

電話リレーサービスが「あってよかった」「使ってよかった」

聴覚や発話に困難のある利用者の75.4%が「満足」と回答

一般財団法人日本財団電話リレーサービスは、利用登録拡大の観点から、電話リレーサービス（以下、サービス）の利便性に着目した「よかったこと調査」を国立大学法人筑波技術大学の協力を得て実施し、本調査結果を「電話リレーサービスよかったこと調査報告書」として取りまとめました。

令和6年1月時点の利用者約14,500人を対象にしたWEBアンケートにより、全4,115件の回答を取得し、サービスの総合的な満足度の他、サービスを使ってよかったと思う具体的な出来事や、サービスを使う以前と比較しよくなったと感じていることへの回答も多数得られました。

当財団は、本調査結果を踏まえ今後一層のサービスの普及に努めると共に、法人利用を促進する取組みも進めてまいります。

※電話リレーサービスとは…

聴覚や発話に困難のある人と、きこえる人（聴覚障害等以外の人）との会話を通讯オペレータが「手話」または「文字」と「音声」を通讯することにより、電話で即時双方向につながることができる、法律に基づいた公共インフラとしてのサービスです。

調査概要

- 対象：令和6年1月時点の利用者約14,500人
- 手法：WEBアンケート。個人利用者（用途：私用／仕事）と法人利用者を対象に3種類の調査票を作成。
- 回答：4,115件

調査結果のポイント

1. 個人利用者の75.4%はサービスに満足しており、仕事で利用する個人や法人利用者も60%以上が満足と回答
2. サービスを使う以前と比較し、急ぎの用事も自分で対応できる、周囲に頼らず自分で業務を果たせるようになった等、業務改善を実感する人が8割を超えた
3. 個人利用者のうち10%が緊急通報の場面でサービスを使ってよかったと実感
4. サービスを使うようになったことで生活利便の向上、自立促進や積極性の向上、コミュニケーションの深化、生活上の安心感の増大に関する言及が個人利用者から多数

● 「電話リレーサービスよかったこと調査報告書」全文はこちらよりご覧になれます。

https://www.nftrs.or.jp/news/fy2024/files/NFTRSpapers_fy2024-001.pdf



手話で、文字で、電話を通訊。



電話リレーサービス「よかったこと調査」結果 サマリ

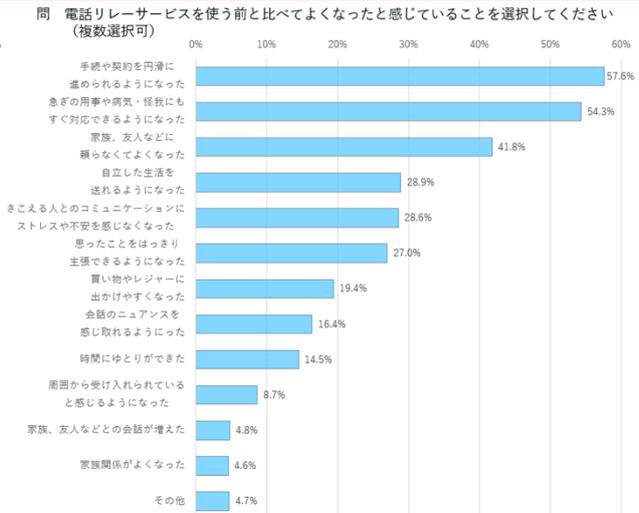
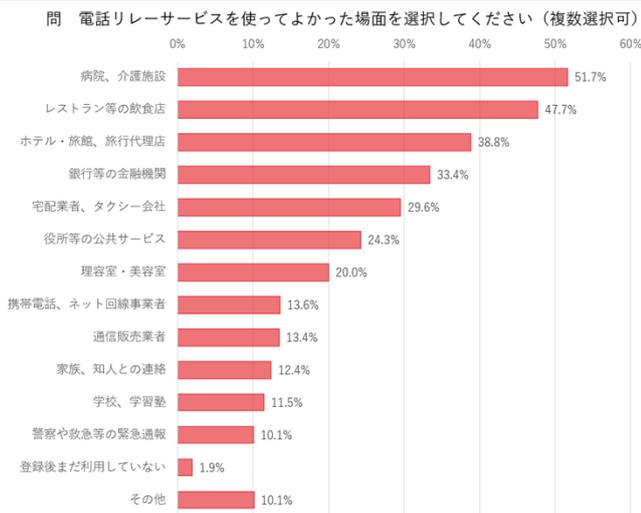
令和3年7月より公共インフラとしての電話リレーサービスの提供を開始して以降、利用者数は増加傾向にあるが、今後一層の利用登録拡大の観点から、電話リレーサービスを利用してよかったことに着目した「よかったこと調査」を実施した。

調査概要

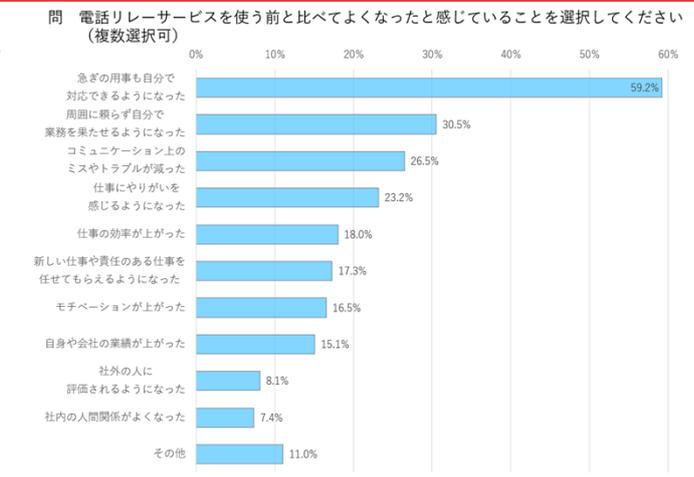
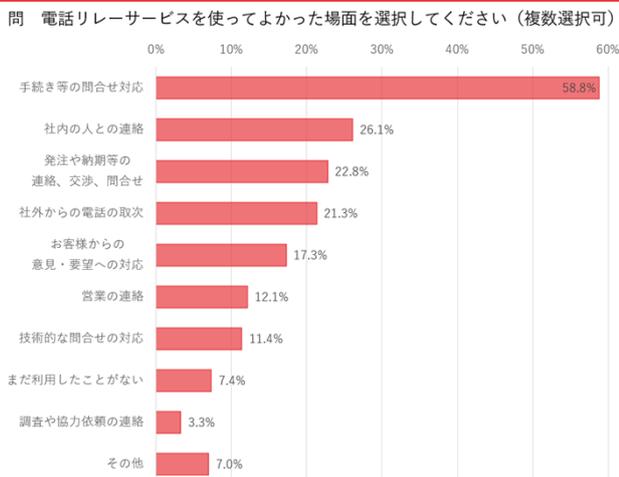
手法：インターネット調査
対象者：個人利用者
仕事で使う個人利用者
法人利用者

実施期間：令和6年1月11日～1月31日
有効回答数：合計4,115件
個人利用者3,822件
仕事で使う個人利用者262件
法人利用者31件

【個人】病院や飲食店等の場面で利用 サービスが生活利便の向上や自立促進、安心感につながる



【仕事で使う個人・法人】社内外の連絡で活用 業務改善や仕事への積極性、モチベーションの向上に



【自由記述】生活や仕事の改善を実感

- 緊急通報ができることで家族の命を助けることができた。
- 誰にも頼らず自分で契約や手続き等ができるようになり、きこえる人と変わらない生活の質を得ることができた。
- 自分で電話ができるようになったことで、家族に頼む罪悪感もなくなり、家庭が円満になった。
- 周囲の人に頼らず自分で電話連絡ができるようになった。同僚の負担も減り、任される仕事の幅も広がった。
- 仕事相手の反応を確認しながら細かなニュアンスを伝えたいときに電話が有効。相手も安心し信頼感を得られた。

(一部抜粋)

【満足度】個人・法人ともに高評価

