

「電話リレーサービス」(手話・文字) の法人登録事例集

～自治体、団体、企業の活用事例～

総務省 情報流通行政局
情報流通振興課 情報活用支援室

目次

1. はじめに……………P3

- 本事例集作成の目的
- 本事例集の想定読者
- 本事例集の活用方法

2. 電話リレーサービスとは…P5

- 電話リレーサービスの概要
- きこえない人が電話を使いたい場面
- 法人登録のメリット

3. 法人登録方法……………P7

- 法人登録の流れ(郵送による登録)
- 必要書類
- 法人登録に関するFAQ

4. 事例紹介……………P9

- 成功事例から学ぶポイント
- よくある課題
- 事例1: 株式会社日立製作所
- 事例2: 熊本市
- 事例3: 国立大学法人愛媛大学
- 事例4: 静岡県教育委員会
- 事例5: セコム株式会社
- 事例6: 大和ハウス工業株式会社
- 事例7: 豊中市
- 事例8: 兵庫県立高等学校
- 事例9: 北海道

5. 参考資料……………P20

- 関連法規とガイドライン
 - 参考文献
-

本事例集作成の目的

日本の電話リレーサービスはきこえない人(聴覚や発話に困難のある人)が電話を利用できるようにするために、2021年より法律に基づいた公共インフラとして提供されています。きこえない人が電話リレーサービスを利用するには利用登録が必要ですが、法人として利用登録をすることで、同じ部署の従業員が1つの番号を共用し、また利用料を会社宛に請求できます。本事例集は、既に登録済みの法人の皆様が法人登録に至った経緯等の事例を掲載しています。今後、電話リレーサービスの法人登録を検討される法人方の、参考としていただければと思います。

※2024年実施のインタビューをもとに作成しており、本事例集で取り上げる「電話リレーサービス」は「手話」または「文字」と「音声」を通訳してつなぐサービスを指します。

本事例集の想定読者

この事例集は、主に以下の方々向けに作成しました。

- 管理者・人事・総務担当者: 法人のダイバーシティ・エクイティ&インクルージョンへの注力、または改正障害者差別解消法の合理的配慮の義務化によって、従業員全員が円滑に業務を行うための支援方法を検討している方。
- きこえない人・きこえない人の同僚: きこえない人が働きやすい環境を整えることに関心のある方。

本事例集の活用方法

この事例集は、主に以下のような活用方法を想定しています。

- 先行登録事例の把握: 電話リレーサービスを登録済み企業の事例を通して、登録までのプロセスや、導入による効果、また関連事項を知り、今後法人登録をする上で、どのような検討が必要かなどを事前に把握すること。
- 他法人における対応事例の参考: 自法人で導入を検討する際に直面した障害や課題に対して、他法人での解決策やアプローチ方法を参考にする。

電話リレーサービスとは 法人登録方法

2. 電話リレーサービスとは

電話リレーサービスの概要

きこえない人(聴覚や発話に困難を抱える方々)ときこえる人との会話を
通訳オペレータが「手話」または「文字」と「音声」をリアルタイムに通訳
することにより、電話で双方向のやりとりができるサービスです。
電話の発着信はきこえない人ときこえる人ともに可能で、24時間
365日対応しています。



きこえない人が電話を使いたい場面

きこえない人は以下のような場面で電話リレーサービス
を必要としています。

- 電話が必要なときに周囲に代わりの電話を
お願いできる人がいない場合
- パソコンを開けない外出先などで、
急いで連絡を取りたい場合
- 結論だけでなく、経緯を含めて自身で
相手とやりとりしたい場合



法人登録のメリット

法人登録をしていただくことで、以下のようなメリットがございます。

● コミュニケーション円滑化

- 電話を使って、やりとりが必要な調整や、急ぎの業務を進めやすくなります。



● 人材配置の多様化

- 聴覚や発話に困難を抱える方々も、電話によるコミュニケーションが必要な業務に従事でき、配属先の選択肢が増えます。



● CSRとしても評価

- 企業の社会的責任(CSR)として、多様な人材が働きやすい環境を作ることにつながります。



● 誰もが働きやすい職場へ

- 電話連絡が必要な際に、きこえる同僚に電話を依頼する必要がなくなり、従業員のストレス軽減に寄与します。



3. 法人登録方法

法人登録の流れ(郵送による登録)

- ① 書類のダウンロードもしくは資料を請求
- ② 指定の書類に必要事項を記入し、必要な資料を添付
- ③ 下記宛先に郵送し申請完了

【書類送付先】

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町3丁目22番地 テラススクエア8階
一般財団法人 日本財団電話リレーサービス 利用登録担当

- ④ 登録完了とともに電話リレーサービス用電話番号と初回パスワードを郵送にて通知
- ⑤ パソコン・スマートフォン端末・タブレット端末よりログイン

必要書類

- 申請書類
 - 利用規約(同意書)
 - 重要事項説明書(同意書)
 - 利用登録申請書(法人)
 - 社員証(コピー)、社員(所属)証明書、委任状 よりいずれか1点
- 法人であることを確認する書類
- 登録担当者の本人確認書類、および法人との関係を示す書類
- 従業員利用者の本人確認書類、および法人との関係を示す書類

法人登録に関するFAQ

- Q1: 登録費用はかかりますか？

A: 登録は無料です。個人での利用と同じ通話料が発生します。詳しくは電話リレーサービスのホームページを確認してください。

- Q2: 従業員はどこからでもサービスを利用できますか？

A: はい、法人登録された電話リレーサービス用電話番号を持つ従業員は、職場だけでなく、リモートワークや出張先など、どこからでも電話リレーサービスを利用できます。特に出先での緊急対応や顧客対応が必要な場合にも便利です。

- Q3: 利用を開始するまでの準備は何をすればよいですか？

A: 法人登録の申請が完了すると、従業員利用者の電話リレーサービス用電話番号とパスワードの設定を行います。また、法人内での円滑な利用のために、利用説明会やマニュアルの配布、電話リレーサービスの基本的な使い方についての研修を実施している例もあります。

- Q4: 利用するための機器やソフトウェアが必要ですか？

A: 電話リレーサービスは、スマートフォンやタブレットからは専用アプリ、PCからはWebブラウザで利用できます。必要な機器は基本的にインターネット接続が可能な端末のみで、特別なソフトウェアは不要です。通訳オペレータとのやりとりを手話で行う場合は、外付けカメラ、あるいはカメラ付きデバイスが必要です。

- Q5: 法人内での周知や従業員教育はどう進めればよいですか？

A: 法人として電話リレーサービスを導入する際には、法人内の理解を深めるため、サービスの概要や利用手順、利用可能なシチュエーションについて説明会を開催したり、聴覚障害等に関する理解を深めるため、障害者雇用に関する研修や情報アクセシビリティの観点の従業員教育を行うと効果的です。

事例紹介

先行事例から学ぶポイント

- きこえない人の利用希望を聞いて法人登録を検討する
きこえない人の中には利用したくても、自ら法人に利用したい旨を伝えられずにいる人がいるかもしれません。きこえない人、本人に利用意向を確認することが法人登録検討の第一歩です。
- 気軽に電話リレーサービスを使える環境を整える
ちょっとした法人内での問合せなどであっても、電話リレーサービスを使って内線電話などで気軽にコミュニケーションがとれる利用環境を整えることが大事です。

よくある課題

- 情報の取り扱いに関する確認が必要である
電話リレーサービスは国が公共インフラとして制度化したサービスです。聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（令和2法律第53号年）に基づき定められた、電話リレーサービス提供業務規定の中で秘密保持義務等が定められており、安心してお使いいただけます。
- 新たに予算を確保する必要がある
ご利用の電話回線契約とは別に、電話リレーサービス提供機関との契約が必要となりますが、電話リレーサービスの利用料金は、きこえる人が使う電話の通話料と同水準の金額です。

プラン	月額料	通話料 〈固定電話着〉	通話料 〈携帯電話着〉	緊急通報・ フリーダイヤル
月額料なし プラン	無料	16.5円 / 分 (税抜15円)	44円 / 分 (税抜40円)	無料
月額料あり プラン	178.2円 / 月 (税抜162円)	5.5円 / 分 (税抜5円)	33円 / 分 (税抜30円)	無料

* 電話リレーサービス提供義務規定についてくわしくはこちら <https://www.soumu.go.jp/main_content/000735748.pdf>

* 料金について、詳しくはこちら <<https://www.nftrs.or.jp/pricing-list>>

CASE 1: 株式会社日立製作所

- 電話リレーサービスの受発信に関するマニュアルを作成し、全社員向けにわかりやすく周知した。
- 社外の方への急ぎの連絡を自分自身で完結させられるようになり、業務を主体的に進められるようになった。

◆ 担当者の声

① 法人登録にあたっての障壁

- ✓ 情報の取り扱い
本人のみに伝達することとしている事項を第三者のオペレーターを通じて伝えても問題ないかについて確認を行った。国のサービスであり責任の所在が明らかである等の理由で認められた。
- ✓ システムセキュリティ
パソコンや業務用携帯電話に電話リレーサービスのアプリケーションのインストールの是非を確認した。
COCOAなど国のアプリケーションの導入例を挙げ関係者に説明をして理解を得た。

② 社内周知

- ✓ 全従業員向けのマニュアルを作成
電話リレーサービスの導入にあたり、全社員向けのマニュアルを作成し周知した。
また社内問い合わせ窓口にサービス概要を説明し、電話リレーサービスを使用した問い合わせに対応してもらえるように予め調整した。

③ 導入を検討している法人へのメッセージ

- ✓ 利用者にとっては欠かせないツール
電話リレーサービスを導入するには大勢の社員の理解が必要であり、苦勞する場面もあると思う。
ただし、導入できるときこえない人の働き方の幅も広がるため、ぜひ導入を推進していただきたい。

◆ 利用者の声

① 導入経緯

- ✓ 電話によるスムーズな意思伝達の必要性
社外の人との打合せやヒアリングを実施することが多い。チャットで連絡をするだけではうまく伝わらない場合や、急ぎで連絡が必要な場合が多かった。
- ✓ コロナ禍の在宅勤務が後押し
コロナの影響で在宅勤務をしなければならないときに、パソコンにログインができないというトラブルに見舞われたが、窓口への連絡は電話のみであったので即座に解決することが難しかった。

② 業務上の変化・自身の変化

- ✓ 業務の効率化と主体的な遂行
メールのやりとりだと数日かかるような内容が電話だと数分で解決するようになった。
また周囲に電話を依頼する必要がなくなり、主体的に業務を進められるようになった。

③ 導入を検討している企業へのメッセージ

- ✓ 電話リレーサービスは合理的配慮の1つ
きこえない人が電話を使えるということは、その人の活動範囲を広げることである。
それは会社にとっても大きなメリットだと思うので、ぜひ積極的に法人登録をしてもらいたい。

【法人情報】株式会社日立製作所

従業員数: 28,111名(2024年3月末時点)

電話リレーサービス法人アカウント数: 9

電話リレーサービス法人登録年: 2023年

CASE 2:熊本市

- 電話リレーサービスのおかげで、自身のタイミングで業務を効率的に進めることができ、また、同僚職員の手をとらせないため、同僚だけでなく、自身の負担が軽減した。

◆ 担当者の声

① 経緯と取り組み

- ✓ 国からの周知
国からの電話リレーサービスの提供開始に関する連絡で存在を認識した。
合理的配慮として必要なサービスであり、職員からの利用希望もあったため、法人登録をすることになった。

② 料金

- ✓ 電話リレーサービス用の予算を確保
合理的配慮に関する経費として、電話リレーサービス利用料の予算を確保している。
職員が業務を円滑に進めるために必要な経費であることを財政部門に説明した。

③ 導入を検討している法人へのメッセージ

- ✓ 電話リレーサービスの利用イメージの把握
電話リレーサービスを利用することで、業務の幅がどれだけ広がるかを人事側も理解することが大事だと思う。まずは実際に利用している場面を見て、職員との対話をすることで、業務への活かし方も見えてくると思う。
- ✓ 業務の幅が広がる
職員の業務の幅が広がることや、同僚職員の手を止めて「電話をかけてもらう」ことが少なくなり、職員自身も同僚も負担が軽減しており、導入したメリットは大きいと感じている。

◆ 利用者の声

① 活用方法

- ✓ 電話番号のみの問い合わせ
取引先に連絡をする際に、連絡先にメールアドレスが記載されておらず、電話番号のみが書かれているような場合に活用している。
- ✓ 書類の記載内容の確認
取引先が提出した書類や原稿の内容が正しいかどうかを細かく確認する際に活用している。
メールでは返信を待たなければならないような状況でも、電話の場合はすぐに回答を得ることができる。

② 業務上の変化

- ✓ 業務の効率化
自身のタイミングで電話ができるため、業務を効率的に進めることができるようになった。
また、同僚職員の手を借りる必要がないため、同僚だけでなく自身の負担も軽減し、より円滑な関係が築けている。
- ✓ コミュニケーションの質の向上
電話リレーサービスを利用して、自身が相手方と直接やりとりをすることによって、これまで以上に詳細な情報を把握することができるようになった。

【法人情報】熊本市

市長事務部局職員数:5,088.0名(雇用障害者数:143.5名)(令和6年9月度時点)
ただし短時間勤務職員は0.5人換算、重度身体障害者等は2人換算とする。
電話リレーサービス法人アカウント数:4
電話リレーサービス法人登録年:2023年

CASE 3: 国立大学法人愛媛大学

- きこえない人の電話リレーサービスの利用料は、きこえる人の電話料金と大して差がない。
- 電話リレーサービスによって、きこえない人も電話をすることが当たり前になった。

◆ 利用者の声

① 経緯と取り組み

- ✓ 受話もできるサービスの利用を希望
電話リレーサービスは電話番号が割り振られており、電話を受けることも可能であることに魅力を感じ、もともと使っていた民間の代理電話サービスから変更して契約をした。
- ✓ 利用者からの働きかけによる契約
利用者から法人に働きかけ、より便利な電話リレーサービスへの切替が可能となった。きこえない人がどのような利用方法を希望するのかを法人側はわからないケースもあるので、きこえない人からの働きかけも必要。

③ 活用方法

- ✓ 急ぎの用件や電話を好む相手への連絡
急ぎで連絡をしなければならない場合や、メールより電話を好まれる相手への連絡に活用している。

④ 業務上の変化

- ✓ 業務の効率化
メールだと返信を待つ必要があり、かつ相手によっては一向に返信がないこともあったが、電話で連絡をとることにより、業務の効率が図れている。

② 料金

- ✓ 通常の電話と同水準の金額である
きこえる人が電話を使う場合も電話料金は発生している。聞こえない人が電話リレーサービスを使うことは、支払先が異なるだけである。
- ✓ 正しく認識され利用が浸透するとよい
電話リレーサービスの利用料を特別なこととしてとらえず、通常の電話と同種と捉えてほしい。料金についての誤解が解け、理解が浸透すれば電話リレーサービスが高いとは思われないのではないかと思う。

⑤ 導入を検討している法人へのメッセージ

- ✓ きこえない人の電話利用は当たり前
電話リレーサービスが提供されていることにより、きこえない人は電話を使った業務ができない、という時代ではなくなった。今後、電話リレーサービスがもっと普及すれば、きこえない人が業務を探す際に、電話を使わないことを前提とする必要もなくなるだろう。電話リレーサービスのおかげできこえない人も電話ができるようになったことをきこえる人にもっと知ってもらいたい。そして、もっと電話リレーサービスを活用いただきたい。

【法人情報】国立大学法人愛媛大学

教職員数: 2,571人(令和6年5月1日時点)

電話リレーサービス法人アカウント数: 1

電話リレーサービス法人登録年: 2021年

CASE 4: 静岡県教育委員会

- 聴覚に障害のある方の障壁を取り除くための合理的な対応として電話リレーサービスを導入した。
- 外部と電話で会話をする実績ができたことで自信が付き、普段から周囲の人と会話をする事への抵抗感が減った。

◆ 担当者の声

① 経緯と取り組み

- ✓ 職員からの紹介でサービスを認知
障害者雇用促進法改正に伴い、地方公共団体において策定が義務化された「障害者活躍推進計画」策定のため、障害のある職員に必要な支援についての聞き取り調査を実施。
その聞き取り調査の中で、聴覚障害のある職員より電話リレーサービスの紹介を受けた。
- ✓ 合理的配慮のために必要なサービスと理解
上記の紹介を受け、検討した結果、聴覚に障害のある方も電話ができる環境の提供は雇用者として実現すべきことと考え、法人登録をした。

② 今後の展開

- ✓ さらに利用者の拡大を図る
教育委員会の聴覚や発話に困難のある職員の中にも、登録をしていない方々がいる。
電話リレーサービスを利用してもらい、業務の広がりの可能性に気づいてもらいたい。

③ 導入を検討している法人へのメッセージ

- ✓ 迷わず法人登録を！
電話リレーサービスは合理的配慮の有効な手段である。手続きもシンプルで担当者の負担も少ないので、ぜひ法人登録をして使ってみていただきたい。

◆ 利用者の声

① 活用方法

- ✓ 急ぎの連絡や補足説明に活用
取引先に見積の依頼や請求書の発行を急いで依頼をする際に活用している。
外出が多い相手の場合、メールを確認する時間が限られてしまう。そういった場合、電話を使って連絡をすることは非常に有用である。

また、取引先に複雑な内容を伝えたい場合に、メールで資料等を送ったうえで電話リレーサービスを通して補足説明をしている。
相手の反応が分かるので、伝わっているかが確認できるのがメリットである。

② 業務上の変化

- ✓ 業務の効率化
電話だと相手からの返答がその場でもらえるので、業務の効率が良い。今後も、積極的に電話リレーサービスを使って業務を進めていきたい。

③ 自身の変化

- ✓ 積極的に会話をするようになった
これまで会話することに抵抗があった。
しかし電話リレーサービスを使うようになってからは、電話を介して社外の方とやり取りすることで自信が付き、普段から周囲と話すことへの抵抗感が減っていった。

【法人情報】静岡県教育委員会

教育部門職員数:19,213名 (雇用障害者数:329名)(令和5年度時点)

電話リレーサービス法人アカウント数:10

電話リレーサービス法人登録年:2022年

CASE 5:セコム株式会社

- 電話リレーサービスは国が提供する信頼できるサービスであり、きこえない人が気軽に会話する手段である。
- きこえない人も、きこえる人と同じように業務をできるようになりたいという気持ちを汲み取ってほしい。

◆ 担当者の声

① 経緯と取り組み

- ✓ きこえない従業員からの申し出
これまで法人として契約していた民間の手話通訳サービスは、利用には事前予約が必要であった。突発的な用件への対応で不都合を感じていたきこえない従業員からの電話リレーサービス利用の要望を受けて、法人登録をすることに決めた。
- ✓ 国が提供するサービスへの信頼
民間のサービスの利用時は、事業者と守秘義務契約を締結するなど要したが、電話リレーサービスは国が関与していることから安心して契約することができた。

② 今後の展開

- ✓ 電話リレーサービスの利用拡大
グループ会社を含めると電話リレーサービスを知らない従業員もいる。管理職に、部内で要配慮従業員に案内するよう伝えるなどし、サービスの活用を促すことも検討したい。

③ 導入を検討している法人へのメッセージ

- ✓ 気軽に質問等ができる機会の提供が大事
業務において、きこえない人たちはちょっとしたことでつまづいていることがある。ひとこと質問ができれば解決することがある。きこえない人が電話リレーサービスを使って気軽に会話ができるようになるとよい。

◆ 利用者の声

① 活用方法

- ✓ 社内外への連絡で積極的に活用
現在は発信の際に利用することがほとんどである。電話リレーサービスを通じた受話ができる電話番号を取引先に伝えたり、社内の連絡先一覧帳に掲載しているの、今後は受話での利用も増やしたい。
- ✓ 電話リレーサービスに慣れることが重要
初めて電話リレーサービスで電話を掛けたときはとても緊張した。利用を重ねるごとに慣れてきた。一度使うとサービスの便利さが良く分かるので、皆さんも試してほしい。

② 業務上の変化

- ✓ 効率的にコミュニケーションがとれる
筆談は時間がかかり、音声認識ツールの場合は誤認識もあるが、電話リレーサービスは、即座に通訳される。また予約不要ですぐに利用でき、業務を効率的に進められる。

③ 導入を検討している企業へのメッセージ

- ✓ まずは使ってみてほしい
きこえない人もきこえる人と同様に業務をしたいという気持ちがある。サービスを体験してみることで、利便性が認識でき、もっと多くのきこえない人が利用することになるはずだ。

【法人情報】セコム株式会社

従業員数:15,672人(2024年3月末時点)

電話リレーサービス法人アカウント数:2

電話リレーサービス法人登録年:2023年

CASE 6: 大和ハウス工業株式会社

- 聴覚障がいのある社員自身が主体的に業務に取り組める環境を支援すべきである。
- 自身で仕事を完結できるようになり、周囲に代わりの電話をお願いする際の気遣いが不要になった。

◆ 担当者の声

① 経緯と取り組み

- ✓ 個人用アカウントの業務利用から法人用へもともと、個人の電話リレーサービスアカウントを業務においても利用していた。その際は、個人に送付される利用明細から、業務利用分を集計し経費精算をしていた。当該社員からの、法人用アカウント作成の要望を契機に、法人登録を検討。元々、電話リレーサービスそのものの業務上の利用は認められていたため、法人登録において大きな障壁はなかった。ダイバーシティ関連情報の社内周知や事業所内でのアンケート実施時に、電話リレーサービスの案内もし、必要とする従業員からの利用希望は随時受け付けをしている。

② 周囲の反応

- ✓ 主体的に仕事を進められるように平素から、聴覚障がいのある社員が研修に参加するときに手話通訳者を用意するなど、支援を必要とする人へのサポートに理解がある会社であるため、法人登録についても特別視されることはなかった。

③ 今後の展開

- ✓ アカウント発行の促進必要とする従業員が電話リレーサービスを気軽に利用できるよう、聴覚障がいのある社員の中で、業務上電話を頻繁にかけない従業員へも希望に応じてアカウント作成するように案内を行っている。

◆ 利用者の声

① 業務上の変化

- ✓ 社外へ電話連絡先を公開メールの署名に自身の電話リレーサービス用の電話番号を記載し、受話もできるようにした。
- ✓ 同僚への気遣いが不要に以前は同僚にお願いをして代理で電話をかけてもらっていた。同僚の負担を考慮し、依頼者に偏りが生じないように配慮していた。現在は、電話リレーサービスを使い自身で電話ができるため、気を遣わずに済み心理的負担が減った。

② 導入してほしい利用者へのメッセージ

- ✓ 社内で理解を得ようとするとき本事例集を活用しよう聴覚障がいのある社員が電話リレーサービスを利用したいと思ったとしても、1人では対応しきれず、社内の関係者の理解や、協力が絶対に必要である。関係者を巻き込むときには、この法人登録の事例集を役立てていただきたい。他法人において、実際に導入された際の事例があると、関係者の理解も得やすいと思う。何より、まずは利用者自身が利用したいという声を上げることが大事である。

【法人情報】大和ハウス工業株式会社

従業員数: 16,135人(2024年3月末時点)

電話リレーサービス法人アカウント数: 5

電話リレーサービス法人登録年: 2024年

CASE 7: 豊中市

- 電話リレーサービスは組織の人的リソースの強化や効率化、利用者の業務に対するモチベーション向上につながる。
- 自身で業務を効率的に進められるようになったことで、電話対応業務も任せてもらえるようになった。

◆ 担当者の声

① 経緯と取り組み

- ✓ 総務省の案内で認知
総務省の周知を機に、導入の検討を始めた。
電話リレーサービスは市民にも利用してもらうサービスだと考え、まずは法人として登録することとした。

② 今後の展開

- ✓ さらなる利用の習慣化
電話リレーサービスを利用できる場面でも、その存在を思い出せず利用に至らないことがある。そのため、個人利用と同様に気軽に業務でも利用をしてよい旨伝え、さらなる活用を促していきたい。

③ 導入を検討している法人へのメッセージ

- ✓ 組織のマンパワーの補強につながる
これまでは職員2名で対応していた業務を1名で完結させられるようになることで、組織のマンパワーの補強につながる。
また利用者にとっても手話で会話が可能になるため、文字や筆談より意図を伝えやすくなっているようだ。
- ✓ モチベーションの向上
利用者自身で業務を進められることで自立していると感じ、業務へのモチベーションが高まると思う。

◆ 利用者の声

① 業務上の変化

- ✓ 効率的に進められ、業務の幅も広がった
これまで電話が必要な場合には、代わりに電話対応をお願いできる職員を探し、手話や筆談で内容を説明する必要があった。

しかし、電話リレーサービスを利用し始めてからは、代わりに電話対応をお願いできる職員がいなくても、自身で電話を使って連絡をし効率的に業務を進められるようになった。

また、電話を必要とする業務も積極的に任せてもらえるようになった。

② 利用した感想

- ✓ 学びと利便性の向上
業務で電話を使い始め、電話のマナーは業務でもプライベートでも同じだと知った。また、業務での電話利用は、想像通り便利で自分で完結できる業務が増えた。サービスが使えるようになり本当に良かったと思う。

③ 導入を検討している法人へのメッセージ

- ✓ 周囲から良い反応を得られた
電話を使った業務ができるようになったことで、周囲から業務の幅が広がったようにみえると言ってもらえた。電話リレーサービスはとても便利なのでよかったら使ってみてほしい。

【法人情報】豊中市

職員数: 1,835人(一般行政部門職員数)(2024年4月時点)

電話リレーサービス法人アカウント数: 1

電話リレーサービス法人登録年: 2024年

CASE 8: 兵庫県立高等学校

- 法人登録の際に電話リレーサービスを説明できるように、個人として利用し、サービスの理解を深めた。
- 柔軟なコミュニケーションがとれるようになったことで、相手の意向を汲んだ形で業務を進められるようになった。

◆ 利用者の声

① 経緯と取り組み

- ✓ 個人利用で電話リレーサービスを理解
地域情報をまとめたHPで電話リレーサービスの存在を知った。
業務で使えるようにするためには、自身が電話リレーサービスとはどういうサービスかを説明できるようにしなければならないと考え、まずは個人で利用を始めた。
- ✓ 上司へ利用要望を伝えた
個人で利用し、便利だと感じたため、業務においても利用できないかと上司に相談をした。
個人で使っていたため、上司に対してサービスの内容をスムーズに紹介できた。

③ 業務上の変化

- ✓ 柔軟なコミュニケーションが可能に
電話リレーサービスを利用する以前は、取引先とのコミュニケーションはFAXを利用していたため、質問は「はい」「いいえ」で答えられるような内容としていた。

電話リレーサービスを利用することで、相手の回答に応じてさらに質問をするなど、柔軟にコミュニケーションがとれるようになった。

その結果、相手の意向を汲んだ業務の遂行が可能となり、また効率的に進められるようになった。

② 活用方法

- ✓ 外出者への連絡
取引先の担当者は日中は外出していることが多い。そのため、メールやFAXのみの連絡の場合は帰社するまで返事を待たなければならなかった。そこで、急ぎの用事の際は、電話リレーサービスを活用して業務用携帯電話に直接連絡をしている。
- ✓ 電話による資料の補足説明
メールやFAXで送った写真や資料について、説明や確認が必要な場合に、電話リレーサービスを活用して追加で説明をしている。

④ 導入を検討している法人へのメッセージ

- ✓ 法人側から積極的にヒアリングを
きこえない人自身から電話リレーサービスの法人契約をお願いするのは心理的にハードルが高いことから、法人側からきこえない人に電話リレーサービスの利用希望があるかを聞いてもらいたい。電話リレーサービスはきこえない人ができることの「限界」を大きく変える原動力だ。
- ✓ 手続きは簡単！
法人登録手続きは時間や手間がかかるだろうと思うかもしれないが、実際にやってみたら簡単にできた。ためらわないで登録してほしい。

【法人情報】兵庫県立高等学校

兵庫県公立高等学校(全日制・定時制)の職員数:1,403人(令和6年度学校基本調査)

電話リレーサービス法人アカウント数:1

電話リレーサービス法人登録年:2024年

CASE 9:北海道

- 電話ができるようになることで、利用者が自信や自己肯定感を獲得し、仕事へのモチベーションと責任感が増すことが大きな効果。
- 電話では、さらに責任を持った発言を意識するようになった。今後は新たな領域の業務にも挑戦したい。

◆ 担当者の声

① 経緯と取り組み

- ✓ 総務省・厚生労働省からの案内
両省から電話リレーサービスの周知・広報を依頼された際に認知。その後、職員から利用希望の相談があり法人登録の検討を開始した。

② 庁内周知

- ✓ 全職員に向けた法人登録の周知
法人登録を担当した人事部門から各組織にサービス導入を周知し、組織内で案内を展開してもらったところ、数名の利用希望があった。今後、庁内でのさらなる利用拡大のため、周知・展開を進めていきたい。

③ 導入を検討している法人へのメッセージ

- ✓ 同僚にも良い影響
電話リレーサービスを導入したことで、きこえない職員が自身で完結できる仕事の幅が広がった。
同僚に電話をかけてもらう機会も減り、負担軽減に繋がっている。
- ✓ モチベーションと責任感が増した
電話リレーサービスを導入することで、利用者が自信や自己肯定感を獲得でき、仕事に対するモチベーションや責任感が増したことは大きな効果。
電話リレーサービスの導入は関係者にもスムーズに受け入れられたため、ぜひ皆さんも導入いただきたい。そしてこの動きが拡大してほしい。

◆ 利用者の声

① 活用方法

- ✓ 主に急ぎで確認が必要な案件について双方で利用
メールで業務連絡を行う際に、時間的制約や効率性を考え、その場で確認や補足をしたときに電話をする。また、電話後は認識の齟齬が起らないよう、内容確認のメールを送付している。

② 周囲の反応

- ✓ 関係先にサービスについて事前に案内
電話リレーサービスで電話をかける可能性のある関係者に事前に上司から連絡をし、サービスの概要や配慮してほしい点を説明した。そのためスムーズに利用できている。

③ 仕事上の変化

- ✓ 仕事を効率的かつ迅速に
自身で電話をかけられるようになったことで、メールでは伝わらない相手の意図を理解することが容易になった。
- ✓ 臨機応変な対応力と責任感
自身で問題解決ができるようになり、非常に嬉しい一方で、伝えるコツ、瞬時の判断や正確性など臨機応変に対話する思考が必要不可欠となり、さらに責任ある発言を意識するようになった。
この責任感をモチベーションとして、新しい業務にも挑戦していきたい。

【法人情報】北海道

職員数:12,857人(2023年4月時点)

電話リレーサービス法人アカウント数:2

電話リレーサービス法人登録年:2024年

5. 参考資料

関連法規とガイドライン

- **聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律(令和2年法律第53号)**
この法律は、聴覚障害者などが電話を利用することで自立した日常生活及び社会生活の確保に寄与することを目的として令和2年に制定・施行されました。電話リレーサービスを公共インフラとして整備することが義務付けられており、サービスの提供体制や運営管理に関する基本的な方針が示されています。
- **電話リレーサービス提供業務規程**
聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律(令和2年法律第53号)に基づき、電話リレーサービス提供機関では、電話リレーサービスの提供に関する詳細なガイドラインを定めることとなっており、守秘義務や個人情報保護、通話の管理体制、サービス品質の基準などが設定されています。
- **電話リレーサービス利用規約**
本利用規約では、サービスの利用方法や対象者、通話の記録、利用料金、免責事項など、具体的な利用条件を定めています。

参考文献

- 日本財団電話リレーサービスの公式ホームページ
<https://www.nftrs.or.jp/>
- 総務省 聴覚障害者等の電話利用の円滑化
https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/telephonerelay/index.html
- 総務省 電話リレーサービス提供義務規定
https://www.soumu.go.jp/main_content/000735748.pdf
- 各法人の公式ホームページ 組織概要/従業員数・職員数データ
株式会社日立製作所：
<https://www.hitachi.co.jp/recruit/newgraduate/company/about.html>
熊本市：
https://www.city.kumamoto.jp/hpKiji/pub/detail.aspx?c_id=5&id=31609&class_s et_id=2&class_id=250
国立大学法人愛媛大学：<https://kiteisv.office.ehime-u.ac.jp/iddesk/>
静岡県教育委員会：
https://www.pref.shizuoka.jp/res/projects/default_project/page/001/011/678/2024_kouhyou.pdf
セコム株式会社：<https://www.secom.co.jp/corporate/outline/about.html>
大和ハウス工業株式会社：<https://www.daiwahouse.co.jp/company/outline/index.html>
豊中市：
https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/bosyu/jinji_kyuuyo/jinji_kyuuyo.html
兵庫県立高等学校：<https://web.pref.hyogo.lg.jp/kk11/kyouikutoukei/r06kihon.html>
北海道：<https://www.pref.hokkaido.lg.jp/sm/jnj/uneitounojoukyou.html>



「電話リレーサービス」の法人登録事例集
～自治体、団体、企業の活用事例～

2025年1月

総務省 情報流通行政局

情報流通振興課 情報活用支援室