

令和4年度

電話リレーサービス提供業務事業報告書

自 令和4年4月 1日

至 令和5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

1.	電話リレーサービスの提供	3
1. 1	サービス提供の役職員等の配置	3
1. 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
1. 3	専用システムの保守管理	5
1. 4	専用システム改修	5
2.	通訳オペレータの養成・研修等	5
2. 1	通訳オペレータ業務の業務委託	6
2. 2	通訳オペレータの養成・研修	6
3.	問い合わせ窓口への対応	6
4.	調査研究	7
4. 1	電話リレーサービスに関する動向調査	8
4. 2	電話リレーサービスの技術に関する調査研究	8
5.	電話リレーサービスに係る周知啓発活動	9
5. 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）	9
5. 2	電話リレーサービスの利用登録に関する周知広報活動（聴覚障害者等向け）	16
6.	その他活動	22
6. 1	理事会の開催	23
6. 2	評議員会の開催	24
6. 3	監査の実施	25
6. 4	定款、規程の変更	26
6. 5	その他	26
	評議員名簿	27
	役員名簿	28
	職員配置及び組織図（令和5年3月31日現在）	29
	別添 サービス提供実績	30
1	登録数、登録者数、登録解除者数	31
2	年代別構成（令和5年3月時点の個人登録者数）	32

3	月毎の利用者数	33
4	月毎の利用件数	34
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）	35
6	月毎の利用時間、応答時間、通話時間	40
7	曜日別・時間帯別の通話時間数及び比率	42
8	月毎の通話時間数別の通話件数	48
9	月毎の問合せ件数	49
10	研修の実施状況	50
11	令和4年度の登録数、登録者数	51
12	令和4年度の利用者数	53
13	令和4年度の利用件数等（緊急通報除く）	55

## 概要

一般財団法人日本財団電話リレーサービスは、令和4年度においても、前年度に引き続き、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、祝休日を含む毎日24時間、公共インフラとしての電話リレーサービスの提供を行った。

電話リレーサービス提供業務にあたっては、事業運営に必要な交付金の性格を十分踏まえ、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、コスト適正化等に努めた。また、電話リレーサービスの利用状況等のデータも踏まえつつ、必要な体制の整備、サービスの改善に資するシステムの見直し等を行った。

具体的な取組みとして、サービス品質向上の観点から、必要なオペレータの確保、オペレータへの研修を行うとともに、利用者からの問合せ体制を整備しつつ、年末年始を除き利用者からの問合せに対応した。また、周知啓発活動としては、聴覚障害者等及び聴覚障害者以外の者の幅広い理解を醸成するため、テレビコマーシャルや新聞広告を実施したほか、総務省をはじめとする関係者と連携しつつ、電話リレーサービスの講習会・利用登録会を実施した。その他、将来、字幕付き電話サービスを提供するための調査研究などを実施した。以上の取組み等を通じて、電話リレーサービスの適正性を担保し、安定的・継続的なサービス提供に努めた。

なお、令和4年度末の電話リレーサービスの登録者は12,307名となった。

### 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、拠点、システムについて、以下のとおり整備した。

### 1. 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、統括ディレクター 2 名、ディレクター 4 名、リーダー 3 名、スタッフ 11 名にて役職員を配置した。令和 5 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とおり。

### 1. 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 5 年 3 月 31 日時点での登録者は 12,307 名で、オペレータ 253 名：緊急通報 9 名、手話 132 名、文字 112 名（うち、直接雇用は緊急 9 名、手話 26 名、文字 16 名、計 51 名、業務委託は手話 106 名、文字 96 名、計 202 名）での対応体制を整備し、最大 27 ブース（うち、緊急通報 2 ブース、手話通訳 11 ブース、文字通訳 14 ブース）を稼働させ、令和 5 年 3 月までに通話件数 365,990 件（うち緊急通報 637 件、手話 175,640 件、文字 189,713 件）、通話時間 2,103,869 分のサービス提供を行った（令和 4 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 (9-19 時)	準ピーク時間帯 (8-9 時、19-22 時)	ピーク時間帯以外 (22-8 時)
直接雇用	6 ブース	6 ブース	5 ブース
業務委託	21 ブース	5 ブース	1 ブース
合計	27 ブース	11 ブース	6 ブース

（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)	ピーク時間帯以外 (22-8 時)
緊急通報	2 ブース	2 ブース	2 ブース
手話通訳	1 1 ブース	4 ブース	2 ブース
文字通訳	1 4 ブース	5 ブース	2 ブース
合計	2 7 ブース	1 1 ブース	6 ブース

### 1. 3 専用システムの保守管理

令和4年度は、電話リレーサービスの一層の安定的な提供を行うため、大手通信会社の監督下において専用システム全体の保守管理を行うこととし、24 時間 365 日の体制で実施した。

### 1. 4 専用システム改修

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鑑み、21 項目の専用システムの改修等を実施した。

## 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、緊急通報オペレータを配置し、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い、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。具体的には以下のとおり。

### 2. 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月に業務委託契約を行った。業務委託事業者は、手話が6者・文字が5者である。

## 2. 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、厚生労働省による養成カリキュラムが令和3年度末時点において完成していなかったため、令和3年度同様、当財団が作成する研修プログラムに基づき令和4年7月までに研修を行った。この研修は通訳の品質を一律に適正に保つこと及びその向上を目指し、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した。また、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電話マナー講義を実施した。また、電話リレーサービスの通訳実例をまとめるべく、事例集として整理を行い、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した。その他、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った。

## 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が設置する「カスタマーセンター」にて、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～17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を専用として用意した。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の転送や、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4年度計		
問合せ件数		12,823
問合せ方法の内訳	手話	5,011
	文字	2,505
	音声電話	2,946
	電子メール	2,222
	FAX等	139
	その他	0

#### 4. 調査研究

##### 4. 1 電話リレーサービスに関する動向調査

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4年度広報活動の評価及び令和5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（企画競争入札により株式会社電通に委託）

スケジュール：令和4年9月にインターネット調査を実施し、11月末に調査結果の報告書を作成、令和5年3月にHPへ掲載公表。

調査結果：令和3年7月1日から公共インフラとして電話リレーサービスをスタートし、約1年2か月が経過した段階で2度目の認知度調査を実施した。全体の21%が認知する浸透状況で（前年度17%）、性別では男性の認知が進んでおり、なかでも男性30代・60代の認知率が顕著に上昇した。

「電話リレーサービスは公共インフラとして必要」と75%が回答（前年度72%）し、社



会に普及浸透するためには、サービス概要をはじめ、「公共インフラ」としての機能や性質、社会的意義に関する情報発信等が必要とされることが判った。

#### 4. 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：令和3年度に実施した字幕付き電話サービス（以下「CTS サービス」という。）

の基礎調査を参考に、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）等のCTSサービス提供等に係る調査研究を実施した。また、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、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)の架電を可能にする機能実装について調査を行った。

①CTS方式の導入に向けた検討のための調査研究（需要予測）

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7月～3月に実施。令和5年4月に報告書概要をHPに掲載

調査結果：調査研究にあたっては、政府関係や関連機関の公表データ、ウェブ情報などを基礎データとし、有識者や当事者のヒアリングを踏まえて、予測データを算出した。調査を通じ、サービス提供開始後には約10.5万人の需要の可能性が推計されるものの、電話リレーサービスを取り巻く状況や、サービスの利用者側の意向、そして提供機関側の事業方針によって、これがそのまま直ちに実際の利用者数になるわけではなく、本調査を通じて得られた字幕付き電話サービス提供における実際の需要の可能性も踏まえ、今後の事業を検討する際の参考とすべきことが整理された。

②0570番号等への架電

調査結果等：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識別番号のうち189

(児童相談所虐待対応ダイヤル)については、10月に架電できるよう措置し、その他の

電話番号については、大手通信会社に4月～11月の間において調査を委託し、令和5年度中に実現できるよう技術的な見地から検討を行った。

## 5. 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、聴覚障害者等と聴覚障害者以外の者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、以下のとおり周知啓発活動を実施した。

### 5. 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

#### (1) テレビコマーシャル

形式：30秒コマーシャル2種「つながる篇」「とまどう篇」

期間：令和4年7月19日～令和5年3月31日の間で週1回程度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

- ・スポンサー枠：THE TIME
- ・スポット枠：News23、がちりマンデー、ワールドビジネスサテライト特番、名古屋ウイメンズマラソン

#### (2) YouTube 動画広告

形式：30秒2種「つながる篇」「とまどう篇」、6秒コマーシャル1種 バンパー（名称認知）

期間：令和4年8月1日～令和5年3月31日

閲覧実績は下表の通り

	表示回数	視聴数
True View : 30 秒広告 (つながる篇/とまどう篇)	11,013,333	3,854,667
Bumper : 6 秒広告 (名称認知[サウンドロゴ])	15,342,857	13,501,714
計	26,356,190	17,356,381

### (3)新聞・雑誌広告

#### ①新聞

朝日新聞、毎日新聞

掲載時期：令和5年1月1日

#### ②タイアップ企画

cococolor (WEB マガジン)

掲載時期：令和5年2月27日

### (4) SNS 広告等

#### ①Twitter 動画広告

形式：30 秒 2 種「つながる篇」「とまどう篇」、6 秒コマーシャル 1 種 バンパー (名称認知)

期間：令和4年8月1日～令和5年3月31日

閲覧実績は下表の通り

	表示回数	完全視聴数
30 秒広告「つながる篇」	4,615,386	600,000

30 秒広告「とまどう篇」	4,615,386	600,000
6 秒広告 名称認知[サウンドロゴ]	4,615,386	600,000
計	13,846,158	1,800,000

## ②読売新聞オンライン

形式：30 秒 2 種「つながる篇」「とまどう篇」

期間：令和 5 年 3 月 1 日～3 月 31 日

備考：新聞広告附帯業務

閲覧実績：再生回数 800,000 回

## ③オンデマンド広告

Tver、FOD、GYAO!、Yahoo!アプリ（ドラマ「Silent」への出稿）

形式：30 秒 2 種「つながる篇」

期間：令和 4 年 11 月 1 日～12 月 31 日

閲覧実績：再生回数 500,000 回

## (5) コラボ企画

### ①YouTube

YouTuber とのコラボ動画

形式：16 分 30 秒「ずっと無理だと思っていた電話ができるようになりました。」

公開時期：令和 4 年 12 月 2 日

閲覧実績：再生回数 350,000 回（令和 5 年 3 月 31 日時点）

### ②コラボイベントの開催

「ダイアログ・イン・サイレンス」×「電話リレーサービス」コラボレーション企画

～サイレンスの案内人と、電話でおしゃべりしよう。～

日時：令和5年1月21日～2月12日の期間中、毎週末（土日）

主催：ダイアログ・ジャパン・ソサエティ

#### (6) 電話リレーサービス開始1周年シンポジウムの開催

日時：令和4年7月1日（金）午後2:00～4:00

主催：一般財団法人日本財団電話リレーサービス

後援：総務省、厚生労働省、（一般社団法人）電気通信事業者協会

言語：通訳付き（手話・文字）

開催方法：オンライン

視聴人数：377名

テーマ：『電話リレーサービスが拓くインクルーシブな社会』

内容：総務大臣・各関係者からのメッセージ、関係者や当事者らとパネルディスカッション（2部制）。動画アーカイブを事後に公開した（公開日：令和4年9月14日）。

#### (7) パブリシティ

##### ① テレビ・ラジオ

5月25日/ 6月3日	NHK E テレ「ハートネットTV」 （全国）	#ろうなん5月号 「電話リレーサービス」特集
9月3日	手話と字幕の番組「目で聴くテレビ」(CS)	電話リレーサービス開始1周年シンポジウム特集
9月12日	NHK 教育「みんなの手話 23」(全国)	インターネット・SNS
9月21日	NHK E テレ「ハートネットTV」 （全国）	#ろうなん9月号 進む！情報バリアフリー
10月18日	NHK 総合「ならなび」(奈良県)	電話リレーサービス（奈良ろう学校での出前授業）

10月18日	NHK 総合「ほっと関西」(近畿管内)	電話リレーサービス(奈良ろう学校での出前授業)
11月29日	NHK 総合「ゆう5時」(全国)	国が整備した”電話リレーサービス”聞こえない人と聞こえる人をつなぐ
12月21日	テレビ熊本 ニュース(熊本県)	熊本ろう学校の生徒が『電話リレーサービス』で110番通報の体験
12月21日	熊本朝日放送 ニュース(熊本県)	ろう学校の生徒 110番通報を体験「不審な車が」
12月21日	くまもと県民テレビ ニュース(熊本県)	「手話で110番通報」ろう学校生徒が体験【熊本】
2月12日	中海テレビ(CS)「コムコムスタジオ」(鳥取県)	電話リレーサービス・鳥取県主催地域登録説明会
2月28日	朝日テレビ ドラマ「星降る夜に」(全国)	第7話(緊急通報機関への発信シーン)
3月2日	日本海ケーブルネットワーク(CS)「まちネタ」(鳥取県)	電話リレーサービス・鳥取県主催地域登録説明会
8月4日	NHK ラジオ第一「関西ラジオワイド」(近畿管内)	電話リレーサービスについて

## ②新聞

4月6日	東京読売新聞(朝刊)	聴覚障害者 地震時の心得 狛江消防署が対策動画救助の呼び方など紹介=東京
4月7日	毎日新聞(朝刊)	第90回毎日広告デザイン賞:第90回毎日広告デザイン賞 一般公募・広告主課題の部/広告主参加作品の部
4月27日	朝日新聞(朝刊)	「きこえなくても電話」、拡充へ 相手の音声、文字化へ研究 /神奈川県
5月15日	伊豆新聞(伊東版)	日曜健康福祉便 397=「電話リレーサービス」聞こえない人の公共インフラ(県賀茂健康福祉センター福祉課・森野裕之)
5月25日	静岡新聞(夕刊)	発話困難でも電話でつながる
6月1日	日本聴覚障害新聞	電話リレーサービス 地域講習会受講後、登録した参加者も「利用登録者数増やそう」

7月1日	ニッキン	金融庁、聴覚障がい者対応促す、「専用電話」利用が低調
7月10日	朝日新聞（朝刊）	2021年度第70回朝日広告賞・広告主参加の部
7月14日	点字毎日（活字版）	盲ろう者から使いやすさ求める声
7月18日	毎日新聞（朝刊）	「電話リレー」でシンポ
7月29日	科学新聞	電話リレーサービスの認知拡大へ
8月10日	愛媛新聞（朝刊）	聴覚障害者の通話支援 電話リレーサービス講習会 松山
9月8日	日本経済新聞地方版（朝刊）	八十二銀行、電話問い合わせ、映像で手話通訳
2月2日	琉球新聞（朝刊）	手話や文字を使い電話で問い合わせ
2月2日	毎日新聞地方版（朝刊）	吃音：吃音者も手話に関心を 「声にこだわらなくていい」 上條さん、千葉さん 当事者が新たな視点＝徳島、愛媛、高知、香川
12月15日	日刊工業新聞社	聴覚障がい者支援 日本財団電話リレーと協定 筑波技大
12月21日	熊本日日新聞（朝刊）	熊本聾学校の生徒 通訳サービス介した 110番通報学ぶ
2月20日	大阪読売新聞地方版（朝刊）	電話リレーサービス無料 県 利用者募る 聴覚障害者に手話通訳介し＝鳥取
2月23日	朝日新聞地方版（朝刊）	「電話リレー」利用無料 地域登録制度、全国初／鳥取県
3月1日	日本聴覚障害新聞	鳥取県が電話リレーサービス説明会を開催
3月3日	日本海新聞（朝刊）	登録者 出だし好調 手話の電話リレー「新方式」1カ月 鳥取県内
3月31日	科学新聞	IT・情報通信「動静」：総務省が2023年度の事業計画書と収支予算書を認可

### ③雑誌

5月20日	「看護」2022年6月号	「聴こえのフレイルと電話リレーサービス」
9月10日	「ビジネスガイド」2022年9月号	電話リレーサービスの活用（藤木氏寄稿）
9月1日	「ブレーン」2022年10月号	「Creative Navi テレビCM」

#### ④WEB メディア

8月18日	NHK「ハートネットTV ～ろうを生きる難聴を生きる」	広がる「電話リレーサービス」 私が登録した理由 #ろうなん 5月号
10月18日	NHK「奈良 NEWS WEB」	大和郡山市 ろう学校で「電話リレーサービス」の授業
10月18日	NHK「関西 NEWS WEB」	手話同時通訳などで通話「電話リレーサービス」ろう学校で授業
11月13日	Twitch アーカイブ	対談Q（いきものがかり水野×阿部広太郎）
12月9日	おたくま経済新聞	音声と手話でスムーズに通話「ダイアログ・イン・サイレンス」×「電話リレーサービス」コラボ企画を体験してきた
12月9日	Infoseek News	音声と手話でスムーズに通話「ダイアログ・イン・サイレンス」×「電話リレーサービス」コラボ企画を体験してきた
12月9日	めるも	音声と手話でスムーズに通話「ダイアログ・イン・サイレンス」×「電話リレーサービス」コラボ企画を体験してきた
12月9日	livedoor News	音声と手話でスムーズに通話「ダイアログ・イン・サイレンス」×「電話リレーサービス」コラボ企画を体験してきた
12月9日	Yahoo! Japan ニュース	音声と手話でスムーズに通話「ダイアログ・イン・サイレンス」×「電話リレーサービス」コラボ企画を体験してきた
12月9日	Dream News	期間限定「ダイアログ・イン・サイレンス」&「電話リレーサービス」コラボレーション企画 ～サイレンスの案内人と、電話でおしゃべりしよう。～プレス向け体験会レポート
12月9日	読売新聞オンライン	期間限定「ダイアログ・イン・サイレンス」&「電話リレーサービス」コラボレーション企画 ～サイレンスの案内人と、電話でおしゃべりしよう。～プレス向け体験会レポート



12月9日	サンケイスポーツオンライン	期間限定「ダイアログ・イン・サイレンス」＆「電話リレーサービス」コラボレーション企画 ～サイレンスの案内人と、電話でおしゃべりしよう。～プレス向け体験会レポート
1月4日	シティリビングウェブ	言葉を超えておしゃべりする「ダイアログ・イン・サイレンス」と「電話リレーサービス」を体験
2月23日	朝日新聞デジタル	聴覚障害者らの電話サービス利用料無料 鳥取県が全国初めて制度活用
3月17日	朝日新聞 withnews	誰もが「電話」にアクセスできるように 新しい公共インフラ「電話リレーサービス」の可能性

## ⑤自治体広報誌

北海道、東京都、埼玉県、三重県、岡山県、鳥取県
函館市（北海道）、弘前市（青森県）、宇都宮市（栃木県）、上尾市・越谷市（埼玉県）、浦安市・八千代市（千葉県）、大田区・杉並区・墨田区・世田谷区・豊島区・西東京市・文京区・港区（東京都）、相模原市（神奈川県）、焼津市（静岡県）、春日井市（愛知県）、彦根市（滋賀県）、川西市（兵庫県）、高梁市（岡山県）、防府市（山口県）

## 5. 2 電話リレーサービスの利用登録に関する周知広報活動（聴覚障害者等向け）

### (1) 「電話リレーサービス地域講習会・利用登録会」の開催

全国の聴覚障害者情報提供施設、聴覚障害者協会、総務省総合通信局等と連携し、電話リレーサービスの理解促進、登録サポートを目的に、電話リレーサービス地域講習会・利用登録会を全国で93回（うち2回は非公開）開催した。

#### 開催一覧

日程	連携団体等	開催地	形式
4月7日	聴力障害者情報文化センター	東京都	対面
6月26日	東京都中途失聴・難聴者協会	東京都	対面
7月3日	東京都中途失聴・難聴者協会	東京都	対面

7月16日	大阪ろうあ会館	大阪府	オンライン
8月5日	福井県聴覚障がい者センター	福井県	オンライン
8月6日	岡山県聴覚障害者センター	岡山県	ハイブリッド※
8月6日	愛媛県視聴覚福祉センター	愛媛県	ハイブリッド※
8月21日	大阪聴力障害者協会	大阪府	対面
8月27日	福岡県聴覚障害者センター	福岡県	対面
8月28日	北九州市立聴覚障害者情報センター	福岡県	対面
9月22日	聴力障害者情報文化センター	東京都	対面
9月25日	大阪聴力障害者協会	大阪府	対面
9月25日	難聴者協会の集い	東京都	対面
10月15 ～16日	全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 (第26回全国中途失聴者・難聴者福祉大会 in おんせん県おおいた)	大分県	対面
10月16日	川崎市ろう者協会(設立60周年第44回川崎市ろう者大会)	神奈川県	対面
10月16日	神奈川県聴覚障害者協会(カナガワ・デフ・ウェイ)	神奈川県	対面
10月17日	大阪ろうあ会館	大阪府	対面
10月18日	奈良県聴覚障害者支援センター(午後の部)	奈良県	対面
10月18日	奈良県聴覚障害者支援センター(夜の部)	奈良県	対面
10月22日	岩手県立視聴覚障がい者情報センター	岩手県	ハイブリッド※
10月22日	青森県聴覚障害者情報センター	青森県	対面
10月23日	愛知県聴覚障害者協会	愛知県	対面
10月23日	神奈川県聴覚障害者連盟	神奈川県	対面
10月30日	茨城県聴覚障害者協会 総会	茨城県	対面

11月5日	神奈川県聴覚障害者福祉センター	神奈川県	対面
11月12日	岐阜県聴覚障害者情報センター	岐阜県	ハイブリッド※
11月13日	茨城県聴覚障害者協会（茨城県聴覚障害者大会バリアフリー展）	茨城県	対面
11月14日	愛知県聴覚障害者センター、総務省 東海総合通信局	愛知県	対面
11月20日	広島県聴覚障害者センター、総務省 中国総合通信局	広島県	対面
11月20日	横浜市聴覚障害者協会（よこはまラポール）	神奈川県	対面
10月23日	徳島県立障がい者交流プラザ 視聴覚障がい者支援センター	徳島県	対面
11月27日	神奈川県聴覚障害者連盟（第65回神奈川県ろうあ者大会）	神奈川県	対面
12月4日	千葉県聴覚障害者協会（稲毛区・美浜区交流会）	千葉県	対面
12月10日	広島県聴覚障害者協会（第5回聴障センターまつり）	広島県	対面
12月11日	広島県聴覚障害者協会（第5回聴障センターまつり）	広島県	対面
12月18日	東広島ろうあ協会	広島県	ハイブリッド※
12月18日	愛知県聴覚障害者協会	愛知県	対面
1月8日	宮城県聴覚障害者協会、総務省 東北総合通信局	宮城県	対面
1月12日	石川県聴覚障害者協会（小松）	石川県	対面
1月12日	石川県聴覚障害者協会（白山）	石川県	対面
1月13日	石川県聴覚障害者協会（金沢）、総務省 北陸総合通信局	石川県	対面
1月13日	石川県聴覚障害者協会（能登）	石川県	対面
1月14日	石川県聴覚障害者協会（金沢）	石川県	対面
1月15日	愛媛県視聴覚福祉センター、総務省 四国総合通信局	愛媛県	対面
1月15日	みみより会	東京都	対面

1月21日	港区役所、港区聴覚障害者協会	東京都	対面
1月21日	東京都聴覚障害者協会	東京都	対面
1月26日	熊本県ろう者福祉協会、九州総合通信局	熊本県	対面
1月28日	杉並区聴覚障害者協会、難聴者の会	東京都	対面
1月28日	鳥取県（鳥取市）	鳥取県	対面
1月29日	鳥取県（倉吉市）	鳥取県	対面
1月31日	新宿区、新宿区聴覚障害者協会	東京都	対面
2月3日	京都府聴覚障害者協会（京都市内）、総務省 近畿総合通信局	京都府	対面
2月4日	京都府聴覚障害者協会（西丹地域）	京都府	対面
2月4日	京都府聴覚障害者協会（口丹地域）	京都府	対面
2月4日	川崎市聴覚障害者情報文化センター	神奈川県	対面
2月5日	全大阪ろうあ者文化祭	大阪府	対面
2月8日	滋賀県立聴覚障害者センター	滋賀県	ハイブリッド※
2月11日	東京都北区、北区聴覚障害者協会	東京都	対面
2月11日	手話言語フェス	東京都	対面
2月12日	鳥取県（米子市）	鳥取県	対面
2月12日	福岡県聴覚障害者センター	福岡県	対面
2月12日	金沢区聴覚障害者協会	神奈川県	対面
2月17日	長野県聴覚障害者協会、総務省 信越総合通信局	長野県	対面
2月18日	長野県聴覚障害者協会	長野県	対面
2月19日	神奈川県聴覚障害者福祉センター	神奈川県	対面

2月23日	大田区障がい者総合サポートセンター、大田区聴覚障害者協会	東京都	対面
2月24日	沖縄県聴覚障害者協会、総務省 沖縄総合通信事務所	沖縄県	対面
2月25日	神奈川県聴覚障害者協会、鎌倉市聴覚障害者協会	神奈川県	対面
2月26日	豊島区、豊島区聴覚障害者協会（第31回ふくし健康まつり）	東京都	対面
2月26日	とちぎ視聴覚障害者情報センター	栃木県	対面
3月1日	北海道ろうあ連盟、北海道総合通信局	北海道	対面
3月1日	北海道ろうあ連盟	北海道	対面
3月3日	兵庫県聴覚障害者協会	兵庫県	対面
3月4日	兵庫県聴覚障害者協会	兵庫県	対面
3月4日	京都府聴覚障害者協会（山城地域）	京都府	対面
3月4日	京都府聴覚障害者協会（京都市内）	京都府	対面
3月5日	京都府聴覚障害者協会（乙訓地域）	京都府	対面
3月5日	京都府聴覚障害者協会（京都市内）	京都府	対面
3月5日	神奈川県聴覚障害者連盟（第37回神奈川県手話フェスティバル）	神奈川県	対面
3月9日	東京都聴覚障害者協会、総務省 関東総合通信局	東京都	対面
3月10日	兵庫県聴覚障害者協会	兵庫県	対面
3月11日	目黒区、目黒区聴覚障害者協会	東京都	対面
3月11日	目黒区、目黒区聴覚障害者協会	東京都	対面
3月12日	埼玉県聴覚障害者協会	埼玉県	対面
3月13日	坂戸ろう学園	埼玉県	対面
3月16日	京都聴覚言語障害者福祉協会	京都府	オンライン

3月19日	杉並区、杉並区聴覚障害者協会	東京都	対面
3月21日	新潟県聴覚障害者協会	新潟県	対面
3月25日	ソフトバンク渋谷手話カウンター	東京都	対面
3月28日	江東区、江東区聴覚障害者協会	東京都	対面

※参加者は会場に対面形式で集まり、発表者はウェブ会議システム等により参加者へ説明する形式をハイブリッド開催として記載。

## (2) 電話リレーサービス登録訴求チラシの制作

電話リレーサービスの普及啓発に特化したチラシを制作し、全日本ろうあ連盟及び同団体加盟団体 48 か所、全国聴覚障害者情報提供施設協議会及び会員 53 施設、楽天モバイル 363 店舗、また前述した地域講習会・利用登録会や手話を広める知事の会総会、手話言語市区長会総会等の催しにて配布した。

## (3) 電話リレーサービスに係る動画制作

聴覚障害者等の電話リレーサービスに関する理解促進のため、前述した地域講習会・利用登録会にて質問の多かった登録方法、料金に関する動画をそれぞれ制作し、一般公開した。

## (4) ニュースレターの作成と送付

電話リレーサービスの利用促進を目的に、利用者インタビュー、利用時の注意事項、シンポジウムレポートなどを掲載した印刷物を制作し、登録者 10,225 の個人・法人に対し、令和 4 年 9 月に継続意思確認書類とあわせて同封し送付した。

#### (5) 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 150 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 5,500 部送付・配布した。

#### (6) 全国のろう学校へのパンフレット送付

全国のろう学校 107 校 に対し、パンフレットを 14,600 部配布した。

#### (7) SNS を活用した周知啓発活動

当財団のソーシャルネットワークサービス（SNS）アカウントを用いて、定期的に情報発信を行った。

#### (8) 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

全国の情報提供施設向けに説明会を 6 回開催し、合計で 28 施設 77 名に対して電話リレーサービスについて説明を行った。

### 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、以下の活動を実施した。

#### 6. 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 7 回開催した。

##### 第 15 回理事会

開催日時：令和 4（2022）年 6 月 8 日

報告事項：1. 職務執行状況について

2. 令和3年度日本財団事業の予算超過に伴う決算処理について

審議事項：1. 令和3年度事業報告及び決算について

2. 令和4年度収支予算書の一部変更について
3. 諸規程の一部改正について
4. 第5回評議員会の開催について

#### 第16回理事会（決議の省略）

評決取纏日：令和4（2022）年6月24日

審議事項：1. 理事長、専務理事、常務理事の選定について

#### 第17回理事会（決議の省略）

評決取纏日：令和4（2022）年11月1日

審議事項：1. 事業基金取崩しについて

2. 国立大学法人筑波技術大学との連携協定の締結について

#### 第18回理事会

開催日時：令和4（2022）年12月8日

報告事項：1. 職務執行状況について

2. 電話リレーサービス利用規約の一部改正について

審議事項：1. 令和5年度電話リレーサービス提供業務に関する事業方針・計画概要及び  
収支予算概算について

2. 諸規程の制定及び一部改正について

3. 第6回評議員会の招集及び開催について

#### 第19回理事会

開催日時：令和5（2023）年3月7日

報告事項：1. 職務執行状況について



2. 常務理事の辞職について

審議事項：1. 令和5年度事業計画書及び収支予算書について

2. 事業基金の取崩しについて
3. 寄付金の受入れについて
4. 諸規程の一部改正について
5. 第7回評議員会の招集について

#### 第20回理事会（決議の省略）

評決取纏日：令和5（2023）年3月23日

審議事項：1. 理事会の決議に関する事項について

#### 第21回理事会（決議の省略）

評決取纏日：令和5（2023）年3月30日

- 審議事項：1. 常務理事の選定について
2. 常務理事の報酬額について

## 6. 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3回開催した。

#### 第5回評議員会

開催日時：令和4（2022）年6月24日

- 審議事項：1. 令和3年度事業報告書及び決算報告書について
2. 定款の変更について
  3. 理事の選任について

- 報告事項：1. 令和4年度収支予算書の一部変更について
2. 諸規程の一部改正について

## 第6回評議員会

開催日時：令和4（2022）年12月20日

審議事項：1. 監事の選任について  
2. 諸規程の一部改正について

報告事項：1. 第17回理事会決議報告  
2. 第18回理事会決議報告

## 第7回評議員会

開催日時：令和5（2023）年3月28日

審議事項：1. 理事の選任について

報告事項：1. 第19回理事会決議事項報告

### **6. 3 監査の実施**

令和4年度にかかる監事監査及び外部監査をそれぞれ行った。

①監事監査：当財団監事による令和4（2022）年度の事業報告、財務諸表等の監査が令和5（2023）年5月30日に実施された。

②外部監査：監査法人による監査が、以下の通り実施された。

期中監査実施日：令和4（2022）年11月16日、18日

期末監査実施日：令和5（2023）年5月18日、22日、23日

監査法人：良公監査法人

### **6. 4 定款、規程の変更**

①定款：本年度は以下の内容の改正を行った。

- ・理事会議事録作成時の記名押印役員を理事長から代表理事に改めることにより、専務理事も記名押印役員とした。 令和4（2022）年6月24日

②規程：本年度は以下の規程の制定・改正を行った。

- ・情報管理関連規程の一部改正 令和4（2022）年6月24日
- ・電話リレーサービス提供業務規程の一部改正 令和4（2022）年6月24日
- ・役員及び評議員退職慰労金支給規程の一部改正 令和4（2022）年12月20日
- ・職員退職手当支給規程の制定 令和4（2022）年12月8日
- ・職員就業規則の一部改正 令和5（2023）年3月7日
- ・通訳オペレータ業務職員就業規則の一部改正 令和5（2023）年3月7日

③規則：本年度は以下の規則の制定・改正を行った。

- ・育児介護休業等規則の制定 令和4（2022）年10月1日
- ・再雇用関連規則の制定 令和5（2023）年1月1日

## 6. 5 その他

- ・プライバシーマークの取得

プライバシーマークを令和4年8月1日に取得した。プライバシーマーク認定事業者として、今後も引き続き個人情報保護のための更なる安全対策と情報管理の強化に努めていく。

## 一般財団法人 日本財団電話リレーサービス

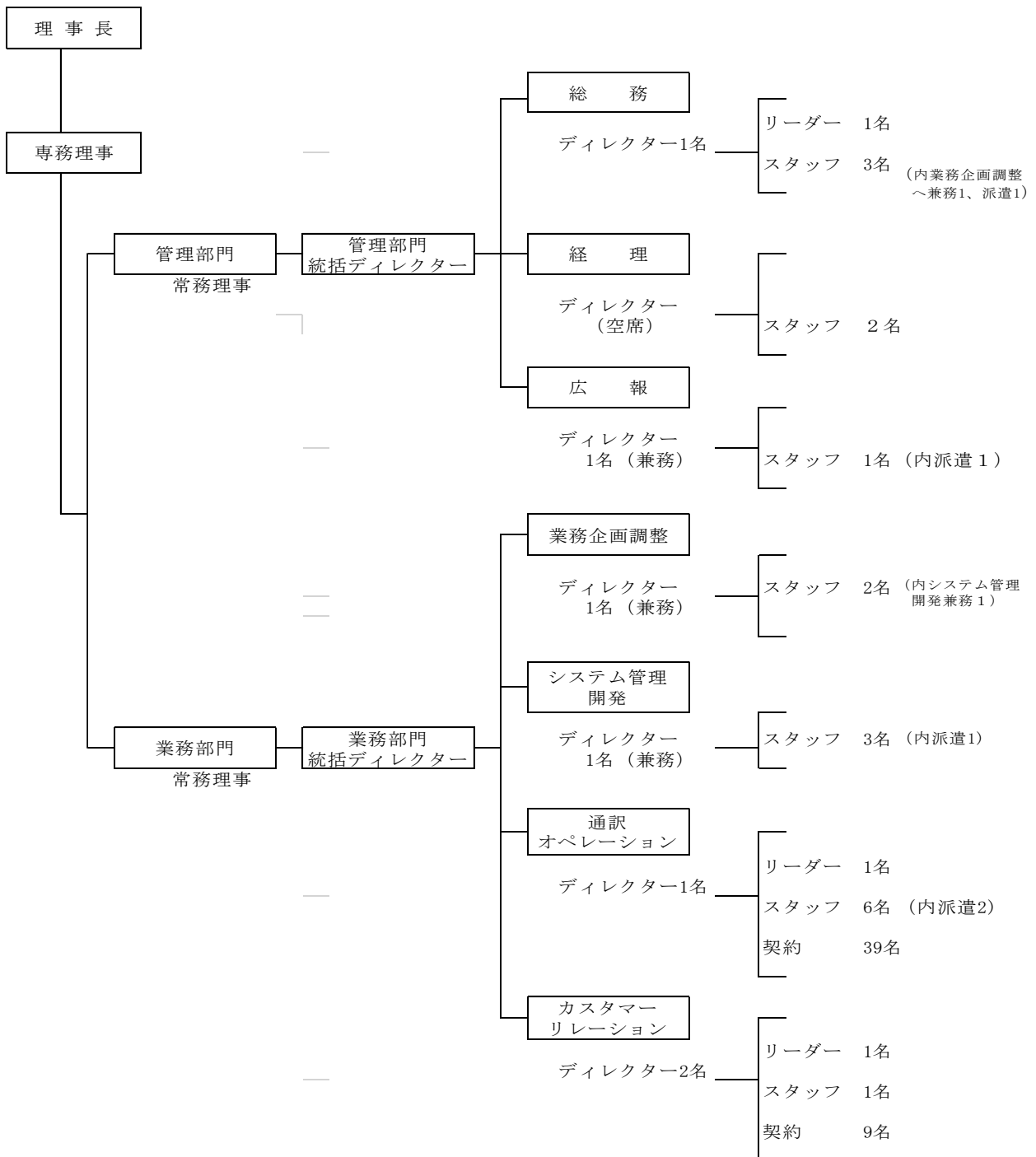
## 評議員名簿

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 顧問
濱崎 久美子	特定非営利活動法人 聴覚障害者教育支援くらぶ 理事
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

## 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（2名）	役 職
佐藤 英夫	公益財団法人笹川保健財団 理事長
田門 浩	弁護士

一般財団法人 日本財団電話リレーサービス組織図



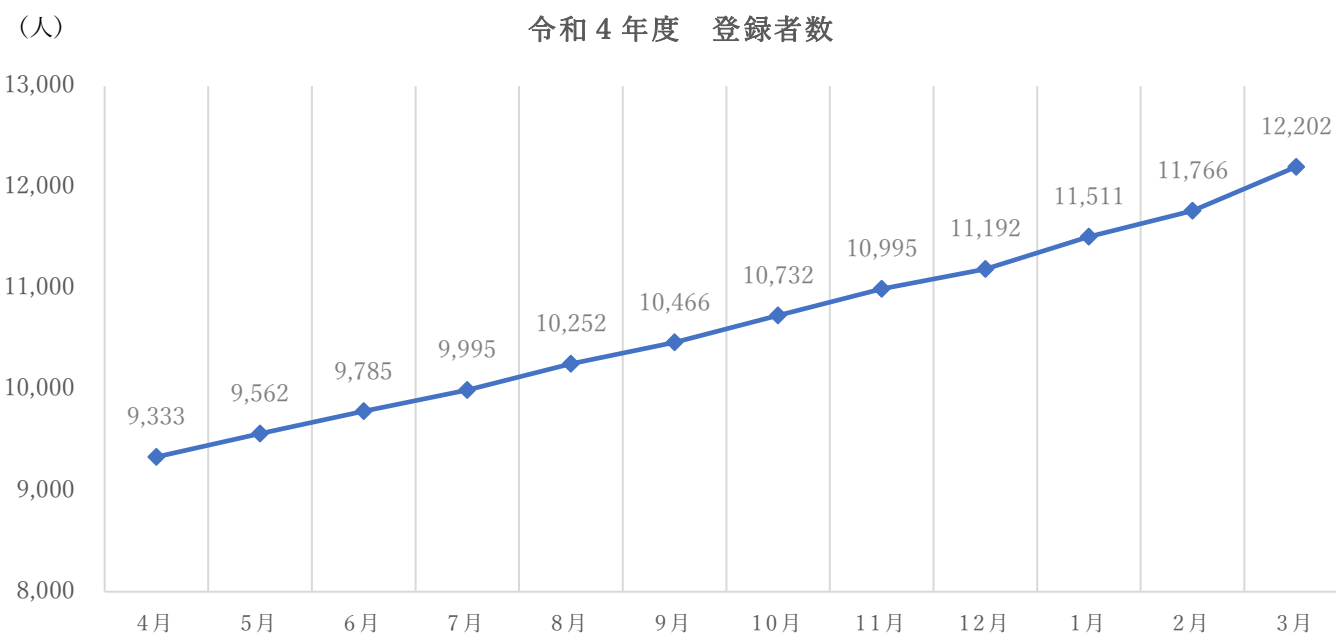
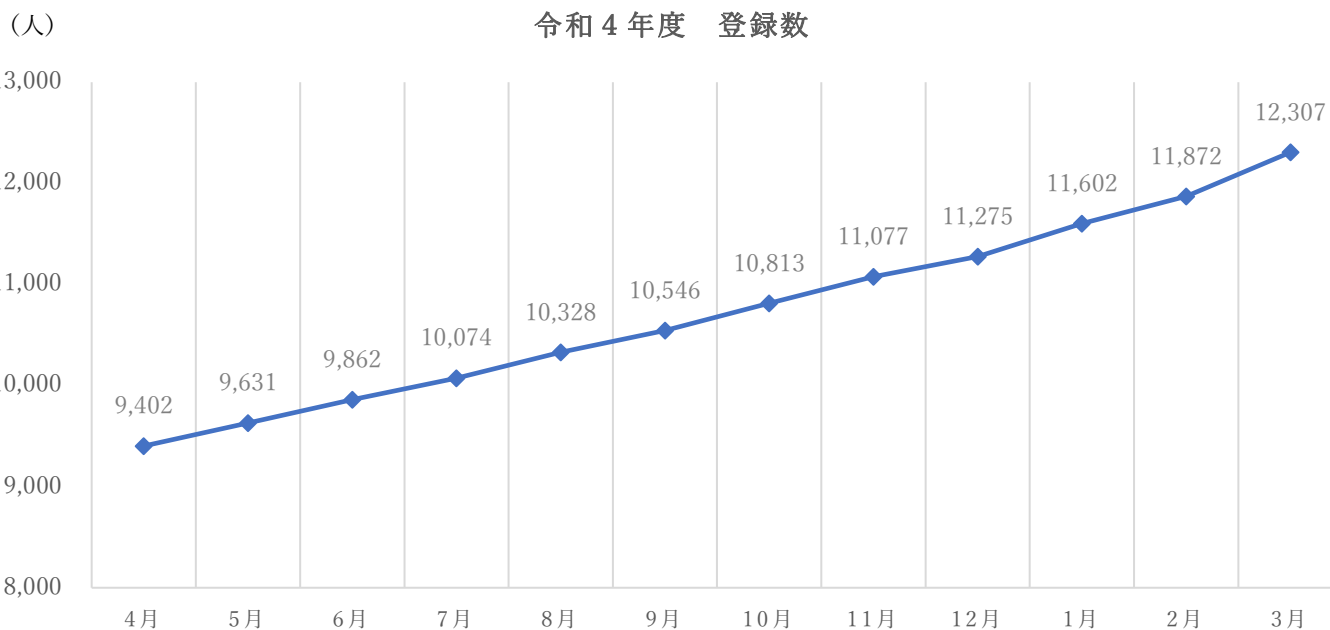
## 別添 サービス提供実績

### 1 登録数、登録者数、登録解除者数

<用語について>

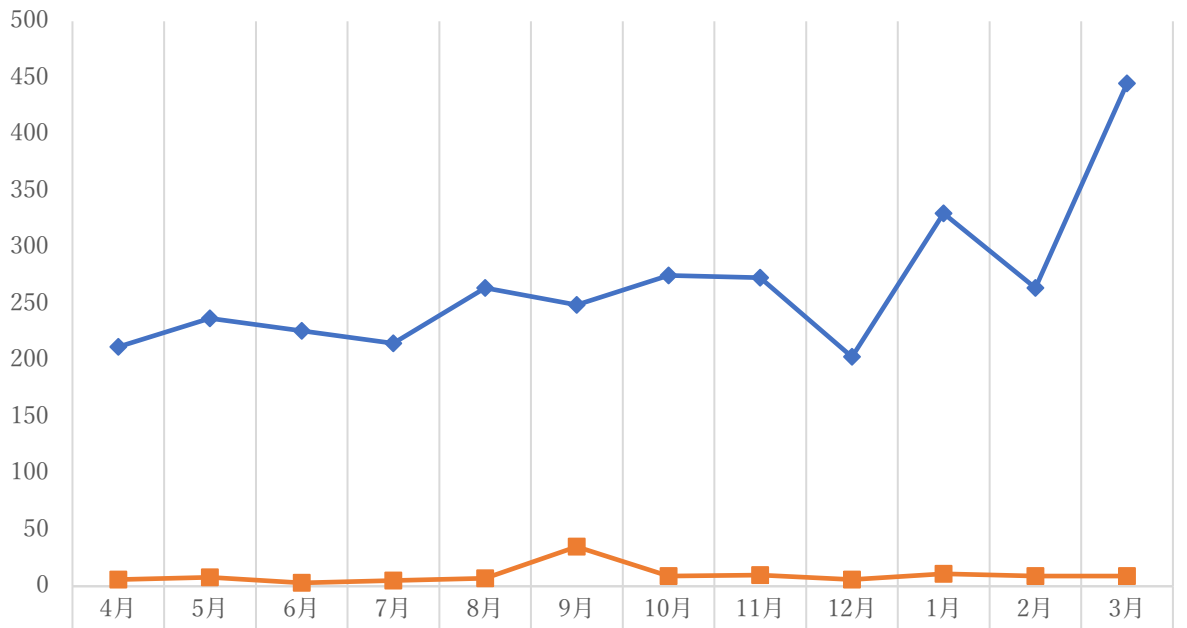
登録数：電話リレーサービスを利用登録している人数（番号数）

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



(人)

令和4年度新規登録者数・登録解除者数

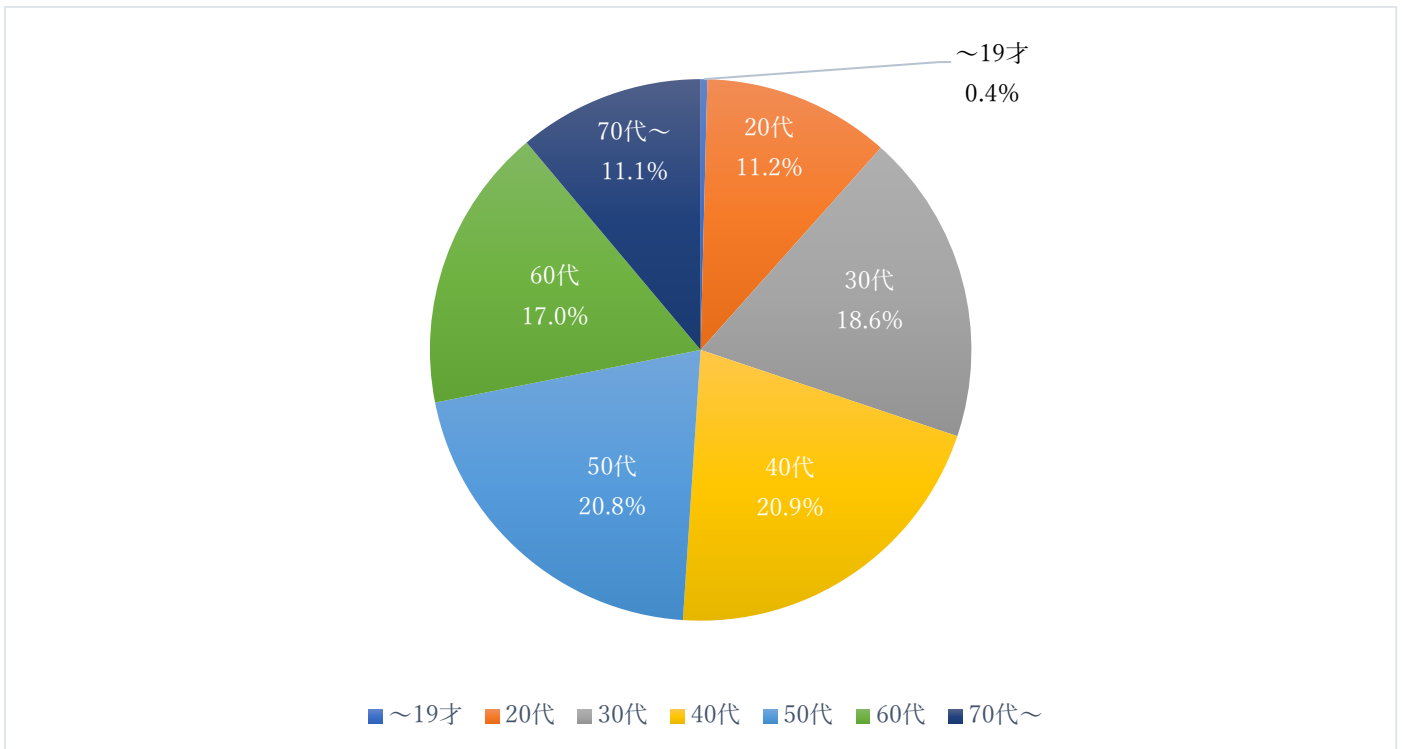


新規登録者数	212	237	226	215	264	249	275	273	203	330	264	445
登録解除者数	6	8	3	5	7	35	9	10	6	11	9	9

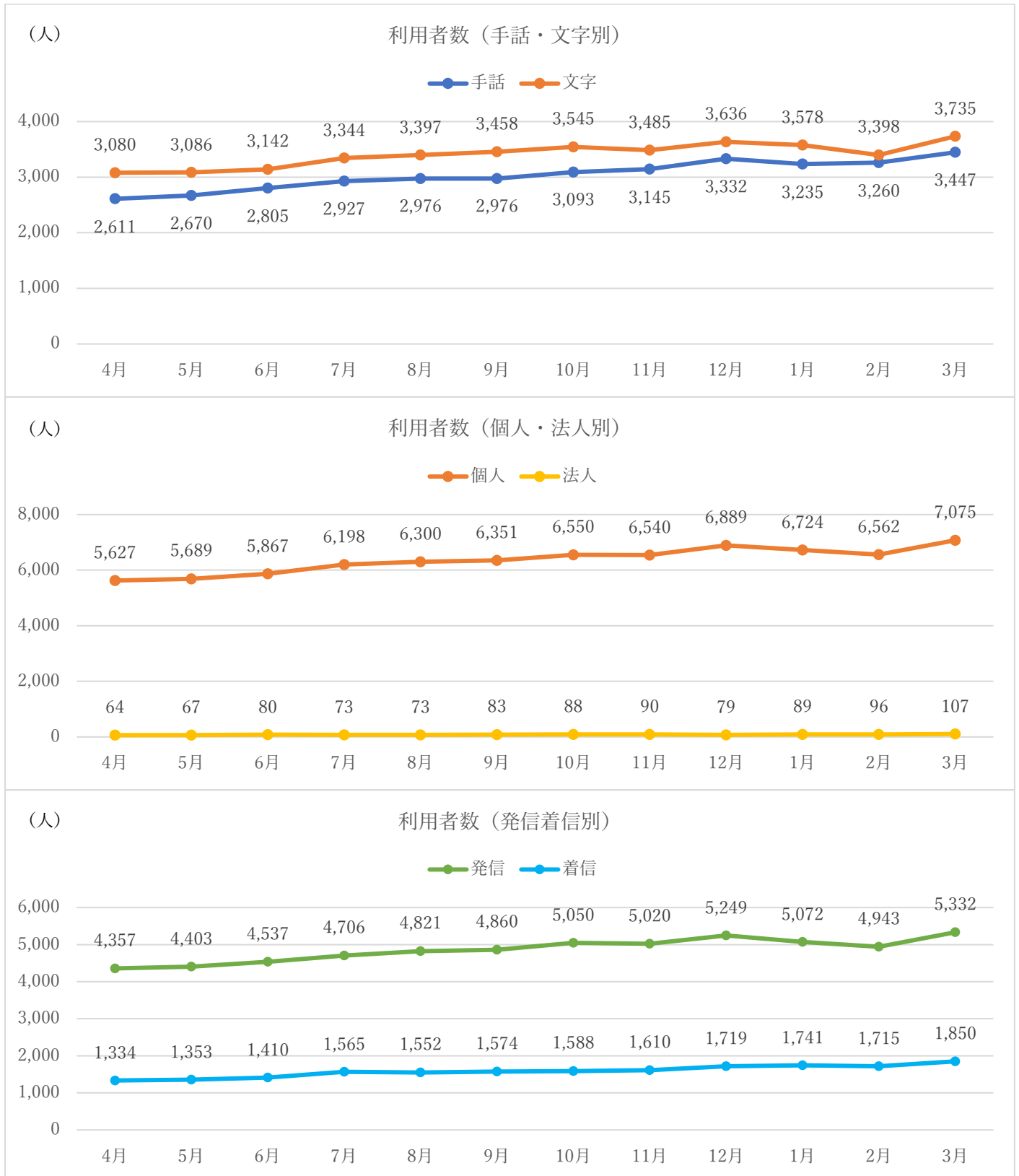


## 2 年代別構成（令和5年3月時点の個人登録者数）

(n=12,138)



### 3 月毎の利用者数



## 4 月毎の利用件数

### <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）

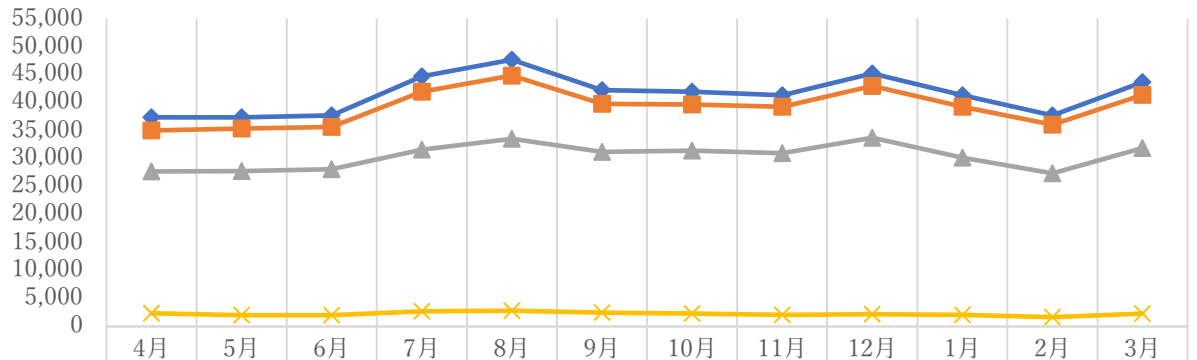
通話件数：発信先と通話が繋がった件数

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）

(件)

◆ 利用件数    ■ 応答件数    ▲ 通話件数    ✕ 利用者中止件数

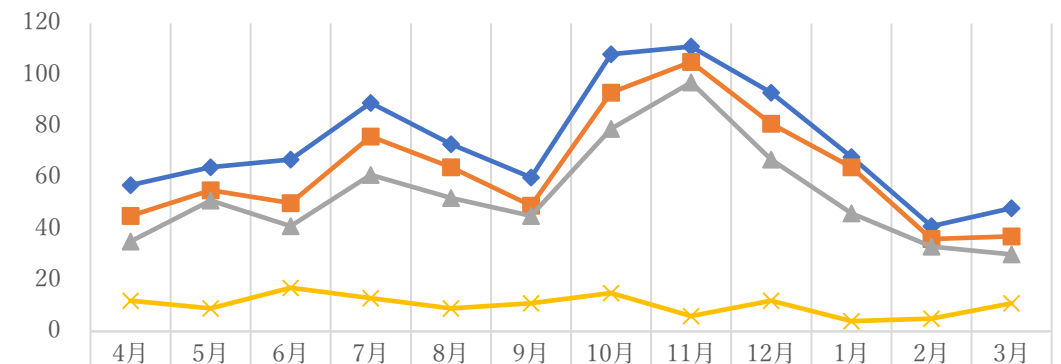


◆ 利用件数	37,373	37,356	37,680	44,685	47,650	42,235	41,931	41,302	45,169	41,327	37,725	43,650
■ 応答件数	35,012	35,339	35,632	41,958	44,821	39,764	39,637	39,222	42,970	39,249	36,056	41,357
▲ 通話件数	27,725	27,761	28,097	31,598	33,550	31,192	31,425	30,933	33,720	30,129	27,357	31,866
✕ 利用者中止件数	2,361	2,017	2,048	2,727	2,829	2,471	2,294	2,080	2,199	2,078	1,669	2,293

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）

◆ 緊急通報の利用件数    ■ 緊急通報の応答件数    ▲ 緊急通報の通話件数    ✕ 緊急通報の利用者中止件数

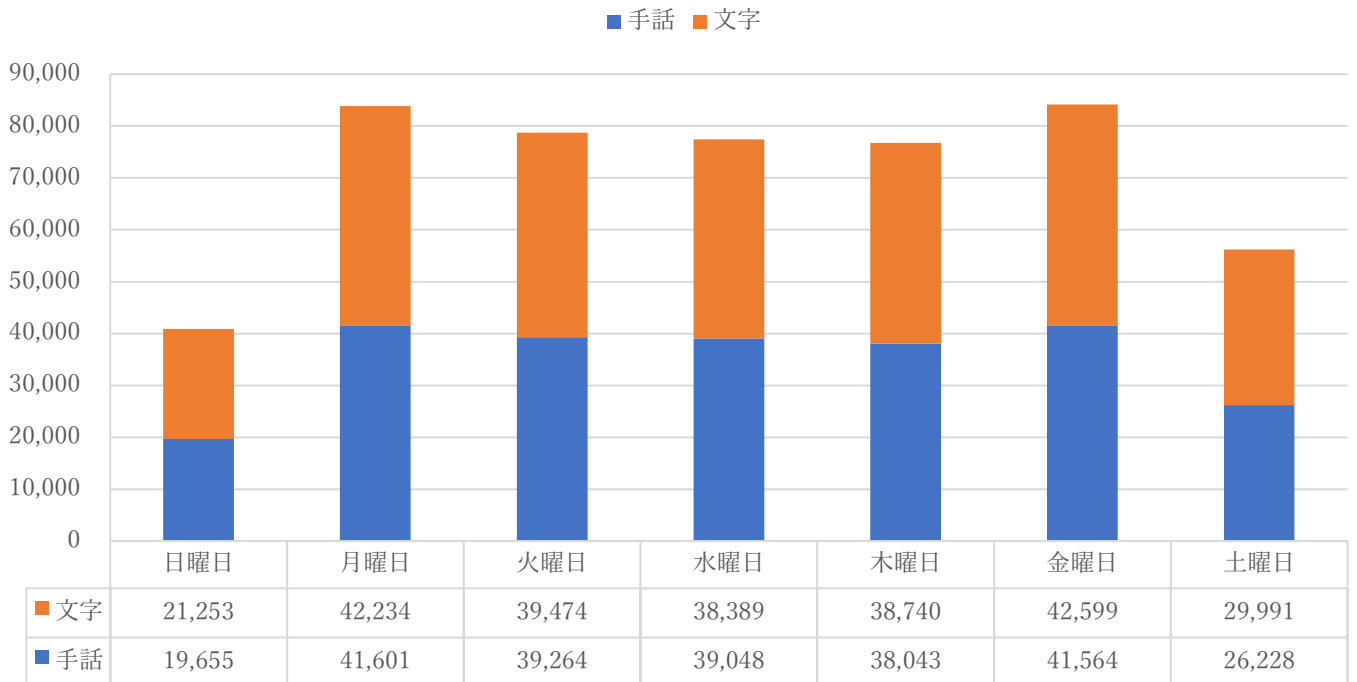
(件)



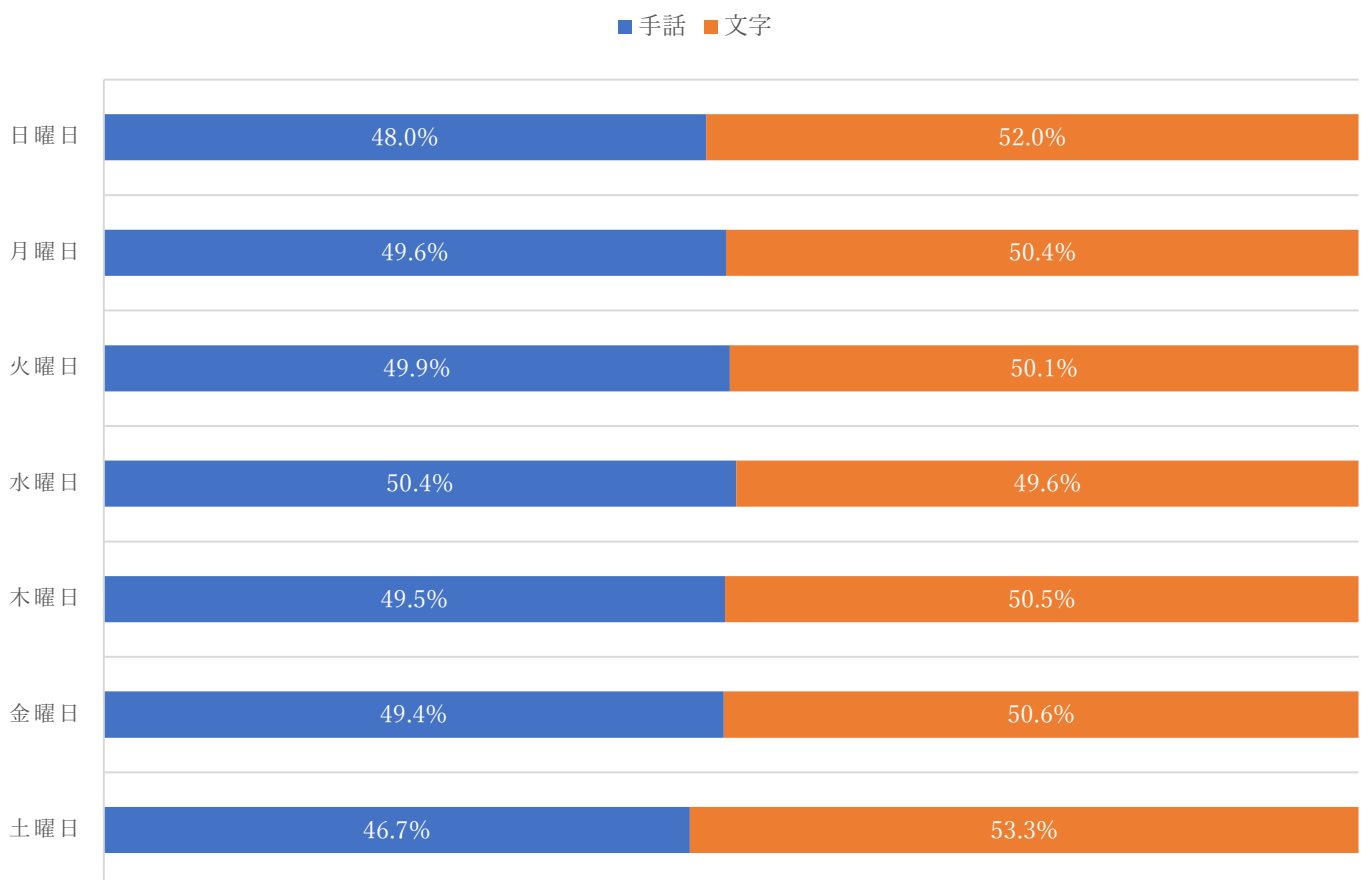
◆ 緊急通報の利用件数	57	64	67	89	73	60	108	111	93	68	41	48
■ 緊急通報の応答件数	45	55	50	76	64	49	93	105	81	64	36	37
▲ 緊急通報の通話件数	35	51	41	61	52	45	79	97	67	46	33	30
✕ 緊急通報の利用者中止件数	12	9	17	13	9	11	15	6	12	4	5	11

## 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）

令和4年度曜日別、手話文字別利用件数（緊急通報除く）



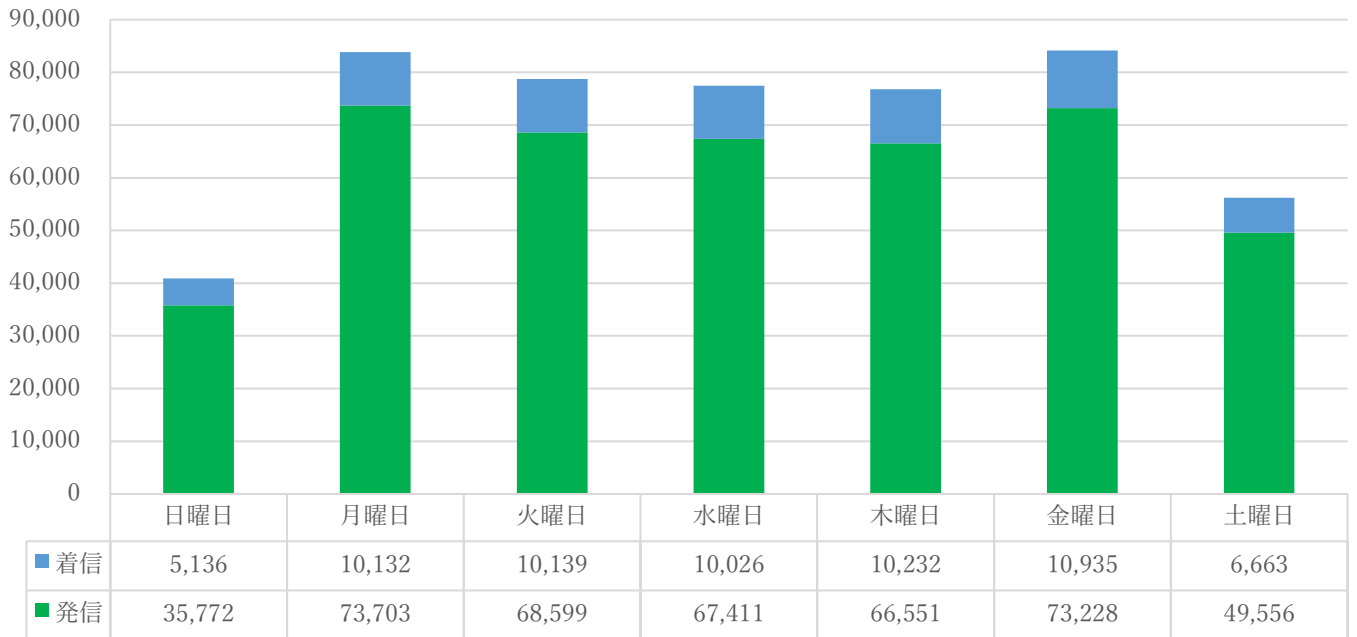
令和4年度曜日別、手話文字別比率（緊急通報除く）



(件)

### 令和4年度曜日別、発着信別利用件数（緊急通報除く）

■ 発信 ■ 着信

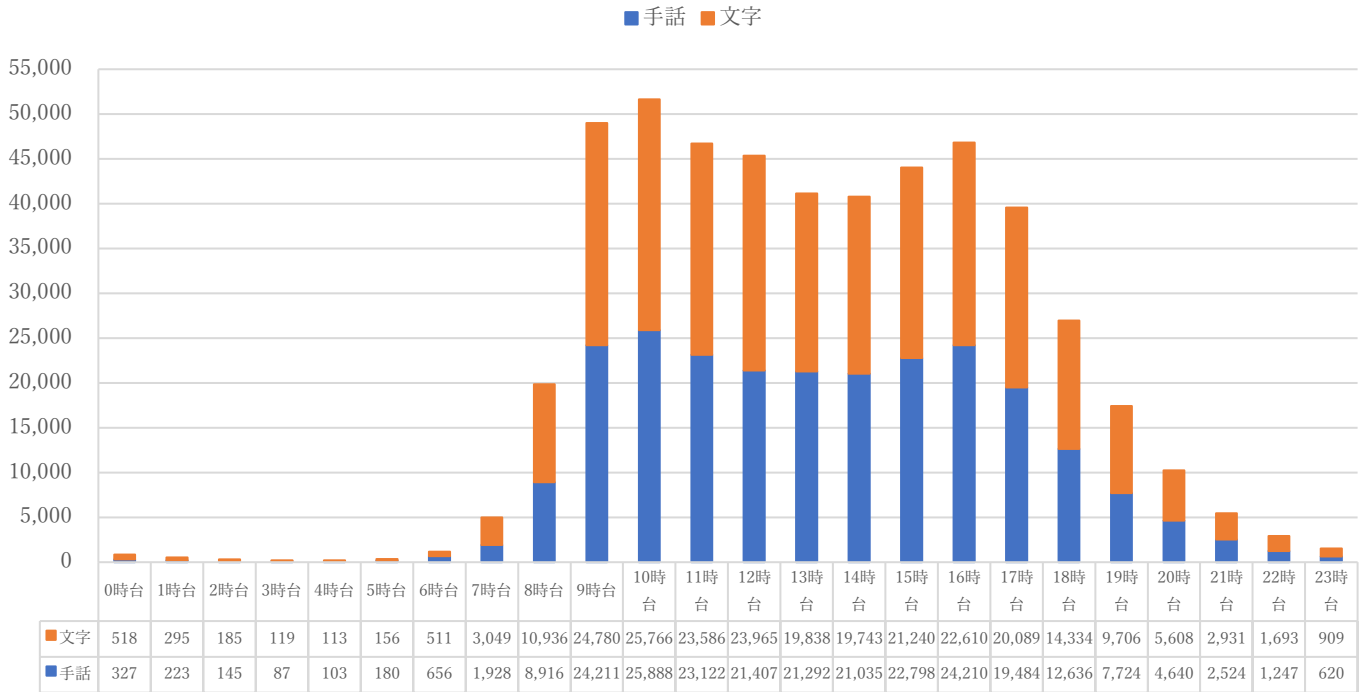


### 令和4年度曜日別、発着信別利用件数比率（緊急通報除く）

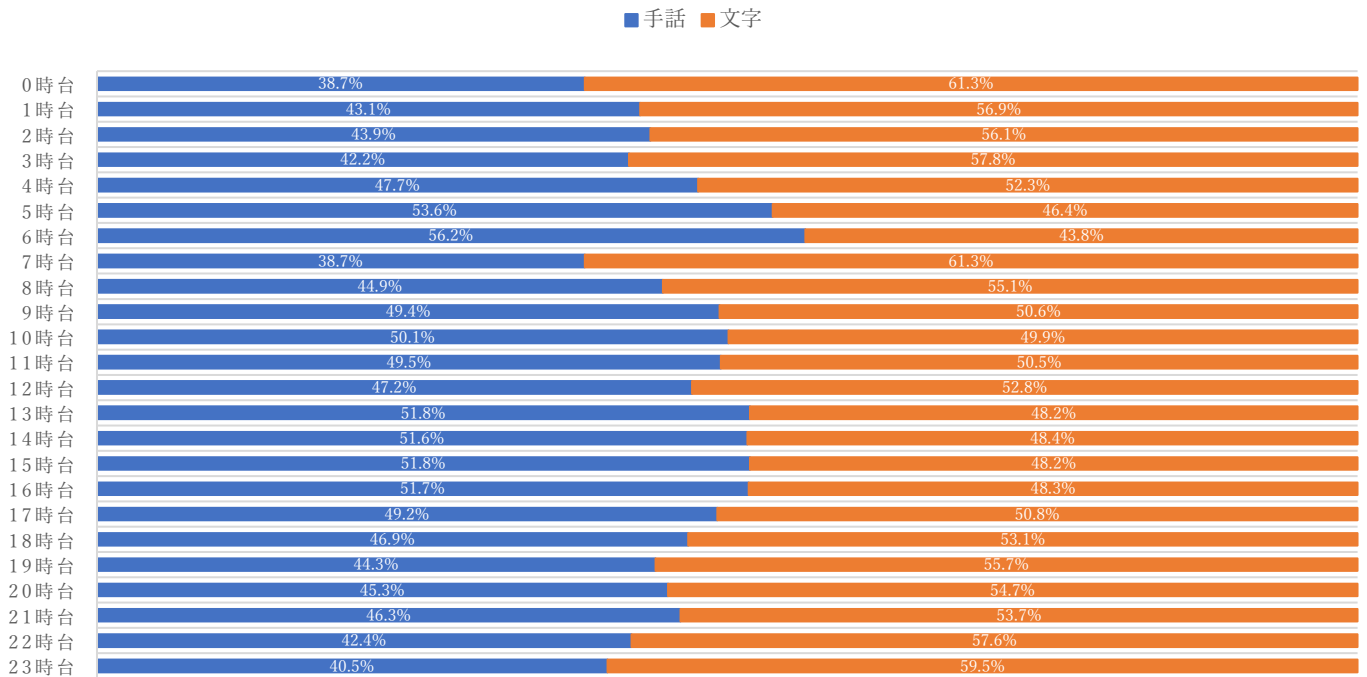
■ 発信 ■ 着信



### 令和4年度時間帯別利用件数（手話・文字別分数）



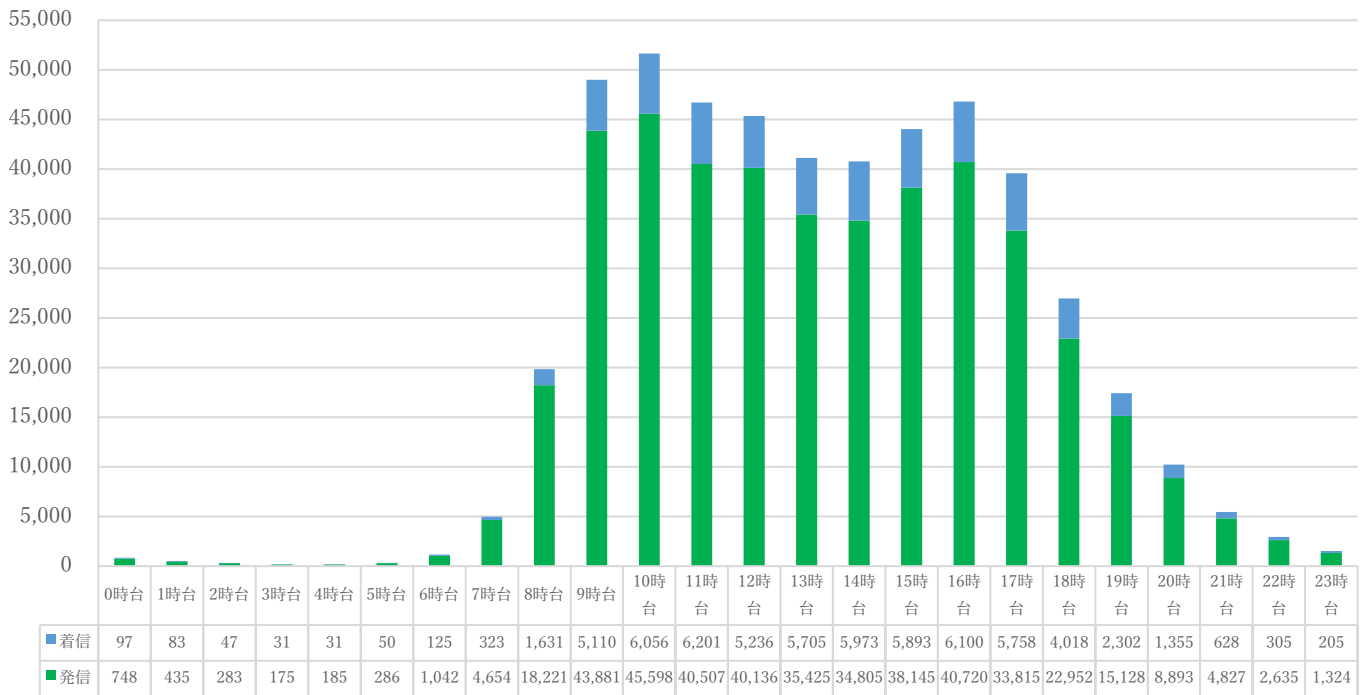
### 利用件数比率（時間帯別、手話・文字別）



(件)

### 令和4年度時間帯別、発着信別利用件数（緊急通報除く）

■ 発信 ■ 着信

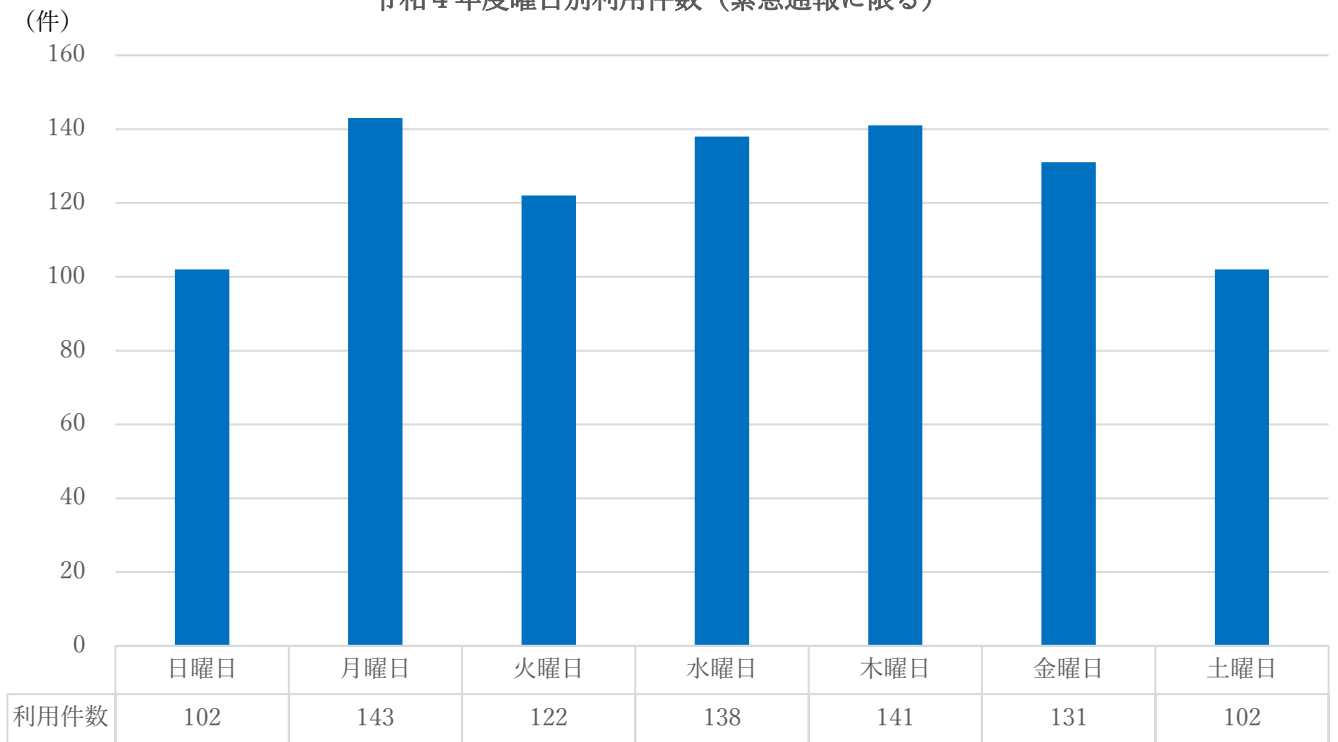


### 利用件数比率（時間帯別、発着信別）

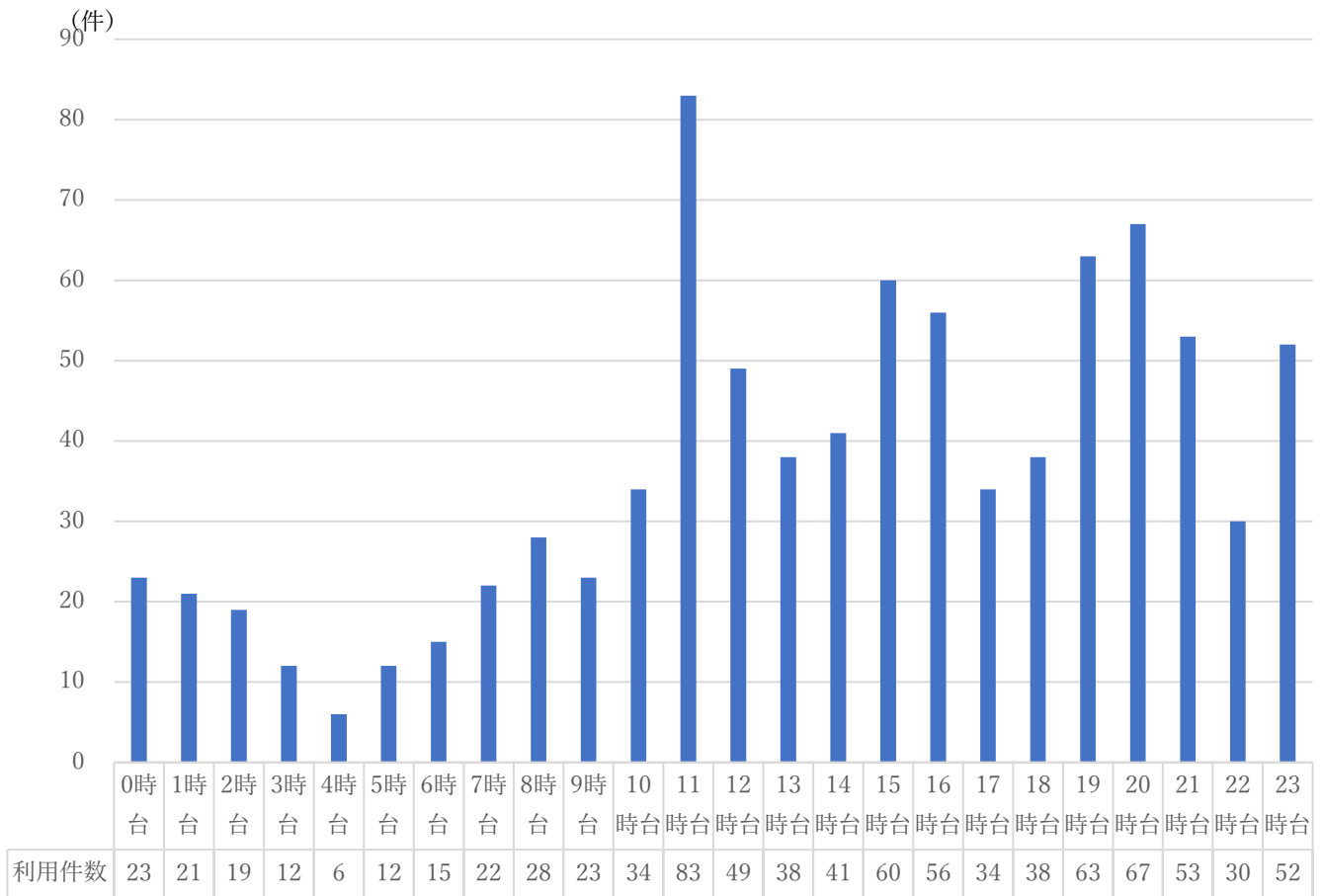
■ 発信 ■ 着信



令和4年度曜日別利用件数（緊急通報に限る）



令和4年度時間帯別利用件数（緊急通報に限る）





## 6 月毎の利用時間、応答時間、通話時間（注）

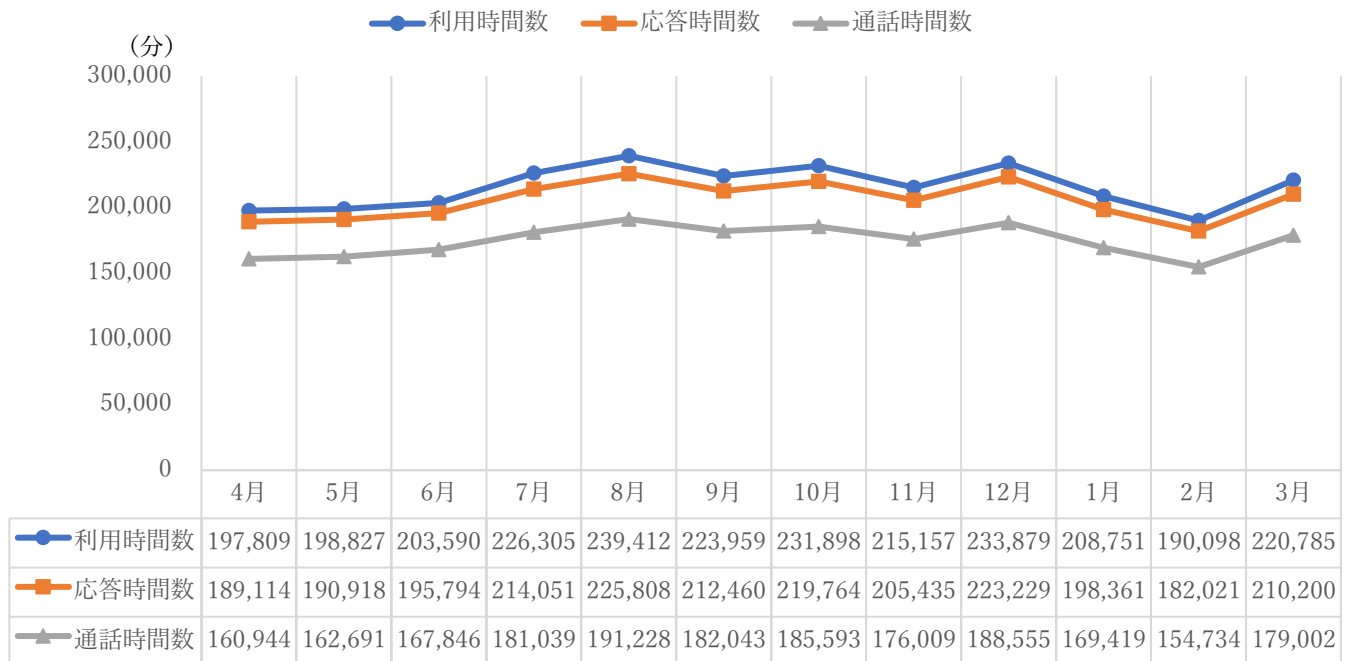
<用語について>

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）

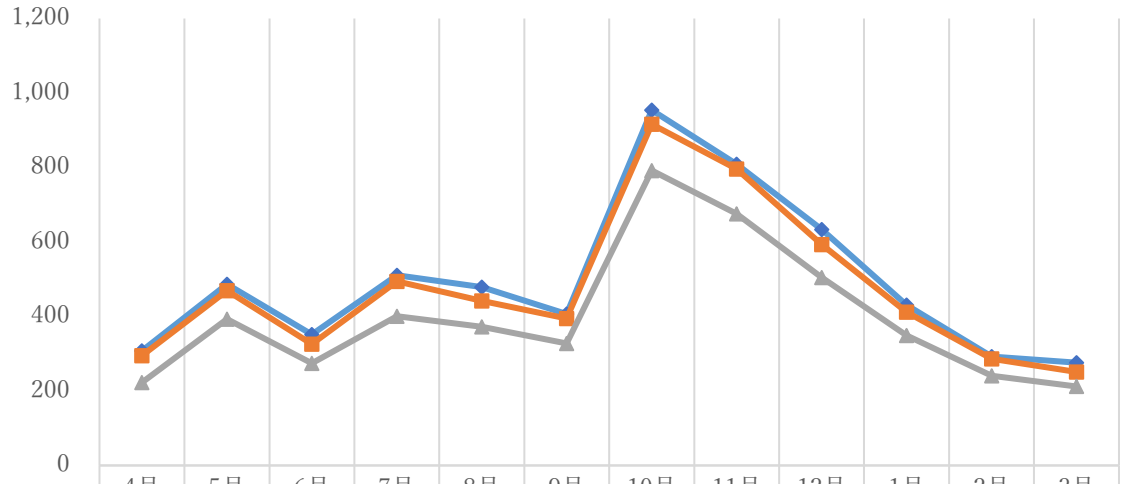
通話時間数：相手先と通話を行った時間数

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）



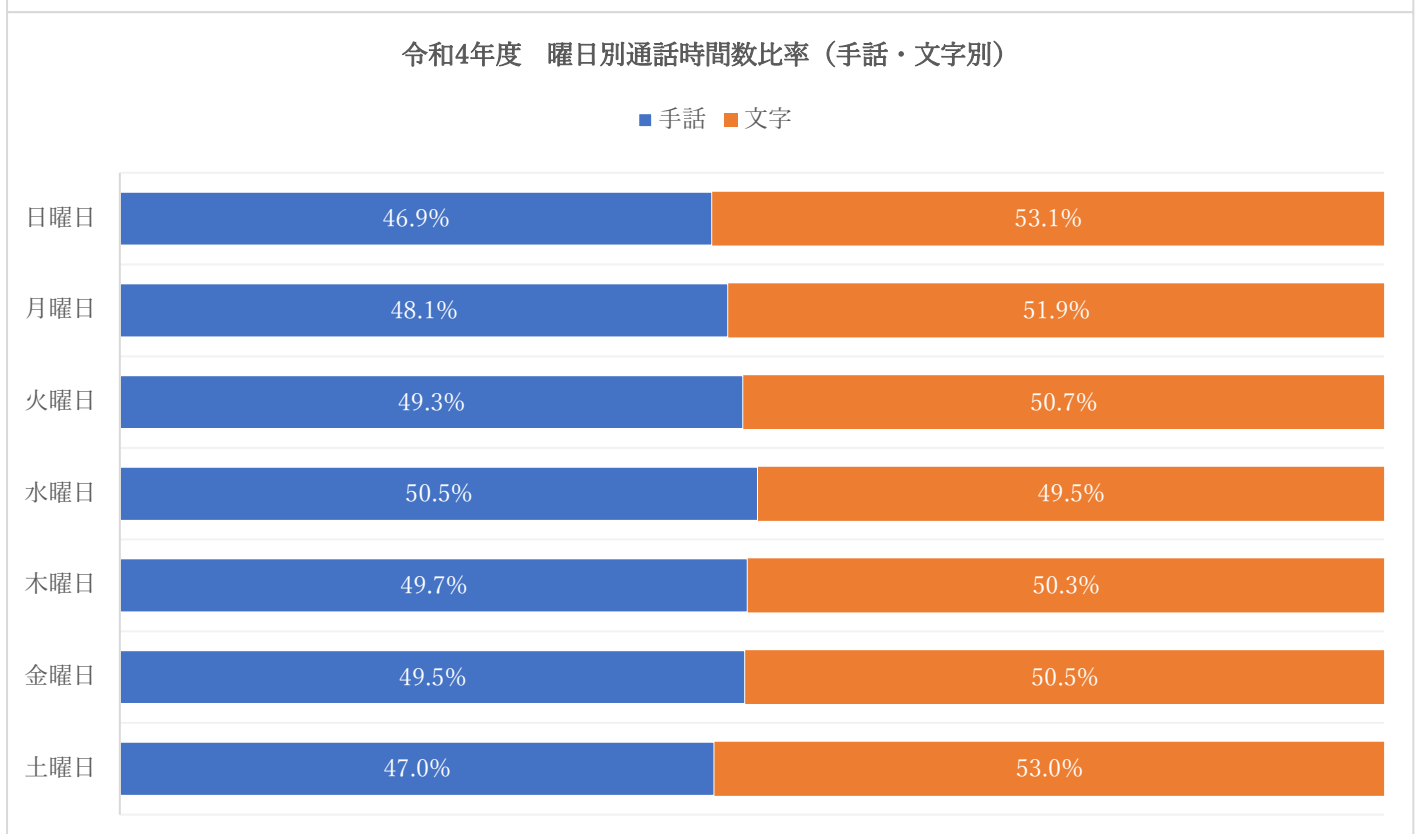
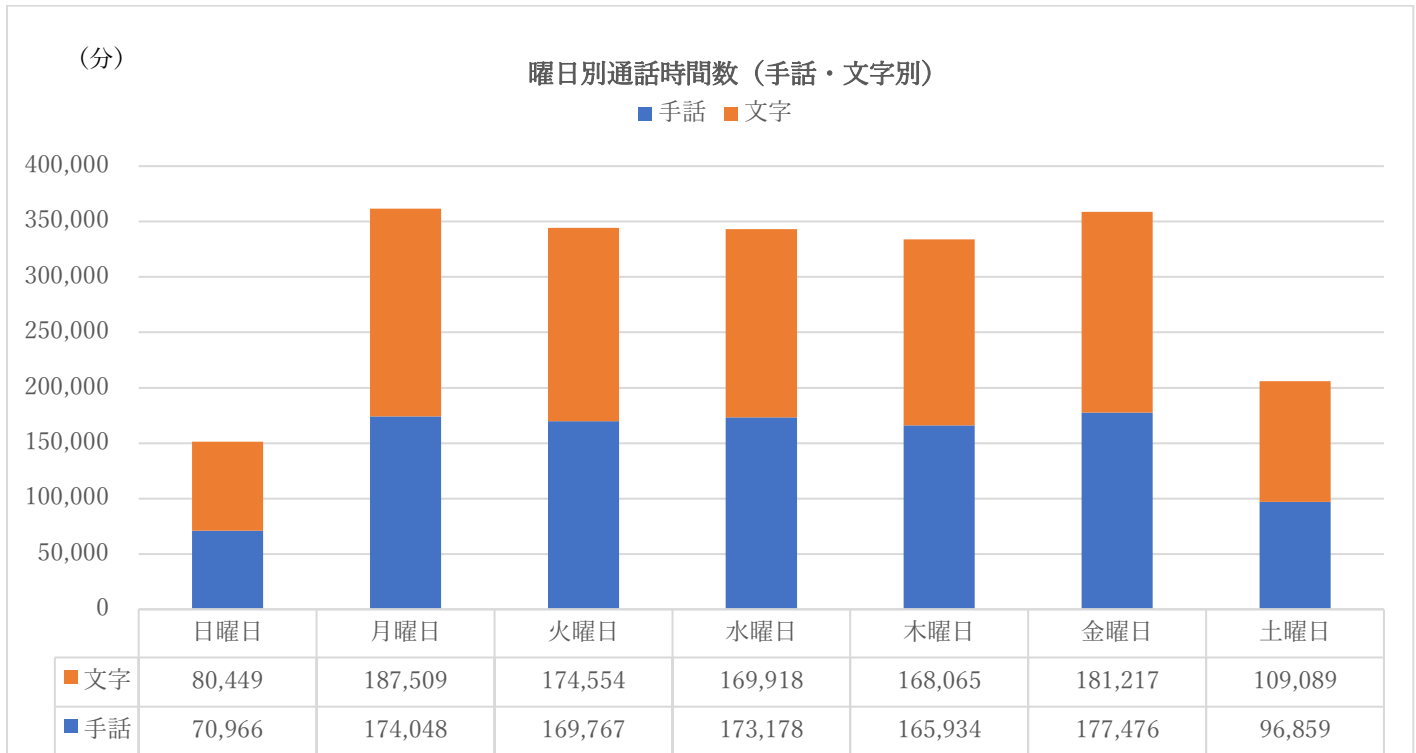
月毎の利用時間数・応答時間数・通話時間数（緊急通報に限る）

◆ 緊急通報の利用時間数   
 ■ 緊急通報の応答時間数   
 ▲ 緊急通報の通話時間数  
 (分)

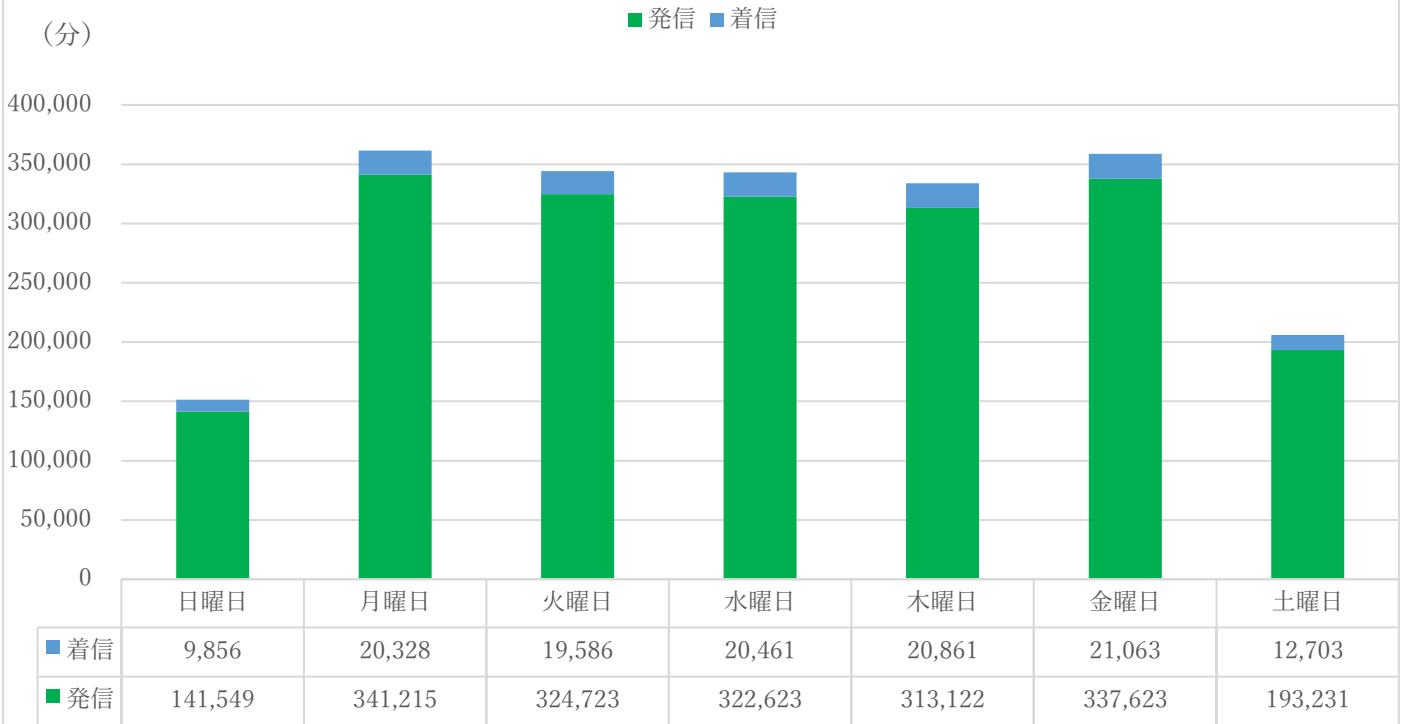


◆ 緊急通報の利用時間数	308	487	352	511	479	407	954	809	634	431	292	276
■ 緊急通報の応答時間数	295	469	326	494	442	395	916	796	593	412	286	251
▲ 緊急通報の通話時間数	223	393	274	401	372	328	792	676	505	349	241	212

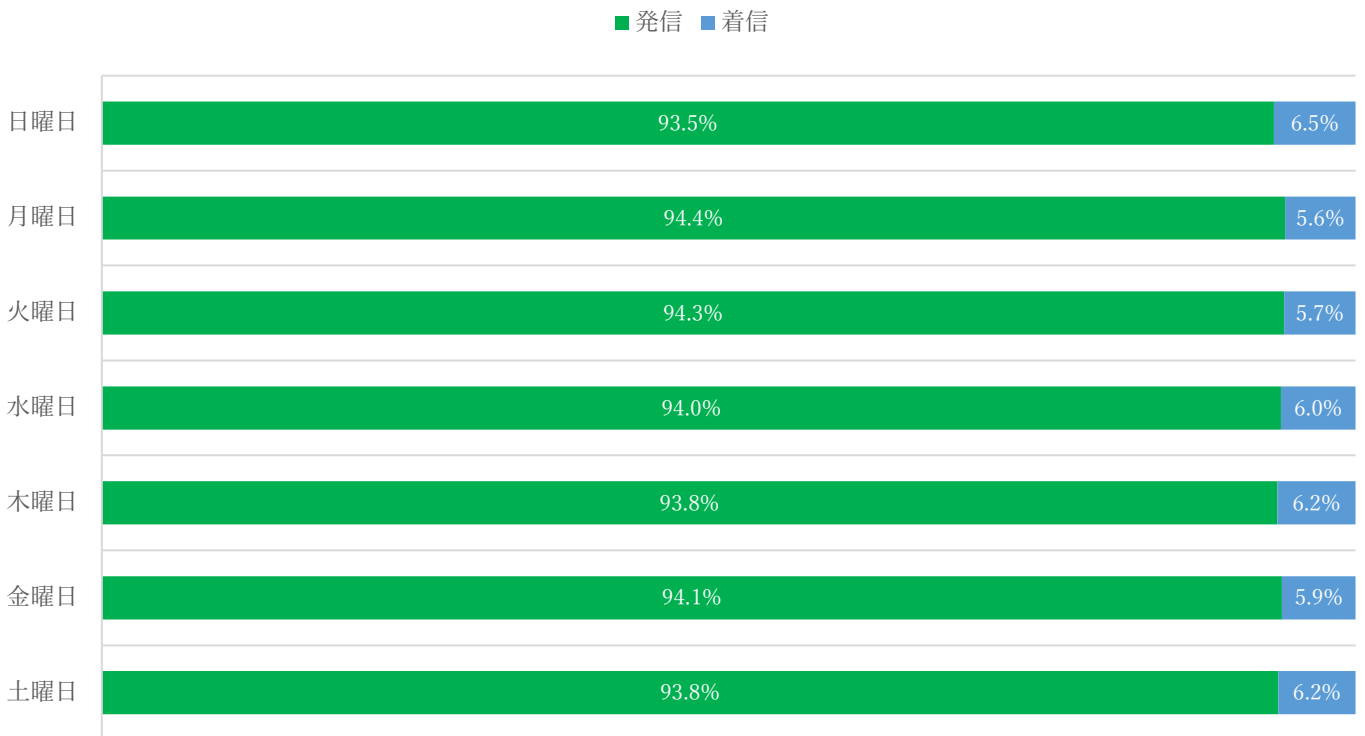
## 7 曜日別・時間帯別の通話時間数及び比率 (注)



曜日別通話時間数（発着信別）



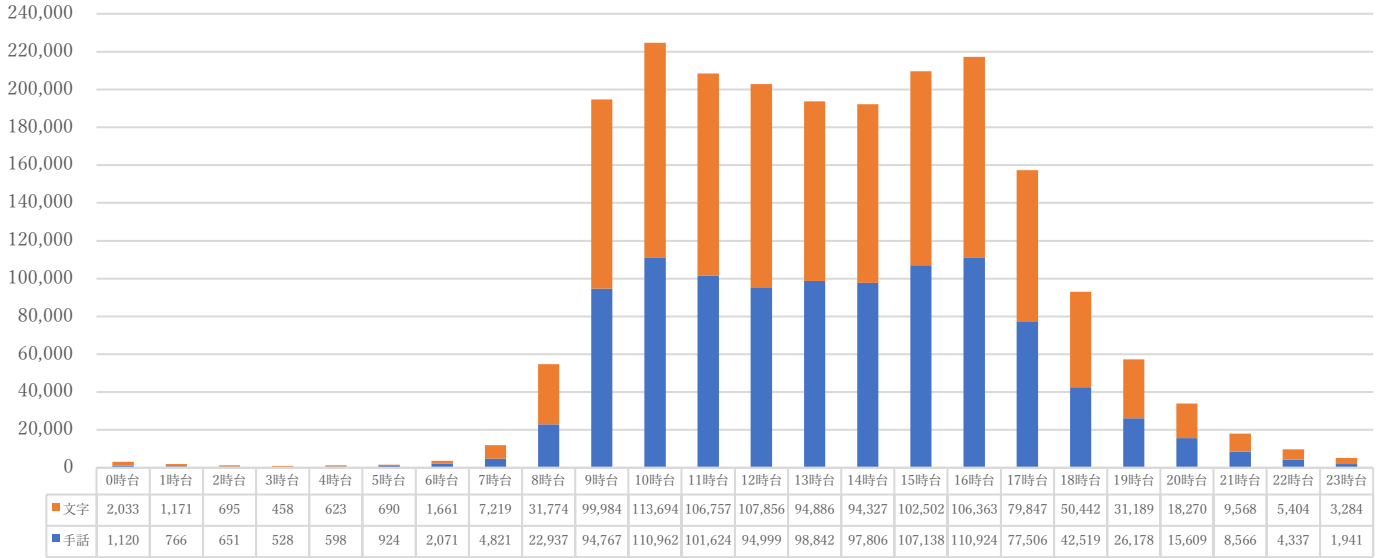
曜日別通話時間数比率（発着信別）



令和4年度 時間帯別通話時間数（手話・文字別）

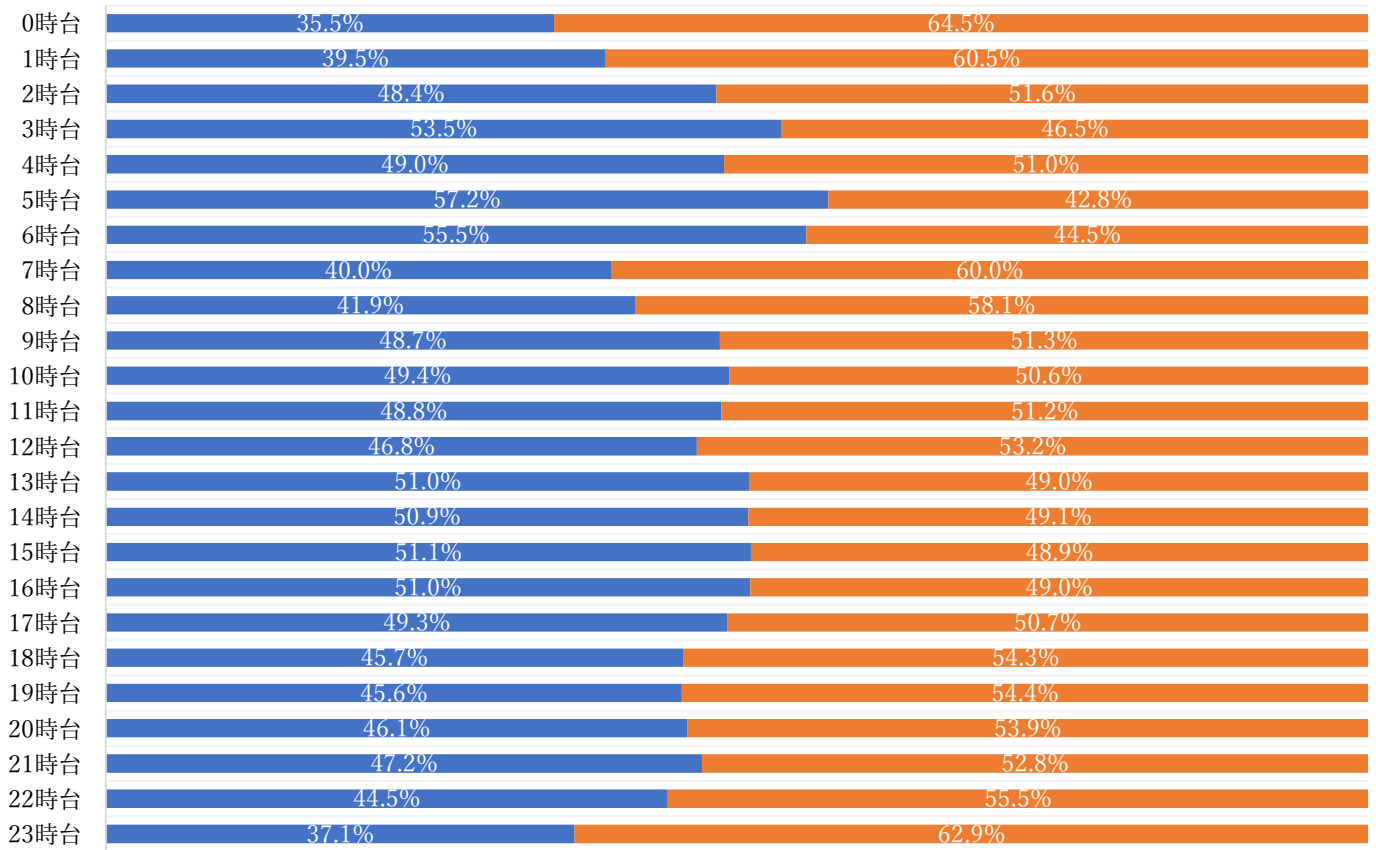
(分)

■手話 ■文字



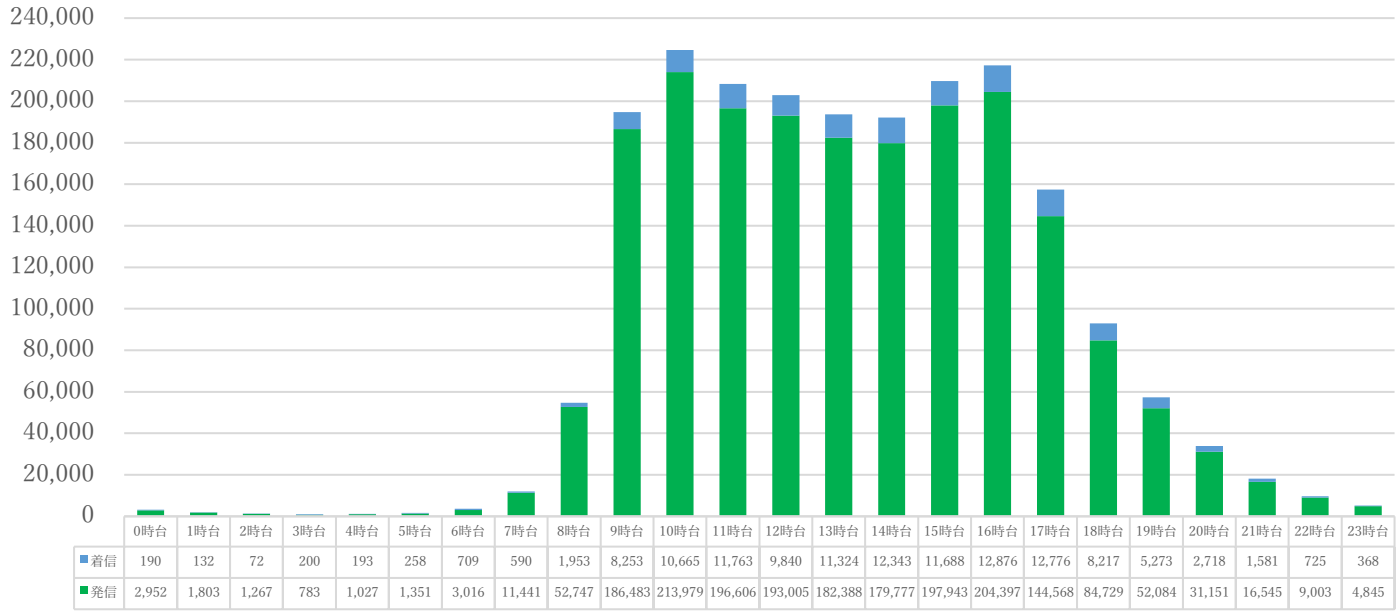
令和4年度時間帯別通話時間比率（手話・文字別）

■ 手話 ■ 文字



(分)

### 令和4年度通話時間時間数（発着信別）

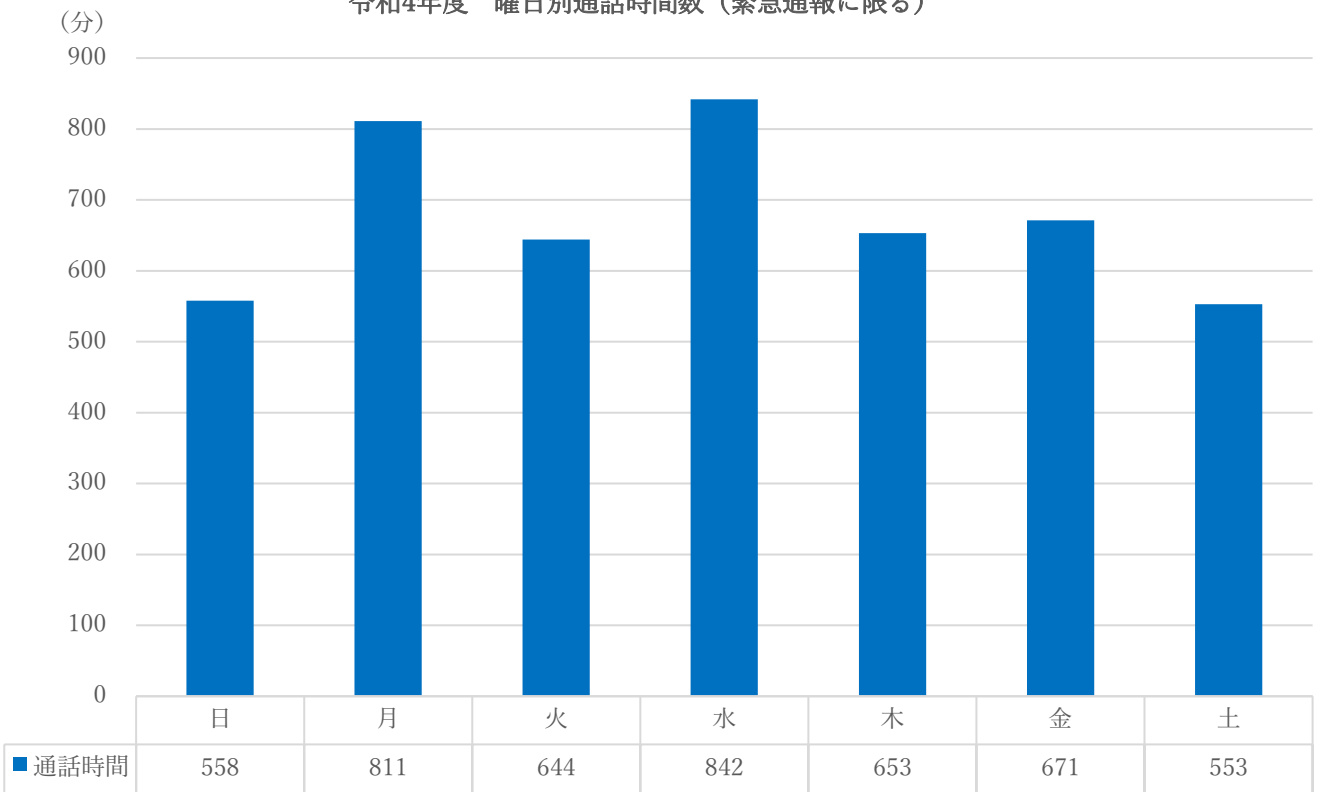


### 令和4年度 通話時間数比率（発着信別）

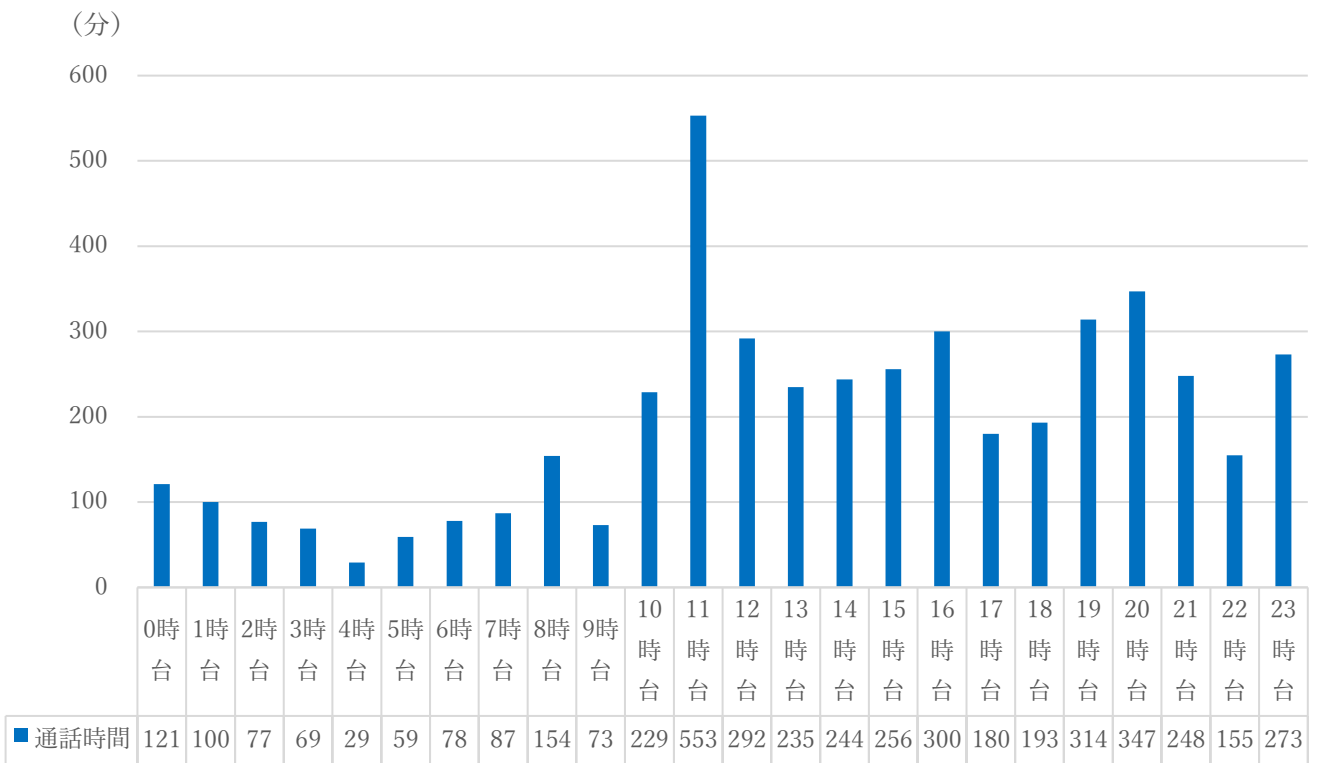
■ 発信 ■ 着信



令和4年度 曜日別通話時間数（緊急通報に限る）



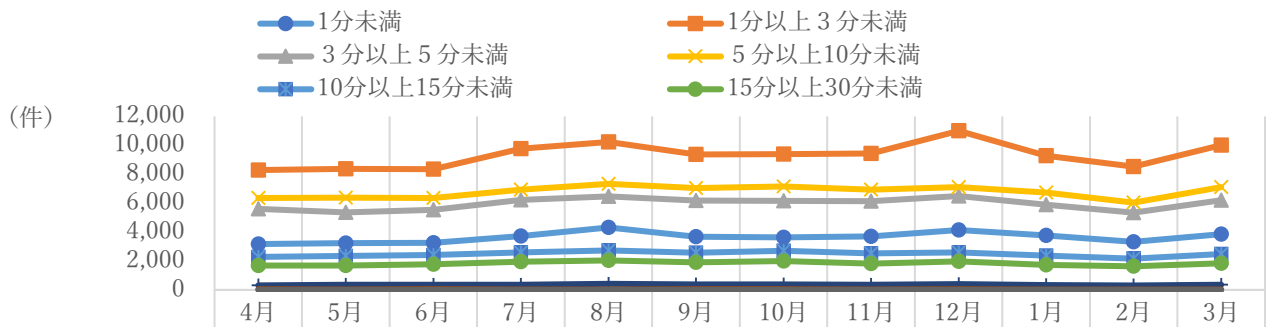
令和4年度 時間帯別通話時間数（緊急通報に限る）





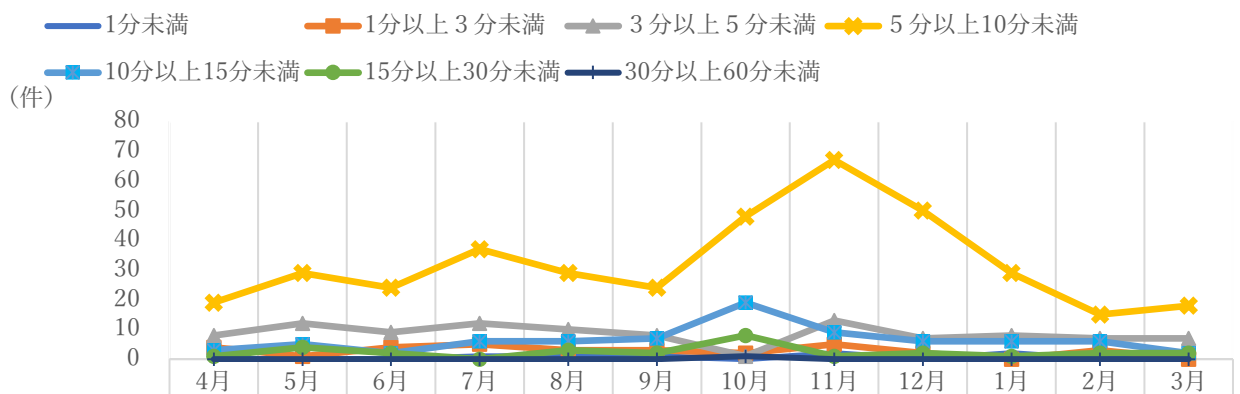
## 8 月毎の通話時間数別の通話件数

通話時間別の通話件数（緊急通報を除く）



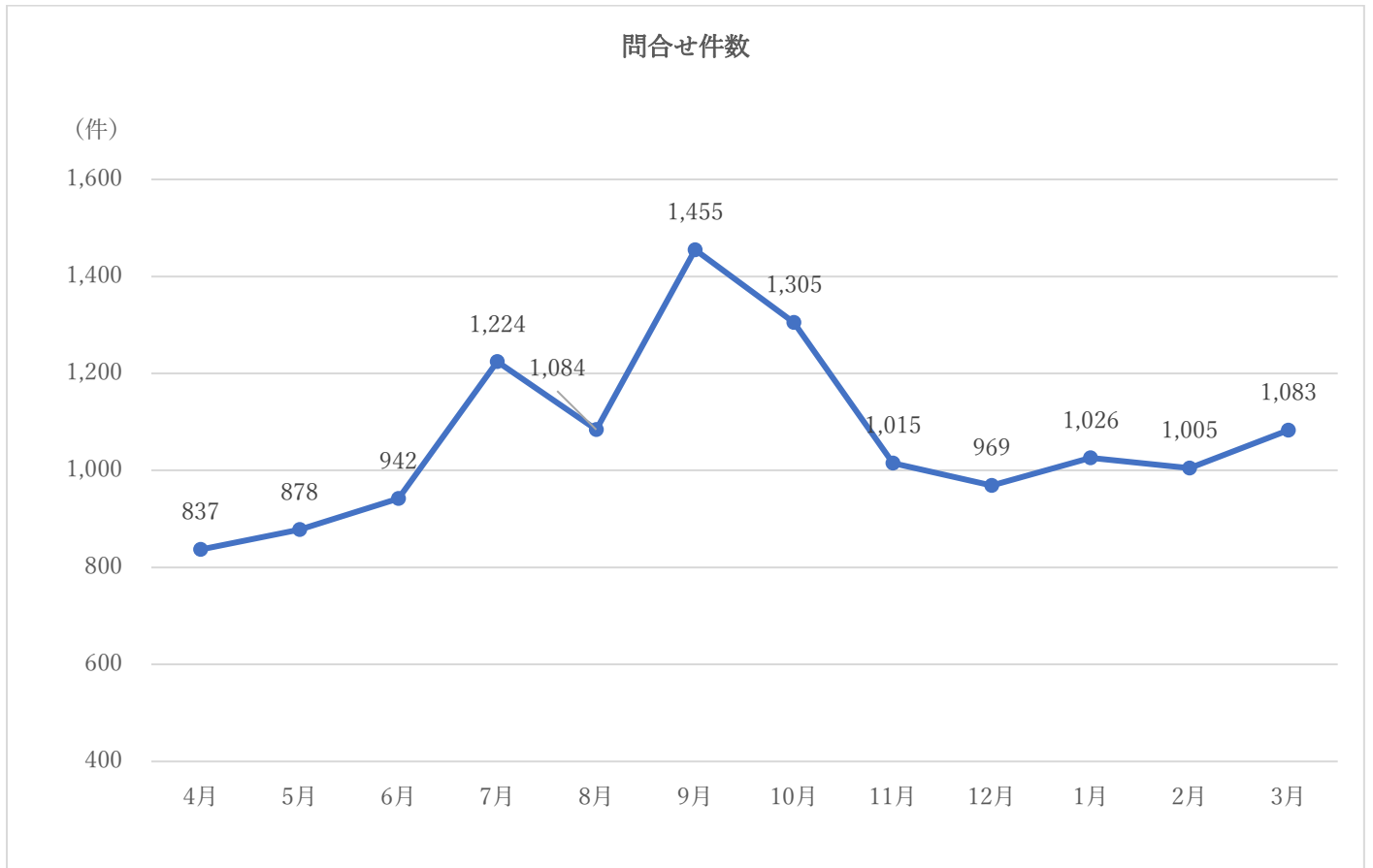
(件)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1分未満	3,172	3,238	3,246	3,731	4,317	3,679	3,625	3,698	4,148	3,761	3,333	3,856
1分以上3分未満	8,288	8,379	8,357	9,769	10,226	9,376	9,381	9,438	10,996	9,285	8,517	9,997
3分以上5分未満	5,598	5,363	5,539	6,226	6,459	6,180	6,147	6,136	6,492	5,888	5,343	6,199
5分以上10分未満	6,348	6,381	6,360	6,932	7,333	7,037	7,154	6,934	7,103	6,726	6,035	7,111
10分以上15分未満	2,293	2,339	2,421	2,597	2,729	2,574	2,705	2,531	2,582	2,381	2,161	2,477
15分以上30分未満	1,678	1,674	1,763	1,959	2,038	1,909	1,997	1,818	1,963	1,720	1,632	1,839
30分以上60分未満	311	354	359	354	421	389	380	351	396	337	306	361
60分以上120分未満	37	33	52	30	27	48	36	27	40	31	30	26
120分以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

通話時間別の通話件数（緊急通報に限る）



(件)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1分未満	0	0	0	1	1	1	0	2	0	2	0	1
1分以上3分未満	4	1	4	5	3	3	2	5	2	0	3	0
3分以上5分未満	8	12	9	12	10	8	1	13	7	8	7	7
5分以上10分未満	19	29	24	37	29	24	48	67	50	29	15	18
10分以上15分未満	3	5	2	6	6	7	19	9	6	6	6	2
15分以上30分未満	1	4	2	0	3	2	8	1	2	1	2	2
30分以上60分未満	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

## 9 月毎の問合せ件数



## 10 研修の実施状況

	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）	11	9	16	2	8	13	99	80	40	20	23	26
通訳オペレータ	11	9	16	2	8	13	99	80	39	20	23	26
セキュリティ	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
研修時間（時間）	11	16.5	26.5	3	8	21	50	17	14	26	29	32
通訳オペレータ	11	16.5	26.5	3	8	21	50	17	13	26	29	32
セキュリティ	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
参加人数（人）	19	1,372	736	6	20	33	37	24	104	20	54	48
通訳オペレータ	19	1,372	736	6	20	33	37	24	65	20	54	48
セキュリティ	0	0	0	0	0	0	0	0	39	0	0	0

11 令和4年度の登録数、登録者数

				2022年4月～2023年3月		
登録数				12,307		
個人				12,138		
	手話				6,356	
		基本料あり			2,172	
		基本料なし			4,184	
					5,782	
	文字	基本料あり			1,867	
		基本料なし			3,915	
	法人				169	
		手話				133
			基本料あり			133
文字					36	
	基本料あり			36		
新規登録数				3,248		
個人				3,163		
	手話				1,890	
		基本料あり			513	
		基本料なし			1,377	
					1,273	
	文字	基本料あり			306	
		基本料なし			967	
	法人				85	
		手話				68
			基本料あり			68
文字					17	
	基本料あり			17		
登録解除数				131		
個人				116		
	手話				57	
		基本料あり			23	
		基本料なし			34	
					59	
	文字	基本料あり			26	
		基本料なし			33	
法人				15		

		手話	8
		基本料あり	8
		文字	7
		基本料あり	7

### 登録者数等

		2022年4月～2023年3月
登録者数		12,202
	個人	12,138
	法人	64
新規登録者数		3,193
	個人	3,163
	法人	30
登録解除者数		118
	個人	116
	法人	2

## 12 令和4年度の利用者数

				2022年4月～2023年3月
発信の利用者数（登録数）				8,762
	個人	手話	基本料あり	4,113
			基本料なし	1,740
				2,373
		文字	基本料あり	4,522
			基本料なし	1,684
				2,838
	法人	手話	基本料あり	127
				100
		文字	基本料あり	100
				27
着信の利用者数（登録数）				5,867
	個人	手話	基本料あり	5,765
			基本料なし	2,902
				1,303
		文字	基本料あり	1,599
			基本料なし	2,863
				1,162
	法人	手話	基本料あり	102
				76
		文字	基本料あり	76
				26
発着信のない利用者数（登録数）				3,094
	個人	手話	基本料あり	3,051
			新規登録数	1,952
				386
		登録解除数	171	
		基本料なし	登録解除数	17
			新規登録数	1,566
	723			
		登録解除数	27	

		文字		1,099
			基本料あり	166
			新規登録数	72
			登録解除数	20
			基本料なし	933
			新規登録数	390
			登録解除数	25
	法人			43
		手話		35
			基本料あり	35
			新規登録数	19
			登録解除数	3
		文字		8
			基本料あり	8
			新規登録数	5
			登録解除数	6

13 令和4年度の利用件数等（緊急通報除く）

				2022年4月～2023年3月
利用件数				498,083
	手話			245,403
		発信		
			個人	210,381
				206,648
			基本料あり	139,475
			基本料なし	67,173
			法人	3,733
			基本料あり	3,733
		着信		
			個人	35,022
				34,039
			基本料あり	23,043
			基本料なし	10,996
			法人	983
			基本料あり	983
	文字			252,680
		発信		
			個人	224,439
				223,099
			基本料あり	134,066
			基本料なし	89,033
			法人	1,340
			基本料あり	1,340
		着信		
			個人	28,241
				27,885
			基本料あり	16,160
			基本料なし	11,725
			法人	356
			基本料あり	356
応答件数				471,017
	手話			227,475
		発信		
			個人	200,178
				196,586
			基本料あり	132,930
			基本料なし	63,656
			法人	3,592
			基本料あり	3,592
		着信		
			個人	27,297
				26,503



			基本料あり	18,445
			基本料なし	8,058
		法人		794
			基本料あり	794
	文字			243,542
		発信		220,571
			個人	219,254
			基本料あり	131,815
			基本料なし	87,439
		法人		1,317
			基本料あり	1,317
		着信		22,971
			個人	22,665
			基本料あり	13,378
			基本料なし	9,287
		法人		306
			基本料あり	306
通話件数				365,353
	手話			175,640
		発信		164,269
			個人	161,128
			基本料あり	109,299
			基本料なし	51,829
		法人		3,141
			基本料あり	3,141
		着信		11,371
			個人	11,096
			基本料あり	7,909
			基本料なし	3,187
		法人		275
			基本料あり	275
	文字			189,713
		発信		179,282
			個人	178,119
			基本料あり	107,901
			基本料なし	70,218
		法人		1,163
			基本料あり	1,163
		着信		10,431

		個人	10,359
		基本料あり	6,279
		基本料なし	4,080
		法人	72
		基本料あり	72
利用者中止件数			27,066
	手話		17,928
	発信		10,203
		個人	10,062
		基本料あり	6,545
		基本料なし	3,517
		法人	141
		基本料あり	141
	着信		7,725
		個人	7,536
		基本料あり	4,598
		基本料なし	2,938
		法人	189
		基本料あり	189
	文字		9,138
	発信		3,868
		個人	3,845
		基本料あり	2,251
		基本料なし	1,594
		法人	23
		基本料あり	23
	着信		5,270
		個人	5,220
		基本料あり	2,782
		基本料なし	2,438
		法人	50
		基本料あり	50

(注) 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。