

平成30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	9
(2) 市長とトーク	12
(3) ふれあいトーク	13
(4) 施設めぐり	14

2. 個別広聴

(1) 市政に関する世論調査	16
(2) パブリックコメント	18
(3) 宮だより（ふれあい通信）	19
(4) 宮だより（市長へのFAX）	21
(5) 宮だより（市長への電子メール）	21

III. 相談業務

1. 市民相談

(1) 広報広聴課・市民相談コーナー	22
(2) 地区市民センター	22
(3) 一日合同行政相談	23

2. 専門相談

(1) 無料法律相談	24
(2) 行政書士無料相談	24
(3) 遺言無料相談	24
(4) 無料調停相談	25
(5) 司法書士無料相談	25
(6) 土地家屋調査士無料相談	25

IV. 問合せ対応業務

市政情報コールセンター	26
-------------	----

I. 「市民の声」の概要

1. 事業別取扱件数

事業		年 度				
		H 3 0	H 2 9	H 2 8	H 2 7	H 2 6
広聴業務	まちづくり懇談会（意見・要望数）	110	74	42	105	120
	市長とトーク（実施回数）	3	4	4	5	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	5	7	7
	宮だより等で事案処理をしたもの	605	656	1,196	762	821
	計	728	744	1,252	884	957
行政相談	市民相談コーナー	999	1,422	2,272	2,303	2,741
	地区市民センター	280	185	207	399	269
	役所のこと何でも相談	52	82	92	74	103
	一日合同行政相談（宇都宮市分）	13	17	20	17	19
	計	1,344	1,706	2,591	2,793	3,132
専門相談	無料法律相談	915	879	980	1,085	1,043
	行政書士無料相談	65	77	77	113	145
	遺言無料相談	68	49	51	63	61
	無料調停相談	12	14	31	33	32
	司法書士無料相談	125	141	148	167	198
	土地家屋調査士無料相談	71	55	94	69	93
	計	1,256	1,215	1,381	1,530	1,572

2. 宮だより等における事案の内容

平成30年度の事案総数は605件で、月別件数等は表のとおり。

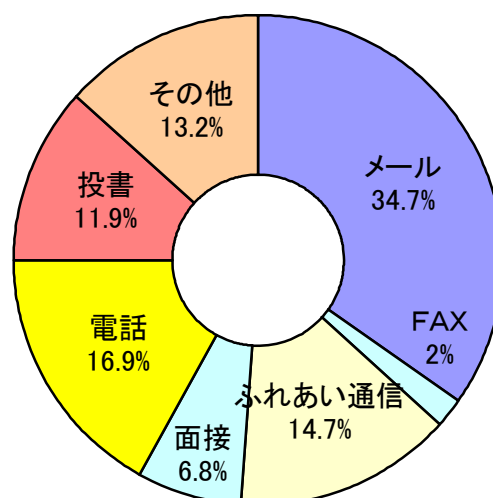
※ 宮だよりとは、市に寄せられた要望、意見、苦情及び相談のうち、市長あてに寄せられたもの

(1) 申出状況

《申出媒体別事案件数》

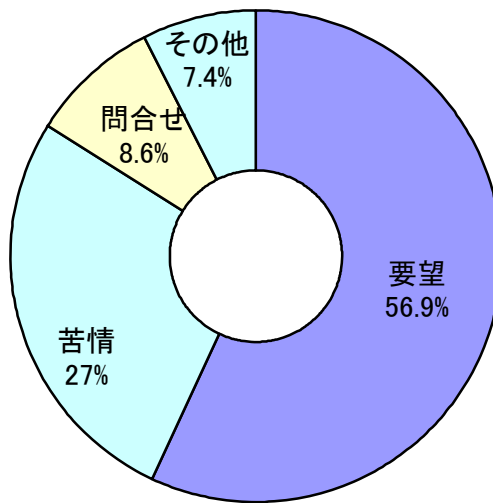
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	%
宮だより(メール)	13	27	21	14	14	18	14	18	11	22	15	23	210	34.7%
宮だより(FAX)	2	2	1	1	1	1	1	0	0	2	0	0	11	1.8%
宮だより(ふれあい通信)	8	6	7	8	8	3	7	13	5	11	6	7	89	14.7%
面接	5	2	1	2	4	3	4	6	3	4	3	4	41	6.8%
電話	10	10	12	8	17	4	9	7	11	5	4	5	102	16.9%
投書(手紙・はがき等)	3	5	3	8	4	5	15	9	8	5	0	7	72	11.9%
新聞投書	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
転送(国)	1	0	6	0	0	0	0	3	5	0	3	1	19	3.2%
転送(県)	3	3	23	0	0	2	1	13	3	1	3	4	56	9.3%
その他広聴手段	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3	0.4%
Eメール	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.3%
計	46	57	74	41	48	37	51	70	46	50	34	51	605	100.0%

申出媒体別件数（総件数 605件）



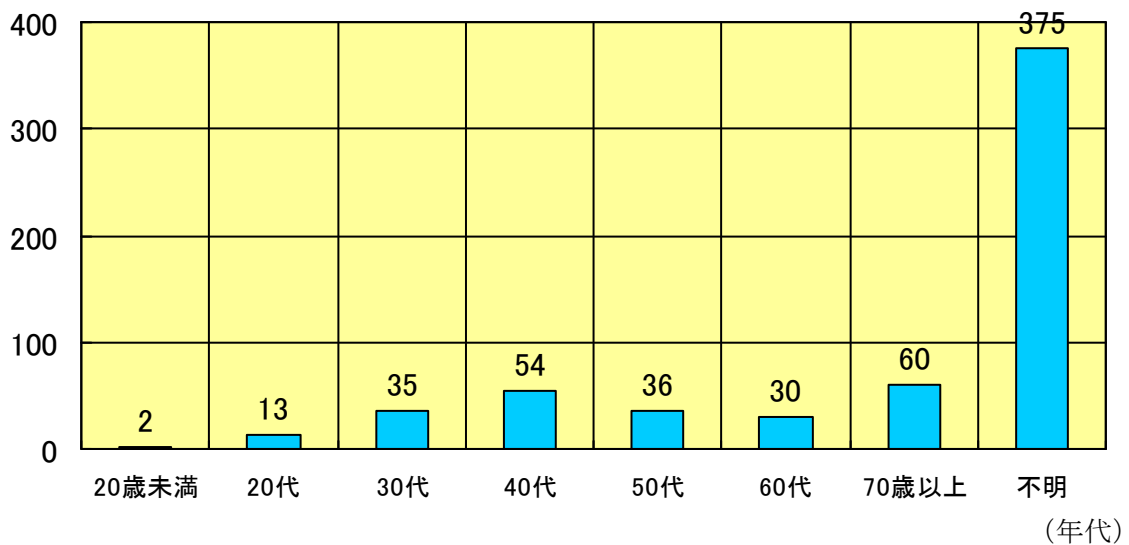
《申出種別件数》

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
要望	23	21	53	25	25	24	34	39	27	32	18	23	344
苦情	12	23	16	10	16	9	10	14	14	14	13	13	164
問合せ	5	4	3	3	4	2	3	14	4	2	1	7	52
その他	6	9	2	3	3	2	4	3	1	2	2	8	45
計	46	57	74	41	48	37	51	70	46	50	34	51	605

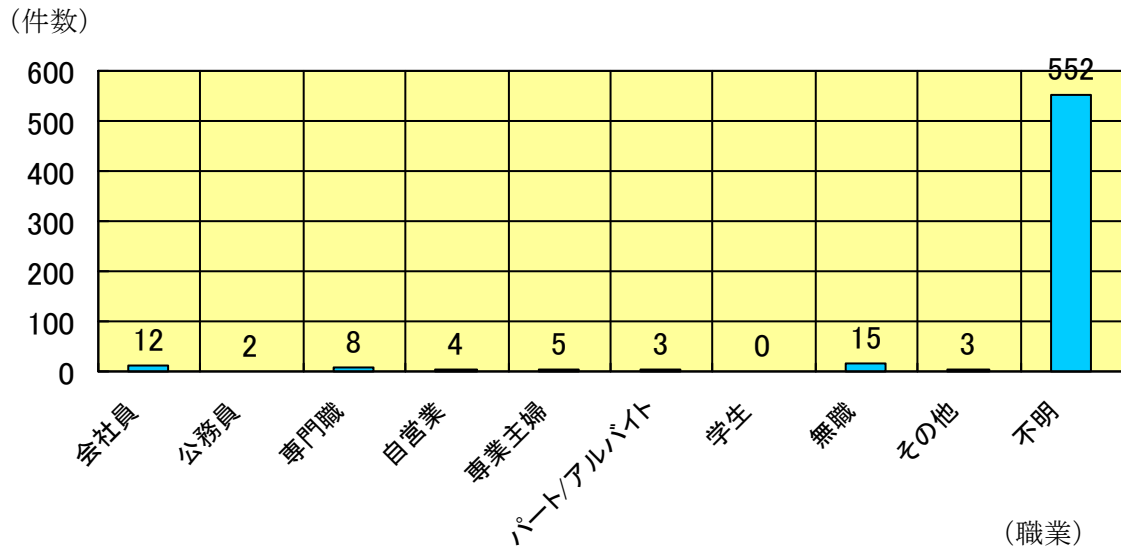


《年代別件数》

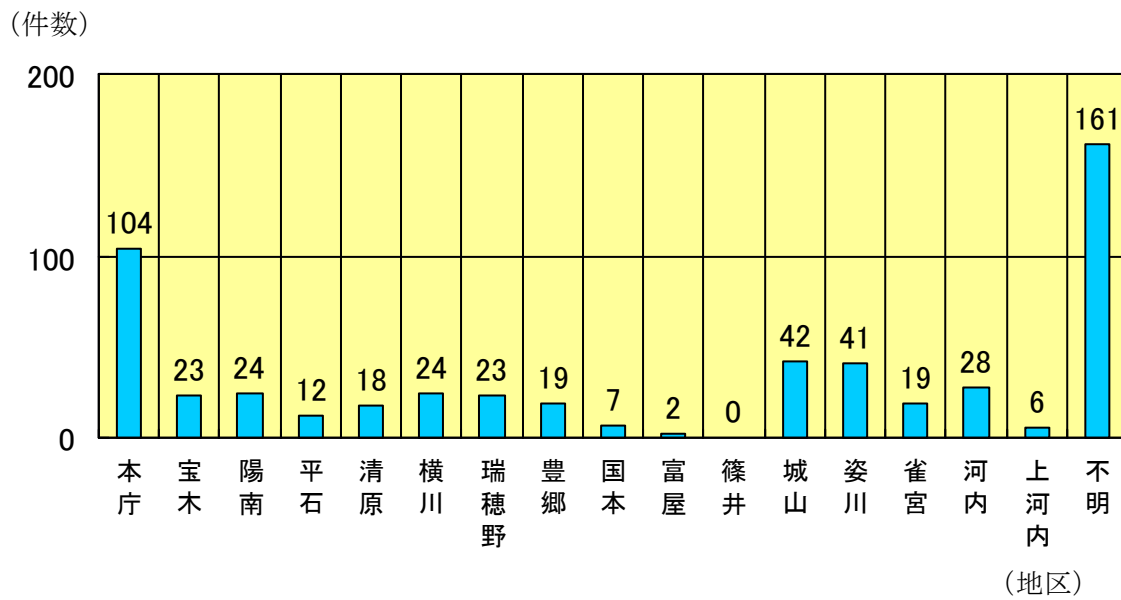
(件数)



《職業別件数》



《居住地区別件数》 ※市内分のみ



(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）	165	45	210	34.7%
宮だより（FAX）	9	2	11	1.8%
宮だより（ふれあい通信）	64	25	89	14.7%
面接	29	12	41	6.8%
電話	43	59	102	16.9%
投書（手紙・はがき等）	53	19	72	11.9%
新聞投書	0	0	0	0.0%
転送（国）	13	6	19	3.1%
転送（県）	0	56	56	9.3%
その他広聴手段	2	1	3	0.4%
Eメール	0	2	2	0.3%
計	378	227	605	100.0%
割合	62.3%	37.7%	—	—

※ 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	2	2	6	5	3	3	6	1	3	4	1	2	38
検討	1	1	2	1	0	1	1	2	1	1	2	1	14
説明	28	29	26	19	23	15	29	42	17	32	19	23	302
実施困難	0	0	0	0	1	3	0	1	0	2	0	2	9
参考	6	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4	14
回答作成中	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	37	32	37	26	27	22	36	46	21	39	22	32	377

(3) 主管課別取扱件数

※上位10位まで記載

平成30年度			H29年度			H28年度		
順位	課名	件数	順位	課名	件数	順位	課名	件数
1	生活福祉第2課	39	1	LRT整備室	45	1	LRT整備室	452
2	道路保全課	36	2	生活福祉第2課	36	2	道路保全課	50
3	生活安心課	34	3	交通政策課	29	2	交通政策課	37
4	交通政策課	26	4	生活安心課	29	4	生活福祉第2課	35
5	人事課	22	5	道路保全課	25	5	高齢福祉課	28
6	高齢福祉課	19	6	技術監理課	24	5	障がい福祉課	23
7	広報広聴課	17	7	広報広聴課	24	7	観光交流課	23
7	観光交流課	17	8	人事課	22	8	保育課	22
9	保育課	16	9	生涯学習課	19	8	広報広聴課	21
9	生涯学習課	16	9	公園管理課	17	10	スポーツ振興課	21

(4) 施策別取扱件数

※施策は第6次総合計画によるもの

大分類	中分類	施策	件数	
「子育て・教育の未来都市」の実現に向けて	すべての子ども・若者を健やかに育成する	子ども・若者の健全育成環境の充実	4	
		子どもを守り育てる支援の充実	2	
		結婚の希望をかなえる支援の拡充	1	
		安心して妊娠・出産できる環境の充実	1	
		子育て支援の充実	17	
	確かな自信と志を育む学校教育を推進する	成長の基盤となる知・徳・体の育成	13	
		未来を生き抜く力の育成	1	
		地域と共にある学校づくりの推進	4	
		教育環境の充実	4	
		多様な児童生徒に応じた指導・支援の推進	5	
		教職員の資質・能力と学校の組織力の向上	5	
		幼児教育の充実	0	
	生涯にわたる学習活動を促進する	高校、高等学校の充実・支援	0	
		自己を磨き社会を支える学習の推進	6	
		学校・家庭・地域が相互に連携・協働した教育活動の充実	9	
	誰もが生涯を通じてスポーツを楽しむことを実施する	学んだ成果を生かした活動の推進	1	
		ライフステージ等に応じたスポーツ活動の推進	2	
		スポーツ活動環境の充実	8	
「健康・福祉の未来都市」の実現に向けて	健康づくりと地域医療を充実する	スポーツを支える人材の育成・団体の活性化	0	
		健康づくりの推進	11	
	高齢期の生活を充実する	地域医療体制の充実	6	
		支え合いによる高齢者の日常生活の充実	14	
		高齢者の生きがいがづくりの推進	6	
	障がいのある人の生活を充実する	地域包括ケアシステムの構築・推進	3	
		障がい者の社会的自立の促進	12	
	身近な地域の福祉力を高める	障がい者の地域生活支援の充実	5	
		福祉のこころをはぐくむ人づくりの推進	0	
		安心して暮らせる福祉基盤の充実	16	
	「安全・安心の未来都市」の実現に向けて	危機に備え・対応を高める	共に支え合う地域社会づくりの推進	7
危機に対する体制・都市基盤の強化			10	
総合的な治水・雨水対策の推進			6	
日常生活の安心感を高める		消防・救急体制の充実	2	
		防犯対策の充実	9	
		交通安全対策の充実	14	
		消費生活の向上	3	
		食品の安全性の向上	2	
市民が主役のまちづくりを推進する		生活衛生環境の向上	6	
		協働によるまちづくりの推進	3	
		地域主体のまちづくりの促進	5	
相互理解の促進による共生社会を形成する		市民の市政への参画促進	5	
		かけがえのない個人の尊重	0	
		男女共同参画の推進	0	
			多文化共生の推進	0

大分類	中分類	施策	件数
「魅力創造・交流の未来都市」の実現に向けて	都市ブランドの確立と更なる魅力を創出する	都市ブランド戦略の推進	1
		移住定住の推進	1
		都市の魅力の発掘・創出・ブラッシュアップ	2
		観光地・大谷の地域活性化の推進	7
	個性豊かな観光と交流を創出する	戦略的観光の推進	18
		おもてなしの充実	5
	くらしに息づく文化の創造・活用を促進する	文化活動の充実	5
文化の創出・継承・保存・活用		3	
「産業・環境の未来都市」の実現に向けて	地域産業の創造性・発展性を高める	地域特性を活かした産業集積の促進	0
		新規開業・新事業創出の促進	0
		就労・雇用対策の充実	1
	商工・サービス業の活力を高める	魅力ある商業の振興	3
		安定した経営基盤の確立	0
		中小企業の経営・技術革新の促進	0
		流通機能の充実	0
	農林業の生産力・販売力・地域力を高める	農林業を支える担い手の確保・育成	4
		農林業経営を支える生産体制の強化	0
		生産者と消費者を結ぶ流通・販売戦略の強化	1
		環境と調和した農林業の推進	3
	環境への負荷を低減する	環境保全行動の促進	2
		地球温暖化対策の推進	4
		ごみの発生抑制，資源の環境利用の推進	7
		廃棄物の適正処理の推進	7
		良好な生活環境の確保	14
	生物多様性の保全	1	
「交通の未来都市」の実現に向けて	暮らしやすく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	0
		地域特性を生かした魅力ある拠点の形成	9
		地域特性に応じた安全で快適な市街地の形成	21
		空き家・空き地対策の推進	4
		都市景観の保全・創出	1
	快適な住環境と自然豊かな都市環境を創出する	安心で快適な住まいづくりの推進	15
		水と緑の保全・創出	3
	誰もが快適に移動できる総合的な交通ネットワークを構築する	公共交通ネットワークの充実	59
		道路ネットワークの充実	51
		自転車利用環境の充実	14
	質の高い上下水道サービスを提供する	安定した上下水道事業の推進	6
顧客に信頼される経営の推進		3	
行政経営 分野	強固な行政経営基盤を確立する	効果的な行政経営システムの確立	11
		地区行政の推進	38
		行政の組織力の向上	44
		財政基盤の確立	5
		情報化の推進	4

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30年度は12回の懇談会を実施し、110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29日(金)	今泉	今泉地域コミュニティセンター	40名	3件	7件
2	7月5日(木)	瑞穂野	瑞穂野地区市民センター	73名	2件	4件
3	7月26日(木)	錦	錦地域コミュニティセンター	47名	2件	7件
4	8月3日(金)	五代 若松原	五代若松原地域コミュニティセンター	40名	2件	4件
5	9月25日(火)	峰	峰小学校体育館	82名	2件	8件
6	10月4日(木)	篠井	篠井地区市民センター	122名	3件	6件
7	10月25日(木)	細谷・ 上戸祭	細谷・上戸祭地域コミュニティセンター	63名	2件	6件
8	11月1日(木)	西原	西原地域コミュニティセンター	24名	2件	5件
9	11月29日(木)	城山	城山地区市民センター	56名	2件	9件
10	12月18日(火)	雀宮	雀宮地区市民センター	45名	3件	11件
11	1月17日(木)	平石	平石地区市民センター	42名	3件	6件
12	2月21日(木)	中央	中央地域コミュニティセンター	45名	2件	9件
小 計					28件	82件
合 計				679名	110件	

《地域代表意見の内容》

○ 第1回 今泉地区

- 1 JR宇都宮駅東口の整備について
- 2 今泉小学校の校舎・体育館改築について
- 3 LRT導入に伴う周辺道路の安全確保について

○ 第2回 瑞穂野地区

- 1 日中の災害時にも対応できる消防団制度の構築について
- 2 「瑞穂野地区福祉のまちづくり計画」の策定と推進について

○ 第3回 錦地区

- 1 錦3丁目の水上公園跡地の再整備について
- 2 「まちづくり活動応援事業」について

○ 第4回 五代若松原地区

- 1 学校のトイレ洋式化及び登下校時の安全確保について
- 2 防犯カメラの設置の必要性について

○ 第5回 峰地区

- 1 公共交通の充実強化に向けて
- 2 区画整理事業等について

○ 第6回 篠井地区

- 1 篠井地区内の道路整備等について
- 2 篠井小学校の今後について
- 3 大晃ドライブイン跡地等の利活用について

○ 第7回 細谷・上戸祭地区

- 1 ビジョン 未来につなげよう～わたくしたちのまち
- 2 「細谷・上戸祭エリア」の発展とNCCの農業政策について

○ 第8回 西原地区

- 1 蓬萊町の彫刻屋台の文化財としての伝承について
- 2 西原小学校のプール及び体育館の改築について

○ 第9回 城山地区

- 1 城山地区の活性化について
- 2 城山地域ビジョンの推進に向けた各種事業への支援について

○ 第10回 雀宮地区

- 1 「ネットワーク型コンパクトシティ」と雀宮地区のまちづくりについて
- 2 災害時要援護者の対応について
- 3 雀宮小学校に隣接する「交通公園」の活用について

○ 第11回 平石地区

- 1 「ネットワーク型コンパクトシティ」の具体化について
- 2 防災・避難訓練の充実について
- 3 平出町トランジットセンター付近に常設の野菜直売所開設について

○ 第12回 中央地区

- 1 二荒山周辺、特に南側の再開発について
- 2 「歴史と文化の街中央」が誇りに思えるような城址公園の整備と活用について

《まちづくり懇談会参加者アンケート調査結果（12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	1名	0名	7名	34名	51名	149名	164名	21名	3名	430名
構成比	0.2%	0.0%	1.6%	7.9%	11.9%	34.7%	38.1%	4.9%	0.7%	100.0%

② 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	111名	230名	40名	14名	35名	430名
構成比	25.8%	53.5%	9.3%	3.3%	8.1%	100.0%

③ 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	198名	182名	63名	157名	98名	123名	45名
構成比	15%	14%	5%	12%	7%	9%	3%
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	79名	127名	56名	46名	127名	17名	1,318
構成比	6%	10%	4%	3%	10%	1%	100.0%

(2)市長とトーク

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30年度は、3回の意見交換を実施。

《実施状況》

○ 第1回目

- ・ 実施日 平成30年6月28日（木）
- ・ 参加者 ママ友ズンバ&フィットネス
大人5名，子ども6名
- ・ 場 所 第2応接室
- ・ テーマ 教育について
- ・ 懇談の主な内容
 - 1 親子教室・親子学習の充実について
 - 2 子ども連れ可能な昼食場所の拡充について
 - 3 公園の利用方法について

○ 第2回目【小中学生編】（施設めぐりと合同開催）

- ・ 実施日 平成30年8月2日（木）
- ・ 参加者 小学生8名（保護者3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 LRTについて
 - 2 市長の仕事について

○ 第3回目

- ・ 実施日 平成30年8月21日（火）
- ・ 参加者 宇都宮市文化協会ギャラリー部門 8名
- ・ 場 所 第2応接室
- ・ テーマ 宇都宮の文化の向上・振興について
- ・ 懇談の主な内容
 - 1 環境美化活動について
 - 2 看板等の色分けについて
 - 3 後継者問題について

(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」と統合し実施していた（最終実施回のみ）が、令和元年度以降は、全回給食を食べながらの実施に統一した。

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30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29日（金）	国本西小学校
2	6月26日（火）	陽光小学校
3	7月4日（水）	城山西小学校
4	9月18日（火）	五代小学校
5	11月27日（火）	石井小学校（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30年度は5回実施、163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28日 (月)	「魅力満載 花と緑あふれる初夏の施設めぐり」 エフ・エフ・ヒライデ(ユリ圃場施設)⇒若山農場⇒宇都宮 森林公園⇒妖精ミュージアム	39名 (40名)
2	8月2日 (木)	「親子で楽しもう 施設めぐり&市長とトーク」 旧篠原家住宅⇒大谷いちご倶楽部⇒上河内民族資料館 ※施設見学後、市長とトーク(3階特別会議室)	3組11名 (5組18名)
3	8月23日 (水)	「美味しいもの満喫 暑さを乗り切る施設めぐり」 うつのみや遺跡の広場⇒中央卸売市場⇒JA宇都宮東選果場 ⇒山口果樹園	39名 (40名)
4	10月17日 (水)	「宇都宮の歴史にふれる 秋の施設めぐり」 大谷資料館⇒荒牧果樹園⇒とびやま歴史体験館⇒宮カフェ	35名 (40名)
5	11月30日 (金)	「さまざまな秋を満喫 宇都宮の施設めぐり」 宇都宮美術館⇒床井農園(新里ねぎ農場)⇒栃木県防災館⇒ ドリームプールかわち	39名 (40名)
計			163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	163名

※申込人数と参加人数の差は、キャンセル人数（15名）

※1回あたりの参加人数は平均32.6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	計
人数	5名	0名	7名	4名	56名	60名	19名	151名
構成比	3.3%	0%	4.6%	2.6%	37.1%	39.7%	12.6%	100.0%

※未記入者は除く

③ 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	計
人数	57名	25名	34名	23名	9名	148名
構成比	38.5%	16.9%	23.0%	15.5%	6.1%	100.0%

※未記入者は除く

※ ③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（アンケートを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51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，アプリを利用した関連情報閲覧状況，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，広報紙やホームページで充実してほしい情報や機能
3	ごみステーションへのごみの排出状況	「消費期限」・「賞味期限」の認知度，賞味期限切れ等の未開封の食品を捨てる頻度
4	中心市街地の活性化	中心市街地へ出かける頻度，中心市街地へ出かける目的，中心市街地をより魅力づけるために充実が必要なもの
5	生物多様性	「生物多様性」の認知度，外来種が及ぼす影響に関する認知度，生物多様性保全に係る活動への参加意向
6	いちご一会とちぎ国体	栃木県で国体が開催されることの認知度，とちぎ国体へボランティアとしての参加意向，国体を盛り上げるために重要だと思うこと
7	大谷地域の振興	大谷地域への来訪経験の有無，大谷地域への来訪頻度，大谷地域への来訪目的，大谷地域への来訪手段，大谷地域内での移動手段，大谷地域の振興に向けて必要だと思う取組
8	うつのみや産の農畜産物	「うつのみや産」の農畜産物の購入意向，宇都宮の農業を大切にしたいと思うか
9	日常生活における防災に関する意識や行動	災害への備えに関する認識，災害発生時の情報入手方法
10	自治会	自治会への加入状況，自治会へ加入したきっかけ，自治会へ加入していない理由，住みよい暮らしのため自治会は今後どのようなになればよいと思うか
11	住宅用火災警報器	「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」の点検実施状況，「住宅用火災警報器等」を設置していない理由

調査事項		調査項目
12	男女共同参画	家事・育児・介護それぞれに費やした時間，社会的な活動の実施状況，配偶者からの暴力を受けた経験，LGBT（エルジービーター）の認知度
13	宇都宮市森林公園とアクティビティ ニーズ	宇都宮市森林公園への来訪頻度，宇都宮市森林公園への来訪目的，森林公園にある施設や設備の改善すべき点，興味のあるアクティビティ
14	「大谷石文化」の日本遺産認定	「大谷石文化」が日本遺産に認定されたことに関する認知度，「大谷石文化」を誇りに感じるか
15	敬老事業	「敬老」にふさわしい年齢，敬老の年齢になったときに市からお祝いしてもらいたいのか，敬老のお祝いの内容
16	まちづくり活動への参加意識	「まちづくり活動」への参加意向，「参加している」または「興味がある」まちづくり活動，まちづくり活動への参加のきっかけ，まちづくり活動に「参加したいと思わない」または「参加できない」理由
17	特別支援教育	「発達障がい」の認知度，「特別支援教育」の認知度
18	マイナンバーカードを活用した電子申請の利用	マイナンバーカードを活用した電子申請（行政手続き）の利用意向，マイナンバーを活用した電子申請（行政手続き）で利用したいと思うサービス，マイナンバーカードを活用した電子申請（行政手続き）を利用したくない理由

③ 調査の設計

- 調査地域 宇都宮市全域
- 調査対象 満18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30年8月10日～8月24日

④ 回収結果

- 標本数 4,800
- 有効回収数 2,405
- 有効回収率 50.1%

(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30年度は、10案件に対し、68件の意見が寄せられた。

《実施案件》

No.	案 件	意 見 提出者数	意見数
1	宇都宮市立地適正化計画（改定）	2人	2件
2	（仮称）宇都宮市中小企業振興プラン	7人	8件
3	第2次宇都宮市食料・農業・農村基本計画（後期）	6人	11件
4	第2次宇都宮市都市交通戦略	2人	10件
5	第3次宇都宮市配偶者からの暴力対策計画	1人	1件
6	第3次宇都宮市国際化推進計画	5人	13件
7	宇都宮市計画計画（改定）	1人	2件
8	第3次宇都宮市都市計画マスタープラン	5人	9件
9	第3次宇都宮市食品安全推進計画	1人	11件
10	宇都宮市自殺対策計画	1人	1件
	合 計 10件	31人	68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30年度には、89件の意見・要望が寄せられた。（投書を除く）

○ 処理内訳

- ・ 回答をしたもの 64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 25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。

設置No.	設置施設	通数		
		H30年度	H29年度	H28年度
1	市庁舎市民ホール	25	21	23
2	宝木出張所	1	3	1
3	陽南出張所	4	0	0
4	平石地区市民センター	2	1	2
5	横川地区市民センター	1	0	1
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	2	0	2
8	（駅東出張所 ※H26年度まで設置）			
9	城山地区市民センター	6	3	0
10	国本地区市民センター	0	0	0
11	豊郷地区市民センター	0	1	0
12	清原地区市民センター	1	0	322
13	瑞穂野地区市民センター	0	0	1
14	篠井地区市民センター	0	0	0
15	雀宮地区市民センター	3	3	3
16	総合コミュニティセンター	1	2	0
17	東市民活動センター	1	2	2
18	保健センター	0	1	0
19	総合福祉センター	0	0	4
20	観光案内所（JR宇都宮駅構内）	3	0	3

No.	設 置 施 設	通 数		
		H30 年度	H29 年度	H28 年度
21	東武宇都宮駅	1	1	0
22	東武江曾島駅	2	2	4
23	関東バス駅前定期券発売センター	0	1	0
24	道の駅うつのみや ろまんちっく村	0		
25	中央図書館	4	3	0
26	東図書館	6	5	8
27	上河内地区市民センター	0	5	1
28	上河内図書館	1	0	0
29	河内地区市民センター	1	3	3
30	河内図書館	5	5	12
31	市民プラザ	3	3	0
32	保健所	0	0	0
33	中央市民活動センター	0	0	1
34	西市民活動センター	0	0	0
35	南市民活動センター	1	1	0
36	北市民活動センター	1	0	0
37	茂原健康交流センター	0	1	0
38	老人福祉センターふれあい荘	0	0	1
39	老人福祉センターやすらぎ荘	0	0	1
40	老人福祉センターすこやか荘	1	0	3
41	老人福祉センターことぶき会館	0	1	2
42	上河内老人福祉センター	0	0	0
43	南図書館	0	2	2
44	ララスクエア宇都宮	1	1	1
45	ベルモール	1	4	4
(99)	(まちづくり懇談会参加者) ※開催時にふれあい通信の便箋と封筒を設置	6	0	0
計		84	75	407

※施設名が不明なものを除く

(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30年度には、11件の意見・要望あり。

○ 処理内訳

- ・ 回答をしたもの 9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 2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30年度には、210件の意見・要望あり。

○ 処理内訳

- ・ 回答をしたもの 164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 46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	556	168	462	262	512	156	56	724

【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	214	785	495	504	498	449	52	999

(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	94	186	214	66	227	21	32	280

(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）。

実施日 平成30年10月19日（金）

場 所 ベルモール

参加機関 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，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，栃木県行政書士会，行政相談委員，栃木行政監視行政相談センター

相談件数 13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40名）、平成30年度は24回開催し、年間915件の相談あり。

内容別にみると、家族関係が481件と最も多い。

1回あたり平均相談件数 38.1件。

《内容別相談件数》

内容	金銭関係	不動産関係	家庭関係	その他	計
件数	164	198	481	72	915

(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30年度は24回開催し、65件の相談あり。

1回あたり平均相談件数 2.7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	2	7	14	65

(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30年度は12回開催（毎月第3火曜日）し、68件の相談あり。

1回あたり平均相談件数 5.7件。

《月別相談件数》

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
件数	1	5	5	5	8	7	5	10	4	4	8	6	68

(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30年度は、12件の相談あり。

1回あたり平均相談件数 6.0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	4
	金銭・その他	0		夫婦	0
	交通事故	1		親子	0
	相隣	0		扶養	0
	公害	0		その他	2
	その他	0		小 計	10
小 計		2	合 計		12

(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30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、125件の相談あり。

1回あたり平均相談件数 8.9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	90	0	0	0	0	35	125

(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30年度は12回開催（毎月第3水曜日）し、71件の相談あり。

1回あたり平均相談件数 5.9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	4	7	8	52	71

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30年度は、11,626件の問い合わせに対して、11,280件回答しており、ワンストップ率は97.0%。

○運営状況（平成30年4月1日～平成31年3月31日）

《コールセンターへの入電件数》

総入電件数	104,053 件
取次件数	92,427 件
問合せ件数	11,626 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）	11,626 件
回答件数（B）	11,280 件
その他（一部回答等）	346 件

※ワンストップ率 $(B) / (A) = 97.0\%$

《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	主な問合せ内容
1	管財課	32.5%	市役所の開庁時間、開庁日について
2	市民課	13.3%	戸籍や住民票などの取得、郵送請求等について
3	自治振興課	9.1%	土日開催の窓口（バンパ出張所）等について
4	ごみ減量課	7.6%	ごみの出し方や収集日について
5	生活衛生課	3.5%	ハチの巣等の相談について

平成30年度分 市民の声

令和元年6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