

実績件数

(参考資料1)

月別件数

令和4年度	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
電話着信件数	13,787	15,740	14,648	13,300	14,858	14,926	15,952	16,629	15,781	12,382	11,352	14,624	173,979
電話応答数	12,445	13,395	13,250	12,053	13,393	13,105	14,045	14,680	13,711	11,527	10,473	13,025	155,102
令和5年度	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
電話着信件数	14,055	14,340	14,328	14,174	13,139	13,085	15,870	15,438	15,210	11,600	10,821	12,741	164,801
電話応答数	12,203	12,509	12,604	12,261	11,933	11,312	13,646	13,231	13,158	10,689	9,927	11,096	144,569
令和6年度	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
電話着信件数	14,186	14,424	12,667	13,265	12,656	12,231	14,152	15,116	15,967	11,825	10,397	11,783	158,669
電話応答数	11,930	12,261	10,865	11,696	10,535	10,683	12,432	12,625	12,999	10,362	9,088	10,283	135,759
令和4年度	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
電話受付数	7,870	8,746	8,687	8,075	8,899	8,824	9,357	9,750	8,840	7,283	6,652	8,224	101,207
ネット受付数	6,925	7,544	6,544	7,470	7,354	7,274	7,172	7,326	7,958	6,883	6,254	7,588	86,292
FAX	2	3	0	1	2	2	2	3	2	0	2	2	21
合計	14,797	16,293	15,231	15,546	16,255	16,100	16,531	17,079	16,800	14,166	12,908	15,814	187,520
令和5年度	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
電話受付数	7,874	8,211	8,197	8,220	7,918	7,464	9,007	8,863	8,384	6,765	6,306	7,019	94,228
ネット受付数	7,310	7,233	6,829	7,626	6,946	6,296	6,380	6,457	7,060	6,014	5,477	6,712	80,340
LINE受付数						902	1,536	1,575	1,741	1,559	1,530	1,887	10,730
FAX	1	0	2	2	2	2	3	0	1	2	3	1	19
合計	15,185	15,444	15,028	15,848	14,866	14,664	16,926	16,895	17,186	14,340	13,316	15,619	185,317
令和6年度	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
電話受付数	7,738	7,980	7,099	7,777	6,803	7,080	8,124	8,714	8,495	6,613	5,851	6,445	88,719
ネット受付数	6,553	6,242	5,747	6,219	6,156	6,355	6,027	6,881	7,488	6,059	5,573	6,450	75,750
LINE受付数	1,800	1,647	1,706	1,901	1,713	1,738	1,728	2,069	2,267	2,049	1,997	2,239	22,854
FAX	2	1	1	3	2	2	2	2	2	0	1	1	19
合計	16,093	15,870	14,553	15,900	14,674	15,175	15,881	17,666	18,252	14,721	13,422	15,135	187,342

区分別個数の合計

令和4年度	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
A品目	30,502	28,261	30,779	28,416	31,890	29,172	28,997	31,598	30,937	25,708	26,112	33,102	355,474
B品目													0
C品目	2,969	2,950	3,186	3,271	3,087	2,995	2,941	3,104	3,130	2,284	2,255	3,108	35,280
排出個数		31,211	33,965	31,687	34,977	32,167	31,938	34,702	34,067	27,992	28,367	36,210	390,754
令和5年度	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
A品目	29,940	30,269	29,755	28,107	28,984	26,246	30,660	30,300	33,085	27,117	27,448	29,672	351,583
B品目	637	651	720	650	659	542	657	654	848	662	615	597	7,892
C品目	2,852	3,188	3,137	3,312	3,098	2,653	3,167	3,078	3,266	2,399	2,327	2,607	35,084
排出個数	33,429	34,108	33,612	32,069	32,741	29,441	34,484	34,032	37,199	30,178	30,390	32,876	394,559
令和6年度	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
A品目	30,740	31,892	27,930	29,678	27,503	25,713	31,275	29,696	33,727	28,266	25,461	28,893	350,774
B品目	653	692	565	685	593	541	636	734	923	696	529	652	7,899
C品目	2,966	3,468	3,118	3,358	2,920	2,513	3,423	3,170	3,456	2,728	2,456	2,753	36,329
排出個数	34,359	36,052	31,613	33,721	31,016	28,767	35,334	33,600	38,106	31,690	28,446	32,298	395,002

年度別受付件数

年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
電話着信件数	173,979	164,801	158,669
電話応答数	155,102	144,569	135,759
電話受付数	101,207	94,228	88,719
平均通話時間	3分59秒	4分5秒	4分1秒
ネット受付数	86,292	80,340	75,750
LINE受付数		10,730	22,854
FAX	21	19	19

年度別区分個数

年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
A品目	355,474	351,583	350,774
B品目	0	7,892	7,899
C品目	35,280	35,084	36,329
合計個数	390,754	394,559	395,002

実績件数

(参考資料2)

チャットボット月別件数

令和4年度	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
利用者数	3,462	3,698	2,999	3,127	3,373	3,273	3,349	3,438	4,880	3,774	3,892	4,358	43,623
トーク数	8,979	9,770	8,114	7,956	8,219	8,749	9,341	9,362	11,874	9,504	9,597	10,899	112,364
有人チャット数	44	57	31	34	50	37	52	56	62	48	54	63	588
令和5年度	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
利用者数	4,771	5,006	4,728	4,438	4,526	4,213	4,458	4,842	6,544	5,220	5,224	6,020	59,990
トーク数	12,050	12,244	11,774	10,849	11,178	10,506	11,999	12,339	16,294	12,168	12,355	13,776	147,532
有人チャット数	63	55	62	61	73	53	50	59	66	58	46	61	707
令和6年度	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
利用者数	6,373	6,128	5,438	5,417	5,930	5,564	5,559	5,805	9,072	6,478	5,462	6,598	73,824
トーク数	14,801	14,346	12,318	12,216	13,087	12,570	12,729	13,362	20,799	14,682	12,372	14,441	167,723
有人チャット数	56	60	60	66	66	50	64	58	60	54	38	57	689

(参考資料3)

令和5年度OP席数

平日	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
最大席数	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	13
最小席数	9	9	10	9	9	10	9	10	9	10	10	8

最小席数は(12:00～13:00の昼休憩等の時間帯)

土曜	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
最大席数	7	8	7	7	8	7	7	8	7	7	7	7
最小席数	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

令和5年度平均応答時間

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
平均応答時間(秒)	22	23	21	23	17	23	25	26	25	15	15	22

令和6年度OP席数

平日	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
最大席数	17	16	14	16	13	16	13	16	14	15	14	13
最小席数	9	9	9	9	10	9	9	9	8	9	8	8

最小席数は(12:00～13:00の昼休憩等の時間帯)

土曜	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
最大席数	9	8	7	7	9	8	8	9	8	9	9	7
最小席数	8	7	7	6	6	7	6	7	7	6	8	7

令和6年度平均応答時間

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
平均応答時間(秒)	26	27	25	23	32	23	23	32	41	24	21	17

2024年10月																																	
	10/1	10/2	10/3	10/4	10/5	10/6	10/7	10/8	10/9	10/10	10/11	10/12	10/13	10/14	10/15	10/16	10/17	10/18	10/19	10/20	10/21	10/22	10/23	10/24	10/25	10/26	10/27	10/28	10/29	10/30	10/31	合計	
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木		
応答率(%)	84.8%	85.8%	91.9%	86.6%	85.8%		84.7%	86.8%	92.6%	87.5%	91.2%	91.4%			83.5%	83.6%	84.8%	87.3%	96.5%		86.0%	93.0%	89.2%	89.0%	81.3%	96.5%		88.4%	94.4%	91.9%	94.9%	87.8%	
着信数(件)	592	569	544	499	183		815	567	448	518	521	152			1,120	764	645	534	173		933	633	564	543	512	114		733	479	483	514	14,152	
応答数(件)	502	488	500	432	157		690	492	415	453	475	139			935	639	547	466	167		802	589	503	483	416	110		648	452	444	488	12,432	
時間毎件数																																	
09:00 - 10:00	118	120	114	91	80		145	90	90	110	110	77			169	153	100	106	87		180	143	126	119	97	57		148	100	83	111	2,924	
10:00 - 11:00	77	82	80	71	52		132	89	77	57	76	44			157	105	109	74	52		132	102	86	90	71	38		106	76	70	90	2,195	
11:00 - 12:00	72	65	75	59	25		108	73	60	69	59	18			137	96	87	66	28		101	80	61	61	46	15		96	58	62	69	1,746	
12:00 - 13:00	54	42	52	42			60	49	40	37	36				100	54	47	38			97	49	47	38	44			60	41	46	45	1,118	
13:00 - 14:00	44	60	59	54			83	64	45	57	64				126	77	62	48			101	66	58	63	49			73	62	53	52	1,420	
14:00 - 15:00	64	57	60	57			71	57	50	57	71				107	70	74	61			86	67	62	51	59			75	42	56	49	1,403	
15:00 - 16:00	73	62	60	58			91	70	53	66	59				139	84	68	73			105	82	63	61	50			90	73	74	72	1,626	
合計	502	488	500	432	157		690	492	415	453	475	139			935	639	547	466	167		802	589	503	483	416	110		648	452	444	488	12,432	

2025年3月																																	
	3/1	3/2	3/3	3/4	3/5	3/6	3/7	3/8	3/9	3/10	3/11	3/12	3/13	3/14	3/15	3/16	3/17	3/18	3/19	3/20	3/21	3/22	3/23	3/24	3/25	3/26	3/27	3/28	3/29	3/30	3/31	合計	
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
応答率(%)	85.5%	0.0%	89.8%	94.6%	98.5%	90.8%	92.4%	96.2%	0.0%	83.4%	75.4%	90.0%	89.9%	89.6%	97.7%	0.0%	89.8%	87.3%	96.3%	0.0%	84.7%	83.7%	0.0%	74.5%	88.8%	75.9%	94.2%	88.1%	97.7%	0.0%	90.1%	87.2%	
着信数(件)	166	0	644	424	341	371	383	104	0	790	540	461	465	450	129	0	743	480	404	0	692	190	0	954	660	626	497	478	128	0	667	11,787	
応答数(件)	142	0	578	401	336	337	354	100	0	659	407	415	418	403	126	0	667	419	389	0	586	159	0	711	586	475	468	421	125	0	601	10,283	
時間毎件数																																	
09:00 - 10:00	73		134	80	81	64	81	49		143	80	95	99	79	58		161	102	90		120	77		148	124	95	101	96	63		138	2,431	
10:00 - 11:00	46		88	65	51	49	55	34		113	73	63	72	62	46		101	56	64		109	61		120	85	75	72	75	46		100	1,781	
11:00 - 12:00	23		75	54	35	49	42	17		88	61	53	56	66	22		94	50	36		88	21		91	87	65	65	60	16		87	1,401	
12:00 - 13:00			74	40	36	36	42			53	38	34	37	33			63	47	46		44			84	57	40	38	35			62	939	
13:00 - 14:00			79	53	32	51	41			84	37	59	54	52			80	51	48		66			73	72	60	49	45			78	1,164	
14:00 - 15:00			73	57	41	46	42			83	51	58	47	47			86	52	47		61			86	68	70	65	56			75	1,211	
15:00 - 16:00			55	52	60	42	51			95	67	53	53	64			82	61	58		98			109	93	70	78	54			61	1,356	
合計	142	0	578	401	336	337	354	100	0	659	407	415	418	403	126	0	667	419	389	0	586	159	0	711	586	475	468	421	125	0	601	10,283	