

○交番・駐在所における「手話リンク」の運用について

令和8年3月17日

道本地第5549号

／警察本部各部、所属の長／警察学校長／各方面本部長／各警察署長／宛て
一般財団法人日本財団電話リレーサービス（以下「電話リレーサービス」という。）
において、法人向けサービスとして「手話リンク」の提供を開始した。

手話リンクは、勤務員が不在の交番・駐在所（以下「交番等」という。）に聴覚、言語機能又は音声機能の障害のため、音声言語により意思疎通を図ることに支障がある者（以下「聴覚障がい者等」という。）が来訪した際の対応に資するものであることから、北海道警察においても交番等の不在時対策の一環として、手話リンクを導入することとした。

各警察署にあっては、手話リンクの概要等について所属職員に周知するとともに、その適正な運用に努められたい。

記

1 運用開始日

令和8年4月1日

2 電話リレーサービスの概要

電話リレーサービスは、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）に基づき、総務大臣により電話リレーサービス提供機関として指定された者が提供するものであり、聴覚障がい者等と聴覚障がい者等以外の者との間に、通訳オペレーターを介することにより電話での意思疎通を可能とするものである。

3 手話リンクの概要・要領

手話リンクとは、スマートフォンのカメラ機能を用いた電話リレーサービスで、運用要領は次のとおりである。

ア 電話リレーサービスから提供されたQRコードを全ての交番等の認識しやすい場所へ標示すること。（各警察署に別途通知）

イ 勤務員が不在の交番等に来訪した聴覚障がい者等が、所持のスマートフォンのカメラを用いて、当該交番等に掲示されている手話リンク用のQRコードを読み込むと、インターネット上で手話通訳オペレーターにつながる。

ウ 手話通訳オペレーターは、聴覚障がい者等とリアルタイムで手話を通じて会話を行いつつ、事前にQRコードに登録されていた警察署の代表電話に架電する。

エ 手話通訳オペレーターが、聴覚障がい者等とは手話で、警察署員とは音声で会話をすることにより、聴覚障がい者等と警察署員で双方向の会話が可能となる。

オ 手話リンクの対応時間は、24時間365日となっている。

4 受理時の措置

(1) 効率的な聴取方法の工夫

手話による届出が通訳オペレーターを介して行われるため、受け答えに時間を要することから、例えば、受理担当者と通訳オペレーターとのやりとりは一問一答ではなく、複数の質問をまとめて行うなど、効率的な聴取ができるよう工夫すること。

また、警察用語や擬音語は、手話での伝達が困難であることに配慮すること。

(2) 現場臨場時の対応

手話リンクは、電話での対応のみに限定され、直接対面している場合（現に警察官が対応している場合等）には利用することができないことから、現場臨場を指令する際は、筆談の準備等について具体的に指示すること。

5 報告

手話通訳オペレーターから警察署代表電話に架電があった際は、各警察署の地域課又は地域係が別記様式を作成し、その都度、直接、警察本部地域企画課地域警察運営室運営係に報告すること。

※別記様式は省略