

### Ⅲ. 相談業務

#### 1. 行政相談

##### (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23年度は、市民相談コーナーで受けた相談件数は、2,385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	1,324	1,061	1,054	1,331	1,366	804	215	2,385

##### (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23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、121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	44	77	95	26	77	7	37	121

### (3) 役所のこと何でも相談

毎月1回、市内の大規模小売店へ国・県・市の担当者が出向いて、市民からの行政相談に応じています（行政評価事務所主催）。

相談日は、原則として毎月第1木曜日で、平成12年度までイトーヨーカドーで開催していましたが、平成13年度からは福田屋ショッピングプラザ宇都宮店で開催しています。また、平成21年度からは原則毎月第1金曜日に福田屋ショッピングモール宇都宮インターパーク店でも開催しています。開設時間は、午後1時から4時までで、平成23年度は48件の相談を受けました。

《内容別相談件数》

内 容	市	県	国	民事・その他	合 計
件 数	21	5	10	12	48

### (4) 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23年度は、10件の宇都宮市関係の相談がありました。

実 施 日 平成23年10月17日（月）

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 10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23年度は24回開催し、年間1,103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、506件ありました。

《内容別相談件数》

年度 内容	23年度	22年度	21年度	20年度	19年度
家庭	506	526	528	563	506
金 銭	253	294	325	303	270
不 動 産	238	190	217	206	219
そ の 他	103	99	77	62	74
計	1,103	1,109	1,147	1,134	1,077

### (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。（行政書士会主催）

平成23年度は、24回開催し、99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	66	0	1	2	30	99

### (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。（公証人合同役場主催）

平成23年度は、12回開催（毎月第3火曜日）し、59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	3	3	5	3	4	5	6	10	1	6	7	6	59

#### (4) 無料調停相談

年2回(開催日 7月15日, 11月7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。(調停協会主催)

平成23年度は, 82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 事	土地・建物	15	家 事	離婚	12
	金銭・サラ金	1		相続	24
	金銭・その他	4		夫婦	0
	交通事故	3		親子	1
	相隣	3		扶養	2
	公害	0		その他	8
	その他	9		小 計	47
小 計		35	合 計		82

#### (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。(司法書士会主催)

平成23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, 146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	110	2	0	1	4	29	146

#### (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。(土地家屋調査士会主催)

平成23年度は, 12回開催(毎月第4水曜日)し, 73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	19	8	3	43	73

## IV. 問合せ対応業務

### 市政情報コールセンター

市民からの電話での市政に関する様々な問合せに対して、待たせることなく、分かりやすく対応することにより、市民が迷わず必要な情報が得られるよう、市民サービスの向上を図る目的で設置しました。

F A Q（よくある質問）により、24 時間 365 日、定型的で簡易な質問に回答しています。

○処理内訳（平成 23 年 10 月～平成 24 年 3 月）

- ・ 問合せ件数 9, 1 0 3 件
- ・ F A Q による回答件数 8, 5 6 8 件
- ・ 問合せへの回答率 9 4. 1 %

※F A Q の内容よりも詳細な問合せには、所管課へ取り次ぎ、所管課で対応しています。

○主な問合せ

- ・ 戸籍や住民票の郵送請求の方法について
- ・ 住民票の取得方法について
- ・ 戸籍・戸籍付票の取得方法について
- ・ 税証明の郵送請求の方法について
- ・ 市役所駐車場の利用について
- ・ ごみや資源物の出し方について