

○20番（藤原雅彦）（登壇）では、次の質問、4番目に移ります。

電話リレーサービスについてお伺いいたします。

聴覚障害を持つ方々にとって、電話でのコミュニケーションは依然として大きな課題です。特に、緊急時の対応や日常生活における重要な連絡の場面では、電話の利用が制限されることで、十分な情報伝達が困難となり、安全や生活の質が損なわれる可能性があります。

こうした背景から、電話リレーサービスは、聴覚障害者の方々の社会参加を支える重要な基盤であると認識しております。

このことを受け、近年、総務省を中心に、聴覚障害者が電話を利用できる環境整備として、電話リレーサービスが全国的に導入されています。このサービスは、聴覚障害者が通訳オペレーターを介して、手話や文字チャットで通話できるものであり、日常生活だけではなく、緊急時の連絡手段としても非常に重要です。同サービスの実現に、公明党の山本博司参議院議員も当事者の方々の声を聞き、強力に推進し、2021年7月から24時間365日使える公共インフラとして整備され活用が進んでおります。ちなみに、令和5年9月末時点で、1万3,757人の方がサービス登録されております。電話リレーサービスによって、店や病院などの予約を聴覚障害者自身ができるようになり、警察や消防などへの緊急通報機能が使えるとともに、聴覚障害のある方などの社会参画の支援につながるものです。

このように、電話リレーサービスは、聴覚障害者が日常生活や緊急時に他者と円滑にコミュニケーションを取るための重要なツールであり、彼らの社会参加や生活の質の向上に直結しています。

新居浜市として、この課題に積極的に取り組むことが、全ての市民が平等に暮らしやすい社会の実現につながると信じております。

しかし、市内の聴覚障害者がこのサービスを十分に利用できる環境が整っているか、また電話リレーサービスに対する市民全体の理解が進んでいるかについては、課題が残っているのが現状ではないでしょうか。それについて以下の点についてお伺いいたします。

現在、新居浜市では、聴覚障害者の方に対する電話リレーサービスの周知や啓発活動をどのように行っているのか、お伺いいたします。

また、新居浜市のホームページや市政だよりなどの広報紙などを活用した情報発信を行ったことがあるのでしょうか、お伺いいたします。

電話リレーサービスの利用に当たり、専用アプリやデバイスの設定、使い方の指導が必要です。

新居浜市として、これらについて支援策を講じる取組が大事であると考えますが、御所見をお伺いいたします。

また、利用者負担軽減のための助成制度や利用者ニーズを反映した柔軟な支援体制の整備についての御所見をお伺いいたします。

○議長（小野辰夫） 答弁を求めます。久枝福祉部長。

○福祉部長（久枝庄三）（登壇）  
電話リレーサービスについてお答えいたします。

本市の聴覚障害のある方に対する電話リレーサービスの周知や啓発活動については、県から提供された啓発用のポスターやパンフレットを地域福祉課や障がい者福祉センターに設置し、周知啓発を行っておりますほか、新たに身体障害者手帳を取得された方にも御案内いたしております。

また、情報発信につきましては、市政だよりなどの広報紙には掲載しておりませんが、地域福祉課ホームページや障がい福祉のしおりに掲載し、広く周知に努めております。

本サービス利用に当たっての設定や使い方の指導につきましては、地域福祉課窓口において支援に取り組んでいるところでございます。

利用者負担軽減のための助成制度につきましては、利用者が負担する費用が通話料であり、御利用分の支払い方法が多様で、それぞれをどう確認するかなどの課題もあることから、直ちに事業化することは難しいと考えております。

また、利用者ニーズを反映した柔軟な支援体制の整備につきましては、今後も窓口等での丁寧な説明やきめ細やかな利用支援を行うとともに、聴覚障害者協会や難聴者協会とも連携して、市民全体の理解促進に努めてまいります。