

平成29年度分

市民の
声

宇 都 宮 市

目 次

I. 「市民の声」の概要

| | |
|-------------------|---|
| 1. 事業別取扱件数 | 1 |
| 2. 宮だより等における事案の内容 | |
| (1) 申出状況 | 2 |
| (2) 処理状況 | 5 |
| (3) 主管課別取扱件数 | 6 |
| (4) 施策別件数 | 7 |

II. 広聴業務

1. 集団広聴

| | |
|----------------|----|
| (1) まちづくり懇談会 | 10 |
| (2) 市長とランチでトーク | 13 |
| (3) ふれあいトーク | 14 |
| (4) 施設めぐり | 15 |

2. 個別広聴

| | |
|---------------------|----|
| (1) 市政に関する世論調査 | 17 |
| (2) パブリックコメント | 19 |
| (3) 宮だより（ふれあい通信） | 20 |
| (4) 宮だより（市長へのFAX） | 22 |
| (5) 宮だより（市長への電子メール） | 22 |

III. 相談業務

1. 市民相談

| | |
|--------------------|----|
| (1) 広報広聴課・市民相談コーナー | 23 |
| (2) 地区市民センター | 23 |
| (3) 一日合同行政相談 | 24 |

2. 専門相談

| | |
|-----------------|----|
| (1) 無料法律相談 | 25 |
| (2) 行政書士無料相談 | 25 |
| (3) 遺言無料相談 | 25 |
| (4) 無料調停相談 | 26 |
| (5) 司法書士無料相談 | 26 |
| (6) 土地家屋調査士無料相談 | 26 |

IV. 問合せ対応業務

| | |
|-------------|----|
| 市政情報コールセンター | 27 |
|-------------|----|

I. 「市民の声」の概要

1. 事業別取扱件数

| 事業 | | 年 度 | | | | |
|------|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | H 2 9 | H 2 8 | H 2 7 | H 2 6 | H 2 5 |
| 広聴業務 | まちづくり懇談会（意見・要望数） | 74 | 42 | 105 | 120 | 96 |
| | 市長とランチでトーク（実施回数） | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| | ふれあいトーキング（実施回数） | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| | 施設めぐり（実施回数） | 5 | 5 | 7 | 7 | 7 |
| | 宮だより等で事案処理をしたもの | 656 | 1,196 | 762 | 821 | 944 |
| | 計 | 744 | 1,252 | 884 | 957 | 1,056 |
| 行政相談 | 市民相談コーナー | 1,422 | 2,272 | 2,303 | 2,741 | 2,441 |
| | 地域自治センター・地区市民センター | 185 | 207 | 399 | 269 | 309 |
| | 役所のこと何でも相談 | 82 | 92 | 74 | 103 | 46 |
| | 一日合同行政相談（宇都宮市分） | 17 | 20 | 17 | 19 | 25 |
| | 計 | 1,706 | 2,591 | 2,793 | 3,132 | 2,821 |
| 専門相談 | 無料法律相談 | 879 | 980 | 1,085 | 1,043 | 1,087 |
| | 行政書士無料相談 | 77 | 77 | 113 | 145 | 113 |
| | 遺言無料相談 | 49 | 51 | 63 | 61 | 68 |
| | 無料調停相談 | 14 | 31 | 33 | 32 | 50 |
| | 司法書士無料相談 | 141 | 148 | 167 | 198 | 201 |
| | 土地家屋調査士無料相談 | 55 | 94 | 69 | 93 | 79 |
| | 計 | 1,215 | 1,381 | 1,530 | 1,572 | 1,598 |

2. 宮だより等における事案の内容

平成29年度の事案総数は656件で、月別件数等は表のとおり。

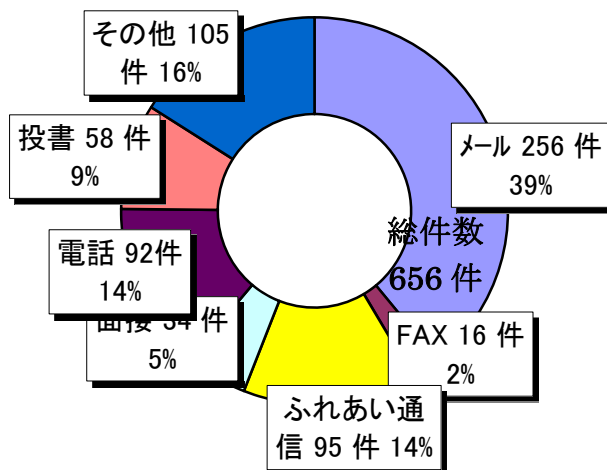
※ 宮だよりとは、市に寄せられた要望、意見、苦情及び相談のうち、市長あてに寄せられたもの

(1) 申出状況

《申出媒体別事案件数》

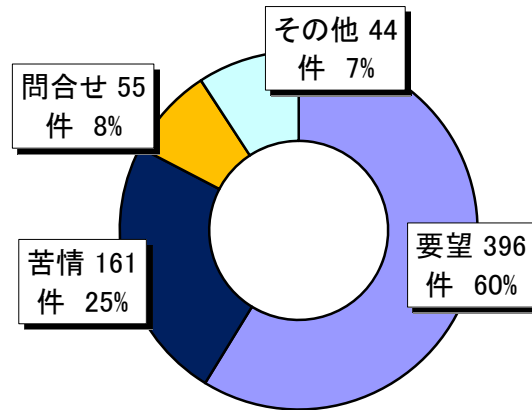
| 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 計 | % |
|--------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--------|
| 宮だより(メール) | 19 | 15 | 40 | 20 | 23 | 31 | 17 | 25 | 20 | 17 | 17 | 12 | 256 | 39.0% |
| 宮だより(FAX) | 2 | 3 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 16 | 2.4% |
| 宮だより(ふれあい通信) | 14 | 10 | 12 | 10 | 7 | 6 | 8 | 3 | 7 | 3 | 6 | 9 | 95 | 14.5% |
| 面接 | 0 | 5 | 0 | 2 | 4 | 6 | 7 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 34 | 5.2% |
| 電話 | 9 | 4 | 7 | 9 | 7 | 11 | 5 | 10 | 6 | 9 | 11 | 4 | 92 | 14.0% |
| 投書(手紙・はがき等) | 11 | 7 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 6 | 5 | 5 | 58 | 8.8% |
| 新聞投書 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 転送(国) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0.5% |
| 転送(県) | 2 | 0 | 1 | 16 | 18 | 3 | 2 | 9 | 12 | 0 | 4 | 1 | 68 | 10.4% |
| その他広聴手段 | 1 | | 1 | | 2 | | 4 | | 3 | | 7 | | 18 | 2.7% |
| Eメール | 1 | 5 | 2 | | 1 | 3 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 16 | 2.4% |
| 計 | 59 | 49 | 70 | 60 | 65 | 66 | 48 | 54 | 55 | 40 | 53 | 37 | 656 | 100.0% |

《申出媒体別件数》

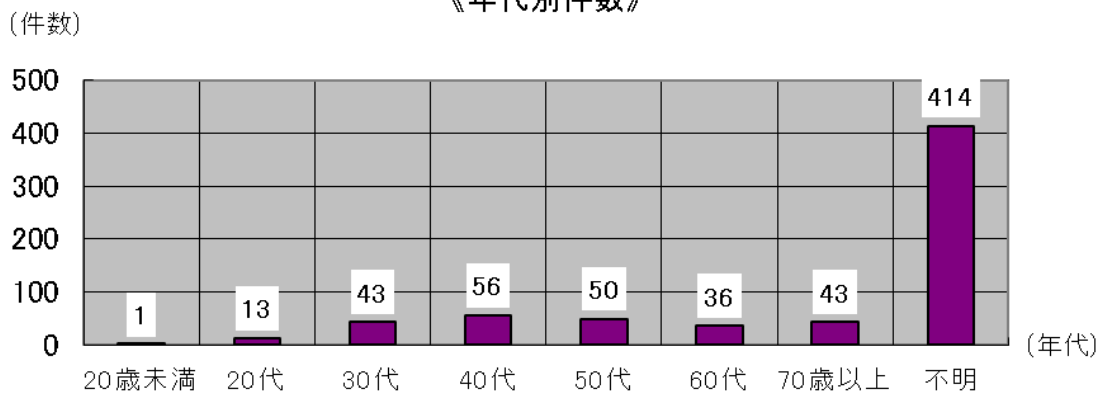


《申出種別件数》

| 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 計 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 要望 | 36 | 28 | 44 | 42 | 42 | 38 | 33 | 29 | 36 | 16 | 31 | 21 | 396 |
| 苦情 | 12 | 15 | 20 | 12 | 11 | 19 | 10 | 17 | 6 | 18 | 17 | 4 | 161 |
| 問合せ | 5 | 3 | 2 | 5 | 8 | 7 | 3 | 3 | 7 | 3 | 3 | 6 | 55 |
| その他 | 6 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 5 | 6 | 3 | 2 | 6 | 44 |
| 計 | 59 | 49 | 70 | 60 | 65 | 66 | 48 | 54 | 55 | 40 | 53 | 37 | 656 |



《年代別件数》



《職業別件数》



《居住地区別件数(市内分)》



(2) 処理状況

| 申出媒体 | 処理状況 | | 計 | |
|--------------|--------|-------|-----|--------|
| | 回答したもの | 参考処理 | 件数 | 割合 |
| 宮だより（メール） | 209 | 47 | 256 | 39.0% |
| 宮だより（FAX） | 13 | 3 | 16 | 2.4% |
| 宮だより（ふれあい通信） | 74 | 21 | 95 | 14.5% |
| 面接 | 21 | 13 | 34 | 5.2% |
| 電話 | 19 | 73 | 92 | 14.0% |
| 投書（手紙・はがき等） | 38 | 20 | 58 | 8.8% |
| 新聞投書 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 転送（国） | 1 | 2 | 3 | 0.5% |
| 転送（県） | 2 | 66 | 68 | 10.4% |
| その他広聴手段 | 0 | 18 | 18 | 2.7% |
| Eメール | 8 | 8 | 16 | 2.4% |
| 計 | 385 | 271 | 656 | 100.0% |
| 割合 | 58.7% | 41.3% | — | — |

※ 申出人が「回答不要」と申し出たものの匿名で寄せられたものなどについては、参考意見として各課に回付し、市政の参考にした。

《回答したものの処理内訳》

| 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 計 |
|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 実施 | 3 | 3 | 0 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| 検討 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 10 |
| 説明 | 36 | 25 | 49 | 24 | 30 | 40 | 21 | 27 | 31 | 20 | 21 | 27 | 351 |
| 実施困難 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 参考 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| 回答作成中 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 計 | 39 | 30 | 50 | 27 | 33 | 44 | 25 | 31 | 32 | 22 | 21 | 29 | 383 |

(3) 主管課別取扱件数

※上位10位まで記載

| H29年度 | | | H28年度 | | | H27年度 | | |
|-------|---------|----|-------|---------|-----|-------|---------|----|
| 順位 | 課名 | 件数 | 順位 | 課名 | 件数 | 順位 | 課名 | 件数 |
| 1 | LRT整備室 | 45 | 1 | LRT整備室 | 452 | 1 | 生活福祉第2課 | 32 |
| 2 | 生活福祉第2課 | 36 | 2 | 道路保全課 | 50 | 2 | 広報広聴課 | 31 |
| 3 | 交通政策課 | 29 | 3 | 交通政策課 | 37 | 2 | 高齢福祉課 | 31 |
| 3 | 生活安心課 | 29 | 4 | 生活福祉第2課 | 35 | 4 | 土木管理課 | 30 |
| 5 | 道路保全課 | 25 | 5 | 高齢福祉課 | 28 | 5 | 交通政策課 | 28 |
| 6 | 技術監理課 | 24 | 6 | 障がい福祉課 | 23 | 5 | LRT整備室 | 28 |
| 6 | 広報広聴課 | 24 | 7 | 観光交流課 | 23 | 7 | 生活安心課 | 25 |
| 8 | 人事課 | 22 | 8 | 保育課 | 22 | 8 | 管財課 | 22 |
| 9 | 生涯学習課 | 19 | 9 | 広報広聴課 | 21 | 8 | 公園管理課 | 22 |
| 10 | 公園管理課 | 17 | 9 | スポーツ振興課 | 21 | 10 | 住宅課 | 21 |

(4) 施策別取扱件数

※施策は総合計画改定基本計画によるもの

| 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 | 地域における健康づくりの推進 | 6 |
| | | 地域医療体制の充実 | 初期救急体制の充実強化 | 4 |
| | | 医療保険制度の適正な運営 | 特定健康診査, 特定保健指導の推進 | 0 |
| | 高齢期の生活を充実する | 高齢者の社会参画の促進 | 外出支援の充実 | 2 |
| | | 高齢者の生活支援の推進 | 健康づくりの充実, 介護保険事業の充実 | 5 |
| | 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 | 障がい者の就労支援の充実 | 2 |
| | | 障がい者の地域生活支援の充実 | グループホームの設置促進 | 0 |
| | 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 | 9 |
| | | 子育て支援の充実 | 保育所, 認定こども園等の整備促進 | 15 |
| | | 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 | 0 |
| | | 子どもへの虐待防止対策の強化 | 児童虐待発生予防の充実 | 0 |
| | 都市の福祉力を高める | 市民の福祉活動への参画促進 | 福祉ボランティア活動への支援充実 | 4 |
| | | ユニバーサルデザインの推進 | 公共的施設のバリアフリーの推進 | 2 |
| | | 社会を支える福祉支援の充実 | 社会福祉施設サービスの質的向上, 生活困窮世帯への支援の充実 | 40 |
| | 日常生活の安心感を高める | 防犯対策の充実 | 地域防犯ネットワークの連携強化 | 5 |
| | | 交通安全対策の充実 | 交通安全施設の整備 | 16 |
| | | 消費生活の向上 | 消費生活相談体制の充実・強化 | 0 |
| | | 食品安全性の向上 | 食品による健康被害の未然防止の推進 | 0 |
| | | 生活衛生環境の向上 | 霊園の整備, 愛玩動物の適正管理 | 8 |
| | 危機への備え・対応力を高める | 危機管理体制の充実 | 総合的な危機管理体制の充実 | 11 |
| | | 防災対策の強化 | 地域防災体制の強化 | 2 |
| | | 消防力・救急救助体制の充実 | 消防団の充実, 救急体制の充実 | 10 |
| | 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 | 学ぶ意欲の向上に向けた学習環境の醸成 | 市民の主体的な学習活動の促進 |
| 学校・家庭教育支援の充実 | | | 親学の推進 | 5 |
| 学んだ成果を活かす仕組みの構築 | | | 人材バンクの構築, 地域かがやきプロジェクト事業 | 0 |
| 信頼される学校教育を推進する | | 学力向上の推進 | 小中一貫教育の充実 | 2 |
| | | 豊かな人間性と健やかなからだの育成 | 心の教育プロジェクト, 食育の推進 | 2 |
| | | 地域と連携した独自性のある学校経営の推進 | 地域の教育力を生かした教育活動の推進 | 3 |
| | | 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 | 特別支援教育の学習環境づくり | 0 |
| | | 高い指導力と情熱をもつ教職員の育成 | 教職員研修事業の充実 | 5 |
| | | 幼児教育の充実 | 認定こども園の整備促進 | 1 |
| | | 高校, 高等教育の充実 | 高校・高等教育機関等との連携強化 | 0 |
| 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 | 8 |
| | | 文化資源の保存, 継承, 活用 | ふるさと宇都宮の伝統文化の継承 | 3 |
| 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 | スポーツの参加機会の拡大 | 11 |
| | | 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・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 | 0 |
| | | 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 |

| | | | | |
|--------------------------------|-------------------------------|---------------------------|------------------------------|------------|
| 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 | 2 |
| | | 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 | 1 |
| | | ごみの発生抑制、減量化、資源化の推進（3Rの推進） | ごみの減量化・資源化に対する意識の向上 | 2 |
| | | 廃棄物の適正処理の推進 | 効率的な収集・中間処理の推進 | 9 |
| | | 良好な生活環境の確保 | 環境調査、監視等の充実 | 8 |
| | 良好な水と緑の環境を創出する | 安全で快適な河川環境の整備 | 治水対策の推進、水辺に親しめる空間の創出 | 4 |
| | | 生物多様性の保全 | 生物多様性の保全啓発事業の推進 | 0 |
| | | 緑の保全・育成 | 緑地保全の推進 | 6 |
| | 上下水道サービスの質を高める | 安全で安心な水道水の供給 | 水道水の水質管理の充実 | 4 |
| | | 下水の適正処理の推進 | 公共下水道（汚水管渠）の整備 | 6 |
| | | 顧客重視経営の推進 | 顧客サービスの高品質化 | 2 |
| | 快適な住環境を創出する | 多様な住まいづくりの推進 | 市営住宅の供給 | 0 |
| | | 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 | 1 |
| | 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 | 企業集積・立地の促進 |
| 新規開業・新事業創出の促進 | | | 企業家の集積・成長支援 | 0 |
| 就業・雇用対策の充実 | | | 雇用確保・安定化の促進 | 1 |
| 商工業の活力を高める | | 魅力ある商業の振興 | 魅力ある中心商業地の創出 | 4 |
| | | 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 | 1 |
| | | 流通機能の充実 | 中央卸売市場機能の充実 | 0 |
| 農林業の付加価値を高める | | 農林業を支える担い手の確保・育成 | 意欲ある担い手の確保・育成 | 0 |
| | | 安定的な農林業経営を支える基盤の確立 | 生産性の高い土地基盤の整備・保全 | 0 |
| | | 良質な農林産物の生産・普及の促進 | 農産物のブランド化推進、地産地消の推進 | 0 |
| | | 環境と調和した農林業の推進 | バイオマス資源等の利活用の促進 | 1 |
| 魅力ある観光と交流を創出する | | おもてなしある受入体制の充実 | 市民のおもてなし意識の向上 | 5 |
| | | 観光資源の活用促進 | 戦略的観光事業の推進 | 10 |
| | | 都市と農村の交流促進 | 農業・農村ふれあい交流事業の推進 | 0 |
| 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 | 4 |
| | | 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の推進 | 6 |
| | | 地域特性に応じた安全で快適な市街地の形成 | 土地区画整理事業の推進 | 12 |
| | | 都市景観の保全・創出 | まちなみ景観賞表彰事業の推進 | 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 | 公共交通サービスの向上、東西基幹公共交通（LRT）の整備 | 83 |
| | | 道路ネットワークの充実 | 幹線道路の整備・機能の充実 | 64 |
| | | 自転車のまち宇都宮の推進 | 自転車走行空間の整備 | 8 |

| | | | | | |
|--------------------------|-------------------|---------------------|----------------------|----------------|-----|
| 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 | まちづくり活動主体の連携・協力の促進 | 2 | |
| | | 地域主体のまちづくりの促進 | 自治会活性化の促進 | 5 | |
| | | 市民の市政への参画促進 | 広報・広聴事業の充実 | 3 | |
| | 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 | 75 | |
| | | 地区行政の推進 | 地域行政機関の機能強化 | 5 | |
| | | 行政の組織力の向上 | 人事評価制度の充実 | 94 | |
| | | 財政基盤の確立 | 持続可能な財政構造の構築 | 10 | |
| | 市民の相互理解と共生のこころを育む | 地域情報化の推進 | 身近な行政サービスの電子化の推進 | 3 | |
| | | かけがえのない個人の尊重 | 虐待防止対策の強化, 平和啓発活動の充実 | 3 | |
| | | 男女共同参画の推進 | 男女共同参画意識の醸成 | 0 | |
| | | | 多文化共生の推進 | 在住外国人との相互理解の促進 | 2 |
| | | | 合 計 | | 656 |

Ⅱ. 広聴業務

1. 集団広聴

(1) まちづくり懇談会

市長が地域に出向いて直接対話することにより、市政に対する理解を深めてもらうとともに、本市のまちづくりについて、市民と行政が共に考えることにより、市民の市政への参画を促進することを目的に、平成11年度から実施。

平成16年度までは宇都宮市自治会連合会との共催で実施していたが、17年度からは地域まちづくり組織との共催とし、地域の課題解決に向けて、市民と行政が、それぞれ何ができるかを共に考える場となっている。

平成29年度は10回の懇談会を実施し、74件の意見・要望が出された。

《開催状況》

| 回数 | 開催日 | 開催地区 | 場 所 | 参加人数 | 地域代表意見数 | 自由討議件数 |
|-----|-----------|------|----------------|------|---------|--------|
| 1 | 6月27日(火) | 石井 | 石井地域コミュニティセンター | 37名 | 2件 | 4件 |
| 2 | 7月27日(木) | 陽南 | 陽南地域コミュニティセンター | 72名 | 2件 | 6件 |
| 3 | 8月31日(木) | 陽光 | 陽光地域コミュニティセンター | 37名 | 2件 | 4件 |
| 4 | 9月28日(木) | 戸祭 | 戸祭小学校 多目的室 | 30名 | 2件 | 4件 |
| 5 | 10月10日(火) | 明保 | 明保地域コミュニティセンター | 67名 | 3件 | 5件 |
| 6 | 11月21日(火) | 城東 | 城東地域コミュニティセンター | 21名 | 2件 | 4件 |
| 7 | 11月28日(火) | 桜 | 桜地域コミュニティセンター | 24名 | 3件 | 4件 |
| 8 | 12月19日(火) | 豊郷 | 豊郷地区市民センター | 80名 | 3件 | 5件 |
| 9 | 2月 1日(木) | 東 | 東地域コミュニティセンター | 41名 | 3件 | 7件 |
| 10 | 2月22日(木) | 御幸ヶ原 | 御幸ヶ原公民館 | 55名 | 2件 | 7件 |
| 小 計 | | | | | 24件 | 50件 |
| 合 計 | | | | 464名 | 74件 | |

≪地域代表意見の内容≫

- 第1回 石井地区
 - 1 ペタンクで健康づくりと世代を超えた交流を
 - 2 高齢化社会における交通システム検討と行政の協力について
- 第2回 陽南地区
 - 1 陽南地区の交通渋滞対策と道路整備計画について
 - 2 地域スポーツ施設の今後の取り組みについて
- 第3回 陽光地区
 - 1 陽光小南門の設置とコミセン・テニスコートの用途変更について
 - 2 地区内の道路・歩道の整備について
- 第4回 戸祭地区
 - 1 小幡・清住土地区画整理事業の進捗状況について
 - 2 地域集会所等建設資金補助の見直しについて
- 第5回 明保地区
 - 1 「雨情ゆかりの宇都宮」を活かした文化・観光資源の活用を目指して
 - 2 日本中央競馬会（JRA）敷地の保全と活用について
 - 3 高齢者対策に伴う活動資金の支援について
- 第6回 城東地区
 - 1 宮っ子ステーション事業について
 - 2 地域内交通について
- 第7回 桜地区
 - 1 LRTのトランジットセンターと桜地域の未来について
 - 2 危険な交差点について
 - 3 地域ビジョン実現に向けた支援のあり方について
- 第8回 豊郷地区
 - 1 地域拠点としての機能をもたせた子どもの家の再整備について
 - 2 体育関係施設の整備について
 - 3 豊郷地区市民センターの駐車場について
- 第9回 東地区
 - 1 ネットワーク型コンパクトシティについて
 - 2 子どもからお年寄りまで笑顔で暮らせるまちづくりについて
 - 3 セクションを超えた助成金について
- 第10回 御幸が原地区
 - 1 国立病院機構宇都宮病院の敷地内の有効利用について
 - 2 少子高齢化について

《まちづくり懇談会参加者アンケート調査結果（10地区分）》

① 年齢構成

| 区分 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80以上 | 無回答 | 計 |
|-----|------|------|------|------|------|-------|-------|------|------|--------|
| 人数 | 0名 | 0名 | 5名 | 20名 | 27名 | 93名 | 112名 | 17名 | 1名 | 275名 |
| 構成比 | 0.0% | 0.0% | 1.8% | 7.3% | 9.8% | 33.8% | 40.7% | 6.2% | 0.4% | 100.0% |

② 性別

| 区分 | 男 | 女 | 未記入 | 計 |
|-----|-------|-------|------|--------|
| 人数 | 192名 | 75名 | 8名 | 163名 |
| 構成比 | 69.8% | 27.3% | 2.9% | 100.0% |

③ 懇談会の感想

| 区分 | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 計 |
|-----|-------|-------|------|------|------|--------|
| 人数 | 69名 | 153名 | 26名 | 8名 | 19名 | 275名 |
| 構成比 | 25.1% | 55.6% | 9.5% | 2.9% | 6.9% | 100.0% |

④ 関心のある分野（複数回答）

| 区分 | 保健・医療・福祉対策 | 防災・防犯・交通安全対策 | 市民協働のまちづくり | 公共交通網の充実 | 学校教育家庭教育の充実 | 子育て・少子化対策 | 青少年育成・男女共同参画 |
|-----|-----------------|--------------|------------|----------|--------------|-----------|--------------|
| 人数 | 150名 | 129名 | 47名 | 125名 | 58名 | 86名 | 28名 |
| 構成比 | 15.8% | 13.6% | 4.9% | 13.1% | 6.1% | 9.0% | 2.9% |
| 区分 | 文化・スポーツ・生涯学習の推進 | 環境・衛生・ごみ対策 | 商工業・観光の振興 | 農林業の振興 | 道路・河川・公園等の整備 | その他 | 計 |
| 人数 | 76名 | 85名 | 47名 | 14名 | 104名 | 2名 | 951 |
| 構成比 | 8.0% | 8.9% | 4.9% | 1.5% | 10.9% | 0.2% | 100.0% |

(2)市長とランチでトーク

市民と市長が食事をしながら、特定のテーマに沿って気軽に意見交換を行うことにより、市民がこれからも住み続けたいと思えるような宇都宮のまちづくりについて、政策のヒントを得ることを目的に、平成17年度から実施。

平成28年度から、カフェタイムでのトークを実施。

平成29年度は、4回の意見交換を実施。

《実施状況》

○ 第1回目【一般編】

- ・ 実施日 平成29年5月22日（月）12：00～13：00
- ・ 参加者 うたごえカフェ（宮カフェで様々なジャンルの曲を歌うサークル）
7名
- ・ 場 所 第2応接室
- ・ テーマ 宇都宮の魅力について
- ・ 懇談の主な内容
 - 1 うたごえカフェの活動内容
 - 2 宇都宮の活性化について

○ 第2回目【小中学生編】（施設めぐりと合同開催）

- ・ 実施日 平成29年8月2日（水）
- ・ 参加者 小中学生 9名(保護者7名)
- ・ 場 所 特別会議室
- ・ テーマ 宇都宮について
- ・ 懇談の主な内容
 - 1 市長の仕事について
 - 2 宇都宮が目指すまちづくりについて

○ 第3回目【高校生編】

- ・ 実施日 平成29年8月25日（金）12：00～13：00
- ・ 参加者 作新学院高等学校吹奏楽部 8名
- ・ 場 所 特別会議室
- ・ テーマ スポーツ，文化について
- ・ 懇談の主な内容
 - 1 自分たちの活動内容について
 - 2 宇都宮が目指すまちづくりについて

○ 第4回目【大学生編】

- ・ 実施日 平成29年12月18日（月）14：30～15：30
- ・ 参加者 宇都宮大学 H29年度インターン経験者 6名
- ・ 場 所 宮カフェ

- ・ テーマ 宇都宮の魅力について
- ・ 懇談の主な内容
 - 1 宇都宮市内の企業等においてインターンシップを経験した感想及び今後の目標について
 - 2 宇都宮市の魅力について

(3)ふれあいトークキング～市長と給食当番～

市長が小学校に出向き、未来を担う子どもたちとの対話を通して、子どもたちに市政をより身近に感じてもらうとともに、今後のまちづくりの参考とすることを目的に、平成17年度から実施。

平成25年度から、子どもたちの食への関心を高め、感謝の心をはぐくむことを目的として、平成20年度から全小中学校で実施している「おべんとうの日」と統合して実施（毎年度最終回で実施）。

平成27年度から、市長による宇都宮の魅力や取組についての授業を実施。

平成29年度は、5回の懇談を実施。

《実施状況》

| 回 | 実施日 | 実施校 |
|---|-----------|---------------|
| 1 | 5月26日（金） | 宮の原小学校 |
| 2 | 6月28日（水） | 峰小学校 |
| 3 | 7月14日（金） | 御幸が原小学校 |
| 4 | 10月3日（火） | 昭和小学校 |
| 5 | 11月20日（月） | 桜小学校(おべんとうの日) |

(4) 施設めぐり

市民に市政への理解を深めていただくために、市の施設をはじめ、広く市内一円の現状を見聞し、市と市民相互の信頼と連帯感を養い、市民参加によるまちづくりの推進を図る。

平成24年度、老人会や婦人会などの団体を対象とした事業を廃止し、本市在住又は通勤・通学している方を対象とした事業のみとした。

平成28年度から「宇都宮の魅力めぐり」として、宇都宮のブランドの視点を取り入れた施設をコースに設定。

平成29年度は5回実施、170名の参加。

《施設めぐり》

| 回 | 開催日 | 【テーマ】・見学場所 | 参加人数 (申込人数) |
|---|---------------|--|------------------|
| 1 | 5月24日 (水) | 「花と緑に触れ合う 初夏の施設めぐり」 うつのみや遺跡の広場⇒森林公園⇒ろまんちっく村(昼食) ⇒若山農場⇒鬼怒グリーンパーク白沢 | 39名 (40名) |
| 2 | 7月28日 (木) | 「親子で楽しもう 施設めぐり&市長とトーク」 文化会館⇒中央卸売市場⇒JR宇都宮駅東口周辺(昼食)⇒ とびやま歴史体験館 ※施設見学後、市長とトーク(3階特別会議室) | 7組17名 (7組17名) |
| 3 | 8月31日 (水) | 「伝統工芸の魅力や美味しいもの満載初秋施設めぐり」 中川染工場⇒旧篠原家住宅⇒JR宇都宮駅東口周辺(昼食) ⇒山口果樹園⇒妖精ミュージアム | 40名 (45名) |
| 4 | 10月24日 (火) | 「魅力満喫の施設めぐり」 旧篠原家住宅⇒大谷資料館⇒ろまんちっく村(昼食)⇒荒牧 りんご園⇒上河内民族資料館 | 35名 (36名) |
| 5 | 11月17日 (金) | 「魅力満喫の施設めぐり」 宇都宮美術館⇒床井農園(新里ねぎ)⇒ろまんちっく村⇒森 林公園⇒クリーンパーク茂原 | 39名 (40名) |
| 計 | | | 170名 (178名) |

〈施設めぐり参加者アンケート調査結果〉

① 実施回数・人数（申込人数と参加人数の差名は、キャンセル待ちとキャンセル人数）

| 実施回数 | 申込人数 | 参加人数 |
|------|------|------|
| 5回 | 178名 | 170名 |

※申込人数と参加人数の差は、キャンセル人数（8名）

※1回あたりの参加人数は平均34.0名、申込人数は平均35.6名

※定員を50名から40名に変更し、キャンセル待ち（5名）を受けることとした。

② 参加者の年代

| 区分 | 30歳代未満 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳代 | 80歳代 | 無回答 | 計 |
|-----|--------|------|------|------|-------|-------|------|------|--------|
| 人数 | 9名 | 2名 | 8名 | 11名 | 59名 | 64名 | 14名 | 3名 | 170名 |
| 構成比 | 5.3% | 1.2% | 4.7% | 6.5% | 34.8% | 37.6% | 8.2% | 1.7% | 100.0% |

③ 性別

| 区分 | 男性 | 女性 | 無回答 | 合計 |
|-----|-------|-------|------|--------|
| 人数 | 41名 | 126名 | 3名 | 170名 |
| 構成比 | 24.1% | 74.1% | 1.8% | 100.0% |

④ 施設めぐり参加回数

| 区分 | はじめて | 2回目 | 3回目 | 4回目 | 5回以上 | 無回答 | 計 |
|-----|-------|-------|-------|------|-------|------|--------|
| 人数 | 44名 | 40名 | 39名 | 16名 | 20名 | 2名 | 161名 |
| 構成比 | 27.3% | 24.9% | 24.2% | 9.9% | 12.4% | 1.3% | 100.0% |

※ ④の参加回数については、第2回「親子で楽しもう 施設めぐり&市長とトーク」の参加者分を除く（アンケートと実施していないため）

2. 個別広聴

(1) 市政に関する世論調査（第50回）

① 調査の目的

この調査は、市民が市政についてどのように考え、また何を望んでいるのかを統計的に把握し、市政運営にあたっての基礎資料とすることを目的に、昭和43年以降毎年実施。

② 調査項目

| 調査事項 | | 調査項目 |
|------|-------------------|---|
| No. | 回答者属性 | 性別、年齢、職業、家族構成、居住年数、居住地域、居住地区 |
| 1 | 宇都宮市に対する感じ方 | 宇都宮市の好き・嫌い、好きな理由、嫌いな理由 |
| 2 | 広報媒体の活用状況 | 「広報うつのみや」の入手方法、「広報うつのみや」で読んでいる記事、アプリを利用した動画視聴状況、市政情報の各広報媒体の視聴状況、ホームページを見るための主な手段、ホームページで知りたい情報はどこから探すか、ホームページで知りたい情報は探しやすいか、ホームページで充実してほしい情報や機能 |
| 3 | 多文化共生の認知度と施策への関心 | 「多文化共生」の認知度、外国人住民と接する機会、参加したい多文化共生事業 |
| 4 | 窓口サービス | 市役所の窓口サービスについて感じているか |
| 5 | 住宅用火災警報器 | 「住宅用火災警報器」設置義務の認知度、「住宅用火災警報器または自動火災報知設備」の設置状況、「住宅用火災警報器等」を設置していない理由、「住宅用火災警報器等」の点検等実施状況 |
| 6 | 男女共同参画 | 「ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）」の認知度、生活の中で何を優先するか、配偶者等からの暴力を受けた経験、暴力を受けた時に誰かに相談したか |
| 7 | 障がい福祉施策 | 「共生社会」の認知度、必要と思われる取り組み |
| 8 | もったいない運動 | 「もったいない運動」の認知度、実践している「もったいない運動」、「もったいない残しま10！」運動の認知度 |
| 9 | 生物多様性 | 「生物多様性」、外来種が及ぼす影響の認知度、生物多様性を保全するために必要と思われる取り組み |
| 10 | ごみステーションへのごみの排出状況 | 不燃ごみの排出状況、資源物の収集についてどのように考えているか |
| 11 | うつのみや産の農畜産物 | 「うつのみや産」の農畜産物の選択購入、宇都宮の農業を大切にしたいか |
| 12 | 中央卸売市場の一般開放 | 中央卸売市場の一般開放の認知度、来場回数、市場に来場してどのように感じたか、市場開放の魅力向上のため今後必要なもの、一般開放に行かない理由、行ってみたい一般開放とは |

| | | |
|----|------------------|--|
| 13 | 食料品・生活用品の買い物について | 食料品・生活用品の買い物の際に困っていること、買い物環境を改善するために必要なこと、家の近くにあったらよいと思うもの |
| 14 | 宇都宮市の景観 | 宇都宮市の景観は10年前と比べてどうなったと感じるか、「宇都宮らしい景観」とは何か、良好な都市景観の形成に必要なこと |

③ 調査の設計

- 調査地域 宇都宮市全域
- 調査対象 満20歳以上80歳未満の日本国籍を有する市民4,800人
- 抽出方法 住民基本台帳から無作為抽出
- 調査方法 郵送法（回収にあたってはインターネットを併用）
- 調査期間 平成29年7月3日～7月18日

④ 回収結果

- 標本数 4,800
- 有効回収数 2,400
- 有効回収率 50.0%

(2)パブリックコメント

宇都宮市では、市民協働のまちづくりをより一層進めるため、市政への意見提案手続き、いわゆる「パブリックコメント手続き」を平成14年度から制度化。

パブリックコメント制度とは、市の重要な施策、たとえば計画などを策定していく中で、その計画などの素案を公表し、広く市民の皆さんに意見や情報を求め、提出された意見などを考慮して決定していくもの。また、意見などに対しても、市の考え方を公表していく。

この制度を活用することにより、政策決定過程における公正性の確保と透明性の向上を図り、市民参加による開かれたまちづくりの実現を目指す。

平成29年度は、17案件に対し、160件の意見あり。

《実施案件》

| No. | 案 件 名 | 意 見 提出者数 | 意見数 |
|-----|--|-------------|-----|
| 1 | 「住民基本台帳に関する事務 特定個人情報保護評価書（全項目評価）（素案）」に関するパブリックコメントについて（再評価） | 0人 | 0件 |
| 2 | 「第2次宇都宮市学校教育推進計画(素案)」に関するパブリックコメント | 3人 | 14件 |
| 3 | 「宇都宮市地域防災計画（素案）」に関するパブリックコメントについて | 2人 | 5件 |
| 4 | 宇都宮市歴史文化基本構想（素案）に関するパブリックコメント | 4人 | 6件 |
| 5 | 「第6次宇都宮市総合計画（素案）」に関するパブリックコメントについて | 8人 | 35件 |
| 6 | 「(仮称)第2次宇都宮市上下水道局基本計画(素案)」に関するパブリックコメントについて | 7人 | 9件 |
| 7 | 「第4次宇都宮市男女共同参画行動計画（素案）」に関するパブリックコメントについて | 3人 | 5件 |
| 8 | 「(仮称)第5次宇都宮市障がい者福祉プラン(素案)・(仮称)第5期宇都宮市障がい福祉サービス計画(素案)・(仮称)第1期宇都宮市障がい児福祉計画(素案)」に関するパブリックコメント | 3人 | 8件 |
| 9 | 「第8次宇都宮市高齢者保健福祉計画・第7期宇都宮市介護保険事業計画（素案）」に関するパブリックコメントについて | 5人 | 6件 |
| 10 | 「(仮称)第2次宇都宮市歯科口腔保健基本計画（素案）」に関するパブリックコメントについて | 4人 | 6件 |
| 11 | 「うつつのみや産業振興ビジョン（改定案）」に関するパブリックコメントについて | 6人 | 21件 |
| 12 | 「市街化調整区域の整備及び保全の方針（素案）」に関するパブリックコメント | 3人 | 10件 |
| 13 | 「第3次宇都宮市地域教育推進計画」(素案)に関するパブリックコメントについて | 1人 | 3件 |

| | | | |
|-----|---|----|------|
| 14 | 「第3次宇都宮市市民協働推進計画」(素案)に関するパブリックコメントについて | 7人 | 12件 |
| 15 | 「(仮称)第2次宇都宮市観光振興プラン」に関するパブリックコメントについて | 5人 | 5件 |
| 16 | 「(仮称)第4次宇都宮市情報化計画(素案)」に関するパブリックコメントについて | 3人 | 12件 |
| 17 | 「(仮称)第4次宇都宮市やさしさをはぐくむ福祉のまちづくり推進計画(素案)」に関するパブリックコメントについて | 1人 | 3件 |
| 合 計 | | 8人 | 160件 |

(3)宮だより(ふれあい通信)

市民参加による連帯感あふれるまちづくりのため、市民の身近な所44か所に専用の便箋と封筒を常備した「ふれあい通信」を設置し、気軽に市政に対する意見やアイデア等を文書で申し出ることにより、市政への関心の高揚と市民参加意識の促進を図る目的で実施。

平成29年度には、95件の意見・要望あり。(投書を除く)

○ 処理内訳

- ・ 回答をしたもの 74件
 - ※ 各課から回答を受理し、申出人に回答した。また、一部については、各課から直接申出人に回答した。
- ・ 参考処理 21件
 - ※ 申出人が「回答不要」と申し出たものや匿名で寄せられたものなどについては、参考意見として各課に回付し、市政の参考にした。

《設置施設別收受通数》

- ・ 平成28年度から、「道の駅うつのみや ろまんちっく村」、「ララスクエア宇都宮」、「ベルモール」に新たに設置した。

| No. | 設 置 施 設 | 通 数 | | |
|-----|------------|-------|-------|-------|
| | | H29年度 | H28年度 | H27年度 |
| 1 | 市庁舎市民ホール | 21 | 23 | 42 |
| 2 | 宝木出張所 | 3 | 1 | 0 |
| 3 | 陽南出張所 | 0 | 0 | 2 |
| 4 | 平石地区市民センター | 1 | 2 | 5 |
| 5 | 横川地区市民センター | 0 | 1 | 0 |
| 6 | 富屋地区市民センター | 0 | 0 | 0 |
| 7 | 姿川地区市民センター | 0 | 2 | 5 |
| 8 | 城山地区市民センター | 3 | 0 | 2 |

| | | | | |
|----|------------------|----|-----|-----|
| 9 | 国本地区市民センター | 0 | 0 | 1 |
| 10 | 豊郷地区市民センター | 1 | 0 | 1 |
| 11 | 清原地区市民センター | 0 | 322 | 6 |
| 12 | 瑞穂野地区市民センター | 0 | 1 | 2 |
| 13 | 篠井地区市民センター | 0 | 0 | 0 |
| 14 | 雀宮地区市民センター | 3 | 3 | 0 |
| 15 | 総合コミュニティセンター | 2 | 0 | 1 |
| 16 | 東市民活動センター | 2 | 2 | 0 |
| 17 | 保健センター | 1 | 0 | 0 |
| 18 | 総合福祉センター | 0 | 4 | 6 |
| 19 | 観光案内所（JR宇都宮駅構内） | 0 | 3 | 0 |
| 20 | 東武宇都宮駅 | 1 | 0 | 2 |
| 21 | 東武江曾島駅 | 2 | 4 | 1 |
| 22 | 関東バス駅前定期券発売センター | 1 | 0 | 0 |
| 23 | 東武百貨店 ※H26年度まで設置 | - | - | - |
| 24 | 中央図書館 | 3 | 0 | 3 |
| 25 | 東図書館 | 5 | 8 | 4 |
| 26 | 上河内地区市民センター | 5 | 1 | 0 |
| 27 | 上河内図書館 | 0 | 0 | 1 |
| 28 | 河内地区市民センター | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 河内図書館 | 5 | 12 | 4 |
| 30 | 市民プラザ | 3 | 0 | 4 |
| 31 | 保健所 | 0 | 0 | 6 |
| 32 | 中央市民活動センター | 0 | 1 | 0 |
| 33 | 西市民活動センター | 0 | 0 | 0 |
| 34 | 南市民活動センター | 1 | 0 | 3 |
| 35 | 北市民活動センター | 0 | 0 | 0 |
| 36 | 茂原健康交流センター | 1 | 0 | 3 |
| 37 | 老人福祉センターふれあい荘 | 0 | 1 | 3 |
| 38 | 老人福祉センターやすらぎ荘 | 0 | 1 | 0 |
| 39 | 老人福祉センターすこやか荘 | 0 | 3 | 2 |
| 40 | 老人福祉センターことぶき会館 | 1 | 2 | 0 |
| 41 | 上河内老人福祉センター | 0 | 0 | 0 |
| 42 | 南図書館 | 2 | 2 | 1 |
| 43 | 道の駅うつのみや ろまんちっく村 | 0 | 0 | 2 |
| 44 | ララスクエア宇都宮 | 1 | 1 | 0 |
| 45 | ベルモール | 4 | 4 | 1 |
| 計 | | 75 | 407 | 116 |

(4)宮だより（市長へのFAX）

市長への専用ファクシミリを設置し、広く市民から市政に対する意見・要望や提言などを受け付け、市長が直接目を通すことにより、市民の声を生かした市政運営を推進することを目的に、平成11年7月から実施。

平成29年度には、16件の意見・要望あり。

○ 処理内訳

- ・ 回答をしたもの 13件

※ 各課から回答を受理し、申出人に回答。また、一部については、各課から直接申出人に回答。

- ・ 参考処理 3件

※ 申出人が「回答不要」と申し出たものや匿名で寄せられたものなどについては、参考意見として各課に回付し、市政の参考にした。

(5)宮だより（市長への電子メール）

市のホームページの「市長へのメール」を利用して、広く市民から市政に対する意見・要望や提言などを受け付け、市長が直接目を通すことにより、市民の声を生かした市政運営を推進することを目的に、平成11年7月から実施。

平成29年度には、256件の意見・要望あり。

○ 処理内訳

- ・ 回答をしたもの 209件

※ 各課から回答を受理し、申出人に回答。また、一部については、各課から直接申出人に回答。

- ・ 参考処理 47件

※ 匿名で寄せられたものなどについては、参考意見として各課に回付し、市政の参考にした。

Ⅲ. 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 | 271 | 157 | 298 | 130 | 315 | 95 | 18 | 428 |

【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 | 327 | 1,095 | 663 | 759 | 932 | 473 | 17 | 1,422 |

(2) 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、河内・上河内地区市民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 | 70 | 115 | 130 | 55 | 145 | 12 | 28 | 185 |

(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（総務省栃木行政監視行政相談センター主催）。

※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29年10月20日（金）

場 所 ベルモール

参加機関 栃木行政監視行政相談センター、宇都宮地方法務局、宇都宮財務事務所、宇都宮西年金事務所、栃木県、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、栃木県行政書士会、栃木県社会保険労務士会、行政相談委員

相談件数 17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29年度は24回開催し、年間879件の相談あり。

内容別にみると、家族関係が476件と最も多い。

1回あたり平均相談件数 36.6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 | 476 | 148 | 163 | 92 | 879 |

(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29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 | 42 | 0 | 5 | 7 | 23 | 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29年度は12回開催（毎月第3火曜日）し、49件の相談あり。

1回あたり平均相談件数 4.1件。

《月別相談件数》

| 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 計 |
|----|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---|---|---|----|
| 件数 | 7 | 5 | 4 | 1 | 2 | 6 | 4 | 6 | 3 | 5 | 3 | 3 | 49 |

(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29年度は、14件の相談あり。

1回あたり平均相談件数 7.0件。

《内容別相談件数》

| 内 容 | | 件数 | 内 容 | | 件数 |
|--------|--------|----|--------|-----|----|
| 民 事 | 土地・建物 | 1 | 家 事 | 離婚 | 4 |
| | 金銭・サラ金 | 0 | | 相続 | 3 |
| | 金銭・その他 | 3 | | 夫婦 | 1 |
| | 交通事故 | 1 | | 親子 | 1 |
| | 相隣 | 0 | | 扶養 | 0 |
| | 公害 | 0 | | その他 | 0 |
| | その他 | 0 | | 小 計 | 9 |
| 小 計 | | 5 | 合 計 | | 14 |

(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29年度は14回開催（毎月第2火曜日および法の日関連2回を含む）し、141件の相談あり。

1回あたり平均相談件数 10.1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 | 100 | 4 | 0 | 1 | 0 | 36 | 141 |

(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29年度は12回開催（毎月第3水曜日）し、55件の相談あり。

1回あたり平均相談件数 4.6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 | 2 | 9 | 6 | 38 | 55 |

IV. 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29年度は、12,841件の問い合わせに対して、12,275件回答しており、ワンストップ率は95.6%。

○運営状況（平成29年4月1日～平成30年3月31日）

《コールセンターへの入電件数》

| | |
|-------|----------|
| 総入電件数 | 108,993件 |
| 取次件数 | 96,152件 |
| 問合せ件数 | 12,841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） | 12,841件 |
| 回答件数（B） | 12,275件 |
| その他（一部回答等） | 566件 |

※ワンストップ率 $(B) / (A) = 95.2\%$

《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 | 管財課 | 25.9% | 市役所の開庁時間、開庁日について |
| 2 | 市民課 | 18.7% | 戸籍や住民票などの取得、郵送請求等について |
| 3 | ごみ減量課 | 7.7% | ごみの出し方や収集日について |
| 4 | 自治振興課 | 7.6% | 土日開催の窓口（バンバ出張所）等について |
| 5 | 生活衛生課 | 3.2% | ハチの巣等の相談について |

平成29年度分 市民の声

平成30年7月

宇都宮市総合政策部広報広聴課

〒320-8540 宇都宮市旭1-1-5
電話 028 (632) 2022