

## IV. 相談業務

### 1. 市民相談

#### (1) 市民相談コーナー

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ます。

平成25年度は、市民相談コーナーで受けた相談件数は、3,272件ありました。

| 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 | 1,887 | 1,385 | 1,385 | 1,887 | 1,662 | 1380 | 230 | 3,272 |

#### (2) 地域自治センター・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りました。

また、平成19年度から、地域自治センターにおいても行政相談業務を実施しています。

平成25年度に各地域自治・地区市民センターで受けた相談件数は、309件ありました。

| 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 | 135  | 174 | 216 | 93 | 186  | 29 | 94  | 309 |

### (3)一日合同行政相談

年1回、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ます（行政評価事務所主催）。

平成25年度は、25件の宇都宮市関係の相談がありました。

実施日 平成25年10月25日（金）

場 所 ベルモール2階特設会場

参加機関 法務局、税務相談室、社会保険事務局、労働局、国道事務所、運輸局支局、  
県、県警察本部、市、弁護士会、司法書士会、行政相談委員、栃木行政  
評価事務所

相談件数 25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ます。

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50名）、平成25年度は24回開催し、年間1,087件の相談がありました。

内容別にみると、家庭問題に関するものが最も多く、537件ありました。

《内容別相談件数》

| 年度<br>内容 | 25年度  | 24年度  | 23年度  | 22年度  | 21年度  |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 家庭       | 537   | 558   | 506   | 526   | 528   |
| 金 銭      | 233   | 199   | 253   | 294   | 325   |
| 不 動 産    | 223   | 248   | 238   | 190   | 217   |
| そ の 他    | 94    | 76    | 103   | 99    | 77    |
| 計        | 1,087 | 1,081 | 1,103 | 1,109 | 1,147 |

### (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ます。

平成25年度は、24回開催し、113件の相談がありました。

《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 | 75  | 0    | 4    | 1    | 33  | 113 |

### (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ます。

平成25年度は、12回開催（毎月第3火曜日）し、68件の相談がありました。

《月別相談件数》

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

#### (4) 無料調停相談

年2回（開催日 6月14日，11月13日），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ます。

平成25年度は，50件の相談がありました。

《内容別相談件数》

| 内 容    |        | 件数 | 内 容    |     | 件数 |
|--------|--------|----|--------|-----|----|
| 民<br>事 | 土地・建物  | 4  | 家<br>事 | 離婚  | 14 |
|        | 金銭・サラ金 | 0  |        | 相続  | 10 |
|        | 金銭・その他 | 6  |        | 夫婦  | 0  |
|        | 交通事故   | 4  |        | 親子  | 1  |
|        | 相隣     | 2  |        | 扶養  | 0  |
|        | 公害     | 0  |        | その他 | 6  |
|        | その他    | 3  |        | 小 計 | 31 |
| 小 計    |        | 19 | 合 計    |     | 50 |

#### (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ます。

平成25年度は，14回開催（毎月第2火曜日と10月に2日間の特別開催）し，201件の相談がありました。

《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 | 162   | 3    | 0  | 0  | 0  | 36  | 201 |

#### (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ます。

平成25年度は，12回開催（毎月第4水曜日）し，79件の相談がありました。

《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    | 13   | 4      | 59  | 79 |

## V. 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年度に設置しました。

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ます。

平成25年度は、15,876件の問い合わせに対し、15,327件回答しており、ワンストップ率は96.5%でした。

○運営状況（平成25年4月1日～平成26年3月31日）

《コールセンターへの入電件数等》

|                 |          |
|-----------------|----------|
| 総入電件数           | 100,259件 |
| ・取次件数（各課への転送件数） | 84,383件  |
| ・問合せ件数（A）       | 15,876件  |
| ・問合せへの回答件数（B）   | 15,327件  |
| ワンストップ率（B）／（A）  | 96.5%    |

《主な問い合わせ内容所管課》（上位5位まで記載）

| 順位 | 課名    | 全体に占める割合 | 主な問い合わせ内容            |
|----|-------|----------|----------------------|
| 1  | 市民課   | 38.80%   | 戸籍や住民票などの郵送請求の方法について |
| 2  | 自治振興課 | 9.17%    | 土日やっている窓口等について       |
| 3  | ごみ減量課 | 8.76%    | ごみの出し方や収集日について       |
| 4  | 管財課   | 6.37%    | 市役所の開庁時間、開庁日について     |
| 5  | 税制課   | 4.03%    | 国民健康保険税の金額や納付等について   |