

聴覚障害者はいかにして「電話」を定義するか —利用者インタビューにみる通訳オペレータに期待される役割の分析より—

二 神 麗 子¹・金 澤 貴 之²

中 野 聡 子³

A Reconsideration of the Role of Communication Assistants during Establishing Telephones for the Hearing-Impaired

Reiko Futagami⁴・Takayuki Kanzawa⁵

Satoko Nakano⁶

Summary: By using the public infrastructure of the telephone relay service, it has become possible for the hearing-impaired to make telephone calls via a communication assistant. In this paper, based on interviews with hearing-impaired users, we clarify what users seek from a telephone and discuss the roles they expect communication assistants to play in the provision of the same service. We also aim to help in the reconsideration of existing face-to-face interpreting services, which is a combination of the role of interpreter and interpersonal support. Users look for immediacy and reliable communication from telephones, and from the interpreter, they look for interpreting skills at a level where communication proceeds smoothly. In other words, the most important thing is to establish a smooth interaction with a remote listener. In the realization of this, paraphrasing, substitution, and the addition of paralinguistic information according to the level of understanding of both parties were very well perceived. Although some respondents viewed this telephonic service as a kind of interpersonal support, others viewed behavior that exceeded this category negatively as interpersonal support.

Key Words: telephone relay services, hearing-impaired, communication assistants, interpersonal support, language interpretation

要旨:「電話リレーサービス」の公共インフラ化によって、聴覚障害者は通訳オペレータを介して「電話」をすることが可能になった。そこで本稿では、従来の地域生活支援事業における通訳とは異なる、「電話」を成り立たせるための通訳オペレータに期待される役割につ

¹ 日本社会事業大学社会福祉学部福祉援助学科

² 群馬大学共同教育学部特別支援教育講座

³ 群馬大学共同教育学部特別支援教育講座

⁴ Department of Clinical Social Work, Faculty of Social Welfare, Japan College of Social Work

⁵ Department of Special Needs Education, Cooperative Faculty of Education, Gunma University

⁶ Department of Special Needs Education, Cooperative Faculty of Education, Gunma University

いて検討すべく、利用者である聴覚障害者へのインタビュー調査をもとに、利用者が「電話」に何を求めているかを明らかにすることとした。その結果、利用者は「電話」に対して「即時性」と「確実な伝達」を求めており、通話がスムーズに行われる程度の高い通訳スキルを通訳オペレータに求めている。すなわち、目の前にいない聴者とのやりとりをスムーズに成立させることこそが重要であり、そのために双方の理解度に応じた言い換えや代弁、パラ言語情報の付加等が肯定的に受け止められる一方で、その範疇を超える振る舞いについては否定的に受け止める面もみられた。

キーワード：電話リレーサービス、聴覚障害、通訳オペレータ、対人援助、言語通訳

I 研究の背景

2021年7月から電話リレーサービスが公共インフラ化された¹⁾。このことにより、聴覚障害者も24時間365日、双方向性のある「電話」をかける／受け取ることが可能になり、また緊急通報への接続も実現された。電話リレーサービスとは、聴覚や発話に困難のある者と聴者との会話を、通訳オペレータが手話／文字と音声を通訳することにより電話で双方向につながるサービスである（阿部 2020, 鈴木 2020, 総務省 2021）（図1参照）。公共化にあたり、通訳オペレータに求められる資格、資質、電話リレーサービス通訳の性質等について、「通信」なのか「福祉サービス」なのかという議論が交わされたものの（電話リレーサービス制度化検討委員会 2020）、ひとまずは、情報を補足せず「そのまま通訳すべき」と定められた（デジタル活用共生社会実現会議 ICT アクセシビリティ確保部会電話リレーサービスに係るワーキンググループ 2019）。

利用者²⁾たる聾者は、公共インフラ化に先立って実施された日本財団「電話リレーサービス・モデルプロジェクト」等を通じて、これまで経験したことがなかった「電話」経験を積み重ねてきた³⁾。これはそれまでのメール・ファックスによる直接的な通信手段、あるいは友人や家族に依頼する代理電話のような間接的な通信手段とは明らかに異なるものであり、まさに彼らは今も、黒船のように現れた「電話」を位置づけようとしている途上にある。

電話リレーサービスにおける通訳オペレータは、「電話」を成り立たせるために「そのまま通訳」すべきであると定められている。それが「等価性を保って異なる言語に変換する」ことを意味するならば、音声言語間で行われている「言語通訳」として当然行うべき行為が、「電話」の通訳においても同様に行われるはずである。しかしながら、音声言語間の通訳においても「起点言語への忠実さと目標言語のわかりやすさを兼ね備えた『等価』は一種の理想であり、翻訳・通訳の『努力目標』であると結論付けることができる」とする指摘もあり（永田・渡部・重野 2018）、いついかなる状況であっても等価性を保った通訳を実現させることはかなり困難な所業であるといえる。また、通訳者には文化が異なる二者間を仲介する役割を含む、異文化コミュニケーション調整能力が期待されており（新崎 2007）、そのためには語用論的視点と社会・文化的知識が必要との指摘もある（末田・福田 2011）。すなわち、通訳者は等価性を保ち続けながら通訳行為を行うべく、何らかの「調整」を行っていると考えられる。

そして、電話リレーサービスにおける通訳オペレータもまた、単に「そのまま通訳」しているわけではなく、様々な「調整」を行っていることが金澤ら（2023）によって示されている。電話リレーサービスにおいて「電話」は利用者・相手先⁴⁾・通訳オペレータの3者の相互作用で構成される。その中で、通訳オペレータはあえて「そのまま伝えない」という方略をとり、電話として不自然さを生じさせないための様々な「調整」を行うだけでなく、その「調整」において、「言語、文化の相違を含む意味的な等価性を踏まえた訳出」や、「構造上抜け落ちてしまうパラ言語情報（周囲の環境音や音声から得られる感情等の情報）」の追加も行っている（金澤 2023）。つまり、電話リレーサービス導入にあたって（対人援助行為をせずに）「そのまま伝える」と語られていたものは、通訳オペレータの通訳行為の実態を鑑みると、二言語間の等価性を担保するために行われている仲介行為を成立させるため、コミュニケーション調整を含む「言語通訳」を遂行しているといえよう。さらに電話の特性上、欠落してしまう部分の補償を行うことまでが含意されていると考えられる。しかしながら、「言語通訳」を成立させるために必要な「調整」と対人援助的対応の境界については不確定な状況であるといえる。そんな中、「そのまま通訳をする」ことを求められる通訳オペレータは非常に高度なスキルを駆使して現場対応を行っていることがうかがえる。

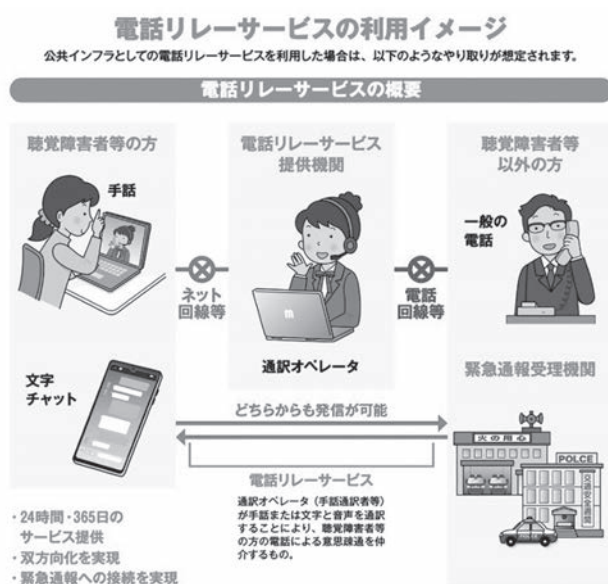
高度なスキルを期待される通訳オペレータだが、その養成や資格制度は必ずしも十分に整っているとはいえない。1990年代から電話リレーサービスの公共インフラ化を実現しているアメリカの場合、手話通訳者養成プログラムを設置している高等教育機関は100以上にのぼる。全米手話通訳士協会（Registry of Interpreters for the Deaf）が手話通訳の「全米認定資格」取得のためには学士の所有を義務化するなど（小林・白澤 2013）、高等教育機関による養成が基本的な水準となっている。その上で、通訳オペレータにはコミュニティ通訳と比較しても非常に難易度が高く高度な技術が必要とされており（VRS Interpreting Institute 2017）、通訳オペレータに特化した養成カリキュラムが構築されている。一方、日本において通訳オペレータとして従事する際には、既存の資格である手話通訳士、（各自治体に登録している）手話通訳者・要約筆記者と「同等の資格や技能を有する者」であることと、厚生労働省による「養成カリキュラム」に基づいた研修・実習を受講することとなっている（令和2年総務省告示第370号にて規定）。すなわち、通訳オペレータの養成は現行のコミュニティ通訳の資格に付加して講習会を実施する程度の構成に留まっているといえよう。

欧米では、コミュニティ通訳も含めた手話通訳養成そのものが1990年代以降、高等教育機関での養成にシフトしているのに対して、日本では都道府県が当事者団体らに養成を委託する形で進んでいるため、時間数・カリキュラムともに手話通訳者養成の在り方自体が大きく異なっている点に注目する必要がある（中野 2021）。日本における手話通訳者養成の変遷を遡ると、聴覚障害者の社会的な地位の向上を目的とする「ろうあ運動」に共感し、共に運動していく協力者であることが重要とされており（高田・安藤 1979）、現在もその考えは通訳現場に色濃く残っている。そして現行の手話通訳者養成講座カリキュラムにも「身体障害者福祉論」や「ソーシャルワーク概論」等の講義を必須としていることから（江原 2000）、手話通訳者に求められる役割に「対人援助」が含まれていると考えられる。

ここにもう一つ課題がある。それはろう者にとってシステムとしても文化としても「電話」を経験したことがないということである。通訳オペレータを介して「電話」を行ったとして、それが「聴者から見て違和感のない電話」として成立しているのかどうかの判断基準自体がない。「電話」でのやり取りにおいて、少なからず聾者は戸惑いを感じているという。ここにこそ、聴覚障害者のための「電話」を成り立たせるための手話通訳の特殊性があるのではないだろうか。

これまで聾者は既存の福祉制度である地域生活支援事業による「意思疎通支援者」（手話通訳者・要約筆記者）による通訳を多く経験してきている。聾者が意思疎通を成立させる際に、聾者側がしばしば抱える障害特性ゆえの日本語獲得の課題や情報不足は、通訳者によって補われてきた。それは個々の聾者の背景を知り得る「地域生活支援」だからこそ実現可能だったものであり、いつ、誰が、どのような用件でかけてくるかわからない聾者の「電話」を成立させるための通訳オペレータが担えるものではない。そのため、「電話」において通訳オペレータは「そのまま伝える」しかない。もちろん、これまでも会議や学会での通訳等において、対人援助を行わない「言語通訳」に特化した通訳は無いわけではなかった。しかしそれは、限定的な場面や対象者に対して行われるものであった。一般の聾者に広く利用される公共インフラの「電話」として「そのまま伝える」言語通訳としての手話通訳が求められることになった点で、「言語通訳」としての手話通訳のあり方がどうあるべきかという問題が顕在化されることになったともいえるのではないか。

それゆえに、電話リレーサービスを利用している聴覚障害者の語りを通じて、彼らにとっての「電話」を浮き彫りにしていくことは、電話リレーサービスのオペレータの役割に直接的に有益な検討材料となるだけでなく、「言語通訳」に特化した手話通訳の一形態である「通訳オペレータ」に必要とされる専門性とは何かを明らかにするための一助になると考えられる。



（総務省（2021）から引用）

図1 電話リレーサービスのイメージ

II 目的

本研究では、聴覚障害者が「電話」に何を求めるのかを、彼ら自身の語りを通して明らかにすることで、それを成り立たせる電話リレーサービスのオペレータに期待される役割について検討することを目的とする。

III 研究方法

1 対象者

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

2 対象者の選定方法：令和2・3年度厚生労働科学研究費補助金(障害者政策総合研究事業(20GC1014))のアンケート調査の参加者に対して、本インタビュー調査に関心があり、後日研究実施者から詳細の説明などのやりとりをすることに了解した者を選定候補者とした。

インタビュー調査の対象者を選定するための情報については、アンケート調査とは別のサイトに入力フォームを設定し、記入していただいた。入力フォームの項目は、連絡等に必要な情報、性別、聴覚障害の血縁関係(家庭内で自然に手話を母語として獲得できた環境があったかどうか)、最終学歴、ろう学校の教育経験、受障時期、聴覚障害の程度、身体障害者手帳の等級、補装具、コミュニケーション手段、代理電話の依頼者の有無、日本語の読み書き、職業、電話リレーサービスの利用状況(利用するサービス形態、頻度、利用目的)の情報を得た。回答期間は2021年4月12日～2021年5月31日。

回答者76名のうち、年齢、性別、失聴時期、ろう学校の教育経験、最終学歴、主要なコミュニケーション手段、日本語運用力、電話リレーサービスの利用状況の回答を基に、属性に偏りが生じないように考慮して10名を選定した。

3 インタビュー実施期間：2021年8月21日～9月20日

4 実施場所：会議室5名、オンライン5名。

5 所要時間：1人につき30分から1時間半(調査説明の時間を除く)

6 記録方法：音声言語(日本語)話者1名については聞き手と対象者の音声を録音した。手話を使用する9名については手話通訳者の音声を録音した。録音した音声データはトランスクリプト化し、分析課題に沿って整理したものについて、対象者に確認を依頼し、加筆修正を経たものを分析データとして採用した。

7 分析の視点：下記の2つの視点から、聴覚障害者が「電話」に何を求めるのか、そしてそれを成り立たせる電話リレーサービスのオペレータに期待される役割について検討することとした。

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

8 質問項目：1) 電話リレーサービスを利用したいと思うシチュエーション、2) 手話と文字の選択理由・利用頻度・利用文脈、3) 通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソード、4) 通訳オペレータの対応で不安や不満を感じたエピソード、5) オペレータに求めるスキル、6) 電話リレーサービスの体制として改善してほしい内容

なお、対象者へインタビューした時期は、公的事業の電話リレーサービス開始後であったが、電話リレーサービス・モデルプロジェクト事業時のサービスについて回答するよう促した。

9 倫理面の配慮

調査対象者には群馬大学内の「人を対象とする医学系研究倫理審査委員会」（試験番号 HS2020-191）で審査を受けて承認された研究である旨を説明し、その上で、説明文書にそって実施方法およびその中での倫理的配慮について説明を行った。説明の後に、同意書への署名を得た。オンライン会議ツール（Zoom）でインタビューを実施した際には、署名している様子を画面上で確認し、その後同意書を郵送してもらった。

また、インタビュー調査への協力はあくまでも自由意志であることを説明し、アンケート調査とは別の調査であることを明示するためにもアンケートシステムとは別のサイトに用意した入力フォームにて、回答を求めるようにした。

IV 結果と考察

1 利用者は「電話」に何を求めるのか

インタビュー結果をもとに、「電話」をどのように活用しているのかを整理した。

(1) 利用したいと思うシチュエーション

① その場で確実に相手と意思疎通を図りたい時

聴覚障害者にとっての主要な連絡手段であったメールや FAX は、相手のタイミングで受信し、メッセージ内容が確認されるものであった。これに対し、電話はかける側である自分のタイミングで相手に強制的に受信させるとともに、通話が繋がった時点でリアルタイムにやり取りが開始できるという利点がある。そのため、会社・病院・子どもの学校などに遅刻や欠席

などの連絡をするときや、学校の始業前に子どもの欠席の連絡をする際、受診日の確認など、確実に伝えることが必要な場面や、今すぐに相手からの回答がほしい場面では「電話」を利用するとのことであった。

また、「電話」で内容を伝達するのではなく、スマートフォンに送ったメッセージに気づかせるために「電話」をかけ、メッセージを見るよう促すような使い方をしている者もいた。これもまた、確実性・即時性を求める使い方である。

② 電話以外の代替手段がない場合

アクセシビリティの観点からは望ましくないことではあるが、公共交通機関の障害者割引乗車券の購入や一部の宿泊施設等では、窓口に行くか電話での受付しか手段が無いために、やむを得ず「電話」を利用するという意見も出された。また、ローカルな情報や新たに更新されたばかりの情報など「インターネットなどに情報が出ていない事項」については「電話」で確認を行うという者もいた。加えて、利用者側の事情としては、「身内に代理電話⁵⁾を依頼できない場合」に使うこともあると話す利用者もいた。これらは共通して、やむを得ず「電話」を使わざるを得ないケースであるといえる。

③ より細かな情報まで掘り下げたい場合

飲食店の利用などは、スマートフォンアプリ等を使えば「電話」をしなくてもでも大まかな時間や人数の予約は可能だが、個室の照明や個室の音環境に関する配慮依頼⁶⁾や食物アレルギーの有無等の詳細な内容については店側と直接やり取りをすることで確認するしかない。「電話」をかけることで、より詳細な内容まで店側と交渉して決めることができ、ニーズに適したサービスの選択が可能になった。「電話」で予約するようになってから、飲み会の幹事を任されるようになった、と語る者もいた。

④ 相互交渉により一定の結論を引き出したい時

「仕事関係の結構長い交渉ごとのやりとりで、電話リレーサービス（文字）を使うことがある」という利用者もいた。電話の場合、「相手の返答の内容に沿って、再度質問をする」など、相手の返事次第で利用者自身も発言を変えていくことができる。その特性を活用して、同じ内容で複数の場所に交渉する時に、「先ほどは別の説明を伺ったのですけど…」と複数の候補を横並びに検討しながら交渉を有利に進めようとする者もいた。

⑤ 友人や家族などの親しい間柄では利用しない

親しい間柄では、手話ができない相手ならばチャット、手話ができるのであればビデオチャットなどを使って直接やり取りをするため、インタビューを行った利用者は全員、「電話」をしないと語った。親しい間柄でのやりとりに第三者の音声が入ることへの抵抗感に加え、中には、試しに親と「電話」をしたものの、2回目以降の利用には繋がらなかったことを振り返り、「（親は自分を）声で話ができるように一所懸命に育てたのに、手話を用いた電話リレーサービスを利用している事実が受け入れられない部分があるのかもしれない」と自己分析をした者もいた。

聴者の場合、例えば家族や恋人など親しい間柄では、「ただ声が聞きたい」「話がしたい」という趣旨でも電話を利用する。しかしながら電話リレーサービスによる「電話」の場合、親密な二者間の関係性の会話に第三者たる通訳オペレータが介在すること自体に心理的ハードルが

生じるのだろう。また、聴者にとっても、「別人の声」を通して聾者と会話することになり、そこに抵抗感が生じ、親密なはずの相手との関係性に「隔たり」を感じてしまうのではないだろうか。つまり、電話リレーサービスを用いた「電話」において現時点では、より親密な関係性・話題での利用はされにくいということがいえるだろう。

(2) 手話 / 文字の選択理由・利用頻度・利用文脈

① 手話 / 文字の選択の理由

電話リレーサービスではなく、聴覚障害者と通訳者が同じ場所にいる対面での通訳の場合、手話を主たるコミュニケーション手段とする聾者は手話通訳を利用し、難聴者・中途失聴者は文字通訳（要約筆記）を求めることが多い。しかし、電話リレーサービスの場合は、言語ニーズだけでなく、よりプライベートな空間で「電話」を利用することもあるため、利用者はその時その場の自身が置かれている状況によって、手話 / 文字の選択をしていた。

例えば、「通訳オペレータがきちんと手話を読み取れるか / 通訳ができるか」が不安であるために、普段は手話を主として生活しているが「電話」の場合は文字を選ぶことが多いと答えた者もいた。つまり、文字の場合は、自分が打った文章をそのまま読み上げられるし、相手の音声についても、発言をそのまま文字化してくれるだろうという「信頼」があるために、あえて文字を選ぶという。別の利用者は、日本語の読み書きは不得手だが文字を選択することもあると述べていた。逆に文字だと誤変換の修正等によるタイムラグが発生してしまい、相手先を待たせてしまっただけではいけないから手話を選択するという意見もあった。このことから、自分が最も理解しやすい言語だからというシンプルな言語ニーズだけでなく、コード変換の不安定さ、モード変換のみという「信頼」、タイムラグの大きさなどの様々な要因を含んだ上で、柔軟に手話 / 文字を使い分けていることが考えられる。

さらに、物理的な環境だけでなく、「発信する側の心理的な影響」も、文字 / 手話の選択に影響を与えていた。「考えながら話すとき」は手話を選ぶが、「手話だと、自分が言うべきことや聞きたいことを忘れて、間違えたりしてしまうことがある」ために文字を選ぶといった選択は、まさに自分の思考に合わせた手段の選択といえよう。また、「文字を打つのが面倒」なので手話を選ぶ、「通訳オペレータに（自身の姿を）見られずに済む」ということで文字を選ぶといった選択も、利用者側の心情による選択といえよう。

② プライベートな「電話」に通訳が入ることへの抵抗感

公共インフラ化以前の「モデルプロジェクト」では、利用したい事業所を選択できたのだが、その選択基準として、「通訳オペレータとの関係性」、「事業所への信頼」が挙げられた。本来「電話」は第三者を交えずに直接やりとりできるものであり、プライベートなものである。それゆえに、通訳オペレータについて、「知らない人のほうが良い」との思いから、「お互いに知らない者同士の通訳オペレータだと確信できる事業所を選ぶ」「居住地に近い情報提供施設は知っている人がいるかもしれないという心配があるので選ばない」といった選択も語られた。その一方で、「その事業所に勤務している通訳オペレータと偶然知り合うことになったが、それでもその事業所を継続して選択するようにしていた」というエピソードもあり、知り合いが通訳オペレータで

あったとしても、その事業所を選択し続けているというケースもあった。

(3) 電話リレーサービスの体制として改善してほしい内容

電話リレーサービス全体の機能的な部分や体制として改善してほしい内容については、定型文や入力フォーマットがあれば、すべてを手入力しなくて良いから楽、などという「アプリの利便性の向上」に関する事項や、「電話」の途中であっても、「文字 / 手話の切り替え」ができると便利という意見もあった。

「通訳オペレータの表示」について、聴覚障害者は相手の顔や表情、口の動きを見ることで安心感を得られているため、文字を選択しても通訳オペレータの顔が表示できるような選択肢があると良いという意見があった。他に、手話通訳スキルが高い人を選べるようにしてほしい、利用者と通訳オペレータの性別を合致させたほうが良いなど、「通訳オペレータの選択権」を求める意見もあった。

一方、相手先への問題提起として、「(他人である通訳オペレータの音声は相手先に聞こえているため)『電話』をしている相手が本人である、という確認ができない」という理由で契約ができなかったという経験から、「聞こえる人への理解啓発」が必要という意見が聞かれた。

2 利用者はオペレータに何を求めるか

(1) 通訳オペレータの対応でよかったと感じたエピソード

手話を利用する利用者は、手話がわかりやすい、スムーズにやり取りができるといった「手話スキルが十分にあること」が「良い通訳オペレータの対応」と捉えていた。ここで求められる「手話スキル」とは何であろうか。例えば、「手話表現を度々確認されたり、読み取れていないのではないか」といった余計な心配をしたりしないで、やり取りの内容に集中できる」という意見が挙げられた。他にも、「状況に合わせて分かりやすく」言い換えてでも、意味や内容が伝わるような通訳を求める場合もあれば、逆に「通訳オペレータがいつも顔を合わせているような人だったら、用件だけをまとめて」手短かにやり取りを済ませたいという場合もあった。つまり、細大漏らさず伝えることよりも、意味が掴みづらい場合は他の言葉への言い換え、要約も厭わないという利用者もいた。

また、「声色から相手の状況や感情、性別や年齢なども含めた情報を伝えてもらえたことが良かった」、「後ろがザワザワしている様子」などといった背後に聞こえる環境音といった韻律情報やパラ言語の情報の伝達があることで、「相手の状況も踏まえて話すことを調整できる」と語られた。文字通訳においても、これらの言外の情報については、括弧内で表記されることがあり、これもやり取りをスムーズにさせるためにも重要な情報であったと語られていた。こうした対応は、電話で届けられる音情報を頼りに様々なことを憶測し、相手の状況を察しながら電話を成立させているという聴者のやり方を、電話リレーサービスでも成立させるべく生じた対応だったのではないだろうか。

一方で、「通訳以外のサポートがあったことが良かった」という語りもあった。例えば、「面倒

を見てくれるような、いろんなことを支援してくれるような感じ」の丁寧な対応がよかったという。他に、「待っている時間にちょっとおしゃべりしたり、少し手助けをしてくれる」など、相手先ではなく通訳オペレータ個人に話しかけたり助言を乞うたりする使い方をしている者もいた。また、「難しい言葉が出た時に、「ちょっと分からないな」という表情を私のほうでしたら、「つまりこういうことだと思います」みたいに補足して説明してくれる」といった、利用者にきちんと内容が伝わるような言い換え、要約、補足説明があったことが良かったという意見もあった。

(2) 通訳オペレータの対応で不安や不満に感じたエピソード

① 通訳スキル

通常、電話は二者間のやり取りを直接つなぐものである。一方、電話リレーサービスでの「電話」は、利用者と相手先のやり取りであることを念頭においてかけるものの、利用者の画面には通訳オペレータが映っており、相手先に聞こえるのは通訳オペレータの声である。電話リレーサービスを介した通話では、通訳オペレータの存在を完全に払拭することは不可能どころか、通訳オペレータの対応次第では利用者と相手先のそれぞれに不安を感じさせることが生じてしまいやすい。「本当にきちんと通じているのか、不安になる」「相手先と直接やり取りできないことへの不安」といった不安を感じている利用者は少なくない。

特に不安を助長させるものとして、「通訳オペレータのスキル」に関する意見が多く上がった。まず、手話通訳オペレータについては、利用者が日常的な手話のスピードや表現で表すと、見えない、読み取れない、と通訳オペレータから言われてしまうことがあり、「代わりに指文字で表現したが、それも読み取れない」ということもあったという。また、話がだんだんずれてくるので、「もしかすると読み取りが間違えているのかな」と思うこともあったというエピソードが語られた。文字通訳については、文字の入力速度が遅い、修正が多いというようなタイピングスキルが低いと困るという意見が挙げられた。また、「私は今、研修中ですので、タイピングスピードが遅いかもしれませんが、よろしいでしょうか」などと断りを入れる文字通訳オペレータもいたそうだが、利用者にとっては「スムーズにやりとりができればそれで構わない」のであり、良いとも悪いとも言えず、単に不安を感じさせてしまうだけの行為になってしまっている例も挙げられた。

② 対人援助か言語通訳か

通訳オペレータには通訳スキルの他に、対人サービス提供者としての姿勢が問われている例もあった。例えば、「通訳オペレータの表情が良くなかった」、「迷惑そうな顔をされた」ことがあったというものである。通訳オペレータがネガティブなイメージを与えるような表情をした理由については、利用者自身に思い当たることが無かったという場合と、「利用者への不利益が発生しそうな場合」があった。後者の場合は、利用者がパソコンのフィッシング詐欺に遭いそうになった際に、パソコンに表示された電話番号にかけてほしいことを通訳オペレータに伝えると、「普通はこんな怪しい番号に電話かけないよね？」と言いたそうな、「迷惑そうな表情」だったという。最終的には通訳オペレータを介して「電話」をかけたが、通訳オペレータから「外国語が聞こえるので何かおかしい」「変な番号なので無視すればいい」と助言があったので、利用

者は通話を終わりにして被害には遭わなかったというエピソードであった。こうした詐欺等の被害に巻き込まれそうになった時に、福祉的な「対人援助」の文脈が認められる意思疎通支援事業の範囲内での通訳場面であれば、通訳者から「やめたほうがよい」と助言しても構わないといわれてきたし、また聴覚障害者側も通訳者からの助言を求めてきた。ところが「そのまま伝える」ことを是とする「電話」のための通訳となると、オペレータ側も助言してよいのかどうかの葛藤が生まれる。それが結果的に、「迷惑そうな表情」となって表れてしまったのではないだろうか。

その一方で、「通訳オペレータの過剰な支援・対応」は不要という、「対人援助」的な関わりを求めないという立場からの意見も複数あった。例えば、「お母さんのような」通訳オペレータだと過剰な支援であると感じると答えた者もいた。「お世話したい」「ボランティアしたい」という気持ちが強固な人ほど、通話の最中に、「〇〇のことも追加で聞いたほうがいいんじゃない？」などと利用者にアドバイスをしてきたり、利用者が話をしていないようなことも補足して言われたりしてしまうこともあるようである。電話リレーサービスを活用している者の多くは、家族や身近な人へお願いをして代理電話をしてもらうのではなく、自分が自分の責任で電話をかけるという行為を行っている。利用者は主体性を持って「電話」をしているため、通訳オペレータの「対人援助」的な支援はむしろ迷惑に感じるくらいの者も一定数いることが考えられる。

③ 電話リレーサービスへの聴者側の無理解への対応

「対人援助」的な支援を基本的には不要としている者であっても、例えば「相手先の対応が悪い場合」は通訳オペレータからフォローをして欲しかったという意見が挙げられた。例えば、相手先から「本人確認に電話リレーサービスは利用できない、以前も断った」と言われてしまった時には、電話リレーサービスの公共性の高さや制度、仕組みについて通訳オペレータから説明をしてくれることを期待したが、特に補足説明などはされなかったという。このときは、「電話」を切った後、利用者が自分で法律等を調べ、その上で再度「電話」をして、電話リレーサービスを介した本人確認が可能であることを伝え、相手先を説得することができたという。もし別の聴覚障害者だったら「できない」と言われてしまうと、すぐに諦めてしまうかもしれない、とも述べていた。電話リレーサービスの仕組み、制度や法律に関する内容について、それらの知識・理解がない相手先に対して、利用者の代わりに通訳オペレータが説明することで、引いては「電話リレーサービス」そのものの理解・啓発に繋がる可能性を考えると、電話リレーサービスが一般社会に浸透するまでの一定期間は、電話リレーサービスの提供者である通訳オペレータが行うべき調整作業に含まれるかどうかとも検討の余地があるのではないだろうか。

④ クレーム対応における期待と対応のズレ

「クレーム対応」時の、聴覚障害者である利用者、聴者である通訳オペレータとの期待と対応のズレも、対応が難しい課題の1つといえそうである。利用者が相手先に対して、不満やクレームを伝える電話のかけ方、話し方に違和感を感じたというエピソードが語られた。その利用者は、一方的にガチャッと電話を切るポーズを行うことで、「すごく怒っている」ことを含意したクレームを発信していたが、通訳オペレータは通話の最後に「失礼しました。ありがとうございました。」と言って通話を切ってしまったという。利用者側には自分の怒りの感情が相手先に正

確に伝わらなかったのではないかという懸念が残り、「マニュアル通りに話すのではなく、時と場合に応じて、丁寧さが不要になる場合も知っていてほしい」という意見であった⁷⁾。ただしこの事例は、聴者と聾者のやり方の相違が背景にあり、それがこのような齟齬を生じさせているのかもしれない。音声では語気を強めたり話し方に棘を持たせたりして、怒りの感情を含みつつクレーム表現を行うが、表情や行動には表出されにくい。一方で手話の表現では手指の動きの強弱や感情に伴った表情によって感情の起伏を表し、電話を一方的に切るという行為もまた不満を表現する行為のひとつだったのではないだろうか。そうすると、通訳オペレータが表出している行動に対して利用者たる聾者は「物足りない」と感じ、聾者が望む行動は相手先である聴者に対して過度に失礼な行為として感じられてしまうために、通訳オペレータがコミュニケーションの調整機能を働かせた結果、聾者の期待する対応とオペレータの対応にズレが生じてしまっているということも考えられるのではないだろうか。

(3) 通訳オペレータに求めるスキル

文字通訳オペレータに求めるスキルとして、タイピングの速度、正確性（修正がほとんど行われない）、要約せずに話した内容をそのまま入力、という「文字入力のスキル」が挙げられた。

手話通訳オペレータに求めるスキルについては、まず「手話のスキル」について言及する人が多かった。地方特有の手話表現も読み取れること、やりとりが途切れることなくスムーズにできること、間違いなく読み取りができること、聾者同士で話すときのような自然な速さの手話を読み取ることなどが挙げられた。また、手話が伝わらない場合に紙に書くなどの「臨機応変な対応」や「聾者に寄り添うような通訳」といった通訳者の姿勢、振る舞いにも言及された。

手話 / 文字通訳オペレータの両方に共通して求められるスキルとしては、パラ言語情報の補足、基本的な対人スキル、相手先に対する聴覚障害に関する理解啓発などが挙げられた。パラ言語情報の補足として、字面だけでは分からない相手の雰囲気や感情、話し方の特徴、あえて黙っている時の間、「あー」や「はい……」などのフィラーなども含めて、「聞こえる人だったら電話で分かる情報」を伝えてほしいという要望が挙げられた。他にも、聾者への対応がきちんとしている、通訳オペレータの仕事自体に慣れている、対人サービスのプロといった対人スキルや、「相手の方が聾者のことを知らない場合に、聾者の言いたいことが伝わるように話してくれると良い」といった、聴覚障害に理解の足りない相手先に対して、理解を促しながら通訳してほしいという意見があった。

V 総合考察

1 聴覚障害者が求める「電話」

利用者が「電話リレーサービス」をどのように定義化するか、通訳オペレータに何を求めるのかについて、本研究から示唆されることを述べる。

利用者が「電話」に求めていることは、まさに聾者として「電話」でなければ成し遂げられなかったことの実現であったといえる。利用者側のタイミングで相手先が受信することを促すことができること、相手が「受信した」ということをリアルタイムに知ることができること、すなわちメールやFAXとは最も異なる電話の持つ機能である「即時性」と「確実な伝達」である。

利用者の多くは、電話リレーサービスが登場する以前は、メールやFAX等を主な連絡手段として使用していた。スマートフォンが一般に普及されて以降は、チャットアプリを用いて気軽に相手と「おしゃべり」をしているような感覚で連絡を取り合うことができるようになってきている。それは今や、友人や家族といった親しい関係性のみにとどまらず、子どもの通う学校の担任の先生など、やや公共性のある関係でも用いられるようになってきている。しかしいずれの方法も、こちらが送ったメッセージを相手が受信したかどうかは、相手からの返事がない限りわからない。聴覚障害者は相手がメッセージを読んだかどうかかわからないという不安を抱いたまま、返事を待ち続けることになる。例えば、「スマートフォンを見て」というような通知のために電話リレーサービスを利用するという事例には、まさに「即時性」と「確実な伝達」を求めていることの表れともいえよう。

一方で、家族等の親しい関係性の人と「電話でおしゃべり」のような利用方法はほとんど行われていない。聴覚障害者にとっての「電話」を検討する際に指摘しておきたいのは、Schegloff & Sacks (1973)、Schegloff (1979) など、一連のエスノメソドロジー研究が示してきたように、そもそも電話自体がもともと「ある」のではなく、社会的な相互作用の中で「構成されていく」ものだということである。それゆえに、相互作用を構成する成員が異なれば、従前の電話とは異なるものとして構成されることになる。したがって、聴覚障害者が聴者と通訳オペレータの間で構成されていく新たな「電話」文化がそこに生まれてくるのは当然のことだということである。

2 電話リレーサービスのオペレータに求める「通訳」スキル

文字・手話問わず、利用者が通訳オペレータに求めるスキルとは、「会話がスムーズに成立するためのスキル」であり、このことこそが「電話」を実現させるためのスキルに他ならない。手話の場合は、利用者自身の手話を正確に、そして自然に話す速度のままスムーズに読み取ってほしいというニーズがあり、文字の場合も、タイムラグが小さく、修正も最小限に済ませてほしいというニーズがあった。それゆえに、利用者はこれらの最低限のスキルが期待できない事業所を選択しない、あるいは話す内容やその時の環境によっては、手話/文字のうち、より通じやすいほうを選ぶ、などという方略を取っていた。また、高い日本語スキルを有している利用者の場合は、確実に相手に伝えることを優先すべく、異なるコード変換を必要とする手話通訳ではなく、単に音声モダリティを視覚モダリティに変換するだけの文字通訳を選択していた。

パラ言語情報も含めてほしいというニーズは、相手先との通話を通じたコミュニケーションをより円滑に進めるためにも必要なこととして語られた。聴者は、相手先の話し方や声の様子から、性別・心情・状況などを汲み取り、周囲の雑音から相手先の場所の状況も推し量ることで、「親切そうな人」や「忙しそうな様子」などの背景情報を加味しつつ、電話でのやり取りを円滑に進

めている。また、異なる言語間での言葉の「言い換え」についても、「電話」のやり取りをスムーズに理解するために必要なものという意味で求めている。一方で、通訳オペレータと個人的なやり取りが生じた場合に、それを適切な助言と捉えるか、過度な干渉と捉えるかは利用者によってばらつきが生じていた。

すなわち、利用者からみて「電話」を成り立たせるために必要な付加情報なのか、過度な干渉なのかの線引きは、それが相互行為としての「電話」において、聴者ならば取得可能な情報なのかどうかにあると考えられる。通訳オペレータという第三者が介入していることによって生じる情報の付加には齟齬が生じてしまいやすく、それが「過度」と感じる感覚につながっているのではないか。「外国語で話しているから怪しい」といった事実を根拠とした情報提示は歓迎されるが、「詐欺まがいの怪しい『電話』だ」と思うからかけないほうがいい」というような「助言」は過度な干渉として捉えられるということになると考えられる。

3 今後、聴覚障害者に求められていく通訳者像とは

聴覚障害者の「電話」を達成させるための通訳オペレータの行為は適切な調整なのか、過度な干渉なのかという線引きについては、現場では通訳オペレータの主観による瞬時の判断で行われるため、個々人の通訳オペレータの価値観や判断基準によってばらつきが生じうる。それを最小限におさえ、利用者と相手先の関係性を適切な形で繋げるべく、「通訳オペレータ対応マニュアル」を作成している事業所もあった。利用者は自分のニーズに適した対応をしてくれる事業所を選ぶため、事業所の体制・対応の方針が利用者の事業所の選択基準に影響を与えていることがうかがえた。

また、「電話」の持つパーソナルな会話の性質ゆえに、「できるだけ知らない人をお願いしたい」「居住地域の通訳者には知られたくない」というニーズは、従前の福祉フレームの地域生活支援事業で想定されてきた、相互に知っている関係性の中での「対人援助」ではあまり顕在化してこなかった可能性のあるニーズであるともいえる。

こうした、「対人援助」を不要とし、あくまで「言語通訳」のみを求めるニーズは、電話リレーサービスに限定された話ではない。聴覚障害者が高等教育機関に進出し、高度専門職に就く聾者が増えてきたことで、聴覚障害ゆえに取得が困難な情報のみを伝える言語通訳を求め、決定や判断は自分で行うことを望む聴覚障害者は確実に増えてきている。このニーズに応えるため通訳オペレータに求められるスキルは、「そのまま伝える」という印象とはかけ離れて、極めて高度な「調整」の能力といえる（金澤・二神・中野 2023、中野 2022）。そしてその人材育成はこれからの大きな課題といえよう。

注

- 1) 我が国では、日本財団による「電話リレーサービス・モデルプロジェクト」として2013年9月1日～2021年6月30日の間に電話リレーサービスが提供されていた。事前に登録した利用者は無償でサービスを利用することができていたが、「24時間365日」「双方向化」「緊急通報への接続」の実現はできていなかった。その後、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」の施行に伴い、2021年7月1日より総務省管轄のサービスとして運用が開始された。
- 2) 利用者とは、手話または文字を用いて電話リレーサービスを利用する者をいう。
- 3) 聴覚障害者にとっての「電話」が聴者社会でのそれと同じものであるという前提には立ち得ない。むしろ相互行為の中で、彼らなりの定義が構築されていくと考えられる。その意味で、聴覚障害者によるそれを、括弧書きでの「電話」とする。
- 4) 相手先とは、利用者の電話の相手方となる者をいう。
- 5) この場合は、依頼主である聴覚障害者と代理電話をかけてくれる身内は同じ空間にいて、その場で「代わりに電話をする」ということを想定しており、身内がその場で手話通訳して、自分が話す内容を考えて相手先とやり取りすることを期待しているわけではない。
- 6) 聴覚障害者が飲食店などを選ぶ際には、相手の顔や手話が見やすくなるような明るい照明や視界を遮るような物がテーブルに置かれていないこと、個室などで周囲の雑音が聞こえにくい静かな場所を選択する機会が多い。このことを店側に説明することで、聴覚障害者への合理的配慮について理解を促すことにもつながる。
- 7) なお、インタビューを受けた利用者全員に当てはまることとして、電話リレーサービスや通訳オペレータに常に不満があるわけではなく、これまで数年間に渡り、日常的に電話リレーサービスを利用してきた経験の中で、ほんの1～2件ほど不安や不満に思ったエピソードがあり、今回はそのエピソードを語っていただいたことを補足する。

付記

本研究は、令和2・3年度厚生労働科学研究費補助金（障害者政策総合研究事業（20GC1014））「電話リレーサービスの担い手となる通訳者の養成のための研究」の一部を加筆修正したものである。また、日本財団助成「聴覚障害に関わる支援人材育成を目的とした遠隔手話教育システムの構築」事業により雇用された二神と中野は、日本財団の了解により、本研究に従事することができた。記して感謝申し上げます。

引用文献

- 阿部泰（2020）電話リレーサービスの現状と課題。調査と情報 1097, 1-14.
電話リレーサービス制度化検討委員会（2020）2019年度電話リレーサービス普及啓発推進事業報告書。一般財団法人全日本ろうあ連盟。
デジタル活用共生社会実現会議 ICTアクセシビリティ確保部会 電話リレーサービスに係るワー

- キンググループ(2019)公共インフラとしての電話リレーサービスの実現に向けて. 総務省.
- 江原こう平(2000) 手話通訳の心構え. 社会福祉法人全国 手話研修センター『手話通訳者養成のための講義テキスト』, 6-15.
- 金澤貴之(2023) 手話通訳業務従事者の資格制度のあり方に関する検討—電話リレーサービスにおけるオペレータの専門性をめぐって—. 群馬大学共同教育学部紀要 人文・社会科学編 72, 163-170.
- 金澤貴之・二神麗子・中野聡子(2023) 聴覚障害者の『電話』はいかにして達成されるか—電話リレーサービスにおける通訳オペレータへのインタビューから—. 群馬大学教育実践研究紀要 40, 165-174.
- 小林洋子・白澤麻弓(2013) 米国の高等教育機関における手話通訳養成動向. 筑波技術大学 テクノレポート Vol. 21(1), 97-102.
- 永田小絵・渡部富栄・重野亜久里(2018) 医療通訳理論. 特活) 多文化共生センターきょうと『医療通訳』. 一般財団法人 日本医療教育財団, 13-38.
- 中野聡子(2021) 第二言語としての手話言語教授法に関する文献的検討. 群馬大学教育実践研究 38, 255-265.
- Schegloff, E. A. and H. Sacks (1973) *Opening up Closings*. *Semiotica*8, 289-327.
- Schegloff, EmanuelA. (1979) *Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings*. George Psathas (ed.) *Everyday language Studies in Ethnomethodology* Irvington Publishers, Inc.
- 新崎隆子(2007) 異文化コミュニケーション能力の修得プロセス～通訳演習参加者の事例より～. 通訳研究 7, 65-88.
- 総務省(2021) 特集1 公共インフラとしての「電話リレーサービス」が始まります!. 暮らしの今と未来がわかる情報誌 総務省 MIC MONTHLY MAGAZIN246. 4-9.
- 末田清子・福田浩子(2003) コミュニケーション学 - その展望と視点. 松柏社.
- 鈴木友紀(2020) 電話リレーサービスの制度化に向けて—聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律案—. 立法と調査 423, 3-16.
- 高田英一・安藤豊喜(1979) 日本手話における手話通訳の歴史と理念 第8回世界ろう者会議提出論文. 日本聴力障害新聞(縮刷版) 4, 94-97.
- VRS Interpreting Institute (2017). *Introduction to VRS Interpreting: A Curriculum Guide*. Lulu Publishing Services.