

富士市広聴業務のまとめ

令和 6 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6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6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6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	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)	47 (31)	34 (24)	36 (22)	57 (39)	25 (17)	37 (23)	31 (21)	33 (24)	39 (24)	30 (22)	55 (44)	35 (25)	459 (316)
陳情・要望書	0	3	1	1	3	3	7	4	3	1	2	3	31
計	47	37	37	58	28	40	38	37	42	31	57	38	490

（２）年度別件数（過去10年）

項目 \ 年度	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
市長への手紙 (内インターネットから)	460 (206)	445 (216)	421 (228)	396 (227)	379 (198)	911 (732)	719 (550)	631 (427)	431 (274)	459 (316)
陳情・要望書	49	31	21	30	21	29	58	43	44	31
計	509	476	442	426	400	940	777	674	475	490

（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	31	24	25	307	72	459
陳情・要望書	3	1	0	24	3	31
計	34	25	25	331	75	490

(4) 市長への手紙の所属別件数 (459件)

部・件数	担当課	件数
危機管理室 7	防災危機管理課	7
総務部 74	企画課 行政経営課 人事課 シティプロモーション課	9 3 13 49
デジタル推進室 1	デジタル戦略課	1
財政部 17	資産経営課 契約検査課 収納課 市民税課 資産税課	7 1 3 4 2
市民部 58	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	9 6 5 7 31
福祉部 23	福祉総務課 高齢者支援課 介護保険課 生活支援課 障害福祉課	8 1 4 8 2
こども未来部 24	こども未来課 保育幼稚園課 こども家庭課 子育て給付課	6 9 2 7
保健部 31	保健医療課 健康政策課 地域保健課 国保年金課	9 15 1 6
環境部 33	環境総務課 環境保全課 廃棄物対策課 新環境クリーター	10 14 6 3

※

部・件数	担当課	件数
産業交流部 29	産業政策課 商業労政課 交流観光課 農政課 林政課	3 7 15 3 1
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	9 2 26 4 5 2
上下水道部 5	水道維持課 下水道施設維持課 生活排水対策課	2 2 1
建設部 30	建設総務課 道路整備課 道路維持課 河川課	5 7 16 2
中央病院 21	病院経営課 病院総務課 医事課	8 8 5
消防本部 5	消防総務課 予防課	4 1
教育委員会 44	教育総務課 学校教育課 学務課 社会教育課 文化財課 中央図書館 富士市立高等学校	4 22 5 2 1 9 1
選挙管理委員会事務局 2	選挙管理委員会 事務局	2
その他 7	外部送付ほか	7
合計		459

※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

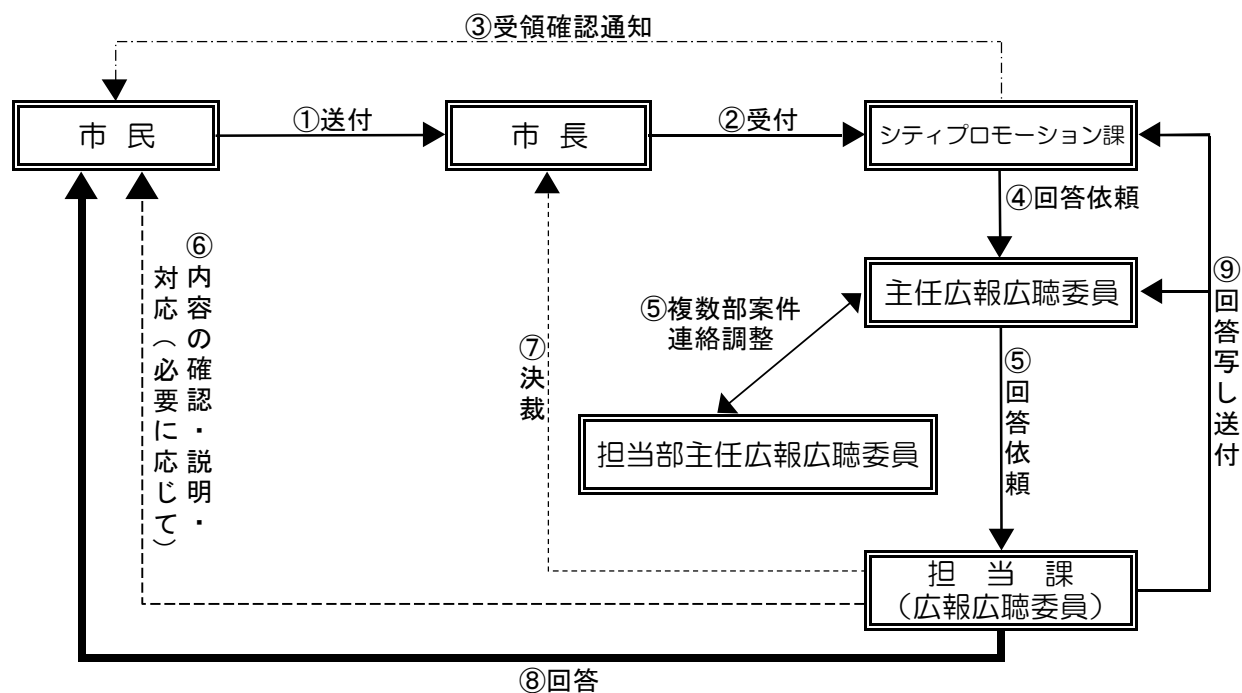
順位	内 容	件数	順位	内 容	件数	順位	内 容	件数
1	スポーツ施設整備・計画	19	5	職 員 の 服 務	10	9	庁 舎 管 理 ・ 整 備	6
2	予 防 接 種	14	6	診 療 全 般	9		乳幼児・母子家庭等医療	6
3	観 光	11	7	道路・橋梁維持修繕	7		救 急 医 療	6
	公 園 緑 地 事 業	11		幼稚園・保育園の運営管理	7		街路樹の整備・管理	6

(6) 陳情・要望書の部別の件数と内容 (31件)

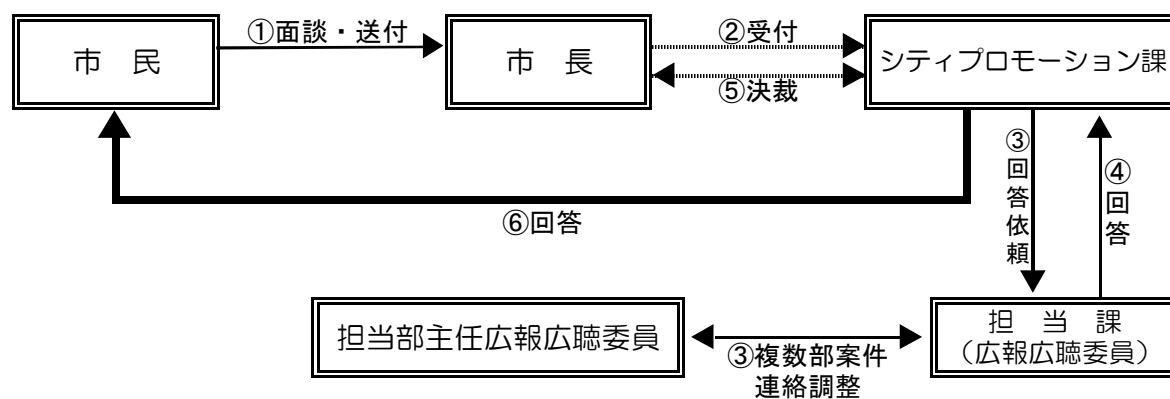
部	件数	内 容
総務部	1	・ 核兵器廃絶平和都市宣言40周年記念事業について
財政部	1	・ 令和7年度税制改正に関する提言
市民部	5	・ 「歩く健康づくり一万歩コース」設置について(要望) ・ 旧富士見台児童クラブの今後の利用に関する要望書 ・ 富士体育館における武道館に関する要望書 ・ 新総合体育館及び一色小沢3号線の開設に伴い近接商業施設の誘致についての要望 ・ 富士川左岸緑地サッカー場に関する要望書
こども未来部	3	・ 自治体での「離婚講座」の廃止及び「共同養育策定講座」の実施について ・ 富士本児童クラブの跡利用に係る陳情について ・ 公立保育園民間移管の土地使用賃借契約に関する移管先法人からの要望書
保健部	1	・ 地方たばこ税を活用した分煙環境整備について
福祉部	3	・ 再審法改正への賛同について(要請) ・ 要望書(社会福祉センター広見荘について) ・ 精神障がい者入院医療費助成市町単独助成制度の改善にかかる要望書
環境部	1	・ 荒田島地先旧国道1号の振動対策について(要望)
都市整備部	2	・ 市民の暮らしの足の確保に向けた「ひまわりバス」サービス継続に係る運行内容見直しに対するご支援について ・ 公営住宅の社会福祉法人による指定管理者制度創設について
産業交流部	5	・ 「夢の大橋」来訪者に係る各種安全対策の実施について ・ 富士地域材使用住宅取得費補助金制度の拡充に関する要望書 ・ 富士地区労働者福祉協議会からの要望 ・ シルバー人材センター事業の推進に係る要望書 ・ 公共施設における児童虐待防止に関する要望書 -宗教団体「エホバの証人」の大会開催にあたって-
建設部	1	・ 日本建築士事務所協会連合会並びに静岡県建築士事務所協会からの要望
教育委員会	1	・ 学校給食における不測事態に備えての対応について
複数の部にわたるもの	7	・ 連合富士・富士宮地協 2024年要望について ・ 2024年度 高齢者の生活保障等の要望書 ・ 令和7年度 富士市予算に関する要望書 ・ 富士市建設業組合からの要望 ・ 令和7年度富士市予算編成と施策に対する要望書 ・ 令和7年度 予算にむけての要望 ・ 政党機関紙の庁舎内勧誘行為における庁舎管理規則の徹底を求める要望書
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 年間）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 83 人（男 43 人 女 40 人）
郵送 17 人（男 7 人 女 10 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 54.30 歳（最年長 86 歳女 最年少 20 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	0	0	0	0	0	0	0	0
20 代	5	4	9	4	3	7	1	1	2
30 代	4	5	9	3	4	7	1	1	2
40 代	10	10	20	9	9	18	1	1	2
50 代	11	10	21	10	9	19	1	1	2
60 代	10	11	21	10	10	20	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 6 年 4 月 1 日時点。

(2) 令和6年度市政モニターアンケート実施内容

▼第1回 「富士市総合体育館（仮称）の利用方法等」「ふじ電子図書館」について

調査対象	市政モニター100人
調査日（発送日）	令和6年6月27日
回答期限	令和6年7月12日
回答数	99人（回答率 99.0%）
調査項目所管課	文化スポーツ課、中央図書館

▼第2回 「自転車の利用状況等」「富士コミュニティエフエム放送（ラジオエフ）」について

調査対象	市政モニター100人
調査日（発送日）	令和6年11月19日
回答期限	令和6年12月3日
回答数	96人（回答率 96.0%）
調査項目所管課	交流観光課、シティプロモーション課

- ・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。



▲詳しくは、こちら

(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年間（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円相当の金券

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６年度世論調査の概要

● テーマ

「市民活動」・「消費生活」・「生物多様性」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 配布／郵送
回答／郵送またはインターネット
- ☐調査期間 令和６年６月19日～７月10日

● 回収結果

- ☐発送数 3,000人
- ☐回収数 1,421人（47.3%）
- ☐有効回収数 1,417人（47.2%）

● 結果報告

- ☐令和６年度 第53回世論調査の報告書を作成し、市内図書館などに配付。
- ☐「広報ふじ」令和６年12月号及び市ウェブサイトに掲載。



▲詳しくは、こちら

(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	配布/郵送 回答/郵送またはインターネット
53	6	市民活動/消費生活/生物多様性	3,000	1,417	47.2	配布/郵送 回答/郵送またはインターネット

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６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	富士市富士・愛鷹山麓地域の森林機能の保全に関する条例の一部改正	環境総務課	1	1	0	1
2	富士市都市内幹線道路整備プログラム(案)	建設総務課	13	26	0	7
3	富士市雨水管理総合計画(案)	河川課	2	3	0	0
4	富士市ごみ処理基本計画2025-2034(案)	廃棄物対策課	4	12	1	2
5	第一次富士市公共下水道事業経営戦略プラン改訂版(案)	上下水道経営課	7	27	0	5
6	第一次富士市水道事業経営戦略プラン改訂版(案)	上下水道経営課	8	26	1	7
7	富士市事前都市復興計画(案)	都市計画課	4	10	2	1
8	第2次富士市観光基本計画(案)	交流観光課	13	32	0	9
9	富士市こども計画(案)	こども未来課	30	136	23	10
合 計			82	273	27	42

（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
H16	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	6	9	82	273	27	42
26	11	59	216	37	48	合計	196	924	3,763	423	623

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	342	341	324	333	349	348	366	318	333	351	305	354	4,064

(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	790
ごみ・環境・リサイクル・緑化・公園・墓地（墓園）	413
相談・その他	397
税金・市税の証明など	521
国民健康保険・国民年金	374
イベント・行事など	55
福祉（児童・保育・障害者・母子等・生活保護）	261
消防・防災・防犯・コミュニティ・交通安全	162
市営住宅・道路・河川	226
観光・商工業・農業・林業・漁業・労政	138
情報公開・広報広聴・組織・人事・国際交流	125
健康づくり・医療	97
高齢者福祉・介護保険	167
上・下水道	113
都市計画・土地利用	81
生涯学習・文化・スポーツ・体育文化施設	43
学校教育（小・中学校・富士市立高校）	40
まちづくり・行財政改革・男女共同参画	17
議会・選挙・国勢調査など	44
合計	4,064

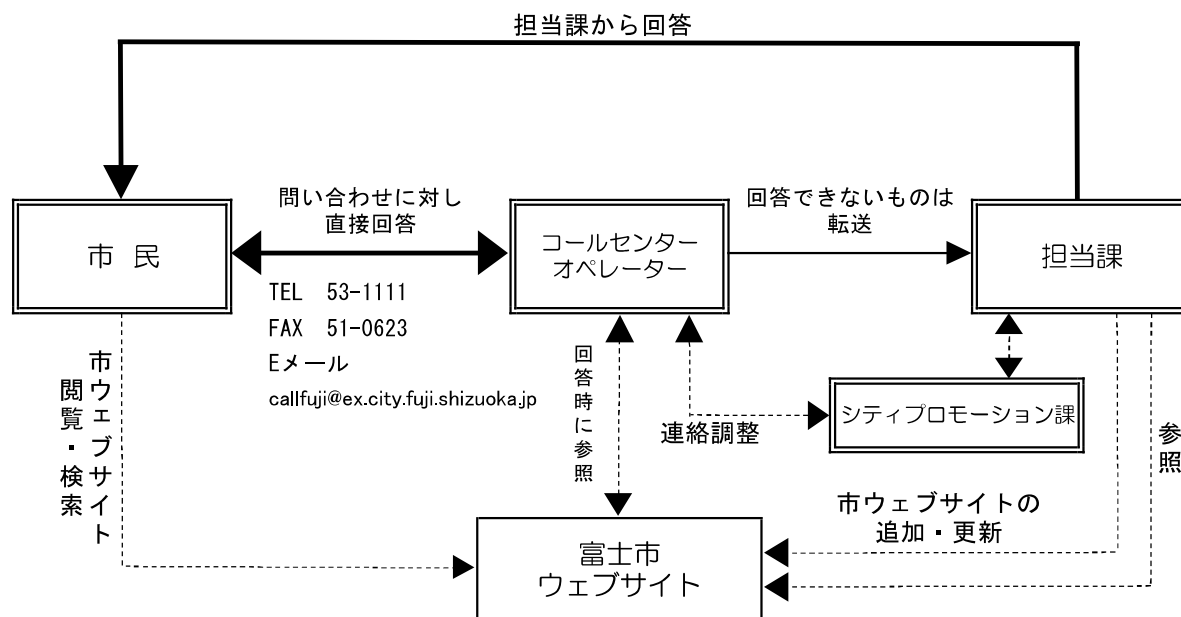
(3) 年度別件数 (過去10年)

年度 項目	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
コールセンター 問い合わせ	6,409	7,311	5,717	5,312	5,861	6,104	5,922	5,821	4,184	4,064

<富士市代表電話 51-0123>

入電件数/13万8,096件 一日平均/569.9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 (7万2,980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	66,582 (91.23%)
庁舎内施設等の案内	2,443 (3.35%)
県・国・市の出先機関・その他施設等の案内	1,578 (2.16%)
市の観光やイベント等の案内	5 (0.01%)
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)	2,372 (3.25%)
合計	72,980 (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	R6
総合案内 受付件数	34,243	67,719	78,530	69,380	72,980

令和 6 年度 富士市広聴業務のまとめ

令和 7 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
