

## I. 広聴業務のあゆみ

年 月	経 過
昭和 42 年 11 月	機構改革により総務部に広報課を新設。同時に広報課内に公聴係・市民相談室を新設。市民相談業務開始。 「無料法律相談」開始。
43 年 2 月	移動市民相談室開設。
5 月	「施設めぐり」開始。
10 月	「世論調査」開始。
44 年 8 月	「公聴はがき」開始。
9 月	「市長に手紙を出す旬間」開始。
45 年 4 月	機構改革により企画部新設。企画部広報課となり市民相談係に婦人相談所併置。 「市政懇談会」開設。
46 年 6 月	市政パトロール運行開始。行政無線をパトロールカーに設置。
7 月	「親子施設めぐり」開始。
49 年 4 月	市民相談室に結婚相談所併置。
6 月	施設めぐり専用バス“こだま号”を購入。
10 月	小学校 3 年生社会科施設めぐり実施。
50 年 1 月	栃木行政監察局・県・市主催で「特別行政相談会」を実施。
3 月	出張所館内 11 地区で定期巡回市民相談を開設。
9 月	本庁市民課ほか 3 か所に「市民投書箱」を設置。
11 月	「転入市民の意識調査」を実施。
52 年 8 月	「市長に手紙を出す旬間」を廃止し、「わたしの提言」を開始。
53 年 4 月	「無料法律相談」、年 12 回（これまで 8 月は休み）実施。
54 年 4 月	「特別行政相談会」を廃止し、「役所のこと何でも相談」を開始。
5 月	「市政懇談会」を廃止し、「市長を囲む懇談会」を開始。
7 月	「市長と語る日」を開始。
11 月	「役所への書類手続き相談」（現「行政書類手続相談」）を開始。
55 年 4 月	機構改革により市長公室広報課となる。 小学校 3 年生社会科施設めぐりを廃止し、小学校 4 年生社会科施設めぐりを開始。
5 月	「市長と語る夕べ」を実施。
10 月	「わたしの提言」を廃止し、「まちづくりへの提言」を開始。
56 年 4 月	機構改革により、婦人問題担当、婦人結婚相談所が民生部婦人青少年課へ。
60 年 3 月	「市民投書箱」を廃止し、「アイデアポスト」を設置。
60 年 7 月	施設めぐり専用バス“ニューこだま号”を購入。（こだま号廃止）
63 年 10 月	栃木行政監察事務所・県・市共催で「一日合同行政相談」を実施。
平成 2 年 4 月	「巡回行政相談」を開始。
3 年 4 月	機構改革により、企画部広報課となる。

平成3年4月	「無料法律相談」を月2回実施。
5年6月	「まちづくりへの提言」と「アイデアポスト」を整理統合し、「ふれあい通信」を開始。 「外国人相談窓口」を開設。
8年7月	ファクシミリを利用した「ゆうFAX」を開始。
10年3月	インターネットホームページを利用した「電書箱」を開始。
11年7月	「ゆうFAX」を廃止し、「市長へのFAX」を開始。 「電書箱」を廃止し、「市長への電子メール」を開始。（「ふれあい通信」「市長へのFAX」「市長への電子メール」を総称して、「宮だより」とする）
10月	「市政懇談会」「市長と語る日」を廃止し、「まちづくり懇談会」を開催。
12年2月	「テーマ別懇談会」を、試行的に開催。
12年4月	「市政モニター制度」を導入。 「テーマ別懇談会」を開催。
13年4月	「ニューこだま号」を管財課へ移管。
14年4月	総合案内業務を管財課へ移管。 「宇都宮市パブリックコメント制度実施要綱」を制定。
15年4月	機構改革により、総合政策部広報広聴課となる。併せて、係制を廃止し、グループ制となる（広聴グループ、広報グループ）。 「市政モニター制度」を廃止し、「市民アンケートモニター制度」を開始。
7月	「政策広報」として年4回「広報うつのみや特集号」を発行。市の携える問題をテーマとして情報を提供し、市民からの意見聴取を行う。また、それ以外に、これまで市に寄せられた市民の声を「みんなの声・わたしの声」として紙面で紹介。
8月	市民意識調査の実施（施策の重要性を調査）。
17年4月	各地区市民センターにおいて行政相談業務を開始したことに伴い、「巡回行政相談」を廃止。
17年5月	「施設めぐり」にコース選択制を導入。
17年6月	「まちづくり懇談会」を見直し、再スタート。（まちづくり組織と共催へ）
17年7月	「市長とランチでトーク」をスタート。
17年9月	「ふれあいトーク」をスタート。
18年3月	「市民アンケートモニター制度」を廃止。
19年3月	市町合併により、上河内地域自治センター、河内地域自治センターにおいて行政相談業務を開始。
21年4月	市民相談コーナーが移転。 外国人相談業務を一本化。（国際交流プラザに移管） 「役所のこと何でも相談」をFKDインターパーク店においても開始。
21年8月	「広報うつのみや」通常号と特集号を合本化。
10月	声の広報うつのみや全音訳ダイジェー編集を開始。
22年3月	宇都宮市公式ホームページ「ようこそ宇都宮 宮愉快動画館」の設置。

22年3月	宇都宮市公式ホームページ自動翻訳の開始。
10月	「ふれあい通信」の設置箇所を10か所増やす。(設置：41か所)
23年7月	データ放送サービスを開始。
10月	市政情報コールセンターの開設。 宇都宮市公式ホームページの第3次リニューアル。 (検索性の向上, イベントカレンダー・アンケート・FAQ等新機能追加)
24年1月	宇都宮市公式ホームページの広報紙を電子書籍化。
4月	「施設めぐり」のうち, 団体を対象とした事業を廃止。 動画モニターを活用した市政情報提供を開始。
11月	「暮らしの便利帳(日本語版)」を官民協働発行事業として発行。 「ふれあい通信」の設置箇所を1か所増やす。(設置：42か所)
25年2月	広報塔1基を撤去。(宇都宮環状線沿い, インターパーク周辺)
3月	事業者の撤退により電光表示板事業の廃止。
4月	「まちづくり懇談会」を見直し, 再スタート。 (6つのテーマに基づく意見交換を新たに加えて実施) 市民相談コーナーの開設時間を延長。 (午前9時00分～午後4時00分⇒午前8時30分～午後5時15分) ツイッターによる市政情報発信を開始。 機構改革による広報広聴課内への都市ブランド戦略室の移管, 及び事業推進グループの新設に伴い, 広報広聴課において「認知」・「信頼」の向上に向けた取組を開始。
11月	「ふれあいトークング」を見直して, 1回分を, 学校健康課が所管する「お弁当の日」の市長訪問と同時実施。(雀宮中央小学校)
26年1月	「2013年餃子消費量」において3年ぶり日本一の座を奪還。(市は宇都宮餃子消費量日本一奪還推進委員会の一員として参加)
9月	「ダブルプレイス(二地域生活)」をキーワードとした, 宇都宮の暮らしの良さなどについての情報発信を開始。
27年3月	「ふれあい通信」の設置箇所を1か所減らす。(設置：41か所)
6月	「ふれあい通信」の設置箇所を3か所増やす。(設置：44か所)
7月	「市政世論調査」の調査方法について, 現行の紙媒体による調査票に加え, インターネット環境を活用した市のホームページの「アンケートシステム」による調査を実施。
28年9月	宇都宮市公式ホームページの第4次リニューアル。 (ドロップダウンメニュー, スマートフォン等での快適な閲覧環境の提供, プロローグページ・宇都宮ブランドページの設置, 災害情報の自動表示等の機能を追加)
29年3月	宇都宮コミュニティFM開局。
4月	「まちづくり懇談会」を見直し, 再スタート。 (「地域代表意見」について, 市政全般・地域の取組や地域ビジョンの2つをテーマとして実施)

## Ⅱ. 「市民の声」の概要

### 1. 事業別取扱件数

事業		年 度				
		H 2 8	H 2 7	H 2 6	H 2 5	H 2 4
広聴業務	まちづくり懇談会（意見・要望数）	42	105	120	96	46
	市長とランチでトーク（実施回数）	4	5	4	4	4
	ふれあいトーク（実施回数）	5	5	5	5	7
	施設めぐり（実施回数）	5	7	7	7	7
	宮だより等で事案処理をしたもの	1,196	762	821	944	1,043
	計	1,252	884	957	1,056	1,107
行政相談	市民相談コーナー	2,272	2,303	2,741	2,441	2,283
	地域自治センター・地区市民センター	207	399	269	309	164
	外国人相談窓口（平成21年度より国際交流プラザへ移管）	—	—	—	—	—
	役所のこと何でも相談	92	74	103	46	—
	一日合同行政相談（宇都宮市分）	20	17	19	25	28
	計	2,591	2,793	3,132	2,821	2,475
専門相談	無料法律相談	980	1,085	1,043	1,087	1,081
	行政書士無料相談	77	113	145	113	105
	遺言無料相談	51	63	61	68	67
	無料調停相談	31	33	32	50	48
	司法書士無料相談	148	167	198	201	172
	土地家屋調査士無料相談	94	69	93	79	78
	計	1,381	1,530	1,572	1,598	1,551

## 2. 宮だより等における事案の内容

平成28年度の事案総数は1,196件で、月別件数等は表のとおり。

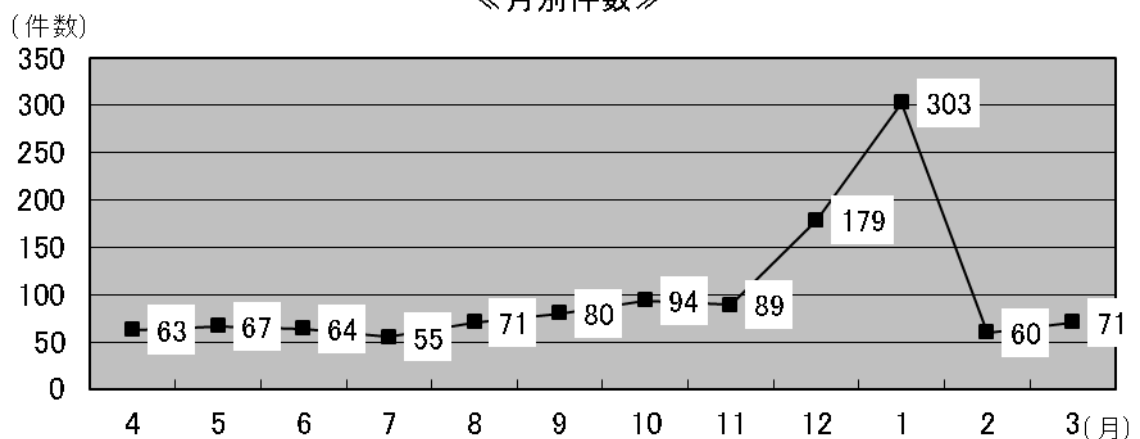
※ 宮だよりとは、市に寄せられた要望、意見、苦情及び相談のうち、市長あてに寄せられたもの

### (1) 申出状況

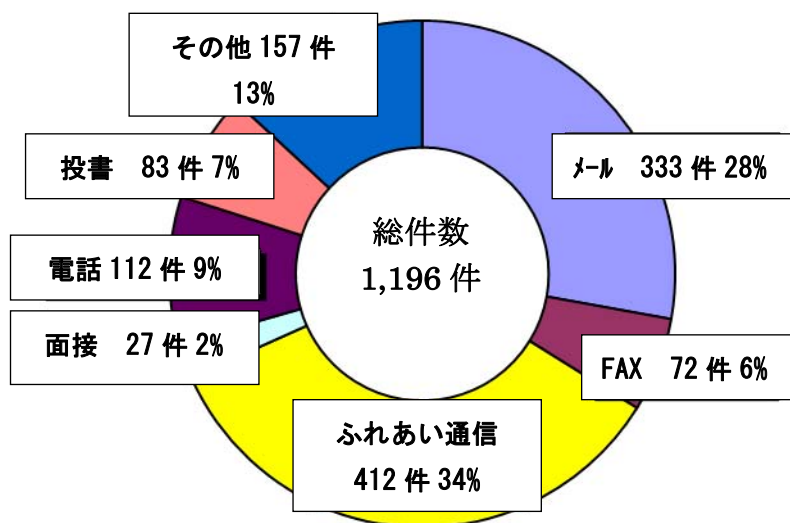
《申出媒体別事案件数》

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	%
宮だより(メール)	23	32	24	25	32	29	23	30	36	25	27	27	333	27.8%
宮だより(FAX)	0	5	3	1	2	2	10	2	40	1	3	3	72	6.0%
宮だより(ふれあい通信)	12	7	10	5	13	3	10	11	75	254	7	5	412	34.4%
面接	1	2	0	2	0	7	3	4	2	1	4	1	27	2.3%
電話	11	6	9	9	9	10	14	13	8	6	6	11	112	9.4%
投書(手紙・はがき等)	7	6	4	4	6	3	13	12	9	8	8	3	83	7.0%
新聞投書	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
転送(国)	0	0	2	4	4	0	0	3	0	0	0	1	14	1.2%
転送(県)	7	6	10	4	4	19	1	5	3	3	1	18	81	6.8%
その他広聴手段	0	1	1	1	0	6	17	9	4	2	3	2	46	3.8%
Eメール	2	2	1	0	1	1	3	0	2	3	1	0	16	1.3%
計	63	67	64	55	71	80	94	89	179	303	60	71	1,196	100.0%

《月別件数》

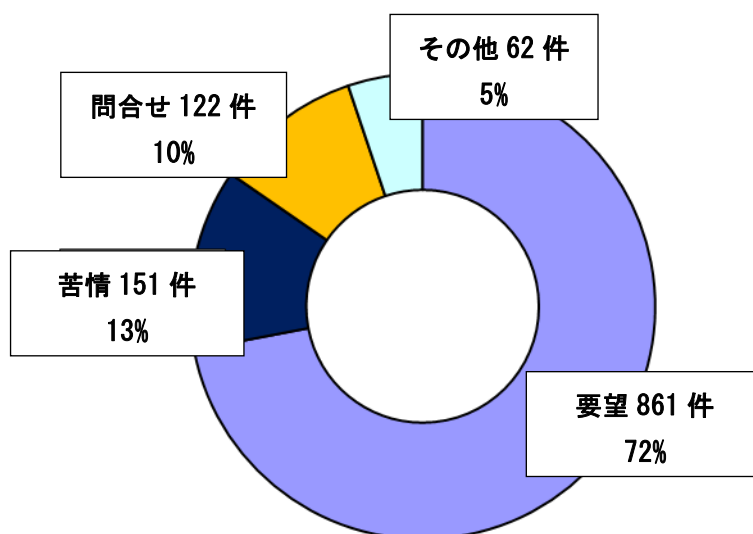


《申出媒体別件数》

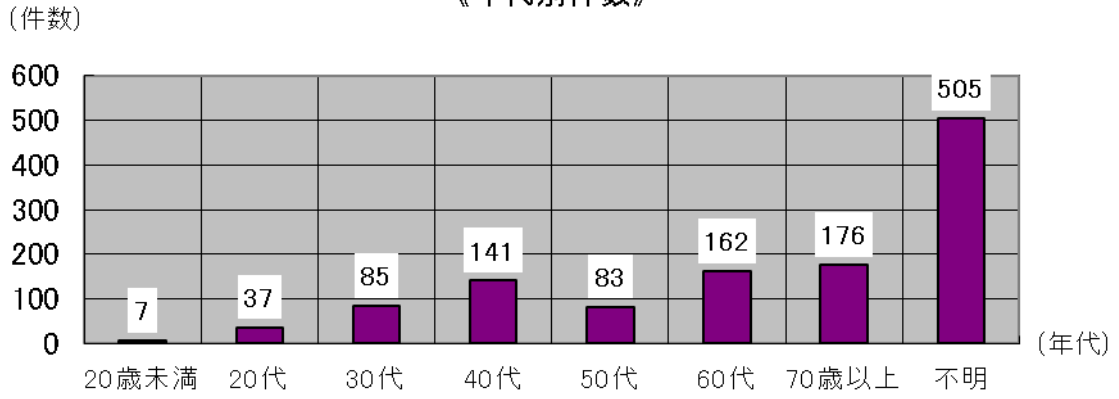


《申出種別件数》

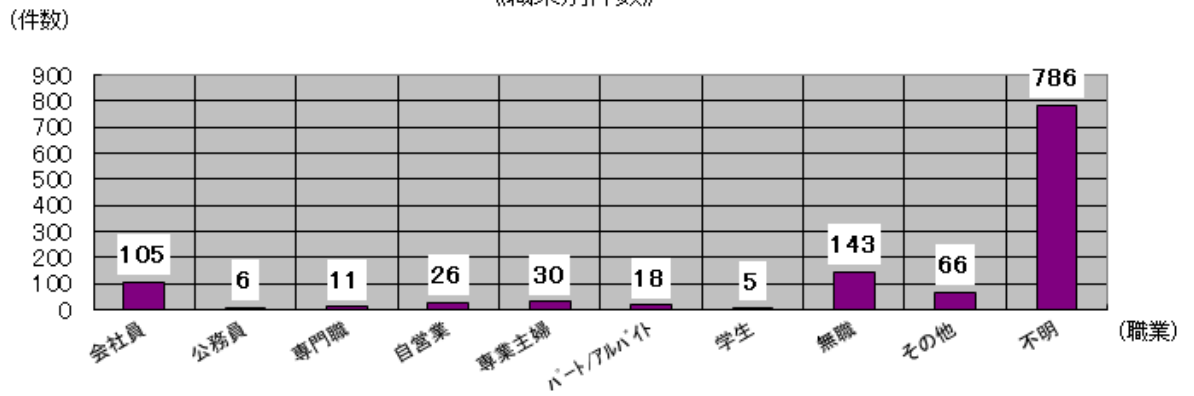
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
要望	37	32	44	35	46	49	60	48	151	276	35	48	861
苦情	8	15	17	10	14	12	15	21	7	9	10	13	151
問合せ	13	11	3	10	8	14	14	15	9	13	5	7	122
その他	5	9	0	0	3	5	5	5	12	5	10	3	62
計	63	67	64	55	71	80	94	89	179	303	60	71	1,196



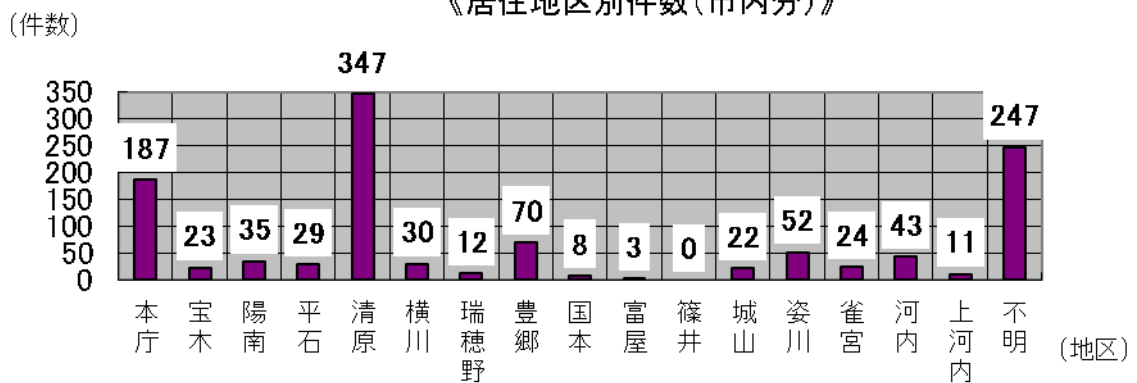
《年代別件数》



《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）	276	57	333	27.8%
宮だより（FAX）	21	51	72	6.0%
宮だより（ふれあい通信）	75	337	412	34.4%
面接	15	12	27	2.3%
電話	35	77	112	9.4%
投書（手紙・はがき等）	50	33	83	7.0%
新聞投書	0	0	0	0%
転送（国）	10	4	14	1.2%
転送（県）	3	78	81	6.8%
その他広聴手段	23	23	46	3.8%
Eメール	12	4	16	1.3%
計	520	676	1,196	100.0%
割合	43.5%	56.5%	—	—

※ 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	4	3	8	3	8	4	4	3	6	4	3	2	52
検討	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	5
説明	33	31	33	35	36	38	54	52	49	29	32	35	457
実施困難	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	5
参考	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
回答作成中	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	38	35	41	39	45	42	64	55	55	33	36	37	520



### (3) 主管課別取扱件数

※上位10位まで記載

順位	H28年度		H27年度		H26年度	
	課名	件数	課名	件数	課名	件数
1	LRT整備室	452	生活福祉第2課	32	道路保全課	64
2	道路保全課	50	広報広聴課	31	スポーツ振興課	51
3	交通政策課	37	高齢福祉課	31	住宅課	37
4	生活福祉第2課	35	土木管理課	30	生活安心課	31
5	高齢福祉課	28	交通政策課	28	LRT整備推進室	31
6	障がい福祉課	23	LRT整備室	28	広報広聴課	29
6	観光交流課	23	生活安心課	25	交通政策課	28
8	保育課	22	管財課	22	高齢福祉課	28
9	広報広聴課	21	公園管理課	22	人事課	23
9	スポーツ振興課	21	住宅課	21	危機管理課	23
			生涯学習課	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	7	
		地域医療体制の充実	初期救急体制の充実強化	13	
		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	1	
	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	11	
		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	9	
	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	9	
		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	8	
	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	15	
		子育て支援の充実	保育所, 認定こども園等の整備促進	17	
		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	7	
		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	5	
		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	3	
		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	43	
	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	8	
		交通安全対策の充実	交通安全施設の整備	14	
		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	1	
	危機への備え・対応力を高める	生活衛生環境の向上	霊園の整備, 愛玩動物の適正管理	11	
		危機管理体制の充実	総合的な危機管理体制の充実	7	
		防災対策の強化	地域防災体制の強化	5	
		消防力・救急救命体制の充実	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	10
			学校・家庭教育支援の充実	親学の推進	4
			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	6
			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	1
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	12	
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	0	
幼児教育の充実			認定こども園の整備促進	0	
高校, 高等教育の充実		高校・高等教育機関等との連携強化	1		
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	6	
		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	4	
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	12	
		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	5	
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	0	
		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	6	
		廃棄物の適正処理の推進	効率的な収集・中間処理の推進	5	
		良好な生活環境の確保	環境調査、監視等の充実	4	
	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	8	
		生物多様性の保全	生物多様性の保全啓発事業の推進	1	
		緑の保全・育成	緑地保全の推進	1	
	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	1	
		下水の適正処理の推進	公共下水道（污水管渠）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	8	
		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	3	
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	3	
		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	5	
		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	1	
		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	2	
		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	5	
	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	6	
		観光資源の活用促進	戦略的観光事業の推進	12	
		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	13
			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	15
			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	26
都市景観の保全・創出			まちなみ景観表彰事業の推進	8	
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	495	
		道路ネットワークの充実	幹線道路の整備・機能の充実	73	
		自転車のまち宇都宮の推進	自転車走行空間の整備	6	

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	3
		地域主体のまちづくりの促進	自治会活性化の促進	3
		市民の市政への参画促進	広報・広聴事業の充実	10
	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	72
		地区行政の推進	地域行政機関の機能強化	7
		行政の組織力の向上	人事評価制度の充実	91
		財政基盤の確立	持続可能な財政構造の構築	14
		地域情報化の推進	身近な行政サービスの電子化の推進	1
	市民の相互理解と共生のこころを育む	かけがえない個人の尊重	虐待防止対策の強化, 平和啓発活動の充実	4
		男女共同参画の推進	男女共同参画意識の醸成	4
		多文化共生の推進	在住外国人との相互理解の促進	1
				合 計