

記 者 提 供 資 料
2025 年(令和 7 年) 10 月 28 日
福祉局生活支援室障害福祉課 中谷・原
TEL:918-1344(内線 2110・2112)

電話リレーサービス「手話リンク」を 11 月 1 日から導入します

聴覚障害があり手話をコミュニケーション手段とする人が、市の各窓口へ問い合わせの際の方法の 1 つとして、「手話リンク」を下記のとおり導入します。

兵庫県内の自治体では初めての導入です。

記

1 手話リンクとは

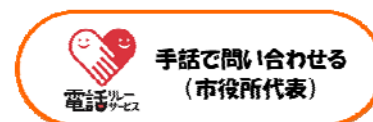
一般財団法人電話リレーサービス(総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関)が提供する電話リレーサービスを使ったサービスで、令和 7 年 4 月に法人向けに開始されました。

登録している法人が利用料(通話料)を負担するため、問い合わせをする聴覚障害のある人は電話リレーサービスの事前登録がなくても無料で利用できます。ただし、利用に係る通信料は自己負担となります。(詳細は、別添のチラシ参照)

2 導入する番号

【例】市役所代表番号への手話リンクボタン

- ① 市役所代表電話 078-912-1111
- ② 障害福祉課 078-918-1344
- ③ あかし総合窓口 078-918-5645



←詳細は
こちらから
(11/1 公開)

https://www.city.akashi.lg.jp/fukushi/shougai_fu_ka/syuwa/syuwa-link.html

3 利用方法

聴覚障害のある人が自身のパソコンやスマートフォンなどを使用します。

- (1) 市ホームページにある「手話で問い合わせる」をクリックまたはタップする。
- (2) 利用方法と重要事項説明を確認し、同意したらチェックを入れ、「次に進む」をクリックまたはタップする。
- (3) オペレーターにつながれば、問い合わせ内容を手話で話す。(各所属で、オペレーターを介しての問い合わせに対応)
- (4) 用件が終われば、画面右上の「終了」をクリックまたはタップする。

※ 個人で電話リレーサービスに登録している人は、折り返し電話を受けることが可能

4 あかし手話サービスとの違い

あかし手話サービスは、ビデオ通話アプリを利用し、事前に登録した聴覚障害のある市民が、障害福祉課の手話通訳者に直接つながり問い合わせができるもので、庁内の他部署へも手話通訳者を介しての問い合わせが可能。ただし、手話通訳者の在席時間(平日開庁時間)に限られます。

手話リンク導入後も、同サービスの利用は継続します。

通常の電話窓口で手話にも対応できる



手話リンク ここがポイント

初期費用はゼロ

- ✓ 一切かかりません。利用開始の翌月より通話料のみをご請求します。

HPにリンクを貼るだけ

- ✓ 導入も簡単。お申込み後に発行する「法人様専用コード（リンク）」をHPに貼って頂くなど、ごく簡単な実装で導入は完了します。

※作業工数の目安は1～2時間

コードのご提供方法

- ① URL形式（QRコード生成にもご利用可）
- ② aタグ形式（書式部分に限り編集可）
- ③ formタグ形式（書式部分に限り編集可）

ご負担は通話料だけ

- ✓ 本サービスは通話料のみでご利用いただけます。
- ✓ リンクさせる窓口電話番号が一般電話の場合、対応した分数のみ通話料金をご請求いたします。
- ✓ リンクさせる窓口電話番号がフリーダイヤル（0120等）の場合、電話リレーサービスの通話料金は発生しません（0円）。
- ✓ お支払い方法は請求書払いです。

※通話料は一般電話と同等の料金設定です。
※問合せをする住民に料金は発生しません。

月額料なしプラン

月額料

無料

通話料(固定電話・特定IP電話着)

16.5円/分
税抜き15円

月額料ありプラン

月額料

178.2円/月
税抜き162円

通話料(固定電話・特定IP電話着)

5.5円/分
税抜き5円

通話内容は秘密厳守

- ✓ 法※に基づき、通訳オペレータは業務に関して知りえた情報について秘密保持義務があります。通訳オペレータを介して会話をしますが、安心して本人とみなしてお話してください。

※聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律

□第5次障害者基本計画で推進されるサービスです

□障害者差別解消法における環境整備や合理的配慮にあたります

（令和3年度の障害者差別解消法の改正により、令和6年4月より合理的配慮が義務化されました）

電話リレーサービスは、法律に基づいた公共インフラとしてのサービスです

手話リンクに関するお問い合わせ TEL：03-6275-0912 | E-mail：info@nftrs.or.jp

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