総行女第１０号
総情活第２２号
令和７年３月17日

各都道府県総務部長
（人事担当課、市町村担当課、区政課扱い）
各指定都市総務局長
（人事担当課扱い）
殿

総務省自治行政局公務員部公務員課
女性活躍・人材活用推進室長
総務省情報流通行政局情報流通振興課
情報活用支援室長

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律に基づく
電話リレーサービス及び文字表示電話サービス（ヨメテル）の利用の御検討について

平素より地方公務員制度に御理解と御協力を賜り、深く感謝申し上げます。

各地方公共団体におかれましては、かねてより障害者の採用や障害がある職員に対する合理的配慮の適切な提供・実施等に積極的に取り組んでいただいているところです。

「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律に基づく電話リレーサービスの利用の御検討について」（令和５年12月４日付け総行女第28号・総情活第88号）でお知らせしましたとおり、令和３年７月１日から、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が開始されているところですが、本年１月23日からはこれまでの電話リレーサービスに加え、新たに文字表示電話サービス（ヨメテル）が提供されることとなりました。

電話リレーサービスは、聴覚や発話に障害のある方がテレビ電話や文字チャットを通じて手話通訳オペレータ等を介し、通話の相手方（きこえる人）との意思疎通を可能とするサービスです。また、新サービスであるヨメテルは、中途失聴者、高齢者を含む難聴者といった発話できるがきこえない又はきこえにくいことがある人（きこえにくい人）等が自分の声で通話の相手方であるきこえる人に伝え、きこえる人の声をAIの音声認識又は文字入力オペレータによって文字にすることで意思疎通を可能とするサービスです。

電話は国民の日常的な、また、社会経済活動における基幹的な通信手段であり、電話リレーサービス及びヨメテルは、緊急通報への接続、きこえる人との双方向での発信が可能となる等、聴覚障害者等の自立した日常生活及び社会生活の確保に大きな意義を有しています。別紙１に示す概要及び別紙２に示す事例を参考としていただきながら、障害者が活躍しやす

い職場づくりに向けて、各地方公共団体でも電話リレーサービス及びヨメテルの利用について御検討いただきますようお願いします。

各都道府県におかれましては、貴都道府県内の市区町村等に対してもこの旨周知いただきますようお願いします。

本通知は、地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 59 条（技術的助言）及び地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の４（技術的な助言）に基づくものです。

なお、地域の元気創造プラットフォームにおける調査・照会システムを通じて、各市区町村に対して、本通知についての情報提供を行っていることを申し添えます。

記

１　電話リレーサービスとは

電話リレーサービスは、聴覚障害者等が手話通訳オペレータ等にテレビ電話や文字チャットを通じて伝え、それを受けた手話通訳オペレータ等がきこえる人に通話することにより、きこえる人との意思疎通を可能とするものであり、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、令和３年７月１日から公共インフラとしてサービスが提供されています。

電話リレーサービスは、24 時間 365 日利用でき、緊急通報への接続、きこえる人との双方向での発信が可能となるだけでなく、具体的には、聴覚障害等のある職員が、きこえる人と同様の意思疎通の手段を確保し、業務の幅を広げることが可能となります。また、別紙２の CASE 2：熊本市「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」（P12）や、CASE 7：豊中市「代わりに電話対応をお願いできる職員がいない場合でも、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」（P17）等、各利用者の声においてみられるように、聴覚障害者等の自立した日常生活及び社会生活の確保に大きな意義を有するサービスとなっています。実際のサービスは、総務大臣指定の電話リレーサービス提供機関である一般財団法人日本財団電話リレーサービスが提供しており、令和６年 12 月末現在までに 16,887 人の方に利用登録をいただいています。

詳細な内容については、別紙１及び別紙２や電話リレーサービス提供機関が用意する次の説明資料等を御参照いただくようお願いいたします。

【パンフレット】
https://www.nftrs.or.jp/files/trs_leaflet.pdf
上記 URL、QR コードからパンフレットをダウンロードいただき、適宜御参照いただくようお願いいたします。

【電話リレーサービスの利用方法（動画）】
https://youtu.be/X2QlBGrKj-Y

【電話リレーサービス提供機関の周知広報活動】
https://nftrs.or.jp/event_list/
電話リレーサービス提供機関では電話リレーサービスに関する様々な周知広報活動を実施しています。
こちらにつきましても、適宜御参照いただくようお願いいたします。

2　文字表示電話サービス（ヨメテル）とは

これまでの電話リレーサービスは、聴覚障害者等ときこえる人の双方の会話について、手話又は文字と音声とを通訳するサービスであるため、きこえにくい人や、スマートフォン等での文字入力に不慣れな利用者にとっては使いにくいという課題がありました。

そこで、利用者の声をそのまま音声できこえる人に伝え、きこえる人からの返答をリアルタイムで文字にするヨメテルが、本年１月 23 日から提供されることとなりました。

ヨメテルも電話リレーサービスと同様に、24 時間 365 日利用でき、緊急通報への接続、双方向での発信が可能です。開始されたばかりのサービスですが、電話リレーサービスと同様に、きこえにくい人等ときこえる人との円滑なコミュニケーションを実現し、業務の幅を広げることが期待される等、大変意義のあるサービスです。

詳細な内容については、電話リレーサービス提供機関が用意する次の説明資料等を御参照いただくようお願いいたします。

【パンフレット】
https://www.yometel.jp/files/yometel_leaflet.pdf
上記 URL、QR コードからパンフレットをダウンロードいただき、適宜御参照いただくようお願いいたします。

【ヨメテルの利用方法（動画）】
https://www.youtube.com/watch?v=CvFaJjeTh4Y&t=207s

【電話リレーサービス提供機関の周知広報活動】
https://www.yometel.jp/events
電話リレーサービス提供機関ではヨメテルに関する様々な周知広報活動を実施しています。
こちらにつきましても、適宜御参照いただくようお願いいたします。

3　法人登録利用（聴覚障害等のある職員による業務における利用）

聴覚障害者等が電話リレーサービス又はヨメテルを利用したい場合、個人又は法人で利用登録する必要があります。各地方公共団体で勤務される聴覚障害等のある職員について、地方公共団体が法人として利用登録を行うことにより、外部や職場内との連絡等の場面において、電話リレーサービス又はヨメテルの活用が可能となり、業務の幅が広がります。

利用登録した場合、電話リレーサービスとヨメテルのいずれも 050 から始まる 11 桁の番号が割り当てられ、使用できるようになります。電話リレーサービスをお使いの場合は、手続をすれば同じ電話番号でヨメテルを使うことが可能です。また、手続をすればヨメテルで取得した電話番号で電話リレーサービスを使うことも可能です。電話リレーサービス及びヨメテルの登録料は無料で、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。具体的な法人利用登録の方法については、以下 URL、QR コードを参照いただき、法人登録を御検討いただくようお願いいたします。

※電話リレーサービスとヨメテルの電話番号は同一にできますが、それぞれのサービスを利用するには専用アプリが必要になりますので、ご注意ください。

また、現在、聴覚障害等のある職員がいない団体においても、令和６年４月１日から法定雇用率が引き上げられたことに伴い、今後さらなる障害者の活躍の場が広がることが考えられるため、聴覚障害者等を採用する場合は法人登録を御検討いただきますようお願いいたします。

※障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）第７条において、行政機関等の事務又は事業を行うに当たり、障害者に対する不当な差別的取扱いを禁止し、障害者から社会的障壁の除去の申出があった場合は合理的な配慮の提供を行うことが義務付けられています。

【電話リレーサービス：地方公共団体や企業の皆様に向けた法人登録の説明動画】
https://nftrs.or.jp/2022/09/22/cr9-1/

【電話リレーサービス：登録方法（法人の登録）】※郵送に限ります。
https://nftrs.or.jp/register/
上記 URL ページ、QR コード内の「郵送での登録」を御参照いただき、必要書類に御記入のうえ、郵送にてお申込み願います。

【ヨメテル：登録の方法（法人の登録）】
https://www.yometel.jp/learn-more/regist-details
上記 URL ページ、QR コード内の「オンラインでの申請」及び「郵送での登録」を参照いただき、お申込み願います。

4　お問い合わせ

人事担当課において電話リレーサービスに関する不明な点等ございましたら、以下の問い合わせ先まで御連絡願います。

【お問い合わせ先】
総務大臣指定電話リレーサービス提供機関
一般財団法人　日本財団電話リレーサービス

◆ 電話リレーサービス カスタマーセンター
（受付時間：９時 30 分～17 時）
電話番号：03-6275-0912

◆ ヨメテル・カスタマーセンター
（受付時間：９時 30 分～17 時）
電話番号：0120-328-123

【本件連絡先】
（障害者雇用関連）
自治行政局公務員部公務員課女性活躍・人材活用推進室
担　当：北川係長、進藤官
電　話：０３－５２５３－５５４６
メール：koumuinka-chosa@soumu.go.jp

（電話リレーサービス関連）
情報流通行政局情報流通振興課情報活用支援室
担　当：前里主査、板倉官
電　話：０３－５２５３－５６８５
メール：telephone-relay@ml.soumu.go.jp

法人（自治体・企業・団体）のみなさまへ

（別紙１）
総務省
Ministry of Internal Affairs and Communications

聴覚や発話に困難のある従業員に、
より主体的な業務機会を提供するために

\ぜひ／ 電話リレーサービスの法人登録を！

「電話リレーサービス」とは

きこえない人（聴覚や発話に困難のある人）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」を通訳することにより、電話で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。

サービス内容・ご利用方法の詳細はこちら

利用シーン

- すぐに返事が欲しいとき
- 相手の返答に応じて質問や確認をするなど、柔軟な会話が必要なとき
- メールアドレスやHPがなく電話番号のみが公開されている相手に連絡したいとき

＊上記は、電話リレーサービスの利用が特に有効なシーンの例示です。電話リレーサービスの利用は、緊急性や会話の内容に制限されません。いつでも、どのような用件においてもご活用いただけます。

きこえない人が発信する際の利用料金

２つのプランからお選びいただけます。

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

法人登録の 3 つのメリット

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

きこえない人も、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る！

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繋がります！

音声コード Uni-Voice
専用アプリなどで読み取ると、内容を音声で聞けます。

法人登録が求められる背景

障害のある従業員が働きやすい環境を整えるための対応が求められています。職場のバリアフリー化、合理的配慮の提供、職業能力の開発・向上に関する措置が必要です。(障害者雇用促進法)

雇用者には全従業員が障害の有無に関わらず平等に働ける環境を整備して、合理的配慮を提供することが義務づけられています。(障害者差別解消法)

法人登録方法

きこえない人の電話リレーサービスのご利用には利用登録が必要です。電話リレーサービスを業務として利用する場合は、法人名義で登録できます。法人登録をすることで、同じ部署の従業員であれば1つの番号を複数人で使うことができ*、また利用料を会社宛に請求することが可能となります。

＊共用には条件があります。また、お手続きが必要です。

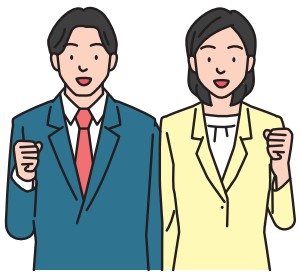
ご登録方法
詳細はこちら

1. 申請書類をウェブサイトからダウンロード、または資料請求し、必要事項を記入
2. 申請書類と本人確認書類の必要書類を郵送
3. 電話番号と初期パスワードが郵送で届く
4. ログインして利用を開始

ここもポイント！

便利と安心

みんなで使える



登録番号は部署内で共用できます。

安心して使える

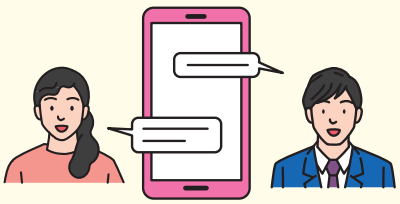
通訳オペレータには法令遵守や守秘義務などが厳格に課されています。

NEW

2025年 文字表示電話サービス 提供開始

相手の声が読める電話。

ヨメテル



きこえない人が自分の声で通話相手に話し、通話相手の声を文字で読むサービスです。

利用登録・利用方法・サービスに関するお問い合わせ

電話リレーサービス
一般財団法人日本財団電話リレーサービス
(総務大臣指定　電話リレーサービス提供機関)

ウェブサイトから
日本財団電話リレーサービス　お問い合わせ

☎03-6275-0912　✉info@nftrs.or.jp
対応時間▶9:30～17:00　休日▶年末年始

手話・文字チャットでのお問い合わせ
https://nftrs.or.jp/contact/
休日▶年末年始

音声コード Uni-Voice
専用アプリなどで読み取ると、内容を音声で聞けます。

（別紙２）

総務省

「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

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

イラスト出所）電話リレーサービス，閲覧日：2024年11月17日，https://www.nftrs.or.jp/

法人登録のメリット

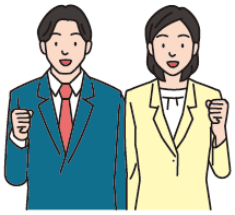
法人登録をしていただくことで、以下のようなメリットがございます。

- **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繋がります。

- **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。



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

＊詳しくは、こちら＜https://www.nftrs.or.jp/learn-more/registrations#sec-5＞

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。

＊詳しくは、こちら＜https://www.nftrs.or.jp/faq＞

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＞

自治体
団体
企業

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。
また社内の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、苦労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

出所）株式会社日立製作所　企業概要，閲覧日：2024年11月14日，https://www.hitachi.co.jp/recruit/newgraduate/company/about.html

自治体
団体
企業

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

出所）熊本市任免状況の公表，閲覧日：2024年11月12日，
https://www.city.kumamoto.jp/hpKiji/pub/detail.aspx?c_id=5&id=31609&class_set_id=2&class_id=250

自治体
団体
企業

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の時代になった。**

◆ 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。

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。

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。

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という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

出所）愛媛大学　統計情報　教職員数等，閲覧日：2024年11月14日，https://kiteisv.office.ehime-u.ac.jp/iddesk/

自治体
団体
企業

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つき、**普段から周囲の人と会話をすること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

✓ さらなる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
これまで会話を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をすることで自信がつき、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

出所）静岡県人事行政の運営等の状況，閲覧日：2024年11月14日，
https://www.pref.shizuoka.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/011/678/2024_kouhyou.pdf

自治体
団体
企業

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を要したが、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を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し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で、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

出所)セコム株式会社　会社概要, 閲覧日:2024年11月14日,
https://www.secom.co.jp/corporate/outline/about.html

自治体
団体
企業

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

出所）大和ハウス工業株式会社　会社概要，閲覧日：2024年11月14日，https://www.daiwahouse.co.jp/company/outline/index.html

自治体
団体
企業

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い場合でも、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

出所）豊中市　人事行政の運営等の状況の公表，閲覧日：2024年11月14日，
https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/bosyu/jinji_kyuuyo/jinji_kyuuyo.html

自治体
団体
企業

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。

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。

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。

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みてほしい。

【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

出所）兵庫県　令和6年度学校基本統計調査，閲覧日：2024年11月14日，https://web.pref.hyogo.lg.jp/kk11/kyouikutoukei/r06kihon.html

自治体
団体
企業

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いときに電話をする。また、電話後は認識の齟齬が起こらないよう、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

出所）北海道　人事行政の運営等の状況の公表，閲覧日：2024年11月14日，
https://www.pref.hokkaido.lg.jp/sm/jnj/uneitounojoukyou.html

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_set_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