

聴覚障害利用者からみた
電話リレーサービスに関する調査研究

中野聡子・新海晃・二神麗子・金澤貴之

**An Investigation on Telephone Relay Service from the Viewpoint
of Deaf and Hard-of-hearing Users**

Satoko NAKANO, Akira SHINKAI, Reiko FUTAGAMI and Takayuki KANAZAWA

聴覚障害利用者からみた 電話リレーサービスに関する調査研究

中野 聡子¹⁾・新海 晃²⁾・二神 麗子¹⁾・金澤 貴之¹⁾

1) 群馬大学共同教育学部特別支援教育講座

2) 広島大学学術院 (大学院人間社会科学研究科)

(2022年9月28日受理)

An Investigation on Telephone Relay Service from the Viewpoint of Deaf and Hard-of-hearing Users

Satoko NAKANO, Akira SHINKAI, Reiko FUTAGAMI and Takayuki KANAZAWA

1) Department of Special Needs Education, Cooperative Faculty of Education, Gunma University

2) Academy of Hiroshima University (Graduate School of Humanities and Social Sciences)

(Accepted on September 28th, 2022)

キーワード：電話リレーサービス，手話通訳，文字通訳，聴覚障害者，通訳オペレータ

Key words: telecommunication relay service, video relay service, message relay service, deaf and hard-of-hearing user, communication assistant

1. 問題の所在と目的

1.1 電話リレーサービスの概要

電話リレーサービスは、聴覚障害者等と聴者との電話において通訳オペレータを介在させることで双方の円滑なコミュニケーション・意思疎通を補償し、聴覚障害者等の情報アクセスを推進するものである(総務省・厚生労働省, 2019)。公共インフラとして電話リレーサービスを実施している国は20カ国以上にのぼっている(全日本ろうあ連盟, 2019)。日本では、2000年代からいくつかの民間企業が電話リレーサービスを提供してきたが、その多くは採算性の問題などにより中止に追い込まれてきた。しかし、日本財団が2013年9月1日～2021年6月30日に実施した電話リレーサービス・モデルプロジェクトを通じて、電話リレーサービス実現への社会的

な要請が高まることとなった。2020年12月1日に「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」が施行され、2021年7月1日から、日本においてもようやく「365日24時間の利用」「双方向サービス」「緊急通報機関への連絡」がそろった公共インフラとしての電話リレーサービスが開始された。現在提供されている電話リレーサービスでは、通訳オペレータが手話通訳もしくは文字通訳を行う(図1)。すなわち、聴覚障害者等の利用者が直接的



図1 電話リレーサービス

にやりとりをするのは通訳オペレータであり、その手段も手話または文字に限られている。発話が可能な聴覚障害者であっても自らの音声を直接相手先に伝えることはできない。また、聴覚障害のない言語障害者であっても相手先の音声を直接聞くことはできない。利用者と相手先のやりとりには必ず通訳オペレータが介在する仕組みとなっている。

なお、本稿では「利用規約」（日本財団電話リレーサービス, 2021a）第2条に定めた用語の定義に従って、以下の用語を使用する。

利用者：手話又は文字を用いて電話リレーサービスを利用する者

相手先：利用者の電話の相手方となる者

1.2 電話リレーサービスにおける通訳オペレーションの難しさ

1.2.1 通訳オペレータを介在する電話コミュニケーションの特性

電話リレーサービスも含めて、通訳という行為による介入は、通訳者が聴覚障害者と聴者の談話空間に「参加する」ことに他ならず、聴覚障害者—通訳者—聴者の相互作用と会話のやりとりに影響を及ぼすことは避けられない(Metzger, 1995; Roy, 2000; Wadensjo, 1998)。このため、通訳オペレータ/通訳者には、2言語・2文化の仲介だけでなく、デマンド・コントロール・スキーマ(Dean & Pollard, 2013)にみられるように、場面状況を構造的に把握して対応すべきこと(デマンド)を特定し、倫理的・効果的な対応をとること(コントロール)が求められる。電話リレーサービスでは、聴覚障害者等の利用者と相手先の聴者がお互いに「見えない」ため、通訳オペレータには、非遠隔の通訳とは異なるタイプの対応(コントロール)が求められることも多い。

また、通訳者が介在する談話空間では、「通訳者だけが通訳場面の成否を担っているのではなく、場を構成する3者が共同で談話空間を作り上げ、そのコミュニケーションの成否に責任を持つ」(Roy, 2000)ことになる。今後、公共インフラとして電話リレーサービスが広く普及していく過程において、聴覚障害者、聴者の双方に電話リレーサービスのリ

テラシーが形成されていくこともまた、円滑な電話コミュニケーションの成立における要素の1つと考えられる。

1.2.2 日本手話を母語/第1言語、日本語を第2言語とする聴覚障害利用者

電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の属性はさまざまであるが、日本手話を母語/第1言語、日本語を第2言語とする聴覚障害者もいる。

手話通訳リレーサービスでは、通訳オペレータに高度な手話言語スキルと通訳スキルが求められるものの(National Consortium of Interpreter Education Centers, 2008)、手話通訳者の手話言語スキルは総じて低いことが指摘されている(Taylor, 1993; Schick, 1999; 中野ら, 2017など)。このことは、電話リレーサービスの通訳で求められる「正確性」「流暢性」の低下につながる。

文字通訳リレーサービスでは、利用者において日本語の読み書き能力が必須となる。しかしながら、聴覚障害児の文章理解や産出の特徴については、例えば、格助詞の誤用(伊藤, 1998)、複文、受動文、二重否定文、授受構文、比喩文、使役文等の理解しづらさ(我妻, 2000)、語彙数の少なさや多義性の理解の偏り(板橋・細田, 1989; 四日市・斎藤・丹, 1995)など、多くの報告がなされており、先天性聴覚障害児者にとって日本語運用に困難が伴うことの一端を示している。このため、通訳オペレータには、利用者または相手先の発言内容の意味そのものを変えることなく、的確でわかりやすい文字/音声に変換するスキルが求められる。

手話通訳にせよ文字通訳にせよ、日本手話・聾文化を背景にもつ聴覚障害者と、日本語・日本文化を背景にもつ通訳オペレータや相手先の言語・文化的な違いを認識し、通訳に反映させていく必要がある。

また、どちらの言語運用においても抽象的な内容の思考・伝達に困難をもつダブル・リミテッド・バイリンガルの利用者が一定数存在する。このような利用者と相手先のやりとりの通訳オペレーションにおいてジレンマとなるのは、通訳オペレータの役割の範囲に対する3者の認識である。障害者総合支援

法における意思疎通支援事業として行われている従来の手話通訳派遣サービスでは、手話通訳者の役割機能の1つに「社会福祉援助機能」がある（江原，2020）。「社会福祉援助機能」とは、支援者や支援機関と協働して聴覚障害者を支援援助するものであり、意思形成・意思決定・意思表出支援、代理説明や代弁といった行為も含まれる。これに対して、電話リレーサービスでは、あくまでも公共の通信サービスとして、通話者の発する内容をそのまま通訳し、善悪の判断を行うべきでないとし（総務省・厚生労働省，2019）、電話リレーサービスの「通訳オペレータ運用指針」（日本財団電話リレーサービス，2021b）では、「正確性」「中立・公平性」が、「守秘義務」「知識と技術の向上」と並び、通訳オペレータの職業倫理として規定されている。

1.3 本研究の目的

本研究では、多くの複雑な要因が絡み合う電話リレーサービスのコミュニケーションについて、利用者の視点から読み解くことを目的とし、聴覚障害のある電話リレーサービス利用者を対象とした2つの調査研究を行った。まず、定量調査（研究1）では、電話リレーサービスの利用に関わる選択の実態を明らかにした。次に、定性調査（研究2）では、電話リレーサービスの利用や通訳オペレータに関する利用者の捉え方を明らかにした。

2. 研究1：電話リレーサービスの利用実態に関する定量調査

2.1 方法

2.1.1 対象者

日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト（2013年4月1日～2021年6月30日）の利用登録者

2.1.2 調査内容の構成

調査内容は、①フェースシート、②現在の利用状況に関する情報、③利用する事業者に関する情報やニーズ、④利用の状況とサービス選択との関連、⑤通訳オペレータに対する研修ニーズの5つから構成

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

なお、本研究において、電話リレーサービスの選択に関わる調査項目の一部について分析を行い、その結果から考察を行った。

2.1.3 手続き

アンケート調査用のWebフォームを作成し、日本財団「電話リレーサービス・モデルプロジェクト」の専用アプリケーションの掲示板を通じて、聴覚障害のある同サービスの利用登録者に調査の実施の周知及び回答協力を依頼した。対象者は、通知されたURL等を用いて調査用フォームにアクセスし、研究の趣旨と個人情報の取り扱いについての説明を読んだうえで同意を行い、調査へ進む構成となっていた。同意については、本調査への回答完了を以て同意したものとみなす旨を文面にて示した。アンケートサイトにアクセスできる期間は、2021年3月1日～2021年4月30日とした。なお、研究の趣旨及び個人情報の取扱いとその保護等の説明、調査項目については、文面ならびに埋め込み動画による手話にて提示した。なお、本研究は、群馬大学人を対象とする医学系研究倫理審査委員会の承認を得て行われた（試験番号HS2020-190）。

2.2 結果及び考察

2.2.1 対象者に関する記述統計

調査の結果、93名から調査協力への同意の可否について回答があった。このうち同意が得られ、かつ回答に不備のない84名を分析の対象とした。回答者の属性に関する情報を表1に示した。

先天性の重度聴覚障害、聾学校での教育経験有り、主要コミュニケーション手段は手話という属性をもつ回答者が多いことがみてとれる。また、短期大卒

以上の最終学歴をもつ者は40名と、高学歴の回答者が多いことも特徴としてあげられる。

表1 利用者の属性

項目	選択肢	回答数
性別	女性	51
	男性	29
	回答しない	4
年齢	29歳以下	8
	30～39歳	25
	40～49歳	29
	50～59歳	12
	60歳以上	9
電話代替相手	いる	31
	いない	50
居住地	北海道・東北	8
	関東	43
	中部	12
	関西	10
	中国・四国	4
	九州・沖縄	6
最終学歴	高等学校	31
	専門学校	9
	短期大学	11
	4年制大学	25
	大学院修士課程	2
	大学院博士課程	2
	その他	2
	聾学校の在籍経験	経験あり
経験なし		18
失聴時期 (右 左)	0歳	39 38
	1～3歳	23 24
	4～6歳	6 6
	7～12歳	6 6
	19歳以上	6 6
	不明	3 3
平均聴力レベル (右 左)	中等度 (40～69dB)	1 1
	高度 (70～89dB)	5 4
	重度 (90～99dB)	18 17
	最重度 (100dB以上)	59 59
装用器具 (右 左)	補聴器	43 45
	人工内耳	2 1
	使用無	37 37
主要コミュニケーション手段	日本手話	42
	日本語対応手話	16
	読話	13
	音声	6
	筆談	6

2.2.2 利用状況

「地域で派遣する手話通訳や要約筆記ではなく電話リレーサービスを利用する理由」について尋ねたところ（最も該当するものを3つ選択）、手軽な利用、急な利用、短時間の用件での利用に関する選択肢の回答数が多く（図2）、利便さにおいては即時性が重視されていることが示唆された。また、質問項目「どのような目的で利用しているか」に対する回答をまとめ、年齢、居住地、主要コミュニケーション手段、日本語の読み書きの得手不得手の項目ごとにクロス集計表を作成した（表2）。

表2について、フィッシャーの正確確率検定を実施したところ、年齢と利用目的に有意な偏りが認められ（ $p < .01$ ）、要因間に関連性のあることが示唆

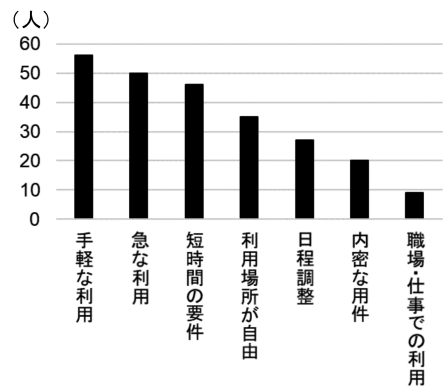


図2 電話リレーサービスを利用する理由

表2 属性別の利用目的

	商業施設	公共機関	医療機関	その他
年齢				
39歳以下	8	10	6	9
40～49歳	12	6	7	4
50歳以上	13	1	7	0
居住地				
関東	18	7	12	6
それ以外	15	10	8	7
主要コミュニケーション手段				
日本手話	19	6	10	7
日本語	14	11	10	6
日本語の読み書き				
得意	13	12	12	5
普通	11	0	4	4
苦手	9	5	4	4

された。その後の多重比較による分析からは有意差は認められなかったが、39歳以下では商業施設等の回答数が少ない一方でその他の回答数が多く、若年層の利用者において多様な利用目的が想定される可能性が示された。

2.2.3 手話通訳と文字通訳の選択

電話リレーサービスの利用場面について、具体的に相手先、用件内容を設定しない状況（具体的設定なし条件）と設定した状況（具体的設定あり条件）

をそれぞれ15項目と17項目ずつ挙げ、いずれのサービス（手話通訳／文字通訳／どちらでも／利用しない）を利用するか選択させた（図3）。その結果、具体的設定なし条件では手話通訳が約34%、文字通訳が約42%であり、文字通訳の積極的な利用を考える特徴的な状況があることが示唆された。一方、具体的設定あり条件では手話通訳が約33%、文字通訳が約36%であり、手話通訳も文字通訳も同程度の利用が見込まれることが示唆された。なお、具体的設定あり条件においては「利用しない」も比較的多かった。

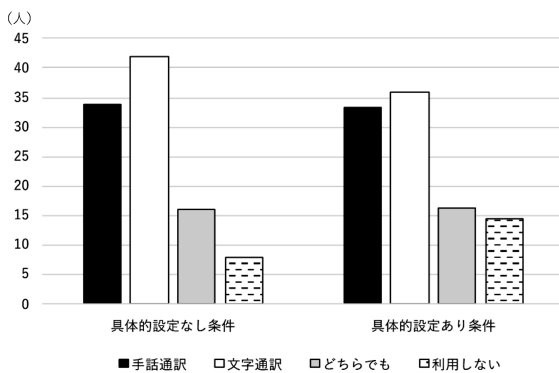


図3 利用場面における利用サービスの選択率

具体的設定なし条件の15項目について、いずれのサービスを利用するか選択させた回答をまとめ、表3に示した。手話通訳の選択数が多い項目として、「相手の誤解を解く」「説得」等が示されており、相手先の内面にふれるやりとりを必要とする場合に手話通訳を利用する傾向にあることが示唆された。一方、文字通訳の選択数が多い項目には「数字や数量」「情報が多く複雑」「資料やメールの説明」等が示されており、細かな情報を正確に伝達するために日本語の形式を使用したほうがよいと判断される場合に文字通訳を利用する傾向にあることが示唆された。

表3 具体的設定なし条件の各項目における利用サービスの選択数

	手話通訳	文字通訳	どちらでも	利用しない
急ぎ	29	27	14	2
短いやりとり	18	41	13	0
長いやりとり	23	32	13	3
数字や数量	15	43	14	0
自動応答システム	19	35	15	2
気軽な会話	29	16	12	14
情報が多く複雑	20	39	7	5
状況や物事の背景	25	31	12	3
資料やメールの説明	17	36	14	4
細部まで正確に	26	34	9	3
相手の信頼を損なわない	24	28	7	11
相手の誤解を解く	33	18	10	11
説得	31	19	10	11
苦情	27	27	12	6
気持ちのやりとり	27	24	11	9

※利用サービスの選択項目それぞれについて回答数の多い上位5項目を網掛け（5番目が同数の場合は6項目以上）

表4 具体的設定あり条件の各項目における利用サービスの選択数

	手話通訳	文字通訳	どちらでも	利用しない
病院予約日時の変更	24	42	17	0
遠方の高齢の親へ近況報告	28	13	9	32
他部署の同僚に進捗確認	16	20	11	32
旅行先の予約ミスの確認	28	40	12	1
検査結果の説明	23	31	12	14
宅配再配達（自動応答）	28	36	14	4
児童相談所へ虐待通報	33	27	15	6
カード会社へ利用停止連絡	31	34	15	1
子どもの担任教員へ事情確認	38	21	10	11
三者面談の遅刻連絡	29	30	14	8
補装具交付手続きの問い合わせ	25	36	15	6
運営トラブルの話し合い	27	28	10	16
紛失物の確認（警察署）	25	37	16	4
DV相談	25	26	14	15
人気ツアーの予約	28	32	12	8
営業電話（代理店宛）	22	19	13	26
家族入院時の親戚への説明	28	22	15	16

※利用サービスの選択項目それぞれについて回答数の多い上位5項目を網掛け（5番目が同数の場合は6項目以上）

続いて、具体的設定あり条件の17項目について、いずれのサービスを利用するかを選択させた回答をまとめ、表4に示した。手話通訳の選択数が多い項目として「子どもの担任教員への事情確認」「児童相談所への虐待通報」等、文字通訳の選択数が多い項目として「病院予約日時の変更」「旅行先の予約ミスの確認」「紛失物の確認（警察署）」等が示され、具体的設定なし条件における手話通訳及び文字通訳の選択と同様の傾向が示唆された。また、“利用しない”の選択数の多い項目には偏りがみられ、「遠方の高齢の親への近況報告」のように身内同士のやりとりや、「他部署の同僚に進捗確認」のように遠隔・非遠隔を問わず、直接的コミュニケーションが可能な場面では、電話リレーサービスの利用が避けられることもあると考えられた。

次に、各サービスを選択する利用者の特徴について検討するため、利用者の属性別（年齢、主要コミュニケーション手段、日本語の読み書きの得手不得手）に、具体的設定なし条件及び具体的設定あり条件に

おける手話通訳及び文字通訳の選択数の合計を求めた（表5）。年齢については、49歳以下の利用者において文字通訳の選択数が手話通訳に比して多く、50歳以上では異なる傾向を示した。また、コミュニケーション手段については、日本手話を主要コミュニケーション手段とする利用者において、文字通訳に比して手話通訳の選択数が多い一方、日本語を主要コミュニケーション手段とする利用者では、手話通訳に比して文字通訳の選択数が多いことが示された。以上から、利用者の属性によって、積極的に利用されるサービスが異なることが示唆された。日本語の読み書きについては、読み書きが得意な利用者では、文字通訳の選択数が手話通訳に比して多かった一方、読み書きが苦手な利用者では、手話通訳と文字通訳に顕著な差が確認されなかった。この結果から、書記日本語の運用に困難を示す聴覚障害者でも、何らかの理由で文字通訳を選択していることが示唆された。そこで、具体的設定あり条件において、どのような利用者が文字通訳を選択する傾向

表5 属性別の利用サービスの選択数

	具体的設定なし		具体的設定あり	
	手話通訳	文字通訳	手話通訳	文字通訳
年齢				
39歳以下	126	206	173	207
40～49歳	123	160	134	173
50歳以上	108	84	146	107
主要コミュニケーション手段				
日本手話	271	151	341	170
日本語	86	299	112	324
日本語の読み書き				
得意	148	248	215	278
苦手	209	202	238	216

表6 文字通訳の利用が多い項目における属性別の文字通訳の選択割合

	(%)	病院予約日時 の変更	旅行先の予約 ミスの確認	検査結果の 説明	宅配再配達 (自動応答)	補装具交付手続 きの問い合わせ	紛失物の確認 (警察署)
年齢	39歳以下	57.6	57.6	33.3	51.5	36.4	51.5
	40～49歳	58.6	44.8	44.8	41.4	55.2	44.8
	50歳以上	28.6	38.1	33.3	33.3	38.1	33.3
主要コミュニケーション手段	日本手話	31.0	28.6	23.8	35.7	26.2	28.6
	日本語	70.7	68.3	51.2	51.2	61.0	61.0
日本語の読み書き	得意	50.0	52.4	42.9	45.2	47.6	45.2
	苦手	51.2	43.9	31.7	41.5	39.0	43.9

にあるのか検討するため、文字通訳の選択数が手話通訳の選択数よりも回答者の10%以上(8以上)多い項目を取り上げ、利用者の属性別(年齢、主要コミュニケーション手段、日本語の読み書きの得手不得手)に文字通訳が選択される割合を求めた(表6)。なお、割合については、各属性の水準ごとに、「文字通訳の選択数」を「該当する水準の回答者数」で除した値に100を乗じて算出した。これらの利用場面では、やりとりの中に数字・数量に関する情報が含まれていたり、詳細な経緯や手続きの流れを確認するなど、特に正確な情報伝達が求められるといった特徴がある。このような場面では、日本手話を主要コミュニケーション手段とし、日本語の読み書きが苦手であったとしても、文字通訳を選択する傾向にあることが示唆された。

2.2.4 事業者の選択理由

手話通訳と文字通訳のそれぞれで最もよく利用する(又は利用したいと思う)事業者とその選択理由を尋ねたところ、手話通訳では読みとりの正確さや分かりやすい手話表現、会話のズレがない等の回答数が多く(図4)、基本的な通訳能力を重視することが示唆された。文字通訳においては、素早い通訳の回答数が顕著に多い一方で、手話通訳に比して臨機応変な対応や状況説明等の回答数も多かった(図5)。文字通訳では利用者と通訳オペレータが画面越しに顔を合わせることがなく、利用者は通訳オペレータの通訳や様子を介して相手先の発話に含まれる言語的・非言語的な意図やニュアンス、周辺情報をつかむことが難しい。また、日本語非母語話者にとって日本語母語話者と文字でやりとりをすることのハードルやコミュニケーション・ギャップといったものも考えられる。そのため、文字通訳には臨機

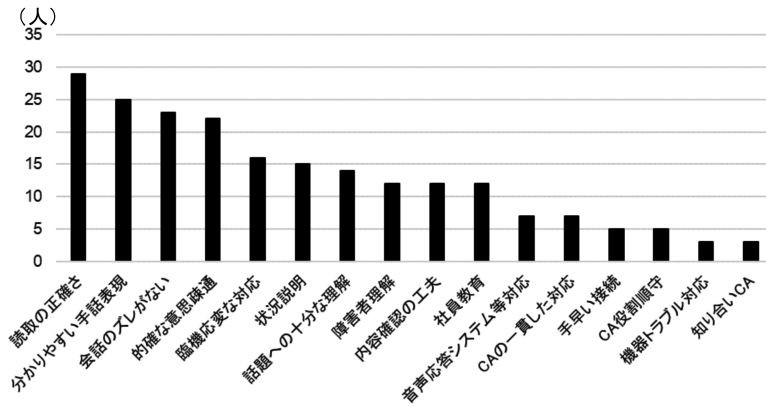


図4 手話通訳における事業者の選択理由

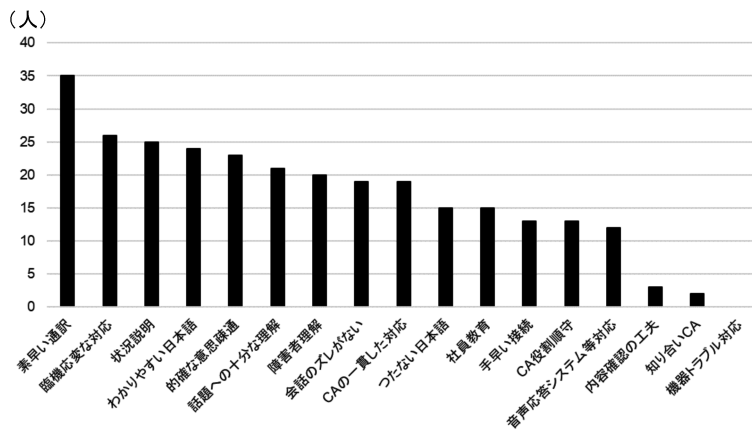


図5 文字通訳における事業者の選択理由

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

3. 研究2：利用者の電話リレーサービスの捉え方に関する定性調査

3.1 方法

3.1.1 対象者

日本財団「電話リレーサービス・モデルプロジェクト」(2013年4月1日～2021年6月30日)の利用登録者10名。

まず、研究1の参加者に対して、本定性調査に関

心があり、後日研究実施者から詳細な説明などの連絡をすることに了解した者を選定候補者とした。選定候補者には、研究1のアンケートの回答終了後、別サイトに用意した入力フォームに、連絡に必要な情報のほか、性別、聴覚障害の血縁関係、最終学歴、聾学校の教育経験、受障時期、聴覚障害の程度、身体障害者手帳の等級、補装具、コミュニケーション手段、代理電話の依頼者の有無、日本語の読み書き、職業、電話リレーサービスの利用状況(利用するサービス形態、頻度、利用目的)について入力してもらった。回答期間は2021年4月12日～2021年5月31日とした。

回答者76名のうち、年齢、性別、失聴時期、聾

学校の教育経験, 最終学歴, 主要なコミュニケーション手段, 日本語運用力, 電話リレーサービスの利用状況を考慮して 10 名を選定した。10 名は以下のような異なる属性を有していた。

- ・年齢：33 歳～67 歳
- ・性別：男／女
- ・失聴時期：0 歳～12 歳
- ・聾学校の教育経験：有／無
- ・最終学歴：聾学校高等部専攻科～大学院修士課程
- ・主要なコミュニケーション手段：日本手話／日本語／日本手話と日本語の両方
- ・日本語運用力：かなり得意～かなり苦手
- ・電話リレーサービスでよく利用するサービス形態：手話通訳／文字通訳／手話通訳と文字通訳の両方
- ・電話リレーサービスの利用目的：仕事での利用を含む／含まない

3.1.2 質問項目

- ・電話リレーサービスを利用したいと思うシチュエーション
- ・手話通訳と文字通訳の選択理由・利用頻度・利用文脈
- ・通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソード
- ・通訳オペレータの対応で不安や不満に感じたエピソード
- ・通訳オペレータに求めるスキル
- ・電話リレーサービスの体制として改善してほしい内容

なお, 対象者へのインタビュー時期は, 電話リレーサービス開始後であったが, 電話リレーサービスについての語りは, 電話リレーサービス・モデルプロジェクト事業に関する事柄が中心となっている。

3.1.3 手続き

調査は, 2021 年 8 月 21 日～2021 年 9 月 20 日の期間において, 1 人につき 30 分から 1 時間半 (調査説明の時間を除く), 対象者がアクセスしやすい所在地の貸し会議室 (5 名) もしくはオンライン (5

名) で実施した。

調査の冒頭で, 本研究の目的, 実施方法及び倫理的配慮について説明を行い, 同意書への署名を以て同意を得た。オンラインで実施した場合は, 署名した旨を確認し, その後に同意書を送付してもらった。

インタビューは, 電話リレーサービスを知悉している聴者 2 名が音声で行った。手話を使用する 9 名については, 手話通訳者が通訳を行い, インタビュアーと手話通訳者の音声を録音した。音声言語 (日本語) 話者 1 名については, インタビュアーと対象者の音声を録音した。また, 音声でのやりとりに加えて, 音声認識による文字化アプリケーション, UD トークを補助的に使用した。録音した音声データをトランスクリプト化し, 分析課題に沿って整理したものについて, 対象者に確認を依頼し, 加筆修正を経たものを分析データとして採用した。

なお, 本研究は, 群馬大学人を対象とする医学系研究倫理審査委員会の承認を得て行われた (試験番号 HS2020-191)。

3.1.4 分析の視点

- ①電話リレーサービスを利用したいと思うシチュエーション, 手話と文字の選択理由・利用頻度・利用文脈, 通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソード, 通訳オペレータの対応で不安や不満に感じたエピソードについての質問を通じて, 利用者による通訳オペレータの定義化作業を引き出す。
- ②通訳オペレータに求めるスキル, 電話リレーサービスの体制として改善してほしい内容を言語化する作業を通じて, 利用者から具体的提言を引き出す。

なお, 本研究では, 電話リレーサービスの捉え方に関わる語りを中心に考察を行った。

3.2 結果及び考察

3.2.1 電話リレーサービスを利用したいと思うシチュエーション

電話リレーサービスの利用について, 店の予約や病院の予約日の確認, 自営業における顧客への連絡

など、「やりとりが短く済む」場合の用件があげられていた。また、電話以外の代替手段がない、インターネットで検索しても情報が出てこない、身内に代理電話を依頼できないといったような電話を使用せざるをえない場合にも利用されていた。

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

一方、電話リレーサービスを利用しない場合として、友人や家族など親しい間柄のプライベートなやりとりがあげられていた。また、電話リレーサービス・モデルプロジェクトでは可能だった事業者の選択について、「基本的にオペレータは知らない人のほうがいい」「知り合いのオペレータに電話の内容を伝えなければならないことに抵抗がある」ことを理由にする語りもみられた。

3.2.2 手話通訳 / 文字通訳の選択理由

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

「手話通訳オペレータの通訳スキル」については、特に読みとりスキルに対する懸念が語られていた。通訳スキルは通訳の等価性のみならずスムーズなやりとりの成否に直結するため、手話通訳か文字通訳かの選択には、手話通訳オペレータのスキルが大きく影響すると考えられる。

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

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

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

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

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

手話は日本語とは異なる音韻構成をもつ言語である。そのため、手話で表現しづらい借用語や専門用語、数字、難読漢字などを適切に伝えるには、文字で適宜補う必要がある。利用者は、手話通訳オペレータに、文字の適切な補助的利用を求めていると言える。

通常の電話であれば、意思疎通を行う者同士、相手の音声や電話口から聞こえてくるさまざまな音を直接聞くことができる。電話リレーサービスでは通訳オペレータを中継するため、利用者と相手先は発話や背景音に含まれるスムーズなターンテイキングを行うための情報をつかむことが難しい。利用者は

相手先とのスムーズなやりとりをするため、ターンテイクングのための「交通整理」や発話・背景音から想定される相手先の状況に関する情報提供といった通話マネジメントスキルを通訳オペレータに求められていると考えられる。特に文字通訳においては「字面だけではわからない相手の雰囲気や感情を言葉にしてもらえると良い。例えば『今、相手はちょっと早口でお話されています』とか『ちょっと声が大きめで何かあるようです』など」と語られ、文字では脱落してしまうパラ言語的情報を伝えることの必要性が取り上げられていた。

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

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

一方、「通訳オペレータの役割を超える支援」については、利用者としての自律性、主体性、自己決定性を侵す不適切なものとして捉える語りと、そうした支援を好ましいものとして受けとめる語りの両方がみられた。不適切なものとして捉える語りには「お母さんのようなオペレータ。オペレータが『それも含めて聞いたほうがいいんじゃないの?』というようなアドバイスをしてくる」「私が話していないことも補足して言われてしまう」、適切なものとして捉える語りには「面倒を見てくれるような、いろいろなことを支援してくれるような感じ」「電話を待っている時間にちょっとおしゃべりしたり、少し手助けをしてくれるというのがよかった」「難しい言葉が出たときに『ちょっと分からないな』という表情を私のほうがしたら、『つまりこういうことだと思います』みたいに補足して説明してくれる」といったものがあつた。こうした通訳オペレータとしての中立性・公平性を逸脱する行為について、不適切とみる利用者の1人は「聴覚障害者支援の経験のあるオペレータだと、聾者のことをよく知ってい

るので、いろいろお世話したい、福祉やボランティアの気持ちを持っている人が多いのかな」と分析していた。

4. 総合考察

電話リレーサービスは聴覚障害者の生活全般にわたって使用されていると考えられるが、店の予約や病院の予約日の確認、自営業における顧客への連絡など、手軽に短時間で済ませられる用件で利用されていることが多く、遠隔地における即時コミュニケーションの成立という電話の利便性が意識されていると言えよう。こうした短時間で済む用件は、これまで代理電話を依頼したり、メールやFAXといった即時性に欠ける手段で対応せざるをえず、電話リレーサービスだからこそ可能になったと言える。

手話通訳と文字通訳の使い分けについては、「50歳未満では文字通訳、50歳以上では手話通訳」「日本手話使用者は手話通訳、それ以外は文字通訳」「日本語の読み書きが得意な者は文字通訳、苦手な者は手話通訳」といったような選択傾向は見られるものの、実際には、相手先や用件内容、利用環境に応じて「手話通訳オペレータの通訳スキル」「特に正確な伝達を必要とする情報」「利用者の手話/日本語の習得度」「やりとりの長短」「やりとりの内容の複雑さ」「発信時の物理的な環境」「緊急性」「心理的負担感」などさまざまな要素が考慮されて、ケースごとに手話通訳、文字通訳のどちらを使うのか、あるいは使わないかが選択されていると考えられる。注目に値するのは、内面的なやりとりを必要とする場合には手話通訳が選択される傾向にある一方で、日本語運用に困難を有する利用者であっても、数字・数量に関する情報が含まれるなど特に正確な伝達が必要とされる場合には、文字通訳を選択する傾向にあつたことである。また、身内や親しい友人とのやりとりや直接的コミュニケーションも可能な場合には、電話リレーサービスを利用しないという選択もなされていた。聴覚障害者が電話を使用するためには通訳オペレータの存在が不可欠であるものの、通訳者が介在することによるコミュニケーションの

不自然さや違和感、プライベートへの侵入感は否めない。他者を介在しない自然で気遣いのいらぬコミュニケーションや直接的コミュニケーションによって得られるものと、電話を使用しなければならない必然性や利便性を天秤にかけて選択していると言えるであろう。

事業者の選択理由の回答結果と、通訳オペレータの対応に関する利用者のエピソードから、利用者は相手先とやりとりにおいて通訳オペレータに「正確性」「流暢性」「円滑なコミュニケーションの成立」を求めていることが明らかとなった。

「正確性」「流暢性」は通信サービスの本質に関わるものであるが、電話リレーサービス・モデルプロジェクトにおいて、手話通訳、文字通訳とも利用者に好まれる事業者の傾向があり、その選択理由として手話言語スキルや手話通訳／文字通訳スキルに関する項目が上位にあげられていたことは、通訳オペレータの通訳スキルが一定水準担保されていないことを示唆している。特に手話通訳において、読みとりスキルの低さは大きな課題であると思われる。

「円滑なコミュニケーションの成立」には、通訳の「正確性」「流暢性」が関与しているが、この他に利用者、通訳オペレータ、相手先の3者の相互作用も大きく影響する。電話リレーサービスでは、利用者と相手先がお互いに「見えない」ことに加えて、さらに文字通訳ではパラ言語的情報が欠けることになる。このため通訳オペレータには言語／文化的仲介のみならず、利用者把握できない情報を追加することが求められていると言えよう。やりとりの内容的な理解に関しては、利用者の言語運用力や社会的知識が大きく関わっており、そのことが聴覚障害利用者の中で通訳オペレータの役割に対する認識に相違をもたらしていると考えられる。通訳オペレータの側でもまた、社会的弱者である聴覚障害者に寄り添い支援してきた経験をもつ者にとって、通訳オペレータとしての適切な意思決定を難しくさせている側面もあると考えられる。

また、利用者、通訳オペレータ、相手先の3者の相互作用という点において、利用者や相手先の電話リレーサービスに関するリテラシーも円滑なコミュ

ニケーションの成立に影響を及ぼしている。特に、聴覚障害者や電話リレーサービスへの理解に欠ける相手先とのやりとりにおいて、2021年7月1日から始まった公共インフラとしての電話リレーサービスでは、日本財団電話リレーサービスの「利用規約」(日本財団電話リレーサービス, 2021)に照らし合わせて、利用者と通訳オペレータそれぞれが対応すべきことが双方に認識されていく必要があると思われる。

5. 結論

電話リレーサービスの聴覚障害利用者は、相手先、利用内容、自身の主要コミュニケーション手段、利用環境等、さまざまな要素を考慮して、手話通訳／文字通訳／利用しない、の選択を行っているが、利用者・通訳オペレータ・相手先の3者からなる談話空間において、必ずしも円滑なコミュニケーションが成立しているとは言えない。そこには、通訳オペレータの通訳スキル、聴覚障害者と聴者の言語／文化的な相違、通訳オペレータの役割の範囲に関する認識、利用者と相手先の電話リテラシーなどが影響し、電話リレーサービスの利用実態をふまえた体系的な通訳オペレータ養成カリキュラムの実施や、利用者と相手先に対する電話リテラシー教育の推進が課題となっている。

謝辞

本研究は、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(20GC1014))、日本財団助成事業「聴覚障害に関わる支援人材育成を目的とした遠隔手話教育システムの構築」の助成を受けた。

引用文献

- 我妻敏博(2000). 聴覚障害児の文理解能力に関する研究の動向. 特殊教育学研究 38, 85-90.
- Dean, R. K. & Pollard Jr., R. Q. (2013). *The Demand Control Schema: Interpreting as a practice profession*. North Charleston, SC: Createspace Independent Publishing Platform.
- 江原こう平(2020). 手話通訳の心構え. 社会福祉法人全国

- 手話研修センター『手話通訳者養成のための講義テキスト』, 6-15. 社会福祉法人全国手話研修センター.
- 板橋安人・細田和久 (1989). 言葉の意味の広がり方に関する予備的研究. 筑波大学附属聾学校紀要, 11, 149-169.
- 伊藤友彦 (1998). 聴覚障害児における格助詞の誤用一言語学的説明の試み一. 音声言語医学, 39, 369-377.
- Metzger, M. (1995). *The paradox of neutrality: A comparison of interpreters' goals with the realities of interactive discourse*. Ph.D. diss., Georgetown University, Washington, D.C.
- 中野聡子・後藤 睦・原 大介・細井裕子・川鶴和子・隅田伸子・金澤貴之・伊藤愛里・楠 敬太・望月直人・諏訪絵里子・吉田裕子 (2017). 学術手話通訳における日本手話要素の表出に関する分析—ろう通訳者と聴通訳者の比較から—. 大阪大学高等教育研究, 6, 1-13.
- 日本財団電話リレーサービス (2021a). 利用規約, 一般財団法人日本財団電話リレーサービス, 2021年6月1日, https://nfrts.or.jp/wp-content/uploads/2022/05/trs-riyuu_kiyaku_20220509.pdf. (2022年9月7日閲覧)
- 日本財団電話リレーサービス (2021b). 通訳オペレータ運用指針, 一般財団法人日本財団電話リレーサービス, 2021年7月1日, <https://nfrts.or.jp/wp-content/uploads/2021/07/3f009a53ade119f00403abb0193be323.pdf>. (2022年9月7日閲覧)
- Roy, C. (2000). *Interpreting as a discourse process*. New York: Oxford University Press.
- Schick, B., Williams, K., & Boister, L. (1999). Skill levels of educational interpreters working in public schools. *Journal of deaf studies and deaf education*, 4(2), 144-155.
- 総務省・厚生労働省 (2019). 公共インフラとしての電話リレーサービスの実現に向けて～電話リレーサービスに係るワーキンググループ報告～, 総務省, 2019年12月, https://www.soumu.go.jp/main_content/000658394.pdf. (2022年9月7日閲覧)
- Taylor, M. M. (1993). *Interpretation Skills: English to American Sign Language*. Interpreting Consolidated.
- The National Consortium of Interpreter Education Centers (2008). *Steps Toward Identifying Effective Practices in VRS Interpreting: 2008 Report*. The National Consortium of Interpreter Education Centers.
- Wadensjo, C. (1998). *Interpreting as interaction*. New York: Longman.
- 四日市章・斎藤佐和・丹 直利 (1995). 項目反応分析による聴覚障害児の語彙の評価. 特殊教育学研究, 33(2), 51-59.
- 全日本ろうあ連盟 (2019). 電話リレーサービス制度化に向けた提言. 全日本ろうあ連盟 電話リレーサービス制度化検討委員会電話リレーサービス法制化ワーキンググループ.
- 資料**: 電話リレーサービス利用者アンケート調査
- I. あなた自身のことについて, 以下の項目に回答してください。
- 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
- 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、同じ対応をしてくれるから
- 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、同じ対応をしてくれるから
 - 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

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，〇〇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関してお答えください。
- 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関してお答えください。
- 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）
 - 13) 要約筆記・文字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
 - 14) 人間関係の円滑な調整に関すること
 - 15) ビジネスマナーやカスタマーサービスに関すること
 - 16) 通訳環境の整備に関すること（例：机の高さ、タイピング用のキーボードの種類、入力画面の照度・フォント設定、換気）
 - 17) 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
 - 18) 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
- E 電話リレーサービスの制度・システムについて、どのような要望がありますか。最も当てはまるものを3つ選んでください。
- 1) 同じ要件でリダイヤルする場合、最初に行う通話内容の説明を省略してほしい。
 - 2) 急な要件の場合、最初に行う通話内容の説明を省略してほしい。
 - 3) リダイヤルした際に、同じ担当者にしてほしい。
 - 4) 通話先に電話リレーサービスであることを伝えないと
いう選択肢がほしい。
 - 5) 慣れないオペレーターが担当になった際に、内容によって変更できるようにしてほしい。
 - 6) オペレーターの間で手順や対応方法に統一性をもたせてほしい。
 - 7) 会話の履歴（ログ）を残して確認できるようにしてほしい。
 - 8) その他（ ）