

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3月末)		
			19年3月	累計 (18.10月～19.3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	8,460件 1日平均 402.9件	42,484件 1日平均 354.0件	48.97%
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	14,893件 1日平均 709.2件	87,458件 1日平均 728.8件	100.82%

※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3月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		3月	累計 (18.10~)	
大阪	48(40)	27,556	140,487	05:21
神奈川	35(25)	15,797	102,796	04:51
北海道	30(30)	20,767	118,722	05:10
埼玉	30(22)	15,631	92,481	05:13
愛知	30(22)	18,225	109,977	04:23
兵庫	30(27)	20,949	118,585	04:42
千葉	27(15)	14,453	79,874	04:42
東京	27(21)	19,751	110,223	04:46
福岡	27(25)	20,336	123,129	04:07
静岡	18(17)	12,684	79,547	04:27
京都	18(17)	14,150	83,289	03:54
新潟	15(12)	7,824	52,371	04:44

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		3月	累計 (18.10~)	
長野	15(14)	9,569	56,999	05:06
宮城	14(11)	7,396	42,080	04:43
岡山	13(12)	8,741	53,185	04:34
福島	12(11)	7,890	46,562	04:19
群馬	12(10)	6,419	44,467	03:54
岐阜	12(11)	6,744	43,483	04:40
栃木	11(10)	8,648	43,490	03:56
三重	10(9)	6,025	37,689	04:37
熊本	10(10)	10,232	58,712	03:57
茨城	11	8,460	42,484	04:19
広島	11	14,893	87,458	03:44
合計(平均)		303,140	1,768,090	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件当たりに要した平均時間。