

市民の声 (令和3年度分)



HELLO, NEW CITY.

～ 新しいまちの暮らし スーパースマートシティ うつのみや 始動 ～

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) 施策別取扱件数	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) ふれあいトーキング	13
(4) 施設めぐり	14

2. 調査広聴

(1) 市政に関する世論調査	16
----------------	----

3. 個別広聴

(1) パブリックコメント	19
(2) 宮だより（ふれあい通信）	20
(3) 宮だより（市長へのFAX）	22
(4) 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 3 0	R 元	R 2	R 3
広聴業務	まちづくり懇談会（意見・要望数）	74	110	92	中止	61
	市長とトーク（実施回数）	4	3	3	中止	2
	ふれあいトーク（実施回数）	5	5	5	中止	5
	施設めぐり（実施回数）	5	5	4	中止	2
	宮だより等で事案処理をしたもの	656	605	602	1,250	1,050
	計	744	728	706	1,250	1,120
行政相談	市民相談コーナー	1,422	999	1,181	1,168	1,140
	広報広聴課	428	724	914	1,149	936
	地区市民センター	185	280	217	297	332
	役所のこと何でも相談	82	52	50	23	56
	一日合同行政相談（宇都宮市分）	17	13	16	中止	中止
	計	2,134	2,134	2,378	2,637	2,464
専門相談	無料法律相談	879	915	903	713	791
	行政書士無料相談	77	65	113	114	109
	遺言無料相談	49	68	63	中止	中止
	無料調停相談	14	12	22	22	38
	司法書士無料相談	141	125	129	10	27
	土地家屋調査士無料相談	55	71	67	61	75
	計	1,381	1,215	1,297	920	1,040

2. 宮だより等における事案の内容

令和3年度の事案総数は1,050件で、月別件数等は下表のとおりである。

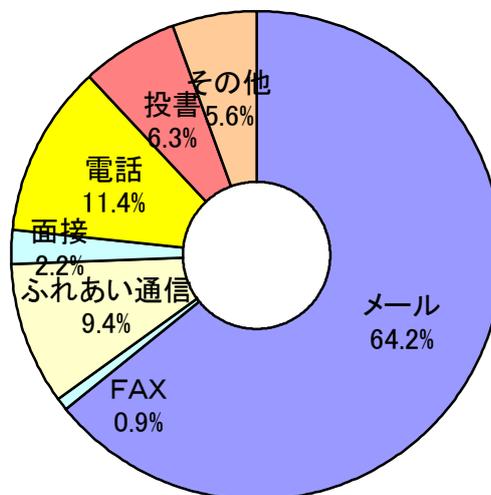
※ 宮だよりとは、市に寄せられた要望、意見、苦情及び相談のうち、市長あてに寄せられたもの

(1) 申出状況

《申出媒体別事案件数》

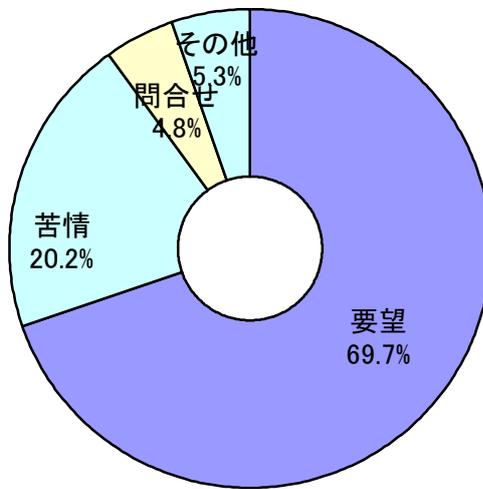
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	%
宮だより(メール)	36	63	68	50	107	53	32	67	43	54	50	51	674	64.2%
宮だより(FAX)	1	3	2	0	0	0	0	1	0	1	0	1	9	0.9%
宮だより(ふれあい通信)	8	6	9	11	6	11	7	11	7	8	3	12	99	9.4%
面接	3	5	1	3	2	3	1	2	0	0	1	2	23	2.2%
電話	10	36	9	10	11	3	4	7	10	4	6	10	120	11.4%
投書(手紙・はがき等)	10	3	8	7	6	6	6	3	3	3	6	5	66	6.3%
新聞投書	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
転送(国)	0	1	1	0	0	0	0	2	1	0	0	1	6	0.6%
転送(県)	0	6	6	7	5	5	2	4	1	2	2	0	40	3.8%
その他広聴手段	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Eメール	2	0	1	0	0	0	1	1	2	3	1	2	13	1.2%
計	70	123	105	88	137	81	53	98	67	75	69	84	1,050	100.0%

申出媒体別割合（総件数 1,050件）



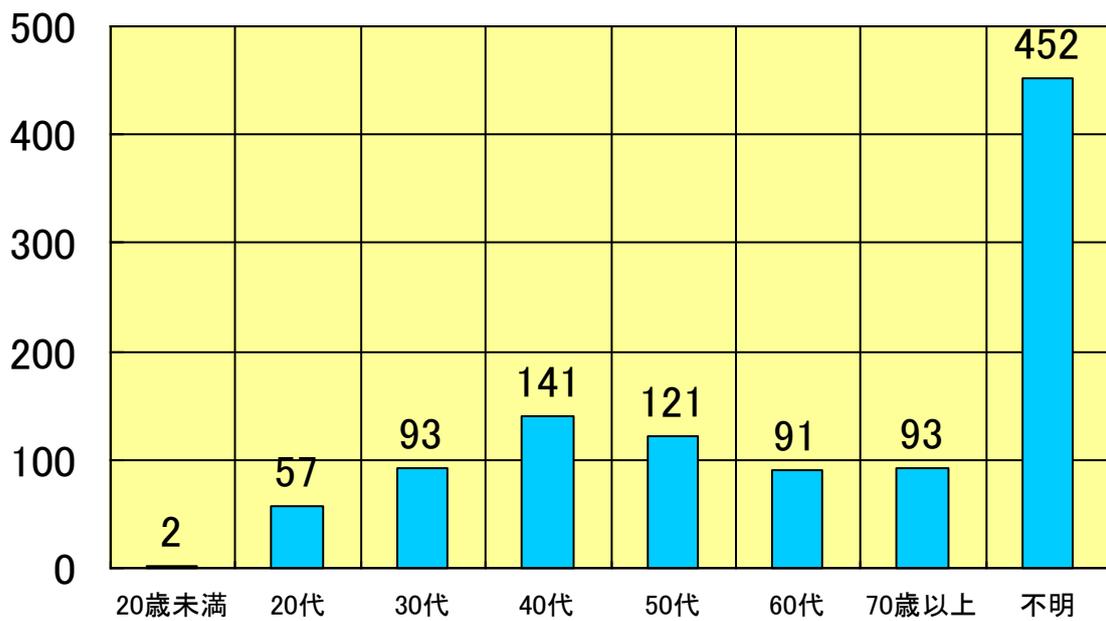
《申出種別件数》

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	%
要望	53	64	74	51	109	59	38	79	47	57	45	56	732	69.7%
苦情	10	43	12	30	15	12	9	18	14	10	18	21	212	20.2%
問合せ	3	8	12	5	6	6	2	1	0	4	1	2	50	4.8%
その他	4	8	7	2	7	4	4	0	6	4	5	5	50	5.3%
計	70	123	105	88	137	81	53	98	67	75	69	84	1,050	100.0%



《年代別件数》

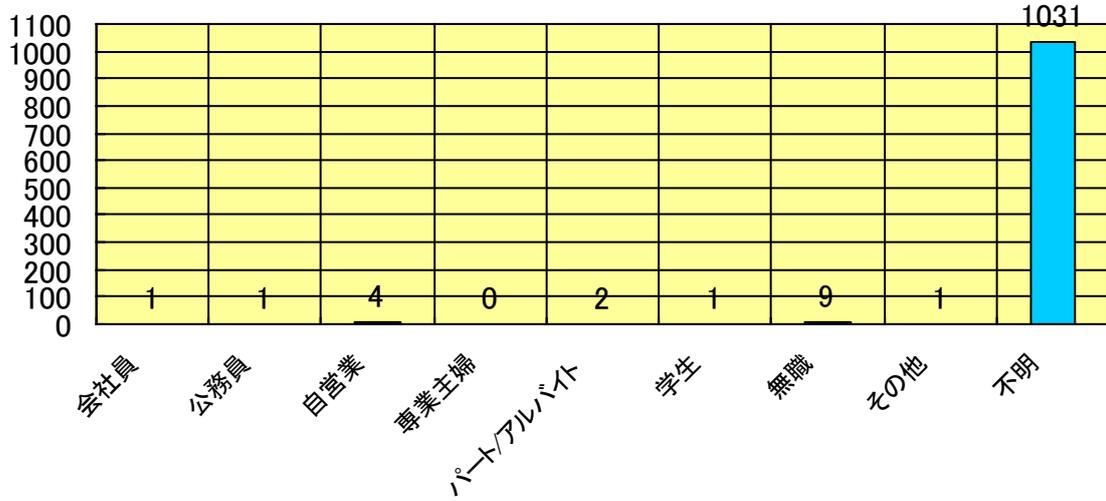
(件数)



(年代)

《職業別件数》

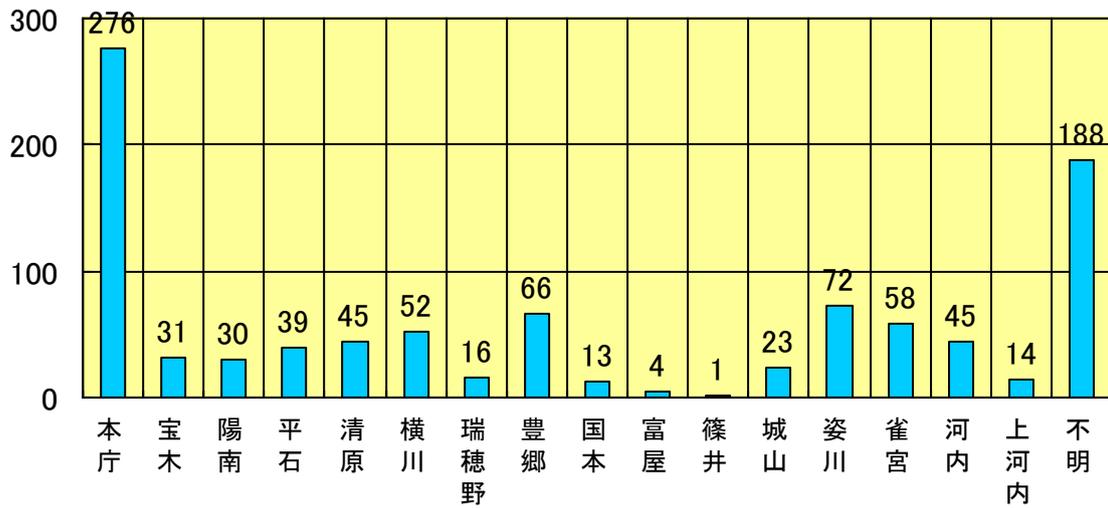
(件数)



(職業)

《居住地区別件数》 ※市内分(973件)のみ

(件数)



(地区)

(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）	548	126	674	64.2%
宮だより（FAX）	5	4	9	0.9%
宮だより（ふれあい通信）	75	24	99	9.4%
面接	14	9	23	2.2%
電話	22	98	120	11.4%
投書（手紙・はがき等）	50	16	66	6.3%
新聞投書	0	0	0	0.0%
転送（国）	6	0	6	0.6%
転送（県）	0	40	40	3.8%
その他広聴手段	0	0	0	0.0%
Eメール	4	9	13	1.2%
計	724	326	1,050	100.0%
割合	69.0%	31.0%	—	—

※ 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。

《「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	1	0	0	0	3	2	1	0	0	3	1	2	13
検討	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
説明	51	61	76	62	103	57	37	71	41	57	44	44	704
実施困難	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
参考	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
計	56	61	76	62	107	60	39	71	41	60	45	46	724

(3) 主管課別取扱件数

※上位10課まで記載

令和元年度			令和2年度			令和3年度		
	課名	件数		課名	件数		課名	件数
1	人事課	25	1	保健予防課	142	1	保健予防課	268
2	生活安心課	23	2	学校教育課	82	2	商工振興課	52
3	高齢福祉課	21	3	経営管理課	53	3	学校教育課	45
4	道路保全課	20	4	LRT企画課	50	4	生涯学習課	34
4	生涯学習課	20	5	広報広聴課	44	5	公園管理課	29
6	ごみ減量課	19	6	危機管理課	39	5	生活福祉第1課・ 第2課	29
7	交通政策課	18	7	人事課	37	7	ごみ減量課	28
8	公園管理課	16	8	生涯学習課	36	8	みんなでまちづくり 課	27
9	みんなでまちづくり 課	15	9	商工振興課	35	8	学校健康課	27
9	広報広聴課	15	10	道路保全課	32	8	スポーツ振興課	27

(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	3
		子どもを守り育てる支援の充実	17
		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	6
		子育て支援の充実	14
	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	64
		未来を生き抜く力の育成	2
		地域と共にある学校づくりの推進	3
		教育環境の充実	5
		多様な児童生徒に応じた指導・支援の推進	3
		教職員の資質・能力と学校の組織力の向上	0
		幼児教育の充実	0
	生涯にわたる学習活動を促進する	自己を磨き社会を支える学習の推進	28
		学校・家庭・地域が相互に連携・協働した教育活動の充実	4
		学んだ成果を生かした活動の推進	2
誰もが生涯を通じてスポーツを楽しむことを実施する	ライフステージ等に応じたスポーツ活動の推進	5	
	スポーツ活動環境の充実	23	
	スポーツを支える人材の育成・団体の活性化	3	
「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	健康づくりの推進	292
		地域医療体制の充実	3
	高齢期の生活を充実する	支え合いによる高齢者の日常生活の充実	11
		高齢者の生きがいがづくりの推進	7
		地域包括ケアシステムの構築・推進	1
	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	9
		障がい者の地域生活支援の充実	6
	身近な地域の福祉力を高める	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	15
		共に支え合う地域社会づくりの推進	10
「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	危機に対する体制・都市基盤の強化	11
		総合的な治水・雨水対策の推進	4
		消防・救急体制の充実	12
	日常生活の安心感を高める	防犯対策の充実	17
		交通安全対策の充実	10
		消費生活の向上	1
		食品の安全性の向上	1
		生活衛生環境の向上	0
	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	3
		地域主体のまちづくりの促進	11
		市民の市政への参画促進	2
	相互理解の促進による共生社会を形成する	かけがえのない個人の尊重	1
		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	3	
		観光地・大谷の地域活性化の推進	1	
	個性豊かな観光と交流を創出する	戦略的観光の推進	4	
		おもてなしの充実	2	
	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	2	
「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	3	
	商工・サービス業の活力を高める	魅力ある商業の振興	9	
		安定した経営基盤の確立	39	
		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	1	
		農林業経営を支える生産体制の強化	1	
		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	1	
		地球温暖化対策の推進	1	
		ごみの発生抑制，資源の環境利用の推進	24	
		廃棄物の適正処理の推進	13	
		良好な生活環境の確保	1	
		生物多様性の保全	0	
	「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	9
			地域特性を生かした魅力ある拠点の形成	7
			地域特性に応じた安全で快適な市街地の形成	44
空き家・空き地対策の推進			3	
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	4	
		水と緑の保全・創出	4	
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	45	
		道路ネットワークの充実	38	
		自転車利用環境の充実	4	
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	5	
		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		122	
	行政の組織力の向上		17	
	財政基盤の確立		1	
	情報化の推進		3	
その他	市政以外	市政以外の内容で他機関につなぐもの	3	

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地域住民と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年度から実施している。

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。

令和3年度は新型コロナウイルスの影響により、当初予定9回のうち、6回が中止（書面開催）となり、3回実施した。

〈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	—	陽東	書面開催	—	3件	4件
2	—	緑が丘	書面開催	—	2件	4件
3	—	富士見	書面開催	—	3件	1件
4	10月27日(水)	河内	河内地区市民センター	41名	3件	7件
5	11月19日(金)	築瀬	築瀬地域コミュニティセンター	22名	2件	10件
6	12月16日(金)	石井	石井地域コミュニティセンター	31名	3件	2件
7	—	陽南	書面開催	—	2件	6件
8	—	上河内	書面開催	—	3件	2件
9	—	陽光	書面開催	—	2件	2件
小 計					23件	38件
合 計				94名	61件	

《地域代表意見の内容》

○ 第1回 陽東地区

- 1 LRT整備事業の着実な推進と住民の生活交通確保対策について
- 2 防災対策の強化について
- 3 高齢者に対する生活サポート活動の担い手について

○ 第2回 緑が丘地区

- 1 新たな施策に係る生活支援について
- 2 教育環境の改善・充実と安全管理

○ 第3回 富士見地区

- 1 「資源とごみの分け方・出し方」冊子の配布について
- 2 自転車のまち宇都宮をつくる
- 3 公共交通ネットワークの充実

○ 第4回 河内地区

- 1 まちづくり支援策の対応について
- 2 文化財及び伝承行事の保存対策強化について
- 3 自治会加入促進活動について

○ 第5回 築瀬地区

- 1 築瀬地域の防災について
- 2 通学路の整備について

○ 第6回 石井地区

- 1 ペタンク競技の普及について
- 2 地域活動のメリット訴求について
- 3 石井地域公共交通について

○ 第7回 陽南地区

- 1 陽南通りの整備計画と交通渋滞対策について
- 2 陽南プール廃止後の跡地利用について

○ 第8回 上河内地区

- 1 地域主体のまちづくり財源について
- 2 誰もが「スーパースマートシティ」に対応できる社会について
- 3 車中泊に対応した施設の整備について（梵天の湯への電気・水道・トイレの整備）

○ 第9回 陽光地区

- 1 陽光地域コミュニティセンター内テニスコートの用途変更について
- 2 陽光小学校に南門を設けることにより震災や防災に対する陽光地域コミュニティセンターの有効活用ができる（避難所開設で知る陽光小学校緊急連絡通路）

《まちづくり懇談会参加者アンケート調査結果（開催3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	0名	3名	11名	20名	31名	3名	0名	68名
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	4.4%	16.2%	29.4%	45.6%	4.4%	0.0%	100%

② 懇談会の内容の感想

区分	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	計
人数	15名	37名	11名	1名	4名	68名
構成比	22.1%	54.4%	16.2%	1.4%	5.9%	100%

③ 関心のある分野（複数回答可）

区分	保健・医療 ・福祉対策	防災・防災 ・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	35名	36名	31名	36名	17名	23名	11名
構成比	12.3%	12.5%	10.8%	12.5%	5.9%	8.0%	3.8%
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	24名	23名	10名	11名	28名	2名	287名
構成比	8.4%	8.0%	3.5%	3.8%	9.8%	0.7%	100%

(2)市長とトーク

市民と市長がお茶等を飲みながら、特定のテーマについ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年度から実施している。

平成28年度からはカフェタイムでのトークを実施している。

令和3年度は新型コロナウイルスの影響等により、当初予定の4回のうち、2回中止、2回実施した。

《実施状況》

○ 第3回

- ・ 実施日 令和3年11月11日（木）
- ・ 参加者 栃木県生きがづくり協議会フレイル部 6名
- ・ 場 所 特別会議室
- ・ テーマ 高齢者が生きがいを持って生活していける社会にするためには
- ・ 主な懇談内容
 - 1 フレイル（加齢に伴い心身の機能が低下する「虚弱」）について
 - 2 官民一体となって実施すべきフレイル予防事業について

○ 第4回

- ・ 実施日 令和3年11月16日（火）
- ・ 参加者 特定非営利活動法人 障がい者福祉推進ネットちえのわ 4名
- ・ 場 所 第2応接室
- ・ テーマ 学校を卒業した後の障がい者の生活を豊かにするためには
- ・ 主な懇談内容
 - 1 障がい者が抱えている問題について
 - 2 障がい者の福祉サービスについて

(3)ふれあいトークング

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年度から実施している。

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、最終回は全小中学校で実施している「お弁当の日」に併せて実施してきたが、令和元年度以降は、給食を食べながらの実施に統一した。

また、平成27年度からは、市長による宇都宮の魅力や取組についての授業を実施している。

令和3年度は、新型コロナウイルス感染対策のため、給食をとりながらの懇談に代えて、市長の授業で懇談を4時限目に実施した。

《実施状況》

回	実施日	実施校
1	5月25日(火)	富士見小学校
2	7月2日(金)	上河内中央小学校
3	7月9日(金)	姿川中央小学校
4	11月17日(水)	白沢小学校
5	11月24日(水)	明保小学校

(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ことを目的とし、昭和43年度から実施している。

平成24年度に、参加対象者を見直し、老人会や婦人会などの団体に限定していたものから、本市在住又は通勤・通学している方を対象とする事業とした。

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組み入れてコースを設定している。

令和3年度は当初3回の開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ2回実施した。

当該事業の現状や社会状況を踏まえ、事業の役割は終えたことから、当年度をもって廃止した。

《実施状況》

回	開催日	【テーマ】・見学場所	参加人数 (申込人数)
1	7月1日 (木)	「のろし跡が発見された飛山城と最新の清掃工場を見る 施設めぐり」 飛山城史跡公園⇒LRT車両基地見学(車窓)⇒ろまんちっく村⇒クリーンセンター下田原⇒白沢公園(白沢宿・七福神)	19名
2	11月24日 (水)	「ごみ処理施設と災害や防災について学ぶ 施設めぐり」 エコプラセンダー下荒針⇒大谷散策(平和観音・ベルテラシエ大谷)⇒ろまんちっく村⇒若山農場竹林(車窓)⇒栃木県防災館	21名
計			40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

実施回数	参加人数
2回	40名

※1回あたりの参加人数は平均20名

※定員は新型コロナウイルス感染予防対策のため、バス乗車定員（40名）の半数、先着20名を募集した。

② 参加者年齢構成

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	0名	0名	1名	0名	9名	25名	5名	40名
構成比	0%	0%	2.5%	0%	22.5%	62.5%	12.5%	100%

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	14名	5名	5名	10名	6名	40名
構成比	35.0%	12.5%	12.5%	25.0%	15.0%	100%

2. 調査広聴

(1) 市政に関する世論調査（第54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年以降毎年実施している。

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	市政情報の各広報媒体の視聴状況、「広報うつのみや」の入手方法、入手をしない理由、「広報うつのみや」で読んでいる記事、「広報うつのみや」に関する感想、取り上げてほしい話題・情報、市の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、ホームページに関する感想、充実してほしい機能や情報、市政情報をどんな手段で知りたいか
3	健康づくり	健康面からの生活習慣、相談できるかかりつけの歯科医院、主食・主菜・副菜をそろえて食べる日数
4	中心市街地の活性化	中心市街地に出かける頻度、中心市街地へ出かける目的、より訪れたいくなるための機能や施設
5	宇都宮市を拠点とするプロスポーツチーム	本市を拠点に活動するプロスポーツチームの認知度、プロスポーツチームに期待することは何か、プロスポーツチームの活躍や活動に対してどう感じているか
6	生物多様性	自然環境について関心があるか、「生物多様性」の認知度、外来種が及ぼす影響の認知度
7	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、動画や静止画を表示する看板（デジタルサイネージ）の印象、看板（デジタルサイネージ）に感じる点
8	うつのみや産の農産物	「うつのみや産」の農産物の購入意欲、宇都宮の農業を大切にしたいと思うか
9	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の認知度
10	空き家及び防犯・交通安全に関する意識	管理が不十分な空き家が増えていると感じるか、近所の空き家の活用方法、「宇都宮空き家会議」の認知度、安心して暮らすことができていると思うか、自転車保険の加入状況

11	アーバンスポーツへの関心	どのようなアーバン（都市型）スポーツイベントがあれば観戦したいか、アーバンスポーツの種目の認知度、興味や関心または既にやっているアーバンスポーツの種目、アーバンスポーツに関心がない理由
12	まちづくり活動への意識	まちづくり活動の参加状況、参加中または興味があるまちづくり活動の種類、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
13	選挙の環境向上に向けた取組	どの時間帯で投票所へ行くことが多いか、期日前投票所に行き投票をしたことがあるか、投票所の終了時刻を早めること、終了時刻を早めることに賛成する理由、終了時刻を早めることに反対する理由、選挙の環境向上に役立つと思う取組
14	路線バスの利用状況等	路線バスをどの程度利用するか、路線バスを利用する際の主な外出目的、どの程度の間隔で運行されていれば利用しやすいか、利用料金の1か月あたりの程度、路線バスを利用するために重要なこと
15	住宅用火災報知器の設置及び維持管理状況	住宅用火災報知器または自動火災報知設備の設置状況、住宅用火災報知器等の点検の有無、設置している住宅用火災報知器の経過年数
16	「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
17	食品ロスの削減	未使用・未開封の食品を焼却ごみで捨てたことの有無、捨てた理由、食品ロスを減らすために効果があると思うこと
18	治水・雨水対策	総合治水・雨水対策の認知度、総合治水・雨水対策をどこから知ったり聞いたりしたか、総合治水・雨水対策の効果的な啓発方法、今後取り組んでいきたいと思っているもの
19	いちご一会とちぎ国体・いちご一会とちぎ大会	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、ボランティア情報の入手方法、国体を盛り上げるために重要だと思うこと
20	水災害（洪水など）への備え	「ハザードマップ」の存在の認知度、住んでいる建物（住宅）は洪水浸水想定区域内または区域外か、水災害への備えに取り組んでいるか
21	結婚・出産・子育てに関する意識	結婚しているか、結婚するつもりがあるか、結婚している場合全部で何人のお子さんを持ちたいか、結婚を予定している場合子どもは何人ほしいか
22	宇都宮市のみどり	みどりの量についての満足度、10年後のみどりの量のあり方、みどりの保全・普及啓発に関する取組の満足度、みどりと憩いの拠点づくりの推進の満足度
23	SDGs（エスディーゼーズ）	SDGsについての認知度、SDGsについて知った手段、SDGsのゴールの中で興味・関心のある分野
24	自転車のまちづくり	自転車の利用頻度、宇都宮市は自転車を使いやすいまちだと思うか、自転車走行空間（自動車レーンなど）の整備状況

25	もったいない運動	「もったいない運動」の認知度，もったいない運動を知った経緯，日常生活の中で取り組んでいるもったいない運動
26	敬老事業	長寿にふさわしい年齢は何歳からか，市からの敬老祝として望むもの，敬老祝金の贈呈制度のかわりに福祉サービスを充実する考え
27	GAP（農業生産工程管理）の認知度等	農産物についてその生産過程のどのような取組が重要か，GAPについての認知度及び情報入手機会，GAPの取組を行って生産された農産物の購買意欲
28	雨水貯留・浸透施設の補助金制度	貯留タンクや浸透ますの認知度，雨水貯留・浸透施設の設置に対する補助金制度の認知度，雨水貯留・浸透施設の設置効果についての認知度，雨水貯留・浸透施設を設置したいと思うか，設置希望・既設置の理由，設置したくない理由

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 令和3年8月4日～9月9日

④ 回収結果

- 標本数 4,800件
- 有効回収数 2,319件
- 有効回収率 48.3%

3. 個別広聴

(1) 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年度から制度化した。

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で、意見などに対しても、市の考え方を公表している。

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。

令和3年度は、7案件に対し、19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	宇都宮市建築物耐震改修促進計画（三期計画）	0人	0件
2	宇都宮市総合治水・雨水対策推進計画	1人	1件
3	宇都宮市立地適正化計画（防災指針）	1人	1件
4	宇都宮市公共施設等総合管理計画（後期計画）	3人	5件
5	第4次宇都宮市食育推進計画	3人	3件
6	第2次宇都宮市空き家等対策計画	3人	4件
7	宇都宮市第2期SDGs未来都市計画	3人	5件
	合 計 7件	14人	19件

(2)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、本庁舎を含め市民の身近な施設等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している。

令和3年度には、99件の意見・要望が寄せられた。

○ 処理内訳

- ・ 回答したもの 75件
- ・ 参考処理 24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≫

設置No.	設置施設	通数		
		R元年度	R2年度	R3年度
1	市庁舎市民ホール	25	22	18
2	宝木出張所	0	1	0
3	陽南出張所	1	0	0
4	平石地区市民センター	2	2	2
5	横川地区市民センター	0	1	2
6	富屋地区市民センター	2	0	0
7	姿川地区市民センター	0	1	0
8	(駅東出張所 ※H27年度より廃止)			
9	城山地区市民センター	0	0	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	3	0	0
12	清原地区市民センター	2	0	4
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	2	0	1
15	雀宮地区市民センター	5	1	0
16	総合コミュニティセンター	3	3	3
17	東市民活動センター	2	2	4
18	保健センター	5	1	0
19	総合福祉センター	1	1	1
20	観光案内所（JR宇都宮駅構内）	1	1	0

No.	設 置 施 設	通 数		
		R 元年度	R2 年度	R3 年度
21	東武宇都宮駅	0	1	0
22	東武江曾島駅	1	0	1
23	関東バス駅前定期券発売センター	1	0	1
24	道の駅うつのみや ろまんちっく村	0	0	0
25	中央図書館	4	1	7
26	東図書館	12	1	4
27	上河内地区市民センター	5	4	5
28	上河内図書館	0	1	2
29	河内地区市民センター	1	1	1
30	河内図書館	1	2	1
31	市民プラザ	1	3	6
32	保健所	1	1	1
33	中央市民活動センター	0	0	0
34	西市民活動センター	0	0	0
35	南市民活動センター	0	1	1
36	北市民活動センター	0	0	2
37	茂原健康交流センター	0	0	0
38	老人福祉センターふれあい荘	0	0	0
39	老人福祉センターやすらぎ荘	0	0	0
40	老人福祉センターすこやか荘	1	0	0
41	老人福祉センターことぶき会館	0	1	0
42	上河内老人福祉センター	0	0	0
43	南図書館	1	0	1
44	トナリエ	0	0	1
45	ベルモール	3	1	1
(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	1	0	2
計		87	52	73

※施設名が不明なものを除く

(3)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月から実施している。

令和3年度には、9件の意見・要望があった。

○ 処理内訳

- ・ 回答したもの 5件
- ・ 参考処理 4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。

(4)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月から実施している。

令和3年度には、674件の意見・要望があった。

○ 処理内訳

- ・ 回答したもの 548件
- ・ 参考処理 126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。

Ⅲ. 相談業務

1. 市民相談

(1) 広報広聴課・市民相談コーナー

3階広報広聴課と2階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、適切な窓口の案内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		相談内容			計
	電話	来庁	行政	民事	その他	
件 数	913	23	543	174	219	936

【市民相談コーナー】

内 訳	申出方法		相談内容			計
	電話	来庁	行政	民事	その他	
件 数	274	866	568	447	125	1,140

(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、行政相談業務を実施している。

内 訳	申出方法		相談内容			計
	電話	来所	行政	民事	その他	
件 数	89	243	268	18	46	332

(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 令和3年度は中止（令和2年度から中止）
- ・場所 （例年はベルモール（宇都宮市陽東6丁目）で開催）
- ・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，栃木県警察本部，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，宇都宮市
- ・相談件数 【参考】令和元年度実績16件（宇都宮市関係分）

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日曜日に実施している。(各回定員40名)

令和3年度は22回開催し(8月1回と9月1回は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止)、年間791件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は35.9件であった。

《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	120	156	430	85	791

(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、相続・離婚、営業許認可、開発行為、農地転用等に関する相談を行政書士が受けている。

令和3年度は20回開催し(5月、10月は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止)、年間で109件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は5.5件であった。

《内容別相談件数》

内容	相続・離婚	営業許認可	開発行為	農地転用	その他	計
件数	83	0	0	3	23	109

(3) 遺言無料相談

市役所2階市民相談コーナーにおいて、毎月第3火曜日に、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。

令和2年度より新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止している。(令和元年度は12回開催し、年間63件の相談があった)

(4) 無料調停相談

市役所会議室において、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。

令和3年度は、3回開催し、年間38件の相談があり、1回あたり平均相談件数は12.6件であった。

《内容別相談件数》

内 容		件数	内 容		件数
民 事	土地・建物	7	家 事	離婚	0
	金銭・サラ金	1		相続	10
	金銭・その他	2		夫婦	3
	交通事故	2		親子	3
	相隣	2		扶養	2
	その他	2		その他	4
小 計		16	小 計		22
合 計					38

(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、毎月第2火曜日と法の日（10月1日）週間の記念行事としての2回を含み年間14回開催し、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。

令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響で2、3月の2回のみ開催し、27件の相談があった。

《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	19	0	0	0	0	8	27

(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、毎月第3水曜日に、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。

令和3年度は11回開催し（9月は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止）、年間75件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は6.8件であった。

《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	3	12	6	54	75

IV. 問合せ対応業務

市政情報コールセンター

市民からの電話による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年度に設置した。(開設日10月3日)

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。

令和3年度は、8,159件の問い合わせに対して、8,158件回答しており、ワンストップ率は99.9%であった。

○運営状況(令和3年4月1日～令和4年3月31日)

《コールセンターへの入電件数》

総入電件数	133,754件
取次件数	125,595件
問合せ件数	8,159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)	8,159件
回答件数(B)	8,158件
その他(一部回答等)	1件

※ワンストップ率 (B) / (A) 99.9%

《主な問い合わせ内容と所管課》(上位5課まで記載)

	課名	全体に占める割合	主な問合せ内容
1	管財課	63.4%	市役所の開庁時間、開庁日について
2	保健予防課	9.8%	新型コロナウイルスについて
3	市民課	6.1%	戸籍や住民票などの取得、郵送請求について
4	ごみ減量課	5.4%	ごみの出し方や収集日について
5	みんなでまちづくり課	1.8%	土日開催の窓口(バンバ出張所)等について

住めば
愉快だ
宇都宮
UTSUNOMIYA

令和3年度分 市民の声

令和4年12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