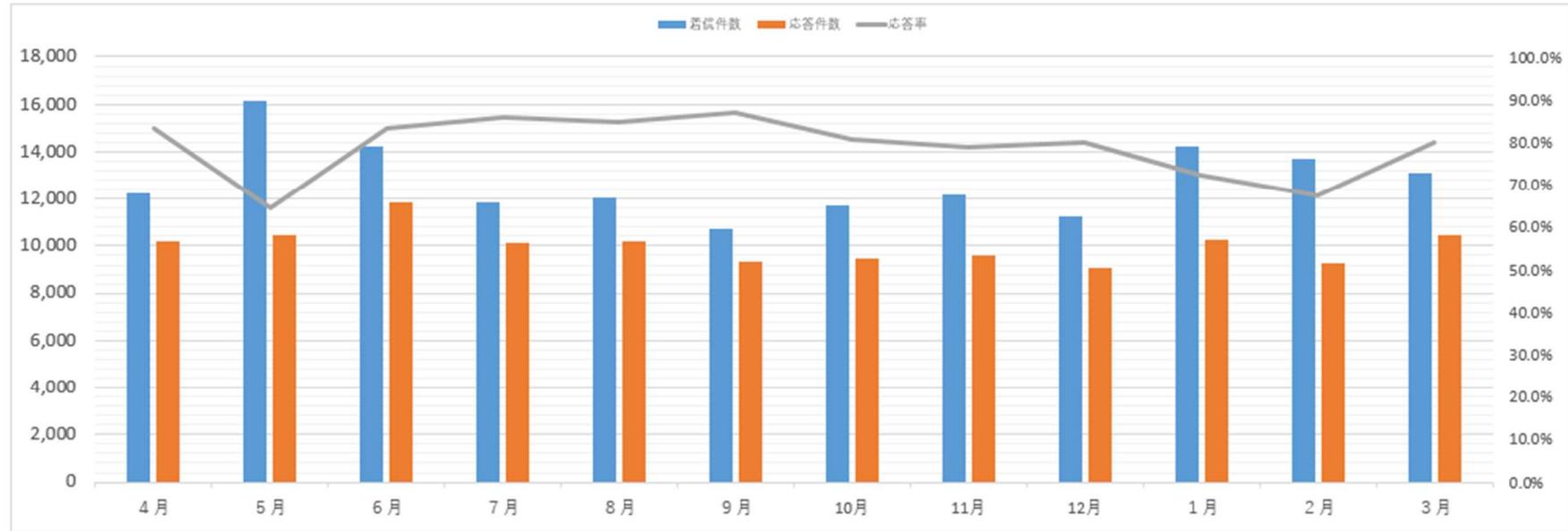


横須賀市代表電話交換業務稼働実績

1 令和3年度 市役所代表電話 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	12,239	16,133	14,196	11,820	12,013	10,751	11,747	12,161	11,280	14,205	13,701	13,084	153,330
応答件数②	10,184	10,437	11,824	10,152	10,198	9,346	9,496	9,594	9,041	10,268	9,235	10,467	120,242
応答率(②÷①)	83.2%	64.7%	83.3%	85.9%	84.9%	86.9%	80.8%	78.9%	80.2%	72.3%	67.4%	80.0%	78.4%

横須賀市代表電話交換業務稼働実績

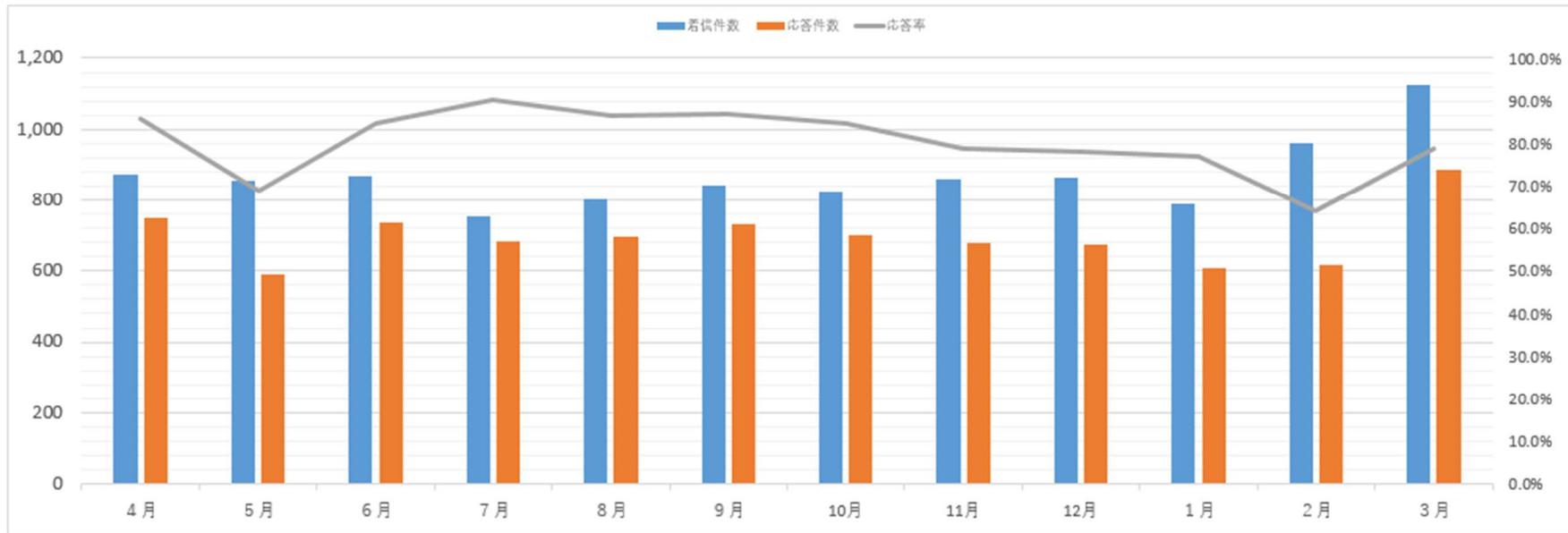
2 令和3年度 市役所代表電話 時間帯別（曜日別）着信件数



	8:00~	9:00~	10:00~	11:00~	12:00~	13:00~	14:00~	15:00~	16:00~	17:00~	合計
合計	8,893	22,934	20,886	18,504	11,721	18,347	16,673	17,160	16,763	1,449	153,330
月	2624	6227	5300	4451	2902	4332	3813	3845	3748	312	37,554
火	1794	4475	4122	3680	2377	3597	3273	3511	3378	308	30,515
水	1578	3996	3829	3551	2240	3486	3039	3217	3108	256	28,300
木	1408	4200	3833	3380	2132	3428	3283	3186	3200	263	28,313
金	1489	4036	3802	3442	2070	3504	3265	3401	3329	310	28,648

横須賀市代表電話交換業務稼働実績

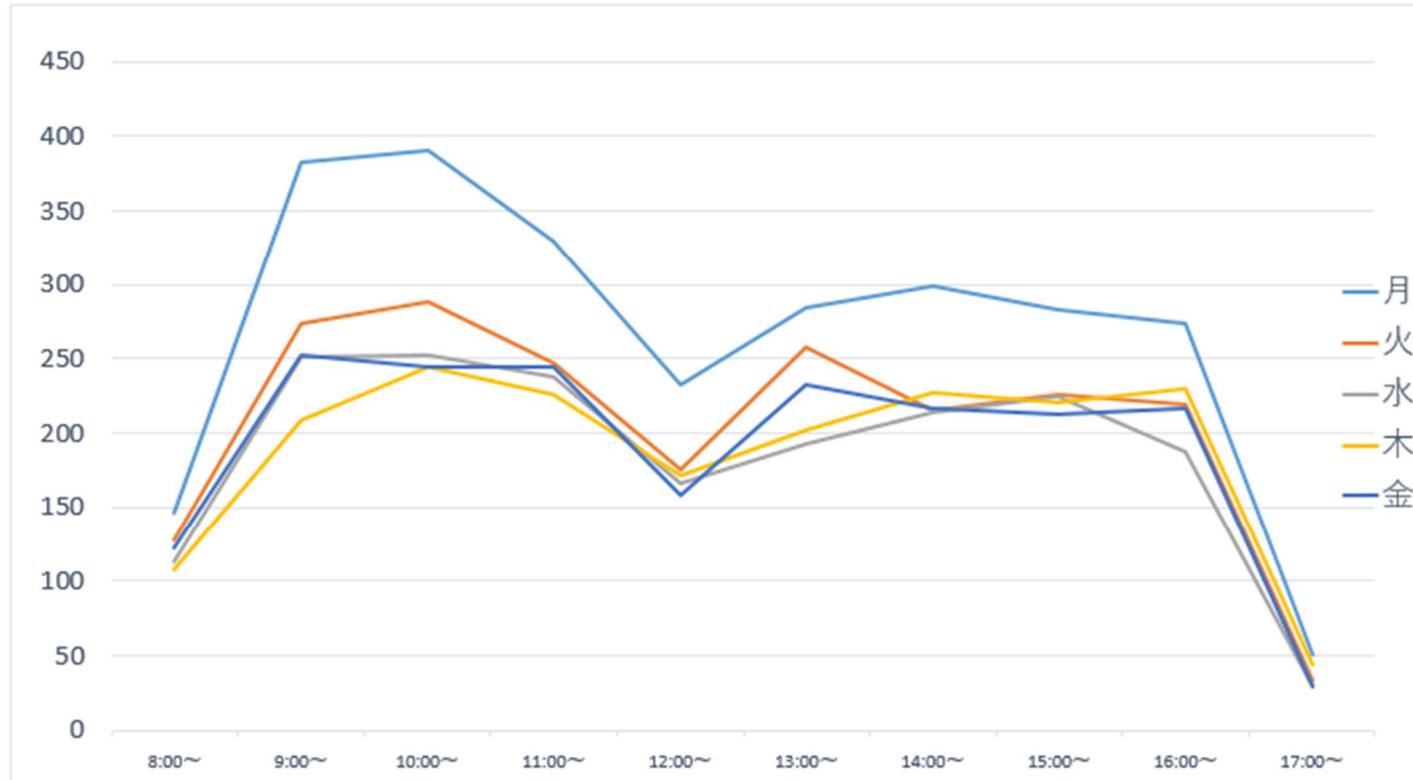
3 令和3年度 上下水道局代表電話 受付件数



	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	871	856	868	755	803	841	826	860	863	789	960	1,125	10,417
応答件数②	748	591	735	681	696	732	700	677	674	607	617	887	8,345
応答率 (②÷①)	85.9%	69.0%	84.7%	90.2%	86.7%	87.0%	84.7%	78.7%	78.1%	76.9%	64.3%	78.8%	80.1%

横須賀市代表電話交換業務稼働実績

4 令和3年度 上下水道局代表電話 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~	合計
合計	618	1,369	1,420	1,285	903	1,170	1,172	1,166	1,126	188	10,417
月	146	383	390	329	232	284	299	283	273	51	2,670
火	128	273	288	247	175	258	215	226	219	33	2,062
水	113	251	253	238	166	193	214	224	188	30	1,870
木	108	209	245	226	172	202	227	220	230	44	1,883
金	123	253	244	245	158	233	217	213	216	30	1,932

横須賀市代表電話交換業務稼働実績

5 令和3年度 後処理手数・対応時間

月\項目	市役所代表電話		上下水道局	
	合計時間	平均時間	合計時間	平均時間
4月	248時間56分	1分28秒	16時間49分	1分21秒
5月	321時間48分	1分51秒	14時間16分	1分27秒
6月	275時間53分	1分24秒	18時間34分	1分31秒
7月	242時間31分	1分26秒	15時間30分	1分22秒
8月	254時間57分	1分30秒	16時間37分	1分26秒
9月	225時間51分	1分27秒	17時間17分	1分25秒
10月	229時間29分	1分27秒	17時間30分	1分30秒
11月	231時間51分	1分27秒	15時間25分	1分22秒
12月	210時間57分	1分24秒	16時間17分	1分27秒
1月	253時間50分	1分29秒	13時間39分	1分21秒
2月	225時間44分	1分28秒	13時間42分	1分20秒
3月	247時間08分	1分25秒	19時間13分	1分18秒
月平均	247時間25分01秒	1分29秒	16時間14分33秒	1分24秒