

電話リレーサービス開始にあたっての意見

2020（令和2）年9月1日

社会福祉法人全国手話研修センター

「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」が公布され、2021（令和3）年度から施行されます。聴覚障害者と聞こえる人が音声電話を利用して会話ができるという画期的な成果だと評価します。

しかし、聞こえる人同士の電話での会話と違い、電話リレーサービスにはオペレーター（手話通訳者）という第3者の介入が必要であり、このオペレーターの技術により通信内容が大きく左右されるという側面を持っています。従ってオペレーター業務の円滑な実施ができるよう下記の課題提起及び対応案を提案します。

記

1 従来の電話リレーサービス制度との相違点

- (1) 従来の日本財団による電話リレーサービスは、聴覚障害者からの利用に限定されていたが、法施行による電話リレーサービスは、聞こえる人からも利用が可能になったこと。
 - ① 電話内容（通訳内容）が大幅に広がる可能性。（反社会的内容も含まれる可能性）
 - ② 聞こえる人からの依頼が増えることにより、オペレーターの手話表現通訳が多くなる可能性。（手話表現の多様性が求められる）
- (2) 従来の日本財団による電話リレーサービスは、聴覚障害者が手話通訳事業者を選べたが、法施行による電話リレーサービスは、手話通訳事業者を選べない前提で準備されていること。

2 電話リレーサービスのオペレーター業務の制約

一般的な対面による手話通訳サービスと違い、電話リレーサービスのオペレーター業務には様々な制約があり、対面通訳以上に高度な通訳技術が必要となります。対面通訳に比較し、電話リレーサービスのオペレーター業務（手話通訳業務）の主な制約は以下の通りです。

- (1) 利用者（聴覚障害者と聞こえる人）が手話通訳事業者を選べないという前提から、初対面の聴覚障害者を対象に通訳しなければならない。
- (2) 簡単な内容であれば、文字通訳で可能であるが、複雑な内容になればなるほど手話通訳にならざるを得ない。
- (3) この場合、対象となる聴覚障害者の情報（手話習得レベル、標準手話習得レベル、会話内容の知識・情報保有レベル等）が全くない状況で手話通訳業務に入ることになり、極めて難しい翻訳業務となる。
- (4) 画面（平面）で手話での情報の交換をすることになり、表現が小さくなり見にくい、立体感がなく見えにくい等の制約から聴覚障害者及びオペレーター双方がそれぞれのとらえ方になり、内容に行き違い（食い違い）が生じる可能性が高い。
- (5) 限られた通信時間（電話利用時間）の中でのやりとりになり、表現・内容等を十分理解、確認できないまま結果を出そうとする焦りが出やすい。
- (6) 基本的にオペレーター1名の業務となることが多く相談相手がないため、自分で結果を出そうとする焦りが出やすい。

(7) 通訳する通信内容が、反道徳的内容や反社会的の内容の場合オペレーターに係る心理的負担が大き
く、ストレスから仕事を継続できなくなる恐れがある。

以上から、対面通訳に比べオペレーターの誤訳、聴覚障害者の間違っ
た理解が起きやすく、これを原因とするトラブル、場合によっては訴訟等に発展する可能性があると考
えられます。

3 対応策

これらの制約、課題を解消するためには次のことを検討されるよう提案します。

- (1) 手話通訳事業者は選べないという基本を前提にしながらも、必要な場合は聴覚障害者からの手話通訳事業者を選定可能とすること。
- (2) オペレーターは、複数配置を基本とすること。
- (3) オペレーター業務をすべて録画・録音し、間違っ
た場合の原因究明ができるようにすること。
- (4) 録画・録音した通訳実態を整理、分析し、オペレーターの資質向上のためのマニュアル、研修教材を作成すること。
- (5) オペレーターの基礎資格を明確にし、資格保有者を対象にした専門研修を継続的に実施すること。とりわけ録画・録音した通訳状況を活用したケース研修を重視すること。
- (6) 手話の理解が不十分でコミュニケーションが成立しないという状況を減らすため、聴覚障害者及びオペレーター対象に標準手話の普及を行うこと。及び地域の手話の収集・整理を行うなど、手話言語環境の整備を行うこと。