

【手話通訳者の労働環境等の実態に関する調査研究 パンフレット】

ページ	該当項目	パンフレット記載内容	財団コメント
11	4 電話リレーサービス・遠隔手話通訳業務従事者における頸・肩・腕・手指・背部の痛みの訴え率（スライド7）	<p>前回調査同様、今後より一層必要性が増すことが予想される電話リレーサービス・遠隔手話通訳業務（以下、電話リレー・遠隔業務）従事者について、頸・肩・腕・手指・背部の痛みの訴え率と危険自覚症状の訴え率を調べました。ここでは、同業務を兼務する手話通訳者（「従事あり群」）について、兼務しない手話通訳者（「従事なし群」）と比較しています。頸・肩・腕・手指・背部の痛みの訴え率は、全てで「従事あり群」が「従事なし群」に比べて高率でした。また、「従事あり群」における危険自覚症状の訴え率は27.8%で、「従事なし群」20.6%よりも高くなっていました。電話リレー・遠隔業務を兼務させることは頸肩腕障害の発症リスクを高める可能性があり、兼務させる場合は手話通訳者の業務管理及び健康管理について、特に注意を払うべきです。</p>	<p>調査報告書7ページの定義によれば、当財団が直接雇用する電話リレーサービス専従オペレータは、本調査の対象には含まれていないものと理解している。</p> <p>しかし、その点がパンフレットには明確に記載されていないため、パンフレットのみを参照した場合には、兼務者に関する調査結果が電話リレーサービス業務全般に広く当てはまるものとして受け取られる可能性があると考えます。</p> <p>本調査結果を参照される際には、調査対象の範囲についても併せて確認いただく必要があるものと考えます。</p> <p>なお、電話リレーサービス業務に伴う身体的負荷については、勤務時間管理、休憩設定、業務配分、作業環境整備等の運用により大きく影響を受ける側面もあると考えます。</p> <p>■調査対象者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 都道府県・市町村に雇用されて業務として手話通訳を行う者</li> <li>* 聴覚障害者情報提供施設や手話通訳派遣事業所、聴覚障害者団体、都道府県・市町村社会福祉協議会、身体障害者団体等に雇用された職員で、業務として手話通訳を行う者</li> <li>* ろうあ者相談員の職名で業務として手話通訳を行う者</li> <li>* 公共職業安定所の手話協力員および職業相談員で業務として手話通訳を行う者</li> <li>* 公立、私立の医療機関で、手話通訳者として雇用されている者（手話通訳が可能な職員・看護師などは含まない）</li> <li>* ろう学校等の特別支援学校及び一般の小・中・高校、大学等の高等教育機関に雇用され、児童・生徒・学生に対して手話通訳を行う者</li> </ul> <p>■調査対象外の者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* ろう重複障害者施設（作業所含む）、老人施設、および宗教団体に雇用され手話通訳を行う者</li> <li>* 学校等教育機関の職員などで、聴覚障害教職員に対する手話通訳を行う者</li> <li>* 企業、個人の事業所等、民間事業所に雇用され手話通訳を行う者</li> <li>* 手話通訳派遣事業を活用し、市役所等に定期的に配置されている者（特別職として市役所等に所属していても、雇用契約を結んでいない場合は対象にならない）</li> </ul>

ページ	該当項目	パンフレット記載内容	財団コメント
17-18	8 まとめ 3) 新たな業務負担による痛みの訴え率への影響	電話リレー・遠隔業務に従事する群は非従事群に比べ痛みの訴え率が高く、従来の負担に IT 業務の負荷が加わったことが痛みのリスクを押し上げている可能性があります。電話リレー・遠隔業務の特性を踏まえた作業及び環境の点検・管理と健康管理が必要です。障害者や手話に関連する法改正・新たな法律の施行に伴う業務量の増加や多忙化が痛みの訴え率に影響している可能性があります。今後、法律の効果が発揮されることで、手話通訳者の担当業務がより増加するものと予想され、適切な手話通訳者の業務管理や健康管理が求められます。	同上

【手話通訳者の労働環境等の実態に関する調査研究 報告書】

ページ	該当項目	報告書記載内容	財団コメント
59	3) 電話リレーサービス・遠隔手話通訳業務従事者について	<p>前回、新たに登場してきた業務で今後より一層必要性が増すことが予想される電話リレーサービス・遠隔手話通訳業務（以下、電話リレー・遠隔業務）従事者では、頸肩腕障害に関連する症状の訴え率が高かった。今回は、別途、電話リレーサービスオペレータを対象とした調査を実施しているが、その結果は第5章で報告する。ここでは、電話リレー・遠隔業務を兼務する手話通訳者（「従事あり群」）について、兼務しない手話通訳者（「従事なし群」）と比較することで、電話リレー・遠隔業務の健康の影響を分析した。年齢、主たる雇用先及び雇用形態について、比較して示す（表3-12）。</p>	<p>調査報告書7ページの定義によれば、当財団が直接雇用する電話リレーサービス専従オペレータは、本調査の対象には含まれていないものと理解している。</p> <p>本調査結果を参照される際には、調査対象の範囲についても併せて確認いただく必要があるものと考えます。</p> <p>また、電話リレーサービス業務に伴う身体的負荷については、勤務時間管理、休憩設定、業務配分、作業環境整備等の運用により大きく影響を受ける側面もあると考えられる。</p> <p>そのため、兼務者に関する調査結果が、適切な労務・健康管理のもとで運営されている電話リレーサービス業務全般に直ちに当てはまるものとして受け取られないよう、留意が必要と考える。</p>
60		<p>・電話リレー・遠隔業務の「従事あり群」は、女性190人（全女性回答者の14.2%）、男性7人（全男性回答者の9.9%）であった。・「従事なし群」と比べて、男女とも平均年齢はやや若かった。・「従事あり群」の雇用先を見ると、約60%は自治体に雇用されており、団体雇用の中では情報提供施設及び市町村社協の占める割合が高かった。・雇用形態別に見ると、女性において、常勤では自治体・非正規職員及び団体・正規職員が、非常勤では自治体・非正規職員の比率が高かった。男性は、常勤自治体・正規職員及び団体・正規職員の比率が高かった。</p> <p>「従事あり群」の男性が7人と少なかったため、全回答者（性別無回答含む）について、頸・肩・腕・手指・背部の痛みの訴え率、危険自覚症状者率（頸・肩・腕・手指部のどこかに、「いつも」、「痛み」や「しびれ」や「ふるえ」や「動きのわるさ」がある者の率）、目と耳の症状及び手話通訳者に特徴的な症状の訴え率を、電話リレー・遠隔業務の「従事あり群」と「従事なし群」で比較して示す（表3-13、3-14）。</p>	<p>同上</p>

ページ	該当項目	報告書記載内容	財団コメント
61		<p>・「いつも+時々」の痛みの訴え率は、いずれの部位も、「従事あり群」の方が高かった。・「従事あり群」における「いつも+時々」の痛みの訴え率は、手指のみ、右の方が左より高かった。・危険自覚症状者率は、「従事あり群」で27.8%と、「従事なし群」より高かった。・目の症状訴え率は、「従事あり群」で高い傾向にあったが、耳の症状はあまり変わらなかった。・手話通訳者に特徴的な症状のうち「ろうあ者や手話通訳仲間と会うのが最近いやになった」と「手話通訳に関わることをやめたい」以外の症状においては、「従事あり群」で高い傾向にあった。・これらの結果を総合すると、電話リレー・遠隔業務を兼務することは頸肩腕障害の発生リスクを高めると判断できる。兼務させる場合は手話通訳者の業務管理及び健康管理について特に注意を払う必要がある。</p>	<p>同上</p>
71	<p>(3)まとめ・今後の課題</p>	<p>6) 電話リレー・遠隔業務に従事している群は、従事していない群に比べて、頸肩腕障害に関連する症状の訴え率が高かった。従来の業務の負担に加えて電話リレー業務の負担が加わったことが、頸肩腕障害関連の症状悪化に関与した可能性がある。別途実施した「電話リレーサービスオペレータ」を対象とした調査では、さらに痛みの訴え率が高いという結果が出ており(第5章)、電話リレー・遠隔業務の特性を踏まえた作業及び環境の点検・管理と健康管理が必要である。</p>	<p>本調査では、電話リレー・遠隔業務従事者において頸肩腕障害関連症状の訴え率が一定程度認められた。しかしながら、第5章の有効回答数は限定的であり、また回答者の兼務状況や他業務による負荷、生活環境等の影響について十分に整理できていないことから、本調査結果のみをもって電話リレー業務特有の健康影響であると断定することについては、慎重な判断が必要である。</p> <p>一方で、一定の健康負荷が示唆される結果も認められたことから、今後は対象者数や勤務実態等を含めた追加的な調査・分析を行うとともに、作業環境や健康管理への配慮を継続することが望まれる。</p>

ページ	該当項目	報告書記載内容	財団コメント
98	第5章 電話リレーサービス調査	<p>前回の実態調査が行われた2020年は新型コロナウイルス感染症が拡大していた時期であり、対策の一環として遠隔手話通訳の導入が進められていた。また、2013年に始まった電話リレーサービスモデル事業も拡大しており、雇用された手話通訳者のうち15.6%が従来の手話通訳業務に加え電話リレーサービス業務を担っていると回答していた。電話リレーサービスは2021年から公共インフラとして提供を開始し、4年経過した。そこで今回は、雇用された手話通訳者に対する調査とは別に、電話リレーサービスオペレータを対象とする調査を行った。なお、本調査の回答者のうち、自治体や団体等にも雇用されている人は「雇用された手話通訳者の労働と健康についての実態調査」にも回答している可能性はあるが、実際、何人が重複しているかは不明である。</p>	<p>2020年調査は新型コロナウイルス感染症拡大期という特殊な社会状況下で実施されたものであり、在宅勤務環境や業務状況が現在とは異なっていた可能性がある。</p> <p>また、本調査との対象者重複の有無についても十分な確認ができていない。</p> <p>このため、過去調査との比較については参考値として扱う必要があり、厳密な比較評価には一定の限界がある点に留意が必要である。</p>
100		<p>・肩・頸・背・腕・手指部の自覚症状の訴え率（表5-6）は、肩が「こる・だるい」が最も多く、「いつも」と「時々」をあわせると全回答者の7割以上が自覚していた。次いで、頸が「こる・だるい」、腕が「だるい」、背が「だるい」の訴え率が高かった。特にオペレータの右腕では63.9%、右背では55.6%と、参考群として示した専任手話通訳者の電話リレー・遠隔業務従事なし群（右腕39.1%、右背37.3%）よりも明らかに高い。</p>	<p>本調査においては、一部の症状訴え率に差異が認められたものの、電話リレー業務以外の業務内容、勤務時間、生活環境その他の要因との関係について十分な分析は行っていない。そのため、現時点において電話リレー業務と健康影響との直接的な因果関係を断定することは困難である。</p> <p>一方で、オペレータ業務一般に共通する身体的・精神的負荷の可能性は否定できないことから、今後も作業環境、休憩取得、業務量等への適切な配慮を継続することが重要である。</p> <p>なお、業務委託先従業員に対する直接的な勤務指示や労務管理は、業務委託契約における指揮命令関係の問題を生じ得るため、勤務管理は各受託事業者において実施されるべきものである。</p>
100		<p>・右側の頸・肩・腕・手指・背部について痛み（いつも+時々）の訴え率（図5-1上段）に注目すると、肩が最も高く55.6%、次いで頸、背が各50.0%、腕が47.2%、手指38.9%と、2-3人に1人は痛みを有しており、オペレータの訴え率は参考群と比べて明らかに高かった。</p>	<p>同上</p>

ページ	該当項目	報告書記載内容	財団コメント
100		<p>・ 頸・肩・腕・手指部のどこかに、「いつも」、「痛み」や「しびれ」や「ふるえ」や「動きのわるさ」がある者を危険自覚症状者（つまり、頸肩腕障害を罹患している可能性がある」と推定される者）として集計したところ、10人（27.8%）が該当した（参考群では20.6%）。</p>	同上
103	4) 健康に関するまとめ	<p>本調査の回答者の90%以上が週3日以下の非常勤勤務であるにも関わらず、専任手話通訳者よりも痛みの訴え率は高かった。オペレータ勤務日以外の過ごし方について情報が無いので断定はできないが、オペレータ業務の健康への影響が懸念される。また、専任手話通訳者ではあまりない「痛みの左右差」が、オペレータでは明らかに認められることは、作業環境がオペレータにとって不適切で右側により強い負荷がかかっている可能性を示している。オペレータ業務をする場所の環境（質問23；部屋のスペースや広さ、照明、温度・湿度、モニターと椅子の高さなど）については、多くの回答者が「適切」と評価していたが、頸肩腕障害予防の観点、人間工学的な観点で作業環境をチェックできる産業保健の専門家が職場巡視を行うことで、有効な対策を立てることはできるかもしれない。</p>	同上

ページ	該当項目	報告書記載内容	財団コメント
107	4) 残業について	<p>ほぼ半数が「残業あり」と回答している（表5-21）。「残業あり」と答えた人の中で、月平均20時間を超える残業が90%近くある。過労死ラインとされる月80時間超も30%近くあり、対象者全体から見ても14%近くが月80時間超の残業をしていると読み取れる（表5-22）。残業の多い月を見ると、5月、8月、9月、11月となっており、日本の祝日が多く、大型連休になりやすい月に残業が多い傾向が読み取れる（表5-23）。</p>	<p>本調査においては、一部の症状訴え率に差異が認められたものの、電話リレー業務以外の業務内容、勤務時間、生活環境その他の要因との関係について十分な分析は行っていない。そのため、現時点において電話リレー業務と健康影響との直接的な因果関係を断定することは困難である。</p> <p>一方で、オペレータ業務一般に共通する身体的・精神的負荷の可能性は否定できないことから、今後も作業環境、休憩取得、業務量等への適切な配慮を継続することが重要である。</p> <p>なお、当財団が直接雇用している通訳オペレータに対して残業を指示・命令している事実はない。</p> <p>また、業務委託先従業員に対する直接的な勤務指示や労務管理は、業務委託契約における指揮命令関係の問題を生じ得るため、勤務管理は各受託事業者において実施されるべきものである。従って、当財団は委託先従業員に対して直接勤務指示や労務管理を行う立場にはなく、勤務時間管理や業務配分は各受託事業者において実施されている。</p> <p>そのため、本調査結果の解釈にあたっては、各受託事業者における勤務実態や他業務との兼務状況等も含めて慎重に検討する必要がある。</p>
108	5) 労働条件について	<p>労働条件については、給与や賞与・手当に関するものが多く、地域の手話通訳派遣業務と比較しての業務過多や、繁忙時間帯の休憩時間の希望などもあった（表5-24）。</p>	<p>当財団においては、オペレータの希望する勤務量を前提として契約・勤務調整が行われている。また、繁忙時間帯であっても適切にインターバルを確保するよう徹底しており、適切に運用されている。</p> <p>また、当財団は委託元として、委託先従業員に対する直接的な勤務指示や勤務管理を行う立場にはない。</p> <p>このため、「業務過多」や「繁忙時間帯の休憩」に関する回答については、各受託事業者における勤務体制、兼務状況、他業務の有無等によって状況が異なる可能性があり、本調査結果のみをもって一律に評価することには慎重さが必要である。</p>

ページ	該当項目	報告書記載内容	財団コメント
116	(6)まとめ・今後の課題	<p>今回初めて電話リレーサービスに従事しているオペレータを対象とした調査を実施したが、残念ながら回答数が少なかった。そのため、この調査結果が電話リレーサービスの実態であると断定することは難しい。回答を得られた範囲でみると、健康状態において、肩・頸・腕・背にだるさやこりを訴えている人が多かった。特に右側の痛み訴え率が高いなど、左右差が見られる。電話リレーサービスは対面手話通訳と違い、常に画面を見つめ、長時間ヘッドセットを装着したり、頻繁にパソコンのマウス操作をするなど、作業環境による影響が大きいと考えられる。業務については、従来の対面による手話通訳とは大きく異なる条件下で行われる。きこえない利用者とは常に画面を通して会話するが、画面越しに非言語メッセージを把握することは難しい。また、常に手話が画面内に収まるよう意識しなければならない。さらに、利用者とは初対面であることも多い。また、きこえる利用者とは、視覚的情報がないまま、音声だけのやり取りで非言語情報を探らなければならない。このようかなり緊張した状態で手話通訳を行っているのに、十分な休憩を確保できない様子がみられる。登録手話通訳者に比べると給与体系がしっかりしているが、業務内容が高ストレス状態であることを十分に理解し、オペレータの心身の健康を守る体制を整えることが不可欠である。電話リレーサービスが公共のインフラとして利用できるようになってから5年が経過しているが、いまだ社会に根付いたとはいいがたい。利用者の知識不足や理解不足がオペレータの負担になっている。また、従来の対面による手話通訳と異なる技術も必要で、それもオペレータの負担をさらに重くしている。電話リレーサービスの安定と発展のためにも、電話リレーサービスに特化した養成とトレーニング体制の確立、オペレーションブース環境の整備、健康で長く働けるシフト体制を整えたい。また、日本における手話通訳体制全体を充実させるため、自治体に雇用される手話通訳者や登録手話通訳者とも連携や分担等の検討が求められる。</p>	<p>本調査は、電話リレーサービスに従事する手話通訳オペレータの実態把握を試みた点において意義のあるものである。一方で、回答数が限定的であることに加え、回答者の従事形態、他業務との兼務状況、勤務時間、生活環境その他の要因との関係について十分な分析が行われているとは言い難い。そのため、現時点において、電話リレー業務と健康影響との直接的な因果関係を断定的に評価することについては、慎重な判断が必要であると考えられる。</p> <p>長時間の画面注視やPC操作等に伴う身体的・精神的負荷については、電話リレーサービスに限らず、オペレータ業務一般に共通する課題として一定程度存在し得るものであり、作業環境、休憩取得、業務量等への適切な配慮を継続することは重要である。</p> <p>なお、電話リレーサービスにおける手話通訳オペレータは、各受託事業者には雇用される従業員であり、当財団は委託元として業務運営を担っている。業務委託契約においては、委託先従業員に対する直接的な勤務指示や労務管理を委託元が行うことは、指揮命令関係に関する問題を生じ得ることから、勤務時間管理、シフト運用、業務配分等については、各受託事業者において適切に実施されるべきものである。</p> <p>したがって、本調査結果の解釈にあたっては、電話リレー業務単体のみならず、各受託事業者における勤務実態、兼務状況、個別の労働環境等も含め、多角的かつ慎重に検討する必要がある。</p> <p>また、休憩取得については、業務中に適切なインターバルを確保する運用としており、体調管理に十分配慮するよう受託事業者にも求めている。さらに、当財団オペレータに対しては、頸肩腕障害に関する健康診断の実施や産業医面談等を行うなど、健康管理体制の整備に努めている。</p> <p>電話リレーサービスに特化した養成トレーニング体制の確立については、既に専門的な養成研修や継続的なトレーニングを実施しており、通訳品質および業務遂行能力の向上に取り組んでいるところである。今後も、公共インフラとして安定的かつ質の高いサービス提供を継続できるよう、必要な体制整備に努めていく。</p>