

電話リレーサービスの利用にあたっての意見と課題

一般財団法人全日本ろうあ連盟
嶋本恭規

今回検討会に参加するにあたり、改めて電話リレーサービスを利用している方々にアンケートを実施した。検討会を開催するにあたって、総務省よりいただいた内容を中心に、アンケートの結果も含めて、当事者としての意見を述べる。

1. 電話リレーサービスの利用者確保等の在り方

○電話リレーサービスの利便性と好事例の紹介

1) 電話リレーサービスを利用する主な用途は何か

- ・ 予約（病院・飲食店・その他お店・ホテル・バスやタクシー・乗船）
- ・ 連絡（行政機関・学校・仕事・家族や親戚・友人）
- ・ 問い合わせ（金融機関・宅配業者・旅行会社・銀行・カード会社・保険会社・コンサート
の会場の合理的配慮について・電話対応のみのところ・介護施設）
- ・ 緊急時（交通事故などで保険会社への連絡・車の修理 など）

2) 制度化前には想定されていなかった新たな用途があるか(どのような場面で新しい価値が生まれているか)

- ・ 想定されていた使用が多い。しかし、リアルタイムでのやり取りができるというところが、電話リレーサービスの評価ポイントであると考えている。

3) 電話リレーサービスの利用によって生活がどのように便利になったか 等

- ・ 社会的バリアの軽減と自立
→ きこえる家族・知人・通訳者に頼らず、自分の意思で連絡・対応ができる
- ・ 即時性と・スピード感の向上
→ メール・FAXより即時性が高く、確認・予約がスムーズ
- ・ 生活・仕事の質向上
→ 病院やホテル予約、緊急連絡、業務連絡などで便利
- ・ 精神的負担の軽減
→ 家族や他人に頼む気まずさや時間的制約から解放された
- ・ 安心感・信頼感の向上
→ 本人確認などが自分で行え、内容も把握できるので安心して利用できる
- ・ 一部ではサービス品質への不満も
→ 通訳者の態度や総務省管轄後の質低下を指摘する声あり

○電話リレーサービスの認知度

1) 通話の相手方の認知度は高まっていると感じるか（相手に電話を切られることは少なくなっているか）

感じる	32.9%
感じない	19.8%
どちらでもない	47.3%

主な意見

感じる 32.9%

- ・テレビCM・新聞・SNS・電車広告などでの露出が増え、社会的認知が広がっている
- ・実際の通話で「怪しまれずに済んだ」「すぐに通話が成立する」など、受け入れの変化を実感
- ・友人や仲間の利用増加、行政や企業での周知が進み、「当たり前的手段」として浸透しつつあ。
- ・一部では企業側の理解が進み、リレー専用窓口の設置や案内表記の増加も確認されている

感じない 19.8%

- ・周囲や企業に「知らない人が多い」「説明しても理解されない」との声が多い
- ・050 番号への不信感から通話を切られる、迷惑電話と誤解されるなど、依然として障壁が大きい
- ・特に地方・高齢層・小規模事業者では周知不足が顕著で、「行政の取り組みが届いていない」との指摘もある
- ・「使い方がわからない」「怖くて使えない」など、利用者側の心理的ハードルも残っている

どちらでもない47.3%

- ・広報などで認知向上の兆しはあるが、実際の対応はまだ改善途上と感じている
- ・若年層や都市部では利用が進む一方で、高齢層や地方では「家族に頼む方が安心」といった温度差がある
- ・啓発活動を「一時的でなく継続的に行うべき」「企業向け研修を充実させてほしい」との要望も見られた

※「こちらは電話リレーサービスです」という案内で始まることから、誤解されて切られるケースが多発していると聞く。連盟事務所でも毎日電話リレーサービスを通じて電話を受けるが、電話を受けている側としても最初のアナウンスは長いと感じているので、改善が必要だと思う。通常の電話であれば、まずは本人の名前を名乗るのが一般的。

2) 企業や自治体における手話リンクの導入は進んでいるか

①アンケート回答者の「手話リンク認知度」

知っている	28.2%
利用したことがある	1.2%
知らない	70.6%

②自治体での手話リンク導入件数

都道府県 4 府県 7 市区町村

以上の数字から見ても、まだ進んでいるとは言えない。障害者基本計画（第5次）＜3-(1)-4＞でも利活用の推進が、言及されていることから、総務省や厚労省だけではなく、自治体の「手話リンク」の導入や、全省庁において省庁内や関連事業者への推進や啓発に取り組んでいただきたい。

3) 当事者の職場でサービスが利用できる環境の整備は進んでいるか

- ・電話リレーサービスを職場でも利用したいか質問したところ下記の回答があった。

利用している	14.6%
利用したい、これから交渉する	25.5%
利用について交渉中	4.7%
利用したいが、雇用先に断られた	5.7%
法人登録ができることを知らなかった	49.5%

法人登録ができることを知らない人が多く、雇用先から導入を断られた当事者もいる。また、法人の利用者の中でも、当事者自ら導入について交渉をしている事例が多く、さらなる啓発や理解が必要だと考える。

また、法人登録では、社員ごとに1通ずつ封書に入れられて届くので、情報をまとめて合計金額を記載した振込用紙を送ってほしいという意見もあった。

4) 利用者（当事者）の必要性に対する理解は深まっているか

職場では当事者からの利用を依頼するケースが多いことや、導入を断られているケースが多く、きこえない人＝電話はできないと捉えられていて、必要性について理解されていないのではないかと考える。

2. 通訳オペレーターに関する課題への対応の在り方

○通訳オペレーターの質や人数

1) 通訳の質を一定水準に保てていると考えるか（通訳の正確性、通訳のスピード等）

- ・手話オペレーターによって通訳の質に差があると感じるか

感じる 52.9%

感じない 35.7%

手話を利用していない 11.5%

半数以上の回答者が、「差がある」と感じている。その理由としては、手話の読み取り能力の違い、地域手話（方言）への理解不足、通訳経験の差、表情や態度などが主に挙げられている。

最も多く指摘されたのは、オペレーターの通訳技術・対応態度のばらつきについて。

通訳によっては、通訳自身が相手に伝えていることを手話で表現していて、通訳が相手に伝えている内容を把握できる場合もあるが、ない場合は相手にきちんと伝わっているか不安という意見もあった。

主な意見

・手話の読み取り・表現力に差があり、「日本手話が通じない」「地域手話を理解してもらえない」などの不満が複数見られた。
・一部のオペレーターが「短気」「表情が乏しい」「笑顔がない」「フレンドリーすぎる」など、態度面の不快感を訴える意見もあった。
・専門用語や地域用語の理解が不十分で、誤訳や意味の取り違えが生じるケースが報告された。
・通訳者によっては、本人の代わりに説明してしまうなど、主体性を奪われたように感じるとの意見もあった。
・研修体制の強化・技術統一を求める声が多く、「通訳者研修や認定制度の整備」を望む意見が複数あった。

- ・文字オペレーターによって通訳の質に差があると感じるか

感じる 24.5%

感じない 30.7%

使用していない 44.8%

入力速度や変換ミスによる会話の停滞を指摘する意見が多く、オペレーターによって入力の速さや精度に差があるとの声が多かった。一方で、入力が速くスムーズな対応への評価や、「多少の誤変換より会話の流れを重視してほしい」といった肯定的な意見も見られた。全体として、正確さよりも自然で途切れない会話を望む傾向がうかがえる。

3) 対面ではない遠隔での通話でのやり取りであることを考慮した上で、円滑に意思疎通を行えていると感じているか

4) オペレーターとの理解共有に時間がかかりすぎていないか

画面越しの通訳については慣れたと回答する人が60%以上いた。しかし、画面越しの通訳への慣れ＝円滑な意思疎通ではなく、オペレーターによって通訳の質に差があり、「通じない」という意見や、誤訳や意味の取違があるという意見が多くあることを考えると、円滑とは言えず、時間がかかりすぎていることもあると考える。＜3・4 共通回答＞

5) サービスを利用したくても繋がらず、待つことが多いと考えるか

接続に対しての意見は多く、特に昼休みや夕方などの利用が集中する時間帯には10人以上、30分以上待ったという声もあった。サービス利用を途中で断念したり、FAXやLINEなど他の手段に切り替えた事例も報告されていて、待つことが多いと考える。また、事前の混雑状況の表示が欲しいという声もあった。

回線が不安定で切断してしまった際の再接続について、同じオペレーターにつながらない、接続待ちが多い場合は待つことになるなどの課題がある。

○通訳オペレーターの質の向上

1) より良いサービス提供のために必要と思われる事項は何か（具体的なスキル、研修方法、研修内容の公表等）等

- ・技術研修の強化（手話表現・地域の手話や指文字など、読み取りの研修）
- ・地元出身のオペレーターの選択（情報提供施設との連携）
- ・試験や基準の創設
- ・分野ごとの専任オペレーター養成

3. その他の運用上の課題への対応の在り方

1) サービスの利用登録などの手続きはスムーズにできているか

- ・障害者手帳の提示が不要になったことに、肯定的な意見が多い
- ・高齢者、ビデオ通話に慣れていない人へのサポートをさらに進めてほしい

2) 利用登録から利用開始までの期間は適当か

- ・登録までは1週間程度かかったという回答が多く不満などは少ない一方で、すぐに利用できないのは不便であるという意見もあった

3) 電話リレーサービスの問合せ窓口の対応に課題はないか

- ・ろう者が対応してくれて具体的に説明してもらえてわかりやすかった
- ・手話で相談できることが便利
- ・対応が丁寧でわかりやすいと好印象

4) 「050」番号の仕様について

- ・番号が原因で切られてしまう事例も多く、システム上の問題であることは理解しているが個人保有の番号で出来ることを強く望む
- ・費用負担が大きいので、基本料（050の維持にかかる費用）は支援機関の交付金に含めてほしい。きこえる人は負担なし、きこえない人は負担ありの状況を減らしたい。
- ・「#」で始まる番号が使用できるようにしてほしい

5) アプリの仕様について

- ・通信しながら他のアプリが開けないことが不便
- ・星の評価について、具体的に評価が書けるようにしてほしい
- ・タブレット端末やPCでも利用できると良い
- ・文章の予測変換がないので不便
- ・端末に登録をしている番号は名前の表示をしてほしい

6) 電話リレーサービスに関する差別事例など

- ・税務署で通常なら電話で対応できるところ、「個人情報があるので電話リレーでの対応はできない」と拒否された
- ・インターネットの契約をしたく電話をしたが断られ、店舗に言ってくださいと言われた
- ・本人認証を断られた（大手携帯会社3社）
- ・会社の内規で対応できないと言われる
- ・本人か家族でないとNGと言われた
- ・本人確認でオペレーターの情報も求められた
- ・オペレーターは第三者にあたるから電話ではなく書類での確認にされた
- ・電話で解約できるのに、郵送での解約を提案された
- ・個人情報を照合した上で、照合できたのにも関わらず解約を拒否され、消費者センターに相談をして消費者センターからの解約の電話も拒否された。最終的に電話口で「あー」と発声されられて、それが本人確認となり解約となった。
- ・電話リレーサービスでは対応できないと言われた事例で、ヨメテルでは問題なくできた

→公共インフラであることの周知が足りておらず、拒否されている例が多い

(差別事例以外)

- ・市役所などで電話通訳を頼むと、電話リレーを使用してくださいと言われる

→高齢者などアプリの登録ができない人も多いので、自治体での電話通訳対応は意思疎通に大切な手段であることを自治体へ伝えることも必要である

7) その他

- ・きこえない人向けの電話のマナー講座などもやってもらえると良い
- ・遠隔手話事業者所属のオペレーターがその事業者の制服を着ていることが気になる

以 上