

市民の声

令和元年度 広聴相談事業年報

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	20
	(3) 苦情	27
	(4) 照会	33
	(5) その他	36
6	「市民の声」の傾向と分析	37
III	一般相談、特別相談	
1	一般相談	41
2	特別相談	42
IV	集会広聴	
1	市長とふれあいトーク	45
2	地域懇談会	49
V	その他（調査広聴、市政出前講座）	
1	調査広聴	50
	(1) 市政モニター	50
	(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）	51
2	市政出前講座	58
VI	参 考 資 料	
	○ 仙台市市民の声事務取扱要綱	59
	○ 「市長への手紙」用紙と封筒	63
	○ 仙台市パブリックコメント手続きに関する実施要綱	65
	○ 市政出前講座実施要綱	67
	○ 仙台市市民相談のご案内	69

※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月に登記相談の特別相談を開始した。

(3) 国際化への対応 ……「通訳サポート電話」

国際化の進展で外国籍市民や留学生が増加したことに対応するため、昭和59年6月に外国人から寄せられる相談に英語で答える「イングリッシュ・ホット・ライン」を開設した。現在は、対応言語を増やし、「通訳サポート電話」の名称で、文化観光局交流企画課の所管事業として、公益財団法人仙台観光国際協会に事業を委託している。

(4) 区役所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、区役所で広聴相談業務を開始し、区役所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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 「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。

(8) 「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、従来の所定様式の内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。

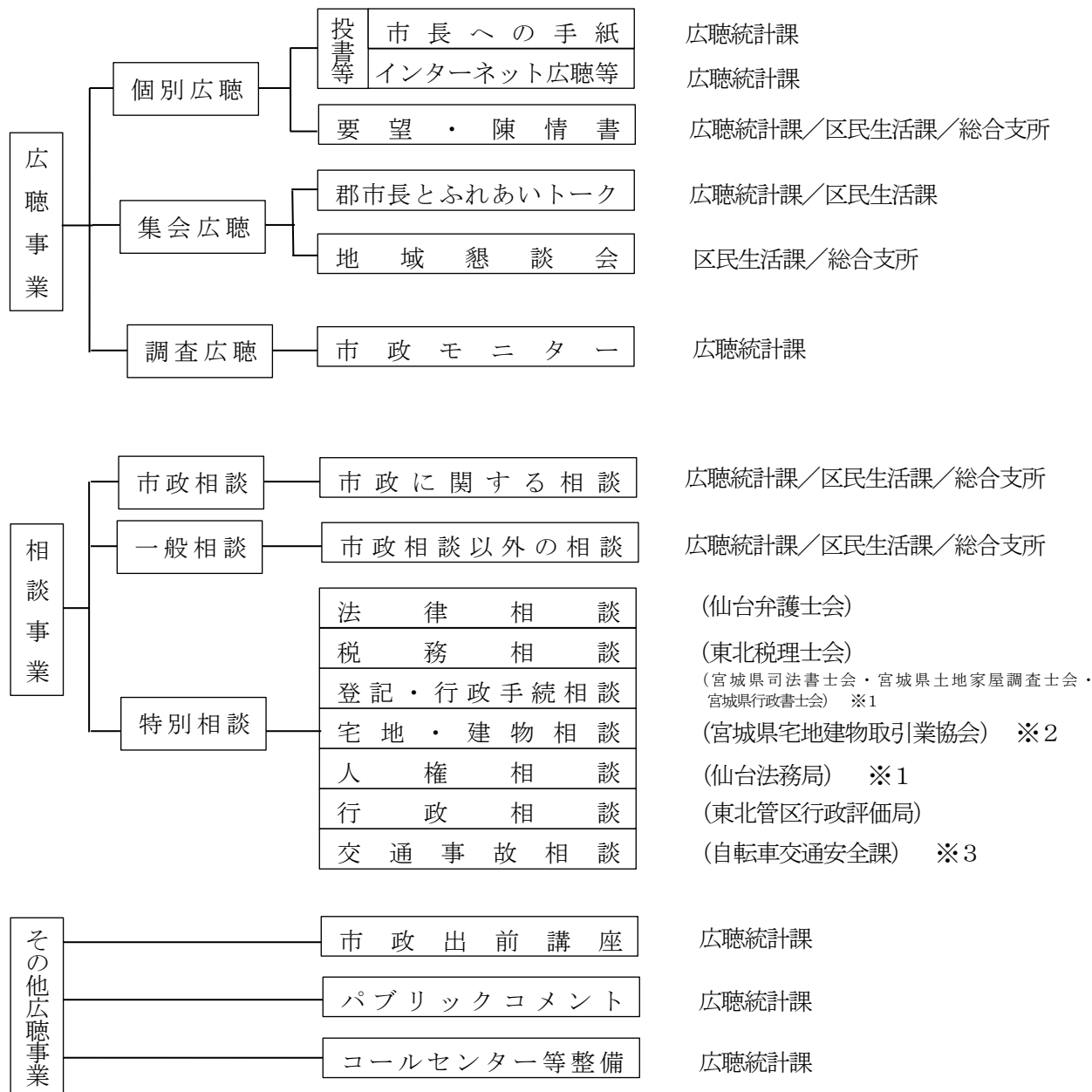
仙台市ホームページからインターネットで寄せられる意見等は、新たに「インターネット広聴等」とし、「市長への手紙」と「インターネット広聴等」を総称して「市長あての手紙」とした。

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. 1	さわやかトークあすの仙台開始（平成18年3月廃止）
34. 4	市民室に広聴箱を設置	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）
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）	7. 4	まちづくり提案箱の郵送受付を開始
36. 4	市長を囲む懇談会を実施（昭和60年4月廃止）	7. 6	広聴課にまちづくり提案の専用ファクスを設置
36. 5	市の施設を見る会を実施（平成18年4月廃止）	8. 4	市民局広聴課から市民局広聴相談課に組織変更
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）	9. 3	仙台市ホームページ上で市民の意見の受付開始
44. 4	総務局広報課に広聴係を設置 地域相談員を配置	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）
44. 10	市民相談室で税理士による税務相談を開始	10. 4	区民モニター制度を開始（平成13年3月廃止） 関係部局に広聴管理者及び主任を設置 広聴相談業務管理システムの開発に着手
45. 5	移動市民相談を開始	11. 1	生活環境等パトロールネット事業を開始
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. 2	生活環境等情報ネット事業を開始
47. 5	市長室に相談課を新設	11. 3	広聴相談業務管理システム稼働
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月より電話番号の公表を停止）	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カ所でスタート）
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	12. 2	庁内LANによる市民の声ネットワークシステム稼働
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	12. 3	宮城総合支所の交通事故相談を廃止
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）	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） 区民モニターを市政モニターに統合
59. 4	市長室相談課から市民局相談課に組織変更	14. 7	市政出前講座事業を開始
59. 6	イングリッシュ・ホット・ラインを設置	14. 10	インターネットアンケートモニターを開始
60. 4	地域懇談会を開始	14. 11	仙台市ホームページ上に広聴のページを開設
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	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 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） 仙台を見る・知る・学ぶ会を開始（平成26年3月廃止）
63. 3	泉総合支所設置に伴い市民相談課相談係設置 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 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） 各区に市民相談室を設置 各区の市民相談室と宮城総合支所で特別相談等を開始	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
2. 1	区政懇談会を開始	21. 11	市長とカフェトークを開始
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） 地域懇談会を区毎に開催	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
3. 4	市政モニター制度を開始（各年100人）	22. 7	仙台市パブリックコメント手続に関する実施要綱を策定
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	22. 8	一見る・聞く・歩くー市長と地域のつどいを開始
6. 3	市民意識調査（まちづくり市民アンケート）を実施	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）
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）	23. 4	被災者支援相談窓口を設置
6. 7	区政アドバイザー制度を開始（平成10年3月廃止） 動く区長室を開始	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
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カ所）（平成11年7月廃止）	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）
		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した）

2 広聴相談事業の体系

令和2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は青葉区のみで実施
 ※3は本庁舎及び青葉区を除く各区役所で実施

3 広聴相談事業一覧

(1) 広聴事業

令和2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277か所に設置）、市長あての封書・はがきとファクス（広聴統計課に設置「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	～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)

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)
	登記・行政手続相談	登記及び行政手続き等についての司法書士、土地家屋調査士、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)
	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。 (青葉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。 (本庁相談室と青葉区を除く各区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、説明すると共に、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。
コールセンター等整備	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等の開設に向けて、必要な準備を進めている。

4 広聴相談事業受付件数（令和元年度）

（単位：件）

区分	合計	広聴統計課	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			
個別 広聴	市長への手紙	1,170	1,170	-	-	-	-	-	-	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	2,004	2,004	-	-	-	-	-	-	インターネット（Eメール）によるもの 1,997件 新聞投書によるもの 7件	
	要望・陳情書	1,303	11	1,292	145	281	318	391	157		
	小計	4,477	3,185	1,292	145	281	318	391	157		
相 談	市一般 相談	市政相談	972	798	174	51	9	56	51	7	来庁相談 225件 電話相談 642件 その他 105件
		一般相談	3,144	90	3,054	684	418	388	790	774	来庁相談 1,283件 電話相談 1,824件 その他 37件
		小計	4,116	888	3,228	735	427	444	841	781	来庁相談 1,508件 電話相談 2,466件 その他 142件
	特 別 相 談	法律相談	1,339	-	1,339	416	213	238	216	256	(仙台弁護士会)
		税務相談	336	-	336	106	46	42	67	75	(東北税理士会宮城県支部連合会)
		登記・行政手続相談	273	-	273	43	48	42	72	68	(宮城県司法書士会・土地家屋調査士会・行政書士会)
		宅地・建物相談	31	-	31	31	-	-	-	-	(宮城県宅地建物取引業協会)
		人権相談	35	-	35	10	11	3	3	8	(仙台人権擁護委員協議会)
		行政相談	27	-	27	1	5	1	3	17	(東北管区行政評価局)
		交通事故相談	154	※	154	147	0	1	5	1	(自転車交通安全課) ※青葉区は交通事故相談所（本庁1階）で受けた件数。 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	2,195	-	2,195	754	323	327	366	425		
	合計	10,788	4,073	6,715	1,634	1,031	1,089	1,598	1,363		

広聴相談事業受付件数の推移

(単位：件・%)

区 分		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度		
		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	1,688	108.5	1,330	78.8	1,009	59.8	1,090	108.0	1,170	107.3	
	インターネット広聴等	839	63.3	1,053	125.5	1,114	132.8	1,573	141.2	2,004	127.4	
	要望・陳情書	738	69.2	1,073	145.4	1,375	186.3	1,519	110.5	1,303	85.8	
	小計	3,265	82.7	3,456	105.8	3,498	107.1	4,182	119.6	4,477	107.1	
相 談	市政・ 一般	市政相談	782	103.6	875	111.9	690	88.2	878	127.2	972	110.7
		一般相談	5,475	127.2	4,132	75.5	3,725	68.0	3,341	89.7	3,144	94.1
		小計	6,257	123.7	5,007	80.0	4,415	70.6	4,219	95.6	4,116	97.6
	特 別 相 談	法律相談	1,410	85.7	1,341	95.1	1,363	96.7	1,334	97.9	1,339	100.4
		税務相談	329	89.6	259	78.7	295	89.7	305	103.4	336	110.2
		登記・行政手続相談	250	81.2	238	95.2	262	104.8	271	103.4	273	100.7
		宅地・建物相談	46	80.7	46	100.0	30	65.2	38	126.7	31	81.6
		人権相談	43	35.2	52	120.9	43	100.0	57	132.6	35	61.4
		行政相談	20	58.8	25	125.0	26	130.0	27	103.8	27	100.0
		交通事故相談	282	56.7	272	96.5	231	81.9	243	105.2	154	63.4
		小計	2,380	78.5	2,233	93.8	2,250	94.5	2,275	101.1	2,195	96.5
	合計		11,902	98.9	10,696	89.9	10,163	85.4	10,676	105.0	10,788	101.0



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。

市民局広聴統計課、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、広聴統計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2年3月末現在で277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	7	8	14	18	53	34	70	27	294	525
女性	0	7	27	37	33	43	37	12	81	277
未記入	1	3		2		4	2	1	355	368
合計	8	18	41	57	86	81	109	40	730	1,170
割合%	0.7%	1.5%	3.5%	4.9%	7.4%	6.9%	9.3%	3.4%	62.4%	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	11	32	95	99	78	57	11	3	1,618	2,004
割合%	0.6%	1.6%	4.7%	4.9%	3.9%	2.8%	0.6%	0.2%	80.7%	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上で、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

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年度比
団体数	105	100	86	86.0%
件数	1,375	1,519	1,303	85.8%

(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、市民局広聴統計課、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	平成 29 年度		平成 31 年度		令和元年度	
	件 数	前年度比	件 数	前年度比	件 数	前年度比
窓口来庁	133	69.6	189	142.1	225	119.1
電 話	494	82.1	587	118.8	642	109.4
その他(手紙・FAX・メール等)	63	76.8	102	161.9	105	102.9
合 計	690	78.9	878	127.3	972	110.7

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	183	18.8	40	4.0	2	0.2
電 話	399	41.1	233	24.0	10	1.0
その他(手紙・FAX・メール等)	28	2.9	19	2.0	58	6.0
合 計	610	62.8	292	30.0	70	7.2

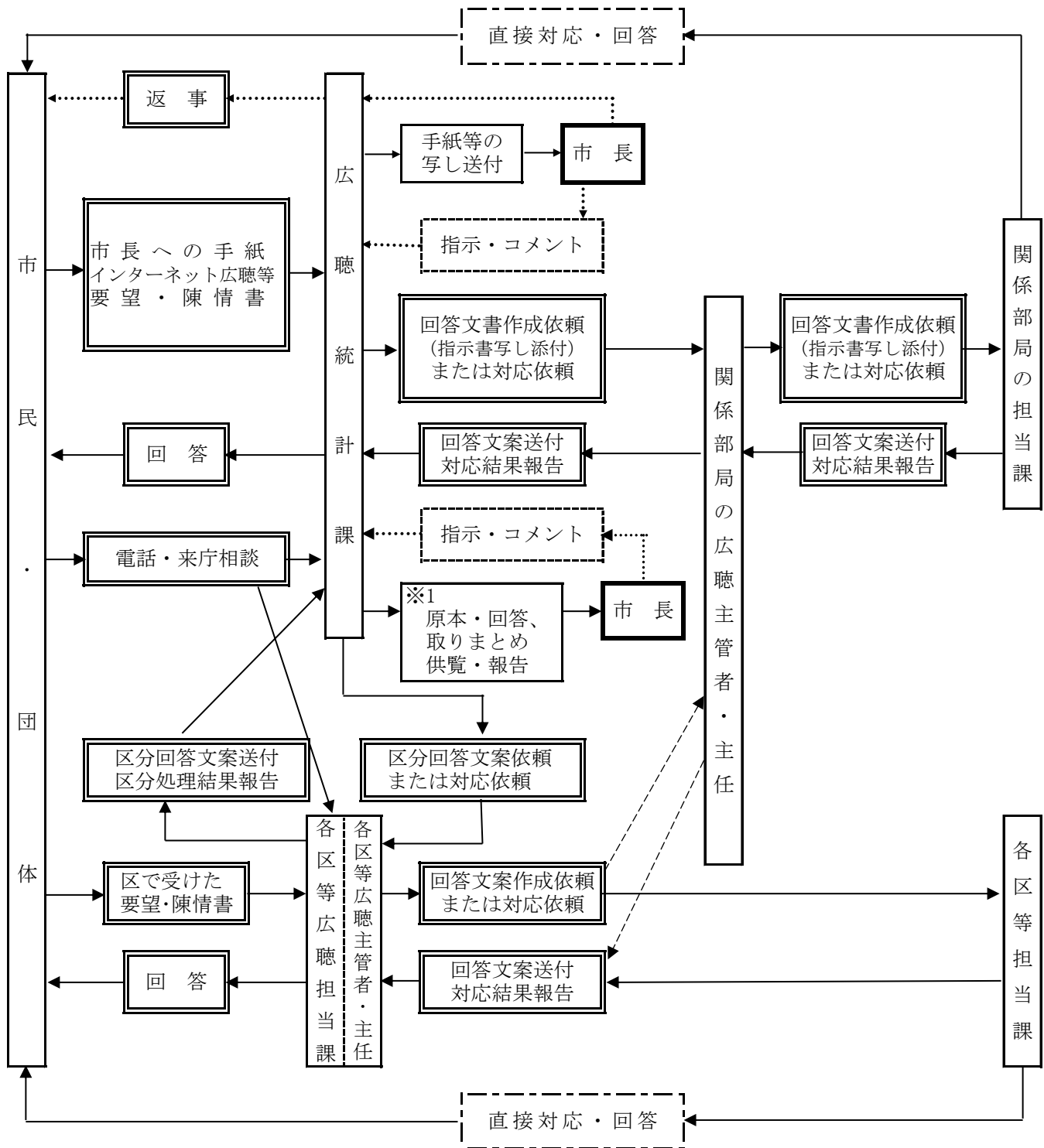
※ 構成比は、全体件数(972件)に対する割合

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	6	64	74	28	53
電 話	61	169	246	47	119
その他(手紙・FAX・メール等)	6	66	10	17	6
合 計	73	299	330	92	178

2 「市民の声」の事務処理フロー（令和元年度）



- 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・地域振興係長（秋保総合支所）
 ※1 市長への手紙、インターネット広聴等、要望・陳情書及び市政に関する電話・来庁相談については、広聴統計課が各区等広聴担当課で受け付けた分も含め、市長に供覧・報告する。

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跨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、いたづら等 ※ 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	36 (3.1)	▲83 (30.3)	43 (2.2)	▲610 (6.6)	0 (0.0)	—	73 (7.5)	▲111 (39.7)	152 (2.8)	▲804 (15.9)
要 望	631 (53.9)	130 (126.0)	1,151 (57.4)	868 (406.7)	1,303 (100.0)	▲261 (85.8)	299 (30.8)	80 (136.5)	3,384 (62.1)	862 (134.2)
苦 情	225 (19.2)	▲9 (96.2)	603 (30.1)	204 (151.1)	0 (0.0)	—	330 (34.0)	3 (100.9)	1,158 (21.3)	198 (120.6)
照 会	35 (3.0)	2 (106.1)	82 (4.1)	▲12 (87.2)	0 (0.0)	—	92 (9.5)	41 (180.4)	209 (3.8)	31 (117.4)
その 他	243 (20.8)	40 (119.7)	125 (6.2)	▲19 (86.8)	0 (0.0)	—	178 (18.3)	81 (183.5)	546 (10.0)	102 (123.0)
合 計	1,170 (100)	80 (107.3)	2,004 (100)	431 (127.4)	1,303 (100)	▲261 (85.8)	972 (100)	94 (110.7)	5,449 (100)	398 (107.7)

※ 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（令和元年度－平成30年度）

「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 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度	
	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	297 (7.3)	72 (132.0)	339 (7.8)	42 (114.1)	644 (15.4)	305 (190.0)	956 (18.9)	312 (148.5)	152 (2.8)	▲804 (15.9)
要望	1,576 (38.9)	▲107 (93.6)	1,959 (45.2)	383 (124.3)	2,122 (50.7)	161 (108.7)	2,522 (50.4)	400 (118.9)	3,384 (62.1)	862 (134.2)
苦情	1,000 (24.7)	0 (100.0)	1,106 (25.5)	106 (110.6)	857 (20.5)	▲249 (77.5)	960 (20.0)	103 (112.0)	1,158 (21.3)	198 (120.6)
照会	271 (6.7)	114 (172.6)	294 (6.8)	23 (108.5)	158 (3.8)	▲142 (53.7)	178 (3.5)	20 (112.7)	209 (3.8)	31 (117.4)
その他	903 (22.3)	574 (274.5)	633 (14.6)	▲270 (70.1)	405 (9.7)	▲228 (64.3)	444 (8.8)	39 (109.6)	546 (10.0)	102 (123.0)
合計	4,047 (100)	653 (119.2)	4,331 (100)	284 (107.0)	4,188 (100)	▲143 (96.7)	5,060 (100)	872 (120.8)	5,449 (100)	389 (107.7)

※ 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（令和元年度 - 平成 30 年度）

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
危機管理室	7	▲ 7	80	50	10	2	3	2	8	5	108	52	192.9%
総務局	5	▲ 52	41	16	41	14	9	4	20	▲ 7	116	▲ 25	82.3%
まちづくり政策局	9	▲ 4	18	5		▲ 1	2	0	4	4	33	4	113.8%
財政局	5	▲ 14	72	35	34	▲ 3	4	▲ 2	7	▲ 1	122	15	114.0%
市民局	10	▲ 45	211	113	47	▲ 1	39	22	25	8	332	97	141.3%
健康福祉局	7	▲ 50	339	52	48	▲ 14	30	10	48	33	472	31	107.0%
子供未来局	10	▲ 19	98	24	213	146	5	1	5	3	331	155	188.1%
環境局	6	▲ 27	87	16	17	▲ 16	16	5	14	3	140	▲ 19	88.1%
経済局	1	▲ 13	54	15	6	1	2	▲ 2	3	1	66	2	103.1%
文化観光局	20	▲ 68	131	75	18	▲ 1	8	2	15	3	192	11	106.1%
都市整備局	12	▲ 32	170	56	30	▲ 5	10	▲ 11	10	5	232	13	105.9%
建設局	13	▲ 52	236	63	40	▲ 14	5	▲ 2	6	1	300	▲ 4	98.7%
青葉区役所	5	▲ 52	268	71	65	3	18	11	24	10	380	43	112.8%
宮城総合支所		▲ 2	18	8	9	▲ 2	2	2	4	▲ 3	33	3	110.0%
宮城野区役所	1	▲ 22	254	66	30	▲ 6	7	5	13	3	305	46	117.8%
若林区役所	2	▲ 16	203	28	30	6	7	2	39	37	281	57	125.4%
太白区役所	3	▲ 61	327	▲ 24	40	▲ 27	10	1	14	2	394	▲ 109	78.3%
秋保総合支所	0	0	12	▲ 21	0	0	0	0	1	1	13	▲ 20	39.4%
泉区役所	1	▲ 5	224	42	21	▲ 15	8	▲ 1	50	44	304	65	127.2%
会計室	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	-
消防局	0	▲ 2	10	3	12	9	0	▲ 1	14	9	36	18	200.0%
教育局	16	▲ 160	264	67	368	136	7	▲ 16	18	▲ 6	673	21	103.2%
選挙管理委員会事務局	3	3	17	15	7	7	4	4	1	1	32	30	1600.0%
人事委員会事務局	0	▲ 1	5	3	0	▲ 2	1	1	1	0	7	1	116.7%
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	2	2	1	1	1	▲ 1	0	0	4	2	200.0%
議会事務局	1	▲ 5	4	▲ 1	3	▲ 2	2	▲ 1	0	0	10	▲ 9	52.6%
水道局	0	▲ 14	18	8	10	▲ 5	1	▲ 2	2	▲ 1	31	▲ 14	68.9%
交通局	5	▲ 43	134	32	38	▲ 17	6	▲ 3	15	5	198	▲ 26	88.4%
ガス局	2	▲ 5	3	2	2	0	0	0	2	2	9	▲ 1	90.0%
市立病院	2	0	8	5	11	4	1	0	8	6	30	15	200.0%
その他	6	▲ 36	75	35	7	0	1	1	175	▲ 66	264	▲ 66	80.0%
合 計	152	▲ 804	3,384	862	1,158	198	209	31	546	102	5,449	389	107.7%
前 年 比		15.9%		134.2%		120.6%		117.4%		123.0%		107.7%	

※ 増減は、前年度件数との比較(令和元年度 - 平成30年度)

(1)提言

担当局／課	件数	内容分類（件数）
危機管理室	危機管理課	7 新型コロナウイルス対策(6) ドローン活用(1)
	小計	7
総務局	秘書課	3 美術館移転(3)
	人事課	1 懲戒処分(1)
	職員研修所	1 職員研修(1)
	小計	5
まちづくり政策局	防災環境都市・震災復興室	2 防災教育(1) その他(1)
	政策調整課	3 県民会館移転調整(1) 県立美術館移転調整(1) 都市機能(1)
	政策企画課	3 総合計画(3)
	定禅寺通活性化室	1 定禅寺通活性化(1)
	小計	9
財政局	財政課	1 その他(1)
	庁舎管理課	1 庁舎管理(1)
	本庁舎建替準備室	3 本庁舎建替準備(3)
	小計	5
市民局	区政課	1 区割り見直し(1)
	広聴統計課	4 市民の声(4)
	市民生活課	3 安全安心街づくり(1) 歩行禁煙(1) 客引き行為対策(1)
	自転車交通安全課	1 交通安全(1)
	男女共同参画課	1 せんだい男女共同参画財団(1)
	小計	10
健康福祉局	高齢企画課	2 高齢化社会対策(2)
	地域包括ケア推進課	1 認知症対策推進(1)
	健康政策課	1 健康診査(1)
	健康安全課	3 新型コロナウイルス対策(3)
	小計	7
子供未来局	いじめ対策推進室	1 いじめ対策(1)
	総務課	2 すこやか子育てプラン(2)
	子供家庭支援課	2 ひとり親家庭(1) 児童福祉施設(1)
	子供保健福祉課	1 母子保健(1)
	運営支援課	1 新型コロナウイルス対策(1)
	環境整備課	1 保育所民営化(1)
	保護支援課	2 児童福祉司(1) 一時保護(1)
	小計	10
環境局	環境企画課	2 地球温暖化対策(2)
	環境対策課	1 大気汚染等(1)
	家庭ごみ減量課	1 家庭ごみ指定袋(1)
	事業ごみ減量課	1 産廃減量・再資源化(1)
	泉環境事業所	1 ごみ集積所(1)
	小計	6
経済局	企業立地課	1 仙台港背後地活用(1)
	小計	1
文化観光局	交流企画課	2 外国人対策(2)
	観光課	3 定禅寺ジャズフェスティバル(1) 宿泊税(1) 大規模お祭り(1)
	誘客戦略推進課	1 インバウンド推進(1)
	スポーツ振興課	5 スポーツイベント(2) その他(3)
	文化振興課	9 音楽ホール(7) 駅ピアノ(2)
	小計	20
都市整備局	都市計画課	1 高さ規制(1)
	復興まちづくり課	2 震災遺構保存(1) その他(1)
	交通政策課	4 鉄道立体交差(2) 大規模駐車場規制(1) 駐車場附置義務(1)
	都心まちづくり課	3 仙台駅西口開発(3)
	市営住宅管理課	1 市営住宅管理(1)
	住宅政策課	1 空き家問題(1)
	小計	12

(1) 提言

担当局／課		件数	内容分類（件数）
建設局	道路計画課	1	交通安全施設等整備(1)
	道路保全課	5	街路灯契約管理(3) 道路橋梁の維持修繕(2)
	北道路建設課	1	西口駅前広場再整備(1)
	百年の杜推進課	1	保存樹木(1)
	公園課	1	公園緑地(1)
	河川課	1	河川整備・改修・維持(1)
	下水道計画課	1	内水氾濫(1)
	八木山動物公園	2	パンダ誘致(2)
小 計	13		
青葉区役所	保護第一課	1	職員(1)
	公園課	3	街路樹維持管理(2) 公園施設設置・管理(1)
	道路課	1	道路・橋梁維持修繕(1)
小 計	5		
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	区民生活課	1	交通安全(1)
	保護課	1	保護費(1)
小 計	2		
太白区役所	総務課	1	庁舎管理(1)
	障害高齢課	1	その他(1)
	街並み形成課	1	建築指導(1)
小 計	3		
泉区役所	管理課	1	その他(1)
小 計	1		
教育局	総務課	1	教育委員(1)
	教育指導課	2	歴史教育(2)
	教職員課	2	その他(2)
	教育相談課	8	いじめ不登校(8)
	文化財課	1	文化財管理(1)
	博物館	1	展示資料等(1)
	市民図書館	1	施設・設備(1)
小 計	16		
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	3	開票作業(3)
	小 計	3	
議会事務局	庶務課	1	喫煙室(1)
小 計	1		
交通局	経営企画課	1	民営化(1)
	業務課	2	利用者対応(2)
	輸送課	2	待機所(1) バス活性化(1)
小 計	5		
ガス局	事業改革調整室	2	民営化(2)
小 計	2		
市立病院	総務課	1	医師待遇改善(1)
	総合サポートセンター	1	利用者対応(1)
小 計	2		
その他	回答・対応困難	6	その他(6)
小 計	6		
総 計		152	

令和元年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【提言】

内容分類	危機管理室	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	泉区役所
1 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べきだとする意見	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0
2 施策や制度、業務等に対する批判意見	2	1	0	1	1	1	3	0	0	3	0	3	4	0	0	0	0	0	0
3 新たな施策や制度、業務等の提案意見	1	0	2	1	2	2	3	0	0	8	6	4	0	0	0	0	1	0	0
4 現行の施策や制度への取り組みをもっと促進すべきだとする意見	4	0	2	2	0	0	1	2	1	2	1	1	0	0	0	0	1	0	0
5 現行業務に対する改善意見	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0
6 現状の問題点や課題などを指摘して、指導や規制などを行うべきだとする意見	0	0	0	0	2	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0
7 その他	0	3	5	1	3	2	2	2	0	3	2	0	0	0	0	2	0	0	1
合計	7	5	9	5	10	7	10	6	1	20	12	13	5	0	1	2	3	0	1

内容分類	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 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べきだとする意見	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	5.3%
2 施策や制度、業務等に対する批判意見	0	0	4	2	0	0	0	1	0	1	0	1	0	28	18.4%
3 新たな施策や制度、業務等の提案意見	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	22.4%
4 現行の施策や制度への取り組みをもっと促進すべきだとする意見	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	22	14.5%
5 現行業務に対する改善意見	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	12	7.9%
6 現状の問題点や課題などを指摘して、指導や規制などを行うべきだとする意見	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	5.9%
7 その他	0	0	4	0	0	0	0	0	0	3	0	0	6	39	25.7%
合計	0	0	16	3	0	0	0	1	0	5	2	2	6	152	

令和元年度「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）
危機管理室	危機管理課	27	危機管理(19) その他(8)
	防災計画課	30	避難所(17) 地域防災計画(3) 防災に係る企画及び調整(2) 津波避難施設(1) その他(7)
	減災推進課	23	総合防災訓練(5) 地域防災リーダー(1) その他(17)
	小 計	80	
総務局	秘書課	2	その他(2)
	広報課	12	市政だより(6) ホームページ(3) 報道機関連絡調整(1) その他(2)
	庶務課	8	自衛隊(7) その他(1)
	文書法制課	1	その他(1)
	行政経営課	1	行財政改革(1)
	人事課	13	人事管理(7) 職員不祥事(5) その他(1)
	労務課	1	職員勤務条件(1)
	職員互助会	1	その他(1)
	職員研修所	2	職員研修(2)
	小 計	41	
まちづくり政策局	防災環境都市・震災復興室	4	メモリアル事業(2) 震災復興の総合調整(1) エネルギー政策(1)
	政策調整課	7	広域行政(2) その他(5)
	政策企画課	4	総合計画(2) その他(2)
	定禅寺通活性化室	3	定禅寺通活性化(3)
小 計	18		
財政局	財政企画課	20	施設等の命名権(5) 公共施設総合マネジメント(2) 仙台ふるさと応援寄付(2) その他(11)
	財政課	3	財政(1) その他(2)
	契約課	1	入札制度(1)
	検査課	1	工事検査(1)
	財産管理課	7	公有財産(2) 法定外公共物(2) その他(3)
	庁舎管理課	10	庁舎管理(9) その他(1)
	本庁舎建替準備室	5	本庁舎建替準備(5)
	税制課	6	税制(5) その他(1)
	市民税企画課	1	その他(1)
	資産税企画課	3	固定資産税・都市計画税(1) その他(2)
	資産課税課	2	課税台帳・公図・家屋証明(1) その他(1)
	徴収対策課	4	徴収・滞納処分(4)
	北徴収課	3	徴収・滞納処分(青葉・泉区)(3)
	南徴収課	1	徴収・滞納処分(宮城野・若林・泉区)(1)
	南固定資産税課	3	固定資産税(宮城野・若林・太白区)(3)
	収納管理課	2	その他(2)
小 計	72		
市民局	区政課	3	自衛官募集(1) その他(2)
	戸籍住民課	20	住民基本台帳(3) 個人番号カード(3) 住居表示(3) 戸籍(2) 印鑑登録(1) 行政境界の確認・変更(1) その他(7)
	地域政策課	40	自治組織・自治活動振興総括(10) 市民センター・区文化センター建設(7) コミセン・地区集会所等総合調整(4) 区文化センター(3) 地域施設設置・管理総合調整(2) 地域政策総合企画・調整(1) 地縁団体認可(1) (株)たいはっくる(1) その他(11)
	広聴統計課	58	市民の声(55) 市勢統計(1) その他(2)
	市民協働推進課	2	市民協働(1) その他(1)
	市民生活課	53	客引き行為対策(14) 安全安心の街づくり(9) 歩行喫煙(7) 防犯(5) 空家の適切な管理(3) その他(15)
	自転車交通安全課	22	交通安全(12) 杜の都の自転車プラン(4) 自転車保険(1) その他(5)
	男女共同参画課	11	男女共同参画(4) 男女共同参画推進センター(1) その他(6)
	消費生活センター	2	消費生活相談(1) その他(1)
小 計	211		

(2) 要望

担当局／課	件数	内容分類 (件数)
健康福祉局		
総務課	4	その他(4)
社会課	14	災害援護(4) 社会福祉(2) 東日本大震災に係る事務(2) 福祉センター・福祉プラザ(2) 民生委員児童委員(1) その他(3)
保護自立支援課	9	生活保護(6) 野外生活者(1) 路上生活者等自立支援ホーム(1) その他(1)
災害援護資金課	2	災害援護資金(2)
障害企画課	37	障害者社会参画(6) 障害者就労促進(5) 交通費助成(5) 心身障害者医療費助成(3) (財) 仙台市身体障害者福祉協会(2) 障害者差別相談(2) 障害者情報バリアフリー化支援(1) その他(13)
障害者支援課	12	障害者在宅保健福祉(2) 精神保健福祉(2) その他(8)
障害者総合支援センター	4	難病対策(1) その他(3)
精神保健福祉総合センター	5	精神相談・指導(2) その他(3)
北部発達相談支援センター	4	成人支援(1) その他(3)
南部発達相談支援センター	3	その他(3)
高齢企画課	34	敬老乗車証(9) 高齢化社会対策(7) 老人福祉センター(7) シルバーセンター(3) 有料老人ホーム(1) その他(7)
地域包括ケア推進課	2	その他(2)
介護事業支援課	7	有料老人ホーム(2) 施設運営指導監査(4) その他(1)
保険年金課	21	国民健康保険(7) 国民年金(5) 高齢者医療(2) 特定健康診査(2) その他(5)
介護保険課	9	介護保険(5) その他(4)
保健管理課	5	墓地・墓園(4) その他(1)
健康政策課	25	受動喫煙防止対策(12) 地域医療(2) 急患センター(1) 救急医療(1) その他(9)
健康安全課	122	結核等感染症(113) 医療相談(2) 予防接種(1) その他(6)
生活衛生課	2	生活衛生(2)
動物管理センター	18	動物愛護(5) 飼犬取締(3) 犬猫引取(2) 狂犬病予防(1) その他(7)
小 計	339	
子供未来局		
いじめ対策推進室	2	その他(2)
総務課	9	すこやか子育てプラン(2) 児童福祉施策(1) その他(6)
子供家庭支援課	6	子どもの貧困対策(1) その他(5)
子供保健福祉課	19	医療費助成(10) 母子保健(6) 児童手当(1) その他(2)
児童クラブ事業推進室	12	児童館・児童センター(11) その他(1)
子供相談支援センター	2	その他(2)
運営支援課	17	保育所運営(6) 市立保育所(5) 認可外保育施設(1) その他(5)
環境整備課	8	市立保育所建替(2) その他(6)
認定給付課	9	保育料(5) 教育・保育給付(1) その他(3)
保護支援課	9	児童虐待(4) その他(5)
相談指導課	5	一時保護(4) その他(1)
小 計	98	
環境局		
総務課	5	その他(5)
環境企画課	5	地球温暖化対策(4) その他(1)
環境共生課	9	環境影響評価(1) 鳥獣保護(5) その他(3)
環境対策課	13	騒音・振動(9) 大気汚染等(3) その他(1)
廃棄物企画課	4	廃棄物処理計画(1) 犬、猫等の死骸(1) その他(2)
家庭ごみ減量課	37	ごみ集積所(12) 一般廃棄物(8) 家庭ごみ指定袋(7) 粗大ごみ(3) その他(7)
事業ごみ減量課	7	産廃適正処理(4) 産廃不法投棄(1) その他(2)
宮城野環境事業所	1	ごみ集積所(1)
太白環境事業所	2	ごみ集積所(2)
施設課	1	一般廃棄物焼却施設(1)
今泉工場	2	職員(1) その他(1)
松森工場	1	職員(1)
小 計	87	

令和元年度「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）	
経済局	経済企画課	1	その他(1)	
	地域産業支援課	20	雇用対策(2) 商店街振興(2) 中小企業活性化センター(1) 中小企業支援(1) その他(14)	
	産業振興課	2	その他(2)	
	企業立地課	3	企業立地促進(1) その他(2)	
	農業振興課	2	その他(2)	
	農林土木課	26	農業用施設(4) 農業農村整備事業(3) ほ場整備(1) 森林管理(1) その他(17)	
小 計		54		
文化観光局	交流企画課	5	姉妹都市交流(4) その他(1)	
	観光課	42	大規模なまつり(8) その他(34)	
	スポーツ振興課	54	スポーツ施設(20) 東京2020オリンピック(11) プロスポーツ振興(3) スポーツ振興事業団(1) その他(19)	
	文化振興課	30	文化施設(24) 仙台フィルハーモニー管弦楽団(1) その他(5)	
小 計		131		
都市整備局	都市景観課	2	景観(2)	
	都市計画課	4	都市計画(2) 市街地形成相談・支援(1) その他(1)	
	復興まちづくり課	2	震災遺構(1) 住宅再建(1)	
	交通政策課	26	交通政策(9) 駐車場(8) 交通バリアフリー(2) その他(7)	
	公共交通推進課	28	駐車場(19) その他(9)	
	市街地整備課	1	土地区画整理事業(1)	
	地下鉄沿線まちづくり課	3	地下鉄沿線まちづくり(3)	
	都心まちづくり課	14	都心区域(11) その他(3)	
	蒲生北部整備課	1	蒲生北部土地区画整理(1)	
	市営住宅管理課	43	維持・管理(21) 家賃・入退去(9) その他(13)	
	設備課	1	その他(1)	
	住宅政策課	5	市営住宅計画(2) その他(3)	
	建築指導課	8	建築物相談・指導(7) ブロック塀除却(1)	
	建築審査課	1	建築構造審査(1)	
開発調整課	31	開発行為等・宅地造成(22) 地すべり、砂防、急傾斜地対策(6) 宅地災害防止(1) その他(2)		
小 計		170		
建設局	道路計画課	22	道路整備計画(16) 道路の新設・改築(2) その他(4)	
	道路管理課	12	自転車等駐輪場(7) 道路管理(2) 放置自転車対策(2) その他(1)	
	道路保全課	19	道路橋梁の維持修繕(13) その他(6)	
	北道路建設課	6	青葉・宮城野・泉区の道路の新設・改築(4) 西口駅前広場再整備(2)	
	南道路建設課	9	若林・太白区の道路の新設・改築(8) その他(1)	
	百年の杜推進課	5	(公財) 仙台市公園緑地協会(1) 保存樹木(1) 緑地保全(1) その他(2)	
	公園課	37	公園緑地(21) 都市公園(6) 青葉山公園(4) 街路樹維持管理(1) 有料公園施設(1) その他(4)	
	河川課	26	河川整備・改修・維持(8) 河川管理(6) 広瀬川創生・保全(1) その他(11)	
	下水道計画課	18	下水道事業企画・調査・計画策定(16) その他(2)	
	業務課	2	使用料、受益者負担金(1) 排水設備工事事業者(1)	
	下水道調整課	17	管路施設維持管理(7) 浄化センター・ポンプ場等(2) 管きょ調査(1) その他(7)	
	管路建設課	8	管きょ新設工事設計・監督(6) その他(2)	
	下水道北管理センター	4	青葉・泉区の管きょ修繕(1) その他(3)	
	下水道南管理センター	37	宮城野・若林・太白区の管きょ修繕(28) その他(6)	
	八木山動物公園	14	施設維持管理(6) 飼育・展示(6) その他(2)	
	小 計		236	

令和元年度「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)
青葉区役所	総務課	9 選挙(4) 庁舎管理(2) 広報(1) その他(2)
	まちづくり推進課	13 地域利用施設(7) 住民自治組織(3) 地域振興(2) その他(1)
	区民生活課	24 交通安全(13) 空家対策(4) 防災・災害(4) その他(3)
	戸籍住民課	3 住民登録(1) 印鑑登録(1) その他(1)
	税務会計課	1 納税相談(1)
	管理課	1 民生・児童委員(1)
	家庭健康課	4 母子保健(2) その他(2)
	障害高齢課	10 精神保健福祉(4) 身体障害者福祉(2) 高齢者総合相談(2) 高齢者福祉(1) その他(1)
	保護第一課	8 生活保護(8)
	保護第二課	5 生活保護(5)
	保険年金課	17 児童手当(13) 国民健康保険(1) その他(3)
	衛生課	3 ねずみ・害虫駆除指導(1) 宅地空地除草(1) 食品衛生(1)
	公園課	81 公園施設設置・管理(50) 街路樹維持管理(15) 公共物管理(2) 公共施設緑化(1) 公園緑地パトロール(1) 公園愛護協会(1) その他(11)
	道路課	87 道路・橋梁維持修繕(36) 生活道路・通学路整備(29) 交通安全施設整備(4) 違法占用物件・不法投棄物撤去(3) 道路照明灯設置(3) 道路占有許可(1) 道路・橋梁新設改築(1) その他(10)
街並み形成課	2 宅地防災・ブロック塀(1) 建築確認(1)	
小 計	268	
宮城総合支所	総務課	2 庁舎管理(2)
	まちづくり推進課	2 地域振興(1) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(1)
	保健福祉課	3 精神保健福祉(1) 高齢者福祉(1) その他(1)
	公園課	2 公園施設設置・管理(1) 街路樹の植栽・管理(1)
	道路課	9 道路・橋梁維持修繕(5) 生活道路・通学路整備(2) その他(2)
小 計	18	
宮城野区役所	総務課	23 庁舎管理(4) その他(19)
	まちづくり推進課	14 地域振興(3) 地域利用施設(2) その他(9)
	区民生活課	60 交通安全(33) 空家対策(6) 市民相談(3) 広聴(1) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(1) その他(16)
	戸籍住民課	2 個人番号カード(1) 住民登録(1)
	宮城野区中央市民センター	6 区内市民センター(1) その他(5)
	管理課	1 その他(1)
	家庭健康課	3 職員(1) その他(2)
	障害高齢課	4 身体障害者福祉(2) 精神保健福祉(1) 職員(1)
	介護保険課	1 介護保険(1)
	保護課	5 生活保護(5)
	保険年金課	1 その他(1)
	公園課	44 公園施設設置・管理(20) 街路樹維持管理(4) 農業用財産管理(3) 公共物管理(2) 不法投棄物撤去(1) その他(14)
	道路課	90 道路・橋梁維持修繕(35) 交通安全施設整備(15) 生活道路・通学路整備(12) 道路照明灯設置(4) 道路・橋梁新設改築(1) 違法占用物件・不法投棄物撤去(1) その他(22)
	小 計	254

令和元年度「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）
若林区役所	総務課	6	選挙(3) 庁舎管理(3)
	まちづくり推進課	8	地域利用施設(5) 区文化センター(2) その他(1)
	区民生活課	72	交通安全(56) 広聴(5) 防犯対策(2) 防災・災害(1) その他(8)
	戸籍住民課	1	職員(1)
	若林区中央市民センター	7	区内市民センター(6) その他(1)
	障害高齢課	4	高齢者福祉(3) 精神保健福祉(1)
	保護課	5	生活保護(5)
	保険年金課	1	職員(1)
	衛生課	1	環境衛生(1)
	公園課	25	公園施設設置・管理(14) 街路樹維持管理(4) 農業水利施設(3) その他(4)
	道路課	72	生活道路・通学路整備(14) 道路・橋梁維持修繕(14) 交通安全施設整備(13) 道路照明灯設置(13) 市道路線認定(5) 道路・橋梁新設改築(3) 道路占有許可(2) 違法占用物件・不法投棄物撤去(2) その他(6)
	街並み形成課	1	宅地防災・ブロック塀(1)
小 計		203	
太白区役所	総務課	5	選挙(2) 庁舎管理(2) その他(1)
	まちづくり推進課	7	住民自治組織(4) 地域振興(1) 地域利用施設(1) その他(1)
	区民生活課	31	交通安全(21) 空家対策(7) 広聴(2) 市民相談(1)
	戸籍住民課	4	印鑑登録(2) 個人番号カード(1) 戸籍(1)
	太白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	精神保健福祉(2) 敬老乗車証(1) その他(2)
	介護保険課	1	介護保険(1)
	保護課	5	生活保護(5)
	保険年金課	2	医療費助成(2)
	衛生課	7	宅地空地除草(7)
	公園課	55	公園施設設置・管理(27) 街路樹維持管理(11) 公園緑地パトロール(8) 公共物管理(4) 農業水利施設(1) その他(4)
	道路課	202	道路・橋梁維持修繕(112) 交通安全施設整備(34) 道路照明灯設置(15) 生活道路・通学路整備(13) 道路・橋梁新設改築(8) 違法占用・物件・不法投棄物撤去(7) 市道路線認定(5) 除雪・凍結防止(2) その他(6)
街並み形成課	1	その他(1)	
小 計		327	
秋保総合支所	総務課	2	その他(2)
	建設課	10	その他(10)
	小 計		12
泉区役所	総務課	3	庁舎管理(2) その他(1)
	まちづくり推進課	12	住民自治組織(6) 地域利用施設(6)
	区民生活課	23	交通安全(16) 市民相談(2) 防犯対策(1) 空家対策(1) その他(3)
	戸籍住民課	1	印鑑登録(1)
	泉区中央市民センター	1	区内市民センター(1)
	家庭健康課	1	保育所入所(1)
	障害高齢課	5	高齢者総合相談(2) 精神保健福祉(2) 職員(1)
	介護保険課	3	職員(2) 介護保険(1)
	保護課	3	生活保護(3)
	保険年金課	1	医療費助成(1)
	衛生課	2	環境衛生(1) ねずみ・害虫駆除指導(1)
	公園課	61	公園施設設置・管理(29) 街路樹維持管理(16) 公共施設緑化(4) 公共物管理(3) その他(9)
道路課	107	生活道路・通学路整備(52) 道路・橋梁維持修繕(38) 交通安全施設整備(6) 道路照明灯設置(4) 違法占用物件・不法投棄物撤去(2) 道路占有許可(1) その他(4)	
街並み形成課	1	その他(1)	
小 計		224	
会計室	会計課	1	会計(1)
	小 計		1

(2) 要望

担当局／課		件数	内容分類（件数）
消防局	総務課	4	職員(2) 消防団(1) その他(1)
	危険物保安課	2	火災予防条例企画運用(1) その他(1)
	警防課	1	消防水利(1)
	消防航空隊	1	航空消防(1)
	青葉消防署	2	その他(2)
	小計	10	
教育局	総務課	4	教育総務(3) その他(1)
	学事課	9	就学援助(2) 通学路(2) 育英資金(1) 私学助成(1) 就学(1) その他(2)
	学校規模適正化推進室	1	その他(1)
	学校施設課	15	施設維持修繕(11) その他(4)
	健康教育課	14	学校給食(9) 学校体育(3) 健康診断(1) その他(1)
	教育指導課	75	教育指導(23) 式典(23) 教科書・教材(2) その他(27)
	学びの連携推進室	1	その他(1)
	高校教育課	2	教育指導、教育課程(1) その他(1)
	人事課	3	給与厚生(1) その他(2)
	教職員課	14	教職員人事(8) 教職員任用(1) その他(5)
	教育相談課	12	いじめ不登校(8) スクールカウンセラー(1) 教育相談(1) 適応指導センター(1) 学校防犯(1)
	特別支援教育課	2	特別支援教育(2)
	生涯学習課	11	学校施設開放(2) せんだいメディアテーク(1) 成人式(1) 生涯学習事業(1) 天文台(1) その他(5)
	文化財課	8	文化財保護(3) 富沢遺跡保存館(2) 仙台城史跡(1) その他(2)
	博物館	3	施設・設備(1) その他(2)
	科学館	3	その他(3)
	市民図書館	48	施設・設備(5) 図書資料等(4) 館内・館外奉仕(3) 若林図書館(1) その他(35)
	泉図書館	22	奉仕・整理(5) その他(17)
	宮城野図書館	16	奉仕・整理(5) その他(11)
	生涯学習支援センター	1	その他(1)
小計	264		
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	17	選挙公報・啓発(6) 投票所(3) 不在者投票(2) その他(6)
	小計	17	
人事委員会事務局	審査給与課	1	給与勧告(1)
	任用課	4	競争試験及び選考(4)
	小計	5	
農業委員会事務局	事務課	2	農地等利用(2)
	小計	2	
議会事務局	庶務課	3	その他(3)
	調査課	1	その他(1)
	小計	4	
水道局	総務課	2	水道総務(1) その他(1)
	企画財務課	5	経営企画(4) その他(1)
	料金課	2	水道料金(1)
	計画課	2	技術管理(1) その他(1)
	北配水課	1	送配給水施設等(1)
	給水装置課	2	給水装置(1) 指定給水装置工事事業者(1)
	南管路整備課	2	配水管整備工事等（若林区・太白区・宮城野区の一部）(2)
	水質管理課	1	水質監視・検査(1)
	茂庭浄水課	1	茂庭浄水場(1)
	小計	18	

(2) 要望

担当局／課		件数	内容分類（件数）
交通局	総務課	3	交通総務(2) 職員服務(1)
	経営企画課	13	I Cカード乗車券(2) 営業推進(2) 調査・企画(2) その他(7)
	業務課	17	利用者対応(6) 事故対策(3) 乗務員指導(3) その他(5)
	輸送課	52	運行計画(30) 停留所(14) バス活性化(1) その他(7)
	整備課	3	車両整備(2) 車両管理(1)
	長町営業所	1	その他(1)
	実沢営業所	3	その他(3)
	営業課	17	利用者対応(14) 乗車券(2) 事故対策(1)
	駅務サービス課	10	駅業務(3) 駅務職員指導(2) その他(5)
	施設課	13	駅・建築物・関連設備及び建築物付帯設備(12) その他(1)
	電気課	1	電力設備(1)
	富沢管理事務所	1	鉄道・富沢管理事務所(1)
小 計	134		
ガス局	総務課	1	職員服務(1)
	事業改革調整室	2	民営化(2)
	小 計	3	
市立病院	総務課	2	職員服務(1) 職員(1)
	経営医事課	1	その他(1)
	医療安全管理課	1	その他(1)
	総合サポートセンター	4	入退院・紹介患者(2) その他(2)
小 計	8		
その他	回答・対応困難	75	
	小 計	75	
総 計	3,384		

(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	7	新型コロナウイルス対策(7)
	防災計画課	1	防災計画(1)
	減災推進課	2	津波避難訓練(1) 仙台市地域防災リーダー(1)
	小 計	10	
総務局	秘書課	3	儀式・交際(2) 記者会見(1)
	広報課	4	市政だより(3) 政策広報(1)
	庶務課	2	その他(2)
	文書法制課	20	公文書開示(10) 文書事務(8) 市政情報センター(1) 職員(1)
	行政経営課	1	コンプライアンス(1)
	人事課	10	職員服務(6) 人事管理(3) その他(1)
	厚生課	1	福利厚生(1)
	小 計	41	
財政局	契約課	1	工事契約(1)
	財産管理課	2	公有財産(1) 法定外公共物(1)
	庁舎管理課	11	電話交換(6) 庁舎管理(4) 車両管理(1)
	市民税企画課	1	法人市民税・事業所税(1)
	市民税課	3	市県民税(3)
	資産税企画課	1	り災証明(1)
	資産課税課	1	固定資産税(1)
	徴収対策課	3	納税相談(2) 徴収・滞納処分(1)
	北徴収課	6	徴収・滞納処分(4) 納税相談(2)
	南徴収課	2	納税相談(2)
	北固定資産税課	1	固定資産税(1)
	南固定資産税課	2	固定資産税(2)
	小 計	34	
	市民局	戸籍住民課	7
地域政策課		3	コミュニティ・センター(1) 市民センター(1) 市民利用施設予約(1)
広聴統計課		15	市民の声(11) 特別相談(2) その他(2)
市民協働推進課		1	特定非営利活動法人(1)
市民生活課		7	客引き行為対策(4) 安全安心の街づくり(2) 歩行喫煙防止対策(1)
自転車交通安全課		2	交通安全(1) 職員(1)
男女共同参画課		4	(公財)せんだい男女共同参画財団(2) 女性ダイヤル相談(1) 職員(1)
消費生活センター		8	消費生活相談(8)
小 計		47	
健康福祉局		社会課	2
	保護自立支援課	4	生活保護(3) 野外生活者(1)
	災害援護資金課	1	職員(1)
	障害企画課	1	障害者差別相談(1)
	障害者支援課	4	障害者総合支援法(1) 障害者在宅福祉(1) 福祉サービス(1) その他(1)
	障害者総合支援センター	3	手帳交付(2) 職員(1)
	精神保健福祉総合センター	1	精神相談・指導(1)
	南部発達相談支援センター	4	発達相談(3) 乳幼児支援(1)
	高齢企画課	4	在宅生活支援(1) 高齢者の社会参加(1) (公社)仙台市シルバー人材センター(1) 老人福祉センター(1)
	地域包括ケア推進課	3	地域包括センター(2) その他(1)
	介護事業支援課	2	介護老人保健施設(2)
	保険年金課	1	国民健康保険(1)
	介護保険課	1	介護保険施設(1)
	保健管理課	3	墓地・墓園(3)
	健康政策課	6	健康診査(3) 休日診療(1) 急患センター(1) 受動喫煙防止対策(1)
	健康安全課	4	新型コロナウイルス対策(3) 医療相談(1)
	動物管理センター	4	犬猫引取(2) 飼犬取締(1) その他(1)
	小 計	48	

令和元年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【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	188 その他(188)
	総務課	1 子育てふれあいプラザ(1)
	子供家庭支援課	1 その他(1)
	子供保健福祉課	1 不妊治療(1)
	児童クラブ事業推進室	1 児童館・児童センター(1)
	子供相談支援センター	1 ヤングテレホン相談(1)
	環境整備課	1 幼稚園の新制度移行(1)
	認定給付課	4 保育所入所(2) 認定こども園(1) 保育料(1)
	保護支援課	3 一時保護(3)
	相談指導課	12 児童虐待(7) 一時保護(4) その他(1)
	小 計	213
環境局	総務課	1 (株)仙台市環境整備公社(1)
	環境共生課	2 鳥獣保護(2)
	環境対策課	3 騒音・振動(1) 大気汚染(1) 職員(1)
	廃棄物企画課	3 一般廃棄物収集運搬(2) 犬猫等の死骸(1)
	家庭ごみ減量課	1 その他(1)
	事業ごみ減量課	2 一般廃棄物収集運搬業の許可(1) 職員(1)
	青葉環境事業所	1 ごみ集積所(1)
	宮城野環境事業所	1 臨時ごみ収集(1)
	若林環境事業所	2 ごみの分別(2)
	太白環境事業所	1 ごみの分別(1)
	小 計	17
経済局	経済企画課	1 その他(1)
	地域産業支援課	4 プレミアム商品券(4)
	農政企画課	1 水産業振興(1)
小 計	6	
文化観光局	観光課	7 観光パンフレット(4) 宿泊税(3)
	誘客戦略推進課	1 インバウンド推進(1)
	スポーツ振興課	9 スポーツ施設(3) スポーツイベント(3) 東京2020オリンピック(3)
	文化振興課	1 文化施設(1)
小 計	18	
都市整備局	都市計画課	1 屋外広告物(1)
	公共交通推進課	3 公共交通(3)
	都心まちづくり課	2 都心区域(1) 職員(1)
	市営住宅管理課	8 維持・管理(5) 復興公営住宅(3)
	設備課	1 電気設備(1)
	建築指導課	1 建築物相談・指導(1)
	開発調整課	14 開発行為等・宅地造成(3) 宅地保全指導(1) その他(10)
	小 計	30
建設局	総務課	2 職員(2)
	道路管理課	7 自転車等駐輪場(5) 放置自転車対策(2)
	道路保全課	12 街路灯(12)
	百年の杜推進課	1 その他(1)
	公園課	3 公園緑地(2) 七北田公園(1)
	河川課	2 河川管理(2)
	業務課	3 排水設備工事事業者(1) 職員(1) その他(1)
	下水道調整課	5 管路施設維持管理(4) 浄化槽(1)
	管路建設課	1 管きよ移設工事設計, 監督(1)
	施設建設課	1 職員(1)
	下水道北管理センター	1 管きよ修繕(1)
	下水道南管理センター	1 管きよ修繕(1)
	八木山動物公園	1 その他(1)
	小 計	40

令和元年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】

担当局／課	件数	内容分類 (件数)	
青葉区役所	総務課	2 庁舎管理(2)	
	戸籍住民課	8 戸籍(5) マイナンバーカード(1) 印鑑登録(1) 職員(1)	
	税務会計課	1 市税証明(1)	
	家庭健康課	1 母子保健(1)	
	障害高齢課	6 高齢者福祉(2) 職員(2) 精神保健福祉(1) その他(1)	
	保護第一課	4 生活保護(4)	
	保護第二課	9 生活保護(8) 職員(1)	
	保険年金課	19 国民健康保険(3) 児童手当(1) その他(15)	
	衛生課	2 食品衛生(2)	
	公園課	5 公園施設設置・管理(4) 街路樹維持管理(1)	
	道路課	8 道路・橋梁維持修繕(6) 違法占用物件・不法投棄物撤去(1) 道路占用許可(1)	
	小 計	65	
	宮城総合支所	総務課	1 選挙(1)
まちづくり推進課		3 地域利用施設(2) 市民の声(1)	
税務住民課		2 マイナンバーカード(1) 照明発行センター(1)	
保健福祉課		2 介護保険(1) 職員(1)	
道路課		1 道路・橋梁維持修繕(1)	
小 計	9		
宮城野区役所	総務課	1 庁舎管理(1)	
	まちづくり推進課	2 区文化センター(1) 地域活動(1)	
	戸籍住民課	2 印鑑登録(1) 戸籍(1)	
	宮城野区中央市民センター	2 区内市民センター(2)	
	家庭健康課	1 職員(1)	
	障害高齢課	6 身体障害者保健福祉(2) 精神保健福祉(2) 知的障害者保健福祉(1) その他(1)	
	介護保険課	1 介護保険(1)	
	保護課	6 生活保護(6)	
	保険年金課	3 国民健康保険(1) 児童手当(1) その他(1)	
	公園課	3 公園施設設置・管理(2) 街路樹維持管理(1)	
	道路課	3 道路占用許可(2) 違法占用物件・不法投棄物撤去(1)	
小 計	30		
若林区役所	総務課	1 選挙(1)	
	区民生活課	2 市民の声(1) 交通安全(1)	
	戸籍住民課	2 住民登録(1) 戸籍(1)	
	若林区中央市民センター	1 区内市民センター(1)	
	家庭健康課	6 保育所入所(1) 母子保健(1) 市民健康診査(1) 健康増進(1) その他(2)	
	障害高齢課	3 身体障害者保健福祉(3)	
	保護課	4 生活保護(4)	
	保険年金課	5 児童手当(2) 職員(2) 医療費助成(1)	
	公園課	2 街路樹維持管理(1) 職員(1)	
	道路課	3 道路占用許可(2) 職員(1)	
	街並み形成課	1 屋外広告物(1)	
	小 計	30	
太白区役所	総務課	2 庁舎管理(1) その他(1)	
	まちづくり推進課	1 住居表示(1)	
	区民生活課	2 選挙公報(2)	
	戸籍住民課	5 住民登録(3) 印鑑登録(1) 戸籍(1)	
	家庭健康課	4 職員(2) 市民健康診査(1) 保育所入所(1)	
	障害高齢課	5 精神保健福祉(2) 自立支援医療(1) 職員(1) その他(1)	
	介護保険課	1 介護保険(1)	
	保護課	9 生活保護(9)	
	保険年金課	5 国民健康保険(2) 職員(2) 国民年金(1)	
	公園課	1 有料公園施設(1)	
道路課	5 道路・橋梁維持修繕(3) 違法占用物件・不法投棄物撤去(2)		
小 計	40		

令和元年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】

担当局／課		件数	内容分類 (件数)
泉区役所	区民生活課	1	市民の声(1)
	戸籍住民課	1	職員(1)
	税務会計課	1	職員(1)
	泉区中央市民センター	2	区内市民センター(1) 職員(1)
	家庭健康課	2	保育所入所(1) その他(1)
	障害高齢課	7	精神保健福祉(4) その他(3)
	介護保険課	1	介護保険(1)
	保険年金課	1	職員(1)
	公園課	3	公園施設設置・管理(1) 街路樹維持管理(1) その他(1)
	道路課	2	道路・橋梁維持修繕(2)
	小 計	21	
消防局	総務課	1	職員(1)
	管理課	1	広報(1)
	予防課	1	消防用設備(1)
	危険物保安課	1	火薬類(1)
	救急課	2	救急救助(2)
	青葉消防署	1	救急救助(1)
	宮城野消防署	2	職員(1) その他(1)
	若林消防署	2	救急救助(2)
	太白消防署	1	火災予防(1)
	小 計	12	
教育局	総務課	1	教育総務(1)
	学校施設課	4	学校施設維持・修繕(3) 学校施設建設・設計(1)
	健康教育課	2	学校給食(2)
	教育指導課	13	式典(5) 教育指導(3) 新型コロナウイルス対策(3) 学校行事(2)
	学びの連携推進室	1	子ども体験プラザ(1)
	高校教育課	2	進路指導(1) その他(1)
	人事課	2	職員服務(1) 給与厚生(1)
	教職員課	109	教職員服務(8) 教職員人事(4) その他(97)
	教育相談課	221	いじめ・不登校(21) 生徒指導(2) 職員(1) その他(197)
	特別支援教育課	1	特別支援教育(1)
	生涯学習課	3	生涯学習施設(1) 社会教育施設(1) P T A(1)
	博物館	1	展示資料等(1)
	市民図書館	3	奉仕・整理(1) 職員(1) その他(1)
	泉図書館	3	奉仕・整理(2) 職員(1)
	宮城野図書館	1	その他(1)
	生涯学習支援センター	1	その他(1)
小 計	368		
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	7	選挙事務(4) 選挙公報(2) 投票所(1)
	小 計	7	
農業委員会事務局	事務課	1	農地等利用(1)
	小 計	1	
議会事務局	庶務課	2	傍聴(1) 議員報酬(1)
	議事課	1	議会(1)
	小 計	3	
水道局	総務課	2	職員(1) その他(1)
	料金課	5	水道料金(3) コールセンター(2)
	南配水課	1	送配給水施設等(1)
	北配水課	1	その他(1)
	国見浄水課	1	職員(1)
小 計	10		

令和元年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】

担当局／課		件数	内容分類（件数）
交通局	総務課	1	交通総務(1)
	業務課	16	乗務員指導(12) 事故対策(1) その他(3)
	輸送課	11	運行計画(7) 停留所(3) 事故対策(1)
	実沢営業所	2	事故対策(1) その他(1)
	営業課	3	乗務員指導(3)
	駅務サービス課	2	駅業務(2)
	施設課	3	駅・建築物・関連設備及び建築物付帯設備(3)
	小 計	38	
ガス局	料金課	2	ガス料金収納(2)
	小 計	2	
市立病院	総務課	3	病院総務(2) 新型コロナウイルス対策(1)
	経営医事課	1	医事業務(1)
	医療安全管理課	1	医療(1)
	総合サポートセンター	6	入退院・紹介患者(3) 医療(2) その他(1)
小 計	11		
その他	回答・対応困難	7	その他(7)
	小 計	7	
総 計	1,158		

令和元年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】

内容分類		危機管理室	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	泉区役所
1 職員個人に関する事案	1 待遇・勤務態度等に関する事案	1	6	0	6	1	5	3	6	0	0	1	4	9	3	6	9	9	0	6
	2 説明、連絡の不備等の業務対応に関する事案	0	1	0	6	4	4	1	1	0	0	0	4	4	2	1	5	5	0	1
	小計	1	7	0	12	5	9	4	7	0	0	1	8	13	5	7	14	14	0	7
2 各課業務に関する事案	1 窓口(電話)対応に関する事案	0	0	0	1	4	1	1	0	2	0	1	0	0	0	0	3	3	0	0
	2 説明、情報提供に関する事案	6	3	0	6	14	14	11	4	1	8	16	3	12	1	7	3	6	0	3
	3 業務の実施、不作為等に関する事案	2	24	0	1	17	6	191	2	2	0	5	9	28	1	6	5	13	0	4
	4 委託業務等の管理、指導に関する事案	0	1	0	10	4	11	2	3	1	4	4	7	2	2	1	0	1	0	2
	5. その他	1	2	0	4	1	6	3	1	0	3	1	2	10	0	8	5	3	0	5
	小計	9	30	0	22	40	38	208	10	6	15	27	21	52	4	22	16	26	0	14
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	10	0	0	0	0	0	0	0
4 国、県、関係機関が関連する事案	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 その他	0	3	0	0	2	1	1	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0
合計		10	41	0	34	47	48	213	17	6	18	30	40	65	9	30	30	40	0	21

内容分類		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	1 待遇・勤務態度等に関する事案	0	1	4	2	0	0	0	0	0	4	0	1	0	87	7.5%
	2 説明、連絡の不備等の業務対応に関する事案	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4	0	1	0	46	4.0%
	小計	0	1	5	2	0	0	1	0	0	8	0	2	0	133	11.5%
2 各課業務に関する事案	1 窓口(電話)対応に関する事案	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	1.4%
	2 説明、情報提供に関する事案	0	4	16	0	0	0	0	1	1	9	0	2	0	151	13.0%
	3 業務の実施、不作為等に関する事案	0	4	332	0	0	0	0	0	2	14	1	6	0	675	58.3%
	4 委託業務等の管理、指導に関する事案	0	0	4	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	63	5.3%
	5. その他	0	2	11	3	0	0	0	2	5	7	1	1	2	89	7.7%
	小計	0	10	363	5	0	0	0	3	10	30	2	9	2	994	85.8%
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	1.1%	
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	1	2	0.2%	
5 その他	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	16	1.4%	
合計件数		0	12	368	7	0	0	1	3	10	38	2	11	7	1,158	

(4) 照会

担当局／課		件数	内容分類 (件数)
危機管理室	危機管理課	1	その他(1)
	防災計画課	1	その他(1)
	減災推進課	1	その他(1)
	小 計	3	
総務局	広報課	2	市政だより(2)
	人事課	4	人事管理(2) 任免・懲戒(1) その他(1)
	職員研修所	3	職員研修(1) その他(2)
	小 計	9	
まちづくり 政策局	政策調整課	1	その他(1)
	情報システム課	1	その他(1)
	小 計	2	
財政局	財政課	1	財政(1)
	南徴収課	1	職員(1)
	北固定資産税課	1	固定資産税(青葉・泉区)(1)
	南固定資産税課	1	固定資産税(宮城野・若林・太白区)(1)
	小 計	4	
市民局	区政課	2	自衛官募集(1) その他(1)
	戸籍住民課	3	住民基本台帳(2) 戸籍(1)
	地域政策課	1	その他(1)
	広聴統計課	28	市民の声(18) コールセンター(1) 市政モニター(1) 統計資料管理(1) その他(7)
	市民生活課	2	歩行喫煙(1) その他(1)
	自転車交通安全課	3	自転車保険(2) 交通安全(1)
	小 計	39	
健康福祉局	社会課	2	社会福祉(1) (社福)仙台社会福祉協議会(1)
	保護自立支援課	1	野外生活者(1)
	障害企画課	1	障害者就労支援センター(1)
	障害者支援課	2	精神保健福祉(1) その他(1)
	障害者総合支援センター	1	難病対策(1)
	精神保健福祉総合センター	2	精神相談・指導(2)
	高齢企画課	2	高齢化社会対策(1) その他(1)
	介護事業支援課	2	施設運営指導監査(1) 有料老人ホーム(1)
	保険年金課	2	高齢者医療(1) 国民年金(1)
	介護保険課	1	介護保険(1)
	健康政策課	4	健康診査(2) 受動喫煙防止対策(1) 地域医療(1)
	健康安全課	8	結核等感染症(8)
	動物管理センター	2	動物愛護(1) その他(1)
	小 計	30	
子供未来局	子供保健福祉課	1	児童扶養手当(1)
	運営支援課	2	市立保育所(1) その他(1)
	環境整備課	1	その他(1)
	認定給付課	1	私立幼稚園(1)
	小 計	5	
環境局	環境企画課	1	地球温暖化対策(1)
	環境共生課	4	鳥獣保護(3) 環境保全活動(1)
	環境対策課	3	公害防止対策(2) 騒音・振動(1)
	廃棄物企画課	1	その他(1)
	家庭ごみ減量課	6	家庭ごみ指定袋(2) ごみ集積所(1) 一般廃棄物(1) その他(2)
	事業ごみ減量課	1	産廃処理施設(1)
	小 計	16	
経済局	地域産業支援課	1	プレミアム商品券(1)
	産業振興課	1	農作物生産振興(1)
	小 計	2	

(4) 照会

担当局／課		件数	内容分類 (件数)
文化観光局	交流企画課	1	その他(1)
	観光課	1	その他(1)
	スポーツ振興課	3	スポーツ施設(1) スポーツ振興事業団(1) 東京2020オリンピック(1)
	文化振興課	3	国際音楽コンクール(1) 仙台フィルハーモニー管弦楽団(1) 文化施設(1)
	小計	8	
都市整備局	交通政策課	2	駐車場(2)
	都心まちづくり課	2	都心区域(1) その他(1)
	市営住宅管理課	2	家賃・入退去(1) その他(1)
	住宅政策課	1	その他(1)
	建築指導課	1	建築物相談・指導(1)
	開発調整課	2	宅地災害防止(1) 宅地復旧事業(1)
小計	10		
建設局	道路計画課	1	道路整備計画(1)
	道路管理課	1	放置自転車対策(1)
	下水道南管理センター	2	宮城野・若林・太白区の管きよ修繕(1) その他(1)
	八木山動物公園	1	飼育・展示(1)
小計	5		
青葉区役所	総務課	3	庁舎管理(1) 選挙(1) その他(1)
	区民生活課	3	市民相談(2) 空家対策(1)
	障害高齢課	1	高齢者福祉(1)
	介護保険課	1	介護保険(1)
	保護第一課	1	国民健康保険(1)
	保護第二課	1	その他(1)
	保険年金課	2	国民健康保険(2)
	衛生課	2	食品衛生(1) 宅地空地除草(1)
	公園課	2	公園施設設置・管理(2)
	道路課	1	その他(1)
	街並み形成課	1	その他(1)
小計	18		
宮城総合支所	まちづくり推進課	1	空家対策(1)
	公園課	1	公共物管理(1)
	小計	2	
宮城野区役所	障害高齢課	1	その他(1)
	介護保険課	2	介護保険(2)
	保護課	3	生活保護(3)
	公園課	1	公園施設設置・管理(1)
小計	7		
若林区役所	総務課	1	その他(1)
	戸籍住民課	1	戸籍(1)
	家庭健康課	1	保育所入所(1)
	障害高齢課	1	その他(1)
	保護課	1	生活保護(1)
	公園課	1	公園施設設置・管理(1)
	道路課	1	道路・橋梁新設改築(1)
小計	7		
太白区役所	総務課	1	市民相談(1)
	区民生活課	4	市民相談(2) 広聴(1) その他(1)
	保険年金課	1	医療費助成(1)
	道路課	3	道路境界確認(2) 道路・橋梁維持修繕(1)
	街並み形成課	1	建築物相談指導(1)
小計	10		

(4) 照会

担当局／課		件数	内容分類 (件数)
泉区役所	区民生活課	2	市民相談(1) 広聴(1)
	戸籍住民課	1	住民登録(1)
	障害高齢課	2	知的障害者福祉(2)
	保護課	1	生活保護(1)
	保険年金課	1	医療費助成(1)
	道路課	1	道路占有許可(1)
	小 計	8	
教育局	学事課	1	通学路(1)
	学校施設課	2	用地取得(1) 施設維持修繕(1)
	教育指導課	2	その他(2)
	人事課	1	職員人事(1)
	文化財課	1	文化財保護(1)
小 計	7		
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	4	選挙公報・啓発(1) 不在者投票(1) その他(2)
	小 計	4	
人事委員会事務局	任用課	1	競争試験及び選考(1)
	小 計	1	
農業委員会事務局	事務課	1	農地等利用(1)
	小 計	1	
議会事務局	庶務課	2	その他(2)
	小 計	2	
水道局	料金課	1	その他(1)
	小 計	1	
交通局	総務課	2	交通総務(1) その他(1)
	経営企画課	3	その他(3)
	施設課	1	駅・建築物・関連設備及び建築物付帯設備(1)
	小 計	6	
市立病院	総務課	1	その他(1)
	小 計	1	
その他	回答・対応困難	1	市政と関係ないもの(1)
	小 計	1	
総 計		209	

(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
危機管理室	8
総務局	20
まちづくり政策局	4
財政局	7
市民局	25
健康福祉局	48
子供未来局	5
環境局	14
経済局	3
文化観光局	15
都市整備局	10
建設局	6
各委員会	2
青葉区役所	24
宮城総合支所	4
宮城野区役所	13
若林区役所	39
太白区役所	14
秋保総合支所	1
泉区役所	50
消防局	14
教育局	18
水道局	2
交通局	15
ガス局	2
市立病院	8
その他	175
合計	546

6 「市民の声」の傾向分析

(1) 提言

提言の件数は平成 27 年度から毎年増加していたが、令和元年度は 152 件で、前年度比で 804 件、84.1%減少した。

広聴手段でみると、「インターネット広聴等」が 43 件で、前年度比で 610 件、93.4%減、「市政相談」が 73 件で 111 件、60.3%減、「市長への手紙」が 36 件で、83 件、69.7%減となっている。

関係部局別でみると、前年度件数の多かった教育局が 16 件で、前年度比で 160 件 89.9%減、文化観光局が 20 件で 68 件 77.3%減、建設局が 13 件で 52 件 80%減、太白区が 3 件で 61 件 92%減など、ほとんどの部局で件数が減少した。

内容分類の構成比でみると、「新たな施策、制度、業務の取り組みに関する提案意見」が、前年度 7.9%から 22.4%と割合が高くなった。

内 容 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		34 件	22.4%
現行の施策、制度、業務に関する事	さらに促進するべきだとする意見	22 件	14.5%
	批判意見	28 件	18.4%
	見直しをすべきだとする意見	8 件	5.3%
	指導や規制の強化を行うべきだとする意見	9 件	5.9%
	その他の改善意見	12 件	7.9%
そ の 他		39 件	25.6%
合 計		152 件	100.0%

※詳細は、P17 令和元年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【提言】参照

(2) 要 望

令和元年度の要望に分類された意見は 3,384 件で、前年度比で 862 件、34.2%増加した。

広聴手段でみると、「要望・陳情書」が 1,303 件 (38.5%)、「市長への手紙」が 631 件 (18.6%)、「インターネット広聴等」が 1,151 件 (34.0%)、「市政相談」が 299 件 (8.8%) となっている。

過半数を占める「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のように地域特性がある。

(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	その他	合計
330 件	37 件	394 件	390 件	504 件	24 件	341 件	600 件	764 件	3,384 件

意見が多くあった主な事案 (件数)	関係局・区
道路・橋梁維持修繕に関する事案 (253 件)	建設局／各区・総合支所
道路 (橋梁) 新設改築 (27 件)	建設局／各区
公園施設設置・管理 (141 件) 街路樹維持管理 (52 件) 生活道路・通学路整備 (122 件) 交通安全施設整備等 (211 件) 道路照明灯設置 (39 件)	各区・総合支所
生活保護 (31 件) 地域利用施設 (21 件)	各区
結核等感染症 (122 件)	健康福祉局
市民の声 (55 件)	市民局
文化施設 (24 件)	文化観光局
開発行為等・宅地造成 (22 件) 市営住宅維持・管理 (21 件)	都市整備局
教育指導 (23 件) 式典 (23 件)	教育局
危機管理 (19 件)	危機管理室
運行計画 (30 件) 停留所 (14 件) 利用者対応 (14 件)	交通局

※詳細は、P 20 令和元年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】参照

(3) 苦情

令和元年度の苦情に分類された意見は1,158件で、前年度比で198件、20.6%増加した。

広聴手段でみると、「インターネット広聴等」603件(52.1%)、「市政相談」330件(28.5%)、「市長への手紙」225件(19.4%)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	87件	7.5%
	説明、連絡の不備等の業務対応に関する事案	46件	4.0%
各課業務に関する事案	窓口（電話）対応に関する事案	16件	1.5%
	説明、情報提供に関する事案	151件	13.0%
	業務の実施、不作為等に関する事案	675件	58.3%
	委託業務等の管理、指導に関する事案	63件	5.3%
	その他	89件	7.7%
市としての方針、施策、予算、組織人事管理等に関する批判		13件	1.1%
国、県、関係機関が関連する事案		2件	0.2%
その他		16件	1.4%
合 計		1,158件	100.0%

意見が多くあった主な事案（件数）	所管局・課
生活保護に関する事案（34件）	健康福祉局保護自立支援課、青葉区保護第一課、青葉区保護第二課、宮城野区保護課、若林区保護課、太白区保護課
いじめに関する事案（21件）	教育局教育相談課
市民の声に関する事案（14件）	市民局広聴統計課、宮城総合支所まちづくり推進課、若林区区民生活課、泉区区民生活課
街路灯に関する事案（12件）	建設局道路保全課
道路橋梁の維持修繕（12件）	青葉区道路課、宮城総合支所道路課、太白区道路課、泉区道路課

※詳細は、P27 令和元年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】参照

(4) 照 会

令和元年度の照会に分類された意見は 209 件で、前年度比で 31 件、17.4%増加した。広聴手段でみると、「市長への手紙」によるものが 35 件(16.8%)、「市政相談」が 92 件(44.0%)、「インターネット広聴等」が 82 件 (39.2%) となっている。

多く照会が寄せられた事案 (件数)	所管局・課
新型コロナウイルス感染症に関すること (8 件)	健康福祉局健康安全課
ごみの出し方や分別、マナーに関すること (6 件)	環境局家庭ごみ減量課

※詳細は、P33 令和元年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【照会】参照

(5) その他

令和元年度のおのほかに分類された意見は 546 件で、前年度比で 102 件、23.0%増加した。広聴手段でみると、「市長への手紙」によるものが 243 件 (44.5%)、「市政相談」が 178 件 (32.6%)、「インターネット広聴等」が 125 件 (22.9%) となっている。

おのほかに分類された事案は、行政が関わる事柄ではなく、自身の身の回りの出来事や心情を述べられているものがほとんどである。

主 な 内 容	件 数
自分の生い立ち、経験談、倫理観を述べているもの	20 件
文字が読み取れないものや内容不明なもの	213 件
基本的に解決不可能と思われる事案への不満、批判	82 件
市政や市長に対する感謝の意、激励	41 件
漠然とした希望、不平不満からつながる要望など	117 件
知人や近隣住民が不正行為をしているのではないか等	6 件
会社、事業、芸能人のPR等	3 件
漠然とした疑問	20 件
市政から逸脱していると思われる意見等	44 件
合 計	546 件

※詳細は、P36 令和元年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【その他】参照

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、市民局広聴統計課、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	平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度	
	件 数	前年度比	件 数	前年度比	件数	前年度比
国・県・他市等	102	87.9	71	69.6	81	114.1
民事関係	3,400	87.5	3,085	90.7	2,857	92.6
その他	223	170.2	185	83.0	206	111.4
合 計	3,725	90.2	3,341	90.0	3,144	94.1

相談手段毎 年度別受付件数の推移 (単位：件・%)

相談手段	平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度	
	件 数	前年度比	件 数	前年度比	件数	前年度比
窓口来庁	1,495	98.5	1,395	93.3	1,283	92.0
電 話	2,193	84.4	1,917	87.4	1,824	95.1
その他(手紙・FAX・メール等)	37	217.6	29	78.4	37	127.6
合 計	3,725	90.2	3,341	89.7	3,144	94.1

内容別件数(令和元年度) (単位：件・%)

内 容		件数	割合
官公署 関 係	国	33	1.1
	県	41	1.3
	他市町村	1	0.0
	公団等	6	0.2
	小 計	81	2.6
民 事 関 係	相 続	505	16.1
	親 族	164	5.2
	離 婚	79	2.5
	不 動 産	188	6.0
	相 隣	150	4.8
	生活環境	104	3.3
	金銭貸借	70	2.2
	消費者問題	101	3.2
	慰 謝 料	5	0.2
	損害賠償	25	0.8
	人 権	44	1.4
	民 事 関 係	特別相談案内	244
	その他窓口案内 (総合相談)	600	19.1
	生活困窮	62	2.0
	医療関係	57	1.8
	労 働 (人事・労働条件・労災等)	26	0.8
	経営問題	14	0.5
	人間関係 (親族除く)	21	0.7
	その他	398	12.5
	小 計	2,857	90.9
そ の 他		206	6.5
合 計		3,144	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。

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	362	54	213	238	216	256	1,339
税務相談	78	28	46	42	67	75	336
登記・行政手続相談	43		48	42	72	68	273
宅地・建物相談	31						31
人権相談	10		11	3	3	8	35
行政相談	1	0	5	1	3	17	27
交通事故相談	147		0	1	5	1	154
合計	672	82	323	327	366	425	2,195

※ 青葉区の交通事故相談の件数は、交通事故相談所（市役所本庁舎1階）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	平成29年度		平成30年度		令和元年度	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
法律相談	1,363	101.6	1,334	97.9	1,339	100.4
税務相談	295	124.0	305	103.4	336	110.2
登記・行政手続相談	262	110.1	271	103.4	273	100.7
宅地・建物相談	30	65.2	38	126.7	31	81.6
人権相談	43	82.7	57	132.6	35	61.4
行政相談	26	104.0	27	103.9	27	100.0
交通事故相談	231	84.9	243	105.2	154	63.4
合計	2,250	100.8	2,275	101.1	2,195	96.5

(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に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。

令和元年度からは、予約制を導入し待ち時間の解消を図った。

(3) 登記・行政手続相談

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、各区役所で実施しており、各団体に業務委託して月1回実施している。

令和元年度からは、予約制を導入して待ち時間の解消を図るとともに、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。

(4) 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1回実施している。

令和元年度からは、予約制を導入して待ち時間の解消を図った。

(5) 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。

(6) 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回で実施している。

令和元年度 特別相談の内訳

法律相談

(単位：件・%)

内容区分	件数	割合
相続	539	40.3
親族	99	7.4
離婚	156	11.7
不動産	136	10.2
金銭貸借	79	5.9
慰謝料	16	1.2
損害賠償	62	4.6
相隣	50	3.7
生活環境	19	1.4
人権	21	1.6
その他	162	12.1
合計	1,339	

税務相談

(単位：件・%)

内容区分	件数	割合	
国 税	所得税	55	16.4
	譲渡所得	66	19.6
	贈与税	51	15.2
	相続税	139	41.4
	法人税	2	0.6
	その他	12	3.6
	小計	325	
県税	0	0.0	
市税	5	1.5	
その他	6	1.7	
合計	336		

登記・行政手続相談

(単位：件・%)

相談区分	件数	割合
司法書士	170	62.3
土地家屋調査士	58	21.3
行政書士	45	16.5
合計	273	

交通事故相談

(単位：件・%)

内容区分	件数	割合
損害賠償手続と方法	91	59.1
賠償責任者	0	0.0
賠償額算定	8	5.2
過失の程度	13	8.4
示談の仕方	9	5.8
示談解決後の変更取消	1	0.7
債務不履行	1	0.7
自賠償保険の請求手続	7	4.6
労災・社会保険の手続	3	2.0
訴訟・調停の利用	1	0.7
身体障害者の更生	2	1.3
生計の維持	0	0.0
その他	18	11.7
合計	154	

その他の相談

(単位：件)

相談区分	件数
宅地・建物相談	31
人権相談	35
行政相談	27

IV 集 会 広 聴



1 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－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した。

令和元年度「～協働がつなぐ仙台～郡市長とふれあいトーク」の実施状況

第 1 回	実 施 日	令和元年 6 月 22 日	
	団 体 名	宮城野町会	
	活 動 概 要	宮城野盆唄の輪による地域の活性化	
	訪 問 先	宮城野町民会館（宮城野区宮城野一丁目 17 番地の 3）	
	概 要	<p>昭和 29 年に町内で誕生した宮城野盆唄を、現在まで大切に踊り続けている。</p> <p>盆踊りをはじめ、さまざまな行事等を通じ育まれてきた地域の絆が、時代が変わり世代交代しても絶えることなく受け継がれることが期待される。</p>	
第 2 回	実 施 日	令和元年 8 月 1 日	
	団 体 名	宮城野地区更生保護女性会	
	活 動 概 要	地域の犯罪や非行の予防と更生支援活動	
	訪 問 先	宮城野区中央市民センター（宮城野区五輪二丁目 12 番 70 号）	
	概 要	<p>約半世紀にわたり、地域において更生支援活動や青少年の健全育成などに取り組んでいるボランティア団体。今後も地域に根差して幅広く活動され、市民のみなさまの期待に応えられ、子どもたちを巡るさまざまな問題解決のためにも力を貸していただきたい。</p>	

第 3 回	実 施 日	令和元年 9 月 4 日	
	団 体 名	仙台子ども体験プラザ「Elem (エリム)」 スチューデントシティボランティア	
	活 動 概 要	協賛企業の協力のもと施設の中に街を再現した体験型の学習施設	
	訪 問 先	仙台子ども体験プラザ (青葉区中央一丁目 3 番 1 号 A E R 8 階)	
	概 要	<p>福室小 6 年生が、再現された「街」で市役所や店舗・事業所で働く体験等を通じ、経済の仕組み等を積極的に学んでいた。協賛企業や保護者、市民ボランティアのみなさまに支えられ、さまざまな立場の大人が子どもたちを育み合う素晴らしい活動に感謝し、成長した子どもたちが仙台を支える社会の一員となってくれることを期待したい。</p>	
第 4 回	実 施 日	令和元年 9 月 18 日	
	団 体 名	仙台市立病院内 ボランティア 5 団体 ガイドボランティア／傾聴ボランティア／けやき文庫 スモールエンジェル／ホスピタル・クラウン	
	活 動 概 要	市立病院内でそれぞれの志によるボランティア活動	
	訪 問 先	仙台市立病院 (太白区あすと長町一丁目 1 番 1 号)	
	概 要	<p>仙台市立病院は平成 26 年に現在のあすと長町に移転。地域の中核病院としての使命を果たすなか、ボランティアさんの役割や活躍が大いに貢献していることを改めて感じた。</p> <p>仙台市立病院が、患者さんやそのご家族にとってより良い病院となるよう、これからもボランティアのみなさんの力をお借りしたく、引き続きご活躍いただきたい。</p>	

第 5 回	実 施 日	令和元年 10 月 25 日
	団 体 名	「ドナルド・マクドナルド・ハウスせんだい」ボランティアのみなさん
	活 動 概 要	病気の子とその家族のための滞在施設でボランティアとしてさまざまに活動
	訪 問 先	ドナルド・マクドナルド・ハウス せんだい（青葉区落合四丁目 5 番 3 号）
	概 要	<p>平成 15 年に宮城県立こども病院近くに開設して以来、高度医療を受けるために市内外から入院・通院される病気の子どもとご家族が、「第二のわが家」としてくつろげるよう、スタッフと 200 名以上のボランティアさんの活動によって運営されている。ボランティアさんの情熱や心温まる交流が、利用される方々のサポートにつながっていることが伝わった。</p> 
第 6 回	実 施 日	令和 2 年 1 月 15 日
	団 体 名	一般社団法人アート・インクルージョン
	活 動 概 要	アートを通じて障害のある方と地域と市民との交流を積極的に創出
	訪 問 先	アート・インクルージョン・ファクトリー （青葉区一番町三丁目 8 番 14 号スズキアバンティビル 3 階）
	概 要	<p>福祉事業所のアートプログラムとギャラリー展示作品を見学した。懇談では、福祉事業所を運営しながら、アートを通じ地元商店街や市民と協働で取り組む活動、海外の被災地との交流など、インクルーシブ社会への試みについて伺った。障がいの有無・性別・年齢・国籍に関わらず、誰もが多様性を認め合い、つながり、支えあう社会への取り組みについて、貴重なお話を聴かせていただいた。</p> 

第 7 回	実 施 日	令和2年2月8日	
	団 体 名	「市名坂きらめきカフェ」運営3団体 株式会社ニチイ学館 ニチイケアセンター仙台市名坂 泉中央地域包括支援センター 東北学院大学教養学部地域構想学科（菅原ゼミ）	
	活 動 概 要	認知症の人やその家族と地域の人、専門職が交流し、理解を深める	
	訪 問 先	ニチイケアセンター仙台市名坂（泉区市名坂字東裏 25-1） 泉区中央市民センター音楽室（泉区市名坂字東裏 53-1）	
	概 要	<p>認知症の人やその家族と、地域の人と専門職の交流の場で、有料老人ホームを会場に、毎月第二土曜日に開催されているカフェ。そこには、地域包括支援センターの方のほか、大学のゼミが実施する「スマイルもりもりプロジェクト」の一環として学生も参加している。</p> <p>学生が考案した「スマもり体操」で汗を流し、地域の中での認知症の理解に向けた熱い思いを聞かせていただいた。</p>	

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、地域の意見や要望等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	団体	会場	参加者	議題等
青葉区 (14)	R元. 10. 29	台原北部連合町内会	三本松市民センター	15	12
	R元. 10. 31	通町地区町内会連合会	通町コミュニティ・センター	18	14
	R元. 11. 7	上杉地区連合町内会	上杉コミュニティ・センター	53	16
	R元. 11. 8	荒巻地区町内会連合会	荒巻コミュニティ・センター	34	4
	R元. 11. 14	国見地区連合町内会	国見コミュニティ・センター	22	4
	R元. 11. 15	八幡地区町内連合会	八幡コミュニティ・センター	53	4
	R元. 11. 19	桜ヶ丘学区連合町内会	桜ヶ丘コミュニティ・センター	31	16
	R元. 11. 20	北仙台地区連合町内会	北仙台コミュニティ・センター	26	8
	R元. 11. 25	川平学区連合町内会	川平コミュニティ・センター	17	19
	R2. 1. 15	小松島学区町内会連合会	小松島コミュニティ・センター	65	12
	R2. 1. 23	中江地区町内会連合会	福沢市民センター	21	8
	R2. 1. 24	折立学区町内会連合会	折立市民センター	29	6
	R2. 1. 28	北六地区連合町内会	福沢市民センター	33	11
	R2. 1. 30	貝ヶ森地区連合町内会	貝ヶ森市民センター	23	5
宮城野区 (10)	R元. 6. 21	柞江学区町内会連合会	幸町市民センター	12	6
	R元. 10. 30	原町地区連合町内会	原町コミュニティ・センター	34	10
	R元. 11. 8	榴岡地区町内会連合会	駅東交流センター	45	16
	R元. 11. 11	東仙台学区町内会連合会	東仙台コミュニティ・センター	49	17
	R元. 11. 16	宮城野地区町内会連合会	宮城野コミュニティ・センター	27	18
	R元. 11. 18	高砂地区町内会連合会	仙台サンプラザ	69	69
	R元. 11. 25	燕沢学区町内会連合会	燕沢コミュニティ・センター	30	12
	R元. 12. 3	西山学区町内会連合会	西山コミュニティ・センター	26	9
	R2. 1. 27	鶴ヶ谷地区町内会連合会	鶴ヶ谷コミュニティ・センター	44	23
R2. 2. 5	岩切地区町内会連合会	岩切市民センター	34	15	
若林区 (3)	R元. 11. 15	南小泉地区町内連合会	若林区文化センター	29	22
	R元. 11. 22	南材地区町内会連合会	南材コミュニティ・センター	38	15
	R2. 1. 31	連坊地区町内会連合会	連坊コミュニティ・センター	27	27
太白区 (11)	R元. 6. 10	生出学区連合町内会	茂庭荘	17	7
	R元. 7. 31	富沢地区町内会連合会	富沢市民センター	13	5
	R元. 8. 29	秋保地区町内会長会	秋保総合支所	19	3
	R元. 8. 30	長町地区町内会連合会	長町コミュニティ・センター	35	2
	R元. 10. 30	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	26	5
	R元. 11. 14	八木山連合町内会	八木山市民センター	13	10
	R元. 11. 19	向山地区連合町内会	長徳寺	21	8
	R元. 11. 22	八本松連合町内会	八本松市民センター	18	7
	R元. 11. 27	中田地区4町内会連合会	中田市民センター	78	6
	R元. 11. 28	郡山地区連合町内会	東郡山コミュニティ・センター	17	11
	R2. 1. 23	人来田学区連合町内会	人来田コミュニティ・センター	21	16
泉区 (3)	R元. 11. 20	泉ヶ丘連合町内会	泉ヶ丘集会所	10	22
	R元. 12. 02	北中山連合町内会	北中山第1集会所	8	33
	R2. 1. 23	上谷刈連合町内会	上谷刈センター	39	27
合計 (41)				1,239	560

V その他（調査広聴、市政出前講座）

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。令和元年度は「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名に委嘱を行なった。

令和元年度 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
R元.6	成人式に関するアンケート調査	教育局 生涯学習課	196 (88)
R元.6	中心部商店街に関するアンケート調査	経済局 地域産業支援課	191 (84)
R元.7	居久根保全に関する市民意識調査	建設局 百年の杜推進課	192 (84)
R元.8	仙台市のキャラクターと公式ホームページに関する調査	総務局 広報課	194 (86)
R元.9	エネルギーや地球温暖化対策に関する意識調査	環境局 環境企画課	191 (85)
R元.10	資源物とごみに関するアンケート調査	環境局 廃棄物企画課	185 (81)
R元.11	公共交通推進に関するアンケート調査	都市整備局 公共交通推進課	190 (83)
R2.1	市民活動や協働によるまちづくりに関する意識調査	市民局 市民協働推進課	189 (82)

※ 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
まちづくり政策局	ICT推進課	マイナンバー制度における特定個人情報保護評価書（全項目評価書）（素案）	令和元年12月23日から令和2年1月22日まで	0件
危機管理室	防災計画課	仙台市地域防災計画（修正案）	令和2年1月22日から令和2年2月19日まで	1件
子供未来局	総務課	仙台市すこやか子育てプラン2020	令和元年11月27日から令和元年12月27日まで	165件
	子供家庭支援課	仙台市ひとり親家庭等安心生活プラン（中間案）	令和元年11月27日から令和元年12月27日まで	40件
		仙台市社会的養育推進計画（中間案）	令和元年11月27日から令和元年12月27日まで	59件
経済局	中央卸売市場	仙台市中央卸売市場業務条例の改正	令和元年12月6日から令和2年1月5日まで	4件
水道局	企画財務課	仙台市水道事業基本計画〔令和2(2020)年度-令和11(2029)年度〕（中間案）	令和元年10月4日から令和元年10月31日まで	85件
健康福祉局	保護自立支援課	社会福祉住居施設（無料低額宿泊所）の基準（案）	令和元年9月17日から令和元年10月11日まで	3件
都市整備局	交通政策課	「建築物における駐車施設の附置及び管理に関する条例」（駐車場附置義務条例）見直し	令和元年8月1日から令和元年8月30日まで	17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
危機管理室	防災計画課	防災に関する市民意識アンケート調査	市民（無作為抽出）
まちづくり政策局	政策企画課	全市民アンケート	市民
		平成31年度施策目標に関する市民意識調査	市民（無作為抽出）
財政局	財政企画課	泉区役所建て替えに関する市民向けアンケート	市民
		泉区役所建て替えに関する公募型市場調査	本事業の実施主体となる意向のある法人、または法人のグループ
市民局	男女共同参画課	令和元年度 仙台市 男女共同参画社会に関する市民意識調査	市民（無作為抽出）
	市民協働推進課	市民活動や協働によるまちづくりに関する意識調査	市政モニター・全市民（電子申請サービス利用）・市民協働に係るイベント参加者
	自転車交通安全課	自転車安全利用実態調査（WEBアンケート）	市民（無作為抽出）
	消費生活センター	消費生活基本計画策定に係る市民・事業所アンケート調査	市民及び事業所（無作為抽出）
		消費生活基本計画策定に係る学校アンケート調査	市内小学校・中学校・高等学校・特別支援学校（高等部）

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
健康福祉局	社会課	地域の福祉に関するアンケート調査	市民（無作為抽出）
	高齢企画課	仙台市高齢者保健福祉計画策定のための実態調査	65歳以上高齢者（無作為抽出）
	地域包括ケア推進課	生活支援訪問型サービス事業従事者等養成研修 終了者向けアンケート	平成29、30年度の研修修了者
	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報告書【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、要介護認定を受けている方（無作為抽出）
	健康安全課	HIV・梅毒夜間即日検査、HIV・梅毒休日即日検査、HIV・梅毒イベント即日検査	受検者
	生活衛生課	令和2年度仙台市食品衛生監視指導計画	市民
環境局	環境共生課	令和元年度生きもの認識度調査	市民
	廃棄物企画課	仙台市一般廃棄物処理基本計画の改定に係る意識調査	市民（無作為抽出）・事業者（無作為抽出）・市政モニター
	家庭ごみ減量課	食品ロス削減市民モニター調査	市民（応募）
ダンボール式生ごみ堆肥化モニター事業		市民（モニター申込者）	
経済局	農政企画課	大口需要者流通モデル構築事業	給食施設運営企業等・流通事業者
		特産品プロジェクト	市民・食品関係事業者等
	農業振興課	農業経営意向調査	10a以上の農家及び法人
文化観光局	観光課	「交流人口拡大に関する施策及び財源についての方向性(案)」についての意見募集	市民（市HP、市政だより等で周知）
建設局	百年の杜推進課	居久根保全に関する市民調査	市民・市政モニター
		令和元年度 みどりの市民意識調査	市民（無作為抽出）
	八木山動物公園管理課	来園者アンケート	来園者
議会事務局	調査課	（仮称）仙台市将来にわたる責任ある財政運営の推進に関する条例案	市民
		（仮称）仙台市人と猫との共生に関する条例骨子案	市民
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	第6回仙台市民投票意識調査	有権者5,000人（無作為抽出）
農業委員会事務局	事務課	農業経営意向調査	10a以上農家及び農業法人
泉区	公園課	将監ふれあい公園の再整備に関するアンケート	地元町内会・公園利用団体
		泉中央南公園の整備計画に関するアンケート	地元町内会
消防局	予防課	住宅用防災機器についてのアンケート	市民（無作為抽出）3,000名
		防火・防災対策アンケート	市民(ひとり暮らし等高齢者世帯216世帯)
教育局	生涯学習課	18歳成年施行後の成人式のあり方アンケート調査	市立高校生及び保護者
		仙台市博物館来館者アンケート調査	来館者

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
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） 他1件	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） 他1件	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	総務課	広報誌「仙台の水道H20」アンケート調査	水道利用者
交通局	経営企画課	学都仙台 市バス・地下鉄フリーパスアンケートキャンペーン	市バス・地下鉄フリーパス購入者

○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
危機管理室	減災推進課	仙台駅周辺帰宅困難者対応訓練	関係団体
まちづくり 政策局	防災環境都市・ 震災復興室	市民参加イベント「これからのメモリアルを語る：東日本大震災の経験を未来につなぐ拠点とは」	参加者
		中心部震災メモリアル拠点に関する市民参加型検討委員会	参加者
	政策企画課	市民まちづくりフォーラム～みんなのせんだい未来づくり2019～	市民
		青葉区の明日を考える「あおばトーク2020」	青葉区にお住まいか、通勤・通学している18歳以上の方
		未来のmyaginoを描こう！～宮城野区魅力発見カフェ～	小学生以上
		若林未来デザインカフェパートⅡ～ミライへStep Up～	中学生・高校生を中心に概ね30代までの方
		太白みらいサミット～キミこそがまちづくりプランナー～	太白区にお住まい、もしくは通学・通勤・活動している10代の方
		泉区まちづくりデザイントーク～みんなでいずみをアップデートしよう！	泉区にお住まいの方、もしくは泉区内に通学・通学・活動している中学生以上の方
		せんだい中高生会議～仙台市長へ・私たちからの提案です～	中高生世代の方（12歳から概ね18歳まで）
	東北における仙台のあり方と地域づくりシンポジウム	市民	
	定禅寺通活性化 室	定禅寺通パブリックミーティングvol.1	市民・関係団体・地元関係者
定禅寺通パブリックミーティングvol.2		市民・関係団体・地元関係者	
道路空間再構成ワーキンググループ第1回ミーティング		関係団体・地元関係者	

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
まちづくり 政策局	定禅寺通活性化 室	道路空間再構成ワーキンググループ 第2回ミーティング	関係団体・地元関係者
		定禅寺通活性化検討会テーマ型ワーキン ググループ 「ケヤキ並木でつながる緑空間」	関係団体・地元関係者
		定禅寺通活性化検討会テーマ型ワーキン ググループ 「お店が集まる店構え講座」	関係団体・地元関係者
		定禅寺通活性化検討会テーマ型ワーキン ググループ 「人を惹きつける街灯り」	関係団体・地元関係者
財政局	財政企画課	泉区役所建て替えに関する市民説明会	市民
	財産管理課	市有地に関する地域説明会	地元住民
	本庁舎建替準備 室	第三回仙台ラウンドテーブル「地域コア となるシティホールを育む」 仙台市役所本庁舎建替えに関する市民シ ンポジウム「これからの市役所と市民広 場」	市民・行政・支援者・事業者・さ まざまな専門家 市民
市民局	男女共同参画課	「聴かせて！参画プランへのメッセー ジ」	男女共同参画推進せんだいフォー ラム2019（主催：（公財）せんだ い男女共同参画財団）来場者
健康福祉局	健康政策課	令和元年度 仙台市受動喫煙防止対策セ ミナー	受講者
	生活衛生課	せんだい食の安全サポーター会議	市民（公募により選定）
		食品の信頼性確保トップセミナー	事業者（食品関係）
		食品の安全性に関する講演会	市民
子供未来局	いじめ対策推進 室	いじめ防止シンポジウム	地域関係者、保護者、学校関係 者、小・中学生、高校生
		いじめ防止に関する意見収集	小・中学生、高校生
	認定給付課	幼児教育・保育無償化市民説明会	市民・関係団体
建設局	南道路建設課	都市計画道路南小泉茂庭線（宮沢橋工 区）工事説明会	地権者・町内会
		都市計画道路郡山折立線（大野田工区） 事業説明会	町内会
	公園課	（仮称）米ヶ袋一丁目公園（魯迅記念広 場）の整備に係る住民説明会	地元町内会・関係団体
議会事務局	調査課	「（仮称）仙台市人と猫との共生に関す る条例」骨子案についての説明会	市民
選挙管理委 員会事務局	選挙管理課	若者選挙啓発ボランティアグループ	公募により申込みした18～25歳の 学生等
青葉区	家庭健康課	常備菜レシピ啓発事業	常備菜レシピ集作成実行委員会 （市民）
宮城野区	障害高齢課	区地域ケア会議（区障害者自立支援協議 会全体会）	関係団体
		介護予防自主グループリーダー会議	介護予防自主グループ代表
教育局	博物館	ボランティア懇談会	ボランティア
	市民図書館	文庫交流会	関係団体

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
教育局	広瀬図書館	広瀬図書館利用者懇談会	関係団体・利用者
		広瀬図書館ボランティア懇談会	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・利用者
	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	太白図書館利用者懇談会	関係団体・利用者
	泉図書館	泉図書館利用者懇談会	関係団体・利用者
		おはなし会ボランティア懇談会	関係団体
		泉手をつなぐ文庫の会との懇談会	関係団体
生涯学習支援センター	市民センター事業運営懇話会	関係団体・利用団体	
水道局	総務課	水道モニター会議	水道モニター
交通局	営業課	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	関係団体

○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
危機管理室	減災推進課	仙台駅周辺帰宅困難者対応訓練 他3件
まちづくり政策局	政策企画課	市民まちづくりフォーラム～みんなのせんだい未来づくり2019～ 他1件
	防災環境都市・震災復興室	「仙台防災未来フォーラム2020」動画視聴者アンケート 他6件
	定禅寺通活性化室	定禅寺通ストリートパーク
	ICT推進課	2019年度第1回データ利活用型スマートシティセミナー 他1件
財政局	財政企画課	泉区役所建て替えに関する市民説明会参加者アンケート
	本庁舎建替準備室	市役所本庁舎における駐車場利用者アンケート
市民局	市民協働推進課	仙台市市民協働事業提案制度令和2年度事業公開プレゼンテーション
	男女共同参画課	働く女性のビュッフェ交流会 他3件
	自転車交通安全課	スケアード・ストレイト方式による自転車交通安全教室 他3件
	消費生活センター	消費者月間記念事業（映画上映及び講演会）他2件
健康福祉局	障害企画課	身体・生命・資産を守るBCP（事業継続計画）セミナー 他5件
	地域包括ケア推進課	生活支援訪問型サービス事業従事者等養成研修
	健康政策課	令和元年度第1回終末期医療を考える講演会

担 当 部 署		事 業 名 等
健康福祉局	動物管理センター	飼い猫のいない猫対策セミナー 他1件
	食肉衛生検査所	食肉まつり
	健康安全課	薬事研修会 他1件
	生活衛生課	食品の安全性に関する講演会 他4件
子供未来局	いじめ対策推進室	いじめ防止シンポジウム
	運営支援課	保育士のための合同就職説明会 in 仙台 他1件
環境局	環境企画課	東北大学大学院環境科学研究科での講義（環境技術政策論）
	環境共生課	四ツ谷用水再発見イベント 他4件
	家庭ごみ減量課	環境施設を見る会 他9件
経済局	経済企画課	仙台市中小企業成長フォーラム
	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
	農業振興課	認定農業者等経営力強化事業（せんだい次世代農業経営者育成ゼミ）
文化観光局	観光課	令和元年度深沼海水浴場親水イベント（ふかぬまビーチフェスタ2019）
	スポーツ振興課	仙台国際ハーフマラソン大会 他3件
	文化振興課	もりのみやこのふれあいコンサート2019 他25件
建設局	百年の杜推進課	ふるさとの杜再生プロジェクト育樹会参加者アンケート
議会事務局	調査課	子ども議会（3回）
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	選挙出前授業（13校、19回）
人事委員会事務局	任用課	平成31年度（令和元年度）仙台市職員採用セミナー（3回） 他7件
青葉区	まちづくり推進課	青葉区町内会長研修会、第31回青葉区民まつり
	区民生活課	セーフティードライブスクール
	家庭健康課	あおば健康づくり講座 他9件
	障害高齢課	認知症公開講座、認知症家族会
	衛生課	食品衛生講習会、理容業美容業衛生講習会、虫の日パネル展
	宮城総合支所まちづくり推進課	第31回宮城地区まつり 他3件
宮城野区	障害高齢課	認知症家族相談会 他4件
	衛生課	食品衛生講習会、理容業美容業衛生講習会
若林区	管理課	思春期健康教育
	衛生課	食品衛生講習会、理容業美容業衛生講習会

担 当 部 署		事 業 名 等
太白区	障害高齢課	認知症と暮らす地域づくり事業（区民協働まちづくり事業） 他3件
	秋保総合支所総務課	まつりだ秋保
泉区	泉区中央市民センター	学校地域連携事業「泉区地域と学校をつなぐ研修会」他6件
	家庭健康課	いずみおやこフェスティバル 他2件
	衛生課	食品衛生講習会、理容業美容業衛生講習会
消防局	危険物保安課	危険物・高圧ガス事故防止連絡会
教育局	健康教育課	調理講習会in給食センター 他4件
	教育指導課	教科書展示会（市内9か所）
	学びの連携推進室	第4回仙台自分づくり教育アワード
	生涯学習課	博物館等施設ボランティア研修
	文化財課	第33回民俗芸能のつどい、文化財公開の日
	博物館	特別展記念講演会「江戸の猫ブーム」 他12件
	科学館	科学館特別展来場者アンケート 他9件
	市民図書館	子ども読書支援バック貸出事業 他16件
	広瀬図書館	親子で楽しむわらべうた～秋の子ども読書フェスティバル～ 他16件
	宮城野図書館	映画上映会（延べ8回） 他6件
	榴岡図書館	榴岡図書館の日（展示・ワークショップ） 他11件
	若林図書館	映画上映会 他15件
	太白図書館	対面朗読ボランティアスキルアップ講座 他9件
	泉図書館	ブックトークボランティア養成講座 他28件
生涯学習支援センター	学びのまち・仙台 市民カレッジ 他6件	
水道局	総務課	水道フェア 他3件
交通局	経営企画課	市バス・地下鉄夏休みわくわくスタンプラリー 他2件
ガス局	営業企画課	2019 ガスフェア、料理教室
市立病院	総合サポートセンター	ACST講演会

2 市政出前講座

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、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

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
テーマ数（件）	135	137	132
実施件数（件）	95	102	108
受講者数（人）	2,835	2,685	3,406

令和元年度の実施状況

申込手段（単位：件）

区分	件数
FAX	84
窓口持参・電話	5
電子申請サービス	11
郵送	8
合計	108

実施団体（単位：件）

区分	件数
町内会	15
生涯学習グループ	6
老人クラブ	6
障害・高齢者福祉施設	10
社会福祉協議会	9
企業	10
PTA	0
女性団体	3
NPO	1
その他の団体	48
合計	108

人気テーマ（単位：件）

順位	テーマ	件数
No.1	安全な食生活	12
No.2	特殊詐欺対策について	10
No.3	洪水・土砂災害対策	6
No.3	感染症への対応	6

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	68	63.0
有意義であった	25	23.2
どちらともいえない	0	0
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	15	13.9
合計	108	

今後の利用意向	件数	割合
今後も利用したい	93	86.1
利用しない	0	0
どちらともいえない	0	0
未回答	15	13.9
合計	108	

VI 参 考 資 料

※ 本章の参考資料は、令和2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）に掲げる局及び室、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 市民局生活安全安心部広聴統計課、各区役所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 広聴統計課は、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 広聴統計課は、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。

(広聴主管者会議及び広聴主任会議)

第8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、市民局生活安全安心部長が招集する。
- 3 広聴主管者会議及び広聴主任会議の庶務は、市民局生活安全安心部広聴統計課が処理する。

(委任)

第9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。

別表（第3条関係）

関 係 部 局	広 聴 主 管 者	広 聴 主 任
危 機 管 理 室	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
子 供 未 来 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	管 理 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 振 興 係 長

「市長への手紙」用紙と封筒

—— 仙台市政にあなたの声を ——

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)

(〒 —) 住所 区	差し支えなければ、 ご記入ください。
ふりがな 名前	____ 歳 男・女
☎ ()	職業

ご提案ありがとうございました。

担当/仙台市市民局生活安全安心部広聴統計課

〒 980-8671 仙台市青葉区国分町三丁目7番1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、内容の要旨は市政だより等に掲載させていただくことがあります。

料金受取人払郵便

仙台中央局
承認

4323

差出有効期間
2021年5月
6日まで
(切手不要)

9 8 0 8 7 8 3

仙台市青葉区国分町三丁目七ー一

仙台市役所

「市長への手紙」係

——仙台市政にあなたの声を——

「同封の用紙」にご記入の上、この封筒に入れて郵便ポストへご投函ください。
また、ファクスでも受付ておりますので、ご利用ください。

担 当 市民局生活安全安心部広聴統計課
電 話 022-214-6132(直通)
ファクス 022-213-8181

再生紙を使用しています

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生活安全安心部広聴統計課が行う。

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。

危機管理室，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。

仙台市市民相談のご案内

(令和2年4月現在)

市政相談

市政に対するご意見やご要望、苦情等のご相談に応じます。

○相談時間⇒「市民相談室」は9:15～16:00、「市民相談室以外」は8:30～17:00

担 当 課			
青葉区役所	「市民相談室」	・区民生活課	TEL 225-7211(代)
宮城野区役所	「市民相談室」	・区民生活課	TEL 291-2111(代)
若林区役所	「市民相談室」	・区民生活課	TEL 282-1111(代)
太白区役所	「市民相談室」	・区民生活課	TEL 247-1111(代)
泉区役所	「市民相談室」	・区民生活課	TEL 372-3111(代)
宮城総合支所	まちづくり推進課		TEL 392-2111(代)
秋保総合支所	総務課		TEL 399-2111(代)
市役所本庁舎	広聴統計課		TEL 214-6132

○その他ファクス(213-8181)・仙台市ホームページ(<https://www.city.sendai.jp>)でも受け付けています。

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、12:00～13:00を除きます)

法律、税務、登記・行政手続、宅地・建物の相談は、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、翌閉庁日)よりお受けいたします。同じ相談種別の複数回分の予約は、お断りしています。

○※印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、上記までお問い合わせください。

○相談時間は、30分程度とします。相談内容の要点をまとめて、お越してください。

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
		○多くの方にご利用いただくために、同一人からの同じ内容の相談は1回限りいたします。 ○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 太白区⇒同月の第1木曜 宮城野区⇒同月の第1火曜 泉区⇒同月の第4金曜 若林区⇒同月の第4水曜 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月までの期間中、次のとおり追加実施します。					
		第1火曜	第2水曜	第1木曜	第2金曜	第1月曜	
※ 登記・ 行政手続 (予約優先)	不動産の登記・相続、土地の境界、遺言、成年後見制度等 (司法書士、土地家屋調査士、行政書士)	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)	宅地や建物の売買や契約等 (宅地建物取引士)	第2・4 火曜 10～15時					
人権	いじめ・虐待・DV・近隣関係、その他人権等 (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・苦情等 (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	
		○交通事故相談所(TEL214-6150)へお問い合わせください。 面接相談は前日16時までに電話予約をお願いします。					

その他の市及び市関係窓口

お問い合わせ先

仙台市役所	TEL 261-1111(代)	太白区役所	TEL 247-1111(代)
青葉区役所	TEL 225-7211(代)	泉区役所	TEL 372-3111(代)
宮城野区役所	TEL 291-2111(代)	宮城総合支所	TEL 392-2111(代)
若林区役所	TEL 282-1111(代)	秋保総合支所	TEL 399-2111(代)

○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・年末年始を除く毎日 8:30～17:00

【東日本大震災関連】

相談内容	担当課等
東日本大震災による津波被害のあった東部地域の住宅再建支援制度に関する相談 (要予約)	復興まちづくり課管理係 TEL 214-8305 〔受付時間〕 9:00～17:00(月～金)*
東日本大震災に係る宅地復旧事業に関する相談	○宅地復旧事業で復旧した宅地に関する相談 ○滑动崩落防止施設(保全条例等)の保全に関する相談及び宅地復旧に係る分担金賦課徴収に関する相談 開発調整課宅地保全係 TEL 214-8450
復興公営住宅に関する相談	仙台市建設公社総合案内センター TEL 222-4881

【税金に関すること】

相談内容	担当課等
個人の市県民税	(青葉区にお住まいの方) 市民税課普通徴収第一係 (泉区にお住まいの方) 市民税課普通徴収第二係 TEL 214-8637
	(宮城野区・若林区にお住まいの方) 市民税課普通徴収第三係 (太白区にお住まいの方) 市民税課普通徴収第四係 TEL 214-8638
市税に関する相談	固定資産税 (青葉区に所在する物件) 北固定資産税課 土地: TEL 214-8596 家屋: TEL 214-8604 (宮城野区・若林区に所在する物件) 南固定資産税課 土地: TEL 214-8689 家屋: TEL 214-8694 (太白区に所在する物件) 南固定資産税課 土地: TEL 214-8690 家屋: TEL 214-8695 (泉区に所在する物件) 北固定資産税課 土地: TEL 214-8597 家屋: TEL 214-8605 (償却資産をお持ちの方) 資産課税課 TEL 214-8619
軽自動車税	市民税企画課諸税係 TEL 214-8625
納税相談	(青葉区) 北徴収課 TEL 214-8152 (宮城野区・若林区) 南徴収課 TEL 214-8153 (太白区) 南徴収課 TEL 214-8154 (泉区) 北徴収課 TEL 214-5027

【医療・保健福祉に関すること】

相談内容	担当課等
医療に関する相談 (面接相談は要予約)	健康安全課 TEL 214-0018 〔相談時間〕 9:00～12:00 13:00～15:00(月～金)*
国民年金・国民健康保険・後期高齢者医療制度・福祉・介護・保健に関する相談	各区保健福祉センター
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) …10:30～12:00 13:00～16:30 (休館日を除く) ○専門相談 ・法律…毎週金曜 13:30～15:30** ・年金…第3木曜 13:30～15:30 ※相談日が祝日にあたる場合は第4木曜 ・税務…第1月曜 13:30～15:30 ※相談日が祝日にあたる場合は第3月曜
55歳以上の方の雇用・就業に関する相談 (要予約)	仙台市生涯現役促進協議会 相談窓口 TEL 217-0075 〔相談時間〕 9:00～12:00 13:00～17:00(月～金)*

相 談 内 容	担 当 課 等
地域の高齢者総合相談	各地域包括支援センター ※各地域包括支援センターについては、各区障害高齢課・各総合支所保健福祉課にお問い合わせください
認知症に関する電話相談	(公社) 認知症のひと家族の会宮城県支部 TEL 263-5091 〔相談時間〕9:00~16:00(月~金) *
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、各区障害高齢課・各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) FAX 214-8552
発達障害に関する専門相談 (要予約)	(青葉区・宮城野区・泉区にお住まいの方) 北部発達相談支援センター(北部アーチル) TEL 375-0110 (若林区・太白区にお住まいの方) 南部発達相談支援センター(南部アーチル) 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 TEL 772-5517
身体障害・高次脳機能障害・難病等に関する 相談 (面接相談は要予約)	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	仙台市難病サポートセンター TEL 796-9131
ひきこもりに関する相談 (面接相談は要予約)	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〕10:00~17:00(月~金) *
こころの健康相談 (要予約)	各区障害高齢課・各総合支所保健福祉課 〔相談日時〕各区により異なりますので、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 (面接相談は要予約)	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〕8:30~17:00(月~金) * ○電話相談「はあとライン」 TEL 265-2229 〔相談時間〕10:00~12:00 13:00~16:00(月~金) * ○電話相談「ナイトライン」 TEL 217-2279 〔相談時間〕18:00~22:00(年中無休) ○こころの絆センター相談電話(自死問題に関する相談) TEL 225-5560 〔相談時間〕9:00~17:00(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〕9:30~16:00(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〕9:30~16:00(月~金) *

【女性に関すること】

相 談 内 容	担 当 課 等
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) (面接相談は要予約)	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〕9:00~15:30(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〕9:00~17:00(月~土)(火のみ21:00まで) ※離婚や相続、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。
女性への暴力相談 (DV・デートDV・性暴力など)	女性への暴力相談電話 TEL 268-5145 〔相談時間〕9:00~17:00(月・水~金)(火のみ19:00まで) *
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 〔受付時間〕9:00~17:00(月~金) * 〔相談時間〕14:00~17:00(土) **
せんだい妊娠ほっとライン	(一社) 宮城県助産師会「みやぎ子育て・女性健康支援センター」 TEL 229-2388 メール siensenter@gmail.com 〔相談時間〕10:00~19:00(月・水・金) **

【子育て・教育に関すること】

相談内容	担当課等
子供家庭総合相談	各区家庭健康課、宮城総合支所保健福祉課
子育て何でも電話相談	子供相談支援センター 〔電話相談〕TEL 216-1152 〔子どもメール相談〕 右記QRコードを読み取り、 またはインターネットで「仙台市 メール相談」で検索
子どもに関する相談 (面接相談は要予約)	○子供相談支援センター TEL 214-8602 〔相談時間〕8:30~17:00(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
子どものこころの相談 (要予約)	各区家庭健康課、宮城総合支所保健福祉課
発達障害に関する専門相談 (要予約)	P.3を参照してください
ヤングテレホン相談 (青少年自身の悩みやその保護者の悩み)	子供相談支援センター 〔電話相談〕TEL 0120-783-017 (24時間365日) 〔子どもメール相談〕 右記QRコードを読み取り、 またはインターネットで「仙台市 メール相談」で検索
ひとり親の就労や生活に関する相談 (面接相談は要予約)	○仙台市母子家庭相談支援センター TEL 212-4322 〔相談時間〕11:00~19:00(火) 9:00~17:00(水~土) ※祝休日・休館日・年末年始を除く ○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〕電話:18:00~19:00(月~金) 11:00~16:00(土) ※祝休日・第4水曜日・年末年始を除く メール:随時
保育施設等の利用に関する相談	各区保育給付課、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/FAX 214-0003 〔相談時間〕9:00~17:00(月~金)＊ 24時間いじめ相談専用電話 TEL 0120-81-2455 (24時間365日)
児童館・児童クラブに関する相談	児童クラブ事業推進課 TEL 214-8176
青少年の就労に関する相談・支援	子供相談支援センター TEL 214-8602

【その他】

相談内容	担当課等
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) TEL268-8043 〔相談時間〕9:00~17:00(月~土) (祝日・年末年始・休館日を除く)
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 TEL268-8301 〔相談時間〕9:00~21:00(年末年始・休館日を除く)
管理不全な空家に関する相談	○管理不全な空家(空家が所在する区または総合支所) 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 ○空家等対策について 市民生活課 TEL 214-6148
住宅活用相談	住宅政策課 TEL 214-8330 ※仙台市内の住宅所有者対象(住宅活用の方法等について) 詳しくはお問い合わせください
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〕9:00~17:00(月~金) 受付は16:30まで 〔相談時間〕9:00~16:00(土) 受付は16:00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〕9:00~16:00(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〕9:00~17:00(月~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8:30~17:00

相 談 内 容	担 当 課 等
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 10:00～12:00 13:00～16:00**
外国人の生活相談（情報提供）	○仙台多文化共生センター TEL 265-2471 〔相談時間〕9:00～17:00（休室日を除く） ○通訳サポート電話 TEL 224-1919 英語・中国語・韓国語・タガログ語・ポルトガル語・ベトナム語・ネパール語通訳を交えた三者通話による電話相談
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
市営住宅に関する相談	仙台市建設公社総合案内センター TEL 222-4881
木造住宅の耐震診断・耐震改修工事の相談 (要予約)	建築指導課 TEL 214-8323・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）
宅地・開発に関する相談	（青葉区・泉区に所在する物件） 開発調整課審査指導第一係 TEL 214-8344 （宮城野区・若林区・太白区に所在する物件） 開発調整課審査指導第二係 TEL 214-8319
分譲マンションの管理相談 (要予約)	住宅政策課 TEL 214-8306 〔相談日時〕第3土曜 13:00～16:00 〔相談場所〕行政困りごと相談所（東北管区行政評価局）→P.6参照 〔対応者〕マンション管理士
経営や創業に関する相談（中小企業）	（公財）仙台市産業振興事業団 TEL 724-1212（代） ○仙台市中小企業支援センター TEL 724-1122 ○仙台市起業支援センター（アシ☆スタ）TEL 724-1124
ごみに関する相談	青葉環境事業所 TEL 277-5300 宮城野環境事業所 TEL 236-5300 若林環境事業所 TEL 289-2051 太白環境事業所 TEL 248-5300 泉環境事業所 TEL 773-5300 家庭ごみ減量課 TEL 214-8227
公害に関する相談	（騒音に関すること）環境対策課推進係 TEL 214-8221 （大気に関すること）環境対策課大気係 TEL 214-8222 （水質に関すること）環境対策課水質係 TEL 214-8223
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
野生動物の被害に関する相談	○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 ○環境局環境共生課 TEL 214-0013 ○農作物被害関係 経済局農業振興課 TEL 214-8334
スポーツ施設の利用に関する問い合わせ・相談ほか	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〕9:00～19:00（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〕10:00～20:00（月～土） 10:00～17:00（日・祝日） 〔休館日〕毎月第2・4水曜、年末年始 ※詳しくはお問い合わせください
サークル活動や各種講座等、学習に必要な情報提供や生涯学習に関する相談	各市民センター〔相談時間〕8:30～17:00 〔休館日〕原則として 月曜・祝翌日・年末年始 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
図書館資料による調べもの相談	○市民図書館 9:30～20:00（火～金） 9:30～18:00（土・日・祝日） ○若林・広瀬・榴岡図書館 9:30～19:00（火～金） 9:30～18:00（土・日・祝日） ○宮城野・太白・泉図書館 9:30～19:00（火～金） 9:30～17:00（土・日・祝日） 〔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 〔問い合わせ〕市民図書館 TEL 261-1585 宮城野図書館 TEL 256-7361 若林図書館 TEL 282-1175 太白図書館 TEL 304-2742 泉図書館 TEL 375-6161 広瀬図書館 TEL 392-8421 榴岡図書館 TEL 295-0880
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〕9:00～16:30 〔休館日〕月曜・祝翌日・年末年始

市以外の相談窓口

1 行政困りごと相談所（東北管区行政評価局）

〔相談場所〕 藤崎一番町館 6 階（青葉区一番町 3-4-1 / TEL・FAX 263-6201）

○相談種別欄に（予約優先）の表記があり、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） 10：00～18：00
情報公開・個人情報保護総合相談	行政機関・独立行政法人等の情報公開・個人情報保護に関する制度や開示請求手続などの総合的な案内	第3火曜 10：00～16：00
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*** 10：00～16：00
県政一般相談	宮城県の業務に関する事	第2火曜*** 13：00～16：00
警察行政相談	交通・防犯・ストーカー被害・振り込め詐欺被害等の警察業務に関する事	偶数月の第3水曜 10：00～16：00
市政一般相談	仙台市の業務に関する事	第1水曜*** 13：00～16：00
法律相談 （予約優先）	弁護士による無料法律相談	第2土曜 13：00～17：00
税務相談 （予約優先）	税理士による無料税務相談	第4水曜 13：00～16：00
司法書士相談 （予約優先）	売買・贈与・相続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 13：00～16：00
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 13：00～16：00
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事	第4木曜** 13：00～16：00
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事	第2木曜** 13：00～17：00
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事	第1土曜 13：00～16：00
分譲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分譲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 13：00～16：00
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関して～	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・第3月曜*** 13：00～16：00

※総務省行政相談センター「きくみみ宮城」（仙台第二合同庁舎 11 階）においても、行政一般相談に応じています。

〔行政苦情 110 番〕 TEL 0570-090110（夜間、土・日・祝日は留守番電話） / FAX 262-7844

インターネット相談受付 https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html

2 人権相談所（仙台法務局）

〔面接相談〕 仙台法務局内（青葉区春日町 7-25 仙台第 3 法務総合庁舎 6 階 / TEL 225-5768）

〔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/>

相談内容	日時等
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 8：30～17：15
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 9：00～17：00

：祝日・年末年始を除く *：祝日等を除く

市民の声 ー令和元年度広聴相談事業年報ー

令和2年9月発行

発行・編集 仙台市 市民局 生活安全安心部 広聴統計課
〒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>