

令和4年度事業計画書

一般財団法人日本財団電話リレーサービスは、電話リレーサービスについて、その品質を適正に担保するとともに、同サービスを安定的・継続的に提供できるよう、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。以下「法」という。）及び聴覚障害者等の電話の利用の円滑化に関する基本的な方針（令和2年総務省告示第370号。以下「基本方針」という。）等に則り、電話リレーサービス提供業務を進める。

また、電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金を受けて電話リレーサービス提供業務を実施することに鑑み、電話提供事業者の負担を可能な限り低減するため、適正なサービス水準を維持しつつ、費用の適正性を担保するとともに、効率的な予算の執行、コストの適正化に努めることとする。実際の電話リレーサービスの利用状況や通訳オペレータの応答率等のデータ等に基づき、必要に応じて、体制や設備等の見直しを行うこととする。

令和4年度事業においても、引き続き法及び基本方針に規定される電話リレーサービス提供業務に関する基本的事項を的確かつ確実に実施する。その目標と主な事業内容等は以下のとおり。

■目標

令和4年度末までに電話リレーサービスの利用者1.8万人を目標とし、利用者数の増加に合わせてサービス品質の適正な担保に必要な体制を構築し、利用者が一層利用しやすいシステム整備（ユーザビリティ確保）を通じて、安定的・継続的なサービス提供を行う。また、関係機関と連携の上、電話リレーサービスの周知啓発を実施し、認知拡大を図る。

■事業内容

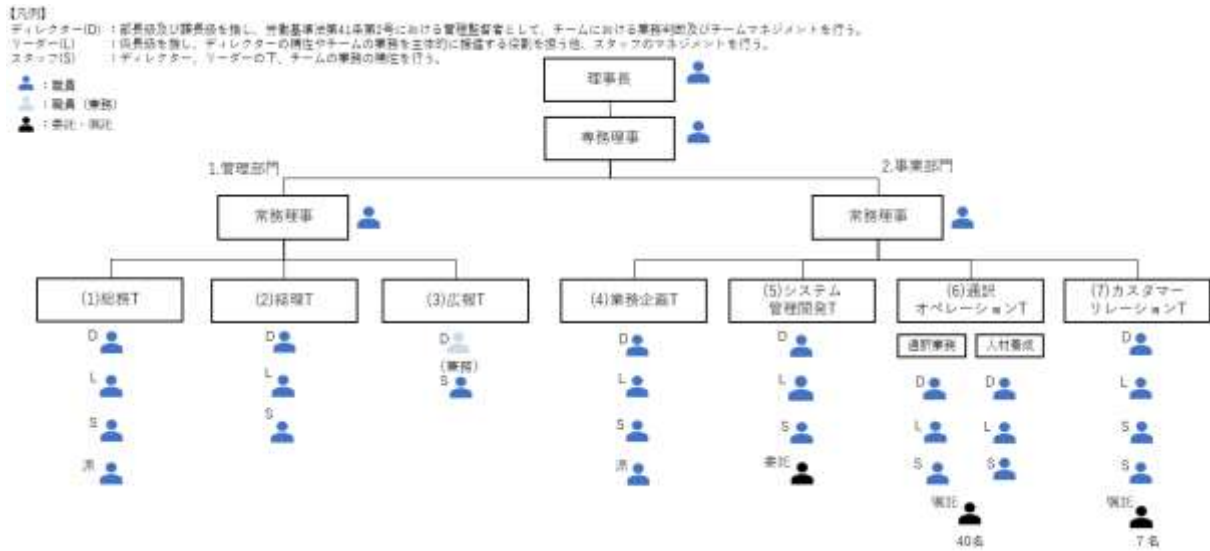
1. 電話リレーサービスの提供

当財団は、電話リレーサービスの安定的・継続的な提供のため、サービス提供に係る人員、体制について、以下のとおり整備するものとする。

(1) サービス提供の役職員等の整備

電話リレーサービス提供業務を実施するために必要な職員を配置する。組織図は別添1参照。

また、電話リレーサービス事業部門については、令和4年度以降も必要な職員の採用活動等を通じて、引き続き電話リレーサービスに関連する技術の調査研究体制やシステム整備（ユーザビリティ確保）体制の充実を図っていくこととする。



(2) 電話リレーサービス提供に係る通訳オペレータの体制

以下、電話リレーサービスの提供に関し、令和4年度において、以下の通訳オペレータの体制を敷く。

(直接雇用・業務委託の内訳)

	ピーク時間帯 (9-19時)	準ピーク時間帯 (8-9時、 19-22時)	ピーク以外時 間帯 (22-8時)	必要人数 (8時間換算)
直接雇用	6ブース	6ブース	5ブース	25.125人
業務委託	21ブース	5ブース	1ブース	45人
合計	27ブース	11ブース	6ブース	70.125人 ≒71人

(緊急通報・手話・文字通訳者の内訳)

	ピーク時間帯 (9-19時)	準ピーク時間帯 (8-9時、 19-22時)	ピーク以外時 間帯 (22-8時)	必要人数 (8時間換算)
緊急通報	2ブース	2ブース	2ブース	9人
手話通訳	11ブース	4ブース	2ブース	27.375人
文字通訳	14ブース	5ブース	2ブース	33.75人
合計	27ブース	11ブース	6ブース	70.125人 ≒71人

(休憩)

休憩 1時間(6時間以上の勤務の場合)

※通訳オペレータは、1時間あたり40分を目安として、通訳時間がそれ以上にわたる場合には、他の通訳オペレータと交替する。ただし、通話内容等により続行できると判断した場合には、この限りではない。

※通訳オペレータ毎に1日の勤務終了後、次の勤務の開始までに最低8時間の継続した休息時間を与え、健康管理の指標としては11時間の継続休憩時間確保

に努めるものとする。ただし、災害その他避けることができない場合は、この限りではない。

(3) 専用システムの保守管理

電話リレーサービスの円滑な提供のために、保守管理体制を強化するとともに、特にシステム障害等不具合が発生した場合に迅速に問題点を発見し、必要な対策を講じ試験を行い、確実な再発防止策を講じる等の体制強化を図る。

(4) 専用システム改修

電話リレーサービスの提供に合わせ、利用者、通訳オペレータ及び緊急通報受理機関等関係機関等からの実際のサービス提供による各種改善要望等について適宜必要性を判断し専用システムの改修を随時行う。

2. 通訳オペレータの養成・研修

電話リレーサービスの安定的・継続的な提供のため、手話通訳及び文字通訳、緊急通報専門オペレータを配置するため、必要な採用活動の実施や業務委託契約の締結及び管理監督を行う他、採用後の定期的な養成・研修を通じてサービス品質の維持向上に努めるものとする。具体的には以下のとおり。

(1) 通訳オペレータ業務の業務委託

通訳オペレータ業務の業務委託については、令和3年度中に公募を実施し、3月までに業務委託契約を締結する。令和3年度に委託した実績のある事業者を中心に応募を促していくことで、オペレータ実績のある人員を含め必要な人員を確保、維持できる見込みである。

(2) 通訳オペレータの養成・研修

通訳オペレータの研修（直接雇用及び業務委託）については、令和4年度より、厚生労働省による養成カリキュラムに基づいた研修及び実習を行う予定である。なお、この養成カリキュラムの作成は令和3年度末までに完成となる見込みであることから、令和4年度については7月までに直接雇用オペレータ、業務委託先オペレータの全員に実施する予定である。

また、通訳の品質を一律に適正に保つこと及び向上を目指し、上記研修以外に現任研修として全オペレータの技術指導及び通話マナー講義や電話リレーサービスの通訳実例をまとめた事例集の製作、オペレータ育成に係る大学等専門機関との連携等を実施する。さらに業務委託先を含めた定期的な会議を開き、課題共有や事例検討等を行う。

3. 問い合わせ窓口への対応

一般のお問い合わせ窓口において、問い合わせ、意見、苦情等を受け付け、主に利用者からの問合せの詳細については、カスタマーリレーションチームがテレビ電話、文字チャット、メール、電話で受け付け対応（年末年始（12/29～1/3）を除き毎日9時30分～17時00分）する。

また、利用者以外からの問い合わせ、その他のお問い合わせについては、カスタマーリレーションチームから適宜担当部署へ転送するとともに、必要に応じて直接担当部署へ連絡がきたものを受け付ける。

4. 調査研究

(1) 電話リレーサービスに関する動向調査

調査目的：基本方針に定める動向調査に関しては、インターネット調査を通じ、電話リレーサービスの認知度調査を行い、国民への同サービスの認知度を確認するとともに、令和4年度の広報活動の評価の一助とし、次年度以降の電話リレーサービスの提供業務の参考資料とする。なお、本内容は、令和4年度に実施する企画競争入札結果及び関係機関等との調整を踏まえ、実施期間に変更が生じる可能性がある。

調査方法：インターネット調査によるアンケート調査を行う。

調査手法：業務委託（競争入札により委託先を決定する）

スケジュール：令和4年9～10月に実施、11月に結果の報告書を作成・公表。

(2) 電話リレーサービスの技術に関する調査研究

調査目的：基本方針に定める関連技術の調査に関しては、令和3年度に実施した①自動音声認識技術を活用した文字変換における自動音声認識活用の可能性、②利用者の音声を相手先にそのまま伝え、相手方からの返答のみ利用者にテキストで伝える方式の提供の導入の検討のため、令和3年度の基礎調査の報告書を参考に、利用者数見込や通話時間見込、また必要な運営体制（オペレータ数、必要勤務時間数等）等のサービス提供等に係る調査研究を実施する。

また、令和4年度より基本方針において実現努力が求められている 付加的役務電話番号のうち 0570 並びに付加的役務識別番号のうち 188(消費者ホットライン)及び189(児童相談所虐待対応ダイヤル)の電気通信番号への架電を可能にする機能実装について 必要な調査を中心に、利用者のニーズに対応できるシステム環境の向上に向けた検討を行う。

上記について、電話サービスへの実装に向けて最適なサービスのあり方についても技術的な見地から検討を行い、報告書にとりまとめる。

調査方法：有識者等の助言を得ながら、日本の聴覚障害者等の需要を調査し、①及び②のサービスを実施することを想定した利用者数見込や運営体制、コスト面の検証及び技術的課題解決のための 調査研究を行う。加えて、現行システムが 0570 などに架電出来ないシステム構成上の 課題分析や電気通信事業者へのヒアリング、すでに IP 電話から発信する仕組みを導入しているシステム及び事例を調査し、0570 などへの架電方法、料金徴収方法の検討、改修した場合に生じる課題の整理、課題の解決方法、利用者の

ニーズに対応できるシステムの要件（システム仕様のあり方や実装に係るロードマップ策定）を検討する。

調査手法：業務委託（競争入札により委託先を決定する）

スケジュール：令和4年4～5月～令和5年3月に実施、令和5年3月に結果の報告書を作成・公表。

その他：上記調査にあたり、総務省・関係機関との協議を行いながら調査方法を決定することとし、委託にあたっては入札方式とする。

また、調査結果については、学術的な評価への貢献の観点として、調査研究の成果について、財団HPを含めて広く公表（参画する有識者による障害者関連団体への寄稿等）をすることを検討する。

5. 周知啓発活動

電話リレーサービスは、聴覚障害者等と聴覚障害者以外の双方向のサービスを実現するものであり、また、その費用は、電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金により賄われるものであることから、広く国民に関係することを踏まえて、当該サービスや制度などについて、聴覚障害者等のみならず電話を利用する全ての国民や関係事業者に理解が得られるよう、引き続き周知啓発を行う。

また、利用者獲得に繋がるような、利用したい、利用しやすいといった動機付けになり得る周知啓発を検討の上、効果的な周知啓発活動を行う。

具体的に、令和4年度は以下の活動を実施する。

(1) 電話リレーサービスの理解促進に関する周知啓発活動（主に一般国民向け）

対象者：電話を利用する全ての人

広報内容：

1. 電話リレーサービスの趣旨
2. 電話リレーサービスは、通訳オペレータが介在することから、その仕組みの説明
3. 電話リレーサービスを用いた電話を一般の電話と同様に対応頂くこと等

広報活動：以下の手法を用いた広報活動を行う。なお、下記1～4の内容は、令和4年度に実施する企画競争入札における代理店の提案及び関係機関等との調整を踏まえ、内容及び実施期間に変更が生じる可能性がある。

1. テレビコマーシャル

(内容) マスに訴えるツールとして CM 広告を行う。令和3年度のテレビコマーシャルが7月1日のサービス開始前後に集中させる広報戦略を採用した結果、認知度調査によると、認知経路として 11.6%と高い水準での効果があった。テレビコマーシャル自体が 30 秒程度の瞬間的な広告であり、より認知度を高めるために、令和4年度は、総務省や関係機関とも連携して費用対効果を十分に検討の上、継続的な放映による認知度向上 等も検討する。

(時期) 令和4年7月～令和5年3月

2. YouTube 広告

(内容) 近年は 20～40 代迄の年齢層では、インターネットでの情報収集の傾向が高まっている。継続的に目に触れる形を取る為、動画広告の中

で最も利用されている YouTube の 30 秒の動画広告を長期間継続して展開する。なお、新たな気付きをつくる為にも、動画内容は時期に合わせて 3 回程度の変更を見込む。

(時期) 令和 4 年 7 月～令和 5 年 3 月

3. 新聞広告（主要紙 3 紙）

(内容) 令和 3 年度の認知度調査において、7 月 1 日の 3 紙（朝日新聞、産経新聞、毎日新聞）にて全 15 段の新聞広告を行った結果、認知経路として 16.5%と高い成果を得たため、引き続き、同様の露出を採用する。

(時期) 令和 5 年 1 月

4. SNS 等と連動した参加宣言活動

(内容) 法人登録推進の観点から、「電話リレーサービス使用企業」の共通マークを作成し、アイキャッチ化することで、デジタル上で電話リレーサービスの利用に積極的なサービス提供施設（ホテル、飲食店等）や企業、病院等への周知、拡大を図る他、聴覚障害者等の利用環境の見える化を図る。

また、「電話リレーサービスへの対応を表明する」企業リクエストを利用者より受け付け、同企業へリクエストを行う。活動のとりまとめを公開することで情報の循環を促す。

(時期) 令和 4 年 6 月～令和 5 年 3 月のうち任意

5. モニタリングの実施

(内容) 新聞や雑誌などのメディア、SNS 上での「電話リレーサービス」に関連する情報の露出状況を確認し、周知の状況を把握する。

(時期) 通年

6. シンポジウムの開催

(内容) サービス開始から一年が経過したことを機宜とし、総務省や関係機関と連携して、様々なステークホルダーとの意見交換の場としてシンポジウムを開催する。

(時期) 令和 4 年第 2 四半期

(2) 電話リレーサービスの利用登録に関する周知啓発活動（聴覚障害者等向け）

内容：聴覚障害者等の利用登録の推進に特化させた周知啓発活動を実施する。

1. 「電話リレーサービス講習会」の開催

(内容) 昨年度に引き続き全国の聴覚障害者情報提供施設と連携して、電話リレーサービスの理解促進、周知広報のため、令和4年度は、全国47都道府県（首都圏や政令指定都市など人口の多い地域は複数回）で、電話リレーサービスの概要や内容を学ぶ講習会を開催。

(対象者) ①電話リレーサービス利用者

②電話リレーサービスの未登録者（広報内容）

③電話リレーサービスの詳細な内容紹介

※各種資料、ホームページ内の記載、動画の制作を想定。

④電話リレーサービスの登録方法、使い方、オペレータへの対応の仕方

⑤電話リレーサービスのホームページ誘導

(時期) 通年

(備考) 令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、予定していた開催分を開催することができなかったため、令和4年度は、対面及びオンラインも活用して令和3年度以上に、電話リレーサービスの理解と利用者獲得の観点から必要な回数を開催する。また、電話の相手先となる聴覚障害者等以外の電話リレーサービスへの理解も本サービスの普及・利用促進には必要不可欠であることから、きこえる人を対象として、関係機関と連携して参加を募る。

2. 「電話リレーサービス利用登録会（仮称）」の開催

(内容) 首都圏や政令指定都市など人口の多い地域を中心に、電話リレーサービスの登録推進のため、登録方法の説明や登録サポート、電話リレーサービスを介した電話の掛け方等を実機の利用を通じて学ぶ利用登録会を開催。また、総務省他関係機関と連携し、地域講習会と同時に開催することも検討する。

(対象者) 電話リレーサービスの未登録者

(広報内容) ①電話リレーサービスの詳細な内容紹介

※各種資料、ホームページ内の記載、動画の製作を想定。

②電話リレーサービスの登録方法、使い方、オペレータへの対応方法

③電話リレーサービスのホームページ誘導

④電話リレーサービスの利用登録手続き

(時期) 通年

3. ニュースレターの作成と送付

(内容) 電話リレーサービスの積極的利用を促す目的でニュースレターを制作・発行し、登録した利用者および法人に対し年1回送付予定の登録継続意志確認書類に同封し送付する。

(広報内容)

1. 電話リレーサービスの最新情報・事例紹介の発信
2. 電話リレーサービスシステム利用にあたっての利用者への注意喚起等

(時期) 年1回(9月を想定)

(備考) ニュースレター記事の作成は、当財団の監修のもとで構成や取材、記事作成を委託する。また、利用者への送付のほか、(2)1のパンフレット送付と合わせて送付することも想定。

4. 当事者支援団体等へのメール広報

(内容) 案内用パンフレットを増刷し、要望があれば団体等へ送付する。

(送付先) ①聴覚障害者等の支援団体

②都道府県・市町村障害福祉課 など

(時期) 通年

5. 全国のろう学校へのパンフレット送付

(内容) 全国107校のろう学校に対し、パンフレット送付

(時期) 令和4年第1四半期

(3) SNSを活用した周知啓発活動

内容：定期的なソーシャルネットワークサービス(SNS)更新・情報発信による効果的な周知広報活動を実施する。電話リレーサービスに関する利用者の投稿へのコメント返信等含め利用者満足度の向上の一助とする。なお、SNSのツールは現況最も効果的なツールを適宜模索しながら活用するが、令和4年度

は、当財団のアカウントを作成し、Twitter を中心に活用、Facebook、ホームページへ誘導する役割を想定する。

広報活動：

1. 電話リレーサービスの最新情報の発信
2. 電話リレーサービスシステム利用にあたっての利用者への注意喚起 等

時期：通年

備考：

- ・ 広報チーム職員を中心に SNS 発信を行うものとし、他部署が当財団のアカウントを活用して SNS 発信する場合は、同職員の確認の下で行うものとする。
- ・ SNS については発信内容を含め事前に担当責任者による確認等の実施、情報管理・発信内容についてルールに基づき注意して実施する。

(4) 聴覚障害者情報提供施設等職員を対象とした説明会の実施

内容：地域の聴覚障害者等が相談を受けた際に電話リレーサービスの利用者促進に繋がるように、サービスについての知識を深めていただく説明会を年6回程度実施する。なお、実施時期については、聴覚障害者情報提供施設との調整によって、変更となる可能性がある。

対象者：聴覚障害者情報提供施設等職員（全国 53 施設・6 ブロック）

広報内容：

1. 電話リレーサービスの最新情報について
2. 利用者からの問い合わせで多い事例と対処方法
3. 登録方法についての注意喚起

時期：令和4年4月～5月

6. その他活動

上記 1～5 の活動を行う他、電話リレーサービス提供に関し、以下の活動を実施する。

(1) 理事会の開催

一般社団法人及び一般財団法人に関する法律に則り、当財団の諸規程の整備や組織的決定等を行うことを目的に開催する。なお、具体的には以下の開催スケジュールを想定する。なお、以下は案であり、業務実態に合わせ、1～2回程度の開催回数が増減を見込む。

(スケジュール・議題案)

番号	開催月 (案)	議題 (案)
1	令和4年6月上旬	報告事項： 1 職務執行状況について 議決事項： 1 令和3年度事業報告及び収支決算について 2 諸規程の制定及び一部改正について 3 定時評議員会の開催について その他：
2	令和4年6月下旬	議決事項： 1 理事長及び専務理事の選定について その他：
3	令和4年12月	報告事項： 1 職務執行状況について 議決事項： 1 令和5年度電話リレーサービス提供業務に関わる事業方針・計画概要及び収支予算概算について その他：
4	令和5年3月上旬	報告事項： 1 職務執行状況について 議決事項： 1 令和5年度事業計画書及び収支予算書について 2 諸規程及び規則の制定及び一部改正について 3 規程の制定及び一部改正について

		4 評議員会の招集について その他：
--	--	-----------------------

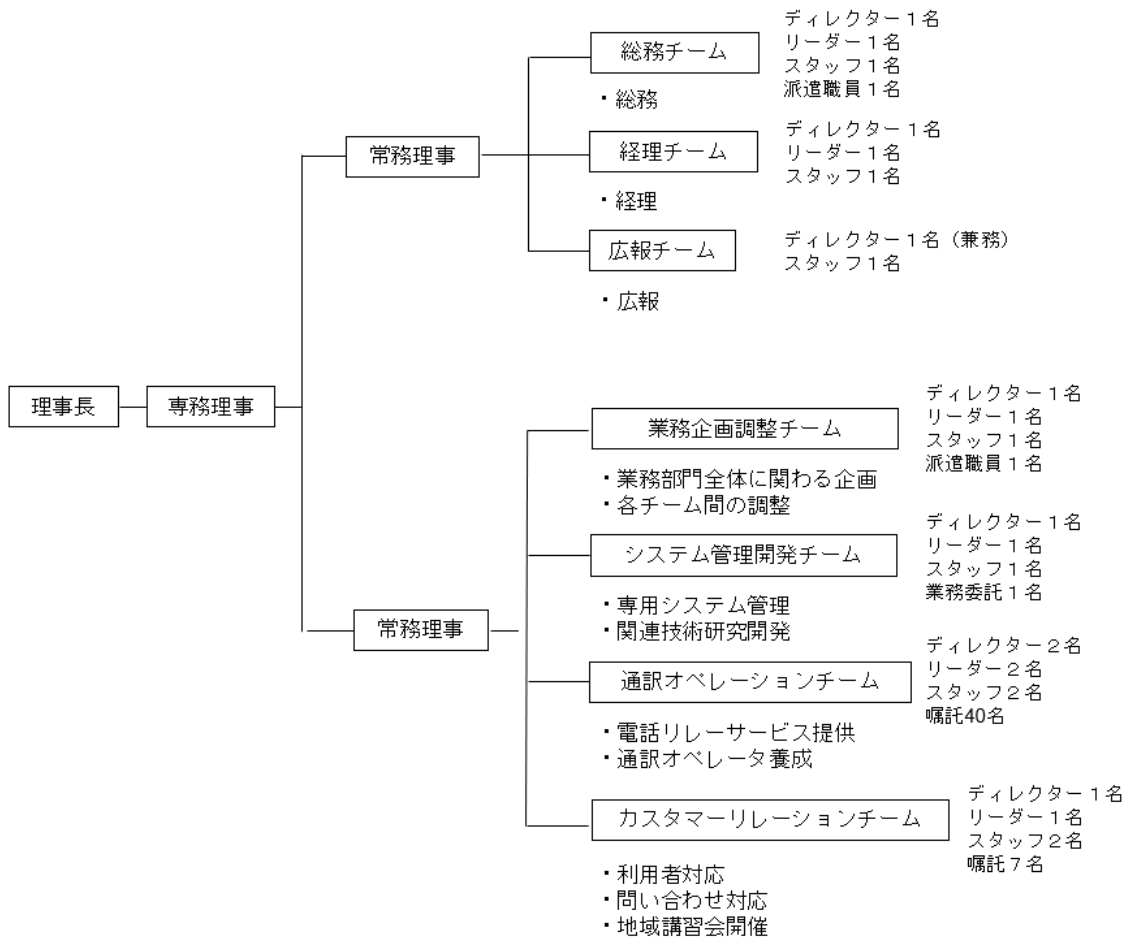
(2) 評議員会の開催

一般社団法人及び一般財団法人に関する法律に則り、定時評議員会を含め2回開催する。

番号	開催月（案）	議題（案）
1	令和4年6月 （定時評議員会）	報告事項： 1 令和3年度事業報告書及び収支決算書について 議決事項： 1 理事の選任について
2	令和5年3月	報告事項： 1 令和5年度事業計画書及び収支予算書について

※上記の他、必要に応じて開催するものとする。

別添1 組織図（人数配置）



別添2 利用者数見込、利用時間見込、通話時間見込

■前提

令和4年度収支予算書作成にあたり、利用者数、利用時間、通話料計算を試算するため、令和3年度の実績（7～9月実績）を用いて予想値を導くものとする。なお、計算にあたって、用語の整理は以下の通りとする。

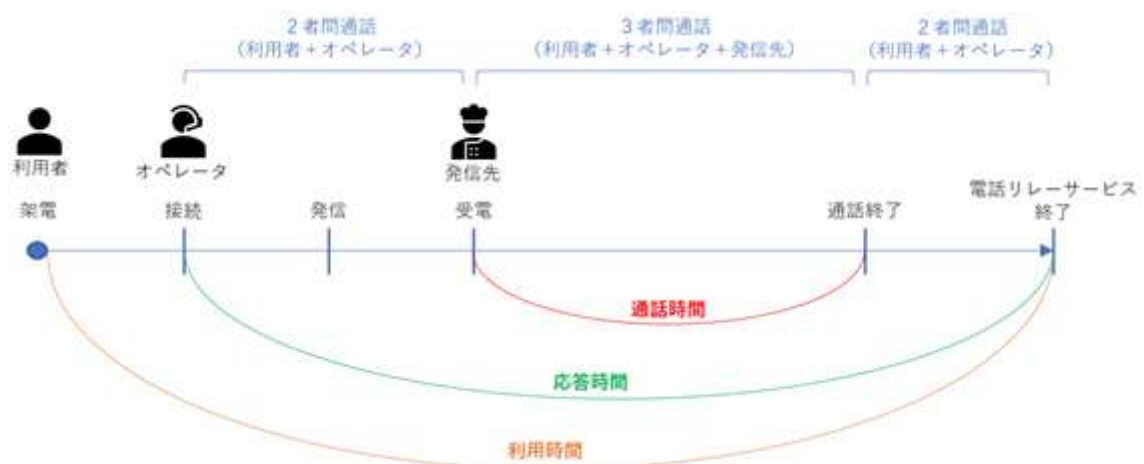
利用者数：電話リレーサービスに登録している利用者の数 ※利用の有無は問わない

利用時間：利用者が電話リレーサービスを使用し始めて、終了するまでの時間

応答時間：通訳オペレータが対応を始め、対応を終了するまでの時間

通話時間：発信先と通話が繋がっている時間

図1 利用時間、応答時間、通話時間の区分



上記の定義に基づき、利用者数においては令和3年度の増加推移から、利用時間は同じく利用時間の実績値から、必要ブース数は実際に通訳オペレータが対応する時間である応答時間から、通話料は実際に通話料が発生する通話時間から、予測を行うこととしたい。

■電話リレーサービス利用者見込の算出根拠

(参考：試算方法)

令和3年9月末時点で利用者数が7,033名であり、増加推移は以下のとおりである。

※上記数字は承認数であり、退会者を含めた純増数ではない。

6～8月はモデルプロジェクト終了時期が6月末日であったこと、公共インフラとしての電話リレーサービス開始直後という点で、モデルプロジェクト時からのヘビーユーザーの移行が多かったと推測でき、月毎の基本増加数として、9月500件程度を設定する。令和3年10月から地域講習会、web広告等で増加数は大きくなる見込みである他、令和4年度においては、聴覚障害当事者団体との連携を始め周知啓発に力を入れることから、増加幅を平均化して650名程度と設定する。

上記を元に計算した結果、月毎の増加数見込は以下のとおり。

年度	月	利用者数 (人)	増加数 (人)
令和3年度	9月	7,033	
	10月	7,484	
	11月	7,933	
	12月	8,254	※12月28日時点の実績
	3月	10,204	※3月31日時点の想定
令和4年度	4月	10,854	+650
	5月	11,504	+650
	6月	12,154	+650
	7月	12,804	+650
	8月	13,454	+650
	9月	14,104	+650
	10月	14,754	+650
	11月	15,404	+650
	12月	16,054	+650
	1月	16,704	+650
	2月	17,354	+650
	3月	18,004	+650

なお、上記表を参考に、通話料等の利用者数が関係する各種費用の計算にあたっ

ては、令和4年度の利用者見込は月毎の増加数も考慮し、各月の利用者数を12月で除した利用者数（14,429名 \div 14,400名）を1月の利用者数の単位として設定し、算出を行っている。

■利用件数、利用時間の算出根拠

令和3年7～9月実績を元に、年間利用件数について試算を行う。なお、利用件数、利用時間の試算にあたっては、各月の利用者数合計に対し、月に1度も電話リレーサービスを利用しない利用者があることを考慮した上で計算が必要なため、以下の計算式で計算を行う。

計算式：令和4年度年間利用時間 = 利用者数 × 利用者1人あたり利用時間／月

※利用者数は、前述の各月の利用者見込を参考とする。

(利用者1人あたり利用時間／月の計算方法)

※以下の計算では、令和3年度7～9月度の実績を使用する。

- ・ 利用時間平均／月 148,304 分 ÷ 利用件数平均／月 27,542.3 件
= 利用時間／回 5.4 分 (A)
- ・ 利用件数平均／月 27,542.3 件 ÷ 利用者数平均 6,389 人
= 利用者1人あたり利用件数 4.3 件 (B)
- ・ 利用者1人あたりの利用時間 = A 5.4 分 × B 4.3 件 = 23.1 分

※「利用時間／月 ÷ 利用者数」でも同様の結果が出ることを確認済。

上記から、計算式に当てはめると以下の表のとおり。

	月	利用者数	利用分数/人/月	利用時間/月
令和4年度	4月	10,854	23.1	250,727
	5月	11,504	23.1	265,742
	6月	12,154	23.1	280,757
	7月	12,804	23.1	295,772
	8月	13,454	23.1	310,787
	9月	14,104	23.1	325,802
	10月	14,754	23.1	340,817
	11月	15,404	23.1	355,832
	12月	16,054	23.1	370,847
	1月	16,704	23.1	385,862
	2月	17,354	23.1	400,877
	3月	18,004	23.1	415,892
		合計		

上記表から、令和4年度の利用時間見込は、3,999,719分と試算する。

■通話時間見込

令和4年度の通話件数、通話時間を算出するにあたり、以下の計算式を用いて計算を行う。

計算式：通話時間数 = 利用者見込 × 1人あたり通話件数 × 1回あたり通話分数

①通話時間（発信）

（利用者見込、1人あたり通話件数、1回あたり通話分数）

発信に係る令和3年度7～9月度の通話時間、通話件数、利用者数を関連させると、以下の通りとなる。

1 通話時間数実績

	7月	8月	9月	平均
通話時間合計	86,429	124,016	124,791	111,745
手話発信時間	38,712	56,763	54,732	50,069
文字発信時間	47,717	67,253	70,059	61,676
固定着時間	78,996	112,979	114,059	102,011
携帯着時間	7,433	11,037	10,732	9,734
固定着（割合）	91.4%	91.1%	91.4%	91.3%
携帯着（割合）	8.6%	8.9%	8.6%	8.7%

2 通話件数実績

	7月	8月	9月	平均
通話件数	14,860	20,452	20,461	18,591.0
手話発信件数	6,785	8,954	8,996	8,245.0
文字発信件数	8,075	11,498	11,465	10,346.0
1件あたり通話時間数	5.8	6.1	6.1	6.0

3 利用者1人当たりの通話件数

	7月	8月	9月	平均
利用者数	5,621	6,513	7,033	—
1人あたり通話件数	2.6	3.1	2.9	2.9

(通話時間数)

上記のとおり、1人あたり通話件数、1回あたりの通話分数を導き、令和4年度利用者数見込と掛け合わせた結果は以下の通りとなる。

令和4年度通話時間（発信）見込

年度	月	利用者数 見込	1人あたり 通話件数/月	1回あたり 通話分数/回	小計
令和4年度	4月	10,854	2.9	6.0	188,859.6
	5月	11,504	2.9	6.0	200,169.6
	6月	12,154	2.9	6.0	211,479.6
	7月	12,804	2.9	6.0	222,789.6
	8月	13,454	2.9	6.0	234,099.6
	9月	14,104	2.9	6.0	245,409.6
	10月	14,754	2.9	6.0	256,719.6
	11月	15,404	2.9	6.0	268,029.6
	12月	16,054	2.9	6.0	279,339.6
	1月	16,704	2.9	6.0	290,649.6
	2月	17,354	2.9	6.0	301,959.6
	3月	18,004	2.9	6.0	313,269.6
	合計				

上記の通り、令和4年度の発信に係る通話時間見込は3,012,775.2分となる。ここから、固定電話着と携帯電話着とに区分するが、令和3年7～9月度の実績から固定電話着91.3%、携帯電話着8.7%であり、それぞれの通話分数を計算すると以下のとおり。

固定着・携帯着別の通話時間（発信）

月	内訳	
	固定着 (91.3%)	携帯着 (8.7%)
4月	172,428.8	16,430.8
5月	182,754.8	17,414.8
6月	193,080.9	18,398.7
7月	203,406.9	19,382.7
8月	213,732.9	20,366.7
9月	224,059.0	21,350.6
10月	234,385.0	22,334.6
11月	244,711.0	23,318.6
12月	255,037.1	24,302.5
1月	265,363.1	25,286.5
2月	275,689.1	26,270.5
3月	286,015.1	27,254.5
	2,750,663.8	262,111.4

②通話時間（着信）

緊急通報以外の着信に係る通話時間の計算は、発信に係る通話時間と同様の計算を行う。令和3年度7～9月度の着信に係る通話時間、通話件数、利用者数を、発信と同様に計算すると、以下の通りとなる。

1 通話時間数実績

	7月	8月	9月	平均
通話時間合計 (A)	3,888	6,053	6,293	5,411
手話着信時間	2,347	3,805	3,554	3,235
文字着信時間	1,541	2,248	2,739	2,176

2 通話件数実績

	7月	8月	9月	平均
通話件数 (B)	679	982	1,018	893.0
手話着信件数	420	572	589	527.0
文字着信件数	259	410	429	366.0
1件あたり通話時間数 (A÷B)	5.7	6.2	6.2	6.0

3 利用者1人当たりの通話件数

	7月	8月	9月	平均
利用者数 (C)	5,621	6,513	7,033	—
1人あたり通話件数 (B÷C)	0.1	0.2	0.1	0.1

(通話時間数)

上記のとおり、1人あたり通話件数、1回あたりの通話分数を導き、令和4年度利用者数見込と掛け合わせた結果は以下の通りとなる。

令和4年度通話時間（着信）見込

年度	月	利用者数 見込	1人あたり 通話件数/月	1回あたり 通話分数/回	小計
令和4年度	4月	10,854	0.1	6.0	6,512.4
	5月	11,504	0.1	6.0	6,902.4
	6月	12,154	0.1	6.0	7,292.4
	7月	12,804	0.1	6.0	7,682.4
	8月	13,454	0.1	6.0	8,072.4
	9月	14,104	0.1	6.0	8,462.4
	10月	14,754	0.1	6.0	8,852.4
	11月	15,404	0.1	6.0	9,242.4
	12月	16,054	0.1	6.0	9,632.4
	1月	16,704	0.1	6.0	10,022.4
	2月	17,354	0.1	6.0	10,412.4
	3月	18,004	0.1	6.0	10,802.4
	合計				

上記のとおり、令和4年度における着信に係る通話時間は103,888.8分となる。なお、着信は発信と異なり、電話リレーサービスを受ける050番号のみとなるため、固定着、携带着の区分けは行わない。

緊急通報の着信に係る通話時間の計算は、上記の緊急通報以外の着信に係る計算と同様に行う。令和3年度7～9月度の実績より以下の通りとなる。

1 通話時間数実績（秒数）

	7月	8月	9月	合計	平均
通話時間合計 (A)	349	974	739	2,062	687.3

2 通話件数実績

	7月	8月	9月	合計	平均
通話件数 (B)	3	6	4	13	4.3
1人あたり通話時間数 (A÷B)	116.3	162.3	184.8	463.4	154.5

3 利用者1人当たりの通話件数

	7月	8月	9月	合計	平均
利用者数 (C)	5,621	6,513	7,033	—	—
1人あたり通話件数 (B÷C)	0.0005	0.0009	0.00057	0.000197	0.00007

(通話時間数)

上記のとおり、1人あたり通話件数、1回あたりの通話分数を導き、令和4年度利用者数見込と掛け合わせた結果は以下の通りとなる。

令和4年度通話時間（着信）見込

年度	月	利用者数 見込	1人あたり 通話件 数/月	1回あたり 通話秒 数/回	小計
令和4年度	4月	10,854	0.0007	154.5	1,173.9
	5月	11,504	0.0007	154.5	1,244.2
	6月	12,154	0.0007	154.5	1,314.5
	7月	12,804	0.0007	154.5	1,384.8
	8月	13,454	0.0007	154.5	1,455.1
	9月	14,104	0.0007	154.5	1,525.3
	10月	14,754	0.0007	154.5	1,595.6
	11月	15,404	0.0007	154.5	1,665.9
	12月	16,054	0.0007	154.5	1,736.2
	1月	16,704	0.0007	154.5	1,806.5
	2月	17,354	0.0007	154.5	1,876.8
	3月	18,004	0.0007	154.5	1,947.1
合計					18,726.0

上記のとおり、令和4年度における緊急通報の着信に係る通話時間は18,726秒（312.1分）となる。なお、緊急通報の着信も同様に固定着、携帯着の区分けは行わない。