

年金電話相談センター業務（市場化テストモデル事業）  
に係る評価について

平成 1 9 年 2 月

社会保険庁運営部企画課

## ○ 目 次

I	年金電話相談センター事業に係る市場化テスト（モデル事業）の概要	
1.	目的	1
2.	対象事業の範囲等	1
3.	事業実施結果の評価方法	1
II	茨城年金電話相談センターにおける事業について	
1.	契約概要	2
2.	事業実施体制	2
3.	事業実績	2
4.	経費	2
5.	社会保険庁が実施する年金電話相談センター事業との比較	3
III	広島年金電話相談センターにおける事業について	
1.	契約概要	8
2.	事業実施体制	8
3.	事業実績	8
4.	経費	8
5.	社会保険庁が実施する年金電話相談センター事業との比較	9
IV	総合評価	14
参考1	年金電話相談センター業務の概要	15
参考2	年金電話相談センターの電話相談対応件数	16
参考3	市場化テストモデル事業に係る業務実施体制	18

## I 年金電話相談センター事業に係る市場化テスト（モデル事業）の概要

### 1. 目的

年金電話相談センター事業について、年金電話相談センターに寄せられる年金相談への対応等を包括的に市場化テストのモデル事業として実施し、受託者の創意工夫やノウハウを活用しサービスの向上を図ること並びに当該業務の質及びコスト（当該業務に要する直接的な費用に加え間接的な費用を算入）に関する官と民の比較を実施することを目的とする。

### 2. 対象事業の範囲等

#### （1）対象年金電話相談センター

茨城年金電話相談センター（実施事業者：アシスト株式会社）

広島年金電話相談センター（実施事業者：日本マルチメディアサービス株式会社）

#### （2）対象事業

電話により年金電話相談センターに寄せられる年金相談への対応、各種届出用紙等の送付依頼の受付及び事業報告書の作成までを包括的に委託する。なお、当該事業を効率的、効果的に実践するための手段・方法については、現行法の範囲内において、受託者の提案に委ねるものとする。

#### （3）契約期間

平成17年10月から平成18年9月までとする。

### 3. 事業実施結果の評価方法

民間事業者に委託した事業について、その実績（業務量・業務の質）及び事業に要した費用を社会保険庁が実施する年金電話相談センターの事業実績及び費用と透明・中立・公正な比較を行うことにより、その成果を評価する。

## II 茨城年金電話相談センターにおける事業について

### 1. 契約概要

実施事業者：アシスト株式会社（人材派遣、情報処理及びテレマーケティング業務の請負等を行っている企業）

・所在地：東京都千代田区神田西福田町4-1

・代表者：代表取締役 江黒 英勝

・設立：昭和63年4月

契約期間：平成17年10月3日から平成18年9月30日まで

年金電話相談業務等の実施は、国民の祝日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く、月曜から金曜までの午前8時30分から午後5時までの間とする。なお、上記実施日以外における業務の実施については、当該施設等の使用可能な範囲で、これを妨げない。ただし、社会保険オンラインシステムの使用については、同システムの稼働時間内とする。

契約金額：32,758,950円

要求水準：契約期間内において、72,171件以上の年金電話相談に適切に対応すること。

※ 要求水準は、市場化テストモデル事業を実施した茨城及び広島の年金電話相談センターとオペレーターの体制が同規模であった静岡年金電話相談センターの平成16年度の相談対応件数の実績を用いている

### 2. 事業実施体制

管理者1名、スーパーバイザー1名、オペレーター9名及び事務員1名の合計12名体制により業務を実施。契約期間内における体制の変更は、ほとんど行われていない。月ごとの事業実施体制については参考3のとおり。

### 3. 事業実績

#### (1) 電話による年金相談業務

電話相談対応件数：71,044件

#### (2) 各種届出用紙等の送付依頼・受付業務等

届出書の送付依頼・受付件数：3,557件

通知書の送付依頼・受付件数：1,920件

#### (3) 事業報告書の作成業務

① 毎月の事業報告書（相談内容別件数、届書等の送付依頼受付件数及びオペレーターの配置実績等）の作成

② 委託事業に要した経費に関する報告書の作成

### 4. 経費

(1) 収入（委託費） 32,758,950円

(2) 支出（実経費） 32,621,735円

(3) 収支差 137,215円

## 5. 社会保険庁が実施する年金電話相談センター事業との比較

### (1) 比較する項目

- ① 電話相談の対応件数（量的側面からの比較）
- ② 当該事業に要した費用（コスト面からの比較）
- ③ 電話相談の対応状況（質的側面からの比較）

### (2) 比較の方法

#### ① 電話相談の対応件数及び当該事業に要した費用に関する比較

電話相談の対応件数の実績及び事業に要した費用（委託費・実経費）について、アシスト(株)と社会保険庁が実施した場合の比較を行う。なお、社会保険庁が実施した場合の数値は以下を用いる。

##### ア 同規模年金電話相談センター（静岡、京都）の平均値

※ 同規模年金電話相談センターとは、市場化テストモデル事業を実施した茨城及び広島年金電話相談センターとオペレーターの体制が同規模であった静岡及び京都年金電話相談センターである。なお、市場化テスト実施前のオペレーターの定数は茨城18名、広島17名、静岡及び京都18名である

イ 全国23カ所の年金電話相談センターのうち、市場化テストモデル事業を実施した2カ所の年金電話相談センター（茨城、広島）を除く、21カ所の年金電話相談センターの平均値

#### ② 電話相談の対応状況に関する比較

相談の対応状況について、お客様満足度調査（モニター調査）及びモニタリング評価の結果により、アシスト(株)と社会保険庁が実施した場合の比較を行う。なお、社会保険庁が実施した場合の数値は以下を用いる。

ア お客様満足度調査については、全国23カ所の年金電話相談センターのうち、市場化テストモデル事業を実施した2カ所の年金電話相談センター（茨城、広島）を除く、21カ所の年金電話相談センターの平均値

イ モニタリング評価については、3カ所の年金電話相談センター（長野、京都、大阪）の平均値

※ 上記3カ所の年金電話相談センターは、茨城及び広島年金電話相談センターと同様に既存設備において応答記録が自動的に電子記録媒体に保存される機能を有していることからモニタリング評価の対象とした。

(3) 比較結果及び評価

① 電話相談の対応件数に関する比較

	要求水準	電話相談等対応件数	1人1日当たり 対応件数	オペレーター 数平均
アシスト(株)	72,171件以上	71,044件 要求水準達成率：98.4% 対同規模比：79.3% 対21カ所比：55.2%	32.2件 対同規模比：149.1% 対21カ所比：118.8%	9.0人
同規模年金電話相談センター (静岡・京都平均)	—	89,622件	21.6件	16.9人
年金電話相談センター (21カ所平均)		128,763件	27.1件	19.4人

【評価】

相談対応件数については、要求水準に対する達成率が98.4%であり、その水準をクリアできなかった。

また、同規模年金電話相談センターと比較すると、79.3%と大きく下回っている。

しかしながら、相談員1人当たりの対応件数をみると、同規模年金電話相談センターとの比較で149.1%、21カ所の年金電話相談センターとの比較で118.8%と、大きく上回っており、より効率的な対応がなされたと言える。

アシスト(株)は実施期間中、オペレーター数を既定した人数より変動させず事業を実施している(参考3)。1人1日当たりの対応件数が、社会保険庁が実施する場合の実績を上回っているが、同規模年金電話相談センターの対応件数よりも少ない要求水準を達成できなかったことは、業務遂行の見通し及び体制の確立という点において不十分であったと考えられる。

市場化テストにおいては、民間事業者の創意工夫やノウハウを適切に事業に反映させることを基本理念としているが、時期や時間帯による相談需要の変動を予想してオペレーター数を変動させるなどの業務遂行の見通し及び体制の確立という点では、その理念が効果的に発揮されなかったと考えられる。

なお、アシスト(株)からは、要求水準を達成することができなかったことによる違約金を徴収している。

② 当該事業に要した費用に関する比較

(単位：千円)

	契約金額 (委託費)	実 経 費	管理者	オペレーター	諸経	収支差
			人件費	等人件費	費	
アシスト (株)	32,759 対同規模比：67.1%	32,622 対同規模比：66.8%	6,846	25,325	451	+137
同規模年金電話相談センター (静岡・京都平均)	48,804 (実経費)		9,891	38,685	229	—
年金電話相談センター (21カ所平均)	57,999 (実経費)		14,760	42,969	270	—

※ 実経費には、社会保険庁より茨城・広島を含む全23カ所の年金電話相談センターへ交付している年金電話相談センターの運営に必要な経費（建物借料及び備品消耗品費や光熱水料等の諸経費）は含んでいない

※ 諸経費とは、管理費、要員募集費及び健康診断料等である

	相談一件当たり経費（委託費ベース）	相談一件当たり経費（実経費ベース）
アシスト (株)	461.1円 対同規模比：84.7%	459.2円 対同規模比：84.3%
同規模年金電話相談センター (静岡・京都平均)	544.6円	
年金電話相談センター (21カ所平均)	450.4円	

【評 価】

アシスト(株)の経費は官が実施した同規模年金電話相談センターの経費と比べ委託費ベースで67.1%と低廉な価格となっており、経費の削減効果があった。また、相談一件当たりのコストも同様に低価格であり、効率的な業務運営が行われたと言える。

しかし、収入（委託費）と実経費を比較すると収入が実経費を若干上回った状態ではあるが、要求水準を達成するためには更なる体制の拡充等を必要とし、その分のコストが計上されることとなる。また、その結果として損失が発生していたと考えられる。したがって、このような状態において継続して業務を実施していくことが可能なのかという点には留意が必要である。

③ 相談の対応状況に関する比較

ア お客様満足度調査（モニター調査）

	適切な対応（6点満点）				説明力（6点満点）			
	17年12月	18年3月	18年6月	合計	17年12月	18年3月	18年6月	合計
アシスト（株）	4.6点	4.5点	4.6点	13.7点	4.9点	4.7点	4.8点	14.4点
年金電話相談センター （21カ所平均）	4.2点	4.4点	4.7点	13.3点	4.5点	4.7点	4.9点	14.1点

〈お客様満足度調査（モニター調査）〉

※ 第三者にモニターを依頼し、当該モニターが年金電話相談センターへ架電することにより、相談員の対応状況について以下の項目の調査を実施（平成17年12月、平成18年3月及び平成18年6月の3回）

※ 「適切な対応」は、①対応者が相談内容を的確に理解していたか、②電話で相談できる範囲を説明したか、③適切な説明を受けたかの3項目をそれぞれ1～6点で採点し、平均点を算出

※ 「説明力」は、①分かりやすい説明か、②言葉遣いはどうかの2項目をそれぞれ1～6点で採点し、平均点を算出

※ 1回の調査件数は、1センター当たり概ね20件から100件である

イ モニタリング評価

	17年12月	18年3月	18年6月	合計
アシスト（株）	3.7点	2.9点	2.9点	9.5点
年金電話相談センター （長野・京都・大阪平均）	3.3点	3.1点	3.2点	9.6点

〈モニタリング評価〉

※ 実際に年金電話相談センターに架電のあった応答記録について、年金相談担当職員によるモニタリングを実施（平成17年12月、平成18年3月及び平成18年6月の3回）し、相談員の対応状況进行评估

※ 平成17年12月の評価は、①相談内容を的確に理解しているか、②必要な情報を提供できたか、③個人情報に配慮しているか、④言葉遣いはどうだったかなど7項目をそれぞれ1～5点で採点し、平均点を算出。平成18年3月及び6月は、平成17年12月の評価項目を16項目に細分化等したものをそれぞれ1～5点で採点し、平均点を算出

※ 評価の対象とした1センター当たりのサンプル数は、平成17年12月は10件、平成18年3月及び6月は50件である



【評 価】

お客様満足度調査（モニター調査）の結果を比較すると、アシスト(株)は相談員 1 人当たりの対応件数が同規模及び 21 カ所の年金電話相談センターより多いにもかかわらず、その調査結果は 21 カ所の年金電話相談センターの平均値を 0.7 ポイント上回っている。

また、モニタリング評価においては、長野、京都、大阪の年金電話相談センターと比較して、-0.1 ポイントと下回っている。

アシスト(株)は相談の対応状況の面では、相談員 1 人当たりの対応件数が同規模及び 21 カ所の年金電話相談センターより多いことを併せて考えると、十分評価できる結果であると考えられる。

### Ⅲ 広島年金電話相談センターにおける事業について

#### 1. 契約概要

実施事業者：日本マルチメディアサービス株式会社（コールセンター事業及び人材派遣等の事業を行っている企業）

・所在地：千葉県浦安市入船1-5-2

・代表者：代表取締役 北村 健二

・設立：平成6年6月

契約期間：平成17年10月3日から平成18年9月30日まで

年金電話相談業務等の実施は、国民の祝日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く、月曜から金曜までの午前8時30分から午後5時までの間とする。なお、上記実施日以外における業務の実施については、当該施設等の使用可能な範囲で、これを妨げない。ただし、社会保険オンラインシステムの使用については、同システムの稼働時間内とする。

契約金額：36,750,000円

要求水準：契約期間内において、72,171件以上の年金電話相談に適切に対応すること。

※ 要求水準は、市場化テストモデル事業を実施した茨城及び広島の年金電話相談センターとオペレーターの体制が同規模であった静岡年金電話相談センターの平成16年度の相談対応件数の実績を用いている

#### 2. 事業実施体制

管理者1名、管理補助者1名、スーパーバイザー2名、オペレーター14.4名（平均）及び事務員1名の合計平均19.4名の体制により業務を実施。また、平成17年11月にオペレーターを増員し体制の拡充を図っている。月ごとの業務実施体制については参考3のとおり。

#### 3. 事業実績

##### (1) 電話による年金相談業務

電話相談対応件数：98,346件

##### (2) 各種届出用紙等の送付依頼・受付業務等

届出書の送付依頼・受付件数：6,020件

通知書の送付依頼・受付件数：2,910件

##### (3) 事業報告書の作成業務

① 毎月の事業報告書（相談内容別件数、届書等の送付依頼受付件数及びオペレーターの配置実績等）の作成

② 委託事業に要した経費に関する報告書の作成

#### 4. 経費

(1) 収入（委託費） 36,750,000円

(2) 支出（実経費） 56,659,944円

(3) 収支差 ▲19,909,944円

## 5. 社会保険庁が実施する年金電話相談センター事業との比較

### (1) 比較する項目

- ① 電話相談の対応件数（量的側面からの比較）
- ② 当該事業に要した費用（コスト面からの比較）
- ③ 電話相談の対応状況（質的側面からの比較）

### (2) 比較の方法

#### ① 電話相談の対応件数及び当該事業に要した費用に関する比較

電話相談の対応件数の実績及び事業に要した費用（委託費・実経費）について、日本マルチメディアサービス(株)と社会保険庁が実施した場合の比較を行う。なお、社会保険庁が実施した場合の数値は以下を用いる。

#### ア 同規模年金電話相談センター（静岡、京都）の平均値

※ 同規模年金電話相談センターとは、市場化テストモデル事業を実施した茨城及び広島年金電話相談センターとオペレーターの体制が同規模であった静岡及び京都年金電話相談センターである。なお、市場化テスト実施前のオペレーターの定数は茨城18名、広島17名、静岡及び京都18名である

#### イ 全国23カ所の年金電話相談センターのうち、市場化テストモデル事業を実施した2カ所の年金電話相談センター（茨城、広島）を除く、21カ所の年金電話相談センターの平均値

#### ② 電話相談の対応状況に関する比較

相談の対応状況について、お客様満足度調査（モニター調査）及びモニタリング評価の結果により、日本マルチメディアサービス(株)と社会保険庁が実施した場合の比較を行う。なお、社会保険庁が実施した場合の数値は以下を用いる。

#### ア お客様満足度調査については、全国23カ所の年金電話相談センターのうち、市場化テストモデル事業を実施した2カ所の年金電話相談センター（茨城、広島）を除く、21カ所の年金電話相談センターの平均値

#### イ モニタリング評価については、3カ所の年金電話相談センター（長野、京都、大阪）の平均値

※ 上記3カ所の年金電話相談センターは、茨城及び広島年金電話相談センターと同様に既存設備において応答記録が自動的に電子記録媒体に保存される機能を有していることからモニタリング評価の対象とした。

(3) 比較結果及び評価

① 電話相談の対応件数に関する比較

	要求水準	電話相談等対応件数	1人1日当たり 対応件数	オペレーター 数平均
日本マルチメディア サービス(株)	72,171件以上	98,346件 要求水準達成率：136.3% 対同規模比：109.7% 対21カ所比：76.4%	27.9件 対同規模比：129.2% 対21カ所比：103.0%	14.4人
同規模年金電話相談センター (静岡・京都平均)	—	89,622件	21.6件	16.9人
年金電話相談センター (21カ所平均)		128,763件	27.1件	19.4人

【評価】

相談対応件数については、要求水準に対する達成率が136.3%であり、その水準を十分に達成した。また、同規模年金電話相談センターと比較すると109.7%と、10ポイントほど上回っている。

相談員1人当たりの対応件数をみても、同規模年金電話相談センターとの比較で129.2%、21カ所の年金電話相談センターとの比較で103.0%と、上回っており、より効率的な対応がなされたと言える。

② 当該事業に要した費用に関する比較

(単位：千円)

	契約金額 (委託費)	実 経 費	管理者 人件費	オペレータ 一等人件費	諸経費	収支差
日本マルチメディア サービス (株)	36,750 対同規模比:75.3%	56,660 対同規模比:116.1%	11,818	40,475	4,367	▲19,910
同規模年金電話相談 センター(静岡・京都平均)	48,804(実経費)		9,891	38,685	229	—
年金電話相談センター (21カ所平均)	57,999(実経費)		14,760	42,969	270	—

※ 実経費には、社会保険庁より茨城・広島を含む全23カ所の年金電話相談センターへ交付している年金電話相談センターの運営に必要な経費(建物借料及び備品消耗品費や光熱水料等の諸経費)は含んでいない

※ 諸経費とは、管理費、要員募集費及び健康診断料等である

	相談一件当たり経費(委託費ベース)	相談一件当たり経費(実費ベース)
日本マルチメディアサービス(株)	342.6円 対同規模比:62.9%	528.2円 対同規模比:97.0%
同規模年金電話相談センター (静岡・京都平均)	544.6円	
年金電話相談センター (21カ所平均)	450.4円	

【評 価】

日本マルチメディアサービス(株)の経費は官が実施した同規模年金電話相談センターの経費と比べ委託費ベースで75.3%と低廉な価格となっており、経費の削減効果があった。

しかしながら、実経費ベースでは相談一件当たりのコストは同規模年金電話相談センターを若干下回っているものの、総額は同規模年金電話相談センターを上回っており、収支においても19,910千円の損失が発生している。

このような状態において継続して業務を実施していくことが可能なのかという点には留意が必要である。

また、要求水準を大きくクリアした点についても、このような収支の状態を考慮すると民間事業者の創意工夫が適切に反映された結果なのかという疑問はある。

③ 相談の対応状況に関する比較

ア お客様満足度調査（モニター調査）

	適切な対応（6点満点）				説明力（6点満点）			
	17年12月	18年3月	18年6月	合計	17年12月	18年3月	18年6月	合計
日本マルチメディアサービス（株）	4.3点	4.5点	4.6点	13.4点	4.7点	4.7点	4.8点	14.2点
年金電話相談センター （21カ所平均）	4.2点	4.4点	4.7点	13.3点	4.5点	4.7点	4.9点	14.1点

〈お客様満足度調査（モニター調査）〉

※ 第三者にモニターを依頼し、当該モニターが年金電話相談センターへ架電することにより、相談員の対応状況について以下の項目の調査を実施（平成17年12月、平成18年3月及び平成18年6月の3回）

※ 「適切な対応」は、①対応者が相談内容を的確に理解していたか、②電話で相談できる範囲を説明したか、③適切な説明を受けたかの3項目をそれぞれ1～6点で採点し、平均点を算出

※ 「説明力」は、①分かりやすい説明か、②言葉遣いはどうかの2項目をそれぞれ1～6点で採点し、平均点を算出

※ 1回の調査件数は、1センター当たり概ね20件から100件である

イ モニタリング評価

	17年12月	18年3月	18年6月	合計
日本マルチメディアサービス（株）	3.6点	2.9点	3.0点	9.5点
年金電話相談センター （長野・京都・大阪平均）	3.3点	3.1点	3.2点	9.6点

〈モニタリング評価〉

※ 実際に年金電話相談センターに架電のあった応答記録について、年金相談担当職員によるモニタリングを実施（平成17年12月、平成18年3月及び平成18年6月の3回）し、相談員の対応状況进行评估

※ 平成17年12月の評価は、①相談内容を的確に理解しているか、②必要な情報を提供できたか、③個人情報に配慮しているか、④言葉遣いはどうだったかなど7項目をそれぞれ1～5点で採点し、平均点を算出。平成18年3月及び6月は、平成17年12月の評価項目を16項目に細分化等したものをそれぞれ1～5点で採点し、平均点を算出

※ 評価の対象とした1センター当たりのサンプル数は、平成17年12月は10件、平成18年3月及び6月は50件である

**【評 価】**

お客様満足度調査（モニター調査）の結果を比較すると、日本マルチメディアサービス(株)は相談員 1 人当たりの対応件数が同規模及び 21 カ所の年金電話相談センターより多いにもかかわらず、その調査結果は 21 カ所の年金電話相談センターの平均値を 0.2 ポイント上回っている。

また、モニタリング評価においては、長野、京都、大阪の年金電話相談センターと比較して、-0.1 ポイントと下回っている。

日本マルチメディアサービス(株)は相談の対応状況の面では、相談員 1 人当たりの対応件数が同規模及び 21 カ所の年金電話相談センターより多いことを併せて考えると、十分評価できる結果であると考えられる。

#### IV 総合評価

茨城年金電話相談センターにおける事業については、電話相談の対応件数（量的側面）からみると要求水準を達成することができなかったが、これは、年金相談の需要の繁閑によるコール数の変動に即したオペレーター等の要員管理が十分に行われず、事業の実施にあたり十分な体制を確立することができなかったことが一因と考えられる。

また、事業に要した費用（コスト面）の観点からは、委託費ベース、実際の所要経費ベースのいずれも社会保険庁が実施した場合に比較して低廉な価格で実施することができたものの、要求水準を達成するためには更なるオペレーターの配置等が必要であると考えられ、そのための費用が計上される可能性がある点に留意する必要がある。

他方で、電話相談の対応状況（質的側面）の観点からは、オペレーター一人当たりの一日の相談件数が社会保険庁の実施した場合を上回る中で、モニター調査等について社会保険庁が実施した場合と同等以上の結果を得ており、この点は十分評価できるものと考えられる。

広島年金電話相談センターにおける事業については、電話相談の対応件数（量的側面）からみると要求水準を大きく上回る実績を上げているが、事業に要した費用（コスト面）に関してしてみると、委託費ベースでは社会保険庁が実施した同規模の年金電話相談センターと比較して低廉な価格となっているものの、所要経費ベースでは年金相談の需要の繁閑によるコール数の変動に即したオペレーター等の要員管理が十分に行われなかったことを一因として、支出額が委託費を大きく上回る結果となっており、この点に留意する必要がある。

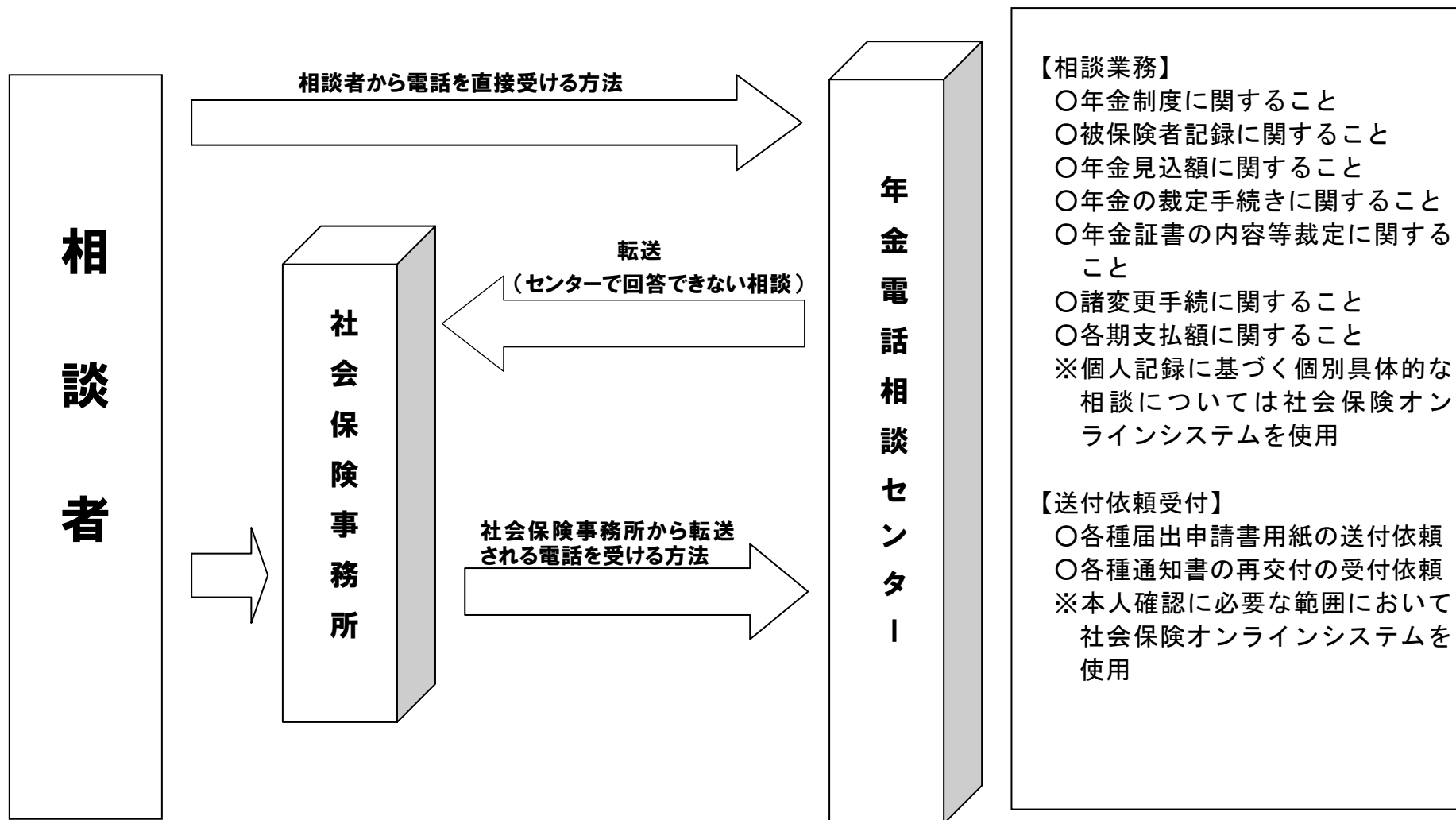
他方で、電話相談の対応状況（質的側面）の観点からは、茨城年金電話相談センターにおける事業と同様、オペレーター一人当たりの一日の相談件数が社会保険庁の実施した場合を上回る中で、モニター調査等について社会保険庁が実施した場合と同等以上の結果を得ており、この点は十分評価できるものと考えられる。

以上のとおり、本事業については、電話相談の対応状況では評価できる面があるものの、電話相談対応件数や事業に要したコストなど事業を包括的にみると民間事業者の創意工夫やノウハウが十分に生かされなかった面もあったと考えられる。

年金電話相談センター事業については、平成19年度から全国23カ所の年金電話相談センター及び社会保険業務センター中央年金相談室の電話相談を順次集約し、複数カ所の新たなコールセンターを設置することを予定している。新たなコールセンターにおいては、この市場化テストの成果を踏まえ、民間活用により年金相談全体の更なる充実を図ることとしたい。



## 年金電話相談センター業務の概要



(参考2)

年金電話相談センターの電話相談対応件数

○ 市場化テストモデル事業対象の2年金電話相談センター

名称	17.10月	11月	12月	18.1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
茨城	6,398	5,705	4,661	5,810	7,103	6,494	5,494	5,239	6,663	5,317	6,187	5,973	71,044
広島	6,206	9,778	5,718	10,110	10,218	8,574	7,347	6,571	11,866	6,741	7,782	7,435	98,346
平均	6,302	7,742	5,190	7,960	8,661	7,534	6,421	5,905	9,265	6,029	6,985	6,704	84,695

○ 同規模の年金電話相談センター

名称	17.10月	11月	12月	18.1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
静岡	9,415	9,627	5,828	7,970	9,629	7,667	6,023	5,538	8,811	5,796	6,573	6,164	89,041
京都	8,658	10,402	5,525	10,391	9,585	7,443	5,925	5,321	9,854	5,395	6,066	5,637	90,202
平均	9,037	10,015	5,677	9,181	9,607	7,555	5,974	5,430	9,333	5,596	6,320	5,901	89,622

○ その他の年金電話相談センター

名称	17.10月	11月	12月	18.1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
北海道	15,389	15,552	9,912	13,650	14,503	12,813	11,089	9,692	15,591	9,654	11,173	10,422	149,440
宮城	7,708	7,794	4,734	6,751	7,524	6,598	4,910	4,404	6,957	4,603	4,806	4,735	71,524
福島	3,579	4,599	2,162	4,178	4,380	3,554	2,815	2,372	6,108	2,490	2,642	2,591	41,470
栃木	6,000	6,812	4,577	5,718	6,050	5,418	4,427	4,149	5,112	4,384	4,893	4,766	62,306
群馬	6,469	5,565	3,906	5,712	6,603	6,202	4,759	4,652	6,762	5,082	6,012	5,964	67,688
埼玉	21,827	16,648	13,022	16,089	17,074	16,499	9,058	9,006	9,112	9,410	11,545	10,865	160,155
千葉	22,546	20,204	18,413	20,815	23,774	22,632	19,966	17,801	20,821	18,396	18,726	16,846	240,940
東京	26,838	18,910	16,459	19,606	21,235	21,449	17,283	16,297	19,593	16,270	18,447	16,670	229,057
神奈川	26,576	22,493	16,786	21,065	23,504	19,292	16,828	16,210	19,093	15,501	16,302	14,346	227,996
新潟	4,423	5,755	2,462	4,421	5,229	3,918	3,594	3,210	6,941	2,989	4,927	5,129	52,998
長野	6,019	7,446	3,813	6,465	6,944	5,588	4,105	3,648	7,862	4,443	5,221	5,602	67,156
岐阜	4,892	4,883	3,147	4,769	5,630	4,461	3,343	3,121	5,605	3,452	3,825	3,594	50,722
愛知	20,813	20,747	14,460	19,990	23,363	18,905	15,982	14,842	20,439	13,326	16,102	14,459	213,428
三重	5,518	5,175	3,855	5,345	5,648	4,816	4,057	3,752	5,506	3,856	4,629	4,215	56,372
大阪	46,537	30,792	23,172	32,604	30,262	29,032	18,812	18,507	23,813	21,849	22,628	21,216	319,224
兵庫	19,383	18,892	13,718	20,008	18,645	17,290	14,628	13,741	17,813	13,681	15,654	14,056	197,509
岡山	7,294	7,582	4,788	7,415	7,857	5,538	4,504	4,045	7,017	4,069	4,784	4,302	69,195
福岡	17,123	17,083	11,838	17,812	19,361	16,330	13,143	11,710	17,263	11,756	13,435	13,001	179,855
熊本	6,694	7,022	4,385	6,548	6,494	5,930	4,535	4,226	6,876	4,649	5,311	5,082	67,752
平均	13,986	12,571	8,903	12,253	13,014	11,494	9,037	8,393	11,759	8,621	9,700	9,032	128,763

※ 平均は、同規模の年金電話相談センター（静岡・京都）を含めている

(参考3)

### 市場化テストモデル事業に係る業務実施体制

#### ○ 茨城年金電話相談センター（アシスト(株)）

(単位：人)

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
管理者	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0
スーパーバイザー	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0
オペレーター	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9.0
事務員	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8
合計	11	11	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	11.8

#### ○ 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)）

(単位：人)

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均
管理者(管理補助者)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.0
スーパーバイザー	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.0
オペレーター	9	17	15	15	15	15	15	15	15	14	14	14	14.4
事務員	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0
合計	14	22	20	20	20	20	20	20	20	19	19	19	19.4

※日本マルチメディアサービスは管理者の他に管理補助者を配置している