

## 広島市コールセンター受付件数の内訳(令和2年度)

### 1 受付件数の内訳

単位:件

	電話				合計
	平日		土日祝日		
	8~17時	17~21時	8~17時	17~21時	
質問	32,993	3,020	4,094	1,050	41,157
意見等	31	33	22	13	99
その他	319	55	61	22	457
計	33,343	3,108	4,177	1,085	41,713

### 2 回答方法の内訳

単位:件

	市HP	外部サイト	折り返し回答	その他・未回答	合計
	一次対応		二次対応		
	質問	41,157			
意見等	99				99
その他	457				457
計	41,713				41,713

(参考一過去の実績)

単位:件

H17年度 (2005年度)	H18年度 (2006年度)	H19年度 (2007年度)	H20年度 (2008年度)
10,835	19,198	19,729	19,791
H21年度 (2009年度)	H22年度 (2010年度)	H23年度 (2011年度)	H24年度 (2012年度)
19,793	21,075	20,139	17,010
H25年度 (2013年度)	H26年度 (2014年度)	H27年度 (2015年度)	H28年度 (2016年度)
15,917	16,399	29,106	29,350
H29年度 (2017年度)	H30年度 (2018年度)	H31年度 (2019年度)	R2年度 (2020年度)
29,881	31,033	29,870	41,713

※H17.4.25開設

### 3 1件当たりの平均通話時間

月間平均	3分31秒
------	-------

### 4 質問の多い分野(大項目使用分)

	大項目	件数	割合	主な質問内容
1	住民票・戸籍・証明	10,226件	25.1%	住民票は住所地以外の区役所でもとれますか。 転入届は土日でも手続きできますか。
2	健康・医療・衛生	5,366件	13.2%	新型コロナウイルス感染症状の相談先が知りたい。 緊急医療機関を教えてください。
3	ごみ・環境	4,649件	11.4%	大型ごみの排出手順が知りたい。 ごみの分別について教えてください。
4	税金	4,104件	10.1%	所得証明書などを発行してもらうには、何を持参すればいいですか。
5	福祉	3,269件	8.0%	生活保護について教えてほしい。
6	保険年金	2,697件	6.6%	国民健康保険の加入・脱退の手続きがしたい。
	その他	10,406件	25.6%	イベント情報が知りたい。 動物の死骸処理をお願いしたい。 特別定額給付金の手続きについて教えてほしい。
	合計	40,717件	100.0%	

※1回の入電で複数の項目を検索したり、インターネットの外部サイトから検索する場合もあるので、受付件数と一致しない。