

事 務 連 絡
令和 3 年 9 月 6 日

各 都道府県 障害福祉主管課 御中
市区町村

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

電話リレーサービスに関する周知広報及び聴覚障害者等
職員向け電話リレーサービス法人利用登録について

障害保健福祉行政の推進につきましては、平素から格段の御配慮を賜り厚く御礼申し上げます。

公共インフラとしての電話リレーサービスが令和 3 年 7 月 1 日から開始されたところです。電話リレーサービスに関する周知広報等については、これまで、「電話リレーサービスに関する周知広報等について」(別紙 1)によりお示ししたところですが、今般、この内容について改めて周知させていただきます。

電話リレーサービスの利用が社会的に普及し、多くの聴覚障害者等にご利用いただくためには、制度、登録方法、利用方法等を周知広報いただくことが特に重要です。別紙 1 の内容につき参照いただき、積極的な周知広報のご対応をお願いいたします。

さらに、各自治体に勤務される聴覚障害等を有する職員については、自治体が法人として電話リレーサービスの利用登録を行うことにより、業務連絡などの場面でも電話リレーサービスの活用が可能となります。具体的な方法については、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からのご案内(別紙 2)を参照ください。

電話リレーサービスは、聴覚障害者等の自立した日常生活、社会生活の確保に寄与し、さらに、緊急通報を利用できる重要な役割を担っているため、電話リレーサービスの制度等が必要としている聴覚障害者等に行き届くよう、ご配慮をお願いいたします。

総基事第 95 号
障企自発 0402 第 1 号
令和 3 年 4 月 2 日

都道府県
各 指定都市 障害福祉主管課 御中
中核市

総務省総合通信基盤局電気通信事業部
事業政策課長
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の提供に関して、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)が昨年 12 月 1 日に施行されました。同法の施行後、総務大臣は、令和 3 年 1 月 13 日に、電話リレーサービスを提供する業務を行う「電話リレーサービス提供機関」として一般財団法人日本電話リレーサービスを、電話リレーサービス提供機関に対して電話リレーサービス提供業務の費用に充てる交付金を交付する業務を行う「電話リレーサービス支援機関」として一般社団法人電気通信事業者協会を、それぞれ指定しました。

電話リレーサービス提供機関の令和 3 年度事業計画では、令和 3 年 7 月 1 日から公共インフラとしての電話リレーサービスの提供を開始することとされています。また、電話リレーサービス支援機関の令和 3 年度事業計画では、令和 3 年度半ばから交付金の交付及び負担金の徴収に係る運用を開始することとされています。

電話リレーサービスの普及のためには、広く国民に電話リレーサービスの制度が認知されるとともに、聴覚障害者等に電話リレーサービスの存在、登録方法や利用方法等が認知されることが必要です。

つきましては、貴自治体におかれましては、下記について、周知にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

(なお、各都道府県総務窓口あてに、電話リレーサービスに関する理解の促進等の周知広報の通知を発出しているのをご了知ください。)

記

1 電話リレーサービスに対する各市区町村、情報提供施設への周知依頼

電話リレーサービスの利用が社会的に普及し、多くの聴覚障害者等の方にご利用いただくためには、電話リレーサービスの制度、登録方法、利用方法等を認知いただき、その利便性等を理解いただくことが必要です。

このため、本通知について、貴自治体内の聴覚障害者情報提供施設、関係団体、各市区町村（都道府県のみ）等に対して、周知頂くようお願いいたします。

2 電話リレーサービスに関する地域の聴覚障害者等への周知広報

電話リレーサービスの利用が社会的に普及し、多くの聴覚障害者等の方にご利用いただくためには、電話リレーサービスの制度、登録方法、利用方法等を認知いただき、その利便性等を理解いただくことが必要です。

このため、地域における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、パンフレットの配布、ホームページでの広報等を通じた、電話リレーサービスの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。

また、電話リレーサービスに関するパンフレットを送付するので、聴覚障害者対応窓口等へ設置・配布するようにお願いいたします。

別途、電話リレーサービスに関するポスターを配布予定（5月頃）であり、当該ポスターを、電話リレーサービスの提供が開始される7月の前後2ヶ月程度、集中的に対応窓口近くに貼付するなど、積極的な周知広報のご対応をお願いいたします。

3 電話リレーサービスに関する問合せ対応

各地域における聴覚障害者等から、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】

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）

電話番号：03-6275-0910

F A X ：03-6275-0913

メール ：info@nftrs.or.jp

<https://nftrs.or.jp/>

令和 3 年 9 月 吉日

都道府県知事・市区町村長 各位

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

聴覚障害者等職員向け電話リレーサービス法人利用登録について（ご案内）

電話リレーサービスとは、聴覚障害者や発話困難者（以下、聴覚障害者等）と、聴覚障害者等以外の人（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、電話で即時双方向につながるができるサービスで、令和 3 年 7 月 1 日より公的インフラとしてサービス開始しました。24 時間・365 日、双方向での利用、緊急通報機関への連絡も可能です。

「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 年法律第 53 号）」に基づき、総務大臣より指定を受けて一般財団法人日本財団電話リレーサービスが運用しております。

登録できる方は、聴覚・言語機能・音声機能に障害のある方で、音声電話の利用が困難な方となっております。また、電話リレーサービスは、生活場面での電話連絡のほか、業務連絡などの場面でもご活用いただけます。

つきましては、各都道府県・市町村職員の中で、電話リレーサービスが必要な職員についてもご活用をお願いし、聴覚障害者等職員向けに法人としての利用登録のご検討をお願いいたします。

ご不明な点等ございましたら、下記お問い合わせまでご連絡願います。

【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」をご参照いただき、必要書類にご記入のうえ、郵送にてお申込み願います。



【問合せ先】

総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関
(一財)日本財団電話リレーサービス カスタマーセンター
電話 03 6275 - 0912

メールでのお問い合わせは、ホームページの「お問い合わせ」フォームより願います。
手話・文字チャットでの相談窓口もあります（9 時 30 分～18 時。年末年始は休み）