

平成26年度

まちづくり懇談会実施結果報告書

(錦地区)

宇都宮市総合政策部広報広聴課

**平成26年度 第3回
まちづくり懇談会《錦地区》実施結果報告書**

この実施結果報告書は、まちづくり懇談会《錦地区》における発言の要旨をまとめたものです。

- 1 開催日時 平成26年7月29日（火）午後6時30分～午後8時00分
- 2 開催場所 錦地域コミュニティセンター
- 3 参加者数 49人（市出席者除く）
- 4 市出席者 市長，総合政策部長，広報官，地域まちづくり担当参事，中央市民活動センター所長，道路保全課長，広報広聴課長

5 懇談内容

(1) 地域代表あいさつ

錦地域まちづくり協議会会長

(2) 市長あいさつ

(3) 地域代表意見

No.	テ ー マ	所管課
1	今泉1丁目の日清製粉工場跡地について	市街地整備課 地域政策室
2	錦3丁目の閉鎖した水上公園について	公園管理課 スポーツ振興課

(4) 総合計画の6つの柱に基づく意見交換

テ ー マ		
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		
(1) 高齢期の生活を充実する		
(2) 愛情豊かに子どもたちを育む		
(3) 都市の福祉力を高める		
No.	意 見	所 管 課
1	児童虐待について (1)	子ども家庭課
2	児童虐待について (2)	子ども家庭課

3	高齢者のポイント制度について	高齢福祉課
---	----------------	-------

(5) 自由討議

No.	要 望	所 管 課
1	集中豪雨時の溢水防止対策について	河川課, 道路保全課
2	樹木の管理について (1)	公園管理課, 道路保全課
3	自治会加入のポールについて	みんなでまちづくり課
4	御用川の遊歩道について	道路保全課
5	樹木の管理について (2)	公園管理課, 道路保全課
6	J R宇都宮駅東の水路の活用について	地域政策室
7	樹木の管理について (3)	道路保全課, 公園管理課
8	行政相談会について	広報広聴課, 河川課
9	河川の大木への対応について	河川課
10	外国人へのごみの分別の周知について	ごみ減量課
11	田川左岸の雑草の除去について	道路保全課
12	市役所の電話対応について	行政改革課, 広報広聴課

(6) 市長謝辞

■地域代表意見 1 (要旨)

テーマ	今泉 1 丁目の日清製粉工場跡地について
------------	-----------------------------

工場跡地は、今まで 500 台か 600 台入れる駐車場として利用されてきたが、今年の 4 月に駐車場は閉鎖された。今後、どのように利用されるのか気になるところであるが、市では、そのことをどのように考えているのか。

去年、まちづくりの全体会において、市から「J R 宇都宮駅西口周辺地区整備基本構想案」の説明があり、「賑わい・交流ゾーン」、「交通・おもてなしゾーン」、「活力創出ゾーン」、「暮らし・くつろぎゾーン」という 4 つのゾーンを設けるとのことだった。

この錦地区は、「賑わい・交流ゾーン」の北側に隣接する「活力創出ゾーン」になるが、「活力創出ゾーン」とは、「広域的な交通拠点にふさわしい、高次な都市機能を戦略的に誘導する」又「低未利用地などの有効活用を図り、賑わい機能や業務機能、文化・交流機能などの高次な都市機能の導入を図る」となっている。これがどのようなことなのか、具体的なことは分からないが、確かに広大な土地が駐車場だけになっているということは、非常にもったいない感じがする。この駐車場は、東京に通勤している利用者や宇都宮に来てホテルに宿泊する客で、朝 8 時半頃には満車になっていたが、これからどうなるのかが心配である。

また、小耳に挟んだところによると、スポーツ用品を取り扱う会社が、この駐車場に本社を建設するとの話を伺ったことがあるが、そのような事実があるのかどうか、市が把握しているのであれば、答えられる範囲で結構なので、教えていただきたい。

回答	所管課：市街地整備課、地域政策室
-----------	-------------------------

【市長】

宇都宮市は、北関東一の街だと思っている。錦地区は、日清製粉工場跡地も含めて、栃木県の県庁所在地である宇都宮市の玄関口だと言える。J R 宇都宮駅西口周辺については、そこにふさわしい整備をしていかななくてはならない。

錦地区まちづくり協議会の会長をはじめ、地域の代表者や学識経験者、交通事業者で構成をしている「懇談会」を設置し、御意見をいただきながら、平成 25 年 3 月に「整備基本構想」を策定し、地区全体のまちづくりの方向性を示させていただいた。

この「基本構想」の内容については、地域の皆様に御説明するとともに、日清製粉に対しても、この工場跡地を含む J R 宇都宮駅北側エリアを「賑わいの創出や業務・文化など、高次な都市機能を誘導する活力創出ゾーン」として位置づけていることなどを説明し、「基本構想」に示したまちづくりの方向性に沿った土地活用の検討をお願いしてきたところである。

また、宇都宮駅の乗降客は、1 日 7 万人以上いることから、北関東で一番大きく、一番機能的な街となるようにしていかなければならないと考えている。

日清製粉では、このような宇都宮市の考え方を踏まえ、都市機能の集積に向けた土地の高度利用など、改めて土地活用のあり方について検討することとなり、このたび

駐車場を閉鎖したと伺っている。

現在、市では、駅北側エリアにおいて、土地・建物の権利状況の調査や権利者の方々に、まちづくりへの御意見や土地の利活用の意向を確認するなど、個別にヒアリングを実施しているところである。

今後とも、このようなヒアリングなどを丁寧に行いながら、皆様方の御意向を確認するとともに、JR宇都宮駅西口地区が、宇都宮市の顔にふさわしい活力と魅力ある地区としてさらに発展するよう、LRTの導入ルート等も勘案した地区全体の整備手法や街区構成の検討など、「基本構想」に示したまちづくりの具体化に向け、地域の皆様の御意見を伺いながら、進めていきたいと思っている。

日清製粉跡地の具体的な話を聞きたいということについては、本社が郡山市にあり、年間売上げが2千億円のスポーツ販売店のことであると思うが、市が接触しており、いずれ本社を含めて、宇都宮に進出したいという話を伺っている。その候補地として、いくつもの場所を検討しているという話はいただいたが、日清製粉と交渉しているというような話については、市も正確には把握できていない状況である。

■地域代表意見2（要旨）

テーマ	錦3丁目の閉鎖した水上公園について
-----	-------------------

水上公園は、東日本ホテルの反対側、競輪場通りの南側にある。昭和39年の東京オリンピックが開かれた年に、宇都宮水上公園として開設された。平成23年の東日本大震災の影響を受けて一部使用不能となり、老朽化しているということもあって、施設が廃止された。

今のところ、この広大な土地は、水上公園ということで管理していると思うが、今後、どのような利用方法を考えているのか。できれば、50メートルのプールや飛び込みができるような屋内プールを建設してもらいたいと思っているが、宇都宮市の今後の方針について、伺いたい。

回答	所管課：公園管理課、スポーツ振興課
----	-------------------

【市長】

水上公園は、かつては、子どもにも大人にも利用していただける都市型のプールであったが、その後、一万人プールや壬生町の子ども向けプールなど、レジャー型のプールが数多くできたこと、また、スポーツクラブのプールができたことなどの影響により、利用者が減少してしまった。そのような状況の中、東日本大震災によって大きな被害を受けたことから、平成24年3月に水上公園の閉鎖を決定した。

今後については、地域の皆様に活用していただけるようなスポーツのできる場や憩いの広場など、様々な視点から整備内容を検討していきたいと考えている。屋内プールの建設についての御意見も検討の中に入れてさせていただくが、ほかにも高齢化社会や

少子化に適した整備内容の御意見などもいただきたいと思う。

■総合計画の6つの柱に基づく意見交換（要旨）

テーマ	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 （１）高齢期の生活を充実する （２）愛情豊かに子どもたちを育む （３）都市の福祉力を高める
------------	--

総合計画は、「5年後の市民の皆様の幸せ、そして100年後も宇都宮市が持続できる都市の繁栄」を考えて策定しているものであり、宇都宮市における「まちづくりの羅針盤」となるものである。

（１）高齢期の生活を充実する

日本全体が高齢化社会になり、宇都宮でも今年度100歳以上になる方が267名いる。元気よく高齢者が地域で活躍できる機会を創出することが必要であり、健康寿命を延ばして、元気な高齢者の方が増えていくとともに、高齢者の方が身に付けた知識や経験を地域にいかし、これからの人たちに伝えて行くことが重要である。そうすることによって、これからの人づくりにも繋がるし、それが高齢者の方々の健康長寿にもつながる。

そこで、「高齢者が自らの介護予防に積極的に取り組み、住み慣れた地域の中で、健康で生きがいを持ち、また、介護が必要になっても尊厳を保持しながら、安心して自立した生活を送っています。」を今後5年間での望ましい姿として目標に設定した。

目標達成に向けた主な事業としては、高齢者の社会参画の推進、認知症高齢者等対策の充実、介護保険事業の充実などを掲げている。特に高齢者の社会参画の推進については、良い知識や経験を持っているのにどこに行けば良いのか分からないとか、きっかけがつかめないという方には、機会をつくったり、役割を示していかなければならない。また、高齢者の地域活動支援ポイント事業といったものを始めるが、これは高齢者の方がボランティア等で活躍したときに、ポイントがたまっていき、そのポイントで買い物や介護保険料の支払いなどができるという制度である。このような取組を進めながら、高齢者がボランティア活動へ参加している割合を増やしていきたいと考えている。

（２）愛情豊かに子どもたちを育む

日本創生会議の人口減少問題検討分科会による発表では、若年女性（20歳から39歳）の流失によって、2040年までに10年と比較して、若年女性が50パーセント以上減少する市町村が896（全体の約50パーセント）に上ると推計された。宇都宮市においても、少子化の進行により、年少人口（0歳から14歳）が8年後には6,500人減少する見込みである。核家族化による世帯構成の変化により、家族や地域で子どもを

育んでいく考え方や人間関係が希薄化している。地域、事業者、行政等が連携し、子育てにやさしい環境をつくっていくことが必要になる。

そこで、「地域社会が一体となって、子育ての支援に取り組み、子育て家庭が愛情を持って安心して子どもを生み育て、子どもがいきいきと子どもらしく育っています。」を今後5年間の望ましい姿として目標に設定した。

昔ながらの地域の方々が一緒になって、子どもたちを育てる環境をつくりだしていただき、新たな支援として企業にも入っていただき、企業、行政、地域の皆様が一体となって子どもたちを育てていく、そして家庭でも安心して子どもを育てることができるといふ姿を目指していきたいと考えている。

目標達成に向けた主な事業としては、妊娠・出産に対する支援の充実、子どもの健康支援の充実、保育所、認定子ども園等の整備促進などを掲げている。既に始まっているものとしては、妊娠された方の健診にかかる費用を14回まで補助するという制度がある。また、妊娠されてから出産後2か月間までの医療費も支援している。子どもについても、小学校6年生までの医療費を支援しており、子どもを生みやすい環境、育てやすい環境をつくっている。

子育てについてであるが、認定子ども園の新設や保育所の増改築を行いながら、定員を240名増員し、4月1日の時点では、3年連続で保育園の待機児童は0になっている。横浜市が有名であるが、横浜市よりも早く待機児童0になった。しかしながら、1年間を通すと待機児童が出てしまう月があるので、これからもそこに力を入れていきたいと思う。

(3) 都市の福祉力を高める

今の宇都宮市の状況は、超高齢社会に突入し、世帯数については、65歳以上の一人暮らし世帯を中心に今後も増加をしていく見込みである。災害時などにおいても、弱者が孤立しないような安心して暮らせるまちづくりが必要であるとともに、地域や事業者などとの連携強化に努めながら、地域住民の皆様がともに手を取り合って、助け合い、支え合う地域づくりが必要である。

そこで、「充実した保健・福祉サービスにより、住み慣れた地域において自立した生活を送っています。」を今後5年間の望ましい姿として目標に設定した。

目標達成に向けた主な事業としては、地域福祉ネットワークの形成支援、孤立死の防止対策の推進、生活困窮世帯への支援の充実などを掲げている。

生活保護世帯の児童や生徒は、貧困の連鎖が問題になっており、そのような子どもが大人になると生活保護を受けるような環境に導かれている。それを断ち切るためにも、宇都宮市では、生活保護を受けている中学生へ、今年度からの支援として、宿題や予習・復習のほかに、高校進学への相談などの学習支援を行っている。また、学習支援に来られない生徒には、郵送による添削を行いながら、勉強の相談も行うというような指導を行っている。

発言 1 児童虐待について（1）

児童虐待取扱件数に対する終結件数の割合についてであるが、児童虐待がそう簡単に終結するものなのか、大変疑問がある。何をもって虐待が終結したと判断するのか、具体的な例があれば示していただきたい。また、虐待が終結したと判断したケースで、数年後に虐待が再発したというようなケースがあるのかについて、伺いたい。

回答 所管課：子ども家庭課

【市長】

虐待などが見受けられるような児童を早期に発見するために、市では、定期健診に来ない方への訪問を行っており、児童への虐待が疑われる場合には定期的に訪問をし、経過を観察している。

また、DV被害者の子どもにも同じように虐待が見受けられる場合もあるので、DV被害にあっている家庭に対して、一時的に避難できる対応など相談体制を設けている。

発言 2 児童虐待について（2）

児童虐待は、宇都宮市で年間にどの程度発生しているのか、教えてほしい。

回答 所管課：子ども家庭課

【市長】

市への相談案件は、年に一桁くらいだと思う。秘書課に直接相談に来られ、直接対応しているという案件もあると思う。発生件数については、手元に資料がないので、正確にはお答えできない。

【後日回答】

児童虐待通告件数については、全国的に増加傾向にあり、本市における平成25年度の児童虐待通告件数は92件、通告者別割合は近隣38.1%、学校18.5%、家族親族6.5%となっている。また、被虐待者年齢については、就学前児童が65.2%、小学生26.1%、中学生7.6%となっている。

近隣からの通告が多い要因としては、児童虐待に係る関心の高まりもあり、児童虐待に係る報道等が流れると、「これも虐待では」と御連絡をいただくケースがあげられるが、通告の中には、訪問調査等により虐待ではないケースも見受けられる。

近隣にお住まいの方による地域の見守りが、児童虐待の早期発見、早期対応につながることから、今後も子どもたちが安心安全に暮らせるまちを目指して御協力をお願いしたい。

発言 3 高齢者のポイント制度について

高齢者の問題についてであるが、この地区でアンケート調査を実施したところ、気力が無い、体力が無いから地域の事業に出られないという回答があった。地域の事業はスポーツ関係の行事が多いため、なかなか参加できないということなので、新しく高齢者も出られる機会を企画したいと考えているが、高齢者へのポイント制度は、どのような認定をもらえればポイントがもらえるのか。また、そのポイントは何に使えるのか。例えば、錦地区のコミュニティやまちづくりで企画したものでボランティア活動をし、ポイントがもらえれば、一石二鳥になると思う。もう一步進んだところでポイントを提供してもらえれば、まちづくりの中で活用していきたいと思うので、よろしくお願ひしたい。

回答 所管課：高齢福祉課

【市長】

高齢者のボランティアポイント制度については、現在、10月からの一部先行実施に向け準備を進めている。当然課題も出てくるので、その課題を整理しながら、来年度には本格的に進められるように準備を進めている。例えば、介護ボランティアのポイントがたまれば、ボランティア制度の提携をした商店で買い物をするときに、ボランティアのポイントで代金が支払えるとか、介護保険料の納付にボランティアのポイントを使うことができるなど、そのようなポイント制度にしていきたいと思っている。ボランティア活動に参加しやすいようなメニューを充実させなければならないので、地域との連携もあわせて、制度設計を行っていききたいと思っている。

■自由討議（要旨）

発言 1 集中豪雨時の溢水防止対策について

どこの地域でも、大雨が降ると、溢水して大変困るという状況があると思う。陽北中学校周辺は、錦地区であるが、20年来、側溝の整備などをお願いしており、毎年、部分的に側溝を整備していただき、昨年は大がかりな整備もしていただいている。住んでいると、その場所は側溝が広くなったり、整備をされているということは感じるが、抜本的な対策ではなく、部分的な対応になることから、溢水被害が無くなったというような実績が上がっていない。

具体的には、陽北中学校の西側に天ぷら屋があるが、そこから南に下がって、大錦橋通りを横切って南方向にきたテニスコートの脇くらいまでが、冠水し、住宅の中に水が入るという状況になっている。部分的に側溝が広く改修されても、またすぐに狭くなってしまふ。広い所は2メートルくらいの幅があるが、狭いところはその半分くらいの幅になってしまい、水はけが悪く、結局は道路上を川のように流れるという状

況である。

河川課にもお願いし、現地は見ていただいているが、部分的な対応ではなく、抜本的な対策をお願いしたい。

回 答	所管課：河川課，道路保全課
------------	----------------------

【市長】

前回のまちづくり懇談会のときにも御意見をいただき、部分的な対応を行った。陽北中学校西側の陽北水路の改修が、一番抜本的な解決策になるということで進めてきたが、一部未改修のところがある。地権者の方の御了承がいただけないことから、平成 20 年からだと思うが、改修工事を中断している状況である。

しかしながら、御指摘いただいたように、ゲリラ豪雨等で床下浸水するような状況になっていることから、市としては、周辺地域の排水経路を改めて調査し、平成 23 年度に陽北水路西側の既存の水路を活用し、陽北水路の水を一部別ルートで流す迂回工事を施工したところである。また、平成 24 年度には、用水路の水路流入抑制を図るために、陽北中学校の東側周辺の雨水を御用川に排水するための新たな水路を整備した。さらに、今年度は、陽北中学校東側道路と大錦橋通りが交差する交差点のところに、陽北水路への雨水の流入を抑制するための横断側溝を整備している。この整備工事によって、雨水を御用川へ流していくことになるので、溢水被害の状況が変わってくるのではないかと思う。

陽北水路の未改修部分の整備を進めていくためにも、皆様の御理解、御協力をお願いしたい。市としても、地権者の方に誠意をもって、一生懸命説明していくのでよろしくをお願いしたい。

発 言 2	樹木の管理について（1）
--------------	---------------------

今泉 5 丁目には、錦中央公園と今泉 4 号児童公園があり、今泉 4 号児童公園には低木の植木がある。低木の植木があると、車椅子の人や子どもが公園で遊んでいても、低木が大きくなっているので姿が見えない。このような植木は道路にしても、公園にしても、いけないのではないか。高木だけでよいのではないか。そうすれば、歩道を歩いている子どもや車椅子の方が見えやすくなると思う。何十年も前から、低木を植えてきたが、公園だけは早く低木を伐採していただきたい。低木の植木にツルのような雑草が生えてくるのもまずいと思う。

回 答	所管課：公園管理課，道路保全課
------------	------------------------

【市長】

公園等の低木についての御指摘は、もっともだと思うが、どのような木を植えるか、今ある植栽をどのように管理するか、植え替えを行うのか、などについては、地区の皆様や公園愛護会の御意見をいただきながら、一番良いものにしていきたいと思うの

で、御意見の一つとして伺わせていただく。

発言 3 自治会加入のポールについて

自治会加入用のポールに旗を立てているが、この間の強風で折れてしまった。このポールは、道路縁に立てるものなので、車や子どもに当たると大変である。そこで、メーカーにお願いし、風速何十メートルまで持つのかというテスト結果を、各自治会に配布していただきたいと思う。

回答 所管課：みんなでまちづくり課

【市長】

自治会加入率アップを図るため、各自治会の皆様に取り組んでいただいている加入促進についてであるが、様々な事業を展開している。バスケットボールのブレックスに力を借りたり、自治会連合会でも特別委員会をつくっていただいたりしている。各自治会でも、のぼり旗を出しているが、風が吹くと危ないということなので、今後しっかりと考えていきたいと思う。

発言 4 御用川の遊歩道について

御用川沿いに、遊歩道を整備していただき、きれいに管理していただいている。福田屋の方へ続くのかなと思っていたが、いつまでたっても繋がらなくて、途中から通行止めになっている。皆の税金で整備しているのだから、早く遊歩道を整備してもらいたい。

回答 所管課：道路保全課

【市長】

遊歩道については、道路保全課長から説明をさせていただきたいと思う。

【道路保全課長】

御用川には、両側 3 メートルの遊歩道が整備されているが、陽北中学校の真東のところで、土地の所有者の御協力がいただけないことから、川の東側に一部途切れているところがある。市としては、引き続き遊歩道の整備について、努力していきたいと思うので、御理解いただきたい。

発言 5 樹木の管理について（2）

家から見ていると、夏の暑いときに野球などをやっており、皆木陰に集まって応援しているが、枝を切ってしまうため、木陰ができない。子どもにとって、緑は情緒的に必要だと思う。山茶花の赤い花が咲き、きれいだと思うが、切ってしまう。枝を切り過ぎると、木の勢いが無くなると聞いている。公園には、木陰のできるような木

を増やしてもらいたい。

仙台市などの都市に行ったときに良いなと思うことは、大きい通りに並木があり、緑が多いということである。J R宇都宮駅を降りると、がさがさした感じがするので、緑は必要だと思う。子どもの頃の思い出は、大人になってもずっと続くと思う。予算のこともあると思うが、宇都宮にもっと緑を増やしていただきたい。

回 答	所管課：公園管理課，道路保全課
------------	------------------------

【市長】

地区の皆様で話し合いをし、意思の決定をしていただければ、行政として必要なことは行っていくので、会長に入ってください、話し合いを進めていただきたいと思う。

緑を増やしていくことについては、目標にも掲げており、緑化率も上げていきたいと思っているが、緑を増やしていくと枯葉が落ちるという問題がある。以前は、周りの人が一生懸命清掃してくれたが、最近では市役所に家の前が汚いからすぐに清掃してほしいと電話がある。緑を増やしていくために、皆様にも枯葉の清掃などの御協力をお願いしたい。

発 言 6	J R宇都宮駅東の水路の活用について
--------------	---------------------------

J R宇都宮駅の東側になるが、駅の前にきれいな水が流れている。駐車場を少なくしてでも、この水を利用して、浅い水で子どもたちが遊べるような公園をつくってほしい。

回 答	所管課：地域政策室
------------	------------------

【市長】

駅東については、都市化によりビルが建ち、柳田街道も大きく様変わりした。駅東の水路については、駅東の部分開発ということで、7.3 ヘクタールの本格的な開発の前に整備をした。水路に全部蓋をするのではということではなく、綺麗な水を憩いの一つの演出として創出するというので、水路が見えるようになっている。きれいな水が流れている状況であることから、御指摘いただいた緑や水などが、駅前でありながら確保できているような、自然豊かなものを意識しながら、再開発を進めていきたいと思っている。

発 言 7	樹木の管理について（3）
--------------	---------------------

街中には木があるが、どんどん枝を切ってしまう。市の財政など、お金の問題も色々あると思うが、そのような状況なら、初めから植えない方が良くと思う。

回 答	所管課：道路保全課，公園管理課
------------	------------------------

【市長】

樹木の剪定については、年間予算を決めて、業者に発注している。月に1回のペースで樹木の剪定ができれば良いのであるが、当然ながらできないことから、年に1～2回樹木の剪定を行っている。枯葉が秋から冬にかけて落ちると、すぐに清掃しると市に連絡があるが、清掃が追いつかないことから、どうしても苦情が多い所は、落ち葉が出ないように、先に枝の剪定をしているのが現状である。

それなら最初から植えなければということであるが、緑を増やすべきだという御意見もあることから、問題の多いところについては、伐採はしないが枝の剪定を行うという対処をしている状況である。

発言 8 行政相談会について

今年の4月2日にFKDにおいて行政相談会があり、回答が後で来ると思っていたが、何の連絡も来ない。回答はどうなっているのか。

回答 所管課：広報広聴課，河川課

【市長】

すぐに調べて、明日中に御連絡させていただく。

通常、市長宛のふれあい通信やファクス、葉書、手紙などでいただいた御意見は、いただいた日から5日以内に回答するようにしているが、難しい案件については1か月ほどかかるときもあることを御理解いただきたい。

【後日回答】

「石川の整備」については、引き続き境界等の問題点について協議していく。

発言 9 河川の大木への対応について

平成25年の6月6日に、河川課が人事異動のあいさつに来たので、河川に生えている大木を何とかしてほしいとお願いした。その場所は、河川の協定が結んであり、10何年以上も市の管理になっている。7月2日に同じ職員が二人で来たが、現地に写真を撮りに来たと言われた。

冬が過ぎても何もしてもらえなかったが、その木が今年の6月16日の大雨のときに倒れ、民家の庭先と市が管理しているフェンスが潰れた。そのフェンスは市が直すということであるが、40日以上経つのに、昨日見た段階ではまだ直していない。私の畑にも多少の被害が出ているが、それについても何もやっていない。市役所は何をやっているのか。

回答 所管課：河川課

【市長】

大木が倒れるという話をいただいてから、写真を撮るなど、対応に時間が掛かることがある。また、潰れたフェンスを市で直すと説明したとしても、保険等の関係もあ

り、すぐに直すことができないため、修繕に時間が掛かってしまうこともある。

対応に時間がかかってしまうことは、御理解いただきたいと思うが、問題は、いつまでにどうするのかというような連絡が無かったことだと思うので、今後は明確な説明をさせるようにするので、もうしばらくお待ちいただきたいと思う。

【後日回答】

フェンスの補償については、発言者からの依頼により、管理会社と対応を協議している。

発言 10 外国人へのごみの分別の周知について

外国人に対するごみの分別の周知徹底は、どのように行われているのか。

ごみの分別は、各自治会の係員が担当しており、ごみステーションの清掃なども行っているが、知らない間に、分類されていないごみが置かれているということがある。錦地区もアパートやマンションが増え、外国人の居住者も増えてきた。近くに住む外国人が、夜誰もいない間に持って来るのではないかと、全く分類しない物を大きな袋に入れて置いていく、というような噂を聞いている。

外国人が宇都宮に移り住むときに、住民登録をすると思うが、その際に外国人に対してどのようなごみの分別方法を指導しているのかについて伺いたい。

また、十か国語で書いてある簡単な紙一枚はあるが、リサイクル推進の冊子のようなものを外国人にも渡しているのかどうかについても伺いたい。

最初に宇都宮に住民登録するとき、外国人へのごみの分別の指導を徹底してもらいたい。

回 答 所管課：ごみ減量課

【市長】

宇都宮市に登録上住んでいる外国人の方が約 8,000 人おり、国別の上位 3 か国は、中国、フィリピン、韓国であるため、英語・韓国語・中国語の「資源とごみの分け方・出し方」の冊子を作成したところである。今後、住民登録の際に配布させていただくほか、宇都宮市のルールやマナーに沿った生活をしていただくように指導していきたいと思う。

発言 11 田川左岸の雑草の除去について

平成 24 年 1 月 6 日から 17 日までの間に、6 回にわたり田川東岸堤防に残っていた葛などの枯草に不審火が発生したことがある。非常に危険な思いをしたということで、そのときは、宇都宮市消防署において、消防署、警察、宇都宮土木事務所、地区連合自治会、消防団が集まって会議を開き、対策を協議し、警戒した経験がある。

そのようなことから、大体 7 月になると、宇都宮土木事務所に「草が生えてきたか

ら刈ってくれ」ということを電話で申し入れている。今年も7月に申し入れを行い、堤防の下の部分や川に接する部分、川にある道路の両脇は、宇都宮土木事務所がきれいに草を刈ってくれたが、宇都宮土木事務所から、堤防の上の道路の部分については、宇都宮市の道路保全課が管理していると言われたので、道路保全課に電話した。

担当者は、「承っております」と言ってくれたが、現在、堤防の上に草が生えている状況である。風通しも悪く、道路の保全のこともあるので、是非、除草していただきたい。

回 答	所管課：道路保全課
------------	------------------

【道路保全課長】

田川の堤防の一部は、市道の認定をかせさせていただき、市が管理している。まだ対応していないということであり、大変申し訳なく思っている。明日にでも状況を確認し、予定などについて御連絡させていただきたい。なるべく早く対応するので、よろしくお願したい。

【市長】

工事を発注しなくてはならないことから、どのくらいの作業が必要になるのか、明日、現地を見に行かせる。

【後日回答】

現場を確認の上、除草の委託業者に指示をした。

発言 1 2	市役所の電話対応について
---------------	---------------------

市役所に何回か電話しているが、いろいろな部署があり、「あっちへ電話してください」と言われる。最初に電話を受けるときは、どこの部署でも良いはずである。話を聞いた上で、「今回は私の方から担当部署へ伝えますけれど、次回はここへ電話してください」とか、「今回は話を聞いて、私の方からその部署へ連絡をとります」と返事をして、「次回からは申し訳ありませんけど、このことに関してはここの部署が担当ですから、こちらの方へ電話をしてください」というような対応をするように、職員に指導していただくことはできないか。

回 答	所管課：行政改革課，広報広聴課
------------	------------------------

【市長】

電話に出た職員が御意見を伺い、当面の対応を行い、「次回はこちらの部署にお問い合わせください」という電話対応をすれば良いのではないかと、ありがたい御提案をいただいた。

このような意見も踏まえて、本市では、電話対応を含めてワンストップサービスということを心がけており、簡易な問い合わせを24時間体制で対応できるよう、コールセンターを設けている。このコールセンターで電話を受ける職員も、細かな部分まで

全ての業務が分かるわけではないので、電話帳くらいの厚さのマニュアルを作成し、問い合わせに可能な限りすぐ答えられるようにしている。

また、コールセンター以外にお問い合わせいただいた中には、全く別の分野で内容が分からない部署が電話を取ることもあるが、お受けする電話全ての問い合わせには、可能な限りすぐ答えられるように努力をしていきたいと思う。