［FAQ］手話リンクについて

手話リンクの利用に関すること

Q. 手話リンクでかかってきた電話を別の部署へ転送できますか？

A. できます。通常のお電話でのお問い合わせと同様に、内線し転送が可能です。

Q. 手話リンクの通話時間に制限はありますか？

A. ありません。

Q. 手話リンクに登録した電話窓口が時間外の場合どうなりますか？

A. 通訳オペレータが利用者に応答がない旨を伝えます。自動音声ガイドが設定されている場合はその内容を通訳します。

Q. 利用者へ手話リンクで折り返しはできますか？

A. できません。あらかじめご本人に連絡方法・連絡先をお尋ねください。

Q. 導入前に手話リンクを試すことはできますか？

A. できません。ただし、手話リンク導入後に実際の手話リンクを使用したテスト通話を推奨しています。

導入前の検討事項に関すること

Q. 申請に必要な書類はどこから確認できますか？

A. 本 Web ページの“お申し込みからご利用開始まで”より、必要書類を一括でダウンロードできます。

Q. 手話リンクの導入状況を教えてください。

A. 本 Web ページの ”導入法人一覧” よりご確認いただけます。また、”導入法人をすべて見る” からデータをダウンロードできます。

Q. 既に導入している法人の事例紹介はありますか？

A. 本 Web ページの ”導入事例” より 4 つの自治体の導入事例をご確認いただけます。

Q. 手話リンクと電話リレーサービスは、どのような違いがありますか？

A. 手話リンクは「手話」によるお問い合わせに対応する法人向けのサービスです。文字チャットの利用と利用者への折り返し連絡には対応しておりません。

Q. 電話リレーサービスの利用実績を教えてほしいです。

A. 事業報告書よりご覧ください。

手話リンクバナー・QR コードに関すること

Q. ホームページに設置する手話リンクのバナーデザインに決まりはありますか？

A. ありません。ただし、バナー上に電話リレーサービスのロゴを置く場合は、手話リンク登録完了時にお送りする案内よりロゴガイドラインをご確認ください。

Q. 手話リンクのバナーは、登録後にもらえますか？

A. 手話リンク登録完了時にお送りする案内より、弊財団で使用している画像をダウンロードできます。任意で作成いただくことも可能です。

Q. 電話リレーサービスのロゴを使用する場合、申請や費用は必要ですか？

A. 必要ありません。手話リンク登録完了時にお送りする案内よりロゴデータをダウンロードできます。使用料はかかりません。

［FAQ］手話リンクについて

Q. ホームページに手話リンクバナーを設置する際、文言等にルールはありますか？

A. 手話リンクバナーの近くに「手話リンク」の概要説明や「電話リレーサービス」の公式サイトのリンクを掲載することを推奨しています。

Q. 他の導入法人のバナーデザインを教えてください。

A. ”導入法人一覧”より、一部の法人様のホームページへアクセスしてご確認いただけます。

Q. 手話リンクのＱＲコードはどのように掲出したらよいですか？

Ａ. 手話リンク登録完了時にお送りする案内より、ＱＲコードを貼付した掲示用のパワーポイントをお送りしています。印刷してご使用いただくか、パワーポイントから QR コードを保存し任意で作成ください。

Q. 他法人の QR コード掲出状況を知りたいです。

A. “導入法人一覧”より、一部の法人様の手話リンク導入のお知らせをご確認いただけます。

手話リンク導入後のメディア発表に関すること

Q. 手話リンクの導入を会見等でメディア向けに発表したいです。

A. 発表内容を事前にご連絡をいただければ、ネガティブチェックをさせていただきます。関連情報を広報チームまでご連絡ください。

［FAQ］手話リンクについて

Q. 会見やメディア発表の場で、手話リンクを利用する様子を実演したいです。

A. 手話リンクの画面撮影は電話リレーサービス利用規約（第 14 条禁止事項⑥）で禁止されています。スマートフォンの背面からであればご撮影いただけます。