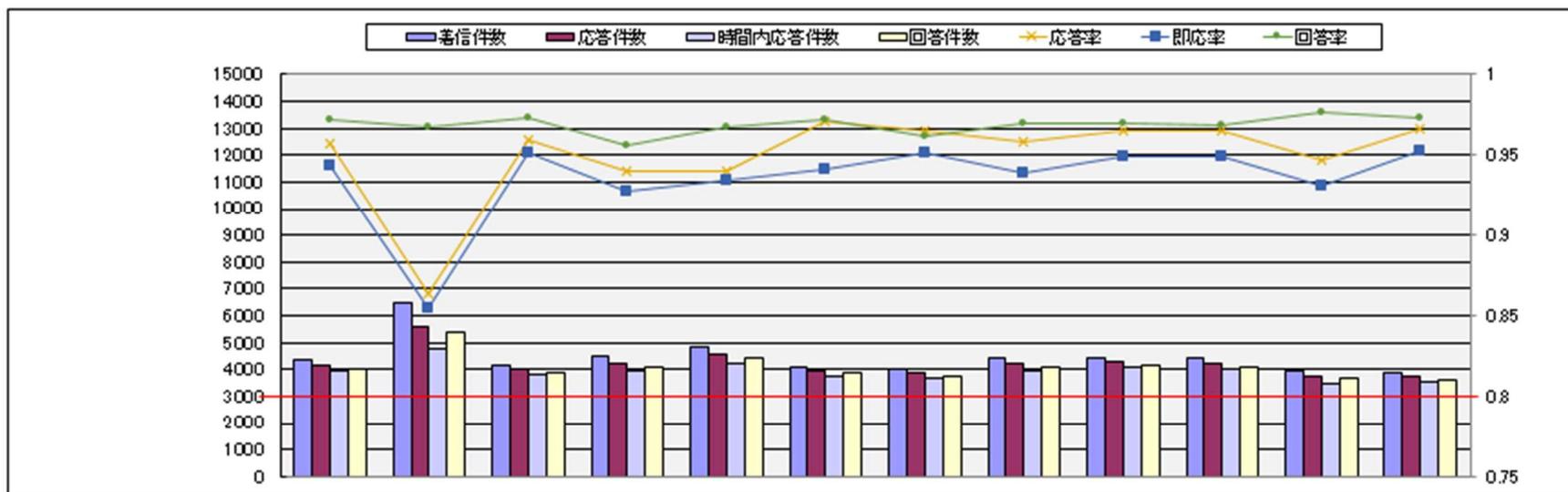


横須賀市コールセンター稼働実績

1 令和3年度 受付件数

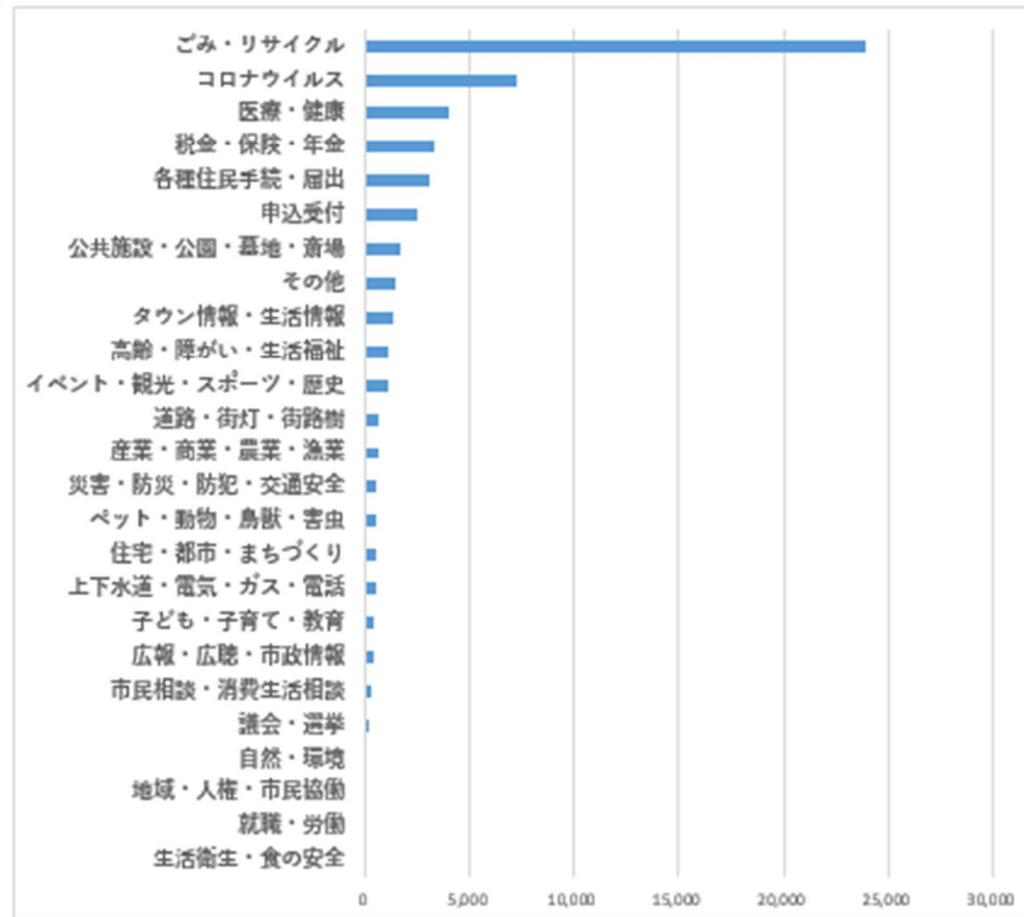


	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年合計
着信件数①	4,345	6,474	4,184	4,526	4,850	4,085	4,028	4,413	4,442	4,411	3,976	3,861	53,595
IVR着信件数	6	17	10	6	2	0	1	3	4	6	0	8	63
応答件数②	4,157	5,589	4,014	4,254	4,560	3,967	3,889	4,228	4,287	4,256	3,767	3,733	50,701
時間内応答件数③	3,923	4,776	3,819	3,948	4,259	3,732	3,702	3,972	4,069	4,041	3,509	3,557	47,307
回答件数④	4,041	5,407	3,907	4,066	4,411	3,854	3,741	4,101	4,159	4,123	3,680	3,631	49,121
F A X	2	5	0	12	4	5	5	15	2	9	3	2	64
応答率 (② ÷ ①)	95.7%	86.3%	95.9%	94.0%	94.0%	97.1%	96.5%	95.8%	96.5%	96.5%	94.7%	96.7%	94.6%
即応率 (③ ÷ ②)	94.4%	85.5%	95.1%	92.8%	93.4%	94.1%	95.2%	93.9%	94.9%	94.9%	93.2%	95.3%	93.3%
回答率 (④ ÷ ②)	97.2%	96.7%	97.3%	95.6%	96.7%	97.2%	96.2%	97.0%	97.0%	96.9%	97.7%	97.3%	96.9%

横須賀市コールセンター稼働実績

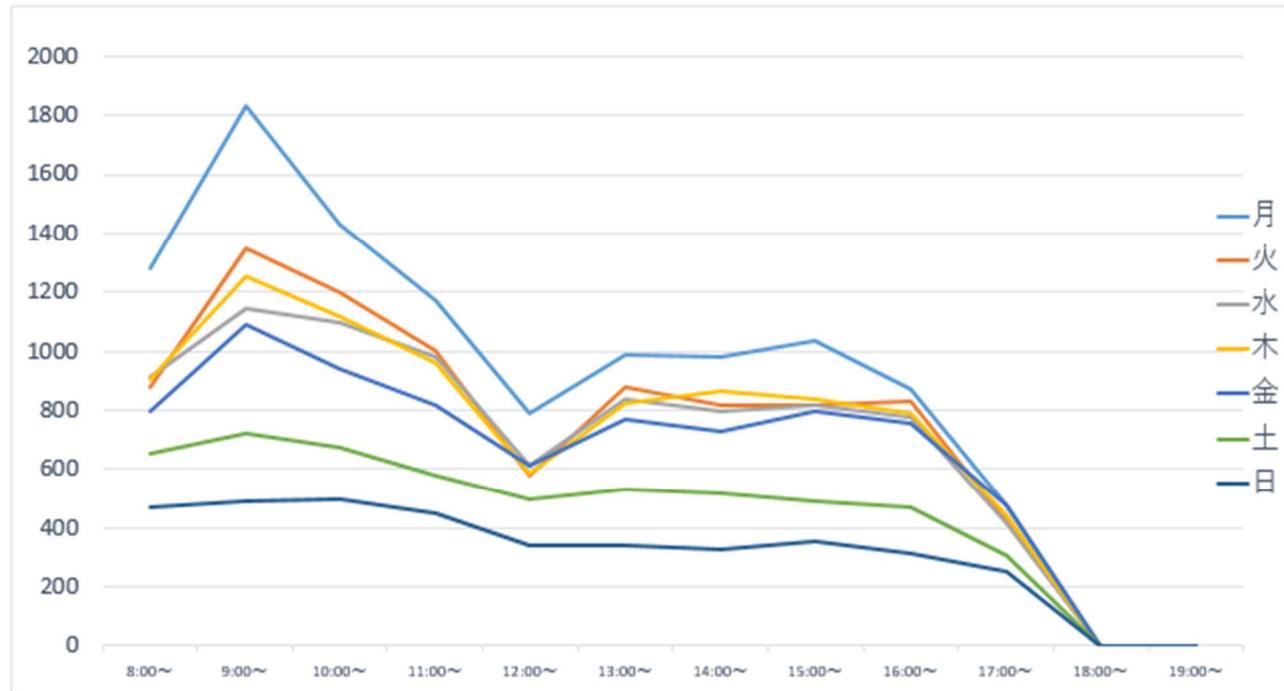
2 令和3年度 カテゴリ別対応件数

項目	件数	比率
ごみ・リサイクル	23,941	42.7%
コロナウイルス	7,220	12.9%
医療・健康	4,005	7.1%
税金・保険・年金	3,274	5.8%
各種住民手続・届出	3,117	5.6%
申込受付	2,562	4.6%
公共施設・公園・墓地・斎場	1,680	3.0%
その他	1,454	2.6%
タウン情報・生活情報	1,369	2.4%
高齢・障がい・生活福祉	1,147	2.0%
イベント・観光・スポーツ・歴史	1,076	1.9%
道路・街灯・街路樹	690	1.2%
産業・商業・農業・漁業	632	1.1%
災害・防災・防犯・交通安全	599	1.1%
ペット・動物・鳥獣・害虫	596	1.1%
住宅・都市・まちづくり	534	1.0%
上下水道・電気・ガス・電話	523	0.9%
子ども・子育て・教育	442	0.8%
広報・広聴・市政情報	421	0.8%
市民相談・消費生活相談	339	0.6%
議会・選挙	195	0.3%
自然・環境	135	0.2%
地域・人権・市民協働	120	0.2%
就職・労働	39	0.1%
生活衛生・食の安全	17	0.0%
合計	56,127	100.0%



横須賀市コールセンター稼働実績

3 令和3年度 時間帯別（曜日別）着信件数



	8:00~	9:00~	10:00~	11:00~	12:00~	13:00~	14:00~	15:00~	16:00~	17:00~	18:00~	19:00~	合計
合計	5,890	7,880	6,954	5,942	4,013	5,168	5,023	5,140	4,794	2,785	0	0	53,589
月	1280	1834	1432	1170	788	989	978	1034	869	473	0	0	10,847
火	878	1348	1199	1002	576	880	818	813	833	424	0	0	8,771
水	910	1146	1098	978	613	835	796	818	773	413	0	0	8,380
木	902	1254	1118	957	585	825	862	834	790	439	0	0	8,566
金	796	1090	942	815	610	768	728	796	752	479	0	0	7,776
土	654	720	671	575	499	531	518	490	466	306	0	0	5,429
日	470	488	494	445	342	340	323	355	311	252	0	0	3,820

横須賀市コールセンター稼働実績

4 令和3年度 日別着信件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1日	148	143	221	161	87	137	135	176	154	47	152	168
2日	158	125	172	105	211	142	112	177	167	51	176	136
3日	105	210	154	142	145	121	78	150	129	64	142	127
4日	65	188	115	70	151	104	221	186	87	207	136	146
5日	201	135	133	197	165	82	141	141	68	163	96	106
6日	163	270	59	128	194	208	162	102	185	120	85	66
7日	167	180	211	118	136	149	152	66	146	213	217	188
8日	170	143	160	124	58	143	144	177	143	141	188	135
9日	132	88	169	165	294	128	84	192	158	108	175	146
10日	92	765	171	99	262	143	63	198	121	136	126	162
11日	83	493	164	69	223	118	189	261	86	219	159	153
12日	221	337	170	273	236	86	167	205	94	199	138	84
13日	156	245	41	196	191	202	144	96	181	172	64	67
14日	158	214	179	150	149	164	127	67	139	135	192	218
15日	150	137	166	154	73	137	134	242	168	105	147	165
16日	127	75	125	136	180	146	96	169	172	85	155	125
17日	67	265	182	126	143	159	64	194	113	155	161	139
18日	52	191	163	78	153	72	185	144	88	160	167	107
19日	195	192	99	196	170	88	119	138	77	163	96	65
20日	174	162	72	147	168	117	147	66	223	153	63	69
21日	146	152	203	140	91	188	138	60	184	183	189	134
22日	152	108	125	266	97	166	117	161	165	134	151	136
23日	121	64	148	201	166	122	96	147	171	80	116	129
24日	66	230	130	98	153	143	66	159	165	236	172	134
25日	64	172	113	72	174	97	196	143	99	143	121	100
26日	177	183	88	203	152	71	191	134	78	150	108	71
27日	162	154	78	166	130	188	142	90	212	144	85	69
28日	204	204	137	139	104	137	144	49	175	147	199	150
29日	184	136	120	155	82	148	132	181	267	124		109
30日	285	78	116	138	177	179	76	142	147	75		123
31日		435		114	135		66		80	199		134
合計	4,345	6,474	4,184	4,526	4,850	4,085	4,028	4,413	4,442	4,411	3,976	3,861

横須賀市コールセンター稼働実績

5 令和3年度 後処理手数・対応時間

月\項目	後処理手数時間		対応時間	
	合計時間	平均時間	合計時間	平均時間
4月	162時間10分	2分23秒	202時間42分	2分56秒
5月	126時間30分	2分05秒	262時間53分	2分49秒
6月	126時間30分	1分45秒	177時間26分	2分39秒
7月	110時間30分	1分50秒	189時間54分	2分41秒
8月	68時間48分	1分19秒	207時間26分	2分44秒
9月	41時間08分	0分59秒	170時間55分	2分35秒
10月	28時間12分	0分47秒	167時間42分	2分35秒
11月	33時間20分	0分51秒	182時間00分	2分35秒
12月	28時間00分	0分45秒	175時間06分	2分27秒
1月	28時間42分	0分48秒	172時間39分	2分26秒
2月	29時間04分	0分44秒	154時間11分	2分27秒
3月	19時間42分	0分36秒	144時間29分	2分19秒
月平均	66時間53分00秒	1分14秒	183時間56分55秒	2分36秒

横須賀市コールセンター稼働実績

6 コールセンター申込受付の講座・教室等の件数

申込受付開始月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	月平均	合計	
年度	H21 (2011)	19	35	27	44	29	38	23	35	30	39	15	35	30.8	369
	H22 (2012)	18	43	25	42	38	38	29	35	30	34	23	25	31.7	380
	H23 (2012)	35	32	23	24	35	39	34	39	29	38	21	22	30.9	371
	H24 (2013)	33	31	23	33	38	44	30	29	30	27	26	24	30.7	368
	H25 (2013)	32	29	32	38	35	37	35	27	28	29	30	21	31.1	373
	H26 (2014)	25	37	34	28	33	46	37	28	32	28	32	27	32.3	387
	H27 (2015)	36	40	31	46	33	45	44	33	33	35	30	25	35.9	431
	H28 (2016)	39	44	32	48	45	51	48	32	38	37	33	33	40.0	480
	H29 (2017)	39	42	45	52	51	57	45	48	35	42	38	29	43.6	523
	H30 (2018)	48	48	43	52	50	47	69	42	42	40	51	34	47.2	566
	H31 (2019)	38	58	40	66	57	58	57	44	44	48	39	11	46.7	560
	R2 (2020)	0	18	22	36	44	54	47	38	50	57	54	52	39.3	472
	R3 (2021)	62	62	70	43	49	46	46	39	41	31	32	49	47.5	570

※平成20年度以前は、未集計。

※定員等の内訳は、広報よこすか（市ホームページにも掲載あり）を参考すること。

横須賀市コールセンター稼働実績

7 英語対応件数

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	月平均	合計
H23 (2011)	1	1	1	1	1	7	1	0	1	1	0	2	1.4	17
H24 (2012)	7	3	4	0	4	1	5	4	4	3	6	7	4.0	48
H25 (2013)	6	5	6	4	3	3	2	6	6	4	11	4	5.0	60
H26 (2014)	8	8	6	4	2	3	1	9	4	4	5	3	4.8	57
H27 (2015)	6	8	6	8	5	5	10	1	8	6	6	6	6.3	75
H28 (2016)	4	2	3	6	11	1	0	5	7	7	3	6	4.6	55
H29 (2017)	3	2	3	5	7	5	0	6	2	3	3	8	3.9	47
H30 (2018)	10	3	2	4	2	5	1	0	1	0	1	0	2.4	29
R1 (2019)	6	2	2	6	6	4	8	8	12	7	8	5	6.2	74
R2 (2020)	13	10	9	18	15	16	6	11	10	14	16	9	12.3	147
R3 (2021)	12	8	3	18	10	13	18	13	7	8	5	2	9.8	117

※平成22年度以前は未集計。

横須賀市コールセンター稼働実績

8 年度別受付件数

年度	着信件数 ①	応答件数 ②	時間内応答件数 ③	回答件数 ④	FAX件数	1日平均					応答率 ②÷①	即応率 ③÷②	回答率 ④÷②
						着信件数	応答件数	時間内応答件数	回答件数	FAX件数			
H17 (2005)	10,838	10,135	9,724	8,507	31	56.2	52.5	50.4	44.1	0.2	93.5%	95.9%	83.9%
H18 (2006)	34,585	31,355	29,035	26,803	302	94.8	85.9	79.5	73.9	0.8	90.7%	92.6%	85.5%
H19 (2007)	54,173	51,857	45,239	47,761	456	148.0	141.7	123.6	130.5	1.2	95.7%	87.2%	92.1%
H20 (2008)	65,368	59,745	47,074	56,237	448	179.1	163.7	129.0	154.1	1.2	91.4%	78.8%	94.1%
H21 (2009)	68,295	63,991	52,778	60,575	535	187.1	175.3	144.6	166.0	1.5	93.7%	82.5%	94.7%
H22 (2010)	72,581	65,172	52,254	61,634	413	198.9	178.6	143.2	168.9	1.1	89.8%	80.2%	94.6%
H23 (2011)	76,176	66,174	50,592	60,991	327	208.1	180.8	138.2	166.6	0.9	86.9%	76.5%	92.2%
H24 (2012)	72,400	68,109	57,566	64,642	201	198.4	186.6	157.7	177.1	0.6	94.1%	84.5%	94.9%
H25 (2013)	71,830	67,772	56,985	65,296	260	196.8	185.7	156.1	178.9	0.7	94.4%	84.1%	96.3%
H26 (2014)	73,809	67,638	55,830	65,387	445	202.2	185.3	153.0	179.1	1.2	91.6%	82.5%	96.7%
H27 (2015)	86,528	74,936	59,584	72,243	413	236.4	204.7	162.8	197.4	1.1	86.6%	79.5%	96.4%
H28 (2016)	73,279	63,024	49,729	61,270	567	200.8	172.7	136.2	167.9	1.6	86.0%	78.9%	97.2%
H29 (2017)	67,287	60,773	50,052	59,164	494	184.3	166.5	137.1	162.1	1.4	90.3%	82.4%	97.4%
H30 (2018)	68,762	58,389	47,024	55,116	633	188.4	160.0	128.8	151.0	1.7	84.9%	80.5%	94.4%
R1 (2019)	61,936	56,687	50,359	55,413	302	169.7	155.3	138.0	151.8	0.8	91.5%	88.8%	97.8%
R2 (2020)	57,359	53,079	47,893	51,666	554	157.1	145.4	131.2	141.6	1.5	92.5%	90.2%	97.3%
R3 (2021)	53,595	50,701	47,307	49,121	64	146.8	138.9	129.6	134.6	0.2	94.6%	93.3%	96.9%

※平成17年度は、開設日の平成17年9月20日から平成18年3月31日までの件数

※平成17年度～平成19年度は、運営時間が午前7時～午後11時の受付件数

※平成20年度以降は、運営時間が午前8時～午後8時の受付件数

横須賀市コールセンター稼働実績

※新型コロナウイルス感染症拡大防止策として次の期間について、運営時間を「8時～18時」とした

- (1) 【令和2年度】 4月27日から6月30日、8月1日～令和3年3月31日
- (2) 【令和3年度】 4月1日から令和4年3月31日