

## 「電話リレーサービス」及び「遠隔手話サービス」に関するアンケート 集計結果

(つくば市障害者地域支援室作成)

## □ はじめに（本アンケートの目的）

つくば市では、聴覚障害者の情報通信における障壁を取り除くために、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つながるサービスの提供を考えています。

本アンケートは、「電話リレーサービス」や今後つくば市が導入を検討している「遠隔手話サービス」について、聴覚障害者の方々から率直の御意見をお聞かせいただくために、実施しました。

## □ 回答対象者：市内在住の聴覚に障害がある方

## □ 実施方法：令和3年（2021年）12月27日から令和4年（2022年）1月20日まで

## □ 回答方法：郵送、ファックス、インターネット（いばらき電子申請）のいずれか

**1 回答総数及び回答者の属性等**

(1) 回答総数 27件

(2) 回答方法別の件数

種別	人数
郵送	19名
ファックス	3名
電子申請	5名

(3) 年代別の回答者数（設問①による）

年代	人数	比率
20代	4名	14.8%
30代	2名	7.4%
40代	9名	33.3%
50代	4名	14.8%
60代	5名	18.5%
70代	1名	3.7%
80代	2名	7.4%

(4) 回答者が日常生活で使用しているコミュニケーション方法（設問②による。複数回答可）

方法	人数
手話	25名
筆談	19名
読話	14名
音声（補聴器など）	6名

## 2 「電話リレーサービス」に関する設問

【設問③】 「電話リレーサービス」を知っているか

回答	人数
知っている	23名
知らない	4名

【設問④】 「電話リレーサービス」を利用したことがあるか

回答	人数
利用したことがある	16名 → 設問⑤から⑦、⑨を回答
利用していない	11名 → 設問⑧から⑨を回答

【設問⑤】 「電話リレーサービス」では、手話／文字のいずれを利用しているか（複数回答可）

回答	人数
手話のみ	3名
文字のみ	6名
手話／文字とも利用	7名

【設問⑥】 「電話リレーサービス」の利用頻度はどのくらいか

回答	人数
週に1～3回	3名
月に1～3回	10名
年に数回	1名
過去に数回	1名
無回答	1名

【設問⑦】 「電話リレーサービス」の利用目的はなにか（複数回答可）

回答	人数
問い合わせ全般	10名
ホテル・店等への事前確認・予約・キャンセル等	11名
家族や友人への連絡	0名
宅配便・郵便の不在者票等への連絡	5名
会社・学校への休み等の連絡	1名
業務連絡（社内・社外）	3名
病院やクリニックへの診察予約等	13名
その他（交通事故の処理）	1名

## 【設問⑧】 「電話リレーサービス」を利用していない理由（複数回答可）

回答	人数
電話リレーサービスを知らない	4名
電話リレーサービスの登録方法や使い方を知らない	4名
登録したが、機器がうまく使えない	0名
利用に抵抗がある（オペレーターに頼みたくない等）	0名
ファックスやメール、SNS等に対応できるので、必要性を感じない	3名
手話通訳、電話通訳（代理電話）で対応できるので、必要性を感じない	4名
家族や親族にお願いしているので、必要性を感じない	2名
その他（手話を習得中）	1名
その他（以前は利用していたが、システム変更後は利用していない）	1名

## 【設問⑨】 今後、「電話リレーサービス」を利用したいか

回答	人数
利用してみたい	15名
利用したいと思わない	6名
無回答	6名

### 3 「遠隔手話サービス（可搬型）」に関する設問

【設問⑩】 「遠隔手話サービス」を知っているか

回答	人数
知っている	17名
知らない	9名
無回答	1名

【設問⑪】 つくば市が導入を検討している「遠隔手話サービス（可搬型）」を利用したいか

回答	人数
利用してみたい	17名 → 設問⑫を回答
利用したいと思わない	10名 → 設問⑬を回答

【設問⑫】 どのような場面で「遠隔手話サービス（可搬型）」を利用したいか（複数回答可）

(1) 行政手続き等

回答	人数
市役所本庁舎内の各課への相談及び手続き等	12名
市の出先機関（地域交流センター、保健センター等）への相談及び手続き等	9名
その他（保健所とのやり取りなど）	1名

(2) 日常生活上などで必要な場面（行政手続き等以外、10分程度で終了する場面）

回答	人数
自宅での急な来客対応	3名
外出先（薬局、店頭等）でのやり取り	9名
その他（医療機関の受診、予約）	3名
その他（免許更新手続き）	1名
その他（電車遅延の案内）	1名
その他（家電の問い合わせ）	1名

【設問⑬】 「遠隔手話サービス（可搬型）」を利用したいと思わない理由（複数回答可）

	人数
遠隔手話サービスの使い方を知らない	1名
機器がうまく使えない	1名
抵抗がある（窓口設置手話通訳者に頼みたくない等）	0名
ファックスやメール、SNS等に対応できるので、必要性を感じない	3名
直接会って窓口設置手話通訳者に対応してほしい	7名
電話リレーサービスで対応できるので、必要性を感じない	1名
家族や親族にお願いしているので、必要性を感じない	0名
自身で筆談の対応ができる	3名
その他（現在の障害福祉課の体制で対応できているため）	1名
その他（セキュリティ上の課題があるため）	1名

#### 4 「遠隔手話サービス（窓口設置型）」に関する設問

【設問⑭】つくば市が導入を検討している「遠隔手話サービス（窓口設置型）」を利用したいか

回答	人数
利用してみたい	17名 → 設問⑮を回答
利用したいと思わない	9名 → 設問⑯を回答
無回答	1名

【設問⑮】どのような場面で「遠隔手話サービス（窓口設置型）」を利用したいか（複数回答可）

回答	人数
窓口センターでの相談及び手続き等	14名
市役所本庁舎内の各課への相談及び手続き等	12名
市の出先機関（地域交流センター、保健センター等）への相談及び手続き等	13名
その他	0名

【設問⑯】「遠隔手話サービス（窓口設置型）」を利用したいと思わない理由（複数回答可）

回答	人数
遠隔手話サービスの使い方を知らない	1名
機器がうまく使えない	1名
抵抗がある（窓口設置手話通訳者に頼みたくない等）	0名
ファックスやメール、SNS等に対応できるので、必要性を感じない	2名
直接会って窓口設置手話通訳者に対応してほしい	6名
電話リレーサービスで対応できるので、必要性を感じない	0名
家族や親族にお願いしているので、必要性を感じない	0名
自身で筆談の対応ができる	2名
その他（セキュリティ上の課題があるため）	1名

#### 5 その他

【設問⑰】「電話リレーサービス」「遠隔手話サービス」についての意見等（自由記述）

回答
遠隔手話サービスでは、手話だけではなく文字情報でのやり取りにも対応してほしい
遠隔手話サービスでは、手話や文字による育児相談にも対応してほしい
遠隔手話サービスの通信料の負担について知りたい
遠隔手話サービスが夜間も使えると便利だと思う
突発的な手話通訳者の派遣要請にも対応してほしい（急病、事故など）
電話リレーサービスの利用範囲を知りたい（どのようなことまで対応してくれるのか）

（以上）