

4 その他

◆ 富士市コールセンター「おしえてコールふじ」

※専用電話番号 53-1111 平成17年10月5日開設。

市民からの簡単な問い合わせに、専門のオペレーターがワンストップで応答します。

(1) 受付件数 (5,821件)

項目	月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
コールセンター 問い合わせ		418	400	436	561	502	505	508	491	545	430	502	523	5,821

(2) コールセンターの分野別件数

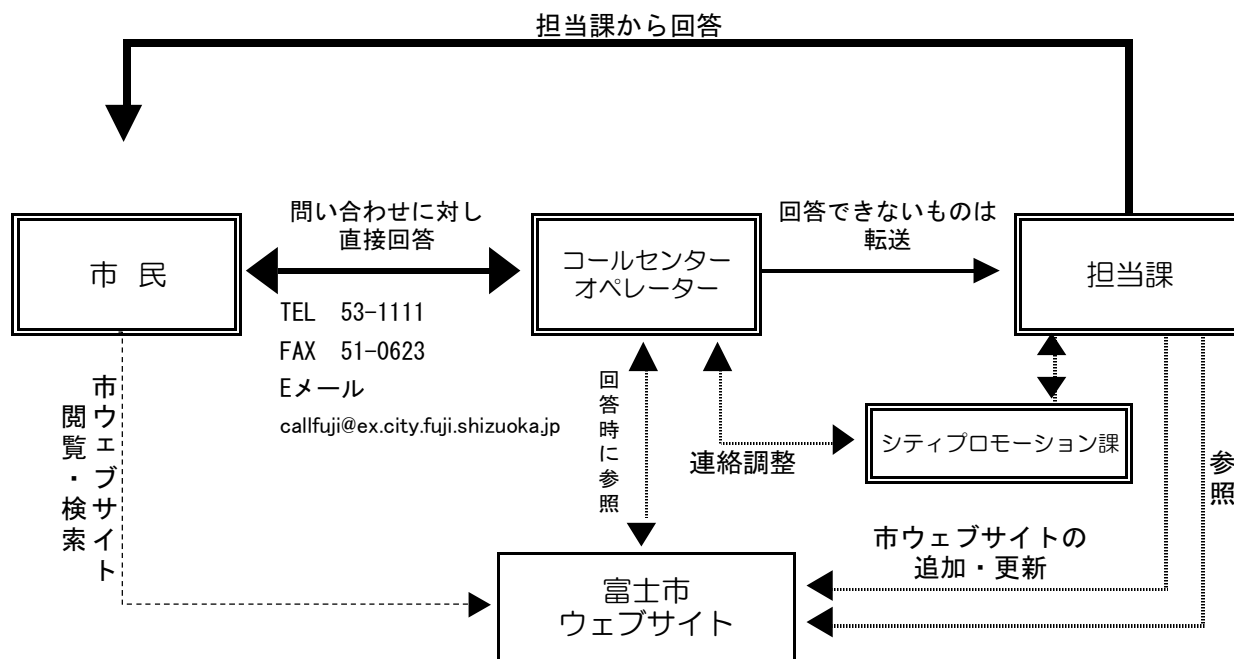
質問分野	件数
市民課諸証明など	1,204
ごみ・環境・リサイクル・緑化・公園・墓地（墓園）	587
相談・その他	450
税金・市税の証明など	429
国民健康保険・国民年金	453
イベント・行事など	36
福祉（児童・保育・障害者・母子等・生活保護）	426
消防・防災・防犯・コミュニティ・交通安全	207
市営住宅・道路・河川	221
観光・商工業・農業・林業・漁業・労政	241
情報公開・広報広聴・組織・人事・国際交流	561
健康づくり・医療	426
高齢者福祉・介護保険	195
上・下水道	122
都市計画・土地利用	99
生涯学習・文化・スポーツ・体育文化施設	71
学校教育（小・中学校・富士市立高校）	38
まちづくり・行財政改革・男女共同参画	29
議会・選挙・国勢調査など	26
合計	5,821

(3) 年度別件数 (過去10年)

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
項目										
コールセンター 問い合わせ	6,526	5,817	6,409	7,311	5,717	5,312	5,861	6,104	5,922	5,821

<富士市代表電話 51-0123>
 入電件数/17万516件 一日平均/701.7件

【コールセンター業務の流れ】



◆ 総合案内コンシェルジュ

※令和2年10月1日配置。

来庁者の質問に的確に対応し、市民満足度の向上を図るとともに、来庁者に市内の観光や行事などの情報を伝え、市の魅力発信につなげます。

(1) 受付件数 (7万8,530件)

案内内容	件数 (割合)
庁舎内担当部署の場所案内・市業務の案内	70,543 (89.8%)
庁舎内施設等の案内	2,807 (3.6%)
県・国・市の出先機関・その他施設等の案内	1,807 (2.3%)
市の観光やイベント等の案内	59 (0.1%)
他部署からの依頼業務 (冊子等の配布・販売、書類等の受領、講座等の申込受付など)	3,314 (4.2%)
合計	78,530 (100%)

令和4年度 富士市広聴業務のまとめ

令和5年5月 発行

編集・発行 富士市総務部シティプロモーション課広報広聴担当

〒417-8601 富士市永田町1丁目100番地 電話 0545(55)2736
