

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12月末)		
			18年12月	累計 (18.10月～18.12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	6,480件 1日平均 324.0件	18,459件 1日平均 302.6件	21.28%
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	13,337件 1日平均 666.9件	42,137件 1日平均 690.8件	48.57%

※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12月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		12月	累計 (18.10~)	
大阪	48(42)	20,670	62,430	05:21
神奈川	35(28)	15,411	54,532	05:13
北海道	30(30)	15,625	53,050	05:36
埼玉	30(29)	12,400	44,252	05:16
愛知	30(23)	15,806	51,920	04:35
兵庫	30(29)	15,765	54,383	04:58
千葉	27(14)	11,425	38,272	04:51
東京	27(22)	16,740	50,966	05:11
福岡	27(25)	16,826	59,349	04:21
静岡	18(18)	10,446	38,954	04:51
京都	18(17)	9,514	38,471	04:26
新潟	15(13)	7,935	26,994	04:41

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		12月	累計 (18.10~)	
長野	15(14)	7,796	29,584	05:16
宮城	14(11)	5,682	20,167	05:01
岡山	13(13)	7,307	25,491	04:43
福島	12(11)	6,797	22,824	04:41
群馬	12(11)	6,603	21,679	04:10
岐阜	12(11)	6,918	22,359	04:44
栃木	11(11)	6,398	19,176	04:16
三重	10(9)	4,784	19,628	04:37
熊本	10(10)	7,674	28,386	04:15
茨城	11	6,480	18,459	04:31
広島	11	13,337	42,137	03:46
合計(平均)		248,339	843,463	04:45

※「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件当たりによる平均時間。