

事業計画書等認可申請書

令和7年3月7日

総務大臣 村上 誠一郎 殿

一般財団法人日本財団電話リレーサービス
理 事 長 大 沼 直 紀
(公印省略)

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）第11条第1項前段に規定に基づく令和7年度事業計画書及び収支予算書の認可を受けたいので、下記のとおり資料を添えて申請します。

記

- 1 令和7年度事業計画書
- 2 令和7年度収支予算書

令和7年度事業計画書

一般財団法人日本財団電話リレーサービスは、電話リレーサービス（手話・文字による電話リレーサービスのほか、文字表示電話サービスを含む。以下同じ）について、その品質を適正に担保するとともに、同サービスを安定的・継続的に提供できるよう、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（令和2年法律第53号。以下「法」という。）及び聴覚障害者等の電話の利用の円滑化に関する基本的な方針（令和2年総務省告示第370号。以下「基本方針」という。）等に則り、電話リレーサービス提供業務を進める。

また、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化の実現に向けて、電話リレーサービスの一層の利用の拡大・国民全体の理解の増進に寄与していくことを基本としつつ、電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金を受けて電話リレーサービス提供業務を実施することに鑑み、適正なサービス水準を維持し、費用の適正性を担保するとともに、効率的な予算の執行、コストの適正化に努めることとする。

令和7年度事業においては、引き続き、手話・文字による電話リレーサービス（以下「手話・文字リレーサービス」という。）を確実かつ安定的に提供するほか、令和7年1月にサービス提供を開始した文字表示電話サービス（サービス名：「ヨメテル」、以下「ヨメテル」という。）について、年間を通して着実なサービス提供を行うとともに、ヨメテルのサービス機能の充実を図る取組も進めていく。

上記の取組に関し、手話・文字リレーサービス開始以後のサービスの運用状況を踏まえ、次期システムへの移行に向けた開発に着手するほか、通訳等オペレータ（手話・文字リレーサービスの通訳オペレータ及び文字入力オペレータをいう。以下同じ）の安定確保、一層の利用者の増に資する取組などにも精力的に取り組んでいく。

加えて、令和7年11月に東京で開催される「第25回夏季デフリンピック競技大会 東京2025」において、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化の観点から各国選手団をサポートできる取組を検討し、安心して快適な滞在環境を確保する取組を実施する。

当財団としては、上記の取組を通じ、引き続き、法及び基本方針に規定される電話リレーサービス提供業務に関する基本的事項を的確かつ確実に実施することとし、その利用状況や通訳等オペレータ及び自動音声認識の応答率のデータ等に基づき、必要に応じて、体制や設備等の見直しを行うこととする。

令和7年度事業における、目標と主な事業内容等は以下のとおり。

■目標

令和7年度末時点の手話・文字リレーサービスの登録数は、2万人を目標とし、引き続き登録数の増加を踏まえたサービス品質の適正な担保に必要な体制を構築し、利用者が一層利用しやすいシステム整備（ユーザビリティ確保）を通じて、安定的・継続的なサービス提供を行う。また、ヨメテルの利用者は、利用対象が手話・文字リレーサービスに比して広範囲に及ぶと考えられるため、令和7年度は1万人程度の利用増を見込み1万5千人を目標とする。

なお、これらのサービスの提供に当たっては、関係機関と連携の上、電話リレーサービスの効果的な周知啓発を実施し、その結果分析を通じて一層の利用者獲得及び認知拡大を図る。

■事業内容

1. 電話リレーサービスの提供

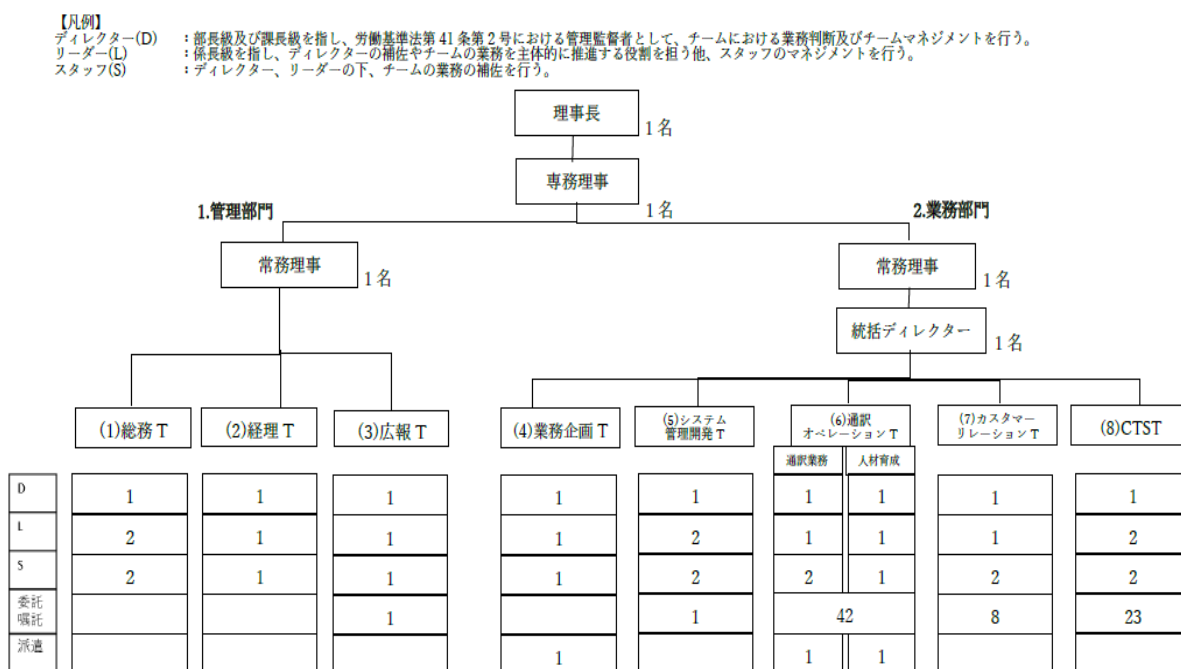
当財団は、電話リレーサービスの安定的・継続的な提供のため、以下のとおり、サービス提供に係る人員及び体制を整備し、引き続き電話リレーサービス業務を適正かつ確実に実施していく。

(1) サービス提供の役職員等の整備

電話リレーサービス提供業務を実施するために必要な役職員等を配置する。

組織図は別添 1 参照。

役員については、常務理事を 2 名とする。職員については、通訳オペレーションチームの手話・文字リレーサービスの通訳オペレータを増員する以外は、電話リレーサービス管理部門及び電話リレーサービス業務部門ともに、令和 6 年度の職員配置と同様とする。



(2) 電話リレーサービス提供に係る通訳等オペレータの体制

電話リレーサービスの提供に関し、令和 7 年度において、以下の通訳等オペレータの体制を敷く。

(直接雇用・業務委託の内訳)

	ピーク時間帯 (9-19時)	準ピーク時間帯 (8-9時、 19-22時)	ピーク以外時 間帯 (22-8時)	必要人数 (8時間換算)
直接雇用	14ブース	10ブース	7ブース	68人(※1)
業務委託	27ブース	7ブース	3ブース	52人
合計	41ブース	17ブース	10ブース	120人

(緊急通報・手話・文字通訳・文字入力の内訳)

	ピーク時間帯 (9-19時)	準ピーク時間帯 (8-9時、 19-22時)	ピーク以外時 間帯 (22-8時)	必要人数 (8時間換算)
緊急通報 (※1)	2ブース	2ブース	2ブース	9人
手話通訳 (※1)	16ブース	6ブース	2ブース	36人
文字通訳 (※1)	13ブース	5ブース	2ブース	30人
文字入力(※2)	10ブース	4ブース	4ブース	45人
合計	41ブース	17ブース	10ブース	120人

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

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

(休憩)

休憩 1 時間（6 時間以上の勤務の場合）

※手話・文字リレー通訳オペレータは、1 時間あたり 40 分、文字入力オペレータは 15 分を目安として、対応時間がそれ以上にわたる場合には、他のオペレータと交替する。ただし、通話内容等により続行できると判断した場合には、この限りではない。

※通訳等オペレータ毎に 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 1 1 時間の継続休憩時間確保に努めるものとする。ただし、災害その他避けることができない場合は、この限りではない。

（3）専用システムの保守管理

電話リレーサービスの円滑な提供のために、保守管理体制を強化するとともに、特にシステム障害等不具合が発生した場合に迅速に問題点を発見し、必要な対策を講じ試験を行い、確実な再発防止策を講じる等の体制強化を図る。

（4）専用システム改修

電話リレーサービスの提供に関し利用者、オペレータ及び緊急通報受理機関等の関係機関からの実際のサービス提供による各種改善要望等について適宜必要性を判断し専用システムの改修を随時行う。

（5）188 に係る発信

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、0570 については令和 6 年度中にサービスを開始した。188（消費者ホットライン）については令和 7 年度中のサービス提供を目標に関係者と協力の上、実現に向けて引き続き取組を進めていく。

（6）ヨメテルの追加機能に係る対応

令和 7 年 1 月に提供を開始したヨメテルの追加サービス・機能として、令和 7 年度の後半を目途にパソコン・タブレットで利用できるブラウザ版や Text to Speech 機能、音声認識の速度調整機能等を提供できるようにする。これらの機能の開発は令和 6 年度中に着手しており、令和 7 年度は必要なテスト等を実施し、着実にリリースできるよう進めていく。

(7) 法人登録の増に向けた取組の更なる強化

電話リレーサービスの提供開始以降、利用登録数は着実に増加しているが、個人登録の利用者数に比して、法人登録の利用者数は、依然として低い水準に留まっている。その要因として、企業や自治体等（以下「企業等」という。）の職場内において、聴覚障害者等が電話を必要としない業務に従事しているケースや、聴覚障害者等の電話利用に関する必要性・有益性などに対する理解が及んでいないケースもみられる。このため、企業等に具体的な利活用の事例を紹介しつつ、聴覚障害者等による電話利用が円滑に行われるよう取組を進める。また、企業等において、聴覚障害者等からの問合せに対し、より簡易かつ適切に対応していくことに関する令和 6 年度の検討結果を踏まえ、令和 7 年度は、聴覚障害者等が企業等のウェブサイトから電話リレーサービスを利用した問い合わせ等ができるようにするなど、法人登録の増加に向けて適切な対応を行う。

(8) デフリンピック対応

令和 7 年 11 月 15 日から同月 26 日までの間、聴覚障害者のスポーツの祭典「第 25 回夏季デフリンピック競技大会東京 2025」が我が国で初めて開催される。同大会は 100 周年となる記念すべき大会であり、70～80 か国・地域から約 6,000 人の方が参加することが見込まれている。法律に基づいた公共インフラとしての電話リレーサービスの提供業務を担う当財団としてこの機会を捉え、大会関係者と連絡しつつ、電話リレーサービスを積極的に周知していく。

また、外国の選手団が滞在期間中、安心・快適に過ごせる環境の確保を寄与する取組として、国際手話通訳者や日本国内に在住する当該国の手話ができる者を介して電話リレーサービスが利用できる枠組みを構築しつつ、大会期間中サービスとして提供する。

(9) その他

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

2. 通訳等オペレータの養成・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、通訳等オペレータの配置にあたっては、必要な採用活動の実施や業務委託契約の締結及び管理監督を行う他、採用後の定期的な養成・研修を通じてサービス品質の維持向上に努めるものとする。具体的には以下のとおり。

(1) 手話・文字リレーサービスの通訳オペレータ業務の業務委託

手話・文字リレーサービスの通訳オペレータ業務の業務委託については、令和7年4月の委託開始に向け、同年3月までに公募・入札の手続きを実施の上、業務委託契約を締結する。また、令和7年度末には令和8年度の業務委託に必要な準備を行う。

(2) 手話・文字リレーサービスの通訳オペレータの養成・研修

手話・文字リレーサービスの通訳オペレータの研修（直接雇用及び業務委託）については、令和5年度以降実施している厚生労働省による養成カリキュラムに基づいた研修及び実習を行う。また、シフト制で勤務するオペレータが都合のよい時間に効率的に研修を受講できるよう E ラーニングサービスを導入するとともに、オペレータの受講の進捗状況や学習履歴など、オンラインで一元管理することができるようにする。

上記研修以外に、通訳の品質を一律に適正に保つこと及び向上を目指し、現任研修として全オペレータの技術指導及び模擬研修等を実施する。とりわけ、通訳オペレータのモニタリングをさらに強化するため、外部ろう者による架電（モックコール）への対応を通じ通訳技術及び対応品質の向上を目指す。さらに業務委託先を含めた定期的な会議を開き、課題共有や事例検討等を行う。

(3) 文字入力オペレータ業務の業務委託等

文字入力オペレータ業務の業務委託については、令和7年4月の委託開始に向け、同年3月までに公募・入札の手続きを実施の上、業務委託契約を締結する。また、令和7年度末には令和8年度の業務委託に必要な準備を行う。

また、文字入力オペレータに対する研修（直接雇用及び業務委託）等については、手話・文字リレー通訳オペレータと同等の内容で実施する。

(4) 災害時オペレーション対応

災害時等、直営センターでオペレーションができなくなった場合（一定規模の自然災害、台風等による交通機関の麻痺、建物の火災等）に備え、令和5年度から、近郊のマンションを賃貸し、平時においても当該場所でオペレーションができるよう措置した。災害時等において、緊急通報（平時において直営センターが取り扱うこととしている）を確保する重要性に鑑み、令和7年度も引き続き、有事に備えつつ、地域ごとの災害発生リスクなども十分参考にしながら、災害時におけるオペレーション確保の在り方を検討していく。

(5) 直営通訳拠点の多様化（コワーキングスペース）

オペレータ不足に対応し、かつ首都圏での大規模災害発生時のオペレーション（特に緊急通報を受電するためのブース）を維持するため、当財団（東京）以外に直営ブースを試験的に設置する。

令和5年度より委託先2社（仙台・大阪）と緊急通報訓練をそれぞれ年に2回程実施している。委託先による緊急通報対応のバックアップ体制に加え、直営の手話ブースを東京以外の場所に配置し、直接オペレータへ出勤要請が出せることはオペレーション維持のための大きなリスクヘッジとなることから、手話通訳オペレータの確保と災害対応の充実といった両面の観点から試験的に実施するものである。具体的には、関西圏等のコワーキングスペースに直営通訳拠点を試験的に新設し、首都圏だけでなく関西圏等で高いスキルを持つ手話通訳オペレータを直接的に確保するとともに、研修などの指導を通じて質の高いオペレーションを実施する予定である。

3. 問合せ窓口への対応等

(1) 問合せ窓口への対応

手話・文字リレーサービスについては、当財団の問合せ窓口において、問合せ、意見、苦情等を受け付け、具体的には、カスタマーリレーションチームがテレビ電話、文字チャット、メール、電話で受け付け対応（年末年始（12/29～1/3）を除き毎日9時30分～17時00分）する。

ヨメテルについては、業務委託先の問合せ窓口において、手話・文字リレーサービスに係る受付対応と同様の対応を行う。

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

(2) 問合せ窓口スタッフ向け研修等

問合せ窓口のカスタマーハラスメントに適切に対応していくため、東京都カスタマーハラスメント防止条例に基づいた研修等を行う。

4. 調査研究

(1) 電話リレーサービスに関する認知度調査

調査目的：基本方針に定める国民への認知度及び普及度調査に関しては、インターネット調査を通じ、電話リレーサービスの認知度調査を行い、国民への同サービスの認知度を令和6年度に引き続き確認するとともに、令和7年度の周知啓発活動の評価の一助とし、次年度以降の電話リレーサービスの提供業務の参考資料とする。なお、本内容は、関係機関等との調整を踏まえ、実施期間に変更が生じる可能性がある。

調査方法：インターネット調査を行う。

調査手法：業務委託（競争入札により委託先を決定する）

スケジュール：令和7年9～10月に実施予定、11月目途に結果の報告書を作成・公表。

(2) 次期システムの移行に向けた調査研究

調査目的：現行の手話・文字リレーサービスのシステムは、日本財団のモデルプロジェクト時代に構築（平成29年）したシステムを基本としているため、その安定性や拡張性等に課題があり、また、聴覚障害者等であり、かつ、弱視や全盲の方が利用できるサービスになっておらず、電話にアクセスできない方がいる。これらの課題を踏まえて、より安定性・利便性の高いシステムを構築していく必要があるため、令和8年度以降を目途に現在のシステムから移行できるよう、次期システムの通信基盤の在り方等について、昨年度に引き続き調査研究を行う。

調査方法：通信基盤に一定の知見を有する電気通信事業者等にプロジェクトとしての運営を委託しつつ、より安定性・利便性の高いシステムの検討していく。その際、弱視や全盲の方のためのアクセスについては、これらの方のご意見を踏まえつつ、手話・文字リレーサービスで使用しているCPaaS（Communications Platform as a Service）事業者等と協力し、通信基盤について検討する。また、視覚障害者等のシステム開発経験および知見のある企業と協力し、ブレイルセンス等の点字デバイスの調査、弱視や全盲の方が利用できる画面デザインや、システムの設計方法等を調査する。

調査手法：業務委託

スケジュール：令和7年5月～令和8年3月に実施予定、令和8年3月目途に結果の報告書を作成・公表。

その他：上記調査の委託にあたっては、ヨメテルに係るシステムと密接に関与しているため、当該システム開発委託会社と同一会社を予定している。

（３）筑波技術大学との研究連携協定に係る調査研究

調査目的：令和4年12月に筑波技術大学と当財団は、従来からの関係をさらに発展させ、それぞれが保有する情報及び人的資源等を有機的に活用し、聴覚障害者の情報コミュニケーション支援に関する技術・機器の研究開発、支援人材の育成及び大学の教育・研究・社会貢献機能の向上を図ることを目的として、包括的な連携協定を締結した。同連携協定に基づき、令和7年度も引き続き具体的な取組を実践する。

調査方法：筑波技術大学、当財団のほか外部有識者により研究を進め、①電話リレーサービス及び遠隔手話通訳に関する研究及び研究成果を踏まえた実践的技術の開発②電話リレーサービスの普及に関する周知啓発及び支援人材の育成③情報コミュニケーション支援のための教育④「電話リレーサービス通訳者に必要となる技術と実践（仮）」発行に向けた調査等について取り組む。

スケジュール：令和7年5月～令和8年3月に実施予定、令和8年3月目途に研究に関する報告書を作成

（４）海外調査研究

調査目的：電話リレーサービスの事業実績のある海外の調査を通じて、今後の我が国の電話リレーサービスの運用に反映させることを目的とする。

調査方法：文献調査・オンライン対応だけでは十分に把握しにくいことから、現地に職員を派遣して調査することとする。なお、調査国は、日本と同様に業務委託先管理を含むオペレーション全般をおこなっているカナダのVideo Relay Services(CAV) ,INC を調査対象とする。現在、日本の電話リレーサービスでは業務委託先における通訳オペレータの採用・技術指導は各委託事業者に任されているため、次の点についての調査を行い、今後に向けての改善に繋げる。

- ・委託元として委託先に対して、こういった指導・監督をすべきか

- ・ 委託先オペレータの通訳技術を担保するためにこういった条件をクリアすべきか

スケジュール：令和7年7月～令和7年8月に実施予定、令和8年3月目途に研究に関する報告書を作成

5. 周知啓発活動等

電話リレーサービスは、聴覚障害者等と聴覚障害者等以外の双方向のサービスを実現するものであり、広く国民に関係することを踏まえて、当該サービスや制度等について、聴覚障害者等のみならず電話を利用する全ての国民や関係事業者に理解が得られるよう、引き続き周知啓発を行う。

また、利用者獲得に繋がるような「利用したい」、「利用しやすい」といった動機付けになり得る内容を検討し、効果的な周知啓発活動を行う。

具体的に、令和7年度は以下の活動を実施するが、周知啓発に係る費用を要せずしてメディアへの露出が可能な取組についても積極的に対応していくことにより、周知啓発の充実を図っていく。

(1) 電話リレーサービスの理解促進に関する周知啓発活動（主に一般国民向け）

対象者：電話を利用する全ての人

広報内容：

- ・電話リレーサービスの趣旨
- ・手話・文字リレーサービスおよびヨメテルの通話の仕組の説明
- ・手話・文字リレーサービスおよびヨメテルを用いた電話を一般の電話と同様に対応いただくこと等

広報活動：以下の手法を用いた広報活動を行う。なお、下記①～⑤の内容は、令和7年度に実施する企画競争入札における代理店の提案及び関係機関等との調整を踏まえ、内容及び実施期間に変更が生じる可能性がある。

①テレビコマーシャル

（内容）令和7年1月に提供を開始したヨメテルにおいては、サービス提供開始から間もない時期は、通話相手を含む国民全体に対して、積極的に周知啓発を行い、認知を拡大する必要があることから、マスに訴えるツールとして TVCM 広告を行う。なお、TVCM を含む広告媒体の効果測定を実施し、定量的な効果を把握する。

（時期）ヨメテル：

令和7年8月～令和8年1月

②東京メトロ 全線広告

(内容) 首都圏の主にきこえる人を対象に更なる認知度向上を目的として信頼性・注視力の高く、反復接触効果を見込める広告媒体として東京メトロ全線広告（ドア上ビジョン）を採用し、令和6年度に制作した30秒のCMを6か月掲載（頻度：最大1回/15分）する。

(時期) ヨメテル：

令和7年8月～令和8年1月

③名阪メトロ 全線広告

(内容) 人口規模が大きな主要都市2地域（大阪・名古屋）の主にきこえる人を対象に、サービスの更なる認知向上を目的として、信頼性・注視力が高く反復接触効果を見込める広告媒体として、メトロ全線車両広告を実施する。大阪メトロと名古屋メトロのビジョン設置車両数が限られていることから、その代替施策として窓上ポスターを掲出することとする。

(時期) 手話・文字リレーサービス：

窓上ポスター 令和7年8月～令和7年11月（3ヶ月間）

ヨメテル：

窓上ポスター 令和7年8月～令和7年11月（3ヶ月間）

④デジタル広告

(内容) 近年は20～40代迄の年齢層では、インターネットでの情報収集の傾向が高まっており、主にきこえる人を対象に、下記のデジタル広告施策を実施する。

ウェブサイト誘導施策：検索結果広告（Google, Yahoo）、静止画広告（ポータルサイトでのバナー広告やフィード表示：Google, Yahoo, ソーシャルネットワークサービス（以下「SNS」という。）手話・文字リレーサービス・ヨメテル認知施策：動画広告（Youtube, Yahoo, SNS[X]）

(時期) 手話・文字リレーサービス：令和7年6月～令和8年3月（10ヵ月）

ヨメテル：令和7年6月～令和8年3月（10ヵ月）

⑤ 官公庁・自治体向け媒体への広告掲載

（内容）電話リレーサービスの制度や概要のほか法人登録の好事例等について発信することにより、官公庁職員や自治体職員に広く周知を図り、法人登録のより一層の普及拡大と機運醸成を目指す。

（時期）手話・文字リレーサービス：通年

⑥ 通話相手向け周知キャンペーン

（内容）手話・文字リレーサービスとヨメテルの通話相手になりえる聴覚障害者等以外をメインターゲットに、両サービスの内容理解を深めることを目的とした「聞く」「読む」「見る」音声・動画番組を放送・配信する（ラジオ／ポッドキャスト番組・動画配信）。この取組を通じて、電話のバリアフリーへの理解を広げ、両サービスの利用環境の向上につなげる。

（時期）手話・文字リレーサービス：令和7年10月～12月

ヨメテル：令和7年10月～12月

⑦ ウェブサイト運用

（内容）手話・文字リレーサービスおよびヨメテルの内容や利用登録手続き等への促進を図ることを目的に、情報の集積地として、両サービスごとに公式ウェブサイトを活用する。

（時期）手話・文字リレーサービス＜運用＞：通年

ヨメテル＜運用＞：通年

⑧ SNS 分析ツール

（内容）膨大な SNS 上のクチコミ情報を瞬時に分析・活用できるツールを契約し、利用者・登録者獲得の施策立案・改善に活用する。また SNS 上の炎上対策・対応として、SNS に発信された投稿を自動で収集・分析するソーシャルリスニングツールを利用し、SNS 上での電話リレーサービスの評判を常時把握する。

（時期）通年

(2) 電話リレーサービスの利用登録に関する周知啓発活動（聴覚障害者等向け）

内容：聴覚障害者等の利用登録の推進に特化させた周知啓発活動を実施する。

①ウェブコンテンツの制作・発信

（内容）ヨメテルの潜在的利用者に向けて、ヨメテルの利便性や必要性を周知することを目的にサービスを活用する利用登録者が出演する動画インタビューシリーズを制作し、公式サイトへ連載コンテンツとして掲載する。

（時期）通年

②「電話リレーサービス体験登録会」の開催

（内容）昨年度に引き続き全国の聴覚障害者協会、聴覚障害者情報提供施設、自治体等と連携して、手話・文字リレーサービスの理解促進、周知広報のため、同サービスの概要や内容を学ぶ体験登録会を開催する。また、ヨメテルについても、同サービスに関する内容説明及び登録サポートを行う体験登録会を関係機関と連携し開催することとする。

（対象者） ・ 電話リレーサービス利用者
・ 電話リレーサービスの未登録者

（開催内容） ・ 電話リレーサービスの詳細な内容紹介

※各種資料、ホームページ内の記載、動画の制作を想定。

・ 電話リレーサービスの登録方法、使い方、オペレータへの対応の仕方
・ 電話リレーサービス体験
・ 登録サポート

（時期）通年

③電話リレーサービス普及啓発員事業の実施

（内容）当財団として行う普及啓発活動に加え、地域の聴覚障害者協会や情報提供施設等と連携しながら、個別に電話リレーサービスの普及活動（登録希望者への個別サポートや地域の情報提供施設と連携した定期的な登録窓口開設等）や、説明会・登録会開催等を行う普及啓発員事業を全国で展開する。

普及啓発員の担い手としては、一定の要件の下、聴覚障害者協会や情報提供施設、企業等他、手話で対応ができる個人等で、年度内での業務委託、委嘱等により行う。

(時期) 通年

④当事者支援団体等へのパンフレット等の送付

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

(送付先) 聴覚障害者等の支援団体など

(時期) 通年

⑤手話パフォーマンス甲子園への出展

(内容) 全国の高校生が手話を使った様々なパフォーマンスを繰り広げ、その表現力を競う「全国高校生手話パフォーマンス甲子園」のイベント会場でブース出展し、サービスの紹介やデモンストレーションを実施することで若い世代へのサービス周知を実施する。

(時期) 令和7年秋

⑥日本聴力障害新聞への広告掲載

(内容) 全日本ろうあ連盟が発刊する日本聴力障害新聞の広告欄を用いて、登録促進に係る広告や体験登録会の案内等を行う。

(時期) 令和7年6月～令和8年3月

⑦目で聴くテレビ番組制作・放映

(内容) 株式会社アステムが展開する聴覚障害者向けテレビ「目で聴くテレビ」の番組制作、放映を通じて、「目で聴くテレビ」を視聴する聴覚障害者等に向けて動的な情報発信、登録促進を図る。

(時期) 通年

⑧ デフリンピックへの広告掲載

(内容) 令和7年11月に開催される「第25回夏季デフリンピック競技大会 東京 2025」の公式サイトやパンフレット、競技観戦ガイド等への広告掲載を通じ、手話・文字リレーサービスの周知や理解促進、認知度の向上を目指す。

(時期) 手話・文字リレーサービス：通年

(3) SNS を活用した周知啓発活動

内容：定期的に SNS を更新・情報発信し、効果的な周知広報活動を実施する。電話リレーサービスに関する利用者の投稿へのコメント返信等含め利用者満足度の向上の一助とする。なお、SNS のツールは現況最も効果的なツールを適宜模索しながら活用するが、令和7年度においても、X(旧 twitter)を中心に活用、Facebook、ホームページへ誘導する役割を想定する。

広報活動：

- ・手話・文字リレーサービスおよびヨメテルの最新情報の発信
- ・手話・文字リレーサービスおよびヨメテルのシステム利用にあたっての利用者への注意喚起 等

時期：通年

備考：

- ・広報チーム職員を中心に SNS 発信を行うものとし、他部署が当財団のアカウントを活用して SNS 発信する場合は、同職員の確認の下で行うものとする。
- ・SNS については発信内容を含め事前に担当責任者による確認等の実施、情報管理・発信内容についてルールに基づき注意して実施する。

6. その他活動

上記 1～5 の活動を行う他、電話リレーサービスの提供に関し、以下の活動を実施する。

(1) 理事会の開催

一般社団法人及び一般財団法人に関する法律に則り、当財団の諸規程の整備や組織的決定等を行うことを目的に開催する。なお、具体的には以下の開催スケジュールを想定する。なお、以下は案であり、業務実態に合わせ、1～2回程度の開催回数の増減を見込む。

(スケジュール・議題案)

番号	開催月（案）	議題（案）
1	令和7年6月上旬	報告事項： 1 職務執行状況について 議決事項： 1 令和6年度事業報告及び収支決算について 2 諸規程の制定及び一部改正について 3 定時評議員会の開催について 4 銀行からの借入について
2	令和7年12月	報告事項： 1 職務執行状況について 議決事項： 1 令和8年度電話リレーサービス提供業務に関わる事業方針・計画概要及び収支予算概算について
3	令和8年3月上旬	報告事項： 1 職務執行状況について 議決事項： 1 令和8年度事業計画書及び収支予算書について 2 諸規程及び規則の制定及び一部改正について 3 評議員会の招集について 等

(2) 評議員会の開催

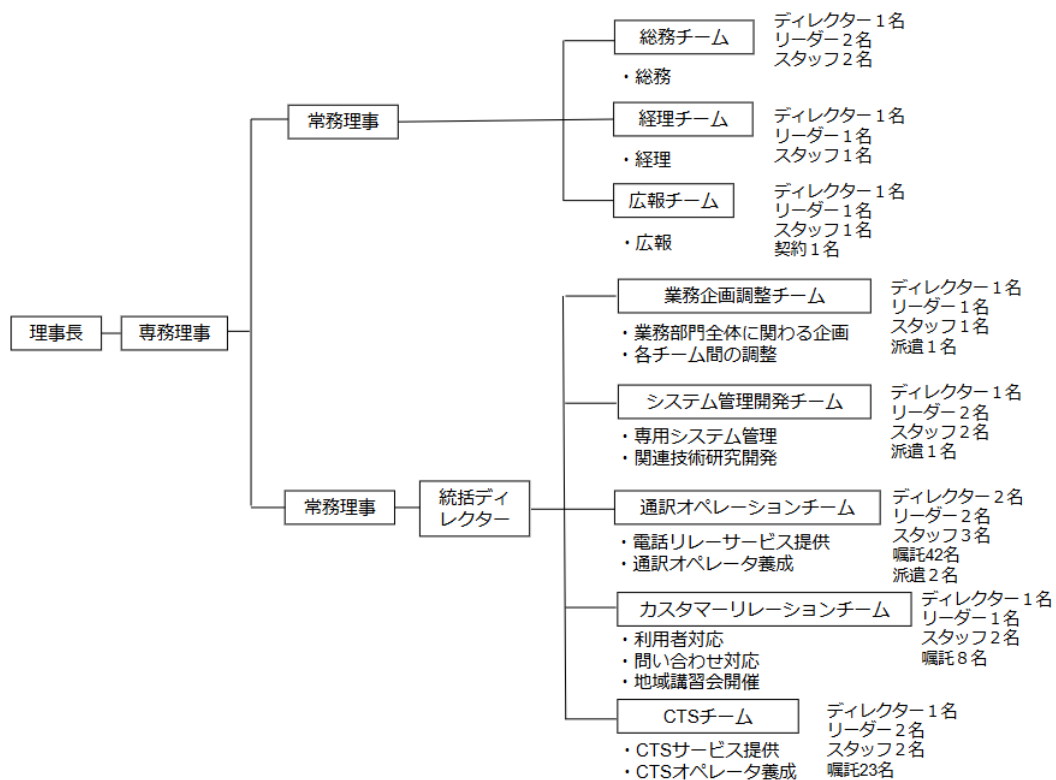
一般社団法人及び一般財団法人に関する法律に則り、定時評議員会を含め2回開催する。

番号	開催月（案）	議題（案）
1	令和7年6月 （定時評議員会）	報告事項： 1 理事会決議報告 議決事項： 1 令和6年度事業報告書及び収支決算書について
2	令和7年12月	報告事項： 1 理事会決議報告 2 令和7年度事業活動の中間報告について

※上記の他、必要に応じて開催するものとする。

別添1 組織図（人数配置）

R7年度



別添 2 利用者数見込、利用時間見込、通話時間見込

■前提

令和 7 年度収支予算書作成にあたり、利用者数、利用時間、通話料計算を試算するため、令和 6 年度の実績（4～9 月実績）を用いて予想値を導くものとする。なお、計算にあたって、用語の整理は以下の通りとする。

利用者数：電話リレーサービスに登録している利用者の数

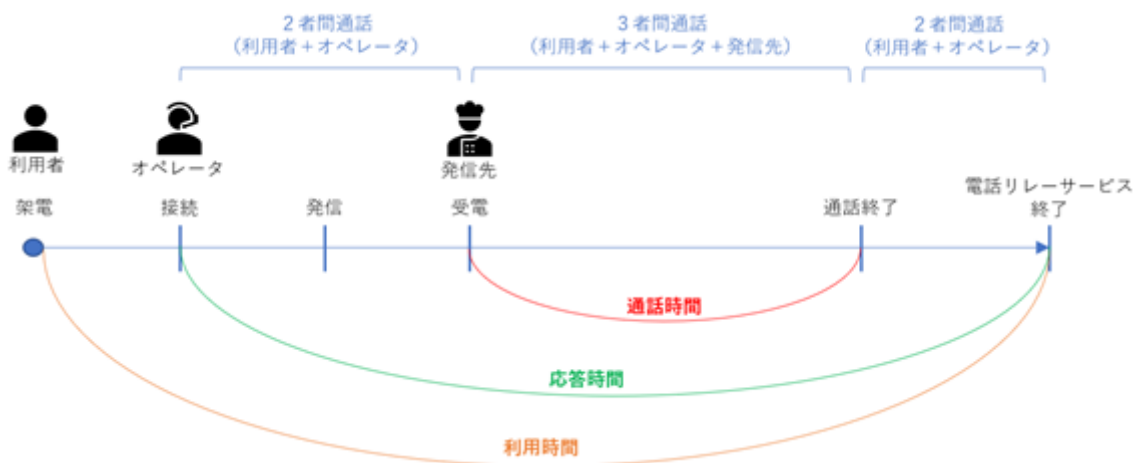
※利用の有無は問わない

利用時間：利用者が電話リレーサービスを使用し始めて、終了するまでの時間

応答時間：通訳オペレータが対応を始め、対応を終了するまでの時間

通話時間：発信先と通話が繋がっている時間

図 1 利用時間、応答時間、通話時間の区分



上記の定義に基づき、利用者数においては令和 6 年度の増加推移から、利用時間は同じく利用時間の実績値から、必要ブース数は実際に通訳等オペレータが対応する時間である応答時間から、通話料は実際に通話料が発生する通話時間から、予測を行うこととしたい。

■電話リレーサービス利用者見込の算出根拠

<手話文字リレーサービスの利用者数等の試算方法>

令和6年9月末時点で利用者数が16,298名である。

令和7年度においては、前年度から引き続き体験登録会（地域講習会・利用登録会）を精力的に実施するとともに、電話リレーサービス普及啓発員による普及促進のための取組も開始している。令和7年度も引き続き、これらの取組を通じて、利用者の増に向けた取組を一層充実させることから、月毎の基本増加数として、概ね月300件程度以上を目標として取り組むこととする。

上記を基に計算した結果、月毎の増加数見込は以下のとおり。

年度	月	利用者数	増加数
令和7年度	4月	17,800	200件
	5月	18,000	200件
	6月	18,200	200件
	7月	18,400	200件
	8月	18,600	200件
	9月	18,800	200件
	10月	19,000	200件
	11月	19,200	200件
	12月	19,400	200件
	1月	19,600	200件
	2月	19,800	200件
	3月	20,000	200件

なお、上記表を参考に、通話料等の利用者数が関係する各種費用の計算にあたっては、各月の利用者数を12月で除した利用者数（18,750名）を1月の利用者数の単位として設定し、算出を行っている。

■利用件数、利用時間の算出根拠

令和 6 年 4～9 月実績を基に、年間利用件数について試算を行う。なお、利用件数、利用時間の試算にあたっては、各月の利用者数合計に対し、月に 1 度も電話リレーサービスを利用しない利用者があることを考慮した上で計算が必要なため、以下の計算式で計算を行う。

計算式：令和 7 年度年間利用時間 ＝ 利用者数 × 利用者 1 人あたり利用時間／月
 ※利用者数は、前述の各月の利用者見込を参考とする。

(利用者 1 人あたり利用時間／月の計算方法)

※以下の計算では、令和 6 年度 4～9 月度の実績を使用する。

- ・ 利用時間平均／月 248,638 分 ÷ 利用件数平均／月 49,701 件
 ＝ 利用時間／回 5.0 分 (A)
- ・ 利用件数平均／月 49,701 件 ÷ 利用者数平均 15,793 人
 ＝ 利用者 1 人あたり利用件数 3.14 (B)
- ・ 利用者 1 人あたりの利用時間 ＝ A 5.0 分 × B 3.14 件 ＝ **15.7 分**

※「利用時間／月 ÷ 利用者数」でも同様の結果が出ることを確認済。

上記から、計算式に当てはめると以下の表のとおり。

	月	利用者数	利用分数/人/月	利用分数/月
令和7年度	4 月	17,800	15.7	280,170
	5 月	18,000	15.7	283,318
	6 月	18,200	15.7	286,466
	7 月	18,400	15.7	289,614
	8 月	18,600	15.7	292,762
	9 月	18,800	15.7	295,910
	10月	19,000	15.7	299,058
	11月	19,200	15.7	302,206
	12月	19,400	15.7	305,354
	1 月	19,600	15.7	308,502
	2 月	19,800	15.7	311,650
	3 月	20,000	15.7	314,798
	合計			3,569,809

上記表から、令和 7 年度の利用時間見込は、**3,569,809 分**と試算する。

■通話時間見込

令和 7 年度の通話件数、通話時間を算出するにあたり、以下の計算式を用いて計算を行う。

計算式：通話時間数 = 利用者見込 × 1 人あたり通話件数 × 1 回あたり通話分数

①通話時間（発信）

（1 回あたり通話時間数、1 人あたり通話件数）

発信に係る令和 6 年度 4～9 月度の実績は、以下の通りとなる。

1 通話時間数実績							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話時間合計	183,888	186,493	182,966	201,430	191,856	188,645	189,213
手話発信時間	93,581	94,853	95,898	104,269	101,203	98,948	98,125
文字発信時間	90,307	91,640	87,068	97,161	90,653	89,697	91,088
固定着時間	169,655	170,274	164,494	182,452	173,542	171,366	171,964
携帯着時間	14,233	16,219	18,472	18,978	18,314	17,279	17,249
固定着（割合）	92.3%	91.3%	89.9%	90.6%	90.5%	90.8%	90.9%
携帯着（割合）	7.7%	8.7%	10.1%	9.4%	9.5%	9.2%	9.1%
2 通話件数実績							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話件数	32,516	32,814	32,704	35,091	34,974	33,104	33,533.8
手話発信件数	17,253	16,983	17,254	18,233	18,394	17,425	17,590.3
文字発信件数	15,263	15,831	15,450	16,858	16,580	15,679	15,943.5
1 件あたり通話時間数	5.7	5.7	5.6	5.7	5.5	5.7	5.6
3 利用者 1 人当たりの通話件数							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
利用者数	15,438	15,589	15,678	15,885	16,020	16,147	15,792.8
1 人あたり通話件数	2.1	2.1	2.1	2.2	2.2	2.1	2.10

(通話時間数)

上記のとおり、1人あたり通話件数、1回あたりの通話分数を導き、令和7年度利用者数見込と掛け合わせた結果は以下の通りとなる。

令和7年度通話時間（発信）見込

年度	月	利用者数 見込	1人あたり 通話件数/月	1回あたり通 話分数/回	小計
令和7年度	4月	17,800	2.1	5.6	210,838.3
	5月	18,000	2.1	5.6	213,207.3
	6月	18,200	2.1	5.6	215,576.2
	7月	18,400	2.1	5.6	217,945.2
	8月	18,600	2.1	5.6	220,314.2
	9月	18,800	2.1	5.6	222,683.1
	10月	19,000	2.1	5.6	225,052.1
	11月	19,200	2.1	5.6	227,421.1
	12月	19,400	2.1	5.6	229,790.1
	1月	19,600	2.1	5.6	232,159.0
	2月	19,800	2.1	5.6	234,528.0
	3月	20,000	2.1	5.6	236,897.0
		合計			2,686,412
			固定着90.9%		2,441,949
			携帯着9.1%		244,463

上記の通り、令和7年度の発信に係る通話時間見込は2,686,412分となる。ここから、固定電話着と携帯電話着とに区分するが、令和6年4～9月度の実績から固定電話着90.9%、携帯電話着9.1%であり、それぞれの通話分数を計算すると以下のとおり。

- ・固定着：2,441,949 分
- ・携帯着：244,463 分

②通話時間（着信）

緊急通報以外の着信に係る通話時間の計算は、発信に係る通話時間と同様の計算を行う。令和6年度4～9月度の着信に係る1回あたり通話時間数、1人あたり通話件数に基づき、発信と同様に計算すると、以下の通りとなる。

通話時間数実績（分数）							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話時間合計（A）	11,534	12,545	13,257	14,676	12,290	14,651	13,158.8
手話着信時間	6,193	7,002	6,695	7,885	6,819	8,215	7,134.8
文字着信時間	5,341	5,543	6,562	6,791	5,471	6,436	6,024.0
通話件数実績							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話件数（B）	2,298	2,431	2,475	2,848	2,574	2,721	2,557.8
手話着信件数	1,161	1,270	1,270	1,466	1,366	1,465	1,333.0
文字着信件数	1,137	1,161	1,205	1,382	1,208	1,256	1,224.8
1件あたり通話時間数（A÷B）	5.0	5.2	5.4	5.2	4.8	5.4	5.1
利用者1人当たりの通話件数							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
利用者数（C）	15,438	15,589	15,678	15,885	16,020	16,147	—
1人あたり通話件数（B÷C）	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2

（通話時間数）

上記のとおり、1人あたり通話件数、1回あたりの通話分数を導き、令和7年度利用者数見込と掛け合わせた結果は以下の通りとなる。

令和7年度通話時間（着信）見込

年度	月	利用者数 見込	1人あたり 通話件数/月	1回あたり 通話分数/回	小計
令和7年度	4月	17,800	0.2	5.1	14,812.5
	5月	18,000	0.2	5.1	14,978.9
	6月	18,200	0.2	5.1	15,145.3
	7月	18,400	0.2	5.1	15,311.8
	8月	18,600	0.2	5.1	15,478.2
	9月	18,800	0.2	5.1	15,644.6
	10月	19,000	0.2	5.1	15,811.1
	11月	19,200	0.2	5.1	15,977.5
	12月	19,400	0.2	5.1	16,143.9
	1月	19,600	0.2	5.1	16,310.4
	2月	19,800	0.2	5.1	16,476.8
	3月	20,000	0.2	5.1	16,643.2
				合計	188,442

上記のとおり、令和7年度における着信に係る通話時間は188,442分となる。なお、着信は発信と異なり、電話リレーサービスを受ける050番号のみとなるため、固定着、携帯着の区分けは行わない。

緊急通報の着信に係る通話時間の計算は、上記の緊急通報以外の着信に係る計算と同様に行う。令和6年度4～9月度の実績より以下の通りとなる。

1 緊急通報の着信に係る通話時間数実績（秒数）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話時間合計（A）	1,020	1,620	1,680	660	1,800	240	1,170.0

2 緊急通報の着信に係る通話件数実績

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話件数（B）	7	9	8	8	15	11	9.7
1件あたり通話時間数（A÷B）	145.7	180.0	210.0	82.5	120.0	21.8	126.7

3 利用者1人当たりの通話件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
利用者数（C）	15,438	15,589	15,678	15,885	16,020	16,147	15,792.8
1人あたり通話件数（B÷C）	0.0005	0.0006	0.00051	0.00050	0.00094	0.00068	0.0006

(通話時間数)

上記のとおり、1回あたりの通話分数、1人あたり通話件数を導き、令和7年度利用者数見込と掛け合わせた結果は以下の通りとなる。

令和7年度通話時間（着信）見込

年度	月	利用者数 見込	1人あたり 通話件数/月	1回あたり 通話秒数/回	小計
令和7年度	4月	17,800	0.0006	126.7	1,376.2
	5月	18,000	0.0006	126.7	1,391.7
	6月	18,200	0.0006	126.7	1,407.2
	7月	18,400	0.0006	126.7	1,422.6
	8月	18,600	0.0006	126.7	1,438.1
	9月	18,800	0.0006	126.7	1,453.6
	10月	19,000	0.0006	126.7	1,469.0
	11月	19,200	0.0006	126.7	1,484.5
	12月	19,400	0.0006	126.7	1,499.9
	1月	19,600	0.0006	126.7	1,515.4
	2月	19,800	0.0006	126.7	1,530.9
	3月	20,000	0.0006	126.7	1,546.3
	合計				17,535

上記のとおり、令和7年度における緊急通報の着信に係る通話時間は17,535秒（292分）となる。なお、緊急通報の着信も同様に固定着、携帯着の区分けは行わない。

<ヨメテルの利用者数等の試算方法>

令和7年1月から実施するため、想定して各種の計算を行う。利用者数については、潜在的な需要層を勘案し、年度末には概ね15,000件程度（中央値10,000件）の利用を見込む。

なお、ヨメテルに関する利用時間、通話時間の算出に当たっては、利用実績がないため、上述の手話・文字サービスに関する算出の際に用いた数値を参考により算出する。

年度	月	利用者数	増加数
令和7年度	4月	5,833	833
	5月	6,666	833
	6月	7,499	833
	7月	8,332	833
	8月	9,165	833
	9月	9,998	833
	10月	10,831	833
	11月	11,664	834
	12月	12,498	834
	1月	13,332	834
	2月	14,166	834
	3月	15,000	834

■利用件数、利用時間の算出根拠

計算式：令和7年度年間利用時間＝利用者見込数×利用者1人あたり利用時間／月

（利用者1人あたり利用時間／月の計算方法）

- ・利用時間平均／月 174,045.2 分 ÷ 利用件数平均／月 34,790.9 件
＝ 利用時間／回 5.0 分（A）
- ・利用件数平均／月 34,790.9 件 ÷ 利用者数平均 7915.5 人
＝ 利用者1人あたり利用件数 4.5（B）
- ・利用者1人あたりの利用時間＝ A 5.0 分 × B 4.5 件＝**22.6 分**

※「利用時間／月 ÷ 利用者数」でも同様の結果が出ることを確認済。

上記から、計算式に当てはめると以下の表のとおり

	月	利用者数	利用分数/人/月	利用分数/月
令和6年度	4月	5,833	22.6	131,912
	5月	6,666	22.6	150,750
	6月	7,499	22.6	169,588
	7月	8,332	22.6	188,427
	8月	9,165	22.6	207,265
	9月	9,998	22.6	226,103
	10月	10,831	22.6	244,941
	11月	11,664	22.6	263,779
	12月	12,498	22.6	282,640
	1月	13,332	22.6	301,501
	2月	14,166	22.6	320,361
	3月	15,000	22.6	339,222
	合計			2,826,488

上記表から、令和7年度の利用時間見込は、**2,826,488 分**と試算する。

通話時間見込み

令和7年度の通話件数、通話時間を算出するにあたり、以下の計算式を用いて計算を行う。

（手話・文字サービスとヨメテルの想定する利用者数の差額が 0.75 倍のため、手話文字の数値から 0.7 倍として算出する。）

計算式：通話時間数＝利用者見込数×1人あたり通話件数見込×1回あたり通話分数

①通話時間（発信）

（1回あたり通話時間数、1人あたり通話件数）

発信に係る見込みは、以下の通りとなる。

1 通話時間数実績	※見込みにつきTRSの0.7%で計算						
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話時間合計	128,722	130,545	128,076	141,001	134,299	132,052	132,449
固定着時間	83,131	83,434	80,602	89,402	85,035	83,969	84,262
携帯着時間	5,070	5,775	6,777	6,877	6,763	6,344	6,268
固定着（割合）	92.3%	91.3%	89.9%	90.6%	90.5%	90.8%	90.9%
携帯着（割合）	7.7%	8.7%	10.1%	9.4%	9.5%	9.2%	9.1%
2 通話件数実績	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話件数	22,761	22,970	22,893	24,564	24,482	23,173	23,474
1件あたり通話時間数	5.7	5.7	5.6	5.7	5.5	5.7	5.6
3 利用者1人当たりの通話件数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
利用者数	5,833	6,666	7,499	8,332	9,165	9,998	7,915.5
1人あたり通話件数	3.9	3.4	3.1	2.9	2.7	2.3	3.1

（通話時間数）

上記のとおり、1人あたり通話件数、1回あたりの通話分数を導き、利用者数見込と掛け合わせた結果は以下の通りとなる。

令和7年度通話時間（発信）見込

年度	月	利用者数	1人あたり	1回あたり通	小計
令和7年度	4月	5,833	3.1	5.6	100,599.3
	5月	6,666	3.1	5.6	114,965.6
	6月	7,499	3.1	5.6	129,332.0
	7月	8,332	3.1	5.6	143,698.4
	8月	9,165	3.1	5.6	158,064.8
	9月	9,998	3.1	5.6	172,431.2
	10月	10,831	3.1	5.6	186,797.6
	11月	11,664	3.1	5.6	201,164.0
	12月	12,498	3.1	5.6	215,547.6
	1月	13,332	3.1	5.6	229,931.3
	2月	14,166	3.1	5.6	244,314.9
	3月	15,000	3.1	5.6	258,698.6
		合計			2,155,545
			固定着90.9%		1,959,390
			携帯着9.1%		196,155

上記の通り、令和7年度の発信に係る通話時間見込は2,155,545分となる。ここから、固定電話着と携帯電話着とに区分するが、固定電話着90.9%、携帯電話着9.1%であり、それぞれの通話分数を計算すると以下のとおり。

- ・固定着：1,959,390 分
- ・携帯着：196,155 分

②通話時間（着信）

緊急通報以外の着信に係る通話時間の計算は、発信に係る通話時間と同様の計算を行う。着信に係る1回あたり通話時間数、1人あたり通話件数に基づき、発信と同様に計算すると、以下の通りとなる。

（手話・文字サービスとヨメテルの想定する利用者数の差額が0.75倍のため、手話・文字サービスの数値から0.7倍として算出する。）

通話時間数実績（分数）	※見込みにつきTRSの0.7%で計算						
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話時間合計（A）	8,074	8,782	9,280	10,273	8,603	10,256	9,211.2
通話件数実績							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話件数（B）	1,609	1,702	1,733	1,994	1,802	1,905	1,790.5
1件あたり通話時間数（A÷B）	5.0	5.2	5.4	5.2	4.8	5.4	5.2
利用者1人当たりの通話件数							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
利用者数（C）	5,833	6,666	7,499	8,332	9,165	9,998	6,666
1人あたり通話件数（B÷C）	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.3

（通話時間数）

上記のとおり、1人あたり通話件数、1回あたりの通話分数を導き、令和7年度利用者数見込と掛け合わせた結果は以下の通りとなる。

令和7年度通話時間（着信）見込

年度	月	利用者数	1人あたり	1回あたり	小計
令和7年度	4月	5,833	0.3	5.1	7,618.2
	5月	6,666	0.3	5.1	8,706.1
	6月	7,499	0.3	5.1	9,794.1
	7月	8,332	0.3	5.1	10,882.0
	8月	9,165	0.3	5.1	11,970.0
	9月	9,998	0.3	5.1	13,057.9
	10月	10,831	0.3	5.1	14,145.9
	11月	11,664	0.3	5.1	15,233.8
	12月	12,498	0.3	5.1	16,323.0
	1月	13,332	0.3	5.1	17,412.3
	2月	14,166	0.3	5.1	18,501.5
	3月	15,000	0.3	5.1	19,590.8
	合計				163,011

上記のとおり、着信に係る通話時間は**163,011分**となる。なお、着信は発信と異なり、電話リレーサービスを受ける050番号のみとなるため、固定着、携帯着の区分けは行わない。

緊急通報の着信に係る通話時間の計算は、上記の緊急通報以外の着信に係る計算と同様に行う。

1 通話時間数実績（秒数）							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話時間合計（A）	714	1,134	1,176	462	1,260	168	819.0
2 通話件数実績							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話件数（B）	4.9	6.3	5.6	5.6	10.5	7.7	6.8
1件あたり通話時間数（A÷B）	145.7	180.0	210.0	82.5	120.0	21.8	126.7
3 利用者1人当たりの通話件数							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
利用者数（C）	5,833	6,666	7,499	8,332	9,165	9,998	7,915.5
1人あたり通話件数（B÷C）	0.0008	0.0009	0.00075	0.00067	0.00115	0.00077	0.0009

(通話時間数)

上記のとおり、1回あたりの通話分数、1人あたり通話件数を導き、令和7年度利用者数見込と掛け合わせた結果は以下の通りとなる。

令和7年度通話時間（着信）見込

年度	月	利用者数 見込	1人あたり 通話件数/月	1回あたり 通話秒数/回	小計
令和7年度	4月	5,833	0.0009	126.7	630.5
	5月	6,666	0.0009	126.7	720.5
	6月	7,499	0.0009	126.7	810.6
	7月	8,332	0.0009	126.7	900.6
	8月	9,165	0.0009	126.7	990.6
	9月	9,998	0.0009	126.7	1,080.7
	10月	10,831	0.0009	126.7	1,170.7
	11月	11,664	0.0009	126.7	1,260.8
	12月	12,498	0.0009	126.7	1,350.9
	1月	13,332	0.0009	126.7	1,441.1
	2月	14,166	0.0009	126.7	1,531.2
	3月	15,000	0.0009	126.7	1,621.3
	合計				13,510

上記のとおり、令和7年度における緊急通報の着信に係る通話時間は13,510秒（225分）となる。なお、緊急通報の着信も同様に固定着、携帯着の区分けは行わない。

令和7年度 収支予算書(資金ベース)

令和 7年 4月 1日から令和 8年 3月31日まで

(交付金事業)

一般財団法人 日本財団電話リレーサービス

(単位：円)

科 目	予算額	前年度予算額	増減
I 事業活動収支の部			
1. 事業活動収入			
(1) 利用料収入	81,978,932	55,403,640	26,575,292
(2) 交付金収入	2,970,429,634	3,053,095,343	△ 82,665,709
(3) 特定資産運用収入	5,000	0	5,000
(4) 雑収入	180,000	0	180,000
事業活動収入計	3,052,593,566	3,108,498,983	△ 55,905,417
2. 事業活動支出			
(1) 事業費支出			
給与費支出	731,817,616	628,780,495	103,037,121
役員報酬	44,877,000	32,720,000	12,157,000
職員給	264,032,016	257,878,200	6,153,816
通訳オペレータ給	422,908,600	338,182,295	84,726,305
法定福利費費支出	94,510,902	65,242,580	29,268,322
福利厚生費支出	18,902,180	13,233,016	5,669,164
研修費支出	4,077,150	4,025,080	52,070
会議費支出	262,600	72,600	190,000
旅費交通費支出	9,539,964	9,772,300	△ 232,336
通信運搬費支出	93,301,725	56,643,952	36,657,773
備品費支出	8,931,468	4,994,484	3,936,984
消耗品費支出	3,367,205	3,073,265	293,940
修繕維持費支出	6,511,978	5,932,389	579,589
印刷製本費支出	1,560,000	1,050,348	509,652
水道光熱費支出	4,273,260	4,374,876	△ 101,616
事務所賃料支出	73,162,812	69,261,064	3,901,748
保険料支出	763,340	702,460	60,880
諸謝金支出	12,316,580	10,960,930	1,355,650
租税公課支出	3,281,860	3,830,840	△ 548,980
調査研究費支出	72,494,565	59,463,380	13,031,185
周知啓発費支出	338,738,490	333,632,201	5,106,289
業務委託費支出	1,638,651,329	1,274,513,745	364,137,584
通訳オペレータ	900,821,288	705,039,092	195,782,196
サービス関連システム	641,543,403	484,095,726	157,447,677
普及促進	63,349,272	65,922,000	△ 2,572,728
その他管理関係	32,937,366	19,456,927	13,480,439
新聞図書費支出	9,648	39,048	△ 29,400
支払手数料支出	10,604,688	9,124,984	1,479,704
雑支出	16,785,000	360,000	16,425,000
事業活動支出計	3,143,864,360	2,559,084,037	584,780,323
事業活動収支差額	△ 91,270,794	549,414,946	△ 640,685,740
II 投資活動収支の部			
1. 投資活動収入			
投資活動収入計	0	0	0
2. 投資活動支出			
固定資産取得支出	147,120,000	941,970,700	△ 794,850,700
建物附属設備取得支出	900,000	10,670,000	△ 9,770,000
什器備品取得支出	0	10,065,000	△ 10,065,000
ソフトウェア取得支出	63,320,000	921,235,700	△ 857,915,700
ソフトウェア仮勘定支出	82,900,000	0	82,900,000
退職給付引当資産支出	13,163,333	12,259,800	903,533
投資活動支出計	160,283,333	954,230,500	△ 793,947,167
投資活動収支差額	△ 160,283,333	△ 954,230,500	793,947,167
III 財務活動収支の部			
1. 財務活動収入			
(1) 借入金収入	900,000,000	0	900,000,000
財務活動収入計	900,000,000	0	900,000,000
2. 財務活動支出			
(1) リース債務支出	6,740,712	9,166,608	△ 2,425,896
(2) 借入金返済支出	900,000,000	0	900,000,000
財務活動支出計	906,740,712	9,166,608	897,574,104
財務活動収支差額	△ 6,740,712	△ 9,166,608	2,425,896
当期収支差額	△ 258,294,839	△ 413,982,162	155,687,323
前期繰越収支差額	258,294,839	413,982,162	△ 155,687,323
次期繰越収支差額	0	0	0