

富士市広聴業務のまとめ

令和7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7・8年度市政モニター	5
(2) 令和7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7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7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													合計
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3		
市長への手紙 (内インターネットから)	25 (15)	48 (35)	34 (22)	22 (17)	31 (20)	28 (21)	35 (23)	24 (14)	29 (19)	50 (36)	71 (57)	115 (98)	512 (377)	
陳情・要望書	1	0	2	4	2	3	7	2	3	1	1	0	26	
計	26	48	36	26	33	31	42	26	32	51	72	115	538	

(2) 年度別件数 (過去10年)

項目	年度										
	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	
市長への手紙 (内インターネットから)	445 (216)	421 (228)	396 (227)	379 (198)	911 (732)	719 (550)	631 (427)	431 (274)	459 (316)	512 (377)	
陳情・要望書	31	21	30	21	29	58	43	44	31	26	
計	476	442	426	400	940	777	674	475	490	538	

(3) 処理状況

項目	結果					合計
	実現・実現可能	調査検討	困難	参考	その他	
市長への手紙	44	27	23	310	108	512
陳情・要望書	2	8	0	15	1	26
計	46	35	23	325	109	538

(4) 市長への手紙の所属別件数 (512件)

部・件数	担当課	件数
市長公室 3	秘書課	3
危機管理室 9	防災危機管理課	9
総務部 52	企画課 行政経営課 総務課 人事課 シティプロモーション課	3 1 1 4 43
デジタル推進室 3	デジタル戦略課	3
財政部 22	財政課 資産経営課 収納課 市民税課 資産税課	6 6 6 3 1
市民部 88	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	22 12 11 9 34
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	1 2 4 10 6
こども未来部 44	こども未来課 保育幼稚園課 こども家庭課 子育て給付課	5 21 5 13
保健部 16	保健医療課 健康政策課 地域保健課 国保年金課	8 4 1 3
環境部 21	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	6 6 5 4

※

部・件数	担当課	件数
産業交流部 49	産業政策課 商業労政課 交流観光課 農政課 林政課	5 15 25 3 1
都市整備部 53	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	21 4 16 5 1 6
上下水道部 8	上下水道営業課 水道維持課 下水道施設維持課	4 3 1
建設部 32	建設総務課 道路整備課 道路維持課 河川課	7 9 12 4
中央病院 16	病院経営課 病院総務課 医事課 新病院建設準備室	3 8 1 4
消防本部 4	消防総務課 警防課	1 3
教育委員会 51	教育総務課 学校教育課 学務課 社会教育課 文化財課 博物館 中央図書館 富士市立高等学校	10 21 3 3 2 1 7 4
選挙管理委員会事務局 5	選挙管理委員会 事務局	5
農業委員会事務局 1	農業委員会 事務局	1
その他 12	外部送付ほか	12
合計		512

※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

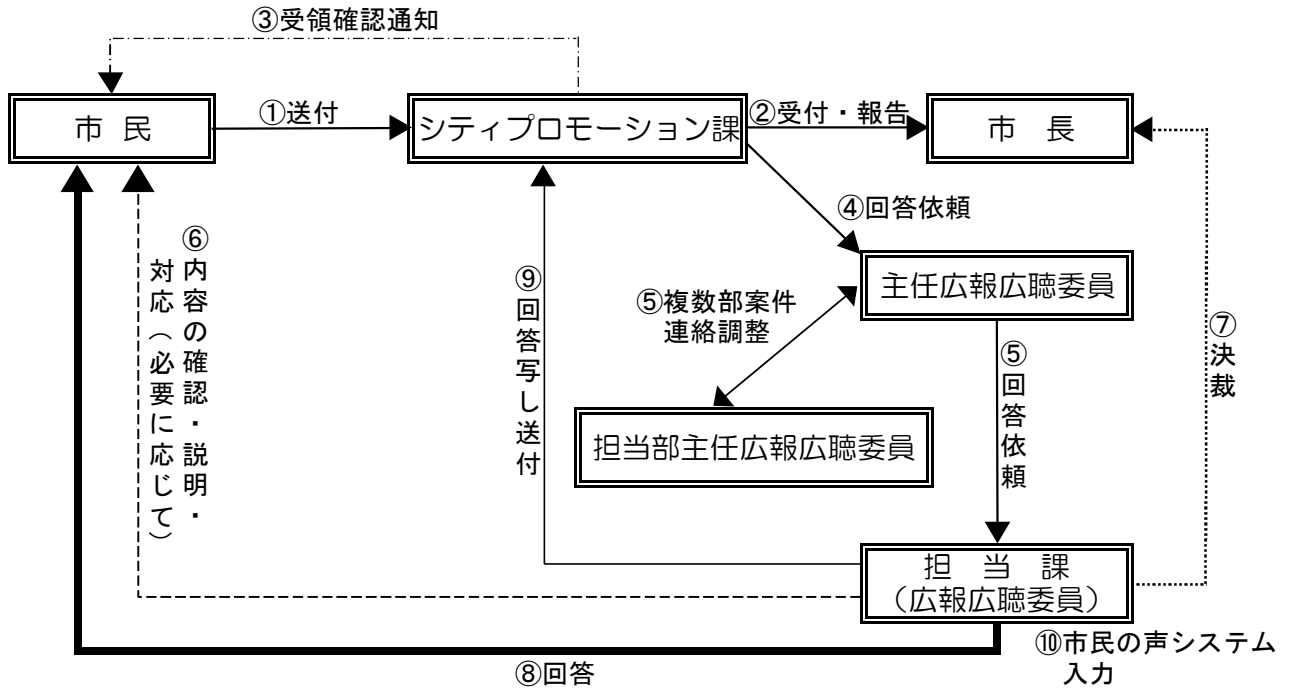
順位	内容	件数	順位	内容	件数	順位	内容	件数
1	スポーツ施設整備・計画	22	5	シティプロモーション	13	8	生活保護	8
2	総合交通・公共交通	19		まちづくりセンター	13	10	公園緑地事業	7
3	観光	15		職員の服務	13	11	道路・橋梁維持修繕	6
	幼稚園・保育園の運営管理	15	8	生活道路の新設改良	8			

(6) 陳情・要望書の部別の件数と内容 (26件)

部	件数	内容
総務部	1	・「非核自治体宣言」をもとにした核のない社会の実現に向けた要請
財政部	2	・建築士事務所への設計等の業務委託に関する要望 ・令和8年度税制改正に関する提言
市民部	4	・富士市総合体育館「北里アリーナ富士」に関する要望 ・堅堀駅周辺に防犯カメラを設置することに関する要望書 ・砂山公園プール存続に関する要望 ・武道館に関する要望書
こども未来部	1	・令和7年度富士市立幼稚園教育に関する公立幼稚園PTAからの要望書
保健部	2	・富士市歯科医師会からの要望書 ・「重点支援地方交付金」を活用した、医療機関への財政措置の実施、拡充を要望します
環境部	2	・浮島地区町内会連合会による防災設備(消火栓)の継続使用のお願いについて ・大淵地区住民の生活環境の維持・改善
産業交流部	3	・富士地区労働者福祉協議会からの要望 ・富士駅北口前公益施設での地元企業と若者との交流の場の創出について ・シルバー人材センター事業の推進に係る要望書
危機管理室	1	・災害時に「避難所」となる市有施設へのLPガスGHP導入等に係る要望書
消防本部	1	・サウナ施設火災に係る安全確認および再発防止に関する要望書
複数の部にわたるもの	9	・指定避難所となっている富士市立高校体育館へのエアコン設置に係る要望書 ・2025年度 市への要望 ・2025年度 高齢者の生活保障等の要望書 ・令和8年度 富士市予算編成と施策に関する要望書 ・令和8年度 富士市予算に関する要望書 ・PFAS水質管理目標値の設定等を求める要望書 ・指定避難所となる小中学校等の体育館への空調設備充実及び常設に関する要望書 ・大村基金を活用しての松野まちづくりセンター機能改善及び施設レイアウト再編に関する要望書 ・富士市に対する「要望書」の提出について
合計	26	

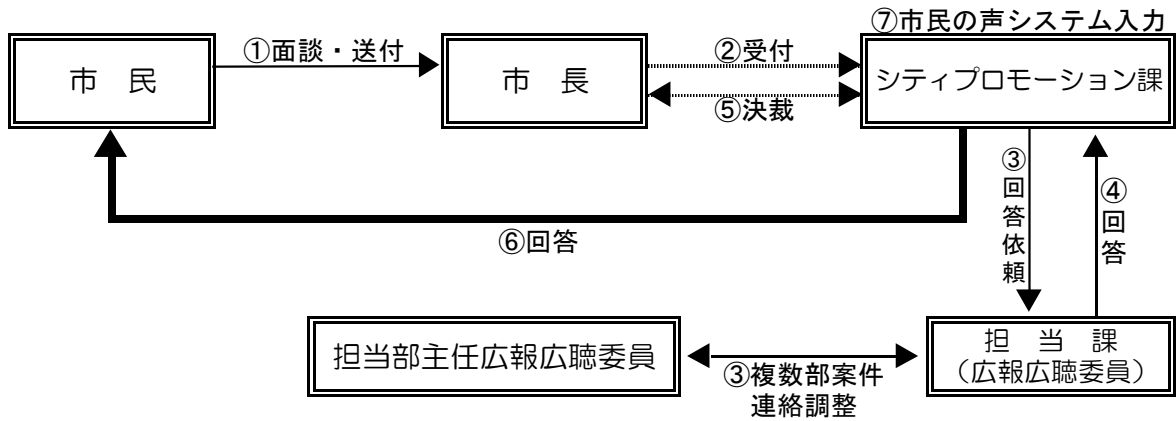
〔個別広聴業務の流れ〕

【市長への手紙】



※市長への手紙の内容によっては、上記の流れと異なる場合があります。

【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）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 7・8 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 77 人（男 40 人 女 37 人）
郵送 23 人（男 10 人 女 13 人）
- ・任期 令和 7 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日（2 年間）
- ・年齢 平均 51.33 歳（最年長 85 歳男 最年少 19 歳女）

	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	0	1	1	0	0	0	0	1	1
20 代	2	4	6	1	3	4	1	1	2
30 代	10	9	19	9	7	16	1	2	3
40 代	9	9	18	6	7	13	3	2	5
50 代	12	11	23	11	7	18	1	4	5
60 代	7	10	17	7	9	16	0	1	1
70 代以上	10	6	16	6	4	10	4	2	6
小 計	50	50	100	40	37	77	10	13	23

※年齢は令和 7 年 4 月 1 日時点。

(2) 令和7年度市政モニターアンケート実施内容

▼第1回 「富士市マナー条例推進」「飼い主のいない猫対策」について

調査対象	市政モニター100人
調査日（発送日）	令和7年6月20日
回答期限	令和7年7月4日
回答数	99人（回答率 99.0%）
調査項目所管課	環境総務課

▼第2回 「認知症」「職員に期待する～こんな職員であってほしい～」 「富士マリンプールに関する市民意識調査」について

調査対象	市政モニター100人
調査日（発送日）	令和7年11月14日
回答期限	令和7年11月28日
回答数	95人（回答率 95.0%）
調査項目所管課	高齢者支援課、人事課、文化スポーツ課

- ・ 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。

(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7年度世論調査の概要

● テーマ

「富士市に住んで私はこう思う～第六次富士市総合計画の評価に係る市民意識調査～」
「わが家の防災対策・災害時の情報伝達」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歳未満の市民
- 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 郵送配布・郵送回答またはインターネット回答
- 調査期間 令和7年6月18日～7月9日

● 回収結果

- 発送数 3,000人
 - 回収数 1,452人（48.4%）
 - 有効回収数（※） 1,448人（48.3%）
- ※回収したが記入のない（または少ない）調査票を除いて集計した数。

● 結果報告

- 令和7年度 第54回世論調査の報告書を作成し、市内図書館などに配布。
- 「広報ふじ」令和7年12月号（No. 1313）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

回	年度	テーマ	対象者	有効回収票	率	調査方法
			(人)	(票)	(%)	
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
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	郵送配布・郵送またはインターネット回答
53	6	市民活動／消費生活／生物多様性	3,000	1,417	47.2	郵送配布・郵送またはインターネット回答
54	7	富士市に住んで私はこう思う～第六次富士市総合計画の評価に係る市民意識調査～/わが家の防災対策・災害時の情報伝達	3,000	1,448	48.3	郵送配布・郵送またはインターネット回答

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7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	第三次富士市緑の基本計画	みどりの課	1	5	0	0
2	富士市部活動地域連携・地域移行(地域展開)推進に関する基本方針(案)	教育総務課	6	17	0	2
3	富士市自転車通行空間ネットワーク計画(案)	道路整備課	2	4	0	1
4	富士市の救急医療を守り抜く条例(案)	議会事務局	2	2	0	0
5	富士市立中央病院新病院建設基本計画	新病院建設準備室	48	103	6	28
合 計			59	131	6	31

(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
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	7	5	59	131	6	31
27	14	18	33	0	10	合計	190	938	3,748	418	632

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

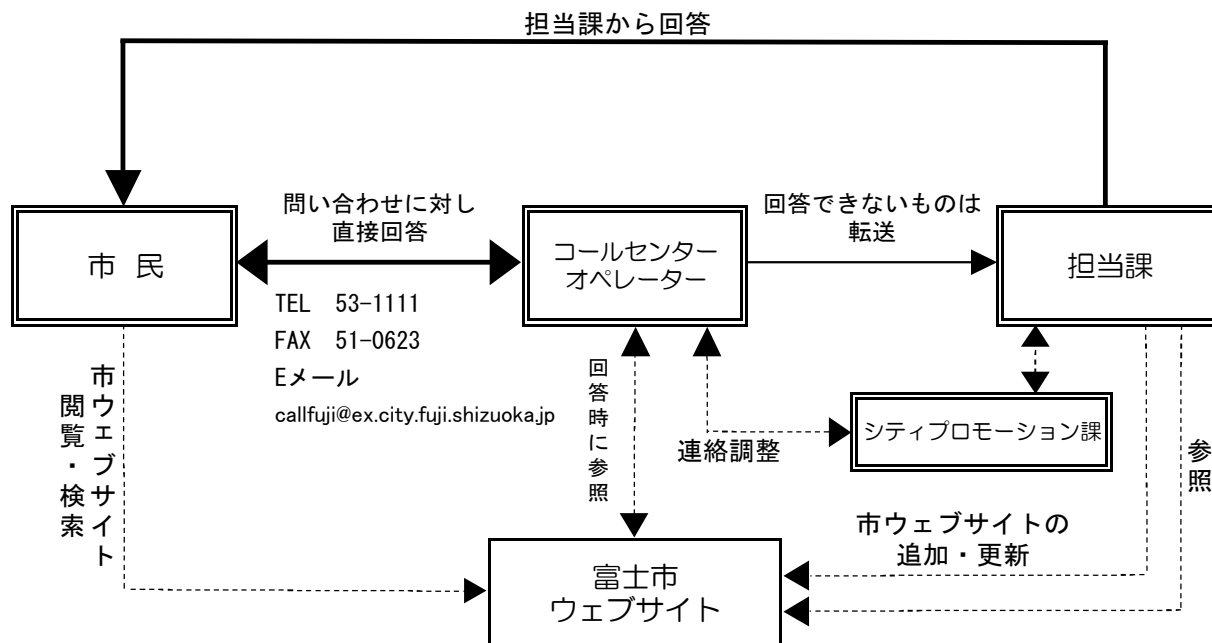
質問分野	件数
市民課諸証明など	557
ごみ・環境・リサイクル・緑化・公園・墓地(墓園)	343
相談・その他	379
税金・市税の証明など	296
国民健康保険・国民年金	332
イベント・行事など	45
福祉(児童・保育・障害者・母子等・生活保護)	218
消防・防災・防犯・コミュニティ・交通安全	113
市営住宅・道路・河川	186
観光・商工業・農業・林業・漁業・労政	154
情報公開・広報広聴・組織・人事・国際交流	107
健康づくり・医療	85
高齢者福祉・介護保険	142
上・下水道	103
都市計画・土地利用	68
生涯学習・文化・スポーツ・体育文化施設	49
学校教育(小・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

令和7年度 富士市広聴業務のまとめ

令和8年4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
