

令和7年5月1日

広島県聴覚障害者センター 電話リレーサービス実施要項

1. 目的

広島県内在住または通勤通学の聴覚障害者に対し電話リレーを実施することにより、聴覚障害者と他者との意思疎通を支援し、聴覚障害者の地域生活における自立を図る。

2. サービスの内容

- テレビ電話（Teams）による手話・文字およびFAXやメール等を介して、電話がかけられる即時双方向のサービス。
- 電話リレー専用の Teams およびメールアドレスを使用しプライバシーを保護する。
- 電話リレーの提供日時
火曜日～日曜日 9：00～17：00
（ただし祝日および祝日の翌日の火曜日を除く）
- 電話リレーに係る通訳料および通訳オペレーターからかけ先までの通話料は無料。ただし、利用者と通訳オペレーター間の通信料及び端末機器は利用者負担。
- 電話リレーでは、用件を預かり、代わりに質問や交渉して連絡調整した結果だけをまとめて伝える使い方はできない。
- 通話が20分を超える時は、途中で通訳者が交代する場合がある。

3. 利用者登録

- 電話リレーの利用を希望する聴覚障害者はあらかじめ利用者登録をする。利用者登録は県内在住または通勤通学する者で障害者手帳（聴覚）を持つ者。
登録内容：利用者名 住所 生年月日 障害者手帳番号 連絡先（電話 FAX メール Teams名など）
- 登録手続は、利用者本人が行なう。

4. 利用の制約

- 電話リレーの利用は日本国内とする。
- 電話リレーは登録した利用者本人のみが利用できる。
- 電話リレーの利用についてかけ先から同意が得られない場合（本人確認ができないために受け付けられない等）、電話リレーのシステムそのものや電話リレーを提供する通訳オペレーターの立場を理解せず通訳オペレーターに不利な状況が起こる場合は、電話リレーは利用できない。
- 電話リレーでは、「110（警察への通報）」、「119（消防・救急への緊急通報）」、「118（海

上での緊急通報)」へ発信はできない。

- 公序良俗に反する内容や違法性の高い内容については、電話リレーを提供しない。
- 電話リレー終了後、通訳オペレーターが入力した文字データが利用者の手元に残る場合があるが、いかなる場合にも文字データを記録として使用することを禁ず。

5. 登録情報の取り扱い

● 利用登録の際に入手した個人情報は、事業者及び通訳オペレーター以外の第三者に提供することはしない。ただし、次の場合には、利用者の同意を得ることなく、個人情報を第三者に提供することがある。

①法令に基づく場合。

②人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、利用者の同意を得ることが困難である場合。

③公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、利用者の同意を得ることが困難である場合。

④国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けたものが法令の定める事務を遂行することに対して協力する場合であって、利用者の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合。