

市民の声

平成30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) 窓口・電話等（市政相談）	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	22
	(3) 苦情	28
	(4) 照会	34
	(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	48
V	その他（調査広聴、市政出前講座）	
1	調査広聴	49
	(1) 市政モニター	49
	(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）	50
2	市政出前講座	56
VI	参 考 資 料	
	○ 仙台市市民の声事務取扱要綱	58
	○ 「市長への手紙」用紙と封筒	62
	○ 仙台市パブリックコメント手続に関する実施要綱	64
	○ 市政出前講座実施要綱	66
	○ 仙台市市民相談のご案内	68

※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向向いて懇談を行う「～協働がつなぐ仙台～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、市民生活に生じる様々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「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とを併せて「市長への手紙」とした。

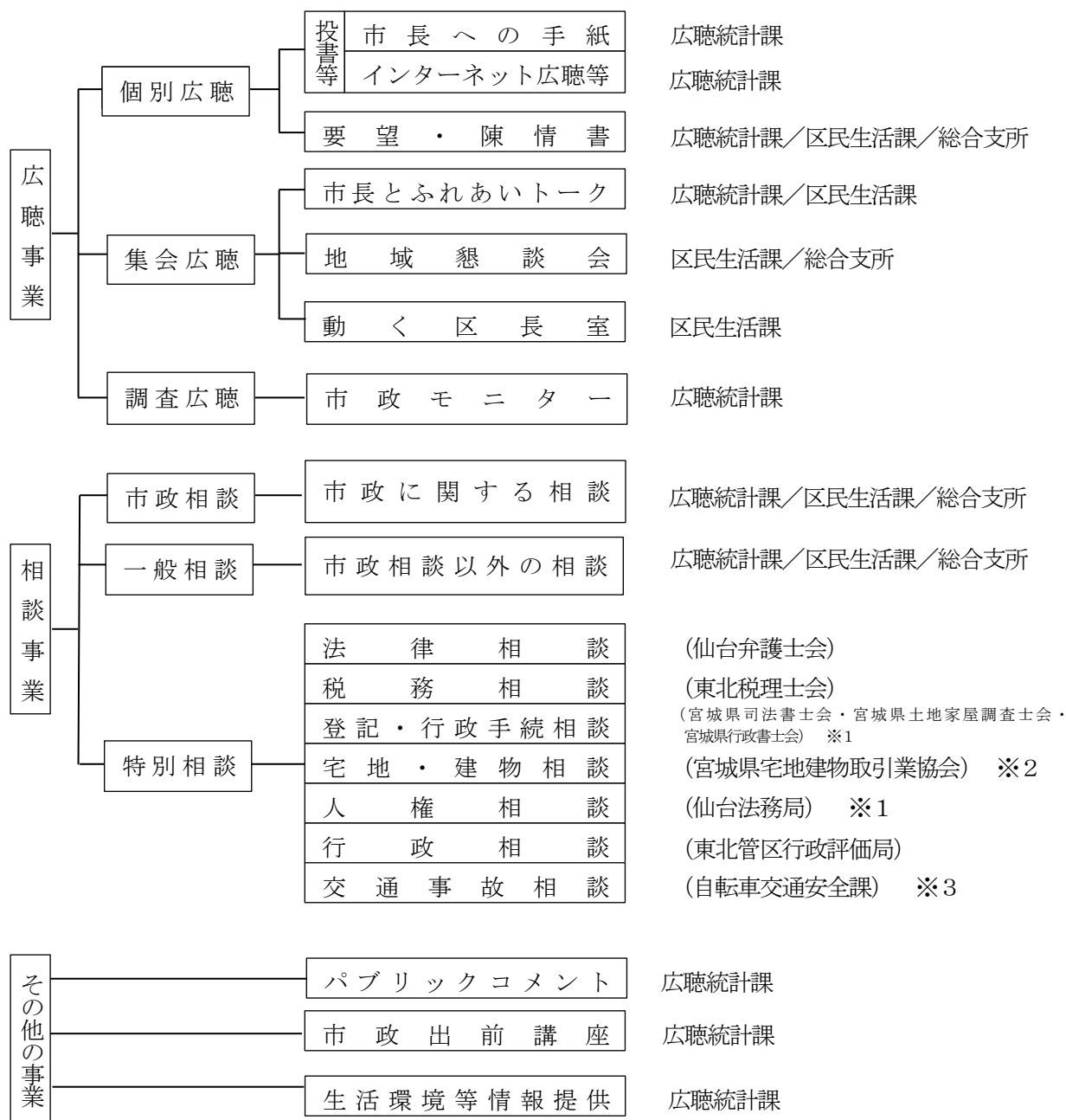
仙台市のホームページからインターネットで寄せられる意見等は、新たに「インターネット広聴等」と名称を設け、「市長への手紙」と「インターネット広聴等」を総称して「市長あての手紙」とした。

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～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

平成31年3月31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

平成31年3月31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、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関する提言、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、要望、苦情等を受け付け対応する。
	要望・陳情書	市長又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。
	動く区長室	区長が地域に出向き、さまざまな活動をしている区民と率直に意見交換を行い、地域の課題等を把握し区政運営に反映させる。

(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、要望、苦情等を受け付ける。 (広聴担当課で随時受け付け)
	電話相談	市政に関する提言、要望、苦情等を電話で受け付ける。 (広聴担当課で随時受け付け)
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。 (広聴担当課で随時受け付け)
	電話相談	「市政相談」以外の相談等を電話で受け付ける。 (広聴担当課で随時受け付け)

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／予約制)
	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)
	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)
	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)
	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) その他の広聴事業

名 称	内 容
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。
市 政 出 前 講 座	市の政策や事業のテーマから、市民から希望するテーマを申し込んでもらい、職員が講師として説明すると共に意見交換を行う。
パ ブ リ ッ ク コ メ ン ト	市の基本的な計画、方針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。
生 活 環 境 等 情 報 提 供	仙台市の各局、区が実施するパトロール業務中や、郵便局外務職員等が業務中に発見した生活環境に関する危険個所等についての情報を受け取り対応する。

4 広聴相談事業受付件数（平成30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	1,090	1,090	-	-	-	-	-	-	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	1,573	1,573	-	-	-	-	-	-	インターネット（Eメール）によるもの1,545件 新聞投書によるもの28件	
	要望・陳情書	1,519	100	1,419	207	231	296	479	206		
	小計	4,182	2,763	1,419	207	231	296	479	206		
相 談	市一 政般 相談	市政相談	878	662	216	48	28	47	90	3	来庁相談 189件 電話相談 587件 その他 102件
		一般相談	3,341	101	3,240	752	403	226	715	1,144	来庁相談 1,395件 電話相談 1,917件 その他 29件
		小計	4,219	763	3,456	800	431	273	805	1,147	来庁相談 1,584件 電話相談 2,504件 その他 131件
	特 別 相 談	法律相談	1,334	-	1,334	404	230	203	228	269	（仙台弁護士会）
		税務相談	305	-	305	96	37	33	64	75	（東北税理士会宮城県支部連合会）
		登記・行政手続相談	271	-	271	41	49	35	73	73	（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	38	-	38	38	-	-	-	-	（宮城県宅地建物取引業協会）
		人権相談	57	-	57	6	11	9	20	11	（仙台人権擁護委員協議会）
		行政相談	27	-	27	1	3	3	9	11	（東北管区行政評価局）
		交通事故相談	243	※237	6	-	1	1	1	3	（自転車交通安全課） ※交通事故相談所（本庁1階）で受けた件数
	小計	2,275	237	2,038	586	331	284	395	442		
	合計	10,676	3,763	6,913	1,593	993	853	1,679	1,795		

広聴相談事業受付件数の推移

(単位：件・%)

区 分		平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30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	1,237	115.4	1,688	136.5	1,330	78.8	1,009	75.9	1,090	108.0	
	インターネット広聴等	714	96.4	839	117.5	1,053	125.5	1,114	105.8	1,573	141.2	
	要望・陳情書	903	128.4	738	81.7	1,073	145.4	1,375	128.1	1,519	110.5	
	小計	2,854	113.4	3,265	114.4	3,456	105.8	3,498	101.2	4,182	119.6	
相 談	市政・ 一般	市政相談	540	150.4	782	144.8	875	111.9	690	78.9	878	127.2
		一般相談	5,103	106.4	5,475	107.3	4,132	75.5	3,725	90.2	3,341	89.7
		小計	5,643	109.5	6,257	110.9	5,007	80.0	4,415	88.2	4,219	95.6
	特 別 相 談	法律相談	1,473	99.5	1,410	95.7	1,341	95.1	1,363	101.6	1,334	97.9
		税務相談	348	125.6	329	94.5	259	78.7	295	113.9	305	103.4
		登記・行政手続相談	303	91.5	250	82.5	238	95.2	262	110.1	271	103.4
		宅地・建物相談	44	102.3	46	104.5	46	100.0	30	65.2	38	126.7
		人権相談	70	112.9	43	61.4	52	120.9	43	82.7	57	132.6
		行政相談	27	79.4	20	74.1	25	125.0	26	104.0	27	103.8
		交通事故相談	332	100.3	282	84.9	272	96.5	231	84.9	243	105.2
	小計	2,597	101.5	2,380	91.6	2,233	93.8	2,250	100.8	2,275	101.1	
	合計		11,094	108.5	11,902	107.3	10,696	89.9	10,163	95.0	10,676	105.0

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。（令和元年6月現在で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	4	7	15	64	47	84	38	214	480
女性	4	3	15	19	38	27	16	8	91	221
未記入	2				1	5	3	2	376	389
合計	13	7	22	34	103	79	103	48	681	1,090
割合%	1.2%	0.6%	2.0%	3.1%	9.5%	7.2%	9.5%	4.4%	62.5%	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	6	37	100	117	67	60	21	7	1,158	1,573
割合%	0.4%	2.4%	6.4%	7.4%	4.3%	3.8%	1.3%	0.4%	73.6%	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」前年度比較

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	前年度比
団体数	78	105	100	95.2%
件数	1,073	1,375	1,519	110.5%

(4) 窓口・電話等（市政相談）

市政に関する要望・苦情・問い合わせについては、市民局広聴統計課及び各区区民生活課（市民相談室）、宮城総合支所まちづくり推進課、秋保総合支所総務課において、窓口、電話等に対応しており、市政相談で受けた案件は、市長への手紙などと同様に市民の声の事務処理フローに沿って処理している。

相談手段毎 年度別受付件数の推移

（単位：件・％）

相談手段	平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度	
	件 数	前年度比	件 数	前年度比	件 数	前年度比
窓口来庁	191	109.1	133	69.6	189	142.1
電 話	602	115.8	494	82.1	587	118.8
その他（手紙・FAX・メール等）	82	94.3	63	76.8	102	161.9
合 計	875	111.9	690	78.9	878	127.3

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	161	18.3	27	3.1	1	0.1
電 話	390	44.4	193	22.0	4	0.5
その他（手紙・FAX・メール等）	61	7.0	18	2.1	23	2.6
合 計	612	69.7	238	27.1	28	3.2

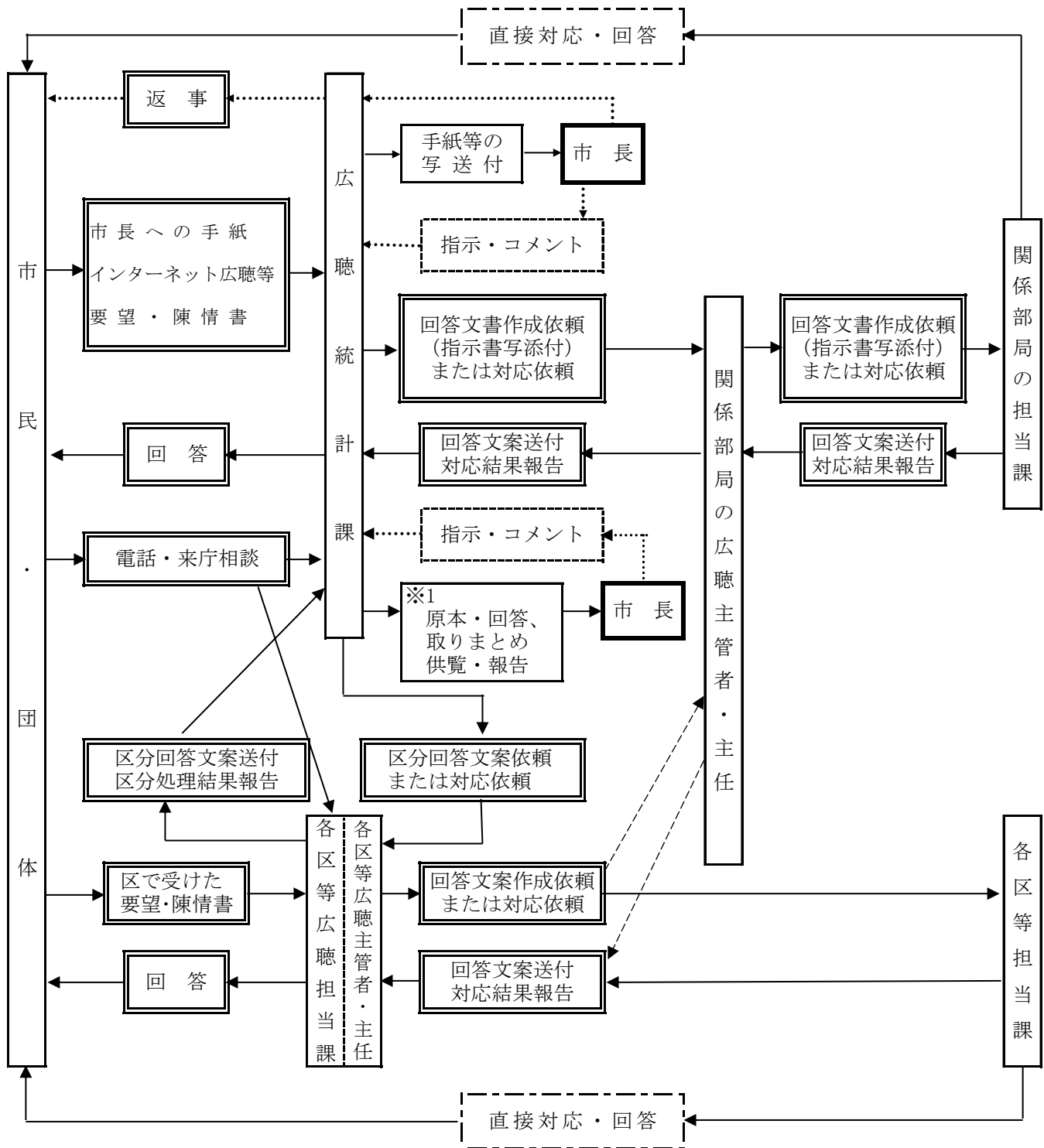
※ 構成比は、全体件数（878 件）に対する割合

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	30	56	65	11	27
電 話	140	122	237	29	59
その他（手紙・FAX・メール等）	14	41	25	11	11
合 計	184	219	327	51	97

2 「市民の声」の事務処理フロー（平成30年度）



- 注) 1 「関係部局の広聴主管者・主任」は関係部局の主管課長・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が、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も少なくはなく、この場合は、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 ※ 指導や取締り等を求めるものを含む
苦 情	市の施策・事務の実施又は不作為に伴う不利益・被害等について具体的に指摘して救済（是正・補償・陳謝等）を求めるもの
照 会	市政に関する問い合わせ等（所管課等の案内を含む）
その他	上記以外の内容及び意味不明なもの、いたずら等 ※ 手紙等による礼状を含む

4 「市民の声」の内容区分毎の受付件数

(内容区分・広聴手段毎件数内訳)

(単位：件・%)

手段 内容区分	市長への手紙		インターネット広聴等		要望・陳情書		市政相談		合計	
	件数 (構成比)	増減 (前年度比)	件数 (構成比)	増減 (前年度比)	件数 (構成比)	増減 (前年度比)	件数 (構成比)	増減 (前年度比)	件数 (構成比)	増減 (前年度比)
提言	119 (10.9)	42 (154.5)	653 (41.5)	209 (147.1)	0 (0.0)	-	184 (21.0)	61 (149.6)	956 (18.9)	312 (148.5)
要望	501 (46.0)	122 (132.2)	283 (18.0)	58 (125.8)	1,519 (100.0)	152 (111.1)	219 (24.9)	68 (145.0)	2,522 (49.8)	400 (118.9)
苦情	234 (21.5)	▲65 (78.3)	399 (25.4)	182 (183.9)	0 (0.0)	▲1 (-)	327 (37.2)	▲13 (96.2)	960 (19.0)	103 (112.0)
照会	33 (3.0)	0 (100.0)	94 (6.0)	21 (128.8)	0 (0.0)	▲6 (-)	51 (5.8)	5 (110.9)	178 (3.5)	20 (112.7)
その他	203 (18.6)	▲18 (91.9)	144 (9.2)	▲11 (92.9)	0 (0.0)	▲1 (-)	97 (11.1)	67 (323.3)	444 (8.8)	37 (109.1)
合計	1,090 (100)	81 (108.0)	1,573 (100)	459 (141.2)	1,519 (100)	144 (110.5)	878 (100)	188 (127.4)	5,060 (100)	872 (120.8)

※ 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（平成30年度－平成29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 26 年度		平成 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 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	225 (6.6)	45 (125.0)	297 (7.3)	72 (132.0)	339 (7.8)	42 (114.1)	644 (15.4)	305 (190.0)	956 (18.9)	312 (148.5)
要望	1,683 (49.6)	225 (115.4)	1,576 (38.9)	▲107 (93.6)	1,959 (45.2)	383 (124.3)	2,122 (50.7)	161 (108.7)	2,522 (49.8)	400 (118.9)
苦情	1,000 (29.5)	295 (141.8)	1,000 (24.7)	0 (100.0)	1,106 (25.5)	106 (110.6)	857 (20.5)	▲249 (77.5)	960 (19.0)	103 (112.0)
照会	157 (4.6)	▲45 (77.7)	271 (6.7)	114 (172.6)	294 (6.8)	23 (108.5)	158 (3.8)	▲142 (53.7)	178 (3.5)	20 (112.7)
その他	329 (9.7)	▲3 (99.1)	903 (22.3)	574 (274.5)	633 (14.6)	▲270 (70.1)	405 (9.7)	▲228 (64.3)	444 (8.8)	39 (109.6)
合計	3,394 (100)	517 (118.0)	4,047 (100)	653 (119.2)	4,331 (100)	284 (107.0)	4,188 (100)	▲143 (96.7)	5,060 (100)	872 (120.8)

※ 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（平成 30 年度 - 平成 29 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	14	4	31	5	8	1	1	▲ 4	3	3	57	9	118.8%
総務局	57	20	29	6	27	▲ 9	5	▲ 3	27	10	145	24	119.8%
まちづくり政策局	13	▲ 8	12	▲ 3	1	▲ 4	2	▲ 1	0	▲ 8	28	▲ 24	53.8%
財政局	19	▲ 6	35	8	37	5	6	3	8	7	105	17	119.3%
市民局	55	19	98	21	48	▲ 19	17	4	17	4	235	29	114.1%
健康福祉局	57	7	307	128	62	6	20	2	15	0	461	143	145.0%
子供未来局	29	1	85	35	67	49	4	▲ 3	2	▲ 3	187	79	173.1%
環境局	33	16	61	3	33	16	11	5	11	7	149	47	146.1%
経済局	14	7	34	0	5	0	4	▲ 1	2	1	59	7	113.5%
文化観光局	88	▲ 6	66	▲ 15	19	▲ 18	6	▲ 5	12	▲ 4	191	▲ 48	79.9%
都市整備局	44	18	114	▲ 16	35	10	21	14	5	4	219	30	115.9%
建設局	65	35	168	6	54	15	7	2	5	▲ 2	299	56	123.0%
青葉区役所	57	37	182	▲ 3	62	16	7	1	14	▲ 1	322	50	118.4%
宮城総合支所	2	1	9	▲ 4	11	▲ 1	0	▲ 2	7	4	29	▲ 2	93.5%
宮城野区役所	23	15	192	33	36	▲ 29	2	▲ 1	10	▲ 4	263	14	105.6%
若林区役所	18	14	168	40	24	▲ 6	5	▲ 6	2	▲ 6	217	36	119.9%
太白区役所	64	52	326	78	67	19	9	1	12	8	478	158	149.4%
秋保総合支所	0	0	16	1	0	0	0	0	0	0	16	1	106.7%
泉区役所	6	▲ 5	151	▲ 20	36	2	9	4	6	▲ 5	208	▲ 24	89.7%
会計室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
消防局	2	▲ 2	8	2	3	▲ 6	1	▲ 2	5	3	19	▲ 5	79.2%
教育局	176	29	224	50	232	69	23	9	24	▲ 8	679	149	128.1%
選挙管理委員会事務局	0	▲ 5	3	▲ 2	0	▲ 3	0	▲ 1	0	▲ 2	3	▲ 13	18.8%
人事委員会事務局	1	0	2	0	2	2	0	▲ 1	1	1	6	2	-
監査事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
農業委員会事務局	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	2	1	-
議会事務局	6	4	5	4	5	0	3	▲ 2	0	0	19	6	146.2%
水道局	14	13	11	7	15	9	3	3	3	2	46	34	383.3%
交通局	48	23	108	0	55	1	9	3	10	8	230	35	117.9%
ガス局	7	3	0	0	2	▲ 1	0	0	0	0	9	2	128.6%
市立病院	2	0	3	▲ 1	7	▲ 4	1	0	2	1	15	▲ 4	78.9%
その他	42	26	74	37	7	▲ 16	0	0	241	18	364	67	122.6%
合 計	956	312	2,522	400	960	104	178	20	444	38	5,060	872	120.9%
前年比		148.4%		118.9%		112.1%		112.7%		109.4%		120.9%	

※ 増減は、前年度件数との比較(平成30年度 - 平成29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	5	被災地支援(3) その他(2)
	防災計画課	6	情報伝達(3) 意識啓発(1) 被災地援助(1) 避難所(1)
	減災推進課	3	情報伝達(2) 防災訓練(1)
	小 計	14	
総務局	秘書課	22	市長ホームページ(9) 市長会見(9) その他(4)
	広報課	9	市政だより(5) ホームページ(2) その他(2)
	庶務課	5	市長会(2) その他(3)
	文書法制課	1	文書事務(1)
	行財政改革課	8	業務改善(1) コンプライアンス(1) 窓口サービス向上(1) 外郭団体・付属機関等(1) その他(4)
	人事課	9	人事管理(4) 懲戒処分(2) コンプライアンス(1) 組織管理(1) その他(1)
	職員研修所	2	職員研修(2)
	東京事務所	1	その他(1)
小 計	57		
まちづくり政策局	防災環境都市・震災復興室	5	メモリアル事業(3) エネルギー政策(2)
	政策調整課	5	広域行政(2) 放射光施設誘致(2) 図柄入りナンバープレート(1)
	政策企画課	2	総合計画(2)
	定禅寺通活性化室	1	定禅寺通活性化(1)
	小 計	13	
財政局	契約課	4	業者指名(1) その他(3)
	庁舎管理課	1	庁舎管理(1)
	本庁舎建替準備室	8	本庁舎建替準備(8)
	市民税課	4	市県民税(3) 申告受付(1)
	資産税企画課	1	納税通知書(1)
	南徴収課	1	窓口対応(1)
	小 計	19	
市民局	区政課	7	婚姻制度(2) 分区(1) 窓口サービス(1) 窓口本人確認(1) 住居表示(1) 住民基本台帳(1)
	地域政策課	1	町内会活動支援(1)
	広聴統計課	6	市民の声(2) パブリックコメント手続(1) その他(3)
	市民協働推進課	1	特定非営利活動法人(1)
	市民生活課	22	安全安心の街づくり(9) 歩行喫煙(6) 防犯(6) 地域版避難所運営マニュアル(1)
	自転車交通安全課	15	自転車マナー(4) 自転車条例規制(3) タテバイク(2) 違法駐車防止(2) 横断歩道(1) 交通安全(1) 自転車通行帯(1) その他(1)
	男女共同参画課	1	パートナーシップ制度(1)
	消費生活センター	2	消費生活相談(1) その他(1)
小 計	55		
健康福祉局	社会課	4	ひとにやさしいまちづくり事業(2) 福祉センター(1) 民生委員児童委員(1)
	保護自立支援課	5	生活保護(2) 対応研修(1) 入学祝金等法外援護(1) 野外生活者(1)
	障害企画課	4	障害者就労支援(3) 心身障害者医療費助成(1)
	障害者支援課	1	障害者就労支援(1)
	障害者総合支援センター	1	日常生活用具給付(1)
	南部発達相談支援センター	1	その他(1)
	高齢企画課	15	老人クラブ助成(8) 敬老乗車証(5) ひとり暮らし高齢者対策(1) 高齢化社会対策(1)
	地域包括ケア推進課	2	施設監査指導(1) ひとり暮らし高齢者対策(1)
	保険年金課	3	診療報酬(3)
	介護保険課	1	せんだい訪問調査センター(1)
	保健管理課	1	墓地・墓園(1)
	健康政策課	8	受動喫煙対策(6) 医療補助(1) 健康診査(1)
	健康安全課	3	感染症対策(2) 予防接種(1)
	食品監視センター	1	その他(1)
	動物管理センター	7	野良猫対策(2) ペットマナー(2) ペット規制(1) 飼犬取締(1) その他(1)
	小 計	57	

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	3	いじめ対策(3)
	子供未来・総務課	5	子ども食堂(1) のびすく(1) 児童の権利(1) 少子化対策(1) その他(1)
	子供家庭支援課	1	ひとり親家庭(1)
	子供保健福祉課	4	健診(2) 医療費助成(2)
	児童クラブ事業推進室	2	児童館・児童センター(2)
	子供相談支援センター	2	青少年等健全育成(2)
	運営支援課	5	保育所運営指導(5)
	環境整備課	1	一時預かり(1)
	認定給付課	4	保育料(1) 保育所入所基準(1) 幼稚園運営指導(1) 待機児童(1)
	児童相談所・保護支援課	1	その他(1)
	児童相談所・相談指導課	1	児童虐待(1)
	小 計	29	
環境局	環境企画課	2	クールビズ(2)
	環境共生課	1	その他(1)
	環境対策課	5	騒音・振動(5)
	家庭ごみ減量課	13	家庭ごみ指定袋(3) ボイ捨て(2) スプレー缶(2) クリーン仙台推進員(1) ごみ集積所(1) 一般廃棄物(1) 家庭ごみ収集(1) その他(2)
	事業ごみ減量課	10	廃品回収業者(3) 環境美化(1) ごみ不法投棄(1) 事業ごみ収集(1) 産廃減量・再資源化(1) その他(3)
	環境・施設課	1	一般廃棄物焼却(1)
	葛岡工場	1	職員(1)
	小 計	33	
経済局	経済企画課	4	仙台市経済成長戦略(1) その他(3)
	地域産業支援課	3	大規模小売店舗立地法(1) その他(2)
	産業振興課	2	産学連携(1) 企業立地促進(1)
	企業立地課	3	企業立地促進(2) その他(1)
	農業振興課	1	農作物災害対策(1)
	食肉市場	1	食肉まつり(1)
	小 計	14	
文化観光局	交流企画課	6	姉妹都市交流(6)
	東北連携推進室	1	東北地方連携(1)
	観光課	32	フィルムコミッション(10) 誘客施策(10) セタまつり(4) 観光資源活用(4) みちのくYOSAKOIまつり(1) インバウンド推進(1) 光のページェント(1) その他(1)
	誘客戦略推進課	3	インバウンド推進(3)
	スポーツ振興課	37	スポーツイベント(26) スポーツ施設(5) プロスポーツ振興(2) スポーツ振興事業団(1) 東京2020オリンピック(2) その他(1)
	文化振興課	9	文化施設(6) 芸術イベント(2) 仙台フィルハーモニー管弦楽団(1)
	小 計	88	
都市整備局	技術管理室	1	その他(1)
	都市計画課	3	都市計画(1) 高さ規制(1) その他(1)
	都市景観課	3	屋外広告物(3)
	復興まちづくり課	2	その他(2)
	交通政策課	16	タクシー指導(4) 渋滞対策(3) 駐車場(3) 地下鉄延伸(2) コミュニティバス(1) 交通政策(1) その他(2)
	公共交通推進課	6	バス事業者支援(1) タクシー指導(1) その他(4)
	地下鉄沿線まちづくり課	1	薬師堂駅周辺(1)
	都心まちづくり課	5	さくら野百貨店跡地利用(5)
	市営住宅管理課	5	維持管理(3) 復興公営住宅日照問題(2)
	建築指導課	2	建築物指導(2)
小 計	44		
建設局	道路計画課	4	道路整備計画(2) 交通安全施設等整備(1) その他(1)
	道路管理課	12	自転車等駐輪場(6) 放置自転車対策(3) 道路管理(2) 市道認定、廃止、変更(1)
	道路保全課	19	街灯解約手続き(18) 除雪・凍結防止(1)
	南道路建設課	1	その他(1)
	百年の杜推進課	1	街路樹維持管理(1)
	公園課	12	青葉山公園(3) 七北田公園(1) 西公園(1) 海岸公園(1) 街路樹維持管理(1) その他(5)
	河川課	4	広瀬川創生・保全(3) 河川整備・改修・維持(1)
	八木山動物公園	12	飼育、展示(12)
	小 計	65	

担当局・課		件数	内容分類 (件数)
青葉区役所	青葉・総務課	1	接遇研修(1)
	青葉・まちづくり推進課	1	戦災復興記念館(1)
	青葉・区民生活課	4	交通安全(4)
	青葉・家庭健康課	1	母子・寡婦福祉(1)
	青葉・障害高齢課	1	その他(1)
	青葉・保護第一課	2	生活保護(1) 職員(1)
	青葉・保険年金課	1	後期高齢者医療(1)
	青葉・公園課	11	公園施設設置・管理(10) 公共物管理(1)
	青葉・道路課	33	道路占有許可(11) 車線整備(3) 交通安全施設整備(3) 道路維持管理(3) 道路管理(2) 道路維持修繕(2) 道路照明灯設置(2) 案内表示(1) 地下自由通路(1) 道路使用許可(1) 歩道改修(1) その他(3)
	青葉・街並み形成課	2	屋外広告物(1) その他(1)
小計	57		
宮城総合支所	宮総・総務課	1	分区(1)
	宮総・道路課	1	道路維持修繕(1)
	小計	2	
宮城野区役所	宮城野・総務課	5	庁舎管理(4) 広報(1)
	宮城野・まちづくり推進課	1	区文化センター(1)
	宮城野・戸籍住民課	3	受付窓口(1) 職員(1) その他(1)
	宮城野・中央市民センター	3	不審者対策(3)
	宮城野・保護課	3	受給者対応(2) その他(1)
	宮城野・保険年金課	1	その他(1)
	宮城野・道路課	6	道路管理(3) 道路占有許可(1) その他(2)
	宮城野・街並み形成課	1	宅地防災・ブロック塀(1)
	小計	23	
若林区役所	若林・総務課	3	庁舎管理(1) 窓口対応(1) その他(1)
	若林・まちづくり推進課	1	地域活動(1)
	若林・区民生活課	1	交通安全(1)
	若林・家庭健康課	1	母子・寡婦福祉(1)
	若林・保護課	1	その他(1)
	若林・保険年金課	1	窓口対応(1)
	若林・公園課	2	公園管理(1) 用水路除草(1)
	若林・道路課	7	交通安全施設整備(4) 道路維持修繕(2) 道路管理(1)
	若林・街並み形成課	1	建築確認(1)
	小計	18	
太白区役所	太白・まちづくり推進課	1	その他(1)
	太白・区民生活課	7	交通安全(5) 地域懇談会(1) その他(1)
	太白・保護課	1	その他(1)
	太白・公園課	11	街路樹維持管理(6) 公園管理(3) 公園除草(1) 公園清掃(1)
	太白・道路課	42	交通安全施設整備(13) 道路維持修繕(7) 道路占有許可(7) 道路改良(4) 道路管理(3) 道路照明灯設置(2) 道路案内表示(1) 不法駐輪(1) その他(4)
	太白・街並み形成課	2	宅地防災・ブロック塀(1) 建築物相談指導(1)
小計	64		
泉区役所	泉・総務課	1	庁舎建て替え(1)
	泉・区民生活課	2	交通安全(2)
	泉・家庭健康課	1	母子・寡婦福祉(1)
	泉・保護課	1	職員(1)
	泉・道路課	1	その他(1)
	小計	6	

担当局・課		件数	内容分類 (件数)
消防局	青葉消防署	2	消防訓練(1) その他(1)
	小 計	2	
教育局	教育・総務課	6	いじめ問題(2) 交通安全教育(1) その他(3)
	学事課	1	就学援助(1)
	学校規模適正化推進室	2	小・中学校規模適正化(2)
	学校施設課	28	エアコン設置(27) 施設維持修繕(1)
	健康教育課	12	学校給食(6) 部活動(2) 交通安全教育(1) 中総体(1) その他(2)
	教育指導課	16	振替休校(2) 教育指導(2) いじめ不登校(1) 英語教育(1) 学校行事(1) 性教育(1) 入学説明会(1) 熱中症対策(1) 式典(1) その他(5)
	高校教育課	1	その他(1)
	人事課	1	職員人事(1)
	教職員課	7	教員労働管理(4) 体罰(2) 見守り活動(1)
	教育相談課	42	いじめ不登校(40) 学校防犯(1) その他(1)
	生涯学習課	3	PTA(1) 天文台(1) 生涯学習推進(1)
	文化財課	2	歴史民俗資料館(1) その他(1)
	博物館	5	展示資料等(2) その他(3)
	市民図書館	27	館内・館外奉仕(9) 図書資料等(6) 施設・設備(2) その他(10)
	泉図書館	11	奉仕・整理(11)
	宮城野図書館	10	館内警備(6) 奉仕・整理(3) 館内清掃(1)
	太白図書館	1	奉仕・整理(1)
	生涯学習支援センター	1	事業企画運営(1)
	小 計	176	
	人事委員会事務局	任用課	1
小 計		1	
議会事務局	庶務課	5	傍聴(1) 政務活動費(1) その他(3)
	議事課	1	議事運営(1)
	小 計	6	
水道局	水道・総務課	4	民営化(3) その他(1)
	水道・企画財務課	10	民営化(10)
	小 計	14	
交通局	交通・総務課	2	職員服務(2)
	交通・経営企画課	14	ICカード乗車券(2) 案内表示(2) 運賃等(2) 営業推進(2) 車体広告(2) 広告営業(1) その他(3)
	自動車・業務課	13	乗務員指導(6) 利用者対応(4) 車内案内(1) 運賃等(1) その他(1)
	自動車・輸送課	5	運行計画(4) 停留所(1)
	自動車・整備課	1	車両管理(1)
	鉄道・営業課	9	事故対策(2) 乗車マナー(1) 運賃等(1) 乗車券(1) その他(4)
	鉄道・駅務サービス課	3	駅業務(2) 案内表示(1)
	鉄道・施設課	1	施設改善(1)
	小 計	48	
ガス局	ガス・総務課	1	仙台ガスサービス(株)(1)
	ガス・事業改革調整室	3	民営化(3)
	ガス・営業企画課	2	営業企画(1) その他(1)
	ガス・工事サービス課	1	その他(1)
小 計	7		
市立病院	病院・総務課	2	病院総務(1) 駐車場案内整理(1)
	小 計	2	
その他	回答・対応困難	42	
総 計		956	

平成30年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類(傾向分析)【提言】

傾向分析	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	-	-	2	-	1	13	1	3	-	1	2	13	-	-	-	-	-	-	-
2 施策や制度、業務等に対する批判意見	-	11	3	2	3	2	4	3	2	8	5	19	5	-	4	1	2	-	-
3 新たな施策や制度、業務等の提案意見	5	1	2	8	6	2	1	2	3	6	10	8	3	-	-	1	-	-	2
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	6	4	-	22	18	11	2	-	50	5	3	1	1	-	-	-	-	-
5 現行業務に対する改善意見	3	7	-	4	5	4	6	6	1	3	2	11	14	1	3	9	37	-	2
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	-	-	-	1	8	10	1	10	1	-	12	7	26	-	13	3	16	-	-
7 その他	2	32	2	4	10	8	5	7	7	20	8	4	8	-	3	4	9	-	2
合計	14	57	13	19	55	57	29	33	14	88	44	65	57	2	23	18	64	0	6

傾向分析	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	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	41	4.3%
2 施策や制度、業務等に対する批判意見	-	-	36	-	-	-	-	-	-	15	3	-	-	128	13.4%
3 新たな施策や制度、業務等の提案意見	-	-	10	-	1	-	-	-	-	5	-	-	-	76	8.0%
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	-	-	54	-	-	-	-	-	-	3	-	1	-	185	19.4%
5 現行業務に対する改善意見	-	1	36	-	-	-	-	2	-	18	1	1	-	177	18.6%
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	-	-	8	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	117	12.3%
7 その他	-	1	29	-	-	-	-	3	14	7	1	-	42	232	24.3%
合計	0	2	176	0	1	0	0	6	14	48	7	2	42	956	100.3%

(2) 要 望

担当局・課		件数	内容分類(件数)
危機管理室	防災計画課	15	地域防災計画(6) 避難所(6) 津波避難施設(2) 風水害対策(1)
	危機管理課	3	危機管理(2) その他(1)
	減災推進課	13	地域防災リーダー(4) 総合防災訓練(1) その他(8)
	小 計	31	
総務局	広報課	6	市政だより(6)
	庶務課	11	その他(11)
	行財政改革課	1	行財政改革(1)
	人事課	7	人事管理(2) その他(5)
	秘書課	2	市長・副市長(2)
	文書法制課	2	個人情報保護(2)
	小 計	29	
まちづくり 政策局	防災環境都市・震災復興室	2	エネルギー政策(2)
	政策調整課	3	広域行政(1) その他(2)
	政策企画課	2	総合計画(2)
	プロジェクト推進課	2	その他(2)
	情報政策課	1	社会保障・税番号制度(1)
	情報システム課	2	内部系システム(2)
	小 計	12	
財政局	財政企画課	5	公共施設総合マネジメント(1) その他(4)
	財政課	3	財政(2) その他(1)
	契約課	3	工事契約(3)
	財産管理課	3	公有財産(2) その他(1)
	税制課	7	税制(7)
	市民税企画課	4	市県民税(3) その他(1)
	資産税企画課	2	固定資産税・都市計画税(2)
	本庁舎建替準備室	4	本庁舎建替準備(4)
	庁舎管理課	3	庁舎管理(3)
	市民税課	1	市県民税(1)
	小 計	35	
	市民局	区政課	13
地域政策課		31	自治組織・自治活動振興総括(9) 市民センター・区文化センター建設(6) コミセン・地区集会所等総合調整(3) 地域施設設置・管理総合調整(2) 区文化センター(4) 地域施設等財産管理(1) 地域政策総合企画・調整(2) (株)たいはっくる(1) その他(3)
広聴統計課		6	市民の声(3) パブリックコメント手続(2) その他(1)
市民協働推進課		2	市民協働(1) 市民公益活動(1)
市民生活課		23	防犯(10) 安全安心の街づくり(9) 空家の適切な管理(2) 労働問題(1) 歩行喫煙(1)
自転車交通安全課		15	交通安全(13) 杜の都の自転車プラン(1) その他(1)
男女共同参画課		7	男女共同参画(3) (公財)せんだい男女共同参画財団(2) その他(2)
消費生活センター		1	その他(1)
小 計		98	

担当局・課		件数	内容分類(件数)
健康福祉局	健康福祉・総務課	2	その他(2)
	社会課	6	民生委員児童委員(4) 社会福祉(1) その他(1)
	保護自立支援課	14	生活保護(5) 入学祝金等法外援護(4) 野外生活者(3) その他(2)
	被災者生活支援室	5	被災者生活再建支援(5)
	障害企画課	13	障害者社会参画(3) 障害者就労支援センター(2) 障害者スポーツ・レクリエーション推進(1) 障害者差別相談(1) 障害者情報バリアフリー化支援(1) その他(5)
	障害者支援課	2	その他(2)
	障害者総合支援センター	1	難病対策(1)
	南部発達相談支援センター	1	地域ケア(1)
	北部発達相談支援センター	4	地域ケア(1) 成人支援(1) その他(2)
	高齢企画課	45	敬老乗車証(12) 高齢化社会対策(8) 老人福祉センター(7) ひとり暮らし高齢者対策(6) シルバーセンター(2) 老人福祉施設等(2) 高齢者の権利擁護(1) 老人居宅生活支援事業(1) その他(6)
	地域包括ケア推進課	6	地域包括ケアシステム(5) 認知症対策推進(1)
	介護事業支援課	9	老人福祉施設(1) 介護老人保健施設(3) 居宅生活支援(2) 老人福祉施設(1) 施設運営指導監査(1) その他(1)
	保健管理課	6	墓地・墓園(6)
	保険年金課	31	国民年金(10) 国民健康保険(11) 特定健康診査(3) 徴収(2) 高齢者医療(1) その他(4)
	介護保険課	14	介護保険(11) その他(3)
	健康政策課	133	急患センター(3) 地域医療(8) 救急医療(1) 健康診査(2) その他(119)
	健康安全課	5	予防接種(5)
	動物管理センター	10	飼犬取締(3) 犬猫引取(2) 動物愛護(1) その他(4)
	小計	307	
子供未来局	子供未来・総務課	10	すこやか子育てプラン(2) 児童福祉施策(2) 仕事と家庭の両立支援(1) その他(5)
	子供家庭支援課	10	ひとり親家庭(5) 児童福祉施設(1) 子どもの貧困対策(2) その他(2)
	いじめ対策推進室	18	いじめ対策(18)
	子供保健福祉課	9	医療費助成(5) 母子保健(2) その他(2)
	児童クラブ事業推進室	9	児童館・児童センター(8) 児童遊園(1)
	子供相談支援センター	1	その他(1)
	児童相談所・相談指導課	1	児童虐待(1)
	運営支援課	17	保育所運営(13) 市立保育所(2) その他(2)
	環境整備課	4	その他(4)
	認定給付課	6	保育料(3) その他(3)
小計	85		
環境局	環境・総務課	4	その他(4)
	環境共生課	2	環境保全活動(1) その他(1)
	環境企画課	1	地球温暖化対策(1)
	環境対策課	19	公害防止対策(14) 大気汚染等(3) 騒音・振動(1) その他(1)
	廃棄物企画課	1	その他(1)
	家庭ごみ減量課	29	ごみ集積所(8) 家庭ごみ指定袋(6) 一般廃棄物(10) 粗大ごみ(2) クリーン仙台推進員(1) その他(2)
	事業ごみ減量課	2	その他(2)
	青葉環境事業所	1	ごみ集積所(1)
	環境・施設課	2	一般廃棄物焼却施設(1) その他(1)
	小計	61	
経済局	経済企画課	2	産業振興(1) その他(1)
	地域産業支援課	10	中小企業支援(6) 雇用対策(1) その他(3)
	企業立地課	1	企業立地促進(1)
	農政企画課	2	中山間地振興対策(2)
	農業振興課	1	農作物生産振興(1)
	農林土木課	18	農業農村整備事業(8) 農業用施設(4) 森林管理(1) その他(5)
	小計	34	

担当局・課		件数	内容分類(件数)
文化観光局	観光課	13	観光シティー・ループバス(1) 秋保文化の里センター(1) 青葉山交流広場(2) 大規模なまつり(2) その他(7)
	交流企画課	3	姉妹都市交流(3)
	誘客戦略推進課	3	インバウンド推進(1) 国際センター(1) その他(1)
	スポーツ振興課	42	スポーツイベント(12) スポーツ施設(22) スポーツ振興事業団(3) プロスポーツ振興(2) その他(3)
	文化振興課	5	文化施設(5)
小計		66	
都市整備局	都市計画課	5	都市計画(3) 市街地形成相談, 支援(1) その他(1)
	復興まちづくり課	1	その他(1)
	交通政策課	6	交通政策(5) その他(1)
	公共交通推進課	41	公共交通(32) その他(9)
	市街地整備課	9	土地区画整理事業(9)
	地下鉄沿線まちづくり課	1	地下鉄沿線まちづくり(1)
	都心まちづくり課	1	都心区域(1)
	市営住宅管理課	28	維持・管理(19) 家賃・入退去(8) その他(1)
	住宅政策課	8	市営住宅計画(4) 特定・高齢者優良賃貸住宅(2) 居住環境(1) その他(1)
	建築指導課	3	建築物相談・指導(3)
	開発調整課	11	開発行為等・宅地造成(9) 地すべり, 砂防, 急傾斜地対策(1) その他(1)
	小計		114
建設局	建設・総務課	1	その他(1)
	道路計画課	27	道路整備計画(17) 道路の新設・改築(5) 交通安全施設等整備(1) その他(4)
	道路管理課	8	放置自転車対策(1) 自転車等駐輪場(7)
	道路保全課	5	道路橋梁の維持修繕(3) 除雪・凍結防止(2)
	北道路建設課	6	青葉・宮城野・泉区の道路の新設・改築(3) 西口駅前広場再整備(1) その他(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	1	保存樹木(1)
	公園課	26	公園緑地(11) 青葉山公園(3) 有料公園施設(3) 都市公園(2) 野草園(2) 街路樹維持管理(2) その他(3)
	八木山動物公園	2	飼育, 展示(2)
	河川課	26	河川整備・改修・維持(10) 河川管理(12) その他(4)
	下水道計画課	6	下水道事業企画, 調査, 計画策定(5) その他(1)
	業務課	3	排水設備(3)
	下水道調整課	8	管路施設維持管理(5) 管路施設災害, 事故(1) 管きよ調査(1) その他(1)
	管路建設課	2	管きよ新設工事設計, 監督(2)
	下水道北管理センター	14	青葉・泉区の管きよ修繕(6) その他(8)
	下水道南管理センター	24	宮城野・若林・太白区の管きよ修繕(16) その他(8)
	小計		168

担当局・課		件数	内容分類(件数)
青葉区役所	青葉・総務課	1	その他(1)
	青葉・まちづくり推進課	13	住民自治組織(1) 地域利用施設(4) 地域活動(2) その他(6)
	青葉・区民生活課	25	交通安全(7) 空屋対策(3) その他(15)
	青葉・戸籍住民課	1	個人番号カード(1)
	青葉区中央市民センター	6	区内市民センター(6)
	青葉・管理課	1	民生委員・児童委員(1)
	青葉・家庭健康課	1	保育所入所(1)
	青葉・障害高齢課	1	高齢者福祉(1)
	青葉・衛生課	2	食品衛生(1) 宅地空地除草(1)
	青葉・公園課	47	公園施設設置・管理(33) 街路樹維持管理(7) 公園緑地パトロール(1) 公共物管理(1) 公園愛護協力会(1) その他(4)
青葉・道路課	83	生活道路・通学路整備(25) 道路・橋梁維持修繕(19) 交通安全施設整備(8) 道路照明灯設置(3) 違法占用物件・不法投棄物撤去(3) 除雪・凍結防止(3) 道路・梁新設改築(8) 道路占有許可(2) その他(12)	
青葉・街並み形成課	1	宅地防災・ブロック塀(1)	
小計	182		
宮城総合支所	宮総・まちづくり推進課	5	交通安全(3) 地域振興(2)
	宮総・公園課	2	公園施設設置・管理(1) その他(1)
	宮総・道路課	2	道路・橋梁維持修繕(2)
小計	9		
宮城野区役所	宮城野・総務課	2	庁舎管理(1) その他(1)
	宮城野・まちづくり推進課	5	地域利用施設(2) 区文化センター(2) その他(1)
	宮城野・区民生活課	26	交通安全(14) 空屋対策(5) 防犯対策(1) その他(6)
	宮城野・中央市民センター	3	区内市民センター(3)
	宮城野・家庭健康課	3	市民健康診査(2) その他(1)
	宮城野・保護課	2	生活保護(2)
	宮城野・衛生課	2	宅地空地除草(2)
	宮城野・公園課	52	公園施設設置・管理(42) 街路樹維持管理(1) その他(9)
	宮城野・道路課	97	道路・橋梁維持修繕(39) 交通安全施設整備(10) 生活道路・通学路整備(10) 道路・橋梁新設改築(11) 道路照明灯設置(3) 道路占有許可(1) その他(23)
小計	192		
若林区役所	若林・総務課	7	庁舎管理(6) 広報(1)
	若林・まちづくり推進課	17	地域利用施設(9) 住民自治組織(1) 区文化センター(3) 地域活動(3) 地域振興(1)
	若林・区民生活課	53	交通安全(46) 空屋対策(1) 市政相談(3) 防犯対策(3)
	若林区中央市民センター	10	区内市民センター(10)
	若林・障害高齢課	3	高齢者福祉(2) その他(1)
	若林・保護課	3	生活保護(3)
	若林・衛生課	1	宅地空地除草(1)
	若林・公園課	25	公園施設設置・管理(14) 街路樹維持管理(8) 公園愛護協力会(1) その他(2)
	若林・道路課	40	交通安全施設整備(4) 道路・橋梁維持修繕(13) 生活道路・通学路整備(11) 道路・橋梁新設改築(6) 道路照明灯設置(4) 市道路線認定(2)
	若林・街並み形成課	9	宅地防災・ブロック塀(4) その他(5)
	小計	168	

担当局・課		件数	内容分類(件数)
太白区役所	太白・まちづくり推進課	9	地域利用施設(4) 地域活動(2) 住民自治組織(2) 住居表示(1)
	太白・区民生活課	63	交通安全(54) 空屋対策(4) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(3) その他(2)
	太白・戸籍住民課	2	住民登録(2)
	太白・保護課	1	生活保護(1)
	太白・衛生課	3	宅地空地除草(2) 食品衛生(1)
	太白・公園課	58	公園施設設置・管理(18) 街路樹維持管理(24) 公園緑地パトロール(8) 農業水利施設(1) その他(7)
	太白・道路課	188	道路・橋梁維持修繕(109) 道路・橋梁新設改築(14) 道路照明灯設置(14) 交通安全施設整備(26) 生活道路・通学路整備(6) 除雪・凍結防止(2) 違法占用・物件・不法投棄物撤去(6) 市道路線認定(1) その他(10)
	太白・街並み形成課	2	宅地防災・ブロック塀(2)
小 計	326		
秋保総合支所	秋総・総務課	1	市民相談(1)
	秋総・保健福祉課	2	保健予防(2)
	秋保・建設課	13	その他(12) 除雪・凍結防止(1)
小 計	16		
泉区役所	泉・まちづくり推進課	4	地域利用施設(3) 地位活動(1)
	泉・区民生活課	27	交通安全(22) 空屋対策(2) その他(3)
	泉区中央市民センター	3	区内市民センター(3)
	泉・家庭健康課	1	母子・寡婦福祉(1)
	泉・障害高齢課	2	高齢者総合相談(1) 身体障害者福祉(1)
	泉・衛生課	2	宅地空地除草(1) ねずみ・害虫駆除指導(1)
	泉・公園課	52	公園施設設置・管理(34) 公共施設緑化(8) 街路樹維持管理(4) 公共物管理(3) その他(3)
	泉・道路課	60	生活道路・通学路整備(33) 道路・橋梁維持修繕(10) 道路照明灯設置(6) 交通安全施設整備(8) 道路占有許可(3)
小 計	151		
消防局	消防・総務課	2	消防団(2)
	予防課	1	その他(1)
	青葉消防署	1	その他(1)
	太白消防署	2	その他(2)
	泉消防署	2	その他(2)
小 計	8		
教育局	学事課	26	学校設置・廃止(2) 私学助成(2) 通学路(11) 就学援助(7) 就学(2) その他(2)
	学校施設課	51	施設維持修繕(43) 建設・設計(4) 財産管理(2) その他(2)
	健康教育課	12	学校給食(11) その他(1)
	教育指導課	24	教育指導(13) 教科書・教材(2) 防災(2) その他(7)
	学びの連携推進室	2	学校改革(1) その他(1)
	高校教育課	1	その他(1)
	人事課	3	職員人事(3)
	教職員課	28	教職員人事(16) 教職員任用(2) その他(10)
	教育相談課	37	教育相談(4) いじめ不登校(32) 学校防犯(1)
	特別支援教育課	4	特別支援教育(4)
	生涯学習課	3	泉岳ふれあい館(2) その他(1)
	文化財課	6	文化財保護(3) 仙台城史跡(1) その他(2)
	市民図書館	20	館内・館外奉仕(2) 施設・設備(7) 若林図書館(2) その他(9)
	泉図書館	4	その他(4)
	宮城野図書館	2	その他(2)
	生涯学習支援センター	1	施設・設備(1)
	小 計	224	

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	3	投票所(2) 選挙公報・啓発(1)
	小計	3	
人事委員会事務局	任用課	2	競争試験及び選考(2)
	小計	2	
議会事務局	庶務課	3	傍聴(1) その他(2)
	議事課	2	その他(2)
	小計	5	
水道局	水道・総務課	6	職員サービス(2) その他(4)
	水道・企画財務課	2	経営企画(2)
	水道・給水装置課	2	その他(2)
	水道・南管路整備課	1	配水管整備工事等(1)
	小計	11	
交通局	交通・総務課	10	交通総務(5) 職員サービス(2) その他(3)
	交通・経営企画課	7	ICカード乗車券(2) 営業推進(3) 車体広告(1) 調査・企画(1)
	自動車・業務課	13	乗務員指導(6) 利用者対応(3) その他(4)
	自動車・輸送課	51	運行計画(34) 停留所(16) バス活性化(1)
	自動車・整備課	3	車両管理(3)
	鉄道・営業課	12	運賃等(4) 駅構内営業(1) 事故対策(2) 利用者対応(3) その他(2)
	鉄道・駅務サービス課	6	駅業務(5) その他(1)
	鉄道・施設課	1	駅・建築物・関連設備等(1)
	鉄道・車両課	3	車両規格(2) その他(1)
	鉄道・電気課	2	運行管理システム(2)
	小計	108	
	市立病院	病院・医事課	3
小計		3	
その他	回答・対応困難	74	
総計		2,522	

(3) 苦 情

担当局・課		件数	内容分類 (件数)
危機管理室	防災計画課	1	り災証明書(1)
	減災推進課	7	総合防災訓練(5) 緊急速報メール(1) ハザードマップ(1)
	小 計	8	
総務局	秘書課	1	儀式・交際(1)
	文書法制課	1	公文書開示(1)
	行財政改革課	2	職員(1) コンプライアンス(1)
	人事課	20	コンプライアンス(10) 事務分掌(8) 任免・懲戒(2)
	労務課	1	給与(1)
	厚生課	2	職員寮(1) 福利厚生(1)
	小 計	27	
まちづくり政策局	情報政策課	1	メール配信サービス(1)
	小 計	1	
財政局	契約課	1	契約(1)
	財産管理課	2	職員(2)
	庁舎管理課	10	庁舎管理(5) 車両管理(5)
	税制課	1	市税(1)
	市民税企画課	1	軽自動車税(1)
	市民税課	6	市県民税(4) 職員(1) マイナンバー(1)
	資産税企画課	1	建物被害認定調査(1)
	徴収対策課	3	徴収・滞納処分(3)
	北徴収課	2	徴収・滞納処分(1) 職員(1)
	南徴収課	6	徴収・滞納処分(3) 職員(3)
	北固定資産税課	1	課税(1)
	南固定資産税課	1	市税納付・還付(1)
	収納管理課	2	徴収・滞納処分(1) 市税納付・還付(1)
	小 計	37	
市民局	区政課	5	住民登録(3) 戸籍(1) 個人番号カード(1)
	地域政策課	5	市民センター(4) 文化センター(1)
	広聴統計課	24	市民の声(23) その他(1)
	市民協働推進課	1	市民活動サポートセンター(1)
	市民生活課	4	安全安心の街づくり(1) 客引き行為等の対策(1) その他(2)
	自転車交通安全課	4	交通安全対策(2) 交通指導隊(1) 仙台都心部コミュニティサイクル(1)
	男女共同参画課	1	(公財) せんだい男女共同参画財団(1)
	消費生活センター	4	消費生活相談(3) 職員(1)
	小 計	48	
健康福祉局	健康福祉・総務課	4	社会福祉法人(4)
	社会課	2	民生委員(1) (社福) 仙台市社会福祉協議会(1)
	保護自立支援課	7	生活保護(6) 自立支援(1)
	災害援護資金課	1	災害援護資金(1)
	障害企画課	4	障害者就労支援(2) 障害者の文化芸術振興(1) 職員(1)
	障害者支援課	9	障害者関連施設(5) 職員(3) 精神保健福祉(1)
	精神保健福祉総合センター	2	精神保健福祉(1) 自立支援医療(1)
	北部発達相談支援センター	2	成人支援(1) 学童児支援(1)
	南部発達相談支援センター	2	成人支援(2)
	高齢企画課	2	シルバーセンター(2)
	保険年金課	4	徴収・滞納処分(2) 国民健康保険(1) 特定健康診査(1)
	介護保険課	1	職員(1)
	保健管理課	4	職員(3) 墓地・墓園(1)
	健康政策課	4	職員(2) 健康増進(1) 受動喫煙の防止(1)
	健康安全課	2	医務(1) 職員(1)
	生活衛生課	1	食品衛生(1)
	動物管理センター	10	動物適正飼養(5) 動物愛護(3) 予防接種(1) 職員(1)
	小 計	61	

平成30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	33	いじめ(33)
	子供未来・総務課	1	いじめ(1)
	子供保健福祉課	4	母子保健(2) 児童手当(2)
	児童クラブ事業推進室	6	児童館(3) 職員(2) 指定管理者(1)
	運営支援課	9	保育園(4) 保育所(3) その他(2)
	環境整備課	1	小規模保育事業(1)
	認定給付課	4	保育園(2) 保育事業者(2)
	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	8	個人情報開示(6) 一時保護(1) 職員(1)
小 計		67	
環境局	環境対策課	8	騒音・振動(6) 公害(1) 職員(1)
	廃棄物企画課	3	ペット斎場(2) ごみ集積所(1)
	家庭ごみ減量課	6	リサイクル(2) リサイクル(1) 家庭ごみ(1) 粗大ごみ(1) 集団資源回収(1)
	事業ごみ減量課	4	一般廃棄物(2) 産業廃棄物(1) その他(1)
	青葉環境事業所	1	ごみ集積所(1)
	泉環境事業所	3	家庭ごみ(3)
	今泉工場	1	職員(1)
	葛岡工場	4	職員(3) 粗大ごみ(1)
小 計		30	
経済局	経済企画課	1	その他(1)
	地域産業支援課	2	中小企業活性化センター(2)
	農業振興課	1	有害鳥獣(1)
	農林土木課	1	その他(1)
小 計		5	
文化観光局	交流企画課	1	(公財) 仙台国際観光協会(1)
	観光課	3	まつり(2) 観光客(1)
	スポーツ振興課	13	スポーツイベント(8) スポーツ施設(5)
	文化振興課	2	文化施設(1) 音楽ホール(1)
小 計		19	
都市整備局	技術管理室	1	工事積算基準(1)
	都市計画課	1	都市計画(1)
	交通政策課	5	駐車場(3) 交通政策(1) その他(1)
	公共交通推進課	4	公共交通(4)
	市街地整備課	1	区画整理(1)
	市営住宅管理課	17	市営住宅(16) 職員(1)
	建築指導課	5	建築物指導(5)
	開発調整課	1	職員(1)
小 計		35	

担当局・課		件数	内容分類 (件数)
建設局	道路管理課	9	自転車駐車場(7) 放置自転車(1) 道路(1)
	道路保全課	30	街路灯(30)
	南道路建設課	2	道路整備(2)
	公園課	2	公園(2)
	河川課	1	河川維持管理(1)
	業務課	1	職員(1)
	下水道調整課	2	管路施設(2)
	管路建設課	1	管きょ新設工事(1)
	下水道北管理センター	2	管きょ修繕(2)
	下水道南管理センター	1	管きょ修繕(1)
	八木山動物公園	3	飼育・展示(1) 園内施設(1) 来園者(1)
	小計	54	
青葉区役所	青葉・総務課	1	庁舎管理(1)
	青葉・まちづくり推進課	1	戦災復興記念館(1)
	青葉・区民生活課	5	防災(1) 市政相談(1) 交通指導隊(1) その他(2)
	青葉・戸籍住民課	5	職員(4) 個人番号カード(1)
	青葉・税務会計課	2	職員(2)
	青葉区中央市民センター	1	市民センター(1)
	青葉・管理課	1	職員(1)
	青葉・家庭健康課	4	母子・父子・寡婦福祉資金(2) 児童扶養手当(1) 母子保健(1)
	青葉・障害高齢課	9	職員(5) 障害者保健福祉(1) ヘルプマーク(1) 介護保険(1) 精神保健福祉(1)
	青葉・保護第一課	8	生活保護(8)
	青葉・保護第二課	3	職員(2) 生活保護(1)
	青葉・保険年金課	9	徴収・滞納処分(3) 医療費助成(2) 職員(2) 国民健康保険(1) 年金(1)
	青葉・衛生課	1	食品衛生(1)
	青葉・公園課	7	公園緑地の維持管理(5) 公園施設設置・管理(2)
	青葉・道路課	5	道路・橋梁維持修繕(3) 職員(1) その他(1)
小計	62		
宮城総合支所	宮総・総務課	2	施設管理(1) 職員(1)
	宮総・税務住民課	5	住民登録(4) 戸籍(1)
	宮総・保健福祉課	3	保健予防(2) 市立保育所(1)
	宮総・道路課	1	道路の新設・改築(1)
小計	11		
宮城野区役所	宮城野・総務課	5	庁舎管理(3) 区の広報(1) その他(1)
	宮城野・戸籍住民課	5	住民登録(2) 職員(2) その他(1)
	宮城野・家庭健康課	2	母子保健(1) 特定不妊治療(1)
	宮城野・障害高齢課	1	介護保険(1)
	宮城野・保護課	9	生活保護(9)
	宮城野・公園課	7	公園施設設置・管理(4) 公園緑地の維持管理(3)
	宮城野・道路課	7	道路・橋梁の維持修繕(4) 道路パトロール(2) 交通安全施設整備(1)
小計	36		
若林区役所	若林・総務課	4	庁舎管理(3) 職員(1)
	若林・まちづくり推進課	3	地域利用施設(2) 地域活動(1)
	若林・区民生活課	1	交通指導隊(1)
	若林・戸籍住民課	1	職員(1)
	若林・家庭健康課	5	市民健康診査(2) 母子・父子・寡婦福祉資金(1) 市立保育所(1) 職員(1)
	若林・障害高齢課	1	精神保健福祉(1)
	若林・保護課	3	生活保護(3)
	若林・保険年金課	5	徴収・滞納処分(5)
	若林・公園課	1	街路樹維持管理(1)
小計	24		

平成30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)
太白区役所	太白・総務課	7	職員(5) 庁舎管理(2)
	太白・まちづくり推進課	1	地域利用施設(1)
	太白・区民生活課	2	交通安全対策(1) 有害鳥獣(1)
	太白・戸籍住民課	3	戸籍(1) 個人番号カード(1) 職員(1)
	太白・税務会計課	1	市税(1)
	太白・家庭健康課	2	児童扶養手当(1) 母子保健(1)
	太白・障害高齢課	4	敬老乗車証(2) 介護保険(1) 精神保健福祉(1)
	太白・保護課	8	生活保護(7) 医療扶助(1)
	太白・保険年金課	19	児童手当(4) 国民健康保険(3) 徴収・滞納処分(1) 国民年金(1) その他(10)
	太白・公園課	8	公園施設設置・管理(4) 公園緑地の維持管理(2) 街路樹維持管理(2)
	太白・道路課	11	道路橋梁の維持修繕(8) 交通安全施設整備(2) 違法占用(1)
	太白・街並み形成課	1	建築物指導(1)
	小計	67	
泉区役所	泉・総務課	4	庁舎管理(1) 統計調査(1) 職員(1) 区の広報(1)
	泉・区民生活課	1	市政相談(1)
	泉・戸籍住民課	1	職員(1)
	泉・税務会計課	1	職員(1)
	泉・家庭健康課	6	母子保健(3) 母子・寡婦福祉(2) 職員(1)
	泉・障害高齢課	7	精神保健福祉(6) 介護保険(1)
	泉・保護課	2	生活保護(2)
	泉・保険年金課	3	国民年金(2) 国民健康保険(1)
	泉・衛生課	1	生活衛生(1)
	泉・公園課	3	公園施設設置・管理(3)
	泉・道路課	7	道路橋梁の維持修繕(5) 道路のパトロール(1) その他(1)
	小計	36	
消防局	指令課	2	救急管制(1) 救急救助(1)
	青葉消防署	1	消防訓練(1)
	小計	3	
教育局	教育・総務課	1	教育委員会(1)
	学事課	1	通学路(1)
	学校施設課	2	学校施設(2)
	健康教育課	3	学校保健・体育(2) 学校給食(1)
	給食センター	1	職員(1)
	教育指導課	7	教育指導(3) 教科書・教材(2) いじめ(1) 学校行事(1)
	学びの連携推進室	1	自分づくり教育(1)
	教職員課	61	職員(6) いじめ(3) 教職員人事(1) 施設管理(1) 職員服務(1) その他(49)
	教育相談課	133	いじめ・不登校(10) 生徒指導(1) その他(122)
	特別支援教育課	1	特別支援教育(1)
	生涯学習課	3	社会教育施設(2) その他(1)
	文化財課	1	職員(1)
	博物館	3	施設・整備(1) 展示資料等(1) 職員(1)
	市民図書館	10	奉仕整理(6) 施設・整備(3) その他(1)
	宮城野図書館	1	職員(1)
	太白図書館	3	奉仕整理(2) 来館者(1)
小計	232		
人事委員会事務局	審査給与課	2	給与(1) 不利益処分(1)
	小計	2	
議会事務局	庶務課	5	市議(3) 議決(1) その他(1)
	小計	5	
水道局	水道・総務課	1	その他(1)
	水道・料金課	9	水道料金(8) コールセンター(1)
	水道・北配水課	1	送配水施設維持管理(1)
	水道・給水装置課	3	給水装置(1) コールセンター(1) その他(1)
	水道・茂庭浄水課	1	職員(1)
小計	15		

平成30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	交通・総務課	2	職員服務(1) その他(1)
	交通・経営企画課	2	運賃等(1) 広告(1)
	自動車・業務課	21	乗務員指導(11) 利用者対応(7) 運賃等(1) その他(2)
	自動車・輸送課	9	運行計画(8) 停留所(1)
	自動車・整備課	1	車両整備(1)
	自動車・実況営業所	2	職員(2)
	鉄道・営業課	12	事故対策(7) 駅施設・管理(2) 広報(1) 利用者対応(1) その他(1)
	鉄道・駅務サービス課	5	駅施設管理(4) 定期券(1)
	鉄道・運転課	1	運行計画(1)
小 計		55	
ガス局	ガス・総務課	1	職員(1)
	ガス・料金課	1	料金収納(1)
	小 計		2
市立病院	病院・総務課	5	診療(5)
	病院・医事課	1	診療(1)
	病院・医療安全管理課	1	診療(1)
	小 計		7
その他	回答・対応困難	11	市政と関係のないもの(2) その他(9)
総 計		960	

平成30年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類(傾向分析)【苦情】

傾向分析		危機管理室	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	0	15	0	6	2	3	3	4	0	0	2	1	13	0	4	0	5	0	3
	2 説明、連絡の不備等の業務対応に関する事案	0	0	0	0	2	5	0	2	0	4	0	0	7	1	2	3	3	0	0
	小計	0	15	0	6	4	8	3	6	0	4	2	1	20	1	6	3	8	0	3
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	1	1	8	3	3	1	8	0	1	0	0	6	2	1	3	10	0	2
	2 説明、情報提供に関する事案	6	1	0	2	4	20	2	1	1	0	7	2	8	0	1	6	8	0	10
	3 業務の実施、不作為等に関する事案	1	8	0	16	32	25	58	5	1	6	15	37	25	8	25	9	38	0	20
	4 委託業務等の管理、指導に関する事案	0	0	0	4	1	3	2	7	2	3	3	9	1	0	0	1	1	0	0
	5. その他	0	0	0	0	0	2	1	1	0	3	0	4	0	0	3	2	2	0	1
	小計	7	10	1	30	40	53	64	22	4	13	25	52	40	10	30	21	59	0	33
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	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
4 国、県、関係機関が関連する事案	1	0	0	0	2	1	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 その他	0	2	0	1	1	0	0	1	1	1	7	1	2	0	0	0	0	0	0	0
合計		8	27	1	37	48	62	67	33	5	19	35	54	62	11	36	24	67	0	36

傾向分析		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	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	65	6.8%
	2 説明、連絡の不備等の業務対応に関する事案	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	3.4%
	小計	0	0	5	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	98	10.2%
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	1	6	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	60	6.3%
	2 説明、情報提供に関する事案	0	1	4	0	0	0	0	0	2	7	0	1	1	95	9.9%
	3 業務の実施、不作為等に関する事案	0	1	208	0	0	0	0	4	11	43	1	5	1	603	62.8%
	4 委託業務等の管理、指導に関する事案	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	38	4.0%
	5. その他	0	0	9	0	2	0	0	1	1	1	0	0	5	38	4.0%
	小計	0	3	227	0	2	0	0	5	15	53	2	6	7	834	86.9%
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	2	0.2%	
4 国、県、関係機関が関連する事案	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0.9%	
5 その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		17	1.8%	
合計件数		0	3	232	0	2	0	0	5	15	55	2	7	7	960	

(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 危機管理(1)
	小 計	1
総務局	広報課	1 市政だより(1)
	人事課	4 人事管理(1) 組織管理(1) 任免・懲戒(1) その他(1)
	小 計	5
まちづくり政策局	防災環境都市・震災復興室	1 メモリアル事業(1)
	情報政策課	1 社会保障・税番号制度(1)
	小 計	2
財政局	財政課	1 その他(1)
	市民税企画課	1 軽自動車税(1)
	市民税課	4 市県民税(3) その他(1)
	小 計	6
市民局	区政課	1 歴史的町名(1)
	広聴統計課	8 市民の声(6) その他(2)
	市民協働推進課	1 市民活動保険制度(1)
	市民生活課	1 その他(1)
	自転車交通安全課	5 杜の都の自転車プラン(1) 交通安全(4)
	消費生活センター	1 その他(1)
	小 計	17
健康福祉局	社会課	3 災害援護(1) その他(2)
	障害企画課	1 交通費助成(1)
	障害者総合支援センター	1 手帳交付(1)
	北部発達相談支援センター	1 成人支援(1)
	高齢企画課	4 高齢化社会対策(3) シルバーセンター(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 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	2 介護保険(2)
	健康政策課	1 その他(1)
	健康安全課	2 医療相談(1) 予防接種(1)
	動物管理センター	1 その他(1)
	小 計	20
	子供未来局	子供家庭支援課
子供保健福祉課		1 医療費助成(1)
運営支援課		2 市立保育所(1) 保育所運営(1)
小 計		4
環境局	環境対策課	5 騒音・振動(5)
	家庭ごみ減量課	5 一般廃棄物(4) その他(1)
	事業ごみ減量課	1 産廃適正処理(1)
	小 計	11
経済局	地域産業支援課	2 大規模小売店舗立地法(2)
	農林土木課	2 農業用施設(1) その他(1)
	小 計	4
文化観光局	交流企画課	3 姉妹都市交流(1) 外国人留学生支援(1) その他(1)
	観光課	2 その他(2)
	スポーツ振興課	1 スポーツイベント(1)
	小 計	6
都市整備局	都市景観課	1 景観(1)
	交通政策課	10 交通バリアフリー(1) 自転車利用(1) 駐車場(8)
	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	1 地下鉄沿線まちづくり(1)
	都心まちづくり課	1 都心区域(1)
	市営住宅管理課	2 維持・管理(1) その他(1)
	住宅政策課	1 その他(1)
	建築指導課	2 ブロック塀除却(1) その他(1)
	開発調整課	2 災害復旧工事(2)
	小 計	21

担当局・課		件数	内容分類(件数)
建設局	道路管理課	1	市道認定、廃止、変更(1)
	道路保全課	1	その他(1)
	百年の杜推進課	1	その他(1)
	公園課	3	公園緑地(2) その他(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	7	
青葉区役所	青葉・戸籍住民課	1	その他(1)
	青葉・障害高齢課	1	高齢者福祉(1)
	青葉・保護第一課	1	その他(1)
	青葉・衛生課	1	食品衛生(1)
	青葉・公園課	1	その他(1)
	青葉・道路課	1	道路・橋梁維持修繕(1)
	青葉・街並み形成課	1	建築相談(1)
	小計	7	
宮城野区役所	宮城野・保護課	1	生活保護(1)
	宮城野・公園課	1	街路樹維持管理(1)
	小計	2	
若林区役所	若林・戸籍住民課	2	住民登録(2)
	若林・保護課	1	生活保護(1)
	若林・公園課	1	公園施設設置・管理(1)
	若林・街並み形成課	1	建築相談(1)
小計	5		
太白区役所	太白・区民生活課	2	市民相談(1) 広聴(1)
	太白・保護課	2	生活保護(2)
	太白・保険年金課	1	国民年金(1)
	太白・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)
	太白・道路課	1	道路境界確認(1)
小計	9		
泉区役所	泉・管理課	2	民生・児童委員(1) その他(1)
	泉・家庭健康課	1	その他(1)
	泉・障害高齢課	1	介護保険(1)
	泉・保険年金課	1	国民健康保険(1)
	泉・公園課	2	公園施設設置・管理(1) 農業用財産管理(1)
	泉・道路課	2	除雪・凍結防止(1) その他(1)
小計	9		
消防局	危険物保安課	1	液化石油ガス販売事業等登録
	小計	1	
教育局	学事課	1	その他(1)
	学校施設課	1	施設維持修繕(1)
	教育指導課	3	その他(3)
	教職員課	3	いじめ不登校(2) その他(1)
	教育相談課	14	いじめ不登校(13) その他(1)
	博物館	1	その他(1)
小計	23		
農業委員会 事務局	事務課	2	その他(2)
	小計	2	
議会事務局	庶務課	2	政務調査費(2)
	議事課	1	本会議、委員会(1)
	小計	3	
水道局	水道・総務課	1	その他(1)
	水道・企画財務課	1	経営企画(1)
	水道・料金課	1	水道料金(1)
	小計	3	
交通局	交通・総務課	3	その他(3)
	自動車・業務課	4	運賃等(2) 利用者対応(1) その他(1)
	自動車・整備課	1	車両整備(1)
	鉄道・駅務サービス課	1	駅業務(1)
	小計	9	
市立病院	病院・総務課	1	その他(1)
	小計	1	
総計		178	

(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	3
総務局	27
まちづくり政策局	0
財政局	8
市民局	17
健康福祉局	15
子供未来局	2
環境局	11
経済局	2
文化観光局	12
都市整備局	5
建設局	5
各委員会	1
青葉区役所	14
宮城総合支所	7
宮城野区役所	10
若林区役所	2
太白区役所	12
秋保総合支所	0
泉区役所	6
消防局	5
教育局	24
水道局	3
交通局	10
ガス局	0
市立病院	2
その他	241
合計	444

6 「市民の声」の傾向と分析

(1) 提言

平成30年度の提言に分類された意見は956件で、前年度比で312件、48.5%増加した。

関係部局別でみると、教育局(176件)、文化観光局(88件)、建設局(65件)、太白区(64件)が他部局と比較して件数が多かった。

また、広聴手段でみると、「インターネット広聴等」が653件(68.3%)、「市政相談」が184件(19.3%)、「市長への手紙」が77件(12.4%)となっている。

提言には、新たな取り組みへの提案意見だけでなく、施策や制度、業務等の見直しや批判、促進、改善、指導規制などさまざまな種類の意見があり、いくつかの種類に分類することができる。

傾 向 分 析		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		76件	7.9%
現行の施策、制度、業務に関すること	さらに促進するべきだとする意見	185件	19.4%
	批判意見	128件	13.4%
	見直しをすべきだとする意見	41件	4.3%
	指導や規制の強化を行うべきだとする意見	117件	12.2%
	その他の改善意見	177件	18.5%
その他		232件	24.3%
合 計		956件	100.0%

※詳細は、P17 平成30年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【提言】参照

(2) 要 望

平成 30 年度の要望に分類された意見は 2,522 件で、前年度比で 400 件、18.9%増加した。

広聴手段でみると、「要望・陳情書」が 1,519 件(60.2%)、「市長への手紙」が 501 件(19.9%)、「インターネット広聴」が 283 件(11.2%)、「市政相談」が 219 件(8.9%)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
293 件	26 件	263 件	342 件	527 件	62 件	260 件	214 件	535 件	2,522 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(191 件)	建設局/各区・総合支所
道路(橋梁)新設改築(55 件)	建設局/各区
公園施設設置・管理(142 件) 街路樹維持管理(46 件) 生活道路・通学路整備(85 件) 交通安全施設整備等(216 件) 道路照明灯設置(30 件)	各区・総合支所
地域利用施設(21 件) 区内市民センター(21 件)	各区
ゴミ集積所(30 件)	環境局
管きょ修繕(22 件) スポーツイベント(12 件) いじめ対策・不登校(50 件)	建設局 文化観光局 教育局
運行計画(34 件) 停留所(16 件)	交通局

※詳細は、P 2 2 平成 30 年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】参照

(3) 苦 情

平成 30 年度の苦情に分類された意見は 960 件で、前年度比で 103 件、12.0%増加した。

広聴手段でみると、「インターネット広聴等」399 件 (41.5%)、「市政相談」327 件 (34.1%)、「市長への手紙」234 件 (24.4%) 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。

傾 向 分 析		件数	構成比
職員個人に関する事案	待遇や勤務態度等に関する事案	65 件	6.8%
	説明、連絡の不備等の業務対応に関する事案	33 件	3.4%
各課業務に関する事案	窓口（電話）対応に関する事案	60 件	6.2%
	説明、情報提供に関する事案	95 件	9.9%
	業務の実施、不作為等に関する事案	603 件	62.8%
	委託業務等の管理、指導に関する事案	38 件	4.0%
	その他	38 件	4.0%
市としての方針、施策、予算、組織人事管理等に関する批判		2 件	0.2%
国、県、関係機関が関連する事案		9 件	0.9%
その他		17 件	1.8%
合 計		960 件	100.0%

意見が多くあった主な事案（件数）	所管局・課
いじめに関する事案（48 件）	子供未来局いじめ対策推進室、子供未来局総務課、教育局教育指導課、教育局教職員課、教育局教育相談課
生活保護に関する事案（36 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、泉区保護課
街路灯に関する事案（30 件）	建設局道路保全課
市民の声に関する事案（23 件）	市民局広聴統計課
道路橋梁の維持修繕（20 件）	青葉区道路課、宮城野区道路課、太白区道路課、泉区道路課

※詳細は、P 2 8 平成 30 年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】参照

(4) 照 会

平成 30 年度の照会に分類された意見は 178 件で、前年度比で 20 件、12.7%増加した。
広聴手段でみると、「市長への手紙」によるものが 33 件(18.5%)、「市政相談」が 51 件(28.7%)、
「インターネット広聴等」が 94 件(52.8%)となっている。

多く照会が寄せられた事案(件数)	所管局・課
駐車場に関する事(8 件) *建設中の病院の駐車場法違反について	都市整備局交通政策課
いじめ問題に関する事(15 件) *いじめ問題の対応や職員の処分について	教育局教職員課 教育局教育相談課

※詳細は、P 3 4 平成 30 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

平成 30 年度のその他に分類された意見は 444 件で、前年度比で 39 件、9.6%増加した。
広聴手段でみると、「市長への手紙」によるものが 203 件(45.7%)、「インターネット広聴等」
が 144 件(32.4%)、「市政相談」が 97 件(21.9%)となっている。

その他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
自分の生立ち、経験談、倫理観を述べているもの	69
文字が読み取れないものや内容不明なもの	75
基本的に解決不可能と思われる事案への不満、批判	74
市政や市長に対する感謝の意、激励	38
漠然とした希望、不平不満からつながる要望など	30
知人や近隣住民が不正行為をしているのではないかなど	10
会社、事業、芸能人の P R 等	14
漠然とした疑問	57
市政から逸脱していると思われる意見等	77
合 計	444

※詳細は、P 3 6 平成 30 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及び各区区民生活課（市民相談室）、宮城総合支所まちづくり推進課、秋保総合支所総務課において、窓口、電話等に対応している。

相談内容毎 年度別受付件数の推移

(単位：件・%)

内 容	平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 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	116	105.5	102	87.9	71	69.6
民事関係	3,885	77.6	3,400	87.5	3,085	90.7
その他	131	36.7	223	170.2	185	83.0
合 計	4,132	75.5	3,725	90.2	3,341	89.7

相談手段毎 年度別受付件数の推移

(単位：件・%)

相談手段	平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度	
	件 数	前年度比	件 数	前年度比	件数	前年度比
窓口来庁	1,518	71.8	1,495	98.5	1,395	93.3
電 話	2,597	77.3	2,193	84.4	1,917	87.4
その他(手紙・FAX・メール等)	17	850.0	37	217.6	29	78.4
合 計	4,132	75.5	3,725	90.2	3,341	89.7

内容別件数（平成 30 年度）

(単位：件・%)

内 容	件数	割合
官公署 関係	国	36 1.1
	県	22 0.7
	他市町村	4 0.1
	公団等	9 0.3
	小 計	71 2.1
民 事 関 係	相 続	635 19.0
	親 族	238 7.1
	離 婚	152 4.6
	不 動 産	214 6.4
	相 隣	173 5.2
	生活環境	155 4.6
	金銭貸借	89 2.7
	消費者問題	112 3.4
	慰 謝 料	9 0.3
	損害賠償	43 1.3
	人 権	54 1.6

内 容	件数	割合
特別相談案内	268	8.0
その他窓口案内 (総合相談)	358	10.8
生活困窮	63	1.9
医療関係	59	1.8
労 働 (人事・労働条件・労災等)	19	0.6
経営問題	5	0.2
人間関係 (親族除く)	22	0.7
その他	417	12.5
小 計	3,085	92.3
そ の 他	185	5.5
合 計	3,341	

2 特別相談

社会情勢の変化や市民生活の多様化、複雑化に伴って、市民のトラブルや悩み事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や東北管区行政評価局から行政相談委員の派遣を受けて、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	350	54	230	203	228	269	1,334
税務相談	71	25	37	33	64	75	305
登記・行政手続相談	41		49	35	73	73	271
宅地・建物相談	38						38
人権相談	6		11	9	20	11	57
行政相談	1	0	3	3	9	11	27
交通事故相談	237		1	1	1	3	243
合計	744	79	331	284	395	442	2,275

※ 青葉区の交通事故相談の件数は、本庁1階交通事故相談所での相談件数

特別相談の受付件数の推移

(単位：件・%)

相談種別	平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
法律相談	1,341	95.1	1,363	101.6	1,334	97.9
税務相談	259	78.7	295	124.0	305	103.4
登記・行政手続相談	238	95.2	262	110.1	271	103.4
宅地・建物相談	46	100.0	30	65.2	38	126.7
人権相談	52	120.9	43	82.7	57	132.6
行政相談	25	125.0	26	104.0	27	103.9
交通事故相談	272	96.5	231	84.9	243	105.2
合計	2,233	93.8	2,250	100.8	2,275	101.1

(1) 法律相談（予約制）

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で実施している。

- 平成30年度の法律相談の受付件数は1,334件となっており、相談内容については、相続関係が473件（35.5%）と最も多く、次いで離婚関係が150件（11.2%）、親族関係が137件（10.3%）、不動産関係が117件（8.8%）と続いている。

(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、平成23年4月からは、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。

- 平成30年度の税務相談の受付件数は305件となっており、相談内容については、相続税関係が131件（43.0%）と最も多く、次いで所得税関係が65件（21.3%）、贈与税関係が51件（16.7%）と続いている。

(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、行政手続相談を含む総合的な登記・行政手続相談として実施している。

平成元年4月からは、各区役所の市民相談室で月1回実施している。

- 平成30年度の登記・行政手続相談の受付件数は271件となっており、相談内容については、所有権登記に関する相談が105件（38.7%）と最も多く、次いで行政手続に関する相談が55件（20.3%）、土地表示登記に関する相談が30件（11.1%）と続いている。

(4) 交通事故相談

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、月2回は青葉区を除く各区の市民相談室で実施している。

- 平成30年度の交通事故相談の受付件数は243件となっており、相談内容については、損害賠償手続きと方法が160件（65.8%）と最も多く、次いで賠償額の算定が22件（9.1%）、過失の程度が20件（8.2%）と続いている。

平成30年度 特別相談の内訳

法律相談

(単位：件・%)

区 分	件 数	割 合
相 続	473	35.5
親 族	137	10.3
離 婚	150	11.2
不 動 産	117	8.8
金 銭 貸 借	87	6.5
慰 謝 料	23	1.7
損 害 賠 償	62	4.6
相 隣	66	4.9
生 活 環 境	18	1.3
人 権	15	1.1
そ の 他	186	13.9
合 計	1,334	

税務相談

(単位：件・%)

区 分	件 数	割 合	
国 税	所 得 税	65	21.3
	譲 渡 所 得	40	13.1
	贈 与 税	51	16.7
	相 続 税	131	43.0
	法 人 税	4	1.3
	そ の 他	6	2.0
	小 計	297	97.4
県 税	1	0.3	
市 税	2	0.7	
そ の 他	5	1.6	
合 計	305		

登記・行政手続相談

(単位：件・%)

区 分	件 数	割 合	
不動産の 表示登記	土 地	30	11.1
	建 物	7	2.6
権利登記	所 有 権	105	38.7
	所有権以外	2	0.7
行 政 手 続 相 談	55	20.3	
そ の 他	72	26.6	
合 計	271		

交通事故相談

(単位：件・%)

区 分	件 数	割 合
損害賠償手続と方法	160	65.8
賠償責任者	1	0.4
賠償額算定	22	9.1
過失の程度	20	8.2
示談の仕方	7	2.9
示談解決後の変更取消	0	0.0
債務不履行	0	0.0
自賠償保険の請求手続	10	4.1
労災・社会保険の手続	7	2.9
訴訟・調停の利用	1	0.4
身体障害者の更生	1	0.4
生計の維持	0	0.0
そ の 他	14	5.8
合 計	243	

その他の相談

(単位：件)

区 分	件 数
宅地・建物相談	38
人権相談	57
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した。

平成 30 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	平成 30 年 4 月 16 日	
	団 体 名	一般社団法人 ReRoots（リルーツ）	
	活 動 概 要	農業を通じた地域活性化	
	訪 問 先	ReRoots ハウス内（若林区荒浜字今泉 59-3）	
概 要	<p>市内の大学生が中心となり、地域密着での野菜作りや新規就農者の育成、農業を核とした事業を展開し、被災地の活性化に取り組んでいる。</p> <p>当日は、活動を通して見えてきた地域の可能性や課題など、学生ならではの観点も織り交ぜながら懇談した。</p>		
第 2 回	実 施 日	平成 30 年 6 月 8 日	
	団 体 名	みやぎ親子読書をすすめる会 仙台手をつなぐ文庫の会 ブックトークボランティア「ランプ」 おはなしぶーさん	
	活 動 概 要	本の読み聞かせを通じた地域振興	
	訪 問 先	市民図書館（青葉区春日町 2-1 センダイメディアテーク内）	
概 要	<p>子どもたちが目を輝かせ聞き入る姿が嬉しいと子どもの読書推進に取り組む 4 団体の代表と懇談。</p> <p>子どもたちが自ら読書を楽しみ、人生をより深くより豊かに生きる力を身に付けることができるよう、読書環境の充実を願う思いを共有した。</p>		

第3回	実施日	平成30年6月30日
	団体名	特定非営利活動法人 ICAS 国際都市仙台を支える市民の会
	活動概要	日本語教育ボランティア
	訪問先	青葉区中央市民センター（青葉区一番町二丁目1-4）
	概要	<p>外国籍市民への日本語教育や日本社会への適応を支援し、日本語を教えたい市民の研修として日本語講座や、ボランティア（日本語講師）養成講座を実施している。民族や文化が違って、誰もが住みやすく安心して暮らせる共生社会をともに目指していきたいと願い活動している。</p>
第4回	実施日	平成30年7月24日
	団体名	陸奥国分寺薬師堂ガイドボランティア会
	活動概要	史跡ガイドボランティア
	訪問先	史跡陸奥国分寺・国分尼寺跡ガイダンス施設（若林区木ノ下二丁目5-1）
	概要	<p>「史跡陸奥国分寺・尼寺跡ガイダンス施設」を拠点として、陸奥国分寺跡・国分尼寺跡や薬師堂等のガイド活動を行っている。観光面での資源活用策や地域との連携などの新たな取り組みにも積極的に挑戦していることに今後も期待したい。</p>
第5回	実施日	平成30年7月30日
	団体名	真美沢公園を美しくする会
	活動概要	公園整備を通じた地域活性化
	訪問先	黒松集会所（泉区黒松一丁目18-1）
	概要	<p>公園内のどんぐりから育てた苗木を東部沿岸地域に植樹し、みどりの再生を目指すプロジェクトに取り組んでいる。“地域のことは地域で”という趣旨のもと、地域コミュニティの活性化を図りながら展開している活動と市民協働の在り方を今後も模索していきたい。</p>

第 6 回	実 施 日	平成 30 年 11 月 3 日	
	団 体 名	富沢・長町地区おやじの会地域ネットワーク推進委員会	
	活 動 概 要	地域をつなぐ「おやじ」の力	
	訪 問 先	富沢市民センター（太白区富沢南一丁目 18-10）	
	概 要	富沢・長町中学校区の中学校と小学校それぞれの「おやじの会」の会員有志と卒業生有志が地域の枠を超えて連携を図ろうと結成した団体。 地域に根差した活動を展開して子どもたちを見守り育む、顔の見える地域づくりを楽しみながら取り組んでいる姿が印象的であった。	
第 7 回	実 施 日	平成 31 年 1 月 24 日	
	団 体 名	㈱未来企画 ㈱ミツイ・NPO法人まちあす アンダンチ内レストラン「いろは」 大和蒲町地域包括支援センター	
	活 動 概 要	多世代型複合施設による地域共生への取り組み	
	訪 問 先	多世代交流複合施設「アンダンチ」（若林区なないろの里一丁目 19-2）	
	概 要	サービス付高齢者向け住宅、看護小規模多機能型居宅介護事業所、保育園、障害者就労支援事業所、レストラン等の施設が地域住民の交流する「街」として運営されている。 若い世代の発想と行動力により施設と地域、世代間の垣根を越えた福祉の新しい形を目指す取り組みは、今後も期待される。	

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 (15)	30.10.12	通町地区町内会連合会	通町コミュニティ・センター	22	9
	30.10.16	中江地区町内会連合会	福沢市民センター	19	13
	30.10.24	国見地区連合町内会	国見コミュニティ・センター	22	8
	30.10.26	北六地区連合町内会	福沢市民センター	33	13
	30.10.31	折立学区町内会連合会	折立市民センター	42	8
	30.11.2	荒巻地区町内会連合会	荒巻コミュニティ・センター	31	6
	30.11.8	上杉地区連合町内会	上杉コミュニティ・センター	54	22
	30.11.9	川平学区連合町内会	川平コミュニティ・センター	17	31
	30.11.13	台原北部連合町内会	三本松市民センター	22	12
	30.11.16	八幡地区町内連合会	八幡コミュニティ・センター	48	9
	30.11.20	中山学区連合町内会	中山市民センター	27	12
	30.11.22	桜ヶ丘学区連合町内会	桜ヶ丘コミュニティ・センター	31	16
	30.11.26	北仙台地区連合町内会	北仙台コミュニティ・センター	30	12
	31.1.17	小松島学区町内会連合会	小松島コミュニティ・センター	68	9
	31.1.24	貝ヶ森地区連合町内会	貝ヶ森市民センター	27	10
宮城野区 (5)	30.10.16	原町地区町内会連合会	原町コミュニティ・センター	13	15
	30.10.22	高砂地区町内会連合会	仙台サンブラザ	45	59
	30.11.12	燕沢地区町内会連合会	燕沢コミュニティ・センター	12	7
	30.11.29	東仙台地区町内会連合会	エスポールみやぎ	33	14
	31.1.28	鶴ヶ谷地区町内会連合会	鶴ヶ谷コミュニティ・センター	25	30
若林区 (5)	30.8.10	大和地区連合町内会	大和町コミュニティ・センター	61	1
	30.10.23	南小泉地区町内連合会	若林区文化センター	30	30
	30.11.6	南材地区町内会連合会	南材木町小学校	31	21
	30.11.22	連坊地区町内会連合会	連坊コミュニティ・センター	28	29
	31.1.24	若林地区町内連合会	若林市民センター	34	26
太白区 (11)	30.6.12	生出学区連合町内会	茂庭荘	15	7
	30.8.31	秋保地区町内会長会	秋保総合支所	38	3
	30.8.30	富沢地区町内会連合会	富沢市民センター	13	4
	30.10.18	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	30	6
	30.10.26	向山地区連合町内会	長徳寺	24	17
	30.11.9	中田地区4町内会連合会	柳生市民センター	80	26
	30.11.15	八木山連合町内会	八木山市民センター	18	13
	30.11.20	郡山地区連合町内会	郡山コミュニティ・センター	36	17
	30.11.29	八本松連合町内会	八本松市民センター	20	10
	30.12.3	長町地区町内会連合会	長町コミュニティ・センター	45	1
	31.1.25	人来田学区連合町内会	人来田コミュニティ・センター	19	14
泉区 (3)	30.10.18	高森連合町内会	高森コミュニティ・センター	21	19
	30.10.25	大沢・新田連合町内会	大沢北区町内会集会所	22	9
	30.11.15	八乙女地区連合町内会	八乙女コミュニティ・センター	19	5
合計 (39)				1,205	573

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。平成30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。

平成30年度 市政モニター「アンケート」の実施状況

（単位：人）

年度	項目	担当課	回答者
H30.6	中心部商店街及び客引き行為に関する市民調査	経済局地域産業支援課 市民局市民生活課	197 (91)
H30.7	街路樹及び仙台七夕花火祭に関する市民調査	建設局百年の杜推進課 文化観光局観光課	190 (83)
H30.8	仙台市における戦災復興メモリアルに関する調査	まちづくり政策局 防災環境都市・震災復興室	187 (78)
H30.10	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 まちづくり政策局政策調整課	184 (80)
H30.11	仙台市の景観に関する意識調査	都市整備局都市景観課	178 (72)
H30.12	コールセンターの整備等に関する調査	市民局広聴統計課	183 (76)
H31.1	仙台市の広報に関するアンケート調査	総務局広報課	184 (78)
H31.2	お墓に関する市民意識調査	健康福祉局保健管理課	180 (73)

※ 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
危機管理室	防災計画課	仙台市地域防災計画（修正案）	平成31年1月22日から 平成31年2月19日まで	3件
総務局	行財政改革課	（仮称）仙台市役所経営プラン（中間案）	平成31年1月21日から 平成31年2月12日まで	19件
財政局	本庁舎建替準備室	仙台市役所本庁舎建替基本構想（中間案）	平成30年6月1日から 平成30年7月9日まで	303件
市民局	市民生活課	（仮称）仙台市客引き行為等の規制に関する条例（中間案）	平成30年9月19日から 平成30年10月18日まで	67件
	自転車交通安全課	（仮称）仙台市自転車の安全利用に関する条例（中間案）	平成30年4月23日から 平成30年6月1日まで	53件
健康福祉局	障害者支援課	（仮称）仙台市自殺対策計画（中間案）	平成30年12月21日から 平成31年1月21日まで	28件
子供未来局	いじめ対策推進室	（仮称）仙台市いじめの防止等に関する条例（骨子案）	平成30年7月11日から 平成30年8月31日まで	440件
環境局	環境企画課	地球温暖化対策を推進するための条例のあり方（中間案）	平成31年2月26日から 平成31年3月29日まで	95件
建設局	道路計画課	仙台市無電柱化推進計画【基本方針】（中間案）	平成31年2月1日から 平成31年2月28日まで	19件
教育局	文化財課	史跡仙台北城跡保存活用計画（中間案）	平成30年11月1日から 平成30年11月30日まで	182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
総務局	行財政改革課	窓口サービスアンケート	来庁者
まちづくり政策局	政策企画課	平成30年度施策目標に関する市民意識調査	市民（無作為抽出）
市民局	市民生活課	客引きに関する街頭アンケート調査	市民（無作為抽出）
	自転車交通安全課	自転車安全利用に関する意識調査	市民

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
健康福祉局	社会課	「民生委員児童委員担い手確保」に関するアンケート	地区民生委員児童委員協議会会長
		(震災による住家被害に係る) 再建状況に関するアンケート	被災者生活再建支援金(加算支援金)未申請世帯
	地域包括ケア推進課	介護予防自主グループ支援事業に関する調査	介護予防自主グループ ①代表者②介護予防運動サポーター③参加者
	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
子供未来局	総務課	子ども・子育てに関するアンケート調査	就学前児童の保護者及び小学生の保護者(無作為抽出)
	子供家庭支援課	仙台市ひとり親家庭生活実態調査	市民(20歳未満の子どもがいて、配偶者のない世帯)
環境局	環境企画課	仙台市環境基本計画(杜の都環境プラン)評価のための市民意識調査	市民(無作為抽出)
		食品ロス削減市民モニター調査	市民(応募)
	家庭ごみ減量課	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	経済企画課	仙台市経済成長戦略2023に係る訪問ヒアリング調査	市内事業者(抽出)、経済団体
	農政企画課	施設給食に係る調査	給食利用施設等
	中央卸売市場管理課	卸売市場法改正に伴う市場内関係者へのアンケート	仙台市中央卸売市場内関係者
都市整備局	都市景観課	仙台市の景観に関する意識調査	市政モニター
	地下鉄沿線まちづくり課	学生居住促進に関する検討	学生(地下鉄東西線東部地域に立地する学生マンションの居住者)
建設局	八木山動物公園管理課	来園者アンケート	来園者
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143世帯)
教育局	生涯学習課	仙台市博物館来館者アンケート調査	仙台市博物館来館者
	博物館	来館者アンケート	来館者
	市民図書館	ご利用者の声(ご意見投書箱)	来館者
	広瀬図書館	ご利用者の声(ご意見投書箱) 他1件	来館者
	宮城野図書館	ご利用者の声(ご意見投書箱)	来館者
	榴岡図書館	ご利用者の声(ご意見投書箱) 他1件	来館者
	若林図書館	ご利用者の声(ご意見投書箱) 他1件	来館者
	太白図書館	ご利用者の声(ご意見投書箱)	来館者
	泉図書館	ご利用者の声(ご意見投書箱)	来館者
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
	企画財務課	水道に関するお客さま意識調査	水道利用者(無作為抽出)
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
ガス局	お客さまセンター	お客さまサービス向上のためのアンケート調査	ガス利用者

○意見交換会、説明会、シンポジウム等（市民の意見を聴く場を設けているもの）

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
まちづくり 政策局	政策企画課	みんなのせんだい未来づくり	市民（無作為抽出）
		青葉区の明日を考える「あおばトーク」	区民、区に通勤・通学している方
		あなたも miyagino マイスター～宮城野区魅力発見カフェ～	区民、区に通勤・通学している方
		若林未来デザインカフェ～明日へ Kick off	区民、区に通勤・通学している方
		太白みらいトーク 私が住みたい 10 年後の太白区～私たちが出来ること～	区民、区に通勤・通学している方
		未来を語ろう！ ワールドカフェ in いずみ	区民、区に通勤・通学している方
	平成30年度市民まちづくりフォーラム	市民（無作為抽出）	
	定禅寺通活性化室	定禅寺通市民フォーラム	市民・関係団体・地元関係者
定禅寺通活性化検討会参加説明会 他4件		関係団体・地元関係者	
財政局	本庁舎建替準備室	第一回仙台ラウンドテーブル「市役所を考える」	市民・行政・支援者・事業者・様々な専門家
		第二回仙台ラウンドテーブル「みんなの市役所を模索する」	市民・行政・支援者・事業者・様々な専門家
		仙台市役所本庁舎建替基本構想中間案に関する説明会	市民等
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	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	「（仮称）仙台市いじめの防止等に関する条例骨子案」に対する意見聴取	保護者・地域関係者
環境局	家庭ごみ減量課	食品ロスダイアリー参加者意見交換会	食品ロスダイアリー調査参加者等
経済局	経済企画課	新たな経済成長戦略策定に向けた懇話会	地元企業経営者、学識経験者
文化観光局	文化振興課	仙台市音楽ホール検討懇話会関連シンポジウム	市民
都市整備局	都市景観課	第1回景観セミナー	市民・関係団体・学生・市職員
		屋外広告物ワークショップ(広告物タウンミーティング)	関係団体・学生・市職員
建設局	道路保全課	(市) 青葉山線 大橋の防護柵(欄干)のかさ上げ事業に関する説明会	市民・地元町内会
	南道路建設課	都市計画道路事業(南小泉茂庭線宮沢橋工区)事業説明会	地元町内会、地権者
		国道整備事業(国道286号南赤石工区)事業説明会	地元町内会、地権者
		市道整備事業(市道御堂平2号線)事業説明会	地元町内会
	公園課	青葉山公園(仮称)公園センタープレイスメイキング	市民
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	Voters Cafe in 仙台 2018 ―若者と議員の交流会―	10代～20代市民
		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	常備菜レシピ作成事業実行委員会	実行委員(市民)
		常備菜レシピ作成事業モニター教室	参加者

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
太白区	障害高齢課	太白区高齢者障害者地域会議	関係団体
泉区	泉区中央市民センター	泉区地域と学校をつなぐ研修会 他5件	区内住民
		空からおじゃまします。地域の魅力再発見	受講者
		親子で満喫！モーモーツアー	受講者
		みんなでジャンプ	参加者
		子ども参画型社会創造支援「子どもまちづくり企画室」	受講者・参加者
		若者社会参画型学習事業「ICP」	受講者・参加者
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	市民図書館利用者懇談会	関係団体・利用者
		文庫交流会	関係団体
	広瀬図書館	広瀬図書館利用者懇談会	関係団体・利用者
	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
		ボランティア懇談会	ボランティア
泉手をつなぐ文庫の会との懇談会		関係団体	
水道局	総務課	水道モニター会議	水道モニター

○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
危機管理室	減災推進課	仙台市地域防災リーダー養成講習会 他1件
まちづくり政策局	プロジェクト推進課	仙台市国家戦略特区フォーラム2018
	防災環境都市・震災復興室	震災遺構仙台市立荒浜小学校来館者アンケート 他15件
市民局	地域政策課	地域活動団体交流会
	男女共同参画課	働く女性のビュッフェ交流会 他5件
	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1件
	消費生活センター	消費者月間記念事業講演会 他4件

担 当 部 署		事 業 名 等
健康福祉局	社会課	新任民生委員児童委員研修会 他1件
	障害企画課	障害のある方の雇用促進フォーラム 他6件
	高齢企画課	地域支え合い活動推進のための講演会
	地域包括ケア推進課	地域リハビリテーション活動支援事業（健康づくり応援事業） 他1件
	健康政策課	平成30年度第1回終末期医療を考える講演会 他1件
	食肉衛生検査所	食肉まつり
	健康安全課	医療安全研修会 他2件
	生活衛生課	食品の安全性に関する講演会 他3件
	食品監視センター	食品衛生講習会 他1件
子供未来局	運営支援課	保育士のための合同就職説明会 in 仙台、保育士リターンセミナー
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5件
	家庭ごみ減量課	環境施設を見る会 他6件
	事業ごみ減量課	仙台市産業廃棄物セミナー
経済局	経済企画課	仙台「四方よし」企業大賞フォーラム2019
	農政企画課	農産物生産消費促進事業（地産地消講演会）、農食ビジネスモデル構築事業
	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	あらはまワイワイキャンパス参加者アンケート
	スポーツ振興課	仙台国際ハーフマラソン大会
	文化振興課	もりのみやこのふれあいコンサート2018 他17件
都市整備局	公共交通推進課	魅力いっぱい！交通フェスタ2018 他2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（6回）、百年の杜づくりフォーラム
議会事務局	調査課	子ども議会（3回）、仙台市議会市民財政フォーラム
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	選挙出前授業（14校23回）
人事委員会事務局	任用課	平成30年度仙台市職員採用セミナー（3回） 他4件
青葉区	まちづくり推進課	平成30年度青葉区町内会長研修会、第30回あおば区民まつり
	区民生活課	セーフティードライブスクール
	家庭健康課	あおば健康講座 他11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	宮城地区まつり 他4件

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
	衛生課	食品衛生講習会、理容業美容業衛生講習会
若林区	若林区中央市民センター	チャイルドボランティア「チャボ」 他5件
	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
太白区	まちづくり推進課	太白区まちづくりフォーラム
	太白区中央市民センター	太白区内地域連携ネットワーク会議 他2件
	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1件
泉区	泉区中央市民センター	泉区地域と学校をつなぐ研修会 他5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	総務課	仙台市消防音楽隊「第38回定期演奏会」
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3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、仙台市PTA指導者研修会
	博物館	企画展記念講演会「柳宗悦の『手仕事の日本』をめぐって」 他18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	子ども読書支援パック貸出事業 他21件
	広瀬図書館	親子で楽しむわらべうた 他17件
	宮城野図書館	映画上映会 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	仙台市図書館ブックトーク 他14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22件
	生涯学習支援センター	高校開放講座 他14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1件
ガス局	営業企画課	2018 ガスフェア、料理教室
市立病院	総務課	市民公開講座

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・申込件数等の推移

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
テーマ数（件）	140	135	137
実施件数（件）	98	95	102
受講者数（人）	3,061	2,835	2,685

平成30年度の実施状況

申込手段（単位：件）

区分	件数
FAX	78
窓口持参	14
電子申請サービス	7
郵送	3
合計	102

申込団体（単位：件）

区分	件数
町内会	17
生涯学習グループ	2
老人クラブ	18
障害・高齢者福祉施設	6
社会福祉協議会	5
企業	4
PTA	1
女性団体	3
NPO	1
その他の団体	45
合計	102

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	8
No.2	政宗が残した城 仙台城	6
No.2	救急隊のしごと	6
No.2	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	73	79.3
有意義であった	18	19.6
どちらともいえない	1	1.1
あまり有意義ではなかった	0	0
有意義ではなかった	0	0
未回答	0	0
合計	92	100.0

今後の利用意向	件数	割合
今後も利用したい	92	100.0
利用しない	0	0
どちらともいえない	0	0
未回答	0	0
合計	92	100.0

VI 参 考 資 料

※ 本章の参考資料は、令和元年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、広聴主管課の事務)

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、又は直接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市民の声を処理するため必要があると認めるときは、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、市民の声の処理状況を、一月ごとに市長へ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 06 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。

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	広聴主管者が定める主幹または主査
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	広聴主管者が定める主幹または主査
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	総 務 係 長
水 道 局	総 務 課 長	総 務 係 長
交 通 局	総 務 課 長	総 務 係 長
ガ ス 局	総 務 課 長	総 務 係 長
市 立 病 院	総 務 課 長	総 務 係 長
教 育 委 員 会 事 務 局	総 務 課 長	総 務 係 長
選 挙 管 理 委 員 会 事 務 局	選 挙 管 理 課 長	管 理 係 長
人 事 委 員 会 事 務 局	審 査 給 与 課 長	審 査 給 与 係 長
監 査 事 務 局	監 査 課 長	総 務 係 長
農 業 委 員 会 事 務 局	事 務 課 長	振 興 係 長
議 会 事 務 局	庶 務 課 長	庶 務 係 長
青 葉 区	区 民 生 活 課 長	広 聴 相 談 係 長
宮 城 野 区	区 民 生 活 課 長	広 聴 相 談 係 長
若 林 区	区 民 生 活 課 長	広 聴 相 談 係 長
太 白 区	区 民 生 活 課 長	広 聴 相 談 係 長
泉 区	区 民 生 活 課 長	広 聴 相 談 係 長
宮 城 総 合 支 所	ま ち づ く り 推 進 課 長	地 域 生 活 係 長
秋 保 総 合 支 所	総 務 課 長	地 域 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

令和 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

2500

差出有効期間
2020年6月
30日まで
(切手不要)

980-8783

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」とは、市の基本的な計画、方針、指針等（以下これらを「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を実施しないことができる。

- (1) 実施機関が計画等の策定に緊急を要すると認める場合
- (2) 実施機関が計画等の変更の程度が軽微と認める場合
- (3) 実施機関が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に準じた手続を経て行った報告、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の提出のための期間（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。

第6条 前条の規定による公表及び公募は、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) 市の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、計画等の案及び関連資料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、計画等の案及び関連資料全体については、所管課における閲覧のみとすることができる。

第7条 実施機関は、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、意見公募期間を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。

3 実施機関は、市民から意見を公募する際は、次の各号のいずれかの方法により提出を求めるものとする。この場合、原則として住所及び氏名の記載を求めるものとする。

- (1) 郵便
- (2) ファクシミリ
- (3) 市のホームページ（電子申請システム）
- (4) 電子メール
- (5) その他実施機関が必要と認める方法

(提出された意見の取扱い)

第8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9条 市長は、パブリックコメント手続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、意見公募期間、提出方法、計画等の案の入手方法及び問い合わせ先を記載するものとする。

(その他)

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22年8月1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。

仙台市市民相談のご案内

(平成31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	広聴統計課		TEL 214-6132	

○その他ファックス(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。同一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当たる場合、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回限りでお願いいたします。 ○閉庁日に当たる場合は、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、官庁提出書類作成等 (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) (面接相談は要予約)	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	
		○予約が必要です。前日16時までにTEL214-6150へお問い合わせください。					

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 開発調整課宅地保全係 TEL 214-8450 ○滑動崩落防止施設(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
	軽自動車税 市民税企画課諸税係 TEL 214-8625
	納税相談 (青葉区・泉区) 北徴収課 TEL 214-8152 (宮城野区・若林区・太白区) 南徴収課 TEL 214-8153

【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
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

*：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
認知症に関する電話相談	(公社) 認知症の人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) *
性別による差別などに関する相談	仙台市男女共同参画推進センター(エル・ソーラ仙台) TEL 268-8043 〔相談時間〕9:00~17:00 (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 TEL 268-8301 〔相談時間〕9:00~21:00 (年末年始・休館日を除く)
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) **

* : 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

【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	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 222-7830 / フリーダイヤル 0120-7830-17 (年中無休) ※フリーダイヤルは携帯電話・スマートフォン等からは利用できません 〔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) ※祝日・休館日を除く ○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: 11:00~16:00 (金・土) ** メール: 随時
保育所等の利用に関する相談	各区家庭健康課, 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 265-2455 〔相談時間〕 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室 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
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 または「188 (イヤヤ)」 〔相談時間〕 9:00~18:00 (年末年始・臨時休館日を除く)
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)*
一般労働相談	仙台市労働相談室 (市役所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)	○仙台国際センター交流コーナー 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

*: 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
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
建築士による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 昭和56年5月31日以前に建築した木造住宅(在来軸組工法)の耐震診断・耐震改修工事の方法等について ※詳しくはお問い合わせください
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	(騒音に関する事) 環境対策課推進係 TEL 214-8221 (大気に関する事) " 大気係 TEL 214-8222 (水質に関する事) " 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 〔問い合わせ〕 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 10:00~20:00(火~金) 10:00~18:00(土・日・祝日) ○若林・広瀬・榴岡図書館 10:00~19:00(火~金) 10:00~18:00(土・日・祝日) ○宮城野・太白・泉図書館 10:00~19:00(火~金) 10:00~17:00(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 TEL 375-9911 〔相談〕9:00~16:30 〔休館日〕月曜・祝翌日・年末年始

*: 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

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）又は（予約制）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、詳しくは上記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窓口の所在などの総合的な案内窓口	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・振り込み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2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 http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html

2 人権相談所（仙台北務局）

〔面接相談〕 仙台北務局内（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）

〔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）<http://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上、法務局につながります。）	毎週月～金曜 9：00～17：00

***：祝日等を除く

市民の声 ー平成 30 年度広聴相談事業年報ー

令和元年 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>

この年報は再生紙を使用しています。