

令和5年度

電話リレーサービス提供業務事業報告書

自 令和5年4月 1日
至 令和6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	4
1. 1 サービス提供の役職員等の配置	4
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
1. 5 0570 等の発信に係る開発	5
1. 6 CTS サービスに係る開発	6
2. 通訳オペレータの養成・研修等	6
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
2. 3 災害時オペレーション対応	7
3. 問い合わせ窓口への対応	7
4. 調査研究	8
4. 1 電話リレーサービスに関する動向調査	8
4. 2 自動音声認識等の活用に係る調査研究	8
4. 3 次期システムの開発に関する調査研究	9
4. 4 筑波技術大学との研究連携協定に係る調査研究	10
4. 5 海外調査研究	11
5. 電話リレーサービスに係る周知啓発活動	12
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）	12
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）	20
5. 3 SNS を活用した周知啓発活動	25
5. 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	25
5. 5 サービスサイトのリニューアル	26
6. その他活動	26
6. 1 理事会の開催	26
6. 2 評議員会の開催	28
6. 3 監査の実施	28
6. 4 定款、規程の変更	29
6. 5 その他	30
評議員名簿	31
役員名簿	32
職員配置及び組織図（令和6年3月31日現在）	33

別添 サービス提供実績	34
1 登録数、登録者数、登録解除者数	34
2 年代別構成（令和6年3月時点の個人登録者数）	36
3 月毎の利用者数	37
4 月毎の利用件数	38
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）	39
6 月毎の利用時間、応答時間、通話時間	44
7 曜日別・時間帯別の通話時間数及び比率	45
8 月毎の通話時間数別の通話件数	51
9 月毎の問合せ件数	52
10 研修の実施状況	53
11 令和5年度の登録数、登録者数	54
12 令和5年度の利用者数	56
13 令和5年度の利用件数等（緊急通報除く）	58

概要

一般財団法人日本財団電話リレーサービスは、令和5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）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）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、東京メトロ全線での広告等を実施したほか、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地域講習会・利用登録会を実施した。その他、令和6年度に文字表示電話サービス（以下「CTS サービス」という。）を提供できるようシステム開発に着手した。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5年度末の電話リレーサービスの登録者は15,267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 2 名、統括ディレクター 1 名、ディレクター 6 名、リーダー 4 名、スタッフ 27 名、オペレータ 42 名（契約職員・派遣職員を含む）にて役職員を配置した。令和 6 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添の人員配置図のとおり。

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 6 年 3 月 31 日時点で、オペレータ 224 名：緊急通報 9 名、手話 121 名、文字 94 名（うち、直接雇用は緊急 9 名、手話 23 名、文字 10 名、計 42 名、業務委託は手話 98 名、文字 84 名、計 182 名）での対応体制を整備し、最大 29 ブース（うち、緊急通報 2 ブース、手話通訳 13 ブース、文字通訳 14 ブース）を稼働させ、令和 6 年 3 月までに通話件数 384,553 件（うち緊急通報 709 件、手話 194,916 件、文字 188,928 件）、通話時間 2,171,349 分のサービス提供を行った（令和 5 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	10 ブース	7 ブース	5 ブース
業務委託	19 ブース	6 ブース	1 ブース

合計	29ブース	13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	13ブース	5ブース	2ブース
文字通訳	14ブース	6ブース	2ブース
合計	29ブース	13ブース	6ブース

1. 3 専用システムの保守管理

昨年度に引き続き、電話リレーサービス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い、24時間365日の体制で実施した。

1. 4 専用システム改修

インボイス制度に伴う請求システムの改修や利用者、通訳オペレータ等からの各種改善要望等によるシステム改修を実施した。また、利用者アプリを当財団のキーカラー（赤）を基調に、「みやすさ（識別しやすさ）」に配慮したカラートーンへ変更した。

1. 5 0570 等の発信に係る開発

令和5年度中に開発に着手の上、サービスを提供する予定であったが、電話リレーサービスの提供のための音声基盤を担う電話サービス会社との調整の遅れ等があり、システム開発及びリリースは令和6年度に実施することとした。

1. 6 CTS サービスに係る開発

令和3～4年度において実施してきた調査研究を基に令和5年度はシステム開発における要件定義、基本設計、詳細設計を実施した。本格的な開発は令和6年度に開始し、令和7年1月目途でのローンチを目指して進めていく予定である。

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4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5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に基づき令和5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を実施した。加えて、電話リレーサービスの通訳実例をまとめ、事例集として整理を行うとともに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。また、業務委託先指導者を一堂に会

し、通訳技術指導について学ぶための指導者研修を手話と文字のそれぞれで実施した。

2. 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に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ため、直営センターの近郊にマンションタイプの事務室を確保した。同事務室において、週1回程度ブース運用し、また、実技研修の一部を実施した。

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）を行った。電話での受付対応は、きこえないスタッフも電話リレーサービスを介して電話対応を行った。

なお、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5年度計		
問合せ件数		13,461
問合せ方法の内訳	手話	4,480
	文字	2,813
	音声電話	3,838
	電子メール	2,221

	FAX 等	104
	その他	5

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5年度広報活動の評価及び令和6年度広報活動の一助とする。

調査方法：一般生活者20～80歳代の男女個人を対象に合計5,197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（一般競争入札により株式会社マクロミルに委託）

スケジュール：令和6年2月にインターネット調査を実施し、調査結果の報告書を作成、令和6年5月にHPへ掲載公表。

調査結果：令和3年7月から公共インフラとして電話リレーサービスの提供を開始して以降、毎年度実施しており、今回が3度目の調査となる。全体の23%が認知する浸透状況で（前年度21%）、若年層になるにつれ浸透している結果が得られた。性別では女性の認知度が向上し、なかでも20代と50～70代の認知度が顕著に上昇した。

「電話リレーサービスは公共インフラとして必要」と82%が回答（前年度75%）したことを踏まえ、今後一層社会に普及浸透するためには、認知に加えて内容理解の状況にも留意し、情報を得たいとする経路と実際の傾向を把握の上、引き続き関係機関と連携して効果的な情報発信等を進めていく必要性を認識した。

4. 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サービスの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 CTS サービス提供等に係る調査研究に関連し、CTS サービス利用登録時における自己申告シート、オペレータスキルの要件整理、利用時の音声ガイダンス等に係るプライバシーについて調査を行った。

調査手法：有識者や当事者のヒアリング

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に、聴覚障害者等に関する有識者や当事者のヒアリングを踏まえて、CTS サービス実現に向けた基礎資料と、米国の事例、国内の事例などを参考に、利用登録にあたっては自己申告シートによる利用条件への該当性を判断することが適当とされた。またオペレータスキルは、国内関係事業者と具体的なテストを実施した結果、オペレータ 2 名での連係入力による文字化によりサービス提供を行うことが妥当とされ、利用時の音声ガイダンスについては、国内事業者の例を参考に相手先の声を文字化することに対する音声ガイダンスを実装すべきことが整理された。

4. 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（平成 29 年）に構築したシステムを基本としており、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ため、次期システムの通信基盤の在り方等について調査を行った。

調査結果等：通信基盤に一定の知見を有する電気通信事業者等と連携して、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った。また、米国の電話リレーサービスの専門家を通じて、米国で提供されている電話リレーサービスの機能やオペレーション方法、守らなければならないルール、課題等を情報収集し、次期システムに関し、参考にすべき点等が整理された。

4. 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：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。

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

調査手法：サービス開始以降蓄積されている通話実績等の各種データの整理から行うこととした。整理・分析を行うにあたり、その分野に詳しい筑波技術大学の協力のもと実施した。

調査結果：利用時間分布、オペレータの平均待機時間、利用者評価等を整理し、通訳種別や直営・委託先別の傾向を分析した。また呼量からオペレータの配置をより強化していく必要性も明らかとなった。オペレータ視点による稼働状況等を確認するための数値は充実している一方で、利用者視点で品質を確認するためのデータ整理をより充実させていく必要があること、サービスの品質の確認・向上のための具体的な改善点について取り組むことなどを議論した。

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

調査手法：法人登録含む利用登録の拡大や一層の周知啓発を行う等の観点から電話リレーサービスのよかったことに着目した「よかったこと調査」を実施した。具体的には電話リレーサービスに登録している利用者に対し、「個人登録用」「仕事で使っている個人登録用」「法人登録用」の3種類の調査票を作成し、ウェブによるアンケート調査を行った。調査票の作成や報告書のとりまとめにあたっては筑波技術大学の専門の教授からの助言をいただいた。

調査結果：よかったこと調査では、個人 3,822 件、仕事で使う個人 262 件、法人 31 件、全 4,115 件の回答があった。サービスを使ってよかったと思った印象的な出来事や使う前

と比べてよくなったと感じていることについての自由記述による回答も多数得られ、普及啓発活動等で参考になる利用者の声をまとめた。

支援人材の育成については筑波技術大学の学生及び卒業生から協力者を募り、都内近郊や母校を中心とした活動が可能であること、また授業の一環として取り組むことの可能性について協議した。

③情報保障に関する情報収集・発信及び拠点の形成

調査結果：拠点形成に向けたイメージと役割を共有し、上記①②と連動したスケジュールで動いていく必要があることから、引き続き連携を取りながら検討していくこととした。

4. 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。

調査方法：電話リレーサービスを本格運用して10年以上の経験を有する韓国へ、令和5年8月23日～26日の4日間、通訳オペレーションチームを中心とした職員で調査を行った。

調査結果：今回の調査により韓国の電話リレーサービスの状況を把握でき、今後日本における電話リレーサービスの質を高めていく取組みを進める上で有益な情報も得ることができた。特に様々な通訳方法・システムが用意され、登録不要で「107」をダイヤルするだけで使えるサービスは緊急通報の観点からも有効な仕組みであった。また、カカオトークを活用した文字リレーサービスも開始予定とのことで、今後インターネットによるコミュニケーションが主流になっていくことを踏まえると、「時代の流れに沿ったサービス提供」という視点を常に意識しておくことが重要であり、オペレータ体制については日本と異なり全員が正社員であるため、安定した勤務シフト体制が組んでいることがわかった。

他方、オペレータの働き方の選択肢も増える一方で、必ずしも正社員を希望しない優秀な通訳者もいることから、日本においても正社員の枠を確保しつつ、多様な働き方が可能な体制を検討していくことが重要であることがわかった。

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も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

①30 秒コマーシャル

形式：30 秒コマーシャル 2 種「つながる篇」「とまどう篇」

期間：①令和 5 年 11 月 6 日～令和 5 年 11 月 12 日

②令和 6 年 1 月 22 日～令和 6 年 1 月 28 日

放送実績：

エリア	局数	放送局名 (全日型：5 時または 6 時～26 時の間に放送)	回数 (期間① 2023/11/6～ 11/12)	回数 (期間② 2024/1/22/ 28)
北海道エリア	民放 5 局	札幌テレビ/北海道放送/北海道文化放送/北海道テレビ放送/テレビ北海道	81	88
宮城エリア	民放 4 局	宮城テレビ/東北放送/仙台放送/東日本放送	84	92

愛知エリア	民放5局	中京テレビ/CBC テレビ/東海テレビ放送/名古屋テレビ放送/テレビ愛知	99	74
関西エリア	民放5局	読売テレビ/毎日放送/関西テレビ放送/朝日放送/テレビ大阪	89	76
広島エリア	民放4局	広島テレビ/中国放送/テレビ新広島/広島ホームテレビ	69	76
福岡エリア	民放5局	福岡放送/RKB 毎日放送/テレビ西日本/九州朝日放送/テレビ九州	86	68
熊本エリア	民放4局	熊本県民テレビ/熊本放送/テレビ熊本/熊本朝日放送	78	83
放送回数計			586	557

主な放送番組名（抜粋）：

Z I P！／羽鳥慎一モーニングショー／ぐるぐるナインティナイン／徹子の部屋／news zero／THE 突破ファイル／めざまし8／ひるおび！／報道ステーション／情報ライブミヤネ屋／スーパーJチャンネル／開運なんでも鑑定団／YOUは何しに日本へ？／めざまし8／ひるおび！／報道ステーション／出川哲郎の充電させてもらえませんか？ など

②テレビパブリシティ

形式：番組内での原稿読み上げ、財団スタッフ出演または収録によるサービス紹介

期間：令和6年1月22日～1月29日

放送実績：

形式	放送局名	番組名	放送日
出演	テレビ熊本	英太郎のかたらんね	令和6年1月23日
収録	九州朝日	地元応援 LiveWish+	令和6年1月29日

読み上げ	(省略)	(省 略) 計 27 番 組 <内訳> 北海道：5 番組 宮城：4 番組 愛知：5 番組 関西：3 番組 広島：4 番組 福岡：3 番組 熊本：3 番組	令和6年1月22日 ～1月27日
------	------	--	---------------------

備考：テレビコマーシャル附帯業務

(2) 東京メトロ 全線広告

媒体：東京メトロ全線広告（ドア上ビジョン）

出稿コンテンツ：30秒コマーシャル2種「つながる篇」「とまどう篇」

頻度：30秒放映／1ロール最大15分期間：令和5年9月4日～令和6年2月11日 <26週（約6か月）>

(3) デジタル広告

媒体：Google 広告、Yahoo 検索広告、Yahoo ディスプレイ広告、Meta、X(Twitter)

出稿コンテンツ：

- 検索連動型
- 動画広告 30秒「とまどう編」
- 動画広告 30秒「つながる編」
- 動画広告 41秒「できることを、あきらめない。」※広告用に改変
- 動画広告 20秒「インタビューシリーズ」x12本
- 動画広告 6秒「バンパー（名称認知）」

● 静止画バナー

期間：令和5年6月～令和6年3月

閲覧実績は下表のとおり

出稿コンテンツ	表示回数	視聴回数※	クリック数
検索連動型	4,887,961		149,181
動画広告 30秒「とまどう編」		5,046,878	344,861
動画広告 30秒「つながる編」		5,416,759	417,976
動画広告 41秒「できることを、あきらめない。」		5,129,353	285,159
動画広告 20秒「インタビューシリーズ」x12本		292,559	473,525
動画広告 6秒「バンパー」(名称認知)		3,650,049	31,243
静止画バナー	362,568,634		438,988
合計	367,456,595	19,535,598	2,140,933

※完全視聴のほか10～15秒の再生完了や広告操作を含む

(4) サービスロゴCI開発

CI（コーポレート・アイデンティティ）の強化を目的に、電話リレーサービスのロゴやリレーちゃん画像の取り扱いに関するガイドライン等を策定した。策定後は、「電話リレーサービス」の公式イメージを醸成させる取組みとして、主催や共催等の事業にロゴ等を用いる際に当ガイドラインを適用している。

(5) メディア掲載実績

①テレビ・ラジオ

2023/5/3	NHK E テレ「ハートネットTV」	#ろうなん 5 月号 知っておきたい！ろう者・難聴者が事故にあったときの対応
2023/5/13	山陰放送キニナルトトリ	知っていますか？電話リレーサービス
2023/5/29	NHK 首都圏ニュース	羽田空港で電話リレーサービスの実験 聴覚などに困難ある人が通訳を通し予約変更など
2023/6/1~	かつしかFM	かつしかインフォメーション「区政情報＜知ってください、電話リレーサービス＞」
2023/7/27	BS フジ	知りたい！SDGs#200（手話をモチーフにアート作品を制作する門秀彦さん）
2023/10/10	NHK おはよう日本	耳が聞こえない親がいる子どもたち「CODA」
2023/12/5	FM 愛知	BrotherPresentsMusicEarth「知ってほしい！電話リレーサービス」
2024/1/16	奈良テレビ放送	県政フラッシュ 電話リレーサービス講習会

②新聞

2023/4/5	熊本日日新聞	鳥取の手話サービス無料に
2023/4/5	西日本新聞	手話通話の支援 鳥取県が無料化
2023/4/5	中部経済新聞	手話通話サービス無料に 鳥取県の利用者、全国初
2023/4/5	東奥日報	手話通話サービス無料に 鳥取県の利用者、全国初
2023/4/5	日本経済新聞	手話で通話 鳥取県無料（全国初のサービス）
2023/4/6	信濃毎日新聞	鳥取県、手話通話の利用促進へ
2023/4/17	沖縄タイムス	聴覚障がいの職員活躍／手話通訳介し電話リレー／困り事に迅速対応 細かな表現も理解

2023/4/18	琉球新報	手話を通訳 電話リレー／聴覚障がいの職員活躍 民間へ波及期待
2023/4/18	愛媛新聞	聴覚障害職員 自治体で活躍 国制度 手話通訳 紹介 TV電話 対応早く 機微伝達 民間波及 期待
2023/4/18	信濃毎日新聞	電話リレー活用、広がる活躍の場 手話通訳紹介 内容を通話相手に音声で 聴覚障害の職員、業務 を迅速化
2023/4/21	北海道新聞	聴覚障害の自治体職員 業務迅速に*広がり TV 電話の手話通訳*札幌市も活用*民間導入へ認 知度課題
2023/4/24	下野新聞社	聴覚障害の職員活躍
2023/4/26	岩手日報	耳が不自由な職員活躍 手話「電話リレー」導入 自治体 住民への対応迅速化
2023/4/29	毎日新聞	聴覚障害職員の通話お助け
2023/4/26	岩手日報	耳が不自由な職員活躍 手話「電話リレー」導入 自治体 住民への対応迅速化
2023/4/29	毎日新聞	聴覚障害職員の通話お助け
2023/5/1	東奥日報	聴覚障害の職員活躍 手話通訳介した電話リレー 活用
2023/5/1	日本経済新聞	手話通訳介し困り事解決 電話リレー、民間に広 がり 聴覚障害ある自治体職員ら活躍
2023/5/4	西日本新聞	手話通訳介し「電話リレー」リアルタイムで住 民と向き合う 聴覚障害の職員、広がる活躍の場 自治体、仕事迅速に 働きやすい職場へ 民間も 導入を／福祉寄り添う
2023/5/4	中日新聞	聴覚障害の職員 電話リレーで活躍 自治体導入 住民対応がスムーズに
2023/5/4	東京新聞	聴覚障害の職員 電話リレーで活躍 自治体導入 住民対応がスムーズに

2023/5/26	茨城新聞	聴覚障害者 画面で「会話」 電話リレーサービス好評 手話通訳者サポート
2023/6/28	宮崎日日新聞	手話通訳介して電話リレー／聴覚障害の自治体職員活躍／リアルタイムで迅速に仕事対応
2023/9/17	京都新聞	くらし EYE 手話・チャット←→音声 電話リレーで仕事迅速化 聴覚障害の職員活躍
2023/9/25	山陽新聞	電話リレーサービス 利用登録支援へ 聴覚障害者センター
2023/10/12	日本海新聞	手に思いを託して 手話言語条例制定 10 年（4）／災害時の情報に格差 アクセス環境を整備 「動画通話で通報できたら」
2023/10/14	公明新聞	電話リレーサービス 聴覚障害者がいつでも通話できる体制へ法整備
2023/10/14	東奥日報	県ろうあ協会協力 電話リレー講習会
2023/11/24	北海道新聞	「電話リレー」低い認知度＊聴覚障害者 通話可能なサービス＊詐欺、営業 誤認相次ぐ
2024/4/10	公明新聞	きこえない人ときこえる人のかけ橋に！～電話リレーサービス～
2024/3/16-17	The Japan Times Weekend	Phone relay service helps hard of hearing staff

③WEB メディア

2023/4/17	あなたの静岡新聞	「スクランブル」聴覚障害の職員活躍 手話通訳介し電話リレー 自治体、仕事迅速に
2023/4/17	佐賀新聞	「スクランブル」聴覚障害の職員活躍 手話通訳介し電話リレー 自治体、仕事迅速に
2023/4/17	山陽新聞デジタル	「スクランブル」聴覚障害の職員活躍 手話通訳介し電話リレー 自治体、仕事迅速に
2023/4/17	北國新聞デジタル	「スクランブル」聴覚障害の職員活躍 手話通訳介し電話リレー 自治体、仕事迅速に

2023/4/17	沖縄タイムスプラス	「スクランブル」 聴覚障害の職員活躍 介し電話リレー 自治体、仕事迅速に	手話通訳
2023/4/17	WEB 東奥	「スクランブル」 聴覚障害の職員活躍 介し電話リレー 自治体、仕事迅速に	手話通訳
2023/4/17	愛媛新聞オンライン	「スクランブル」 聴覚障害の職員活躍 介し電話リレー 自治体、仕事迅速に	手話通訳
2023/4/17	新潟日報デジタルプラス	「スクランブル」 聴覚障害の職員活躍 介し電話リレー 自治体、仕事迅速に	手話通訳
2023/4/17	福井新聞 D 刊	「スクランブル」 聴覚障害の職員活躍 介し電話リレー 自治体、仕事迅速に	手話通訳
2023/4/17	神戸新聞 NEXT	「スクランブル」 聴覚障害の職員活躍 介し電話リレー 自治体、仕事迅速に	手話通訳
2023/4/17	信濃毎日新聞デジタル	「スクランブル」 聴覚障害の職員活躍 介し電話リレー 自治体、仕事迅速に	手話通訳
2023/4/17	中部経済新聞オンライン	「スクランブル」 聴覚障害の職員活躍 介し電話リレー 自治体、仕事迅速に	手話通訳
2023/4/17	web むろみん電子版	「スクランブル」 聴覚障害の職員活躍 介し電話リレー 自治体、仕事迅速に	手話通訳
2023/4/29	毎日新聞デジタル	くらしナビ・ライフスタイル：聴覚障害職員の通話お助け	
2023/5/1	日本経済新聞電子版	聴覚障害の自治体職員ら活躍 リレー	手話通訳介し電話
2023/5/23	日本経済新聞電子版	日本空港ビルデング、聴覚障害者等が利用する 「電話リレーサービス」の実証実験を開始	
2023/5/25	日本経済新聞電子版	日本空港ビルデング、聴覚障害者向けサービスの 実証実験	
2023/5/29	日本経済新聞電子版	日本空港ビルデング、「手話フォン」サービスの 終了に伴う「電話リレーサービスブース」の提供 開始について発表	
2023/5/29	NHK NEWS WEB	羽田空港 空港初の「電話リレーサービス」 実証実験始まる	実証
2023/5/29	ぎゅって Web	広まってほしい！ きこえない人ときこえる人を電 話でつなぐ「電話リレーサービス」	

2023/6/8	CNET Japan	YouTube 広告、2023 年グランプリ発表--コムドットやまと氏「むしろスキップしたくない」
2023/6/8	AdverTimes(アドタイ)	YouTube Works Awards Japan 2023 グランプリは「『電気よ、動詞になれ。』ピクセルアート」篇に
2023/10/6	北海道新聞 web 版	耳の聞こえない方からの電話です」聴覚障害者の「電話リレーサービス」ご存知ですか？
2024/2/26	公明党公式 X	電話リレーサービス
2024/3/13	公明党公式 X	位置情報災害時活用促せ 聴覚障がい者「電話リレー」体制確保も
2024/3/14	The Japan Times Online	Phone relay service helps hard of hearing government staff

④自治体広報誌

神奈川県、滋賀県、奈良県、和歌山県、大分県
札幌市（北海道）、秋田市（秋田県）、南相馬市（福島県）、葛飾区・文京区・中央区・足立区・新宿区・世田谷区・大田区・日野市・西東京市（東京都）、浦安市・八千代市（千葉県）、狭山市（埼玉県）、桐生市（群馬県）、春日井市（愛知県）、東近江市・彦根市（滋賀県）、松山市（愛媛県）、光市（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) ウェブコンテンツの制作・発信

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「わたしはこう使う、電話リレーサービス」を制作し、サービスサイトへ連載コンテンツとして掲載およびデジタル広告として出稿した。

形式：①インタビュー動画（約4分）x12本

②SNS等広告出稿動画（約20秒）x12本

期間：①令和5年11月6日より順次公開

②令和5年11月6日～令和6年3月31日

(2)「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、聾学校、手話教室等と連携し、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73回開催した。

開催一覧

日付	イベント名・連携先等	都道府県
4月8日	八王子市聴覚障害者協会	東京都
4月22日	ソフトバンク（聴覚障害者を守る会）	神奈川県
4月26日	筑波技術大学	茨城県
4月26日	筑波技術大学	茨城県
4月26日	筑波技術大学	茨城県
4月30日	北海道ろうあ連盟	北海道
5月19日	江戸川区ろう者協会	東京都
5月28日	川崎ブース出展	神奈川県
6月11日	第71回全国ろうあ者大会	大分県
6月21日	世田谷区手話サークル輪の会	東京都
7月1日	北九州市立聴覚障害者情報センター	福岡県
7月9日	宮城県聴覚障害者協会	宮城県
7月15日	堺視覚・聴覚障害者センター	大阪府
7月29日	川崎ろう者協会	神奈川県
7月30日	横浜市聴覚障害者協会（ブース出展）	神奈川県
8月5日	愛媛県視聴覚福祉センター	愛媛県
8月6日	一般社団法人三重県聴覚障害者協会	三重県

8月20日	岡山県聴覚障害者センター	岡山県
8月27日	秦野市聴覚障害者協会	神奈川県
8月31日	岸和田市福祉部障害者支援課	大阪府
9月2～3日	第64回全道ろうあ者大会（ブース出展）	北海道
9月3日	千葉県聴覚障害者センター	千葉県
9月16日	鳥取手話フェス	鳥取県
9月16日	墨田区聴覚障害者協会	東京都
9月17日	東京都敬老のつどい	東京都
9月24日	第10回全国高校生手話パフォーマンス甲子園	鳥取県
9月29日	筑波大学附属坂戸高等学校	東京都
10月8日	カナガワ・デフ・ウェイ	神奈川県
10月13日	筑波大学附属坂戸高等学校	東京都
10月15日	山梨県立聴覚障害者情報センター	山梨県
10月15日	府中市福祉まつり	東京都
10月21日	茨城女性集会	茨城県
10月22日	青森県聴覚障害者協会	青森県
10月22日	神奈川県聴覚障害者福祉センターまつり	神奈川県
10月29日	神奈川県内移動教室	神奈川県
11月11日	一般社団法人撫子寄合	東京都
11月12日	全国聴覚障害公務員会	兵庫県
11月12日	山形県聴覚障害者協会	山形県
11月21日	聴力障害者情報文化センター	東京都
11月25日-26日	全国中途失聴者・難聴者福祉大会 in あきた	秋田県
11月30日	阪南市市役所(防災コミュニティセンター)	大阪府
12月2日	町田ろうなん協会	東京都

12月3日	湘南しゅわ市場	神奈川県
12月9日	鳥取県東部聴覚障がい者センター	鳥取県
12月10日	神奈川県ろうあ者大会	神奈川県
12月10日	鳥取県西部聴覚障がい者センター	鳥取県
12月10日	鳥取県中部聴覚障がい者センター	鳥取県
12月11日	あつぎ文字通訳「道」	神奈川県
12月12日	川崎市聴覚障害者情報文化センター	神奈川県
12月17日	広島県聴覚障害者センター	広島県
12月18日	滋賀県立聴覚障害者センター	滋賀県
12月27日	みみカレッジ	東京都
1月13日	奈良県聴覚障害者支援センター	奈良県
1月13日	奈良県聴覚障害者支援センター	奈良県
1月14日	第35回「東京都中途失聴・難聴者の集い」	東京都
1月14日	三浦ブロック移動教室	神奈川県
1月21日	宮城県聴覚障害者協会	宮城県
1月21日	一般社団法人横浜市聴覚障害者協会	神奈川県
1月28日	香川県聴覚障害者協会	香川県
1月28日	県央ブロック移動教室	神奈川県
2月7日	三重県立聾学校	三重県
2月11日	湘南ブロック移動教室	神奈川県
2月13日	福岡県立福岡高等聴覚特別支援学校	福岡県
2月16日	岡山県立岡山聾学校	岡山県
2月18日	愛媛県聴覚障害者協会	愛媛県
2月24日	耳の日記念文化祭	東京都
2月25日	耳の日記念文化祭	東京都

2月25日	湘南西部ブロック移動教室	神奈川県
3月2日	耳の日記念フェスティバル2024	福井県
3月3日	久留米市ろうあ協会	福岡県
3月3日	神奈川県手話フェスティバル	神奈川県
3月10日	第5回京都府耳のことフェスタ	京都府
3月11日	堺市役所(恐らくろう協も参加)	大阪府
3月17日	岡山手話サークル(緊急通報デモあり)	岡山県

※上記の利用登録会は全て対面で開催した。

(3) 電話リレーサービス普及啓発員事業の実施

電話リレーサービスの登録が困難な方等に対し、サービスや料金、利用方法等について直接相談・サポートする場の設置等へのニーズに対し、10都道府県で12団体・企業、合計35名の普及啓発活動を行う人員(普及啓発員)を配置し、各地域での70回の説明会・登録会を開催し、合計で894回の登録相談窓口を開設、56回のブース出展を実施した。

(4) 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等約85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13,500部送付・配布した。

(5) 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11,270部配布した。

(6) 手話パフォーマンス甲子園への出展

令和5年9月14日開催の手話パフォーマンス甲子園にブース出展し、参加者に対し資料配布や体験登録の実施、希望者に対する登録サポートを実施した。また、本イベントのパ

ンフレットへの広告掲載を行うとともに、本イベント参加者への配布物に電話リレーサービスのチラシを追加したほか、イベントの休憩時間に電話リレーサービスの紹介動画の上映を行うなど、参加者に対し周知啓発を実施した。

※ (2) 「電話リレーサービス地域講習会・利用登録会」開催一覧にも記載。

(7) 日本聴力障害新聞への広告掲載

一般財団法人全日本ろうあ連盟が毎月発行する「日本聴力障害新聞」において、開催予定の地域講習会・利用登録会の開催情報、普及啓発員事業に関する広告掲載を8回（8月～3月発行分、全面広告1回、2段広告7回）実施した。

(8) 目で聴くテレビ番組制作・放映

認定特定非営利活動法人障害者放送通信機構が実施する「目で聴くテレビ」において、地域講習会・利用登録会、普及啓発員事業、法人登録の3つのテーマで番組制作を発注した。より広く周知啓発を行う観点から令和6年4月以降に同テレビの放送枠が増加予定であることを踏まえ、放送は同月以降に実施することとした。

5. 3 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。

5. 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

聴覚障害者情報提供施設に向けた説明会は令和4年度まで実施しており、各施設は電話リレーサービスに関し一定程度の理解が及んでいることから、情報提供施設及び施設職員と連携して地域講習会・利用登録会を開催し、施設職員の理解促進を図る取組みを実施し

た。

5. 5 サービスサイトのリニューアル

電話リレーサービスに関する情報の集積地として、サービスサイト（公式ウェブサイト（<https://www.nftrs.or.jp/>））の役割を強化することを目的に、デザイン・システム双方のフルリニューアル実施し令和6年1月30日に公開した。

また、本フルリニューアルでは、すべての人が公式ウェブサイトで提供される情報を利用しやすいように、ウェブアクセシビリティの向上を目指し、以下の取組を行った。

- 総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2016年版）」への配慮

JIS X 8341-3:2016「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」AA 基準準拠

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5回開催した。

第22回理事会（決議の省略）

評決取纏日：令和5年4月28日

審議事項：1. 事業基金の取崩しについて.

第23回理事会

開催日時：令和5年6月8日

報告事項：1. 職務執行状況について

2. 事業基金取崩しについて

審議事項：1. 令和4年度事業報告及び決算について

2. 令和5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8回評議員会の招集及び開催について

第24回理事会（決議の省略）

評決取纏日：令和5年8月29日

審議事項：1. 常務理事の解職について

第25回理事会

開催日時：令和5年12月7日

報告事項：1. 職務執行状況について

2. 事業基金戻し入れについて

審議事項：1. 令和6年度電話リレーサービス提供業務に要する費用の予想額の届出について

2. 諸規程の制定及び一部改正について

3. 評議員選任委員会委員の選任について

4. 令和5年度事業計画・令和5年度収支予算書の変更

第26回理事会

開催日時：令和6年3月6日

報告事項：1. 職務執行状況について

2. 令和5年度事業中間報告について

3. 寄付金の受入れについて

審議事項：1. 令和6年度事業計画書及び収支予算書について

2. 事業基金の取崩しについて
3. 諸規程の制定及び改正について
4. 第9回評議員会の招集及び開催について
5. 第1回評議員選任委員会への評議員候補者の推薦について

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2回開催した。

第8回評議員会

開催日時：令和5年6月21日

審議事項：1. 令和4年度貸借対照表及び損益計算書の承認について

報告事項：1. 令和5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9回評議員会

開催日時：令和6年3月27日

報告事項：1. 令和6年度事業計画及び収支予算について

2. 事業基金の取崩しについて
3. 諸規程の改定及び制定について
4. 評議員選任委員会の報告について

6. 3 監査の実施

令和5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5年度の事業報告、財務諸表等の監査が令和6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5年11月16日、17日

期末監査実施日：令和6年5月16日、17日、20日

監査法人：良公監査法人

6. 4 定款、規程の変更

①定款：本年度の改正はなかった。

②規程：本年度は以下の規程の制定・改正を行った。

- ・職員就業規則の一部改正 令和5年6月8日、令和6年3月6日
- ・通訳オペレータ業務職員就業規則の一部改正 令和5年6月8日、同廃止（職員就業規則への統合） 令和6年3月6日
- ・職員給与規程の一部改正 令和5年6月8日、令和5年12月7日、令和6年3月6日
- ・契約職員給与規程の制定 令和5年12月7日、同一部改正 令和6年3月6日
- ・評議員選任委員会規程の制定 令和5年12月7日
- ・組織規程の一部改正 令和6年3月6日
- ・電話リレーサービス提供業務規程の一部改正 令和6年3月6日
- ・旅費規程の一部改正 令和6年3月6日
- ・職員退職手当支給規程の一部改正 令和6年3月6日
- ・通勤手当支給規程の制定 令和6年3月6日
- ・衛生管理規程の制定 令和6年3月6日
- ・表彰規程の制定 令和6年3月6日
- ・情報管理関連規程の一部改正 令和6年3月6日
- ・特定個人情報等取扱規程の制定 令和6年3月6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一部改正 令和6年3月6日
- ・再雇用関連規則の一部改正 令和6年3月6日
- ・在宅勤務規則の制定（テレワーク勤務規則の改定） 令和6年3月6日
- ・役職員慶弔見舞金規則の一部改正 令和6年3月6日
- ・印章取扱規則の制定（公印取扱規則の一部改正） 令和6年3月6日
- ・ハラスメント防止及び対応に関する規則の一部改正 令和6年3月6日
- ・個人情報保護規則の新規付番 令和6年3月6日

6. 5 その他

- ・新事務所の対応

令和6年度のCTSサービス開始に向け、人員増に備えた事務所スペースの拡充を行う必要があることから、令和6年4月の入居前準備として新事務所に関する事務手続き等を実施した。

- ・令和6年能登半島地震に係る対応

令和6年1月1日に発生した石川県能登地方を震源とする地震に際し、被災地のきこえない人への支援に活用頂けるようタブレット端末22台（※）を石川県聴覚障害者協会様に提供した。また、電話リレーサービスの登録情報（住所）が石川県、新潟県、富山県、福井県のいずれかにある利用者に対し利用料を免除するなどの取組を行った。

※ 当財団が貸与を受けた端末に電話リレーサービス用の電話番号22番号（通話料無料）を事前にセットアップ。

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 健二郎	兵庫県立大学大学院経営専門職（MBA）医療介護マネジメント教授
今川 慎一	株式会社テクノクラフト 監査役
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	国立大学法人 東京学芸大学 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

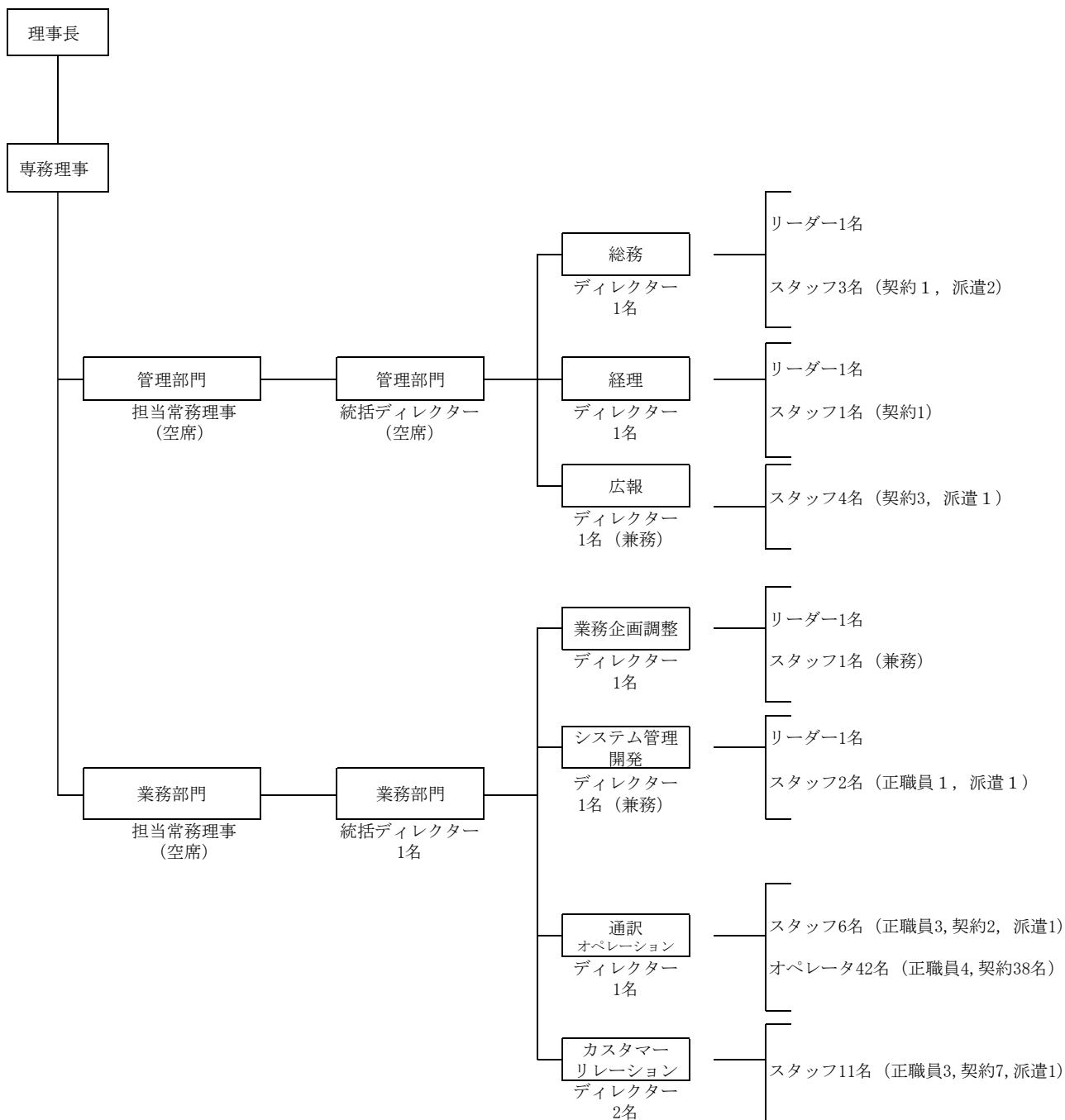
役員（理事・監事）名簿

理事（5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

別添 人員配置図

令和6年3月31日現在

一般財団法人 日本財団電話リレーサービス 人員配置図



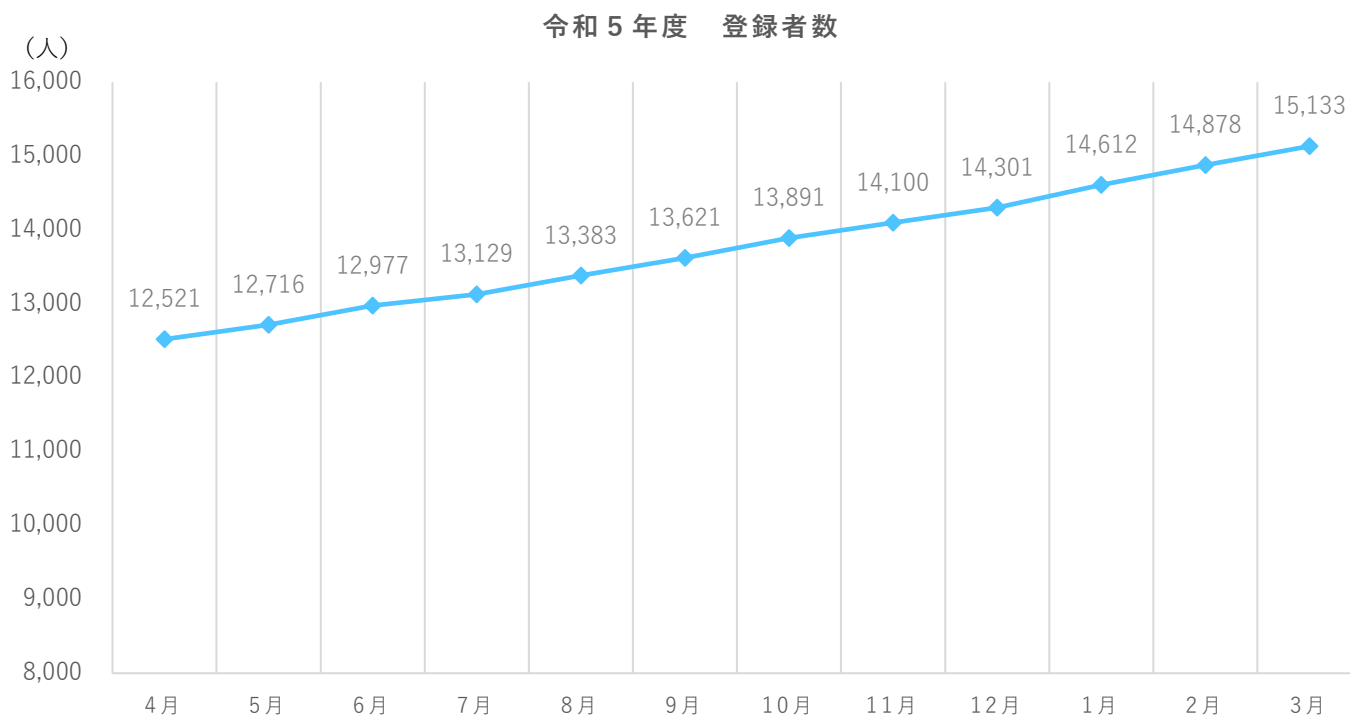
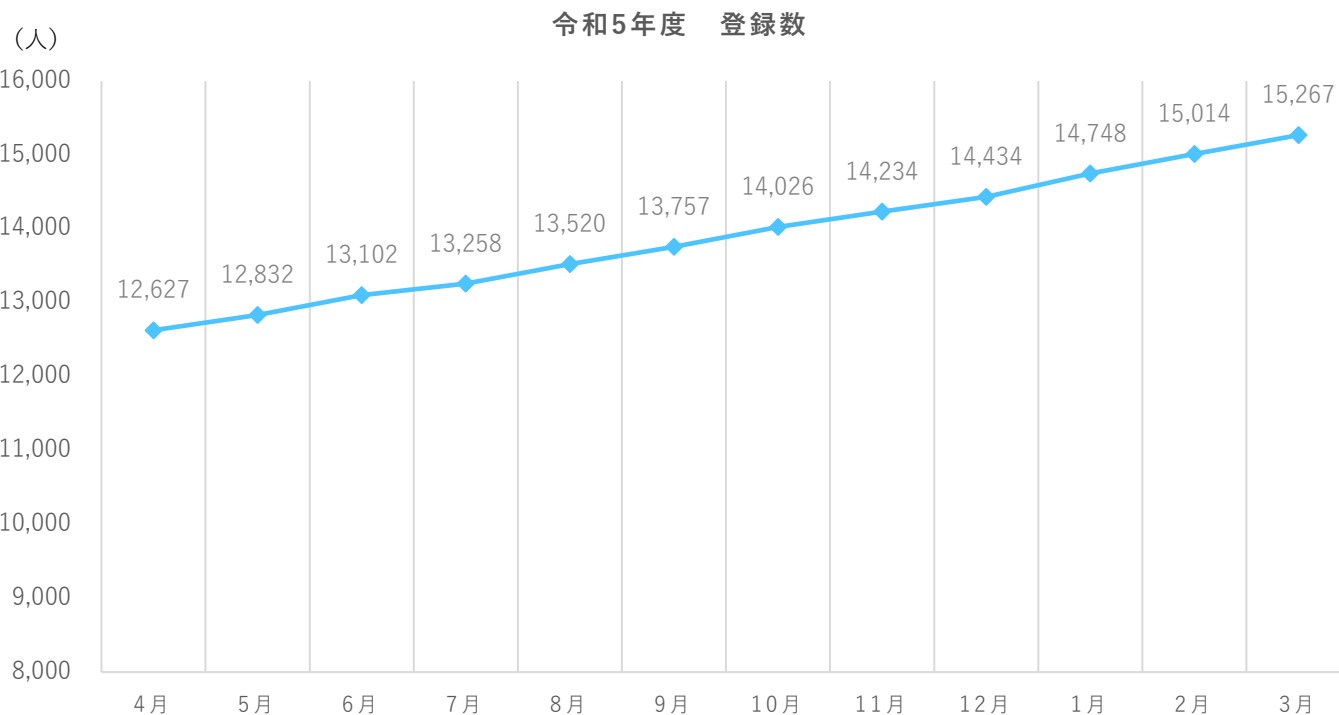
別添 サービス提供実績

1 登録数、登録者数、登録解除者数

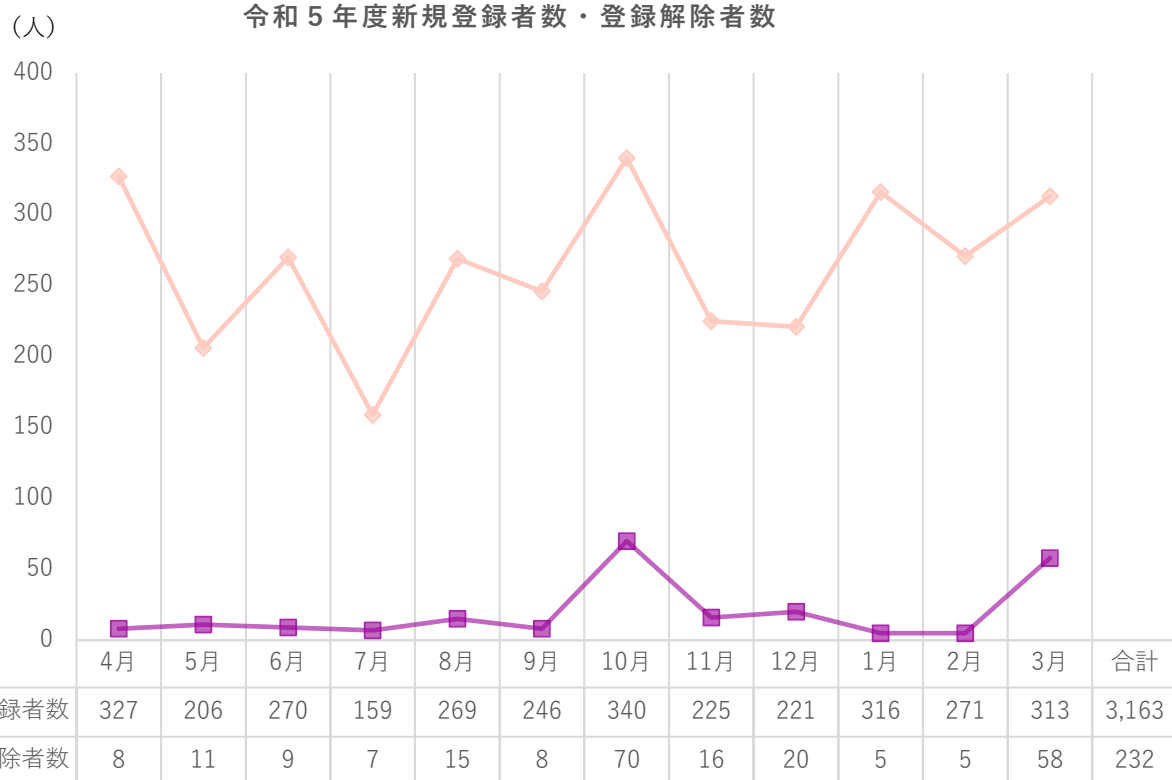
<用語について>

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

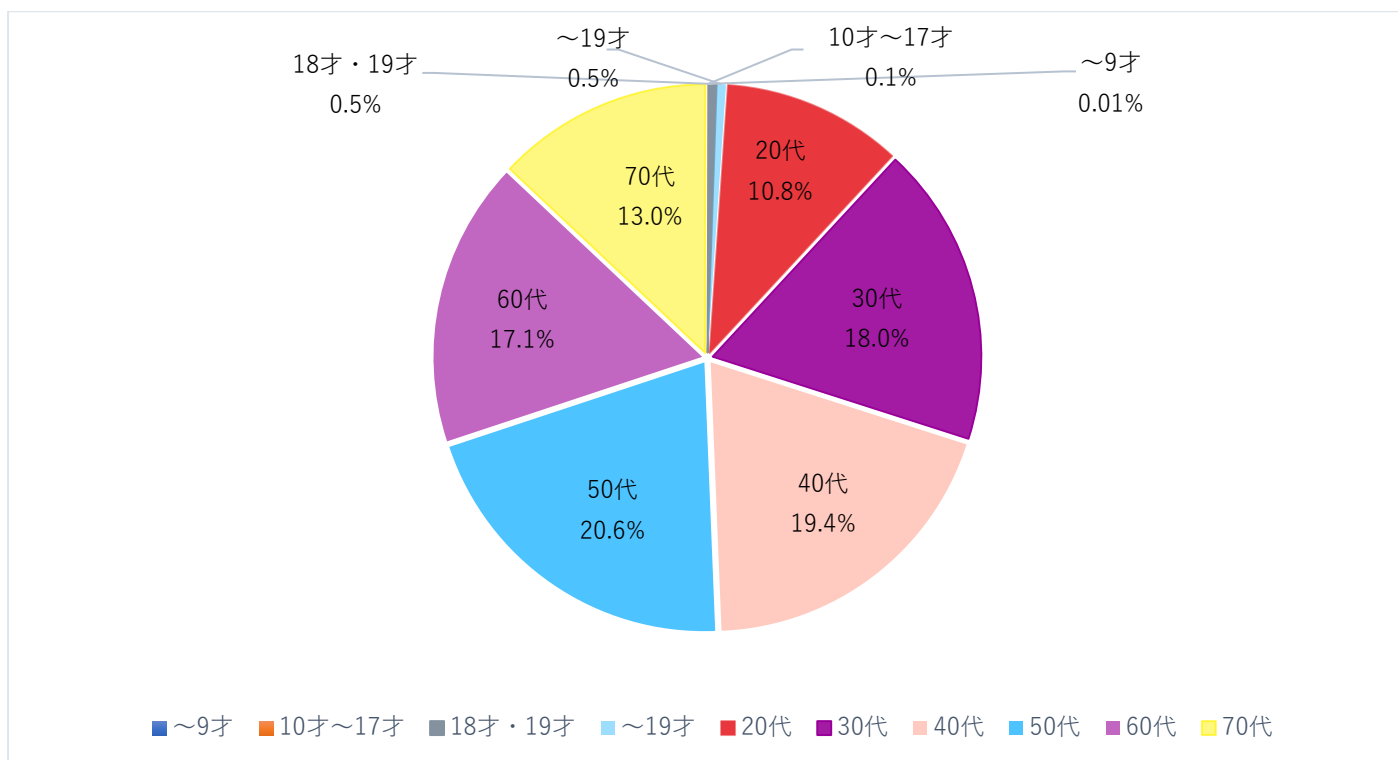


令和5年度新規登録者数・登録解除者数

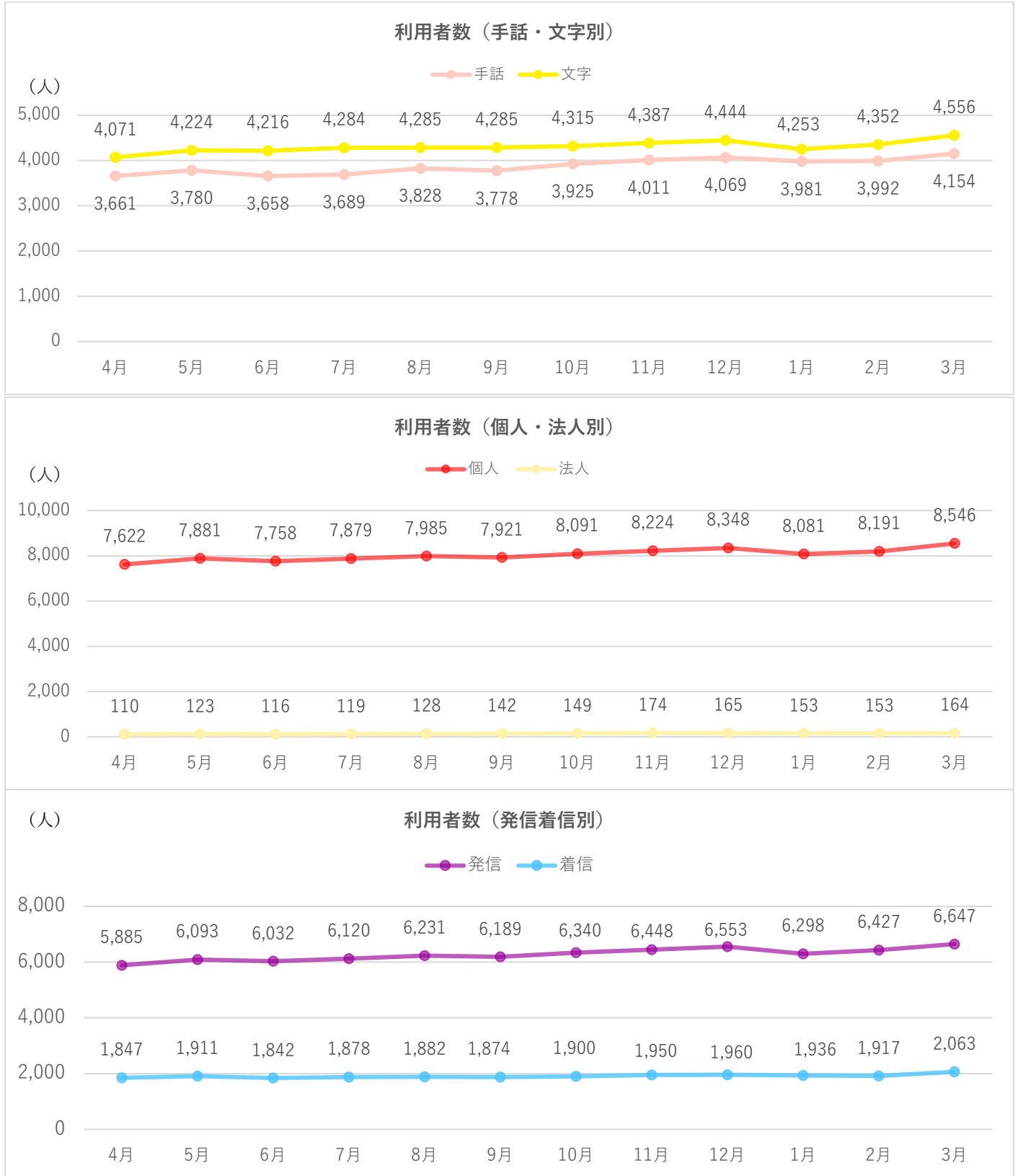


2 年代別構成（令和6年3月時点の登録者数）

(n=15,133)



3 月毎の利用者数



4 月毎の利用件数

<用語について>

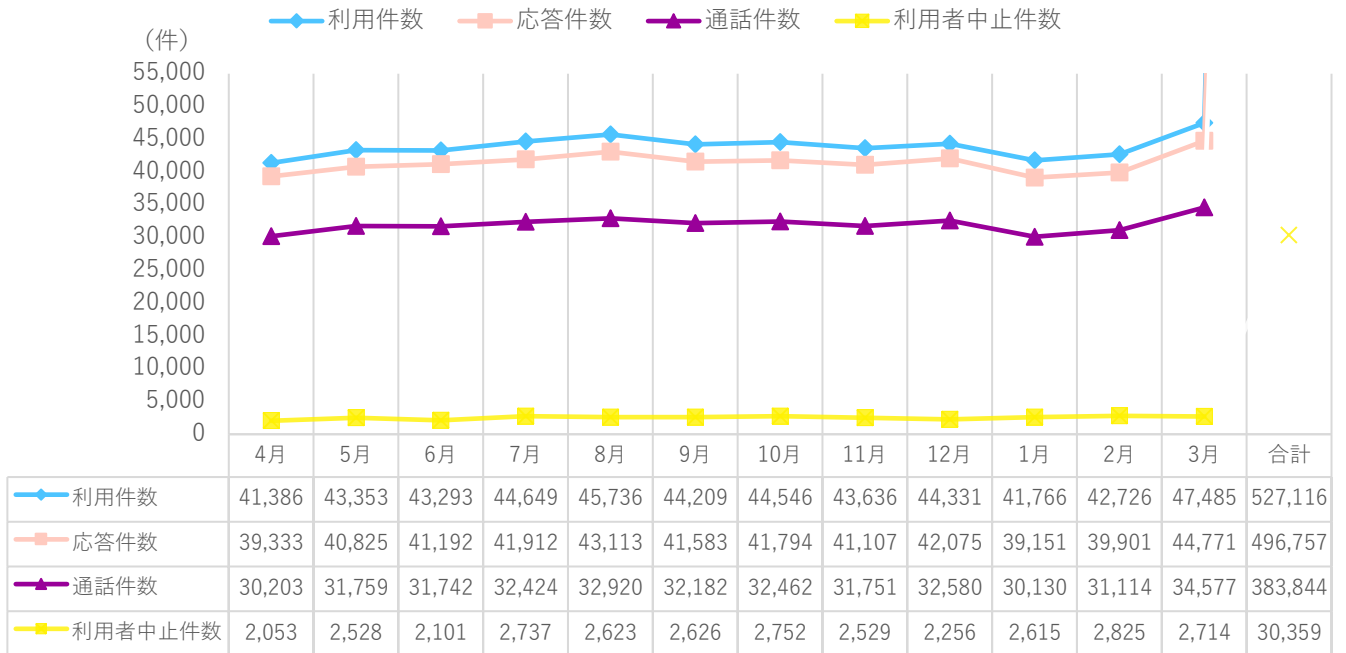
利用件数：利用者が電話リレーサービスを利用した件数（オペレータが応答できなかった場合も含む）

応答件数：通話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）

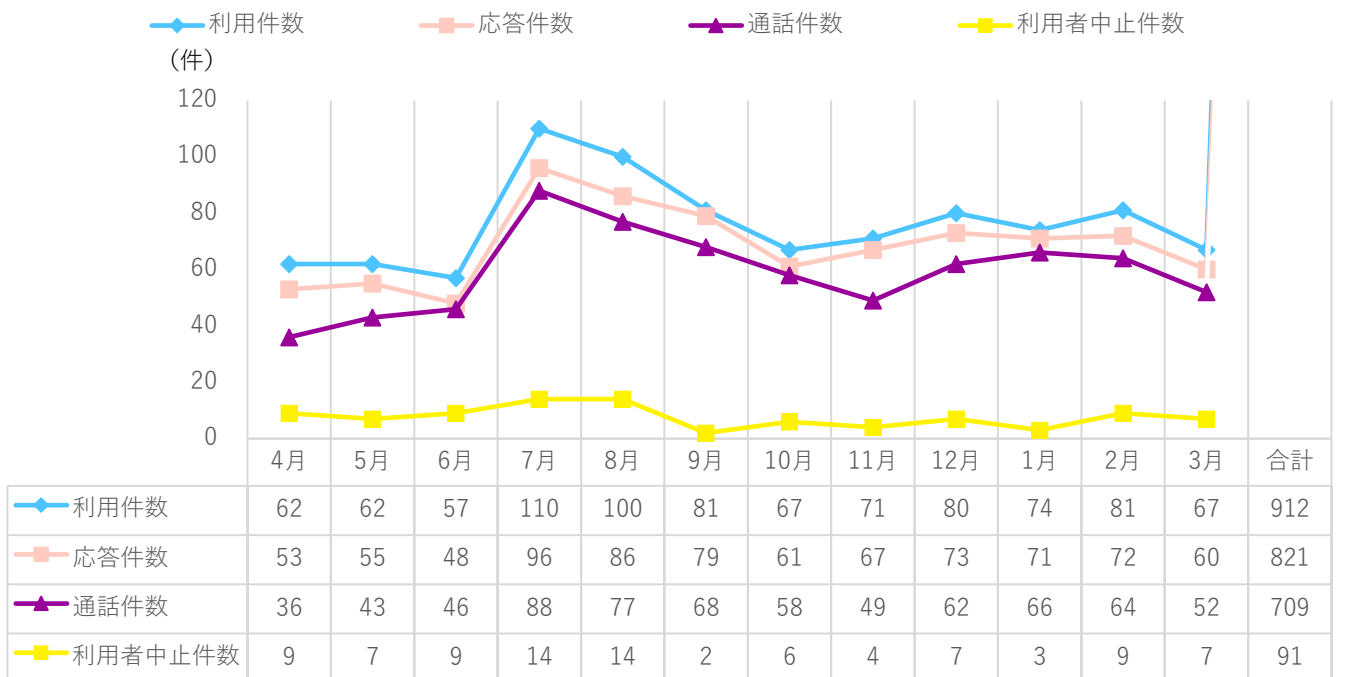
通話件数：発信先と通話が繋がった件数

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）

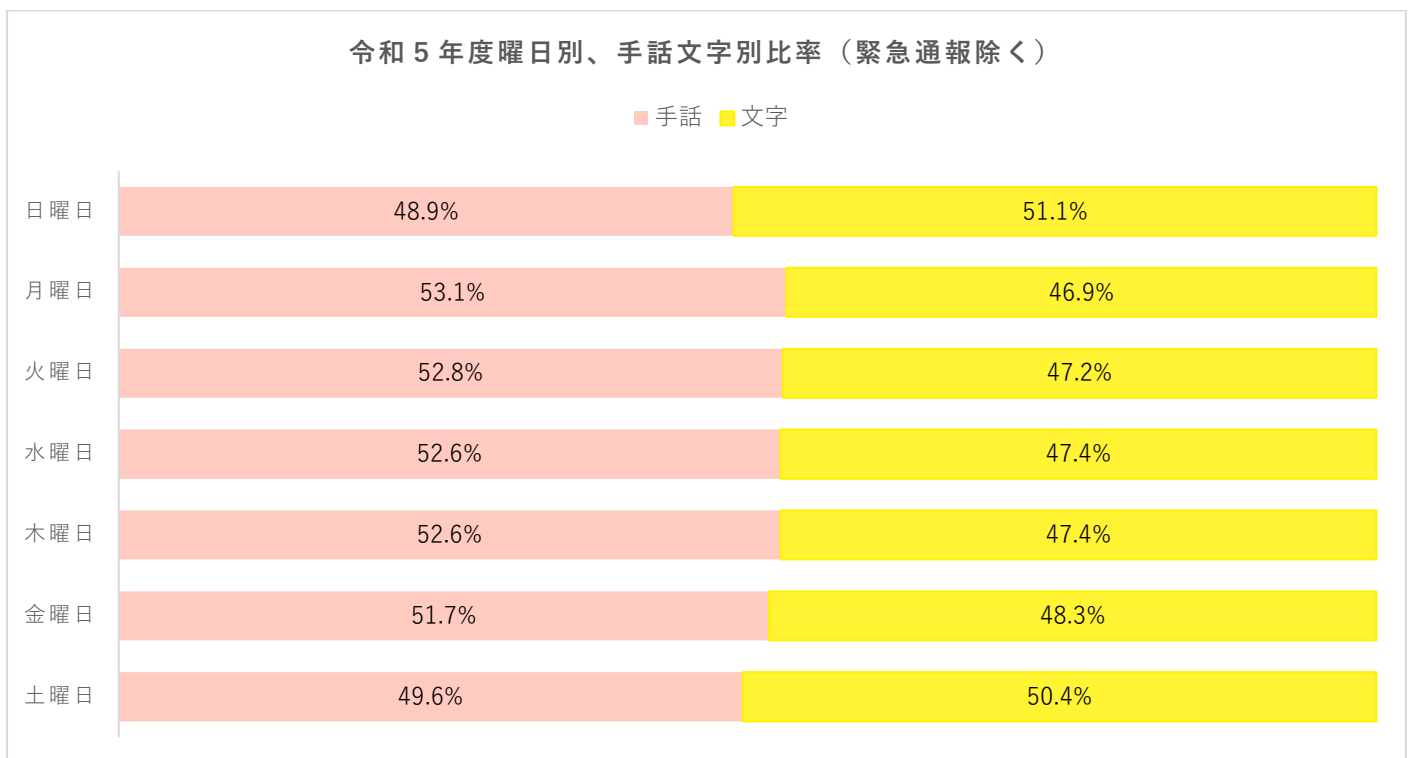
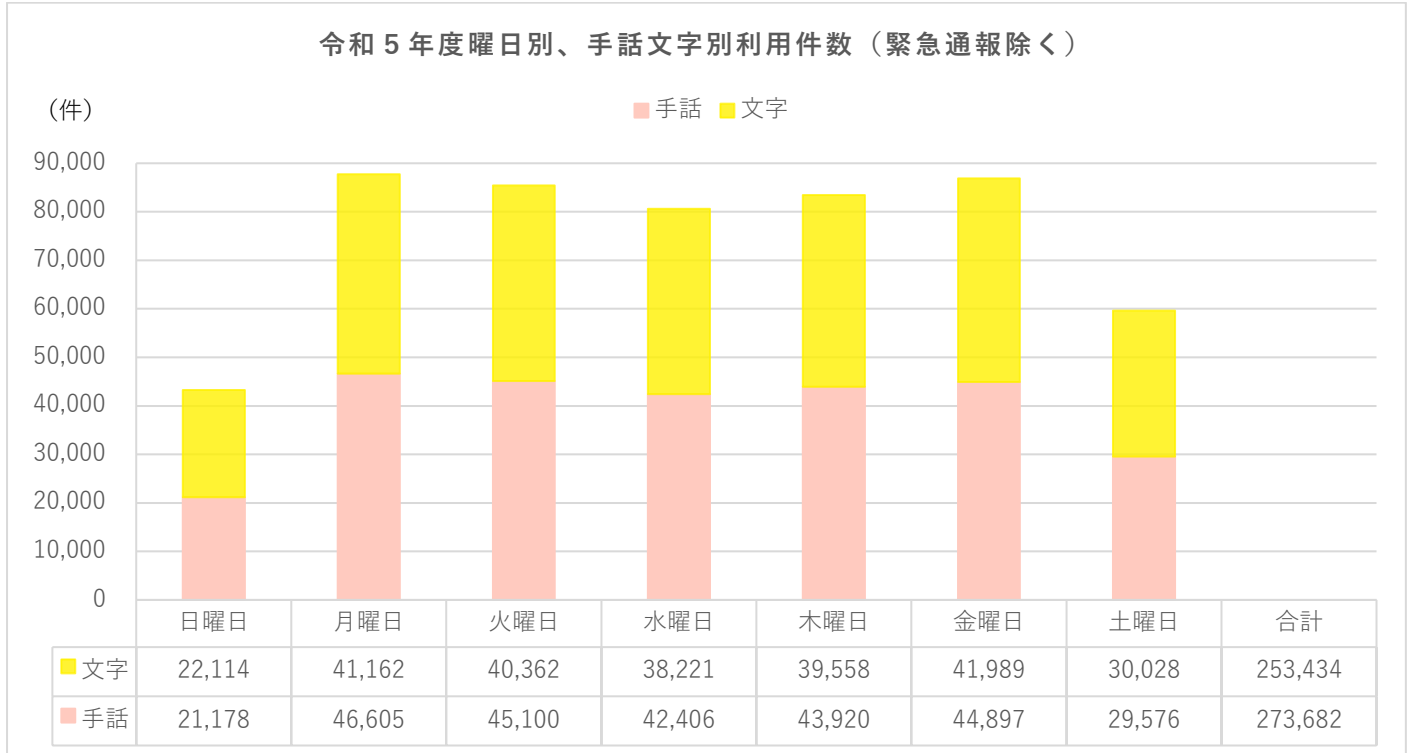
月毎の利用件数・応答件数・通話件数・利用者中止件数（緊急通報を除く）



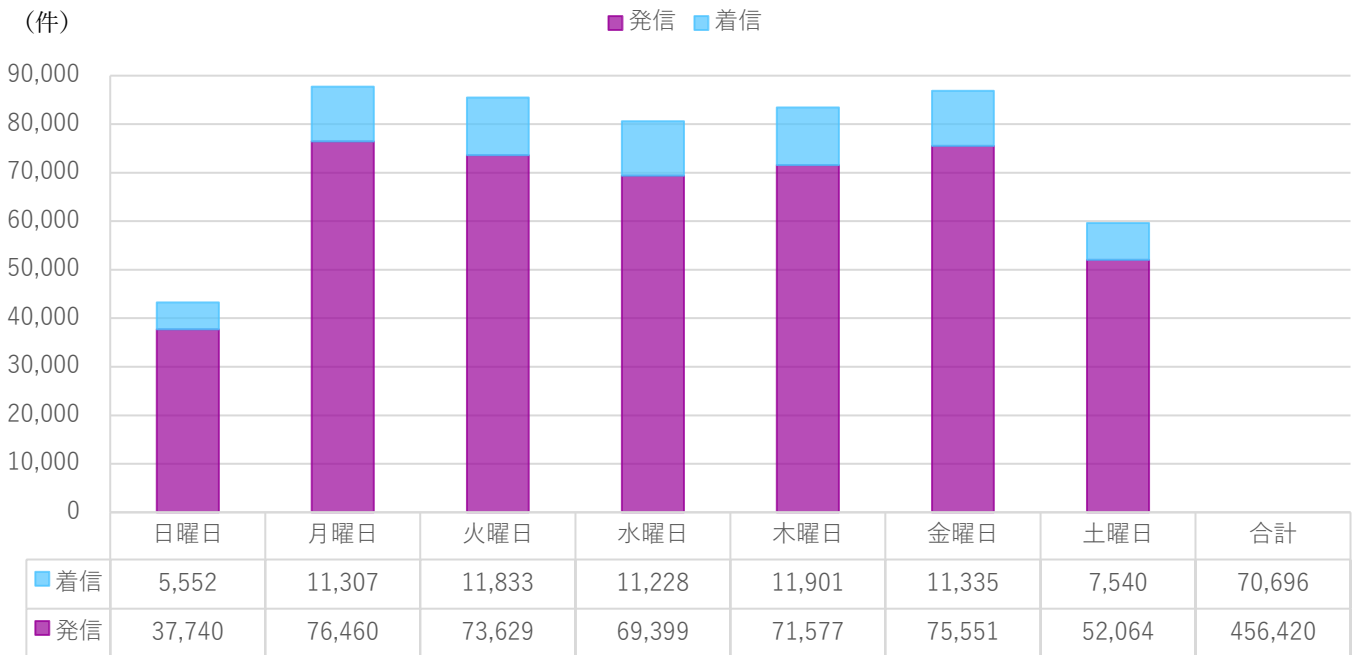
月毎の利用件数・応答件数・通話件数・利用者中止件数（緊急通報に限る）



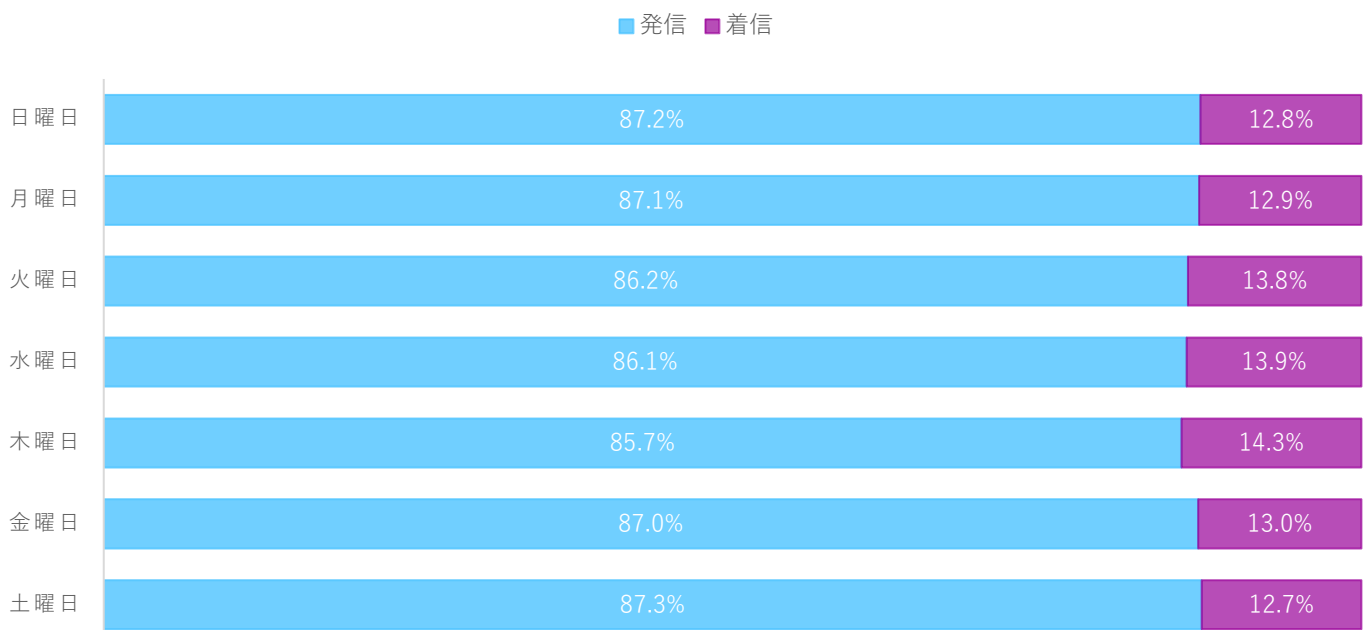
5 曜日別・時間帯別の利用件数及び比率（手話・文字別、発着信別）



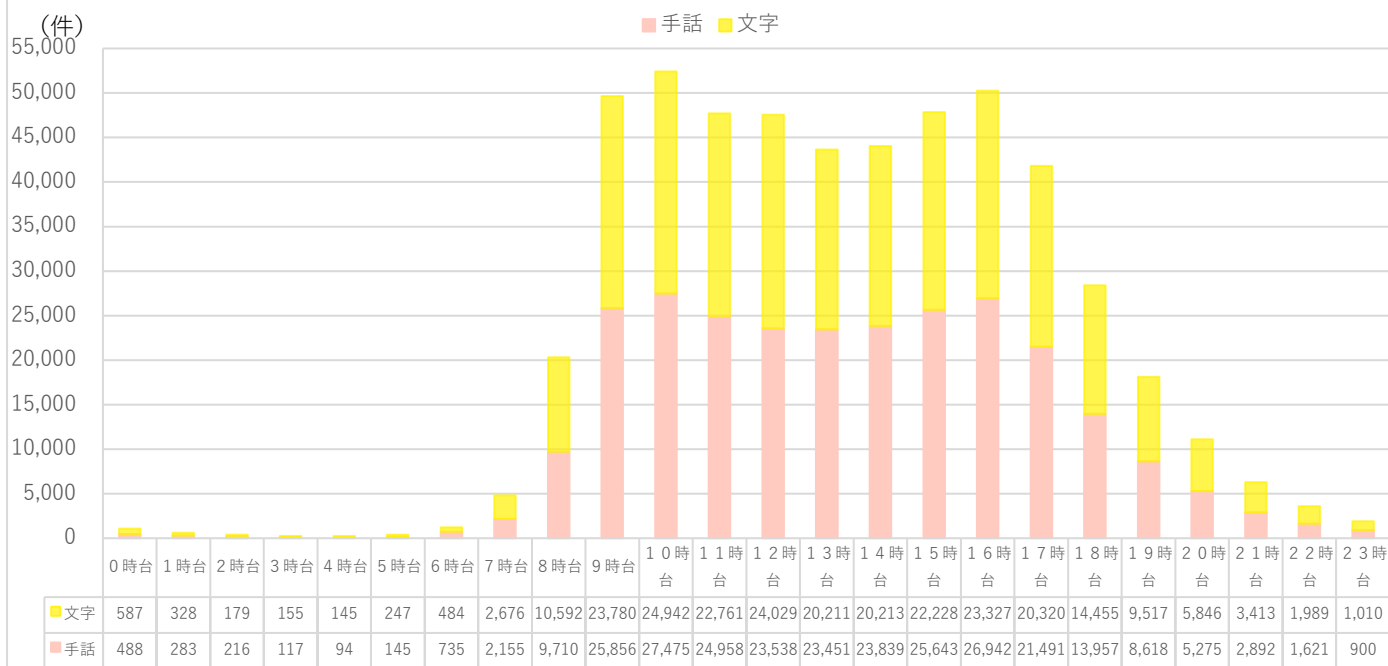
令和5年度曜日別、発着信別利用件数（緊急通報除く）



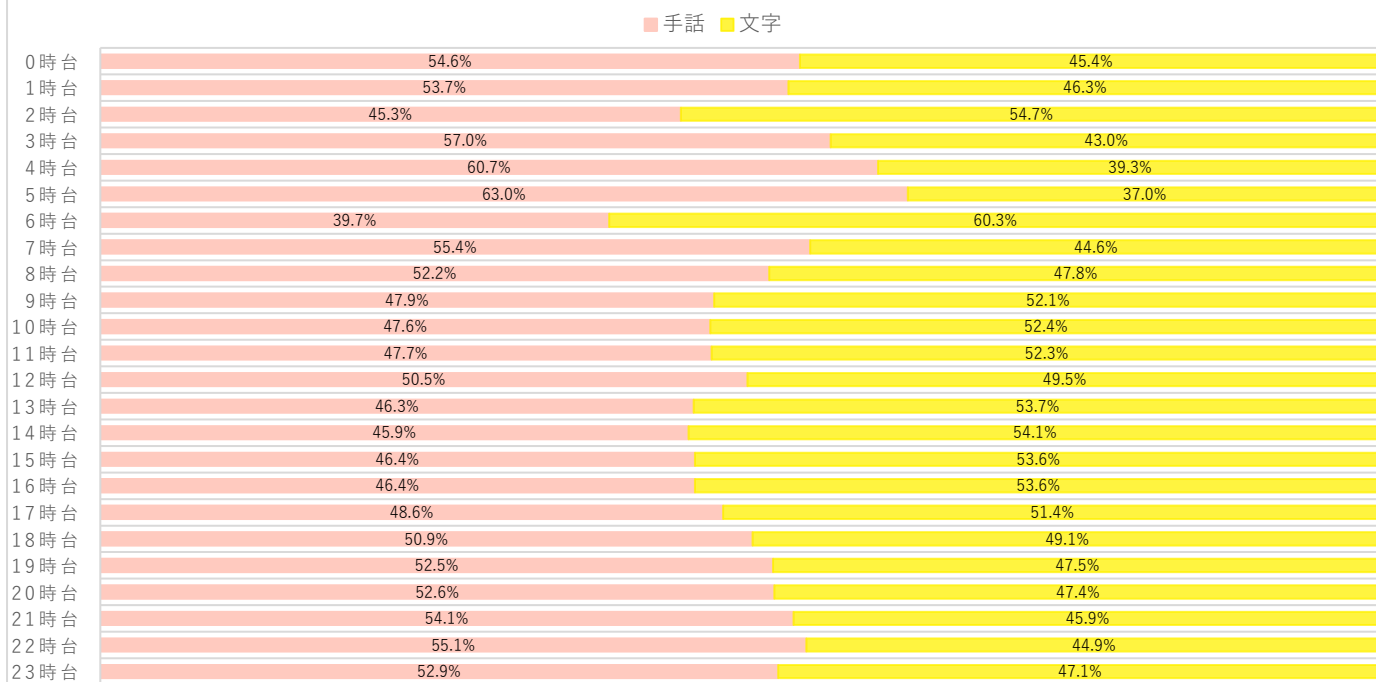
令和5年度曜日別、発着信別利用件数比率（緊急通報除く）



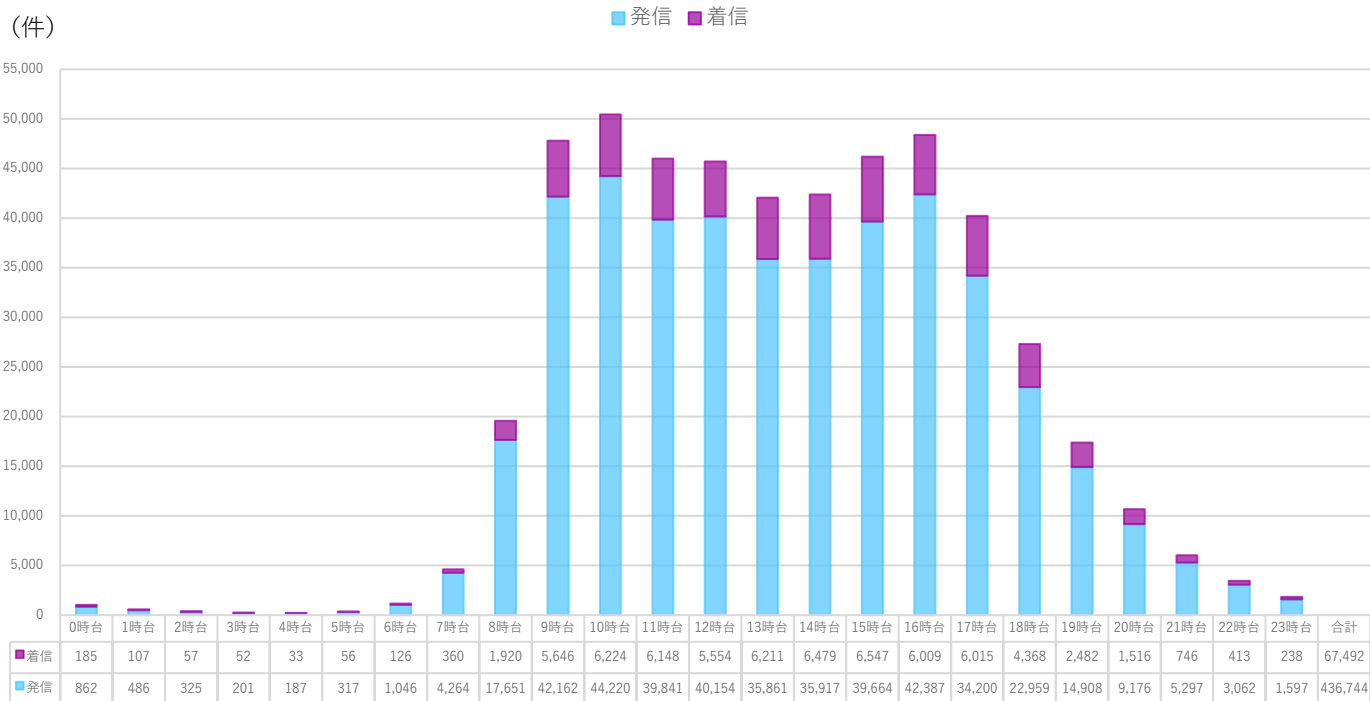
令和 5 年度時間帯別利用件数（手話・文字別分数）



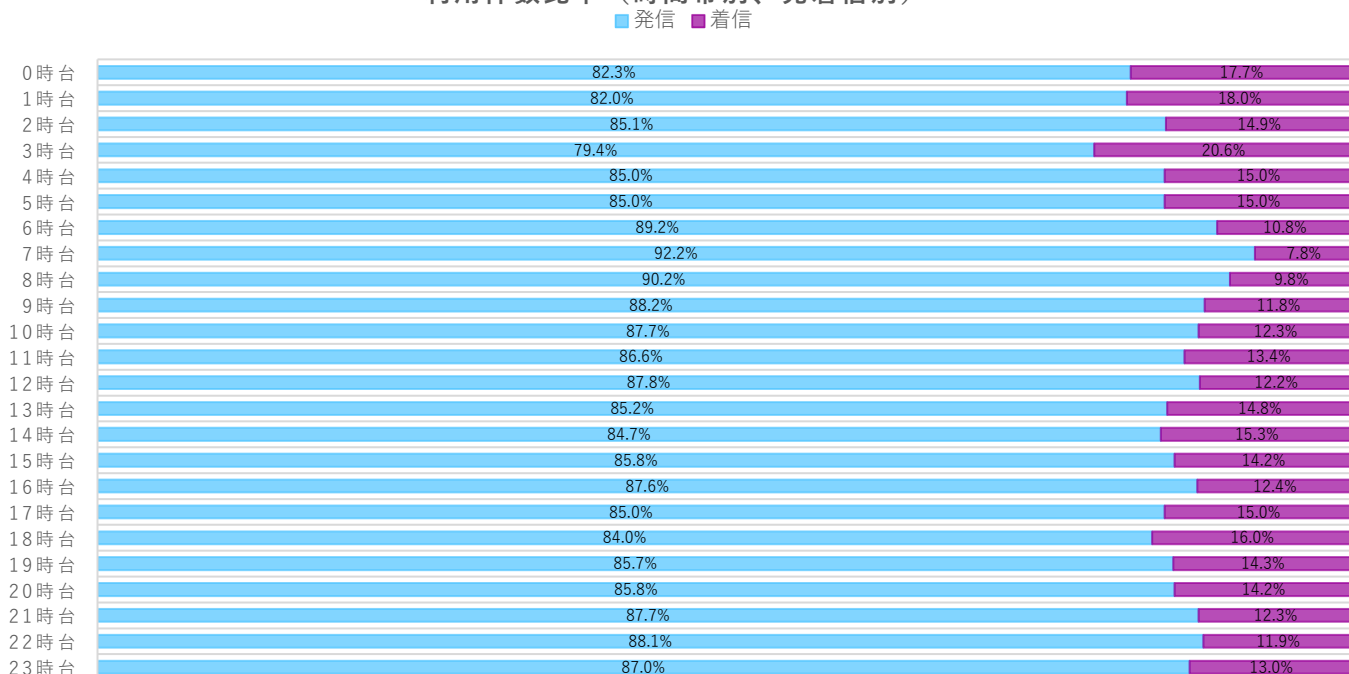
利用件数比率（時間帯別、手話・文字別）

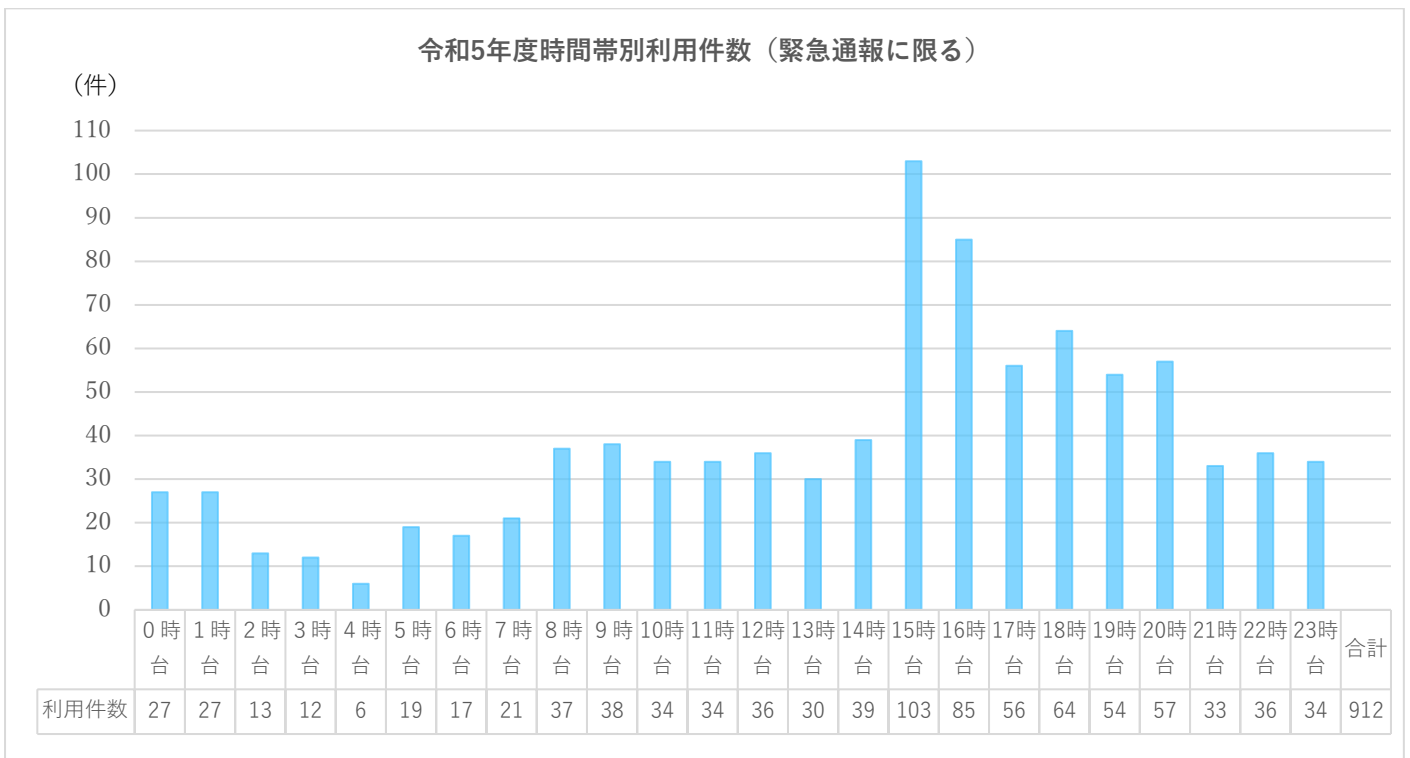
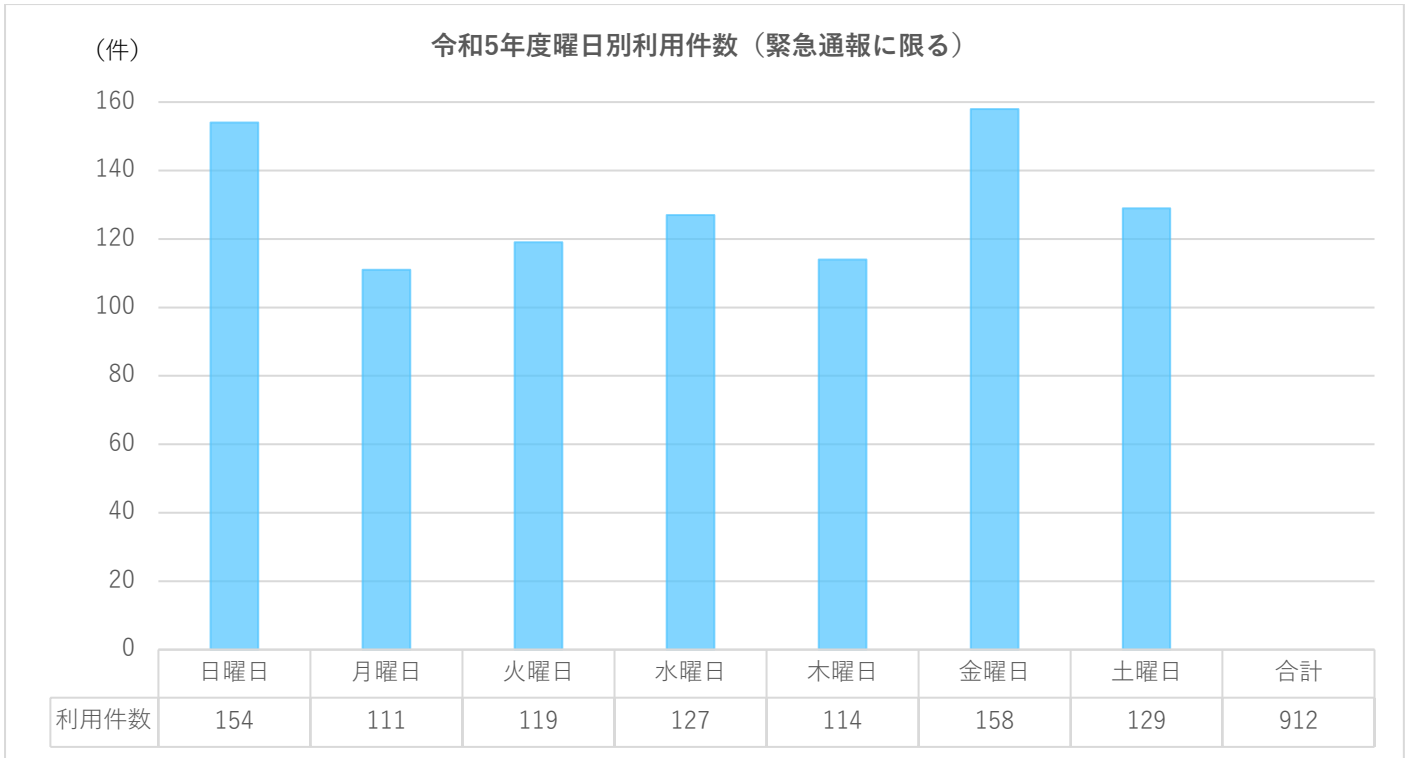


令和5年度時間帯別、発着信別利用件数（緊急通報除く）



利用件数比率（時間帯別、発着信別）





6 月毎の利用時間、応答時間、通話時間（注）

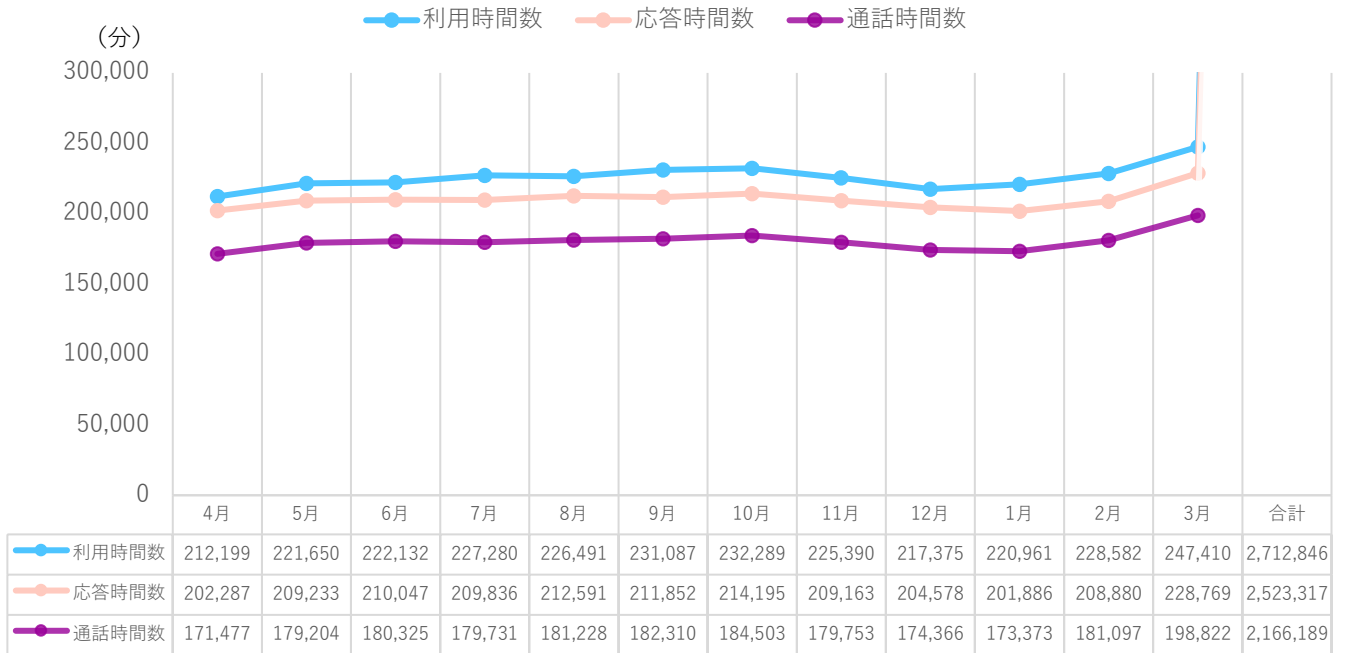
<用語について>

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）

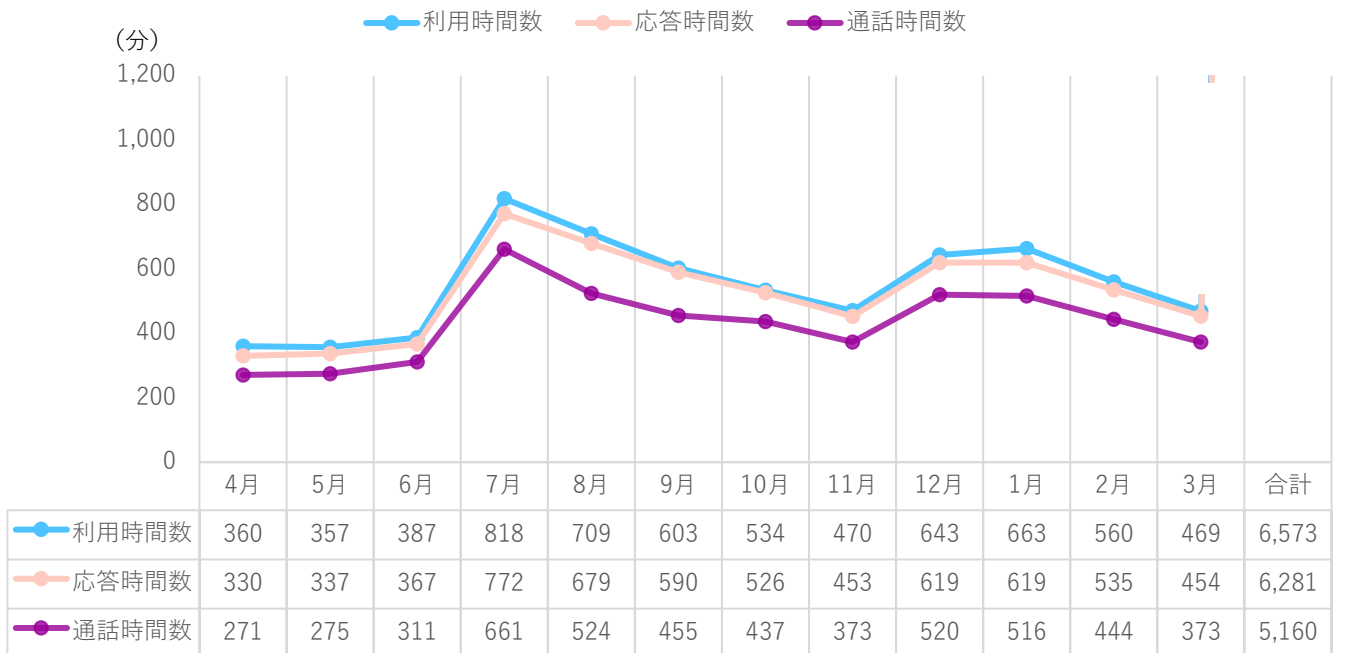
応答時間数：通訳オペレータが応答を行った時間数（相手先へ通話が繋がらなかった場合も含む）

通話時間数：相手先と通話を行った時間数

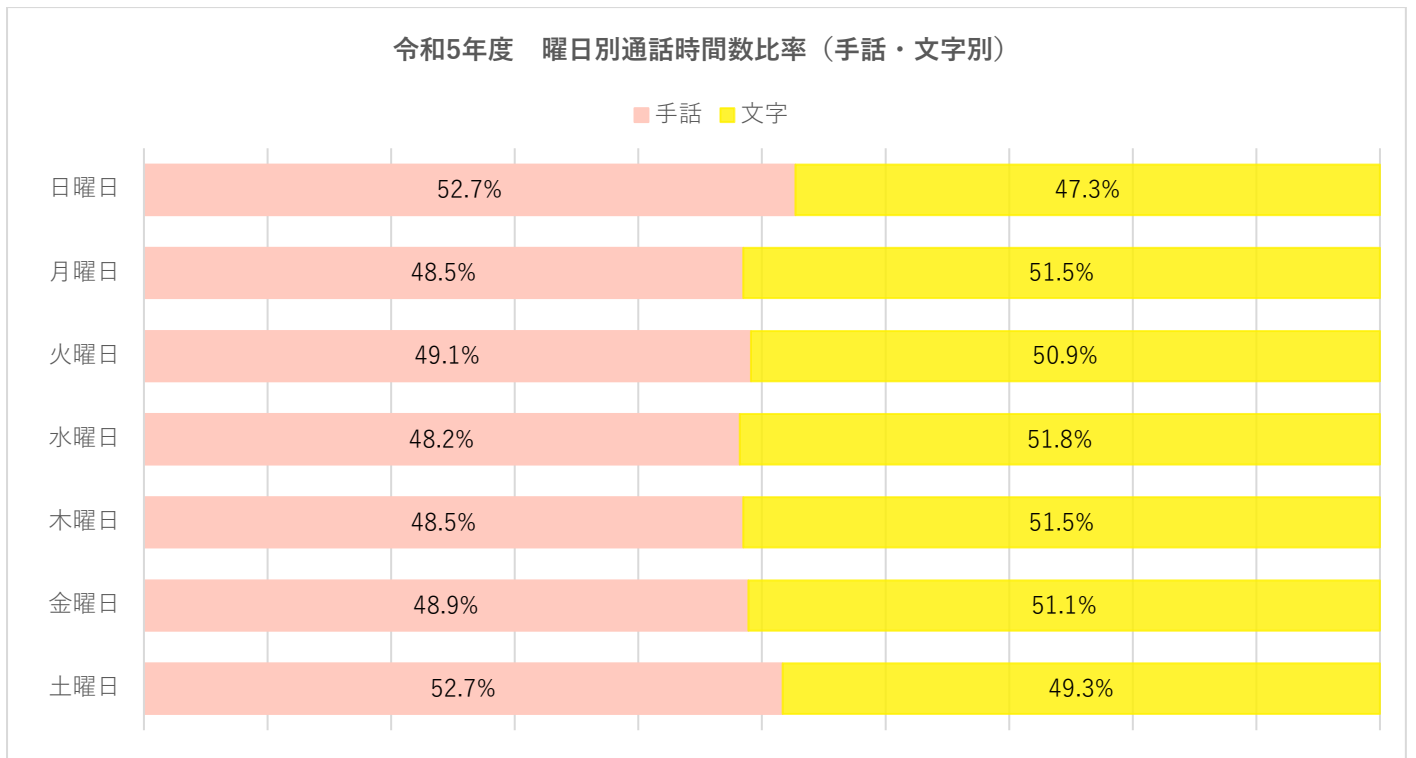
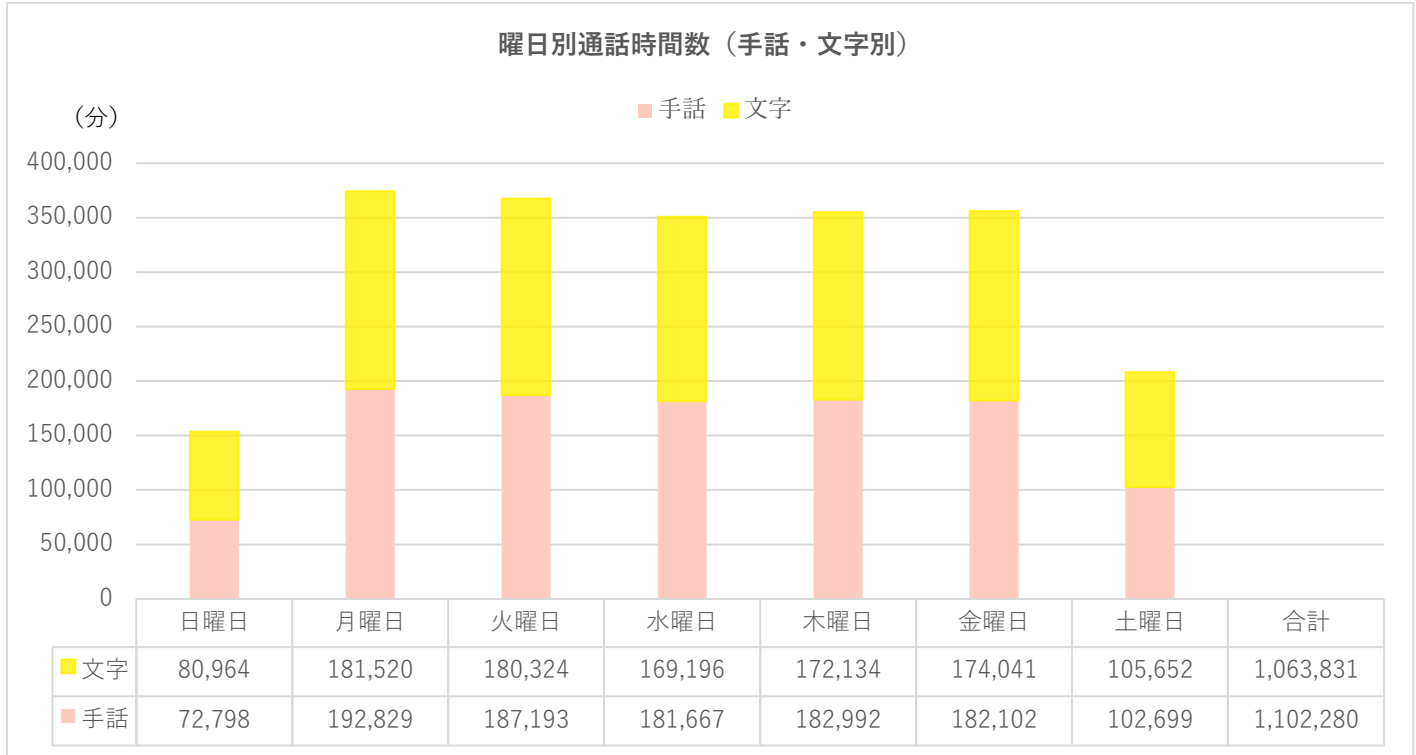
月毎の利用時間数・応答時間数・通話時間数（緊急通報を除く）



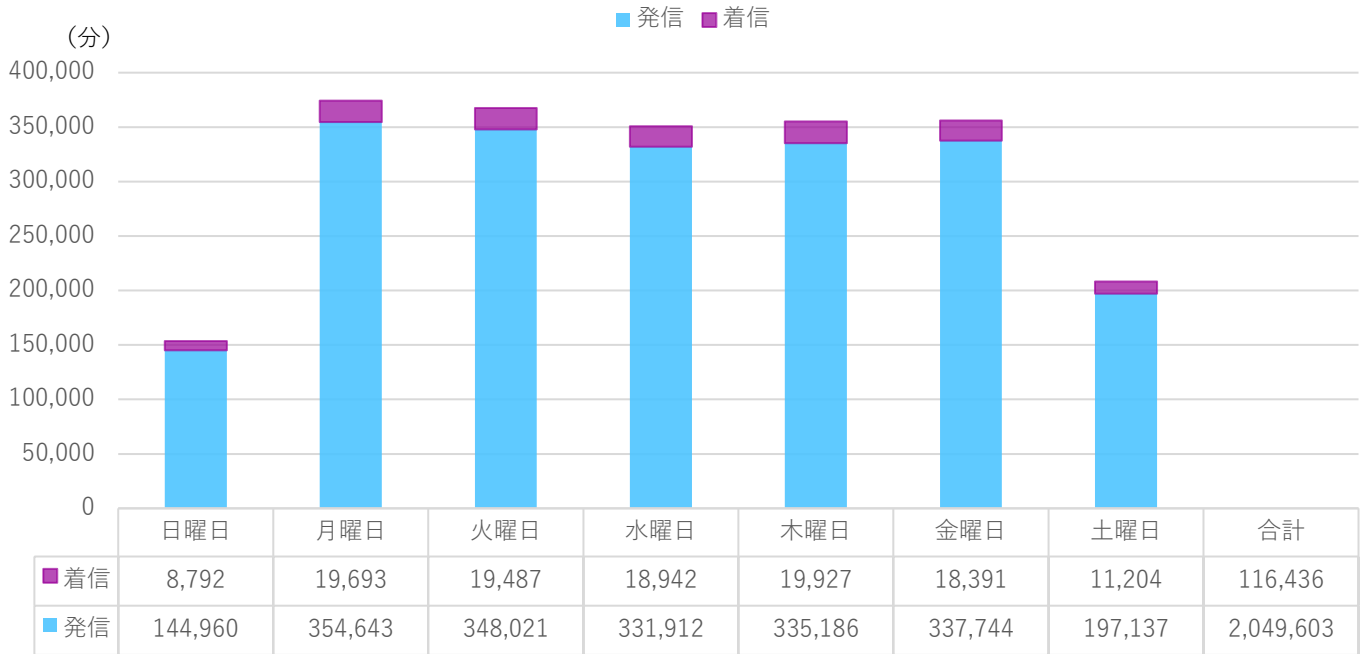
月毎の利用時間数・応答時間数・通話時間数（緊急通報に限る）



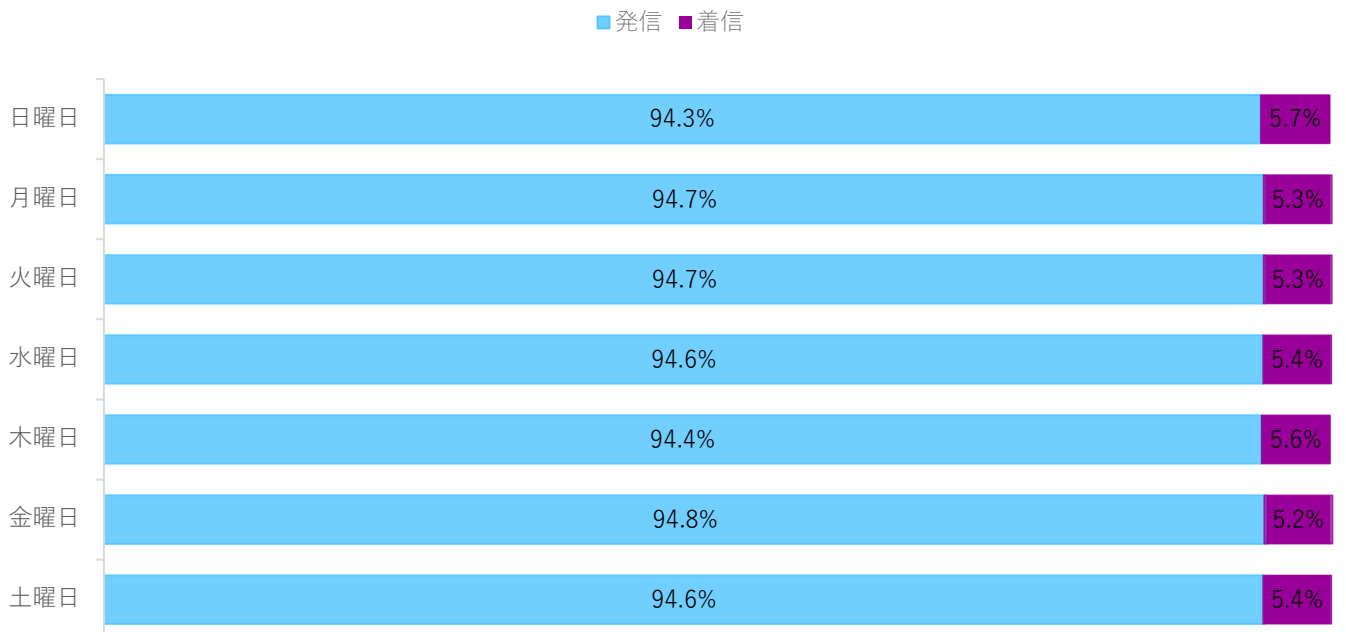
7 曜日別・時間帯別の通話時間数及び比率（注）



曜日別通話時間数（発着信別）

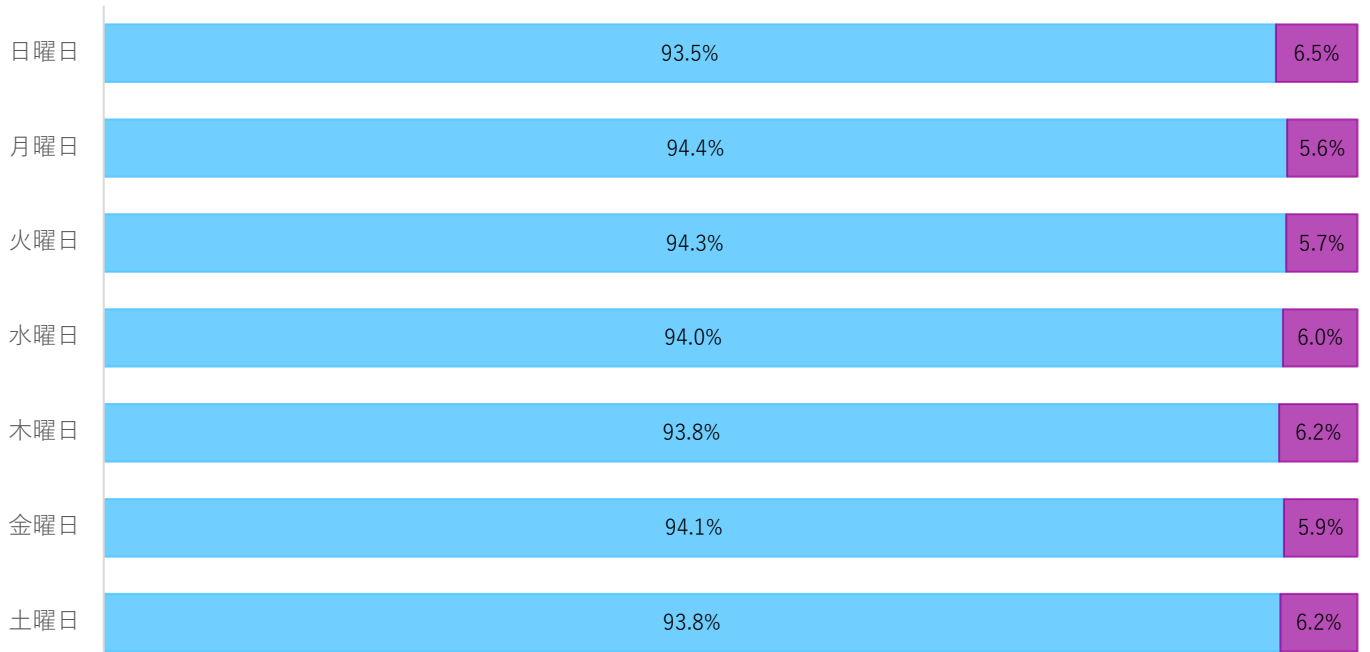


曜日別通話時間数比率（発着信別）

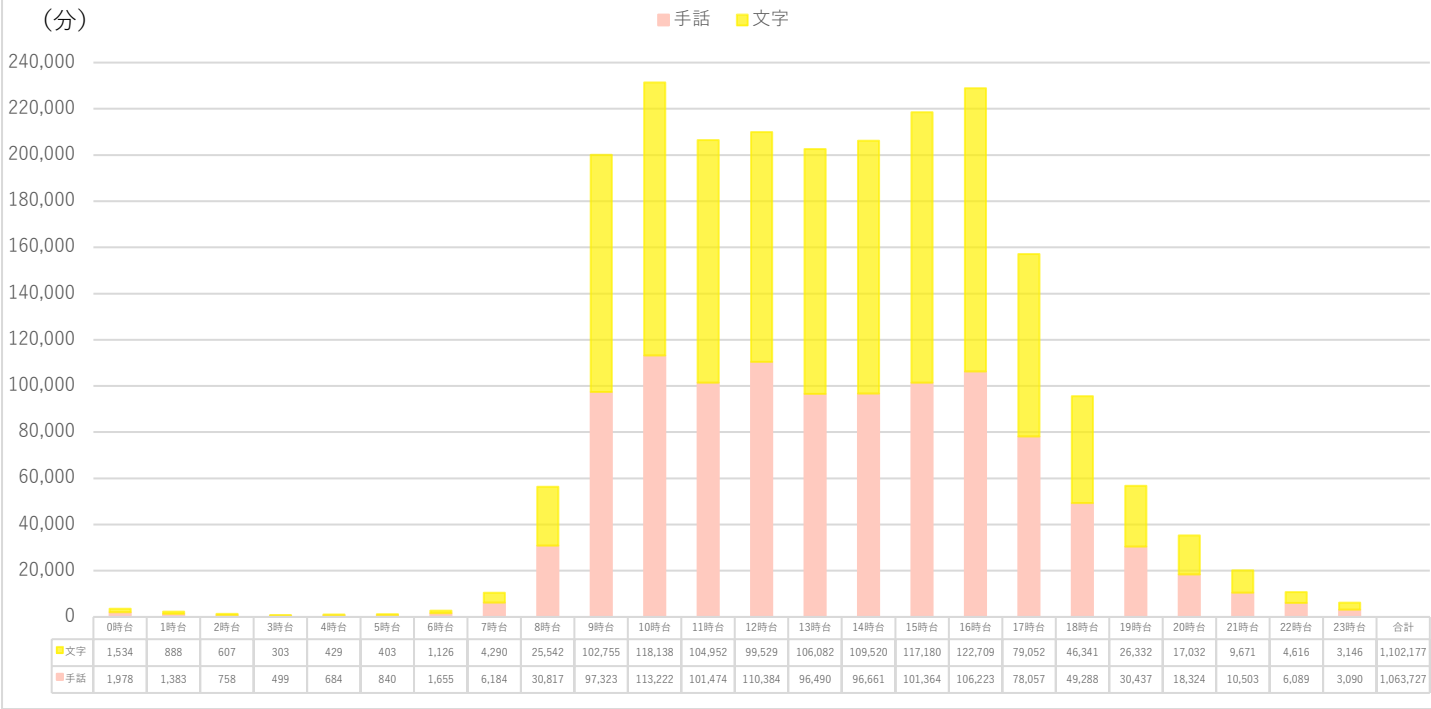


曜日別通話時間数比率（発着信別）

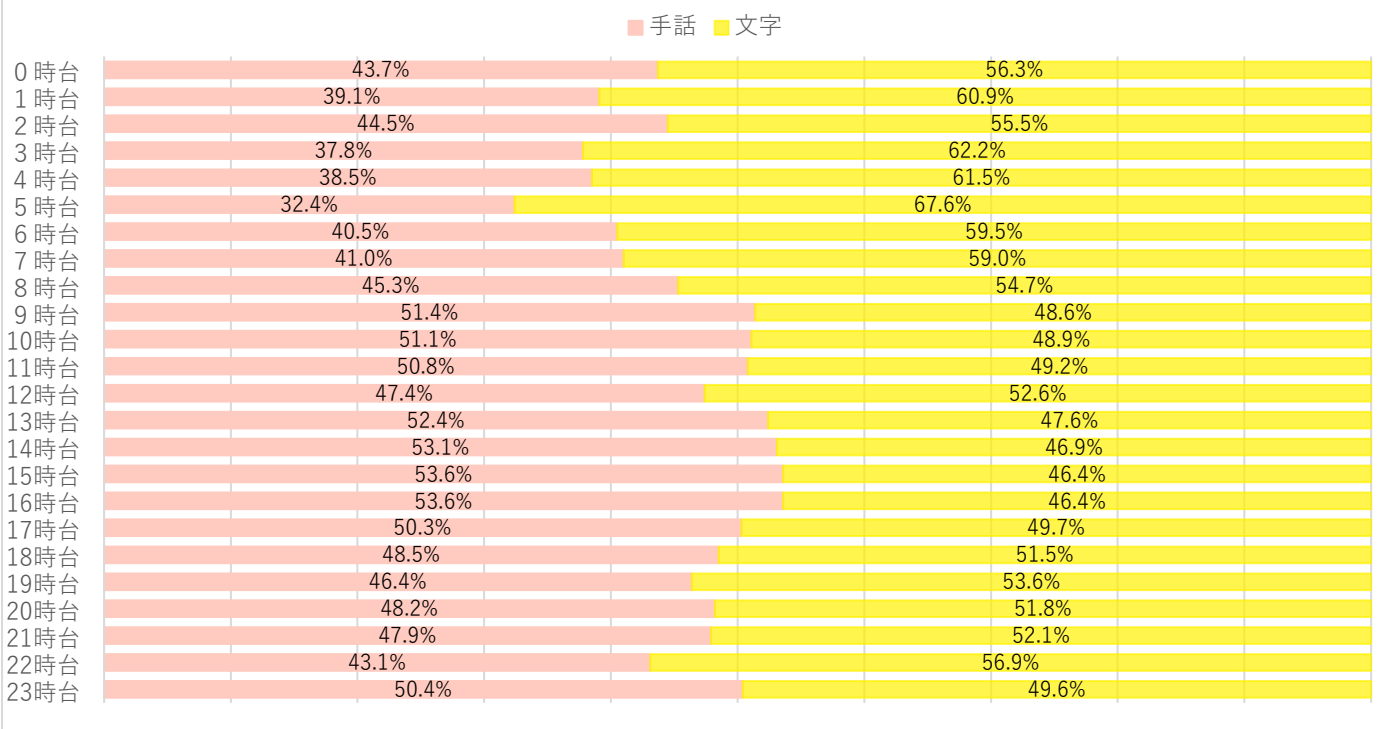
■ 発信 ■ 着信

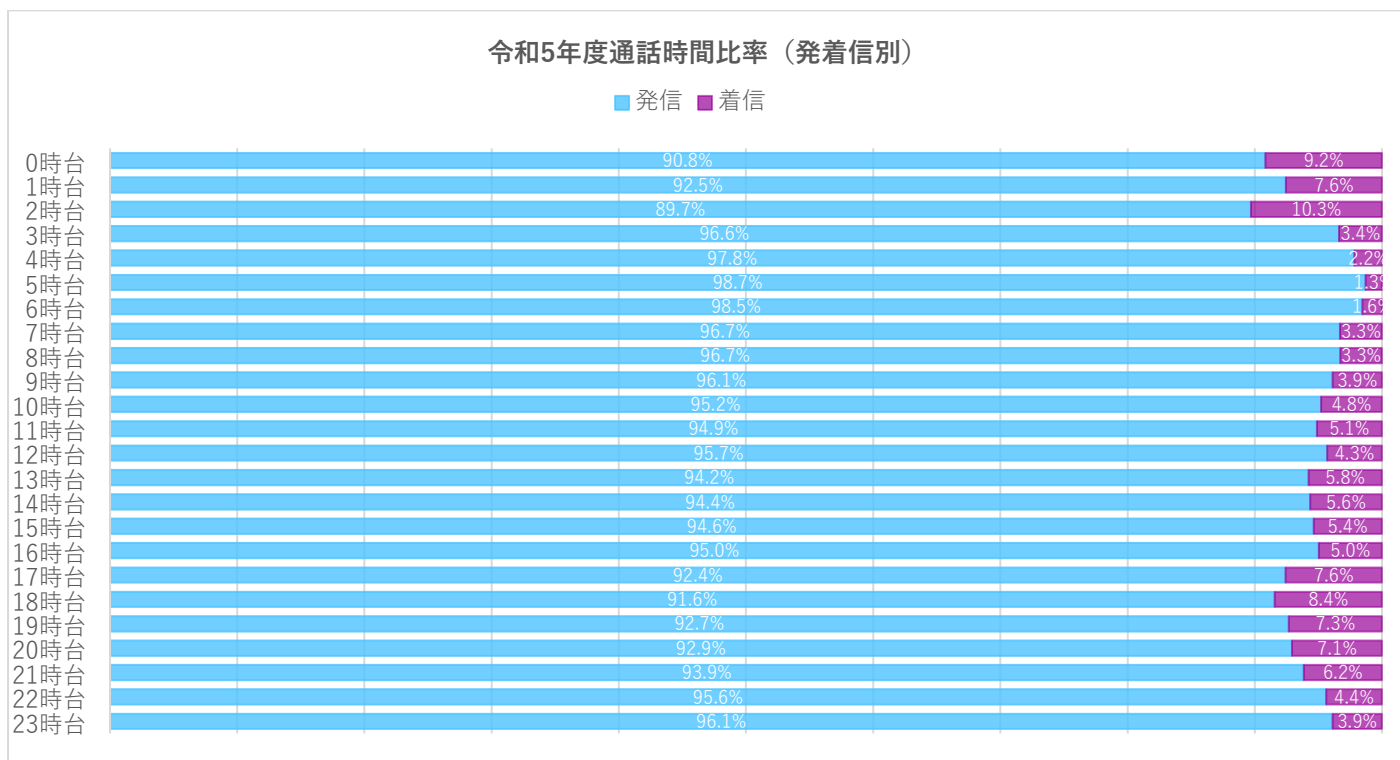
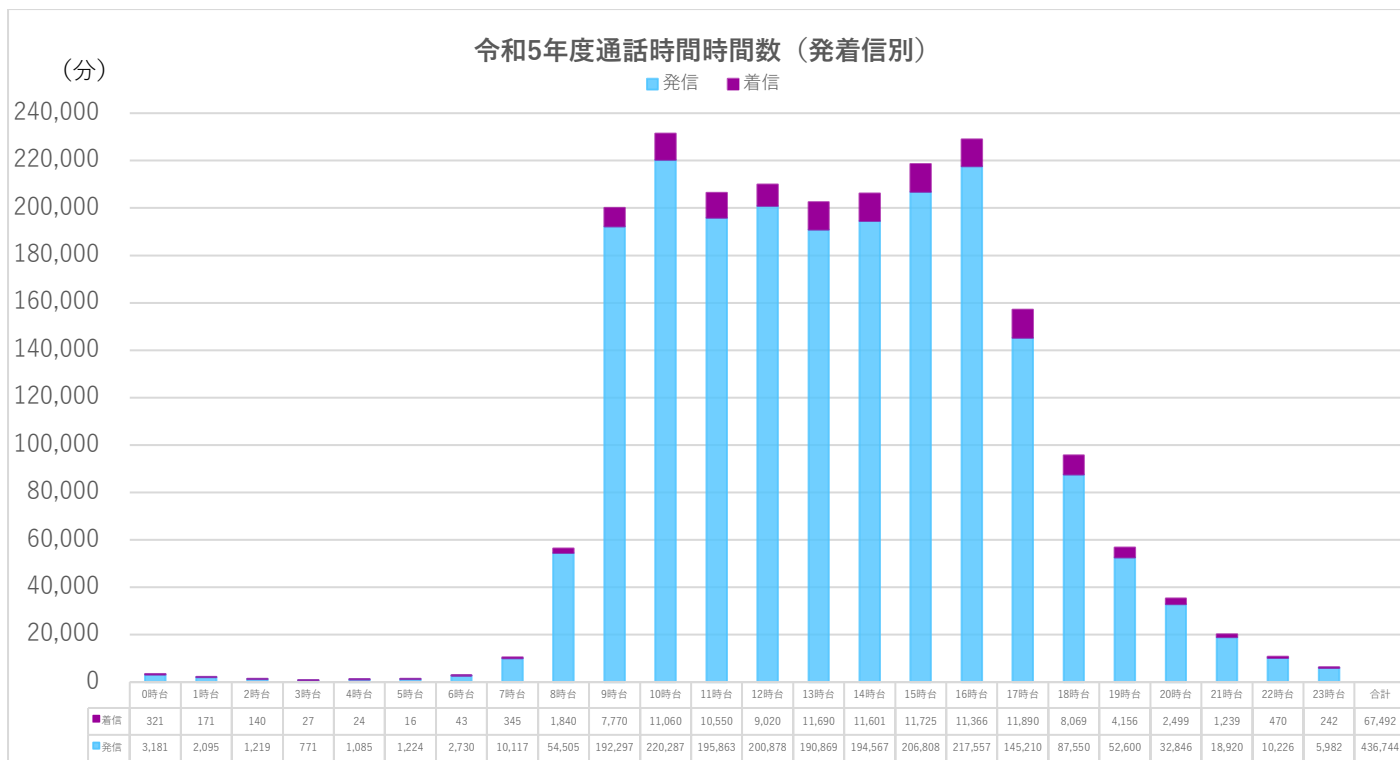


令和5年度 時間帯別通話時間数（手話・文字別）

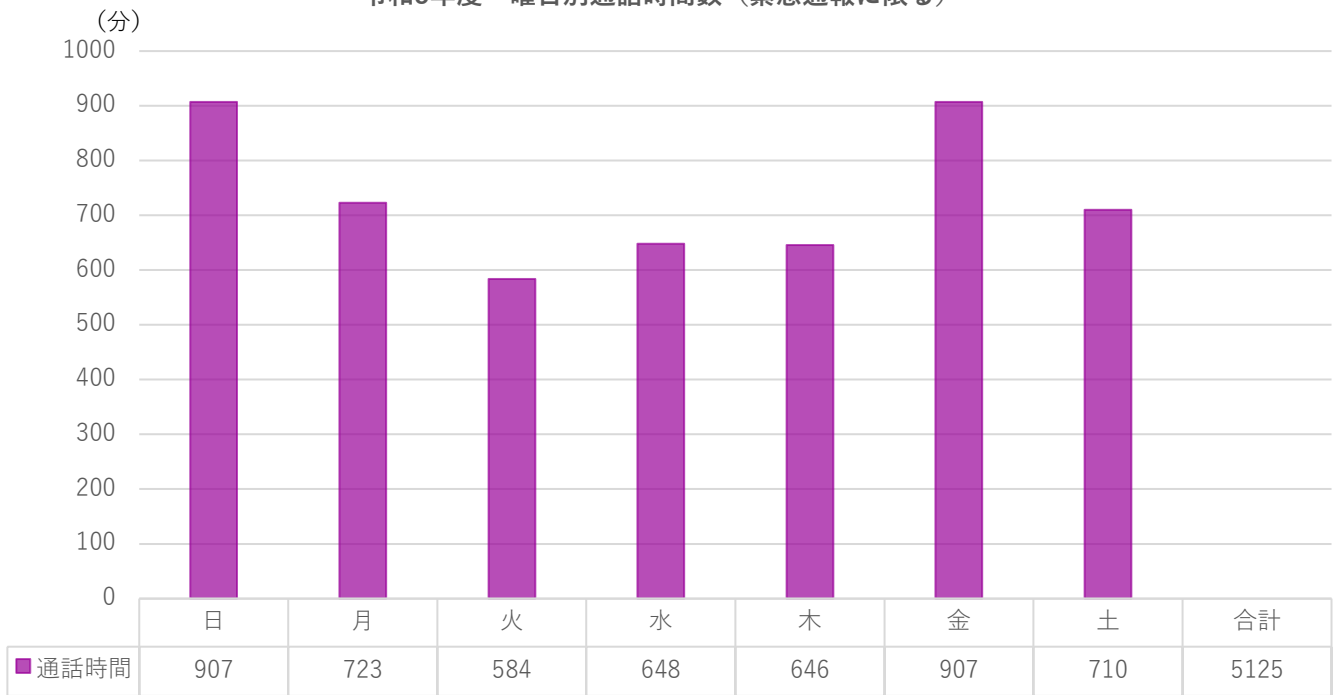


令和5年度時間帯別通話時間比率（手話・文字別）

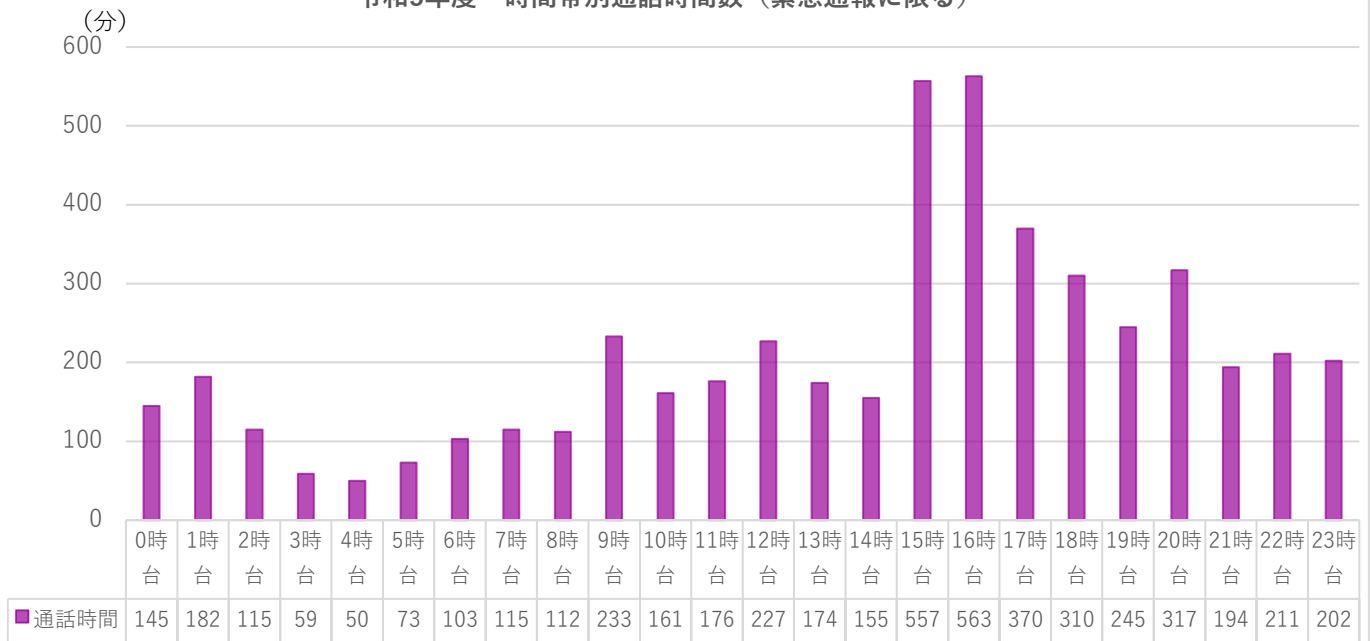




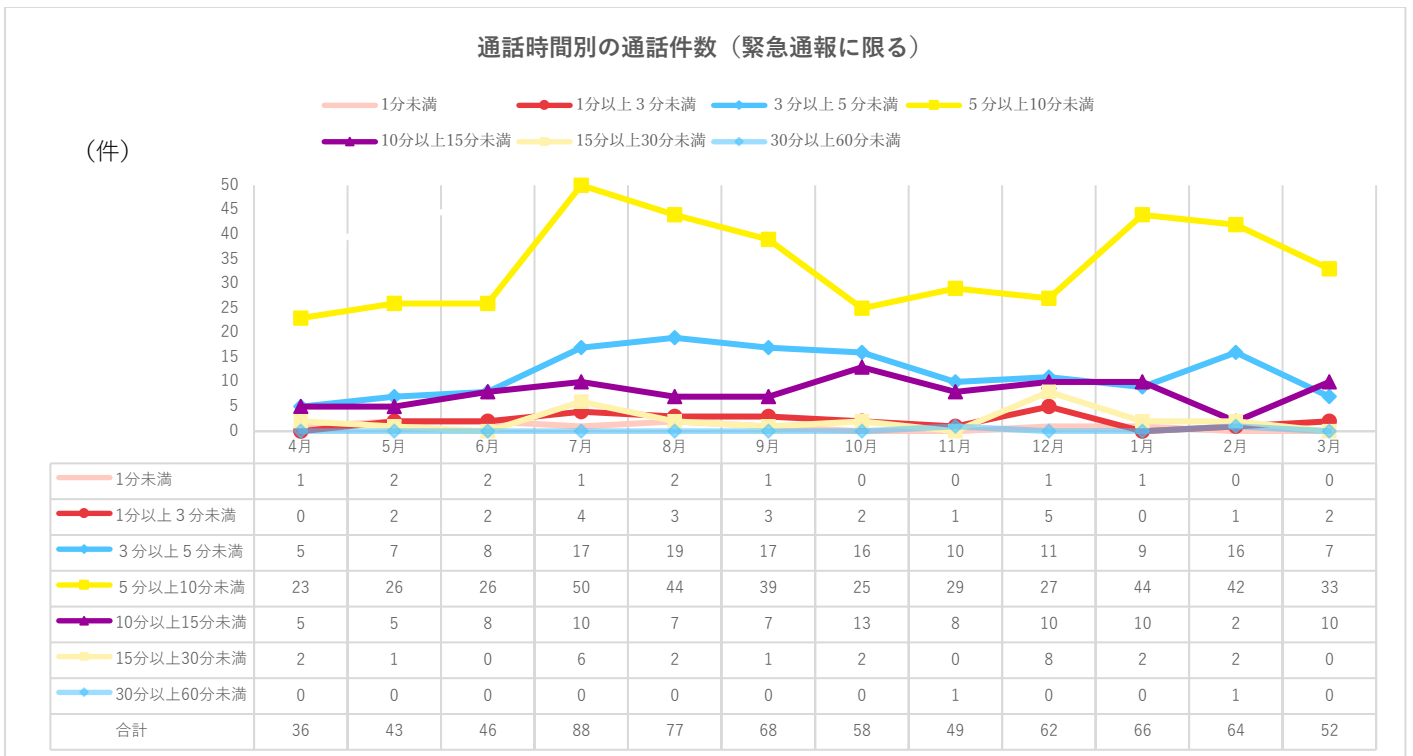
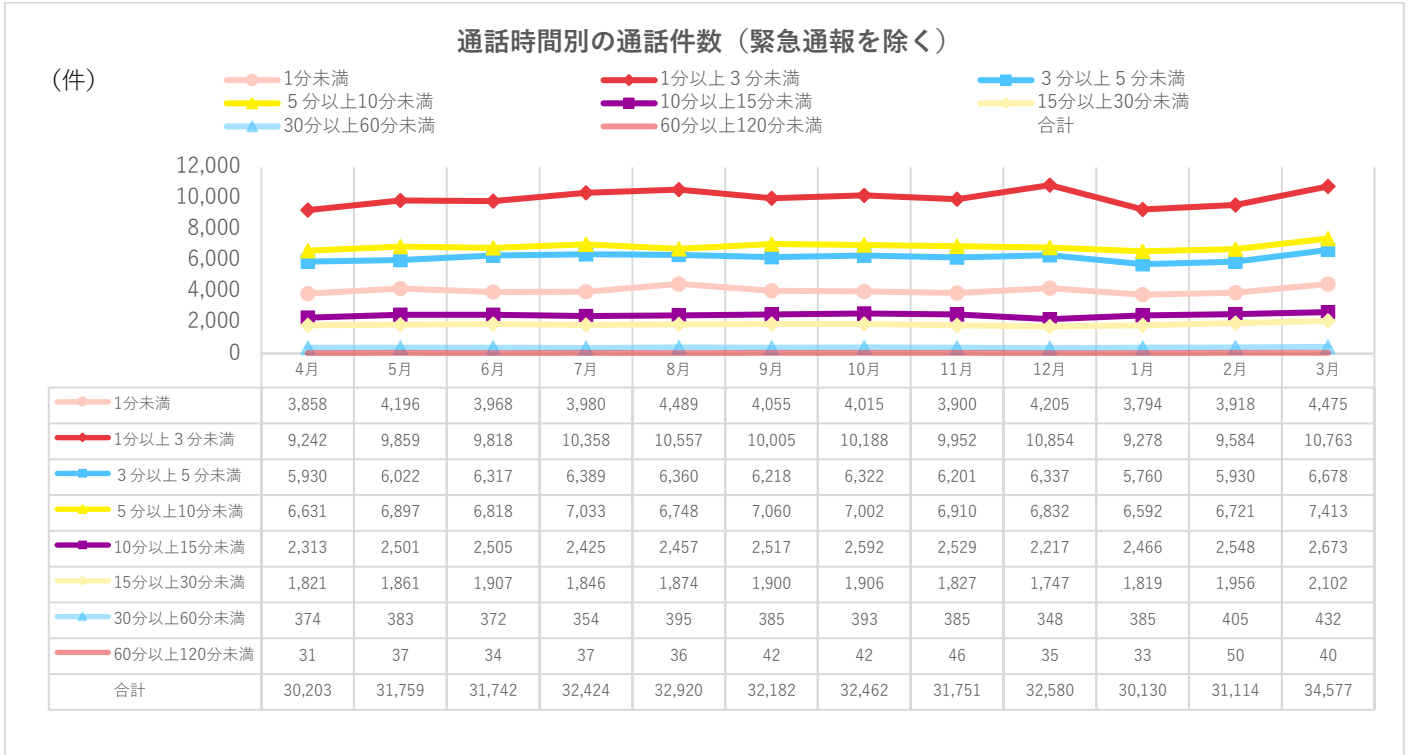
令和5年度 曜日別通話時間数（緊急通報に限る）



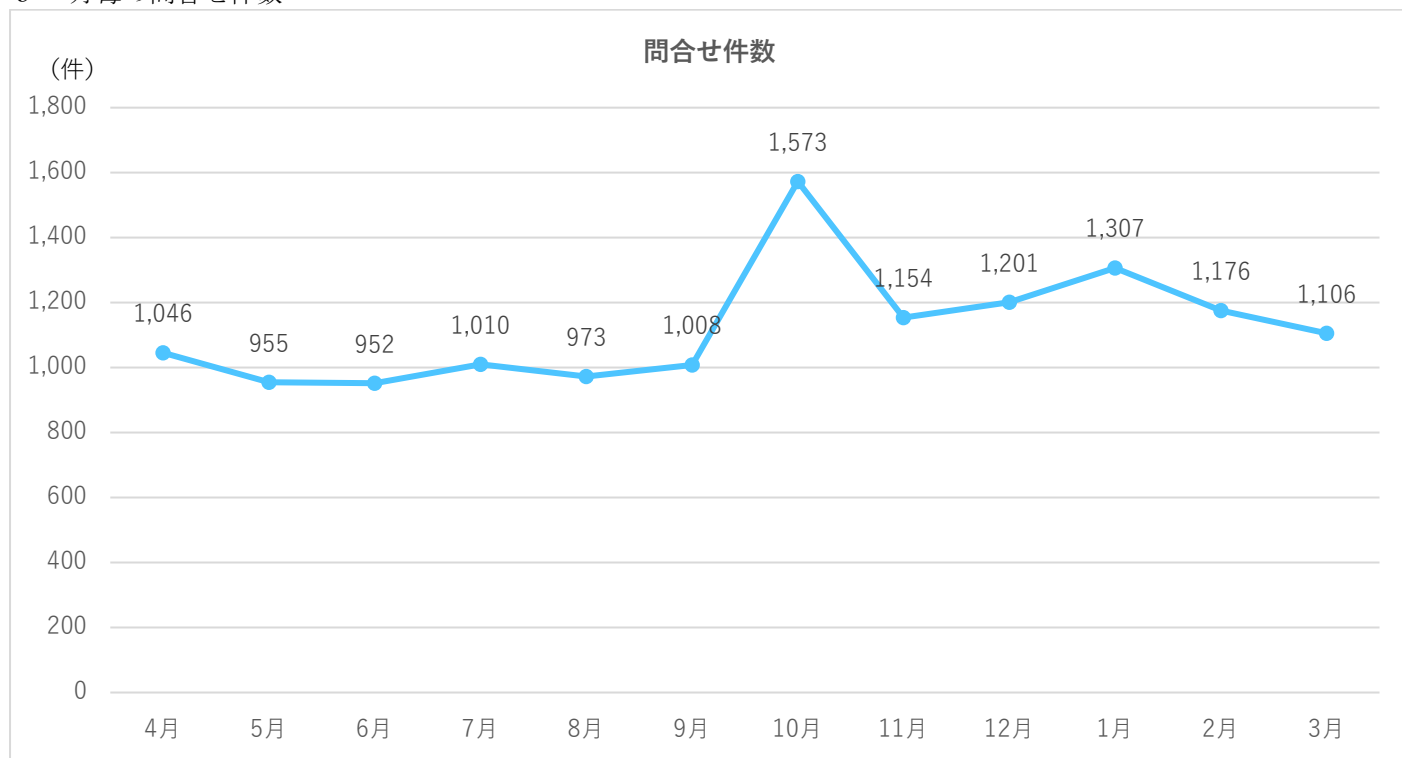
令和5年度 時間帯別通話時間数（緊急通報に限る）



8 月毎の通話時間数別の通話件数



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）	20	23	63	39	21	14	15	28	10	24	26	15
通訳オペレータ	20	23	63	39	21	14	15	28	10	24	26	14
セキュリティ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
研修時間（時間）	22	26	57	46	12	3	5	37	6	6	9	6
通訳オペレータ	22	26	57	46	12	3	5	37	6	6	9	5
セキュリティ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
参加人数（人）	18	105	598	488	18	17	65	20	64	22	31	72
通訳オペレータ	18	105	598	488	18	17	65	20	64	22	31	29
セキュリティ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43

11 令和5年度の登録数、登録者数

2023年4月～2024年3月				
登録数			15,267	
	個人		15,036	
		手話	8,308	
			基本料あり	2,263
			基本料なし	6,045
		文字	6,728	
			基本料あり	1,893
			基本料なし	4,835
	法人		231	
		手話	174	
			基本料あり	111
			基本料なし	63
		文字	57	
基本料あり			40	
基本料なし			17	
新規登録数			3,211	
	個人		3,129	
		手話	2,075	
			基本料あり	355
			基本料なし	1,720
		文字	1,054	
			基本料あり	255
			基本料なし	799
	法人		82	
		手話	52	
			基本料あり	26
			基本料なし	26
		文字	30	
基本料あり			22	
基本料なし			8	
登録解除数			251	
	個人		230	
		手話	123	
			基本料あり	35
			基本料なし	88
	文字	107		
		基本料あり	35	

		基本料なし	72
	法人		21
	手話		12
		基本料あり	9
		基本料あり	3
		文字	9
		基本料あり	9
		基本料なし	0

登録者数等

		2023年4月～2024年3月
登録者数		15,133
	個人	15,036
	法人	97
新規登録者数		3,193
	個人	3,128
	法人	34
登録解除者数		120
	個人	230
	法人	3

12 令和5年度の利用者数

2023年4月～2024年3月					
発信の利用者数（登録数）			13,172		
	個人		12,968		
		手話	基本料あり	2,232	
			基本料なし	3,817	
			文字	6,919	
			文字	基本料あり	2,421
				基本料なし	4,498
				法人	204
		手話	基本料あり	84	
			基本料なし	41	
			文字	79	
			文字	基本料あり	52
				基本料なし	27
着信の利用者数（登録数）				7,276	
	個人		7,132		
		手話	基本料あり	1,429	
			基本料なし	2,319	
			文字	3,384	
			文字	基本料あり	1,226
				基本料なし	2,158
				法人	144
		手話	基本料あり	72	
			基本料なし	34	
			文字	38	
			文字	基本料あり	25
				基本料なし	13
発信のない利用者数（登録数）				2,748	
	個人		2,709		
		手話	基本料あり	253	
			新規登録数	128	
			登録解除数	24	
			基本料なし	1,465	

		新規登録数	969
		登録解除数	67
	文字		991
	基本料あり	新規登録数	74
		登録解除数	24
		基本料なし	865
		新規登録数	322
			登録解除数
法人			
	手話		29
	基本料あり	新規登録数	7
		登録解除数	7
		基本料なし	5
		新規登録数	9
		文字	
	基本料あり	新規登録数	9
		登録解除数	5
		基本料なし	3
		新規登録数	1

13 令和5年度の利用件数等（緊急通報除く）

2023年4月～2024年3月				
利用件数			527,116	
	手話		273,682	
	発信	235,688		
		個人	228,710	
			基本料あり	132,918
			基本料なし	95,792
			6,978	
		法人	基本料あり	6,141
			基本料なし	837
		着信		37,994
		個人	35,999	
			基本料あり	20,398
	基本料なし		15,601	
	1,995			
	法人	基本料あり	1,496	
基本料なし		499		
文字			253,434	
発信	220,732			
	個人	218,990		
		基本料あり	115,891	
		基本料なし	103,099	
		1,742		
		基本料あり	1,391	
		基本料なし	351	
	着信		32,702	
	個人	32,284		
		基本料あり	16,554	
		基本料なし	15,730	
		418		
		基本料あり	308	
		基本料なし	110	
応答件数			496,757	
	手話		252,560	
	発信	223,685		
		個人	217,081	
			基本料あり	126,466
			基本料なし	90,615

		法人	6,604
		基本料あり	5,806
		基本料なし	798
	着信		28,875
		個人	27,681
		基本料あり	16,375
		基本料なし	11,306
		法人	1,194
		基本料あり	989
		基本料なし	205
	文字		244,197
	発信		217,618
		個人	215,904
		基本料あり	114,246
		基本料なし	101,658
		法人	1,714
		基本料あり	1,368
		基本料なし	346
	着信		26,579
		個人	26,285
		基本料あり	13,662
		基本料なし	12,623
		法人	294
		基本料あり	235
		基本料なし	59
通話件数			383,844
	手話		194,916
	発信		183,941
		個人	178,278
		基本料あり	104,147
		基本料なし	74,131
		法人	5,663
		基本料あり	4,984
		基本料なし	679
	着信		10,975
		個人	10,610
		基本料あり	6,449
		基本料なし	4,161
		法人	365

			基本料あり	292
			基本料なし	73
		文字		188,928
		発信		177,417
		個人		175,986
			基本料あり	93,650
			基本料なし	82,336
		法人		1,431
			基本料あり	1,150
			基本料なし	281
		着信		11,511
		個人		11,441
			基本料あり	6,100
			基本料なし	5,341
		法人		70
			基本料あり	60
			基本料なし	10
		利用者中止件数		30,359
		手話		21,122
		発信		12,003
		個人		11,629
			基本料あり	6,452
			基本料なし	5,177
		法人		374
			基本料あり	335
			基本料なし	39
		着信		9,119
		個人		8,318
			基本料あり	4,023
			基本料なし	4,295
		法人		801
			基本料あり	507
			基本料なし	294
		文字		9,237
		発信		3,114
		個人		3,086
			基本料あり	1,645
			基本料なし	1,441
		法人		28

		基本料あり	23
		基本料なし	5
	着信		6,123
	個人		5,999
		基本料あり	2,892
		基本料なし	3,107
	法人		124
		基本料あり	73
		基本料なし	51