

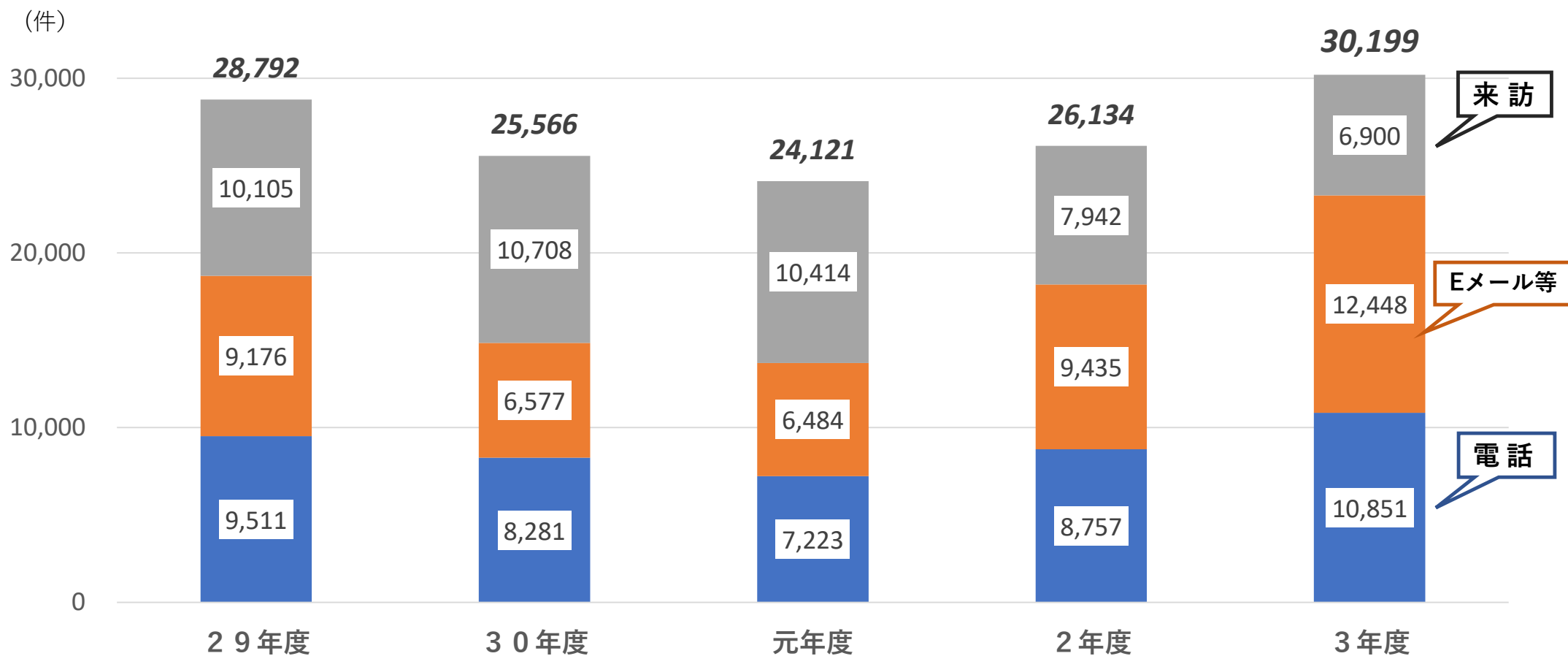
令和3年度
府民総合案内窓口対応実績

令和4年5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

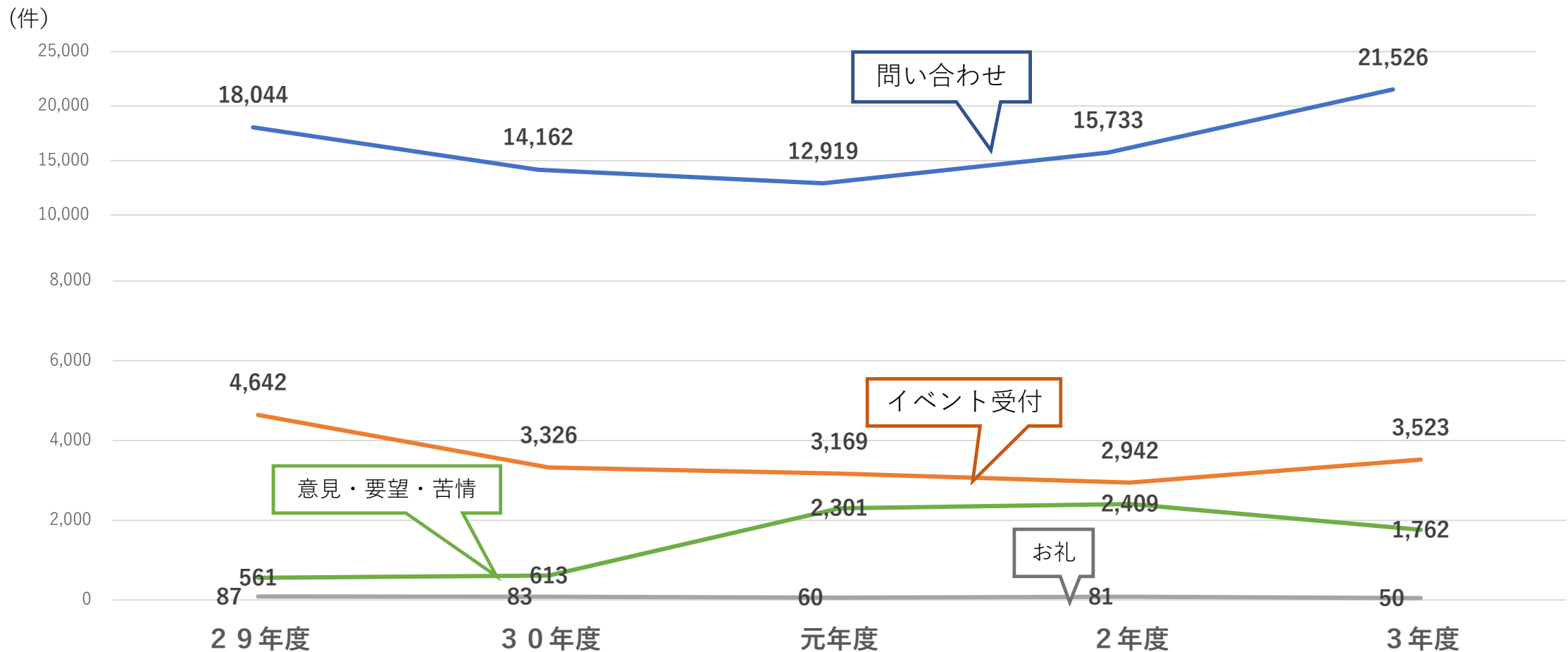
- 令和3年度の総受付件数は30,199件で過去5年で最多。
- 電話が10,851件(前年比:2,094件増), Eメール等12,448件(前年比:3,013件増)で過去5年で最多。
来訪は新型コロナ感染拡大の影響により、6,900件(前年比:1,042件減)で過去5年で最少。



受付件数の推移②内容別（問い合わせ、意見・要望、苦情等）

※さわやか提案フォーム受付分を除く

○ 令和3年度の問い合わせ件数は全体受付件数に合わせて2年度より増加した一方、意見・要望、苦情については、新型コロナウイルス感染症関連の受付件数の減少により2年度よりは減少となったが、新型コロナウイルス感染症拡大前よりは多くなっている。

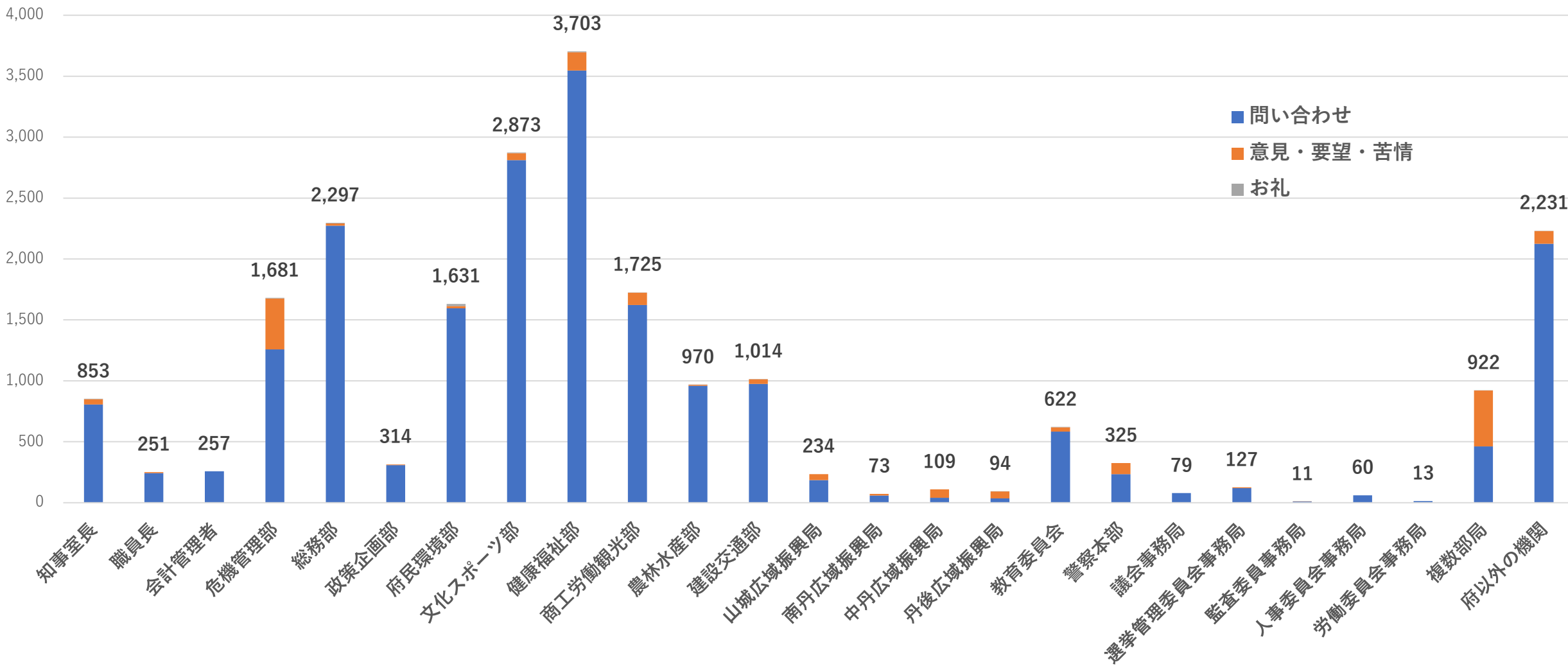


令和3年度受付件数① 部局別

※さわやか提案フォーム受付分を除く

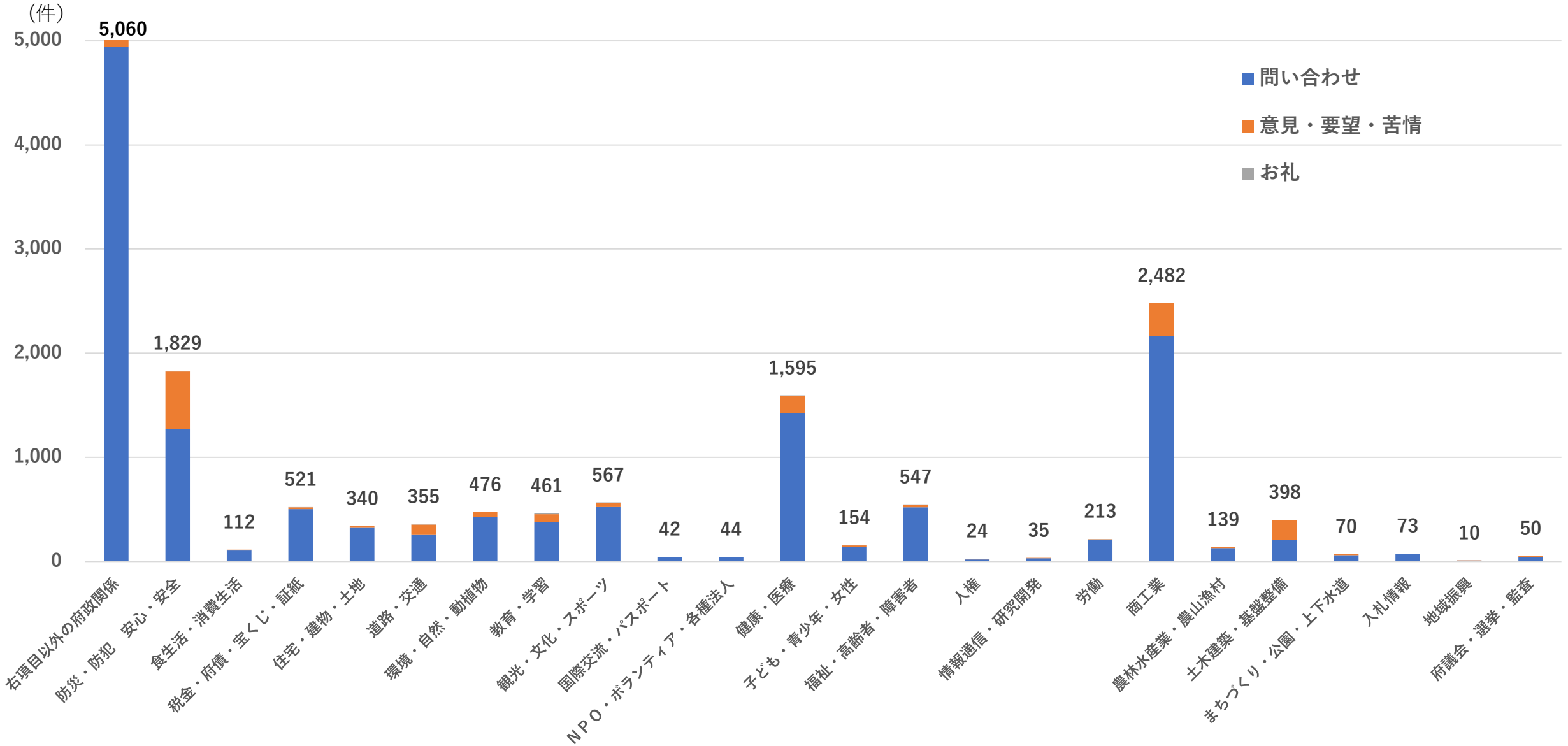
- 新型コロナウイルス感染症対策関係部局の問い合わせが多くなっている。
- 文化スポーツ部については施設やイベント関係で、総務部については税関係で従前から問い合わせが多い。

(件)



令和3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

※週毎、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、令和3年度19.8%、2年度30.3%。
コロナ感染症対策関連各分野のコールセンター等設置により当センター受付のコロナ関連は減少傾向。

