

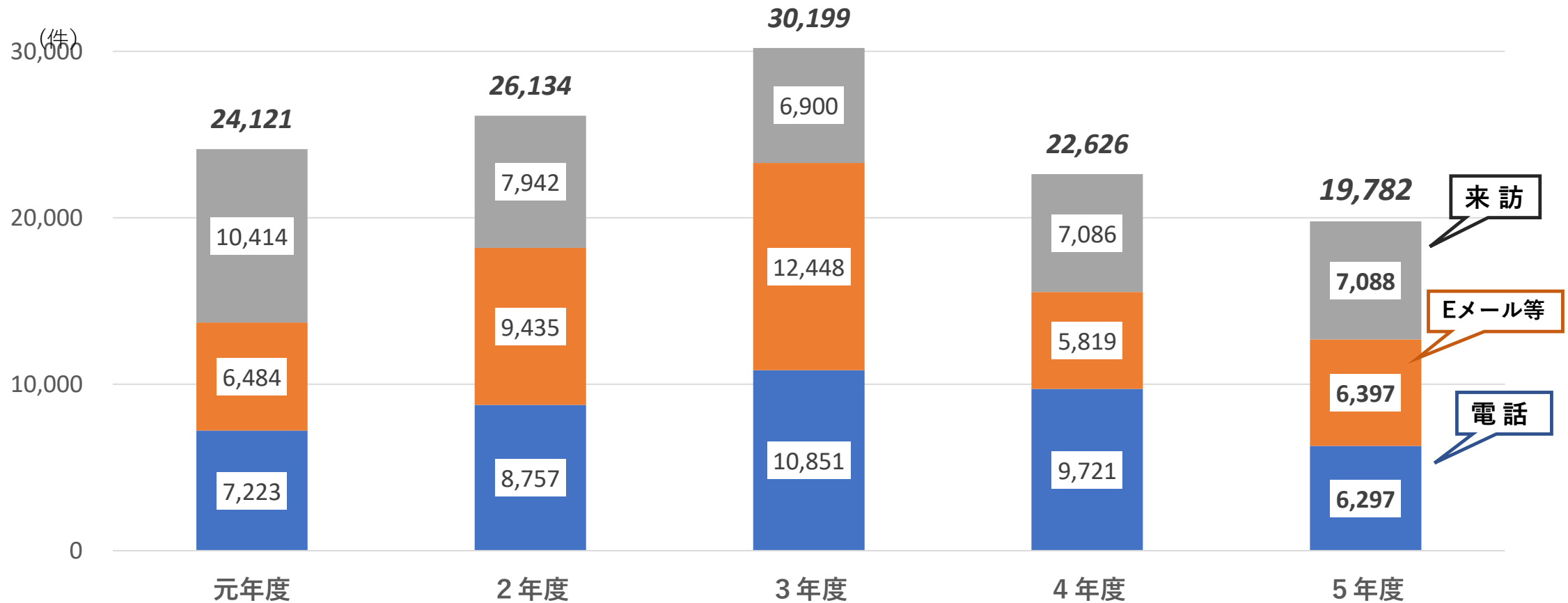
令和5年度  
府民総合案内窓口対応実績

令和6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

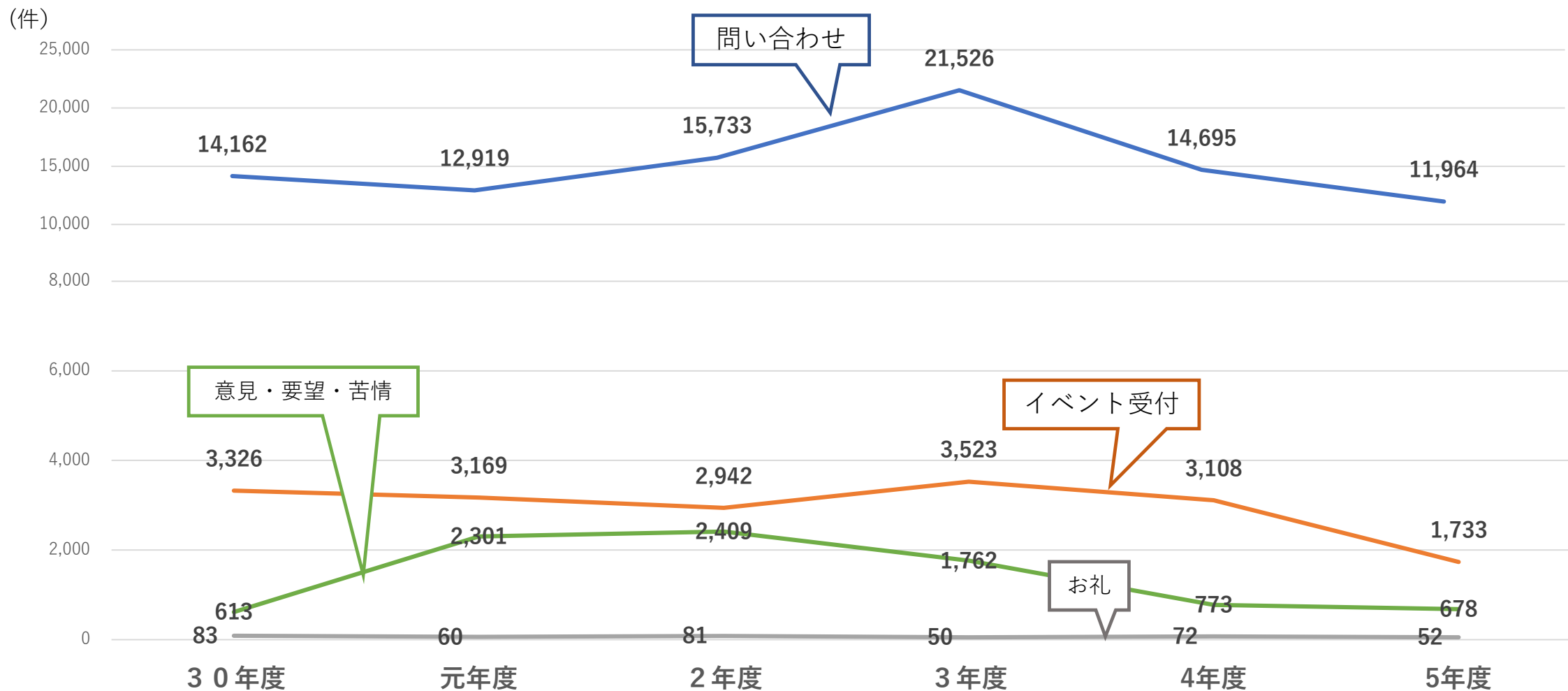
- 令和5年度の受付件数は19,782件で、過去5年で最少となりました。
- 特に電話が6,297件と前年度より4割程度減少し、来訪は前年度と同数となりましたが新型コロナ感染拡大前の件数には戻っていません。



## 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5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が過去5年間で最少となりました。
- 特にイベント受付が1,733件と前年度より半減しました。



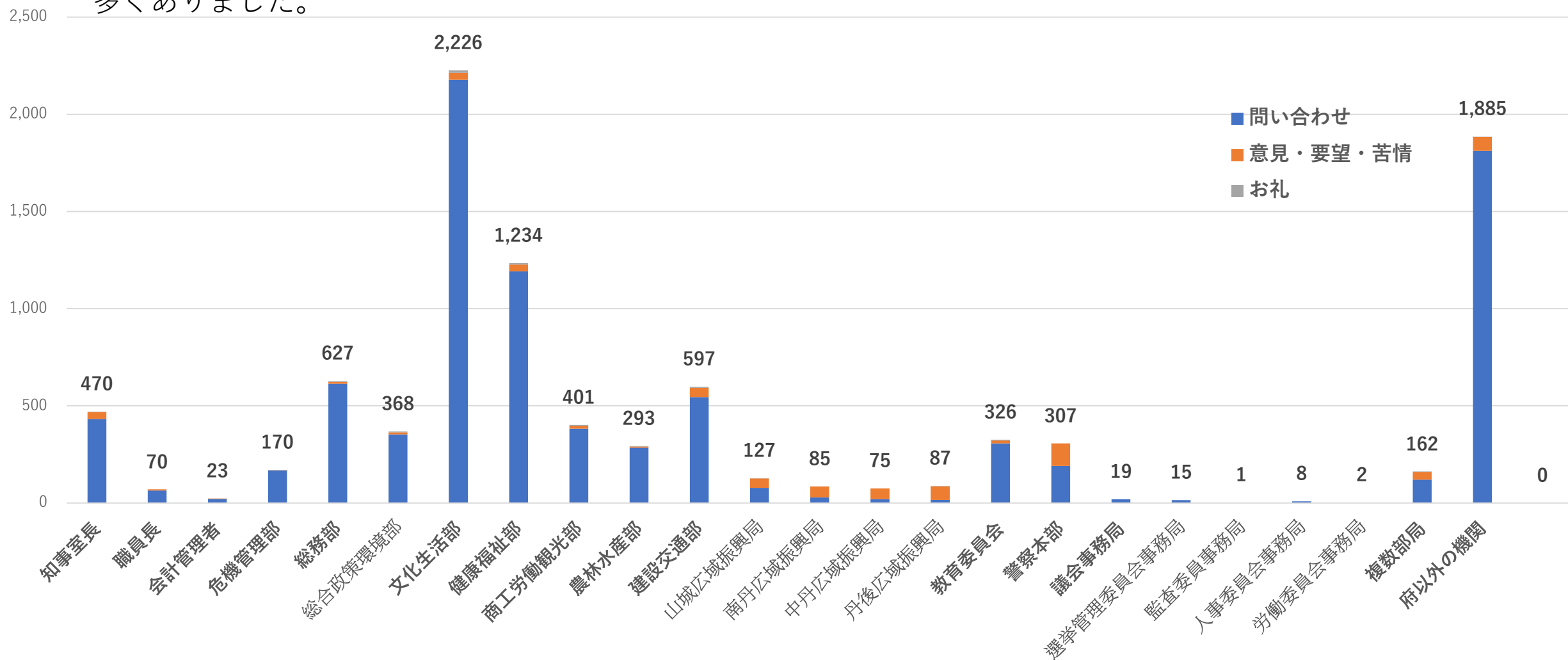
# 令和5年度受付件数① 部局別

※来訪、さわやか提案フォーム受付分を除く

○ 新型コロナウイルス感染症対策関係部局の問い合わせは、夏以降少なくなりました。

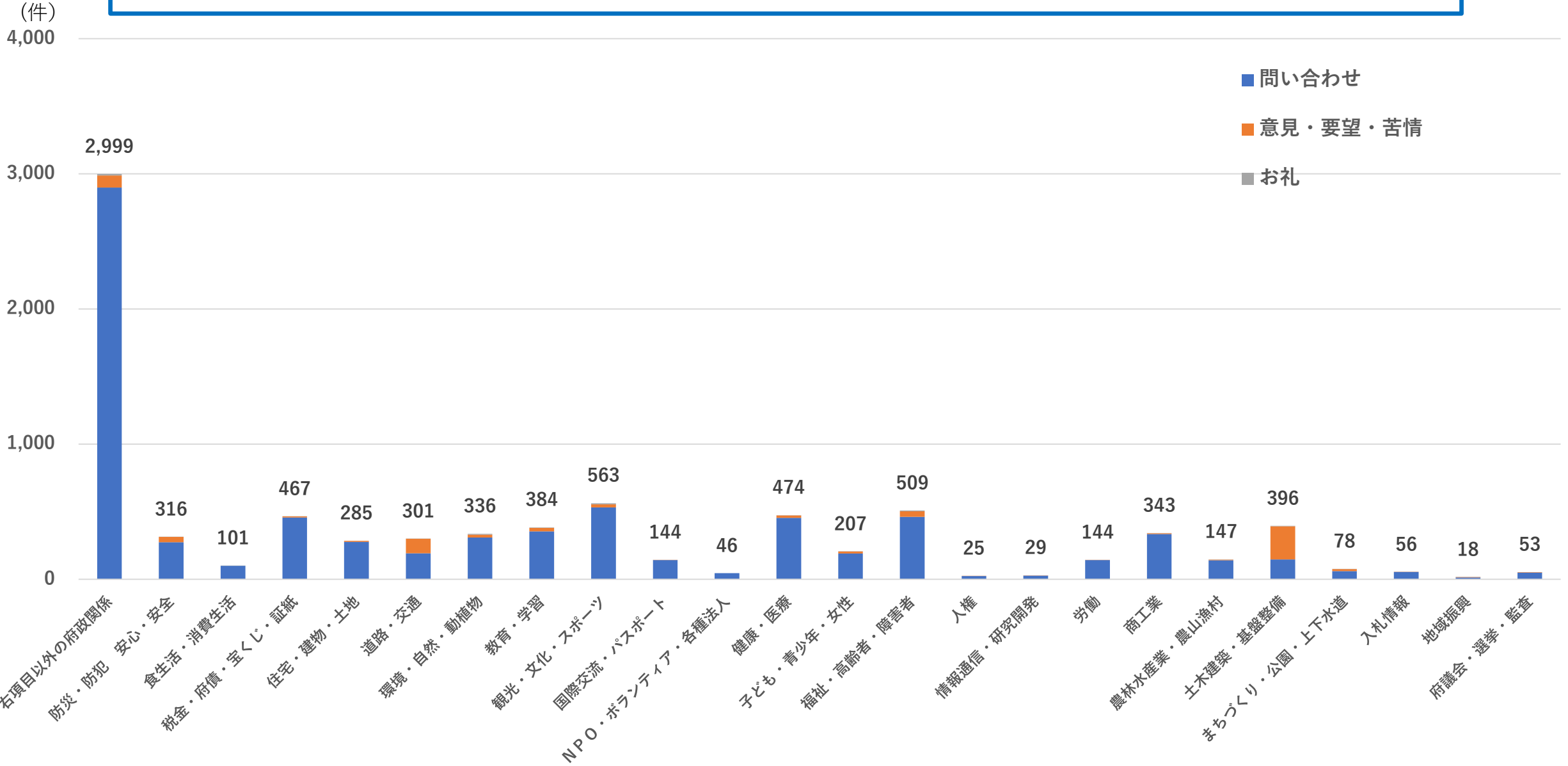
○ 文化生活部については施設やイベント関係で、健康福祉部については免許やイベント関係の問い合わせが多くありました。

(件)



# 令和5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%、5年度0.7%と大幅に減少。

