

令和7年度

電話リレーサービス提供業務事業報告書

自 令和7年4月 1日

至 令和8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	5
1.1 組織・人員体制の整備	5
1.2 専用システムの運用	6
1.2 その他	7
2. 通訳等オペレータの研修等	8
2.1 通訳オペレータ業務の業務委託	8
2.2 通訳オペレータの研修	8
2.3 文字入力オペレータ業務の業務委託	9
2.4 災害時オペレーション対応体制の整備	9
2.5 地域における直営ブースの確保	9
3. 問合せ窓口対応等	9
3.1 問合せ窓口対応	9
3.2 問合せ窓口スタッフ向け研修等	11
4. 調査研究	11
4.1 電話リレーサービスに関する認知度調査	11
4.2 次期システムの開発に関する調査研究	11
4.3 筑波技術大学との研究連携協定に係る調査研究	12
4.4 海外調査研究	16
5. 電話リレーサービスに係る周知啓発活動	17
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(国民全体向け)	17
5.2 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)	44

5.3 SNSを活用した周知啓発活動	56
6. その他活動	56
6.1 評議員会の開催	56
6.2 理事会の開催	57
6.3 監査の実施	58
6.4 定款、規程の変更	58
別紙1 組織・人員体制図	60
別紙2 評議員名簿	61
別紙3 役員(理事・監事)名簿	62
別添 電話リレーサービスの提供実績	63

概要

一般財団法人日本財団電話リレーサービスは、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。）等の関係規程に基づき、電話リレーサービス提供業務として、公共インフラとしての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（以下「手話・文字リレーサービス」という。）のほか、文字表示電話サービス（以下「ヨメテル」という。）を含む。以下同じ。）について、祝休日を含む24時間365日、品質を適正に担保し、安定的・継続的に提供した。

電話リレーサービス提供業務の実施に当たっては、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に取り組むとともに、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、コストの適正化等に努めた。

具体的には、令和7年度事業において、引き続き、手話・文字リレーサービスを確実に安定的に提供するほか、令和7年1月にサービスを開始したヨメテルについて、年間を通して確実に安定的に提供するとともに、利用の拡大に向けて周知啓発に重点的に取り組みつつ、サービスの充実を図る取組を進めた。また、令和7年4月に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」の提供を開始し、自治体等における利用の拡大に取り組んだ。

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に向けた調査を実施したほか、サービス品質向上の観点から、必要な通訳等オペレータ（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。）の確保・研修に取り組むとともに、利用者からの問合せについて、体制を整備の上、原則として年末年始を除き対応した。

また、周知啓発活動として、東名阪メトロ全線での広告、テレビコマーシャルの放送、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体験登録会・説明会を継続して実施した。

また、電話リレーサービスの利用状況や業務の実施状況等に基づき、必要な組織・人員

体制の整備や専用システムの改修等を行った。

また、令和7年10月から開催された総務省「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」における電話リレーサービスのより適正・確実なサービス提供の実現に向けた議論に参画した。

以上の取組等を通じて、電話リレー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の的確かつ確実な実施に努めた。

なお、令和7年度末の手話・文字リレーサービスの登録数は19,146（手話リンク除く。）、ヨメテル（令和7年1月23日開始）の登録数は3,948、手話リンクの登録数は1,211となった。

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、次のとおり、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した。

1. 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の安定的・継続的な提供のために必要な役職員等として、役員4名、統括ディレクター2名、ディレクター6名、リーダー9名、スタッフ28名、オペレータ74名（契約職員・派遣職員を含む。）を配置した。令和8年3月31日現在の組織・人員体制図は別紙1のとおり。

なお、令和7年10月には、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組織変更を行っている。

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・継続的な提供に必要な通訳等オペレータとして、手話・文字リレーサービスについては、令和8年3月31日時点で、通訳オペレータ230名：手話119名、文字111名（うち、直接雇用は手話33名、文字16名、計49名、業務委託は手話86名、文字95名、計181名）での対応体制を整備し、最大29ブース（うち、手話通訳16ブース、文字通訳13ブース）を稼働させ、令和8年3月までに通話件数452,890件（うち緊急通報888件、手話248,601件、文字203,401件）、通話時間2,465,480分のサービス提供を行った（令和7年度のサービス提供実績は別添参照。）。

（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	6ブース	3ブース
業務委託	19ブース	5ブース	1ブース
合計	29ブース	11ブース	4ブース

(手話通訳・文字通訳の内訳)

	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)
手話通訳(※)	16 ブース	6 ブース	2 ブース
文字通訳(※)	13 ブース	5 ブース	2 ブース
合計	29 ブース	11 ブース	4 ブース

※：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。

ヨメテルについては、令和 8 年 3 月 31 日時点で、文字入力オペレータ 92 名（うち、直接雇用は 25 名、業務委託は 67 名）での対応体制を整備し、最大 9 ブースを稼働させ、令和 8 年 3 月までに通話件数 72,974 件、通話時間 192,682 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	7 ブース	2 ブース	2 ブース
合計	9 ブース	4 ブース	4 ブース

1. 2 専用システムの運用

① 専用システムの保守管理

令和 6 年度に引き続き、電話リレーサービスの安定的・継続的な提供のため、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 24 時間 365 日の体制で実施した。

② 専用システムの改修

電話リレーサービスで使用している IP 電話システムの現行バージョンが令和 7 年 10 月末日に終了したため、新バージョンへの移行対応を実施した。また、ビデオシステムの現行バージョンも令和 8 年 4 月末日に終了予定であったため、システム改修の影響範囲の調査等を実施した。

③ 188に係る発信

②のとおり、電話リレーサービスの運用を継続するために IP 電話システム及びビデオシステムのバージョンアップが必要になったこともあり、本件に関するシステム開発及び検証の実施は見送った。令和 8 年度以降に改めて検討を行う予定である。

④ 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機能として、令和 7 年度はパソコン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行った。

1. 3 その他

① 法人登録の増加に向けた取組の更なる強化

法人登録について、聴覚障害者関連団体や自治体等との連携により全国で実施した体験登録会・説明会において、事例集も活用し積極的な普及啓発を実施し、新規登録につなげた。また、「手話リンク」について、鳥取県庁等の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実施し、新規登録につなげた。

② デフリンピックへの対応

「第 25 回夏季デフリンピック競技大会 東京 2025」の開催に伴い、国内外の関係者における日本の電話リレーサービスの認知の向上、理解の深化も目的に、出場選手など、海外から来日したきこえない人を対象に、海外の手話及び日本の手話に対応可能なきこえない人（支援者）とテレビ電話でつながることにより、電話リレーサービスを介して日本国内の店舗や施設等へ発信できるサポートを特別に実施した。

③ 総務省「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」への対応

令和 7 年 10 月から、総務省において、電話リレーサービスのこれまでの提供状況を総括し、より適正・確実なサービス提供等を実現することを目的に「電話リレーサービスの在

り方に関する検討会」が開催された。当財団としても、専務理事が構成員として参加し、これまでの主な取組と今後の展望について説明するとともに、各構成員からの指摘について当財団としての考え方を説明した。同検討会は計4回開催され、令和8年3月に報告書が取りまとめられ、利用者確保等の在り方等の各検討課題について対応の方向性が整理された。当財団としては、令和8年度以降、報告書の内容を踏まえ、所要の取組を実施するものである。

2. 通訳等オペレータの研修等

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、現任研修等を適切に実施し、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実施した。

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7年4月の開始に向け、令和7年1月に公募を実施し、同年3月に業務委託契約を締結した。業務委託事業者は、手話が4者・文字が5者である。

2. 2 通訳オペレータの研修

新たに業務に従事する通訳オペレータ（直接雇用・業務委託）については、厚生労働省作成の養成カリキュラムに基づき養成研修を実施するとともに、通訳品質の向上を目的に、ろう指導者による手話指導や通訳対応チェックを行い、通訳技術及び対応品質の強化を図った。

また、在職中の通訳オペレータについては、通訳品質のさらなる向上を目的に、現任研修として、技術指導や模擬通話訓練を実施したほか、ろうの専門家を招き、ろう文化や手話の言語学を学ぶ機会を設けることで、通訳技術及び対応品質のさらなる強化を図った。

業務委託先については、定期的に会議を開催し、課題共有や事例検討を行うとともに、委託先指導者を対象とした研修を実施するなど、通訳品質の均質化と向上に取り組んだ。

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、令和7年4月の開始に向け、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事業者と令和7年3月に業務委託契約を締結した。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体制の整備

大規模災害等により直営センターでオペレーションができなくなった場合でも、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、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タイプの事務室を確保し、災害時に円滑に切り替えができるよう、平時においても月3回程度オペレーションを実施した。

2. 5 地域における直営ブースの確保

手話通訳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、大阪府大阪市のコワーキングスペースに直営ブースを設置し、試験運用を開始した。手話通訳オペレータ3名が稼働し、週5～7日程度のオペレーションを実施したことで、主に平日において1～2ブース分の増強となり、平日ピーク時の通話対応力の向上に寄与した。

本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、リスク分散と事業継続性が強化された。さらに、財団直轄の業務委託契約による運用を採用したことで、従来の事業者への業務委託中心の体制と比べ、手話通訳オペレータの採用・育成の両面で品質管理を強化できる体制が整った。

3. 問合せ窓口対応等

3. 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、一般の問合せ窓口（代表電話番号）とは別に設置するカスタマーセンター（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、メール及び電話で受け付け、対応を行った（原則

年末年始（12/29～1/3）を除き毎日9時30分～17時。）。なお、電話での受け付け・対応は、令和7年8月からは業務委託先の問合せ窓口において行うこととした。

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・文字による電話リレーサービスと同様の対応を行った。

手話・文字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7年度計		
問合せ件数		14,353
問合せ方法の内訳	手話	4,181
	文字	2,586
	音声電話	4,505
	電子メール	3,002
	FAX等	71
	その他	8

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。

令和7年度計		
問合せ件数		3,668
問合せ方法の内訳	音声電話	1,486
	電子メール	1,136
	チャット	1,009
	ビデオ通話	37

3. 2 問合せ窓口スタッフ向け研修等

問合せ窓口の顧客ハラスメントに適切に対応していくため、東京都顧客・ハラスメント防止条例に基づく研修等を行う予定であったが、スタッフの職務執行状況等を踏まえ、実施は見送った。

4. 調査研究

基本方針の規定（三 2 ①・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として、以下の調査研究を実施した。

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】

一般生活者 20 代～80 代の男女個人を対象に合計 5,172 名に対して、インターネットによるアンケート調査を業務委託にて実施。

【調査結果】

令和 7 年 12 月に実施した。電話リレーサービスの認知率は 20%で前年度(19%)と比較するとやや上昇し、初回調査となるヨメテルの認知率は 12%であった。そのうち、電話対応業務がある対象者の傾向をみると、全体より認知の浸透が見られた。

印象評価は、両サービスともに「公共インフラとして必要なサービス」等概ね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には、名称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

(平成 29 年) 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、機能の拡張性が十分に考慮されていないため、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、通信の安定性と機能の拡張性を確保した次期システムの開発を進めることとし、そのために必要な調査を行う。

【調査方法】

海外視察 (スウェーデン・ハンガリー)、米国の電話リレーサービスの専門家へのヒアリング、利用者等へのアンケート・ヒアリング、総務省「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」における議論等を通じて調査を実施。

【調査結果】

スウェーデン (ストックホルム/オレブロ) の郵便・電気通信庁等、ハンガリー (ブダペスト) のろう者・難聴者協会をそれぞれ訪問し、電話リレーサービスの所管官庁、提供事業者、当事者団体等から、システムの状況も含め、電話リレーサービスの実施状況等について説明を受けるとともに、オペレーション関係施設の視察等を行った。日本では行われていない RTT (real time text)、STS (speech to speech) 等 Total Conversation の実現によるアクセシビリティの確保に向けた積極的な取組、EU における緊急通報の仕組み等、次期システム開発を進める上で有用な情報を入手することができた。また、次期システムにおいて実現する機能に係る検討の基礎資料として、利用者、さらにはシステムを用いて業務を行う通訳等オペレータや顧客管理対応スタッフ等を含む当財団の役職員に対するヒアリング・アンケートを実施した。また、利用者から要望が寄せられている 2 番号 (050 番号と 090/080/070 番号) 所持の解消について、総務省「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」において議論を行うとともに、米国の電話リレーサービスの専門家にヒアリングを行い、検討を開始した。また、盲ろう者向けのサービスの提供について、当事者にヒアリングを行い、ニーズや実現方法について検討した。また、次期システム開発に関する当財団内部の検討体制を立ち上げ、今後の進め方に関する議論を行った。

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】

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、以下の取組を実施した。

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

【調査方法】

分析ツールについては、扱うデータ項目を拡充し、サービス開始以降に蓄積された通話実績等のデータを、オペレータの稼働状況及び利用者視点の双方から可視化した。これにより、オペレータ運用の改善や普及啓発活動に資する基礎データを把握できる環境を整備した。

また、文字リレーの標準化については、令和3年度（2021年度）から令和6年度（2024年度）までの「利用者からのご意見まとめ」を基に、カスタマーセンターに寄せられた内容を整理し、オペレータのスキルの観点から分類・分析を行った。さらに、令和7年6月には6事業者の協力を得て指導担当者へのインタビューを実施し、研修制度、オペレータ指導、業務特性、採用基準、スキル評価、実務上の工夫及び課題について体系的に整理した。加えて、4事業者の協力のもと、模擬通話実験を実施し、異なるシナリオ及びオペレータ条件における通話過程及び運用上の課題に関するデータを収集した。

【調査結果】

分析ツールについては、オペレータ個々の評価や通話実績に加え、利用者発信及び相手先発信を区別した利用時間の把握が可能となった。また、オペレータ品質評価基準である総応答率を算出することで、レスポンスに関する定量的評価が可能となった。これらの分析結果を具体的な運用改善や施策に反映することについては、次年度の課題とする。

文字リレーの標準化について、利用者意見の分析では、入力速度及び処理の迅速性に関する課題が顕著であり、受容、意味処理、訳出・表出、確認・調整、媒体特性に応じた配慮スキルといった複合的スキルの重要性が示唆された。インタビュー調査では、各

事業者において研修制度やスキル評価の取り組みが整備されている一方で、多タスク処理による負担、通訳の忠実性と創作のバランス、相手先の理解不足などの共通課題が明らかとなった。これらに対して、通訳支援技術の導入、通訳者支援体制の強化、啓発活動の推進、研修制度の標準化といった対応の必要性が示唆された。なお、模擬通話実験の分析は現在進行中であり、次年度はこれらの結果を統合的に踏まえ、文字通訳オペレータのスキル要件及び課題の整理を進めるとともに、サービス品質の向上及び標準化に向けた検討を行う。

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

【調査方法】

令和6年度に作成した社会人の聴覚障害者等向けプログラムを基に、筑波技術大学の就職関連講義において講座を実施した。実施に当たっては、同大学の教授より、在学生向けに展開する際の講座内容や改善点等の助言を得た。

【調査結果】

電話リレーサービス及びヨメテルのデモ体験に加え、電話活用が有効な場面やテクニック、電話利用が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を実施した。社会人向けのみならず、支援人材の育成という観点から同大学の授業で実施する意義が確認され、今後は講座の実施回数の拡充について検討する必要があることが示唆された。

③ 情報コミュニケーション支援のための教育

【調査方法】

ろう学校において、電話リレーサービスの体験授業を行った。また、次期システムへの移行に向けて、筑波技術大学の講義において学生に電話リレーサービスのアプリを実際に利用してもらい、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4校のろう学校で体験授業を実施した。サービスの必要性や利用方法を学ぶことは、日常生活のみならず、将来的な社会参加においても有用であるとの認識が示され、学校教育の中で取り扱う意義が確認された。また、アプリ評価においては、登録手続きは概ね分かりやすいとの評価が得られた一方で、画面デザインや各種機能に関する改善案、新機能の提案等も寄せられたことから、これらの意見を今後

の改善検討に活用していく必要がある。

④ 電話リレーサービス通訳者に必要となる技術と実践

【調査目的】

電話リレーサービスは、公的インフラとして高い通訳品質と安定的な提供体制が求められている。一方で、手話通訳オペレータの不足や、専門性を有する人材の育成・確保が課題となっている。現在、手話通訳オペレータ養成研修は実施されているものの、電話リレーサービス業務に必要とされるスキルや通話成立要件が十分に整理・体系化されていない状況にある。

本事業では、電話リレーサービス（手話）における通話成立要件及び必要なスキルを体系的に明らかにすることを目的とし、模擬通訳実験を通じた分析・検討を実施する。これにより、今後の人材育成や研修内容の充実、安定的な人材確保に資する基盤整備を図る。

【調査方法】

本研究の分析観点及びデータ収集方法を検討するための取り組みとして、(1)令和3年度（2021年度）から令和6年度（2024年度）までの「利用者からのご意見まとめ」を基に、カスタマーセンターに寄せられた利用者からの意見を分析、カテゴリー化し、傾向を明らかにした。また、(2)令和6年度「即戦力養成プロジェクト」において実施された模擬通訳映像・記録を活用した通訳分析を行った。さらに、(3)直営及び4事業所の協力のもと、模擬通話実験を実施し、同一のシナリオ且つ異なる条件（手話通訳オペレータ経験年数、手話習得歴等）における通話過程及び運用上の課題に関するデータを収集した。

【調査結果】

(1)の利用者意見の分析においては、通訳技術そのもの、とりわけ通訳過程である受容・意味処理・確認といった基礎スキルの不安定さが存在していることが確認できた。確実に受け取り、的確に構成し、信頼できる形で伝えるための総合的なスキルが求められていることが示唆された。

(2)の即戦力養成プロジェクトの分析においては、手話通訳オペレータは、音声一手話の通訳スキルに加え、発話ターンや通話構造を明示的に調整する能力が不可欠であり、これは、対面通訳で発話者同士が自然に行う調整を手話通訳オペレータが代替する役割

を担うことを意味し、今後の養成・研修においても重視すべき点であることが確認できた。

(3)の模擬通話実験においては、令和7年度は外部専門家を交えた検討会を事業計画段階及び分析段階の2回実施し、模擬通訳実験の設計・実施・分析基盤を構築した。本実験分析については現在も進行中である。

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生かすことを目的とする。

【調査方法】

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行っているカナダの Video Relay Services (CAV) , INC を調査国とし、令和7年8月3日から8月9日までの7日間、手話通訳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：Canadian Administrator of Video Relay Service (カナダ電話リレーサービス)

【調査結果】

カナダの電話リレーサービスにおける委託元と委託先通訳事業者との役割分担の明確さ、及び委託先事業者内で確立された指導体制が非常に印象的であった。カナダでは、委託元である CAV がサービス全体の監督や最低要件の提示を行う一方で、通訳オペレータの採用、研修、指導については、委託先通訳事業者の責任において主体的に実施されていた。そのため、委託先事業者内で継続的な育成や品質向上に取り組む体制が整備されており、通訳技術や対応品質に対する責任の所在が明確であることが確認された。

一方、日本の電話リレーサービスにおいても、通訳オペレータの採用や研修等は委託先通訳事業者へ委託しているものの、実際の運用では委託元・委託先間で判断や認識を確認しながら進める場面も多く、委託先事業者が主体的に人材育成や課題解決に取り組む体制について、今後さらに整理・強化していく余地があると感じられた。

今回の視察を通じて、委託先通訳事業者内で自律的な指導体制を構築していくためには、まず当財団が電話リレーサービスにおける通訳の在り方や求める水準を明確に示す

ことが重要であると認識した。

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等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に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（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実施した。

(1) テレビコマーシャル

【ヨメテル】

形式：30秒コマーシャル1種「きこえにくい座談会篇」

期間：令和7年8月1日～令和7年8月7日（随時）

令和7年10月4日～令和7年10月10日（随時）

放送実績：

（全日型：5時または6時～26時の間に放送）

エリア	局数	放送局名
北海道エリア	民放3局	札幌テレビ/北海道文化放送/北海道テレビ放送
宮城エリア	民放3局	宮城テレビ/仙台放送/東日本放送
愛知エリア	民放3局	CBCテレビ/東海テレビ放送/名古屋テレビ放送
関西エリア	民放3局	毎日放送/関西テレビ放送/朝日放送
広島エリア	民放3局	広島テレビ/テレビ新広島/広島ホームテレビ
福岡エリア	民放3局	福岡放送/テレビ西日本/九州朝日放送

熊本エリア	民放3局	熊本県民テレビ/テレビ熊本/熊本朝日放送
-------	------	----------------------

主な放送番組名（抜粋）：

THE TIME／ひるおび！／news 23／めざましテレビ／FNN Live News／羽鳥慎一モーニングショー／ポツンと一軒家／報道ステーション／ZIP！／ザ！世界仰天ニュース／ヒルナンデス！／情報ライブミヤネ屋／news every.／秘密のケンミンSHOW／news zero／世界の果てまでイッテQ！ 等

（2）テレビパブリシティ

形式：番組内での原稿読み上げまたは収録によるサービス紹介

期間：令和7年9月15日～令和8年3月28日

放送実績：

形式	放送局名	番組名	放送日
収録	大阪 ABC	news おかえり	令和7年9月15日
収録	テレビ熊本	英太郎のかたらんね	令和7年9月26日
読み上げ	広島ホームテレビ	届け！ひろしま応援歌	令和7年8月30日
読み上げ	CBC テレビ	ふらわん BOX	令和7年10月21日
読み上げ	宮城テレビ	ちょっとブレイクタイム	令和8年1月24日
読み上げ	TVQ九州放送	情報Qスタイル	令和8年2月13日
読み上げ	北海道テレビ	イチモニ！	令和8年3月28日

備考：テレビコマーシャル附帯業務

（3）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：Osaka Metro 全線 令和7年8月1日～10月31日

名古屋地下鉄全線 令和7年8月1日～10月31日

媒体：チカッ都ビジョン ※附帯業務

出稿コンテンツ：30秒コマーシャル1種「つながる篇」

期間：都営地下鉄全線 令和7年11月17日～11月23日（1ロール最大15分期間）

【ヨメテル】

媒体：窓上ポスター

期間：Osaka Metro 全線 令和7年8月1日～10月31日

名古屋地下鉄全線 令和7年8月1日～10月31日

媒体：ドア上ビジョン ※附帯業務

出稿コンテンツ：30秒コマーシャル2種「きこえにくい座談会篇」「ガイダンス篇」

期間：東京メトロ全線 令和7年8月4日～令和8年2月1日（1ロール最大15分期間）

媒体：チカッ都ビジョン ※附帯業務

出稿コンテンツ：30秒コマーシャル1種「きこえにくい座談会篇」

期間：都営地下鉄全線 令和7年11月17日～11月23日（1ロール最大15分期間）

（4）デジタル広告

【電話リレーサービス】

媒体：動画（YouTube、YouTube ショート、Instagram、Google）、静止画（Google）、
リスティング（Google、Yahoo!）

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 7 年 6 月～令和 8 年 3 月

【ヨメテル】

媒体：動画（YouTube、YouTub ショート）、静止画（Google、X）、リスティング（Google、Yahoo!）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「ガイダンス」編
- 縦型動画広告 45～60 秒 ユーザーレビュー 2 種※一部抜粋・広告用に改変
- 縦型動画広告 30 秒「ガイダンス」篇 4 種 ※一部抜粋・広告用に改変
- 静止画バナー

期間：令和 7 年 6 月～令和 8 年 3 月

（5）官公庁・自治体向け媒体への広告掲載

電話リレーサービスの制度や概要のほか法人登録（従業員利用及び手話リンク）の好事例等についてタイアップ記事を制作・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った。

【電話リレーサービス】

媒体：雑誌「iJAMP TIMES」（時事通信）

コンテンツ：法人向けタイアップ記事 3 種

期間：令和 7 年 6 月、令和 7 年 9 月、令和 7 年 12 月

媒体：WEB 媒体「iJAMP」、官庁速報ヘッドラインメール（時事通信）

コンテンツ：特設ページ（法人向けタイアップ記事 3 種）、静止画バナー、テキスト広

告

期間：令和7年6月23日～令和8年3月31日

(6) 通話相手向け周知キャンペーン

電話リレーサービス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、サービス内容理解を深めることを目的とした「聞く」「読む」「見る」音声・動画コンテンツを6本制作し放送・配信した（ラジオ番組及び動画配信）。

【電話リレーサービス】

媒体：J-WAVE「JK RADIO TOKYO UNITED」及びYouTubeにて配信

コンテンツ：コーナー「Eyes on the Future」内タイアップ7本

期間：令和7年6月（※附帯業務）、令和7年7月～12月

(7) メディア掲載実績

① テレビ・ラジオ

【電話リレーサービス】

2025/6/27	FM ラジオ J-WAVE (JK RADIO TOKYO UNITED)	【一般財団法人 日本財団電話リレーサービス】、こちらのサービスと、携わる皆さんの想いに 注目。
2025/8/31	日本テレビ（24時間テレビ48）	上田と女が吠える夜プレゼント「あなたのことを教えて」いとうあさこ×CODA 編

【ヨメテル】

2025/10/28	NHK（NHK ニュース山陰）	鳥取県 難聴者向けの文字表示電話サービス利用呼びかけ
2025/11/5	FM ラジオ J-WAVE (JUST A LITTLE LOVIN')	通話相手の声を文字にする電話アプリ「ヨメテル」って知ってる？

2026/1/21	琉球朝日放送 (5channel CATCHY)	電話の声が文字に！聴覚障害者支援『ヨメテル』/沖縄で普及目指す新サービス 沖縄
2026/1/21	沖縄テレビ放送 (OTV Live News it!)	「相手の声が読める電話・ヨメテル」通話内容をAIやオペレーターが文字に変換 高齢者や聴覚障害者を支援
2026/2/27	NHK (N ラジ)	電話の音声を文字で伝えるサービス
2026/3/14	BSS 山陰放送 (キニナルとっとり+)	相手の声が読める電話 ヨメテル
2026/3/20	KBS 京都ラジオ (笑福亭晃瓶のほっかほかラジオ)	電話の声をリアルタイムで文字に変換

【手話リンク】

2025/7/30	NHK (NHK ニュース おはよう日本)	神奈川県 問い合わせに手話通訳者を介して対応
2025/9/23	群馬テレビ (がるがる)	県 手話通訳を介した電話サービス導入
2025/11/12	NHK (首都圏ニュース)	手話通訳者が応じるテレビ電話 神奈川県内すべての交番に導入
2026/1/21	岡山放送 (ミルンヘカモン！なんしょん?)	手話通訳者を介し事件・事故をオンラインで通報可能に 岡山県警が耳が不自由な人向け「手話リンク」導入
2026/2/2	NHK (NHK ニュース福岡)	福岡 交番不在でも手話で連絡可能な「手話リンク」の運用開始
2026/2/4	中京テレビ	交番・駐在所で新サービス「手話リンク」導入 警察官が不在でも意思疎通の課題解決へ 愛知県・岐阜県

2026/2/4	あいテレビ (Nスタ)	「耳が聞こえない人も安心して交番利用できると思う」無人の交番・駐在所で落とし物などの手続きを支援する手話通訳サービス「手話リンク」開始 愛媛県・東温市
2026/2/4	NHK (NHK ニュース東海)	愛知県内の交番に手話通訳介して連絡できるシステム導入
2026/2/4	NHK (列島ニュース)	交番に警察官不在時 つながる「手話リンク」
2026/3/6	NHK (NHK ニュース富山)	富山県・県内交番に新システム導入・警察官不在でも手話で対応
2026/3/6	NHK (列島ニュース)	警察官不在でも手話で対応

② 新聞

【電話リレーサービス】

2025/6/3	中日新聞	ちた特報ニュースのつぼ 大府市、全国市町村で初 電話リレーは公費負担 聴覚障害者ら連絡手段拡充
2025/6/7	朝日新聞	電話リレーサービス、大府市が全額負担 聴覚障害者 とオペレーターつなぐ／愛知県

2025/6/11	中部読売新聞	「電話リレー」市が費用負担 大府 聴覚障害者 ら向け＝愛知
2025/6/16	東京読売新聞	デフリンピック 接客 いつでも手話で カフェやコ ンビニ、携帯販売店
2025/9/10	神戸新聞	聴覚、言語障害者の「救急相談」をサポート 電話 リレーサービス活用を ビデオ通話で 通訳オペレーターが対応 明石市消防局が実演説 明会

2025/12/4	大阪読売新聞	手話で県に電話できます HPから 通訳介し問い合わせ=滋賀
2026/1/10	山梨日日新聞	電話リレーサービス ヨメテル説明会開催 甲府で18日
2026/1/19	山梨日日新聞	聴覚障害者らにサービス説明会 県立情報センター
2026/2/5	毎日新聞	電話リレーサービス：聴覚障害者向けリレーサービス 必要な電話、切られる 「050」表示、迷惑・営業と誤解され
2026/2/15	産経新聞	通話の不安「ヨメテル」解消 高齢者を助ける公的サービス
2026/2/22	東京新聞	聴覚障害者の通話支援 「電話リレー」理解広がれ 「050」表示 迷惑電話と勘違いも
2026/2/26	中日新聞	聴覚障害者を支援 同時通訳サービス 手話の電話 理解広がれ 「050」表示 迷惑電話と誤解
2026/3/5	南日本新聞	電話翻訳、利用料負担へ／薩摩川内市、聴覚障害者対象

【ヨメテル】

2025/9/10	神戸新聞	聴覚、言語障害者の「救急相談」をサポート 電話リレーサービス活用を ビデオ通話で 通訳オペレーターが対応 明石市消防局が実演説明会
2025/10/31	日本経済新聞	鳥取県、難聴者らの電話支援 文字表示アプリ 料金負担

2025/11/3	日本海新聞	文字表示電話サービス「ヨメテル」 県が利用料負担 自治体で初、周知図る
2025/11/13	朝日新聞	スマホ通話、文字で表示 県、アプリ利用料負担 / 鳥取県
2026/1/10	山梨日日新聞	電話リレーサービス ヨメテル説明会開催 甲府で 18日
2026/1/19	山梨日日新聞	聴覚障害者らにサービス説明会 県立情報センター
2026/1/22	沖縄タイムス	通話相手の声を文字化 「ヨメテル」 / アイセック・ジャパン / 聞こえづらい人に普及へ
2026/1/23	琉球新報	通話文字起こし 28日利用体験会 / うるま、沖縄市で
2026/2/5	毎日新聞	電話リレーサービス：聴覚障害者向けリレーサービス 必要な電話、切られる 「050」表示、迷惑・営業と誤解され
2026/2/15	産経新聞	通話の不安「ヨメテル」解消 高齢者を助ける公的サービス
2026/2/22	東京新聞	聴覚障害者の通話支援 「電話リレー」理解広がれ 「050」表示 迷惑電話と勘違いも
2026/2/26	中日新聞	聴覚障害者を支援 同時通訳サービス 手話の電話理解広がれ 「050」表示 迷惑電話と誤解

【手話リンク】

2025/4/4	日本海新聞	手話で問い合わせ可能に 県HPに「電話リレー」導入
2025/4/8	山陰中央新報	鳥取県ウェブサイト 質問に手話で回答 あすサービス開始

2025/4/10	大阪読売新聞	県HPに「☐話通話ボタン」 通訳介し 問い合わせ可能＝☐取
2025/4/17	朝日新聞	手話で電話、県庁へ気軽に 窓口問い合わせ、リアルタイム /鳥取県
2025/8/29	北海道新聞	北見市役所窓口への電話 手話サービスが無料に

2025/8/30	神奈川新聞	神奈川の市町村で初 藤沢市、手話通訳オペレーターの問い合わせサービス
2025/9/3	東京読売新聞	県へ問い合わせ 手話でも 通訳者が担当部署とつなぐ HP から無料で=神奈川
2025/9/3	中日新聞	手話で通話 窓口行かずやりとり
2025/9/8	埼玉新聞	「手話で電話」 朝霞市が導入 市HP からアクセス
2025/9/9	毎日新聞	手話リンク:朝霞市HP 手話リンク導入 聴覚・発語困難者 電話で問い合わせ OK/埼玉
2025/9/14	毎日新聞	手話リンク:スマホから手話で問い合わせ テレビ電話に通訳、藤沢市導入 /神奈川
2025/9/19	上毛新聞	聴力や発話に困難あっても「もしもし」 群馬県が全国4府県目「手話リンク」導入 テレビ電話でオペレーター介し即会話
2025/9/20	中部読売新聞	「手話リンク」 みよし市導入＝愛知
2025/9/23	日本経済新聞	群馬県庁の代表電話
2025/10/3	北國新聞	県内市町初、手話リンク
2025/10/4	佐賀新聞	県庁代表電話に「手話リンク」導入 通訳者介し映像で問い合わせ可能に スマホやPC で同時通訳 利用無料

2025/10/7	東京読売新聞	不在の交番相談「手話通話」で 警察導入へ 聴覚障害者らサポート
2025/10/7	中日新聞	ビデオ通話で通訳 大府市問い合わせ 「手話リンク」導入
2025/11/1	神戸新聞	ビデオ通話で手話通訳 明石市が県内初、今月スタート 聴覚障害者向け電話代行
2025/11/2	朝日新聞	手話で市に相談、HPから簡単に 明石市、県内初導入 /兵庫県
2025/11/6	佐賀新聞	手話通話問い合わせOK 神崎市、聴覚障害者向け対応
2025/11/11	河北新報	手話で警察通報 OK に/全交番に通訳サービス導入 県警は10日、聴覚障害者らが手話で通報できるサービス「手話リンク」を県内の全ての交番と駐在所に導入した。警察官の不在時でもスマートフォンなどでQRコード
2025/11/12	大阪読売新聞	手話の行政相談 HP簡単リンク 明石市が新サービス=兵庫
2025/11/12	共同通信	手話通訳がつないで警察に相談—神奈川、交番に専用リンク
2025/11/13	東京読売新聞	不在の交番に「手話通話」 運用開始記念 瀬谷駅前交番で式典=神奈川
2025/11/13	神奈川新聞	手話で「SOS」発信/全国初 県警、全交番で今月から<面名=一面>
2025/11/15	東京読売新聞	「手話通話」県警が導入 全交番などに 警官不在時サポート=宮城
2025/11/15	信濃毎日新聞	交番・駐在所員不在… ビデオ通話で手話通訳→署と連絡 聴覚障害者向け、17日から県警試行

2025/11/16	毎日新聞	県警：交番から「テレビ電話」 聴覚障害者用 警官不在時も安心 県警・全国初 /神奈川
2025/11/17	東京新聞	交番員不在でも手話相談可能に 神奈川県警が導入
2025/11/19	佐賀新聞	「電話リレーサービス」「手話リンク」導入 小城市、聴覚障害者ら支援 共生社会の実現目指す
2025/11/21	毎日新聞	明石市：スマホで手話で、相談も 通訳介し、三つの窓口へ 明石市 /兵庫
2025/11/26	信濃毎日新聞	県の窓口・電話対応、時間短縮 午前9時～午後4時半、試行スタート 県庁など代表電話に手話通訳
2025/11/27	共同通信	「手話リンク」の広がり期待—東京デフリンピック契機に
2025/12/3	神戸新聞	姫路市内在住の聴覚障害者対象 手話通訳を介し通話 市の手続き、悩み事など
2025/12/4	毎日新聞	手話リンクサービス：職員不在時も手話で相談 スマホでコード読み取り会話 県内すべての交番、駐在所に設置 /和歌山
2025/12/4	朝日新聞	手話で警察署へ連絡できます 県警がシステム導入 /和歌山県
2025/12/4	大阪読売新聞	手話で県に電話できます HPから 通訳介し問い合わせ=滋賀
2025/12/6	朝日新聞	警察へ通報・相談、手話OK スマホで通訳とビデオ通話 54署導入 /神奈川県
2025/12/8	毎日新聞	手話通訳オペレーター：警官不在でも手話で相談 県警、電話リレー運用開始 交番でコード読み取り→オペレーター通訳 /奈良
2025/12/9	朝日新聞	画面越しに通訳、「手話電話」導入 八尾市、HPか

		ら /大阪府
2025/12/10	読売新聞	手話で通話サービス 県導入 HPから無料 通訳者とビデオで=長野
2025/12/10	大阪読売新聞	聴覚障害者支援 手話リンク導入 八尾市=大阪
2025/12/11	東京読売新聞	横浜市 手話通話導入へ=神奈川
2025/12/11	朝日新聞	手話で警察署へ通報OK 交番に不在時、通訳者が対応 県警今月から /奈良県
2025/12/12	東京読売新聞	鎌倉市サイト 手話通話導入 きょうから=神奈川
2025/12/13	朝日新聞	鎌倉市、手話リンク導入 /神奈川県
2025/12/13	中日新聞	手話通訳とビデオ通話 2回線で今月から運用 県が仕組み導入
2025/12/16	中日新聞	県警が手話システム導入 県内132の交番・駐在所不在時 聴覚障害者ら連絡可能に QRコード読み込みビデオ通話
2025/12/16	大阪読売新聞	不在の交番「手話通話」 県警運用開始 「積極的に利用を」=奈良
2025/12/17	西部読売新聞	交番に手話通訳サービス 県警=熊本
2025/12/18	神奈川新聞	手話通訳 電話で仲介/聴覚障害者窓口対応 県内3番目の導入 [鎌倉] <面名=地区東>
2025/12/19	東京読売新聞	「手話通話」 県警が導入 交番不在時など活用=秋田
2025/12/21	中日新聞	電話の問い合わせ 「手話リンク」 導入 県 「ハードル下げたい」
2025/12/22	福井新聞	◎手話通訳者介し警察署と通話を 県警が運用開始
2025/12/23	東京読売新聞	交番・駐在所 手話通訳対応 全181か所=群馬

2025/12/28	熊本日日新聞	◎交番不在「手話リンク」で相談 県警 聴覚障害者ら向け導入
2026/1/6	中日新聞	豊田市に問い合わせ 手話ビデオ通話導入 聴覚障害者ら向け
2026/1/7	朝日新聞	警察署への連絡、スマホ手話通訳サービス導入 県警、全交番・駐在所で利用可／群馬県
2026/1/8	大阪読売新聞	交番にネット通話システム 聴覚障害者向け 県警導入＝福井
2026/1/10	中日新聞	交番不在でも手話相談可能に 県警 聴覚障害者向けビデオ通話スタート
2026/1/12	産経新聞	交番に警察官不在でも対応、手話オペレーターが電話をつなぐサービス開始 和歌山県警
2026/1/12	岐阜新聞	県警「手話リンク」導入 不在の交番から通報可能に 東海3県初
2026/1/14	東京読売新聞	交番で手話ビデオ通話 警官不在時 通訳介し QRから＝埼玉
2026/1/14	東京読売新聞	交番 手話でビデオ通話 警官不在時 QRコードから 聴覚障害者へ対応＝青森
2026/1/15	埼玉新聞	手話リンクサービス開始 交番の警察官不在に対応
2026/1/17	毎日新聞	手話通訳サービス：警官不在でも安心 手話通訳サービス 交番電話対応で導入 ／埼玉
2026/1/17	大阪読売新聞	交番でビデオ手話通話 聴覚障害者向け 県警導入＝岡山
2026/1/19	山陽新聞	交番や駐在所 警官不在時 手話で通報できません 県警 障害者サービス導入
2026/1/20	徳島新聞	聴覚障害者相談、テレビ電話対応 徳島県阿南市が

		「手話リンク」 2026年度から
2026/1/27	茨城新聞	交番でビデオ手話通話 聴覚障害者向け、県警導入
2026/1/30	東京読売新聞	「手話リンク」交番、駐在所に 県内すべてに導入 通訳とビデオ通話＝山形
2026/1/30	山形新聞	「手話リンク」用い聴覚障害者と電話、県警が県内 全交番・駐在所に導入 通訳オペレーター介し通 報、相談
2026/2/3	四国新聞	交番不在でも手話で連絡→通訳オペレーターが伝達 聴覚障害者向け県警新サービス
2026/2/4	愛媛新聞	交番不在時 手話可能 県警サービス導入 ビデオ 通話 通訳介し相談
2026/2/5	中日新聞	県内の全交番・駐在所 警官不在時でも 手話で通 報と相談可能に スマホで通訳人とビデオ通話
2026/2/8	朝日新聞	交番不在時つながる、手話通訳のサービス 県警が 導入、24時間利用OK／愛知県
2026/2/8	中日新聞	不在でも手話で通報可 あすから県内全交番で導入
2026/2/11	沖縄タイムス	交番不在時に手話で通報 県警 ビデオ電話で通訳対 応
2026/2/12	琉球新報	手話介助 交番不在時に 県警 ビデオ通話サービス 開始
2026/2/13	朝日新聞	24時間365日通話、県警「手話リンク」 交 番・駐在所・警備派出所 /香川県
2026/2/13	中部読売新聞	警官留守でも手話対応 全交番・駐在所 ビデオ通 話で通報や相談＝岐阜
2026/2/13	神奈川新聞	手話で市役所とスマホ通じ会話 [厚木] <面名＝地

		区西>
2026/2/13	埼玉新聞	HP から手話で問い合わせ OK、毛呂山町が導入
2026/2/15	東京読売新聞	手話通訳を介し 町に問い合わせ 毛呂山町、ウェブで=埼玉
2026/2/20	東京読売新聞	「手話リンク」運用検証 大田区 来庁せずに問い合わせ=東京
2026/2/21	神戸新聞	ビデオ通話サービス 来月から導入 交番留守でも手話で対応 県警、聴覚障害者向けに
2026/2/21	京都新聞	手話で滋賀県窓口と電話やりとり 滋賀県庁にシステム導入 利便性向上期待
2026/2/25	東京読売新聞	交番に手話通訳サービス 県警導入 警官不在時ビデオ通話で=長野
2026/2/25	下野新聞	「手話で通報」県警が周知／聾学校で安全教室／茨城
2026/2/27	中部読売新聞	警官不在時 手話で通話 全交番、駐在所 聴覚障害者ら向け=愛知
2026/3/2	富山新聞	◎交番に手話サービスビデオ通話で通訳 県警6日から
2026/3/2	京都新聞	ふくしナウ 手話リンク 警察官不在時も安心
2026/3/3	大阪読売新聞	不在交番も安心 手話電話 県警きょうから スマホでQR 同時通訳=兵庫
2026/3/3	大阪読売新聞	県警 障害者バリアフリー 聴覚 交番など手話サービス 視覚 信号機の音で方角感知=香川
2026/3/3	静岡新聞	「手話で電話」試行 来庁要らず 藤枝市が県内初導入

2026/3/4	毎日新聞	手話リンク：「手話リンク」で通訳 県内の全交番・駐在所に設置 聴覚障害者の相談、24時間365日可能 /大分
2026/3/4	東京読売新聞	手話通話 横浜市が導入 市・区役所問い合わせで＝神奈川
2026/3/4	東京新聞	警察官不在でも手話で通報 ビデオ通話活用 サービス周知 水戸聾学校で教室
2026/3/4	大分合同新聞	聴覚障害者、スマホで警官とやりとり 「手話リンク」運用開始 県警 全交番など139ヵ所で 県言語条例制定から5年 取り組み徐々に浸透
2026/3/4	大阪読売新聞	交番に手話通訳サービス 警官不在時 ビデオ通話で相談＝高知
2026/3/4	神奈川新聞	市役所 手話リンク導入／スマホ介し相談可能に [横浜] <面名＝広域>
2026/3/4	高知新聞	不在交番や駐在所から署に連絡 県警「手話リンク」導入 聴覚障害者に朗報
2026/3/7	北日本新聞	警察官不在でも連絡可能 県警 全交番に「手話リンク」
2026/3/7	富山新聞	◎ビデオ通話で手話通訳 県警が新サービス 県内の全交番に導入
2026/3/7	西部読売新聞	交番に手話通訳サービス 警官不在時 オペレーター通し署に連絡＝大分
2026/3/14	東京新聞	「手話リンク」導入 横浜市 市民問い合わせ 通訳者が電話で
2026/3/20	岐阜新聞	「手話で電話」県職員につながる 24日から新サービス

2026/3/22	中日新聞	県への問い合わせ 手話使えます 24日サービスを開始
2026/3/29	毎日新聞	手話通訳：警察署につなぐ手話通訳 道警オンライン事業 交番不在時、聴覚障害者に対応 /北海道
2026/3/29	山梨日日新聞	県警 聴覚障害者に対応 交番に「手話リンク」導入へ
2026/3/30	東京読売新聞	不在交番で「手話通話」 聴覚障害者の相談 通訳 県警来月から＝山梨
2026/3/31	神戸新聞	聴覚障害や発話が困難な市民向け 手話通訳サービス 加古川市が導入へ スマホで問い合わせ可能に

③雑誌・書籍

【ヨメテル】

2025/10/1	「新ノーマライゼーション」45巻9号（日本障害者リハビリテーション協会、2025年9月）
2025/10/17	『ネーミング全史Ⅱ（令和編）』（日経BP 日本経済新聞出版、2025年10月）

④ WEBメディア

【電話リレーサービス】

2025/6/3	@DIME	潜在ユーザーは1400万人!?電話の声をリアルタイムで文字化する注目のサービス「ヨメテル」を試してみた
2025/6/3	日本財団ジャーナル	声をリアルタイムで文字に変換。聞き取りに不安がある場面でも、安心して会話できる電話アプリ「ヨメテル」
2025/6/10	メディアチャンネル	聴覚障害者に電話リレーサービス提供

2025/7/1	行政&情報システム (AIS) Online	2025年7月号 連載企画 人間中心の情報システム no.14 デジタル技術で聴覚障害者をサポート ～東 京都の遠隔手話通訳と国の電話リレーサービス～
2025/8/25	レバウエル看護	テクノロジーとタッチケアで、人と人とのつながり を支える組織
2025/9/8	ふらっと。～バリアフ リー情報サイト～	聴覚障害のある方に便利なサービス・アプリ 15 選！
2025/9/10	神戸新聞 NEXT	聴覚、言語障害者の救急医療相談、「電話リレーサ ービス」活用を 明石市消防局
2025/12/4	読売新聞オンライン	手話で県に電話 通訳介し問い合わせ
2026/1/10	サンニチ Eye 山梨日日 新聞デジタル	電話リレーサービス ヨメテル説明会開催 甲府で 18日
2026/2/15	産経ニュース	電話の声が聞こえづらい高齢者の強い味方 文字が 会話を助ける「ヨメテル」
2026/2/19	毎日新聞デジタル	受診予約でもカード紛失でも…切られる電話 5年 目でも残る不理解
2026/2/22	東京新聞デジタル	「電話リレーサービス」広めたい 開始5年で認知 度まだ2割 聴覚障害あってもリアルタイムで意思 疎通
2026/3/8	南日本新聞デジタル	病院や店の予約、緊急時の通報が便利に…聴覚障害 者向け「電話リレーサービス」 薩摩川内市が通話 料を肩代わりへ 鹿児島自治体初

【ヨメテル】

2025/6/3	@DIME	潜在ユーザーは1400万人!?電話の声をリアルタイ ムで文字化する注目のサービス「ヨメテル」を使 ってみた
----------	-------	---

2025/6/3	日本財団ジャーナル	声をリアルタイムで文字に変換。聞き取りに不安がある場面でも、安心して会話できる電話アプリ「ヨメテル」
2025/6/18	新聞広告データアーカイブ	耳の日に知ってほしいこと 「もしもし、聞こえる？」 「ううん、ヨメテル」
2025/7/1	行政&情報システム (AIS) Online	2025年7月号 連載企画 人間中心の情報システム no.14 デジタル技術で聴覚障害者をサポート ～東京都の遠隔手話通訳と国の電話リレーサービス～
2025/8/15	みんなこみゅ	聞こえにくくても誰もが平等に「電話」を使える社会へ。相手の声が読める電話「ヨメテル」で変わる未来
2025/9/8	ふらっと。～バリアフリー情報サイト～	聴覚障害のある方に便利なサービス・アプリ 15選！
2025/9/10	神戸新聞 NEXT	聴覚、言語障害者の救急医療相談、「電話リレーサービス」活用を 明石市消防局
2025/9/11	レバウエル介護	心に寄り添うテクノロジー！負担を減らし、ケアの質を高める組織
2025/10/30	日本経済新聞電子版	鳥取県、聞こえにくい人の通話支援 スマホで文字表示の利用料を負担
2026/1/10	サンニチ Eye 山梨日日新聞デジタル	電話リレーサービス ヨメテル説明会開催 甲府で18日
2026/1/21	Yahoo!ニュース	電話の声が文字に！聴覚障害者支援『ヨメテル』/ 沖縄で普及目指す新サービス 沖縄
2026/1/21	Yahoo!ニュース	「相手の声が読める電話・ヨメテル」通話内容をAIやオペレーターが文字に変換 高齢者や聴覚障害者を支援

2026/1/22	沖縄タイムス+プラス	聞こえづらい人向けに通話相手の声を文字化 うるま市のアイセック・ジャパン、「ヨメテル」サービス普及へ
2026/1/23	琉球新報デジタル	通話相手の声をリアルタイムで文字変換 28日にうるま、沖縄市で利用体験会 アイセック・ジャパンなど
2026/2/15	産経ニュース	電話の音が聞こえづらい高齢者の強い味方 文字が会話を助ける「ヨメテル」
2026/2/22	東京新聞デジタル	「電話リレーサービス」広めたい 開始5年で認知度まだ2割 聴覚障害あってもリアルタイムで意思疎通
2026/2/25	毎日新聞デジタル	聴覚障害者向けリレーサービス 必要な電話、切られる 「050」表示、迷惑・営業と誤解され

【手話リンク】

2025/4/4	NetNihonkai	手話で問い合わせ可能に 県HPに「電話リレー」導入
2025/8/29	北海道新聞デジタル	北見市役所窓口への電話 手話サービスが無料に
2025/8/30	カナロコ	神奈川の市町村で初 藤沢市、手話通訳オペレーターの問い合わせサービス
2025/9/9	毎日新聞デジタル	手話リンク:朝霞市HP 手話リンク導入 聴覚・発語困難者 電話で問い合わせ OK/埼玉
2025/9/14	毎日新聞デジタル	手話リンク:スマホから手話で問い合わせ テレビ電話に通訳、藤沢市導入 /神奈川
2025/9/19	上毛新聞電子版	聴力や発話に困難あっても「もしもし」 群馬県が全国4府県目「手話リンク」導入 テレビ電話でオペレーター介し即会話

2025/9/22	日本経済新聞電子版	群馬県庁、代表電話「手話リンク」で通訳 聴覚障害者の会話支援
2025/9/22	日本経済新聞電子版	群馬県庁、代表電話「手話リンク」で通訳 聴覚障害者の会話支援
2025/9/25	日本経済新聞電子版	SHIONOGI グループ 3 社、日本財団電話リレーサービスが提供する「手話リンク」を導入
2025/10/7	読売新聞オンライン	不在の交番相談「手話リンク」で…聴覚障害者らサポートへ導入
2025/11/6	佐賀新聞	神崎市、問い合わせに手話通話を導入「手話リンク」 市の担当窓口とリアルタイムでやりとり
2025/11/12	共同通信ニュース	手話通訳が見つないで警察に相談—神奈川、交番に専用リンク
2025/11/12	カナロコ	聴覚障害者、「手話リンク」で全交番から通報可能に 神奈川県警が全国初
2025/11/16	毎日新聞デジタル	交番から「テレビ電話」 聴覚障害者用 警官不在時も安心 県警・全国初 /神奈川
2025/11/17	東京新聞	交番員不在時、聴覚障害者相談 手話で遠隔対応 神奈川県警が QR コード設置
2025/11/19	佐賀新聞	「電話リレーサービス」「手話リンク」導入 小城市、聴覚障害者ら支援 共生社会の実現目指す
2025/11/26	信濃毎日新聞デジタル	長野県の窓口・電話対応が時間短縮 午前 9 時～午後 4 時半、試行スタート
2025/12/4	毎日新聞デジタル	職員不在時も手話で相談 スマホでコード読み取り会話 県内すべての交番、駐在所に設置 /和歌山
2025/12/4	読売新聞オンライン	手話で県に電話 通訳介し問い合わせ

2025/12/8	毎日新聞デジタル	警官不在でも手話で相談 県警、電話リレー運用開始 交番でコード読み取り→オペレーター通訳 / 奈良
2025/12/16	中日新聞 Web	県警が手話システム導入 県内132の交番・駐在所不在時 聴覚障害者ら連絡可能に QRコード読み込みビデオ通話
2025/12/16	読売新聞オンライン	不在の交番「手話通話」 県警運用開始 「積極的に利用を」
2025/12/22	福井新聞 D 刊	手話通訳者介し警察署と通話を 県警が運用開始
2025/12/23	読売新聞オンライン	交番・駐在所手話通訳対応
2025/12/28	熊本日新聞	交番に相談、不在時は「手話リンク」で 聴覚障害者ら向けに導入 熊本県警
2026/1/7	朝日新聞	警察署への連絡、スマホで手話通訳 群馬県警、交番などから利用可
2026/1/10	中日新聞 Web	交番不在でも手話相談可能に 県警が視覚障害者向けビデオ通話をスタート
2026/1/12	産経ニュース	交番に警察官不在でも対応、手話オペレーターが電話をつなぐサービス開始 和歌山県警
2026/1/12	岐阜新聞デジタル	県警「手話リンク」導入 不在の交番から通報可能に 東海3県初
2026/1/14	読売新聞オンライン	埼玉県警、交番での手話ビデオ通話導入…警官不在時、QR から通訳介して相談
2026/1/14	読売新聞オンライン	不在交番、手話でビデオ通話 聴覚障害者へ対応
2026/1/17	毎日新聞デジタル	警官不在でも安心 手話通訳サービス 交番電話対応で導入 / 埼玉
2026/1/17	読売新聞オンライン	交番でビデオ手話通話 聴覚障害者向け 県警導入

2026/1/20	徳島新聞デジタル版	阿南市、県内初「手話リンク」導入 障害者の相談をテレビ電話で対応 4月から
2026/1/27	茨城新聞クロスアイ	交番でビデオ手話通話 聴覚障害者向け 茨城県警 212 カ所に導入
2026/1/30	やまがたニュースオンライン	「手話リンク」用い、聴覚障害者と電話 県警、県内全交番・駐在所に導入

2026/2/3	四国新聞 WEB 朝刊	交番不在でも手話で連絡→通訳オペレーターが伝達 聴覚障害者向け県警新サービス
2026/2/3	愛媛新聞 ONLINE	不在の交番や駐在所で手話通訳介しビデオ通話 愛媛県警がサービス導入
2026/2/3	愛媛新聞 ONLINE	不在の交番や駐在所で手話通訳介しビデオ通話 愛媛県警がサービス導入
2026/2/5	中日新聞 Web	愛知県内の全交番・駐在所、聴覚障害者にも迅速対応へ「手話リンク」活用 警官不在時も手話通訳人とビデオ通話
2026/2/6	タウンニュース	手話の問い合わせに対応
2026/2/8	朝日新聞	全交番に手話通訳サービス導入 愛知県警、情報のバリアフリーめざす
2026/2/11	沖縄タイムス+プラス	警察官不在でも手話で通報・相談可能に 聴覚障がい者のためのサービス開始 沖縄県警
2026/2/12	琉球新報デジタル	手話介助、交番不在時にビデオ通話サービス開始 沖縄県警 事前登録不要、無償で
2026/2/13	朝日新聞	香川県警が「手話リンク」を交番などに導入 通訳介しやりとり可能
2026/2/14	読売新聞オンライン	警官留守でも手話対応 ビデオ通話で通報や相談 …岐阜県警の全交番・駐在所

2026/2/16	カナロコ	厚木市が「手話リンク」サービス開始 聴覚が不自由な人の利便性向上
2026/2/24	共同通信ニュース	手話使い通報、茨城県警が周知—水戸の聾学校で地域安全教室
2026/2/24	Yahoo!ニュース	(共同通信ニュースより転載)
2026/2/24	奈良新聞デジタル	(共同通信ニュースより転載)
2026/2/24	山陰中央新報デジタル	(共同通信ニュースより転載)
2026/2/24	福島民報デジタル	(共同通信ニュースより転載)
2026/2/24	下野新聞デジタル	(共同通信ニュースより転載)
2026/2/24	北海道新聞デジタル	(共同通信ニュースより転載)
2026/2/24	河北新報 ONLINE	(共同通信ニュースより転載)
2026/2/24	西日本新聞 me	(共同通信ニュースより転載)
2026/2/24	高知新聞 PLUS DIGITAL	(共同通信ニュースより転載)
2026/2/24	新潟日報	(共同通信ニュースより転載)
2026/2/24	埼玉新聞	(共同通信ニュースより転載)
2026/2/24	四国新聞 BUSINESS LIVE	(共同通信ニュースより転載)
2026/2/24	dメニューニュース	(共同通信ニュースより転載)
2026/2/24	Rakuten Infoseek News	(共同通信ニュースより転載)
2026/2/27	中部読売新聞	警官不在時 手話で通話 全交番、駐在所 聴覚障害者ら向け＝愛知
2026/3/2	富山新聞 DIGITAL	交番に手話サービスビデオ通話で通訳 県警6日から
2026/3/3	読売新聞オンライン	警察官が不在の交番でも安心…耳の不自由な人向け、スマホのビデオ通話で「手話リンク」導入

2026/3/3	読売新聞オンライン	県警障害者バリアフリー、交番で手話サービス・信号機の音で方角を感知…「誰もが安全に歩ける環境を」
2026/3/3	静岡新聞 DIGITAL	藤枝市が「手話リンク」、4月に静岡県内初導入 ビデオ電話通じリアルタイムで問い合わせ可能に 試行を開始
2026/3/4	毎日新聞デジタル	「手話リンク」で通訳 県内の全交番・駐在所に 設置 聴覚障害者の相談、24時間365日可能 / 大分
2026/3/4	大分合同新聞 プレミアム オンライン GATE	大分県警が交番などで「手話リンク」運用開始 警察官不在時、オペレーターがスマホ越しに同時 通訳
2026/3/4	カナロコ	横浜市役所など「手話リンク」導入 スマホで手 話通訳介しビデオ通話可能に
2026/3/7	北日本新聞 webun プラ ス	警察官不在でも連絡可能 県警、全交番に「手話 リンク」
2026/3/7	富山新聞 DIGITAL	ビデオ通話で手話通訳 県警が新サービス 県内 の全交番に導入
2026/3/20	岐阜新聞デジタル	「手話で電話」県職員につながる 24日から新 サービス
2026/3/29	毎日新聞デジタル	警察署につなぐ手話通訳 道警オンライン事業 交番不在時、聴覚障害者に対応 /北海道
2026/3/30	読売新聞オンライン	県警が不在交番で来月から「手話通話」 聴覚障 害者の相談通訳

⑤ 自治体広報誌 ※

【電話リレーサービス】

鳥取県、和歌山県
北海道：音更町、札幌市北区、函館市、松前町 青森県：青森市 秋田県：秋田市 埼玉県：狭山市、富士見市 千葉県：柏市、習志野市、八千代市
東京都：足立区、板橋区、大田区、葛飾区、北区、新宿区、世田谷区、西東京市、八王子市、日野市 神奈川県：厚木市 長野県：諏訪市 愛知県：みよし市 三重県：津市 滋賀県：彦根市 大阪府：大阪市、岸和田市 兵庫県：明石市、姫路市 奈良県：奈良市 岡山県：美咲町

【ヨメテル】

鳥取県、和歌山県
北海道：札幌市北区、函館市 秋田県：秋田市 埼玉県：富士見市 千葉県：柏市 東京都：足立区、大田区、八王子市、日野市 長野県：諏訪市 三重県：津市 滋賀県：彦根市 奈良県：奈良市

【手話リンク】

青森県：青森市

埼玉県：富士見市

神奈川県：厚木市

愛知県：みよし市

兵庫県：明石市、姫路市

岡山県：美咲町

※掲載の問合せがあったものに限る

5. 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した。

（1）ウェブコンテンツの制作・発信

【ヨメテル】

潜在的利用者に向けて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等が出演する動画シリーズを制作し、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 3～7 分）9 本

②SNS 用縦型動画（約 30 秒）9 本

期間：①令和 7 年 12 月 5 日より順次公開

②令和 8 年 1 月 14 日～令和 8 年 3 月 31 日

（2）電話リレーサービスの体験登録会・説明会の開催

全国の聴覚障害者情報提供施設、聴覚障害者協会、中途失聴・難聴者協会、聾学校、その他当事者関連団体等と連携し、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の体験登録会・説明会を全国で 136 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3日	筑波技術大学新入生向け登録会	茨城県
4月20日	熊本難聴者協会	熊本県
4月20日	あいち聴覚障害者センター	愛知県
5月3日	西讃ふくろうセンターまつり	香川県
5月11日	第四回湘南しゅわ市場	神奈川県
5月24日	堺市聞こえのセミナー	大阪府
5月25日	埼玉県人工内耳友の会	埼玉県
5月30日	ともともフェスタ 2025～迎賓館からはじまる「共生社会」～	東京都
6月3日	湘南ブロック移動教室	神奈川県
6月8日	大府市体験登録会	大阪府
6月8日	ZENPE 前庭水管拡大症・ペンドレッド症候群の会	東京都
6月12日	全障協 通常総会	東京都

6月13日	第73回全国ろうあ者大会 in 岩手「バリアフリー展」	岩手県
6月21日	神戸市難聴者協会	兵庫県
6月22日	品川区聴覚障害者協会手話対策部	東京都
6月22日	横浜市中区市失聴・難聴者協会	神奈川県
6月22日	高知県聴覚障害者情報センター	東京都
6月23日	東京都庁	東京都
6月26日	体験登録会@志賀町	石川県
6月27日	第26回日本言語聴覚学会	山形県
7月10日	筑波技術大学	茨城県
7月29日	全難言協全国大会(東京)	東京都
8月5日	岡山放送関連(ノートルダム大) 法人登録合同説明会	岡山県
8月5日	貝塚市役所	大阪府
8月6日	こども霞が関見学デー	東京都
8月6日	ときわ虹の会	神奈川県

8月6日	岡山放送関連（ノートルダム大） 法人登録合同説明会	岡山県
8月8日	第58回全国手話通訳問題研究会	京都府
8月16日	デフリンピック応援イベント（共催：東村山市・東村山市ろう協）	東京都
8月18日	選挙チェンジイベント	オンライン
8月20日	難聴当事者団体(奈良県)	奈良県
8月24日	香川県中途失聴・難聴者協会	香川県
8月25日	J E E D大阪支部会議	大阪府
8月27日	岡山県聴覚障害者センター	岡山県
8月30日	ほのぼのフェスタ	神奈川県
8月31日	東北ろうあ者大会	山形県
8月31日	大阪市難聴者・中途失聴者協会	大阪府
9月6日	全道ろうあ者大会	北海道
9月7日	広島市中途失聴・難聴者協会	広島県

9月7日	第53回横浜市聴覚障害者の集い	神奈川県
9月8日	和歌山県聴覚障害者情報センター	神奈川県
9月13日	第59回全国ろうあ青年研究討論会	岐阜県
9月13日	東京地区青年会議所	東京都
9月14日	岐阜県聴覚障害者協会	岐阜県
9月14日	鳥取手話パフォーマンス甲子園、手話フェス	埼玉県
9月15日	第59回全国ろうあ青年研究討論会	岐阜県
9月15日	聴覚フェスティバル（全国難聴児を持つ親の会）	東京都
9月15日	全国吟剣詩舞道大会	東京都
9月20日	全難聴・全要研東北ブロック大会	宮城県
9月21日	カナガワ・デフ・ウェイ 2025in 平塚	神奈川県
9月23日	手話言語国際デーイベント	岡山県
9月23日	東京2025デフリンピック応援イベント～手話言語の国際デー・手話の日～	青森県

9月26日	聴覚障害を持つ医療従事者の会	リモート
9月27日	第21回日本聴覚障害学生高等教育支援シンポジウム(PEPNet-Japan)	東京都
9月27日	品川区福祉まつり	東京都
9月28日	【岡崎市】中途失聴・難聴者のための「第3回リハビリ講座」	愛知県
9月28日	近畿APD当事者会	リモート
9月28日	あいサポート・アートとっとり祭2025	鳥取県
10月12日	きこえ支援協会@堺	大阪府
10月12日	鳥取県ヨメテル地域登録講習会(東部)	鳥取県
10月13日	鳥取県ヨメテル地域登録講習会(中部、西部)	鳥取県
10月13日	ACITA 神奈川支部	神奈川県
10月13日	あさいとの森	香川県
10月18日	福岡国際医療福祉大学難聴サロン	福岡県
10月18日	LIVE AZUMA	福島県

10月21日	全障協大阪支部説明会（法人向け）	大阪府
10月24日	大阪府障害福祉課連絡会	大阪府
10月25日	焼津市難聴者・中途失聴者の会	静岡県
10月25日	三重県津市教育委員会生涯学習課	三重県
10月26日	聴障センターまつり	神奈川県
10月29日	千歳市コミュニケーション条例の制定記念講演	北海道
11月1日	第29回全国中途失聴者・難聴者福祉大会 in 函館	北海道
11月1日	沖縄聴覚障害者情報センター	沖縄県
11月6日	手話のまち 東京国際ろう芸術祭 2025	東京都
11月9日	神奈川県総合防災訓練（三浦市）ビッグレスキューかながわ 2025	神奈川県
11月11日	吟剣詩舞振興会全国大会	東京都
11月12日	富山大学附属病院	富山県
11月15日	聴覚障がい者のためのくらしの役立つ学習講座	青森県

11月21日	大阪府南部聴覚障害者担当職員の連絡協議会における研修会 (手話リンク)	大阪府
11月15日 ～26日	東京2025デフリンピック	東京都
11月22日	スポーツ FUN PARK	東京都
11月23日	岩手県立視聴覚障がい者情報センター	岩手県
11月24日	東京2025デフリンピック卓球競技特設ブース	東京都
12月13日	福岡国際医療福祉大学難聴サロン	福岡県
12月14日	難聴・中途失聴者のための情報講座	福岡県
12月18日	ニーズ・シーズマッチング交流会	東京都
12月20日	耳のことフェスタ	京都府
12月21日	神奈川県ろうあ者大会	神奈川県
12月25日	ユニバーサル映画 Day	東京都
1月14日	みま～もデジタルクラブ	東京都
1月14日	川口市役所障害者福祉課	埼玉県

1月17日	LiD/APD 当事者会オンライン説明会	リモート
1月18日	山梨県聴覚障害者情報センター	山梨県
1月18日	西湘ブロック移動教室	神奈川県
1月19日	ビジネス電話講座@技大	茨城県
1月20日	宮崎県障害福祉課、聴覚障害者協会体験登録会	宮崎県
1月22日	日南町モニター対象者講習会	鳥取県
1月25日	千葉県聴覚障害者センター	千葉県
1月26日	三郷市役所職員対象研修	埼玉県
1月31日	全難聴オンライン説明会	リモート
2月4日	三菱総研電話リレーサービス講習会	東京都
2月6日	第38回全国ろうあ者相談員研修会兼第29回全国職業安定所手話協力員等研修会兼ろうあ者労働問題フォーラム	兵庫県
2月6日	大分県難聴者協会	大分県
2月9日	福岡高等聴覚特別支援学校	福岡県

2月10日	東京都社会福祉協議会福祉児童・障害総会	東京都
2月10日	埼玉県聴覚障害者協会	埼玉県
2月12日	デフリンピック御礼会	東京都
2月15日	第37回 東京都中途失聴・難聴者の集い	東京都
2月15日	ぬくもりある手話フェスティバル	東京都
2月16日	平塚ろう学校	神奈川県
2月19日	富士見市障がい福祉課	埼玉県
2月20日	岡山県聴覚障害者センター	岡山県
2月20日	東村山市包括センターヨメテル説明会	東京都
2月21日	第55回耳の日記念文化祭	東京都
2月22日	デフ・デイ フェスティバル	青森県
2月22日	知っておこう労働セミナー	神奈川県
2月25日	豊田市役所	愛知県
2月27日	三重県立聾学校	三重県

2月28日	あらかんフェスタ	福岡県
2月28日	聴覚障害者公務員会	東京都
3月1日	神奈川県手話フェスティバル	神奈川県
3月1日	耳の日記念集会	山形県
3月1日	補聴器フォーラム 2026IN 福岡	福岡県
3月2日	水戸ろう学校	茨城県
3月5日	三重県難聴教室	三重県
3月7日	耳の日記念イベント (茨城県中途失聴・難聴者協会(NPO 茨難聴))	茨城県
3月8日	千葉県耳の日 千葉県聴覚障害者センター	千葉県
3月8日	LiD/APD 当事者会シンポジウム	大阪府
3月8日	第4回「手話で語ろう in ほくと」	北海道
3月8日	第4回みみの日手話ふれあいまつり	青森県
3月14日	刈谷市電話リレーサービス・ヨメテル講習会	愛知県

3月14日	みみの日手話フェスタ	青森県
3月15日	補聴器フォーラム東海 2026	愛知県
3月17日	ゲートボール連合総会	東京都
3月20日	秋田 ふれあいまつり	秋田県
3月29日	江東区役所	東京都

(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を対象に、サービス内容や料金、利用方法等について直接相談対応を行いサポートする場の設置等へのニーズに対し、17都道府県で19団体・企業、合計47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136回の説明会・登録会の開催、合計2,284回の登録相談窓口の開設、88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

当事者支援団体、聴覚障害者情報提供施設及び自治体等約120か所に電話リレーサービスの案内用パンフレット約12,500部、電話リレーサービスの案内用ポスター約150部、ヨメテルの案内用パンフレット約24,000部、ヨメテルの案内用簡易チラシ約8,000部、ヨメテルの案内用ポスター約370部を送付・配布し、自治体等約1,200か所に手話リンクの案内用チラシ約2,300部を送付・配布した。

(5) 全国のろう学校及び難聴学級への手話リンクの案内用チラシ送付

全国のろう学校90校に対し、手話リンクの案内用チラシを送付・配布した。

(6) 手話パフォーマンス甲子園への出展

令和7年9月14日・15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体験登録会・説明会」開催一覧にも記載。

（7）日本聴力障害新聞への広告掲載

一般財団法人全日本ろうあ連盟が毎月発行する「日本聴力障害新聞」において、開催予定の体験登録会・説明会の開催情報、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、半面広告1回、2段広告9回）実施した。

（8）東京2025デフリンピックへの広告出稿

令和7年11月に開催された「第25回夏季デフリンピック競技大会 東京2025」の公式サイトや競技観戦ガイドブック、大型ビジョン等競技会場へ広告を掲載・掲出した。

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。

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 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（平成18年法律第48号）に則り、評議員会を定時評議員会を含め3回開催した（令和8年3月31日現在の評議員名簿は別紙2のとおり。）。

第12回評議員会

開催日時：令和7年6月19日

報告事項：1. 諸規程類の一部改正・制定について

審議事項：1. 令和6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13回評議員会（書面開催）

評決取纏日：令和7年8月13日

審議事項：1. 役員（理事）の選任について

第14回評議員会

開催日時：令和7年12月23日

報告事項：1. 令和7年度 職務執行状況について

2. 令和8年度事業計画案並びに予算案の概要と進捗について

3. 令和7年度の諸規程の一部改正について

6. 2 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理事会を開催した。具体的には以下のとおり6回開催した（令和8年3月31日現在の役員（理事・監事）名簿は別紙3のとおり。）。

第34回理事会（決議の省略）

評決取纏日：令和7年4月24日

審議事項：1. 諸規程の一部改正の承認について

第35回理事会

開催日時：令和7年6月5日

審議事項：1. 令和6年度事業報告案・決算報告書案の承認について

2. 諸規程類の一部改正の承認について

3. 第12回評議員会（定時評議員会）の開催について

第36回理事会（決議の省略）

評決取纏日：令和7年8月6日

審議事項：1. 第13回評議員会（令和7年8月13日、書面）の開催について

2. 理事の選任について

第37回理事会（決議の省略）

評決取纏日：令和7年8月20日

- 審議事項： 1. 常務理事の選任
2. 電話リレーサービス提供業務規程の一部改正
3. 組織規程の一部改正

第 38 回理事会

開催日時：令和 7 年 12 月 9 日

- 審議事項： 1. 常勤理事報酬改定について
2. 令和 8 年度事業計画案並びに予算案について
3. 評議員会（2025/12/23）の開催について

第 39 回理事会

開催日時：令和 8 年 3 月 5 日

報告事項： 1. 当財団のミッション・ビジョン・バリューについて

- 審議事項： 1. 令和 8 年度事業計画書（案）及び収支予算書（案）の承認の件
2. 事業基金の取崩し（案）の承認の件
3. 資金の借入及び事業基金の戻入れ、借入の返済（案）の承認の件
4. 諸規程の一部改訂（案）の承認の件
5. 第 15 回評議員会の招集（案）の承認の件
6. 第 2 回評議員選任委員会外部委員の選任（案）の承認の件

6. 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それぞれ行った。

①監事監査：当財団監事による令和 7 年度の事業報告、財務諸表等の監査が令和 8 年 6 月 2 日に実施された。

②外部監査：監査法人による監査が、以下のとおり実施された。

期中監査実施日：令和 7 年 11 月 17 日、18 日

期末監査実施日：令和 8 年 5 月 18 日、19 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。

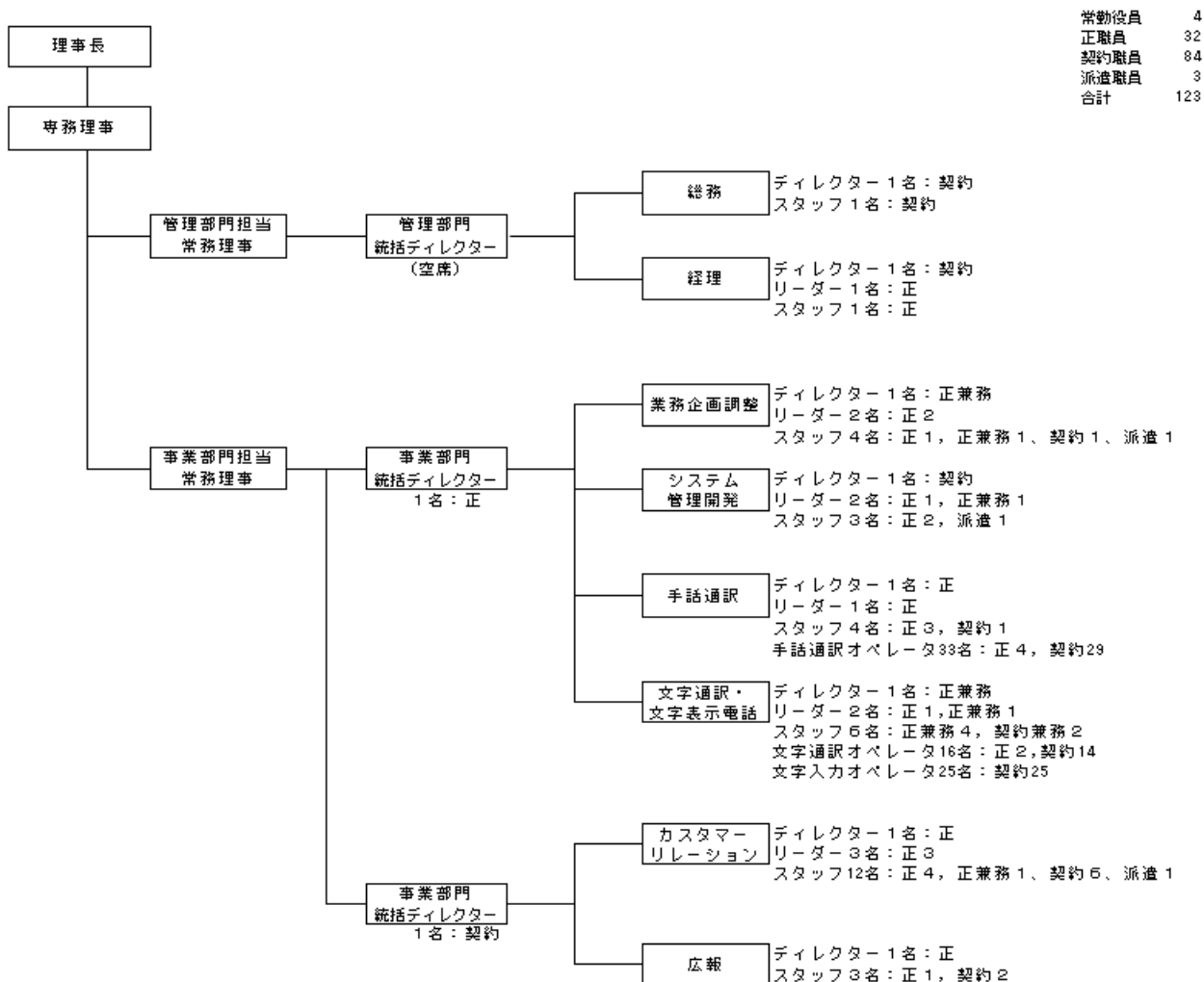
②規程：本年度は以下の規程の制定・改正を行った。

- ・職員就業規則の一部改正 令和7年4月24日、令和7年6月5日
- ・職員給与規程の一部改正 令和7年4月24日
- ・契約職員給与規程の一部改正 令和7年4月24日、令和8年3月5日
- ・組織規程の一部改正 令和7年8月20日
- ・電話リレーサービス提供業務規程の一部改正 令和7年8月20日
- ・職員退職手当支給規程の一部改正 令和7年4月24日
- ・旅費規程の一部改正 令和7年4月24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8年3月5日
- ・育児休業等規則の一部改正 令和7年4月24日、令和8年3月5日
- ・再雇用関連規則の一部改正 令和7年6月5日

組織・人員体制図（令和8年3月31日）



常勤役員	4
正職員	32
契約職員	84
派遣職員	3
合計	123

評議員名簿

評議員（8名）	役 職
石野 富志三郎	社会福祉法人全国手話研修センター 理事長
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 会長
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

令和 8 年 3 月 31 日現在

役員（理事・監事）名簿

理事（7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）
原田 健児	一般財団法人日本財団電話リレーサービス 常務理事
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 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

電話リレーサービス（手話・文字リレーサービス）の提供実績

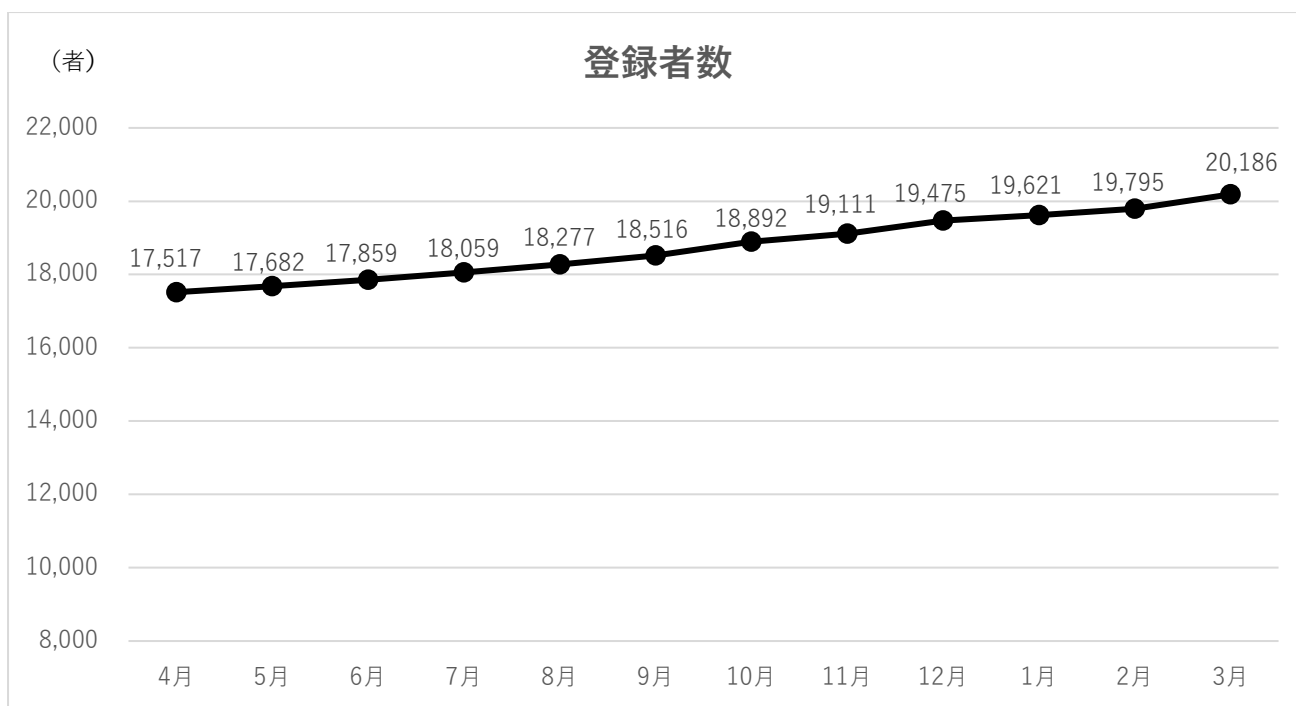
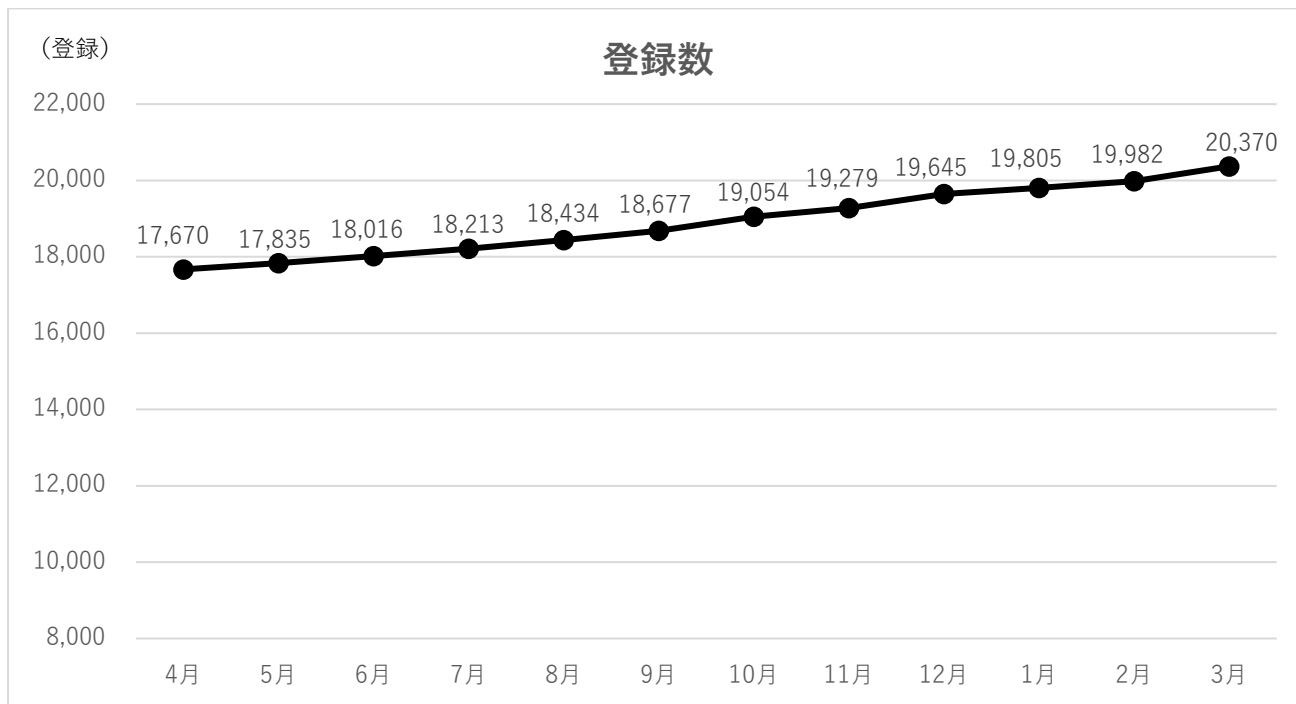
1	月ごとの登録数、登録者数、登録解除者数	64
2	年代別構成（令和8年3月時点の個人登録者数）	66
3	月ごとの利用者数	67
4	月ごとの利用件数	68
5	曜日別・時間帯別の利用件数及び利用件数比率（手話・文字別、発着信別）	69
6	月ごとの利用時間、応答時間、通話時間	74
7	曜日別・時間帯別の通話時間数及び通話時間数比率	75
8	月ごとの通話時間数別の通話件数	80
9	月ごとの問合せ件数	81
10	通訳オペレータの研修の実施状況	81
11	登録数、登録者数の内訳	82
12	利用者数の内訳	84
13	利用件数等（緊急通報除く）	85

1 月ごとの登録数、登録者数、登録解除者数

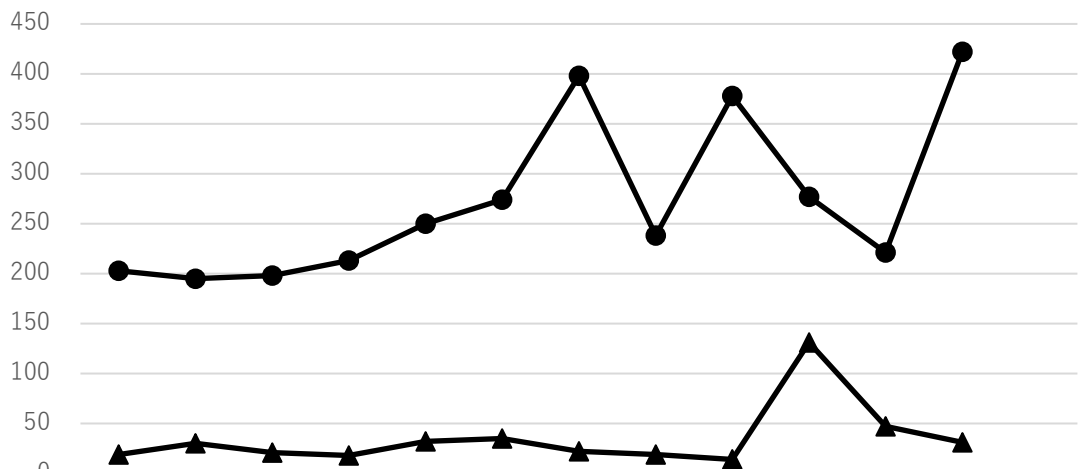
<用語について>

登録数：電話リレーサービスの登録に係る電話番号の数

登録者数：電話リレーサービスの登録をしている者（個人・法人）の数（複数の電話番号に係る登録をしている者は1者としてカウント）



(人) 新規登録者数・登録解除者数

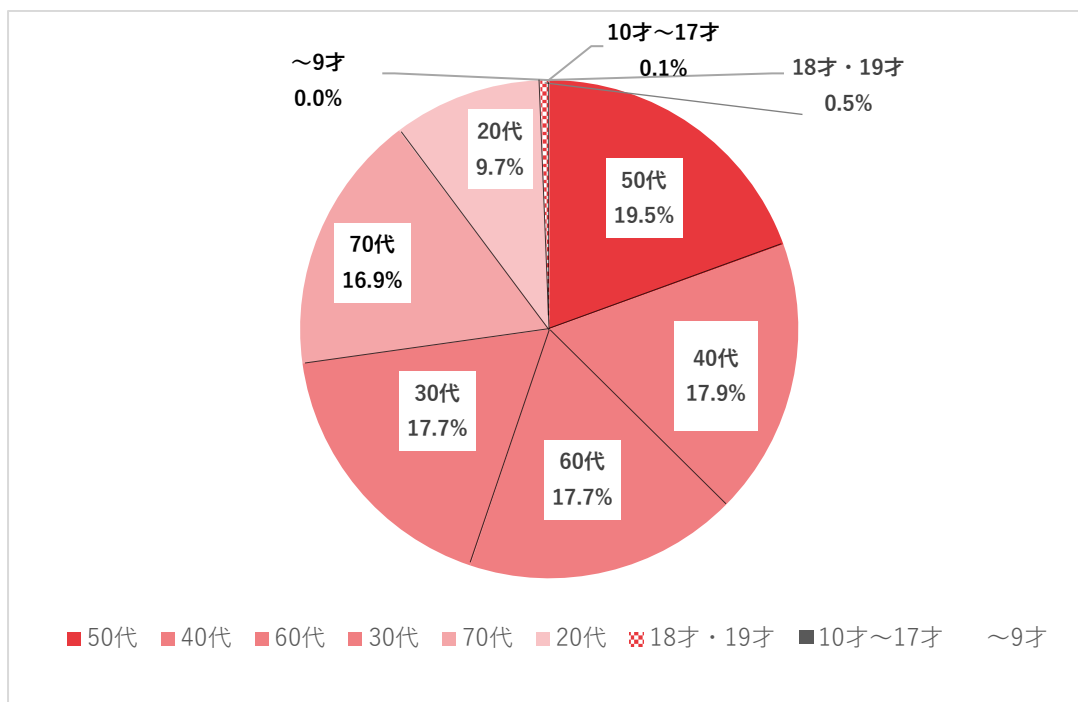


	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
● 新規登録者数	203	195	198	213	250	274	398	238	378	277	221	422	3,267
▲ 登録解除者数	19	30	21	18	32	35	22	19	14	131	47	31	419

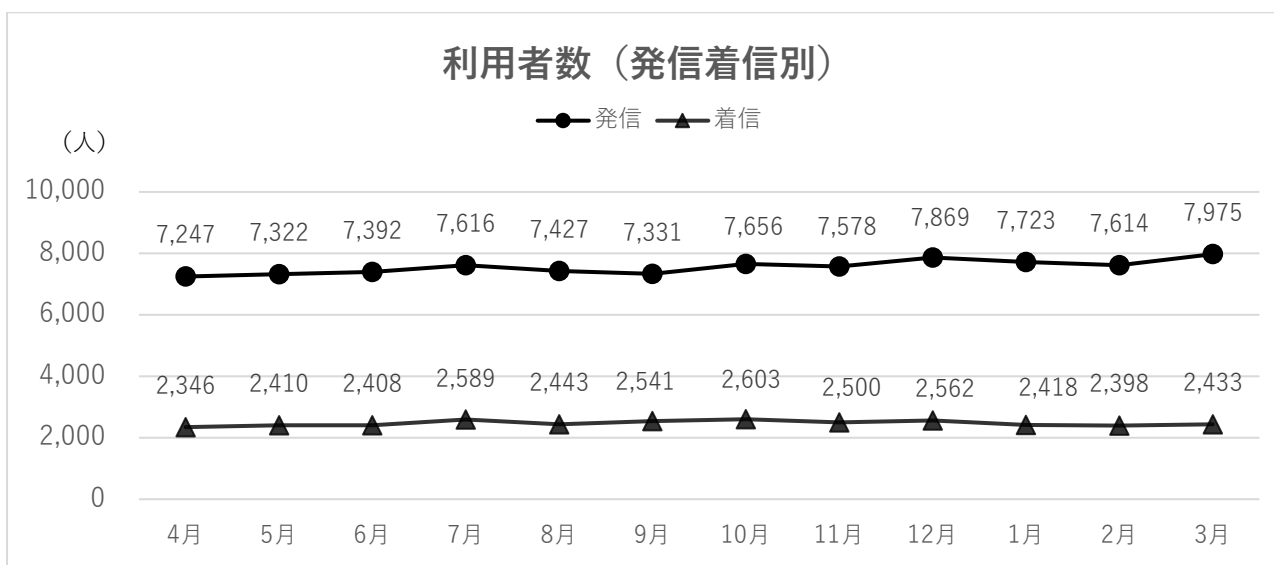
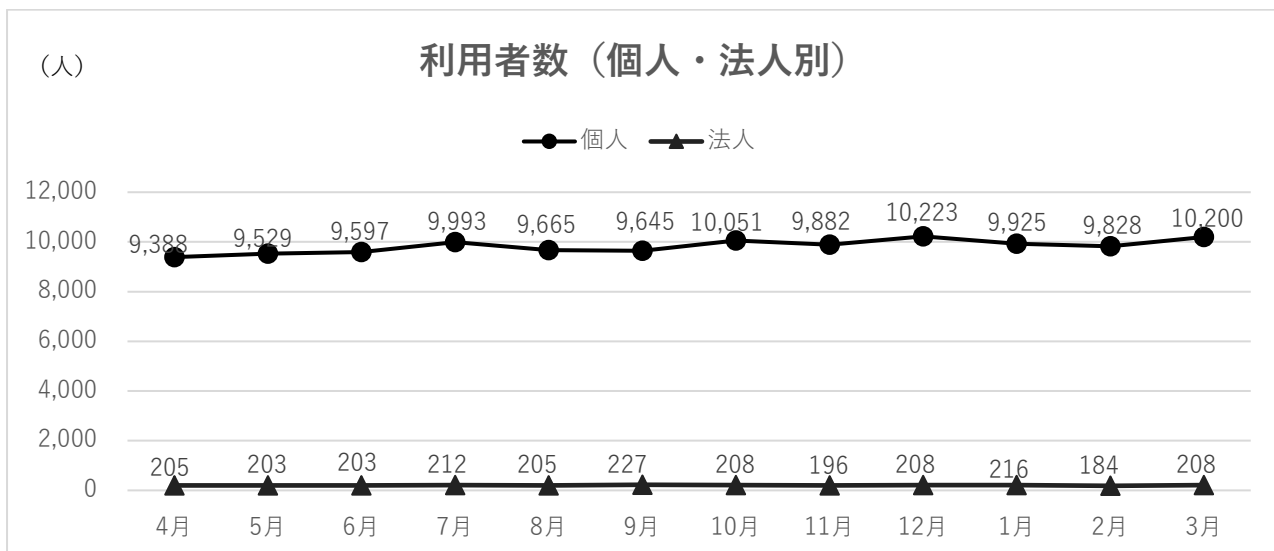
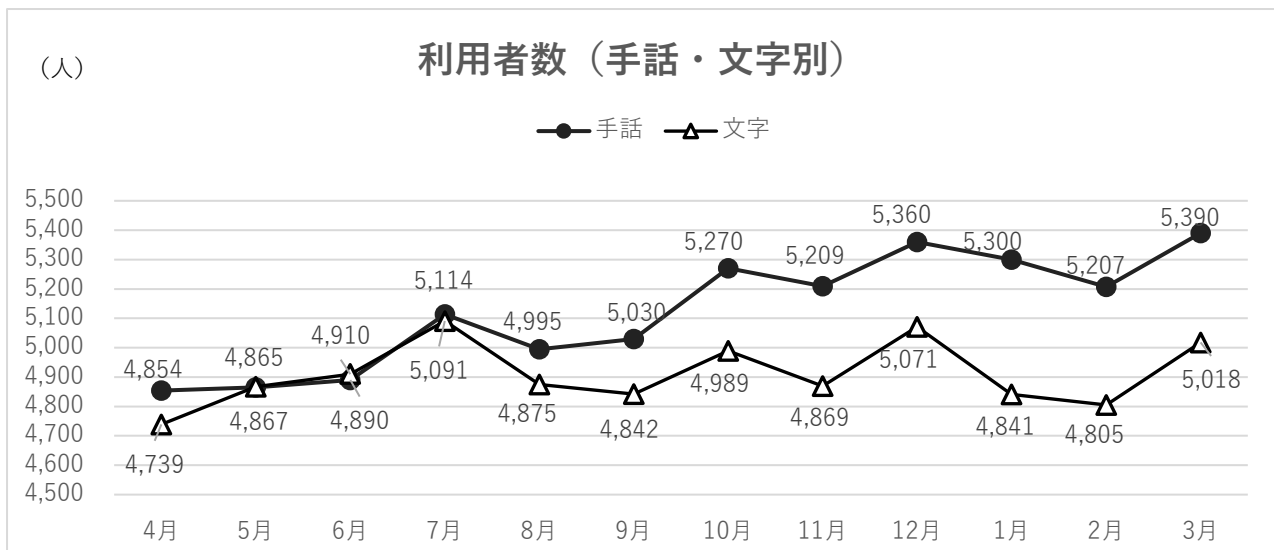
● 新規登録者数 ▲ 登録解除者数

2 年代別構成（令和8年3月時点の登録者数）

(n=20,034)



3 月ごとの利用者数



4 月ごとの利用件数

<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（通訳オペレータが応答できなかった場合も含む）

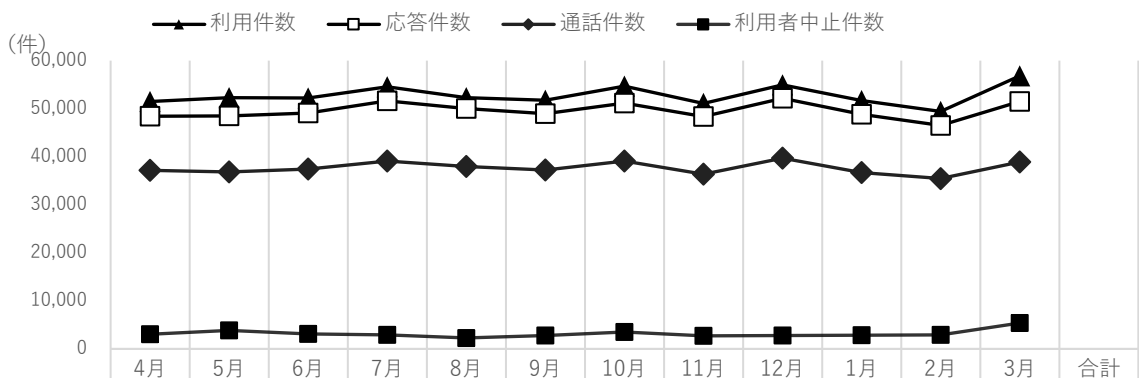
応答件数：通訳オペレータが応答をした件数（相手先に通話が繋がらなかった場合も含む）

通話件数：相手先に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、通訳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）

月ごとの利用件数・応答件数・通話件数・利用者中止件数

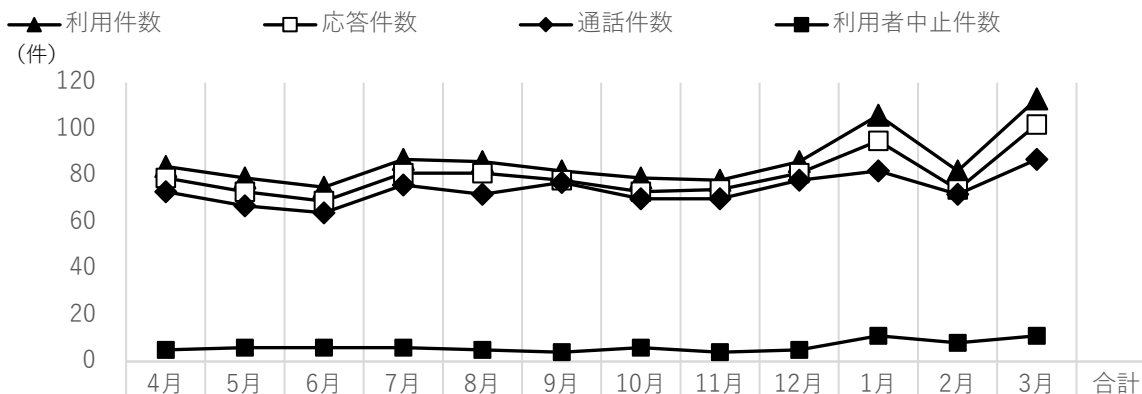
（緊急通報を除く）



利用件数	51,459	52,300	52,216	54,552	52,309	51,762	54,672	51,061	54,941	51,679	49,426	56,815	633,19
応答件数	48,418	48,473	49,086	51,633	50,027	48,950	51,157	48,325	52,153	48,798	46,512	51,458	594,99
通話件数	37,158	36,857	37,460	39,088	37,958	37,249	39,101	36,378	39,708	36,696	35,463	38,886	452,00
利用者中止件数	3,041	3,827	3,130	2,919	2,282	2,812	3,515	2,736	2,788	2,881	2,914	5,357	38,202

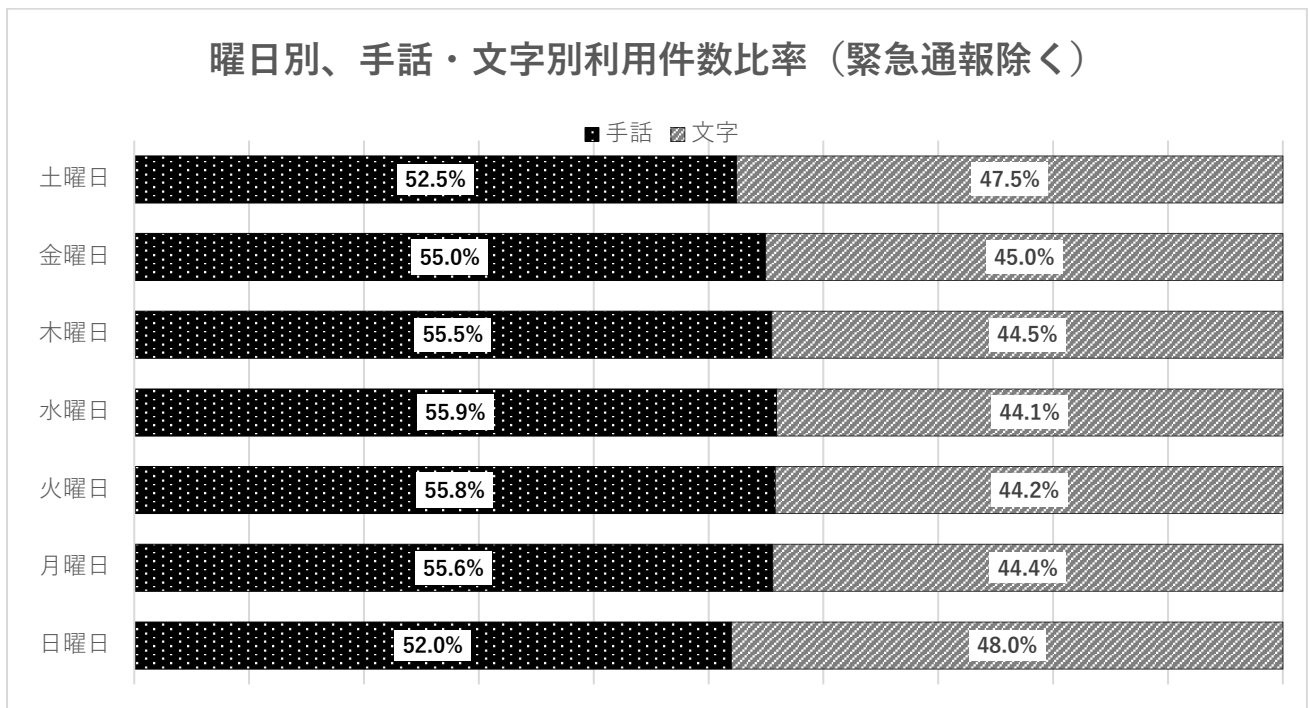
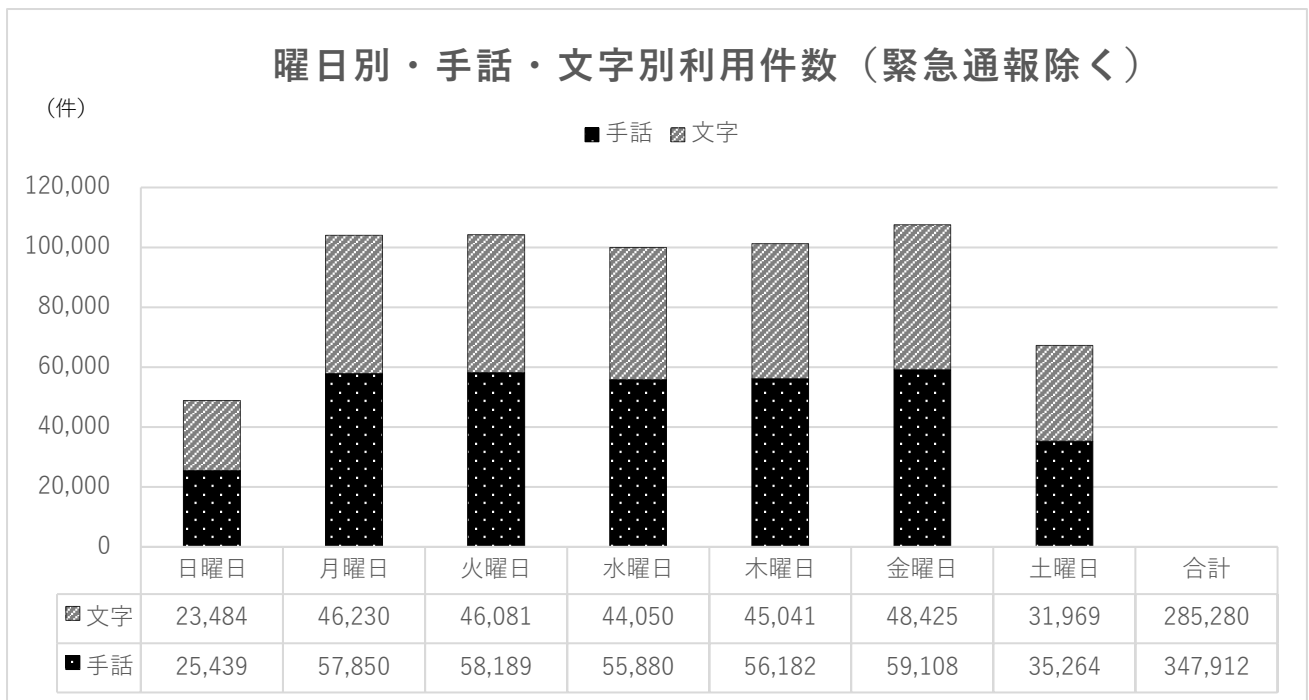
月ごとの利用件数・応答件数・通話件数・利用者中止件数

（緊急通報に限る）



利用件数	84	79	75	87	86	82	79	78	86	106	82	113	1,037
応答件数	79	73	69	81	81	78	73	74	81	95	74	102	960
通話件数	73	67	64	76	72	77	70	70	78	82	72	87	888
利用者中止件数	5	6	6	6	5	4	6	4	5	11	8	11	77

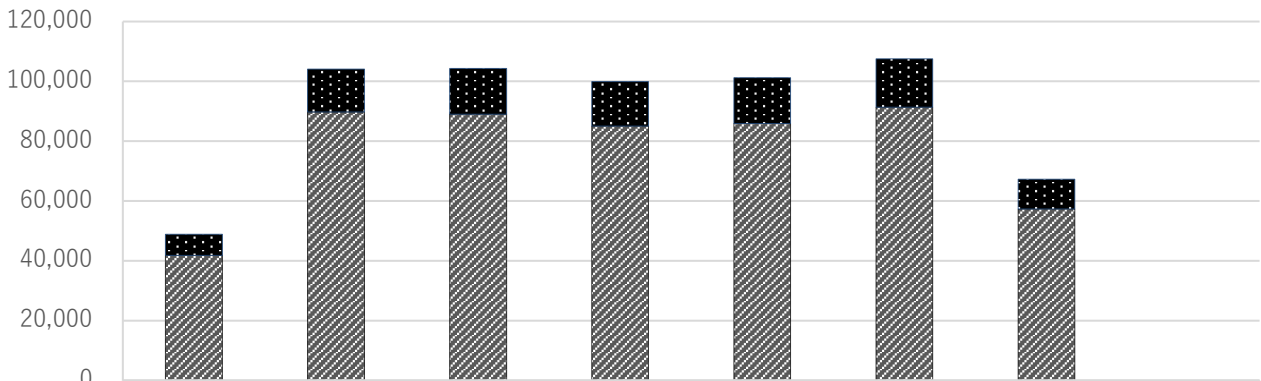
5 曜日別・時間帯別の利用件数及び利用件数比率（手話・文字別、発着信別）



曜日別、発着信別利用件数（緊急通報除く）

(件)

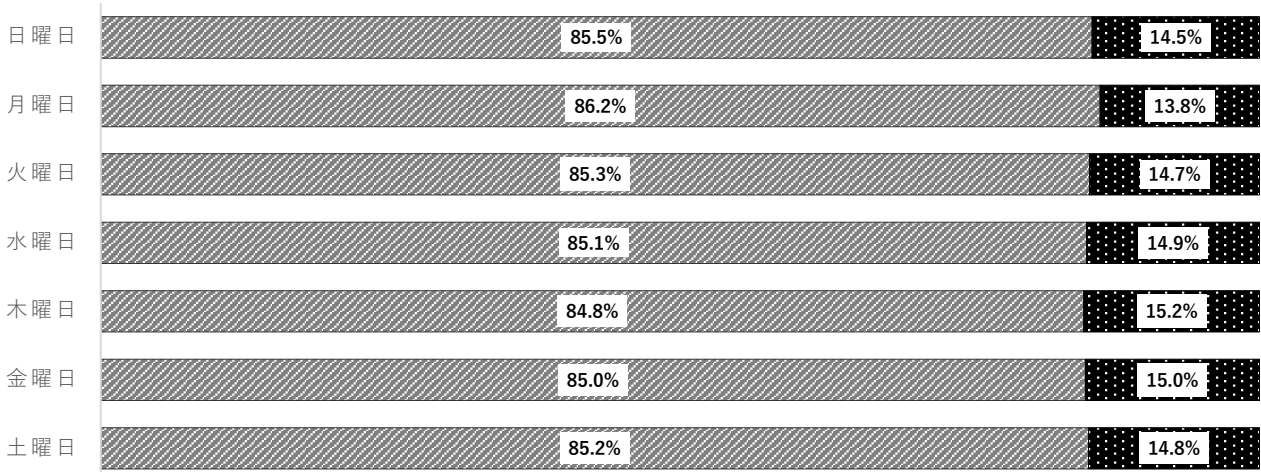
■ 発信 ■ 着信



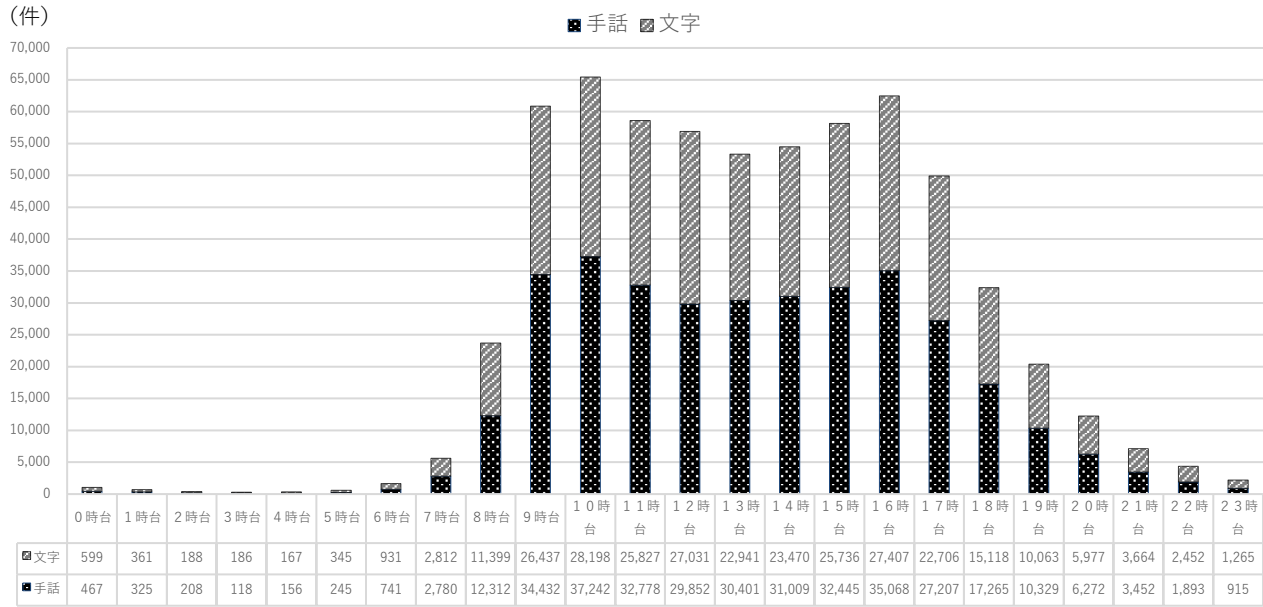
	日曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	合計
■ 着信	7,070	14,321	15,308	14,921	15,349	16,169	9,928	93,066
■ 発信	41,853	89,759	88,962	85,009	85,874	91,364	57,305	540,126

曜日別、発着信別利用件数比率（緊急通報除く）

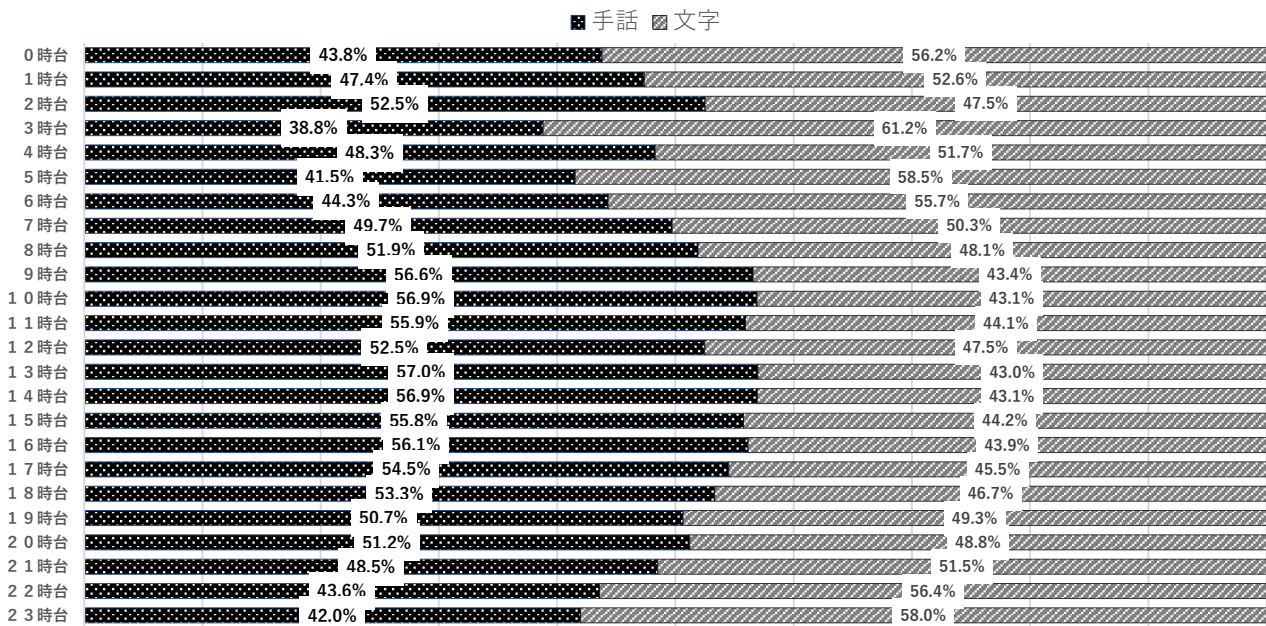
■ 発信 ■ 着信



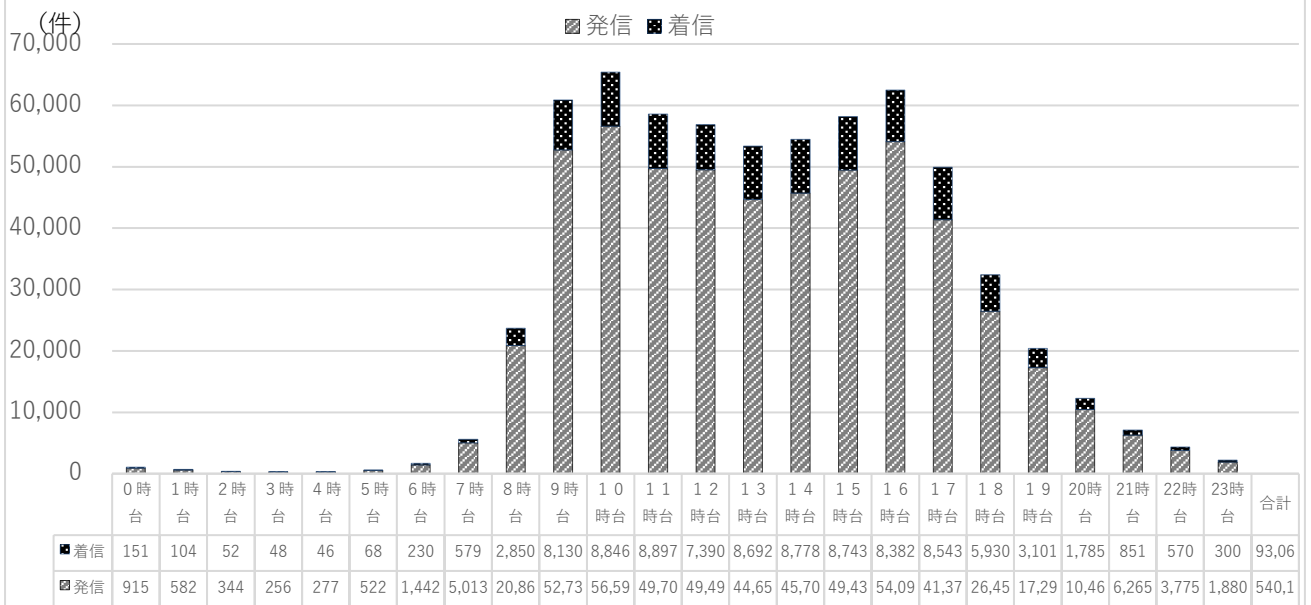
時間帯別、手話・文字別 利用件数



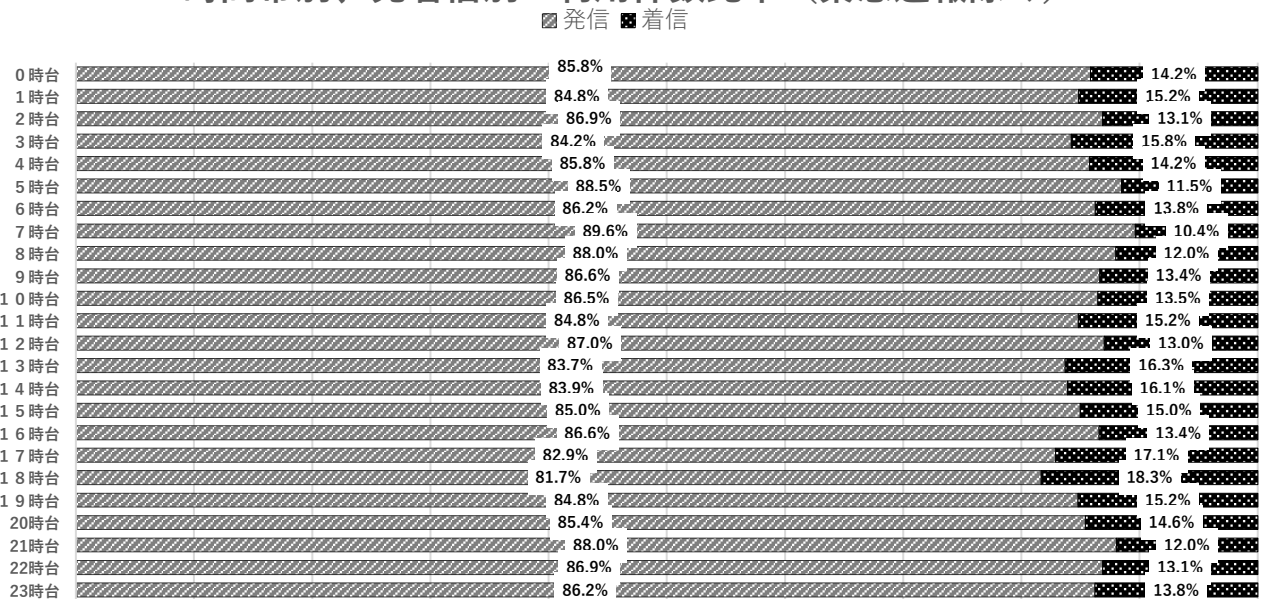
時間帯別、手話・文字別 利用件数比率



時間帯別、発着信別 利用件数（緊急通報除く）

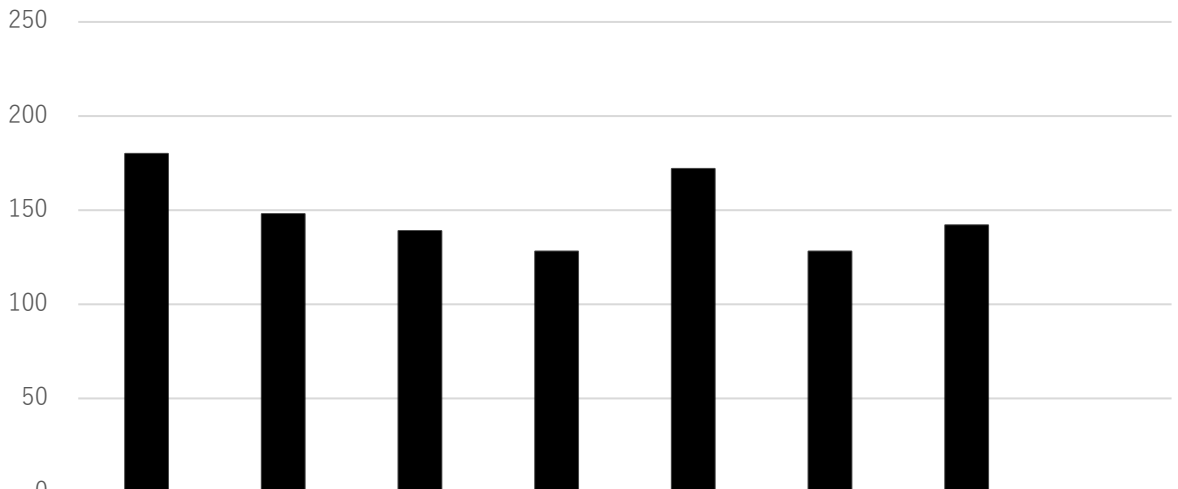


時間帯別、発着信別 利用件数比率（緊急通報除く）



曜日別、利用件数（緊急通報に限る）

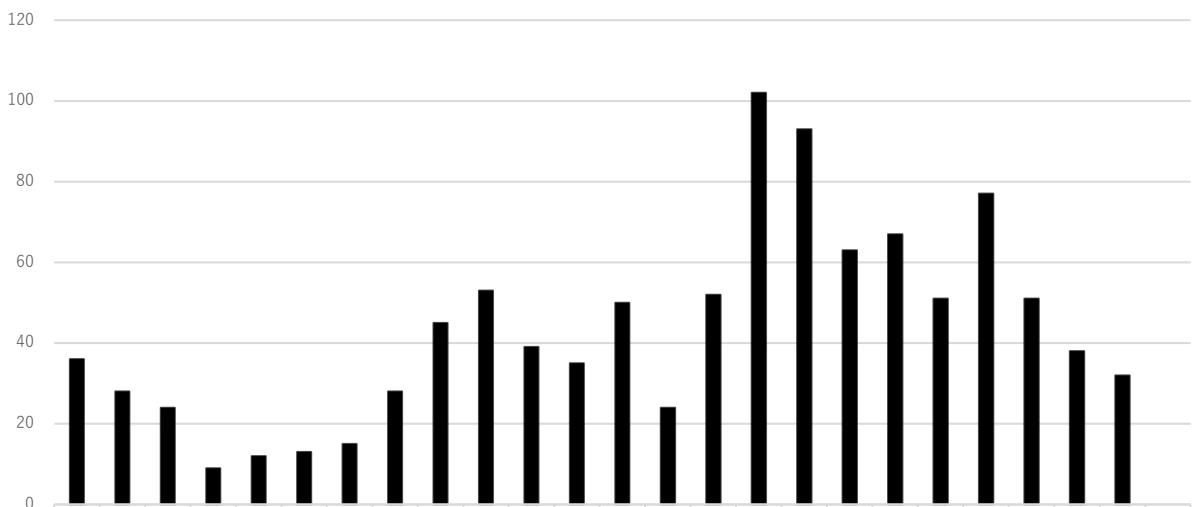
(件)



	日曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	合計
■利用件数	180	148	139	128	172	128	142	1,037

時間帯別、利用件数（緊急通報に限る）

(件)



	0時台	1時台	2時台	3時台	4時台	5時台	6時台	7時台	8時台	9時台	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台	20時台	21時台	22時台	23時台	合計
■利用件数	36	28	24	9	12	13	15	28	45	53	39	35	50	24	52	102	93	63	67	51	77	51	38	32	1,037

6 月ごとの利用時間数、応答時間数、通話時間数

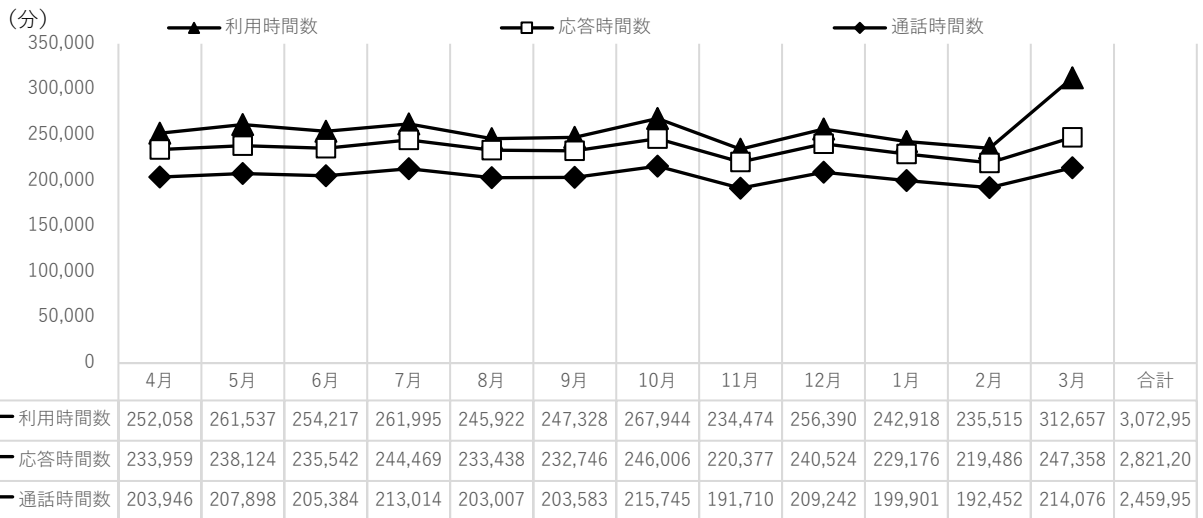
<用語について>

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（通訳オペレータが応答できなかった場合も含む）

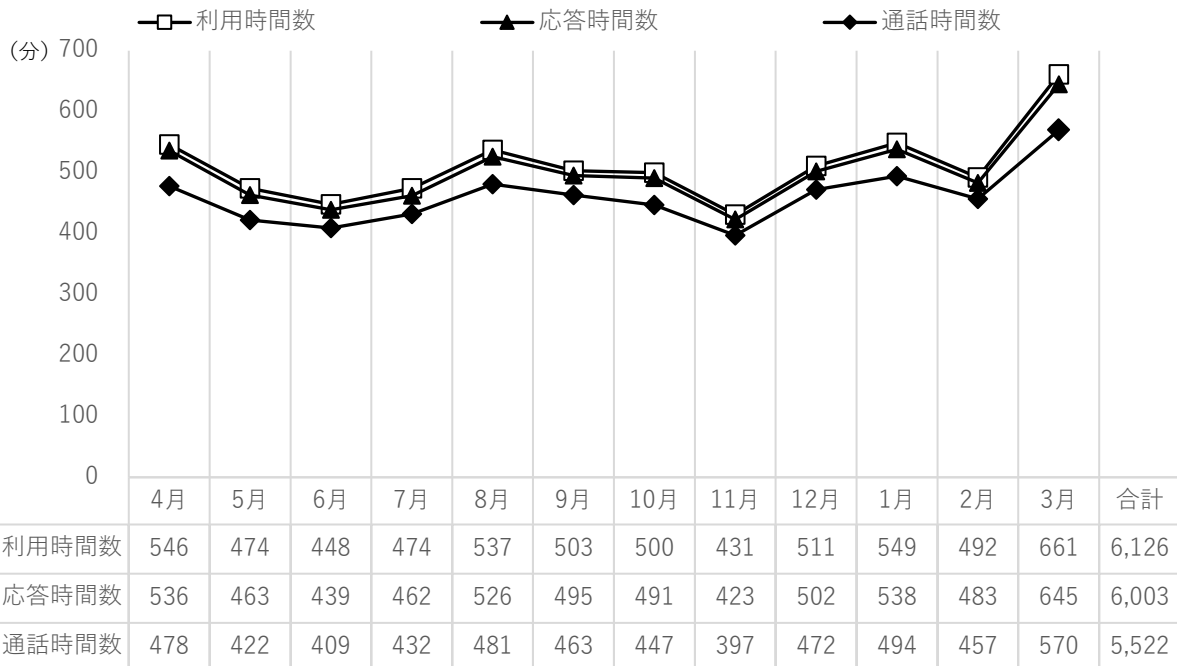
応答時間数：通訳オペレータが応答した時間数（相手先に通話が繋がらなかった場合も含む）

通話時間数：相手先と通話を行った時間数

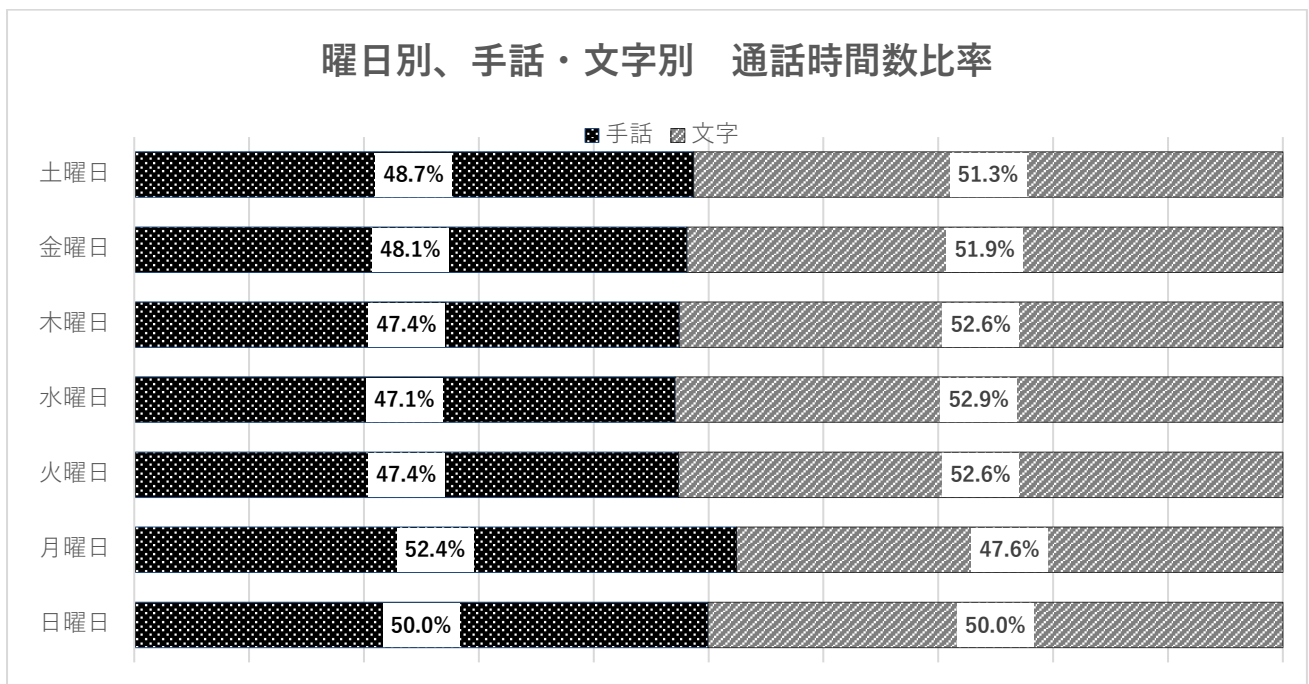
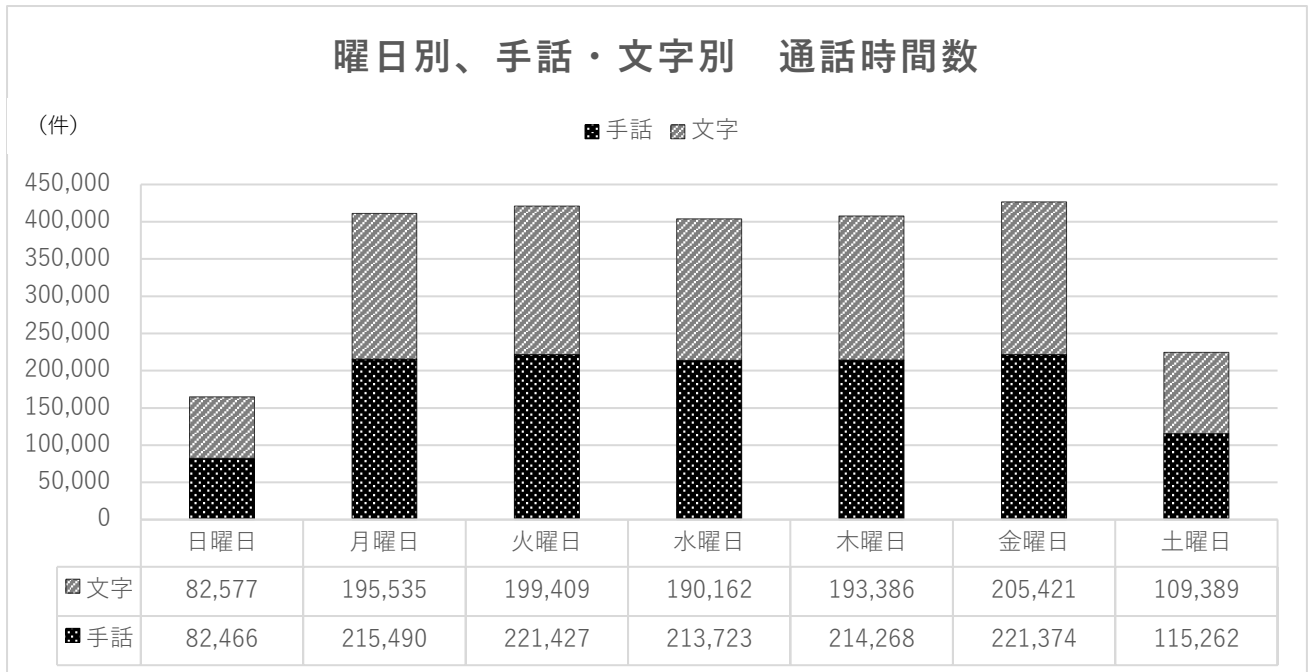
月ごとの利用時間数・応答時間数・通話時間数
(緊急通報を除く)



月ごとの利用時間数・応答時間数・通話時間数
(緊急通報に限る)



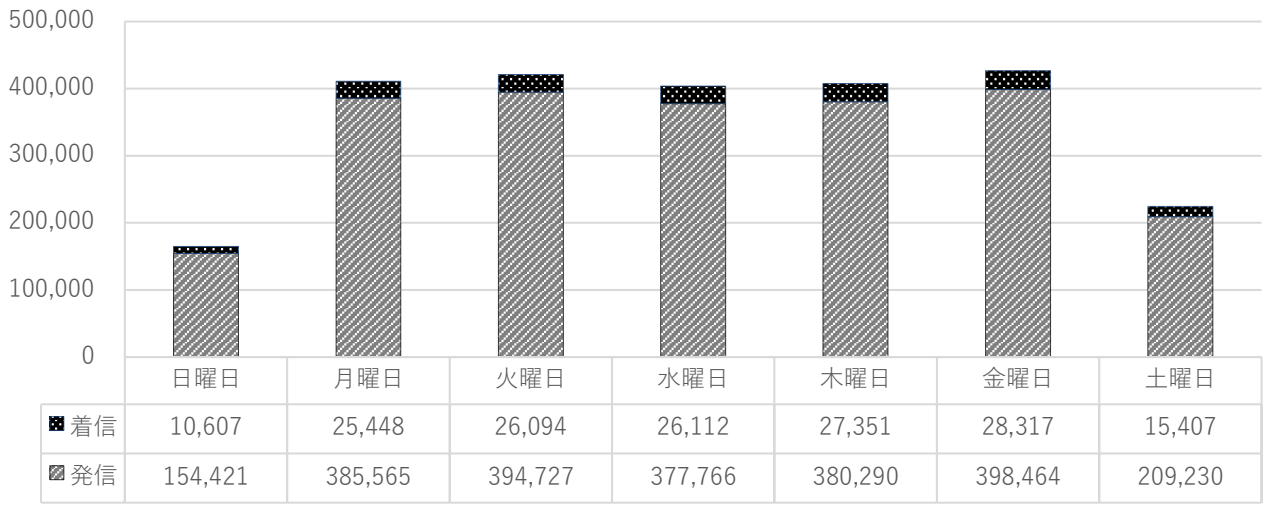
7 曜日別・時間帯別の通話時間数及び通話時間数比率



曜日別、発着信別 通話時間数

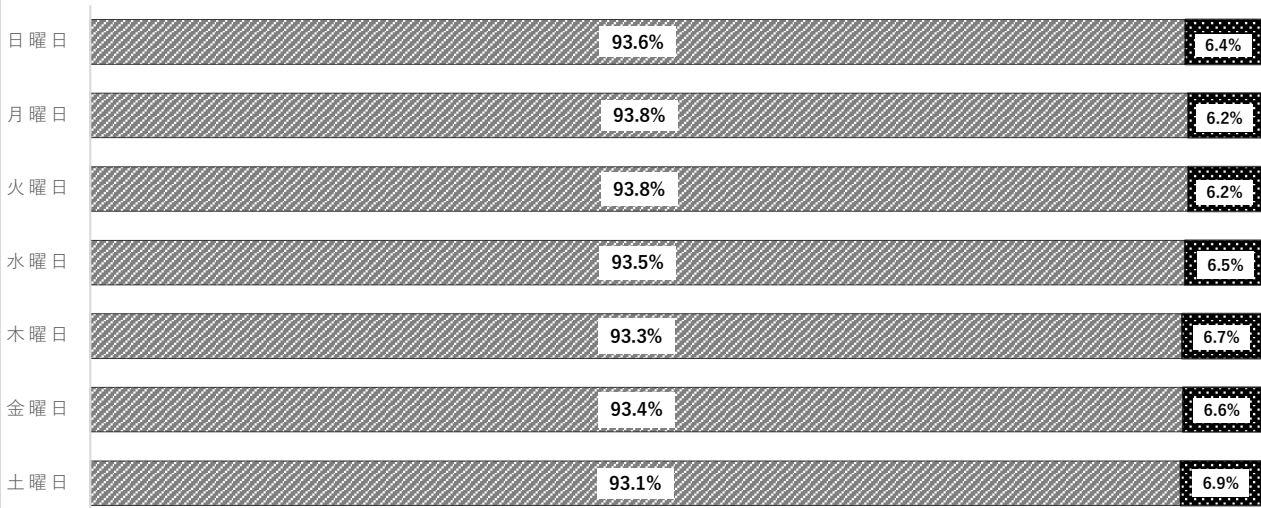
(分)

■ 発信 ■ 着信



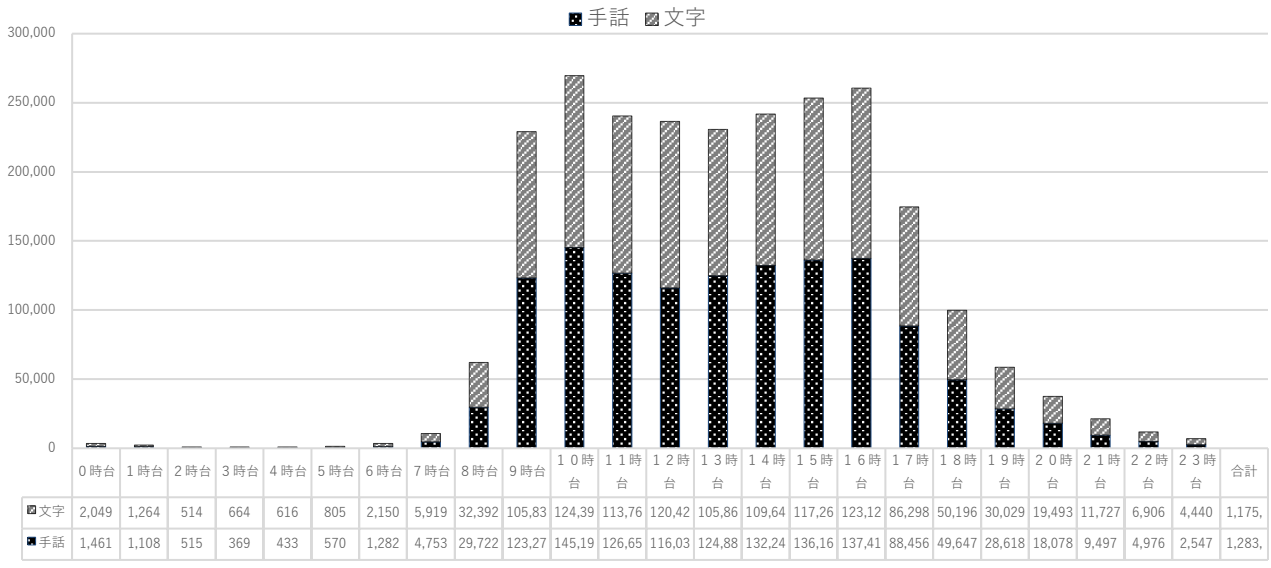
曜日別、発着信別 通話時間数比率

■ 発信 ■ 着信

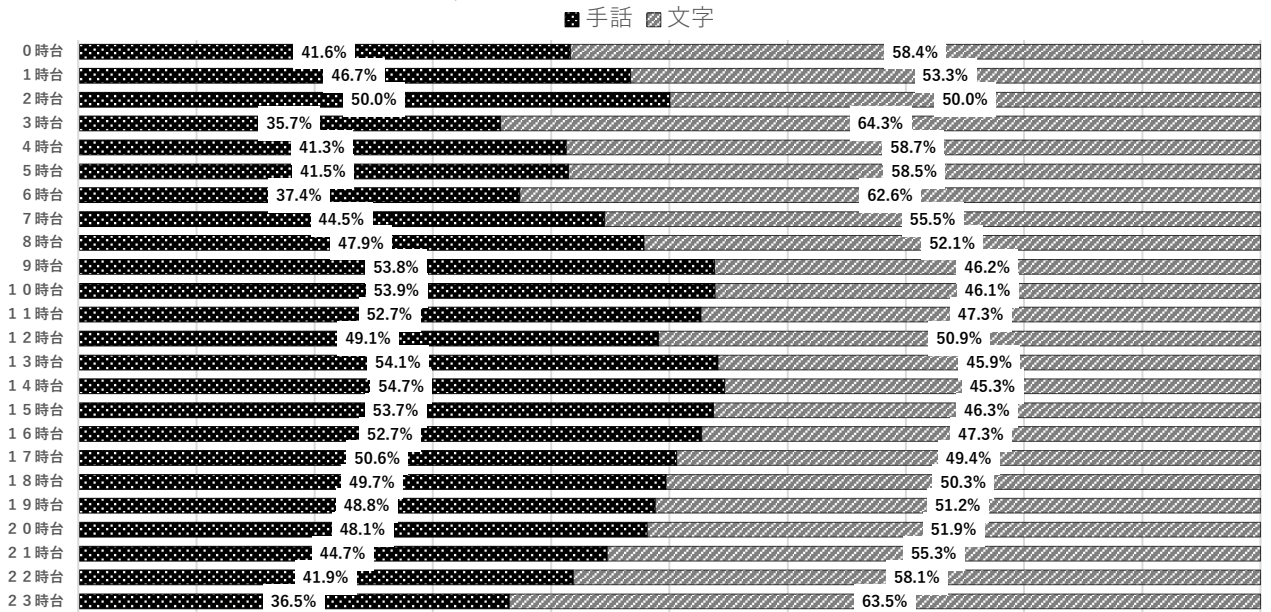


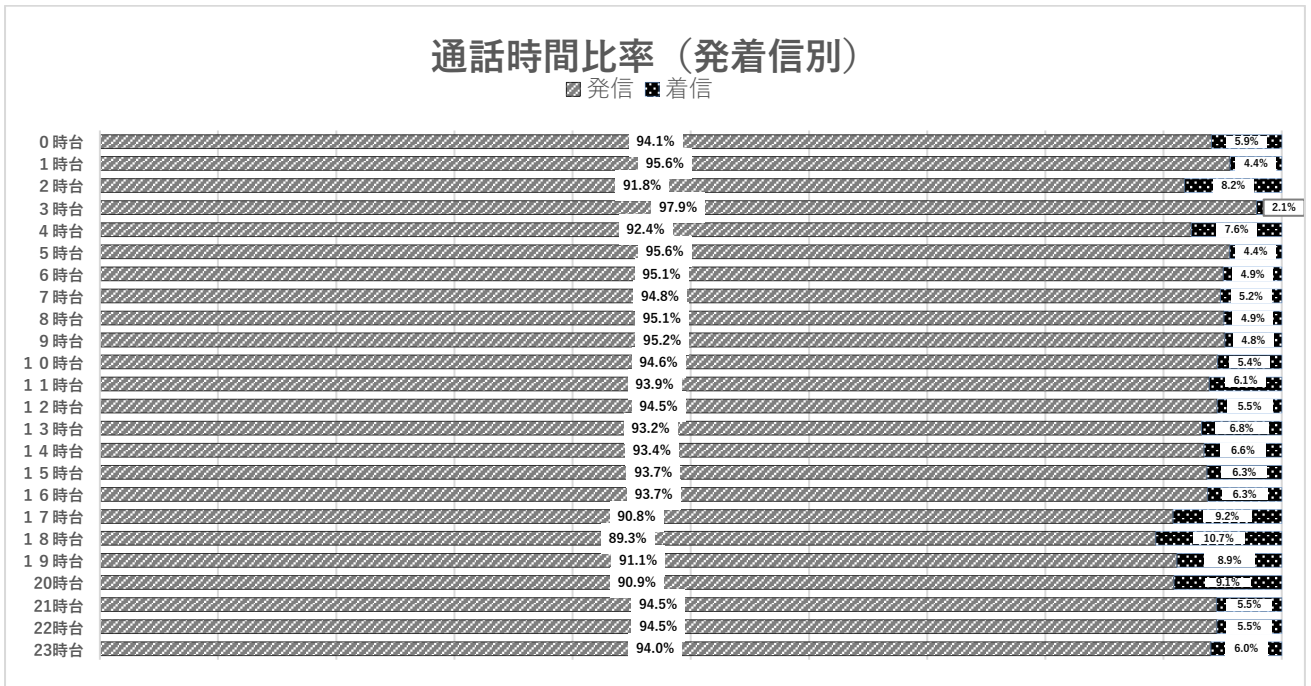
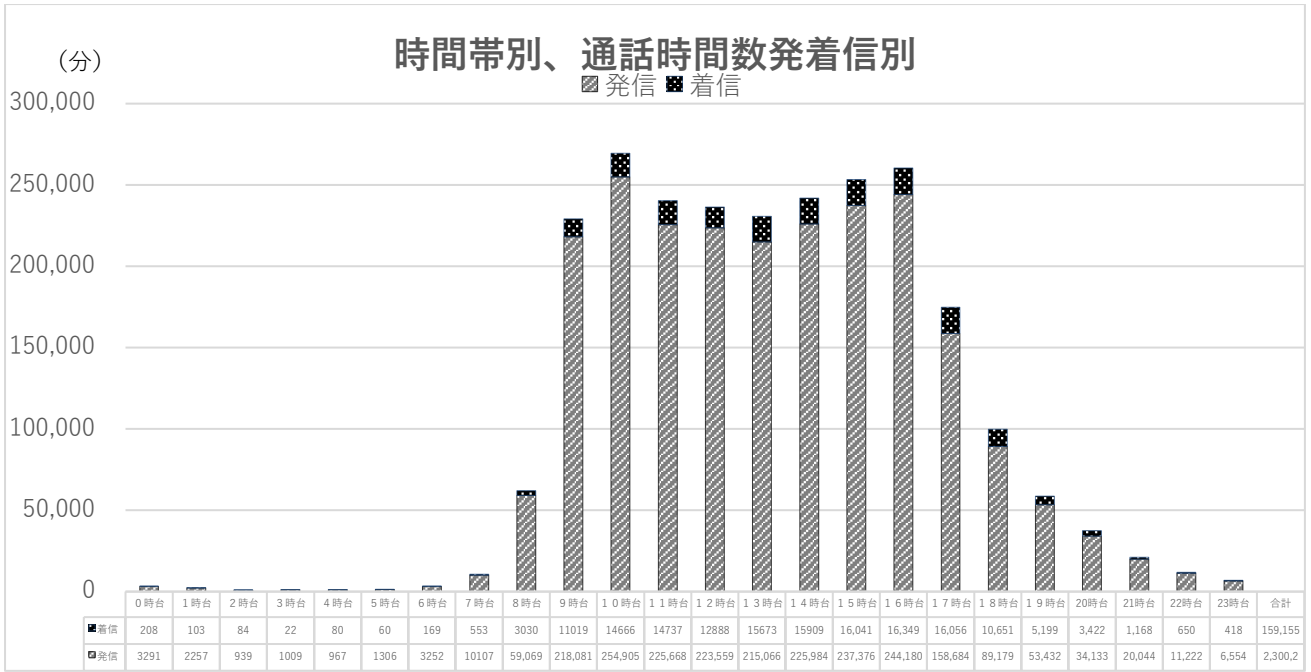
時間帯別、手話・文字別 通話時間数

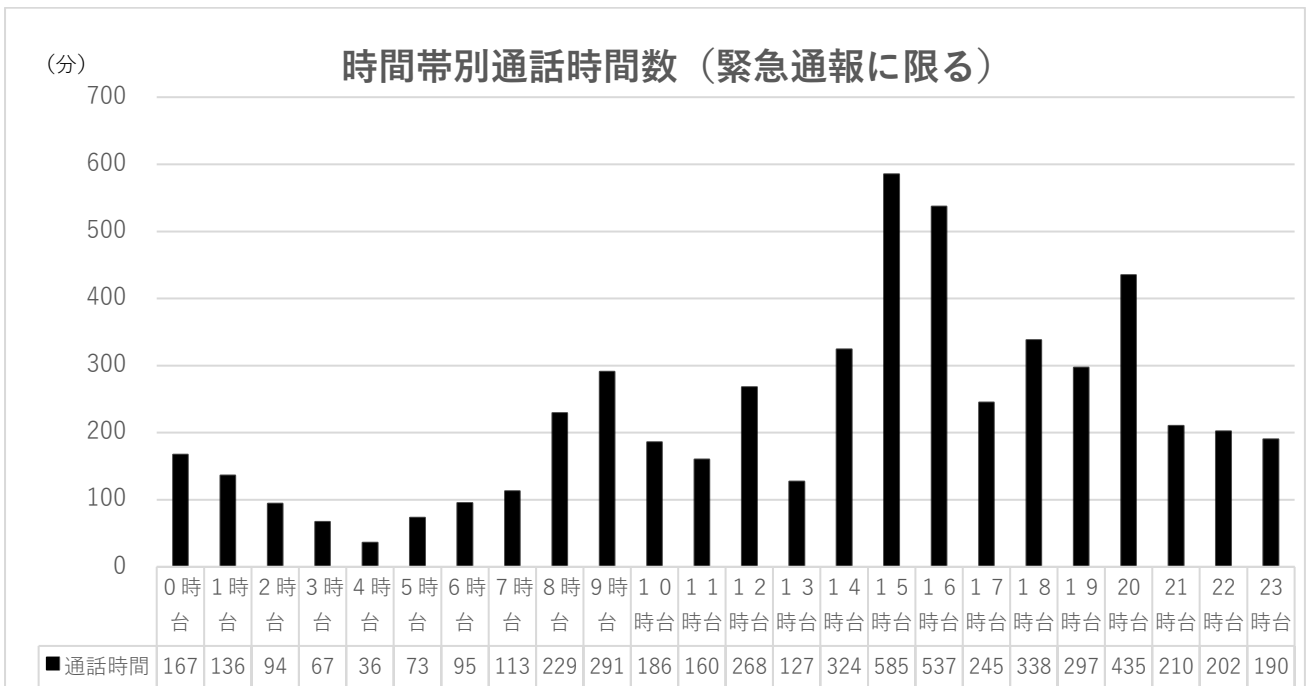
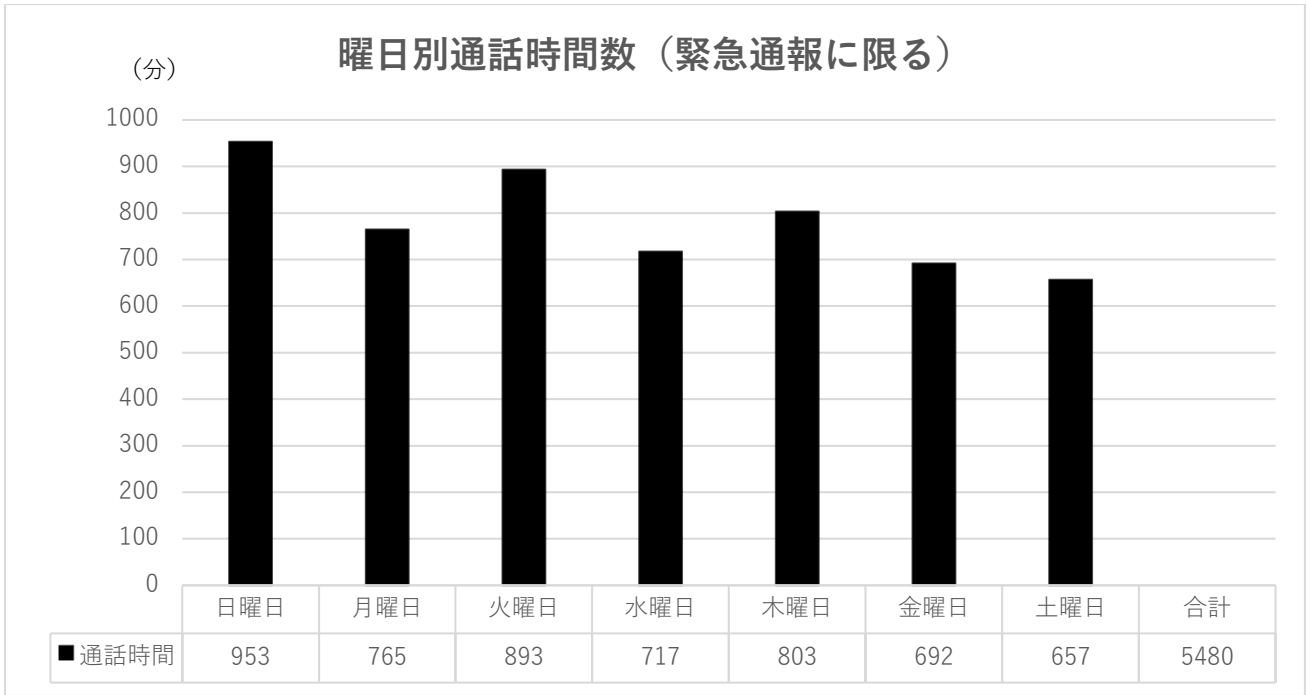
(分)



時間帯別、手話・文字別 通話時間比率



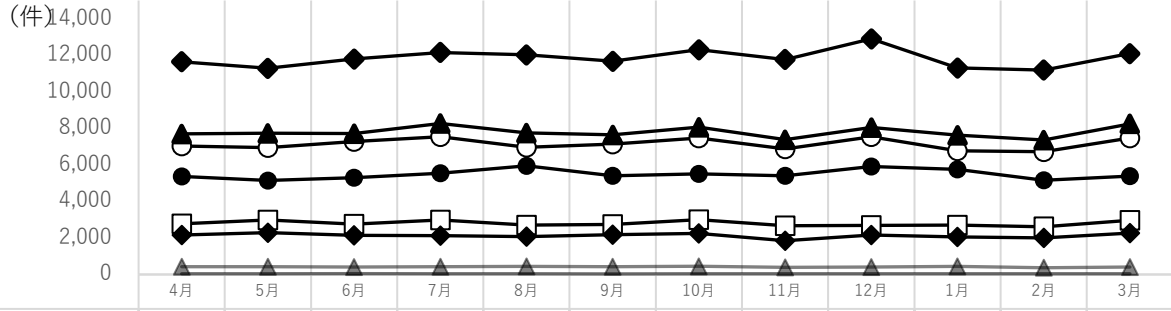




8 月ごとの通話時間数別の通話件数

通話時間数別、通話件数（緊急通報を除く）

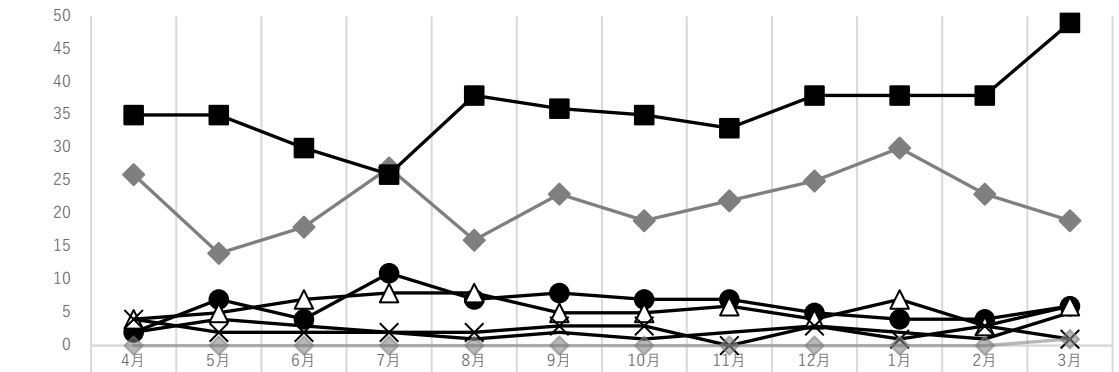
● 1分未満 ◆ 1分以上3分未満 ○ 3分以上5分未満 ▲ 5分以上10分未満 □ 10分以上15分未満
 ◆ 15分以上30分未満 ▲ 30分以上60分未満 — 60分以上120分未満



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
● 1分未満	5,374	5,148	5,303	5,542	5,950	5,406	5,507	5,411	5,920	5,755	5,167	5,388
◆ 1分以上3分未満	11,651	11,284	11,795	12,153	12,020	11,669	12,308	11,771	12,900	11,303	11,190	12,096
○ 3分以上5分未満	7,034	6,949	7,282	7,536	6,965	7,147	7,466	6,870	7,538	6,778	6,722	7,465
▲ 5分以上10分未満	7,693	7,728	7,711	8,267	7,749	7,641	8,065	7,378	8,046	7,622	7,363	8,245
□ 10分以上15分未満	2,781	2,991	2,758	2,988	2,713	2,740	3,002	2,662	2,694	2,697	2,611	2,970
◆ 15分以上30分未満	2,154	2,291	2,139	2,124	2,075	2,178	2,257	1,849	2,157	2,057	2,000	2,275
▲ 30分以上60分未満	431	421	417	432	441	433	452	397	412	441	370	409
— 60分以上120分未満	37	43	49	44	42	33	41	39	41	42	37	37
合計	37,158	36,857	37,460	39,088	37,958	37,249	39,101	36,378	39,708	36,696	35,463	38,886

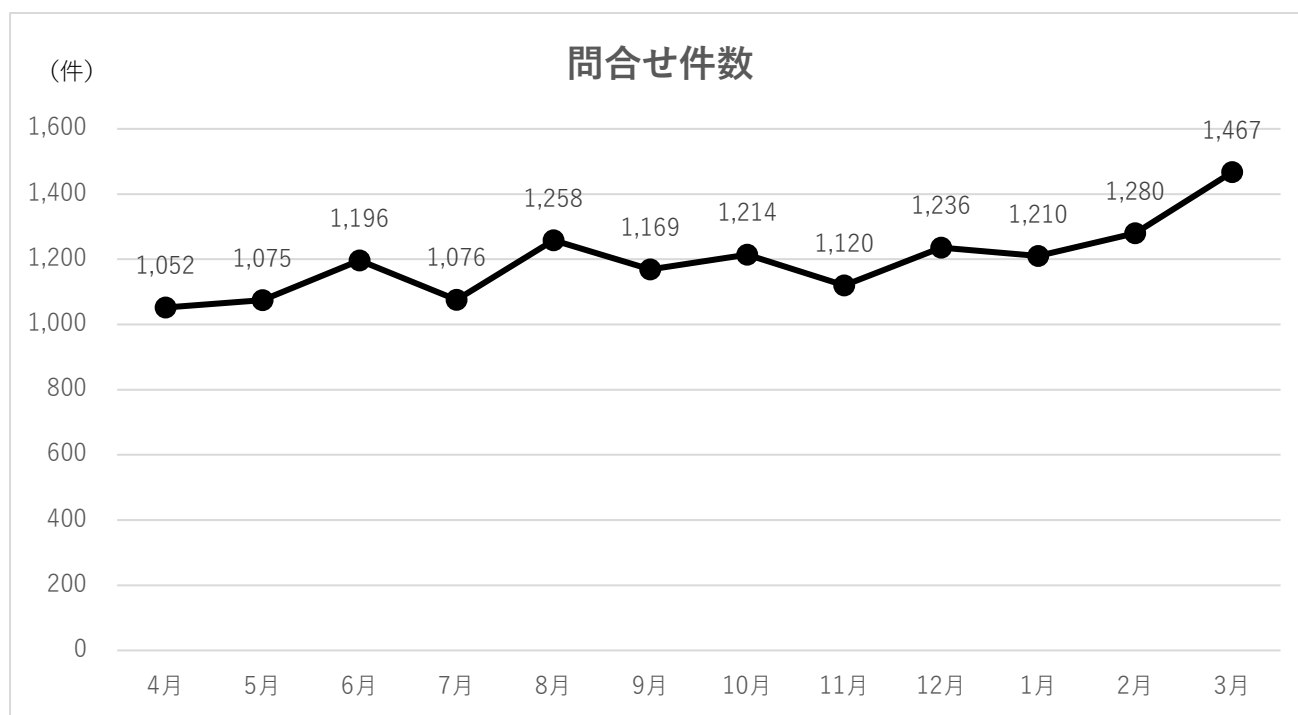
通話時間数別、通話件数（緊急通報に限る）

— 1分未満 ◆ 1分以上3分未満 ◆ 3分以上5分未満 ■ 5分以上10分未満
 ▲ 10分以上15分未満 × 15分以上30分未満 ◆ 30分以上60分未満 合計



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
— 1分未満	2	4	3	2	1	2	1	2	3	2	1	5
◆ 1分以上3分未満	2	7	4	11	7	8	7	7	5	4	4	6
◆ 3分以上5分未満	26	14	18	27	16	23	19	22	25	30	23	19
■ 5分以上10分未満	35	35	30	26	38	36	35	33	38	38	38	49
▲ 10分以上15分未満	4	5	7	8	8	5	5	6	4	7	3	6
× 15分以上30分未満	4	2	2	2	2	3	3	0	3	1	3	1
◆ 30分以上60分未満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合計	36	43	46	88	77	68	58	49	62	66	64	52

9 月ごとの問合せ件数



10 通訳オペレータの研修の実施状況

	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)	18	35	11	5	12	32	17	12	13	21	16	13
通訳オペレータ	18	35	11	5	12	32	17	12	13	21	16	12
セキュリティ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
研修時間 (時間)	84	92	39	25	38	71	41	2	3	12	7	3
通訳オペレータ	84	92	39	25	38	71	41	2	3	12	7	3
セキュリティ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
参加人数 (人)	53	165	6	49	12	26	57	18	18	60	66	103
通訳オペレータ	53	165	6	49	12	26	57	18	18	60	66	55
セキュリティ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48

11 登録数、登録者数の内訳

登録数（電話リレーサービスの登録に係る電話番号の数）

2025年4月～2026年3月						
登録数				20,370		
	個人				20,034	
		手話				11,808
			基本料あり			2,308
			基本料なし			9,500
						8,226
		文字	基本料あり			1,909
			基本料なし			6,317
						336
	法人		手話			
		基本料あり				139
		基本料なし				106
					91	
		文字	基本料あり			55
基本料なし					36	
			422			
			421			
新規登録数	個人	手話				337
			基本料あり			22
			基本料なし			315
						84
		文字	基本料あり			17
			基本料なし			67
						1
			法人	手話		
	基本料あり				1	
	基本料なし				0	
					0	

			基本料あり	0
			基本料なし	0
登録解除数				34
	個人			29
		手話		14
			基本料あり	2
			基本料なし	12
		文字		15
			基本料あり	2
			基本料なし	13
	法人			5
		手話		0
			基本料あり	0
			基本料なし	0
		文字		5
			基本料あり	4
			基本料なし	1

登録者数（電話リレーサービスの登録をしている者（個人・法人）の数（複数の電話番号に係る登録をしている者は1者としてカウント））

2025年4月～2026年3月		
登録者数		20,186
	個人	20,034
	法人	152
新規登録者数		3,267
	個人	3,232
	法人	35
登録解除者数		419
	個人	413
	法人	6

12 利用者数の内訳

2025年4月～2026年3月			
発信の利用者数(登録数)		16,278	
	個人	16,002	
		手話	8,038
		基本料あり	2,317
		基本料なし	5,721
		文字	7,964
		基本料あり	2,386
	基本料なし	5,578	
	法人	276	
		手話	149
		基本料あり	96
基本料なし		53	
文字		127	
基本料あり		79	
基本料なし	48		
着信の利用者数(登録数)		8,837	
	個人	8,637	
		手話	4,789
		基本料あり	1,477
		基本料なし	3,312
		文字	3,848
		基本料あり	1,208
	基本料なし	2,640	
	法人	200	
		手話	143
		基本料あり	91
基本料なし		52	
文字		57	
基本料あり		32	
基本料なし	25		
発着信のない利用者数(登録数)		5,100	
	個人	5,026	
		手話	3,211
		基本料あり	296
		新規登録数	69
		登録解除数	28
		既存登録数	199
		基本料なし	2,915
		新規登録数	1,029
登録解除数	152		

		既存登録数	1,734
	文字		1,815
		基本料あり	192
		新規登録数	58
		登録解除数	33
		既存登録数	101
		基本料なし	1,623
		新規登録数	315
		登録解除数	108
		既存登録数	1,200
	法人		74
		手話	52
		基本料あり	21
		新規登録数	15
		登録解除数	3
		既存登録数	3
		基本料なし	31
		新規登録数	12
		登録解除数	4
		既存登録数	15
		文字	22
		基本料あり	11
		新規登録数	3
		登録解除数	1
		既存登録数	7
		基本料なし	11
		新規登録数	2
		登録解除数	3
		既存登録数	6

13 利用件数等（緊急通報除く）

		2025年4月～2026年3月	
利用件数			633,192
	手話		347,912
		発信	294,639
		個人	282,901
		基本料あり	135,856
		基本料なし	147,045
		法人	11,738

		基本料あり	9,455
		基本料なし	2,283
	着信		53,273
	個人		51,135
		基本料あり	24,238
		基本料なし	26,897
	法人		2,138
		基本料あり	1,363
		基本料なし	775
	文字		285,280
	発信		245,487
	個人		241,455
		基本料あり	103,890
		基本料なし	137,565
	法人		4,032
		基本料あり	2,719
		基本料なし	1,313
	着信		39,793
	個人		39,226
		基本料あり	17,737
		基本料なし	21,489
	法人		567
		基本料あり	438
		基本料なし	129
	応答件数		594,990
	手話		319,696
	発信		275,724
	個人		264,801
		基本料あり	127,926
		基本料なし	136,875
	法人		10,923
		基本料あり	8,869
		基本料なし	2,054

	着信	43,972
	個人	42,237
	基本料あり	20,806
	基本料なし	21,431
	法人	1,735
	基本料あり	1,082
	基本料なし	653
	文字	275,294
	発信	239,884
	個人	236,132
	基本料あり	101,509
	基本料なし	134,623
	法人	3,752
	基本料あり	2,611
	基本料なし	1,141
	着信	35,410
	個人	34,932
	基本料あり	15,996
	基本料なし	18,936
	法人	478
	基本料あり	367
	基本料なし	111
	通話件数	452,002
	手話	243,467
	発信	225,073
	個人	215,679
	基本料あり	105,070
	基本料なし	110,609
	法人	9,394
	基本料あり	7,650
	基本料なし	1,744
	着信	18,394
	個人	17,864

	基本料あり	9,178
	基本料なし	8,686
法人		530
	基本料あり	361
	基本料なし	169
文字		208,535
発信		193,141
個人		190,016
	基本料あり	82,286
	基本料なし	107,730
法人		3,125
	基本料あり	2,089
	基本料なし	1,036
着信		15,394
個人		15,274
	基本料あり	7,214
	基本料なし	8,060
法人		120
	基本料あり	91
	基本料なし	29
利用者中止件数		38,202
手話		28,216
発信		18,915
個人		18,100
	基本料あり	7,930
	基本料なし	10,170
法人		815
	基本料あり	586
	基本料なし	229
着信		9,301
個人		8,898
	基本料あり	3,432
	基本料なし	5,466

	法人	403
	基本料あり	281
	基本料なし	122
文字		9,986
	発信	5,603
	個人	5,323
	基本料あり	2,381
	基本料なし	2,942
	法人	280
	基本料あり	108
	基本料なし	172
	着信	4,383
	個人	4,294
	基本料あり	1,741
	基本料なし	2,553
	法人	89
	基本料あり	71
	基本料なし	18