

## ～電話リレーサービスおよび遠隔手話サービスに係るアンケート～

つくば市では、聴覚障害者の情報通信にバリアをなくすために、よりよい通信コミュニケーションを考慮し、障害者の生活の質の向上に繋がるサービスの提供を考えています。

つきましては、聴覚障害者の方々の率直な御意見をお聞かせいただきたく、アンケートの御協力をお願いいたします。

下記の質問に該当する答えにチェックを入れてください。

### ① 年代

10代 20代 30代 40代 60代 70代 80代

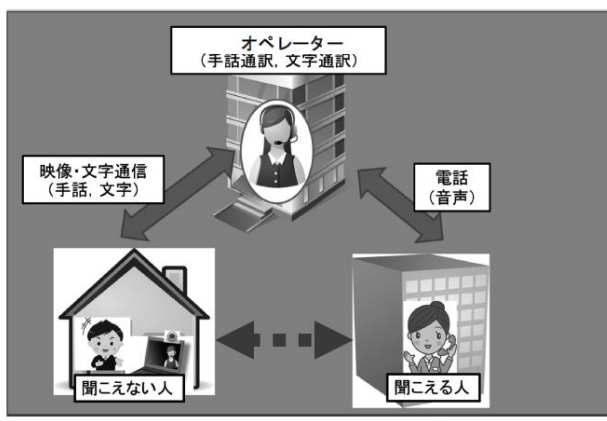
### ② 日常生活で使っているコミュニケーション方法（複数回答可）

手話 筆談 読話 音声（補聴器など）

●これ以降の設問は、電話リレーサービス及び遠隔手話サービスの問いになります。それぞれのサービスのイメージは次のとおりです。

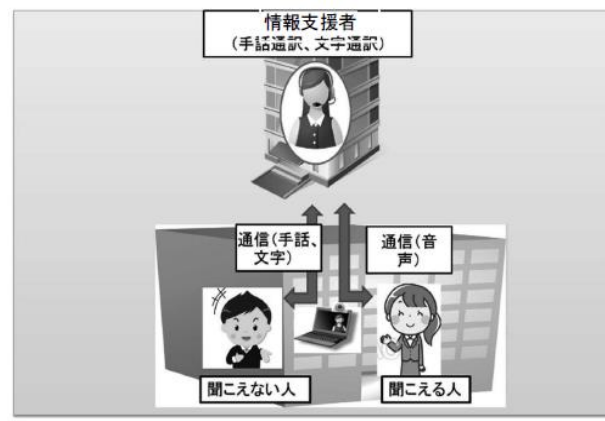
#### 電話リレーサービスとは・・・

- 聴覚障害者と聴覚障害者以外の者との会話を通訳オペレーターが手話・文字と音声を通訳することにより電話で双方向につなぐサービスです。それぞれの人は別の場所にいます。
- すでに2021年7月1日から公的インフラとしてスタートとしています。登録すれば、聞こえない、聞こえにくい方なら国内在住のどなたでも使えます。



#### 遠隔手話サービスとは・・・

- 手話通訳を必要とする方がスマートフォンやタブレット端末等を使ったテレビ電話で、オペレーターによる手話通訳を受けられるサービスです。聞こえる人と聞こえない人は同じ場所にいます。
- つくば市内での遠隔手話サービスは、まだスタートしておらず、今後の提供を検討中です。



【1】電話リレーサービスについて・・・

③ 電話リレーサービスを知っていますか。

知っている 知らない

④ 電話リレーサービスを利用したことがありますか。

利用している (→⑤へ) 利用していない (→⑧へ)

⑤ 電話リレーサービスでは、どちらを利用していますか。(複数回答可)

手話 文字

⑥ 頻度はどのくらいですか。

月に1～3回 週に1～3回 週に5～7回 週に8回以上

⑦ 利用目的は何ですか。(複数回答可)

問い合わせ ホテル・店等への事前確認・予約・キャンセル等

家族や友人への連絡 宅配便・郵便の不在者票等への連絡

会社・学校への休み等の連絡

業務連絡(社内・社外) 病院やクリニックへの診察予約等

その他

( )

⑧ 利用していないのはなぜですか。(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や使い方を知らない

登録したが、IT機器がうまく使えない

抵抗がある(オペレーターに頼みたくない等)

FAXや携帯メール、SNS等で十分できるので、必要性を感じない

手話通訳・電話通訳(代理電話)で十分対応できるので、必要性を感じない

家族や親類にお願いしているので、必要性を感じない

その他

( )

- ⑨ 今後、電話リレーサービスを利用したいですか。  
利用してみたい      利用したいと思わない

**【2】遠隔手話サービス（可搬型）について・・・**

つくば市では、聴覚障害者ご本人所有のスマートフォンやタブレット端末を使って、障害者地域支援室の窓口設置手話通訳者による遠隔手話通訳を受けられるサービスの実施を検討しています。

※窓口設置手話通訳者が窓口対応中は、サービスを受けられない場合があります。

- ⑩ 遠隔手話サービスを知っていますか。  
知っている      知らない

- ⑪ つくば市で検討している遠隔手話サービスを利用したいですか。  
利用してみたい（→⑫へ）  
利用したいと思わない（→⑬へ）

- ⑫ どんな場面で利用してみたいですか。（複数回答可）

・行政手続き等

市役所本庁舎内の各課への相談及び手続き等

市の出先機関（地域交流センター及び保健センター等）への相談及び手続き等

その他

[ ]

・日常生活上等で必要な場面（行政手続き等以外、10分程度で済む場面）

自宅での急な来客対応

外出先（薬局及び店頭等）でのやり取り

その他

[ ]

⑬ 利用したいと思わないのはなぜですか。(複数回答可)

- 遠隔手話サービスの使い方を知らない
- IT機器がうまく使えない
- 抵抗がある(窓口設置手話通訳者に頼みたくない等)
- FAXや携帯メール、SNS等で十分できるので、必要性を感じない
- 直接会って窓口設置手話通訳者に対応してほしい
- 電話リレーサービスで十分対応できるので、必要性を感じない
- 家族や親類にお願いしているので、必要性を感じない
- 自身で筆談の対応ができる

その他

( )

### 【3】市役所内での遠隔手話サービス(窓口設置型)について・・・

各窓口センターにタブレット端末を設置して、障害者地域支援室の窓口設置手話通訳者が市役所本庁舎内の業務にかかる遠隔手話通訳を行うサービスの実施を検討しています。  
※窓口設置手話通訳者が窓口対応中は、サービスを受けられない場合があります。

⑭ 市役所内での遠隔手話サービスを利用したいですか。

- 利用してみたい(→⑮へ)
- 利用したいと思わない(→⑯へ)

⑮ どんな場面で利用してみたいですか。(複数回答可)

- 窓口センターでの相談及び手続き等
- 市役所本庁舎内の各課への相談及び続き等
- 市の出先機関(地域交流センター及び保健センター等)への相談及び手続き等
- その他

( )

⑩ 利用したいと思わないのはなぜですか。(複数回答可)

- 遠隔手話サービスの使い方を知らない
- I T機器がうまく使えない
- 抵抗がある(窓口設置手話通訳者に頼みたくない等)
- F A Xや携帯メール、S N S等で十分できるので、必要性を感じない
- 直接会って窓口設置手話通訳者に対応してほしい
- 電話リレーサービスで十分対応できるので、必要性を感じない
- 家族や親類にお願いしているので、必要性を感じない
- 自身で筆談の対応ができる
- その他

( )

⑪ その他 電話リレーサービス・遠隔手話サービスについて御意見等ありましたら御記入ください。

( )

御協力ありがとうございました。