

# 電話リレーサービス認知度調査結果 サマリ

「電話リレーサービスは公共インフラとして必要」と75%が回答（前年度72%）。社会に普及浸透するためには、サービス概要をはじめ、「公共インフラ」としての機能や性質、社会的意義に関する情報発信等が必要とされる結果に。

令和3年7月1日から公共インフラとしてスタートした電話リレーサービスについて、開始から約1年2か月経過した段階で2度目の認知度調査を実施した。全体の21%が認知する浸透状況で（前年度17%）、性別では男性の認知が進んでおり、なかでも男性30代・60代の認知率が顕著に上昇した。サービスについて情報を得る認知経路や具体的に求める情報の傾向（性/年齢等）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。

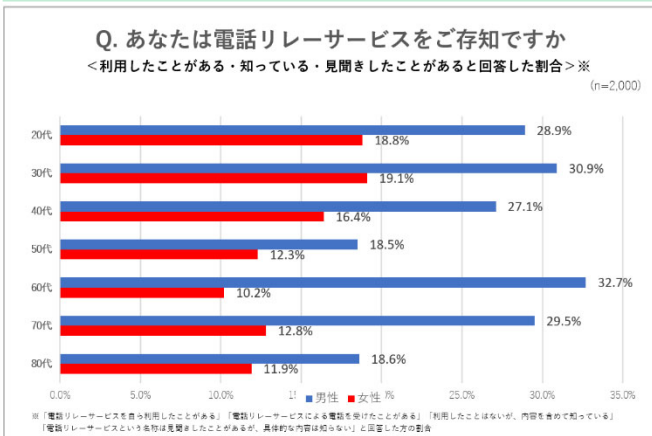
## 調査概要

### ■目的■

令和3年7月1日より開始した手話や文字と音声を通訳し、きこえない人ときこえる人の通話をつなぐ電話リレーサービスの認知、利用状況を把握する

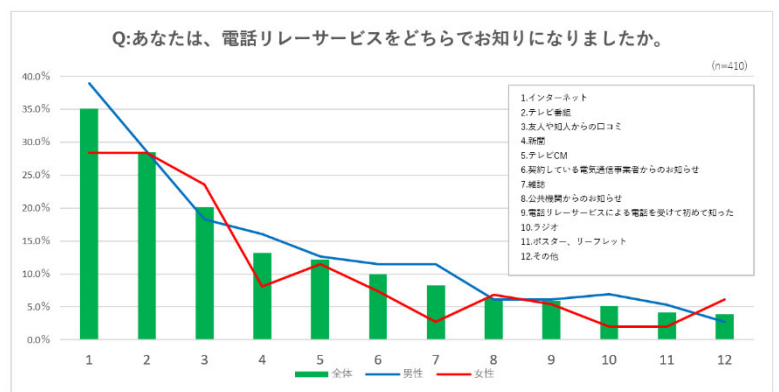
- 手法：インターネット調査
- 地域：全国
- 対象者：一般生活者20～80代男女個人
- 対象者数：合計2000ss  
※日本全国の人口構成比に合わせて回収  
※自身もしくは親族に聴覚障害者がいる人は87名(全体の4.4%)
- 実施期間：2022年9月28日～9月30日

## 【認知度】全体的に男性に高い認知



全体的に女性より男性の認知率が高く、前年度に実施した調査と比較して、男性30代(8.3%増)、女性30代(5.9%増)、男性40代(前年度6.2%)、女性40代(6.3%増)男性60代(11.9%増)の認知率が顕著に上昇した。

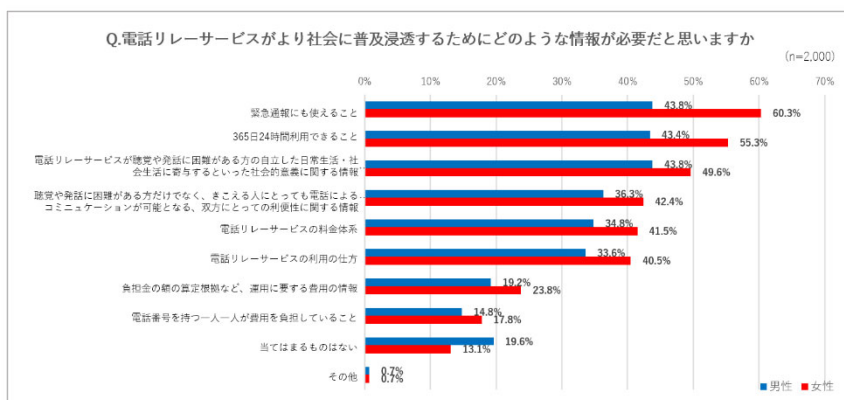
## 【認知経路】インターネット、テレビ番組や口コミが上位



前年度同様、全体的に「インターネット」と「テレビ番組」が中心。「インターネット」は男性比率が高く、「友人知人からの口コミ」は女性比率が高い傾向にあった。

## 【必要とする情報】全体的に女性の方が「普及浸透のために情報発信が必要」と回答

男女共に電話リレーサービスの特徴・社会的意義・きこえる人への利便性に関する情報が上位



- サービスが普及し浸透するために必要な情報を問う質問では、全体的に男性より女性の方が「情報発信が必要」と感じている。
- 「緊急通報にも使えること」、「365日24時間利用できること」といった公共インフラとしての基本的機能について男女共に高い数値となった。
- 「きこえる人にとっても、電話によるコミュニケーションが可能となる、双方にとっての利便性に関する情報」といった公共インフラが持つ性質については、前年度と比較して最も割合が増加した(2.0%増)。