

広島市コールセンター受付件数の内訳(令和6年度)

1 受付件数の内訳

単位: 件

	電話				
	平日		土日祝日		合計
	8～17時	17～21時	8～17時	17～21時	
質問	12,786	999	1,353	226	15,364
意見等	18	4	6	2	30
その他	180	52	46	18	296
計	12,984	1,055	1,405	246	15,690

(参考ー過去の実績)

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)	H21年度 (2009年度)
10,835	19,198	19,729	19,791	19,793
H22年度 (2010年度)	H23年度 (2011年度)	H24年度 (2012年度)	H25年度 (2013年度)	H26年度 (2014年度)
21,075	20,139	17,010	15,917	16,399
H27年度 (2015年度)	H28年度 (2016年度)	H29年度 (2017年度)	H30年度 (2018年度)	H31年度 (2019年度)
29,106	29,350	29,881	31,033	29,870
R2年度 (2020年度)	R3年度 (2021年度)	R4年度 (2022年度)	R5年度 (2023年度)	R6年度 (2024年度)
41,713	39,846	41,916	20,296	15,690

※H17.4.25開設

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	6,938	8,426	0	0	15,364
意見等	0	29	0	1	30
その他	0	0	0	296	296
計	6,938	8,455	0	297	15,690

3 1件当たりの平均通話時間

月間平均	2分59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	3,325件	21.2%	戸籍謄本はコンビニ交付できますか。 マイナンバーカードの申請について教えて欲しい。
2	ごみ・環境	1,853件	11.8%	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。
3	福祉	1,779件	11.3%	いきいきポイント手帳は再発行できますか。
4	税金	1,628件	10.4%	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	保険年金	1,319件	8.4%	国民健康保険の加入・脱退の手続きがしたい。
6	健康・医療・衛生	1,068件	6.8%	本日の休日当番医を教えてください。
	その他	4,726件	30.1%	イベント情報を知りたい。 ペットを火葬してもらえるところがありますか。 価格高騰重点支援給付金について教えてください。
合計		15,698件	100.0%	

※1回の入電で複数項目の質問を受ける場合があるため、受付件数と質問件数は一致しない。