

・「市民の声」の概要

1. 事業別取扱件数

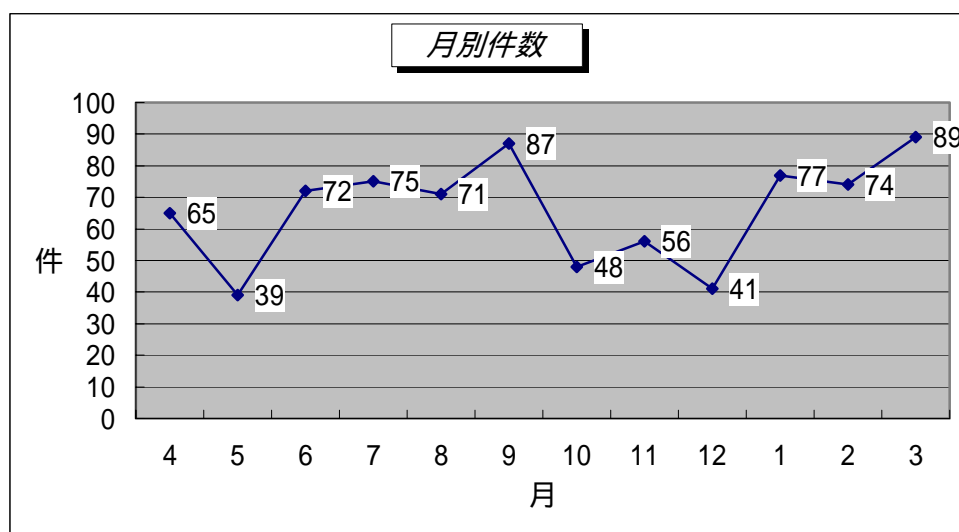
事業		年度				
		16年度	15年度	14年度	13年度	12年度
広聴業務	まちづくり懇談会（意見・要望数）	46	61	194	204	201
	テーマ別懇談会（団体数）	2	5	5	4	4
	施設めぐり（実施回数）	42	44	65	69	132
	モニター通信（15年度から廃止）			68	120	170
	宮だより等で事案処理をしたもの	794	1,034	1,038	1,086	1,015
	宮だより等で事案処理をしなかったもの	308	399	285	266	
	計	1,192	1,543	1,655	1,749	1,522
行政相談	市民相談コーナー	2,566	2,552	2,567	2,399	2,216
	外国人相談窓口	390	421	457	524	363
	巡回行政相談 （うち、事案処理をしたもの）	38 (13)	37 (13)	39 (20)	45	36
	役所のこと何でも相談 （うち、事案処理をしたもの）	45 (6)	39 (6)	43 (10)	38	62
	一日合同行政相談（宇都宮市分）	7	4	11	13	9
	計	3,046 (19)	3,053 (19)	3,117 (30)	3,019	2,686
	専門相談	無料法律相談	983	987	985	980
行政書類手続き相談		52	50	42	67	72
遺言相談		85	98	88	115	152
調停相談		71	36	35	19	36
司法書士無料相談		103	115	55	67	43
土地家屋調査士無料相談		38	40	27	18	27
計		1,332	1,326	1,232	1,266	1,306
総合案内（14年度から管財課所管）					40,756	41,069

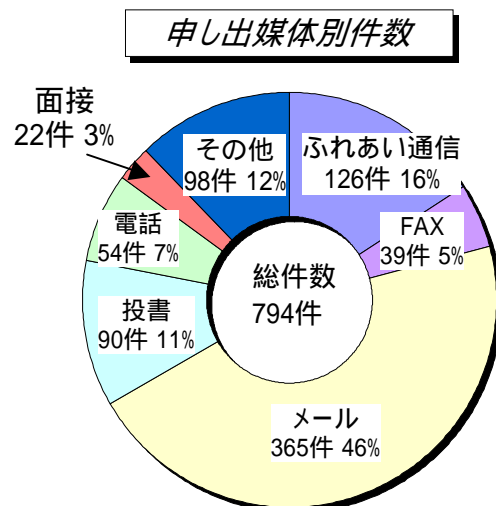
2. 事案処理内容

平成16年度に、帳票で処理した事案の総数は794件で、月別件数等は次のとおりです。

(1) 申出媒体別受付件数

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
市長へのメール	32	17	38	33	33	29	22	5	23	34	49	50	365
市長へのFAX	1	3	2	1	1	2		2	1	11	7	7	39
ふれあい通信	7	8	14	14	11	16	12	10	3	11	9	11	126
面接	3	1	2	3	6			1		5		1	22
電話	9	2	4	9	6	2	4	4	4	2	3	5	54
投書	12	4	6	10	6	12	4	3	2	14	5	12	90
新聞投書													
転送(国)						1		6				3	10
転送(県)	1	4	1		6	3	5	2	1		1		24
政策広報													
Eメール													
アンケートモニター					21		14						35
他の広聴手段				5	5	2	1	1	9	6			29
計	65	39	72	75	71	87	48	56	41	77	74	89	794



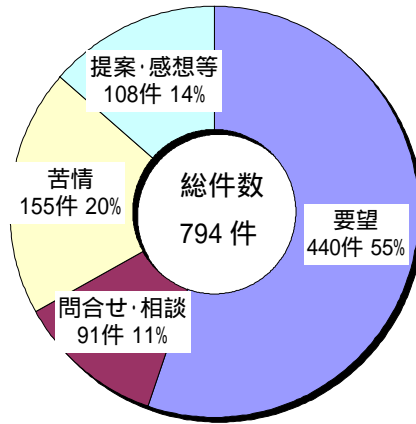


(2) 申し出媒体別処理状況

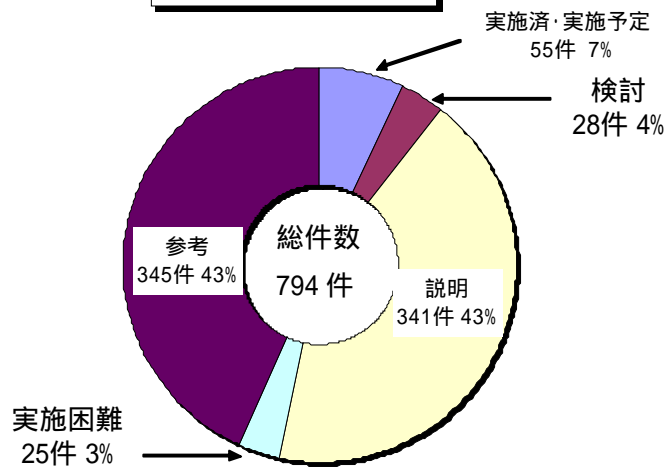
申し出媒体	処理内訳		事案処理 しなかったもの	計
	回答したもの	参考処理		
市長へのメール	230	135	181	546
市長へのFAX	23	16	11	50
ふれあい通信	66	60	37	163
面接	10	12	3	25
電話	18	36	9	63
投書	46	44	66	156
新聞投書				
転送(国)	6	4		10
転送(県)	5	19		24
政策広報				
Eメール				
アンケート	28	7		35
他の広聴手段	17	12	1	30
計	449	345	308	1,102

(3)各種内訳

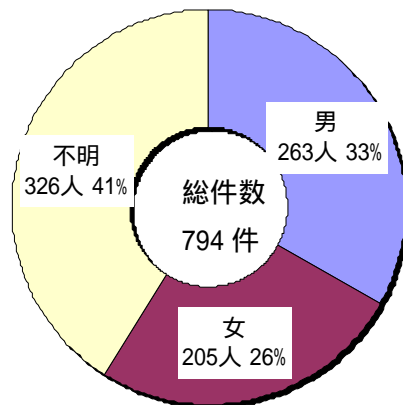
申し出種別件数



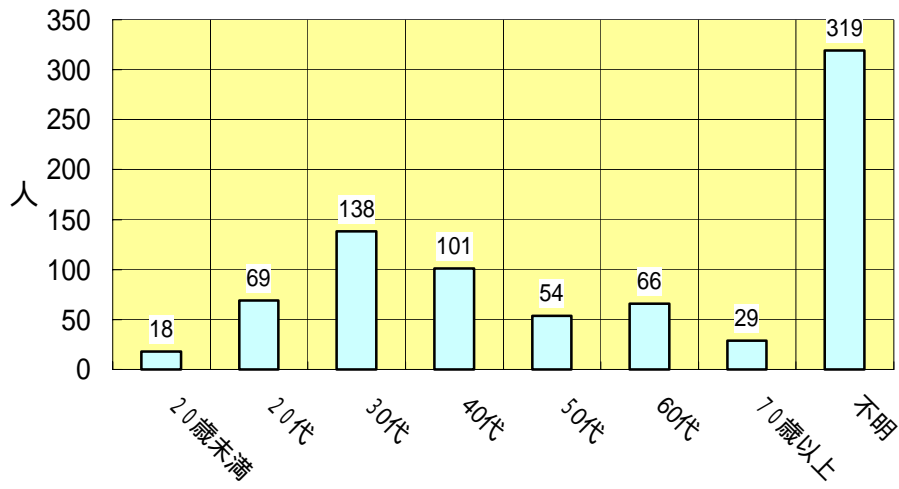
回答内容別件数



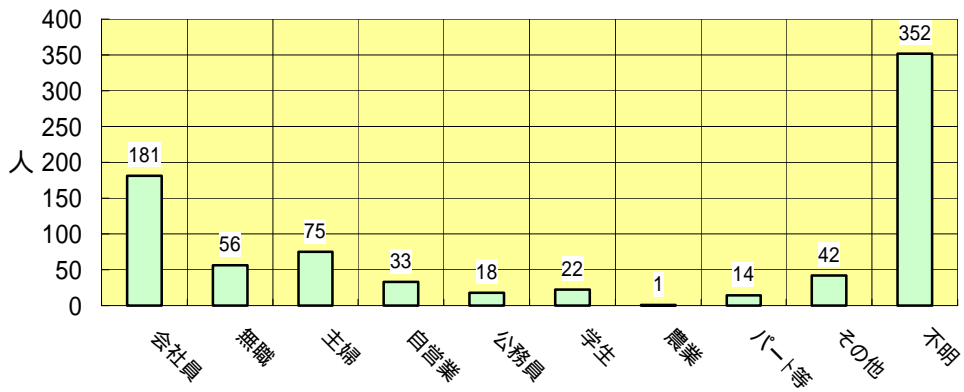
男女別件数



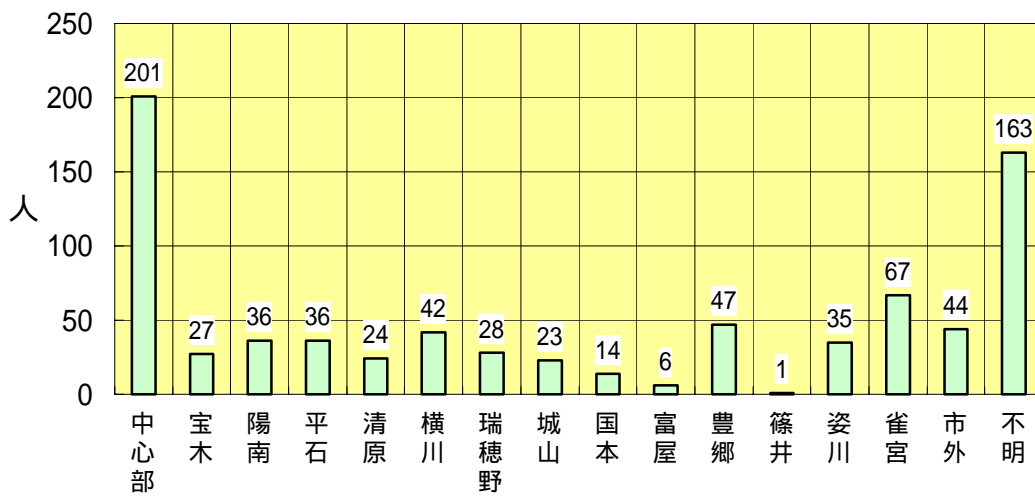
年代別件数



職業別件数



地区別件数



(4) 主管課別取扱件数

上位10位まで記載

16年度		15年度		14年度	
課名	件数	課名	件数	課名	件数
道路維持課	69	道路維持課	81	道路維持課	69
児童福祉課	63	交通政策課	62	市民課	56
高齢福祉課	31	児童福祉課	56	学校教育課	54
公園緑地課	31	公園緑地課	43	児童福祉課	49
クリーンセンター	30	都心部活性化推進室	41	公園緑地課	35
交通政策課	29	高齢障害福祉課	41	高齢障害福祉課	33
自治振興課	26	学校教育課	36	クリーンセンター	31
生涯学習課	26	クリーンセンター	35	地域サービス課	30
地域サービス課	25	自治振興課	33	健康課	29
学校教育課	24	市民課	33	生涯学習課	29

(5) 施策別要望件数

大分類	中分類	施策	主な取り組み内容	件数
都市自治を 確立する (22.9%)	市民の主体的な まちづくりを推進する	コミュニティ活動の促進	地区市民センター, コミュニティ活動	4
		NPO・ボランティア活動の促進	市民活動サポートセンター, NPOの自立支援	1
		特色ある地域づくり	地域まちづくり組織, 地域カルテ	1
	市民と協働の まちづくりを推進する	市民参画の促進	情報公開制度, 広報広聴の充実	14
		市民協働の推進	市民協働のルールづくり, 人材育成	16
		身近な行政の推進	窓口サービスの総合化	45
	都市経営基盤を確立する	成果重視の行政システムの構築	行政評価制度, 民間活力の活用	17
		政策形成機能の向上	市政研究センター, 職員の能力開発	43
		財政基盤の確立	財源の充実・強化, 公共施設の有効利用	37
	都市連携を強化する	中核都市圏の機能充実	広域サービスの充実, 広域広報の充実	
		広域的共同・協力事業の推進	ごみ処理・斎場などの利用の共同化	
		広域行政推進体制の整備・充実	市町合併の推進, 他自治体との連携	4
個性と創造性を 育むまちづくり (12.7%)	生涯学習を推進する	生涯学習活動の支援	学習情報の提供, 図書館サービスの充実	22
		学習成果の活用促進	生涯学習フェスティバルの開催, 指導者育成	2
		学習ネットワークの構築	公開講座の開催, 生涯学習センターの充実	
	学校教育を充実する	学校教育システムの整備	二学期制の導入, 自主的な学校運営	6
		幼児教育の充実	幼稚園への就学奨励, 子育てサロン	
		小・中学校教育の充実	習熟度別学習や少人数学級の実現	25
		障害に配慮した教育の充実	特殊教育の充実, 学校施設のバリアフリー化	2
		高校・高等教育の充実	市民大学の開催, 奨学金貸付制度	2
	市民文化を振興する	文化活動の振興	市民芸術祭, ジャズのまちづくり	8
		文化的環境の整備	文化会館, 飛山城跡整備	6
	生涯スポーツを推進する	市民スポーツ活動の充実	総合型地域スポーツクラブ, スポーツ教室	5
		競技スポーツの振興	市民体育大会, 指導者養成への支援	5
		スポーツ施設の充実	市体育館, 市総合運動公園	13
	健全な青少年を育成する	青少年活動の促進	青少年の居場所づくりの促進	2
		家庭や地域の育成活動の推進	地域ぐるみでの青少年の育成支援	
		非行のない社会づくり	有害広告の撤去活動, 少年補導の充実	1
	男女共同参画社会を 実現する	個人尊重と男女平等意識の高揚	男女共同参画推進月間の実施	
		男女共同参画の促進	女性登用の促進, 地域リーダーの養成	
		男女共同参画の環境整備	ファミリーサポート事業の推進	
	国際化に対応した まちづくりを推進する	市民主体の国際交流活動の推進	姉妹都市交流事業, 国際交流協会支援	1
		在外外国人との共生の促進	日本語講座・外国人相談窓口の充実	1
国際平和の推進		平和のつどいの開催, 平和月間の推進		
保健・医療を充実する	保健・医療を充実する	健康づくりの推進	健康づくり推進員, 健康づくり教室	17
		保健医療サービスの充実	在宅歯科診療, 不妊治療助成事業	16
		地域医療体制の充実	夜間休日救急診療所の運営	6
		健康危機管理の推進	関係機関との連携, 検査体制の充実	
	地域福祉を推進する	バリアフリーのまちづくり	点字ブロック, 歩道の段差解消	3
		地域福祉活動の促進	ボランティア養成講座, 見守り安心ネットワーク	6
		社会福祉施設の充実	施設の適正配置, 指導監査	1
		サービス体制の総合化の推進	保健と福祉の総合相談窓口	2
	健康と生きがいづくりの充実	健康と生きがいづくりの充実	生きがい対応型サービス, パート	9
		在宅保健福祉サービスの充実	介護予防教室, ホームヘルパーの派遣	6

健康で幸せな まちづくり (19.4%)	高齢者福祉を充実する	施設福祉サービスの充実	介護保険施設の整備, ちとせ寮・松原荘	1
		住居環境の整備	高齢者向け優良賃貸住宅, 住宅改造	
		主体的なサービス利用の促進	福祉協力員制度, 権利擁護制度の活用	1
	障害者福祉を充実する	社会的自立の促進	授産施設・小規模作業所の機能充実	4
		社会活動への参加促進	「お出かけマップ 宇都宮」, 福祉まつり	1
		在宅保健福祉サービスの充実	ホームヘルプサービス・デイサービス・デイケア事業	2
		施設福祉サービスの充実	入所・通所施設の整備	
	児童福祉を充実する	主体的なサービス利用の促進	障害者就業・生活支援センターの充実	3
		個性や権利を尊重する社会づくり	児童虐待防止ネットワークの構築	2
		家庭や地域の育成環境の充実	子どもの家(留守家庭児童会)の整備	11
		子育て支援機能の充実	特殊保育サービスの充実, 子育てサロン	41
	社会保障を充実する	ひとり親家庭等への支援	医療費助成, 母子家庭等介護人派遣事業	
		生活困窮者支援の充実	生活資金貸付, 民生委員による相談充実	11
		国民健康保険事業の充実	多受診者への指導, 脳ドック受診補助	5
	消費生活の向上を図る	介護保険事業の充実	要介護認定体制・サービス供給体制の充実	6
消費生活意識の高揚		情報提供機能の充実, 消費生活講演会		
消費者被害防止・救済の強化		消費生活センターの機能強化		
		消費者組織の育成・支援	消費者団体のネットワーク化, 自主活動支援	
安全で快適な まちづくり (31.6%)	美しい都市景観をつくる	消費生活意識の高揚	情報提供機能の充実, 消費生活講演会	
		消費生活意識の高揚	まちなみ景観賞, 景観ボランティア	2
		都市景観の創出	都心部道路景観の整備	1
	災害に強い都市をつくる	都市景観の保全	グリーンラスト運動, 飛山城跡整備	4
		防災体制の強化	防災市民ネットワーク, 防災訓練	10
		消防力の充実	消防車や消防資材の整備, 消防団	4
		救急救助体制の強化	救急救命士の養成, 病院との連携強化	2
		防災型都市基盤の整備	災害に強い上下水道の整備	
	環境にやさしい まちづくりを推進する	良好な生活環境の確保	大気・水質・土壌汚染監視の充実	8
		豊かな自然環境の確保	自然生態系に配慮した川づくり	1
		地球環境問題への取組推進	廃棄物の発生抑制, リサイクルの推進	3
		環境保全行動の推進	学校・家庭・事業所版環境ISOの普及	2
	生活衛生を向上する	食品の安全確保	市場や食品工場などへの監視・指導	
		快適で衛生的な生活の確保	生活衛生施設の監視指導の充実	19
		健康危機管理の推進	食中毒などの危険情報の収集・提供	
	資源循環型社会を 形成する	廃棄物の発生抑制の推進	生ごみ処理機器の普及, ごみの減量化	3
		再使用・再生利用の推進	リサイクルの推進, 生ごみの資源化	11
		廃棄物の適正処理の推進	新最終処分場の建設, 不法投棄の監視	29
	緑豊かなまちをつくる	潤いのある緑の保全	里山や樹林地の保全	1
		緑の拠点づくり	住民に身近な街区・近隣公園の整備	25
		緑の育成	樹木の里親・樹木のオーナー制度の充実	2
緑を支えるひとづくり		緑化ボランティア, 都市緑化基金の充実		
ゆとりある住生活を 実現する	住宅の供給	特定優良賃貸住宅, 市営住宅	5	
	住宅の質的向上	高齢者向け優良賃貸住宅, バリアフリー化		
	住環境の整備	良好な住環境の整備, 宅地内緑地化	6	
人にやさしい みちづくりを推進する	道路交通機能の充実	都市計画道路や幹線市道の整備	31	
	道路環境の整備	電線類地中化, 点字ブロックの設置	15	
	道路維持管理の充実	舗装路面の整備, 橋梁の維持修繕	20	
上水道を安定供給する	市民皆水道の実現	未給水地域の解消	1	
	安定給水の確保	既存水源の適正管理, 水利権の確保		

	下水を適切に処理する	良質な水の供給	水道水源の保全, 水質監視の充実	2	
		生活排水の適正な処理	公共下水道の整備, 合併処理浄化槽	3	
		雨水対策の推進	雨水幹線の整備, 雨水貯留浸透施設	1	
		下水道の適正な管理	下水道施設の改築更新, 水洗化の促進		
		下水道資源・施設の有効活用	汚泥の資源化・有効活用の推進		
	環境にやさしい川づくりを推進する	総合的な治水の推進	都市基盤河川・準用河川等の整備	1	
		河川環境の整備・保全	河川愛護活動の推進	10	
	交通安全対策を充実する	交通安全意識の向上	交通安全運動の実施, 暴走族対策	2	
		交通環境の整備	放置自転車の撤去, 駐車場案内システム	27	
	豊かさや活力のあるまちづくり (4.1%)	商業・サービス業を振興する	商店街の活性化	中心商店街の景観整備, 賑わいづくり	7
中小企業の経営基盤の強化			融資制度の充実, 研修や講習会の開催	2	
新規開業の支援・育成			チャレンジショップ事業, チャレンジセミナー	1	
市場機能の充実			中央卸売市場の整備	1	
工鉱業を振興する		産業基盤の充実	宇都宮テクノポリス, 高度技術機能立地	1	
		中小企業の経営基盤の強化	中小企業の技術高度化に対する支援		
		新規事業創出の促進	産学連携の促進, 起業家育成支援		
		地場産業の振興	大谷石採取場跡地の安全対策	2	
農林業を振興する		農業土地基盤の整備	生産性の高い農地整備の推進	1	
		農業担い手の確保・育成	認定農業者などの育成, 農地流動化		
		農業生産の振興	地産地消の推進, 農林産物のブランド化	2	
		農村地域の活性化	グリーンベルトの整備, 都市と農村の交流	6	
		林業の振興	森林ボランティア育成, 特用林産物の振興	1	
観光を振興する		観光資源の開発・整備	大谷観光の推進, 観光資源の活用	4	
		観光ネットワークの構築	観光情報拠点の整備, 観光ボランティア	1	
		観光コンベンション活動の促進	観光誘致事業の充実, くちコミ特派員	2	
雇用環境を充実する		雇用の確保	就労情報の提供, 求人企業合同面接会	1	
		職業能力開発の促進	講習会の開催, 高等職業訓練校の充実		
		労働環境の整備	労働相談アドバイザー制度の実施		
機能的で秩序あるまちづくり (9.3%)		合理的な土地利用を推進する	計画的な土地利用の推進	用途地域の見直し, 地籍調査事業	4
			適正な土地利用の確保	生態系に配慮した農地の整備	1
		良好な水循環体系を確立する	水の適正な利用・活用の推進	水源の確保, 貯水施設の整備	
			水環境の保全・整備	水源の保全, 多自然型川づくり	
			水を大切に作る社会づくり	家庭内節水, 河川愛護会	
		総合的な交通体系を確立する	道路ネットワークの整備	都市計画道路や幹線市道の整備	3
			公共交通ネットワークの整備促進	新交通システムの導入, 生活バス路線の維持	22
			ひとにやさしい交通環境の整備	バスステップの導入, 自転車の利用促進	12
	市街地整備を推進する	都心拠点の整備	駅東口地区・雀宮駅周辺地域の整備	7	
		中心市街地の整備	バンバ再生事業の推進, 歴史軸の整備	10	
		既成市街地の整備	土地区画整理事業, 地区計画等の活用		
		新市街地の形成	新市街地の整備, 民間開発の規制・誘導	12	
	地域情報化を推進する	市民生活の情報化推進	市ホームページの充実, 住民サービスの電子化		
		地域産業の情報化促進	企業などのIT活用の支援		
		高度情報社会に対応した環境の整備	市民のIT活用能力の向上支援	1	
		情報通信基盤・拠点機能の整備	高速回線網やケーブルテレビ網整備の支援	2	
合 計				794	