

令和6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（手話・文字リレーサービスのほか、後述する CTS サービスを含む。以下同じ）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。

令和6年度事業においては、引き続き、従来の手話・文字による電話リレーサービス（以下「手話・文字リレーサービス」という。）を確実かつ安定的に提供するほか、これまでに調査研究やシステム開発などを実施することによりサービス提供の準備を進めてきた字幕付き電話サービス（Captioned Telephone Service：以下「CTS サービス」という。）について、令和7年1月目途でのサービス提供を目指し、必要な体制の整備、システム開発・実装、通信テスト等を着実にを行う。

CTS サービスは、利用者のご自身の声で相手先に伝え、相手先の声文字で読むことを可能とするサービスで、難聴者や中途失聴者等が主な利用者と想定される。当財団としては、こうした多様な利用者のニーズに応えつつ、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こととし、実際の電話リレーサービスの提供に当たっては、そ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6年度事業における、目標と主な事業内容等は以下のとおり。

■目標

手話・文字リレーサービスの利用者は、2万人を当面の目標とし、令和6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、CTS サービスの利用者は、利用対象の範囲が手話・文字リレーサービスに比して広いと想定されるため、比較的早期に手話・文字リレーサービスの利用者数を上回る可能性があるが、令和6年度のサービス提供期間が年度の後半の3ヶ月程度であることなどを踏まえて5千人を目標とする。

なお、これらのサービスの提供に当たっては、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及び体制について、以下のとおり整備するものとする。

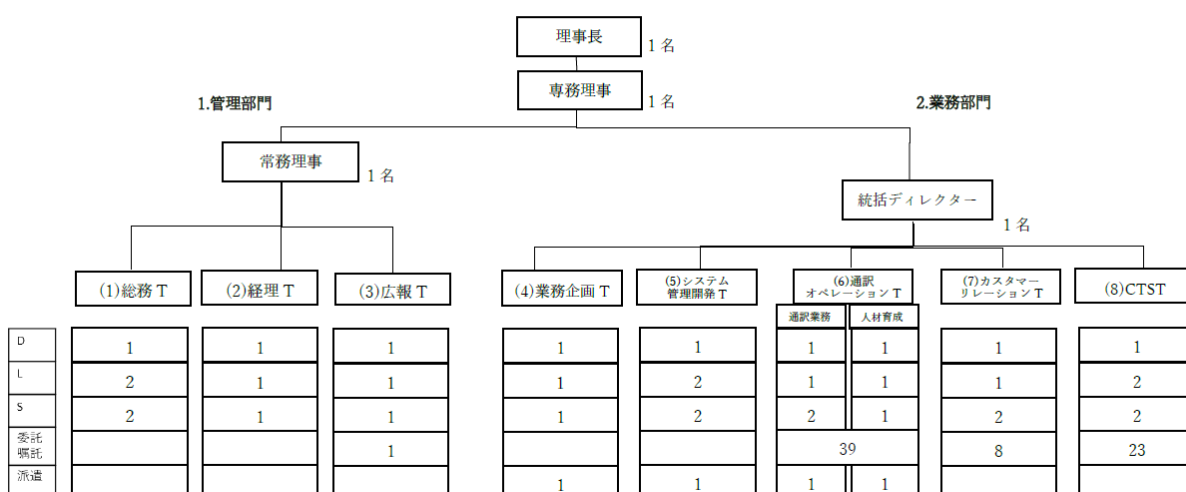
(1) サービス提供の役職員等の整備

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。

電話リレーサービス管理部門については、CTS サービス提供業務の実施による組織の拡充に応じた人事・労務管理のほか、組織全体にわたる事柄の調整を実施するため、総務チームの職員等を増員する。電話リレーサービス業務部門については、CTS チームを設置するとともに、システム管理開発チームの職員を増員すること等により、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。

なお、組織全体として安定した業務遂行に資するよう、両部門において、他チームの業務を兼務していたディレクターの兼務を外し、担当の業務に専念できるようにする。

【凡例】
 ディレクター(D) : 部長級及び課長級を指し、労働基準法第41条第2号における管理監督者として、チームにおける業務判断及びチームマネジメントを行う。
 リーダー(L) : 係長級を指し、ディレクターの補佐やチームの業務を主体的に推進する役割を担う他、スタッフのマネジメントを行う。
 スタッフ(S) : ディレクター、リーダーの下、チームの業務の補佐を行う。



(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6年度において、以下の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	12ブース	9ブース	7ブース	39人(※1)
業務委託	28ブース	9ブース	3ブース	70人
合計	40ブース	18ブース	10ブース	109人

(緊急通報・手話・文字通訳・CTS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 (※1)	2ブース	2ブース	2ブース	
手話通訳 (※1)	15ブース	6ブース	2ブース	34.5人
文字通訳 (※1)	15ブース	6ブース	2ブース	34.5人
CTS(※2)	8ブース	4ブース	4ブース	40人
合計	40ブース	18ブース	10ブース	109人

(※1) 緊急通報は、手話・文字リレーサービスにより提供されるものを示す。当該緊急通報は、直接雇用のシフトローテーションで対応可能であるため、必要人数は計上していない。

(※2) CTS サービスのオペレータによる文字化は連携入力(2人)により行うため、手話・文字リレーサービスに比べブース数は少ないが、必要人数は多くなる。また、CTS サービスの緊急通報は、手話文字のような専用のブースは設けず、設置する全体のブース内で2ブースを確保する。

(休憩)

休憩 1時間(6時間以上の勤務の場合)

※オペレータは、1時間あたり40分を目安として、対応時間がそれ以上にわたる場合には、他の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。

※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関し利用者、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、令和6年度中のサービス提供を目標に必要なシステム改修、テスト等を実施する。

(6) CTSサービスに係る開発

令和5年度までに実施したCTSサービスに係る調査研究、要件定義、システム設計に基づき、令和7年1月を目途にCTSサービスの提供ができるようシステム開発を継続する。令和6年度の上半期は各機能の開発及びテストを実施し、

下半期に総合テスト等を実施するなど、計画的な取組を進めつつサービスのローンチに繋げていく。

(7) 法人登録の増に向けた取組の強化

電話リレーサービスの提供開始以降、利用登録数は着実に増加しているが、個人登録の利用者数に比して、法人登録の利用者数は低い水準に留まっている。その要因として、企業や自治体等の職場内において、聴覚障害者等が電話を必要としない業務に従事しているケースや、聴覚障害者等の電話利用に関する必要性・有益性などに対する理解が及んでいないケースもみられる。このため、企業や自治体等に具体的な利活用の事例を紹介しつつ、聴覚障害者等による電話利用が円滑に行われるよう取組を進める。また、企業や自治体等において、聴覚障害者等からの問合せに対しより簡易かつ適切に対応していくことへの期待も寄せられており、将来のあり方も含めその実現可能性や実施方策を検討していく。

(8) その他

電話リレーサービスの利用環境を一層向上させる観点から、聴覚障害、電気通信等をはじめとする関係者との間で、互いの領域に関する理解を深め、情報の共有、意見交換、連携強化を図っていくことが重要であり、こうした取組を充実させていく。また、米国で進みつつある Web 会議への手話リレーサービスによる参加もニーズを注視していく。さらにこれらの取組を通じて、ニーズ等を把握しつつ、試験的な取組を実施することも視野に入れて検討する。

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・文字リレー通訳オペレータ及び CTS 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) 手話・文字リレー通訳オペレータ業務の業務委託

手話・文字リレー通訳オペレータ業務の業務委託については、令和6年4月の委託開始に向け、同年3月までに業務委託契約を締結する。また、令和6年度末には令和7年度の業務委託に必要な準備を行う。

(2) 手話・文字リレー通訳オペレータの養成・研修

手話・文字リレー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5年度以降実施している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。また、シフト制で勤務するオペレータが都合のよい時間に効率的に研修を受講できるよう E ラーニングサービスを導入するとともに、オペレータの受講の進捗状況や学習履歴など、オンラインで一元管理することができるようにする。

上記研修以外に、通訳の品質を一律に適正に保つこと及び向上を目指し、現任研修として全オペレータの技術指導及び模擬研修等を実施する。とりわけ、通訳オペレータのモニタリングをさらに強化するため、外部ろう者による架電（モックコール）への対応を通じ通訳技術及び対応品質の向上を目指す。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) CTS オペレータ業務の業務委託等

CTS オペレータ業務の業務委託については、令和6年度の前半までに業務委託契約を締結する。同オペレータ業務は、手話・文字リレー通訳オペレータ業務とは異なり、CTS サービスの性質上、相手先の声を相当の速度で文字化することが求められ、その対応は一人のオペレータでは困難であり二人が連携して行う必要があることから、令和6年度については、一定の経験・実績がある者に業務を委託することとする（令和7年度以降は、公募も視野に入れて検討する）。

(4) 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、令和5年度から、近郊のマンションを賃貸し、平時においても当該場所でオペレーションができるよう措置した。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、令和6年度も引き続き、有事に備えつつ、地域ごとの災害発生リスクなども十分参考にしながら、災害時におけるオペレーション確保の在り方を検討していく。

3. 問合せ窓口への対応

手話・文字リレーサービスについては、当財団の問合せ窓口において、問合せ、意見、苦情等を受け付け、具体的には、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。

CTS サービスについては、業務委託先の問合せ窓口において、手話・文字リレーサービスに係る受け付け対応と同様の対応を行う。

なお、両サービス（手話・文字リレーサービス及び CTS サービス）に関連する問合せ等については、当財団と委託先事業者が連携して対応するなど、適切に対応する。

4. 調査研究

(1) 電話リレーサービスに関する認知度調査

調査目的：基本方針に定める国民への認知度及び普及度調査に関しては、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令和5年度に引き続き確認するとともに、令和6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6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) 次期システムの移行に向けた調査研究

調査目的：現行の手話・文字リレーサービスのシステムは、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8年度以降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、昨年度に引き続き調査研究を行う。

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、また顧客管理システムや請求システムについては、CTS システムで開発したものを次期システムに連携させること等を行う。その際、日常、利用者から要望が寄せられている2番号所持による不便の解消に寄与することや法人登録の強化のための取組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

スケジュール：令和6年5月～令和7年3月に実施予定、令和7年3月目途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 CTS 開発システムと密接に関与しているため、上記の開発システム委託会社と同一会社を予定している。

（３）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、令和６年度も引き続き具体的な取組を実践する。

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 ④情報コミュニケーション支援のための教育などについて取組む。

スケジュール：令和６年５月～令和７年３月に実施予定、令和７年３月目途に研究に関する報告書を作成

（４）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、通訳オペレータの養成や指導方法、また技術向上に関する内容について、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、電話リレーサービスを最も早くからスタートさせ、高等教育機関において通訳オペレータ養成を専門的に行っているアメリカとする。

- ・養成プログラム
- ・クレーム対応
- ・講義内容や指導方法
- ・緊急通報があった場合の対応方法や指導

スケジュール：令和6年5月～令和7年3月に実施予定、令和7年3月目途に研究
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6年度は以下の活動を実施するが、周知啓発に係る費用を要せずしてメディアへの露出が可能な取組についても積極的に対応していくことにより、周知啓発の充実を図っていく。

(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：

- ・電話リレーサービスの趣旨
- ・通訳オペレータの介在する仕組みの説明
- ・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6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東名阪メトロ全線広告

(内容) 人口規模が大きな主要3地域（首都圏・大阪・名古屋）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名阪メトロ全線広告を実施する。

(時期) 手話・文字リレーサービス：

窓上ポスター 令和6年9月～令和6年12月（3ヶ月間）

CTS サービス：

中吊りポスター 令和7年1月（1週間）

窓上ポスター 令和7年1月～2月（2ヶ月間）

②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, ソーシャルネットワークサービス (以下「SNS」という。)) [X (旧 twitter) , Instagram, Facebook]

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

(時期) 手話・文字リレーサービス 令和 6 年 4 月～令和 7 年 3 月 (12 ヶ月)
CTS サービス 令和 6 年 1 2 月～令和 7 年 3 月 (4 ヶ月)

③新聞広告

(内容) CTS サービスの提供開始直後の 3 月 3 日に主要 2 紙に広告出稿掲載を実施 (耳の日)。信頼性の高いメディアである新聞を利用して CTS サービス開始年に集中的に企業等への理解促進を図る施策として実施し、早期の信頼醸成を図る。

(時期) 令和 7 年 3 月

④ウェブサイト運用及び構築

(内容) 電話リレーサービスの内容や利用登録手続き等への促進を図ることを目的に、情報の集積地として公式ウェブサイトを活用する。CTS サービスの公式ウェブサイトについてはサービス開始時期に合わせて新規に構築し、運用開始することとする。

(時期) 手話・文字リレーサービス<運用>：通年
CTS サービス<構築及び運用>：令和 6 年 1 2 月～令和 7 年 3 月
(4 ヶ月)

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・活用できるツールを契約し、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、手話・文字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体験登録会」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、手話・文字リレーサービスの理解促進、周知広報のため、同サービスの概要や内容を学ぶ体験登録会を開催する。また、CTS サービスの開始に合わせ、同サービスに関する内容説明及び登録サポートを行う体験登録会を関係機関と連携し開催することとする。

(対象者) ・電話リレーサービス利用者
・電話リレーサービスの未登録者（広報内容）

(開催内容) ・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。
・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
・電話リレーサービス体験
・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パンフレット等の送付

（内容） 総務省との連携の上、案内用パンフレット・ポスター等を制作し、手話・文字リレーサービス及び CTS サービスともに団体等へ送付する。

（送付先） ・聴覚障害者等の支援団体
・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） 総務省と連携の上、全国 107 校のろう学校に対し、パンフレット送付する

（時期） 手話・文字リレーサービス 令和 7 年度第 2 四半期
CTS サービス 令和 7 年度第 4 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 6 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体験登録会の案内等を行う。

(時期) 令和6年6月～令和7年3月

(3) SNS を活用した周知啓発活動

内容：定期的に 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6年度においても、X(旧 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：

- ・電話リレーサービスの最新情報の発信
- ・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。

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回程度の開催回数の増減を見込む。

(スケジュール・議題案)

番号	開催月 (案)	議題 (案)
1	令和 6 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 5 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 6 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 7 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 7 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 7 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6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5年度事業報告書及び収支決算書について
2	令和7年3月	報告事項： 1 理事会決議報告 2 令和7年度事業計画書及び収支予算書について

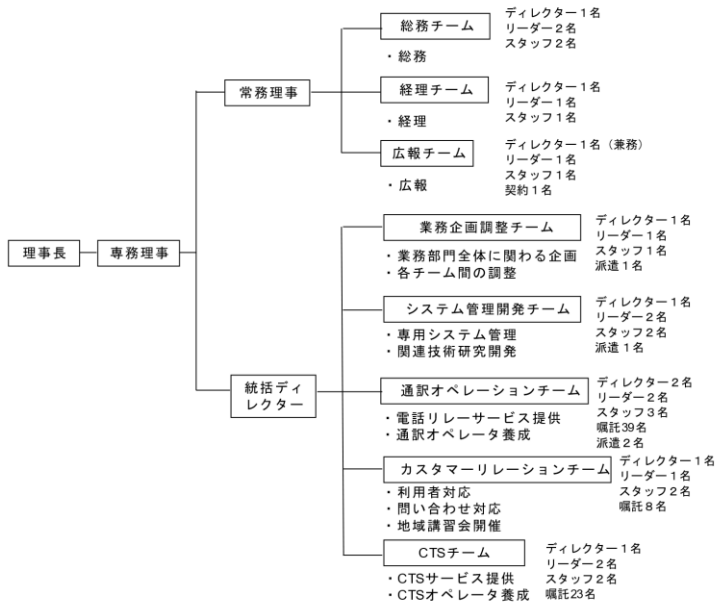
※上記の他、必要に応じて開催するものとする。

(3) 新事務所の対応等

令和6年度からのCTSサービスの提供に際し、職員が増加することに加え、現事務所において同サービスのオペレーションを実施するため、現事務所を一部改修する必要があるほか、管理部門・業務部門の事務職員の業務スペース等を確保する必要があることから、現事務所の近隣に新しい事務所を賃貸することとし、これらの事務所に関する対応を適切に行う。

別添1 組織図 (人数配置)

R6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6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5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。

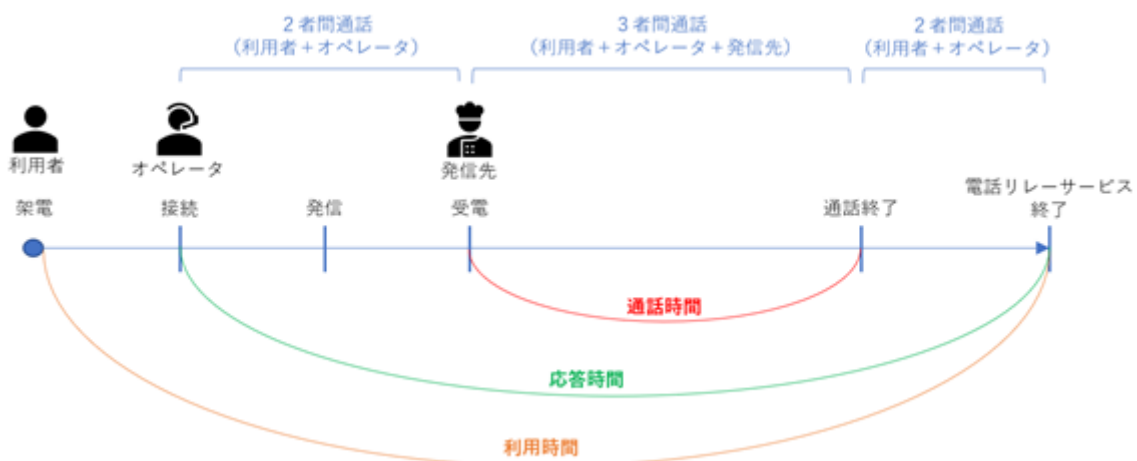
利用者数：電話リレーサービスに登録している利用者の数 ※利用の有無は問わない

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5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5年9月末時点で利用者数が13,757名である。

令和5年度においては、前年度から引き続き体験登録会（地域講習会・利用登録会）を精力的に実施するとともに、電話リレーサービス普及啓発員による普及促進のための取組も開始している。令和6年度も引き続き、これらの取組を通じて、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300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6年度	4月	15,800	+300件
	5月	16,100	+300件
	6月	16,400	+300件
	7月	16,700	+300件
	8月	17,000	+300件
	9月	17,300	+300件
	10月	17,600	+300件
	11月	17,900	+300件
	12月	18,200	+300件
	1月	18,500	+300件
	2月	18,800	+300件

年度	月	利用者数	増加数
	3月	19,100	+300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5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（17,300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5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6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5年度4～9月月度の実績を使用する。

- ・ 利用時間平均/月 223,473 分 ÷ 利用件数平均/月 43,771 件
 = 利用時間/回 5.1 分 (A)
- ・ 利用件数平均/月 43,771 件 ÷ 利用者数平均 13,176 人
 = 利用者1人あたり利用件数 3.3 件 (B)
- ・ 利用者1人あたりの利用時間 = A5.1 分 × B3.3 件 = **16.8 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	利用分数/月
令和6年度	4月	15,800	16.8	265,440
	5月	16,100	16.8	270,480
	6月	16,400	16.8	275,520
	7月	16,700	16.8	280,560
	8月	17,000	16.8	285,600
	9月	17,300	16.8	290,640
	10月	17,600	16.8	295,680
	11月	17,900	16.8	300,720
	12月	18,200	16.8	305,760
	1月	18,500	16.8	310,800
	2月	18,800	16.8	315,840
	3月	19,100	16.8	320,880
合計				3,517,920

上記表から、令和 6 年度の利用時間見込は、3,517,920 分と試算する。

■通話時間見込

令和 6 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5年度4月～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 (A)	161,794	168,828	170,037	170,741	171,495	173,041	169,323
手話発信時間	80,954	85,702	85,921	85,101	88,595	90,945	86,203
文字発信時間	80,840	83,126	84,116	85,640	82,900	82,096	83,120
固定着時間	147,600	155,189	155,917	155,722	156,096	157,802	154,721
携带着時間	14,194	13,639	14,120	15,019	15,399	15,239	14,602
固定着（割合）	91.2%	91.9%	91.7%	91.2%	91.0%	91.2%	91.4%
携带着（割合）	8.8%	8.1%	8.3%	8.8%	9.0%	8.8%	8.6%
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)	28,312	29,837	29,774	30,518	31,053	30,341	29,973
手話発信件数	14320	15080	15054	15211	15584	15522	15,129
文字発信件数	13992	14757	14720	15307	15469	14819	14,844
1回あたり通話時間数(A/B)	5.7	5.7	5.7	5.6	5.5	5.7	5.6
3 利用者1人あたりの通話件数							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
利用者数 (C)	12,627	12,832	13,102	13,258	13,520	13,757	—
1件あたりの通話件数(B/C)	2.2	2.3	2.3	2.3	2.3	2.2	2.3

(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6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6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6年度	4月	15,800	2.3	5.6	202,775
	5月	16,100	2.3	5.6	206,625
	6月	16,400	2.3	5.6	210,475
	7月	16,700	2.3	5.6	214,325
	8月	17,000	2.3	5.6	218,175
	9月	17,300	2.3	5.6	222,025
	10月	17,600	2.3	5.6	225,875
	11月	17,900	2.3	5.6	229,726
	12月	18,200	2.3	5.6	233,576
	1月	18,500	2.3	5.6	237,426
	2月	18,800	2.3	5.6	241,276
	3月	19,100	2.3	5.6	245,126
					合計
				固定着91.4%	2,456,287.24
				携帯着8.6%	231,116.74

上記の通り、令和6年度の発信に係る通話時間見込は2,687,404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5年4~9月度の実績から固定電話着91.4%、携帯電話着8.6%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 2,456,287.24分
- ・携帯着 231,116.74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5年度4月～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。

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）	9681	10373	10287	9988	9733	9268	9,888
手話着信時間	5268	5141	5112	5225	4629	4548	4,987
文字着信時間	4413	5232	5175	4763	5104	4720	4,901
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）	1891	1922	1968	1906	1867	1841	1,899
手話着信件数	979	942	961	964	893	848	931
文字着信件数	912	980	1007	942	974	993	968
1件あたり通話時間数（A÷B）	5.1	5.4	5.2	5.2	5.2	5.0	5.2
利用者1人あたりの通話件数							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
利用者数（C）	12,627	12,832	13,102	13,258	13,520	13,757	—
1件あたりの通話件数(B÷C)	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	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6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6年度	4月	15,800	0.1	5.2	11,866
	5月	16,100	0.1	5.2	12,091
	6月	16,400	0.1	5.2	12,316
	7月	16,700	0.1	5.2	12,542
	8月	17,000	0.1	5.2	12,767
	9月	17,300	0.1	5.2	12,992
	10月	17,600	0.1	5.2	13,218
	11月	17,900	0.1	5.2	13,443
	12月	18,200	0.1	5.2	13,668
	1月	18,500	0.1	5.2	13,893
	2月	18,800	0.1	5.2	14,119
	3月	19,100	0.1	5.2	14,344
			合計		

上記のとおり、令和6年度における着信に係る通話時間は157,258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5年度4月～9月度の実績より以下の通りとなる。

1 緊急通報の着信に係る通話時間数実績（秒数）							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話時間合計（A）	650	1,263	1,081	2,400	2,340	2,460	1,699
2 緊急通報の着信に係る通話件数実績							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話件数（B）	4	4	7	13	10	9	7.8
1件あたり通話時間数（A÷B）	162.5	315.8	154.4	184.6	234.0	273.3	220.8
3 利用者1人あたりの通話件数							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
利用者数（C）	12,627	12,832	13,102	13,258	13,520	13,757	—
1人あたり通話件数（B÷C）	0.0003	0.0003	0.0005	0.0010	0.0007	0.0007	0.0006

（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6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6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6年度	4月	15,800	0.0006	220.8	2,056
	5月	16,100	0.0006	220.8	2,095
	6月	16,400	0.0006	220.8	2,134
	7月	16,700	0.0006	220.8	2,174
	8月	17,000	0.0006	220.8	2,213
	9月	17,300	0.0006	220.8	2,252
	10月	17,600	0.0006	220.8	2,291
	11月	17,900	0.0006	220.8	2,330
	12月	18,200	0.0006	220.8	2,369
	1月	18,500	0.0006	220.8	2,408
	2月	18,800	0.0006	220.8	2,447
	3月	19,100	0.0006	220.8	2,486
			合計		

上記のとおり、令和6年度における緊急通報の着信に係る通話時間は 27,254 秒 (454 分)となる。なお、緊急通報の着信も同様に固定着、携带着の区分けは行わない。

<CTS サービスの試算方法>

令和6年度から CTS サービスを開始するが、実施時期は令和7年1月を想定して各種の計算を行う。利用数については、潜在的な需要層を勘案すると、毎年1万人程度利用するものと考えられるが、令和6年度のサービス提供期間が3ヶ月であることから、年度末には概ね5,000件程度（中央値3,250件）の利用を見込む。

なお、CTS サービスに関する利用時間、通話時間の算出に当たっては、利用実績がないため、上述の手話文字サービスに関する算出の際に用いた数値（※）により算出する。

（※）利用者一人当たりの利用時間、1人あたり通話件数（発着信）、1人あたり通話分数（発着信）

① 利用数見込み

年度	月	利用者数	増加数
6年度	1月	1,500	+1,500件
	2月	3,250	+1,750件
	3月	5,000	+1,750件

②利用時間見込み

177,450分

③通話時間見込み

<発信>125,580分（固定着：114,780分 携帯着：10,800分）

<着信>5,092分（緊急通報以外：5,070分 緊急通報：22分）