

# 電話リレーサービスの「効果」（実感値）に関するアンケート調査 実施概要

## ■ 目的

- 電話リレーサービスの「効果」とはどのようなものか、利用者の生活実感を把握することで検討する

## ■ 調査対象 ※どちらも調査実施日である2018年6月5日時点

- 電話リレーサービス登録者 … 電話リレーサービスに登録して6か月以上経過した登録者
- 電話リレーサービス未登録者 … 電話リレーサービスに未登録の聴覚障害者

## ■ 実施方法

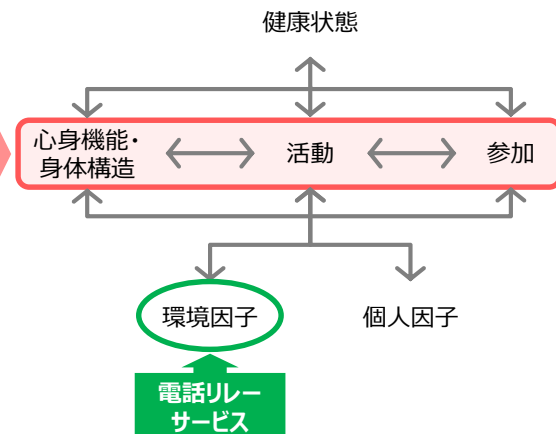
- 電話リレーサービス登録者 … 専用ウェブサイトを構築し、日本財団の登録リストからメールで案内
- 電話リレーサービス未登録者 … 全日本ろうあ連盟にご協力いただき、加盟団体(都道府県組織)を通じて質問紙を配布 ※各団体で未利用者のうち30人を年齢階層別割付により抽出

## ■ 調査項目

- 回答者の属性
- 生活実感 ※21項目について5段階で自己評価
- (登録者のみ)電話リレーサービス登録前の生活実感

※回顧的な回答

本調査における「生活実感」の範囲  
活動 8項目／参加 7項目／  
心身機能・身体構造 6項目

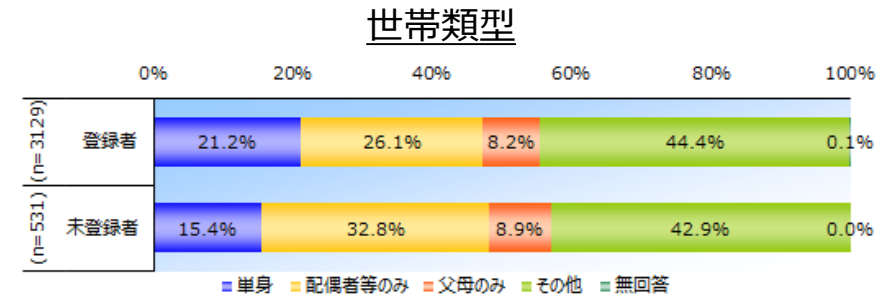
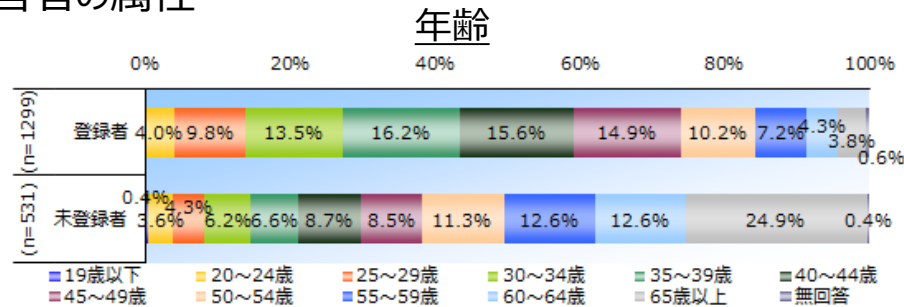


# 回答状況

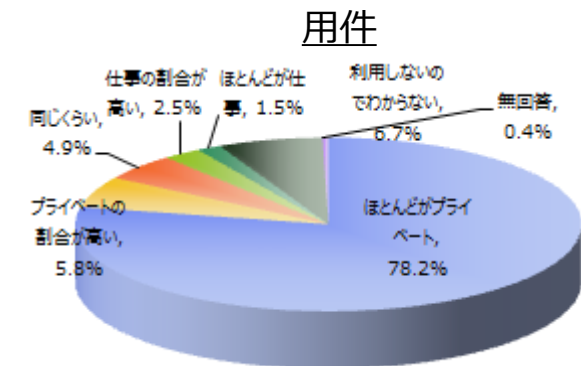
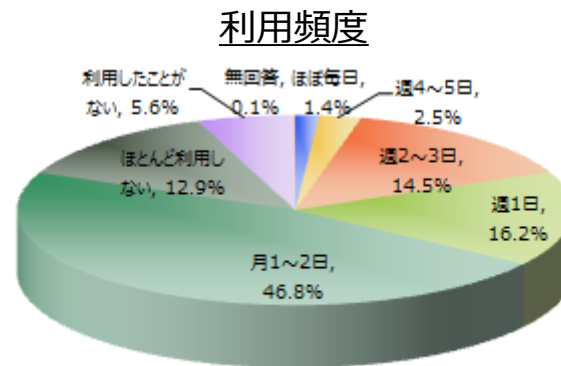
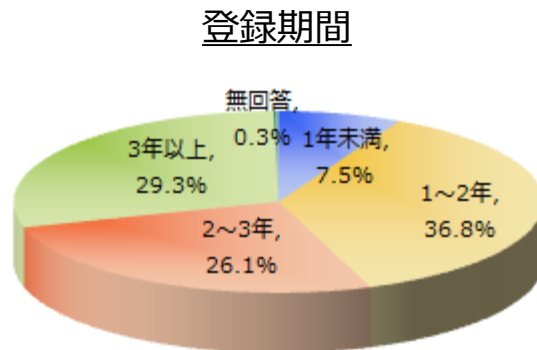
## ■ 回答率

| 調査対象 | 発送数    | 回収数(回収率)      | 有効回答数(有効回答率)  |
|------|--------|---------------|---------------|
| 登録者  | 4,937件 | 1,331件(27.0%) | 1,299件(26.3%) |
| 未登録者 | 1,410件 | 539件(38.2%)   | 531件(37.7%)   |

## ■ 回答者の属性



## ■ (登録者について)電話リレーサービスの利用状況



## 調査結果の考察

---

### ■ 「活動」に関する生活実感

- 登録者と未登録者の比較、登録者における登録前後の比較、利用頻度別のいずれでも、サービスを利用している人のほうが日常的な行動に前向きな考え方を有している

### ■ 「参加」に関する生活実感

- 「活動」ほど顕著ではないものの、周囲との関係性や自立に関する自己認識は、サービスを利用している人ほどポジティブに捉えている傾向が見られる

### ■ 「心身機能・身体構造」に関する生活実感

- 登録前後の比較や利用頻度別の比較ではサービス利用が不安解消や自己肯定感と関連している傾向があるが、未登録者より登録者のほうがコミュニケーション上のストレスを感じている

### ■ 総括

- 電話リレーサービスの利用は、聴覚障害者の日常生活の充実や社会参加の促進に寄与していることが示唆される
- 自ら聞こえる人とのコミュニケーション機会を創出することは、それに伴う精神的なストレスを感じる機会を増やすことでもあり、今後この点について詳細な調査が望まれる