

アクセスサービス

(スティーブ氏より：25年間、通訳の仕事をしている。彼はASL(アメリカ手話)と音声通訳の資格をもっている。これまで一般教養やスタッフメンバーの中でインタープリタサービスをどのようにするのかの仕事をしてきた。かつて1991年に筑波にきた。)

．サービスの概要

1．通訳サービスの構成

通訳は、重要なサービスの1つである。一般教養、映像、ビジネス、コンピュータ、科学のマネージャーがいる。それぞれのセクションにはチームが作られ、そこにはマネージャーやコーディネータといった上司がいる。コーディネータの役割は、リクエストを集めたり、評価をしたり、何を優先すべきかを決定したりする。一番下のチームインタプリタは、通訳の所属する部門があって、それぞれ所属する分野で活躍し、通訳を行っている。

それぞれのコースの内容や語彙は、熟知している。学生の要求はいろいろがあるが、たとえば一般教養で出されたものは、科学分野にいたり、その逆もあったりする。他の分野に情報がいくこともある。C-Printは、新たにアクセスサービスに加わり、C-Printは音声と字幕、テキスト、スピーチで情報を得る。

1週間のうち100人の通訳が活躍し、2,000時間の通訳サービスを行っている。もう一方の、1,000時間は地域での通訳の仕事である。学校が雇用している通訳者以外に外からとってくる。それが1,000時間である。1,000人の通訳者で使い果たしてしまってもっとさらに依頼があるときには外に頼めるから、そういうリソースが外にあることは大変便利なことである。外部の通訳をたよりにしている。それでもまだ十分ではない。最近ではビデオリアルタイムキャプションサービスを使用している。いつも何かがでてくるという状況である。

2．サービスの種類

メインのサービスは、手話の通訳である。サービスは、学生のニーズのもとづいて行われる。あの人は好き、あの人は嫌いという学生の好き嫌いによっては行われたい。

対应手話通訳というものがあり、それは主として英語に書いてある文で、口で英語に直して、手では手話をおこなっている。対应手話であるが口では英語をしゃべり、ASL(アメリカ手話)をやっているけれども文法は英語の文法のままである。これがトランジットレタリズムというものである。状況に応じて修正も行ったりする。さまざまな学生ニーズにあうようにしている。

ASL(アメリカ手話)は、サインで行うが、ASL(アメリカ手話)を意味する。しかし英語のもとづいた手話はこのような方法を意味する。学生の状況によって異なるが、ASL

(アメリカ手話)に慣れている学生はそれで大丈夫であるし、口話による学生はまた別の通訳をしたりする。

他のサービスもあり、タクタイルは、触手話がある。これは目の見えない盲聾者のために行う手話で、手の上に手を置いて行う手話である。クローズビジョン、これは視野の狭い弱視者のために行う小さくして行う手話である。こうしたサービスもある。

C-Print は、サインをしない学生にも対応できる。学生によっては、キュードスピーチを時折さまざまな場面で、必要とする学生もいる。いろいろな学生があり、何がなかで必要でないか、必要に応じてサービスを提供している。

コンピュータベースのウェブシステムがある。このシステムは、コースのレジスタをおこなったりするものである。このコンピュータシステムは、ノートテイキングの依頼システムと同じもので、これで通訳の依頼ができる。2番目のインテグレートクォータリレジストレーションは、これは学生がクラスをとるときに、このクラスをとりたいという依頼と同時に通訳も依頼することができるというシステムである。それぞれの学期ごとにどのコースをとるか選択をする。他にも授業以外の活動、たとえば課外学習などに対しても依頼できる。これが一番下のスペシャルリクエストである。

3. 通訳サービスの所属について

通訳の所属する部門は、コンピュータオペレーション部門である。コンピュータオペレーション部門は、通訳以外にメディアやコンピュータ関係アクセスサービスを行っている部門である。その部門に通訳は所属している。それ以前には、コンピュータ関係ではなくアカデミックプログラム部門にという所に所属していた。現在は部門がかわったことで試験中であり、これからどうなるのかわからない。

4. 通訳スタッフの待遇について

学校に雇用されているフルタイム通訳スタッフは、10ヶ月で契約している。フルタイムスタッフは、1週間で40時間を働くのが条件であり、そのうち40時間のうち20時間は実際に手話を使って仕事をするのが条件である。20時間というのは年々減っている。

私がここに来た1986年には28時間が必要であったが、現在では25時間までに減ってきた。80年代後期になって20時間になった。これは、手話通訳の腱鞘炎など手話通訳者の健康を守る意味で少なくなった。その20時間は担当者の人たちにとっては、周りに理解をもらうのが難しい。というのはフルタイムで40時間働かなければならないということで雇用されて、実際には20時間しか労働しないというのは、手話関係者以外の人たちからは、フェアではないと見られてしまう。このあたりは、なかなか問題というか難しいところである。

他の学校と給料と比べてもなかなか難しいものがある。たとえば1時間と言っても実際に手話をしている1時間の時もあり、手話をしていない1時間も、なかなか他の学校と比べようがない部分がある。金銭問題があるが、20時間に減らしたことによって健康状態がしっかり守られるようになったのはよいことである。

通訳の分野は、まだまだ成長し、新しい分野である。私が当初、所属したときに25年後にこの通訳という仕事が残っているのか心配だったくらいである。実際私たちは、カレ

ッジの中退者、中退して手話の通訳養成プログラムに入ったものですからおどろきますよね。通訳者全部が中退者ではなく、私に関しては中退者である。そして通訳プログラムを通して通訳者になったという経歴がある。実際、私たちのところにいる通訳者は平均して13年間働いている人たちである。この人たちが13年たった今、やっと通訳のプロフェッショナルとして認められるようになった。経験も積んできた。実際、通訳士レベルには4段階がある。一番上までいくのに20年間かかるくらいのもになってきている。したがって手話通訳士というものがだんだん認められてきていると言える。通訳の分野にも新たなジャンルがでてきていて、通訳になる人たちの魅力的なものになってきている。それゆえに現在も13~14人のフルタイム通訳を雇用できるようになってきている。学校外から通訳士を雇用している。今現在では1人だけ外からフリーの通訳士を雇用している。

5. 予算について

NTID に関しての予算であるが、他の学校に比べて恵まれている。それは、国から予算が直接出ているということである。実際予算が多くあってもらえるのは幸運であるが、毎年予算以上にその予算を使ってしまう。というのはメインストリームにいく聾学生が増えていくということがある。事実、毎年もらっている以上にお金に費やしているのが現状である。

1年間に通訳のためのいくら使われているのかというと、600万ドル、日本円で6億円弱がその費用に使われている。とても多額の金額である。通訳者のお金に関して、もし学生がNTIDに所属している場合は、国からお金がでるので学校は払わなければいけない。もしNTIDに所属していない学生が通訳を必要とするときには、RITじゃない人の場合にはどうなるのかというと、どこから通訳のお金がでているのかというと、NTIDにいる学生は条件を満たしてNTIDにはいつてきている。その学生は、RITと同じものとして扱われる。もちろんNTIDに所属している人たちの専門分野は、RITの分野に所属している。これは特別な条件となっている。

これからNYUなど他の大学は、大学が通訳士に対してお金を支払わなければならないが、NTIDは、特別な条件があり、国からお金がでることになっている。実際NTIDにいる学生は他の大学から比べものすごい数であり、RITからお金を払うことは無理である。このような人数のこともあり、国から直接聾学生をサポートするお金がでることになる。しかし他の大学は、学校側が通訳に対してお金を支払わなければならない。NTIDの条件は、アメリカ国内の中でも特別な学校であるということがわかる。

6. サービス提供方法について

提供されるアクセスサービスは、どのように提供されるのか。それは、学生からの依頼ではじまる。事実、学生があまりにも多いので同じクラスをとる聾学生を同じにするようにする。これをチャンネルングという表現をする。学校が始まる以前の段階で、コンピュータなどを使って聾学生がどのクラスに通訳が必要かを調べ、できるだけ同じ授業をとる人たちが一緒にクラスになるように分けるよう取り組みを行っている。理想的には聾学生がどこにでも、いつでもいけることである。実際、聾学生や難聴学生には、見えないバリアがあり、必ずしも全員がすべてのものにサービスを受けたりアクセスができたりするこ

とはない。学部の中には同じ内容にコースがあり、たとえば4つのコースがあり、同じ内容であっても教える先生が違うことがある。しかし学生の中には、この先生がいい、この先生にしたいということがあり、必ずしも聾学生と一緒にできない。学生の専門分野が決まっている以上、これをとりたいクラス、とりたくないクラスというのがあり、それに合わせて同じ内容にクラスでもばらばらにして配属しなければいけないということもある。したがってすべての聾学生をひとつの同じクラスにまとめることはなかなか難しい。聾学生は、この先生がいいと選べればいいけれど、そこまではしきれないからこちらからお願いして通訳サービスをつけるため、できるだけ一つのところに集まってもらうようお願いしている。もちろんとれるクラスは、制限がある。しかし学部を決めることに関しては、まったくそういうバリアはない。聾学生はどのカリキュラムの、どの分野でも専攻ができるのは事実である。

学生のニーズによって C-Print と通訳が同時にサービスが提供されることもある。ある学生は、ASL (アメリカ手話) に堪能であるからサイン、ある学生は、ASL (アメリカ手話) がまったくわからないために C-Print を要望することもある。学生の要望によってサービスが異なる。聾学生といっても ASL (アメリカ手話) がまったく役に立たないこともある。そうした学生は、C-Print に頼るという方法もある。もし学生が手話を理解できる場合は、C-Print をつける資格はない。手話ができる学生は、まず手話通訳を使いなさいということである。

22 人の学生は、C-Print と使ってもよいと判断され、450 人はだめであると言われている。それでも C-Print に対するニーズはどんどん増加傾向にある。C-Print にニーズが広がっている理由は、新しい技術に興味があるからである。新しい技術は、できるたびごとに使ってみたいという要望で自然なことである。

最大の課題である。C-Print のニーズが大きくなってきていることは ASL (アメリカ手話) ができない人が増えているということではない。通訳状況がかわってきている。今では高校で C-Print を使っている学生もいる。高校時代に C-Print に慣れて NTID に入学してくる。そうした学生が増えているという状況もある。それによって C-Print の必要性が増えているということもある。そのほかに ASL (アメリカ手話) に堪能な学生に加え、英語に堪能な学生がいる、そうした学生たち C-Print の方を望んでいる学生もいる。英語に堪能な聾学生は、何を実際に英語で言っているのか通訳をかいさないで、教師の口で言っていることが何なのかというのを聞きたいということがあり、そうした学生は言った言葉がそのまま変換される C-Print を好むということである。このため NTID も通訳環境の変化にうまく動じていかなければならない。

C-Print の要望が多くなれば NTID も C-Print のサービスを提供し、通訳環境の変化にうまく対応していたいと思っている。NTID も通訳環境の変化に応じていかねければならない。もちろん学生がかわれば、私たち教員のサービスもかわってくると言える。かつて手話のできない学生がいた場合、字幕もなく、口話通訳をしていた。20 年まえあたりの話である。

最大の課題は、新たらしいサービスが増えれば増えるほど、その聾者のコミュニティやグループ、すなわちこれを好む人たち、あれを好む人たちが、通訳を好む人たち、C-Print を好む人たちなどだんだんと分かれてきているのがひとつの問題あるいは課題となって

きている。今の状況は、ひとつのグループが多くに分かれる前に、手話ができたり、対応手話を好むグループができたりと、もうひとつまったく手話ができない人たちが使う C-Print、すなわち C-Print と手話の2つの分野にするようにしている。口話通訳やキュードスピーチというのは、クラスの選択によって必要である。もし水泳のクラスをとっている場合、コンピュータは使えない。こうした場合にはキュードスピーチ、口話通訳が必要になることになる。

もっとも最大の課題は、通訳士の数が不足していることである。必要とする数に対応できないことである。難しいのは、何人の通訳が実際に必要かを明確に答えられない。依頼は来るけれども実際に何人が必要な数なのかを聞かれるのが難しい。聾の学生たちは NTID に入り、上の教育をうけるようになってきている。通訳が不足してきているというのは聾学生の成功に対する被害者となっていると言えるのでしょうか。どんどん聾学生が RIT に入ってきてその増加によって、通訳の必要性がたかまり通訳不足となってきた。それが聾学生の成功に対する被害者となっていると言えるかと言える。それに加えて RIT は、学部を増やしたり、プログラムを増やしたりしており、それによって私たちが受ける影響も大きい。それによってサービスも変えていかなければならないし、サービスを提供していかなければならない必要がある。

7. デカロ先生の助言

聾の学生があまりにも多すぎてサービスをいくつか制限しなくてはならない。C-Print、通訳と制限が必要になる。もし大学に 5,000 人いたら 5,000 人の好みに応じた対応することは難しい。ニューヨーク大学では 10 人しか聾学生がいない。したがってニューヨーク大学では 10 人に対応する教育が可能である。これからニューヨーク大学で話すことと違うかもしれない。NTID には聾学生が多く、少数の聾学生しかいない大学とは異なる。しかし、もし 5 人が入学したら、5 人がそれぞれのサービスを受けることができるかもしれないが、キャンパス内に 5 人の友人しかできないということになる。NTID に入ると得るものも多いが、失うものもある。それはニューヨーク大学に入学しても同じことである。もちろん得るものもあるし、失うものもある。みなさんの大学では、スティーブ氏が話したような問題はないとおそらくないと思われる。それはみなさんの大学に入学している聾学生の数は NTID にくらべあまりにも少ない。したがって起きる問題や課題には違いがある。金曜日、月曜日、火曜日に視察する 3 つの大学で聞く話はまた、私たちが話したことと違うことを、違う問題点を聞くかと思う。そして直面している問題点は、新しく作り出してきたサービスとかに関することもある。提供は、他の大学に提供でき、役立つものとなってきたものである。いまからスティーブ氏に今からすべての大学にも役立つものをいくつか質問をしてみようと思う。

第一に、どのように通訳を評価するのかということである。そして、もし通訳に問題があって、聾者との間に問題点があった場合どのように改善していったのか、その2つの点について聞いてみたい。

スティーブ氏 / 最初に評価という問題について話をする。それには2つある。評価の一つは、技術評価である。ビデオなどをみせて、通訳士の技術を見る。このことは別に新しい

ことでもなく、昔から通訳士に対して行っていることである。ビデオをみて、通訳したり、人の話しているのを見て手話に直したりする。その姿をみて、通訳士の問題点や改善点を探し、どこを直して行かなければならないというテストである。

2つ目はどのように質をあげていくのか。そのことに関しては、通訳者を現場に立ち合わせ、他の通訳者たちがどのように仕事をしているのかを視察をしたり、見たりというのがある。

大学には、1年間、定期的な視察があり、1年間の中でステップアップしていく順序があり、この年はこういうもの、次の年はこういうものと通訳者を育成していく、年ごとに順序が組み込まれている。通訳者を育成していくプログラムをもっている。

この他に、スタッフとして雇用された人たちに特別の個別指導や、経験のある通訳者と一緒に働かせて先輩の通訳士から指導する。こうしたサポートも行っている。その他に、プログラムの中にはコーディネータ、ワークショップや研修会を開催したり、手話通訳を向上させるクラスを設けたりして、各通訳士の技術の向上に力をいれている。これはどこの大学にも言えることであるが、聾者が少ない小さな大学においても言えることであるが、一番すごい影響力のあるよい方法というのは、メンタリング、すなわち先輩の通訳士に新しい通訳士がついていって一緒に仕事をする。そして経験のある通訳士からいろいろなこと学んだり、技術を学んだりすることであり、これは若い通訳士を育成する一番効果のある、役にたつ、影響力があることであると思っている。

その他、1年間定期的にコーディネータとともに視察があったりとか、聾学生の意見を採り入れた質疑応答だったり、話し合いも行われている。もちろん現在の状況では通訳士の人数が少ないので私たちは常に成長し、向上していくという環境ができてきている。

質問

Q：ワークショップはどのように行うのか。

A：ワークショップの内容に関しては、いろいろな特別分野があり、その分野は細かく、たとえばテクノロジーに関してのワークショップが開かれたりとか、個別に開かれることもあるし、歴史的な背景から手話通訳はある程度、確立している分野があったりし、手話通訳であっても細かくわけることができたりする。音声通訳、手話通訳、手話から音声通訳にする、音声通訳から手話通訳にするなど、細かく分けたりしてワークショップを行ったりする。

Q：通訳の質をたかめるワークショップの内容等について州の基準などがあるのか。

A：国や州でのワークショップでの基準はない。大学内においてもっとどのような分野に質をあげていかなければならないのかなどをベースにして、そこからワークショップを開いたりしている。そのため外から基準となっているものはない。学内での質の向上のためのワークショップである。3時～5時の間の研修で、通訳養成に関する話を受けると思うので、その時に聞いて欲しい。これから会う人たちというのはスティーブ氏が雇用した人たちで、この大学に入ってきたときにそのようなワークショップやトレーニングを受けて来た人たちであり、そのような人たちの話をきくことでよりわかるかと思う。スティーブ氏が行っているのは、まさにトレーニングを受けた通訳

士に対してのサービスを行っているのであって、新しく入ってきた、あるいはこれから通訳になる以前の人たちを対象にしていけない。常にトレーニングを積んできた人たちのトレーニングである。すでに経験を積んだ、トレーニングを積んだ通訳士には基準はもうない。これから通訳士になろうとする人たちに対しての基準はあるが、すでにこの大学で雇用している人たちは、トレーニングを積んであり、通訳の経験があり、基準を設けることは難しい。現場において、向上する部分を上げていく。スティーブさんが行っているのは、個人な指導であったり、学校で新たなテクノロジーができたりにして、それに関してあたらしい言葉を学びましょうとか、新しい語彙を学びましょうというときにワークショップを行う。通訳になった時に、より素質を上げていこうともに関してのトレーニングを行っている。デカロ氏は、ここの学部長であったので、私たちが行っていることをすべて把握している。

Q：ビデオリレーインタープリティングについての話がありましたが、もう少し詳しく聞きたい。

A：ビデオリレーサービスは、だんだんと広がってきているサービスである。これはインターネットを利用したサービスである。たとえば聾の人が耳の聞こえない人が、通訳者を通してコンタクトをとり、そして通訳者の仲介を経て聞こえる人と会話をする、コンピュータ上で通訳が行われる。これがビデオリレーサービスというものである。コンピュータのところでマイクを使って手話のできない人が話し、コンピュータを通して通訳者をスクリーンに映し出し、スピーカから声が聞こえて、手話通訳者がウェブカメラを使って手話通訳をし、それが今度は聾学生のスクリーンに映し出されるというサービスである。かつて1980年代ごろに使われたリレーサービスというものがあり、これはビデオリレーサービスとは異なる。リレーサービスはTTY（テレタイプライタ）電話を使った、電話にタイプライティングがついたようなもので、それでやっていた。現在は、これにかわるものとしてインターネットを介して、ウェブカメラを介して手話通訳の方法が広がってきている。そしてビデオリレーサービスというのは、電話料金に含まれない。聾の人たちにとってはお金を支払わない、無料でできる。したがってかつて電話を使っていたTTY（テレタイプライタ）よりも、聾の人たちにとっては使い勝手がよいものになってきている。

Q：筑波技術短期大学においても、同じような試みを始めてきているところである。こちらではどうか。

A：ミノルを含めた4人の職員のうち、みなビデオリレーサービスのウェブカメラをもっているのので、この講義が終わった後に、実際にリレーサービスが行われているのを見ることが可能である。

Q：ビデオリレーサービスは、実際にクラス内で使用されているのか。

A：ビデオリレーサービスは、クラスでは使用されていない。ビデオリレーサービスは、クラスで使用するものではなく、耳が聞こえない聾学生が外に対して電話を使うときに使用するシステムであり、クラスとは別ものである。かつてはTTY（テレタイプラ

イタ)で電話を介して、自分の電話回線を使って行っていたものが、現在は自分の家のコンピュータを使って電話をかけるようになってきている。

Q：筑波技術短期大学では電話のリレーサービスではなく、ビデオ会議システムを利用した遠隔地通訳の開発をやっているが、RITの授業で実際に行われる例はあるのか。

A：それは、やっていない。RIT内にはキャンパスの中で働いている通訳者が大勢いるので、テレビ会議システムを利用しなくても実際に通訳現場に出向いていくことができる。このため会議のためにテレビ会議を利用することはあっても授業では使用していない。ただ、この大学では使われていないが、病院などでは通訳者が出向いていなくてもいいようになっている。このシステムは広がってきている。そのようなビデオリモートサービスは、通訳者が直接行くことができないくらいの遠くの距離にある場合に使われる。またある地域、特定の場所に通訳がいなかった場合には、利用できる。その他病院など専門的な分野で通訳ができる人がいない場合、コンピュータを介して医療分野にすごく強い通訳士を使いたいときなどにはビデオリレーを介して、遠くにいる通訳士を介して仕事ができる。

Q：今のようなサービスは、RITの中では今行われているのか。

A：RITの中では行っていない。他の学校では行っているところがある。RITの授業では通訳者がクラスに出向いている授業をおこなっている。RITの中に108人通訳士がいるが、学生のサービスに対しては問題が発生しない人数がいる。しかしノースダコダのような州であると、実際に一人も通訳士がいなかった場所もある。こうしたところではビデオリレーサービス、あるいはビデオリモートサービスを使ったサービスが必要になっている。その他、スウェーデンではコンピュータを介した通訳提供が行われている。こうしたことは、地理的な問題がある。人が大勢いるところ、いないところに関係してくると思われる。