

令和5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、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化の実現に向けて、電話リレーサービスの一層の利用の拡大・国民全体の理解の増進に寄与していくことを基本としつつ、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、適正なサービス水準を維持し、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5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

電話リレーサービスの利用者2万人を当面の目標とし、令和5年度も引き続き利用者数の増加を踏まえた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効果的な周知啓発を実施し、その結果分析を通じて一層の利用者獲得及び認知拡大を図る。

■事業内容

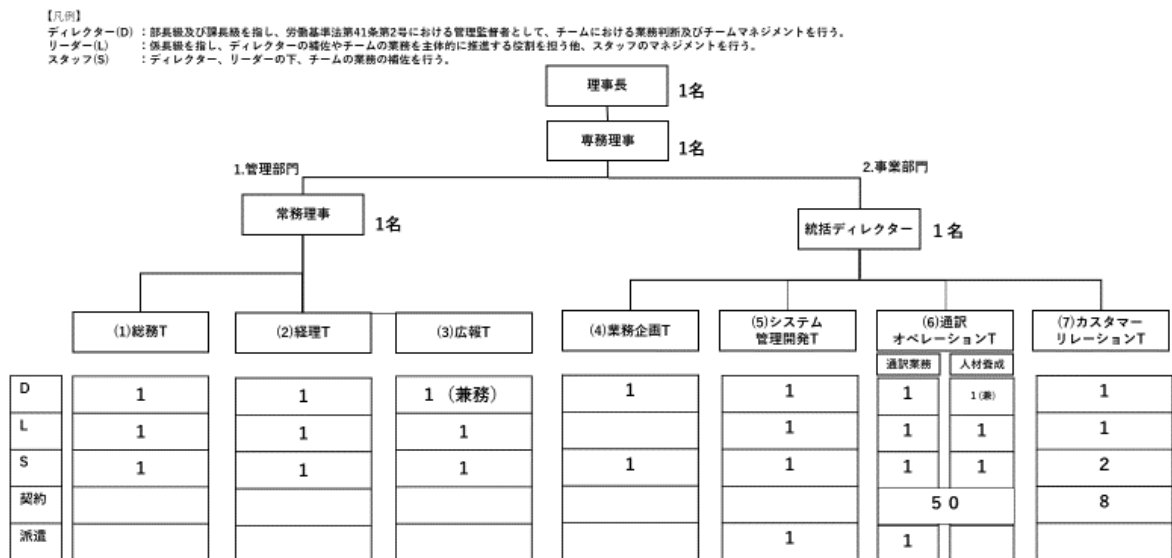
1. 電話リレーサービスの提供

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5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5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	9ブース	7ブース	5ブース	32.125 人
業務委 託	20ブース	6ブース	1ブース	44.5人
合計	29ブース	13ブース	6ブース	76.625人 ≒77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	13ブース	5ブース	2ブース	31.875人
文字通 訳	14ブース	6ブース	2ブース	35.75人
合計	29ブース	13ブース	6ブース	76.625人 ≒77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の関係機関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。

(5) 0570等の発信に係る開発

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番号のうち0570及び付加的役務識別番号のうち188（消費者ホットライン）について、必要なシステム改修、テスト等を実施の上、サービスとして提供する。

(6) 字幕付き電話サービスに係る開発

令和4年度に実施した字幕付き電話サービス（Captioned Telephone Service：以下「CTS」という。）の需要予測に係る調査研究に基づき、令和6年10月にCTSサービスの提供ができるようシステム開発を行う。令和5年度は、IP電話や音声認識エンジン等の発着信の検証を進めつつ、プロトタイプ版の開発・テスト等を行う。

2. 通訳オペレータの養成・研修等

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4年度中に公募を実施し、令和5年3月までに業務委託契約を締結する。令和4年度まで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年度までは、厚生労働省と調整の上、当財団が作成する研修プログラムを行ってきたが、令和5年度からは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。なお、令和5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（令和3年度、4年度に養成研修を受講した者は科目の免除あり）。

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) 災害時オペレーション対応

災害時等、直営センターでオペレーションができなくなった場合（一定規模の自然災害、台風等による交通機関の麻痺、建物の火災等）に備え、別の場所でオペレーションができるよう措置する必要がある、とりわけ、災害時等において、緊急通報（平時において直営センターが取り扱うこととしている）を確保する重要性に鑑みると、その緊急性・必要性は極めて高い。このため、直営のオペレータが一定の災害時に対応できるよう、直営センターの近郊エリア（首都圏）に2～3人のオペレータが対応できる場所（マンションタイプを想定）を確保し、有

事に備えることとしたい。なお、平時においても当該場所を有効活用するため、P3の表で示すブースのうち一部を運用するほか、研修の一部を実施することも検討する。

3. 問合せ窓口への対応

一般の問合せ窓口において、問合せ、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合せ、その他の問合せについては、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、インターネット及び訪問調査を通じ、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5年度の周知啓発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、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及び個人オムニバス（訪問）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5年9～10月に実施予定、11月目途に結果の報告書を作成・公表。

(2) 自動音声認識等の活用に係る調査研究

調査目的：令和4年度に実施したCTSに係る利用者数見込や通話時間見込、必要な運営体制（オペレータ数、必要勤務時間数等）のサービス提供等に係る調査研究に関連し、諸外国の事例を参考としつつ、CTS実施に向けて利用登録時におけるCTS対象者の指標とする自己申告シート、CTSオペレータスキルの要件整理、CTS利用時のガイダンス等に係るプライバシーについての調査を実施する。

調査方法：各調査項目においてウェブや文献等によるデスクリサーチを行う。また自己申告シートの調査については指標整理に関連して聴覚障害に係る医師や研究者等に対し、CTSオペレータスキル調査については諸外国の事例調査に加えてリスピークを実施する事業者に対し、プライバシー調査については有識者等に対し、それぞれヒアリングを通じて各調査項目の要件を検討する。

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5年5月～令和6年3月に実施、令和6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、財団ウェブサイト／サービスサイトを含めて広く公表（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。

（３）次期システムの開発に関する調査研究

調査目的：現行システムは、日本財団のモデルプロジェクト時代に構築（平成２９年）したシステムを基本としているため、その安定性や拡張性等に課題があり、CTS サービスも含めた全体としての利用者増という将来動向を見据えたときに、これらの課題を踏まえて、より安定性・利便性の高いシステムを構築していく必要がある。このため、令和７～８年度を目途に現在のシステムから移行できるよう、次期システムの通信基盤の在り方等について調査研究を行う。

調査方法：通信基盤に一定の知見を有する電気通信事業者等にプロジェクトとしての運営を委託しつつ、より安定性・利便性の高いシステムの検討、現行業務の課題の洗い出し等を行う。その際、日常、利用者から要望が寄せられている不便の解消に寄与すること等も念頭に置きながら行うこととする。

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５年５月～令和６年３月に実施、令和６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。

（４）筑波技術大学との研究連携協定に係る調査研究

調査目的：令和４年１２月に筑波技術大学と当財団は、従来からの関係をさらに発展させ、それぞれが保有する情報及び人的資源等を有機的に活用し、聴覚障害者の情報コミュニケーション支援に関する技術・機器の研究開発、支援人材の育成及び大学の教育・研究・社会貢献機能の向上を図ることを目的として、包括的な連携協定を締結した。同連携協定に基づき、具体的な取組を実践していくことを目的とする。

調査方法：筑波技術大学、当財団のほか外部有識者により研究を進め、①電話リレーサービス及び遠隔手話通訳に関する研究及び研究成果を踏まえた実践的技術の開発 ②電話リレーサービスの普及に関する周知啓発及び支援人材

の育成 ③情報保障に関する情報収集・発信及び拠点の形成などについて
取り組む。

スケジュール：令和5年5月～令和6年3月に実施、令和6年3月に研究に関する
報告書を作成

(5) 海外調査研究

調査目的：電話リレーサービスの事業実績のある海外の調査を通じて、今後の我が
国の電話リレーサービスの運用に反映させることを目的とする。

調査方法：文献調査・オンライン対応だけでは十分に把握しにくい、実際のオペレ
ーション対応やその状況について、現地に職員を派遣して調査することと
する。

なお、調査国は、我が国との距離等を勘案しつつ、国の機関として、平
成21年から本格運用を開始し10年以上の経験を有する韓国とする。

- ・オペレータ、ブースの配置状況
- ・24時間体制の確保の在り方
- ・緊急通報があった場合の対応の在り方（フォロー体制など）やルール

スケジュール：令和5年5月～令和6年3月に実施、令和6年3月に研究に関する
報告書を作成

5. 周知啓発活動等

電話リレーサービスは、聴覚障害者等と聴覚障害者等以外の双方向のサービスを実現するものであり、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内容を検討し、効果的な周知啓発活動を行う。

具体的に、令和5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1～3の内容は、令和5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TVCM広告を行う。令和4年度の認知度調査によると、電話リレーサービスの認知度は21%であり、令和5年度においてもメディアとしての利用時間が比較的長く、信頼度も高いテレビ媒体を活用していくことが、より認知度を高めるために有効である。令和5年度においても、総務省や関係機関と連携して費用対効果を十分に検討の上実施する。

(時期) 令和5年8月～令和6年1月

2. 東京メトロ 全線広告

(内容) 首都圏の主にきこえる人を対象に更なる認知度向上を目的として信頼性・注視力の高く、反復接触効果を見込める広告媒体として東京メ

トロ全線広告（ドア上ビジョン）を採用し、令和4年に制作した30秒のCMを6か月掲載（頻度：最大1回/15分）する。

（時期）令和5年8月～令和6年1月

3. デジタル広告

（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おり、主にきこえる人を対象に、下記のデジタル広告施策を実施する。

ウェブサイト誘導施策：検索結果広告（Google, Yahoo）、静止画広告（ポータルサイトでのバナー広告やフィード表示：Google, Yahoo, SNS[twitter, Instagram, Facebook]）

電話リレーサービス認知施策：動画広告（Youtube, Yahoo, SNS[twitter, Instagram, Facebook]）

（時期）令和5年4月～令和6年3月

4. サービスロゴCI開発

（内容）現在、ロゴ（「電話リレーサービス」や「リレーちゃんの画像データ」）はあるものの、使用にあたってガイドラインが策定されていないため、使用実態としては、サービスの視覚的イメージにブレが生まれている。

このため、BtoC企業など多くのサービスで導入されているCI（コーポレート・アイデンティティ）を開発することとする。具体的にはロゴ等の取り扱いに関するガイドラインを策定し、主催や共催など公式で活動する事業や施策にロゴ等を用いる際に適用させ、「電話リレーサービス」の公式イメージを醸成させる。

（時期）令和5年4月～令和6年3月

5. SNS分析ツール

（内容）膨大なSNS上のクチコミ情報を瞬時に分析・活用できる、本ツールをパッケージで契約し、利用者・登録者獲得の施策立案・改善に活用する。またSNS上の炎上対策・対応として、SNSに発信された投稿を自動で収集・分析するソーシャルリスニングツールを利用し、SNS上での電話リレーサービスの評判を常時把握する。

(時期) 通年

(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. ウェブコンテンツの制作・発信

(内容) 聴覚障害者等に向けて、電話リレーサービスの利便性や必要性を周知することを目的に、サービスを活用する利用登録者が出演する動画インタビューシリーズを制作し、サービスサイトへ連載コンテンツとして掲載する。

(時期) 通年

2. 「電話リレーサービス地域講習会・利用登録会」の開催

(内容) 昨年度に引き続き全国の聴覚障害者協会、聴覚障害者情報提供施設、自治体等と連携して、電話リレーサービスの理解促進、周知広報のため、電話リレーサービスの概要や内容を学ぶ地域講習会を開催する。

また、昨年度、この講習会と別に実施することとしていた、電話リレーサービスの登録方法の説明や登録サポート等を行う「電話リレーサービス利用登録会」については、この地域講習会と合わせて行うこととする。

(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）

(開催内容) 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、動画の制作を想定。

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の仕方

③電話リレーサービス体験

④登録サポート

(時期) 通年

3. 電話リレーサービス普及啓発員（仮称）事業の実施

(内容) 当財団として行う普及啓発活動に加え、地域の聴覚障害者協会や情報提供施設等と連携しながら、個別に電話リレーサービスの普及活動（登録希望者への個別サポートや地域の情報提供施設と連携した定期的な

登録窓口開設等) や、説明会・登録会開催等を行う普及啓発員(仮称)事業を全国で展開する。

普及啓発員の担い手としては、一定の要件の下、聴覚障害者協会や情報提供施設、企業その他、手話で対応ができる個人等で、年度内での業務委託、委嘱等により行う。

(時期) 通年

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 5 年度第 1 四半期

6. 手話パフォーマンス甲子園への出展

(内容) 全国の高校生が手話を使った様々なパフォーマンスを繰り広げ、その表現力を競う「全国高校生手話パフォーマンス甲子園」のイベント会場でブース出展し、サービスの紹介やデモンストレーションを実施することで若い世代へのサービス周知を実施する。

(時期) 令和 5 年秋

7. 日本聴力障害新聞への広告掲載

(内容) 全日本ろうあ連盟が発刊する日本聴力障害新聞の広告欄を用いて、登録促進に係る広告や地域講習会・利用登録会の案内等を行う。

(時期) 令和 5 年 4 月～令和 6 年 3 月

8. 目で聴くテレビ番組制作・放映

(内容) 株式会社アステムが展開する聴覚障害者向けテレビ「目で聴くテレビ」の番組制作、放映を通じて、「目で聴くテレビ」を視聴する聴覚障害

者等に向けて動的な情報発信、登録促進を図る。なお、四半期毎に放映する形を取ることとする。

(時期) 通年

(3) SNS を活用した周知啓発活動

内容：定期的にソーシャルネットワークサービス（SNS）を更新・情報発信し、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5年度においても、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5年5月～令和6年3月

(5) サービスサイトのリニューアル

内容：電話リレーサービスに関する情報の集積地としての役割を強化することを目的に、サービスサイト (<https://nftrs.or.jp/>) をリニューアルする。

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の提供に関し、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5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4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
2	令和5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6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
3	令和6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6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 事業基金の取崩しについて 4 評議員会の招集について

(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5年6月 （定時評議員会）	報告事項： 1 理事会決議報告 議決事項： 1 令和4年度事業報告書及び収支決算書について
2	令和6年3月	報告事項： 1 理事会決議報告 2 令和6年度事業計画書及び収支予算書について

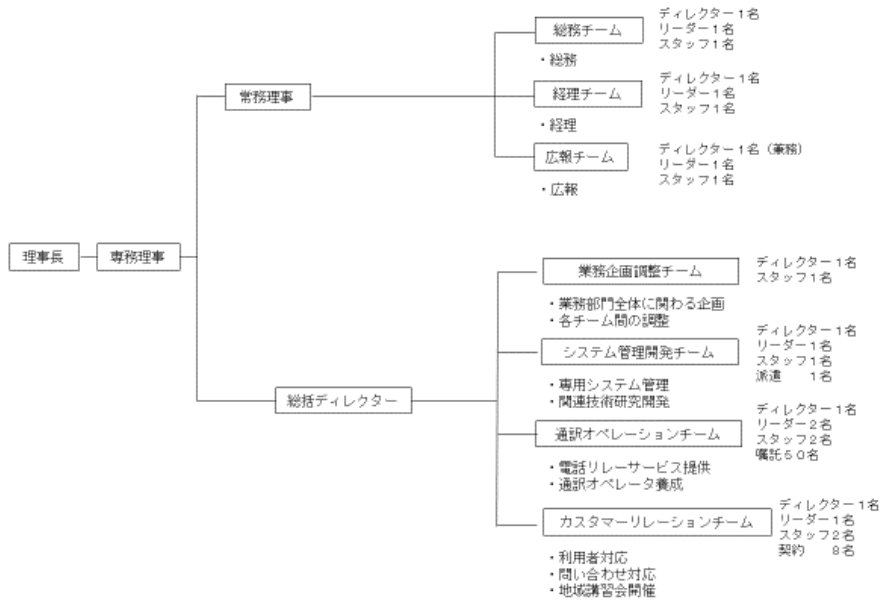
※上記の他、必要に応じて開催するものとする。

(3) 新事務所の対応

新事務所に関する事務手続き等を適切に実施する。

別添1 組織図（人数配置）

R5年度



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5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4年度の実績（4～9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。

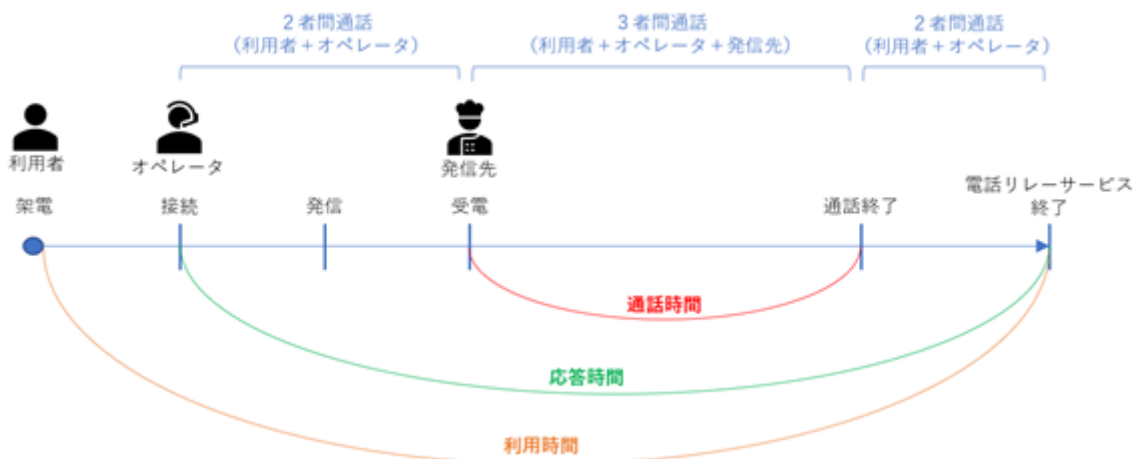
利用者数：電話リレーサービスに登録している利用者の数 ※利用の有無は問わない

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4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4年11月末時点で利用者数が11,077名である。

令和4年度においては、とりわけ下半期以降、地域講習会・利用登録会を精力的に実施している。また、令和5年度においても、引き続きこうした地域講習会等を実施するとともに、電話リレーサービス普及啓発員（仮称）による取組も予定しており、利用者の増に向けた取組を一層充実させることから、月毎の基本増加数として、概ね月400件程度以上を目標として取り組むこととする。

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	増加数
令和5年度	4月	13,000	+400件
	5月	13,400	+400件
	6月	13,800	+400件
	7月	14,200	+400件
	8月	14,600	+400件
	9月	15,000	+400件
	10月	15,400	+400件
	11月	15,800	+400件
	12月	16,200	+400件
	1月	16,600	+400件
	2月	17,000	+400件
	3月	17,400	+400件

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（15,000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4年4～9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5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4年度4～9月度の実績を使用する。

- ・ 利用時間平均/月 214,984 分 ÷ 利用件数平均/月 41,163.2 件
= 利用時間/回 5.2 分 (A)
- ・ 利用件数平均/月 41,163.2 件 ÷ 利用者数平均 9,974 人
= 利用者1人あたり利用件数 4.1 件 (B)
- ・ 利用者1人あたりの利用時間 = A 5.2 分 × B 4.1 件 = 21.5 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。

年間利用時間見込				
	月	利用者数	利用分数/人/月	利用分数/月
令和5年度	4月	13,000	21.5	279,500
	5月	13,400	21.5	288,100
	6月	13,800	21.5	296,700
	7月	14,200	21.5	305,300
	8月	14,600	21.5	313,900
	9月	15,000	21.5	322,500
	10月	15,400	21.5	331,100
	11月	15,800	21.5	339,700
	12月	16,200	21.5	348,300
	1月	16,600	21.5	356,900
	2月	17,000	21.5	365,500
	3月	17,400	21.5	374,100
	合計			

上記表から、令和5年度の利用時間見込は、3,921,600分と試算する。

■通話時間見込

令和5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）

（1回あたり通話時間数、1人あたり通話件数）

発信に係る令和4年度4～9月度の実績は、以下の通りとなる。

1 通話時間数実績							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話時間合計	150,689	152,440	156,850	169,020	180,150	171,602	163,459
手話発信時間	73,702	72,217	78,291	81,189	85,724	82,565	78,948
文字発信時間	76,987	80,223	78,559	87,831	94,426	89,037	84,511
固定着時間	138,785	139,787	143,204	155,498	166,459	158,903	150,439
携帯着時間	11,904	12,653	13,646	13,522	13,691	12,699	13,019
固定着（割合）	92.1%	91.7%	91.3%	92.0%	92.4%	92.6%	92.0%
携帯着（割合）	7.9%	8.3%	8.7%	8.0%	7.6%	7.4%	8.0%

2 通話件数実績							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話件数	26,024	26,031	26,418	29,579	31,705	29,428	28,197.5
手話発信件数	12,402	12,082	12,765	13,904	14,783	13,885	13,303.5
文字発信件数	13,622	13,949	13,653	15,675	16,922	15,543	14,894.0
1回あたり通話時間数	5.8	5.9	5.9	5.7	5.7	5.8	5.8

3 利用者1人当たりの通話件数							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
利用者数	9,404	9,631	9,862	10,074	10,328	10,546	—
1人あたり通話件数	2.8	2.7	2.7	2.9	3.1	2.8	2.8

（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5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5年度通話時間（発信）見込

年間通話時間見込（発信）						
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5年度	4月	13,000	2.8	5.8	211,120	
	5月	13,400	2.8	5.8	217,616	
	6月	13,800	2.8	5.8	224,112	
	7月	14,200	2.8	5.8	230,608	
	8月	14,600	2.8	5.8	237,104	
	9月	15,000	2.8	5.8	243,600	
	10月	15,400	2.8	5.8	250,096	
	11月	15,800	2.8	5.8	256,592	
	12月	16,200	2.8	5.8	263,088	
	1月	16,600	2.8	5.8	269,584	
	2月	17,000	2.8	5.8	276,080	
	3月	17,400	2.8	5.8	282,576	
	合計					2,962,176
					固定着92%	2,725,201.9
					携带着8%	236,974.1

上記の通り、令和5年度の発信に係る通話時間見込は2,962,176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4年4～9月度の実績から固定電話着92.0%、携帯電話着8.0%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 2,725,201.9分
- ・携带着 236,974.1分

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4年度4～9月度の着信に係る1回あたり通話時間数、1人あたり通話件数に基づき、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（分数）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話時間合計（A）	10,254	10,249	10,994	12,018	11,077	10,440	10,838.7
手話着信時間	6,519	6,146	6,506	6,104	5,762	5,654	6,115.2
文字着信時間	3,735	4,103	4,488	5,914	5,315	4,786	4,723.5

2 通話件数実績

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話件数（B）	1,701	1,730	1,679	2,019	1,845	1,764	1,789.7
手話着信件数	961	914	941	1,055	949	879	949.8
文字着信件数	740	816	738	964	896	885	839.8
1人あたり通話時間数（A÷B）	6.0	5.9	6.5	6.0	6.0	5.9	6.1

3 利用者1人当たりの通話件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
利用者数（C）	9,404	9,631	9,862	10,074	10,328	10,546	—
1人あたり通話件数（B÷C）	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2

(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5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5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5年	4月	13,000	0.2	6.1	15,860
	5月	13,400	0.2	6.1	16,348
	6月	13,800	0.2	6.1	16,836
	7月	14,200	0.2	6.1	17,324
	8月	14,600	0.2	6.1	17,812
	9月	15,000	0.2	6.1	18,300
	10月	15,400	0.2	6.1	18,788
	11月	15,800	0.2	6.1	19,276
	12月	16,200	0.2	6.1	19,764
	1月	16,600	0.2	6.1	20,252
	2月	17,000	0.2	6.1	20,740
	3月	17,400	0.2	6.1	21,228
合計					222,528

上記のとおり、令和5年度における着信に係る通話時間は222,528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、携帯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4年度4～9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）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話時間合計（A）	1,333	3,456	1,305	2,142	2,011	2,291	2,089.7

2 通話件数実績

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話件数（B）	8	7	6	9	5	5	6.7
1件あたり通話時間数（A÷B）	166.6	493.7	217.5	238.0	402.2	458.2	329.4

3 利用者1人当たりの通話件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
利用者数（C）	9,404	9,631	9,862	10,074	10,328	10,546	—
1人あたり通話件数（B÷C）	0.0009	0.0007	0.00061	0.0009	0.00048	0.0005	0.0007

（通話時間数）

上記のとおり、1回あたりの通話分数、1人あたり通話件数を導き、令和5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5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5年	4月	13,000	0.0007	329.4	2,998
	5月	13,400	0.0007	329.4	3,090
	6月	13,800	0.0007	329.4	3,182
	7月	14,200	0.0007	329.4	3,274
	8月	14,600	0.0007	329.4	3,366
	9月	15,000	0.0007	329.4	3,459
	10月	15,400	0.0007	329.4	3,551
	11月	15,800	0.0007	329.4	3,643
	12月	16,200	0.0007	329.4	3,735
	1月	16,600	0.0007	329.4	3,828
	2月	17,000	0.0007	329.4	3,920
	3月	17,400	0.0007	329.4	4,012
		合計			42,058

上記のとおり、令和5年度における緊急通報の着信に係る通話時間は 42,058 秒（701.0 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。

令和5年度 収支予算書(資金ベース)

令和 5年 4月 1日から令和 6年 3月31日まで

(交付金事業)

一般財団法人 日本財団電話リレーサービス

(単位：円)

科 目	予算額	前年度予算額	増減
I 事業活動収支の部			
1. 事業活動収入			
(1) 利用料収入	55,199,673	55,925,405	△ 725,732
(2) 交付金収入	2,178,203,867	1,614,023,010	564,180,857
事業活動収入計	2,233,403,540	1,669,948,415	563,455,125
2. 事業活動支出			
(1) 事業費支出			
給与費支出	538,009,810	476,604,265	61,405,545
役員報酬	33,333,900	42,382,650	△ 9,048,750
職員給	163,353,600	160,980,480	2,373,120
通訳オペレータ給	341,322,310	273,241,135	68,081,175
法定福利費費支出	56,513,323	70,569,953	△ 14,056,630
福利厚生費支出	11,487,509	23,822,422	△ 12,334,913
研修費支出	4,136,080	5,987,828	△ 1,851,748
会議費支出	264,000	381,150	△ 117,150
旅費交通費支出	10,431,084	9,611,760	819,324
通信運搬費支出	49,435,813	46,585,456	2,850,357
備品費支出	11,000,670	5,571,660	5,429,010
消耗品費支出	1,393,238	2,409,200	△ 1,015,962
修繕維持費支出	4,110,131	5,428,239	△ 1,318,108
印刷製本費支出	1,536,852	679,008	857,844
水道光熱費支出	3,867,235	2,809,243	1,057,992
事務所賃料支出	67,730,425	62,296,975	5,433,450
保険料支出	667,023	656,046	10,977
諸謝金支出	8,052,050	7,388,592	663,458
租税公課支出	3,606,440	2,531,520	1,074,920
調査研究費支出	72,446,465	37,705,000	34,741,465
周知啓発費支出	268,244,485	219,673,092	48,571,393
業務委託費支出	1,223,989,308	942,351,736	281,637,572
通訳オペレータ	474,683,040	476,919,000	△ 2,235,960
サービス関連システム	692,398,898	454,685,208	237,713,690
普及促進	43,818,124	0	43,818,124
その他管理関係	13,089,246	10,747,528	2,341,718
新聞図書費支出	48,000	48,000	0
支払手数料出	5,757,780	4,974,420	783,360
雑支出	456,000	456,000	0
事業活動支出計	2,343,183,721	1,928,541,565	414,642,156
事業活動収支差額	△ 109,780,181	△ 258,593,150	148,812,969
II 投資活動収支の部			
1. 投資活動収入			
投資活動収入計	0	0	0
2. 投資活動支出			
固定資産取得支出	0		0
建物附属設備取得支出			0
什器備品取得支出	0		0
ソフトウェア取得支出			0
退職給付引当資産支出	25,352,900		
建設仮勘定取得支出	0		0
敷金・保証金支出	12,290,532		12,290,532
投資活動支出計	37,643,432	0	37,643,432
投資活動収支差額	△ 37,643,432	0	△ 37,643,432
III 財務活動収支の部			
1. 財務活動収入			
(1) 借入金収入		0	0
財務活動収入計	0	0	0
2. 財務活動支出			
(1) リース債務支出	4,236,012	4,236,012	
(2) 借入金返済支出	0	0	0
財務活動支出計	4,236,012	4,236,012	0
財務活動収支差額	△ 4,236,012	△ 4,236,012	0
当期収支差額	△ 151,659,625	△ 262,829,162	111,169,537
前期繰越収支差額	138,242,461	262,829,162	△ 124,586,701
次期繰越収支差額	△ 13,417,164	0	△ 13,417,164