

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いただくため、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。

○ 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

| 項目 \ 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 合計 |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| 市長への手紙 (内インターネットから) | 32 (18) | 30 (13) | 44 (24) | 26 (13) | 32 (11) | 25 (11) | 26 (14) | 34 (16) | 16 (13) | 23 (11) | 26 (10) | 65 (44) | 379 (198) |
| 陳情・要望書 | 1 | 1 | 0 | 3 | 1 | 1 | 8 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 29 |
| コールセンター 問い合わせ | 599 | 421 | 364 | 852 | 521 | 418 | 565 | 432 | 436 | 402 | 409 | 442 | 5,861 |
| 計 | 632 | 452 | 408 | 881 | 554 | 444 | 599 | 467 | 456 | 429 | 438 | 509 | 6,269 |

(2) 年度別実績 (過去10年)

| 項目 \ 年度 | H22 | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 市長への手紙 (内インターネットから) | 471 (209) | 467 (256) | 360 (157) | 380 (163) | 478 (228) | 460 (206) | 445 (216) | 421 (228) | 396 (227) | 379 (198) |
| 陳情・要望書 | 44 | 42 | 48 | 44 | 49 | 31 | 21 | 30 | 21 | 29 |
| コールセンター 問い合わせ | 11,063 | 9,830 | 7,542 | 6,526 | 5,817 | 6,409 | 7,311 | 5,717 | 5,312 | 5,861 |
| 計 | 11,578 | 10,339 | 7,950 | 6,950 | 6,344 | 6,900 | 7,777 | 6,168 | 5,729 | 6,269 |

(3) 市長への手紙、陳情・要望書の処理状況

| 項目 \ 結果 | 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 | 48 | 33 | 24 | 166 | 108 | 379 |
| 陳情・要望書 | 7 | 9 | 0 | 10 | 3 | 29 |
| 計 | 55 | 42 | 24 | 176 | 111 | 408 |

(4) 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 | 職員のサービス | 14 | 5 | 公園緑地事業 | 9 | 7 | 観光 | 7 |
| 2 | まちづくりセンター | 11 | | 災害対策 | 9 | | 交通安全 | 7 |
| 3 | 学校の基本方針 | 10 | 7 | 介護サービス事業者 | 7 | | 収納及び滞納整理 | 7 |
| | 道路河川の占用・管理・境界 | 10 | | 河川・水路・治水施設管理 | 7 | | 幼稚園・保育園の運営管理 | 7 |

(5) 市長への手紙の所属別件数 (379件)

| 部・件数 | 担当課 | 件数 | | 部・件数 | 担当課 | 件数 |
|--------------|-------------|---------------|-----------------|-------------|---------|----|
| 市長公室 2 | 市長戦略課 | 1 | ※ | 産業経済部 20 | 産業政策課 | 5 |
| | 秘書課 | 1 | | | 商業労政課 | 6 |
| 総務部 74 | 企画課 | 5 | | | 富士山・観光課 | 5 |
| | 人事課 | 4 | | | 農政課 | 3 |
| | シティプロモーション課 | 51 | | | 林政課 | 1 |
| | 防災危機管理課 | 14 | | 都市整備部 29 | 都市計画課 | 7 |
| 財政部 17 | 資産経営課 | 6 | | 建築指導課 | 2 | |
| | 収納課 | 5 | | みどりの課 | 16 | |
| | 市民税課 | 1 | | 住宅政策課 | 4 | |
| | 資産税課 | 5 | | 上下水道部 2 | 上下水道営業課 | 1 |
| 市民部 52 | まちづくり課 | 16 | | 下水道建設課 | 1 | |
| | 市民協働課 | 1 | | 建設部 30 | 建設総務課 | 12 |
| | 市民安全課 | 10 | | | 道路整備課 | 1 |
| | 市民課 | 5 | | | 道路維持課 | 12 |
| | 多文化・男女共同参画課 | 2 | 河川課 | | 5 | |
| | 文化振興課 | 9 | 中央病院 12 | 病院経営課 | 2 | |
| | スポーツ振興課 | 9 | | 病院総務課 | 7 | |
| 福祉こども部 42 | 福祉総務課 | 9 | 医事課 | 3 | | |
| | 生活支援課 | 7 | 消防本部 1 | 警防課 | 1 | |
| | 障害福祉課 | 7 | 教育委員会 39 | 教育総務課 | 5 | |
| | こども未来課 | 9 | | 学校教育課 | 23 | |
| | 保育幼稚園課 | 7 | | 社会教育課 | 2 | |
| | こども家庭課 | 3 | | 青少年相談センター | 1 | |
| 保健部 34 | 保健医療課 | 17 | 中央図書館 | 8 | | |
| | 健康政策課 | 3 | 議会事務局 1 | 議会事務局 | 1 | |
| | 地域保健課 | 1 | 選挙管理委員会事務局 5 | 選挙管理委員会事務局 | 5 | |
| | 介護保険課 | 8 | その他 1 | 外部送付 | 1 | |
| | 高齢者支援課 | 4 | | | | |
| | 国保年金課 | 1 | 環境部 18 | 環境総務課 | 7 | |
| 環境保全課 | 4 | 環境課 | | 4 | | |
| 廃棄物対策課 | 5 | 環境クリーンセンター建設課 | | 1 | | |
| 新環境クリーンセンター | 1 | 環境クリーンセンター | | 1 | | |
| | | | 合計 | 379 | | |

※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。

(6) 陳情・要望書の部別の件数と内容 (29件)

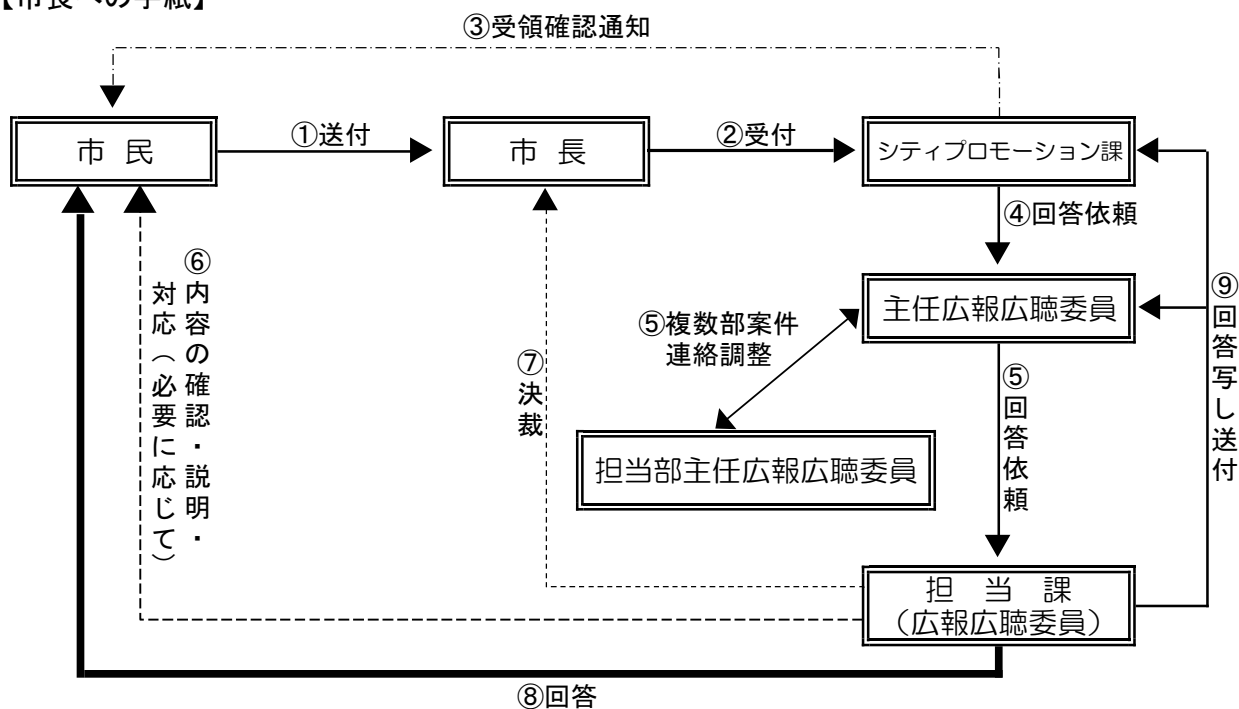
| 部 | 件数 | 内 容 |
|------------|----|--|
| 市長公室 | 2 | <ul style="list-style-type: none"> ・吉野彰氏への市民栄誉賞表彰について ・吉野彰氏への市民栄誉賞贈呈について |
| 総務部 | 3 | <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度 富士市予算編成と施策に対する要望書 ・令和2年度予算編成に向けての要望書 ・富士市商業振興協議会事業へのご協力について |
| 財政部 | 2 | <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度税制改正に関する提言について ・旧吉原林間学園跡地利用に関する要望書 |
| 市民部 | 2 | <ul style="list-style-type: none"> ・新富士球場建設のための署名 ・総合体育館への体育協会専用室の設置について |
| 福祉こども部 | 7 | <ul style="list-style-type: none"> ・富士市放課後児童クラブ運営基準についての要望書 ・広見子どもクラブ駐車場フェンスに係る要望について ・富士見台児童クラブの小学校移転要望書 ・令和元年度 富士市立幼稚園教育に関する要望書 ・妊産婦医療費助成制度等の創設および拡充を求めます ・富士見台児童クラブの跡地利用に対する要望書 ・日常生活用具給付等事業における給付基準額に対する要望書 |
| 保健部 | 3 | <ul style="list-style-type: none"> ・(一社)富士環境保全協会の富士市公害健康被害補償条例に係る拠出金負担割合の見直しについて ・おたふくかぜのワクチン助成制度の創設のお願い ・新型コロナウイルス感染症の発生に伴う「医科・歯科医療機関へのマスクおよび消毒用アルコールの安定的供給を求める」緊急要請 |
| 産業経済部 | 3 | <ul style="list-style-type: none"> ・シルバー人材センター事業に対する要望 ・勤労者の行政に対する要望 ・新型コロナウイルスに関する緊急要望 |
| 都市整備部 | 2 | <ul style="list-style-type: none"> ・最終処分場において水質・土壌検査を義務付ける条例の制定について ・富士川緑地公園駐車場の整備と拡張について |
| 教育委員会 | 1 | <ul style="list-style-type: none"> ・「学校の働き方改革」に関する要請 |
| 複数の部にわたるもの | 4 | <ul style="list-style-type: none"> ・戦争遺跡の調査・保存と平和教育の推進についての要望書 ・2019年度高齢者の暮らしにかかわる要望書 ・令和2年度富士市への要望書 ・戦争遺跡の調査・保存と平和教育の推進についての再度の要望書 |
| 合計 | 29 | |

(7) コールセンターへの分野別問い合わせ件数 (5,861件)

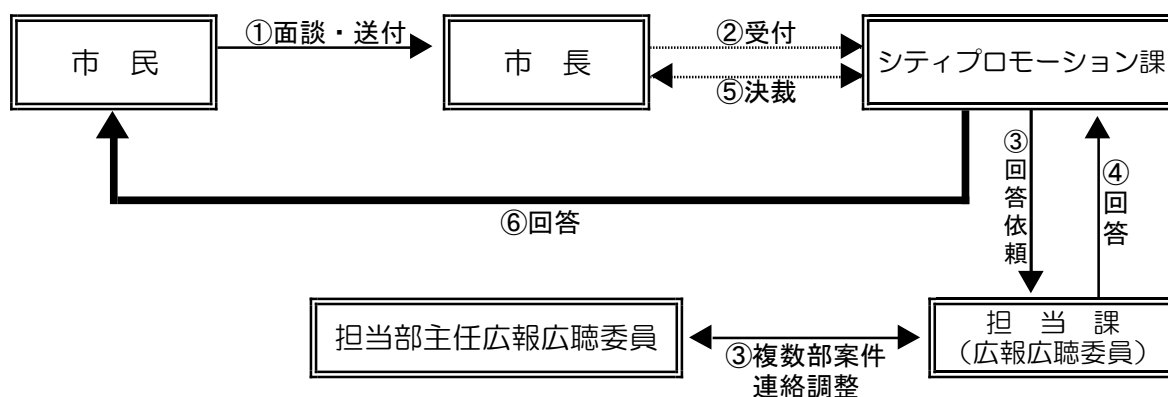
| 質問分野 | 件数 |
|--------------------------|-------|
| 市民課諸証明など | 954 |
| ごみ・環境・リサイクル・緑化・公園・墓地(墓園) | 676 |
| 相談・その他 | 599 |
| 税金・市税の証明など | 495 |
| 国民健康保険・国民年金 | 483 |
| イベント・行事など | 188 |
| 福祉(児童・保育・障害者・母子等・生活保護) | 406 |
| 消防・防災・防犯・コミュニティ・交通安全 | 313 |
| 市営住宅・道路・河川 | 238 |
| 観光・商工業・農業・林業・漁業・労政 | 460 |
| 情報公開・広報広聴・組織・人事・国際交流 | 207 |
| 健康づくり・医療 | 136 |
| 高齢者福祉・介護保険 | 172 |
| 上・下水道 | 161 |
| 都市計画・土地利用 | 83 |
| 生涯学習・文化・スポーツ・体育文化施設 | 130 |
| 学校教育(小・中学校・富士市立高校) | 41 |
| まちづくり・行財政改革・男女共同参画 | 39 |
| 議会・選挙・国勢調査など | 80 |
| 合計 | 5,861 |

〔個別広聴業務の流れ〕

【市長への手紙】



【陳情・要望】



【コールセンター】

