

年金電話相談センター業務（市場化テストモデル事業）  
に係る評価について

平成 2 1 年 3 月

社会保険庁運営部サービス推進課

## ○ 目 次

<b>I 年金電話相談センター事業に係る市場化テスト（モデル事業）の概要</b>	
1. 目的	1
2. 対象事業の範囲等	1
3. 事業実施結果の評価方法等	1
<b>II 茨城年金電話相談センターにおける事業について</b>	
1. 契約概要	3
2. 事業実施体制	3
3. 事業実績	4
4. 経費	4
5. 社会保険庁が実施する年金電話相談センター事業との比較	4
<b>III 広島年金電話相談センターにおける事業について</b>	
1. 契約概要	10
2. 事業実施体制	10
3. 事業実績	11
4. 経費	11
5. 社会保険庁が実施する年金電話相談センター事業との比較	11
<b>IV 総合評価</b>	17
参考1 年金電話相談センター業務の概要	18
参考2 年金電話相談センターの電話相談対応件数	19
参考3 市場化テストモデル事業に係る業務実施体制	21

## I 年金電話相談センター事業に係る市場化テスト（モデル事業）の概要

### 1. 目的

年金電話相談センター事業について、年金電話相談センターに寄せられる年金相談への対応等を包括的に市場化テストのモデル事業として実施し、受託者の創意工夫やノウハウを活用しサービスの向上を図ること並びに当該業務の質及びコスト（当該業務に要する直接的な費用に加え間接的な費用を算入）に関する官と民の比較を実施することを目的とする。

### 2. 対象事業の範囲等

#### （1）対象年金電話相談センター

茨城年金電話相談センター（実施事業者：富士ソフトサービスビューロ株式会社）

広島年金電話相談センター（実施事業者：日本マルチメディアサービス株式会社）

#### （2）対象事業

電話により年金電話相談センターに寄せられる年金相談への対応、各種届出用紙等の送付依頼の受付及び事業報告書の作成までを包括的に委託する。なお、当該事業を効率的、効果的に実践するための手段・方法については、現行法の範囲内において、受託者の提案に委ねるものとする。

#### （3）契約期間

平成18年10月から平成20年9月までとする。

### 3. 事業実施結果の評価方法等

#### （1）評価方法

民間事業者に委託した事業について、その実績（業務量・業務の質）及び事業に要した費用を社会保険庁が実施する年金電話相談センターの事業実績及び費用と透明・中立・公正な比較を行うことにより、その成果を評価する。

## (2) 評価対象期間

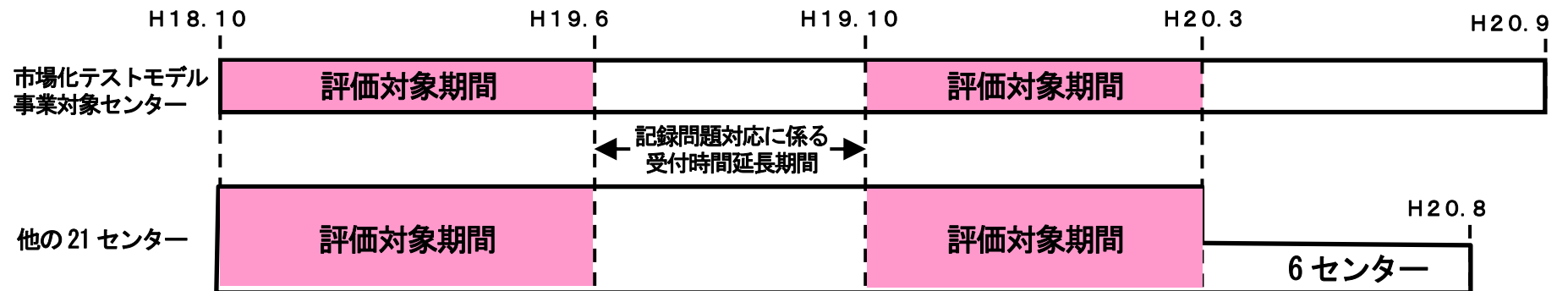
「平成18年10月から平成19年5月まで」及び「平成19年10月から平成20年2月まで」とする。

### ※ 評価対象期間について

平成19年6月から9月までの間は、「年金記録問題」に係る対応のため、通常の電話相談時間を大幅(夜間10時まで)に延長して対応を行ったところであるが、市場化テストモデル事業を実施した年金電話相談センター(茨城、広島)においては、事業実施者による業務委託契約時間(8:30~17:15)以上の対応が困難であったため、社会保険庁職員が延長した時間における電話相談対応を行った経緯がある。

そのため、平成19年6月から9月までの間における市場化テストモデル事業を実施した年金電話相談センター(茨城、広島)の電話相談対応件数には社会保険庁職員が対応した件数が含まれており、その件数だけの抜き出しが困難であること及び他の年金電話相談センターとの受付時間の長短による不均衡が生じることから、事業実績(業務量)及び費用に関する比較対象項目において当該期間部分は除外することとした。

また、電話相談事業の集約化のため、全国23カ所の年金電話相談センターのうち、同規模の宮城、岡山を含む15カ所の年金電話相談センターは、平成20年2月末に廃止されていることから、平成20年3月以降の期間においては、比較対象となる同規模がなく、また、全国の年金電話相談センターの数、規模等に変動が生じていることから、事業実績(業務量)及び費用に関する比較対象項目において当該期間部分は除外することとした。



## Ⅱ 茨城年金電話相談センターにおける事業について

### 1. 契約概要

実施事業者：富士ソフトサービスビューロ株式会社（コールセンター事業及び人材派遣等の事業を行っている企業）

・所在地：東京都墨田区江東橋2-19-7

・代表者：代表取締役 貝塚 隆

・設立：昭和59年10月

契約期間：平成18年10月2日から平成20年9月30日まで

年金電話相談業務等の実施は、国民の祝日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く、月曜から金曜までの午前8時30分から午後5時15分までの間とする。なお、上記実施日以外における業務の実施については、当該施設等の使用可能な範囲で、これを妨げない。ただし、社会保険オンラインシステムの使用については、同システムの稼働時間内とする。

契約金額：67,935,000円

要求水準：契約期間内において、年間86,750件以上の年金電話相談に適切に対応すること。

※ 要求水準は、平成17年10月から平成18年9月までの要求水準72,171件（同規模年金電話相談センターの平成16年度実績）に対し、対前年度比20.2%（平成16年度と平成17年度のそれぞれ1年間の実績比較が可能であった10拠点の平均伸び率）の増加率を考慮した件数とした。

### 2. 事業実施体制

管理者1名、スーパーバイザー1名、オペレーター10.4名（平均）及び事務員1名の合計平均13.4名の体制により業務を実施。月ごとの業務実施体制については参考3のとおり。

### 3. 事業実績

#### (1) 電話による年金相談業務

電話相談対応件数： 187,849件

(※ 対応件数のうち、平成19年6月から9月分までの件数には午後5時15分以降に職員が対応した件数も含まれている。)

#### (2) 各種届出用紙等の送付依頼・受付業務等

届出書の送付依頼・受付件数： 11,121件

通知書の送付依頼・受付件数： 5,942件

(※ 受付件数のうち、平成19年6月から9月分までの件数には午後5時15分以降に職員が対応した件数も含まれている。)

#### (3) 事業報告書の作成業務

- ① 毎月の事業報告書（相談内容別件数、届書等の送付依頼受付件数及びオペレーターの配置実績等）の作成
- ② 委託事業に要した経費に関する報告書の作成

### 4. 経費

(1) 収入（委託費） 67,935,000円

(2) 支出（実経費） 65,214,073円

(3) 収支差 2,720,927円

### 5. 社会保険庁が実施する年金電話相談センター事業との比較

#### (1) 比較する項目

- ① 電話相談の対応件数（量的側面からの比較）
- ② 当該事業に要した費用（コスト面からの比較）
- ③ 電話相談の対応状況（質的側面からの比較）

## (2) 比較の方法

### ① 電話相談の対応件数及び当該事業に要した費用に関する比較

電話相談の対応件数の実績及び事業に要した費用(委託費・実経費)について、富士ソフトサービスビューロ(株)と社会保険庁が実施した場合の比較を行う。なお、社会保険庁が実施した場合の数値は以下を用いる。

#### ア 同規模年金電話相談センター(宮城、岡山)の平均値

※ 同規模年金電話相談センターとは、市場化テストモデル事業を実施した茨城及び広島年金電話相談センターとオペレーターの体制が同規模であった宮城及び岡山年金電話相談センターである。

#### イ 全国23カ所の年金電話相談センターのうち、市場化テストモデル事業を実施した2カ所の年金電話相談センター(茨城、広島)を除く、21カ所の年金電話相談センターの平均値

### ② 電話相談の対応状況に関する比較

相談の対応状況について、お客様満足度調査(モニター調査)及びモニタリング評価の結果により、富士ソフトサービスビューロ(株)と社会保険庁が実施した場合の比較を行う。なお、社会保険庁が実施した場合の数値は以下を用いる。

#### ア お客様満足度調査については、全国23カ所の年金電話相談センターのうち、市場化テストモデル事業を実施した2カ所の年金電話相談センター(茨城、広島)を除く、21カ所の年金電話相談センターの平均値

#### イ モニタリング評価については、3カ所の年金電話相談センター(長野、京都、大阪)の平均値

※ 上記3カ所の年金電話相談センターは、茨城及び広島年金電話相談センターと同様に既存設備において応答記録が自動的に電子記録媒体に保存される機能を有していることからモニタリング評価の対象とした。

### (3) 比較結果及び評価

#### ① 電話相談の対応件数に関する比較（平成18年10月から平成20年2月までの実績(平成19年6月～9月を除く)）

	要求水準	電話相談対応件数	相談員(オペレーター) 1人1日当たり対応件数	相談員(オペレーター)数平均
富士ソフト サービスビューロ(株)	93,979件以上	100,024件 要求水準達成率：106.4% 対同規模比：106.7% 対21カ所比：67.8%	37.1件 対同規模比：104.2% 対21カ所比：103.9%	10.4人
同規模年金電話相談センター (宮城・岡山平均)		93,755件	35.6件	10.2人
年金電話相談センター (21カ所平均)		147,613件	35.7件	15.9人

#### 【評価】

相談対応件数については、要求水準に対する達成率が106.4%であり、その水準を十分に達成した。また、同規模年金電話相談センターとの比較においても106.7%と、対要求水準同様6ポイントほど上回っている。

相談員1人1日当たりの対応件数をみても、同規模年金電話相談センターとの比較で104.2%、21カ所の年金電話相談センターとの比較で103.9%と、どちらも4ポイント程度上回っており、より効率的な対応がなされたと言える。



② 当該事業に要した費用に関する比較（平成18年10月から平成20年2月までの実績（平成19年6月～9月を除く））

	契約金額 (委託費)	実経費	(内 訳)			収支差
			管理者 人件費	オペレーター 等人件費	諸経費	
富士ソフト サービスビューロ（株）	36,798千円 対同規模比：109.9% 対21カ所比：65.5%	34,520千円 対同規模比：103.1% 対21カ所比：61.4%	6,552	27,350	618	2,278千円
同規模年金電話相談センター (宮城・岡山平均)	33,498千円		9,667	23,697	134	
年金電話相談センター (21カ所平均)	56,221千円		19,242	36,625	354	

※ 実経費には、社会保険庁より茨城・広島を含む全23カ所の年金電話相談センターへ交付している年金電話相談センターの運営に必要な経費（建物借料及び備品消耗品費や光熱水料等の諸経費）は含んでいない。

※ 諸経費とは、管理費、要員募集費及び健康診断料等である。

	相談一件当たり経費(委託費ベース)	相談一件当たり経費(実経費ベース)
富士ソフト サービスビューロ（株）	367.9円 対同規模比：103.0% 対21カ所比：96.6%	345.1円 対同規模比：96.6% 対21カ所比：90.6%
同規模年金電話相談センター (宮城・岡山平均)	357.3円	
年金電話相談センター (21カ所平均)	380.9円	

## 【評 価】

富士ソフトサービスビューロ（株）の経費は、官が実施した同規模年金電話相談センターの経費と比べ委託費ベース及び実経費ベースとも高価となっており、経費の削減効果があったとは言えない。

しかしながら、相談一件当たりコストは実経費ベースで低価となっており、効率的な業務運営が行われたと言える。

経費総額は同規模年金電話相談センターの経費総額を上回っているものの、相談一件当たりのコストは低価となっていること、また、要求水準を大きく達成しており、収入（委託費）と実経費を比較すると収入が実経費を上回った状態であることを考慮すると、オペレーターの配置等において民間事業者の創意工夫やノウハウを適切に事業に反映させた結果と考えられる。

### ③ 相談の対応状況に関する比較

#### ア お客様満足度(モニター)調査 (6点満点)

	適切な対応 (a)							説明力 (b)							総合計 (a)+(b)
	H18.12月	H19.3月	H19.6月	H19.12月	H20.3月	H20.6月	合計	H18.12月	H19.3月	H19.6月	H19.12月	H20.3月	H20.6月	合計	
富士ソフト サービスビューロ(株)	3.8	3.9	4.2	4.0	4.5	4.3	24.7	4.3	4.3	4.3	4.4	4.6	4.6	26.5	51.2
年金電話相談 センター(21カ所平均)	4.5	4.5	4.4	4.5	4.4	4.5	26.8	4.7	4.7	4.7	4.7	4.6	4.7	28.1	54.9

※ 第三者にモニターを依頼し、当該モニターが年金電話相談センターへ架電することにより、相談員の対応状況について以下の項目の調査を実施。(平成18年12月、平成19年3月・6月・12月及び平成20年3月・6月の計6回)

※ 「適切な対応」は、①対応者が相談内容を的確に理解していたか、②電話で相談できる範囲を説明したか、③適切な説明を受けたかの3項目をそれぞれ1～6点で採点し、平均点を算出。

※ 「説明力」は、①分かりやすい説明か、②言葉遣いはどうかの2項目をそれぞれ1～6点で採点し、平均点を算出。

※ 1回の調査件数は、1センター当たり概ね20件から100件である。

※ 「年金電話相談センター(21カ所平均)」は、平成20年2月末に15カ所を廃止したため、平成20年3月以降の数値が「(6カ所平均)」となる。

## イ モニタリング評価 (5 点満点)

	H18. 12 月	H19. 3 月	H19. 6 月	H19. 12 月	H20. 3 月	H20. 6 月	合 計
富士ソフト サービスビューロ(株)	3.2	2.9	3.0	3.0	3.0	3.0	18.1
年金電話相談センター (長野・京都・大阪平均)	3.1	3.1	3.0	3.0	3.0	3.0	18.2

※ 実際に年金電話相談センターに架電のあった応答記録について、年金相談担当職員によるモニタリングを実施（平成18年12月、平成19年3月・6月・12月及び平成20年3月・6月の計6回）し、相談員の対応状況を評価。

※ 評価は、①相談内容を的確に理解しているか、②必要な情報を提供できたか、③個人情報に配慮しているか、④言葉遣いはどうだったかなどの評価項目を16項目に細分化等したものをそれぞれ1～5点で採点し、平均点を算出。

※ 評価の対象とした1センター当たりのサンプル数は、各月とも50件である。

※ 「年金電話相談センター(長野・京都・大阪平均)」は、平成20年2月末に長野及び京都を廃止したため、平成20年3月以降の数値が「(大阪のみ)」となる。

## 【評 価】

お客様満足度調査（モニター調査）の結果を比較すると、富士ソフトサービスビューロ（株）は、21カ所の年金電話相談センターの平均値を3.7ポイント下回っている。

富士ソフトサービスビューロ（株）は、お客様満足度調査（モニター調査）の面では、他の年金電話相談センターに比べ、適切な対応力と説明力について若干低い調査結果となっているが、業務受託時から徐々にポイントを上げてきており、改善されてきていると言える。

また、モニタリング評価においては、長野、京都、大阪の年金電話相談センターと比較して0.1ポイント下回ったのみであり、ほぼ同等の評価と言える。

### Ⅲ 広島年金電話相談センターにおける事業について

#### 1. 契約概要

実施事業者：日本マルチメディアサービス株式会社（コールセンター事業及び人材派遣等の事業を行っている企業）

・所在地：千葉県浦安市入船1-5-2

・代表者：代表取締役 北村 健二

・設立：平成6年6月

契約期間：平成18年10月2日から平成20年9月30日まで

年金電話相談業務等の実施は、国民の祝日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く、月曜から金曜までの午前8時30分から午後5時までの間とする。なお、上記実施日以外における業務の実施については、当該施設等の使用可能な範囲で、これを妨げない。ただし、社会保険オンラインシステムの使用については、同システムの稼働時間内とする。

契約金額：76,233,150円

要求水準：契約期間内において、年間86,750件以上の年金電話相談に適切に対応すること。

※ 要求水準は、平成17年10月から平成18年9月までの要求水準72,171件（同規模年金電話相談センターの平成16年度実績）に対し、対前年度比20.2%（平成16年度と平成17年度のそれぞれ1年間の実績比較が可能であった10拠点の平均伸び率）の増加率を考慮した件数とした。

#### 2. 事業実施体制

管理者1名、管理補助者1名（平成18年11月まで）、スーパーバイザー2名、オペレーター9.6名（平均）及び事務員1名の合計平均13.7名の体制により業務を実施。月ごとの業務実施体制については参考3のとおり。

### 3. 事業実績

#### (1) 電話による年金相談業務

電話相談対応件数： 283,809件

(※ 対応件数のうち、平成19年6月から9月分までの件数には午後5時15分以降に職員が対応した件数も含まれている。)

#### (2) 各種届出用紙等の送付依頼・受付業務等

届出書の送付依頼・受付件数： 17,217件

通知書の送付依頼・受付件数： 4,837件

(※ 対応件数のうち、平成19年6月から9月分までの件数には午後5時15分以降に職員が対応した件数も含まれている。)

#### (3) 事業報告書の作成業務

① 毎月の事業報告書（相談内容別件数、届書等の送付依頼受付件数及びオペレーターの配置実績等）の作成

② 委託事業に要した経費に関する報告書の作成

### 4. 経費

(1) 収入（委託費） 76,233,150円

(2) 支出（実経費） 74,592,348円

(3) 収支差 1,640,802円

### 5. 社会保険庁が実施する年金電話相談センター事業との比較

#### (1) 比較する項目

① 電話相談の対応件数（量的側面からの比較）

② 当該事業に要した費用（コスト面からの比較）

③ 電話相談の対応状況（質的側面からの比較）

## (2) 比較の方法

### ① 電話相談の対応件数及び当該事業に要した費用に関する比較

電話相談の対応件数の実績及び事業に要した費用(委託費・実経費)について、日本マルチメディアサービス(株)と社会保険庁が実施した場合の比較を行う。なお、社会保険庁が実施した場合の数値は以下を用いる。

#### ア 同規模年金電話相談センター(宮城、岡山)の平均値

※ 同規模年金電話相談センターとは、市場化テストモデル事業を実施した茨城及び広島年金電話相談センターとオペレーターの体制が同規模であった宮城及び岡山年金電話相談センターである。

#### イ 全国23カ所の年金電話相談センターのうち、市場化テストモデル事業を実施した2カ所の年金電話相談センター(茨城、広島)を除く、21カ所の年金電話相談センターの平均値

### ② 電話相談の対応状況に関する比較

相談の対応状況について、お客様満足度調査(モニター調査)及びモニタリング評価の結果により、日本マルチメディアサービス(株)と社会保険庁が実施した場合の比較を行う。なお、社会保険庁が実施した場合の数値は以下を用いる。

#### ア お客様満足度調査については、全国23カ所の年金電話相談センターのうち、市場化テストモデル事業を実施した2カ所の年金電話相談センター(茨城、広島)を除く、21カ所の年金電話相談センターの平均値

#### イ モニタリング評価については、3カ所の年金電話相談センター(長野、京都、大阪)の平均値

※ 上記3カ所の年金電話相談センターは、茨城及び広島年金電話相談センターと同様に既存設備において応答記録が自動的に電子記録媒体に保存される機能を有していることからモニタリング評価の対象とした。

### (3) 比較結果及び評価

#### ① 電話相談の対応件数に関する比較（平成18年10月から平成20年2月までの実績(平成19年6月～9月を除く)）

	要求水準	電話相談対応件数	相談員(オペレーター) 1人1日当たり対応件数	相談員(オペレーター)数平均
日本マルチメディア サービス(株)	93,979件以上	172,296件 要求水準達成率：183.3% 対同規模比：183.8% 対21カ所比：116.7%	64.7件 対同規模比：181.7% 対21カ所比：181.2%	10.2人
同規模年金電話相談センター (宮城・岡山平均)		93,755件	35.6件	10.2人
年金電話相談センター (21カ所平均)		147,613件	35.7件	15.9人

#### 【評価】

相談対応件数については、要求水準に対する達成率が183.3%であり、その水準を十分に達成した。また、同規模年金電話相談センターと比較すると183.8%と、大幅に上回っている。

相談員1人1日当たりの対応件数をみても、同規模年金電話相談センターとの比較で181.7%、21カ所の年金電話相談センターとの比較で181.2%と、どちらも大幅に上回っており、より効率的な対応がなされたと言える。

② 当該事業に要した費用に関する比較（平成18年10月から平成20年2月までの実績（平成19年6月～9月を除く））

	契約金額 (委託費)	実経費	(内 訳)			収支差
			管理者 人件費	オペレーター 等人件費	諸経費	
日本マルチメディア サービス (株)	41,293 千円 対同規模比：123.3% 対21カ所比：73.4%	41,280 千円 対同規模比：123.2% 対21カ所比：73.4%	6,966	31,694	2,620	13 千円
同規模年金電話相談センター (宮城・岡山平均)	33,498 千円		9,667	23,697	134	
年金電話相談センター (21カ所平均)	56,221 千円		19,242	36,625	354	

※ 実経費には、社会保険庁より茨城・広島を含む全23カ所の年金電話相談センターへ交付している年金電話相談センターの運営に必要な経費（建物借料及び備品消耗品費や光熱水料等の諸経費）は含んでいない。

※ 諸経費とは、管理費、要員募集費及び健康診断料等である。

	相談一件当たり経費(委託費ベース)	相談一件当たり経費(実経費ベース)
日本マルチメディア サービス (株)	239.7 円 対同規模比：67.1% 対21カ所比：62.9%	239.6 円 対同規模比：67.1% 対21カ所比：62.9%
同規模年金電話相談センター (宮城・岡山平均)	357.3 円	
年金電話相談センター (21カ所平均)	380.9 円	



## 【評 価】

日本マルチメディアサービス（株）の経費は、官が実施した同規模年金電話相談センターの経費と比べ委託費ベース及び実経費ベースとも高価となっており、経費の削減効果があったとは言えない。

しかしながら、相談一件当たりコストは両ベースとも低価格となっており、効率的な業務運営が行われたと言える。

経費総額は同規模年金電話相談センターの経費総額を上回っているものの、相談一件当たりのコストは低価格となっていること、また、要求水準を大きく達成しており、収入（委託費）と実経費を比較すると収入が実経費を若干上回った状態であることを考慮すると、オペレーターの配置等において民間事業者の創意工夫やノウハウを適切に事業に反映させた結果と考えられる。

### ③ 相談の対応状況に関する比較

#### ア お客様満足度(モニター)調査 (6点満点)

	適切な対応 (a)							説明力 (b)							総合計 (a)+(b)
	H18.12月	H19.3月	H19.6月	H19.12月	H20.3月	H20.6月	合計	H18.12月	H19.3月	H19.6月	H19.12月	H20.3月	H20.6月	合計	
日本マルチメディアサービス(株)	4.2	4.1	4.2	4.2	4.6	4.3	25.6	4.5	4.5	4.4	4.5	4.7	4.4	27.0	52.6
年金電話相談センター(21カ所平均)	4.5	4.5	4.4	4.5	4.4	4.5	26.8	4.7	4.7	4.7	4.7	4.6	4.7	28.1	54.9

※ 第三者にモニターを依頼し、当該モニターが年金電話相談センターへ架電することにより、相談員の対応状況について以下の項目の調査を実施。(平成18年12月、平成19年3月・6月・12月及び平成20年3月・6月の計6回)

※ 「適切な対応」は、①対応者が相談内容を的確に理解していたか、②電話で相談できる範囲を説明したか、③適切な説明を受けたかの3項目をそれぞれ1～6点で採点し、平均点を算出。

※ 「説明力」は、①分かりやすい説明か、②言葉遣いはどうかの2項目をそれぞれ1～6点で採点し、平均点を算出。

※ 1回の調査件数は、1センター当たり概ね20件から100件である。

※ 「年金電話相談センター(21カ所平均)」は、平成20年2月末に15カ所を廃止したため、平成20年3月以降の数値が「(6カ所平均)」となる。

## イ モニタリング評価 (5 点満点)

	H18. 12 月	H19. 3 月	H19. 6 月	H19. 12 月	H20. 3 月	H20. 6 月	合 計
日本マルチメディア サービス(株)	3.0	3.0	3.0	2.9	3.0	3.0	17.9
年金電話相談センター (長野・京都・大阪平均)	3.1	3.1	3.0	3.0	3.0	3.0	18.2

※ 実際に年金電話相談センターに架電のあった応答記録について、年金相談担当職員によるモニタリングを実施（平成18年12月、平成19年3月・6月・12月及び平成20年3月・6月の計6回）し、相談員の対応状況を評価。

※ 評価は、①相談内容を的確に理解しているか、②必要な情報を提供できたか、③個人情報に配慮しているか、④言葉遣いはどうだったかなどの評価項目を16項目に細分化等したものをそれぞれ1～5点で採点し、平均点を算出。

※ 評価の対象とした1センター当たりのサンプル数は、各月とも50件である。

※ 「年金電話相談センター(長野・京都・大阪平均)」は、平成20年2月末に長野及び京都を廃止したため、平成20年3月以降の数値が「(大阪のみ)」となる。

## 【評 価】

お客様満足度調査（モニター調査）の結果を比較すると、日本マルチメディアサービス（株）は、21カ所の年金電話相談センターの平均値を2.3ポイント下回っている。

日本マルチメディアサービス（株）は、お客様満足度調査（モニター調査）の面では、他の年金電話相談センターに比べ、適切な対応力と説明力について若干低い調査結果となっているが、その差は僅かであること、また、ポイントも各期で「4（どちらかといえば良い）」を超えていることから、業務委託に当たって支障があるとは言えない。

一方、モニタリング評価においては、長野、京都、大阪の年金電話相談センターと比較して0.3ポイント下回ったのみであり、ほぼ同等の評価と言える。

## IV 総合評価

茨城年金電話相談センター及び広島年金電話相談センターにおける事業については、電話相談の対応件数（量的側面）からみると要求水準を上回る実績を上げており、かつ、1人1日当たりの対応件数も他の年金電話相談センターの平均を上回っていることから十分評価できるものと考えられる。

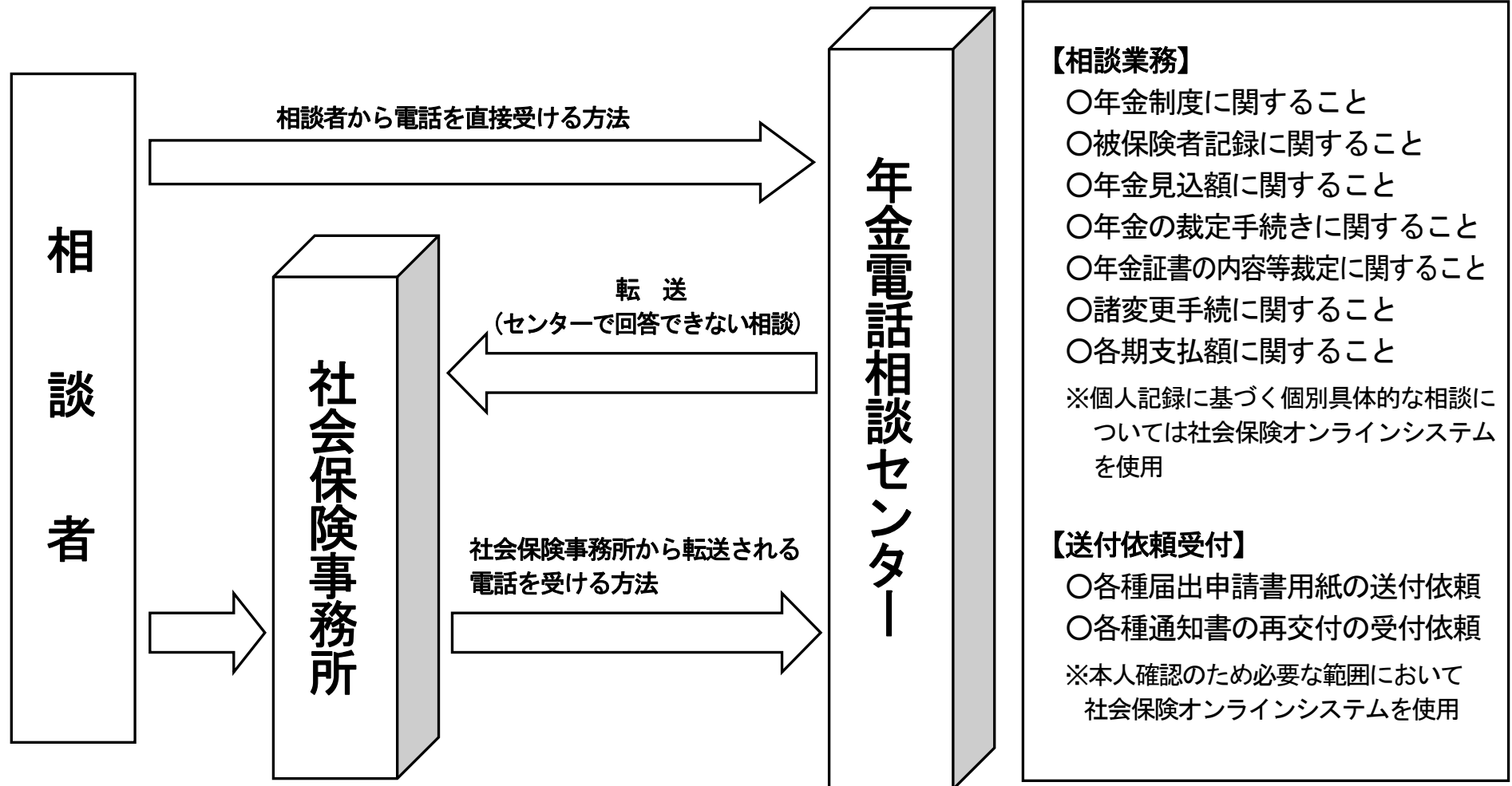
事業に要した費用（コスト面）に関してしてみると、委託費ベース及び実際の所要経費ベースとも社会保険庁が実施した同規模の年金電話相談センターと比較して高価となっているが、これは、社会保険庁が実施している年金電話相談センターの人件費単価が定額であり、茨城・広島年金電話相談センターの人件費単価は、その地域の求人単価に基づくことなどに起因するものである。一方、相談1件当たり経費を比較すると、所要経費ベースにおいて安価となっており、これは、効率的な相談対応を行ったことにより、社会保険庁が実施した同規模の年金電話相談センターに対して相談対応件数が上回った結果であり、十分評価できるものと考えられる。

次に、電話相談の対応状況（質的側面）の観点からは、オペレーター一人当たりの一日の相談件数が社会保険庁の実施した場合を上回る中で、モニター調査等について社会保険庁が実施した場合とほぼ同等の調査及び評価結果を得ており、この点も十分評価できるものと考えられる。

以上のとおり、本事業については、電話相談対応件数、事業に要したコスト（特に相談1件当たり経費）及び電話相談の対応状況など事業を包括的にみても評価できる面が殆どであり、民間事業者の創意工夫やノウハウが十分に生かされたものと考えられる。

なお、年金電話相談センター事業については、平成19年度から全国23カ所の年金電話相談センター及び社会保険業務センター中央年金相談室の電話相談を順次集約し、全国3カ所に新たなコールセンターを設置し、既に民間委託を行っているところである。

## 年金電話相談センター業務の概要



(参考2)

年金電話相談センターの電話相談対応件数

○ 市場化テストモデル事業対象の2年金電話相談センター

名称	18.10月	11月	12月	19.1月	2月	3月	4月	5月	10月	11月	12月	20.1月	2月	合計
茨城	5,307	6,672	6,480	7,768	7,797	8,460	8,241	8,421	7,645	9,169	7,041	8,507	8,516	100,024
広島	14,553	14,247	13,337	15,041	15,387	14,893	13,728	13,571	11,143	14,106	9,301	11,272	11,717	172,296
平均	9,930	10,460	9,909	11,405	11,592	11,677	10,985	10,996	9,394	11,638	8,171	9,890	10,117	136,160

○ 同規模の年金電話相談センター

名称	18.10月	11月	12月	19.1月	2月	3月	4月	5月	10月	11月	12月	20.1月	2月	合計
宮城	7,884	6,601	5,682	7,114	7,403	7,396	6,786	6,340	8,003	8,729	6,476	8,096	6,832	93,342
岡山	9,492	8,692	7,307	9,682	9,271	8,741	5,846	5,788	6,063	6,486	4,760	6,008	6,031	94,167
平均	8,688	7,647	6,495	8,398	8,337	8,069	6,316	6,064	7,033	7,608	5,618	7,052	6,432	93,755

○ その他の年金電話相談センター

名称	18.10月	11月	12月	19.1月	2月	3月	4月	5月	10月	11月	12月	20.1月	2月	合計
北海道	20,710	16,715	15,625	22,272	22,633	20,767	14,112	16,945	20,793	21,633	11,214	13,547	15,296	232,262
福島	8,877	7,150	6,797	8,240	7,608	7,890	6,036	5,970	5,672	6,004	4,253	4,406	4,246	83,149
栃木	6,277	6,501	6,398	8,119	7,547	8,648	8,105	7,730	5,759	6,145	4,914	6,016	6,215	88,374
群馬	8,597	6,479	6,603	8,458	7,911	6,419	4,271	3,961	3,727	4,463	3,005	4,042	3,373	71,309
埼玉	17,622	14,230	12,400	16,578	16,020	15,631	11,905	12,399	11,826	13,268	10,434	10,433	6,828	169,574
千葉	14,609	12,238	11,425	13,339	13,810	14,453	11,825	10,077	7,590	9,975	7,320	8,218	7,003	141,882
東京	17,801	16,425	16,740	19,257	20,249	19,751	18,638	19,235	18,588	18,411	17,299	26,960	22,088	251,442
神奈川	20,713	18,408	15,411	17,480	14,987	15,797	12,486	15,399	19,726	12,549	9,725	12,302	11,167	196,150
新潟	10,503	8,556	7,935	9,074	8,479	7,824	5,906	4,875	4,315	5,259	3,172	4,069	4,061	84,028
長野	12,619	9,169	7,796	9,081	8,765	9,569	8,365	7,559	5,547	3,124	2,192	2,937	3,028	89,751
岐阜	8,248	7,193	6,918	7,579	6,801	6,744	7,890	7,786	7,792	7,790	6,236	7,137	5,921	94,035
静岡	15,516	12,992	10,446	14,214	13,695	12,684	10,010	9,528	5,408	6,087	4,873	5,996	5,929	127,378
愛知	18,973	17,141	15,806	19,076	20,756	18,225	12,823	12,595	22,510	22,270	15,359	18,924	15,720	230,178
三重	8,558	6,286	4,784	6,466	5,570	6,025	6,068	4,860	4,123	4,756	3,460	3,355	2,959	67,270
大阪	22,196	19,564	20,670	24,933	25,568	27,556	21,486	22,372	22,534	22,573	20,607	27,574	22,548	300,181
兵庫	21,462	17,156	15,765	21,363	21,890	20,949	13,146	12,530	8,823	9,286	6,724	9,094	8,857	187,045
京都	16,172	12,785	9,514	15,550	15,118	14,150	11,545	8,763	9,379	9,031	5,917	7,192	5,429	140,545
福岡	23,056	19,467	16,826	21,808	21,636	20,336	17,744	16,855	20,165	22,611	12,484	13,191	17,667	243,846
熊本	11,371	9,341	7,674	10,592	9,502	10,232	10,015	9,125	8,044	8,464	6,420	7,423	5,767	113,970
平均	14,346	12,052	10,882	13,823	13,584	13,324	10,715	10,510	10,781	10,901	7,945	9,854	8,903	147,613

※ 平均は、同規模の年金電話相談センター（宮城・岡山）を含めている

(参考3)

### 市場化テストモデル事業に係る業務実施体制

○ 茨城年金電話相談センター（富士ソフトサービスビューロ(株)）

(単位：人)

	18.10月	11月	12月	19.1月	2月	3月	4月	5月	10月	11月	12月	20.1月	2月	平均
管理者	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0
スーパーバイザー	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0
オペレーター	9	12	11	11	10	10	11	11	11	9	10	10	10	10.4
事務員	1	1	1	1	1※	1※	1	1	1	1※	1	1	1	0.8
合計	12	15	14	14	12	12	14	14	14	11	13	13	13	13.2

注：※の事務員はオペレーターと兼務した。

○ 広島年金電話相談センター（日本マルチメディアサービス(株)）

(単位：人)

	18.10月	11月	12月	19.1月	2月	3月	4月	5月	10月	11月	12月	20.1月	2月	平均
管理者（管理補助者）	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.2
スーパーバイザー	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.0
オペレーター	11	11	11	11	11	11	11	10	10	9	9	9	9	10.2
事務員	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0
合計	16	16	15	15	15	15	15	14	14	13	13	13	13	14.4

注：日本マルチメディアサービスは管理者の他に管理補助者を配置した。