

総行女第 28 号  
総情活第 88 号  
令和 5 年 12 月 4 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。こうした中、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 日より電話リレーサービスを公共インフラとして導入したところです。

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した 24 時間 365 日のサービスです。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は、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しています。別紙 1 に示す札幌市の活用事例も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の利用について御検討いただきますようお願いいたします。

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 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相手方（きこえる人）に通話することにより、相手方（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、通話の相手方（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、きこえる職員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となるほか、別紙1の事例1にみられるように「他の職員に頼まず、自ら気兼ねなく電話を利用することができるので便利になった」との声をいただく等、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5年10月末現在までに14,026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://nftrs.or.jp/wp-content/themes/theme\\_nftrs/images/pdfs/pamphlet.pdf](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、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/X2Q1BGrKj-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/](https://nftrs.or.jp/event_list/)

電話リレーサービス提供機関では  
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 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。

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、電話リレーサービスを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 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。

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。

※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。

【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】

耳の聞こえない職員や発話の困難な職員の電話利用のために  
法人登録をお願いします。

<https://nftrs.or.jp/2022/09/22/cr9-1/>



【登録方法】※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。



### 3 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】

(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：大森係長、福田官

電 話：03-5253-5546

メール：[koumuinka-chosa@soumu.go.jp](mailto: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：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](mailto:telephone-relay@ml.soumu.go.jp)

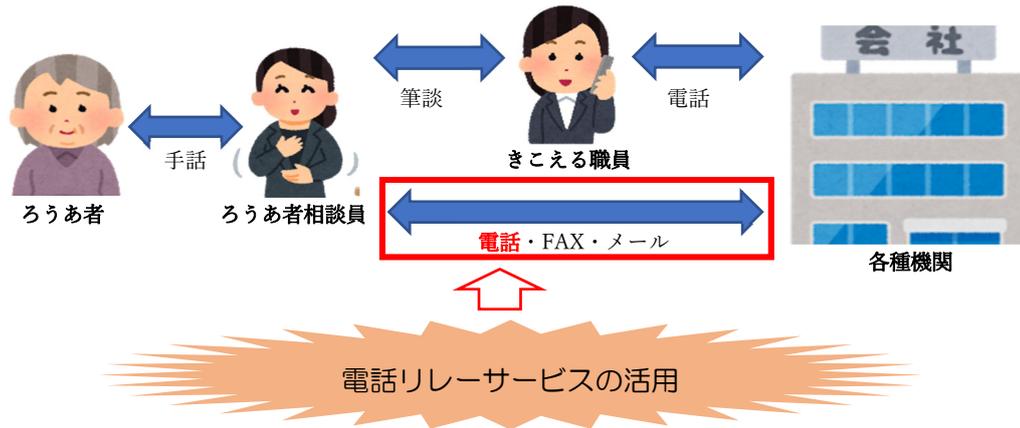
## 聴覚障害等のある職員の電話リレーサービス導入による業務変化

### 1 札幌市での電話リレーサービス導入事例の概要

聴覚障害等のある「ろうあ者相談員（※1）」を札幌市の職員として採用しており、ろうあ者相談員の職場環境の改善の一環として電話リレーサービスを導入（※2）した。ろうあ者である来庁者から相談を受け、病院の診療予約など各種機関へ連絡の必要がある際に電話リレーサービスを活用して相談員自ら連絡を行っている。

※1 地域の聴覚障害者が日常生活を営んでいくうえで生じる様々な問題について、相談に応じ、必要な助言等を行うとともに聴覚障害者理解のための啓発、関係機関の業務に対する協力等を行う職員

※2 電話リレーサービス開始時に、ろうあ者相談員に意見を募り、当該サービス導入希望の意思の表明があったため、札幌市において導入を決定し法人登録を実施。



### 2 札幌市での電話リレーサービス導入によるろうあ者相談員の業務変化

	電話リレーサービス導入前	電話リレーサービス導入後
事例 1	病院の予約、落とし物に係るバス営業所への連絡、墓購入のための業者問い合わせ等において、きこえる人である他の職員に恐る恐る電話を依頼することが多かった。	他の職員に頼まず、自ら気兼ねなく電話を利用することができるようになった。
事例 2	ろうあ者である来庁者から持ち込まれた書類に記載された連絡先に連絡をとらなければいけない場合に、当該連絡先に電話番号しか記載されていなかったため、その場で電話をかける必要があったのにかけられなかった。	その場ですぐに自ら電話をかけられるため、スムーズな対応が可能となった。 自分自身でやりとりを行えるため、電話の相手先からの情報をほぼ 100%把握でき、その場で疑問の解消も可能となり、納得のいく結果を来庁者に提供することができるようになった。
事例 3	病院への予約（コロナワクチン接種等）については、連絡先に電話番号のみの掲載が多いため、きこえる人である他の職員に電話で伝えてほしい内容、名前や住所、相手先の電話番号等を予めメモ書きしていたが、簡素にしか伝えられなかった。 他の職員に業務を中断して電話業務を依頼するため、多忙で断られたり、他の職員が電話中に何度も中断して、ろうあ者相談員に確認するので、来庁者を待たせてしまうことが苦痛だった。	電話をかけた先に伝えたい内容が、手話で話しているのと同じようにスムーズに伝わるようになった。 電話をかけた先とのやり取りが、通訳オペレータを介して手話で行うため気兼ねなく直接問い合わせをすることができ、回答もすぐに得られるようになった。

## ご存じですか？ 電話リレーサービス ～聴覚障害等のある職員を雇用する自治体の方へ～

聴覚や発話に困難のある人（以下、きこえない人）と、きこえる人（聴覚障害者等以外の人）との会話を、通訳オペレータが「手話」または「文字」と「音声」を通訳し、電話でやりとりができるサービスです。

### サービスのしくみ



### サービスでできること

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利用できます

きこえない人等 ⇔ きこえる人  
どちらからでも発信ができます

24時間365日、いつでも利用できます

### 利用方法

聴覚障害等のある職員の電話リレーサービス利用を法人として登録いただくことができます。

電話リレーサービスの利用には、利用登録後にお渡しする、通訳オペレータにつながる電話リレーサービス用電話番号（050から始まる11桁の番号）が必要です。

きこえる人はご自身の電話端末より、きこえない人等の電話リレーサービス用電話番号にダイヤルすることで、通訳オペレータを介しての通話ができます。

詳しくはホームページでご確認ください。



### 料金体系

月額料の有無によって2通りの料金体系からお選びいただけます。法人登録は、きこえる職員が使用する通常の音声電話の料金負担と同様に、きこえない聴覚障害等のある職員にかかる通話料等をその法人が負担するものです。

	月額料なし	月額料あり
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）

### お問い合わせ

総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関  
(一財) 日本財団電話リレーサービス

電話：03-6275-0912 FAX：03-6275-0913

URL：<https://nftrs.or.jp/>

メールでの問い合わせはHPのフォームよりお願いします。

手話・文字での問合せQRコード  
(カスタマーセンター9:30~17:00)

