

2019年度 電話リレーサービス普及啓発推進事業 報告書

公益財団法人日本財団 助成事業



一般財団法人全日本ろうあ連盟

目次

目次

I. 事業概要	1
1. 事業目的	1
2. 事業内容	1
(1) 制度化検討委員会	1
(2) オペレーター養成検討ワーキンググループ	2
①手話オペレーターガイドライン	4
①-1 事業者編	4
①-2 手話オペレーター編	8
①-3 資格要件に関する基本見解	12
①-4 オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見	16
②手話オペレーター養成カリキュラム	20
②-1 カリキュラム骨子案	20
②-2 オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見	22
③文字オペレーターガイドライン	23
③-1 事業者編	23
③-2 文字オペレーター編	28
③-3 オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見	32
④文字オペレーター養成カリキュラム	34
④-1 カリキュラム骨子案	34
(3) 活用推進ワーキンググループ	36
II. アンケート	38
1. 事業者アンケート	38
2. 利用者アンケート	62

《参考資料》

1. 「電話リレーサービスを使ってみよう！」パンフレット
2. 事業者ヒアリング詳細

I. 事業概要

1. 事業目的

日本財団がモデルプロジェクトとして行っている電話リレーサービスを、公共インフラ制度として目指す事業を2017年度より進めてきました。

2018年11月7日に開催された参議院予算委員会の首相の答弁から、電話リレーサービス制度化への機運が高まり、総務省でも「電話リレーサービスに係るワーキング会議」が立ち上がったことから、これまでの知見を踏まえ、日本に適した電話リレーサービスについて提言できるよう検討・協議を重ねました。

今年度は、事業の大枠を協議する制度化検討委員会の下に、新たにオペレーター養成検討ワーキンググループ及び活用推進ワーキンググループを設け、養成検討ワーキンググループでは、オペレーター養成とそのガイドライン及び養成カリキュラムの骨子案を作成することを目的としました。また、活用推進ワーキンググループでは、利用者（きこえない人）を対象に電話リレーの周知を促進するために、パンフレットを作成しました。

2. 事業内容

(1) 制度化検討委員会

当委員会は、2つのワーキンググループをとりまとめる役割を有し、基本的な方針及び最終提言の確認の場としました。結果として、2021年度に公共インフラとして事業の開始が予定される電話リレーサービスの制度化に向けた検討を行いました。

メンバー：委員長 小中栄一（一般財団法人全日本ろうあ連盟）

委員 石井靖乃（公益財団法人日本財団）

井上正之（国立大学法人筑波技術大学准教授）

太田次郎（鳥取県障がい福祉課）

小川光彦（一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会）

小椋武夫（一般財団法人全日本ろうあ連盟）

川森雅仁（学校法人慶應義塾大学特任教授）

小竹安治（特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会）

高井洋（一般社団法人日本手話通訳士協会）

田村奈緒美（石狩市障がい福祉課）

中西久美子（一般財団法人全日本ろうあ連盟）

宮澤典子（一般社団法人全国手話通訳問題研究会）

<敬称略、あいうえお順>

会議開催：

第1回：2019年5月30日（木）10：00～12：00／会場：測量年金会館

内容：2019年度事業方針の確認

第2回：2020年2月14日（金）14：00～16：00／会場：測量年金会館

内容：2019年度事業報告の確認と今後について

(2) オペレーター養成検討ワーキンググループ

現在、日本では、電話リレーサービスの利用者と電話先の会話を手話言語や文字言語を用いて伝えるオペレーターの役割や要件、オペレーターを養成するカリキュラムや認定基準が整備されていないことから、オペレーターの養成カリキュラムやガイドラインの整備についての検討を行うグループを設けました。

オペレーターの役割や要件を整理するために利用者のアンケートや電話リレー事業者へのヒアリングの調査や多くの関係団体の意見を基に手話オペレーター、文字オペレーターのガイドラインとカリキュラムの骨子案を作成しました。なお、手話オペレーターの課題を中心に議論を行い、文字オペレーターについては、手話オペレーターと共通する点や基本的事項についてまとめています。

メンバー：委員長 中西久美子（一般財団法人全日本ろうあ連盟）
委員 井上正之（国立大学法人筑波技術大学准教授）
小竹安治（特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会）
近藤幸一（社会福祉法人全国手話研修センター）
近藤龍治（一般財団法人全日本ろうあ連盟）
平井正子（一般社団法人日本手話通訳士協会）
三浦宏之（株式会社プラスヴォイス）
宮澤典子（一般社団法人全国手話通訳問題研究会）

<敬称略、あいうえお順>

会議開催：

- 第1回：2019年5月30日（木）15：30～17：30／会場：測量年金会館
内容：委員長選出、電話リレーサービスの通訳オペレーターの現状について
- 第2回：2019年8月9日（火）13：30～16：30／会場：日本財団
内容：アンケート、ガイドライン、カリキュラムについて
- 第3回：2019年10月9日（水）14：00～17：00／会場：測量年金会館
内容：情報保障者の名称及び業務について、厚生労働省の配布資料案
ガイドライン、カリキュラム、アンケートについて
- 第4回：2019年12月2日（月）14：00～17：00／会場：測量年金会館
内容：ガイドライン、カリキュラム、アンケート
事業者ヒアリングについて
- 第5回：2020年1月29日（水）14：00～17：00／会場：日本財団
内容：手話オペレーターのガイドライン・カリキュラム骨子案
文字オペレーターのガイドライン・カリキュラム骨子案
文字オペレーターに関するヒアリング、アンケートについて

内容について：

- ①手話オペレーターガイドライン
- ・事業者編
- ・手話オペレーター編

- ・ 資格要件に関する基本見解
- ・ オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見
- ② 手話オペレーター養成カリキュラム
 - ・ カリキュラム骨子案
 - ・ オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見
- ③ 文字オペレーターガイドライン
 - ・ 事業者編
 - ・ 文字オペレーター編
 - ・ オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見
- ④ 文字オペレーター養成カリキュラム
 - ・ カリキュラム骨子案

①手話オペレーターガイドライン

※このガイドラインでは、日本財団の電話リレーサービスを参考にし、きこえない人（利用者）からきこえる人（電話先）への一方向でのガイドラインとなっている。双方向での通信サービスのガイドラインとするためには、きこえる人（利用者）ときこえない人（電話先）の想定も盛り込む必要がある。

①－1 事業者編

1. 目的

本ガイドラインは、電話リレーの利用者へ電話リレーサービスを提供するすべての事業者が遵守するものである。

2. 用語の定義

本ガイドラインにおいて使用する用語の定義は以下の通りとする。

- (1)「電話リレーサービス」（以下、電話リレー）とは、〇〇（実施主体）が提供する専用システムで実施される電話リレーをいう。
- (2)「利用者」とは、きこえる人に電話するきこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人をいう。
今後、公的インフラとなる電話リレーサービスでは、きこえる人ときこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらからも相互に発信ができるようになるがため、「利用者」と「電話先」は、きこえる人、きこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらにもなりうるが、このガイドラインでは、手話言語を利用する側を利用者、音声で話す側を電話先と設定して説明する。
- (3)「電話先」とは、電話の相手方（きこえる人）をいう。
- (4)「事業者」とは、電話リレーを提供する事業者をいう。
- (5)「手話オペレーター」は、利用者は手話言語を用い、電話先の人に音声を用いて会話内容を伝える。

通話におけるコミュニケーションを仲介伝達するためには、双方の使用する言語と文化に精通し、理解・伝達できる能力が求められる。

電話は一般的な手話通訳とは異なり、直接的かつ緊急性のあるコールが多いため、事前に用意された資料や参考となる情報がない。画面上の手話言語や、音声のみで受容する日本語のメッセージと意図を的確に理解し伝達する能力と判断力が求められる。そのため、手話オペレーターは電話リレーの機能が効果的に発揮されるよう十分に訓練されていなければならない。具体的には、手話通訳士（※1）もしくは手話通訳者（※2）または同等の資格や技能を有するもの（※3）であり、〇〇（実施主体）が実施する手話オペレーター養成カリキュラム新人研修を履修した者とする。

また、手話オペレーターは、電話リレー中に利用者や電話先と個人的な会話を行ったり、いずれかの当事者に代わって応答したりすることはできない。

※1「手話通訳士」とは、手話通訳を行うための知識及び技能の審査・証明事業の認定に関する省令（平成21年3月31日厚生労働省令第96号）に基づき実施された手話通訳技能認定試験に合格し登録しているものである。

※2「手話通訳者」とは、都道府県、市町村等が実施する手話通訳者派遣事業において「手話通訳者」として登録しているものである。

※3「同等の資格や技能を有するもの」とは、手話通訳者全国統一試験合格者を指す。
（参考：手話通訳者全国統一試験の受験資格者）

①手話通訳者養成課程修了者

②手話通訳者養成課程修了者と同等の知識及び技術を有する者

3. 守秘義務

(1) 電話リレーで知りえた情報を決して第三者へ提供してはならない。

(2) 電話リレーで知りえた情報を自己の利益のために用いない。

(3) 電話リレーで知りえた情報を記録した物・媒体を事業者従業員またオペレーターが個人的に所持しないよう指示をする。

(4) いかなる理由があろうと、電話リレーにおける通話の映像や会話の録音・録画は禁止とする。業務を行う上でやむを得ず必要なメモや報告、資料等の記録は業務終了後、速やかに破棄・消去することをオペレーター及び従業員へ指示をする。

4. 電話リレー提供のための要件

(1) 事業者は以下の推奨環境で電話リレーを提供するよう努める。

①ブースについて

内容が第三者に分からないような電話リレー専用の部屋、ブースもしくはそれと同等の環境。

ブース及び通路の設置は、建築基準法や消防法に適合する広さとし、部屋の実態に応じた消防用設備等を設置すること。詳しくはブース所在地を管轄する自治体の都市計画課など建築申請を受理する部署および消防署に相談すること。

ブース設置基準（案）

・机

幅 1,000mm 以上 奥行 700mm 以上 高さ 700mm 以上

（新 J I S 片袖事務機サイズ）

目的：オペレーション機器を載せる

・パーティション（コールセンター向け吸音機能付き・両脇、背景）

幅 1,000mm 以上 高さ 1,600mm 以上

目的：ブース外部からオペレーションの内容が見えない状況を作る。ただし、背景の設置においては、オペレーション遂行に必要な、スーパーバイザー・待機オペレーターとの連携や、OJT等のアクセスが出来るように考慮する必要がある。よって、密閉されず側面から出入り出来るようにする形でも良い。

・ヘッドセット、吸音材

目的：音が外部に漏れないようにする。

②円滑に電話リレーが提供できる環境

- ・手話オペレーターは、手話通訳士もしくは手話通訳者の資格を有しているものまたは同等の資格や技能を有するもの（手話通訳者全国統一試験合格者）を採用しなければならない。
- ・光通信方式による有線LAN、画像や動画を速やかに処理出来る能力を有するパソコンなど、〇〇（実施主体）より提供されるソフトウェアが円滑に動作する環境を整えなければならない。

5. 手話オペレーターの教育

- (1) 手話オペレーターの対応スキル向上のため、定期的な研修等を実施するよう努めなければならない。具体的には、各事業者が採用したオペレーターに対し、電話リレーのサービス、システム、利用者に関する知識、技術等を理解できるように、手話オペレーター養成カリキュラム新人研修を履修させる。

また、新人研修または実務者研修を最後に受講してから、定められた期間を経過した者に対し、実務者研修を履修させること。

- (2) 利用者等からクレームがある等、電話リレーを提供するにあたり問題があると事業者が判断した手話オペレーターに対しては、注意、指導、あるいは研修等を行うようにする。
- (3) 電話リレーを提供する際、手話オペレーターによって対応が異ならないように、事前に対応方法の確認を行うよう努めなければならない。
- (4) 電話リレーを提供する上で、手話オペレーターが身体的・心理的健康に支障をきたさぬよう労働環境の整備に努めなければならない。また、手話オペレーターが健康に不安を覚えた場合は、すみやかに管理責任者へ相談できる体制を整えなければならない。

6. サービスの提供

- (1) 手話オペレーターは、電話先に対して、最初に利用者の通訳で電話をしていること、次に電話リレーである旨を説明しなければならない。ただし、利用者が氏名を伝えたくない場合もあるので、事前に名前を告げるかどうかを利用者に確認すること。
- (2) 手話オペレーター自身の氏名を利用者や電話先に名乗らないこと、氏名の提示を求められた場合には、本ガイドラインにより氏名を名乗れない旨を伝えた上でオペレーター番号を通知するよう手話オペレーターに指示をする。
- (3) 利用者や電話先が同じ場所にいると判明した場合、利用者ガイドラインに違反していることを告げ、速やかに電話リレーを中止するよう手話オペレーターに指示をする。
- (4) 電話リレーを提供するにあたり、サービス提供時間の変更やシステムに関するトラブルまたは変更が生じた場合、速やかに〇〇（実施主体）へ報告する。

7. 手話オペレーターの待遇

- (1) 電話リレーを提供する上で、手話オペレーターが身体的・心理的健康に支障をきた

さぬよう労働環境の整備に努めなければならない。手話オペレーターとの労働法に定められた諸規定を遵守し、仕事で安全や健康が害されることにならないように配慮すること。

(2) 手話通訳者の健康問題として、頸肩腕症候群等があげられており、事業者の責任で、以下のような対策を行うものとする。

(a) 頸肩腕障害の予防

- ・一定基準として、連続で60分のオペレーター業務において20分休憩を入れる。
- ・休憩の配分は事業者で調整できるものとする
- ・管理責任者は、40分を超えるオペレーター業務は可能であれば他の人にオペレーションを引継ぐ等して、健康に配慮する。
- ・先方が保留している間の待機時間もオペレーター業務時間として扱う。

(b) 頸肩腕障害健康診断

- ・頸肩腕障害健康診断を全オペレーターが受診すること。

(c) メンタルヘルスサポート

手話オペレーターが健康に不安を覚えた場合やメンタルヘルスサポートが必要な場合は、すみやかに管理責任者へ相談・診療を受けられる体制を整えなければならない。

8. スーパーバイザー

(1) 要件

スーパーバイザーを〇〇ブースあたり1名の割合で配置する。また、スーパーバイザーは少なくとも〇〇年以上の電話リレー実務経験を必要とし、手話オペレーター養成カリキュラム指導者研修を履修しなければならない。

(2) 任務

スーパーバイザーはサービスを管理する立場として、チームマネジメントを行い、オペレーターの業務遂行に必要なサポート、指示を行い、必要に応じて緊急案件や関係機関との調整を行う。また、スーパーバイザーは手話オペレーターのスキルアップを目的とした指導や助言、および手話オペレーターの健康管理を行う。

9. その他

(1) 〇〇（実施主体）は、事業者が、本ガイドライン（事業者）に記載する事項を遵守できることを確認の上、業務委託契約を行う。将来的には事業所評価を行う第三者機関の設置によって、業務委託の透明性を担保することが望ましい。事業者は、〇〇（実施主体）と交わした業務委託契約に則し、電話リレーを提供する。

(2) 業務委託契約または覚書、および本ガイドラインに反した場合は、〇〇（実施主体）から業務の改善や業務の休止を求めることがある。また、業務の休止をもってしても改善が認められない場合は、契約を取り消すことがある。

(3) 本ガイドラインに記載されている内容が業務委託契約または覚書に反する場合は、業務委託契約または覚書が優先とする。ただし、法令等に反する場合は、法令等が最優先とする。

①-2 手話オペレーター編

1. 目的

本ガイドラインは、電話リレーサービスにおけるすべての手話オペレーターが遵守するものである。

2. 用語の定義

本ガイドラインにおいて使用する用語の定義は以下の通りとする。

- (1)「電話リレーサービス」(以下、電話リレー)とは、〇〇(実施主体)が提供する専用システムで実施される電話リレーをいう。
- (2)「利用者」とは、きこえる人に電話する、きこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人、または電話先から電話を受ける、きこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人をいう。
きこえる人ときこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらからも相互に発信ができるため、「利用者」と「電話先」は、きこえる人、きこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらにもなりうるが、このガイドラインでは、ビデオカメラで手話を利用する側を利用者、音声で話す側を電話先と設定して説明する。
- (3)「電話先」とは、電話の相手方をいう。
- (4)「事業者」とは、電話リレーを提供する事業者をいう。
- (5)「手話オペレーター」は、利用者と手話言語を用いて、電話先の人とは音声を用いて会話内容を伝える。通話におけるコミュニケーションを仲介伝達するためには、双方の使用言語と文化に精通し、理解・伝達できる能力が求められる。

電話は一般的な手話通訳とは異なり、直接的かつ緊急性のあるコールが多いため、事前に用意された資料や参考となる情報がない。画面上の多種多様な手話言語や、音声のみで受容する日本語のメッセージと意図を的確に理解し伝達する能力と判断力が求められる。そのため、手話オペレーターは電話リレーの機能が効果的に発揮されるよう十分に訓練されていなければならない。具体的には、手話通訳士(※1)もしくは手話通訳者(※2)または同等の資格や技能を有するもの(※3)であり、手話オペレーター養成カリキュラム新人研修を履修した者とする。

また、手話オペレーターは、電話リレー中に利用者や電話先と個人的な会話を行ったり、いずれかの当事者に代わって応答したりすることはできない。

※1「手話通訳士」とは、手話通訳を行うための知識及び技能の審査・証明事業の認定に関する省令(平成21年3月31日厚生労働省令第96号)に基づき実施された手話通訳技能認定試験に合格し登録しているものである。

※2「手話通訳者」とは、都道府県、市町村等が実施する手話通訳者派遣事業において「手話通訳者」として登録しているものである。

※3「同等の資格や技能を有するもの」とは、手話通訳者全国统一試験合格者を指す。
(参考：手話通訳者全国统一試験受験資格者)

①手話通訳者養成課程修了者

②手話通訳者養成課程修了者と同等の知識及び技術を有する者

3. 役割

手話オペレーターの役割は、利用者と電話先の会話を手話言語から日本語（音声）に、日本語（音声）から手話言語に翻訳して伝えることである。発言内容は、等価で手話言語や日本語にして伝えなければならない。

「等価」とは、手話オペレーターが、利用者や電話先の発言内容について、日本語の内容と手話言語の内容が同一内容であるように伝えることをいう。手話言語と日本語の間の通訳においては翻訳が入るが、出来るだけ伝わる情報が減ったり、増えたりすることがないように正確に伝えなければならない。また、日本語の手話においても日本語（音声）の内容と乖離しないように正確に表記しなければならない。

4. 守秘義務

- (1) 手話オペレーターは、電話リレーで知りえた情報を決して第三者へ提供してはならない。
- (2) 手話オペレーターは、電話リレーで知りえた情報を自己の利益のために用いてはならない。
- (3) 手話オペレーターは、電話リレーで知りえた情報を記録した物・媒体を個人的に所持してはならない。
- (4) 手話オペレーターは、電話リレーを提供するために必要な範囲を超えて、むやみに利用者や電話先から情報を取得してはならない。
- (5) 手話オペレーターは、いかなる理由があろうと、電話リレーにおける通話の映像や会話の録音・録画は行わない。電話リレー業務を行う上でやむを得ず作成する、メモや報告、資料等の記録は電話リレー業務終了後、事業者の指示に従い速やかに破棄・消去する。

5. 態度、振る舞い

- (1) 手話オペレーターは、手話オペレーターとしての適切な振る舞いに努めなければならない。
- (2) 手話オペレーターは、電話リレーを提供する上で、常に信頼関係が保てるようガイドラインに従い、業務を行なわなければならない。

6. サービスの提供

- (1) 手話オペレーターは、かかってきた通話に対して「電話リレーです」と説明してから業務を開始する。
- (2) 手話オペレーターは、電話先に対して、最初に利用者の通訳で電話をしていること、次に電話リレーである旨を説明しなければならない。ただし、利用者が氏名を伝えたくない場合もあるので、事前に名前を告げるかどうかを利用者に確認すること。
- (3) 手話オペレーターは、自身の氏名を利用者や電話先に名乗らないこと。氏名の提示を求められた場合には、本ガイドラインにより氏名を名乗れない旨を伝えた上で、

オペレーター番号を伝える。

- (4) 手話オペレーターは、利用者と電話先が同じ場所にいると判明した場合、利用者ガイドラインに違反していることを告げ、速やかに電話リレーを中止すること。
- (5) 手話通訳者の健康問題として、頸肩腕症候群等があげられており、事業者の責任で、以下のような対策を行うものとする。
 - (a) 頸肩腕障害の予防
 - ・一定基準として、連続で 60 分のオペレーター業務においては、20 分休憩を入れる。
 - ・休憩の配分は事業者で調整できるものとする
 - ・管理責任者は、40 分を超えるオペレーター業務は可能であれば他の人にオペレーションを引継ぐ等して、健康に配慮する。
 - ・先方が保留している間の待機時間もオペレーター業務時間として扱う。
 - (b) 頸肩腕障害健診
 - ・頸肩腕障害健診を全オペレーターが受診すること。
 - (c) 手話オペレーターが健康に不安を覚えた場合やメンタルヘルスサポートが必要な場合は、すみやかに管理責任者へ相談・診療を受けられる体制を整えなければならない。

7. 正確性

- (1) 手話オペレーターは、利用者や電話先の発言内容の等価性を重視して伝えなければならない。
- (2) 手話オペレーターは、利用者や電話先の発言内容を明確にするために必要に応じて相手に働きかけ、また、誤訳をした時はそれをすみやかに伝え、訂正しなければならない。

8. 知識、スキルの維持・向上

- (1) 手話オペレーターは、利用者や電話先から自身の資格の説明を要求された場合は、電話リレーの事業者ガイドラインで定められた基準を満たしている者が採用され、業務に当たっている旨を説明する。
- (2) 手話オペレーターは、電話リレーを提供する上で、利用者のコミュニティの傾向や現状を把握する等、常に新しい知識や情報を求め、利用者の様々なコミュニケーション能力や傾向に対応できるよう自己研鑽に努めなければならない。

9. 職務の範囲・能力の限界

- (1) 手話オペレーターは、利用者の使用する言語を尊重して対応を行うよう努めなければならない。
- (2) 手話オペレーターは、電話リレー提供中にオペレーターとしての役割以外の業務は行ってはならない。
- (3) 手話オペレーターは、引き受けた電話リレーの内容が極めて専門的で、対応を続けることが困難であれば、速やかに利用者や電話先にそれを告げ、その対応を終了する

ことができる。また、同時に所属している事業者の管理責任者へ報告する。

(4) 手話オペレーターは、電話リレー提供中に利用者や電話先より嫌がらせやオペレーター業務に含まれない対応を強要された場合は、その旨を利用者と電話先双方へ伝え、電話リレーを中止することができる。その後すみやかに所属している事業者の管理責任者へ報告する。

(5) 手話オペレーターは、電話リレーを提供する上で、身体的・心理的健康に不安を覚えた場合、またその他、問題等を抱えた場合は、すみやかに所属している事業者の管理責任者へ相談する。

10. スーパーバイザー

(1) スーパーバイザーはサービスを管理する立場として、チームマネジメントを行い、オペレーターの業務遂行に必要なサポート、指示を行い、必要に応じて緊急案件や関係機関との調整を行う。

(2) 管理責任者等の事業者の業務遂行体制における責任者との兼務は問題ない。

(3) スーパーバイザーを〇〇ブースあたり 1 名の割合で配置する。また、スーパーバイザーは少なくとも〇〇年以上の電話リレー実務経験を必要とし、手話オペレーター養成カリキュラム指導者研修を履修しなければならない。

(4) スーパーバイザーは手話オペレーターのスキルアップを目的とした指導や助言、および手話オペレーターの健康管理を行う。

11. 公平・利益相反

(1) 手話オペレーターは、個人的偏見を持たず、公正・中立的な立場を保たなければならない。

(2) 手話オペレーターは、自身が発言内容の当事者や利害関係者となり、公平・中立的立場を保つことができない状況になった場合は、対応を中断し、すみやかに利用者や電話先及び所属している事業者の管理責任者へ報告する。

(3) 手話オペレーターは、電話リレー提供中に個人的な助言や意見を述べてはならない。

(4) 手話オペレーターは、電話リレーに関して所属する事業者からの正当な報酬以外に、利用者や電話先から贈答品、心付けその他の金品を受け取ってはならない。

12. その他

(1) 本ガイドラインに記載されている内容が法令等に反する場合は、法令等が優先する。

①-3 資格要件に関する基本見解

総務省・厚労省共催による「電話リレーサービスに係るワーキング会議」報告書では、オペレーターとなり得る通訳者の要件について「オペレーターは、一定基準以上の資格／技能を有する者とする必要があるとあり、手話通訳士・手話通訳者・要約筆記者又はこれらと同等の資格や技能を有する者とする」とされている。

オペレーター養成ワーキンググループでは、手話オペレーターとなりえる通訳者の要件については、「手話通訳士・手話通訳者又はこれらと同等の資格や技能を有する者とする」ことについて議論を行った。

公共インフラとして始まるにあたり、オペレーターの担い手不足が懸念されるため、手話通訳士・手話通訳者に限定するのではなく、「これらと同等の資格や技能を有する者」を明示し、柔軟に養成確保できるようにする必要があるとの意見が出された。

一方で、手話奉仕員養成から始まり、現在の手話奉仕員養成事業、手話通訳者養成事業、手話通訳者派遣事業、手話通訳者設置事業と拡充され、手話通訳者全国统一試験、手話通訳技能認定試験が行われている現在まで積み重ねてきた手話通訳制度があり、これを壊すようなことがあってはならない。これをベースに考えていくべきとの意見も出された。

「これらと同等の資格や技能を有する者」とある以上、現在において、手話通訳の業務に従事するときに必要な要件として、最初に手話通訳者全国统一試験があり、この合格基準と同等の資格や技能を考慮していく必要がある。この合格基準より下位となるような基準を設けるべきではないと考えられる。

手話通訳者全国统一試験は、都道府県の手話通訳者養成講習会（厚労省カリキュラムにおいて基本課程、応用課程、実践課程）を修了した者が、都道府県で行われる全国手話研修センターによる手話通訳者全国统一試験を受験し、合格した者は、地域の手話通訳者派遣事業において派遣される手話通訳者として登録されることが目的となっている。

但し、手話通訳者全国统一試験の受験条件としては、手話通訳者養成課程修了者とともに「手話通訳者養成課程修了者と同等の知識及び技術を有する者」とされている。このことにより、受験資格は手話通訳者養成課程修了者と限定されることなく、柔軟に対応できるので、これを手話通訳者の基本的な資格という性格の試験制度に改善していく方向を提言することとする。例えば、平成2年度から国立リハビリテーションセンター学院手話通訳学科による養成が実績を重ねているが、最近では、群馬大学手話サポート事業による養成や全国手話研修センターが若年層対象手話通訳養成モデル事業として京都の龍谷大学に設けている手話通訳養成コースなどの大学等高等教育機関での手話通訳養成も本格的に検討・試行されてきており、そうした機関での修了者も受験できることとするようにしていく必要がある。また、必ずしも出身地にて実施される試験を受けることにこだわらず、高等教育機関のある地域において実施される試験を受けることで良いものとする必要もある。合格した場合は、その地域の手話通訳者という限定されたものではなく、どこに転居しても手話通訳できることを証明する基本資格とする。

手話通訳者全国统一試験を合格した者はその地域の手話通訳者派遣事業に従事するのが基本であるが手話オペレーターとしての新人研修を受けて、その地域とは別の地域にある電話リレー提供事業所にて勤務することもできることとする。

電話リレー事業の手話オペレーターは、手話通訳者派遣による対面での手話通訳とは全く違うとの指摘もあるが、

「JT-F930 マルチメディア通信リレーサービス 第1版 2019年8月29日制定 一般社団法人情報通信技術委員会」7.2 ビデオリレー（ビデオ音声中継）14P～15Pにおいて記述されているCA（コミュニケーションアシスタント）について手話が含まれる場合の記述に基づき、対面であろうがなかろうが、コミュニケーション支援として必要な知識及び技

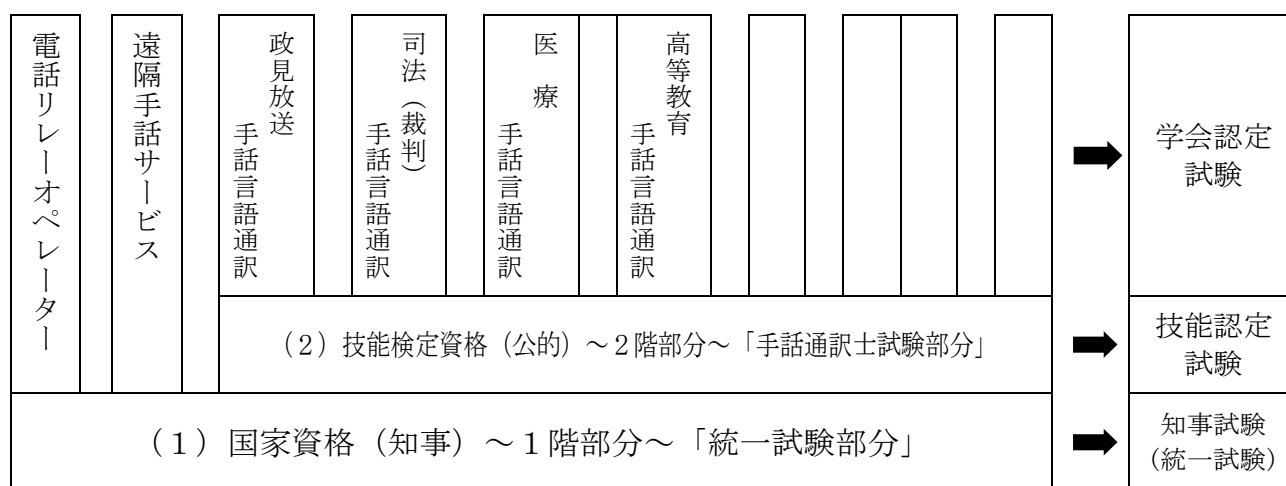
術は変わらないものとして基本的な資格を考えていくことが妥当である。

なお、手話通訳者全国统一試験は、コミュニケーション支援としての知識と技術を問う試験内容となっており、福祉的支援に関する試験内容は含まれていないので、そこは明確に区別することができる。

電話リレー事業の手話オペレーターになり手不足の心配があるが、手話通訳者派遣事業・手話通訳者設置事業に従事してもらって手話通訳士・者も高齢化し、不足している。全体的な人材不足の現状を真摯に見ていき、人材の取り合いにならないよう、手話通訳士・者、そして電話オペレーターのなり手、それぞれを早急に養成・確保する取り組みを進めていくことが肝要と考える。

そのための参考として、手話通訳者全国统一試験を基礎資格として位置づける、日本手話通訳士協会が提案し、全日本ろうあ連盟、全国手話通訳問題研究会、全国手話研修センターの4団体の会議で検討している資格に関する構想の一端を以下に記す。

手話通訳資格のイメージ



以上の資格要件に関する基本見解について、オペレーター養成検討ワーキンググループで出された意見を、下記の(a)～(d)の4グループに分けて整理した。

(a) 基礎資格に「手話通訳士・者」を必要とする意見

- 全国手話研修センターが行っている手話通訳者の全国统一試験を「同等」の基準とし、これを下回らないものとする。「同等」であることを証明するために無資格のオペレーターが統一試験を受けられるようにしてはどうか。
- ITU-T資料「マルチメディア通信リレーサービス」のP14～15に「コミュニケーション支援」の説明があり、コミュニケーション支援において専門的通訳が必要であることを確認。
- 養成を受け一定の技術を有しているという認定の証が必要なので、ベースとなる資格が必要である。現在、国内の通訳養成システムにオペレーター養成は馴染まないのはあり得る。いずれにしろ、社会的な認知と信用度を得るために手話通訳ができるという基本技術の上に、オペレーターに特化した知識と技術を上積みしなければならない。公的なオペレーターに特化した養成をきっちり履修したという証が必要。

- ・手話通訳資格のイメージ（P14の図）に、電話リレーのオペレーターを入れる、入れないは別として、手話通訳者の資格のイメージという点では良い図だと思う。土台となるところが手話通訳者全国统一試験とするか、違うものを作るのがいいのか、検討していただければ良い。

(b)手話通訳士・者とは別にオペレーターを養成、認定する意見

- ・手話通訳者と手話オペレーターは異なる職種であり、養成も試験も全く別の方が効率が良い。
- ・手話オペレーターの業種は、手話通訳者とは違う能力を要求されるので、（手話通訳者の）下位になることはないと思われる。
- ・電話リレーでは、瞬間的な判断力が多く求められるだけでなく、全国レベルの手話の知識もある程度求められる。アメリカの電話リレーではスペイン語の知識が求められているケースがある。そのようなトレーニングは、全国统一試験のカリキュラムにはなく、最初から新しくオペレーター専用のカリキュラムにした方が効率的であると考えます。
- ・2021年以降も、養成を大学等で教えるなど機会が増える。そのとき、手話通訳士・者の道以外に手話オペレーターという道を選択することも考えられる。手話オペレーターで、手話通訳士・者に転身する人も可能性があるとするとならば全体的に手話ができる人の数が増えるので、士・者も増えるのではないかと。
- ・ある程度、手話ができる能力があることを前提としてオペレーターの養成をすることを考え、全く手話を知らない人が受けることはないものであると見なしている。統一試験や手話検定とは異なったプロフェッショナルな手話試験というものにするのが良い。
- ・手話通訳士・者の奉仕員養成講座、手話通訳者養成講座は厚生労働省や自治体の福祉事業としてやっている。オペレーター養成は、それとは異なると思うが、オペレーター養成事業を担うとすれば、情報提供施設と全国手話研修センターは養成技術をもっているため可能ではある。

(c)当面は、手話通訳士・者を基礎資格とし、いずれはオペレーターだけの養成・試験をする意見

- ・オペレーター資格、カリキュラムについては1年くらいの準備期間では厳しい。3～4年かかる内容だと思う。オペレーターとしての資格試験も将来実施する方法で、継続検討課題とするのが良い。
- ・きこえない人と手話通訳者の間には信頼関係があり、電話リレーはその中で行われている。手話通訳の資格をもっている人を基本に制度が進められると思うが、新たに電話リレーのオペレーターという別の職種の養成が必要だと思う。
- ・オペレーター資格条件として、統一試験合格者とした場合、オペレーターになるために統一試験を受験したいと全国手話センターに申込があっても養成講座を修了していないと、断ることになる。整理してほしい。
- ・公的サービス開始まで時間がない中、現在の養成、試験、認定の体制を活かしながら、オペレーターを担う人の人材確保、手話通訳をベースとした部分を身につけた上で電話リレーの研修を受けるといった形でカリキュラムを出すということで整理したい。

(d)その他の意見

- ・電話リレーという新たな文化が加わるのであれば、国内の手話通訳養成や提供システムを全体的に見直し、デザインすべきだと思う。力を持った人が利用者のために仕事をする体制が整うことを目標にし、しっかりした養成と試験を実施し、社会的に信用のある制度にすべきである。
- ・手話通訳者が不足し、なり手がいない。手話通訳者に負担がかかってしまい、健康の問題が出てくるようになった。電話リレーで新たに耳の聞こえない人が社会参加できるようになることは良いことだと思うので、積極的に協力していきたい。
- ・資格は養成方法と結びついている。必ずしも、現行の手話通訳士・者に拘っているのではなく、ある一定の力量を証明することが重要である。養成のシステム、内容についても、修了者に任用資格を与えるだけで良いのか、到達度を図るものが必要なのか、それらを含めて今後の検討課題としていただきたい。
- ・アメリカでは本採用の前はかなり厳しい試験を2回行っている。全土の統一試験ではなく、州によって異なっている。
- ・認定や資格の問題と、カリキュラムの問題は切り離して其々検討していくことが必要である。
- ・基本的に翻訳技術が必要だということ。専門性を有し、色々な分野で活躍できる人を養成することが大事。オペレーター養成において翻訳に関わる研修は重要だと考える。
- ・情報提供施設が電話リレーの業務を担うことについて、電話リレーは福祉事業ではないが、情報提供施設を運営する法人が事業を担っていけば良いのではないかと考える。
- ・公共インフラとしてスタートしたとき、オペレーターの必要数、文字オペレーターの必要数をきちんと把握する必要がある。現在、12 情報提供施設がやっているが、登録手話通訳者でもあれば、オペレーターでもある。兼務しながらやっている形になっている。オペレーターだけの仕事ではない。事業所としてきちんとオペレーターを雇わなければならない。そのときの参考になる情報が必要。

①-4 オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見

<オペレーターが不足することについて>

- ・手話通訳士・者が不足している状況で、手話オペレーターをそこから選ぶのは厳しいという意見が多数あり。
- ・2021年に電話リレーを運用開始する際に、手話通訳士・者を前提条件にすると、特に地方では手話通訳活動する人数が少なくなり、手話通訳士などの負担が増える心配あり。
- ・現在の手話通訳士・者の平均年齢が50代となっており、人材不足の問題がある。養成方法も地域の講習だけでなく大学等教育機関での講習も考えなければならない。その中で全体的に底上げしていく必要があり、(養成出来るところを増やさないと)人材の奪い合いになる。
- ・オペレーター確保の問題は、1～2年等の移行期間を設け、現在のオペレーターに資格を取ってもらうことを前提に開始すべき。
- ・電話リレーは、手話通訳士・者を前提としている対面手話通訳とは違うと指摘されている。資格を前提条件にすると、手話通訳士・者の平均年齢など考えた場合、オペレーター数が不足する可能性がある。
- ・夜間も対応するとニーズが増えることが予想される。
- ・派遣通訳も足りていない。これから手話通訳士・者を増やす話し合いを進めるべき。

<オペレーターの評価や位置づけについて>

- ・手話の基本的な能力は必須だが、対面の手話通訳ではなく、通信による手話通訳での養成とテストをしないと非効率。
- ・総務省の「電話リレーサービスに係るワーキング会議」で、電話リレーにおける手話オペレーターの役割は、手話通訳士・者に求められている対面通訳とは異なることが確認されている。
- ・イギリスなどでは、電話リレーに求められる技術は広く様々なことに手話言語で対応することで、細かい話や込み入った話は少なく、対面通訳とは要求されている部分が違う。
- ・手話オペレーターが要求されるのは実際のシステムの仕様、通信環境のオペレーション。対面で福祉的に行っている今までの手話通訳士・者に要求されることとは違う技術が要求される。
- ・手話通訳士であっても、適性の問題で辞める人もおり、資格があればできるわけではない。モニターを通じて通訳をすることについて違和感を覚え、能力を発揮できないとか、身体的なストレスを抱えるという方々もいることを踏まえて、適性などを理解すべき。
- ・手話通訳士・者の資格をもつ人たちは、まだ全体で1万人未満。資格があっても、働くところがなく、別に職を持つ人が非常に多い現状。技術をもった人が活躍できる状況、それを踏まえて電話リレーができる技術というものも身につけていければと思う。
- ・手話言語ができるという一つの技能を最低基準として、その中で通訳士だけでなく、ビジネスマナーを含めて広く浅くの知識を備えることが求められる。
- ・通信サービスとしての手話サービスを、福祉サービスから切り離す環境も必要。福祉サービスから通信サービスへの切り替えは簡単ではなく、時間が必要。
- ・「手話オペレーター」という呼称は、対面の手話通訳とは異なる職種であるという理由からできた。総務省の「電話リレーサービスに係るワーキング会議」で聴覚障害者情報文

化センターや手話研修センターが強調していた点でもあり、手話通訳と同一視できないことから、言い方を変えた経緯あり。

- ・電話リレーの場合、手話言語と日本語をきちんと踏まえて通訳する必要がある。ただコミュニケーションができる、手話言語ができるということだけではない。解決方法の一つとして手話通訳士・者という資格がある。オペレーターで養成される部分と、通訳者が求められるものは、100%重なるわけではない、適正の問題もある。
- ・資格について、公的サービスへの移行期には手話通訳士・者をベースにしても、そこに拘らずにやるのが現実的ではないのか、別の検討の場が必要。

<オペレーターの養成について>

- ・オペレーターは2021年以降、どのくらい人材が必要であるかを踏まえて、養成機関の内容を具体的に考えた制度を作らないといけない。
- ・地域で行われている通訳者養成事業は週に1回2時間程度の講習。通訳養成は教育機関で行うように整理してはどうか。今回、検討されている電話リレー提供機関が通訳養成をする。
- ・ガイドラインやカリキュラムの養成については当事者たちの意見を反映させていけば良い。

<「通訳資格と同等」の解釈について>

- ・総務省の「電話リレーサービスに係るワーキング会議」報告書では手話通訳士・者、またはこれらと同等の資格や技能を有する者という書き方になっているが、「同等のもの」「同等の技量をもつもの」に対し、誰がそれを判定するのか、どういった基準で判定するのか、等々が曖昧なままスタートすると混乱する恐れがあるという意見がある。
- ・単に「同等」という仕事をする人が増えると資質の保障ができないことになる。
- ・手話通訳全国統一試験の内容は、福祉的支援内容は含まれず、コミュニケーション支援の内容となっているので、「同等」という基準を計る試験であることに合致するのではないか。手話通訳者養成を修了した者が全国統一試験を受けることになるが、試験の実施は現在52地域で行っている。筆記と実技試験があり、筆記は手話通訳に必要な基礎知識と国語の試験がある。実技は聞こえない人の手話をみて話のポイントを掴み要約文を書く試験は廃止し、場面通訳による聞き取り、読み取り試験とする予定。3月に試験方法の変更について説明会が開かれる予定。
- ・群馬大学の手話サポート事業や、京都の龍谷大学で開催している全国手話研修センターの若年層手話通訳養成モデル事業等もあるので、手話通訳者全国統一試験の受験に於いて、大学等で学んだ方々も試験を受けることができるように条件をつくっていくことが考えられる。
- ・等価性、同等な技術を持つという意味の「同等」には難しい部分があるが、資格があった上でオペレーター養成を受け、認定のような資格を設けてもらう方が、信頼性が高くなると思う。電話リレーという新事業では、現在の有資格者の協力を得ながら、並行して養成を進めていくこと、福祉サービスだけでなく通信事業サービスにも徐々に慣れていくことが必要。資格要件に対して様々な意見があるが、当事者の立場からいうと、問い合わせのために電話リレーを利用した経験から、特に数字、指文字など間違えてはならないケースがある。間違えると大きな問題が生じてしまうこともあり得る。オペレータ

ーサービスは社会的な信用が得られず使えないサービスになると無意味になる。

- ・総務省の「電話リレーサービスに係るワーキング会議」では、手話通訳士・者、あるいは同等技能を持つ者ということになった。よって、手話通訳士・者の資格だけと明示せず、同等の技能を有する者とした方が良い。
- ・オペレーターの養成は、電話リレー提供機関が最終的な責任をもつとなった。手話通訳士・者、同等の技能をもつ者、に関しては提供機関が持つと明記すべきである。
- ・電話リレーのオペレーターとして、開始時点での人材不足を理由に、「同等の技能をもつ者」も認めるべきというが、同等の技能をもつことを誰が認定するのか。
- ・手話通訳者全国統一試験だと手話オペレーターに求められる必要な技量がテストできないのではないのか。
- ・学校での養成も必要。どれだけ人材が確保出来るかの見通しはまだ持てない。懸念事項は色々あるが、現在の手話通訳士・者だけでは限界があるということは理解できる。資格要件については、移行措置ということばを取り下げ、代わりに「同等の技術を要する者」という要件とつける。
- ・「同等の人」というのは、試験を受けて合格した人が、基礎的な資格を持つことで納得できるのではないのか。「同等の者」の裏付けになる担保として、全国統一試験に受かることを表現した方がよいのではないのか。
- ・基本の資格の土台の上に、政見放送、テレビ通訳など専門的な通訳者の養成がのっている。同様に電話リレーの通訳も専門的な通訳者の一つとして示すことが大切ではないのか。
- ・() 書きで全国手話研修2級以上、手話通訳養成課程を修了したもの等、又は「同等の手話ができる」内容を明文化するのはどうか。

<専用ブースについて>

- ・火事のとくに避難できなくなると困るので、消防法に準拠して欲しい。
- ・ブースのパーティションは背景部にもあるが、パーティションは密閉されず、スーパーバイザーがブース内のオペレーターを視認したり出入り出来るスペースが必要。

<オペレーターの待遇について>

- ・日本財団のガイドラインでは、休みを適時入れる方法となっている。例えば、1時間仕事したとき、そのうちの40分通訳、20分は休憩ということになるが、その20分の休憩の取り方は事業者任せにしている。
- ・全通研と共同で出している「みんなでめざそうよりよい手話通訳」では、15分もしくは20分毎に休憩を入れるよう決めている。アメリカの電話リレーのやり方だと20分間やったら、2分間休憩を入れる、1時間通訳をやった場合は、15分まとめて休憩をとる、というやり方になる。
- ・「休憩」と「待機」の区別の管理が難しい。「待機」を「休憩」と捉えてしまうこともあるので、オペレーションが終わったら、休憩をとるという方法を事業者Bではルールづけしている。休憩をとることは自己管理としている。
- ・リレー中、電話先が調べている保留中の時間もオペレーションの1時間として扱う。30分以上保留だったケースもある。
- ・オペレーションを何分やったら、何分休憩するという一定基準を作って進めていくルールがあると良い。

- ・手話通訳が不足している現状は事実であるが、困難であることを理由に消極的に考えないで頂きたい。生活できるだけの給料が出せるようにならないと養成の仕組みを整えても受講者は増えない。電話リレーを機に身分保障や給与水準が良い方向に行くことを期待したい。

<名称について>

- ・「オペレーター」について、国際電気通信連合電気通信標準化部門（ITU-T）の規格ではコミュニケーション・アシスタント（以降、CA）という言い方になる。オペレーターをCAと称するのも一方法。
- ・オペレーターをそのまま英訳すると別の意味になる。用語の統一について方向を決めていただくと有難い。
- ・厚生労働省と総務省の「電話リレーサービスに係るワーキング会議」報告書も参考にしたい。一般の人に理解してもらえる名称は何が適切か。皆ができるだけ同じものをイメージできる事が求められる。「オペレーター」が何を示すのか分かるようにしておくのが良い。

②手話オペレーター養成カリキュラム

②-1 カリキュラム骨子案

1. 対象者

手話通訳士または都道府県、市町村等が実施する手話通訳者派遣事業において「手話通訳者」として登録している手話通訳者または同等の資格や技能を有するもの（手話通訳者全国統一試験合格者）。

2. 養成目標

・手話オペレーター新人研修

電話リレーサービスの手話オペレーターに必要な知識・責務について理解と認識を深めるとともにオペレーター業務に必要な対応技術、操作技術を習得する。

・手話オペレーター実務者研修

電話リレーサービスの手話オペレーターに必要な知識・責務について最新の知識を習得し理解を深めるとともにオペレーター業務に必要な対応技術、操作技術の研鑽を積む。

3. 本カリキュラム修了者の取扱い

〇〇（実施主体）は、本カリキュラムの新人研修を修了した者を修了者登録名簿に登録し、オペレーター番号を記載した「手話オペレーター任用資格証」を付与する。登録期間は〇年とし、実務者研修を受講することで再任される。

4. 電話リレーサービスに係わる事業者の責務

各事業者が実施する電話リレーサービスの手話オペレーターが本カリキュラムを履修できるように最大限の配慮を行うこと。

5. カリキュラム構成

（1）手話オペレーター新人研修

講義

1. 聴覚障害（ろう者、難聴者、中途失聴者）の基礎知識

- ・聴覚障害者の特性についての理解
- ・聴覚障害者の言語コミュニケーション

2. 電話リレーサービスの基礎知識

- ・基本用語の定義確認
- ・電話リレーサービス制度の理解
- ・電気通信技術の理解
- ・電話オペレーターの基本的な知識、応対

3. オペレーターの心構え

- ・オペレーターとしての倫理、守秘義務

4. オペレーターガイドライン

- ・利用者、事業者のガイドラインも含む

5. 緊急通報に関すること

- ・対応について
- ・事例

実技

6. システム活用

- ・システム操作のマニュアル
- ・きこえない人、きこえにくい人からきこえる人につなぐとき
- ・きこえる人からきこえない人、きこえにくい人につなぐとき
- ・きこえにくい人からきこえにくい人につなぐとき

7. オペレーター技術

- ・実技基本研修
- ・模擬場面での研修
- ・O J T (On-The-Job Training)

(2) 手話オペレーター実務者研修

講義

1. 電話リレーサービスの最新情勢

- ・基本用語の定義再確認
- ・電話リレーサービス制度の理解
- ・最新の電気通信技術の理解
- ・電話オペレーターの基本的な知識、応対

2. オペレーターの心構え

- ・オペレーターとしての倫理、守秘義務

3. オペレーターガイドライン

- ・利用者、事業者のガイドラインも含む

実技

4. システム活用

- ・システム操作のマニュアル
- ・きこえない人、きこえにくい人からきこえる人につなぐとき
- ・きこえる人からきこえない人、きこえにくい人につなぐとき
- ・きこえにくい人からきこえにくい人につなぐとき

5. オペレーター技術

- ・実技基本研修、事例検討
- ・模擬場面での研修
- ・O J T (On-The-Job Training)

(3) 指導課程 (指導者養成)

未検討

②-2 オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見

- 手話オペレーター実務者研修のクレーム対応等については、事例を収集し、それを j でそれを実際に研修の場で技術として身につけていく内容を入れると良い。
- 電気通信技術に関する研修は、電気通信の進歩が非常に速いので、通信会社による研修を行うと良い。フレームレートの枚数、通信によるフレーム減少率の想定が必要になる。技術が進めばフレームレートは上がり、画像が綺麗になるので、それも含めて学習が必要になる。
- 管理責任者、スーパーバイザーについては、「電話リレー提供機関」が養成等を行うと想定されている。特に緊急通報や、緊急ではないが緊急事態、内容が犯罪に関わるかもしれないもの、オペレーターが自己判断するのは難しいもの等について、運営機関が研修や指導、養成を行うのが良いのではないか。
- 業務範囲を明確にするべき。事業者では、スーパーバイザーがいて、スキルアップのアドバイスやシフト調整や働きすぎてないかの調整を行う。そのスーパーバイザーの上にマネージャーを置く。マネージャーは手話オペレーションの経験は必須ではなく、主にお客様との間の調整を行う。それぞれの業務の定義などを見直す。

③文字オペレーターガイドライン

※このガイドラインでは、日本財団の電話リレーサービスを参考にし、きこえない人（利用者）からきこえる人（電話先）への一方向でのガイドラインとなっている。双方向での通信サービスのガイドラインとするためには、きこえる人（利用者）ときこえない人（電話先）の想定も盛り込む必要がある。

③－1 事業者編

1. 目的

本ガイドラインは、電話リレーの利用者へ電話リレーサービスを提供するすべての事業者が遵守するものである。

2. 用語の定義

本ガイドラインにおいて使用する用語の定義は以下のとおりとする。

- (1) 「電話リレーサービス」（以下、電話リレー）とは、〇〇（実施主体）が提供する専用システムで実施される電話リレーをいう。
- (2) 「利用者」とは、きこえる人に電話するきこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人をいう。
今後、公的インフラとなる電話リレーサービスでは、きこえる人ときこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらからも相互に発信ができるようになるがため、「利用者」と「電話先」は、きこえる人、きこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらにもなりうるが、このガイドラインでは、手話言語を利用する側を利用者、音声で話す側を電話先と設定して説明する。
- (3) 「電話先」とは、電話の相手方をいう。
- (4) 「事業者」とは、電話リレーを提供する事業者をいう。
- (5) 「文字オペレーター」は、利用者と電話先のきこえる人の通話を、文字や音声または音声認識を用いて仲介伝達する者。

利用者が電話先に伝えたいメッセージを文字によって電送してきたとき、文字オペレーターは、そのメッセージを音声で読み上げ電話先に伝達する。また電話先の音声によるメッセージを文字で利用者に伝達する。通話におけるコミュニケーションを仲介伝達するためには、利用者の特性に精通していなければならない。また、音声を迅速に理解し間違いなく入力できる能力が求められる。そのため、文字オペレーターは電話リレーの機能が効果的に発揮されるよう十分に訓練されていなければならない。具体的には下記の資格要件（a）キー入力の速度が一定基準以上のものを採用しなければならない。資格要件（b）の要約力については任意とする。

資格要件（a）キー入力の速度（80文字以上／分が目安）

※50文字/分程度の入力で採用例あり。採用後の研修で入力速度を

上げることが出来る。

※キー入力についての検定試験

- ・ビジネスキーボード認定試験（公的資格）日本商工会議所
- ・パソコンスピード認定試験（民間資格）日本情報処理検定協会
- ・速記技能検定試験（民間資格）日本速記協会

(b) 要約力（任意）

- ・全国統一要約筆記者認定試験（民間資格）要約筆記者認定協会
- ・文字起こし技能テスト（民間資格）文字起こし活用推進協議会

多くの場合、言語や文化や障害の状態の違いを考慮せずに逐語的にメッセージを読み取ることもあるが、会話全体を通じて、仲介者の役割を可能な限り厳しく維持することが望ましい。

また、文字オペレーターは、電話リレー中に利用者や電話先と個人的な会話を行ったり、いずれかの当事者に代わって応答したりすることはできない。

3. 守秘義務

- (1) 電話リレーで知りえた情報を決して第三者へ提供してはならない。
- (2) 電話リレーで知りえた情報を自己の利益のために用いない。
- (3) 電話リレーで知りえた情報を記録した物・媒体を事業者従業員また文字オペレーターが個人的に所持しないよう指示をする。
- (4) いかなる理由があろうと、電話リレーにおける通話の映像や会話の録音・録画は禁止とする。業務を行う上でやむを得ず必要なメモや報告、資料等の記録は業務終了後、速やかに破棄・消去することを文字オペレーター及び従業員へ指示をする。

4. 電話リレー提供のための要件

- (1) 事業者は以下の推奨環境で電話リレーを提供するよう努める。

①ブースについて

リレー中の発言内容が第三者に分からないような電話リレー専用の部屋、ブースもしくはそれと同等の環境。

ブース及び通路の設置は、建築基準法や消防法に適合する広さとし、部屋の実態に応じた消防用設備等を設置すること。詳しくはブース所在地を管轄する自治体の都市計画課など建築申請を受理する部署および消防署に相談すること。

ブース設置基準（案）

・机

幅 1,000mm 以上 奥行 700mm 以上 高さ 700mm 以上
(新 J I S 片袖事務機サイズ)

目的：オペレーション機器を載せる

・パーティション（コールセンター向け吸音機能付き・両脇、背景）

幅 1,000mm 以上 高さ 1,600mm 以上

目的：ブース外部からオペレーションの内容が見えない状況を作る。ただし、

背景の設置においては、オペレーション遂行に必要な、スーパーバイザー・待機オペレーターとの連携や、OJT等のアクセスが出来るように考慮する必要がある。よって、密閉されず側面から出入り出来るようにする形でも良い。

- ・ヘッドセット、吸音材

目的：音が外部に漏れないようにする。

②円滑に電話リレーが提供できる環境

- ・文字オペレーターは、P25 冒頭の資格要件 (a) キー入力の数、(b)要約力の技能を有するものを採用しなければならない。
- ・光通信方式による有線LAN、画像や動画を速やかに処理出来る能力を有するパソコンなど、〇〇（実施主体）より提供されるソフトウェアが円滑に動作する環境を整えなければならない。

5. 文字オペレーターの教育

- (1) 文字オペレーターの対応スキル向上のため、定期的な研修等を実施するよう努めなければならない。具体的には、各事業者が採用したオペレーターに対し、電話リレーのサービス、システム、利用者に関する知識、技術等を理解できるように、文字オペレーター養成カリキュラム新人研修を履修させる。

また、新人研修または実務者研修を最後に受講してから、定められた期間を経過した者に対し、実務者研修を履修させること。

- (2) 利用者等からクレームがある等、電話リレーを提供するにあたり問題があると事業者が判断した文字オペレーターに対しては、注意、指導、あるいは研修等を行うようにする。
- (3) 電話リレーを提供する際、文字オペレーターによって対応が異ならないように、事前に対応方法の確認を行うよう努めなければならない。
- (4) 電話リレーを提供する上で、文字オペレーターが身体的・心理的健康に支障をきたさぬよう労働環境の整備に努めなければならない。また、文字オペレーターが健康に不安を覚えた場合は、すみやかに管理責任者へ相談できる体制を整えなければならない。

6. サービスの提供

- (1) 文字オペレーターは、電話先に対して、最初に利用者の通訳で電話をしていること、次に電話リレーである旨を説明しなければならない。ただし、利用者が氏名を伝えたくない場合もあるので、事前に名前を告げるかどうかを利用者に確認すること。
- (2) 文字オペレーター自身の氏名を利用者や電話先に名乗らないこと、氏名の提示を求められた場合には、本ガイドラインにより氏名を名乗れない旨を伝えた上でオペレーター番号を通知するよう文字オペレーターに指示をする。
- (3) 利用者や電話先が同じ場所にいると判明した場合、利用者ガイドラインに違反していることを告げ、速やかに電話リレーを中止するよう文字オペレーターに指示する。
- (4) 電話リレーを提供するにあたり、サービス提供時間の変更やシステムに関するトラ

ブルまたは変更が生じた場合、速やかに〇〇（実施主体）へ報告する。

7. 文字オペレーターの待遇

- (1) 電話リレーを提供する上で、文字オペレーターが身体的・心理的健康に支障をきたさぬよう労働環境の整備に努めなければならない。文字オペレーターとの労働法に定められた諸規定を遵守し、仕事で安全や健康が害されることにならないように配慮すること。
- (2) 事業者の責任で、以下のような対策を行うものとする。
 - (a) 腱鞘炎・ばね指・頸肩腕障害等の予防
 - ・一定基準として、連続で60分のオペレーター業務においては20分休憩を入れる。
 - ・休憩の配分は事業者で調整できるものとする
 - ・管理責任者は、40分を超えるオペレーター業務は可能であれば他の人にオペレーションを引継ぐ等して、健康に配慮する。
 - ・先方が保留している間の待機時間もオペレーター業務時間として扱う。
 - (b) 腱鞘炎・ばね指・頸肩腕障害健康診断
 - ・オペレーターを対象に、必要に応じて、腱鞘炎・ばね指・頸肩腕障害に関わる健康診断を受診できるようにすること。
 - (c) 健康管理体制

文字オペレーターが健康に不安を覚えた場合やメンタルヘルスサポートが必要な場合は、すみやかに管理責任者へ相談・診療を受けられる体制を整えなければならない。

8. スーパーバイザー

- (1) 要件

スーパーバイザーを〇〇ブースあたり1名の割合で配置する。また、スーパーバイザーは少なくとも〇〇年以上の電話リレー実務経験を必要とし、文字オペレーター養成カリキュラム指導者研修を履修しなければならない。
- (2) 任務

スーパーバイザーはサービスを管理する立場として、チームマネジメントを行い、オペレーターの業務遂行に必要なサポート、指示を行い、必要に応じて緊急案件や関係機関との調整を行う。また、スーパーバイザーは文字オペレーターのスキルアップを目的とした指導や助言、および文字オペレーターの健康管理を行う。

9. その他

- (1) 〇〇（実施主体）は、事業者が、本ガイドライン（事業者）に記載する事項を遵守できることを確認の上、業務委託契約を行う。将来的には事業所評価を行う第三者機関の設置によって、事業委託の透明性を担保することが望ましい。

事業者は、〇〇（実施主体）と交わした業務委託契約に則し、電話リレーを提供する。
- (2) 業務委託契約または覚書、および本ガイドラインに反した場合は、〇〇（実施主体）

から業務の改善や業務の休止を求めることがある。また、業務の休止をもってしても改善が認められない場合は、契約を取り消すことがある。

- (3) 本ガイドラインに記載されている内容が業務委託契約または覚書に反する場合は、業務委託契約または覚書が優先とする。ただし、法令等に反する場合は、法令等が最優先とする。

③－２ 文字オペレーター編

1. 目的

本ガイドラインは、電話リレーサービスにおけるすべての文字オペレーターが遵守するものである。

2. 用語の定義

本ガイドラインにおいて使用する用語の定義は以下のとおりとする。

- (1) 「電話リレーサービス」(以下、電話リレー)とは、〇〇(実施主体)が提供する専用システムで実施される電話リレーをいう。
- (2) 「利用者」とは、きこえる人に電話するきこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人、または電話先から電話を受けるきこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人をいう。
きこえる人ときこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらからも相互に発信ができるため、「利用者」と「電話先」は、きこえる人、きこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらにもなりうるが、このガイドラインでは、ビデオカメラで手話を利用する側を利用者、音声で話す側を電話先と設定して説明する。
- (3) 「電話先」とは、電話の相手方をいう。
- (4) 「事業者」とは、電話リレーを提供する事業者をいう。
- (5) 「文字オペレーター」は、利用者と電話先のきこえる人の通話を、文字や音声または音声認識を用いて仲介伝達する者。

利用者から電話先に伝えたいメッセージを文字によって電送してきたとき、文字オペレーターは、そのメッセージを音声で読み上げ電話先のきこえる人に伝達する。また電話先のきこえる人の音声によるメッセージを文字で利用者に伝達する。通話におけるコミュニケーションを仲介伝達するためには、利用者の特性に精通していなければならない。また、音声言語を迅速に理解し間違いなく入力できる能力が求められる。そのため、文字オペレーターは電話リレーの機能が効果的に発揮されるよう十分に訓練されていなければならない。

多くの場合、言語や文化や障害の状態の違いを考慮せずに逐語的にメッセージを読み取ることもあるが、会話全体を通じて、仲介者の役割を可能な限り厳しく維持することが望ましい。

また、文字オペレーターは、電話リレー中に利用者や電話先と個人的な会話を行ったり、いずれかの当事者に代わって応答したりすることはできない。

- (6) 「発言内容」とは、利用者の文字、音声による発言内容をいう。

3. 役割

文字オペレーターの役割は、利用者と電話先の会話を文字から音声に、音声から文字に変換して伝えることである。発言内容は、等価で文字または音声にして伝えなければならない

い。

「等価」とは、文字オペレーターが、原則として利用者の発する内容をそのまま伝えることをいう。利用者や電話先の発言内容について、音声の内容と文字の内容が同一内容であるように伝え、音声の内容と乖離しないように正確に表記しなければならない。

4. 守秘義務

- (1) 文字オペレーターは、電話リレーで知りえた情報を決して第三者へ提供してはならない。
- (2) 文字オペレーターは、電話リレーで知りえた情報を自己の利益のために用いてはならない。
- (3) 文字オペレーターは、電話リレーで知りえた情報を記録した物・媒体を個人的に所持してはならない。
- (4) 文字オペレーターは、電話リレーを提供するために必要な範囲を超えて、むやみに利用者や電話先から情報を取得してはならない。
- (5) 文字オペレーターは、いかなる理由があろうと、電話リレーにおける通話の映像や会話の録音・録画は行わない。電話リレー業務を行う上でやむを得ず作成する、メモや報告、資料等の記録は電話リレー業務終了後、事業者の指示に従い速やかに破棄・消去する。

5. 態度、振る舞い

- (1) 文字オペレーターは、電話リレーや利用者に対して悪評を招くような行為や貶めるような行為をしてはならない。
- (2) 文字オペレーターは、文字オペレーターとしての適切な振る舞いに努めなければならない。
- (3) 文字オペレーターは、電話リレーを提供する上で、常に本ガイドラインに従っていると利用者から信用されるよう努めなければならない。

6. サービスの提供

- (1) 文字オペレーターは、かかってきた通話に対して「電話リレーです」と説明してから業務を開始する。
- (2) 文字オペレーターは、電話先に対して、最初に利用者の通訳で電話をしていること、次に電話リレーである旨を説明しなければならない。ただし、利用者が氏名を伝えたくない場合もあるので、事前に名前を告げるかどうかを利用者に確認すること。
- (3) 文字オペレーターは、自身の氏名を利用者や電話先に名乗らないこと。氏名の提示を求められた場合には、本ガイドラインにより氏名を名乗れない旨を伝えた上で、オペレーター番号を伝える。
- (4) 文字オペレーターは、利用者と電話先が同じ場所にいると判明した場合、利用者ガイドラインに違反していることを告げ、速やかに電話リレーを中止しなければならない。

7. 正確性

- (1) 文字オペレーターは、利用者や電話先の発言内容の等価性を重視して伝えなければならない。
- (2) 文字オペレーターは、利用者や電話先の発言内容を明確にするために必要に応じて相手に働きかけ、また、誤訳をした時はそれをすみやかに伝え、訂正しなければならない。

8. 知識、スキルの維持・向上

- (1) 文字オペレーターは、利用者や電話先から自身の資格の説明を要求された場合は、電話リレーの事業者ガイドラインで定められた基準を満たしている者が採用され、業務に当たっている旨を説明する。
- (2) 文字オペレーターは、電話リレーを提供する上で、利用者のコミュニティの傾向や現状を把握する等、常に新しい知識や情報を求め、利用者の様々なコミュニケーション能力や傾向に対応できるよう自己研鑽に努めなければならない。

9. 職務の範囲・能力の限界

- (1) 文字オペレーターは、利用者の使用する言語を尊重して対応を行うよう努めなければならない。
- (2) 文字オペレーターは、電話リレー提供中にオペレーターとしての役割以外の業務は行ってはならない。
- (3) 文字オペレーターは、引き受けた電話リレーの内容が極めて専門的で、対応を続けることが困難であれば、速やかに利用者や電話先にそれを告げ、その対応を終了することができる。また、同時に所属している事業者の管理責任者へ報告する。
- (4) 文字オペレーターは、電話リレー提供中に利用者や電話先より嫌がらせやオペレーター業務に含まれない対応を強要された場合は、その旨を利用者と電話先双方へ伝え、電話リレーを中止することができる。その後すみやかに所属している事業者の管理責任者へ報告する。
- (5) 文字オペレーターは、電話リレーを提供する上で、身体的・心理的健康に不安を覚えた場合、またその他、問題等を抱えた場合は、すみやかに所属している事業者の管理責任者へ相談する。

10. スーパーバイザー

- (1) スーパーバイザーを〇〇ブースあたり 1 人の割合で配置する。また、スーパーバイザーは少なくとも〇〇年以上の電話リレー実務経験を必要とし、文字オペレーター養成カリキュラム指導者研修を履修しなければならない。
- (2) スーパーバイザーはサービスを管理する立場として、チームマネジメントを行い、オペレーターの業務遂行に必要なサポート、指示を行い、必要に応じて緊急案件や関係機関との調整を行う。
- (3) スーパーバイザーは手話オペレーターのスキルアップを目的とした指導や助言、および手話オペレーターの健康管理を行う。

11. 公平・利益相反

- (1) 文字オペレーターは、個人的偏見を持たず、公正・中立的な立場を保たなければならない。
- (2) 文字オペレーターは、自身が発言内容の当事者や利害関係者となり、公平・中立的立場を保つことができない状況になった場合は、対応を中断し、すみやかに利用者や電話先及び所属している事業者の管理責任者へ報告する。
- (3) 文字オペレーターは、電話リレー提供中に個人的な助言や意見を述べてはならない。
- (4) 文字オペレーターは、電話リレーに関して所属する事業者からの正当な報酬以外に、利用者や電話先から贈答品、心付けその他の金品を受け取ってはならない。

12. その他

- (1) 本ガイドラインに記載されている内容が法令等に反する場合は、法令等が優先する。

③-3 オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見

<資格要件について>

- ・資格条件について、全国要約筆記者認定の資格の有無よりは、キー入力の速さ、1分間の入力文字数が採用基準となっているところが多い。ビジネスキーボード認定試験、パソコンスピード認定試験等の類似する資格もあり、何を資格として認定するのかがポイント。
- ・事業者Aは、パソコン速記機能検定を受験させている。正確性を求める点では、文字起こし技能テストも受験させている。
- ・文字オペレーターは単に聞いた内容のベタ打ちではなく、利用者や電話先との仲介をしながら文字を打つことが重要。
- ・電話リレーについては、「要約」ではないという考え方があり、必ずしも要約筆記資格が採用基準の条件になるということはない。
- ・採用条件に多いのが、コールセンターでオペレーターを経験したことがある人。きこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人についての知識がなくとも、オペレーションを行いながら、障害者の特性を知りスキルアップするケースもあり。
- ・文字オペレーターの資格については、1分間50~80文字のキー入力を基準にして良いのでは。
- ・採用審査の方法については、事業所や企業によって異なっており、キーボード認定資格、公的な資格等どのように判定していくかになると思う。

<文字オペレーターの健康について>

- ・文字オペレーターの場合も、頸肩腕やバネ指などの健康障害が出る可能性があり、手話オペレーターと同様にオペレーション時間に対する休憩時間の基準を設け、健康管理すべき。

<文字オペレーターにおける等価性について>

- ・「等価性」については、「相手の言っていることの内容を捉まえて、情報量を減らすことなく、増やすこともなく翻訳をして伝えていく」ということ。

<要約と全文入力>

- ・文字を表示するときの要約の程度は、どれだけ内容をサマライズするのかによって質が違うように感じる、引続き議論すべき課題。
- ・全難聴としては、文字オペレーターの入力においても、要約筆記の技術や手法は使えるという考え方で整理した。
- ・文字通訳認定基準が、現在、どこにも存在しない。

<その他>

- ・音声認識のリスピークという入力方法がある。リスピークをする能力も資格に入れては

どうか。リスピークは訓練も必要。

- アメリカを含め、電話リレー先進国ではVCO（ヴォイスキャリーオーバー）といった電話リレーがある。利用者が音声で電話先に話すが、電話からの音声はオペレーターが文字で返すので、入力スピードが求められ、これにはリスピークが有効な手段。
- 要約筆記のスキルがある方は、リスピーク技術を取り入れた方法でいくと文字オペレーターとしての道は開かれると思う。
- 高齢難聴者、言語障害者等を含めて対応を考えていくべき。否定的なものではなく、建設的な意見を取りまとめるのが大事だと思う。
- 利用者の特性、それぞれのニーズに合わせた電話リレーを行っていくのが良い。それによって、待遇や条件も広がり、変わっていくと思う。

④文字オペレーター養成カリキュラム

④ー1 カリキュラム骨子案

1. 対象者（資格要件）

(1) キー入力速度（50～80文字以上／分）

※キー入力についての検定試験

- ・ビジネスキーボード認定試験（公的資格）日本商工会議所
- ・パソコンスピード認定試験（民間資格）日本情報処理検定協会
- ・速記技能検定試験（民間資格）日本速記協会

(2) 要約力（任意）

- ・全国統一要約筆記者認定試験（民間資格）要約筆記者認定協会
- ・文字起こし技能テスト（民間資格）文字起こし活用推進協議会

2. 養成目標

(1) 文字オペレーター新人研修

電話リレーサービスの文字オペレーターに必要な知識・責務について理解と認識を深めるとともにオペレーター業務に必要な対応技術、操作技術を習得する。

(2) 文字オペレーター実務者研修

電話リレーサービスの文字オペレーターに必要な知識・責務について、最新の知識を習得し理解を深めるとともにオペレーター業務に必要な対応技術、操作技術の研鑽を積む。

3. 本カリキュラム修了者の取扱い

本カリキュラムの新人研修を修了した者を修了者登録名簿に登録し、オペレーター番号を記載した「文字オペレーター任用資格証」を付与する。登録期間は〇〇年とし、実務者研修を受講することで再任される。

4. 電話リレーサービスに係わる事業者の責務

各事業者が実施する電話リレーサービスの文字オペレーターが本カリキュラムを履修できるように最大限の配慮を行うこと。

5. カリキュラム構成

(1) 文字オペレーター新人研修

講義

講義

1. きこえない人、きこえにくい人の基礎知識
 - ・きこえない人、きこえにくい人の特性についての理解
 - ・きこえない人、きこえにくい人の言語コミュニケーション
2. 電話リレーサービスの基礎知識
 - ・基本用語の定義確認
 - ・電話リレーサービス制度の理解
 - ・電気通信技術の理解
 - ・電話オペレーターの基本的な知識、応対
3. オペレーターの心構え

- ・オペレーターとしての倫理、守秘義務
- 4. オペレーターガイドライン
 - ・利用者、事業者のガイドラインも含む
- 5. 緊急通報に関すること
 - ・対応について
 - ・事例

実技

- 6. システム活用
 - ・システム操作のマニュアル
 - ・きこえない人、きこえにくい人からきこえる人につなぐとき
 - ・きこえる人からきこえない人、きこえにくい人につなぐとき
 - ・きこえにくい人からきこえにくい人につなぐとき
- 7. オペレーター技術
 - ・実技基本研修
 - ・模擬場面での研修
 - ・O J T (On-The-Job Training)、現任訓練

(2) 文字オペレーター実務者研修

講義

- 1. 電話リレーサービスの最新情勢
 - ・基本用語の定義再確認
 - ・電話リレーサービス制度の理解
 - ・電話オペレーターの基本的な知識、対応
- 2. オペレーターの心構え
 - ・オペレーターとしての倫理、守秘義務
- 3. オペレーターガイドライン
 - ・利用者、事業者のガイドラインも含む

実技

- 4. システム活用
 - ・システム操作のマニュアル
 - ・きこえない人、きこえにくい人からきこえる人につなぐとき
 - ・きこえる人からきこえない人、きこえにくい人につなぐとき
 - ・きこえにくい人からきこえにくい人につなぐとき
- 5. オペレーター技術
 - ・実技基本研修
 - ・模擬場面での研修
 - ・O J T (On-The-Job Training)、現任訓練

(3) 指導課程（指導者養成）

未検討

(3) 活用推進ワーキンググループ

2021年度に公共インフラとしての電話リレーサービスが開始されるにあたって、当事者及び関係者への普及と電話リレーサービスについての認知度向上を目指し、広報活動を行う活用推進ワーキンググループを設けました。

現在、行われている日本財団の電話リレーサービスの理解や認知度を高めるため、普及促進用のパンフレットと動画を作成し、関係団体や全国の区市町村などに10万部を配布しました。

メンバー：委員長 小椋武夫（一般財団法人全日本ろうあ連盟）
委員 井上正之（国立大学法人筑波技術大学准教授）
大石欣也（公益社団法人東京都聴覚障害者連盟）
上嶋 太（特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会）
川森雅仁（学校法人慶應義塾大学特任教授）
高井洋（一般社団法人日本手話通訳士協会）
服部芳明（一般財団法人全日本ろうあ連盟）
宮澤典子（一般社団法人全国手話通訳問題研究会）

<敬称略、あいうえお順>

会議開催：

第1回：2019年5月30日（木）13：00～15：00／会場：測量年金会館

内容：委員長選出、パンフレット案検討

第2回：2019年8月27日（火）14：00～16：00／会場：日本財団

内容：パンフレット構成・レイアウト案、パンフレットの配布先
動画の制作とキャストについて

第3回：2019年10月18日（金）14：00～16：00／会場：日本財団

内容：パンフレットのサンプル、パンフレットの配布先、動画について

第4回：2019年12月5日（木）14：00～16：00／会場：測量年金会館

内容：パンフレットのサンプルについて、パンフレットの配布先についての
最終確認、動画について

内容について：

①パンフレット及び動画の作成

2017年度に作ったパンフレットの第二版（A5サイズ）、観音開きで作成。

対象者は、

- ①電話リレーサービスを知らない人
- ②使うことに躊躇している人
- ③ICTになじみがなくパソコンが使えない人
- ④読み書きが苦手である人

【表面】

ならどうしますか？

- 4 カバンを電車で落とした！
届けられていると
いいんだけど...
- 5 テレビショッピングの
あの商品が欲しい！
でも注文は電話だけ...
- 6 おばあちゃんとしてらかなあ。
久しぶりに話したいんだけど、
メールも手紙も入らないんだ...
- 7 FAX 注文のFAXをしただけ、なかなか
状況がつかえない、不安...

さあ、使ってみよう！

電話リレーサービスは、インターネット回線を利用していますので、利用者の障害や通信環境によっては、繋がらなかったり、途中で停止したことがあります。その場合は、途中でなくてもオペレーターが対応を中止することがあります。また、通信内容によっては、対応を中止することがあります。詳しくは日本財団電話リレーサービスの利用者がガイドラインを参照ください。

電話をかける前に簡単な条件を説明していただくと、対応がスムーズです。また、全国16ヶ所の電話リレーサービス事業者が実施していますので、利用者の障害と利用者の障害、オペレーターの事業所の所在地が異なるというケースでは、地名や支店などをオペレーターが確認することがあります。地名を注文などで教えていただくなど、ご協力をお願いいたします。

マナーを守って、ぜひ電話リレーサービスをご利用ください。

全日本ろう連盟は、2023年度中に会員インフラとして障がい者利用の電話リレーサービスを充実させていきます。いつでも、どこでも電話を使える社会にしたい。電話リレーサービスの普及、普及がめざす目標です。

一般財団法人 全日本ろうあ連盟
Incorporated Association of the Deaf
〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1
TEL: 03-5266-2247 FAX: 03-5267-2445 Mail: info@jfd.or.jp
http://www.jfd.or.jp/ TEL: 03-5266-2247 FAX: 03-5267-2445 Mail: info@jfd.or.jp
http://www.jfd.or.jp/

電話リレーサービスを使ってみよう！

電話リレーサービスは、きこえないきこえにくい人がきこえる人へ気軽に電話がかけられるサービスです。

大切な公共インフラに！

オペレーターがあなたの手話言語や日本語の文字を相手に音声でリアルタイムに伝えます。

一般財団法人 全日本ろうあ連盟
Incorporated Association of the Deaf

こんなときに、あなた

- 1 子どもが熱！
病院にも学校にも
今すぐ連絡したい！
- 2 ホテルに到着が
遅れることを
連絡しなきゃ...
- 3 運転中に車が故障！
どうやって
連絡したらいいの...

【裏面】

メール・FAXより返事が早いよ！

FAX 子供の病気！
緊急です！！

お困りサービスによっては、電話だけでなく、メールやFAXでも連絡を受け付けているところが増えて、電話が使えないきこえないきこえにくい人にとっても連絡が便利になりました。

しかし、メールやFAXは、返事に時間がかかることがあります。返事に時間がかかると、連絡がちゃんとしているか、連絡者は休みのかなど、気になります。用件によっては、メール・FAXのやり取りが複数回になり、やり取りに時間がかかります。急ぎの場合は、間に合わないこともあります。

電話リレーサービスを使ってみると！

- 1 すぐに診療が受けられた！
学校の担任の先生に子どもの様子を
細かく説明できてよかった。
- 2 到着時刻の変更を連絡できた！
また、夕食時間も
遅くしてもらえた！
- 3 故障した車の状態も説明できたし、
何分後に来てもらえるかも
わかったので、安心して待てる。
- 4 歌でカバンを
預けてくれた。
ああ、良かった！
- 5 売り切れになる直前に
欲しい商品が注文できた！ラッキー！
- 6 おばあちゃんに
電話したら喜んでくれた。
家に遊びに来るって
約束もできた。
- 7 注文が受理されたことが
すぐに電話で
確認できて安心！早い！

日本財団 電話リレーサービス モデルプロジェクト 電話リレーサービスの利用は簡単！

日本財団電話リレーサービスのホームページから利用登録してください。
<https://www.jfd.or.jp/>

- 1 必要なもの インターネットにつながるスマホ・タブレット・パソコンのどれか1つ。
- 2 利用料金 無料(インターネット回線使用料は各自負担です)
- 3 利用できる人 身体障害者(聴覚・言語障害)手帳をお持ちの方。

【登録のながれ】

登録方法の印刷、日本財団ホームページまたは、電話でもらえます。

日本財団ホームページ

- 1 登録希望者登録
- 2 登録希望者登録完了
- 3 登録希望者登録完了
- 4 登録希望者登録完了
- 5 登録希望者登録完了

登録希望者

- ①名前・生年月日・ID(電話番号)など
- ②申込確認の追加(すべて必須です)
- ③SMSのURLを押して利用開始

パンフレットのダウンロード先と動画のサイト：

<https://www.jfd.or.jp/trs/abouttrs/about2020>

配布先：各地域ろう団体、聴覚障害者情報提供施設
 全国手話通訳問題研究会、日本手話通訳士協会
 電話リレーサービス事業者
 自治体（全ての都道府県、政令市、区市町村）
 官公庁、全日本難聴者・中途失聴者団体連合会、関係団体等
 配布数：100,000部

Ⅱ. アンケート

1. 事業者アンケート

電話リレーサービスのオペレーター養成に関するガイドライン・カリキュラムを検討するにあたって、日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクトによる電話リレーサービスを提供している事業者に対するアンケートを行いました。

手話オペレーター又は文字オペレーターを採用し電話リレーサービスを提供している事業者を対象としました。

アンケート先一覧

[聴覚障害者情報提供施設 12 ヶ所]

事業者	手話オペレーターに関するアンケート	文字オペレーターに関するアンケート
札幌市視聴覚障がい者センター	○	○
宮城県聴覚障害者情報センター	○	○
福島県聴覚障害者情報支援センター	○	○
千葉聴覚障害者センター	○	○
長野県聴覚障がい者情報センター	○	○
富山県聴覚障害者センター	○	○
大阪ろうあ会館	○	○
京都聴覚言語障害者福祉協会	○	○
滋賀県立聴覚障害者センター	○	○
岡山県聴覚障害者センター	○	○
熊本県聴覚障害者情報提供センター	○	○
沖縄県聴覚障害者情報センター	○	○

[民間事業者 4 ヶ所]

株式会社シュアール(手話のみ)	○	
株式会社プラスヴォイス	○	○
株式会社ミライロ(手話のみ)	○	
株式会社アイセックジャパン(文字のみ)		○
計	15	14

・アンケート

(1) 手話オペレーターに関するアンケート

電話リレーサービス 手話オペレーター アンケート

①資格及び経験

- ★ 通訳資格について (手話通訳士、都道府県認定の手話通訳者等)
- ★ 通訳歴 (通訳業務の実績等)
- ★ 電話リレーサービスのオペレーター歴

②技術

- ★ 通訳オペレーターに求められる技術とは何ですか (通訳方法)。
- ★ 相手の手話がよみ取れないことはありますか。(どのような例ですか - 通信環境を除く)
- ★ よみ取れない時の対処法は?
- ★ 通訳しにくい場面はどのような場合ですか。
- ★ 現場での通訳業務ではなく、オペレーターに求められる技術とは何ですか。
- ★ それを補うためには何が必要だと思いますか。
- ★ 研修は受けましたか。
- ★ どのような研修が有益でしたか。またどの研修は必須だと思いますか。

③通信環境

- ★ 何にストレスを感じますか。(具体的にはどのような例ですか?)
- ★ 相談できる人や窓口は職場にありますか。あるならば具体的に教えて下さい。
- ★ 業務上で、オペレーター自身の判断を求められることはありますか。
- ★ 長い通話の場合、交代はどのように行われますか。

④その他

- ★ 通訳オペレーターをするには、対面通訳の経験も必要だと思いますか。

(2) 文字オペレーターに関するアンケート

電話リレーサービス 文字オペレーター アンケート

①資格及び経験

- ★ 資格の有無について (全要研の要約筆記試験を受けたことがある等)
- ★ 実務歴 (PC要約等の実績や又、通訳歴)
- ★ 電話リレーサービスのオペレーター歴

②技術

- ★ 文字入力の際は、要約ですか、それとも話の内容を全て文字にしていますか。
- ★ 通訳しにくい場面はどのような場合ですか。
- ★ 現場での通訳業務ではなく、オペレーターに求められる技術とは何ですか。
- ★ それを補うためには何が必要だと思いますか。
- ★ 聴覚障害者に対する知識は必要ですか。(どういう場合、それを感じますか)
- ★ 研修は受けましたか。
- ★ どのような研修が必須だと思いますか。

③通信環境

- ★ 何にストレスを感じますか。(具体的にはどのような例ですか?)
- ★ 相談できる人や窓口は職場にありますか。あるならば具体的に教えて下さい。
- ★ 業務上で、オペレーター自身の判断を求められることはありますか。
- ★ 長い通話の場合、交代はどのように行われますか。

④その他

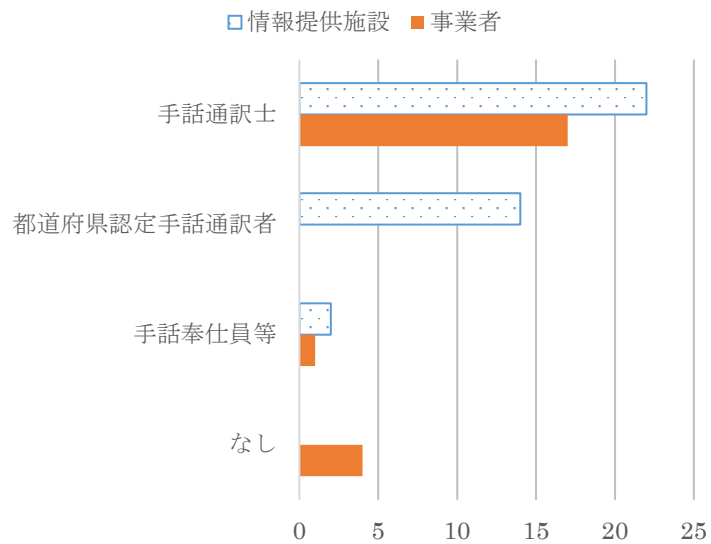
- ★ オペレーターをするには、現場での文字通訳 (あるいは要約筆記) の経験も必要だと思いますか。

手話オペレーターアンケート結果

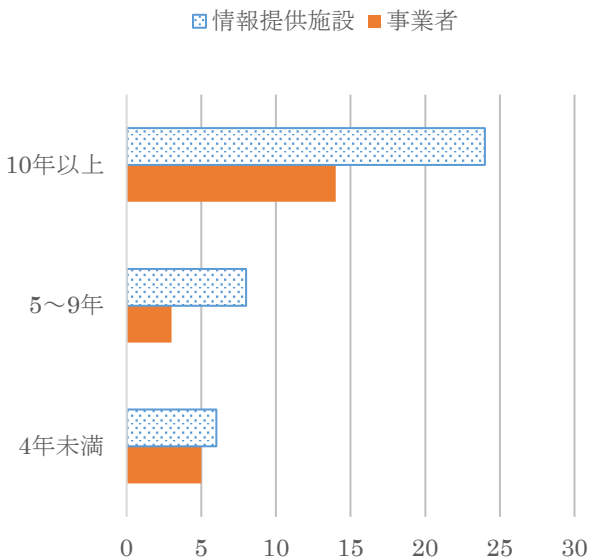
回答：情報提供施設 12ヶ所、事業者 3ヶ所

質問内容			情報提供施設	事業者	計
①資格及び経験					
1	通訳資格について (手話通訳士、都道府県認定の手話通訳者等)	全従事者数（不明事業所を除く）	38	22	60
		手話通訳士	22	17	39
		都道府県認定手話通訳者	14	0	14
		手話奉仕員等	2	1	3
		なし	0	4	4
2	通訳歴（通訳業務の実績等）	4年未満	6	5	11
		5～9年	8	3	11
		10年以上	24	14	38
3	電話リレーサービスのオペレーター歴	4年未満	33	17	50
		5～9年	4	3	7
		10年以上	1	2	3

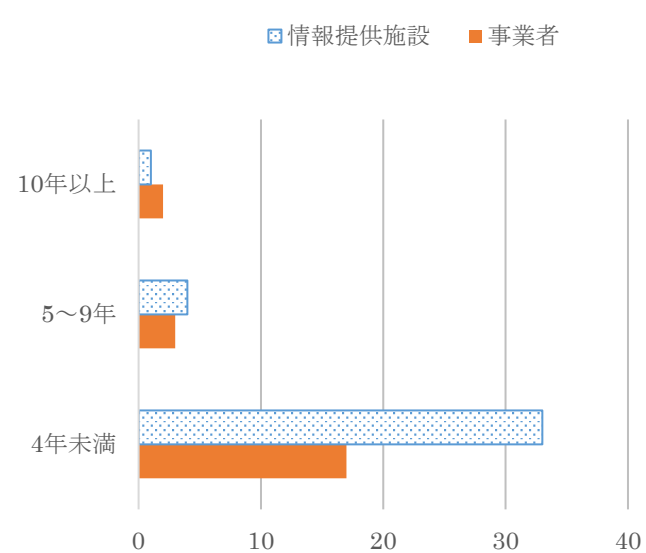
通訳資格



通訳歴



オペレータ歴



手話オペレーターアンケート結果

回答：情報提供施設 12ヶ所、事業者 3ヶ所

②技術

1. 通訳オペレーターに求められる技術とは何ですか（通訳方法）。

情報提供施設	事業者
<p>◆手話技術</p> <ul style="list-style-type: none"> ・標準手話で通訳できる事が望ましい。 ・誰が見ても分かる手話表現（地域の古い手話など使わない） ・会話をスムーズに進め、なおかつ映像上でも見やすいくらいのスピードの手話表出（早すぎても遅すぎてもダメ。ポイントを外さない要約力も必要）。 ・テレビ画面上での見やすい手話、相手が理解しやすい伝え方。 ・正確で簡潔な言葉、手話表現。 ・立体ではなく平面である事を意識した手話。（方向など） ・ろう者が理解できる表現技術ときこえる人が理解できる表現技術等。 ・手話の読み取り・聞き取り技術。 ・映像の中・映像で見て分かりやすい手話表現。 細かい動きや表情など、多少映像が悪くても読み取れる力。 ・正確さ、読み取り技術。両者をスムーズに繋ぐ力。 ・鮮明ではない手話を読み取る技術、標準手話での対応。 ・利用者が伝えたいと思っている内容、態度、表情、手の動きから読み取り、見えない電話先に伝える技術。 ・画面に映る手話を読み取る力、画面に映る事を想定した手話表現、幅広い知識。 ・全国各地から電話がかかってくる、電話をとってみたいと内容がわからないので、画面を通して手話を読み取り、これらを踏まえた読み取り力が必要。 <p>◆知識・マナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のコンテキストの理解が不十分な状況でも対応できる事。 ・手話技術、コミュニケーション能力、電話先に対する対応能力。 ・一般的な電話対応の技術。 ・電話先が違和感なく普段電話をしているのと同じように会話ができるような、利用者と電話先の関係に合った言葉使いや話し方の技術。 ・利用者（ろう者）に合わせた語彙の選び方、表現。 ・電話対応が得意な事（せめて苦手ではない事）。 ・電話先に対する敬語や丁寧な言い回しなど、相手に失礼にならないようなその場に合わせた相応しい日本語が使える事。 ・一般的な電話のマナー。 ・双方の言われた事をもらさず、対象に合った方法で通訳する技術。 <p>◆その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者と電話先の話の内容、音声や手話での言葉遣いや抑揚などの感情や様子含め、電話リレーは自分の判断を加えず、適正にそのまま伝える技術。（声の表情の使い分けや、手話表現や表情等）。 ・相手の状況や背景を短い会話の中でつかむ想像力。 ・わからない手話表現の時にはわからないという勇氣。 ・その場にいない利用者と電話先の双方をつなぐ技術。 ・繋ぐ相手同士がみえない状況で、双方を不安にさせず的確に目的達成に繋ぐためには、表現力と対話力が求められる。 ・相手の意図を正確に読み取り、伝える技術。 ・意思疎通にバリアが生じた場合、臨機応変に対処策を判断できる現場力も求められる。・正確に読み取る力と伝える力。 ・利用者と電話先がスムーズに用件を終える事。 ・落ち着いて、相手の話し（手話・音声）を理解して伝え合う。 ・電話のかけ手の意図を受け手に伝える会話力。 ・誰の発言であるかを明確にするなど、電話のかけ手と受け手をつなぐ対応力。 ・落ち着いて対応できるメンタル。 ・冷静沈着、臨機応変に対応する。 ・通訳環境を整える事。 	<p>◆手話技術</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目の前のろう者に伝わる手話表出を意識し、きこえる人の状況を正しく伝える技術。また、きこえる人にはろう者の状況を正しく伝え、電話リレーサービスやろう文化を理解していただけるような話し方を念頭に入れながら日本語にする技術。 ・即時通訳、オペレーションスキル。 ・調整力、臨機応変力。 ・場の空気を読む力、判断力、相手の言いたい事を理解する力。年代、性別、地域を問わずその方の手話表現を読み取る技術。 ・テレビ電話画面内からはみ出さないように、常に意識する技術。 ・意識する力、手話でのコミュニケーション力。 ・利用者にあった手話の選択等。 ・手話文法、語彙の知識の豊富さ、瞬時的に適切な日本語使いができる力、会話調整力。・正確な読み取り技術・相手に合わせた手話表現・接遇・頭の回転の速さ。 ・同時通訳ができる（双方に待たせない、読み溜めしすぎない円滑な通訳が必要） ・瞬時にろう者の手話の特徴を理解し読み取る技術。 ・多様な利用者に適合できる手話通訳技術。 ・お互いの顔が見えない人同士のコミュニケーションをつなぐ通訳技術（状況や感情をどう伝達するか）。 ・通訳で生じる時差について、違和感を感じさせない技術（同時通訳に近づける、あるいは待ってもらったための文言を挿入する等）。 ・正確に伝えるための手話技術もそうだが、電話先の話単語レベルで出すのではなく、聞き溜めて出す、利用者（ろう者）の手話も見溜めて話す事も必要な技術だと思う。 ・手話の読み取り・聞き取り通訳技術。 <p>◆知識・マナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・画面内での通訳に起因する情報の欠落をどのように補うか。発話内容以外の情報をどのように伝達するか。 ・双方の状況がわかるのは自分だけなので、状況も含めて伝える能力。 ・ビジネスマナーを含めたトークスキル。 ・電話対応技術・マナー。 ・一般的な電話のマナー。 <p>◆その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者には「パソコンで調べ中、相談中」電話先には「メモをとっている、考え中」など、お互いの様子状況を随時伝える。 ・正確性。電話やカード番号などの数字は文字化して、依頼者に正しいかどうかを確認する。

2. 相手の手話がよみ取れない事はあるか。(どのような例ですか - 通信環境を除く)

情報提供施設	事業者
<p>◆地域性</p> <ul style="list-style-type: none"> 地名・地域の手話。 自分が使用している表現と違う場合。 その地域の独特の手話。 それぞれの地域で使っている地名、施設名、会社名、店名。 <p>◆指文字</p> <ul style="list-style-type: none"> 地名等を流暢な指文字や方言、略語で表現された場合。 指文字での早い表現（指文字が何を表すのかわからず読むと読み間違いもある）。 <p>◆専門用語等の手話表現</p> <ul style="list-style-type: none"> 見た事がない手話を表現された時。 固有名詞、数字、書類の名称等。 個人のくせのある表現など。 業界用語、商品名や、会社名。 メールアドレス、使用頻度の少ない専門用語等。 内容に関して自分自身、まったく知識がない時。 <p>◆通信等の環境</p> <ul style="list-style-type: none"> 相手のスマホの性能のせいか指が動くと動きが画面に残り、手話が読みにくい例がいくつかあった。 利用者とカメラの距離（近づきすぎ、画面から少し外れているなど）。 相手の背景やこれまでの通話の経過が把握できていない上での通訳。 車や電車の中からかかってきて画面がゆれる。 半身不随以外の方の片手手話は苦勞する事がある。 <p>◆その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 単語レベルで読み取れない場合と、文脈レベルで読み取れない場合がある。「〇〇にかけてほしい」という情報のみで、要件がわからずかけた場合に読みとれない事が多い（相手に詳しく聞いていいのか迷う）。 利用者が怒っている、焦っているなどで、手話がものすごく早い時。 外国人の利用者で、単語が日本の手話単語でも、文法がないので何を言っているのかつかめない時。 訳語が複数ある手話にどの言葉に当てはめるのが適当か、わからない場合。初見だとわかりにくい。速い、利用者が通話中に怒ってくると、よりスピードアップしてしまう。 外国人の利用が多く、日本の手話ではあるがわかりにくい事がある。 	<p>◆地域性</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域性等の理由だと思うが確認が必要な事はある。 地方の手話又は地方の住所などは一度指文字を付けていただかないと読み取れない事が多い。 地方独特の表現。 地名（住所）。 地名の手話表現が出てくる時は少し苦戦するが、こちらもしりげなく聞きなおし会話に支障がない程度に教えてもらう。 <p>◆専門用語等の手話表現</p> <ul style="list-style-type: none"> 保険や遺産相続で、登場人物がたくさん出てくる時。 専門用語等の初めて目にする手話単語の表出の際に、口形がないと読み取れない事がある。 <p>◆通信等の環境</p> <ul style="list-style-type: none"> 画面外で手が見切れる時。 用件は多岐にわたるため、唐突な内容を読み取る事になる。その際に、背景知識などが無い時。 片手・画面から見切れている手話、なのに口形が全くついていない手話、地方独特の表現。 <p>◆その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 片手・画面から見切れている手話、なのに口形が全くついていない手話、地方独特の表現。 利用者が画面からはずれている。知らない手話単語、などなど。 全国に利用者があるため、方言等が読み取れない時がある。 手話が苦手なろう者の手話（正しい手話ではない）。 方言、固有名詞等。口形等から判読できる事も多いが、両者伝達の上、確認させていただく。 映像が見づらい場合。利用者が片手にスマホを持ち反対の手で手話を表現する、手話等が画面からはみ出る、暗すぎる・明るすぎる等。

3. よみ取れない時の対処法は？

情報提供施設	事業者
<p>◆視覚的な確認</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者に確認する。電話先に「手話を確認する」と断りを入れ、待っていただく場合もある。 書いてあるものをカメラに映してもらおう。 少しゆっくり表現をしてもらおう、板書、空書、指文字等で確認する。 送付されたハガキ、パンフレットが手元にある場合は利用者にカメラを通して見せてくれる等、正確に伝えられるように確認をする。 その旨伝えて確認する。手話が早いのでと伝えた場合、利用者が怒ってしまう場合も。 <p>◆繰り返しまたは別表現</p> <ul style="list-style-type: none"> もう1度表現してもらおう、指文字で表してもらおう。 「こういう事か？ それともこっちの意味か？」など具体的に示して繰り返し聞く。 電話をかける前にその旨を伝え、繰り返し尋ねるかもしれないと話したうえで、電話をかけている。 繰り返し表現してもらい、それでも心配な時は自分も表現し（又は通訳で声に出しながら表現し）確認。 指文字で確認・ホワイトボードに書いて相手に確認をする。 読み取れなかった事を伝え、指文字で表現してもらおう。 	<p>◆視覚的な確認</p> <ul style="list-style-type: none"> 予測できる単語を別の手話単語で確認する。 通訳がわからなくても電話先がわかる事があるので、読み取れた情報を伝えてわかるか聞く。 単語レベルなら単語の意味を聞き返し、文レベルなら言い換えをして自分の理解が合っているかを確認する。 率直に本人に聞いて確認する。 止まってもらったり、携帯を置いて両手で手話をするよう方法を変えていただく。 <p>◆繰り返しまたは別表現</p> <ul style="list-style-type: none"> 繰り返し尋ねる。 指文字、空文字、またはボードに書いて確認する。 指文字、空書、紙に書いて見せる等、ろう者に確認する。 利用者にもう一度指文字で話してもらおう。または、文脈を頭の中で整理していくと話の流れがつかめる。 指文字で表してもらいつつ、口形に一層気を付ける。 ポキャプラリーを増やすためにも直接聞く。 <p>◆その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ハード面（片手手話、画面位置、光の具合等）での問題は、できれば電話先に架電する前に問題がある旨を伝え、状況改善後に通訳をスタートする。対応中に状況が悪化した場合は、利用者及び電話先にその旨伝え、改善をお願いする。

4. 通訳しにくい場面はどのような場合ですか。

情報提供施設	事業者
<p>◆内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内容が重い時（法律相談、クレーム等）。 ・言いにくい事を伝えなければならないとき。 ・電話先が録音テープでの案内の際（特にカード会社）。 ・家電製品やサービス関連の音声ガイダンスでの番号選択。 ・電話先に対して苦情などを含んだ内容で感情的になっている時、利用者がとても怒っている時。 ・電話先の態度が冷たく電話を終えたい雰囲気を感じる時。 ・利用者や電話先が慌てている時。 ・利用者や電話先から、あまりに非常識な発言がある時。 ・法律関係。 ・本人確認ができない時。 ・クレーム時、転居連絡、病院の相談（病名が難しい、精神疾患の対応が難しい）、金銭トラブル、飛行機や海外旅券の確認。 ・話が込み入っている時、怒っている時、自分自身経験がなかったり、知識がない内容の話の時。 ・部屋の間取り、レイアウトなどの話になった際、具体的なイメージが浮かばなかった。・一方が憤慨しているような場合。 ・電話先が電話リレーサービスに理解がない場合。 ・風俗営業と思われるケースだが、特定できない場合。 ・利用者と電話の電話先の関係は非常に悪く、時には言い争うような場合。 ・電話先が忙しそうで早く切ろうとしている場面（タクシー予約や、昼時の飲食店など）・会社の仕事関係、スマートフォン、インターネットに関する問合せ等。 ・工事現場や運転中のとき。 ・カメラが固定されていない状況のとき。 <p>◆手話技術</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に「日本手話できるか？経験長いか？」と自分の通訳技術を問われた時。 ・地域性の強い手話を使う方。 ・自分が知識を持っていないところへのリレー。 ・「等価で通訳」に悩む事がある。意味をつかんで対象者にあった表現を心がけてこれまで現場通訳をやってきたので、判断に迷う。 <p>◆マナー、その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話先から「これは通訳しなくていいのですが」と言われる（それまでの状況の説明や、電話先個人の所感などの場合が多い。かといって黙って聞いていると、利用者からはどうした？という顔をされる）。 ・電話先が自動音声で間に合わず切れてしまう場合。 ・歩きながらとか、別の携帯に目を移しているとか、相手がこちらを見ていない場合。 ・逆光でまぶしい、逆光で利用者の顔が暗い、歩きながらの片手だけの時。 ・電話している背景・状況（場の文脈）がわからない時。利用者から説明がない時。 ・利用者の背景が見えない場面（利用者や電話先はわかるが、通訳者はよくわからないままの通訳）。 ・電話先と利用者が同時に選ぶ…選べたとしても自動音声案内でやりとりができない時。また、その事をろう者に理解してもらえない時。 ・オペレーターの名前を聞かれる。 ・相手の服装が軽装な時、初めから不満を伝える時。 ・ろう者と電話先が同時に話す場面。 ・電話先が電話リレーサービスについて知らない。内容を説明しても不審に思われる。 ・画面の向こうから資料や写真を提示され「これはどこか？聞いてほしい」と言われると資料から見える情報はオペレーターが説明する事になるのか？手話で話してくださいとお願いするのか？ ・電話先が電話リレーサービスについて理解がない時。「第三者が入っているので答えられない」と怪訝そうに言われる。社員証の提示を求められたケースもある。 	<p>◆内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支払いに関する内容。 ・クレームやどちらか一方がイライラしているようなとき。 ・裁判や警察など重い内容。 ・家族への連絡。 ・なにを伝えたいかわからない方の通訳。異性の性に関する話。専門的な知識を必要とされる内容について。 ・事前情報がないまま、複雑な内容の通訳が始まる、など。 ・利用者が電話先の返答を聞かず、ご自身の意見のみを伝える時や、自身の希望が通らなかった時に、「差別だ。馬鹿だ」等と通常の電話では使用しないような言葉を使うとき。 <p>◆手話技術</p> <ul style="list-style-type: none"> ・きこえる人が通訳者に気を使ってか、手話単語を表出せず指文字を多用される事があるが、かえて通訳しにくい。 ・固有名詞（通訳者に予備知識がないもの）を口型なく素早く表出された時。 ・ろう者の中で、きこえる人=手話が分からないからゆっくり表現してあげる、というのがあるせいか、分かりやすいだろうと良かれと思つてゆっくり表現される時。また、ろう者のみならず、聞こえる側の配慮としても、通訳と聞いたら文の途中で手話が追い付くようにと待たれていると分かった時の通訳が非常にやりにくい。見えない分、双方が気を遣っている事がお互いに分からないから、ここは少しオペレーターの技術が問われてくると思う。 <p>◆マナー、その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リズムが合わない依頼者、表出がゆっくりの方、電話先が早口、待つて頂けないなど。・通信環境が悪い時。手指が見切れている時。片手で歩きながらの時。 ・相手の話し終わりを待たず、お互いが話しをたたみかける時。 ・屋外で歩きながら利用している、片手で手話をされる場面。 ・マスクを付けたままの時。 ・映像がきちんと写っていない場合。本人確認が求められる場面。 ・誰かが隣にいて、相談しながら電話をかけてくる時（視線が画面から外れると、電話先が待つ事になり、非常識ともとらえられるため。それをオペレーターが注意しなければいけないのか？と疑問に思う。） ・徒歩、電車、車の中（助手席）での場面。片手で携帯を持っており、片手で手話をしているため、分かりやすいようにしようとして工夫されている方もいるが正直いつもよりかなり気を張る。 ・画面から顔や手が見切れている時。また画面から非常に離れている時。何度も伝えるが、距離感がいまいちつかめていない方が非常に多い。 ・誰かにスマホをもってもらって通話を開始した時。画面が動き画面が安定せずにグラグラ揺れるため、少し見ていてしんどくなる。 ・利用者が、主体性を持たず通訳に依存したり、電話先や通訳オペレーターに対して横柄な態度をとったりする場合。 ・利用者が、知人等の代理で、サービスを利用する場合。特に代理である旨を隠したり明確にしなかったりと、通訳者も状況がわからないまま通訳をして、途中で代理だった事が判明する場合、全体の話の流れの修正が必要となる事がある。 ・電話先が、電話リレーサービスや聴覚障害についての理解に乏しく、対応が進まない場合。 ・両者が互いの状況に配慮する事なく一方的に話を進める場合（忙しそうにしている電話先を利用者が待たせる、あるいは利用者が必要な連絡をしているのに電話先が耳を貸さない等）。 ・クレーム対応や電話先と利用者の沈黙時間。 ・煙草を吸いながらの場合、感情が分からないだけでなく、煙で見えづらい事が多々ある。 ・電話先と利用者が同時に話される場面。 ・通信環境が悪い場合。

5. 現場での通訳業務にはなく、オペレーターに求められる技術とは何ですか。

情報提供施設	事業者
<p>◆手話技術</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者がカメラを通しての見やすい手話通訳。 ・手話の方言の理解、増やす。 ・支援を入れず、等価での通訳。 ・画面で見やすい手話表現。 ・様々な手話が読める事。 <p>◆現場対応、マナー他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話先相手の表情が見えないので声のトーンや息遣い等で相手の感情を推測し配慮しながら繋げていくので、手話技術だけではなく柔軟な現場対応力が必要と感じる。 ・電話先からこちらの通訳状況が見えないので、不安にならないよう、利用者と話が同時にならないように説明が必要。 ・臨機応変に落ち着いて対処する能力。 ・電話先には利用者が見えていないため、利用者の感情まで伝わらない場合が多い。声のトーンなどで利用所の感情も伝える(ただし、あまりに激昂している時には声を荒げるのではなく「…と、ものすごく怒っております」という風に、第三者的立場で通訳する事もある)。 ・電話先からはこちらの状況が見えないため、少しの間でも「もしも？もしも？」と言われる事がある。そういう方の場合、通訳中である事が分かるように手話表出中に少し声を出すなど、臨機応変が必要。 ・電話リレーサービスについて聞かれる事が多い。電話先は、声が途切れる、または説明に戸惑うなどすると不審に思い不安になったりする。そのため、声が途切れないように「それはですね…」などと言いながら、同時に利用者には「電話リレーサービスについて聞かれたので、こちらから説明する」と伝える。素早い手話表出と手話とは内容が違う発声をする。 ・電話先からリレーサービスについて問い合わせがあった際の説明。 ・内容を素早く把握し、整理、確認をする。 ・電話対応にふさわしい言葉の選択。 ・電話リレーサービス受信未経験者への対応、説明の仕方。 ・電話先に合わせた言葉使い、相方の返答までの間の取り方。 ・中立でいる事。どちらも感情的になった場合の言葉選び。 ・電話先には聞こえない人の様子が見えず、逆に聞こえない人には電話先の様子が見えないので、無言の間ができた時にその理由を伝えるなど相手方に安心を与える事。 ・モデルプロジェクトにおいては、利用者支援してはいけないとなっているので、通訳のみに徹する技術。 ・利用者も電話先も黙ってしまった時の状況を相手に伝える事。 ・状況説明を加え、双方に理解してもらおう事 ・姿が見えない分、オペレーターの音声(双方、音質、トーン等)で伝わるメッセージが異なってしまうので、話し方の技術。 ・電話先は電話リレーサービスの状況が見えないので、電話先に安心・信用してもらえらる言葉づかいや対応。利用者には、電話先の声の雰囲気や適度に伝える事。 ・声の雰囲気や伝えるところ。「間」を埋める事。 ・状況に応じて、聞きながら表しながらの読み取り通訳も必要なのかと感じる。 ・電話先に対してリレーサービスそのものを理解してもらい、スムーズに話を進められるような技術。 ・基本的には電話なので、手話の技術に加えて電話の対応の仕方も必要。 ・電話対応の言葉づかい。 ・その都度が完結なので、オール対応できる技術、知識。 ・依頼者の状況を伝える技術。 ・電話先からの音声を要約せずすぐ伝える、又、ろう者の話もすぐ読み取り、時間差がなく話がかみ合うよう通訳する。 ・電話先の雰囲気や態度、口調など言葉以外の情報をどのように伝えるか。 ・オペレーターの発言と電話先の発言を、明確に区別する事。 ・支援者としての役割も担う現場での通訳業務とは異なり、オペレーターとして一線を引く事。 ・相手の状況や背景を短い会話の中でつかむ想像力。 	<p>◆手話技術</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冷静に通訳ができる技術。 <p>◆現場対応、マナー他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機器操作等の通訳以外の技術の習得が必要。 ・また、ろう者・きこえる人が直接的に状況をつかめない分、より正確な状況や話し手のイメージなどの差異がないように伝える意識。 ・即時通訳、オペレーションスキル。 ・電話先とろう者との調整力。相手が誰かも、通訳内容もわからないまま始まるので、臨機応変に対応できるかどうか。ろう者の協力も得て、コミュニケーションを成立させていく真摯な気持ち。 ・画面を通して相手の感情を伝える力。 ・テレビ電話画面内からはみ出さないように常に意識する技術。 ・双方が見えない事に配慮する能力。 ・相手の通信速度が悪い場合もあるので、読み取れる速度に変えるなど、柔軟に対応できる技術。 ・会話の交通整理をする力。 ・電話先利用者の顔が見えない状況での通訳なので、正確に双方の言葉が伝わっているのか確認しながら通訳が必要か。 ・電話の適切な話し方。 ・会話当事者が相互に見えないため、会話の交通整理。 ・目の前にいないので、電話での声の抑揚や感情の載せ方。 ・言葉のボキャブラリーや声色、日本語での表現技術(互いに姿が見えないため、利用者(ろう者)の感情を言葉にのせて相手に伝える、伝わるころまでをもっていくのが大変)。 ・電話対応の技術(言葉の使い方、態度等)。 ・見えない分、お互いの状況を音声言語で、または手話で伝える事(きこえる人:ノートをめくる音や、笑い声。ろう者:喜怒哀楽の表情・様子、紙を見せられて書かれてある事を正確に伝える等)。 ・利用者と電話先の会話を、原則的には介入しすぎる事なく伝達し、通訳オペレーターの透明性を保つ技術。 ・互いに見えない利用者と電話先をつなぐ技術。状況や感情等、メタ言語的な通訳技術がより重要となる。 ・先読みとはまた違うと思うが、利用者が何を話したいのかを頭の中で整理する。 ・タイムラグを出来るだけ少なくするため、読み取り聞き取り共に素早く通訳する技術。・電話先に対してリレーサービスを理解してもらおう技術。 ・両者には相手の様子が掴めないで臨機応変に状況を伝える技術。 ・ろう者、きこえる人ともお互いの顔がわからないので、手話と声から言語以外の雰囲気も伝える事。

<ul style="list-style-type: none"> 電話のかけ手の意図を受け手に伝える会話力。 電話のかけ手と受け手をつなぐ対応力。 電話リレーとしての対応スキル。言葉遣いや、応対マナー等。 トラブルや緊急時に臨機応変に対応できる力（経験）。 一つひとつの案件に左右されず淡々とこなすメンタル（切り替え）。 一般的な電話マナー。 電話をとるまで内容が分からないので事前準備はできない。度胸も必要、慣れも必要と思う。 現場通訳の内容の難易度を1～10と仮定すると、電話リレーサービスの内容は概ね1～4ぐらいのものが多く感じる（統計を取っていないので正確には分からない）広く浅く様々な知識が必要と感じる。 電話がかかってきたら、通訳の内容が分かり、それにすぐ対応する技術。 言葉使いや発声のタイミングを掴むなど、電話通訳では対応できないような技術が必要。 ろう者が理解できる表現技術ときこえる人側への言葉遣いなどの接客マナー技術。 	
---	--

6. それを補うためには何が必要だと思いますか。

情報提供施設	事業者
<p>◆手話技術</p> <ul style="list-style-type: none"> 手話技術は別にして、コミュニケーション力や社会経験。 電話対応の経験がある事。 冷静さを保つ事。自分が板挟みになっても表情に出さない。 「お待ちしています」など自分の言葉をはさむ判断をする事。 声のトーンや相槌の入れ方の工夫。 応用力、語彙力。 経験（通訳としてだけでなく社会経験、オペレーターとしての経験も）。 その状況をどのように言葉として伝えるか。 通訳技術。 相手の問題だと思う。 資格有無にかかわらず、映像を通し、音声も使い、それを同時に対応できるかの問題だと思うので、その見極めが必要。 日々の生活のなかで情報や知識を広げていく事。 <p>◆研修</p> <ul style="list-style-type: none"> 訓練、経験、慣れ。 リレーサービスについての研修。 オペレーター技術研修。 電話対応の研修。 他オペレーターとの情報共有とケース事例含めた研修。 画面を通した手話の読み取りに慣れるトレーニング。 研修や振り返り、情報交換。 実務研修、実例報告、対応報告。 経験と知識と研修。 インターネットや書籍を活用しての自己研鑽や、研修参加。 <p>◆マニュアル、その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話リレーサービスのマニュアル。 スムーズに開始するため電話先へ登録者の氏名を先に伝えたらどうか。 電話リレーサービス（やオペレーター）について分かりやすく説明できる事。 	<p>◆手話技術</p> <ul style="list-style-type: none"> 経験、現状に満足せず、常に学び続けようと思う姿勢が必要 伝わりやすい言葉の選定、必要時は通訳から質問をして、利用者または電話先が伝えたい内容を正確に把握してから相手に伝える必要。 ビジネスマナー、会話の着地点の想像力（経験値によって培われる）。 接客業などで必要な接遇のための知識や、電話対応の技術。 特定の聴覚障害者だけでなく、普段から色々な方とコミュニケーションをとる。 （自然な）話し言葉の日本語力をつける。 通常の電話のやり取りを自然にできるようになる。 利用者の通訳であると同時に、利用者はお客様だと自覚を持つ。 電話先に「時間がかかる」事を十分説明し理解を得る。 電話リレーの普及による認知の広がり。 話者の心的態度にも意識を向ける。 <p>◆研修</p> <ul style="list-style-type: none"> 機器操作の研修。 実際に利用したろう者からの意見や、きこえる人が耳にした日本語の違和感などをヒアリングし、磨く事。 適性検査および研修。 研修と経験。 電話リレーサービスの通訳の特徴を知り、対応方法を習得する。 利用者および電話先の立場を経験し、どのようなつながり方がそれぞれに対して適切かを知る。

7. 研修は受けましたか。

情報提供施設	事業者
<p>◆ない</p> <ul style="list-style-type: none"> 受けていない。 <p>◆ある</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話リレーサービスの概要についての研修には参加した。 リレーサービス開始時の施設内研修会。 所内の研修は受けた。 システムの操作方法。 オペレーターに特化した研修（モデル事例を設定し、利用者・ 	<p>◆ある</p> <ul style="list-style-type: none"> 入社時に受けた。 受けたが、結局、OJTが大事。 入社時の社内研修のみ。 入社時に研修をうけた。 社内研修のみ。 社内研修で、聴覚障害についてや、通訳に必要な基礎、個人情報の保護等研修を受けた。

<p>電話先・オペレーター役となり、実践的に繰り返し練習をした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オペレーターの対応・話し方・間の空き具合等で、利用者・電話先がどのように感じるかを体験した。 ・はい。ただ、実績でしか埋められないとも思った。 ・オペレーター同士の意見交換。 ・手話対応、文字対応併せて実施している事業所への見学。 ・当事業所内における事例検討。 ・日本語（音声）オペレーター研修。 ・通訳オペレーターになってから、研修に1回参加。 ・ガイドラインを事業者とともに読み合わせをした。 ・1～2回、模擬を体験した。 ・事業開始時に機械の操作について。 ・電話リレーのシミュレーション。 ・会議の研修は受けている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前職で受けた。 ・社内で受けた。 ・社内研修(事例集による予習、実技演習3回)。 ・事前のデモ練習。
--	--

8. どのような研修が有益でしたか。またどの研修は必須だと思いますか。

情報提供施設	事業者
<p>◆有益</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(回答の中の)「電話リレーサービス受信未経験者への対応、説明の仕方」について説明力。 ・オペレーターの基本的な応対方法、対応事例検討。 ・事例を挙げてどのような対応をより良いと考えるのか、その理由はなぜかを学び合う研修。 ・緊急時の対応やクレーム対応など。 ・操作方法。 ・折り返しの電話先からの電話をSNSで利用者に送信。 ・手話から文字のオペレーターに繋ぐ方法。 ・実践的な研修、オペレーターとしての言葉使い等。 ・事例検討とこんな時こう対処したという経験談を聞く事。 ・オペレーター同士の情報交換。トラブル対処法。どこまで福祉とするかなどの講習。 ・最初は全く分からなかったもので、練習してからのほうが良いと思う。実際に電話リレーサービスを使っている様子を(画面に入らないようにして)見させてもらったが、有益だった。 ・他のオペレーターへの対処方法を聞いたり、自分がまだ経験していない事を聞く事ができた事。緊急時の対応、SNS送信法、自分では使わないような言葉を使う時。 ・他県のオペレーターを招いての研修。それぞれの事例の対応方法が参考になった。 ・オペレーターの考え方(対応方法)を統一する研修。 ・何度か体験(実地訓練的に)したり、事例や体験談を聞く。 ・困った事例やどう対処したかなど、共有できた事が良かった。 ・ロールプレイなど、実際の場面での対応を検討しあう事。 ・オペレーターに係る研修は受けていない。 ・電話リレーとしてのことば使いや応対マナー研修。 ・事例を用いたロールプレイや、お困り事への対処方法、各事業所の情報交換。 ・日本語(音声)オペレーター講座(現役アナウンサーに依頼) ・正しい(合理的な)日本語、話し方講座 ・オペレーター同士での話し合いで考えた事。 ・電話リレーサービスの特化したトレーニング。 ・リレー担当同士でリレー側の話し合いをする事は自分の反省や学びになる。 ・研修は受けていないが、独自に勉強した。 動画サイト等を使って、画質を悪くする、スピードを早めたり、遅くしたりなど工夫をして、読み取れるか。 ・他の事業所の電話リレーサービスの実際にやっている様子を見てみたい <p>◆必須</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ロールプレイを交えての事例検討やシステムに関する説明会。 ・事業開始後は、オペレーター集団として、検証し合う事が必要。 ・基本的な対応(マニュアル共有)と模擬研修 ・技術研修や集合研修(技術と意見交換)。 	<p>◆有益</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機器操作の研修と、実践を想定したデモンストレーション。デモの様子をビデオでみて振り返る。 ・実践。 ・OJT。対応の研修。 ・ロールプレイングの研修が有益。 ・OJT、ベテランオペレーターが傍につきモニタリングを行う。 ・模擬通訳で、録音、録画して振り返り。 ・医療通訳や保険にかかわる通訳の研修が強く印象に残っている。特に専門用語が必要な通訳に関しては、個人学習も必要ですが、研修等があると情報の共有の場にもなり良いかと思う。 ・指導者にモニタリングによる後方支援。 ・接遇研修。 ・オペレーター、利用者、電話先のそれぞれの立場を体験する。 ・トークスクリプトの共有と、実際の通訳環境に近い形で対応の練習を繰り返す事。 ・サービスのルール(ガイドライン等)や社内規定を読み込み、具体的なケース等に落とし込んで伝達する研修。 ・オペレーター、利用者、電話先のそれぞれの立場を体験する研修。いくつかのロールプレイを行うとよりわかりやすくなる。 ・リレーサービスのデモンストレーションを行い、電話先の立場、ろう者の立場、通訳(オペレーター)の立場をきちんと理解し、デモンストレーションを行う研修はとても有益。 ・電話先役、利用者役、通訳役とローテーションで練習をし、多少なりともイメージが掴めた。 ・操作方法・事例集、ワーキンググループ会議資料による予習。 <p>◆必須</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実際に対応している場面を見て経験を積む研修は必須。 ・基本的な電話リレーサービスの流れをまず把握する事は必須。 ・デモンストレーションの研修は必須と考えており、この研修に関しては3～4回の回数を重ねたほうがより良いと感じた。

③通信環境

1. 何にストレスを感じますか。(具体的にはどのような例ですか?)

情報提供施設	事業者
<p>◆内容・マナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・値引き交渉（利用者の横柄な態度）。 ・裁判に関わる事やプライバシーに係わる重たい内容。 ・非常識な事を執拗に言い続ける、諦めない時。 ・利用者のマナー違反や非常識な行動（運転しながらの利用や利用時の服装、態度）。 ・利用者の逆切れ。 ・内容が重い（離婚問題についてや子供が犯罪を関わったなどの法律相談、就職面接のお願いを断られるなど）。 ・クレーム（怒っている利用者の手話を延々と読み取らなければならない）。 ・インターネット関係の契約、問い合わせの通訳。 ・0570 でつながらない電話先。 ・利用者と電話先の意思がずれている時。 ・自動音声案内に沿って入力しても、電話先のオペレーターに繋がらない時。 ・利用者が電話リレーで目的を達成できない時。 ・横柄な態度のろう者。 ・電話先が保留中となり、利用者と顔が見える状況で長く待つ事。 ・全て。 ・クレームのTEL。 ・双方の話が何となくかみ合わない時。 ・利用者マナーの悪さ。 ・音声ガイドダンスがタイムアウトにより途中で切れる。 ・かけ手の目的が達せられなかった場合の対応。 ・待機時間（かかってくるのは分かっているけど緊張感は続く）。 ・電話先が話し中などで何回かけても通じない。電話先が出るまで電話をかけて欲しいと言われる。ガイドダンス・クレジットカード会社の対応、上司に聞かないと答えられない。聴覚障害者の方から差別だと言われた。 ・態度。 ・飲食しながら又は、タバコの煙を画面に向かって吐きながら会話をする。 ・本人確認が音声でないといけないと言われる。 ・相手の電話に対し常に気を張って待機しているので自分の時間が持てない。 ・自分の用事が済んだら勝手に電話を切る（相手とは、つながっている状態）。 <p>◆理解</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話先の電話リレーに対する理解の無さ。長時間利用者と無言で向かい合う事。 ・電話先が立て込んでいる雰囲気や伝わってきた時。 ・相手方から時間がかかる（面倒）と一方的に切られる。感情的になる内容。 ・相手が威圧的だったり、頭ごなしの言い方をされる。 ・電話先が対応してくれない時。 ・電話先が迷惑そうな時、電話リレーを不審に思われる時。 ・一方的に通信を切断された場合（疲れているとモチベーションが下がる）。 ・電話先が電話リレーサービスについて知らない、理解がない。 <p>◆手話技術・スキル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手話が読み取れず、双方に十分な情報保障ができなかったと感じた時。 ・一日に何件も件数をこなすと、自分の通訳はこれでよかったのか？という振り返りが追い付かない。業務後でも気にしてしまう事が多い。 ・自分の技術不足を感じる時。 <p>◆通信、機器、環境</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通信環境が悪く、利用者の手話表現を何度も確認をしないとイケない時。 ・画像が荒く、手話が読み取れない場合。 ・移動中の車の中からスマホの性能や設定に起因する画面の見づらさ。 ・通信状態が悪く映像がブレる、動きが遅い時。 	<p>◆内容・マナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ろう者がイライラしているような状況で通訳する事。 ・同じ利用者から続けて何度もコールがある事。 ・悩み相談やクレームなど終わりが見えない通訳をする事（長時間の通訳）。 ・明らかに非常識なクレームを通訳する事。 ・どんな内容か、どんな人か、通信状況はどうかもわからないまま、通訳が開始するところ。 ・依頼を受ける瞬間が一番緊張する。 ・非常識な態度にストレスを感じます。通訳を人と思っていないような態度。（例、要件が終わったらすぐに通信を切る。心ない言葉をあびせるなど。通訳ではどうにもできない事への怒りをぶつけるなど）。 ・理不尽な要求やマナー違反など、利用者が世間一般の常識と悦脱している時。 ・電話先に対し失礼な言葉使いや非常識な時間に電話をするなど、知らないからだと思うが、電話を利用する時の最小限のマナー等とは知ってほしいと感じる。 ・情報弱者ゆえなのか、常軌を逸した非常識な要求やクレーム内容を通訳する時。 ・長時間、いつかかってくるか分からない待機時間（身動きが取れない）。 <p>◆理解</p> <ul style="list-style-type: none"> ・きこえる人から差別や理解のない話し方をされる事。 ・電話先から聴覚障害者の無理解による理不尽な対応。 ・聞こえる側（電話先）に、横柄な態度をとられた時。 <p>◆手話技術・スキル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・繰り返し話し（表し）てもわからなければならない時。 <p>◆通信、機器、環境</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通信不良なのか、利用者から利用したのか、電話の最中にチャット通信が切れる事。 ・音声通話が劣悪（になりやすい時）だったり、通信が途絶える時、映像が断続的に止まる。 ・キチンと表示されない。画面が固まる。 ・通信環境が悪く、読み取るのに神経を使う事。 ・映像に残像が残ったり、手話が一部一部固まったりするのはとてもストレスです。 ・手話が固まり、すぐに完結出来そうな内容でも時間がかかってしまい、双方に迷惑がかかってしまう。 ・システム上かけられない番号の場合（0570 から始まる番号、その他の番号でもかけたがかからない等）。 ・通信環境が悪く、手話が読み取れない場合。 ・画像が固まったり残存で手話が見えない事。

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の電波が悪く、途切れてしまう。その途切れる手話を必死に読んでいると疲れる。 ・折り返しの電話を利用者→電話先（健聴）の一方通行のみで、電話先→利用者にそのままリレーできない＝双方向でない事。 ・電話先の名前が画面に表示されない事。利用者が電話先TEL番号を入力する時に電話先名も入力するようにしてほしい。 ・電車の中から（背景が変わるので疲れる）。 ・画面が固定されず揺れていた時（電車の中からの電話）。 ・画像が止まる事。 ・逆光や片手手話など、映像が見えにくい場合がある事。 ・画面がフリーズ、白い画面や黒い画面で止まる。 ・聞き取りづらい時。 ・相手の通信状態が悪く、動画が途切れぎみの場合（手話が読み取れない）。 ・通信環境が悪く読みにくい場合。 ・画面が乱れている時（利用者が自宅外のフリーWi-Fiを使って依頼してくる時、バスや車に乗車時）。 ・画面が白っぽいなど見にくい時。 ・画面が小刻みに固まりながら出る（こちらの機械の問題か？利用者回線の問題かはわからない）。 ・歩きスマホや、車の中からのスマホ。動きながら、又、片手での手話は読みづらく、長時間になると酔いそうになる（「手話が読みにくい」と伝えるが「止まってください」とは言わないと申し合わせている）。 ・通信環境が悪く、画像が止まる、ぶれる、ぼやける。 ・映像が激しくコマ落ちしない程度であれば対応できるが、ストップモーションのような映像だと、さすがにつらい。 <p>◆体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通訳時間が長時間にわたる時。交代する人がいない、または交代できる人がいたとしてもタイミングがわからない。 ・読み取りにくい利用者、一人で対応しなければならない。 ・通常業務をしながらのオペレーター業務なので、呼び出し音になると走ってブースに行かなければならない。音が鳴るたびに、「ピクッ」としてしまい、大変なストレスがある。 	
--	--

2. 相談できる人や窓口は職場にあるか。あるならば具体的に教えて下さい。

情報提供施設	事業者
<ul style="list-style-type: none"> ・オペレーターで情報交換をしている。困った時の最終的な相談・判断は上司。 ・職場の上司。 ・職場内のオペレーター。 ・側にオペレーターがいるので、すぐに相談ができる。 ・事務所の所長・職員。 ・情報提供施設の担当職員に直ぐに相談できる。 ・上司、担当職員、オペレーター同士。 ・共有できるオペレーター仲間。 ・電話リレーサービスを利用しているろう職員。 ・上司、同僚（オペレーター）。 ・同じオペレーターを担うセンターの職員。 ・同じブロックの事業所。 ・職場の責任者や同僚。 ・常に、上司（ろう者）とオペレーター間で連携を取って対応をしている。 ・職場内に複数いるオペレーターと適宜話し合う。 ・事業担当者やオペレーターの会議を数か月に1回ほど行う。 ・オペレーターの職場環境の改善要望などについては、オペレーターの集団（組織）が必要なのではないかと考える事がある。 ・体調不良となり休業経験あり。 ・情報センターのリレー担当者。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マネージャー、スーパーバイザー、アドバイザー、通訳者同士。 ・形式的にはなく、その場にいるオペレーターなどと共有するなど。 ・相談は難しい。忙しいし、守秘義務を考えると制限もあるから。 ・信頼できる上司がたくさんいる。同僚等とも情報を共有する事でストレスや不満を昇華させています。 ・上席や責任者。 ・上長や、全体に報告相談できる窓口がある。 ・同僚、上長に相談できる。 ・イレギュラーな事案の場合は、管理者に相談する体制としている。 ・同じチームの方。 ・同僚。 ・窓口というものは無い。 ・職場内の社員および契約社員が窓口となり、相互にあるいはパート勤務の通訳者からの相談を受けている。 ・何かあれば相談したり、通訳が困難であれば交代したりできる環境は整っているが、人数が少ない場合や、土日祝は基本一人対応ではある為難しい時もある。 ・上司が側にいるため相談しやすい。 ・必ず上司が待機していて対応中に助けてもらう事もある。 ・対応終了後もいつでも相談できる。

3. 業務上で、オペレーター自身の判断を求められる事はあるか。

情報提供施設	事業者
<p>◆ある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルにはない突発的な事は起こりうる。日々、臨機応変に対応している。 ・あるが、答える立場にない問いであれば「わからなくてすみま 	<p>◆ある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分で判断できない場合は、スーパーバイザーやマネージャーに相談してから判断をするようにしている。 ・できる限り上席に確認出来る環境はある。

<p>せん」などと答えると思う。小さな判断ならしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ガイドラインや対応マニュアルに沿って対応するが、それ以外の判断を求められる時は、職場の担当職員に確認している。 ・どの通話でも必ずある気がします。話が長くなったり、ろう者の言い分と電話先の言い分も理解できるが、かみ合わない時はパイプ役をするしかない場合もある。 ・状況に応じて必要な場面もでてくるのではない。 ・操作方法を問い合わせる電話で、手元の画面を見せられ、その状況を伝える事が通訳にあたるかどうか迷ったが、見えている状況をそのまま伝えた。 ・会話を通訳中に突然、電話リレーに対してリレーサービスの状況などを質問される場合がある。 ・110・119 への架電依頼があり、話を聞くと緊急性がなく警察署への対応が正しいと判断したケースがある。 ・折り返し電話の方法に混乱が起こりそうだと判断した時に、間に入って説明する事がある。 ・運転中などリレー中の危険行為は通信を切る判断をする。 ・基本的にマニュアルに沿って判断できるよう整備しているが、内容や状況（ケンカ等に発展する場合やオペレーターへの嫌がらせと思われる事態）によっては強制的に通信を切る判断をする。 ・どちらかが内容を間違えて受け取っており、もう一方が気づいていないで話が進む事がある。その場合、通訳者ですが、と断ってから内容を確認する事がある。 ・電話リレーのガイドラインに反しているかの判断。明らかに反している場合（他人の ID を使ったの依頼、遠隔通訳）は、その場で見極め断る判断が必要。判断に迷う場合は上長に相談している。 ・リレー中の事はオペレーターの判断で行う事になっている。 ・なかなか、かからない電話先への電話の時、利用者から「何回までだったらかけてもらえますか？」と聞かれる。 ・オペレーターの名前を聞かれる事（ID と番号を言うが認めない）。 ・施設名称を「言わないで」と言われる時に判断を求められる。 <p>◆ない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・細かい部分は別にして、大きな判断を求められた場面はこれまではない。しかし、そうした事は起こりうると思う。 ・一人で判断する事はない。 ・緊急性のあるものは、オペレーター自身の判断ではなく事業所とともに対応する事になっている。 ・オペレーターに対して利用者が、という事であれば、基本的には業務上通訳のみという事で判断や請負などは受け付けていません。 <p>◆その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・映像が止まってしまった時の対応に迷う事がある。 ・電話の保留時、保留の音楽に対し質問を受ける。何故、音楽を流しているのか、又どのような音楽なのか、どの電話も同じ保留音か。→回答に関しては、事前に予測して上司とオペレーター間で説明方法を共通認識している。 ・個人の判断にならないように、ガイドラインに沿って対応するよう心がけている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ある。いわれるがまま伝えるのではなく、通じるように言い換えたり、電話先に回答を促したりする。 ・相手の説明で伝わっていないような時に補足説明をするかどうか。 ・上席に判断を委ねるべきケースもある。 ・基本的には依頼者の依頼通りにお伝えしている。待ちがある時に基本的には依頼のあった順番だが、優先で対応が必要な場合等、判断が必要かと思う。 ・基本的には、利用者に判断を求めるが、利用者が車運転中にかけてきたり、あまりにも通訳環境が整っていなければこちらの判断で切る事もある。 ・「ここは通訳しなくていいのだけど・・・」と言われても業務上「話された事は全て通訳いたします」 <p>◆ない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会話内容で求められる事はない。 ・日本財団、自社でのルールを決めているので、基本的には判断を求められる事はない。 ・原則ないが、サービス詳細について説明を行う必要が生じた場合（電話先が通訳者を介しての通話になじみがなく、不信感を表す場合等）は、こちらから利用者に提案をして承認を得て説明する場合がある。
---	--

4. 長い通話の場合、交代はどのように行われますか。

情報提供施設	事業者
<p>◆交代あり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交代する場合は利用者に了解を得て、内容や注意する事の引継ぎをして交代する。 ・通話途中での交代はまだ行った事がないが、内容の重さや通訳者の疲労などの状況も鑑みながら30分を目途に交代しようと、オペレーター同士で取り決めをしている。交代する時には、利用者・電話先両方に了承を得て行う事になっている。 ・メモ書きで、交代する旨、伝える。 ・長くなっても完結するまで継続するが、それが困難な場合は、利用者・電話先にオペレーターが交代する事を告げ、保留&カメラを切って交代する事はある。 ・長い通話の場合、会話のタイミングを計り、利用者・電話先にオペレーター交代を伝えて交代する。 	<p>◆交代あり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1時間経っても話が終わらないような場合は、交代する事もあるが、基本1件を1人が担当をしています。 ・基本的には、20分を超える場合、概要を交代のオペレーターへ引き継ぎ、転送で行う。・余裕があれば、数分で横で見ていて、ある程度の状況がわかってから、交代する。内容によっては、交代しない時もある。 ・通訳の内容、状況にもよりますが、多くの場合はオペレーター同士でコミュニケーションを取り合って、20~30分以上の対応になった際に交代します。 ・転送機能を利用し交代をおこなう。 ・お客様、電話先双方に説明の上で通訳者が交代。または内線転送。

<ul style="list-style-type: none"> ・交代できる職員が在室している場合は可能な範囲で交代。 ・交代時： <ul style="list-style-type: none"> ①後から入る通訳者がしばらく様子を見る。 ②前の通訳者が交代の旨を聞こえる人・利用者に説明を行う。 ③マイクのミュート機能を使って引き継ぎ。 ④後から入る通訳者により交代をした旨を聞こえる人、利用者にお伝えする。 ・一人での対応時は、「長時間のため一旦切らせて頂きます」と説明し理解を得て一度切る。 ・時間が長くなったら、他のオペレーターが時間に気を付けて交代を促す。 ・交代する旨を、利用者、電話先に説明してから行っている。 ・30分を目途に交代準備、もしくは、終了する場合は旨を伝える。 ・30分を超過しても続く場合は、利用者と電話先に了承を得た上で、カメラを切ってオペレーターと交代する。 ◆交代なし ・交代例はない。 ・引継ぎには経過の説明だけでも時間がかかってしまうため、一人で頑張ってしまう例が多い。 ・交代の経験がない（1時間以上行った経験があり、代わってほしいと思ったがタイミングがつかめなかった）。また逆の場合もある。他オペレーターが30分以上行っており、代わった方がいいか？と迷ったが、結局スムーズな交代方法が思いつかず、なにもできなかった。 ・交代はないが通話終了後、休憩する。 ・可能であれば利用者の許可を得て、通訳者を交代したいが、実際は難しい。 ・交代する場合には、利用者と電話先にその旨を伝え、通話を一旦保留にする事になっているが、これまで途中で交代したケースはない。 ・今までそうした場面はないが、必要であれば相手の了解を得た上で、話の大きな切れ目を見計らっての交代になると思う。 ・基本的に交代する事はない。その代わりに独自ガイドラインでは30分経過後は別の事業者に架け直しするよう記載があるが、実際は通訳に集中すると時間管理が難しい。気がつくと30分経過している事もあり、交代できる状況ではない。 ・音声ガイドダンスから担当者につながるまでの待ち時間が長い時、対応に困る事がある。・基本最後までします。どうしてもダメな場合、職員の方を呼んでもらいます。 ・交代はありません。交代必要か？の確認は受けませんがその逆もあるが、基本的には最後まで対応しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・20分を目安に、話しのきりがよくなった時に利用者と電話先、双方に申告して交代します。 ・業務連絡用 skype で交代を求めたり、他の通訳者がどれくらいの時間通訳をしているのか把握し、長い場合は交代可能か声を掛け合っています。 ・30分を超える場合は、手隙のオペレーターや管理者に交代を申し出る事になっている。 ・本人に確認後交代。 ・同じフロアにオペレーターがいる場合は、電話先・利用者に交代する旨を説明し、納得・承諾していただいた上で交代する。また、別支社にいる場合は、内線呼び出しで交代をするようにしている。 ・近くにいるオペレーターと声を掛け合うか、管理画面で確認をしているスタッフが声をかけたり、連絡ツール（システムの他のチャット・ビデオ通話ツール）を用いたりして、交代を提案する。別支社同士で、内線呼び出しで交代を行う場合もある。 ・利用者および電話先にも、説明をしようで交代を行う。 ・電話先に通訳交代する旨を伝えミュートにし、利用者には長時間の対応の為通訳交代の旨を伝えビデオを一度きり交代。 ・交代後も電話先、利用者には説明をする。 ・長そうな時は、他のスタッフが近くで待機しているためその場で交代が可能。 ・利用者の許可を得て、電話先にもお事わりし、通訳者を交代している。 ・話の区切りのよい時、あるいは電話先が離席している時。
---	--

④その他

1. 通訳オペレーターをするには、対面通訳の経験も必要だと思いますか。

情報提供施設	事業者
<ul style="list-style-type: none"> ◆必要 ・対面通訳の経験がないと、コンテキストの重要性が理解できず、相手のメッセージを理解して伝えるという通訳の本質が損なわれてしまうように思う。 ・対面通訳の経験は必要だと思う。初めての方の平面に映った手話を読み取る事になれる事はないと思う。それでも対面通訳の経験があれば、電話リレーサービスに活かせると思う。 ・様々な現場を体験している方が、聞こえない方の特性をつかみやすく、機転がきく。 ・「ろう重複障害（知的障害、発達障害、精神障害など）」や「不就学の聴覚障害者（ろう高齢者など）」などへの意思形成支援や意思決定支援も包括した意思疎通支援の認識・理解や経験が求められる場合もある。 ・ろう者の考え方や背景を知っていたほうが良い。現場での経験が生かされている。地域独自の行政施策や地域独自の文化・地形などの話も出てくる事が往々にしてあるから、意思疎通支援者として現場活動経験をもとに即座に類推して対応が出来る。 ・聴覚障害の二次的障害の弊害等の認識や理解、その対応力も必要条件のひとつ。 ・必要だと思う。生の現場を経験して知っていた方が、電話で現場が見えなくても想像力を働かせる事ができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆必要 ・通訳にとって幅広く経験をする事は大切だと思うので、何事も経験した方がよいと思う。 ・通訳の経験は有利だと思う。 ・必須であると思いませんが、対面通訳よりも気になければいけないところが多いので、通訳の経験があった方が良いと思う。逆に、対面通訳ができるからといって電話リレー通訳ができるとは限らない。 ・あった方が当然良いが、必須ではない。 ・現場での通訳をする事で、利用者の表情を直接見る事が出来るので、通じやすい・通じにくい表現が分かるかと思う。 ・あった方が良いと思われるが、必須とは思わない。違うと思うので。 ・絶対に必要だと思う。通訳経験がない方は、オペレーターは絶対にできないと思う。 ・技術的には異なる部分もあるが、ベースとして対面通訳の技術を持ち、当事者の方とのかかわりがあった上で、遠隔での手話通訳も初めて可能になると考える。 ・通訳オペレーターも対面通訳もどちらも必要だと思う。 ・「うなずき」など利用者の反応を見分けるには、ろう者との日常的な関わり、経験が活かされると思う。

<ul style="list-style-type: none"> • 元々、対面通訳だったのでよくわからない。AIのようにただ通訳するというオペレーターでの通話はトラブルが起きやすいと思う。対面通訳の経験というより、ろう者の特性や聞こえないという事に対する知識・理解は必須だと思う。 • 電話先に不快な思いをさせない（利用者の意に反して）為に社会経験・人生経験も必要。年配の利用者には対面通訳の経験があるとよりスムーズ。 • 通常の個人通訳の経験は必要だと思う。初心者にはむずかしいと思う。 • 同時通訳になるので、通訳経験があったほうが良いように思う（聞き取りだけ、あるいは読み取りだけではなく、両方を一度にこなさなくてはならないため）。 • きこえる人の音声言語と聴覚障害者の言語である手話の特性の違いを理解ができる事が必要。 • 対面通訳の実体験を積み重ねる事は強みである。利用者の置かれている状況や、背景をつかむ事ができる。 • ろうあ者の心を伝えるためには、対面通訳時にろうあ者の声に耳を傾ける回数を重ねる事は大切だと思う。 • 相手の感情にオペレーター自身の感情が左右されずに、手話通訳者としての役割を果たす事ができる等。 • 必須であり、できるだけ様々な内容、利用者のタイプを想定した研修（ロールプレイ）を行う必要がある。 • 必要だと考える。聞こえない人の顔が見えない（現場で会う事のない）オペレーターは、聴覚障害者に寄り添った（援助はしないが）通訳ができないのではと思う。 ◆不要 • 色々な経験を積むのが良いと思う。しかし、ただ繋げるだけのオペレーターという事を考えると相手の雰囲気を読む必要もない、言っている事だけを伝えるだけで良いとなると手話の通訳技術さえあれば社会経験も必要無し、対面通訳の経験も必要無しだと思う。 • 画面を通しての読み取りに長けていれば、対面通訳の経験は問わなくてもよいかなと思う。 ◆その他 • 情報提供施設で担う電話リレーがそれでいいのか？聞こえない人に寄り添った支援を考えた電話リレーでなくていいのかという葛藤がある。 • 必要…とまではいわないが、経験があった方がよいと思う。 • 研修についての希望。他の事業所のオペレーターとの意見交換や研修の場があると良いと思う。 • 対面通訳の経験も必要だと感じるが、その前に通訳者が限られた画面の中で、どの程度相手の動きや表情、微妙なニュアンス、その場の雰囲気を感じ取れるか、考えるかが必要だと思う。対面通訳の経験があるので、出来るという通訳ではない。通常の対面通訳や電話対面通訳では、同じ場所にいるので調整や把握は出来ると思うが、映像を通しての把握には、それなりの技術やスキルが必要。これは、長年やってきて思った事ではあるが、資格を持っていても「通じない・意味が分からない・読み取ってもらえない」とろう者から言われるのでは、対面通訳の経験があっても意味がないのだと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆不要 • 皆無では問題かもしれない。技術的、知識的に十分であれば、不要と思う。実際、私自身も、手話学習を始めてから期間は短い（6年目）、地域通訳の回数も2年半で50回ほどしかない。個人の努力で克服できる部分もある。そのうえで、OJTにより、通訳オペレーターとして経験を積んでいければと思う。対面通訳とは異なる部分は大きい。 • 必要ないと思う。 • 必要ないと思う。対面通訳で対象者の事をよくリサーチしたうえで通訳する事を習慣にしていると、かえって難しいのではないかな。 • 必要はないのかなと思う。実際、電話通訳と対面通訳では方法なども違うように感じる。通訳は電話先の声色が聞こえて、利用者の顔の表情、顔色が見えるという特殊な環境での通訳。対面で習得した技術も通用しない事のほうが多い。 • 対面通訳で慣れてしまうと、電話リレー通訳は難しいと感じてしまうのではないかなと思う。対面通訳の経験がないほうがリレー通訳はスムーズにできるのではと考えている。
--	--

文字オペレーターアンケート結果

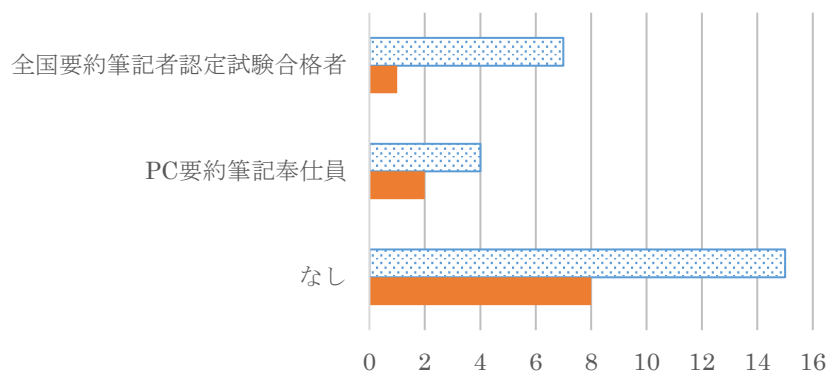
回答：情報提供施設 12ヶ所、事業者 2ヶ所

質問内容			情報提供施設	事業者	計
①資格及び経験					
1	通訳資格について (全要研の要約筆記試験を受けたことがある等)	全従事者数（不明事業所を除く）	26	11	37
		全国要約筆記者認定試験合格者	7	1	8
		PC要約筆記奉仕員	4	2	6
		なし	15	8	23
2	通訳歴（PC要約等の実績や又、通訳歴）	4年未満	15	7	22
		5～9年	3	2	5
		10年以上	8	2	10
3	電話リレーサービスのオペレーター歴	4年未満	25	7	32
		5～9年	1	2	3
		10年以上	0	2	2

52

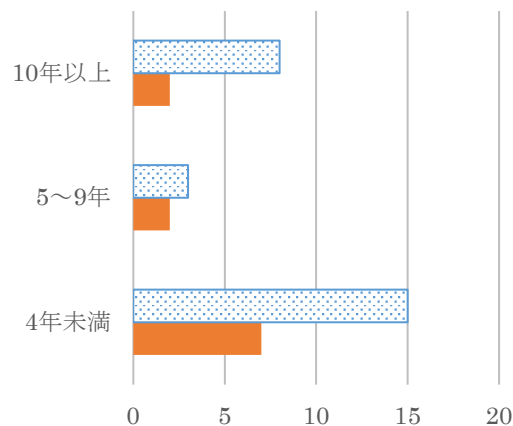
通訳資格

■ 情報提供施設 ■ 事業者



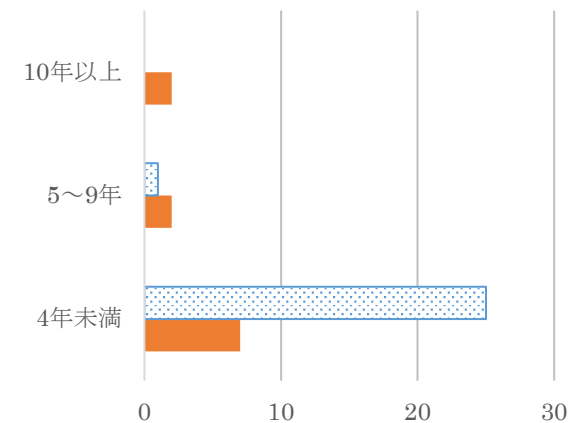
通訳歴

■ 情報提供施設 ■ 事業者



オペレーター歴

■ 情報提供施設 ■ 事業者



文字オペレーターアンケート結果

回答：情報提供施設 12ヶ所、事業者 2ヶ所

②技術

1. 文字入力の際は、要約ですか、それとも話の内容を全て文字にしていますか。

情報提供施設	事業者
<ul style="list-style-type: none"> ◆要約入力 13名 ◆全文入力 10名 ◆その他 3名 ・内容により異なる。要約の場合もあるし、全文を文字化することも。 ・どちらもある。その時による（いずれにしても一文字打ってから送るのではなく、こま切れに送っている。→利用者が見やすいかと）。 ・状況による。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆要約入力 2名 ◆全文入力 5名 ◆その他 4名 ・全文入力できる速度で話される方については全文入力をし、それ以外は要約する。要約筆記とは異なる。敬体で表記している、全文入力ではない。入力することで分かりづらくなるような、前置きや挿入は省略したり、言いさしなど言葉を整えたりはする。それでも、できるだけ話された言葉を使うようにしている。利用者の日本語力にあわせて、表現を変えることもある。 ・電話先のスピードによる。追いつけるようであれば、そのまま打つし、難しいようであれば少し要約する。 ・電話先の方の話し方、利用者の日本語理解力、話の内容による。冗長な話し方の人や、利用者が長い文章は理解が難しい場合は要約する。相手がゆっくり待ってくれる場合は、そのまま伝えられることもあるが、レストランや宅配業者など急いでいる電話先への連絡は、長くならないように短く伝えることもある。 ・利用者の理解度やニーズに応じて変える。

2. 通訳しにくい場面はどのような場合ですか。

情報提供施設	事業者
<ul style="list-style-type: none"> ◆内容 ・自動音声の場合。（音声案内・音声ガイダンス） ・電話先の自動音声の選択場面などは、早さについていけない。 ・品番や専門的な内容の時（時計やゲームの新発売時）。 ・話し言葉を入力する時。 ・入力によるタイムラグがあり、電話先を長く待たせているとき。 ・最近では入力経過も見られるようになったので、入力途中で先を見越して返答などがあると、会話の内容が前後してわかりにくくなることもある。もちろん、経過がみられることで、会話がスムーズに進み、話が早いということも多い。 ・電話の電話先が高齢者や福祉に理解のない人など電話リレーサービスに理解のない人の場合、こちらの状況を分かって頂くことが難しく話が進まない。伝えたい内容が伝わらない。 ・専門的な内容の場合。 ・通訳を間違えると、双方に損害を与えかねない場合。 ・オペレーターに対しての発言の時。 ◆人間関係 ・感情的になっている場面（お互いに）、暴言、クレームの通訳。 ・喜怒哀楽の入り。 ・話が込み入っている時。 ・電話先と利用者は既知のため、共有情報をもっているが、オペレーターはそれがまったくないため話の内容がつかみにくいとき。複雑な人間関係など。 ◆話し方 ・非常に早口であるため、リアルタイムに表出するには要約が前提となる。また早口すぎて聞き取りがしづらい場合もあり、その場合は聴覚障害者に「聞き直しをします」と申し出てもう一度自動音声を聞き直すこともある。 ・電話先が、普通の速さで複数のトピックを話す場合。 ・早口でしゃべる。言い回しが難しい。ダラダラしゃべる。 ・利用者と相手先が同時に話し、回答に差ができてしまう場面。 ・依頼者が悩んだり、長く考えているとき、状況がわからず困る。 ・利用者の無言が長いとき。考えているのか、怒っているのか、何が起きているのか見えないので間が保てない。 ・受け手のきこえる人が早口で一挙に話をしようとする場合。 ・利用者の入力に時間がかかり、かつ要領を得ない場合。 ・回りくどい説明で聞こえる人の話の意図が掴みづらい場合。 ・聞こえる人が矢継ぎ早に説明される時。 ・利用者の文面から何を聞きたいか、意図しているかが掴みづら 	<ul style="list-style-type: none"> ◆内容 ・専門的な知識が求められる要件（例：医療、行政、カスタマーサービスなど）。 ・異性の性に関する話。 ・性的表現や風俗への通訳。 ・異性の病気、専門的内容。 ・自動ガイダンス。 ・高速バスの予約など、あらかじめマニュアルが決まっている内容を早口で一気に言われる時 ・利用者の言葉を自分の声に出して読み上げにくいような内容。精神的にまいる。 ・公序良俗に触れてしまいそうな案件や会話、電話先に無理をお願いするような要件など。 ◆人間関係 ・「死ね」や「ぶっとばす」など暴言を吐くとき。 ・暴言や、理不尽な要求を何度もする場合は、通訳しづらい。 ◆理解、反応、話し方 ・電話先の相手が非協力的、もしくは依頼者のレスが遅い場面など。 ・電話先を待たせることができないとき。 ・電話を切りたそうにしていたり、忙しそうだったり。 ・利用者が状況をきちんと説明してくれないとき。 ・問い合わせの背景、質問の意図がわからないと通訳がしにくい。 ・利用者がきちんと相手の質問に答えなくて、自分の伝えたいことばかり伝えようとする場合は、お互いに話が混乱するので整理するのが難しい。 ・双方の話がかみ合わない時。 ・電話先が電話リレーに理解がないとき。 ・発言の意図の理解に食い違いがあり会話がかみ合わないとき。 ・利用者の文字入力が極端に遅いとき。 ・利用者や電話先の方が通訳者に対して共感を求めたり意見をいつてくるとき。 ・電話先が文字通訳のタイムラグについてお伝えしても理解いただけない時など。 ・電話先の音声が不明瞭、自動音声で突然他言語が流れたとき、早口、クレーム対応、画像などがあるとより分かりやすいような言葉で表現しにくい状態での説明。 ・無言、反応なし。

<p>い時。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者側反応が乏しい時に、頻繁に再確認をしながら通訳する場面。 <p>◆理解、反応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・質問に対する回答がなく、一方的に話される場面（利用者・電話先どちらの場合もある）。 ・話している内容が自分で理解できていないとき、間違っていないか不安になる。 ・利用者が表出した文章が理解できないとき。 ・電話先が電話リレーサービスについて理解を示さない場合。 ・電話先との会話が成立していないとき。 ・問いに対して別の話を始めるなど。 ・利用者の文章力によって、その通りに伝えられないとき、意図を確認しながら、整文しながら進めなくてはならない場合。 ・別のオペレーターが対応した案件の続きの内容で、齟齬があったとき、どんな話だったのかわからず状況を把握できないまま話がどんどん進むとき。 ・電話先がオペレーターと利用者本人を錯誤して、なかなか軌道修正がきかないとき。 ・通訳環境が悪い（音が聞き取りにくい）。 ・電話先から心理的なプレッシャーを感じる時（電話を早く終わらせようとする様子が見られる、利用者のレスポンスが遅く電話先が不満を感じているのが伝わる時など）。 ・電話先が、早口で多くの情報を話すとき。利用者が、初めに多くの情報を入力したとき。 ・聴覚障害を理由に断られたりする場合。 <p>◆マナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・競合店の電話番号や最寄り駅などを教えてなど、一般的にははばかる内容を質問するときなど。 ・思い通りにならなくて電話先が話途中でも利用者が一方的に通信を切ってしまった時など。 	
--	--

3. 現場での通訳業務にはなく、オペレーターに求められる技術とは何ですか。

情報提供施設	事業者
<p>◆通訳技術</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害者本人が話す（入力する）内容について、声に出して電話先に伝えること。要約筆記の現場でも、利用者を観察したうえで主催者やその場の参加者などに説明し、場の調整を行うことはあるが、通常は聞いた話を必要に応じて要約して伝えるという業務に集中していることが多い。オペレーターは通訳対応中は常に電話先・聴覚障害者本人との場の調整が必要な業務であると感じている。なお、人と話すことに対してある程度の慣れは必要であると思う。 ・聴覚障害者の発信も担うところ。通常、要約筆記では手話通訳のような読み取りはないので。 ・利用者に確実に意図が伝わっているかをはかる感性。 ・書き言葉を話し言葉で電話先に伝えること。 ・声の雰囲気やいかに文字にするか。手話より難しい。実際の要約筆記は表出までで利用者の意見は戻さないでコミュニケーション力。 ・タイピングの早さや、オペレーターの話し方など。 ・話しながら入力する技術（こちらの入力が終わる前に、依頼者からの入力があった場合や、ある程度の相槌の際など）。 ・打つ、話す、聞く、読む等の同時進行。 ・話しながら、言っていることとは別の状況説明、利用者からの問いかけに応じての入力を同時進行する技能。 ・きこえる人との対話技術（適度な相槌や、入力しながら別の内容を発言）。 ・ミスタッチをした場合のフォロー。 ・相手先（電話先）は文字を打っている様子がわからないので、話し続けてしまうことがあり、聞きながら・打ちながら、利用者の話を伝える技術が必要と感じる。 ・電話の電話先への理解を促しながらの文字通訳を行う技術 ・要約技術：現場は連係入力だが、オペレーターは一人入力になるため、話に追いつくためには現場以上に要約技術が必要 <p>◆対応力</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者・電話先の間（ま）の調整、文章の読解力。 	<p>◆通訳技術</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入力しながら別のことを話す能力。 <p>◆対応力</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目に見えない位置（遠隔）でのやりとりのため、状況を確実に把握し、説明をし、間をつなぐ技術。 ・調整力。電話先への配慮。利用者の日本語の意図をつかむこと。しゃべりながら入力すること。オペレーター風のしゃべり方。 ・話の交通整理をする技術。 ・電話先の方に不審に思われないように、対応するコミュニケーション力。 ・電話リレーサービスは、基本的に一人で対応しなければならない。要約筆記のようにチームで担当ができません。上席に確認することもあります。原則として、内容は他の人と共有ができないため、一人で状況を整理し、対応をする必要がある。 ・要約筆記は、発言者の話す内容を文字にする、一方通行の通訳。電話リレーサービスは、利用者の入力した言葉を声にする通訳があるが、日本語の文章が苦手な方の言葉はそのまま声にしただけでは伝わらないので、伝わる日本語に通訳をする必要がある。内容が分からないときは、通訳者が質問をして、意図を確認するスキルが必要とされる。 ・電話は、事前資料もなく、どんな相手かわからないまま、常にぶっつけ本番。電話の電話先の年齢や性別に応じた話し方が必要。短い時間で状況を把握して、臨機応変に対応する力が求められている。 ・電話リレーサービスの文字オペレーターは利用者の顔が見えない。どんな人かわからないまま、その利用者の目的に応じた情報を正確に伝えることが求められ、非常に難しい。 ・様々な状況を説明したり、交通整理できるトークスキルやビジネスマナー。 ・発言の意図の理解の食い違いが発生していることに敏感であること。 ・対個人に対する要約して伝える力。 ・利用者が伝えたいことを文字から迅速に正確に理解すること。

<ul style="list-style-type: none"> ・臨機応変な対応力。 ・電話先が電話リレーによる電話を不快に感じているとわかる、理解してもらえない、会話がかみ合わない、確認不足と思えるときに越権しないで臨機応変に対応する力。 ・両者の話がずれてしまったときにつなげる技術。 ・システムの説明や、間をつなぐ技術。利用者への状況説明。 ・対話力、電話対応力、話す力。 ・電話のかけ手の意図を受け手に伝える会話力。 ・電話のかけ手と受け手をつなぐ対応力。 ・電話先への言葉遣い。 ・対応技術：事例や相手に合わせた臨機応変な対応力、また事例検討した内容を生かせる力が必要。 ・電話対応技術：現場では声を出さないが、電話リレーサービス時には必要になる。 ・ろう者に誤解がない表現技術ときこえる人側への言葉遣いなどの接客マナー技術。 ・電話対応の技術（話すこと）。 ・利用者と電話先が会話できているか、内容が伝わっているか。 ・相手の状況や背景を短い会話の中でつかむ想像力。 ・文字から伝わる内容の正確な把握、あいまいな場合は利用者へ確認すること。利用者の意図を汲み取ること。 <p>利用者の顔が見えないので表情から感情を読み取ることができないことに留意し、想像力を働かせ機転を利かすこと。臨機応変、柔軟な対応。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の文面からだけの情報で正確に通訳する読解力。 ・チームでなく1人で通訳を行うため、より高い翻訳能力。 ・利用者、電話先ともに勘違いさせないこと 	<ul style="list-style-type: none"> ・対面ではないため、きこえる人・ろう者の話すタイミングの整理や、文字や電話越しの声のみで正しく伝わっているか確認が必要と感じる。 ・臨機応変な対応とそれを瞬時に判断する能力です。可能であれば、広く浅い知識があるとよりよいと思います。 ・電話対応スキル。 ・連係入力ではなく、一人入力するためのスキル。
--	---

4. それを捕うためには何が必要だと思いますか。

情報提供施設	事業者
<ul style="list-style-type: none"> ・研修。 ・経験・知識。 ・オペレーター同士の情報共有。 ・経験、業務報告による情報共有、参考となる他のオペレーターの対応例、聴覚障害、福祉制度や日本語の知識を一層探求することなど。 ・電話先への状況説明。丁寧な言葉づかい・態度。 ・要約技術。 ・オペレーターが会話するのではないことの自覚。 ・入力スピードの速さと慣れ。 ・ミスタッチをなくすタイピング練習。 ・話し言葉そのままではなく、適度に書き言葉にする。 ・利用者へのヒアリング。 ・オペレーターに求められる技術は何かということをも文字通訳オペレーター同士で話し合う場がない。 ・利用者の入力した文字をただ読み上げるだけでは、電話の通訳ではないと思う。オペレーターの言い方で電話先へ与える印象が変わってしまうので、電話対応のマナー等は必要。 ・入力技術や同時的に別の事を行う技術は自己研鑽が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経験、知識、オペレーション能力。 ・OJT。経験しながら、自分なりの方法が見つかるように思う。 ・現任研修（現在はほとんど行われていないが、ケーススタディ等）。 ・研修と経験。 ・必要に応じて発言意図の確認や誤解が生じていることを伝える。 ・利用者の文章力に合わせること。 ・電話先・ろう者の発言を正確に理解し、必要であれば通訳者から双方に質問をすることも必要かと思う。 ・利用者と電話先の双方への思いやり、配慮を前提とした基本的な通訳技術（タイピングやオペレーターとしての言葉遣いなど）を備えた上で、より多くの経験を積むこと。他のオペレーターからの情報も有益だが、実際に対応する方がはるかに自分自身の学びになる。 ・利用者、電話先の目線になって自分の通訳を振り返ったり、他の通訳者が通訳している状況を見て技術や通訳中の工夫を活用したりすることも勉強になる。 ・漢字能力や語彙力、一般常識など幅広い知識が必要。 ・状況判断力と想像力。 ・タイピングスピードの向上、短期記憶力の向上。 ・単語登録や省入力などのPC機能の活用及びその環境の準備。

5. 聴覚障害者に対する知識は必要ですか。（どういう場合、それを感じますか）

情報提供施設	事業者
<ul style="list-style-type: none"> ◆必要 ・聴覚障害者が入力する文章がわかりづらい場合、その文章がどういう意味なのかをある程度予測・判断・確認する必要がある。 ・聴覚障害者についての知識がないと、このあたりの予測・判断は難しいと思う。 ・難聴者の知識だけではなくろう者の知識、聴覚障害者全体の知識が必要だと感じる。 ・日本語があまり得意でない方の文章の通訳。アイドラゴンや補聴器の申請など、ろう者の生活に関わる内容もあるので。 ・電話先からの質問が続いたり遠い言い回しになっている場合。 ・聞こえない人の生活や文化など基本的なこと、聞こえないこと 	<ul style="list-style-type: none"> ◆必要 ・あいまいな受け答えで伝わりにくい文面など、ニュアンスを伝えたり、日本語が苦手な利用者へ向けフォローするなど。 ・日本語が苦手な人でも文字での通訳を選ぶことは多い。そういう方には、二重否定やまどろっこしい言い回し、不要な挿入分は混乱を招く。依頼文から想像して、利用者がどんな方か、判断することは聴覚障害者理解がないと難しいかも。 ・聴覚障害者にはさまざまな状態があり、コミュニケーション方法もさまざまなことは理解しておく必要がある。ただ、耳が聞こえないだけでなく、そのことによって日本語の獲得が難しいこと、情報が得られないこと、コミュニケーションの難しさに

<p>で困る場面を想像できる程度には知っておくべき。</p> <ul style="list-style-type: none"> 日本語の文章が不完全だったり、話し言葉のようなぞんざいな文だった場合。 話がかみ合わない（難しい言い回し等は伝わらない）。聞こえない事に対する理解が一般の方にすすんでいないので、ろう者はつらいだろうと思うことが多い。 相談内容によっては知識が必要になる場合もあると思うから。 日本語、文章力に個人差があることを文字チャットを通じて感じる。それにより、電話先への発信前に内容確認したり、利用者に合った伝わる日本語に直して入力したりする必要もある。 返答に困っている時に、言葉の意味がわからなくてなのか単に考え中なだけなのかを判断する必要。 まわりくどい言い方や二重否定などは通じにくいというような知識は必要。 依頼者の文章を読むときなど、助詞の使い方が苦手な人があるという知識は必要かも。 受け手のきこえる人の微妙な言い回しや曖昧な言い回しのニュアンスをかけ手の聴覚障害者に正しく伝えようとする場合等、電話先への電話リレーサービスの説明時、こちらの状況を理解してもらうためにも自らが聴覚障害者に対する知識を有する必要があると思う。 ろう者の場合、文字入力（日本語文）に馴染が少ないことがあり、文章の意味が分からないことがある。※オペレーターがどのような傾向であるかを理解しておく必要あり。 本人確認で、声は出せないと聞かれたとき。 聴覚障害者のことを理解していないと、通訳やリレーは厳しいと思う。 文章が苦手な方もおりに言いたいことが掴みきれない時もある。 電話先が利用者に対して、今後の連絡をどう取ればよいかと不安に感じるよう。 そのまま利用者に伝えている。 文字通訳を利用する利用者でも、手話ベースの人も多く、文法や助詞等そのまま通訳しても電話先に伝わらない場合がある。その場合、意味を確認したうえで通訳することもある。なぜそのような文章となるのか、聴覚障害者の背景を知らない、文章どおりで会話として成立していない内容を、電話先に通訳することとなり、聴覚障害者の力を低く捉えられてしまう可能性がある。 オペレーターとしては「援助」はしないが、通訳を適切に行うために、聴覚障害者に対しての知識は持ち合わせておく事が必要であると考え。 困っていることを知っている。 ろう的文法で入力されることがあるため、それを理解する知識は必要。 日本語修得が十分でない利用者の場合、その意図を汲み取らなければならないため。 返答に困っている時に、言葉の意味がわからないのか単に考え中なだけなのかを判断したり…。 まわりくどい言い方や二重否定などは通じにくいというような知識は必要。 ◆必要ない 必要ないと思う（筆談でいけるかとか、電話先が聞いてきたときに、利用者にたずねればいから）。 	<p>よって人間関係や暮らしにさまざまな影響があること、などは前提として理解しておくことが大事。なぜなら、電話リレーサービスが初めての聴覚障害者との接点になることもあり、場合によっては、聴覚障害について補足したりすることもあるから。</p> <ul style="list-style-type: none"> ろう者独特の文章や背景を知らず、そのままの文言を伝えると本人の意図しないクレームになりうる。 発話意図の理解の食い違いが発生していることを感知するのに必須である。 電話先が聴覚障害者に対して全く知識がなく電話リレーしている状況を把握出来ないときにわかりやすく説明するため。 「聞こえない」と伝えると、話せない・コミュニケーションが出来ない、と言われる時に聴覚障害障がいの種類、経過、環境もそれぞれなので、個人にあったコミュニケーション方法があるということは、通訳者としても知っていれば、電話先から聞かれた時にもスムーズに通訳が出来るかと思う。 聴覚障害者といっても程度はそれぞれ異なり、日本語の文字だけ取り上げても、日本語の言語を中心に扱っている方、手話を扱っている方、それ以外にも文字を扱う場面では各々使い方が異なっていると思われる。合理的配慮が求められる社会になりつつあるが、ツールをおおいに活用して合理的配慮をせざるを得ない状況になっている。その場その場でたくさんの利用者に即対応する難しさはあるが、ある程度の知識があるとそれを基に配慮をしやすくなると思われる。知識がなかったとしても、業務上、経験を積み、過去の通訳から知識をカバーして対応していることは、私を含めて皆様が実際に体験していると思われる。 きこえる人では、普通のことでも、聴覚障害者が経験していない事柄を通訳したり、理解してもらおうとするときに、感じます。例、音声ガイダンスがあることとか、留守番電話の機能、活用方法など。 聴覚障害者では当たり前なのに、きこえる人が知らないことなど。例えば、次期ループや人工内耳。また、人工内耳や補聴器の聞こえ方など。 ◆必要ない 特別不要だと思うが、聞こえない方の中には文章が苦手な方がいるのでそのような方にわかりやすく伝えるために、聞こえない人の特性を理解していることは必要だと思う。
---	---

6. 研修は受けましたか。

情報提供施設	事業者
<ul style="list-style-type: none"> ◆受けた 電話リレーサービスを実施している情報提供施設で研修。 手話対応、文字対応併せて実施している事業所への見学。 当事業所内における事例検討。 日本語（音声）オペレーター研修。 シミュレーションを業務開始前に何度も行った。心構えは出来てよかった。 数回練習した程度。 2度デモを行ったのみ。 年に2～3回ある。 ◆受けていない 	<ul style="list-style-type: none"> ◆受けた 入社時の社内研修のみ。 入社時に3か月程度。 社内研修のみ。 社内で聴覚障害者についての基本的な知識や、通訳の技術等の研修を受けました。

<ul style="list-style-type: none"> ・技術研修はなし。定期的なOPの意見交換はある。 ・サービス開始時からオペレーターとなり、研修を実施する人がいなかったため。 	
---	--

7. どのような研修が必須だと思いますか。

情報提供施設	事業者
<ul style="list-style-type: none"> ・オペレーターとしての業務。 ・声の出し方、話し方。さまざまなトラブルへの対処方法などの研修。さまざまな対応事例に沿ったオペレーションの研修など。 ・テレホンサービスのオペレーターが受けているような応対に関する研修。 ・オペレーターの交代方法や緊急時の対応方法に関する研修があるとうい。 ・実習。 ・ベテランオペレーターのリレーの様子を見る。 ・オペレーター同士での事例検討。 ・シミュレーション形式の研修。論理・規範を再確認する講義形式の研修。 ・対応方法のすり合わせなどの会議形式の研修。互いの実際のオペレーションを見る研修、危機管理・ヒヤリハットの事例学習、医療用語、福祉用語、聴覚障害福祉機器用語、など一般知識・教養を広げる学習研修、聴覚障害者のリテラシーの特徴、心理などを学ぶ、日本語力を磨く学習など。 ・分かりやすい文章の研修。 ・そのまま文字にすることの重要性と意味が通じることが比例しない。その対処方法。 ・電話先の言葉の入力、送信（入力は言葉通りか全て要約か。送信はタイピング）。 ・実際に何度か体験（実地訓練的に）、事例を聞いたりする。 ・ロールプレイなど、実際の場面での対応を検討しあうこと。 ・前出の「オペレーターに求められる技術」に対応した研修。 ・オペレーターの電話マナー研修。 ・メンタルコントロール研修。 ・オペレーター研修（声の出し方、対応の仕方）。 ・文字通訳研修（PCの効率的な入力方法、要約技術）。 ・文字通訳ロールプレイ。 ・正しい（合理的な）日本語、話し方講座。 ・文字入力に関する練習（訓練）。 ・翻訳技術、日本語研修、発声に関する研修、テレオペが受けているような電話応対に関する研修、同じサービスを行うものの対応統一、意見や情報交換に係る研修、電話リレーサービス制度に関する研修。 ・PCタイピング ・実際に見て学ぶ研修。 ・他事業所も含めた全国的な研修。（他事業所の対応を知りたい） ・手話・文字両方まとめた全体研修と文字のみの2種類の研修。 ・利用者側の画面や操作方法も知っておく必要がある。オペレーターの対応がどのように映っているか。事例対応の話し合い。 ・文字入力は個人の研鑽でどうにかなるが、電話対話力やろ的の文法は研修が必要だと感じる。 ・オペレータに求められる技術や知識が身に付く研修が必要と思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・オペレーション、話しながら文字を打つ、要約。 ・OJT。ほかの方の入力を見たり、見てもらったり。お互いのいいところをもらって、自分なりに消化していくといい。 ・ロールプレイング。 ・実際にどのくらい文章が苦手なのか理解するための研修。 ・先輩の電話リレーサービスの様子を見て、なるべく早く実践の経験を踏みながら、対応方法を身につけることが大切。 ・聴覚障害者の基礎知識。 ・タイピング。 ・要約技術。 ・二人一組でタイピングまたは話すことを分担する研修。 ・文字での電話リレーは、音声認識（みえる電話など）と同じような機能を果たすことがゴールではないとするなら、通訳者は、双方のコミュニケーションの調整を担う立場になる。その方法論、通訳論などが整理され習得できる研修が必要。 ・トークのロープレイ。 ・今ある研修に加えて、企業側も多いため、カード会社や保険の関わる言葉の研修もあると安心。各自でやっていることだが。 ・電話リレーに関する知識や通訳経験にもよるが、基本的な通訳方法、技術を教えること、実際に電話リレーを行いながらその方に不足していることにアドバイスし、能力を高めていくことは必須だと思う。 ・電話の応対についての研修。 ・聞き取り入力スキル向上研修。 ・聴覚障害者理解のための研修。

③通信環境

1. 何にストレスを感じますか。（具体的にはどのような例ですか？）

情報提供施設	事業者
<p>◆内容・マナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・やりとりをしているうちに、電話先がイライラした口調で話し出したり、怒り出したりしたとき。オペレーター自身が怒られているわけではないのはわかっていても、やはり緊張する。 ・かけ手の目的が達せられなかった場合の対応。 ・長時間の通話。 ・機械による自動音声案内の時、文字入力がついていけない。 ・電話先からの質問に対し、なかなか返答が得られない場合。 ・利用者が何度か入力を取り消し、書き直されるので、伝えかけ 	<p>◆内容・マナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・明らかに非常識なクレームについても通訳をおこなう事。 ・長時間への対応。体への負担。手指の疲れ。文字で来た不満・苦情などを、口に出さなければならない不条理。 ・利用者から理不尽な扱いを受けたとき。 ・マナーや常識がない方がいるので、理解してもらえるように努めています。 ・利用者・電話先がどんな人かも、話の内容も分からない状態で常にぶっつけ本番のように対応する力が必要とされる。

<p>ていた文章が完結しないことがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> 相手の様子が見えない事。入力する時の緊張感。 ろう者の電話マナー。 利用者側に、「これ伝えておいて」と丸投げされる時（あくまでも対話を目的としている通訳なので、接続後は会話を開始してくださいと、丁寧に断りを行っている）。 意図せず、利用者が気分を害されたりする場合。 <p>◆理解</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話先が聴覚障害者に対し理解を示さない回答を行い、それを聴覚障害者に伝えるとき。 電話先の面倒そうな対応（サービスの認知不足）。 電話先の態度（横柄な人、忙しそうな人、早く切りたい雰囲気を出す人）。 きこえる人側が文字通訳の待ち時間を理解できなく、怒り切斷される時。 電話先が急いでいるとき、電話先が「耳がきこえない」と伝えた時点で迷惑そうな態度がうかがえたとき。 電話先が聴覚障害者や電話リレーのことを知らず不満を言われる時。 きこえる人側がこちら側の言い分を全く聞き入れてくれなく、一方的な話を文字にしないとイケないとき。 <p>◆通信・機器・環境</p> <ul style="list-style-type: none"> オペレーター業務が長時間に及ぶ場合。（30分以上） オペレーター業務が休憩なく続く場合。 画面が暗くなり、「入室を待っています」と表示される時がある。どのくらい待つべきなのか判断に迷う。 利用者ややり取りしていても途中で突然通信が切れること 電話先の声が聞き取りにくい。 通信状況が悪く何回も切れるとき。 電話先から声が聞き取りにくいと言われるとき。 利用者のレスポンスが遅いとき、通信の不具合かと思うような5分以上の無言などがたまにある。原因がわからないので、電話先を待たせ続けて焦る。 SMS発信の工程が焦る。 文字入力が確定前もすべて筒抜けに見えるのは、お互いにストレス。入力中かどうかだけわかればいい。利用者の遅い入力や文字変換間違いを繰り返しているのをまじまじと見て待っているのは職業柄ストレスを感じる。また、確定するかと思いきや消去した場合、やりとりによっては、それも伝えていると思っているのではないかと不安になる。オペレーターとしても、電話先の言葉が伝わりにくいなと思って文章を書き換えて通訳するときもあるが、最初の文の書き出しを見られてしまっているので混乱させるのではという危惧もある。 打ち間違いが利用者の方に全て見えてしまうのは少し心配。 利用者の名前が、開始した後、画面上で見られない事。電話先の名前が画面にでないこと。利用者がTEL番号を入力するときに、電話先名も入力するようにしてほしい。 音が聞こえにくい。 システム障害なのか通信障害なのか不明な状況（画面が止まる・黒くなる等）。 待機している間（緊張が続く）。 通信が切れたとき、納得のいく説明が出来ない場合。 利用者からの返事がない（通信環境が悪いためか）。 かけている最中に通信が途切れる、文章の意味がわからないとき。 突然、回線が切斷されることがあり、その理由が不明なことにストレスを感じる。 相手の電話に対し常に気を張って待機しているので自分の時間が持たない。また、音声言語のついていけない時など。 <p>◆体制</p> <ul style="list-style-type: none"> 通常業務をしながらのオペレーター業務なので、呼び出し音になると走ってブースに行かなければならない。音が鳴るたびに、「ピクッ」としてしまい、大変なストレスがある・利用者のメッセージをそのまま読み上げるが、苦情などまれに声に出しにくい言い回しのときがある。 業務上、文字通訳オペレーター同士の情報共有がほとんど出来ないこと。文字対応が急増して負担が大きい。 	<ul style="list-style-type: none"> 通信環境以外では、利用者の電話のマナーが悪く、自分の意見が通らなかった時などに、「差別だ」等と電話先を追い込む会話の通訳等にはストレスを感じる時があります。 <p>◆理解</p> <ul style="list-style-type: none"> 障害者に対する差別的な言葉や、利用者の暴言等をそのまま通訳しなければならないこと。 利用者、電話先のどちらも関係を築くことができない。そのあとどうなったのかわからないままの案件も多い。 利用者・電話先双方の苛立を肌で感じながらの対応。「うるさい」「ちっ」というような文字によるオペレーターへの暴言や舌打ち、電話先の方の小さなため息やいらだった音声など。 電話リレーサービスの理解がまだ広まっていない中で、サービスを説明し、理解を求め、時間がかかってしまうことを何度も謝りながらの対応。 電話先から聴覚障害者の無理解による理不尽な対応。 <p>◆通信・機器・環境</p> <ul style="list-style-type: none"> 通信不良なのか、利用者から終了したのか、電話の最中にチャット通信が切れること。・待機時間中は、自分では業務の時間配分などのコントロールが一切できないこと。 利用者の理不尽な要求や世間一般的なマナー違反など、世間一般の常識を悦脱している時。 音声通話が劣悪（になりやすいとき）だったり、通信が途絶えるとき。 パソコンやヘッドセットの不具合。 通信環境に関しては大切な場面で切れてしまうことがあり、電話先に負担が掛かってしまう場面があります。 通訳中に利用者や通信が切れること、通訳が終わる前に利用者に通信を切られること、通訳者間での転送ときに通訳履歴が残らないことです（通信環境についての質問のためその他は割愛します）。 <p>通訳途中で通信状況により、異常切斷されたりすることがストレスと感じる。</p>
---	--

2. 相談できる人や窓口は職場にありますか。あるならば具体的に教えて下さい。

情報提供施設	事業者
<p>◆ある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上司、担当職員。 ・同僚。 ・業務終了後の引継ぎで、上長や他のオペレーターと対応方法について相談をすることはある。 ・所長、担当職員が窓口になり、困った事例があった際には逐一相談している。 ・何かあれば事業所に相談できる。 ・センター。 ・トラブル時には近くのコーディネーターに助けを求める。 ・機材トラブルは機材担当職員を呼ぶ。 ・電話リレーサービスを実際に利用しているろうの職員がいるので、対応方法を聞くことはできる。 ・同じブロックの事業所。 ・職場内に複数いるオペレーターと適宜話し合う。事業担当者としてオペレーターの会議を数か月に1回ほど行う。ただし、オペレーターの職場環境の改善要望などについては、オペレーターの集団（組織）が必要なのではないかと考えることがある。 <p>◆ない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あるようだが、実際には利用できていない。 	<p>◆ある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上司。 ・同僚。 ・全体に報告相談できる窓口がある。 ・対応で、どのように対応をしたら良かったのか等、センター長や常勤スタッフに聞いて相談している。 ・通信環境に関しては、システム担当へ相談し、応対してもらっている。 <p>◆ない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・難しい。 ・問題を感じたときには、自分から発信しないと変わらない環境だとは感じている。人によっては言いにくいことをどなたに相談するのが適切か分からない方もいるかと思う。

3. 業務上で、オペレーター自身の判断を求められることはありますか。

情報提供施設	事業者
<p>◆ある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オペレーターの業務自体、常に調整と判断が求められる仕事だと考えているので…。 ・電話先から「オペレーター番号ではなくオペレーターの個人名を名乗らないと、後の話ができない」と言われたときには、上長からの指示を仰ぎ「やはり規則であるため、オペレーター名は言えない」とお断りしたことはあります。 ・利用者の打ち間違いや話が進まないなど、フォローが必要だと感じる。 ・状況によっては求められる場面もあるのではないかと思う。 ・リアルタイムではなく、事前に書かれている情報を読み上げていいかどうか。 ・電話先の発言を入力しながら、利用者が以前に入力していた内容を伝えているとき。 ・110・119への架電依頼があり、話を聞くと緊急性がなく警察署への対応が正しいと判断したケースがある。 ・折り返し電話の方法に混乱が起こりそうだと判断したときに、間に入って説明することがある。 ・運転中などリレー中の危険行為は通信を切る判断をする ・基本的にマニュアルに沿って判断できるよう整備しているが、内容や状況（ケンカ等に発展する場合やオペレーターへの嫌がらせと思われる事態）によっては強制的に通信を切る判断をする。 ・どちらかが内容を間違っていて受け取っており、もう一方が気づいていないで話が進むことがある。その場合、通訳者ですが、と断ってから内容を確認する事がある。 ・電話リレーのガイドラインに反しているかの判断。明らかに反している場合（他人のIDを使っての依頼、遠隔通訳）は、その場で見極め断る判断が必要。判断に迷う場合や上長に相談 ・小さなことでは、常に判断を求められている。職員に相談している。 ・先方が話し中の場合、「またかけたほうが良い？」「5分後に電話したほうが良いよね？」または、「今のきこえる人に、文句言った方がいい？」など。 ・かけ直し方法など電話先に尋ねられることはある。そのまま伝えて利用者に判断してもらうようにする。 <p>◆なし</p> <ul style="list-style-type: none"> ・細かい部分は別にして、大きな判断を求められた場面はこれまではない。しかし、そうしたことは起こりうると思う。 	<p>◆ある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者や電話先に回答を促す。電話先に待たされた感を持たせないように、時間をうめるように声掛けする。 ・話を通じていないときに、どこまで補足をするのか判断を求められる。 ・どの言葉を使うか、どのような表現で伝えるかは、常にオペレーター自身が判断している。 ・上席に判断を委ねるべきケースもある。 ・基本的には依頼者の依頼通り伝える。待ちがある時に基本的には依頼のあった順番だが、優先で対応が必要な場合等、判断が必要。 <p>◆なし</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オペレーター自身の判断を求められることはあるが、通常業務なので、オペレーターに判断を求めないよう促している。その対応が難しい場合は、管理者に相談対応している。

4. 長い通話の場合、交代はどのように行われますか。

情報提供施設	事業者
<p>◆交代する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本的に電話が終了したら交代する。 ・交代できる職員が在室している場合は可能な範囲で交代を行う ・交代時： <ol style="list-style-type: none"> ①後から入る通訳者がしばらく様子を見る ②前の通訳者が交代の旨を聞こえる人・利用者に説明を行う ③ミュート機能を使って引き継ぎ ④後から入る通訳者により交代をした旨を聞こえる人・利用者にお伝える ・一人での対応時は、「長時間のため一旦切らせて頂きます」と説明し理解を得て一度切る ・他のオペレーターが声をかけてくれ、交代できるタイミングで。 ・30分を目途に交代をします。近くにいるオペレーターがモニターをみて大体の内容を把握します。交代前には利用者、電話先双方にことわりを入れます。 ・30分程を超えたら、他のオペレーターに交代するようにしている。 ・交代する旨を、利用者、電話先に説明してから行っている。 ・30分を目途に、利用者・電話先双方に交代する旨を告げ、交代する。 <p>◆交代しない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交代はない。 ・当センターには文字オペレーターが1名のため、交代はない。 ・現状できていない。長時間の通話だった場合は、終了後休憩を長くとっている。 ・特に交代はない。休憩あり。 ・今まで交代したことはない。長かった場合、その後休憩を多めに取る。 ・交代する場合には、利用者と電話先にその旨を伝え、通話を一旦保留にすることになっているが、これまで途中で交代したケースはない。 ・今までそうした場面はないが、必要であれば相手の了解を得た上で、話の大きな切れ目を見計らっての交代になると思う。していない。 ・「交代します」と伝えて、交代することになっているが、交代したことはほぼない。 ・一人しかいないので、交代出来ない。30分過ぎたら終了を利用者をお願いすることになっているが、通訳中は時間の管理が難しいし、こちらから終了を促すことも困難。 ・交代はありません。交代必要か?の確認は受けますしその逆もありますが、基本的には最後まで対応しています。 	<p>◆交代する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・40分を超える場合、概要を交代のオペレーターへ引継ぎ、転送で行う。 ・文字は記録が残るので、その場での交代はやりやすいかも。 ・概ね40分ごとに声をかけあって交代する。 ・電話リレーサービスのシステムで転送を行う。ただ、複雑な内容だと交代ができないこともある。 ・お客様、電話先双方に説明の上で、内線転送し、内容は消えてしまうので別の手段で連絡。または同じ通訳センターなら同じパソコンで、そのまま人が変わることもある。 ・転送機能を利用し交代を行う。 ・20分を目安に、話のキリのよいタイミングで利用者と電話先、双方に申告する。 ・おおよその交代時間で次の人や、空いている人と交代。 ・業務連絡用skypeで交代を求めたり、他の通訳者がどれくらいの時間通訳をしているのか把握し、長い場合は交代可能か声を掛け合う。 ・同じ勤務地にいない通訳者との交代には、話の切りのいいところを見極め、最低限の情報共有をして転送する。同じ勤務地にいる通訳者との交代には、できるだけ話の切りのいいところで利用者電話先双方に待ってもらい、口頭で引き継いで席を替わる、もしくは転送する。 ・一旦保留にして、交代をした人が電話先に説明をし、継続して通訳を開始している。

④その他

1. オペレーターをするには、現場での文字通訳（あるいは要約筆記）の経験も必要だと思いますか。

情報提供施設	事業者
<p>◆必要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文字通訳（要約筆記）の経験はあることが望ましいと思う。 ・音声起こしの経験がある者は、文字入力には長けているといえる。ただ、基本的に話されている内容の聞き直しが自由にできる業務であり、基本的には家の中や職場など、静かな環境で入力を行っているケースがほとんど。そのため文字オペレーターとして業務を行うには相応の研修が必要になると思われる。 ・文字通訳（要約筆記）の場合は音声情報や状況に対してその場での調整が必要。これはオペレーター業務にも通ずる能力であると思う。ただ、必要に応じ要約と全文の表出を使い分けることができる技術（入力速度も含め）が求められると思う。 ・現場では一人入力ではなく、連携入力である。 ・要約力やタイピング力の向上のため、あった方がよいと思う。 ・入力技能、要約力という点で、経験があるほうがよい。 ・同時性の保ち方、話し言葉を書きことばに代えたときに「これ 	<p>◆必要</p> <ul style="list-style-type: none"> 必要と考える。 <p>◆不要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東京都の要約筆記と、オペレーターは異なるものだと認識している。頭の使い方、対応は違う。ただし、早い話に追いつけないときに、省略・削除していい言葉の判断は、要約筆記の学びの中で習得できる。また、聴覚障害者（特に難聴者）についての知識を得ているので、その部分だけ学習できれば要約筆記の経験は不要。個人の力量と努力だと思う。 ・話し手の話すスピードに追いつけるのであれば、後は研修・経験で身につけられる技術だと思うので特別経験は不要と思う。 ・電話リレーサービスでは、聴覚障害者と実際に出会うことができません。やはり、直接当事者との接点があるほうがよいので、要約筆記がその一つの機会にはなると思います。ただ、現場通訳以外で、聴覚障害者と接点があるのであれば、必ずしも要約筆記の経験が必要とは思わない。 ・現場経験はなくてもできると思う。それよりも（電話リレーの

<p>で通じるだろうか」という瞬間的な検証力があるのは、現場経験があるから。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聞こえない人と聞こえる人をつなぐ意識を少なくとも、きちんと現場に出ている人はもっている。 ・聞いた話をその場で入力して伝えるというのは一般的にはない作業で、電話リレーは、現場での経験をもとにさらにプラスアルファの作業工程があるので、現場を経験していたから短時間の研修でオペレーションができるようになったのだと思う。 ・ろう重複障害（知的障害、発達障害、精神障害など）や「不就学の聴覚障害者（ろう高齢者など）への意思形成支援や意思決定支援も包括した意思疎通支援の認識・理解や経験が求められる場合もある。 ・地域独自の行政施策や地域独自の文化・地形をもとに即座に類推して対応ができる。 ・聴覚障害の二次的障害の弊害等の認識や理解、その対応力も必要条件のひとつ。 ・必要…というか、要約する力はあるに越したことはないので、経験のある人のほうがオペレーター業務に慣れるまでの間はスムーズにできるのではと思う。 ・必要だが、人材確保は容易ではない状況。 ・必要だと考える。聞こえない人の顔が見えない（現場で会う事のない）オペレーターは、聴覚障害者に寄り添った（援助はしないが）通訳ができないのではと思う。 ・現場での文字通訳の経験も必要。 ・度胸をつける、という意味では、現場経験も必要だと思う。 ・文字にして伝わりやすいことが重要だから必要だと思う。 ・電話先の言われるままの全文入力では、伝わりにくいことが多いと感じるから必要だと思う。 ・全文打ち主導か、要約主導かによるが、要約筆記の経験は必要だと感じた。 ・今の状況であれば必要と考えていますが、今後の研修内容にもよる。 ◆不要 ・文字通訳（要約筆記）の場合は、そのおおよそが音声言語を文字言語に通訳するのみのことが多い。文字通訳（要約筆記）とオペレーター業務ではスタイルや性質の違いがある。現場経験から活かすことはあるだろうが、必須だとは思わない。 ・要約筆記とは違うものと感じます。よって実務経験の有無は関係ない。ただ、要約筆記の技術は持っている、より伝わりやすく会話はスムーズ。聞こえない人に対する理解という面では、手話通訳か要約筆記か、どちらかの実務経験はあるとよりいいと思う。 ・経験も必要だと言いきれないと思う。 ・普段の要約筆記とは別のものだと思うので、特に現場経験や要約筆記経験は不要かと思う。 ・現在オペレータを担う私自身が通訳経験がないが、周囲の通訳者や上司に判断を仰ぎながら業務を遂行できていると思うので必ずしも現場経験が必要だとは思わない。 ・あることが望ましいが人材確保が難しいため、必須でなくても良いと思う ・利用者の顔が見えない、背景知識がないという点では要約筆記通訳とは違うものと考えている。 	<p>規約も踏まえつつ）最終的にはどこまでの配慮ができるか、だと思う。ただし、最低限通訳に必要な技術が備わっていることが前提。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆必須ではない ・あればなお良しだが、電話リレーサービスのオペレーションスキルは、また別物かと思う。 ・あると尚よいが、必須ではない（当センターでは要約筆記養成講座の講師が複数いるため、研修に必要な部分を盛り込んでいる） ・経験が全くなく入ってきてしまったので、研修や、実際のオペレーションでも会話の整理がスムーズに行かないこともあった。現場での通訳をすることで、利用者の表情を直接見ることが出来るので、通じやすい・通じにくい表現が分かるかと思う。 ・電話リレーのオペレーターと文字通訳（あるいは要約筆記）とは、別物のスキルであり、経験があったほうが良い場合もあるが、必ずしも必須とは思わない。 ・身につけるスキルは同一ではないので、電話リレーオペレーターの新たな資格などを検討すべきである。
---	---

2. 利用者アンケート

利用しやすい電話リレーサービスを目指して、日本財団のモデルプロジェクト電話リレーサービスを登録している人、していない人を対象にニーズの把握と利用のしづらさについてアンケート調査を行いました。

アンケートは、当事業委員の所属団体の協力を頂いて、ホームページやSNSを利用して調査を行いました。

・アンケート

(1) ①登録し、利用している人向け

電話リレーサービスに係るアンケート
～日本財団電話リレーサービスを登録している人向け～

公共インフラとしての電話リレーサービス実現に向けて、利用者ニーズの把握及び利用者以外の者における利用のしづらさを調査し、多くの人が利用しやすいサービスにするために、広く皆様の声をお聞きしたくアンケートを実施することになりました。調査結果は、当連盟の電話リレーサービス普及啓発推進事業の参考として使わせていただきます。

つきましては、ご多忙中、大変恐縮ではございますが、電話リレーサービスに関する率直なご意見をお聞かせいただきたく、アンケートのご協力をお願い申し上げます。

一般財団法人全日本ろうあ連盟

下記の質問に該当する答えにチェックを入れて下さい。

①年代
10代 20代 30代 40代 50代 60代～

②性別
男 女 その他

③日常で使っているコミュニケーション方法
手話 筆談 談話 音声(補聴器など)

④電話リレーサービスでは、どちらをよく利用していますか。
手話 文字

⑤多く利用している曜日(複数回答可)
平日 土・日・祝日

⑥多く利用している時間帯(複数回答可)
午前(8:00～12:00) 昼休み(12:00～13:00)
午後(13:00～17:00) 夜間(17:00～21:00)

⑦頻度 利用していない →⑩へ進んで下さい。
月に1～3回 週に1～3回 週に5～10回 週に10回以上

⑧使用目的(複数回答可)
雑談 問い合わせ ホテル・店等への事前確認・予約・キャンセル等
業務連絡(社内) 仕事(社外) ショッピング
その他

⑨電話リレーサービスで使いにくい点(複数回答可)
 ※但し、「24時間・365日でない」、「緊急通報が使えない」は除く。
オペレーターの性別選択ができない。
自分の話がオペレーターに通じているか理解しているかどうか確認できない。
オペレーターが、きこえないことについて理解していない。
オペレーターになかなかつながらない(通信の問題、事業者満杯状態である)
相手先に「電話リレーサービスです」と先ず伝えなければならないこと。
 (電話リレーサービスを使っていることを知られたくない)
その他

⑩ オペレーターのわかりやすさ(例:事前に内容を確認してもらった、数字や地名は書いてみせてもらった等)(複数回答可)
相手先にかける前にオペレーターが話の内容を事前に確認した。
電話中に、不明な単語(数字や地名など)をあらゆる手段(紙に書く、ホワイトボードで示すなど)で伝えてくれた。
相手先の話、喜怒哀楽がわかるように表現しているので、相手先の気持ちが把握できた。
その他

⑫ 公共インフラ化(※)の予定について知っているか。
知っている 知らない その他
 ()

※公共インフラ化について
 これまで、電話リレーサービスは日本財団が耳のきこえない・きこえにくい人など音声でのコミュニケーションに困難のある人々も、平等に電話を使えるようにするモデルプロジェクトで実施されてきました。
 今、国の責任で、きこえる人と同じように電話できるサービスを立ち上げ、検討中です。国のサービスがスタートすることを「公共インフラ化」といいます。

以上です。どうもありがとうございました。

(1) ②登録しているが利用していない人向け

《⑦で利用していないと答えた方へ》

⑬電話リレーサービスの登録をしているが、利用しないのは何故ですか。(複数回答可)

- IDやパスワードを忘れてしまい、利用していない。
- IT機器がうまく使えないので、利用していない。
- 通じなかったので利用していない。
- 家にインターネット環境がないため利用していない。
- その他

⑭利用に向けて、どの点に改善を求めますか。(複数回答可)

- IDログインやパスワードを打つ手間を省いて、簡単にアクセスできるようにして欲しい。(アプリの開発)
- スマホやパソコンではなく、電話リレーサービス専用の電話器を作って欲しい。
- インターネット接続をもっとよくしてほしい。
- オペレーターの質を上げて欲しい。
- その他

⑮公共インフラ化(※)の予定について知っているか。

- 知っている 知らない その他
()

※公共インフラ化について

これまで、電話リレーサービスは日本財団が耳のきこえない・きこえにくい人など音声でのコミュニケーションに困難のある人々も、平等に電話を使えるようにするモデルプロジェクトで実施されていました。

今、国の責任で、きこえる人と同じように電話できるサービスを立ち上げ、検討中です。国のサービスがスタートすることを「公共インフラ化」といいます。

以上です。どうもありがとうございました。

(2) 登録も利用もしていない人向け

電話リレーサービスに係るアンケート ～電話リレーサービスの登録も利用もしていない人向け

公共インフラとしての電話リレーサービス実現に向けて、利用者ニーズの把握及び利用者以外の者における利用のしづらさを調査し、多くの人が利用しやすいサービスにするために、広く皆様の声をお聞きしたくアンケートを実施することになりました。調査結果は、当連盟の電話リレーサービス普及啓発推進事業の参考として使わせていただきます。

つきましては、ご多忙中、大変恐縮ではございますが、電話リレーサービスに関する率直なご意見をお聞かせいただきたく、アンケートのご協力をお願い申し上げます。

一般財団法人全日本ろうあ連盟

下記の質問に該当する答えにチェックを入れて下さい。

①年代

- 10代 20代 30代 40代 50代 60代～

②性別

- 男 女 その他

③日常生活でよく使っているコミュニケーション方法

- 手話 筆談 読話 音声(補聴器など)

④電話リレーサービスを利用しない理由(複数回答可)

- 電話リレーサービスを知らない。
- 電話リレーサービスの登録方法を知らない。
- 電話リレーサービスの登録方法が難しい。
- 利用したいが、抵抗がある。(顔見知りのオペレーターには頼みたくない等)
- FAXや携帯メール、SNS等で十分対応できるので、必要性を感じない。
- 手話通訳・電話通訳で充分対応できるので、必要性を感じない。
- その他

⑤公共インフラ化(※)の予定について知っているか。

- 知っている 知らない その他 ()

⑥公共インフラ化(※)された場合には利用したいか。

- 利用する 利用しない

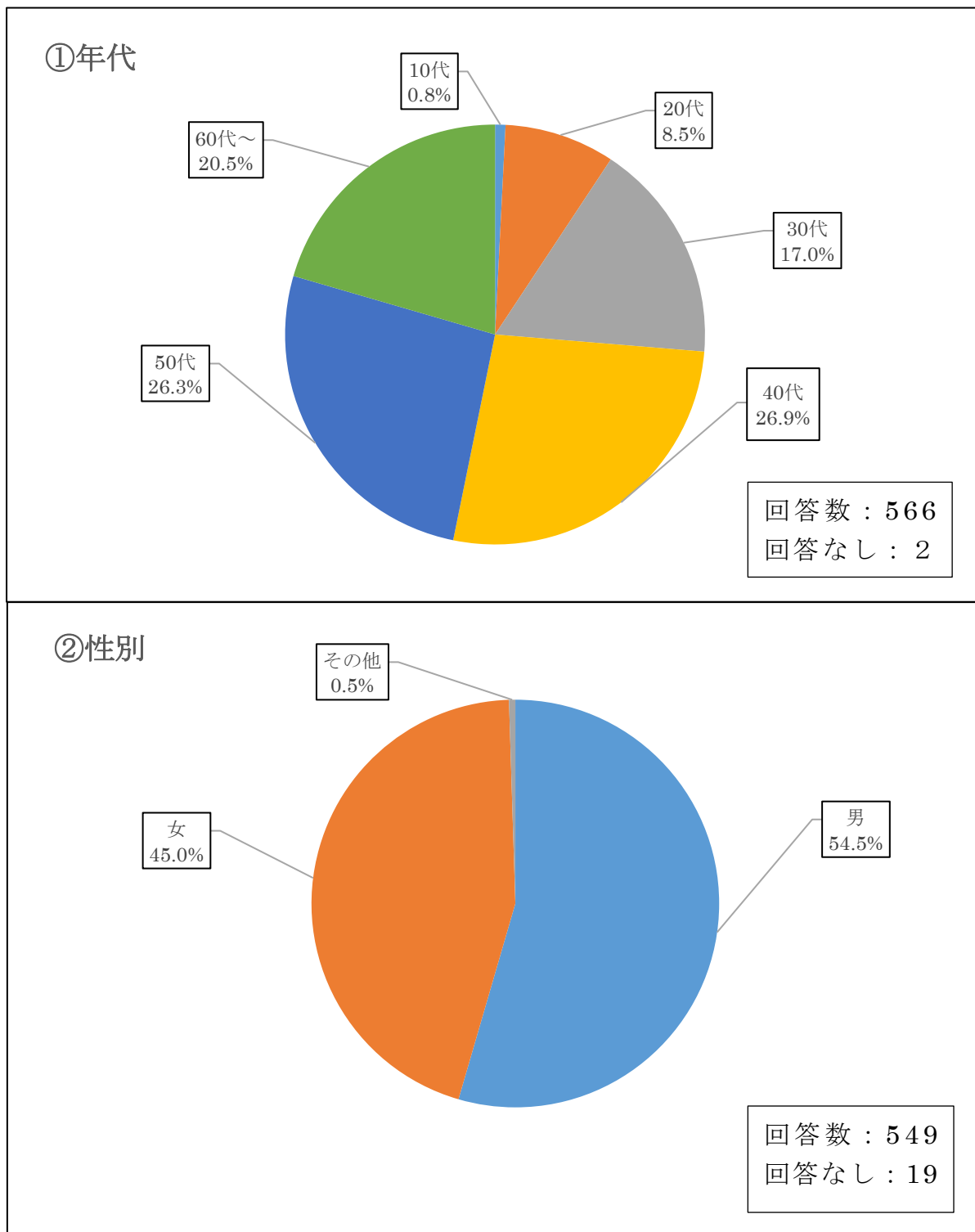
※公共インフラ化について

これまで、電話リレーサービスは日本財団が耳のきこえない・きこえにくい人など音声でのコミュニケーションに困難のある人々も、平等に電話を使えるようにするモデルプロジェクトで実施されていました。

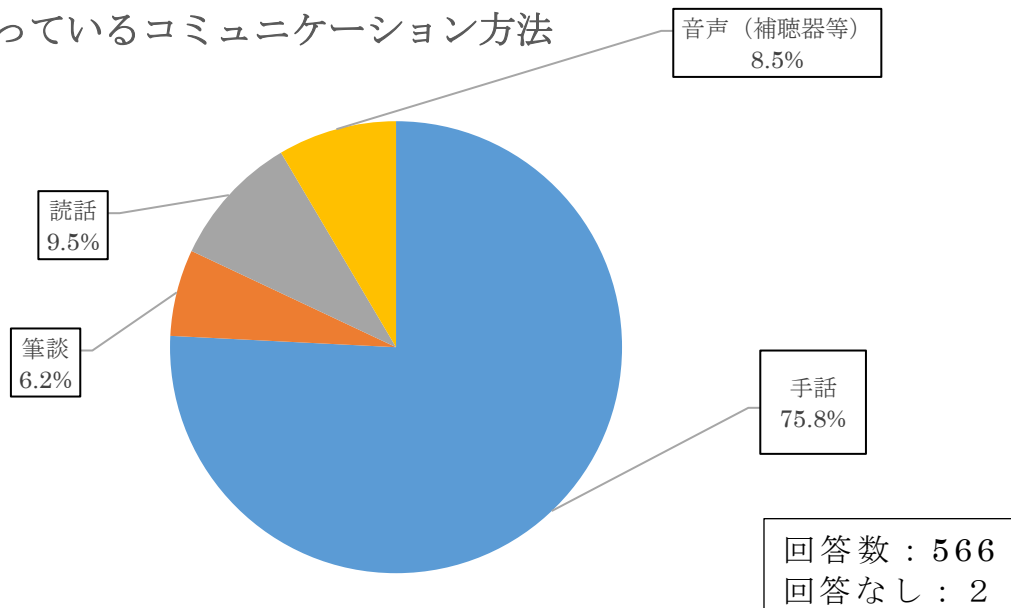
今、国の責任で、きこえる人と同じように電話できるサービスを立ち上げ、検討中です。国のサービスがスタートすることを「公共インフラ化」といいます。

(1) 電話リレーサービス登録者向けアンケート

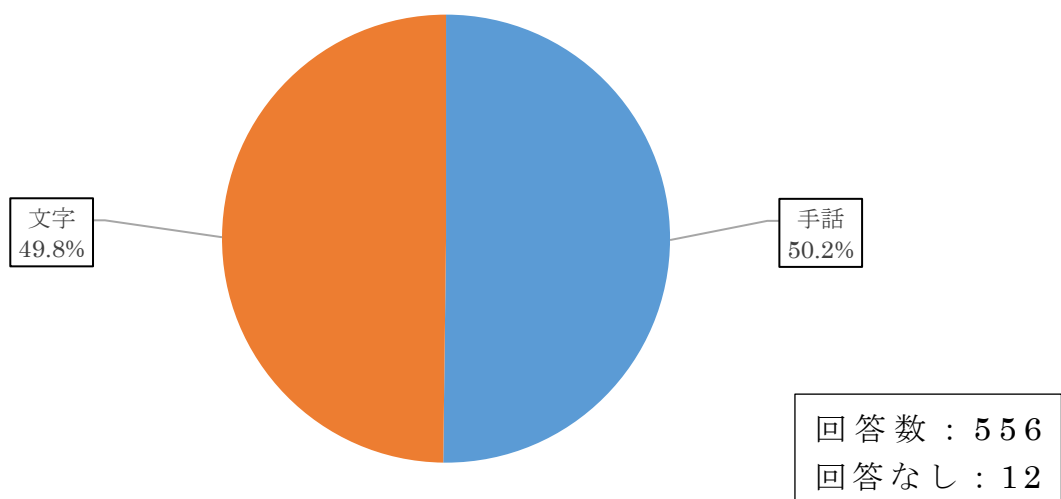
回答数：568名



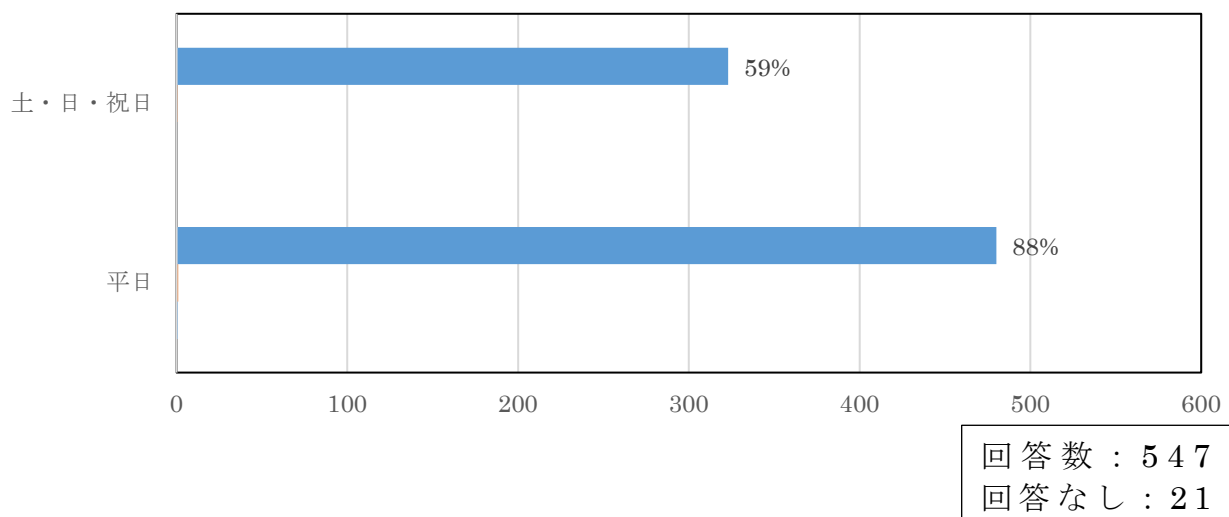
③ 日常で使っているコミュニケーション方法



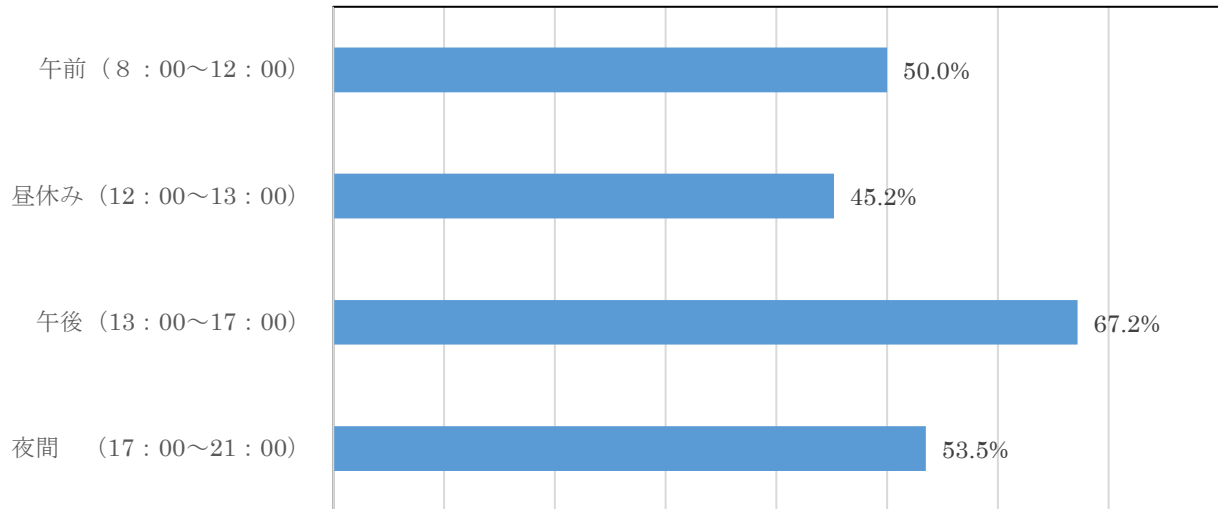
④ 電話リレーサービスではどちらをよく利用していますか。



⑤ 多く利用している曜日 (複数回答可)

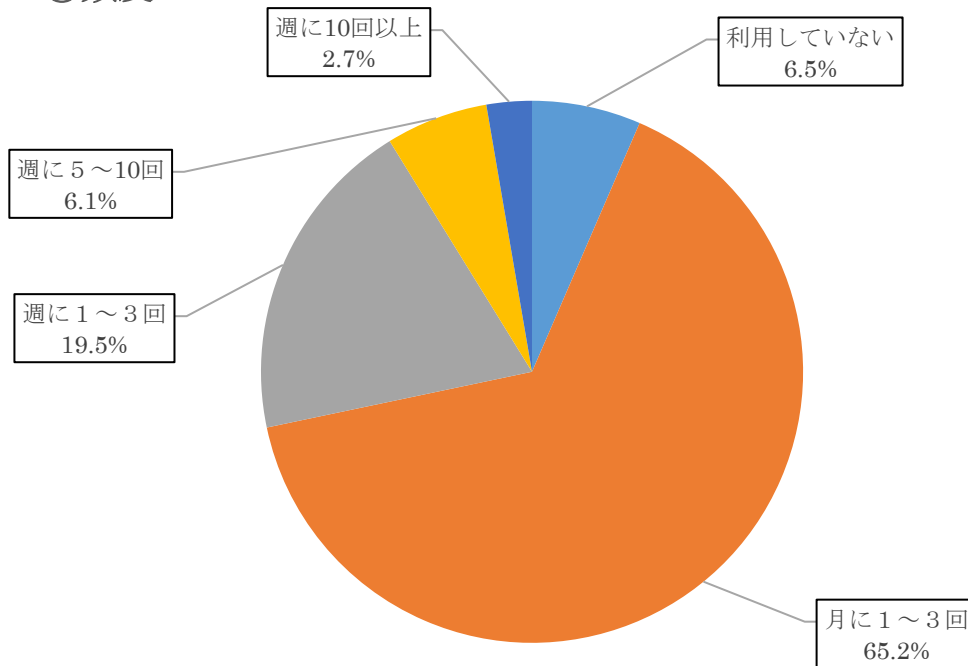


⑥多く利用している時間帯（複数回答可）



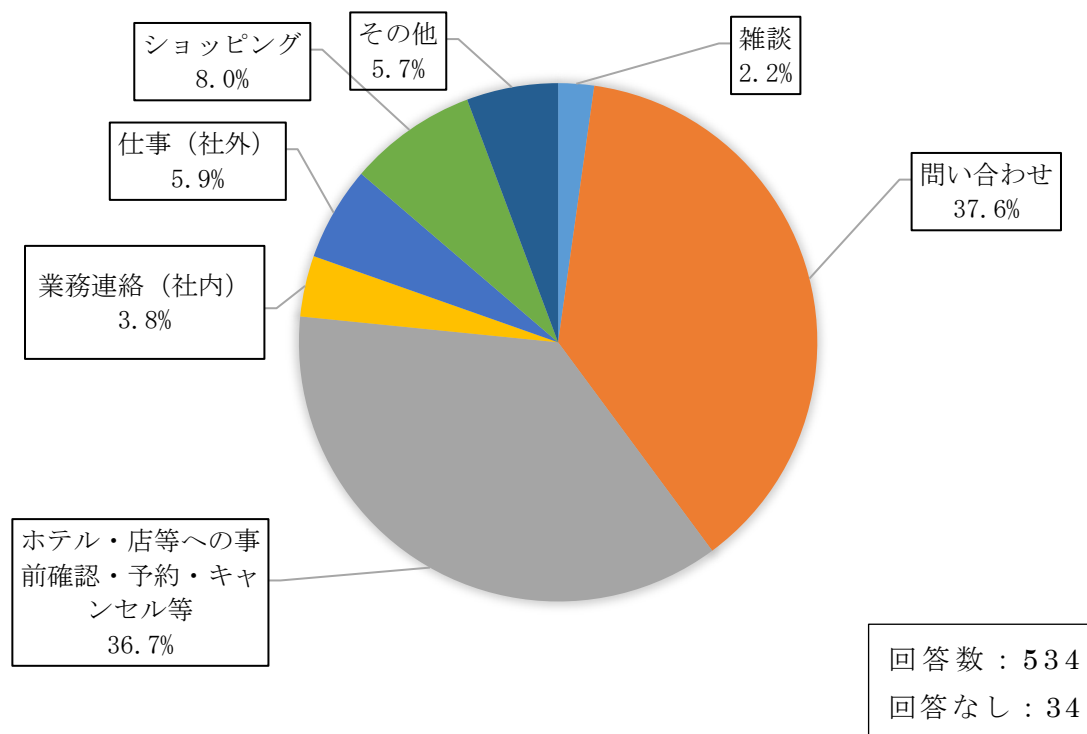
回答数：542
回答なし：26

⑦頻度



回答数：555
回答なし：13

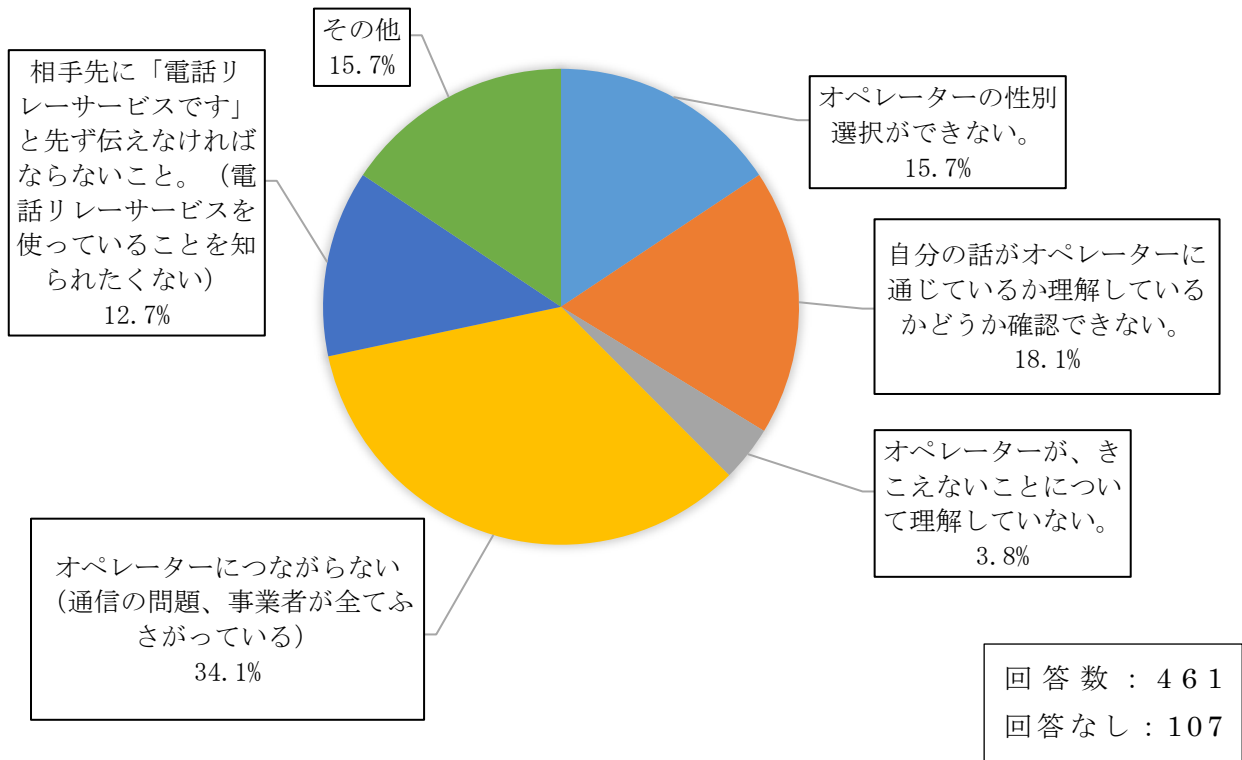
⑧使用目的（複数回数可）



⑧その他の詳細

- ◆ 医療関係：25件
- ◆ クレジットカード関係：4件
- ◆ 運送・宅配関係：9件
- ◆ 公共機関・役所関係：5件
- ◆ 家族・親戚・友人関係：9件
- ◆ 教育関係：7件
- ◆ その他：予約（2件）、自動車保険、タクシー予約、ボランティア、会議室の確保、緊急の連絡、コインパーキングでトラブルがあり出られなかったとき。警察署で遺失物郵送などの確認、食事注文・営業時間について、着信の折り返し、粗大ゴミのキャンセル、事故の保障請求対応、美容室の予約、家の修理、施設利用の確認等、手話学習の打合せ、商品の相談、商品の解約

⑨電話リレーサービスで使いにくい点（複数回答可）



⑨ その他

◆ 特になし：10件

◆事業者／オペレーターについて

- なかなか発信してくれない。こちらは急いでいるのに、用件を尋ねてくる。逆にすぐに発信してくれるオペレーターもいる。音楽が流れて待っている間の対応、態度がいろいろ。
- 通信業者を選ばねばならないこと。どこでもよいので一つでよい。
- 筆談での時差伝達、再利用する時に再入力の手間、業者によって対応時間が違う。
- 相手のタイピングの誤字が多い・遅いことがある。
- 流れが早すぎる（終了すると記録が消去される）ため、何を話したか内容が確認できなくなった。
- 文字の場合、反応のない間何をしているのか気になる。
- 文字入力中に回答を急かしてくるので、落ち着いてやり取りが出来ない時がある
- 長文を打つのに時間がかかる。
- 相手に電話リレーサービスで有る事を伝えたくない時もオペレーターが電話リレーサービスである事を話してしまう。（お店に問い合わせる時など、一般の人は名乗らなくても応答可能なので、同じようにしたい）
- こちらの苦情がオペレーター経由で相手に「苦情」として伝わっているかわからない。（強い口調で言っ

ているのに、やさしい言い方になってしまうことがある)

- ・最初にオペレーターに自分の名前、内容のどちらを先に伝えるのかわからない面がある。その際どうしたいいのか。以前「内容を先に伝えて」と言われて伝えたら、つながったらすぐにオペレーターがまとめて伝えてしまい、ちょっと違和感があった。
- ・地域によって手話が異なることで通じないことがある。
- ・予約の際、記録に残らないのでメモを取るのが面倒。
- ・相手が電話リレーサービスを知らないため、その説明をオペレーターにさせてしまい、申し訳ないと思うことがある。
- ・曜日、時間帯によっては「すべて対応中」になっており、電話をかけたくてもかけられないときもある。
混雑状況に合わせ、オペレーターを増減する対応は可能か。
- ・オペレーターが初めての人だと慣れていないので不安がある。自分に合わないと感じる時もある。
- ・相手が出るのを待ったり、呼び出しのため待機しているとき、オペレーターと画面をみつめるだけの時間が長く感じることもある。
- ・スマホが小さい為、通訳者の口形、手話がみにくい。スマホやPCではなく、電話リレーサービス専用の電話器をつくってほしい。バッテリーがすぐなくなるので、充電する手間がかかる。インターネット接続をもっとよくしてほしい。オペレーターの質をあげて欲しい。
- ・慣れないオペレーターは使いものにならない。
- ・オペレーターによっては、手話がよく読み取れない、オペレーターのレベルの違いが出ている、または地方の手話の違いのズレで通じないなど。
- ・オペレーターの手話表現がわからず聞きなおすと嫌な顔をする人がいた。
- ・オペレーターに対応の統一性を感じられない。電話リレーサービスも通訳の役割を持っていると考える。しかし、中には言ったこと（文章）をそのまま伝えているのか、通訳性が感じられない。自分の伝えたい意図が相手に伝わっていないと感じることがあります。対応が人によってまちまちなので、使い辛いときもあります。
- ・不慣れで良いかと確認があることは丁寧な対応だと思うのだが、先方には不慣れであることを知らせていないと思われる。逆に確認があったときベテランに替えてほしいと断って良いかどうか迷う。
- ・難しい内容のときに間違った読み取りをしないで欲しい（2件）
- ・文字入力が遅い。会話のタイミングが合わない。
- ・対応方法が事業者ごとに異なる。
- ・オペレーターによって文章の雰囲気がすごく変わるので統一して欲しい。感じが悪いなと思っても、それが相手なのかオペレーターなのか分からない。
- ・オペレーターによるが、ややこしい電話のかけ方ができない方がいた。例えば通信販売先にかける時いくつかのプッシュ応答があり、その作法わからなくてまごつかれてしまって、電話が出来なかった。
- ・業務（専門職）に関する熟知したオペレーターでないと電話リレーを介するのが難しい。
- ・相手先に「電話リレーサービスです」と先ず伝えなければならないこと。（面倒臭い）
- ・問い合わせしかやったことの無いが、雑談は使いにくい。
- ・伝えたい事を勝手に言うってしまう。
- ・途中で途切れてしまって最初から説明しないとならないこと。相手側の喜怒哀楽が分からない。

- ・自分の感情を伝えるににくい。
- ・オペレーターのタイピングが遅い。
- ・留守電だと切られてしまう。
- ・特に月曜日の朝、事業者満杯の状態では電話をかけられるまで数十分待たされることが多い。
- ・1回、事情があつて手話を使ったが、担当者の手話がダラダラして読み取りにくかった。
- ・態度が悪いオペレーターがいる。
- ・手話が地域によって違うので通じないことがある。
- ・一度問合せ等して、再問合せすると違うオペレーターになり、改めて説明するのが面倒くさいことがある。
- ・事前に概要説明が必要なのか？
- ・手話の違い差が出る（読み取り、表現が違う）のでほとんど文字に頼っている。
- ・途中切れてしまい、かけ直すと初めから説明しなければならないことと、相手も変わってしまう
- ・手話通訳者の技術の問題があるので、文字通訳を選ばざるをえない
- ・日曜日なのに病院はやっているのかと聞かれることがある。
- ・早打ち出来ず、入力するのに少し時間がかかるが、オペレーターが煽る。やめて欲しい。
- ・リダイヤルするときもう一回同じ内容言わないといけないこと
- ・まず、話の内容を簡潔に説明しなければなら時（必要性は分かるが急いでいるときなど）
- ・まだ電話先に聞きたいことが他にもあったのにオペレーターが用件は終わったと判断して電話を切った、対応していない電話番号がある、全文が示されず要約になっていることがある。
- ・相手にリレーサービスであることを説明する際に時間がかかる。
- ・オペレーターの打ち込み速度の遅さ、電話する前に事前に内容確認されること。
- ・オペレーターが相手と話す時、手話で話さないからわからない。
- ・オペレーターがこちらの手話を適切に読み取ってくれない。
- ・専門用語の理解度が低い
- ・オペレーターに事前内容を言うことによって、話の流れでまだ同じ内容をはなすのはどうか？電話は相手が出て会話するわけだから、事前内容を知らせるのは違うような気がする
- ・自分の手話を音声にして相手に伝えている時も、オペレーターは手を動かして手話と声でやってほしい。手話をまちがえた日本語に訳して、伝えてしまっているオペレーターがいる。
- ・人によって対応が違う（電話発信中という表示がなくいきなり始まる等）
- ・事業者によって聴覚障害のことを配慮できてないところがあり、不愉快に感じる。
- ・「電話リレーサービスです。」と説明するのは時間の無駄。

◆システムや機能に関すること

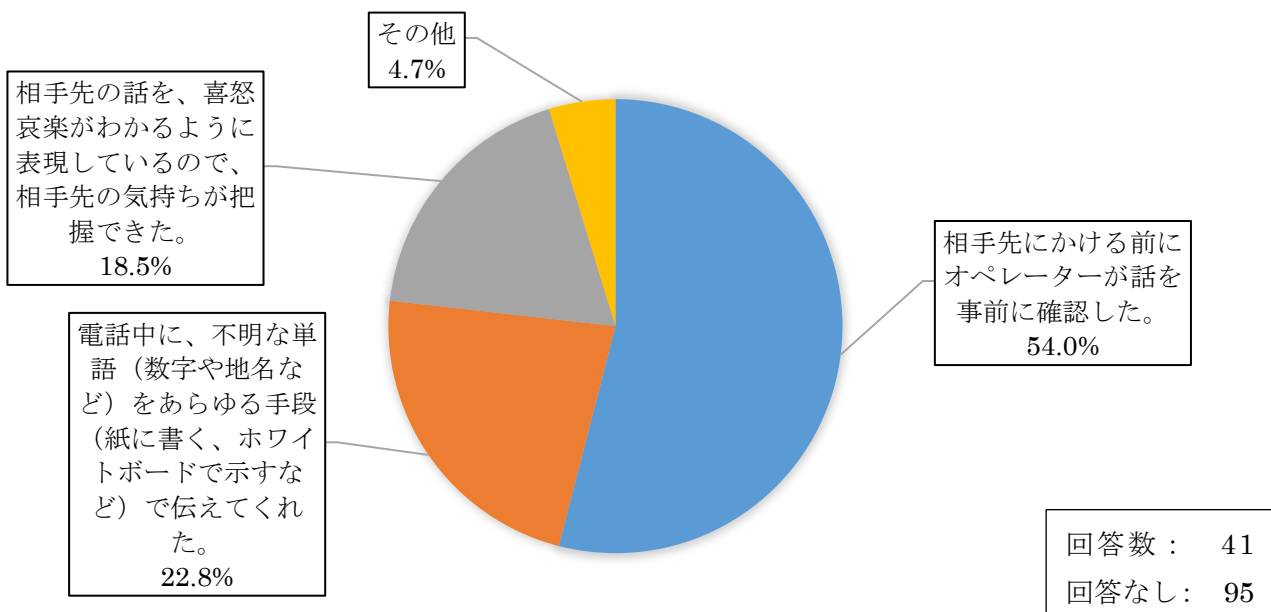
- ・夜間で、電話リレーサービスが出来ないのが不便
- ・電話の様にいつでもどこでも使えない。一番困っているのは、本人確認を伴うもの。結局郵送になる。二度手間。あとは緊急電話が無理。また、使用できない時間があるのは、非常に不便。
- ・電波状況が悪い。
- ・オペレーターを介さないといけないこと。話せるので聞き取りにくいことは文字で示してもらいたい。
- ・問い合わせの自動応答など、使えない電話番号がある。
- ・自分からの通信は音声で伝えられないところ。（相手からの通信のみ文字か手話でサポートしてほしい）

- ・文字入力の場合、こちらが返事を入力し終わるまでに時間かかるので気を使う
- ・自分の方から電話できるが、相手からの電話を受けられないので不便。
- ・電話リレーサービス後の会話履歴が残らない。（LINEのときは残せた）
- ・利用出来る時間が限られてる。
- ・画面が狭い。スマホでの利用が使いにくい。
- ・番号によっては使えないところがある。
- ・緊急通報を使えない。いつも電話中に待つ時間が長い。
- ・ブラウザで利用しているので、tab キーを押してしまった後に enter キーを押すと、電話が途切れてしまう。この仕様をなんとかして欲しい。
- ・緊急や営業時間外に利用できない。
- ・昼休み中と夕方になるとかなり人が混みやすい。
- ・システムのインタフェースが使いづらい。
- ・電話なのに本人確認が認められない、使えない回線がある。
- ・混みあっていると使えないことがある。もっとサービスが出来るところを増やしてほしい。
- ・電話番号を入力→業者選択→業者空きなし→再度、電話番号入力と手間がかかる。また電話リレー終了後、履歴が消える。
- ・24時間・365日ではないこと。
- ・前のLINEの方が通信が早くとても便利で使いやすかったが、今は通信が遅くて不便。
- ・かけた相手に理解がないと電話が続かない
- ・人を挟むので、気軽に電話ができない。雑談など夜間に使いたい。写真がおくれない（ニュアンスを伝えたい）。仕事で使いたいとむずかしい。スマホの電話帳アプリから電話できないこと。
- ・深夜、体調悪くなったとき、電話リレーを使えない
- ・電話先とのやり取りの内容が残らないので、必要なことをメモしないといけない。
- ・時間が限られていること。救急は使えない。

◆その他

- ・相手先に電話リレーサービスを知らない事が多く説明するのに時間かかった。
- ・登録したばかり。
- ・使用方法が忘れた。使用方法などの案内パンフがほしい。
- ・クレジットカード会社への連絡。
- ・相手のろう者から電話リレーサービスでこちらにかかってくることもあるが、ろう者が電話リレーサービスの利用方法に慣れておらず的確にオペレーターに手話で伝えられないことがしばしばあるので、その場合は、オペレーターが内容を確認する作業があり、電話の相手であるこちらが非常に待たされてしまう。ろう者がオペレーターに対して事前の説明をしておくなど、電話リレーサービスの利用方法について学習してなれていただくことを強く望みます。
- ・クレジットカードの金額残高確認。
- ・電話による本人確認で耳が聞こえないことを伝えても、理解のない会社が多い。
- ・本人確認を要するもの。
- ・資料の添付が出来ない。

⑩オペレーターの分かりやすさ（複数回答可）



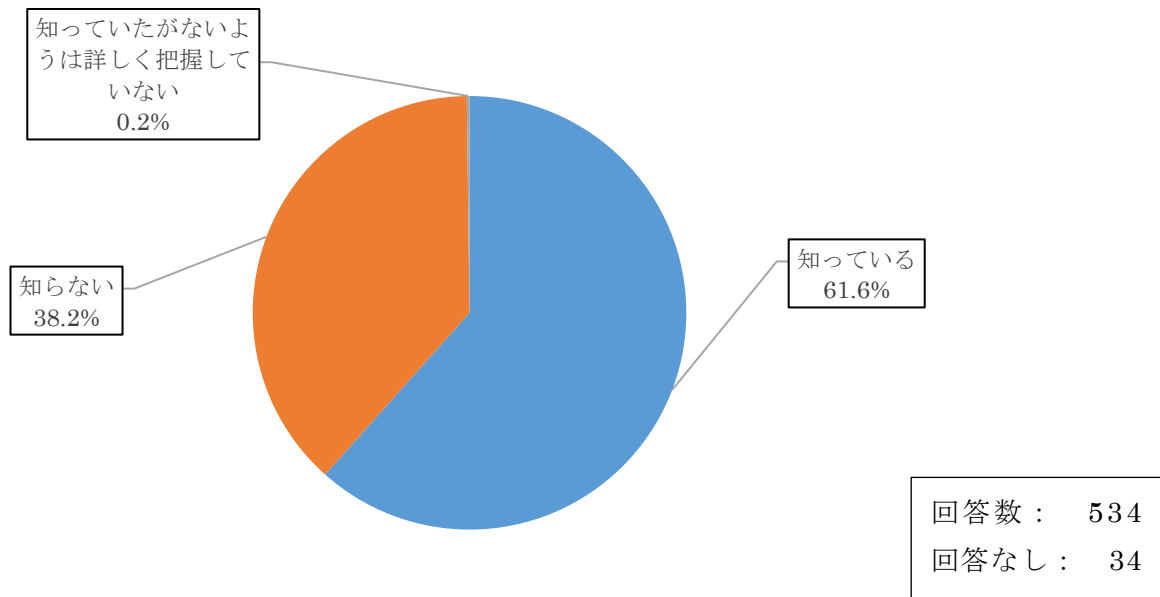
●その他

◆分かりやすいと思ったこと

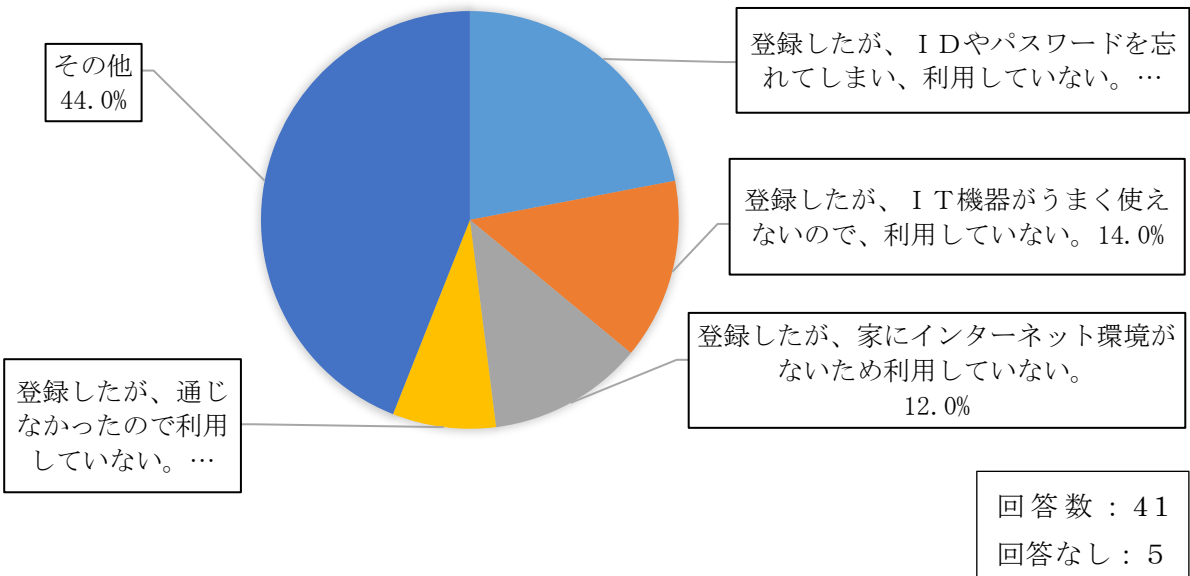
- ・（相手が出ません。）とか（アナウンスが流れています）とか状況を教えてくれるのはいい。
- ・カッコ（）でオペレーターがフォローしてくれる時があるのは助かる。特に文字は状況がわかりにくいため。
- ・オペレーターが日本語文字をみても分かりづらい時もあります。日本語はあまり聞いた事ないから。
- ・オペレーターの動き、相手先のコール・保留などの状況がつかめる
- ・（〇〇）というふうに、オペレーターの言うこと、相手の言うことの区別がわかりやすい
- ・現在相手先に電話リレーサービスの説明をしている説明がついていて分かりやすい。
- ・今、どういう状況なのか知らせてくれる。
- ・ホワイトボードはとても助かる。メモしたいときにホワイトボードを見てこちらでもメモしやすい。
- ・情報保障を細かく伝えてくれる。（待つ間に音楽が出てるとか）
- ・相手先にかける前に、こちらからオペレーターに事前に内容を説明することで、スムーズに話せる。
- ・両方の話をスムーズにやりとりできるように間をおいてくれるので、助かる。
- ・誤字を事後訂正で教えてくれる、要点を最後にわかりやすくまとめてくれる。
- ・相手が不在の間にオペレーターが状況確認をしてくれた。
- ・わかりやすさとは違うかもしれないが、オペレーターが笑顔で対応してくださり、安心して利用できたことがある。
- ・相手が折返し電話したいときに、折返し電話はできない等、うまくフォローしてくれている。
- ・文章を直してくれた。
- ・オペレーターにメモ（掛けたい人の名前）をカメラに見せたので、確認した。

- ・各社毎に格差がある。研修会内容の質が重要。
- ・テレビ電話での問い合わせが難しいなど感じる事がよくある
- ・きちんと用件を伝え、確認したいことを分かってもらってからかけるとスムーズ。このような掛け方をしていない人も多いと聞くので、課題が多いと思う
- ・手話より文字のほうが伝わりやすい。
- ・人によってそれぞれ違うから当たり前だと思う

⑫公共インフラ化の予定について知っているか



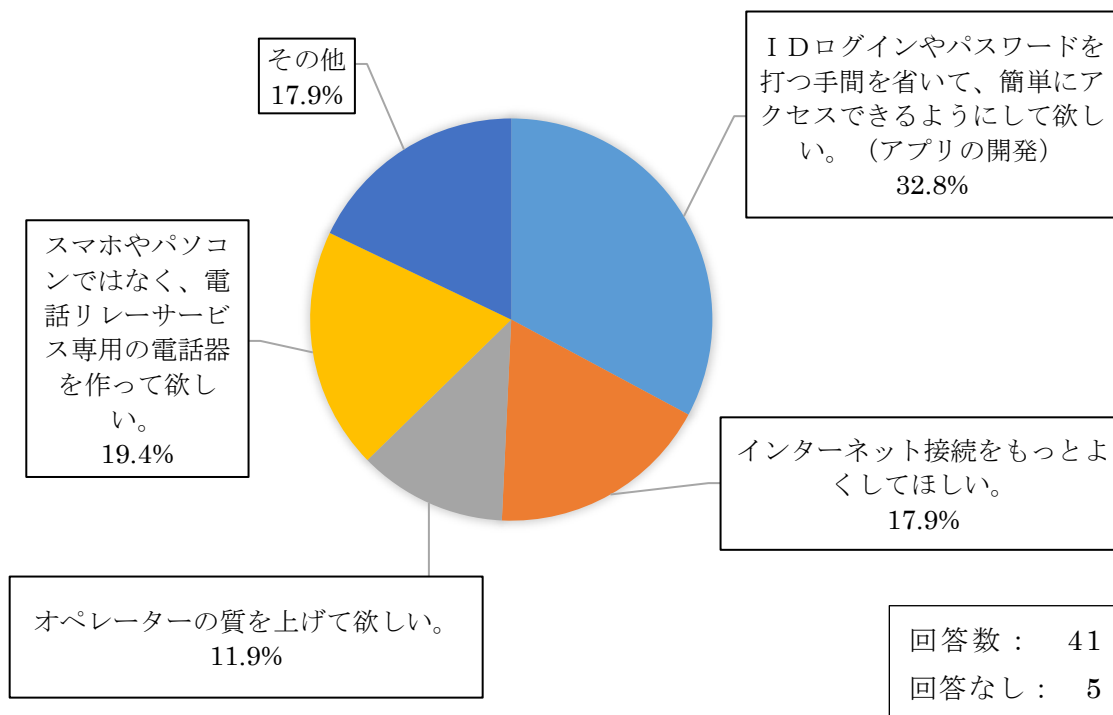
⑬電話リレーサービスの登録をしているが、利用しないのは、何故か。（複数回答可）



⑬電話リレーサービスの登録をしているが、利用しない理由

- ・登録方法が分からないまま。
- ・オペレーターを介さないといけないことが煩わしい。字幕電話のような機能がほしい。
- ・android(Xperia の特定機種) での利用はできないとの事。使えなくて困っている。
- ・以前事業者Bの時は使っていました。システムが変わってからまだ使っていない。
- ・モニター期限が切れてしまって使えない。
- ・以前、事業者Cのサービスで利用しましたが、その後変わって今は何を利用する予定は無いがいつかは利用しますね。
- ・活用する機会がなく、今後活用したい。
- ・緊急の事態が今は起こらない。子どもが小さかった時は色々あって大変だったが、まだこのサービスがなかった。
- ・緊急的なものがなかったので、カード不正への対処のときは利用した。
- ・始めたばかりでまだ活用してない。
- ・いつか使用するつもり。
- ・他の手段で解決しがち。電話リレーサービスを忘れてしまう。
- ・登録したが、1回も利用してない。
- ・話し下手なので、上手く対応出来るか怖く、ドキドキする。

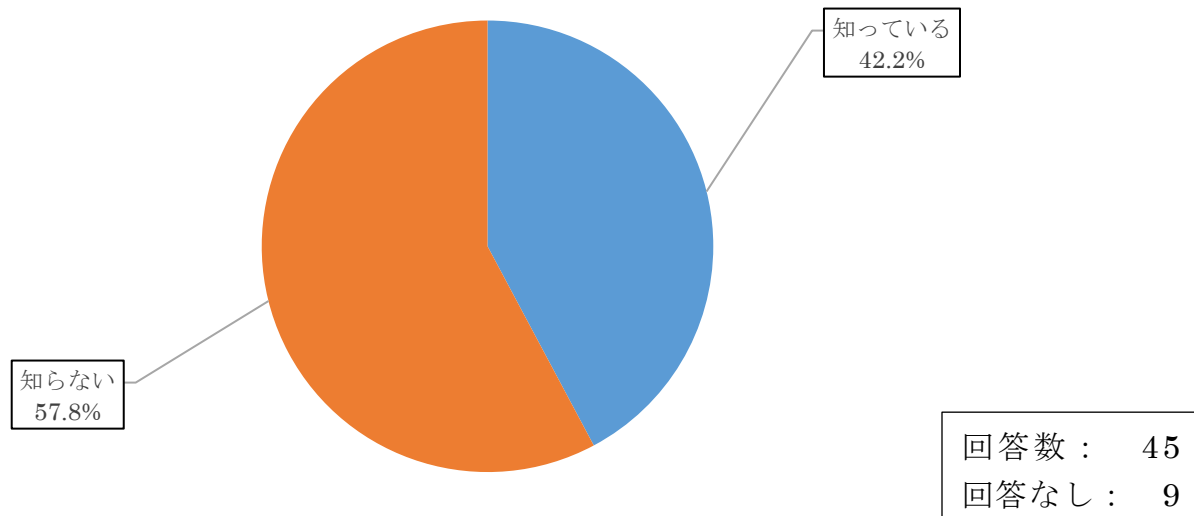
⑭利用にむけて、どの点に改善を求めるか。
(複数回答可)



⑭利用にむけた改善点

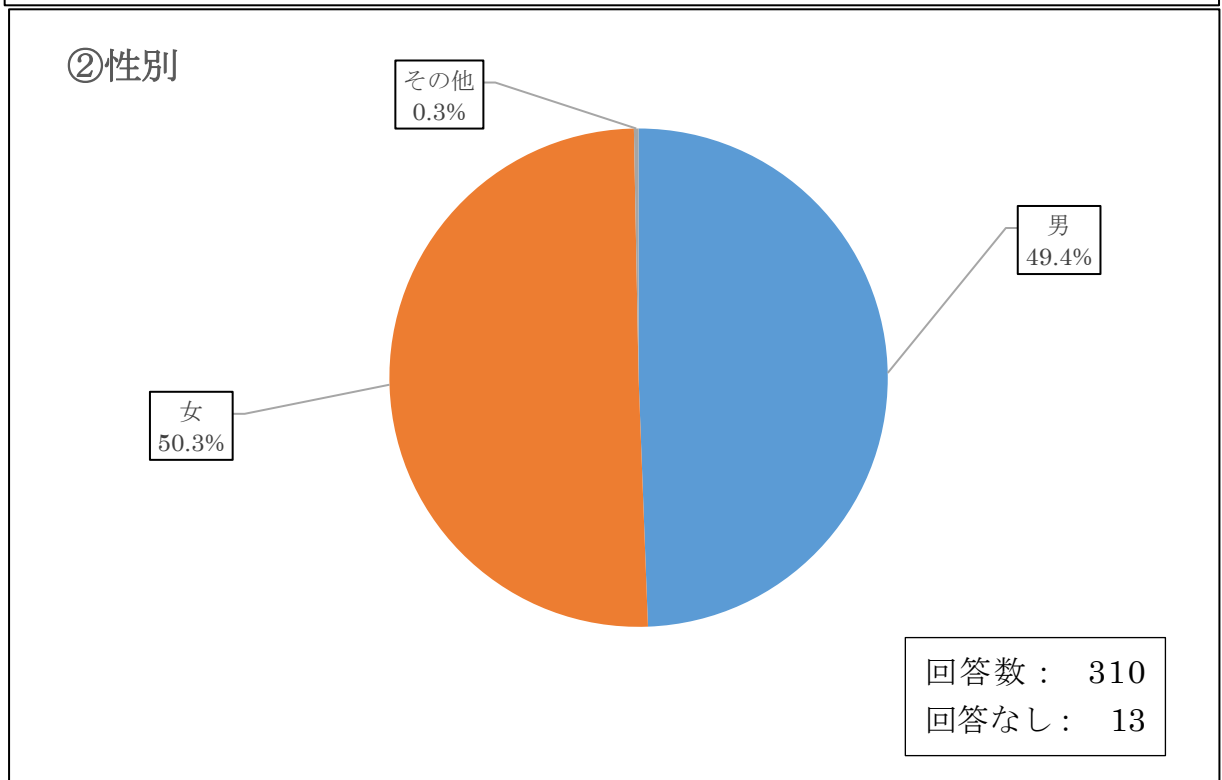
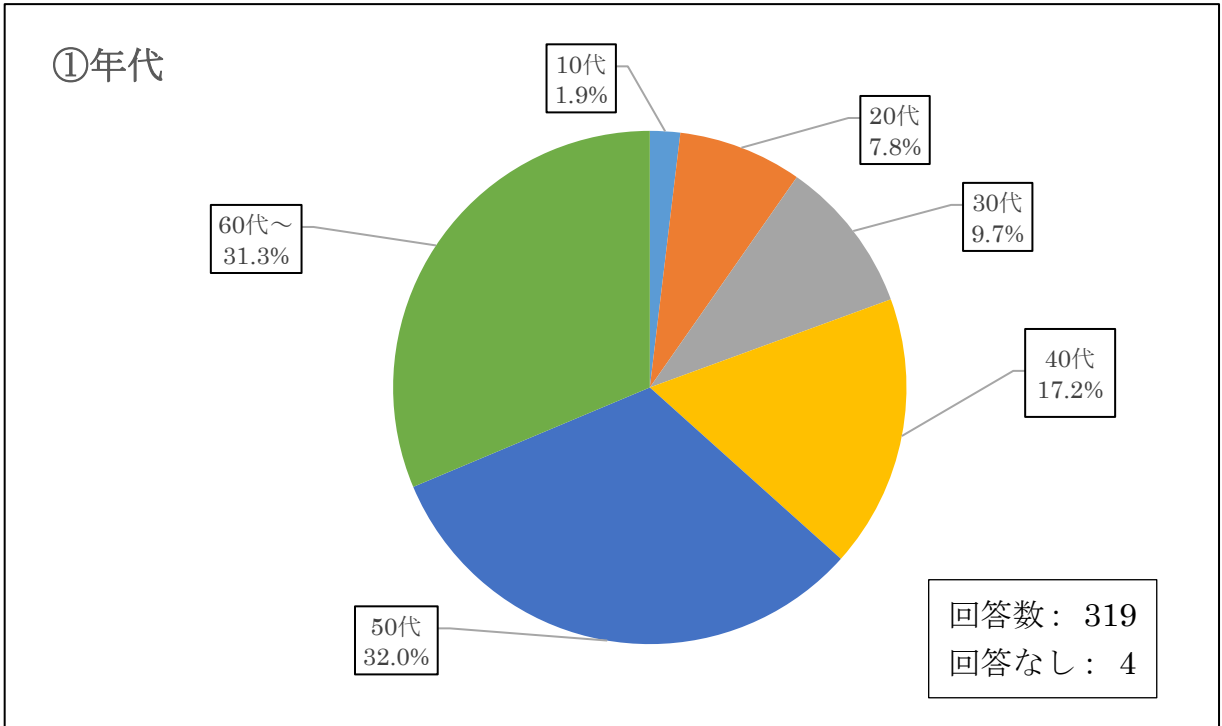
- ・そもそも電話することに慣れていない。電話を依頼するのはよっぽどの時のイメージが払拭できない。このリレーサービスはどんな内容でも対応してもらえるのか、時間のロスが生じないか心配が大きい。
- ・使い方を教えてもらってもわからない。ちょっとこわい。
- ・使用方法などの案内パンフを配布してほしい。
- ・LINEなどの方法が記録が残るから確認できて便利だった。今はいちいちメモ要で不便。
- ・発話はできるので、聞き取りにくい言葉のアシストだけお願いしたい。
- ・パソコンにカメラが付いていない。カメラ付きになったら、利用したい。
- ・前のLINEリレーサービスに戻して欲しい。
- ・Androidスマホで、使えるようにしてほしい。
- ・Xperiaにも使えるアプリにしてほしい。

⑮公共インフラ化の予定について知っているか

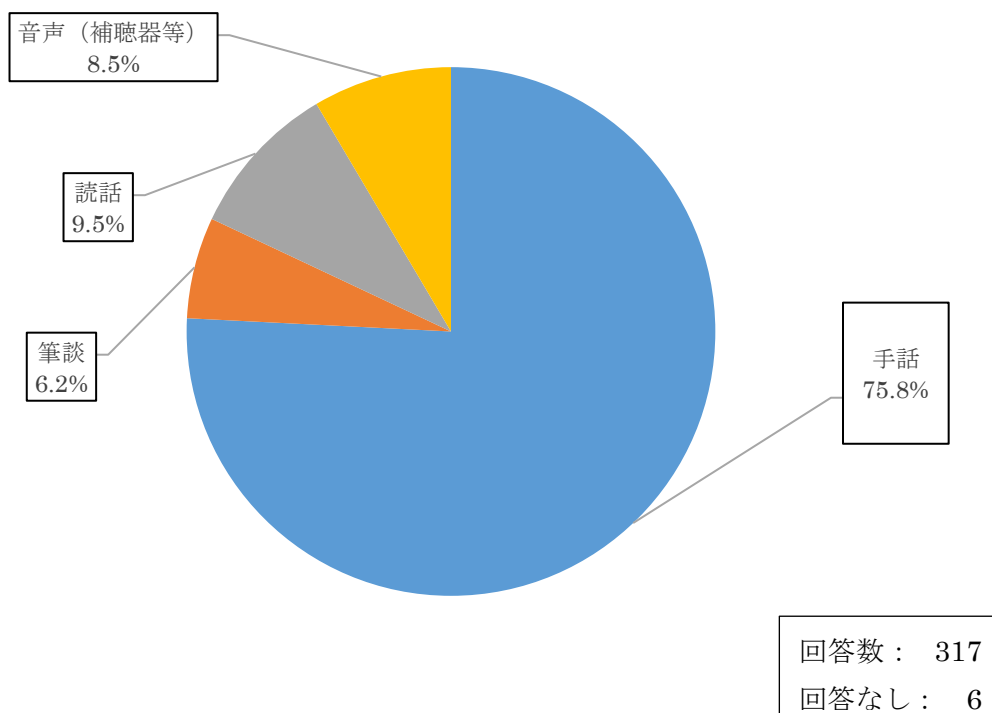


(2) 電話リレーサービス未登録者向けのアンケート

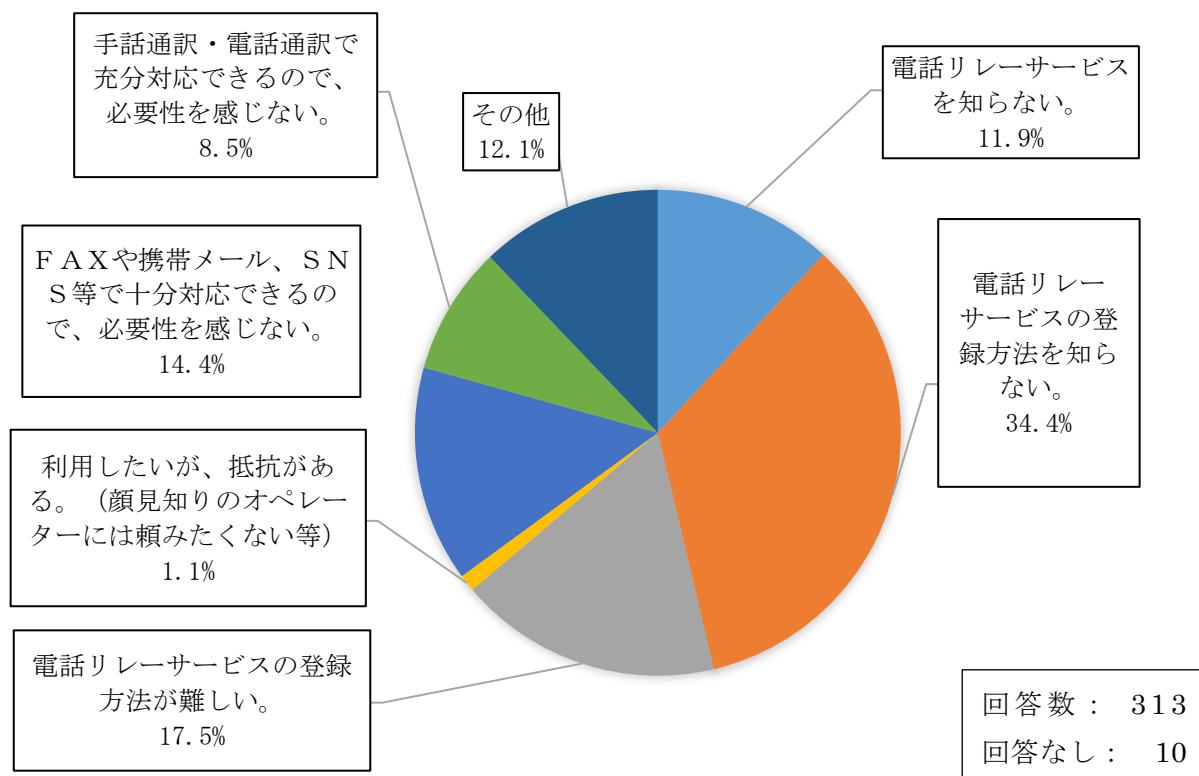
回答数：323名



③日常で使っているコミュニケーション方法



④電話リレーサービスを利用しない理由 (複数回答可)

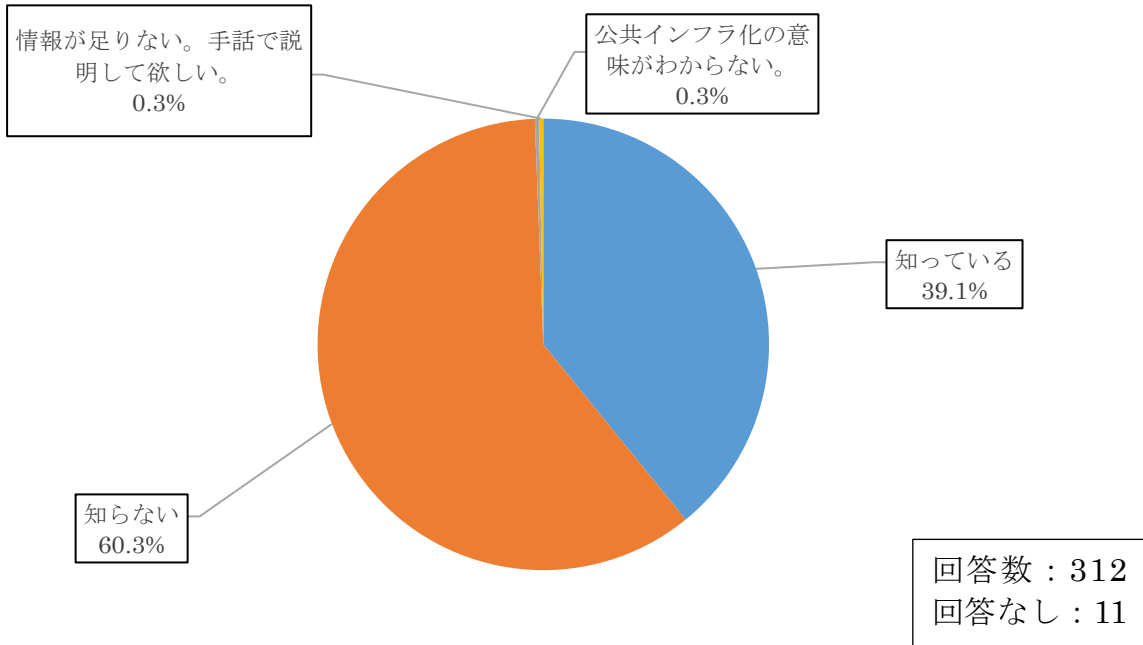


④電話リレーサービスを利用しない理由

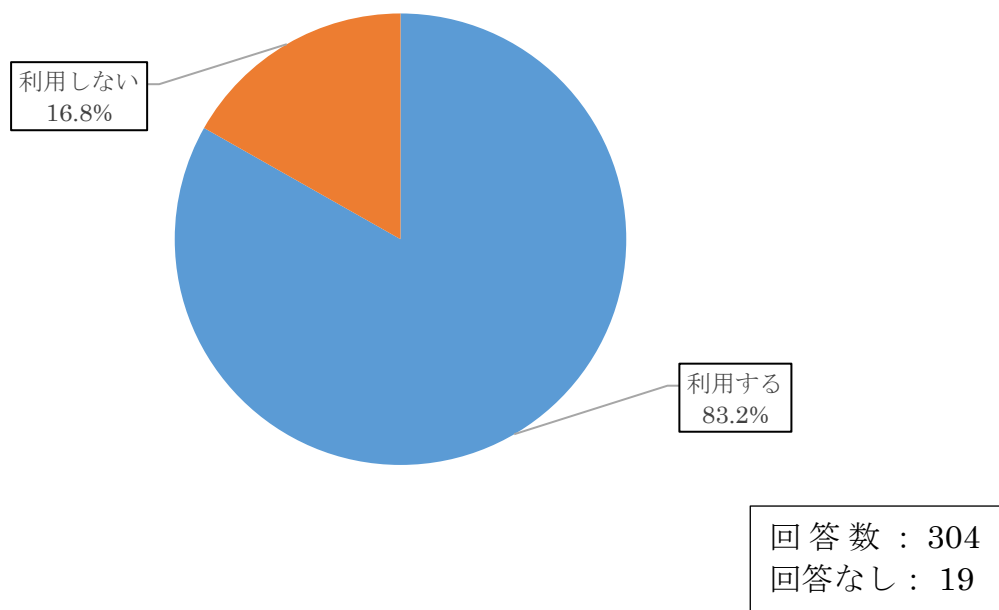
- ・パソコンにカメラがない、カメラを接続できたら、利用したい。
- ・これから登録する予定。
- ・サービスに制限があるため。（アメリカに住んでいたのに、24時間使えるなどの制度がよく、日本の制度に不満があるから改善するまで使いたくない）
- ・スマホの機能が合わないのに、登録できない。
- ・ドコモの見える電話で対応できるため。
- ・ハンズフリーで電話出来ているので、使うことがない。
- ・サービスをよく理解していない。
- ・簡単なことなら、電話で、重要なことはメールで済ませている。
- ・使いたい気持ちはあるが自信がない。
- ・使うタイミングが合わない。
- ・使う機会が少ない。
- ・自治体職員だが、業務として必須の市民への連絡を認めていないため、諦めている。
- ・30年位前、東京に住んでいたころ、リレーサービスを宿の予約などに利用したが、インターネットができて以来利用しなくなった。
- ・障害者手帳を持っていないと有料になる。
- ・前は利用していたが、事業者が事業撤退で使えなくなった後、利用していない。
- ・知っているがSNSや電話が使えるので利用する必要を感じない。
- ・地元で電話リレーサービスがあり、利用している。
- ・きこえる人は登録できないから。
- ・電話が可能だから。
- ・電話リレーサービスに登録しようと思ったが、2021年に国が制度化したら、日本財団の電話リレーサービスは廃止されると聞いたため、国の法制化を待っている。
- ・電話リレーサービスに登録したけど、利用方法がわからない。マニュアルは欲しい。
- ・電話代金がかかり利用をやめた
- ・買い換えた為、利用する機会がなくなった。
- ・必要性は感じているが、現在は未登録
- ・必要性を感じていますが、何故か今まで使用する機会がない。
- ・普段はメールやFAXでほぼ事足りていたのと、どうしても場合は家族に電話を依頼できたので登録していない。しかしその家族が高齢で認知症になり電話を頼めなくなった為、登録を真剣に考えている。
- ・面倒くさい
- ・用途によって使いたいと思うが、電話リレーサービスについて詳しくは分からない。
- ・利用したいが、余裕がある時間がない。
- ・利用可能時間が限られているため
- ・リレーサービスの利便性が悪いため。

- ・顔見知りのオペレーターに当たる事を考えると利用しようと思わない。
- ・機種によって限られている。全ての機種対応できるようにしてほしい。
- ・近くの友人に電話を頼んでいる。
- ・携帯のメーカーが合うかわからないから。
- ・講習会を受けてから考えたい。
- ・使い方がわからない。マニュアル本がほしい。
- ・手話フォンもあるから。
- ・全難聴の文字電話を利用。
- ・登録するのに障害者手帳コピーを提出するのが嫌。
- ・登録方法のパスワードを忘れた。
- ・料金が心配。
- ・どこでもメールや手話で連絡、応答が可能な仕組みになれば良い。
- ・どんなサービスか知らない。
- ・パソコンにウェブカメラが付いてないので、リレーサービスができない。
- ・メーカー別でなく使い方を共通にしてほしい。
- ・情報提供施設に勤務しているので、電話通訳を依頼しやすい状況にあり、また聞こえるパートナー（手話通訳有資格）がいるためプライベートでも電話通訳をしてもらえているから。
- ・前の会社の人をお願いした。（デリバリー宅配）。
- ・料金がどれくらいかかるか分かりにくい。
- ・場合によっては利用したいと思うこともあるが、ちょっとした私的な内容ではお願いしにくいし、第三者に知られたくない内容もある。最近はどこ企業でもネット連絡ができる事が増えたが、電話で困っているのが銀行・カード会社・病院。例えば銀行のアプリに登録する際のパスワードなどを電話でしか確認できない場合があるが、他人に銀行口座番号などを伝えなければならないのは抵抗がある。カードの紛失などの場合も同じ。以前他人のキャッシュカードを道で拾ったが、休日で銀行も閉まっており、連絡のしようがなくて困った。病院についてはメール対応は皆無で、急用ができてでも予約変更に難儀する。通院状況等のプライバシーも他人にはあまり知られたくない。
- ・通じなかったら困ると言う不安感がある
- ・利用したいが、抵抗がある。（顔見知りのオペレーターには頼みたくない等）

⑤公共インフラ化の予定について知っているか



⑥公共インフラ化された場合には利用したいか





発行日：2020年4月30日

編集：電話リレーサービス制度化検討委員会

発行：一般財団法人全日本ろうあ連盟

〒162-0801 東京都新宿区山吹町130 SKビル8F

TEL 03-3268-8847 FAX 03-3267-3445

ホームページ <https://www.jfd.or.jp/trs/>

Eメール info@jfd.or.jp