

令和6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年度合計	95,648	94,981	650	17	93%	
R6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6年4月	8,249	8,196	52	1	87%	
令和6年5月	7,931	7,885	45	1	88%	
令和6年6月	7,452	7,387	62	3	93%	
令和6年7月	6,598	6,533	64	1	90%	
令和6年8月	7,493	7,439	50	4	90%	
令和6年9月	7,317	7,251	62	4	90%	
令和6年10月	9,222	9,174	48	0	101%	
令和6年11月	7,749	7,700	49	0	95%	
令和6年12月	7,112	7,052	59	1	103%	
令和7年1月	6,750	6,704	45	1	96%	
令和7年2月	6,208	6,152	56	0	87%	
令和7年3月	7,212	7,160	51	1	103%	
R6年度合計	89,293	88,633	643	17	93%	

(2) 令和6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	6,197	6,442	5,338	5,325	6,386	5,736	7,271	6,427	6,208	5,771	5,207	5,784	72,092	81.3
申込受付	1,594	1,089	850	925	699	1,135	1,453	931	475	589	602	1,065	11,407	12.9
苦情	151	140	143	119	113	132	151	97	148	130	135	100	1,559	1.8
その他(無言等)	254	214	1,056	164	241	248	299	245	221	214	208	211	3,575	4.0
合計	8,196	7,885	7,387	6,533	7,439	7,251	9,174	7,700	7,052	6,704	6,152	7,160	88,633	100.0

(3)令和6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	1,395	2,482	2,160	1,874	1,226	1,614	1,635	1,509	1,487	683	382	254	175	16,876	18.2
火	1,212	2,313	2,083	1,873	1,248	1,559	1,506	1,658	1,642	664	384	269	223	16,634	18.0
水	1,089	2,116	1,978	1,875	1,158	1,480	1,533	1,550	1,508	676	355	296	182	15,796	17.1
木	992	1,970	1,881	1,910	1,073	1,406	1,565	1,401	1,507	745	366	260	194	15,270	16.5
金	1,262	1,978	1,927	1,700	1,097	1,459	1,404	1,603	1,535	689	419	255	210	15,538	16.8
土	802	1,082	993	885	612	588	610	583	490	345	211	206	138	7,545	8.2
日	413	514	488	461	398	393	380	396	398	328	235	294	142	4,840	5.2
合計	7,165	12,455	11,510	10,578	6,812	8,499	8,633	8,700	8,567	4,130	2,352	1,834	1,264	92,499	100.0
時間帯別率	7.8	13.5	12.4	11.4	7.4	9.2	9.3	9.4	9.3	4.5	2.5	2.0	1.4	100.0	
時間帯別放棄呼率	6.8%	5.2%	4.9%	3.7%	3.2%	3.9%	3.5%	4.0%	3.6%	4.7%	5.9%	7.3%	3.7%	4.2%	

(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年度合計	6,565	3,481	25,927	12,520	969	1,445	3,238	26,602	3,874	2,909	734	6,717	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%
R6月別													
R6.4月	461	287	2,479	800	83	128	330	2,398	237	187	110	696	8,196
R6.5月	493	258	1,966	836	79	110	302	2,305	372	433	123	608	7,885
R6.6月	398	285	1,538	876	69	95	278	1,831	402	157	74	1,384	7,387
R6.7月	460	250	1,866	825	64	99	199	1,731	280	194	66	499	6,533
R6.8月	407	266	1,383	1,645	70	149	245	2,103	237	210	129	595	7,439
R6.9月	418	214	2,035	1,021	56	349	76	1,929	251	183	96	623	7,251
R6.10月	514	242	2,567	1,606	71	123	418	2,176	247	251	102	857	9,174
R6.11月	551	236	1,657	1,329	59	90	231	2,255	241	358	106	587	7,700
R6.12月	502	220	1,078	783	39	80	80	3,251	254	138	63	564	7,052
R7.1月	482	231	1,076	1,079	137	89	188	2,336	355	136	47	548	6,704
R7.2月	481	225	1,091	873	106	82	133	1,810	526	193	94	538	6,152
R7.3月	650	264	1,993	772	49	73	277	1,925	385	166	60	546	7,160
R6年度合計	5,817	2,978	20,729	12,445	882	1,467	2,757	26,050	3,787	2,606	1,070	8,045	88,633
カテゴリ別率	6.6%	3.4%	23.4%	14.0%	1.0%	1.7%	3.1%	29.4%	4.3%	2.9%	1.2%	9.1%	100.0%