

# 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に 関する法律の施行状況等に関する調査研究 < 報告書・概要版 >

---

# 目次

---

- (1)法の施行状況についての検討に必要な調査 ————— 3
- (2)法の施行状況に関する勉強会・検討会の開催————— 34
- (3)電話リレーサービス講習会の実施 ————— 37

# (1)法の施行状況についての検討に必要な調査

---

1. 認知度調査に関する補足分析
2. よかったこと調査に関する補足分析
3. 通訳オペレータの養成等
4. 過去5年間の電話料金の動向
5. 法施行前の見込みと5年間の実績
6. 災害時の民間サービスの提供事例
7. BCP策定事例

# (1)1. 認知度調査に関する補足分析

---

## (1)1. 認知度調査に関する補足分析

## 認知度調査の概要

- 電話リレーサービスの認知度調査は、2021年～2024年に計4回実施された。概要は以下の通り。
- また、リレー財団では簡易調査を計2回実施している（2023年2月/2025年3月、いずれも非公開）。

〈表. 認知度調査の概要〉

項目	内容					
調査名	電話リレーサービス「認知度調査」					
調査の観点	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調査時点までの広報活動の評価及び、調査後の広報活動の一助とする					
調査対象	一般生活者20～80代/男女/個人					
調査回	第1回	第2回	簡易第1回	第3回	第4回	簡易第2回
調査方法	インターネット調査					
調査期間	2021年 (令和3年) 10月8日～ 10月10日	2022年 (令和4年) 9月28日～ 9月30日	2023年 (令和5年) 2月14日～2 月15日	2024年 (令和6年) 2月6日～2月 8日	2024年 (令和6年) 12月19日～ 12月23日	2025年 (令和7年) 3月
有効回答数	2,000ss	2,000ss	2,000ss	5,197ss	5,191ss	10,006ss
委託事業者	株式会社電通 (実査:株式会 社マクロミル)	株式会社電通 (実査:株式会 社マクロミル)	株式会社電通 (実査:株式会 社マクロミル)	株式会社マク ロミル	株式会社マク ロミル	楽天インサイト 株式会社
公表状況	公表	公表	非公表	公表	公表	非公表

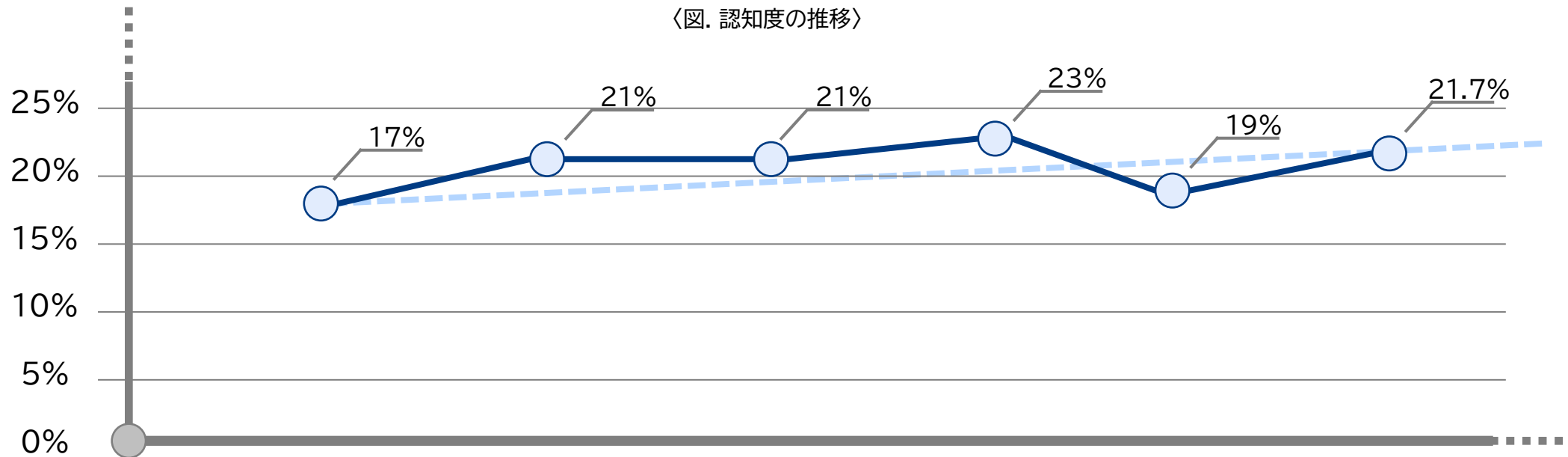
出所)日本財団電話リレーサービス, "令和6年度 電話リレーサービス認知度調査結果 サマリ",  
[https://www.nftrs.or.jp/news/fy2024/files/FY2024\\_awareness\\_survey.pdf](https://www.nftrs.or.jp/news/fy2024/files/FY2024_awareness_survey.pdf), 最終確認日:2026年2月26日.  
 日本財団電話リレーサービス, "令和4年度 電話リレーサービス認知度調査結果 サマリ",  
[https://www.nftrs.or.jp/news/fy2022/files/pr/FY2022\\_awareness\\_survey.pdf](https://www.nftrs.or.jp/news/fy2022/files/pr/FY2022_awareness_survey.pdf), 最終確認日:2026年2月26日.  
 簡易調査結果より

## (1)1. 認知度調査に関する補足分析

## 認知度の推移

- 認知度の推移は以下の通り。初回の17%から、約20%前後を維持しながら逡増傾向にある。
  - 電話リレーサービスは新規サービスであり、調査毎に一方向的に認知度が向上するのではなく、数年単位で徐々に認知度が上がっていくものと考えられる。

〈図. 認知度の推移〉



調査回	第1回	第2回	簡易第1回	第3回	第4回	簡易第2回
時期	2021年(令和3年) 10月8日~10月10日	2022年(令和4年) 9月28日~9月30日	2023年(令和5年) 2月14日~2月15日	2024年(令和6年) 2月6日~2月8日   12月19日~12月23日		2025年(令和7年) 3月
認知度	17%	21%	21%	23%	19%	21.7%

11.5か月

5か月

12か月

10.5か月

3か月

出所)日本財団電話リレーサービス, "令和6年度 電話リレーサービス認知度調査結果 サマリ",  
[https://www.nftrs.or.jp/news/fy2024/files/FY2024\\_awareness\\_survey.pdf](https://www.nftrs.or.jp/news/fy2024/files/FY2024_awareness_survey.pdf), 最終確認日:2026年2月26日.

日本財団電話リレーサービス, "令和4年度 電話リレーサービス認知度調査結果 サマリ",  
[https://www.nftrs.or.jp/news/fy2022/files/pr/FY2022\\_awareness\\_survey.pdf](https://www.nftrs.or.jp/news/fy2022/files/pr/FY2022_awareness_survey.pdf), 最終確認日:2026年2月26日.  
 簡易調査結果より

※当推移に関する検定は行っていない。

## (1)1. 認知度調査に関する補足分析

# 認知度の属性別分析(まとめ)

### 認知度と年代・就業状況の分析から得られる示唆

## 1. 「きこえる人に受話してもらう」ための広報(個人/法人)

- (調査回答者が一般的な母集団を反映している場合、)若年層にリーチできていると考えられる。
- 主に会社勤めと考えられる、安定就業層にリーチできていると考えられる。

いずれも他区分に比べてリーチできている状況だが、20%~30%の段階に留まるとも捉えられることから、**現在の施策方針に沿って広報活動を続けていく**ことで、この層の認知度は引き続き向上するのではないかと考えられる。

さらに受話してもらえる環境を拡大するため、特に安定就業層に業務理解を得て受入体制を整備してもらう施策として、**企業の意思決定層へ向けた総務省/リレー財団からの広報**が考えられるのではないかと考えられる。

## 2. 日常的な連絡や、潜在的な利用者への広報(個人)

- 一般的な傾向として、きこえない人から日常的な連絡を受話する、または登録者になり得る高齢層(\*1)にも、より知ってもらうための工夫が必要と考えられる。
- 調査回答者の就業状況から示唆される通り、高齢層は就業を通じた社会との接点が少ないケースがある。

仕事等で電話リレーサービスを知る機会がない層へリーチするために、**平時の情報接点であるマスメディア(テレビ・新聞等)(\*2)での広報**を継続的に行い、目に触れてもらうことが有効ではないかと考えられる。

スマートフォン等の情報通信機器の利用に若年層ほど馴染みがない高齢層(\*3)にも、新しいサービスへの関心を持ち、身近に「使える」と思ってもらうため、**友人と連れ立って体験会へ参加できる仕掛け**があると良いのではないかと考えられる。

(\*1)年齢階層別の身体障害者数は、18歳未満6.8万人(1.6%)、18歳以上65歳未満101.3万人(23.6%)、65歳以上311.2万人(72.6%)となっている。(内閣府、「令和5年版障害者白書 参考資料 障害者の状況」、[https://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/r05hakusho/zenbun/siryu\\_01.html](https://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/r05hakusho/zenbun/siryu_01.html). 閲覧日:2025年6月11日.)

(\*2)年代別のメディア接触時間で、70歳以上のメディア平均利用時間は「テレビ(リアルタイム視聴)」が300分超と最も長い。また、メディアの信頼度では60代でテレビ67.8%、新聞68.5%、ネット25.2%等となっている。(総務省、「令和5年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」, 2024年6月, [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000952987.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000952987.pdf). 閲覧日:2025年6月11日.)

(\*3)65歳以上の年代でスマートフォン等の情報通信機器を「ほとんど利用していない/利用していない」人は2割を超えている。利用していない理由としては、「どのように使えばよいかわからないから」「6. 自分の生活には必要ないと思っているから」等が上位となっている。(内閣府、「情報通信機器の利活用に関する世論調査」, 2023年7月調査、2023年11月20日掲載, [https://survey.gov-online.go.jp/hutai/r05/r05-it\\_kiki/#T2](https://survey.gov-online.go.jp/hutai/r05/r05-it_kiki/#T2). 閲覧日:2025年6月12日.)

## (1)2. よかったこと調査に関する補足分析

---

## (1)2. よかったこと調査に関する補足分析

## よかったこと調査の概要

- 電話リレーサービスのよかったこと調査は、2024年1月に1度実施された。概要は以下の通り。

〈表. よかったこと調査の概要〉

項目	内容
調査名	電話リレーサービスの「よかったこと調査」
調査対象	① 個人登録者:登録区分が個人で、私的に利用している登録者 ② 個人仕事用:登録区分は個人だが、仕事に利用している登録者 ③ 法人登録者:登録区分が法人で、仕事に利用している登録者
調査方法	個人、仕事に利用している個人(個人仕事用)、法人の3種類の調査票を作成し、Googleフォーム(Web)を活用し、アンケートの回答を収集した。
回答収集期間	2024年(令和6年)1月11日～1月31日
有効回答数	① 個人登録者 3,822件 ② 個人仕事用 262件 ③ 法人登録者 31件
調査の観点	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電話リレーサービスを使ってよかった点に着目し、実際にサービスを利用する人がどのように使い、こういった効果や変化を実感しているかを調査し、利用登録増加のための施策に活用する。</li> </ul>

出所)日本財団電話リレーサービス，“電話リレーサービスよかったこと調査報告書”，2024年10月。および同調査結果ローデータ。

2024年1月末時点の登録者数は個人14,518件、法人230件(94法人)<sup>(\*)</sup>。よって本アンケートには、調査期間終了時点の個人登録者の28.1%、法人登録者の13.5%が回答した。(日本財団電話リレーサービス，“登録数、登録者数、通話実績件数 令和5年3月～令和6年3月”，[https://www.nftrs.or.jp/information/files/reg-call/reg\\_R5jisseki.pdf](https://www.nftrs.or.jp/information/files/reg-call/reg_R5jisseki.pdf)。)

## (1)2. よかったこと調査に関する補足分析

## 使ってよかった場面(個人登録者)

- 電話リレーサービスが何のために使われているのかを把握するために、アンケートから電話のかけ先と利用目的(用途)を対応付けて分析した。(N=2,025)
  - アンケート問1-④は「電話リレーサービスを使ってよかった場面を選択してください」として、複数選択式で主に電話のかけ先を尋ねている。
  - その後、問2で具体的に「電話リレーサービスを使ってよかったことのうち、最も印象的な出来事を教えてください」と自由記述で尋ねていることから、その結果を分類し、かけ先と利用目的(用途)の関連性を分析した。

〈表. 使ってよかった場面・印象に残った場面の分類〉

使ってよかった場面(かけ先) ※選択肢より回答者が複数選択		印象的な出来事(用途) ※自由記述よりMRIが分類	
病院	銀行やクレジットカード会社等の金融機関	予約(最初の連絡)	時間・移動の節減
介護施設	携帯電話ショップ	予約の変更・確認・取消等	電話しかないかけ先(多用途)
レストランや居酒屋等の飲食店	インターネット回線事業者	契約登録(最初の連絡)	他連絡との組み合わせ(メールの確認等)
ホテル・旅館	インターネットショッピング等の通信販売業者	契約登録の変更・確認・取消等	周りの人に依頼していた電話の代替
旅行代理店	家族	緊急通報	直接の連絡(私的・非公開)
宅配業者	知人との連絡	急ぎの連絡(病院、家族等)	自己表現(自分の言葉で伝える)
タクシー会社	学校	電話受診(コロナ等)	折り返し・入電対応
理容室・美容室	学習塾	問合せ	サービス高評価
警察や救急等の緊急通報	その他	相談・調整等	サービス改善要望
役所等の公共サービス		雑談・日常	特になし/対象外(未利用等)
		本人確認	

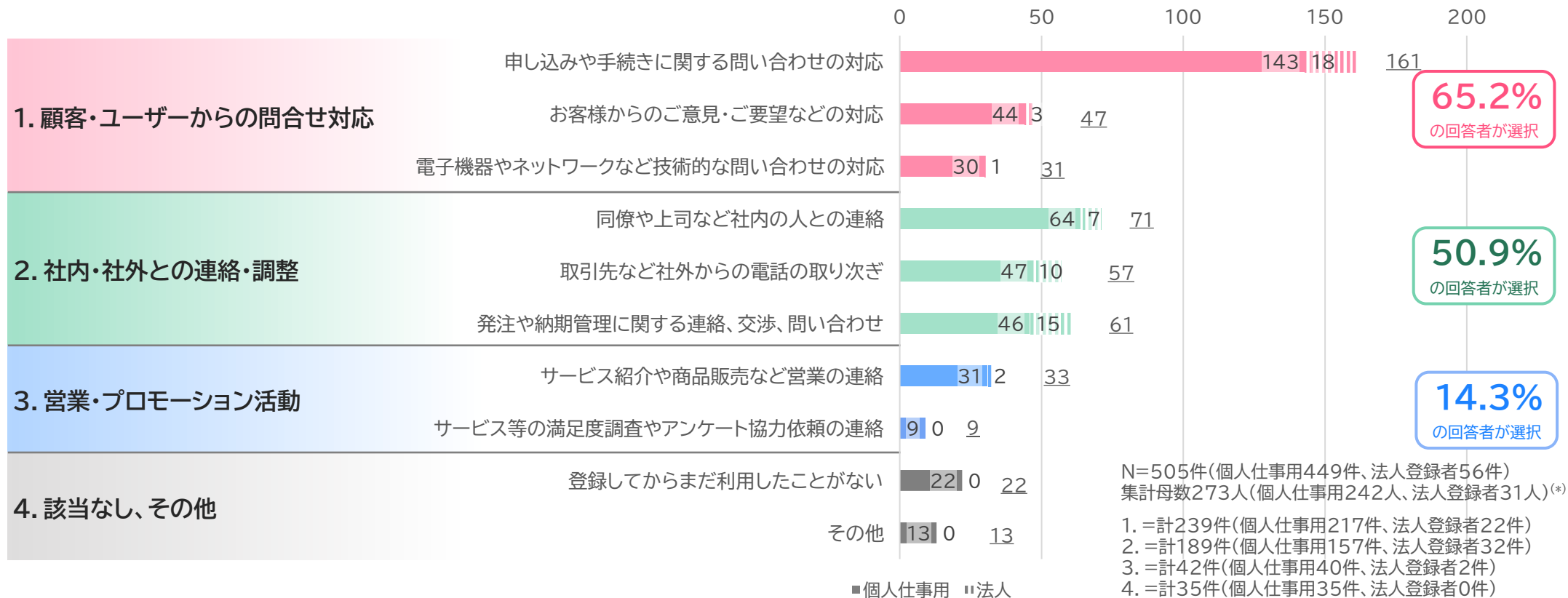
出所)日本財団電話リレーサービス,「<プレスリリース>「電話リレーサービスよかったこと調査」結果について”,掲載日:2024年10月16日,  
<https://www.nftrs.or.jp/news/fy2024/pr20241016>. および同調査結果ローデータ.をもとに三菱総合研究所作成

## (1)2. よかったこと調査に関する補足分析

## 使ってよかった場面(個人仕事用+法人登録者) 集計結果

- 問い合わせ対応など、対外的に電話リレーサービスを使っていると考えられる場面が最も上位となった。次いで社内での連絡や取引先からの入電対応、営業活動の順となった。

〈図.「使ってよかった場面」の集計(個人仕事用+法人登録者)〉



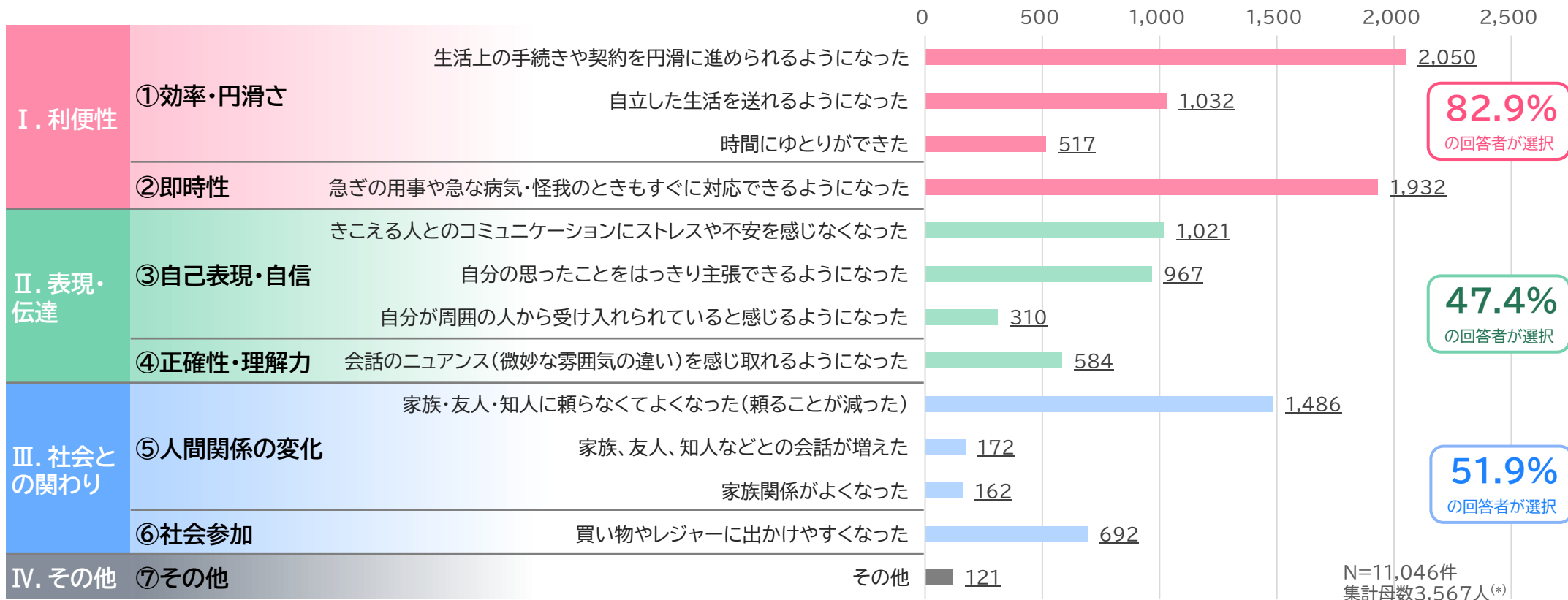
(\*)集計対象の回答スクリーニングを日本財団電話リレーサービス「電話リレーサービスよかったこと調査報告書」をP3記載の通り実施したが、集計母数が273人(個人仕事用242人、法人登録者31人)となり、個人仕事用が当該報告書P16に記載の集計母数241人と一致しなかった。当該報告書の作成過程ではより詳細なスクリーニングが実施された可能性があるものの、本集計では記載外のスクリーニングは行わずそのまま算出した。出所)日本財団電話リレーサービス, 「<プレスリリース>「電話リレーサービスよかったこと調査」結果について”, 掲載日: 2024年10月16日, <https://www.nftrs.or.jp/news/fy2024/pr20241016>. および同調査結果ローデータをもとに三菱総合研究所作成

## (1)2. よかったこと調査に関する補足分析

## よくなったと感じていること(個人登録者) 集計結果

- 「よくなったと感じていること」の回答を集計した結果は以下の通り。
- 電話が使えるようになったことで、生活の利便性の向上や、表現する力を発揮する機会の増加、円滑な人間関係の構築等に繋がっていることが感じられている。

〈図.「よくなったと感じていること」の集計(個人登録者)〉



(\*)集計対象の回答スクリーニングを日本財団電話リレーサービス「電話リレーサービスよかったこと調査報告書」P3記載の通り実施したが、集計母数が3,567人となり、当該報告書P16に記載の集計母数3,541人と一致しなかった。当該報告書の作成過程ではより詳細なスクリーニングが実施された可能性があるものの、本集計では記載外のスクリーニングは行わずそのまま算出した。出所)日本財団電話リレーサービス,「<プレスリリース>「電話リレーサービスよかったこと調査」結果について」,掲載日:2024年10月16日,  
<https://www.nftrs.or.jp/news/fy2024/pr20241016>. および同調査結果ローデータをもとに三菱総合研究所作成

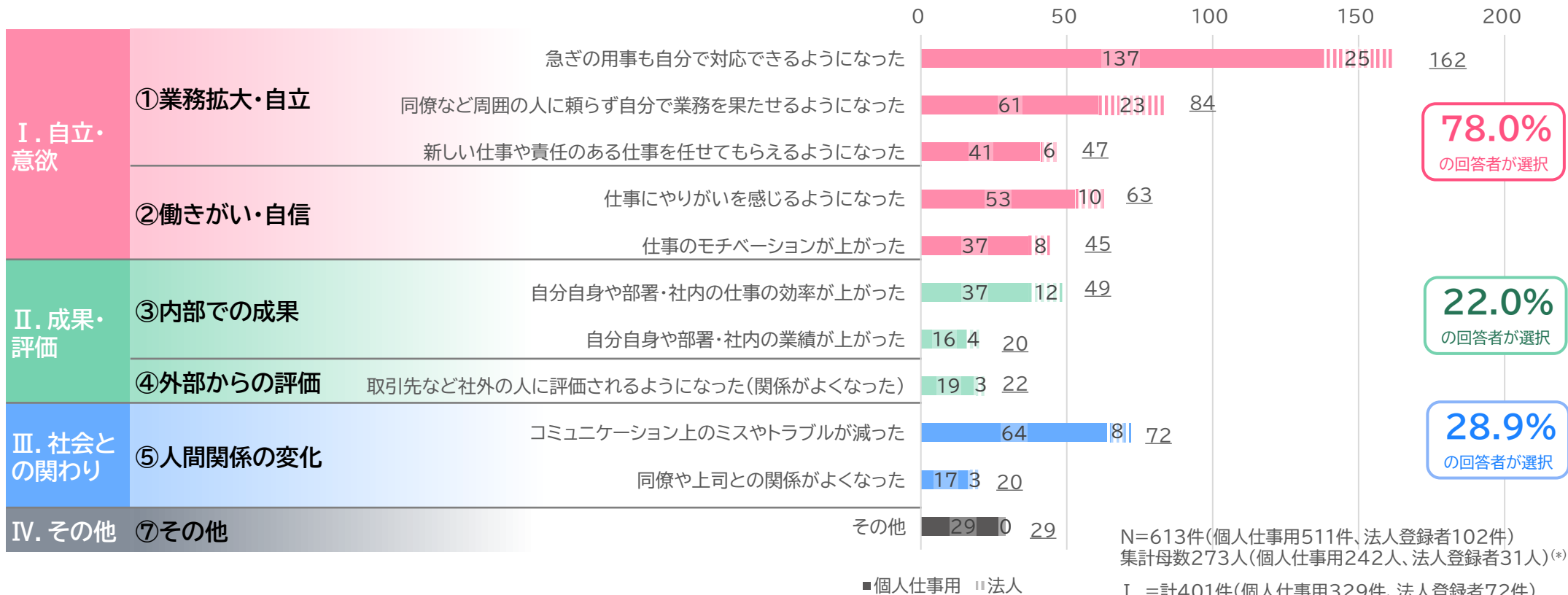
I. =計5,531件  
 II. =計2,882件  
 III. =計2,512件

## (1)2. よかったこと調査に関する補足分析

## よくなったと感じていること(個人仕事用+法人登録者) 集計結果

- 「よくなったと感じていること」の回答を集計した結果は以下の通り。

〈図.「よくなったと感じていること」の集計(個人仕事用+法人登録者)〉



(\*)集計対象の回答スクリーニングを日本財団電話リレーサービス「電話リレーサービスよかったこと調査報告書」P3記載の通り実施したが、集計母数が273人(個人仕事用242人、法人登録者31人)となり、個人仕事用が当該報告書P16に記載の集計母数241人と一致しなかった。当該報告書の作成過程ではより詳細なスクリーニングが実施された可能性があるものの、本集計では記載外のスクリーニングは行わずそのまま算出した。出所)出所)日本財団電話リレーサービス, 「<プレスリリース>「電話リレーサービスよかったこと調査」結果について”, 掲載日: 2024年10月16日, <https://www.nftrs.or.jp/news/fy2024/pr20241016>. および同調査結果ローデータをもとに三菱総合研究所作成

## (1)3. 通訳オペレータの養成等

---

## (1)3. 通訳オペレータの養成等

## 通訳オペレータに関するインタビュー 実施概要

- 通訳オペレータに関する課題点を抽出するため、利用実態調査の結果等を踏まえ、日本財団電話リレーサービス様へインタビューし、とりまとめた。

〈表. インタビューの概要〉

項目	内容
形式	オンラインインタビュー
時期	2024年1月17日(金) 15:00~16:00
目的	通訳オペレータに関する課題を分析し整理することで、電話リレー財団の円滑な運営に寄与する。
対象者	日本財団電話リレーサービスの通訳オペレータ業務の統括担当者
お伺いした 観点	①日本財団電話リレーサービスの課題等について <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人材の確保</li> <li>・ 人材の育成方法(独り立ちし、技能を向上するための、研修・教材整備・OJT等)</li> <li>・ 通訳オペレータのメンタルケア</li> <li>・ 通訳オペレータの待遇等</li> </ul>
	②通訳オペレータの課題等について <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人材が定着し活躍する上での課題(働き方、待遇、メンタルケア等こういった点が課題となるか)</li> <li>・ 技能の習得、専門性の獲得に際しての課題</li> <li>・ どのような先端技術が導入されると通訳しやすくなるか</li> </ul>

出所)三菱総合研究所, "令和6年度 電話リレーサービスをはじめとした情報アクセシビリティの推進に関する調査研究 報告書"より。

## (1)3. 通訳オペレータの養成等

## 通訳オペレータに関する課題まとめ

- インタビュー結果と利用者の声に基づいて、通訳オペレータに関する課題をまとめた結果を以下に示す。

	インタビューの結果(提供者の声)	利用者の声
一般的な課題	<p>手話通訳者が不足していることが、電話リレーサービスの手話通訳オペレータの不足にもつながっている(手話)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手話通訳者全般の高齢化が進んでいる</li> <li>手話通訳オペレータに応募できる手話通訳の有資格者の母数が少ない</li> </ul>	
TRS特有の課題	<p><b>通訳技能</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>特に手話通訳において、対面に比べ視覚情報が限られる中で、的確に言語通訳できる技能を持ち合わせた手話通訳オペレータが不足している(手話)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通訳してほしい言葉のニュアンスが伝わらなかった(手話・文字)</li> <li>相手方のトーンと異なるニュアンスで通訳された(手話)</li> </ul>
	<p><b>対応</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>委託先のオペレータの品質管理(手話・文字)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手話通訳オペレータが不機嫌な様子に感じた(手話)</li> <li>手話が見えづらい服装をしていた(手話)</li> </ul>
	<p><b>働き方</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>勤務場所が、主に電話リレー財団の都内拠点に限られる(地方居住者の就業が難しい)(手話・文字)</li> <li>シフト制で夜間帯の勤務を担当する(手話・文字)</li> </ul>	
その他の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>報酬:報酬水準を向上させ、職業として手話通訳業を確立していくことが望まれる(手話)</li> <li>システム:対応中のオペレータを必要に応じて支援できるような、オペレーションシステムの拡充が望まれる(手話・文字)</li> </ul>	

出所)三菱総合研究所, "令和6年度 電話リレーサービスをはじめとした情報アクセシビリティの推進に関する調査研究 報告書" より。

## (1)4. 過去5年間の電話料金の動向

---

## (1)4. 過去5年間の電話料金の動向

## 電話リレーサービスと電話の料金比較

- 2025年7月現在の基本的な利用料を一覧で比較すると、電話リレーサービスの通話料は携帯電話と同水準以下の価格だが、かけ放題オプションが存在しない。固定電話と比べると、月額基本料は安価だが従量制の通話料が高い。
- 従量課金の単位時間が異なるため、同じ利用時間でも費用負担額が変わる場合があることに注意が必要。

〈表. 基本的な利用料金の比較〉

料金区分	電話リレーサービス	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	NTT東日本
加入料金(初期費用)	－		－		880円 <sup>(※3)</sup>
データ通信料	－	8,448円 / 月 <sup>(※2)</sup>	7,458円 / 月 <sup>(※2)</sup>	7,425円 / 月 <sup>(※2)</sup>	－
基本料 <sup>(※1)</sup> ありの場合					
基本料	178.2円 / 月		－		2,145円 / 月 <sup>(※3)</sup>
通話料(固定着)	5.5円 / 分		－		9.35円 / 3分
通話料(IP着)	5.5円 / 分		－		11.55円 / 3分
通話料(携帯着)	33円 / 分		－		17.6円 / 分
基本料なしの場合					
通話料(固定着)	16.5円 / 分		22円 / 30秒		－
通話料(IP着)	16.5円 / 分		22円 / 30秒		－
通話料(携帯着)	44円 / 分		22円 / 30秒 <sup>(※4)</sup>		
5分以内かけ放題	－		880円 / 月		－
かけ放題	－		1,980円 / 月		－
緊急通報	無料		無料 <sup>(※5)</sup>		無料 <sup>(※5)</sup>

(※1) 通話にかかる基本料金で、電話リレーサービスにおける「月額料」、NTT東日本における「回線使用料(月額基本料)」を指す。

(※2) 携帯電話回線の保有にあたって特定のデータプランに加入すると仮定し、データプラン月額料金を記載している。

(※3) 3級局(主に都市部)の住宅用加入電話・ライトプランと想定し、記載している。

(※4) 同キャリア内の家族間通話は無料。

(※5) 電気通信事業法第110条の定めにより、ユニバーサルサービス制度に基づく事業者負担により無料で発信できる。なお、ユニバーサルサービス料の負担を利用者に転嫁している事業者数は753社、利用者に転嫁していない事業者は97社(2025年1月時点)。(TCA, “電話のユニバーサルサービス支援業務”, <https://www.tca.or.jp/universalservice/>, 閲覧日: 2025年6月25日。)

## (1)4. 過去5年間の電話料金の動向

## 通話量に応じた料金の比較 まとめ

〈表. 電話リレーサービスと、電話の最安値・最高値 通話量別試算結果の一覧〉

	電話リレーサービス		電話	
	月額料あり	月額料なし	最安値	最高値
月1時間利用 (月12回想定)	1,564円	2,178円	1,144円 (携帯/5分かけ放題)	2,904円 (携帯/従量)
月2.5時間利用 (月30回想定)	3,808円	5,610円	1,540円 (携帯/5分かけ放題)	7,260円 (携帯/従量)
月8時間利用 (月94回想定)	11,695円	17,721円	1,980円 (携帯/かけ放題)	22,748円 (携帯/従量)

【凡例】利用量別の最安値、最高値

## ● 電話リレーサービスと電話の比較

- 月1時間(12回程度)の通話利用において、電話リレーサービスと携帯電話の費用は同等程度、電話リレーサービスと固定電話の費用では電話リレーサービスの方が安い結果であった。

※月2.5時間(30回程度)以上の通話利用になると、電話リレーサービスの費用負担は携帯電話のかけ放題プラン・5分かけ放題プランのいずれよりも高くなり、従量料金のみよりは安い状況となる。固定電話とは同等程度となる。

※月8時間(94回程度)の利用になると、電話リレーサービスの費用負担は固定電話を上回る。

→①電話リレーサービスの費用負担は概ね電話と同等程度だが、②電話リレーサービスを頻繁に使う人は、特に携帯電話をかけ放題・5分かけ放題プランで同等程度に使う人に比べて出費額が大きくなる可能性が高い。

## ● (参考)電話リレーサービスの費用の特徴

- 電話リレーサービスでは、「月額料あり」プランを契約している場合、月に1時間でも使用すれば、「月額料なし」プランより割安となる。  
※本試算条件下では、月当たり10分(2回程度)までの通話利用であれば「月額料なし」が割安であった。  
※同じ平均通話時間の場合には、条件2(固定・IPのみへ発信する場合や、携帯のみへ発信する場合)を考慮しても、同様に月当たり10分(2回程度)までの通話利用が、利用料の分岐点となった。

## (1)5. 法施行前の見込みと5年間の実績

---

## (1)5. 法施行前の見込みと5年間の実績

## 「登録者数」の当初予測の算定方法

- 当初予測において、登録者数を以下の内容で算出した(精度予測値ではなく、試算値として算出)。

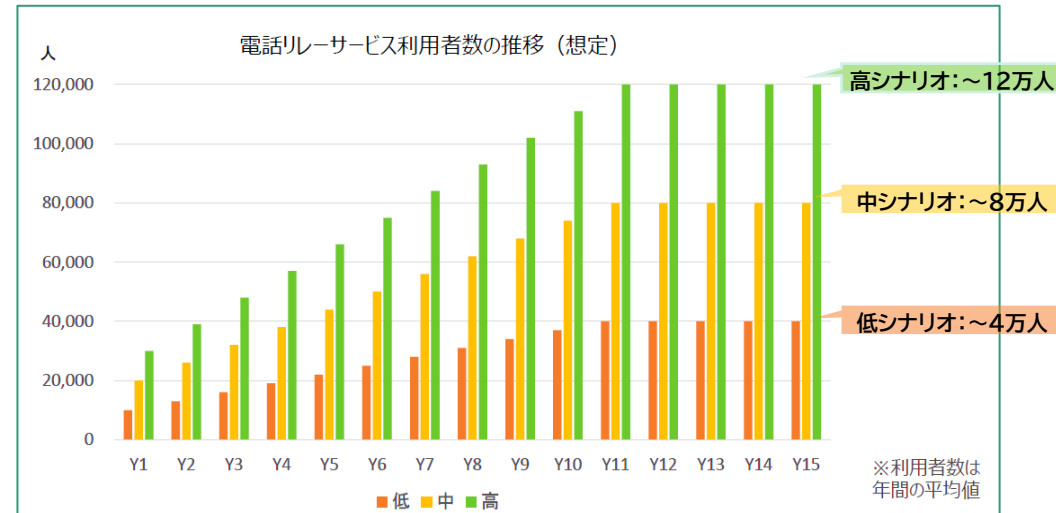
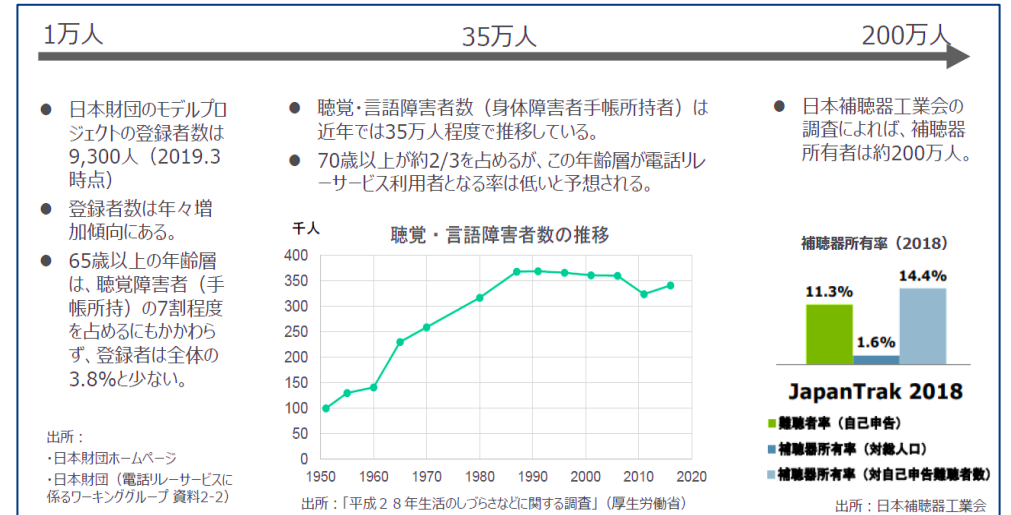
※当初予測算定時の「利用者数」は、現行の相応呼称である「登録者数」に読み替えた。

## 【前提(想定母数・制約条件)】

- ① 初年度の登録者数は、モデルプロジェクトの登録者数(約1万人)を踏まえた。
- ② 登録者数の最大値を、手帳を所持する聴覚障害者数の1/3に相当する12万人程度と想定した。
- ③ 性別、年代、障害の種別など属性別のセグメント別試算は実施していない(必要なデータが得られなかったため)。

## 【設定(シナリオ・予測条件)】

- ① サービス開始年から10年後(11年目)の登録者数を高・中・低の3シナリオに分けて予測した。
- ② いずれのシナリオでも、最大数に達するまでの伸びは一定であるものとした。
- ③ サービス開始年から10年後(11年目)以降は、定常的に推移するものとした。



出所)総務省, 電話リレーサービスに係るワーキンググループ(第4回), "資料4-5 株式会社三菱総合研究所によるプレゼンテーション資料",

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/kenkyu/digital\\_utilization/02kiban02\\_04000388.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/digital_utilization/02kiban02_04000388.html), 閲覧日:2025年7月29日.

総務省, 電話リレーサービスに係るワーキンググループ(第4回), "議事録", [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000618810.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000618810.pdf), 閲覧日:2025年8月6日.

## (1)5. 法施行前の見込みと5年間の実績

# まとめ:登録者数の検証結果

- 登録者数は概ね一定のペースで増加してきたが、直近は新規登録者の鈍化がみられる。
- 年代構成が高齢者層にシフトしており、登録施策等のターゲティングにおいても考慮する必要がある。

### ①登録者の年代構成の変化

- サービス開始時点の年代構成 ➤ モデルプロジェクトに比べ若年層が少ない。
- サービス開始後の年代構成 ➤ サービス開始後も高齢者層の割合が増加傾向にある。

### ②登録者・利用者の実態

- 新規登録者 ➤ 一定に推移してきたが、新規登録者ペースが2024年度に鈍化した。
- 登録解除者 ➤ 登録解除者の動向は目立つ傾向なし。
- 法人登録 ➤ 登録者に占める割合が微増傾向が継続しており、引き続き重要なターゲットとなる。

### ③潜在的登録者数の把握

- 聴覚・言語障害手帳所持者／補聴器所有者・難聴者 ➤ サービス開始時点で年代構成比に大きな違いがあり、高齢者層が大勢を占める潜在母集団の構成比に徐々に近づいてきている。

## (1)5. 法施行前の見込みと5年間の実績

## 「通話時間数」の当初予測の算定方法

- 当初予測においては、通話時間を以下の内容で試算した。

## 【前提】

- 「通話時間」(利用者の課金対象時間)を予測対象とした。
- 1人当たりの通話時間は120～180分/人・年と想定した。

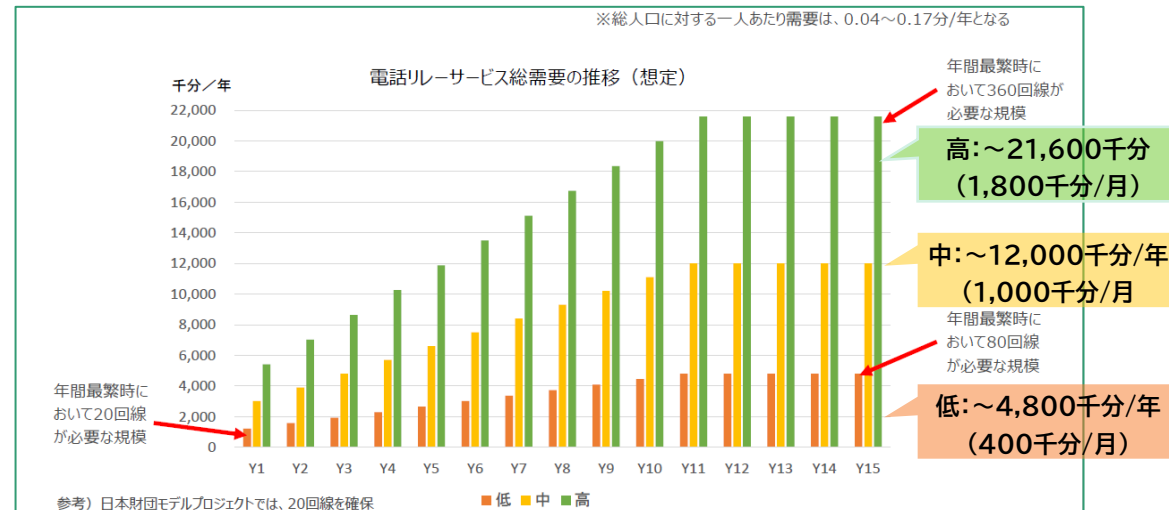
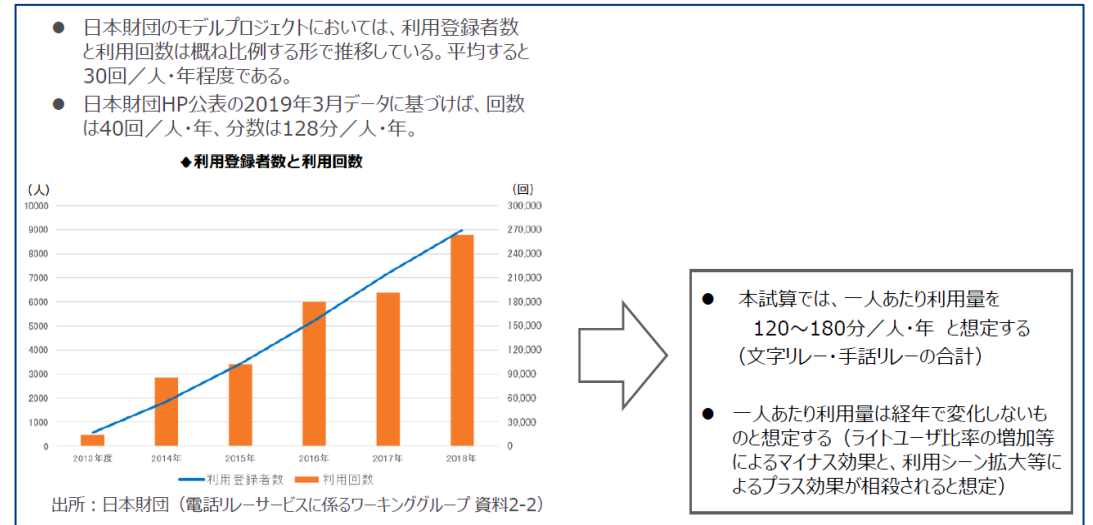
※1人当たりの通話時間は、モデルプロジェクトの利用登録者数と利用回数、及び2019年3月時点の日本財団公表資料に基づいた。

※当初予測時点では「利用時間」の呼称で、利用時間、発信時間、通話時間を区別せずに算出したが、現在相応呼称である「通話時間」に読み替えた。

※一般電話と緊急通報、登録サービス(文字/手話)などを区別せず算出した。

## 【設定(シナリオ・予測条件)】

- ① 登録者数予測値と、モデルプロジェクトの1人当たりの通話時間実績を掛け合わせて、年間通話時間を予測した。
- ② 以下の組み合わせで予測を示した。
  - 登録者数低シナリオ×利用量低シナリオ
  - 登録者数中シナリオ×利用量中シナリオ
  - 登録者数高シナリオ×利用量高シナリオ



## (1)5. 法施行前の見込みと5年間の実績

# まとめ:通話時間の検証結果

- 1回/1人当たりの通話動向では手話/文字サービスともに通話時間が微減している。
- 上記の傾向はありつつも、通話時間の総量は増加傾向が続いていることから、個別の利用動向の変化よりも登録者数の動向が、より強く通話時間の推移に影響している状況にある。

### ①1回当たりの通話時間の変化

- 1人当たりの通話回数の実績・変化      ➤ 当初予測を下回り、微減傾向にある。
- 1回当たりの通話時間の実績・変化      ➤ 手話/文字ともに微減傾向にある。

### ②手話/文字サービス別利用動向

- 手話/文字別の通話回数の実績・変化      ➤ 回数・時間ともにやや手話の増加が多く、絶対数も上回っているが、ほぼ同等に増加してきている。
- 手話/文字別の通話時間の実績・変化

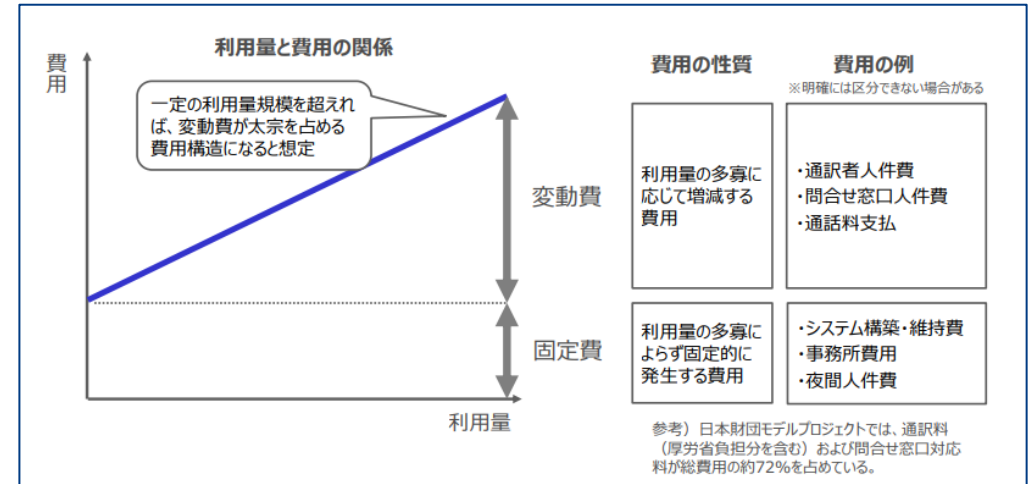
## (1)5. 法施行前の見込みと5年間の実績

## 「費用」の当初見込みの算定方法

- 当初予測において、費用を以下の条件等で算出した。

## 【前提(費用の構造)】

- ① 費用を固定費+変動費に大別した。
  - ② 変動費部分については、規模の経済による単価の逡減効果は想定せず、利用量に比例すると想定した。
- 利用量が増加するにつれて変動費のウェイトが大きくなり、利用量(分数等)あたりの単価は逡減する。



## 【設定(シナリオ・予測条件)】

- ① 電話リレーサービスを提供するための各費用のコストドライバおよびパラメータを、日本財団モデルプロジェクトの実績値等を参考にして設定した。
- ② パラメータは幅を持たせる形として、「小」「大」の2つのシナリオを設定した。
- ③ サービス開始年から10年後(11年目)の登録者数を「低」「中」「高」の3シナリオに分けて予測した。
- ④ 通訳者の費用は全て「サービス事業者への委託料」に含めた。

区分	費用	コスト ドライバ	単位	パラメータ	
				小	大
固定費	システム(PF)利用料(※1)	-	百万円/年	50	100
	24時間対応に要する費用(※2)	-	百万円/年	30	50
	その他固定費	-	百万円/年	50	100
変動費	サービス事業者への委託料(※3)	通訳分数	円/分	250	300
	サポートセンター運営費(※4)	登録者数	円/人・年	2,500	3,000
	電話料金支払い(※5)	通話分数	円/分	15	15
	その他変動費	登録者数	円/人・年	1,000	2,000

※1 自主開発の場合には開発費の償却費を含むものとする。課金システムを含む。日本財団モデルプロジェクトの実績は24百万円/年。  
 ※2 夜間対応は1拠点2名で行うと想定し、その人件費等は利用量によらず一定と想定する。  
 ※3 委託料には、サービス事業者で発生する一切の費用(通訳者人件費、一般管理費、事務所費等)を含むものとする。なお、日本財団モデルプロジェクトの実績(厚労省負担分を含む)では、「手話・文字等通訳料(157+89百万円/年)」÷「通話分数(1,020,000分/年)」=241円/分相当。  
 ※4 日本財団モデルプロジェクト実績では「問合せ窓口対応料(21百万円/年)」÷「登録者数(8,800人)」=2,386円/人・年相当。  
 ※5 通話料・基本料を含むものとする。日本財団モデルプロジェクト実績では14.7円/分相当。

出所)総務省、電話リレーサービスに係るワーキンググループ(第4回)、「資料4-5 株式会社三菱総合研究所によるプレゼンテーション資料」,  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/kenkyu/digital\\_utilization/02kiban02\\_04000388.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/digital_utilization/02kiban02_04000388.html) , 閲覧日:2025年7月29日。

総務省、電話リレーサービスに係るワーキンググループ(第4回)、「議事録」,  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000618810.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000618810.pdf) , 閲覧日:2025年8月6日。

## (1)5. 法施行前の見込みと5年間の実績

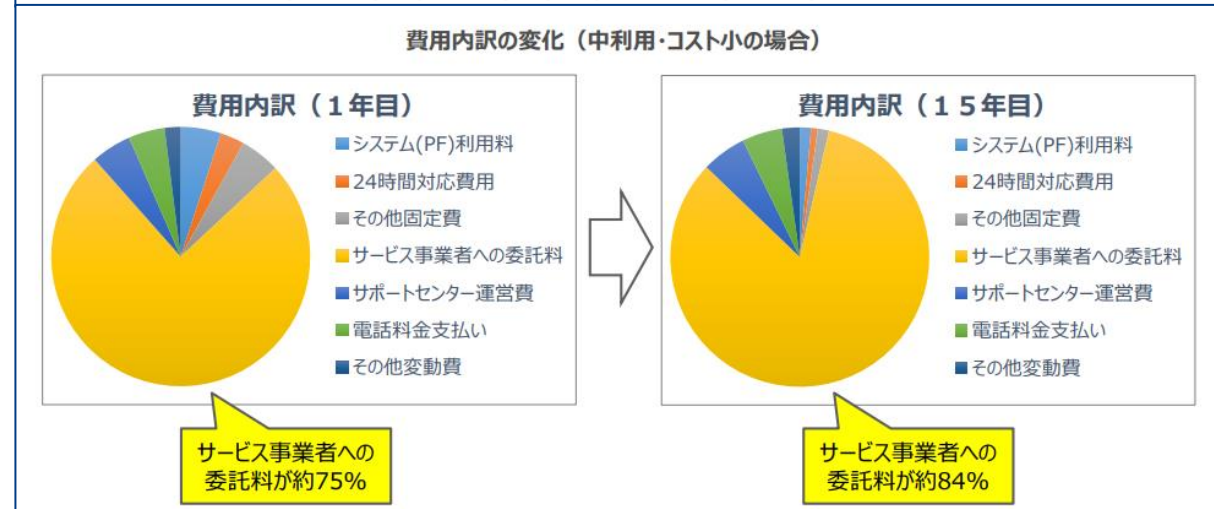
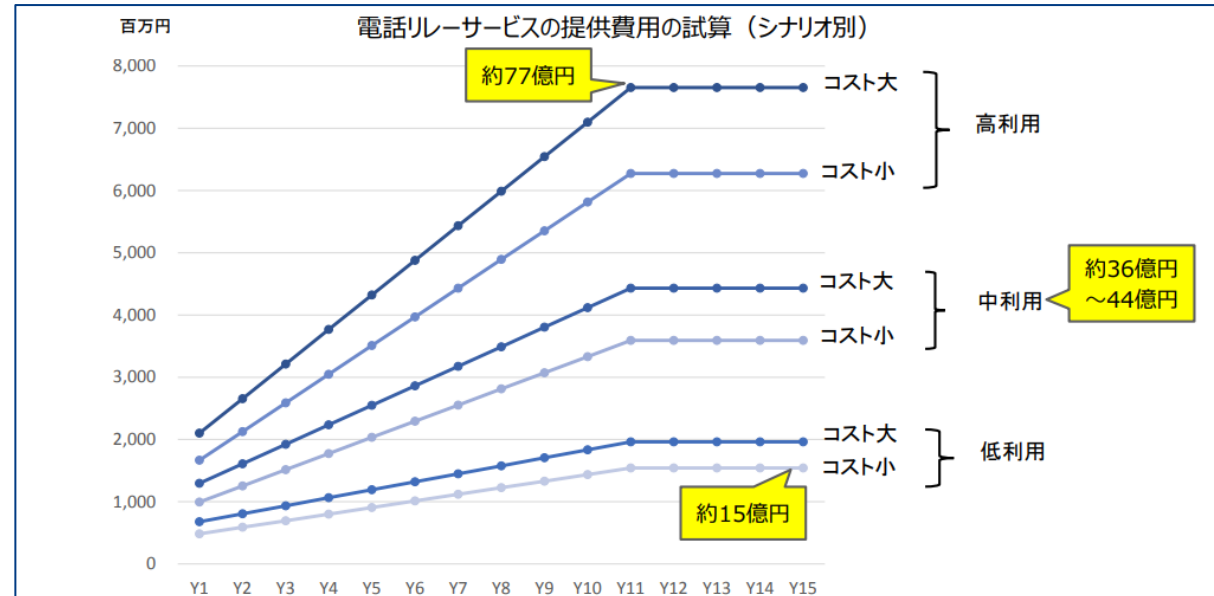
## 【当初予測】 費用の当初見込み

- 前頁の結果、当初費用を下記の通りと予測した。

## 【結果(提供費用の試算結果)】

- ① 計6シナリオのうち、費用が最も大きいシナリオは約77億円、一番小さいシナリオは約15億円とした。
- ② 変動費の比率が高く、需要がどれだけ伸びるかによって費用が大きく変化すると試算した。

※前頁記載の通り、通話者関連費用は全て「サービス事業者への委託料」に含めていた。このことから、費用内訳における委託料の構成比が約75%(1年目)と高い割合の予測となった。



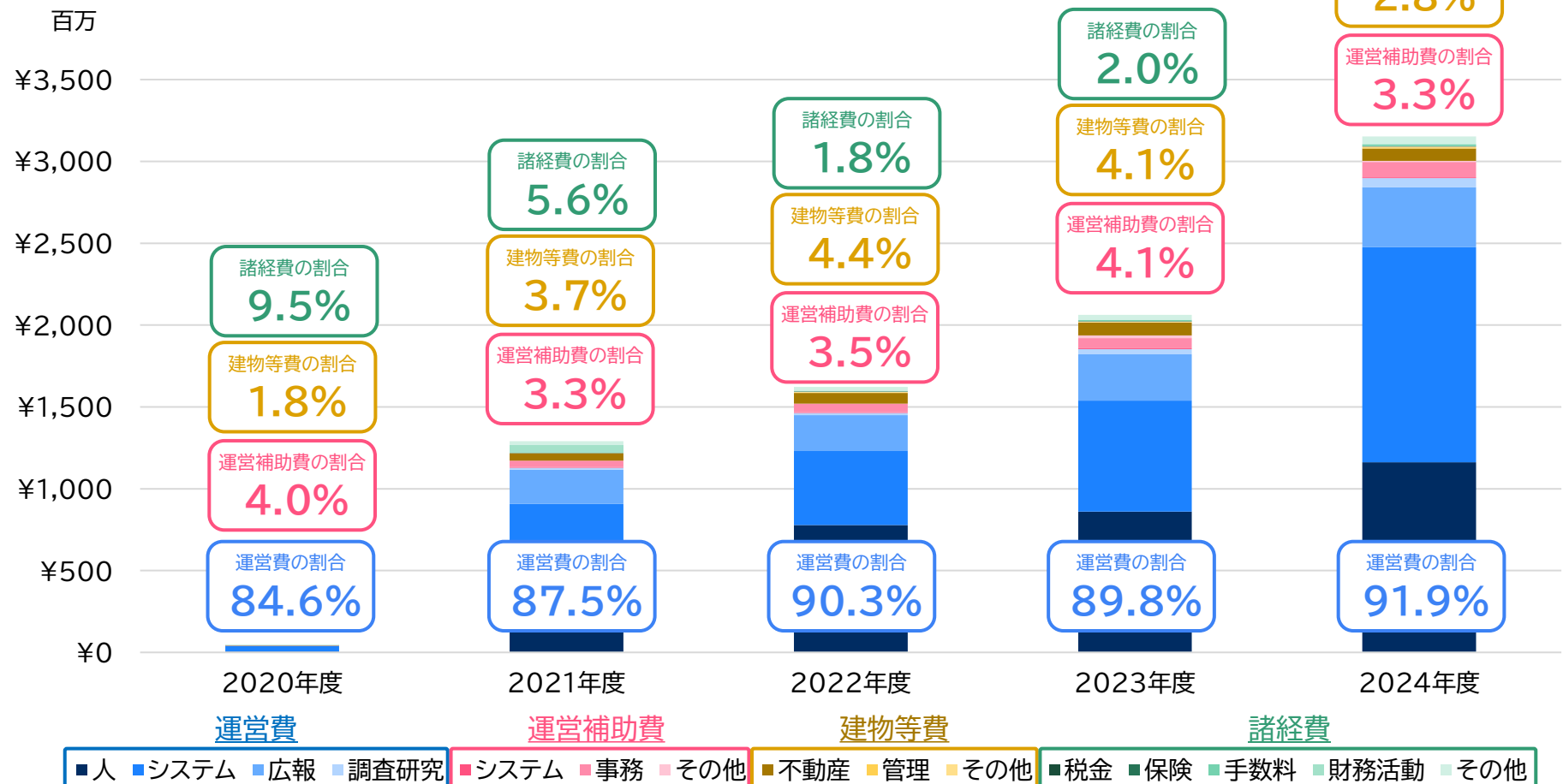
出所)総務省, 電話リレーサービスに係るワーキンググループ(第4回), "資料4-5 株式会社三菱総合研究所によるプレゼンテーション資料", [https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/kenkyu/digital\\_utilization/02kiban02\\_04000388.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/digital_utilization/02kiban02_04000388.html), 閲覧日:2025年9月10日。  
総務省, 電話リレーサービスに係るワーキンググループ(第4回), "議事録", [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000618810.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000618810.pdf), 閲覧日:2025年9月10日。

## (1)5. 法施行前の見込みと5年間の実績

## 実績：支出額の推移

- 全体支出は増加傾向にあり、約90%を運営費(人、システム、広報関連)の費用が占めている。

〈図. 支出の年度推移(構成割合)〉



※四捨五入の影響で、構成割合の合計が100%にならない年度がある

出所)日本財団電話リレーサービス, "事業報告書・収支報告書", <https://www.nftrs.or.jp/information/files/results>, 最終確認日: 2026年2月26日. 令和2年度~令和6年度収支決算書に基づき三菱総合研究所作成

## (1)6. 災害時の民間サービスの提供事例

---

## (1)6. 災害時の民間サービスの提供事例

## 「えんかく+」(「代理電話サービス+」/「日本語サポート」)

- 通訳センターが複数拠点にあり、災害時には被災地外からの遠隔通訳が提供できる体制を整えている。
- 平時から各種SNSを活用しており、災害時対応に関する告知にも活用できた。
- 電話以外によるコミュニケーション方法にも対応(対面通訳、音声のみのアナウンス等)。

〈表.「えんかく+」の提供状況〉

提供者		プラスヴォイス
平時の サービス内容	概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対面や電話でのコミュニケーションにおいて、遠隔地にいる通訳者を通して通訳(手話・文字)を提供。</li> <li>・ 利用者と通訳者間の内容伝達は、ビデオ通話、文字チャット、メール、FAXのいずれかを利用。</li> <li>・ 通訳は電話による会話のみならず、以下も実施(電話リレーサービスとの相違点)。 <ul style="list-style-type: none"> <li>-対面による会話の通訳。</li> <li>-通訳者による周囲の音声情報の確認と、その音声情報の手話による利用者への伝達(例:避難に関する呼びかけを含む音声のみの放送、エレベータ内や無人受付などのインターフォンの会話)。</li> <li>-利用者が作成した文章表現の確認と、受け取った文章の内容の理解確認(日本語サポート)。</li> </ul> </li> </ul>
	営業時間	8:00～21:00(年中無休)
	料金プラン	330円/回～5,500円/月
	提供体制	通訳センターは、仙台、東京(新宿)、大阪に所在。
災害対応	災害時の 対応内容	(2024年1月1日16時10分能登半島地震発生) 1月1日16時30分:災害時緊急通訳の「24時間無償提供」開始(特設HPからの利用により無償化を実現)。 1月19日8時00分:災害時緊急通訳の夜間対応終了(無償提供は継続。提供時間を通常の営業時間に戻す)。  ※厚生労働省と連携し、24時間無料で遠隔手話サービスを提供中である旨を周知すると同時に、自社SNSによる手話と文字による避難生活に関わる情報を発信した。
	利用者の 費用負担	無料(通信料は負担)※登録も不要。

出所) プラスヴォイス, “【災害時緊急通訳 無償提供による夜間対応終了のご案内】(手話・文字)”, <https://plusvoice.co.jp/news/archives/271>ほか災害対応関連ページに基づきMRI作成, 閲覧日: 2025年6月24日  
厚生労働省, “視聴覚障害者等への避難所等における情報・コミュニケーション支援について”, <https://www.mhlw.go.jp/content/001186945.pdf>, 閲覧日: 2025年6月24日

## (1)6. 災害時の民間サービスの提供事例

## 対策および公共インフラとしての価値提供

## 【A. サービス提供上の対応策】

通信・システム	多重化・分散	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムのハードウェア(サーバ等)が多重化・分散されているかを把握する。 (データセンタの東西分離等のように、利用するサービスの物理的な所在が偏っていないか把握)</li> <li>使用するサービスのSLA要件・BCP要件が、電話リレーサービスが求める水準のサービス継続要件に対応できているかを把握する。 (データセンタのサービス稼働率要件等のような電話リレーサービスの継続提供に必要な基準の把握)</li> <li>リレー財団の多拠点化に向けた、委託先拠点の把握と効果的な配置を検討する。 (サプライチェーン・マネジメント等のような提供体制全体での多重化・分散の考慮)</li> </ul>
	過負荷対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>縮退運転モードを整備し、緊急事態において、一部機能を停止・縮小しつつ最低限のサービス提供を可能とする(通信容量を抑えた軽量版UIへの切替等)。</li> </ul>
	バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話リレーサービス提供環境の電源の確保方法や、通訳ブースのPCの稼働条件を整理・把握する(停電等対策の施設非常用電源・PC非常用バッテリー等整備)。</li> <li>IP回線/電話回線等ネットワークインフラのサービス提供上の必須条件を把握し、冗長性を確保する(停電等対策の施設非常用電源・PC非常用バッテリー等整備)。</li> </ul>
人員	不足時の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急対応人員が不足した際の、コール制限のルールを策定する。 (時間制限を設ける、回数制限を設ける、呼数・待ち時間をブース内で可視化する等)</li> </ul>
	遠隔地からの応援	<ul style="list-style-type: none"> <li>在宅における業務従事環境を整備する。 (システム遠隔利用のための要件把握、在宅環境のセキュリティや通信品質に関する基準の策定)</li> </ul>

## 【B. 公共インフラとしての価値提供(福祉の観点)】

臨時対応に備えた体制	行政との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難所等で使用できる発信用臨時アカウントの事前発行制度を策定し、周知・受付する。</li> </ul>
	民間との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害時にオンライン会議へ通訳オペレータが参加するための環境・協定等を整備する。</li> <li>民間サービスとの相互乗入環境(サービス資源枯渇時に自動転送する機能等)を整備する。</li> </ul>
	電話サービス機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害時に手話動画や文字情報による伝言メッセージを受け付け、照会できるようにする。</li> </ul>

# (1)7. BCP策定事例

---

## (1) 7. BCP策定事例

# 電話リレーサービスのBCP策定の重要性

- 電話リレーサービスは公共インフラとして位置づけられ、災害時においても継続的に提供されるべき社会的基盤である。この役割を確実に果たすためには、BCPの整備が不可欠である。

## 1 公共的意義

電話リレーサービスは、法令に基づき制度化された公共インフラであり、その安定運用は社会全体の通信基盤の一端を担っている。

## 2 社会的責任

電話リレーサービスは、聴覚障害者にとって不可欠な通信手段であり、電話リレーサービスに係る総務省のワーキンググループ報告書における「基本的な考え方」にも明記されている通り、「安定的・継続的な提供」が求められている。

## 3 災害時の影響

災害による機能停止は、聞こえない人の緊急通報手段を奪い、生命に直結する重大なリスクを生じさせる。通信インフラと並んで、非常時における継続提供は不可欠である。

## (1)7. BCP策定事例

## 電話リレーサービスにおけるBCP上の考慮事項

- **リスクの多層性**: 通信・人材・機器・運用体制という異なる層にリスクが存在しており、単一の対策では対応不能であることが示唆される。
- **事前調整の重要性**: 外部関係者(総務省・委託先等)との平時からの関係構築が、災害時の機能維持に不可欠である。
- **訓練**: 在宅体制の訓練といったサービス提供における柔軟性確保が鍵となる。

〈表.電話リレーサービスにおけるBCP上の考慮事項〉

考慮事項	想定される影響	対応策
緊急通報機能の確保	通話回線障害時に110番・119番等の緊急通報が利用困難になる	優先回線の確保、臨時番号の設置、衛星回線整備
通訳業務の継続性	通訳者が出勤不能または回線断等によりサービス停止が発生	多拠点配置、在宅勤務体制の構築、VPN導入、クラウド環境の整備
通信機器への依存	機器やソフトの障害によりサービス全体が停止	代替手段の整備、汎用端末による訓練の実施
アプリ・システムのバックアップ	システム障害・サーバ停止時の復旧遅延により、長時間のサービス停止が懸念される	クラウドPBXの導入、遠隔起動体制の構築、委託先のBCP体制整備
関係機関との協力体制の構築	通訳者や利用者支援者との連携が取れず、個別対応が困難となる	自治体との協定締結、平時からの合同訓練等による関係強化

## (2)法の施行状況に関する勉強会・検討会の開催

---

## (2)1. 勉強会実施概要

## 電話リレー法施行状況に関する勉強会 実施概要①

回	日時	場所	議事
第1回	2025年5月30日(金) 14:30~16:30	総務省	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)挨拶(総務省)</li> <li>(2)5年間の取組について総括 <ul style="list-style-type: none"> <li>①周知広報(通知等)・国会答弁の実績、認可の状況(総務省)</li> <li>②事業実施内容、利用者の推移(リレー財団)</li> <li>③負担金の徴収・交付の実績、諮問委員会での意見(TCA)</li> </ul> </li> <li>(3)意見交換</li> <li>(4)その他(事務連絡)</li> </ul>
第2回	2025年6月18日(水) 16:30~18:30	三菱総合研究所本社/ オンライン(Teams)	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)利用者確保に関する課題について <ul style="list-style-type: none"> <li>①周知広報の実績(リレー財団)</li> <li>②利用者の課題(リレー財団)</li> <li>③認知度調査の分析結果(三菱総合研究所)</li> <li>④よかったこと調査の分析結果(三菱総合研究所)</li> </ul> </li> <li>(3)意見交換</li> <li>(4)その他(事務連絡)</li> </ul>
第3回	2025年7月18日(金) 14:00~16:00	総務省	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)オペレータの課題について <ul style="list-style-type: none"> <li>①通訳等オペレータの養成等(リレー財団)</li> <li>②通訳オペレータの要件、育成、確保(三菱総合研究所)</li> </ul> </li> <li>(2)利用料金制度について <ul style="list-style-type: none"> <li>①電話料金の動向(三菱総合研究所)</li> <li>②利用料金制度の現状整理と新たな料金設定の検討状況(リレー財団)</li> </ul> </li> <li>(3)サービスに係る課題について <ul style="list-style-type: none"> <li>①090番号への統一に関する技術的要件等の整理状況(リレー財団)</li> </ul> </li> <li>(4)意見交換</li> <li>(5)その他(事務連絡)</li> </ul>

## (2)1. 勉強会実施概要

## 電話リレー法施行状況に関する勉強会 実施概要②

回	日時	場所	議事
第4回	2025年8月26日(火) 14:00~16:00	総務省	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)法施行前後の登録数等の数値比較(三菱総合研究所)</li> <li>(2)サービス運用の現状(リレー財団)</li> <li>(3)災害時対応実績と、災害に備えた取り組み <ul style="list-style-type: none"> <li>①能登半島地震におけるリレー財団の取り組みと、拠点の地方分散等災害に備える対応策に関する考え方(リレー財団)</li> <li>②災害時の民間サービスの提供事例(三菱総合研究所)</li> <li>③BCPの基本構成と民間事例(三菱総合研究所)</li> </ul> </li> <li>(4)意見交換</li> <li>(5)その他(事務連絡)</li> </ul>
第5回	2025年9月24日(水) 10:30~12:30	総務省	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)費用の適正性確保に関する検討について(TCA)</li> <li>(2)緊急通報に関する現行運用の状況と課題について(リレー財団)</li> <li>(3)利用料金(利用料の分布)について(リレー財団)</li> <li>(4)通訳オペレータ養成カリキュラムの改善について(リレー財団)</li> <li>(5)検討会論点(案)について <ul style="list-style-type: none"> <li>①検討会開催要綱(案)(総務省)</li> <li>②検討会における論点(案)(総務省)</li> <li>③検討会における論点について(リレー財団)</li> <li>④大規模災害時における支援について(リレー財団)</li> <li>⑤厚労省様取組の活用(リレー財団)</li> </ul> </li> <li>(6)その他 <ul style="list-style-type: none"> <li>①手話リンクの導入状況(リレー財団)</li> </ul> </li> <li>(7)質疑応答・意見交換</li> </ul>

## (3) 電話リレーサービス講習会の実施

---

### (3) 電話リレーサービス講習会の実施

## 概要

- 電話リレーサービスの理解を深めるため、企業や業界団体向けに「電話リレーサービス・文字表示電話サービス『ヨメテル』に関する講習会」を実施した。

〈表. 講習会の概要〉

目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業に電話リレーサービスを活用して、きこえない人とコミュニケーションがとれることを知ってもらう。</li> <li>• 電話リレーサービスの具体的な利用方法や利用シーンを伝え、電話リレーサービスを利用して円滑にコミュニケーションを取る方法の理解を深めてもらう。</li> </ul>
参加対象者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• メインターゲット： 電話窓口を持つ業界団体とその所属企業のきこえる人</li> <li>• サブターゲット： 障害者雇用を積極的に実施している企業のきこえる人</li> </ul>
開催日時	2026年2月4日(水)14時～15時
開催回数	1回
開催形式	Zoomウェビナー(オンラインのみ)
参加申込方法	Microsoft Forms
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 講演を収録し、プログラムごとにYouTube公開用に字幕の付与等の編集をした。</li> <li>• QA集および講演録を作成した。</li> <li>• 事後に参加者アンケートを取得した。</li> </ul>

## (3) 電話リレーサービス講習会の実施

## プログラム内容

- サービス説明や利用シーンを解説する動画の投影により、サービスの理解を促した。

〈表. 講習会のプログラム〉

プログラム		内容	登壇者
0	オンライン講習会開催にあたっての注意事項説明		事務局
1	主催者挨拶	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 講習会の趣旨</li> <li>・ 提供背景</li> <li>・ 制度の概要</li> <li>・ 法人登録事例集の紹介</li> <li>・ 電話リレーサービスの在り方に関する検討会について</li> </ul>	総務省
2	サービス説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話リレーサービスの概要、利用方法</li> <li>・ ヨメテルの概要、利用方法、機能</li> <li>・ 法人登録の訴求</li> </ul>	リレー財団
3	利用シーンの動画投影	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話リレーサービスのきこえない人の利用方法</li> <li>・ 電話リレーサービスのきこえない人の具体的な利用場面</li> <li>・ 電話リレーサービスのきこえる人の利用方法</li> <li>・ ヨメテルの概要と利用方法</li> </ul>	—
4	質疑応答		リレー財団
5	アンケート回答依頼 クロージング		事務局

## (3) 電話リレーサービス講習会の実施

## 周知概要

- 2025年12月中旬に、200名程度(昨年度と同水準)の参加申込を目標に開催周知を開始し、参加を呼び掛けた。

〈表. 周知の詳細〉

周知方法	掲載先・周知先	実施事項
Webサイトへの掲載	<ul style="list-style-type: none"> <li>総務省、日本財団電話リレーサービス、三菱総合研究所(事務局)のWebサイトに開催案内を掲載</li> </ul> <p>総務省 行事案内  <a href="https://www.soumu.go.jp/menu_news/gyouji/02ryutsu05_04000232.html">https://www.soumu.go.jp/menu_news/gyouji/02ryutsu05_04000232.html</a>            電話リレーサービス ニュース一覧  <a href="https://www.nftrs.or.jp/news/fy2025/im20251215-2">https://www.nftrs.or.jp/news/fy2025/im20251215-2</a>            ヨメテル ニュース一覧  <a href="https://www.yometel.jp/news/fy2025/im20251215-2">https://www.yometel.jp/news/fy2025/im20251215-2</a>            MRIサイト  <a href="https://pubpit.mri.co.jp/seminar/20260204.html">https://pubpit.mri.co.jp/seminar/20260204.html</a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各Webサイト管理者(総務省、リレー財団、MRI)で周知文を共有</li> <li>2. 各Webサイト管理者が周知文を掲載</li> </ol>
周知文の発出	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話対応を要する業界の団体に対し、所属企業への周知を依頼</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 周知先の業界団体等をリストアップし、連絡先を取得した後、業界団体へ周知文を送付</li> <li>2. 各業界団体を経由して、所属企業に周知</li> </ol>
メール等による送付	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害者雇用ランキング上位100位以内のうち、雇用障害者数が10人以上の企業に開催案内を送付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>周知先法人をリストアップし、公開情報から連絡先を取得した後、周知文を送付</li> </ul>

その知と歩もう。

**MRI** 三菱総合研究所