

市民の声

令和3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	25
	(4) 照会	30
	(5) その他	33
6	「市民の声」の傾向と分析	34
III	一般相談、特別相談	
1	一般相談	38
2	特別相談	39
IV	集会広聴	
1	市長と市民との懇談会	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	51
3	仙台市総合コールセンター	52
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

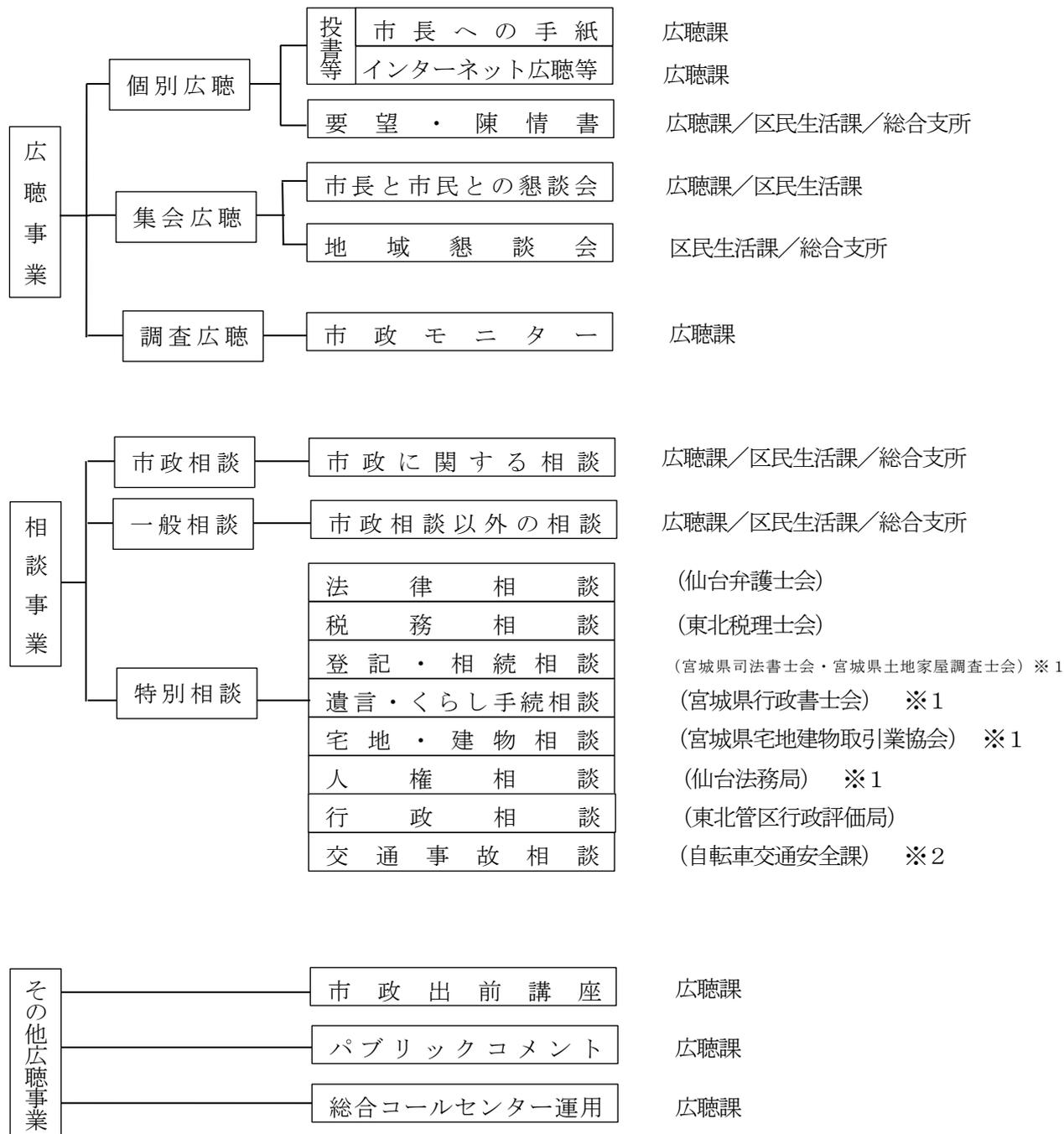
令和2年11月、市政に関するお問い合わせを一元的に受け付けるため「杜の都おしえてコール」を開設し、市民等からのお問い合わせに対応しているほか、専用ホームページにFAQ（市民等から多く寄せられるお問い合わせ及びその回答）を掲載し、市政に関する必要な情報をより手軽に入手できる環境を整えた。

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か所でスタート）
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） 仙台を見る・知る・学ぶ会を開始（平成26年3月廃止）
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. 7	タウンミーティングを開始（平成21年11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. 9	街角トークを開始（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）	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
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. 11	市長とカフェトークを開始
2. 1	区政懇談会を開始	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
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. 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. 4	市政モニター制度を開始（各年100人）	22. 8	一見る・聞く・歩くー市長と地域のつどいを開始
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	23. 3	災害情報ダイヤルを設置（平成23年4月被災者支援情報ダイヤルに移行。令和3年3月委託終了。健康福祉局社会課所管）
6. 3	市民意識調査（まちづくり市民アンケート）を実施	23. 4	被災者支援相談窓口を設置
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. 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. 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	29. 4	地域懇談会実施要綱を策定（地域懇談会実施要領廃止）
6. 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. 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）
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）	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4年4月1日現在



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

3 広聴相談事業一覧

(1) 広聴事業

令和4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	市長と市民との懇談会	市長が、市政に関するさまざまな活動に取り組んでいる団体等を直接訪ねて話を聴き、市政運営における課題などの情報を得るとともに、その活動内容を広報することにより、市民活動の活性化につなげる。
	地域懇談会	地区連合町内会の要請により、区長等が町内会の代表者と懇談し、地域の意見や要望を施策に反映させる。
調査 広聴	市政モニター	公募によりモニターを委嘱し、市政の課題等に関するアンケートを実施し、市政運営の基礎的参考資料として活用する。

(2) 相談事業

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

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	遺言及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。 (各区の市民相談室で実施/予約優先)
	人 権 相 談	人権にかかわる問題についての人権擁護委員による専門相談。 (各区の市民相談室で実施)
	行 政 相 談	国の行政機関等にかかわる意見・要望等についての行政相談委員による相 談。 (各区の市民相談室と宮城総合支所で実施)
	交 通 事 故 相 談	交通事故による被害者等の救済援護のための、損害賠償、保険の請求等につ いての専門相談員による相談。 (本庁相談室と各区(青葉区を除く)の市民相談室で実施)

(3) その他広聴事業

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

4 広聴相談事業受付件数（令和3年度）

（単位：件）

区分	合計	広聴課	各区区民生活課（市民相談室）						備考		
			区合計	青葉区	宮城野区	若林区	太白区	泉区			
個別 広聴	市長への手紙	910	910	-	-	-	-	-	-	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	3,885	3,885	-	-	-	-	-	-	インターネット（電子メール）によるもの 3,881件 新聞投書によるもの 4件	
	要望・陳情書	1,147	0	1,147	131	286	148	334	248		
	小計	5,942	4,795	1,147	131	286	148	334	248		
相 談	市一般 相談	市政相談	1,304	1,096	208	67	14	80	34	13	来庁相談 152件 電話相談 959件 その他 193件
		一般相談	2,567	119	2,448	207	319	280	870	772	来庁相談 840件 電話相談 1,706件 その他 21件
		小計	3,871	1,215	2,656	274	333	360	904	785	来庁相談 992件 電話相談 2,665件 その他 214件
	特別 相談	法律相談	1,331	-	1,331	481	201	226	192	231	（仙台弁護士会）
		税務相談	355	-	355	113	47	62	58	75	（東北税理士会宮城県支部連合会）
		登記・相続相談	292	-	292	65	61	45	72	49	（宮城県司法書士会・宮城県土地家屋調査士会）
		遺言・くらし手続相談	71	-	71	19	12	7	9	24	（宮城県行政書士会）
		宅地・建物相談	19	-	19	19	-	-	-	-	（宮城県宅地建物取引業協会）
		人権相談	54	-	54	14	25	5	6	4	（仙台人権擁護委員協議会）
		行政相談	14	-	14	3	3	0	3	5	（東北管区行政評価局）
		交通事故相談	81	※	81	79	0	1	1	0	（自転車交通安全課） ※青葉区は交通事故相談所（本庁舎1階）で受けた件数と 自転車交通安全課で受けた電話相談の件数。宮城野区、 若林区、太白区、泉区は、巡回相談で受けた件数
	小計	2,217		2,217	793	349	346	341	388		
	合計	12,030	6,010	6,020	1,198	968	854	1,579	1,421		

広聴相談事業受付件数の推移

(単位：件・%)

区 分		平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3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	1,009	75.9	1,090	108.0	1,170	107.3	1,123	96.0	910	81.0	
	インターネット広聴等	1,114	105.8	1,573	141.2	2,004	127.4	4,610	230.0	3,885	84.3	
	要望・陳情書	1,375	128.1	1,519	110.5	1,303	85.8	1,352	103.8	1,147	84.8	
	小計	3,498	101.2	4,182	119.6	4,477	107.1	7,085	158.3	5,942	83.9	
相 談	市政・ 一般	市政相談	690	78.9	878	127.2	972	110.7	1,384	142.4	1,304	94.2
		一般相談	3,725	90.2	3,341	89.7	3,144	94.1	2,843	90.4	2,567	90.3
		小計	4,415	88.2	4,219	95.6	4,116	97.6	4,227	102.7	3,871	91.6
	特別 相談	法律相談	1,363	101.6	1,334	97.9	1,339	100.4	1,206	90.1	1,331	110.4
		税務相談	295	113.9	305	103.4	336	110.2	216	64.3	355	164.4
		登記・(行政手続)相続 相談	262	110.1	271	103.4	273	100.7	287	105.1	292	101.7
		遺言・くらし手続相談	—	—	—	—	—	—	—	—	71	—
		宅地・建物相談	30	65.2	38	126.7	31	81.6	30	96.8	19	63.3
		人権相談	43	82.7	57	132.6	35	61.4	28	80.0	54	192.9
		行政相談	26	104.0	27	103.8	27	100.0	25	92.6	14	56.0
		交通事故相談	231	84.9	243	105.2	154	63.4	92	59.7	81	88.0
		小計	2,250	100.8	2,275	101.1	2,195	96.5	1,884	85.8	2,217	117.7
	合計		10,163	95.0	10,676	105.0	10,788	101.0	13,196	122.3	12,030	91.2

「遺言・くらし手続相談」は、令和3年度より「登記・行政手続相談」から分離して実施し、「登記・行政手続相談」を「登記・相続相談」に名称変更

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4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	2	5	8	18	37	45	56	21	189	381
女性	3	6	15	25	22	29	27	13	123	263
未記入	1			1	2	1	3	4	254	266
合計	6	11	23	44	61	75	86	38	566	910
割合%	0.6%	1.2%	2.5%	4.8%	6.7%	8.3%	9.5%	4.2%	62.2%	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	22	67	210	249	210	146	51	3	2,927	3,885
割合%	0.6%	1.7%	5.4%	6.4%	5.4%	3.8%	1.3%	0.1%	75.3%	100.0%

(3) 要望・陳情書

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

「要望・陳情書」受付件数の推移

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度比
団体数	86	91	75	82.4%
件数	1,303	1,352	1,147	84.8%

(4) 市政相談（窓口・電話等）

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

相談手段毎 年度別受付件数の推移

（単位：件・％）

相談手段	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
窓口来庁	225	119.1	160	71.1	152	95.0
電話	642	109.4	1,038	161.7	959	92.4
その他(手紙・FAX・メール等)	105	102.9	186	177.1	193	103.8
合計	972	110.7	1,384	142.4	1,304	94.2

相談手段毎 男女別件数

（単位：件・％）

相談手段	男		女		不明	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
窓口来庁	127	9.7	24	1.8	1	0.1
電話	575	44.1	318	24.4	66	5.0
その他(手紙・FAX・メール等)	20	1.5	14	1.1	159	12.2
合計	722	55.4	356	27.3	226	17.3

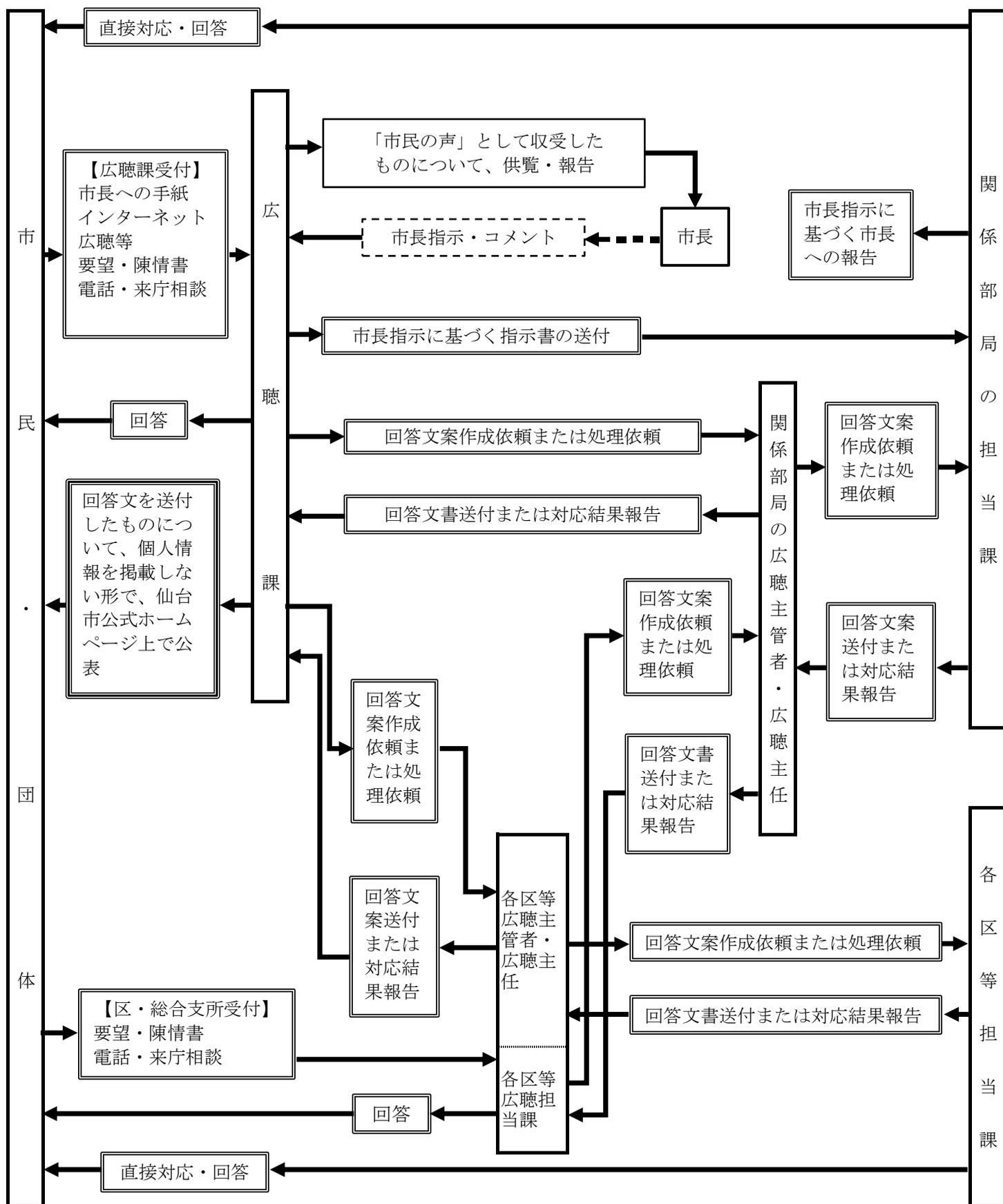
※ 構成比は、全体件数(1,304件)に対する割合

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	4	43	41	9	55
電話	121	372	274	48	144
その他(手紙・FAX・メール等)	35	63	41	14	40
合計	160	478	356	71	239

2 「市民の声」の事務処理フロー



- 注) 1 「関係部局の広聴主管者・主任」は関係部局の庶務主管課長・係長
 2 「各区等広聴担当課」は各区区民生活課・宮城総合支所まちづくり推進課・秋保総合支所総務課
 3 「各区等広聴主管者・主任」は各区区民生活課長・広聴相談係長／まちづくり推進課長・地域生活係長(宮城総合支所)／総務課長・地域振興係長(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	32 (3.5)	11 (152.4)	20 (0.5)	▲12 (62.5)	0 (0.0)	—	160 (12.3)	▲42 (79.2)	212 (2.9)	▲43 (83.1)
要 望	585 (64.3)	44 (108.1)	2,058 (53.0)	▲1,322 (60.9)	1,147 (100.0)	▲205 (84.8)	478 (36.7)	21 (104.6)	4,268 (58.9)	▲1,462 (74.5)
苦 情	171 (18.8)	61 (155.5)	100 (2.6)	▲274 (26.7)	0 (0.0)	—	356 (27.3)	▲10 (97.3)	627 (8.7)	▲223 (73.8)
照 会	15 (1.7)	▲10 (60.0)	229 (5.9)	107 (187.7)	0 (0.0)	—	71 (5.4)	▲12 (85.5)	315 (4.3)	85 (137.0)
その 他	107 (11.8)	▲319 (25.1)	1,478 (38.0)	776 (210.5)	0 (0.0)	—	239 (18.3)	▲37 (86.6)	1,824 (25.2)	420 (129.9)
合 計	910 (100)	▲213 (81.0)	3,885 (100)	▲725 (84.3)	1,147 (100)	▲205 (84.8)	1,304 (100)	▲80 (94.2)	7,246 (100)	▲1,223 (85.6)

※ 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3年度－令和2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 29 年度		平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度		令和 3 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	644 (15.4)	305 (190.0)	956 (18.9)	312 (148.5)	152 (2.8)	▲804 (15.9)	255 (3.0)	103 (167.8)	212 (2.9)	▲43 (83.1)
要 望	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)	4,268 (58.9)	▲1,462 (74.5)
苦 情	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)	627 (8.7)	▲223 (73.8)
照 会	158 (3.8)	▲142 (53.7)	178 (3.5)	20 (112.7)	209 (3.8)	31 (117.4)	230 (2.7)	21 (110.0)	315 (4.3)	85 (137.0)
その 他	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)	1,824 (25.2)	420 (129.9)
合 計	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)	7,246 (100)	▲1,223 (85.6)

※ 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 3 年度 - 令和 2 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
危機管理局	29	▲ 3	198	▲ 61	34	0	15	9	36	13	312	▲ 42	88.1%
総務局	9	▲ 34	65	▲ 57	22	▲ 8	10	2	53	9	159	▲ 88	64.4%
まちづくり政策局	2	▲ 1	26	▲ 1	4	0	0	0	10	3	42	1	102.4%
財政局	5	▲ 6	48	▲ 20	23	▲ 1	9	3	16	▲ 10	101	▲ 34	74.8%
市民局	7	▲ 9	280	▲ 235	26	▲ 102	34	▲ 40	61	▲ 1	408	▲ 387	51.3%
健康福祉局	56	3	1,016	▲ 214	151	9	102	62	184	58	1,509	▲ 82	94.8%
子供未来局	3	1	233	17	18	1	17	12	24	▲ 15	295	16	105.7%
環境局	4	0	94	▲ 1	23	4	10	6	21	3	152	12	108.6%
経済局	6	2	76	▲ 52	4	▲ 12	5	▲ 5	7	▲ 1	98	▲ 68	59.0%
文化観光局	43	27	295	182	25	7	8	4	189	143	560	363	284.3%
都市整備局	8	0	122	9	14	0	7	▲ 2	9	0	160	7	104.6%
建設局	3	0	213	▲ 35	15	▲ 21	9	4	12	2	252	▲ 50	83.4%
青葉区役所	4	0	215	▲ 34	73	▲ 2	10	4	28	▲ 7	330	▲ 39	89.4%
宮城総合支所	0	0	16	2	8	▲ 1	1	▲ 1	1	▲ 4	26	▲ 4	86.7%
宮城野区役所	2	2	237	45	27	▲ 16	3	▲ 7	14	▲ 7	283	17	106.4%
若林区役所	1	▲ 3	95	▲ 15	38	5	17	11	21	▲ 8	172	▲ 10	94.5%
太白区役所	0	0	265	▲ 23	21	▲ 27	10	8	14	1	310	▲ 41	88.3%
秋保総合支所	0	0	19	4	0	0	0	0	1	1	20	5	133.3%
泉区役所	2	0	214	6	21	▲ 13	8	3	12	▲ 48	257	▲ 52	83.2%
会計室	0	0	0	▲ 3	0	0	0	0	0	0	0	▲ 3	-
消防局	1	0	15	▲ 5	2	▲ 8	4	3	4	▲ 5	26	▲ 15	63.4%
教育局	17	▲ 20	343	▲ 950	24	▲ 31	23	15	1,062	487	1,469	▲ 499	74.6%
選挙管理委員会事務局	2	2	8	▲ 1	3	3	2	2	5	5	20	11	222.2%
人事委員会事務局	1	0	2	0	0	0	1	1	0	▲ 1	4	0	100.0%
監査事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
農業委員会事務局	0	0	1	1	2	2	0	0	3	3	6	6	-
議会事務局	0	▲ 2	1	▲ 4	2	▲ 4	1	0	4	2	8	▲ 8	50.0%
水道局	0	▲ 1	31	9	15	3	5	▲ 2	10	4	61	13	127.1%
交通局	4	0	120	▲ 21	23	▲ 5	2	▲ 6	15	1	164	▲ 31	84.1%
ガス局	2	0	5	▲ 4	4	▲ 2	2	1	3	1	16	▲ 4	80.0%
市立病院	1	0	12	7	5	1	0	▲ 1	2	▲ 3	20	4	125.0%
その他	0	▲ 1	3	▲ 8	0	▲ 5	0	▲ 1	3	▲ 206	6	▲ 221	2.6%
合 計	212	▲ 43	4,268	▲ 1,462	627	▲ 223	315	85	1,824	420	7,246	▲ 1,223	85.6%
前 年 比		83.1%		74.5%		73.8%		137.0%		129.9%		85.6%	

※ 増減は、前年度件数との比較(令和3年度 - 令和2年度) ▲はマイナス

(1) 提言

担当局／課		件数	内容分類（件数）
危機管理局	危機管理課	26	コロナ対策(事業者への規制・指導・要請(8) 感染防止対策(10) 市民への規制・呼びかけ(5) 緊急事態宣言(2)PCR検査体制(1))
	防災計画課	3	り災証明書(1) 情報伝達(2)
	小 計	29	
総務局	秘書課	2	市長会見(1) 市長の政治姿勢(1)
	広報課	2	市長会見(2)
	文書法制課	1	個人情報(1)
	行政経営課	2	行財政改革(1) 窓口サービス向上(1)
	人事課	2	人事管理(2)
小 計	9		
まちづくり政策局	政策調整課	1	広域行政(1)
	定禅寺通活性化室	1	定禅寺通活性化(1)
	小 計	2	
財政局	財政課	1	財政(1)
	庁舎管理課	2	庁舎管理(2)
	本庁舎建替準備室	1	本庁舎建替準備(1)
	徴収対策課	1	コロナ対策(納期延長(1))
	小 計	5	
市民局	戸籍住民課	1	個人番号カード(1)
	地域政策課	1	コロナ対策(市民センター(1))
	市民生活課	1	勤労者福祉(1)
	自転車交通安全課	2	自転車条例(2)
	広聴課	2	市民の声(1) コールセンター(1)
小 計	7		
健康福祉局	新型コロナウイルスワクチン接種推進室	31	ワクチン接種(31)
	社会課	1	住民税非課税世帯等臨時特別給付金(1)
	保護自立支援課	3	生活保護(1) 野外生活者(1) 生活困窮者住居確保給付金(1)
	障害企画課	1	身体障害者の社会参加(1)
	介護保険課	1	介護保険(1)
	健康政策課	2	コロナ対策(医療体制の整備(1)) 地域医療(1)
	動物管理センター	2	狂犬病予防(1) 野良猫対策(1)
	健康安全課	1	コロナ対策(ワクチンの安全性(1))
	感染症対策室	14	コロナ対策(感染症対策(13) 感染症予防(1))
小 計	56		
子供未来局	総務課	1	子育て支援(1)
	子供保健福祉課	2	母子保健(1) 子育て世帯への臨時特別給付金(1)
	小 計	3	
環境局	家庭ごみ減量課	3	ごみ減量化(2) 家庭ごみ収集(1)
	事業ごみ減量課	1	ごみ集積所(1)
	小 計	4	
経済局	地域産業支援課	6	休業要請にかかる協力金(5) 地域経済再生(1)
	小 計	6	
文化観光局	交流企画課	4	姉妹都市交流(4)
	観光課	9	コロナ対策(七夕まつり(4) 大規模まつり中止(1)) 観光資源活用(3) 誘客施策(1)
	スポーツ振興課	28	コロナ対策(東京2020オリンピック(25) スポーツ少年団活動自粛(2)) スポーツ施設(1)
	文化振興課	2	音楽ホール(2)
	小 計	43	

(1) 提言

担当局／課		件数	内容分類（件数）
都市整備局	交通政策課	1	地下鉄延伸(1)
	公共交通推進課	2	公共交通(1) アクセス30分構想(1)
	地域交通推進課	1	地域交通(1)
	都心まちづくり課	3	都心区域(3)
	市営住宅課	1	維持・管理(1)
	小計	8	
建設局	道路管理課	1	放置自転車対策(1)
	公園課	2	公園緑地(1) 街路樹維持管理(1)
	小計	3	
青葉区役所	公園課	2	公園施設設置・管理(2)
	道路課	2	職員(1) スロープの撤去指導(1)
	小計	4	
宮城野区役所	区民生活課	1	広聴(1)
	家庭健康課	1	相談専用個室の設置(1)
	小計	2	
若林区役所	区民生活課	1	交通安全(1)
	小計	1	
泉区役所	総務課	1	庁舎管理(1)
	道路課	1	道路新設改良(1)
	小計	2	
消防局	指令課	1	救急医療体制(1)
	小計	1	
教育局	学事課	1	教材・備品(1)
	健康教育課	1	コロナ対策(オンライン授業(1))
	教育指導課	12	コロナ対策(学校行事(3) 学校再開(6) 教育施設(1) 式典(1)) 教育指導(1)
	特別支援教育課	1	特別支援教育(1)
	博物館	1	コロナ対策(特別展入場制限(1))
	科学館	1	コロナ対策(入場制限(1))
	小計	17	
選挙管理委員会	選挙管理課	2	投票方法(2)
事務局	小計	2	
人事委員会	審査給与課	1	給与勧告(1)
事務局	小計	1	
交通局	経営企画課	1	営業推進(1)
	業務課	1	利用者対応(1)
	輸送課	1	運行計画(1)
	施設課	1	駅・建築物・関連設備及び建築物付帯設備(1)
	小計	4	
ガス局	民営化推進室	2	民営化(2)
	小計	2	
市立病院	経営医事課	1	医師の配置(1)
	小計	1	
	総計	212	

令和3年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類(傾向分析)【提言】

性質別分類	危機 管理局	総務局	まちづくり 政策局	財政局	市民局	健康 福祉局	子供 未来局	環境局	経済局	文化 観光局	都市 整備局	建設局	青葉 区役所	宮城総合 支所	宮城野 区役所	若林 区役所	太白 区役所	秋保総合 支所	泉 区役所
1 新たな施策、制度、業務等に関する提案意見	1	0	0	1	1	1	1	1	1	5	6	2	1	0	0	0	0	0	0
2 現行施策、制度、業務等への取り組みを、さらに促進すべきだとする意見	3	0	0	0	0	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 現行施策、制度、業務等への批判意見	2	1	1	1	3	19	1	0	2	6	1	0	0	0	0	0	0	0	1
4 現状の問題点や課題などを指摘して、施策や制度等の見直しをするべきだとする意見	2	3	1	2	1	15	1	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
5 現状の問題点や課題などを指摘して、指導や規制強化を行うべきだとする意見	20	2	0	0	1	2	0	0	0	29	1	0	1	0	0	0	0	0	0
6 現行業務に対する改善意見	1	0	0	1	1	6	0	1	0	1	0	0	2	0	1	1	0	0	0
7 その他	0	3	0	0	0	9	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
合計	29	9	2	5	7	56	3	4	6	43	8	3	4	0	2	1	0	0	2

性質別分類	会計室	消防局	教育局	選挙管理委 員会事務局	人事委員 会事務局	監査 事務局	農業委員 会事務局	議会 事務局	水道局	交通局	ガス局	市立 病院	その他	合計	構成比
1 新たな施策、制度、業務等に関する提案意見	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	22	10.4%
2 現行施策、制度、業務等への取り組みを、さらに促進すべきだとする意見	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	4.2%
3 現行施策、制度、業務等への批判意見	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	40	18.9%
4 現状の問題点や課題などを指摘して、施策や制度等の見直しをするべきだとする意見	0	0	13	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	47	22.2%
5 現状の問題点や課題などを指摘して、指導や規制強化を行うべきだとする意見	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58	27.3%
6 現行業務に対する改善意見	0	1	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	21	9.9%
7 その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	15	7.1%
合計	0	1	17	2	1	0	0	0	0	4	2	1	0	212	100%

令和3年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要望

担当局/課		件数	内容分類(件数)
危機管理局	危機管理課	156	コロナ対策関連 (感染防止・行動自粛呼びかけ(54) まん延防止等重点措置適用(36) イベント開催自粛(19) 市民利用施設利用休止(18) 営業時短要請(9) 感染検査(10) 情報提供(6) その他(3)) ライフライン(1)
	危機対策課	2	噴火津波(1) 地下シェルター(1)
	防災計画課	20	避難所(11) 原子力災害(3) 災害備蓄(1) 津波警報(1) 津波避難施設(1) 意識啓発(1) その他(2)
	減災推進課	20	コロナ繁華街巡視(7) ハザードマップ(5) 避難所(5) 防災訓練(1) 地域活動支援(1) 防災リーダー(1)
	小計	198	
総務局	秘書課	14	市長政治姿勢(8) その他(6)
	広報課	9	市政だより(5) 暮らしのガイド(2) 市長会見(1) ホームページ(1)
	庶務課	12	自衛隊演習(8) ウクライナ人道支援(1) その他(3)
	文書法制課	1	文書へのメールアドレス表記(1)
	行政経営課	2	コンプライアンス(1) 附属機関(1)
	人事課	19	人事管理(14) 任免・懲戒(1) その他(4)
	労務課	3	労務管理(1) 職員給与・手当(1) その他(1)
	厚生課	5	庁内食堂(2) 安全衛生(2) 公務災害(1)
小計	65		
まちづくり政策局	(まちづくり政策局)	1	その他(1)
	防災環境都市推進室	1	メモリアル事業(1)
	デジタル戦略推進室	3	行政デジタル化(2) その他(1)
	政策調整課	5	JR貨物岩切ターミナル駅移転計画(1) 自衛隊基地(1) 図柄入りナンバープレート(1) 庁内部署連携(1) 政策課題調整(1)
	政策企画課	6	総合計画(5) 基本計画(1)
	プロジェクト推進課	2	スーパーシティ計画(2)
	定禅寺通活性化室	7	社会実験(7)
	情報システム課	1	マイナポイント(1)
小計	26		
財政局	財政企画課	7	ふるさと納税(4) 泉区役所建て替え(2) ネーミングライツ(1)
	財政課	4	施設利用料値上げ(3) 財政健全化(1)
	契約課	4	工事契約(2) 入札制度(1) その他(1)
	庁舎管理課	12	喫煙場所対策(4) コロナ対策(2) 守衛室対応(2) 設備安全管理(1) 展示ロビー(1) 電話交換(1) その他(1)
	本庁舎建替準備室	3	本庁舎建替(3)
	税制課	5	税制(3) 課税証明(1) その他(1)
	市民税企画課	2	法人税率表記(1) 税率(1)
	資産税企画課	1	り災証明(1)
	市民税課	3	非課税の通知(2) 税相談(1)
	資産課税課	1	窓口対応(1)
	収納管理課	4	ペイジー納付(2) クレジット納付(1) 窓口対応(1)
	徴収対策課	1	納税相談(1)
	北徴収課	1	減額更正(1)
小計	48		
市民局	区政課	85	自衛官募集(81) おくやみハンドブック(1) 住民異動手続き(1) 証明発行センター(1) 区長権限(1)
	戸籍住民課	19	個人番号カード(7) 郵送事務センター(2) コンビニ交付(1) 申請書ダウンロード様式(1) 住居表示(1) 窓口サービス(1) 住民基本台帳(1) その他(5)
	地域政策課	45	町内会活動支援(15) 市民センター設備改修(8) 市民センター運営(7) コロナ対策(市民センター(4) コミュニティセンター(2) 町内会(2)) コミュニティセンター設置(1) コミュニティセンター設備拡充(1) 区文化センター設備改修(1) 町内会活性化講座(1) その他(3)
	市民協働推進課	1	市民活動サポートセンター(1)
	男女共同参画課	14	パートナーシップ制度(9) ストーカー行為(1) 夫婦別性(1) その他(3)
	市民生活課	46	コロナ対策(10) 特別定額給付金(9) 歩行喫煙(8) 客引き行為対策(5) 防犯(5) 安全安心の街づくり(4) 労働問題(3) 空家管理(1) 労働相談(1)
	自転車交通安全課	13	交通安全(4) 自転車マナー(3) 自転車通行帯(2) ダテバイク(2) 横断歩道(1) 杜の都の自転車プラン(1)
	広聴課	56	市民の声(46) コールセンター(5) その他(5)
	消費生活センター	1	地図看板(1)
小計	280		

令和3年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要望

	担当局/課	件数	内容分類(件数)	
健康福祉局	新型コロナウイルスワクチン接種推進室	361	接種体制(93) 接種予約(80) 優先接種(72) 周知・情報提供(41) ワクチン(20) コールセンター(18) ワクチンパスポート(4) その他(20)	
	社会課	206	臨時特別給付金(191) 災害時要援護者対策(3) 孤独死対策(2) 仙台社会福祉協議会(1) 被災者生活支援制度(1) 総合支援資金特例貸付(1) 地域保健福祉計画(1) 民生委員児童委員(1) その他(5)	
	保護自立支援課	33	冬季生活助成金(9) 生活困窮者の自立支援(5) 収入認定(2) 扶養義務者調査(2) 野外生活者(3) 基準額増額(1) コロナ家賃補助(1) 自立支援金(1) 申請受付改善(1) 予防接種費用(2) 臨時特別給付金(1) その他(5)	
	障害企画課	30	心身障害者医療費助成(14) 交通費助成(4) 障害者スポーツ・レクリエーション推進(3) 障害者社会参画(3) 障害者就労支援(2) 障害者差別相談(1) 自立支援医療(1) その他(2)	
	障害者支援課	14	施設指導(3) 施設運営事業者委託契約(2) 医療ケアサービス(1) 視覚障害者外出支援(1) 福祉サービス適用(1) 障害者手当等(1) 福祉作業所(1) その他(4)	
	障害者総合支援センター	3	手帳交付(1) 判定(1) 難病対策(1)	
	精神保健福祉総合センター	3	ひきこもり対策(1) 自死対策(1) 就労支援(1)	
	北部発達相談支援センター	5	学齢児支援(1) 成人支援(1) 乳幼児支援(1) その他(2)	
	南部発達相談支援センター	4	学齢児支援(2) 成人支援(1) その他(1)	
	高齢企画課	40	老人福祉センター(14) 敬老乗車証(7) 補聴器購入補助(4) 緊急通報システム(3) 敬老祝金(3) 社会参画・いきがい対策(3) 高齢化社会対策(2) シルバーセンター(1) その他(3)	
	地域包括ケア推進課	2	地域包括支援センター(1) 介護予防推進(1)	
	介護事業支援課	12	施設コロナ対策(3) 施設整備(3) 居宅生活支援(2) 施設職員待遇改善(2) 施設指導(1) 施設情報提供(1)	
	収納対策室	2	その他(2)	
	保険年金課	12	高齢者医療窓口負担(3) 保険料(3) 保険料減免(2) 傷病手当(1) 年金制度(2) その他(1)	
	介護保険課	6	詳細冊子(2) 介護職給料改善(1) 介護認定(1) 利用負担料(1) その他(1)	
	保健管理課	6	墓地・墓園(6)	
	健康政策課	60	病院再編(27) 受動喫煙防止対策(14) 健康診査(7) 地域医療(5) 休日診療(2) 救急医療(1) その他(4)	
	動物管理センター	15	野良猫対策(5) ペットマナー(3) 狂犬病予防(3) ペット規制(1) 動物虐待(1) その他(2)	
	健康安全課	4	医務(1) 薬務(1) その他(2)	
	感染症対策室	196	感染拡大防止対策(42) 検査体制(41) まん延防止等重点措置(36) 感染情報公開(20) 医療・病床対策(18) 意識啓発(15) ワクチン接種(4) コールセンター(3) 風疹予防接種(1) その他(16)	
	生活衛生課	2	事業者指導(1) 害虫駆除業者(1)	
		小計	1,016	
	子供未来局	いじめ対策推進室	4	いじめ等相談支援室(2) その他(2)
総務課		7	のびすく(3) 育児サポーター(1) すこやか子育てプラン(1) 子育て応援(1) その他(1)	
子供家庭支援課		7	ひとり親家庭(4) 児童福祉施設(1) 福祉資金貸付(1) その他(1)	
子供保健福祉課		143	給付金(115) 医療費助成(13) 母子保健(7) 産後ケア事業(3) 出産経済的支援(3) 児童扶養手当(2)	
児童クラブ事業推進課		15	コロナ対策(6) 利用時間延長(2) 児童館新設(2) 就労証明書様式(1) 事業企画(1) 非常勤職員雇用(1) エアコン設置(1) いじめ問題(1)	
運営支援課		22	保育所コロナ対策(7) 登園自粛(4) 子育て支援センター(3) 0歳児保育(1) SIDSチェック(1) 認可外保育所支援(1) 保育士採用(1) 保育所運営指導(1) 連絡デジタル化(1) その他(2)	
環境整備課		8	保育所整備(2) 送迎車スペース(2) 保育予算(1) その他(3)	
認定給付課		16	保育料(5) 休園保育料(2) 手続改善(2) コロナ休園(1) コロナ対策(1) 入園要件(1) 対応改善(1) 私立幼稚園(1) 職員給与改善(1) その他(1)	
保護支援課		5	移転・機能拡充(3) 対応改善(2)	
相談指導課		6	児童安否情報(1) 児童環境改善(1) 保護措置(1) 親子こころの相談室(1) その他(2)	
	小計	233		
環境局	環境企画課	2	EVバス導入(1) その他(1)	
	地球温暖化対策推進課	3	事業補助(2) 研究機関連携(1)	
	環境共生課	10	鳥獣保護(2) 特定外来種(1) その他(7)	
	環境対策課	11	騒音・振動(5) 水環境保全(3) 大気汚染等(1) 悪臭(1) その他(1)	
	廃棄物企画課	10	資源ごみ回収(4) 委託業者指導(2) 家庭ごみ有料化(1) 被災ゴミ対策(1) その他(2)	
	家庭ごみ減量課	32	家庭ごみ指定袋(8) ごみ集積所(4) 家庭ごみ収集(4) 粗大ごみ受付(4) ポイ捨て(2) リサイクル(2) リサイクルプラザ(2) 3R活動推進(1) 小型家電回収(1) 資源ごみ回収(1) その他(3)	
	事業ごみ減量課	9	事業ごみ収集(6) 産廃適正処理(3)	
	青葉環境事業所	3	ごみ集積所(3)	
	宮城野環境事業所	4	ごみ集積所(4)	
	若林環境事業所	4	ごみ集積所(4)	
	太白環境事業所	4	ごみ集積所(3) ごみの分別等に関する指導(1)	
	施設課	1	松森工場内市民利用施設(1)	
	葛岡工場	1	職員(1)	
	小計	94		
経済局	経済企画課	1	景気対策(1)	
	地域産業支援課	46	休業要請にかかる協力金(31) 買い物難民対策(3) 割り増し商品券(3) 事業復活支援金(2) 地域経済再生(2) 大規模小売店舗立地法(1) コロナ対策(1) 中小企業支援(1) その他(2)	
	企業立地課	2	企業立地促進(1) 工場誘致(1)	
	農政企画課	6	せんだい農業園芸センター(2) 地産地消サポーター(1) 農業振興(1) 農商工連携(1) その他(1)	
	農業振興課	6	農作物有害鳥獣対策(4) 耕作放棄地(1) 農業担い手育成指導(1)	
	農林土木課	15	農業用水路(5) 農道整備(4) 雨水排水(1) 大雨対策(1) 農業貯水池(1) 農道管理(1) 松くい虫防除(1) 集落・里山・田園ゾーン(1)	
	小計	76		

令和3年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要望

	担当局/課	件数	内容分類(件数)
文化観光局	交流企画課	35	姉妹都市交流(34) 広域集客型産業(1)
	東北連携推進室	1	大町複合施設(1)
	観光課	39	七夕まつり(27) 大規模イベント中止(3) 光のページェント(2) 観光シティーループバス(1) 観光資源活用(1) 仙台観光国際協会(1) 海水浴場(1) その他(3)
	誘客戦略推進課	5	G7会議誘致(3) MICE推進(1) 国際センター(1)
	スポーツ振興課	204	東京2020オリンピック(157) スポーツイベント・活動コロナ対応(9) 施設整備(9) 施設コロナ対応(8) 施設改修(5) 羽生選手(5) 施設利用調整(3) 施設維持管理(2) ベガルタ仙台(1) チャレンジカード(1) 施設利用料金(1) 市民運動広場(1) その他(2)
	文化振興課	11	音楽ホール(7) 文化施設(2) 文学館(1) その他(1)
	小 計	295	
都市整備局	総務課	5	市営駐車場(2) その他(3)
	都市計画課	5	市街地形成相談・支援(2) 泉西部地区都市計画(1) 都市計画(1) その他(1)
	交通政策課	12	名取川架橋整備(4) 地下鉄延伸(3) 渋滞対策(1) 仙台駅前青葉通広場化(1) 都市計画道路(1) 民間バス路線(1) 駐車場(1)
	公共交通推進課	22	宮城交通連携(11) JR東日本連携(6) 民間バス事業連携(1) パークアンドライド駐車場(1) 公共交通利用促進(1) その他(2)
	地域交通推進課	2	郡山地区地域交通(1) その他(1)
	市街地整備課	4	東仙台地区(1) 仙台駅北部地区(1) 津波被災地域の住宅再建(1) その他(1)
	地下鉄沿線まちづくり課	6	地下鉄沿線まちづくりプラン(2) 卸町地区開発(2) その他(2)
	都心まちづくり課	7	仙台駅前「青葉通広場化」(5) 仙台駅西口再開発(1) 仙台駅北部地区(1)
	住宅政策課	4	マンション管理支援(2) 市営住宅計画(2)
	市営住宅管理課	47	維持・管理(34) 家賃・入退去(6) 家賃滞納整理(2) 復興公営住宅(1) その他(4)
	建築指導課	1	アスベスト除去(1)
	開発調整課	7	開発行為等・宅地造成(3) 地すべり・砂防・急傾斜地対策(2) 宅地災害防止(1) 宅地保全指導(1)
		小 計	122
建設局	総務課	1	掘削問題(1)
	道路計画課	22	道路の新設・改築(8) 道路整備計画(8) 交通安全施設等整備(2) その他(4)
	道路管理課	21	自転車等駐車場(15) 道路管理(2) 放置自転車対策(3) その他(1)
	道路保全課	11	除雪・凍結防止(7) 道路橋梁の維持修繕(4)
	南道路建設課	12	若林・太白区の道路の新設・改築(11) その他(1)
	百年の杜推進課	10	緑地保全(6) 保存樹木(2) 百年の杜づくり(1) その他(1)
	全国都市緑化フェア推進室	1	全国都市緑化フェア(1)
	公園課	27	公園内喫煙(3) 公園緑地(10) 都市公園(4) 有料公園施設(3) その他(2) 七北田公園(4) 野草園(1)
	河川課	21	河川整備・改修・維持(12) 河川管理(8) 広瀬川創生・保全(1)
	経営企画課	2	広報(1) その他(1)
	下水道計画課	12	雨水対策(12)
	業務課	1	排水設備(1)
	下水道調整課	14	管路施設維持管理(9) 管路施設災害・事故(1) 浄化センター・ポンプ場等(1) 管きょ調査(1) その他(2)
	管路建設課	3	管きょ新設工事設計・監督(2) その他(1)
	下水道北管理センター	6	泉区の管きょ修繕(3) その他(3)
	下水道南管理センター	33	宮城野・若林・太白区の管きょ修繕(19) その他(14)
	設備管理センター	1	設備維持管理(1)
	八木山動物公園	15	飼育、展示(10) 施設維持管理(1) 来園者(1) その他(3)
		小 計	213
青葉区役所	総務課	12	庁舎管理(7) 選挙(3) 広報(1) 職員(1)
	戸籍住民課	6	個人番号カード(3) 職員(2) 住民登録(1)
	税務会計課	2	職員(2)
	まちづくり推進課	6	地域振興(2) 地域利用施設(2) 地域活動(2)
	区民生活課	41	交通安全(30) 空家対策(2) 防災・災害(1) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(1) 防犯対策(1) その他(6)
	管理課	1	民生委員協力制度(1)
	家庭健康課	2	職員(2)
	保育給付課	1	児童扶養手当・特別児童扶養手当(1)
	障害高齢課	5	精神保健福祉(2) 高齢者総合相談(1) 高齢者福祉(1) 職員(1)
	介護保険課	1	介護保険(1)
	保護第一課	2	生活保護(2)
	保険年金課	1	国民健康保険(1)
	衛生課	2	環境衛生(2)
	公園課	65	公園施設設置・管理(48) 街路樹維持管理(7) 公共施設緑地(3) 共物管理(1) その他(6)
	道路課	62	道路・橋梁維持修繕(23) 生活道路・通学路整備(15) 交通安全施設整備(5) 道路照明灯設置(4) 道路占有許可(2) 違法占有物件・不法投棄物撤去(1) その他(12)
	街並み形成課	6	宅地防災・ブロック塀(3) 建築物相談指導(3)
		小 計	215
宮城総合支所	総務課	1	投票所(1)
	まちづくり推進課	3	交通安全(2) 地域振興(1)
	税務住民課	1	戸籍(1)
	公園課	2	街路樹の植栽・管理(1) その他(1)
	道路課	9	生活道路・通学路整備(3) 道路・橋梁維持修繕(2) 交通安全施設整備(1) 除雪・凍結防止(1) 職員(1) その他(1)
	小 計	16	

令和3年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要望

担当局/課	件数	内容分類(件数)
宮城野区役所	総務課	4 庁舎管理(3) 選挙(1)
	戸籍住民課	5 住民登録(3) 個人番号カード(1) 職員(1)
	まちづくり推進課	11 地域利用施設(5) 地域振興(2) 地域活動(1) 住民自治組織(1) 区文化センター(1) その他(1)
	区民生活課	35 交通安全(26) 広聴(1) 防災・災害(1) 市民相談(1) 防犯対策(1) 交通指導隊(1) その他(4)
	宮城野区中央市民センター	4 区民センター(4)
	管理課	1 地域保健対策(1)
	家庭健康課	4 母子保健(4)
	保育給付課	1 児童扶養手当・特別児童扶養手当(1)
	障害高齢課	2 知的障害者福祉(1) その他(1)
	保護課	7 生活保護(6) 職員(1)
	保険年金課	1 国民年金(1)
	衛生課	1 食品衛生(1)
	公園課	50 公園施設設置・管理(23) 街路樹維持管理(12) 公共物管理(4) 公園緑地パトロール(2) 農業水利施設(1) その他(8)
	道路課	110 道路・橋梁維持修繕(46) 生活道路・通学路整備(32) 交通安全施設整備(13) 道路照明灯設置(9) 道路・橋梁新設改築(4) その他(6)
街並み形成課	1 建築許可(1)	
小計	237	
若林区役所	総務課	5 庁舎管理(2) 広報(2) 選挙(1)
	戸籍住民課	2 戸籍(1) 個人番号カード(1)
	まちづくり推進課	5 地域利用施設(3) ちびっこ広場(2)
	区民生活課	21 交通安全(15) 空家対策(1) 市民相談(1) 広聴(1) 交通指導隊(1) その他(2)
	若林区中央市民センター	2 区内市民センター(2)
	障害高齢課	1 身体障害者福祉福祉(1)
	保護課	7 生活保護(6) 医療扶助(1)
	衛生課	3 環境衛生(2) 宅地空地除草(1)
	公園課	13 公園施設設置・管理(7) 街路樹維持管理(6)
	道路課	35 道路・橋梁維持修繕(11) 道路・橋梁新設改築(3) 生活道路・通学路整備(8) 交通安全施設整備(4) 道路照明灯設置(3) 道路境界確認(1) 市道路線認定(1) その他(4)
	街並み形成課	1 建築確認(1)
小計	95	
太白区役所	(太白区役所)	5 対応困難(5)
	総務課	11 庁舎管理(8) 選挙(2) 職員(1)
	戸籍住民課	4 個人番号カード(3) その他(1)
	まちづくり推進課	2 地域振興(1) 住民自治組織(1)
	区民生活課	40 交通安全(28) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(2) 空家対策(7) その他(3)
	管理課	1 新型コロナウイルス感染症関連(1)
	保育給付課	2 保育所入所(2)
	障害高齢課	2 身体障害者福祉(1) 精神保健福祉(1)
	介護保険課	1 職員(1)
	保護課第一課	5 生活保護(4) その他(1)
	衛生課	5 宅地空地除草(5)
	公園課	51 公園施設設置・管理(38) 街路樹維持管理(11) 公共物管理(2)
	道路課	136 道路・橋梁維持修繕(64) 道路・橋梁新設改築(39) 道路照明灯設置(10) 交通安全施設整備(9) 生活道路・通学路整備(5) 違法占用・物件・不法投棄物撤去(3) 道路境界確認(2) 道路占有許可(1) その他(3)
小計	265	
秋保総合支所	建設課	19 道路・橋梁維持修繕(12) 交通安全施設整備(3) 道路照明灯設置設置(1) その他(3)
小計	19	
泉区役所	総務課	6 庁舎管理(4) 選挙(1) その他(1)
	まちづくり推進課	7 地域利用施設(2) 住民自治組織(1) 地域活動(1) 泉文化創造センター(1) その他(2)
	区民生活課	28 交通安全(24) 空家対策(1) 広聴(1) その他(2)
	泉区中央市民センター	3 区内市民センター(3)
	家庭健康課	2 母子保健(2)
	障害高齢課	3 高齢者福祉(1) 身体障害者福祉(1) 職員(1)
	介護保険課	1 介護保険(1)
	保険年金課	1 国民健康保険(1)
	衛生課	2 環境衛生(2)
	公園課	70 公園施設設置・管理(35) 街路樹維持管理(18) 公共施設緑化(13) 公園緑地パトロール(1) 有料公園施設(1) 職員(1) その他(1)
道路課	90 道路・橋梁維持修繕(58) 道路照明灯設置(13) 生活道路・通学路整備(12) 交通安全施設整備(5) 違法占用物件・不法投棄物撤去(1) その他(1)	
街並み形成課	1 建築相談(1)	
小計	214	
消防局	総務課	2 消防総務(2)
	管理課	2 消防車両管理(2)
	予防課	2 火災予防(1) 民間防火組織(1)
	警防課	2 消防水利(1) その他(1)
	救急課	6 救急救助(4) 応急手当普及(1) その他(1)
	泉消防署	1 職員(1)
	小計	15

令和3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	13 通学路(6) 就学(4) 就学援助(2) その他(1)
	学校施設課	19 施設維持修繕(15) 財産管理(1) 目的外使用(1) 建設・設計(1) その他(1)
	健康教育課	54 感染症対策(39) 部活動(8) 学校給食(5) その他(2)
	給食センター	1 学校給食(1)
	人事課	1 職員人事(1)
	教職員課	10 教職員人事(5) 任免・懲戒(3) 教職員服務(1) その他(1)
	教育指導課	125 学校行事(88) 教育指導(19) 情報化(5) 教育課程(4) 式典(2) 通学カバン(2) 教科書・教材(2) その他(3)
	高校教育課	7 宮城県移管(5) 感染症対策(1) その他(1)
	教育相談課	34 いじめ不登校(30) 学校防犯(1) その他(3)
	特別支援教育課	1 特別支援教育(1)
	生涯学習課	8 せんだいメディアテーク(3) PTA(2) 成人式(1) その他(2)
	文化財課	13 文化財保護(5) 仙台城址跡(2) その他(6)
	博物館	6 展示資料等(3) 施設・設備(2) その他(1)
	科学館	2 展示資料等(1) その他(1)
	市民図書館	34 館内・館外奉仕(19) 施設・設備(7) 若林図書館(3) 図書資料等(2) その他(3)
	宮城野図書館	5 施設・整備(3) 奉仕・整理(2)
	泉図書館	6 奉仕・整理(2) 施設・整備(1) その他(3)
	生涯学習支援センター	3 施設・整備(1) その他(2)
	小計	343
選挙管理委員会	選挙管理課	8 不在者投票(2) 選挙公報・啓発(1) 投票所(1) その他(4)
事務局	小計	8
人事委員会	任用課	2 競争試験及び選考(2)
事務局	小計	2
農業委員会	事務課	1 農地等利用(1)
事務局	小計	1
議会事務局	庶務課	1 職員(1)
事務局	小計	1
水道局	経営企画課	16 民営化(15) 経営企画(1)
	営業課	9 水道料金(9)
	計画課	3 断水(3)
	東配水課	1 送配給水施設等(1)
	西配水課	2 送配給水施設等(2)
小計	31	
交通局	総務課	3 交通総務(2) 職員服務(1)
	経営企画課	6 運賃(2) ICカード乗車券(3) その他(1)
	業務課	31 乗務員指導(13) 利用者対応(10) 運賃等(1) 乗車券(1) 事故対応(1) 車両案内(1) その他(4)
	輸送課	45 停留所(22) 運行計画(19) バス活性化(4)
	整備課	2 車両整備(2)
	営業課	7 利用者対応(2) 乗車マナー(2) 運賃等(1) その他(2)
	安全推進課	2 事故対策(1) 安全推進(1)
	駅務サービス課	6 駅施設・管理(3) 駅務職員指導(2) その他(1)
	運転課	4 運転計画(3) 運行管理(1)
	施設課	9 駅・建築物・関連設備及び建築物付帯設備(9)
	富沢管理事務所	3 南北線の駅・建築物等の維持管理(3)
	車両課	2 車両規格(1) その他(1)
小計	120	
ガス局	民営化推進室	2 民営化(2)
	経営企画課	1 料金調整制度(1)
	導管管理課	1 供給設備(1)
	建設課	1 職員(1)
小計	5	
市立病院	総務課	7 病院総務(3) 職員(1) その他(3)
	経営医事課	3 医事業務(2) 診療(1)
	医療安全管理課	1 事故防止対策(1)
	総合サポートセンター	1 入退院・紹介患者(1)
小計	12	
その他	回答・対応困難	3
	小計	3
		4,268

(3) 苦情

担当局／課		件数	内容分類（件数）
危機管理局	危機管理課	29	新型コロナウイルス感染症対策(27) 危機管理(1) その他(1)
	減災推進課	5	地域防災リーダー(4) 情報伝達(1)
	小計	34	
総務局	人事課	6	コンプライアンス(3) 人事管理(1) 組織管理(1) その他(1)
	秘書課	5	市長・副市長(4) 儀式・交際(1)
	広報課	3	ホームページ(1) 市政だより(1) その他(1)
	文書法制課	5	公文書開示(3) 不服申立・訴訟・調停(2)
	行政経営課	2	窓口サービス向上(1) その他(1)
	厚生課	1	給与厚生(1)
	小計	22	
まちづくり政策局	定禅寺通活性化室	3	定禅寺通活性化(3)
	情報システム課	1	職員(1)
	小計	4	
財政局	庁舎管理課	7	庁舎管理(3) 車両管理(3) その他(1)
	税制課	1	税制(1)
	市民税企画課	1	市県民税(1)
	市民税課	7	職員(2) 市県民税(4) 申告受付(1)
	資産課税課	1	納税手続き(1)
	収納管理課	1	職員(1)
	北徴収課	4	職員(2) 徴収・滞納処分(青葉・泉区)(2)
	南徴収課	1	徴収・滞納処分(宮城野・若林・太白)(1)
	小計	23	
市民局	戸籍住民課	1	個人番号カード(1)
	地域政策課	2	市民センター(2)
	市民協働推進課	1	特定非営利活動法人(1)
	市民生活課	5	歩行喫煙(2) 客引き行為対策(1) 特別定額給付金(1) 労働相談(1)
	自転車交通安全課	1	違法駐車防止(1)
	広聴課	16	コールセンター(9) 市民の声(6) その他(1)
	小計	26	
健康福祉局	新型コロナウイルスワクチン接種推進室	77	ワクチン接種(75) 職員(2)
	社会課	18	給付金(15) 社会福祉(2) (社福)仙台社会福祉協議会(1)
	災害援護資金課	9	災害援護資金(9)
	保護自立支援課	3	生活保護(1) 生活困窮者の自立支援(1) 支援金(1)
	障害企画課	2	心身障害者医療費助成(1) その他(1)
	障害者支援課	1	障害者在宅保健福祉(1)
	障害者総合支援センター	1	判定(1)
	北部発達相談支援センター	1	その他(1)
	高齢企画課	3	高齢化社会対策(1) 老人福祉施設等(1) (公社)仙台シルバー人材センター(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	5	施設運営指導監査(2) 介護事業(1) 職員(1) その他(1)
	収納対策室	1	徴収(1)
	保険年金課	3	国民健康保険(2) その他(1)
	介護保険課	1	介護保険(1)
	保健管理課	2	墓地・墓園(2)
	健康政策課	5	地域医療(2) 健康診査(2) 受動喫煙防止対策(1)
	動物管理センター	4	犬猫引取(1) 野良猫対策(1) その他(2)
	健康安全課	3	医療相談(2) 新型コロナウイルス感染症対策(1)
	感染症対策室	10	新型コロナウイルス感染症対策(10)
	衛研・微生物課	1	その他(1)
小計	151		

(3) 苦情

担当局／課		件数	内容分類 (件数)
子供未来局	子供家庭支援課	1	福祉資金貸付(1)
	子供保健福祉課	3	給付金(3)
	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) 保育所運営指導(1)
	環境整備課	1	幼稚園の新制度移行(1)
	認定給付課	2	教育・保育給付(1) 保育料(1)
	保護支援課	1	一時保護(1)
	相談指導課	6	職員(2) 児童虐待(4)
小 計		18	
環境局	環境対策課	6	騒音・振動(4) 水環境保全(2)
	廃棄物企画課	4	廃棄物処理計画(2) リサイクル(1) 一般廃棄物(1)
	家庭ごみ減量課	7	家庭ごみ収集(3) ごみ集積所(1) リサイクル(1) 一般廃棄物(1) 家庭ごみ指定袋(1)
	事業ごみ減量課	1	事業ごみ収集(1)
	青葉環境事業所	1	臨時ごみ(1)
	葛岡工場	3	職員(3)
	今泉工場	1	職員(1)
小 計		23	
経済局	地域産業支援課	3	休業要請にかかる協力金(2) その他(1)
	市場・管理課	1	その他(1)
小 計		4	
文化観光局	観光課	3	光のページェント(1) 七夕まつり(2)
	スポーツ振興課	21	東京2020オリンピック(17) スポーツ施設(3) スポーツイベント(1)
	文化振興課	1	音楽ホール(1)
小 計		25	
都市整備局	総務課	1	市営駐車場(1)
	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	土地区画整理事業(1)
	設備課	1	その他(1)
	市営住宅管理課	6	家賃・入退去(3) 維持・管理(2) 職員(1)
	建築指導課	2	ブロック塀除却(2)
	開発調整課	2	開発行為等・宅地造成(1) 職員(1)
小 計		14	
建設局	道路管理課	5	自転車等駐車場(4) 放置自転車対策(1)
	百年の杜推進課	2	保存樹木(1) その他(1)
	公園課	3	公園緑地(1) 七北田公園(1) 都市公園(1)
	下水道調整課	1	下水道台帳(1)
	管路建設課	1	管きょ新設工事設計, 監督(1)
	下水道北管理センター	1	職員(1)
	下水道南管理センター	1	その他(1)
	八木山動物公園	1	その他(1)
小 計		15	
青葉区役所	総務課	4	庁舎管理(1) 職員(3)
	戸籍住民課	8	職員(3) 住民登録(3) 個人番号カード(1) その他(1)
	まちづくり推進課	1	戦災復興記念館(1)
	青葉区中央市民センター	2	区内市民センター(2)
	管理課	4	職員(1) 地域保健対策(1) その他(2)
	家庭健康課	3	職員(1) 市民健康診査(1) 母子保健(1)
	障害高齢課	6	精神保健福祉(2) 職員(2) 高齢者福祉(1) 医療費助成(1)
	介護保険課	1	職員(1)
	保護第一課	3	生活保護(1) 職員(1) その他(1)
	保護第二課	5	生活保護(4) 職員(1)
	保険年金課	4	国民健康保険(4)
	衛生課	4	食品衛生(4)
	公園課	21	職員(7) 公園施設設置・管理(5) 有料公園施設(4) 公園緑地パトロール(1) その他(4)
	道路課	3	その他(3)
	街並み形成課	4	建築物相談指導(2) 職員(1) その他(1)
小 計		73	

(3) 苦情

担当局／課	件数	内容分類（件数）
宮城総合支所	総務課	職員(1)
	税務住民課	戸籍(1) その他(1)
	管理課	職員(1)
	障害高齢課	介護保険(1)
	保険年金課	国民年金(1) その他(1)
	公園課	公共物管理(1)
	小計	8
宮城野区役所	総務課	庁舎管理(4) 職員(2)
	戸籍住民課	印鑑登録(1) 職員(1) 個人番号カード(1) 戸籍(1)
	税務会計課	市税証明(1)
	まちづくり推進課	その他(1)
	区民生活課	防犯対策(1)
	管理課	その他(1)
	家庭健康課	職員(1) 市民健康診査(1)
	障害高齢課	精神保健福祉(1) 職員(1)
	保護課	生活保護(6)
	保険年金課	国民健康保険(2)
	衛生課	ねずみ・害虫駆除指導(1)
	小計	27
若林区役所	総務課	庁舎管理(3) 職員(2) 選挙(1)
	戸籍住民課	職員(2) 住民登録(2) 個人番号カード(2) 戸籍(1)
	まちづくり推進課	住民自治組織(1)
	区民生活課	交通安全(1) その他(1)
	家庭健康課	母子保健(1)
	保育給付課	職員(1)
	障害高齢課	職員(1) 身体障害者福祉福祉(3) (社福) 仙台市社会福祉協議会(3)
	介護保険課	介護保険(2) 職員(1)
	保護課	生活保護(2) 職員(1)
	保険年金課	国民健康保険(1) 国民年金(2)
	衛生課	その他(1)
	公園課	公園施設設置・管理(2)
	道路課	道路境界確認(1)
小計	38	
太白区役所	戸籍住民課	個人番号カード(1)
	保育給付課	保育所入所(2)
	障害高齢課	身体障害者福祉(3) 精神保健福祉(2) 知的障害者福祉(1)
	保護第一課	生活保護(2) その他(1)
	保護第二課	生活保護(2)
	衛生課	職員(1) 宅地空地除草(2)
	公園課	公園施設設置・管理(2)
	道路課	その他(1)
	街並み形成課	建築物相談指導(1)
小計	21	
泉区役所	総務課	庁舎管理(2) 職員(2) その他(1)
	戸籍住民課	職員(2)
	区民生活課	市民相談(1) その他(1)
	泉区中央市民センター	区内市民センター(1)
	管理課	職員(1) その他(1)
	保育給付課	小児慢性特定疾病(1)
	障害高齢課	身体障害者福祉(1) 精神保健福祉(1) 職員(1)
	保護課	生活保護(1)
	保険年金課	国民健康保険(1)
	衛生課	公害・生活環境苦情(1)
	公園課	公共施設緑化(1)
道路課	生活道路・通学路整備(1)	
小計	21	

(3) 苦情

担当局／課		件数	内容分類（件数）
消防局	総務課	1	その他(1)
	青葉消防署	1	職員(1)
	小計	2	
教育局	学校施設課	2	施設維持修繕(2)
	健康教育課	1	学校給食(1)
	人事課	2	給与厚生(2)
	教職員課	5	教職員服務(2) 任免・懲戒(3)
	教育指導課	4	学校行事(1) 情報化(1) その他(2)
	教育相談課	2	いじめ不登校(1) 教育相談(1)
	生涯学習課	1	せんだいメディアテーク(1)
	博物館	1	施設・設備(1)
	科学館	1	その他(1)
	市民図書館	4	館内・館外奉仕(1) 職員(1) 図書資料等(1) その他(1)
	生涯学習支援センター	1	事業企画運営(1)
小計	24		
選挙管理委員会	選挙管理課	3	選挙公報・啓発(1) その他(2)
事務局	小計	3	
農業委員会	事務局	2	農地等利用(2)
事務局	小計	2	
議会事務局	庶務課	2	議会広報(1) 政務活動費(1)
事務局	小計	2	
水道局	総務課	2	職員服務(1) 水道サービス公社(1)
	経営企画課	1	民営化(1)
	営業課	4	水道料金(3) その他(1)
	南配水課	1	送配給水施設等(1)
	東配水課	1	送配給水施設等(1)
	西配水課	2	送配給水施設等(2)
	給水装置課	4	給水装置(2) 指定給水装置工事事業者(2)
小計	15		
交通局	総務課	3	職員服務(2) 交通総務(1)
	業務課	15	乗務員指導(10) 利用者対応(3) 車内案内(1) 事故対策(1)
	輸送課	1	運行計画(1)
	駅務サービス課	3	駅施設・管理(2) 駅業務(1)
	施設課	1	施設改善(1)
小計	23		
ガス局	総務課	1	その他(1)
	工事サービス課	1	装置工事(1)
	料金課	1	ガス料金収納(1)
	保安センター	1	ガス保安(1)
小計	4		
市立病院	総務課	3	職員(1) 病院総務(2)
	経営医事課	1	診療(1)
	総合サポートセンター	1	入退院・紹介患者(1)
小計	5		
総計		627	

令和3年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類(傾向分析)【苦情】

傾向分析		危機 管理局	総務局	まちづくり 政策局	財政局	市民局	健康 福祉局	子供 未来局	環境局	経済局	文化 観光局	都市整備局	建設局	青葉 区役所	宮城総合 支所	宮城野 区役所	若林 区役所	太白 区役所	秋保総合 支所	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	13	1	9	0	5	3	4	0	1	3	3	23	2	7	4	4	0	7
	2 説明、連絡の不備等の業務対応に関する事案	0	0	0	0	0	4	1	3	0	0	1	1	5	1	2	6	3	0	0
	小計	0	13	1	9	0	9	4	7	0	1	4	4	28	3	9	10	7	0	7
2 各課業務に関する事案	1 窓口(電話)対応に関する事案	0	1	0	5	1	5	1	0	0	0	1	0	8	0	8	5	3	0	4
	2 説明、情報提供に関する事案	0	3	0	2	1	18	0	2	1	0	0	0	12	0	4	4	3	0	0
	3 業務の実施、不作為等に関する事案	21	4	3	5	6	85	9	4	1	7	3	6	16	4	2	7	1	0	9
	4 委託業務等の管理、指導に関する事案	1	0	0	2	8	25	3	7	1	1	2	4	7	0	2	1	0	0	0
	5. その他	3	0	0	0	3	6	1	2	0	0	1	1	1	0	0	9	0	0	1
	小計	25	8	3	14	19	139	14	15	3	8	7	11	44	4	16	26	7	0	14
3 市としての方針、施策、予算、組織人事管理等に関する批判	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	1	0	0	0	0	0
4 国、県、関係機関が関連する事案	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0
5 その他	0	1	0	0	7	3	0	0	0	1	1	3	0	1	0	1	2	6	0	0
合計		34	22	4	23	26	151	18	23	4	25	14	15	73	8	27	38	21	0	21

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	7	0	0	0	0	0	1	8	0	0	0	105	16.8%
	2 説明、連絡の不備等の業務対応に関する事案	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	32	5.1%
	小計	0	1	8	0	0	0	1	0	1	8	0	2	0	137	21.9%
2 各課業務に関する事案	1 窓口(電話)対応に関する事案	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	46	7.3%
	2 説明、情報提供に関する事案	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	54	8.6%
	3 業務の実施、不作為等に関する事案	0	1	5	2	0	0	0	0	10	10	1	2	0	224	35.7%
	4 委託業務等の管理、指導に関する事案	0	0	4	0	0	0	0	0	1	1	2	1	0	73	11.7%
	5. その他	0	0	3	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	34	5.4%
	小計	0	1	13	2	0	0	1	1	14	15	4	3	0	431	68.7%
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	3.8%	
4 国、県、関係機関が関連する事案	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.8%	
5 その他	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	30	4.8%	
合計件数		0	2	24	3	0	0	2	2	15	23	4	5	0	627	100%

(4)照会

担当局／課		件数	内容分類（件数）
危機管理局	危機管理課	10	新型コロナウイルス感染症対策(10)
	防災計画課	3	避難所(2) 地域防災計画(1)
	減災推進課	2	情報伝達(1) 避難所(1)
	小計	15	
総務局	広報課	4	市政だより(3) 報道機関連絡調整(1)
	文書法制課	1	公文書開示(1)
	行政経営課	1	窓口サービス向上(1)
	人事課	3	人事管理(3)
	厚生課	1	安全衛生(1)
	小計	10	
財政局	財政課	1	財政(1)
	庁舎管理課	1	庁舎管理(1)
	本庁舎建替準備室	1	本庁舎建替準備(1)
	市民税企画課	2	法人市民税・事業所税(1) 軽自動車税(1)
	市民税課	3	市県民税(2) 申告受付(1)
	南固定資産税課	1	固定資産税(1)
	小計	9	
市民局	戸籍住民課	7	戸籍(3) 住民基本台帳(2) 印鑑登録(1) 郵送事務センター(1)
	地域政策課	1	市民センター(1)
	市民生活課	3	客引き行為対策(1) 新型コロナウイルス感染症対策(1) 特別定額給付金(1)
	自転車交通安全課	1	交通安全(1)
	広聴課	21	市民の声(20) 市政モニター(1)
	消費生活センター	1	計量に関する調査(1)
小計	34		
健康福祉局	新型コロナウイルスワクチン接種推進室	51	新型コロナウイルス感染症対策(51)
	社会課	10	給付金(9) 民生委員児童委員(1)
	保護自立支援課	3	生活困窮者の自立支援(1) 生活保護(1) 野外生活者(1)
	障害企画課	5	自立支援医療(1) 障害者差別相談(1) 障害者就労支援(1) その他(2)
	障害者総合支援センター	1	手帳交付(1)
	地域包括ケア推進課	2	地域包括ケアシステム(1) 訪問介護研修(1)
	収納対策室	1	会計年度任用職員採用(1)
	保険年金課	1	高齢者医療(1)
	介護保険課	1	介護保険(1)
	保健管理課	1	墓地・墓園(1)
	健康政策課	1	健康診査(1)
	健康安全課	2	医療相談(1) 新型コロナウイルス感染症対策(1)
	感染症対策室	20	新型コロナウイルス感染症対策(18) 感染症対策(1) 予防(1)
	動物管理センター	2	ペットマナー(1) 動物愛護(1)
	生活衛生課	1	新型コロナウイルス感染症対策(1)
小計	102		
子供未来局	総務課	1	すこやか子育てプラン(1)
	子供家庭支援課	4	児童虐待防止(3) 里親(1)
	子供保健福祉課	6	児童扶養手当(2) 給付金(2) 医療費助成(1) 母子保健(1)
	子供相談支援センター	1	青少年通所相談(1)
	運営支援課	1	市立保育所(1)
	認定給付課	4	保育所入所基準(3) 待機児童(1)
小計	17		
環境局	環境企画課	2	環境影響評価(2)
	環境対策課	1	水環境保全(1)
	廃棄物企画課	1	ごみ収集(1)
	家庭ごみ減量課	5	家庭ごみ収集(3) 一般廃棄物(1) 粗大ごみ(1)
	葛岡工場	1	粗大ごみ(1)
小計	10		

(4)照会

担当局／課		件数	内容分類（件数）
経済局	地域産業支援課	1	休業要請にかかる協力金(1)
	産業振興課	1	産業振興(1)
	農政企画課	2	農業振興(2)
	農林土木課	1	森林管理(1)
	小計	5	
文化観光局	観光課	5	七夕まつり(5)
	スポーツ振興課	3	スポーツ施設(2) 東京2020オリンピック(1)
	小計	8	
都市整備局	都市計画課	1	都市計画(1)
	交通政策課	1	地下鉄延伸(1)
	市街地整備課	1	東部再生(1)
	市営住宅管理課	2	維持・管理(2)
	開発調整課	2	宅地災害防止(1) 開発行為(1)
	小計	7	
建設局	道路計画課	1	道路整備計画(1)
	南道路建設課	1	若林・太白区の道路の新設・改築(1)
	公園課	3	公園緑地(2) 七北田公園(1)
	下水道調整課	1	浄化槽(1)
	管路建設課	1	管きよ新設工事設計, 監督(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)
	八木山動物公園	1	飼育、展示(1)
	小計	9	
青葉区役所	戸籍住民課	1	個人番号カード(1)
	障害高齢課	1	職員(1)
	保護第一課	1	職員(1)
	保護第二課	1	生活保護(1)
	保険年金課	1	後期高齢者医療(1)
	衛生課	1	食品衛生(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	10		
宮城総合支所	道路課	1	生活道路・通学路整備(1)
	小計	1	
宮城野区役所	戸籍住民課	1	住民登録(1)
	道路課	1	公園施設設置・管理(1)
	公園課	1	公園施設設置・管理(1)
	小計	3	
若林区役所	総務課	1	庁舎管理(1)
	戸籍住民課	3	住民登録(3)
	区民生活課	3	市民相談(3)
	家庭健康課	1	母子・寡婦福祉(1)
	障害高齢課	1	精神保健福祉(1)
	保護課	2	生活保護(2)
	保険年金課	2	国民健康保険(1) 国民年金(1)
	衛生課	1	環境衛生(1)
	道路課	1	道路・橋梁維持修繕(1)
	公園課	2	街路樹維持管理(2)
小計	17		

(4)照会

担当局／課		件数	内容分類（件数）
太白区役所	まちづくり推進課	1	区文化センター(1)
	保育給付課	1	保育所入所(1)
	障害高齢課	1	身体障害者福祉(1)
	介護保険課	1	介護保険(1)
	保護第一課	1	生活保護(1)
	保険年金課	2	国民健康保険(2)
	公園課	2	公園施設設置・管理(2)
	道路課	1	道路照明灯設置(1)
	小計	10	
泉区役所	戸籍住民課	2	住民票の写し等の交付(1) 個人番号カード(1)
	区民生活課	2	市民相談(2)
	保険年金課	2	職員の採用(2)
	公園課	2	街路樹維持管理(1) 公園施設設置・管理(1)
小計	8		
消防局	管理課	1	その他(1)
	危険物保安課	1	火薬対製造等許認可(1)
	警防課	1	罹災証明書(1)
	青葉消防署	1	火事(1)
小計	4		
教育局	学事課	1	就学援助(1)
	学校施設課	1	施設維持修繕(1)
	健康教育課	8	新型コロナウイルス感染症対策(4) 学校給食(3) 部活動(1)
	教職員課	2	教職員服務(1) 任免・懲戒(1)
	教育指導課	2	新型コロナウイルス感染症対策(1) 教科書・教材(1)
	教育相談課	2	スクールカウンセラー(2)
	市民図書館	2	新型コロナウイルス感染症対策(1) 榴岡図書館(1)
	生涯学習課	2	成人式(1) 天文台(1)
	博物館	1	市民からの資料相談(1)
	泉図書館	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	23		
選挙管理委員会	選挙管理課	2	選挙制度(1) 投票所(1)
事務局	小計	2	
人事委員会	任用課	1	競争試験及び選考(1)
事務局	小計	1	
議会事務局	庶務課	1	その他(1)
小計	1		
水道局	経営企画課	2	民営化(2)
	営業課	2	水道料金(2)
	管路整備課	1	配水管整備工事等(1)
小計	5		
交通局	総務課	1	交通総務(1)
	経営企画課	1	ICカード乗車券(1)
小計	2		
ガス局	民営化推進室	2	民営化(2)
小計	2		
総計		315	

令和3年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【その他】

(5)その他

「その他」に分類される意見の関連部署
(単位:件)

局 区 名	件 数
危機管理局	36
総務局	53
まちづくり政策局	10
財政局	16
市民局	61
健康福祉局	184
子供未来局	24
環境局	21
経済局	7
文化観光局	189
都市整備局	9
建設局	12
各委員会	12
青葉区役所	28
宮城総合支所	1
宮城野区役所	14
若林区役所	21
太白区役所	14
秋保総合支所	1
泉区役所	12
消防局	4
教育局	1,062
水道局	10
交通局	15
ガス局	3
市立病院	2
その他	3
合計	1,824

6 「市民の声」の傾向と分析

(1) 提言

令和3年度の提言に分類された意見は212件で、前年度比で43件、16.9%減少した。

広聴手段でみると、「市政相談」が160件(75.5%)、「市長への手紙」が32件(15.1%)、「インターネット広聴等」が20件(9.4%)となっている。

関係部局別でみると、健康福祉局が56件(26.4%)、文化観光局が43件(20.3%)、危機管理局が29件(13.7%)、教育局が17件(8%)となっており、昨年度に引き続きコロナ対策関連のご意見が多数寄せられた。

性質別分類		件数	構成比
新たな施策、制度、業務の取り組みに関する提案意見		22件	10.4%
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	9件	4.2%
	批判意見	40件	18.9%
	見直しをすべきだとする意見	47件	22.2%
	指導や規制の強化を行うべきだとする意見	58件	27.3%
	その他の改善意見	21件	9.9%
その他		15件	7.1%
合計		212件	100.0%

※詳細は、P17 令和3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3年度の要望に分類された意見は4,268件で、前年度比で1,462件、25.6%減少した。

広聴手段で見ると、「インターネット広聴等」が2,058件(48.2%)、「要望・陳情書」が1,147件(26.9%)、「市長への手紙」が585件(13.7%)、「市政相談」が478件(11.2%)となっている。

約半数を占める「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地域特性がみられる。

(地域特性内訳)

青葉区	宮城総合支所	宮城野区	若林区	太白区	秋保総合支所	泉区	地域特性なし	合計
440件	46件	449件	126件	461件	31件	315件	2,400件	4,268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 (96件) まん延防止等重点措置適用 (72件)	危機管理室危機管理課 健康福祉局健康安全課
新型コロナウイルスワクチン接種体制 (93件) 新型コロナウイルスワクチン接種予約 (80件) 新型コロナウイルスワクチン優先接種 (72件)	健康福祉局新型コロナウイルスワクチン接種推進室
東京2020オリンピック関連 (157件)	文化観光局スポーツ振興課
道路・橋梁維持修繕 (220件) 生活道路・通学路整備 (75件) 道路(橋梁)新設改築 (65件) 交通安全施設整備 (42件) 道路照明灯設置 (39件)	建設局道路計画課、道路保全課、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
公園施設設置・管理 (151件) 街路樹維持管理 (54件)	各区公園課 宮城総合支所公園課
交通安全 (129件)	市民局自転車交通安全課 各区区民生活課 宮城総合支所道路課
臨時特別給付金 (191件)	健康福祉局社会課
自衛官募集 (81件)	市民局区政課
学校行事 (88件)	教育局教育指導課
休業要請にかかる協力金 (31件)	経済局地域産業支援課

※詳細は、P20 令和3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3年度の苦情に分類された意見は627件で、前年度比で223件、26.2%減少した。

広聴手段でみると、「市長への手紙」171件（27.3%）、「市政相談」356件（56.8%）、「インターネット広聴等」100件（15.9%）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	待遇や勤務態度等に関する事案	105件	16.8%
	説明、連絡の不備等の業務対応に関する事案	32件	5.1%
各課業務に関する事案	窓口（電話）対応に関する事案	46件	7.3%
	説明、情報提供に関する事案	54件	8.6%
	業務の実施、不作為等に関する事案	224件	35.7%
	委託業務等の管理、指導に関する事案	73件	11.7%
	その他	34件	5.4%
市としての方針、施策、予算、組織人事管理等に関する批判		24件	3.8%
国、県、関係機関が関連する事案		5件	0.8%
その他		30件	4.8%
合 計		627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ワクチン接種・感染症対策に関する事案（133件）	健康福祉局新型コロナウイルスワクチン接種推進室 危機管理局危機管理課 文化観光局スポーツ振興課、観光課
生活保護（19件）	健康福祉局保護自立支援課 各区保護課
給付金（18件）	健康福祉局社会課 子供未来局子供保健福祉課

※詳細は、P25 令和3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3年度の照会に分類された意見は315件で、前年度比で85件、37.0%増加した。
 広聴手段でみると、「インターネット広聴等」が229件(72.7%)、「市政相談」が71件(22.5%)、
 「市長への手紙」によるものが15件(4.8%)となっている。

照会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に関すること (88件)	危機管理局危機管理課 健康福祉局新型コロナウイルスワクチン接種推進室、感染症対策室 教育局健康教育課など
市民の声に関すること (20件)	市民局広聴課
給付金に関すること (12件)	健康福祉局社会課 子供未来局子供保健福祉課 市民局市民生活課

※詳細は、P33 令和3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3年度のその他に分類された意見は1,824件で、前年度比で420件、129.9%増加した。
 広聴手段でみると、「市長への手紙」によるものが107件(5.9%)、「市政相談」が239件(13.1%)、「インターネット広聴等」が1,478件(81.0%)となっている。

主 な 内 容	件 数
一方的な(繰り返し)批判、要求	1,059件
コロナ対策等に関する私見を述べているもの	350件
事務事業等に関する指摘、通報、情報提供	106件
事務事業等に関する私見を述べているもの	98件
悩み、疑問、質問	66件
その他主旨、内容、意図が不明なもの	56件
市政や市長に対する感謝の意、激励	45件
漠然とした不平不満など	44件
合 計	1,824件

Ⅲ 一般相談、特別相談

1 一般相談

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

相談内容毎 年度別受付件数の推移 (単位：件・%)

内 容	令和元年度		令和2年度		令和3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	81	114.1	92	113.6	148	160.9
民事関係	2,857	92.6	2,489	87.1	2,080	83.6
その他	206	111.4	262	127.2	339	129.4
合 計	3,144	94.1	2,843	90.4	2,567	90.3

相談手段毎 年度別受付件数の推移 (単位：件・%)

相談手段	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	件 数	前年度比	件 数	前年度比	件数	前年度比
窓 口 来 庁	1,283	92.0	908	70.8	840	92.5
電 話	1,824	95.1	1,881	103.1	1,706	90.7
その他(手紙・FAX・メール等)	37	127.6	54	145.9	21	38.9
合 計	3,144	94.1	2,843	90.4	2,567	90.3

内容別件数(令和3年度)

(単位：件・%)

内 容	件数	構成比
官公署 関 係	国	85 3.3
	県	53 2.1
	他市町村	0 -
	公 団 等	10 0.4
	小 計	148 5.8
民 事 関 係	相 続	381 14.8
	親 族	112 4.7
	離 婚	32 1.3
	不 動 産	101 3.9
	相 隣	101 3.9
	生活環境	90 3.5
	金銭貸借	43 1.7
	消費者問題	45 1.8
	慰 謝 料	4 0.2
	損害賠償	23 0.9
	人 権	30 1.2

内 容	件数	構成比
特別相談案内	215	8.4
その他窓口案内 (総合相談)	685	26.7
生活困窮	34	1.3
医療関係	16	0.6
労 働 (人事・労働条件・労災等)	12	0.5
経営問題	1	0.0
人間関係 (親族除く)	23	0.9
その他	132	5.1
小 計	2,080	81.0
そ の 他	339	13.2
合 計	2,567	100.0

2 特別相談

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

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

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

特別相談の別受付状況

(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	433	48	201	226	192	231	1,331
税務相談	86	27	47	62	58	75	355
登記・相続相談	65		61	45	72	49	292
遺言・くらし手続相談	19		12	7	9	24	71
宅地・建物相談	19						19
人権相談	14		25	5	6	4	54
行政相談	2	1	3	0	3	5	14
交通事故相談	79		0	1	1	0	81
合計	717	76	349	346	341	388	2,217

※交通事故相談の青葉区の件数は、自転車交通安全課での相談件数

特別相談の受付件数の推移

(単位：件・%)

相談種別	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
法律相談	1,339	100.4	1,206	90.1	1,331	110.4
税務相談	336	110.2	216	64.3	355	164.4
登記・相続相談	273	100.7	287	105.1	292	101.7
遺言・くらし手続相談	-	-	-	-	71	-
宅地・建物相談	31	81.6	30	96.8	19	63.3
人権相談	35	61.4	28	80.5	54	192.9
行政相談	27	100.0	25	92.6	14	56.0
交通事故相談	154	63.4	92	59.7	81	88.0
合計	2,195	96.5	1,884	85.8	2,217	117.7

(1) 法律相談

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

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

(2) 税務相談

税務相談は当初、税の申告期間に合わせて行っていたが、昭和44年10月から東北税理士会の協力のもと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・相続相談

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

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

令和元年度からは、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。

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

(4) 遺言・くらし手続相談

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

(5) 宅地・建物相談

宅地・建物相談は、宅地建物取引士による売買取引や賃貸契約の実務的な相談として、宮城県宅地建物取引業協会に業務委託し、青葉区役所で月2回実施した。

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。

また、令和4年4月からは、他の4区でも月1回実施している。

(6) 交通事故相談（自転車交通安全課）

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

(7) 人権相談・行政相談

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

令和3年度 特別相談の内訳

法律相談

内容区分	件数	構成比
相続	440	33.1%
親族	100	7.5%
離婚	136	10.2%
不動産	136	10.2%
相隣	76	5.7%
生活環境	32	2.4%
金銭貸借	95	7.1%
商品・サービス	17	1.3%
慰謝料	9	0.7%
損害賠償	98	7.4%
人権	12	0.9%
その他	180	13.5%
合計	1,331	100.0%

税務相談

内容区分	件数	構成比	
国 税	所得税	64	18.0%
	譲渡所得	54	15.2%
	贈与税	69	19.4%
	相続税	156	43.9%
	法人税	3	0.8%
	その他	8	2.3%
	小計	354	99.7%
県税	0	0.0%	
市税	1	0.3%	
その他	0	0.0%	
合計	355	100.0%	

登記・相続相談

相談区分	件数	構成比
司法書士	229	78.4%
土地家屋調査士	63	21.6%
合計	292	100.0%

遺言・くらし手続相談

相談区分	件数
行政書士	71

交通事故相談

内容区分	件数	構成比
損害賠償手続と方法	51	63.0%
賠償責任者	0	0.0%
賠償額算定	4	4.9%
過失の程度	5	6.2%
示談の仕方	5	6.2%
示談解決後の変更取消	0	0.0%
債務不履行	0	0.0%
自賠責保険の請求手続	0	0.0%
労災・社会保険の手続	1	1.2%
訴訟・調停の利用	1	1.2%
身体障害者の更生	0	0.0%
生計の維持	0	0.0%
その他	14	17.3%
合計	81	100.0%

その他の相談

(単位:件)

相談区分	件数
宅地・建物相談	19
人権相談	54
行政相談	14

IV 集 会 広 聴

1 市長と市民との懇談会「～協働がつなぐ仙台～郡市長とふれあいトーク」

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

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

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 (13)	R3. 10. 27	台原北部連合町内会	三本松市民センター	9	9
	R3. 10. 28	北六地区連合町内会	(コロナにより中止のため書面回答)	0	2
	R3. 10. 29	川平学区連合町内会	川平団地町内会集会所	11	10
	R3. 11. 5	荒巻地区町内会連合会	荒巻コミュニティ・センター	11	4
	R3. 11. 10	北仙台地区連合町内会	北仙台コミュニティ・センター	26	8
	R3. 11. 12	八幡地区町内連合会	八幡コミュニティ・センター	33	2
	R3. 11. 18	中江地区町内会連合会	福沢市民センター	14	7
	R3. 11. 24	上杉地区連合町内会	青葉体育館	44	15
	R3. 11. 26	国見地区連合町内会	国見コミュニティ・センター	22	7
	R3. 11. 30	中山学区連合町内会	中山市民センター	21	3
	R4. 1. 13	折立学区町内会連合会	折立市民センター	35	7
	R4. 1. 19	小松島学区町内会連合会	(コロナにより中止のため書面回答)	0	6
	R4. 1. 27	貝ヶ森地区連合町内会	(コロナにより中止のため書面回答)	0	3
宮城野区 (7)	R3. 10. 14	原町地区連合町内会	原町コミュニティ・センター	13	20
	R3. 11. 10	岩切地区町内会連合会	岩切市民センター	16	20
	R3. 11. 25	高砂地区町内会連合会	仙台サンプラザ	49	69
	R4. 1. 13	幸町南学区連合町内会	幸町南コミュニティ・センター	18	4
	R4. 1. 18	東仙台学区町内会連合会	東仙台コミュニティ・センター	13	14
	R4. 1. 24	燕沢学区町内会連合会	燕沢コミュニティ・センター	7	20
	R4. 1. 27	鶴ヶ谷地区町内会連合会	鶴ヶ谷市民センター	12	27
若林区 (2)	R3. 12. 24	連坊地区町内会連合会	(コロナにより中止のため書面回答)	0	24
	R3. 1. 13	南小泉地区町内連合会	(コロナにより中止のため書面回答)	0	12
太白区 (5)	R3. 8. 26	富沢地区町内会連合会	富沢市民センター	13	3
	R3. 11. 18	八木山連合町内会	八木山市民センター	17	9
	R4. 1. 19	中田西部町内会連合会	柳生市民センター	27	3
	R4. 1. 28	人來田学区連合町内会	(コロナにより中止のため書面回答)	0	1
	R4. 2. 2	中田地区連合町内会	(コロナにより中止のため書面回答)	0	4
泉区 (3)	R3. 12. 3	泉西部地区連合町内会	根白石市民センター	20	12
	R4. 2. 17	泉ビレジ館連合町内会	(コロナにより中止のため書面回答)	0	24
	R4. 2. 17	明石南連合町内会	(コロナにより中止のため書面回答)	0	13
合計 (30)				431	362

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3年度は「市政アンケートモニター」と「市政インターネットアンケートモニター」を合わせて200名に委嘱を行った。

令和3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
R3.6	防災環境都市づくりに関する意識調査	まちづくり政策局 防災環境都市推進室	195 (98)
R3.7	身近な公園及びまちの美化に関する市民意識調査	建設局 公園課 環境局 家庭ごみ減量課	186 (90)
R3.9	仙台市公式ホームページに関する調査	総務局 広報課	190 (90)
R3.10	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 交通政策課	192 (92)
R3.11	地産地消に関するアンケート調査	経済局 農政企画課	189 (91)
R3.12	安全安心街づくり及び防災環境都市づくりに関する意識調査	市民局 市民生活課 まちづくり政策局 防災環境都市推進室	190 (93)
R4.1	仙台 MaaS サービス内容及び地球温暖化対策に関する意識調査	まちづくり政策局 プロジェクト推進課 環境局 地球温暖化対策推進課	185 (89)
R4.2	食生活と消費生活に関するアンケート調査	健康福祉局 健康政策課 市民局 消費生活センター	189 (91)

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

(2) 各局区等で実施した市民意見の聴取

(パブリックコメント、意識調査、アンケート、意見交換会等)

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

○パブリックコメント

実施機関		件名	意見募集期間	意見
危機管理局	防災計画課	仙台市地域防災計画（修正案）	令和4年1月24日から 令和4年2月21日まで	1件
総務局	行政経営課	仙台市役所経営プラン（令和4年度～令和8年度）中間案	令和3年11月22日から 令和3年12月20日まで	77件
まちづくり 政策局	デジタル戦略推進室	（仮称）仙台市DX推進計画（中間案）	令和3年4月23日から 令和3年5月24日まで	17件
	政策調整課	第六次仙台都市圏広域行政計画（中間案）	令和3年12月3日から 令和4年1月4日まで	2件
	情報管理課	特定個人情報保護評価書（全項目評価書）（素案）	令和3年9月22日から 令和3年10月21日まで	0件
市民局	市民生活課	仙台市空家等対策計画（第2期）中間案	令和3年12月15日から 令和4年1月17日まで	13件
	自転車交通安全課	第11次仙台市交通安全計画（中間案）	令和3年7月29日から 令和3年8月27日まで	16件
文化観光局	観光課	仙台市交流人口ビジネス活性化戦略2024（中間案）	令和3年12月15日から 令和4年1月14日まで	14件
	スポーツ振興課	仙台市スポーツ推進計画（中間案）	令和3年11月24日から 令和3年12月23日まで	20件
都市整備局	都市計画課	仙台市都市計画マスタープラン地域別構想 都心地区・泉中央地区・長町地区（中間案）	令和3年11月26日から 令和3年12月27日まで	30件
	都市景観課	仙台市「杜の都」景観計画（変更に係る中間案）	令和4年2月24日から 令和4年3月23日まで	16件
	公共交通推進課	仙台市地域公共交通計画（中間案）	令和3年11月22日から 令和3年12月22日まで	132件
	地下鉄沿線まちづくり課	地下鉄沿線まちづくりの推進プラン（中間案）	令和3年12月17日から 令和4年1月17日まで	26件
建設局	道路管理課	附置義務駐輪場条例の見直し案	令和3年5月24日から 令和3年6月23日まで	38件
教育局	市民図書館	仙台市図書館振興計画2022（中間案）	令和3年11月22日から 令和3年12月21日まで	35件

○意識調査・アンケート調査（計画・事業方針検討等の目的で実施したもの）

担当部署		事業名	対象者等
まちづくり 政策局	定禅寺通活性化室	令和3年度大規模社会実験に係る利活用効果測定調査	社会実験時来訪者・非来訪者、 沿道関係者
市民局	市民協働推進課	NPO法人活動実態・意向調査	本市が所管するNPO法人
	自転車交通安全課	令和3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）

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
健康福祉局	障害企画課	仙台市障害者保健福祉計画等に基づく令和3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・運営法人、その他の障害関連団体、市民
	障害者支援課	ピアサポートの活用に係る支援者を対象としたアンケート調査	精神科医療機関職員、障害福祉サービス事業所職員等
	生活衛生課	令和4年度仙台市食品衛生監視指導計画	市民
子供未来局	子供家庭支援課	仙台市子どもの生活に関する実態調査	市民（0～18未満の子どもがいる世帯、生活保護受給世帯、児童扶養手当受給世帯から無作為抽出、学習・生活サポート事業利用世帯）
	運営支援課	令和3年度幼児教育・保育施設の就職活動に関するアンケート	保育施設に就職して3年以内の保育士・保育士養成校学生
環境局	廃棄物企画課	製品プラスチック一括回収・リサイクル実証事業住民アンケート調査	市民（実証事業を行った5地区（錦ヶ丘、榴岡、なないろの里、ひより台、桂）における約8,000世帯を対象に実施）
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
	地域産業支援課	新型コロナウイルス感染症に関連した事業者向け支援策利用状況調査	事業者（市が実施した新型コロナウイルス感染症に関連した事業者向け支援策を利用した事業者）
	農業振興課	仙台市地域農業基盤強化プラン見直しに係る担い手調査	六郷・七郷・高砂地区の農業の担い手
	中央卸売市場管理課	仙台市中央卸売市場再整備に関するヒアリング調査	市場内事業者
都市整備局	地下鉄沿線まちづくり課	仙台市地下鉄沿線まちづくりに関する企業アンケート調査	地下鉄南北線沿線及び地下鉄沿線外に立地する企業
		卸町地区土地利用方針見直しに係るアンケート調査	関係地権者
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	第7回仙台市民投票意識調査	有権者5,000人（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	障害高齢課	認知症初期集中支援事業	参加者
消防局	管理課	杜の都防災メール登録者向けアンケート	メール登録者
	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	博物館	来館者アンケート	来館者（市民・外国人）
	市民図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
	広瀬図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱） 他1件	利用者・文化センター来館者
	宮城野図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
	榴岡図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱） 他1件	利用者
	若林図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱） 他1件	利用者
	太白図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
	泉図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
交通局	安全推進課	仙台市交通局バリアフリーアンケート	公益社団法人仙台市老人クラブ 連合会及び社会福祉法人仙台市 障害者福祉協会加盟団体会員

○意見交換会、説明会、シンポジウム等（市民の意見を聴く場を設けているもの）

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
まちづくり 政策局	政策企画課	基本計画の推進のための若者世代向け企画 「チャレンジ発見！みんなのせんだいめぐり2021」	概ね15歳～25歳の申込者
		みんなのまちづくりフォーラム2021「新たな 杜の都へのチャレンジ―“The Greenest City” SENDAI―の実現に向けて」	市民を中心とした申込者
	定禅寺通活性化 化室	【仙台防災未来フォーラム2022】SDGs×防 災×杜の都シンポジウム	市民を中心とした申込者・防災 未来フォーラム来場者
		定禅寺通活性化検討会テーマ型ワーキング グループ「まちづくり基本構想」	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 道路空間再構成 第4回ミーティング「社 会実験の検証と道路空間の将来像」	関係団体・地元関係者
	定禅寺通パブリックミーティングvol.3	市民・関係団体・地元関係者	
財政局	本庁舎建替準備 室	本庁舎建替に関する市民説明会	市民
健康福祉局	生活衛生課	せんだい食の安全サポーター会議	市民
経済局	中央卸売市場管 理課	仙台市中央卸売市場開設60周年記念事業準 備委員会	市場内事業者
文化観光局	文化振興課	10-BOX 既存棟解体工事にともなう利用者 懇談会	10-BOX利用者、舞台芸術関係者
建設局	南道路建設課	(国) 286号(南赤石)バイパス道路事業	地権者・町内会・市議会議員
		都市計画道路事業南小泉茂庭線(宮沢橋工 区) 事業説明会	地権者・町内会・市議会議員
		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
		都市計画道路事業宮沢根白石線事業説明会	地権者・町内会・市議会議員
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した18～25 歳の学生等
宮城野区	障害高齢課	認知症家族交流会	参加者(市民)
		難病患者等支援者研修	受講者(支援者)
太白区	地域力推進担当	長町まちづくり懇話会(2回実施)	地域の関係団体・企業・市民等
教育局	市民図書館	市民図書館利用者懇談会	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	読み聞かせボランティア団体・ 図書修理ボランティア
	宮城野図書館	宮城野図書館利用者懇談会	関係団体・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	

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
教育局	若林図書館	若林図書館利用者懇談会	関係団体・利用者
	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
		泉手をつなぐ文庫の会との懇談会	関係団体
交通局	車両課	地下鉄南北線新型車両におけるバリアフリー設備の説明会	関係団体

○参加者アンケート（講座・イベントの参加者や事業利用者へのアンケート等）

担 当 部 署		事 業 名 等
まちづくり政策局	防災環境都市推進室	「仙台防災未来フォーラム2022」来場者用アンケート 他3件
	政策企画課	基本計画の推進のための若者世代向け企画「チャレンジ発見！みんなのせんだいめぐり2021」 他2件
市民局	男女共同参画課	働く女性の交流会 他3件
	地域政策課	令和3年度町内会活性化講座（基礎編・相談会）
	自転車交通安全課	スクアード・ストレイト方式による自転車交通安全教室
	消費生活センター	消費生活講座（全3回） 他1件
健康福祉局	障害企画課	ココロン・スクール 他2件
	障害者支援課	令和3年度仙台市指定障害福祉サービス事業者等集団指導
	生活衛生課	建築物環境衛生管理講習会 他1件
子供未来局	運営支援課	地域子育て支援センター（室） 他2件
環境局	環境共生課	ツキノワグマ対策市民講座 他4件
	家庭ごみ減量課	環境施設を見る会
経済局	地域産業支援課	第1回仙台市事業再構築補助金獲得セミナー 他14件
	農政企画課	農産物生産消費促進事業（地産地消PR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	東北連携推進室	東北の魅力発信拠点 他2件
	誘客戦略推進課	ベジタリアン・ヴィーガン・ムスリム受け入れ環境整備事業 試食会
	文化振興課	こども文学館えほんのひろば「みちのく妖怪ツアー展」 他16件
議会事務局	調査課	子ども議会（1回）
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	選挙出前授業（10校、14回）
人事委員会事務局	任用課	仙台市職員採用セミナー 他2件
青葉区	家庭健康課	子育て講座（青葉リラックス子育てROOM）他4件
	宮城総合支所まちづくり推進課	MIYAGIイルミネーションPLUS～ありがとうを伝えよう～（宮城地区まつり代替イベント）

担 当 部 署		事 業 名 等
宮城野区	家庭健康課	母親教室（プレママ教室・1課・2課） 他4件
	衛生課	仙台市旅館業衛生講習会
	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
若林区	まちづくり推進課	仙台海手めぐりアンケート
太白区	地域力推進担当	太白区西部中山間地域モニタリング調査
	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4件
	障害高齢課	難病患者等支援者研修会 他3件
	太白区中央市民センター	子ども参画型社会創造支援事業「ぼくらの長町黄援隊」 他5件
泉区	家庭健康課	母親教室 他7件
消防局	危険物保安課	仙台市危険物・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7か所）
	特別支援教育課	特別支援教育フェスティバル2021
	文化財課	文化財公開の日 他1件
	博物館	特別展記念講演会「杜と森：自然から読み解く古代エジプト文明のミイラと棺」 他6件
	科学館	特別展 他6件
	市民図書館	子ども読書支援パック貸出 他6件
	広瀬図書館	はじめよう！ベビーサイン 他15件
	宮城野図書館	DVD上映会（延べ2回） 他4件
	榴岡図書館	消しゴムはんこ講座 他8件
	若林図書館	映画上映会 他16件
	太白図書館	小学生図書館探検～親子で楽しむバックヤードツアー～ 他5件
	泉図書館	ブックトークボランティア基礎講座 他16件
	生涯学習支援センター	高等学校開放講座 他1件
交通局	経営企画課	120円パッ区一日乗車券 他1件
	整備課	LED行先表示器更新に際しての視認性確認
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

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
テーマ数（件）	132	128	121
実施件数（件）	108	41	71
受講者数（人）	3,406	1,180	1,897

令和3年度の実施状況

申込手段（単位：件）

区分	件数
FAX	47
電子申請サービス	19
郵送	3
窓口持参・電話	2
合計	71

実施団体（単位：件）

区分	件数
町内会	5
生涯学習グループ	15
老人クラブ	6
障害・高齢者福祉施設	13
社会福祉協議会	4
企業	16
PTA	0
女性団体	0
NPO	0
その他の団体	12
合計	71

人気テーマ（単位：件）

順位	テーマ	件数
No.1	地球温暖化と私たちにできること	5
No.2	救急隊のしごと 動物園に行こう	4
No.3	家庭等における地震対策 生活ごみの分け方・出し方 仙台市の雇用施策 政宗晩年の城～若林城～	3

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	50	76.9
有意義であった	15	23.1
どちらともいえない	0	0
あまり有意義ではなかった	0	0
有意義ではなかった	0	0
未回答	0	0
合計	65	100.0

今後の利用意向	件数	割合
今後も利用したい	65	100.0
利用しない	0	0
未回答	0	0
合計	65	100.0

3 仙台市総合コールセンター

電話等による問い合わせに対応する業務（非対面型問い合わせ対応サービス）において、市民等が市政に関する必要な情報をより簡単に入手できる環境を整えていくことは、市民サービスの向上はもとより、市役所における業務執行の効率化も期待できる。そのため本市では、市政に関する問い合わせを一元的に受け付けるコールセンターを令和2年11月に開設し、問い合わせに対応している。専用ホームページにはFAQ（市民等から多く寄せられる問い合わせ及びその回答）を掲載しているほか、令和3年10月からAIチャットボットの運用を開始し、令和4年3月末までで延べ10,158件の質問に対応している。

令和3年度の入電状況

問い合わせ手段別 （単位：件）

区 分	件 数
電話（応答数）	36,466
メール	597
FAX	1
有人チャット	348
合 計	37,412

内容カテゴリー別 （単位：件）

区 分	件 数
住民票・戸籍・証明	9,537
税金	3,986
保険・年金・福祉	3,855
健康・医療・衛生	8,820
子育て	925
ごみ・リサイクル・環境	4,690
住まい・土地・まちづくり	536
道路・公園・緑化・河川	448
防災・消防・救急	114
学校・教育	308
くらし・相談・市民活動	589
市政	580
公共交通・上下水道・ガス	278
観光・スポーツ・文化	536
産業・雇用	728
なし（その他）	1,482
合 計	37,412

令和3年度利用者満足度調査結果

第1回 (単位: 件・%)

評 価	件数	割合
満足	284	93.7
ほぼ満足	18	6.0
普通	1	0.3
やや不満	0	0
不満	0	0
合 計	303	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	29	9.6
市ホームページ	254	83.8
ポスター、リーフレット	1	0.3
知人からの紹介	1	0.3
その他	18	6.0
合 計	303	100.0

第2回 (単位: 件・%)

評 価	件数	割合
満足	285	95.0
ほぼ満足	8	2.7
普通	7	2.3
やや不満	0	0
不満	0	0
合 計	300	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	10	3.3
市ホームページ	223	74.4
ポスター、リーフレット	10	3.3
知人からの紹介	3	1.0
その他	54	18.0
合 計	300	100.0

VI 参 考 資 料

※ 本章の参考資料は、令和4年9月時点での最新版を掲載しています。

仙台市市民の声事務取扱要綱

(平成 10 年 3 月 31 日市長決裁)

(目的)

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

(定義)

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

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

(広聴主管者及び広聴主任)

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

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

(任務)

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

- 2 広聴主任は、広聴主管者を補佐する。

(広聴担当課、広聴主管者の事務)

第 5 条 市民の声の受付は、広聴担当課が行う。

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

回答しなければならない。

(関係職員の招集)

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

(報告)

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

(公表)

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

(広聴主管者会議及び広聴主任会議)

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

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

3 広聴主管者会議及び広聴主任会議の庶務は、市民局区政部広聴課が処理する。

(委任)

第10条 この要綱の実施に関し必要な事項は、市民局長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成10年4月1日から実施する。

附 則 (平成14年4月1日改正)

この改正は、平成14年4月1日から実施する。

附 則 (平成15年4月1日改正)

この改正は、平成15年4月1日から実施する。

附 則 (平成17年3月22日改正)

この改正は、平成17年4月1日から実施する。

附 則 (平成18年3月29日改正)

この改正は、平成18年4月1日から実施する。

附 則 (平成19年4月1日改正)

この改正は、平成19年4月1日から実施する。

附 則 (平成20年3月28日改正)

この改正は、平成20年4月1日から実施する。

附 則 (平成21年3月27日改正)

この改正は、平成21年4月1日から実施する。

附 則 (平成22年4月1日改正)

この改正は、平成 22 年 4 月 1 日から実施する。

附 則（平成 23 年 12 月 15 日改正）

この改正は、平成 23 年 12 月 15 日から実施する。

附 則（平成 24 年 4 月 1 日改正）

この改正は、平成 24 年 4 月 1 日から実施する。

附 則（平成 26 年 4 月 1 日改正）

この改正は、平成 26 年 4 月 1 日から実施する。

附 則（平成 27 年 3 月 24 日改正）

この改正は、平成 27 年 4 月 1 日から実施する。

附 則（平成 28 年 3 月 29 日改正）

この改正は、平成 28 年 4 月 1 日から実施する。

附 則（平成 30 年 3 月 6 日改正）

この改正は、平成 30 年 3 月 12 日から実施する。

附 則（平成 31 年 3 月 25 日改正）

この改正は、平成 31 年 4 月 1 日から実施する。

附 則（令和 2 年 2 月 12 日改正）

この改正は、令和 2 年 2 月 25 日から実施する。

附 則（令和 3 年 1 月 8 日改正）

この改正は、令和 3 年 2 月 1 日から実施する。

附 則（令和 3 年 3 月 19 日改正）

この改正は、令和 3 年 4 月 1 日から実施する。

附 則（令和 4 年 3 月 17 日改正）

この改正は、令和 4 年 4 月 1 日から実施する。

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	総 務 係 長
水 道 局	総 務 課 長	総 務 係 長
交 通 局	総 務 課 長	総 務 係 長
ガ ス 局	総 務 課 長	総 務 係 長
市 立 病 院	総 務 課 長	総 務 係 長
教 育 委 員 会 事 務 局	総 務 課 長	総 務 係 長
選 挙 管 理 委 員 会 事 務 局	選 挙 管 理 課 長	管 理 係 長
人 事 委 員 会 事 務 局	審 査 給 与 課 長	審 査 給 与 係 長
監 査 事 務 局	監 査 課 長	総 務 係 長
農 業 委 員 会 事 務 局	事 務 課 長	振 興 係 長
議 会 事 務 局	庶 務 課 長	庶 務 係 長
青 葉 区	区 民 生 活 課 長	広 聴 相 談 係 長
宮 城 野 区	区 民 生 活 課 長	広 聴 相 談 係 長
若 林 区	区 民 生 活 課 長	広 聴 相 談 係 長
太 白 区	区 民 生 活 課 長	広 聴 相 談 係 長
泉 区	区 民 生 活 課 長	広 聴 相 談 係 長
宮 城 総 合 支 所	まちづくり推 進 課 長	地 域 生 活 係 長
秋 保 総 合 支 所	総 務 課 長	地 域 生 活 係 長

料金受取人払郵便

仙台中央局
承認

1077

差出有効期間
2024年3月
29日まで
(切手不要)

9 8 0 8 7 8 3

仙台市青葉区国分町三丁目七番一号

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 市民局区政部広聴課
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区政部広聴課が行う。

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

3 出前講座のテーマ担当課は、次の各局、各区の課及び課相当の組織とする。

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

(対象)

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

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

(2) もっぱら苦情，要望，陳情のために出前講座を開催しようとする場合。

(実施方法等)

第 5 条 出前講座の実施は、次の各号のとおりとする。

(1) 講師は、原則として課長級以上の職員とする。

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

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

(3) 開催日時はテーマ担当課と団体等との協議により変更できるものとする。

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

(テーマ)

第6条 テーマは、第3条第3項に規定するテーマ担当課で設定する。

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

(その他)

第7条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は市民局長が別に定める。

附 則

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

附 則(平成15年4月1日改正)

この改正は、平成15年4月1日から実施する。

附 則(平成18年3月29日改正)

この改正は、平成18年4月1日から実施する。

附 則(平成19年4月1日改正)

この改正は、平成19年4月1日から実施する。

附 則(平成22年4月1日改正)

この改正は、平成22年4月1日から実施する。

附 則(平成23年12月15日改正)

この改正は、平成23年12月15日から実施する。

附 則(平成24年4月1日改正)

この改正は、平成24年4月1日から実施する。

附 則(平成26年4月1日改正)

この改正は、平成26年4月1日から実施する。

附 則(平成28年3月29日改正)

この改正は、平成28年4月1日から実施する。

附 則(平成31年3月28日改正)

この改正は、平成31年4月1日から実施する。

附 則(令和3年3月17日改正)

この改正は、令和3年4月1日から実施する。

附 則(令和4年3月17日改正)

この改正は、令和4年4月1日から実施する。

仙台市市民相談のご案内

(令和4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 仙台市青葉区上杉一丁目5番1号		
宮城野区役所	「市民相談室」・区民生活課	TEL 291-2111 (代表)
〒983-8601 仙台市宮城野区五輪二丁目12番35号		
若林区役所	「市民相談室」・区民生活課	TEL 282-1111 (代表)
〒984-8601 仙台市若林区保春院前丁3番地の1		
太白区役所	「市民相談室」・区民生活課	TEL 247-1111 (代表)
〒982-8601 仙台市太白区長町南三丁目1番15号		
泉区役所	「市民相談室」・区民生活課	TEL 372-3111 (代表)
〒981-3189 仙台市泉区泉中央二丁目1番地の1		
宮城総合支所	まちづくり推進課	TEL 392-2111 (代表)
〒989-3125 仙台市青葉区下愛子字観音堂5番地		
秋保総合支所	総務課	TEL 399-2111 (代表)
〒982-0243 仙台市太白区秋保町長袋字大原45番地の1		
市役所本庁舎	広聴課	TEL 214-6132 (直通)
〒980-8671 仙台市青葉区国分町三丁目7番1号		

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



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

TEL : 398-4894 ファクス : 398-5070

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

ホームページによくある質問と回答(FAQ)も掲載しています。

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

市役所・区役所などの電話番号(市外局番022)

特別相談

生活上の問題について、専門的な知識を有する相談員が無料でご相談に応じます。いずれも、12時～13時を除きます。**法律相談、税務相談、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（閉庁日の場合は翌開庁日）よりお受けいたします。

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

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、年度内1回限りといたします。 ○閉庁日にあたる場合は、原則次のとおり振り替えます。 青葉区（月曜分は振替なし）⇒翌週の金曜 宮城野区⇒同月の第1火曜 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、以下のとおり追加実施します。					
		第1火曜 13～16時	第2水曜 13～16時	第1木曜 13～16時	第2金曜 13～16時	第1月曜 13～16時	
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	第1金曜 10～12時	第3木曜 10～12時	第4金曜 10～12時	第3月曜 10～12時	
人権	いじめ・虐待・DV・近隣関係、その他人権等【人権擁護委員】	第2・4水曜 10～15時	第1・3木曜 10～15時	第2・4木曜 10～15時	第1・3火曜 10～15時	第1・3水曜 10～15時	
行政	国や県・市の仕事に関する意見・要望・苦情等【行政相談委員】	第2・4木曜 10～15時	第2・4金曜 10～15時	第2・4金曜 10～15時	第2・4火曜 10～15時	第2・4水曜 10～15時	第2水曜 10～15時
交通事故	損害賠償・保険の請求・示談の仕方・その他【専門相談員】	市役所1階 毎週月～金曜 9～16時	第1・3水曜 10～15時	第1・3火曜 10～15時	第2・4水曜 10～15時	第2・4火曜 10～15時	
○交通事故相談所(TEL214-6150)へお問い合わせください。面接相談希望の場合は、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

【市税に関すること】

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

【医療・保健福祉に関すること】

相談内容	担当課等
福祉・保健全般に関する相談	各区保健福祉センター、各総合支所
医療に関する相談	健康安全課 TEL 214-0018 〔相談時間〕9時～12時、13時～15時（月～金） *
国民年金・国民健康保険・後期高齢者医療制度に関する相談	各区保健福祉センター保険年金課、宮城総合支所保険年金課、秋保総合支所保健福祉課
介護保険に関する相談	各区保健福祉センター介護保険課・障害高齢課、宮城総合支所障害高齢課、秋保総合支所保健福祉課
地域の高齢者総合相談	各地域包括支援センター （各センターの連絡先等については、お住まいの区の障害高齢課・宮城総合支所障害高齢課、秋保総合支所保健福祉課にお問い合わせください）
高齢の方に関する相談 （専門相談は要予約）	仙台市シルバーセンター総合相談センター TEL 215-4135 ○一般相談（健康・いきがい・福祉など） 10時30分～12時、13時～16時30分（休館日を除く） ○専門相談 ・法律…毎週金曜 13時30分～15時30分 ** ・年金…第3木曜 13時30分～15時30分 ※祝日の場合は第4木曜 ・税務…第1月曜 13時30分～15時30分 ※祝日の場合は第3月曜
認知症に関する電話相談	公益社団法人認知症の人と家族の会宮城県支部 TEL 263-5091 〔相談時間〕9時～16時（月～金） *
地域の障害者総合相談	障害者相談支援事業所 （障害者相談支援事業所については、お住まいの区の障害高齢課・宮城総合支所障害高齢課、秋保総合支所保健福祉課にお問い合わせください）
障害者への虐待・差別に関する相談	仙台市障害者虐待防止・差別解消相談ダイヤル TEL 214-8551（24時間365日受付） ファクス 214-8552

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

【医療・保健福祉に関すること】

相 談 内 容	担 当 課 等
発達障害に関する専門相談 (要予約)	北部発達相談支援センター（北部アーチル） ○青葉区・宮城野区・泉区にお住まいの方 TEL 375-0110 南部発達相談支援センター（南部アーチル） ○若林区・太白区にお住まいの方 TEL 247-3801
障害のある方の就労に関する 総合相談	仙台市障害者就労支援センター（はたらポート仙台） TEL 772-5517
身体障害・高次脳機能障害・難 病等に関する相談 (面談時間は要予約)	障害者総合支援センター（ウェルポートせんだい） TEL 771-6511
難病等に関する相談 (面談時間は要予約)	仙台市難病サポートセンター TEL 796-9131 〔相談時間〕 10時～17時（月～金）祝日を除く 〔電話相談〕 11時～16時（毎月第2日曜、第3土曜）
ひきこもりに関する相談 (面談時間は要予約)	仙台市ひきこもり地域支援センター「ほわっと・わたげ」 TEL 285-3581 〔相談時間〕 10時～17時（月～金） *
こころの健康相談 (要予約)	各区保健福祉センター障害高齢課・各総合支所保健福祉課 〔相談日時〕 各区、各総合支所にお問い合わせください。 〔対 応 者〕 精神科医・精神保健福祉相談員・保健師等
精神障害・精神疾患に関する 相談 こころの悩みに関する相談 (面談時間は要予約)	精神保健福祉総合センター（はあとぼーと仙台） ○面接相談（予約制） TEL 265-2191 〔相談時間〕 8時30分～17時（月～金） * ○電話相談「はあとライン」 TEL 265-2229 〔相談時間〕 10時～12時、13時～16時（月～金） * ○電話相談「ナイトライン」 TEL 217-2279 〔相談時間〕 18時～22時（年中無休） ○こころの絆センター相談電話（自死に関する相談） TEL 225-5560 〔相談時間〕 9時～17時（月～金） *
成年後見制度に関する相談	仙台市成年後見総合センター TEL 223-2118 〔相談時間〕 9時30分～16時（月～金） *
認知症や知的・精神障害等の ある方の福祉サービス・金銭 管理等の相談	仙台市権利擁護センター（まもりーぶ仙台） TEL 217-1610 〔相談時間〕 9時30分～16時（月～金） *

【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。 **
せんだい妊娠ほっとライン (思いがけない妊娠など、妊娠等に関する相談)	せんだい妊娠ほっとライン 〔相談時間〕 17時～22時（月・水・日） 祝日・年末年始を含む TEL 0120-874380 LINE 右の二次元コードを読み取るか、LINE アプリで ID (@215c.jgku) を検索し、友だち追加し相談内容を送信



*: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	各区保健福祉センター家庭健康課、宮城総合支所保健福祉課
子育て何でも電話相談	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〕 右の二次元コードを読み取るか、インターネットで「仙台市 メール相談」で検索 
子どもに関する相談 (面談時間は要予約)	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
せんだいみやぎ 子ども・子育て相談 (子育て、家庭、親子関係などの悩み相談)	子供家庭保健課 (SNS相談) 9時～20時 (月～土) (年末年始を除く) 右の二次元コード (アカウント ID: @345fcnuv) を読み取るか、インターネットで「せんだいみやぎ 子ども・子育て相談」で検索 
子どものこころの相談 (要予約)	各区保健福祉センター家庭健康課、宮城総合支所保健福祉課
ヤングテレホン相談 (青少年自身やその保護者の悩み、ヤングケアラーの相談等)	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〕 右の二次元コードを読み取るか、インターネットで「仙台市 メール相談」で検索 
ひとり親の就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 (面接時間は要予約) 〔面談・電話相談時間〕 11時～19時 (火)、9時～17時 (水～土) (祝日・年末年始・休館日を除く) 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、祝日・年末年始を除く、センターの開所時間になります)
保育所等の利用に関する相談	各区保健福祉センター保育給付課、宮城総合支所保健福祉課
学校就学に関する相談	学事課 TEL 214-8860
学校教育に関する相談	教育相談課教育相談室 TEL 214-0002 ファクス 214-0003 〔相談時間〕 9時～17時 (月～金) *
	24時間いじめ相談専用電話 TEL 0120-81-2455 (24時間365日)
いじめ等についての相談	仙台市いじめ等相談支援室 S-KET(エスケット) ○電話相談 TEL 0120-303-836 ○メール相談 s-ket@city.sendai.jp ○面接相談 原則予約制 ※上記の番号におかけください。 〔開設時間〕 10時～17時 (月・水・木・土) 12時～19時 (火・金) **  メールはこちらからが便利です
児童館・児童クラブの相談	児童クラブ事業推進課 TEL 214-8176
青少年の就労相談・支援	子供相談支援センター TEL 214-8602

【性別による差別・男性相談・男女共同参画推進に関すること】

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

*: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

【東日本大震災関連】

相 談 内 容	担 当 課 等
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

【その他の相談】

相 談 内 容	担 当 課 等
管理不全な空家に関する相談	各区区民生活課、宮城総合支所まちづくり推進課、秋保総合支所総務課 ○管理不全な空家 ※空家が所在する区・総合支所にご相談ください。 市民生活課 TEL 214-6148 ○空家等対策について
住まいの活用相談	住宅政策課 TEL 214-8330 ○仙台市内の住宅所有者対象（住宅売却等の方法等について）
消費生活相談 （悪質商法・契約・クレジット・多重債務等のトラブル）	消費生活センター TEL 268-7867（日・祝日・年末年始・臨時休館日を除く） 〔相談時間〕 9時～17時（月～金）受付は16時30分まで 〔相談時間〕 9時～16時（土）受付は16時まで 消費者ホットライン 「188(イヤヤ)」
生活に困窮した時の仕事や住まいなどに関する相談 （予約優先）	仙台市生活自立・仕事相談センターわんすてっぷ TEL 395-8865 〔相談予約受付時間〕 9時～16時（月～金） * 〔開所時間〕 9時～18時（月～金） *
犯罪被害相談	仙台市犯罪被害者等支援総合相談窓口 TEL 214-6151 〔相談時間〕 9時～17時（月～金） *
一般労働相談	仙台市労働相談室（市役所本庁舎1階） TEL 214-6144 〔相談時間〕 火曜10時～12時、13時～16時 **
多言語での生活相談 （情報提供）	仙台多文化共生センター TEL 265-2471 〔相談時間〕 9時～17時（休室日を除く） 通訳サポート電話 TEL 224-1919 ※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・ベトナム語・ネパール語・タガログ語・ポルトガル語等、20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 （予約優先）	建築指導課 TEL 214-8323 または各区街並み形成課 〔対象住宅〕 昭和56年5月31日以前に建築確認を受けて着工した個人所有の戸建木造住宅（2階建て以下の在来軸組構法） 〔対応者〕 耐震診断士（建築士）
宅地・開発に関する相談	開発調整課 ○青葉区・泉区に所在する物件（審査指導第一係） TEL 214-8344 ○宮城野区・若林区・太白区に所在する物件（審査指導第二係） TEL 214-8319
分譲マンションの管理相談 （予約優先）	住宅政策課 TEL 214-8306 〔相談日時〕 第3土曜 13時～16時 〔相談場所〕 行政困りごと相談所（東北管区行政評価局）→P.8参照 〔対応者〕 マンション管理士
経営や創業・各種補助金に関する相談（中小企業）	公益財団法人仙台市産業振興事業団 TEL 724-1122 仙台市起業支援センター（アシスタ） TEL 724-1124
ペットに関する相談	動物管理センター（アニマル仙台） TEL 258-1626
ごみに関する相談	青葉環境事業所 ○青葉区にお住まいの方 TEL 277-5300 宮城野環境事業所 ○宮城野区にお住まいの方 TEL 236-5300 若林環境事業所 ○若林区にお住まいの方 TEL 289-2051 太白環境事業所 ○太白区にお住まいの方 TEL 248-5300 泉環境事業所 ○泉区にお住まいの方 TEL 773-5300 家庭ごみ減量課 TEL 214-8227

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

*: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 接続の上、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（青葉区一番町三丁目 4 番 1 号／TEL・ファクス 263-6201）

○相談種別欄や相談内容欄に特に記載がない場合の予約は、TEL263-6201 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 TEL263-6201 にお問い合わせください。

相談種別	相談内容	日時
行政一般相談	国の業務、独立行政法人・特殊法人（国立大学・国立病院・郵便局など）等の業務に関する相談	毎日（店休日・年末年始を除く）10時～18時
情報公開・行政手続制度相談	行政機関情報公開法、独立行政法人情報公開法、行政手続法及び行政不服審査法の制度に関する案内	第3火曜 *** 10時～16時
借金の相談 （予約優先）	借金の返済等に関する相談 ※必要に応じ弁護士・司法書士等の専門家へ引き継ぎます 【予約先】東北財務局金融監督第三課 TEL 266-5703	第1・3金曜 10時～16時
県政一般相談	宮城県の業務に関すること	第2火曜 13時～16時
警察行政相談	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2合同庁舎11階）でも、行政一般相談に応じます。

〔行政苦情110番〕 TEL 0570-090110（夜間、土・日・祝日・年末年始は留守番電話）／ファクス 262-7844
インターネット相談受付 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。

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

市民の声 —令和3年度広聴相談事業年報—

令和4年9月発行

発行・編集 仙台市 市民局 区政部 広聴課
〒980-8671

仙台市青葉区国分町三丁目7番1号

電話 022-214-6132 FAX 022-213-8181

メールアドレス sim004030@city.sendai.jp

本書は仙台市ホームページにも掲載しています。

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