

年金電話相談センター事業

(1) 平成18年度事業の実施状況

- 事業実施期間 平成18年10月～平成20年9月
- 実施状況

対象年金電話 相談センター	受託業者	要求水準(※) (相談件数)	実施状況(18年10月末)		
			18年10月	累計	要求水準に対 する進捗率
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)	1年あたり 86,750件	5,307件 1日平均 252.7件	5,307件 1日平均 252.7件	6.12%
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)	1日平均 355.5件	14,553件 1日平均 693.0件	14,553件 1日平均 693.0件	16.78%

※要求水準: 受託業者に対する事業目標。昨年の要求水準である72,171件に対し、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る10拠点の平均伸び率)の増加率を考慮した件数。(実施期間の2年間のうち、1年ごとに86,750件)

(他の年金電話相談センターとの比較)

平成18年10月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		10月	累計 (18.10~)	
大阪	48(30)	22,196	22,196	05:22
神奈川	35(29)	20,713	20,713	05:10
北海道	30(28)	20,710	20,710	05:26
埼玉	30(27)	17,622	17,622	05:07
愛知	30(23)	18,973	18,973	04:44
兵庫	30(25)	21,462	21,462	04:54
千葉	27(16)	14,609	14,609	04:42
東京	27(17)	17,801	17,801	05:05
福岡	27(25)	23,056	23,056	04:24
静岡	18(18)	15,516	15,516	04:58
京都	18(16)	16,172	16,172	04:15
新潟	15(12)	10,503	10,503	04:54

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		10月	累計 (18.10~)	
長野	15(15)	12,619	12,619	05:49
宮城	14(11)	7,884	7,884	04:57
岡山	13(12)	9,492	9,492	04:45
福島	12(11)	8,877	8,877	04:53
群馬	12(11)	8,597	8,597	04:12
岐阜	12(11)	8,248	8,248	04:55
栃木	11(9)	6,277	6,277	04:41
三重	10(10)	8,558	8,558	04:32
熊本	10(10)	11,371	11,371	05:34
茨城	9	5,307	5,307	04:33
広島	11	14,553	14,553	03:58
合計(平均)		321,116	321,116	04:52

※「席数」欄のカッコ内数字は、オペレーターの欠員数を差し引いた席数。
 ※「平均通話時間」欄は、相談1件当たりによした平均時間。