

## 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(19年1月末)		
			19年1月	累計 (18.10月～19.1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	7,768件  1日平均 408.8件	26,227件  1日平均 327.8件	30.23%
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	15,041件  1日平均 791.6件	57,178件  1日平均 714.7件	65.91%

※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19年1月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		1月	累計 (18.10~)	
大阪	48(43)	24,933	87,363	05:24
神奈川	35(25)	17,480	72,012	04:59
北海道	30(30)	22,272	75,322	05:02
埼玉	30(28)	16,578	60,830	05:10
愛知	30(22)	19,076	70,996	04:24
兵庫	30(29)	21,363	75,746	04:43
千葉	27(16)	13,339	51,611	04:22
東京	27(21)	19,257	70,223	04:51
福岡	27(25)	21,808	81,157	04:05
静岡	18(18)	14,214	53,168	04:14
京都	18(17)	15,550	54,021	03:57
新潟	15(12)	9,074	36,068	04:21

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		1月	累計 (18.10~)	
長野	15(13)	9,081	38,665	05:19
宮城	14(11)	7,114	27,281	04:43
岡山	13(12)	9,682	35,173	04:17
福島	12(11)	8,240	31,064	04:16
群馬	12(11)	8,458	30,137	03:45
岐阜	12(11)	7,579	29,938	04:21
栃木	11(11)	8,119	27,295	03:59
三重	10(9)	6,466	26,094	04:21
熊本	10(10)	10,592	38,978	03:55
茨城	11	7,768	26,227	04:12
広島	11	15,041	57,178	03:26
合計(平均)		313,084	1,156,547	04:26

※「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件当たりを要した平均時間。