

令和3年度  
電話リレーサービス提供業務事業報告書

自 令和3年4月 1日

至 令和4年3月31日

総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関

一般財団法人 日本財団電話リレーサービス

## 目次

概要	・・・	3
1. 電話リレーサービスの提供開始のための準備	・・・	3
2. 電話リレーサービスの提供	・・・	3
2. 1 サービス提供の役職員等の配置	・・・	4
2. 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	・・・	4
2. 3 職員の健康管理	・・・	5
2. 4 専用システム保守運用及び改修	・・・	5
2. 5 緊急通報システムに係るシステム整備	・・・	5
3. 通訳オペレータの養成・研修等	・・・	5
3. 1 通訳オペレータ業務の業務委託	・・・	5
3. 2 通訳オペレータの養成・研修	・・・	6
4. お問い合わせ窓口の設置及び利用者への対応	・・・	6
5. 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する動向の調査研究 の実施（基本方針 三 2 ①関係）	・・・	7
5. 1 認知度調査の実施	・・・	7
5. 2 電話リレーサービス提供専用システムに関する調査の実施	・・・	8
6. 電話リレーサービスに係る周知啓発活動	・・・	8
6. 1 一般向け周知啓発活動の実施	・・・	8
(1) 新聞広告等	・・・	8
(2) バナー広告	・・・	9
(3) テレビコマーシャル	・・・	9
(4) Youtube 動画広告	・・・	9
(5) パブリシティ	・・・	9
(6) 電話リレーサービス開始セレモニーの開催	・・・	14
6. 2 電話リレーサービス利用者及び聴覚障害者等向け周知啓発 活動の実施	・・・	14
(1) 当事者支援団体等への広報	・・・	14
(2) 全国のろう学校へのパンフレット送付	・・・	14
(3) 情報提供施設等と連携した地域講習会の開催	・・・	14
6. 3 SNS を活用した周知啓発活動	・・・	15

7. その他活動	・・・	16
7. 1 理事会の開催	・・・	16
7. 2 評議員会の開催	・・・	17
7. 3 監査の実施	・・・	18
7. 4 定款、規程の変更	・・・	18
7. 5 その他	・・・	19
別紙 役員（理事・監事）名簿、評議員名簿、職員配置及び組織図 （令和4年3月31日現在）	・・・	20
別添 サービス提供実績	・・・	22
1 登録数、登録者数、登録解除者数	・・・	22
2 年代別構成	・・・	24
3 月毎の利用者数	・・・	25
4 月毎の利用件数	・・・	26
5 曜日別・時間帯別の利用件数及び比率（手話・文字別、発着信別）	・・・	27
6 月毎の利用時間、応答時間、通話時間	・・・	32
7 曜日別・時間帯別の通話時間数及び比率	・・・	33
8 月毎の通話時間数別の通話件数	・・・	38
9 月毎の問合せ件数	・・・	39
10 研修の実施状況	・・・	40
11 令和3年度の登録数、登録者数	・・・	41
12 令和3年度の利用者数	・・・	43
13 令和3年度の利用件数等（緊急通報除く）	・・・	45

## 概要

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、祝休日を含む毎日24時間双方向に提供し、緊急通報に対応し、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、通訳オペレータ体制等の準備を進め、7月1日より法に基づく公共インフラとしての電話リレーサービスの提供を開始した。

電話リレーサービス提供業務にあたっては、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、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った。

また、サービス提供開始前には、緊急通報や双方向の仕組みを備えた専用システムの整備を完了させるとともに、サービス提供開始後も緊急通報受理機関や利用者の要望も踏まえ改修を重ねた。さらに、サービス品質の向上の観点からオペレータの研修等を実施するとともに、周知啓発活動としては、テレビコマーシャルや新聞広告等を実施した。これらの取組を通じて、電話リレーサービスの品質を適正に担保し、安定的・継続的な電話リレーサービスの提供に努めた。なお、利用者登録については、サービス提供開始1か月前の6月1日より実施し、3月末時点で利用者数9,127名となった。

### 1. 電話リレーサービスの提供開始のための準備

法に基づく公共インフラとしての電話リレーサービスの提供にあたっては、当財団内で十分に準備調整を行い、以下のスケジュールで実施した。

（スケジュール）

令和3年4月～6月

- ①通訳オペレータ研修の実施
- ②利用者登録開始、新システムのテスト利用の実施
- ③周知広報 等

令和3年7月1日

電話リレーサービス提供開始

### 2. 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、拠点、システムについて、以下のとおり整備した。

## 2. 1 サービス提供の役職員等の配置

電話リレーサービス提供業務を実施するために、役員3名、ディレクター4名(1名退職)、リーダー5名、スタッフ8名にて役職員を配置した。なお、空席ポストについては、優先度の高いところから採用活動を実施。令和4年3月31日現在の役員及び評議員名簿並びに職員配置及び組織図は、別紙の通り。

## 2. 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

令和4年3月31日時点での利用登録者は9,127名で、オペレータ492名(緊急通報101名、手話249名、文字142名(うち、直接雇用は緊急101名、手話95名、文字33名、計229名、業務委託は手話154名、文字109名、計263名)の対応体制を整備し、最大28ブース(うち、緊急通報2ブース、手話通訳12ブース、文字通訳14ブース)を稼働させ、令和4年3月までに通話件数210,068件(うち緊急通報312件、手話96,573件、文字113,183件)、通話時間1,239,930分のサービス提供を行った(令和3年度の電話リレーサービスの提供に係る各実績は別添1から13を参照)。

(直接雇用・業務委託の内訳)

	ピーク時間帯 (8 - 20 時)	ピーク以外時間帯 (20 - 8 時)
直接雇用	6 ブース	6 ブース
業務委託	22 ブース	2 ブース
合計	28 ブース	8 ブース

(緊急通報・手話・文字通訳者の内訳)

	ピーク時間帯 (8 - 20 時)	ピーク以外時間帯 (20 - 8 時)
緊急通報	2 ブース	2 ブース
手話通訳	12 ブース	2 ブース
文字通訳	14 ブース	4 ブース
合計	28 ブース	8 ブース

(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した。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た。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。

### 2. 3 職員の健康管理

通訳オペレータを含む職員の健康管理については、以下のとおり実施した。

- ・産業医の委嘱／産業医との面談
- ・衛生委員会の実施（月1回）
- ・定期健康診断の実施（年1回）※夜勤専従者については、年2回の実施
- ・頸肩腕症検診（通訳オペレータ、カスタマースタッフ）
- ・ストレスチェック（年1回）

### 2. 4 専用システム保守運用及び改修

電話リレーサービスの安定的な提供を行うため専用システムの保守運用を24時間365日の体制で実施した。また、サービス提供開始後に明らかになった利用者、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を鑑み、18項目の専用システムの改修等を実施した。

### 2. 5 緊急通報に係るシステム整備

緊急通報時に消防、警察、海上保安庁への接続を担う（株）日本緊急通報サービスにおいて、令和2年度より実施していたシステム環境整備を完了させた。

## 3. 通訳オペレータの養成・研修等

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、手話通訳及び文字通訳、緊急通報専門オペレータの配置を行い、必要な採用活動及び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た。具体的な実施内容は以下のとおり。

### 3. 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4月に公募を実施し、6月に業務委託契約の締結を行った。業務委託事業者及び委託ブース数は以下のとおり。

	事業者	ブース数	備考

手話	株式会社プラスヴォイス	2	
	株式会社ミライロ	2	
	株式会社シュアール	1	
	札幌聴覚障害者協会	1	
	長野県聴覚障がい者情報センター	1	
	千葉聴覚障害者センター	1	
	京都聴覚言語障害者福祉協会	1	
	岡山県聴覚障害者センター	1	
文字	株式会社アイセック・ジャパン	8	20時～翌8時は2ブース
	株式会社プラスヴォイス	2	
	千葉聴覚障害者センター	1	
	岡山県聴覚障害者センター	1	

### 3. 2 通訳オペレータの養成・研修

通訳オペレータ養成研修（直接雇用及び業務委託）については、サービス提供開始（7月1日）までに研修及び実習を行った。なお、厚生労働省による養成カリキュラムが作成されるまでは、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に基づき研修を行った。なお、この研修は直接雇用オペレータ、業務委託先オペレータを問わず実施した。また、緊急通報対応の研修については、緊急通報受理機関及び(株)日本緊急通報サービスと連携して、通報の流れ等オペレーションの確認を行い、システムの利用手順も含めた緊急通報対応マニュアルの策定を行い、サービス開始までの間に模擬訓練等研修を実施した。なお、当財団は、通訳の品質を一律に適正に保つための通訳オペレータの運用に関する指針を5月に策定した。

### 4. お問い合わせ窓口の設置及び利用者への対応

一般のお問い合わせ窓口において、問合せ、意見、苦情等を受け付け、主に利用者からの問合せについては、カスタマーリレーションチームにて「カスタマーセンター」を設置し、テレビ電話、文字チャット、メール、電話で受付対応（年末年始（12/29～1/3）を除き毎日9時30分～18時）した。なお、メールアドレス及び電話は利用者からの問合せ専用を用意した。また利用者以外からの問合せ、その他の問合せについても担当部署へ転送や必要に応じて直接担当部署へ連絡がきたものにも対応した。問合せ件数及び方法の内訳は下表のとおり。

令和3年度計		
問合せ件数		13,652
問合せ方法の内訳	手話	6,794
	文字	1,052

	音声電話	2,518
	電子メール	3,078
	F A X等	210
	その他	0

## 5. 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する動向の調査研究の実施 (基本方針 三 2 ①関係)

### 5. 1 認知度調査の実施

調査目的：電話リレーサービスの認知、利用状況を把握することにより令和3年度広報活動の評価及び令和4年度広報活動の一助とする。

調査方法：一般生活者20～80代男女個人を対象に合計2,000名に対して、インターネットによるアンケート調査を実施。

調査手法：業務委託（競争入札により株式会社電通に委託）

スケジュール：令和3年10月にインターネット調査を実施し、同月末に調査結果の報告書を作成、2月にHPへ掲載公表。

調査結果：電話リレーサービスの認知率は約17%であり、そのうち20代の認知率が高い結果となった。また、認知経路としては「インターネット」、「テレビ番組」が比率として高く、電話リレーサービス開始に伴う各種メディアが取り上げたことが効果的であった。一方で、サービスが普及し浸透するために必要な情報を問う質問では、「緊急通報にも使えること」、「365日24時間利用できること」といった電話リレーサービスの利便性や、「聴覚や発話に困難がある方の自立した日常生活・社会生活に寄与する」といった社会的意義に関する情報などを求める意見が多い一方、負担金算定根拠やサービス料といった費用面への情報や基本機能や利用法など、認知度に応じた情報発信が必要とされていることが明らかとなった。

### 5. 2 電話リレーサービス提供専用システムに関する調査の実施

調査目的：聴覚障害者等による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370号）に基づき、より多くの聴覚障害者等の電話の利便性を拡大することを目的に、①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、②音声認識技術や、AI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の検討、として字幕付き電話サービスに関する調査研究を実施。

調査手法：業務委託（競争入札により株式会社富士通総研に委託）。

スケジュール：調査研究を10月～3月に実施。令和4年5月に報告書をHPに公表。

調査結果：調査研究にあたっては、電話リレーサービス、電気通信技術、音声認識技術の有識者で構成される「電話リレーサービスの利用動向及び音



声認識技術動向等に関する検討会」を設立し、①国内外技術動向の文献調査、②検討委員を含む専門家及び関連団体へのヒアリング、③当事者へのヒアリング、に係る調査結果を元に、合計3回の検討委員会を開催した。調査研究を通じ、字幕付き電話サービスは、当事者や関連団体からのニーズは高く、また技術的観点では、IP電話やインターネットを利用して、システム拠点から発着信を行うシステム構築が望ましいこと、またオペレータの支援による文字化（キー入力又は相手先音声をオペレータが復唱して音声認識に読ませる方法）と、自動音声認識による文字化の併用型で、これらを発着信時に利用者が選択できる設計が望ましいという結果となった。

## 6. 電話リレーサービスに係る周知啓発活動

電話リレーサービスは、聴覚障害者等と聴者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極めて重要なものであることを踏まえ、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国民や関係事業者に理解が得られるよう、以下のとおり周知・広報活動を実施した。

### 6. 1 一般向け周知啓発活動の実施

#### (1) 新聞広告等

##### ①新聞

朝日新聞、産経新聞、毎日新聞  
掲載時期：令和3年6月22日

##### ②雑誌広告

日経ビジネス（8月7日・14日号）、東洋経済（8月2日号）

##### ③タイアップ広告

朝日新聞デジタル（12月7日号）

#### (2) バナー広告

期間：令和3年10月1日～令和4年2月末  
手法：キーワードサーチおよびリターゲティング  
検索エンジン：Google・Yahoo 閲覧実績は下表の通り。

	表示回数	クリック数	クリック率
Google	159,727,938	119,180	0.07%
Yahoo	45,015,385	147,963	0.33%
合計	204,743,323	267,143	0.13%

### (3) テレビコマーシャル

形式：30秒コマーシャル

期間：令和3年6月22日～7月22日の間で随時

CMが入る番組※社会課題への関心が強い層の視聴傾向があり、かつ視聴率の高い番組を選択

- ・報道ステーション ・サンデーステーション ・サンデーライブ
- ・林先生の初耳学 ・FNN Live News ・ZIP ・ズームインサタデー
- ・NewsZero ・がちりマンデー

### (4) Youtube 動画広告

形式：1分58秒

期間：令和4年3月2日～3月31日

YouTubeで関連動画広告として配信（令和4年3月31日時点視聴回数2,005,462）

### (5) パブリシティ

#### ①新聞等

6月17日	岩手日報(朝刊)	電話リレーサービス開始 来月、聴覚障害者に提供 健聴者の理解欠かせず
6月22日	北日本新聞(朝刊)	来月スタート 聴覚障害者向け電話サービス 認知不足、不安な船出 協力の県協会「詐欺・セールスと勘違い」
6月23日	産経新聞大阪(夕刊)	手話の電話リレー開始 来月1日 24時間利用可能
6月23日	東奥日報(朝刊)	テレビ電話で手話リレー 聴覚・言語障害者ら手助け 来月1日事業開始 24時間365日利用可
6月23日	信濃毎日新聞(朝刊)	じょうほう交差点=手話や文字を通訳し電話できるサービス 耳の不自由な人ら向け
6月23日	京都新聞(朝刊)	手話介した電話リレー 来月開始 聴覚・言語障害ある人向け
6月23日	山陽新聞(朝刊)	手話電話事業 来月1日開始 耳不自由な人へ
6月23日	四国新聞(朝刊)	耳不自由な人の電話通訳を開始 来月から、110番など対応 公共インフラ事業
6月23日	愛媛新聞	手話通訳介し電話手軽 障害者らに 新サービス 来月開始 文字もOK 24時間双方向対応
6月23日	長崎新聞	手話の電話リレー 来月開始/聴覚障害者ら対象 通訳者を介し連絡
6月23日	中部経済新聞	手話の電話リレー事業/来月1日開始、24時間通訳者介し
6月24日	朝日新聞(朝刊)	通話支援、24時間対応に 耳が不自由な人向け 来月から
6月24日	中国新聞	手話 テレビ☎でリレー 障害者向けサービス来月開始

6月25日	河北新報(夕刊)	手話通訳介し電話リレー／来月1日、事業スタート 耳の不自由な人や発話の難しい人がテレビ電話で手話や文字を使い、通訳者を介して電話できる「電話リレーサービス」が、公共インフラ事業として7月1日にスタート
6月26日	熊本日日新聞(夕刊)	手話電話リレーサービス、7月開始 聴覚障害者ら、通訳が仲介
6月28日	下野新聞	手話の電話リレー／来月1日、事業開始
7月1日	共同通信	手話で電話リレー事業開始—耳の不自由な人へ
7月1日	茨城新聞(朝刊)	講演会「新・電話リレーサービスとその課題」
7月1日	神戸新聞(夕刊)	テレビ電話で手話、通訳が仲介 耳不自由な人も「通話」「電話リレーサービス」開始 24時間対応、110番も可能
7月1日	ニッポン消費者新聞	【ここが知りたい!! 暮らしの疑問】電話リレーサービス 7月スタート 年間7円負担
7月2日	日本経済新聞(朝刊)	手話で電話リレー開始、通訳者、映像で仲介、緊急通報も可能。
7月2日	毎日新聞(朝刊)	電話リレーサービス：電話リレー運用開始 手話や通訳 緊急通報も対応
7月2日	北海道新聞(夕刊)	手話で電話リレー*24時間サービス開始
7月2日	岩手日報(朝刊)	手話で「電話リレー」事業開始 公共インフラ、耳の不自由な人へ
7月2日	下野新聞	耳の不自由な人も円滑に／手話、文字で電話リレー／事業開始、いつでも利用可
7月2日	山陽新聞(朝刊)	手話電話サービス開始 事前登録必要
7月2日	佐賀新聞	手話、文字で通訳介し通話 「電話リレー事業」開始 耳不自由な人へ、24時間対応
7月2日	宮崎日日新聞(朝刊)	聴覚障害者へ「電話リレー」／事業開始／手話通訳者がやりとり
7月2日	沖縄タイムス(朝刊)	手話や文字使い 電話サービス /24時間365日利用可能 /通訳者介しやりとり
7月3日	毎日新聞(朝刊)	電話リレーサービス：電話リレー、やっとなり公的整備 1日、運用スタート 聴覚障害者の社会参画支援
7月3日	毎日新聞(朝刊)	電話リレーサービス：電話リレー、やっとなり公的整備 1日、運用スタート 聴覚障害者の社会参画支援
7月3日	信濃毎日新聞(夕刊)	NEWS SQUARE=広がるコミュニケーション
7月3日	神奈川新聞(夕刊)	手話や文字で通訳介して通話 電話リレー事業開始 アプリか郵送で登録必要
7月3日	琉球新報(朝刊)	手話・文字の電話、便利に／今月から 通訳介し24時間利用可 /「リレーサービス」、110番も
7月6日	中国新聞	手話・文字→通訳者が通話 「電話リレーサービス」スタート
7月8日	読売新聞(朝刊)	[気流] (投書) 聴覚障害者に待望のサービス
7月9日	科学新聞	聞こえない人と聞こえる人を電話でつなぐ、公共インフラサービス開始

7月9日	茨城新聞(朝刊)	《記者手帳》通訳を介して聴覚障害者などが通話できる「電話リレーサービス」
7月9日	佐賀新聞	<抄録永田町> 古川氏, 電話リレーサービス体験 「聞こえない人も使える」
7月9日	科学新聞	<コラム: 素領域>
7月9日	科学新聞	聞こえない人と聞こえる人を電話でつなぐ、公共インフラサービス開始
7月18日	信濃毎日新聞(朝刊)	暮らしやすさ一県内の現状は 障害者・難病患者ら県と議論
7月21日	静岡新聞新聞(朝刊)	核心核論(2021年7月21日・水曜日) = 電話リレー制度化 聴覚障害者の利便向上
7月21日	佐賀新聞	時言 = 電話リレーサービス
7月22日	下野新聞	雷鳴抄 / 2021. 7. 22 / 電話リレーサービス
7月26日	岐阜新聞(朝刊)	分水嶺 2021 7. 26
7月28日	上毛新聞	《三山春秋》「電話リレーサービス」が今月スタートした
8月6日	厚生福祉(時事通信) ※雑誌	【特集】総務省が電話リレーサービス=聴覚障害者向けに公共インフラ7月1日スタート、24時間双方向で
8月25日	茨城新聞(朝刊)	《記者手帳》社会的認知度向上を
8月27日	週刊朝日 ※雑誌	「見える電話」を使いこなそう! 手話や文字を使った「電話リレーサービス」開始
8月27日	東京新聞(朝刊)	ツナガル 読者発! 電話リレーサービス料って何? 聴覚障害者との会話サービス負担金
8月27日	西日本新聞(朝刊)	手話や文字↔音声 通訳者介し 電話リレーサービス 聴覚・言語障害者が通話可能に 24時間 110番も かかってきた電話も
8月28日	朝日新聞(朝刊)	(be report) 電話リレーサービス 電話のバリアフリー、広がる世界
9月3日	ニッキン	地域銀行・信金、「電話リレー」対応相次ぐ、聴覚障がい者の相談充実
9月9日	中日新聞地方版(西三河版)(朝刊)	議会だより8日 7月に国の「電話リレーサービス」が始まった
9月12日	日本海新聞	手話でやりとり「電話リレー」全国開始 方言、伝わらない 県版廃止方針に継続願う声
9月16日	読売新聞(夕刊)	手話通訳 ウェブで拡大 保健所への電話代行 リモート会議手助け
9月21日	日本海新聞	近景遠望(夏)
9月25日	京都新聞(夕刊)	土曜フォーカス コロナ下でも生活を豊かに 障害者×情報通信技術
9月28日	保険毎日新聞	プレゼント少短 耳やことばの不自由な顧客に向けて「電話リレーサービス」開始 [2021年7月1日]

10月5日	朝日新聞(朝刊)	(リレーおびにおん) 声を感じて: 12 手話で仲立ち、電話で きる 上嶋太さん
10月25日	保険毎日新聞	楽天少短 耳・言葉の不自由な顧客向け、「電話リレーサービス」 対応開始 [2021年10月1日]
12月3日	毎日新聞	電話リレーサービス: 聴覚障害者ら会話を手助け 「電話リレー サービス」説明会 志木市があす / 埼玉
12月11日	東奥日報(朝刊)	手話、筆記「伝える」支援 ろう者「聞こえる人も知って」 遠 隔通訳 県内・聴覚障害向けサービス 電話リレー
12月18日	神奈川新聞	手話通じ電話 県議会で体験/超党派60人参加<面名=広域 >
12月18日	読売新聞(朝刊)	「電話リレー」 研修に60人 超党派議員連盟主催=神奈川
12月21日	東奥日報(朝刊)	記者日記/逆転
12月22日	中日新聞(朝刊)	聴覚障害者も電話を 支援サービス講習会 中区で18人参加
12月30日	読売新聞(朝刊)	[回顧2021] 障害者 パラ契機に 理解広がる
1月10日	日本海新聞	きょう「110番の日」緊急性ない通報 昨年 5800件にも 県警、適正利用呼び掛け
1月11日	神奈川新聞(朝刊)	聴覚障害者らの「電話リレーサービス」 開始半年認知度に課題
1月13日	佐賀新聞	ニュースこの人= 情報保障を日常の風景に 県の新型コロナ 対策本部会議などで手話通訳を担う 香田佳子さん(57)
1月19日	西日本新聞(朝刊)	福岡県/花時計=「電話リレーサービス」という聴覚障害者のた めの通訳オペレーターサービスがある…/ふくおか都市圏
2月7日	西日本新聞(朝刊)	【春秋】コーダ(CODA)とは耳が聞こえない親を持つ、耳が 聞こえる子どものこと…
3月21日	読売新聞(朝刊)	[気流] 3月21日(投書)

## ②テレビ

6月1日	NHK総合ニュース	聴覚障害者が通話に利用 「電話リレーサービス」来月開始 事 前登録の受け付け始まる
6月1日	NHK総合 ニュース(全国、大 阪、名古屋)	(その他テロップ) 電話リレーサービス・事前登録始まる
6月1日	NHK総合 ニュース(大阪、 名古屋)	電話リレーサービス・事前登録始まる
6月1日	NHK総合 ニュース・気象情 報(全国、大阪、名古屋)	電話リレーサービス・事前登録始まる。
6月7日	NHK総合 ニュースシブ5時 (全国、大阪、名古屋)	<5分でわかる>まもなく開始・電話リレーサービス
6月17日	テレビ佐世保 ※ケーブルテ レビ	電話リレーサービス制度について

7月1日	NHK総合 「みみより！くらし解説」	きょうからスタート！ 電話リレーサービスってなに？
7月1日	NHK教育 NHK 手話ニュース 845	手話の同時通訳などを介して通話・電話リレーサービス・始まる
7月1日	NHKニュース	電話リレーサービス 手話の同時通訳など介しテレビ電話でやりとり きょうから開始
7月1日	NHKニュース	電話リレーサービス 緊急通報含め24時間対応 利用には専用アプリか事前登録
7月1日	NHK総合・みみより！くらし解説（全国、大阪、名古屋）	きょうからスタート！・”電話リレーサービス”ってなに？
7月1日	NHK総合・ニュース（全国、大阪、名古屋）	手話の同時通訳などを介して通話・電話リレーサービス・始まる
7月1日	NHK総合・ニュース・気象情報（全国、大阪、名古屋）	電話リレーサービス始まる
7月1日	TBS、CBC、毎日放送 ゴゴスマ～GOGO！Smile！～	<JNNニュース>手話の同時通訳などを介して通話・電話リレーサービス・始まる
7月1日	NHK教育・NHK手話ニュース845（全国、大阪、名古屋）	手話の同時通訳などを介して通話・電話リレーサービス・始まる
7月2日	OHK Live News	手話が語る福祉 西日本豪雨から3年 聴覚障害者の情報伝達手段
7月3日	NHK教育 週刊手話ニュース（全国、大阪、名古屋）	手話の同時通訳などを介して通話・電話リレーサービス始まる
7月7日	JFN「OH! HAPPY MORNING」 ※ラジオ	
7月7日	TBS ラジオ「森本琢朗スタンバイ」 ※ラジオ	
7月12日	NHK ラジオ「マイあさ！」 ※ラジオ	
7月15日	静岡放送 SBS ラジオ「牧野克彦の IPPO」 ※ラジオ	
11月13日	マイたうん萩 ※ケーブルテレビ	
11月18日	NHK 青森「おはよう東北」「あつぶるワイド」	
12月10日	としま情報スクエア ※ケーブルテレビ	

### ③自治体広報誌

都道府県	東京都、埼玉県、神奈川県、和歌山県、岡山県
市町村	函館市（北海道）、六戸町（青森県）、酒田市（山形県）、常陸大宮市（茨城県）、安中市（群馬県）、宮代町・鴻巣市（埼玉県）、浦安市（千葉県）、江戸川区・大田区・世田谷区・狛江市・西東京市・武蔵野市（東京都）、横浜市（神奈川県）、松本市・長野市（長野県）、大阪市・堺市（大阪府）、洲本市（兵庫県）、高梁市（岡山県）

## (6) 電話リレーサービス開始セレモニーの開催

日時：令和3年7月1日（木）10時00分～11時30分

主催：一般財団法人 日本財団電話リレーサービス（電話リレーサービス提供機関）

共催：総務省、厚生労働省

開催方法：オンライン

視聴人数：316人

内容：内閣総理大臣・各関係者からのメッセージ・電話リレーサービスの制度説明などセレモニーの様子は、アーカイブに公開（期間：令和3年9月20日～12月28日）

## 6. 2 電話リレーサービス利用者及び聴覚障害者等向け周知啓発活動の実施

利用者及び聴覚障害者等向けに紙媒体や地域講習会の開催など周知啓発活動を実施した。特に7月のサービス開始に向けて利用者の事前登録促進も踏まえて、6月より実施した。

### (1) 当事者支援団体等への広報

支援団体、聴覚障害者情報提供施設及び自治体54か所に電話リレーサービスの案内用パンフレットを合計3,050部送付した。

### (2) 全国のろう学校へのパンフレット送付

全国のろう学校106校に対し、パンフレットを合計2,230部送付した。

### (3) 情報提供施設等と連携した地域講習会の開催

聴覚障害者情報提供施設等と連携し、電話リレーサービスの内容、登録方法、電話リレーサービスを介した電話の掛け方等を学ぶ講習会を開催した。

	日程	連携施設等	所在地	参加人数
1	10月21日	宮城県聴覚障害者情報センター	宮城県仙台市	16
2	10月21日	長野県聴覚障がい者情報センター	長野県長野市	32
3	10月30日	熊本県聴覚障害者情報提供センター	熊本県熊本市	18
				28
4	11月11日	岡山県聴覚障害者センター	岡山県岡山市	13
		広島県聴覚障害者センター	広島県広島市	15
5	11月13日	千葉聴覚障害者センター	千葉県千葉市	53
6	11月14日	山形県聴覚障がい者情報支援センター	山形県山形市	29

7	11月23日	北海道聴覚障がい者情報センター	北海道札幌市 北海道釧路市 北海道苫小牧市 北海道旭川市	57
		岩手県立視聴覚障がい者情報センター	岩手県盛岡市	14
		秋田県聴覚障害者支援センター	秋田県秋田市	6
8	11月28日	香川県聴覚障害者福祉センター	香川県高松市	24
9	12月9日	札幌市視聴覚障がい者情報センター	北海道札幌市	19
10	12月12日	福岡県聴覚障害者センター	福岡県福岡市	12
				41
11	12月16日	あいち聴覚障害者センター	愛知県名古屋市	17
		滋賀県立聴覚障害者センター	滋賀県草津市	10
12	12月26日	宮城県聴覚障害者情報センター	宮城県仙台市	8
13	1月6日	聴力障害者情報文化センター	東京都目黒区	18
14	1月13日	群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ	群馬県前橋市	12
15	1月15日	大阪ろうあ会館	大阪府大阪市	38
16	1月28日	大阪ろうあ会館	大阪府大阪市	35
17	2月5日	石川県聴覚障害者センター	石川県金沢市	9
		福井県聴覚障がい者センター	福井県福井市	13
18	2月13日	障害者スポーツ文化センター横浜ラポール	神奈川県横浜市	15
19	2月17日	宮崎県立聴覚障害者センター	宮崎県宮崎市	20
20	3月5日	埼玉聴覚障害者情報センター	埼玉県さいたま市	53
21	3月6日	富山県聴覚障害者センター	富山県富山市	52
22	3月7日	福井県聴覚障がい者センター	福井県福井市	14
23	3月10日	障害者スポーツ文化センター横浜ラポール	神奈川県横浜市	19
24	3月29日	長野県聴覚障がい者情報センター	長野県長野市	16
合計				726

### 6. 3 SNS を活用した周知啓発活動

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とともに、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を含め利用者満足度の向上の一助とした。なお、SNS のツールは、令和3年度は、Facebook 及び Twitter 公式アカウントを開設し、電話リレーサービスの最新情報やホームページに掲載した電話リレーサービス利用者へのお知らせに誘導する情報を発信した。Facebook は 21 投稿、Twitter は 14 投稿を行った。このうち、3月に実施した Youtube 広告に関する投稿には、70,000 を超えるリツイート等があった。

なお、SNS 発信は広報チームを中心に行い、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、同職員の確認のもとで行うなど、内容につ



いて担当者による事前確認、情報管理といったルールに基づいて行った。

## 7. その他活動

上記1～6の活動を行う他、電話リレーサービス提供に関し、以下の活動を実施した。

### 7. 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した。具体的には以下の通り理事会を7回開催した。

#### 第8回理事会（決議の省略）

表決取纏日：令和3（2021）年4月30日

審議事項：

1. 情報管理関連規程の制定について

#### 第9回理事会

開催日時：令和3（2021）年6月9日

報告事項：

1. 職務執行状況について

審議事項：

1. 令和2年度事業報告及び決算について
2. 電話リレーサービス提供業務事業報告書及び収支決算書の提出について
3. 寄付金（自主財源）の取り扱いについて
4. 令和3年度収支予算について
5. 諸規程の制定について
6. 第3回評議員会の開催について

その他：広報活動のご紹介

#### 第10回理事会（決議の省略）

表決取纏日：令和3（2021）年6月21日

審議事項：

1. 令和2（2020）年度決算報告書（案）の一部修正について
2. 電話リレーサービス提供業務収支決算書の一部修正及び提出について
3. 令和3（2021）年度収支予算の一部修正について

#### 第11回理事会

開催日時：令和3（2021）年9月17日

開催方式：オンライン会議（Zoom）

報告事項：

1. 職務執行状況について

審議事項：

1. 事業基金（自主財源）の取崩しについて
2. 諸規程の制定及び一部改正について

第12回理事会議事次第（決議の省略）

表決取纏日：令和3（2021）年11月5日

審議事項：

1. 電話リレーサービス提供業務に関する令和3年度収支予算書の変更認可申請について

第13回理事会

開催日時：令和3（2021）年12月7日

開催方式：オンライン会議（Zoom）

報告事項：

1. 職務執行状況について

審議事項：

1. 電話リレーサービス提供業務に係る令和3年度運営資金（自主財源）の借入れについて
2. 電話リレーサービス提供業務に関する令和4年度事業計画概要および収支予算概算について
3. 監査法人の選定について
4. 寄付金（自主財源）の受入れについて

第14回理事会

開催日時：令和4（2022）年3月9日

開催方式：オンライン会議（Zoom）

報告事項：

1. 職務執行状況について
2. 事業基金（自主財源）の取崩しについて

審議事項：

1. 令和3年度収支予算の一部変更について
2. 令和4年度事業計画及び収支予算書について
3. 諸規程の一部改正について
4. 寄付金（自主財源）の使途について
5. 第4回評議員会の招集及び開催について

**7. 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回開催した。

### 第3回評議員会

開催日時：令和3年（2021年）6月22日／令和3年（2021年）6月25日  
（続き）

開催方式：オンライン会議（Zoom）

審議事項：

1. 令和2年度事業報告及び決算について
2. 電話リレーサービス提供業務事業報告書及び収支決算書の提出について

報告事項：

1. 令和3年度収支予算について
2. 諸規程の制定について

その他事項：広報活動のご紹介

### 第4回評議員会

開催日時：令和4年（2022年）3月24日

開催方式：オンライン会議（Zoom）

報告事項：

1. 令和3年度収支予算の一部変更について
2. 令和4年度事業計画及び収支予算書について
3. 諸規程の制定及び一部改正について

## **7. 3 監査の実施**

令和3年度は監事監査及び外部監査をそれぞれ1回行った。

①監事監査：当財団監事による令和2（2021）年度の事業報告、財務諸表等の監査が令和3（2021）年5月28日に実施された。

②外部監査：監査法人による監査が、下記の通り実施された。

期中監査実施日：令和3（2021）年12月22日、23日、24日、令和4（2022）年1月12日、13日、14日（計6日間）

監査法人：良公監査法人

## **7. 4 定款、規程の変更**

①定款：本年度における定款の変更はなし。

②規程：本年度は下記の規程の制定、改正を行った。

- ・情報管理関連規程の制定 令和3（2021）年4月30日
- ・上記規程の一部改正 令和3（2021）年9月17日
- ・事業基金規程の制定（自主財源） 令和3（2021）年6月9日
- ・電話リレーサービス提供業務情報公開規程の制定 令和3（2021）年9月17日

- ・ 経理規程の一部改正 令和4（2022）年3月9日
- ・ 職員就業規則の一部改正 令和4（2022）年3月9日
- ・ 通訳オペレータ業務職員就業規則の一部改正  
令和4（2022）年3月9日

③規則：本年度は下記の規則の制定を行った。

- ・ 文書管理規則の制定 令和3（2021）年6月10日
- ・ 専決基準規則の制定 令和3（2021）年6月10日
- ・ 公印取扱規則の制定 令和3（2021）年6月10日
- ・ 電話リレーサービス提供業務情報公開に関する手続規則の制定  
令和3（2021）年10月8日

## 7. 5 その他

- ・ プライバシーマークの取得

サービス利用者の個人情報を扱う法人として、利用者への信用の拡大、職員のセキュリティ意識向上を目的に、プライバシーマークの取得に向けた準備を進め、令和4年3月に新規取得申請を行った。

## 一般財団法人 日本財団電話リレーサービス

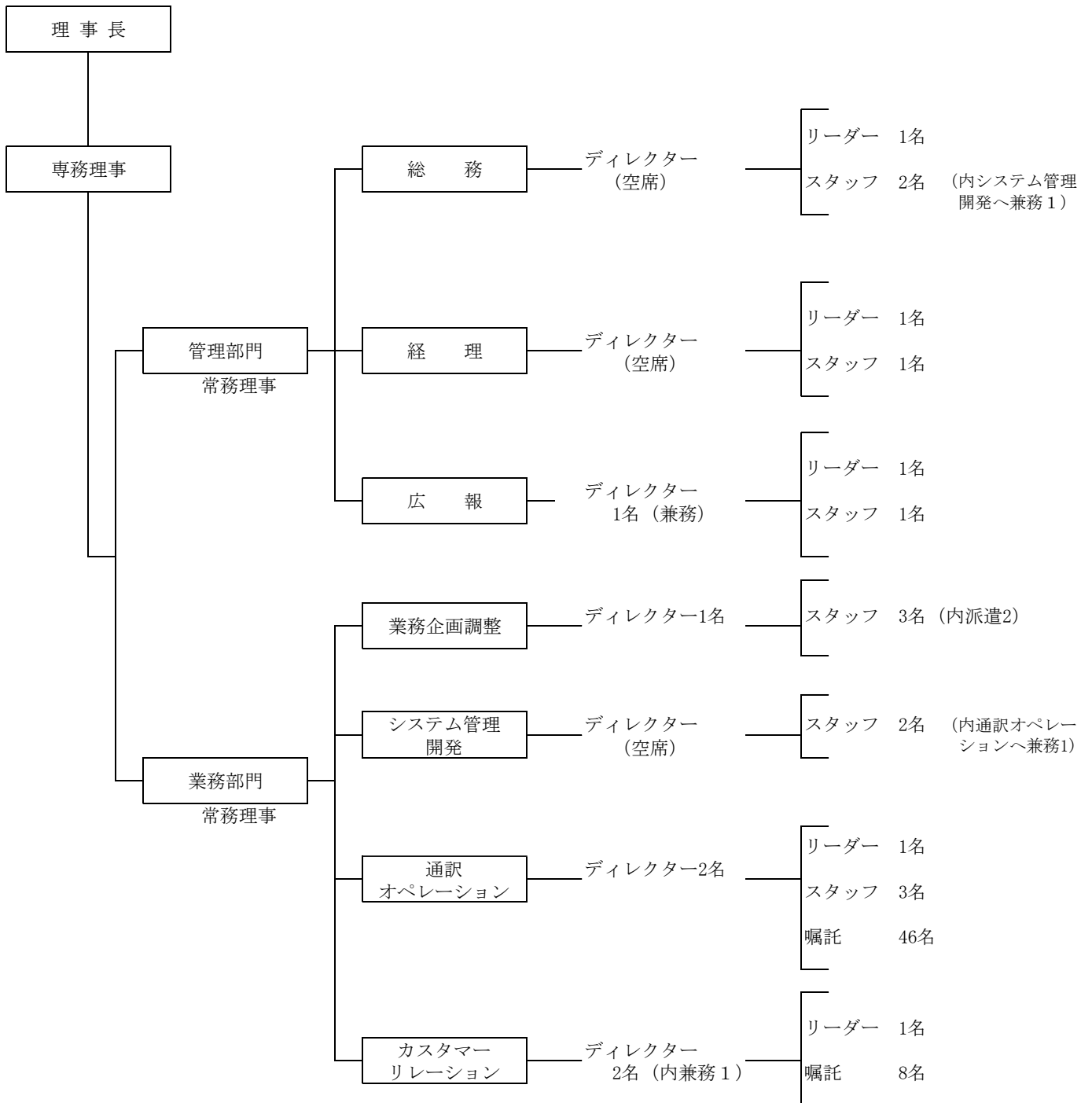
## 役員（理事・監事）名簿

理事（6名）	役 職
大沼 直紀	一般財団法人日本財団電話リレーサービス 理事長（代表理事）
石井 靖乃	一般財団法人日本財団電話リレーサービス 専務理事（代表理事）
井野 麻美	一般財団法人日本財団電話リレーサービス 常務理事
井上 正之	国立大学法人筑波技術大学 産業技術学部准教授
藤木 和子	弁護士
松森 果林	聞こえる世界と聞こえない世界をつなぐユニバーサルデザイン アドバイザー
監事（1名）	役職
佐藤 英夫	公益財団法人笹川保健財団 理事長

## 評議員名簿

評議員（7名）	役 職
石野 富志三郎	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事長
井出 健治郎	学校法人昭和女子大学グローバルビジネス学部 教授
今川 慎一	株式会社リミックスポイント 取締役 監査等委員
尾形 武寿	公益財団法人日本財団 理事長
武内 信博	公益財団法人電気通信普及財団 理事長
濱崎 久美子	社会福祉法人永春会 福祉型障害児入所施設 アレーズ秋桜 施設長補佐
星川 安之	公益財団法人共用品推進機構 専務理事・事務局長

職員配置及び組織図



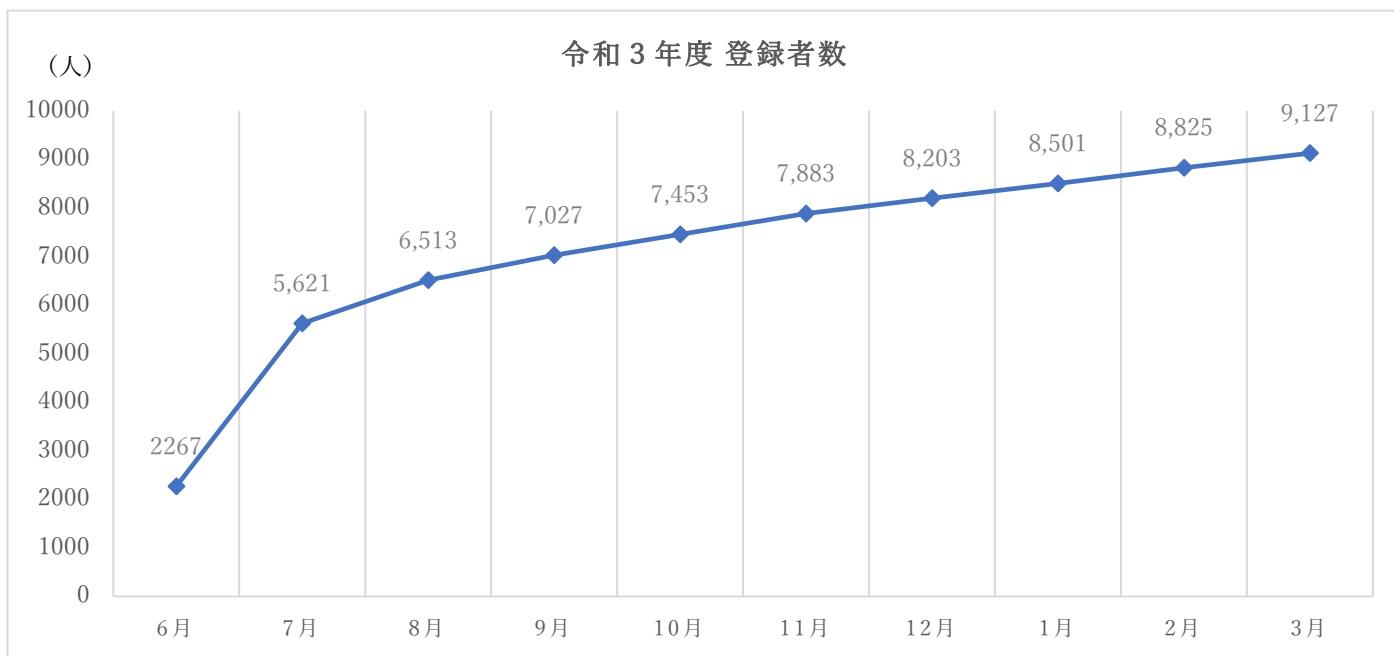
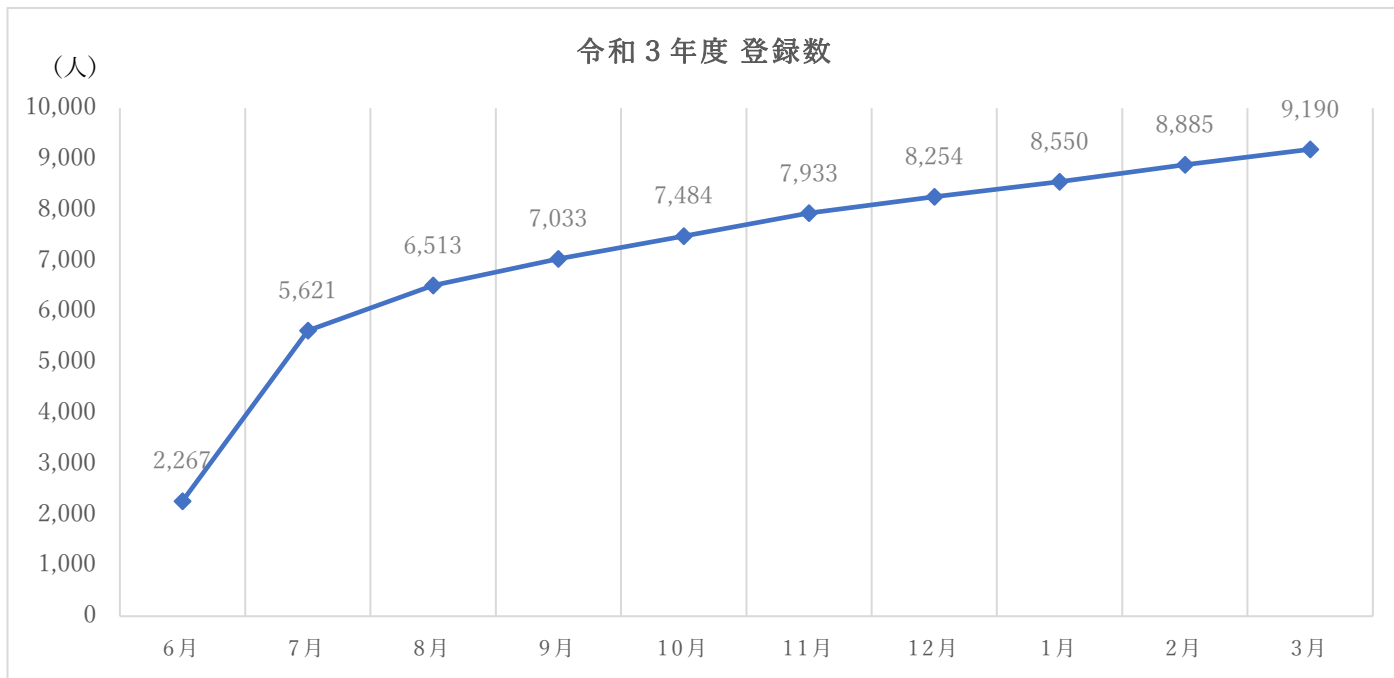
## 別添 サービス提供実績

### 1 登録数、登録者数、登録解除者数（注1）

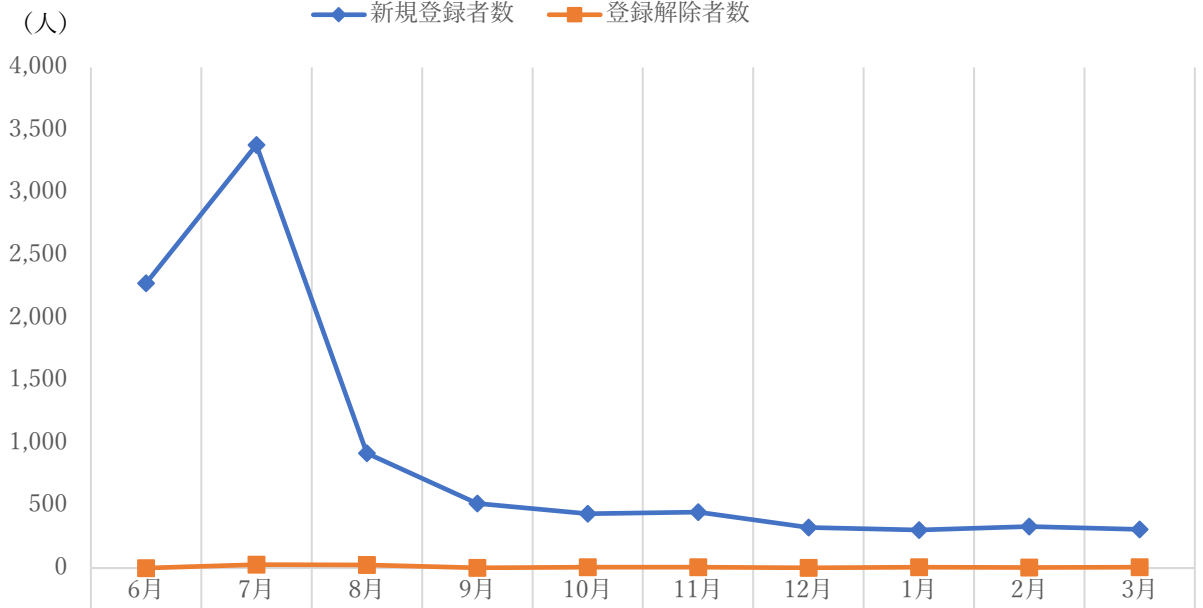
#### <用語について>

登録数：電話リレーサービスを利用登録している人数（番号数）

登録者数：1者で複数番号登録した利用者を1人として数えた、電話リレーサービスを利用登録している人格数



### 令和3年度 新規登録者数・登録解除者数

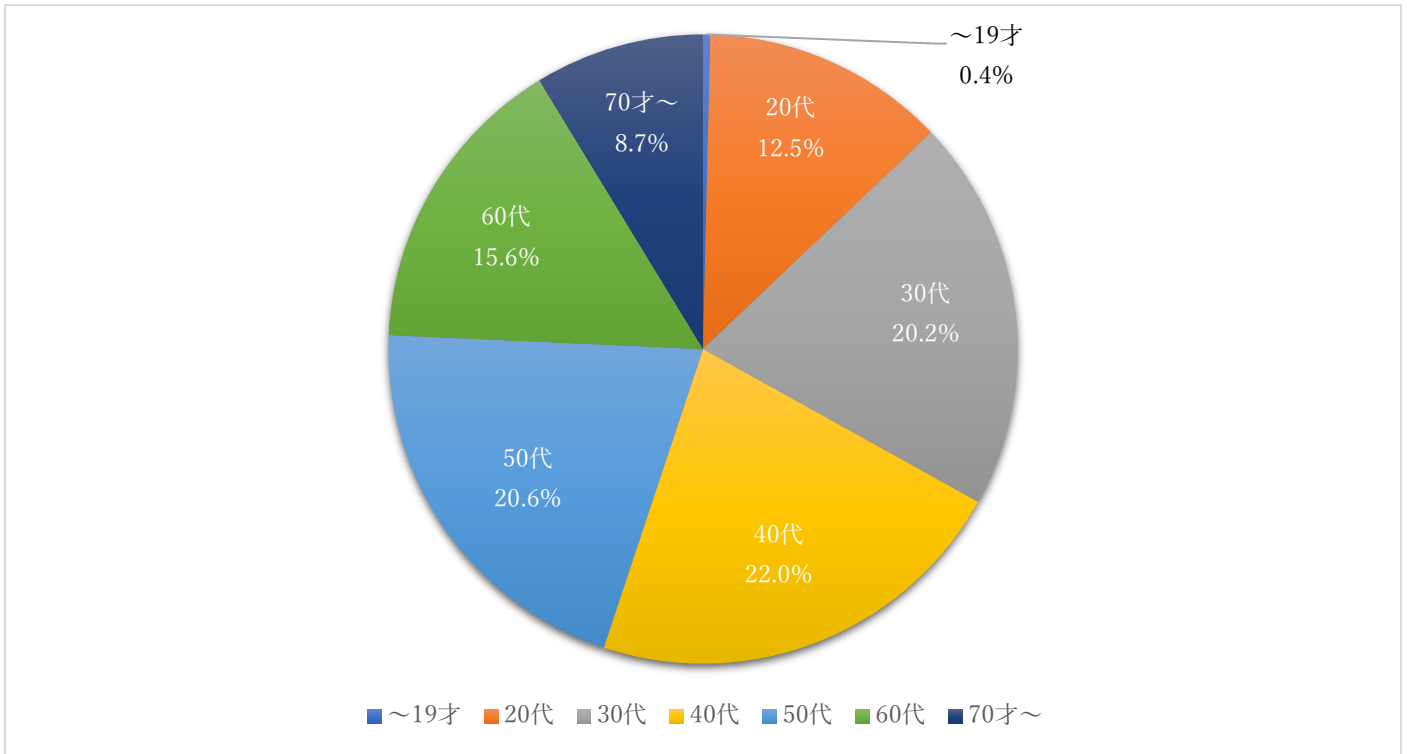


	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
◆ 新規登録者数	2,275	3,381	918	517	433	446	323	304	331	308
■ 登録解除者数	0	27	26	3	7	8	3	6	5	6

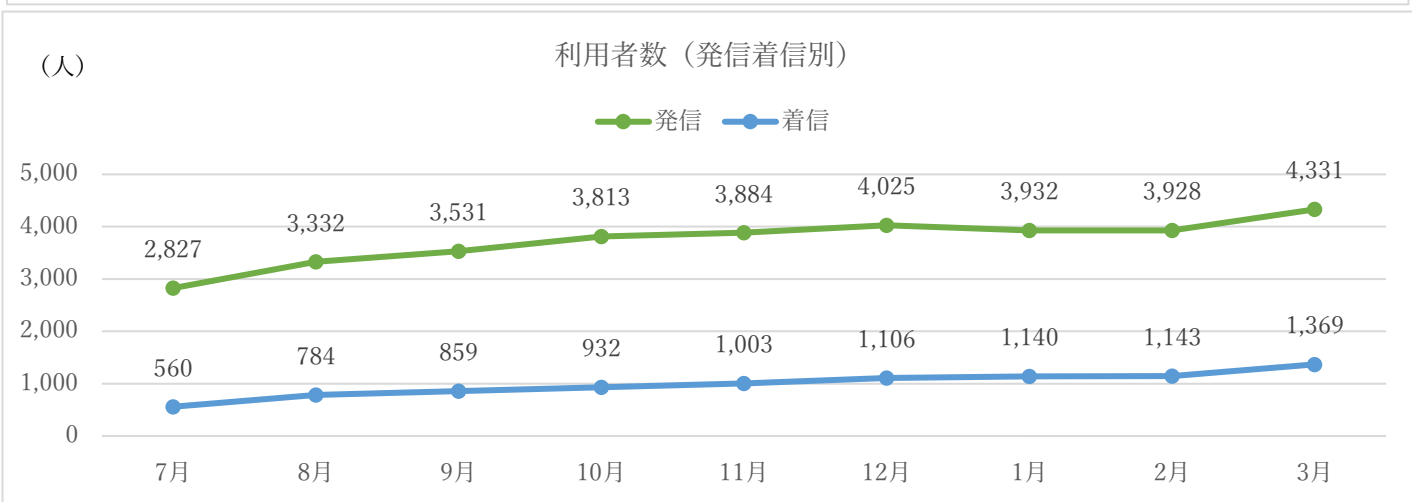
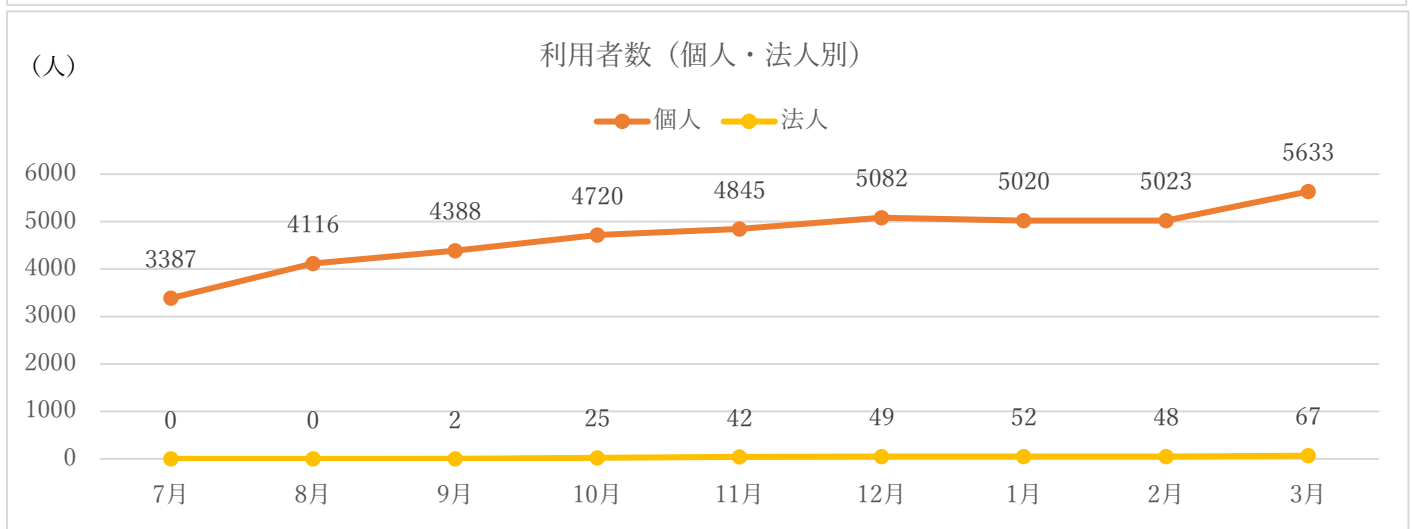
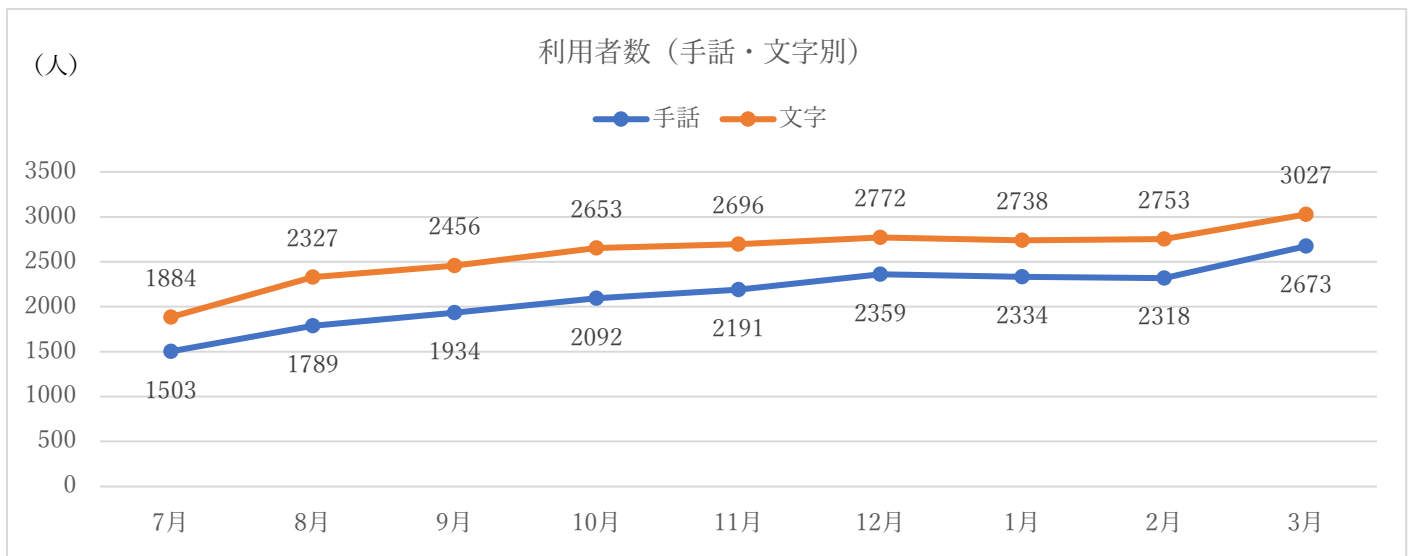


## 2 年代別構成（令和4年3月時点の登録者数）

(n=9,127人)



### 3 月毎の利用者数 (注2)



#### 4 月毎の利用件数（注2）

##### <用語について>

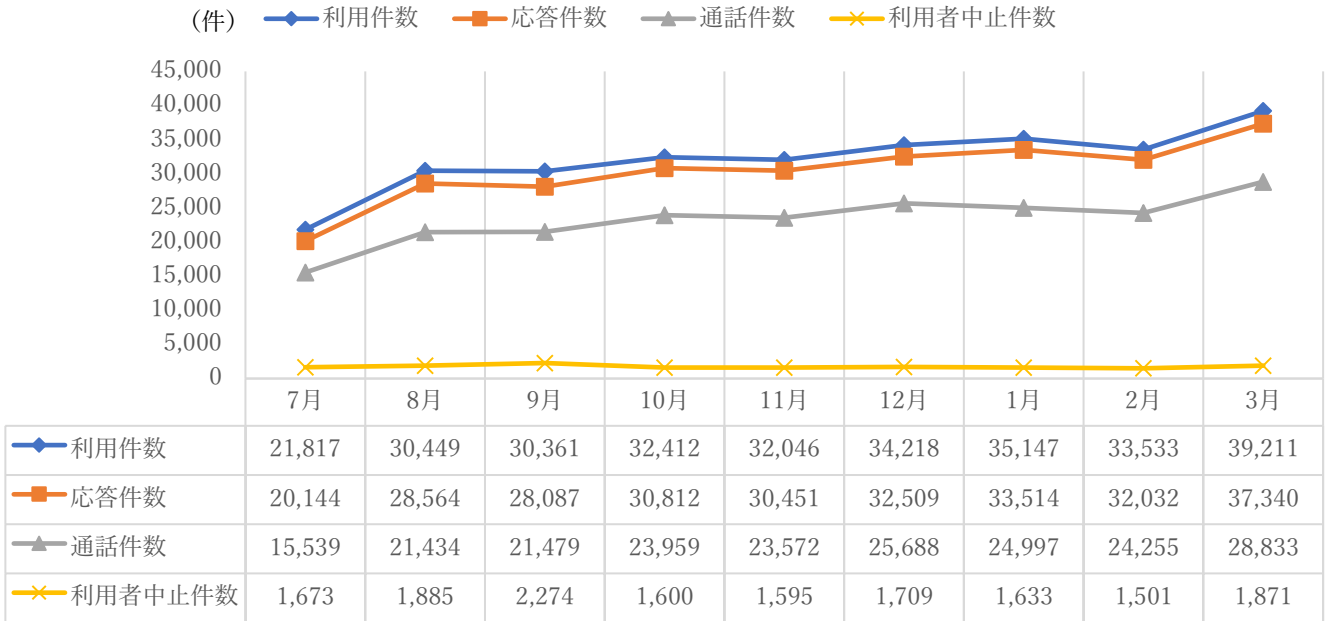
利用件数：利用者が電話リレーサービスを利用した件数（オペレータが応答できなかった場合も含む）

応答件数：通訳オペレータが応答を行った件数（相手先へ通話が繋がらなかった場合も含む）

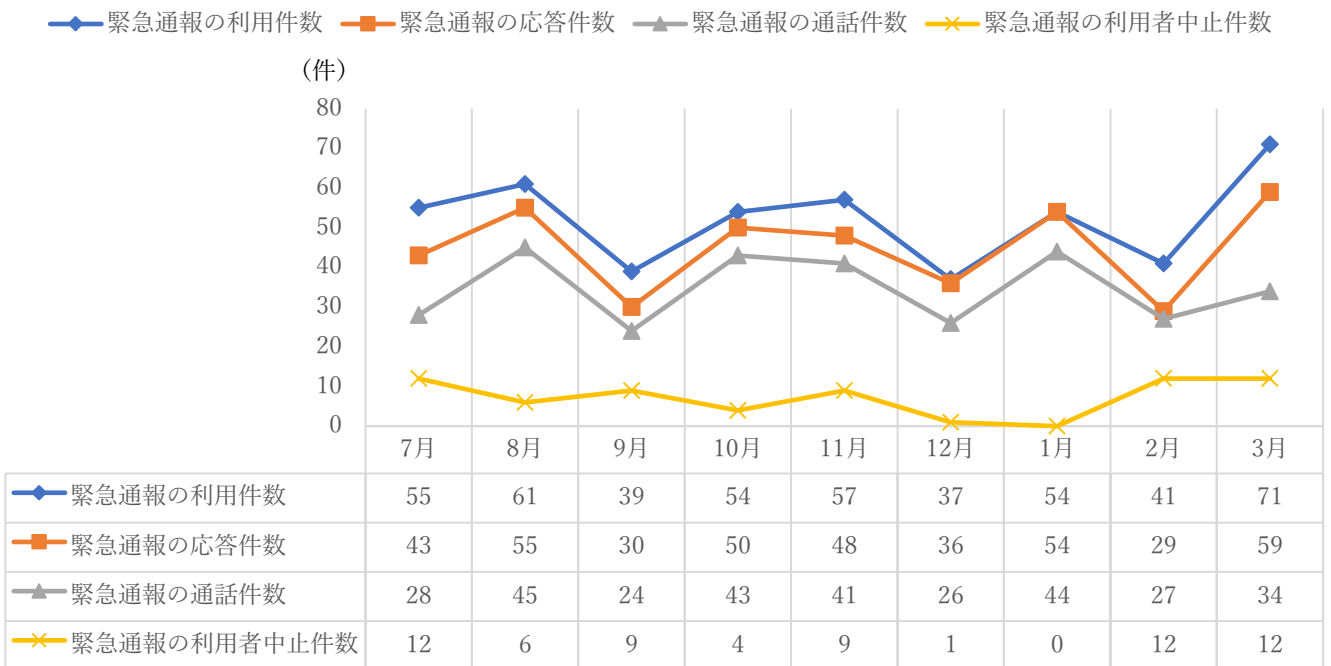
通話件数：発信先と通話が繋がった件数

利用者中止件数：利用者が電話リレーサービスを利用した件数のうち、オペレータが応答できなかった件数（利用者が利用を中止したもの）

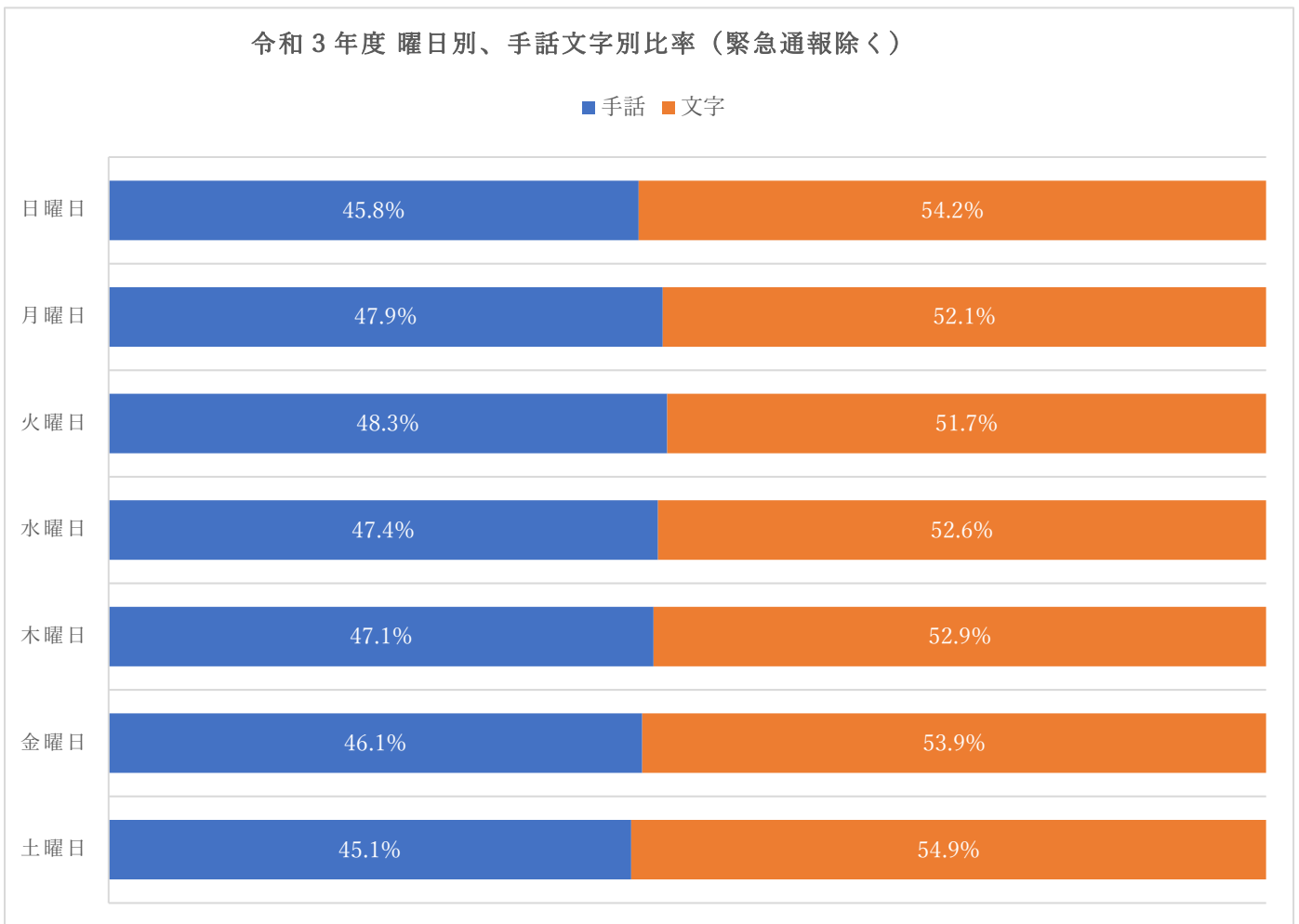
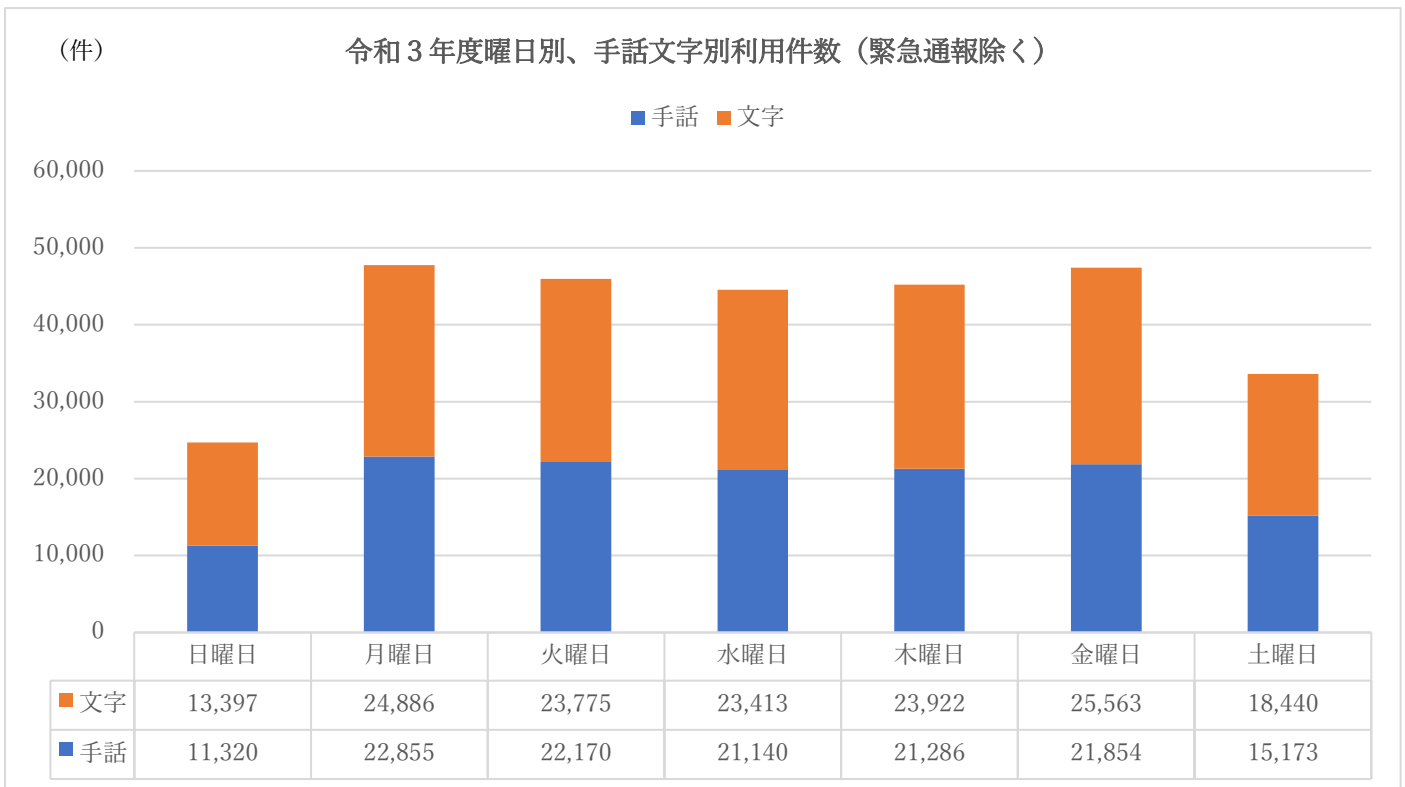
月毎の利用件数・応答件数・通話件数・利用者中止件数（緊急通報を除く）



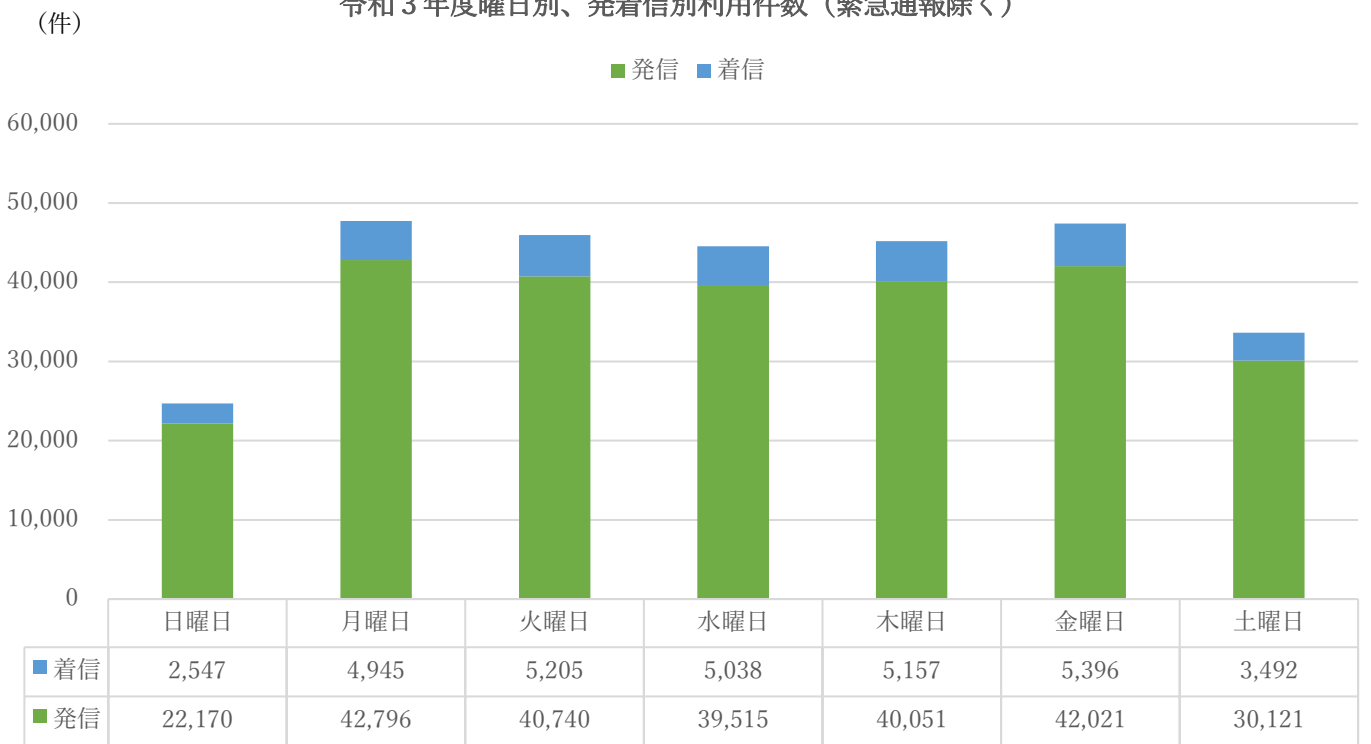
月毎の利用件数・応答件数・通話件数・利用者中止件数（緊急通報に限る）



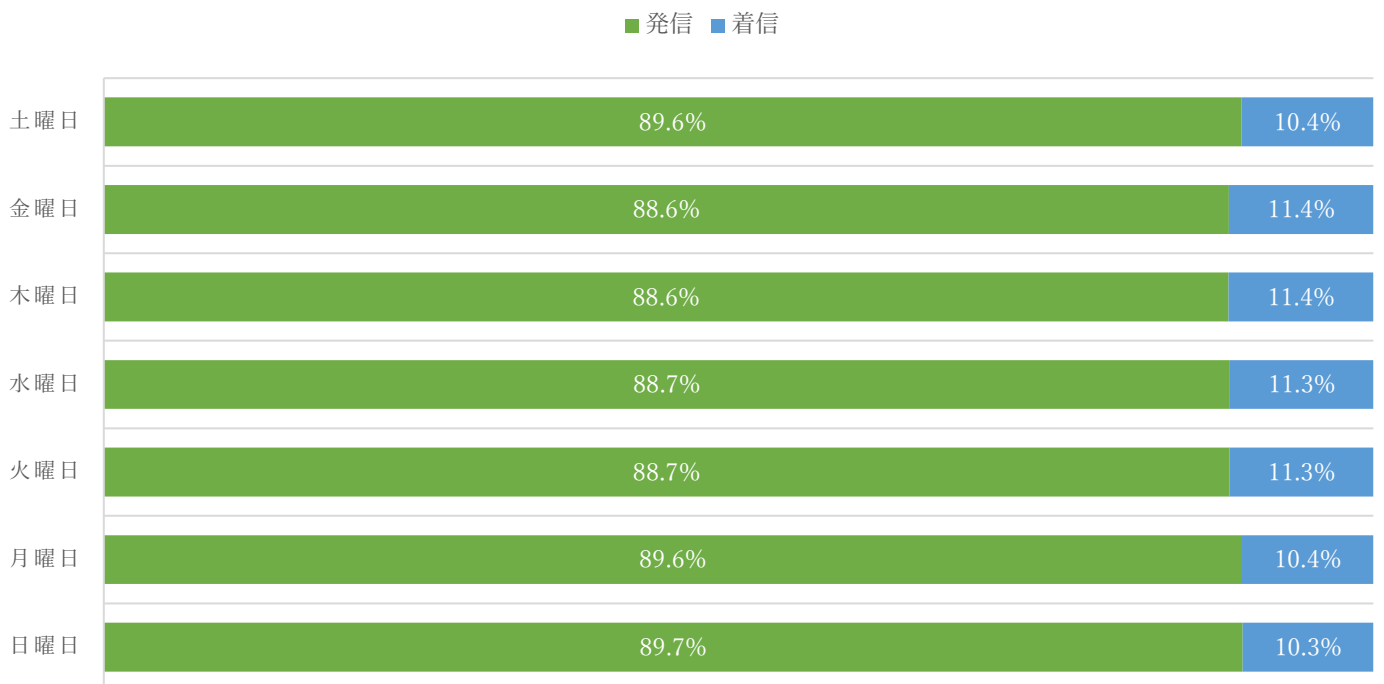
5 曜日別・時間帯別の利用件数及び比率（手話・文字別、発着信別）（注2）



令和3年度曜日別、発着信別利用件数（緊急通報除く）



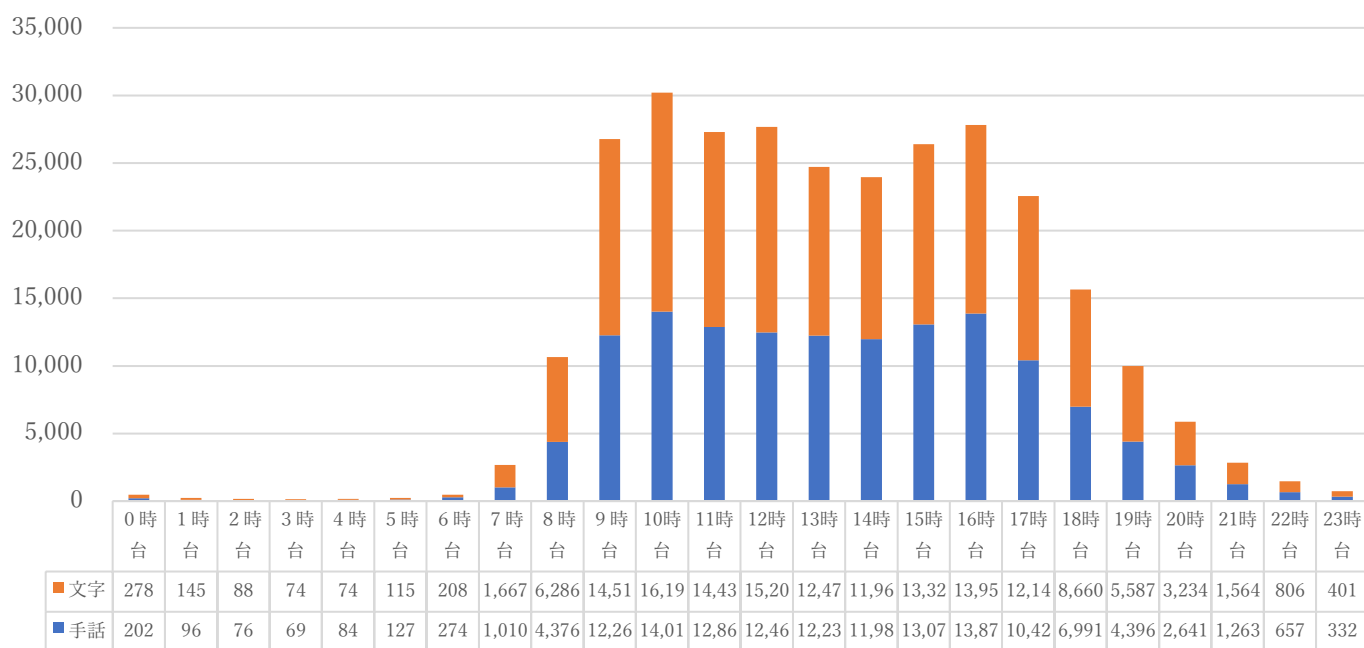
令和3年度曜日別、発着信別利用件数比率（緊急通報除く）



(件)

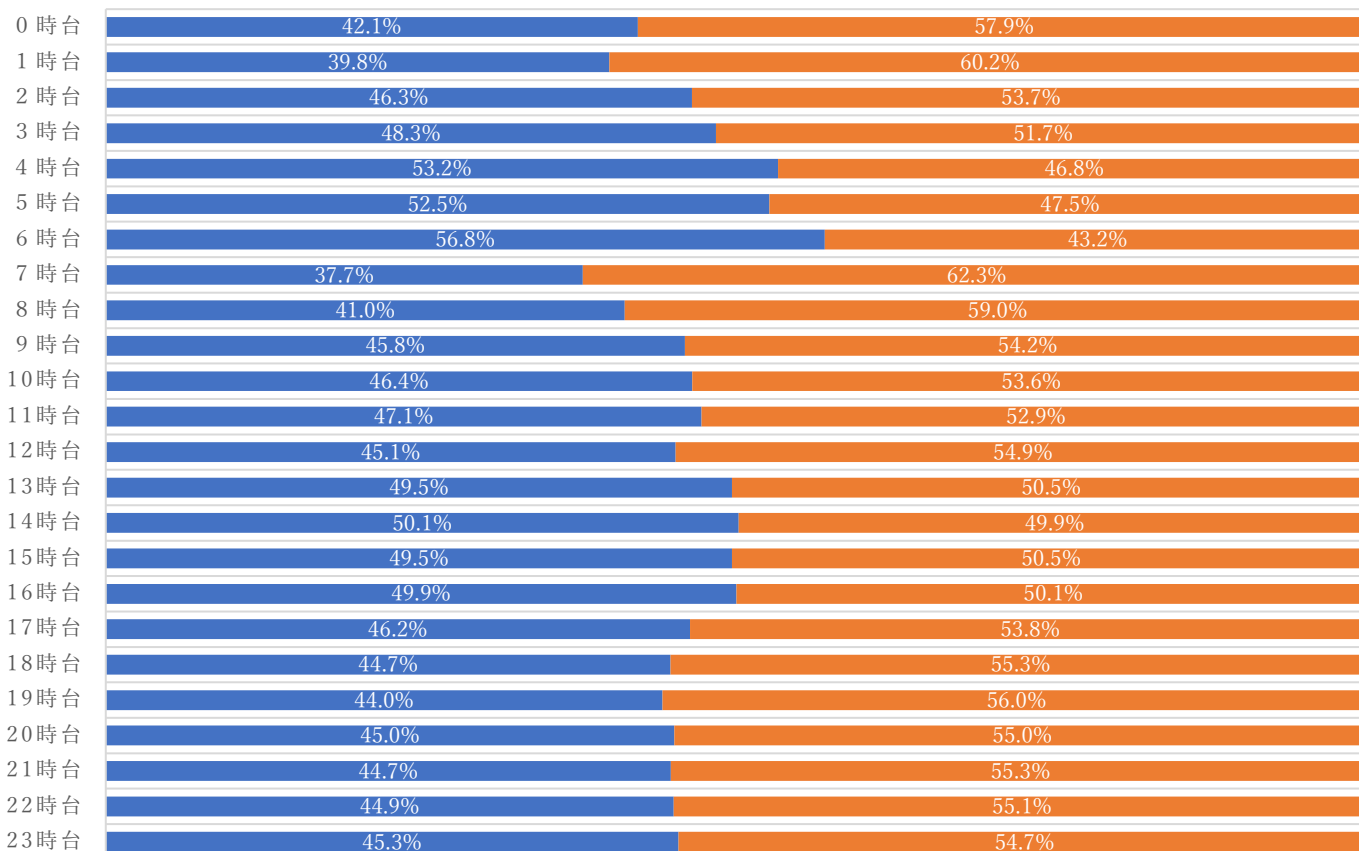
### 令和3年度時間帯別利用件数（手話・文字別分数）

■手話 ■文字



### 利用件数比率（時間帯別、手話・文字別）

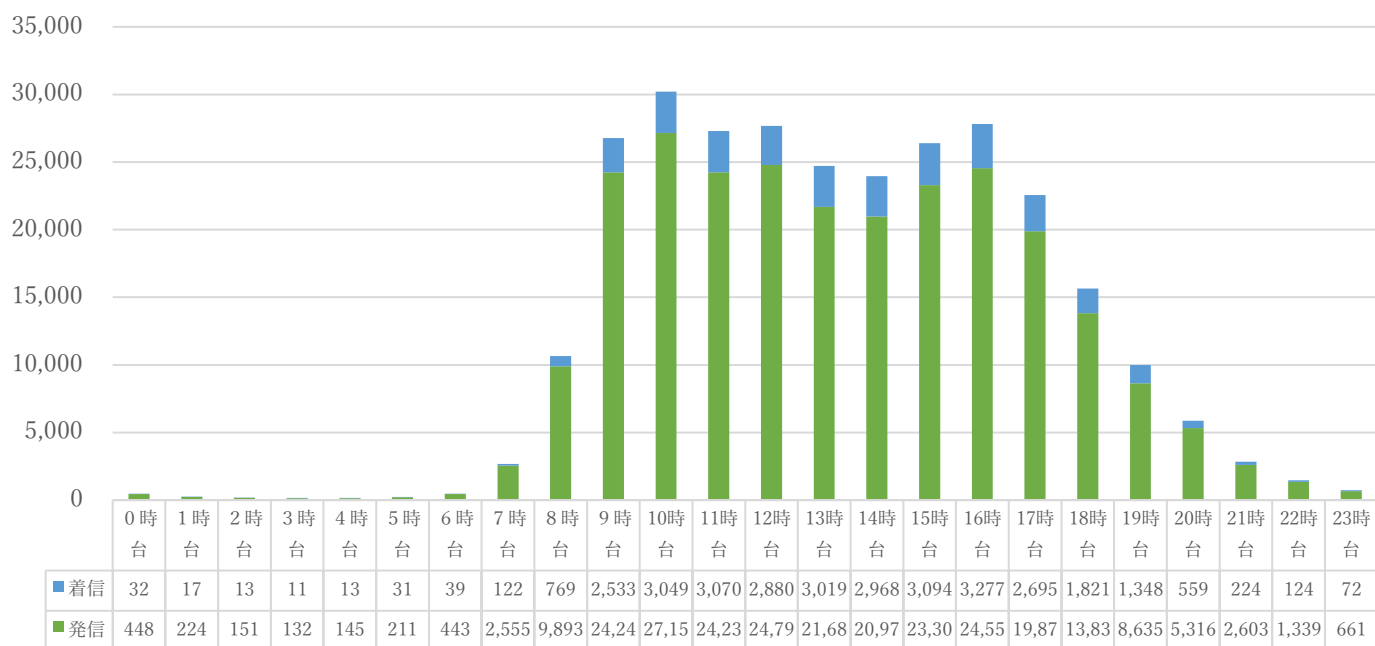
■手話 ■文字



### 令和3年度時間帯別、発着信別利用件数（緊急通報除く）

(件)

■ 発信 ■ 着信



### 利用件数比率（時間帯別、発着信別）

■ 発信 ■ 着信



令和3年度曜日別利用件数（緊急通報に限る）

(件)

120

80

40

0

日曜日

月曜日

火曜日

水曜日

木曜日

金曜日

土曜日

利用件数

97

72

47

52

44

51

106

令和3年度時間帯別利用件数（緊急通報に限る）

(件)

45

35

25

15

5

0

0時

1時

2時

3時

4時

5時

6時

7時

8時

9時

10時

11時

12時

13時

14時

15時

16時

17時

18時

19時

20時

21時

22時

23時

台

台

台

台

台

台

台

台

台

台

台

台

台

台

台

台

台

台

台

台

台

台

利用件数

17

14

9

11

6

2

7

10

16

23

24

22

23

21

16

21

23

29

27

20

16

34

42

36



## 6 月毎の利用時間、応答時間、通話時間（注2、3）

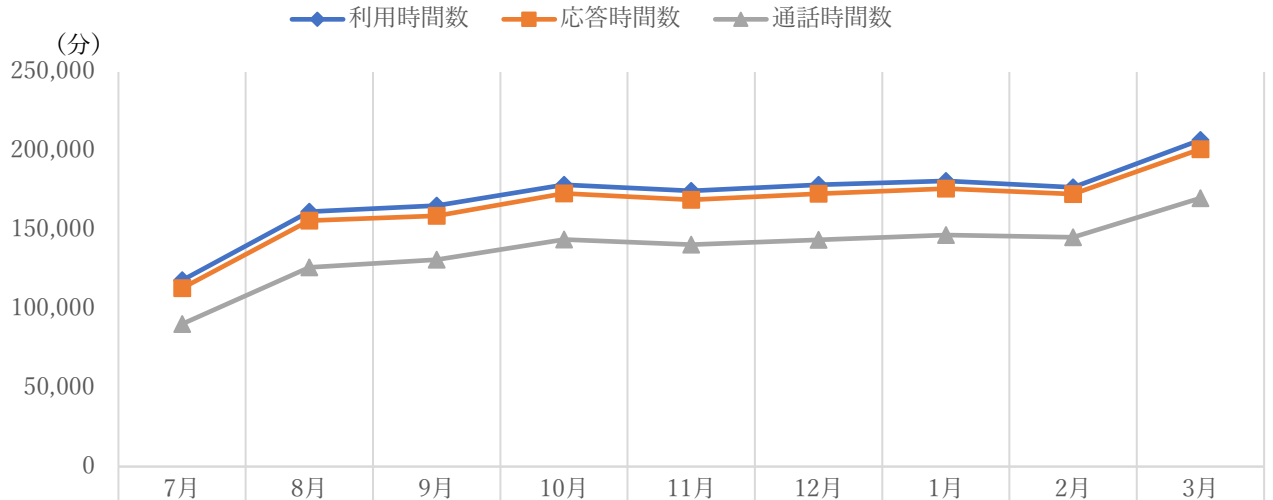
### <用語について>

利用時間数：利用者が電話リレーサービスを利用した時間数（オペレータが応答できなかった場合も含む）

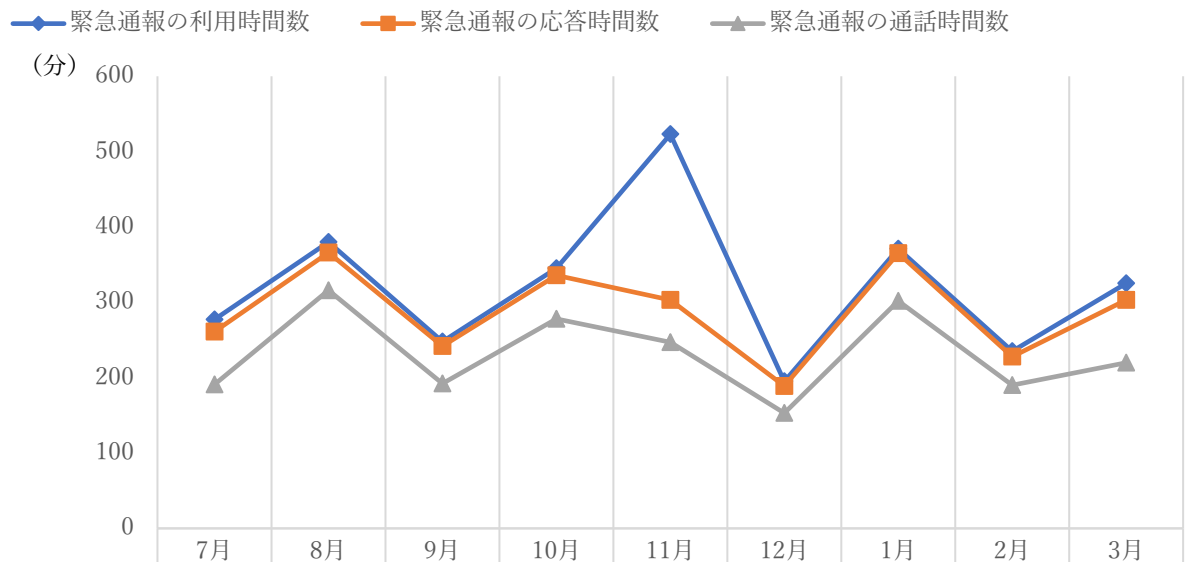
応答時間数：通訳オペレータが応答を行った時間数（相手先へ通話が繋がらなかった場合も含む）

通話時間数：相手先と通話を行った時間数

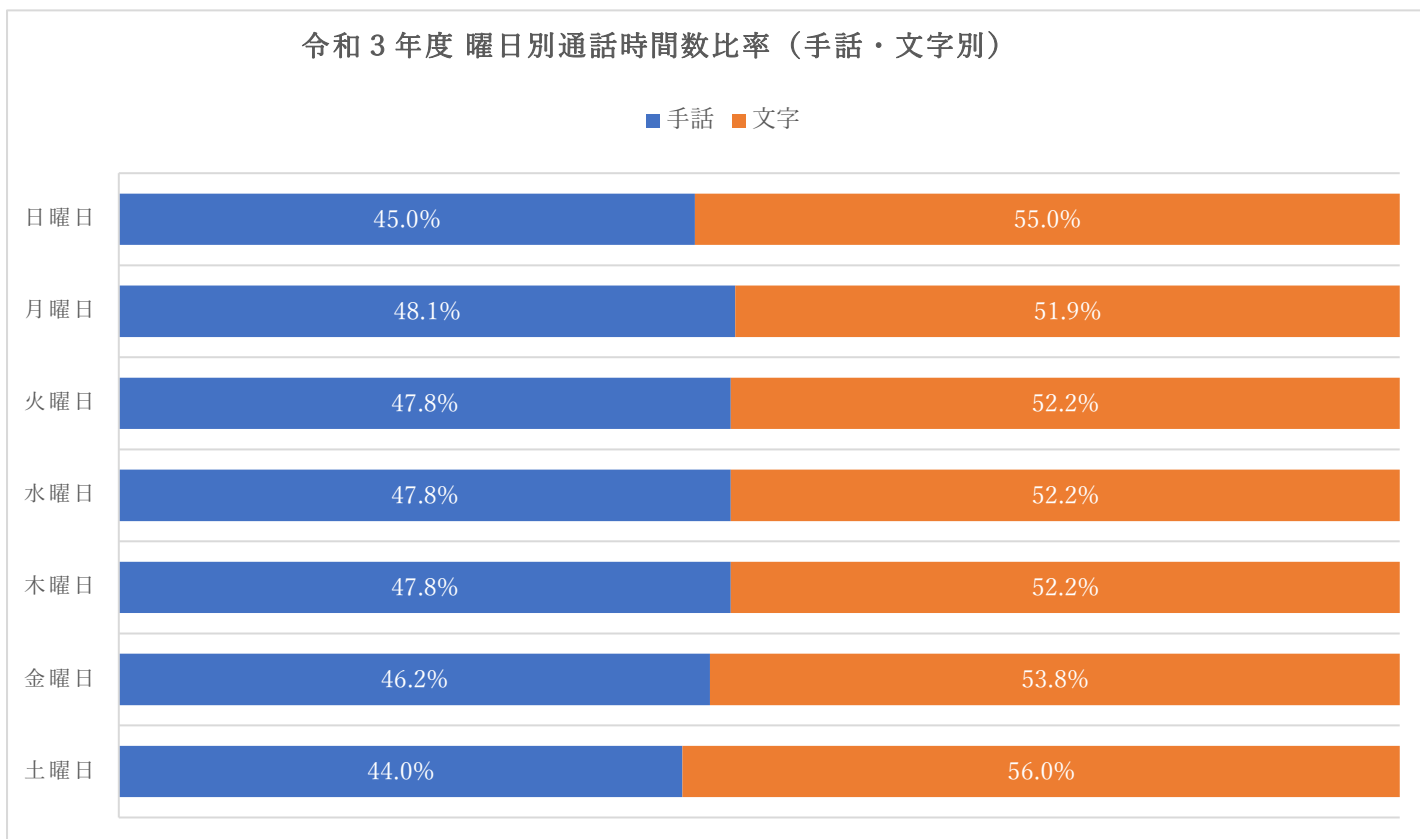
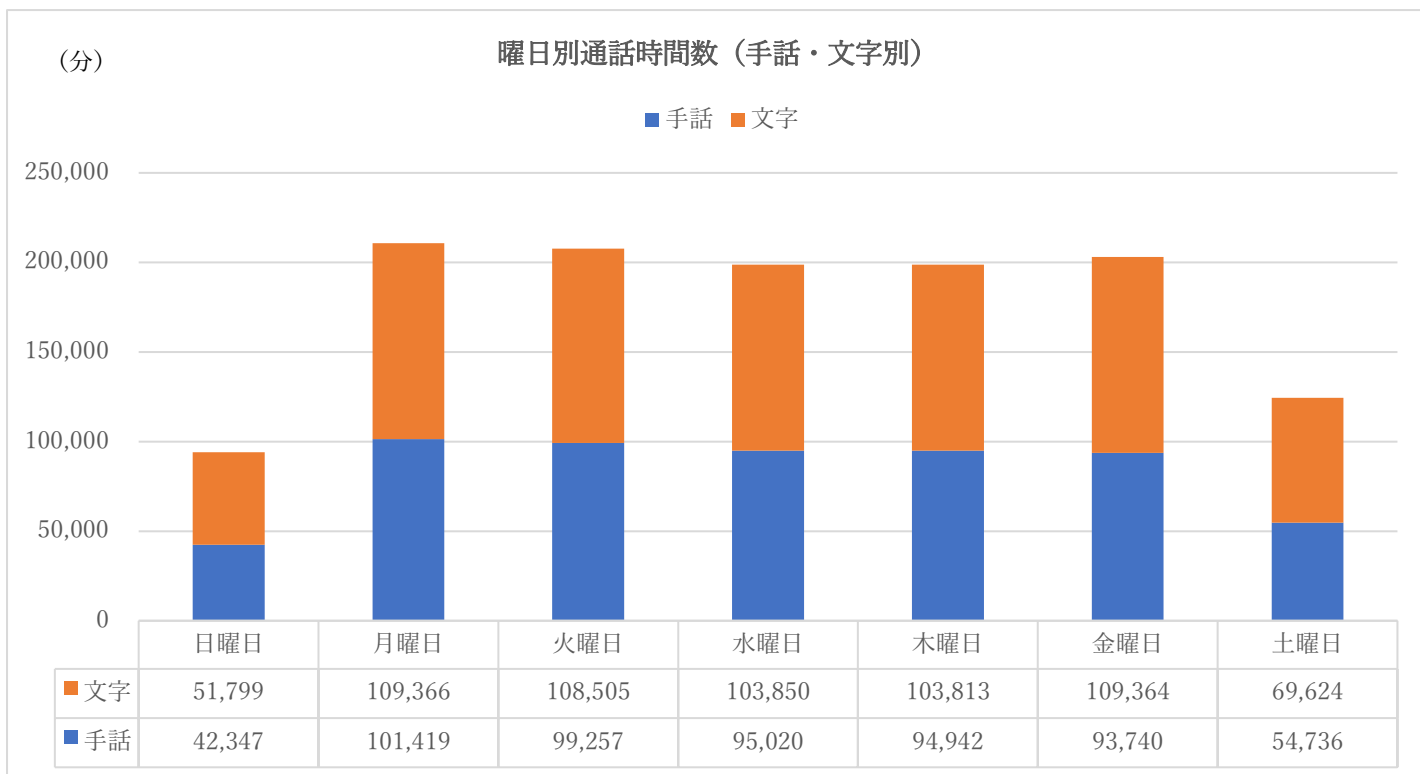
月毎の利用時間数・応答時間数・通話時間数（緊急通報を除く）



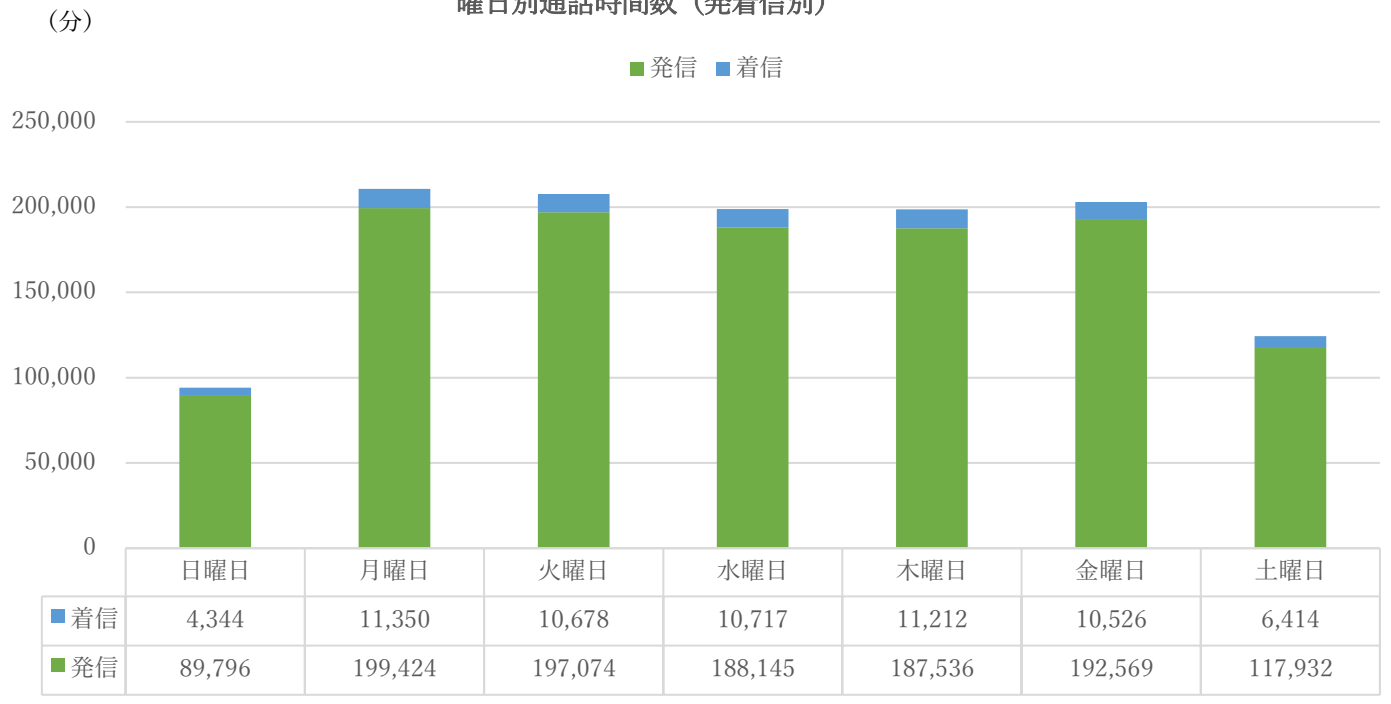
月毎の利用時間数・応答時間数・通話時間数（緊急通報に限る）



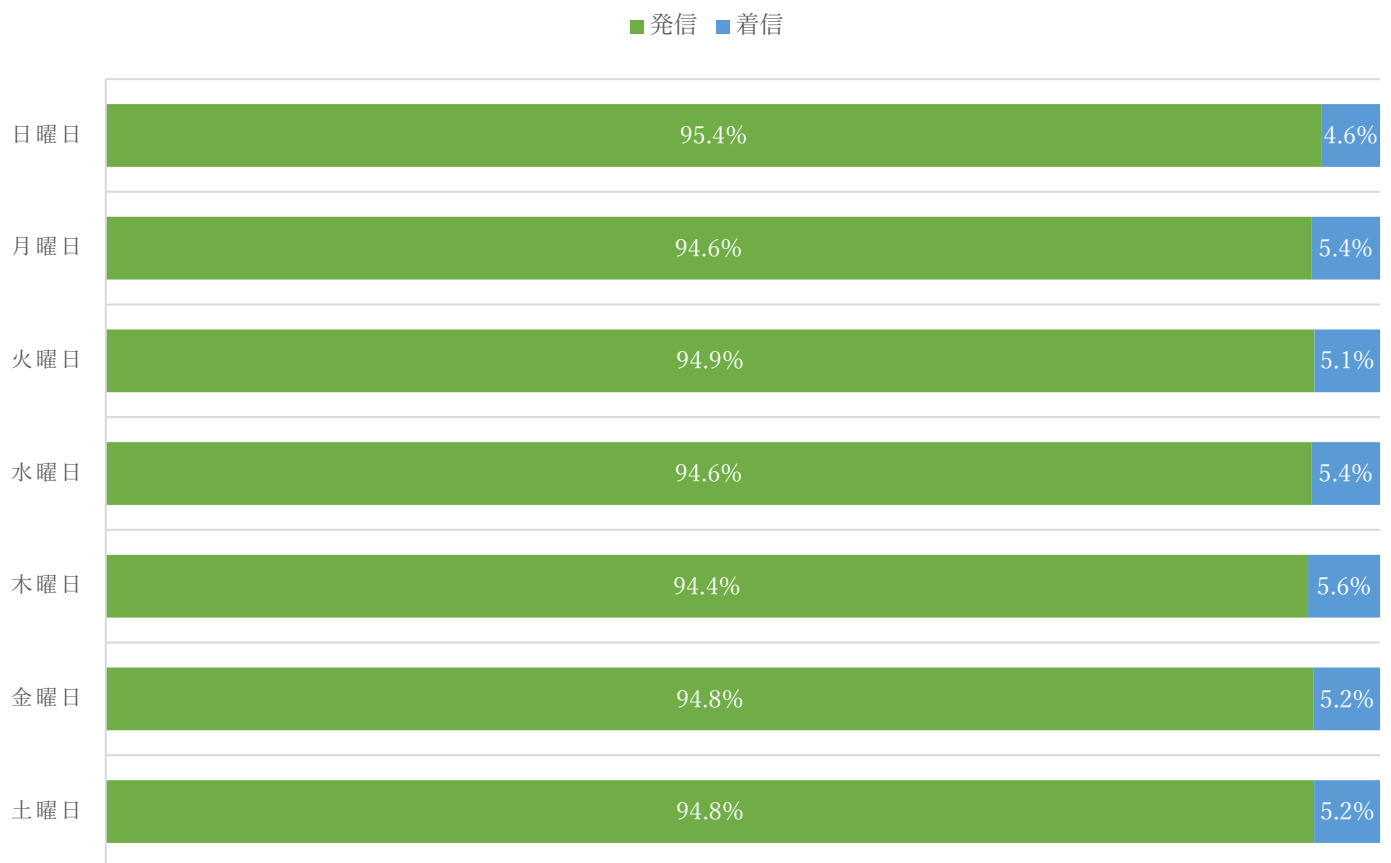
## 7 曜日別・時間帯別の通話時間数及び比率 (注2、3)



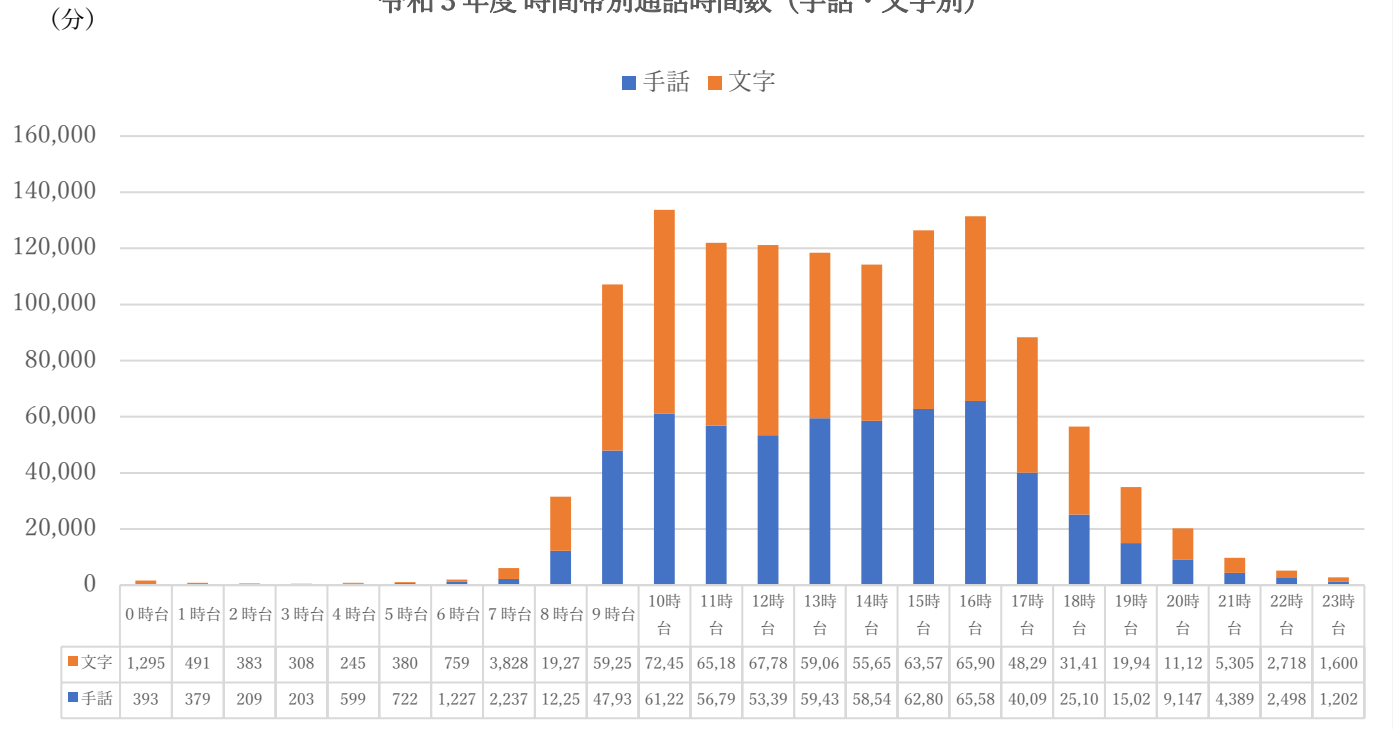
曜日別通話時間数（発着信別）



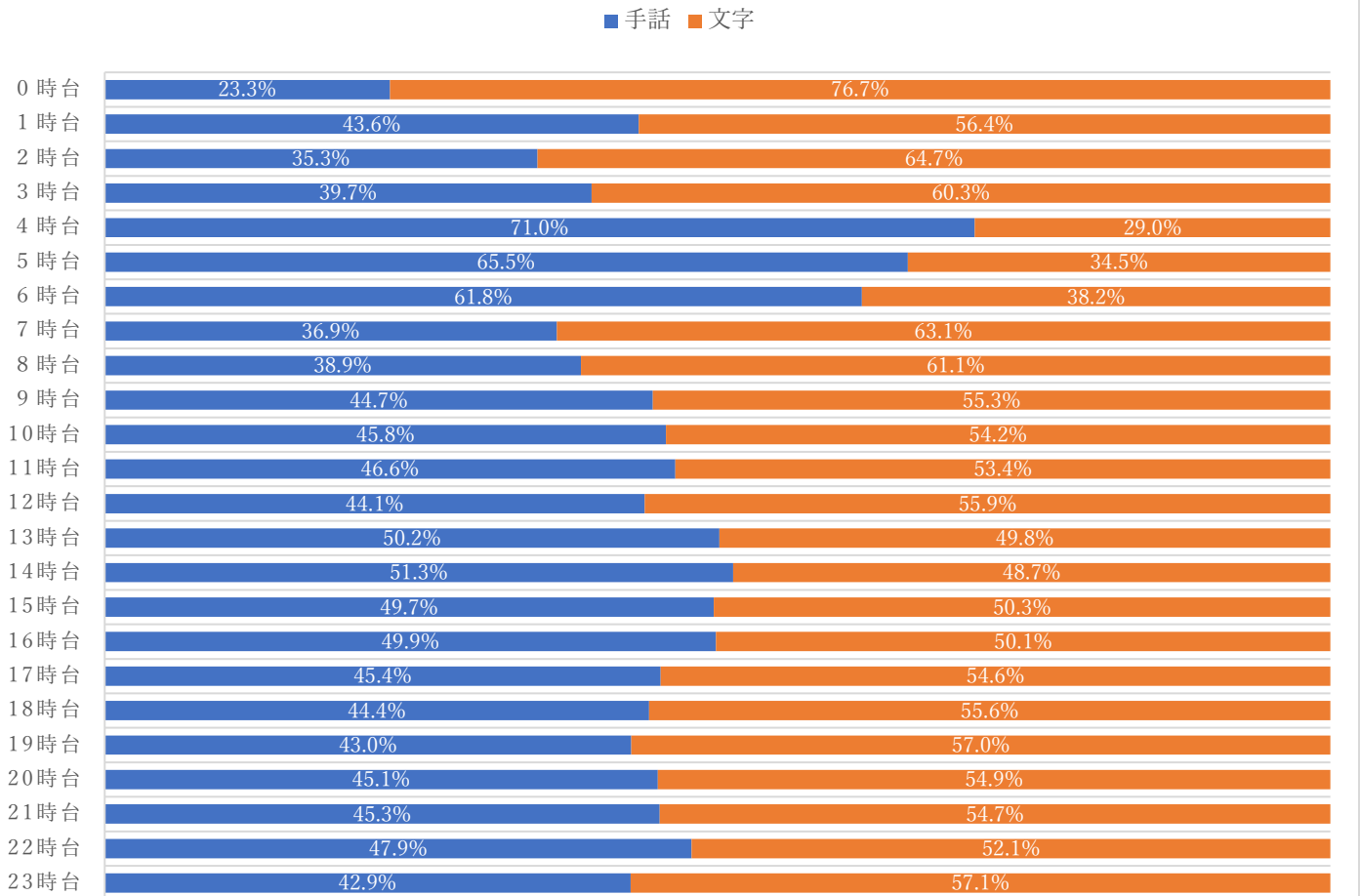
曜日別通話時間数比率（発着信別）



### 令和3年度 時間帯別通話時間数（手話・文字別）



### 令和3年度 時間帯別通話時間比率（手話・文字別）



(分)

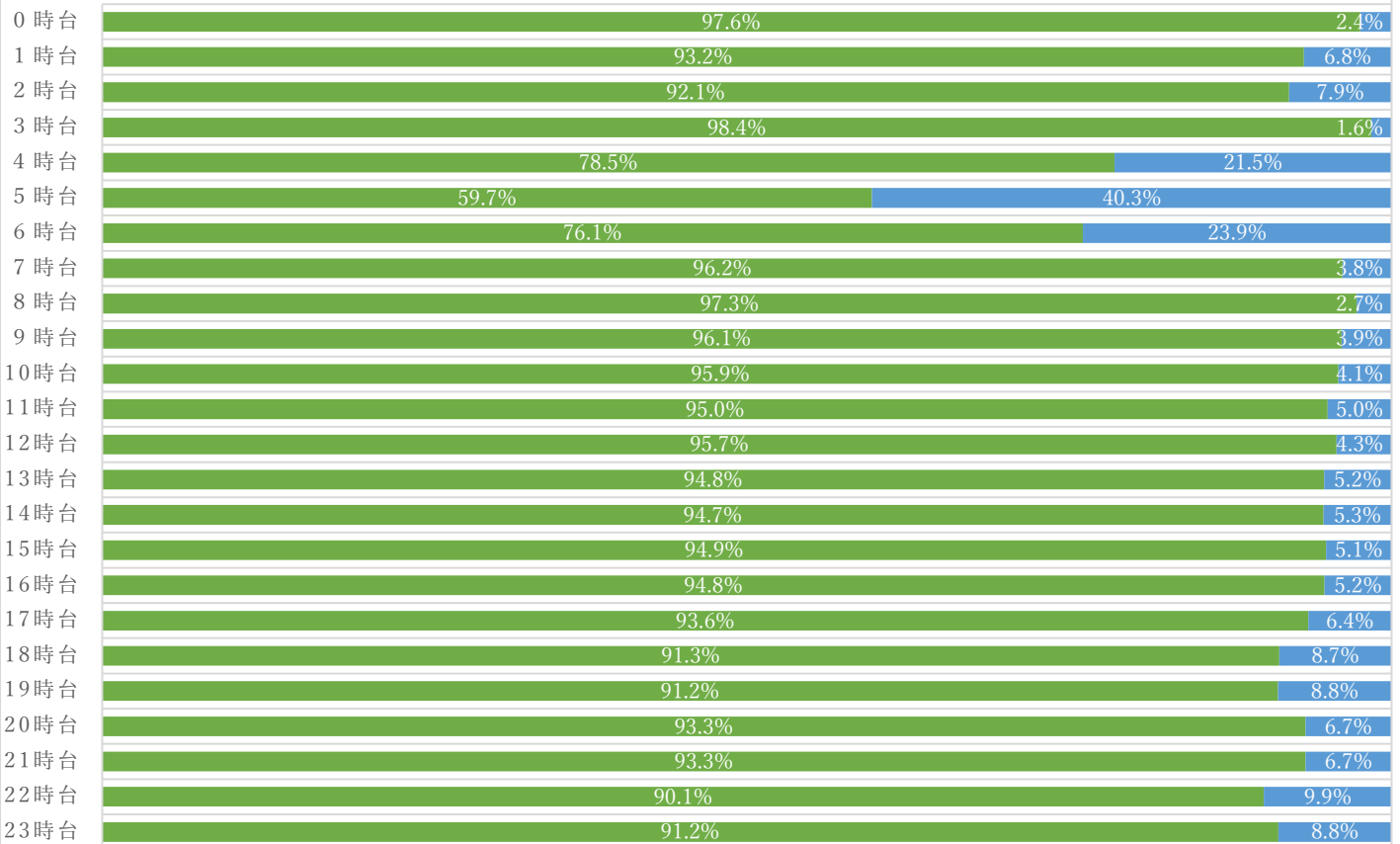
### 令和3年度 通話時間時間数 (発着信別)

■ 発信 ■ 着信

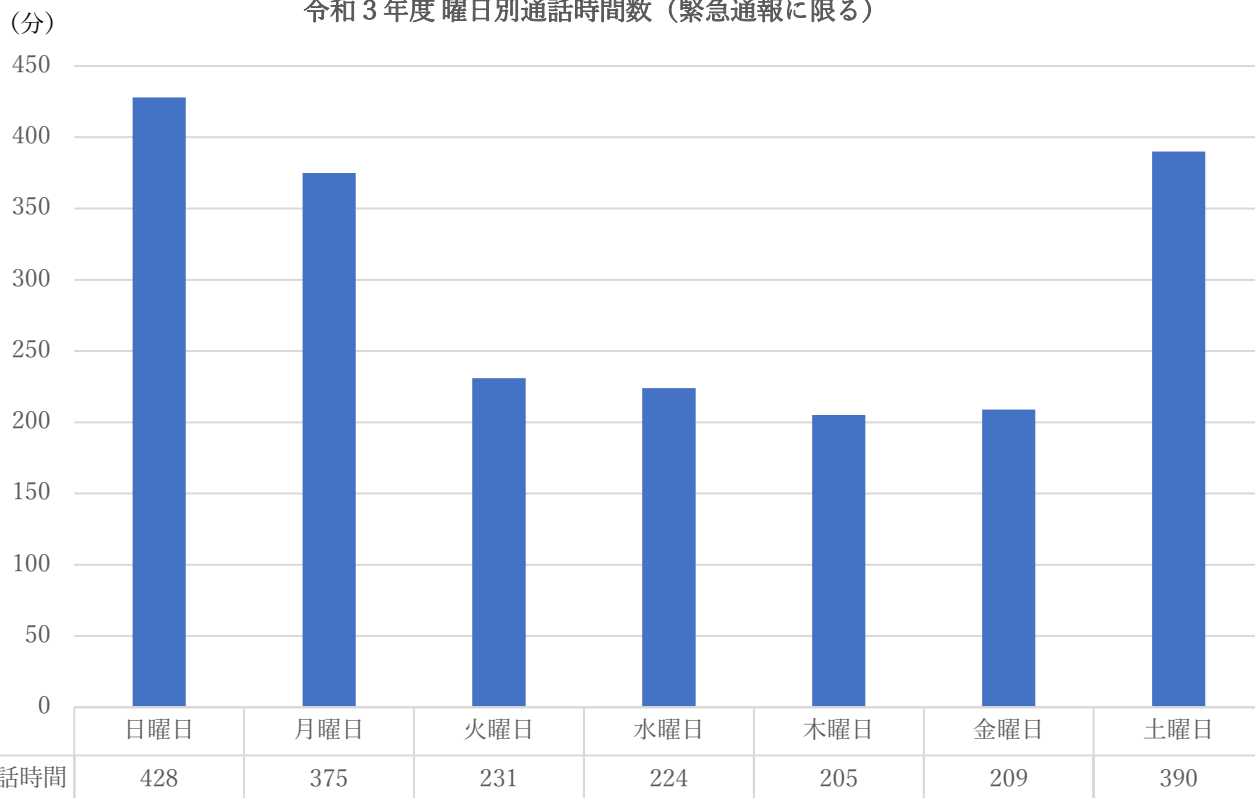


### 令和3年度 通話時間数比率 (発着信別)

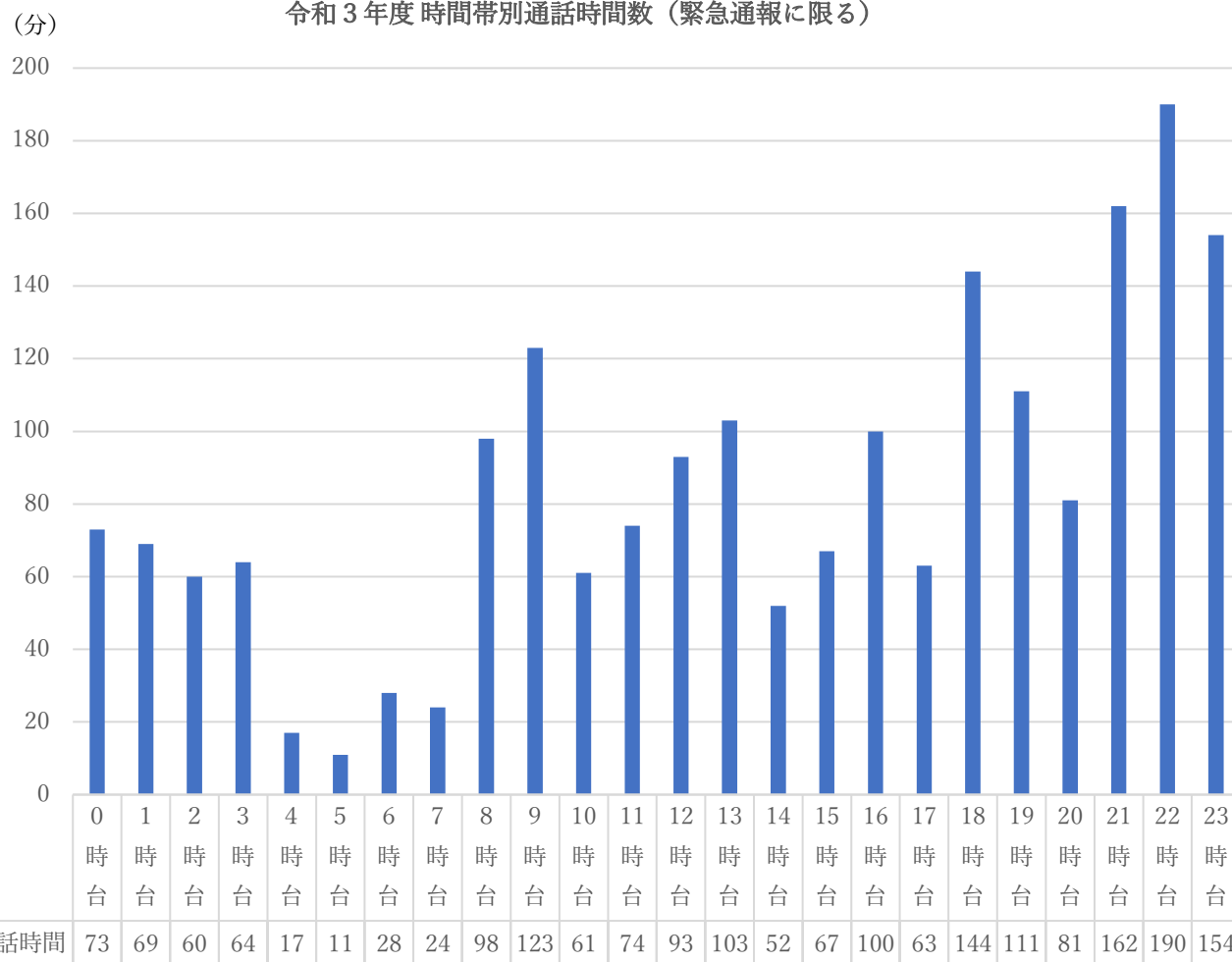
■ 発信 ■ 着信



令和3年度曜日別通話時間数（緊急通報に限る）

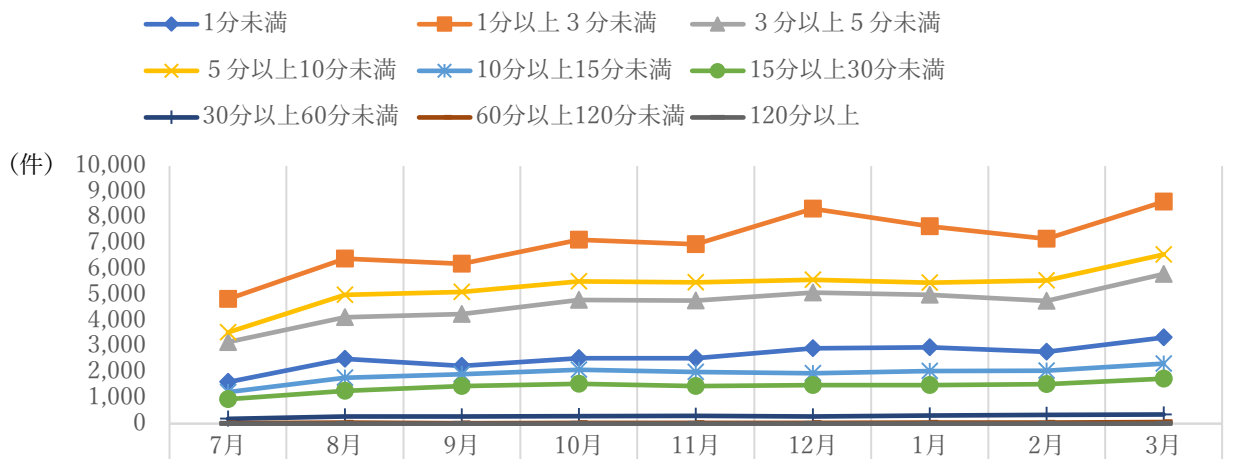


令和3年度時間帯別通話時間数（緊急通報に限る）



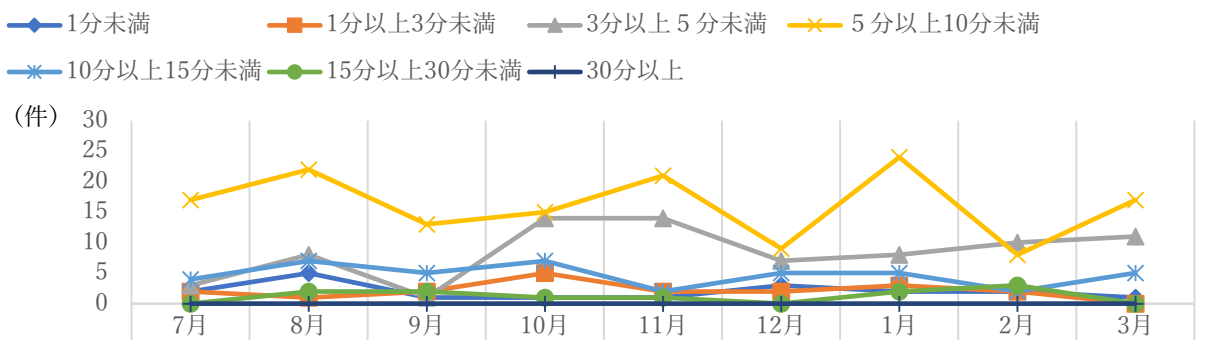
## 8 月毎の通話時間数別の通話件数（注2）

### 通話時間別の通話件数（緊急通報を除く）



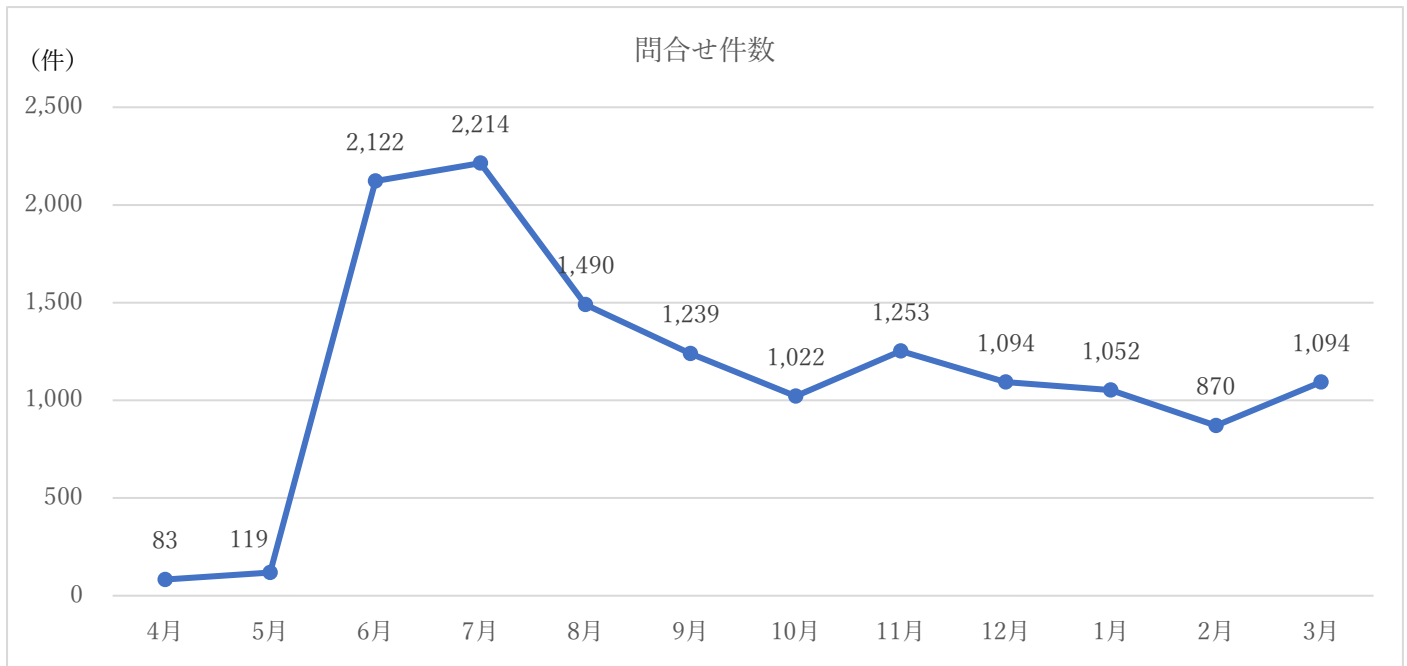
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
◆ 1分未満	1,614	2,513	2,240	2,538	2,546	2,922	2,959	2,788	3,343
■ 1分以上3分未満	4,837	6,404	6,202	7,144	6,966	8,338	7,663	7,181	8,616
▲ 3分以上5分未満	3,166	4,136	4,256	4,796	4,780	5,089	5,005	4,767	5,810
✕ 5分以上10分未満	3,544	4,999	5,109	5,527	5,482	5,587	5,467	5,559	6,568
✱ 10分以上15分未満	1,224	1,784	1,914	2,089	2,005	1,952	2,044	2,056	2,332
● 15分以上30分未満	949	1,273	1,461	1,540	1,462	1,495	1,494	1,531	1,746
⊕ 30分以上60分未満	186	284	274	294	298	275	321	337	356
— 60分以上120分未満	19	41	23	31	33	30	44	36	62
— 120分以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### 通話時間別通話件数（緊急通報に限る）



	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
◆ 1分未満	2	5	1	1	1	3	2	2	1
■ 1分以上3分未満	2	1	2	5	2	2	3	2	0
▲ 3分以上5分未満	3	8	1	14	14	7	8	10	11
✕ 5分以上10分未満	17	22	13	15	21	9	24	8	17
✱ 10分以上15分未満	4	7	5	7	2	5	5	2	5
● 15分以上30分未満	0	2	2	1	1	0	2	3	0
⊕ 30分以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## 9 月毎の問合せ件数 (注4)





## 10 研修の実施状況 (注5)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
研修件数 (件)	0	0	23	16	14	0	10	6	21	4	10	4
通訳オペレータ	0	0	22	16	14	0	9	6	20	4	9	4
セキュリティ	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
研修時間 (時間)	0	0	83	76	0	0	21	9	34	6	20	4
通訳オペレータ	0	0	82	76	0	0	20	9	33	6	19	4
セキュリティ	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
参加人数 (人)	0	0	2,594	46	181	0	19	9	24	29	10	91
通訳オペレータ	0	0	2,549	46	181	0	18	9	23	29	9	91

11 令和3年度の登録数、登録者数（注1）

登録数等

		令和3年6月～令和4年3月	
登録数	9,190		
個人	9,091		
	手話	4,512	
		基本料あり	1,854
		基本料なし	2,658
		4,579	
	文字	基本料あり	1,740
		基本料なし	2,839
	法人	99	
	手話	72	
		基本料あり	72
文字		27	
	基本料あり	27	
新規登録数	9,293		
個人	9,191		
	手話	4,562	
		基本料あり	1,869
		基本料なし	2,693
		4,629	
	文字	基本料あり	1,759
		基本料なし	2,870
	法人	102	
	手話	73	
		基本料あり	73
文字		29	
	基本料あり	29	
登録解除数	103		
個人	100		
	手話	50	
		基本料あり	15
		基本料なし	35
	文字	50	
		基本料あり	19
		基本料なし	31
	法人	3	

	手話		1
		基本料あり	1
	文字		2
		基本料あり	2

### 登録者数等

		令和3年6月～令和4年3月
登録者数		9,127
	個人	9,091
	法人	36
新規登録者数		9,228
	個人	9,191
	法人	37
登録解除者数		101
	個人	100
	法人	1

12 令和3年度の利用者数（注2）

		令和3年7月～令和4年3月		
発信の利用者数（登録数）		6,715		
個人	6,652			
	手話	3,021		
		基本料あり	1,481	
		基本料なし	1,540	
		3,631		
	文字	基本料あり	1,557	
		基本料なし	2,074	
		63		
		法人	手話	51
	基本料あり		51	
文字	12			
基本料あり	12			
着信の利用者数（登録数）		3,639		
個人	3,596			
	手話	1,798		
		基本料あり	990	
		基本料なし	808	
		1,798		
	文字	基本料あり	909	
		基本料なし	889	
		43		
		法人	手話	34
	基本料あり		34	
文字	9			
基本料あり	9			
発着信のない利用者数（登録数）		2,419		
個人	2,380			
	手話	1,441		
		基本料あり	368	
			新規登録数	368
			登録解除数	13
		基本料なし	1,073	
			新規登録数	1,073
			登録解除数	34

	文字		939		
		基本料あり	191		
			新規登録数	191	
			登録解除数	16	
		基本料なし	748		
			新規登録数	748	
			登録解除数	31	
		法人		39	
			手話	22	
	基本料あり			22	
				新規登録数	22
				登録解除数	0
	文字		17		
			基本料あり	17	
新規登録数		17			
登録解除数		1			

13 令和3年度の利用件数等（緊急通報除く）（注2）

		令和3年7月～令和4年3月	
利用件数	289,194		
手話	発信	135,798	
	個人	117,511	
		基本料あり	116,336
			84,515
		基本料なし	31,821
			1,175
		法人	1,175
	基本料あり		1,175
	着信	18,287	
	個人	17,977	
		基本料あり	12,817
		基本料なし	5,160
		310	
		基本料あり	310
	文字	発信	153,396
個人		139,903	
		基本料あり	139,602
			88,899
		基本料なし	50,703
			301
		法人	301
基本料あり			301
着信		13,493	
個人		13,421	
		基本料あり	8,438
		基本料なし	4,983
		72	
		基本料あり	72
応答件数		273,453	
手話	発信	127,779	
	個人	113,225	
		基本料あり	112,093
			81,484
		基本料なし	30,609
			1,132
		法人	1,132
	基本料あり		1,132

	着信		14,554		
		個人	14,289		
			基本料あり	10,154	
			基本料なし	4,135	
		法人	265		
			基本料あり	265	
	文字		145,674		
	発信		135,155		
		個人	134,862		
			基本料あり	85,819	
			基本料なし	49,043	
		法人	293		
			基本料あり	293	
	着信		10,519		
個人		10,458			
		基本料あり	6,573		
		基本料なし	3,885		
法人		61			
		基本料あり	61		
通話件数		209,756			
	手話		96,573		
		発信	90,601		
			個人	89,619	
				基本料あり	65,316
				基本料なし	24,303
		法人	982		
	基本料あり		982		
	着信		5,972		
		個人	5,904		
			基本料あり	4,258	
			基本料なし	1,646	
		法人	68		
			基本料あり	68	
	文字		113,183		
発信		108,556			
	個人	108,305			
		基本料あり	69,339		

			基本料なし	38,966
		法人		251
			基本料あり	251
	着信			4,627
		個人		4,611
			基本料あり	2,906
			基本料なし	1,705
		法人		16
			基本料あり	16
利用者中止件数				15,741
	手話			8,019
		発信		4,286
		個人		4,243
			基本料あり	3,031
			基本料なし	1,212
		法人		43
			基本料あり	43
		着信		3,733
		個人		3,688
			基本料あり	2,663
			基本料なし	1,025
		法人		45
			基本料あり	45
	文字			7,722
		発信		4,748
		個人		4,740
			基本料あり	3,080
			基本料なし	1,660
		法人		8
			基本料あり	8
		着信		2,974
		個人		2,963
			基本料あり	1,865
			基本料なし	1,098
		法人		11
			基本料あり	11



- (注1) 6月以降登録を開始したため、別添1及び11は6月を開始月として作成。
- (注2) 7月以降サービスを開始したため、別添3から8、12及び13は7月を開始月として作成。
- (注3) 別添6、7の通話分数は、曜日別、時間帯別の値をそれぞれ抽出する際に、小数点以下の値を切り捨てた上で各値を合算しているため、各グラフの合計値の値は一致しない。
- (注4) 別添9は、4月以降に開始したサービスに関する問合せをまとめたもの。
- (注5) 別添10は、6月以降実施した研修実績をまとめたもの。