

令和5年度実績（相模原市コールセンターの稼働実績）

本資料は、人員配置計画や課題認識の参考資料として用意したものである。

1 相模原市コールセンター稼働実績

(1)年度別・月別・チャンネル別稼働実績

年 度	合計(件)	チャンネル			前年度比 (電話比較)	備 考
		電話(件)	メール(件)	ファクス(件)		
H18年度合計	24,052	23,295	377	380		
H19年度合計	75,845	74,799	579	467		
H20年度合計	97,839	96,622	749	468	129%	
H21年度合計	106,372	104,507	1,327	538	108%	
H22年度合計	112,331	110,871	1,088	372	106%	
H23年度合計	94,216	93,000	853	363	84%	第二期契約更新年度
H24年度合計	87,636	86,533	822	281	93%	
H25年度合計	86,068	84,945	885	238	98%	
H26年度合計	86,129	84,847	937	345	100%	
H27年度合計	104,245	102,922	969	354	121%	
H28年度合計	117,403	116,141	934	328	113%	第三期契約更新年度
H29年度合計	110,930	109,610	1,009	311	94%	
H30年度合計	113,685	112,336	1,311	38	102%	
R元年度合計	118,017	117,287	700	30	104%	
R2年度合計	111,728	110,679	1,024	25	94%	
R3年度合計	110,525	109,352	1,148	25	99%	第四期契約更新年度
R4年度合計	102,879	102,161	698	20	93%	
R5年度月別	合計(件)	電話(件)	メール(件)	ファクス(件)	前年度比	備 考
令和5年4月	9,472	9,401	68	3	104%	
令和5年5月	9,071	9,002	66	3	108%	
令和5年6月	7,967	7,906	60	1	92%	
令和5年7月	7,323	7,271	50	2	92%	
令和5年8月	8,303	8,257	44	2	92%	
令和5年9月	8,115	8,043	71	1	96%	
令和5年10月	9,153	9,100	52	1	93%	
令和5年11月	8,158	8,111	46	1	90%	
令和5年12月	6,857	6,818	38	1	82%	
令和6年1月	7,062	7,015	46	1	97%	
令和6年2月	7,139	7,087	52	0	87%	
令和6年3月	7,028	6,970	57	1	82%	
R5年度合計	95,648	94,981	650	17	93%	

(2)令和5年度 電話 問い合わせ内容別実績

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	率
問い合わせ	7,254	7,146	6,153	5,722	6,763	6,257	7,219	6,564	5,907	5,950	5,968	5,855	76,758	80.8
申込受付	1,955	1,591	1,539	1,375	1,105	1,538	1,605	1,200	605	782	879	843	15,017	15.8
苦情	88	107	143	121	232	152	140	128	111	117	103	149	1,591	1.7
その他(無言等)	104	158	71	53	157	96	136	219	195	166	137	123	1,615	1.7
合計	9,401	9,002	7,906	7,271	8,257	8,043	9,100	8,111	6,818	7,015	7,087	6,970	94,981	100.0

(3) 令和5年度 電話 曜日別・時間帯別稼働実績(8時台は、午前8時から午前9時までを意味する)

曜日	8時台	9時台	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台	20時台	合計	曜日別率
月	1,314	2,519	2,324	2,043	1,374	1,671	1,756	1,714	1,627	771	364	254	162	17,893	18.8
火	1,140	2,194	2,098	1,866	1,250	1,586	1,682	1,636	1,575	739	367	255	174	16,562	17.4
水	1,030	1,986	2,047	1,745	1,159	1,499	1,484	1,515	1,521	691	384	276	164	15,501	16.3
木	1,087	2,111	1,914	1,741	1,109	1,494	1,566	1,551	1,563	732	396	228	165	15,657	16.5
金	1,056	1,923	1,911	1,802	1,179	1,470	1,524	1,566	1,604	727	388	266	195	15,611	16.4
土	804	1,135	1,128	977	735	766	703	707	606	460	259	194	131	8,605	9.1
日	443	532	574	495	403	431	437	441	483	351	271	158	133	5,152	5.4
合計	6,874	12,400	11,996	10,669	7,209	8,917	9,152	9,130	8,979	4,471	2,429	1,631	1,124	94,981	100.0
時間帯別率	7.2	13.1	12.6	11.2	7.6	9.4	9.6	9.6	9.5	4.7	2.6	1.7	1.2	100.0	
時間帯別放棄呼率	3.5%	5.8%	5.5%	5.2%	4.4%	5.4%	4.2%	4.2%	4.9%	6.2%	7.1%	7.5%	3.9%	5.0%	

(4) 平成23年度以降 電話 年度別・月別カテゴリ別実績

年度・月	戸籍・住民票	国保・年金	健康・医療	福祉 ・子育て	教育・文化	公園 ・公共施設	イベント ・観光	ごみ・環境	税金	住宅・道路	救急・消防	その他	合計
H23年度合計	6,875	2,458	19,747	7,584	1,172	1,706	2,766	29,783	2,961	2,701	736	14,511	93,000
カテゴリ別率	7.4%	2.6%	21.2%	8.2%	1.3%	1.8%	3.0%	32.0%	3.2%	2.9%	0.8%	15.6%	100.0%
H24年度合計	5,657	2,387	20,497	10,194	1,153	1,755	3,846	26,500	2,775	2,405	567	8,797	86,533
カテゴリ別率	6.5%	2.8%	23.7%	11.8%	1.3%	2.0%	4.4%	30.6%	3.2%	2.8%	0.7%	10.2%	100.0%
H25年度合計	4,971	2,213	18,260	9,711	1,054	1,743	4,723	28,064	2,652	2,323	510	8,721	84,945
カテゴリ別率	5.9%	2.6%	21.5%	11.4%	1.2%	2.1%	5.6%	33.0%	3.1%	2.7%	0.6%	10.3%	100.0%
H26年度合計	3,941	1,709	22,406	10,918	893	1,755	5,312	25,431	2,229	1,962	852	7,439	84,847
カテゴリ別率	4.6%	2.0%	26.4%	12.9%	1.1%	2.1%	6.3%	30.0%	2.6%	2.3%	1.0%	8.8%	100.0%
H27年度合計	8,295	4,179	27,865	12,818	1,311	2,091	6,236	25,357	3,696	2,389	852	7,833	102,922
カテゴリ別率	8.1%	4.1%	27.1%	12.5%	1.3%	2.0%	6.1%	24.6%	3.6%	2.3%	0.8%	7.6%	100.0%
H28年度合計	7,575	4,607	29,102	15,041	1,396	2,036	8,340	30,653	3,681	2,275	1,254	10,181	116,141
カテゴリ別率	6.5%	4.0%	25.1%	13.0%	1.2%	1.8%	7.2%	26.4%	3.2%	2.0%	1.1%	8.8%	100.0%
H29年度合計	6,834	5,068	31,451	14,805	1,591	1,787	8,010	28,193	3,681	2,460	1,022	4,708	109,610
カテゴリ別率	6.2%	4.6%	28.7%	13.5%	1.5%	1.6%	7.3%	25.7%	3.4%	2.2%	0.9%	4.3%	100.0%
H30年度合計	7,345	4,857	31,600	15,274	1,423	1,839	7,243	28,745	4,432	2,688	1,438	5,452	112,336
カテゴリ別率	6.5%	4.3%	28.1%	13.6%	1.3%	1.6%	6.4%	25.6%	3.9%	2.4%	1.3%	4.9%	100.0%
R1年度合計	8,915	4,595	29,145	15,460	1,550	2,059	8,043	29,986	4,466	2,791	1,471	8,806	117,287
カテゴリ別率	7.6%	3.9%	24.8%	13.2%	1.3%	1.8%	6.9%	25.6%	3.8%	2.4%	1.3%	7.5%	100.0%
R2年度合計	9,479	4,410	28,345	13,195	1,479	2,530	3,230	30,215	4,365	2,392	1,120	9,919	110,679
カテゴリ別率	8.6%	4.0%	25.6%	11.9%	1.3%	2.3%	2.9%	27.3%	3.9%	2.2%	1.0%	9.0%	100.0%
R3年度合計	8,437	4,115	35,510	14,385	1,096	1,917	2,655	26,431	4,307	2,341	1,006	7,152	109,352
カテゴリ別率	7.7%	3.8%	32.5%	13.2%	1.0%	1.8%	2.4%	24.2%	3.9%	2.1%	0.9%	6.5%	100.0%
R4年度合計	9,435	3,347	29,512	13,478	747	1,622	4,747	25,862	3,413	2,262	1,059	6,677	102,161
カテゴリ別率	9.2%	3.3%	28.9%	13.2%	0.7%	1.6%	4.6%	25.3%	3.3%	2.2%	1.0%	6.5%	100.0%
R5月別													
R5.4月	766	392	3,107	1,040	71	119	281	2,403	293	220	32	677	9,401
R5.5月	646	260	2,518	919	61	100	575	2,346	377	507	47	646	9,002
R5.6月	570	301	2,377	1,221	62	106	268	1,827	427	247	57	443	7,906
R5.7月	507	312	2,233	1,008	77	98	151	1,892	309	163	65	456	7,271
R5.8月	527	367	1,967	1,168	53	165	553	2,368	225	191	71	602	8,257
R5.9月	716	226	2,701	723	117	237	101	2,147	241	219	56	559	8,043
R5.10月	494	263	2,999	1,251	76	125	201	2,569	269	262	68	523	9,100
R5.11月	433	259	1,890	1,539	84	105	167	2,379	247	389	83	536	8,111
R5.12月	409	228	1,117	837	84	97	60	2,889	250	223	54	570	6,818
R6.1月	451	300	1,542	1,147	167	92	124	2,066	363	161	58	544	7,015
R6.2月	500	264	1,822	899	66	96	398	1,733	500	160	89	560	7,087
R6.3月	546	309	1,643	768	51	105	348	1,983	373	167	54	623	6,970
R5年度合計	6,565	3,481	25,916	12,520	969	1,445	3,227	26,602	3,874	2,909	734	6,739	94,981
カテゴリ別率	6.9%	3.7%	27.3%	13.2%	1.0%	1.5%	3.4%	28.0%	4.1%	3.1%	0.8%	7.1%	100.0%