

1. 目的

より多くの人に利用していただけるよう、効果的な電話リレーサービスの実施方法を検討する上での基礎資料とする。

2. 調査対象

(1) 広島県内市町の障害福祉相談窓口、ろうあ者専門相談員が配置されている県厚生環境事務所（支所）・身体障害者更生相談所へ来所された聴覚障害者
※障害者手帳（聴覚）所持者（以下同じ）

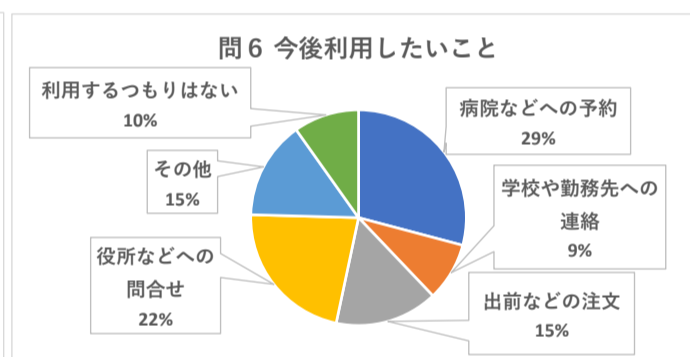
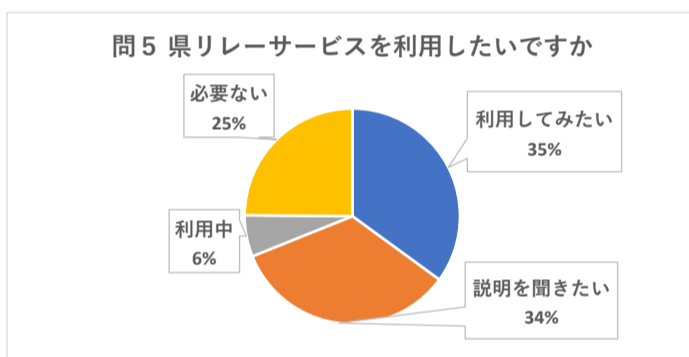
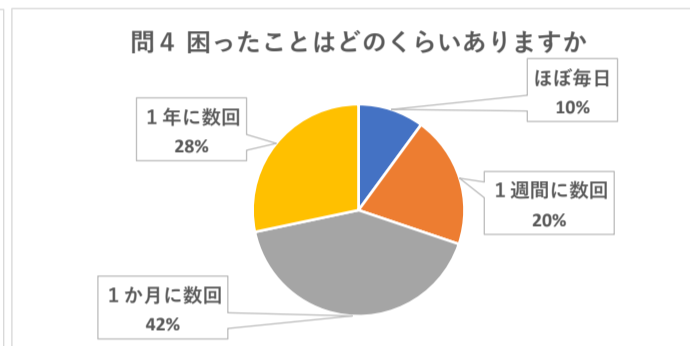
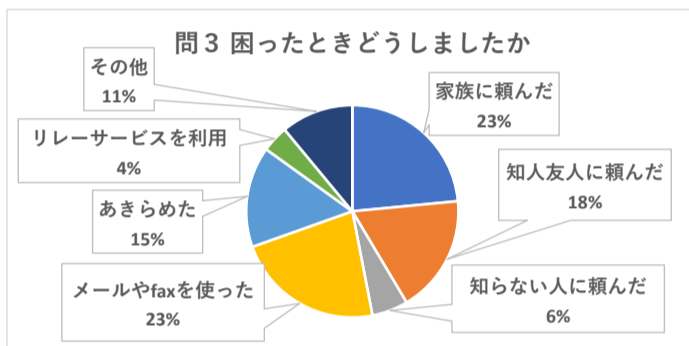
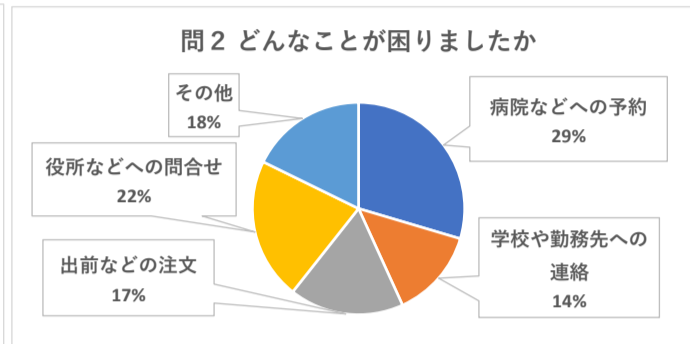
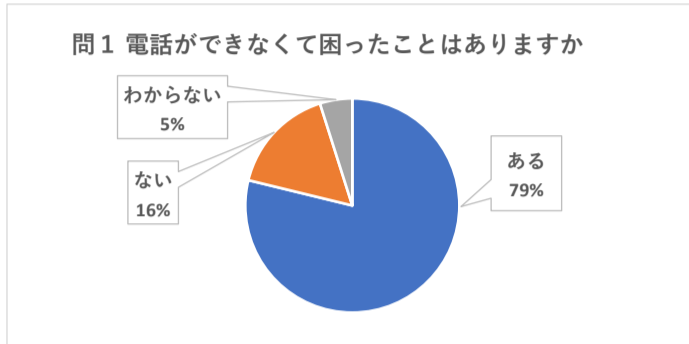
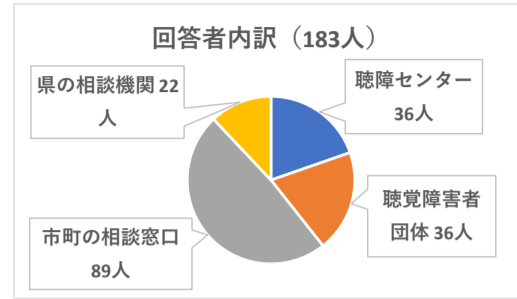
(2) 広島県内の聴覚障害者団体に所属する聴覚障害者

3. 調査方法

(1) 市町等の相談窓口等において、来所された聴覚障害者に対してアンケートへの記入を依頼する。

(2) 聴覚障害者団体の事務所又は同団体が開催する行事等の会場において、訪問又は参加された聴覚障害者に対してアンケートへの記入を依頼する。

4. 回答数 183人



主な意見・要望

連絡がなく困ったことがある。交通機関のトラブル時に利用したい。
 夜・24時間利用できるとよい。緊急や突然の電話対応に困っている。必要なのは閉庁後や夜間・休日。
 今は娘が代理電話してくれるがいつでもどこでもできるようにしてほしい。事件時、警察へ電話したい。
 交通事故で会社等に連絡したい。プラスボイスを利用中。日本財団のアプリを流用できないか。
 手話相談員に頼み、良かった。
 知り合いの担当者に頼みにくい。通訳者に依頼するのが不便。
 家族は余計なことを言ってそのまま伝えてくれない。団体に入ってなく情報がない。身近な人へは利用できるのか。
 スマホなどが必要。公的補助をお願いしたい。利用料も割安にしてほしい。
 もっと利用が増えてほしい。
 手話ができないと使えない？
 Skypeは時代遅れでは？ Skypeの使い方を知りたい。
 遠隔通訳もしてほしい。遠隔との違いのパンフを作ってほしい。

考察

8割近い人が電話ができなくて困っている。
 困っていない人の中には電話を利用したことがなく利便性がわからない人もいる。
 困っている内容は、病院や役所への電話が多い。
 電話は約半数が他の人に頼んでいる。
 メールやFAXが使い便利になっているが、電話をあきらめた人も15%いる。
 全体的には困った回数は少ないが、毎日困っている人が10%もいる。
 利用してみたい、説明を聞きたいと、興味がある人が70%もいる。
 病院や役所への生活に欠かせない施設への電話リレーの要望が多い。

今後の展望

電話リレーサービスを広く知ってもらい、利用につなげるには、説明会を開く必要がある。
 Skypeだけでなく他のソースについても検討が必要。