

総行女第 16 号
総情活第 47 号
令和 8 年 5 月 18 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等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。

総務省では、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。以下「電話リレー法」という。）等に基づき、これまでも聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に取り組んできたところですが、[令和 7 年 3 月 17 日付け総行女第 10 号・総情活第 22 号](#)でお知らせした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）に加え、令和 7 年 4 月より新たに「手話リンク」サービスが開始されており、これらの概要は下記 1 のとおりです。

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、緊急通報への接続や、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。

電話リレー法第 4 条に基づき、地方公共団体は、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のために必要な措置を講ずるよう努める義務を有することも踏まえ、障害者が活躍しやすい職場づくりや聴覚障害等のある地域住民への合理的配慮の提供のため、各地方公共団体におかれましては、下記 2～4 のとおり、電話リレーサービス、ヨメテル及び手話リンクの積極的な活用について御検討いただきますようお願いいたします。

また、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いたします。

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 提供されている電話リレーサービス等の概要

① [電話リレーサービス（手話・文字）](#) 2021 年 7 月開始

「聴覚障害者等」と「聴覚障害者等以外の者」との間を通訳オペレータが「手話や文字」と「音声」とを通訳することにより、電話で即時かつ双方向につながります。

② [文字表示電話サービス（ヨメテル）](#) 2025 年 1 月開始

難聴や中途失聴などにより、電話で自分の声で話したいが、相手先の声が聞こえにくいことがある人を主な利用対象者とし、利用者が自身の声で相手先に伝え、相手先の声をスマートフォン端末の画面を通じて文字で読むことを可能にするサービスです。

③ [手話リンク](#) 2025 年 4 月開始

手話を日常的に利用する人が法人に問合せ等を行う際に、当該法人のウェブサイト等に用意されたリンクや二次元コードから電話問合せ窓口にアクセスすることで、電話リレーサービス（手話・文字）を通じて手話を使って問合せ等ができるサービスです。

※利用料金について

総務省告示（令和 2 年総務省告示第 370 号）において、一般の電話の通話料金と同等の低廉な利用料金で提供することとされており、①～③のいずれも同額で提供されます。初期費用は一切かからず、利用開始の翌月より通話料のみが利用登録者に請求されます。[（利用料金の詳細）](#)

2 地方公共団体での手話リンクの導入

地方公共団体のホームページの電話問合せ先に並列して設定することで、問合せ者が電話リレーサービスの事前登録をすることなく、手話で問合せすることができます。これまで電話での問合せができず、メール等での問合せに限定され、回答まで時間がかかっていたことも、即時解決することが可能となります。令和 8 年 3 月末時点で 12 都道府県、59 市町村が導入済みとなっています。未導入の団体におかれまして、聴覚障害等のある住民への合理的配慮提供のための一手段として、導入を検討いただくようお願いいたします。

【参考】導入済み団体の事例（電話リレーサービス提供機関 HP）

[「手話リンク」自治体に浸透＝住民サービス充実に向け - 電話リレーサービス | 公式ウェブサイト](#)

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（手話・文字）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。

[「公的機関における障害者への合理的配慮事例集【第八版】（地方公共団体等）（厚生労働省作成）」](#)（P16）において以下のような事例が挙げられています。

- 電話リレーサービスを活用し、聴覚障害等のある職員が自ら他機関等へ連絡を行っている。（市役所／窓口業務）
- 「聴覚障害がある者が庶務・会計等の業務を行う際に、電話リレーサービスを導入したことにより、本人が別の職員に電話依頼する心的な負担をなくすことができたとともに、メールでは伝わりにくい意図を確認しつつ関係部署とのやりとりが可能となったことで、事務機器に不具合が生じた場合でも速やかに対応できるようになっている。（都道府県庁／事務、市役所／事務）」

利用登録した場合、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。具体的な法人利用登録の方法については、以下の URL 及び 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。

また、現在、聴覚障害等のある職員がいない団体におかれましても、令和 8 年 7 月 1 日から法定雇用率が引き上げられることに伴い、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。

[【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】](#)



[【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。
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）】](#)

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。



[【参考】「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～](#)

4 地域登録

地方公共団体が住民の電話リレーサービスの利用希望者の申込を取りまとめ申請するとともに、利用料も負担する仕組みで、鳥取県が先進的に取り組んでいます。先に紹介した検討会での[鳥取県からの発表資料](#)をご確認ください。

5 お問い合わせ

人事担当課において電話リレーサービス等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：0120-528-071

◆ 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】

(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：岡崎主査、鈴木官

電 話：03-5253-5685

メール：barrier-free@ml.soumu.go.jp

(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：寺師係長、江村官

電 話：03-5253-5546

メール：koumuinka-chosa@soumu.go.jp