

# 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)		39 (28)	82 (56)	56 (32)	48 (38)	123 (115)	61 (41)	55 (39)	37 (24)	60 (54)	54 (42)	50 (38)	54 (43)	719 (550)
陳情・要望書		3	2	2	2	3	5	6	10	5	2	1	2	43
コールセンター 問い合わせ		424	840	494	431	543	423	489	465	465	426	449	473	5,922
計		466	924	552	481	669	489	550	512	530	482	500	529	6,684

### (2) 年度別実績 (過去10年)

項目	年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
市長への手紙 (内インターネットから)		360 (157)	380 (163)	478 (228)	460 (206)	445 (216)	421 (228)	396 (227)	379 (198)	911 (732)	719 (550)
陳情・要望書		48	44	49	31	21	30	21	29	58	43
コールセンター 問い合わせ		7,542	6,526	5,817	6,409	7,311	5,717	5,312	5,861	6,104	5,922
計		7,950	6,950	6,344	6,900	7,777	6,168	5,729	6,269	7,073	6,684

### (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		42	14	29	456	178	719
陳情・要望書		15	9	1	15	3	43
計		57	23	30	471	181	762

(4) 市長への手紙の所属別件数 (719件)

部・件数	担当課	件数
市長公室 1	秘書課	1
総務部  123	企画課	5
	行政経営課	9
	総務課	1
	人事課	6
	シティプロモーション課	84
	情報政策課	1
	防災危機管理課	17
財政部  11	資産経営課	3
	収納課	5
	市民税課	1
	資産税課	2
市民部  80	まちづくり課	17
	市民安全課	19
	市民課	7
	多文化・男女 共同参画課	1
	文化振興課	7
	博物館	1
	スポーツ振興課	28
福祉こども部  69	福祉総務課	1
	生活支援課	6
	障害福祉課	5
	こども未来課	14
	保育幼稚園課	16
	こども家庭課	27
保健部  153	保健医療課	48
	健康政策課	92
	地域保健課	2
	介護保険課	6
	高齢者支援課	3
	国保年金課	2
環境部  35	環境総務課	12
	環境保全課	10
	廃棄物対策課	5
	新環境クリーン センター	8

※

部・件数	担当課	件数
産業経済部  20	産業政策課	9
	商業労政課	3
	富士山・観光課	4
	農政課	3
都市整備部  38	林政課	1
	都市計画課	7
	土地対策課	2
	建築指導課	3
	みどりの課	21
上下水道部  7	市街地整備課	1
	新富士駅南整備課	4
	上下水道経営課	2
	上下水道営業課	1
建設部  33	水道維持課	1
	下水道建設課	2
	生活排水対策課	1
	建設総務課	5
中央病院 6	道路整備課	3
	道路維持課	18
消防本部 2	河川課	7
	病院経営課	3
教育委員会  124	病院総務課	3
	消防総務課	2
	教育総務課	15
	学校教育課	81
	学務課	2
	社会教育課	15
議会事務局 2	中央図書館	6
	富士市立高等学校	5
選挙管理委員会事務局 3	議会事務局	2
その他 12	選挙管理委員会 事務局	3
	外部送付	12
合計		719

※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	373	4	放 課 後 児 童 ク ラ ブ	11	5	防 犯 ・ 街 路 灯	10
2	職 員 の 服 務	28	5	ス ポ ー ツ の 普 及 振 興	10	6	学 校 の 運 営 管 理	8
3	児 童 遊 び 場 の 整 備 ・ 管 理	14		青 年 教 育 ・ 青 年 団 体	10	7	総 合 交 通 ・ 公 共 交 通	7
4	交 通 安 全	11		道 路 ・ 橋 梁 維 持 修 繕	10		大 気 ・ 水 質 ・ 騒 音 ・ 震 動	7

(6) 陳情・要望書の部別の件数と内容 (43件)

部	件数	内 容
総務部	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 富士市交流プラザ・富士川ふれあいホールの指定管理について</li> <li>・ 令和4年度予算編成に向けての要望書</li> <li>・ 令和4年度富士市予算編成と施策に対する要望書</li> <li>・ ロシア連邦によるウクライナへの軍事侵攻に関する会長声明</li> </ul>
財政部	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方たばこ税の活用に関する要望書</li> <li>・ 令和4年度税制改正に関する提言</li> </ul>
市民部	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県道吉永吉原停車場線の早期防犯灯設置について</li> <li>・ 東警察官駐在所の向後の継続設置について</li> <li>・ 古谿荘保存活用に関する要望書</li> </ul>
福祉こども部	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 要望書(私立幼稚園の課題に関する要望)</li> <li>・ 富士市の保育施策についての要望</li> <li>・ 令和3年度子育て世帯等臨時特別支援事業に係る要望書</li> <li>・ 富士市立幼稚園教育に関する要望書</li> <li>・ 補聴器購入補助等の自治体による制度創設・拡充を求めます</li> </ul>
保健部	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 車椅子用体重計及び簡易ベッド設置に関する要望書</li> <li>・ 新型コロナウイルスワクチン接種に関する提言</li> <li>・ 居宅サービス事業所等の従事者への新型コロナウイルスワクチン接種に関する要望書</li> <li>・ HPVワクチン積極的勧奨再開に伴う要望書</li> <li>・ 5～11歳の子どもへのワクチン接種中止及び副反応情報等の周知徹底を求める要望書</li> </ul>
環境部	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コロナウイルスワクチン集団接種のお願い</li> </ul>
産業経済部	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 田子の浦港周辺エリア 賑わい創出について</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態措置による運転代行事業者への影響及び事業継続のための要望書</li> <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>・ 岳南富士地方卸売市場の経営に関する要望書</li> </ul>
都市整備部	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 岳南鉄道線の存続について</li> <li>・ 岳南鉄道線存続のための令和5年度以降の公的支援存続について(要望)</li> <li>・ 岳南鉄道線継続に関する要望について</li> <li>・ 岳南鉄道線存続支援継続に関する要望書</li> <li>・ 令和5年度以降における岳南鉄道線存続に関する公的支援の継続について</li> <li>・ 岳南鉄道線存続のための令和5年度以降の公的支援存続について(要望)</li> </ul>

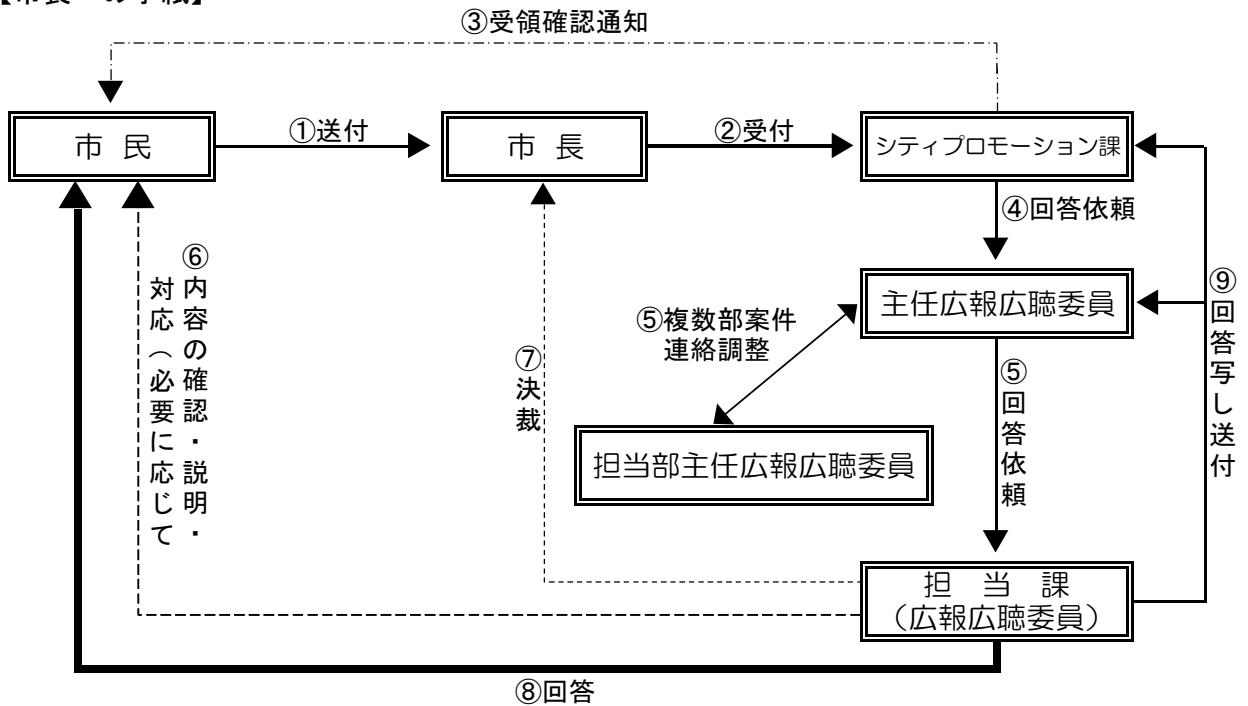
部	件数	内 容
建設部	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 沖田地区の浸水対策について</li> <li>・ 江尾江川流域水害軽減対策を求める要望</li> <li>・ 前田区河川の台風・豪雨対策に関する要望書</li> <li>・ 民間建築設計事務所への設計及び監理業務のアウトソーシングに関する要望</li> </ul>
複数の部にわたるもの	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険、福祉、介護等の施策について</li> <li>・ 令和3年5月1日に発生した竜巻・突風被害に関する提言等について</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症により深刻な経営状態が続くタクシー事業に対する支援のお願い</li> <li>・ 富士駅北口再開発に伴う専門学校誘致に関する要望書</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4次)</li> <li>・ 2021年度 高齢者の暮らしにかかわる要望</li> <li>・ 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、監査委員への税理士登用、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>・ 令和4年度富士市への要望書</li> </ul>
合計	43	

(7) コールセンターへの分野別問い合わせ件数 (5,922件)

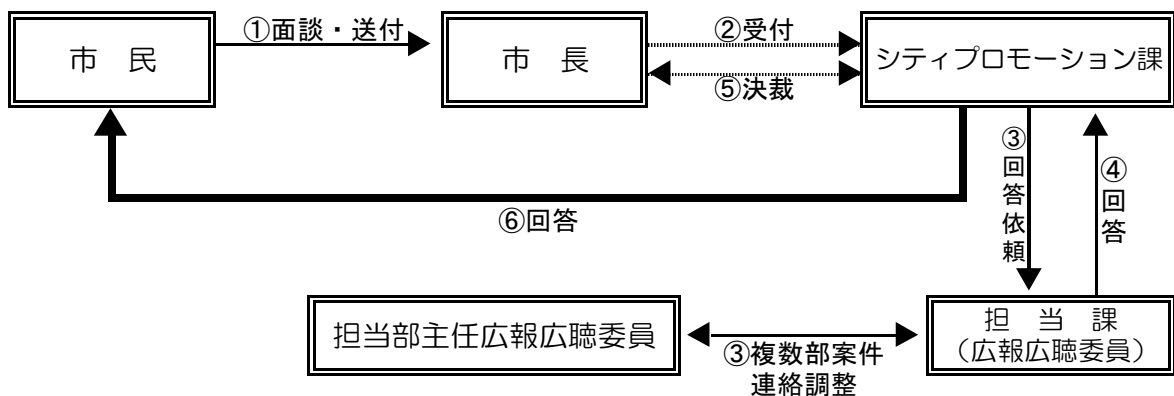
質問分野	件数
市民課諸証明など	811
ごみ・環境・リサイクル・緑化・公園・墓地(墓園)	710
相談・その他	492
税金・市税の証明など	452
国民健康保険・国民年金	341
イベント・行事など	51
福祉(児童・保育・障害者・母子等・生活保護)	398
消防・防災・防犯・コミュニティ・交通安全	232
市営住宅・道路・河川	257
観光・商工業・農業・林業・漁業・労政	176
情報公開・広報広聴・組織・人事・国際交流	127
健康づくり・医療	1,221
高齢者福祉・介護保険	156
上・下水道	121
都市計画・土地利用	74
生涯学習・文化・スポーツ・体育文化施設	131
学校教育(小・中学校・富士市立高校)	48
まちづくり・行財政改革・男女共同参画	49
議会・選挙・国勢調査など	75
合計	5,922

〔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】

