

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11月末)		
			18年11月	累計 (18.10月～18.11月)	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	6,672件 1日平均 333.6件	11,979件 1日平均 292.2件	13.81%
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	14,247件 1日平均 712.4件	28,800件 1日平均 702.4件	33.20%

※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11月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		11月	累計 (18.10~)	
大阪	48(42)	19,564	41,760	05:29
神奈川	35(29)	18,408	39,121	05:35
北海道	30(30)	16,715	37,425	05:33
埼玉	30(27)	14,230	31,852	05:07
愛知	30(23)	17,141	36,114	04:37
兵庫	30(30)	17,156	38,618	04:52
千葉	27(16)	12,238	26,847	04:46
東京	27(22)	16,425	34,226	05:07
福岡	27(25)	19,467	42,523	04:17
静岡	18(18)	12,992	28,508	05:03
京都	18(17)	12,785	28,957	04:08
新潟	15(13)	8,556	19,059	04:49

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		11月	累計 (18.10~)	
長野	15(14)	9,169	21,788	05:43
宮城	14(11)	6,601	14,485	04:57
岡山	13(13)	8,692	18,184	04:34
福島	12(11)	7,150	16,027	04:40
群馬	12(11)	6,479	15,076	04:32
岐阜	12(11)	7,193	15,441	04:47
栃木	11(11)	6,501	12,778	04:32
三重	10(9)	6,286	14,844	04:33
熊本	10(10)	9,341	20,712	04:00
茨城	9	6,672	11,979	04:24
広島	11	14,247	28,800	03:51
合計(平均)		274,008	595,124	04:46

※「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。