



いただきへの、  
はじまり富士市



# 富士市広聴業務のまとめ

令和3年度

富士市総務部シティプロモーション課

広聴業務は、市民のさまざま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

〔事業の内容〕	1
（1）受付件数	1
（2）年度別実績（過去10年）	1
（3）市長への手紙、陳情・要望書の処理状況	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
（7）コールセンターへの分野別問い合わせ件数	5
〔個別広聴業務の流れ〕	6

### 2 調査広聴

◆市政モニター	7
（1）令和3年・4年度市政モニター	7
（2）令和3年度市政モニターアンケート実施内容	8
（3）市政モニター運営要綱	9
◆世論調査	10
（1）令和3年度世論調査の概要	10
（2）世論調査の年度別テーマと回収結果	11

### 3 パブリック・コメント

〔事業の内容〕	13
（1）令和3年度実施案件と募集結果	13
（2）年度別の案件数と募集結果	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。

- 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。

- 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、市の魅力発信に繋がります。

### (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)		39 (28)	82 (56)	56 (32)	48 (38)	123 (115)	61 (41)	55 (39)	37 (24)	60 (54)	54 (42)	50 (38)	54 (43)	719 (550)
陳情・要望書		3	2	2	2	3	5	6	10	5	2	1	2	43
コールセンター 問い合わせ		424	840	494	431	543	423	489	465	465	426	449	473	5,922
計		466	924	552	481	669	489	550	512	530	482	500	529	6,684

### (2) 年度別実績 (過去10年)

項目	年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
市長への手紙 (内インターネットから)		360 (157)	380 (163)	478 (228)	460 (206)	445 (216)	421 (228)	396 (227)	379 (198)	911 (732)	719 (550)
陳情・要望書		48	44	49	31	21	30	21	29	58	43
コールセンター 問い合わせ		7,542	6,526	5,817	6,409	7,311	5,717	5,312	5,861	6,104	5,922
計		7,950	6,950	6,344	6,900	7,777	6,168	5,729	6,269	7,073	6,684

### (3) 市長への手紙、陳情・要望書の処理状況

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		42	14	29	456	178	719
陳情・要望書		15	9	1	15	3	43
計		57	23	30	471	181	762

(4) 市長への手紙の所属別件数 (719件)

部・件数	担当課	件数		部・件数	担当課	件数
市長公室 1	秘書課	1		産業経済部	産業政策課 商業労政課 富士山・観光課 農政課 林政課	9 3 4 3 1
総務部 123	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 情報政策課 防災危機管理課	5 9 1 6 84 1 17	※	都市整備部 38	都市計画課 土地対策課 建築指導課 みどりの課 市街地整備課 新富士駅南整備課	7 2 3 21 1 4
財政部 11	資産経営課 収納課 市民税課 資産税課	3 5 1 2		上下水道部 7	上下水道経営課 上下水道営業課 水道維持課 下水道建設課 生活排水対策課	2 1 1 2 1
市民部 80	まちづくり課 市民安全課 市民課 多文化・男女 共同参画課 文化振興課 博物館 スポーツ振興課	17 19 7 1 7 1 28		建設部 33	建設総務課 道路整備課 道路維持課 河川課	5 3 18 7
福祉こども部 69	福祉総務課 生活支援課 障害福祉課 こども未来課 保育幼稚園課 こども家庭課	1 6 5 14 16 27		中央病院 6	病院経営課 病院総務課	3 3
保健部 153	保健医療課 健康政策課 地域保健課 介護保険課 高齢者支援課 国保年金課	48 92 2 6 3 2		消防本部 2	消防総務課	2
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	12 10 5 8		教育委員会 124	教育総務課 学校教育課 学務課 社会教育課 中央図書館 富士市立高等学校	15 81 2 15 6 5
				議会事務局 2	議会事務局	2
				選挙管理委員会事務局 3	選挙管理委員会 事務局	3
				その他 12	外部送付	12
				合計		719

※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	373	4	放 課 後 児 童 ク ラ ブ	11	5	防 犯 ・ 街 路 灯	10
2	職 員 の 服 務	28	5	ス ポ ー ツ の 普 及 振 興	10	6	学 校 の 運 営 管 理	8
3	児 童 遊 び 場 の 整 備 ・ 管 理	14		青 年 教 育 ・ 青 年 団 体	10	7	総 合 交 通 ・ 公 共 交 通	7
4	交 通 安 全	11		道 路 ・ 橋 梁 維 持 修 繕	10		大 気 ・ 水 質 ・ 騒 音 ・ 震 動	7

(6) 陳情・要望書の部別の件数と内容 (43件)

部	件数	内 容
総務部	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 富士市交流プラザ・富士川ふれあいホールの指定管理について</li> <li>・ 令和4年度予算編成に向けての要望書</li> <li>・ 令和4年度富士市予算編成と施策に対する要望書</li> <li>・ ロシア連邦によるウクライナへの軍事侵攻に関する会長声明</li> </ul>
財政部	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方たばこ税の活用に関する要望書</li> <li>・ 令和4年度税制改正に関する提言</li> </ul>
市民部	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県道吉永吉原停車場線の早期防犯灯設置について</li> <li>・ 東警察官駐在所の向後の継続設置について</li> <li>・ 古谿荘保存活用に関する要望書</li> </ul>
福祉こども部	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 要望書(私立幼稚園の課題に関する要望)</li> <li>・ 富士市の保育施策についての要望</li> <li>・ 令和3年度子育て世帯等臨時特別支援事業に係る要望書</li> <li>・ 富士市立幼稚園教育に関する要望書</li> <li>・ 補聴器購入補助等の自治体による制度創設・拡充を求めます</li> </ul>
保健部	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 車椅子用体重計及び簡易ベッド設置に関する要望書</li> <li>・ 新型コロナウイルスワクチン接種に関する提言</li> <li>・ 居宅サービス事業所等の従事者への新型コロナウイルスワクチン接種に関する要望書</li> <li>・ HPVワクチン積極的勧奨再開に伴う要望書</li> <li>・ 5～11歳の子どもへのワクチン接種中止及び副反応情報等の周知徹底を求める要望書</li> </ul>
環境部	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コロナウイルスワクチン集団接種のお願い</li> </ul>
産業経済部	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 田子の浦港周辺エリア 賑わい創出について</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態措置による運転代行事業者への影響及び事業継続のための要望書</li> <li>・ 要望書(シルバー人材センター)</li> <li>・ 要望書(富士地区労働者福祉協議会)</li> <li>・ 岳南富士地方卸売市場の経営に関する要望書</li> </ul>
都市整備部	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 岳南鉄道線の存続について</li> <li>・ 岳南鉄道線存続のための令和5年度以降の公的支援存続について(要望)</li> <li>・ 岳南鉄道線継続に関する要望について</li> <li>・ 岳南鉄道線存続支援継続に関する要望書</li> <li>・ 令和5年度以降における岳南鉄道線存続に関する公的支援の継続について</li> <li>・ 岳南鉄道線存続のための令和5年度以降の公的支援存続について(要望)</li> </ul>

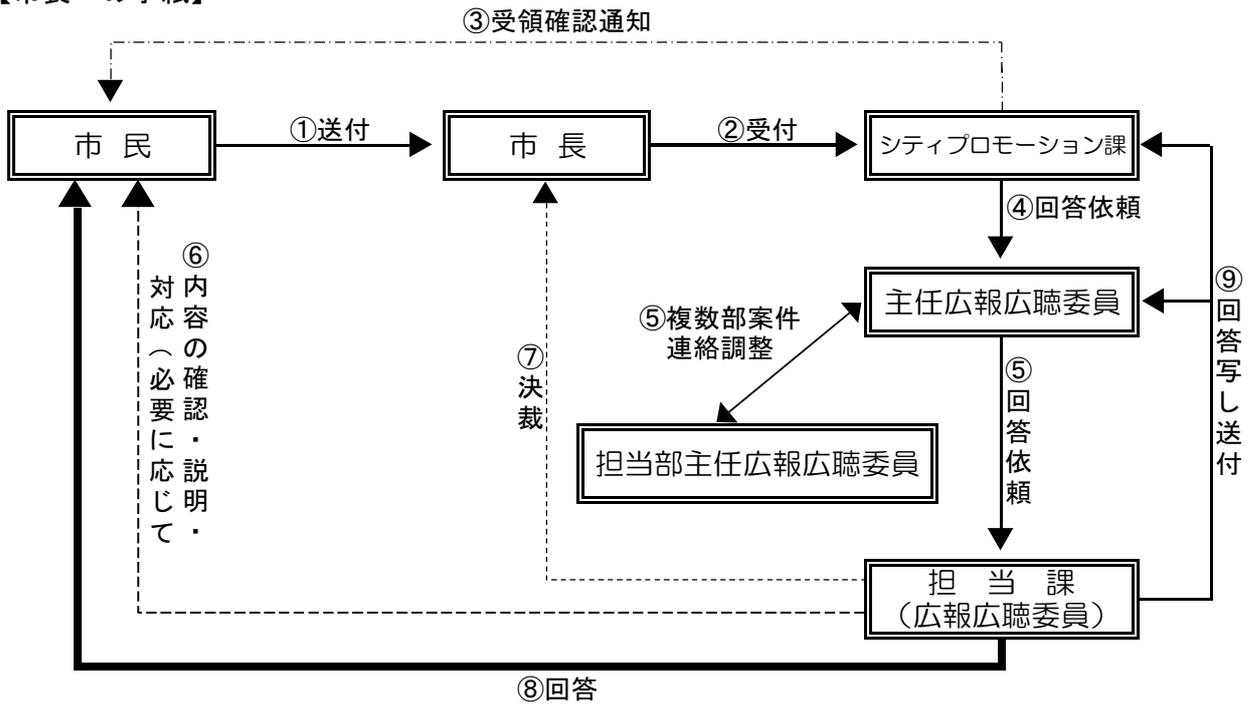
部	件数	内 容
建設部	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 沖田地区の浸水対策について</li> <li>・ 江尾江川流域水害軽減対策を求める要望</li> <li>・ 前田区河川の台風・豪雨対策に関する要望書</li> <li>・ 民間建築設計事務所への設計及び監理業務のアウトソーシングに関する要望</li> </ul>
複数の部にわたるもの	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険、福祉、介護等の施策について</li> <li>・ 令和3年5月1日に発生した竜巻・突風被害に関する提言等について</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症により深刻な経営状態が続くタクシー事業に対する支援のお願い</li> <li>・ 富士駅北口再開発に伴う専門学校誘致に関する要望書</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策に係る緊急要望書(第4次)</li> <li>・ 2021年度 高齢者の暮らしにかかわる要望</li> <li>・ 行政不服審査会等(第三者機関)委員及び審理員への税理士の登用、監査委員への税理士登用、成年後見制度利用促進基本計画に係る協議会及び中核機関への税理士会の参画について</li> <li>・ 令和4年度富士市への要望書</li> </ul>
合計	43	

(7) コールセンターへの分野別問い合わせ件数 (5,922件)

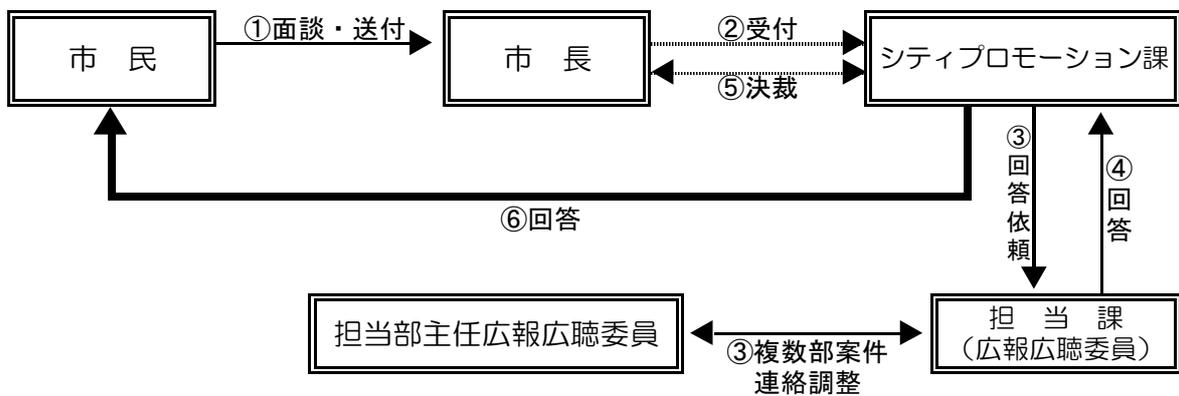
質問分野	件数
市民課諸証明など	811
ごみ・環境・リサイクル・緑化・公園・墓地(墓園)	710
相談・その他	492
税金・市税の証明など	452
国民健康保険・国民年金	341
イベント・行事など	51
福祉(児童・保育・障害者・母子等・生活保護)	398
消防・防災・防犯・コミュニティ・交通安全	232
市営住宅・道路・河川	257
観光・商工業・農業・林業・漁業・労政	176
情報公開・広報広聴・組織・人事・国際交流	127
健康づくり・医療	1,221
高齢者福祉・介護保険	156
上・下水道	121
都市計画・土地利用	74
生涯学習・文化・スポーツ・体育文化施設	131
学校教育(小・中学校・富士市立高校)	48
まちづくり・行財政改革・男女共同参画	49
議会・選挙・国勢調査など	75
合計	5,922

〔個別広聴業務の流れ〕

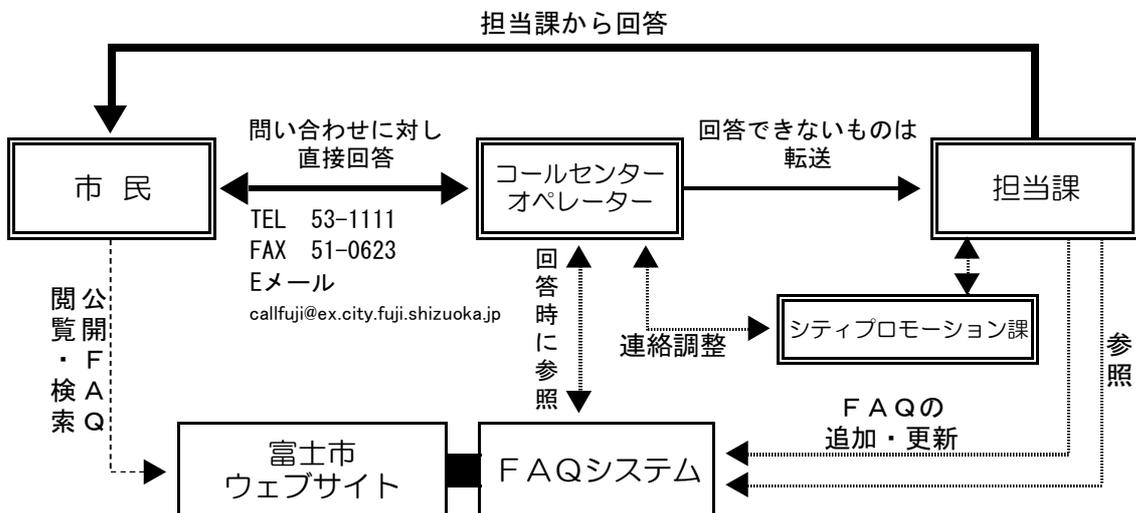
【市長への手紙】



【陳情・要望】



【コールセンター】



## 2 調査広聴

### ◆市政モニター

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いできました。

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）。いただいた提言は「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 71 人（男 23 人 女 48 人）  
郵送 29 人（男 11 人 女 18 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 51.91 歳（最年長 89 歳男 最年少 18 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	7	8	0	7	7	1	0	1
30 代	2	17	19	2	14	16	0	3	3
40 代	5	12	17	4	9	13	1	3	4
50 代	8	14	22	8	10	18	0	4	4
60 代	5	8	13	5	4	9	0	4	4
70 代以上	12	8	20	4	4	8	8	4	12
小 計	34	66	100	23	48	71	11	18	29

※年齢は令和 3 年 4 月 1 日現在。

## (2) 令和3年度市政モニターアンケート実施内容

### ▼第1回 「市の文化財」「富士市の文化」「ユニバーサル就労」「『生物多様性』の言葉の認知度」「富士まつり」について

調査対象	市政モニター100人
調査日（発送日）	令和3年6月25日
回答期限	令和3年7月16日
回答数	99人（回答率 99%）
調査項目所管課	文化振興課、生活支援課、環境保全課、富士山観光課

### ▼第2回 「岳南鉄道」「8020 歯科検診（歯周病検診）」について

調査対象	市政モニター100人
調査日（発送日）	令和3年11月18日
回答期限	令和3年12月10日
回答数	96人（回答率 96%）
調査項目所管課	都市計画課、健康政策課

- ・ 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

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３年度世論調査の概要

#### ① テーマ

「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」 について

#### ② 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３年６月14日～７月５日

#### ③ 回収結果

- 発送数 3,000人
- 回収数 1,708人（56.9%）
- 有効回収数 1,707人（56.9%）

#### ④ 結果報告

- 令和３年度 第50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３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

### 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3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	富士市自転車活用推進計画(案)	スポーツ振興課	6	15	0	4
2	第六次富士市総合計画	企画課	3	3	1	0
3	第11次富士市交通安全計画	市民安全課	1	1	0	0
4	第4次富士市男女共同参画プラン	多文化・男女共同参画課	7	34	11	8
5	(仮称)富士市犯罪被害者等支援条例	市民安全課	1	3	0	2
6	第二次富士市多文化共生推進プラン	多文化・男女共同参画課	4	8	1	3
7	第三次富士市スポーツ推進計画	スポーツ振興課	0	0	0	0
8	健康ふじ21計画Ⅲ(第三次富士市健康増進計画)	健康政策課	0	0	0	0
9	富士市教育振興基本計画(案)	教育総務課	1	4	0	1
10	(仮称)こどもの権利条例	子ども未来課	3	15	1	3
11	富士市手話言語条例(仮)	障害福祉課	5	9	0	0
12	第4次富士市行政経営プラン	行政経営課	0	0	0	0
13	第四次富士市情報化計画	情報政策課	1	3	0	1
14	新富士市まちづくり活動推進計画(案)	まちづくり課	0	0	0	0
15	第二次富士市文化推進基本計画	文化振興課	1	3	0	2
16	第三次富士市子ども読書活動推進計画	中央図書館	1	4	1	2
17	第二次富士市住宅マスタープラン後期計画	住宅政策課	1	1	0	0
18	成年後見制度利用促進計画(案)	高齢者支援課	1	1	0	0
19	第三次富士市DV対策基本計画	生活支援課	1	1	0	0

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
20	富士市文化財保存活用地域計画(案)	文化振興課	7	31	5	3
21	農業振興ビジョン後期計画	農政課	0	0	0	0
22	第5次富士市地域福祉計画	福祉総務課	3	3	0	1
23	第二期富士市子ども・若者育成支援計画	青少年相談センター	3	7	0	0
合 計			50	146	20	30

(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	合計	181	793	3,367	402	565

## 令和3年度 富士市広聴業務のまとめ

---

令和4年6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

---