

(別紙1)

横浜市コールセンター過年度稼働実績

1 総件数 (年度別)

	R3		R4	
	合計	1日平均	合計	1日平均
日数	365		365	
IVR 応答呼数 (メール FAX 込み)	900,740	2,467	838,135	2,296
IVR 応答呼数	896,142	2,455	835,794	2,290
IVR 転送件数	181,406	497	107,317	294
コールセンター対応件数合計	719,165	1,970	730,818	2,002
受電件数	714,567	1,957	728,477	1,996
市政案内 (2525)	113,109	310	94,125	258
市庁舎代表	41,119	113	42,108	115
区役所代表	560,339	1,535	592,244	1,623
ファクシミリ件数	79	0	40	0
電子メール件数	4,519	12	2,301	6
呼損	128,775	353	122,266	335

2 区役所代表電話の区別件数 (年度別)

	R3		R4	
	合計	1日平均	合計	1日平均
鶴見区	40,825	112	41,468	114
神奈川区	35,068	96	37,432	103
西区	17,756	49	17,601	48
中区	33,083	91	31,612	87
南区	32,968	90	33,422	92
港南区	33,137	91	33,736	92
保土ヶ谷区	2,497	7	30,096	82
旭区	40,672	111	41,609	114
磯子区	29,060	80	28,928	79
金沢区	33,168	91	33,911	93
港北区	49,658	136	49,000	134
緑区	29,162	80	29,489	81
青葉区	46,963	129	47,357	130
都筑区	27,504	75	27,831	76
戸塚区	39,423	108	39,809	109
栄区	20,346	56	20,101	55
泉区	24,947	68	25,265	69
瀬谷区	24,102	66	23,585	65
合計	560,339	1,535	592,244	1,623

3 市役所・区役所への転送及びコールセンター回答件数 (年度別)

	R3		R4	
	合計	1日平均	合計	1日平均
コールセンター回答件数	352,782	967	371,139	1,017
コールセンター対応後転送	53,708	147	41,962	115
単純転送	312,635	857	317,676	870
直切れ・その他	40	0	41	0
合計	719,165	1,970	730,818	2,002

4 令和4年度実績（受電件数+FAX+メール）

（1）《区代表電話》+《市政案内》+《市庁舎代表》 時間別データ（曜日別）

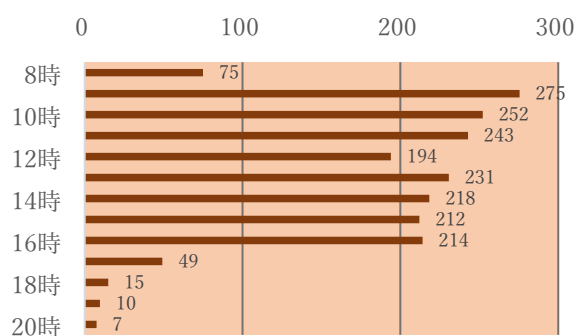
（単位：日、件）

	月	火	水	木	金	土	日	祝	計	平日
8時	5,093	4,837	5,071	4,087	4,563	1,844	1,154	715	27,364	23,651
9時	20,932	18,698	18,164	16,534	17,589	5,358	1,596	1,685	100,556	91,917
10時	19,072	17,168	16,758	15,029	16,381	4,669	1,406	1,564	92,047	84,408
11時	18,407	16,228	16,202	14,979	16,315	3,861	1,279	1,356	88,627	82,131
12時	15,531	13,005	12,568	12,402	12,800	2,382	1,092	1,036	70,816	66,306
13時	17,578	16,382	15,217	14,579	16,057	2,182	1,115	1,098	84,208	79,813
14時	16,979	14,889	14,640	13,532	15,656	1,891	1,089	1,018	79,694	75,696
15時	16,661	14,515	14,235	12,978	15,390	1,714	956	949	77,398	73,779
16時	17,433	13,850	14,071	13,391	15,912	1,669	971	835	78,132	74,657
17時	3,242	3,277	3,163	2,715	3,666	885	645	373	17,966	16,063
18時	891	818	788	759	988	552	443	200	5,439	4,244
19時	534	533	502	473	600	374	352	139	3,507	2,642
20時	424	410	379	339	443	315	291	122	2,723	1,995
合計	152,777	134,610	131,758	121,797	136,360	27,696	12,389	11,090	728,477	677,302
								開庁時間	86.3%	628,707
								閉庁時間	13.7%	99,770

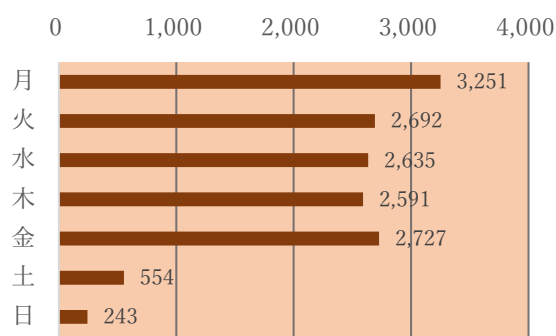
平均

	月	火	水	木	金	土	日	祝	計	平日
日数	47	50	50	47	50	50	51	20	365	244
8時	108.4	96.7	101.4	87.0	91.3	36.9	22.6	35.8	75.0	96.9
9時	445.4	374.0	363.3	351.8	351.8	107.2	31.3	84.3	275.5	376.7
10時	405.8	343.4	335.2	319.8	327.6	93.4	27.6	78.2	252.2	345.9
11時	391.6	324.6	324.0	318.7	326.3	77.2	25.1	67.8	242.8	336.6
12時	330.4	260.1	251.4	263.9	256.0	47.6	21.4	51.8	194.0	271.7
13時	374.0	327.6	304.3	310.2	321.1	43.6	21.9	54.9	230.7	327.1
14時	361.3	297.8	292.8	287.9	313.1	37.8	21.4	50.9	218.3	310.2
15時	354.5	290.3	284.7	276.1	307.8	34.3	18.7	47.5	212.0	302.4
16時	370.9	277.0	281.4	284.9	318.2	33.4	19.0	41.8	214.1	306.0
17時	69.0	65.5	63.3	57.8	73.3	17.7	12.6	18.7	49.2	65.8
18時	19.0	16.4	15.8	16.1	19.8	11.0	8.7	10.0	14.9	17.4
19時	11.4	10.7	10.0	10.1	12.0	7.5	6.9	7.0	9.6	10.8
20時	9.0	8.2	7.6	7.2	8.9	6.3	5.7	6.1	7.5	8.2
合計	3,251	2,692	2,635	2,591	2,727	554	243	555	1,996	2,776

時間別平均利用件数



曜日別平均利用件数



(2) 《区代表電話》 時間別データ (曜日別)

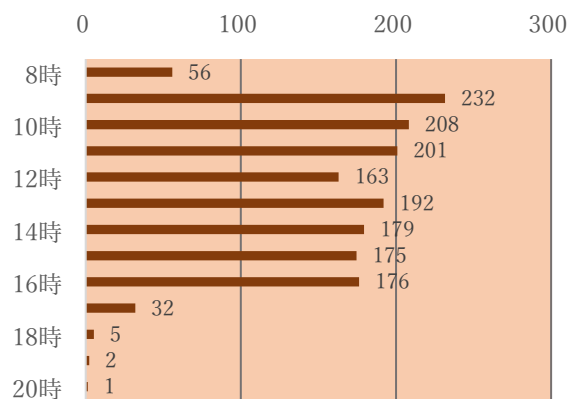
(単位：日、件)

	月	火	水	木	金	土	日	祝	計	平日
8時	3,890	3,746	4,002	3,182	3,563	977	586	417	20,363	18,383
9時	17,749	15,943	15,556	14,210	14,960	4,048	890	1,196	84,552	78,418
10時	15,982	14,478	14,123	12,678	13,679	3,377	611	1,106	76,034	70,940
11時	15,472	13,614	13,723	12,572	13,670	2,761	563	942	73,317	69,051
12時	13,425	11,156	10,753	10,541	10,949	1,503	481	698	59,506	56,824
13時	14,959	13,857	12,866	12,290	13,505	1,334	500	771	70,082	67,477
14時	14,197	12,372	12,213	11,274	13,117	1,148	476	686	65,483	63,173
15時	14,007	12,117	11,849	10,774	12,913	978	435	635	63,708	61,660
16時	14,792	11,346	11,777	11,156	13,411	879	409	550	64,320	62,482
17時	2,228	2,264	2,144	1,809	2,515	331	219	155	11,665	10,960
18時	338	303	282	278	390	156	112	52	1,911	1,591
19時	129	120	125	109	158	90	65	24	820	641
20時	68	85	74	50	88	53	40	25	483	365
合計	127,236	111,401	109,487	100,923	112,918	17,635	5,387	7,257	592,244	561,965
								開庁時間	89.5%	530,025
								閉庁時間	10.5%	62,219

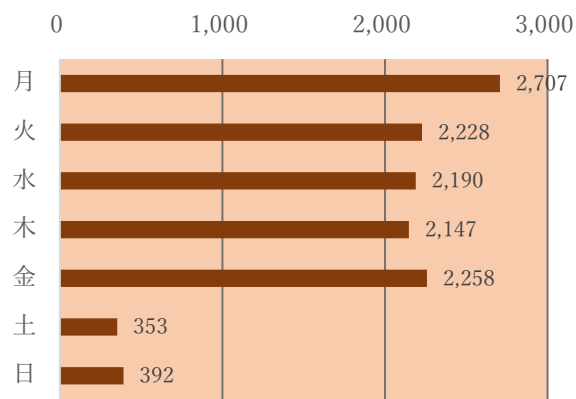
平均

	月	火	水	木	金	土	日	祝	計	平日
日数	47	50	50	47	50	50	51	20	365	244
8時	82.8	74.9	80.0	67.7	71.3	19.5	11.5	21	55.8	75
9時	377.6	318.9	311.1	302.3	299.2	81.0	77.5	60	231.6	321
10時	340.0	289.6	282.5	269.7	273.6	67.5	7.9	55	208.3	291
11時	329.2	272.3	274.5	267.5	273.4	55.2	71.4	47	200.9	283
12時	285.6	223.1	215.1	224.3	219.0	30.1	6.7	35	163.0	233
13時	318.3	277.1	257.3	261.5	270.1	26.7	74.2	39	192.0	277
14時	302.1	247.4	244.3	239.9	262.3	23.0	6.4	34	179.4	259
15時	298.0	242.3	237.0	229.2	258.3	19.6	67.8	32	174.5	253
16時	314.7	226.9	235.5	237.4	268.2	17.6	6.0	28	176.2	256
17時	47.4	45.3	42.9	38.5	50.3	6.6	36.3	8	32.0	45
18時	7.2	6.1	5.6	5.9	7.8	3.1	3.1	3	5.2	7
19時	2.7	2.4	2.5	2.3	3.2	1.8	21.1	1	2.2	3
20時	1.4	1.7	1.5	1.1	1.8	1.1	1.9	1	1.3	1
合計	2,707	2,228	2,190	2,147	2,258	353	392	363	1,623	2,303

時間別平均利用件数



曜日別平均利用件数



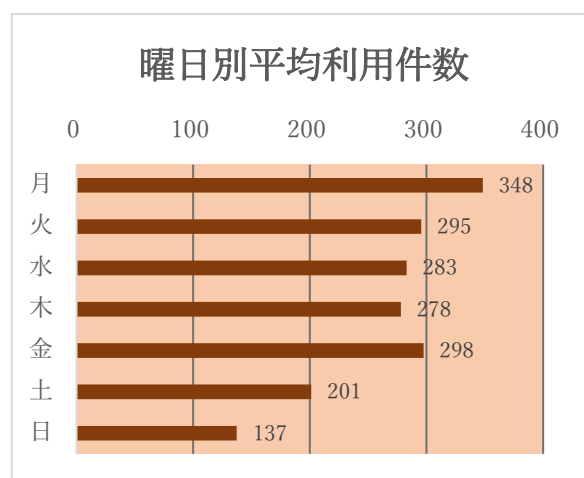
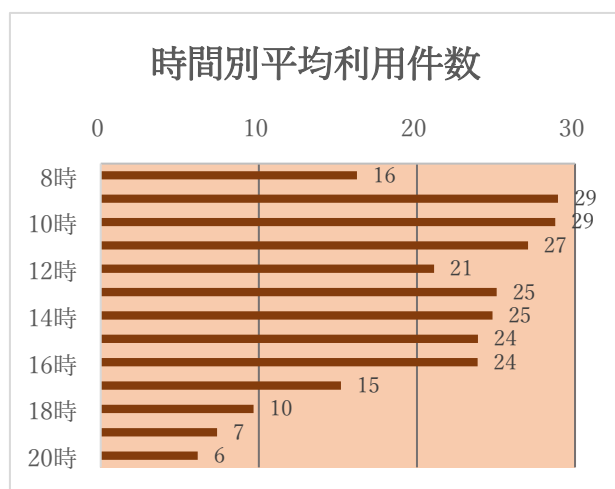
(3) 《市政案内》 時間別データ (曜日別)

(単位：日、件)

	月	火	水	木	金	土	日	祝	計	平日
8時	910	880	877	741	774	867	568	298	5,915	4,182
9時	1,880	1,645	1,550	1,389	1,589	1,310	706	489	10,558	8,053
10時	1,866	1,584	1,562	1,371	1,566	1,292	795	458	10,494	7,949
11時	1,756	1,521	1,478	1,370	1,510	1,100	716	414	9,865	7,635
12時	1,345	1,168	1,105	1,106	1,143	879	611	338	7,695	5,867
13時	1,588	1,561	1,413	1,322	1,469	848	615	327	9,143	7,353
14時	1,660	1,449	1,412	1,328	1,507	743	613	332	9,044	7,356
15時	1,592	1,403	1,395	1,290	1,458	736	521	314	8,709	7,138
16時	1,573	1,447	1,294	1,255	1,495	790	562	285	8,701	7,064
17時	882	861	876	759	970	554	426	218	5,546	4,348
18時	553	515	506	481	598	396	331	148	3,528	2,653
19時	405	413	377	364	442	284	287	115	2,687	2,001
20時	356	325	305	289	355	262	251	97	2,240	1,630
合計	16,366	14,772	14,150	13,065	14,876	10,061	7,002	3,833	94,125	73,229
								開庁時間	62.1%	58,415
								閉庁時間	37.9%	35,710

平均

	月	火	水	木	金	土	日	祝	計	平日
日数	47	50	50	47	50	50	51	20	365	244
8時	19.4	17.6	17.5	15.8	15.5	17.3	11.1	14.9	16.2	17.1
9時	40.0	32.9	31.0	29.6	31.8	26.2	13.8	24.5	28.9	33.0
10時	39.7	31.7	31.2	29.2	31.3	25.8	15.6	22.9	28.8	32.6
11時	37.4	30.4	29.6	29.1	30.2	22.0	14.0	20.7	27.0	31.3
12時	28.6	23.4	22.1	23.5	22.9	17.6	12.0	16.9	21.1	24.0
13時	33.8	31.2	28.3	28.1	29.4	17.0	12.1	16.4	25.0	30.1
14時	35.3	29.0	28.2	28.3	30.1	14.9	12.0	16.6	24.8	30.1
15時	33.9	28.1	27.9	27.4	29.2	14.7	10.2	15.7	23.9	29.3
16時	33.5	28.9	25.9	26.7	29.9	15.8	11.0	14.3	23.8	29.0
17時	18.8	17.2	17.5	16.1	19.4	11.1	8.4	10.9	15.2	17.8
18時	11.8	10.3	10.1	10.2	12.0	7.9	6.5	7.4	9.7	10.9
19時	8.6	8.3	7.5	7.7	8.8	5.7	5.6	5.8	7.4	8.2
20時	7.6	6.5	6.1	6.1	7.1	5.2	4.9	4.9	6.1	6.7
合計	348	295	283	278	298	201	137	192	257.9	300



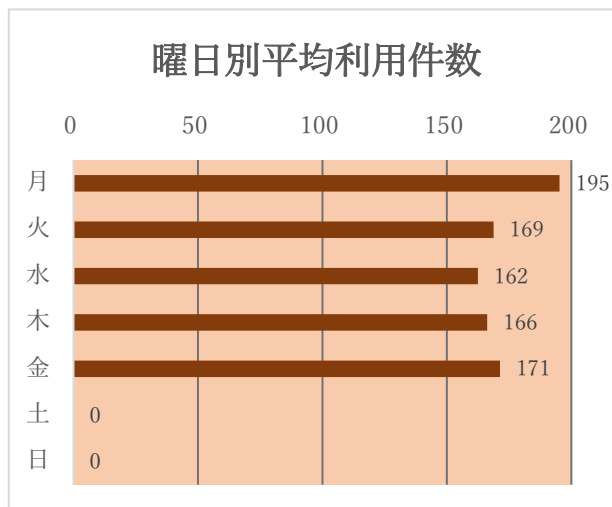
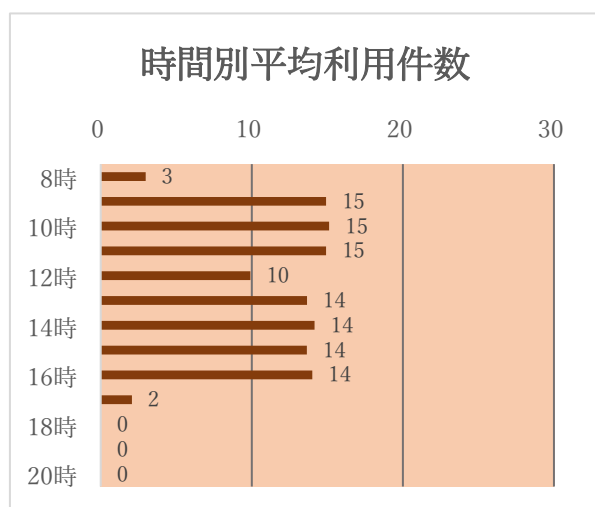
(4) 《市庁舎代表》 時間別データ (曜日別)

(単位：日、件)

	月	火	水	木	金	土	日	祝	計	平日
8時	293	211	192	164	226	0	0	0	1,086	1,086
9時	1,303	1,110	1,058	935	1,040	0	0	0	5,446	5,446
10時	1,224	1,106	1,073	980	1,136	0	0	0	5,519	5,519
11時	1,179	1,093	1,001	1,037	1,135	0	0	0	5,445	5,445
12時	761	681	710	755	708	0	0	0	3,615	3,615
13時	1,031	964	938	967	1,083	0	0	0	4,983	4,983
14時	1,122	1,068	1,015	930	1,032	0	0	0	5,167	5,167
15時	1,062	995	991	914	1,019	0	0	0	4,981	4,981
16時	1,068	1,057	1,000	980	1,006	0	0	0	5,111	5,111
17時	132	152	143	147	181	0	0	0	755	755
18時	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19時	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20時	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	9,175	8,437	8,121	7,809	8,566	0	0	0	42,108	42,108
								開庁時間	95.6%	40,267
								閉庁時間	4.4%	1,841

平均

	月	火	水	木	金	土	日	祝	計	平日
日数	47	50	50	47	50	50	51	20	365	244
8時	6.2	4.2	3.8	3.5	4.5	0.0	0.0	0.0	3.0	4.5
9時	27.7	22.2	21.2	19.9	20.8	0.0	0.0	0.0	14.9	22.3
10時	26.0	22.1	21.5	20.9	22.7	0.0	0.0	0.0	15.1	22.6
11時	25.1	21.9	20.0	22.1	22.7	0.0	0.0	0.0	14.9	22.3
12時	16.2	13.6	14.2	16.1	14.2	0.0	0.0	0.0	9.9	14.8
13時	21.9	19.3	18.8	20.6	21.7	0.0	0.0	0.0	13.7	20.4
14時	23.9	21.4	20.3	19.8	20.6	0.0	0.0	0.0	14.2	21.2
15時	22.6	19.9	19.8	19.4	20.4	0.0	0.0	0.0	13.6	20.4
16時	22.7	21.1	20.0	20.9	20.1	0.0	0.0	0.0	14.0	20.9
17時	2.8	3.0	2.9	3.1	3.6	0.0	0.0	0.0	2.1	3.1
18時	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
19時	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20時	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	195	169	162	166	171	0	0	0	258	300



(5)《区代表電話》+《市政案内》+《市庁舎代表》 月別データ

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4年度
		合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計
応答呼数	(件)	63,840	63,057	70,754	74,167	72,953	73,708	70,882	70,107	68,667	67,680	69,751	72,569	838,135
IVR 転送前切断		1,411	1,991	2,219	2,918	3,088	3,050	3,012	2,737	2,605	2,489	2,884	2,465	30,869
IVR 転送件数 (補正前)		3,704	4,936	5,097	10,639	10,166	9,308	7,398	6,852	5,537	4,696	4,256	3,859	76,448
IVR 転送件数	(件)	5,115	6,927	7,316	13,557	13,254	12,358	10,410	9,589	8,142	7,185	7,140	6,324	107,317
CC 対応件数		58,725	56,130	63,438	60,610	59,699	61,350	60,472	60,518	60,525	60,495	62,611	66,245	730,818
受電件数	(件)	58,510	55,922	63,211	60,366	59,488	61,149	60,269	60,333	60,374	60,330	62,449	66,076	728,477
FAX 件数	(件)	6	1	1	4	4	6	0	5	2	8	2	1	40
メール件数	(件)	209	207	226	240	207	195	203	180	149	157	160	168	2,301
呼損	(件)	5,519	6,431	6,024	13,655	17,534	15,209	15,403	9,644	7,588	6,298	11,187	7,774	122,266
呼損率	(%)	8.6%	10.3%	8.7%	18.4%	22.8%	19.9%	20.4%	13.8%	11.2%	9.5%	15.2%	10.5%	14.4%
市政案内(2525)	(件)	8,525	8,024	7,547	8,088	8,206	8,502	7,947	7,797	7,744	7,220	6,799	7,726	94,125
市庁舎代表	(件)	2,693	3,113	3,835	3,350	3,524	3,748	3,999	3,587	3,257	3,584	3,580	3,838	42,108
区役所代表	(件)	47,292	44,785	51,829	48,928	47,758	48,899	48,323	48,949	49,373	49,526	52,070	54,512	592,244
鶴見区	(件)	3,405	3,361	3,773	3,690	3,402	3,267	3,197	3,465	3,354	3,323	3,426	3,805	41,468
神奈川区	(件)	2,829	2,767	3,460	3,157	3,105	3,063	2,963	3,149	3,098	3,064	3,225	3,552	37,432
西区	(件)	1,544	1,471	1,687	1,406	1,361	1,410	1,329	1,362	1,404	1,455	1,486	1,686	17,601
中区	(件)	2,940	2,641	2,654	2,542	2,671	2,599	2,443	2,537	2,548	2,569	2,510	2,958	31,612
南区	(件)	2,653	2,602	3,023	2,633	2,529	2,761	2,741	2,817	2,733	2,827	2,910	3,193	33,422
港南区	(件)	2,491	2,345	2,932	2,811	2,735	2,932	2,809	2,757	2,957	2,912	3,045	3,010	33,736
保土ヶ谷区	(件)	2,469	2,321	2,711	2,346	2,098	2,387	2,353	2,487	2,558	2,707	2,765	2,894	30,096
旭区	(件)	3,253	2,995	3,429	3,447	3,348	3,503	3,501	3,423	3,436	3,495	3,923	3,856	41,609
磯子区	(件)	2,317	2,135	2,434	2,437	2,454	2,504	2,361	2,321	2,381	2,379	2,619	2,586	28,928
金沢区	(件)	2,687	2,418	2,870	2,673	2,733	2,920	2,934	2,900	2,871	2,775	3,058	3,072	33,911
港北区	(件)	3,965	3,697	4,474	4,080	4,001	3,968	4,045	4,086	4,023	4,077	4,131	4,453	49,000
緑区	(件)	2,227	2,304	2,549	2,505	2,455	2,522	2,527	2,325	2,439	2,409	2,664	2,563	29,489
青葉区	(件)	3,813	3,482	4,197	3,974	3,858	3,843	3,944	3,764	4,031	3,833	4,186	4,432	47,357
都筑区	(件)	2,221	2,124	2,508	2,336	2,196	2,251	2,265	2,222	2,276	2,305	2,389	2,738	27,831
戸塚区	(件)	3,220	3,119	3,423	3,247	3,141	3,326	3,250	3,348	3,346	3,316	3,422	3,651	39,809
栄区	(件)	1,644	1,472	1,660	1,748	1,539	1,699	1,618	1,747	1,670	1,786	1,824	1,694	20,101
泉区	(件)	1,920	1,882	2,121	1,973	2,149	2,058	2,073	2,238	2,160	2,156	2,338	2,197	25,265
瀬谷区	(件)	1,702	1,649	1,924	1,923	1,983	1,886	1,970	2,001	2,088	2,138	2,149	2,172	23,585

(6) 市役所・区役所への転送及びコールセンター回答件数内訳 月別データ

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4年度
	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計
CC回答件数	27,305	26,296	30,184	31,638	31,261	33,457	32,291	31,962	32,343	29,664	33,152	31,586	371,139
(うち苦情・要望)	(2)	(7)	(1)	(3)	-	(3)	-	-	(1)	(5)	(5)	(7)	(34)
CC対応後転送	4,199	3,729	3,719	3,587	3,374	3,340	3,389	3,442	3,277	3,154	3,107	3,645	41,962
(うち苦情・要望)	(209)	(208)	(194)	(191)	(149)	(160)	(165)	(152)	(110)	(118)	(125)	(131)	(1,912)
単純転送	27,219	26,099	29,531	25,382	25,061	24,549	24,789	25,106	24,905	27,675	26,348	31,012	317,676
直切れ・その他	2	6	4	3	3	4	3	8	-	2	4	2	41
合計	58,725	56,130	63,438	60,610	59,699	61,350	60,472	60,518	60,525	60,495	62,611	66,245	730,818

(7) カテゴリ別内訳 月別データ

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4年度
	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計
住民票・戸籍・実印・マイナンバー	14,454	13,794	14,549	15,678	15,869	18,309	19,501	21,143	22,096	19,386	25,573	23,426	223,778
税金	7,637	8,698	10,822	5,827	5,533	5,383	5,387	5,503	5,742	8,040	8,568	8,235	85,375
住宅・生活環境	3,305	3,155	3,686	2,952	3,273	3,939	4,033	3,725	3,035	2,982	2,468	2,967	39,520
公共交通	1,138	947	825	897	787	829	897	958	942	843	943	1,504	11,510
健康保険・年金	8,948	8,212	10,957	11,066	9,962	9,632	9,622	8,696	8,553	9,658	8,702	10,039	114,047
ごみ・リサイクル	2,138	2,123	2,060	1,693	1,724	1,729	1,935	1,979	2,276	1,893	1,525	1,948	23,023
公園・公共施設	2,108	1,968	1,964	1,703	1,917	1,753	1,717	1,720	2,281	1,834	1,662	1,903	22,530
福祉	7,259	6,664	7,149	6,074	6,455	7,841	6,906	6,825	6,263	6,502	5,643	6,946	80,527
健康・医療・衛生	5,411	4,349	3,962	8,228	8,953	6,607	4,857	4,861	4,695	4,204	2,554	2,930	61,611
しごと・市民活動	928	936	2,088	2,044	824	788	738	719	661	724	685	1,328	12,463
子育て・赤ちゃん・子ども	2,075	1,808	1,806	1,349	1,387	1,390	1,769	1,520	1,221	1,606	1,472	1,795	19,198
道路・港湾	409	472	533	422	443	483	418	415	357	334	336	454	5,076
水道・下水道	378	346	409	359	311	355	379	354	389	422	369	410	4,481
災害・急病・事故・交通安全	475	511	504	383	441	534	363	390	373	388	441	503	5,306
イベント・観光・スポーツ	376	588	420	298	259	285	493	353	281	340	185	314	4,192
都市計画	186	184	187	170	168	177	163	178	169	155	167	183	2,087
教育	312	204	261	202	145	176	190	187	207	254	234	264	2,636
その他(対象外)	1,185	1,170	1,256	1,259	1,245	1,139	1,103	989	981	927	1,084	1,095	13,433
HIV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
電子申請	3	1	0	6	3	1	1	3	3	3	0	1	25
合計	58,725	56,130	63,438	60,610	59,699	61,350	60,472	60,518	60,525	60,495	62,611	66,245	730,818

(8) 外国語の問い合わせ件数 月別データ

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4年度
	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計
英語	45	29	31	43	42	26	35	36	38	39	37	33	434
中国語	3	3	4	6	4	10	5	8	2	4	8	5	62
スペイン語	4	4	2	1	1	3	1	4	3	2	5	2	32
韓国語	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	4
タガログ語	0	0	0	0	2	0	1	1	0	1	1	0	6
合計	52	36	37	47	49	39	42	51	43	46	53	40	535

(9) コールセンターの OP がよく利用する FAQ

質問内容	カテゴリ	件数
会社を退職して(又は被扶養者ではなくなったので)国民健康保険に加入したいのですが。	健康保険・年金	6,509
本人または家族が住民票の写しを取りに行くときには、何が必要か。	住民票・戸籍・実印・マイナンバー	6,268
戸籍全部事項証明書(戸籍謄本)・戸籍個人事項証明書(戸籍抄本)はどこで取れますか。	住民票・戸籍・実印・マイナンバー	5,417
市民税・県民税課税証明書はどこで取ることができますか？	税金	5,324
印鑑登録証明書を発行してもらいたいののですが。	住民票・戸籍・実印・マイナンバー	4,387
横浜市内から市内の区にお引っ越ししたときの住民票の手続きは。(転入届)	住民票・戸籍・実印・マイナンバー	3,281
横浜市内へのお引っ越しするときの住民票の手続きは。(転出届)	住民票・戸籍・実印・マイナンバー	3,183
横浜市内の他の区にお引っ越ししたときの住民票の手続きは。(区間異動届)	住民票・戸籍・実印・マイナンバー	3,058
今まで国民健康保険でしたが、職場の健康保険に加入しました。国民健康保険の手続きは必要ですか。	健康保険・年金	2,914
粗大ごみの申込方法を教えてください。	ごみ・リサイクル	2,702

5 通話時間(年度別)

項目	基準値		R3	R4	
平均通話時間	横浜市 CC	月平均で5分以内	電話が接続されていた時間の平均	2.39	2.28
	区役所代表	月平均で3分以内		1.56	1.51
	市役所代表	月平均で3分以内		1.29	1.19