

# 富士市広聴業務のまとめ

令和5年度

富士市総務部シティプロモーション課

広聴業務は、市民の様々な提言や要望を聞き、市政に反映させるための事業で、「市長への手紙」、「陳情・要望書」、「市政モニター」、「世論調査」、「パブリック・コメント」、「コールセンター」などを行っています。

## 【 目 次 】

### 1 個別広聴

(1) 受付件数 .....	1
(2) 年度別件数（過去10年） .....	1
(3) 処理状況 .....	1
(4) 市長への手紙の所属別件数 .....	2
(5) 市長への手紙で多い項目 .....	3
(6) 陳情・要望書の部別の件数と内容 .....	3
〔個別広聴業務の流れ〕 .....	4

### 2 調査広聴

◆市政モニター .....	5
(1) 令和5年・6年度市政モニター .....	5
(2) 令和5年度市政モニターアンケート実施内容 .....	6
(3) 市政モニター運営要綱 .....	7
◆世論調査 .....	8
(1) 令和5年度世論調査の概要 .....	8
(2) 世論調査の年度別テーマと回収結果 .....	9

### 3 パブリック・コメント

(1) 令和5年度実施案件と募集結果 .....	11
(2) 年度別の案件数と募集結果 .....	11

### 4 その他

◆富士市コールセンター「おしえてコールふじ」 .....	12
(1) 受付件数 .....	12
(2) コールセンターの分野別件数 .....	12
(3) 年度別件数（過去10年） .....	13
◆総合案内コンシェルジュ .....	13
(1) 受付件数 .....	13
(2) 年度別件数（令和2年10月スタート） .....	13

# 1 個別広聴

## 〔事業の内容〕

- 市長への手紙 ※昭和49年から実施。

市政への提言や要望を頂くため、各地区まちづくりセンターなどの公共施設に専用のはがきを置いています。また、市ウェブサイト「市長への手紙」コーナーを設け、インターネットでも受け付けています。

- 陳情・要望書 署名を集めるなどして、市長に要望します。

### (1) 受付件数

項目	月													合計
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3		
市長への手紙 (内インターネットから)	46 (32)	38 (22)	31 (17)	42 (32)	40 (27)	45 (26)	40 (26)	37 (19)	29 (19)	31 (23)	24 (12)	28 (19)	431 (274)	
陳情・要望書	0	1	2	1	4	3	5	8	2	1	2	2	31	
計	46	39	33	43	44	48	45	45	31	32	26	30	462	

### (2) 年度別件数 (過去10年)

項目	年度										
	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	
市長への手紙 (内インターネットから)	478 (228)	460 (206)	445 (216)	421 (228)	396 (227)	379 (198)	911 (732)	719 (550)	631 (427)	431 (274)	
陳情・要望書	49	31	21	30	21	29	58	43	44	31	
計	527	491	466	451	417	408	969	762	675	462	

### (3) 処理状況

項目	結果					合計
	実現・実現可能	調査検討	困難	参考	その他	
市長への手紙	16	11	12	252	140	431
陳情・要望書	5	5	4	10	7	31
計	21	16	16	262	147	462

(4) 市長への手紙の所属別件数 (431件)

部・件数	担当課	件数
市長公室 3	市長戦略課 秘書課	2 1
危機管理室 11	防災危機管理課	11
総務部 72	企画課 人事課 シティプロモーション課	4 4 64
デジタル推進室 3	デジタル戦略課	3
財政部 7	資産経営課 契約検査課 収納課	3 1 3
市民部 44	まちづくり課 市民活躍・男女 共同参画課 市民安全課 市民課 文化スポーツ課	16 5 2 7 14
福祉部 19	福祉総務課 介護保険課 生活支援課 障害福祉課	1 1 8 9
こども未来部 26	こども未来課 保育幼稚園課 こども家庭課 子育て給付課	9 14 1 2
保健部 17	保健医療課 健康政策課 地域保健課 国保年金課	5 8 1 3
環境部 33	環境総務課 環境保全課 廃棄物対策課 新環境クリーン センター	9 8 8 8

※

部・件数	担当課	件数
産業交流部 36	産業政策課 産業支援課 商業労政課 交流観光課 農政課 林政課	4 2 18 9 2 1
都市整備部 45	都市計画課 建築土地対策課 みどりの課 市街地整備課 住宅政策課 新富士駅南整備課	10 4 26 2 2 1
上下水道部 3	上下水道営業課 水道維持課	2 1
建設部 26	建設総務課 道路整備課 道路維持課 河川課	6 2 10 8
中央病院 22	病院経営課 病院総務課 医事課	14 7 1
消防本部 8	消防総務課	8
教育委員会 43	教育総務課 学校教育課 学務課 中央図書館 富士市立高等学校	9 16 10 6 2
選挙管理委員会事務局 3	選挙管理委員会 事務局	3
その他 10	外部送付ほか	10
<b>合計</b>		<b>431</b>

※内容が複数課にわたるもの、担当課が不明なものなどは、シティプロモーション課を担当課としている。

(5) 市長への手紙で多い項目

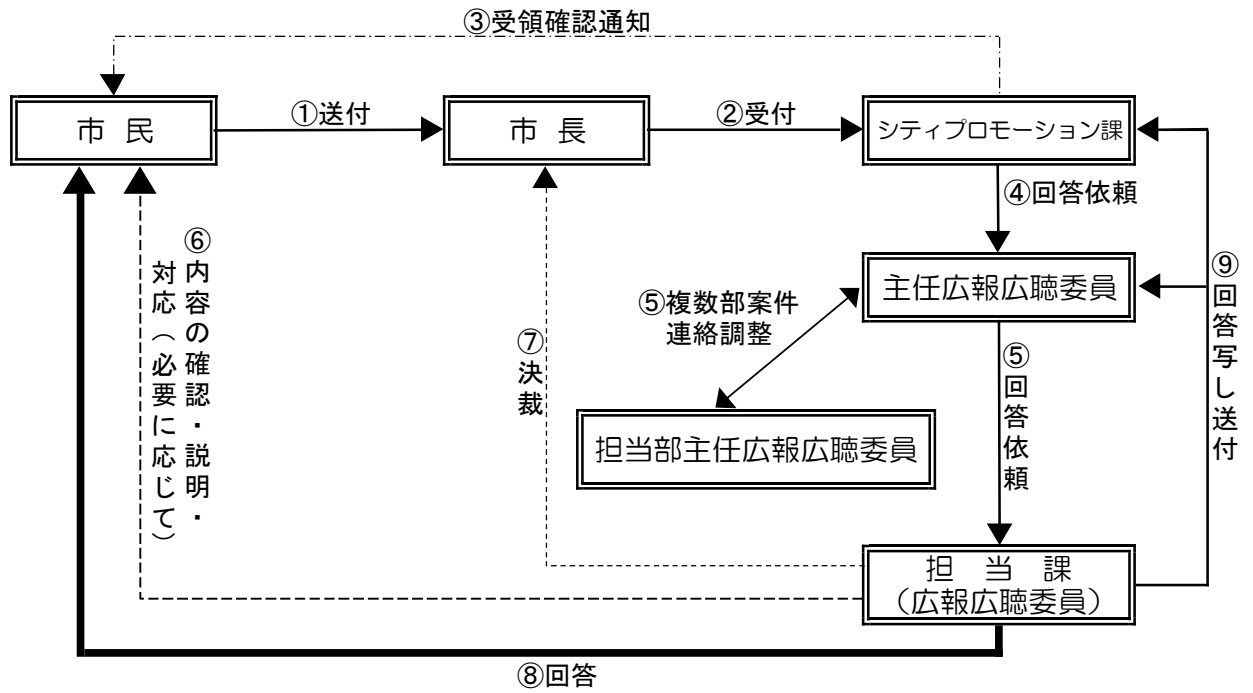
順位	内 容	件数	順位	内 容	件数	順位	内 容	件数
1	幼稚園・保育園の運営管理	13	5	地域まちづくり活動	9	9	公 共 交 通	5
2	公 園 緑 地 事 業	12	6	道路・橋梁維持修繕	7		広 報 紙	5
3	勤 労 者 福 祉	11		スポーツ施設整備・計画	7		予 防 接 種	5
	児童遊び場の整備・管理	11	8	観 光	6		スポーツの普及振興	5

(6) 陳情・要望書の部別の件数と内容 (31件)

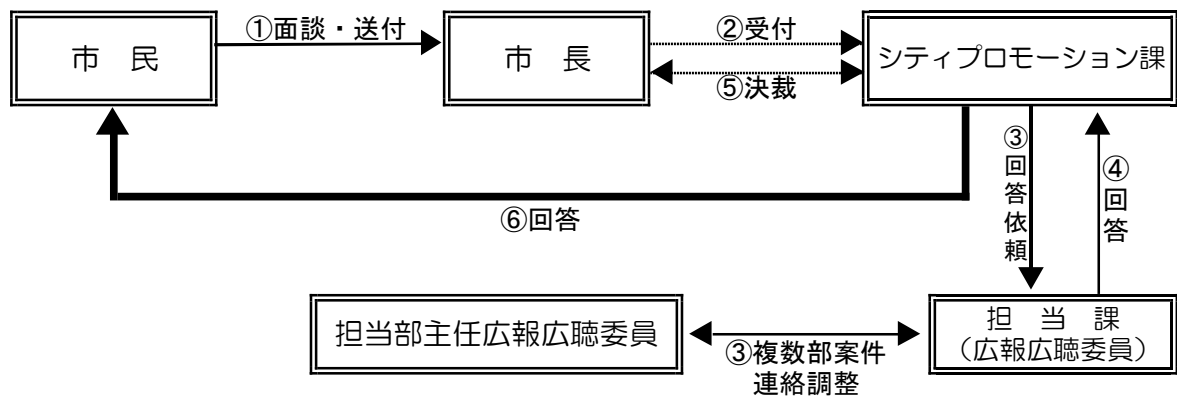
部	件数	内 容
総務部	2	・ 令和6年度 富士市予算に関する要望書 ・ 令和6年度 富士市予算に関する要望書
財政部	2	・ 舟山町区内富士市管理地の樹木伐採 ・ 令和6年度税制改正に関する提言
市民部	2	・ 令和6年度補助金要望について ・ 富士体育館における武道館への名称変更等に関する要望
こども未来部	2	・ 令和5年度 富士市立幼稚園教育に関する要望書 ・ コドモプラス脱退の件についての要望
保健部	3	・ 電気料金等の光熱水費や食材料費の高騰に対する、医療機関への財政措置の実施を要望します ・ Hibワクチン予防接種委託料に係る増額要望について ・ 「重点支援地方交付金」を活用した、医療機関への財政措置の実施(または継続)に関する要望書
環境部	1	・ 吉永地区簡易水道組合の市上水道への統合に関する要望書
産業交流部	4	・ 宗教団体「エホバの証人」に関する緊急要望書 ・ 勤労者福祉サービスセンターの事務所移転に関する要望 ・ 富士市シルバー人材センターへの継続的支援の要望 ・ 宗教法人「エホバの証人」に関する要望書
建設部	3	・ 市道富士駅南口田子浦線の整備に関する要望書 ・ 建築士事務所への設計等の業務委託に関する要望 ・ 市道五味島岩本線岩松中学校北側交差点に信号機の設置 ・ 市道五味島岩本線未整備区間の安全確保
上下水道部	1	・ 水道料金値上げの時期の延期を求める陳情書
教育委員会	1	・ 富士川学校給食センターにおける米飯提供方法の変更について
複数の部にわたるもの	10	・ 南富士カントリークラブゴルフ場跡地の利用に対する意見書 ・ 2023年度 高齢者の生活保障等の要望書 ・ 連合静岡富士・富士宮地域協議会 2023年行政要望について ・ 富士地区労働者福祉協議会からの要望 ・ 富士市建設業組合からの要望 ・ 公共工事における発注方法等の見直しについての要望 ・ 令和6年度 富士市予算編成と施策に関する要望書 ・ 監査委員への税理士登用について ・ 行政不服審査会等(第三者機関)委員及び審理員への税理士の登用について ・ 成年後見制度利用促進基本計画に係る協議会及び中核機関への税理士会の参画に ・ 静岡県中小企業家同友会富士支部からの要望書 ・ 政党機関紙の庁舎内勧誘における実態調査を求める要望書
合計	31	

〔個別広聴業務の流れ〕

【市長への手紙】



【陳情・要望】



## 2 調査広聴

### ◆市政モニター

#### 〔事業の内容〕

市政モニター制度は昭和 45 年度にスタートし、平成 14 年度までは、毎年広報紙などで公募した 20 人に市長が委嘱し、モニター会議のほか文書などを通じて、市政への提言や要望を頂いてきました。

その後、平成 15 年度からは、より広く各年代の意見を市政に反映し、短期間で市民の意見を把握するため、アンケートによるモニター制度に移行しました。

市民 100 人のモニター（任期 2 年）を公募し、アンケートに答えていただくほか、市政に対する建設的な提言を頂き、施策に反映しています。

#### ＜市政モニターの仕事＞

市からのアンケート（年 2 回、6 月・11 月ごろ実施）に対し、インターネット・郵送で回答する。

市政全般に対し、建設的な提言や意見を提出する。

※提言は随時受付し、「市長への手紙」として取り扱う。

#### （1）令和 5 年・6 年度市政モニター

- ・人数 100 人（男 50 人 女 50 人）
- ・回答手段別 インターネット 81 人（男 42 人 女 39 人）  
郵送 19 人（男 8 人 女 11 人）
- ・任期 令和 5 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日（2 年間）
- ・年齢 平均 53.57 歳（最年長 88 歳女 最年少 19 歳女）

	全 体			内 訳					
				インターネット			郵送		
年 代	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
10 代	0	1	1	0	1	1	0	0	0
20 代	6	4	10	5	2	7	1	2	3
30 代	4	5	9	3	5	8	1	0	1
40 代	10	10	20	9	9	18	1	1	2
50 代	10	10	20	9	9	18	1	1	2
60 代	10	10	20	10	9	19	0	1	1
70 代以上	10	10	20	6	4	10	4	6	10
小 計	50	50	100	42	39	81	8	11	19

※年齢は令和 5 年 4 月 1 日時点。

## (2) 令和5年度市政モニターアンケート実施内容

### ▼第1回 「高等教育機関の誘致等」「自転車の利用状況」「富士市斎場の利用」について

調査対象	市政モニター100人
調査日（発送日）	令和5年6月23日
回答期限	令和5年7月7日
回答数	96人（回答率 96.0%）
調査項目所管課	企画課、交流観光課、市民課

### ▼第2回 「第一次富士市公共下水道事業経営戦略プラン改定」について

調査対象	市政モニター100人
調査日（発送日）	令和5年11月15日
回答期限	令和5年11月29日
回答数	99人（回答率 99.0%）
調査項目所管課	上下水道経営課

- ・市政モニターアンケートの集計結果は市ウェブサイトに掲載しています。



### (3) 市政モニター運営要綱

#### 1 目的

市政に関する市民各層の意見を収集し、これらを行政施策の企画や効果測定の基礎的資料として活用することにより、市政の適切な運営を図る。

#### 2 市政モニターの職務

市政モニターは次の職務を行う。

- (1) 行政からのアンケートへの回答
- (2) 行政活動に対する建設的意見の提案

3 任期 2年（募集年の4月1日から翌々年の3月31日まで）

4 定数 100人

5 謝礼 アンケート回答、1回につき500円相当の図書券

#### 6 資格

募集年の1月1日以前から富士市に居住していて、その年の4月1日時点で満18歳以上の人。ただし、市の行政委員などの公務に携わっている人、高校生、公務員、議会議員を除く。

#### 7 募集・選考

広報紙などで募集。応募者多数の場合は、地域性や年齢・性別などを勘案し選考する。過去の市政モニター経験者の再任は妨げない。

#### 8 業務担当

市政モニターの運営については、総務部シティプロモーション課が担当する。

#### 9 補則

この要綱の施行について必要な事項は、別に定める。

## ◆世論調査

### 〔事業の内容〕

住民基本台帳から無作為抽出した富士市在住の3,000人を対象に、市政に対する市民の意識・要望を調べ、市政運営の参考資料にすることを目的に実施しています（昭和45年から実施）。

### （1）令和5年度世論調査の概要

#### ● テーマ

「ごみの分別・3Rの推進」・「空き家・住宅リフォーム」について

#### ● 調査の設計

- 調査地域 富士市全域
- 調査対象 富士市在住の満18歳以上80歳未満の男女
- 標本数 3,000人
- 抽出方法 住民基本台帳から無作為抽出
- 調査方法 郵送配布・郵送回答またはインターネット回答
- 調査期間 令和5年6月21日～7月12日

#### ● 回収結果

- 発送数 3,000人
- 回収数 1,420人（47.3%）
- 有効回収数 1,415人（47.2%）

#### ● 結果報告

- 令和5年度 第52回世論調査の報告書を作成し、市内図書館などに配布。
- 「広報ふじ」令和5年12月号及び市ウェブサイトに掲載。

(2) 世論調査の年度別テーマと回収結果

回	年度	テーマ	対象者	有効回収票	率	調査方法
			(人)	(票)	(%)	
1	S45	富士市に住んで私はこう思う	2,500	1,242	49.7	郵送
2	47	富士市に住んで私はこう思う	1,531	638	41.9	郵送
3	48	富士市のみどり	1,300	675	51.9	郵送
4	50	富士市に住んで私はこう思う	1,326	586	44.2	郵送
5	51	富士市の医療問題	1,345	832	61.8	郵送
6	52	合併後の富士市政	1,356	1,267	93.4	面接
7	53	広報広聴	1,373	837	61.0	郵送
8	54	国際都市縁組	1,388	1,274	91.8	面接・郵送
9	55	福祉	1,403	658	46.9	郵送
10	56	健康	1,500	1,188	79.2	郵送
11	57	市民憲章	1,426	1,217	85.3	面接・郵送
12	58	富士市の将来	1,500	1,388	92.5	留め置き・郵送
13	59	富士市に住んで私はこう思う	1,500	1,331	88.7	留め置き・郵送
14	60	婦人の社会参加と高齢化社会	3,000	1,575	52.7	郵送
15	61	富士市の観光	3,000	1,606	53.5	郵送
16	62	広報広聴	3,000	1,671	55.7	郵送
17	63	都市の景観	3,000	1,558	51.9	郵送
18	H1	国際交流	3,000	1,404	46.8	郵送
19	2	地域福祉／公園緑地	3,000	1,504	50.1	郵送
20	3	富士市に住んで私はこう思う／生涯学習	3,000	1,458	48.6	郵送
21	4	男と女 私の生活／エントツ	3,000	1,362	45.4	郵送
22	5	広報広聴	3,000	1,984	66.1	郵送
23	6	こんな富士市にしてみたい	3,000	2,021	67.4	郵送
24	7	新富士駅周辺地区の整備構想／我が家の地震対策	3,000	1,991	66.4	郵送
25	8	ごみ問題／行政改革	3,000	1,948	64.9	郵送
26	9	障害者福祉／住宅地供給	3,000	1,959	65.3	郵送
27	10	富士市の将来／スポーツ活動	3,000	1,864	62.1	郵送
28	11	男女共同参画社会と広報広聴	3,000	1,752	58.4	郵送
29	12	これからの富士市のごみ対策－ごみの減量化とリサイクルの推進－	3,000	1,877	62.6	郵送
30	13	我が家の地震対策／家庭紙の消費状況	3,000	1,847	61.6	郵送
31	14	あなたの文化活動とロゼシアター／新富士駅北側地区整備	3,000	1,750	58.3	郵送
32	15	富士まつり／市民活動／職員に期待する～こんな職員であってほしい～	3,000	1,612	53.7	郵送
33	16	身近な地域の治安と防犯活動／水道水	3,000	1,784	59.5	郵送
34	17	中央図書館／広報広聴	3,000	1,622	54.1	郵送
35	18	富士市の医療／行政改革	3,000	1,788	59.6	郵送
36	19	スポーツ／食育	3,000	1,820	60.7	郵送
37	20	富士市の将来／自治会・地域コミュニティ活動	3,000	1,791	59.7	郵送
38	21	我が家の地震対策・同報無線放送／富士市の観光	3,000	1,853	61.8	郵送
39	22	富士市に住んで私はこう思う	3,000	1,855	61.8	郵送
40	23	選挙／買い物／広報	3,000	1,832	61.1	郵送
41	24	市民活動／職員に期待する～こんな職員であってほしい～	3,000	1,655	55.2	郵送
42	25	ごみの減量化とリサイクル推進／青少年の健全育成	3,000	1,750	58.3	郵送

回	年度	テーマ	対象者	有効回収票	率	調査方法
			(人)	(票)	(%)	
43	H26	富士市に住んで私はこう思う～第五次富士市総合計画に係る市民意識調査～/富士市の公共施設	3,000	1,622	54.1	郵送
44	27	我が家の地震対策・同報無線放送/住民主体のまちづくり	3,000	1,694	56.5	郵送
45	28	富士まつり/道路愛称事業・道路施設ネーミングライツ	3,000	1,595	53.2	郵送
46	29	スポーツ/食育/都市づくり	3,000	1,644	54.8	郵送
47	30	富士市の将来/生物多様性	3,000	1,654	55.1	郵送
48	R1	住民主体のまちづくり/青少年の健全育成/選挙	3,000	1,502	50.1	郵送
49	2	我が家の災害対策・同報無線/不審者情報/職員に期待する～こんな職員であってほしい～	3,000	1,583	52.8	郵送
50	3	富士市に住んで私はこう思う～第五次富士市総合計画の評価に係る市民意識調査～/新型コロナウイルス感染症の富士市の福祉への影響/富士市の文化財	3,000	1,707	56.9	郵送
51	4	富士市の広報全般/食育	3,000	1,491	49.7	郵送
52	5	ごみの分別・3Rの推進/空き家・住宅リフォーム	3,000	1,415	47.2	郵送配布・郵送またはインターネット回答

### 3 パブリック・コメント

#### 〔事業の内容〕

パブリック・コメント制度は平成15年度にスタートしました。この制度は、市の条例や基本的な計画などの策定に当たり、事前にその内容を公表して、広く全国から意見を求め、それらの意見を政策に反映させるものです。

#### ＜パブリック・コメント制度の目的＞

- ・市民の視点に立った、開かれた市政の推進
- ・市政運営における透明性や説明責任の向上
- ・市民が市政に参画できる機会の拡大

#### (1) 令和5年度実施案件と募集結果

No.	案件名	担当部署	意見提出数		意見の反映結果	
			人数	件数	反映	盛込済
1	富士市マンション管理適正化推進計画	住宅政策課	2	6	0	0
2	第2次富士市自殺対策計画	健康政策課	9	21	1	6
3	第三次富士市都市計画マスタープラン	都市計画課	5	9	0	1
4	富士市集約・連携型都市づくり推進戦略 改定版	都市計画課	2	2	0	1
5	富士市立中央病院 第四次中期経営改善計画(公立病院経営強化プラン)	病院経営課	2	3	1	2
6	第4次富士市食育推進計画	地域保健課	2	2	0	1
7	第5次富士市障害者計画・第7期富士市障害福祉計画・第3期富士市障害児福祉計画	障害福祉課	9	32	6	4
8	富士市国民健康保険第3期データヘルズ計画及び第4期特定健康審査等実施計画	国保年金課	1	3	0	0
9	ふじパワフル85計画Ⅶ(第10次高齢者保健福祉計画・第9期介護保険事業計画)	高齢者支援課	1	2	0	0
合 計			33	80	8	15

#### (2) 年度別の案件数と募集結果

年度	実施 案件数	意見提出数		意見の反映結果		年度	実施 案件数	意見提出数		意見の反映結果	
		人数	件数	反映	盛込済			人数	件数	反映	盛込済
H15	9	37	90	21	19	26	11	59	216	37	48
16	11	45	146	11	22	27	14	18	33	0	10
17	12	44	461	107	69	28	8	41	85	3	10
18	7	8	217	21	43	29	10	53	141	19	18
19	2	30	121	2	8	30	9	52	152	1	7
20	9	96	351	34	32	R1	5	24	49	0	14
21	9	38	201	25	30	2	10	55	143	7	40
22	14	44	453	71	87	3	23	50	146	20	30
23	9	53	172	12	36	4	6	53	133	7	20
24	5	34	130	5	26	5	9	33	80	8	15
25	4	12	60	6	16	合計	196	879	3,580	417	600

## 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 (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		428	390	389	343	311	323	306	317	314	353	341	369	4,184

#### (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	764
ごみ・環境・リサイクル・緑化・公園・墓地(墓園)	414
相談・その他	396
税金・市税の証明など	399
国民健康保険・国民年金	426
イベント・行事など	38
福祉(児童・保育・障害者・母子等・生活保護)	348
消防・防災・防犯・コミュニティ・交通安全	171
市営住宅・道路・河川	191
観光・商工業・農業・林業・漁業・労政	151
情報公開・広報広聴・組織・人事・国際交流	209
健康づくり・医療	156
高齢者福祉・介護保険	163
上・下水道	113
都市計画・土地利用	97
生涯学習・文化・スポーツ・体育文化施設	44
学校教育(小・中学校・富士市立高校)	37
まちづくり・行財政改革・男女共同参画	21
議会・選挙・国勢調査など	46
合計	4,184

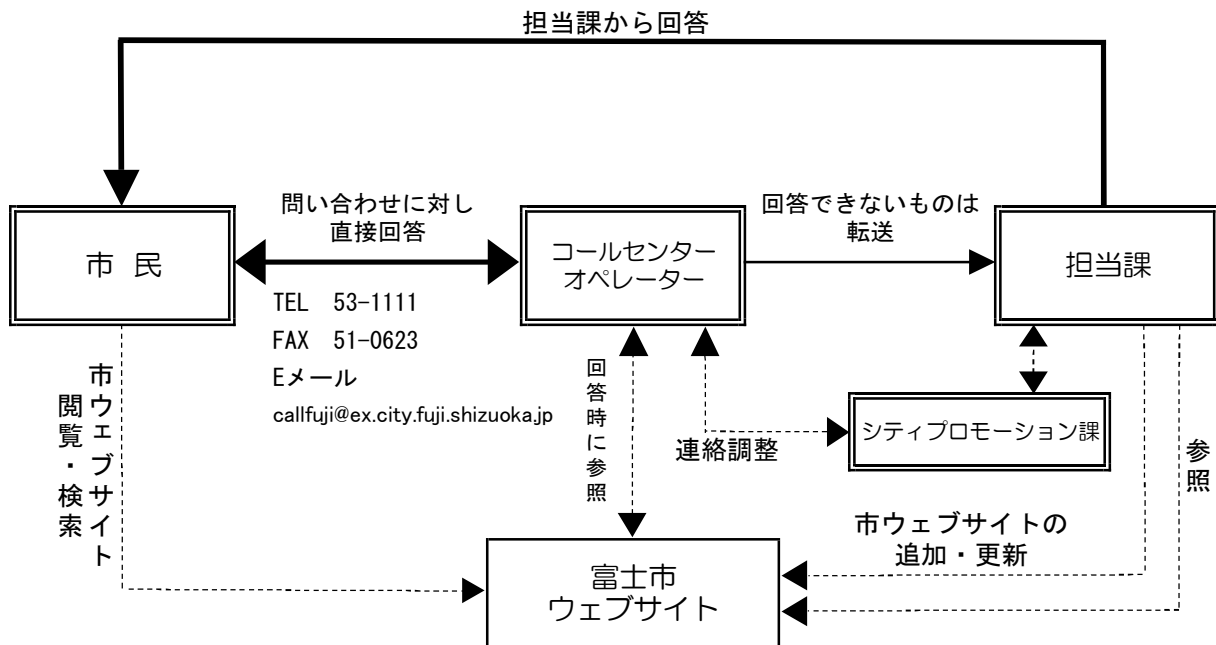
(3) 年度別件数 (過去10年)

年度 項目	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
コールセンター 問い合わせ	5,817	6,409	7,311	5,717	5,312	5,861	6,104	5,922	5,821	4,184

<富士市代表電話 51-0123>

入電件数/14万6,078件 一日平均/593.8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 (6万9,380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	62,925 (90.70%)
庁舎内施設等の案内	2,372 (3.42%)
県・国・市の出先機関・その他施設等の案内	1,687 (2.43%)
市の観光やイベント等の案内	31 (0.04%)
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)	2,365 (3.41%)
合計	69,380 (100%)

(2) 年度別件数 (令和2年10月スタート)

年度 項目	R2	R3	R4	R5
総合案内 受付件数	34,243	67,719	78,530	69,380

## 令和5年度 富士市広聴業務のまとめ

---

令和6年4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

---