

「手話通訳設置・派遣サービス評価についての検討報告書」  
のホームページへの掲載について

「手話通訳設置・派遣サービス評価についての検討報告書」は、平成14年度(第28回)丸紅基金社会福祉事業助成により、日本手話通訳士協会の事業として2004年3月20日に発行しました。予算の関係で発行部数に限りがあり、2004年5月9日の日本手話通訳士協会総会で概要を報告するとともに、希望者にメールにより配信しました。

ホームページへの掲載は、メール配信と同様に報告書本文と別表の「手話通訳設置・派遣サービス評価基準表」とします。報告書の資料については、資料引用の条件もあって目次だけを示しましたので、それぞれ原文に当たってくださるようお願いいたします。

- \* 別表の「手話通訳設置・派遣サービス評価基準表」は、PDF形式のファイルです。閲覧用ソフト Adobe Reader または Adobe Acrobat Reader を Web ページなどから入手して、開いてください。

2007年11月

日本手話通訳士協会

## [ 1 ] はじめに

2002年に行った日本手話通訳士協会の一泊研修会では、「支援費制度と手話通訳」を取り上げました。これには、社会福祉サービスの提供が「措置」から「契約」へと変革し、2003年には支援費制度の実施が決定されており、制度の内容や手話通訳との関わりを知りたいとの目的がありました。研修会の内容はブックレットとして発行し、多くの会員にも研修内容を知らせてきました。

この研修会では、今回の手話通訳事業サービス評価検討委員会委員長をお願いしました筑波大学大学院リハビリテーションコース助教授の奥野英子氏に「社会福祉事業とサービス評価」について講義していただきました。この講義で、わたくしたちにくつつかの提言をいただきました。

2003年、第13回日本手話通訳士協会定期総会において、手話通訳事業サービス評価の検討を方針として決定し、同年12月に手話通訳事業サービス評価検討委員会を設立しました。その後、熱心な議論や作業を経て報告書の作成に至りました。

報告書作成にあたっては、同委員会委員長の奥野英子氏をはじめとして各委員の皆様には多大なるご協力をいただき心より感謝申し上げます。  
なお、この報告書作成は丸紅基金の助成により実施されたものです。丸紅基金のご理解とご支援に対して厚くお礼を申し上げます。

日本手話通訳士協会  
会長 小椋英子

# 手話通訳設置・派遣サービス評価についての検討報告書

## <目 次>

[ 1 ] はじめに .....	小椋英子	1
[ 2 ] 報告書の作成にあたって .....	日本手話通訳士協会	3
[ 3 ] 手話通訳事業のサービス評価について		
. 福祉サービスの第三者評価 .....		4
. 聴覚障害者と手話通訳 .....		6
. 手話通訳事業のサービス評価とは .....		11
. 手話通訳事業のサービス評価の対象 .....		12
. 手話通訳設置・派遣サービス評価機関 .....		13
. 手話通訳設置・派遣サービス評価の基準 .....		17
. 手話通訳設置・派遣サービス評価の方法 .....		18
. 手話通訳設置・派遣サービス評価の公表 .....		19
. 手話通訳設置・派遣サービス評価の従事者研修 .....		20
【別表】手話通訳設置・派遣サービス評価基準表 .....	(別ファイル)	
[ 4 ] 報告書作成の経過 .....		22
[ 5 ] 手話通訳事業サービス評価検討委員会の構成 .....		22
[ 6 ] 資料 .....		23 (目次)

## [ 2 ] 報告書の作成にあたって

2000年の社会福祉事業法の改正により成立した社会福祉法に、手話通訳事業が第二種社会福祉事業として明記されました。これは、手話通訳の法的認知を意味します。それまで、手話通訳事業に該当する手話奉仕員養成・派遣事業、手話通訳者養成・派遣事業、手話通訳設置事業は、厚生労働省の通知による予算補助方式のメニュー事業として実施されてきました。手話通訳事業が法定化されてからも、事業の実施方法は変更されていません。

手話通訳事業が法定化された2000年の社会福祉法への改正は、社会福祉事業に関する考え方を基本的に変更する内容を含んでいました。それは、社会福祉基礎構造改革として進められた社会福祉制度の変革により実施された、高齢者の介護に関する介護保険制度にみられるように、福祉的援助を福祉サービスと捉えて、福祉サービスの利用者と福祉サービスを提供する事業者との契約に基づいて、福祉サービスが行われるというものです。そこにおいては、福祉サービスの質の向上のための手立てとして、福祉サービスの第三者評価事業を導入することとされました。福祉サービスの第三者評価は、このような背景の基に誕生したものです。

先に述べましたように、手話通訳事業が法定化されましたが、この手話通訳事業に該当する既存の手話通訳関連事業は、法定化以前の実施体制のままであり、手話通訳事業の法定化を事業の実施体制の強化として実現していくための取り組みが必要です。この取り組みを進めるにあたっては、社会福祉事業に関する新たな考え方に沿って、手話通訳関連の事業内容を見直していく必要があります。その際には、手話通訳事業を福祉サービスと位置付けて、その第三者評価事業の実施の可能性について検討することは避けて通れません。三位一体の改革など、国の行財政改革の流れによって社会福祉制度が流動化する中で、先に述べたような社会福祉事業に関する考え方の変更そのものについての検討も必要ですが、将来の実現可能性を見据えた取り組みも必要です。

日本手話通訳士協会として、このような認識に立って、関係者の協力の基に、手話通訳事業サービスの第三者評価についての検討を、先駆的に行う必要があると考えました。福祉サービス全体に関する第三者評価の枠組みを、手話通訳の特徴に適合するものとしてまとめあげるには、あまりにも短期間の検討期間であり、ここに報告するものは、完成されたものとはまだいえません。また、検討の対象としたのは、手話通訳事業のうち、手話通訳設置・派遣事業だけです。法定化された手話通訳事業の実施体制の強化が、聴覚障害者のニーズに応えるものとして実現するための一つの材料として、この報告書が活かされることを願っています。

(日本手話通訳士協会)

## [ 3 ] 手話通訳事業のサービス評価について

### ・福祉サービスの第三者評価

厚生労働省では、社会福祉基礎構造改革の一環として、福祉サービスの質の向上と利用者の選択に資するため、福祉サービスの第三者評価事業を導入することとした。

1998年11月に厚生省社会・援護局長の私的懇談会として「福祉サービスの質に関する検討会」が設置され、1999年3月に「福祉サービスの質の向上に関する基本方針」、2000年6月に「福祉サービスの第三者評価に関する中間まとめ」、2001年3月に「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」がまとめられた。

最終報告書においてまとめられた主要項目は、以下の通りであった。

- 1 第三者評価事業とは  
第三者評価事業とは、事業者の提供するサービスの質を当事者（事業者及び利用者）以外の公正・中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する事業  
目的は、個々の事業者が事業運営における具体的な問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけるとともに、利用者の適切なサービス選択に資するための情報となること
- 2 第三者評価事業における各機関の役割・要件  
認定機関  
第三者評価機関  
評価決定委員会  
評価調査者
- 3 第三者評価基準  
福祉サービスの基本方針と組織  
地域との関係  
対等なサービス利用関係の構築  
福祉サービス実施過程の確立  
福祉サービスの適切な実施  
利用者本位のサービス実施  
機関の運営管理
- 4 利用者の視点
- 5 評価の方法
- 6 評価結果の公表
- 7 評価調査者の研修

また、厚生省大臣官房障害保健福祉部においては、1999年1月に「障害者（児）施設のサービス評価基準検討委員会」が設置され、障害者関係施設における評価基準について検討し、2000年6月には「障害者・児施設のサービス共通評価基準」がまとめられた。全国の障害者関係施設がこの評価基準を自己評価として使用し、その意見や感想を集約し、2001年7月に「平成13年版・障害者・児施設のサービス共通評価基準」がまとめられた。

同基準においてまとめられた主要項目は、以下の通りであった。

1 障害者・児施設のサービス共通評価基準の基本理念

利用者の権利擁護

利用者主体のサービス

地域に開かれた施設

2 障害者・児施設のサービス共通評価基準

人権への配慮

利用者に応じた個別支援プログラム

日常生活支援サービス

生活環境の整備

地域との連携

役員及び職員の研修

緊急時の対応

一方、福祉サービス全体に関する第三者評価の検討と、障害者関係施設における第三者評価の検討を行っている期間中の2000年6月には、「社会福祉事業法」が「社会福祉法」に改正され、「社会福祉法」の第78条に「福祉サービスの質の向上のための措置等」が、以下のように規定された。

第78条 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うこと、その他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

2 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

2001年度からは毎年、厚生労働省の国庫補助により、全国社会福祉協議会が「評価調査者養成研修会」を開催するとともに、「福祉サービス第三者評価事業」についての理解を高めるための普及活動が実施されている。

2002年度は厚生労働省の国庫補助により、全国社会福祉協議会が「福祉サービス

第三者評価モニター事業」を実施し、2003年度は「第三者評価基準及び評価期間の認証の在り方に関する研究会」を設置し、同研究会の下位組織として・第三者評価基準研究部会」・「認証ガイドライン研究部会」・「評価調査者研修部会」において、今後、第三者評価事業を全国で実施するための具体的な検討が行われているところである。

## ・聴覚障害者と手話通訳

### 1．手話通訳制度の現状

わが国の手話通訳制度は、厚生労働省の補助事業である手話通訳者設置・派遣事業、手話奉仕員派遣事業及び地方自治体における手話通訳者の独自採用や派遣システムを中心として発展してきた。

しかし、厚生労働省の手話通訳者の設置や派遣事業は、メニュー事業であることや、地方自治体の手話通訳者採用も法的根拠がないことから、地方自治体により実施形態がかなり異なり、大きな地域格差を生みだしている。

地方自治体などに設置されている大半の手話通訳者が嘱託職員であり、派遣事業の派遣制度や登録手話通訳者の状況は、派遣内容の範囲、登録手話通訳者の力量差、通訳謝礼金、研修や健康診断の実施などの地域格差は、手話通訳者の雇用条件や利用する聴覚障害者の受けるサービスの格差となって現れている。

### 2．手話通訳者に対する期待

このような困難な状況のもとで、手話通訳者は、意思伝達が困難な人々のコミュニケーションを仲介する行為を仕事として行っている。コミュニケーションを仲介する通訳場面では、両者の意見や立場を知り得る唯一重要な役割を担っているのが、手話通訳者である。

したがって手話通訳者には、労働環境の良し悪しとは別に、高い倫理観と優れた技能を有するサービスの担い手としての期待が寄せられていることも、もうひとつの現実である。一例として手話通訳士試験において、「手話通訳者の役割と通訳の技能及び通訳者として身に付けておくべき一般教養」を評価していることは、このことを裏付けている。

高い技能を手話通訳者に要求している背景として、聴覚障害をコミュニケーション障害としてとらえていることにある。

### 3．手話通訳者の労働

聴覚障害者が健聴者中心の社会で暮らしていることから、コミュニケーション障害は聴覚障害者に集中している。手話通訳の対象は健聴者も含んでいるにもかかわらず、厚生労働省は、聴覚障害者の社会参加の促進を目的に、手話通訳事業のコスト負担をしている。その理由はコミュニケーション障害が聴覚障害者に集中してい

る現実があるからである。

コミュニケーションは社会的・生活的行為の中核をなし、その障害は対個人のレベルから家族、集団や組織、社会システムとの関係、交信、交流などの障害として考えられている。つまり、人からの孤立や疎外といった人間関係の問題となる。

したがって、手話通訳者が行う通訳によるコミュニケーション障害の軽減・除去は、単に「言語的な差異を手話通訳によって埋める」コミュニケーション行為の情報伝達の側面だけではない。むしろ、コミュニケーション行為を通じて行われる人間的交流の深化と人間的発達（エンパワメント）の保障を通じた人間的復権が目標である。

また、この目標を達成するために、利用者自らが手話通訳者を交えたコミュニケーション過程へ主体的に参加することを大切にしていることはいうまでもない。つまり、手話通訳者は、単にコミュニケーションの機械的な仲介を行う道具ではなく、手話通訳者を利用するろうあ者と健聴者が共同しながら最良のコミュニケーション場面と関係をつくるのを援助するのが、手話通訳者の役割であるからである。

この手話通訳行為は、聴覚障害者に聴覚障害者の「ことば」で通訳し、働きかけることで応答関係が高まり、特に、健聴者とのコミュニケーション意欲が向上する。その結果、様々な課題の自覚により帰属集団への参加につながり、コミュニケーションを共有できる日常的で多様な人的関わりへの発展が生み出される。

また、手話通訳者との関係の確立は、個の関係から、手話通訳者集団と聴覚言語障害者集団とのパートナーシップ、集団の関係へとつながっていく。このことは、わが国の手話通訳者や聴覚言語障害者たちは身をもって経験してきたし、ともに確認もしてきた。ここにもうひとつの大切な側面を手話通訳者の労働として見通していることは、わが国の手話通訳活動の特徴といえる。

手話通訳者は手話通訳者の集団への積極的参加を当然のこととしてきた。手話に関わる健聴者の全国組織として、1万人の会員を有する全国手話通訳問題研究会や、任意加盟である専門職団体の日本手話通訳士協会など、いくつもあり、重複して会員資格を有するものが多数である。日本手話通訳士協会の組織率は設立当初から9割近くを維持している。

また、集団の関係は手話通訳者の集団、聴覚障害者の集団にとどまらず、医師・教師などの専門技術を持ったスタッフや機関との集団的な協同も含まれている状況にある。

#### 4．聴覚障害者のコミュニケーション特性

一般的に健聴者は、聴覚障害の実際について自然に体験することができないし、その内的な経験・世界を共感・共有することは容易なことではない。また逆に、聴覚障害者は中途失聴者を除いて、健聴者の実際について自然に体験することができないし、その内的な経験・世界を共感・共有することは同様に容易なことではない。

一般的にコミュニケーション活動は、「語られること」以外に、非言語的コミュ

ニケーションや声の音調変化などを通して、「語られること」に対する対象者の感情や価値判断を推測し、対象者の経験・世界を理解しようとする。

これらに加え、聴覚障害者の場合、手、指、体の動き、顔の表情、態度、視線、姿勢、仕草は言語記号としての意味を表現する場合もある。したがって、「語られること」で表現される経験・世界・態度や意見を受容し、理解するには、訓練された専門的な能力が要求される。

日常、聴覚障害者は健聴者との応答関係の未成立や健聴者からの一方的な伝達から、コミュニケーションに対するあきらめ、さらに聞こえる者に対する従属観が育ってしまうことがみられる。

これら健聴者とのコミュニケーション不信と従属といった課題は、自由なコミュニケーション活動が可能な帰属集団（ろう集団、難聴者・中途失聴者集団、健聴者集団など）への参加による自由なコミュニケーション経験の蓄積が補っている。とりわけ手話言語を中心とする聴覚言語障害者の集団の果たす役割は大きい。

## 5. 聴覚障害者のコミュニケーション手段とその特徴

聴覚障害者は手話、補聴器、筆談、口話など多種多様なコミュニケーション手段を組み合わせ、総合的に活用していることが一般的であり、手話通訳者はこれらを踏まえて援助している。

コミュニケーション手段のそれぞれの特徴は、次の通りである。

### 手話

ろう者の言語として発達してきた視覚言語である。この言語を主体として形成された集団であれば、極めて有効な伝達手段となり、言語活動となる。

手話の獲得には多くの学習時間を要するという問題があるが、基本的には、他のコミュニケーション手段と異なり、聴覚障害者集団の形成にとって大きな役割を果たすコミュニケーション手段となっている。

聴覚障害者相互の自由なコミュニケーション手段という意味で、他の手段よりも優れているし、そのコミュニケーションによって獲得される人間的交流の深化と人間的発達の原動力とも言えるものである。

### 補聴器

聴覚障害者の多数が補助的手段として使用している。しかし、聴覚障害の種類や程度、失聴の時期、使用する場所などによって効果は一定ではない。話されたことばの弁別に有効に機能する場合から、単に音の存在を確認する程度（会話には役に立たない）にとどまる場合まで様々である。

### 筆談

書記言語の操作能力があれば、特に1対1の会話場面で確実な情報の伝達手段

となる。しかし、感情表現、複雑な内容や微妙なニュアンスの違いなどを伝達するには一般的には困難がある。また、「書く」ことにはかなりの時間と労力を要するため、長時間の筆談は困難である。

#### 口話（読話）

相手の唇の動きで話の内容を読みとる方法である。この技術の習得には、非常な困難が伴い、習得した場合でも、話題への予備知識を要し、相手の顔の向き、相手との距離、相手の話し方などの条件によって困難さが増す。読話については、極めて厳しい精神の集中を要求され、長時間の集中は大きなストレスとなる。

口話だけをコミュニケーション手段としている聴覚障害者は少なく、多くの場合、手話や補聴器利用との併用でコミュニケーションの補助的手段として活用している。

#### コミュニケーション手段の総合的活用

聴覚障害者とコミュニケーションを行う場合には、集団的会話が可能であり、心理的に安定できる「手話」を基本的コミュニケーション手段とし、その他の手段を総合的に組み合わせて活用する。つまり、上記コミュニケーション手段の特徴と機能をよく理解し、その総合的活用方法に十分習熟しておく必要がある。

また、人によっては、上記以外に身振り、描画、実物教示、写真などを活用し、時間をかけてコミュニケーションを取ることが重要な場合がある。

## 6. 評価の難しさと手話通訳業務の特殊性

手話通訳事業が、他の福祉サービスの基準等をそのまま適用できない、特別なサービス内容を有していることを上述した。評価の困難さをまとめると、手話通訳を必要とする聴覚障害者や健聴者は、互いに何を話しているのかがわからず、サービス内容の一つである翻訳内容がわからないために、翻訳内容を利用者が評価しにくい側面を有している。

また、聴覚障害ゆえの体験の偏りなどが課題となり、支援することが必要となるケースなども評価しにくい側面を有している。さらに、サービスの実施内容を日本語で記録することの問題点として、日本語による表記作業には、手話や身振りで語られる「視覚言語」を日本語に翻訳する作業が含まれる。表記された日本語の意味内容が正しく「翻訳」されているかどうかを評価するのは、現状では困難である。

その意味では、集団的に検証する仕組みが必要だと思われる。

これら翻訳を中心とした特殊性のほか、全国手話通訳問題研究集会の分科会で専任の手話通訳者が実際に行っている19にわたる業務やその業務概要については、巻末資料（『手話通訳者現任研修教材』中の「手話通訳のあり方1」）を参照してほしい。

また、次の手話通訳事例（『手話通訳問題研究63号』より）からもその業務の特

殊性が推察できるので紹介したい。

<事例> 高校進学をひかえた三者面談の場面

- \* 通訳依頼者と通訳対象者 健聴の中学3年生とろうの母そして担任の教師。
- \* 聴覚障害の父母は、ろう学校幼稚部から高等部まで在籍し、その後就職。現在に至る。
- \* 通訳依頼の経過 学校には今まで祖母が行っていたが、祖母が亡くなり、母が初めて学校に行くことになった。
- \* 担任の教師は、今まで通訳を付けた経験はなく、白紙の状態である。

<通訳場面>

先生： 君の場合、公立では県立 高校と市立 工業高校、私立では 高校の商業科が合格ラインにいる。お母さんはどうお考えですか。

母：「子ども」「学校」「好き」「かまわない」「思う」。

通訳：子どもが希望するところでよいと思う。

子供：私は私立 高校の商業科に行きたいと思う。

母：「良い」

通訳：そこでいいと思っています。

先生：はいわかりました。

子供退席

先生：合格ラインに入りますけれど、試験だから、必ず合格するとは限りません。これから受験に向けて頑張ること、また、子供は不安になることもありますので、よく話し合うようにしてください。

母：「筆談」「私」「大丈夫」「頑張る」「ありがとう」

通訳：私、筆談も大丈夫だし、頑張ります。ありがとうございます。

先生：では、ぜひ頑張ってください。何か困ったときには遠慮なく、連絡してください。

母：「わかりました」「よろしく」「お願いします」。

この場面は、聴覚障害者にとって人との関係を取り結びながら「親育ち」「再学習」をしていく大切な機会であったにもかかわらず、通訳はこれで終了している。

この事例は、聴覚障害に着目し、コミュニケーションの経験を通じて聴覚障害者の発達が意図される必要があることを示している。つまり、手話のもつ意味と社会参加の意味がここにあるといえる。

社会生活を送りながら特別なニーズに応える「再学習」の機会が、通訳実践にあ

ることは、多くの事例が明らかにしている。

この事例もその1例であり、健聴者の進学の様子、受験地獄に揺れる子供の心情等の理解と、親としての実践が、「親育ち」につながるものである。担任が何をすべきか、ろうあ者の親同士の経験交流のみならず、健聴者の親たちとの経験交流をどのようにすすめるかなど、多くの課題が盛り込まれたものであった。

表面上の「頑張る」で終わって良かったのか

親自身が受験の経験がなく、他の健聴の親達と最近の受験状況、子供達の様子など話し合う(耳にする)こともほとんどない。そんな中で何をどう頑張るのか？ 思いはあっても、今後、子供に起こってくるであろうことへの予測、対応の心構えも、準備できる条件もないまま、「大丈夫、私頑張る」になっている。

「ありがとう」の手話に注目

このケースに限らずよくあることだが、話全体が終了したわけではないのに、一つ一つのセンテンスで相手に対する敬意、ねぎらい等の表現として、「ありがとう」の手話を用いるろうあ者をよく見かける。「ありがとう」をそのまま訳すと、相手は話し合いの区切りがついたと受け止め、このケースのように、では、終わりとはばかりに最後のあいさつに入り、面接が終わってしまう。

手話通訳者の「気づき」「親育ち」の場であるという意図のもとに手話通訳行為をより効果的にするために、様々な手立てを講じていたら、手話通訳場面は質、量共に豊富になったであろう。

## ・手話通訳事業のサービス評価とは

2000年6月の「社会福祉事業法」の「社会福祉法」への改正により、手話通訳事業が第二種社会福祉事業として法定化された(社会福祉法第2条)。この手話通訳事業の法定化を受けて、現在行われている手話通訳関係の事業は、福祉サービスとして第三者評価の対象となる。

福祉におけるサービス評価は、複数の事業者の存在を前提として、サービス評価の結果を公表することにより、事業者がその提供する福祉サービスの質の向上に取り組むことを促すものとされている。

手話通訳関係事業は、主に都道府県の障害者社会参加総合推進事業及び市町村の障害者社会福祉推進事業として行われている。これらの手話通訳事業に関する制度が整って財政的裏付けの保障が前提となるが、手話通訳事業サービスの第三者評価を実施することにより、手話通訳事業のサービス内容の充実と質の向上が期待される。

手話通訳に関する事業は、他の福祉サービスの基準等をそのまま適用できない特別なサービス内容を有している。手話通訳は、日本語と視覚言語である手話を媒体とし

て、聴覚障害者のコミュニケーションと情報を保障する福祉的援助サービスであり、聴覚障害者とその相手との関係を仲介する場面で成立する。したがって、その受益者は聴覚障害者に限らず、コミュニケーションの相手をも含むことになる。

このような特徴を持つ手話通訳事業のサービス評価を準備・実施するにあたっては、これまで手話通訳関係事業の発展を担って来た多くの手話通訳者・手話通訳士を構成員とする全国手話通訳問題研究会及び日本手話通訳士協会、及び当事者団体である財団法人全日本ろうあ連盟の、これまでの活動実績を活かすことが有効である。

これらの現状を踏まえて、手話通訳事業サービスに関する第三者評価を行う必要がある。

手話通訳事業は、先に挙げたように、手話通訳者の養成・認定・設置・派遣と多岐にわたる内容を有している。この中の、手話通訳者養成についてみると、自治体が福祉事業として行う手話奉仕員養成事業や手話通訳者養成事業に加えて、専門学校などで学校教育として行われている手話や手話通訳の授業など、形態は様々である。

したがって、手話通訳者養成事業については、福祉事業としてこのサービス評価の対象となるか、今後の検討課題であると考えらる。

## 1 理念

手話通訳事業サービスにおける第三者評価事業は、手話通訳事業のサービスを提供する側と提供される側との共同を理念とし、これに基づいて実施する。

## 2 定義

手話通訳事業サービスにおける第三者評価事業とは、手話通訳事業者が提供する手話通訳サービスの内容を当事者（事業者及び利用者）以外の公正・中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する事業のことである。

## 3 目的

手話通訳事業サービスにおける第三者評価事業の目的は、次の通りとする。

- (1) 個々の手話通訳事業の事業者が、手話通訳事業の実施運営にあたって、具体的な問題点を把握し、手話通訳事業の業務内容の充実及び手話通訳サービスの質の向上に結びつける。
- (2) 利用者の適切な手話通訳事業サービスの利用促進と選択に資するための情報となること。

## ・手話通訳事業のサービス評価の対象

手話通訳事業は、手話奉仕員養成・派遣、手話通訳者養成・認定・派遣、手話通訳設置など多岐にわたっている。手話通訳事業サービスの第三者評価について検討するとき、これらの事業のすべてを視野に入れて行うのが望ましいが、多岐にわたる事業

内容のすべてに適合する評価基準の策定作業は膨大となる。

手話通訳事業において、手話通訳設置及び手話通訳者派遣事業は、聴覚障害者への福祉的援助サービスとして、その中心的な役割を占めている。したがって、今回の検討は、この手話通訳設置及び手話通訳者派遣事業について取り上げることとした。

すなわち、本報告書に記す手話通訳事業サービスの第三者評価の対象は、「障害者社会参加総合推進事業実施要綱」及び「障害者社会福祉推進事業実施要綱」に挙げられている手話通訳設置及び手話通訳者派遣事業に基づく、手話通訳設置・派遣サービスとする。

今回の検討結果が、手話通訳設置及び手話通訳者派遣事業以外の手話通訳事業のサービス評価についての検討につながることを期待する。

## ・手話通訳設置・派遣サービス評価機関

福祉サービスの第三者評価事業においては、国のガイドラインの要件を満たした次の機関が設置され、それぞれの役割を果たすことになっている。

### 認定機関

第三者評価機関の認定及び認定取り消しや第三者評価機関が行った評価結果の公表、評価調査者研修等を行う。法人格及び業務を適切に行える組織・予算を有していることが要件である。

### 第三者評価機関

福祉サービス事業の評価業務を行う。法人格及び国のガイドラインに沿って適切に評価事業ができる、評価決定委員会や評価調査者等を有しており、評価に関する苦情や異議の申し立てへの対応体制を整備していることが要件である。

### 評価決定委員会

第三者評価機関に置かれ、学識経験者や福祉サービスの利用者等の参画を得て構成される合議体で、第三者評価の最終的な評価決定等を行う。

### 評価調査者

評価を行うのに必要な資格や経験を有するもので、認定機関が行う評価調査者養成研修を受講しており、定期的に認定機関が行う評価調査者実務研修を受講することが要件である。

## 1 認定機関

### (1) 実施機関

福祉サービスの第三者評価においては、認定機関として、都道府県推進体制が設けられる方向にある。手話通訳設置・派遣サービスも福祉サービスであるから、この体制の中に組み込まれるのが望ましい。しかし、手話通訳設置・派遣サービスの第三者評価についてのこのような独立した体制を直ちに全都道府県に設けることは困難と考えられるので、次の実施体制が考えられる。

- 各都道府県推進体制が行う認定事業のうち、手話通訳設置・派遣サービスの第三者評価機関に関する認定事業について、社会福祉法人全国手話研修センターなどの手話通訳者養成研修を全国的規模で行っている団体に業務委託して行う。

### (2) 業務内容

手話通訳設置・派遣サービス第三者評価事業の認定機関の業務は次の通りとする。

- 第三者評価機関の認証及び取り消し
- 第三者評価の評価調査者養成研修並びに実務研修の実施
- 第三者評価基準の策定及び改定
- 第三者評価機関に対する支援、指導
- 第三者評価機関が行った評価結果のとりまとめと公表、分析
- 第三者評価事業に関する普及・啓発
- 第三者評価機関並びに第三者評価事業に関する情報提供
- 第三者評価事業に関する苦情・異議申し立てへの対応
- その他、第三者評価事業を推進する上で必要な業務

### (3) 組織体制

手話通訳設置・派遣サービス第三者評価事業の、中立・公平性、専門性を確保するために、次の委員会を設置する。

- 手話通訳設置・派遣サービス第三者評価機関認証委員会
- 次の業務を行う。
  - ア) 第三者評価機関の認証要件の策定
  - イ) 第三者評価機関の認証並びに取り消し
  - ウ) 第三者評価機関並びに評価結果に関する情報提供
  - エ) 第三者評価機関の事業実施状況の分析、支援、指導

手話通訳設置・派遣サービス第三者評価基準等検討委員会  
次の業務を行う。

ア) 第三者評価基準の策定並びに改定

イ) 第三者評価事業の評価調査者養成研修並びに実務研修の実施

ウ) 第三者評価事業に関する普及・啓発

## 2 第三者評価機関

### (1) 実施機関

認定機関の設置形態を考える場合と同様に、手話通訳設置・派遣サービスの第三者評価についての独立した第三者評価機関を、福祉サービスの第三者評価機関の一つに組み込むことが望ましい。しかし、全都道府県にこのような体制を設けるには、様々な準備が必要となる。したがって当面次の設置形態が考えられる。

福祉サービスの第三者評価機関の中に、手話通訳設置・派遣サービスの第三者評価を行う評価決定委員会と評価調査者を置いて行う。

各地の聴覚障害者情報提供施設など手話通訳事業を行う機関・団体に、手話通訳設置・派遣サービスの第三者評価を行う評価決定委員会と評価調査者を置いて行う。

### (2) 業務内容

手話通訳設置・派遣サービス第三者評価事業の第三者評価機関の業務は、次の通りとする。

第三者評価決定委員会の委員を選任し、委員会を組織すること

第三者評価調査者を選任し研修を行うこと

事業者の依頼により、調査及び評価を行うこと

第三者評価事業に関する情報開示を行うこと

第三者評価事業の集約及び分析を行うこと

その他、第三者評価事業を推進する上で必要な業務

### (3) 組織体制及び要件

手話通訳設置・派遣サービス第三者評価事業の第三者評価機関の組織体制及び要件は、次の通りとする。

法人格を有すること

次の組織を置くこと

ア) 代表者

イ) 評価決定委員会

ウ) 評価調査者

研修体制を組むこと

事業内容に関する透明性を確保するために、次の規定を整備すること

ア) 評価決定委員会委員一覧

イ) 評価調査者一覧

ウ) 事業内容等に関する規定

エ) 標準的な評価手順に関する規定

オ) 守秘義務などの倫理規定

カ) 料金表

キ) 年次業務報告書

評価に関する苦情や異議申し立てへの対応体制の整備

#### (4) 評価決定委員会

手話通訳設置・派遣サービス第三者評価事業の評価決定委員会の業務内容及び要件は、次の通りとする。

##### 1) 業務内容

評価事業全体の企画立案を行うこと

第三者評価機関としての最終的な評価の決定を行うこと

評価結果について、評価機関の長に報告すること

##### 2) 要件

委員の数は3名以上とし、手話通訳事業の経営管理者、手話通訳士、手話通訳サービスの利用者・一般市民の3分野から、聴覚障害者を含めて選任すること

委員の氏名・所属・役職・有する学識等を公表すること

委員は、手話通訳事業サービス第三者評価事業についての知識と理解を有し、かつ、倫理性・公平性・独立性を有すること

委員は、自己が関係する施設・事業所の評価の決定には関与しないこと

#### (5) 評価調査者

手話通訳設置・派遣サービス第三者評価事業の評価調査者の業務内容及び要件は、次の通りとする。

##### 1) 業務内容

書類等により事前審査を行うこと

事業所・手話通訳現場等での審査（訪問審査）を行うこと

評価結果のとりまとめを行うこと

とりまとめた評価結果について、評価決定委員会へ報告すること

## 2) 要件

「運営管理委員」、「専門職委員」、「聴覚障害者委員」各1人以上で構成する合議体とする。

「運営管理委員」は、手話通訳事業を行う施設・事業所の長及び管理職として組織運営管理業務を5年以上経験している者、または手話通訳コーディネーターとして5年以上の業務経験を有する者で、主として手話通訳事業の外形領域の評価対象を担当するものとする。

「専門職委員」は、手話通訳士の資格を有し、当該業務を5年以上経験している者とする。

「聴覚障害者委員」は、手話を主たるコミュニケーション手段としている聴覚障害者であって、手話通訳事業の企画運営及び実施について5年以上の経験を有するものとする。

「専門職委員」及び「聴覚障害者委員」は、主として手話通訳サービスのサービス内容の評価対象を担当するものとする。

いずれの委員も、認定機関の調査者養成研修の受講を修了しており、調査者継続研修を受講すること。

委員の氏名・所属・役職・資格等を公表すること。

委員は、自己が関係する施設・事業所の評価の決定には関与しないこと。

## ・手話通訳設置・派遣サービス評価の基準

### 1 基準の構成

第三者評価基準については、【別表】の通りである。

本基準は、7の「評価対象」、16の「評価分類」、31の「評価項目」、68の「評価細目」で構成する。

「評価対象」；手話通訳設置・派遣事業者が提供する手話通訳設置・派遣サービスを対象別・機能別に大別したもの

「評価分類」；「評価対象」をさらに基本的な機能別に分類したもの

「評価項目」；「評価分類」についての具体的な達成目標であり、実際の評価を行う際の項目となるもの

「評価細目」；「評価項目」が求めている達成目標を満たすために、事業者が実施している、または、実施することが望ましいと考えられる一般的・代表的な状況を細目化したもの

## 2 基準の考え方

手話通訳設置・派遣サービスにおける第三者評価事業の評価基準は、手話通訳事業者が提供する手話通訳設置・派遣サービスの利用拡大・内容の充実及び質の向上へと誘導するためのものである。

### ・手話通訳設置・派遣サービス評価の方法

#### 1 基本的な考え方

評価は、事業者から提出された書類による事前審査と、事業所及び手話通訳現場への訪問審査とにより行う。

手話通訳サービスの具体的内容に関する審査は、実際の手話通訳場面に赴いて審査する必要があるが、抽出して実施するものとする。その際、翻訳技術・表現技術のウェートの大きい場面、対人援助のウェートの大きい場面、をバランスよく選ぶこととする。

手話通訳設置・派遣事業の充実とサービス内容の質の向上を目的とし、評価にあたっては、あるべき水準に従って行うものとする。評価は、別表の評価基準に沿って行うものとし、それぞれの評価項目について、2段階ないし3段階の判断基準で記録する。

評価結果の表示は、点数表示など段階評価であればわかりやすいが、評価項目ごとに求める水準に達しているかいないかをもとに、文章による定性的な内容のものとするのが妥当と考える。将来、評価実績の積み重ねの上で、段階評価も可能となろう。

#### 2 具体的な評価領域

次の二つの場面の手話通訳現場で、実際の手話通訳について評価する。評価の対象は、あくまで、手話通訳者の手話通訳サービスについてである。

- (1) 翻訳技術・表現技術のウェートの大きい集団的場面（講演、会議等の集団場面）から一場面以上
- (2) 対人援助のウェートの大きい個別的場面（医療、教育、労働等の生活場面）から一場面以上

#### 3 聴覚障害者への聞き取り

##### (1) その必要性

厚生労働省から2000年3月に出された「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」においても、第三者評価基準による評価とは別に、質問項目を設定して、利用者への聞き取りによって、利用者の福祉サービスの受け止め方を把握し、第三者評価をとりまとめる際の参考とすることがうたわれている。

手話通訳サービスの一方向の利用者である聴覚障害者は、自らの訴えを表現し伝える

ことに困難を抱えている。それゆえに、手話通訳事業サービスの第三者評価において、聴覚障害者が、自ら利用する手話通訳サービスについてどのように受け止め認識しているかを把握することは、より大切である。したがって、手話通訳事業サービスの第三者評価において、利用者としての聴覚障害者への聞き取りを行うこととする。

この、聴覚障害者への聞き取りは、その聴覚障害者のコミュニケーション手段や心理に配慮して行う必要があるので、聴覚障害者委員など聴覚障害を熟知した委員が当たることが望ましい。

## (2) 質問項目

〔訴えの受容〕

ア) 聴覚障害者の訴えを理解し受け止めてくれたかどうか

イ) 訴えを受け止めて相手に伝えてくれたかどうか

〔聴覚障害者の手話の理解〕

ア) 訴えを手話表現したとき、スムーズに読み取ってくれたか

〔手話通訳者の手話表現について〕

ア) 手話通訳者の手話表現をスムーズに理解できたかどうか

イ) 聞き返したときに、表現しなおしてくれたか

〔相手や周りの人との関係〕

ア) 手話通訳者が相手や周りの人と話すとき、手話をつけて話してくれたか

## (3) 質問方式について

質問項目に基づいて、委員が利用者に直接手話で質問する。

質問の趣旨を十分説明し理解の上で行う。

利用者が意見を表しやすい環境作りに努める。(手話通訳者のいないところで行い、手話通訳者や事業所にはもらさないことを理解してもらう。)

サンプリングを行い、個別に調査する。

## ・手話通訳設置・派遣サービス評価の公表

### 1 公表対象事業者について

手話通訳設置・派遣サービス評価は、手話通訳設置・派遣サービスの利用拡大・内容の充実及び質の向上を誘導すべく、利用者にその情報を提供するために行うの弟あるから、評価を受けた事業者すべての評価結果を公表する必要がある。

たがって、その評価結果の内容に拘わらず、手話通訳設置・派遣サービス評価を受けた全ての手話通訳事業者の評価結果を公表するものとする。

### 2 公表する評価結果について

1の趣旨に照らして、すべての評価結果とする。

## 評価項目ごとの評価結果

評価項目ごとの評価結果に基づく、評価対象ごと、及び、事業所全体の特色の記述

利用者の聞き取り調査結果については、手話通訳事業の特性からして重要な情報であるが、その公表については、利用者のプライバシーに十分注意した上で公表する。

公表は、「日本聴力障害者新聞」、「手話通訳問題研究」、「翼」等に掲載する。評価の有効期限は、公表から3年間とする。

## ・手話通訳設置・派遣サービス評価の従事者研修

### 1 基本的な考え方

手話通訳設置・派遣サービス第三者評価は、評価対象とする領域の外形部分については、福祉サービス一般についての第三者評価の基準、評価方法などを援用できる。しかし、手話通訳サービスそのものについては、手話通訳者の認定試験や現任研修での評価は行われているが、実際の手話通訳場面で行われる読み取り通訳や聞き取り通訳についての評価は、この第三者評価事業で初めて行われることになる。

この点からも、手話通訳設置・派遣サービス第三者評価においては、他の福祉サービスに対する第三者評価より一層、研修の果たす役割は大きいものがある。

福祉サービス一般の第三者評価についての報告（「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」、2001年3月23日、福祉サービスの質に関する検討会）では、研修対象は評価調査者だけとされている。しかし、社会福祉法人全国社会福祉協議会が組織した、第三者評価基準及び評価機関の認証のあり方に関する研究会によれば、評価調査者だけでなく、第三者評価機関の代表者及び評価調査者指導者をも研修対象としている。

手話通訳設置・派遣サービス第三者評価においては、評価調査者及び評価調査者指導者、代表者に加えて、評価決定委員会委員を対象とする研修会も想定した。手話通訳設置・派遣サービス評価が専門的かつ客観的に行われ、実績が蓄積されるためにも、認定機関及び第三者評価機関が行う研修は次の通りとする。

（1）認定機関が行う研修は、次の通りとする。

評価調査者養成研修及び評価調査者を対象とする継続研修  
第三者評価機関の代表者及び評価調査者指導者を対象とする研修  
評価決定委員会を対象とする実務研修

（2）第三者評価機関が行う研修は、次の通りとする。

自己の機関が擁する評価調査者に対する継続研修

## 2 研修の留意点

それぞれの研修は、次の点に留意して行う。

第三者評価全体を見渡して、評価についての認識を共有することに留意して行う。

講義形式だけに終わらず、評価の実務につなげる、演習も取り入れる。

評価調査者が担当する評価項目についての知識、理解を深める内容とする。

## 3 研修プログラム

それぞれの研修プログラムは、次の通りとする。

### (1) 評価調査者養成研修

5日間、計30時間とする。

研修内容

- ア) 手話通訳事業サービス第三者評価の理念と基本的な考え方
- イ) 手話通訳事業サービス第三者評価の仕組み
- ウ) 評価調査者の役割と倫理
- エ) 手話通訳事業サービス第三者評価基準の理解と判断のポイント
- オ) 利用者調査の方法について
- カ) 書面審査の着眼点
- キ) 面接調査の実際
- ク) 演習
- ケ) 評価調査のとりまとめと報告書作成
- コ) 研修の企画・運営

### (2) 評価調査者継続研修

2日間、計11時間とする。

研修内容

- ア) 手話通訳事業サービス第三者評価の実施状況と課題
- イ) 評価調査者活動の報告と問題提起
- ウ) 演習または実習

### (3) 第三者評価機関の代表、評価調査者指導者及び評価決定委員の研修

2日間、計11時間とする。

研修内容

- ア) 手話通訳事業サービス第三者評価の理念と基本的な考え方
- イ) 手話通訳事業サービス第三者評価の実施状況と課題
- ウ) 手話通訳事業・制度の動向について

## [ 4 ] 報告書作成の経過

- 2003年5月11日 日本手話通訳士協会第13回定期総会で、手話通訳事業サービス評価の検討を方針として決定
- 6月21日 手話通訳事業サービス検討委員会発足に向けて、担当理事・事務局員で協議
- 7月5・6日 理事会で同委員会発足を確認
- 10月22日 全日本ろうあ連盟・全国手話通訳問題研究会・日本手話通訳士協会の三団体事務局長及び担当理事で、手話通訳事業サービス評価の検討について協議
- 12月4日 第1回手話通訳事業サービス評価検討委員会を開催
- 2004年1月23日 第2回手話通訳事業サービス評価検討委員会を開催
- 2月20日 第3回手話通訳事業サービス評価検討委員会を開催

### ・聴覚障害者と手話通訳

- 参考文献 書名 「障害者ケアマネージャー養成テキスト身体障害者編」  
著者 身体障害者ケアマネジメント研究会 = 監修  
出版 中央法規出版

## [ 5 ] 手話通訳事業サービス評価検討委員会の構成

- 委員長 奥野英子（筑波大学大学院リハビリテーションコース助教授）
- 委員 石野富志三郎（財団法人全日本聾啞連盟事務局長）  
近藤幸一（全国手話通訳問題研究会事務局長）  
白澤和子（逗子市選任手話通訳者）  
利根川圓（山梨県立聴覚障害者情報センター主事）  
矢野朱美（東京都手話通訳派遣センター職員）  
川根紀夫（日本手話通訳士協会事務局長）  
原田宗一（日本手話通訳士協会理事）
- 事務局 倉知延章（日本手話通訳士協会理事）  
川島好子（日本手話通訳士協会事務局次長）  
巨瀬緑（日本手話通訳士協会事務局員）

## [ 6 ] 資 料

- 1 . 「社会福祉法」( 抜粋)
- 2 . 「社会福祉基礎構造改革について( 社会福祉事業法等改正法案大綱骨子)」( 抜粋)  
..... ( 2000 年 3 月 3 日閣議決定 厚生労働省社会・援護局企画課)
- 3 . 「福祉サービスの質に関する基本方針」  
..... ( 1999 年 3 月 2 日 厚生労働省福祉サービスの質に関する検討会)
- 4 . 『介護保険と聴覚障害者』( 抜粋) ... ( 1999 年 12 月 1 日 日本手話通訳士協会)
- 5 . 「障害者生活訓練・コミュニケーション支援等事業実施要綱」( 抜粋)  
..... ( 2000 年 3 月 30 日 厚生労働省社会・援護局障害福祉部長通知)
- 6 . 「2003 ( 平成 15 ) 年度手話通訳者養成課程修了者に対する登録試験実施要綱」  
..... ( 社会福祉法人 全国手話研修センター)
- 7 . 「手話通訳等支援事業実施要綱( 案)」  
..... ( 『ともに豊かな暮らしを～手話通訳事業に係るモデル要綱の学習のため  
に～』から 2002 年 9 月 28 日 全国手話通訳問題研究会)
- 8 . 「聴覚障害者の福祉施策への要望について」  
..... ( 2003 年 10 月 29 日 財団法人 全日本聾啞連盟)
- 9 . 「手話通訳事業を行なう者の知識及び技能の審査・証明事業の認定に関する規程」  
..... ( 1989 年 5 月 20 日 厚生省告示第 108 号)
- 10 . 「手話通訳士倫理綱領」 ..... ( 1997 年 5 月 4 日 日本手話通訳士協会)
- 11 . 「手話通訳のあり方 1」  
..... ( 『手話通訳者現任研修教材』 社会福祉法人 全国手話研修センター)