

市民の声 (令和5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				
		R元	R 2	R 3	R 4	R 5
広聴業務	まちづくり懇談会（意見・要望数）	92	中止	61	93	88
	市長とトーク（実施回数）	3	中止	2	1	2
	ふれあいトーク（実施回数）	5	中止	5	4	6
	施設めぐり（実施回数）	4	中止	2	廃止	廃止
	宮だより等で事案処理をしたもの	602	1,250	1,050	812	744
	計	706	1,250	1,120	910	840
行政相談	市民相談コーナー	1,181	1,168	1,140	1,307	1,275
	広報広聴課	914	1,149	936	641	782
	地区市民センター	217	297	332	192	243
	役所のこと何でも相談	50	23	56	68	78
	一日合同行政相談（宇都宮市分）	16	中止	中止	7	5
	計	2,378	2,637	2,464	2,215	2,383
専門相談	無料法律相談	903	713	791	841	893
	行政書士無料相談	113	114	109	115	127
	遺言無料相談	63	中止	中止	中止	13
	無料調停相談	22	22	38	22	25
	司法書士無料相談	129	10	27	116	123
	土地家屋調査士無料相談	67	61	75	65	52
	計	1,297	920	1,040	1,159	1,233

2. 宮だより等における事案の内容

令和5年度の事案総数は744件で、月別件数等は下表のとおりである。

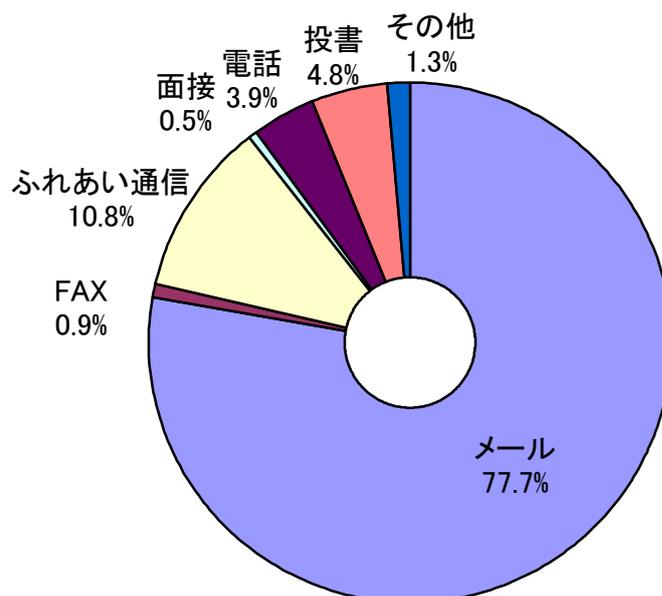
※ 宮だよりとは、市に寄せられた要望、意見、苦情及び相談のうち、市長あてに寄せられたもの

(1) 申出状況

《申出媒体別事案件数》

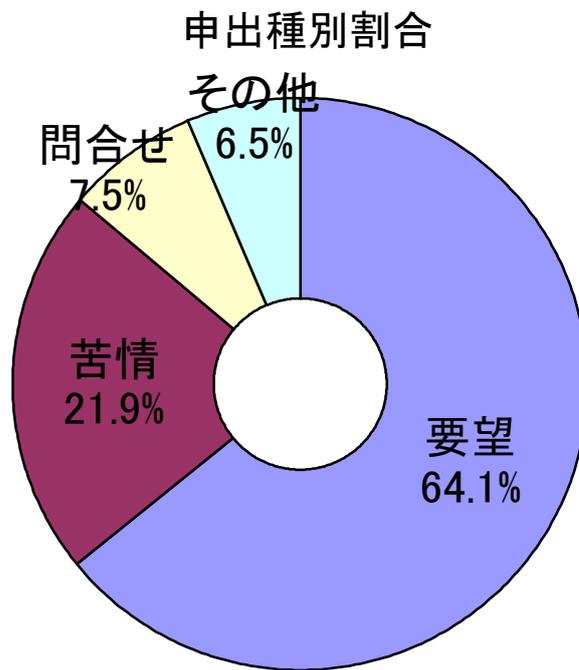
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	%
宮だより(メール)	49	49	49	45	61	71	46	51	32	40	50	35	578	77.7%
宮だより(FAX)	0	0	1	2	1	0	1	1	0	1	0	0	7	0.9%
宮だより(ふれあい通信)	6	9	3	8	8	5	11	10	6	7	2	5	80	10.8%
面接	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	4	0.5%
電話	4	3	1	3	3	3	5	2	5	0	0	0	29	3.9%
投書(手紙・はがき等)	3	2	4	6	6	2	1	2	2	3	3	2	36	4.8%
新聞投書	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
転送(国)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
転送(県)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
その他広聴手段	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Eメール	0	1	1	2	1	2	0	0	2	0	0	0	9	1.2%
計	62	66	59	66	81	83	64	66	48	51	55	43	744	100.0%

申出媒体別割合



《申出種別件数》

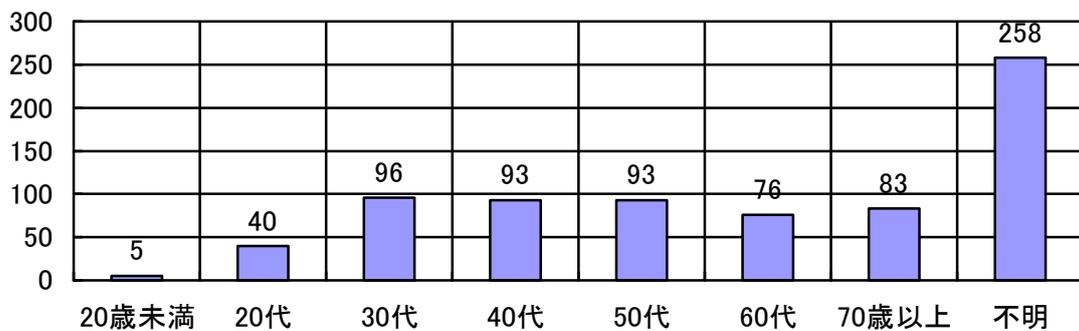
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	%
要望	36	46	44	42	52	58	39	46	26	37	27	24	477	64.1%
苦情	20	10	7	14	25	13	13	9	13	7	17	15	163	21.9%
問合せ	6	7	3	3	3	5	7	2	5	2	10	3	56	7.5%
その他	0	3	5	7	1	7	5	9	4	5	1	1	48	6.5%
計	62	66	59	66	81	83	64	66	48	51	55	43	744	100.0%



《年代別件数》

(件数)

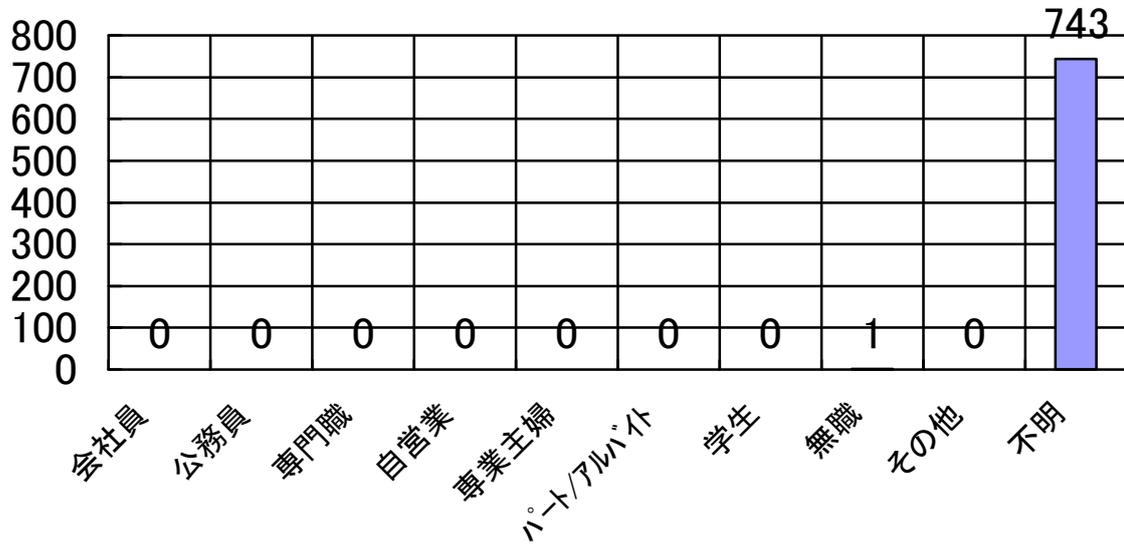
《年代別件数》



(年代)

(件数)

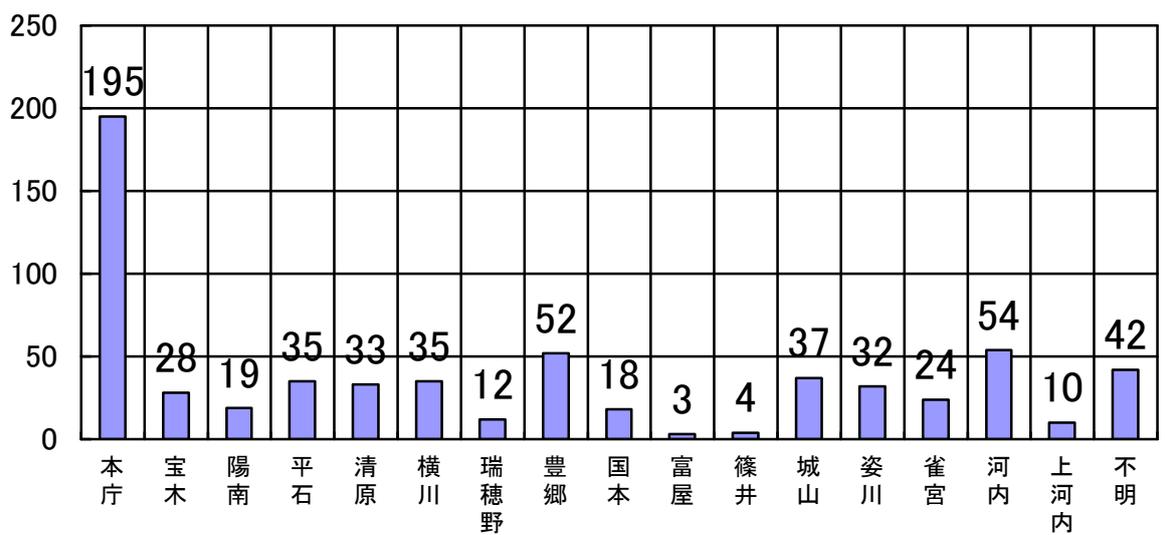
《職業別件数》



(職業)

(件数)

《居住地区別件数》※市内分(633件)のみ



(地区)

(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）	416	162	578	77.7%
宮だより（FAX）	4	3	7	0.9%
宮だより（ふれあい通信）	57	23	80	10.8%
面接	4	0	4	0.5%
電話	14	15	29	3.9%
投書（手紙・はがき等）	29	7	36	4.8%
新聞投書	0	0	0	0.0%
転送（国）	0	0	0	0.0%
転送（県）	0	1	1	0.1%
その他広聴手段	0	0	0	0.0%
Eメール	2	7	9	1.2%
計	526	218	744	100.0%
割合	70.7%	29.3%	—	—

※ 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	1	1	0	1	1	3	0	0	0	1	10
検討	0	1	0	1	2	3	2	2	1	1	0	2	15
説明	47	46	43	53	56	51	42	42	30	28	34	24	496
実施困難	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
参考	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
計	48	49	44	55	58	55	45	49	31	30	34	28	526

(3) 主管課別取扱件数

※上位10課まで記載

令和3年度			令和4年度			令和5年度		
	課名	件数		課名	件数		課名	件数
1	保健予防課	268	1	保健予防課	44	1	LRT整備課	47
2	商工振興課	52	2	観光交流課	34	2	交通政策課	43
3	学校教育課	45	3	子ども家庭課	26	3	広報広聴課	27
4	生涯学習課	34	4	みんなで まちづくり課	26	3	道路保全課	27
5	公園管理課	29	5	ごみ減量課	26	3	人事課	25
6	生活福祉 第1課・第2課	29	5	生涯学習課	26	3	保健福祉総務課	25
7	ごみ減量課	28	7	LRT整備課	24	7	子ども政策課	22
8	みんなでまち づくり課	27	8	生活安心課	23	8	都市魅力創造課	21
9	学校健康課	27	8	スポーツ振興課	22	9	生涯学習課	21
10	スポーツ振興 課	27	8	商工振興課	20	10	保健予防課	19

(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	全ての子ども・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	8
		子どもを守り育てる支援の充実	7
		結婚の希望をかなえる支援の拡充	1
		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	19
	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	15
		未来を生き抜く力の育成	1
		地域とともにある学校づくりの推進	4
		教育環境の充実	7
		多様な児童生徒に応じた指導・支援の推進	3
		教職員の資質・能力と学校の組織力の向上	4
		幼児教育の充実	0
		高校、高等教育の充実・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	8
		学校・家庭・地域が相互に連携・協働した教育活動の充実	11
		学んだ成果を生かした活動の推進	0
	誰もが生涯を通じてスポーツを楽しむ社会を実現する	ライフステージ等に応じたスポーツ活動の推進	0
		スポーツ活動環境の充実	14
		スポーツを支える人材の育成・団体の活性化	2
	「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			1
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	13
		高齢者の生きがいづくりの推進	3
		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	1
		障がい者の地域生活支援の充実	12
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	0
		安心して暮らせる福祉基盤の充実	33
		共に支え合う地域社会づくりの推進	5
「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	19
		総合的な治水・雨水対策の推進	8
		消防・救急体制の充実	3
	日常生活の安心感を高める	防犯対策の充実	10
		交通安全対策の充実	13
		消費生活の向上	0
		食品の安全性の向上	0
		生活衛生環境の向上	1
	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	0
		地域主体のまちづくりの促進	7
		市民の市政への参画促進	14

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	6	
		移住・定住の推進	3	
		都市の魅力の発掘・創出・ブラッシュアップ	13	
		観光地・大谷の地域活性化の推進	1	
	個性豊かな観光と交流を創出する	戦略的観光の推進	11	
		おもてなしの充実	7	
	暮らしに息づく文化の創造・活用を推進する	文化活動の充実	5	
		文化の創出・継承、保存・活用	5	
「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	地域特性を生かした産業集積の促進	0	
		新規開業・新事業創出の促進	1	
		就労・雇用対策の充実	2	
	商工・サービス業の活力を高める	魅力ある商業の振興	8	
		安定した経営基盤の確立	1	
		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	1	
		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	2	
	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	2	
		ごみの発生抑制、資源の環境利用の推進	17	
		廃棄物の適正処理の推進	6	
		良好な生活環境の確保	4	
		生物多様性の保全	0	
	「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	13
			地域特性を生かした魅力ある拠点の形成	16
			地域特性に応じた安全で快適な市街地の形成	31
			空き家・空き地対策の推進	1
			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		安心して快適な住まいづくりの促進	10	
		水と緑の保全・創出	6	
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	101	
		道路ネットワークの充実	43	
		自転車利用環境の充実	5	
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	5	
		顧客に信頼される経営の推進	1	
各政策の柱を支える行政経営基盤		強固な行政経営基盤を確立する	効果的で効率的な行政経営システムの確立	9
	地区行政の推進		95	
	行政の組織力の向上		27	
	財政基盤の確立		3	
	情報化の推進		5	

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5年度は、当初予定12回のうち、1回が中止（書面開催）となり、11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29日(木)	篠井	篠井地区市民センター	52名	3件	8件
2	7月11日(火)	細谷・上戸祭	細谷・上戸祭地域コミュニティセンター	29名	3件	5件
3	7月27日(木)	西原	西原地域コミュニティセンター	19名	2件	3件
4	8月8日(火)	城山	城山地区市民センター	85名	3件	3件
5	9月26日(火)	雀宮	雀宮地区市民センター	18名	3件	5件
6	10月6日(金)	平石	平石地区市民センター	53名	3件	5件
7	11月10日(金)	中央	中央地域コミュニティセンター	26名	2件	2件
8	11月28日(火)	姿川	姿川地区市民センター	64名	3件	5件
9	12月21日(木)	富屋	富屋地区市民センター	51名	2件	6件
10	1月23日(火)	宮の原	宮の原地域コミュニティセンター	50名	2件	6件
11	—	宝木	書面開催	—	3件	3件
12	2月26日(月)	昭和	昭和小学校 体育館	26名	3件	5件
小 計					32件	56件
合 計				473名	88件	

《地域代表意見の内容》

○ 第1回 篠井地区

- 1 地区計画制度の活用と小・中学校の維持・継続について
- 2 公共交通の今後について
- 3 老人クラブの活性化対策について

○ 第2回 細谷・上戸祭地区

- 1 高齢化の進む中での住民の足たる生活交通の確保を
- 2 不登校児童生徒の支援について
- 3 宝木出張所及び北市民活動センターの一体化について

○ 第3回 西原地区

- 1 山車・屋台の収納・展示について
- 2 西原小学校校舎の建て替え又は大規模改修について

○ 第4回 城山地区

- 1 城山地区の活性化について
- 2 観光資源の価値向上と自治会の加入促進について
- 3 高齢者を支える仕組みづくりについて

○ 第5回 雀宮地区

- 1 雀宮地区の活性化について
- 2 防災情報の収集と伝達について
- 3 地域活動の市職員への参加促進について

○ 第6回 平石地区

- 1 市道 305 号線改修工事について
- 2 児童の安全な通学路の確保
- 3 東部総合公園内に設置される野菜直売所について

○ 第7回 中央地区

- 1 中心市街地の活性化について
- 2 釜川周辺エリアの魅力向上について

○ 第8回 姿川地区

- 1 宇都宮市版「地域おこし協力隊制度」の創設について
- 2 姿川生涯学習センター附属体育館跡地への学習スペースの整備について
- 3 「マイ・タイムライン」の普及促進について

○ 第9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10回 宮の原地区

- 1 防災対策について
- 2 宅地造成に伴う交通対策について

○ 第11回 宝木地区

- 1 L R T の J R 宇都宮駅西側延伸と N C C のまちづくりについて
- 2 新川・駒生川における溢水対策について

3 宝木小学校周辺道路の登下校時の渋滞問題について

○ 第12回 昭和地区

- 1 昭和地区の交通網について
- 2 昭和小学校敷地内の児童の安全確保について
- 3 ICTによる安心・安全な地域づくりに向けた取組について
～自営無線ネットワークを活用したスマートシティ化の推進～

《まちづくり懇談会参加者アンケート調査結果（開催11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	11名	1名	2名	25名	66名	128名	118名	16名	3名	370名
構成比	3.0%	0.3%	0.5%	6.8%	17.8%	34.6%	31.9%	4.3%	0.8%	100.0%

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	101名	189名	40名	14名	26名	370名
構成比	27.3%	51.1%	10.8%	3.8%	7.0%	100.0%

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	160名	160名	79名	108名	85名	126名	40名
構成比	13%	13%	6%	9%	7%	10%	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	100名	116名	61名	66名	152名	11名	1,264名
構成比	8%	9%	5%	5%	12%	1%	100%

(2)市長とトーク

市民と市長が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5年度は当初予定4回のうち、応募がなかったため2回は中止となり、2回実施した。

《実施状況》

○ (一般編)

- ・ 実施日 令和5年6月30日(金)
- ・ 参加者 (株)エイジェックフレンドリーの社員 6名
- ・ 場 所 第2応接室
- ・ 主な懇談内容

障がいをもつメンバーが一人ひとりの個性を生かして生活を豊かにするために、何か社会に貢献できることがないかなど

○ (夏休み小中学生編)

- ・ 実施日 令和5年8月28日(月)
- ・ 参加者 小中学生3名 保護者3名
- ・ 場 所 特別会議室
- ・ 主な懇談内容
宇都宮の魅力や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。

年5回の開催予定であるが、令和4年度の開催中止分を加え、令和5年度は6回実施した。

《実施状況》

回	実施日	実施校
1	5月29日(月)	緑が丘小学校
2	6月13日(火)	富屋小学校
3	7月5日(水)	雀宮東小学校
4	9月29日(水)	平石北小学校
5	11月9日(木)	豊郷中央小学校
6	12月4日(月)	上河内西小学校

2. 調査広聴

(1) 市政に関する世論調査（第56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
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
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
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，「広報うつのみや」を入手していない理由，「広報うつのみや」で読んでいる主な記事，「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，ホームページを利用して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
良好な生活環境の確保に係る市民満足度	環境負荷の低減が図られた良好な生活環境の確保に向けた施策に満足しているか
生物多様性	「生物多様性」の認知度，外来種が及ぼす影響の認知度
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（車体側面等に掲出した広告物）の印象を持った点
宇都宮産の農産物	宇都宮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，環境に配慮して生産された農産物の購入意欲
カーボンニュートラル（脱炭素）	カーボンニュートラルの認知度，カーボンニュートラルの実現に向けた取組は必要だと思うか，カーボンニュートラルにつながる行動について，ライトラインが再生可能エネルギー100%で走行していることの認知度
水災害（洪水など）への備え	ハザードマップの存在の認知度，住んでいる建物（住宅）は，洪水浸水想定区域内，または洪水浸水想定区域外か，水災害への備えに取り組んでいるか
まちづくり活動への意識	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ていない理由
スポーツに関すること	スポーツに関する指導を行ってみたいか，スポーツ競技会場でスポーツ観戦をしたことがあるか，アーバンスポーツに関心があるか

治水・雨水対策	総合治水・雨水対策の認知度，総合治水・雨水対策をどこで知ったり聞いたりしたか，総合治水・雨水対策の効果的な周知・啓発手法，今後取り組んでいきたいと思っているもの
中心市街地の活性化	中心市街地に出かける頻度，中心市街地へ出かける目的，中心市街地により訪れたいくなるための機能や施設
プラスチック製品の資源化	プラスチックごみを減らすための取組，「プラスチック製容器包装」と「プラスチック製品」の排出方法の違いの認知度，プラスチック製品も資源物として収集する場合，分別に協力しやすい手法
宇都宮市のみどり	みどりの量についての感じ方，「みどり」に関することで取り組みたいこと，「みどり」を増やすために必要な取組
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，住宅用火災警報器などの「点検」の有無
「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
雨水貯留・浸透施設の補助金制度	「貯留タンク（雨どいから雨水を貯めるタンク）」や「浸透ます（雨水を地下にしみ込ませるもの）」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
焼却ごみ削減の取組	ごみ削減のため実施した取組，焼却ごみ削減の取組のために参考にしたもの
シェアリングモビリティの認知度等	市役所や宇都宮駅周辺でシェアリングサービスを実施していることの認知度，シェアリングサービスを利用してみたいか，シェアリングサービスを利用してみたい理由，シェアリングサービスを利用したくない理由，普段の公共交通（電車やバス）の利用頻度
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
SDGs (エス・ディー・ジーズ)	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，積極的に取り組みたい分野
生涯学習	現在，生涯学習として学習，文化・スポーツ活動等をしているか
健康づくり	「(保存版(冊子))健康づくりのしおり」をどのように利用しているか，がん検診を受診する間隔，直近のがん検診の受診先
議会の広報・広聴に対する市民の認知度	市議会の情報をどのような方法で得ているか，市議会について知りたいこと，「サクサク！うつのみや市議会」や「なるほど！うつのみや市議会」の認知度・視聴経験，市議会に取り組んでほしいこと
選挙の投票率向上に向けた取組	最近の選挙について，投票に行っているか，投票に行ったことがない方の4月23日宇都宮市議会議員選挙の認知度，宇都宮市議会議員選挙の低投票率の理由，投票環境の充実を図るために必要な取組

「もったいない運動」	「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」
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，LGBTQ（エルジービーティーキュー）の認知度
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，自転車乗車中のヘルメットの所持および着用状況，自転車保険の加入状況

③ 調査の設計

- 調査地域 宇都宮市全域
- 調査対象 満18歳以上の日本国籍を有する市民5,400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5年11月6日～12月11日

④ 回収結果

- 調査対象数 5,400件
- 有効回答数 2,431件
- 有効回答率 45.0%

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5年度は、10案件に対し、90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	第2次宇都宮都市交通戦略 後期計画（素案）に関するパブリックコメント	4人	13件
2	「宇都宮市景観計画の一部変更」及び「宇都宮市景観条例の一部改正（案）」の概要に関するパブリックコメント	0人	0件
3	「っこり安心プラン「第10次宇都宮市高齢者保健福祉計画・第9期宇都宮介護保険事業計画（地域包括ケア計画）」に関するパブリックコメント	2人	4件
4	「（仮称）宇都宮ブランド推進ビジョン」（素案）に関するパブリックコメント	5人	12件
5	「（仮称）第4次宇都宮市食品安全推進計画（素案）」に関するパブリックコメント	5人	10件
6	都心部まちづくりプラン（素案）に関するパブリックコメント	11人	31件
7	「宇都宮市感染症予防計画（素案）」に関するパブリックコメント	0人	0件
8	「（仮称）うつのみや多文化共生推進プラン」（第4次宇都宮市国際化推進計画）の素案に関するパブリックコメント	2人	3件
9	「宇都宮市地球温暖化対策実行計画（区域施策編）」（素案）」に関するパブリックコメント	2人	13件
10	芳賀・宇都宮地域公共交通計画（素案）に関するパブリックコメント	4人	4件
	合 計	35人	90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5年度には、80件の意見・要望が寄せられた。

○ 処理内訳

- ・ 回答したもの 57件
- ・ 参考処理 23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		
		R3年度	R4年度	R5年度
1	市庁舎市民ホール	18	24	29
2	宝木出張所	0	1	0
3	陽南出張所	0	0	0
4	平石地区市民センター	2	3	1
5	横川地区市民センター	2	4	1
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	0	4	0
8	(駅前出張所※H27年度より廃止)			
9	城山地区市民センター	0	4	2
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	2
12	清原地区市民センター	4	1	1
13	瑞穂野地区市民センター	1	0	0
14	篠井地区市民センター	1	1	0
15	雀宮地区市民センター	0	2	1
16	総合コミュニティセンター	3	2	1
17	東市民活動センター	4	5	2
18	保健センター	0	3	2
19	総合福祉センター	1	0	2
20	観光案内所（JR宇都宮駅構内）	0	0	0

No.	設 置 施 設	通 数		
		R3 年度	R4 年度	R5 年度
21	東武宇都宮駅	0	1	0
22	東武江曾島駅	1	0	0
23	関東バス駅前定期券発売センター	1	0	0
24	道の駅うつのみや ろまんちっく村	0	1	0
25	中央図書館	7	3	3
26	東図書館	4	5	6
27	上河内地区市民センター	5	5	1
28	上河内図書館	2	1	1
29	河内地区市民センター	1	1	0
30	河内図書館	1	0	3
31	市民プラザ	6	2	5
32	保健所	1	1	2
33	中央市民活動センター	0	0	2
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	0
36	北市民活動センター	2	0	1
37	茂原健康交流センター	0	0	1
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	0	0	3
42	上河内老人福祉センター	0	0	0
43	南図書館	1	1	0
44	トナリエ	1	0	5
45	ベルモール	1	1	3
(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	2	1	0
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5年度には、7件の意見・要望があった。

○ 処理内訳

- ・ 回答したもの 4件
- ・ 参考処理 3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5年度には、578件の意見・要望があった。

○ 処理内訳

- ・ 回答したもの 416件
- ・ 参考処理 162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	752	30	531	153	98	782

【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	280	995	559	557	159	1,275

(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	84	159	186	19	38	243

(3)一日合同行政相談

毎年、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5年10月11日(水)
- ・場所 総合コミュニティセンター
- ・参加機関 宇都宮地方法務局、宇都宮西年金事務所、栃木県、宇都宮市、
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、行政相談委員
- ・相談件数 5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5年度は24回開催し、年間893件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は37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	145	186	493	69	893

(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5年度は24回開催し、年間で127件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は5.3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	13	5	22	127

(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たが、令和5年10月より6回開催し13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5年度は、3回開催し、年間25件の相談があり、1回あたり平均相談件数は8.3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	6	家 事	離婚	3
	金銭・サラ金	2		相続	7
	金銭・その他	0		夫婦	1
	交通事故	0		親子	0
	相隣	0		扶養	0
	その他	4		その他	2
小 計		12	小 計		13
合 計					25

(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123件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は10.3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	89	13	0	0	1	20	123

(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5年度は12回開催し、年間52件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は4.3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	4	6	6	36	52

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5年度は、6,338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5年4月1日～令和6年3月31日)

《コールセンターへの入電件数》

総入電件数	120,556件
取次件数	114,218件
問合せ件数	6,338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)	6,338件
回答件数(B)	6,338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	79.6%	市役所の開庁時間、開庁日について
2	市民課	1.8%	戸籍や住民票などの取得、郵送請求について
3	ごみ減量課	1.7%	ごみの出し方や収集日について
4	生活衛生課	1.3%	動物の愛護及び管理について
5	保健予防課	1.2%	保育園でのコロナ感染・インフル感染について

住めば
愉快だ
宇都宮

UTSUNOMIYA

令和5年度分 市民の声

令和6年12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