

聴覚障害者の「電話」はいかにして達成されるか
—電話リレーサービスにおける通訳オペレータへのインタビューから—

金澤貴之・二神麗子・中野聡子

群馬大学教育実践研究 別刷

第40号 165～174頁 2023

群馬大学共同教育学部 附属教育実践センター

聴覚障害者の「電話」はいかにして達成されるか —電話リレーサービスにおける通訳オペレータへのインタビューから—

金澤 貴之・二神 麗子・中野 聡子

群馬大学共同教育学部特別支援教育講座

What does “telephone talk” mean to the deaf and hard of hearing?:
An interview study with Communications Assistants in Video Relay Service

Takayuki KANAZAWA, Reiko FUTAGAMI, Satoko NAKANO

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

キーワード：電話リレーサービス、通訳オペレータ、聴覚障害者

Keywords : Telecommunications Relay Service, Communications Assistants,
deaf and hard of hearing people

(2022年10月23日受理)

1 問題の所在

2021年7月から、電話リレーサービスが公共インフラ化された。これにより、聴覚障害者が通訳オペレータを介在する形で、手話あるいは文字により、24時間365日、電話をすることが可能になった。そしてこれはあくまで「電話」であるために、総務省が所轄省庁であり、厚生労働省は通訳オペレータの養成のみを担うにとどまっている。

電話リレーサービスにおけるオペレータは、福祉サービスとしての対人援助ではなく、あくまで「電話」を成り立たせるための仲介者であるため、「そのまま通訳する」ことが求められている（デジタル活用共生社会実現会議ICTアクセシビリティ確保部会電話リレーサービスに係るワーキンググループ、2019）。しかしながら、これまで電話を経験したことがない聴覚障害者にとっては、電話特有のマナーや方法がわからない上に、聞こえる人たちにとっては、「電話リレーサービスを介して聴覚障害者が電話をしている」ということの意味がわからない。

電話リレーサービスを介して「電話」が達成されるためには、間に入る通訳オペレータは、単に「そのまま通訳する」だけでなく、むしろ双方が「そのままやりとりをする」ことを達成するために何らかの調整行為を行っていると考えられる。

実際、VRS Interpreting Institute (2017) では、コミュニティ通訳との比較において、電話リレーサービスの通訳オペレータは、通訳者が十分に把握できない状況であったり、通話内容と利用者が常に変化したりするなど、非常に難易度が高いものとされている。聴覚障害者にとっての夢の実現ともいえる電話リレーサービスは、その一方で、通訳オペレータによる高度なスキルと労力をかけて運用されるものといえる。このことを考えると、聴覚障害者の「電話」を成り立たせるために、通訳オペレータが自らの立ち位置をどのように定義化し、聴覚障害者と聴者との通話行為の狭間で何をなしえようとしているかを明らかにしていくことは、今後の通訳オペレータの人材養成のためにも意義あるものとする。

2 目的

本研究では、通訳オペレータの人材育成のための一助として、公共インフラとしての電話リレーサービス事業開始に先立って、日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト（2013年9月～2021年6月）において業務に従事してきた通訳オペレータを対象に、聴覚障害者と聴者との通話行為の狭間で彼ら自身が成し遂げようとしていることをあぶり出し、その語りを通じて彼らが自らの立ち位置をどのように定義化しているかを明らかにしていくことを目的とする。

3 研究方法

- (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における通訳オペレータ5人。
- (2) 実施期間：2021年7月3日～9月21日
- (3) 実施場所：事業場（2人）、オンライン（3人）
- (4) 調査方法：インタビュー調査。所要時間は1人につき30分から1時間半（調査説明の時間を除く）
- (5) 記録方法：録音した音声データをトランスクリプト化し、分析課題に沿って整理したものについて、対象者に確認を依頼。適宜加筆修正を経たものを分析データとして採用した。
- (6) 質問項目
 - ・通訳オペレータを志した理由
 - ・通訳オペレータ業務が対面での通訳業務と大きく異なると感じる点
 - ・通訳オペレータ業務において身体的・精神的負担が大きい、あるいは意思決定判断が難しいと感じたエピソード
 - ・通訳オペレータ業務が楽しい、あるいはやりがいがあると感じる点、それにまつわるエピソード
 - ・通訳オペレータとして必要だと思う知識やスキル
- (7) 分析の観点

インタビューにより得られた回答を以下の3つの観点で整理することで、通訳オペレータ自身による定義化作業を引き出すこととした。

 - ・対面での通訳業務と大きく異なると感じる点
 - ・身体的・精神的負担が大きい、あるいは意思決定判断が難しいと感じる点

・楽しい、あるいはやりがいがあると感じる点

(8) 倫理面の配慮

群馬大学内の「人を対象とする医学系研究倫理審査委員会」で審査を受けて承認された研究である旨を説明し、その上で、説明文書にそって実施方法およびその中での倫理的配慮について説明を行った。説明の後に、同意書への署名を得た。オンラインで実施した際には、署名した旨をオンライン上で確認し、その後に同意書を送付してもらった。

(9) 共著者の役割分担

インタビュー調査の立案および実施は金澤と二神で担当し、結果の分析は金澤、二神、中野で協議をして行った。執筆は金澤が行った。

4 結果

(1) 対面での通訳業務と大きく異なると感じる点、および通訳オペレータ固有のスキル

① 「電話」として成り立たせるためのスキル

電話は「ある」のではなく、相互行為によって電話らしく仕立て上げられるものであることは、Schegloff & Sacks (1973), Schegloff (1979) など、一連のエスノメソドロロジー研究が示すところである。電話には、これを成り立たせるための暗黙の日常知があり、それをスムーズに行使することで「電話」らしく成り立つ。

相手先は日常的に聴者同士の間で行われている「電話」として、通訳オペレータの音声と接することになるのであり、あくまでも「電話」をしている。それゆえに、「電話」において不自然な状況が発生することは、違和感、不信感を引き起こすことになる。そこで通訳オペレータは、「電話」を成り立たせるべく、以下に示すような様々な方法を駆使していることが語られた。この状況と、求められる対処方法について、それぞれの通訳オペレータが皆口を揃えて、対面での手話通訳、要約筆記とは「全然違います」と語っていた。

対面との大きな違いとして特に語られた言葉が、「調整」「コントロール」であった。

・「対面だったら通訳すごくできるのに電話リレーサービスだとたどたどしくなってしまう」人がいる

ことから、独自の技術として、「コントロールの仕方が全然違う」のだなと気付いた。

- ・相手の状況が分からない中で、スムーズに話を伝えるようにする技術が必要。
- ・要約筆記はあくまで聞いたものをアウトプットするだけなのですが。電話リレーサービスは利用者から文字で来たものを聴者に伝える逆方向がある。単に言われたものを伝えるだけではなく、お互いの状況を察してそこに必要な合いの手というか調整をするというところが、要約筆記とは全然違うと思います。

そしてその「調整力」ともいうべきスキルはいくつかの行為の複合により成り立っているともいえる。「利用者と相手先、それぞれが着地点というか、お互いに満足いくかたちで収束するところがどこなのかなというのを探る力」といったスキルを駆使しつつも、通訳オペレータが行いうる「調整」は、あくまでも「電話」としての自然さを成り立たせるべく発揮される。

それは具体的には、まずはタイミングのズレによる違和感の軽減のための行為として説明される。その1つが「同時に複数のことを行うこと」の必要性である。

- ・電話のときって、そのまま通訳していたら、絶対、変な間ができるのですよ。普通電話は2秒だかそれくらい間が空くと、「あれ？」となりますよね。(これを回避するべく)「日本財団電話リレーサービスです。通訳します。よろしく申し上げます」と言いながら、スムーズになるように、「どうぞ」と(聾者の方に)話を促したり。
- ・(手話通訳では)かけ先に、音声でリレーサービスについての説明をし終わらないうちに、利用者に話し始めるよう合図を送る。
- ・(文字通訳では)かけ先に、音声で説明をし終わらないうちに、かけ先の「〇〇病院の〇〇です」という音声をタイピングしている。

また、音声あるいは手を使ってタイミングを図る方法もあるという。

- ・オペレータが「はい、はい」と言うことで、「話し続けてください」という促しになる。それで、つらつらとしゃべってくれるので、それを手話で通訳する。逆に、ろう者の方に話してほしいときは、「はいどうぞ」と手で促したり。あと、今は話さないでほしいときは手を下げないでいたり。

タイミングとは別に、状況説明の必要性についても語られた。説明をしないと相手に違和感、不信感を感じさせてしまったり、無音が続くことによって、電話が切られてしまったりする可能性があると言及され、通訳オペレータが判断した場合に、無音で進行している理由説明を行うということである。利用者側は、「電話」であれば違和感を生じさせるということに気づかないし、相手先側は、利用者側がなぜ話をしないのかわからない。そのため、双方の状況を唯一、想像力も駆使して把握できる立場にある通訳オペレータが行いうる「調整」の1つとして、「状況説明」を行うことになる。これにより、「電話」が進行していくことになる。

- ・利用者、かけ先、双方の状況が分かるのはオペレータだけなので、今は何待ちなのか、など状況を補足します。例えば、ガサガサという音が聞こえていれば、何か調べているのだなとか。パソコンを打っている音とかを判断しオペレータからの補足だとわかるように括弧書きで(お調べになっているようです)(離席しました)(他の職員と話しているようです)というふうなことを補足したりします。
- ・質問をされているのに、入力がないと何かを確認していると想像されるので、「入力されておられませんので何か確認されているかもしれません。少々お待ちいただけますか」というように。ただの入力待ちだと待てる限界が多分あると思うのですよね。誤解されると、あらぬ不信感を持たれる可能性があります。
- ・「契約番号を教えてください」みたいな時に「入力がないので書類をお探しになっているのかもしれませんが」とか「離席されているようです」と言う結構許容して待ってもらえます。
- ・例えば「〇〇さんと呼んでください」とだけ用件が来て、その方が出た後で「どなた? 何?」となっ

たときに、一から入力されていると入力が終わるまでに切られてしまう恐れがある。そういう時には「電話につながってから用件を話したいということでお電話したのですが、今、用件を入力されているようなのでもう少しお待ちください」と話をつないだりしています。

- ・何だっけと思いながらペラペラ書類をめくっているみたいなときに、「今、書類で確認しています、お待ちください」と言ったり。考えている時は、そこはただの間で、何も音がない状態なのですが、「何だったかな？ 今、資料確認しますね」とか。カレンダーを見だしたら、「今からカレンダーを見ますのでお待ちください」と言ったりします。

さらに、説明順序を組み替えることもあるという。これも、相手の状況がわからない、電話経験が少ないなど様々な理由により、利用者の言葉をそのまま伝えると電話を切られてしまう可能性がある場合に、内容は変えずに順序を変えることはあるということである。つまりはこれも「電話」を成り立たせるために必要な「調整」ということになる。

- ・元々、忙しそうなお店、業種の時は、先に本題を伝えたり。「予約の件ですが」と伝えてから、本題を始めたりとかすることはあります。

上述したスキルが、「電話」を成り立たせるための「調整」として行われる行為のスキルであるのに対し、こうした「調整」の判断をしていくために必要なスキルとして、「想像力」があげられた。

- ・電話リレーサービスは「電話」だということ。(対面通訳なら)相手が見えていますけど、やっぱり「電話」なので聞こえる側が見えない。見えないことへの想像力が必要。
- ・同じ場所にいれば話し終わりましたというのが身体的な動きで確認ができたりするのですが、それがお互いにできない状態なので。

② 自分を守るためのスキル

一方で、通訳オペレータ自身が自分の身を守るためのスキルについても語られた。電話経験が乏しい、相

手が見えていない、日本語運用能力が高くないなど様々な理由により、聴者からすると失礼に思える、いわば「電話」からすると逸脱した行為が起きたときに、通訳オペレータはその逸脱行為の不自然さゆえに、話し相手である利用者だけではなく、通訳オペレータに対しても、不信感の矛先が向いてくるという経験をするようになる。それゆえに、そのリスクを回避すべく、ここには私の価値観、判断は含まれていないということを明示する方法がとられることになる。

- ・このサービスは通訳サービスですよということを適宜入れておくと、ちょっと、私としゃべっている感覚になっていたのがまた戻る。
- ・今、お返事しました。「はい」と答えています。
- ・聴覚障害者ゆえの支離滅裂な日本語については、「いったんそのまま通訳させていただきますね」と前置きして、このめちゃくちゃな文字を読んで、相手に判断させます。
- ・汚い言葉を利用者が使った場合、私はなるべく極力そのまま伝えるにしています。ただ、それだけではかけ先からするとオペレータが怒っているような感じに誤解されてしまうので、その後必ず「というふうに言われていらっしやいます」というところで、声の質を変えます。これは文字も一緒です。利用者が文字で「この野郎」と入れたら、『『この野郎』』と言っています」みたいな感じで言ったりとか。

また、電話リレーサービスの社会的認知が十分ではないために、システムそのものに対する警戒感があるケースも見られる。その場合には、より社会性のある根拠を示す方法がとられる。

- ・(電話リレーサービスで対応できない場合)私はよくエビデンスを示します。「HPに載っているのですが、こういった規定になっておりまして」とかです。たとえば個人名は名乗れないとか。こっちの番号を伝えられないとか。できないことを説明するようになっているのですが、一般の方からすれば、電話をかけてきているのに何であなた名前を名乗れないの？という話だと思うんですよね。あんたこそ詐欺じゃないの？と(笑)。

③ 手話言語および手話通訳のスキル

通訳オペレータに固有の行為として、上述したスキルが語られたが、手話言語および手話通訳のスキルについても言及された。このスキルは必ずしも通訳オペレータ固有の技術とは言えないが、全国から、様々なニーズに基づいた電話がかかってくるため、目的、背景、地域性も不明な状態で確実に通訳をしなければならない。加えて、利用者が必ずしも相手先にわかるように説明を組み立てるとは限らないこともあり、結果的に高度な手話言語および手話通訳のスキルが求められることになる。

- ・地域通訳だと対面上なので、通訳者も聴者もろう者も全員状況が分かる状態で通訳ができたり、事前に打ち合わせをしてどんな内容なのか、手話の癖などを確認できますよね。それが、電話リレーではないので。相手の状況が分からない中で、スムーズに話を伝える技術が必要だし、ぱっと見た初見でどんな内容なのかを読んでいくところがまるっきり違いますね。
- ・事前に情報がないので、ただ通訳していくと、自分の頭の中で話の内容を組み立てないといけない。
- ・手話通訳だったら、だるそうに話しているんだったら、そのような感じで手話表現をしたりとか、ハキハキしゃべっているんだったらハキハキとした表現をするし、ゆっくりしゃべっているんだったらゆっくり丁寧に、つまり本当にその人が乗り移ったかのように手話表現をするのは、福祉的なものではなく通訳の技術になると思うので、やっていますね。
- ・通訳スキルの話とそれ以外のことは常に分けて話さなきゃいけないと思うんです。例えば話ですが、「オペレータが手話の読み取りができなくて、対応に時間がかかってしまった」というクレームが利用者からあった時、もちろん読取の技術研鑽は必要ですが、読み取れなかったのは、その地域特有の手話表現だったのかもしれません。
- ・読み取れなかったときの聞き直し方が適切でなかった、あるいはそこに至るまでの、画面に出た瞬間の様子で「ああ、この人たぶん経験ないだろうな。自信なさそうだな」と利用者側に不安を抱かせるなど、結果的に読み取れないというクレームにつながる要因があったのかもしれない。

- ・利用者からすれば、今の質問はオペレータとしての確認の質問なのか、電話の向こうにいる相手先が言ってるのか、というのが分からないことが、あると思います。それも通訳技術に関わることです。
- ・すべてをマニュアルに盛り込むことはできません。対応は毎回少しずつ異なるので、例を挙げれば挙げるほど、そこからこぼれるのがあってきりが無い。通訳がうまいと言われている人は、何となく、対応の中でとか、あるいはすぐその対応ができなかったとしても、自分の中で何かもやもやした何かを感じることに敏感な人だと思います。そうじゃない人は、おそらく通訳技術のほうもついてこないんじゃないかなという気がしています。
- ・幅の広い知識。通訳業全般に必要なだが、オペレータの場合は対象者も内容も特定できないため、特に必要。

④ 聴覚障害者の特性を踏まえた対応

手話通訳スキルに付随することとして、聴覚障害者の特性、文化的差異を踏まえた通訳についても触れられた。

- ・例えば、聴覚障害者は文化としてイエス、ノーをはっきり求めるところがあります。聞こえる人は、文化的にその辺を曖昧にします。言葉を文字化しただけだと意図が通じなかったり、無駄に何度もやり取りが生じることがあります。なので、双方の意図を的確につかんで伝えることが必要。

文字通訳オペレータを悩ませる問題として、聾者特有の誤用を含む日本語への対応も、様々な通訳オペレータから挙げられた。これは、地域生活支援事業における要約筆記のニーズとは異なり、日本語が得意ではない手話母語話者である先天性聾者がTPOに応じて文字通訳を使用していることからくる困難さと言えるかもしれない。

- ・聾者の文字については、オペレータ自身意図が不明瞭な場合と、意図は分かっているのだけどそのまま伝えたら相手分からない、というときがあります。
- ・自分もわからないときには、電話をかける前にお客

さまに確認をします。オペレータからの確認をしないで、そのまま伝えるとだんだん収束していくのは逆に、どんどん広がっていつてしまうことになりかねないので。ただ、わからないのは通訳だけという状況もあるので、「原文のままお伝えします……とのことですが、おわかりでしょうか」と解釈を先方に委ねる場合もあります

- ・意図がわかる場合は、相手がわかるような表現に変えたりします。ただ、確信が持てないときは、「このように来ています。恐らくこういう意味かと思うのですが」とか原文と共にオペレータ解釈も含まれているよ、ということも含めてお伝えします。
- ・かけ先側の曖昧な日本語を、イエス、ノーが、結果が分かるようなかたちで変えたりします。聞こえる者が聞いていてもすごく丁寧な言い方過ぎて、結局、イエス、ノーどっちなのかが分からないときには、「こういうことでよろしいでしょうか」と確認をして、それから利用者にお伝えします。
- ・やっぱり聴覚障害者の文に慣れているかどうかというところが、結構大きいと思うのですね。われわれは結構研修をがつつりやるのですけれども、コールセンターのオペレータというかたちで募集しているので。コールセンターで何年やっていました、マネージャーやっていましたみたいな方が入って来ますが、研修の時に大変驚かれます。「普段コールセンターで、こういうふうに対応していたけど、これじゃ伝わらないのですね」と。もしくは、利用者の文の意図や、こういうふうに変えないといけないということを説明すると、一般の方には初めてで驚かれます。

⑤ 「福祉」か「通信」か

電話リレーサービスはあくまで「電話」なので、「そのまま伝える」ことが求められるとされる（デジタル活用共生社会実現会議ICTアクセシビリティ確保部会電話リレーサービスに係るワーキンググループ、2019）。しかしながら上述してきたように、「電話」を成り立たせるために、実は通訳オペレータは様々な「調整」を行っているということになる。そしてこれだけの調整を行っているからこそ、通訳オペレータは自らの行為について、「福祉か通信か」の狭間で悩むことになる。

- ・やっぱり難しいのは、「ああ、この人ちょっとこの対応だけじゃ大変だな」、「ここに相談するだけじゃだめだな」、「やっぱり聞こえない人が相談員みたいな感じで対応して話を聞かないとだめだな」みたいなケースがあったとして、「こっちに電話しなくていい？」とか、「ここで終わったけど、ほかに電話しなくていい？」といった形で地域につなげるとか、相談員につなげるとか、みたいなことができない。オペレータがそこに介入できないところが難しい。
- ・「福祉か通信か」というところは、地域で育ってきた方がオペレータになるときに、すごく大きなジレンマになると思っています。今まで福祉的に、対人援助の観点でこうしなくてはいけないということがあると思いますが、電話リレーサービスの場合は、基本的には、「対人援助」ではなく「通訳」のスタンスです。
- ・「専門援助的な所につなげたり何なりすべきだろう」みたいな。「そのままかけるべきではない」みたいなクレームが入ったことがあります。
- ・かけ先が電話をしながら何かしている音を伝えるところは、通訳というよりはオペレータとしての技術なのかなというところも考えられるので、そういったところは大いにやっていいのですが、聞こえる方から言われた言葉に対して、「ああ言ってるけどこうじゃないんだよ。本当はこうなんだよ。だからこういうふうに答えたほうがいいよ」みたいな感じで、福祉的な立場で入ってしまうのは違うと思うのです。そうすると、この人は利益的にすごく潤うかもしれないですけど、かけ先側からすれば逆に「それをやってほしくなかったから言わなかったのに、何でオペレータがそんなことをしゃべっちゃったんだよ」という不利益が発生してしまう可能性がある。言われたことを分かりやすく通訳することには全然問題ないんですけど、言われた内容を2倍、3倍に膨れた状態で、福祉的な支援をするということは電話リレーサービスとしてはほしくないということです。

以上のように、通訳オペレータは自らの業務のあり方やその困難さについて、「電話」を成り立たせるという作業に帰着させて語っていた。その中で様々な

「そのまま伝えるだけではない」意図的な介入を行いつつも、それは「そのまま伝える」ための「調整」として語られていた。

ここに「そのまま伝える」ことの両義性が見られる。すなわち「対人援助を求められる」福祉的な文脈に対しては、「電話なので、そのまま伝えることが必要」と語る一方で、電話を成り立たせるべく、相手との間に無用な誤解や不自然さを生む可能性については、「そのまま伝えるだけではない」通訳上の調整・修正の必要性が語られるということである。

(2) 身体的・精神的負担が大きい、あるいは意思決定判断が難しいこと

① 誰の役にもたっていない徒労感

身体的負担としては、「一日中、通訳ばかりしているという感じですね。しかも、いろんな案件があるので頭が疲れる」といった語りが見られたが、それ以上に、精神的負担について多くの言及がなされた。身体的に負担がかかっても、それが最終的に、利用者相手先との間の目的が達成されたり、通訳オペレータだけでなく利用者相手先も苦勞して乗り越えた何かがあれば、精神的には達成感、充実感に繋がる。

しかしながら、以下のエピソードのように、通訳オペレータのみが負担がかかり、その結果として徒労に終わるものは、疲労感も大きいという。

・自動応答があって、つながるまでの保留音もすごく長い、その間に、まさかの、利用者さんがいなくなっている。そのことに、私たちオペレータは気づかず、ずっと打ち続けているという。文字なので、相手がいなくなっているのか、ずっと画面の前に立っているのかというのが見えないので。つながって「〇〇です」と言われて、「通訳を始めます、どうぞ」とか言っても、お返事が来ない。「声かけをしておりますが、お返事がありません、少々お待ちください」と言っても、「お返事頂けますか」という問いかけをしても、全くリアクションが来ない。「ちょっと申し訳ありません。利用者様、画面越しに今、お返事が来ない状況なので、通訳をこれ以上進めることができません」と。「おかけしたのに申し訳ありませんが、いったん、通訳終了させていただきます」というしかない。こんなに待って、こん

なに打ったのに……という気持ちにはなります。

② 利用者側の社会的逸脱行為

自らを「そのまま伝える」仕事だと割り切ろうとしても、社会的に逸脱した言動であり、相手を不快にさせることが明らかにわかっているものを通訳することは、通訳オペレータにかなりの負荷をかけることになる。

- ・横柄な態度をとる聾者の、その態度での話をそのまま通訳することになる。するとかけ先から、「何ですか、その態度」となる。
- ・「え、それを相手に聞くの？」みたいなことはあると思うんですけど、それは電話を知らないことのカルチュラルギャップなのか、ろう者特有のものなのか、ろう者としてのその人の特有の性格なのか、Aさんの性格なのか。その1回きりではオペレータは判断できない。そこが難しい。
- ・文字でやりとりしているので、「はい」という、「は」と「い」の2文字だけで来るので、イエスの「はい」なのか、何に対する返事なのかも分かりづらい。「お返事しました、『はい』とおっしゃっています」と答えることになる。もう、私たちが詐欺をしているような感じにとられかねないですね。
- ・電話リレーサービスに対してすごく横柄な人もやっぱり中にはいるのです。暴言も交えているのですけれども、オペレータに対して暴言を言う人には、「これ以上の通訳することできません」と言うのですけれども、かけ先に暴言を言う人。「さっきとやれや、ぼけ」とか「そんな対応でいいと思っているのか」とか。この「そんな対応でいいと思っているのか」はどこに向いているのか、分からなくなるのですよ。文字でめちゃくちゃ暴言を、つらつらと言っている。利用者は感情に任せて文字にせずずっと打ち続けているのだと思います。それを、右から左に通訳で聞き流せばいいと思うのですけれども、やっぱりメンタルがちょっと弱い人というか、精神的に、全部受け止めてしまう人は、ちょっとこの一日、この案件を一つ取ったがためにブルーな気持ちにずっとなって、あしたはもう来たくない、みたいな。電話もう取りたくない、というところまで落ちる人もいます。

・一般的なわれわれ聴者からすると、それは理不尽だよねという要求を延々とするような場合に、その個人がクレマーとして捉えられるのではなく。「聴覚障害者は……」とか「こんな変なやつなんだ」とか。もしくは「電話リレーサービスは……」と捉えられがちだと思うのですね。どうしても接する経験がない分。そうしたときは、つらいですね。

③ 相手先側の反社会性が疑われるケース

通訳オペレータは確かにさまざまな「調整」を行っている。しかしながらそれは「電話」を成り立たせるための調整であって、語りの内容を意図的に変えてよいわけではない。それゆえに、以下のようなケースが、精神的な苦しさを生じさせることになる。

- ・フィッシング詐欺みたいな画面で、「ここに電話をしないと消せない」みたいな表示の電話にかけてくれと言われたときに、明らかにこっちは絶対おかしだよ、と思うのですが、教えないということになっているので電話はしますけど、本当であれば、それは怪しいよ、ちょっとそれおかしいと思うよ、電話する必要ないし消費者センターに連絡したほうがいいよと言ってあげたい。
- ・例えば「お金がもらえるらしいから、ここに電話して」みたいな。もしくは、今、アダルトサイトを見ていたら請求が来て、それを止めるためには電話しないといけないみたいなことがあります。電話の前に怪しいと分かる場合もありますし。単純にここに電話してと、つながった後で怪しいところだと判明する場合もあります。
- ・利用者が文字で「オペレータさん、どう思います？」と聞かれると、もうすべてに対してお答えすることができないという、精神的つらさに入るので

④ 怒りの矛先が通訳オペレータに向けられるケース

利用者と相手先を仲介する通訳オペレータの性質上、クレームの電話のように、最初から怒りの感情が吹き出している場合、利用者と顔を付き合わせるのは手話通訳オペレータと言うことになる。そのため、利

用者の怒りの矛先は、少なくとも顔を向き合わせるという意味で、通訳オペレータに向けられる。一方で、相手先が不平不満を感じている場合、利用者に聞かせるつもりのない言葉を通訳オペレータに対してぶつけることがある。いずれも、通訳オペレータがストレスを抱えることになる。

- ・クレームの電話の場合、ろう者の怒りの表情がこっちにきているわけですね。私に対してではないのは分かっているんですけど。
- ・「面倒くさいな、何回もかかってきてしつこいんですよ」みたいなことをかけ先から言われた時は、「そのままお伝えしていいのですか」と1回聞いてしまいます。

(3) 通訳オペレータ業務が楽しい、あるいはやりがいがあると感ずること

感謝の言葉を直接言われたり、様々な形で達成感を感じられることが、通訳オペレータの楽しさややりがいに繋がると語られた。

- ・「うまく通じた！うまくいった！」と思ったときの達成感ですかね。すごいスムーズに終わった、結構難しい内容だったけど、という自分の手話技術が少しずつやっぱり身に付いているのだな、と思えたりするときとか。
- ・クレームをしたい利用者は文字でくるので、それを私たちは棒読みで伝えるだけ、みたいな感じに捉えがちなのですけれども、一歩間違えれば、私たちオペレータにかけ先さんが牙を剥けることもあるのです。「何なんですか、勝手にかけてきて、こんな文句ばかり」みたいな。でもそういうパターンもあれば、あ、耳の聞こえない人に代わってこうやってあなたが通訳しているんですね、と理解を得られたとき、相手先は「申し訳ありません、〇〇様」と、オペレータを通して、キャッチボールする状況に変わったとき、「つかめた」ように感じます。で、「それが言いたかったんですよ、ありがとう」みたいな感じで、利用者から文字で来たりして、無事解決できたら達成感を感じますね。「何かすみせんね、変なことを通訳させちゃって」とか。「でも、ちゃんと理解させられてよかったです」みたいな感じで

言われたり。

- ・直接、「本当にあなたたちのおかげで生活ができる」とか「電話ができるようになって本当にありがとう」と言ってくれるお客さまがいて。電話切りましたよ、じゃあ、ありがとうございます、と言うタイミングで、そういう言葉をたまにおっしゃってくれる方がいらっしやるので。ああ、やっつけてよかったなと思いますね。
- ・電話相手先と切った後に、「ああ、助かったわ。ありがとう」みたいな、月並みな言葉ですけど、やっぱりそういうふうと言われるとうれしいなと思いますよ。
- ・利用者、相手先も双方に、「こういうサービスを初めて知りました」という言葉を頂いてもうれしいです。最初はすごく怪しんでいた人が、このサービスに触れることによって、もう終わりには、「こんな素晴らしいサービスがあったんですね」とか、一言。私たちは通訳するのでそのままを打ち込むのですけれども、そしたらそれに反応して利用者が「電話リレーさんにはとても助けられているんですよ」という、この会話もまた始まってしまったり。
- ・家族とかに電話で近況報告をするって、多分、昔はしていなかったと思うんです。だけど、気軽に使ってもらって、裾野が広がっているというか、便利に使ってくださっているのは、すごくうれしい。個人的にテンションが上がるのは、家族同士の会話とか、方言だったり。やっぱり違うじゃないですか。仕事のときはビジネス用の話し言葉をするし、家族に電話をしているのに、「お母さん、お元気ですか？」みたいな感じの通訳だと、あれ？と感じると思う。できるだけ、文字の場合でしたら、聴者が話している言葉をできるだけそのニュアンス、口調を出そうと。親しい間柄だったり、方言だったりとかすると、「ここは腕の見せ所だな」とテンションが上がります。

その他として、「同じ所に座っていながらにして、全国各地のろう者と会える」という指摘があった。「対面だったら地域が決まっているやりやすさ、良さ、親しみやすさというのがありますけれども、電話はどこからかかってくるか分からない。緊張感もありますけれども、いろいろなことを知ることができる」

と語られた。これは、コインの裏表の関係ともいえる。一方ではどこからどんな電話があるかもわからないので負担が大きいと答える人もいる人もいる反面、「全国各地のろう者と会える」ことを楽しさと捉える人もいるということである。

5 考察

通訳オペレータは、利用者、相手先、通訳オペレータ自身の3者のやりとりの相互作用の中で様々な調整を行い、「電話」を構成させていく。聾者が行う電話は、「する」のでも「ある」のでもなく、相互行為の中で「そのようになる」ものであり、その重要な役割を通訳オペレータが担っている。技術、苦勞、ストレス、やりがいは、「電話」を相互行為的に達成させようとする中で生じていくものとして語られた。具体的には以下のことが挙げられた。

- ・双方が見えない中での「通訳」の特殊性。状況説明等をするための想像力の必要性。
- ・タイムラグをなくすための作業。それにより同時的に複数の作業が必要。
- ・スムーズにつながり、利用者の目的が達成されたことがやりがいになる。
- ・電話マナーが身につけていない利用者の発言を、通訳オペレータ自身の発言と受け取られかねないことがストレスとなる。それゆえに、「……と言っています」と、戦略的に引用表現を使用し、トラブルを回避する技術が必要。
- ・聾者特有の日本語、聾者の特性による話し方には、通訳として必要な範囲での修正が必要。
- ・より高い通訳スキル。スキルが原因なのかそれ以外に原因があるのかの判断のためにも高い手話通訳スキルが必要。「電話」としての違和感を発生させないためにも、タイピングの速度と正確性が必要。

また、福祉的な介入を「すべきではないこと」と否定し、「電話」のための調整・修正を必要としつつも、実際は、カルチュラルギャップ、聾者の特性、その聾者個人の性格、電話文化を知らない、といった要因のどれかを瞬時に判断できないグレーゾーンの中で業務を遂行することの難しさが語られた。

電話リレーサービスにおける「電話」は、利用者、相手先、通訳オペレータが相互行為の中で「電話」たらしめるべく、対人援助的な支援をせず「そのまま伝える」とされる。この語りにおいて、地域生活支援事業における通訳支援との違いが表れてくる。ただその反面、タイムラグの発生、相手が目の前にいないこと、文化的な相違等の調整のために「そのまま伝えない」とも語られ、これが、ろう者の言語感覚・日本語運用力・認知特性・電話プロトコルの知識、利用者のパーソナリティを踏まえた言い換えといった形で、「電話」を成立させるために発揮される通訳オペレータとしての専門性として語られていた。このような語りにより、「違和感なく電話を成立させること」が、通訳オペレータによる通訳オペレータ像として描かれていたといえる。

ただし、そもそも電話文化を経験していない聴覚障害者にとっては、(違和感のない)「電話」のイメージを持つことが困難である。電話文化を経験したことがなく、話し言葉と書き言葉の違いを実感することも困難であり、さらには書き言葉の日本語も必ずしも十分に習得できていない聾者(利用者)と、聾者との会話を体験したことがない一般の人々(相手先)とのやりとりを、「電話」として成り立たせること自体が、既存の手話通訳養成では想定してこなかった、非常に高度な専門的スキルを必要とするものと考えられる。

6 結論

通訳オペレータ業務の難易度の高さは、従前の通訳にはない、電話リレーサービスの特徴に起因するといえる。通訳オペレータの行為は、「対人援助」の文脈との比較においては、「介入をしない」「そのまま通訳する」として語られるが、その実、電話リレーサービスを「電話」として成り立たせるためには、これまでの手話通訳制度で想定してこなかった新たな専

門性が求められている。それはすなわち、電話文化の経験がなく、話し言葉の世界を掴むことが困難であり、書記日本語習得も十分とは限らない聾者と、逆にそうした聾者との会話を体験したことがなく、電話が当たり前「ある」日常を生活している相手先側とのやりとりを、違和感なく成り立たせるために必要な、「調整」の能力といえる。通訳オペレータに求めるものの議論を、「そのまま通訳すべきか否か」といった単純な話に終わらせるのではなく、彼らが「調整」と称して行っている緻密な作業に目を向け、彼らの特性を十分に踏まえた研修カリキュラムの策定が重要であると考えられる。

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。

参考文献

- ・電話リレーサービス制度化検討委員会(2020)「2019年度電話リレーサービス普及啓発推進事業報告書」一般財団法人全日本ろうあ連盟。
- ・デジタル活用共生社会実現会議 ICTアクセシビリティ確保部会 電話リレーサービスに係るワーキンググループ(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」総務省。
- ・VRS Interpreting Institute.2017. Introduction to VRS Interpreting: A Curriculum Guide' Lulu Publishing Services.
- ・Schegloff, E. A. and H. Sacks. 1973. Opening up Closings. *Semiotica* 8, 289-327.
- ・Schegloff, E. A. 1979. Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings'George Psathas (ed.) *Everyday language Studies in Ethnomethodology* Irvington Publishers, Inc.

(かなざわ たかゆき・ふたがみ れいこ・なかの さとこ)