

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

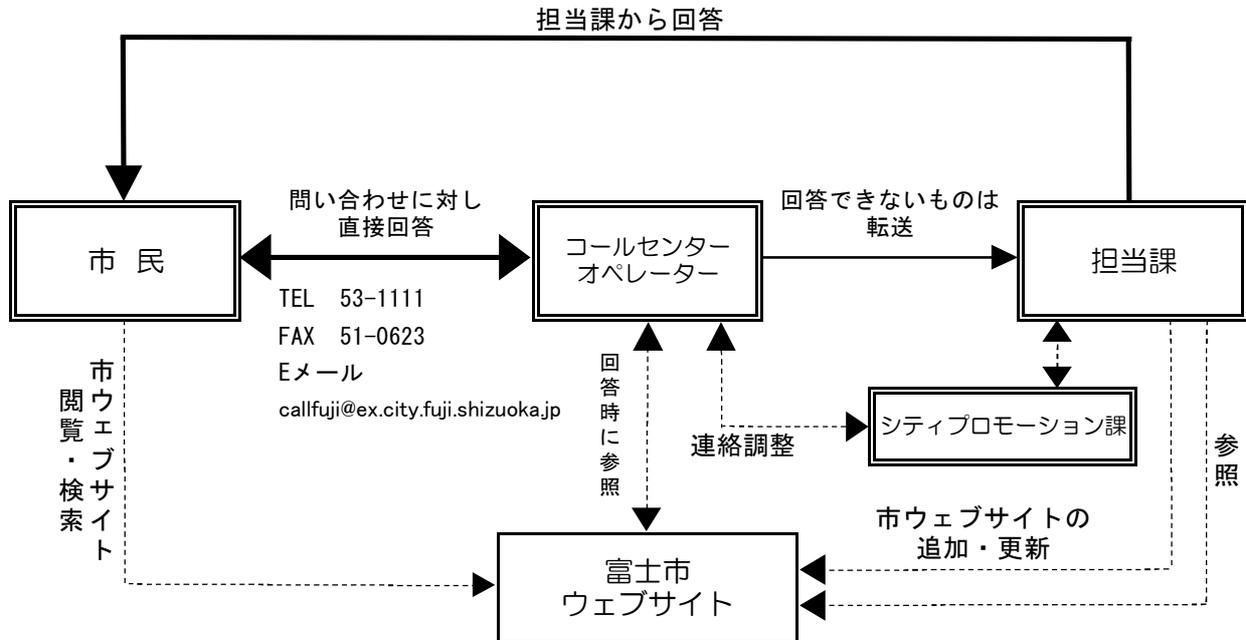
(3) 年度別件数 (過去10年)

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