

令和3年7月から公共インフラとして電話リレーサービスの提供を開始し、約2年7か月経過した段階で3度目の認知度調査を実施した。全体の23%が認知する浸透状況で（前年度21%）、若年層になるにつれ浸透している結果が得られた。性別では女性の認知度が向上し、なかでも20代と50～70代の認知度が顕著に上昇した。

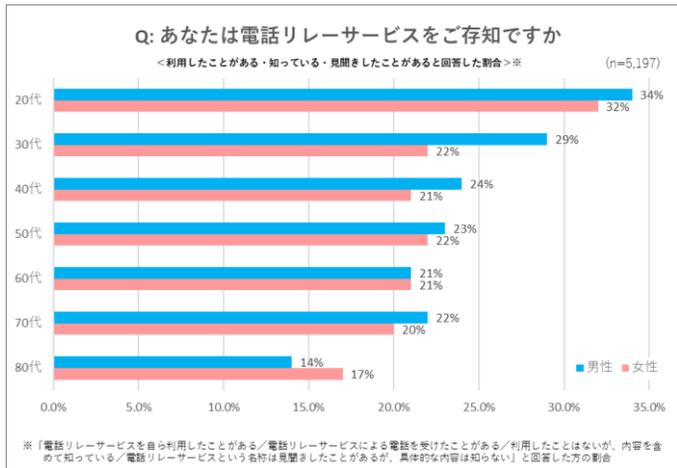
「電話リレーサービスは公共インフラとして必要」と82%が回答（前年度75%）したことを踏まえ、今後一層社会に普及浸透するためには、認知に加えて内容理解の状況にも留意し、情報を得たいとする経路と実際の傾向を把握の上、引き続き関係機関と連携して効果的な情報発信等を進めていく必要性を認識した。

調査概要

手法：インターネット調査
 地域：全国
 対象者：20～80代男女個人
 実施期間：令和6年2月6日～2月8日

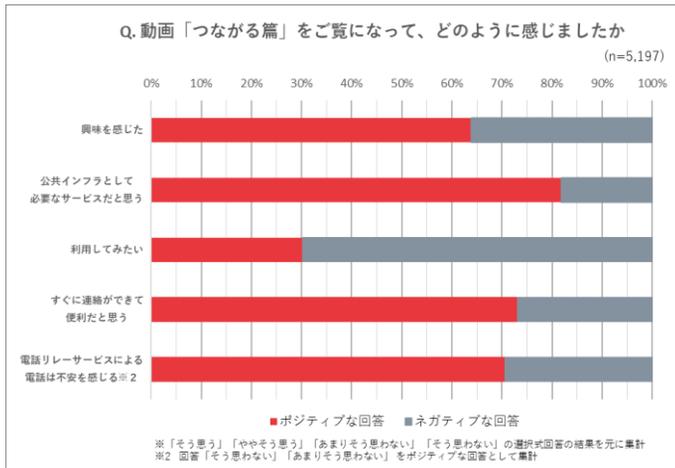
サンプル数：合計5,197ss
 ※日本全国の人口構成比に合わせて回収
 ※自身もしくは親族が聴覚障害者等およびそれらに関与がある人は541人（全体の11%）

【認知度】若年層ほど認知が高い傾向



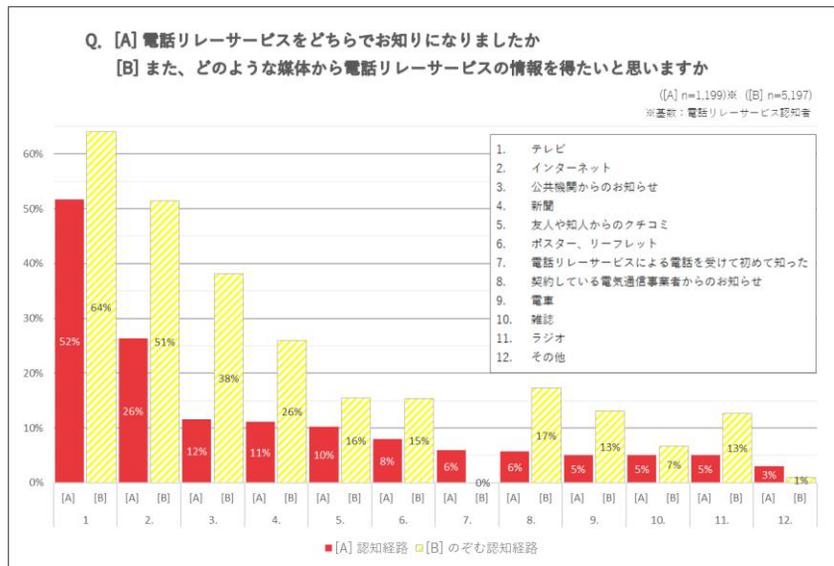
性別の認知度に大きな差は見られず、全体的に若年層になるにつれ認知度が高くなる傾向が見られた。

【印象】必要性や利便性に高水準の評価



全体的に過半数以上が肯定的な印象を持つ層で、概ね高水準の評価が得られた。一方、利用意向との間に差がみられたが、サンプル数の89%が聴覚障害者等と関与がない層であることが影響していると考えられる。

【認知経路】「テレビ」と「インターネット」からの情報入手が有効な傾向



「認知経路」Top4は「情報を得たい(のぞむ)認知経路」結果と10pt以上の差がみられた。※なお、電話を使う機会が多い働き世代とそれ以外を比較した場合でもこの傾向に差異はみられず、概して世代を問わず一層求められる媒体である点を認識した。

※「のぞむ認知経路」と「認知経路」との差 (抜粋)

- ・公共機関からのお知らせ (+27pt)
- ・インターネット (+25pt)
- ・新聞 (+15pt)
- ・テレビ (+13pt)