

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2月末)		
			19年2月	累計 (18.10月～19.2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	7,797件 1日平均 410.4件	34,024件 1日平均 343.7件	39.22%
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	15,387件 1日平均 809.8件	72,565件 1日平均 733.0件	83.65%

※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2月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		2月	累計 (18.10~)	
大阪	48(41)	25,568	112,931	05:35
神奈川	35(25)	14,987	86,999	05:16
北海道	30(30)	22,633	97,955	05:02
埼玉	30(28)	16,020	76,850	05:07
愛知	30(22)	20,756	91,752	04:14
兵庫	30(28)	21,890	97,636	04:44
千葉	27(16)	13,810	65,421	04:45
東京	27(21)	20,249	90,472	04:44
福岡	27(25)	21,636	102,793	04:03
静岡	18(17)	13,695	66,863	04:25
京都	18(17)	15,118	69,139	03:59
新潟	15(12)	8,479	44,547	04:45

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		2月	累計 (18.10~)	
長野	15(13)	8,765	47,430	05:33
宮城	14(11)	7,403	34,684	04:43
岡山	13(12)	9,271	44,444	04:33
福島	12(11)	7,608	38,672	04:21
群馬	12(10)	7,911	38,048	03:49
岐阜	12(11)	6,801	36,739	04:27
栃木	11(10)	7,547	34,842	04:07
三重	10(9)	5,570	31,664	04:28
熊本	10(10)	9,502	48,480	04:01
茨城	11	7,797	34,024	04:11
広島	11	15,387	72,565	03:31
合計(平均)		308,403	1,464,950	04:32

※「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。