

電話リレーサービス 日本財団の取り組みについて

バリアバリューから学ぶホスピタリティ

2018年6月13日

日本財団

電話リレーサービス・モデルプロジェクト

- 実施期間：2013年9月～
- 利用時間：午前8時～午後9時（年中無休）
- 登録人数：約7000人（募集継続中、インターネット登録）
- 利用実績：月間22000回サービス提供
- リレーサービス事業者：7事業者（会社3社、情報提供施設4団体）
- センター所在地：仙台、東京、千葉、滋賀、熊本、沖縄

利用者・家族へのインタビュー

【対象者】

- 利用者：サービス登録から一定期間経過しており、利用経験がある方 計5名
- 家族：聞こえる人で以前は代わりに電話をしていた方 計3名

【インタビュー項目】

- 登録前後での生活の変化
- 登録前後での意識の変化
- 実感している電話リレーサービスの効果
- サービスの課題、今後期待すること

【実施協力】

- 沖縄聴覚障害者情報センター
- 熊本県聴覚障害者情報提供センター

インタビューでいただいたご意見 利用者の方々から（抜粋）

- 以前は基本的に家族に代理で掛けてもらうしかなく、本当はもっと詳しく聞きたいと思っていたことでも、相手に負担を掛けてしまっていると感じためらったり、会話の細部を知りたかったが聞けなかったりした。最近では、このようなためらいは全くなくなった。
- 代理で電話してくれた家族に「今後はこうしてほしい！」と伝えて怒らせたりもしたが、今ではそれがなくなり、家族内の関係が安定した。
- これまでためらわれて控えてきたことも自由にやれるようになり、生活の幅が広がったとの実感がある。
- 自分は本当は自立した大人だが、聴覚障害によってコミュニケーション面では周囲の人に頼ることで生活してきた。電話リレーサービスにより、コミュニケーション面でのためらいも、外出する際の気兼ねもなくなり、自立したと感じられるようになっている。
- オペレーターが介在することで自分の状況も含め相手の理解をスムーズに得られるため、初めて連絡する相手に対しても受け入れてもらえるようになったと感じる。
- 以前は粗大ごみの回収予約をするためだけに自治体へ出向いて手続きを行わなければならなかったが、電話を掛ければそういった用事は自宅に居ながらにして済んでしまうことに驚いた。
- サービスに対する社会的な理解はまだ十分ではなく、職場で利用できるようになるまでにも時間を要した。社会的認知の浸透が必要。

インタビューでいただいたご意見 家族の方々から（抜粋）

- 率直に言って、利用前は用件に代理で介在することが本当に面倒に感じていたが、今は何も負担に感じない。
- サービスを利用することで、利用者自身が会話できることに喜んでいる様子である。今では、家族の用件を利用者に依頼するようになった。
- 電話リレーサービスを利用するまでは、本人は伝えたいことがあっても控える習慣があった。聴覚障害者は伝えたいことや主張したいことがあっても伝える手段が限定的であり、「我慢して終わる」癖が染みついていたのではないか。
- 「聴覚障害者である我が子を何とかしなければ」との義務感があったが、社会で支える仕組みを電話リレーサービスという形で提示してもらったことで、安心を感じられるようになった。本人も自分の立場を主張できるようになり、周りの支援があれば社会で生きていけるという実感を持った様子である。それを見て、子どもを世に送り出していいんだ、一人前になったんだ、と感じている。

手話フォンの設置

設置場所

- 羽田空港第一 & 第二ターミナル
- 成田空港第一 & 第二ターミナル
- 筑波技術大学
- 明石駅前ビル市民広場

利用時間

- 午前 8 時～午後 9 時

利用登録

- 不要

利用料金

- 無料



日本財団がなぜ 電話リレーサービスを行っているのか？

- 電話は「公共」サービス！
⇒聴覚障害者も平等に使えるべき
- ニーズはある（月間22000回の利用）、生活の質向上、自立の促進
- 日本財団の目的は電話リレーサービスを提供することではない
⇒隠れたニーズを可視化⇒世論喚起⇒恒久的制度化が目的！

考えていただきたいこと

仕事で電話リレーサービスを利用したら…？

