

「電話リレーサービス文字オペレータに関する要望」

令和2年5月21日

(一社)全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

理事長 新谷友良

(特非)全国要約筆記問題研究会

理事長 山岡千恵子

「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」

～電話リレーサービスにかかるワーキンググループ 報告～ 令和元年12

(https://www.soumu.go.jp/main_content/000658297.pdf)

をもとに、次のとおり要望します。

I 上記報告書の文字オペレータ要件への見解

II 文字オペレータの現状

III 要約筆記者の活用

IV 新規養成への方策

V 上記事業への参画と貢献

I 上記報告書の文字オペレータ要件への見解

P26 2 オペレータに関する課題(オペレータとなりうる通訳者(手話・文字)の要件等)

(1) (2)

手話オペレータも文字オペレータも、通訳の位置づけでとらえており、強化できる。この認識をすべてのステークホルダーが共有することが重要である。

そして「認定試験合格レベル」との記載もある。この点はサービスの品質保証の観点から重要である。入力の速い人を集めてきて入力さえさせればいいとは考えていないと受け止めた。

P27 (2) オペレータとなりうる通訳者(手話・文字)の養成と確保について

① 現在、(公財)日本財団がモデルプロジェクトとして提供している電話リレーサービスにおいて、通訳オペレータガイドラインで規定するオペレータは、手話通訳士、手話通訳者、要約筆記者が規定されているが、それらは主に都道府県において養成が行われており、(社福)聴力障害者情報文化センター、(社福)全国手話研修センター、(一社)要約筆記者認定協会において、それぞれの試験等が実施されている。

現状の各自治体登録要約筆記者が、すべて(一社)要約筆記者認定協会合格者であるとは言えないが、このガイドラインに規定された養成や試験の認識は妥当であると考える。

II 文字オペレータの現状

モデル事業として実施されている情報提供施設での文字オペレータは当該施設で実施している要約筆記者派遣事業に応じている登録要約筆記者(パソコン)が大半であるといえる。

千葉県の情報提供施設の例では、登録要約筆記者のうち、文字オペレータを希望する者に要約筆記者としての技術や倫理を前提としてプラスアルファの研修と実施して採用した。これは日本財団の「電話リレーサービスの事業所ガイドライン」に沿って行っていると聞いた。また、プラスヴォイスでは電話リレーサービスの文字オペレータ担当者も登録要約筆記者が5人と聞いている。

文字オペレータ養成には、要約筆記者養成カリキュラムを履修し、登録試験(認定試験)に合格したあと電話リレーサービス特有の知識や技術を修得するための研修は必須であると考える。なお、通訳する部分での技術は、登録試験合格をもって担保できることから、要約筆記者の活用が望ましいと考える。

III 要約筆記者の活用

厚労省の要約筆記者養成カリキュラムの通知から9年、養成は都道府県で完全実施されているが、現状では認定試験未導入地域、奉仕員(ボランティア)のまま登録といった地域格差もある。これらの課題解決は急がれるとしても、要約筆記者を文字オペレータとして活用する方法は現実的であると考える。

また、電話リレーサービスが実施地域を拡充するこの機に、登録要約筆記者としての活動に加えて、次段階の研修や新たな事業従事の方向が示されることは、モチベーションにも大きな効果が見込まれる。

2021年度からの事業開始にあたって、全国で一定の要件を満たし、平準化したサービスを展開するためには、情報提供施設の活用は有意義である。現状ではすべての都道府県に設置

とはなっていないが、52施設が(特非)全国情報提供施設協議会に加盟している。空白地域である鳥取は賛助会員であり、東京においても手話・要約筆記事業を行っている東京手話通訳等派遣センターが賛助会員となっており、情報提供施設が全国に整備されているといつても過言ではない。

そこには基本的に要約筆記者が登録され、派遣事業に従事している。電話リレーサービスを実施するには、現状の登録要約筆記者を文字オペレータとしても採用することで活用が可能である。

ひとつの情報提供施設で電話リレーサービスのための文字オペレータのブースを2つ設けるとするなら、365日、24時間体制でローテーションを組んで実施する人数は、2ブースで実施の千葉情報センターの例1日3交代、土日2交代で10人程度の登録である。

パソコン要約筆記者の認定試験合格者数は、2018年度までで1152名、地域的な偏在はあるが、情報提供施設で確保するのには不可能な数字ではない。開始当初は現任登録要約筆記者に文字オペレータを担当する備えがないとしても、早めの周知で確保できると考えられる。

IV 新規養成への方策

全く新規から文字オペレータ専任者の養成をおこなうことは、以下の点で効果的ではないと考えられる。

聴覚障害の知識や聴覚障害者とのかかわり方などの基礎的な学習を実施しただけで文字オペレータの必要技術を学ぶのは効率的ではない。文字を用いた通訳行為の学習が行われない可能性があるためである。さらに、こうしたプログラムに応募してくる人にとって入力ができれば容易にできるという意識をもたれやすい。

要約筆記者養成カリキュラムの履修、認定試験合格が文字オペレータの要件と満たすものとなれば、現状の各都道府県で実施されている要約筆記者養成講習会のパソコンコースの受講者は一定数伸びると考えられる。要約筆記者として登録後、希望者には文字オペレータ養成研修を施すことは比較的容易で、全難聴/全要研ではこの研修プログラムを提示することも可能である。

V 上記事業への参画と貢献

現在の要約筆記者養成カリキュラムの策定には全難聴/全要研は中心的に関わってきた。このカリキュラムや登録者としての研修等も、「要約筆記は通訳である」との認識が底流にある。それは、音声として聞こえたことを文字にするという表面的な作業ではないとの考え方からである。

厚労省委託事業である「要約筆記者指導者養成研修」においては、地域での指導者を養成す

るという目的に沿って両団体が講師を派遣している。要約筆記者認定試験も、現在は(一社)要約筆記者認定協会が行っているが、その前身は全難聴と全要研との共同事業により実施してきた。

これらの実績から、全難聴/全要研は電話リレーサービスにおける文字オペレータの人材育成・確保には大きく貢献できるものと考える。また、現状の情報提供施設で実施している文字オペレータの中にも全要研会員は多く、これらの知見を集約していくことも可能である。さらに、全要研は 2014 年に「要約筆記者の倫理綱領」を定めている。これらのことから、今後の文字オペレータの検討に際しては、検討会等への参加が可能となるよう強く要望したい。