

# 野村総研様 電話リレーサービス 説明会

手話で、文字で、電話を通訳。



# 本日の流れ

---

- 1 電話リレーサービスとは
- 2 電話リレーサービスの利用状況
- 3 電話リレーサービスによって広がる可能性

電話リレーサービスとは

# 電話リレーサービスとは



きこえない人ときこえる人を通訳オペレーターが“**手話や文字**”と“**音声**”を通訳することにより、電話で**即時双方向**につなぐサービスです。令和3年7月1日より、公共インフラとしてサービスを開始致しました。

# 電話リレーサービスとは（手話）



# 電話リレーサービスとは（手話）



**電話リレーサービスは、「利用者」と「電話の相手先」との会話  
（オペレータは会話を通訳する役割）**

# 電話リレーサービスとは（文字チャット）

文字  
チャット



花束をください

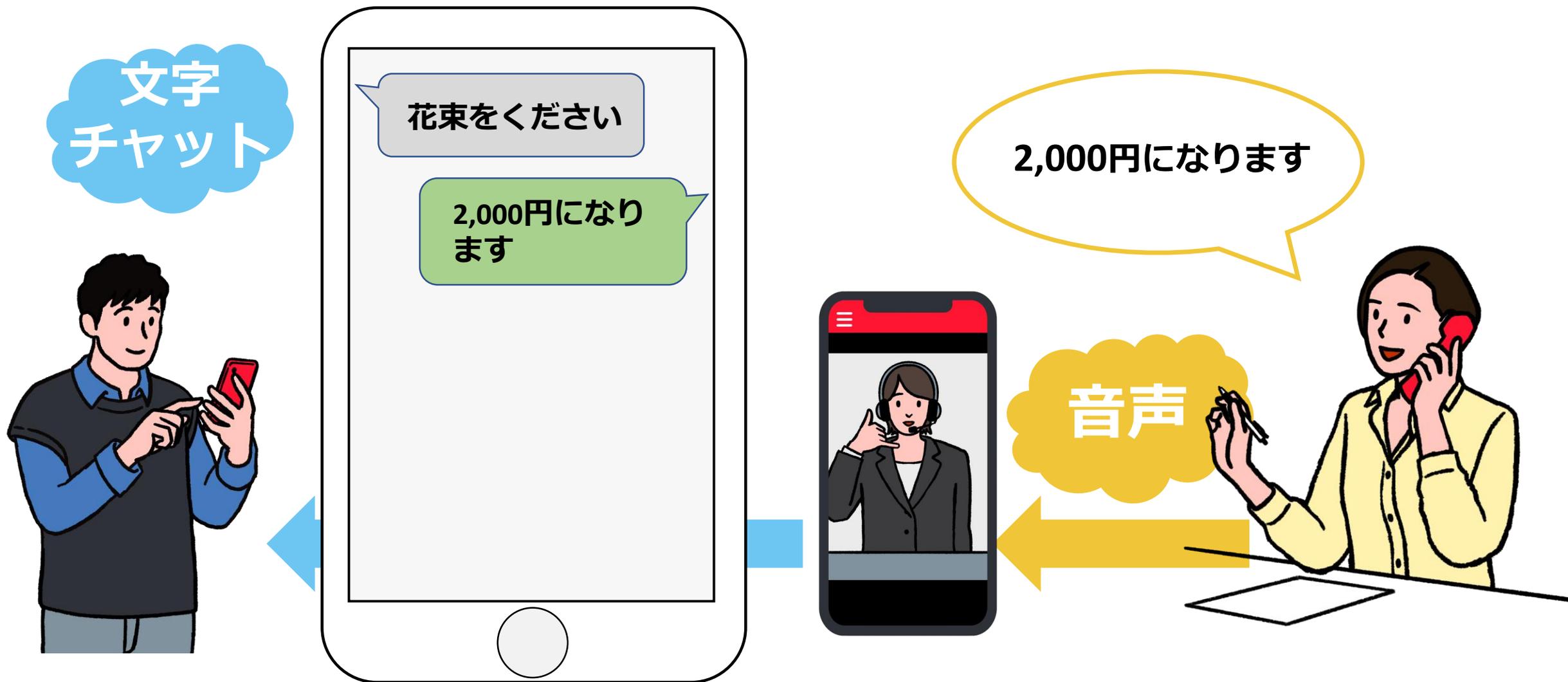
あ	か	さ	
た	な	は	
ま	や	ら	
	わ		

花束をください

音声



# 電話リレーサービスとは（文字チャット）



# きこえない人からの電話を受けるには

- 事前の準備は？

事前準備は不要です。固定電話、携帯電話どちらにも通常の電話と同様にかかってきますので、通常通りご対応をお願いします。

- オペレータからのアナウンス

電話リレーサービスを通したきこえない人からの電話は「こちらは電話リレーサービスです」とアナウンス後、通話を開始します

- きこえない人の電話番号

きこえない人は、電話リレーサービスに登録すると、050からはじまる電話リレー用の電話番号が付与されます。

(きこえない人、それぞれが違う番号を持っています)



# きこえる人からきこえない人へ電話する場合

通常の電話と同様に、お使いの固定電話、携帯電話からきこえない人の電話リレー用番号へ、ダイヤルをお願いします。オペレータに繋がったのち、きこえない人を呼び出します。



※受電方法（手話 or 文字チャット）は利用者が設定

# 電話リレーサービスの実態

# 電話リレーサービスの登録数（令和6年2月15日時点）

## 登録者数（番号発行数）

14,883人

### 個人登録数

14,652人

### 法人登録数

231人

（導入法人数 = 96法人）

# 電話リレーサービスの実績（R5.11～R6.1月平均）

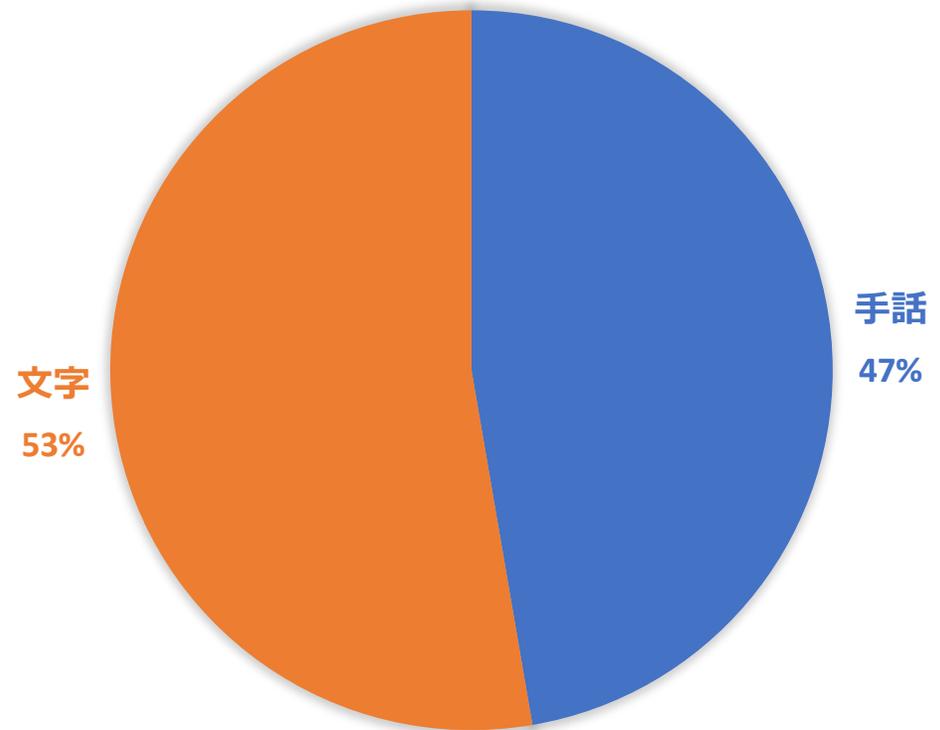
## 通話件数

50,998件

## 通話時間数

648,890分  
(10,814時間50分)

手話文字の利用割合



# 電話リレーサービスの利用事例

---

- 趣味のグルメも今までは家族に電話予約をしてもらっていたが、今は自分で電話ができるようになったので、自由にお店を回っている
- 銀行や、クレジットカードの手続きで、代理で電話をしてもらおうと本人確認ができないと断られていたが、電話リレーサービスだと本人確認が可能なので、非常に助かっている
- 仕事中にどうしても電話が必要になった時、同僚に頼んでいたが忙しそうなところに頼むのは心苦しかった。  
今は自分で電話ができるようになり、気を遣う必要がなくなったのは嬉しい

電話リレーサービスによって

広がる可能性

# 電話リレーサービスによる職域の拡大



きこえない職員も、電話リレーサービスを使って  
電話で仕事ができるようになりました。

“きこえない“ことに左右されない  
**本人の能力を活かした**  
配属が可能となります。

# きこえない人からの電話について

「こちらは電話リレーサービスです。耳のきこえない方などからのお電話を通訳しております。  
双方のお話を全て通訳いたします。よろしく申し上げます。」

このアナウンスがあった場合は、  
**きこえない人からの電話**です。

通常の電話と変わらず、ご対応をお願いします。



電話リレーサービスは日常生活を  
便利にするだけでなく、緊急通報においては  
命を守るツールです。

電話を成立させるためには、  
きこえない人だけでなく、きこえる人も  
電話リレーサービスを知っていただくことが大切です。

このような機会を頂戴できたことに  
感謝申し上げます。

ご清聴ありがとうございました