

## IV. 相談業務

### 1. 市民相談

#### (1) 広報広聴課・市民相談コーナー

広報広聴課と市民相談コーナーで、常時、市政への意見・要望・苦情等をはじめ、国・県に関するもの、また、日常生活上の民事的諸問題についても相談を受け、適切な行政処理あるいは助言などにより問題の解決にあたっている。

##### 【広報広聴課】

内 訳	申出方法		性別		相談内容			計
	電話	来庁	男	女	行政	民事	その他	
件 数	711	60	392	379	634	106	31	771

##### 【市民相談コーナー】

内 訳	申出方法		性別		相談内容			計
	電話	来庁	男	女	行政	民事	その他	
件 数	738	1,534	1,034	1,238	1,614	601	57	2,272

#### (2) 地域自治センター・地区市民センター

平成17年度から、地区市民センターの機能が拡充され、その一環として、行政相談業務が加わった。

また、平成19年度から、地域自治センターにおいても行政相談業務を実施。

内 訳	申出方法		性別		相談内容			計
	電話	来所	男	女	行政	民事	その他	
件 数	82	125	160	47	176	8	23	207

### (3)一日合同行政相談

毎年、市内の大規模小売店にて国、県、市、特殊法人等が合同で、市民からの相談に応じている（行政評価事務所主催）。

※行政評価事務所は平成29年10月より、栃木行政監視行政相談センターに名称変更

実施日 平成28年10月21日（金）

場 所 ベルモール

参加機関 栃木行政評価事務所，宇都宮地方法務局，宇都宮国道事務所，  
運輸局支局，労働局，栃木県，栃木県警察本部，宇都宮市，  
栃木県弁護士会，栃木県司法書士会，関東信越税理士会栃木県支部連合会，  
栃木県社会保険労務士会，行政相談委員

相談件数 20件（宇都宮市関係）

## 2. 専門相談

### (1) 無料法律相談

市民から寄せられた民事相談等に対して、弁護士が専門的な立場から助言を行い、問題の解決の手助けをしている。

原則として、毎月第2・第4日曜日に実施しており（各回定員48名）、平成28年度は24回開催し、年間980件の相談あり。

内容別にみると、家族関係が497件と最も多い。

1回あたり平均相談件数 40.8件。

《内容別相談件数》

内容	家族関係	金銭関係	不動産関係	その他	計
件数	497	175	212	96	980

### (2) 行政書士無料相談

市役所2階市民相談コーナー（第2月曜日）と市民プラザ（第4日曜日）において、農地転用、開発行為、営業許認可、相続等に関する相談を行政書士が受けている。

平成28年度は24回開催し、77件の相談あり。

1回あたり平均相談件数 3.2件。

《内容別相談件数》

内容	相続	借地借家	開発行為	農地転用	その他	計
件数	54	0	3	2	18	77

### (3) 遺言無料相談

市役所2階市民相談コーナーにおいて、遺言証書作成や相続等に関する相談を公証人が受けている。

平成28年度は12回開催（毎月第3火曜日）し、51件の相談あり。

1回あたり平均相談件数 4.3件。

《月別相談件数》

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
件数	3	3	6	6	3	3	1	6	4	8	5	3	51

#### (4) 無料調停相談

年2回、交通事故、金銭の貸借、土地、建物、相続、離婚等に関する相談を調停委員が受けている。

平成28年度は、31件の相談あり。

1回あたり平均相談件数 15.5件。

《内容別相談件数》

内 容		件数	内 容		件数
民 事	土地・建物	2	家 事	離婚	5
	金銭・サラ金	1		相続	15
	金銭・その他	0		夫婦	0
	交通事故	2		親子	0
	相隣	1		扶養	1
	公害	0		その他	2
	その他	2		小 計	23
小 計		8	合 計		31

#### (5) 司法書士無料相談

市役所2階市民相談コーナーにおいて、不動産登記、商業登記、訴訟等に関する相談を司法書士が受けている。

平成28年度は12回開催（毎月第2火曜日）し、148件の相談あり。

1回あたり平均相談件数 12.3件。

《内容別相談件数》

内 容	不動産登記	商業登記	供託	訴訟	相続	その他	計
件 数	118	4	0	0	0	26	148

#### (6) 土地家屋調査士無料相談

市役所2階市民相談コーナーにおいて、土地測量、分筆登記、建物新築登記等に関する相談を土地家屋調査士が受けている。

平成28年度は12回開催（毎月第3水曜日）し、94件の相談あり。

1回あたり平均相談件数 7.8件。

《内容別相談件数》

内 容	土地測量	分筆登記	建物新築登記	その他	計
件 数	7	15	3	69	94

## V. 問合せ対応業務

### 市政情報コールセンター

市民からの電話での市政に関する簡易な問合せに対して、待たせることなく、分かりやすく回答することにより、市民サービスの向上を図ることを目的として平成23年度に設置。

市政情報コールセンターでは、ホームページに掲載したFAQ（よくある質問）に基づき、24時間365日、市民からの電話での問い合わせに回答している。

平成28年度は、12,527件の問い合わせに対して、12,091件回答しており、ワンストップ率は96.5%。

○運営状況（平成28年4月1日～平成29年3月31日）

《コールセンターへの入電件数》

総入電件数	112,686件
取次件数	100,159件
問合せ件数	12,527件

《コールセンターでの問合せ件数と回答件数》

問合せ件数（A）	12,527件
回答件数（B）	12,091件
その他（一部回答等）	436件

※ワンストップ率  $(B) / (A) = 96.5\%$

《主な問い合わせ内容と所管課》（上位5位まで記載）

順位	課名	全体に占める割合	主な問い合わせ内容
1	市民課	23.8%	戸籍や住民票などの取得，郵送請求等について
2	管財課	20.8%	市役所の開庁時間，開庁日について
3	ごみ減量課	7.5%	ごみの出し方や収集日について
4	自治振興課	7.4%	土日開催の窓口（バンバ出張所）等について
5	生活衛生課	3.5%	ハチの巣等の相談について