

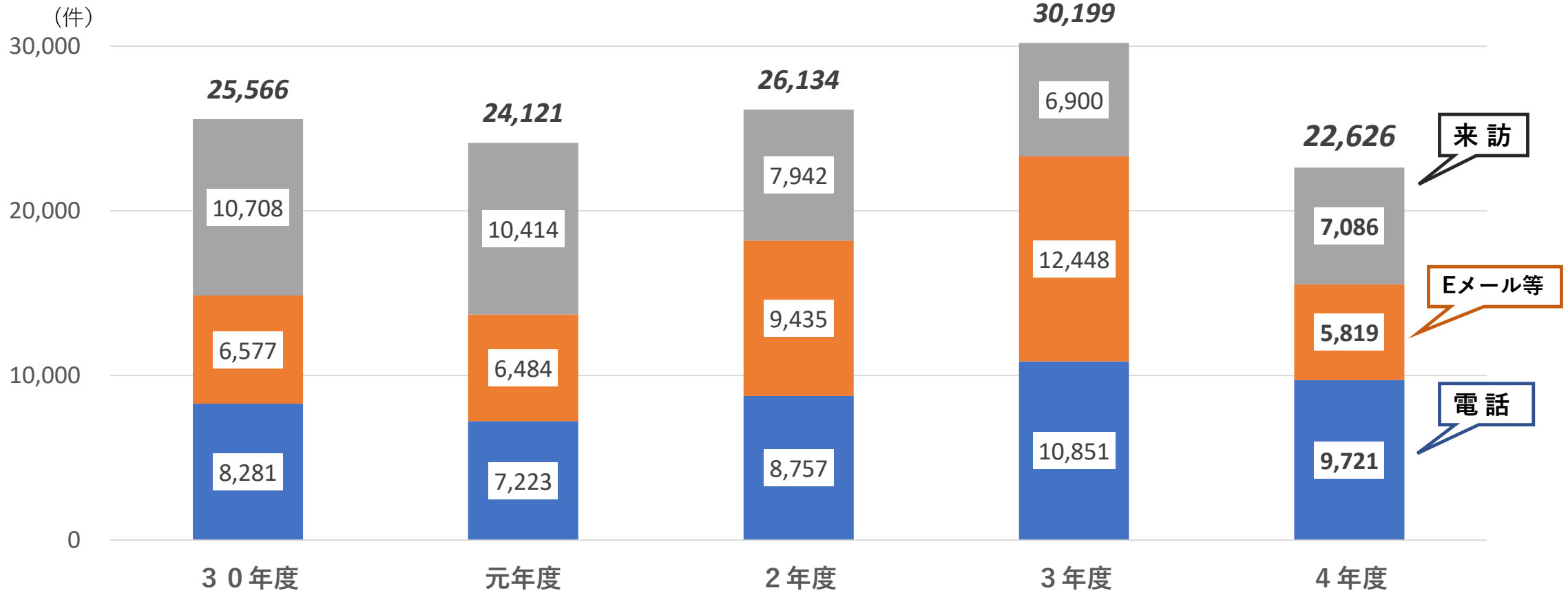
令和4年度
府民総合案内窓口対応実績

令和5年4月
府民総合案内・相談センター

受付件数の推移① ツール別（電話、Eメール等、来訪）

※さわやか提案フォーム受付分を除く

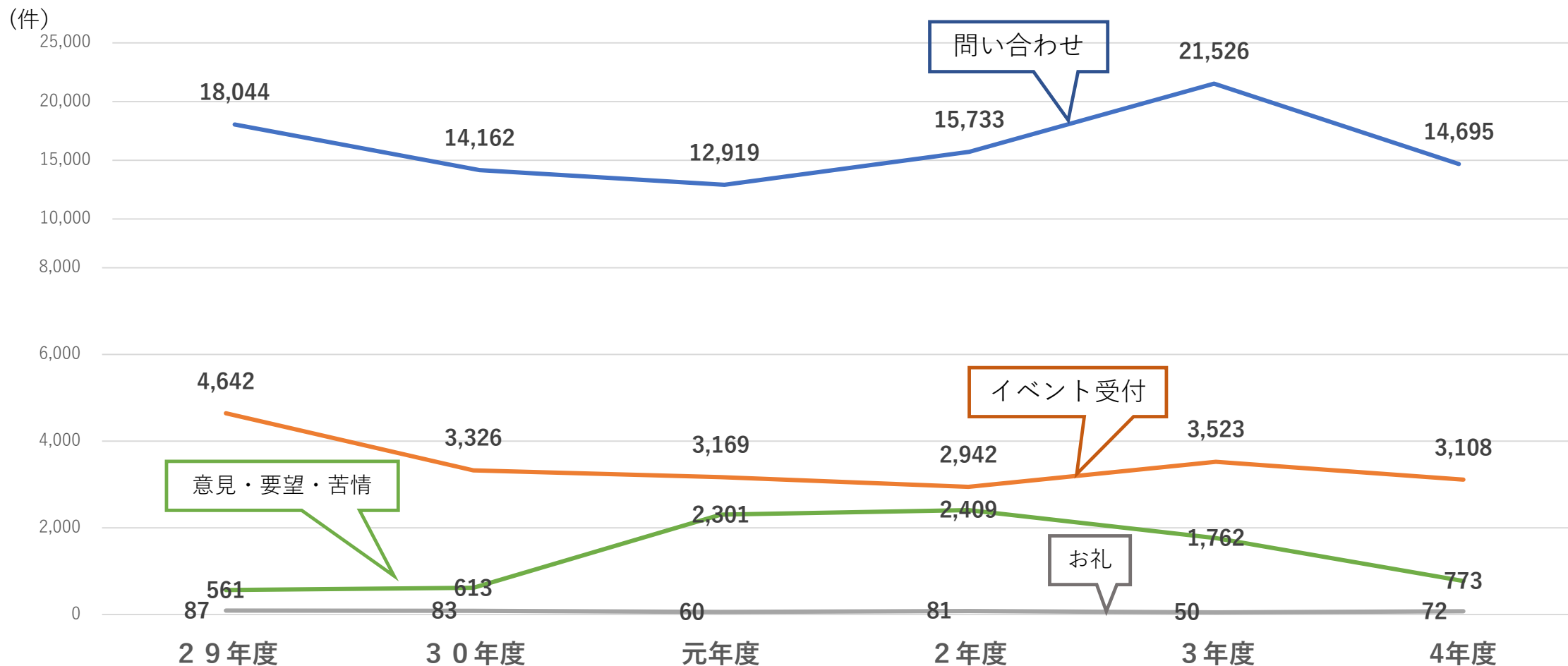
- 令和3年度の受付件数は3万件超で過去5年で最多となりましたが、4年度は22,626件と過去5年で最少となりました。
- 特にEメール等が5,819件と前年より半減し、来訪は3年度より微増となりましたが新型コロナ感染拡大前の件数には戻っていません。



受付件数の推移② 内容別（問い合わせ、意見・要望、苦情等）

※来訪、さわやか提案フォーム受付分を除く

○ 令和4年度の問い合わせ件数、意見・要望、苦情ともに全体受付件数に合わせて3年度より減少した一方、お礼は微増しました。



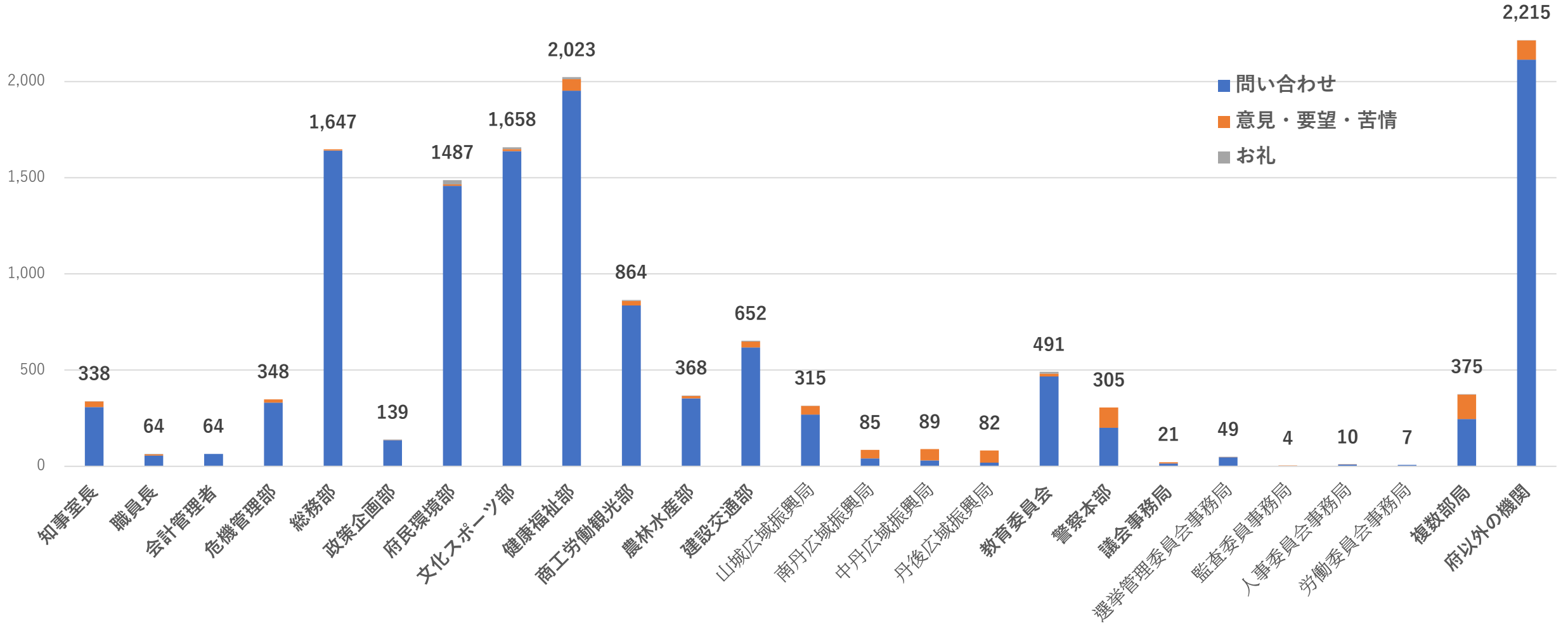
令和4年度受付件数① 部局別

※来訪、さわやか提案フォーム受付分を除く

○ 前年度に続き、新型コロナウイルス感染症対策関係部局の問い合わせが多くありました。

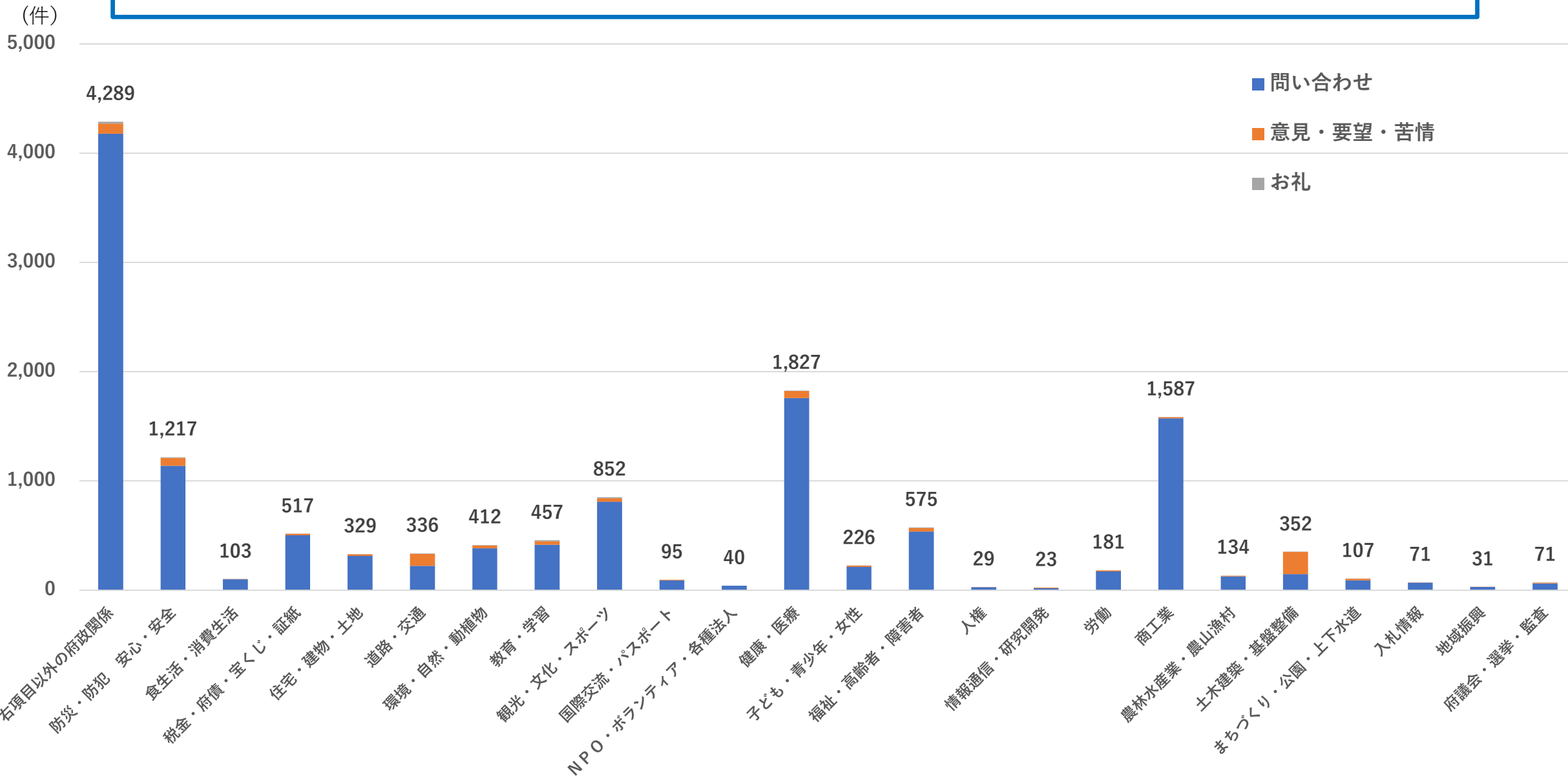
○ 文化スポーツ部については施設やイベント関係で、総務部についても旧本館イベントや税関係の問い合わせが多くありました。

(件)



令和4年度受付件数②分野別

※来訪、さわやか提案フォーム受付分を除く



新型コロナウイルス感染症拡大後の受付件数推移（月毎）

※さわやか提案フォーム受付分を含む

○ 総受付件数に占める新型コロナウイルス感染症関連の割合は2年度30.3%、3年度19.8%、4年度11.0%と減少傾向です。

