

**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 読話 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 →⑬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

※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）

- 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。
- 相手先の話を、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

※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。

## 《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。

- 登録したが、IDやパスワードを忘れてしまい、利用していない。
- 登録したが、IT機器がうまく使えないで、利用していない。
- 登録したが、通じなかつたので利用していない。
- 登録したが、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。

- 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つて欲しい。
- 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

### ※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。