

第1回電話リレーサービスの在り方に関する検討会

【全難聴提出資料】

1. ヨメテルを利用する主な用途、新たな用途、生活がどのように便利になったか。

- ・音声で発信ができることによって、電話でのやりとりがスムーズになった。
- ・その場で用件が済む場合が増えた。
- ・難聴者同士でも電話ができるようになった。

2. 通話の相手方にヨメテルの理解は広まっているか。

- ・CM等で広報されているが、あまり伝わっていない。
- ・地方では認識度が低い（広告の露出機会が低い）。

3. 難聴等当事者の必要性に対する理解は深まっているか。

- ・初めての方は敬遠されている様子。
- ・もともとどれくらい電話を利用していたかによって必要性が変わってくる。

4. ヨメテルの利便性に課題はないか。

- ・着信時のガイダンスによって迷惑電話と間違われて切られることがある。
- ・050から始まる電話番号だと切られるケースが多い。
- ・迷惑電話でないことを伝えるCMを作ってほしい。
- ・着信時のガイダンスを短くしてほしい。
- ・警察に電話をしたら着信を切られたことがある。
- ・耳鼻科に問い合わせをしたら「忙しいから直接窓口に来てください」と言われたことがある。
- ・読むスピードが遅い人だと、返事に時間がかかる。
- ・通信速度が遅いと文字の表示が遅くなる。
- ・文字入力オペレーターのスキルや対応に不満のある人がいる。
- ・ヨメテルと電話リレーサービスの文字利用で、オペレーターの対応が違う。片方で対応できて、片方で対応できないということがある。
- ・料金が高い（相手が携帯電話の場合だと44円/分）。
- ・スマホに慣れていない人にとってはハードルが高い。
- ・パソコンやタブレットでも利用できるようにしてほしい。

5. 利用登録などの手続きはスムーズにできているか。

- ・電話リレーサービスの登録よりもスムーズに感じる（即日利用できるようになった）。

6. 問合せ窓口の対応に課題はないか。

- ・ヨメテルのホームページにおいて文字チャットで問い合わせができるのはいいと思う。

【付記】

難聴者がヨメテルを利用する場合は、日常生活上・社会生活上の必要に迫られている場合が多いように感じる。回答にあるように難聴者同士でヨメテルを利用する場合がないわけではないが、相手が携帯電話の場合に利用料金が高くなるようだと、口頭で連絡する必要がある場合でなければヨメテルの利用を抑えるような気がする。それより日常生活・社会生活の必要に応じてヨメテルを利用するのであれば、公的機関や医療・福祉関係者への啓発が必要不可欠になってくる。回答にあるように電話をしたら切られたというようなことはなくしていかなければならない。

「難聴等当事者の職場で利用できる環境は整っているか」という設問もあったが、こちらのほうは事情がもう少し複雑であるように感じる。業務上で電話をするのか、あるいは個人として職場に電話をするのかによっても意味合いが変わってくる。業務上で電話をするのなら利用料金の負担も含めてその職場の問題ではあると思うのだが、これまで仕事で電話をすることのなかった難聴者にヨメテルで電話をさせるようになったのならともかく、ヨメテルを利用しなければならないほどの難聴がある者にそれまで仕事で電話をさせていたようなら、そちらのほうの問題になってくる。こちらでも職場に対してきちんとした啓発活動を行ったうえでヨメテルを導入することが必要であると感じる。