

令和2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       | 18 |
| (2) 宮だより（ふれあい通信）    | 19 |
| (3) 宮だより（市長へのFAX）   | 21 |
| (4) 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 2 8 | H 2 9 | H 3 0 | R 元   | R 2   |
| 広聴業務 | まちづくり懇談会（意見・要望数） | 43    | 74    | 110   | 92    | 中止    |
|      | 市長とトーク（実施回数）     | 4     | 4     | 3     | 3     | 中止    |
|      | ふれあいトーキング（実施回数）  | 5     | 5     | 5     | 5     | 中止    |
|      | 施設めぐり（実施回数）      | 5     | 5     | 5     | 4     | 中止    |
|      | 宮だより等で事案処理をしたもの  | 1,196 | 656   | 605   | 602   | 1,250 |
|      | 計                | 1,253 | 744   | 728   | 706   | 1,250 |
| 行政相談 | 市民相談コーナー         | 2,272 | 1,422 | 999   | 1,181 | 1,168 |
|      | 広報広聴課            | 745   | 428   | 724   | 914   | 1,149 |
|      | 地区市民センター         | 207   | 185   | 280   | 217   | 297   |
|      | 役所のこと何でも相談       | 92    | 82    | 52    | 50    | 23    |
|      | 一日合同行政相談（宇都宮市分）  | 20    | 17    | 13    | 16    | 中止    |
|      | 計                | 3,336 | 2,134 | 2,068 | 2,378 | 2,637 |
| 専門相談 | 無料法律相談           | 980   | 879   | 915   | 903   | 713   |
|      | 行政書士無料相談         | 77    | 77    | 65    | 113   | 114   |
|      | 遺言無料相談           | 51    | 49    | 68    | 63    | 中止    |
|      | 無料調停相談           | 31    | 14    | 12    | 22    | 22    |
|      | 司法書士無料相談         | 148   | 141   | 125   | 129   | 10    |
|      | 土地家屋調査士無料相談      | 94    | 55    | 71    | 67    | 61    |
|      | 計                | 1,530 | 1,381 | 1,215 | 1,297 | 920   |

## 2. 宮だより等における事案の内容

令和2年度の事案総数は1,250件で、月別件数等は下表のとおりである。

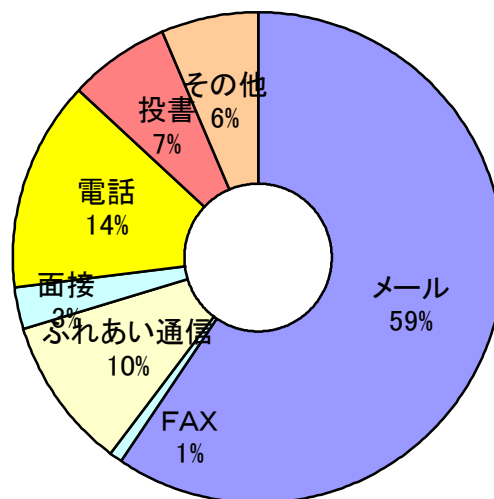
※ 宮だよりとは、市に寄せられた要望、意見、苦情及び相談のうち、市長あてに寄せられたもの

### (1) 申出状況

#### 《申出媒体別事案件数》

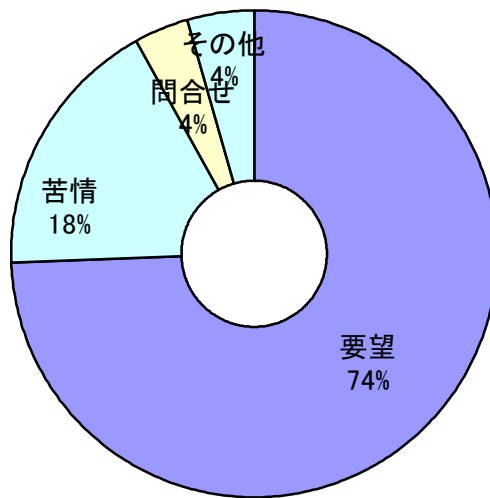
| 月            | 4   | 5   | 6   | 7   | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 1   | 2  | 3  | 計     | %      |
|--------------|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|-----|----|----|-------|--------|
| 宮だより(メール)    | 179 | 103 | 52  | 46  | 40 | 27 | 22 | 42 | 39 | 98  | 47 | 46 | 741   | 59.3%  |
| 宮だより(FAX)    | 1   | 2   | 0   | 0   | 0  | 0  | 1  | 0  | 1  | 2   | 2  | 2  | 11    | 0.9%   |
| 宮だより(ふれあい通信) | 26  | 14  | 23  | 15  | 9  | 9  | 1  | 1  | 7  | 4   | 4  | 9  | 122   | 9.8%   |
| 面接           | 4   | 3   | 1   | 0   | 4  | 6  | 3  | 4  | 0  | 2   | 6  | 4  | 37    | 2.9%   |
| 電話           | 27  | 26  | 11  | 17  | 6  | 6  | 18 | 15 | 8  | 16  | 9  | 10 | 169   | 13.5%  |
| 投書(手紙・はがき等)  | 10  | 5   | 11  | 14  | 10 | 8  | 7  | 3  | 3  | 4   | 3  | 6  | 84    | 6.7%   |
| 新聞投書         | 0   | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0     | 0%     |
| 転送(国)        | 0   | 2   | 1   | 0   | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 7   | 0  | 0  | 11    | 0.9%   |
| 転送(県)        | 2   | 3   | 1   | 4   | 3  | 0  | 5  | 1  | 5  | 10  | 2  | 3  | 39    | 3.1%   |
| その他広聴手段      | 0   | 0   | 0   | 6   | 5  | 3  | 1  | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 15    | 1.2%   |
| Eメール         | 2   | 4   | 0   | 2   | 2  | 1  | 4  | 1  | 1  | 0   | 2  | 2  | 21    | 1.7%   |
| 計            | 251 | 162 | 100 | 104 | 79 | 60 | 62 | 68 | 64 | 143 | 75 | 82 | 1,250 | 100.0% |

### 申出媒体別割合（総件数 1,250件）



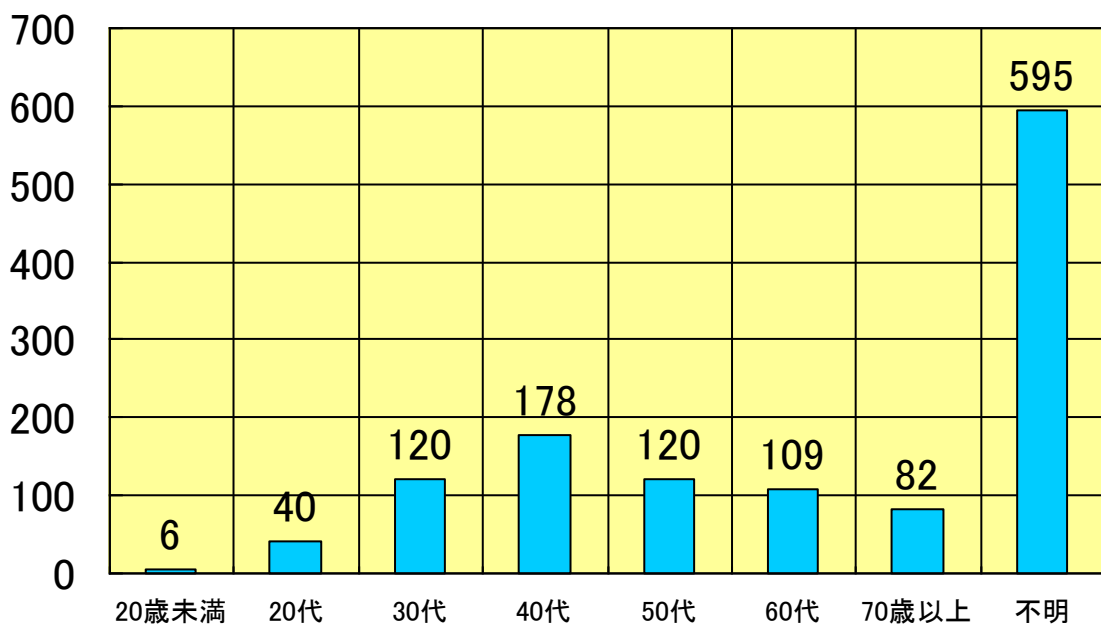
### 《申出種別件数》

| 月   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 1   | 2  | 3  | 計     |
|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|-----|----|----|-------|
| 要望  | 214 | 123 | 61  | 62  | 51 | 41 | 45 | 53 | 51 | 118 | 53 | 57 | 929   |
| 苦情  | 21  | 29  | 24  | 27  | 18 | 9  | 14 | 14 | 11 | 16  | 15 | 21 | 219   |
| 問合せ | 4   | 7   | 8   | 10  | 3  | 4  | 2  | 0  | 0  | 3   | 3  | 2  | 46    |
| その他 | 12  | 3   | 7   | 5   | 7  | 6  | 1  | 1  | 2  | 6   | 4  | 2  | 56    |
| 計   | 251 | 162 | 100 | 104 | 79 | 60 | 62 | 68 | 64 | 143 | 75 | 82 | 1,250 |



### 《年代別件数》

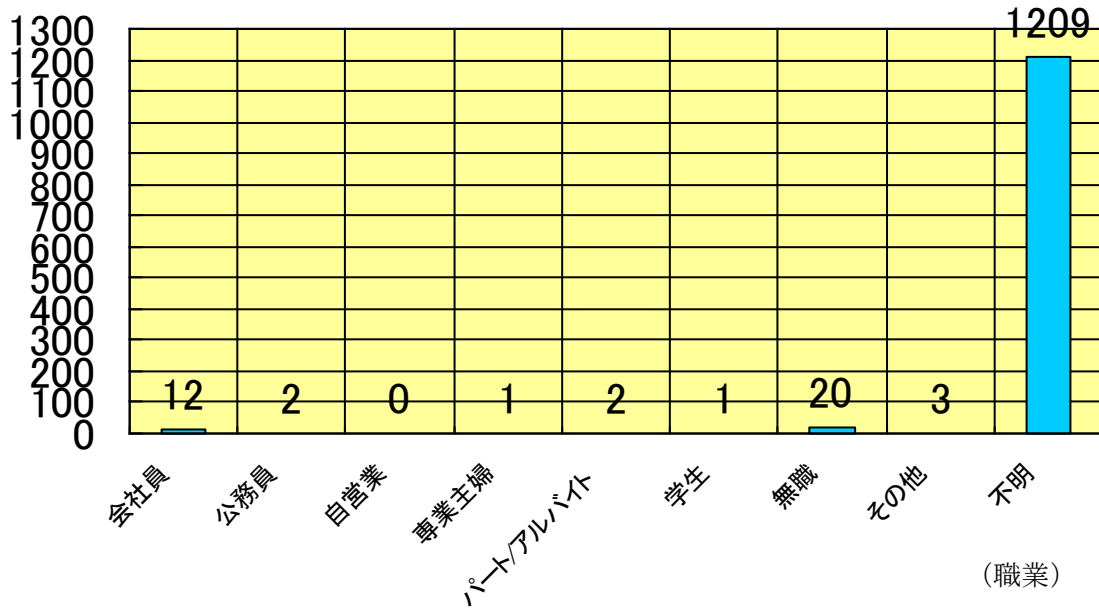
(件数)



(年代)

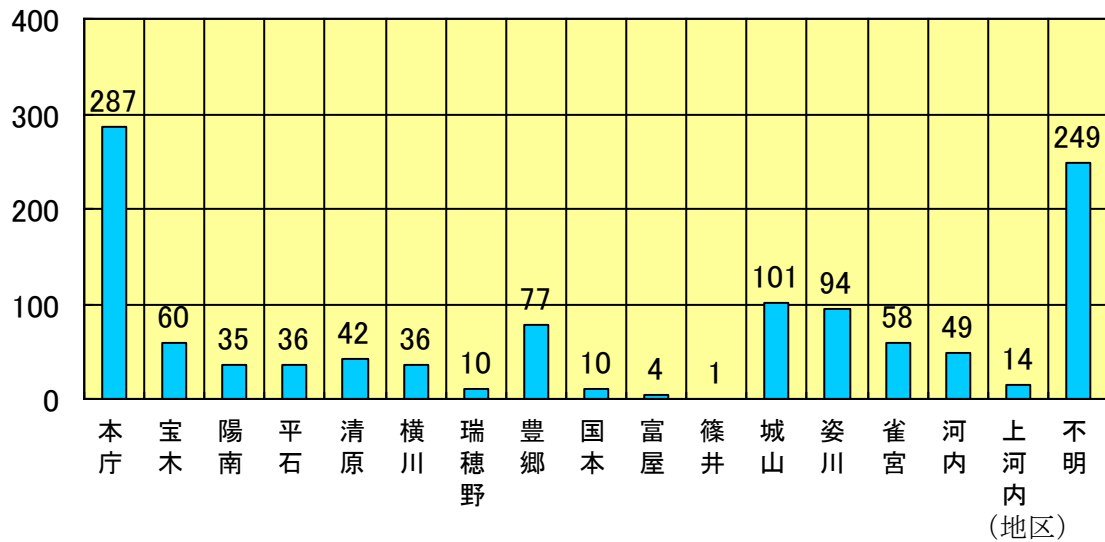
### 《職業別件数》

(件数)



### 《居住地区別件数》 ※市内分(1, 163件)のみ

(件数)



## (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）    | 597    | 144   | 741   | 59.3%  |
| 宮だより（FAX）    | 7      | 4     | 11    | 0.9%   |
| 宮だより（ふれあい通信） | 94     | 28    | 122   | 9.8%   |
| 面接           | 22     | 15    | 37    | 2.9%   |
| 電話           | 20     | 149   | 169   | 13.5%  |
| 投書（手紙・はがき等）  | 52     | 32    | 84    | 6.7%   |
| 新聞投書         | 0      | 0     | 0     | 0.0%   |
| 転送（国）        | 8      | 3     | 11    | 0.9%   |
| 転送（県）        | 0      | 39    | 39    | 3.1%   |
| その他広聴手段      | 5      | 10    | 15    | 1.2%   |
| Eメール         | 6      | 15    | 21    | 1.7%   |
| 計            | 811    | 439   | 1,250 | 100.0% |
| 割合           | 64.9%  | 35.1% | —     | —      |

※ 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   | 5   | 2   | 9  | 0  | 1  | 7  | 3  | 2  | 1  | 5  | 0  | 0  | 35  |
| 検討   | 2   | 1   | 1  | 2  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 13  |
| 説明   | 163 | 101 | 55 | 58 | 45 | 37 | 25 | 36 | 36 | 87 | 49 | 54 | 746 |
| 実施困難 | 3   | 1   | 5  | 2  | 2  | 2  | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0  | 17  |
| 参考   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 計    | 173 | 105 | 70 | 62 | 48 | 47 | 29 | 39 | 39 | 94 | 50 | 55 | 811 |

### (3) 主管課別取扱件数

※上位 10 課まで記載

| 平成 30 年度 |           |    | 令和元年度 |            |    | 令和 2 年度 |           |     |
|----------|-----------|----|-------|------------|----|---------|-----------|-----|
|          | 課 名       | 件数 |       | 課 名        | 件数 |         | 課 名       | 件数  |
| 1        | 生活福祉第 2 課 | 39 | 1     | 人事課        | 25 | 1       | 保健予防課     | 142 |
| 2        | 道路保全課     | 36 | 2     | 生活安心課      | 23 | 2       | 学校教育課     | 82  |
| 3        | 生活安心課     | 34 | 3     | 高齢福祉課      | 21 | 3       | 経営管理課     | 53  |
| 4        | 交通政策課     | 26 | 4     | 道路保全課      | 20 | 4       | L R T 企画課 | 50  |
| 5        | 人事課       | 22 | 4     | 生涯学習課      | 20 | 5       | 広報広聴課     | 44  |
| 6        | 高齢福祉課     | 19 | 6     | ごみ減量課      | 19 | 6       | 危機管理課     | 39  |
| 7        | 広報広聴課     | 17 | 7     | 交通政策課      | 18 | 7       | 人事課       | 37  |
| 7        | 観光交流課     | 17 | 8     | 公園管理課      | 16 | 8       | 生涯学習課     | 36  |
| 9        | 保育課       | 16 | 9     | みんなでまちづくり課 | 15 | 9       | 商工振興課     | 35  |
| 9        | 生涯学習課     | 16 | 9     | 広報広聴課      | 15 | 10      | 道路保全課     | 32  |



#### (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             | 32               |    |
|                      |                          | 結婚の希望をかなえる支援の拡充            | 0                |    |
|                      |                          | 安心して妊娠・出産できる環境の充実          | 4                |    |
|                      |                          | 子育て支援の充実                   | 24               |    |
|                      | 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           | 87               |    |
|                      |                          | 未来を生き抜く力の育成                | 0                |    |
|                      |                          | 地域と共にある学校づくりの推進            | 3                |    |
|                      |                          | 教育環境の充実                    | 2                |    |
|                      |                          | 多様な児童生徒に応じた指導・支援の推進        | 2                |    |
|                      |                          | 教職員の資質・能力と学校の組織力の向上        | 2                |    |
|                      |                          | 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              | 2                |    |
|                      |                          | 自己を磨き社会を支える学習の推進           | 7                |    |
|                      |                          | 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            | 5                |    |
|                      |                          | 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                | 14               |    |
| 「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       | 2                |    |
|                      |                          | 健康づくりの推進                   | 128              |    |
|                      | 高齢期の生活を充実する              | 地域医療体制の充実                  | 13               |    |
|                      |                          | 支え合いによる高齢者の日常生活の充実         | 7                |    |
|                      |                          | 高齢者の生きがいがづくりの推進            | 8                |    |
|                      | 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              | 2                |    |
|                      | 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             | 17               |    |
|                      |                          | 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            | 24               |    |
|                      | 「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 | 4  |
|                      |                          |                            | 危機に対する体制・都市基盤の強化 | 48 |
| 総合的な治水・雨水対策の推進       |                          |                            | 8                |    |
| 日常生活の安心感を高める         |                          | 消防・救急体制の充実                 | 4                |    |
|                      |                          | 防犯対策の充実                    | 3                |    |
|                      |                          | 交通安全対策の充実                  | 7                |    |
|                      |                          | 消費生活の向上                    | 5                |    |
|                      |                          | 食品の安全性の向上                  | 0                |    |
| 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                  | 5                |    |
|                      |                          | 協働によるまちづくりの推進              | 1                |    |
|                      |                          | 地域主体のまちづくりの促進              | 4                |    |
| 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                | 13               |    |
|                      |                          | 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              | 0                    |    |
|                              |                      | 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      | 6                    |    |
|                              | 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             | 0                    |    |
|                              | 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              | 6                    |    |
|                              |                      | 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     | 5                    |    |
|                              |                      | 新規開業・新事業創出の促進        | 0                    |    |
|                              |                      | 就労・雇用対策の充実           | 7                    |    |
|                              | 商工・サービス業の活力を高める      | 魅力ある商業の振興            | 4                    |    |
|                              |                      | 安定した経営基盤の確立          | 13                   |    |
|                              |                      | 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     | 0                    |    |
|                              |                      | 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 | 0                    |    |
|                              |                      | 環境と調和した農林業の推進        | 4                    |    |
|                              | 環境への負荷を低減する          | 環境保全行動の促進            | 0                    |    |
|                              |                      | 地球温暖化対策の推進           | 0                    |    |
|                              |                      | 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          | 12                   |    |
|                              |                      | 良好な生活環境の確保           | 3                    |    |
|                              |                      | 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      | 4  |
|                              |                      |                      | 地域特性を生かした魅力ある拠点の形成   | 3  |
|                              |                      |                      | 地域特性に応じた安全で快適な市街地の形成 | 22 |
| 空き家・空き地対策の推進                 |                      |                      | 2                    |    |
| 都市景観の保全・創出                   |                      |                      | 0                    |    |
| 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      | 9                    |    |
|                              |                      | 水と緑の保全・創出            | 1                    |    |
| 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        | 34                   |    |
|                              |                      | 道路ネットワークの充実          | 56                   |    |
|                              |                      | 自転車利用環境の充実           | 3                    |    |
| 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        | 3                    |    |
|                              |                      | 顧客に信頼される経営の推進        | 9                    |    |
| 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      | 13 |
|                              | 地区行政の推進              |                      | 129                  |    |
|                              | 行政の組織力の向上            |                      | 37                   |    |
|                              | 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2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、すべて中止した。

(令和元年度は11回の懇談会を実施し、92件の意見・要望が出された)

《開催状況》(令和元年度の内容)

| 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   | 7月 9日(火)  | 姿川   | 姿川地区市民センター      | 23名  | 3件      | 3件     |
| 2   | 7月25日(木)  | 富屋   | 富屋地区市民センター      | 53名  | 2件      | 6件     |
| 3   | 7月31日(水)  | 宮の原  | 宮の原地域コミュニティセンター | 38名  | 2件      | 7件     |
| 4   | 9月20日(金)  | 昭和   | 昭和小学校生活科室       | 23名  | 2件      | 8件     |
| 5   | 10月 3日(木) | 西    | 西地域コミュニティセンター   | 70名  | 3件      | 4件     |
| 6   | 10月25日(金) | 宝木   | 宝木地域コミュニティセンター  | 44名  | 3件      | 7件     |
| 7   | 11月21日(木) | 横川   | 横川地区市民センター      | 85名  | 1件      | 8件     |
| 8   | 11月28日(木) | 御幸   | 御幸地域コミュニティセンター  | 28名  | 2件      | 9件     |
| 9   | 12月18日(水) | 泉が丘  | 泉が丘地域コミュニティセンター | 22名  | 2件      | 2件     |
| 10  | 1月23日(木)  | 清原   | 清原地区市民センター      | 85名  | 3件      | 6件     |
| 11  | 2月21日(金)  | 国本   | 国本地区市民センター      | 59名  | 2件      | 7件     |
| 小 計 |           |      |                 |      | 25件     | 67件    |
| 合 計 |           |      |                 | 530名 | 92件     |        |

《地域代表意見の内容》（令和元年度の内容）

○ 第1回 姿川地区

- 1 敬老会事業に係る自治会長の負担軽減について
- 2 自主防犯組織への活動助成金について
- 3 犬飼城（根古屋城）と根古谷台遺跡の一体化整備について

○ 第2回 富屋地区

- 1 宇都宮市北西部の活性化について
- 2 地域ビジョンの実現に向けて

○ 第3回 宮の原地区

- 1 宮原運動公園における防災拠点としての機能強化について
- 2 人と車が安心して通行できる道路をめざした改善

○ 第4回 昭和地区

- 1 まちづくり組織の在り方について
- 2 昭和地区の交通網について

○ 第5回 西地区

- 1 旧一条中学校の管理運営及び将来像について
- 2 空き家・空き地対策について
- 3 LRT西側延伸について

○ 第6回 宝木地区

- 1 ネットワーク型コンパクトシティ計画について
- 2 ゲリラ豪雨等に対する宝木地区の溢水箇所における対策について
- 3 宝木地区はどうなるのか、今後の計画について

○ 第7回 横川地区

- 1 自治会支援について

○ 第8回 御幸地区

- 1 奈坪川改修跡地に「桜の公園」の新設について
- 2 御幸公園のトイレ改修について

○ 第9回 泉が丘地区

- 1 空き家問題とそれに伴う地域の事案について
- 2 泉が丘地域の将来のまちづくりについて

○ 第10回 清原地区

- 1 今後の清原地区のまちづくりについて
- 2 LRT導入後の清原地区の公共交通について
- 3 市道1448号線・市道4115号線の整備について

○ 第11回 国本地区

- 1 明るく活気あふれ住みよい国本地区をめざして
- 2 若者が家庭を持ち、将来が描ける雇用の充実

《まちづくり懇談会参加者アンケート調査結果（11地区分）》（令和元年度の内容）

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   | 7名   | 44名   | 38名   | 116名  | 125名  | 26名  | 1名   | 357名 |
| 構成比 | 0.0% | 0.0% | 2.0% | 12.3% | 10.6% | 32.5% | 35.0% | 7.3% | 0.3% | 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  | 106名  | 191名  | 41名   | 8名   | 11名  | 357名 |
| 構成比 | 29.7% | 53.5% | 11.5% | 2.2% | 3.1% | 100% |

③ 関心のある分野（複数回答）

| 区分  | 保健・医療<br>・福祉対策          | 防災・防災<br>・交通安全<br>対策 | 市民協働の<br>まちづくり | 公共交通網<br>の充実 | 学校教育・<br>家庭教育の<br>充実 | 子育て・<br>少子化<br>対策 | 青少年育成<br>・男女共同<br>参画 |
|-----|-------------------------|----------------------|----------------|--------------|----------------------|-------------------|----------------------|
| 人数  | 156名                    | 173名                 | 65名            | 136名         | 76名                  | 96名               | 20名                  |
| 構成比 | 14.4%                   | 16.0%                | 6.0%           | 12.5%        | 7.0%                 | 8.9%              | 1.8%                 |
| 区分  | 文化・スポー<br>ツ・生涯学習<br>の推進 | 環境・衛生<br>・ごみ対策       | 商工業・<br>観光の振興  | 農林業の<br>振興   | 道路・河川<br>・公園等の<br>整備 | その他               | 計                    |
| 人数  | 72名                     | 103名                 | 47名            | 35名          | 103名                 | 3名                | 1,085名               |
| 構成比 | 6.6%                    | 9.5%                 | 4.3%           | 3.2%         | 9.5%                 | 0.3%              | 100%                 |

## (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2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。(令和元年度は、3回の意見交換を実施)

### 《実施状況》(令和元年度の内容)

#### ○ 第1回

- ・ 実施日 令和元年7月2日(火)
- ・ 参加者 宇都宮大学都市計画研究室メンバー 5名
- ・ 場 所 第2応接室
- ・ テーマ 持続可能なまちとしてあり続けるための都市のあり方
- ・ 主な懇談内容
  - 1 研究内容についての紹介
  - 2 「大谷」の魅力の若者や他県に向けたPRについて

#### ○ 第2回【小中学生編】(施設めぐり同時開催)

- ・ 実施日 令和元年8月1日(木)
- ・ 参加者 小学生12名、未就学児1名、及びその保護者9名
- ・ 場 所 特別会議室
- ・ テーマ 宇都宮について
- ・ 主な懇談内容
  - 1 宇都宮の魅力について
  - 2 市長の仕事について

#### ○ 第3回

- ・ 実施日 令和元年8月21日(水)
- ・ 参加者 宇都宮未来クラブ 11名(中学生4名、高校生5名、大人2名)
- ・ 場 所 第2応接室
- ・ テーマ 観光を通したまちづくりと未来のうつのみやについて
- ・ 主な懇談内容
  - 1 クラブの活動紹介
  - 2 観光客に宇都宮を満喫してもらえる取り組みについて

### (3)ふれあいトークング～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「おべんとうの日」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2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。(令和元年度は、5回の懇談を実施)

#### 《実施状況》(令和元年度の内容)

| 回 | 実施日       | 実施校     |
|---|-----------|---------|
| 1 | 5月28日(火)  | 横川西小学校  |
| 2 | 7月4日(木)   | 瑞穂野南小学校 |
| 3 | 7月11日(木)  | 泉が丘小学校  |
| 4 | 10月3日(木)  | 東小学校    |
| 5 | 11月28日(木) | 清原小学校   |

#### (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2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。(令和元年度は4回実施)

##### 《施設めぐり》(令和元年度の内容)

| 回 | 開催日           | 【テーマ】・見学場所   | 参加人数<br>(申込人数)             |
|---|---------------|--|----------------------------|
| 1 | 5月29日<br>(水)  | 「初夏を満喫 花と緑にふれあう施設めぐり」<br>遺跡の広場⇒宇都宮森林公園⇒ろまんちっく村⇒鬼怒グリーンパーク⇒白沢宿(七福神めぐり)・白沢公園  | 38名                        |
| 2 | 8月1日<br>(木)   | 「親子で楽しもう 施設めぐり&市長とトーク」<br>栃木県防災館⇒大谷夏いちご園⇒ろまんちっく村⇒若山農場(竹林) ※見学後、市長とトーク(市役所) | 9組20名<br>(大人9名)<br>(子供11名) |
| 3 | 10月11日<br>(金) | 「秋を体感 秋の景色、味覚も感じる施設めぐり」<br>八幡山公園(宇都宮タワー)⇒旧篠原家住宅⇒中央卸売市場⇒北條農園(栗)⇒大谷散策(大谷観音)  | 35名                        |
| 4 | 12月11日<br>(水) | 「健康と水 澄んだ空気を体感する施設めぐり」<br>とちぎ健康の森⇒床井農場(新里ねぎ)⇒ろまんちっく村⇒松田新田浄水場⇒飛山城址公園        | 24名                        |
| 計 |               |  | 117名                       |



《施設めぐり参加者アンケート調査結果》（令和元年度の内容）

① 実施回数・人数

| 実施回数 | 参加人数 |
|------|------|
| 4回   | 117名 |

※1回あたりの参加人数は平均29名

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

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     | 2名   | 10名  | 9名   | 28名   | 49名   | 8名   | 106名 |
| 構成比 | 0%     | 1.9% | 9.4% | 8.5% | 26.4% | 46.3% | 7.5% | 100% |

※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  | 36名   | 26名   | 23名   | 8名   | 13名   | 106名 |
| 構成比 | 34.0% | 24.5% | 21.7% | 7.5% | 12.3% | 100% |

※未記入者は除く

※②、③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」の大人（保護者）の参加者9名分のみ計上し、子どもは含めていない。

## 2. 調査広聴

### (1) 市政に関する世論調査（第53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、入手しない理由、「広報うつのみや」で読んでいる記事、市ホームページで詳細な情報を入手するためのQRコードやページIDの利用状況、「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    | 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、屋外広告物についての印象、よりよい景観形成のために屋外広告物の基準を強化する地域   |
| 4    | 食品ロスの削減            | 「食品ロス」が問題となっていることに認知度、「食品ロス」を減らすために取り組んでいること、フードバンク活動の認知度   |
| 5    | 特別支援教育             | 「発達障がい」についての認知度、「特別支援教育」についての認知度  |
| 6    | 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  |
| 7    | 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、宇都宮市で生活する中で、安心して暮らすことができているか、自転車保険の加入状況  |

|    |                       |  |
|----|-----------------------|--|
| 8  | 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                                |
| 9  | 生物多様性                 | 生物多様性という言葉の認知度，外来種が及ぼす影響についての認知度，生物多様性を保全する活動に参加したいか   |
| 10 | 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，自転車のまちづくりを進めていくために必要な取り組み   |
| 11 | 「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  |
| 12 | まちづくり活動               | 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 | SDGs (エスディーゼーズ)       | SDGsについての認知度，SDGsについて知っている内容，SDGsについて知った手段   |
| 14 | 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 (エルジービーティー) の認知度                                     |
| 15 | 雨水貯留・浸透施設の補助金制度       | 雨水貯留・浸透施設の認知度，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2年8月3日～8月28日

### ④ 回収結果

- 標本数 4,800
- 有効回収数 2,461
- 有効回収率 51.3%

### 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2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<br>提出者数 | 意見数 |
|-----|---|-------------|-----|
| 1   | 宇都宮市屋外広告物規制の見直し   | 1人          | 1件  |
| 2   | 宇都宮市一般廃棄物処理基本計画   | 2人          | 4件  |
| 3   | 第2次宇都宮市自転車のみち推進計画   | 2人          | 4件  |
| 4   | 第3次宇都宮市環境基本計画 後期計画  | 2人          | 16件 |
| 5   | 宇都宮市地球温暖化対策実行計画 後期計画(区域施策編)                               | 3人          | 16件 |
| 6   | うつのみや生きものつながりプラン後期プラン                                     | 1人          | 1件  |
| 7   | 第11次宇都宮市交通安全計画  | 2人          | 2件  |
| 8   | 第6期宇都宮市障がい福祉サービス計画・第2期宇都宮市障がい児福祉サービス計画                    | 3人          | 9件  |
| 9   | にっこり安心プラン「第9次宇都宮市高齢者保健福祉計画<br>・第8期宇都宮市介護保険事業計画(地域包括ケア計画)」 | 8人          | 15件 |
| 10  | 宇都宮市地域防災計画  | 0人          | 0件  |
|     | 合 計   | 24人         | 68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2年度には、122件の意見・要望が寄せられた。

### ○ 処理内訳

- ・ 回答したもの 94件
- ・ 参考処理 28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」、「トナリエ（旧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 | R元年度 | R2年度 |
| 1     | 市庁舎市民ホール           | 25    | 25   | 22   |
| 2     | 宝木出張所              | 1     | 0    | 1    |
| 3     | 陽南出張所              | 4     | 1    | 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         | 1     | 0    | 1    |
| 6     | 富屋地区市民センター         | 0     | 2    | 0    |
| 7     | 姿川地区市民センター         | 2     | 0    | 1    |
| 8     | （駅東出張所 ※H27年度より廃止） |       |      |      |
| 9     | 城山地区市民センター         | 6     | 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         | 0     | 3    | 0    |
| 12    | 清原地区市民センター         | 1     | 2    | 0    |
| 13    | 瑞穂野地区市民センター        | 0     | 0    | 0    |
| 14    | 篠井地区市民センター         | 0     | 2    | 0    |
| 15    | 雀宮地区市民センター         | 3     | 5    | 1    |
| 16    | 総合コミュニティセンター       | 1     | 3    | 3    |
| 17    | 東市民活動センター          | 1     | 2    | 2    |
| 18    | 保健センター             | 0     | 5    | 1    |
| 19    | 総合福祉センター           | 0     | 1    | 1    |
| 20    | 観光案内所（JR宇都宮駅構内）    | 3     | 1    | 1    |

| No.  | 設 置 施 設                               | 通 数    |       |       |
|------|---------------------------------------|--------|-------|-------|
|      |                                       | H30 年度 | R 元年度 | R2 年度 |
| 21   | 東武宇都宮駅                                | 1      | 0     | 1     |
| 22   | 東武江曾島駅                                | 2      | 1     | 0     |
| 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      | 0     | 0     |
| 25   | 中央図書館                                 | 4      | 4     | 1     |
| 26   | 東図書館                                  | 6      | 12    | 1     |
| 27   | 上河内地区市民センター                           | 0      | 5     | 4     |
| 28   | 上河内図書館                                | 1      | 0     | 1     |
| 29   | 河内地区市民センター                            | 1      | 1     | 1     |
| 30   | 河内図書館                                 | 5      | 1     | 2     |
| 31   | 市民プラザ                                 | 3      | 1     | 3     |
| 32   | 保健所                                   | 0      | 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                             | 1      | 0     | 1     |
| 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      | 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      | 1     | 0     |
| 41   | 老人福祉センターことぶき会館                        | 0      | 0     | 1     |
| 42   | 上河内老人福祉センター                           | 0      | 0     | 0     |
| 43   | 南図書館                                  | 0      | 1     | 0     |
| 44   | トナリエ (旧ララスクエア宇都宮)                     | 1      | 0     | 0     |
| 45   | ベルモール                                 | 1      | 3     | 1     |
| (99) | (まちづくり懇談会参加者)<br>※開催時にふれあい通信の便箋と封筒を設置 | 6      | 1     | 0     |
| 計    |                                       | 84     | 87    | 52    |

※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2年度には、11件の意見・要望があった。

#### ○ 処理内訳

- ・ 回答したもの 7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2年度には、741件の意見・要望があった。

#### ○ 処理内訳

- ・ 回答したもの 597件
- ・ 参考処理 144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 | 1,122 | 27 | 719  | 184 | 246 | 1,149 |

###### 【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 | 297  | 871 | 671  | 480 | 17  | 1,168 |

##### (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 | 90   | 207 | 255  | 15 | 27  | 297 |



### (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2年度は中止（予定日 令和2年10月14日）
- ・場所 （ベルモール（宇都宮市陽東6丁目）で予定）
- ・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2年度は20回開催し(4月と1月は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止)、年間713件の相談があり、内容別にみると、家庭関係(相続・贈与等)が381件と最も多く、1回あたりの平均相談件数は35.7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  | 165   | 381  | 47  | 713 |

### (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。

令和2年度は15回開催し(5月と12月、1月、2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114件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は7.6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 | 85    | 1     | 0    | 6    | 22  | 114 |

### (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年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催しなかった。(令和元年度は12回開催し、年間63件の相談)

#### (4) 無料調停相談

市役所会議室において、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。

令和2年度は、2回開催し、年間22件の相談があり、1回あたり平均相談件数は11件であった。

《内容別相談件数》

| 内 容    |        | 件数 | 内 容    |     | 件数 |
|--------|--------|----|--------|-----|----|
| 民<br>事 | 土地・建物  | 2  | 家<br>事 | 離婚  | 2  |
|        | 金銭・サラ金 | 0  |        | 相続  | 3  |
|        | 金銭・その他 | 4  |        | 夫婦  | 3  |
|        | 交通事故   | 1  |        | 親子  | 1  |
|        | 相隣     | 3  |        | 扶養  | 1  |
|        | 公害     | 0  |        | その他 | 2  |
|        | その他    | 0  |        | 小 計 | 12 |
| 小 計    |        | 10 | 合 計    |     | 22 |

#### (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火曜日および法の日関連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2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため4月のみ1回開催し、10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 | 2     | 0    | 0  | 0  | 4  | 4   | 10 |

#### (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2年度は10回開催し（5月と1月は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止）、年間61件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は6.1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 | 8    | 7    | 4      | 42  | 61 |

## 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2年度は、9,538件の問い合わせに対して、9,499件回答しており、ワンストップ率は99.6%であった。

○運営状況(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

《コールセンターへの入電件数》

|       |          |
|-------|----------|
| 総入電件数 | 131,618件 |
| 取次件数  | 122,080件 |
| 問合せ件数 | 9,538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)   | 9,538件 |
| 回答件数(B)    | 9,499件 |
| その他(一部回答等) | 39件    |

※ワンストップ率 (B) / (A) 99.6%

《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   | 47.3%    | 市役所の開庁時間、開庁日について      |
| 2 | 保健予防課 | 8.7%     | 新型コロナウイルスについて         |
| 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 | 6.2%     | 土日開催の窓口(バンパ主張所)等について  |
| 5 | 市民課   | 5.5%     | 戸籍や住民票などの取得、郵送請求等について |

令和2年度分 市民の声

令和3年10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