

【資料1-1】

## 令和4年度 事業計画（案）

総務大臣指定 電話リレーサービス支援機関  
一般社団法人 電気通信事業者協会

## 令和4年度事業計画

令和4年度においては、交付金の交付及び負担金の徴収等支援業務の円滑かつ的確な推進とともに制度の更なる定着を図るため、以下の体制及び実施方法により電話リレーサービス支援業務を実施する。

### 1 電話リレーサービス支援業務実施体制の確保

#### (1) 職員

令和4年度においては、電話リレーサービス支援業務に関する事務を執り行うため電話リレーサービス支援業務室に職員として、室長1名及び室員2名の3名を配置する。なお、3名は、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第106条の規定により総務大臣の指定を受けた基礎的電気通信役務支援機関の支援業務（以下「基礎的電気通信役務支援業務」という。）のみを兼務する。また、業務の状況に応じて、電話リレーサービス支援業務の専任の職員1名が従事する。

#### (2) 設備

電話リレーサービス支援業務の用に供するための事務スペースを確保するほか、電話リレーサービス支援業務専用の事務処理用のパソコン、サーバーやセキュリティを確保するための鍵付き書庫など、専用の器具及び備品を適宜配備する。また、電話リレーサービス支援業務諮問委員会等に使用する会議室（共用）を確保する。

### 2 電話リレーサービス支援業務の実施方法

#### (1) 電話リレーサービス支援業務諮問委員会の運営

交付金の額及び交付方法並びに負担金の額及び徴収方法、番号単価の算定その他電話リレーサービス支援業務の実施に関する重要事項を調査審議するため、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（以下「法」という。）第28条第2項の規定に基づき開催される電話リレーサービス支援業務諮問委員会を円滑に運営する。

なお、同委員会は、交付金の額及び負担金の額等の認可申請案作成及び事業計画・予算案作成時に開催する。

## (2) 交付金の交付及び負担金の徴収に係る業務の的確な実施

交付金の交付及び負担金の徴収等の支援業務については、額の確定時等における複数によるチェックの実施、「負担金交付金管理事務システム」を用いたデータの適正管理、帳票化、関係機関等への確認を実施し、納付漏れや疑義等が生じないよう的確な実施体制を整える。

## (3) 交付金の額及び負担金の額等に係る認可申請等の円滑な実施

関係法令に基づき、以下の事務を適切かつ円滑に実施する。

- 法第24条第2項の規定に基づいて、交付金の額を算定し、当該交付金の額及び交付方法について総務大臣の認可を受ける
- 法第25条第2項の規定に基づいて、負担金の額を算定し、当該負担金の額及び徴収方法について総務大臣の認可を受ける
- 令和2年総務省告示第371号（令和2年12月1日）に基づいて、番号単価を算定する

また、交付金の交付及び負担金の徴収事務を適正、公正かつ確実に実施するため、外部機関（公認会計士等）による会計・経理事務のチェックを厳正に実施する。

## (4) 効果的な周知・広報活動の実施

電話リレーサービス制度に関する周知徹底に向け、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（令和2年12月1日））の定めに基づき、国や地方公共団体、電話提供事業者及び電話リレーサービス提供機関等の行う周知広報活動とも連携し、電話リレーサービス支援業務規程第24条（附帯業務）に定める電話リレーサービスの交付金及び負担金に関する周知広報活動（パンフレットやホームページの作成等）を効果的に行う。

## (5) 円滑な問い合わせ対応の実施

電話リレーサービス制度に関しては、上記の方針に定める国及び地方公共団体、並びに各関係機関の実施する周知広報活動により、一般利用者をはじめ様々な問い合わせが予測されるが、電話リレーサービス提供機関などの関係先窓口と連携し、効率性にも留意しつつ引き続き電話リレーサービス支援業務室やコールセンターによる迅速・的確な対応に務める。

### **3 その他の事項**

#### **(1) 独立性の確保**

情報の管理を徹底し公正性を担保するため、電話リレーサービス支援業務室に、電話リレーサービス支援業務を行うとともに、基礎的電気通信役務支援業務のみを兼務する職員を配置することで、組織的独立性を確保する。また、電話リレーサービス支援業務のための専用システムを用いる等によりシステム上の独立性を確保することで、情報の目的外使用のないようにすることや情報漏洩等を防止する。さらに、明確な区分経理により会計を整理することで、他の業務との会計上の独立性を確保する。

#### **(2) 効率的な業務執行体制の整備と関係事務の円滑な推進**

電話リレーサービス支援業務を円滑かつ効率的に実施する視点から、業務執行体制を堅持しながら効率化を図り、関係規程類を整備するとともに関係機関等との連携に努める。

#### **(3) 情報公開の実施**

電話リレーサービス支援機関の財務状況、番号単価や交付金及び負担金に係る情報等のほか、特定電話提供事業者の電話リレーサービス料の設定状況、その他の電話リレーサービス支援業務に関する情報について、ホームページ等に公開することにより透明性を確保する。