

総情活 第101号
障企自発1101第1号
令和4年11月1日

一般財団法人日本財団電話リレーサービス理事長 殿

総務省情報流通行政局情報流通振興課
情報活用支援室長
厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部
企画課自立支援振興室長

電話リレーサービス通訳オペレータ養成カリキュラムについて

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律第7条第1項の規定に基づく聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針の三の1の⑦に基づき厚生労働省が別に定める養成カリキュラムは別添のとおりとする。

今後は、当該養成カリキュラムに基づく研修等を通訳オペレータに受けさせ、電話リレーサービスの品質を適正に担保すること。

電話リレーサービス通訳オペレータ養成カリキュラム

電話リレーサービス通訳オペレータ養成カリキュラムは、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）「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」（研究代表者：中野聡子）による提案を踏まえ、厚生労働省が定めたものです。

養成研修を行う場合は、当該研究の成果である「電話リレーサービス通訳オペレータ養成カリキュラム(案)」及び「カリキュラム・ガイド(案)」を参考に実施されたい。

【到達目標】

1. 電話リレーサービスの仕組みと社会的意義を理解している。
2. 電話リレーサービスにおける通訳オペレータの役割を理解している。
3. 発信を受けてから通話を終了するまでの通訳オペレーションの手順をスムーズに行うことができる。
4. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについて知識を有している。
5. 電話リレーサービスの多様な利用者像やそのコミュニケーション・ニーズについての知識を利用者と相手先のコミュニケーションを円滑につなぐ通訳オペレーションに活かすことができる。
6. 高い言語スキルと通訳スキルを以て、利用者や相手先の発話を手話/文字/音声に変換することができる。
7. 利用者と相手先のターンテイキングの調整や、一方の発話がない状況における情報提供などの通話マネジメント方略を有している。
8. カスタマーサービスとしての電話応対をすることができる。
9. 「通訳オペレータ運用指針」に示される職業倫理を保持することができる。
10. 電話リレーサービスにおけるやりとりを利用者、相手先、通訳オペレータの3者によるコミュニケーションとして捉え、刻一刻と状況が変化していくなかで通訳オペレータが対応すべきことを構造的に把握することができる。
11. 通訳オペレーション業務において生じる状況を幅広く考慮して、倫理的かつ効果的な意思決定を行うことができる。
12. 通訳オペレータとして行った意思決定の結果を認識し、継続的な対応をすることができる。
13. ケース検討を目的として、守秘義務に留意し制限された条件や状況下でケースの情報共有を行うことができる。
14. 自身の力で課題を発見し、問題解決のための手立てを考えることができる。
15. 対人専門職として、自己研鑽を続ける意欲及び態度を有している。

【教育内容等】

教育内容		時間数	関連する到達目標	実施形態	内容	講義担当職種例
電話リレーサービスの背景	1. 電話リレーサービスの基礎知識	3.0	1、2	講義	①公共インフラとして電話リレーサービスが開始されるまでの経緯 ②電話リレーサービスの法的根拠 ③電話リレーサービス運用の基本的なしくみ ④電話リレーサービス提供に係る規程	電話リレーサービス提供機関
電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ	2. 聴覚障害の基礎知識	1.5	4、5	講義	①聴覚障害の原因、程度、受障時期による違い ②聴覚障害者のコミュニケーション及び社会生活上の困難 ③聴覚障害者を対象とした社会福祉サービスの概要 ④電話リレーサービスを利用する聴覚障害者の多様性	聴覚障害学、聴覚障害児教育等を専門とし、かつ手話・ろう文化に精通している大学教員
	3. ろう者からみた日本語・日本文化	1.5		講義演習	①ろう者とその他の者間に生じる言語・文化的ギャップの背景及び具体例 ②ろう者とその他の者をつなぐ言語・文化的な調整方略	
	4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳	1.5		講義演習	①言語的マイノリティとしてのろう者 ②非母語話者からみた日本語の特徴 ③非母語者にわかりやすい言い換え／書き換え	日本語学、日本語教育を専門とし、かつ多文化共生としての「やさしい日本語」に精通している大学教員
	5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	2.0		講義	①ろう者の利用経験 ②難聴者・中途失聴者の利用経験	ろうの当事者、難聴・中途失聴の当事者の各団体の職員
	6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス	1.0		講義	①言語障害の原因と症状、分類 ②言語障害者のコミュニケーションにおける困難や心理 ③言語障害をもつ利用者の通訳オペレーションにあたって考慮すべきこと	言語障害学、言語障害児教育等を専門とする大学教員

通訳オペレーションの基本	7. 通訳オペレーションの手順	3.5	3、9	演習	①発信を受けてから通話を終了するまでの手順 ②不測の事態が生じたときの対応 ③対応マニュアルに示された事項における対応	電話リレーサービス提供機関
通訳オペレータとしての基本的姿勢	8. 通訳オペレータとしての職責	3.0	1、2、9	講義	①通訳オペレータの職責 ②利用者の義務と責任 ③通訳オペレータとして対応すべき範囲	電話リレーサービス提供機関
	9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	1.5		講義 演習	①意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスの比較 ②通訳倫理規程からみた意思疎通支援事業と電話リレーサービスの違い ③意思疎通支援事業の通訳と電話リレーサービスの場面における事例検討	電話リレーサービス、手話通訳者、要約筆記者等の通訳倫理規程に関する知見を持つ大学教員
	10. 電話応対の基本	1.5	8	演習	①電話応対で求められるカスタマーサービスの要素 ②良いカスタマーサービスの実践	電話応対マナーに精通し、指導経験を持つ者
電話リレーサービスの通訳のための理論と実践	11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	0.5	10、11、12、14、15	講義	①デマンド・コントロール・スキーマの基本的な枠組み ②通訳オペレーション業務にデマンド・コントロール・スキーマを適用することの重要性	デマンド・コントロール・スキーマに精通し、ワークショップ企画や指導の経験を持つ者
	12. 通訳におけるデマンド	2.0	10、14	講義 演習	①環境に起因するデマンド ②人間関係に起因するデマンド ③発話の性質に起因するデマンド ④通訳者の内面に起因するデマンド ⑤4つのデマンドの特定と明確化 ⑥4つのデマンドを適切に区別することの効果	
	13. 通訳者の内面に起因するデマンド	1.5	10、15	講義 演習	①通訳者の内面に起因するデマンドとコントロールの区別 ②自身における通訳者の内面に起因するデマンドの発生傾向とコントロールの判断傾向	
	14. 通訳におけるコントロール	1.5	10、11、14	講義 演習	①自身のコントロール・リソース ②業務開始前・業務中・業務終了後の3つのコントロール機会 ③業務終了後のストレス・マネジメント	
	15. デマンドとコントロールの相互作用	2.0	10、11、12、14、15	講義 演習	①デマンドのコンステレーション ②積極的－消極的な判断のスペクトラムにおける倫理的・効果的な判断 ③自身の判断傾向	

	16. 職業倫理に基づく実践	1.5	9、10、11、12、14、15	講義 演習	① 目的論/義務論における価値観の適用 ② 通訳オペレータの倫理規程にみる価値観 ③ コントロールの決定によって生じるポジティブ/ネガティブな結果 ④ 通訳オペレータとしての責任	
	17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	1.5	8、9、10、11、12、13、14、15	演習	① 「デマンド」-「コントロール」-「結果」-「新たなデマンド」のプロセスの理解 ② ケースレポートの作成 ③ 対話型作業分析を用いた省察的実践の議論	
実践トレーニング	18. 言語スキルと通訳スキルの向上	4.5	6	演習	[手話通訳オペレータ] ① 独自の言語体系を有する手話の言語スキルに関する自身の課題の認識とスキルアップの手立て ② 通訳スキルに関する自身の課題の認識とスキルアップの手立て [文字通訳オペレータ] ① 要約筆記技法 ② 効率的な入力 ③ 日本語非母語話者の利用者を考慮したわかりやすい日本語	電話リレーサービス提供機関
	19. 現場実習	4.5	全て	実習	① 現場実習 ② ふりかえり（対話型作業分析を用いた省察的実践）	
まとめ	20. 学習のふりかえりと到達度チェック	0.5	全て	演習	① 到達度の評価 ② 到達度の低い項目の改善の検討	電話リレーサービス提供機関