 1) はい → H-6 の質問にお進みください。
- 2) いいえ → J の質問にお進みください。

H-6 意思疎通支援事業のパソコン要約筆記派遣業務に従事していますか。

- 1) はい → H-7 の質問にお進みください。
- 2) いいえ → H-8 の質問にお進みください。

H-7 意思疎通支援事業のパソコン要約筆記派遣業務の従事時間数を（昨年度1年間の平均をもとに）お答えください。

- 1) 週2時間未満
- 2) 週2時間以上、4時間未満
- 3) 週4時間以上、8時間未満
- 4) 週8時間以上、16時間未満
- 5) 週16時間以上

H-8 パソコンによる情報保障者派遣団体で通訳活動に従事していますか。

- 1) はい → H-9 の質問にお進みください。
- 2) いいえ → H-10 の質問にお進みください。

H-9 パソコンによる情報保障者派遣団体での通訳活動の従事時間数を（昨年度1年間の平均をもとに）お答えください。

- 1) 週2時間未満
- 2) 週2時間以上、4時間未満
- 3) 週4時間以上、8時間未満
- 4) 週8時間以上、16時間未満
- 5) 週16時間以上

H-10 パソコン要約筆記者として雇用されていますか。

- 1) はい → H-11 の質問にお進みください。
- 2) いいえ → I の質問にお進みください。

H-11 雇用形態はどのようになっていますか。該当する雇用形態を全てチェックし、週あたりの勤務時間数を記入してください。

- 1) パソコン要約筆記業務を専従とする雇用
週あたりの勤務時間数 () 時間
- 2) パソコン要約筆記業務を主とする雇用
週あたりの勤務時間数 () 時間
- 3) パソコン要約筆記業務を含む雇用
週あたりの勤務時間数 () 時間

H-12 パソコン要約筆記業務に関する主たる雇用先はどこですか。

- 1) 聴覚障害者支援を主業務とする機関・事業所
- 2) 聴覚障害を含む障害者支援を主業務とする機関・事業所
- 3) 地方自治体
- 4) 民間企業
- 5) 教育機関
- 6) 医療機関
- 7) その他 ()

I あなた自身の収入についてお答えください。

I-1 パソコン要約筆記業務も含めたあなた自身のすべての年収はどの程度ですか。

- 1) 103万円未満
- 2) 103万円以上、130万円未満
- 3) 130万円以上、300万円未満
- 4) 300万円以上、600万円未満
- 5) 600万円以上

I-2 全体の年収におけるパソコン要約筆記業務の収入割合はどの程度ですか。

- 1) 0～20% 2) 21～40% 3) 41～60% 4) 61～80% 5) 81～100%

J 電話リレーサービスのオペレーターに関する質問にお答えください。

J-1 電話リレーサービスのオペレーターとしての勤務経験はありますか。

- 1) 有 → J-2 から J-4 の質問にお答えください。
2) 無 → J-5 の質問にお進みください。

J-2 勤務先をお答えください。

- 1) 民間サービス会社 2) 聴覚障害者情報提供施設

J-3 オペレーターとしての勤務経験年数をお答えください。

- 1) 1年未満 2) 1年以上、3年未満 3) 3年以上、5年未満 4) 5年以上

J-4 オペレーターとしての勤務時間をお答えください。

- 1) 週 10 時間未満
2) 週 10 時間以上、20 時間未満
3) 週 20 時間以上、30 時間未満
4) 週 30 時間以上、40 時間未満
5) 週 40 時間以上、50 時間未満
6) 週 50 時間以上、60 時間未満
7) 週 60 時間以上

J-4 に回答した方は次のページに進みます。画面下の指示に従ってください。

J-5 オペレーターの募集があったら応募してみたいと思いますか。

- 1) はい → J-6 から J-9 の質問にお答えください。
2) いいえ → J-10 と J-11 の質問にお答えください。

J-6 「はい」と答えた理由はどのようなものですか。以下の理由それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から 1 つ選んでください。

(「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択)

- 1) 通訳を必要とする人の役に立ちたいから
2) 通訳技術のレベルアップができるから
3) キャリアアップになるから
4) 人と関わることが好きだから
5) 通訳スキルを活かすことができるから
6) 機器操作などの ICT スキルを身につけるのは得意だから
7) オペレーターの仕事が向いていると思うから
8) やりがいが感じられると思うから
9) 周囲の人から推されているから
10) 安定した収入が得られるから
11) ワークライフバランスを考えた働き方ができるから
12) 生涯的に続けられる職業だから
13) 職業人(労働者)としての身分が十分保障されるから
14) 居住地域に限らず聴覚障害者と関わりを持つ機会が作れるから
15) 対面の通訳活動に比べて、当事者や関連団体との関係性を維持するための物理的・心理的負担が少なくなるから

J-7 「はい」と答えた理由が他にあれば記入してください。

J-8 オペレーターとして仕事をするならば、週何時間勤務したいですか。記入してください。

J-9 オペレーターとして仕事をするならば、希望する年収額はどの程度ですか。

- 1) 103 万円未満
- 2) 103 万円以上、130 万円未満
- 3) 130 万円以上、300 万円未満
- 4) 300 万円以上、600 万円未満
- 5) 600 万円以上

J-10 「いいえ」と答えた理由はどのようなものですか。以下の理由それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。

(「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択)

- 1) タイピング技術に習熟している必要があるから
- 2) 要約入力や全文入力などの通訳技術に習熟している必要があるから
- 3) パソコン要約筆記で身につけたスキルとオペレーターとして求められるスキルは異なるから
- 4) 急な自動音声や慣れない方言のあるやりとりに対応することが求められるから
- 5) 日本語の読み書きが苦手な聴覚障害者のやりとりをつなぐのは難しいから
- 6) 電話越しの通訳では音声不明瞭で聞き取りにくいことがあると思うから
- 7) よく知らない相手同士の会話の通訳が求められるから
- 8) 事前情報が全くない中での通訳が求められるから
- 9) オペレーターの仕事に向いていないと思うから
- 10) 利用者との関係は言語通訳のみでその他の支援(例:生活相談)はできないから
- 11) 機器操作などの ICT スキルに習熟している必要があるから
- 12) 電話越しの通訳には心理的な抵抗があるから
- 13) 知り合いの聴覚障害者から遠隔情報保障に対する否定的な意見を聞くから
- 14) 身体的・精神的負担が大きいため
- 15) 職業病などを防止する対策が十分にとられていないと感じるから
- 16) 福利が十分でないと感じるから
- 17) 仕事の大変さに比べて待遇・条件で見合わないと思うから
- 18) 家庭の事情等で働くことが難しいと思うから
- 19) 現在の仕事に満足しているから

J-11 「いいえ」と答えた理由が他にあれば記入してください。

II. あなたの要約筆記者としての行動や考え方について質問します。以下の項目それぞれについて、自分自身にどの程度当てはまるのか、選択肢から1つ選んでください。

(「とても当てはまる」「当てはまる」「少し当てはまる」「あまり当てはまらない」「当てはまらない」「全く当てはまらない」から選択)

- 1) 要約筆記中、事前に聞いていなかった話が出てきても落ち着いて対応している。
- 2) 自分になじみのない内容(例:専門用語の使用)でも落ち着いて対応している。
- 3) シャベリ方など非言語的な情報もできる限り文字で伝達するなど、利用者のコミュニケーションが円滑に進むよう心がけている。
- 4) 誰が発言しているのが明確に要約筆記として伝わるように心がけている。
- 5) 要約筆記は、聴覚障害者のコミュニケーションアクセス、社会的平等・権利の享受、自立を支える支援であるという意識を持って業務にあたっている。
- 6) 派遣元や雇用先のルールを超えない範囲で要約筆記サービスを提供するようにしている。
- 7) 要約筆記パフォーマンスに影響を与えないように、照明、空調、プロジェクター等の機材配置などの環境調整を、現場で依頼するようにしている。
- 8) 複数のパートナーと仕事にあたる時は、要約筆記パフォーマンスが十分に発揮できるように、適宜パートナーにフォローを求めたり、交替をしてもらうようにしている。
- 9) 自分のスキルでは対応できない要約筆記派遣依頼を打診されたときは断るようにしている。
- 10) 要約筆記の内容が、例えば揉め事やハラスメントなど、感情的・倫理的問題がある場合でも中立的な立場で文字化するようにしている。
- 11) 要約筆記に関わる方が知り合いであっても、個人的な感情や考えを取り除いて、文字を介してやりとりする双方が公平性や安心を感じる要約筆記を行っている。
- 12) Office のワード、エクセル、パワーポイントの操作を問題なく行うことができる。
- 13) パソコンやスマートフォンのトラブルは自分で解決できる。

- 14) 遠隔文字通訳などの新しいテクノロジーを活用した通訳に興味がある。
- 15) 毎日、新聞・テレビ・インターネット等で時事問題について把握するようにしている。
- 16) さまざまなジャンルの本を読むようにしている。
- 17) 聴覚障害者や聴覚障害者団体が企画するイベントには積極的に参加したり、協力を申し出ている。
- 18) 聴覚障害者の活躍や聴覚障害児者教育、ろう文化等に関するニュースを常に取り入れるようにしている。
- 19) 要約筆記に関わる講座、イベント、研修には積極的に参加している。
- 20) 事前資料がないときでも、インターネット等で、要約筆記に関わる方の情報を集めるようにしている。
- 21) 事前に提供された資料から、なじみのない内容や理解しづらいと感じることはインターネット等で調べたり、学習するようにしている。
- 22) パソコン要約筆記業務に入る前に専門用語等の単語登録はしっかり行うようにしている。
- 23) 要約筆記業務によって生じる身体的な疲労を適度な休憩や運動、生活習慣で解消している。
- 24) 要約筆記業務によって生じる健康上のリスクについて十分理解している。
- 25) 要約筆記業務の中で、専門的な内容など、難しい業務であるほど、やりがいを感じている。
- 26) 要約筆記業務によって生じる心理的なストレスを解消する方法をもっている。
- 27) 要約筆記業務が個人情報のやりとりを含む機密性の高いものであることを理解している。
- 28) 要約筆記業務が責任ある職として依頼人の信用を損なわないよう十分意識している。
- 29) 要約筆記に関わるすべての方に対し、挨拶や、敬語、適切な言い回しなどの言葉遣いに気をつけるようにしている。
- 30) 要約筆記を行う際、TPO に合った服装を心がけている。
- 31) 事前に提供された資料は要約筆記の現場に必ず持参し、使用後の処理も含めて、提供者の信頼を損なうことがないように丁寧に扱うようにしている。

Ⅲ. パソコン要約筆記に関する、次の問題 A と問題 B に解答してください。

問題 A

e-typing で、ローマ字の腕試しレベルチェックを行い、スコアを入力してください。

問題 B

これから、ある場面についての音声流れます。音声を聞きながら入力欄上に文字通訳を行ってください。

音声は 1 分程度流れます。音声終了後、10 秒以内で文字入力を終わってください。

問題終了後は一定時間が経過すると自動で次の問題ページへ切り替わります。

問題は全部で 2 問あります。

問題 B-1 収入保障保険につける災害割増特約について、保険会社の担当者が説明しています。収入保障保険に、不慮の事故や災害が直接の原因で死亡もしくは高度障害になったときのために、災害割増特約をおつけになるということですね。災害割増特約には支払限度がございますので、これからご説明させていただきますね。

まず、災害高度障害保険金をお支払いすることになった場合は、所定の高度障害状態に該当したときにさかのぼってこの特約は消滅し、その後に死亡した場合でも災害死亡保険金のお支払いはいたしません。

また、災害高度障害保険金のお支払い前に被保険者が死亡し、災害死亡保険金が支払われる場合には、災害高度障害保険金を支払わず、災害死亡保険金を死亡年金受取人にお支払いします。

そして、保険金が支払われた場合には、この特約は消滅します。

(312 文字)

問題 B-2 イノベーションについて、解説しています。

イノベーションとは、J.A.シュンペーターの経済発展論の中心的な概念で、生産を拡大するために労働、土地などの生産要素の組合せを変化させたり、新たな生産要素を導入したりする企業家の行為をいい、革新または新機軸と訳されています。技術革新の意味に用いられることもあるが、イノベーションは生産技術の変化だけでなく、新市場や新製品の開発、新資源の獲得、生産組織の改革あるいは新制度の導入なども含みます。

プロダクト・イノベーションの例では、「計量する手間が省ける」という単に時短という視点だけでなく、家事の中でストレスと感じる「計量や詰め替えのこぼれた時に拭く手間」について着目、開発され、発売 3 年間で約 1 億個以上売り上げた P&G ジェルボール型洗剤があります。

(324 文字)

【電話リレーサービス利用者】

I. あなた自身のことについて、以下の項目に回答をしてください。

A 性別をお答えください。

- 1) 男性 2) 女性 3) 回答しない

B 2020年4月1日現在の年齢をお答えください。

- 1) 29歳以下 2) 30～39歳 3) 40～49歳 4) 50～59歳 5) 60歳以上

C 電話でのやり取りを代わりに頼める家族はいますか。

- 1) はい 2) いいえ

D 家族に聴覚障害のある方はいますか。当てはまるものを全て選んでください。

- 1) 両親 2) 祖父母 3) 兄弟 4) 叔父・叔母 5) その他 ()
6) いない

E 2021年4月1日現在のお住まいの地域をお答えください。

F 最終学歴をお答えください。

- 1) 小学校 2) 中学校 3) 高等学校 4) 専門学校
5) 短期大学 6) 4年制大学 7) 大学院修士課程 8) 大学院博士課程
9) 学校に行っていない 10) その他 ()

G 聾学校（聴覚特別支援学校）での教育経験についてお答えください。

G-1 これまでに、どこで教育を受けましたか。当てはまるものを全て選んでください。

- 1) 乳幼児教育相談 2) 幼稚部 3) 小学部 4) 中学部 5) 高等部
6) 専攻科
7) 通ったことはない → Hの質問に進んでください。

G-2 合計で何年間在籍して（通って）いましたか。数字でお答えください。

H 聴覚障害の程度についてお答えください。

H-1 右

- 1) 軽度（～39dB） 2) 中等度（40～69dB） 3) 高度（70～89dB）
4) 重度（90～99dB） 5) 最重度／聾（100dB以上） 6) 不明

H-2 左

- 1) 軽度（～39dB） 2) 中等度（40～69dB） 3) 高度（70～89dB）
4) 重度（90～99dB） 5) 最重度／聾（100dB以上） 6) 不明

H-3 取得している身体障害者手帳の等級をお答えください。

- 1) 1級 2) 2級 3) 3級 4) 4級 5) 5級 6) 6級
7) 取得していない

I 使用している補装具についてお答えください。

I-1 右

- 1) 補聴器 2) 人工内耳 3) 使用していない

I-2 左

- 1) 補聴器 2) 人工内耳 3) 使用していない

J 日常的に使用しているコミュニケーション手段についてお答えください。

J-1 最もよく使用するコミュニケーション手段を選んでください。

- 1) 日本手話 2) 日本語対应手話（手指日本語） 3) 読話 4) 音声（補聴器など）
5) 筆談

J-2 二番目によく使用するコミュニケーション手段を選んでください。

- 1) 日本手話 2) 日本語対应手話(手指日本語) 3) 読話 4) 音声(補聴器など)
5) 筆談

J-3 三番目によく使用するコミュニケーション手段を選んでください。

- 1) 日本手話 2) 日本語対应手話(手指日本語) 3) 読話 4) 音声(補聴器など)
5) 筆談

K 日常生活の中での日本語の読み書きについてお答えください。

K-1 一般的な聴者と比べて、日本語の読み書きは得意ですか。

- 1) かなり得意 2) まあまあ得意 3) 同じくらい 4) 少し苦手 5) かなり苦手

K-2 メールや SNS で文章を正しく読んだり書いたりすることが得意ですか。

- 1) かなり得意 2) まあまあ得意 3) 少し苦手 4) かなり苦手

K-3 本や新聞を読むとき、その内容を正確に理解することができますか。

- 1) よくできる 2) まあまあできる 3) あまりできない 4) まったくできない

K-4 テレビの字幕を見るときや、インターネットで情報を検索するとき、分からないことばや表現がありますか。

- 1) よくある 2) 少しある 3) あまりない 4) まったくない

L 現在の職業についてお答えください。

L-1 現在、お仕事をされていますか。

- 1) はい → L-2 と L-3 の質問にお答えください。
2) いいえ → 次の「II. 電話リレーサービスの利用状況」にお進みください。

L-2 現在、どのようなお仕事をされていますか。

- 1) 管理職 2) 専門・技術職 3) 事務職 4) 販売 5) サービス
6) 保安 7) 農林漁業 8) 製造 9) 輸送 10) 建設
11) 清掃・包装等 12) その他

L-3 現在のおおよその年収はどの程度ですか。

- 1) 200 万円未満 2) 200 万円以上, 400 万円未満
3) 400 万円以上, 600 万円未満 4) 600 万円以上, 800 万円未満
5) 800 万円以上

II. 電話リレーサービスの利用状況について、以下の項目に回答をしてください。

A サービスの利用形態についてお答えください。

A-1 現在利用しているサービスの形態をお答えください。

- 1) 手話通訳 2) 文字通訳
3) 手話通訳と文字通訳どちらも → A-2 の質問にお答えください。
4) 今は利用していない → K の質問にお進みください。

A-2 多く利用しているサービスの形態をお答えください。

- 1) 手話通訳 2) 文字通訳 3) 手話通訳・文字通訳同じくらい

B 多く利用している曜日をお答えください。

- 1) 平日 2) 土・日曜, 祝日 3) 曜日に関係なく利用

C 多く利用している時間帯をお答えください(複数回答可)。

- 1) 午前(8:00~12:00) 2) 昼休み(12:00~13:00)
3) 午後(13:00~17:00) 4) 夜間(17:00~21:00)

D 利用している頻度をお答えください。

- 1) 月1~3回 2) 週1~3回 3) 週4~6回 4) 週7回以上

E どこで利用していますか。利用が多い順に3つ選んでください。

- 1) 自宅
- 2) 職場
- 3) 自宅・職場以外の屋内
- 4) 自宅・職場以外の屋外
- 5) その他 ()

F どのような目的で利用していますか。利用が多い順に3つ選んでください。

- 1) 家族や親戚，友人への連絡・雑談
- 2) 商業施設・娯楽・美容・観光や旅行等に関わる問い合わせ・確認・予約・キャンセル等
- 3) 公共機関（役所，警察署など）への問い合わせ・確認・予約等
- 4) 医療機関への問い合わせ・確認・予約等
- 5) 教育機関への問い合わせ・確認・予約等
- 6) 金融機関への問い合わせ・確認・予約等
- 7) ビジネス関係（社内外への連絡，営業等）
- 8) その他 ()

G 地域で派遣する手話通訳や要約筆記ではなく，電話リレーサービスを利用している理由について，当てはまるものを3つ選んでください。

- 1) 個人的な用事やちょっとした用件でも手軽に利用することができるから
- 2) 短い時間で済む用件のときに利用しやすいから
- 3) 急に通訳を必要とした場合でも利用することができるから
- 4) 通訳を受ける日程に合わせて自分の予定を調整しなくても済むから
- 5) 職場・仕事で利用できる唯一の通訳サービスだから
- 6) 自宅や職場など，自由な場所で通訳サービスを受けることができるから
- 7) 手話通訳や要約筆記の知り合いには知られたくない用件があるから
- 8) その他 ()

H 手話通訳リレーサービスの利用状況についてお答えください。

H-1 手話通訳リレーサービスで，あなたが最もよく利用する，あるいは利用したいと思う事業者を以下の選択肢から1つ選んでください。

- 1) シュアール
- 2) プラスヴォイス
- 3) ミライロ
- 4) 日本財団電話リレー直営センター
- 5) 沖縄聴覚障害者情報センター
- 6) 熊本県聴覚障害者情報提供センター
- 7) 滋賀県立聴覚障害者センター
- 8) 千葉聴覚障害者センター
- 9) 札幌市視聴覚障がい者情報センター
- 10) 宮城県聴覚障害者情報センター
- 11) 福島県聴覚障害者情報支援センター
- 12) 長野県聴覚障がい者情報センター
- 13) 富山県聴覚障害者センター
- 14) 岡山県聴覚障害者センター
- 15) 京都聴覚言語障害者福祉協会
- 16) 大阪ろうあ会館
- 17) 利用していない → Jの質問にお答えください。

H-2 その理由について，以下の選択肢から最も当てはまるものを5つ選んでください。

- 1) 手話をきちんと読み取ってくれるから
- 2) 手話表現がわかりやすいから
- 3) 相手の話の内容（感情を含む）が的確に伝わるが多いから
- 4) 折り返し電話が不可能であることを相手に伝えるなど，臨機応変な対応をしてくれるから
- 5) 会話にズレが生じることがほとんどない（ズレが生じてもすぐに解決してくれる）から
- 6) オペレーターが話題にしっかりついてきてくれるから
- 7) 聴覚障害者に対する理解があると感じるから
- 8) 内容の確認ができるような工夫をしてくれるから（例：ホワイトボードをメモ代わりにする）
- 9) その時の状況（例：保留中）が分かるように説明してくれるから
- 10) かけ先との接続を手早くしてくれるから

- 11) 機器に関わる技術的なトラブルにも速やかに対応してくれるから
- 12) 音声応答システムや自動メッセージにも適切に対応してくれるから
- 13) どのオペレーターであっても、同じ対応してくれるから
- 14) 社員教育（マナーや態度など）がしっかりなされていると感じるから
- 15) オペレーターとしての役割に専念してくれる（役割の範囲を守っている）から
- 16) 自分のことをよく知っているオペレーターが多いから

H-3 手話通訳リレーサービスで、あなたが2番目に利用する、あるいは利用したいと思う事業者を以下の選択肢から1つ選んでください。

- 1) シュアール
- 2) プラスヴォイス
- 3) ミライロ
- 4) 日本財団電話リレー直営センター
- 5) 沖縄聴覚障害者情報センター
- 6) 熊本県聴覚障害者情報提供センター
- 7) 滋賀県立聴覚障害者センター
- 8) 千葉聴覚障害者センター
- 9) 札幌市視聴覚障がい者情報センター
- 10) 宮城県聴覚障害者情報センター
- 11) 福島県聴覚障害者情報支援センター
- 12) 長野県聴覚障がい者情報センター
- 13) 富山県聴覚障害者センター
- 14) 岡山県聴覚障害者センター
- 15) 京都聴覚言語障害者福祉協会
- 16) 大阪ろうあ会館
- 17) 利用していない → Jの質問に進んでください。

H-4 その理由について、以下の選択肢から最も当てはまるものを5つ選んでください。

- 1) 手話をきちんと読み取ってくれるから
- 2) 手話表現がわかりやすいから
- 3) 相手の話の内容（感情を含む）が的確に伝わるが多いから
- 4) 折り返し電話が不可能であることを相手に伝えるなど、臨機応変な対応してくれるから
- 5) 会話にズレが生じることがほとんどない（ズレが生じてもすぐに解決してくれる）から
- 6) オペレーターが話題にしっかりついてきてくれるから
- 7) 聴覚障害者に対するの理解があると感じるから
- 8) 内容の確認ができるような工夫してくれるから（例：ホワイトボードをメモ代わりにする）
- 9) その時の状況（例：保留中）が分かるように説明してくれるから
- 10) かけ先との接続を手早くしてくれるから
- 11) 機器に関わる技術的なトラブルにも速やかに対応してくれるから
- 12) 音声応答システムや自動メッセージにも適切に対応してくれるから
- 13) どのオペレーターであっても、同じ対応してくれるから
- 14) 社員教育（マナーや態度など）がしっかりなされていると感じるから
- 15) オペレーターとしての役割に専念してくれる（役割の範囲を守っている）から
- 16) 自分のことをよく知っているオペレーターが多いから

I 文字通訳リレーサービスの利用状況についてお答えください。

I-1 文字通訳リレーサービスで、あなたが最もよく利用する、あるいは利用したいと思う事業者を以下の選択肢から1つ選んでください。

- 1) アイセック・ジャパン
- 2) プラスヴォイス
- 3) 沖縄聴覚障害者情報センター
- 4) 熊本県聴覚障害者情報提供センター
- 5) 滋賀県立聴覚障害者センター
- 6) 千葉聴覚障害者センター
- 7) 札幌市視聴覚障がい者情報センター
- 8) 宮城県聴覚障害者情報センター
- 9) 福島県聴覚障害者情報支援センター

- 10) 長野県聴覚障がい者情報センター
- 11) 富山県聴覚障害者センター
- 12) 岡山県聴覚障害者センター
- 13) 京都聴覚言語障害者福祉協会
- 14) 大阪ろうあ会館
- 15) 利用していない → Kの質問にお進みください。

I-2 その理由について、以下の選択肢から最も当てはまるものを5つ選んでください。

- 1) つたない日本語の文章でもオペレーターが意味をわかってくれるから
- 2) オペレーターがわかりやすい日本語の文章を打ってくれるから
- 3) かけ先の発言内容を素早く文字通訳してくれるから
- 4) 相手の話の内容（感情を含む）が的確に伝わるが多いから
- 5) 折り返し電話が不可能であることを相手に伝えるなど、臨機応変な対応をしてくれるから
- 6) 会話にズレが生じることがほとんどない（ズレが生じてもすぐに解決してくれる）から
- 7) オペレーターが話題にしっかりついてきてくれるから
- 8) 聴覚障害者に対するの理解があると感じるから
- 9) 内容の確認ができるような工夫をしてくれるから（例：ホワイトボードをメモ代わりにする）
- 10) その時の状況（例：保留中）が分かるように説明してくれるから
- 11) かけ先との接続を手早くしてくれるから
- 12) 機器に関わる技術的なトラブルにも速やかに対応してくれるから
- 13) 音声応答システムや自動メッセージにも適切に対応してくれるから
- 14) どのオペレーターであっても、同じ対応をしてくれるから
- 15) 社員教育（マナーや態度など）がしっかりなされていると感じるから
- 16) オペレーターとしての役割に専念してくれる（役割の範囲を守っている）から
- 17) 自分のことをよく知っているオペレーターが多いから

I-3 文字通訳リレーサービスで、あなたが2番目に利用する、あるいは利用したいと思う事業者を以下の選択肢から1つ選んでください。

- 1) アイセック・ジャパン
- 2) プラスヴォイス
- 3) 沖縄聴覚障害者情報センター
- 4) 熊本県聴覚障害者情報提供センター
- 5) 滋賀県立聴覚障害者センター
- 6) 千葉聴覚障害者センター
- 7) 札幌市視聴覚障がい者情報センター
- 8) 宮城県聴覚障害者情報センター
- 9) 福島県聴覚障害者情報支援センター
- 10) 長野県聴覚障がい者情報センター
- 11) 富山県聴覚障害者センター
- 12) 岡山県聴覚障害者センター
- 13) 京都聴覚言語障害者福祉協会
- 14) 大阪ろうあ会館
- 15) 利用していない → Kの質問にお進みください。

I-4 その理由について、以下の選択肢から最も当てはまるものを5つ選んでください。

- 1) つたない日本語の文章でもオペレーターが意味をわかってくれるから
- 2) オペレーターがわかりやすい日本語の文章を打ってくれるから
- 3) かけ先の発言内容を素早く文字通訳してくれるから
- 4) 相手の話の内容（感情を含む）が的確に伝わるが多いから
- 5) 折り返し電話が不可能であることを相手に伝えるなど、臨機応変な対応をしてくれるから
- 6) 会話にズレが生じることがほとんどない（ズレが生じてもすぐに解決してくれる）から
- 7) オペレーターが話題にしっかりついてきてくれるから
- 8) 聴覚障害者に対するの理解があると感じるから
- 9) 内容の確認ができるような工夫をしてくれるから（例：ホワイトボードをメモ代わりにする）
- 10) その時の状況（例：保留中）が分かるように説明してくれるから
- 11) かけ先との接続を手早くしてくれるから
- 12) 機器に関わる技術的なトラブルにも速やかに対応してくれるから

- 13) 音声応答システムや自動メッセージにも適切に対応してくれるから
- 14) どのオペレーターであっても、同じ対応してくれるから
- 15) 社員教育（マナーや態度など）がしっかりなされていると感じるから
- 16) オペレーターとしての役割に専念してくれる（役割の範囲を守っている）から
- 17) 自分のことをよく知っているオペレーターが多いから

J もし、あなたが以下の状況で電話リレーサービスを利用するとしたら、どのサービス形態を利用しますか。
1：手話通訳，2：文字通訳，3：手話通訳と文字通訳のどちらでもかまわない，4：電話リレーサービスは利用しない，のいずれかを選んでください。

- 1) 急いでいる時
- 2) 短いやりとりで済む時
- 3) 長いやりとりになりそうな時
- 4) 数字や数量（例：日付，時間，金額，人数）を伝える／確認する時
- 5) 自動応答システム（※）につながる時
- 6) 気軽な会話をしたい時
- 7) 情報が多く複雑なやりとりをする時
- 8) 状況や物事の背景を詳細に伝える／確認する時
- 9) 資料やメールに書いてあることを説明／確認する時
- 10) 細部まで，正確に伝える／確認する時
- 11) 誤訳があったら，相手の信頼を大きく損ねてしまう時
- 12) 自分に対する，相手の誤解を解きたい時
- 13) 相手に対して，自分の提案を受け入れるように説得したい時
- 14) 苦情を伝えたい時
- 15) 複雑な自分の気持ちを伝える／相手の気持ちを受け取る時

※例：「こちらは，○○カードコールセンターです。カード利用に関するご照会は①番を，支払方法の変更は②番を，暗証番号の照会は③番を，退会の手続きは④番を...」

K もし、あなたが以下の場面で電話リレーサービスを利用するとしたら、どのサービス形態を利用しますか。
1：手話通訳，2：文字通訳，3：手話通訳と文字通訳のどちらでもかまわない，4：電話リレーサービスは利用しない，のいずれかを選んでください。

- 1) 病院の予約の日時を変更したい時
- 2) 遠く離れて暮らしている高齢の親に自身の近況を伝えたい時
- 3) 社内の他部署にいる同僚に，合同プロジェクトの進捗状況について確認したい時
- 4) 旅行に出かけたがホテルの予約がとれておらず，すぐに旅行代理店に確認したい時
- 5) 病院の医師に，先日受けた検査の結果について説明してもらいたい時
- 6) 自動応答システムでの宅配再配達受付に電話をしたい時
- 7) 児童相談所に，隣の家の子どもが親から虐待を受けていることを通報したい時
- 8) クレジットカードを紛失して，カード会社に利用停止の連絡をしたい時
- 9) 自分の子どもがケガをして帰ってきたので，学校の担任教員に事情を聞きたい時
- 10) 学校に，三者面談の時間に遅れそうだと連絡したい時
- 11) 市役所の障害福祉課に，補装具の交付手続きについて問い合わせたい時
- 12) 過去に言った覚えのないことが原因でイベントの運営代表と口論になったので，後日改めて話し合いをする時
- 13) 警察署に，自分が落とした財布が届いているか確認したい時
- 14) 配偶者暴力相談支援センターに，自分が受けている暴力のことを相談したい時
- 15) 先着順となっている人気の高いツアーを予約したい時
- 16) 自社の商品を広く販売するため，新たに代理店に電話をしたい時
- 17) 家族が緊急入院となり，医師から受けた説明を親戚に伝えたい時

Ⅲ. 電話リレーサービスに対するニーズに関する以下の質問についてお答えください。

A これまでに手話通訳リレーサービスを利用したことがありますか。

- 1) はい
- 2) いいえ → Cの質問にお進みください。

B 手話通訳リレーサービスのオペレーターについてお答えください。

B-1 これまで利用した手話通訳リレーサービスに、どの程度満足していますか。

- 1) 満足でない 2) あまり満足でない 3) やや満足である 4) 満足である

B-2 優れた手話通訳オペレーター養成のためには、どのような研修内容が重要だと考えますか。以下の選択肢について、重要度が高ければ5、重要度が低ければ1の5段階でお答えください。

- 1) オペレーターとしての基本的な知識に関すること（例：電話リレーサービスの概要や仕組み、利用手続き、マニュアル）
- 2) 使用する音声・映像機器、ネットワークシステムなどのテクノロジー管理に関すること
- 3) 電話リレー業務に関わる法的規制、ガイドライン、手話通訳者の行動規範に関すること
- 4) 電話リレー通訳現場での通訳倫理に則った具体的な対処方法（例：オペレーターの役割の範囲、守秘義務、通訳の中立性）
- 5) 電話リレー通訳現場での適切な対応方法や判断の仕方に関すること（例：必要な場合はオペレーターの交代を求める、対応できない通訳は断る、会話に齟齬が生じた場合は会話を止め内容を確認する）
- 6) 日本語スキルの向上に関すること
- 7) 日本手話スキルの向上に関すること
- 8) 通訳スキルの向上に関すること（例：会話やりとりの調整方略）
- 9) 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の特徴
- 10) 聴覚障害に係る基礎的な知識に関すること
- 11) 聴覚障害者の暮らしを取り巻く環境や現状に関すること（例：労働、相談支援）
- 12) 聴覚障害者の権利保障に関すること
- 13) 聴覚障害児・教育に係る知識に関すること（例：言語獲得、発達障害）
- 14) 手話通訳をめぐる社会的ニーズの変化や通訳者の需要と供給に関わる諸問題
- 15) 人間関係の円滑な調整に関すること
- 16) ビジネスマナーやカスタマーサービスに関すること
- 17) 通訳環境の整備に関すること（例：照明、背景、換気）
- 18) オペレーターの職業病に関わる身体的／精神的予防やケアの方法等
- 19) オペレーターのスキル、あるいは養成担当者としての指導力の向上に関すること

C これまでに文字通訳リレーサービスを利用したことがありますか。

- 1) はい
2) いいえ → Eの質問にお進みください。

D 文字通訳リレーサービスのオペレーターについてお答えください。

D-1 これまで利用した手話通訳リレーサービスに、どの程度満足していますか。

- 1) 満足でない 2) あまり満足でない 3) やや満足である 4) 満足である

D-2 優れた文字通訳オペレーター養成のためには、どのような研修内容が重要だと考えますか。以下の選択肢について、重要度が高ければ5、重要度が低ければ1の5段階でお答えください。

- 1) オペレーターとしての基本的な知識に関するもの（例：電話リレーサービスの概要や仕組み、利用手続き、マニュアル）
- 2) 使用する音声・映像機器、ネットワークシステムなどのテクノロジー管理に関すること
- 3) 電話リレー業務に関わる法的規制、ガイドライン、要約筆記者の行動規範に関すること
- 4) 電話リレー通訳現場での通訳倫理に則った具体的な対処方法（例：オペレーターの役割の範囲、守秘義務、通訳の中立性）
- 5) 電話リレー通訳現場での適切な対応方法や判断の仕方に関すること（例：必要な場合はオペレーターの交代を求める、対応できない通訳は断る、会話に齟齬が生じた場合は会話を止め内容を確認する）
- 6) 日本語スキルの向上に関すること
- 7) 要約筆記・文字通訳スキルの向上に関すること
- 8) 電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の特徴
- 9) 聴覚障害に係る基礎的な知識に関するもの
- 10) 聴覚障害者の暮らしを取り巻く環境や現状に関すること（例：労働、相談支援）
- 11) 聴覚障害者の権利保障に関すること
- 12) 聴覚障害児・教育に係る知識に関すること（例：言語獲得、発達障害）

