

令和6年度分



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	4
(3) 主管課別取扱件数	5
(4) 施策別取扱件数	6

II. 広聴業務

1. 集団広聴

(1) まちづくり懇談会	8
(2) 市長とトーク	10
(3) ふれあいトーキング	11

2. 調査広聴

(1) 市政に関する世論調査	12
----------------	----

3. 個別広聴

(1) パブリックコメント	15
(2) 宮だより（ふれあい通信）	17
(3) 宮だより（市長へのFAX）	19
(4) 宮だより（市長への電子メール）	19

III. 相談業務

1. 市民相談

(1) 広報広聴課・市民相談コーナー	20
(2) 地区市民センター	20
(3) 一日合同行政相談	21

2. 専門相談

(1) 無料法律相談	22
(2) 行政書士無料相談	22
(3) 遺言無料相談	22
(4) 無料調停相談	23
(5) 司法書士無料相談	23
(6) 土地家屋調査士無料相談	23

IV. 問合せ対応業務

市政情報コールセンター	24
-------------	----

I. 「市民の声」の概要

1. 事業別取扱件数

年 度 事 業		R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
広聴業務	まちづくり懇談会（意見・要望数）	中止	61	93	88	55
	市長とトーク（実施回数）	中止	2	1	2	4
	ふれあいトーク（実施回数）	中止	5	4	6	5
	施設めぐり（実施回数）	中止	2	廃止	廃止	廃止
	宮だより等で事案処理をしたもの	1,250	1,050	812	744	866
	計	1,250	1,120	910	840	930
行政相談	市民相談コーナー	1,168	1,140	1,307	1,275	1,464
	広報広聴課	1,149	936	641	782	456
	地区市民センター	297	332	192	243	239
	役所のこと何でも相談	23	56	68	78	54
	一日合同行政相談（宇都宮市分）	中止	中止	7	5	0
	計	2,637	2,464	2,215	2,383	2,213
専門相談	無料法律相談	713	791	841	893	891
	行政書士無料相談	114	109	115	127	120
	遺言無料相談	中止	中止	中止	13	16
	無料調停相談	22	38	22	25	22
	司法書士無料相談	10	27	116	123	136
	土地家屋調査士無料相談	61	75	65	52	59
	計	920	1,040	1,159	1,233	1,244

2. 宮だより等における事案の内容

令和6年度の事案総数は866件で、月別件数等は下表のとおりである。

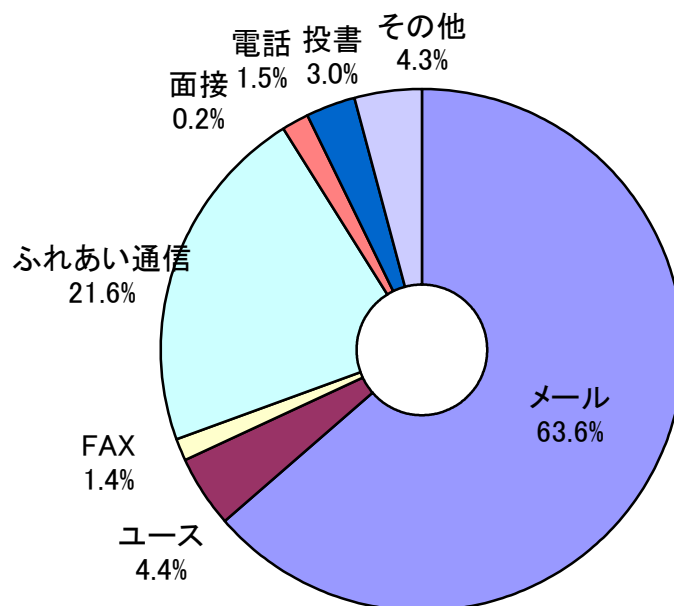
※ 宮だよりとは、市に寄せられた要望、意見、苦情及び相談のうち、市長あてに寄せられたもの

(1) 申出状況

《申出媒体別事案件数》

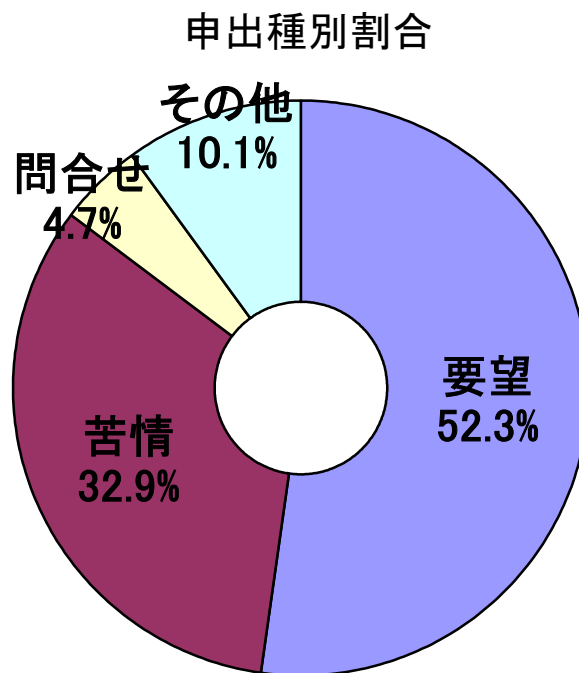
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	%
宮だより(メール)	52	48	36	53	48	40	41	51	39	48	48	47	551	63.6%
miya ユースポスト	3	3	3	3	3	3	2	1	6	8	1	2	38	4.4%
宮だより(FAX)	0	0	1	4	0	3	2	1	0	0	0	1	12	1.4%
宮だより(ふれあい通信)	17	20	7	10	25	25	20	16	21	15	6	5	187	21.6%
面接	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
電話	3	1	0	5	0	0	0	1	0	2	0	1	13	1.5%
投書(手紙・はがき等)	0	2	0	4	2	3	7	1	4	0	2	1	26	3.0%
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)	4	4	3	3	4	3	3	1	0	3	1	1	30	3.5%
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	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	7	0.8%
計	80	79	51	84	83	78	76	72	70	77	58	58	866	100.0%

申出媒体別割合



《申出種別件数》

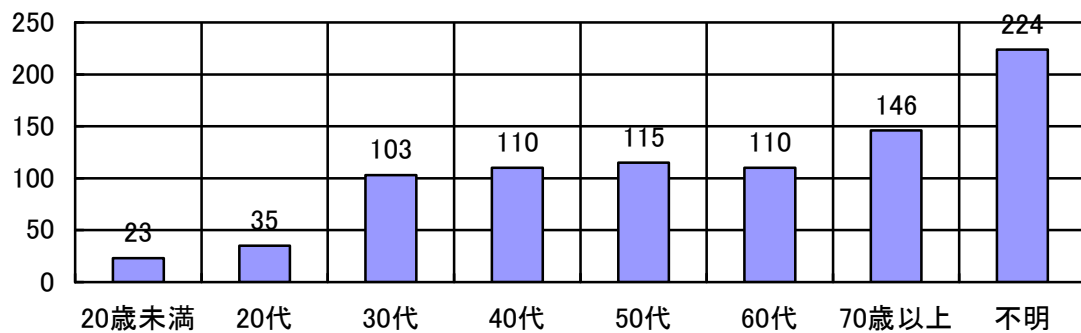
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	%
要望	52	42	21	40	40	40	40	40	39	33	35	31	453	52.3%
苦情	20	27	23	27	30	29	23	24	19	26	17	20	285	32.9%
問合せ	4	2	3	6	4	2	3	1	4	8	2	2	41	4.7%
その他	4	8	4	11	9	7	10	7	8	10	4	5	87	10.1%
計	80	79	51	84	83	78	76	72	70	77	58	58	866	100.0%



《年代別件数》

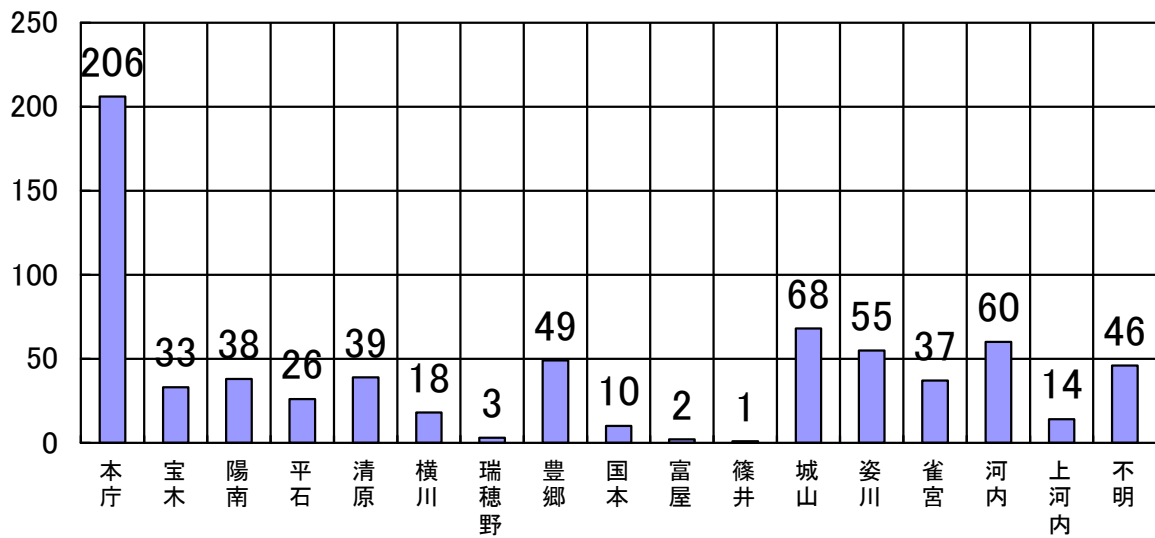
(件数)

《年代別件数》



(年代)

《居住地区別件数》※市内分(705件)のみ



(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）	342	209	551	63.6%
miya ユースポスト	29	9	38	4.4%
宮だより（FAX）	8	4	12	1.4%
宮だより（ふれあい通信）	116	71	187	21.6%
面接	1	1	2	0.2%
電話	0	13	13	1.5%
投書（手紙・はがき等）	17	9	26	3.0%
新聞投書	0	0	0	0.0%
転送（国）	0	0	0	0.0%
転送（県）	0	30	30	3.5%
その他広聴手段	0	0	0	0.0%
Eメール	1	6	7	0.8%
計	514	352	866	100.0%
割合	59.4%	40.6%	—	—

※ 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	0	2	0	1	1	1	1	1	1	11
検討	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4
説明	45	39	32	53	47	47	45	33	43	45	30	34	493
実施困難	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
参考	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	5
計	47	41	34	54	50	47	47	35	45	47	31	36	514

(3) 主管課別取扱件数

※上位 10 課まで記載

令和 4 年度			令和 5 年度			令和 6 年度		
	課 名	件数		課 名	件数		課 名	件数
1	保健予防課	44	1	LRT 整備課	47	1	道路保全課	40
2	観光交流課	34	2	交通政策課	43	2	交通政策課	37
3	子ども家庭課	26	3	広報広聴課	27	3	高齢福祉課	36
4	みんなでまちづくり課	26	4	道路保全課	27	4	LRT 整備課	33
5	ごみ減量課	26	5	人事課	25	5	スポーツ都市推進課	27
6	生涯学習課	26	6	保健福祉総務課	25	6	保健福祉総務課	26
7	L R T 整備課	24	7	子ども政策課	22	7	子ども政策課	25
8	生活安心課	23	8	都市魅力創造課	21	8	生涯学習課	24
9	スポーツ振興課	22	9	生涯学習課	21	9	LRT 管理課	23
10	商工振興課	20	10	保健予防課	19	10	生活安心課	22

(4) 施策別取扱件数

※施策は第6次総合計画後期によるもの

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	全ての子どもが安心して健やかに成長できる社会の実現	結婚や妊娠・出産，育児の希望をかなえる支援の充実	10
		子育て支援の充実	29
		子ども・若者の健全育成環境の充実	10
		子どもを守り育てる支援の充実	15
	誰もが夢や希望を持ち必要な教育を享受できる社会の実現	新たな時代に必要となる資質・能力の育成	4
		誰もが生き生きと学ぶ学校教育の推進	10
		児童生徒の学びと教職員を支える学校教育環境の充実	19
		学校・家庭・地域が相互に連携・協働した教育活動の充実	15
		生涯にわたる学習活動の促進	14
	誰もが生涯を通じてスポーツを楽しむ社会の実現	生涯にわたるスポーツ活動の促進	13
「健康・福祉の未来都市」の実現に向けて	誰もが心身ともに健康に生活できる社会の実現	健康づくりの推進	13
		感染症対策の推進	4
		安心して医療を受けられる環境の充実	12
	あらゆる市民が安心して、自立して生活できる社会の実現	高齢期の生活の充実	29
		障がいのある人の生活の充実	22
		安心して暮らせる福祉基盤の充実	41
		共に支え合う地域社会づくりの推進	14
「安全・安心の未来都市」の実現に向けて	誰もが安全・安心に日常生活を送ることができる社会の実現	危機に対する体制・都市基盤の強化	22
		総合的な治水・雨水対策の推進	19
		消防・救急体制の充実	14
		日常生活の安心感の向上	25
		快適で衛生的な生活環境の確保	5
	市民が互いに尊重し、支え合う社会の実現	地域主体の協働によるまちづくりの推進	11
		市民の市政への参画促進	27
		かけがえのない個人の尊重	10
		男女共同参画の推進	2
		多文化共生の推進	2

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	地域資源を守り, 活用した賑わいと活力ある社会の実現	個性豊かな観光と交流の創出	14
		MICE の推進による魅力と交流の創出	2
		スポーツを通じた都市の魅力向上・地域活性化	14
		暮らしに息づく文化の継承・創造・活用の推進	20
	着実な定住の促進や移住・関係人口の増加による持続可能な地域社会の実現	都市ブランド戦略の推進	4
		移住・定住支援の充実	3
「産業・環境の未来都市」の実現に向けて	各種産業の強みを生かした持続的な発展の実現	地域産業の創造性・発展性の向上	7
		商工・サービス業の活力の向上	8
		農林業の生産力・販売力・地域力の向上	6
	脱炭素で循環型, 自然共生社会の実現	環境配慮行動の推進	7
		脱炭素化の推進	8
		ごみの減量化・資源化と適正処理の推進	18
		自然との共生の推進	3
「交通の未来都市」の実現に向けて	魅力的で持続可能な都市空間の形成	地域特性を生かした安全で魅力ある都市空間の形成	24
		安心して快適な住まいづくりの促進	23
		空き家・空き地対策の推進	3
		緑豊かで魅力ある都市景観の保全・創出	17
		質の高い上下水道サービスを提供する	13
	誰もが快適に移動できる総合的な交通ネットワークの実現	公共交通ネットワークの維持・充実	66
		公共交通の利便性向上と利用促進	25
		円滑・快適・安心な道路づくりの推進	74
		「自転車のまち宇都宮」の推進	8
各政策の柱を支える行政経営基盤	持続可能な公共的サービスの提供体制の確立	新たなニーズに対応できる持続可能な行政経営の推進	10
		地区行政の推進	50
		行政の組織マネジメント力の向上	19
		財政基盤の確立	9

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6年度は、6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28日(金)	御幸	御幸地域コミュニティセンター	27名	3件	9件
2	7月10日(水)	清原	清原地区市民センター	83名	3件	6件
3	7月31日(水)	西	西地域コミュニティセンター	30名	3件	7件
4	8月9日(金)	泉が丘	泉が丘地域コミュニティセンター	31名	3件	3件
5	9月27日(金)	横川	横川地区市民センター	85名	2件	7件
6	10月9日(水)	国本	国本地区市民センター	57名	2件	7件
小 計					16件	39件
合 計				313名	55件	

《地域代表意見の内容》

○ 第1回 御幸地区

- 1 自治会の運営について
- 2 敬老祝い金の廃止（見直し）について
- 3 オンデマンド・タクシーについて

○ 第2回 清原地区

- 1 中学生が考えるLRTと清原の未来
- 2 清原中央公園の更なる活用について
- 3 エコパーク板戸跡地の早期利活用の要請について

○ 第3回 西地区

- 1 市道における安全の確保（市道 124 号：ミライト一条南側の路側帯移設）について
- 2 地域活動の担い手となる自治会会員確保対策について
- 3 地域住民の情報共有の場の設置について

○ 第4回 泉が丘地区

- 1 元今泉 7 丁目公園安全設備の充実化に向けて
- 2 泉が丘中学校の校庭内にある屋外トイレの新築を要望
- 3 宇都宮市福祉協議会に係る事業等の見直しについて

○ 第5回 横川地区

- 1 自治会をはじめとした地域における諸問題について
- 2 南清掃センター跡地や地域が目指す社会インフラについて

○ 第6回 国本地区

- 1 住みよい国本地区の実現と活性化をめざして
- 2 青少年スポーツのあり方と地域指導者の確保・育成について

《まちづくり懇談会参加者アンケート調査結果（開催 6 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	10 名	1 名	1 名	22 名	36 名	66 名	92 名	15 名	5 名	248 名
構成比	4.0%	0.4%	0.4%	8.9%	14.5%	26.6%	37.1%	6.0%	2.0%	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	76 名	130 名	14 名	2 名	26 名	248 名
構成比	30.6%	52.4%	5.6%	0.8%	10.5%	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	118 名	115 名	60 名	90 名	68 名	86 名	40 名
構成比	13%	12%	7%	10%	7%	9%	4%
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	58 名	112 名	43 名	46 名	81 名	5 名	922 名
構成比	6%	9%	12%	5%	9%	1%	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6年度開催状況

回	開催(予定)日	対象	テーマ	参加者
1	6月24日(月)	一般	自治会の活性化と加入率向上の取組について	自治会楽習会 大人 7名
2	8月2日(金)	中学生 高校生	●市施設見学 ●市長とトーク ・市長から宇都宮の魅力やこれからの宇都宮についての説明 ・参加者から市長への質問	高校生 2名 中学生 2名 保護者 1名
3	8月21日(水)	小学生	●市施設見学 ●市長とトーク ・市長から宇都宮の魅力やこれからの宇都宮についての説明 ・参加者から市長への質問	小学生 10名 保護者 9名
4	10月7日(月)	高校生 出張型	・オリオン通り周辺の治安改善 ・若者が市外に出ていけないための町づくり	清陵高校 生徒会 19名

(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。

《実施状況》

回	実施日	実 施 校
1	５月２８日（火）	岡本小学校
2	６月４日（火）	今泉小学校
3	７月４日（木）	晃宝小学校
4	９月２７日（金）	岡本西小学校
5	１０月１０日（木）	ゆいの杜小学校

2. 調査広聴

(1) 市政に関する世論調査（第57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，「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
3	成年後見制度	成年後見制度の認知度
4	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
5	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
6	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
7	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
8	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
9	宮っこを守り・育てる都市宣言	「宮っこを守り・育てる都市宣言」の認知度
10	まちづくり活動への参加意識	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
11	公共交通の運賃負担軽減策等	普段の公共交通（ライトライン・バス・地域内交通）の利用頻度，交通系 IC カード「totra」の認知度，交通系 IC カードを利用した「バスの上限運賃制度」の認知度，「totra」を利用した「乗継割引制度」の認知度
12	スポーツに関すること	大規模スポーツイベント開催の認知度，大規模スポーツイベントの会場観戦があるか，スポーツイベントを観戦するための要素，スポーツに関する指導を行ってみたいか，アーバンスポーツに関心があるか

13	自転車のまちづくり	自転車を使いやすいまちだと思うか、魅力ある「自転車のまち」を推奨していく上で必要な取組
14	中心市街地の活性化	中心市街地に住みたいと思うか、中心市街地に出かける頻度、中心市街地へ出かける目的、街なかがどう変化すれば中心市街地へ出かけたくなるか
15	焼却ごみ削減の取組	焼却ごみ削減のため実施した取組、焼却ごみ削減や資源物の分別の周知方法として有効な取組
16	自治会	自治会に加入しているか、加入したきっかけ、加入したことがない理由、退会した理由、住みよい暮らしのための今後の自治会活動、特にどのような活動に力をいれていくべきか、住まいについて
17	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の満足度
18	保健と福祉のまると相談窓口エール U	保健と福祉のまると相談窓口エール U の認知度、エール U の設置場所の認知度、エール U がどのような相談窓口かの認知度
19	健康づくり	主食・主菜・副菜をそろえて食べることの頻度、がん検診を受診する間隔、直近のがん検診の受診先、歯と口の健康に関する治療や相談ができるかかりつけの歯科医院はあるか
20	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
21	SDG s (エス・ディー・ジーズ)	SDG s についての認知度、SDG s につながる行動の中で日頃から取り組んでいるもの、SDG s のゴールの中で積極的に取り組みたい分野
22	生涯学習	現在、生涯学習として学習、文化・スポーツ（運動）活動をしているか
23	火葬により生じる残骨灰の取り扱い	残骨灰の中に金・銀・パラジウムなどの有価物が含まれる場合があることについての認知度、残骨灰に含まれる有価物を売却し、その収入を火葬場などの財源に充てている自治体があることについての認知度、残骨灰に含まれる有価物を市が売却し、その収入を火葬場などの財源に充てることについてどう思うか
24	地域共生社会	地域共生社会の認知度、どのようにして地域共生社会を知ったか
25	「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
26	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、最近の選挙についてどのような方法で選挙の有無を認知しているか、昨年 4 月に執行した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
27	「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」
28	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
29	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、自転車乗車用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
30	デジタル化	デジタル機器の所有状況、インターネットを利用しているか、インターネットを利用しない理由

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6年8月19日～9月6日

④ 回収結果

- 調査対象数 5,400件
- 有効回答数 2,767件
- 有効回答率 51.2%

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6年度は、14案件に対し、71件の意見が寄せられた。

《実施案件》

No.	案件名、計画等名称等	所管課	実施月	意見者数	意見数
1	「(仮称)第2次宇都宮市スポーツ推進計画(素案)」に関するパブリックコメントについて(意見募集)	スポーツ都市推進課	令和6年 12月16日～ 令和7年 1月6日	3人	3件
2	宇都宮市立地適正化計画(素案)に関するパブリックコメントについて	NCC推進課	令和6年 7月11日～ 8月2日	1人	1件
3	「(仮称)第5次宇都宮市防犯対策推進計画(素案)」に関するパブリックコメントについて	生活安心課	令和6年 12月11日～ 令和7年 1月14日	3人	7件
4	第2次「宮っこ 子育て・子育て応援プラン」(後期計画)に関するパブリックコメントについて	子ども政策課	令和6年 12月6日～ 令和7年 1月6日	4人	8件
5	市税システム更新に伴う「特定個人情報保護評価書(全項目評価書)(素案)」に関するパブリックコメントについて	税制課	令和7年 2月1日～ 3月2日	0人	0件
6	「(仮称)宇都宮市地域で支え合う自治会条例(素案)」に関するパブリックコメントについて	みんなでまちづくり課	令和6年 12月9日～ 令和7年 1月7日	6人	15件
7	「宇都宮市第3次SDGs未来都市計画(素案)」に関するパブリックコメントについて	政策審議室	令和7年 3月4日～ 3月24日	1人	5件
8	「(仮称)第3次健康うつのみや21(素案)」に関するパブリックコメントについて	健康増進課	令和6年 12月9日～ 令和7年 1月6日	3人	5件

9	第2次宇都宮市自殺対策計画に関するパブリックコメントについて	保健予防課	令和6年 11月25日～ 12月24日	0人	0件
10	「第3期宇都宮市子ども・子育て支援事業計画」(素案)に関するパブリックコメント(意見募集)	保育課	令和6年 12月6日～ 令和7年 1月6日	1人	2件
11	「宇都宮市文化財保存活用地域計画(素案)」に関するパブリックコメント	文化都市推進課	令和6年 7月1日～ 7月19日	1人	5件
12	「都市計画マスタープラン」(一部見直し)及び「市街化調整区域の整備及び保全の方針」(一部見直し)に関するパブリックコメント	都市計画課	令和6年 7月11日～ 8月2日	1人	6件
13	(仮称)太陽光発電施設の適正な設置・運営に関する条例(骨子案)パブリックコメント	環境保全課	令和6年 12月23日～ 令和7年 1月20日	7人	14件
14	「住民基本台帳に関する事務 特定個人情報保護評価書(全項目)(素案)」に関するパブリックコメント	市民課	令和7年 2月1日～ 3月2日	0人	0件
	計14件			31人	71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6年度には、187件の意見・要望が寄せられた。

○ 処理内訳

- ・ 回答したもの 116件
- ・ 参考処理 71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		
		R4 年度	R5 年度	R6 年度
1	市庁舎市民ホール	24	29	86
2	宝木出張所	1	0	2
3	陽南出張所	0	0	1
4	平石地区市民センター	3	1	7
5	横川地区市民センター	4	1	2
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	4	0	1
8	（駅東出張所※H27年度より廃止）			
9	城山地区市民センター	4	2	1
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	3	2	5
12	清原地区市民センター	1	1	3
13	瑞穂野地区市民センター	0	0	2
14	篠井地区市民センター	1	0	0
15	雀宮地区市民センター	2	1	3
16	総合コミュニティセンター	2	1	0
17	東市民活動センター	5	2	1
18	保健センター	3	2	5
19	総合福祉センター	0	2	2
20	観光案内所（JR宇都宮駅構内）	0	0	0

No.	設 置 施 設	通 数		
		R4 年度	R5 年度	R6 年度
21	東武宇都宮駅	1	0	0
22	東武江曾島駅	0	0	3
23	関東バス駅前定期券発売センター	0	0	2
24	道の駅うつのみや ろまんちっく村	1	0	1
25	中央図書館	3	3	2
26	東図書館	5	6	9
27	上河内地区市民センター	5	1	5
28	上河内図書館	1	1	0
29	河内地区市民センター	1	0	0
30	河内図書館	0	3	5
31	市民プラザ	2	5	3
32	保健所	1	2	0
33	中央市民活動センター	0	2	0
34	西市民活動センター	0	0	0
35	南市民活動センター	0	0	3
36	北市民活動センター	0	1	0
37	茂原健康交流センター	0	1	3
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	3	3
42	上河内老人福祉センター	0	0	0
43	南図書館	1	0	4
44	トナリエ	0	5	0
45	ベルモール	1	3	2
(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	1	0	1
計		73	80	167

※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6年度には、12件の意見・要望があった。

○ 処理内訳

- ・ 回答したもの 8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6年度には、551件の意見・要望があった。

○ 処理内訳

- ・ 回答したもの 342件
- ・ 参考処理 209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	436	20	268	78	110	456

【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	319	1,145	631	456	377	1,464

(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	100	139	179	17	43	239

(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6年9月27日（金）
- ・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，栃木行政監視行政相談センター
- ・相談件数 0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6年度は24回開催し、年間891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	159	154	507	71	891

(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6年度は24回開催し、年間で120件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は5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	82	0	4	8	26	120

(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1水曜日に、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6年度は7回開催し、年間で16件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は2件であった。

(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6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7.4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	3	家 事	離婚	3
	金銭・サラ金	0		相続	1 1
	金銭・その他	0		夫婦	1
	交通事故	0		親子	1
	相隣	0		扶養	0
	その他	1		その他	2
	小 計			4	小 計
合 計					2 2

(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6年度は12回開催し、年間136件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は11.4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	104	1	0	1	2	28	136

(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1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6年度は12回開催し、年間59件の相談があり、1回あたりの平均相談件数は5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	13	9	33	59

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6年度実績

区 分	年間件数	月平均件数	1日あたりの平均件数
入電件数	115,212 件	9,601 件	320 件
取次件数	108,608 件	9,051 件	302 件
問合せ件数 (A)	6,604 件	550 件	18 件
回答件数 (B)	6,604 件	550 件	18 件
ワンストップ率 (B/A)	100.0%	-	-

《主な問い合わせ所管課》（上位5課まで記載）

	課 名	全体に占める割合
1	管財課	83.4%
2	健康増進課	1.3%
3	生活衛生課	1.1%
4	市民課	1.0%
5	都市基盤保全センター	1.0%

住めば
愉快だ
宇都宮
UTSUNOMIYA

令和6年度分 市民の声

令和7年6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