

平成29(2017)年度

広聴の記録

-----あなたの声を県政に-----



栃木県県民生活部広報課

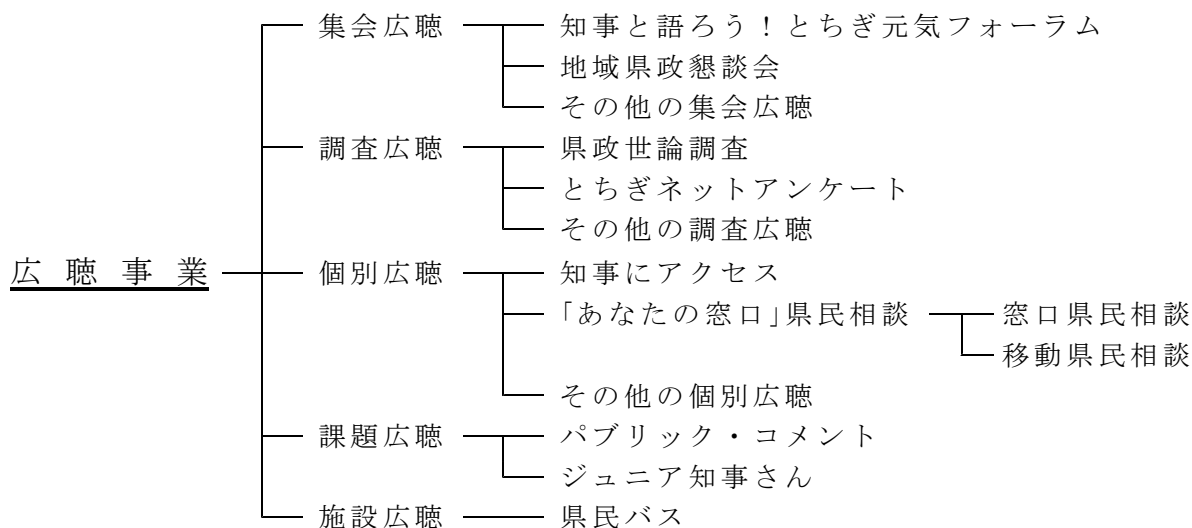
目 次

I 広聴事業の概要	1
1 広聴事業の体系	1
2 広聴事業の内容	1
3 広聴事業の実施状況	4
(1) 集会広聴、個別広聴及び施設広聴	5
(2) 調査広聴	6
(3) 課題広聴	6
II 広聴事案（集会広聴・個別広聴・施設広聴）の分析	7
1 受理件数の状況	7
2 申出人の状況	10
3 広聴事案の内容	12
4 広聴事案の処理結果	16
III 各種広聴事業の実績	20
1 集会広聴	20
(1) 知事と語ろう！とちぎ元気フォーラム	20
(2) 地域県政懇談会	27
2 調査広聴	28
(1) 県政世論調査	28
(2) とちぎネットアンケート	31
3 個別広聴	32
(1) 知事にアクセス	32
(2) 窓口県民相談	32
(3) 移動県民相談	32
(4) 個別広聴事業の主な提案内容	32
4 課題広聴	34
(1) パブリック・コメント	34
(2) ジュニア知事さん	36
5 施設広聴	38
県民バス	38

I 広聴事業の概要

県民の県政に対する意向を的確に把握し、県民意見を県政に反映させるため、県民との対話集会の開催や各種意向調査、各種相談事業など県民の意見・要望等を聴取する広聴事業を実施しました。

1 広聴事業の体系



2 広聴事業の内容

(1) 集会広聴

事業名	目的・方法等	対象者	実施時期
知事と語ろう！ とちぎ元気 フォーラム	県民（公募）と知事とが、県の施策や県政の課題について直接意見交換を行い、県民の生の声を県政に反映させるとともに、県民の県政への参加意識を高める。	（地域版） 県民100名程度 （県全域の県民対象 ・公募により募集）	6月～ 1月 （年8回）
	20～40歳代の県民と知事とが、県の施策や県政の課題について直接意見交換を行い、その声を県政に反映させるとともに、県民の県政への参加意識を高める。	（青年版） 20～40歳代の県民 100名程度	9月 （年1回）
	大学生等と知事とが、県の施策や県政の課題について直接意見交換を行い、若い世代からの生の声を県政に反映させるとともに、次代を担う若者達の県政への参加意識を高める。	（大学生版） 県内大学等に在学 する学生等 100名程度	6月 （年1回）
	高校生と知事とが直接話し合うことにより、県政に関心をもってもらうとともに、誇れるふるさととちぎづくりへの参加意識を高める。	（高校生版） 県内高校生 100名程度	8月 （年1回）

	あらかじめテーマを設定し、そのテーマに関連する団体等の方々と知事とが、直接意見交換を行い、県民の生の声を県政に反映させるとともに、県民の県政への参加意識を高める。	(テーマ版) テーマに関連する団体等	8月 (年1回)
地域県政懇談会	地域住民から直接県政に対する意見、要望等を聴き県政に反映させるとともに、地域住民の県政への参加意識を高める。	地域住民 10名程度 (開催市町単位)	6月～ 11月 (年7回)

(2) 調査 広 聴

事業名	目的・方法等	対象者	実施時期
県政世論調査	県民の県政に対する意識、要望等を的確に把握し、県政施策の企画、立案及び県政執行の参考に資する。 ・調査方法：郵送方式	満18歳以上の男女 (県内全域)2,000名 無作為抽出	5月～ 6月
とちぎネット アンケート	県政に関するアンケートを実施することにより、県民の意識傾向及び県民ニーズを把握し、県政に反映させるとともに、県政への参加を進め、協働による県政の推進に資する。 ・回答方法：簡易申請の専用フォーム	満16歳以上の男女 (県内全域) ネットアンケート 協力者 327名 (H30(2018).3.31現在)	6月～ 12月

(3) 個別 広 聴

事業名	目的・方法等	対象者	実施時期
知事にアクセス	県民からの県政全般に対する提案や意見等を県政に反映させるとともに、県民の県政への参加意識を高める。 ・受理方法：広報紙「県民だより」に掲載した料金受取人払いの封書、電子メール等	県民	広報紙 (2回) 電子メール (常時)
窓口県民相談	広報課、県民相談室において行政相談、生活相談等を行う。また、文書・電子メール等による提案・意見を取り扱う。	県民	通 年

移動県民相談	国、市町の協力を得て、行政相談、生活相談等を市町の公共施設などにおいて行う。	県民	随時
--------	--	----	----

(4) 課題広聴

事業名	目的・方法等	対象者	実施時期
パブリック・コメント	<p>県の主要な計画や方針の策定に当たって、当該計画等の案を県民に公表して広く意見を求め、提出された県民意見を計画等に反映することによって県民参加による開かれた県政を推進する。</p> <p>計画等（案）の公表方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県民プラザ、県民相談室等での閲覧 ・ 県ホームページへの掲載 ほか 	県民	随時
ジュニア知事さん	小学生を対象に、「もし、私が知事になったらこんなことをしてみたい」というテーマで県政に関する作文を募集し、子どもの頃から「ふるさと“とちぎ”」への関心と親近感を高める。	小学校 4・5・6年生	7月～ 9月

(5) 施設広聴

事業名	目的・方法等	対象者	実施時期
県民バス	県の施設等の見学や、職員等との対話及び県政に関するアンケート調査等を通して、県政に対する意見等を聴取するとともに、県政への理解を深める。	県民 各回50名程度	6月～ 11月 年9回

3 広聴事業の実施状況

平成29（2017）年度に実施した広聴事業の実施結果は表1のとおりです。

表1 平成29（2017）年度広聴事業実施結果

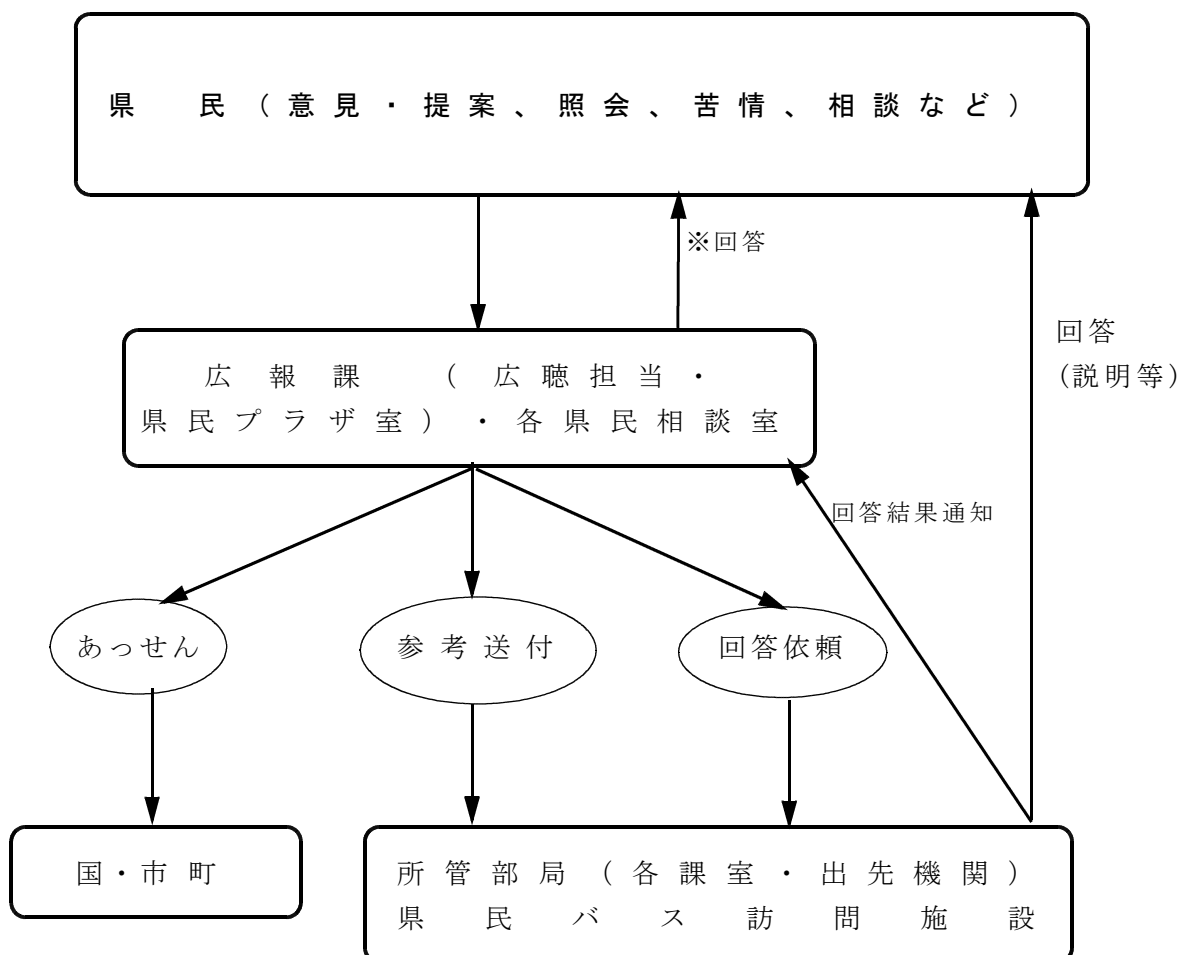
※上段（ ）は平成28年度実績

区 分	実 施 回 数 (回)	参 加 者 数 (人)	広聴件数 (件)		備 考
			総 数	1 回 当 たり	
知事と語ろう！ とちぎ元気 フォーラム	(6)	(441)	(176)	(29.3)	地域版8回 青年版1回 大学生版1回 高校生版1回 テーマ版1回
	12	1,281	576	48.0	
地域県政懇談会	(8)	(80)	(146)	(18.3)	市町単位に開催
	7	68	118	16.9	
集会広聴 小計	(14)	(521)	(322)	(23.0)	
	19	1,349	694	36.5	
知事にアクセス	常 設	—	(480)	—	手紙276件、電子メール119件
			395		
窓口県民相談	常 設	—	(2,640)	—	
			2,379		
移動県民相談	随 時	—	(114)	—	国・県・市町の共催事業
			81		
個別広聴 小計	—	—	(3,234)	—	
			2,855		
施設広聴(県ハス)	(9)	(417)	(266)	(29.6)	隣接市町での広域開催
	9	403	91	10.1	
合 計	—	(938)	(3,822)	—	
		1,752	3,640		
課題広聴					
ハップリック・コメント	随 時	意見募集件数 20件 意見提出件数 587件			
ジュニア知事さん	1	基本テーマ設定 応募総数 1,883件 受賞者15名			
広聴事案総件数		6,110件			
調査広聴					
県政世論調査	1	標本数 2,000 調査項目数 12項目(全45問) 回収率 65.2% 回収数 1,304人			
とちぎネットアンケート	8	県政に関するアンケート 回収率 60.0%			

(1) 集会広聴、個別広聴及び施設広聴

広聴事案として受理した県民からの意見・提案等やアンケート調査への回答等は、原則として図1のとおり対応しました。

図1 集会広聴、個別広聴及び施設広聴等に係る広聴事案への対応



※回答＝複数部局からの回答を広報課において一括回答する場合がありますが、原則として所管部局（各課室、出先機関）で回答（説明等）します。

県民から寄せられた意見・提案のうち主な項目について、県ホームページで公表しました。

(<http://www.pref.tochigi.lg.jp/c05/kocho/iken.html>)

※主な広聴事案についての受理機関、申出人、種類、所管・部局、分類、処理結果等についての集計、分析結果は7ページ以降参照。

(2) 調査広聴

県政世論調査は、調査結果を報告書に取りまとめ、関係機関に配布したほか、県民プラザ、県民相談室等において閲覧に供するとともに、県ホームページに掲載しました。

また、とちぎネットアンケート調査結果については、県政の主要課題に対する参考資料として活用するとともに、県ホームページに掲載しました。

(3) 課題広聴

パブリック・コメントに寄せられた県民意見を、県の主要な計画や方針の策定に反映させるとともに、提出された意見とそれに対する県の考え方について取りまとめたものを、県民プラザや県民相談室等において閲覧に供し、県ホームページに掲載しました。

ジュニア知事さんについては、応募状況及び選考結果について公表するとともに、作品集を作成して県内小学校ほか関係機関に配布しました。

II 広聴事案（集会広聴・個別広聴・施設広聴）の分析

1 受理件数の状況

平成29（2017）年度の集会広聴、個別広聴及び施設広聴の受理件数は3,640件で、前年度の3,822件と比較すると、182件（4.8%）減少しました。

事業別でみると、個別広聴が減少、集会広聴が増加、施設広聴が減少となりました。

（図2及び表2参照）

※ここで集計・分析対象としている広聴事業は、集会広聴、個別広聴及び施設広聴の広聴事案であり、調査広聴及び課題広聴は対象としていません。

また、百分率は各事案の総数を100%として算出し、小数点2位以下を四捨五入しています。したがって、百分率の計が100%にならない場合があります。

図2 事業別受理件数の推移(平成20(2008)年度～平成29(2017)年度)

(単位:件)

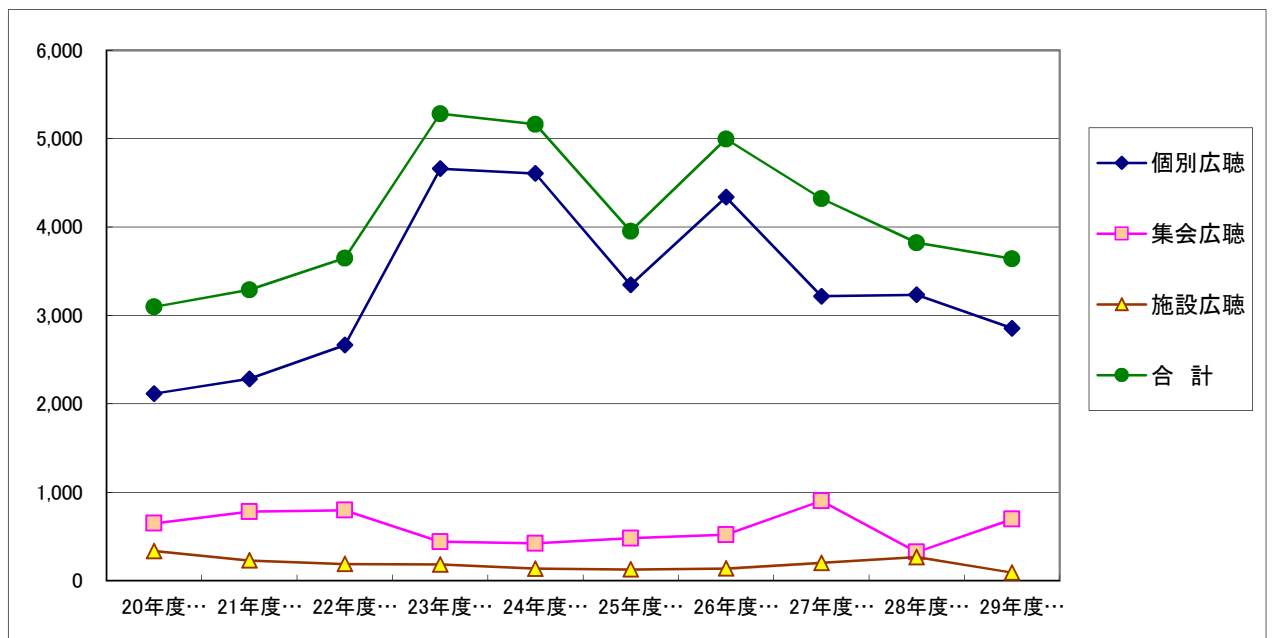


表2 事業別受理件数の推移(平成20(2008)年度～平成29(2017)年度)

(単位:件)

	20年度(2008)	21年度(2009)	22年度(2010)	23年度(2011)	24年度(2012)	25年度(2013)	26年度(2014)	27年度(2015)	28年度(2016)	29年度(2017)
個別広聴	2,115	2,282	2,665	4,660	4,605	3,346	4,338	3,217	3,234	2,855
集会広聴	647	780	796	439	421	480	520	903	322	694
施設広聴	335	227	187	182	136	126	137	201	266	91
合計	3,097	3,289	3,648	5,281	5,162	3,952	4,995	4,321	3,822	3,640

また、受理機関別にみると、広報課（広聴担当・県民プラザ室）で受理したものが2,309件（63.4%）、県民相談室で受理したものが1,331件（36.6%）でした。（図3及び表3参照）

なお、受理機関別にみた受理件数の推移は図4及び表4のとおり、機関別・事業別・受理方法別の受理状況は表5のとおりです。

※平成22（2010）年度末で県南県民センター及び県北県民センターは廃止されましたが、受理件数の推移をみるために、図4及び表4については、平成29（2017）年度分についても各県民相談室を旧県民プラザ室管内、旧県南県民センター管内及び旧県北県民センター管内として集計し、掲載しました。

図3 受理機関別受理状況(平成29(2017)年度)

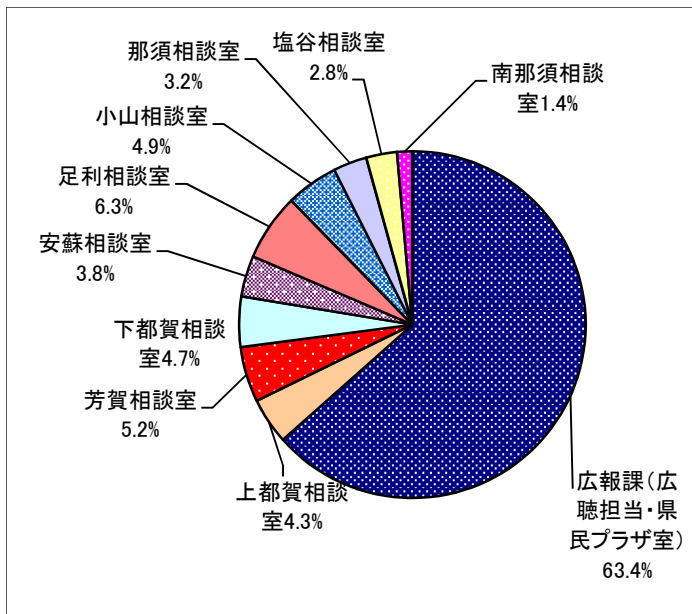


表3 受理機関別受理件数(平成29(2017)年度)

(単位:件)

広報課(広聴担当・県民プラザ室)		2,309
旧県民プラザ室内	上都賀県民相談室	157
	芳賀県民相談室	188
旧県南管内	下都賀県民相談室	171
	安蘇県民相談室	139
	足利県民相談室	228
	小山県民相談室	177
旧県北管内	那須県民相談室	115
	塩谷県民相談室	104
	南那須県民相談室	52
県民相談室計		1,331
合計		3,640

図4 受理機関別受理件数の推移(平成20(2008)年度～平成29(2017)年度)

(単位:件)

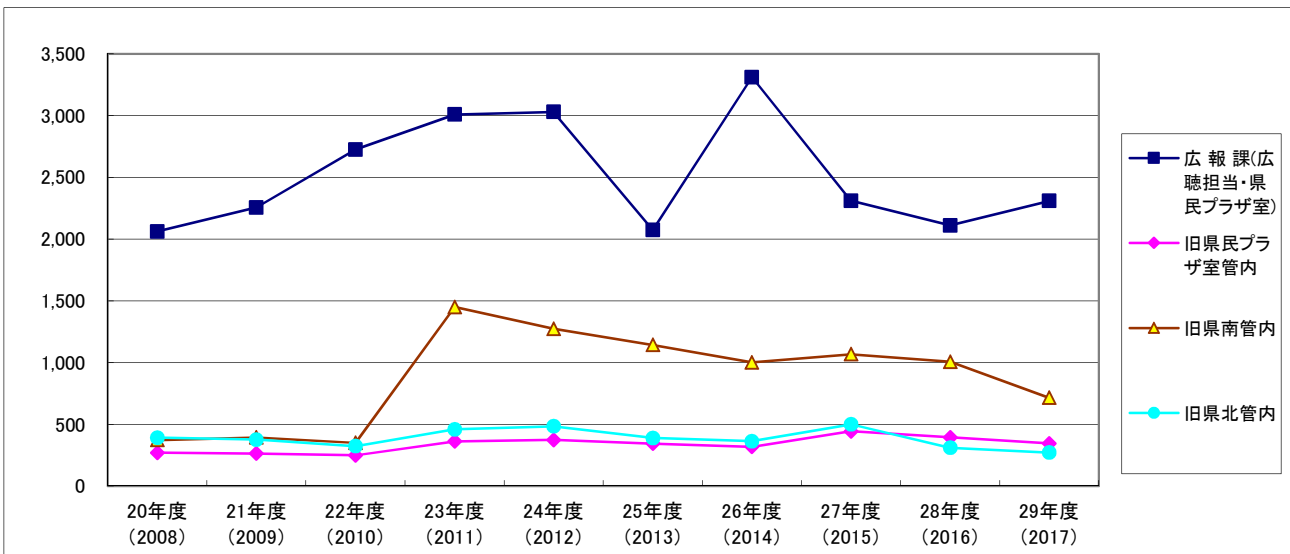


表4 受理機関別受理件数の推移(平成20(2008)年度～平成29(2017)年度)

(単位:件)

	20年度(2008)	21年度(2009)	22年度(2010)	23年度(2011)	24年度(2012)	25年度(2013)	26年度(2014)	27年度(2015)	28年度(2016)	29年度(2017)
広報課(広聴担当・県民プラザ室)	2,062	2,256	2,726	3,009	3,030	2,075	3,312	2,310	2,111	2,309
旧県民プラザ室内	270	264	249	362	374	344	318	444	395	345
旧県南管内	373	393	350	1,450	1,274	1,143	1,001	1,067	1,006	715
旧県北管内	392	376	323	460	484	390	364	500	310	271
合計	3,097	3,289	3,648	5,281	5,162	3,952	4,995	4,321	3,822	3,640

※「旧県民プラザ室内」は平成18(2006)年度までは旧中央県民センター管内、平成18(2006)年度末に同センターを廃止、平成19(2007)年4月に広報課県民プラザ室が新設され業務を継承。

表5 機関別・事業別・受理方法別広聴事案受理状況（平成29（2017）年度）

（単位：件、％）

事業別 受理 方法別 機関別	個 別 広 聴									集 会 広 聴			施設広聴	合 計	前 年 度 合 計	前 年 度 比
	来 訪	郵 便 文 書	電 話	電 子 メー ル	移 相 動 談	新 聞	市 町 か 回 送	国 家 か 回 送	計	知 事 と 語 ろ う! と ち ぎ 元 気 フ ォ ー ラ ム	地 域 政 会 懇 談 会	計	県 民 バ ス			
広報課(広聴担当・県民プラザ室)	92	286	1,088	187	18		24	16	1,711	576	13	589	9	2,309	2,111	109.4
上都賀県民相談室	125	1	10						136		17	17	4	157	188	83.5
芳賀県民相談室	128		10		19				157		17	17	14	188	207	90.8
下都賀県民相談室	117	2	24		6				149		15	15	7	171	218	78.4
小山県民相談室	106		42		5				153		18	18	6	177	266	66.5
塩谷県民相談室	41	2	12		11				66		24	24	14	104	115	90.4
那須県民相談室	48	7	28		3				86		14	14	15	115	147	78.2
南那須県民相談室	17		11		10				38			0	14	52	48	108.3
安蘇県民相談室	110		19		5				134			0	5	139	117	118.8
足利県民相談室	187	1	21		4		12		225			0	3	228	405	56.3
県民相談室計	879	13	177	0	63	0	12	0	1,144	0	105	105	82	1,331	1,711	77.8
合 計	971	299	1,265	187	81	0	36	16	2,855	576	118	694	91	3,640	3,822	95.2
前年度合計	1,118	336	1,326	292	114	0	28	20	3,234	176	146	322	266	3,822	-	-
前年度比	86.9	89.0	95.4	64.0	71.1		128.6	80.0	88.3	327.3	80.8	215.5	34.2	95.2	-	-

※県南県民センター及び県北県民センターをH22年度末に廃止し、H23年度から県民プラザ室が9箇所の県民相談室を所管。

2 申出人の状況

- (1) 申出人 (3,640人) を性別にみると、〈男性〉2,360人 (64.8%)、〈女性〉1,102人 (30.3%)、〈不明〉178人 (4.9%) でした。(図5参照)
- (2) 年齢別にみると、〈30歳代〉が最も多く 791人 (21.7%)、次いで〈65歳以上〉が 773人 (21.2%)、〈60歳～64歳〉が 496人 (13.6%) の順となっています。(図6参照)
- (3) 職業別にみると、〈無職〉が 1,093人 (30.0%) と最も多く、次いで〈会社員等〉が 364人 (10.0%)、〈自営業・会社役員等〉123人 (3.4%)、〈農林水産業〉91人 (2.5%)、〈家事〉55人 (1.5%) の順となっています。(図7参照)
- (4) 市町別にみると、日光市が638人と最も多く、次いで宇都宮市402人、佐野市216人と続いています。(表6参照)

図5 性別受理状況 (単位:人)

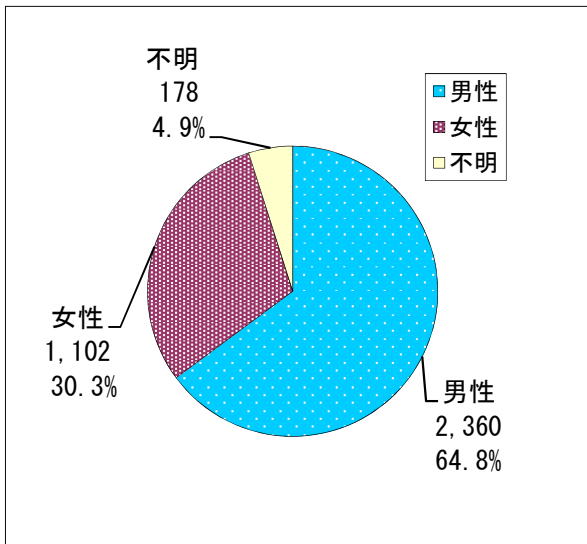


図6 年齢別受理状況 (単位:人)

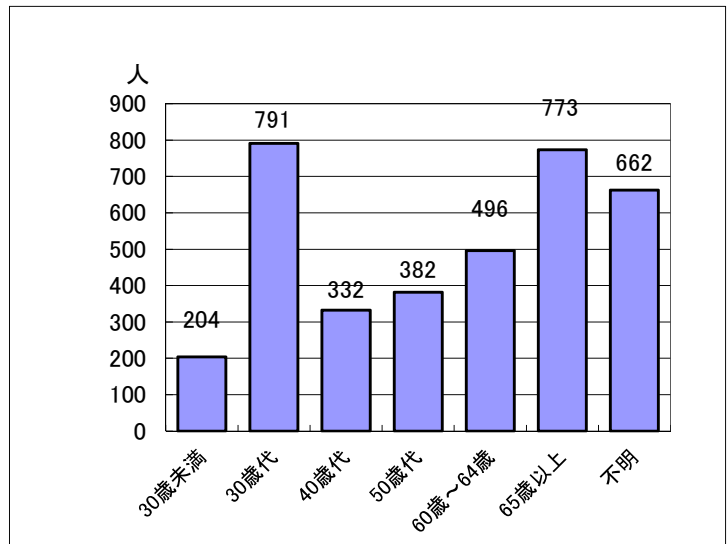


図7 職業別受理状況 (単位:人)

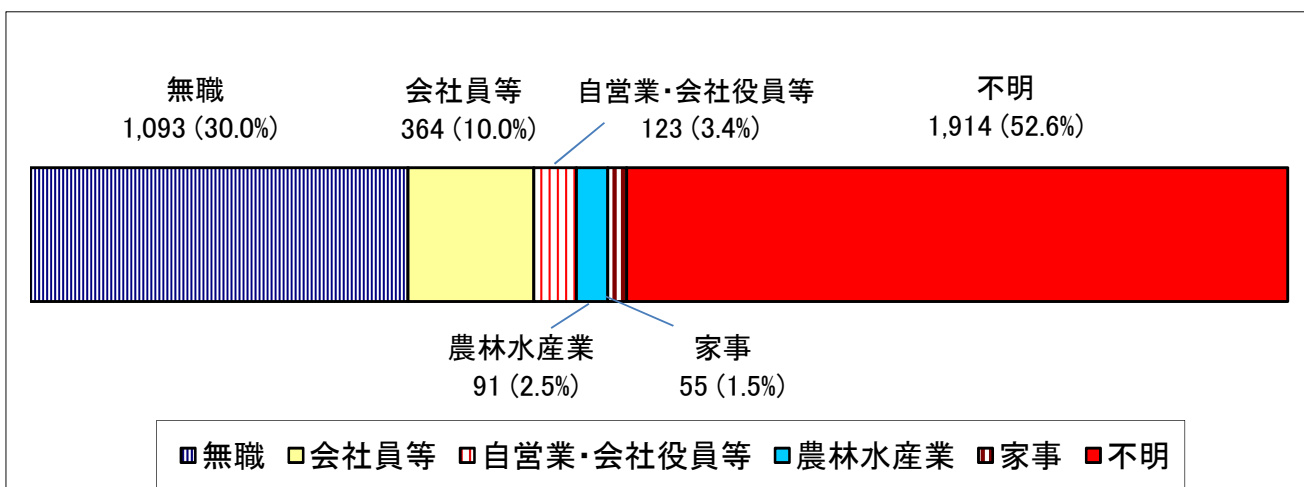


表6 市町別受理状況(平成29(2017)年度)

(単位:件)

市町名	事業別			合計
	個別広聴	集会広聴	施設広聴	
宇都宮市	306	93	3	402
足利市	201	9	3	213
栃木市	160	27	1	188
佐野市	152	59	5	216
鹿沼市	62	48	4	114
日光市	609	29	0	638
小山市	155	13	1	169
真岡市	53	9	1	63
大田原市	48	4	3	55
矢板市	50	1	2	53
那須塩原市	46	21	1	68
さくら市	14	4	2	20
那須烏山市	31	46	3	80
下野市	23	22	0	45
市計	1,910	385	29	2,324

市町名	事業別			合計
	個別広聴	集会広聴	施設広聴	
上三川町	10	14	2	26
益子町	13	41	3	57
茂木町	11	20	2	33
市貝町	3	4	0	7
芳賀町	6	1	0	7
壬生町	25	64	2	91
野木町	6	29	0	35
塩谷町	13	48	3	64
高根沢町	18	26	3	47
那須町	23	39	0	62
那珂川町	14	0	0	14
町計	142	286	15	443

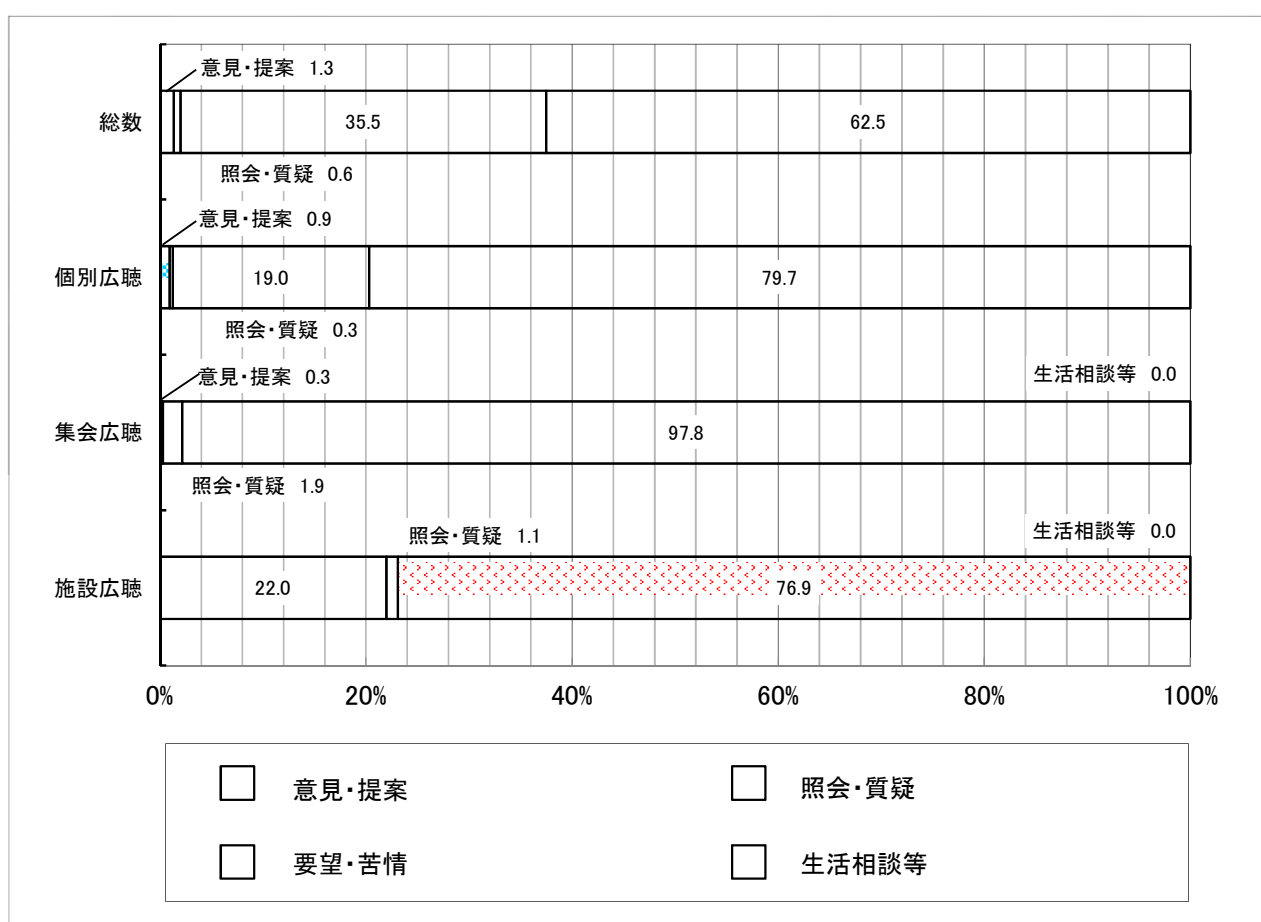
区分	事業別			合計
	個別広聴	集会広聴	施設広聴	
市計(再掲)	1,910	385	29	2,324
町計(再掲)	142	286	15	443
県内で市町不明	335	0	47	382
県内計	2,387	671	91	3,149
県外	119	3	0	122
不明	349	20	0	369
合計	2,855	694	91	3,640

3 広聴事案の内容

広聴事案を種類別にみると、「生活相談」が最も多く 2,276件（62.5%）、次いで「要望・苦情」1,292件（35.5%）、「意見・提案」49件（1.3%）、「照会・質疑」23件（0.6%）の順になっています。

事業別に広聴事案の種類をみると、個別広聴では「生活相談等」、集会広聴及び施設広聴では「要望・苦情」が最も多くなっています。（図8参照）

図8 事業別広聴事案の種類（平成29（2017）年度）



広聴事案を所管別にみると、民事等事案 2,276件（62.5%）で最も多く、次いで県所管事案が 1,348件（37.0%）、市町所管事案 13件（0.4%）、国所管事案 3件（0.1%）の順になっています。（表7参照）

県所管事案を部局別にみると、県土整備部 279件、保健福祉部 243件、総合政策部 173件、県民生活部 169件などの順となっています。（図9参照）

