

## 令和3年度 事業計画（案）

自 令和3年 4月 1日  
至 令和4年 3月31日

総務大臣指定 基礎的電気通信役務支援機関  
一般社団法人 電気通信事業者協会

## 令和3年度事業計画（案）

令和3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支援業務を実施する。

### 1 支援業務実施体制の確保

#### (1) 職員

支援業務に関する事務を執り行うため支援業務室に職員として、室長はじめ3名を配置する。なお、当該職員3名は、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）第20条の規定により総務大臣が指定した電話リレーサービス支援機関の支援業務（以下「電話リレーサービス支援業務」という。）のみを兼務する。

#### (2) 設備

支援業務の用に供するための専用事務スペースを確保するほか、事務処理用のパソコン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、基礎的電気通信役務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 支援業務の実施方法

#### (1) 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支援業務の実施に関する重要事項を調査審議するため、電気通信事業法（以下「法」という。）第113条第2項の規定に基づき開催される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時、事業計画・予算案作成時並びに修正番号単価算定時の3回定例開催する。

#### (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、これまでの実施結果を踏まえつつ、引き続き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の実施などにより、納付漏れや疑義等が生じないよう的確な実施に努める。

### (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109条第1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110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
- 総務省告示第429号（平成18年7月31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、引き続き外部機関（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

ユニバーサルサービス制度に関する一層の周知徹底に向け、これまでの実施結果を踏まえながら効率化を図るとともに、電気通信事業者や消費者団体等の関係者とも引き続き連携し、効果的な周知・広報活動の実施に努める。

令和3年度は、年度途中での合算番号単価の修正の必要が無いと想定されるものの、一般利用者の理解を得るため適時適切に周知・広報活動を実施する。

### (5) 円滑な問い合わせ対応の実施

電気通信事業者や一般利用者からの問い合わせ等については、制度開始後14年を経過していること、また当初と比べて番号単価が下がってきていることもあり、件数的には減少してきていることから、効率性にも留意しつつ、引き続き支援業務室やコールセンターによる迅速・的確な対応に努める。

令和3年度は合算番号単価の修正の必要が無いと想定されるが、必要に応じてコールセンターの体制を強化するなど、混乱が生じないように対応する。

## 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、支援業務室に、支援業務を行うとともに、電話リレーサービス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、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**

支援業務を円滑かつ効率的に実施する視点から、引き続き業務執行体制を堅持しながら効率化を図るとともに、関係規程類の整備や関係機関等との連携に努める。

**(3) 情報公開の実施**

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、電気通信事業者のユニバーサルサービス料の設定状況、その他の支援業務に関する情報について、ホームページ等を活用して公開することにより透明性の確保に努める。