

# 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。

### ○ 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、市の魅力発信に繋がります。

#### (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)		236 (218)	96 (76)	53 (39)	56 (47)	37 (28)	45 (31)	68 (48)	68 (51)	100 (85)	59 (45)	42 (31)	51 (33)	911 (732)
陳情・要望書		7	7	0	5	4	3	8	6	4	5	7	2	58
コールセンター 問い合わせ		590	606	427	460	510	477	698	515	440	427	428	526	6,104
計		833	709	480	521	551	525	774	589	544	491	477	579	7,073

#### (2) 年度別実績 (過去10年)

項目	年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
市長への手紙 (内インターネットから)		467 (256)	360 (157)	380 (163)	478 (228)	460 (206)	445 (216)	421 (228)	396 (227)	379 (198)	911 (732)
陳情・要望書		42	48	44	49	31	21	30	21	29	58
コールセンター 問い合わせ		9,830	7,542	6,526	5,817	6,409	7,311	5,717	5,312	5,861	6,104
計		10,339	7,950	6,950	6,344	6,900	7,777	6,168	5,729	6,269	7,073

#### (3) 市長への手紙、陳情・要望書の処理状況

項目	結果	実現・実現可能	調査検討	困難	参考	その他	合計
市長への手紙		72	22	43	605	169	911
陳情・要望書		18	16	0	22	2	58
計		90	38	43	627	171	969

(4) 市長への手紙の所属別件数 (911件)

部・件数	担当課	件数
市長公室 6	市長戦略課 秘書課	4 2
総務部 187	企画課 行政経営課 総務課 人事課 シティプロモーション課 情報政策課 防災危機管理課	7 13 5 25 118 1 18
財政部 25	財政課 資産経営課 契約検査課 収納課 市民税課 資産税課	2 7 1 10 1 4
市民部 76	まちづくり課 市民協働課 市民安全課 市民課 多文化・男女 共同参画課 文化振興課 スポーツ振興課	34 2 14 10 3 1 12
福祉こども部 65	福祉総務課 生活支援課 障害福祉課 こども未来課 保育幼稚園課 こども家庭課	2 10 8 25 9 11
保健部 159	保健医療課 健康政策課 地域保健課 介護保険課 高齢者支援課 国保年金課 看護専門学校	132 6 2 12 2 4 1
環境部 43	環境総務課 環境保全課 廃棄物対策課 新環境クリーン センター建設課 環境クリーン センター	10 4 14 8 7

※

部・件数	担当課	件数
産業経済部 71	産業政策課 商業労政課 富士山・観光課 農政課 林政課	21 37 8 3 2
都市整備部 49	都市計画課 土地対策課 建築指導課 みどりの課 市街地整備課 住宅政策課	19 3 1 24 1 1
上下水道部 11	上下水道営業課 水道維持課 下水道建設課 生活排水対策課	7 1 2 1
建設部 37	建設総務課 道路整備課 道路維持課 河川課	2 5 25 5
中央病院 24	病院経営課 病院総務課	4 20
消防本部 4	消防総務課	4
教育委員会 147	教育総務課 学校教育課 学務課 社会教育課 中央図書館 富士市立高等学校	5 112 7 8 13 2
議会事務局 3	議会事務局	3
選挙管理委員会事務局 1	選挙管理委員会 事務局	1
その他 3	外部送付	3
合計		911

※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	新型コロナウイルス感染症関連	520	5	産業活性化支援	11	8	自治組織・地区委員	7
2	職員の服務	30		児童遊び場の整備・管理	11		収納及び滞納整理	7
3	道路・橋梁維持修繕	17		防災行政無線	11		生活保護	7
4	総合交通・公共交通	14	8	公園緑地事業	7			

(6) 陳情・要望書の部別の件数と内容 (58件)

部	件数	内 容
総務部	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症対策に係る緊急要望書(第2次)</li> <li>緊急時に備えるべき備蓄品に関する要望</li> <li>令和3年度富士市予算編成と施策に対する要望書</li> <li>令和3年度予算編成に向けての要望書</li> <li>市町の各種委員会委員等としての司法書士活用について</li> </ul>
財政部	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和3年度税制改正に関する提言</li> <li>要望書(富士市建設業組合)</li> </ul>
市民部	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>静岡県内の全市町に犯罪被害者等支援条例の制定を呼びかける会長声明</li> <li>総合体育館体育器具等の配備について</li> <li>児童の通学の安全確保のために、左富士臨港線未整備区間の狹隘道路一方通行化のお願い</li> </ul>
福祉こども部	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人学校の幼児教育・保育施設を幼保無償化の対象とすること等を求める会長声明</li> <li>悠容クラブ新会員入会促進活動における会員特典「ふじかぐやの湯」無料利用について</li> <li>富士市立幼稚園教育に関する要望書</li> <li>コロナ禍における女性の負担軽減に関する緊急要望</li> </ul>
保健部	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ関連についての要望</li> <li>すべての医科・歯科医療機関に対する支援金、給付金等の財政措置を求めます</li> <li>新型コロナウイルスワクチン接種実施に際しての公式な情報提供と選択の自由の保障。及びPCR検査の実施停止、過剰な感染対策の推奨停止に関する要望書</li> </ul>
環境部	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>現環境クリーンセンター施設解体に関する要望書</li> </ul>
産業経済部	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルスに関する休業補償について</li> <li>「写真屋・フォトスタジオ」の新型コロナウイルスの感染拡大防止のための休業要請対象施設指定と協力金給付対象指定のお願い</li> <li>新型コロナウイルスに関する休業についての要望書</li> <li>新型コロナウイルス感染症対策に対する要望書</li> <li>新型コロナウイルス感染症の対策制度拡大への要望書 小規模・個人営業の学習塾への支援給付金について</li> <li>新型コロナウイルス感染症の対策制度拡大への要望書 小規模・個人営業の生花店への支援給付金について</li> <li>新型コロナウイルス感染症に伴う中小企業・小規模事業者に対する緊急支援に関する要望</li> <li>富士市商店街電子プレミアム付商品券(仮称)発行についての要望書(吉原)</li> <li>富士市商店街電子プレミアム付商品券(仮称)発行についての要望書(富士)</li> </ul>

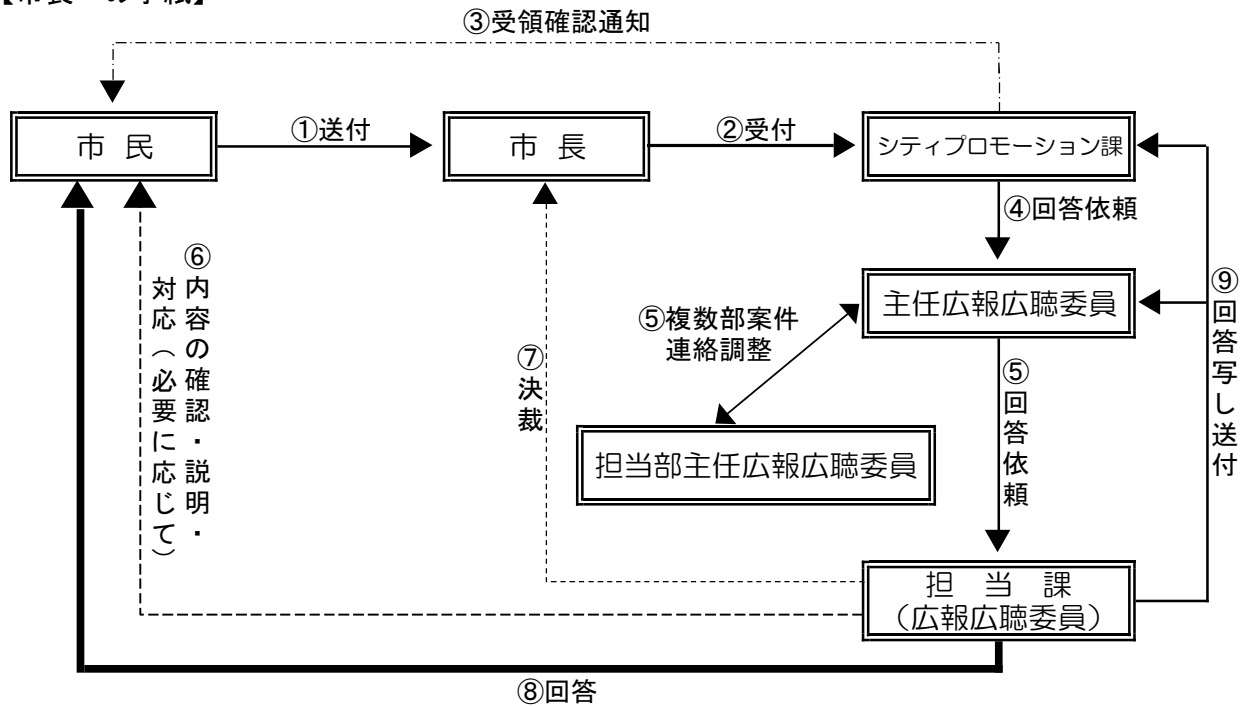
部	件数	内 容
産業経済部	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 要望書(シルバー人材センター)</li> <li>・ 要望書(富士地区労働者福祉協議会)</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策に関する要望書</li> </ul>
都市整備部	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 空き家等の対策に関する協定締結について(お願い)</li> </ul>
建設部	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 田子浦地区前田区の抜本的な治水対策に関する陳情</li> <li>・ 道路拡張中の安全に関する要望</li> </ul>
教育委員会	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4月からの学校再開における休校措置に対する要望書</li> <li>・ 富士市の学校給食関係取引業者アンケートの報告及び質問と要望</li> <li>・ 学校図書館整備施策に関する予算化のお願い</li> <li>・ 富士市の学校給食における主食の安定供給について</li> <li>・ 学校給食の安定供給に関する陳情</li> </ul>
複数の部にわたるもの	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策に係る緊急要望書</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症拡大に係る緊急要望</li> <li>・ 新型コロナ感染症に対応した中小商工業者に対する緊急支援の要望</li> <li>・ 長期休校に学校給食を活かした子ども達への対応について</li> <li>・ 最終処分場において水質・土壌検査を義務付ける条例を作ること</li> <li>・ 新型コロナ感染症に関する緊急申し入れ</li> <li>・ 2020年度 高齢者の暮らしにかかわる要望</li> <li>・ 令和3年度富士市への要望書</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策に関する要望書</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症の「第3波」から、市民の命と暮らし、医療、事業を守る緊急要請</li> <li>・ 要望書(自動車運転代行業)</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策に関する要望書</li> <li>・ 監査委員への税理士登用、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、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ついて</li> <li>・ 新型コロナ感染症における高齢者等の施設入居者感染防止対策について(要望)</li> <li>・ コロナ禍における行政支援に向けての要望書</li> <li>・ 自校直営方式の学校給食を堅持し、今以上の活用を求める陳情</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策に係る緊急要望書(第3次)</li> <li>・ 戦争遺跡の調査・保存と平和教育の推進等についての要望書</li> <li>・ (1) 屋外の指定喫煙所の閉鎖・廃止(2) 禁煙治療費の2/3助成の予算化</li> <li>・ 新型コロナワクチン接種における障害児者への配慮に関する要望</li> </ul>
合計	58	

(7) コールセンターへの分野別問い合わせ件数 (6,104件)

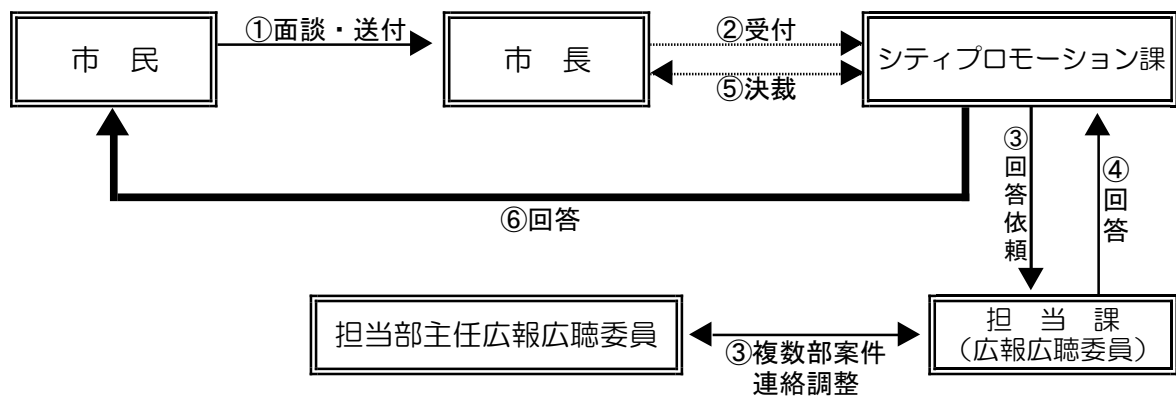
質問分野	件数
市民課諸証明など	992
ごみ・環境・リサイクル・緑化・公園・墓地(墓園)	842
相談・その他	591
税金・市税の証明など	434
国民健康保険・国民年金	423
イベント・行事など	68
福祉(児童・保育・障害者・母子等・生活保護)	283
消防・防災・防犯・コミュニティ・交通安全	262
市営住宅・道路・河川	285
観光・商工業・農業・林業・漁業・労政	515
情報公開・広報広聴・組織・人事・国際交流	262
健康づくり・医療	522
高齢者福祉・介護保険	159
上・下水道	154
都市計画・土地利用	74
生涯学習・文化・スポーツ・体育文化施設	91
学校教育(小・中学校・富士市立高校)	52
まちづくり・行財政改革・男女共同参画	55
議会・選挙・国勢調査など	40
合計	6,104

〔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】

