

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		343	291	229	307	266	314	291	229	281	247	261	258	3,317

(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	557
ごみ・環境・リサイクル・緑化・公園・墓地(墓園)	343
相談・その他	379
税金・市税の証明など	296
国民健康保険・国民年金	332
イベント・行事など	45
福祉(児童・保育・障害者・母子等・生活保護)	218
消防・防災・防犯・コミュニティ・交通安全	113
市営住宅・道路・河川	186
観光・商工業・農業・林業・漁業・労政	154
情報公開・広報広聴・組織・人事・国際交流	107
健康づくり・医療	85
高齢者福祉・介護保険	142
上・下水道	103
都市計画・土地利用	68
生涯学習・文化・スポーツ・体育文化施設	49
学校教育(小・中学校・富士市立高校)	15
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	108
合計	3,317

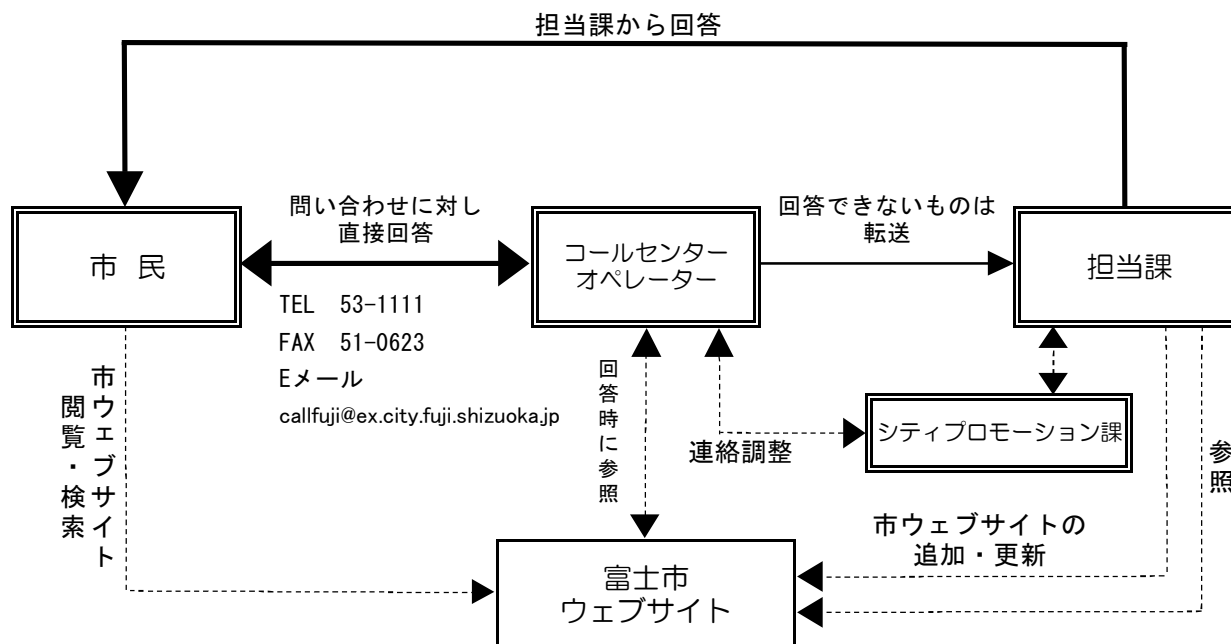
(3) 年度別件数 (過去10年)

年度 項目	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
コールセンター 問い合わせ	7,311	5,717	5,312	5,861	6,104	5,922	5,821	4,184	4,064	3,317

<富士市代表電話 51-0123>

入電件数/10万4,622件 一日平均/432.3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 (7万9,662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	72,963 (91.59%)
庁舎内施設等の案内	2,653 (3.33%)
県・国・市の出先機関・その他施設等の案内	1,672 (2.10%)
市の観光やイベント等の案内	18 (0.02%)
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)	2,356 (2.96%)
合計	79,662 (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	R7
総合案内 受付件数	34,243	67,719	78,530	69,380	66,608	79,662