

2. 利用者アンケート

利用しやすい電話リレーサービスを目指して、日本財団のモデルプロジェクト電話リレーサービスを登録している人、していない人を対象にニーズの把握と利用のしづらさについてアンケート調査を行いました。

アンケートは、当事業委員の所属団体の協力を頂いて、ホームページやSNSを利用して調査を行いました。

・アンケート

(1) ①登録し、利用している人向け

電話リレーサービスに係るアンケート
～日本財団電話リレーサービスを登録している人向け～

公共インフラとしての電話リレーサービス実現に向けて、利用者ニーズの把握及び利用者以外の者における利用のしづらさを調査し、多くの人が利用しやすいサービスにするために、広く皆様の声をお聞きしたくアンケートを実施することになりました。調査結果は、当連盟の電話リレーサービス普及啓発推進事業の参考として使わせていただきます。

つきましては、ご多忙中、大変恐縮ではございますが、電話リレーサービスに関する率直なご意見をお聞かせいただきたく、アンケートのご協力をお願い申し上げます。

一般財団法人全日本ろうあ連盟

下記の質問に該当する答えにチェックを入れて下さい。

①年代
10代 20代 30代 40代 50代 60代～

②性別
男 女 その他

③日常で使っているコミュニケーション方法
手話 筆談 談話 音声(補聴器など)

④電話リレーサービスでは、どちらをよく利用していますか。
手話 文字

⑤多く利用している曜日(複数回答可)
平日 土・日・祝日

⑥多く利用している時間帯(複数回答可)
午前(8:00～12:00) 昼休み(12:00～13:00)
午後(13:00～17:00) 夜間(17:00～21:00)

⑦頻度 利用していない →⑩へ進んで下さい。
月に1～3回 週に1～3回 週に5～10回 週に10回以上

⑧使用目的(複数回答可)
雑談 問い合わせ ホテル・店等への事前確認・予約・キャンセル等
業務連絡(社内) 仕事(社外) ショッピング
その他

⑨電話リレーサービスで使いにくい点(複数回答可)
 ※但し、「24時間・365日でない」、「緊急通報が使えない」は除く。
オペレーターの性別選択ができない。
自分の話がオペレーターに通じているか理解しているかどうか確認できない。
オペレーターが、きこえないことについて理解していない。
オペレーターになかなかつながらない(通信の問題、事業者満杯状態である)
相手先に「電話リレーサービスです」と先ず伝えなければならないこと。
 (電話リレーサービスを使っていることを知られたくない)
その他

⑩ オペレーターのわかりやすさ(例:事前に内容を確認してもらった、数字や地名は書いてみせてもらった等)(複数回答可)
相手先にかける前にオペレーターが話の内容を事前に確認した。
電話中に、不明な単語(数字や地名など)をあらゆる手段(紙に書く、ホワイトボードで示すなど)で伝えてくれた。
相手先の話、喜怒哀楽がわかるように表現しているので、相手先の気持ちが把握できた。
その他

⑫ 公共インフラ化(※)の予定について知っているか。
知っている 知らない その他
 ()

※公共インフラ化について
 これまで、電話リレーサービスは日本財団が耳のきこえない・きこえにくい人など音声でのコミュニケーションに困難のある人々も、平等に電話を使えるようにするモデルプロジェクトで実施されてきました。
 今、国の責任で、きこえる人と同じように電話できるサービスを立ち上げ、検討中です。国のサービスがスタートすることを「公共インフラ化」といいます。

以上です。どうもありがとうございました。

(1) ②登録しているが利用していない人向け

《⑦で利用していないと答えた方へ》

⑬電話リレーサービスの登録をしているが、利用しないのは何故ですか。(複数回答可)

- IDやパスワードを忘れてしまい、利用していない。
- IT機器がうまく使えないので、利用していない。
- 通じなかったので利用していない。
- 家にインターネット環境がないため利用していない。
- その他

⑭利用に向けて、どの点に改善を求めますか。(複数回答可)

- IDログインやパスワードを打つ手間を省いて、簡単にアクセスできるようにして欲しい。(アプリの開発)
- スマホやパソコンではなく、電話リレーサービス専用の電話器を作って欲しい。
- インターネット接続をもっとよくしてほしい。
- オペレーターの質を上げて欲しい。
- その他

⑮公共インフラ化(※)の予定について知っているか。

- 知っている 知らない その他
()

※公共インフラ化について

これまで、電話リレーサービスは日本財団が耳のきこえない・きこえにくい人など音声でのコミュニケーションに困難のある人々も、平等に電話を使えるようにするモデルプロジェクトで実施されていました。

今、国の責任で、きこえる人と同様に電話できるサービスを立ち上げ、検討中です。国のサービスがスタートすることを「公共インフラ化」といいます。

以上です。どうもありがとうございました。

(2) 登録も利用もしていない人向け

電話リレーサービスに係るアンケート ～電話リレーサービスの登録も利用もしていない人向け

公共インフラとしての電話リレーサービス実現に向けて、利用者ニーズの把握及び利用者以外の者における利用のしづらさを調査し、多くの人が利用しやすいサービスにするために、広く皆様の声をお聞きしたくアンケートを実施することになりました。調査結果は、当連盟の電話リレーサービス普及啓発推進事業の参考として使わせていただきます。

つきましては、ご多忙中、大変恐縮ではございますが、電話リレーサービスに関する率直なご意見をお聞かせいただきたく、アンケートのご協力をお願い申し上げます。

一般財団法人全日本ろうあ連盟

下記の質問に該当する答えにチェックを入れて下さい。

①年代

- 10代 20代 30代 40代 50代 60代～

②性別

- 男 女 その他

③日常生活でよく使っているコミュニケーション方法

- 手話 筆談 読話 音声(補聴器など)

④電話リレーサービスを利用しない理由(複数回答可)

- 電話リレーサービスを知らない。
- 電話リレーサービスの登録方法を知らない。
- 電話リレーサービスの登録方法が難しい。
- 利用したいが、抵抗がある。(顔見知りのオペレーターには頼みたくない等)
- FAXや携帯メール、SNS等で十分対応できるので、必要性を感じない。
- 手話通訳・電話通訳で充分対応できるので、必要性を感じない。
- その他

⑤公共インフラ化(※)の予定について知っているか。

- 知っている 知らない その他 ()

⑥公共インフラ化(※)された場合には利用したいか。

- 利用する 利用しない

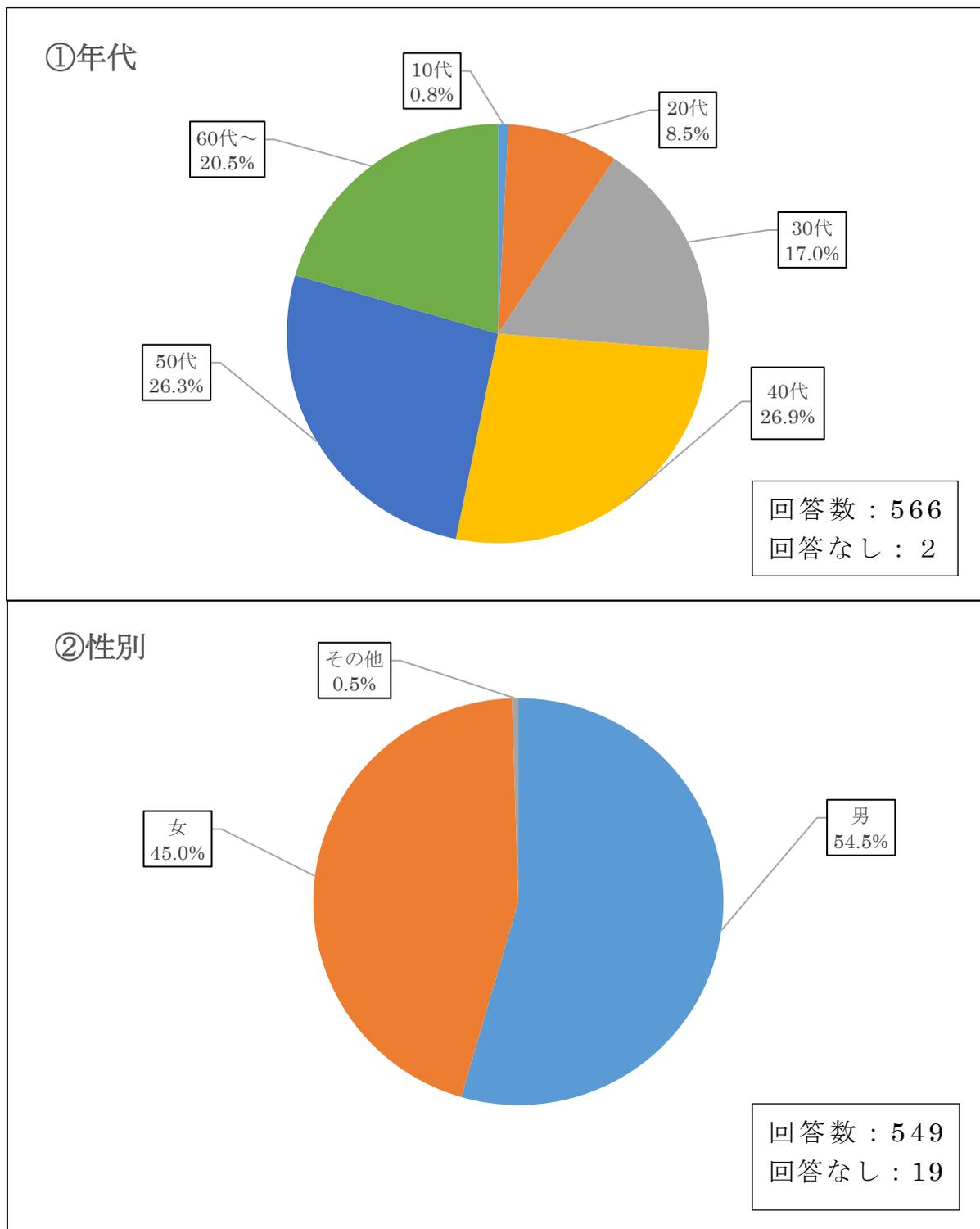
※公共インフラ化について

これまで、電話リレーサービスは日本財団が耳のきこえない・きこえにくい人など音声でのコミュニケーションに困難のある人々も、平等に電話を使えるようにするモデルプロジェクトで実施されていました。

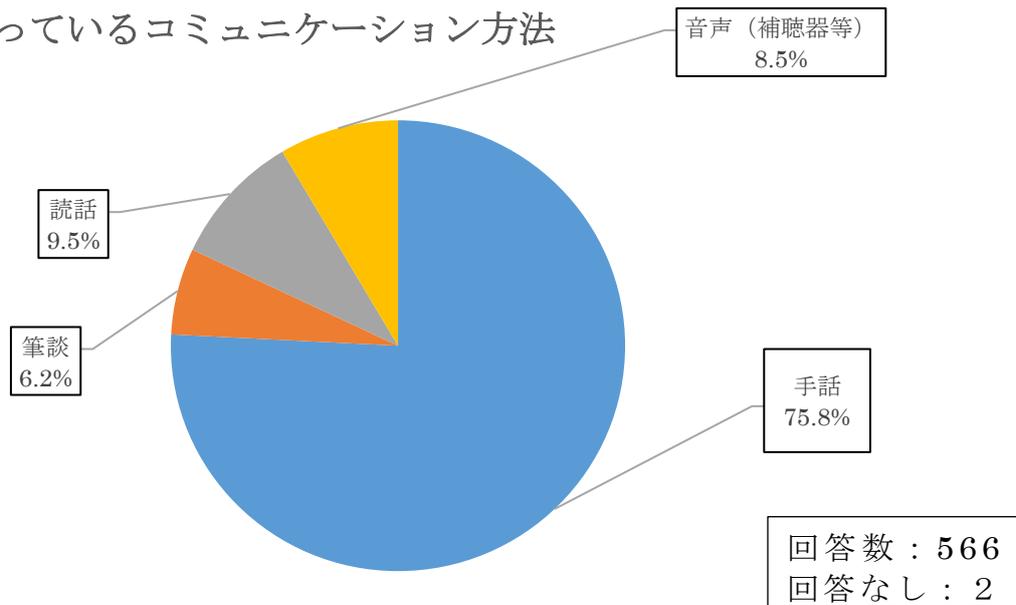
今、国の責任で、きこえる人と同様に電話できるサービスを立ち上げ、検討中です。国のサービスがスタートすることを「公共インフラ化」といいます。

(1) 電話リレーサービス登録者向けアンケート

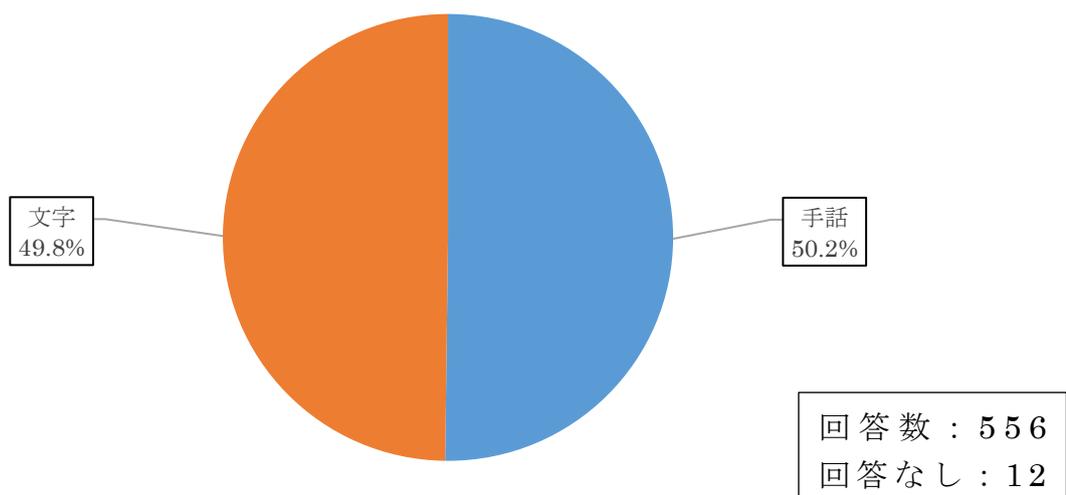
回答数：568名



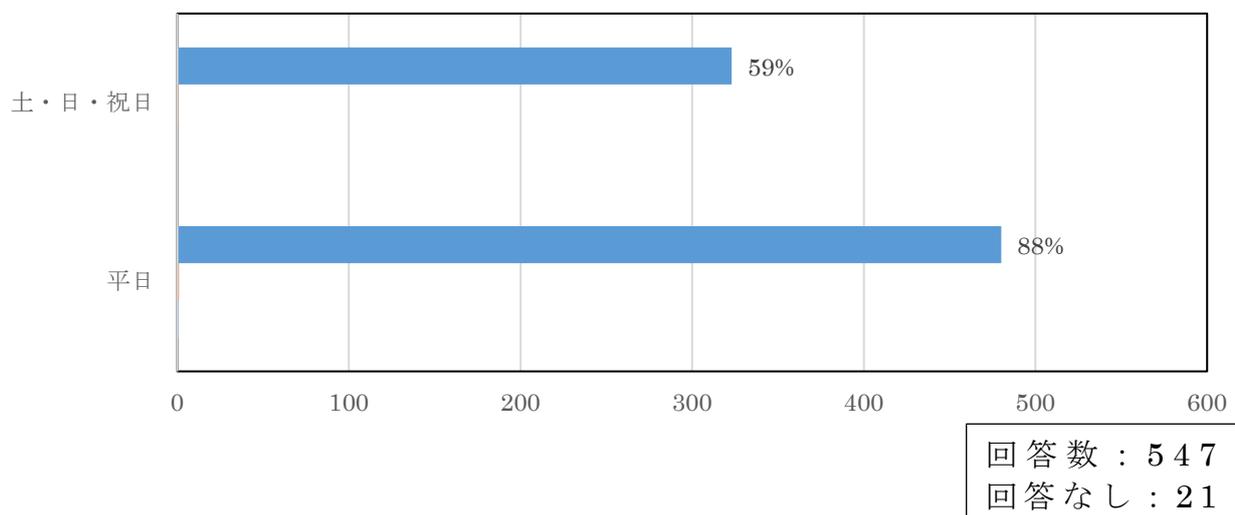
③日常で使っているコミュニケーション方法



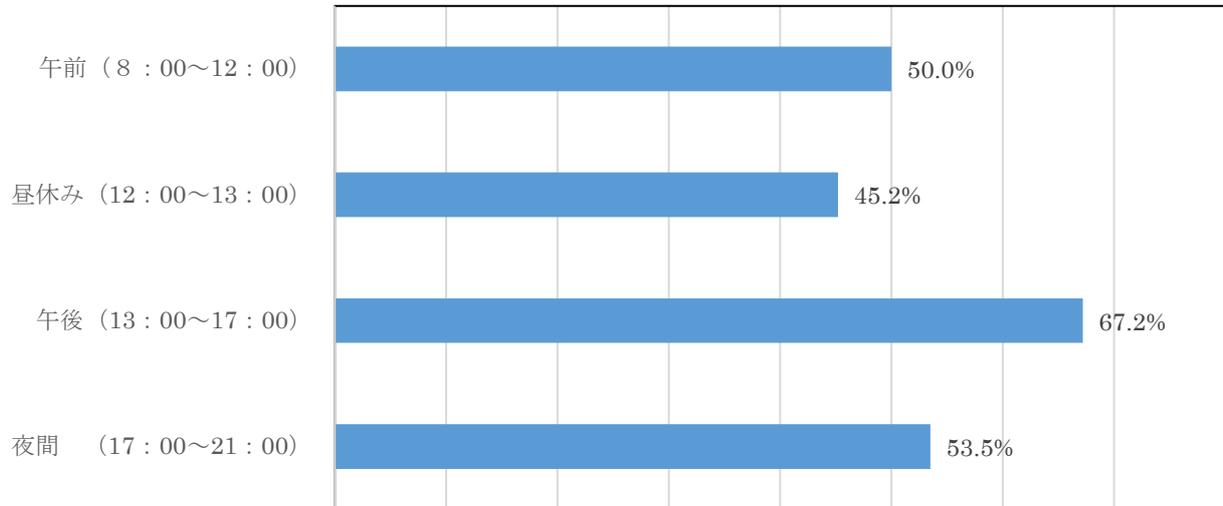
④電話リレーサービスではどちらをよく利用していますか。



⑤多く利用している曜日 (複数回答可)

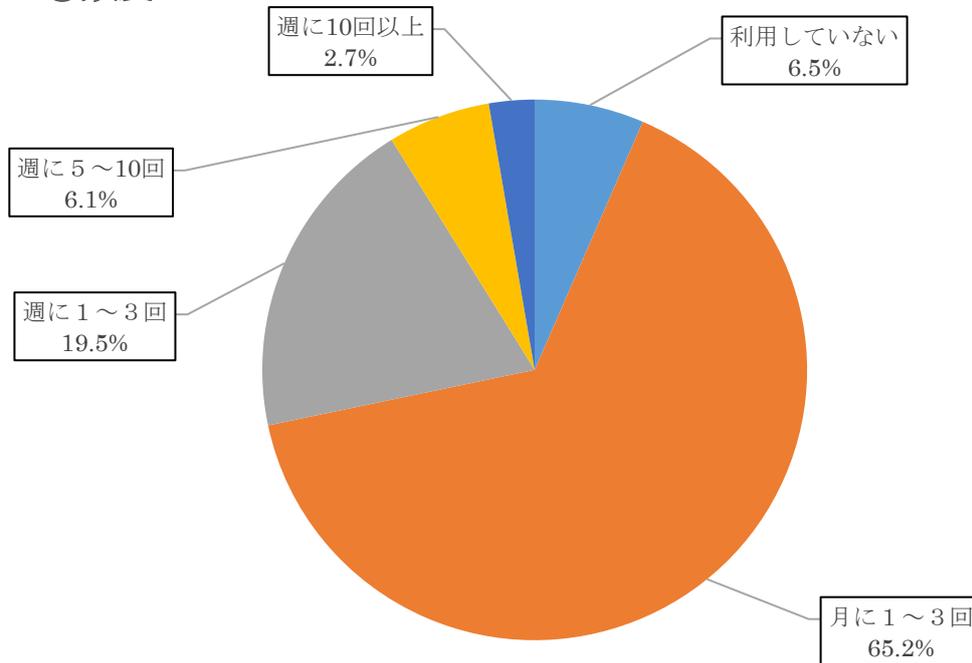


⑥多く利用している時間帯（複数回答可）



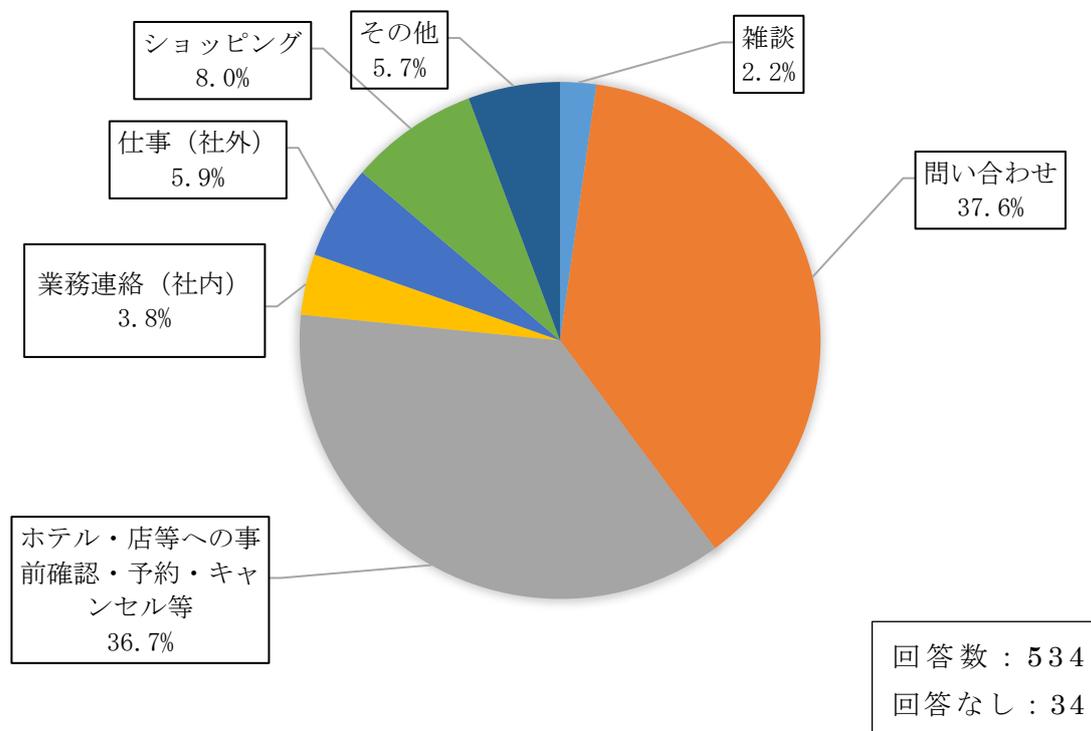
回答数：542
回答なし：26

⑦頻度



回答数：555
回答なし：13

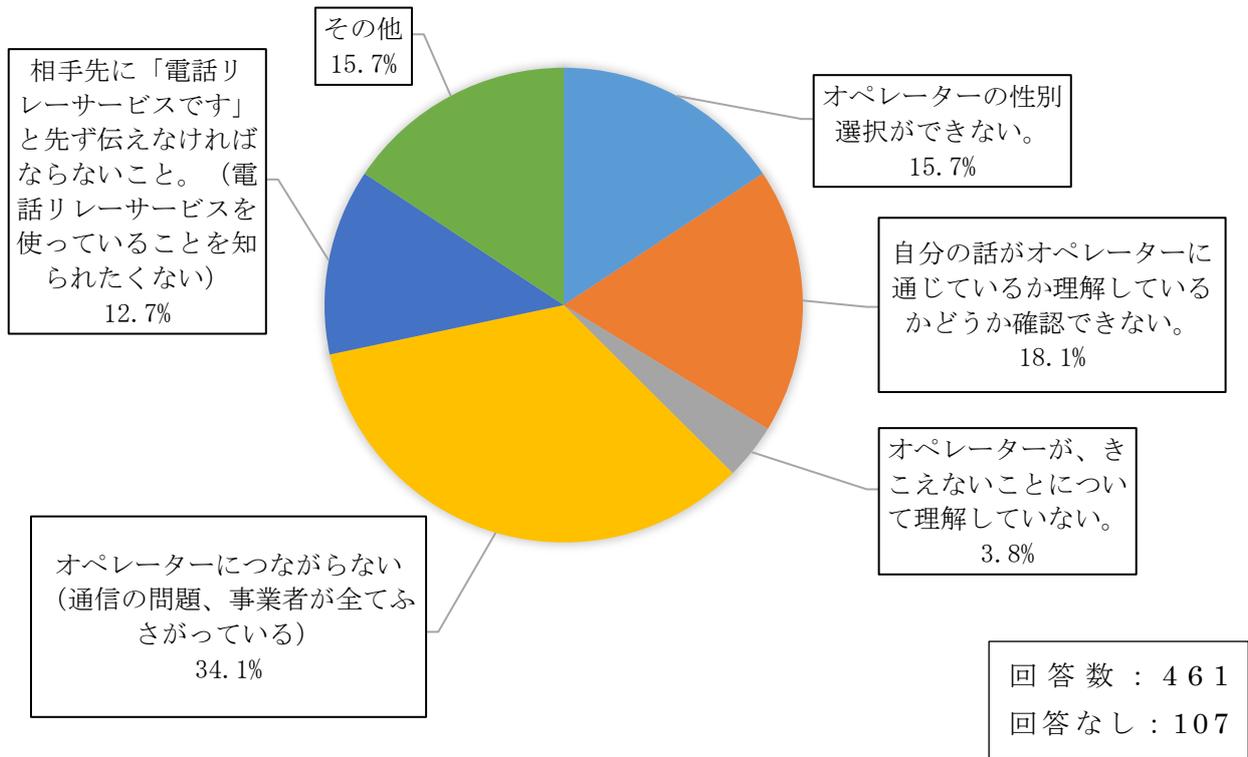
⑧使用目的（複数回数可）



⑧その他の詳細

- ◆ 医療関係：25件
- ◆ クレジットカード関係：4件
- ◆ 運送・宅配関係：9件
- ◆ 公共機関・役所関係：5件
- ◆ 家族・親戚・友人関係：9件
- ◆ 教育関係：7件
- ◆ その他：予約（2件）、自動車保険、タクシー予約、ボランティア、会議室の確保、緊急の連絡、コインパーキングでトラブルがあり出られなかったとき。警察署で遺失物郵送などの確認、食事注文・営業時間について、着信の折り返し、粗大ゴミのキャンセル、事故の保障請求対応、美容室の予約、家の修理、施設利用の確認等、手話学習の打合せ、商品の相談、商品の解約

⑨電話リレーサービスで使いにくい点（複数回答可）



⑨ その他

◆ 特になし：10件

◆事業者／オペレーターについて

- なかなか発信してくれない。こちらは急いでいるのに、用件を尋ねてくる。逆にすぐに発信してくれるオペレーターもいる。音楽が流れて待っている間の対応、態度がいろいろ。
- 通信業者を選ばねばならないこと。どこでもよいので一つでよい。
- 筆談での時差伝達、再利用する時に再入力の手間、業者によって対応時間が違う。
- 相手のタイピングの誤字が多い・遅いことがある。
- 流れが早すぎる（終了すると記録が消去される）ため、何を話したか内容が確認できなくなった。
- 文字の場合、反応のない間何をしているのか気になる。
- 文字入力中に回答を急かしてくるので、落ち着いてやり取りが出来ない時がある
- 長文を打つのに時間がかかる。
- 相手に電話リレーサービスで有る事を伝えたくない時もオペレーターが電話リレーサービスである事を話してしまう。（お店に問い合わせる時など、一般の人は名乗らなくても応答可能なので、同じようにしたい）
- こちらの苦情がオペレーター経由で相手に「苦情」として伝わっているかわからない。（強い口調で言っ

ているのに、やさしい言い方になってしまうことがある)

- ・最初にオペレーターに自分の名前、内容のどちらを先に伝えるのかわからない面がある。その際どうしたいのか。以前「内容を先に伝えて」と言われて伝えたら、つながったらすぐにオペレーターがまとめて伝えてしまい、ちょっと違和感があった。
- ・地域によって手話が異なることで通じないことがある。
- ・予約の際、記録に残らないのでメモを取るのが面倒。
- ・相手が電話リレーサービスを知らないため、その説明をオペレーターにさせてしまい、申し訳ないと思うことがある。
- ・曜日、時間帯によっては「すべて対応中」になっており、電話をかけたくてもかけられないときもある。
混雑状況に合わせ、オペレーターを増減する対応は可能か。
- ・オペレーターが初めての人だと慣れていないので不安がある。自分に合わないと感じる時もある。
- ・相手が出るのを待ったり、呼び出しのため待機しているとき、オペレーターと画面をみつめるだけの時間が長く感じることもある。
- ・スマホが小さい為、通訳者の口形、手話がみにくい。スマホやPCではなく、電話リレーサービス専用の電話器をつくってほしい。バッテリーがすぐなくなるので、充電する手間がかかる。インターネット接続をもっとよくしてほしい。オペレーターの質をあげて欲しい。
- ・慣れないオペレーターは使いものにならない。
- ・オペレーターによっては、手話がよく読み取れない、オペレーターのレベルの違いが出ている、または地方の手話の違いのズレで通じないなど。
- ・オペレーターの手話表現がわからず聞きなおすと嫌な顔をする人がいた。
- ・オペレーターに対応の統一性を感じられない。電話リレーサービスも通訳の役割を持っていると考える。しかし、中には言ったこと（文章）をそのまま伝えているのか、通訳性が感じられない。自分の伝えたい意図が相手に伝わっていないと感じることがあります。対応が人によってまちまちなので、使い辛いときもあります。
- ・不慣れで良いかと確認があることは丁寧な対応だと思うのだが、先方には不慣れであることを知らせていないと思われる。逆に確認があったときベテランに替えてほしいと断って良いかどうか迷う。
- ・難しい内容のときに間違った読み取りをしないで欲しい（2件）
- ・文字入力が遅い。会話のタイミングが合わない。
- ・対応方法が事業者ごとに異なる。
- ・オペレーターによって文章の雰囲気がすごく変わるので統一して欲しい。感じが悪いなと思っても、それが相手なのかオペレーターなのか分からない。
- ・オペレーターによるが、ややこしい電話のかけ方ができない方がいた。例えば通信販売先にかける時いくつかのプッシュ応答があり、その作法わからなくてまごつかれてしまって、電話が出来なかった。
- ・業務（専門職）に関する熟知したオペレーターでないと電話リレーを介するのが難しい。
- ・相手先に「電話リレーサービスです」と先ず伝えなければならないこと。（面倒臭い）
- ・問い合わせしかやったことの無いが、雑談は使いにくい。
- ・伝えたい事を勝手に言うってしまう。
- ・途中で途切れてしまって最初から説明しないとならないこと。相手側の喜怒哀楽が分からない。

- ・自分の感情を伝えるににくい。
- ・オペレーターのタイピングが遅い。
- ・留守電だと切られてしまう。
- ・特に月曜日の朝、事業者満杯の状態では電話をかけられるまで数十分待たされることが多い。
- ・1回、事情があつて手話を使ったが、担当者の手話がダラダラして読み取りにくかった。
- ・態度が悪いオペレーターがいる。
- ・手話が地域によって違うので通じないことがある。
- ・一度問合せ等して、再問合せすると違うオペレーターになり、改めて説明するのが面倒くさいことがある。
- ・事前に概要説明が必要なのか？
- ・手話の違い差が出る（読み取り、表現が違う）のでほとんど文字に頼っている。
- ・途中切れてしまい、かけ直すと初めから説明しなければならないことと、相手も変わってしまう
- ・手話通訳者の技術の問題があるので、文字通訳を選ばざるをえない
- ・日曜日なのに病院はやっているのかと聞かれることがある。
- ・早打ち出来ず、入力するのに少し時間がかかるが、オペレーターが煽る。やめて欲しい。
- ・リダイヤルするときもう一回同じ内容言わないといけないこと
- ・まず、話の内容を簡潔に説明しなければなら時（必要性は分かるが急いでいるときなど）
- ・まだ電話先に聞きたいことが他にもあったのにオペレーターが用件は終わったと判断して電話を切った、対応していない電話番号がある、全文が示されず要約になっていることがある。
- ・相手にリレーサービスであることを説明する際に時間がかかる。
- ・オペレーターの打ち込み速度の遅さ、電話する前に事前に内容確認されること。
- ・オペレーターが相手と話す時、手話で話さないからわからない。
- ・オペレーターがこちらの手話を適切に読み取ってくれない。
- ・専門用語の理解度が低い
- ・オペレーターに事前内容を言うことによって、話の流れでまだ同じ内容をはなすのはどうか？電話は相手が出て会話するわけだから、事前内容を知らせるのは違うような気がする
- ・自分の手話を音声にして相手に伝えている時も、オペレーターは手を動かして手話と声でやってほしい。手話をまちがえた日本語に訳して、伝えてしまっているオペレーターがいる。
- ・人によって対応が違う（電話発信中という表示がなくいきなり始まる等）
- ・事業者によって聴覚障害のことを配慮できてないところがあり、不愉快に感じる。
- ・「電話リレーサービスです。」と説明するのは時間の無駄。

◆システムや機能に関すること

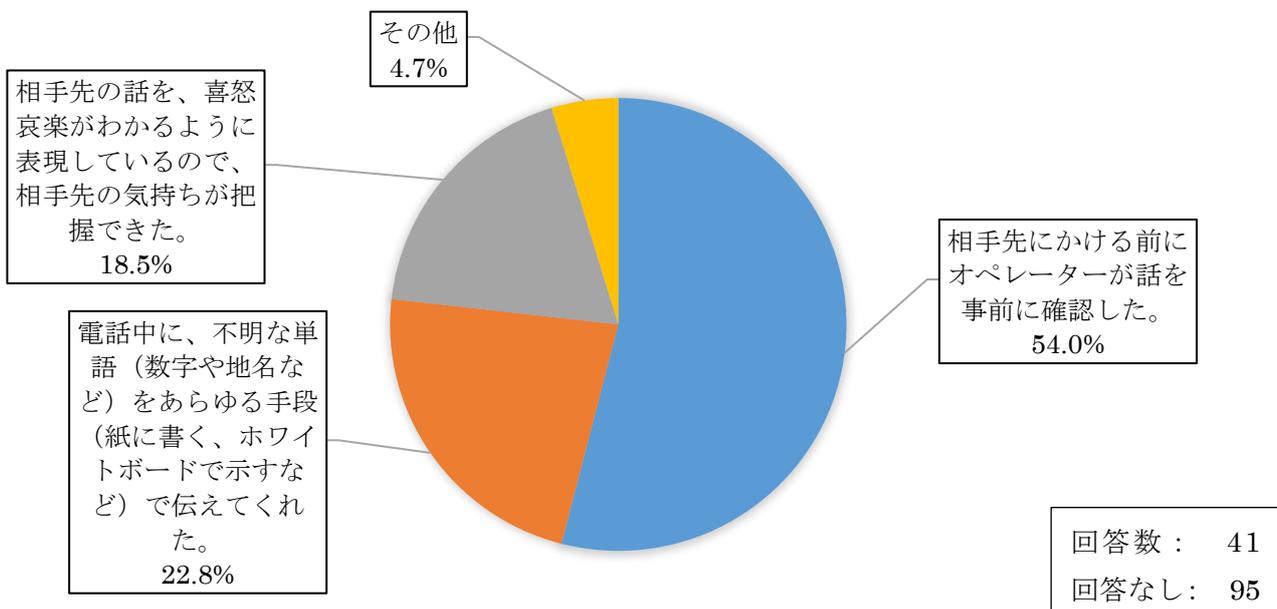
- ・夜間で、電話リレーサービスが出来ないのが不便
- ・電話の様にいつでもどこでも使えない。一番困っているのは、本人確認を伴うもの。結局郵送になる。二度手間。あとは緊急電話が無理。また、使用できない時間があるのは、非常に不便。
- ・電波状況が悪い。
- ・オペレーターを介さないといけないこと。話せるので聞き取りにくいことは文字で示してもらいたい。
- ・問い合わせの自動応答など、使えない電話番号がある。
- ・自分からの通信は音声で伝えられないところ。（相手からの通信のみ文字か手話でサポートしてほしい）

- ・文字入力の場合、こちらが返事を入力し終わるまでに時間かかるので気を使う
- ・自分の方から電話できるが、相手からの電話を受けられないので不便。
- ・電話リレーサービス後の会話履歴が残らない。（LINEのときは残せた）
- ・利用出来る時間が限られてる。
- ・画面が狭い。スマホでの利用が使いにくい。
- ・番号によっては使えないところがある。
- ・緊急通報を使えない。いつも電話中に待つ時間が長い。
- ・ブラウザで利用しているので、tab キーを押してしまった後に enter キーを押すと、電話が途切れてしまう。この仕様をなんとかして欲しい。
- ・緊急や営業時間外に利用できない。
- ・昼休み中と夕方になるとかなり人が混みやすい。
- ・システムのインターフェースが使いづらい。
- ・電話なのに本人確認が認められない、使えない回線がある。
- ・混みあっていると使えないことがある。もっとサービスが出来るところを増やしてほしい。
- ・電話番号を入力→業者選択→業者空きなし→再度、電話番号入力と手間がかかる。また電話リレー終了後、履歴が消える。
- ・24時間・365日ではないこと。
- ・前のLINEの方が通信が早くとても便利で使いやすかったが、今は通信が遅くて不便。
- ・かけた相手に理解がないと電話が続かない
- ・人を挟むので、気軽に電話ができない。雑談など夜間に使いたい。写真がおくれない（ニュアンスを伝えたい）。仕事で使いたいがむずかしい。スマホの電話帳アプリから電話できないこと。
- ・深夜、体調悪くなったとき、電話リレーを使えない
- ・電話先とのやり取りの内容が残らないので、必要なことをメモしないといけない。
- ・時間が限られていること。救急は使えない。

◆その他

- ・相手先に電話リレーサービスを知らない事が多く説明するのに時間かかった。
- ・登録したばかり。
- ・使用方法が忘れた。使用方法などの案内パンフがほしい。
- ・クレジットカード会社への連絡。
- ・相手のろう者から電話リレーサービスでこちらにかかってくることもあるが、ろう者が電話リレーサービスの利用方法に慣れておらず的確にオペレーターに手話で伝えられないことがしばしばあるので、その場合は、オペレーターが内容を確認する作業があり、電話の相手であるこちらが非常に待たされてしまう。ろう者がオペレーターに対して事前に説明をしておくなど、電話リレーサービスの利用方法について学習してなれていただくことを強く望みます。
- ・クレジットカードの金額残高確認。
- ・電話による本人確認で耳が聞こえないことを伝えても、理解のない会社が多い。
- ・本人確認を要するもの。
- ・資料の添付が出来ない。

⑩オペレーターの分かりやすさ（複数回答可）



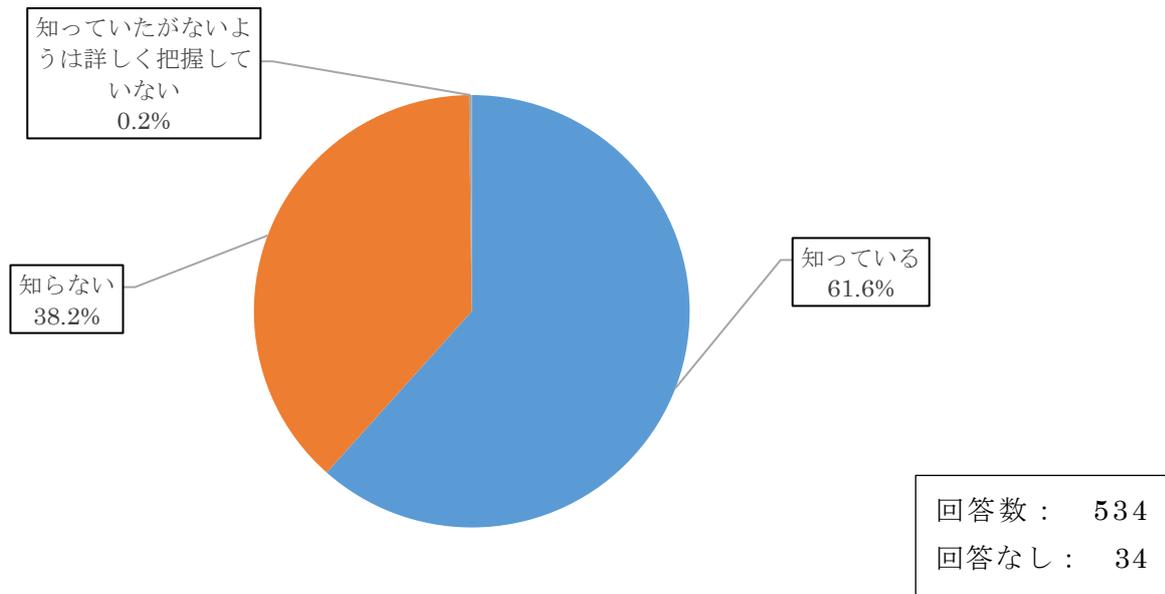
●その他

◆分かりやすいと思ったこと

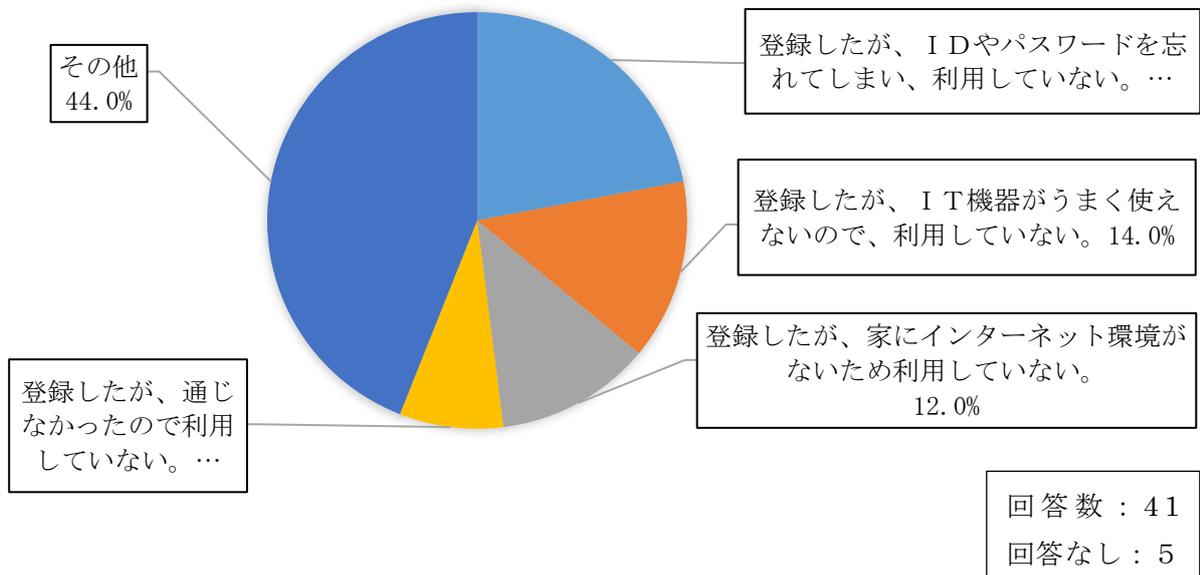
- ・（相手が出ません。）とか（アナウンスが流れています）とか状況を教えてくれるのはいい。
- ・カッコ（）でオペレーターがフォローしてくれる時があるのは助かる。特に文字は状況がわかりにくいため。
- ・オペレーターが日本語文字をみても分かりづらい時もあります。日本語はあまり聞いた事ないから。
- ・オペレーターの動き、相手先のコール・保留などの状況がつかめる
- ・（〇〇）というふうに、オペレーターの言うこと、相手の言うことの区別がわかりやすい
- ・現在相手先に電話リレーサービスの説明をしている説明がついていて分かりやすい。
- ・今、どういう状況なのか知らせてくれる。
- ・ホワイトボードはとても助かる。メモしたいときにホワイトボードを見てこちらでもメモしやすい。
- ・情報保障を細かく伝えてくれる。（待つ間に音楽が出てるとか）
- ・相手先にかける前に、こちらからオペレーターに事前に内容を説明することで、スムーズに話せる。
- ・両方の話をスムーズにやりとりできるように間をおいてくれるので、助かる。
- ・誤字を事後訂正で教えてくれる、要点を最後にわかりやすくまとめてくれる。
- ・相手が不在の間にオペレーターが状況確認をしてくれた。
- ・わかりやすさとは違うかもしれないが、オペレーターが笑顔で対応してくださり、安心して利用できたことがある。
- ・相手が折返し電話したいときに、折返し電話はできない等、うまくフォローしてくれている。
- ・文章を直してくれた。
- ・オペレーターにメモ（掛けたい人の名前）をカメラに見せたので、確認した。

- ・各社毎に格差がある。研修会内容の質が重要。
- ・テレビ電話での問い合わせが難しいなど感じる事がよくある
- ・きちんと用件を伝え、確認したいことを分かってもらってからかけるとスムーズ。このような掛け方をしていない人も多いと聞くので、課題が多いと思う
- ・手話より文字のほうが伝わりやすい。
- ・人によってそれぞれ違うから当たり前だと思う

⑫公共インフラ化の予定について知っているか



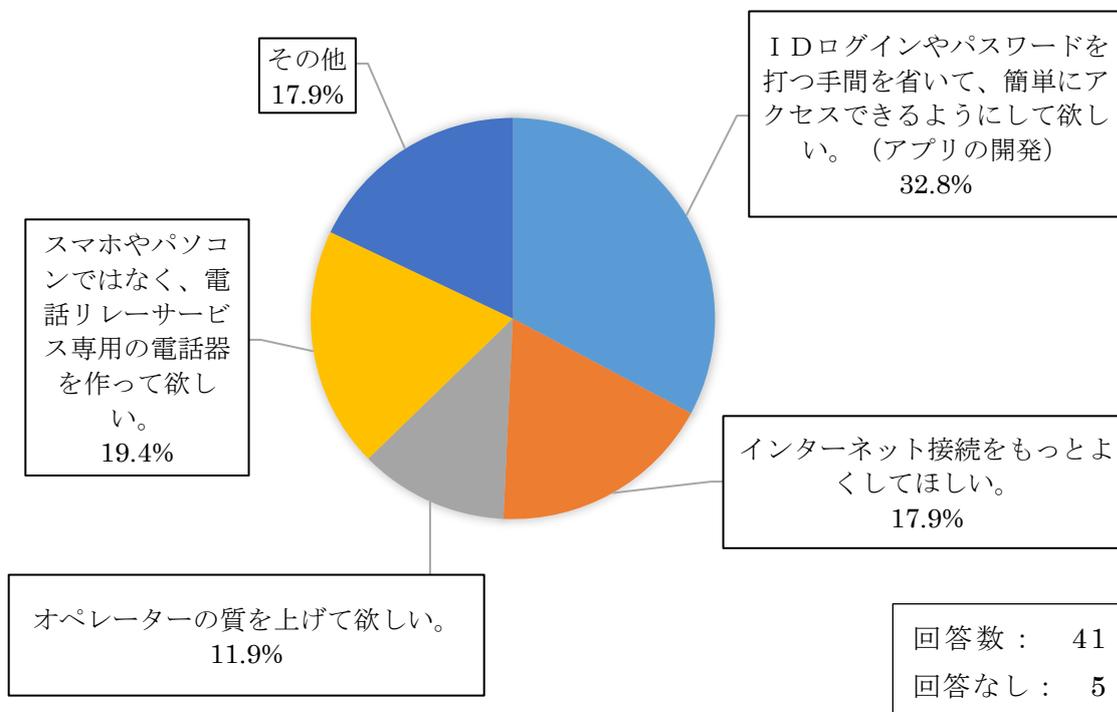
⑬電話リレーサービスの登録をしているが、利用しないのは、何故か。（複数回答可）



⑬電話リレーサービスの登録をしているが、利用しない理由

- ・登録方法が分からないまま。
- ・オペレーターを介さないといけないことが煩わしい。字幕電話のような機能がほしい。
- ・android(Xperia の特定機種) での利用はできないとの事。使えなくて困っている。
- ・以前事業者Bの時は使っていました。システムが変わってからまだ使っていない。
- ・モニター期限が切れてしまって使えない。
- ・以前、事業者Cのサービスで利用しましたが、その後変わって今は何を利用する予定は無いがいつかは利用しますね。
- ・活用する機会がなく、今後活用したい。
- ・緊急の事態が今は起こらない。子どもが小さかった時は色々あって大変だったが、まだこのサービスがなかった。
- ・緊急的なものがなかったので、カード不正への対処のときは利用した。
- ・始めたばかりでまだ活用してない。
- ・いつか使用するつもり。
- ・他の手段で解決しがち。電話リレーサービスを忘れてしまう。
- ・登録したが、1回も利用してない。
- ・話し下手なので、上手く対応出来るか怖く、ドキドキする。

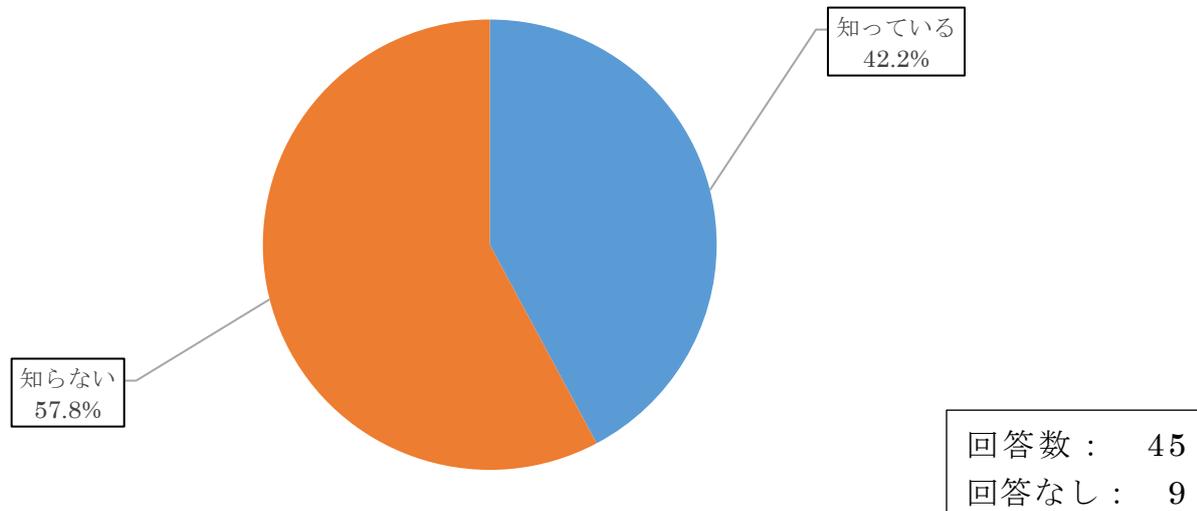
⑭利用にむけて、どの点に改善を求めるか。
(複数回答可)



⑭利用にむけた改善点

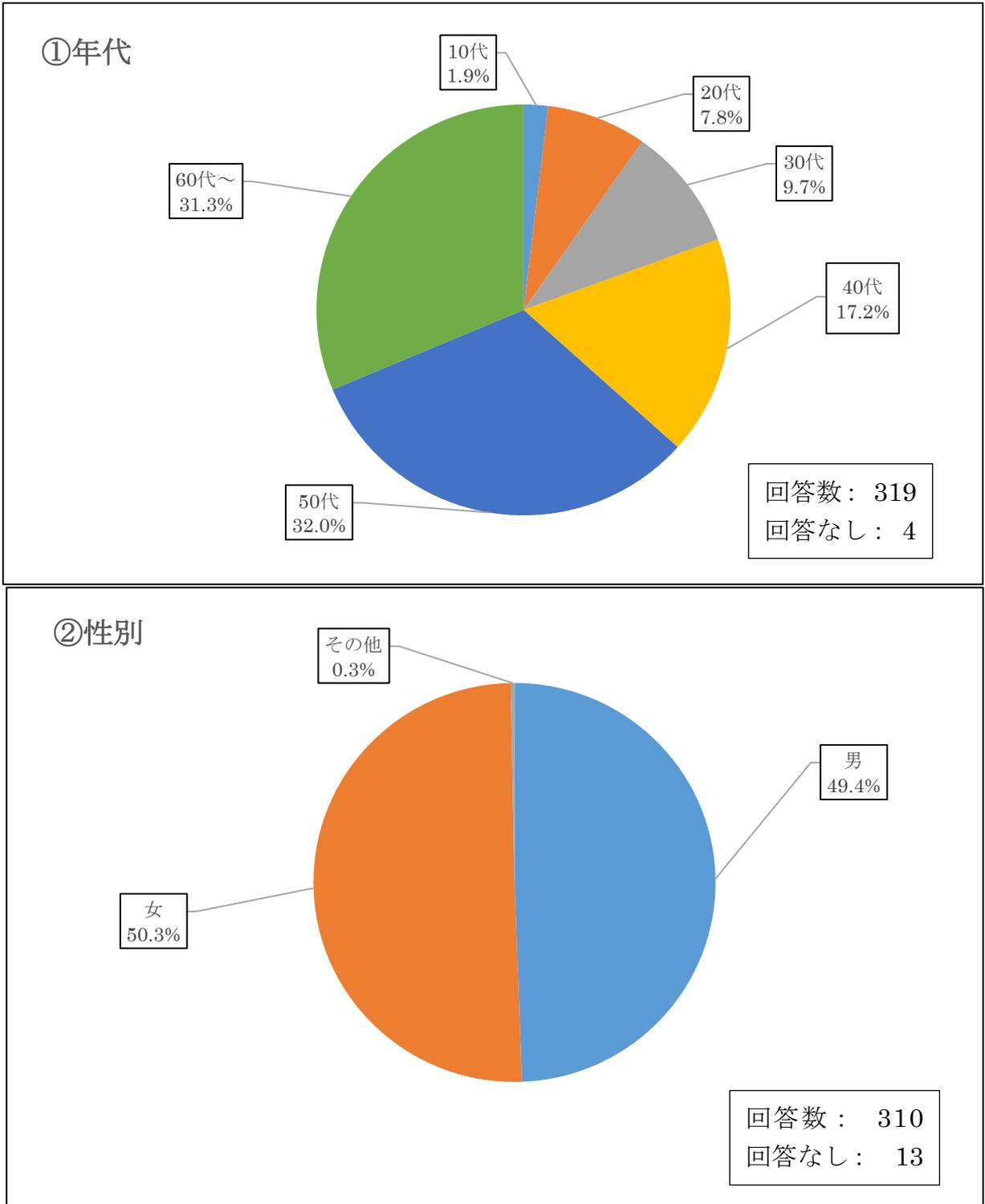
- ・そもそも電話することに慣れていない。電話を依頼するのはよっぽどの時のイメージが払拭できない。このリレーサービスはどんな内容でも対応してもらえるのか、時間のロスが生じないか心配が大きい。
- ・使い方を教えてもらってもわからない。ちょっとこわい。
- ・使用方法などの案内パンフを配布してほしい。
- ・LINEなどの方法が記録が残るから確認できて便利だった。今はいちいちメモ要で不便。
- ・発話はできるので、聞き取りにくい言葉のアシストだけお願いしたい。
- ・パソコンにカメラが付いていない。カメラ付きになったら、利用したい。
- ・前のLINEリレーサービスに戻して欲しい。
- ・Androidスマホで、使えるようにして欲しい。
- ・Xperiaにも使えるアプリにして欲しい。

⑮公共インフラ化の予定について知っているか

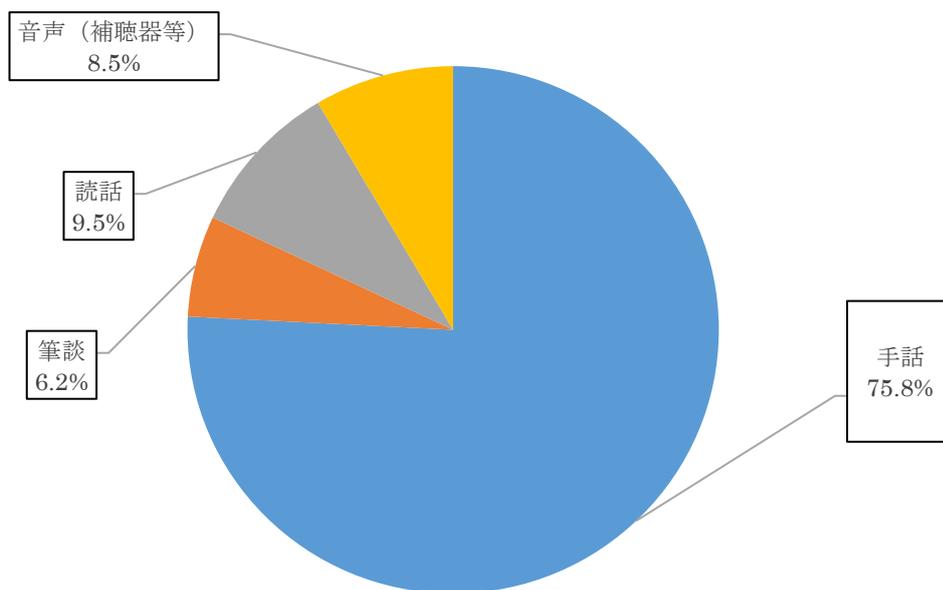


(2) 電話リレーサービス未登録者向けのアンケート

回答数：323名

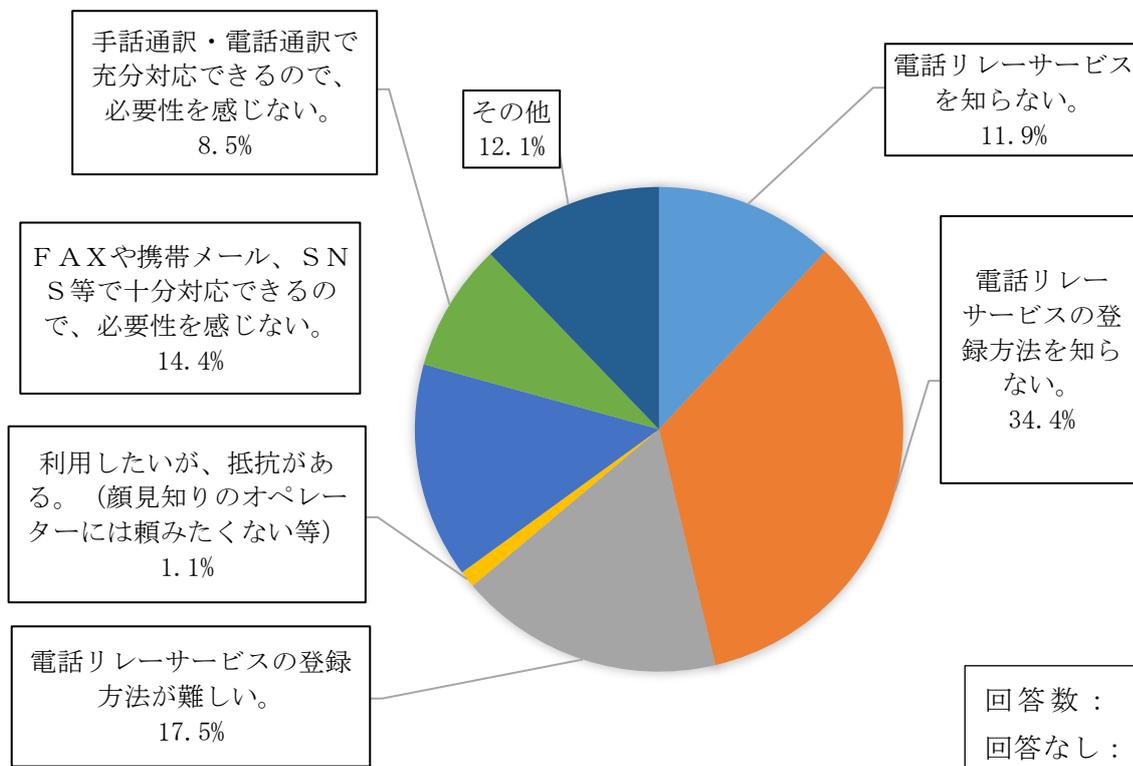


③日常で使っているコミュニケーション方法



回答数： 317
回答なし： 6

④電話リレーサービスを利用しない理由 (複数回答可)



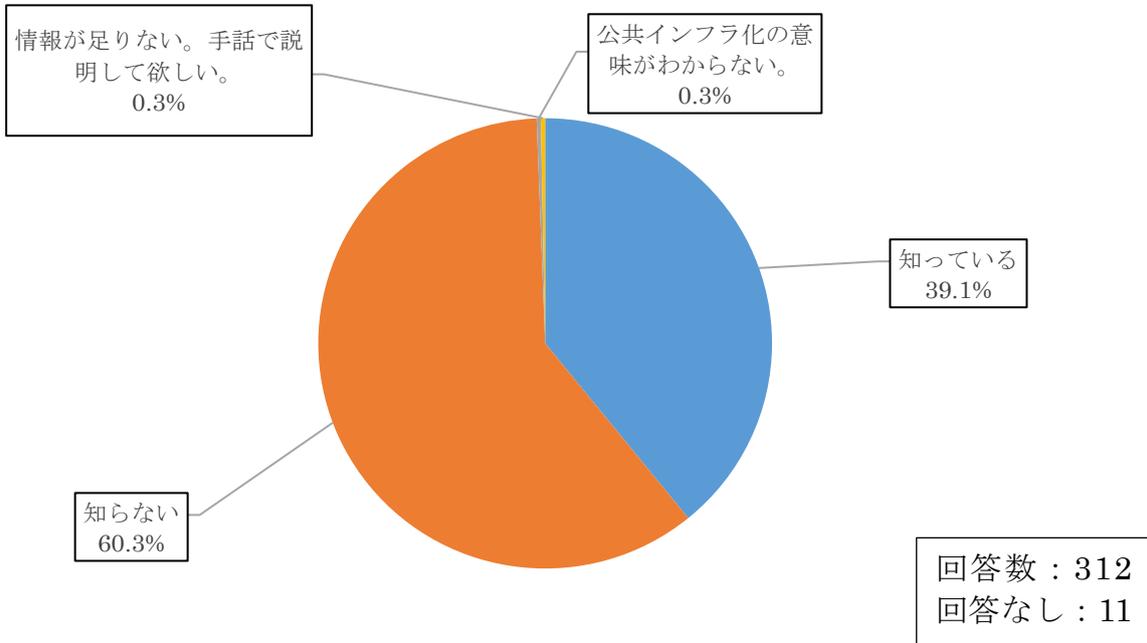
回答数： 313
回答なし： 10

④電話リレーサービスを利用しない理由

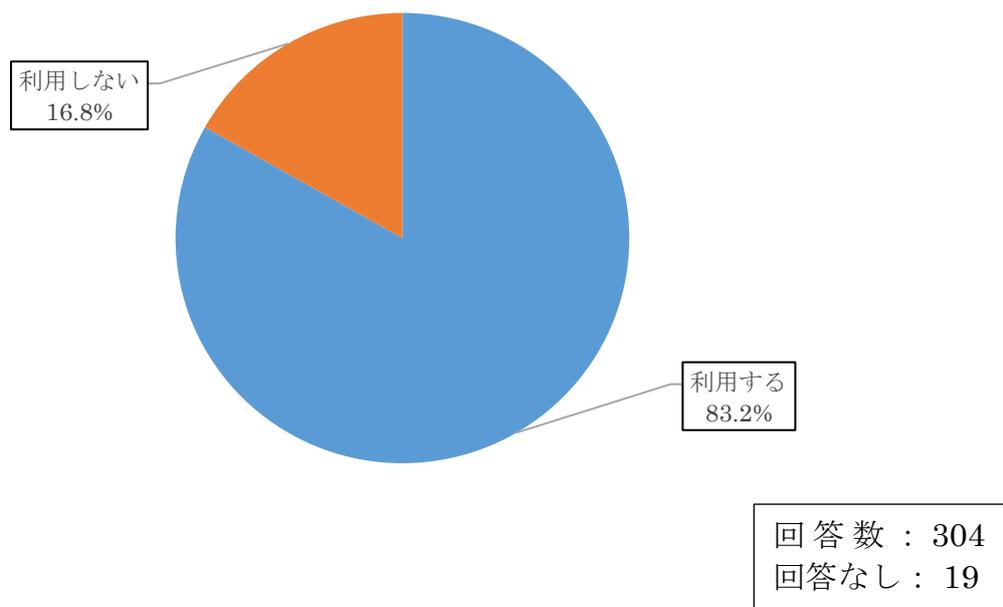
- ・パソコンにカメラがない、カメラを接続できたら、利用したい。
- ・これから登録する予定。
- ・サービスに制限があるため。（アメリカに住んでいたので、24時間使えるなどの制度がよく、日本の制度に不満があるから改善するまで使いたくない）
- ・スマホの機能が合わないので、登録できない。
- ・ドコモの見える電話で対応できるため。
- ・ハンズフリーで電話出来ているので、使うことがない。
- ・サービスをよく理解していない。
- ・簡単なことなら、電話で、重要なことはメールで済ませている。
- ・使いたい気持ちはあるが自信がない。
- ・使うタイミングが合わない。
- ・使う機会が少ない。
- ・自治体職員だが、業務として必須の市民への連絡を認めていないため、諦めている。
- ・30年位前、東京に住んでいたころ、リレーサービスを宿の予約などに利用したが、インターネットができて以来利用しなくなった。
- ・障害者手帳を持っていないと有料になる。
- ・前は利用していたが、事業者が事業撤退で使えなくなった後、利用していない。
- ・知っているがSNSや電話が使えるので利用する必要を感じない。
- ・地元で電話リレーサービスがあり、利用している。
- ・きこえる人は登録できないから。
- ・電話が可能だから。
- ・電話リレーサービスに登録しようと思ったが、2021年に国が制度化したら、日本財団の電話リレーサービスは廃止されると聞いたため、国の法制化を待っている。
- ・電話リレーサービスに登録したけど、利用方法がわからない。マニュアルは欲しい。
- ・電話代金がかかり利用をやめた
- ・買い換えた為、利用する機会がなくなった。
- ・必要性は感じているが、現在は未登録
- ・必要性を感じていますが、何故か今まで使用する機会がない。
- ・普段はメールやFAXでほぼ事足りていたのと、どうしても場合は家族に電話を依頼できたので登録していない。しかしその家族が高齢で認知症になり電話を頼めなくなった為、登録を真剣に考えている。
- ・面倒くさい
- ・用途によって使いたいと思うが、電話リレーサービスについて詳しくは分からない。
- ・利用したいが、余裕がある時間がない。
- ・利用可能時間が限られているため
- ・リレーサービスの利便性が悪いため。

- ・顔見知りのオペレーターに当たる事を考えると利用しようと思わない。
- ・機種によって限られている。全ての機種対応できるようにしてほしい。
- ・近くの友人に電話を頼んでいる。
- ・携帯のメーカーが合うかわからないから。
- ・講習会を受けてから考えたい。
- ・使い方がわからない。マニュアル本がほしい。
- ・手話フォンもあるから。
- ・全難聴の文字電話を利用。
- ・登録するのに障害者手帳コピーを提出するのが嫌。
- ・登録方法のパスワードを忘れた。
- ・料金が心配。
- ・どこでもメールや手話で連絡、応答が可能な仕組みになれば良い。
- ・どんなサービスか知らない。
- ・パソコンにウェブカメラが付いてないので、リレーサービスができない。
- ・メーカー別でなく使い方を共通にしてほしい。
- ・情報提供施設に勤務しているので、電話通訳を依頼しやすい状況にあり、また聞こえるパートナー（手話通訳有資格）がいるためプライベートでも電話通訳をしてもらえているから。
- ・前の会社の人をお願いした。（デリバリー宅配）。
- ・料金がどれくらいかかるか分かりにくい。
- ・場合によっては利用したいと思うこともあるが、ちょっとした私的な内容ではお願いしにくいし、第三者に知られたくない内容もある。最近はどこ企業でもネット連絡ができる事が増えたが、電話で困っているのが銀行・カード会社・病院。例えば銀行のアプリに登録する際のパスワードなどを電話でしか確認できない場合があるが、他人に銀行口座番号などを伝えなければならないのは抵抗がある。カードの紛失などの場合も同じ。以前他人のキャッシュカードを道で拾ったが、休日で銀行も閉まっており、連絡のしようがなくて困った。病院についてはメール対応は皆無で、急用ができてでも予約変更に難儀する。通院状況等のプライバシーも他人にはあまり知られたくない。
- ・通じなかったら困ると言う不安感がある
- ・利用したいが、抵抗がある。（顔見知りのオペレーターには頼みたくない等）

⑤公共インフラ化の予定について知っているか



⑥公共インフラ化された場合には利用したいか





発行日：2020年4月30日

編集：電話リレーサービス制度化検討委員会

発行：一般財団法人全日本ろうあ連盟

〒162-0801 東京都新宿区山吹町130 SKビル8F

TEL 03-3268-8847 FAX 03-3267-3445

ホームページ <https://www.jfd.or.jp/trs/>

Eメール info@jfd.or.jp