

令和8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、品質を適正に担保するとともに、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「電話リレーサービス法」という。）及び聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針（令和2年総務省告示第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実施する。

実施に当たっては、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する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。

令和8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。）、文字表示電話サービス（以下「ヨメテル」という。）を確実に安定的に提供するほか、さらなる利用の拡大に向けて、高齢者における利用の拡大、法人登録の拡大に留意しつつ、とりわけヨメテルについて、周知啓発に重点的に取り組むとともに、サービス・機能の充実を図る。

令和7年4月に開始した自治体等のウェブサイト等から電話リレーサービスを利用して問い合わせをすることのできる「手話リンク」については、自治体等における利用の拡大に取り組む。

上記の取組に関し、手話・文字リレーサービスについて、これまでの運用状況を踏まえ、次期システムの開発を進めるほか、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ヨメテルの文字入力オペレータをいう。以下同じ。）の安定確保に着実に取り組む。

また、令和7年10月から開催されている総務省「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」において検討されている課題について、報告書の内容を踏まえ、所要の取組を実施する。

また、電話リレーサービスの利用状況や通訳等オペレータ等における業務の実施状況等に基づき、組織・人員体制の整備や専用システムの運用等を適切に行う。

上記の取組等を通じ、引き続き、電話リレーサービス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。

令和８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８年度末時点の登録数について、手話・文字リレーサービスの場合は２万２千人強を目標とし、ヨメテルの場合は、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ことを踏まえ、相当数の増加を見込み、２万人を目標とする。この目標の達成に向けて、以下に示すよう、登録数の増加を踏まえた品質の適正な担保、安定的・継続的なサービス提供を行うとともに、効果的な周知啓発を実施するものである。

■事業内容

1. 電話リレーサービスの提供

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、必要な組織・人員体制の整備、専用システムの運用等を実施する。

(1) 組織・人員体制の整備

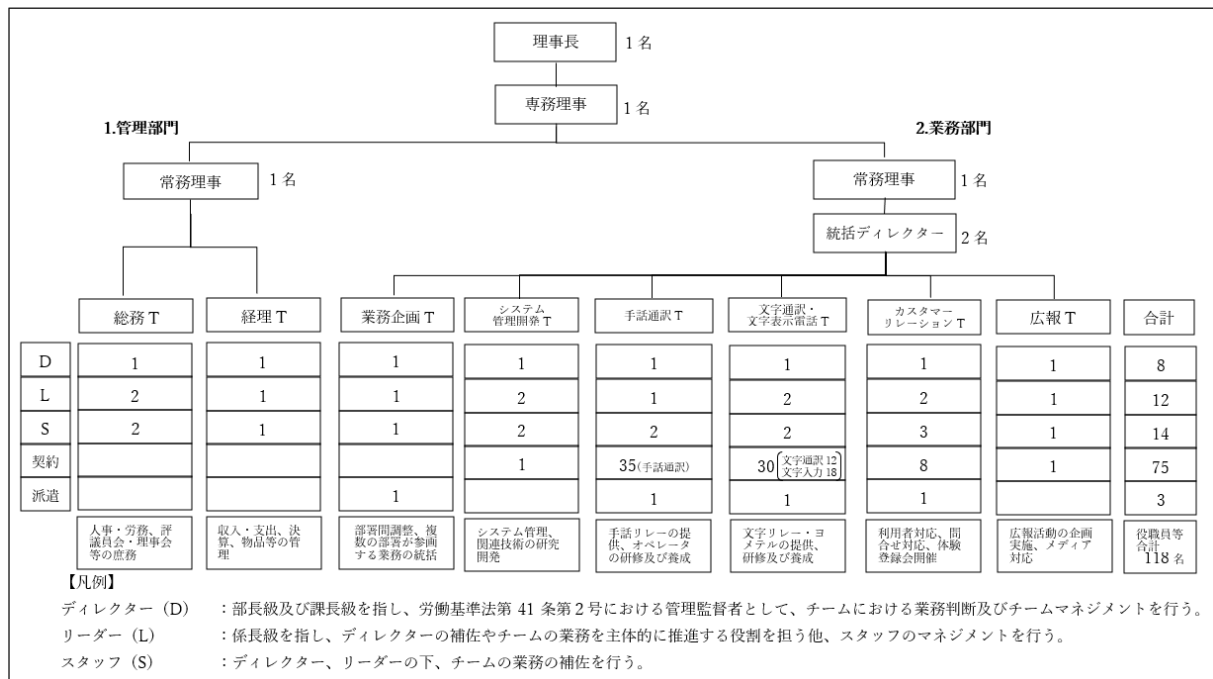
① 役職員等の配置

電話リレーサービス提供業務を実施するために必要な役職員等を配置する。令和8年度においては、下図に示すとおり、役員は、令和7年度と同様とし、職員は、統括ディレクターを2名とするとともに、手話・文字リレーサービスの文字通訳オペレーションとヨメテルの文字入力オペレーションを同一のチームが行うこととする等の変更を行うこととし、これを基本としつつ、業務の実施状況を踏まえ、適切に配置する。

その際、総務省「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」において検討されている課題への対応、情報セキュリティ対策（システム会社による監査指導の実施を含む。）等、当財団を取り巻く各種課題への対応を適切に実施するための人員・組織体制の強化について、十分配意する。

また、通訳等オペレータを含め、役職員等にとって働きやすい職場環境の整備を進める。その一環として、きこえない職員ときこえる職員との間のコミュニケーションの円滑化を図るため、情報保障機器等の各種ツールの充実、手話通訳の確保、内部研修の実施等、必要な環境整備を実施する。

【令和 8 年度組織・人員体制図（見込み）】



② 通訳等オペレータの配置

電話リレーサービスの安定的・継続的な提供を実現するために必要な通訳等オペレータを配置する。令和 8 年度は、上図に示すとおり、手話通訳オペレータを増員し、文字入力オペレータを減員しつつ、次の体制とすることを見込み、これを基本としつつ、業務の実施状況を踏まえ、適切に配置する。

（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	9ブース	5ブース	45人
業務委託	29ブース	8ブース	3ブース	67人
合計	43ブース	17ブース	8ブース	112人

（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）

手話通訳 (※1)	17ブース	6 ブース	2 ブース	41人
文字通訳 (※1)	13ブース	5 ブース	2 ブース	33人
文字入力 (※2)	13ブース	6ブース	4 ブース	38人
合計	43ブース	17ブース	8ブース	112人

※1：手話・文字リレーサービスにおける緊急通報は、常時専用のブース2ブースを直接雇用によるシフトローテーションにより確保している。

※2：ヨメテルにおける文字入力は、6月までは連携入力（2人）により行い、7月以降は自動音声認識により文字化されたものをオペレータが修正する「ASR+OP」方式により行うことを予定している。必要人数は、7月以降のもの（1ブースあたり1.5人で算出したもの）である。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、全体のブース内で2ブースを確保する。

（休憩について）

休憩は1時間とする（6時間以上の勤務の場合）。

※：対応時間について、手話・文字リレー通訳オペレータは1時間当たり40分、文字入力オペレータは15分を目安として、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。

※：通訳等オペレータごとに1日の勤務終了後、次の勤務の開始までに最低8時間の継続した休息時間を与え、健康管理の指標としては11時間の継続休憩時間確保に努めるものとする。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。

（2）専用システムの運用

① 専用システムの保守管理

電話リレーサービスの安定的・継続的な提供のため、専用システムの保守管理体制を強化する。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、試験を経て必要な対策を講じ、確実な再発防止策を講じる体制の強化を図る。

② 専用システム改修

電話リレーサービスに関し利用者、通訳等オペレータ及び緊急通報受理機関等の関係者から寄せられ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。また、ビデオシステム（SkyWay）のバージョンアップへの対応を行う。

③ 188等への発信の実現

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、現在発信不可となっている188（消費者ホットライン）等について、令和7年度に引き続き、関係者と協力の上、実現に向けて取組を進めていく。

④ ヨメテルにおけるサービス・機能追加

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年度はパソコン・タブレットで利用できるブラウザ版、Text to Speech機能、音声認識の速度調整機能等のテストやバグ修正等を進めてきた。令和8年度はこれらのサービス・機能を提供開始できるよう着実に調整を進める。

⑤ 次期システム開発

電話リレーサービスの現行システムは、日本財団のモデルプロジェクト時代に構築された仕組みを基盤としており、通信の不具合を根本的に解消するためには、通信基盤の在り方から見直す必要がある。また、拡張性が十分に考慮されていないため、サービス・機能の改善に多くの時間とコストを要している。これらの課題を解決するため、ビデオ等通信システムと電話システムの接続の在り方から見直し、通信の安定性と拡張性を確保した次期システムの開発を進める。その際、4（3）に示す新サービス実現に向けた調査研究の結果も踏まえつつ、ワンナンバー化への対応、盲ろう者向けサービスの実現等を含む新たなサービス・機能についての検討も行う。

（3）その他

① 法人登録の増加に向けた取組の強化

電話リレーサービスの提供開始以降、登録数は着実に増加しているが、法人登録（企業や自治体等の法人における従業員による利用のための登録）は依然として低い水準に留まっている。その要因として、電話を必要としない

業務に従事している聴覚障害者等について、電話を必要とする業務に配置換えする必要性・有益性に対する理解が進んでいないこと等が考えられる。このため、法人登録の増加に向けて、聴覚障害者等もそれ以外の人と平等に電話を使用することのできる職場環境の整備を働きかける取組を、関係者とも連携しつつ進める。また、「手話リンク」の登録を契機とした法人登録の働きかけを強化する。

② よかったこと調査

電話リレーサービスの利用者、法人における担当者等を対象に、主に電話リレーサービスを利用して感じた効果や変化等のよかった点に着目したアンケート・インタビュー調査を実施し、利用の拡大に向けた取組やサービスの質の向上に活用する。

③ 関係者との連携強化・利用環境の向上

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、聴覚障害の分野、音声通信の分野、インターネットの分野をはじめとする様々な領域における関係者との間で、互いの領域に関する理解が深められ、情報の共有、意見交換、連携強化がなされる取組を充実させる。また、こうした取組を通じて、電話リレーサービスの利用環境の向上について、ニーズ等を把握しつつ、関係者との連携による試験的な取組を実施等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、通訳等オペレータについて、必要な採用活動や業務委託を行うほか、養成・研修を適切に実施し、サービス品質の維持向上に努める。具体的には以下のとおり実施することを見込む。

(1) 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8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8年度末には令和9年度の業務委託に必要な準備を行う。

(2) 通訳オペレータの養成・研修

電話リレーサービスを安定的かつ高品質に提供するため、次のとおり通訳オペレータの養成研修、現任研修等を実施する。

① 養成研修

基本方針（三－１－⑦）により、業務開始前の通訳オペレータには厚生労働省の策定する養成カリキュラムに基づく養成研修が求められていることから、同カリキュラムに沿い、eラーニングによる講義及び実技研修を実施する。実技研修では、電話リレーサービスに必要な基礎的な通訳技術及び応対スキルの習得を目的とする。

② 現任研修・通訳技術指導及び応対品質向上の取組

在職中の通訳オペレータに対し、通訳技術の維持・向上に重点を置き、定期的な現任研修及び通訳技術指導を実施する。

また、利用者等からの意見や要望を踏まえた取組として、外部のろう者による架電（モックコール）を実施し、ろう当事者の視点からのフィードバックを得ることで、通訳技術上の課題把握及び改善につなげる。これらのモニタリングは継続的に行い、応対品質の安定的な向上を図る。

また、外部講師による講義（通訳・翻訳、手話言語学、応対マナー等）及び職員を講師とする実技研修を実施する。さらに、直営・業務委託を含む通訳オペレータ全体を対象に、外部の専門人材による通訳技術指導及びモニタリングを行い、専門的知見を活かした継続的な技術向上を図る。

③ 人材確保に向けた取組

通訳オペレータの円滑な人材確保を目的として、通訳オペレータ業務への理解促進を図る体験講座を対面形式で実施する。講師は職員が務め、通訳のデモンストレーションを交え業務内容を具体的に伝える。

（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８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８年度末には令和９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養成・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体制の整備

大規模災害等により直営センターでのオペレーション継続が困難となった場合であっても、最重要業務である緊急通報への対応を始め、電話リレーサービス提供業務を極力維持継続する観点から、代替拠点の確保を含め、災害時におけるオペレーション対応体制の整備を引き続き進める。

具体的に、令和5年度から、直営センターから離れた場所に代替拠点としてマンションを賃借し、災害時に円滑に切り替えができるよう平時においてもオペレーションを実施しており、令和8年度においてもこれを継続しつつ、引き続き、地域ごとの災害リスク等を踏まえ、災害時におけるオペレーション対応体制の在り方について、オペレータの安全確保について十分留意の上、検討を進める。

(5) 地域における直営ブースの確保

令和7年度には、手話オペレータの人材確保のため、さらに災害時オペレーション対応体制の整備の一環として、大阪のコワーキングスペースに直営ブースを設け、試験的な運用を開始した。週5日程度のオペレーションを実施しており、緊急通報対応を含む各種運用の安定化を図っている。

大阪における直営ブースの設置により、首都圏で災害等が発生した場合でも、現地オペレータによるバックアップ対応が可能となり、事業継続性の向上及びリスク分散に寄与している。また、財団直営による業務委託契約のもとで運用することで、採用・育成の両面における品質管理の強化が図られている。

これらの成果を踏まえ、令和8年度も引き続き、大阪コワーキングスペースでの運用を継続する。

さらに、令和8年度には名古屋における直営ブースの開設を予定している。名古屋は通訳人材の集積が見られ、通訳需要も高い地域であることから、運用拠点として高い優位性を有している。

大阪に加えて名古屋にも直営ブースを設けることで、災害時のバックアップ体制の強化に加え、人材確保の面からも、安定的なオペレーション体制の構築を進めていく。

3. 問合せ窓口対応等

(1) 問合せ窓口対応

手話・文字リレーサービスに係る問合せ、意見、苦情等については、当財団の問合せ窓口（カスタマーリレーションチーム）において、テレビ電話、文字チャット、メールで受け付けるとともに、業務委託先の問合わせ窓口において電話で受け付け、対応を行う（年末年始（12/29～1/3）を除き毎日9時30分～17時00分）。

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と同様の対応を行う。

対応に当たっては、当財団と委託先事業者の連携を確保するなど、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

基本方針の規定（三2①・②）に基づき、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化の動向や電話リレーサービスに関連する技術の調査研究等を実施する。令和8年度においては次の事項に係る実施を見込んでいるところ、他の事項も含め、必要性を検討の上適切に実施する。

(1) 電話リレーサービスに関する認知度調査

【調査目的】

電話リレーサービスに関する認知度調査を引き続き行い、国民における同サービスの認知度を確認し、周知啓発活動の評価の一助とする等、電話リレーサービスの提供業務を適切に進める上での基礎資料とする。

【調査方法】

インターネット調査

【調査手法】

業務委託（競争入札）

【スケジュール】

令和8年9～10月に実施し、11月を目途に結果の報告書を作成・公表する予定（関係機関等との調整を踏まえ変更が生じる可能性あり）。

(2) 周知啓発活動施策効果測定

【調査目的】

手話・文字リレーサービスとヨメテルは、サービス内容や訴求対象が異なるため、それぞれ戦略を立案し周知啓発活動を実施するが、とりわけ広告媒体については、より効率的・効果的な周知啓発活動となるよう改善を図りながら実施することとし、そのために必要な効果測定を実施する。

【調査方法】

インターネット調査

【調査手法】

業務委託（競争入札）

【スケジュール】

通年

(3) 新サービス実現に向けた調査研究

【調査目的】

米国やスウェーデン等で実施されているSpeech to Speech Relay Service（以下「STS」という。）の日本におけるニーズやCA（コミュニケーションアシスタント）の確保等についての調査、050番号と090番号等の2番号保有の解消によるワンナンバー化の実現可能性及び影響度調査等、新サービス実現に向けた調査を実施する。

【調査方法】

すでに米国やスウェーデン等で実施されていることから、海外の有識者の意見を踏まえつつ、手話・文字リレーサービスで使用しているCPaaS（Communications Platform as a Service）事業者等とも協力したうえで、ニーズ調査や影響度調査の方法について調査検討する。

【スケジュール】

令和8年5月～令和9年3月に実施し、令和9年3月を目途に結果の報告書を作成する予定。

(4) 海外調査研究

① 業務品質向上に資する海外先進事例（カナダ）現地調査

【調査目的】

日本と同様に委託先通訳事業者管理を含むオペレーション全般を担うCAV（The Canadian Administrator of Video Relay Service）を対象に、委託元として求められる指導・監督の在り方や、オペレータの通訳技術を担保する仕組みを実地で学び、先進的な管理・運用手法を日本の電話リレーサービスに活用することを目的とする。あわせて、オペレータ養成及び評価手法に関する具体的知見を得る。

【調査方法】

手話通訳チーム職員を現地に派遣し、委託元・委託先のオペレーション環境、業務品質確保の仕組み、オペレータ及び監督者への指導・評価方法等について、現場視察及び関係者との意見交換を行う。

【スケジュール】

令和8年度中に現地調査を実施し、令和9年3月目途に調査に関する報告書を作成する予定。

② 電話リレーサービス及び通訳者養成に関する国際動向調査（WASLIアジア大会参加）

【調査目的】

世界手話通訳者協会（WASLI）アジア大会への参加を通じて、各国の電話リレーサービスの運営状況や通訳者養成の実態、直面する課題及び対応策について情報収集を行う。あわせて、各国の手話通訳指導者・関係団体との意見交換を行い、国際的な視点から日本の電話リレーサービスの品質向上及び通訳オペレータ育成方策の検討に資する知見を得る。

【調査方法】

インドで開催予定のWASLIアジア大会に参加し、講演・分科会等への出席に加え、国内外の関係団体・専門家との情報交換を実施する。各国の電話リレーサービスの取組や人材育成・倫理教育の考え方等について、直接的なヒアリング及び事例収集を行う。

【スケジュール】

令和8年度中に実施（WASLIアジア大会開催時期にあわせて実施）し、令和9年3月目途に調査に関する報告書を作成する予定。

③ 電話リレーサービスの技術面に係る海外調査

【調査目的】

諸外国において提供されている電話リレーサービスのシステム構成、運用方法、技術仕様等に関する情報を収集し、現行の電話リレーサービスやヨメテル、及び今後開発予定の次期システムへの反映を目的とする。特に、ITU-T（International Telecommunication Union）において標準化されているTotal Conversation（音声・映像・リアルタイムテキストを同時に利用可能とする概念）に基づくサービス提供の実態を調査し、日本における実現可能性や制度・技術面での課題を整理することを目的とする。

【調査方法】

Total Conversationを含む電話リレーサービスを実際に提供している国を対象として、現地視察及び関係者へのヒアリング調査を実施し、以下のような情報を収集・整理する。視察先は現時点でオーストラリアを見込んでいるが、Total Conversationの整備が進んでいる米国やEUも候補として検討する。

- ・システム構成（ネットワーク、WebRTC、電話、RTT等）
- ・運用体制（オペレーター配置、提供時間、品質管理）
- ・標準規格（ITU-T勧告等）、法制度等の関係性

【スケジュール】

令和8年度中に実施し、令和9年3月目途に調査に関する報告書を作成する予定。

（5）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。同協定に基づき、令和8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

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8年4月～令和9年3月に実施し、令和9年3月を目途に研究に関する報告書を作成する予定。

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、広く国民全体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理解が得られるよう、引き続き周知啓発活動を行う。

実施に当たっては、利用の拡大に繋がるような「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する、公共インフラのサービスであることへの言及について検討する等、効果的な周知啓発となるよう心掛ける。

具体的に、令和8年度は以下の活動の実施を見込んでいるが、より効果的・効率的な周知啓発となるよう、関係者とも調整しつつ、適切に実施する。

なお、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、周知啓発活動の充実を図る。

（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（国民全体向け）

電話を利用する人、すなわち国民全体を対象に、電話リレーサービスの必要性、メリット、名称、通話の仕組等を理解いただくとともに、電話リレーサービスを用いた電話に対し一般の電話と同様に対応いただくよう、次の手法を用いた広報活動を行う（代理店の提案及び関係機関等との調整を踏まえ、内容及び時期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ついては、サービス提供開始初期に当たるため、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。

（時期）ヨメテル：令和8年8月

② 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。なお、通年で実施する周知啓発活動施策に関する効果測定の結果に基づき広告媒体を変更することがある。

- ・ 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, SNS)
- ・ 動画広告 (Youtube, Yahoo, SNS等)

(時期) 手話・文字リレーサービス : 令和8年5月～令和9年3月 (11ヵ月)
ヨメテル : 令和8年5月～令和9年3月 (11ヵ月)

③ 全国民/潜在的利用者向け周知キャンペーンイベント

(内容) 通話相手や潜在的利用者、潜在的利用者の近親者等をメインターゲットにイベントを実施する。不特定多数の来場者が往来するエリアにて、サービスの機能や利便性を体感する場を創出する。この取組を通じて、国民全体への周知及び利用者増を目指す。なお、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。

(時期) ヨメテル : 令和8年8月

④ ポップアップストア

(内容) ヨメテルの利用や認知の拡大を図るため、当事者以外の家族等の関係者の往来が有る商業施設等でポップアップストアを出展し、来場者に対するヨメテルの周知啓発活動を実施する。

(時期) 通年

⑤ その他

上記のほか、手話・文字リレーサービス及びヨメテルの内容や登録手続き等をお知らせするサービスごとの公式ウェブサイトの運用、SNS上のクチコミ情報を瞬時に分析するツールやSNSへの投稿を収集・分析するソーシャルリスニングツールの活用等、必要な取組を適切に実施する。

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

電話リレーサービスの聴覚障害者等による利用（登録）の促進に特化した周知啓発活動を次のとおり実施する。

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、ヨメテルを活用している利用者の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 法人登録の特設ウェブページの制作

（内容）法人登録の増加に向けた取組として、企業等を主な対象として、法人登録の方法や具体的な利活用の事例を紹介する、法人登録の促進に特化した特設のウェブページを制作し、周知を図る。

（時期）通年

③ 体験登録会・説明会の開催

（内容）令和7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、電話リレーサービスの理解促進、利用拡大を図るため、メリット・必要性、内容、登録・利用方法等について説明し、実際に体験していただき、さらに登録のサポート等を行う体験登録会や説明会を開催する。令和8年度は、特にヨメテルについて、当事者のコミュニティ、当事者と接点のある関係機関、携帯キャリアショップ等と連携する等、重点的に実施する。

（時期）通年

④ 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も想定され、年度内での業務委託、委嘱等により行う。

(時期) 通年

⑤ 利用登録促進業務委託の実施

(内容) 電話リレーサービスの利用の拡大のため、利用者における登録の促進に特化した活動を行う事業者等と業務委託契約を締結し、各サービスの普及拡大を図る。

(時期) 通年

⑥ ヨメテルの高齢者向けモニター調査

(内容) 自治体と連携し、高齢者で通話相手の声が聞こえにくいことのある人の電話利用におけるヨメテルのニーズを調査し、ヨメテルが高齢者への支援に便利なツールとして利用できることについて検証する。

(時期) 令和8年9月末まで

⑦ その他

上記ほか、パンフレット・ポスター等の基礎素材の制作・改訂及び聴覚障害者等の関連団体等への送付、全国高校生手話パフォーマンス甲子園のイベント会場におけるブース出展、一般財団法人全日本ろうあ連盟発刊の日本聴力障害新聞への体験登録会・説明会の案内等の出稿、株式会社アステムの聴覚障害者向け「目で聴くテレビ」における番組制作・放映を通じた情報発信、SNSを活用した情報発信等、必要な取組を適切に実施する。

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（平成18年法律第48号）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理事会を開催する。

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８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７年度事業報告書及び収支決算書について ２ 定時評議員会の開催について
2	令和８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９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９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９年度事業計画書及び収支予算書について ２ 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、評議員会を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８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７年度事業報告書及び収支決算書について
2	令和８年１２月	報告事項：

		1 理事会決議報告 2 令和8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。

(3) 監査の実施

令和7年度に係る監事監査及び外部監査を以下のとおり実施する。

①監事監査

当財団監事による令和7年度の事業報告や財務諸表等の監査を5月下旬目途に実施する。

②外部監査

監査法人による期末監査（令和8年5月頃）を実施する。

別添 利用者数見込、利用時間見込、通話時間見込

■前提

令和8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7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

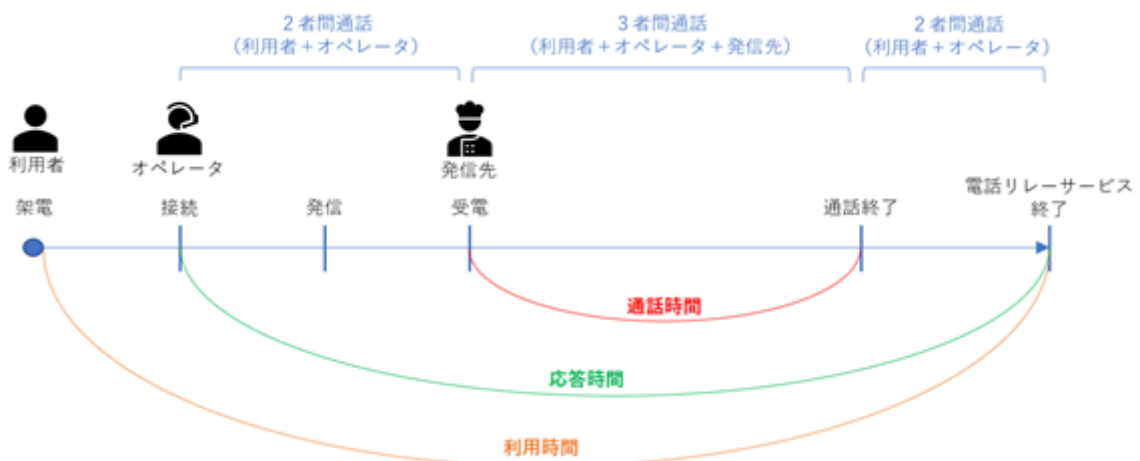
※利用の有無は問わない

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：通訳等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7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

<手話文字サービスの試算方法>

令和7年9月末時点で利用者数が18,677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実施している。令和8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200件程度以上を目標として取り組むこととする。

上記を元に計算した結果、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8年度	4月	20,200	200件
	5月	20,400	200件
	6月	20,600	200件
	7月	20,800	200件
	8月	21,000	200件
	9月	21,200	200件
	10月	21,400	200件
	11月	21,600	200件
	12月	21,800	200件
	1月	22,000	200件
	2月	22,200	200件
	3月	22,400	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（21,300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7年4～9月実績を元に、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8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7年度4～9月度の実績を使用する。

- ・ 利用時間平均／月253,841分 ÷ 利用件数平均／月52,433件
 ＝ 利用時間／回 4.84分 (A)
- ・ 利用件数平均／月52,433件 ÷ 利用者数平均 17,985人
 ＝ 利用者1人あたり利用件数 2.92件 (B)

・ 利用者1人あたりの利用時間 ＝ A 4.84分 × B 2.92件 ＝ **14.1 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8年度	4月	20,200	14.1	285,275
	5月	20,400	14.1	288,100
	6月	20,600	14.1	290,924
	7月	20,800	14.1	293,749
	8月	21,000	14.1	296,573
	9月	21,200	14.1	299,398
	10月	21,400	14.1	302,222
	11月	21,600	14.1	305,047
	12月	21,800	14.1	307,871
	1月	22,000	14.1	310,696
	2月	22,200	14.1	313,520
	3月	22,400	14.1	316,345
	合計			3,609,719

上記表から、令和8年度の利用時間見込は、**3,609,719分**と試算する。

■通話時間見込

令和8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7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	197,939	201,314	198,858	197,857	190,626	189,578	196,029
手話発信時間	106,524	107,511	107,838	102,739	96,409	96,921	102,990
文字発信時間	91,415	93,803	91,020	95,118	94,217	92,657	93,038
固定着時間	180,042	182,915	180,470	179,494	172,754	171,317	177,832
携帯着時間	17,897	18,399	18,388	18,363	17,872	18,261	18,197
固定着（割合）	91.0%	90.9%	90.8%	90.7%	90.6%	90.4%	90.7%
携帯着（割合）	9.0%	9.1%	9.2%	9.3%	9.4%	9.6%	9.3%

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	35,936	35,558	36,180	36,120	35,149	34,312	35,543
手話発信件数	20,040	19,430	20,120	19,324	18,452	18,360	19,288
文字発信件数	15,896	16,128	16,060	16,796	16,697	15,952	16,255
1件あたり通話時間数	5.5	5.7	5.5	5.5	5.4	5.5	5.5

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	17,517	17,682	17,859	18,059	18,277	18,516	17,985
1人あたり通話件数	2.051	2.0	2.0	2.0	1.9	1.9	2.0

（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8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8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8年度	4月	20,200	2.0	5.5	226,101.8
	5月	20,400	2.0	5.5	228,340.4
	6月	20,600	2.0	5.5	230,579.0
	7月	20,800	2.0	5.5	232,817.7
	8月	21,000	2.0	5.5	235,056.3
	9月	21,200	2.0	5.5	237,294.9
	10月	21,400	2.0	5.5	239,533.6
	11月	21,600	2.0	5.5	241,772.2
	12月	21,800	2.0	5.5	244,010.8
	1月	22,000	2.0	5.5	246,249.5
	2月	22,200	2.0	5.5	248,488.1
	3月	22,400	2.0	5.5	250,726.7
		合計			2,860,971
			固定着	90.7%	2,594,901
			携帯着	9.3%	266,070

上記の通り、令和8年度の発信に係る通話時間見込は2,860,971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7年4～9月度の実績から固定電話着90.7%、携帯電話着9.3%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：2,594,901 分
- ・ 携帯着：266,070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7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。

1 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）	12,740	12,819	13,391	15,155	12,380	14,003	13,414.7
手話着信時間	6,734	6,235	6,866	7,814	6,735	7,222	6,934.3
文字着信時間	6,006	6,584	6,525	7,341	5,645	6,781	6,480.3
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）	2,756	2,634	2,778	2,968	2,809	2,937	2,813.7
手話着信件数	1,534	1,335	1,498	1,658	1,528	1,555	1,518.0
文字着信件数	1,222	1,299	1,280	1,310	1,281	1,382	1,295.7
1件あたり通話時間数（A÷B）	4.6	4.9	4.8	5.1	4.4	4.8	4.8
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）	17,517	17,682	17,859	18,059	18,277	18,516	17,985.0
1人あたり通話件数（B÷C）	0.2	0.1	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8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8年度	4月	20,200	0.2	4.8	15,056.2
	5月	20,400	0.2	4.8	15,205.3
	6月	20,600	0.2	4.8	15,354.4
	7月	20,800	0.2	4.8	15,503.4
	8月	21,000	0.2	4.8	15,652.5
	9月	21,200	0.2	4.8	15,801.6
	10月	21,400	0.2	4.8	15,950.7
	11月	21,600	0.2	4.8	16,099.7
	12月	21,800	0.2	4.8	16,248.8
	1月	22,000	0.2	4.8	16,397.9
	2月	22,200	0.2	4.8	16,546.9
	3月	22,400	0.2	4.8	16,696.0
				合計	190,223

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 190,223 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7年度4～9月度の実績より以下の通りとなる。

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）	1,020	1,620	1,680	660	1,800	240	1,170.0

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）	6	11	10	9	5	3	7.3
1件あたり通話時間数（A÷B）	170.0	147.3	168.0	73.3	360.0	80.0	166.4

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）	17,517	17,682	17,859	18,059	18,277	18,516	17,985.0
1人あたり通話件数（B÷C）	0.0003	0.0006	0.00056	0.00050	0.00027	0.00016	0.0004

（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8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8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8年度	4月	20,200	0.0004	166.4	1,377.6
	5月	20,400	0.0004	166.4	1,391.2
	6月	20,600	0.0004	166.4	1,404.9
	7月	20,800	0.0004	166.4	1,418.5
	8月	21,000	0.0004	166.4	1,432.1
	9月	21,200	0.0004	166.4	1,445.8
	10月	21,400	0.0004	166.4	1,459.4
	11月	21,600	0.0004	166.4	1,473.1
	12月	21,800	0.0004	166.4	1,486.7
	1月	22,000	0.0004	166.4	1,500.3
	2月	22,200	0.0004	166.4	1,514.0
	3月	22,400	0.0004	166.4	1,527.6
		合計			17,431

上記のとおり、令和8年度における緊急通報の着信に係る通話時間は17,431秒（291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。

<文字表示電話サービスの試算方法>

令和7年9月末時点で利用者数が2,795名である。令和7年1月よりサービスを開始して以降、利用者獲得のため体験登録会（地域講習会・利用登録会）及びブース出展等を精力的に実施している。令和8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より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833件程度以上を目標として取組むこととする。

上記を元に計算した結果、月毎の増加数見込は以下のとおり。

令和8年度	4月	10,833	833
	5月	11,666	833
	6月	12,499	833
	7月	13,332	833
	8月	14,165	833
	9月	14,998	833
	10月	15,831	833
	11月	16,664	833
	12月	17,498	834
	1月	18,332	834
	2月	19,166	834
	3月	20,000	834

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（15,415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7年1月～9月の実績を元に、年間利用件数について試算を行う。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度も当該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8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7年1月～9月度の実績を使用する。

・利用時間平均／月11,540分÷利用件数平均／月4,665件

＝利用時間／回 2.5 分（A）

・利用件数平均／月4,665件÷利用者数平均1,828.7人

＝利用者1人あたり利用件数2.55件（B）

・利用者1人あたりの利用時間＝ A 2.5分 × B 2.55件＝6.4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8年度	4月	10,833	2.5	27,042
	5月	11,666	2.5	29,122
	6月	12,499	2.5	31,201
	7月	13,332	2.5	33,281
	8月	14,165	2.5	35,360
	9月	14,998	2.5	37,440
	10月	15,831	2.5	39,519
	11月	16,664	2.5	41,598
	12月	17,498	2.5	43,680
	1月	18,332	2.5	45,762
	2月	19,166	2.5	47,844
	3月	20,000	2.5	49,926
	合計			461,775

上記表から、令和8年度の利用時間見込は、**461,775分**と試算する。

通話時間見込み

令和8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）

発信に係る令和7年度1～9月度の実績は、以下の通りとなる。

1 通話時間数実績										
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話時間合計	2,562	7,929	9,734	9,147	8,498	8,896	9,288	11,717	11,591	8,818
AI発信時間	2,253	7,132	8,130	7,751	7,309	8,027	8,452	10,748	10,523	7,814
OP発信時間	309	797	1,604	1,396	1,189	869	836	969	1,068	1,004
固定着時間	1,213	3,963	4,651	4,914	4,619	4,830	4,990	5,971	5,839	4,554
携帯着時間	1,186	3,567	4,245	3,587	3,336	3,669	3,911	5,271	5,222	3,777
固定着（割合）	47.3%	50.0%	47.8%	53.7%	54.4%	54.3%	53.7%	51.0%	50.4%	51.4%
携帯着（割合）	52.7%	50.0%	52.2%	46.3%	45.6%	45.7%	46.3%	49.0%	49.6%	48.6%
2 通話件数実績(ガチャ切り含まず)										
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話件数	948	3,268	3,782	3,343	3,038	3,209	3,745	5,368	4,529	3,470
AI発信件数	798	2,985	3,270	2,910	2,645	2,890	3,456	4,971	4,181	3,123
OP発信件数	150	283	512	433	393	319	289	397	348	347
1件あたり通話時間数	2.7	2.4	2.6	2.7	2.8	2.8	2.5	2.2	2.6	2.6
3 利用者1人当たりの通話件数										
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
利用者数	695	1,155	1,526	1,700	1,832	1,986	2,219	2,550	2,795	2,012.8
1人あたり通話件数	1.4	2.8	2.5	2.0	1.7	1.6	1.7	2.1	1.6	1.9

（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8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8年度	4月	10,833	1.9	2.6	53,827.9
	5月	11,666	1.9	2.6	57,966.9
	6月	12,499	1.9	2.6	62,106.0
	7月	13,332	1.9	2.6	66,245.1
	8月	14,165	1.9	2.6	70,384.2
	9月	14,998	1.9	2.6	74,523.2
	10月	15,831	1.9	2.6	78,662.3
	11月	16,664	1.9	2.6	82,801.4
	12月	17,498	1.9	2.6	86,945.4
	1月	18,332	1.9	2.6	91,089.5
	2月	19,166	1.9	2.6	95,233.5
	3月	20,000	1.9	2.6	99,377.6
		合計			919,163
			固定着	51.4%	472,450
			携帯着	48.6%	446,713

上記の通り、令和8年度の発信に係る通話時間見込は919,163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7年4～9月度の実績から固定電話着51.4%、携帯電話着48.6%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：472,450分
- ・ 携帯着：446,713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。

1 通話時間数実績（分数）										
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話時間合計（A）	541	2,580	2,642	2,092	2,187	2,655	3,486	3,955	4,359	2,721.9
AI着信時間	498	2,474	2,407	1,946	1,993	2,499	3,287	3,717	4,255	2,564.0
OP着信時間	43	106	235	146	194	156	199	238	104	157.9
2 通話件数実績										
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話件数（B）	306	1,249	1,279	1,010	909	951	1,687	1,785	1,581	1,191
AI着信件数	289	1,193	1,181	953	856	901	1,631	1,709	1,503	1,130
OP着信件数	17	56	98	57	53	50	56	76	78	60
1件あたり通話時間数（A÷B）	1.8	2.1	2.1	2.1	2.4	2.8	2.1	2.2	2.8	2
3 利用者1人当たりの通話件数										
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
利用者数（C）	695	1,155	1,526	1,700	1,832	1,986	2,219	2,550	2,795	1,812
1人あたり通話件数（B÷C）	0.4	1.1	0.8	0.6	0.5	0.5	0.8	0.7	0.6	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、令和8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8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8年度	4月	10,833	0.7	2.2	15,832.1
	5月	11,666	0.7	2.2	17,049.5
	6月	12,499	0.7	2.2	18,266.9
	7月	13,332	0.7	2.2	19,484.3
	8月	14,165	0.7	2.2	20,701.7
	9月	14,998	0.7	2.2	21,919.1
	10月	15,831	0.7	2.2	23,136.5
	11月	16,664	0.7	2.2	24,353.9
	12月	17,498	0.7	2.2	25,572.7
	1月	18,332	0.7	2.2	26,791.6
	2月	19,166	0.7	2.2	28,010.5
	3月	20,000	0.7	2.2	29,229.3
		合計			270,346

上記のとおり、着信に係る通話時間は**270,346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）										
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話時間合計（A）	0	0	67	0	0	0	0	0	0	7.4
2 通話件数実績										
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
通話件数（B）	0	0	8	0	1	0	0	0	0	1.0
1件あたり通話時間数（A÷B）	0.0	0.0	8.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9
3 利用者1人当たりの通話件数										
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
利用者数（C）	695	1,155	1,526	1,700	1,832	1,986	2,219	2,550	2,795	1,828.7
1人あたり通話件数（B÷C）	0.0000	0.0000	0.0052	0.0000	0.0005	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	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8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8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8年度	4月	10,833	0.0006	0.9	6.5
	5月	11,666	0.0006	0.9	7.0
	6月	12,499	0.0006	0.9	7.5
	7月	13,332	0.0006	0.9	8.0
	8月	14,165	0.0006	0.9	8.5
	9月	14,998	0.0006	0.9	9.0
	10月	15,831	0.0006	0.9	9.5
	11月	16,664	0.0006	0.9	10.0
	12月	17,498	0.0006	0.9	10.5
	1月	18,332	0.0006	0.9	11.0
	2月	19,166	0.0006	0.9	11.5
	3月	20,000	0.0006	0.9	12.0
		合計			111

上記のとおり、令和8年度における緊急通報の着信に係る通話時間は111秒（1.85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。