

## 2. 電話着信総数

### A. 【問合せ・広聴】月別数 (単位:件)

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
令和3年度	5,495	2,619	3,083	3,511	2,265	1,947	1,599	1,667	1,633	1,981	1,868	2,244	29,912
令和4年度	2,127	1,204	1,883	3,393	1,781	1,514	1,599	1,520	1,317	1,293	1,419	1,912	20,962
令和5年度	1,956	1,195	1,477	2,185	1,375	1,304	1,658	1,642	1,779	1,411	1,471	1,907	19,360
令和6年度	2,302	1,214	1,461	3,158	1,232	1,373	1,855	1,504	1,331	1,239	1,625	2,105	20,399
令和7年度	2,935	1,348	1,787	3,538	1,638	1,800	1,938	1,353	1,244	1,250			18,831

### B. 【問合せ・広聴】1件あたり平均応答時間 (単位:秒)

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
令和3年度	217	222	243	253	238	232	234	247	244	224	227	211	2,792
令和4年度	228	237	236	201	227	252	269	296	276	264	260	247	2,993
令和5年度	247	235	257	210	217	260	248	309	246	257	262	254	3,002
令和6年度	240	249	247	246	222	268	242	260	235	229	261	245	2,944
令和7年度	233	220	246	205	195	196	207	209	223	204			2,138

### B. 【問合せ・広聴】1件あたり平均応答時間(後処理時間含む) (単位:秒)

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
令和3年度	687	659	628	644	638	533	536	533	532	474	479	467	6,810
令和4年度	486	449	447	399	516	516	477	473	484	400	394	367	5,408
令和5年度	370	382	433	371	385	432	429	496	446	440	421	423	5,028
令和6年度	422	443	425	419	382	442	418	452	411	408	423	406	5,051
令和7年度	477	408	417	341	338	346	358	360	377	363			3,785

### C. 【代表電話】月別数 (単位:件)

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
令和3年度	52,851	33,439	42,841	38,229	32,642	34,065	30,997	28,697	28,117	32,516	30,853	35,757	421,004
令和4年度	37,701	30,266	32,082	33,040	31,557	29,042	28,108	27,894	26,273	25,209	24,465	30,702	356,339
令和5年度	31,219	26,911	28,240	27,452	24,181	23,996	25,239	24,203	22,016	22,036	22,891	25,276	303,660
令和6年度	28,933	24,733	23,946	26,584	20,363	20,857	24,389	22,054	21,514	22,355	21,149	25,652	282,529
令和7年度	28,992	23,022	24,137	26,569	20,390	22,406	23,035	19,179	20,123	19,984			227,837

### D. 【代表電話】1件あたり平均応答時間(後処理時間10秒～19秒程度平均で要す) (単位:秒)

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
令和3年度	95	89	94	87	87	72	79	74	72	84	86	78	83
令和4年度	81	77	73	80	85	78	76	77	74	73	73	69	76
令和5年度	73	72	72	76	74	75	74	71	71	74	74	72	73
令和6年度	76	72	71	76	71	72	71	69	70	70	72	73	72
令和7年度	83	78	75	74	73	73	74	71	71	72			74