

# I. 「市民の声」の概要

## 1. 事業別取扱件数

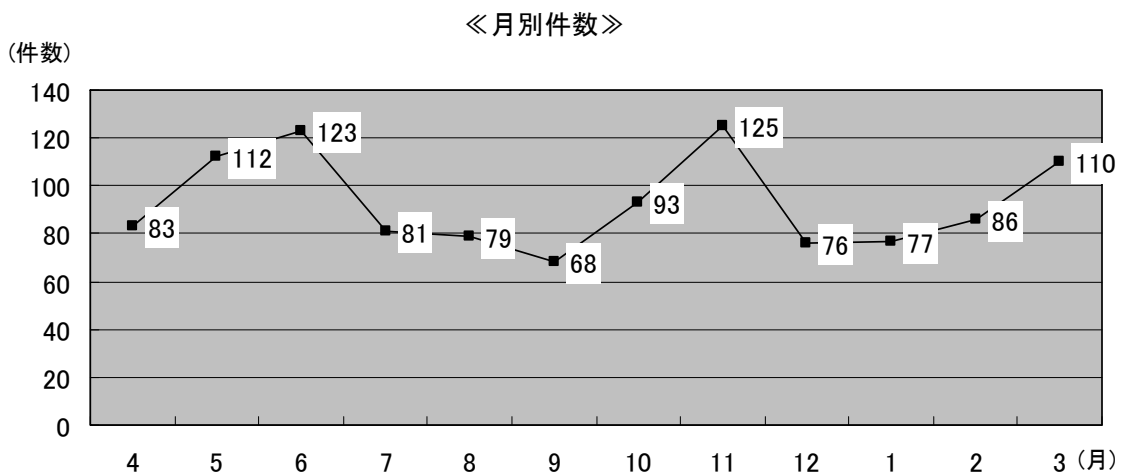
事業		年 度				
		21年度	20年度	19年度	18年度	17年度
広聴業務	まちづくり懇談会（意見・要望数）	110	68	122	136	190
	市長とランチでトーク（実施回数）	4	4	5	5	5
	ふれあいトーク（実施回数）	7	5	6	4	4
	施設めぐり（実施回数）	33	35	42	41	41
	宮だより等で事案処理をしたもの	1,113	1,102	1,089	965	943
	計	1,267	1,214	1,264	1,151	1,183
行政相談	市民相談コーナー	2,381	2,154	2,423	1,991	2,390
	地域自治センター・地区市民センター	112	202	196	222	65
	外国人相談窓口（平成21年度より国際交流プラザへ移管）	—	420	357	462	391
	役所のこと何でも相談	102	58	60	44	51
	一日合同行政相談（宇都宮市分）	7	14	14	22	8
	計	2,602	2,848	3,050	2,741	2,905
専門相談	無料法律相談	1,147	1,134	1,077	978	994
	行政書士無料相談	52	43	40	42	43
	遺言無料相談	101	79	86	64	88
	無料調停相談	90	66	86	101	87
	司法書士無料相談	131	150	130	157	126
	土地家屋調査士無料相談	51	56	59	41	41
	計	1,572	1,528	1,478	1,383	1,379

## 2. 事案処理内容

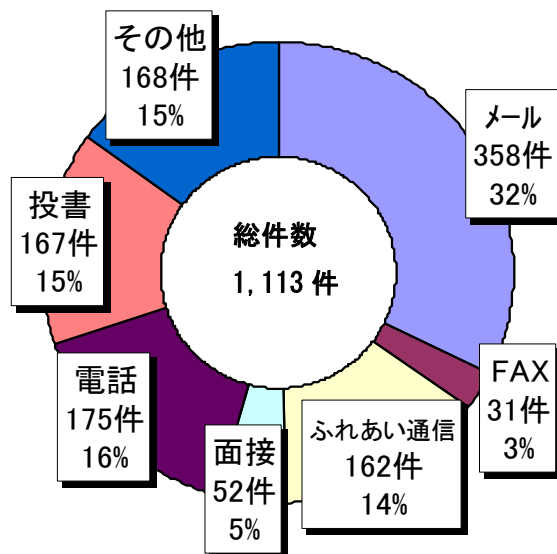
平成21年度に、帳票で処理した事案の総数は1,113件で、月別件数等は次のとおりです。

### (1) 申出媒体別処理事案件数

媒体 \ 月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
市長へのメール	31	47	32	23	29	23	27	27	23	23	30	43	358
市長へのFAX	4	4	2	2	2	2	2	3	1	0	6	3	31
ふれあい通信	13	16	22	9	9	14	10	9	14	12	16	18	162
面接	5	5	1	4	3	3	2	4	3	4	12	6	52
電話	15	15	16	14	17	16	16	12	11	13	10	20	175
投書	12	18	14	16	13	7	15	32	10	15	7	8	167
新聞投書	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
転送(国)	0	1	1	0	0	2	1	2	1	0	0	1	9
転送(県)	3	2	35	10	3	1	7	33	12	8	2	3	119
Eメール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他の広聴手段	0	4	0	3	3	0	13	3	1	2	3	8	40
計	83	112	123	81	79	68	93	125	76	77	86	110	1,113



《申出媒体別処理事案件数》

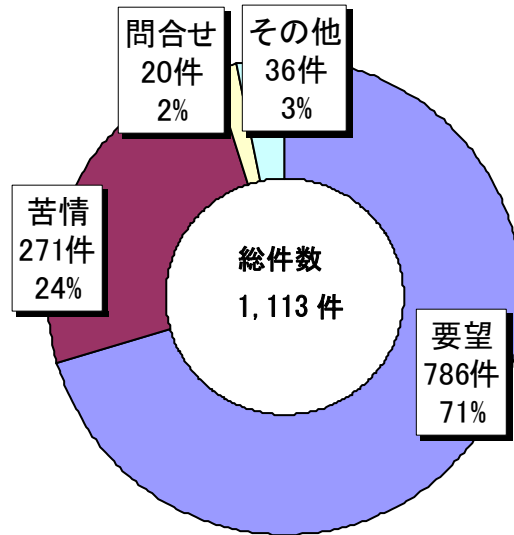


(2) 申出媒体別処理状況

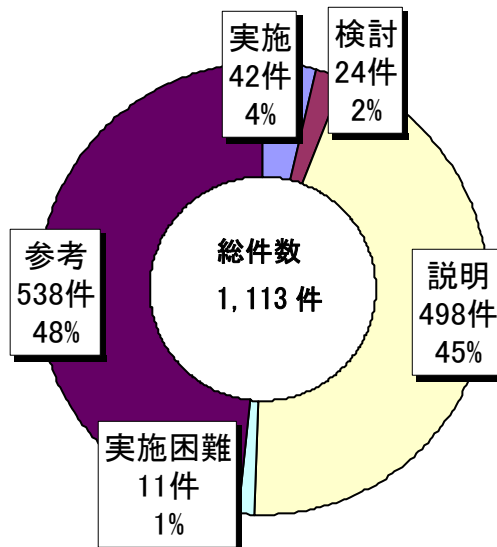
申出媒体	処理内訳		計
	回答したもの	参考処理	
市長へのメール	272	86	358
市長へのFAX	20	11	31
ふれあい通信	91	71	162
面接	23	29	52
電話	37	138	175
投書	97	70	167
新聞投書	0	0	0
転送（国）	5	4	9
転送（県）	3	116	119
Eメール	0	0	0
他の広聴手段	27	13	40
合計	575	538	1,113

(3) 各種内訳

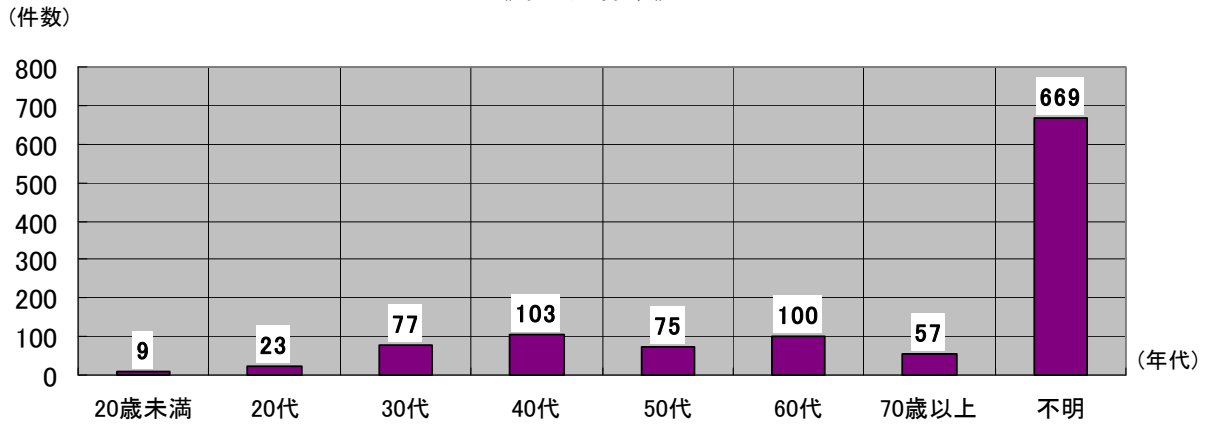
《申出種別件数》



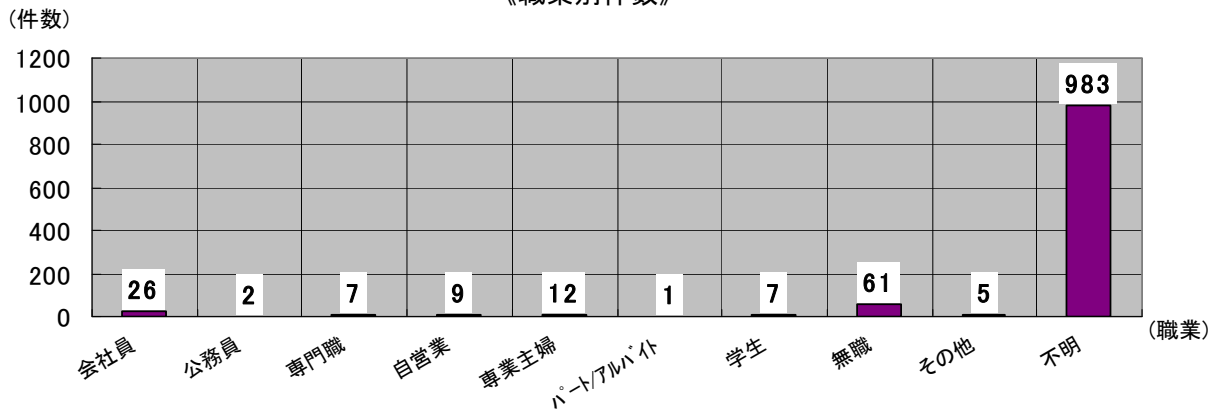
《回答内容別件数》



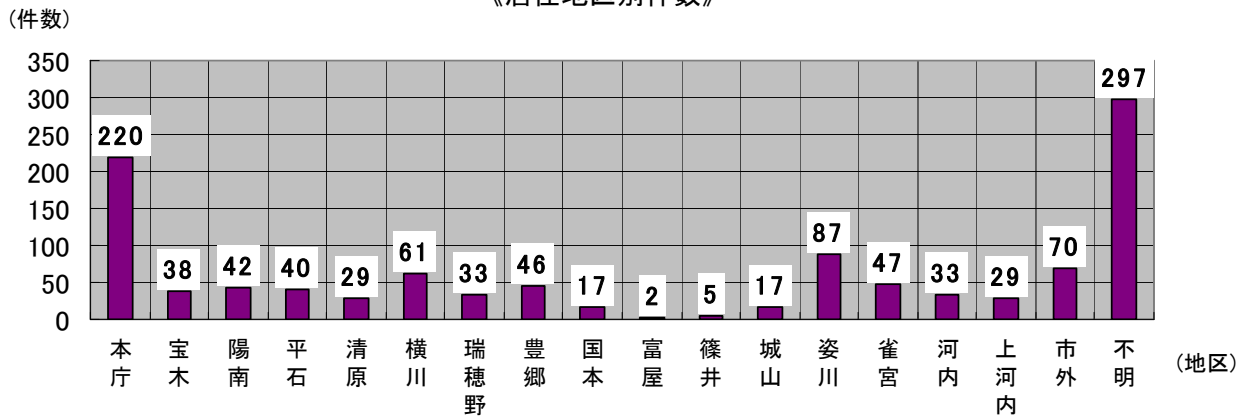
《年代別件数》



《職業別件数》



《居住地区別件数》



#### (4) 主管課別取扱件数

※上位10位まで記載

21年度		20年度		19年度	
課名	件数	課名	件数	課名	件数
道路維持課	68	道路維持課	58	LRT導入推進室	63
生活安心課	52	保険年金課	47	道路維持課	58
人事課	51	生活安心課	41	高齢福祉課	47
生涯学習課	41	障がい福祉課	41	公園緑地課	47
生活福祉課	40	LRT導入推進室	39	生涯学習課	41
高齢福祉課	31	公園緑地課	38	国保年金課	37
障がい福祉課	31	学校教育課	33	児童福祉課	35
LRT導入推進室	30	高齢福祉課	32	クリーンセンター	34
ごみ減量課	30	ごみ減量課	30	広報広聴課	34
管財課	28	生涯学習課	30	道路建設課	31

(5) 施策別要望件数

大分類	中分類	施策	主な取組内容	件数	
市民の安全で健康な笑顔あふれる暮らしを支えるために	保健・医療サービスの質を高める	健康づくりの推進	健康づくり推進体制の整備・支援	20	
		地域医療体制の充実	初期救急体制の確保	6	
		国民健康保険の医療費適正化の推進	健康診査事業、保健指導事業	4	
	高齢期の生活を充実する	高齢者の自立促進	介護予防の推進、居宅サービスの推進	5	
		高齢者の生きがいづくりの充実	高齢者の生きがいづくりの推進	15	
		介護保険事業の充実	介護保険サービスの充実・強化	11	
	障がいのある人の生活を充実する	障がい者の社会的自立の促進	障がい者就労支援事業の充実	5	
		障がい者の生活支援の充実	グループホーム・ケアホームの設置	11	
	愛情豊かに子どもたちを育む	児童健全育成環境の充実	宮っ子ステーション事業の推進	8	
		子育て支援の充実	保育所の適正配置の推進	23	
		ひとり親家庭等への支援充実	就業・自立支援センター事業の充実	8	
		子どもへの虐待防止対策の強化	児童虐待防止体制の充実	1	
	都市の福祉力を高める	市民の福祉活動への参画促進	福祉ボランティア団体への支援	2	
		保健・福祉サービスの総合化の推進	保健・福祉サービス提供体制の充実	0	
		ユニバーサルデザインの推進	公共施設のバリアフリーの推進	7	
		社会福祉施設の充実	社会福祉施設の計画的配置	2	
	日常生活の安心感を高める	保健・福祉サービス基盤と支援機能の充実	地域保健・福祉体制の充実	43	
		防犯対策の充実	地域防犯ネットワークの構築	9	
		交通安全対策の充実	交通安全施設整備	39	
		消防力・救急救助体制の充実	消防署所の整備	7	
		危機管理体制・危機対応能力の充実	地域における災害時体制の強化	6	
		消費生活の向上	消費生活相談体制の充実	2	
		食品の安全性の向上	食品健康被害の未然防止の推進	0	
		健康危機管理対策の強化	健康危機管理対策の推進	4	
	市民の学ぶ意欲と豊かなこころを育むために	生涯にわたる学習活動を促進する	社会をつくる人づくりの推進	市民性（シチズンシップ）教育の推進	1
			家庭・地域の教育力の向上	親学の推進	6
			生涯学習活動への支援充実	生涯学習コーディネーターの養成	33
信頼される学校教育を推進する		学力向上の推進	習熟度別・少人数指導の推進	0	
		豊かな人間性と健やかなからだの育成	学校図書館・読書活動の充実	10	
		地域と連携した独自性のある学校経営の推進	特色ある学校づくりの推進	12	
		教育環境の充実	校舎・体育館等整備の促進	9	
		特別支援教育の充実	通級指導教室活用推進事業	2	
		高い指導力と情熱をもつ教職員の育成	教職員人材育成システムの構築	5	
		幼児教育の充実	幼児教育に係るネットワークの構築	0	
		高校、高等教育の充実	リカレント教育の充実	1	
個性的な市民文化・都市文化を創造する		文化活動環境の充実	文化芸術体験支援事業	11	
		文化的資源の掘り起こし、保存、継承	ふるさと宇都宮の伝統文化の継承	6	
生涯にわたるスポーツ活動を促進する		スポーツ活動環境の充実	スポーツ参加機会の拡大	25	
		スポーツを支える人材の育成、団体の活性化	スポーツ指導者の育成・有効活用	0	
健全な青少年を育成する		青少年の社会的自立の促進	青少年の社会参加の促進	3	
		非行・問題行動の未然防止	巡回指導や青少年相談活動の充実	0	

大分類	中分類	施策	主な取組内容	件数	
市民の快適な暮らしを支えるために	脱温暖化・循環型の環境にやさしい社会を形成する	環境保全行動の推進	環境学習の場と機会の提供	1	
		地球温暖化対策の推進	環境にやさしいライフスタイルの促進	11	
		ごみの発生抑制、減量化、資源化の推進（3Rの推進）	ごみの減量に対する意識の向上	16	
		廃棄物の適正処理の推進	効率的な収集・中間処理の推進	37	
		良好な生活環境の確保	環境調査、監視等の充実	5	
	良好な水と緑の環境を創出する	快適な河川環境の創出	水辺に親しめる空間の創出	2	
		自然環境保全の推進	環境保全意識の醸成	0	
		緑の保全・育成	緑地・樹林地等の保全	2	
	上下水道サービスの質を高める	水道水の安心給水の推進	水道水の水質管理の充実	7	
		下水の適正処理の推進	公共下水道（汚水管渠）の整備	6	
		上下水道施設・資源による環境保全の推進	上下水道施設の有効活用	0	
		顧客重視経営の推進	顧客サービスの高品質化	8	
	快適な住環境を創出する	快適な住宅の供給と取得支援の充実	市営住宅の供給	8	
		住宅の安全性・環境性の向上	安全に配慮した住まいづくりの推進	3	
		居住環境の向上	市街地再開発事業の促進	17	
	市民の豊かな暮らしを支える活気と活力のある社会を築くために	地域産業の創造性・発展性を高める	地域特性を生かした産業集積の促進	企業誘致推進事業	1
			新規開業・新事業創出の促進	起業家成長支援事業	0
就業・雇用環境の充実			雇用確保・安定化事業	8	
地産地消の推進			農産物生産力強化事業	0	
商工業の活力を高める		商店街の魅力向上	魅力ある中心商業地の整備促進	33	
		中小企業の経営・技術革新の促進	高度技術開発の促進	0	
		安定した経営基盤の確立	資金調達の円滑化	8	
		市場機能の充実	市場機能・施設整備の充実	0	
農林業の付加価値を高める		安定した水田農業基盤の確立	土地基盤の整備、大規模施設の整備	2	
		農産物の産地力の向上	農産物のブランド化推進	1	
		農村地域の活性化	農資源を生かした農村地域づくり	0	
魅力ある観光と交流を創出する		環境と調和した農林業の推進	バイオマスタウンの構築	2	
		おもてなしの向上	市民の観光意識啓発	14	
都市のさまざまな活動を支える都市基盤の機能と質を高めるために		機能的で魅力のある都市空間を形成する	地域特性に応じた土地利用の推進	地区計画制度等の活用	5
			都市機能の適正配置と機能間連携の推進	土地区画整理事業の推進	0
			地域特性を生かした魅力ある拠点の形成	宇都宮駅東口地区整備事業	19
			緑と憩いの拠点づくりの推進	身近な生活圏の公園整備	25
	都市景観の保全・創出		まちなみ景観賞表彰事業	1	
	円滑で利便性の高い総合的な交通体系を確立する	公共交通ネットワークの充実	東西基幹公共交通（LRT）の導入	51	
		道路ネットワークの充実	幹線道路の整備・機能の充実	106	
		ひとや環境にやさしい交通環境の創出	交通バリアフリー化の推進	7	
	高度情報化の恩恵を享受できる環境づくりを推進する	市民生活の情報化の推進	市民の情報リテラシーの向上	6	
		地域産業の情報化の推進	ブロードバンド基盤の整備促進	1	

大分類	中分類	施 策	主な取組内容	件数
持続的発展が可能な都市の自治基盤を確立するために	市民が主役のまちづくりを推進する	協働によるまちづくりの推進	まちづくり活動の意識啓発	8
		地域主体のまちづくりの促進	地域ビジョンの策定支援	3
		市民の市政への参画促進	広報・広聴事業の充実	16
	行政経営基盤を強化する	効果的で効率的な行政経営システムの確立	行政評価システムの推進	113
		地区行政の推進	地域行政機関の機能強化	18
		行政の組織力の向上	人事評価制度の充実	101
		財政基盤の強化	持続可能な財政構造の構築	37
	市民の相互理解と共生のこころを育む	かけがえのない個人の尊重	人権教育の推進	4
		男女共同参画の推進	男女共同参画意識の醸成	1
		多文化共生の地域づくり	在住外国人との相互理解の促進	5
			合 計	1,113