

令和6年度

電話リレーサービス提供業務事業報告書

自 令和6年4月 1日

至 令和7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 ヨメテル提供に係る文字入力オペレータの体制	5
1. 4 専用システムの保守管理	6
1. 5 専用システム改修	6
1. 6 0570 等の発信に係る開発	6
1. 7 文字表示電話サービスに係る開発	6
1. 8 法人登録の増に向けた取組の強化	6
2. 通訳オペレータの養成・研修等	7
2. 1 通訳オペレータ業務の業務委託	7
2. 2 通訳オペレータの養成・研修	7
2. 3 文字入力オペレータ業務の業務委託	8
2. 4 災害時オペレーション対応	8
3. 問い合わせ窓口への対応	8
4. 調査研究	9
4. 1 電話リレーサービスに関する認知度調査	9
4. 2 次期システムの開発に関する調査研究	10
4. 3 筑波技術大学との研究連携協定に係る調査研究	11
4. 4 海外調査研究	12
5. 電話リレーサービスに係る周知啓発活動	14
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）	14
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）	26
5. 3 SNS を活用した周知啓発活動	34
5. 4 ヨメテルの公式ウェブサイトの構築および公開	34
6. その他活動	34
6. 1 理事会の開催	34
6. 2 評議員会の開催	36
6. 3 監査の実施	37
6. 4 定款、規程の変更	37
6. 5 その他	38
評議員名簿	39
役員名簿	40
職員配置及び組織図（令和7年3月31日現在）	41

別添 サービス提供実績	42
1 登録数、登録者数、登録解除者数	42
2 年代別構成（令和7年3月時点の個人登録者数）	44
3 月毎の利用者数	45
4 月毎の利用件数	46
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）	47
6 月毎の利用時間、応答時間、通話時間	52
7 曜日別・時間帯別の通話時間数及び比率	53
8 月毎の通話時間数別の通話件数	58
9 月毎の問合せ件数	59
10 研修の実施状況	59
11 令和6年度の登録数、登録者数	60
12 令和6年度の利用者数	62
13 令和6年度の利用件数等（緊急通報除く）	63

概要

一般財団法人日本財団電話リレーサービスは、令和6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。また、令和6年度に文字表示電話サービス（以下「ヨメテル」という。）のシステム開発が完了したことにより、令和7年1月23日にヨメテルの提供を正式に開始した。

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、東名阪メトロ全線での広告、パンフレット・ポスターの配布、新聞広告掲載等を実施したほか、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・利用登録会を継続して実施した。以上の取組み等を通じて、電話リレーサービスの適正性を担保し、安定的・継続的なサービス提供に努めた。

なお、令和6年度末の電話リレーサービスの登録者は17,480名、ヨメテルの登録者は1,526名（令和7年1月23日開始）となった。

1. 電話リレーサービスの提供

当財団は、電話リレーサービスの安定的・継続的な提供のため、サービス提供に係る人員、拠点、システムについて、以下のとおり整備した。

1. 1 サービス提供の役職員等の配置

電話リレーサービス提供業務を実施するために、役員 3 名、統括ディレクター 1 名、ディレクター 5 名、リーダー 6 名、スタッフ 27 名、オペレータ 45 名（契約職員・派遣職員を含む）にて役職員を配置した。令和 7 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 7 年 3 月 31 日時点で、オペレータ 258 名：手話 143 名、文字 115 名（うち、直接雇用は手話 29 名、文字 16 名、計 45 名、業務委託は手話 114 名、文字 99 名、計 213 名）での対応体制を整備し、最大 34 ブース（うち、緊急通報 2 ブース、手話通訳 16 ブース、文字通訳 16 ブース）を稼働させ、令和 6 年 3 月までに通話件数 439,162 件（うち緊急通報 945 件、手話 230,002 件、文字 208,215 件）、通話時間 2,433,266 分のサービス提供を行った（令和 6 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	24 ブース	7 ブース	1 ブース

合計	3 4 ブース	1 4 ブース	6 ブース
----	---------	---------	-------

(緊急通報・手話・文字通訳者の内訳)

	ピーク時間帯 (9-19 時)	準ピーク時間帯 (8-9 時、19-22 時)	ピーク時間帯以外 (22-8 時)
緊急通報	2 ブース	2 ブース	2 ブース
手話通訳	1 6 ブース	6 ブース	2 ブース
文字通訳	1 6 ブース	6 ブース	2 ブース
合計	3 4 ブース	1 4 ブース	6 ブース

1. 3 ヨメテル提供に係る文字入力オペレータの体制

令和 7 年 3 月 31 日時点で、オペレータ 87 名：（うち、直接雇用は 25 名、業務委託は 62 名）での対応体制を整備し、最大 8 ブースを稼働させ、令和 7 年 3 月までに通話件数 10,834 件、通話時間 27,060 分（自動音声認識含む）のサービス提供を行った。

(直接雇用・業務委託の内訳)

	ピーク時間帯 (9-18 時)	準ピーク時間帯 (8-9 時、18-22 時)	ピーク時間帯以外 (22-8 時)
直接雇用	2 ブース	2 ブース	2 ブース
業務委託	6 ブース	2 ブース	2 ブース
合計	8 ブース	4 ブース	4 ブース

1. 4 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. 5 専用システム改修

緊急通報時に利用者の位置情報が取得できないケースがあったため、緊急通報前に利用者の位置情報を確実に取得できる仕組みを導入した。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ができるよう、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合せ等ができるようになる仕組みを検討した。

1. 6 0570 等の発信に係る開発

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後、発信および課金に関するシステム開発が完了し、12 月中旬に 0570 への発信が可能となった。

1. 7 文字表示電話サービスに係る開発

これまでの調査研究並びにシステム開発における要件定義、基本設計、詳細設計を基に、令和 6 年度はシステム開発、テスト、モニタによる試験運用を行い、電話リレーサービス提供時から要望のあった電話で相手先の声が聞こえにくいことがある人へのサービスとして、通話相手の声を文字にする電話アプリ「ヨメテル」を開発した。

1. 8 法人登録の増に向けた取組

聴覚障害者関連団体や自治体等を中心に普及啓発員とも連携の下、説明会及び体験登録

会を全国で実施した。その際、法人登録事例集や利用者インタビューシリーズ等も活用し、積極的な普及啓発活動を実施した結果、法人登録の新規拡大に繋がった。また、自治体や企業等において、聴覚障害者等からの利用に対し、法人の電話対応業務における聴覚障害者等からの問合せ等で利用される手話通訳による電話リレーサービスの仕組みに関する整備を進め、鳥取県庁をはじめとする手話言語条例が制定されている自治体を中心に周知啓発を行った。

2. 通訳オペレータの養成・研修等

電話リレーサービスの安定的・継続的な提供のため、手話通訳及び文字通訳、緊急通報オペレータを配置し、必要な採用活動の実施や業務委託契約の締結及び管理監督を行い、採用後の定期的な養成・研修を通じてサービス品質の維持向上に努めた。具体的には以下のとおり。

2. 1 通訳オペレータ業務の業務委託

通訳オペレータ業務の業務委託については、令和5年度中に公募を実施し、3月に業務委託契約を行った。業務委託事業者は、手話が6者・文字が5者である。

2. 2 通訳オペレータの養成・研修

通訳オペレータの研修（直接雇用及び業務委託）については、厚生労働省による養成カリキュラムに基づき、新たに通訳オペレータ業務に携わる新人通訳オペレータを対象に実施した。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 文字入力オペレータ業務の業務委託

文字入力オペレータ業務の業務委託については、連係入力による文字表示電話サービスに類似したサービスの運用実績のある業者と8月に業務委託契約を行った。業務委託事業者は、1者である。

2. 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. 問合せ窓口への対応

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。またヨメテルに関する問合せ等については、業務委託にて対応した。

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。

電話リレーサービスに関する問合せ件数及び方法の内訳は下表のとおり。

令和6年度計		
問合せ件数		11,898
問合せ方法の内訳	手話	3,714
	文字	2,335
	音声電話	3,142
	電子メール	2,640
	FAX 等	67
	その他	0

ヨメテルに関する問合せ件数及び方法の内訳は下記のとおり。

(注)期間は、令和7年1月23日～3月31日

令和6年度計		
問合せ件数		1,458
問合せ方法の内訳	音声電話	523
	電子メール	479
	チャット	441
	ビデオ通話	15

4. 調査研究

4. 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の認知、利用状況を把握することにより令和6年度広報活動の評価及び令和7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 5,191 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12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7年3月に公式サイトにて公表。

調査結果：令和6年12月に4度目の認知度調査を実施した。認知率は19%で前年度(23%)と比較すると、やや減少したが、今年度の結果については、調査時点での情報発信等が一部限定的な状況であったことが一因と推測される。認知の浸透状況を詳細にみると男性若年層に顕著な浸透が見られた。印象評価のうち「公共インフラとして必要なサービスだと思う」（Top1:78%）が高水準であったことを踏まえ、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、効率的かつ効果的な情報発信等を継続していく必要性を認識した。

4. 2 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あり方等について調査を行った。

調査結果等：次期システムの通信基盤となる CPaaS（Communications Platform as a Service）に知見のある数社とサービスの比較検討を行った。また、利用者から要望が寄せられている2番号所持（050番号と090/080/070番号）の解消について、米国の電話リ

レーサービスの専門家や日本の大手電話会社等にヒアリングを行い、実現方法を整理した。

4. 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：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：分析ツールを作成し、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・分析を行った。また、文字リレーサービスの改善・標準化に関して、その分野に詳しい筑波技術大学の教授の協力のもと行った。

調査結果：待ち時間、待ち呼数、オペレータ別の利用者評価などのデータの整理・分析を行った。オペレータを呼び出してから待ち時間では、10 秒以内に応答できた割合が90%を超えていたものの、実態として待ちが発生している時間帯もあるため、詳細な分析を継続していくこととした。オペレータ別の利用者評価も今後の研修等で参考にし、一人一人のスキルの向上に役立てたい。文字リレーサービスの改善・標準化に関しては、実際の通話のモニタリングを行い、相手先が音声ガイダンスだった場合や通話の“間”に対する対応など、標準化に必要となるポイントを整理した。

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：社会人の聴覚障害者等向けプログラムを作成し、法人登録拡大のために活用できるか試験的に講座を実施した。筑波技術大学の専門の教授より、講座内容や改善点等の助言をいただいた。

調査結果：電話リレーサービスのデモ体験の他、電話を活用すると効果的な場面、有効

活用する際のテクニックや注意点、電話が使えることによるキャリア形成に与える影響などについて、ワークショップを交えたプログラムとした。試験的に 2 回ほど実施し、筑波技術大学の卒業生や、社会人として働く聴覚障害者等からの参加があった。参加者や同学の教授からのアドバイスをもとに講座内容の改善を重ねた。今後支援人材の育成の観点から、同学の授業で行うことの可能性を検討した。

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：拠点形成に向けた具体的な人材、資金等の検討を行った結果、現時点では課題が多く、他の同学との取り組みの成果を重ねたのち、検討を再開するのが妥当と判断した。

④情報コミュニケーション支援のための教育

調査手法：ろう学校にて電話リレーサービスの体験授業を行った。また、ヨメテルのサービス開始に向けて、筑波技術大学の授業で学生にアプリを使ってもらい、アプリの評価・改善点等の検討を行った。

調査結果：高等部の生徒を中心に全国 7 校のろう学校で体験授業を実施した。サービスの必要性を学び使い方を知っておくことは、日常生活はもちろんのこと、社会に出たときに有効であるといった感想があり、学校教育で学ぶことの意義が示された。ヨメテルのアプリに関しては、同学の学生より概ね使いやすいとの評価を受け、授業で見つかった不具合はサービス開始前に修正し、改善点等の意見は開発の際の参考とした。

4. 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がある海外での調査を通じて、今後の我が国における電話リレーサービスの運用に活かすことを目的とする。

調査方法：電話リレーサービスを世界で最も早く開始し、高等教育機関において通訳オ

ペレータの専門的な養成を行っているアメリカを調査国とし、令和 6 年 10 月 28 日～11 月 3 日の 6 日間、通訳オペレーションチームを中心とした職員による現地調査を実施した。

主な訪問先は以下のとおり：

- Rochester Institute of Technology/National Technical Institute for the Deaf
(ロチェスター工科大学/国立ろう工科大学)

調査結果：視察においては、聴覚障害学生の ASL（アメリカ手話）能力の高さ、および教育と実務を結びつけた通訳者育成の体系的な仕組みが非常に印象的であった。学生は入学時点で既に日常会話レベルの ASL を習得しており、講義・プレゼンテーションもすべて手話で行われ、ろう者か聴者か判別がつかないほどの言語能力を有する様子が見られた。また、通訳課程の学生の中には、在学中から VRS（ビデオリレーサービス）業務に従事する者もあり、教育と実務経験が高度に融合していた。VRS 業務においては、緊急通報対応など精神的負荷の高い通話が含まれ、通訳者には自己ケア能力や冷静な判断力が求められる。アメリカではその負荷に対する支援体制が整備されており、同僚との会話や無料セラピーの活用などが日常的に行われていた。

また、フィードバックに関しては、一方的な指摘ではなく、対話を通じた双方向的なスタイルが主流となっており、「なぜその判断をしたのか」といった背景に焦点を当てるアプローチは、日本の通訳研修にも応用可能であると感じられた。さらに、日本においては、日本手話を用いる人材の育成や教育機関との連携強化の必要性が改めて認識された。VRS 制度や通訳職の位置づけには、日米での歴史的・制度的な違いがあるものの、日本でもまずは現場でできることを積み重ねながら、持続可能な通訳体制の構築を目指す姿勢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) 東名阪メトロ 全線広告

【電話リレーサービス】

媒体：窓上ポスター

期間：東京メトロ全線 令和6年12月27日～令和7年3月26日

Osaka Metro 全線 令和7年1月1日～3月31日

名古屋地下鉄全線 令和7年1月4日～3月31日

【ヨメテル】

媒体：中吊りポスター

期間：東京メトロ全線 令和7年1月22日～1月28日

Osaka Metro 全線 令和7年1月27日～2月2日

名古屋地下鉄全線 令和7年1月23日～1月29日

媒体：窓上ポスター

期間：東京メトロ全線 令和7年2月3日～3月31日

Osaka Metro 全線 令和7年2月1日～3月31日

名古屋地下鉄全線 令和7年2月1日～3月31日

(2) デジタル広告

【電話リレーサービス】

媒体：YouTube TrueView、YouTube Shorts、Yahoo!ディスプレイ広告、Yahoo!リスティング

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」
- 縦型動画広告 15 秒「つながる編」※ディスプレイ広告用に改変
- 動画広告 40 秒「できることを、あきらめない。」※動画広告用に改変
- 縦型動画広告 20 秒「インタビューシリーズ」※一部抜粋・広告用に改変
- 静止画バナー

期間：令和 6 年 6 月～令和 7 年 3 月

【ヨメテル】

媒体：YouTube TrueView、X（動画）、X ディスプレイ広告、Google ディスプレイ広告、Tver

出稿コンテンツ：

- 検索連動型
- 動画広告 30 秒「きこえにくい座談会」
- 動画広告 30 秒「冒頭ガイダンス」編
- 静止画バナー

期間：令和 7 年 9 月～令和 7 年 3 月

(3) 新聞広告

【ヨメテル】

周知啓発を目的として、3月3日（耳の日）に全面カラー広告を掲載。

掲載媒体：

- ・読売新聞 （15 段）
- ・朝日新聞 （15 段）
- ・毎日新聞 （15 段）

(4) メディア向け発表会

【ヨメテル】

サービス提供開始に先がけ、メディア掲載を通じた国民全般への周知を図ることを目的に、1月21日（火）にメディア向け発表会を実施。

<開催概要>

● 日時：2025 年 1 月 21 日（火） 11：00～12：00

● 登壇者：

- ・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／専務理事 石井靖乃
- ・総務大臣政務官 川崎ひでと 様
- ・ファッションモデル Pippi 様（難聴当事者／「ヨメテル」ユーザー）
- ・会社員 手嶋修一 様 （難聴当事者／「ヨメテル」ユーザー）
- ・椿鬼奴 様（難聴当事者）

※メディア掲載実績については次項をご参照ください

(5) メディア掲載実績

① テレビ・ラジオ

【電話リレーサービス】

2024/11/20	われら！呉チューバー	呉市消防局警防課 緊急通報の紹介
2025/3/3	岡山放送	【3月3日は耳の日】『なんしょん？』

【ヨメテル】

2025/1/21	テレビ愛知（WBS）	”聞き取りにくさ”解消！？・通話相手の声を”読む”新サービス
2025/1/21	テレビ大阪（WBS）	”聞き取りにくさ”解消！？・通話相手の声を”読む”新サービス
2025/1/21	テレビ東京（WBS）	”聞き取りにくさ”解消！？・通話相手の声を”読む”新サービス
2025/1/21	フジテレビ（Live News イット!）	<All news 4>椿鬼奴・「相手の声が読める電話「ヨメテル」メディア向け発表会」・”突発性難聴”明かす
2025/1/21	東海テレビ（ニュースONE）	<All news 4>椿鬼奴・「相手の声が読める電話「ヨメテル」メディア向け発表会」・”突発性難聴”明かす
2025/1/21	テレビ東京 [TX]	「聞こえにくい」を解消！相手の声を“読む”電話アプリ
2025/1/21	フジテレビ [CX]	<All news 4>椿鬼奴・突発性難聴明かす
2025/1/22	テレビ朝日（グッド！モーニング）	ヨメテル・メディア向け発表会
2025/1/22	メ〜テレ（グッド！モーニング）	ヨメテル・メディア向け発表会
2025/1/22	テレビ朝日 [EX]	通話相手の声が読める電話・椿鬼奴「助かります」

②新聞

【電話リレーサービス】

2024/6/14	科学新聞	電波利用・情報通信発展の貢献者
-----------	------	-----------------

2024/11/15	科学新聞	電話リレーサービス「よかったこと調査」結果
2024/11/30	北海道新聞	「電話リレーサービス」体験・登録会
2024/12/7	佐賀新聞社	デフ選手、国スポで健闘
2024/12/21	週刊東洋経済	障害を「武器」にせず「価値」にできる社会へ
2025/1/16	日本海新聞	伝わることを大切に
2025/2/1	静岡新聞	難聴者を支える優しい環境
2025/2/5	毎日新聞	文字表示電話サービス：電話の声、読めてる AI，リアルタイムで文字化 「聞こえない」助けるアプリ
2025/2/6	中日新聞	子育て・高齢者支援に重点 大府市予算案一般会計 10 年連続最大（2025 年主な新規事業）
2025/2/20	神奈川新聞	聴覚障害者配慮 取り組み推進へ
2025/3/17	日本海新聞	清水聡さん(44)「悠々」代表 吃音と共に“トイレの中での昼ごはん”本紙寄稿に「心の栄養」込め
2025/3/17	日本海新聞	清水聡さん(45)「悠々」代表 吃音と共に“トイレの中での昼ごはん”本紙寄稿に「心の栄養」込め

【ヨメテル】

2025/1/22	福祉新聞	難聴者に文字表示 電話リレーの新サービス「ヨメテル」
2025/1/22	中日新聞	相手の声が読める電話に椿鬼奴驚き
2025/2/7	科学新聞	IT・情報通信「動静」
2025/4/3	公明新聞	「電話リレー」新たなサービス アプリ「ヨメテル」

③WEB メディア

【電話リレーサービス】

2024/7/29	日経新聞電子版	東急リバブル、「電話リレーサービス」を活用した接客サポートサービスの提供を開始
2024/7/29	日経速報ニュース	東急リバブル、「電話リレーサービス」を活用した

		接客サポートサービスの提供を開始
2024/7/29	日経速報ニュース（添付リリース）	東急リバブル、「電話リレーサービス」を活用した接客サポートサービスの提供を開始
2025/1/20	日刊電波新聞	情報通信関連団体、賀詞交歓会を開催 TCA・高橋会長AIで価値ある変化を

【ヨメテル】

2025/1/21	FNN プライムオンライン	【告白】椿鬼奴さん（52）が突発性難聴になったことを明かす「朝起きたら右耳が聞こえないって感じ」
2025/1/21	ノアドット	（FNN プライムオンラインより転載）
2025/1/21	ノアドット	（FNN プライムオンラインより転載）
2025/1/21	mediba	（FNN プライムオンラインより転載）
2025/1/21	NTT ドコモ	（FNN プライムオンラインより転載）
2025/1/21	LINE ヤフー	（FNN プライムオンラインより転載）
2025/1/21	NTT ドコモ	（FNN プライムオンラインより転載）
2025/1/21	エキサイト	（FNN プライムオンラインより転載）
2025/1/21	スマートニュース	（FNN プライムオンラインより転載）
2025/1/21	TBS NEWS DIG	【椿鬼奴】 ” 突発性難聴” 2 度経験 「右耳の聴力があまり戻っていない」 現況を明かす
2025/1/21	ライブドア	（TBS NEWS DIG より転載）
2025/1/21	LINE ヤフー	（TBS NEWS DIG より転載）
2025/1/21	mediba	（TBS NEWS DIG より転載）
2025/1/21	MIXI	（TBS NEWS DIG より転載）
2025/1/21	楽天グループ	（TBS NEWS DIG より転載）
2025/1/21	NTT ドコモ	（TBS NEWS DIG より転載）
2025/1/21	エキサイト	（TBS NEWS DIG より転載）
2025/1/21	GMO インターネットグループ	（TBS NEWS DIG より転載）
2025/1/21	GMO インターネットグループ	（TBS NEWS DIG より転載）
2025/1/21	ビッグロブ	（TBS NEWS DIG より転載）
2025/1/21	ノアドット	（TBS NEWS DIG より転載）

2025/1/21	ノアドット	(TBS NEWS DIG より転載)
2025/1/21	NTT ドコモ	(TBS NEWS DIG より転載)
2025/1/21	ニフティ	(TBS NEWS DIG より転載)
2025/1/21	ニフティ	(TBS NEWS DIG より転載)
2025/1/21	キューブ・ソフト	(TBS NEWS DIG より転載)
2025/1/21	グノシー	(TBS NEWS DIG より転載)
2025/1/21	スマートニュース	(TBS NEWS DIG より転載)
2025/1/21	グノシー	(TBS NEWS DIG より転載)
2025/1/21	東スポ Web	椿鬼奴 3年前の突発性難聴の現状明かす「右耳の聴力があんまり戻っていない」
2025/1/21	LINE ヤフー	(東スポ Web より転載)
2025/1/21	ライブドア	(東スポ Web より転載)
2025/1/21	ネットネイティブ	(東スポ Web より転載)
2025/1/21	mediba	(東スポ Web より転載)
2025/1/21	ノアドット	(東スポ Web より転載)
2025/1/21	楽天グループ	(東スポ Web より転載)
2025/1/21	エキサイト	(東スポ Web より転載)
2025/1/21	ノアドット	(東スポ Web より転載)
2025/1/21	NTT ドコモ	(東スポ Web より転載)
2025/1/21	グノシー	(東スポ Web より転載)
2025/1/21	スマートニュース	(東スポ Web より転載)
2025/1/21	グノシー	(東スポ Web より転載)
2025/1/21	ORICON NEWS	椿鬼奴、声が読める電話『ヨメテル』でハプニングも笑顔 川崎政務官が滑舌を反省「時代の進歩で改善されることを期待」
2025/1/21	朝日新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	TOKAI コミュニケーションズ	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	TOKAI コミュニケーションズ	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	茨城新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	全国新聞ネット	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	山陽新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	千葉日報社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)

2025/1/21	産業経済新聞社、産経デジタル	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	岩手日報社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	東奥日報社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	一般社団法人徳島新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	エキサイト	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	上毛新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	ビッグローブ	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	沖縄タイムス社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	秋田魁新報社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	山形新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	佐賀新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	紀伊民報	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	福島民友新聞	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	福井新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	エフエムナックファイブ	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	南日本新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	有限会社大分合同新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	エキサイト	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	NTT ドコモ	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	ライブドア	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	LINE ヤフー	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	MIXI	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	ドワンゴ	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	楽天グループ	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	NTT ドコモ	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	グノシー	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	スマートニュース	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	グノシー	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	ORICON NEWS	椿鬼奴、難聴経験を語る 飲み会でも「先に席をとる」

2025/1/21	朝日新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	茨城新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	全国新聞ネット	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	山陽新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	沖縄タイムス社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	山形新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	紀伊民報	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	千葉日報社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	楽天グループ	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	産業経済新聞社、産経デジタル	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	岩手日報社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	東奥日報社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	一般社団法人徳島新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	エキサイト	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	上毛新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	ビッグロープ	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	愛媛新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	TOKAI コミュニケーションズ	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	秋田魁新報社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	佐賀新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	福島民友新聞	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	福井新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	エフエムナックファイブ	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	南日本新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	福島民報社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	有限会社大分合同新聞社	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	エキサイト	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	NTT ドコモ	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	ライブドア	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)

2025/1/21	LINE ヤフー	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	MIXI	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	ダウンゴ	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	グノシー	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	スマートニュース	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	グノシー	(ORICON NEWS(オリコンニュース)より転載)
2025/1/21	中スポ	突発性難聴経験の鬼奴、「すごいスピード」「助かる」 読める電話『ヨメテル』に驚嘆
2025/1/21	中日新聞社	(中スポ (中日スポーツ・東京中日スポーツ) より転載)
2025/1/21	NTT ドコモ	(中スポ (中日スポーツ・東京中日スポーツ) より転載)
2025/1/21	LINE ヤフー	(中スポ (中日スポーツ・東京中日スポーツ) より転載)
2025/1/21	NTT ドコモ	(中スポ (中日スポーツ・東京中日スポーツ) より転載)
2025/1/21	グノシー	(中スポ (中日スポーツ・東京中日スポーツ) より転載)
2025/1/21	スマートニュース	(中スポ (中日スポーツ・東京中日スポーツ) より転載)
2025/1/21	グノシー	(中スポ (中日スポーツ・東京中日スポーツ) より転載)
2025/1/21	日本マイクロソフト	(中スポ (中日スポーツ・東京中日スポーツ) より転載)
2025/1/21	TV でた蔵	イット！
2025/1/21	TV でた蔵	椿鬼奴”突発性難聴”明かす
2025/1/21	サードニュース	聴覚障害者のための電話リレーサービス「ヨメテル」が始動
2025/1/21	毎日新聞デジタル	電話リレーサービスの新サービス「ヨメテル」が始動
2025/1/21	総務省	電話リレーサービスの新サービス「文字表示電話サービス」(サービス名:「ヨメテル」)の開始
2025/1/22	テレ東 Biz	▼ヨメテル正式スタート
2025/1/22	Abema News	耳が不自由でもスマートな通話 声を文字化するアプリ
2025/1/22	TV でた蔵	「聞こえにくい」を解消！相手の声を”読む”電話アプリ

2025/1/22	TV でた蔵	グッド！モーニング
2025/1/22	Impress watch	相手の声を文字で読める電話リレーサービス「ヨメテル」開始
2025/1/22	TV でた蔵	通話相手の声が読める電話 椿鬼奴 「助かります」
2025/1/22	まいぷれ 安曇野・大町・松本・塩尻	電話リレーサービスについて
2025/1/22	サードニュース	「相手の声が読める電話 ヨメテル」のサービス開始で聴覚障害者に新たなコミュニケーションの道を提供
2025/1/22	毎日新聞デジタル	聞こえづらいあなたに リアルタイム文字化電話「ヨメテル」、23 日開始
2025/1/22	NTT ドコモ	(毎日新聞デジタルより転載)
2025/1/22	NTT ドコモ	(毎日新聞デジタルより転載)
2025/1/22	スマートニュース	(毎日新聞デジタルより転載)
2025/1/22	LINE ヤフー	(毎日新聞デジタルより転載)
2025/1/22	ユーザベース	(毎日新聞デジタルより転載)
2025/1/22	日本マイクロソフト	(毎日新聞デジタルより転載)
2025/1/23	PR TIMES	新サービス「相手の声が読める電話ーヨメテルー」、本日より提供開始
2025/1/23	日テレ NEWS NNN	耳が聞こえない人、聞こえづらい人が”自分の声で110 番通報” 運用開始
2025/1/23	東スポ Web	電話の声を瞬時に文字化する新アプリ「ヨメテル」をさっそく使ってみた！
2025/1/24	官庁通信社	2025 年 1 月 24 日 聴覚障害者の電話利用を円滑化「文字表示電話リレーサービス」（「ヨメテル」）の提供を開始
2025/1/24	官庁通信社	2025 年 1 月 24 日 令和 6 年版消防白書を公表 緊急消防援助隊の充実強化等（第 18785 号）
2025/1/24	総務省	村上総務大臣閣議後記者会見の概要
2025/1/24	サードニュース	村上大臣が語る消費者物価とメディア対応の重要性
2025/1/24	Dellows News	聴覚障害者向け電話アプリ「ヨメテル」提供開始
2025/1/24	AppMatch	相手の声が読める電話ーヨメテルー：新サービス、日本財団電話リレーサービスより本日より提供開始
2025/1/24	キコニワ	週間デフニュース 2025/01/24 号
2025/1/27	官庁通信社	2025 年 1 月 27 日 令和 6 年第 1 回「技術小委員会？」 設計指針「ほ整備」、管理基準「頭首工」を検討（第 5491 号）

2025/1/29	総務省	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
2025/1/29	サードニュース	電話リレーサービスと文字表示電話サービスの普及を目指す講習会がオンラインで開催
2025/1/29	まいふれ 朝露・志木・新座・和光	電話リレーサービスや文字表示電話サービスがあります
2025/1/29	福祉新聞 WEB	難聴者に文字表示 電話リレーの新サービス「ヨメテル」
2025/1/30	官庁通信社	2025 年 1 月 30 日 インターネット等の使用者のリテラシーを向上「DIGITSL POSITIVE ACTION」（第 3483 号）
2025/1/31	つたわるねっと	相手の声が読める電話。ヨメテル
2025/2/1	DX マガジン	1400 万人が持つ新たな電話アプリ！電話が変わる、コミュニケーションが変わる
2025/2/1	マイ広報誌	《特集》電話リレーサービスの新たなサービス「ヨメテル」が始まりました！
2025/2/5	毎日新聞デジタル	電話の声、読めてる AI、リアルタイムで文字化「聞こえない」助けるアプリ
2025/2/5	AKARI	電話リレーサービス ー新アプリの「ヨメテル」で、難聴者も電話対応が楽になるー
2025/2/10	まいふれ 佐倉・四街道	電話リレーサービス・ヨメテルをご存知ですか

④自治体広報誌

【電話リレーサービス】

滋賀県、佐賀県、奈良県、和歌山県
) 北海道：音更町、函館市、北見市 山形県：山形市 宮城県：富谷市 福島県：会津若松市、田村市、矢吹町 岐阜県：瑞浪市 栃木県：下野市 東京都：世田谷区、文京区、台東区、渋谷区、新宿区、足立区、大田区、日野市、西東京市 埼玉県：三郷市、上尾市、狭山市、久喜市 千葉県：浦安市、八千代市、柏市

愛知県：安城市 三重県：鈴鹿市、亀山市 高知県：香南市 奈良県：奈良市 兵庫県：明石市 宮崎県：都城市
--

【ヨメテル】

和歌山県、佐賀県

宮城県：富谷市 福島県：矢吹町 東京都：文京区、台東区、渋谷区、足立区、大田区 千葉県：柏市 奈良県：奈良市、生駒郡平群町 兵庫県：神戸市
--

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やその周辺にいる関係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、公式サイトに連載コンテンツとして掲出、SNS 発信、デジタル広告出稿を実施。

形式：①インタビュー動画（約 3～10 分）x10 本

②SNS 用縦型動画（約 20 秒）x10 本

期間：①令和 6 年 10 月 21 日より順次公開

②令和 6 年 10 月 21 日～令和 7 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 92 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 21 日	声と言葉の交流会	東京都
4 月 29 日	埼玉県聴覚障害者情報センター開所 20 周年記念イベント	埼玉県
5 月 8 日	筑波技術大学 学生登録会	茨城県
5 月 26 日	第 17 回川崎市聴覚障害者情報文化センターまつり	神奈川県
6 月 2 日	東村山市聴覚障害者協会	東京都
6 月 4 日	坂戸市福祉部障害者福祉課	埼玉県
6 月 9 日	第 72 回全国ろうあ者大会	和歌山県
6 月 17 日	大阪府立中央聴覚支援学校	大阪府
6 月 29 日	宮城県聴覚障害者協会	宮城県
6 月 29 日	芦屋川手話 cafe & BAR 〈Knot〉	兵庫県
7 月 15 日	第 26 回自立支援センターまつり	東京都
7 月 21 日	NPO 法人世田谷区聴覚障害者協会	東京都
7 月 21 日	埼玉県久喜市障がい者福祉課	埼玉県

7 月 26 日	花巻市社会福祉協議会	岩手県
7 月 26 日	東京都福祉局	東京都
8 月 3 日	岡崎市友愛の家	愛知県
8 月 7 日	こども霞ヶ関見学デー	東京都
8 月 10 日	NPO 法人人工聴覚情報学会	東京都
8 月 17 日	岡山県聴覚障害者センター	岡山県
8 月 31 日	日本聴覚障害公務員会	京都府
9 月 6 日	パナソニック株式会社	滋賀県
9 月 7 日	全道ろうあ者大会	北海道
9 月 8 日	第 52 回横浜市聴覚障害者の集い&手話言語の国際デー記念イベント	神奈川県
9 月 21 日	第 72 回全九州ろうあ者大会	熊本県
9 月 21 日	鈴鹿市文化会館（手話言語国際デー）	三重県
9 月 22 日	久留米ろうあ協会	福岡県
9 月 22 日	第 11 回全国高校生手話パフォーマンス甲子園	鳥取県
9 月 23 日	手話言語の国際デー 2024 in あおもり	青森県
9 月 28 日	筑波技術大学（ビジネス電話講座）	東京都

10 月 6 日	第 46 回川崎市ろう者のつどい	神奈川県
10 月 6 日	カナガワ・デフ・ウェイ 2024	神奈川県
10 月 6 日	第 44 回福祉まつり（あったか府中ささえあいまつり）	東京都
10 月 11 日	筑波大学附属坂戸高等学校	埼玉県
10 月 17 日	第 58 回全日本聾教育研究大会（東京大会）	東京都
10 月 20 日	西湘ブロック移動教室	神奈川県
10 月 26 日	県央ブロック移動教室	神奈川県
10 月 27 日	札幌就職合同面接会	北海道
10 月 27 日	小樽市身体障害者福祉センター4 階	北海道
10 月 27 日	聴障センターまつり	神奈川県
11 月 2 日	全国ろうあ青年研究討論会	福島県
11 月 8 日	きこえないを知る 2 日展	大阪府
11 月 8 日	沖縄県男女共同参画センター【ているる】	沖縄県
11 月 9 日	宮古島未来創造センター	沖縄県
11 月 10 日	石垣市健康福祉センター	沖縄県
11 月 14 日	埼玉県民の日 県庁オープンデー	埼玉県

11 月 16 日	NPO 法人中野区聴覚障害者情報活動センター コミュニケーション教室	東京都
11 月 17 日	神奈川県ろうあ者大会	神奈川県
11 月 23 日	第 28 回全国中途失聴者・難聴者福祉大会 in 平和の都ひろしま	広島県
11 月 24 日	大分県聴覚障害者協会 ICT 講座	大分県
11 月 30 日	函館中途失聴者・難聴者協会	北海道
12 月 1 日	【名古屋】就職合同面接会	愛知県
12 月 1 日	吃音ワークショップ	静岡県
12 月 1 日	練馬区聴覚障害者協会福祉対策部「教養講座」	東京都
12 月 7 日	【大阪】就職合同面接会	大阪府
12 月 7 日	撫子寄合	東京都
12 月 7 日	PEPNet-Japan20 周年シンポジウム	茨城県
12 月 15 日	東日本聴覚障害者公務員会	東京都
1 月 21 日	三郷市障がい福祉課	埼玉県
1 月 26 日	新年のつどい／横浜市聴覚障害者協会	
1 月 27 日	埼玉県立狭山緑陽高等学校	埼玉県
1 月 28 日	令和 6 年度カダールフェスタ～市民活動企画展～	青森県

1 月 31 日	埼玉県立狭山緑陽高等学校	埼玉県
2 月 1 日	京都みみのことフェスタ	京都府
2 月 2 日	杉並区中途失聴・難聴者	東京都
2 月 7 日	芦屋川手話 cafe & BAR 〈Knot〉	兵庫県
2 月 8 日	東京都中途失聴・難聴者の集い	東京都
2 月 8 日	大阪府立中央聴覚支援学校（中学部・高等部）	大阪府
2 月 9 日	湘南ブロック移動教室	神奈川県
2 月 10 日	高知県立高知ろう学校	高知県
2 月 13 日	岡山県立岡山聾学校	岡山県
2 月 15 日	難聴者サロン	東京都
2 月 16 日	第 21 回茨城県聴覚障害者大会	茨城県
2 月 16 日	きこえない・きこえにくい人フェスティバル	青森県
2 月 19 日	福岡聴覚特別支援学校	福岡県
2 月 21 日	山梨県立ろう学校	山梨県
2 月 22 日	岐阜市聴覚障害者協会	岐阜県
2 月 22 日	東京都聴覚障害者耳の日記念大会	東京都

2月24日	埼玉県難聴者中途失聴者協会	埼玉県
2月27日	三重県立ろう学校	三重県
2月28日	大分県聴覚障害者協会	大分県
3月2日	東京都中途失聴・難聴者協会	東京都
3月2日	難聴者の集い(滋賀県中途失聴難聴者協会)	滋賀県
3月2日	神奈川県手話フェスティバル	神奈川県
3月2日	岐阜手話まつり	岐阜県
3月8日	NHK 手話ニュースキャスターがやってきた	神奈川県
3月9日	えどがわ手話フェスティバル 2025	東京都
3月14日	生活教室（七尾市健康福祉部福祉課）	石川県
3月15日	耳の日まつり	千葉県
3月16日	大分県聴覚障害者協会	大分県
3月20日	第60回耳の日記念まつり	宮城県
3月20日	【東京】就職合同面接会	東京都
3月22日	大阪ろうあ会館	大阪府

※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、12 都道府県で 15 団体・企業、合計 52 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 98 回の説明会・登録会を開催し、合計で 1502 回の登録相談窓口を開設、61 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 3,200 か所に電話リレーサービスの案内用パンフレット約 68,000 部、電話リレーサービスの案内用ポスター約 4,900 部、ヨメテルの案内用パンフレット約 164,000 部、ヨメテルの案内用ポスター約 8,200 部を送付・配布した。

(5) 広報資材の制作とリニューアル

電話リレーサービスの周知啓発活動を進めるにあたって、基礎資材に位置付ける三つ折りパンフレットやポスター等の全面改訂を実施した。また、ヨメテルの基礎資材として、三つ折りパンフレット・ポスター等を新規制作した。

(6) 全国のろう学校及び難聴学級へのパンフレット及びポスター送付

全国のろう学校 107 校に対し、電話リレーサービスとヨメテルの案内用パンフレット各 14,980 部、計 29,960 部、難聴教室 3,916 校に対し、ヨメテルの案内用パンフレット 78,320 部、ヨメテルの案内用ポスター 7,830 部を送付・配布した。

(7) 手話パフォーマンス甲子園への出展

令和 6 年 9 月 21～23 日開催の手話パフォーマンス甲子園・手話フェスにブース出展し、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。

(8) 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10回（6月～3月発行分、全面広告1回、2段広告7回）実施した。

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 ヨメテルの公式ウェブサイトの構築および公開

「ヨメテル」の提供開始に伴い、ヨメテルの公式サイト（<https://www.yometel.jp/>）を構築し、令和7年1月23日に公開した。

また、訪問者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」適合レベルAに準拠

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 7 回開催した。

第 27 回理事会

開催日時：令和 6 年 6 月 4 日

審議事項：１．令和 5 年度事業報告及び決算について

２．諸規程の一部改正について

３．第 10 回評議員会の招集及び開催について

第 28 回理事会（決議の省略）

評決取纏日：令和 6 年 6 月 28 日

審議事項：1. 代表理事（理事長、専務理事）の選定について

第 29 回理事会（決議の省略）

評決取纏日：令和 6 年 11 月 1 日

審議事項：1. 第 11 回評議員会の開催について

第 30 回理事会

開催日時：令和 6 年 12 月 4 日

報告事項：１．職務執行状況について

２．令和 6 年度事業中間報告について

３．令和 7 年度予算案の検討状況

審議事項：１．常勤役員の報酬額の改定について

２．諸規程類の一部改正・制定について

第 31 回理事会（決議の省略）

評決取纏日：令和 6 年 12 月 23 日

審議事項：1. 常務理事の選任について

第 32 回理事会

開催日時：令和 7 年 2 月 26 日

報告事項：1. 文字表示電話サービスのローンチ後の状況について

審議事項：1. 令和 7 年度事業計画並びに予算について

2. 諸規程類の一部改正・制定について

第 33 回理事会（決議の省略）

評決取纏日：令和 7 年 3 月 7 日

審議事項：1. 電話リレーサービス提供業務規程の一部改正

2. 事業基金の戻し入れ、取崩しと資金の借入

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 10 回評議員会

開催日時：令和 6 年 6 月 25 日

報告事項：1. 諸規程類の一部改正について

審議事項：1. 役員（理事並びに監事）の選任について

2. 令和 5 年度貸借対照表及び正味財産増減計算書の承認について

第 11 回評議員会

開催日時：令和 6 年 12 月 11 日

報告事項：1. 令和 6 年度事業執行状況（中間報告）について

2. 文字表示電話サービスの進捗状況について

3. 諸規程の一部改正・制定について

審議事項：1. 役員（理事）の選任について

6. 3 監査の実施

令和6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6年度の事業報告、財務諸表等の監査が令和7年5月29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6年11月18日、20日

期末監査実施日：令和7年5月15日、16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6年6月4日、令和6年12月4日
- ・職員給与規程の一部改正 令和7年2月26日
- ・契約職員給与規程の一部改正 令和7年2月26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12月4日、令和7年3月7日
- ・経理規程の一部改正 令和6年12月4日

- ・職員退職手当支給規程の一部改正 令和7年2月26日
- ・通勤手当支給規程の一部改正 令和6年12月4日
- ・表彰規程の一部改正 令和6年6月4日
- ・契約業務管理規程の新規制定 令和6年12月4日

③規則：本年度は以下の規則の制定・改正を行った。

- ・個人情報保護規則の一部改正 令和6年6月4日
- ・専決基準規則(別紙)の一部改正 令和6年12月4日

6. 5 その他

- ・令和6年能登半島地震に係る対応（期間延長）

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（※）を石川県聴覚障害者協会様に提供したが、県内の一部地域より継続利用の申出があったことから、タブレット端末の貸出期間を令和6年8月末まで延長した。

※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（通話料無料）を事前にセットアップ。

別紙

令和7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

評議員名簿

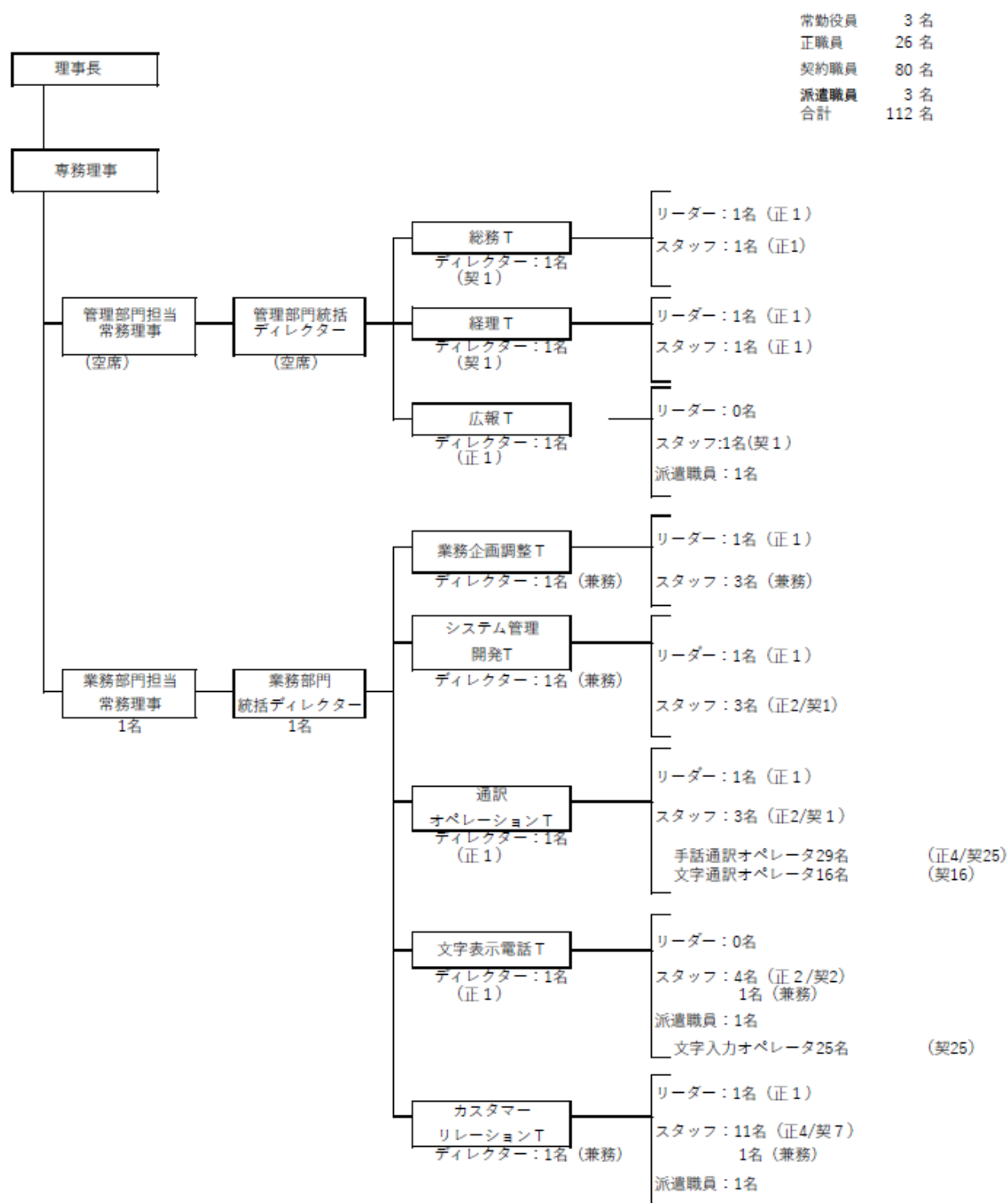
評議員（8名）	役 職
石野 富志三郎	一般財団法人全日本ろうあ連盟 参与
井出 健治郎	兵庫県立大学大学院経営専門職（MBA）医療介護マネジメント教授
今川 慎一	株式会社テクノクラフト 監査役
尾形 武寿	公益財団法人日本財団 理事長
宿谷 辰夫	一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 理事長
武内 信博	公益財団法人電気通信普及財団 顧問
濱崎 久美子	国立大学法人 東京学芸大学 理事
星川 安之	公益財団法人共用品推進機構 専務理事・事務局長

役員（理事・監事）名簿

理事（6名）	役 職
大沼 直紀	一般財団法人日本財団電話リレーサービス 理事長（代表理事）
石井 靖乃	一般財団法人日本財団電話リレーサービス 専務理事（代表理事）
秋山 愛子	一般財団法人日本財団電話リレーサービス 常務理事
井上 正之	国立大学法人筑波技術大学 産業技術学部准教授
藤木 和子	弁護士
松森 果林	聞こえる世界と聞こえない世界をつなぐユニバーサルデザイン アドバイザー
監事（1名）	役 職
田門 浩	弁護士

別添 人員配置図（2025 年 3 月 31 日）

一般財団法人 日本財団電話リレーサービス 人員配置図（2025年3月31日）



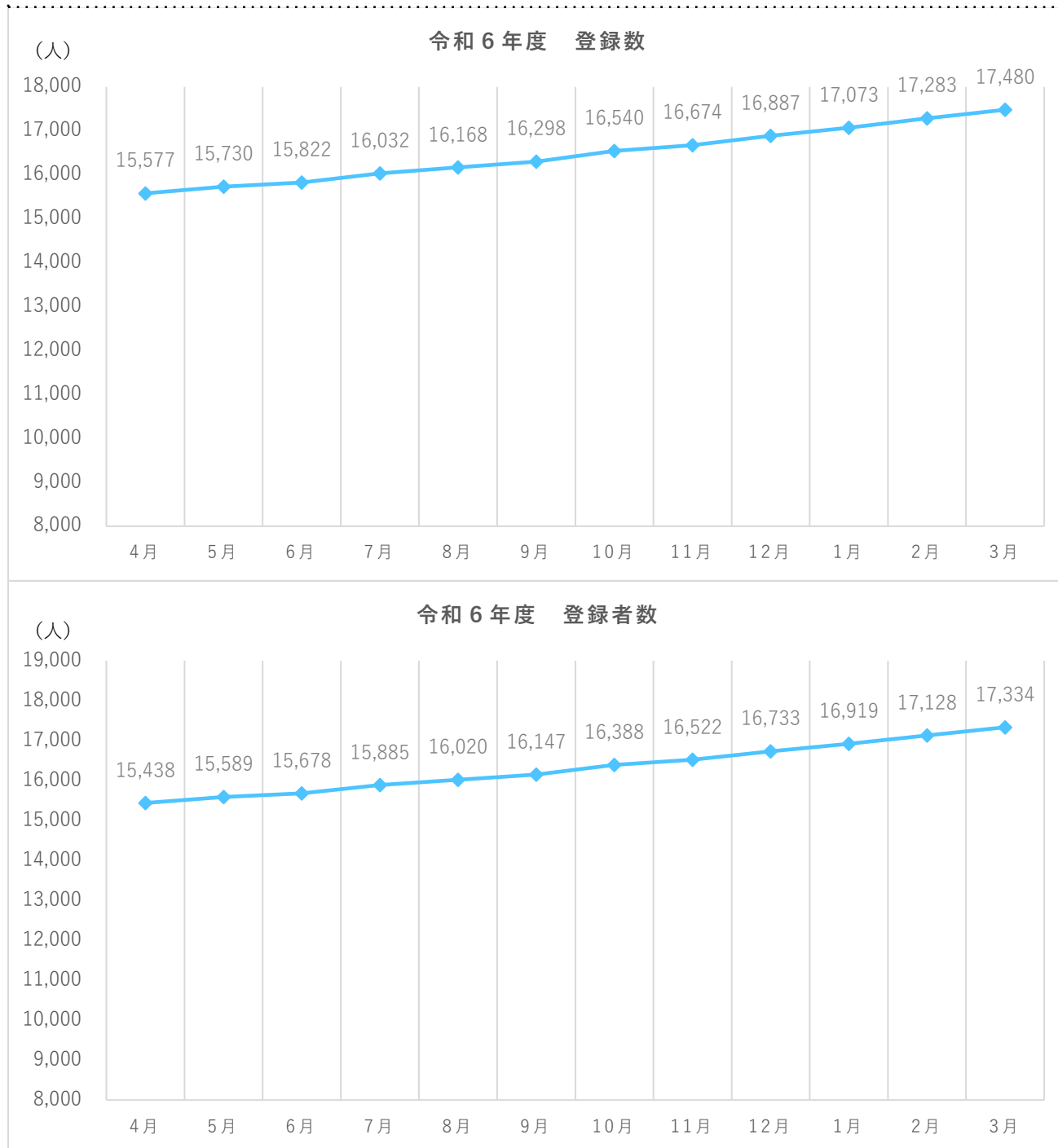
別添 サービス提供実績

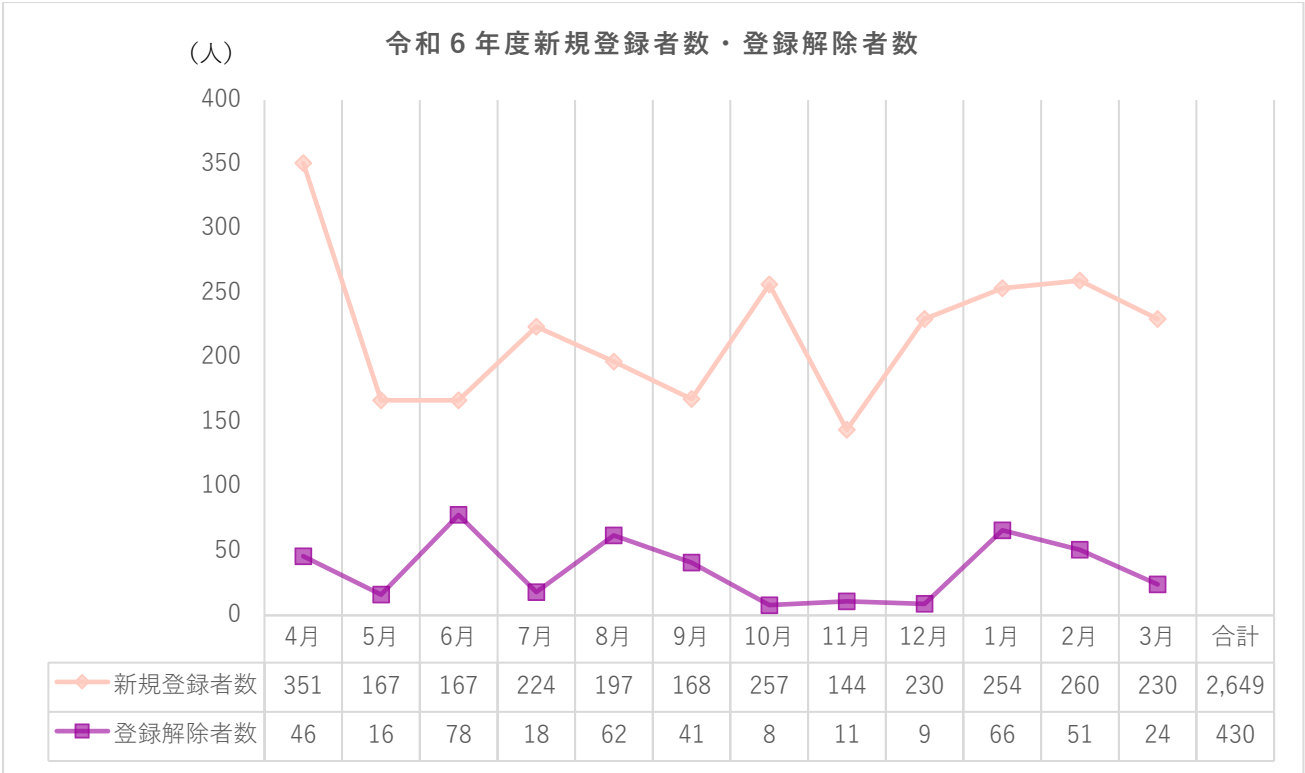
1 登録数、登録者数、登録解除者数

<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）

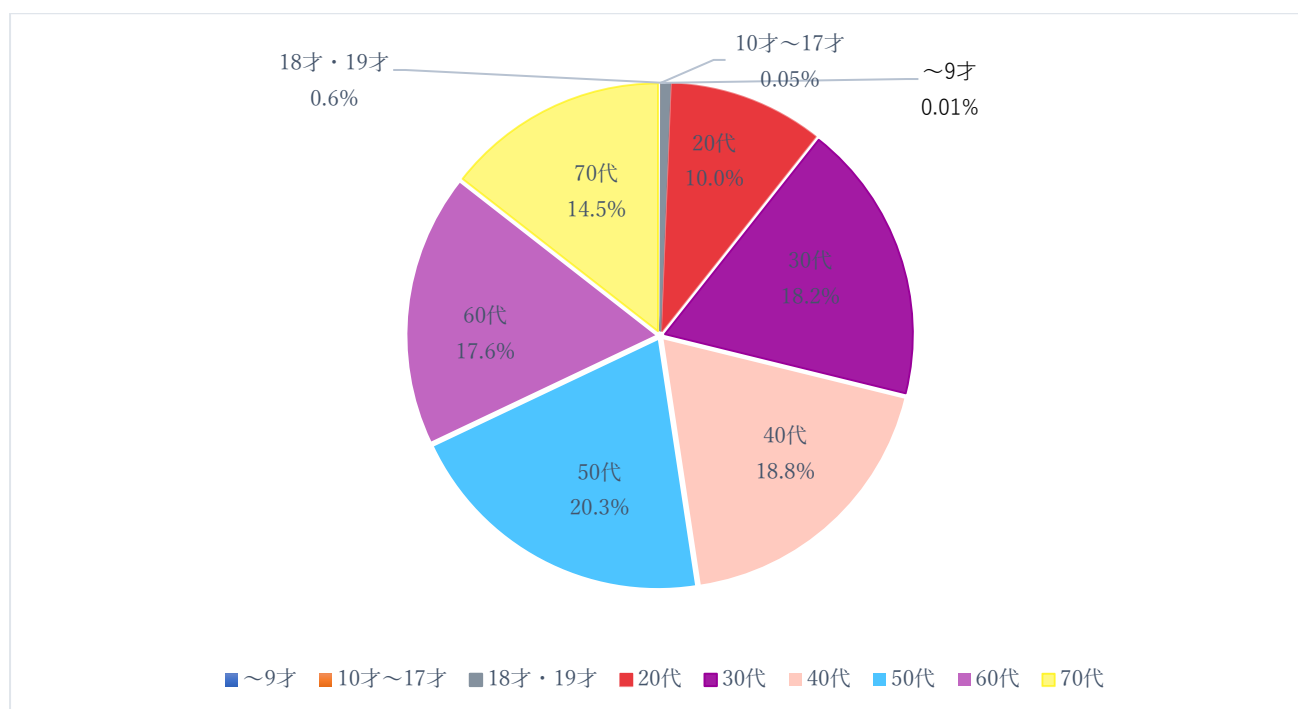
登録者数：1者で複数番号登録した利用者を1人として数えた、電話リレーサービスを利用登録している人格数



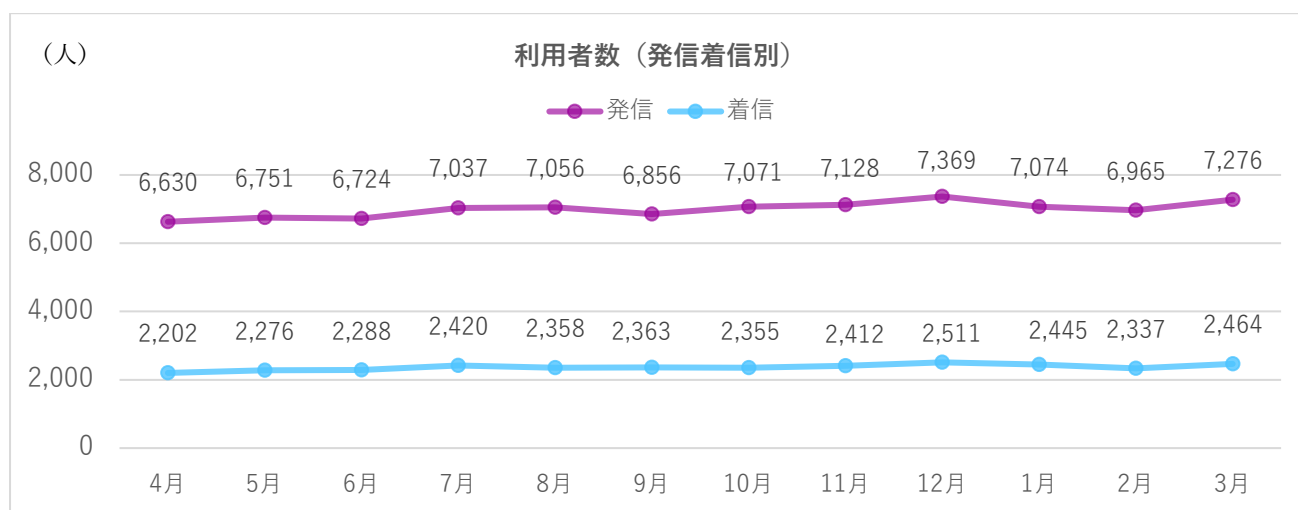
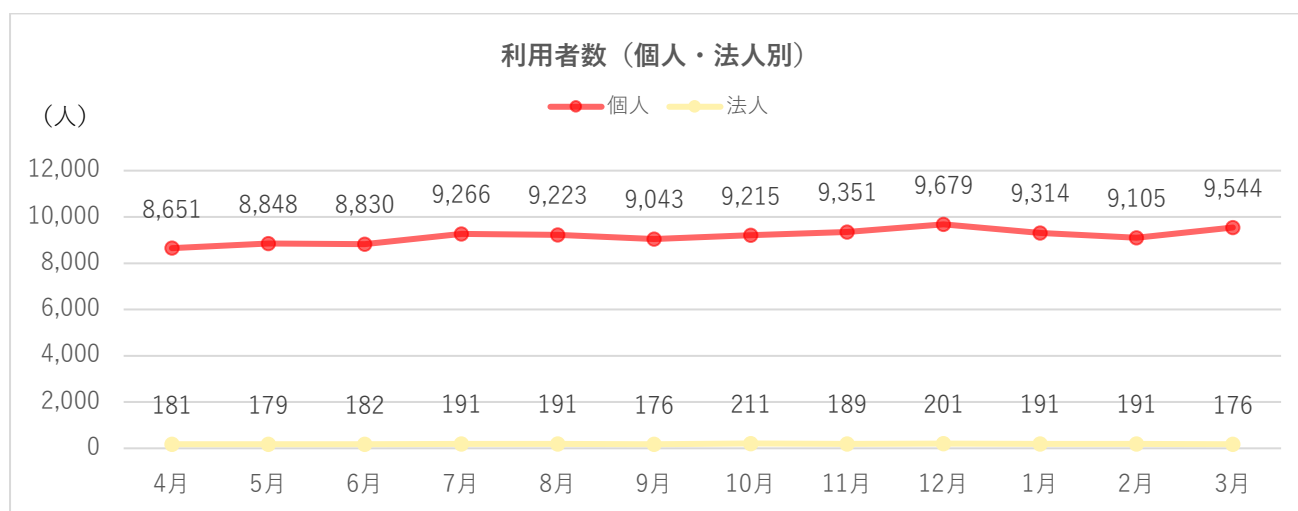


2 年代別構成（令和 7 年 3 月時点の登録者数）

(n=17,215)



3 月毎の利用者数



4 月毎の利用件数

<用語について>

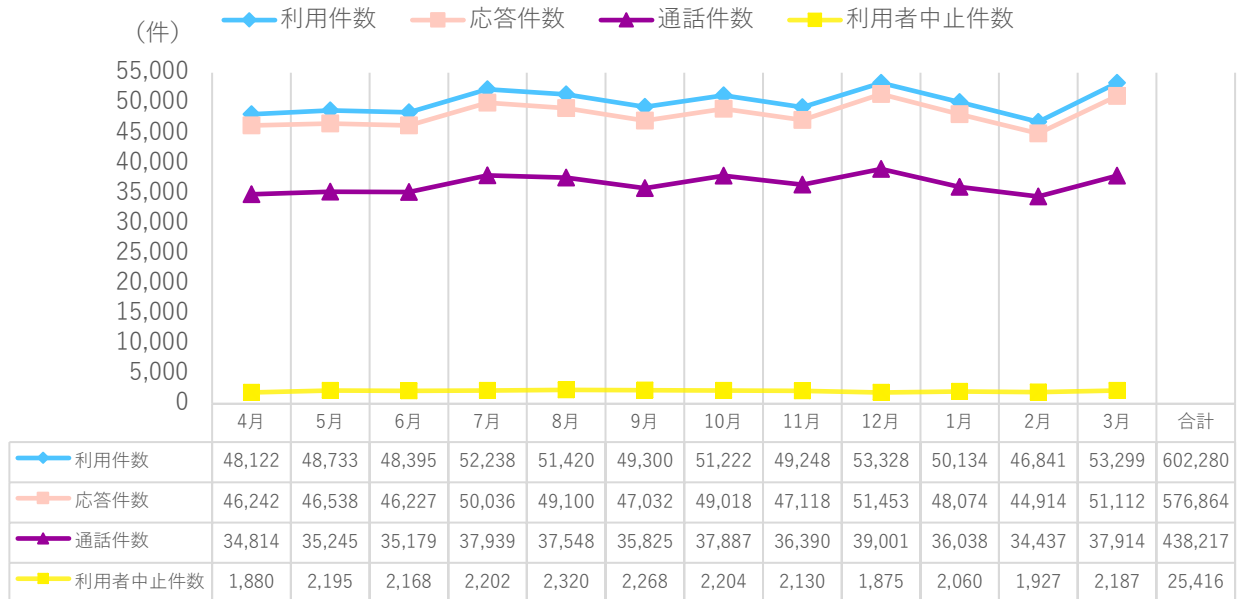
利用件数：利用者が電話リレーサービスを利用した件数（オペレータが応答できなかった場合も含む）

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

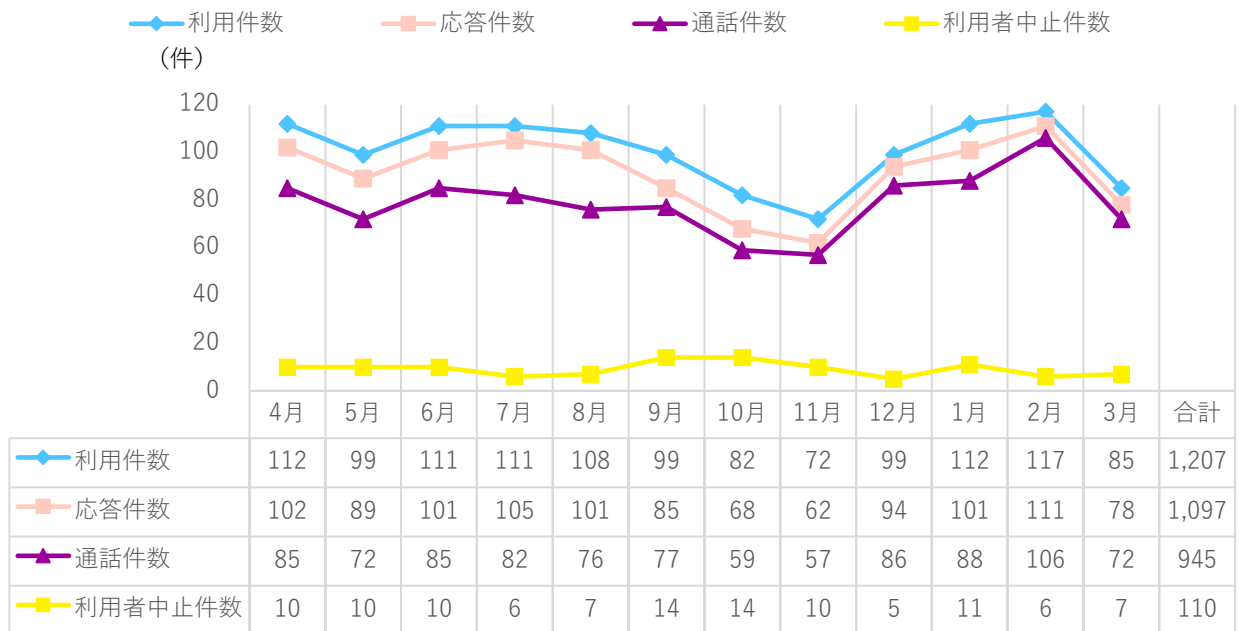
通話件数：発信先と通話が繋がった件数

利用者中止件数：利用者が電話リレーサービスを利用した件数のうち、オペレータが応答できなかった件数（利用者が利用を中止したもの）

月毎の利用件数・応答件数・通話件数・利用者中止件数（緊急通報を除く）

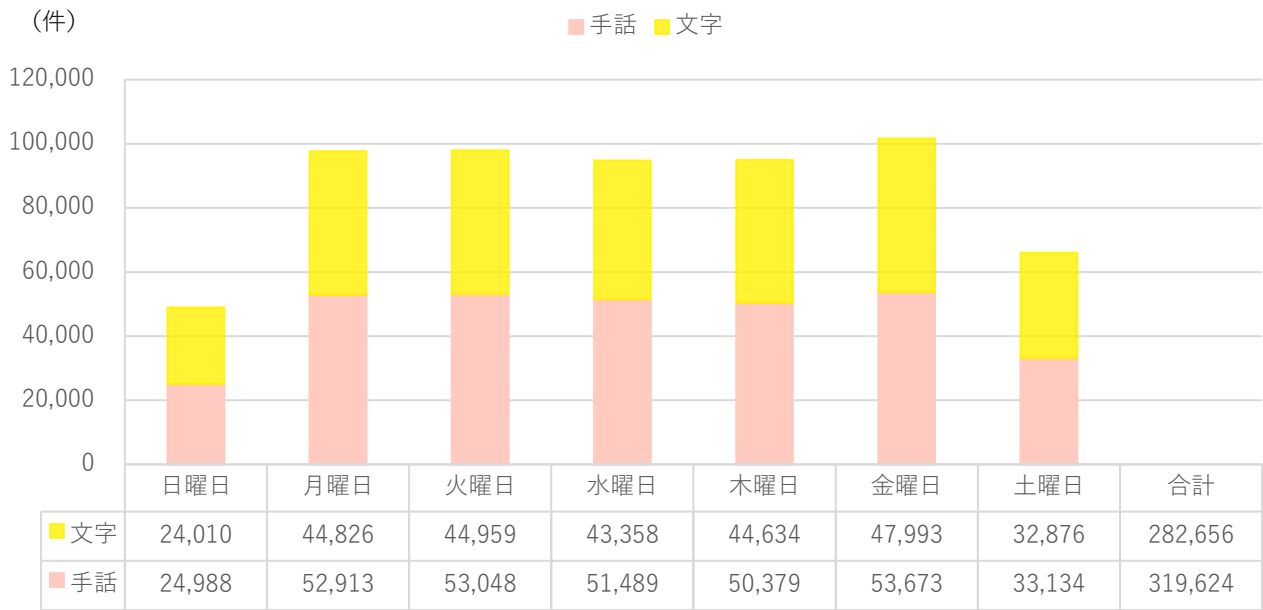


月毎の利用件数・応答件数・通話件数・利用者中止件数（緊急通報に限る）

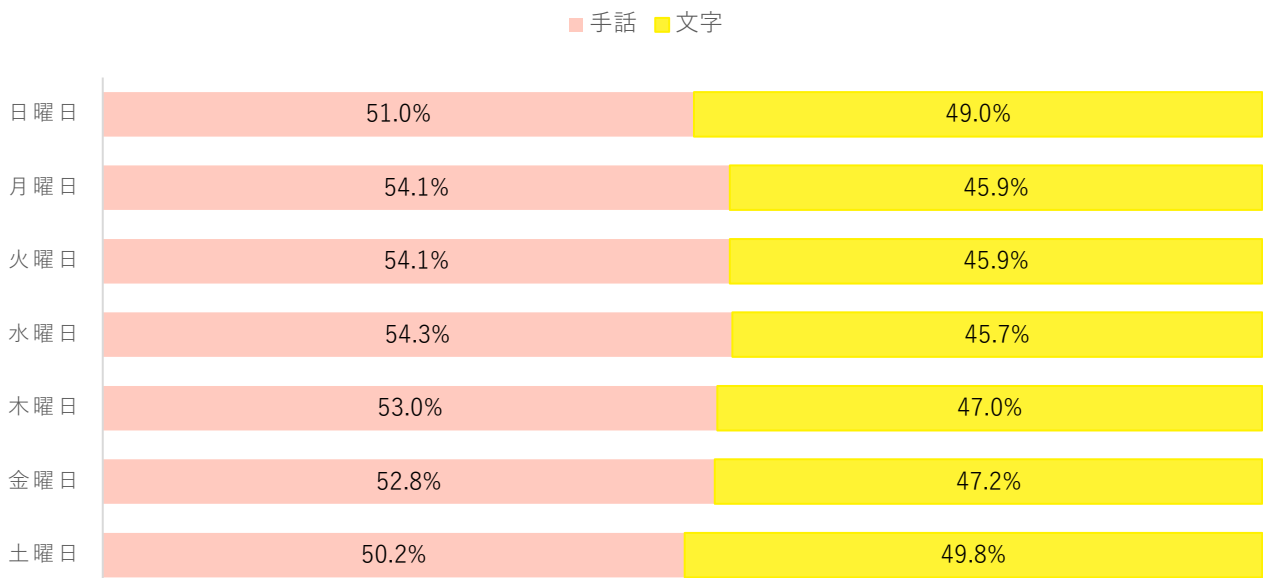


5 曜日別・時間帯別の利用件数及び比率（手話・文字別、発着信別）

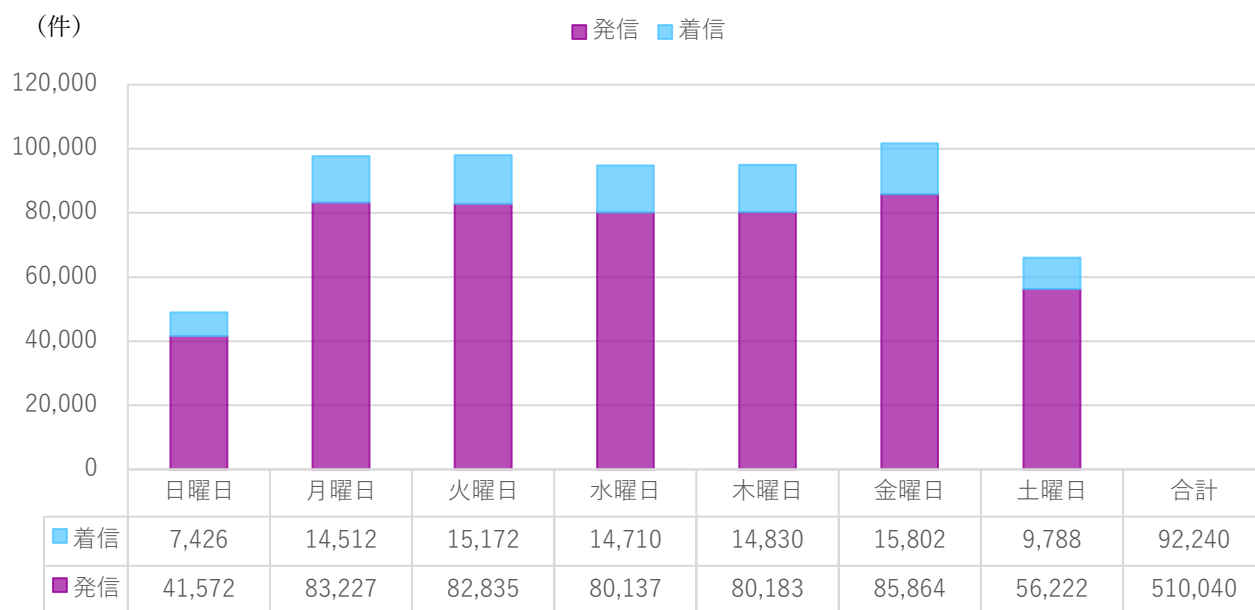
令和 6 年度曜日別、手話文字別利用件数（緊急通報除く）



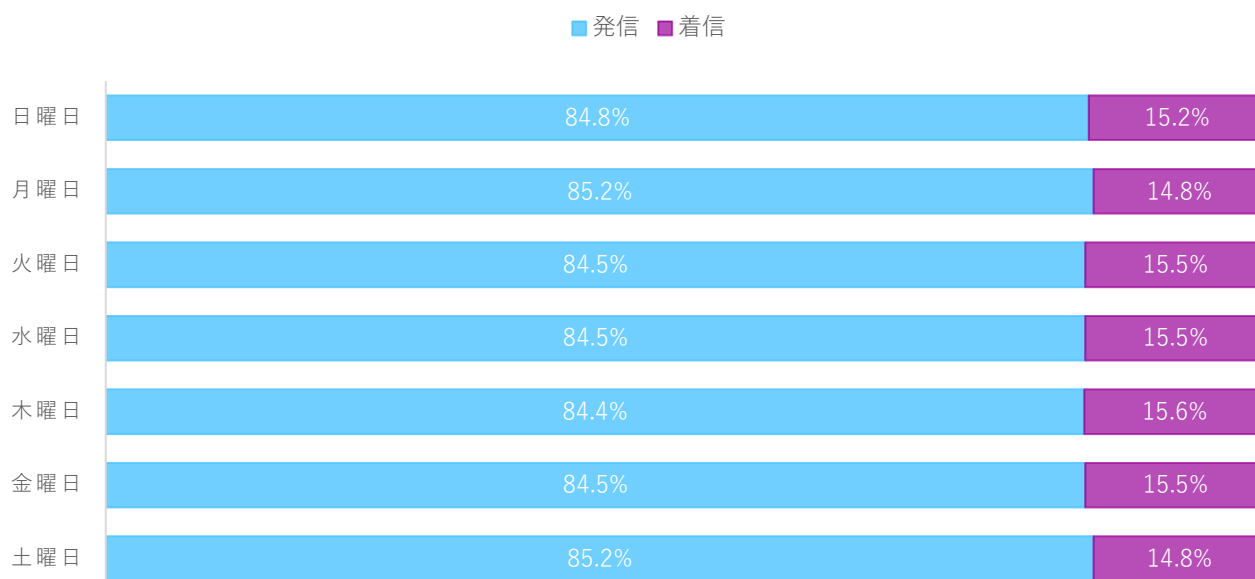
令和 6 年度曜日別、手話文字別比率（緊急通報除く）

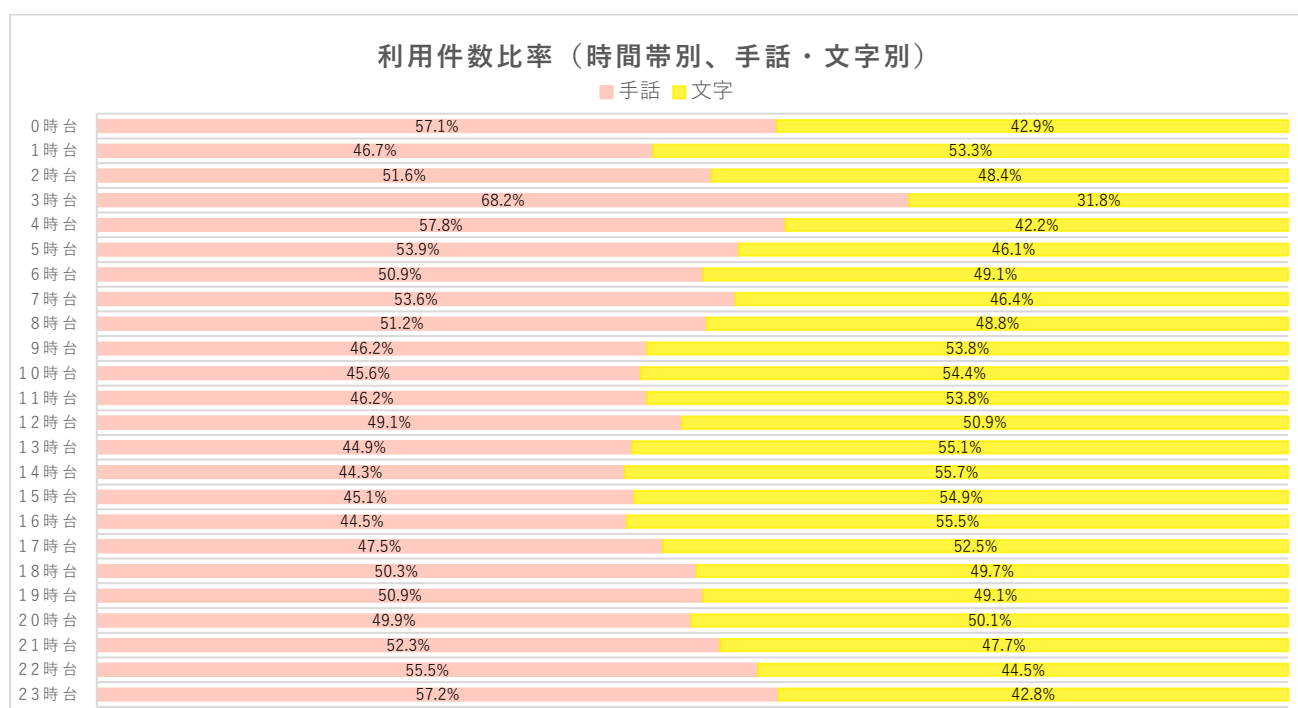
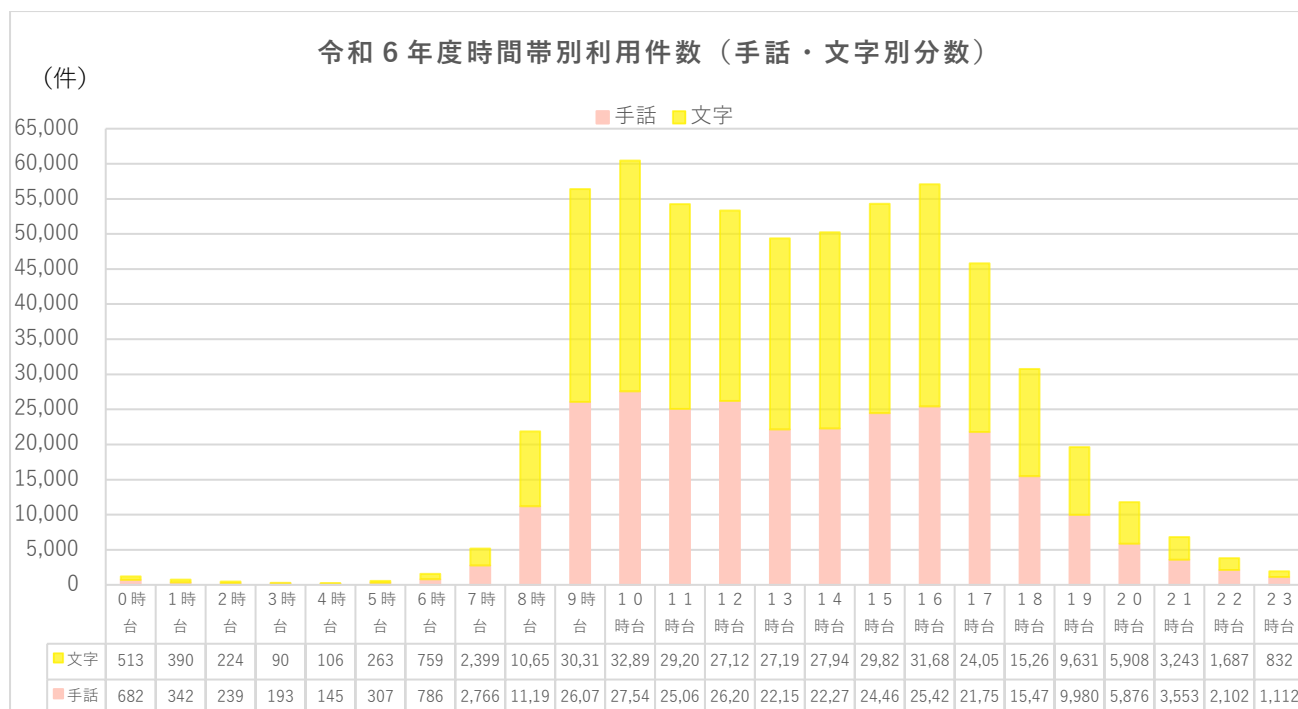


令和 6 年度曜日別、発着信別利用件数（緊急通報除く）



令和 6 年度曜日別、発着信別利用件数比率（緊急通報除く）

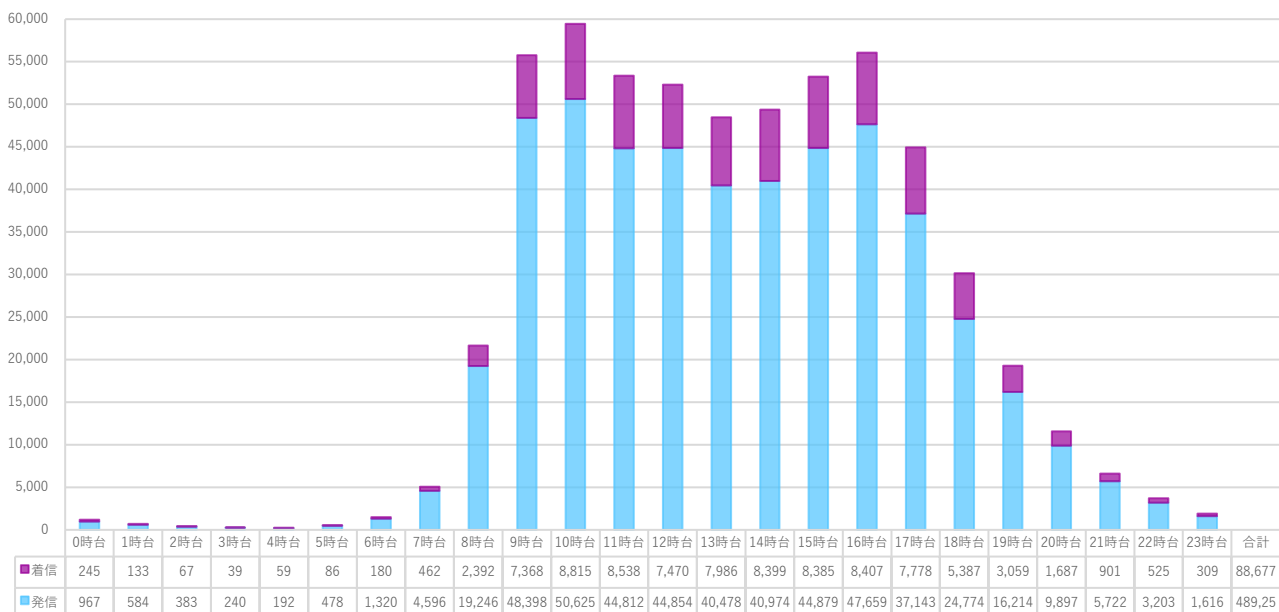




令和6年度時間帯別、発着信別利用件数（緊急通報除く）

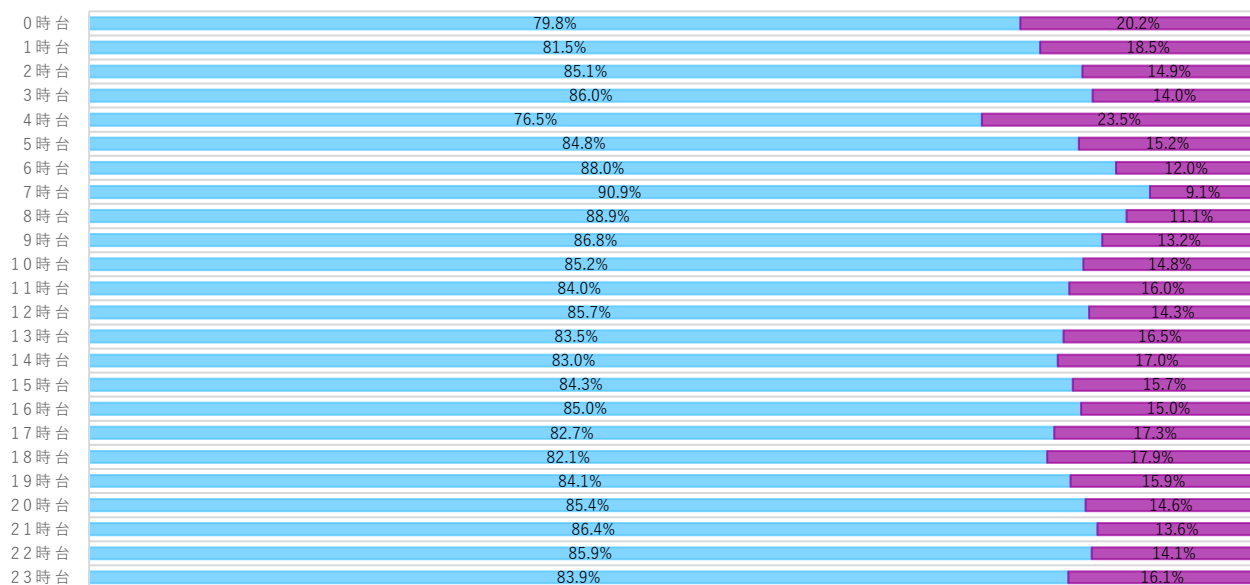
(件)

■ 発信 ■ 着信

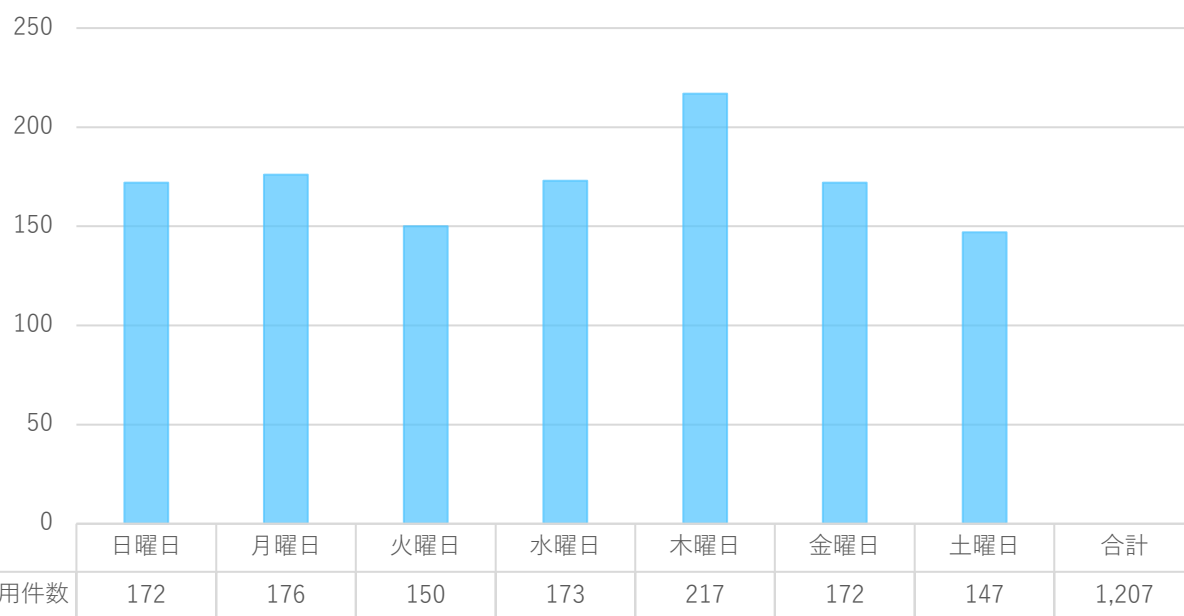


利用件数比率（時間帯別、発着信別）

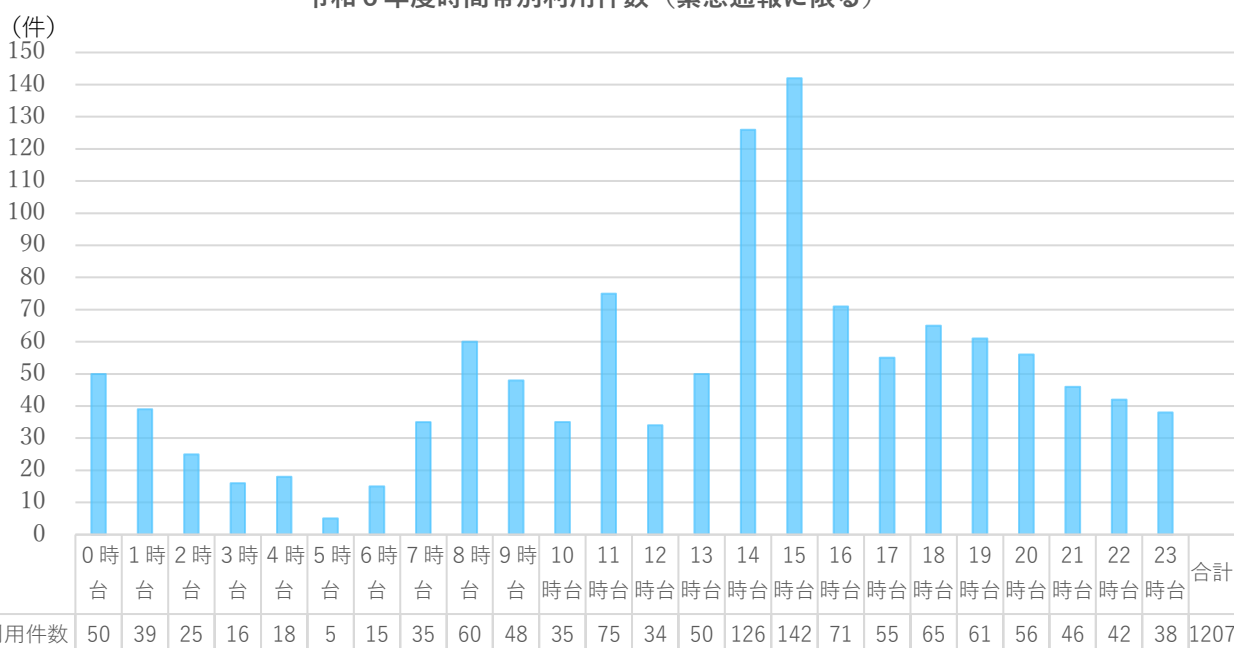
■ 発信 ■ 着信



(件) 令和6年度曜日別利用件数（緊急通報に限る）



令和6年度時間帯別利用件数（緊急通報に限る）



6 月毎の利用時間、応答時間、通話時間（注）

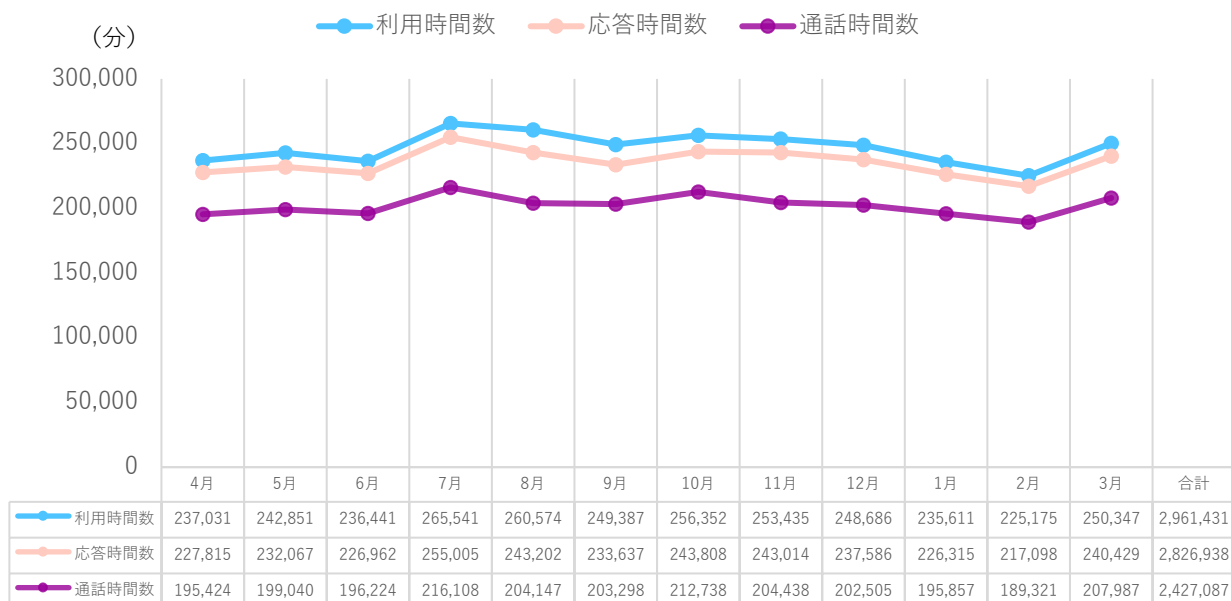
<用語について>

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

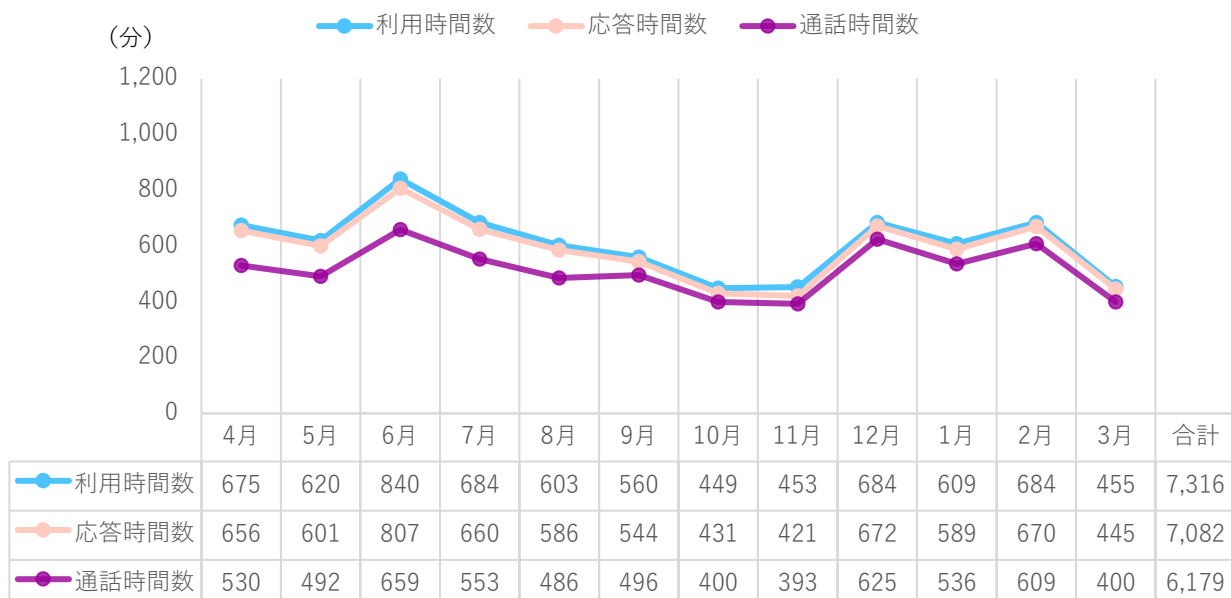
応答時間数：通訳オペレータが応答を行った時間数（相手先へ通話が繋がらなかった場合も含む）

通話時間数：相手先と通話を行った時間数

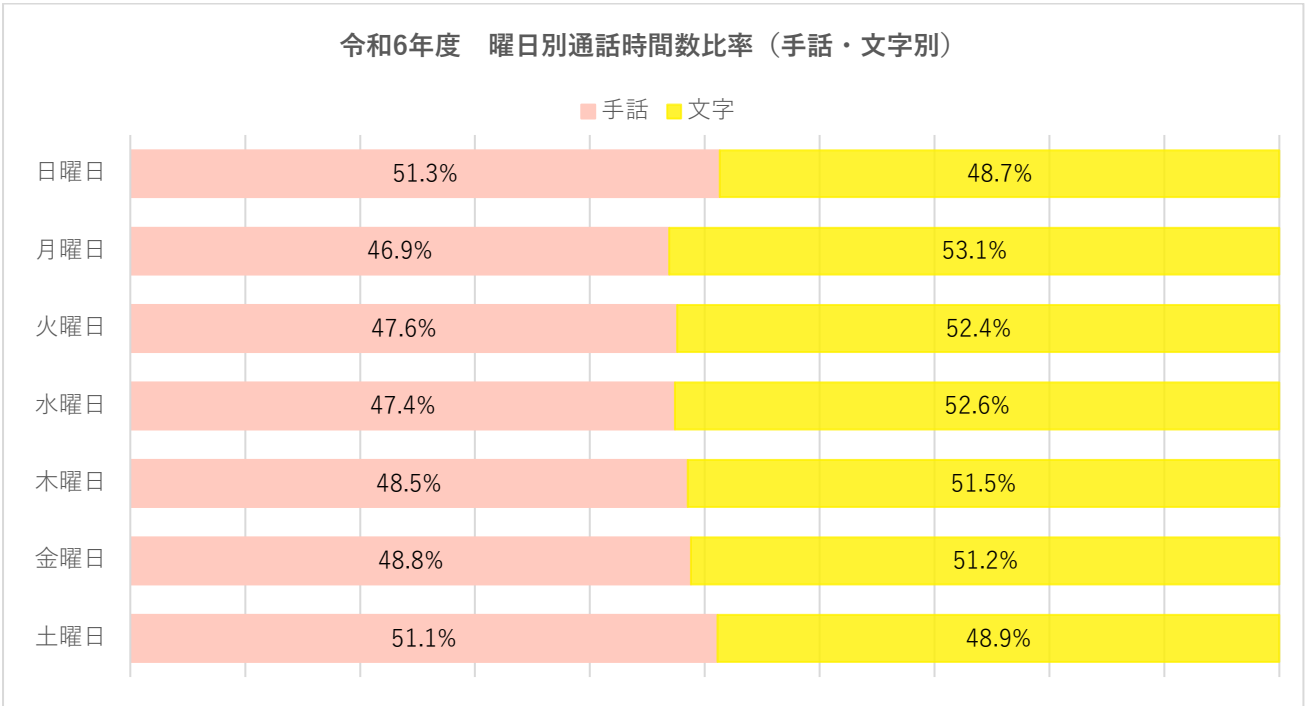
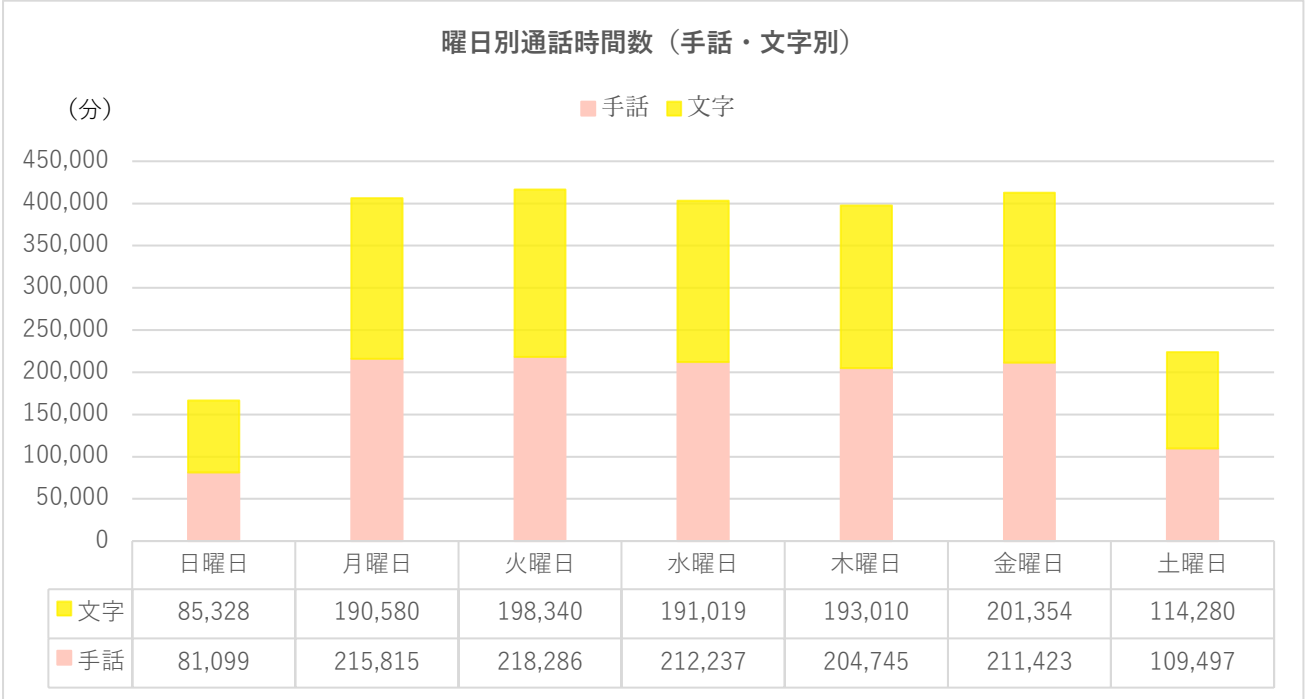
月毎の利用時間数・応答時間数・通話時間数（緊急通報を除く）



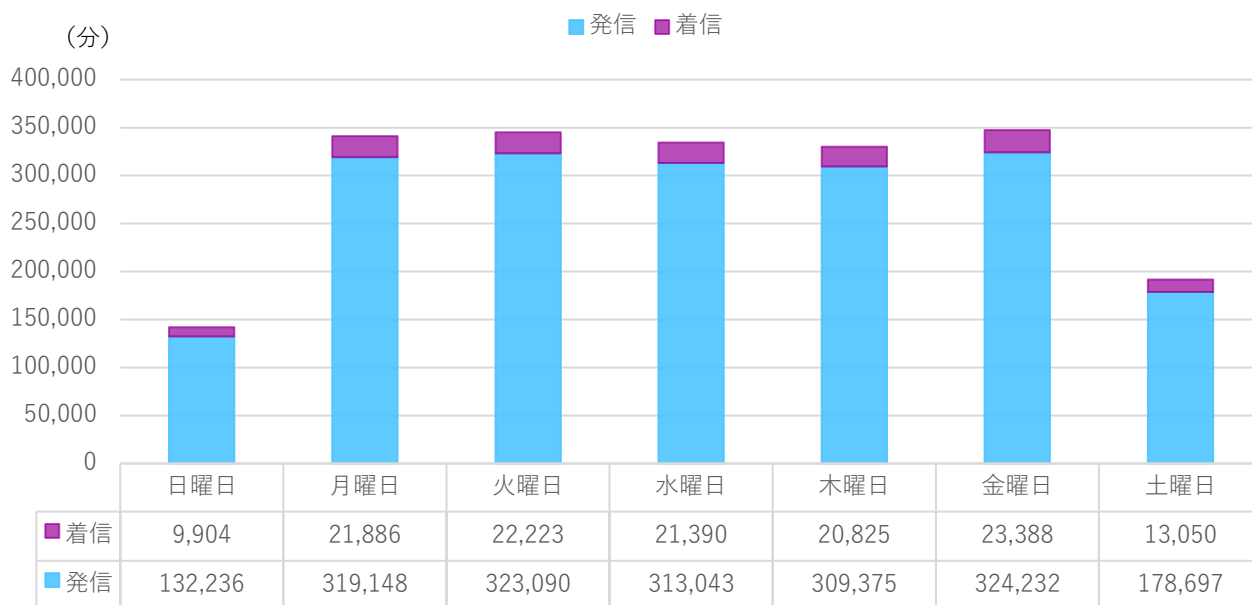
月毎の利用時間数・応答時間数・通話時間数（緊急通報に限る）



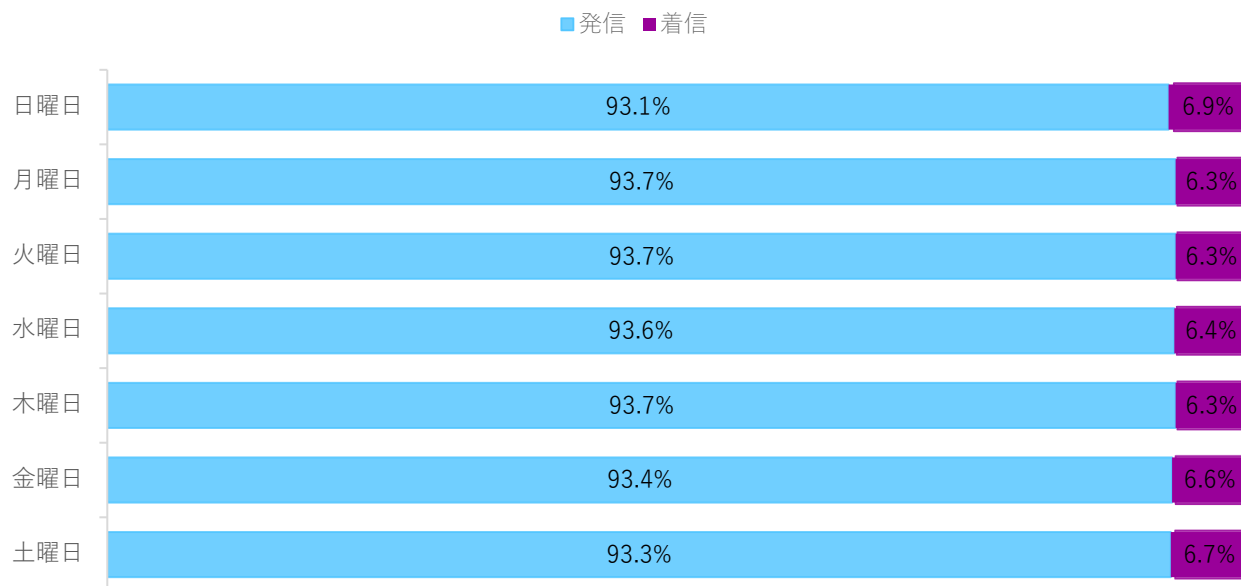
7 曜日別・時間帯別の通話時間数及び比率（注）

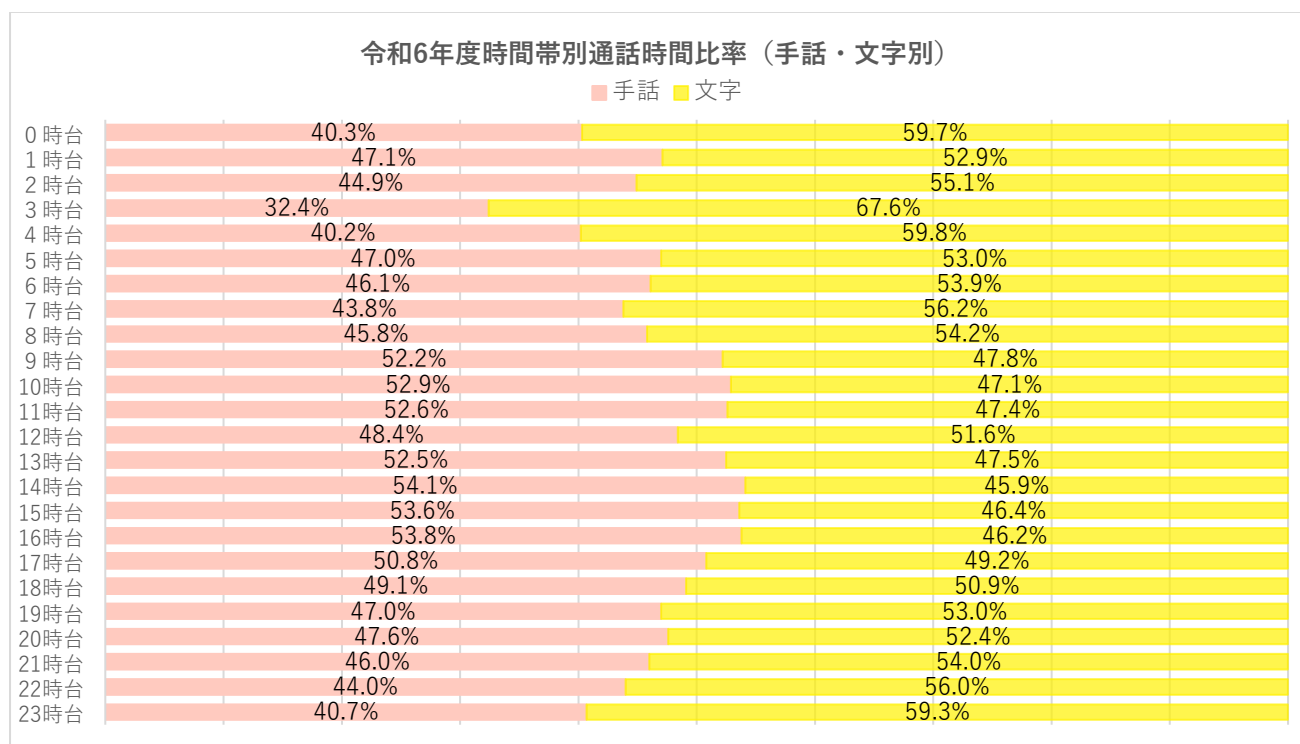
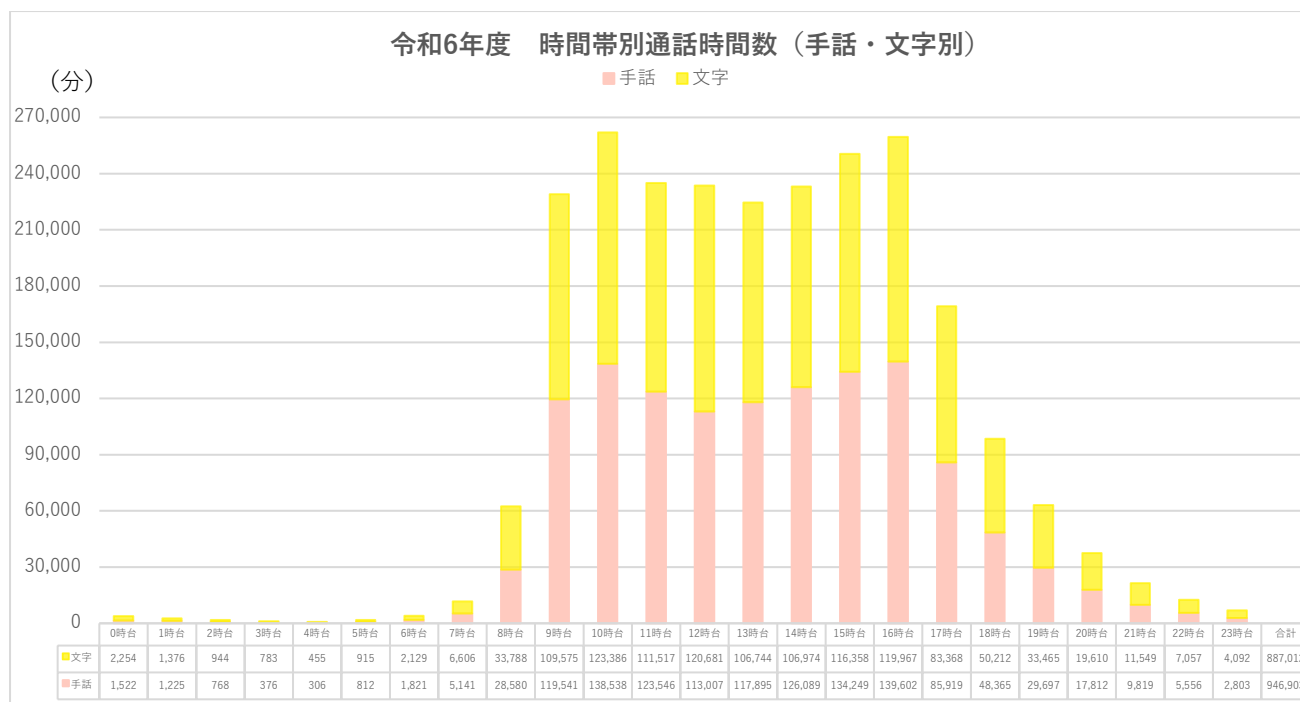


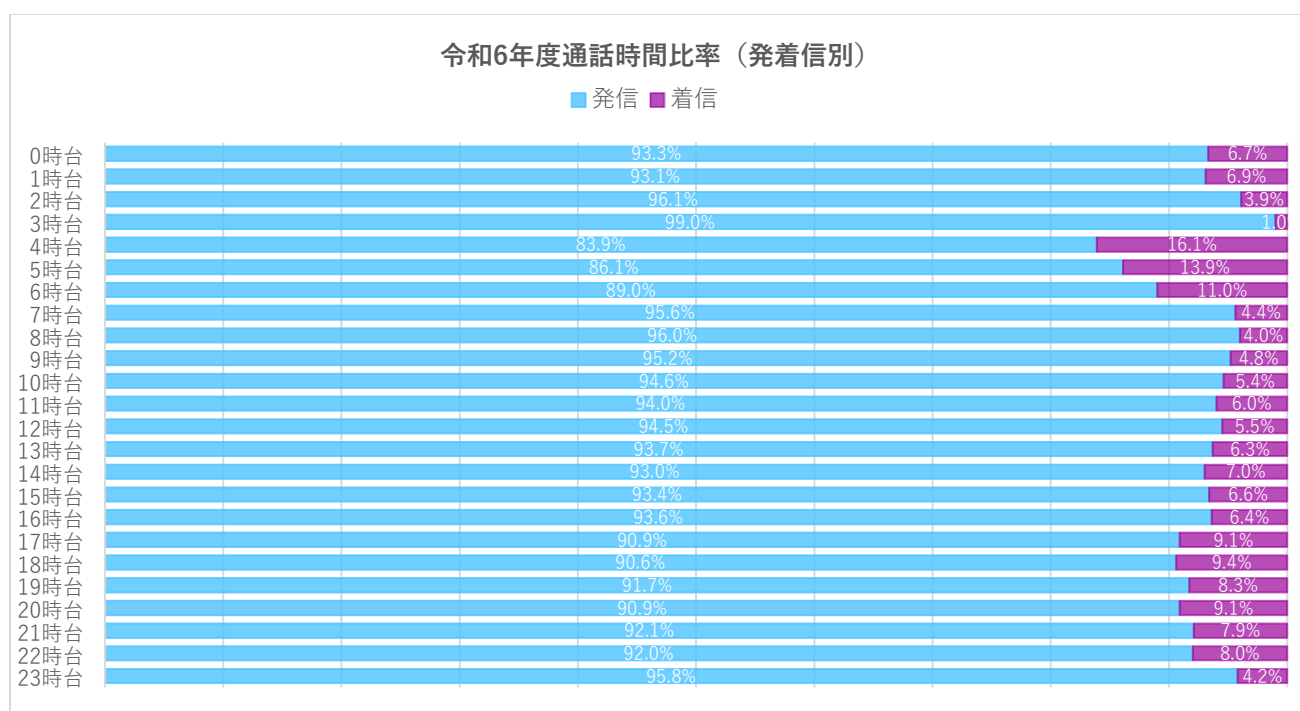
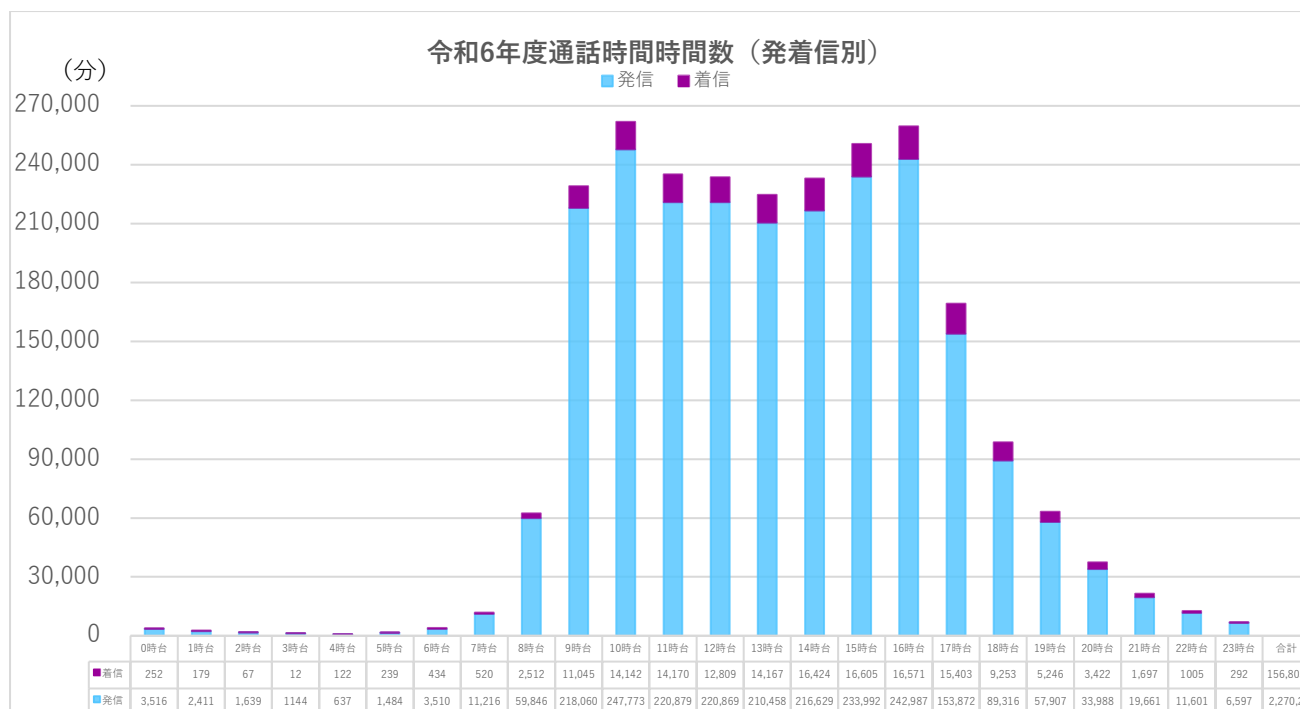
曜日別通話時間数（発着信別）

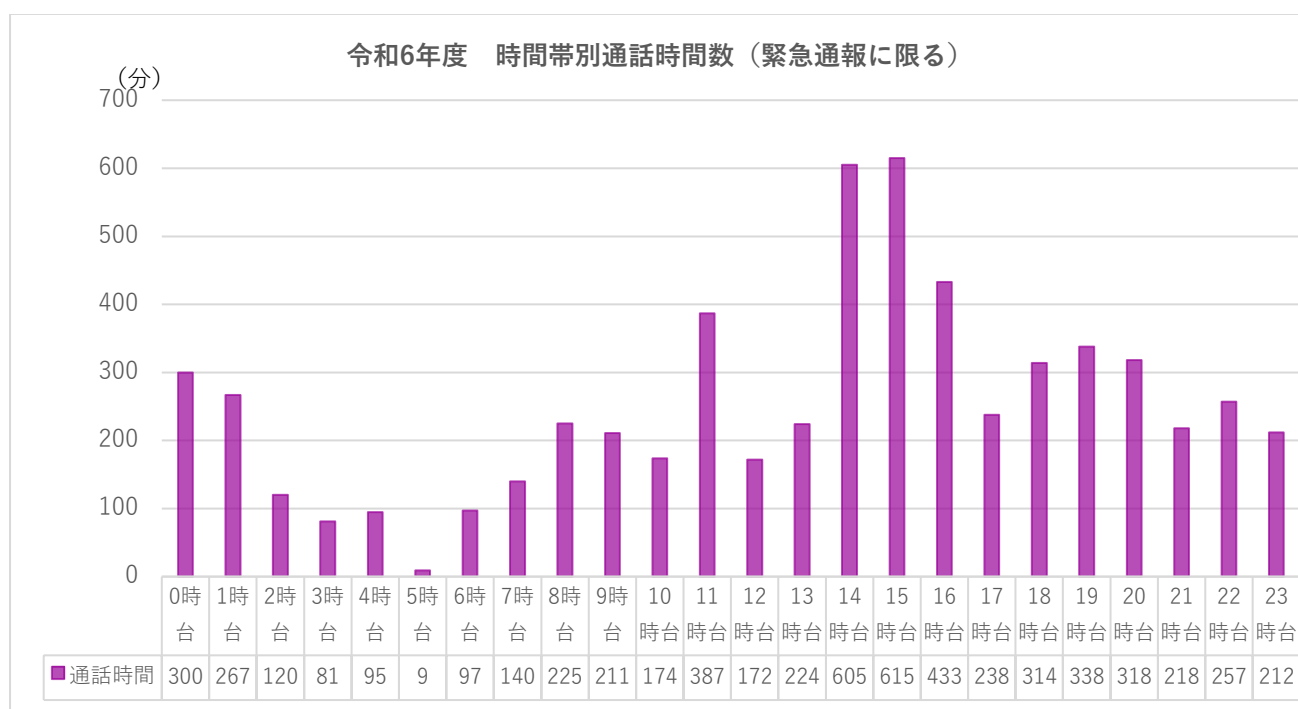
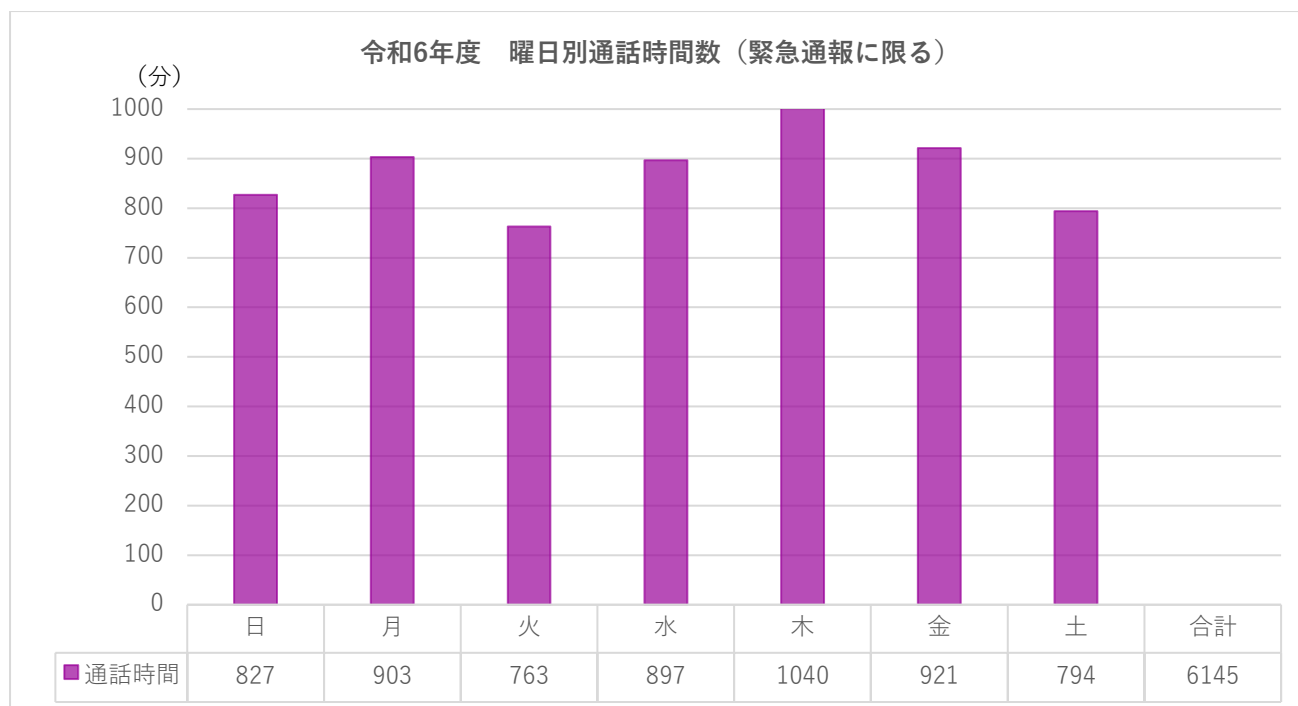


曜日別通話時間数比率（発着信別）





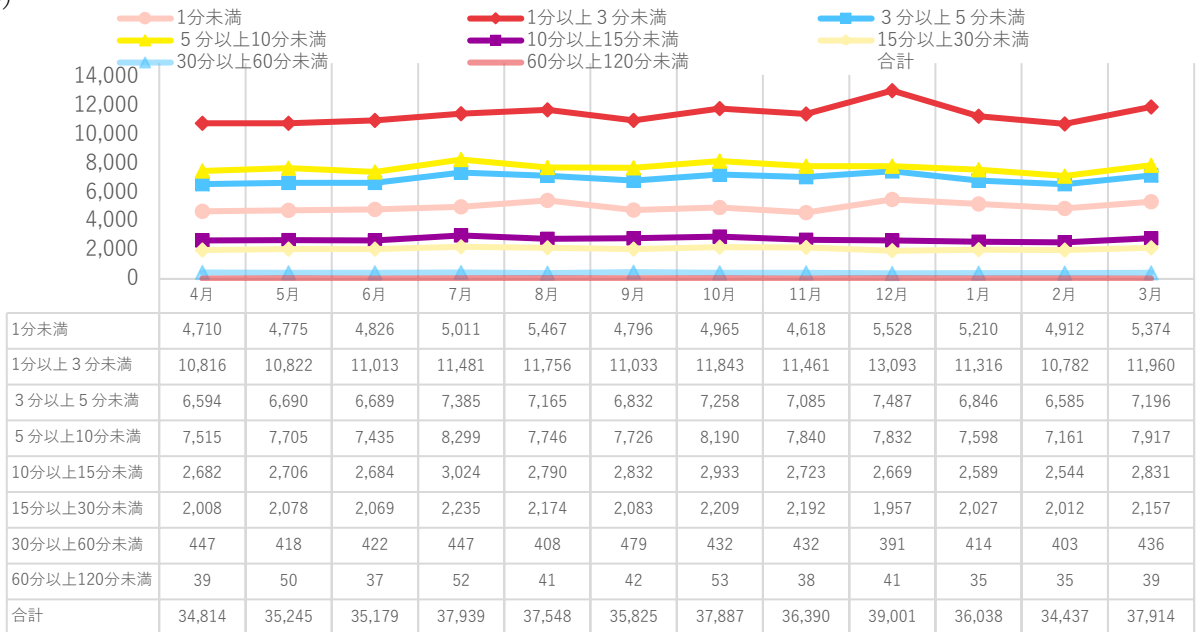




8 月毎の通話時間数別の通話件数

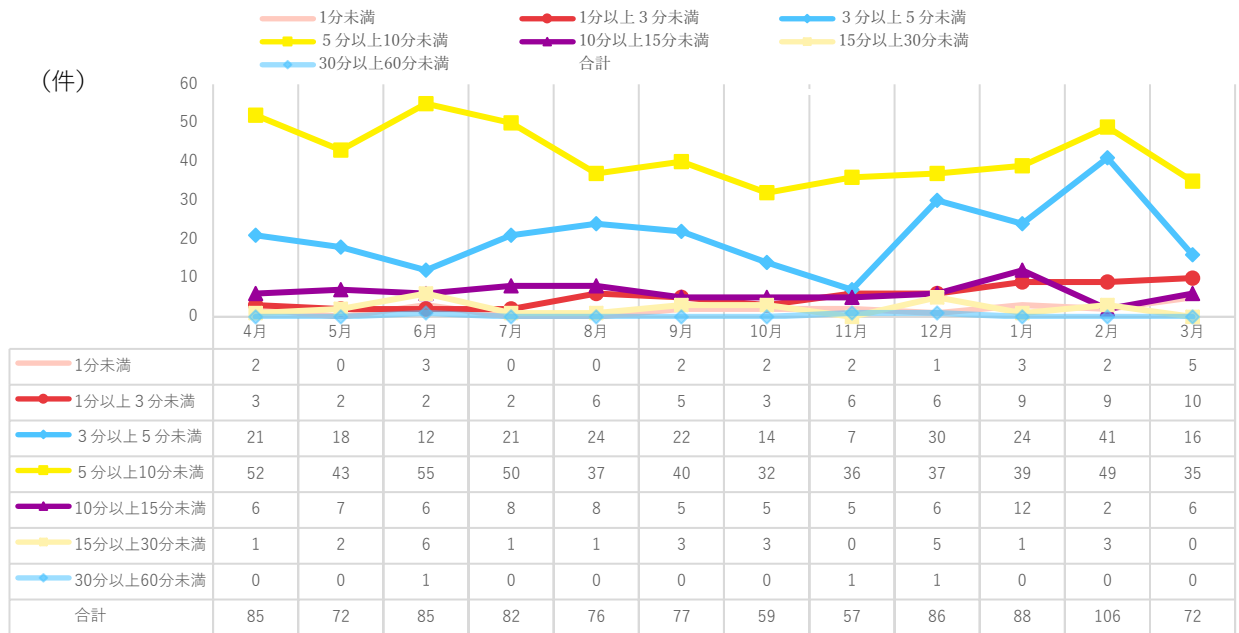
(件)

通話時間別の通話件数（緊急通報を除く）

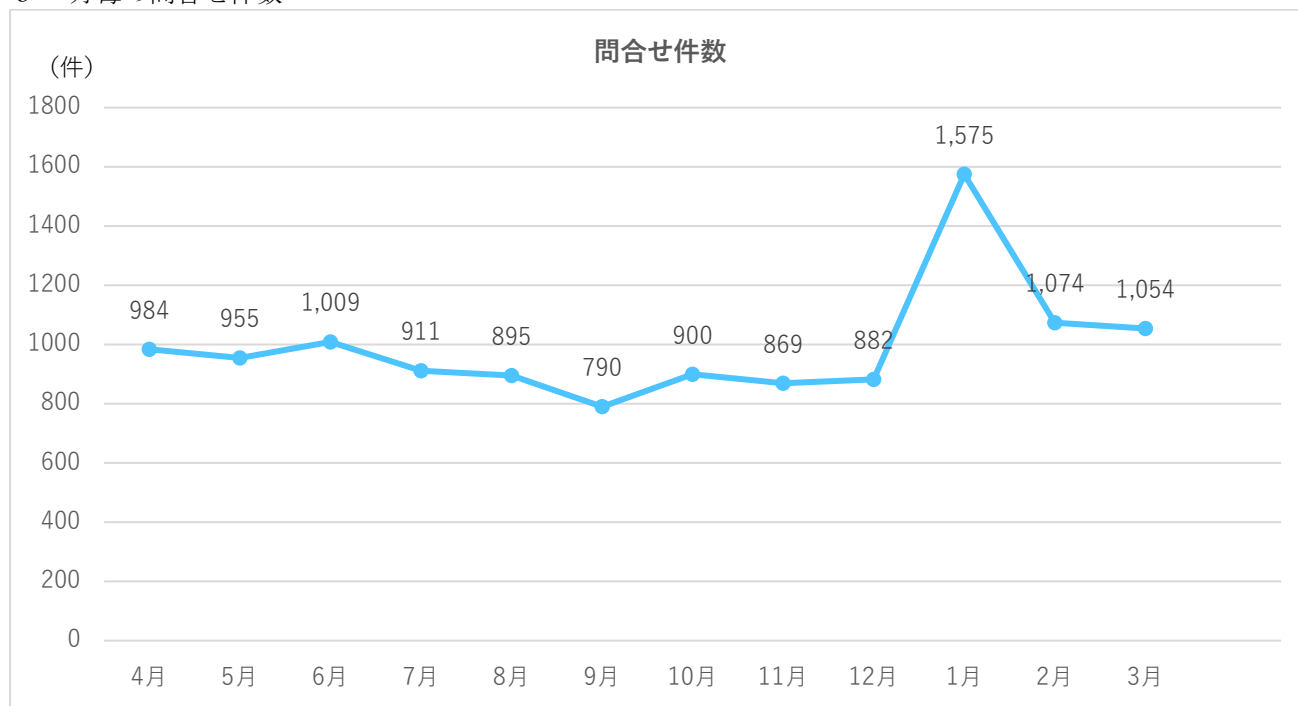


通話時間別の通話件数（緊急通報に限る）

(件)



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)	72	72	28	49	33	30	35	31	25	37	39	18
通訳オペレータ	72	72	28	49	33	30	35	31	25	37	39	18
セキュリティ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
研修時間 (時間)	54	53	12	16	21	13	37	41	47	63	48	3
通訳オペレータ	54	53	12	16	21	13	37	41	47	63	48	3
セキュリティ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
参加人数 (人)	79	604	64	82	29	32	56	57	66	67	24	16
通訳オペレータ	79	604	64	82	29	32	56	57	66	67	24	16
セキュリティ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

11 令和6年度の登録数、登録者数

2024 年 4 月～2025 年 3 月					
登録数				17,488	
	個人			17,215	
		手話		9,683	
			基本料あり		2,283
			基本料なし		7,400
		文字		7,532	
			基本料あり		1,888
			基本料なし		5,644
	法人			273	
		手話		194	
			基本料あり		114
			基本料なし		80
		文字		79	
			基本料あり		52
			基本料なし		27
新規登録数				235	
	個人			227	
		手話		122	
			基本料あり		14
			基本料なし		108
		文字		105	
			基本料あり		20
			基本料なし		85
	法人			8	
		手話		4	
			基本料あり		2
			基本料なし		2
		文字		4	
			基本料あり		3
			基本料なし		1
登録解除数				30	
	個人			21	
		手話		8	
			基本料あり		2
			基本料なし		6
	文字		13		
			基本料あり	5	

		基本料なし	8
	法人		9
	手話		5
		基本料あり	2
		基本料あり	3
	文字		4
		基本料あり	4
		基本料なし	0

登録者数等

2024 年 4 月～2025 年 3 月		
登録者数		17,334
	個人	17,215
	法人	119
新規登録者数		3,193
	個人	2,615
	法人	34
登録解除者数		120
	個人	436
	法人	10

12 令和6年度の利用者数

2024 年 4 月～2025 年 3 月						
発信の利用者数（登録数）				14,683		
	個人			14,435		
		手話		6,835		
			基本料あり		2,301	
			基本料なし		4,534	
		文字		6,919		
			基本料あり		2,413	
			基本料なし		5,187	
	法人			248		
		手話		145		
			基本料あり		95	
			基本料なし		50	
		文字		103		
			基本料あり		68	
			基本料なし		35	
着信の利用者数（登録数）				8,438		
	個人			8,254		
		手話		4,415		
			基本料あり		1,482	
			基本料なし		2,933	
		文字		3,839		
			基本料あり		1,252	
			基本料なし		2,587	
	法人			184		
		手話		135		
			基本料あり		89	
			基本料なし		46	
		文字		49		
			基本料あり		31	
			基本料なし		18	
発着信のない利用者数（登録数）				3,973		
	個人			3,914		
		手話		2,560		
			基本料あり		274	
				新規登録数		67
				登録解除数		19

		基本料なし		2,286	
			新規登録数	767	
			登録解除数	160	
		文字			1,354
			基本料あり		140
				新規登録数	68
	登録解除数			34	
	基本料なし			1,214	
			新規登録数	308	
			登録解除数	130	
	法人				59
		手話			43
		基本料あり		20	
			新規登録数	5	
			登録解除数	3	
		基本料なし			23
			新規登録数	5	
			登録解除数	3	
文字			16		
		基本料あり		12	
			新規登録数	4	
		基本料なし		4	
			新規登録数	3	

13 令和6年度の利用件数等（緊急通報除く）

2024 年 4 月～2025 年 3 月					
利用件数				602,280	
	手話			319,624	
		発信		268,157	
		個人			258,143
				基本料あり	131,112
				基本料なし	127,031
		法人		10,014	
			基本料あり	8,548	
			基本料なし	1,466	
		着信			51,467
			個人		49,163
			基本料あり	24,105	

				基本料なし	25,058	
			法人		2,304	
				基本料あり	1,703	
				基本料なし	601	
	文字				282,656	
		発信			241,883	
			個人		238,052	
				基本料あり	106,731	
				基本料なし	131,321	
			法人		3,831	
				基本料あり	2,881	
				基本料なし	950	
			着信			40,773
				個人		40,122
				基本料あり	17,937	
				基本料なし	22,185	
		法人		651		
				基本料あり	489	
				基本料なし	162	
		応答件数				576,864
		手話				302,630
		発信			260,438	
			個人		250,789	
				基本料あり	127,692	
				基本料なし	123,097	
			法人		9,649	
			基本料あり	8,246		
			基本料なし	1,403		
		着信			42,192	
			個人		40,317	
				基本料あり	20,523	
				基本料なし	19,794	
			法人		1,875	
			基本料あり	1,388		
			基本料なし	487		
	文字				274,234	
		発信			239,024	
			個人		235,245	
			基本料あり	105,463		

			基本料なし	129,782		
			法人		3,779	
				基本料あり	2,839	
				基本料なし	940	
		着信			35,210	
			個人		34,670	
				基本料あり	15,849	
				基本料なし	18,821	
			法人		540	
				基本料あり	414	
				基本料なし	126	
		通話件数				438,217
	手話			230,002		
		発信		213,113		
			個人		204,926	
				基本料あり	104,781	
				基本料なし	100,145	
			法人		8,187	
			基本料あり	6,969		
			基本料なし	1,218		
		着信			16,889	
			個人		16,265	
				基本料あり	8,659	
				基本料なし	7,606	
			法人		624	
			基本料あり	472		
			基本料なし	152		
	文字			208,215		
			発信		193,026	
				個人		189,909
					基本料あり	85,708
					基本料なし	104,201
				法人		3,117
				基本料あり	2,280	
				基本料なし	837	
			着信			15,189
			個人		14,986	
				基本料あり	7,259	

			基本料なし	7,727		
			法人		203	
				基本料あり	174	
				基本料なし	29	
利用者中止件数				25,416		
	手話			16,994		
		発信		7,719		
		個人		7,354		
				基本料あり	3,420	
				基本料なし	3,934	
			法人		365	
			基本料あり	302		
			基本料なし	63		
		着信		9,275		
		個人		8,846		
				基本料あり	3,582	
				基本料なし	5,264	
			法人		429	
				基本料あり	315	
				基本料なし	114	
			文字			8,422
				発信		2,859
	個人			2,807		
				基本料あり	1,268	
				基本料なし	1,539	
		法人		52		
		基本料あり		42		
		基本料なし		10		
	着信			5,563		
	個人			5,452		
				基本料あり	2,088	
				基本料なし	3,364	
		法人		111		
				基本料あり	75	
				基本料なし	36	