

市民の声

令和4年度 広聴相談事業年報

令和5年9月

仙台市市民局

目 次

I	広聴相談事業の概要	
1	広聴相談事業のあゆみ	1
2	広聴相談事業の体系	4
3	広聴相談事業一覧	5
4	広聴相談事業受付件数	7
II	「市民の声」	
1	「市民の声」	9
	(1) 市長への手紙	9
	(2) インターネット広聴等	10
	(3) 要望・陳情書	10
	(4) 市政相談（窓口・電話等）	11
2	「市民の声」の事務処理フロー	12
3	「市民の声」の内容区分	13
4	「市民の声」の内容区分毎の受付件数	14
5	「市民の声」内容区分毎の組織別分類、詳細	16
	(1) 提言	17
	(2) 要望	21
	(3) 苦情	26
	(4) 照会	32
	(5) その他	35
6	「市民の声」の傾向と分析	36
III	一般相談、特別相談	
1	一般相談	40
2	特別相談	41
IV	集会 広 聴	
1	市長と市民との懇談会	45
2	地域懇談会	46
V	その他（調査広聴、市政出前講座、仙台市総合コールセンター）	
1	調査広聴	47
	(1) 市政モニター	47
	(2) 各局区等で実施した市民意見の聴取 （パブリックコメント、意識調査、アンケート、意見交換会等）	48
2	市政出前講座	54
3	仙台市総合コールセンター	55
VI	参 考 資 料	
	○ 仙台市市民の声事務取扱要綱	57
	○ 「市長への手紙」用紙と封筒	61
	○ 仙台市パブリックコメント手続きに関する実施要綱	63
	○ 市政出前講座実施要綱	65
	○ 仙台市市民相談のご案内	67

※表及びグラフの数値は小数以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

I 広聴相談事業の概要

1 広聴相談事業のあゆみ

(1) 広聴業務のスタート

昭和33年10月から市民室で広聴業務を開始した。昭和35年6月に始めた「市長に手紙を出す運動」は、現在も「市長への手紙」や「インターネット広聴等」として続いている。

また、昭和36年4月に開始した「市長を囲む懇談会」は、市長が団体等の活動場所に出向いて懇談を行う「～協働がつなぐ仙台～郡市長とふれあいトーク」及び区毎に実施する「地域懇談会」へと受け継がれている。

(2) 市民生活の変化等に対応した相談業務の開始

経済や社会の仕組みが複雑になり、市民生活に生じるさまざまな問題に対して専門的なアドバイス等が求められるようになったため、昭和40年11月に市民課に「市民相談室」を開設し、法律相談を開始した。その後、昭和44年10月に税務相談、昭和47年10月に登記相談、昭和51年4月に登記相談に行政書士が加わり、登記・行政手続相談の特別相談を開始した。令和3年度から、税理士、司法書士、行政書士が合同で行っていた「登記・行政手続相談」を税理士・司法書士が行う「登記・相続相談」と、行政書士が行う「遺言・くらし手続き相談」に分けて実施している。

(3) 区役所等をベースとする広聴相談事業の展開

平成元年4月に政令指定都市に移行し区制を施行したことから、区役所及び総合支所で広聴相談業務を開始し、区役所等をベースとして地域住民の声を把握する体制を整備した。

平成2年度には、区毎に「市政懇談会」「地域懇談会」を開始し、また、平成6年度には「区政アドバイザー」「動く区長室」を開始するなど、区政に関わる提言、要望等の把握に努めてきた。「区政アドバイザー」については区民が行政に気軽に参画し、市政及び区政をさらに身近なものとしてもらうため、平成10年度から名称と活動内容を変更し「区民モニター」（平成13年度「市政モニター」に統合）とした。

(4) きめの細かい広聴業務の展開 …「市政モニター」「市長への手紙」

平成3年度から、毎年100人の市民にモニターを委嘱して、市政の課題等に対する市民の意見を聞く「市政モニター」制度を開始した。平成13年度には「区民モニター」を統合し、200人体制として調査広聴の充実を図った。さらに、平成14年度からはインターネットを利用したモニター制度を新設し「市政アンケートモニター」と「市政インターネットアンケートモニター」として回答方法を選択できる構成とし、平成28年度からは対象年齢をそれまでの20歳から18歳に変更し、対象者の範囲を拡大した。

また、平成6年8月には、地域の身近な区役所や市民センター等に市民の提言や要望等を受け付ける「まちづくり提案箱」を設置し、日常的に市民の意見や要望等を把握できるようにした。平成7年6月には「まちづくり提案の専用ファクス」を設置し、平成9年3月からは仙台市のホームページからも、インターネットによる市民の意見の受け付けを行っている。

平成11年7月には「まちづくり提案箱」を廃止し、郵送による受け付けに切り替え、市民利用施設や地下鉄駅等に「まちづくり提案」のための専用用紙と封筒を備えた提案スタンドを設置した。

平成14年11月には、市民から寄せられる意見や要望を生かした市政の取り組みを図るため、仙台市のホームページ上に「広聴」のページを開設した。

(5) 広聴業務体制の充実

平成10年4月に広聴主管者及び広聴主任制度を設け、関係部局において主管課を通じて市民の声の的確な把握と対応処理を行えるようにした。同時に、市民の声の体系的把握と分析並びに迅速な対応を図るため、広聴相談業務管理システムの開発に着手し、平成12年2月に、庁内LANによる「市民の声ネットワークシステム」が稼働した。

(6) 「市政出前講座」の実施

市の政策や事業について職員が市民の要請に応じて直接説明することで、市政に関する市民の理解を深めてもらい、市民と行政のパートナーシップの向上を図ることを目的として、平成14年7月から「市政出前講座」を実施している。

(7) 「市長あての手紙」制度の実施

平成18年4月に「まちづくり提案」の名称を廃止し、従来の所定様式 of 用紙で寄せられた意見と、任意様式の私製手紙等で市長あてに郵送された文書を「市長への手紙」とした。

仙台市ホームページからインターネットで寄せられる意見等は、新たに「インターネット広聴等」とし「市長への手紙」と「インターネット広聴等」を総称して「市長あての手紙」とした。

(8) 総合コールセンターの設置

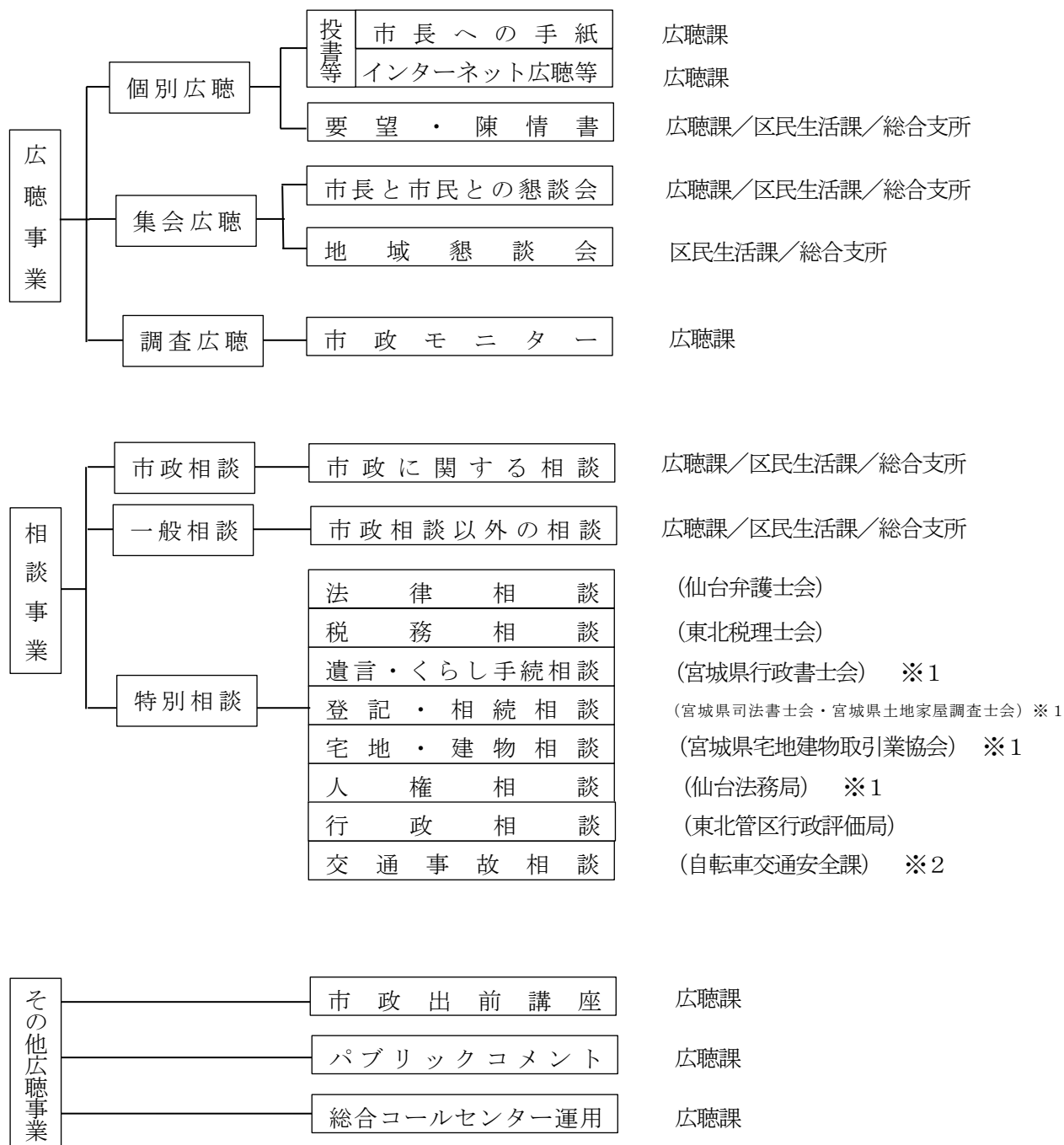
令和2年11月、市政に関する問い合わせを一元的に受け付けるため「杜の都おしえてコール」を開設し、市民等からの問い合わせに対応しているほか、専用ホームページにFAQ（市民等から多く寄せられる問い合わせ及びその回答）を掲載し、市政に関する必要な情報をより手軽に入手できる環境を整えた。

広聴相談事業の変遷

年 月	内 容	年 月	内 容
昭和 33. 10	市民室で広聴業務を開始	平成 7. 6	広聴課にまちづくり提案の専用ファクスを設置
34. 4	市民室に広聴箱を設置	8. 4	市民局広聴課から市民局広聴相談課に組織変更
35. 6	市長に手紙を出す運動を開始（昭和43年より常時受付）	9. 3	仙台市ホームページ上で市民の意見の受付開始
36. 4	市長を囲む懇談会を実施（昭和60年4月廃止）	9. 4	青葉区と太白区市民相談室で女性労働相談を開始（市民局勤労市民課）（平成12年3月廃止）
36. 5	市の施設を見る会を実施（平成18年4月廃止）	10. 4	区民モニター制度を開始（平成13年3月廃止）
40. 11	市民相談室を開設し弁護士による法律相談を開始（民生局市民課）		関係部局に広聴主管者及び主任を設置
44. 4	総務局広報課に広聴係を設置		広聴相談業務管理システムの開発に着手
	地域相談員を配置	11. 1	生活環境等パトロールネット事業を開始
44. 10	市民相談室で税理士による税務相談を開始	11. 2	生活環境等情報ネット事業を開始
45. 5	移動市民相談を開始	11. 3	広聴相談業務管理システム稼働
46. 4	交通事故相談所で交通事故相談を開始（企画局交通安全対策室所管）	11. 7	郵送方式による提案スタンドを設置（各区、駅、市民センター、図書館、地下鉄、郵便局等180か所でスタート）
47. 5	市長室に相談課を新設	12. 2	庁内LANによる市民の声ネットワークシステム稼働
47. 7	市政ダイヤル相談専用電話を設置（利用者減により平成30年4月電話番号公表停止、令和4年12月廃止）	12. 3	宮城総合支所の交通事故相談を廃止
47. 10	市民相談室で司法書士と土地家屋調査士による登記相談を開始	13. 4	仙台市市民提言政策会議を設置（企画局企画調整課と共に事務局担当。平成18年4月廃止）
51. 4	登記相談に行政書士が加わり登記・行政手続相談を開始		区民モニターを市政モニターに統合
52. 7	高齢者職業相談室で高齢者職業相談を開始（民生局労働福祉課所管・平成15年3月廃止）	14. 7	市政出前講座事業を開始
59. 4	市長室相談課から市民局相談課に組織変更	14. 10	インターネットアンケートモニターを開始
59. 6	イングリッシュ・ホット・ラインを設置	14. 11	仙台市ホームページ上に広聴のページを開設
60. 4	地域懇談会を開始	18. 4	市民局広聴相談課から企画市民局広聴相談課に組織変更
62. 11	宮城総合支所設置に伴い地域振興課広報広聴係設置		各区に区民生活課を新設（宮城総合支所は総務課広聴相談係、秋保総合支所は総務課地域振興係に再編）
63. 3	泉総合支所設置に伴い市民相談相談係設置		仙台を見る・知る・学ぶ会を開始（平成26年3月廃止）
	秋保総合支所設置に伴い総務課振興係設置	18. 7	タウンミーティングを開始（平成21年11月廃止）
63. 9	コミネット仙台に仙台市相談コーナーを開設（平成14年3月廃止）	18. 9	街角トークを開始（平成21年11月廃止）
平成 元. 4	市民局相談課から市民局広聴課に組織変更	21. 4	宮城総合支所総務課広聴相談係からまちづくり推進課地域生活係に組織変更
	政令指定都市移行に伴い、各区と宮城総合支所に地域振興課広報広聴係設置（泉区は市民生活課相談係、秋保総合支所は総務課振興係）	21. 11	市長とカフェトークを開始
	各区に市民相談室を設置	22. 4	企画市民局広聴相談課から市民局広聴相談課に組織変更
	各区の市民相談室と宮城総合支所で特別相談等を開始	22. 7	仙台市パブリックコメント手続きに関する実施要綱を策定
2. 1	区政懇談会を開始	22. 8	一見・聞く・歩くー市長と地域のつどいを開始
2. 11	区政懇談会を市政懇談会として開始（平成18年3月廃止）	23. 3	災害情報ダイヤルを設置（平成23年4月被災者支援情報ダイヤルに移行。令和3年3月委託終了。健康福祉局社会課所管）
	地域懇談会を区毎に開催	23. 4	被災者支援相談窓口を設置
3. 4	市政モニター制度を開始（各年100人）	23. 5	市民局広聴相談課から市民局広聴統計課に組織変更
3. 9	イングリッシュ・ホット・ラインを国際交流課に所管換え	29. 4	地域懇談会実施要綱を策定（地域懇談会実施要領廃止）
6. 3	市民意識調査（まちづくり市民アンケート）を実施	29. 11	～協働がつなぐ仙台～郡市長とふれあいトークを開始（市長とカフェトーク、市長と地域のつどいを統合）
6. 4	各区と宮城総合支所にまちづくり推進課広聴係を新設（秋保総合支所は総務課振興係）	令和 2. 11	仙台市総合コールセンター「杜の都おしえてコール」開設
6. 7	区政アドバイザー制度を開始（平成10年3月廃止）	令和 3. 4	市民局広聴統計課から市民局広聴課に組織変更
	動く区長室を開始		秋保総合支所総務課地域振興係から地域生活係に組織変更
6. 8	まちづくり提案箱を設置（各区、支所、市民センター等71か所）（平成11年7月廃止）		
7. 1	さわやかトークあすの仙台開始（平成18年3月廃止）		
7. 3	広聴制度を利用した市民提言制度を開始（仙台都市総合研究機構等連絡委員会の設置）		
7. 4	まちづくり提案箱の郵送受付を開始		

2 広聴相談事業の体系

令和5年4月1日現在



- 注) 1 区民生活課＝各区区民生活課
 2 総合支所＝宮城総合支所まちづくり推進課と秋保総合支所総務課
 3 特別相談は各区に設置している市民相談室と宮城総合支所で実施
 ただし、※1は区役所のみで実施
 ※2は本庁舎及び各区役所（青葉区を除く）で実施

3 広聴相談事業一覧

(1) 広聴事業

令和5年4月1日現在

区分	名 称	内 容
個別 広聴	市長への手紙	市長への手紙（料金受取人払いの専用封書を区役所や市の施設等279か所に設置）、市長あての封書・はがきとファクス（広聴課に設置「022-213-8181」）で寄せられる市政に関する提言や要望、苦情等を受け付け対応する。
	インターネット広聴等	仙台市ホームページの投稿フォーム等、インターネットを通して寄せられる市政に関する提言や要望、苦情等と、新聞投書欄に掲載された市政に関する提言や要望、苦情等を受け付け対応する。
	要望・陳情書	市長または区長あてに提出された市政に関する要望・陳情書を受け付け対応する。
集会 広聴	市長と市民との懇談会	市長が、市政に関するさまざまな活動に取り組んでいる団体等を直接訪ねて話を聴き、市政運営における課題などの情報を得るとともに、その活動内容を広報することにより、市民活動の活性化につなげる。
	地域懇談会	地区連合町内会の要請により、区長等が町内会の代表者と懇談し、地域の意見や要望を施策に反映させる。
調査 広聴	市政モニター	公募によりモニターを委嘱し、市政の課題等に関するアンケートを実施し、市政運営の基礎的参考資料として活用する。

(2) 相談事業

区分	名 称	内 容
市政 相談	来庁相談	各区市民相談室等への来庁者からの市政に関する提言や要望、苦情等を受け付ける。 (広聴担当課で随時)
	電話相談	市政に関する提言や要望、苦情等を電話で受け付ける。 (広聴担当課で随時)
一般 相談	来庁相談	各区市民相談室等への来庁者からの「市政相談」以外の相談等を受け付ける。 (広聴担当課で随時)
	電話相談	「市政相談」以外の相談等を電話で受け付ける。 (広聴担当課で随時)

注) 「広聴担当課」は市民局広聴課・各区区民生活課・宮城総合支所まちづくり推進課・秋保総合支所総務課

区分	名 称	内 容
特 別 相 談	法 律 相 談	相続、金銭貸借等の法律上の問題についての弁護士による専門相談。 (各区の市民相談室と宮城総合支所で実施/予約優先)
	税 務 相 談	相続税、所得税等の税務の問題についての税理士による専門相談。 (各区の市民相談室と宮城総合支所で実施/予約優先)
	遺言・くらし手続相談	遺言・相続(登記を除く)に関する書類作成についての行政書士による専門相談。 (各区の市民相談室で実施/予約優先)
	登 記 ・ 相 続 相 談	登記及び相続等についての司法書士、土地家屋調査士による専門相談。 (各区の市民相談室で実施/予約優先)
	宅 地 ・ 建 物 相 談	宅地や建物の売買や契約等についての宅地建物取引士による専門相談。 (各区の市民相談室で実施/予約優先)
	人 権 相 談	人権にかかわる問題についての人権擁護委員による専門相談。 (各区の市民相談室で実施)
	行 政 相 談	国や県・市の行政機関等にかかわる意見・要望等についての行政相談委員による相談。 (各区の市民相談室と宮城総合支所で実施)
	交 通 事 故 相 談	交通事故による被害者等の救済援護のための、損害賠償、保険の請求等についての専門相談員による相談。 (本庁相談室と各区(青葉区を除く)の市民相談室で実施)

(3) その他広聴事業

名 称	内 容
市 政 出 前 講 座	市の政策や事業のテーマから、市民に希望するテーマを申し込んでもらい、職員が講師として出向き、説明するとともに、意見交換を行う。
パブリックコメント	市の基本的な方針、計画等を素案の段階で公表し、広く市民の意見を求め、政策形成過程における公平性、透明性を確保していく制度。実施担当課と連携し、ホームページへの案件掲載等を行う。
総合コールセンター運用	市政に関する問い合わせを一元的に受け付けるコールセンターの運用を行う。

4 広聴相談事業受付件数（令和4年度）

（単位：件）

個別広聴	区分	合計	広聴課	各区区民生活課（市民相談室）					備考	
				区合計	青葉区	宮城野区	若林区	太白区		泉区
市 長 へ の 手 紙		875	875	-	-	-	-	-	所定用紙、手紙、はがき、FAXによるもの	
	インターネット広聴等	2,930	2,930	-	-	-	-	-	インターネット（電子メール）によるもの 2,900件 新聞投書によるもの 30件	
	要望・陳情書	1,294	2	1,292	205	240	138	387	322	
小計		5,099	3,807	1,292	205	240	138	387	322	
	市政相談	1,059	827	232	67	42	60	42	21	来庁相談 134件 電話相談 839件 その他 86件
	一般相談	2,441	83	2,358	90	348	163	888	869	来庁相談 887件 電話相談 1,537件 その他 17件
相 談	小計	3,500	910	2,590	157	390	223	930	890	来庁相談 1,021件 電話相談 2,376件 その他 103件
	法律相談	1,440	-	1,440	535	240	228	206	231	(仙台弁護士会)
	税務相談	335	-	335	96	51	61	64	63	(東北税理士会宮城県支部連合会)
	遺言・くらし手続相談	85	-	85	11	21	8	17	28	(宮城県行政書士会)
	登記・相続相談	312	-	312	69	69	44	73	57	(宮城県司法書士会・宮城県土地家屋調査士会)
	宅地・建物相談	85	-	85	34	8	17	7	19	(宮城県宅地建物取引業協会)
	人権相談	74	-	74	21	39	6	4	4	(仙台人権擁護委員協議会)
	行政相談	15	-	15	3	1	1	1	9	(東北管区行政評価局)
	交通事故相談	88	※	88	85	0	2	1	0	(自転車交通安全課) ※青葉区は交通事故相談所（本庁舎1階）で受けた件 数と自転車交通安全課で受けた電話相談の件数。宮城 野区、若林区、太白区、泉区は、巡回相談で受けた件 数
	小計	2,434		2,434	854	429	367	373	411	
合計	11,033	4,717	6,316	1,216	1,059	728	1,690	1,623		

広聴相談事業受付件数の推移

区 分	平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		
	受付件数	前年度比	受付件数	前年度比	受付件数	前年度比	受付件数	前年度比	受付件数	前年度比	
個別 広聴	市長への手紙	1,090	70.1	1,170	107.3	1,123	96.0	910	81.0	875	96.2
	インターネット広聴等	1,573	118.7	2,004	127.4	4,610	230.0	3,885	84.3	2,930	75.4
	要望・陳情書	1,519	142.4	1,303	85.8	1,352	103.8	1,147	84.8	1,294	112.8
	小計	4,182	105.9	4,477	107.1	7,085	158.3	5,942	83.9	5,099	85.8
相 談	市政相談	878	116.3	972	110.7	1,384	142.4	1,304	94.2	1,059	81.2
	一般相談	3,341	77.6	3,144	94.1	2,843	90.4	2,567	90.3	2,441	95.1
	小計	4,219	83.4	4,116	97.6	4,227	102.7	3,871	91.6	3,500	90.4
	法律相談	1,334	81.0	1,339	100.4	1,206	90.1	1,331	110.4	1,440	108.2
特 別 相 談	税務相談	305	83.1	336	110.2	216	64.3	355	164.4	335	94.4
	遺言・くらし手続相談	—	—	—	—	—	—	71	—	85	119.7
	登記・相続(行政手続)相談	271	88.0	273	100.7	287	105.1	292	101.7	312	106.8
	宅地・建物相談	38	66.7	31	81.6	30	96.8	19	63.3	85	447.4
	人権相談	57	46.7	35	61.4	28	80.0	54	192.9	74	137.0
	行政相談	27	79.4	27	100.0	25	92.6	14	56.0	15	107.1
	交通事故相談	243	48.9	154	63.4	92	59.7	81	88.0	88	108.6
	小計	2,275	75.1	2,195	96.5	1,884	85.8	2,217	117.7	2,434	109.8
	合計	10,676	88.7	10,788	101.0	13,196	122.3	12,030	91.2	11,033	91.7

「遺言・くらし手続相談」は、令和3年度より「登記・行政手続相談」から分離して実施し、「登記・行政手続相談」を「登記・相続相談」に名称変更
 宅地・建物相談は、令和4年度より各区役所で実施(令和3年度までは、青葉区役所でのみ実施)

Ⅱ 「市民の声」

1 「市民の声」

市民から寄せられる市政に対する提言、要望、苦情、照会等については、「市民の声」として、その取り扱いを「仙台市市民の声事務取扱要綱」で規定し、庁内統一の方法で対処している。

市民局広聴課、各区区民生活課、宮城総合支所まちづくり推進課及び秋保総合支所総務課が主な窓口となっており、広聴課が一括管理している。

(1) 市長への手紙

広く市政に関する提言、要望、苦情等を受け付けるため、市役所、区役所、総合支所、市民センター、コミュニティ・センター、地下鉄各駅等に、「市長への手紙」専用用紙・封筒（料金受取人払い）を備えたまちづくり提案スタンドを設置している。（令和5年3月末現在で279か所）

また、聴覚障害者の方や身体が不自由で来庁が困難な方からの提言等にも対応できるようファクシミリによる受け付けも行っている。

専用用紙による文書、市長あての私製手紙等の文書及びファクシミリにより寄せられた文書を合わせて「市長への手紙」として取り扱い、関係部署と調整して速やかに対応または回答を行い、施策に反映させている。

「市長への手紙」男女別・年代別状況

	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	未記入	合計
男性	6	4	2	14	28	51	69	23	144	341
女性	5	5	19	18	21	26	26	12	67	199
未記入	0	0	0	1	4	1	2	3	324	335
合計	11	9	21	33	53	78	97	38	535	875
割合%	1.3%	1.0%	2.4%	3.8%	6.1%	8.9%	11.1%	4.3%	61.1%	100.0%

(2) インターネット広聴等

仙台市のホームページの投稿フォーム等インターネットを通して寄せられる市政に対する提言、要望、苦情等と、新聞投書欄に掲載された市政に対する提言、要望、苦情等を受け付け、関係部局と調整して、速やかに対応または回答を行い、施策に反映させている。

「インターネット広聴等」年代別状況(通数)

	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	未記入	合計
通数	28	57	265	189	194	153	45	13	1,986	2,930
割合%	1.0%	1.9%	9.0%	6.5%	6.6%	5.2%	1.5%	0.4%	67.8%	100.0%

(3) 要望・陳情書

市長や区長あてに複数の市民または各種団体等から書面により提出された要望・陳情書は、広聴担当課が受理手続きを行ったうえで、関係部局に処理を依頼している。地域懇談会における要望事項も「要望・陳情書」として取り扱っている。

「要望・陳情書」受付件数の推移

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度比
団体数	91	75	87	116.0%
件数	1,352	1,147	1,294	112.8%

(4) 市政相談（窓口・電話等）

市政に関する要望・苦情・問い合わせについては、市民局広聴課、各区区民生活課（市民相談室）、宮城総合支所まちづくり推進課及び秋保総合支所総務課において、窓口来庁、電話相談、その他（手紙・FAX・メール等）に分類して収受し、市長への手紙などと同様に、市民の声事務処理フローで処理している。

相談手段毎 年度別受付件数の推移

（単位：件・％）

相談手段	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
窓口来庁	160	71.1	152	95.0	134	88.2
電話	1,038	161.7	959	92.4	839	87.5
その他(手紙・FAX・メール等)	186	177.1	193	103.8	86	44.6
合計	1,384	142.4	1,304	94.2	1,059	81.2

相談手段毎 男女別件数

（単位：件・％）

相談手段	男		女		不明	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
窓口来庁	97	9.2	36	3.4	1	0.1
電話	507	47.9	255	24.1	77	7.3
その他(手紙・FAX・メール等)	34	3.2	18	1.7	34	3.2
合計	638	60.2	309	29.2	112	10.6

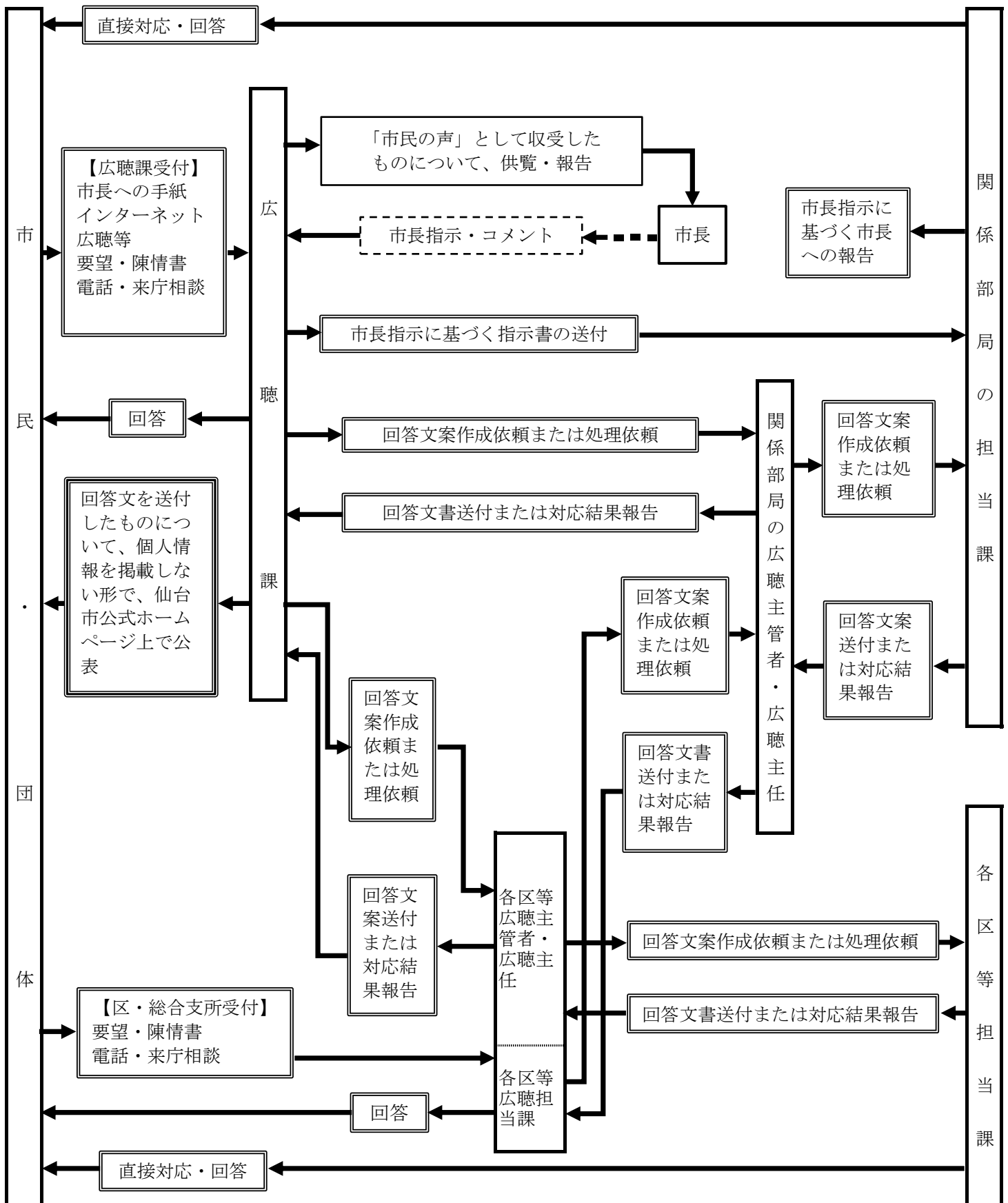
※ 構成比は、全体件数(1,059件)に対する割合

相談手段毎 内容別件数

（単位：件）

相談手段	提言	要望	苦情	照会	その他
窓口来庁	8	49	36	13	28
電話	89	248	307	31	164
その他(手紙・FAX・メール等)	2	35	21	19	9
合計	99	332	364	63	201

2 「市民の声」の事務処理フロー



- 注) 1 「関係部局の広聴主管者・主任」は関係部局の庶務主管課長・係長
 2 「各区等広聴担当課」は各区区民生活課・宮城総合支所まちづくり推進課・秋保総合支所総務課
 3 「各区等広聴主管者・主任」は各区区民生活課長・広聴相談係長／まちづくり推進課長・地域生活係長（宮城総合支所）／総務課長・地域生活係長（秋保総合支所）

3 「市民の声」の内容区分

広聴相談業務管理システムでは、市民の声として寄せられたご意見を「提言」、「要望」、「苦情」、「照会」、「その他」のいずれかの内容区分に分類して登録している。

その内容が「苦情」とも「要望」とも取れるような事案など複数の内容区分にまたがるような事案については、より強調して主張されている方の内容区分に分類している。

分類	内 容
提 言	市全体に関わる新しい施策や制度に関する具体的な提案又は市の施策や制度に関する批評等 ※ 施策や制度の中止を求めるものを含む ※ 具体的な要望や苦情を含むものを除く
要 望	施策の遅れや欠陥等を具体的に指摘して改善や補修等を求めるもの ※ 指導や取り締まり等を求めるものを含む
苦 情	市の施策・事務の実施又は不作為に伴う不利益・被害等について具体的に指摘して救済（是正・補償・陳謝等）を求めるもの
照 会	市政に関する問い合わせ等（所管課等の案内を含む）
その他	上記以外の内容及び意味不明なもの、いたずら等 ※ 手紙等による礼状を含む

4 「市民の声」の内容区分毎の受付件数
(内容区分・広聴手段毎件数内訳)

(単位：件・(%))

手段 内容 区分	市長への手紙		インターネット 広聴等		要望・陳情書		市政相談		合 計	
	件数 (構成比)	増減 (前年度比)	件数 (構成比)	増減 (前年度比)	件数 (構成比)	増減 (前年度比)	件数 (構成比)	増減 (前年度比)	件数 (構成比)	増減 (前年度比)
提 言	85 (9.7)	53 (265.6)	198 (6.8)	178 (990.0)	0 (0.0)	—	99 (9.3)	▲61 (61.9)	382 (6.2)	170 (180.2)
要 望	431 (49.3)	▲154 (73.7)	940 (32.1)	▲1,118 (45.7)	1,294 (100.0)	147 (112.8)	332 (31.4)	▲146 (69.5)	2,997 (48.7)	▲1,271 (70.2)
苦 情	143 (16.3)	▲28 (83.6)	370 (12.6)	270 (370.0)	0 (0.0)	—	364 (34.4)	8 (102.2)	877 (14.2)	250 (139.9)
照 会	56 (6.4)	41 (373.3)	122 (4.2)	▲107 (53.3)	0 (0.0)	—	63 (5.9)	▲8 (88.7)	241 (3.9)	▲74 (76.5)
その 他	160 (18.3)	53 (149.5)	1,300 (44.4)	▲178 (88.0)	0 (0.0)	—	201 (19.0)	▲38 (84.1)	1,661 (27.0)	▲163 (91.1)
合 計	875 (100)	▲35 (96.2)	2,930 (100)	▲955 (75.4)	1,294 (100)	147 (112.8)	1,059 (100)	▲245 (81.2)	6,158 (100)	▲1,088 (85.0)

※ 構成比は、各広聴手段での各内容区分件数の割合

※ 増減は、前年度件数との比較（令和4年度－令和3年度）▲はマイナス

「市民の声」の受付件数の推移
(内容区分毎)

(単位：件・(%))

年度 内容区分	平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度	
	件数 (構成比)	増減 (前年度比)	件数 (構成比)	増減 (前年度比)	件数 (構成比)	増減 (前年度比)	件数 (構成比)	増減 (前年度比)	件数 (構成比)	増減 (前年度比)
提 言	956 (18.9)	312 (148.5)	152 (2.8)	▲804 (15.9)	255 (3.0)	103 (167.8)	212 (2.9)	▲43 (83.1)	382 (6.2)	170 (180.2)
要 望	2,522 (50.4)	400 (118.9)	3,384 (62.1)	862 (134.2)	5,730 (67.7)	2,346 (169.3)	4,268 (58.9)	▲1,462 (74.5)	2,997 (48.7)	▲1,271 (70.2)
苦 情	960 (20.0)	103 (112.0)	1,158 (21.3)	198 (120.6)	850 (10.0)	▲308 (73.4)	627 (8.7)	▲223 (73.8)	877 (14.2)	250 (139.9)
照 会	178 (3.5)	20 (112.7)	209 (3.8)	31 (117.4)	230 (2.7)	21 (110.0)	315 (4.3)	85 (137.0)	241 (3.9)	▲74 (76.5)
その 他	444 (8.8)	39 (109.6)	546 (10.0)	102 (123.0)	1,404 (16.6)	858 (257.1)	1,824 (25.2)	420 (129.9)	1,661 (27.0)	▲163 (91.1)
合 計	5,060 (100)	872 (120.8)	5,449 (100)	389 (107.7)	8,469 (100)	3,020 (155.4)	7,246 (100)	▲1,223 (85.6)	6,158 (100)	▲1,088 (85.0)

※ 構成比は、各年度での各内容区分件数の割合

※ 増減は、前年度件数との比較（令和 4 年度 - 令和 3 年度）▲はマイナス

5 「市民の声」内容区分毎の組織別分類、詳細

(単位：件)

関係部局	提 言		要 望		苦 情		照 会		そ の 他		計		
	件 数	増 減	件 数	増 減	件 数	増 減	件 数	増 減	件 数	増 減	件数	増減	前年度比
危機管理局	21	▲ 8	70	▲ 128	6	▲ 28	3	▲ 12	16	▲ 20	116	▲ 196	37.2%
総務局	20	11	54	▲ 11	96	74	15	5	124	71	309	150	194.3%
まちづくり政策局	5	3	16	▲ 10	6	2	2	2	18	8	47	5	111.9%
財政局	21	16	49	1	25	2	8	▲ 1	12	▲ 4	115	14	113.9%
市民局	20	13	186	▲ 94	27	1	21	▲ 13	51	▲ 10	305	▲ 103	74.8%
健康福祉局	63	7	366	▲ 650	136	▲ 15	61	▲ 41	99	▲ 85	725	▲ 784	48.0%
子供未来局	22	19	154	▲ 79	39	21	19	2	43	19	277	▲ 18	93.9%
環境局	14	10	87	▲ 7	31	8	10	0	17	▲ 4	159	7	104.6%
経済局	3	▲ 3	61	▲ 15	22	18	6	1	10	3	102	4	104.1%
文化観光局	31	▲ 12	91	▲ 204	17	▲ 8	4	▲ 4	23	▲ 166	166	▲ 394	29.6%
都市整備局	35	27	118	▲ 4	22	8	12	5	20	11	207	47	129.4%
建設局	15	12	191	▲ 22	36	21	5	▲ 4	45	33	292	40	115.9%
青葉区役所	9	5	198	▲ 17	92	19	14	4	31	3	344	14	104.2%
宮城総合支所	0	0	44	28	14	6	4	3	6	5	68	42	261.5%
宮城野区役所	1	▲ 1	221	▲ 16	72	45	12	9	32	18	338	55	119.4%
若林区役所	1	0	94	▲ 1	31	▲ 7	11	▲ 6	23	2	160	▲ 12	93.0%
太白区役所	5	5	313	48	37	16	4	▲ 6	28	14	387	77	124.8%
秋保総合支所	0	0	31	12	1	1	0	0	1	0	33	13	165.0%
泉区役所	8	6	289	75	55	34	8	0	39	27	399	142	155.3%
会計室	0	0	2	2	0	0	0	0	2	2	4	4	-
消防局	1	0	10	▲ 5	9	7	0	▲ 4	1	▲ 3	21	▲ 5	80.8%
教育局	46	29	212	▲ 131	41	17	16	▲ 7	984	▲ 78	1,299	▲ 170	88.4%
選挙管理委員会事務局	0	▲ 2	1	▲ 7	0	▲ 3	1	▲ 1	1	▲ 4	3	▲ 17	15.0%
人事委員会事務局	2	1	1	▲ 1	0	0	0	▲ 1	1	1	4	0	100.0%
監査事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
農業委員会事務局	0	0	0	▲ 1	0	▲ 2	0	0	1	▲ 2	1	▲ 5	16.7%
議会事務局	4	4	5	4	4	2	0	▲ 1	1	▲ 3	14	6	175.0%
水道局	3	3	13	▲ 18	13	▲ 2	1	▲ 4	6	▲ 4	36	▲ 25	59.0%
交通局	29	25	105	▲ 15	31	8	4	2	16	1	185	21	112.8%
ガス局	0	▲ 2	6	1	7	3	0	▲ 2	5	2	18	2	112.5%
市立病院	3	2	9	▲ 3	7	2	0	0	4	2	23	3	115.0%
その他	0	0	0	▲ 3	0	0	0	0	1	▲ 2	1	▲ 5	16.7%
合 計	382	170	2,997	▲ 1,271	877	250	241	▲ 74	1,661	▲ 163	6,158	▲ 1,088	85.0%
前 年 比		180.2%		70.2%		139.9%		76.5%		91.1%		85.0%	

※ 増減は、前年度件数との比較(令和4年度 - 令和3年度) ▲はマイナス

令和4年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【提言】

(1) 提言

担当局／課		件数	内容分類（件数）
危機管理局	危機管理課	15	コロナ対策(事業者への規制・指導・要請(4) 感染防止対策(1) 市民への規制・呼びかけ(7) 緊急事態宣言(2))り災証明書(1)
	危機対策課	2	国民保護(1) 災害対策(1)
	防災計画課	2	防災・水防計画(1) 防災対策(1)
	減災推進課	2	ハザードマップ(2)
	小計	21	
総務局	秘書課	5	賛辞の盾(1) 市長の警護(1) 市長の政治姿勢(3)
	広報課	1	市政だより(1)
	庶務課	2	半旗掲揚(2)
	行政経営課	5	コンプライアンス(1) 業務改善(1) 行財政改革(1) 行政評価(1) 窓口サービス向上(1)
	人事課	3	職場環境づくり(1) 人事管理(1) 組織管理(1)
	労務課	4	源泉所得税納付遅延源泉所得税納付遅延(2) 職員給与・手当(1) 人事管理(1)
	小計	20	
まちづくり政策局	政策企画課	2	総合計画(2)
	定禅寺通活性化	1	定禅寺通活性化(1)
	行政デジタル推進課	2	マイナンバーカード(1) 情報セキュリティ(1)
小計	5		
財政局	財政企画課	2	財政(2)
	財政課	2	財政(2)
	契約課	1	入札制度(1)
	庁舎管理課	3	設備管理(1) 庁舎管理(2)
	本庁舎整備室	10	本庁舎建替準備(10)
	収納管理課	3	市税納付・還付(3)
	小計	21	
市民局	戸籍住民課	2	印鑑登録(1) 個人番号カード(1)
	広聴課	9	市民の声(9)
	男女共同参画課	1	パートナーシップ制度(1)
	地域政策課	2	市民センター(1) 町内会活動支援(1)
	市民生活課	1	防犯(1)
	自転車交通安全課	5	交通安全(2) 自転車条例(1) 自転車通行帯(2)
	小計	20	
健康福祉局	新型コロナウイルスワクチン接種推進室	5	ワクチン接種(5)
	社会課	2	ひとにやさしいまちづくり事業(1) 災害援護(1)
	保護自立支援課	3	生活困窮者の自立支援(3)
	障害企画課	9	交通費助成(1) 障害者通所支援事業(1) 心身障害者医療費助成(7)
	高齢企画課	2	高齢課社会対策(1) 社会参画・いきがい対策(1)
	収納対策室	1	国民健康保険(1)
	保険年金課	3	高額療養費(1) 国民健康保険(1) 国民年金(1)
	介護保険課	3	介護保険(3)
	介護事業支援課	1	介護(1)
	医療政策課	6	医療政策(6)
	健康政策課	4	健康診査(1) 健康増進(1) 受動喫煙防止対策(2)
	動物管理センター	3	ペットマナー(1) 犬猫引取(1) 動物愛護(1)
	感染症対策室	21	コロナ対策(感染症対策(21))
小計	63		
子供未来局	いじめ対策推進室	1	いじめ対策(1)
	総務課	4	すこやか子育てプラン(1) 子育て応援プロジェクト(1) 少子化対策(2)
	子供家庭保健課	1	母子保健(1)
	子供支援給付課	11	医療費助成(1) 子育て世帯への臨時特別給付金(1) 児童手当(9)
	運営支援課	3	保育所運営(1) 保育所運営指導(2)
	幼保企画課	2	一時預かり(1) 保育施設への給付費(1)
	小計	22	

令和4年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【提言】

(1) 提言

担当局／課		件数	内容分類（件数）
環境局	地球温暖化対策推進課	6	地球温暖化対策(6)
	環境共生課	3	鳥獣保護(3)
	廃棄物企画課	2	資源物の選別, 売り払い(1) 廃棄物処理計画(1)
	家庭ごみ減量課	2	家庭ごみ指定袋(1) 食品ロス(1)
	事業ごみ減量課	1	産廃不法投棄(1)
	小 計	14	
経済局	中小企業支援課	1	中小企業支援(1)
	企業立地課	1	企業立地促進(1)
	農業振興課	1	畜産業振興(1)
	小 計	3	
文化観光局	交流企画課	2	姉妹都市交流(2)
	観光課	11	光のページェント(3) 七夕まつり(1) 観光資源活用(5) 誘客施策(2)
	スポーツ振興課	12	スポーツイベント(5) スポーツ施設(6) プロスポーツ振興(1)
	文化振興課	6	音楽ホール(4) 芸術イベント(1) 市民文化事業団(1)
	小 計	31	
都市整備局	技術管理室	2	工事積算基準(2)
	都市計画課	2	市街地形成相談, 支援(1) 都市計画(1)
	都市景観課	3	屋外広告物(1) 景観(2)
	交通政策課	3	交通バリアフリー(1) 交通政策(2)
	地域交通推進課	2	公共交通(1) 交通政策(1)
	地下鉄沿線まちづくり課	1	地下鉄沿線まちづくり(1)
	都心まちづくり課	16	社会実験(11) 都心区域(5)
	住宅政策課	1	住宅政策(1)
	市営住宅管理課	2	家賃・入退去(1) 来客用駐車場(1)
	建築指導課	1	耐震診断(1)
	開発調整課	1	開発行為等・宅地造成(1)
	宅地保全課	1	宅地災害防止(1)
	小 計	35	
建設局	全国都市緑化フェア推進室	1	全国都市緑化フェア(1)
	道路計画課	2	整備計画(1) 道路の新設・改築(1)
	道路管理課	2	自転車等駐車場(2)
	道路保全課	1	除雪・凍結防止(1)
	北道路建設課	1	青葉・宮城野・泉区の道路の新設・改築(1)
	百年の杜推進課	2	(公財) 仙台市公園緑地協会(1) 百年の杜づくり(1)
	公園管理課	3	公園緑地(3)
	公園整備課	1	公園緑地(1)
	下水道調整課	1	コロナ対策(下水道検査)(1)
	下水道南管理センター	1	宮城野・若林・太白区の管きよ修繕(1)
	小 計	15	
青葉区役所	戸籍住民課	1	個人番号カード(1)
	税務会計課	1	コロナ対策(窓口)(1)
	区民生活課	1	交通安全(1)
	公園課	4	街路樹維持管理(1) 公園施設設置・管理(3)
	道路課	2	道路維持修繕(1) 道路占有許可(1)
	小 計	9	
宮城野区役所	公園課	1	公園施設設置・管理(1)
	小 計	1	
若林区役所	海浜エリア活性化企画室	1	海浜エリア活性化(1)
	小 計	1	

令和4年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【提言】

(1) 提言

担当局／課	件数	内容分類（件数）
太白区役所	障害高齢課	1 身体障害者福祉(1)
	衛生課	1 食品衛生(1)
	道路課	3 交通安全施設整備(1) 生活道路・通学路整備(2)
	小計	5
泉区役所	総務課	3 庁舎管理(3)
	区民生活課	2 交通安全(2)
	道路課	2 交通安全施設整備(1) 道路・橋梁新設改築(1)
	街並み形成課	1 建築物相談指導(1)
小計	8	
消防局	予防課	1 火災予防(1)
	小計	1
教育局	健康教育課	16 コロナ対策（学級閉鎖(9) 学校保健(3)） 学校給食(1) 学校保健(2) 部活動(1)
	人事課	7 職員人事(7)
	教職員課	1 教職員人事(1)
	教育指導課	9 学校行事(1) 学校防災(1) 教育課程(2) 教育指導(3) 教科書・教材(1) 防犯対策(1)
	教育相談課	5 いじめ不登校(5)
	生涯学習課	5 PTA(1) せんだいメディアテーク(1) 学校施設開放(1) 生涯学習事業(1) 生涯学習推進(1)
	文化財課	1 仙台城史跡(1)
	市民図書館	1 図書貸し出しシステム(1)
	生涯学習支援センター	1 事業企画運営(1)
小計	46	
人事委員会事務局	審査給与課	1 給与勧告(1)
	任用課	1 競争試験及び選考(1)
	小計	2
議会事務局	庶務課	3 議員(1) 議会広報(1) 傍聴(1)
	調査課	1 議員提出議案(1)
	小計	4
水道局	営業課	3 営業企画(1) 水道料金(2)
	小計	3
交通局	総務課	2 運転手募集(1) 交通総務(1)
	経営企画課	3 I Cカード乗車券(1) 営業推進(2)
	業務課	12 電動バス導入(1) 運賃等(2) 事故対策(3) 車内案内(2) 乗客誘致(2) 乗務員指導(1) 利用者対応(1)
	輸送課	3 運行計画(2) 停留所(1)
	営業課	4 コロナ対策（利用者対応(1)） 運賃等(2) 車内案内(1)
	安全推進課	1 安全推進(1)
	運転課	1 運行管理(1)
	施設課	3 駅・建築物・関連設備及び建築物付帯設備(3)
小計	29	
市立病院	総務課	1 病院総務(1)
	経営医事課	1 診療(1)
	総合サポートセンター	1 入退院・紹介患者(1)
	小計	3
総計	382	

令和4年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類(傾向分析)【提言】

性質別分類	危機 管理	総務局	まちづくり 政策局	財政局	市民局	健康 福祉局	子供 未来局	環境局	経済局	文化 観光局	都市 整備局	建設局	青葉 区役所	宮城総合 支所	宮城野 区役所	若林 区役所	太白 区役所	秋保総合 支所
1 新たな施策、制度、業務等に関する提案意見	0	1	0	4	1	1	1	2	0	11	0	4	1	0	0	0	0	0
2 現行施策、制度、業務等への取り組みを、さらに促進すべきだとする意見	3	1	2	0	2	2	1	2	1	1	3	2	1	0	0	1	0	0
3 現行施策、制度、業務等への批判意見	0	9	0	5	2	19	12	7	0	2	15	3	1	0	0	0	2	0
4 現状の問題点や課題などを指摘して、施策や制度等の見直しをするべきだとする意見	7	7	1	9	4	21	4	2	0	8	13	1	0	0	0	0	1	0
5 現状の問題点や課題などを指摘して、指導や規制強化を行うべきだとする意見	10	0	0	0	3	1	1	0	0	2	2	0	1	0	0	0	0	0
6 現行業務に対する改善意見	1	1	2	2	4	9	3	1	1	3	0	5	3	0	1	0	2	0
7 その他	0	1	0	1	4	10	0	0	1	4	2	0	2	0	0	0	0	0
合計	21	20	5	21	20	63	22	14	3	31	35	15	9	0	1	1	5	0

性質別分類	泉 区役所	会計室	消防局	教育局	選挙管理委 員会事務局	人事委員 会事務局	監査 事務局	農業委員 会事務局	議会 事務局	水道局	交通局	ガス局	市立 病院	その他	合計	構成比
1 新たな施策、制度、業務等に関する提案意見	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	30	7.9%
2 現行施策、制度、業務等への取り組みを、さらに促進すべきだとする意見	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	7.1%
3 現行施策、制度、業務等への批判意見	0	0	0	10	0	1	0	0	4	0	2	0	1	0	95	24.9%
4 現状の問題点や課題などを指摘して、施策や制度等の見直しをするべきだとする意見	1	0	0	17	0	0	0	0	0	2	10	0	0	0	108	28.3%
5 現状の問題点や課題などを指摘して、指導や規制強化を行うべきだとする意見	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	31	8.1%
6 現行業務に対する改善意見	6	0	0	6	0	1	0	0	0	1	4	0	2	0	58	15.2%
7 その他	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	33	8.6%
合計	8	0	1	46	0	2	0	0	4	3	29	0	3	0	353	100.0%

令和4年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要望

担当局/課		件数	内容分類(件数)
危機管理局	危機管理課	31	新型コロナウイルス感染症対策(29) 防災行政無線(1) その他(1)
	危機対策課	3	緊急速報メール(2) 国民保護(1)
	防災計画課	28	指定避難所(8) 防災資機材倉庫(5) 原子力災害(4) 避難所設備(3) 避難所マニュアル(3) 風水害対策(1) 避難場所(1) 福祉避難所(1) 災害情報収集・発信(1) その他(1)
	減災推進課	8	ハザードマップ(3) 避難所運営(2) 一時避難場所(1) 情報伝達(1) その他(1)
小 計		70	
総務局	秘書課	5	半旗掲揚(4) 表彰(1)
	広報課	7	ホームページ(3) 市長記者会見(2) 市政だより(1) その他(1)
	庶務課	18	自衛隊基地(7) 半旗掲揚(5) その他(6)
	文書法制課	2	公文書館(2)
	行政経営課	6	コンプライアンス(3) 窓口サービス向上(2) 外郭団体・附属機関等(1)
	人事課	11	人事管理(7) 会計年度任用職員採用(1) その他(3)
	労務課	3	職員による損失補填(2) 土日開庁(1)
	厚生課	2	地下食堂(2)
小 計		54	
まちづくり 政策局	政策調整課	3	広域行政(1) JR貨物駅移転(1) 自衛隊基地撤去(1)
	政策企画課	3	総合計画(1) 都心再構築(1) その他(1)
	プロジェクト推進課	1	学都推進(1)
	行政デジタル推進課	8	マイナンバー手続き支援(4) 情報セキュリティ(1) テレビ難視聴(1) 市長補佐官(1) その他(1)
まちのデジタル推進課	1	デジタル化推進(1)	
小 計		16	
財政局	財政企画課	3	公共施設総合マネジメント(1) ふるさと納税(1) 施設等命名権(1)
	財政課	10	物価高騰対策(7) 施設利用料(3)
	財産管理課	2	地籍調査(1) 市有地活用(1)
	庁舎管理課	11	庁舎内トイレ(3) 庁舎内冷暖房(2) 公用車運転(1) 庁舎内喫煙場所(1) 庁内放送(1) 電話交換(1) 来庁者駐輪場(1) 設備管理(1)
	本庁舎整備室	7	本庁舎建替(7)
	税制課	4	税制(4)
	市民税企画課	2	市県民税(1) 仮ナンバー(1)
	資産税企画課	1	納税通知書(1)
	市民税課	2	市県民税(1) 申告受付(1)
	北固定資産税課	2	現況評価(1) その他(1)
	収納管理課	4	電子マネー納税(2) 銀行口座振替(1) クレジット納税(1)
	北徴収課	1	分割納付(1)
	小 計		49
市民局	区政課	7	証明発行センター機能拡充(3) 遺族サポート窓口(3) 町内会活動支援(1)
	戸籍住民課	18	コンビニ証明発行(9) マイナンバーカード(3) 休日窓口(2) 様式ダウンロードサービス(2) 委任状確認(1) 窓口サービス(1)
	広聴課	44	関係部署情報共有(25) 問い合わせ先案内(7) 市民の声(4) 市長への手紙(1) その他(7)
	男女共同参画課	11	パートナーシップ制度(4) LGBT(2) エルパーク仙台(1) 女性健康相談(1) ストーカー対策(1) 男女共同参画推進センター(1) その他(1)
	地域政策課	48	町内会活動支援(19) 町内会運営指導(7) コミセン(5) 市民センター設備・備品(5) 市民センター利用予約(4) 市民センター運営管理(2) 市民センター整備(2) 集会所建替(1) 区文化センター(1) その他(2)
	市民生活課	41	防犯装置等(9) 安全安心の街づくり(6) 特別定額給付金(6) 歩行喫煙(4) 空き家対策(4) 労働問題(3) 客引き行為対策(2) 特殊詐欺(1) 落書き防止(1) その他(5)
	自転車交通安全課	15	自転車マナー(7) 自転車通行区分(3) 交通安全(3) 違法駐車防止(2)
	消費生活センター	2	消費生活相談(2)
小 計		186	

令和4年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要望

	担当局/課	件数	内容分類(件数)	
健康福祉局	新型コロナウイルスワクチン接種推進室	55	ワクチン接種(33) ホームページ掲載情報(19) PCR検査(1) 感染対策(1) その他(1)	
	社会課	57	臨時特別給付金(38) 民生委員児童委員(4) 福祉センター・福祉プラザ(3) 災害時要援護者(2) ひとにやさしいまちづくり事業(2) 仙台社会福祉協議会(1) 餓死孤独死(1) 生活支援員(1) 生活資金貸付(1) 災害援護(1) 地域保健福祉計画(1) その他(2)	
	保護自立支援課	20	生活保護(7) 保護費加算(3) 受給者指導(2) 生活困窮者の自立支援(2) 野外生活者(2) その他(4)	
	障害企画課	19	障害者スポーツ・レクリエーション推進(8) 障害者就労支援(2) 交通費助成(2) 障害者差別・虐待(2) 車椅子貸出し(1) ヘルプマーク(1) 成年後見制度(1) その他(2)	
	障害者支援課	14	障害者在宅保健福祉(6) 生活介護施設(2) 就労支援事業所(1) 精神保健福祉(1) その他(4)	
	障害者総合支援センター	4	難病対策(3) 補装具(1)	
	精神保健福祉総合センター	4	精神医療機関(1) 精神障害福祉手帳更新(1) 自立支援医療(1) 精神相談・指導(1)	
	南部発達相談支援センター	1	成人支援(1)	
	高齢企画課	25	敬老乗車証(8) 補聴器助成(5) ひとり暮らし高齢者対策(2) 高齢化社会対策(1) 高齢者調査(1) 訪問型生活支援(1) 緊急通報システム(1) 敬老祝金(1) シルバーセンター(1) 老人クラブ助成(1) 老人居宅生活支援事業(1) その他(2)	
	地域包括ケア推進課	3	ケアマネージャー(2) 地域包括ケアシステム(1)	
	収納対策室	2	国保保険料納付(2)	
	保険年金課	14	保険料負担軽減(3) 年金額引き上げ(2) 医療費負担額軽減(2) 後期高齢者保険料(2) 受給者証(1) マイナンバー活用(1) 特定健康診査(1) その他(2)	
	介護保険課	10	保険料(3) 利用者負担(3) 介護認定(2) 介護報酬(1) その他(1)	
	介護事業支援課	9	施設運営指導監査(5) 施設コロナ対策(2) 施設整備(1) その他(1)	
	保健管理課	1	葛岡斎場(1)	
	医療政策課	22	4病院再編問題(13) 夜間休日医療(2) 医療機関コロナ対策(1) 救急医療(1) その他(5)	
	健康政策課	18	受動喫煙防止対策(10) 健康診査(7) その他(1)	
	動物管理センター	23	野良猫対策(11) ペットマナー(8) 犬猫引取(1) 動物愛護(1) その他(2)	
	健康安全課	5	予防接種(3) 施術所(1) 薬局指導(1)	
	感染症対策室	58	带状疱疹ワクチン(7) 感染予防対策(6) 感染者濃厚接触者把握(5) 検査キット(4) 医療機関コロナ対策(4) 自宅療養(3) 宿泊施設療養(3) 情報提供・公開(3) コロナ医療相談(2) インフルエンザ予防接種(2) ワクチン接種効果(2) 施設コロナ対策(2) 高齢者肺炎球菌予防接種(2) 夜間休日医療(1) その他(12)	
生活衛生課	2	ハチの巣駆除(1) その他(1)		
	小 計	366		
子供未来局	いじめ対策推進室	1	いじめ等相談支援室(1)	
	総務課	16	少子化対策(3) 子育て支援給付金(3) 新生児誕生祝福事業(2) のびすく(2) 待機児童(1) ベビーシッター事業(1) その他(4)	
	子育て応援プロジェクト推進担当	6	子どもの遊び場(5) 一時預かり保育(1)	
	子供家庭保健課	8	産後ケア事業(2) 乳幼児健診(2) 3歳児健診(1) 母子健康手帳(1) 特定不妊治療(1) 母子保健(1)	
	子供支援給付課	39	給付金(26) 医療費助成(6) 児童手当(2) ひとり親家庭(2) 特別児童扶養手当(1) 児童扶養手当(1) その他(1)	
	児童クラブ事業推進課	22	児童館整備(3) 児童クラブ(3) 児童クラブサテライト(3) 児童クラブ利用条件(2) エアコン設置(2) 給食(2) 児童クラブ利用料(2) 自由来館(2) 施設管理(1) 時間延長(1) 庭内遊具(1)	
	子供相談支援センター	1	青少年等健全育成(1)	
	運営支援課	16	コロナ感染防止対策(6) 保育所運営指導(3) 保育所駐車場(2) 特別支援保育事業(1) 施設設備(1) 保育所整備(1) ICT化補助事業(1) 職員(1)	
	幼保企画課	7	用地管理(2) 保育所統廃合(1) 一時預かり(1) 延長料金(1) 保育所駐車場(1) その他(1)	
	認定給付課	29	保育料(12) 保育所入所基準(8) 育休明け利用条件(3) 保育職員待遇改善(3) 幼稚園運営指導(1) 施設設備助成(1) 私立幼稚園(1)	
	児童相談所・保護支援課	5	施設改修(2) 保護児童対応(2) 通報対応(1)	
	児童相談所・相談指導課	4	保護児童対応(2) 通報対応(1) 保護者対応(1)	
		小 計	154	
	環境局	環境企画課	1	太陽光発電事業(1)
地球温暖化対策推進課		4	太陽光発電事業(4)	
環境共生課		7	熊出没対策(3) イノシシ対策(1) 鳩餌やり対策(1) ホタル環境(1) その他(1)	
環境対策課		9	カラオケ騒音(6) 薪ストーブ規制(2) 繁華街騒音(1)	
廃棄物企画課		6	家庭ごみ有料化(2) ゴミ分別収集(2) 家庭ごみ収集(1) ペット斎場(1)	
家庭ごみ減量課		44	ごみ集積所(17) 家庭ごみ指定袋(9) 収集ルール周知(5) ポイ捨て(3) 粗大ごみ(2) リサイクル(2) おむつ廃棄減免(1) 災害ゴミ対応(1) 収集時間(1) その他(3)	
事業ごみ減量課		8	事業ごみ収集(5) 産廃適正処理(3)	
青葉環境事業所		2	ごみ集積所(2)	
宮城野環境事業所		2	ごみ集積所(2)	
若林環境事業所		1	ごみ集積所(1)	
太白環境事業所		1	ごみ集積所(1)	
施設課		2	松森工場内市民利用施設(2)	
		小 計	87	
経済局	中小企業支援課	5	中小企業支援(4) 地域経済再生(1)	
	商業・雇用支援課	14	デジタルスタンプラリー(10) 商業施設誘致(1) 雇用対策(1) その他(2)	
	農政企画課	2	農業振興(1) その他(1)	
	農業振興課	4	畜産業振興(1) 畜産業振興(1) 農作物有害鳥獣対策(1) その他(1)	
	農林土木課	36	農業用施設安全管理(12) 用水路改修整備(9) 排水対策(6) 農道整備(5) 農業用施設維持管理(2) その他(2)	
		小 計	61	

令和4年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要望

	担当局/課	件数	内容分類(件数)
文化観光局	交流企画課	4	難民問題(2) 姉妹都市交流(1) その他(1)
	G7科学技術大臣会合推進室	1	歓迎イベント(1)
	観光課	24	七夕まつり(9) 誘客施策(5) 大規模なまつり(3) 光のページェント(2) 観光シティループバス(2) 観光資源活用(1) フィルムコミッション(1)その他(1)
	誘客戦略推進課	2	国際センター(1) その他(1)
	スポーツ振興課	47	施設改修(18) 施設整備(13) 施設利用管理(7) スポーツイベント(5) スポーツ振興事業団(1) プロスポーツ振興(1) 施設管理(1) その他(1)
	文化振興課	13	音楽ホール(6) 文化施設(4) クラシックフェスティバル(1)芸術イベント(1) 市民文化事業団(1)
	小 計	91	
都市整備局	総務課	1	仙台市建設公社(1)
	技術管理室	3	公共工事(3)
	都市計画課	3	都市計画(2) その他(1)
	交通政策課	14	地下鉄延伸(3) 中心部交通対策(2) 中田地区交通対策(2) 渋滞対策(2) 泉中央交通対策(1) 駐車場(1) その他(3)
	公共交通推進課	18	宮城交通(9) 駅周辺整備(4) 地域交通(4) その他(1)
	地域交通推進課	3	地域交通(3)
	都心まちづくり課	5	青葉通駅前エリア開発(5)
	住宅政策課	6	マンション管理支援(2) 市営住宅計画(2) 支援事業(1) 特定・高齢者優良賃貸住宅(1)
	市営住宅管理課	52	維持・管理(34) 入居者問題(8) 住み替え(4) 入居抽選(3) 家賃(2) 入居資格(1)
	建築指導課	2	ブロック塀除却(2)
	開発調整課	5	開発行為等・宅地造成(4) その他(1)
宅地保全課	6	宅地災害防止(2) 宅地保全指導(2) 保全支援制度(1) 急傾斜地対策(1)	
	小 計	118	
建設局	道路計画課	24	道路の新設・改築(6) 道路整備計画(11) 交通安全施設等整備(7)
	道路管理課	21	自転車等駐車場(12) 道路管理(4) 放置自転車対策(2) 道路照明等設置(2) 職員(1)
	道路保全課	9	除雪・凍結防止(9)
	道路施設課	1	道路・橋梁の維持修繕(1)
	北道路建設課	3	泉区の道路の新設・改築(3)
	南道路建設課	9	太白区の道路の新設・改築(9)
	百年の杜推進課	4	緑地保全(1) 保存樹木(1) (公財)仙台市公園緑地協会(2)
	公園管理課	17	公園緑地(8) 街路樹維持管理(4) 七北田公園(3) 都市公園(2)
	公園整備課	5	公園緑地整備(5)
	下水道計画課	11	雨水対策(10) 下水道事業企画・調査・計画策定(1)
	管路建設課	1	管きょ新設工事設計・監督(1)
	河川課	25	河川整備・改修・維持(15) 河川管理(10)
	下水道調整課	8	管路施設維持管理(6) 浄化センター・ポンプ場等(1) 管きょ調査(1)
	下水道北管理センター	6	泉区の管きょ修繕(6)
	下水道南管理センター	43	太白区の管きょ修繕(43)
	八木山動物公園管理課	2	施設維持管理(2)
	八木山動物公園飼育展示課	2	飼育展示(2)
	小 計	191	
青葉区役所	総務課	4	庁舎管理(4)
	まちづくり推進課	6	住民自治組織(3) 地域利用施設(1) 地域活動(1) ちびっこ広場(1)
	区民生活課	24	交通安全(17) 空家対策(3) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(2) 広聴(1) 市民相談(1)
	青葉区中央市民センター管理課	2	区内市民センター(2)
		2	職員(2)
	家庭健康課	2	母子保健(1) 市民健康診査(1)
	障害高齢課	1	精神保健福祉(1)
	保護第一課	8	生活保護(6) 野外生活者・行旅病人(1) 職員(1)
	保護第二課	2	生活保護(2)
	保険年金課	1	国民健康保険(1)
	衛生課	4	宅地空地除草(3) ねずみ・害虫駆除指導(1)
	公園課	64	公園施設設置・管理(53) 街路樹維持管理(8) 公園緑地パトロール(2) 公共物管理(1)
	道路課	71	道路・橋梁維持修繕(28) 生活道路・通学路整備(24) 交通安全施設整備(12) 道路・橋梁新設改築(4) 違法占用物件・不法投棄物撤去(2) 除雪・凍結防止(1)
街並み形成課	7	屋外広告物(4) 建物相談指導(2) 建築確認(1)	
	小 計	198	
宮城総合支所	まちづくり推進課	11	交通安全(7) 地域振興(2) 住民自治組織(1) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(1)
	地域活性化推進室	1	地域活性化推進(1)
	管理課	3	生活保護(3)
	障害高齢課	1	知的障害者福祉(1)
	公園課	6	公園施設設置・管理(5) 街路樹の植栽・管理(1)
	道路課	22	道路・橋梁維持修繕(11) 生活道路・通学路整備(8) 道路・橋梁新設改築(2) 道路照明等設置(1)
	小 計	44	

令和4年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要望

担当局/課	件数	内容分類(件数)
宮城野区役所	総務課	8 庁舎管理(4) 選挙(3) 契約(1)
	戸籍住民課	3 住民登録(2) 個人番号カード(1)
	税務会計課	1 自動車臨時運行許可(1)
	まちづくり推進課	6 地域利用施設(3) 地域振興(1) 海浜エリア活性化(1) その他(1)
	区民生活課	32 交通安全(22) 空家対策(3) 防犯対策(6) その他(1)
	宮城野区中央市民センター	2 区民センター(2)
	管理課	2 地域保健対策(2)
	家庭健康課	2 保健予防(2)
	保育給付課	1 児童扶養手当・特別児童扶養手当(1)
	障害高齢課	2 身体障害者福祉(1) 精神障害者福祉(1)
	保護課	9 生活保護(7) 職員(2)
	衛生課	2 食品衛生(1) 宅地空地除草(1)
	公園課	48 公園施設設置・管理(40) 街路樹維持管理(3) 農業水利施設(2) その他(3)
	道路課	103 道路・橋梁維持修繕(77) 生活道路・通学路整備(14) 道路照明灯設置(5) 交通安全施設整備(3) 違法占用物件・不法投棄物撤去(1) その他(3)
小計	221	
若林区役所	総務課	3 庁舎管理(2) 広報(1)
	戸籍住民課	3 住民登録(1) 個人番号カード(1) 職員(1)
	海浜エリア活性化企画室	2 海浜エリア活性化(2)
	まちづくり推進課	7 住民自治組織(3) 地域振興(2) 地域利用施設(1) 区文化センター(1)
	区民生活課	16 交通安全(13) その他(3)
	若林区中央市民センター	2 区内市民センター(2)
	障害高齢課	3 精神障害者福祉福祉(2) 職員(1)
	公園課	15 公園施設設置・管理(6) 街路樹維持管理(6) 公園愛護協会(1) 公共物管理(1) 農業水利施設(1)
	道路課	37 道路・橋梁維持修繕(13) 交通安全施設整備(10) 生活道路・通学路整備(7) 道路照明灯設置(3) 道路・橋梁新設改築(2) 違法占用物件・不法投棄物撤去(1) 道路占用許可(1)
	街並み形成課	6 建築物相談指導(4) 建築確認(1) 宅地防災・ブロック塀(1)
小計	94	
太白区役所	総務課	4 庁舎管理(4)
	戸籍住民課	2 住民登録(1) 個人番号カード(1)
	まちづくり推進課	3 住民自治組織(2) 地域施設利用(1)
	区民生活課	47 交通安全(38) 空家対策(6) 防犯対策(2) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(1)
	太白区中央市民センター	1 区内市民センター(1)
	家庭健康課	2 母子保健(2)
	障害高齢課	5 精神保健福祉(2) 知的障害者福祉(1) 高齢者福祉(1) 職員(1)
	保護課第一課	2 生活保護(2)
	保険年金課	1 職員(1)
	衛生課	2 宅地空地除草(1) 食品衛生(1)
	公園課	76 公園施設設置・管理(57) 街路樹維持管理(11) 公共物管理(7) 農業水利施設(1)
	道路課	168 道路・橋梁維持修繕(77) 交通安全施設整備(42) 生活道路・通学路整備(27) 道路・橋梁新設改築(11) 道路照明灯設置(9) 除雪・凍結防止(1) 違法占用・物件・不法投棄物撤去(1)
小計	313	
秋保総合支所	総務課	6 観光(2) 有害鳥獣駆除(2) 地域振興(1) 交通安全(1)
	建設課	25 道路・橋梁維持修繕(19) 交通施設設置・管理(2) 除雪・凍結防止(2) 道路照明等設置(1) 公共物管理(1)
小計	31	
泉区役所	総務課	8 庁舎管理(8)
	戸籍住民課	1 職員(1)
	まちづくり推進課	7 地域活動(5) 地域振興(1) 地域利用施設(1)
	区民生活課	55 交通安全(47) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(6) 防犯対策(2)
	泉区中央市民センター	2 区内市民センター(2)
	障害高齢課	5 身体障害者福祉(2) 職員(2) 精神保健福祉(1)
	保護課	2 生活保護(2)
	衛生課	1 環境衛生(1)
	公園課	70 公園施設設置・管理(53) 街路樹維持管理(10) 公共施設緑化(6) 有料公園施設(1)
	道路課	137 道路・橋梁維持修繕(65) 生活道路・通学路整備(52) 交通安全施設整備(9) 道路照明灯設置(5) 道路・橋梁新設改築(4) 道路占有許可(1) 除雪・凍結防止(1)
街並み形成課	1 屋外広告物(1)	
小計	289	
会計室	会計課	2 会計(2)
	小計	2
消防局	総務課	1 消防団(1)
	管理課	1 消防車両管理(1)
	警防課	1 消防水利(1)
	救急課	4 救急救助(4)
	予防課	2 消防用設備(2)
	規制指導課	1 その他(1)
	小計	10

令和4年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要望

	担当局／課	件数	内容分類(件数)
教育局	総務課	2	教育総務(2)
	学事課	12	通学路(5) 教材・備品(3) 学校設置・廃止(2) 就学援助(1) 授業料(1)
	学校規模適正化推進室	2	中・小学校規模適正化(2)
	学校施設課	39	施設維持管理(36) 建設・設計(2) 施設維持修繕(1)
	健康教育課	52	感染症対策(23) 学校給食(11) 中総体(11) 学校体育(5) 部活動(2)
	人事課	8	職員人事(8)
	教職員課	10	教職員人事(4) 教職員服務(4) 教職員任用(2)
	教育指導課	28	教育指導(15) 学校防災(5) 学校行事(2) 情報化(2) 式典(2) 教科書・教材(2)
	学びの連携推進室	1	自分づくり教育(1)
	高校教育課	6	教育指導・教育課程(6)
	教育相談課	8	いじめ不登校(6) 学校防犯(1) 生徒指導(1)
	特別支援教育課	2	特別支援教育(2)
	生涯学習課	10	PTA(3) 社会教育施設(3) 学校施設開放(2) 泉岳ふれあい館(1) 天文台(1)
	文化財課	15	文化財保護(8) 仙台城址跡(6) 富沢遺跡保存館(1)
	市民図書館	16	施設・設備(10) 若林図書館(4) 図書資料等(2)
	生涯学習支援センター	1	施設・整備(1)
		小 計	212
選挙管理委員会	選挙管理課	1	選挙公報・啓発(1)
事務局	小 計	1	
人事委員会	任用課	1	競争試験及び選考(1)
事務局	小 計	1	
議会事務局	庶務課	5	広報(3) 議会広報(1) 議員(1)
	小 計	5	
水道局	総務課	3	水道総務(2) 広報(1)
	経営企画課	1	民営化(1)
	営業課	2	水道料金(2)
	配水管理課	4	配水計画(4)
	北配水課	1	送配給水施設等(1)
	西配水課	1	送配給水施設等(1)
	管路整備課	1	配水管整備工事等(1)
	小 計	13	
交通局	経営企画課	18	ICカード乗車券(6) 営業推進(4) 調査・企画(4) 運賃(3) 案内表示(1)
	業務課	14	利用者対応(7) 運賃等(3) 乗務員指導(2) 事故対策(1) 車両案内(1)
	輸送課	40	運行計画(21) 停留所(19)
	整備課	4	車両整備(3) 車両管理(1)
	営業課	7	乗車マナー(5) 駅構内営業(1) 運賃等(1)
	安全推進課	2	事故対策(1) 安全推進(1)
	駅務サービス課	6	駅施設・管理(3) 案内表示(2) 駅務職員指導(1)
	運転課	1	乗務員服務(1)
	施設課	6	駅・建築物・関連設備及び建築物付帯設備(4) 施設改善(2)
	車両課	2	車両規格(2)
	富沢管理事務所	5	南北線の駅・建築物等の維持管理(4) 南北線の土木施設の維持管理(1)
		小 計	105
ガス局	総務課	1	ガス総務(1)
	民営化推進室	3	民営化(3)
	料金課	2	ガス料金収納(2)
	小 計	6	
市立病院	総務課	4	病院総務(3) 職員服務(1)
	経営医事課	4	企画・財務(2) 医事業務(1) 外来受付(1)
	総合サポートセンター	1	入退院・紹介患者(1)
	小 計	9	
	総 計	2,997	

(3) 苦情

担当局／課		件数	内容分類 (件数)
危機管理室	危機管理課	2	新型コロナウイルス感染症対策(2)
	減災推進課	4	情報伝達(2) 総合防災訓練(1) その他(1)
	小計	6	
総務局	秘書課	10	市長・副市長(6) 職員(2) 事務処理ミス(1) その他(1)
	広報課	2	仙台市Line(2)
	庶務課	4	半旗掲揚(4)
	行政経営課	4	窓口サービス向上(2) コンプライアンス(1) 業務改善(1)
	人事課	13	人事管理(5) コンプライアンス(3) 任免・懲戒(2) 職員(1) その他(2)
	労務課	62	事務処理ミス(58) 職員給与・手当(3) その他(1)
	厚生課	1	地下食堂(1)
小計	96		
まちづくり政策局	行政デジタル推進課	6	情報セキュリティ(2) 補佐官(2) 社会保障・税番号制度(1) 職員(1)
	小計	6	
財政局	財政課	1	財政(1)
	契約課	1	予算(1)
	庁舎管理課	7	庁舎管理(4) 車両管理(2) その他(1)
	市民税企画課	3	自動車税(1) その他(2)
	市民税課	7	申告受付(4) 市県民税(2) 職員(1)
	北固定資産税課	1	固定資産税(青葉区・泉区)(1)
	南固定資産税課	1	車両管理(1)
	収納管理課	1	市税納付・還付(1)
	北徴収課	1	職員(1)
	南徴収課	2	徴収・滞納処分(宮城野・若林・太白)(1) 職員(1)
小計	25		
市民局	戸籍住民課	4	個人番号カード(1) 戸籍(1) 窓口サービス(1) 郵送事務センター(1)
	広聴課	3	コールセンター(1) 市民の声(1) その他(1)
	市民協働推進課	1	特定非営利活動法人(1)
	男女共同参画課	2	生理用品配布(2)
	地域政策課	5	市民センター(4) 町内会活動支援(1)
	市民生活課	5	歩行喫煙(1) 客引き行為対策(1) 空家の適切な管理(1) 労働相談(1) その他(1)
	自転車交通安全課	6	交通安全(3) 交通指導隊(1) 違法駐車防止(1) 自転車マナー(1)
	消費生活センター	1	相談業務(1)
小計	27		
健康福祉局	新型コロナウイルスワクチン接種推進室	21	コールセンター(6) 接種会場(6) ワクチン接種(4) 職員(1) その他(4)
	社会課	14	給付金(11) (社福)仙台社会福祉協議会(1) 災害援護(1) その他(1)
	災害援護資金課	5	災害援護資金(5)
	保護自立支援課	7	生活困窮者の自立支援(3) 生活保護(2) 職員(2)
	障害企画課	7	心身障害者医療費助成(2) 障害者スポーツ・レクリエーション推進(1) 交通費助成(1) 障害者就労支援(1) その他(2)
	障害者支援課	3	職員(3)
	障害者総合支援センター	4	日常生活用具給付(2) 手帳交付(1) 難病対策(1)
	精神保健福祉総合センター	3	精神相談・指導(3)
	北部発達相談支援センター	4	職員(3) その他(1)
	南部発達相談支援センター	3	療育手帳の交付(2) その他(1)
	高齢企画課	9	老人福祉センター(5) (公社)仙台シルバー人材センター(1) 老人福祉センター(1) 職員(1) その他(1)
	保険年金課	4	国民健康保険(1) 高齢者医療(1) 職員(1) その他(1)
	介護保険課	1	介護保険(1)
	介護事業支援課	3	施設運営指導監査(2) 訪問介護(1)
	保健管理課	4	墓地・墓園(4)
	医療政策課	3	地域医療(2) 小児救急(1)
	健康政策課	6	受動喫煙防止対策(3) 健康診査(2) 新型コロナウイルス感染症(1)
	動物管理センター	10	動物愛護(6) ペットマナー(1) 野良猫対策(1) その他(2)
	健康安全課	2	医療相談(1) 医務(1)
	感染症対策室	22	新型コロナウイルス感染症(14) 職員(3) その他(5)
	生活衛生課	1	食品衛生(1)
小計	136		

(3) 苦情

担当局／課		件数	内容分類（件数）
子供未来局	いじめ対策推進室	1	いじめ対策(1)
	総務課	1	回覧文書(1)
	子供家庭保健課	1	母子保健(1)
	子供支援給付課	4	医療費助成(2) ひとり親家庭(1) その他(1)
	児童クラブ事業推進課	1	児童館・児童センター(1)
	運営支援課	8	保育所運営(5) 保育所運営指導(3)
	児童相談所保護支援課	3	児童虐待(2) 職員(1)
	児童相談所相談指導課	20	職員(12) 児童虐待(8)
小 計		39	
環境局	総務課	2	(株)仙台市環境整備公社(1) その他(1)
	環境企画課	1	環境影響評価(1)
	環境対策課	8	騒音・振動(3) 大気汚染等(2) 水環境保全(1) その他(2)
	廃棄物企画課	8	車両管理(2) ごみ収集車(2) 3R推進(1) 職員(1) その他(2)
	家庭ごみ減量課	7	家庭ごみ収集(2) 家庭ごみ指定袋(2) ポイ捨て(1) リサイクルプラザ(1) 職員(1)
	事業ごみ減量課	2	産廃適正処理(1) 回収容器(1)
	太白環境事業所	2	ごみ集積所(2)
	松森工場	1	一般廃棄物(1)
小 計		31	
経済局	中小企業支援課	1	中小企業支援(1)
	商業・雇用支援課	15	デジタルスタンプラリー(15)
	農政企画課	5	園芸センター(5)
	農林土木課	1	看板設置(1)
小 計		22	
文化観光局	観光課	8	七夕まつり(2) 大規模なまつり(2) 誘客施策(1) 仙台観光国際協会(1) その他(2)
	誘客戦略推進課	1	車両管理(1)
	スポーツ振興課	8	スポーツイベント(4) スポーツ施設(4)
小 計		17	
都市整備局	総務課	1	市営駐車場(1)
	公共交通推進課	1	公共交通(1)
	都心まちづくり課	4	社会実験(4)
	市営住宅管理課	11	維持・管理(8) 家賃・入退去(1) 家賃滞納整理(1) その他(1)
	営繕課	2	市有建築物等工事(1) 職員(1)
	建築指導課	1	ブロック塀除却(1)
	宅地保全課	2	宅地保全指導(1) 職員(1)
小 計		22	
建設局	全国緑化フェア推進室	1	全国都市緑化フェア(1)
	道路管理課	10	自転車等駐車場(8) 放置自転車対策(2)
	道路保全課	7	除雪・凍結防止(7)
	道路施設課	1	道路・橋梁の維持修繕(1)
	百年の杜推進課	1	緑化推進(1)
	公園管理課	2	野草園(1) その他(1)
	業務課	1	申請(1)
	下水道計画課	1	職員(1)
	管路建設課	3	管さよ新設工事設計, 監督(3)
	下水道調整課	5	管路施設維持管理(4) 職員(1)
	下水道南管理センター	1	水路敷き(1)
	設備管理センター	1	車両管理(1)
	八木山動物公園管理課	1	広報(1)
	八木山動物公園飼育展示課	1	飼育・展示(1)
	小 計		36

(3) 苦情

担当局／課	件数	内容分類（件数）
青葉区役所	総務課	庁舎管理(6) 広報(1) その他(1)
	戸籍住民課	個人番号カード(5) 職員(2) 印鑑登録(1) その他(1)
	まちづくり推進課	戦災復興記念館(1) 市民会館(1)
	区民生活課	広聴(2) 職員(2)
	青葉区中央市民センター 管理課	区内市民センター(2) 車両管理(2)
	管理課	新型コロナウイルス感染症(1)
	家庭健康課	職員(3) 母子・寡婦福祉(2) 市民健康診査(1)
	保育給付課	職員(2)
	障害高齢課	職員(5) 医療費助成(3) 高齢者福祉(1) 精神保健福祉(1)
	保護第一課	生活保護(4) 職員(2) その他(1)
	保護第二課	生活保護(4) 職員(1)
	保険年金課	職員(5) 国民健康保険(1) その他(1)
	衛生課	食品衛生(1)
	公園課	公園施設設置・管理(10) 公共物管理(1) その他(3)
	道路課	道路・橋梁維持修繕(7) 職員(2) 道路境界確認(1) その他(2)
小 計	92	
宮城総合支所	総務課	職員(2)
	まちづくり推進課	地域利用施設(1) 交通指導隊(1)
	税務住民課	個人番号カード(2) 職員(1) その他(1)
	管理課	生活保護(1)
	保健福祉課	職員(1)
	障害高齢課	精神保健福祉(1)
	保険年金課	国民健康保険(1)
	道路課	道路・橋梁維持修繕(1) 職員(1)
小 計	14	
宮城野区役所	総務課	庁舎管理(3) 職員(3) その他(1)
	戸籍住民課	職員(5) 住民登録(3) 個人番号カード(1) 戸籍(1) その他(1)
	まちづくり推進課	職員(1)
	区民生活課	交通安全(6)
	管理課	民生・児童委員(1)
	家庭健康課	職員(2) その他(2)
	保育給付課	職員(1) 医療費助成(1)
	障害高齢課	職員(7) 精神保健福祉(2) 身体障害者福祉(1) その他(2)
	介護保険課	職員(5)
	保護課	生活保護(8) 職員(6) その他(1)
	保険年金課	国民健康保険(2) 職員(1)
	公園課	公園施設設置・管理(1) 街路樹維持管理(1) 公園緑地パトロール(1)
	道路課	道路・橋梁維持修繕(1)
	街並み形成課	建築相談指導(1)
小 計	72	
若林区役所	総務課	庁舎管理(2) 広報(1)
	戸籍住民課	職員(4) 個人番号カード(3) 住民登録(1) 印鑑登録(1) その他(1)
	税務会計課	自動車臨時運行許可(2) 職員(1)
	区民生活課	交通安全(1) 広聴(1)
	管理課	職員(1)
	家庭健康課	市民健康診査(1)
	障害高齢課	職員(4) 高齢者総合相談(1) 身体障害者福祉福祉(1)
	保険年金課	国民健康保険(2) その他(1)
	道路課	道路・橋梁維持修繕(1) 道路占有許可(1)
小 計	31	

(3) 苦情

担当局／課	件数	内容分類 (件数)
太白区役所	総務課	1 庁舎管理(1)
	戸籍住民課	4 住民登録(3) 職員(1)
	税務会計課	1 市税証明(1)
	まちづくり推進課	2 職員(1) その他(1)
	区民生活課	1 防犯対策(1)
	家庭健康課	3 職員(3)
	保育給付課	3 職員(2) 児童扶養手当・特別児童扶養手当(1)
	障害高齢課	5 精神保健福祉(3) 職員(2)
	保護第一課	2 職員(1) 生活保護(1)
	保護第二課	1 職員(1)
	保険年金課	1 職員(1)
	衛生課	3 食品衛生(3)
	公園課	1 公園施設設置・管理(1)
	道路課	9 道路・橋梁維持修繕(2) 道路・橋梁新設改築(1) 道路境界確認(1) 除雪・凍結防止(1)その他(4)
	小計	37
秋保総合支所	総務課	1 空き家対策(1)
	小計	1
泉区役所	総務課	19 庁舎管理(12) 職員(3) 選挙(1) その他(3)
	戸籍住民課	4 職員(3) 個人番号カード(1)
	税務会計課	2 職員(2)
	まちづくり推進課	1 住民自治組織(1)
	区民生活課	1 防犯対策(1)
	障害高齢課	20 職員(18) 精神保健福祉(1) その他(1)
	保護課	6 職員(3) 生活保護(2) 野外生活者・行旅病人(1)
	公園課	1 公園施設設置・管理(1)
	道路課	1 窓口(1)
	小計	55
消防局	管理課	1 車両管理(1)
	救急課	3 救急救助(2) その他(1)
	予防課	4 イベント(4)
	太白消防署	1 職員(1)
	小計	8
教育局	学校施設課	2 施設維持修繕(1) その他(1)
	健康教育課	5 学校給食(2) 部活動(1) 中総体(1) その他(1)
	教職員課	4 教職員服務(2) 教職員人事(1) その他(1)
	教育指導課	4 半旗掲揚(2) 教育指導(1) 学校行事(1)
	学びの連携推進室	1 子ども体験プラザ(1)
	高校教育課	8 教育指導、教育課程(7) その他(1)
	教育相談課	5 いじめ不登校(4) その他(1)
	生涯学習課	1 社会教育施設(1)
	文化財課	3 仙台城史跡(2) 職員(1)
	市民図書館	4 図書資料等(1) 榴岡図書館(1) 施設・設備(1) その他(1)
	泉図書館	1 職員(1)
	生涯学習支援センター	3 事業企画運営(2) 職員(1)
	小計	41
議会事務局	庶務課	4 議員(4)
	小計	4
水道局	総務課	1 作業員(1)
	営業課	7 水道料金(3) 水道サービスセンター(2) コールセンター運営(1) 職員(1)
	南配水課	1 水道修繕受付センター(1)
	東配水課	1 送配給水施設等(1)
	西配水課	2 送配給水施設等(2)
	水質管理課	1 水質監視・検査(1)
	小計	13

(3) 苦情

担当局／課		件数	内容分類（件数）
交通局	総務課	1	職員服務(1)
	経営企画課	2	調査企画(1) 案内表示(1)
	業務課	16	乗務員指導(11) 利用者対応(2) 車内案内(1) 事故対策(1) その他(1)
	整備課	2	車両整備(2)
	実沢営業所	2	利用者対応(1) 運行管理(1)
	安全推進課	1	安全推進(1)
	駅務サービス課	4	駅施設・管理(2) 案内表示(1) 駅務職員指導(1)
	運転課	1	車両整備(1)
	電気課	1	車両管理(1)
	富沢管理事務所	1	南北線の駅・建築物等の維持管理(1)
小 計		31	
ガス局	総務課	2	ガス総務(1) 職員服務(1)
	お客さま設備課	2	設備点検(1) 電話対応(1)
	お客さまセンター	1	お客さま対応(1)
	導管管理課	2	車両管理(2)
小 計		7	
市立病院	医療安全管理課	1	事故防止対策(1)
	総務課	2	職員(2)
	財産管理課	3	庁舎管理(3)
	総合サポートセンター	1	診療(1)
小 計		6	
総 計		875	

令和4年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類(傾向分析)【苦情】

傾向分析	危機管理局	総務局	まちづくり政策局	財政局	市民局	健康福祉局	子供未来局	環境局	経済局	文化観光局	都市整備局	建設局	青葉区役所	宮城総合支所	宮城野区役所	若林区役所	太白区役所	秋保総合支所
1 職員個人に関する事案	1	5	1	5	3	15	12	7	6	4	1	5	28	2	23	9	2	0
2 各課業務に関する事案	0	1	0	2	2	8	3	0	0	0	4	0	5	1	2	4	7	0
3 市としての方針、施策、予算、組織人事管理等に関する批判	1	16	0	3	1	2	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0
4 国、県、関係機関が関連する事案	0	1	0	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0
5 その他	0	7	1	5	5	21	1	3	0	1	4	0	2	0	0	1	1	0
合計	6	96	6	25	27	136	39	31	22	17	22	36	92	14	72	31	37	1

傾向分析	泉区役所	会計室	消防局	教育局	選挙管理委員会事務局	人事委員会事務局	監査事務局	農業委員会事務局	議会事務局	水道局	交通局	ガス局	市立病院	その他	合計	構成比
1 職員個人に関する事案	18	0	2	3	0	0	0	0	0	2	14	0	2	0	170	19.4%
2 各課業務に関する事案	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	45	5.1%
3 市としての方針、施策、予算、組織人事管理等に関する批判	21	0	2	3	0	0	0	0	0	3	15	1	2	0	215	24.5%
4 国、県、関係機関が関連する事案	8	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83	9.5%
5 その他	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	70	8.0%
合計	20	0	2	12	0	0	0	0	4	2	12	3	3	0	140	16.0%
小計	34	0	3	26	0	0	0	0	4	10	14	5	4	0	546	62.3%
3 市としての方針、施策、予算、組織人事管理等に関する批判	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	3.8%
4 国、県、関係機関が関連する事案	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	1.7%
5 その他	0	0	4	8	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	68	7.7%
合計件数	55	0	9	41	0	0	0	0	4	13	31	7	7	0	877	100.0%

(4)照会

担当局／課		件数	内容分類（件数）
危機管理局	危機管理課	1	新型コロナウイルス感染症対策(1)
	防災計画課	1	避難所(1)
	減災推進課	1	災害対策(1)
	小計	3	
総務局	秘書課	1	市長・副市長(1)
	広報課	3	市政だより(2) ホームページ(1)
	庶務課	2	半旗掲揚(2)
	行政経営課	1	コンプライアンス(1)
	人事課	7	人事管理(4) コンプライアンス(2) 会計年度任用職員の公募(1)
	労務課	1	事務処理ミス(1)
	小計	15	
まちづくり 政策局	政策企画課	2	総合計画(1) 市政統計(1)
	小計	2	
財政局	財政課	1	財政(1)
	契約課	1	業者指名(1)
	庁舎管理課	1	庁舎管理(1)
	本庁舎整備室	1	本庁舎建替準備(1)
	市民税企画課	1	市県民税(1)
	資産税企画課	1	建物被害認定調査(1)
	市民税課	2	市県民税(1) 申告受付(1)
	小計	8	
市民局	戸籍住民課	2	婚姻制度(1) 郵送事務センター(1)
	広聴課	10	市民の声(4) 相談窓口(3) 市政以外の問い合わせ(3)
	男女共同参画課	1	パートナーシップ制度(1)
	地域政策課	3	(公財)仙台ひと・まち交流財団(1) 市民センター(1) 自治組織・自治活動振興 総括(1)
	市民生活課	3	特別定額給付金(1) 歩行喫煙(1) 定額給付金(1)
	自転車交通安全課	2	交通事故相談(1) 自転車条例(1)
	小計	21	
健康福祉局	新型コロナウイルスワクチン接種推進室	11	ワクチン接種(10) その他(1)
	社会課	17	給付金(16) 民生委員児童委員(1)
	保護自立支援課	5	生活困窮者の自立支援(2) 助成金(1) 野外生活者(1) 行旅病人・行旅死亡人(1)
	障害支援課	2	障害者支援(1) 相談窓口(1)
	北部発達相談支援センター	2	研修会(2)
	高齢企画課	2	敬老乗車証(1) 老人福祉センター(1)
	保険年金課	1	特定健康診査(1)
	介護保険課	1	介護保険(1)
	保健管理課	1	保健統計(1)
	医療政策課	1	医療政策(1)
	動物管理センター	1	ペットマナー(1)
	感染症対策室	17	带状疱疹ワクチン接種(12) 感染症対策(3) 新型コロナウイルス感染症(2)
小計	61		
子供未来局	いじめ対策推進室	1	いじめ対策(1)
	総務課	5	すこやか子育てプラン(2) 助成金(2) 子育て応援プロジェクト(1)
	子供家庭保健課	1	児童福祉(1)
	子供支援給付課	9	給付金(7) 児童手当(1) 医療費助成(1)
	運営支援課	1	特別支援保育(1)
	幼保企画課	1	保育所整備(1)
	認定給付課	1	保育所入所基準(1)
	小計	19	
環境局	環境企画課	1	条例(1)
	環境共生課	1	鳥獣保護(1)
	環境対策課	2	騒音・振動(2)
	家庭ごみ減量課	5	リサイクル(3) リサイクルプラザ(1) 一般廃棄物(1)
	青葉環境事業所	1	ごみ集積所(1)
	小計	10	

(4)照会

担当局／課		件数	内容分類（件数）
経済局	中小企業支援課	1	支援金(1)
	商業・雇用支援課	2	デジタルスタンプラリー(1) 商品券(1)
	企業立地課	2	企業立地促進(1) 港湾、工場立地法(1)
	中央卸売市場・業務課	1	業者指導(1)
	小計	6	
文化観光局	観光課	2	大規模なまつり(1) 誘客施策(1)
	スポーツ振興課	1	プロスポーツ振興(1)
	文化振興課	1	仙台フィルハーモニー管弦楽団(1)
	小計	4	
都市整備局	公共交通推進課	1	公共交通(1)
	住宅政策課	5	支援事業(5)
	市営住宅管理課	5	家賃・入退去(4) 維持・管理(1)
	開発調整課	1	開発行為等・宅地造成(1)
	小計	12	
建設局	道路管理課	1	自転車等駐車場(1)
	南道路建設課	1	若林・太白区の道路の新設・改築(1)
	百年の杜推進課	1	(公財) 仙台市公園緑地協会(1)
	河川課	1	河川管理(1)
	下水道調整課	1	管路施設維持管理(1)
	小計	5	
青葉区役所	戸籍住民課	2	住民登録(2)
	青葉区中央市民センター	1	区内市民センター(1)
	保護第一課	1	生活保護(1)
	保護第二課	1	生活保護(1)
	衛生課	1	食品衛生(1)
	公園課	4	公園施設設置・管理(2) 公共物管理(2)
	道路課	2	案内板(1) その他(1)
	街並み形成課	2	屋外広告物(1) 建築物相談指導(1)
小計	14		
宮城総合支所	総務課	1	職員(1)
	地域活性化推進室	1	地域活性化推進(1)
	保健福祉課	1	事務処理ミス(1)
	道路課	1	生活道路・通学路整備(1)
小計	4		
宮城野区役所	戸籍住民課	5	個人番号カード(5)
	区民生活課	2	空家対策(2)
	保護課	2	生活保護(2)
	公園課	2	公園施設設置・管理(2)
	道路課	1	生活道路・通学路整備(1)
	小計	12	
若林区役所	戸籍住民課	5	個人番号カード(4) 住民登録(1)
	まちづくり推進課	1	地域活動(1)
	区民生活課	4	広聴(1) 市民相談(1) 当別相談(1) 防災・災害(1)
	保険年金課	1	国民年金(1)
	小計	11	

(4)照会

担当局／課		件数	内容分類（件数）
太白区役所	戸籍住民課	1	個人番号カード(1)
	障害高齢課	1	身体障害者福祉(1)
	衛生課	1	食品衛生(1)
	公園課	1	公共物管理(1)
	小計	4	
泉区役所	まちづくり推進課	2	地域利用施設(1) 組織(1)
	区民生活課	1	防犯対策(1)
	公園課	5	公園施設設置・管理(3) その他(2)
	小計	8	
教育局	総務課	1	表彰基準(1)
	健康教育課	3	部活動(2) 学校給食(1)
	教職員課	3	教職員任用(2) 教職員服務(1)
	教育指導課	3	教育指導(2) 教科書・教材(1)
	学びの連携推進室	1	学校支援地域本部事業(1)
	高校教育課	1	入学者選抜(1)
	教育相談課	2	学校防犯(2)
	文化財課	1	歴史民俗資料館(1)
	博物館	1	歴史(1)
小計	16		
選挙管理委員会	選挙管理課	1	選挙公報・啓発(1)
事務局	小計	1	
水道局	営業課	1	職員(1)
	小計	1	
交通局	経営企画課	1	営業推進(1)
	輸送課	1	停留所(1)
	営業課	1	地下鉄の放送(1)
	施設課	1	駅・建築物・関連設備及び建築物付帯設備(1)
	小計	4	
総計		241	

令和4年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【その他】

(5)その他

「その他」に分類される意見の関連部署
(単位:件)

局 区 名	件 数
危機管理局	16
総務局	124
まちづくり政策局	18
財政局	12
市民局	51
健康福祉局	99
子供未来局	43
環境局	17
経済局	10
文化観光局	23
都市整備局	20
建設局	45
各委員会	4
青葉区役所	31
宮城総合支所	6
宮城野区役所	32
若林区役所	23
太白区役所	28
秋保総合支所	1
泉区役所	39
会計室	2
消防局	1
教育局	984
水道局	6
交通局	16
ガス局	5
市立病院	4
その他	1
合計	1,661

6 「市民の声」の傾向と分析

(1) 提言

令和4年度の提言に分類された意見は382件で、前年度比で170件、80.2%増加した。

広聴手段でみると、「市長への手紙」が85件(22.3%)、「インターネット広聴等」が198件(51.8%)、「市政相談」が99件(25.9%)となっている。

関係部局別でみると、健康福祉局が63件(16.5%)、教育局が46件(12.0%)、都市整備局が35件(9.2%)、文化観光局が31件(8.1%)となっており、昨年度に引き続きコロナ対策関連のご意見が多数寄せられた。

性質別分類		件数	構成比
新たな施策、制度、業務の取り組みに関する提案意見		30件	7.9%
現行の施策、制度、業務に関すること	さらに促進するべきだとする意見	27件	7.1%
	批判意見	95件	24.9%
	見直しをすべきだとする意見	108件	28.3%
	指導や規制の強化を行うべきだとする意見	31件	8.1%
	その他の改善意見	58件	15.2%
その他の意見		33件	8.6%
合 計		382件	100.0%

※詳細は、P17 令和4年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【提言】参照

(2) 要 望

令和4年度の要望に分類された意見は2,997件で、前年度比で1,271件、29.8%減少した。広聴手段で見ると、「市長への手紙」が431件(14.4%)、「インターネット広聴等」が940件(31.4%)、「要望・陳情書」が1,294件(43.2%)、「市政相談」が332件(11.1%)となっている。

約3分の1を占める「インターネット広聴等」は、昨年同様新型コロナウイルス感染症対策への関心が高かった。「要望・陳情書」は、そのほとんどが各区で開催される地域懇談会(町内会)や市民団体から寄せられた要望で、地元の道路維持修繕や交通安全など地域特性がみられる。

(地域特性内訳)

青葉区	宮城総合支所	宮城野区	若林区	太白区	秋保総合支所	泉区	地域特性なし	合計
245件	52件	364件	215件	488件	40件	381件	1,212件	2,997件

意見が多くあった主な事案 (件数)	関係局・区・課
新型コロナウイルス感染症対策関係 (86件)	危機管理局危機管理課 健康福祉局感染症対策室 教育局健康教育課 など
新型コロナウイルスワクチン接種 (33件) 新型コロナウイルスホームページ掲載情報 (19件)	健康福祉局新型コロナウイルスワクチン接種推進室
道路・橋梁維持修繕 (291件) 生活道路・通学路整備 (132件) 道路(橋梁)新設改築 (41件) 交通安全施設整備 (85件) 道路照明灯設置 (26件)	建設局道路計画課、道路施設課 北・南道路建設課、各区道路課 宮城総合支所道路課、秋保総合支所建設課
公園施設設置・管理 (214件) 街路樹維持管理 (43件)	建設局公園管理課 各区公園課 宮城総合支所公園課
交通安全 (148件)	市民局自転車交通安全課 各区区民生活課 宮城総合支所まちづくり推進課 秋保総合支所総務課
臨時特別給付金 (38件) 給付金 (26件)	健康福祉局社会課 子供未来局子供支援給付課
維持管理 (34件)	都市整備局市営住宅管理課

※詳細は、P21 令和4年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】参照

(3) 苦 情

令和4年度の苦情に分類された意見は877件で、前年度比で250件、39.9%増加した。

広聴手段でみると、「市長への手紙」が143件(16.3%)、「インターネット広聴等」が370件(42.2%)、「市政相談」が364件(41.5%)となっている。

苦情の内容はさまざまであるが、職員個人に関する事案や各課業務に関する事案、市としての全体的な方針・施策等に関する事案等に大別している。

内 容 分 類		件数	構成比
職員個人に関する事案	接遇や勤務態度等に関する事案	170件	19.4%
	説明、連絡の不備等の業務対応に関する事案	45件	5.1%
各課業務に関する事案	窓口(電話)対応に関する事案	83件	9.5%
	説明、情報提供に関する事案	70件	8.0%
	業務の実施、不作為等に関する事案	181件	20.6%
	委託業務等の管理、指導に関する事案	72件	8.2%
	その他	140件	16.0%
市としての方針、施策、予算、組織人事管理等に関する批判		33件	3.8%
国、県、関係機関が関連する事案		15件	1.7%
その他		68件	7.8%
合 計		877件	100.0%

意見が多くあった主な事案 (件数)	所管局・課
事務処理ミス (58件)	総務局労務課
新型コロナウイルス感染症 (18件)	危機管理局危機管理課 健康福祉局感染症対策室 健康福祉局健康政策課 各区管理課
デジタルスタンプラリー (15件)	経済局商業・雇用支援課

※詳細は、P26 令和4年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】参照

(4) 照 会

令和4年度の照会に分類された意見は241件で、前年度比で74件、23.5%減少した。
広聴手段でみると、「市長への手紙」が56件(23.3%)、「インターネット広聴等」が122件(50.6%)、「市政相談」が63件(26.1%)となっている。

照会が多くあった主な事案 (件数)	所管局・課
給付金に関する事 (24件)	健康福祉局社会課 子供未来局子供支援給付課 市民局市民生活課
帯状疱疹ワクチン接種に関する事 (12件)	健康福祉局感染症対策室
支援事業に関する事 (5件)	都市整備局住宅政策課

※詳細は、P32 令和4年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【照会】参照

(5) その他

その他に分類された意見は、明確に提言や要望、苦情、照会に分類できない個人的な主張、心情等を述べられているもので、市政や市長への感謝の意や激励のほか、一方的な批判、要求が繰り返されているものが含まれる。

令和4年度その他に分類された意見は1,661件で、前年度比で163件、8.9%減少した。

広聴手段でみると、「市長への手紙」が160件(9.6%)、「インターネット広聴等」が1,300件(78.3%)、「市政相談」が201件(12.1%)となっている。

主 な 内 容	件 数
一方的な(繰り返し)批判、要求	1,093件
事務事業等に関する指摘、通報、情報提供	143件
漠然とした不平不満など	125件
事務事業等に関する私見を述べているもの	81件
市政や市長に対する感謝の意、激励	69件
コロナ対策等に関する私見を述べているもの	57件
その他主旨、内容、意図が不明なもの	48件
悩み、疑問、質問	45件
合 計	1,661件

Ⅲ 一般相談、特別相談

1 一般相談

相続や親族、近隣問題などの民事関係や国や県などに関わる相談は「一般相談」として、市政相談同様に、市民局広聴課、各区区民生活課（市民相談室）、宮城総合支所まちづくり推進課及び秋保総合支所総務課において、窓口、電話等により対応している。

相談内容毎 年度別受付件数の推移 (単位：件・%)

内 容	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	件 数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
国・県・他市等	92	113.6	148	160.9	127	85.8
民事関係	2,489	87.1	2,080	83.6	2,047	98.4
その他	262	127.2	339	129.4	267	78.8
合 計	2,843	90.4	2,567	90.3	2,441	95.1

相談手段毎 年度別受付件数の推移 (単位：件・%)

相談手段	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	件 数	前年度比	件 数	前年度比	件数	前年度比
窓 口 来 庁	908	70.8	840	92.5	887	105.6
電 話	1,881	103.1	1,706	90.7	1,537	90.1
その他(手紙・FAX・メール等)	54	145.9	21	38.9	17	81.0
合 計	2,843	90.4	2,567	90.3	2,441	95.1

内容別件数(令和4年度)

(単位：件・%)

内 容	件数	構成比
官公署 関 係	国	68 2.8
	県	37 1.5
	他市町村	5 0.2
	公 団 等	17 0.7
	小 計	127 5.2
民 事 関 係	相 続	383 15.7
	親 族	125 5.1
	離 婚	50 2.0
	不 動 産	112 4.6
	相 隣	129 5.3
	生活環境	96 3.9
	金銭貸借	50 2.0
	消費者問題	58 2.4
	慰 謝 料	1 0.0
	損害賠償	22 0.9
	人 権	42 1.7

内 容	件数	構成比
民 事 関 係	特別相談案内	44 1.8
	その他窓口案内 (総合相談)	630 25.8
	生活困窮	45 1.8
	医療関係	11 0.5
	労 働 (人事・労働条件・労災等)	9 0.4
	経営問題	3 0.1
	人間関係 (親族除く)	14 0.6
	その他	223 9.1
小 計	2,047 83.7	
そ の 他	267 10.9	
合 計	2,441 100.0%	

2 特別相談

社会情勢の変化や市民生活の多様化、複雑化に伴い、市民のトラブルや悩みも多岐にわたっていることから、専門的な相談業務を仙台弁護士会、東北税理士会、宮城県司法書士会等の専門団体に委託し、各区役所の市民相談室及び宮城総合支所において特別相談として行っている。

また、人権擁護委員協議会から人権擁護委員、東北管区行政評価局から行政相談委員による人権や行政に関する相談も特別相談として行っている。

令和元年度から、これまで法律相談だけだった予約制を人権相談と行政相談以外の相談も予約制（予約優先）とし、待ち時間の解消を図った。

令和3年度から、これまで税理士、司法書士、行政書士が合同で行っていた「登記・行政手続相談」の相談種別を、税理士、司法書士が行う「登記・相続相談」と、行政書士が行う「遺言・くらし手続相談」に分けて実施した。

令和4年度から、これまで青葉区役所だけで実施していた「宅地・建物相談」を各区役所でも実施した。

特別相談の区別受付状況

(単位：件)

相談種別	青葉区	宮城 総合支所	宮城野区	若林区	太白区	泉区	合計
法律相談	468	67	240	228	206	231	1,440
税務相談	69	27	51	61	64	63	335
遺言・くらし手続相談	11		21	8	17	28	85
登記・相続相談	69		69	44	73	57	312
宅地・建物相談	34		8	17	7	19	85
人権相談	21		39	6	4	4	74
行政相談	3	0	1	1	1	9	15
交通事故相談	85		0	2	1	0	88
合計	760	94	429	367	373	411	2,434

※交通事故相談の青葉区の件数は、自転車交通安全課での相談件数

特別相談の受付件数の推移

(単位：件・%)

相談種別	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
法律相談	1,206	90.1	1,331	110.4	1,440	108.2
税務相談	216	64.3	355	164.4	335	94.4
遺言・くらし手続相談	-	-	71	-	85	119.7
登記・相続相談	287	105.1	292	101.7	312	106.8
宅地・建物相談	30	96.8	19	63.3	85	447.4
人権相談	28	80.5	54	192.9	74	137.0
行政相談	25	92.6	14	56.0	15	107.1
交通事故相談	92	59.7	81	88.0	88	108.6
合計	1,884	85.8	2,217	117.7	2,434	109.8

(1) 法律相談

社会経済情勢の変化や市民生活の多様化に伴い、複雑かつ多岐にわたる市民生活上の問題が発生するようになり、法律的な対応を求める市民が増えてきたことから、昭和40年に市民課に市民相談室を開設して、仙台弁護士会の協力のもとに法律相談を開始した。

平成元年4月からは政令指定都市移行に伴い、各区役所と宮城総合支所にて予約制で実施しており、仙台弁護士会に業務委託し、青葉区役所で月6回程度、他の区役所は月3回、宮城総合支所では月1回実施している。

(2) 税務相談

税務相談は当初、税の申告期間に合わせて行っていたが、昭和44年10月から東北税理士会の協力のもと、市民課の市民相談室で通年実施することとした。

平成元年4月からは、各区役所と宮城総合支所で実施しており、東北税理士会に業務委託して、原則月1回、ただし12月から3月までの期間中については、月2回（宮城総合支所では月1回）実施している。

(3) 遺言・くらし手続相談

令和3年度からは、令和2年度まで実施してきた登記・行政手続相談を、宮城県行政書士会による「遺言・くらし手続相談」として、各区役所で月1回実施している。

(4) 登記・相続相談

登記相談は、昭和47年10月から宮城県司法書士会及び宮城県土地家屋調査士会の協力のもとに開始した。昭和51年4月からは宮城県行政書士会も加わり、登記・行政手続相談として実施している。

平成元年4月からは、各区役所で月1回実施しており、各団体に業務委託して実施している。

令和元年度からは、司法書士、土地家屋調査士、行政書士がそれぞれ個別に相談を受けることができるようにして、相談受付の拡大を図った。

令和3年4月からは、宮城県司法書士会と宮城県土地家屋調査士会による「登記・相続相談」に変更して実施している。

(5) 宅地・建物相談

宅地・建物相談は、宅地建物取引士による売買取引や賃貸契約の実務的な相談として、宮城県宅地建物取引業協会に業務委託し、青葉区役所で月2回実施していたが、令和4年4月からは、他の4区でも月1回実施している。

(6) 交通事故相談（自転車交通安全課）

交通事故による被害者等の救済に寄与するため、昭和46年4月に交通事故相談所を開設して交通事故相談を開始した。月曜日から金曜日まで電話による相談を実施しているほか、希望者（事前予約が必要）には面談による相談を、市役所本庁舎の交通事故相談所及び、青葉区役所を除く各区役所で月2回実施している。

(7) 人権相談・行政相談

人権相談と行政相談は、国の機関である人権擁護委員会（法務省）、東北管区行政評価局（総務省）に相談会場を提供する形で、人権擁護委員、行政相談委員がそれぞれ各区役所で月2回、宮城総合支所では行政相談委員が月1回実施している。

令和4年度 特別相談の内訳

法律相談

内容区分	件数	構成比
相続	541	37.6%
親族	116	8.1%
離婚	146	10.1%
不動産	143	9.9%
相隣	63	4.4%
生活環境	31	2.2%
金銭貸借	88	6.1%
商品・サービス	21	1.5%
慰謝料	23	1.6%
損害賠償	85	5.9%
人権	18	1.3%
その他	165	11.5%
合計	1,440	100.0%

税務相談

内容区分	件数	構成比	
国 税	所得税	61	18.2%
	譲渡所得	48	14.3%
	贈与税	58	17.3%
	相続税	155	46.3%
	法人税	1	0.3%
	その他	7	2.1%
	小計	330	98.5%
県税	0	0.0%	
市税	2	0.6%	
その他	3	0.9%	
合計	335	100.0%	

遺言・くらし手続相談

相談区分	件数
行政書士	85

登記・相続相談

相談区分	件数	構成比
司法書士	264	84.6%
土地家屋調査士	48	15.4%
合計	312	100.0%

宅地・建物相談

相談区分	件数
宅地建物取引士	85

交通事故相談

内容区分	件数	構成比
損害賠償手続と方法	45	51.1%
賠償責任者	2	2.3%
賠償額算定	5	5.7%
過失の程度	6	6.8%
示談の仕方	6	6.8%
示談解決後の変更取消	0	0.0%
債務不履行	2	2.3%
自賠償保険の請求手続	2	2.3%
労災・社会保険の手続	1	1.1%
訴訟・調停の利用	0	0.0%
身体障害者の更生	0	0.0%
生計の維持	0	0.0%
その他	19	21.6%
合計	88	100.0%

その他の相談

相談区分	件数
人権相談	74
行政相談	15

IV 集 会 広 聴

1 市長と市民との懇談会「～協働がつなぐ仙台～郡市長とふれあいトーク」

市長が、市政に関するさまざまな活動に取り組んでいる団体等の活動場所を直接訪ねて話を聴き、市政運営における課題などの情報を得るとともに、その活動内容を広報することにより市民活動の活性化につなげることを目的として実施している。

本事業は、平成 21 年度から実施の「市長とカフェトーク」及び平成 22 年度から実施の「一見る・聞く・歩くー市長と地域のつどい」を統合したもので、平成 29 年度年央から事業を開始。平成 29 年度は 2 回、平成 30 年度並びに令和元年度は 7 回実施、令和 2 年度及び令和 3 年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から実施しなかった。令和 4 年度は、7 回実施した。

2 地域懇談会

地域の自治組織である連合町内会の要請に基づき、区長が町内会の代表者と懇談し、地域の意見や要望を市政に反映させると共に、市の政策や事業を説明しながら市政への理解と協力を求めている。

開催状況

(単位：人・件)

区名	開催年月日	開催団体	会場	参加者	議題等
青葉区 (14)	R4.10.26	北仙台地区連合町内会	北仙台コミュニティ・センター	20	9
	R4.10.28	川平学区連合町内会	川平コミュニティ・センター	17	13
	R4.11.1	台原北部連合町内会	三本松市民センター	16	13
	R4.11.4	荒巻地区町内会連合会	荒巻コミュニティ・センター	11	2
	R4.11.11	八幡地区町内連合会	八幡コミュニティ・センター	35	2
	R4.11.22	桜ヶ丘学区連合町内会	桜ヶ丘コミュニティ・センター	17	3
	R4.11.24	上杉地区連合町内会	(コロナにより中止のため書面回答)	0	9
	R4.11.25	国見地区連合町内会	国見コミュニティ・センター	21	5
	R5.1.12	折立学区町内会連合会	折立市民センター	26	4
	R5.1.18	小松島学区町内会連合会	小松島コミュニティ・センター	35	5
	R5.1.26	貝ヶ森地区連合町内会	貝ヶ森市民センター	16	11
宮城総合支所 (3)	R4.6.4	大沢小学区連合町内会	大沢市民センター	10	27
	R4.9.3	錦ヶ丘連合自治会	錦ヶ丘コミュニティ・センター	11	13
	R5.2.7	愛子地区連合町内会	二岩集会所	14	12
宮城野区 (7)	R4.10.18	高砂地区町内会連合会	仙台サンプラザ	48	45
	R4.10.24	原町地区連合町内会	宮城野区役所	13	15
	R4.11.2	岩切地区町内会連合会	岩切市民センター	16	10
	R4.11.18	東仙台学区町内会連合会	東仙台コミュニティ・センター	14	16
	R4.11.28	燕沢学区町内会連合会	燕沢コミュニティ・センター	13	20
	R4.12.6	西山学区町内会連合会	宮城野区役所	3	18
	R5.1.27	鶴ヶ谷地区町内会連合会	鶴ヶ谷市民センター	24	28
若林区 (4)	R4.11.16	南材地区町内会連合会	南材コミュニティ・センター	32	10
	R4.11.22	南小泉地区町内連合会	若林区文化センター	22	14
	R4.12.8	連坊地区町内会連合会	(コロナにより中止のため書面回答)	0	13
	R5.1.26	若林地区町内連合会	若林市民センター	26	16
太白区 (11)	R4.9.1	富沢地区町内会連合会	富沢市民センター	14	3
	R4.9.7	長町地区町内会連合会	セルブアローズ長町	15	4
	R4.10.20	郡山地区連合町内会	郡山コミュニティ・センター	16	8
	R4.10.27	芦の口学区町内会連絡協議会	芦の口コミュニティ・センター	14	5
	R4.11.10	向山地区連合町内会	長徳寺	22	6
	R4.11.14	東中田町内会連合会	東四郎丸コミュニティ・センター	27	6
	R4.11.17	八木山連合町内会	八木山市民センター	17	8
	R4.11.22	太白地域町内会連合会	太白コミュニティ・センター	32	10
	R4.11.30	八本松連合町内会	(コロナにより中止のため書面回答)	0	7
	R5.1.11	中田中部町内会連合会	東中田市民センター	17	7
R5.1.26	中田地区町内会連合	中田市民センター	22	4	
泉区 (3)	R4.5.17	南光台東部連合町内会	南光台市民センター	9	11
	R4.10.28	松森・鶴が丘連合町内会	松森市民センター	8	8
	R4.12.1	泉ビレジ館連合町内会	館コミュニティ・センター	15	18
合計(39)				688	438

V その他（調査広聴、市政出前講座、仙台市総合コールセンター）

1 調査広聴

（1）市政モニター

市政に関する市民の意見を収集し、施策の企画や行政運営上の基礎的参考資料として活用するため、平成3年度から20歳以上、平成28年度からは18歳以上の市民を公募により市政モニターに委嘱し、アンケート調査に回答いただいている。令和4年度は「市政アンケートモニター」と「市政インターネットアンケートモニター」を合わせて200名に委嘱を行った。

令和4年度 市政モニター「アンケート」の実施状況

（単位：人）

実施月	テーマ	担当課	回答者数
R4.5	青葉山エリアに関する市民アンケート調査	文化観光局 交流企画課	194 (126)
R4.6	住宅の防火意識に関する調査及び「どこバス仙台」の機能向上に向けたアンケート調査	消防局 予防課 交通局 輸送課	180 (113)
R4.7	仙台市敬老乗車証制度に関するアンケート調査	健康福祉局 高齢企画課	187 (118)
R4.8	仙台市の広報に関するアンケート調査	総務局 広報課	185 (118)
R4.9	老人福祉施設のあり方及び仙台市のデジタル化に関するアンケート調査	健康福祉局 高齢企画課 まちづくり政策局 行政デジタル推進課	186 (118)
R4.10	公共交通推進及び青葉通仙台駅前エリア社会実験に関するアンケート調査	都市整備局 公共交通推進課 交通政策課	187 (119)
R4.12	安全安心街づくり及び防災環境都市づくりに関する意識調査	市民局 市民生活課 まちづくり政策局 防災環境都市推進室	188 (120)
R5.1	仙台 MaaS 及び消費生活に関するアンケート調査	まちづくり政策局 プロジェクト推進課 市民局 消費生活センター	184 (117)

※ 回答者数のうち（ ）の人数はインターネットアンケートモニターの回答者数。

(2) 各局区等で実施した市民意見の聴取

(パブリックコメント、意識調査、アンケート、意見交換会等)

「市民の市政への参画の促進」を図るため、市の基本的な計画、方針、指針等の策定過程において、各局区等ではさまざまな手法で、広く市民から意見聴取を行っている。

○パブリックコメント

実施機関		件名	意見募集期間	意見
総務局	文書法制課	(仮称) 仙台市個人情報保護法の施行に関する条例 (中間案)	令和4年9月30日から 令和4年10月31日まで	5件
		(仮称) 仙台市公文書等の管理に関する条例 (中間案)	令和4年10月24日から 令和4年11月25日まで	9件
まちづくり政策局	行政デジタル推進課	(仮称) 仙台市デジタル手続条例 (中間案)	令和4年9月22日から 令和4年10月21日まで	13件
		特定個人情報保護評価書 (全項目評価書) (素案)	令和4年10月21日から 令和4年11月21日まで	0件
健康福祉局	障害企画課	仙台市障害を理由とする差別をなくし障害のある人もない人も共に暮らしやすいまちをつくる条例の改正 (中間案)	令和4年12月22日から 令和5年1月25日まで	41件
子供未来局	子供支援給付課	つなぐ・つながる 仙台子ども生活応援プラン (中間案)	令和4年12月22日から 令和5年1月20日まで	18件
文化観光局	交流企画課	仙台・青葉山エリア文化観光交流ビジョン (中間案)	令和5年1月23日から 令和5年2月22日まで	22件
都市整備局	都市計画課	仙台市都市再開発方針 (中間案)	令和4年12月1日から 令和5年1月13日まで	8件
		仙台市立地適正化計画 (中間案)	令和4年12月1日から 令和5年1月13日まで	66件
	地下鉄沿線まちづくり課	南北線沿線まちづくりプラン (中間案)	令和4年12月22日から 令和5年1月22日まで	16件
	住宅政策課	仙台市マンション管理適正化推進計画 (中間案)	令和4年7月22日から 令和4年8月22日まで	62件
建設局	道路計画課	定禅寺通再整備方針 (中間案)	令和4年12月21日から 令和5年1月17日まで	75件
	公園管理課	勾当台公園再整備基本計画 (中間案)	令和5年2月25日から 令和5年3月24日まで	64件
議会事務局	庶務課	(仮称) 仙台市議会の個人情報の保護に関する条例 (中間案)	令和4年9月15日から 令和4年10月5日まで	0件
		(仮称) 仙台市太陽光発電事業の健全かつ適正な導入、運用等の促進に関する条例 (素案)	令和4年11月7日から 令和4年12月7日まで	22件
教育局	教育指導課	(仮称) 仙台市学校教育情報化推進計画 (中間案)	令和4年9月26日から 令和4年10月25日まで	56件
	学びの連携推進室	仙台市確かな学力育成プラン2023 (中間案)	令和4年10月31日から 令和4年11月30日まで	27件
	特別支援教育課	仙台市特別支援教育推進プラン2023 (中間案)	令和4年10月31日から 令和4年11月30日まで	51件

○意識調査・アンケート調査 (計画・事業方針検討等の目的で実施したもの)

担当部署	事業名	対象者等	
まちづくり政策局	防災環境都市推進室	新たな震災メモリアル拠点整備に関するアンケート調査	関係団体、個人
		音楽ホール・中心部震災メモリアル拠点複合施設に関する意見募集	市民ほか

まちづくり 政策局	政策企画課	令和4年度仙台市市民意識調査（仙台市基本計画・実施計画の施策目標等に関する調査）	市民（無作為抽出）
市民局	市民協働推進課	仙台市若者のまちづくり活動に関する意識調査	18歳から39歳までの市民（無作為抽出した3000人等）
	男女共同参画課	仙台市女性の暮らしと困難に関する実態調査	市内居住女性（18歳から39歳まで）5,000人（無作為抽出）
	市民生活課	安全安心街づくりに関する市民意向調査	市民（無作為抽出）
	自転車交通安全課	令和4年度自転車安全利用実態調査（WEBアンケート）	市民（無作為抽出）
健康福祉局	障害企画課	令和4年度仙台市障害者等保健福祉基礎調査（アンケート調査） / （ヒアリング調査）	障害当事者、障害当事者の家族、市民/障害当事者、障害当事者の家族、障害福祉サービス事業所・運営法人、その他障害関連団体
		福祉施設から一般就労への移行等調査	障害福祉サービス事業所
		就労定着状況調査	障害福祉サービス事業所
	高齢企画課	敬老乗車証市民意識アンケート	20～59歳の市民（無作為抽出）、60歳以上の市民（無作為抽出）
		老人福祉施設のあり方及び仙台市のデジタル化に関するアンケート調査	市民（18歳以上の市政モニター）
		高齢者食の自立支援サービス事業実態調査	委託事業者、事業利用者（市民）
	介護保険課	仙台市介護保険事業計画策定のための実態調査【要介護者等調査】	仙台市介護保険被保険者資格を有し、かつ、要介護認定等を受けている方（無作為抽出）
	介護事業支援課	仙台市介護保険事業計画策定のための実態調査	市内の小規模多機能型居宅介護事業所及び看護小規模多機能型居宅介護事業所/市内の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所/市内の指定居宅介護支援事業所及び指定介護予防支援事業所
医療政策課	仙台市における医療のあり方に関するアンケート調査	市民（無作為抽出）	
生活衛生課	令和5年度仙台市食品衛生監視指導計画	市民	
子供未来局	子育て応援プロジェクト推進担当	仙台市子育て情報サイト「せんだいのびすくナビ」等に関する市民アンケート調査	市民（仙台市メール配信サービス「子育て情報」への登録者及び、仙台市子育て情報アプリ「せんだいのびすくナビ」の利用者）
		仙台市遊びの環境に関する実証実験	来場者
経済局	経済企画課	仙台市地域経済動向調査	市内事業所1,000箇所へ調査票を郵送
文化観光局	交流企画課	青葉山エリアに関するアンケート調査	市政モニター ほか
	文化振興課	仙台市文化芸術に関する意識調査	市民（無作為抽出）
都市整備局	交通政策課	青葉通駅前エリアのあり方検討	バス・タクシー事業者
	都心まちづくり課	青葉通駅前エリアにおける社会実験に係る調査（アンケート調査・行動調査等）	社会実験時来訪者、非来訪者、沿道関係者、社会実験プレイヤー等
建設局	公園管理課	勾当台公園再整備に係る市民アンケート(web)	市民（18歳以上の男女）受託者の提携会社が保有するモニターを対象
	経営企画課	仙台市下水道サービスに対する市民満足度調査	市民（無作為抽出）
若林区	海浜エリア活性化企画室	(仮称)海浜エリア活性化ビジョン策定に係るヒアリング調査	関係団体

消防局	予防課	住宅用火災警報器についてのアンケート	市民（無作為抽出）3,000名
教育局	博物館	来館者アンケート	来館者（市民・外国人）
	市民図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
	広瀬図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱） 他1件	利用者・文化センター来館者
	宮城野図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
	榴岡図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱） 他1件	利用者
	若林図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱） 他1件	利用者
	太白図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
	泉図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
水道局	営業課	広報紙「仙台の水道H2O」アンケート調査	水道利用者

○意見交換会、説明会、シンポジウム等（市民の意見を聴く場を設けているもの）

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
まちづくり 政策局	政策企画課	基本計画の推進のための若者世代向け企画「チャレンジ発見！みんなのせんだいめぐり2022」	概ね13歳～29歳の申込者
		みんなのまちづくりフォーラム2022「新たな杜の都へのチャレンジ・仙台を、みんなの力でつくっていく。」	市民を中心とした申込者
	定禅寺通活性化室	定禅寺通の再整備に関する沿道説明会	関係団体・地元関係者
健康福祉局	障害福祉サービス指導課	令和4年度仙台市指定障害福祉サービス事業者等集団指導	受講者
	生活衛生課	せんだい食の安全サポーター会議	委嘱者（市民）書面開催し郵送で意見を募集
環境局	施設課	今泉工場建替事業に係る説明会	R4.12.7及びR4.12.11の2回開催、地元町内会長（六郷地区町内会連合会に属する会長）のうち計15名出席
経済局	中央卸売市場管理課	仙台市中央卸売市場開設60周年事業準備委員会	市場内関係者
		仙台市中央卸売市場開設60周年事業実行委員会	市場内関係者
		仙台市中央卸売市場開設60周年事業実記誌編集委員会	市場内関係者
		仙台市中央卸売市場再整備に関する調査検討業務報告会	市場内関係者
		仙台市中央卸売市場再整備事業説明会	市場内関係者
		仙台市中央卸売市場再整備基本構想・基本計画策定準備会	市場内関係者
文化観光局	交流企画課	青葉山エリアに関する市民シンポジウム	市民
	観光課	エリア別ブランディング	観光関連事業者等
		仙台観光交流未来会議	観光関連事業者
	文化振興課	音楽ホール関連シンポジウム「ホールの楽しみ～『響き』を巡って～」	市民

都市整備局	都心まちづくり課	第2回市民参画イベント（青葉通と仙台のまちについて考えるトーク&ワーク ショップイベント）キミとのまち時間「MACHITO SENDAI vol.2」	来場者
		第3回市民参画イベント（青葉通と仙台のまちについて考えるトーク&ワーク ショップイベント）キミとのまち時間「MACHITO SENDAI vol.3」	来場者
建設局	北道路建設課	工事説明会（（主）泉塩釜線（野村・野村西工区））	地権者・町内会・市議会委員
	百年の杜推進課	百年の杜づくりフォーラム	市民・関係団体
	公園管理課	勾当台公園再整備基本計画（中間案）に係る説明会	来場者
太白区	地域力推進担当	長町トークセッション～歩いて楽しい街並みづくり～	市民・関係団体
教育局	学校規模適正化推進室	小規模校における一定規模確保に向けた取組等に関する意見交換会	保護者・地元関係者
	市民図書館	市民図書館利用者懇談会	利用者
	市民図書館	文庫交流会	関係団体
	広瀬図書館	広瀬図書館利用者懇談会	関係団体・利用者
	広瀬図書館	広瀬図書館ボランティア懇談会	読み聞かせボランティア団体・図書修理ボランティア
	宮城野図書館	宮城野図書館利用者懇談会	関係団体
	宮城野図書館	宮城野図書館ボランティア懇談会	関係団体
	宮城野図書館	宮城野区文庫交流会	関係団体
	榴岡図書館	榴岡図書館利用者懇談会	関係団体・利用者
	若林図書館	若林図書館利用者懇談会	関係団体・利用者
	太白図書館	太白図書館ボランティア懇談会、担当者会議	関係団体
	泉図書館	泉図書館利用者懇談会	関係団体・利用者
	泉図書館	泉手をつなぐ文庫の会との懇談会	関係団体
	泉図書館	子供図書室懇談会	関係団体
	泉図書館	泉図書館ボランティア懇談会	図書修理・配架ボランティア
水道局	営業課	水道サポーター制度	水道サポーター
交通局	安全推進課	仙台市交通局バス・地下鉄のバリアフリーに関する意見交換会	公益社団法人仙台市老人クラブ連合会及び社会福祉法人仙台市社会福祉協議会

○参加者アンケート（講座・イベントの参加者や事業利用者へのアンケート等）

担 当 部 署		事 業 名 等
危機管理局	減災推進課	津波避難訓練 他2件
総務局	広報課	仙台市LINE公式アカウント開設2周年プレゼントキャンペーン
まちづくり政策局	防災環境都市推進室	せんだい3.11メモリアル交流館 開催イベント参加者へのアンケート 他7件
	政策企画課	基本計画の推進のための若者世代向け企画「チャレンジ発見！みんなのせんだいめぐり2022」 他1件
	プロジェクト推進課	仙台MaaS×みやぎ応援ポケモン「ラプラス」デジタルスタンプラリー 他2件

市民局	市民協働推進課	仙台まちづくり若者ラボ 他1件
	男女共同参画課	男性向け家事育児等啓発講座 他5件
	地域政策課	令和4年度町内会活性化講座
	自転車交通安全課	仙台市コミュニティサイクル事業 (DATE BIKE) 他2件
	消費生活センター	消費生活講座 (全3回) 他4件
健康福祉局	障害企画課	障害者雇用促進セミナー
	地域包括ケア推進課	フレイル予防講演会 他3件
	介護事業支援課	令和4年度第2回介護支援専門員研修会 他2件
	健康政策課	ピンクリボンリレートーク
	生活衛生課	建築物環境衛生管理講習会 他3件
子供未来局	いじめ対策推進担当	青少年健全育成講演会
	子育て応援プロジェクト推進担当	仙台市新生児誕生祝福事業「杜っ子のびすくプレゼント」に係る市民アンケート調査
	運営支援課	地域子育て支援センター (室) 他3件
環境局	環境共生課	たまきさんサロン講座 他4件
	家庭ごみ減量課	環境施設を見る会 他1件
経済局	中小企業支援課	産学官連携フォーラム 他12件
	商業・雇用支援課	めぐってトクする♪デジタルスタンプラリー 他6件
	農政企画課	農産物生産消費促進事業 (地産地消PR事業) 他2件
文化観光局	観光課	観光再生元年キックオフイベント 仙台観光交流フォーラム～これからの観光地域づくりを考える～ 他1件
	文化振興課	もりのみやこのふれあいコンサート2022 他18件
議会事務局	調査課	子ども議会 (1回)
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	選挙出前授業 (13回、1700人受講) 他2件
人事委員会事務局	任用課	仙台市職員採用セミナー 他2件
青葉区	まちづくり推進課	青葉区民まつり
	区民生活課	セーフティドライブスクール (4月、9月)
	青葉区中央市民センター	まち歩きフォーラムinあおば
	家庭健康課	働きざかり運動講座 他10件
	宮城総合支所まちづくり推進課	市長講演会・会長研修会 他1件
	宮城総合支所地域活性化推進室	仙台街中で働く若者が考える 作並・新川・大倉地区活性化のための発表会
	宮城総合支所保健福祉課	母親・父親教室 他10件
宮城野区	宮城野区中央市民センター	住民参画・問題解決型学習推進事業 他8件
	家庭健康課	母親教室 (プレママ教室1課・2課) 他4件

宮城野区	障害高齢課	宮城野区地域ケア会議・区自立支援協議会合同会議 他7件
	衛生課	食品衛生講習会 (3回)
若林区	区民生活課	令和4年度区民ふるさとまつり「防災について学ぼう」ブース出展 他2件
	衛生課	食品衛生講習会 他1件
	街並み形成課	防災さんぽ
太白区	まちづくり推進課	仙台市太白探訪旅 坪沼第32回「蛸と平家琵琶の夕べ」鑑賞モニターツアー ～ゲンジ (ホテル) と平家のコラボレーション～ 他3件
	太白区中央市民センター	子ども参画型社会創造支援事業「ぼくらの長町黄援隊」 他5件
	障害高齢課	太白区難病患者等支援者研修会 他7件
	家庭健康課	両親教室 他6件
泉区	家庭健康課	母親教室 他13件
消防局	規制指導課	仙台市危険物・高圧ガス事故防止連絡会 他1件
教育局	学校規模適正化推進室	交流学習事業 児童アンケート
	教育指導課	教科書展示会 (市内7か所)
	特別支援教育課	特別支援教育フェスティバル2022
	博物館	まちなか博物館講座11「政宗のよろいを未来へ！～のぞいてみよう博物館の舞台裏～」 他4件
	科学館	特別展 他8件
	市民図書館	子ども読書支援パック貸出 他9件
	広瀬図書館	はじめよう！ベビーサイン 他17件
	宮城野図書館	DVD上映会 (延べ4回) 他5件
	榴岡図書館	夏休み読書スタンプラリー 他13件
	若林図書館	映画上映会 他15件
	太白図書館	小学生図書館探検隊 (5月・10月) 他5件
	泉図書館	ブックトークボランティア基礎講座 (全6回) 他25件
	生涯学習支援センター	高等学校開放講座 他1件
交通局	経営企画課	「地下鉄一日乗車券」デジタル化実証実験 他1件
ガス局	営業企画課	料理教室 他2件

2 市政出前講座

市の政策や事業を、市民の申し出に応じて職員が直接説明する機会を設け、市政に関する市民の理解を深めることを目的として、平成14年7月から実施している。

あらかじめ本市が設定する項目の中から、市民が希望するテーマを一つ選んで市に申し込み、それを受けて市職員が講師として地域に出向いて説明を行っている。対象は、市内に在住、勤務、在学する者で構成する団体、グループで、概ね20人以上が参加する集会、会合としている。

市政出前講座のテーマ数・実施件数等の推移

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
テーマ数(件)	128	121	122
実施件数(件)	41	71	85
受講者数(人)	1,180	1,897	2,497

令和4年度の実施状況

申込手段 (単位：件)

区 分	件 数
FAX	57
電子申請サービス	23
郵送	4
窓口持参・電話	1
合 計	85

実施団体 (単位：件)

区 分	件 数
町内会	19
生涯学習グループ	23
老人クラブ	6
障害・高齢者福祉施設	5
社会福祉協議会	4
企業	10
PTA	5
女性団体	3
NPO	1
その他の団体	9
合 計	85

人気テーマ (単位：件)

順位	テーマ	件数
No.1	洪水・土砂災害対策 生活ごみの分け方、出し方	7
No.2	よくわかる介護保険	6
No.3	マイナンバー制度のあらまし 動物園に行こう	5
No.4	遺跡等から学ぶ災害の歴史 特殊詐欺対策について	4

実施団体アンケート (単位：件・%)

評 価	件数	割合
非常に有意義であった	57	83.8
有意義であった	10	14.7
どちらともいえない	1	1.5
あまり有意義ではなかった	0	0
有意義ではなかった	0	0
未回答	0	0
合 計	68	100.0

今後の利用意向	件数	割合
今後も利用したい	68	100.0
利用しない	0	0
未回答	0	0
合 計	68	100.0

3 仙台市総合コールセンター

電話等による問い合わせに対応する業務（非対面型問い合わせ対応サービス）において、市民等が市政に関する必要な情報をより簡単に入手できる環境を整えていくことは、市民サービスの向上はもとより、市役所における業務執行の効率化も期待できる。そのため本市では、市政に関する問い合わせを一元的に受け付けるコールセンターを令和2年11月に開設し、問い合わせに対応している。専用ホームページにはFAQ（市民等から多く寄せられる問い合わせ及びその回答）を掲載しているほか、令和3年10月からAIチャットボットにより、会話形式による自動応答で24時間365日問い合わせに対応している。

令和4年度の入電状況

問い合わせ手段別 （単位：件）

区 分	件 数
電話（応答数）	39,460
メール	601
FAX	2
有人チャット	772
合 計	40,835

内容カテゴリ別 （単位：件）

区 分	件 数
住民票・戸籍・証明	11,147
税金	4,319
保険・年金・福祉	4,431
健康・医療・衛生	9,403
子育て	588
ごみ・リサイクル・環境	5,331
住まい・土地・まちづくり	547
道路・公園・緑化・河川	491
防災・消防・救急	155
学校・教育	310
くらし・相談・市民活動	750
市政	639
公共交通・上下水道・ガス	308
観光・スポーツ・文化	444
産業・雇用	284
なし（その他）	1,688
合 計	40,835

令和4年度利用者満足度調査結果

第1回 (単位：件・%)

評価	件数	割合
満足	299	97.7
ほぼ満足	7	2.3
普通	0	0
やや不満	0	0
不満	0	0
合計	306	100.0

コールセンターをどこでお知りになったか	件数	割合
市政だより	8	2.6
市ホームページ	242	79.1
ポスター、リーフレット	33	10.8
知人からの紹介	1	0.3
その他	22	7.2
合計	306	100.0

第2回 (単位：件・%)

評価	件数	割合
満足	297	96.7
ほぼ満足	8	2.6
普通	2	0.7
やや不満	0	0
不満	0	0
合計	307	100.0

コールセンターをどこでお知りになったか	件数	割合
市政だより	7	2.3
市ホームページ	242	78.8
ポスター、リーフレット	27	8.8
知人からの紹介	4	1.3
その他	27	8.8
合計	307	100.0

VI 参 考 資 料

※ 本章の参考資料は、令和5年9月時点での最新版を掲載しています。

仙台市市民の声事務取扱要綱

(平成 10 年 3 月 31 日市長決裁)

(目的)

第 1 条 この要綱は、市民等からの市政に対する提言、要望、苦情等の迅速かつ適正な処理に関し、必要な事項を定める。

(定義)

第 2 条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 関係部局 仙台市事務分掌条例（昭和 34 年仙台市条例第 20 号）に掲げる局、並びに区役所、宮城総合支所、秋保総合支所、会計室、教育委員会事務局、人事委員会事務局、監査事務局、議会事務局、選挙管理委員会事務局、農業委員会事務局、消防局及び各公営企業をいう。
- 二 広聴担当課 市民局区政部広聴課、各区まちづくり推進部区民生活課、宮城総合支所まちづくり推進課及び秋保総合支所総務課をいう。
- 三 市民の声 市民等からの市政に対する提言、要望、苦情等（新聞投書欄に掲載されたものを含む。）のうち、広聴担当課で受け付けたものをいう。

(広聴主管者及び広聴主任)

第 3 条 市民の声の円滑な処理を図るため、関係部局に広聴主管者及び広聴主任を置く。

- 2 広聴主管者及び広聴主任は、別表に掲げる職にある者をもってそれぞれこれに充てる。

(任務)

第 4 条 広聴主管者は、市民の声を処理するため、必要に応じ、当該関係部局内の調整を図るものとする。

- 2 広聴主任は、広聴主管者を補佐する。

(広聴担当課、広聴主管者の事務)

第 5 条 市民の声の受付は、広聴担当課が行う。

- 2 広聴担当課は、前項の受付を行ったときは、当該市民の声に係る関係部局の広聴主管者に対して、速やかに受け付けた文書の写しその他の資料を送付し、必要なものについては回答作成又は処理を依頼するものとする。
- 3 広聴主管者は、前項の送付を受けたときは、速やかに担当すべき当該関係部局の課（これに準ずるものを含む。以下同じ。）に送付し、必要なものについては回答作成又は処理を依頼するものとする。
- 4 前項の規定により回答作成又は処理をした場合、広聴主管者は広聴担当課に当該回答文案を提出し、又は対応した旨を報告しなければならない。
- 5 広聴担当課は、前項の提出があった場合は遅滞なく、提出された回答文案に基づいて市民等に

回答しなければならない。

(関係職員の招集)

第6条 広聴課は、複数の関係部局に係るなど、市民の声を処理するために必要があるときは、当該関係部局の広聴主管者と協議の上、当該関係部局の職員を招集することができる。

(報告)

第7条 広聴課は、市民の声の受付及び処理状況を市長に報告しなければならない。

(公表)

第8条 広聴課は、市民の声の受付内容及び回答内容について、定期的に仙台市公式ホームページ上に掲載し、公表するものとする。

(広聴主管者会議及び広聴主任会議)

第9条 市民の声の処理状況を報告する等のため、広聴主管者会議及び広聴主任会議を置く。

2 広聴主管者会議は広聴主管者を、広聴主任会議は広聴主任をもって構成し、市民局区政部長が招集する。

3 広聴主管者会議及び広聴主任会議の庶務は、市民局区政部広聴課が処理する。

(委任)

第10条 この要綱の実施に関し必要な事項は、市民局長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成10年4月1日から実施する。

附 則 (平成14年4月1日改正)

この改正は、平成14年4月1日から実施する。

附 則 (平成15年4月1日改正)

この改正は、平成15年4月1日から実施する。

附 則 (平成17年3月22日改正)

この改正は、平成17年4月1日から実施する。

附 則 (平成18年3月29日改正)

この改正は、平成18年4月1日から実施する。

附 則 (平成19年4月1日改正)

この改正は、平成19年4月1日から実施する。

附 則 (平成20年3月28日改正)

この改正は、平成20年4月1日から実施する。

附 則 (平成21年3月27日改正)

この改正は、平成21年4月1日から実施する。

附 則 (平成22年4月1日改正)

この改正は、平成 22 年 4 月 1 日から実施する。

附 則 (平成 23 年 12 月 15 日改正)

この改正は、平成 23 年 12 月 15 日から実施する。

附 則 (平成 24 年 4 月 1 日改正)

この改正は、平成 24 年 4 月 1 日から実施する。

附 則 (平成 26 年 4 月 1 日改正)

この改正は、平成 26 年 4 月 1 日から実施する。

附 則 (平成 27 年 3 月 24 日改正)

この改正は、平成 27 年 4 月 1 日から実施する。

附 則 (平成 28 年 3 月 29 日改正)

この改正は、平成 28 年 4 月 1 日から実施する。

附 則 (平成 30 年 3 月 6 日改正)

この改正は、平成 30 年 3 月 12 日から実施する。

附 則 (平成 31 年 3 月 25 日改正)

この改正は、平成 31 年 4 月 1 日から実施する。

附 則 (令和 2 年 2 月 12 日改正)

この改正は、令和 2 年 2 月 25 日から実施する。

附 則 (令和 3 年 1 月 8 日改正)

この改正は、令和 3 年 2 月 1 日から実施する。

附 則 (令和 3 年 3 月 19 日改正)

この改正は、令和 3 年 4 月 1 日から実施する。

附 則 (令和 4 年 3 月 17 日改正)

この改正は、令和 4 年 4 月 1 日から実施する。

附 則 (令和 5 年 3 月 15 日改訂)

この改正は、令和 5 年 4 月 1 日から実施する。

別表（第3条関係）

関 係 部 局	広 聴 主 管 者	広 聴 主 任
危 機 管 理 局	危 機 管 理 課 長	危 機 管 理 係 長
総 務 局	庶 務 課 長	庶 務 係 長
まちづくり政策局	政 策 調 整 課 長	政 策 調 整 担 当 係 長
財 政 局	財 政 企 画 課 長	総 務 係 長
市 民 局	区 政 課 長	企 画 調 整 係 長
健 康 福 祉 局	総 務 課 長	総 務 係 長
こ ども 若 者 局	総 務 課 長	総 務 係 長
環 境 局	総 務 課 長	総 務 係 長
経 済 局	経 済 企 画 課 長	庶 務 係 長
文 化 観 光 局	交 流 企 画 課 長	庶 務 係 長
都 市 整 備 局	総 務 課 長	総 務 係 長
建 設 局	総 務 課 長	総 務 係 長
会 計 室	会 計 課 長	管 理 係 長
消 防 局	総 務 課 長	総 務 係 長
水 道 局	総 務 課 長	総 務 係 長
交 通 局	総 務 課 長	総 務 係 長
ガ ス 局	総 務 課 長	総 務 係 長
市 立 病 院	総 務 課 長	総 務 係 長
教 育 委 員 会 事 務 局	総 務 課 長	総 務 係 長
選 挙 管 理 委 員 会 事 務 局	選 挙 管 理 課 長	管 理 係 長
人 事 委 員 会 事 務 局	審 査 給 与 課 長	審 査 給 与 係 長
監 査 事 務 局	監 査 課 長	総 務 係 長
農 業 委 員 会 事 務 局	事 務 課 長	振 興 係 長
議 会 事 務 局	庶 務 課 長	庶 務 係 長
青 葉 区	区 民 生 活 課 長	広 聴 相 談 係 長
宮 城 野 区	区 民 生 活 課 長	広 聴 相 談 係 長
若 林 区	区 民 生 活 課 長	広 聴 相 談 係 長
太 白 区	区 民 生 活 課 長	広 聴 相 談 係 長
泉 区	区 民 生 活 課 長	広 聴 相 談 係 長
宮 城 総 合 支 所	ま ち づ くり 推 進 課 長	地 域 生 活 係 長
秋 保 総 合 支 所	総 務 課 長	地 域 生 活 係 長

(様式8)

「市長への手紙」用紙

仙台市政にあなただの声を

市民のみなさまには、日ごろより市政運営にご理解とご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。

仙台市は、市民一人ひとりが生活の豊かさを実感できる都市の実現に向けた取り組みを進めておりますが、そのためにはみなさまのまちづくりへの積極的な参加がぜひとも必要です。どうぞ、建設的なご提案をお寄せくださいますよう、お願いいたします。

仙台市長

年 月 日

について

(裏面もご利用ください)

(〒)	差し支えなければ、 ご記入ください。
住所 区	_____ 歳 性別 ()
ふりがな 名前	職業 _____
_____ ☎ ()	


ご提案ありがとうございました。

担当 / 仙台市市民局区政部広聴課
号

電話 022(214)6132 / ファクス 022(213)8181

〔個人情報の利用について〕住所・氏名等の個人情報は「市長への手紙」の目的以外には使用いたしません。ただし、個人情報を除き、内容の要旨を仙台市公式ホームページに掲載させていただくことがあります。

(様式 9)

<p>料 金 受 取 人 払 郵 便</p> <p>仙 台 中 央 局 承 認</p>	<p>9 8 0 8 7 8 3</p>	
<p>差 出 有 効 期 間 年 月 日 ま で (切 手 不 要)</p>	<p>仙 台 市 役 所</p> <p>「 市 長 へ の 手 紙 」 係</p>	<p>仙 台 市 青 葉 区 国 分 町 三 丁 目 七 番 一 号</p>
<p>— 仙 台 市 政 に あ な た の 声 を —</p>		
<p>「同封の用紙」にご記入のうえ、この封筒に入れて郵便ポストへご投かんください。 また、ファクスでも受け付けておりますので、ご利用ください。</p> <p>担 当 市民局区政部広聴課 電 話 022-214-6132(直通) ファクス 022-213-8181</p>		

仙台市パブリックコメント手続きに関する実施要綱

(平成 22 年 7 月 22 日市長決裁)

(目的)

第1条 この要綱は、パブリックコメント手続きに関し必要な事項を定めることにより、市民の市政への参画を促進するとともに、政策形成過程の公正性の確保及び透明性の向上を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 この要綱において「パブリックコメント手続き」とは、市の基本的な計画、方針、指針等（以下「計画等」という。）の策定（改定を含む。以下同じ。）過程において、案の段階でその趣旨、内容を公表し、広く市民からの意見を求め、提出された意見に対する実施機関の考え方を明らかにするとともに、提出された意見を考慮して実施機関として意思決定を行うまでの一連の手続きをいう。

2 この要綱において「実施機関」とは、市長、教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会、監査委員、農業委員会、固定資産評価審査委員会、公営企業管理者及び消防長をいう。

(対象)

第3条 パブリックコメント手続きの対象となる計画等の策定は、次に掲げるものとする。

- (1) 市の基本的な施策に関する計画等の策定
- (2) 広く市民に義務を課し、又は権利を制限することを内容とする権利義務に関する条例（市税の賦課徴収並びに分担金、使用料及び手数料の徴収に関するものを除く。）の制定の基礎となる計画等の策定
- (3) 前二号に掲げるもののほか、実施機関が必要と認めるもの

(対象の適用除外)

第4条 前条の規定にかかわらず、実施機関は、次の各号のいずれかに該当する場合はパブリックコメント手続きを実施しないことができる。

- (1) 計画等の策定に緊急を要すると認める場合
- (2) 計画等の変更の程度が軽微と認める場合
- (3) 計画等の策定における内容の決定に裁量の余地がないと認める場合
- (4) 附属機関又はこれに準ずる機関において、パブリックコメント手続きに準じた手続きを経て行った報告、答申等に基づき、計画等を策定する場合

(意見の公募)

第5条 実施機関は、第3条に規定する計画等を策定しようとする場合には、当該計画等の案及びこれに関連する資料（以下「計画等の案」という。）をあらかじめ公表し、意見の提出先及び提出方法並びに意見提出のための期間（以下「意見公募期間」という。）を定めて、広く市民の意見を求めなければならない。

(計画等の案の公表)

第6条 前条の規定による計画等の案の公表は、次に掲げる方法により行うものとする。

- (1) 市政情報センター，区役所その他実施機関が指定する場所での閲覧又は配布
- (2) 市ホームページへの掲載
- (3) 報道機関に対する発表
- (4) その他実施機関が必要と認める方法

2 前項の規定にかかわらず，計画等の案が相当量に及ぶ場合は，その概要を前項各号の方法により公表することとし，計画等の案については，所管課における閲覧のみとすることができる。

(意見公募期間)

第7条 第5条の規定による意見公募期間は，市民が計画等の案について意見を提出するために必要な時間を勘案して定めなければならない。

2 標準的な意見公募期間は，おおむね1か月とする。

(意見の提出方法)

第8条 意見の提出方法は，市民がより容易に意見の提出ができるように配慮するものとする。

2 意見の提出にあたっては，原則として住所及び氏名の記載を求めるものとする。

(提出された意見の取り扱い)

第9条 実施機関は，提出された意見を十分考慮して意思決定を行うものとする。

2 実施機関は，提出された意見に対する実施機関の考え方を，提出された意見と併せて公表するものとする。

3 第6条第1項の規定は，前項の規定により実施機関の考え方を公表する場合について準用する。

(実施状況の周知)

第10条 市長は，パブリックコメント手続きを実施している計画等についてその一覧を作成し，周知を図るものとする。

2 前項の一覧には，案件の名称及び意見公募期間を記載するものとする。

(その他)

第11条 この要綱の実施に関し必要な事項は，市民局長が別に定める。

附 則

この要綱は，平成22年8月1日から実施する。

附 則 (令和2年2月18日改正)

この改正は，令和2年2月25日から実施する。

市 政 出 前 講 座 実 施 要 綱

(平成 14 年 3 月 28 日市長決裁)

(目的)

第 1 条 本市の政策や事業を、職員が市民の申し出に応じて直接説明する機会を設け、市政に関する市民の理解を深め、市民と行政のパートナーシップの向上を図ることを目的として、「市政出前講座」（以下「出前講座」という。）を実施する。

(事業の概要)

第 2 条 出前講座は、あらかじめ本市が設定する項目（以下「テーマ」という。）の中から、市民が希望するテーマを一つ選んで、市に申し込み、それを受けて市職員が講師として地域に出向いて説明する。

(事務の所管)

第 3 条 出前講座に関する総括及び申込受付は市民局区政部広聴課が行う。

2 講師の派遣等出前講座の実施については講座テーマを所管する課等（以下「テーマ担当課」という。）が行う。

3 出前講座のテーマ担当課は、次の各局、各区の課及び課相当の組織とする。

危機管理局，総務局，まちづくり政策局，財政局，市民局，健康福祉局，子供未来局，環境局，経済局，文化観光局，都市整備局，建設局，青葉区，宮城野区，若林区，太白区，泉区，会計室，消防局，教育局，選挙管理委員会事務局，人事委員会事務局，監査事務局，農業委員会事務局，議会事務局，水道局，交通局，ガス局及び市立病院。

(対象)

第 4 条 出前講座の対象は、市内に在住若しくは在勤又は在学する者で構成する団体・グループ（以下、「団体等」という。）で、概ね 20 人以上が参加する集会・会合等とする。ただし、以下の各号に該当する場合は対象としない。

(1) 営利活動，宗教活動，または政治活動に利することを目的として出前講座を開催しようとする場合。

(2) もっぱら苦情，要望，陳情のために出前講座を開催しようとする場合。

(実施方法等)

第 5 条 出前講座の実施は、次の各号のとおりとする。

(1) 講師は、原則として課長級以上の職員とする。

(2) 開催時間は、仙台市の休日を定める条例第 1 条第 1 項各号に掲げる日（以下「休日」という。）を除く日の午前 10 時から午後 5 時までの間とする。

ただし、団体等からの希望があれば、テーマ担当課と団体等との協議により、休日及び時間外に実施することができる。

(3) 開催日時はテーマ担当課と団体等との協議により変更できるものとする。

- (4) 出前講座1回当たりの開催時間は概ね90分以内とする。
- (5) 出前講座は団体等が主催し、開催場所は団体等が市内で確保する。
- (6) 団体等は、市があらかじめ用意した講座テーマ集の中から一つの講座テーマを選定し、実施希望日の1ヶ月までに前講座の実施を市に申し込む。

(テーマ)

第6条 テーマは、第3条第3項に規定するテーマ担当課で設定する。

- 2 複数の課及び課相当の組織で同一の事業等を実施している場合は、相互に協議してテーマ及びテーマ担当課を設定することができるものとする。

(その他)

第7条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は市民局長が別に定める。

附 則

- 1 この要綱は、平成14年4月1日から実施する。
- 2 出前講座の申込受付は平成14年6月1日からとし、開催は平成14年7月1日からとする。

附 則(平成15年4月1日改正)

この改正は、平成15年4月1日から実施する。

附 則(平成18年3月29日改正)

この改正は、平成18年4月1日から実施する。

附 則(平成19年4月1日改正)

この改正は、平成19年4月1日から実施する。

附 則(平成22年4月1日改正)

この改正は、平成22年4月1日から実施する。

附 則(平成23年12月15日改正)

この改正は、平成23年12月15日から実施する。

附 則(平成24年4月1日改正)

この改正は、平成24年4月1日から実施する。

附 則(平成26年4月1日改正)

この改正は、平成26年4月1日から実施する。

附 則(平成28年3月29日改正)

この改正は、平成28年4月1日から実施する。

附 則(平成31年3月28日改正)

この改正は、平成31年4月1日から実施する。

附 則(令和3年3月17日改正)

この改正は、令和3年4月1日から実施する。

附 則(令和4年3月17日改正)

この改正は、令和4年4月1日から実施する。

仙台市市民相談のご案内

(令和5年4月現在)



市政相談

市政に対するご意見やご要望、苦情などに応じます。

窓口のご案内

青葉区役所	「市民相談室」・区民生活課	TEL 225-7211 (代表)
	〒980-8701 仙台市青葉区上杉一丁目5番1号	
宮城野区役所	「市民相談室」・区民生活課	TEL 291-2111 (代表)
	〒983-8601 仙台市宮城野区五輪二丁目12番35号	
若林区役所	「市民相談室」・区民生活課	TEL 282-1111 (代表)
	〒984-8601 仙台市若林区保春院前丁3番地の1	
太白区役所	「市民相談室」・区民生活課	TEL 247-1111 (代表)
	〒982-8601 仙台市太白区長町南三丁目1番15号	
泉区役所	「市民相談室」・区民生活課	TEL 372-3111 (代表)
	〒981-3189 仙台市泉区泉中央二丁目1番地の1	
宮城総合支所	まちづくり推進課	TEL 392-2111 (代表)
	〒989-3125 仙台市青葉区下愛子字観音堂5番地	
秋保総合支所	総務課	TEL 399-2111 (代表)
	〒982-0243 仙台市太白区秋保町長袋字大原45番地の1	
市役所本庁舎	広聴課	TEL 214-6132 (直通)
	〒980-8671 仙台市青葉区国分町三丁目7番1号	

- 「市民相談室」での相談時間は、9時15分から16時までとなります。
- 各区役所区民生活課、宮城総合支所まちづくり推進課、秋保総合支所総務課及び市役所広聴課での相談時間は、8時30分から17時までとなります。
- 市政相談につきましては、ファクス(213-8181)、仙台市公式ホームページ(<https://www.city.sendai.jp/>)でも受け付けしています。



市役所、区役所の各種手続きなどに関するお問い合わせはこちらにどうぞ。
どこに問い合わせたらよいのかわからないときも、安心してご利用ください。

TEL 398-4894 ファクス 398-5070

受付時間：平日 8:00~20:00 土・日・祝日・年末年始は17:00まで(年中無休)

ホームページによくある質問と回答(FAQ)も掲載しています。

<https://faq.callcenter.city.sendai.jp/>

市役所・区役所などの電話番号(市外局番022)

特別相談

生活上の問題について、専門的な知識を有する相談員が無料でご相談に応じます。いずれも、12時～13時を除きます。**法律相談、税務相談、遺言・くらし手続相談、登記・相続相談及び宅地・建物相談は事前予約が優先です。**予約は、各区役所区民生活課、宮城総合支所まちづくり推進課で相談日の前月初日（閉庁日の場合は翌開庁日）よりお受けいたします。

なお、**法律相談**は、相談内容と当日の弁護士の職務（既に相手方の依頼を受任しているなど）により、相談者の利益の保護及び公平な回答を確保するため、当日の相談が出来ない場合があります。

下表のうち、交通事故相談以外につきましてはP.1に記載の連絡先に、交通事故相談につきましては交通事故相談所 TEL 214-6150 にお問い合わせください。

相談種別	相談内容 【相談員】	青葉 区役所	宮城野 区役所	若林 区役所	太白 区役所	泉 区役所	宮城総 合支所
法律 (予約優先)	賃貸借・不動産・相続・離婚、その他法律全般（係争中、事業、法人関係を除く）【弁護士】	毎週月曜 及び第 1・3金曜 10～15時	第2・3・4 火曜 10～15時	第1・2・3 水曜 10～15時	第2・3・4 木曜 10～15時	第1・2・3 金曜 10～15時	第1月曜 10～15時
		○同一人からの同じ内容の相談は、年度内1回限りといたします ○閉庁日にあたる場合は、原則次のとおり振り替えます 青葉区（月曜分は振替なし）⇒翌週の金曜／宮城野区⇒同月の第1火曜 若林区⇒同月の第4水曜／太白区⇒同月の第1木曜 泉区⇒同月の第4金曜／宮城総合支所⇒翌週の月曜					
税務 (予約優先)	所得税・贈与税・相続税、その他税全般【税理士】	第3火曜 13～16時	第4水曜 13～16時	第3木曜 13～16時	第4金曜 13～16時	第3月曜 13～16時	第4火曜 13～16時
		○12月～3月の期間中は、以下のとおり追加実施します。					
		第1火曜 13～16時	第2水曜 13～16時	第1木曜 13～16時	第2金曜 13～16時	第1月曜 13～16時	
遺言・ くらし手続 (予約優先)	遺言・相続（登記を除く）に関する書類作成、許認可申請手続きなど【行政書士】	第1水曜 10～12時	第2木曜 10～12時	第1金曜 10～12時	第2月曜 10～12時	第1火曜 10～12時	
登記・相続 (予約優先)	不動産の登記、相続、遺言、成年後見制度、土地の境界など【司法書士、土地家屋調査士】	第1水曜 13～16時	第2木曜 13～16時	第1金曜 13～16時	第2月曜 13～16時	第1火曜 13～16時	
宅地・建物 (予約優先)	宅地建物の売買・賃貸の契約や取引など【宅地建物取引士】	第2・4 火曜 10～15時	第1金曜 10～12時	第3木曜 10～12時	第4金曜 10～12時	第3月曜 10～12時	
人権	いじめ・虐待・DV・近隣関係、その他人権など【人権擁護委員】	第2・4 水曜 10～15時	第1・3 木曜 10～15時	第2・4 木曜 10～15時	第1・3 火曜 10～15時	第1・3 水曜 10～15時	
行政	国や県・市の仕事に関する意見・要望・苦情など【行政相談委員】	第2・4 木曜 10～15時	第2・4 金曜 10～15時	第2・4 金曜 10～15時	第2・4 火曜 10～15時	第2・4 水曜 10～15時	第2水曜 10～15時
交通事故	損害賠償・保険の請求・示談の仕方・その他【専門相談員】	市役所1階 毎週 月～金曜 9～16時	第1・3 水曜 10～15時	第1・3 火曜 10～15時	第2・4 水曜 10～15時	第2・4 火曜 10～15時	
		○面接相談希望の場合は、前日16時までにご予約ください					

○税務相談及び遺言・くらし手続相談、登記・相続相談の相談日が閉庁日にあたる場合、原則翌週の同じ曜日に振り替えます。詳しくは区役所・総合支所まで、お問い合わせください。

○相談時間は1人30分以内ですので、相談内容の要点をまとめて、お越しください。

○同じ相談種別の複数回分の予約は、お断りしています。

その他の市及び市関係窓口

○相談日時について

* : 土・日・祝日・年末年始を除く ** : 祝日・年末年始を除く

記載のないものは、土・日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く毎日8時30分～17時

【市税に関すること】

相談内容	担当課など
個人の市県民税	市民税課 ○青葉区・泉区にお住まいの方 TEL 214-8637 ○宮城野区・若林区・太白区にお住まいの方 TEL 214-8638
固定資産税	北固定資産税課 ○青葉区の土地 TEL 214-8596 / 家屋 TEL 214-8604 ○泉区の土地 TEL 214-8597 / 家屋 TEL 214-8605
	南固定資産税課 ○宮城野区・若林区の土地 TEL 214-8689 / 家屋 TEL 214-8694 ○太白区の土地 TEL 214-8690 / 家屋 TEL 214-8695
	資産課税課 ○償却資産をお持ちの方 TEL 214-8619
軽自動車税 (種別割)	市民税企画課 TEL 214-8625
納税相談	北徴収課 ○青葉区にお住まいの方 TEL 214-8152 ○泉区にお住まいの方 TEL 214-5027
	南徴収課 ○宮城野区・若林区にお住まいの方 TEL 214-8153 ○太白区にお住まいの方 TEL 214-8154

【医療・保健福祉に関すること】

相談内容	担当課など
医療に関する相談	健康安全課 TEL 214-0018 〔相談時間〕 9時～12時、13時～15時（月～金） *
国民年金・国民健康保険・後期高齢者医療制度に関する相談	各区保健福祉センター保険年金課、宮城総合支所保険年金課、秋保総合支所保健福祉課
介護保険に関する相談	各区保健福祉センター介護保険課、障害高齢課、宮城総合支所障害高齢課、秋保総合支所保健福祉課
地域の高齢者総合相談	各地域包括支援センター （各センターの連絡先等については、お住まいの区の障害高齢課、宮城総合支所障害高齢課、秋保総合支所保健福祉課にお問い合わせください）
高齢の方に関する相談 (専門相談は要予約)	仙台市シルバーセンター総合相談センター TEL 215-4135 ○一般相談（健康・いきがい・福祉など） 10時30分～12時、13時～16時30分（休館日を除く） ○専門相談 ・法律…毎週金曜 13時30分～15時30分 ** ・年金…第3木曜 13時30分～15時30分 ※祝日の場合は第4木曜 ・税務…第1月曜 13時30分～15時30分 ※祝日の場合は第3月曜
認知症に関する電話相談	公益社団法人認知症の人と家族の会宮城県支部 TEL 263-5091 〔相談時間〕 9時～16時（月～金） *

【医療・保健福祉に関すること】


相談内容	担当課など
地域の障害者総合相談	障害者相談支援事業所（障害者相談支援事業所については、お住まいの区の障害高齢課・宮城総合支所障害高齢課、秋保総合支所保健福祉課にお問い合わせください）
障害者への虐待・差別に関する相談	仙台市障害者虐待防止・差別解消相談ダイヤル TEL 214-8551（24時間365日受付）ファクス 214-8552
発達障害に関する専門相談 （要予約）	北部発達相談支援センター（北部アーチル） ○青葉区・宮城野区・泉区にお住まいの方 TEL 375-0110
	南部発達相談支援センター（南部アーチル） ○若林区・太白区にお住まいの方 TEL 247-3801
障害のある方の就労に関する総合相談	仙台市障害者就労支援センター（はたらポート仙台）TEL 772-5517
身体障害・高次脳機能障害・難病等に関する相談 （面談時間は要予約）	障害者総合支援センター（ウェルポートせんだい） TEL 771-6511
難病等に関する相談 （面談時間は要予約）	仙台市難病サポートセンター TEL 796-9131 〔相談時間〕 10時～17時（月～金）祝日を除く 〔電話相談〕 11時～16時（毎月第2日曜、第3土曜）
ひきこもりに関する相談 （面談時間は要予約）	仙台市ひきこもり地域支援センター「ほわっと・わたげ」TEL 285-3581 〔相談時間〕 10時～17時（月～金） *
こころの健康相談（要予約）	各区保健福祉センター障害高齢課、各総合支所保健福祉課 〔相談日時〕 各区、各総合支所にお問い合わせください。 〔対応者〕 精神科医・精神保健福祉相談員・保健師等
精神障害・精神疾患に関する相談 こころの悩みに関する相談 （面談時間は要予約）	精神保健福祉総合センター（はあとぼーと仙台） ○面接相談（予約制） TEL 265-2191 〔相談時間〕 8時30分～17時（月～金） *
	○電話相談「はあとライン」 TEL 265-2229 〔相談時間〕 10時～12時、13時～16時（月～金） *
	○電話相談「ナイトライン」 TEL 217-2279 〔相談時間〕 18時～22時（年中無休）
	○こころの絆センター相談電話（自死に関する相談） TEL 225-5560 〔相談時間〕 9時～17時（月～金） *
成年後見制度に関する相談	仙台市成年後見総合センター TEL 223-2118 〔相談時間〕 9時30分～16時（月～金） *
認知症や知的・精神障害等のある方の福祉サービス・金銭管理等の相談	仙台市権利擁護センター（まもりーぶ仙台） TEL 217-1610 〔相談時間〕 9時30分～16時（月～金） *
不妊や不育症に関する相談	みやぎ・せんだい不妊・不育専門相談センター TEL 728-5225 〔電話相談〕 9時～10時（水）、15時～17時（木） ** 〔面接相談〕 電話相談のうえ、面接相談を予約することができます。 （場所：東北大学病院内）

【女性に関すること】



相談内容	担当課など
助産師による妊産婦電話相談 （妊娠・出産・育児（授乳）に不安のある妊産婦の相談）	助産師による妊産婦電話相談 TEL 090-1060-2232 〔相談時間〕 13時～19時（月・水・金） **

*：土・日・祝日・年末年始を除く **：祝日・年末年始を除く
記載のないものは、土・日・祝日・年末年始を除く毎日8時30分～17時

【女性に関すること】



相談内容	担当課など
女性への暴力相談 (DV・デートDV・性暴力等)	女性への暴力相談電話 TEL 268-5145 〔相談時間〕 9時～17時 (月・水～金。火のみ19時まで) *
女性相談 (夫婦や男女の問題、家族、子育て、こころの問題、生き方などのさまざまな問題についての女性相談員による相談) (面談時間は要予約)	仙台市男女共同参画推進センター (エル・ソーラ仙台) ○電話相談 専用 TEL 224-8702 (祝日・年末年始・休館日を除く) 〔相談時間〕 9時～15時30分 (月・水～土) ○面接相談 予約専用 TEL 268-8302 (祝日・年末年始・休館日を除く) 〔予約受付時間〕 9時～17時 (月～土) (火のみ21時まで) ※離婚、労働など法律に関わる問題 (弁護士が対応) や就業による自立、気持ちの伝え方などコミュニケーションに関する相談を希望される方は、面接相談の際にご相談ください
女性医療相談 (女性医師による健康相談) (要予約)	宮城県女医会 予約受付専用 TEL 090-7075-2525 〔予約受付時間〕 9時～17時 (月～金) * 〔相談時間〕 14時～17時 (土) ** ※毎月2回。実施日はお問い合わせください **
せんだい妊娠ほっとライン (思いがけない妊娠など、妊娠等に関する相談)	せんだい妊娠ほっとライン 〔相談時間〕 17時～22時 (年中無休) LINE: 右の二次元コードを読み取るか、LINE アプリで ID (@215cjgku) を検索し、友だち追加し相談内容を送信 

【子育て・教育に関すること】

相談内容	担当課など
子供家庭総合相談	各区保健福祉センター家庭健康課、宮城総合支所保健福祉課
子育て何でも電話相談	こども若者相談支援センター 〔電話相談〕 TEL 216-1152 8時30分～17時 〔子ども若者メール相談〕 右の二次元コードを読み取るか、インターネットで「仙台市 メール相談」で検索 
子どもに関する相談 (面談時間は要予約)	こども若者相談支援センター TEL 214-8602 〔面談時間〕 8時30分～18時 (月～金) *
	児童相談所 TEL 718-2580 または「189 (イチハヤク)」 ※児童虐待等、緊急の場合は夜間・休日も受け付けます 親子こころの相談室 TEL 219-5220
せんだいみやぎ 子ども・子育て相談 (子育て、家庭、親子関係などの悩み相談)	せんだいみやぎ 子ども・子育て相談 〔SNS相談〕 9時～20時 (月～土) (年末年始を除く) 右の二次元コード (アカウント ID: @345fenuv) を読み取るか、インターネットで「せんだいみやぎ 子ども・子育て相談」で検索 
子どものこころの相談 (要予約)	各区保健福祉センター家庭健康課

* : 土・日・祝日・年末年始を除く ** : 祝日・年末年始を除く
記載のないものは、土・日・祝日・年末年始を除く毎日8時30分～17時

【子育て・教育に関すること】

相談内容	担当課など
子ども若者電話相談 (子ども・若者自身やその保護者の悩み、ヤングケアラーの相談等)	こども若者相談支援センター 〔電話相談〕 TEL 0120-783-017 (24時間 365日) 〔子ども若者メール相談〕 右の二次元コードを読み取るか、インターネットで「仙台市 メール相談」で検索 
ひとり親の就業・自立・養育費に関する相談 (母子家庭)	仙台市母子家庭相談支援センター TEL 212-4322 (面接時間は要予約) 〔面談・電話相談時間〕 11時～19時 (火)、9時～17時 (水～土) (祝日・年末年始・休館日を除く)
ひとり親の就業や生活に関する相談 (父子家庭)	仙台市父子家庭相談支援センター TEL 302-3663 メール: kosodate@personal-support.org 〔相談時間〕 TEL 18時～20時 (月～金) ** メール: 随時 (返信は、祝日・年末年始を除く、センターの開所時間になります)
保育所等の利用に関する相談	各区保健福祉センター保育給付課、宮城総合支所保健福祉課
学校就学に関する相談	学事課 TEL 214-8860
学校教育に関する相談	教育相談課教育相談室 TEL 214-0002 ファクス 214-0003 〔相談時間〕 9時～17時 (月～金) *
	24時間いじめ相談専用電話 TEL 0120-81-2455 (24時間 365日)
いじめ等についての相談	仙台市いじめ等相談支援室 S-KET(エスケット) ○電話相談 TEL 0120-303-836 ○メール相談 s-ket@city.sendai.jp ○面接相談 原則予約制 ※上記の番号におかけください 〔開設時間〕 10時～17時 (月・水・木・土) 12時～19時 (火・金)  メールはこちら からが便利です **
児童館・児童クラブの相談	児童クラブ事業推進課 TEL 214-8176
青少年の就労相談・支援	こども若者相談支援センター TEL 214-8602

【性別による差別・男性相談・男女共同参画推進に関すること】

相談内容	担当課など
性別による差別などに関する相談	仙台市男女共同参画推進センター (エル・ソーラ仙台) TEL 268-8043 〔相談時間〕 9時～17時 (月～土) (祝日・年末年始・休館日を除く)
男性相談 (生き方や働き方、人間関係などのさまざまな悩みについての男性相談員による相談)	仙台市「男性のための電話相談」 TEL 302-6158 〔相談日時〕 毎月第2・4金曜 18時～21時 (祝日を除く)
男女共同参画推進に関する市民活動相談	仙台市男女共同参画推進センター (エル・パーク仙台) 市民活動スペース TEL 268-8301 〔相談時間〕 9時～21時 (年末年始・休館日を除く)

【東日本大震災関連】

相談内容	担当課など
東日本大震災に係る宅地復旧事業に関する相談	宅地保全課 TEL 214-8450 ○宅地復旧事業で復旧した宅地に関する相談 ○滑動崩落防止施設 (保全条例等) の保全に関する相談

* : 土・日・祝日・年末年始を除く ** : 祝日・年末年始を除く
記載のないものは、土・日・祝日・年末年始を除く毎日8時30分～17時

【その他の相談】

相談内容	担当課など
管理不全な空家に関する相談	各区区民生活課、宮城総合支所まちづくり推進課、 秋保総合支所総務課 ○管理不全な空家 ※空家が所在する区・総合支所にご相談ください 市民生活課 TEL 214-6148 ○空家等対策について
住まいの活用相談	住宅政策課 TEL 214-8330 ○仙台市内の住宅所有者対象（住宅売却等の方法等について）
消費生活相談 （悪質商法・契約・クレジット・ 多重債務等のトラブル）	消費生活センター TEL 268-7867（日・祝日・年末年始・臨時休館日を除く） 〔相談時間〕9時～17時（月～金）受付は16時30分まで 〔相談時間〕9時～16時（土）受付は16時まで 消費者ホットライン 「188(イヤヤ)」
生活に困窮した時の仕事や 住まいなどに関する相談 （予約優先）	仙台市生活自立・仕事相談センターわんすてっぷ TEL 395-8865 〔相談予約受付時間〕9時～16時（月～金） * 〔開所時間〕9時～18時（月～金） *
犯罪被害相談	仙台市犯罪被害者等支援総合相談窓口 TEL 214-6151 〔相談時間〕9時～17時（月～金） *
一般労働相談	仙台市労働相談室（市役所本庁舎1階）TEL 214-6144 〔相談時間〕火曜10時～12時、13時～16時 **
多言語での生活相談 （情報提供）	仙台多文化共生センター TEL 265-2471 〔相談時間〕9時～17時（休室日を除く） 通訳サポート電話 TEL 224-1919 ※通訳との三者間通話でコミュニケーションのサポートを行います （英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ネパール語等22言語に対応）
市道補修整備に関する相談	各区道路課、宮城総合支所道路課、秋保総合支所建設課 ※道路を管轄する区または総合支所にご相談ください
市営住宅に関する相談	（公財）仙台市建設公社募集課 TEL 214-3604
木造住宅の耐震診断・耐震 改修工事の相談（予約優先）	建築指導課 TEL 214-8323 または各区街並み形成課 〔対象住宅〕昭和56年5月31日以前に建築確認を受けて着工した 個人所有の戸建木造住宅（2階建て以下の在来軸組構法） 〔対応者〕耐震診断士（建築士）
開発行為・宅地造成に関する 相談	開発調整課 ○青葉区・泉区に所在する物件（審査指導第一係） TEL 214-8344 ○宮城野区・若林区・太白区に所在する物件 （審査指導第二係） TEL 214-8319
宅地 ^{ようへき} 擁壁の安全対策に関する 相談	宅地保全課 TEL 214-8450 ○宅地 ^{ようへき} 擁壁の安全対策に係る専門家派遣制度及び助成金制度
マンションの管理相談 （予約優先）	住宅政策課 TEL 214-8306 〔相談日時〕第3土曜 13時～16時 〔相談場所〕行政困りごと相談所（東北管区行政評価局）→P.10 参照 〔対応者〕マンション管理士
経営や創業・各種補助金に 関する相談（中小企業）	仙台市中小企業応援窓口（オーエン） TEL 724-1122 仙台市起業支援センター（アシスタ） TEL 724-1124

*：土・日・祝日・年末年始を除く **：祝日・年末年始を除く

記載のないものは、土・日・祝日・年末年始を除く毎日8時30分～17時

【その他の相談】

相談内容	担当課など
ペットに関する相談	動物管理センター（アニマル仙台） TEL 258-1626
ごみに関する相談	青葉環境事業所 ○青葉区にお住まいの方 TEL 277-5300
	宮城野環境事業所 ○宮城野区にお住まいの方 TEL 236-5300
	若林環境事業所 ○若林区にお住まいの方 TEL 289-2051
	太白環境事業所 ○太白区にお住まいの方 TEL 248-5300
	泉環境事業所 ○泉区にお住まいの方 TEL 773-5300
	家庭ごみ減量課 TEL 214-8227
公害に関する相談	環境対策課 ○騒音に関すること（推進係） TEL 214-8221 ○大気に関すること（大気係） TEL 214-8222 ○水質に関すること（水質係） TEL 214-8223
野生鳥獣による被害に関する相談	各区区民生活課、宮城総合支所まちづくり推進課、秋保総合支所総務課、または環境共生課 TEL 214-0013
野生鳥獣による農作物の被害に関する相談	農業振興課 TEL 214-8334
スポーツ施設の利用に関する問い合わせ・相談	スポーツナビゲーションセンターせんだい TEL 215-3233 〔相談時間〕 9時～19時（年末年始を除く）
市民活動相談	仙台市市民活動サポートセンター TEL 212-3010 〔相談時間〕 10時～20時（月～土） 10時～17時（日・祝日） 〔休館日〕 毎月第2・4水曜（祝日の場合はその翌日）・年末年始
サークル活動や各種講座等、生涯学習に関する情報提供や相談	各市民センター 生涯学習支援センター TEL 295-0403 青葉区中央市民センター TEL 223-2516 宮城野区中央市民センター TEL 791-7015 若林区中央市民センター TEL 282-1173 太白区中央市民センター TEL 304-2741 泉区中央市民センター TEL 372-8101 左記のいずれも 〔相談時間〕 8時30分～17時 〔休館日〕 原則として月曜・祝翌日・年末年始
図書館資料による調べもの相談	市民図書館 TEL 261-1585 9時30分～20時（火～金） 9時30分～18時（土・日・祝日） 宮城野図書館 TEL 256-7361 9時30分～19時（火～金） 太白図書館 TEL 304-2742 9時30分～17時（土・日・祝日） 泉図書館 TEL 375-6161 9時30分～19時（火～金） 若林図書館 TEL 282-1175 9時30分～18時（土・日・祝日） 広瀬図書館 TEL 392-8421 榴岡図書館 TEL 295-0880 左記のいずれも 〔休館日〕 月曜・祝翌日、1月～11月の第4木曜、年末年始、蔵書点検期間等
花と緑の相談所	七北田公園都市緑化ホール ○緑の相談・花と緑のおゆずり情報受付専用 TEL 343-7741 〔相談時間〕 9時～16時30分 〔休館日〕 月曜（祝日の場合はその翌日）・年末年始

市以外の相談窓口

1 人権相談所（仙台法務局）

〔電話相談〕 ○みんなの人権 110 番 TEL 0570-003-110

○女性の人権ホットライン TEL 0570-070-810

○子どもの人権 110 番 TEL 0120-007-110

○外国語人権相談ダイヤル TEL 0570-090-911

（中国語、韓国語、英語、フィリピン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語、スペイン語、インドネシア語、タイ語）

〔インターネット相談〕（パソコン、携帯電話、スマートフォン共通）<https://www.jinken.go.jp/>

〔SNS（LINE）による相談〕https://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken03_00034.html

（法務省ホームページに利用案内があります）

〔面談による相談〕 事前予約制。上記電話相談の電話番号からご予約ください。

相談内容	日時
人権問題（いじめ・虐待・DV・近隣関係・その他人権等）に関する相談 〔対応者〕 人権擁護委員、法務局職員	毎週月～金曜 8時30分～ 17時15分
外国語人権相談ダイヤル ※民間の多言語電話通訳サービス提供事業者に接続のうえ、法務局につながります	毎週月～金曜 9時～17時

2 行政困りごと相談所（東北管区行政評価局）

〔相談会場〕 藤崎一番町館 6 階（青葉区一番町三丁目 4 番 1 号／TEL・ファクス 263-6201）

○相談種別欄や相談内容欄に特に記載がない場合の予約は、TEL 263-6201 へ

○藤崎の店休日等により相談日が一部変更となる場合がありますので、詳しくは TEL 263-6201 にお問い合わせください。

相談種別	相談内容	日時
行政一般相談	国の業務、独立行政法人・特殊法人（国立大学・国立病院・郵便局など）等の業務に関する相談	毎日（店休日・年末年始を除く） 10時～18時
情報公開・行政手続制度相談	行政機関情報公開法、独立行政法人情報公開法、行政手続法及び行政不服審査法の制度に関する案内	第3火曜 10時～16時
借金の相談 （予約優先）	借金の返済等に関する相談 ※必要に応じ弁護士・司法書士等の専門家へ引き継ぎます 〔予約先〕 東北財務局金融監督第三課 TEL 266-5703	第1・3金曜 10時～16時 **
県政一般相談	宮城県の業務に関すること	第2火曜 13時～16時
警察安全相談	交通問題、防犯対策のほか、DV、特殊詐欺、インターネット犯罪等各種被害に関すること	偶数月の第3水曜 10時～16時

**：祝日・年末年始を除く

（次ページへ続く）

2 行政困りごと相談所（東北管区行政評価局）

相談種別	相談内容	日時
市政一般相談	仙台市の業務に関すること	第1水曜 13時～16時 **
法律相談 (予約優先)	弁護士による無料法律相談	第2土曜 13時～17時
税務相談 (予約優先)	税理士による無料税務相談	第4水曜 13時～16時
司法書士相談 (予約優先)	相続・売買・贈与等に伴う不動産登記手続、会社・法人に関する登記手続、成年後見制度、その他法律相談	第3木曜 13時～16時
年金保険・労働相談 (予約優先)	社会保険労務士による年金、保険及び労働相談	第4土曜 13時～16時
土地家屋調査士 相談 (予約優先)	不動産の表示に関する登記（土地の分筆登記・地目変更登記、建物の表題変更登記（増改築）・滅失登記等）、土地境界トラブルに関すること	第4木曜 13時～16時 **
不動産鑑定士相談 (予約優先)	不動産の価格水準、売買・交換、鑑定評価、賃料、権利関係、有効利用等に関すること	第2木曜 13時～17時
宅地建物取引士 相談 (予約優先)	宅地建物の売買・賃貸の契約や取引等に関すること	第1月曜 13時～16時 **
行政書士相談 (予約優先)	遺言・遺産分割協議書等相続関係書類の作成、許認可等関係書類の作成・申請手続、法人設立関係書類の作成等に関すること	第1土曜 13時～16時
マンションの管理 相談 (予約優先)	マンション管理士によるマンションの管理運営相談 〔予約先〕 仙台市住宅政策課 TEL 214-8306	第3土曜 13時～16時
家庭・職場・地域等 での困りごと相談 ～男女共同参画に 関する施策の推進 について～	行政相談委員による男女共同参画からみた社会制度・慣行の見直し、意識の改革、男女の生活と仕事の調和、高齢者・障害者・外国人等が安心して暮らすための環境整備、地域・防災・環境その他各分野における男女共同参画施策についての総合相談	第1木曜 13時～15時 **

**：祝日・年末年始を除く



行政相談マスコット
キクーン

※総務省行政相談センター「きくみみ宮城」（仙台第2合同庁舎11階）でも、行政一般相談に応じます

〔行政苦情110番〕

TEL 0570-090110（相談時間 8時30分～17時30分）

（夜間、土・日曜、祝日、年末年始は留守番電話）

ファクス 262-7844

インターネット相談受付は右の二次元コードを読み取るか、

インターネットで「行政相談受付」で検索





電話:022-398-4894

FAX:022-398-5070

受付時間:平日 8:00~20:00(年中無休)
土日祝日・年末年始は17:00まで

ホームページによくある質問と回答(FAQ)も掲載しています。

 <https://faq.callcenter.city.sendai.jp/>

市民の声 —令和4年度広聴相談事業年報—

令和5年9月発行

発行・編集 仙台市 市民局 区政部 広聴課
〒980-8671

仙台市青葉区国分町三丁目7番1号

電話 022-214-6132 FAX 022-213-8181

メールアドレス sim004030@city.sendai.jp

本書は仙台市ホームページにも掲載しています。

<https://www.city.sendai.jp/kochotoke-kocho/shise/koho/kocho/sonota/index.html>