

# 市民の声

令和5年度 広聴相談事業年報

令和6年9月

仙台市市民局

# 目 次

<b>I 広聴相談事業の概要</b>	
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
<b>II 「市民の声」</b>	
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.....	32
(5) その他.....	35
6 「市民の声」の傾向と分析.....	36
<b>III 一般相談、特別相談</b>	
1 一般相談.....	38
2 特別相談.....	39
<b>IV 集会広聴</b>	
1 市長と市民との懇談会.....	43
2 地域懇談会.....	44
<b>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）</b>	
1 調査広聴.....	45
(1) 市政モニター.....	45
(2) 各局区等で実施した市民意見の聴取.....	46
（パブリックコメント、意識調査、アンケート、意見交換会等）	
2 市政出前講座.....	54
3 仙台市総合コールセンター.....	55
<b>VI 参考資料</b>	
○ 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、令和5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400名に委嘱を行った。

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、従来の所定様式の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**

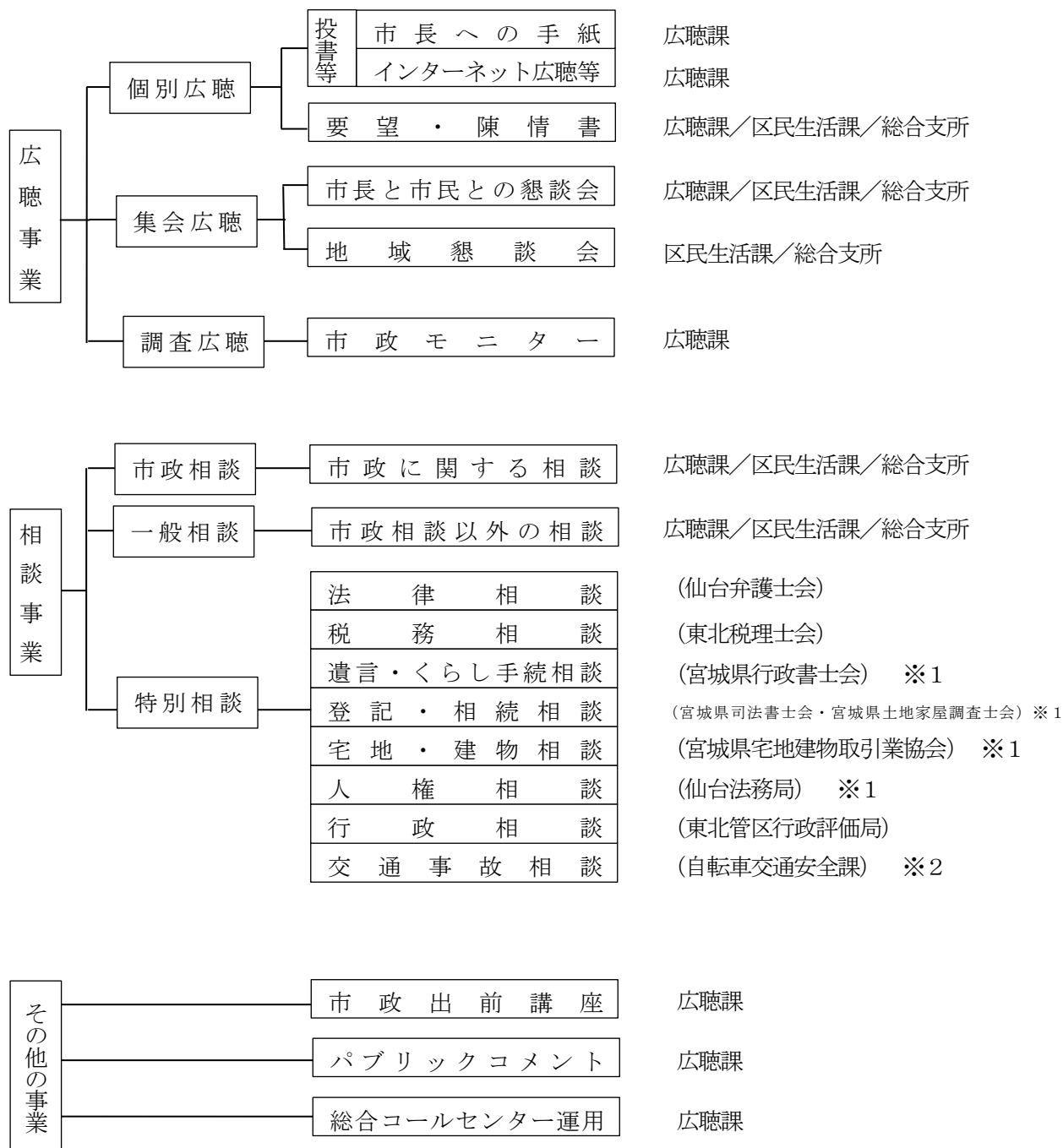
令和2年11月、市政に関する問い合わせを一元的に受け付けるため「杜の都おしえてコール」を開設し、市民等からの問い合わせに対応しているほか、専用ホームページにFAQ（市民等から多く寄せられる問い合わせ及びその回答）を掲載し、市政に関する必要な情報をより手軽に入手できる環境を整えた。

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 8. 4	市民局広聴課から市民局広聴相談課に組織変更
34. 4	市民室に広聴箱を設置	9. 3	仙台市ホームページ上で市民の意見の受付開始
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. 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. 4	市長を囲む懇談会を実施（昭和60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）
36. 5	市の施設を見る会を実施（平成18年4月廃止）		関係部局に広聴主管者及び主任を設置
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）		広聴相談業務管理システムの開発に着手
44. 4	総務局広報課に広聴係を設置 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） 区民モニターを市政モニターに統合
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	14. 7	市政出前講座事業を開始
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. 10	インターネットアンケートモニターを開始
59. 4	市長室相談課から市民局相談課に組織変更	14. 11	仙台市ホームページ上に広聴のページを開設
59. 6	イングリッシュ・ホット・ラインを設置	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
60. 4	地域懇談会を開始		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）
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		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き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。令和3年3月委託終了。健康福祉局社会課所管）
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か所）（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）
7. 1	さわやかトークあすの仙台開始（平成18年3月廃止）	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）
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）	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
7. 4	まちづくり提案箱の郵送受付を開始	3. 4	市民局広聴統計課から市民局広聴課に組織変更 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
7. 6	広聴課にまちづくり提案の専用ファクスを設置	6. 4	秋保総合支所総務課地域生活係からまちづくり推進課地域生活係に組織変更

## 2 広聴相談事業の体系

令和6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=各総合支所まちづくり推進課  
 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6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箇所に設置）、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
	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・各総合支所まちづくり推進課

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) その他の事業

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5年度）

（単位：件）

	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		
個別 広聴	市長への手紙	701	701	-	-	-	-	-	-	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	1,605	1,605	-	-	-	-	-	-	インターネット（Eメール）によるもの 1,597件 新聞投書によるもの 8件	
	要望・陳情書	1,081	3	1,078	175	189	181	369	164		
	小 計	3,387	2,309	1,078	175	189	181	369	164		
相 談	市一般 相談	市政相談	815	646	169	28	26	40	61	14	来庁相談 111件 電話相談 596件 その他 108件
		一般相談	2,144	64	2,080	68	235	54	779	944	来庁相談 880件 電話相談 1,244件 その他 20件
		小 計	2,959	710	2,249	96	261	94	840	958	来庁相談 991件 電話相談 1,840件 その他 128件
	特 別 相 談	法律相談	1,479	-	1,479	526	231	242	244	236	（仙台弁護士会）
		税務相談	392	-	392	122	68	58	67	77	（東北税理士会宮城県支部連合会）
		遺言・くらし手続相談	107	-	107	18	15	14	35	25	（宮城県行政書士会）
		登記・相続相談	343	-	343	78	73	47	84	61	（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	38	9	13	9	16	（宮城県宅地建物取引業協会）
		人権相談	47	-	47	6	27	9	1	4	（仙台人権擁護委員協議会）
		行政相談	17	-	17	4	1	5	2	5	（東北管区行政評価局）
	交通事故相談	79	※	79	77	0	1	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	2,549	-	2,549	869	424	389	443	424		
	合 計		8,895	3,019	5,876	1,140	874	664	1,652	1,546	

## 広聴相談事業受付件数の推移

(単位：件・%)

区 分		令和3年度		令和4年度		令和5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	
個別 広聴	市長への手紙	910	81.0	875	96.2	701	80.1	
	インターネット広聴等	3,885	84.3	2,930	75.4	1,605	54.8	
	要望・陳情書	1,147	84.8	1,294	112.8	1,081	83.5	
	小計	5,942	83.9	5,099	85.8	3,387	66.4	
相 談	市政・ 一般	市政相談	1,304	94.2	1,059	81.2	815	77.0
		一般相談	2,567	90.3	2,441	95.1	2,144	87.8
		小計	3,871	91.6	3,500	90.4	2,959	84.5
	特別 相談	法律相談	1,331	110.4	1,440	108.2	1,479	102.7
		税務相談	355	164.4	335	94.4	392	117.0
		遺言・くらし手続相談	71	-	85	119.7	107	125.9
		登記・相続 (行政手続)相談	292	101.7	312	106.8	343	109.9
		宅地・建物相談	19	63.3	85	447.4	85	100.0
		人権相談	54	192.9	74	137.0	47	63.5
		行政相談	14	56.0	15	107.1	17	113.3
		交通事故相談	81	88.0	88	108.6	79	89.8
		小計	2,217	117.7	2,434	109.8	2,549	104.7
	合計		12,030	91.2	11,033	91.7	8,895	80.6

「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、各総合支所まちづくり推進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6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

（単位：人・％）

	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	8	8	4	13	35	25	88	30	35	246
女性	8	4	5	16	23	26	30	18	22	152
未記入	1	0	2	0	2	7	10	3	278	303
合計	17	12	11	29	60	58	128	51	335	701
割合	2.4%	1.7%	1.6%	4.1%	8.6%	8.3%	18.3%	7.3%	47.8%	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）

（単位：人・％）

	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	34	47	156	143	157	137	20	7	904	1,605
割合	2.1%	2.9%	9.7%	8.9%	9.8%	8.5%	1.2%	0.4%	56.3%	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3年度	令和4年度	令和5年度	前年度比％
団体数	75	87	76	87.4%
件数	1,147	1,294	1,081	83.5%

#### (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	年度	令和3年度		令和4年度		令和5年度	
		件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
窓口来庁		152	95.0	134	88.2	111	82.8
電 話		959	92.4	839	87.5	596	71.0
その他(手紙・FAX・メール等)		193	103.8	86	44.6	108	125.6
合 計		1,304	94.2	1,059	81.2	815	77.0

##### 相談手段毎 男女別件数

（単位：件・％）

相談手段	男女別	男		女		不明	
		件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
窓口来庁		92	11.3	19	2.3	0	0.0
電 話		350	42.9	188	23.1	58	7.1
その他(手紙・FAX・メール等)		41	5.0	17	2.1	50	6.1
合 計		483	59.3	224	27.5	108	13.3

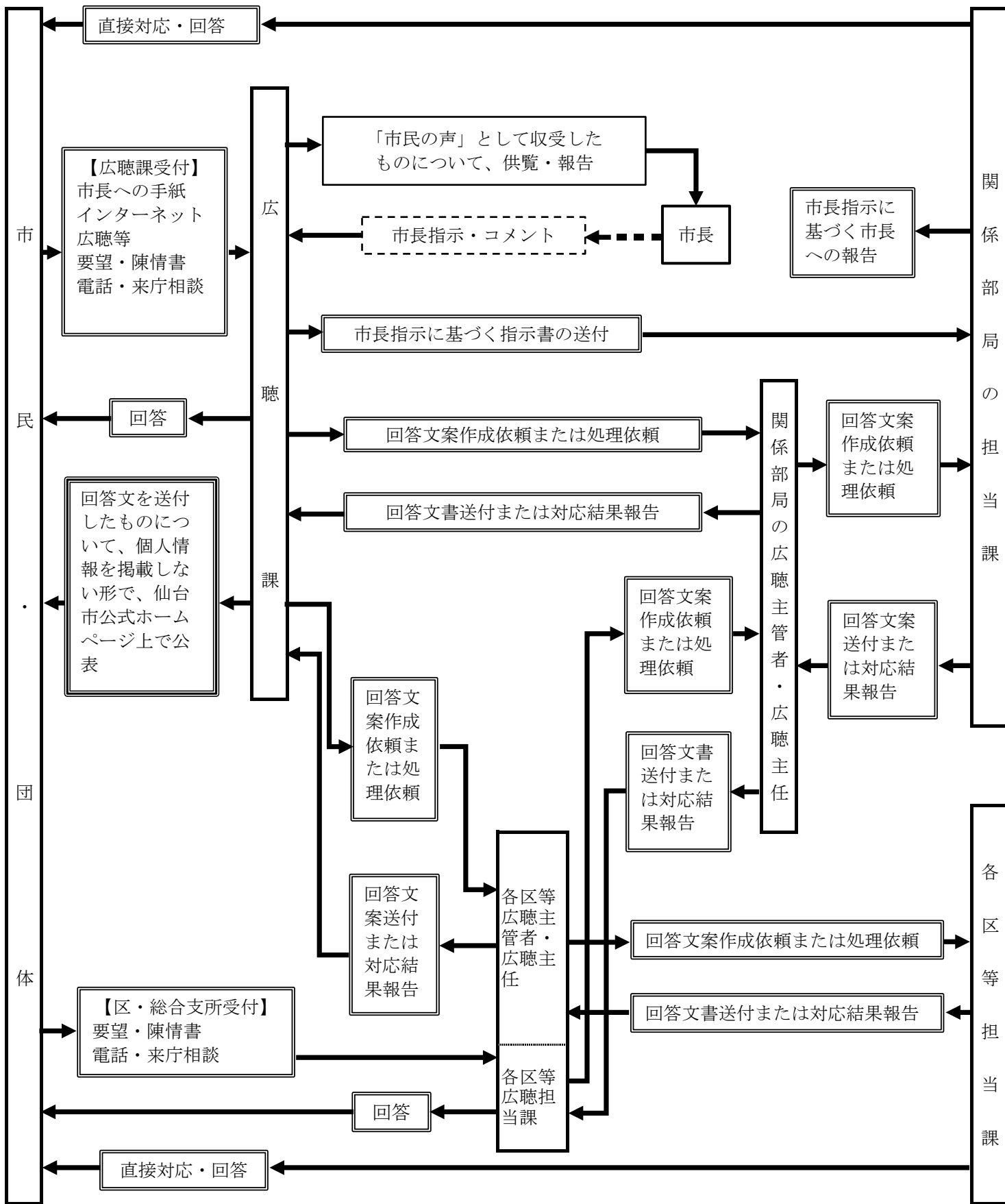
※ 構成比は、全体件数(815件)に対する割合

##### 相談手段毎 内容別件数

（単位：件）

相談手段	内容	提言	要望	苦情	照会	その他
窓口来庁		13	33	29	11	25
電 話		85	171	218	25	97
その他(手紙・FAX・メール等)		0	27	37	24	20
合 計		98	231	284	60	142

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・各総合支所まちづくり推進課  
 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／各総合支所まちづくり推進課長・地域生活係長

### 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	76 (10.8)	▲9 (89.4)	25 (1.6)	▲173 (12.6)	2 (0.2)	2 —	98 (12.0)	▲1 (99.0)	201 (4.8)	▲181 (52.6)
要望	334 (47.6)	▲97 (77.5)	976 (60.8)	36 (103.8)	1,078 (99.7)	▲216 (83.3)	231 (28.3)	▲101 (69.6)	2,619 (62.3)	▲378 (87.4)
苦情	89 (12.7)	▲54 (62.2)	232 (14.5)	▲138 (62.7)	1 (0.1)	1 —	284 (34.8)	▲80 (78.0)	606 (14.4)	▲271 (69.1)
照会	22 (3.1)	▲34 (39.3)	76 (4.7)	▲46 (62.3)	0 (0.0)	—	60 (7.4)	▲3 (95.2)	158 (3.8)	▲83 (65.6)
その他	180 (25.7)	20 (112.5)	296 (18.4)	▲1,004 (22.8)	0 (0.0)	—	142 (17.4)	▲59 (70.6)	618 (14.7)	▲1,043 (37.2)
合計	701 (100)	▲174 (80.1)	1,605 (100)	▲1,325 (54.8)	1,081 (100)	▲213 (83.5)	815 (100)	▲244 (77.0)	4,202 (100)	▲1,956 (68.2)

※ 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。▲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	令和3年度		令和4年度		令和5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)
提言	212 (2.9)	▲43 (83.1)	382 (6.2)	170 (180.2)	201 (4.8)	▲181 (52.6)
要望	4,268 (58.9)	▲1,462 (74.5)	2,997 (48.7)	▲1,271 (70.2)	2,619 (62.3)	▲378 (87.4)
苦情	627 (8.7)	▲223 (73.8)	877 (14.2)	250 (139.9)	606 (14.4)	▲271 (69.1)
照会	315 (4.3)	85 (137.0)	241 (3.9)	▲74 (76.5)	158 (3.8)	▲83 (65.6)
その他	1,824 (25.2)	420 (129.9)	1,661 (27.0)	▲163 (91.1)	618 (14.7)	▲1,043 (37.2)
合計	7,246 (100)	▲1,223 (85.6)	6,158 (100)	▲1,088 (85.0)	4,202 (100)	▲1,956 (68.2)

※ 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。▲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	7	▲ 14	30	▲ 40	1	▲ 5	1	▲ 2	12	▲ 4	51	▲ 65	44.0%
総務局	8	▲ 12	53	▲ 1	24	▲ 72	8	▲ 7	28	▲ 96	121	▲ 188	39.2%
まちづくり政策局	4	▲ 1	14	▲ 2	3	▲ 3	3	1	3	▲ 15	27	▲ 20	57.4%
財政局	6	▲ 15	35	▲ 14	34	9	8	0	14	2	97	▲ 18	84.3%
市民局	16	▲ 4	125	▲ 61	22	▲ 5	24	3	28	▲ 23	215	▲ 90	70.5%
健康福祉局	46	▲ 17	294	▲ 72	64	▲ 72	25	▲ 36	91	▲ 8	520	▲ 205	71.7%
こども若者局	9	▲ 13	144	▲ 10	19	▲ 20	5	▲ 14	18	▲ 25	195	▲ 82	70.4%
環境局	8	▲ 6	88	1	28	▲ 3	7	▲ 3	10	▲ 7	141	▲ 18	88.7%
経済局	4	1	31	▲ 30	6	▲ 16	0	▲ 6	3	▲ 7	44	▲ 58	43.1%
文化観光局	26	▲ 5	74	▲ 17	21	4	5	1	59	36	185	19	111.4%
都市整備局	3	▲ 32	104	▲ 14	8	▲ 14	10	▲ 2	8	▲ 12	133	▲ 74	64.3%
建設局	17	2	200	9	22	▲ 14	9	4	67	22	315	23	107.9%
青葉区役所	5	▲ 4	163	▲ 35	59	▲ 33	5	▲ 9	23	▲ 8	255	▲ 89	74.1%
宮城総合支所	0	0	47	3	7	▲ 7	2	▲ 2	8	2	64	▲ 4	94.1%
宮城野区役所	1	0	178	▲ 43	40	▲ 32	4	▲ 8	30	▲ 2	253	▲ 85	74.9%
若林区役所	2	1	114	20	24	▲ 7	10	▲ 1	19	▲ 4	169	9	105.6%
太白区役所	3	▲ 2	337	24	69	32	3	▲ 1	16	▲ 12	428	41	110.6%
秋保総合支所	0	0	23	▲ 8	0	▲ 1	0	0	0	▲ 1	23	▲ 10	69.7%
泉区役所	2	▲ 6	210	▲ 79	48	▲ 7	11	3	18	▲ 21	289	▲ 110	72.4%
会計室	0	0	1	▲ 1	5	5	0	0	1	▲ 1	7	3	175.0%
消防局	1	0	9	▲ 1	9	0	3	3	5	4	27	6	128.6%
教育局	14	▲ 32	205	▲ 7	37	▲ 4	8	▲ 8	116	▲ 868	380	▲ 919	29.3%
選挙管理委員会事務局	1	1	15	14	5	5	2	1	2	1	25	22	833.3%
人事委員会事務局	0	▲ 2	1	0	1	1	0	0	0	▲ 1	2	▲ 2	50.0%
監査事務局	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	-
農業委員会事務局	0	0	1	1	0	0	0	0	0	▲ 1	1	0	100.0%
議会事務局	2	▲ 2	1	▲ 4	3	▲ 1	3	3	3	2	12	▲ 2	85.7%
水道局	2	▲ 1	7	▲ 6	4	▲ 9	0	▲ 1	5	▲ 1	18	▲ 18	50.0%
交通局	13	▲ 16	106	1	35	4	0	▲ 4	29	13	183	▲ 2	98.9%
ガス局	1	1	3	▲ 3	3	▲ 4	1	1	0	▲ 5	8	▲ 10	44.4%
市立病院	0	▲ 3	6	▲ 3	4	▲ 3	1	1	2	▲ 2	13	▲ 10	56.5%
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	▲ 1	0	▲ 1	-
合 計	201	▲ 181	2,619	▲ 378	606	▲ 271	158	▲ 83	618	▲ 1,043	4,202	▲ 1,956	68.2%
前 年 比		52.6%		87.4%		69.1%		65.6%		37.2%		68.2%	

※ 増減は、前年度件数との比較（令和5年度 - 令和4年度） ▲はマイナス

令和5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	2	被災地支援(1) 新型コロナウイルス感染症対策(1)
	危機対策課	2	令和6年能登半島地震(1) その他(1)
	防災計画課	3	防災に係る企画及び調整(2) 情報伝達(1)
	小計	7	
総務局	秘書課	1	市長・副市長(1)
	行政経営課	2	コンプライアンス(1) 業務改善(1)
	人事課	1	任免・懲戒(1)
	労務課	3	職員勤務条件(1) 職員給与・手当(1) 事務ミス(1)
	職員研修所	1	職員研修(1)
小計	8		
まちづくり政策局	政策調整課	1	広域行政(1)
	行政デジタル推進課	3	市政の情報アクセス(2) 情報セキュリティ(1)
小計	4		
財政局	庁舎管理課	3	庁舎管理(2) 車両管理(1)
	市民税企画課	1	市民税(1)
	資産税企画課	1	固定資産税・都市計画税(1)
	収納管理課	1	市税納付・還付(1)
小計	6		
市民局	区政課	1	自衛官募集(1)
	戸籍住民課	3	印鑑登録(1) 窓口本人確認(1) 郵送事務センター(1)
	広聴課	2	市民の声(1) 事務ミス(1)
	男女共同参画課	1	LGBT(1)
	地域政策課	2	区文化センター(1) 市民センター(1)
	市民生活課	2	防犯(1) 歩きスマホ(1)
	自転車交通安全課	5	交通安全(3) 自転車マナー(1) 横断歩道(1)
小計	16		
健康福祉局	社会課	2	民生委員児童委員(1) 給付金(1)
	障害企画課	4	心身障害者医療費助成(1) 交通費助成(1) 障害者就労支援センター(1) その他(1)
	障害者支援課	3	ひきこもり支援調査(1) その他(2)
	精神保健福祉総合センター	3	精神相談・指導(2) 精神保健福祉(1)
	高齢企画課	15	敬老乗車証(9) 老人福祉施設等(2) 高齢化社会対策(1) (公社)仙台シルバー人材センター(1) シルバーセンター(1) その他(1)
	保険年金課	3	高齢者医療(1) 特定健康診査(1) その他(1)
	介護保険課	3	せんだい訪問調査センター(2) 介護保険(1)
	介護事業支援課	1	介護老人保健施設(1)
	保健管理課	1	墓地・墓園(1)
	医療政策課	5	医療政策(5)
	健康政策課	1	健康診査(1)
	動物管理センター	1	動物適正飼養(1)
	感染症対策室	3	新型コロナウイルス感染症(2) 感染症対策(1)
生活衛生課	1	その他(1)	
小計	46		
こども若者局	総務課	3	すこやか子育てプラン(2) 少子化対策(1)
	こども支援給付課	1	子ども食堂(1)
	いじめ対策推進課	2	いじめ対策(2)
	運営支援課	2	保育所運営指導(1) その他(1)
	幼保企画課	1	一時預かり(1)
小計	9		
環境局	環境企画課	1	リサイクル(1)
	地球温暖化対策推進課	1	地球温暖化対策(1)
	環境共生課	2	環境保全活動(1) 鳥獣保護(1)
	家庭ごみ減量課	4	リサイクル(2) 家庭ごみ指定袋(1) 粗大ごみ(1)
小計	8		

令和5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）
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	1	その他(1)
	農林土木課	2	農業用施設(1) 森林管理(1)
	小計	4	
文化観光局	東北連携推進室	1	東北地方連携(1)
	観光課	12	誘客施策(5) 観光資源活用(2) 宿泊税(2) 七夕まつり(1) 観光シティループバス(1) その他(1)
	スポーツ振興課	5	スポーツ施設(4) その他(1)
	文化振興課	4	文化施設(2) 芸術イベント(1) 音楽ホール(1)
	青葉山エリア複合施設整備室	4	音楽ホール(4)
小計	26		
都市整備局	市街地整備課	1	東部再生(1)
	都心まちづくり課	1	都心区域(1)
	市営住宅管理課	1	維持・管理(1)
小計	3		
建設局	総務課	10	パンダ誘致(9) 建設総務(1)
	全国都市緑化フェア推進室	1	全国都市緑化フェア(1)
	道路管理課	1	自転車等駐車場(1)
	公園管理課	2	公園緑地(1) 七北田公園(1)
	公園整備課	1	公園緑地の整備(1)
	下水道計画課	1	雨水対策(1)
	八木山動物公園飼育展示課	1	飼育・展示(1)
	小計	17	
青葉区役所	総務課	1	庁舎管理(1)
	区民生活課	1	交通安全(1)
	公園課	2	西公園(2)
	道路課	1	道路・橋梁新設改築(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	海浜エリア活性化企画室	1	海浜エリア活性化(1)
	まちづくり推進課	1	住居標示(1)
小計	2		
太白区役所	総務課	1	庁舎管理(1)
	公園課	1	公園緑地パトロール(1)
	道路課	1	その他(1)
小計	3		
泉区役所	泉中央地区活性化推進室	1	庁舎管理(1)
	道路課	1	建築物相談指導(1)
小計	2		
消防局	規制指導課	1	防火指導(1)
小計	1		
教育局	学校施設課	1	敷地内通路(1)
	健康教育課	1	学校給食(1)
	教育指導課	4	教育指導(1) 学校行事(1) 長期休業日(1) その他(1)
	教育相談課	4	学校防犯(2) 生徒指導(1) いじめ不登校(1)
	生涯学習課	3	生涯学習事業(2) 社会教育施設(1)
	生涯学習支援センター	1	市民センター(1)
小計	14		
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	1	選挙公報・啓発(1)
	小計	1	

令和5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）
議会事務局	庶務課	1	議会広報(1)
	議事課	1	議事運営(1)
	小計	2	
水道局	営業課	1	水道料金(1)
	管路整備課	1	配水管整備工事等(1)
	小計	2	
交通局	総務課	2	ラッピングバス(1) その他(1)
	経営企画課	3	地下鉄延伸(1) 営業推進(1) その他(1)
	自動車・業務課	3	運賃等(2) 利用者対応(1)
	自動車・輸送課	1	停留所(1)
	自動車・整備課	1	車両整備(1)
	鉄道・営業課	1	その他(1)
	鉄道・安全推進課	1	安全推進(1)
	鉄道・駅務サービス課	1	案内表示(1)
	小計	13	
ガス局	総務課	1	職員サービス(1)
	小計	1	
総計		201	

令和5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	3	危機管理(2) 新型コロナウイルス感染症対策(1)
	防災計画課	20	避難所(11) 防災に係る企画及び調整(3) 地域防災計画(2) 被災地支援(1) 情報伝達(1) その他(2)
	減災推進課	7	ハザードマップ(4) 避難所運営(1) 防災訓練(1) その他(1)
	小 計	30	
総務局	秘書課	17	市長・副市長(16) その他(1)
	広報課	14	市政だより(8) ホームページ(4) 市長記者会見(1) 報道機関連絡調整(1)
	庶務課	8	自衛隊基地撤去(6) その他(2)
	行政経営課	3	窓口サービス向上(2) 行政評価(1)
	人事課	9	人事管理(6) 組織管理(1) 会計年度任用職員任用(1) その他(1)
	労務課	2	事務ミス(2)
	小 計	53	
まちづくり 政策局	政策調整課	1	自衛隊基地撤去(1)
	政策企画課	3	総合計画(3)
	行政デジタル推進課	9	情報セキュリティ(4) 社会保障・税番号制度(3) フリーWi-Fi(1) その他(1)
	まちのデジタル推進課	1	広報(1)
小 計	14		
財政局	財政企画課	6	ふるさと納税(5) 施設等命名権(1)
	財政課	4	施設利用料(2) 資金(1) その他(1)
	財産管理課	2	公益財産(2)
	庁舎管理課	5	庁舎管理(4) 公用車(1)
	本庁舎整備室	4	本庁舎建替(4)
	税制課	1	固定資産税・都市計画税(1)
	資産税企画課	1	固定資産税・都市計画税(1)
	市民税課	1	市県民税(1)
	資産課税課	1	大規模家屋(1)
	収納管理課	8	市税納付・還付(7) 過誤納還付金(1)
	北徴収課	2	徴収・滞納処分(青葉・泉区)(2)
	小 計	35	
市民局	区政課	2	区役所(1) 遺族サポート窓口(1)
	戸籍住民課	25	住民基本台帳(6) 個人番号カード(6) 戸籍(2) 印鑑登録(2) 住居表示(2) 窓口サービス(2) 婚姻制度(1) コンビニ交付(1) オンライン申請(1) 郵送事務センター(1) その他(1)
	広聴課	10	市民の声(8) コールセンター(1) その他(1)
	男女共同参画課	22	パートナーシップ制度(16) 男女共同参画(2) 女性の貧困(2) L G B T (2)
	地域政策課	29	町内会活動支援(10) 自治組織・自治活動振興総括(8) 市民センター(2) 地区集会所等総合調整(2) 地域施設設置・管理総合調整(2) 地域施設等財産管理(2) その他(3)
	市民生活課	21	防犯(5) 空家の適切な管理(4) 歩行喫煙(4) 客引き行為対策(3) 労働問題(1) 安全安心の街づくり(1) 特別定額給付金(1) その他(2)
	自転車交通安全課	15	自転車マナー(11) 自転車通行帯(3) ダテバイク(1)
	消費生活センター	1	消費生活相談(1)
小 計	125		

令和5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	総務課	1	予算(1)	
	新型コロナウイルスワクチン接種推進室	13	ワクチン接種(7) 接種会場(2) 予約(1) 接種券(1) 職員(1) その他(1)	
	社会課	45	給付金(28) 災害援護(5) 福祉センター・福祉プラザ(3) 低所得者への支援(3) 仙台社会福祉協議会(1) 社会福祉(1) 民生委員児童委員(1) その他(3)	
	保護自立支援課	7	生活保護(4) エアコン設置(2) 生活困窮者の自立支援(1)	
	障害企画課	22	心身障害者医療費助成(7) 障害者スポーツ・レクリエーション推進(5) 事務ミス(3) 障害者差別相談(2) 障害者コミュニケーション支援(2) 介護マーク(1) 身体障害者手帳カード化(1) その他(1)	
	障害者支援課	17	精神保健福祉(5) 仙台市のひきこもり対策(4) 市民の生活状況に関する調査(2) 社会福祉法人(2) その他(4)	
	障害福祉サービス指導課	1	職員(1)	
	障害者総合支援センター	4	手帳交付(2) 難病指定(1) 日常生活用具給付(1)	
	精神保健福祉総合センター	5	精神相談・指導(5)	
	北部発達相談支援センター	3	地域ケア(2) 学齢児支援(1)	
	南部発達相談支援センター	2	乳幼児支援(2)	
	高齢企画課	53	敬老乗車証(17) 高齢化社会対策(9) 老人福祉センター(7) シルバーセンター(6) ひとり暮らし高齢者対策(2) 補聴器購入助成金(2) 緊急通報システム(2) シルバー人材センター(1) 老人クラブ助成(1) 老人福祉施設等(1) いきがい対策(1) その他(4)	
	地域包括ケア推進課	2	情報開示(1) 地域包括支援センターだより(1)	
	収納対策室	2	徴収(2)	
	保険年金課	6	国民健康保険(4) 国民年金(1) 職員(1)	
	介護保険課	4	介護保険(2) 利用者負担(1) 介護認定(1)	
	介護事業支援課	3	事業者支援(2) 特別養護老人ホームの増設(1)	
	保健管理課	3	墓地・墓園(2) 職員(1)	
	医療政策課	26	4病院再編問題(19) 医療政策(5) 夜間休日医療(2)	
	健康政策課	21	受動喫煙防止対策(10) 健康診査(8) 健康増進(2) 熱中症予防(1)	
	動物管理センター	15	野良猫対策(9) ペットマナー(5) 犬猫引取(1)	
	健康安全課	2	医療相談(1) 医務(1)	
	感染症対策室	34	帯状疱疹ワクチン(16) 新型コロナウイルス感染症(6) 子宮頸がんワクチン(3) 予防(3) 予防接種(3) 感染症対策(1) その他(2)	
	生活衛生課	2	バチの巣の駆除費用の助成(1) 空き地の除草(1)	
	衛生研究所・微生物課	1	感染症対策情報(1)	
		小 計	294	
子ども若者局	総務課	18	のびすく(11) すこやか子育てプラン(3) 子育て応援プロジェクト(2) 児童福祉施策(1) その他(1)	
	子育て応援プロジェクト推進担当	4	子どもの遊び場(3) その他(1)	
	こども家庭保健課	14	母子保健(11) 母子手帳(2) 職員(1)	
	こども支援給付課	14	給付金(5) 医療費助成(4) 児童扶養手当(2) 児童手当(1) ひとり親家庭(1) 里親(1)	
	若者支援課	1	若者支援に係る施策(1)	
	いじめ対策推進課	7	いじめ対策(7)	
	児童クラブ事業推進課	25	児童館・児童センター(6) 新設要望(4) 開館時間(4) 給食(4) エアコン整備(3) 防犯(2) 児童館整備(1) その他(1)	
	こども若者相談支援センター	2	青少年等健全育成条例(2)	
	運営支援課	10	保育所運営(5) 市立病院(3) 保育所運営指導(1) 特別支援保育事業(1)	
	幼保企画課	14	保育施設の整備、認可、確認(6) 一時預かり(3) 市立保育所建替(2) 地域型保育事業(居宅訪問型保育事業)(1) その他(2)	
	認定給付課	24	保育料(18) 保育所入所基準(6)	
	児童相談所・相談指導課	11	保護児童対応(6) 親子こころの相談室(5)	
		小 計	144	

令和5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)
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	5	地球温暖化対策(4) クーリングシェルター(1)
	環境共生課	8	鳥獣対策(7) 外来生物(1)
	環境対策課	8	騒音・振動(5) 大気汚染(2) 公害防止対策(1)
	廃棄物企画課	4	資源物の選別, 売り払い(1) 環境事業所(1) 家庭ごみ有料化(1) その他(1)
	家庭ごみ減量課	51	家庭ごみ指定袋(15) 家庭ごみ収集(10) ごみ集積所(9) ポイ捨て(5) 粗大ごみ(2) リサイクル(2) 一般廃棄物(2) 3R活動推進(2) その他(4)
	事業ごみ減量課	2	事業ごみ収集(1) 事業ごみ分別(1)
	青葉環境事業所	5	ごみ集積所(5)
	太白環境事業所	3	ごみ集積所(3)
	泉環境事業所	1	ごみ集積所(1)
	小 計	88	
経済局	経済企画課	1	地域経済支援(1)
	中小企業支援課	1	中小企業支援(1)
	商業・雇用支援課	8	商業施設誘致(5) 割増商品券(1) デジタルスタンプラリー(1) その他(1)
	企業立地課	1	次世代放射光関連産業の振興(1)
	農政企画課	1	農商工連携(1)
	農業振興課	1	農業担い手育成指導(1)
	農林土木課	18	農業用施設(10) 農道整備(4) 用水路改修整備(1) 農林業振興(1) 水害対策(1) その他(1)
	小 計	31	
文化観光局	交流企画課	3	避難民問題(1) 外国人留学生支援(1) 多文化共生センター(1)
	東北推進連携室	1	東北地方連携(1)
	観光課	17	誘客施策(11) セタまつり(1) 大規模なまつり(1) 観光シティーレープバス(1) 観光アンバサダー(1) その他(2)
	スポーツ振興課	42	スポーツ施設(32) スポーツ振興事業団(4) スポーツイベント(4) プロスポーツ振興(2)
	青葉山エリア複合施設整備室	7	音楽ホール(7)
	文化振興課	4	文化施設(2) 市民文化事業団(1) 職員(1)
	小 計	74	
都市整備局	総務課	2	仙台市建設公社(1) 市営駐車場(1)
	都市計画課	1	市街地形成相談・支援(1)
	都市景観課	8	屋外広告物(8)
	交通政策課	11	交通政策(5) 地下鉄延伸(3) 渋滞対策(1) 交通パイアフリー(1) 高架化実現(1)
	公共交通推進課	7	公共交通(6) 宮城交通(1)
	地域交通推進課	4	地域交通(4)
	市街地整備課	5	土地区画整理事業(2) 東部再生(2) 嵩上げ(1)
	地下鉄沿線まちづくり課	2	地下鉄沿線まちづくり(2)
	都心まちづくり課	4	青葉通駅前エリア開発(4)
	住宅政策課	3	支援事業(2) 市営住宅計画(1)
	市営住宅管理課	47	維持・管理(37) 家賃・入退去(7) 騒音(2) 入居資格(1)
	営繕課	1	市有建築物等工事(1)
	設備課	1	その他(1)
	建築指導課	2	建築物相談・指導(1) 中高層建築物(1)
	開発調整課	4	開発行為等・宅地造成(3) 郊外部土地利用調整(1)
	宅地保全課	2	地すべり、砂防、急傾斜地対策(1) 宅地災害防止(1)
	小 計	104	



令和5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)	
建設局	総務課	18 パンダ誘致(18)	
	全国都市緑化フェア推進室	11 全国都市緑化フェア(11)	
	道路計画課	15 道路整備計画(6) 道路の新設・改築(4) 踏切の立体交差(4) 交通安全施設等整備(1)	
	道路管理課	15 自転車等駐車場(11) 放置自転車対策(2) その他(2)	
	道路保全課	5 道路橋梁の維持修繕(2) 除雪・凍結防止(3)	
	北道路建設課	4 青葉区・宮城野区・泉区の道路の新設・改築(3) その他(1)	
	南道路建設課	12 若林区・太白区の道路の新設・改築(11) その他(1)	
	百年の杜推進課	3 百年の杜づくり(2) 緑地保全(1)	
	公園管理課	29 公園緑地(9) 街路樹維持管理(4) 七北田公園(4) 都市公園(4) 有料公園(3) 交通公園(3) その他(2)	
	公園整備課	8 公園緑地整備(5) 青葉山公園(3)	
	業務課	1 運動公園(1)	
	下水道計画課	17 雨水対策(14) 下水道事業企画・調査・計画策定(2) その他(1)	
	管路建設課	1 管の交換(1)	
	河川課	10 河川整備・改修・維持(7) 河川管理(2) 堤防強化(1)	
	下水道調整課	8 管路施設維持管理(6) 浄化層管理(1) 管路施設災害・事故(1)	
	下水道北管理センター	6 青葉区・泉区の管きょ修繕(3) その他(3)	
	下水道南管理センター	23 宮城野区・若林区・太白区の管きょ修繕(11) 側溝整備(8) 堀整備(2) マンホールの蓋沈下(1) その他(1)	
	設備管理センター	2 カーブミラーの設置(1) 悪臭対策(1)	
	八木山動物公園管理課	8 施設維持管理(6) 来園者(1) その他(1)	
	八木山動物公園飼育展示課	4 飼育展示(4)	
小計	200		
青葉区役所	総務課	2 庁舎管理(1) 選挙(1)	
	戸籍住民課	2 個人番号カード(2)	
	まちづくり推進課	5 住民自治組織(1) 地域利用施設(2) 地域活動(1) その他(1)	
	区民生活課	28 交通安全(18) 空家対策(3) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(2) 防災・災害(2) その他(3)	
	青葉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 市民健康診査(1)	
	障害高齢課	2 高齢者福祉(1) 身体障害者福祉(1)	
	保護第一課	6 生活保護(6)	
	保護第二課	2 生活保護(2)	
	衛生課	1 公害・生活環境苦情(1)	
	公園課	55 公園施設設置・管理(44) 街路樹維持管理(4) 公園緑地パトロール(1) その他(6)	
	道路課	57 生活道路・通学路整備(17) 道路・橋梁維持修繕(14) 交通安全施設整備(8) 道路照明灯設置(6) 道路・橋梁新設改築(3) 表示板設置(2) バス停ベンチ(2) 仙台駅自由通路(1) その他(4)	
	小計	163	
	宮城総合支所	総務課	2 選挙(1) 職員(1)
税務住民課		2 職員(1) 個人番号カード(1)	
まちづくり推進課		9 交通安全(5) 地域利用施設(1) 防犯対策(1) その他(2)	
地域活性化推進室		1 地域活性化推進(1)	
障害高齢課		1 知的障害者福祉(1)	
公園課		7 公園施設設置・管理(2) 街路樹の植栽・管理(2) 公共施設緑化(1) その他(2)	
道路課		25 道路・橋梁維持修繕(6) 生活道路・通学路整備(5) 道路・橋梁新設改築(4) 道路照明等設置(1) 除雪・凍結防止(3) 交通安全施設設置(1) その他(5)	
小計		47	

令和5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	5	庁舎管理(4) 選挙(1)
	まちづくり推進課	6	住民自治組織(4) 地域振興(1) その他(1)
	区民生活課	39	交通安全(27) 空家対策(3) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(2) 防災・災害(1) その他(6)
	宮城野区中央市民センター	2	区民センター(2)
	家庭健康課	1	母子保健(1)
	障害高齢課	2	高齢者福祉(1) 身体障害者福祉(1)
	保護課	3	生活保護(2) 職員(1)
	公園課	39	公園施設設置・管理(22) 街路樹維持管理(5) 公園緑地パトロール(4) 公共物管理(1) その他(7)
	道路課	81	道路・橋梁維持修繕(44) 安全施設整備(16) 道路照明灯設置(6) 街路樹・雑草(4) 生活道路・通学路整備(3) 交通違法占用物件・不法投棄物撤去(2) 道路・橋梁新設改築(2) 道路占有許可(2) その他(2)
小計	178		
若林区役所	総務課	6	庁舎管理(4) 選挙(2)
	戸籍住民課	1	住民登録(1)
	まちづくり推進課	7	掲示板(2) 街路樹・除草(2) 地域振興(1) 地域利用施設(1) 道路拡張(1)
	区民生活課	26	交通安全(15) 防犯対策(2) 防災・災害(2) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(2) 空家対策(2) 交通指導隊(1) 街路樹・除草(1) その他(1)
	若林区中央市民センター	1	減免申請(1)
	家庭健康課	1	その他(1)
	障害高齢課	3	高齢者福祉(2) 身体障害者福祉福祉(1)
	保護課	3	職員(2) 生活保護(1)
	保険年金課	2	国民健康保険(2)
	衛生課	1	食品衛生(1)
	公園課	19	公園施設設置・管理(12) 街路樹維持管理(6) 除草(1)
	道路課	42	道路・橋梁維持修繕(13) 生活道路・通学路整備(13) 交通安全施設整備(6) 道路照明灯設置(3) 道路・橋梁新設改築(2) 街路樹(1) その他(4)
	街並み形成課	2	屋外広告物(1) 宅地防災・ブロック塀(1)
小計	114		
太白区役所	総務課	4	選挙(3) 庁舎管理(1)
	戸籍住民課	3	住民登録(2) 個人番号カード(1)
	まちづくり推進課	3	地域活動(2) 地域振興(1)
	区民生活課	61	交通安全(47) 広聴(4) 市民相談(2) 空家対策(2) 防犯・災害(1) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(1) 案内板(1) その他(3)
	太白区中央市民センター	1	区内市民センター(1)
	管理課	1	職員(1)
	家庭健康課	1	母子保健(1)
	障害高齢課	2	身体障害者福祉(1) 医療費助成(1)
	保護第一課	1	生活保護(1)
	保護第二課	3	生活保護(3)
	衛生課	6	宅地空地除草(5) ねずみ・害虫駆除指導(1)
	公園課	64	公園施設設置・管理(32) 街路樹維持管理(25) 除草(3) 公園緑地パトロール(2) 農業水利施設(1) その他(1)
	道路課	186	道路・橋梁維持修繕(65) 生活道路・通学路整備(37) 道路・橋梁新設改築(25) 交通安全施設整備(19) 道路照明灯設置(12) 樹木剪定(6) 除草(2) 道路境界確認(1) 道路占有(1) その他(18)
	街並み形成課	1	宅地防災・ブロック塀(1)
小計	337		
秋保総合支所	総務課	8	交通安全(3) 有害鳥獣駆除(1) 空家対策(1) 職員(1) その他(2)
	建設課	15	道路・橋梁維持修繕(8) 除草(3) 道路・橋梁新築改築(2) 交通施設設置・管理(1) その他(1)
	小計	23	

令和5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)
泉区役所	泉区中央地区活性化推進室	12	泉中央地区活性化に係る企画、調整及び推進(9) 泉区役所庁舎の整備(3)
	総務課	6	庁舎管理(5) その他(1)
	戸籍住民課	2	印鑑登録(1) 戸籍(1)
	まちづくり推進課	6	地域利用施設(2) 地域活動(1) 地域振興(1) 住民自治組織(1) 泉ヶ岳(1)
	区民生活課	27	交通安全(18) 市民相談(6) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(1) 空家対策(1) その他(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	母子保健(1)
	障害高齢課	8	職員(6) 身体障害者福祉(1) その他(1)
	保護課	2	生活保護(2)
	衛生課	4	ねずみ・害虫駆除指導(4)
	公園課	57	公園施設設置・管理(32) 街路樹維持管理(14) 公共施設緑化(3) 公共物管理(2) 公園緑地パトロール(1) その他(5)
	道路課	81	道路・橋梁維持修繕(30) 生活道路・通学路整備(24) 道路照明灯設置(13) 道路・橋梁新設改築(7) 交通安全施設整備(2) 除草(1) その他(4)
	街並み形成課	3	建築物相談指導(3)
	小 計	210	
会計室	会計課	1	財務会計システム(1)
	小 計	1	
消防局	総務課	2	消防団(1) 災害対策(1)
	管理課	1	消防車両管理(1)
	指令課	1	救急管制(1)
	予防課	2	火災予防(1) 火災調査(1)
	規制指導課	2	規制・指導(2)
	救急課	1	救急救助(1)
	小 計	9	
教育局	総務課	1	契約(1)
	学事課	11	教材・備品(4) 通学路(3) 学校設置・廃止(1) 就学(1) 集金アプリ(1) その他(1)
	学校規模適正化推進室	1	廃校・休校の活用(1)
	学校施設課	39	施設維持管理(28) 施設維持修繕(5) 建設・設計(3) その他(3)
	健康教育課	35	学校給食(24) 学校体育(4) 学校保健(3) 部活動(2) 健康診断(1) その他(1)
	人事課	2	職員人事(2)
	教職員課	42	教職員人事(38) 教職員服務(4)
	教育指導課	15	教育指導(4) 学校行事(4) 教科書・教材(4) 情報化(1) その他(2)
	学びの連携推進室	1	子ども体験プラザ(1)
	高校教育課	3	教育指導・教育課程(1) 入学者選抜(1) 無償化(1)
	教育相談課	11	いじめ不登校(3) 生徒指導(2) 適応指導センター(1) スクールカウンセラー(1) その他(4)
	特別支援教育課	6	特別支援教育(6)
	生涯学習課	3	成人式(1) 学校施設開放(1) 施設整備(1)
	文化財課	11	文化財保護(5) 仙台城址跡(3) その他(3)
	市民図書館	16	施設・設備(3) 若林図書館(3) 図書資料等(3) 新設要望(2) 運営(1) その他(4)
	泉図書館	3	施設・設備(2) 奉仕・整理(1)
	太白区図書館	1	奉仕・整理(1)
生涯学習支援センター	4	事業企画運営(2) 施設・設備(1) 職員(1)	
	小 計	205	
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	15	選挙公報・啓発(10) 投票所(2) その他(3)
	小 計	15	
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	

令和5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)
議会事務局 庶務課	1	議員(1)
小 計	1	
水道局		
営業課	2	水道料金(2)
南配水課	2	送配給水施設等(2)
給水装置課	1	指定給水装置工事事業者(1)
管路整備課	2	配水管整備工事等(2)
小 計	7	
交通局		
総務課	6	交通総務(3) 職員サービス(1) 仙台交通(株)(1) その他(1)
経営企画課	7	ICカード乗車券(3) 運賃等(2) 営業推進(1) 案内表示(1)
財務課	1	財務(1)
業務課	17	乗務員指導(12) 乗車案内(2) 利用者対応(1) 乗車券(1) 事故対策(1)
輸送課	40	運行計画(16) ダイヤ改正(9) 停留所(9) 待合所(4) 停留所案内(1) その他(1)
整備課	1	車両整備(1)
営業課	1	環境整備(1)
安全推進課	3	安全推進(2) その他(1)
駅務サービス課	16	駅施設・管理(14) 案内表示(2)
運転課	5	運行管理(3) 運行計画(2)
施設課	8	駅・建築物・関連設備及び建築物付帯設備(6) 施設改善(2)
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	106	
ガス局		
総務課	1	ガス総務(1)
営業課企画課	1	営業管理(1)
料金課	1	ガス料金収納(1)
小 計	3	
市立病院		
総務課	5	病院総務(4) 職員サービス(1)
経営医事課	1	外来受付(1)
小 計	6	
総 計	2,619	

令和5年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】

(3) 苦情

担当局／課		件数	内容分類 (件数)
危機管理局	防災計画課	1	防災に係る企画及び調整(1)
	小計	1	
総務局	秘書課	6	市長・副市長(4) 仙台市政(1) その他(1)
	広報課	2	ホームページ(1) その他(1)
	文書法制課	1	公文書館(1)
	行政経営課	4	業務改善(2) 事務ミス(1) コンプライアンス(1)
	人事課	5	事務ミス(2) 任免・懲戒(1) コンプライアンス(1) 職員対応(1)
	労務課	5	事務ミス(5)
	厚生課	1	地下食堂(1)
小計	24		
まちづくり政策局	行政デジタル推進課	3	情報セキュリティ(1) 社会保障・税番号制度(1) 職員対応(1)
	小計	3	
財政局	契約課	1	入札制度(1)
	財産管理課	1	土地評価(1)
	庁舎管理課	9	電話交換(5) 庁舎管理(2) 車両管理(2)
	市民税課	9	職員対応(5) 市県民税(4)
	資産課税課	1	課税照会(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	固定資産税(宮城野区・若林区・太白区)(1)
	収納管理課	2	市税納付・還付(2)
	徴収対策課	1	徴収・滞納処分(1)
	北徴収課	5	徴収・滞納処分(青葉・泉区)(4) 職員対応(1)
	南徴収課	3	徴収・滞納処分(若林・太白)(2) 窓口対応(1)
	小計	34	
市民局	区政課	1	自衛官募集(1)
	戸籍住民課	3	戸籍(1) 住民基本台帳(1) 印鑑登録(1)
	広聴課	6	コールセンター(3) 市民の声(1) その他(2)
	市民協働推進課	1	市民活動サポートセンター(1)
	地域政策課	1	コミュニティセンター(1)
	市民生活課	5	歩きスマホ(4) 職員対応(1)
	自転車交通安全課	2	交通指導隊(2)
	消費生活センター	3	消費生活相談(2) 職員対応(1)
	小計	22	

令和5年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】

(3) 苦情

担当局／課	件数	内容分類 (件数)
健康福祉局	総務課	1 監査(1)
	新型コロナウイルスワクチン接種推進室	1 その他(1)
	社会課	11 給付金(11)
	災害援護資金課	2 職員対応(1) 災害援護資金(1)
	保護自立支援課	1 保護費(1)
	障害企画課	9 障害者差別相談(3) 事務ミス(2) 心身障害者医療費助成(2) 交通費助成(1) その他(1)
	障害者支援課	1 ひきこもり調査(1)
	障害福祉サービス指導課	1 指導監査(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	1 精神相談・指導(1)
	北部発達相談支援センター	6 職員対応(5) 成人支援(1)
	南部発達相談支援センター	3 職員対応(1) 地域ケア(若林区・太白区)(1) 乳幼児支援(1)
	高齢企画課	3 敬老乗車証(2) 老人福祉センター(1)
	収納対策室	2 徴収(2)
	保険年金課	1 職員対応(1)
	介護保険課	1 職員対応(1)
	保健管理課	2 墓地・墓園(2)
	医療政策課	6 医療政策(3) 急患診療所(2) 急患センター(1)
	健康政策課	4 健康診査(2) 受動喫煙防止対策(2)
	動物管理センター	3 ペットマナー(2) 動物愛護(1)
健康安全課	2 医療相談(2)	
感染症対策室	2 新型コロナウイルス感染症(2)	
小計	64	
こども若者局	総務課	1 子育て応援プロジェクト(1)
	こども家庭保健課	1 母子保健(1)
	こども支援給付課	4 事務ミス(2) 給付金(2)
	いじめ対策推進課	2 いじめ対策(2)
	児童クラブ事業推進課	3 児童館・児童センター(3)
	運営支援課	4 保育所運営指導(3) 保育所運営(1)
	認定給付課	1 保育所(1)
	児童相談所保護支援課	1 一時保護(1)
	児童相談所相談指導課	2 児童虐待(2)
小計	19	
環境局	環境対策課	5 騒音・振動(5)
	廃棄物企画課	5 廃棄物処理計画(2) 3R推進(1) 環境事業所(1) 職員対応(1)
	家庭ごみ減量課	6 家庭ごみ指定袋(3) 粗大ごみ(2) 家庭ごみ収集(1)
	事業ごみ減量課	3 事業ごみ収集(2) 廃品回収業者(1)
	青葉環境事業所	1 ごみ集積所(1)
	宮城野環境事業所	2 ごみ集積所(1) 公用車(1)
	今泉工場	2 職員対応(2)
	葛岡工場	4 職員対応(3) 公用車(1)
小計	28	
経済局	経済企画課	1 職員対応(1)
	農政企画課	3 職員対応(3)
	農業振興課	1 職員対応(1)
	農林土木課	1 職員対応(1)
小計	6	

令和5年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】

(3) 苦情

担当局／課	件数	内容分類 (件数)
文化観光局	観光課	12 観光アンバサダー(4) 誘客施策(3) 観光資源活用(1) 七夕まつり(1) みちのくYOSAKOIまつり(1) 観光シティループバス(1) パンダ誘致(1)
	スポーツ振興課	7 スポーツ施設(5) スポーツイベント(1) プロスポーツ振興(1)
	文化振興課	1 市民文化事業団(1)
	G7科学技術大臣会合推進室	1 G7科学技術大臣会合(1)
	小計	21
都市整備局	総務課	1 (公財) 仙台市建設公社(1)
	交通政策課	2 交通政策(1) 渋滞対策(1)
	市街地整備課	1 東部再生(1)
	市営住宅管理課	3 維持・管理(2) 職員対応(1)
	開発調整課	1 開発行為等・宅地造成(1)
小計	8	
建設局	全国都市緑化フェア推進室	2 全国都市緑化フェア(2)
	道路管理課	9 自転車等駐車場(8) 放置自転車対策(1)
	道路保全課	3 除雪・凍結防止(1) 道路橋梁の維持修繕(1) 職員対応(1)
	公園管理課	2 七北田公園(2)
	経営企画課	1 職員対応(1)
	業務課	1 職員対応(1)
	河川課	1 河川整備・改修・維持(1)
	下水道調整課	1 職員対応(1)
	下水道北管理センター	1 公用車(1)
	下水道南管理センター	1 その他(1)
小計	22	
青葉区役所	総務課	3 庁舎管理(2) 職員対応(1)
	戸籍住民課	10 個人番号カード(4) 職員対応(4) 住民登録(1) 自動交付機(1)
	税務会計課	1 職員対応(1)
	まちづくり推進課	1 地域利用施設(1)
	区民生活課	2 交通安全(1) 交通指導隊(1)
	青葉区中央市民センター	1 区内市民センター(1)
	管理課	1 民生・児童委員(1)
	家庭健康課	4 職員対応(2) 市民健康診査(2)
	保育給付課	1 児童手当(1)
	障害高齢課	4 職員対応(3) 高齢者福祉(1)
	介護保険課	1 職員対応(1)
	保護第一課	5 生活保護(4) 職員対応(1)
	保護第二課	4 生活保護(4)
	保険年金課	5 後期高齢者医療(2) 国民健康保険(1) 国民年金(1) 職員対応(1)
	衛生課	3 宅地空地除草(3)
公園課	10 公園施設設置・管理(9) 公共施設緑化(1)	
道路課	3 道路・橋梁維持修繕(2) その他(1)	
小計	59	
宮城総合支所	総務課	2 庁舎管理(1) 公用車(1)
	税務住民課	1 職員対応(1)
	保健福祉課	1 その他(1)
	障害高齢課	1 職員対応(1)
	道路課	2 除雪・凍結防止(1) 道路照明灯設置(1)
小計	7	

令和5年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】

(3) 苦情

担当局／課	件数	内容分類 (件数)
宮城野区役所	総務課	5 職員対応(3) 選挙(2)
	戸籍住民課	6 職員対応(3) 個人番号カード(3)
	税務会計課	2 市税証明(1) 自動車臨時運行許可(1)
	家庭健康課	1 職員対応(1)
	保育給付課	1 その他(1)
	障害高齢課	5 職員対応(2) 身体障害者福祉(2) 医療費助成(1)
	介護保険課	2 介護保険(1) 職員対応(1)
	保護課	8 生活保護(6) 職員対応(2)
	保険年金課	4 職員対応(3) 国民年金(1)
	公園課	2 公園施設設置・管理(1) 街路樹維持管理(1)
	道路課	4 道路・橋梁維持修繕(2) 職員対応(1) その他(1)
小計	40	
若林区役所	総務課	2 職員対応(1) 庁舎管理(1)
	戸籍住民課	2 職員対応(1) 住民登録(1)
	税務会計課	1 職員対応(1)
	まちづくり推進課	1 ちびっこ広場(1)
	区民生活課	1 市民相談(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	1 職員対応(1)
	障害高齢課	5 職員対応(4) 精神保健福祉(1)
	介護保険課	1 職員対応(1)
	保護課	2 生活保護(1) 医療扶助(1)
	保険年金課	4 国民健康保険(3) 職員対応(1)
	公園課	1 街路樹維持管理(1)
	道路課	2 道路・橋梁維持修繕(1) 除雪・凍結防止(1)
	小計	24
太白区役所	総務課	13 庁舎管理(7) 職員対応(3) 騒音・振動(2) その他(1)
	戸籍住民課	7 個人番号カード(5) 職員対応(2)
	税務会計課	1 職員対応(1)
	まちづくり推進課	2 騒音・振動(1) 地域利用施設(1)
	区民生活課	12 市民相談(6) 広聴(3) 空家対策(2) 交通安全(1)
	家庭健康課	8 職員対応(4) 児童福祉(3) 母子・寡婦福祉(1)
	保育給付課	2 保育所入所(2)
	障害高齢課	7 精神保健福祉(3) 職員対応(2) ふれあい乗車証(1) その他(1)
	介護保険課	1 職員対応(1)
	保護第一課	1 生活保護(1)
	保険年金課	2 職員対応(1) 国民健康保険(1)
	公園課	3 公園施設設置・管理(2) 公園緑地パトロール(1)
	道路課	9 道路・橋梁維持修繕(2) 職員対応(1) 交通安全施設整備(1) 長町駅東口駐車場(1) 路上駐車(1) その他(3)
	街並み形成課	1 職員対応(1)
	小計	69
泉区役所	総務課	7 庁舎管理(5) 職員対応(1) 選挙(1)
	戸籍住民課	2 住民登録(1) 職員対応(1)
	区民生活課	3 広聴(2) 交通安全(1)
	家庭健康課	2 母子保健(2)
	障害高齢課	25 職員対応(24) 高齢者福祉(1)
	介護保険課	2 職員対応(1) 介護保険(1)
	保護課	4 職員対応(3) 生活保護(1)
	保険年金課	1 国民健康保険(1)
	道路課	2 職員対応(1) 道路・橋梁維持修繕(1)
小計	48	
会計室	会計課	5 事務ミス(5)
	小計	5



令和5年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】

(3) 苦情

担当局／課	件数	内容分類 (件数)
消防局	総務課	2 公用車(1) 消防団(1)
	救急課	2 救急救助(2)
	規制指導課	1 火薬対製造等許認可(1)
	宮城野消防署警防課	1 防火水槽(1)
	泉消防署警防課	3 救急出動(3)
小計	9	
教育局	学事課	7 集金アプリ(6) 教材・備品(1)
	学校施設課	1 建設・設計(1)
	健康教育課	3 部活動(2) その他(1)
	人事課	5 職員対応(2) 職員人事(2) その他(1)
	教職員課	5 職員対応(1) 任免・懲戒(1) 教職員任用(1) 教職員服務(1) 通学路の危険(1)
	教育指導課	3 情報化(1) 教育課程(1) 学校行事(1)
	教育相談課	4 生徒指導(3) いじめ不登校(1)
	生涯学習課	1 社会教育施設(1)
	文化財課	1 公用車(1)
	科学館	1 展示資料等(1)
	市民図書館	2 館内・館外奉仕(2)
	泉図書館	2 施設・整備(1) その他(1)
	宮城野図書館	1 職員対応(1)
	生涯学習支援センター	1 事業企画運営(1)
小計	37	
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	5 選挙公報・啓発(3) 選挙(2)
	小計	5
人事委員会事務局	任用課	1 職員対応(1)
	小計	1
監査事務局	監査課	1 住民監査請求(1)
	小計	1
議会事務局	庶務課	3 議員(2) 選挙(1)
	小計	3
水道局	営業課	3 水道料金(2) 職員対応(1)
	給水装置課	1 指定給水装置工事事業者(1)
	小計	4
交通局	自動車・業務課	20 乗務員指導(17) 職員対応(2) 利用者対応(1)
	自動車・輸送課	1 停留所(1)
	鉄道・営業課	1 乗車マナー(1)
	鉄道・安全推進課	1 安全推進(1)
	鉄道・駅務サービス課	11 駅施設・管理(6) 駅業務(2) 駅務職員指導(2) その他(1)
	鉄道・施設課	1 駅・建築物・関連設備及び建築物付帯設備(1)
	小計	35
ガス局	総務課	1 職員服務(1)
	お客さま設備課	2 個人情報(2)
	小計	3
市立病院	総務課	2 病院総務(1) 禁煙(1)
	経営医事課	2 医療事務(1) 診療(1)
	小計	4
総計	606	

令和5年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【照会】

(4) 照会

担当局／課	件数	内容分類 (件数)
危機管理局	防災計画課	1 防災に係る企画及び調整(1)
	小計	1
総務局	広報課	2 市政だより(1) 暮らしのガイド(1)
	文書法制課	1 条例・規則(1)
	人事課	5 人事管理(5)
	小計	8
まちづくり政策局	防災環境都市推進室	1 震災復興の総合調整(1)
	政策企画課	1 現在人口(1)
	行政デジタル推進課	1 社会保障・税番号制度(1)
	小計	3
財政局	財政企画課	1 財政統計(1)
	財政課	1 予算(1)
	財産管理課	1 公有財産(1)
	本庁舎整備室	1 本庁舎建替準備(1)
	市民税企画課	1 市民税(1)
	市民税課	1 申請書(1)
	収納管理課	1 市税納付・還付(1)
	南徴収課	1 徴収・滞納処分(宮城野・若林・太白)(1)
	小計	8
市民局	戸籍住民課	5 住民基本台帳(3) 個人番号カード(1) 証明発行センター(1)
	広聴課	9 市民の声(5) 行政相談委員(1) その他(3)
	市民協働推進課	1 市民協働(1)
	地域政策課	4 自治組織・自治活動振興総括(3) コミュニティセンター(1)
	市民生活課	4 空家の適切な管理(1) 安全安心の街づくり(1) 客引き行為対策(1) 歩きスマホ規制(1)
	自転車交通安全課	1 交通指導隊(1)
	小計	24
健康福祉局	新型コロナウイルスワクチン接種推進室	3 新型コロナウイルスワクチン接種券(3)
	社会課	5 給付金(3) 社会福祉(1) 東日本大震災災害義援金(1)
	保護自立支援課	6 生活保護(3) 生活困窮者の自立支援(1) 野外生活者(1) 住居確保給付金(1)
	障害企画課	4 障害者スポーツ・レクリエーション推進(3) 交通費助成(1)
	高齢企画課	2 敬老乗車証(1) 社会参画・いきがい対策(1)
	地域包括ケア推進課	1 地域包括ケアシステム(1)
	介護事業支援課	2 居宅生活支援(1) 施設運営指導監査(1)
	動物管理センター	1 ペットマナー(1)
	衛生研究所微生物課	1 ウイルス(1)
小計	25	
子ども若者局	子ども家庭保健課	2 母子家庭(2)
	子ども支援給付課	1 特別児童扶養手当(1)
	認定給付課	1 施設助成(1)
	児童相談所相談指導課	1 児童相談(1)
	小計	5
環境局	環境企画課	1 ごみ回収(1)
	地球温暖化対策推進課	1 補助金制度(1)
	家庭ごみ減量課	5 粗大ごみ(1) 家庭ごみ指定袋(1) 3R活動推進(1) リサイクル(1) リサイクルプラザ(1)
	小計	7
文化観光局	観光課	2 七夕まつり(2)
	スポーツ振興課	1 スポーツ施設(1)
	文化振興課	1 市民文化事業団(1)
	青葉山エリア複合施設整備室	1 音楽ホール(1)
	小計	5

令和5年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【照会】

(4) 照会

担当局／課		件数	内容分類（件数）
都市整備局	市営住宅管理課	9	維持・管理(9)
	宅地保全課	1	宅地保全指導(1)
	小計	10	
建設局	道路計画課	1	道路整備計画(1)
	道路保全課	1	除雪・凍結防止(1)
	南道路建設課	1	若林・太白区の道路の新設・改築(1)
	公園管理課	2	公園管理(1) 七北田公園(1)
	業務課	1	排水設備(1)
	下水道調整課	2	管路施設維持管理(1) 大雨時の汚水問題(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	9		
青葉区役所	戸籍住民課	1	個人番号カード(1)
	区民生活課	1	選挙公報(1)
	障害高齢課	1	精神保健福祉(1)
	保護第二課	1	生活保護(1)
	道路課	1	道路・橋梁維持修繕(1)
小計	5		
宮城総合支所	まちづくり推進課	1	一般相談(1)
	税務住民課	1	証明発行センター(1)
小計	2		
宮城野区役所	区民生活課	2	空家対策(1) 市民相談(1)
	保護課	1	生活保護(1)
	公園課	1	公園施設設置・管理(1)
小計	4		
若林区役所	戸籍住民課	3	転出入手続き(2) 個人番号カード(1)
	まちづくり推進課	2	地域活動(1) まち歩きマップ(1)
	区民生活課	1	市民相談(1)
	障害高齢課	1	補装具費の支給(1)
	保護課	1	生活保護(1)
	保険年金課	2	国民年金(2)
小計	10		
太白区役所	保護第一課	1	生活保護(1)
	公園課	1	公共物管理(1)
	衛生課	1	道路・橋梁維持修繕(1)
小計	3		
泉区役所	戸籍住民課	2	住民登録(1) 戸籍(1)
	まちづくり推進課	2	住民自治組織(1) 地域活動(1)
	区民生活課	2	防災・災害(1) 市民相談(1)
	介護保険課	1	介護保険(1)
	保護課	2	生活保護(1) 医療扶助(1)
	公園課	1	公園愛護協力会(1)
	道路課	1	道路・橋梁新設改築(1)
小計	11		
消防局	総務課	1	勤務形態(1)
	予防課	1	火災調査(1)
	救急課	1	救急救助(1)
小計	3		
教育局	学事課	1	集金アプリ(1)
	学校施設課	1	施設維持修繕(1)
	教育指導課	2	学校の防犯(1) 学校行事(1)
	教育相談課	1	いじめ不登校(1)
	文化財課	1	資料表記(1)
	生涯学習支援センター	2	事業企画運営(2)
小計	8		

令和5年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【照会】

(4) 照 会

担当局／課		件数	内容分類（件数）
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	2	選挙公報・啓発(1) 政党広報車(1)
	小 計	2	
議会事務局	庶務課	1	議員(1)
	議事課	2	本会議、委員会(1) 会議録(1)
	小 計	3	
ガス局	料金課	1	ガス料金収納(1)
	小 計	1	
市立病院	総務課	1	組織(1)
	小 計	1	
総 計		158	

(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	12
総務局	28
まちづくり政策局	3
財政局	14
市民局	28
健康福祉局	91
こども若者局	18
環境局	10
経済局	3
文化観光局	59
都市整備局	8
建設局	67
青葉区役所	23
宮城総合支所	8
宮城野区役所	30
若林区役所	19
太白区役所	16
泉区役所	18
会計室	1
消防局	5
教育局	116
選挙管理委員会事務局	2
議会事務局	3
水道局	5
交通局	29
市立病院	2
合計	618

## 6 「市民の声」の傾向と分析

### (1) 提言

令和5年度の提言に分類された意見は201件で、前年度比で181件、47.4%減少した。

広聴手段でみると、「市長への手紙」が76件(37.8%)、「インターネット広聴等」が25件(12.4%)、要望・陳情書が2件(1.0%)、「市政相談」が98件(48.8%)となっている。

関係部局別でみると、健康福祉局が46件(22.9%)、文化観光局が26件(12.9%)、建設局が17件(8.5%)となっており、敬老乗車証、誘客施策、パンダ誘致に関するご意見が多数寄せられた。

※詳細は、P17 令和5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5年度の要望に分類された意見は2,619件で、前年度比で378件、12.6%減少した。

広聴手段でみると、「市長への手紙」が334件(12.8%)、「インターネット広聴等」が976件(37.3%)、「要望・陳情書」が1,078件(41.2%)、「市政相談」が231件(8.8%)となっている。

さまざまな要望があり中でも、带状疱疹ワクチン助成や敬老乗車証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公園施設の管理など地域特性がみられる。

※詳細は、P20 令和5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5年度の苦情に分類された意見は606件で、前年度比で271件、30.9%減少した。

広聴手段でみると、「市長への手紙」が89件(14.7%)、「インターネット広聴等」が232件(38.3%)、「要望・陳情書」が1件(0.1%)、「市政相談」が284件(46.9%)となっている。

苦情の内容はさまざまであるが、職員対応や事務ミス、庁舎管理に関するご意見が多数寄せられた。

※詳細は、P27 令和5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5年度の照会に分類された意見は158件で、前年度比で83件、34.4%減少した。

広聴手段でみると、「市長への手紙」が22件(13.9%)、「インターネット広聴等」が76件(48.1%)、「市政相談」が60件(38.0%)となっている。

※詳細は、P32 令和5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5年度のその他に分類された意見は618件で、前年度比で1,043件、62.8%減少した。これは複数回到達している同一内容の要求を取りまとめて集計したためである。令和5年度と広聴手段でみると、「市長への手紙」が180件(29.1%)、「インターネット広聴等」が296件(47.9%)、「市政相談」が142件(23.0%)となっている。

### 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）、各総合支所まちづくり推進課において、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3年度		令和4年度		令和5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	148	160.9	127	85.8	77	60.6
民 事 関 係	2,080	83.6	2,047	98.4	1,816	88.7
そ の 他	339	129.4	267	78.8	251	94.0
合 計	2,567	90.3	2,441	95.1	2,144	87.8

相談手段毎 年度別受付件数の推移

(単位：件・%)

相談手段	令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	件 数	前年度比	件 数	前年度比	件 数	前年度比
窓 口 来 庁	840	92.5	887	105.6	880	99.2
電 話	1,706	90.7	1,537	90.1	1,244	80.9
その他(手紙・FAX・メール等)	21	38.9	17	81.0	20	117.6
合 計	2,567	90.3	2,441	95.1	2,144	87.8

内容別件数(令和5年度)

(単位：件・%)

内 容	件 数	構成比
官公署 関 係	国	47 2.2
	県	13 0.6
	他市町村	0 0.0
	公団等	17 0.8
	小 計	77 3.6
民 事 関 係	相 続	443 20.7
	親 族	182 8.5
	離 婚	35 1.6
	不 動 産	132 6.2
	相 隣	162 7.6
	生活環境	124 5.8
	金銭貸借	45 2.1
	消費者問題	78 3.6
	慰 謝 料	2 0.1
	損害賠償	20 0.9
	人 権	34 1.6

内 容	件 数	構成比
特別相談案内	49	2.3
その他窓口案内 (総合相談)	223	10.4
生活困窮	36	1.7
医療関係	9	0.4
労 働 (人事・労働条件・労災等)	22	1.0
経営問題	3	0.1
人間関係 (親族除く)	26	1.2
その他	191	8.9
小 計	1,816	84.7
そ の 他	251	11.7
合 計	2,144	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。

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	458	68	231	242	244	236	1,479
税務相談	86	36	68	58	67	77	392
遺言・くらし手続相談	18		15	14	35	25	107
登記・相続相談	78		73	47	84	61	343
宅地・建物相談	38		9	13	9	16	85
人権相談	6		27	9	1	4	47
行政相談	4	0	1	5	2	5	17
交通事故相談	77		0	1	1	0	79
合計	765	104	424	389	443	424	2,549

※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3年度		令和4年度		令和5年度	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
法律相談	1,331	110.4	1,440	108.2	1,479	102.7
税務相談	355	164.4	335	94.4	392	117.0
遺言・くらし手続相談	71	-	85	119.7	107	125.9
登記・相続相談	292	101.7	312	106.8	343	109.9
宅地・建物相談	19	63.3	85	447.4	85	100.0
人権相談	54	192.9	74	137.0	47	63.5
行政相談	14	56.0	15	107.1	17	113.3
交通事故相談	81	88.0	88	108.6	79	89.8
合計	2,217	117.7	2,434	109.8	2,549	104.7

## (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開催しており、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5年度 特別相談の内訳

法律相談

(単位：件・%)

内容区分	件数	構成比
相続	525	35.5%
親族	117	7.9%
離婚	125	8.5%
不動産	142	9.6%
相続隣	97	6.6%
生活環境	24	1.6%
金銭貸借	114	7.7%
商品・サービス	29	2.0%
慰謝料	17	1.1%
損害賠償	82	5.5%
人権	14	0.9%
その他	193	13.0%
合計	1,479	100.0%

税務相談

(単位：件・%)

内容区分	件数	構成比	
国 税	所得税	58	14.8%
	譲渡所得	58	14.8%
	贈与税	82	20.9%
	相続税	177	45.2%
	法人税	3	0.8%
	その他	6	1.5%
	小計	384	98.0%
県税	1	0.3%	
市税	1	0.3%	
その他	6	1.5%	
合計	392	100.0%	

遺言・くらし手続相談

相談区分	件数
行政書士	107

登記・相続相談

(単位：件・%)

相談区分	件数	構成比
司法書士	281	81.9%
土地家屋調査士	62	18.1%
合計	343	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

(単位：件・%)

内容区分	件数	構成比
損害賠償手続と方法	36	45.6%
賠償責任者	3	3.8%
賠償額算定	4	5.1%
過失の程度	5	6.3%
示談の仕方	9	11.4%
示談解決後の変更取消	0	0.0%
債務不履行	0	0.0%
自賠責保険の請求手続	4	5.1%
労災・社会保険の手続	1	1.3%
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	17	21.5%
合計	79	100.0%

その他の相談

相談区分	件数
人権相談	47
行政相談	17

## 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、令和 5 年度は 6 回実施した。

令和 5 年度 市長と市民との懇談会の実施状況

(単位：人)

	実施月日	団体名	会場	懇談会 参加者数
第1回	R5. 7. 13	サンボランティア	仙台市地下鉄東西線 国際センター駅 2 階 青葉の風テラス	5
第2回	R5. 11. 21	折立素敵物語実行委員会	折立小学校	6
第3回	R5. 12. 1	仙台市秋保食生活改善推進委員会	太白区秋保総合支所 分庁舎	6
第4回	R6. 1. 17	西多賀検定委員会	西多賀小学校	5
第5回	R6. 2. 10	仙台かえりびなの会	せんだい 3. 11 メモリアル交流館	4
第6回	R6. 3. 22	幸町わいわいハッピー劇団	幸町市民センター	8

## 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	開催場所	参加者	議題等
青葉区 (18)	5. 8. 30	五橋地区連合町内会	(書面開催)	0	3
	5. 10. 24	貝ヶ森地区連合町内会	貝ヶ森市民センター	17	6
	5. 11. 1	台原北部連合町内会	三本松市民センター	23	11
	5. 11. 8	桜ヶ丘学区連合町内会	(書面開催)	0	2
	5. 11. 11	上杉地区連合町内会	上杉コミュニティ・センター	35	16
	5. 11. 13	八幡地区町内連合会	八幡コミュニティ・センター	29	4
	5. 11. 17	荒巻地区町内会連合会	荒巻コミュニティ・センター	13	2
	5. 11. 22	北六地区連合町内会	福沢市民センター	22	2
	5. 11. 24	川平学区連合町内会	川平コミュニティ・センター	12	14
	5. 11. 27	北仙台地区連合町内会	北仙台コミュニティ・センター	25	14
	5. 12. 1	国見地区連合町内会	国見コミュニティ・センター	22	5
	6. 1. 17	小松島学区町内会連合会	小松島コミュニティ・センター	50	10
	6. 1. 23	折立学区町内会連合会	折立市民センター	25	3
	6. 1. 24	中江地区町内会連合会	福沢市民センター	17	7
宮城総合支所 (4)	5. 6. 28	川前地区連合町内会	川前コミュニティ・センター	27	14
	5. 8. 21	吉成学区連合町内会	国見ヶ丘三丁目集会所	34	23
	5. 11. 15	南吉成学区連合町内会	南吉成コミュニティ・センター	33	17
	6. 1. 15	上愛子学区連合町内会	倉内集会所	20	4
宮城野区 (8)	5. 10. 26	原町地区連合町内会	宮城野区中央市民センター	13	16
	5. 11. 1	岩切地区町内会連合会	岩切市民センター	16	19
	5. 11. 7	高砂地区町内会連合会	仙台サンプラザ	43	59
	5. 11. 20	東仙台学区町内会連合会	東仙台コミュニティ・センター	22	18
	5. 11. 27	燕沢学区町内会連合会	燕沢コミュニティ・センター	12	15
	5. 12. 13	西山学区町内会連合会	宮城野区役所	4	13
	6. 1. 26	宮城野地区町内会連合会	宮城野コミュニティ・センター	13	10
6. 1. 30	鶴ヶ谷地区町内会連合会	鶴ヶ谷市民センター	24	23	
若林区 (5)	5. 11. 17	南材地区町内会連合会	南材コミュニティ・センター	29	14
	5. 11. 24	南小泉地区町内連合会	遠見塚コミュニティ・センター	26	8
	6. 1. 16	六郷地区町内会連合会	六郷市民センター	18	5
	6. 1. 25	若林地区町内連合会	若林市民センター	33	12
	6. 1. 29	連坊地区町内会連合会	(書面開催)	0	15
太白区 (13)	5. 8. 28	長町地区町内会連合会	長町コミュニティ・センター	16	1
	5. 9. 1	富沢地区町内会連合会	富沢市民センター	14	5
	5. 10. 26	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	15	5
	5. 11. 7	向山地区連合町内会	長徳寺	18	7
	5. 11. 9	郡山地区連合町内会	郡山コミュニティ・センター	23	4
	5. 11. 13	東中田町内会連合会	東四郎丸コミュニティ・センター	30	5
	5. 11. 16	八木山連合町内会	八木山市民センター	17	7
	5. 11. 22	太白地域町内会連合会	太白コミュニティ・センター	27	8
	5. 11. 27	中田中部町内会連合会	袋原コミュニティ・センター	19	5
	5. 11. 30	八本松連合町内会	八本松市民センター	18	9
	6. 1. 24	中田地区町内会連合会	中田市民センター	15	3
6. 1. 30	人来田学区連合町内会	宮城大学	19	9	
秋保総合支所 (1)	5. 9. 7	秋保地区町内会長会	秋保総合支所	36	29
泉区 (4)	5. 5. 25	泉西部地区連合町内会	根白石市民センター	20	5
	5. 11. 29	泉中央連合町内会	七北田コミュニティ・センター	17	15
	6. 1. 26	長命ヶ丘連合町内会	長命ヶ丘市民センター	11	14
	6. 1. 30	野村・上谷刈西連合町内会	野村コミュニティ・センター	6	5
合計(48)				978	520

## 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5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400名に委嘱を行った。

#### 令和5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
R5.7	高齢者福祉事業及び消費生活に関するアンケート調査	健康福祉局高齢企画課 市民局消費生活センター	357 (235)
R5.9	仙台市の広報（仮称）国際センター駅北地区複合施設における中心部震災メモリアル拠点事業及び屋外広告物に関するアンケート調査	総務局広報課 まちづくり政策局防災環境都市推進室 都市整備局都市景観課	356 (230)
R5.11	安全安心街づくりに関する意識調査、せんだい農業園芸センターみどりの杜及び公共交通推進に関するアンケート調査	市民局市民生活課 経済局農政企画課 都市整備局公共交通推進課 都市整備局交通政策課	358 (229)
R6.1	仙台 MaaS（マース）及び Well-Being 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	349 (224)

※ 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	
危機管理局	防災計画課	仙台市地域防災計画（修正案）	R5. 6. 19 ～ R5. 7. 18	1 件
まちづくり政策局	政策企画課	第3期仙台市地方創生総合戦略	R6. 2. 27 ～ R6. 3. 22	9 件
まちづくり政策局	行政デジタル推進課	仙台市DX推進計画2024-2026（中間案）	R5. 11. 22 ～ R5. 12. 22	23 件
健康福祉局	障害企画課	仙台市障害者保健福祉計画・仙台市障害福祉計画（第7期）・仙台市障害児福祉計画（第3期）中間案	R5. 12. 22 ～ R6. 1. 26	500 件
健康福祉局	障害者支援課	第2期仙台市自殺対策計画中間案	R5. 12. 22 ～ R6. 1. 26	14 件
健康福祉局	高齢企画課	高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画（令和6～8年度）中間案	R5. 11. 27 ～ R5. 12. 26	336 件
健康福祉局	高齢企画課	仙台市敬老乗車証制度の見直し（中間案）	R5. 11. 27 ～ R5. 12. 26	666 件
健康福祉局	医療政策課	「（仮称）仙台市医療政策基本方針」中間案	R5. 12. 22 ～ R6. 1. 26	4 件
健康福祉局	健康政策課	「仙台市いきいき市民健康プラン（第3期）」中間案及び「仙台市食育推進計画（第3期）」中間案	R5. 11. 27 ～ R5. 12. 26	37 件
健康福祉局	感染症対策課	仙台市感染症予防計画（中間案）	R5. 12. 22 ～ R6. 1. 26	33 件
こども若者局	児童クラブ事業推進課	児童館・児童クラブのあり方検討報告書（中間案）	R5. 12. 27 ～ R6. 1. 26	158 件
環境局	環境企画課	杜の都環境プラン（仙台市環境基本計画）改定中間案	R5. 10. 2 ～ R5. 10. 31	46 件
環境局	地球温暖化対策推進課	「仙台市地球温暖化対策推進計画」改定中間案	R5. 10. 2 ～ R5. 10. 31	96 件
環境局	施設課	今泉工場建替基本構想（中間案）	R5. 11. 22 ～ R5. 12. 21	34 件
経済局	経済企画課	（仮称）仙台経済COMPASS（中間案）	R5. 11. 22 ～ R5. 12. 22	26 件
文化観光局	観光課	今後の交流人口拡大施策及び財源確保の方向性（案）	R6. 2. 28 ～ R6. 3. 28	420 件
文化観光局	文化振興課	（仮称）仙台市文化芸術推進基本計画（中間案）	R5. 11. 22 ～ R5. 12. 21	107 件
文化観光局・まちづくり政策局	青葉山エリア複合施設整備室・防災環境都市推進室	（仮称）国際センター駅北地区複合施設基本構想（中間案）	R5. 4. 24 ～ R5. 5. 31	130 件
文化観光局・まちづくり政策局	青葉山エリア複合施設整備室・防災環境都市推進室	（仮称）国際センター駅北地区複合施設基本計画（中間案）	R6. 2. 27 ～ R6. 3. 22	69 件
建設局	公園整備課	海岸公園（藤塚地区）基本計画案	R5. 4. 24 ～ R5. 5. 23	55 件
教育局	健康教育課	仙台市健やかな体の育成プラン2024（中間案）	R5. 11. 22 ～ R5. 12. 21	16 件
教育局	教育相談課	仙台市適応指導センター条例の見直し（案）	R5. 11. 1 ～ R5. 11. 30	42 件
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中間案	R5. 5. 22 ～ R5. 6. 30	33 件



○パブリックコメント

実施機関		件名	意見募集期間	意見
教育局	生涯学習課	仙台市子ども読書活動推進計画2024（中間案）	R5. 11. 22 ～ R5. 12. 21	22 件
教育局	文化財課	史跡仙台郡山官衙遺跡群保存活用計画（中間案）	R5. 11. 22 ～ R5. 12. 21	18 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	仮称）国際センター駅北地区複合施設における中心部震災メモリアル拠点事業におけるアンケート調査	市政モニター
まちづくり政策局	政策企画課	令和5年度仙台市市民意識調査	市民（無作為抽出）
まちづくり政策局	プロジェクト推進課	Well-Beingに関する市民意識調査	市政モニター
まちづくり政策局	プロジェクト推進課	仙台MaaS（マース）に関する市民意識調査	市政モニター
まちづくり政策局	まちのデジタル推進課	65歳以上の方のスマートフォン利用と健康についてのアンケート	65歳以上のスマートフォン所持者
財政局	本庁舎整備室	新本庁舎低層部等の一体的利活用に係る社会実験に関するアンケート調査	社会実験時来訪者、非来訪者、周辺経営者、イベント主催者、出店者等
市民局	市民生活課	安全安心街づくりに関する意識調査	市民（無作為抽出）
市民局	自転車交通安全課	令和5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	障害者支援課	市民の生活状況に関する調査	15歳～64歳の市民が属する世帯
健康福祉局	障害者支援課	障害福祉サービスの利用に関するアンケート調査	令和5年10月時点でセルフプランにより障害福祉サービスの支給決定を受けている方
健康福祉局	高齢企画課	高齢者福祉事業に関する市政モニターアンケート	市政モニター
健康福祉局	介護事業支援課	「仙台市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」策定のための実態調査	特別養護老人ホーム入所希望者
健康福祉局	生活衛生課	令和6年度仙台市食品衛生監視指導計画	市民
こども若者局	総務課	次期「仙台市すこやか子育てプラン」策定にかかる児童の保護者向けニーズ調査	就学前児童もしくは小学生の保護者である市民（無作為抽出）
こども若者局	総務課	次期「仙台市すこやか子育てプラン」策定にかかるこども意識調査	R5. 4. 1時点で10歳～17歳の市民（無作為抽出）
こども若者局	総務課	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）
こども若者局	総務課	仙台市内の企業における男性の育児休業取得取得に関する調査	市内事業所2, 200社
こども若者局	若者支援課	次期「仙台市すこやか子育てプラン」策定にかかる若者意識調査	R5. 4. 1時点で18歳～39歳の市民（無作為抽出）
こども若者局	児童クラブ事業推進課	児童館・児童クラブ利用者等アンケート調査	児童クラブ利用児童、児童クラブ利用児童の保護者、小学生、小学生の保護者、乳幼児親子自由来館者、中高生自由来館者、中高生
環境局	地球温暖化対策推進課	脱炭素先行地域づくり計画に係る再エネ・省エネ等に関する調査	ビル所有者
環境局	地球温暖化対策推進課	脱炭素先行地域づくり計画に係る再エネ・省エネ等に関する調査	市民
経済局	経済企画課	仙台市地域経済動向調査	市内1,000事業所

○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
経済局	中小企業支援課	四方よし企業制度事業方針検討に係る四方よし受賞企業および宣言企業アンケート調査	四方よし受賞企業および宣言企業
経済局	中小企業支援課	中小企業支援に係る拠点の利活用に関する調査	中小企業活性化センター利用者、市内事業者
文化観光局	観光課	エリア別ブランディングブランドコンセプトアンケート調査	4エリア(中心部・秋保・作並定義・東部)来訪者
文化観光局	観光課	「今後の交流人口拡大施策及び財源確保の方向性(案)」に関する旅行者アンケート	旅行者(観光客、ビジネス客、市民県民・宿泊の有無問わず)
文化観光局	観光課	秋保大滝周辺エリア観光施設等FS調査(秋保大滝来訪者アンケート)	秋保大滝への来訪者
都市整備局	都市景観課	屋外広告物に関する景観印象調査	令和5年度市政モニター397名
建設局	公園整備課	海岸公園(藤塚地区)需要予測のためのネットアンケート	仙台市民・名取市民・岩沼市民(無作為抽出)
太白区	まちづくり推進課	長町における賑わいと交流の街並み形成に向けたアンケート調査	長町商店街エリアの旧国道4号沿道事業者
太白区	まちづくり推進課	長町における賑わいと交流の街並み形成に係る地域団体ヒアリング	関係団体
太白区	家庭健康課	子どもの事故防止についてのアンケート	1歳6か月児健診、3歳児健診の対象児の保護者(太白区在住)
泉区	公園課	桂島緑地に係るアンケート調査	市民(町内会役員、ボランティア団体、中学生、小学生)
消防局	予防課	住宅用火災警報器に関するアンケート調査	市民(無作為抽出)
教育局	市民図書館	ご利用者の声(ご意見投書箱)	利用者
教育局	広瀬図書館	ご利用者の声(ご意見投書箱)	利用者
教育局	広瀬図書館	広瀬図書館 利用者アンケート	利用者
教育局	宮城野図書館	ご利用者の声(ご意見投書箱)	利用者
教育局	榴岡図書館	ご利用者の声(ご意見投書箱)	利用者
教育局	榴岡図書館	榴岡図書館 利用者アンケート	利用者
教育局	若林図書館	ご利用者の声(ご意見投書箱)	利用者
教育局	若林図書館	若林図書館 利用者アンケート	利用者
教育局	太白図書館	ご利用者の声(ご意見投書箱)	利用者
教育局	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H20」アンケート調査	水道利用者
水道局	経営企画課	仙台市の水道に関するお客さま意識調査	水道使用者2,500人(無作為抽出)
市立病院	経営医事課	令和5年度患者満足度調査	当院を受診した患者(入院・外来)
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	第8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	農業振興課・農業委員会	地域計画策定に係る経営意向調査	市内農地耕作者

○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	基本計画推進のための若者世代向け企画「あなたの一步がまちの未来を変える みんなのせんだいめぐり2023」	概ね13歳～29歳の申込者
まちづくり政策局	政策企画課	みんなのまちづくりフォーラム2023「新たな杜の都へのチャレンジ みんなで仙台をアップグレードしよう」	市民を中心とした申込者
財政局	本庁舎整備室	仙台市役所本庁舎整備事業におけるグリーンビルディングの整備を促進するための方針に基づく市民説明会	市民
財政局	本庁舎整備室	仙台市役所本庁舎整備事業における中高層建築物等の建築に係る紛争の予防と調整に関する条例に基づく市民説明会	周辺住民、周辺の土地、建物の所有者・管理者
財政局	本庁舎整備室	仙台市役所本庁舎低層部改修工事及び一部解体工事 工事説明会	周辺住民
健康福祉局	高齢企画課	仙台市敬老乗車証制度の見直し（中間案）に関する市民説明会	市民
健康福祉局	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）
環境局	環境企画課	「杜の都環境プラン」及び「仙台市地球温暖化対策推進計画」の改定中間案に関する説明会	市民
環境局	地球温暖化対策推進課	せんだいゼロカーボン市民会議	市民
環境局	地球温暖化対策推進課	「脱炭素先行地域」に関する町内会役員向け説明	市民
環境局	地球温暖化対策推進課	仙台市 「脱炭素先行地域」に関する説明会	市民
文化観光局	観光課	東部海浜エリアにおけるループバス運行実証業務 報告会	東部海浜エリアの事業者
文化観光局	文化振興課	みんなで話そう！これからのアート～子どもも、障害のある人もない人も、みんながアートを楽しめるまちにするために～	市民
文化観光局	文化振興課	文化コンテンツが創り出すまちの賑わい	市民
文化観光局	青葉山エリア複合施設整備室	（仮称）国際センター駅北地区複合施設関連シンポジウム「みんなのための施設」を目指して～より良い暮らし・より良い社会に向けて、文化施設にできること～	市民
都市整備局	都心まちづくり課	MOVE MOVE（青葉通仙台駅前エリア社会実験）とは何だったのか？	来場者、YouTube配信視聴者
都市整備局	宅地保全課	宅地耐震化推進事業地元説明会	地元関係者
建設局	北道路建設課	県道 今市福田線の4車線化事業に関する説明会	地元関係者
建設局	北道路建設課	都市計画道路宮沢根白石線（南光台工区）現地調査に関する説明会	地元関係者
宮城野区	公園課	公園整備・管理等に係る計画に際しての市民参画（田子西2号公園）	市民
宮城野区	公園課	公園整備・管理等に係る計画に際しての市民参画（仙台駅東4号公園）	市民・関係団体
若林区	海浜エリア活性化企画室	海浜エリア活性化シンポジウム～海辺から発信する6つの将来像～	市民・関係団体
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中間案説明会	関係団体
若林区	区民生活課	若林区単防犯協会意見交換会	関係団体
太白区	まちづくり推進課	長町・歩いて楽しい街並みづくりシンポジウム	市民・関係団体

○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
泉区	泉中央地区活性化推進室	泉中央エリアまちづくりミーティング	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
教育局	市民図書館	市民図書館利用者懇談会	利用者
教育局	市民図書館	文庫交流会	関係団体
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
教育局	広瀬図書館	広瀬図書館読み聞かせボランティア懇談会	読み聞かせボランティア団体
教育局	広瀬図書館	広瀬図書館修理ボランティア懇談会	図書修理ボランティア
教育局	宮城野図書館	宮城野図書館利用者懇談会	関係団体
教育局	宮城野図書館	宮城野図書館ボランティア懇談会	ボランティア
教育局	宮城野図書館	宮城野区文庫交流会	関係団体
教育局	榴岡図書館	榴岡図書館利用者懇談会	関係団体・利用者
教育局	若林図書館	若林図書館利用者懇談会	関係団体・利用者
教育局	太白図書館	太白区文庫交流会	関係団体
教育局	泉図書館	泉図書館利用者懇談会	利用者
教育局	泉図書館	泉図書館ボランティア懇談会	修理・配架ボランティア
教育局	泉図書館	文庫懇談会	関係団体
教育局	泉図書館	子供図書室懇談会	関係団体
水道局	営業課	水道サポーター制度	水道サポーター

○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	危機対策課	令和5年度弾道ミサイルを想定した住民避難訓練
危機管理局	減災推進課	帰宅困難者対応訓練 他5件
まちづくり政策局	防災環境都市推進室	「仙台防災未来フォーラム2024」 他5件
まちづくり政策局	政策調整課	SDGs×防災×杜の都シンポジウム
まちづくり政策局	政策企画課	みんなのまちづくりフォーラム2023アンケート 他1件
まちづくり政策局	プロジェクト推進課	SENDAIポータル 他1件
まちづくり政策局	まちのデジタル推進課	体験型スマートフォン教室 他2件
市民局	市民協働推進課	ユースチャレンジ！コラボプロジェクト（若者版・市民協働事業提案制度）他1件
市民局	男女共同参画課	男性向け家事育児等啓発講座 他8件
市民局	地域政策課	令和の町内会講座 他2件

○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
市民局	自転車交通安全課	スクエアード・ストレイト方式による自転車交通安全教室 他8件
市民局	消費生活センター	エシカル消費イベント 他5件
健康福祉局	地域包括ケア推進課	地域の支え合い市民フォーラム（テーマ：フレイル予防） 他5件
健康福祉局	保険年金課	「特定健診」アンケート調査 他1件
健康福祉局	介護事業支援課	令和5年度介護支援専門員研修会 他2件
健康福祉局	医療政策課	終末期医療を考える講演会
健康福祉局	感染症対策室	H I V ・ 性感染症検査
健康福祉局	生活衛生課	食品の安全性に関する講演会 他3件
こども若者局	こども家庭保健課	産後ケア事業利用者アンケート 他6件
こども若者局	いじめ対策推進課	いじめ防止セミナー 他1件
こども若者局	運営支援課	保育のひろば 他3件
こども若者局	総務課（子育て応援都市推進）	みんなで子育てフェスタ 他2件
環境局	環境共生課	せんだい環境学習講座 他4件
環境局	家庭ごみ減量課	環境施設を見る会 他1件
環境局	地球温暖化対策推進課	せんだいゼロカーボン市民会議 他2件
経済局	中小企業支援課	地元企業チャレンジマルシェ出店者アンケート 他5件
経済局	商業・人材支援課	仙台で働きたい！イベント 他7件
経済局	リサーチコンプレックス推進室	2023年「G7仙台科学技術大臣会合」開催記念「放射光で広がる未来のモノづくり」（次世代放射光施設「ナノテラス」の利活用促進に向けたオンラインセミナー）
経済局	農業振興課	次世代アグリヒロイン支援事業視察研修会 他5件
文化観光局	観光課	仙台トク旅キャンペーン 他1件
文化観光局	スポーツ振興課	発見！はじめてスポーツチャレンジフェスタ2023
文化観光局	文化振興課	企画展 劇作家石川裕人 演劇に愛をこめて 他29件
都市整備局	都心まちづくり課	せんだいリノベーションまちづくりの現在地 他2件
建設局	百年の杜推進課	百年の杜づくりフォーラム
青葉区	区民生活課	セーフティドライブスクール（5月、9月）
青葉区	青葉区中央市民センター	若者社会参画型学習推進事業 他3件
青葉区	道路課	（市）茶屋町山屋敷線道路改良事業地元説明会
青葉区	宮城総合支所まちづくり推進課	第35回宮城地区まつり
青葉区	宮城総合支所保健福祉課	シニア世代向け健康づくり講座 他10件

○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
宮城野区	区民生活課	宮城野区防災セミナー
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
宮城野区	障害高齢課	認知症家族交流会 他10件
宮城野区	衛生課	東部地区梅田河川環境浄化推進協議会・藤川河川愛護会合同研修会 他2件
宮城野区	家庭健康課	子育て支援者交流会 他9件
若林区	海浜エリア活性化企画室	Eボート体験会 他1件
若林区	区民生活課	「防災ジオラマ製作体験」講座 他3件
若林区	衛生課	食品衛生講習会 他1件
太白区	まちづくり推進課	長町駅西口“ほっとオアシス”広場 他7件
太白区	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
太白区	家庭健康課	こころの健康づくり講座 他6件
太白区	障害高齢課	太白区難病患者等支援者研修会 他5件
泉区	衛生課	理容業・美容業衛生講習会 他5件
泉区	公園課	公園技術研修
教育局	学校規模適正化推進室	交流学习事業 児童アンケート
教育局	教育指導課	教科書展示会（市内8か所）
教育局	博物館	仙台市史講座「景観から探る中山地区の歴史」他5件
教育局	太白学校給食センター	給食試食会
教育局	科学館	自由研究の進め方を学ぼう 他11件
教育局	市民図書館	仙台市図書館学校連携事業 他14件
教育局	広瀬図書館	広瀬図書館館長講演会「日本文学全集の歌謡学」 他17件
教育局	宮城野図書館	宮城野図書館市民講座 他6件
教育局	榴岡図書館	榴岡図書館40周年記念パネル展 他18件
教育局	若林図書館	おうちで楽しむオンラインおはなし会 他18件
教育局	太白図書館	夏休み小学生一日図書館員 他8件
教育局	泉図書館	ブックトークボランティア基礎講座 他18件
教育局	生涯学習支援センター	学びのまち・仙台 市民カレッジ 他5件
水道局	営業課	水道フェア

○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
交通局	経営企画課	緑化フェア周遊パス 他1件
ガス局	営業企画課	ガスフェア 他2件
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	選挙出前授業 他1件
人事委員会事務局	任用課	仙台市職員採用セミナー 他3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3年度	令和4年度	令和5年度
テーマ数(件)	121	122	121
実施件数(件)	71	85	108
受講者数(人)	1,897	2,497	3,288

令和5年度の実施状況

申込手段

(単位：件)

区 分	件 数
F A X	76
電子申請サービス	23
窓口持参・電話	1
郵送	8
合 計	108

実施団体

(単位：件)

区 分	件 数
町内会	20
生涯学習グループ	26
老人クラブ	9
P T A	9
障害・高齢者福祉施設	17
企業	15
女性団体	0
N P O	3
社会福祉協議会	3
その他の団体	6
合 計	108

人気テーマ

(単位：件)

順位	テーマ	件数
No.1	特殊詐欺対策について	15
No.2	安全な食生活	9
No.3	マイナンバー制度のあらまし 生活ごみの分け方、出し方	8
No.4	よくわかる介護保険	6

実施団体アンケート

評 価	件数	割合
非常に有意義であった	73	76.0
有意義であった	22	22.9
どちらともいえない	1	1.0
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
合 計	96	100.0

(単位：件・%)

今後の利用意向	件数	割合
今後も利用したい	96	100.0
利用しない	0	0
合 計	96	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、対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5年度の受付状況

問い合わせ手段別		内容カテゴリー別	
区 分	(単位：件) 件 数	区 分	(単位：件) 件 数
電話（応答数）	34,110	住民票・戸籍・証明	8,150
メール	845	税金	8,461
FAX	3	保険・年金・福祉	4,432
有人チャット	950	健康・医療・衛生	2,588
合 計	35,908	子育て	1,202
		ごみ・リサイクル・環境	5,266
		住まい・土地・まちづくり	527
		道路・公園・緑化・河川	592
		防災・消防・救急	147
		学校・教育	278
		くらし・相談・市民活動	753
		市政	862
		公共交通・上下水道・ガス	299
		観光・スポーツ・文化	460
		産業・雇用	97
		なし（その他）	1,794
		合 計	35,908

区 分	件 数
AIチャットボット	9,072

## 令和5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	301	96.8
ほぼ満足	8	2.6
普通	2	0.6
やや不満	0	0
不満	0	0
合 計	311	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	2	0.6
市ホームページ	253	81.4
ポスター、リーフレット	31	10.0
知人からの紹介	3	1.0
その他	22	7.1
合 計	311	100.0

### 第2回

(単位：件・%)

評 価	件数	割合
満足	296	95.2
ほぼ満足	14	4.5
普通	1	0.3
やや不満	0	0
不満	0	0
合 計	311	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	77.8
ポスター、リーフレット	50	16.1
知人からの紹介	1	0.3
その他	10	3.2
合 計	311	100.0

## VI 参 考 資 料

※ 本章の参考資料は、令和6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、各総合支所まちづくり推進課をいう。
- 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。

附 則(令和 6 年 3 月 28 日改訂)

この改正は、令和 6 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
子ども若者局	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	まちづくり推進課長	地域生活係長

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)

(〒 - )	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

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>980-8783</p>	
<p>差出有効期間 年 月 日まで (切手不要)</p>	<p>仙台市役所 「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，こども若者局，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ヶ月までに出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。

附 則(令和6年3月19日改正)

この改正は、令和5年4月1日から実施する。

# 仙台市市民相談のご案内

(令和6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	まちづくり推進課	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。
- 各区区民生活課、各総合支所まちづくり推進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 FAX 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。**下表に掲載している相談は事前予約が優先です。**電話または窓口での予約は、各区区民生活課、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。青葉区役所の特別相談予約はインターネットでもお受けいたします。インターネットで「仙台市青葉区特別相談」と検索してください。

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およ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。

下表につきましてはP.1に記載の連絡先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（弁護士に相談済みの案件、事業、法人関係を除く）【弁護士】 (司法修習生※が同席する場合があります。)	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	

○税務相談、遺言・くらし手続相談および登記・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。

※「司法修習生」とは、裁判官、検事、弁護士になるために司法修習を受けている者であり、司法試験の合格者の中から最高裁判所によって任命され、日本全国の実務修習地において、民事裁判、刑事裁判、検察および弁護の実務修習を行っております。司法修習生は、国家公務員ではありませんが、これに準じた身分にあるものとして取り扱われ、守秘義務を負うこととされています。

## 特別相談

下表のうち、人権相談と行政相談につきましては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
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							

## その他の市及び市関係窓口

### 【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	医務薬務課 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	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）※電話相談のみ 〔相談時間〕 10時30分～12時、13時～16時30分（月～金） *
認知症に関する電話相談	公益社団法人認知症のひとと家族の会宮城県支部 TEL 263-5091 〔相談時間〕 9時～16時（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、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）
障害のある方への虐待・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） *
ひきこもりや障害のある方の家族向け将来の生活設計に関する相談（面談時間は要予約）	NPO 法人障がいの暮らしとお金の相談室 TEL 748-7358 〔相談時間〕 9時～17時（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時30分～17時

## 【医療・保健福祉に関すること】


相談内容	担当課など
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
多重債務、雇用や労働、メンタルヘルスの不調等に関する相談（要予約）	一般社団法人パーソナルサポートセンター TEL 395-8865 〔相談受付時間〕 9時～18時（月～金） * 〔専門職種による相談会日時〕 パーソナルサポートセンターにお問い合わせください。
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～17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）
流産・死産等に関するグリーフケア相談	みやぎ・せんだい不妊・不育専門相談センター TEL 090-9714-7774 〔電話相談〕 13時～14時（第1・3月） **

## 【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） **
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

\*：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: @345fcnuv) 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
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)

\* : 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
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） **
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



メールはこちら  
からが便利です

\*\*

## 【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窓口	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 214-8328 〔相談時間〕 12時～17時（第2・4金）（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、各総合支所まちづくり推進課 ○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 <sup>ようへき</sup> 擁壁の安全対策に関する相談	宅地保全課 TEL 214-8450 ○宅地 <sup>ようへき</sup> 擁壁の安全対策に係る専門家派遣制度及び助成金制度

\*：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
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.12 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
ペットに関する相談	動物管理センター（アニパル仙台） 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、各総合支所まちづくり推進課、 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

（次ページへ続く）

## 【その他の相談】

相談内容	担当課など	
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	<p>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</p>	
図書館資料による調べもの相談	<p>市民図書館 TEL 261-1585</p>	<p>9時30分～20時 (火～金)            9時30分～18時 (土・日・祝日)</p> <p>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</p>
	<p>宮城野図書館 TEL 256-7361            太白図書館 TEL 304-2742            泉図書館 TEL 375-6161</p>	<p>9時30分～19時 (火～金)            9時30分～17時 (土・日・祝日)</p>
花と緑の相談所	<p>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</p>	

## 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

○こどもの人権 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](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〕法務局及びその支局では、窓口において、面接による相談も受け付けています。

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 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） 11時～17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 13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 13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 13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
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事	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事	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事	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事	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）

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)

土日祝休日・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5年度広聴相談事業年報—

令和6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>