

総情活第82号
障企自発1130第1号
令和5年11月30日

都道府県
各指定都市 障害福祉主管課 御中
中核市

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
厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部
企画課自立支援振興室長

電話リレーサービスに関する周知広報等について

平素より情報通信行政にご理解とご協力を賜り、深く感謝申し上げます。

聴覚や発話に障害のある方が手話通訳オペレータ等を介して電話をかけることにより通話の相手方との意思疎通を可能とする電話リレーサービスに関して、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月から公共インフラとしてのサービス提供が開始されています。

24時間365日のサービス提供や緊急通報への接続、通話の相手方との双方向での発信が可能となるなど、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（※1）。

電話リレーサービスの更なる普及のためには、広く国民に制度が認知されるとともに、聴覚障害者等にサービスの存在、登録方法（※2）や利用方法等が認知されることが必要です。

関係者の認知や理解の更なる向上を図るため、改めて下記について、貴自治体内における周知にご協力いただきますようお願いいたします。また、人事課や会計課といった人事や契約のご担当者様へも情報共有いただき、貴自治体としての法人登録をご検討いただきますようお願いいたします。

※1 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5年8月末現在までに13,520の方に利用登録をいただいています。

※2 聴覚障害者等が電話リレーサービスの利用を開始するためには、アプリ等による事前登録が必要となります。

記

1 各市区町村、情報提供施設への周知依頼

本通知について、各都道府県におかれては、管内の聴覚障害者情報提供施設、関係団体、各市区町村等に対して、周知いただくようお願いいたします。

2 地域の聴覚障害者等への周知広報

地域の聴覚障害者等に対して、聴覚障害者情報提供施設や関係団体等と連携の上、各種行事開催の機会等を捉えてパンフレットの配布、ホームページでの広報等を通じた、制度等に関する積極的な周知広報のご対応をお願いいたします。

【パンフレット】

https://nftrs.or.jp/wp-content/themes/theme_nftrs/images/pdfs/pamphlet.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、ご活用ください。

詳細は下記【問合せ先】までご連絡願います。



3 法人利用登録（聴覚障害等のある職員による業務における利用）

各自治体に勤務される聴覚障害等のある職員について、自治体が法人として利用登録を行うことにより、業務上の外部との連絡などの場面において、音声電話の代わりとして電話リレーサービスの活用が可能となり業務の幅が広がります。

具体的な法人利用登録の方法については、一般財団法人日本財団電話リレーサービスからのご案内（別紙）を参照いただき、人事課や会計課といった人事や契約のご担当者様へも情報共有いただき、法人登録を検討いただく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を義務付けています。

4 問合せ対応

各地域の聴覚障害者等から、電話リレーサービスに関する問合せや登録希望等があった場合には、電話リレーサービス提供機関をご紹介いただくなどのご対応をお願いいたします。

【問合せ先】

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

【本件連絡先】

情報流通行政局情報流通振興課情報活用支援室
担 当：奥石補佐、江藤主査、高橋官

電 話：03-5253-5685

メー ル：telephone-relay@ml.soumu.go.jp