

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

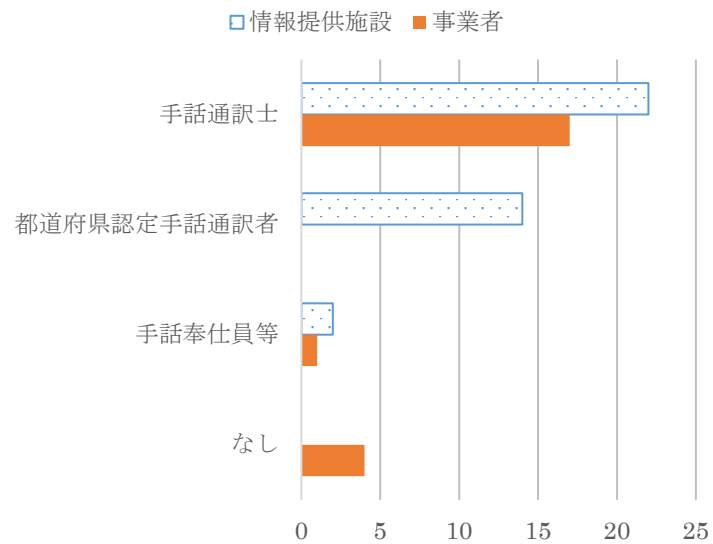
- ★ オペレーターをするには、現場での文字通訳 (あるいは要約筆記) の経験も必要だと思いますか。

手話オペレーターアンケート結果

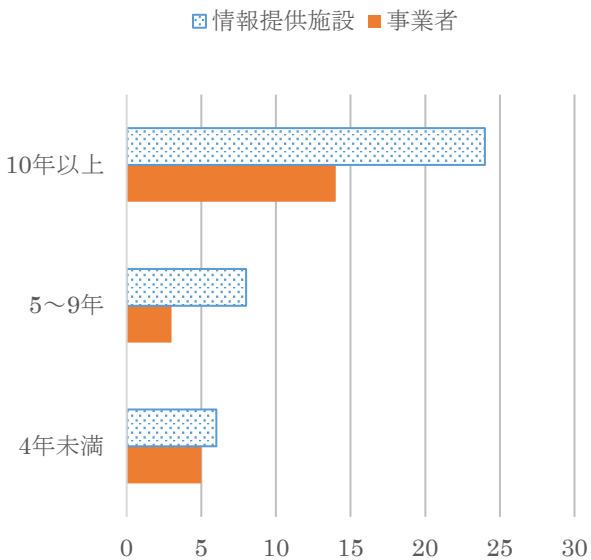
回答：情報提供施設 12ヶ所、事業者 3ヶ所

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

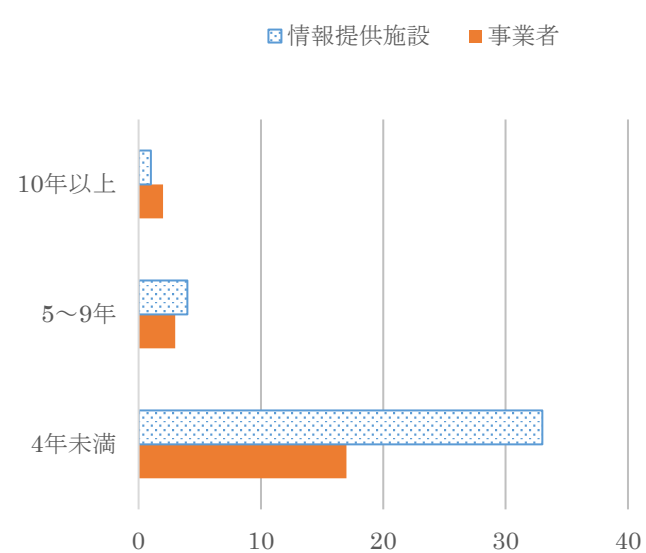
通訳資格



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。「○○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。 ボキャブ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、かえって通訳しにくい。 ・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、利用者支援に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・信用してもらえる言葉づかいや対応。利用者には、電話先の声の雰囲気や態度を適切に伝える事。 ・声の雰囲気や態度を伝えるところ。「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ことなく伝達し、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している。 ・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に、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か。 ・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を使っでの依頼、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して、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： <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分を超えても続く場合は、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、対面通訳よりも気をつけ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よいと思う。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。 ・あった方がよいと思われるが、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

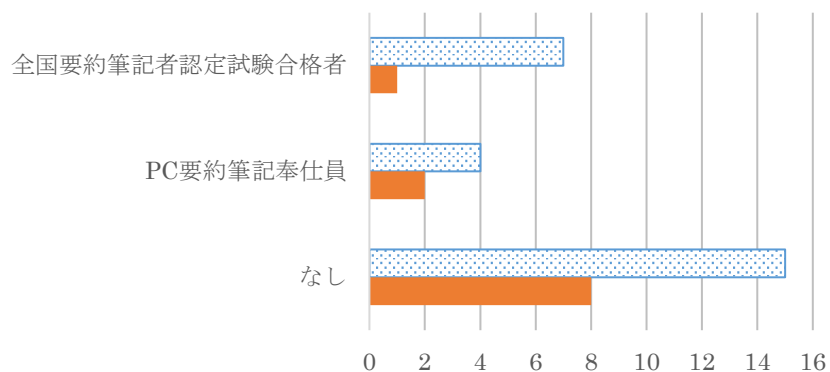
回答：情報提供施設 12ヶ所、事業者 2ヶ所

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

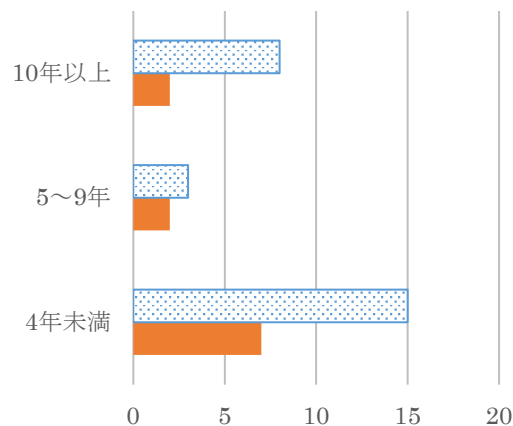
通訳資格

■情報提供施設 ■事業者



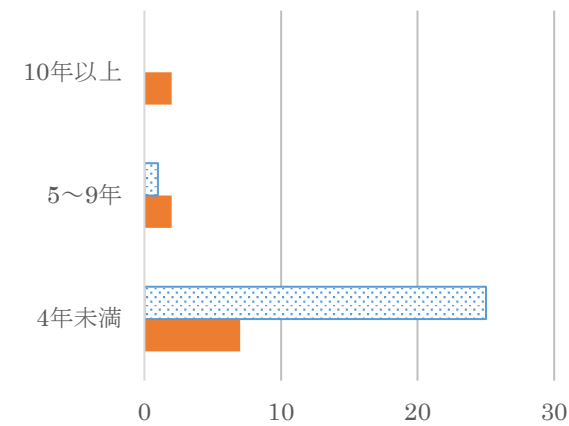
通訳歴

■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ある。 ・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・聴覚障害者当人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
<p>◆必要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>◆必要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、声は出せないですかと聞かれたとき。 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、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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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よい。 ・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和意味が通じることがは比例しない。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、怒り切絶される時。 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、回線が切断されることがあり、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ます。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、異常切断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って受け取っており、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を使っでの依頼、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？」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的内容を把握します。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しているが、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> ◆必須ではない <ul style="list-style-type: none"> ・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。
---	---