

市民の声 (令和4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

2. 調査広聴

(1) 市政に関する世論調査	14
----------------	----

3. 個別広聴

(1) パブリックコメント	17
(2) 宮だより（ふれあい通信）	18
(3) 宮だより（市長へのFAX）	20
(4) 宮だより（市長への電子メール）	20

III. 相談業務

1. 市民相談

(1) 広報広聴課・市民相談コーナー	21
(2) 地区市民センター	21
(3) 一日合同行政相談	22

2. 専門相談

(1) 無料法律相談	23
(2) 行政書士無料相談	23
(3) 遺言無料相談	23
(4) 無料調停相談	24
(5) 司法書士無料相談	24
(6) 土地家屋調査士無料相談	24

IV. 問合せ対応業務

市政情報コールセンター	25
-------------	----

I. 「市民の声」の概要

1. 事業別取扱件数

事業		年 度				
		H30	R元	R2	R3	R4
広聴業務	まちづくり懇談会（意見・要望数）	110	92	中止	61	94
	市長とトーク（実施回数）	3	3	中止	2	1
	ふれあいトーク（実施回数）	5	5	中止	5	4
	施設めぐり（実施回数）	5	4	中止	2	廃止
	宮だより等で事案処理をしたもの	605	602	1,250	1,050	812
	計	728	706	1,250	1,120	911
行政相談	市民相談コーナー	999	1,181	1,168	1,140	1,307
	広報広聴課	724	914	1,149	936	641
	地区市民センター	280	217	297	332	192
	役所のこと何でも相談	52	50	23	56	68
	一日合同行政相談（宇都宮市分）	13	16	中止	中止	7
	計	2,134	2,378	2,637	2,464	2,215
専門相談	無料法律相談	915	903	713	791	841
	行政書士無料相談	65	113	114	109	115
	遺言無料相談	68	63	中止	中止	中止
	無料調停相談	12	22	22	38	22
	司法書士無料相談	125	129	10	27	116
	土地家屋調査士無料相談	71	67	61	75	65
	計	1,215	1,297	920	1,040	1,159

2. 宮だより等における事案の内容

令和4年度の事案総数は812件で、月別件数等は下表のとおりである。

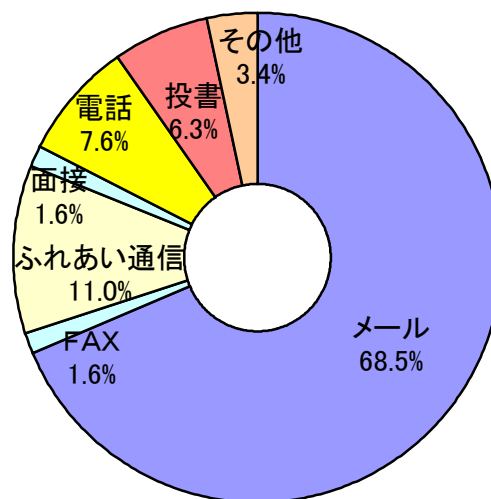
※ 宮だよりとは、市に寄せられた要望、意見、苦情及び相談のうち、市長あてに寄せられたもの

(1) 申出状況

《申出媒体別事案件数》

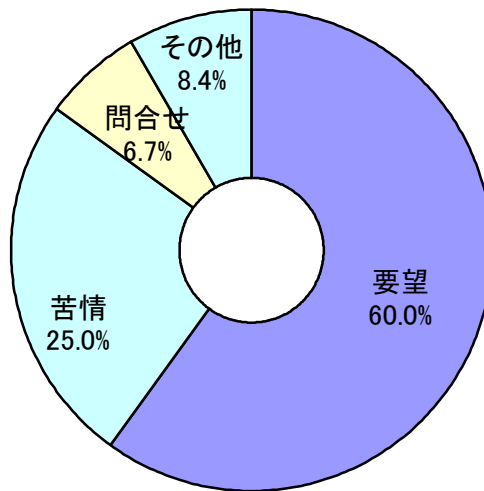
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	%
宮だより(メール)	39	43	53	46	56	49	36	57	39	39	41	58	556	68.5%
宮だより(FAX)	1	1	6	0	0	0	1	2	1	0	0	1	13	1.6%
宮だより(ふれあい通信)	5	7	8	7	10	7	2	9	9	13	6	6	89	11.0%
面接	2	2	1	1	2	0	0	0	0	1	3	1	13	1.6%
電話	1	7	1	10	14	9	5	2	1	3	2	7	62	7.6%
投書(手紙・はがき等)	5	6	3	5	3	5	5	4	2	2	3	8	51	6.3%
新聞投書	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
転送(国)	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.4%
転送(県)	0	0	5	3	1	1	3	3	1	0	2	0	19	2.3%
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	1	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	0	6	0.7%
計	57	66	77	72	87	72	54	77	53	58	58	81	812	100.0%

申出媒体別割合 (総件数 812件)

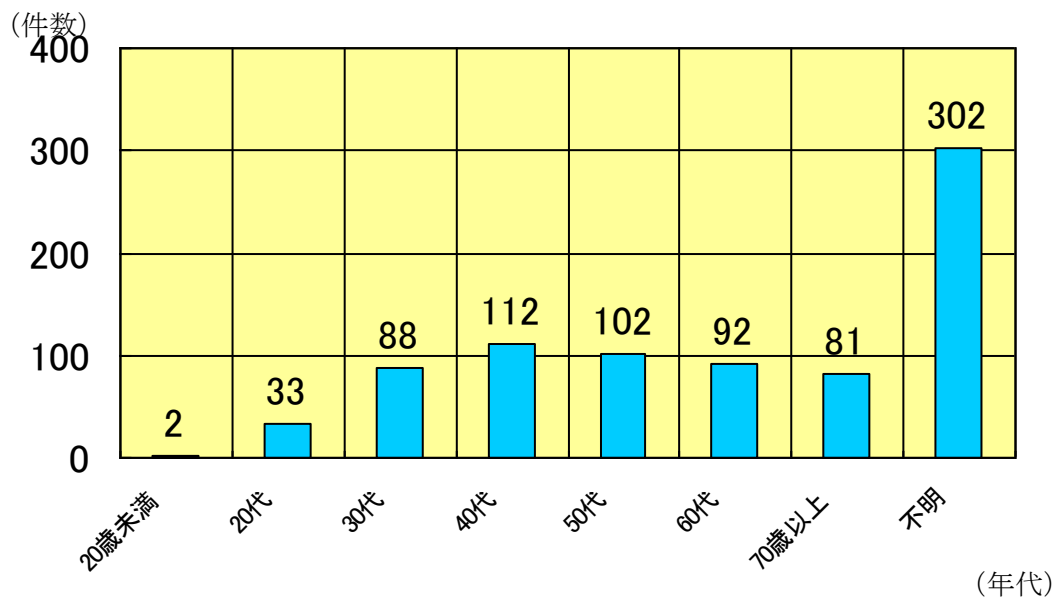


《申出種別件数》

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	%
要望	30	36	50	49	51	34	29	53	23	38	43	51	487	60.0%
苦情	16	18	19	14	22	23	16	10	20	17	10	18	203	25.0%
問合せ	5	4	5	4	9	6	3	8	2	1	4	3	54	6.7%
その他	6	8	3	5	5	9	6	6	8	2	1	9	68	8.3%
計	57	66	77	72	87	72	54	77	53	58	58	81	812	100.0%

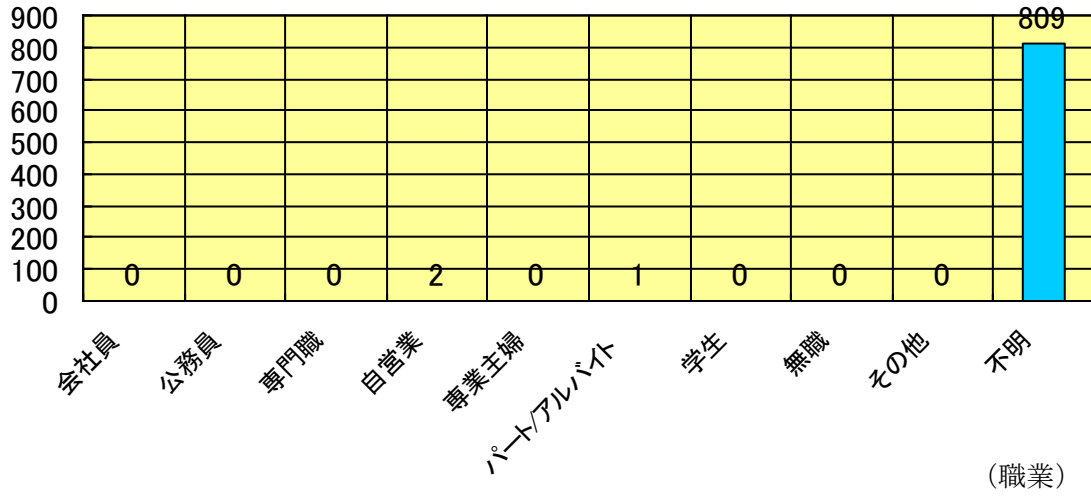


《年代別件数》



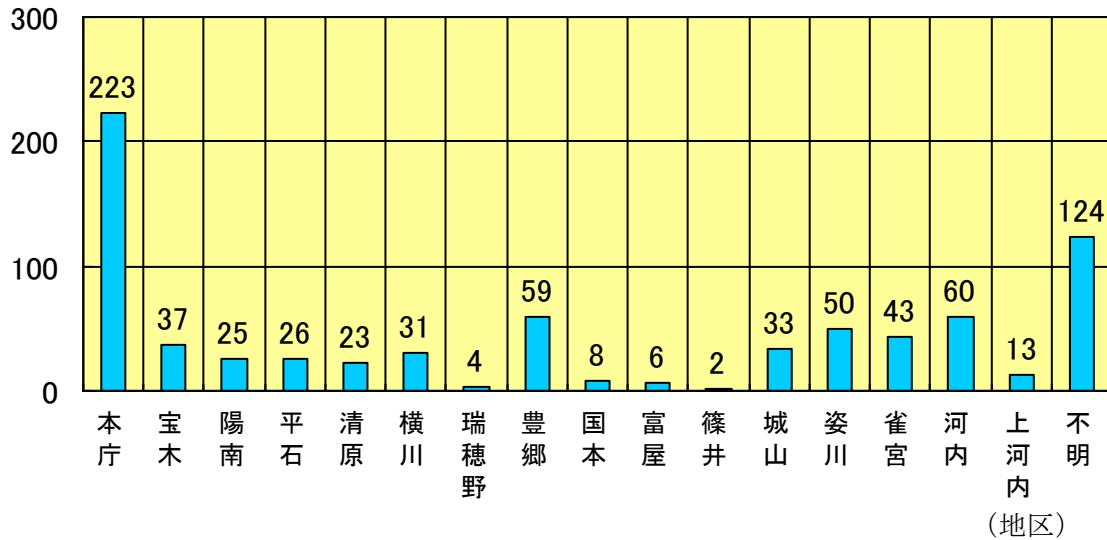
《職業別件数》

(件数)



《居住地区別件数》 ※市内分(767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）	432	124	556	68.5%
宮だより（FAX）	9	4	13	1.6%
宮だより（ふれあい通信）	65	24	89	11.0%
面接	6	7	13	1.6%
電話	17	45	62	7.6%
投書（手紙・はがき等）	30	21	51	6.3%
新聞投書	0	0	0	0.0%
転送（国）	1	2	3	0.4%
転送（県）	0	19	19	2.3%
その他広聴手段	0	0	0	0.0%
Eメール	2	4	6	0.7%
計	562	250	812	100.0%
割合	69.2%	30.8%	—	—

※ 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	1	3	0	0	1	1	2	0	3	0	0	12
検討	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
説明	39	50	54	40	59	51	32	57	35	31	41	57	546
実施困難	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3
参考	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
計	40	51	58	40	59	52	33	59	35	36	42	57	562

(3) 主管課別取扱件数

※上位10課まで記載

令和2年度			令和3年度			令和4年度		
	課名	件数		課名	件数		課名	件数
1	保健予防課	142	1	保健予防課	268	1	保健予防課	44
2	学校教育課	82	2	商工振興課	52	2	観光交流課	34
3	経営管理課	53	3	学校教育課	45	3	子ども家庭課	26
4	LRT企画課	50	4	生涯学習課	34	3	みんなで まちづくり課	26
5	広報広聴課	44	5	公園管理課	29	3	ごみ減量課	26
6	危機管理課	39	5	生活福祉第1課・ 第2課	29	3	生涯学習課	26
7	人事課	37	7	ごみ減量課	28	7	LRT整備課	24
8	生涯学習課	36	8	みんなでまちづく り課	27	8	生活安心課	23
9	商工振興課	35	8	学校健康課	27	9	スポーツ振興課	22
10	道路保全課	32	8	スポーツ振興課	27	10	商工振興課	20

(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	7
		子どもを守り育てる支援の充実	21
		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	8
		子育て支援の充実	20
	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	16
		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	6
		教育環境の充実	8
		多様な児童生徒に応じた指導・支援の推進	6
		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	1
		高校、高等学校の充実・支援	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	20
		学校・家庭・地域が相互に連携・協働した教育活動の充実	7
		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	1
		スポーツ活動環境の充実	22
		スポーツを支える人材の育成・団体の活性化	6
	「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
地域医療体制の充実			9
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	3
		高齢者の生きがいづくりの推進	5
		地域包括ケアシステムの構築・推進	2
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	6
		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	4
		安心して暮らせる福祉基盤の充実	18
		共に支え合う地域社会づくりの推進	0
「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	16
		総合的な治水・雨水対策の推進	7
		消防・救急体制の充実	10
	日常生活の安心感を高める	防犯対策の充実	12
		交通安全対策の充実	8
		消費生活の向上	4
		食品の安全性の向上	0
		生活衛生環境の向上	2
	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	1
		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	10
	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	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	0	
		移住定住の推進	4	
		都市の魅力の発掘・創出・ブラッシュアップ	9	
		観光地・大谷の地域活性化の推進	4	
	個性豊かな観光と交流を創出する	戦略的観光の推進	9	
		おもてなしの充実	3	
	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	4	
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	0	
	商工・サービス業の活力を高める	魅力ある商業の振興	13	
		安定した経営基盤の確立	3	
		中小企業の経営・技術革新の促進	1	
		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	1	
		環境と調和した農林業の推進	1	
	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	8	
		ごみの発生抑制、資源の環境利用の推進	21	
		廃棄物の適正処理の推進	15	
		良好な生活環境の確保	10	
		生物多様性の保全	2	
	「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	11
			地域特性を生かした魅力ある拠点の形成	15
			地域特性に応じた安全で快適な市街地の形成	26
空き家・空き地対策の推進			2	
都市景観の保全・創出			2	
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	13	
		水と緑の保全・創出	7	
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	55	
		道路ネットワークの充実	46	
		自転車利用環境の充実	1	
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	7	
	顧客に信頼される経営の推進	5		
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	24	
		地区行政の推進	91	
		行政の組織力の向上	16	
		財政基盤の確立	4	
		情報化の推進	9	
その他	市政以外	市政以外の内容で他機関につながるもの	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4年度は新型コロナウイルスの影響により、当初予定12回のうち、2回が中止（書面開催）となり、10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	6月7日(火)	戸祭	戸祭小学校多目的室	30名	3件	3件
2	7月7日(木)	明保	明保地域コミュニティセンター	35名	3件	4件
3	7月28日(木)	城東	城東地域コミュニティセンター	21名	3件	7件
4	—	桜	書面開催	—	3件	3件
5	—	豊郷	書面開催	—	3件	3件
6	10月18日(火)	御幸ヶ原	御幸ヶ原小学校体育館	47名	2件	6件
7	11月18日(金)	東	東地域コミュニティセンター	30名	2件	8件
8	11月29日(火)	今泉	今泉地域コミュニティセンター	31名	3件	5件
9	12月26日(月)	瑞穂野	瑞穂野地区市民センター	41名	2件	7件
10	1月27日(金)	錦	錦地域コミュニティセンター	24名	2件	5件
11	2月9日(木)	五代若松原	五代若松原地域コミュニティセンター	37名	3件	2件
12	2月28日(火)	峰	峰小学校体育館	60名	2件	9件
小 計					31件	62件
合 計				356名	93件	

《地域代表意見の内容》

○ 第1回 戸祭地区

- 1 宇都宮市の観光PRについて
- 2 回覧板による伝達手段の検討について
- 3 ごみ問題について

○ 第2回 明保地区

- 1 地区まちづくり協議会組織の課題について
- 2 市と地域協働による宇都宮市ゆかりの雨情文化の発信について
- 3 JRA跡地の将来的展望に立った要望について

○ 第3回 城東地区

- 1 城東地区における水害対策について
- 2 築瀬9丁目自治会におけるバス停の設置について
- 3 賃金水準のベースアップについて

○ 第4回 桜地区

- 1 作新学院周辺の道路環境整備について
- 2 LRTの駅西側延伸について
- 3 市と地域との協力による地域づくりについて

○ 第5回 豊郷地区

- 1 豊郷台グラウンドへの小規模な体育館の設置について
- 2 長岡公園を含めた周辺環境の整備について
- 3 市立博物館の建設について

○ 第6回 御幸ヶ原地区

- 1 県営・市営住宅の自治会組織の在り方について
- 2 御幸ヶ原・岡本エリア路線バス再編の復元及び済生会宇都宮病院経由の路線バスの新設について

○ 第7回 東地区

- 1 ごみの減量について
- 2 東小学校の小規模特認校の指定について

○ 第8回 今泉地区

- 1 今泉小学校の校舎・体育館改築について
- 2 LRT開業に伴う通学路・周辺道路の交通安全対策について
- 3 今泉地区防災計画作成上の課題・要望について

○ 第9回 瑞穂野地区

- 1 瑞穂野地区における公共交通の多様化について
- 2 災害時の対応について

○ 第10回 錦地区

- 1 集合住宅の「ごみステーション」適正利用に関する指導強化について
- 2 子育て支援に関する要望

○ 第11回 五代若松原地区

- 1 ごみ処理と河川整備について
- 2 暮らしやすい地域社会にするために
ー心身・時間・費用の負担にならない交通手段をー
- 3 PTAのアップデートについて

○ 第12回 峰地区

- 1 産業道路の4車線化に伴って撤去された横断歩道設置地点への信号機設置について
- 2 宇都宮大学の学生との協力事業の推進について

《まちづくり懇談会参加者アンケート調査結果（開催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	1名	1名	6名	19名	36名	65名	134名	29名	2名	293名
構成比	0.3%	0.3%	2.0%	6.5%	12.3%	22.2%	45.8%	9.9%	0.7%	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	67名	186名	20名	4名	16名	293名
構成比	22.9%	63.4%	6.8%	1.4%	5.5%	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	181名	152名	68名	105名	68名	112名	36名
構成比	16.9%	14.2%	6.3%	9.8%	6.3%	10.4%	3.3%
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	67名	124名	39名	25名	92名	6名	1,075名
構成比	6.2%	11.5%	3.6%	2.3%	8.6%	0.6%	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。

令和4年度は当初予定4回のうち、応募がなかったため3回は中止となり、1回だけ実施した。

《実施状況》

- （夏休み小中学生編）
 - ・ 実施日 令和4年8月19日（金）
 - ・ 参加者 小中学生 6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

(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4年度は、新型コロナウイルスの影響等により、1回中止となり、4回実施した。

《実施状況》

回	実施日	実施校
1	6月13日(月)	田原小学校
2	7月6日(水)	宝木小学校
3	11月11日(金)	上河内東小学校
4	2月10日(金)	篠井小学校

2. 調査広聴

(1) 市政に関する世論調査（第55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, 「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	カスタマーハラスメント	「カスタマーハラスメント」の認知度
5	福祉活動への参加	参加してみたい福祉活動, 地域の福祉活動に参加しやすくするために必要だと思うこと
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, ラッピング広告物(車体側面等に掲出した広告物)の印象, ラッピング広告物の印象を持った点
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	まちなかにある既存公園の更なる魅力・利便性の向上	「八幡山公園」の利用頻度・利用目的・魅力や利便性の向上に必要な施設, 「宇都宮城址公園」の利用頻度・利用目的・魅力や利便性の向上に必要な施設
10	救急車の利用	救急受診アプリケーション「Q助」の認知度, 「救急電話相談(大人用#7111, 子ども用#8000)」の認知度, 救急電話相談の相談時間の認知度

11	上下水道事業	上下水道サービスの満足度、上下水道局の広報紙「私たちの暮らしと水」を読む頻度
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、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	資源とごみの分別	「プラスチック製容器包装」の排出時の分別状況、「プラスチック製容器包装」を分別しない理由、資源化できる紙の排出時の分別状況、資源化できる紙を分別しない理由、ごみと資源物の分別を推進するために必要なこと、ごみと資源物の分別の周知方法として有効な取組
14	住宅用火災警報器の設置及び維持管理状況	住宅用火災警報器または自動火災報知設備の設置状況、設置している住宅用火災警報器の経過年数、住宅用火災警報器等の点検の有無
15	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ていることの認知度、「大谷石文化」を誇りに感じるか
16	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、貯留タンクや浸透ますなどの設置に対する補助金制度の認知度、貯留タンクや浸透ますなどの設置効果についての認知度、貯留タンクや浸透ますなど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
17	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、国体開催情報の入手手段、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
18	多文化共生の認知度	多文化共生の認知度、外国人と日本人が文化的な違いを認め合える雰囲気の有無、多文化共生の推進にあたり大切なこと
19	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
20	SDGs (エスディーズ)	SDGsについての認知度、SDGsにつながる行動の中で日頃から取り組んでいるもの、SDGsのゴールの中で興味・関心のある分野
21	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」
22	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
23	福祉のまちづくり	保健福祉サービスに関する情報提供の満足度、福祉のまちづくりについての関心
24	防犯・交通安全に関する意識・状況	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、自転車乗車用のヘルメットの所持及び着用状況

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4年8月3日～9月12日

④ 回収結果

- 調査対象数 4,800件
- 有効回答数 2,318件
- 有効回答率 48.3%

2. 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4年度は、17案件に対し、141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	新型インフルエンザ等対策特別措置法による予防接種の実施に関する事務に係る特定個人情報保護評価書	0人	0件
2	宇都宮市カーボンニュートラルロードマップ	4者	33件
3	宇都宮市犯罪被害者等支援条例	1人	1件
4	第2次宇都宮市学校教育推進計画後期計画	0人	0件
5	第3次宇都宮市地域教育推進計画後期計画	4人	13件
6	第2次宇都宮市上下水道基本計画改定計画	3人	5件
7	宇都宮市デジタル共創未来都市ビジョン及び宇都宮市DX実現タスク	3人	3件
8	うつのみや産業振興ビジョン2027	0人	0件
9	第3次宇都宮市緑の基本計画	3人	6件
10	第5次宇都宮市男女共同参画行動計画	4人	8件
11	第3次宇都宮市市民協働推進計画（後期計画）	3人	4件
12	第6次宇都宮市総合計画改定基本計画	5人	16件
13	第3次宇都宮市観光振興プラン	5人	21件
14	宇都宮市住生活マスタープラン	2人	12件
15	第2次宇都宮市国土強靱化地域計画	3人	8件
16	宇都宮市地域共生社会の実現に向けた福祉のまちづくりプラン	6人	11件
17	第2次うつのみや中小企業振興プラン	0人	0件
合 計		46人	141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4年度には、89件の意見・要望が寄せられた。

○ 処理内訳

- ・ 回答したもの 65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		
		R2年度	R3年度	R4年度
1	市庁舎市民ホール	22	18	24
2	宝木出張所	1	0	1
3	陽南出張所	0	0	0
4	平石地区市民センター	2	2	3
5	横川地区市民センター	1	2	4
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	1	0	4
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	4
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	0	3
12	清原地区市民センター	0	4	1
13	瑞穂野地区市民センター	0	1	0
14	篠井地区市民センター	0	1	1
15	雀宮地区市民センター	1	0	2
16	総合コミュニティセンター	3	3	2
17	東市民活動センター	2	4	5
18	保健センター	1	0	3
19	総合福祉センター	1	1	0
20	観光案内所（JR宇都宮駅構内）	1	0	0

No.	設置施設	通数		
		R2年度	R3年度	R4年度
21	東武宇都宮駅	1	0	1
22	東武江曾島駅	0	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	1
25	中央図書館	1	7	3
26	東図書館	1	4	5
27	上河内地区市民センター	4	5	5
28	上河内図書館	1	2	1
29	河内地区市民センター	1	1	1
30	河内図書館	2	1	0
31	市民プラザ	3	6	2
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	1	1	0
36	北市民活動センター	0	2	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	0	0	0
41	老人福祉センターことぶき会館	1	0	0
42	上河内老人福祉センター	0	0	0
43	南図書館	0	1	1
44	トナリエ	0	1	0
45	ベルモール	1	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	0	2	1
計		52	73	80

※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月から実施している。

令和4年度には、13件の意見・要望があった。

○ 処理内訳

- ・ 回答したもの 9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月から実施している。

令和4年度には、556件の意見・要望があった。

○ 処理内訳

- ・ 回答したもの 432件
- ・ 参考処理 124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	622	19	453	121	67	641

【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	284	1,023	634	519	154	1,307

(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	58	134	163	6	23	192

(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4年11月2日(水)
- ・場所 F K D宇都宮店(宇都宮市竹林町)
- ・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 7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4年度は24回開催し、年間841件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は35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	149	196	417	79	841

(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4年度は24回開催し、年間で115件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は4.8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	87	0	2	4	22	115

(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4年度は、3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7.3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	2	家 事	離婚	2
	金銭・サラ金	1		相続	8
	金銭・その他	0		夫婦	0
	交通事故	0		親子	1
	相隣	3		扶養	0
	その他	2		その他	3
小 計		8	小 計		14
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火曜日に、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4年度は12回開催し、年間116件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は9.7件であった。

《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	78	14	0	0	0	24	116

(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4年度は12回開催し、年間65件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は5.4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	7	3	52	65

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4年度は、8,919件の問い合わせに対して、全件回答しており、ワンストップ率は100%であった。

○運営状況(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

《コールセンターへの入電件数》

総入電件数	142,874件
取次件数	135,582件
問合せ件数	7,292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)	7,292件
回答件数(B)	7,292件
その他(一部回答等)	0件

※ワンストップ率 (B) / (A) 100%

《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	主な問い合わせ内容
1	管財課	65.0%	市役所の開庁時間、開庁日について
2	保健予防課	12.0%	新型コロナウイルスについて
3	ごみ減量課	4.0%	ごみの出し方や収集日について
4	保育課	3.2%	保育園でのコロナ感染・インフル感染について
5	市民課	1.9%	戸籍や住民票などの取得、郵送請求について

住めば
愉快だ
宇都宮

UTSUNOMIYA

令和4年度分 市民の声

令和6年1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