

市民の声

令和2年度 広聴相談事業年報

仙台市市民局



目 次

I	広聴相談事業の概要	
1	広聴相談事業のあゆみ	1
2	広聴相談事業の体系	4
3	広聴相談事業一覧	5
4	広聴相談事業受付件数	7
II	「市民の声」	
1	「市民の声」	9
	(1) 市長への手紙	9
	(2) インターネット広聴等	10
	(3) 要望・陳情書	10
	(4) 市政相談(窓口・電話等)	11
2	「市民の声」の事務処理フロー	12
3	「市民の声」の内容区分	13
4	「市民の声」の内容区分毎の受付件数	14
5	「市民の声」内容区分毎の組織別分類、詳細	16
	(1) 提言	17
	(2) 要望	20
	(3) 苦情	27
	(4) 照会	32
	(5) その他	34
6	「市民の声」の傾向と分析	35
III	一般相談、特別相談	
1	一般相談	39
2	特別相談	40
IV	集会広聴	
1	市長とふれあいトーク	43
2	地域懇談会	44
V	その他(調査広聴、市政出前講座)	
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 (パブリックコメント、意識調査、アンケート、意見交換会等)	46
2	市政出前講座	52
3	仙台市総合コールセンター	53
VI	参考資料	
	○ 仙台市市民の声事務取扱要綱	54
	○ 「市長への手紙」用紙と封筒	58
	○ 仙台市パブリックコメント手続きに関する実施要綱	60
	○ 市政出前講座実施要綱	62
	○ 仙台市市民相談のご案内	64

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

Ⅰ 広聴相談事業の概要

1. 広聴相談事業のあゆみ

(1) 広聴業務のスタート

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

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

(2) 市民生活の変化等に対応した相談業務の開始

経済や社会の仕組みが複雑になり、市民生活に生じるさまざまな問題に対して専門的なアドバイス等が求められるようになったため、昭和40年11月に市民課に「市民相談室」を開設し、法律相談を開始した。その後、昭和44年10月に税務相談、昭和47年10月に登記相談の特別相談を開始した。

(3) 国際化への対応 …「通訳サポート電話」

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

(4) 区役所をベースとする広聴相談事業の展開

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

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

(5) きめの細かい広聴業務の展開 …「市政モニター」「市長への手紙」

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

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

平成11年7月には「まちづくり提案箱」を廃止し、郵送による受け付けに切り替え、市民利用施設や地下鉄駅等に「まちづくり提案」のための専用用紙と封筒を備えた提案スタンドを設置した。平成14年11月には、市民から寄せられる意見や要望を生かした市政の取り組みを図るため、仙台市のホームページ上に「広聴」のページを開設した。

(6) 広聴業務体制の充実

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

(7) 「市政出前講座」の実施

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

(8) 「市長あての手紙」制度の実施

平成18年4月に「まちづくり提案」の名称を廃止し、従来の所定様式の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。

(9) 総合コールセンターの設置

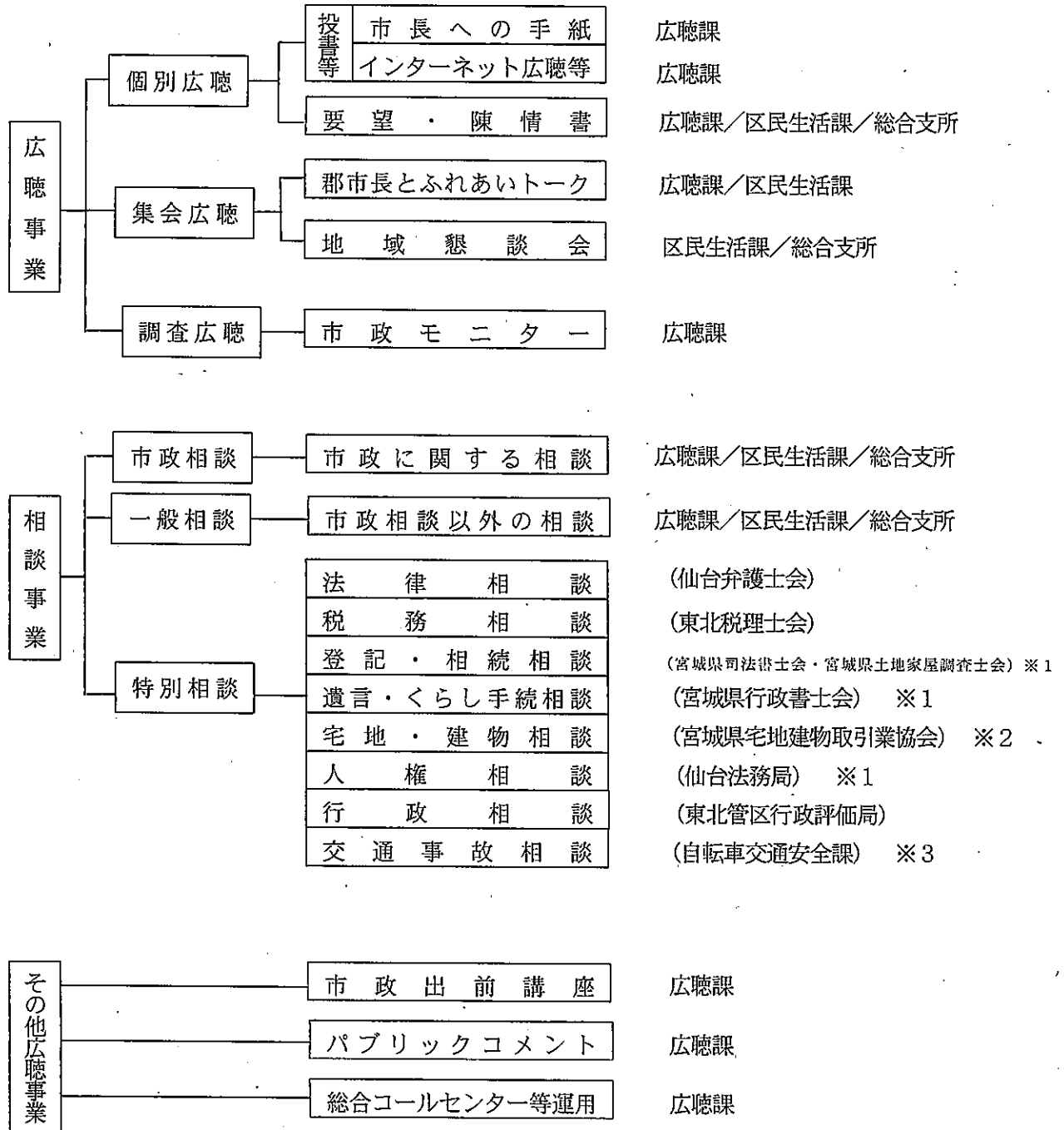
令和2年11月、市政に関するお問い合わせを一元的に受け付けるため「杜の都おしえてコール」を開設し、市民等からのお問い合わせに対応しているほか、専用ホームページにFAQ（市民等から多く寄せられるお問い合わせ及びその回答）を掲載し、市政に関する必要な情報をより手軽に入手できる環境を整えた。

広聴相談事業の変遷

年 月	内 容	年 月	内 容
昭和 33. 10	市民室で広聴業務を開始	平成 7. 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）
34. 4	市民室に広聴箱を設置	7. 4	まちづくり提案箱の郵送受付を開始
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）	7. 6	広聴課にまちづくり提案の専用ファクスを設置
36. 4	市長を囲む懇談会を実施（昭和60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
36. 5	市の施設を見る会を実施（平成18年4月廃止）	9. 3	仙台市ホームページ上で市民の意見の受付開始
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. 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. 4	総務局広報課に広聴係を設置 地域相談員を配置	10. 4	区民モニター制度を開始（平成13年3月廃止） 関係部局に広聴主管者及び主任を設置 広聴相談業務管理システムの開発に着手
44. 10	市民相談室で税理士による税務相談を開始	11. 1	生活環境等パトロールネット事業を開始
45. 5	移動市民相談を開始	11. 2	生活環境等情報ネット事業を開始
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. 3	広聴相談業務管理システム稼働
47. 5	市長室に相談課を新設	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ヵ所でスタート）
47. 7	市政ダイヤル相談専用電話を設置（利用者減により平成30年4月より電話番号の公表を停止）	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. 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. 3	宮城総合支所の交通事故相談を廃止
51. 4	登記相談に行政書士が加わり登記・行政手続相談を開始	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
52. 7	高齢者職業相談室で高齢者職業相談を開始（民生局労働福祉課所管・平成15年3月廃止）	14. 7	市政出前講座事業を開始
59. 4	市長室相談課から市民局相談課に組織変更	14. 10	インターネットアンケートモニターを開始
59. 6	イングリッシュ・ホット・ラインを設置	14. 11	仙台市ホームページ上に広聴のページを開設
60. 4	地域懇談会を開始	18. 4	市民局広聴相談課から企画市民局広聴相談課に組織変更 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（泉区は区民生活課相談係、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）
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（令和3年3月委託終了。健康福祉局社会課所管）
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）
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）	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）
		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
		令和 3. 4	市民局広聴統計課から市民局広聴課に組織変更

2 広聴相談事業の体系

令和3年4月1日現在



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

3 広聴相談事業一覧

(1) 広聴事業

令和3年4月1日現在

区分	名 称	内 容
個別 広聴	市長への手紙	市長への手紙（料金受取人払いの専用封書を区役所や市の施設等277か所に設置）、市長あての封書・はがきとファクス（広聴課に設置「022-213-8181」）で寄せられる市政に関する提言や要望、苦情等を受け付け対応する。
	インターネット広聴等	仙台市ホームページの投稿フォーム等、インターネットを通して寄せられる市政に関する提言や要望、苦情等と、新聞投書欄に掲載された市政に関する提言や要望、苦情等を受け付け対応する。
	要望・陳情書	市長または区長あてに提出された市政に関する要望・陳情書を受け付け対応する。
集会 広聴	～協働がつなく仙台～ 郡市長とふれあいトーク	市長が、市政に関するさまざまな活動に取り組んでいる団体等を直接訪ねて話を聴き、市政運営における課題などの情報を得るとともに、その活動内容を広報することにより、市民活動の活性化につなげる。
	地域懇談会	地区連合町内会の要請により、区長等が町内会の代表者と懇談し、地域の意見や要望を施策に反映させる。
調査 広聴	市政モニター	公募によりモニターを委嘱し、市政の課題等に関するアンケートを実施し、市政運営の基礎として活用する。

(2) 相談事業

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

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

(3) その他広聴事業

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

4 広聴相談事業受付件数 (令和2年度)

(単位:件)

個別 広聴	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
市 長 へ の 手 紙 等	市長への手紙	1,123	1,123	-	-	-	-	-	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	4,610	4,610	-	-	-	-	-	インターネット(Eメール)によるもの 4,602件 新聞投書によるもの 8件	
	要望・陳情書	1,352	106	128	243	184	406	285		
小計	小計	7,085	5,839	1,246	243	184	406	285		
	市政相談	1,384	1,194	190	73	19	58	35	5	来庁相談 160件 電話相談 1,038件 その他 186件
	一般相談	2,843	83	2,760	339	483	380	926	632	来庁相談 908件 電話相談 1,881件 その他 54件
特別 相談	小計	4,227	1,277	2,950	412	502	438	961	637	来庁相談 1,068件 電話相談 2,919件 その他 240件
	法律相談	1,206	-	1,206	456	157	210	149	234	(仙台弁護士会)
	税務相談	216	-	216	66	34	26	39	51	(東北税理士会宮城県支部連合会)
	登記・行政手続相談	287	-	287	66	59	48	43	71	(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	30	-	30	30	-	-	-	-	(宮城県宅地建物取引業協会)
	人権相談	28	-	28	7	8	5	2	6	(仙台人権擁護委員協議会)
	行政相談	25	-	25	1	1	3	4	16	(東北管区行政評価局)
	交通事故相談	92	※	92	91	0	0	1	0	(自賠責交通安全課) ※青葉区は交通事故相談所(本庁1階)で受けた件数。 宮城野区、若林区、太白区、泉区は、巡回相談で受けた件数。
	小計	1,884	-	1,884	717	259	292	238	378	
	合計	13,196	7,116	6,080	1,257	1,004	914	1,605	1,300	

広聴相談事業受付件数の推移

(単位：件・%)

区 分	平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2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
市長への手紙	1,330	78.8	1,009	75.9	1,090	108.0	1,170	107.3	1,123	96.0
インターネット広聴等	1,053	125.5	1,114	105.8	1,573	141.2	2,004	127.4	4,610	230.0
要望・陳情書	1,073	145.4	1,375	128.1	1,519	110.5	1,303	85.8	1,352	103.8
小計	3,456	105.8	3,498	101.2	4,182	119.6	4,477	107.1	7,085	158.3
市政相談	875	111.9	690	78.9	878	127.2	972	110.7	1,384	142.4
一般相談	4,132	75.5	3,725	90.2	3,341	89.7	3,144	94.1	2,843	90.4
小計	5,007	80.0	4,415	88.2	4,219	95.6	4,116	97.6	4,227	102.7
法律相談	1,341	95.1	1,363	101.6	1,334	97.9	1,339	100.4	1,206	90.1
税務相談	259	78.7	295	113.9	305	103.4	336	110.2	216	64.3
登記・行政手続相談	238	95.2	262	110.1	271	103.4	273	100.7	287	105.1
宅地・建物相談	46	100.0	30	65.2	38	126.7	31	81.6	30	96.8
人権相談	52	120.9	43	82.7	57	132.6	35	61.4	28	80.0
行政相談	25	125.0	26	104.0	27	103.8	27	100.0	25	92.6
交通事故相談	272	96.5	231	84.9	243	105.2	154	63.4	92	59.7
小計	2,233	93.8	2,250	100.8	2,275	101.1	2,195	96.5	1,884	85.8
合計	10,696	89.9	10,163	95.0	10,676	105.0	10,788	101.0	13,196	122.3

Ⅱ 「市民の声」

1 「市民の声」

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

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

(1) 市長への手紙

広く市政に関する提言、要望、苦情等を受け付けるため、市役所、区役所、総合支所、市民センター、コミュニティ・センター、地下鉄各駅等に、「市長への手紙」専用用紙・封筒（料金受取人払い）を備えたまちづくり提案スタンドを設置している。（令和3年3月末現在で277か所）

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

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

「市長への手紙」男女別・年代別状況

	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	未記入	合計
男性	4	7	15	26	34	66	86	38	256	532
女性	9	5	15	28	28	25	21	9	75	215
未記入	1		1	1	5	6	1	1	360	376
合計	14	12	31	55	67	97	108	48	691	1,123
割合%	1.2%	1.1%	2.8%	4.9%	6.0%	8.6%	9.6%	4.3%	61.5%	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	37	107	304	428	242	118	49	4	3,321	4,610
割合%	0.8%	2.3%	6.6%	9.3%	5.2%	2.6%	1.1%	0.1%	72.0%	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

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	前年度比
団体数	100	86	91	105.8%
件数	1,519	1,303	1,352	103.8%

(4) 市政相談（窓口・電話等）

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

相談手段毎 年度別受付件数の推移

（単位：件・％）

相談手段	平成31年度		令和元年度		令和2年度	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
窓口来庁	189	142.1	225	119.1	160	71.1
電話	587	118.8	642	109.4	1,038	161.7
その他(手紙・FAX・メール等)	102	161.9	105	102.9	186	177.1
合計	878	127.3	972	110.7	1,384	142.4

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	127	9.2	33	2.4	0	0
電話	672	48.6	358	25.9	8	0.6
その他(手紙・FAX・メール等)	40	2.9	18	1.3	128	9.3
合計	839	60.6	409	29.6	136	9.8

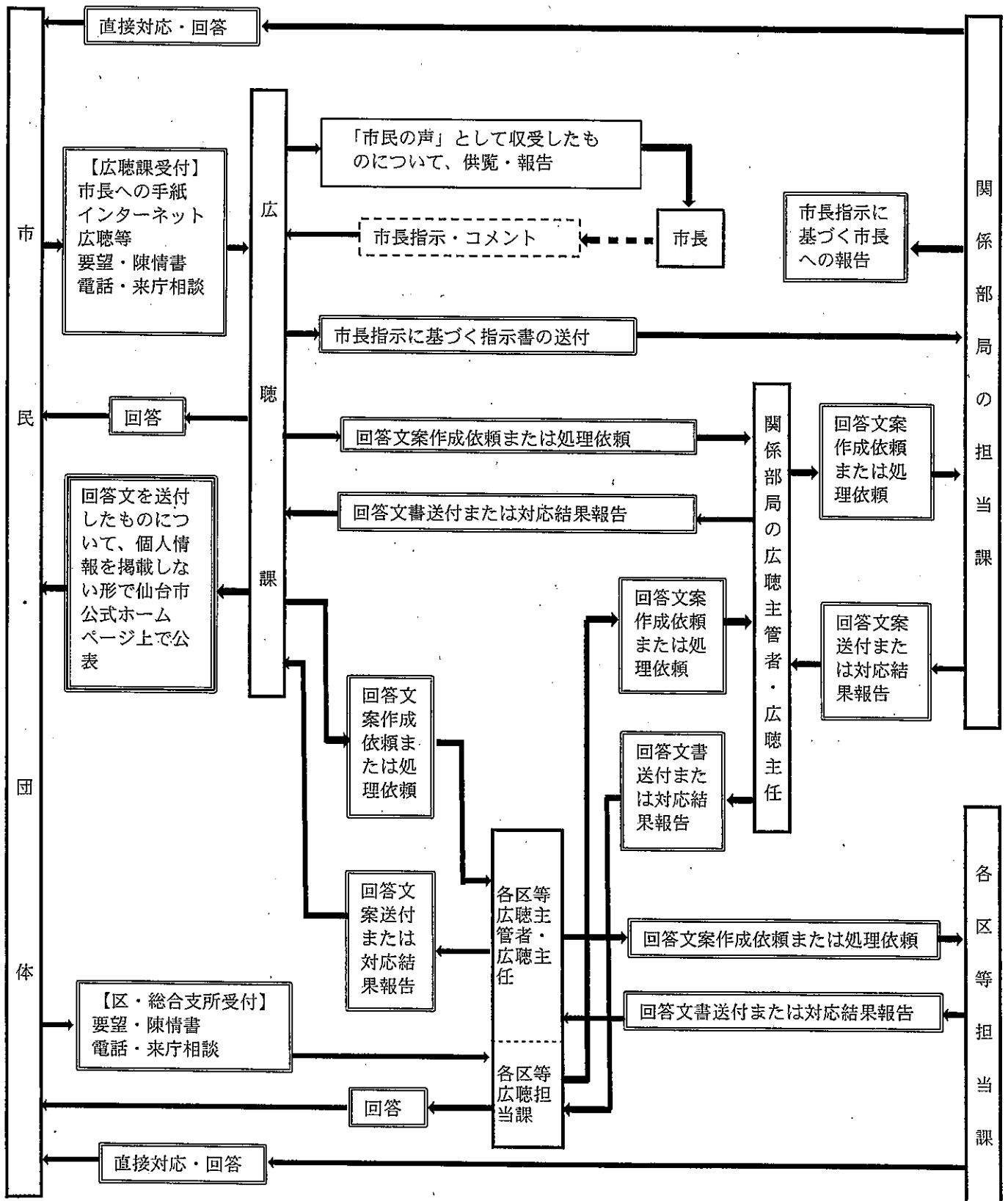
※ 構成比は、全体件数(1,384件)に対する割合

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	14	44	41	13	48
電話	165	331	310	47	187
その他(手紙・FAX・メール等)	23	82	15	23	41
合計	202	457	366	83	276

2 「市民の声」の事務処理フロー



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

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	21 (1.9)	▲15 (58.3)	32 (0.7)	▲10 (74.4)	0 (0.0)	—	202 (14.6)	129 (276.7)	255 (3.0)	103 (167.8)
要望	541 (48.2)	▲90 (85.7)	3,380 (73.3)	2,229 (293.7)	1,352 (100.0)	49 (103.8)	457 (33.0)	158 (152.8)	5,730 (67.7)	2,346 (169.3)
苦情	110 (9.8)	▲115 (48.9)	374 (8.1)	▲256 (57.6)	0 (0.0)	—	366 (26.5)	36 (110.9)	850 (10.0)	▲308 (73.4)
照会	25 (2.2)	▲10 (71.4)	122 (2.7)	40 (148.8)	0 (0.0)	—	83 (6.0)	▲9 (90.2)	230 (2.7)	21 (110.1)
その他	426 (37.9)	183 (175.3)	702 (15.2)	577 (561.6)	0 (0.0)	—	276 (19.9)	98 (155.1)	1,404 (16.6)	858 (257.1)
合計	1,123 (100)	▲47 (96.0)	4,610 (100)	2,606 (230.0)	1,352 (100)	49 (103.8)	1,384 (100)	412 (142.4)	8,469 (100)	3,020 (155.4)

※ 構成比は、各広聴手段での各内容区分件数の割合

※ 増減は、前年度件数との比較（令和2年度－令和元年度）

「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 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度		令和 2 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	339 (7.8)	42 (114.1)	644 (15.4)	305 (190.0)	956 (18.9)	312 (148.5)	152 (2.8)	▲804 (15.9)	255 (3.0)	103 (167.8)
要 望	1,959 (45.2)	383 (124.3)	2,122 (50.7)	161 (108.7)	2,522 (50.4)	400 (118.9)	3,384 (62.1)	862 (134.2)	5,730 (67.7)	2,346 (169.3)
苦 情	1,106 (25.5)	106 (110.6)	857 (20.5)	▲249 (77.5)	960 (20.0)	103 (112.0)	1,158 (21.3)	198 (120.6)	850 (10.0)	▲308 (73.4)
照 会	294 (6.8)	23 (108.5)	158 (3.8)	▲142 (53.7)	178 (3.5)	20 (112.7)	209 (3.8)	31 (117.4)	230 (2.7)	21 (110.0)
そ の 他	633 (14.6)	▲270 (70.1)	405 (9.7)	▲228 (64.3)	444 (8.8)	39 (109.6)	546 (10.0)	102 (123.0)	1,404 (16.6)	858 (257.1)
合 計	4,331 (100)	284 (107.0)	4,188 (100)	▲143 (96.7)	5,060 (100)	872 (120.8)	5,449 (100)	389 (107.7)	8,469 (100)	3,020 (155.4)

※ 構成比は、各年度での各内容区分件数の割合

※ 増減は、前年度件数との比較 (令和 2 年度 - 令和元年度)

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	32	25	259	179	34	24	6	3	23	15	354	246	327.8%
総務局	43	38	122	81	30	▲11	8	▲1	44	24	247	131	212.9%
まちづくり政策局	3	▲6	27	9	4	4	0	▲2	7	3	41	8	124.2%
財政局	11	6	68	▲4	24	▲10	6	2	26	19	135	13	110.7%
市民局	16	6	515	304	128	81	74	35	62	37	795	463	239.5%
健康福祉局	53	46	1,230	891	142	94	40	10	126	78	1,591	1,119	337.1%
子供未来局	2	▲8	216	118	17	▲196	5	0	39	34	279	▲52	84.3%
環境局	4	▲2	95	8	19	2	4	▲12	18	4	140	0	100.0%
経済局	4	3	128	74	16	10	10	8	8	5	166	100	251.5%
文化観光局	16	▲4	113	▲18	18	0	4	▲4	46	31	197	5	102.6%
都市整備局	8	▲4	113	▲57	14	▲16	9	▲1	9	▲1	153	▲79	65.9%
建設局	3	▲10	248	12	36	▲4	5	0	10	4	302	2	100.7%
青葉区役所	4	▲1	249	▲19	75	10	6	▲12	35	11	369	▲11	97.1%
宮城総合支所	0	0	14	▲4	9	0	2	0	5	1	30	▲3	90.9%
宮城野区役所	0	▲1	192	▲62	43	13	10	3	21	8	266	▲39	87.2%
若林区役所	4	2	110	▲93	33	3	6	▲1	29	▲10	182	▲99	64.8%
太白区役所	0	▲3	288	▲39	48	8	2	▲8	13	▲1	351	▲43	89.1%
秋保総合支所	0	0	15	3		0	0	0	0	▲1	15	2	115.4%
泉区役所	2	1	208	▲16	34	13	5	▲3	60	10	309	5	101.6%
会計室	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	3	2	-
消防局	1	1	20	10	10	▲2	1	1	9	▲5	41	5	113.9%
教育局	37	21	1,293	1,029	55	▲313	8	1	575	557	1,968	1,295	292.4%
選挙管理委員会事務局	0	▲3	9	▲8	0	▲7	0	▲4	0	▲1	9	▲23	28.1%
人事委員会事務局	1	1	2	▲3	0	0	0	▲1	1	0	4	▲3	57.1%
監査事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
農業委員会事務局	0	0	0	▲2	0	▲1	0	▲1	0	0	0	▲4	0.0%
議会事務局	2	1	5	1	6	3	1	▲1	2	2	16	6	160.0%
水道局	1	1	22	4	12	2	7	6	6	4	48	17	154.8%
交通局	4	▲1	141	7	28	▲10	8	2	14	▲1	195	▲3	98.5%
ガス局	2	0	9	6	6	4	1	1	2	0	20	11	222.2%
市立病院	1	▲1	5	▲3	4	▲7	1	0	5	▲3	16	▲14	53.3%
その他	1	▲5	11	▲64	5	▲2	1	0	209	34	227	▲37	86.0%
合 計	255	103	5,730	2,346	850	▲308	230	21	1,404	858	8,469	3,020	155.4%
前 年 比	167.8%		169.3%		73.4%		110.0%		257.1%		155.4%		

※ 増減は、前年度件数との比較(令和2年度 - 令和元年度)

令和2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)
危機管理室	危機管理課	32	コロナ対策(事業者への規制・指導・要請(10) 市民への規制・呼びかけ(9) 感染防止対策(5) 緊急事態宣言(3) PCR検査体制(3) 職員感染(1) その他(1))
	小計	32	
総務局	秘書課	9	市長会見(6) 市長ホームページ(1) 市長給与(1) その他(1)
	広報課	5	報道機関連絡調整(2) 広報車(1) 市長会見(1) その他(1)
	人事課	3	人事管理(2) 組織管理(1)
	行政経営課	2	外郭団体・付属機関等(1) その他(1)
	新型コロナウイルス感染症対策調整担当	24	自粛/対策要請(6) GOTOキャンペーン(4) 支援制度周知相談(3) イベント開催規制(2) PCR検査体制(1) 緊急事態宣言(1) 検査証明(1) 職員感染(1) 特別定額給付金(1) その他(4)
	小計	43	
まちづくり	政策調整課	3	広域行政(2) その他(1)
	小計	3	
財政局	財政企画課	1	仙台ふるさと応援寄付(1)
	財政課	1	財政(1)
	財産管理課	1	その他(1)
	庁舎管理課	2	庁舎管理(2)
	本庁舎建替準備室	4	本庁舎建替準備(4)
	税制課	1	コロナ対策(納期延長(1))
	資産税企画課	1	コロナ対策(納期延長(1))
	小計	11	
市民局	地域政策課	3	コロナ対策(施設利用休止(2) 町内会活性化(1))
	広聴統計課	3	市民の声(1) パブリックコメント手続(1) その他(1)
	市民生活課	7	特別定額給付金(5) 歩行禁煙(1) 客引き行為対策(1)
	自転車交通安全課	1	自転車マナー(1)
	市民協働推進課	1	その他(1)
	男女共同参画課	1	男女共同参画(1)
	小計	16	
健康福祉局	総務課	1	保健福祉センター(1)
	新型コロナウイルスワクチン接種推進室	1	ワクチン接種(1)
	保護自立支援課	2	生活保護(1) 対応研修(1)
	精神保健福祉総合センター	2	精神相談・指導(1) 精神保健福祉(1)
	高齢企画課	2	高齢化社会対策(1) 敬老乗車証(1)
	介護事業支援課	1	介護老人保健施設(1)
	地域包括ケア推進課	1	コロナ対策・マスク配布(1)
	保険年金課	2	保険者番号(1) 保険料(1)
	健康政策課	2	急患センター(1) 受動喫煙防止対策(1)
	健康安全課	38	コロナ対策(PCR検査体制(16) 情報公表(8) マスク着用(2) 入院措置(1) 治療法(1) その他(7)) その他(3)
	動物管理センター	1	ペット(1)
	小計	53	
子供未来局	総務課	1	すこやか子育てプラン(1)
	運営支援課	1	新型コロナウイルス対策(1)
	小計	2	
環境局	総務課	1	(株)仙台市環境整備公社(1)
	廃棄物企画課	1	コロナ対策(1)
	家庭ごみ減量課	1	ごみ集積所(1)
	青葉環境事業所	1	ごみ集積所(1)
	小計	4	
経済局	経済企画課	1	コロナ対策(1)
	地域産業支援課	3	コロナ対策(2) GotoEatキャンペーン(1)
	小計	4	

令和2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)
文化観光局	観光課	9	コロナ対策(光のページェント(3) 大規模まつり中止(2)) 誘客施策(2) 観光資源活用(1) その他(1)
	スポーツ振興課	3	スポーツイベント中止(2) 施設休館(1)
	文化振興課	4	音楽ホール(3) 文化施設(1)
	小計	16	
都市整備局	交通政策課	4	地下鉄延伸(2) 仙台駅前周辺対策(1) 路面電車(1)
	地下鉄沿線街まちづくり課	1	荒井駅周辺開発(1)
	建築指導課	2	建築物相談・指導(2)
	開発調整課	1	郊外部土地利用調整(1)
小計	8		
建設局	道路管理課	2	自転車等駐輪場(2)
	公園課	1	公園緑地(1)
小計	3		
青葉区役所	公園課	2	公園施設設置・管理(1) その他(1)
	道路課	2	道路改良(1) 道路照明設置(1)
小計	4		
若林区役所	区民生活課	1	交通安全(1)
	戸籍住民課	1	コロナ感染防止対策(1)
	保護課	2	職員(2)
小計	4		
泉区役所	戸籍住民課	1	コロナ感染防止対策(1)
	管理課	1	コロナ周知広報(1)
小計	2		
消防局	救急課	1	応急手当普及(1)
	小計	1	
教育局	総務課	1	教育委員会(1)
	健康教育課	1	コロナ対策学校行事等(1)
	教職員課	2	コロナ対策(職員感染(1) 学級定員(1))
	教育指導課	18	コロナ対策(学校再開延期(9) 式典延期(4) 校内感染防止対策(2) オンライン授業(1) 学校再開(1) 英会話教育(1))
	高校教育課	1	コロナ対策(部活動(1))
	生涯学習課	9	成人式中止(8) 明治青年大学(1)
	文化財課	1	仙台城史跡(1)
	市民図書館	4	コロナ対策(臨時休館(2) 閲覧スペース(1) 利用者案内(1))
小計	37		
人事委員会事務局	審査給与課	1	給与勧告(1)
	小計	1	
議会事務局	庶務課	2	議員報酬(1) その他(1)
	小計	2	
水道局	総務課	1	周知広報(1)
	小計	1	
交通局	業務課	3	コロナ対策(乗務員感染予防(1) その他(2))
	輸送課	1	停留所(1)
小計	4		
ガス局	民営化推進室	2	民営化(2)
	小計	2	
市立病院	総務課	1	コロナ対策(職員感染(1))
	小計	1	
その他	回答・対応困難	1	その他(1)
	小計	1	
総計		255	

令和2年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【提言】

内容区分	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とする意見	0	0	0	2	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. 施策や制度、業務等に対する批判意見	0	5	0	0	2	8	1	1	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0
3. 新たな施策や制度、業務等の提案意見	3	3	0	4	4	3	1	1	1	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0
4. 現行の施策や制度への取り組みをもっと促進すべきとする意見	20	12	0	0	2	12	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
5. 現行業務に対する改善意見	1	11	0	4	1	9	0	2	2	1	0	2	3	0	0	2	0	0	0
6. 現状の問題点や課題などを指摘して、指導や規制などを行うべきとする意見	7	4	0	0	2	3	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0
7. その他	1	8	3	1	5	17	0	0	0	1	2	0	1	0	0	1	0	0	0
合計	32	43	3	11	16	53	2	4	4	16	8	3	4	0	0	4	0	0	2

内容区分	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とする意見	0	0	21	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	29	11.4%
2. 施策や制度、業務等に対する批判意見	0	0	5	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	29	11.4%
3. 新たな施策や制度、業務等の提案意見	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	30	11.8%
4. 現行の施策や制度への取り組みをもっと促進すべきとする意見	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	19.2%
5. 現行業務に対する改善意見	0	1	6	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	47	18.4%
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とする意見	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	9.4%
7. その他	0	0	2	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	47	18.4%
合計	0	1	37	0	1	0	0	2	1	4	2	1	1	255	

令和2年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要望

担当局／課		件数	内容分類 (件数)
危機管理室	危機管理課	194	新型コロナウイルス感染症対策(189) 被災地支援(2) 国民保護(1) 緊急速報メール(1) その他(1)
	防災計画課	37	避難所(13) 防災に係る企画及び調整(10) 地域防災計画(5) 意識啓発(1) 防災システム(1) その他(7)
	減災推進課	27	地域防災リーダー(5) ハザードマップ(3) 総合防災訓練(2) 情報伝達(2) その他(15)
	小 計	258	
総務局	秘書課	20	市長の政治姿勢、服装、その他(20)
	広報課	34	市政だより(12) 政策広報(10) ホームページ(3) 市長記者会見(2) その他(7)
	庶務課	10	自衛隊(6) 市議会(1) その他(3)
	新型コロナウイルス感染症対策調整担当	14	新型コロナウイルス感染症対策(14)
	文書法制課	1	公文書(1)
	行政経営課	2	業務改善(1) 行政改革(1)
	人事課	37	人事管理(28) 組織管理(2) 任免・懲戒(2) コンプライアンス(2) その他(3)
	労務課	1	職員給与・手当(1)
	厚生課	2	福利厚生(1) 安全衛生(1)
	職員互助会	1	互助会(1)
小 計	122		
まちづくり政策局	防災環境都市・復興復興室	4	メモリアル事業(1) 震災復興計画(1) その他(2)
	政策調整課	8	広域行政(2) その他(6)
	政策企画課	5	総合計画(3) 地方分権(1) その他(1)
	プロジェクト推進課	2	特区(1) スーパーシティ計画(1)
	ICT推進課	5	社会保障・税番号制度(2) その他(3)
	情報システム課	3	内部系システム(3)
小 計	27		
財政局	財政企画課	5	仙台ふるさと応援寄附(3) 施設等の命名権(1) その他(1)
	財政課	6	財政(3) その他(3)
	契約課	3	入札制度(2) 工事契約(1)
	財産管理課	4	地籍調査(2) 公有財産(1) 土地評価(1)
	庁舎管理課	12	庁舎管理(11) その他(1)
	本庁舎建替準備室	6	本庁舎建替準備(6)
	税制課	10	税制(7) その他(3)
	市民税企画課	5	軽自動車税(2) 市県民税(2) その他(1)
	市民税課	5	市民税(4) 職員(1)
	資産税企画課	2	固定資産税・都市計画税(1) 建物被害認定調査(1)
	徴収対策課	1	徴収・滞納処分(1)
	北徴収課	1	徴収・滞納処分(青葉・泉区)(1)
	南徴収課	1	徴収・滞納処分(宮城野・若林・太白区)(1)
	北固定資産税課	3	固定資産税(青葉・泉区)(3)
	収納管理課	4	市税納付・還付(4)
	小 計	68	
	市民局	区政課	9
戸籍住民課		25	個人番号カード(9) 住民基本台帳(4) 窓口サービス(3) 住居表示(2) 戸籍(2) 印鑑登録(1) その他(4)
地域政策課		76	自治組織・自治活動振興総括(28) 区文化センター・市民センター(22) 町内会活動支援(11) コミュニティセンター(4) 地域施設等財産管理(2) その他(9)
広聴統計課		86	市民の声(51) 委託統計調査(22) コールセンター(4) 統計調査員確保対策(2) 市政出前講座(1) 市勢統計(1) その他(5)
市民協働推進課		2	特定非営利活動法人(2)
市民生活課		297	特別定額給付金(243) 客引き行為対策(13) 防犯(11) 安全安心の街づくり(6) 歩行喫煙(5) 労働相談・労働問題(4) その他(15)
自転車交通安全課		10	交通安全(4) 自転車マナー(3) 自転車条例(1) 自転車通行帯(1) その他(1)
男女共同参画課		8	パートナーシップ制度(3) 男女共同参画(2) (公財)せんだい男女共同参画財団(1) その他(2)
消費生活センター		2	消費生活相談(1) その他(1)
小 計	515		

令和2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	11	社会福祉法人(2) その他(9)
新型コロナウイルスワクチン接種推進室	8	新型コロナウイルスワクチン接種(8)
社会課	16	(社福) 仙台社会福祉協議会(6) 災害援護(2) 社会福祉(1) 地域保健福祉計画(1) ひとにやさしいまちづくり事業(1) その他(5)
保護自立支援課	27	生活保護(13) 生活困窮者の自立支援(7) 野外生活者(1) 応対研修(1) その他(5)
障害企画課	20	交通費助成(6) 心身障害者医療費助成(4) 障害者社会参画(4) 障害者就労促進(2) (財) 仙台市身体障害者福祉協会(1) その他(3)
障害者支援課	17	障害者福祉センター(5) 精神保健福祉(3) 介護給付・訓練給付(1) 障害者在宅保健福祉(1) その他(7)
障害者総合支援センター	2	難病対策(1) その他(1)
精神保健福祉総合センター	7	精神相談・指導(3) 精神保健福祉(2) 自立支援医療(1) その他(1)
北部発達相談支援センター	4	地域ケア(1) その他(3)
南部発達相談支援センター	1	成人支援(1)
高齢企画課	24	高齢化社会対策(8) 敬老乗車証(4) 老人福祉センター(3) シルバーセンター(2) 介護老人保健施設(1) 老人クラブ助成(1) その他(5)
地域包括ケア推進課	4	地域包括ケアシステム(2) 認知症対策推進(1) 介護予防推進(1)
介護事業支援課	17	介護老人保健施設(7) 居宅生活支援(2) 老人福祉施設(2) 有料老人ホーム(1) 施設運営指導監査(1) その他(4)
保険年金課	24	国民健康保険(14) 高齢者医療(5) 国民年金(2) 徴収・滞納処分(1) その他(2)
介護保険課	11	介護保険(9) その他(2)
保健管理課	10	墓地・墓園(8) その他(2)
健康政策課	45	地域医療(15) 受動喫煙防止対策(9) 健康診査(7) 健康増進(2) 急患センター(1) 救急医療(1) 食育推進(1) その他(9)
健康安全課	956	新型コロナウイルス感染症対策(915) 予防接種(18) 医務(8) 医療相談(2) その他(13)
生活衛生課	7	生活衛生(3) 食品衛生(2) 住宅宿泊事業(1) その他(1)
動物管理センター	20	野良猫対策(9) 動物適正飼養(3) 予防接種(2) 動物愛護(1) 犬猫引取(1) 狂犬病予防(1) ペットマナー(1) ペット規制(1) その他(1)
小 計	1,231	
子供未来局		
いじめ対策推進室	3	いじめ対策(3)
総務課	5	すこやか子育てプラン(2) 仕事と家庭の両立支援(2) その他(1)
子供家庭支援課	18	ひとり親家庭(15) 子どもの貧困対策(2) その他(1)
子供保健福祉課	52	児童手当(19) 母子保健(16) 児童扶養手当(7) 医療費助成(5) その他(5)
児童クラブ事業推進課	23	児童館・児童センター(21) 職員(2)
子供相談支援センター	2	その他(2)
運営支援課	89	保育所運営(73) 市立保育所(7) 認可外保育施設(5) 保育所運営指導(2) その他(2)
環境整備課	5	市立保育所建替(1) 一時預かり(1) 休日保育(1) その他(2)
認定給付課	17	保育所入所基準(7) 保育料(5) 施設助成(1) 私立幼稚園(1) 幼稚園運営指導(1) その他(2)
相談指導課	2	児童虐待(2)
小 計	216	
環境局		
環境企画課	8	地球温暖化対策(7) その他(1)
環境共生課	5	鳥獣保護(4) その他(1)
環境対策課	12	騒音・振動(8) 公害防止対策(2) 大気汚染等(1) 土壌汚染(1)
廃棄物企画課	7	廃棄物処理計画(3) 3R推進(1) 環境事業所(1) その他(2)
家庭ごみ減量課	42	家庭ごみ収集(9) ごみ集積所(8) 一般廃棄物(7) 家庭ごみ指定袋(6) 3R活動推進(3) リサイクル(2) 粗大ごみ(1) その他(6)
事業ごみ減量課	9	事業ごみ収集(5) 産廃適正処理(1) ごみ不法投棄(1) その他(2)
宮城野環境事業所	3	ごみ集積所(3)
若林環境事業所	1	ごみ集積所(1)
太白環境事業所	4	ごみの分別等の適正処理に関する指導(3) ごみ集積所(1)
環境・施設課	4	一般廃棄物焼却施設(2) 松森工場内市民利用施設(2)
小 計	95	

(2) 要望

担当局／課		件数	内容分類（件数）
経済局	経済企画課	5	その他(5)
	地域産業支援課	85	休業要請にかかる協力金(38) 中小企業支援(15) 商店街振興(7) 雇用対策(1) 商工団体(1) 中小企業活性化センター(1) その他(22)
	産業振興課	5	製造業振興(1) その他(4)
	企業立地課	1	その他(1)
	農政企画課	1	(財)仙台市農業園芸振興協会(1)
	農業振興課	8	農作物有害鳥獣対策(4) その他(4)
	農林土木課	21	農業用施設(14) 農業農村整備事業(2) その他(5)
	市場・管理課	2	施設維持管理(1) その他(1)
	小 計	128	
文化観光局	交流企画課	7	交流人口拡大(5) 外国人留学生支援(1) その他(1)
	観光課	31	光のページェント(16) 大規模なまつり(5) 誘客施策(4) 観光資源活用(3) その他(3)
	誘客戦略推進課	3	国際センター(2) インバウンド推進(1)
	スポーツ振興課	49	スポーツ施設(20) プロスポーツ振興(13) スポーツイベント(5) スポーツ振興事業団(3) 東京2020オリンピック(1) その他(7)
	文化振興課	23	音楽ホール(13) 芸術イベント(3) 文化施設(1) 仙台フィルハーモニー管弦楽団(1) ジュニアオーケストラ(1) 晩翠草堂(1) その他(3)
小 計	113		
都市整備局	都市整備・総務課	1	市営駐車場(1)
	都市計画課	1	都市計画(1)
	都市景観課	1	景観(1)
	交通政策課	12	交通政策(6) 地下鉄延伸(3) タクシー誘導(1) 渋滞対策(1) その他(1)
	公共交通推進課	32	公共交通(23) 地域交通(3) その他(6)
	地下鉄沿線まちづくり課	3	地下鉄沿線まちづくり(3)
	都心まちづくり課	3	都心区域(3)
	蒲生北部整備課	3	蒲生北部整備(3)
	市営住宅管理課	39	維持・管理(16) 家賃・入退去(7) その他(16)
	住宅政策課	2	特定・高齢者優良賃貸住宅(1) その他(1)
	建築指導課	4	建築物相談・指導(3) ブロック除去(1)
	開発調整課	10	開発行為等・宅地造成(3) 宅地保全指導(3) 宅地災害防止(2) 宅地復旧事業(1) その他(1)
	小 計	111	
建設局	道路計画課	23	道路整備計画(6) 道路の新設・改築(6) その他(11)
	道路管理課	13	自転車等駐輪場(11) 道路管理(1) その他(1)
	道路保全課	7	道路橋梁の維持修繕(3) 除雪・凍結防止(3) その他(1)
	北道路建設課	1	青葉・宮城野・泉区の道路の新設・改築(1)
	南道路建設課	10	若林・太白区の道路の新設・改築(10)
	百年の杜推進課	4	百年の杜づくり(1) 保存樹木(1) 緑地保全(1) その他(1)
	公園課	24	公園緑地(12) 七北田公園(4) 都市公園(3) 街路樹維持管理(1) その他(4)
	河川課	48	広瀬川創生・保全(14) 河川管理(13) 河川整備・改修・維持(6) その他(15)
	下水道計画課	13	下水道事業企画・調査・計画策定(13)
	業務課	3	排水設備(1) その他(2)
	下水道調整課	28	管路施設維持管理(16) 浄化センター・ポンプ場等(2) 管きよ調査(1) 管路施設災害、事故(1) その他(8)
	管路建設課	3	管きよ新設工事設計・監督(3)
	下水道北管理センター	8	青葉・泉区の管きよ修繕(6) その他(2)
	下水道南管理センター	52	宮城野・若林・太白区の管きよ修繕(46) その他(6)
	設備管理センター	1	施設維持管理(1)
	八木山動物公園	10	飼育・展示(5) 施設維持管理(4) 来園者(1)
	小 計	248	

令和2年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要望

担当局/課	件数	内容分類 (件数)
青葉区役所	総務課	9 庁舎管理(5) 職員(3) 統計調査(1)
	戸籍住民課	4 個人番号カード(3) 職員(1)
	税務会計課	2 市税証明(2)
	まちづくり推進課	11 戦災復興記念館(3) 地域活動(2) 地域利用施設(1) 住民自治組織(1) 地域振興(1) 市民会館(1) その他(2)
	区民生活課	31 交通安全(25) 広聴(3) 空家対策(2) 市民相談(1)
	保育給付課	1 職員(1)
	障害高齢課	3 身体障害者福祉(2) 精神保健福祉(1)
	保護第一課	5 生活保護(4) 職員(1)
	保護第二課	2 生活保護(2)
	保険年金課	2 国民健康保険(1) その他(1)
	衛生課	1 食品衛生(1)
	公園課	88 公園施設設置・管理(68) 街路樹維持管理(7) 公園緑地パトロール(1) 公共物管理(1) 有料公園施設(1) その他(10)
	道路課	90 道路・橋梁維持修繕(42) 生活道路・通学路整備(11) 道路照明灯設置(9) 道路占有許可(4) 交通安全施設整備(3) 除雪・凍結防止(3) 違法占用物件・不法投棄物撤去(2) 道路・橋梁新設改築(1) その他(15)
小計	249	
宮城総合支所	総務課	1 その他(1)
	まちづくり推進課	3 交通安全(1) 地域振興(1) その他(1)
	公園課	3 公園施設設置・管理(2) その他(1)
	道路課	7 道路・橋梁維持修繕(3) 道路照明灯設置(2) 生活道路・通学路整備(1) その他(1)
小計	14	
宮城野区役所	総務課	3 庁舎管理(3)
	戸籍住民課	1 個人番号カード(1)
	税務会計課	2 市税収納(2)
	まちづくり推進課	14 地域利用施設(1) 住民自治組織(1) その他(12)
	区民生活課	33 交通安全(11) 空家対策(2) 防犯対策(2) 市民相談(1) その他(17)
	宮城野区中央市民センター	5 区内市民センター(5)
	管理課	1 その他(1)
	家庭健康課	3 母子保健(1) その他(2)
	障害高齢課	2 身体障害者福祉(2)
	保護課	5 生活保護(5)
	衛生課	1 食品衛生(1)
	公園課	31 公園施設設置・管理(13) 公共物管理(1) 農業水利施設(1) 不法投棄物撤去(1) その他(15)
	道路課	91 道路・橋梁維持修繕(78) 生活道路・通学路整備(9) 交通安全施設整備(2) その他(2)
	小計	192
若林区役所	総務課	5 庁舎管理(3) その他(2)
	まちづくり推進課	4 地域利用施設(2) 区文化センター(1) その他(1)
	区民生活課	28 交通安全(25) 空家対策(2) 防犯対策(1)
	戸籍住民課	3 個人番号カード(2) 住民登録(1)
	若林区中央市民センター	7 区内市民センター(7)
	管理課	1 その他(1)
	家庭健康課	1 市民健康診査(1)
	保育給付課	1 保育所入所(1)
	障害高齢課	3 精神保健福祉(1) その他(2)
	保護課	4 生活保護(4)
	公園課	16 公園施設設置・管理(11) 街路樹維持管理(1) 公共施設緑化(1) その他(3)
	道路課	35 道路・橋梁維持修繕(13) 生活道路・通学路整備(8) 交通安全施設整備(5) 道路照明灯設置(3) 市道路線認定(2) 道路・橋梁新設改築(2) その他(2)
	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	110

令和2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)
太白区役所	総務課	9 庁舎管理 (4) 統計調査 (3) 選挙 (1) 職員 (1)
	戸籍住民課	3 個人番号カード (2) 住民登録 (1)
	まちづくり推進課	6 地域振興 (2) 地域利用施設 (2) 住民自治組織 (1) その他 (1)
	区民生活課	33 交通安全 (28) 空家対策 (2) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲 (1) 防災・災害 (1) その他 (1)
	太白区中央市民センター	2 区内市民センター (2)
	家庭健康課	2 市民健康診査 (1) その他 (1)
	保育給付課	1 保育所入所 (1)
	障害高齢課	4 職員 (2) 精神保健福祉 (1) 高齢者総合相談 (1)
	介護保険課	1 介護保険 (1)
	保護課	2 生活保護 (2)
	保険年金課	2 国民健康保険 (2)
	衛生課	4 宅地空地除草 (2) ねずみ・害虫駆除指導 (1) 環境衛生 (1)
	公園課	67 公園施設設置・管理 (38) 街路樹維持管理 (19) 公共物管理 (8) 公共施設緑化 (1) 有料公園施設 (1)
	道路課	154 道路・橋梁維持修繕 (51) 道路・橋梁新設改築 (39) 道路照明灯設置 (23) 交通安全施設整備 (20) 生活道路・通学路整備 (14) 除雪・凍結防止 (1) 道路境界確認 (1) その他 (5)
小計	290	
秋保総合支所	建設課	15 道路・橋梁維持修繕 (14) 道路照明灯設置 (1)
小計	15	
泉区役所	総務課	7 庁舎管理 (6) 選挙 (1)
	まちづくり推進課	8 住民自治組織 (5) 泉ヶ岳 (2) 地域利用施設 (1)
	区民生活課	24 交通安全 (17) 空家対策 (4) 市民相談 (1) 広聴 (1) その他 (1)
	戸籍住民課	2 戸籍 (1) 個人番号カード (1)
	管理課	2 その他 (2)
	家庭健康課	1 市民健康診査 (1)
	介護保険課	1 介護保険 (1)
	保護課	4 生活保護 (4)
	公園課	43 公園施設設置・管理 (29) 街路樹維持管理 (8) 公共施設緑化 (2) 公共物管理 (2) 公園緑地パトロール (1) 農業水利施設 (1)
道路課	116 道路・橋梁維持修繕 (82) 道路・橋梁新設改築 (13) 生活道路・通学路整備 (12) 交通安全施設整備 (4) 道路照明灯設置 (2) 除雪・凍結防止 (3)	
小計	208	
会計室	会計課	3 会計 (1) その他 (2)
小計	3	
消防局	総務課	7 消防総務 (3) 職員 (2) その他 (2)
	管理課	2 庁舎管理 (2)
	予防課	3 火災予防 (1) 火災調査 (1) その他 (1)
	警防課	1 消防水利 (1)
	救急課	3 救急救助 (1) その他 (2)
	宮城野消防署	1 その他 (1)
	太白消防署	2 その他 (2)
	泉消防署	1 その他 (1)
小計	20	

令和2年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要望

担当局／課		件数	内容分類 (件数)
教育局	総務課	1	教育総務 (1)
	学事課	14	就学援助 (6) 通学路 (1) 私学助成 (1) 就学 (1) 授業料 (1) その他 (4)
	学校施設課	36	施設維持修繕 (30) 建設・設計 (2) その他 (4)
	健康教育課	36	学校給食 (10) 中総体 (3) 部活動 (3) 学校体育 (1) 健康診断 (1) その他 (18)
	給食センター	1	その他 (1)
	教育指導課	939	学校行事 (842) 式典 (60) 教育指導 (17) 教育課程 (4) 教科書・教材 (3) 情報化 (3) その他 (10)
	学びの連携推進室	2	子ども体験プラザ (1) その他 (1)
	高校教育課	2	教育指導・教育課程 (2)
	人事課	2	職員人事 (2)
	教職員課	23	教職員人事 (11) 教職員服務 (7) 教職員任用 (1) 任免・懲戒 (1) その他 (3)
	教育相談課	14	いじめ不登校 (7) 教育相談 (2) 学校防犯 (2) スクールカウンセラー (1) 生徒指導 (1) 適応指導センター (1)
	特別支援教育課	6	特別支援教育 (6)
	生涯学習課	109	成人式 (96) 学校施設開放 (5) せんだいメディアテーク (4) その他 (4)
	文化財課	13	仙台城史跡 (4) 文化財保護 (2) 歴史民俗資料館 (1) その他 (6)
	博物館	4	施設・設備 (1) 市史編纂 (1) その他 (2)
	科学館	1	その他 (1)
	市民図書館	61	館内・館外奉仕 (19) 施設・設備 (12) 図書資料等 (5) 若林図書館 (2) その他 (23)
	泉図書館	8	施設・設備 (5) 館内・館外奉仕 (2) 図書資料等 (1)
	宮城野図書館	12	施設・整備 (5) 奉仕・整理 (4) その他 (3)
	太白図書館	6	奉仕・整理 (5) 施設・整備 (1)
生涯学習支援センター	3	施設・設備 (2) その他 (1)	
小 計		1,293	
選挙管理委員会	選挙管理課	9	選挙公報・啓発 (2) 投票所 (2) 不在者投票 (2) その他 (3)
事務局	小 計	9	
人事委員会	審査給与課	1	給与勧告 (1)
	任用課	1	競争試験及び選考 (1)
事務局	小 計	2	
議会事務局	庶務課	4	議員報酬等 (2) 議員 (1) その他 (1)
	議事課	1	その他 (1)
	小 計	5	
水道局	総務課	4	水道総務 (2) その他 (2)
	経営企画課	9	経営企画 (4) 民営化 (4) その他 (1)
	営業課	7	水道料金 (7)
	計画課	1	受水・配水計画 (1)
	南管路整備課	1	配水管整備工事等 (若林区・太白区・宮城野区の一部) (1)
小 計		22	
交通局	総務課	2	交通総務 (1) その他 (1)
	経営企画課	8	運賃等 (3) 案内表示 (2) 車体広告 (1) その他 (2)
	業務課	28	利用者対応 (15) 乗務員指導 (4) 運賃等 (1) 事故対策 (1) その他 (7)
	輸送課	60	運行計画 (27) 停留所 (15) バス活性化 (3) その他 (15)
	整備課	5	車両整備 (3) 車両管理 (2)
	長町営業所	1	職員 (1)
	営業課	12	利用者対応 (9) 乗車券 (1) その他 (2)
	駅務サービス課	14	駅業務 (5) 駅務職員指導 (4) 案内表示 (2) 駅施設・管理 (2) その他 (1)
	運転課	2	運転計画 (1) 運行管理 (1)
	施設課	8	駅・建築物・関連設備及び建築物付帯設備 (6) その他 (2)
	富沢管理事務所	1	その他 (1)
	小 計		141

令和2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）
ガス局	総務課	2	職員服務(2)
	経営企画課	1	料金調整制度(1)
	民営化推進室	5	民営化(5)
	工事サービス課	1	装置工事(1)
	小計	9	
市立病院	経営医事課	2	医事業務(2)
	医療安全管理課	2	事故防止対策(1) 院内感染(1)
	総合サポートセンター	1	入退院・紹介患者(1)
	小計	5	
その他	回答・対応困難	11	
	小計	11	
		5,730	

令和2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)
危機管理室	危機管理課	30	新型コロナウイルス感染症対策 (29) 危機管理 (1)
	防災計画課	2	防災計画 (2)
	減災推進課	2	防災啓発 (1) 地域等説明会 (1)
	小 計	34	
総務局	秘書課	9	記者会見 (6) 儀式・交際 (1) 報酬 (1) その他 (1)
	広報課	7	政策広報 (6) 市民広報 (1)
	文書法制課	2	職員 (1) その他 (1)
	行政経営課	2	コンプライアンス (2)
	人事課	10	人事管理 (8) 職員服務 (1) 任免・懲戒 (1)
	小 計	30	
まちづくり 政策局	防災環境都市・震災復興室	1	震災メモリアル事業 (1)
	政策調整課	1	広域行政 (1)
	ICT推進課	2	個人番号カード (1) 職員 (1)
	小 計	4	
財政局	財政企画課	1	職員 (1)
	庁舎管理課	10	電話交換 (5) 庁舎管理 (4) 車両管理 (1)
	本庁舎建替準備室	2	本庁舎建替準備 (2)
	市民税課	4	市県民税 (2) 職員 (2)
	徴収対策課	1	納税相談 (1)
	北徴収課	3	徴収・滞納処分 (3)
	南徴収課	3	納税相談 (2) 徴収・滞納処分 (1)
	小 計	24	
	市民局	戸籍住民課	11
地域政策課		4	市民センター (3) 自治組織・自治活動振興総括 (1)
広聴統計課		27	市民の声 (15) 特別相談 (5) コールセンター (4) 統計調査 (3)
市民生活課		77	特別定額給付金 (73) 客引き行為対策 (4)
自転車交通安全課		3	自転車マナー (2) 交通安全 (1)
男女共同参画課		2	男女共同参画 (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	職員 (3) 消費生活相談 (1)
小 計		128	
健康福祉局		総務課	2
	新型コロナウイルス ワクチン接種推進室	1	ワクチン接種 (1)
	社会課	6	(社福) 仙台市社会福祉協議会 (4) 生活再建支援金 (2)
	保護自立支援課	3	生活保護 (2) 生活困窮者自立支援 (1)
	障害企画課	5	障害者社会参画 (3) 心身障害者医療費助成 (1) 障害者就労支援 (1)
	障害者支援課	2	介護給付・訓練給付 (1) その他 (1)
	南部発達相談支援センター	2	成人支援 (2)
	高齢企画課	6	(公社) 仙台市シルバー人材センター (5) 老人福祉施設 (1)
	介護事業支援課	3	介護事業 (2) 施設指導 (1)
	保険年金課	6	徴収・滞納処分 (3) 国民健康保険 (2) 国民年金 (1)
	介護保険課	1	介護保険 (1)
	保健管理課	4	墓地・墓園 (2) 新型コロナウイルス感染症対策 (2)
	健康政策課	3	健康診査 (1) 急患センター (1) 受動喫煙防止対策 (1)
	健康安全課	91	新型コロナウイルス感染症対策 (83) 予防接種 (4) 職員 (2) 医療相談 (1) その他 (1)
	動物管理センター	7	適正飼養 (3) 狂犬病予防 (1) 犬猫引取 (1) 職員 (1) その他 (1)
	小 計	142	
子供未来局	子供家庭支援課	1	婦人保護 (1)
	子供保健福祉課	6	児童手当 (3) 児童扶養手当 (1) 医療費助成 (1) 母子保健 (1)
	児童クラブ事業推進課	2	児童館・児童センター (2)
	運営支援課	2	保育所運営 (1) 保育施設指導 (1)
	相談指導課	6	児童虐待 (4) その他 (2)
	小 計	17	

令和2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)
環境局	廃棄物企画課	2	一般廃棄物(1) ペット斎場(1)
	家庭ごみ減量課	9	家庭ごみ収集(4) 粗大ごみ(3) 環境美化(1) 職員(1)
	事業ごみ減量課	1	廃棄物適正処理(1)
	宮城野環境事業所	1	臨時ごみ収集(1)
	若林環境事業所	3	臨時ごみ収集(1) ごみ集積所(1) 職員(1)
	太白環境事業所	1	ごみ集積所(1)
	泉環境事業所	2	臨時ごみ収集(1) ごみの分別(1)
小 計		19	
経済局	経済企画課	1	産業振興(1)
	地域産業支援課	15	休業要請に係る協力金(7) 中小企業支援(4) 商店街振興(4)
小 計		16	
文化観光局	交流企画課	2	外国人住民(2)
	観光課	5	光のページェント(3) 観光資源活用(1) 大規模なまつり(1)
	スポーツ振興課	11	スポーツ施設(5) スポーツイベント(4) プロスポーツ振興(1) 仙台市スポーツ振興事業団(1)
小 計		18	
都市整備局	交通政策課	2	交通政策(2)
	都心まちづくり課	2	都心区域(1) その他(1)
	市営住宅管理課	7	維持・管理(4) 家賃・入退去(3)
	開発調整課	3	開発行為等・宅地造成(1) 宅地保全指導(1) 職員(1)
小 計		14	
建設局	道路管理課	10	自転車等駐輪場(10)
	道路保全課	3	除雪・凍結防止(2) 道路・橋梁の維持修繕(1)
	北道路建設課	1	職員(1)
	百年の杜推進課	2	(公財) 仙台市公園緑地協会(1) 職員(1)
	公園課	4	七北田公園(3) 公園緑地(1)
	河川課	5	広瀬川創生・保全(4) 河川管理(1)
	下水道計画課	1	下水道事業企画, 調査, 計画策定(1)
	下水道調整課	8	職員(4) 管路施設維持管理(3) 浄化槽(1)
	下水道南管理センター	1	管きよ修繕(1)
	設備管理センター	1	職員(1)
小 計		36	
青葉区役所	総務課	5	庁舎管理(2) 統計調査(2) 職員(1)
	戸籍住民課	18	住民登録(6) 個人番号カード(5) 職員(4) 戸籍(1) 証明書の交付(1) その他(1)
	税務会計課	2	職員(2)
	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) 広聴(1)
	管理課	2	新型コロナウイルス感染症対策(1) 職員(1)
	障害高齢課	3	措置入院(1) 精神保健福祉(1) 新型コロナウイルス感染症対策(1)
	介護保険課	4	職員(3) 介護保険(1)
	保護第一課	5	生活保護(5)
	保護第二課	4	生活保護(4)
	保険年金課	5	国民健康保険(4) 職員(1)
	衛生課	2	食品衛生(1) ねずみ・害虫駆除指導(1)
	公園課	19	公園施設設置・管理(15) 街路樹維持管理(2) 公共施設緑化(1) 職員(1)
	道路課	3	道路・橋梁維持修繕(2) 職員(1)
小 計		75	
宮城総合支所	総務課	4	庁舎管理(2) 統計調査(1) 職員(1)
	まちづくり推進課	1	鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(1)
	税務住民課	1	個人番号カード(1)
	管理課	1	生活保護(1)
	保健福祉課	1	母子保健(1)
	道路課	1	生活道路・通学路整備(1)
小 計		9	

令和2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	4 庁舎管理(3) 職員(1)	
	戸籍住民課	4 個人番号カード(3) 印鑑登録(1)	
	まちづくり推進課	1 地域活動(1)	
	区民生活課	1 防犯対策(1)	
	管理課	6 民生・児童委員(4) 戦傷病者弔慰金(2)	
	家庭健康課	2 要保護児童対策(2)	
	障害高齢課	5 知的障害者保健福祉(5)	
	保護課	14 生活保護(12) 職員(2)	
	保険年金課	1 医療費助成(1)	
	公園課	2 公園施設設置・管理(2)	
	道路課	2 違法占用物件・不法投棄物撤去(1) 職員(1)	
	街並み形成課	1 建築確認(1)	
	小計	43	
若林区役所	総務課	12 庁舎管理(6) 職員(4) 統計調査(1) その他(1)	
	まちづくり推進課	3 職員(2) 住民自治組織(1)	
	区民生活課	2 特別相談(1) その他(1)	
	戸籍住民課	4 個人番号カード(2) 住民登録(1) 戸籍(1)	
	若林区中央市民センター	2 区内市民センター(1) その他(1)	
	家庭健康課	1 婦人保護(1)	
	障害高齢課	4 職員(3) その他(1)	
	保険年金課	1 職員(1)	
	衛生課	1 食品衛生(1)	
	公園課	2 公園施設設置・管理(2)	
	道路課	1 道路・橋梁維持修繕(1)	
	小計	33	
太白区役所	総務課	8 庁舎管理(4) 職員(2) 統計調査(1) その他(1)	
	戸籍住民課	7 住民登録(3) 個人番号カード(2) 戸籍(1) 職員(1)	
	税務会計課	1 原付自転車登録・廃車(1)	
	管理課	2 民生・児童委員(2)	
	家庭健康課	1 市民健康診査(1)	
	保育給付課	1 保育所入所(1)	
	障害高齢課	4 職員(2) 精神保健福祉(1) 身体障害者保健福祉(1)	
	介護保険課	1 介護保険(1)	
	保護課	6 生活保護(6)	
	保険年金課	6 国民健康保険(5) 職員(1)	
	公園課	5 公園施設設置・管理(3) 街路樹維持管理(1) その他(1)	
	道路課	6 道路・橋梁維持修繕(3) 道路境界確認(2) 職員(1)	
	小計	48	
	泉区役所	総務課	7 庁舎管理(5) 統計調査(1) 職員(1)
戸籍住民課		6 個人番号カード(4) 職員(1) その他(1)	
税務会計課		1 職員(1)	
まちづくり推進課		1 地域利用施設(1)	
家庭健康課		3 市民健康診査(1) 母子保健(1) 職員(1)	
障害高齢課		4 精神保健福祉(2) 身体障害者保健福祉(1) 障害者総合相談(1)	
保護課		2 生活保護(1) 職員(1)	
保険年金課		1 児童手当(1)	
衛生課		1 食品衛生(1)	
公園課		3 公園施設設置・管理(2) 街路樹維持管理(1)	
道路課		5 道路・橋梁維持修繕(3) 生活道路・通学路整備(1) 職員(1)	
小計	34		

令和2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	消防音楽隊(1) その他(1)
	指令課	1	救急管制(1)
	予防課	1	(公社) 仙台市防災安全協会(1)
	救急課	3	救急救助(3)
	青葉消防署	1	救急救助(1)
	太白消防署	1	職員(1)
	泉消防署	1	職員(1)
	小計	10	
教育局	総務課	1	教育委員会(1)
	学校施設課	2	学校施設維持・修繕(1) 学校施設建設・設計(1)
	健康教育課	3	新型コロナウイルス感染症対策(2) 中学校総合体育大会(1)
	教育指導課	7	式典(4) 学校行事(3)
	教職員課	6	教職員人事(3) 任免・懲戒(2) 教職員服務(1)
	教育相談課	5	いじめ・不登校(5)
	生涯学習課	23	成人式(22) PTA(1)
	科学館	2	施設管理(1) 展示(1)
	市民図書館	2	奉仕・整理(2)
	泉図書館	1	奉仕・整理(1)
	太白図書館	2	奉仕・整理(2)
	生涯学習支援センター	1	事業企画運営(1)
	小計	55	
議会事務局	庶務課	6	議員(4) 本会議(1) その他(1)
小計	6		
水道局	総務課	3	職員服務(1) 職員(1) その他(1)
	経営企画課	1	水道事業(1)
	財務課	1	庁舎管理(1)
	営業課	4	水道料金(3) コールセンター(1)
	南配水課	3	修繕受付センター(2) 送配給水施設等(1)
	小計	12	
交通局	総務課	1	庁舎管理(1)
	経営企画課	4	運賃等(3) 営業推進(1)
	業務課	15	乗務員指導(15)
	輸送課	2	運行計画(1) 自動車運行業務委託(1)
	営業課	1	車内放送(1)
	駅務サービス課	3	駅業務(1) 構内放送(1) 駅施設・管理(1)
	運転課	2	運行管理(1) その他(1)
	小計	28	
ガス局	総務課	1	職員服務(1)
	民営化推進室	3	民営化(3)
	料金課	2	ガス料金収納(2)
小計	6		
市立病院	総務課	2	病院総務(2)
	総合サポートセンター	2	入退院・紹介患者(2)
小計	4		
その他	回答・対応困難	5	その他(5)
小計	5		
総計	850		

令和2年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【吉情】

内容分類	危機管理室	総務局	まちづくり政策局	財政局	市民局	健康福祉局	子供未来局	環境局	経済局	文化観光局	都市整備局	建設局	青葉区役所	太白区役所	若林区役所	宮城野区役所	宮城総合支所	秋保総合支所	奥区役所
1 接遇・勤務態度等に関する事案	0	3	0	4	10	6	0	3	0	0	2	6	4	8	4	3	0	0	9
2 説明、連絡の不備等の人に関する事案	0	0	1	3	0	5	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
小計	0	3	1	7	10	11	0	4	0	0	2	7	13	8	5	4	0	0	9
1 窓口(電話)対応に関する事案	1	0	0	2	2	2	0	2	0	0	0	0	8	4	0	0	0	0	0
2 説明、情報提供に関する事案	10	8	0	0	11	55	3	1	3	0	2	2	14	5	10	1	0	0	7
3 業務の実施、不作為等に関する事案	18	6	1	11	85	28	4	4	7	6	6	12	33	8	11	2	0	0	13
4 委託業務等の管理、指図に関する事案	0	0	0	0	7	21	1	2	1	3	2	9	1	4	0	0	0	0	3
5. その他	0	9	0	2	6	20	6	6	3	6	2	6	11	3	7	1	0	0	0
小計	29	23	1	15	111	126	14	15	14	15	12	29	62	24	35	4	0	0	23
3 市としての方針、施策、予算、組織人事管理等に関する事案	0	0	0	2	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 国、県、関係機関が関連する事案	4	1	0	0	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
5 その他	1	3	2	0	3	3	0	0	2	2	0	0	0	0	3	1	0	0	1
合計	34	30	4	24	128	142	17	19	16	18	14	36	75	33	43	9	0	0	34

内容分類	会計室	消防局	教育局	選挙管理委員会事務局	選挙委員会事務局	監査事務局	選挙委員会事務局	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 接遇・勤務態度等に関する事案	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	81	9.5%
2 説明、連絡の不備等の人に関する事案	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	21	2.5%
小計	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	102	12.0%
1 窓口(電話)対応に関する事案	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	25	2.9%
2 説明、情報提供に関する事案	0	2	8	0	0	0	0	0	1	2	0	2	0	160	18.8%
3 業務の実施、不作為等に関する事案	0	3	38	0	0	0	0	1	3	21	2	2	1	342	40.2%
4 委託業務等の管理、指図に関する事案	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58	6.8%
5. その他	0	3	3	0	0	0	0	2	0	4	0	0	0	106	12.5%
小計	0	9	51	0	0	0	0	3	5	27	3	4	1	691	81.2%
3 市としての方針、施策、予算、組織人事管理等に関する事案	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	10	1.2%
4 国、県、関係機関が関連する事案	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	15	1.8%
5 その他	0	1	2	0	0	0	0	3	0	1	0	0	4	32	3.8%
合計件数	0	10	55	0	0	0	0	6	12	28	6	4	5	850	

令和2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)
危機管理室	危機管理課	5	新型コロナウイルス感染症対策 (5)
	防災計画課	1	避難所 (1)
	小計	6	
総務局	秘書課	3	市長 (2) ほう賞・表彰 (1)
	人事課	3	人事管理 (3)
	労務課	1	職員給与・手当 (1)
	小計	7	
まちづくり政策局	ICT推進課	1	メール配信サービス (1)
財政局	市民税課企画課	1	軽自動車税 (1)
	資産税企画課	1	固定資産税・都市計画税 (1)
	市民税課	1	申告受付 (1)
	北固定資産税課	2	固定資産税 (青葉区・泉区) (2)
	南徴収課	1	徴収・滞納処分 (1)
	小計	6	
市民局	戸籍住民課	7	個人番号カード (1) 印鑑登録 (2) 窓口本人確認 (1) 戸籍 (3)
	地域政策課	1	自治組織・自治活動振興総括 (1)
	市民生活課	17	特別定額給付金 (17)
	広域統計課	47	統計調査 (19) 特別相談 (9) 市民の声 (3) 市政相談 (3) 市政出前講座 (1) コールセンター (1) その他 (11)
	消費生活センター	2	消費生活相談 (2)
	小計	74	
健康福祉局	総務課	1	その他 (1)
	社会課	2	災害援護 (2)
	災害援護資金課	4	災害援護資金 (4)
	保護自立支援課	7	生活保護 (6) 生活困窮者自立支援 (1)
	障害企画課	1	その他 (1)
	障害者支援課	3	障害者在宅保健福祉 (2) その他 (1)
	北部発達相談支援センター	1	その他 (1)
	保健管理課	1	保健統計 (1)
	健康政策課	1	地域医療 (1)
	動物管理センター	2	野良猫対策 (1) ペット規制 (1)
	健康安全課	17	新型コロナウイルス感染症対策 (13) 予防接種 (1) 医療相談 (2) その他 (1)
小計	40		
子供未来局	子供保健福祉課	2	児童扶養手当 (1) 母子保健 (1)
	児童クラブ事業推進課	1	児童館・児童センター (1)
	運営支援課	1	保育所運営指導 (1)
	認定給付課	1	保育所入所基準 (1)
	小計	5	
環境局	家庭ごみ減量課	2	一般廃棄物 (1) ポイ捨て (1)
	事業ごみ減量課	1	ごみ不法投棄 (1)
	太白環境事業所	1	ごみ集積所 (1)
	小計	4	
経済局	地域産業支援課	7	休業要請に係る協力金 (5) 中小企業支援 (1) その他 (1)
	産業振興課	1	その他 (1)
	農林土木課	2	森林管理 (2)
	小計	10	
文化観光局	観光課	3	誘客施策 (1) 光のページェント (1) 七夕まつり (1)
	スポーツ振興課	1	スポーツ施設 (1)
	小計	4	
都市整備局	市街地整備課	2	土地区画整理事業 (2)
	市営住宅管理課	3	維持・管理 (2) 家賃・入退去 (1)
	建築指導課	1	建築物相談・指導 (1)
	建築審査課	1	建築確認 (1)
	開発調整課	2	開発行為等・宅地造成 (2)
	小計	9	

(4) 照会

担当局／課		件数	内容分類（件数）
建設局	公園課	2	都市公園(1) 公園緑地(1)
	業務課	2	排水設備(2)
	下水道北管理センター	1	その他(1)
	小計	5	
青葉区役所	区民生活課	1	市民相談(1)
	保護第二課	1	生活保護(1)
	保険年金課	3	国民健康保険(3)
	道路課	1	道路占有許可(1)
小計	6		
宮城総合支所	道路課	2	違法占用物件・不法投棄物撤去(1) 道路占有許可(1)
小計	2		
宮城野区役所	区民生活課	1	市民相談(1)
	管理課	2	地域保健対策(1) 戦傷病者弔慰金(1)
	家庭健康課	1	その他(1)
	保護課	5	生活保護(5)
	保険年金課	1	国民健康保険(1)
	小計	10	
若林区役所	戸籍住民課	4	個人番号カード(1) 住民登録(2) 戸籍(1)
	保護課	1	生活保護(1)
	公園課	1	街路樹維持管理(1)
	小計	6	
太白区役所	総務課	1	統計調査(1)
	公園課	1	公共物管理(1)
	小計	2	
泉区役所	まちづくり推進課	1	地域利用施設(1)
	公園課	3	公園施設設置・管理(3)
	道路課	1	道路・橋梁維持修繕(1)
	小計	5	
消防局	救急課	1	その他(1)
小計	1		
教育局	学校施設課	1	学校施設維持・修繕(1)
	教育指導課	5	学校行事(5)
	教育相談課	1	スクールカウンセラー(1)
	文化財課	1	仙台城史跡(1)
	小計	8	
議会事務局	庶務課	1	議決(1)
小計	1		
水道局	経営企画課	1	民営化(1)
	営業課	4	水道料金(4)
	水道・給水装置課	1	給水装置(1)
	施設課	1	浄水施設管理(1)
	小計	7	
交通局	経営企画課	1	その他(1)
	業務課	2	乗務員指導(1) その他(1)
	輸送課	2	停留所(2)
	営業課	2	利用者対応(2)
	駅務サービス課	1	駅業務(1)
	小計	8	
ガス局	民営化推進室	1	民営化(1)
小計	1		
市立病院	総務課	1	職員(1)
小計	1		
その他	回答・対応困難	1	
小計	1		
総計		230	

令和2年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【その他】

(5)その他

「その他」に分類される意見の関連部署
(単位:件)

局 区 名	件 数
危機管理室	23
総務局	44
まちづくり政策局	7
財政局	26
市民局	62
健康福祉局	126
子供未来局	39
環境局	18
経済局	8
文化観光局	46
都市整備局	9
建設局	10
各委員会	3
青葉区役所	35
宮城総合支所	5
宮城野区役所	21
若林区役所	29
太白区役所	13
秋保総合支所	0
泉区役所	60
消防局	9
教育局	575
水道局	6
交通局	14
ガス局	2
市立病院	5
その他	209
合計	1,404

6 「市民の声」の傾向と分析

(1) 提言

令和2年度の提言に分類された意見は255件で、前年度比で103件、67.8%増加した。

広聴手段でみると、「市政相談」が202件で前年比129件、176.7%と倍増、「インターネット広聴等」が32件で、前年度比で11件、25.6%減、「市長への手紙」が21件で、前年度比で15件、41.7%減となっている。

関係部局別でみると、健康福祉局が53件で前年度比46件、657.1%増、総務局が43件で、前年度比38件760.0%増、危機管理室が32件で前年度比25件、357.1%増、教育局が37件、前年度比21件131.3%増とコロナ対策関連のご意見が多数寄せられた。

内容分類		件数	構成比
新たな施策、制度、業務の取り組みに関する提案意見		30件	11.8%
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	49件	19.2%
	批判意見	29件	11.4%
	見直しをすべきだとする意見	29件	11.4%
	指導や規制の強化を行うべきだとする意見	24件	9.4%
	その他の改善意見	47件	18.4%
その他		47件	18.4%
合計		255件	100.0%

※詳細は、P17 令和2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2年度の要望に分類された意見は5,730件で、前年度比で2,346件、69.3%増加した。

広聴手段でみると、「インターネット広聴等」が3,380件(59.0%)、「要望・陳情書」が1,352件(23.6%)、「市長への手紙」が541件(9.4%)、「市政相談」が457件(8.0%)となっている。

過半数を占める「インターネット広聴等」は新型コロナウイルス感染症対策に関する要望が急増したものである。「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	合計
459件	51件	395件	262件	421件	35件	383件	3,724件	5,730件

意見が多くあった主な事案 (件数)	関係局・区・課
新型コロナウイルス感染症対策(1,104件)	危機管理室危機管理課 健康福祉局健康安全課
学校行事(842件)	教育局教育指導課
道路・橋梁維持修繕(286件) 道路(橋梁)新設改築(72件) 生活道路・通学路整備(55件) 道路照明灯設置(40件) 交通安全施設整備(34件)	建設局道路計画課、建設局道路保全課、北道路建設課、南道路建設課、各区道路課、宮城総合支所道路課、秋保総合支所建設課
特別定額給付金(243件)	市民局市民生活課
公園施設設置・管理(161件) 街路樹維持管理(35件)	各区公園課、宮城総合支所公園課
交通安全(110件)	市民局自転車交通安全課、各区区民生活課
成人式(96件)	教育局生涯学習課
休業要請にかかる協力金(38件)	経済局地域産業支援課
生活保護(34件)	健康福祉局保護自立支援課、各区保護課
運行計画(27件)	交通局輸送課
利用者対応(24件)	交通局業務課、交通局営業課
公共交通(23件)	都市整備局公共交通推進課

※詳細は、P20 令和2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2年度の苦情に分類された意見は850件で、前年度比で308件、26.6%減少した。

広聴手段でみると、「インターネット広聴等」374件(44.0%)、「市政相談」366件(43.1%)、「市長への手紙」110件(12.9%)となっている。

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

内 容 分 類		件数	構成比
職員個人に関する事案	接遇や勤務態度等に関する事案	81件	9.5%
	説明、連絡の不備等の業務対応に関する事案	21件	2.5%
各課業務に関する事案	窓口(電話)対応に関する事案	25件	3.0%
	説明、情報提供に関する事案	160件	18.8%
	業務の実施、不作為等に関する事案	342件	40.2%
	委託業務等の管理、指導に関する事案	58件	6.8%
	その他	106件	12.5%
市としての方針、施策、予算、組織人事管理等に関する批判		10件	1.2%
国、県、関係機関が関連する事案		15件	1.8%
その他		32件	3.7%
合 計		850件	100.0%

意見が多くあった主な事案 (件数)	所管局・課
新型コロナウイルス感染症対策 (112件)	危機管理室危機管理課、健康福祉局健康安全課
特別定額給付金 (73件)	市民局市民生活課
個人番号カード (25件)	まちづくり政策局 ICT 推進課、市民局戸籍住民課、各区戸籍住民課、宮城総合支所税務住民課、
公園施設設置・管理 (24件)	各区公園課
成人式 (22件)	教育局生涯学習課

※詳細は、P27 令和2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2年度の照会に分類された意見は230件で、前年度比で21件、10.1%増加した。広聴手段でみると、「市長への手紙」によるものが25件(10.9%)、「市政相談」が83件(36.1%)、「インターネット広聴等」が122件(53.0%)となっている。

照会が多くあった主な事案 (件数)	所管局・課
統計調査に関する事 (19件)	市民局広聴統計課
新型コロナウイルス感染症に関する事 (18件)	危機管理室危機管理課 健康福祉局健康安全課
特別定額給付金に関する事 (17件)	市民局市民生活課
休業要請に係る協力金に関する事 (5件)	経済局地域産業支援課

※詳細は、P32 令和2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2年度のその他に分類された意見は1,404件で、前年度比で858件、157.1%増加した。広聴手段でみると、「市長への手紙」によるものが426件(30.3%)、「市政相談」が276件(19.7%)、「インターネット広聴等」が702件(50.0%)となっている。

主 な 内 容	件 数
コロナ対策等に関する私見を述べているもの	139件
事務事業等に関する私見を述べているもの	126件
事務事業等に関する指摘、通報、情報提供	138件
市政や市長に対する感謝の意、激励	46件
漠然とした不平不満など	59件
悩み、疑問、質問	25件
一方的な(繰り返し)批判、要求	575件
その他主旨、内容、意図が不明なもの	296件
合 計	1,404件

※詳細は、P34 令和2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、市民局広聴課、各区区民生活課（市民相談室）、宮城総合支所まちづくり推進課及び秋保総合支所総務課において、窓口、電話等により対応している。

相談内容毎 年度別受付件数の推移 (単位：件・%)

内 容	平成30年度		令和元年度		令和2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	71	69.6	81	114.1	92	113.6
民事関係	3,085	90.7	2,857	92.6	2,489	87.1
その他	185	83.0	206	111.4	262	127.2
合 計	3,341	90.0	3,144	94.1	2,843	90.4

相談手段毎 年度別受付件数の推移 (単位：件・%)

相談手段	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
	件 数	前年度比	件 数	前年度比	件数	前年度比
窓口来庁	1,395	93.3	1,283	92.0	908	70.8
電 話	1,917	87.4	1,824	95.1	1,881	103.1
その他(手紙・FAX・メール等)	29	78.4	37	127.6	54	145.9
合 計	3,341	89.7	3,144	94.1	2,843	90.4

内容別件数(令和2年度)

(単位：件・%)

内 容		件数	割合
官公署関係	国	42	1.5
	県	39	1.3
	他市町村	3	0.1
	公団等	8	0.3
	小 計	92	3.2
民 事 係	相 続	374	13.2
	親 族	124	4.4
	離 婚	65	2.3
	不 動 産	174	6.1
	相 隣	126	4.4
	生活環境	128	4.5
	金銭貸借	40	1.4
	消費者問題	44	1.6
	慰 謝 料	9	0.3
	損害賠償	27	1.0
	人 権	33	1.2

内 容		件数	割合
民 事 係	特別相談案内	218	7.7
	その他窓口案内 (総合相談)	667	23.5
	生活困窮	35	1.2
	医療関係	42	1.5
	労 働 (人事・労働条件・労災等)	12	0.4
	経営問題	10	0.3
	人間関係 (親族除く)	34	1.2
	その他	327	11.4
小 計	2,489	87.6	
そ の 他	262	9.2	
合 計	2,843	100.0	

2 特別相談

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

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

特別相談の区別受付状況

(単位：件)

相談種別	青葉区	宮城 総合支所	宮城野区	若林区	太白区	泉区	合計
法律相談	403	53	157	210	149	234	1,206
税務相談	57	9	34	26	39	51	216
登記・行政手続相談	66		59	48	43	71	287
宅地・建物相談	30						30
人権相談	7		8	5	2	6	28
行政相談	0	1	1	3	4	16	25
交通事故相談	91		0	0	1	0	92
合計	654	63	259	292	238	378	1,884

※ 青葉区の交通事故相談の件数は、交通事故相談所（市役所本庁舎1階）での相談件数

特別相談の受付件数の推移

(単位：件・%)

相談種別	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
法律相談	1,334	97.9	1,339	100.4	1,206	90.1
税務相談	305	103.4	336	110.2	216	64.3
登記・行政手続相談	271	103.4	273	100.7	287	105.1
宅地・建物相談	38	126.7	31	81.6	30	96.8
人権相談	57	132.6	35	61.4	28	80.5
行政相談	27	103.9	27	100.0	25	92.6
交通事故相談	243	105.2	154	63.4	92	59.7
合計	2,275	101.1	2,195	96.5	1,884	85.8

(1) 法律相談

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

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

(2) 税務相談

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

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

令和元年度からは、予約制を導入し待ち時間の解消を図った。

令和2年5月から7月までの間、新型コロナウイルス感染に配慮し相談を休止した。

(3) 登記・行政手続相談

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

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

令和元年度からは、予約制を導入して待ち時間の解消を図るとともに、司法書士、土地家屋調査士、行政書士がそれぞれ個別に相談を受けることができるようにして、相談受付の拡大を図った。

(4) 宅地・建物相談

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

令和元年度からは、予約制を導入して待ち時間の解消を図った。

(5) 交通事故相談（自転車交通安全課）

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

(6) 人権相談・行政相談

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

令和2年度 特別相談の内訳

法律相談

内容区分	件数	構成比
相続	427	35.4%
親族	83	6.9%
離婚	146	12.1%
不動産	123	10.2%
金銭貸借	84	7.0%
慰謝料	19	1.6%
損害賠償	71	5.9%
相続隣	63	5.2%
生活環境	28	2.3%
人権	18	1.5%
その他	144	11.9%
合計	1,206	100.0%

税務相談

内容区分	件数	構成比	
国 税	所得税	40	18.5%
	譲渡所得	40	18.5%
	贈与税	27	12.5%
	相続税	91	42.1%
	法人税	2	0.9%
	その他	6	2.8%
	小計	206	95.4%
県税	1	0.5%	
市税	3	1.4%	
その他	6	2.8%	
合計	216	100.0%	

登記・行政手続相談

相談区分	件数	構成比
司法書士	190	66.2%
土地家屋調査士	58	20.2%
行政書士	39	13.6%
合計	287	100.0%

交通事故相談

内容区分	件数	構成比
損害賠償手続と方法	68	73.9%
賠償責任者	2	2.2%
賠償額算定	2	2.2%
過失の程度	2	2.2%
示談の仕方	6	6.5%
示談解決後の変更取消	1	1.1%
債務不履行	0	0.0%
自賠責保険の請求手続	0	0.0%
労災・社会保険の手続	1	1.1%
訴訟・調停の利用	1	1.1%
身体障害者の更生	0	0.0%
生計の維持	0	0.0%
その他	9	9.8%
合計	92	100.0%

その他の相談

(単位:件)

相談区分	件数
宅地・建物相談	30
人権相談	28
行政相談	25

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・聞く・歩く－市長と地域のつどい」を統合したもので、平成 29 年度年央から事業を開始。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。

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 (11)	R2. 10. 28	台原北部連合町内会	三本松市民センター	10	12
	R2. 10. 30	川平学区連合町内会	川平コミュニティ・センター	18	7
	R2. 11. 2	東六地区連合町内会	東六コミュニティ・センター	5	11
	R2. 11. 5	中山学区連合町内会	中山市民センター	20	3
	R2. 11. 6	荒巻地区町内会連合会	荒巻コミュニティ・センター	14	4
	R2. 11. 12	八幡地区町内連合会	八幡コミュニティ・センター	35	4
	R2. 11. 18	中江地区町内会連合会	福沢市民センター	14	5
	R2. 11. 24	桜ヶ丘学区連合町内会	桜ヶ丘コミュニティ・センター	26	6
	R2. 11. 26	折立学区町内会連合会	折立市民センター	18	6
	R2. 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	26	14
	R3. 1. 13	小松島学区町内会連合会	小松島コミュニティ・センター	37	12
宮城野区 (9)	R2. 10. 22	高砂地区町内会連合会	仙台サンプラザ	66	53
	R2. 10. 26	原町地区連合町内会	原町コミュニティ・センター	34	15
	R2. 10. 30	榴岡地区町内会連合会	駅東交流センター	44	4
	R2. 11. 5	岩切地区町内会連合会	岩切市民センター	33	18
	R2. 11. 9	東仙台学区町内会連合会	東仙台コミュニティ・センター	43	9
	R2. 11. 12	幸町学区町内会連合会	幸町市民センター	23	11
	R2. 11. 25	燕沢学区町内会連合会	鶴ヶ谷市民センター	24	10
	R3. 1. 27	鶴ヶ谷地区町内会連合会	鶴ヶ谷市民センター	36	25
R3. 2. 4	幸町南学区連合町内会	幸町南コミュニティ・センター	30	2	
若林区 (1)	R2. 11. 25	南小泉北部連合町内会	白萩町集会所	4	6
太白区 (9)	R2. 6. 29	生出学区連合町内会	茂庭荘	35	5
	R2. 9. 3	富沢地区町内会連合会	富沢市民センター	34	4
	R2. 10. 22	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	34	5
	R2. 10. 28	向山地区連合町内会	長徳寺	37	7
	R2. 11. 12	八木山連合町内会	八木山市民センター	38	10
	R2. 11. 16	太白地域町内会連合会	太白コミュニティ・センター	45	8
	R2. 11. 19	中田地区 2 町内会連合会 (西部)	柳生市民センター	49	3
	R2. 11. 26	中田地区 2 町内会連合会 (東部)	東四郎丸コミュニティ・センター	39	5
	R3. 1. 20	人来田学区連合町内会	人来田コミュニティ・センター	34	4
泉区 (3)	R2. 12. 3	泉西部地区連合町内会	根白石市民センター	38	80
	R3. 1. 20	泉中東地区連合町内会	市名坂東町内会集会所	17	6
	R3. 2. 3	黒松連合町内会	黒松市民センター	17	5
合計 (33)				977	379

V その他（調査広聴、市政出前講座）

1 調査広聴

（1）市政モニター

市政に関する市民の意見を収集し、施策の企画や行政運営上の基礎的参考資料として活用するため、平成3年度から20歳以上、平成28年度からは18歳以上の市民を公募により市政モニターに委嘱し、アンケート調査に回答いただいている。令和2年度は「市政アンケートモニター」と「市政インターネットアンケートモニター」を合わせて200名に委嘱を行なった。

令和2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
R2.7	仙台市の広聴相談業務に関する調査	市民局 広聴統計課	191 (89)
R2.8	仙台市図書館に関するアンケート調査	教育局 市民図書館	189 (89)
R2.10	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	192 (90)
R2.12	仙台市の広報に関するアンケート調査	総務局 広報課	192 (88)
R3.1	消費生活に関するアンケート調査	環境局 環境企画課	191 (87)
R3.2	仙台市消防局の発信する情報に関するアンケート調査	消防局 管理課	191 (88)

※ 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）	令和3年1月22日から 令和3年2月19日まで	7件
まちづくり 政策局	情報管理課	マイナンバー制度における特定個人情報保護評価書（素案）	令和2年4月1日から 令和2年4月30日まで	0件
	政策企画課	仙台市基本計画（中間案）	令和2年9月1日から 令和2年10月9日まで	653件
		仙台市国土強靱化地域計画（中間案）	令和2年8月26日から 令和2年9月25日まで	33件
	政策調整課	仙台市まち・ひと・しごと創生総合戦略（中間案） 勾当台・定禅寺通エリアビジョン（中間案）	令和3年2月24日から 令和3年3月21日まで 令和3年2月26日から 令和3年3月25日まで	8件 55件
財政局	本庁舎建替準備室	仙台市役所本庁舎建替基本計画（中間案）	令和2年6月10日から 令和2年7月9日まで	95件
	財政企画課	泉区役所建替事業 実施方針（中間案）	令和2年12月18日から 令和3年1月29日まで	84件
市民局	市民生活課	仙台市安全安心街づくり基本計画（中間案）	令和2年12月1日から 令和2年12月28日まで	33件
	自転車交通安全課	仙台市自転車の安全な利活用推進計画（中間案）	令和2年12月1日から 令和2年12月28日まで	38件
	男女共同参画課	仙台市の男女共同参画推進のための計画のあり方について（中間報告）	令和2年12月1日から 令和2年12月28日まで	89件
	消費生活センター	仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進基本計画（中間案）	令和2年10月22日から 令和2年11月20日まで	105件
健康福祉局	生活衛生課	令和3年度仙台市食品衛生監視指導計画	令和2年12月7日から 令和3年1月7日まで	20件
	社会課	（仮称）せんだい支えあいのまち推進プラン	令和2年12月17日から 令和3年1月22日まで	47件
	障害企画課	仙台市障害福祉計画（第6期）中間案・ 障害児福祉計画（第2期）中間案	令和2年12月17日から 令和3年1月22日まで	42件
	高齢企画課	仙台市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画	令和2年11月27日から 令和2年12月28日まで	42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）」（中間案）	令和2年9月1日から 令和2年10月6日まで	160件
		仙台市地球温暖化対策推進計画（中間案）	令和2年9月1日から 令和2年10月6日まで	59件
	廃棄物企画課	仙台市一般廃棄物処理基本計画（中間案）	令和2年9月1日から 令和2年10月6日まで	89件

実施機関		件名	意見募集期間	意見
都市整備局	都市計画課	仙台市都市計画マスタープラン	令和2年12月1日から 令和3年1月12日まで	53件
	交通政策課	せんだい都市交通プラン（中間案）	令和2年11月24日から 令和2年12月25日まで	32件
		仙台市バリアフリー基本構想（中間案）	令和2年11月24日から 令和2年12月25日まで	8件
	住宅政策課	仙台市住生活基本計画・高齢者居住安定確保計画（中間案）	令和2年12月21日から 令和3年1月20日まで	19件
建築指導課	仙台市耐震改修促進計画（中間案）	令和3年1月27日から 令和3年2月26日まで	16件	
建設局	百年の杜推進課	仙台市みどりの基本計画（中間案）	令和3年2月24日から 令和3年3月24日まで	88件
		全国都市緑化フェア基本構想（中間案）	令和2年9月23日から 令和2年10月22日まで	19件
	河川課	広瀬川創生プラン中間見直し（素案）	令和2年11月24日から 令和2年12月25日まで	16件
教育局	文化財課	史跡仙台城跡整備基本計画（中間案）	令和2年11月25日から 令和2年12月25日まで	127件
	総務課	（仮称）仙台市教育構想2021（中間案）	令和2年11月25日から 令和2年12月25日まで	69件
交通局	経営企画課	仙台市交通事業経営計画（中間案）	令和2年12月18日から 令和3年1月17日まで	61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
市民局	自転車交通安全課	令和2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）
	市民生活課	安全安心街づくりに関する市民意向調査	市民（無作為抽出）
健康福祉局	地域包括ケア推進課	生活支援訪問型サービス事業従事者等養成研修 修了者向けアンケート	令和元年度に当該研修を修了した者
	保健管理課	お墓に関する市民意識調査	市内在住20歳以上の世帯主（無作為抽出）
	障害企画課	仙台市障害者保健福祉計画等に基づく令和2年度調査（質的モニタリング）	障害当事者・障害当事者の家族、障害福祉サービス事業所・
		障害福祉分野における人材確保・定着状況に関する障害福祉事業所へのアンケート	障害福祉事業所
		障害福祉分野における人材確保・定着状況に関する障害福祉事業所所属職員へのアンケート	障害福祉事業所所属職員
		福祉施設から一般就労への移行等調査	障害福祉サービス事業所
	就労定着状況調査	障害福祉サービス事業所	
環境局	家庭ごみ減量課	生ごみたい肥化容器使用に関するアンケートについて	過去（平成26～31年度）に生ごみたい肥化容器の購入費補助金を利用した市民（無作為抽出）
		電気式生ごみ処理機使用に関するアンケートについて	過去（平成26～31年度）に電気式生ごみ処理機の購入費補助金を利用した市民（無作為抽出）
	廃棄物企画課	プラスチックごみの一括回収リサイクル実証事業住民アンケート調査	市民

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
経済局	経済企画課	仙台市地域経済動向調査	市内事業所（無作為抽出した1,000か所）
		新型コロナウイルス感染症にかかる市内事業所への影響調査	市内事業所
		ウィズコロナ時代における経済施策立案に向けた域外調査	①首都圏に本社を構える企業 ②首都圏に居住する20～49歳
	農政企画課	大口需要者流通モデル構築事業	給食施設運営事業者・青果流通事業者
	農業振興課	農産物生産消費促進事業（地産地消PR事業）	イベント参加者
中央卸売市場管理課	仙台市地域農業基盤強化プラン実質化に係る担い手調査	地域農業の担い手	
	仙台市中央卸売市場市場再整備に関するアンケート調査	市場内事業者	
中央卸売市場管理課	市場開設60周年記念事業に係るアンケート	市場内事業者	
	文化観光局	スポーツ振興課	スポーツに関する意識調査
都市整備局	地下鉄沿線まちづくり課	仙台市地下鉄東西線沿線まちづくりに関する企業アンケート調査	地下鉄東西線沿線に立地する企業
		仙台市地下鉄沿線の民間開発に係るアンケート調査	開発関連事業者
	住宅政策課	分譲マンション管理状況調査	マンション管理組合代表者
建設局	公園課	交通公園の利用実態アンケート調査	市民（公園利用者）
	経営企画課	仙台市下水道サービスに対する市民満足度調査	市民（無作為抽出）
青葉区	宮城総合支所まちづくり推進課	町内会の活動に関する調査	地区内町内会長
太白区	公園課	（仮称）富沢駅西4号公園整備に関するアンケート	地元町内会
泉区	公園課	将監ふれあい公園の再整備に関するアンケート	地元小中学生
		将監ふれあい公園再整備の基本的な考え方（案）に関する意見募集	地元住民
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
教育局	文化財課	文化財公開の日	参加者
		セタシマクエスト in 仙台	参加者
		第34回民俗芸能のつどい	参加者
	博物館	来館者アンケート	来館者（市民・外国人）
	市民図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）他1件	市政モニター・利用者
	広瀬図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）他1件	利用者・文化センター来館者
	宮城野図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
	榴岡図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）他1件	利用者
	若林図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）他1件	利用者
	太白図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
	泉図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者

担当部署		事業名	対象者等
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
交通局	車両課	仙台市地下鉄南北線新型車両デザイン投票	市民、地下鉄利用者、沿線小学6年生(6校選定)

○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
総務局	文書法制課	(仮称)仙台市公文書館(旧貝森小学校校舎)改修工事に関する地域説明会	地元住民
まちづくり政策局	政策企画課	基本計画中間案説明会	市民
	定禅寺通活性化室	定禅寺通活性化検討会テーマ型ワーキンググループ 道路空間再構成 第3回ミーティング「社会実験の条件を考える」	関係団体・地元関係者
		定禅寺通活性化検討会テーマ型ワーキンググループ「都心回遊性を高める公共交通」	関係団体・地元関係者
財政局	財政企画課	「泉区役所建替事業 実施方針」中間案 市民説明会(2回実施)	市民・関係団体等
	本庁舎建替準備室	仙台市役所本庁舎建替事業に係る環境影響評価方法書の説明会	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	市民
		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
環境局	環境企画課・廃棄物企画課	「杜の都環境プラン」等の中間案に関する説明会	市民・関係団体
経済局	農政企画課	仙台市農業施策基本方針策定に向けた懇話会	農業者、農業関係事業者等
	中央卸売市場管理課	市場開設60周年記念事業第1回打ち合わせ	市場内事業者
都市整備局	都市計画課	仙台市都市計画マスタープランシンポジウム	市民
	交通政策課	「みんなで考えよう、新たな杜の都のかたち-交通からのチャレンジ」	市民
建設局	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)工事説明会	地権者・町内会・市議会議員
		市道御堂平2号線工事説明会	町内会
		郡山折立線(鉤取工区)工事説明会	町内会
太白区	まちづくり推進課	区民協働まちづくり事業(太白区民まつり)	区内の大学・高校に募集して集まった学生
泉区	公園課	将監ふれあい公園再整備に関する子どもワークショップ	地元小中学生

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
教育局	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
		広瀬図書館ボランティア懇談会	ボランティア
	宮城野図書館	利用者懇談会	関係団体
	榴岡図書館	榴岡図書館利用者懇談会	関係団体・利用者
	若林図書館	若林図書館 利用者懇談会	関係団体・利用者
	太白図書館	太白図書館利用者懇談会	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
		子供図書室懇談会	関係団体
泉手をつなぐ文庫の会との懇談会		関係団体	
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	若者選挙啓発ボランティアグループ	公募により申し込みをした18～25歳の学生等
水道局	営業課	水道モニター会議	水道モニター
交通局	営業課	第3期仙台市交通局バリアフリー特定事業計画案に関する意見交換会	関係団体
	輸送課	市営バス八ツ森線の運行に関する説明会	市民（沿線住民）

○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
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～チャレンジを続ける新たな杜の都へ～ 他1件
	防災環境都市推進室	仙台防災未来フォーラム2021 他2件
市民局	自転車交通安全課	スケアード・ストレイト方式による自転車交通安全教室
	男女共同参画課	性暴力被害者支援スキルアップ講座 他1件
	地域政策課	令和2年度町内会活性化講座（基礎編）
	市民生活課	令和元年度空き家総合相談会参加者アンケート
	消費生活センター	消費生活講座（全4回）他1件
健康福祉局	健康政策課	令和2年度 仙台市受動喫煙防止対策個別相談会
	動物管理センター	地域猫活動に関する市民説明会 他1件
	生活衛生課	食品の安全性に関する講演会 他4件
	障害企画課	ココロン・スクール 他2件
	障害者支援課	令和2年度仙台市指定障害福祉サービス事業者等集団指導

担 当 部 署		事 業 名 等
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	ツキノワグマ対策市民講座 他3件
	家庭ごみ減量課	エコフェスタ2020 他1件
経済局	経済企画課	仙台「四方よし」企業大賞 令和2年度アイデアワークショップ
	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）
青葉区	まちづくり推進課	青葉区町内会長研修会
	区民生活課	セーフティドライブスクール
	衛生課	ノロウイルス講習会 他2件
宮城野区	宮城野区中央市民センター	住民参画・問題解決型学習推進事業 他8件
	家庭健康課	母親教室（プレママ教室・1課・2課）他3件
	障害高齢課	認知症家族交流会 他1件
太白区	衛生課	旅館業講習会
	障害高齢課	精神保健家族教室
	まちづくり推進課	区民協働まちづくり事業（たいはく若者まちづくりフォーラム）他3件
泉区	家庭健康課	健康づくり講話 他3件
	公園課	将監ふれあい公園再整備に関する子どもワークショップ
消防局	危険物保安課	危険物・高圧ガス事故防止連絡会
教育局	教育指導課	教科書展示会（市内9か所）
	博物館	しろ・まち講座41「仙台藩を彩った絵画文化―藩主と藩に仕えた絵師たち―」 他2件
	市民図書館	子ども読書支援バック貸出事業 他8件
	広瀬図書館	ひろせプログラミング工作会 他27件
	宮城野図書館	映画上映会（延べ8回）他3件
	榴岡図書館	本の福袋 他2件
	若林図書館	映画上映会 他12件
	太白図書館	ブックトーク 他3件
	泉図書館	読み聞かせボランティアステップアップ講座 他9件
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	選挙出前授業
人事委員会事務局	任用課	先輩職員とのオンライン座談会 他1件
議会事務局	調査課	子ども議会（1回）
交通局	経営企画課	中学3年生卒業おめでとうきっぷ
ガス局	営業企画課	料理教室

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

	平成29年度	令和元年度	令和2年度
テーマ数（件）	137	132	128
実施件数（件）	102	108	41
受講者数（人）	2,685	3,406	1,180

令和2年度の実施状況

申込手段（単位：件）

区分	件数
FAX	36
窓口持参・電話	1
電子申請サービス	3
郵送	1
合計	41

実施団体（単位：件）

区分	件数
町内会	2
生涯学習グループ	7
老人クラブ	5
障害・高齢者福祉施設	1
社会福祉協議会	4
企業	1
PTA	0
女性団体	0
NPO	2
その他の団体	19
合計	41

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	5
No.2	よくわかる後期高齢者医療制度 杜の都の緑・再発見	3
No.3	救急隊のしごと 洪水・土砂災害対策 地球温暖化と私たちにできること 仙台の農産物と地産地消 地域交通の確保について	2

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	28	75.7
有意義であった	8	21.6
どちらともいえない	1	2.7
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	37	100.0

今後の利用意向	件数	割合
今後も利用したい	37	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	37	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）を掲載している。

令和2年度の入電状況

区分	件数
電話（応答数）	7,002
メール	167
FAX	6
合計	7,175

区分	件数
住民票・戸籍・証明	2,995
税金	944
保険・年金・福祉	733
健康・医療・衛生	571
子育て	82
ごみ・リサイクル・環境	771
住まい・土地・まちづくり	99
道路・公園・緑化・河川	50
防災・消防・救急	21
学校・教育	20
くらし・相談・市民活動	185
市政	149
公共交通・上下水道・ガス	98
観光・スポーツ・文化	70
産業・雇用	47
なし（その他）	340
合計	7,175

令和2年度第1回利用者満足度調査結果 (単位：件・%)

評価	件数	割合
満足	143	92.2
ほぼ満足	8	5.2
普通	4	2.6
やや不満	0	0
不満	0	0
合計	155	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	5.2
市ホームページ	130	83.9
ポスター、リーフレット	3	1.9
知人からの紹介	2	1.3
その他	12	7.7
合計	155	100.0

VI 参 考 資 料

※ 本章の参考資料は、令和3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 市民局生活安全安心部広聴課、各区まちづくり推進部区民生活課、宮城総合支所まちづくり推進課及び秋保総合支所総務課をいう。
- 三 市民の声 市民等からの市政に対する提言、要望、苦情等（新聞投書欄に掲載されたものを含む。）のうち、広聴担当課で受け付けたものをいう。

(広聴主管者及び広聴主任)

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

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

(任務)

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

- 2 広聴主任は、広聴主管者を補佐する。

(広聴担当課、広聴主管者の事務)

第5条 市民の声の受付は、広聴担当課が行う。

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

(関係職員の招集)

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

(報告)

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

(公表)

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

(広聴主管者会議及び広聴主任会議)

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

2 広聴主管者会議は広聴主管者を、広聴主任会議は広聴主任をもって構成し、市民局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。

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 供 未 来 局	総 務 課 長	総 務 係 長
環 境 局	総 務 課 長	総 務 係 長
経 済 局	経 済 企 画 課 長	庶 務 係 長
文 化 観 光 局	交 流 企 画 課 長	庶 務 係 長
都 市 整 備 局	総 務 課 長	総 務 係 長
建 設 局	総 務 課 長	総 務 係 長
会 計 室	会 計 課 長	管 理 係 長
消 防 局	総 務 課 長	管 理 係 長
水 道 局	総 務 課 長	総 務 係 長
交 通 局	総 務 課 長	総 務 係 長
ガ ス 局	総 務 課 長	総 務 係 長
市 立 病 院	総 務 課 長	総 務 係 長
教 育 委 員 会 事 務 局	総 務 課 長	総 務 係 長
選 挙 管 理 委 員 会 事 務 局	選 挙 管 理 課 長	管 理 係 長
人 事 委 員 会 事 務 局	審 査 給 与 課 長	審 査 給 与 係 長
監 査 事 務 局	監 査 課 長	審 査 給 与 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	広 地 域 生 活 係 長
秋 保 総 合 支 所	総 務 課 長	地 域 振 興 係 長

料金受取人私郵便

仙台中央局
承認
7256

差出有効期間
2023年3月
29日まで
(切手不要)

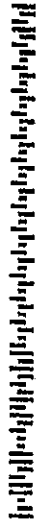
9808783

仙台市青葉区国分町三丁目七-1

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。

担当 市民局生活安全安心部広聴課
電話 022-214-6132(直通)
ファクス 022-213-8181

仙台市パブリックコメント手続きに関する実施要綱

(平成 22 年 7 月 22 日市長決裁)

(目的)

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

(定義)

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

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

(対象)

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

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

(対象の適用除外)

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

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

(意見の公募)

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

(計画等の案の公表)

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

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

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

(意見公募期間)

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

2 標準的な意見公募期間は、おおむね1か月とする。

(意見の提出方法)

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

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

(提出された意見の取り扱い)

第9条 実施機関は、提出された意見を十分考慮して意思決定を行うものとする。

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

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

(実施状況の周知)

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

2 前項の一覧には、案件の名称及び意見公募期間を記載するものとする。

(その他)

第11条 この要綱の実施に関し必要な事項は、市民局長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成22年8月1日から実施する。

附 則 (令和2年2月18日改正)

この改正は、令和2年2月25日から実施する。

市 政 出 前 講 座 実 施 要 綱

(平成 14 年 3 月 28 日市長決裁)

(目的)

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

(事業の概要)

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

(事務の所管)

第 3 条 出前講座に関する総括及び申込受付は市民局生活安全安心部広聴課が行う。

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

3 出前講座のテーマ担当課は、次の各局、各区の課及び課相当の組織とする。

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

(対象)

第 4 条 出前講座の対象は、市内に在住若しくは在勤又は在学する者で構成する団体・グループ(以下、「団体等」という)で、概ね 20 人以上が参加する集会・会合等とする。

ただし、以下の各号に該当する場合は対象としない。

- (1) 営利活動、宗教活動、または政治活動に利することを目的として出前講座を開催しようとする場合。
- (2) もっぱら苦情、要望、陳情のために出前講座を開催しようとする場合。

(実施方法等)

第 5 条 出前講座の実施は、次の各号のとおりとする。

(1) 講師は、原則として課長級以上の職員とする。

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

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

(3) 開催日時はテーマ担当課と団体等との協議により変更できるものとする。

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

仙台市市民相談のご案内

(令和3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。

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 1-5-1	
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 2-12-35	
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 3-1	
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 3-1-15	
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 2-1-1	
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	
秋保総合支所	総務課	TEL 399-2111 (代表)
	〒982-0243 仙台市太白区秋保町長袋字大原 45-1	
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 3-7-1	

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

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時～13時を除きます。

法律相談、税務相談、登記・相続相談、遺言・くらし手続相談及び宅地・建物相談は事前予約が優先です。予約は、各区役所区民生活課、宮城総合支所まちづくり推進課で相談日の前月初日（閉庁日の場合は翌閉庁日）よりお受けいたします。

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)	貸借・不動産・ 相続・離婚、その 他法律全般（係争 中・事業・法人関 係を除く） 【弁護士】	毎週月曜 及び第 1・3金曜 10～15時	第2・3・4 火曜 10～15時	第1・2・3 水曜 10～15時	第2・3・4 木曜 10～15時	第1・2・3 金曜 10～15時	第1月曜 10～15時
		○同一人からの同じ内容の相談は1回限りいたします。 ○閉庁日にあたる場合は、原則次のとおり振り替えます。 青葉区（月曜分は振替なし）⇒翌週の金曜 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 太白区⇒同月の第1木曜					
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、次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	
登記・相続 (予約優先)	不動産の登記、相続、 遺言、成年後見制度、 土地の境界等 【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	
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 続き等【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	
宅地・建物 (予約優先)	宅地建物の売買・賃 貸の契約や取引等 【宅地建物取引士】	第2・4 火曜 10～15時					
人権	いじめ・虐待・DV・ 近隣関係、その他人 権等 【人権擁護委員】	第2・4 水曜 10～15時	第1・3 木曜 10～15時	第2・4 木曜 10～15時	第1・3 火曜 10～15時	第1・3 水曜 10～15時	
行政	国や県・市の仕事に 関する意見・要望・ 苦情等 【行政相談委員】	第2・4 木曜 10～15時	第2・4 金曜 10～15時	第2・4 金曜 10～15時	第2・4 火曜 10～15時	第2・4 水曜 10～15時	第2水曜 10～15時
交通事故	損害賠償・保険の請 求・示談の仕方・そ の他 【専門相談員】	市役所階 毎週 月～金曜 9～16時	第1・3 水曜 10～15時	第1・3 火曜 10～15時	第2・4 水曜 10～15時	第2・4 火曜 10～15時	
		○交通事故相談所（TEL214-6150）へお問い合わせください。 面接相談希望の場合は、前日16時までにご予約ください。					

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

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

○同じ相談種別の複数回分の予約は、お断りしています。

その他の市及び市関係窓口

○相談日時について

* : 土・日・祝日・年末年始を除く

** : 祝日、年末年始を除く

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

【税金に関すること】

相 談 内 容	担 当 課 等	
市税に関する 相談	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 TEL 214-8637 (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 TEL 214-8638 (太白区にお住まいの方) 市民税課普通徴収第四係 TEL 214-8638
	固定資産税	(青葉区に所在する物件) 北固定資産税課 土地: TEL 214-8596 家屋: TEL 214-8604
		(宮城野区・若林区に所在する物件) 南固定資産税課 土地: TEL 214-8689 家屋: TEL 214-8694
		(太白区に所在する物件) 南固定資産税課 土地: TEL 214-8690 家屋: TEL 214-8695
		(泉区に所在する物件) 北固定資産税課 土地: TEL 214-8597 家屋: TEL 214-8605
		(償却資産をお持ちの方) 資産課税課 TEL 214-8619
	軽自動車税 (種別割)	市民税企画課諸税係 TEL 214-8625
	納税相談	(青葉区にお住まいの方) 北徴収課 TEL 214-8152
		(宮城野区・若林区にお住まいの方) 南徴収課 TEL 214-8153
		(太白区にお住まいの方) 南徴収課 TEL 214-8154
		(泉区にお住まいの方) 北徴収課 TEL 214-5027

【医療・保健福祉に関すること】

相 談 内 容	担 当 課 等
医療に関する相談	健康安全課 TEL 214-0018 〔相談時間〕9時～12時、13時～15時(月～金) *
国民年金・国民健康保険・後期高齢者医療制度・福祉・介護・保健に関する相談	各区保健福祉センター、各総合支所
高齢の方に関する相談 (専門相談は要予約)	仙台市シルバーセンター総合相談センター TEL 215-4135 ○一般相談(健康・いきがい・福祉など) 10時30分～12時、13時～16時30分(休館日を除く) ○専門相談 ・法律…毎週金曜 13時30分～15時30分 ** ・年金…第3木曜 13時30分～15時30分 ※祝日の場合は第4木曜 ・税務…第1月曜 13時30分～15時30分 ※祝日の場合は第3月曜
55歳以上の方の雇用・就業に関する相談 (要予約)	仙台市生涯現役促進協議会 相談窓口 TEL 217-0075 〔相談時間〕9時～12時、13時～17時(月～金) *
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・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)
認知症に関する電話相談	公益社団法人認知症の人と家族の会宮城県支部 TEL 263-5091 〔相談時間〕9時～16時(月～金) *

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てください）
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（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土曜日）
ひきこもりに関する相談 （面談時間は要予約）	仙台市ひきこもり地域支援センター「ほわっと・わたげ」 TEL 285-3581 〔相談時間〕 10時～17時（月～金） *
こころの健康相談 （要予約）	各区障害高齢課・各総合支所保健福祉課 〔相談日時〕 各区、各総合支所にお問い合わせください。 〔対応者〕 精神科医・精神保健福祉相談員・保健師等
精神障害・精神疾患に関する相談 こころの悩みに関する相談 （面談時間は要予約）	精神保健福祉総合センター（はあとぽーと仙台） ○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（自死問題に関する相談） TEL 225-5560 〔相談時間〕 9時～17時（月～金） *
成年後見制度に関する相談	仙台市成年後見総合センター TEL 223-2118 〔相談時間〕 9時30分～16時（月～金） *
認知症や知的・精神障害等のある方の福祉サービス・金銭管理等の相談	仙台市権利擁護センター（まもりーぶ仙台） TEL 217-1610 〔相談時間〕 9時30分～16時（月～金） *

【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。 **
妊娠等に関する相談 （思いがけない妊娠など）	各区家庭健康課、各総合支所保健福祉課

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

【子育て・教育に関すること】

相談内容	担当課等
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 8時30分～17時 〔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 (面談時間は要予約)	子供相談支援センター 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
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
ヤングテレホン相談 (青少年自身の悩みや、その保護者の悩み)	子供相談支援センター 〔電話相談〕 TEL 0120-783-017 (24時間365日) 〔子どもメール相談〕 右記QRコードを読み取り、またはインターネットで「仙台市 メール相談」で検索 
ひとり親の就労や生活に関する相談	仙台市母子家庭相談支援センター TEL 212-4322 (面談時間は要予約) 〔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) 仙台市父子家庭相談支援センター TEL 302-3663 メール kosodate@personal-support.org 〔相談時間〕 電話：18時～20時 (月～金) ** メール：随時 (返信はセンターの開所時間になります) (祝日・年末年始を除く)
保育所等の利用に関する相談	各区保育給付課、宮城総合支所保健福祉課
学校就学に関する相談	学事課 TEL 214-8860
学校教育に関する相談	教育相談課教育相談室 TEL 214-0002/FAX 214-0003 〔相談時間〕 9時～17時 (月～金) *
	24時間いじめ相談専用電話 TEL 0120-81-2455 (24時間365日)
いじめ等についての相談	仙台市いじめ等相談支援室 S-KET(エスケット) ○電話相談 TEL 0120-303-836 ○メール相談 s-ket@city.sendai.jp ○面接相談 原則予約制※上記の番号におかけください 〔開設時間〕 10時～17時 (月・水・木・土) 12時～19時 (火・金) **  メールはこちら からが便利です
児童館・児童クラブの相談	児童クラブ事業推進課 TEL 214-8176
青少年の就労相談・支援	子供相談支援センター TEL 214-8602

【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	市街地整備課東部再生係 TEL 214-8305 〔受付時間〕 9時～17時 (月～金) *
東日本大震災に係る宅地復旧事業に関する相談	開発調整課宅地保全係 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
復興公営住宅に関する相談	市営住宅総合案内センター TEL 222-4881

*: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	担当課等
性別による差別などに関する相談	仙台市男女共同参画推進センター（エル・ソーラ仙台）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）
管理不全な空家に関する相談	各区区民生活課、宮城総合支所まちづくり推進課、秋保総合支所総務課 ○管理不全な空家 ※空家が所在する区・総合支所にご相談ください 市民生活課 TEL 214-6148 ○空家等対策について
住まいの活用相談	住宅政策課 TEL 214-8330 ○仙台市内の住宅所有者対象（住宅売却等の方法等について）
消費生活相談（悪質商法・契約・クレジット・多重債務等のトラブル）	消費生活センターTEL 268-7867（日・祝日・年末年始・臨時休館日を除く） 〔相談時間〕9時～17時（月～金）受付は16時30分まで 〔相談時間〕9時～16時（土）受付は16時まで 消費者ホットライン 「188（イヤヤ）」
生活に困窮した時の仕事や住まいなどに関する相談（予約優先）	仙台市生活自立・仕事相談センターわんすてっぷ TEL 395-8865 〔相談予約受付時間〕9時～16時（月～金） *
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 **
外国人の生活相談（情報提供）	仙台多文化共生センター TEL 265-2471 〔相談時間〕9時～17時（休室日を除く） 通訳サポート電話 TEL 224-1919 ※三者間通話による多言語での電話相談（英語・中国語・韓国語・タガログ語・ポルトガル語・ベトナム語・ネパール語等、18言語対応）
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	市営住宅総合案内センター TEL 222-4881
木造住宅の耐震診断・耐震改修工事の相談（要予約）	建築指導課 TEL 214-8323 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）
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.8参照 〔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）	公益財団法人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	（青葉区にお住まいの方）青葉環境事業所 TEL 277-5300 （宮城野区にお住まいの方）宮城野環境事業所 TEL 236-5300 （若林区にお住まいの方）若林環境事業所 TEL 289-2051 （太白区にお住まいの方）太白環境事業所 TEL 248-5300 （泉区にお住まいの方）泉環境事業所 TEL 773-5300 家庭ごみ減量課 TEL 214-8227
公害に関する相談	（騒音に関すること）環境対策課推進係 TEL 214-8221 （大気に関すること）環境対策課大気係 TEL 214-8222 （水質に関すること）環境対策課水質係 TEL 214-8223

*: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

相 談 内 容	担 当 課 等		
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	○有害鳥獣関係 環境局環境共生課 TEL 214-0013 または各区区民生活課、宮城総合支所まちづくり推進課、秋保総合支所総務課		
	○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	スポーツナビゲーションセンターせんだい TEL 215-3233 〔相談時間〕9時～19時（年末年始を除く）		
市民活動相談	仙台市市民活動サポートセンター TEL 212-3010 〔相談時間〕10時～20時（月～土） 10時～17時（日・祝日） 〔休館日〕毎月第2・4水曜（祝日の場合はその翌日）、年末年始		
サークル活動や各種講座等、生涯学習に関する情報提供や相談	各市民センター 生涯学習支援センター TEL 295-0403 青葉区中央市民センター TEL 223-2516 宮城野区中央市民センター TEL 791-7015 若林区中央市民センター TEL 282-1173 太白区中央市民センター TEL 304-2741 泉区中央市民センター TEL 372-8101	左記のいずれも 〔相談時間〕 8時30分～17時 〔休館日〕 原則として、月曜・祝翌日・年末年始	
図書館資料による調べものの相談	市民図書館 TEL 261-1585	9時30分～20時 （火～金） 9時30分～18時 （土・日・祝日）	左記のいずれも 〔休館日〕 月曜・祝翌日・1月～11月の第4木曜・年末年始・蔵書点検期間等
	宮城野図書館 TEL 256-7361 太白図書館 TEL 304-2742 泉図書館 TEL 375-6161	9時30分～19時 （火～金） 9時30分～17時 （土・日・祝日）	
	若林図書館 TEL 282-1175 広瀬図書館 TEL 392-8421 榴岡図書館 TEL 295-0880	9時30分～19時 （火～金） 9時30分～18時 （土・日・祝日）	
花と緑の相談所	七北田公園都市緑化ホール 緑の相談・花と緑のおゆずり情報受付専用 TEL 343-7741 〔相談時間〕9時～16時30分 〔休館日〕月曜（祝日の場合はその翌日）・年末年始		

*: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

市以外の相談窓口

1 人権相談所（仙台法務局）

- 〔電話相談〕 ○みんなの人権 110番 TEL 0570-003-110
○女性の人権ホットライン TEL 0570-070-810
○子どもの人権 110番 TEL 0120-007-110
○外国語人権相談ダイヤル TEL 0570-090-911

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

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

〔面談による相談〕事前予約制 上記電話相談の電話番号からご予約ください。

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

2 行政困りごと相談所（東北管区行政評価局）

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

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

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

相談種別	相談内容	日時
行政一般相談	国の業務、独立行政法人・特殊法人（国立大学・国立病院・郵便局など）等の業務に関する相談	毎日（店休日・年末年始を除く）10時～18時
情報公開・個人情報保護総合相談	行政機関・独立行政法人等の情報公開・個人情報保護に関する制度や開示請求手続きなどの総合的な案内	第3火曜 10時～16時
借金の相談 （予約優先）	借金の返済等に関する相談 ※必要に応じ弁護士・司法書士等の専門家へ引き継ぎます 【予約先】東北財務局金融監督第三課 TEL 266-5703	第1・3金曜 10時～16時
県政一般相談	宮城県の業務に関すること	第2火曜 *** 13時～16時
警察行政相談	交通・防犯・ストーカー被害・振り込め詐欺被害等の警察業務に関すること	偶数月の第3水曜 10時～16時
市政一般相談	仙台市の業務に関すること	第1水曜 *** 13時～16時
法律相談 （予約優先）	弁護士による無料法律相談	第2土曜 13時～17時
税務相談 （予約優先）	税理士による無料税務相談	第4水曜 *** 13時～16時
司法書士相談 （予約優先）	相続・売買・贈与等に伴う不動産登記手続、会社・法人に関する登記手続、成年後見制度、その他法律相談	第3木曜 13時～16時
年金保険・労働相談 （予約優先）	社会保険労務士による年金、保険及び労働相談	第4土曜 13時～16時
土地家屋調査士相談 （予約優先）	不動産の表示に関する登記（土地の分筆登記・地目変更登記、建物の表題変更登記（増改築）・滅失登記等）、土地境界トラブルに関すること	第4木曜 *** 13時～16時
不動産鑑定士相談 （予約優先）	不動産の価格水準、売買・交換、鑑定評価、賃料、権利関係、有効利用等に関すること	第2木曜 13時～17時
宅地建物取引士相談 （予約優先）	宅地建物の売買・賃貸の契約や取引等に関すること	第1月曜 ** 13時～16時
行政書士相談 （予約優先）	遺言・遺産分割協議書等相続関係書類の作成、許認可等関係書類の作成・申請手続、法人設立関係書類の作成等に関すること	第1土曜 ** 13時～16時
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時～15時

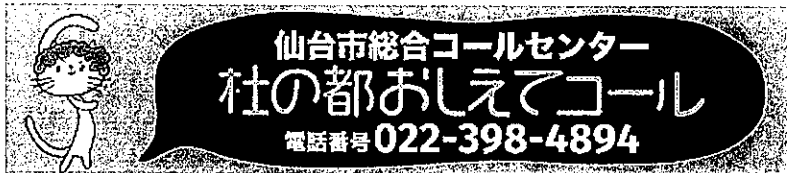
※総務省行政相談センター「きくみみ宮城」（仙台第二合同庁舎 11 階）でも、行政一般相談に応じます。

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

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

***:祝日・年末年始を除く ***:祝日等を除く





電話:022-398-4894

FAX:022-398-5070

受付時間:平日 8:00~20:00(年中無休)

土日祝日・年末年始は17:00まで

ホームページによくある質問と回答(FAQ)も掲載しています。

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

市民の声 ー令和2年度広聴相談事業年報ー

令和3年9月発行

発行・編集 仙台市 市民局 生活安全安心部 広聴課

〒980-8671

仙台市青葉区国分町3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>

