

富士市広聴業務のまとめ

令和4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」、「コールセンター」、「市政モニター」、「世論調査」、「パブリック・コメント」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〕	5

2 調査広聴

◆市政モニター	6
(1) 令和3年・4年度市政モニター	6
(2) 令和4年度市政モニターアンケート実施内容	7
(3) 市政モニター運営要綱	8
◆世論調査	9
(1) 令和4年度世論調査の概要	9
(2) 世論調査の年度別テーマと回収結果	10

3 パブリック・コメント

(1) 令和4年度実施案件と募集結果	12
(2) 年度別の案件数と募集結果	12

4 その他

◆富士市コールセンター「おしえてコールふじ」	13
(1) 受付件数	13
(2) コールセンターの分野別件数	13
(3) 年度別件数（過去10年）	14
◆総合案内コンシェルジュ	14
(1) 受付件数	14

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。

(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)		57 (38)	41 (28)	57 (30)	59 (52)	65 (54)	42 (36)	42 (27)	61 (36)	44 (26)	53 (38)	61 (26)	49 (36)	631 (427)
陳情・要望書		2	2	4	4	2	5	6	9	5	1	2	2	44
計		59	43	61	63	67	47	48	70	49	54	63	51	675

(2) 年度別件数 (過去10年)

項目	年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
市長への手紙 (内インターネットから)		380 (163)	478 (228)	460 (206)	445 (216)	421 (228)	396 (227)	379 (198)	911 (732)	719 (550)	631 (427)
陳情・要望書		44	49	31	21	30	21	29	58	43	44
計		424	527	491	466	451	417	408	969	762	6,496

(3) 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		34	17	23	396	161	631
陳情・要望書		10	9	0	20	5	44
計		44	26	23	416	166	675

(4) 市長への手紙の所属別件数 (631件)

部・件数	担当課	件数
市長公室 3	市長戦略課 秘書課	1 2
総務部 107	企画課 総務課 人事課 シティプロモーション課 デジタル推進課 危機管理室 防災危機管理課	10 3 10 63 8 13
財政部 20	財政課 資産経営課 収納課 市民税課	2 5 11 2
市民部 75	まちづくり課 市民安全課 市民課 市民活躍・男女 共同参画課 文化スポーツ課	22 14 6 5 28
福祉部 59	福祉総務課 生活支援課 障害福祉課 介護保険課 高齢者支援課	26 8 10 9 6
こども未来部 49	こども未来課 保育幼稚園課 こども家庭課 子育て給付課 こども発達センター	13 23 2 10 1
保健部 34	保健医療課 健康政策課 地域保健課 国保年金課	16 10 3 5
環境部 35	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	8 6 9 12

※

部・件数	担当課	件数
産業交流部 44	産業政策課 商業労政課 交流観光課 農政課 林政課	4 9 22 5 4
都市整備部 48	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 2 24 7 3 2
上下水道部 12	上下水道営業課 水道工務課 水道維持課 下水道建設課	6 1 4 1
建設部 41	建設総務課 道路整備課 道路維持課 河川課	4 3 27 7
中央病院 11	病院経営課 病院総務課 医事課	5 5 1
消防本部 10	消防総務課 警防課	8 2
教育委員会 54	教育総務課 学校教育課 学務課 社会教育課 青少年相談センター 文化財課 博物館 中央図書館 富士市立高等学校	8 19 8 6 4 5 1 2 1
選挙管理委員会事務局 1	選挙管理委員会 事務局	1
農業委員会事務局 1	農業委員会事務局	1
その他 27	外部送付ほか	27
合計		631

※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	29	5	道 路 ・ 橋 梁 維 持 修 繕	17	9	職 員 の 服 務 ・ 人 事	10
2	悠 容 ク ラ ブ ・ 敬 老 事 業	21	6	公 園 緑 地 事 業	16		収 納 及 び 滞 納 営 利	10
3	観 光	21	7	地 域 ま ち づ くり 活 動	14			
4	幼 稚 園 ・ 保 育 園 の 運 営 管 理	18		芸 術 及 び 文 化 振 興	14			

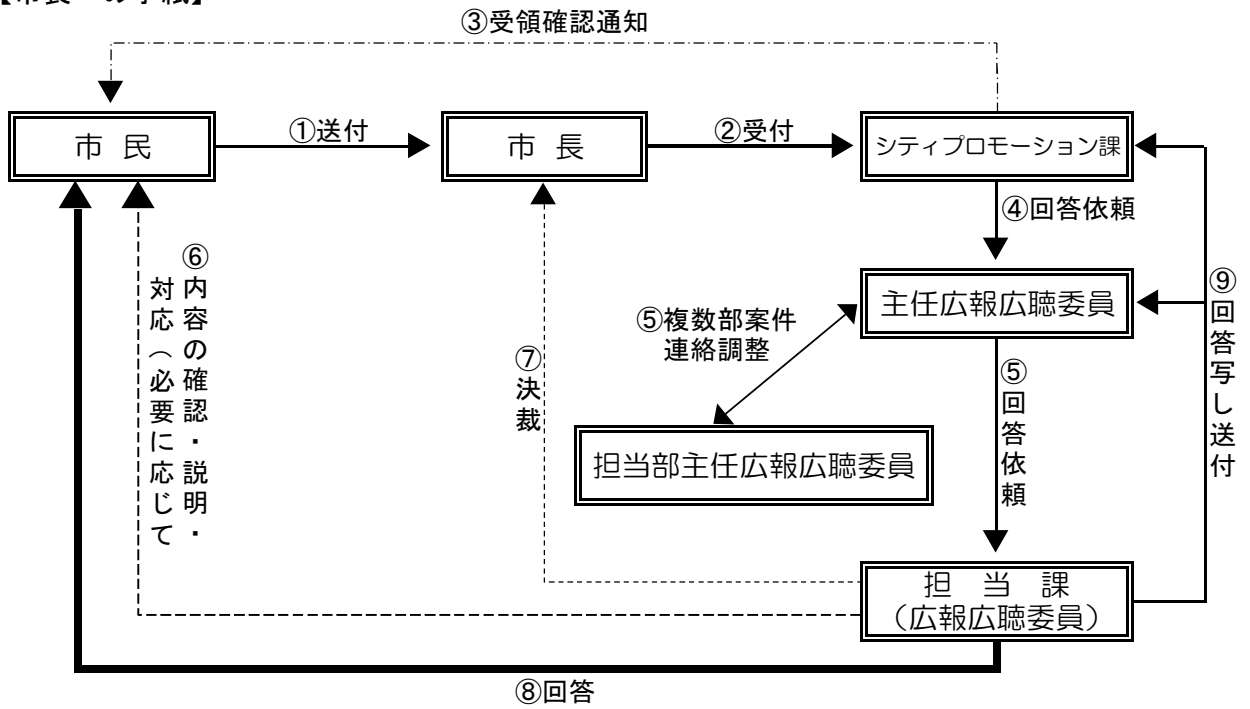
(6) 陳情・要望書の部別の件数と内容 (44件)

部	件数	内 容
総務部	5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 富士総合運動公園及び周辺地域の安全対策のお願い ・ 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 ・ 国民の祝日「海の日」の7月20日への固定化について ・ 令和5年度富士市予算編成と施策に対する要望書 ・ 令和5年度予算編成に向けての要望書
財政部	1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和5年度税制改正に関する提言
市民部	6	<ul style="list-style-type: none"> ・ 憲法をいかしたウクライナへの平和的・人道的支援、ウクライナ避難民への支援拡充、多文化共生社会についての要請書 ・ 須津まちづくりセンターに関する要望書 ・ 厚原スポーツ公園庭球場のコート改修について ・ 富士体育館に空手用マットの設置を ・ 富士総合運動公園弓道場への防矢ネット設置のお願い ・ 富士総合運動公園庭球場の利用に関する要望書
福祉部	3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 物価高騰に対する高齢者福祉・介護施設等への支援について(要望) ・ 重度心身障害者(児)医療費助成制度を現物支給にするよう要望します ・ 要介護1、2の人の生活援助等の介護保険給付を市町村の総合事業に移行することについての意見書提出に関する要望書
こども未来部	3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子育て支援施策としての放課後児童クラブの在り方、行政と子育て支援団体の連携の在り方に関する陳情 ・ こども医療費助成制度に関する要望書 ・ 富士市立幼稚園教育に関する要望書
保健部	4	<ul style="list-style-type: none"> ・ 5歳以上11歳以下の小児への新型コロナウイルスワクチン接種に係る財政支援について ・ 食料費の値上げや電気代等の光熱水費の高騰に対して、医療機関への支援をお願いします ・ 5歳以上11歳以下の小児への新型コロナウイルスワクチン接種に係る更なる財政支援のお願いについて ・ 医療機関への「令和4年度における新型コロナウイルス感染症対応地方創世臨時交付金」の活用を求めます
環境部	1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 株式会社富士環境保全公社第3期廃棄物最終処分場の整備に関する要望
産業交流部	5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 農業生産資材価格高騰にかかる緊急要請 ・ 新型コロナウイルス感染症対応地方創世臨時交付金における「コロナ禍における原油価格・物価高騰対応分」の活用による運輸事業者への支援に関するご協力をお願いします ・ 富士市シルバー人材センターへの継続的支援の要望 ・ 今後も岳南富士地方卸売市場が存続するために、外部の力も視野に入れた適切な指導を求む ・ 富士東部土地改良区への市の運営補助等の要望

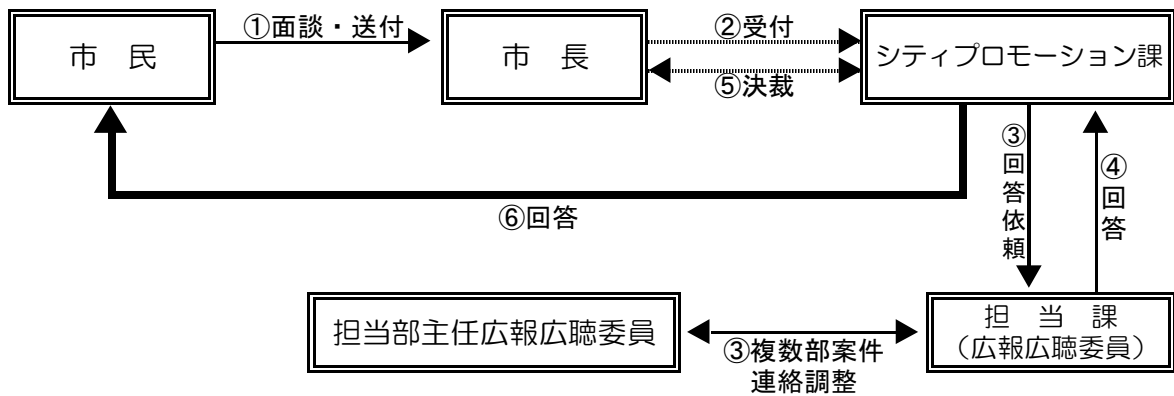
部	件数	内 容
都市整備部	1	・ 市民の暮らしの足の確保に向けた赤字バス路線へのご支援の継続について(お願い)
教育委員会	3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 感染対策下における生徒児童の人権に関する陳情 ・ ディアナ号の錨移設に関する要望書 ・ 鷹岡中学校の校舎に早急にバリアフリーを求める要望について
中央病院	1	・ 富士市立中央病院の移転建設に関する要望
複数の部にわたるもの	11	<ul style="list-style-type: none"> ・ コロナ禍における原油価格・物価高騰の影響を受ける運転代行業者への事業継続支援の要望 ・ 2022年度 高齢者の暮らしにかかわる要望書 <ul style="list-style-type: none"> 1. 子供の心と体への影響および通学下校時の安全について 2. 部活動の地域以降について 3. 防災・減災の対策について ・ 公共施設の使用料の新規設定(有料化)案は撤回することを求める要望書 ・ 小池区における総合的な土砂災害対策に関する要望 ・ 令和5年度富士市への要望書 ・ 汚染土壌対策に関する要望の件 ・ 公費解体の対象拡大に関する要望書 ・ 連合静岡富士・富士宮地域協議会 2022年行政要望について ・ 物価高騰に対する市民生活・事業活動の支援策について ・ 市道柳島田子浦線の安全対策に関する要望 ・ 一般県道水神田子浦湾線の一部区間の安全対策に関する要望
合計	44	

〔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いただけてきました。

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いただき、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（随時受付）。

※頂いた提言は「市長への手紙」として取り扱う。

（1）令和 3 年・4 年度市政モニター

- ・人数 100 人（男 34 人 女 66 人）
- ・回答手段別 インターネット 69 人（男 23 人 女 46 人）
郵送 31 人（男 11 人 女 20 人）
- ・任期 令和 3 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日（2 年間）
- ・年齢 平均 52.91 歳（最年長 90 歳男 最年少 19 歳男）

	全 体			内 訳					
	男	女	合計	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	1	0	1	0	0	0	1	0	1
20 代	1	5	6	0	5	5	1	0	1
30 代	2	18	20	2	15	17	0	3	3
40 代	4	11	15	3	7	10	1	4	5
50 代	9	16	25	9	12	21	0	4	4
60 代	5	8	13	5	4	9	0	4	4
70 代以上	12	8	20	4	3	7	8	5	13
小 計	34	66	100	23	46	69	11	20	31

※年齢は令和 4 年 4 月 1 日現在。

(2) 令和4年度市政モニターアンケート実施内容

▼第1回 「第三次富士市環境基本計画に基づく市の取組と今後の計画」について

調査対象	市政モニター100人
調査日（発送日）	令和4年6月28日
回答期限	令和4年7月19日
回答数	100人（回答率 100%）
調査項目所管課	環境部（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）

▼第2回 「公共施設の使用料」「公共温泉施設の利用者」について

調査対象	市政モニター100人
調査日（発送日）	令和4年11月30日
回答期限	令和4年12月16日
回答数	100人（回答率 100%）
調査項目所管課	財政課、新環境クリーンセンター

- ・ 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日現在で満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4年度世論調査の概要

● テーマ

「富士市の広報全般」・「食育」 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 郵送調査
- 調査期間 令和4年6月13日～7月4日

● 回収結果

- 発送数 3,000人
- 回収数 1,493人（49.8%）
- 有効回収数 1,491人（49.7%）

● 結果報告

- 令和4年度 第51回世論調査の報告書を作成し、市内図書館、県内他市などに計190部配布。
- 「広報ふじ」令和4年11月20日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

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4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	富士駅北口都市機能整備構想	市街地整備課	36	96	3	7
2	富士市空家等対策計画後期計画	住宅政策課	3	9	0	7
3	第3次富士市消費者教育推進計画	市民安全課	0	0	0	0
4	富士市バリアフリーマスタープラン	都市計画課	5	15	4	4
5	富士市都市計画公園見直しガイドライン	みどりの課	4	4	0	1
6	富士市ゼロカーボン戦略2050(仮称)	環境総務課	5	9	0	1
合 計			53	133	7	20

(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	25	4	12	60	6	16
16	11	45	146	11	22	26	11	59	216	37	48
17	12	44	461	107	69	27	14	18	33	0	10
18	7	8	217	21	43	28	8	41	85	3	10
19	2	30	121	2	8	29	10	53	141	19	18
20	9	96	351	34	32	30	9	52	152	1	7
21	9	38	201	25	30	R1	5	24	49	0	14
22	14	44	453	71	87	2	10	55	143	7	40
23	9	53	172	12	36	3	23	50	146	20	30
24	5	34	130	5	26	4	6	53	133	7	20
合 計		187	846	3,500	409	585					

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

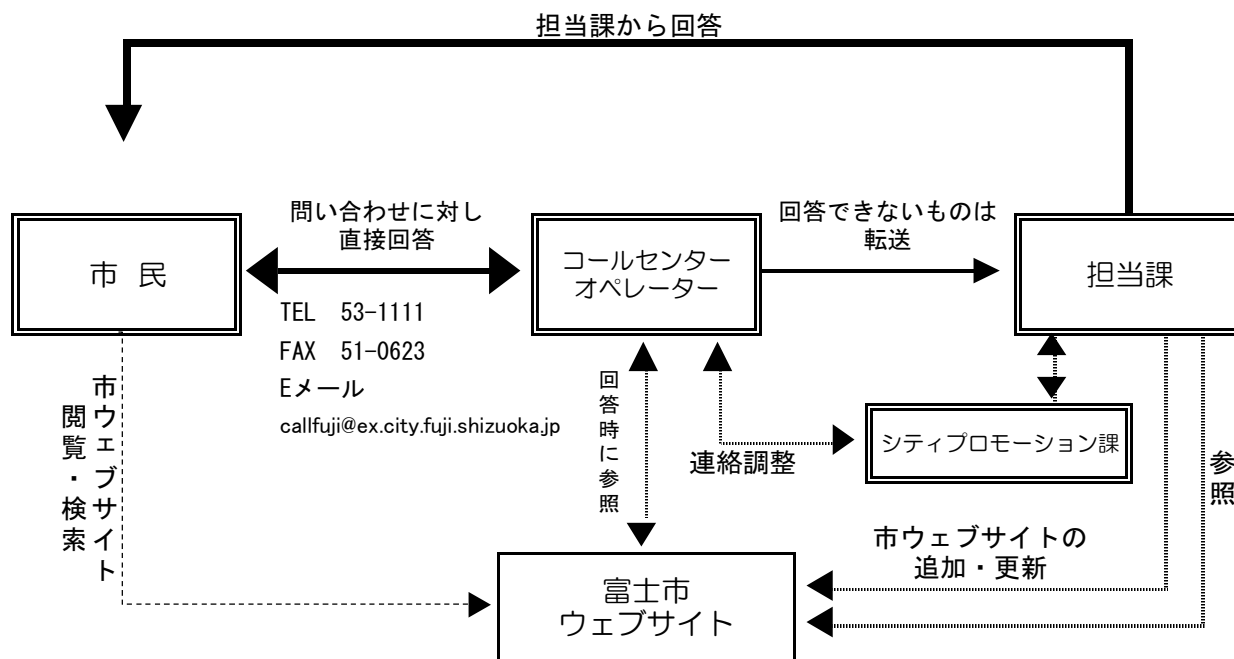
質問分野	件数
市民課諸証明など	1,204
ごみ・環境・リサイクル・緑化・公園・墓地（墓園）	587
相談・その他	450
税金・市税の証明など	429
国民健康保険・国民年金	453
イベント・行事など	36
福祉（児童・保育・障害者・母子等・生活保護）	426
消防・防災・防犯・コミュニティ・交通安全	207
市営住宅・道路・河川	221
観光・商工業・農業・林業・漁業・労政	241
情報公開・広報広聴・組織・人事・国際交流	561
健康づくり・医療	426
高齢者福祉・介護保険	195
上・下水道	122
都市計画・土地利用	99
生涯学習・文化・スポーツ・体育文化施設	71
学校教育（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