

市 民 の 声

令和 6 年度 広聴相談事業年報

令 和 7 年 9 月

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.....	37
2 特別相談.....	38
IV 集会広聴	
1 市長と市民との懇談会.....	42
2 地域懇談会.....	43
V 調査広聴、その他（パブリックコメント、市政出前講座、仙台市総合コールセンター）	
1 調査広聴（市政モニター）.....	44
2 パブリックコメント等各局区等で実施した市民意見の聴取.....	45
3 市政出前講座.....	52
4 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.....	56
○ 「市長への手紙」用紙と封筒.....	60
○ 仙台市パブリックコメント手続きに関する実施要綱.....	62
○ 市政出前講座実施要綱.....	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、昭和51年4月に登記相談に行政書士が加わり、登記・行政手続相談の特別相談を開始した。令和3年度から、税理士、司法書士、行政書士が合同で行っていた「登記・行政手続相談」を税理士・司法書士が行う「登記・相続相談」と、行政書士が行う「遺言・くらし手続き相談」に分けて実施している。

(3) 区役所等をベースとする広聴相談事業の展開

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

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

(4) きめの細かい広聴業務の展開（「市政モニター」「市民の声」）

平成3年度から、毎年100人の市民にモニターを委嘱して、市政の課題等に対する市民の意見を聞く「市政モニター」制度を開始した。平成13年度には「区民モニター」を統合し、200人体制として調査広聴の充実を図った。さらに、平成14年度からはインターネットを利用したモニター制度を新設し「市政アンケートモニター」と「市政インターネットアンケートモニター」として回答方法を選択できる構成とし、平成28年度からは対象年齢をそれまでの20歳から18歳に変更し、対象者の範囲を拡大し、令和5年度は「市政アンケートモニター」と「市政インターネットアンケートモニター」を合わせて400名に委嘱を行った。

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

平成11年7月には「まちづくり提案箱」を廃止し、郵送による受け付けに切り替え、市民利用施

設や地下鉄駅等に「まちづくり提案」のための専用用紙と封筒を備えた提案スタンドを設置した。

平成14年11月には、市民から寄せられる意見や要望を生かした市政の取り組みを図るため、仙台市のホームページ上に「広聴」のページを開設した。

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「市民の声」とした。

(5) 広聴業務体制の充実

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

(6) 「市政出前講座」の実施

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

(7) 総合コールセンターの運用

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3年10月には、会話形式による自動応答で24時間365日問い合わせが可能な「AIチャットボット」のサービスも開始した。

仙台市総合コールセンター「杜の都おしえてコール」

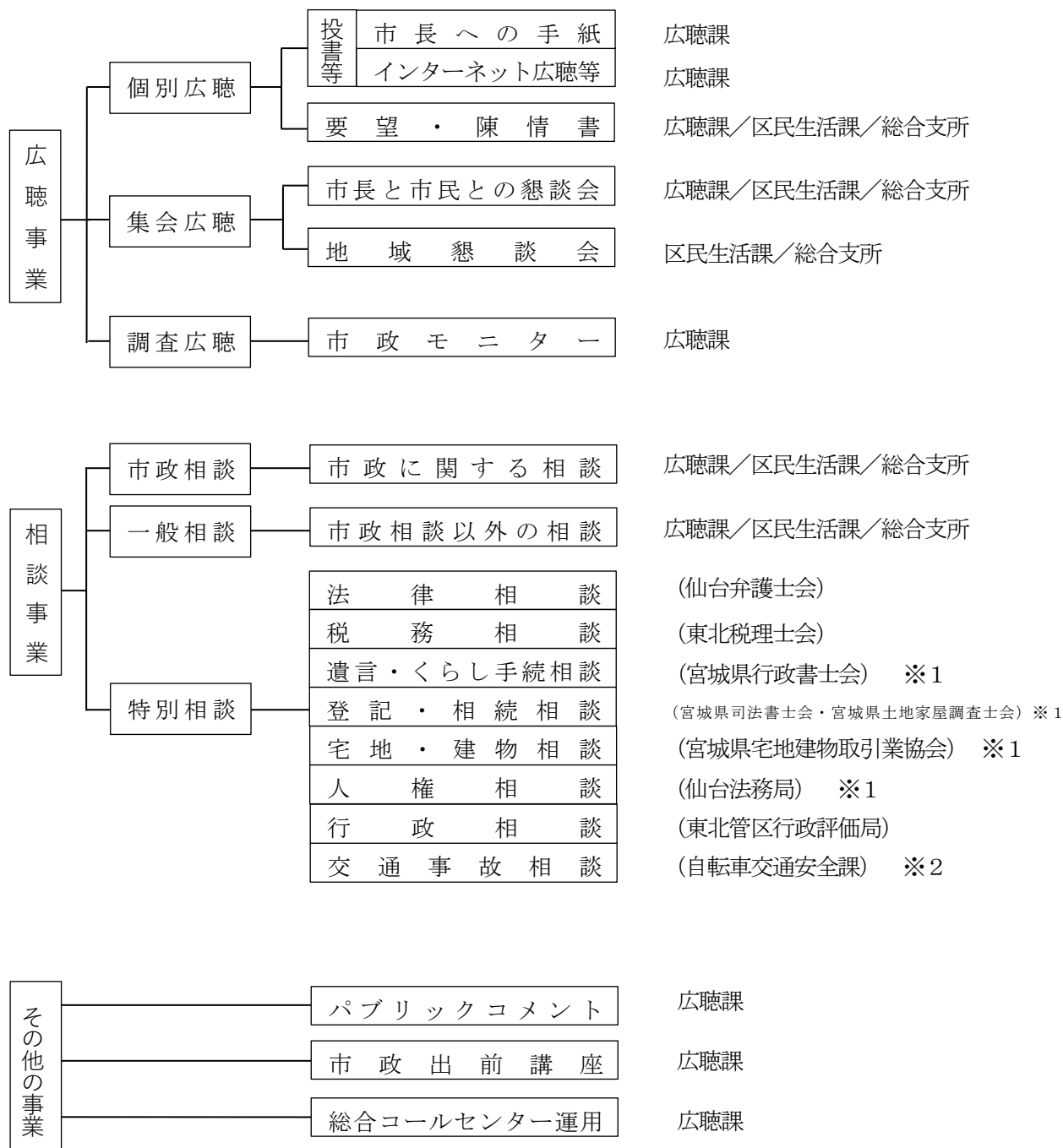
<https://faq.callcenter.city.sendai.jp/app/top/>

広聴相談事業の変遷

年 月	内 容	年 月	内 容
昭和 33. 10	市民室で広聴業務を開始	平成 8. 4	市民局広聴課から市民局広聴相談課に組織変更
34. 4	市民室に広聴箱を設置	9. 3	仙台市ホームページ上で市民の意見の受付開始
35. 6	市長に手紙を出す運動を開始（昭和43年より常時受付）	9. 4	青葉区と太白区市民相談室で女性労働相談を開始（市民局勤労市民課）（平成12年3月廃止）
36. 4	市長を囲む懇談会を実施（昭和60年4月廃止）	10. 4	区民モニター制度を開始（平成13年3月廃止）
36. 5	市の施設を見る会を実施（平成18年4月廃止）		関係部局に広聴主管者及び主任を設置
40. 11	市民相談室を開設し弁護士による法律相談を開始（民生局市民課）		広聴相談業務管理システムの開発に着手
44. 4	総務局広報課に広聴係を設置	11. 1	生活環境等パトロールネット事業を開始
	地域相談員を配置	11. 2	生活環境等情報ネット事業を開始
44. 10	市民相談室で税理士による税務相談を開始	11. 3	広聴相談業務管理システム稼働
45. 5	移動市民相談を開始	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）
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）	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. 5	市長室に相談課を新設	12. 3	宮城総合支所の交通事故相談を廃止
47. 7	市政ダイヤル相談専用電話を設置（利用者減により平成30年4月電話番号公表停止、令和4年12月廃止）	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）
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		区民モニターを市政モニターに統合
51. 4	登記相談に行政書士が加わり登記・行政手続相談を開始	14. 7	市政出前講座事業を開始
52. 7	高齢者職業相談室で高齢者職業相談を開始（民生局労働福祉課所管・平成15年3月廃止）	14. 10	インターネットアンケートモニターを開始
59. 4	市長室相談課から市民局相談課に組織変更	14. 11	仙台市ホームページ上に広聴のページを開設
59. 6	イングリッシュ・ホット・ラインを設置	18. 4	市民局広聴相談課から企画市民局広聴相談課に組織変更
60. 4	地域懇談会を開始		各区に区民生活課を新設（宮城総合支所は総務課広聴相談係、秋保総合支所は総務課地域振興係に再編）
62. 11	宮城総合支所設置に伴い地域振興課広報広聴係設置		仙台を見る・知る・学ぶ会を開始（平成26年3月廃止）
63. 3	泉総合支所設置に伴い市民相談課相談係設置	18. 7	タウンミーティングを開始（平成21年11月廃止）
	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	21. 11	市長とカフェトークを開始
	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）	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
	各区に市民相談室を設置	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
	各区の市民相談室と宮城総合支所で特別相談等を開始	22. 8	一見る・聞く・歩くー市長と地域のつどいを開始
2. 1	区政懇談会を開始	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）
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）	23. 4	被災者支援相談窓口を設置
	地域懇談会を区毎に開催	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
3. 4	市政モニター制度を開始（各年100人）	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）
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	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）
6. 3	市民意識調査（まちづくり市民アンケート）を実施	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
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）	3. 4	市民局広聴統計課から市民局広聴課に組織変更
6. 7	区政アドバイザー制度を開始（平成10年3月廃止）		秋保総合支所総務課地域振興係から地域生活係に組織変更
	動く区長室を開始	6. 4	秋保総合支所総務課地域生活係からまちづくり推進課地域生活係に組織変更
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）		
7. 1	さわやかトークあすの仙台開始（平成18年3月廃止）		
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）		
7. 4	まちづくり提案箱の郵送受付を開始		
7. 6	広聴課にまちづくり提案の専用ファクスを設置		

2 広聴相談事業の体系

令和6年4月1日現在



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

3 広聴相談事業一覧

(1) 広聴事業

令和7年4月1日現在

区分	名 称	内 容
個別 広聴	市長への手紙	市長への手紙（料金受取人払いの専用封書を区役所や市の施設等277箇所に設置）、市長あての封書・はがきとファクス（広聴課に設置「022-213-8181」）で寄せられる市政に関する提言や要望、苦情等を受け付け対応する。
	インターネット広聴等	仙台市ホームページの投稿フォーム等、インターネットを通して寄せられる市政に関する提言や要望、苦情等と、新聞投書欄に掲載された市政に関する提言や要望、苦情等を受け付け対応する。
	要望・陳情書	市長または区長あてに提出された市政に関する要望・陳情書を受け付け対応する。
集会 広聴	市長と市民との懇談会	市長が、市政に関するさまざまな活動に取り組んでいる団体等を直接訪ねて話を聴き、市政運営における課題などの情報を得るとともに、その活動内容を広報することにより、市民活動の活性化につなげる。
	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)

注) 「広聴担当課」は市民局広聴課・各区区民生活課・各総合支所まちづくり推進課

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

(3) その他の事業

名 称	内 容
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。
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。
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6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	604	604	-	-	-	-	-	所定用紙、手紙、はがき、FAXによるもの	
	インターネット広聴等	1,596	1,596	-	-	-	-	-	インターネット（Eメール）によるもの 1,588件 新聞投書によるもの 8件	
	要望・陳情書	1,243	15	1,228	121	280	189	446	192	
	小計	3,443	2,215	1,228	121	280	189	446	192	
	市政一般相談	市政相談	828	723	105	30	13	11	46	5 来庁相談 70件 電話相談 713件 その他 45件
		一般相談	1,589	23	1,566	45	194	76	408	843 来庁相談 737件 電話相談 838件 その他 14件
		小計	2,417	746	1,671	75	207	87	454	848 来庁相談 807件 電話相談 1,551件 その他 59件
	相 談	法律相談	1,528	-	1,528	544	248	244	242	250 (仙台弁護士会)
		税務相談	395	-	395	119	57	65	77	77 (東北税理士会宮城県支部連合会)
		登記・相続相談	352	-	352	77	73	56	80	66 (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		130	-	130	28	24	19	41	18 (宮城県行政書士会)	
宅地・建物相談		82	-	82	46	7	6	12	11 (宮城県宅地建物取引業協会)	
人権相談		47	-	47	4	24	10	4	5 (仙台人権擁護委員協議会)	
行政相談		15	-	15	2	3	7	0	3 (東北管区行政評価局)	
交通事故相談		102	※	102	101	0	0	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		2,651	-	2,651	921	436	407	457	430	
合 計		8,511	2,961	5,550	1,117	923	683	1,357	1,470	

広聴相談事業受付件数の推移

(単位：件・％)

区 分		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
		受付件数	前年度比	受付件数	前年度比	受付件数	前年度比
個別 広聴	市長への手紙	875	96.2	701	80.1	604	86.2
	インターネット広聴等	2,930	75.4	1,605	54.8	1,596	99.4
	要望・陳情書	1,294	112.8	1,081	83.5	1,243	115.0
	小 計	5,099	85.8	3,387	66.4	3,443	101.7
	市 政 相 談	1,059	81.2	815	77.0	828	101.6
相 談	市 政 ・ 一 般 相 談	2,441	95.1	2,144	87.8	1,589	74.1
	小 計	3,500	90.4	2,959	84.5	2,417	81.7
	法 律 相 談	1,440	108.2	1,479	102.7	1,528	103.3
	税 務 相 談	335	94.4	392	117.0	395	100.8
	遺言・くらし手続相談	85	119.7	107	125.9	130	121.5
	登記・相続 (行政手続)相談	312	106.8	343	109.9	352	102.6
	宅地・建物相談	85	447.4	85	100.0	82	96.5
	人 権 相 談	74	137.0	47	63.5	47	100.0
	行 政 相 談	15	107.1	17	113.3	15	88.2
	交 通 事 故 相 談	88	108.6	79	89.8	102	129.1
合 計	小 計	2,434	109.8	2,549	104.7	2,651	104.0
		11,033	91.7	8,895	80.6	8,511	95.7

Ⅱ 「市 民 の 声 」

1 「市民の声」

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

市民局広聴課、各区区民生活課、各総合支所まちづくり推進課が主な窓口となっており、広聴課が一括管理している。

(1) 市長への手紙

広く市政に関する提言、要望、苦情等を受け付けるため、市役所、区役所、総合支所、市民センター、コミュニティ・センター、地下鉄各駅等に、「市長への手紙」専用用紙・封筒（料金受取人払い）を備えたまちづくり提案スタンドを設置している。（令和7年3月末現在で276か所）

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

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

「市長への手紙」男女別・年代別状況

（単位：人・％）

	19歳 以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳 以上	未記入	合計
男性	6	4	3	9	30	24	50	34	33	193
女性	11	2	10	10	16	19	31	11	12	122
未記入	3	0	1	0	4	2	9	12	258	289
合計	20	6	14	19	50	45	90	57	303	604
割合	3.3%	1.0%	2.3%	3.1%	8.3%	7.5%	14.9%	9.4%	50.2%	100%

(2) インターネット広聴等

仙台市のホームページの投稿フォーム等インターネットを通して寄せられる市政に対する提言、要望、苦情等と、新聞投書欄に掲載された市政に対する提言、要望、苦情等を受け付け、関係部局と調整して、速やかに対応または回答を行い、施策に反映させている。

「インターネット広聴等」年代別状況（通数）

（単位：人・％）

	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	未記入	合計
通数	23	38	126	142	104	122	31	13	997	1,596
割合	1.4%	2.4%	7.9%	8.9%	6.5%	7.6%	1.9%	0.8%	62.5%	100%

(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4年度	令和5年度	令和6年度	前年度比％
団体数	87	76	78	102.6%
件数	1,294	1,081	1,243	114.2%

(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）、各総合支所まちづくり推進課において、窓口来庁、電話相談、その他（手紙・FAX・メール等）に分類して収受し、市長への手紙などと同様に、市民の声事務処理フローで処理している。

相談手段毎 年度別受付件数の推移

（単位：件・％）

相談手段 \ 年度	令和 4 年度		令和 5 年度		令和 6 年度	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
窓口来庁	134	88.2	111	82.8	70	63.1
電 話	839	87.5	596	71.0	713	119.6
その他(手紙・FAX・メール等)	86	44.6	108	125.6	45	41.7
合 計	1,059	81.2	815	77.0	828	101.6

相談手段毎 男女別件数

（単位：件・％）

相談手段 \ 男女別	男		女		不明	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
窓口来庁	42	5.1	28	3.4	0	0.0
電 話	387	46.7	208	25.1	118	14.3
その他(手紙・FAX・メール等)	20	2.4	8	1.0	17	2.1
合 計	449	54.2	244	29.5	135	16.3

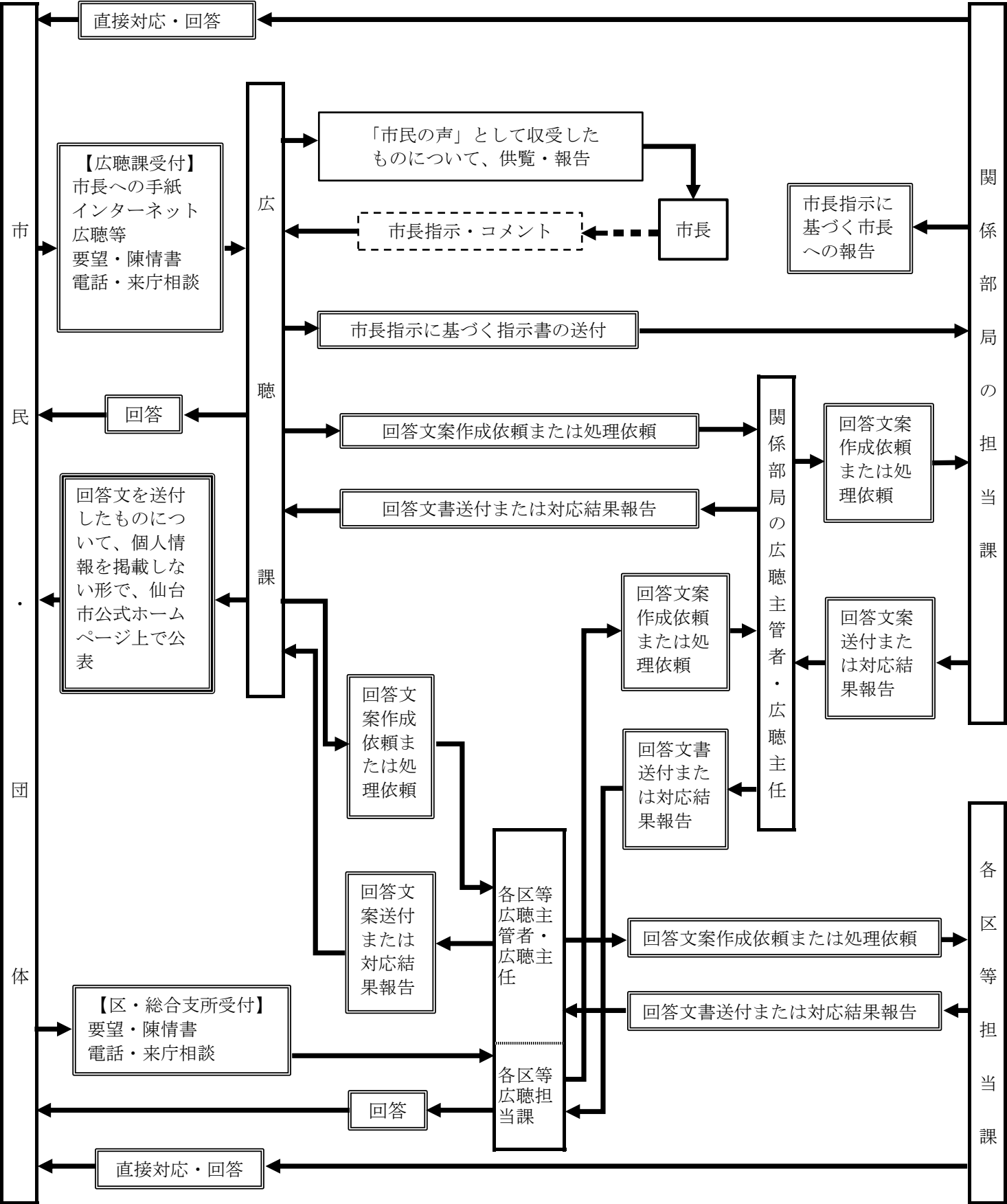
※ 構成比は、全体件数(828 件)に対する割合

相談手段毎 内容別件数

（単位：件）

相談手段 \ 内容	提言	要望	苦情	照会	その他
窓口来庁	3	31	33	0	3
電 話	17	315	340	8	33
その他(手紙・FAX・メール等)	0	19	16	7	3
合 計	20	365	389	15	39

2 「市民の声」の事務処理フロー



注) 1 「関係部局の広聴主管者・主任」は関係部局の庶務主管課長・係長
2 「各区等広聴担当課」は各区区民生活課・各総合支所まちづくり推進課
3 「各区等広聴主管者・主任」は各区区民生活課長・広聴相談係長／各総合支所まちづくり推進課長・地域生活係長

3 「市民の声」の内容区分

広聴相談業務管理システムでは、市民の声として寄せられたご意見を「提言」、「要望」、「苦情」、「照会」、「その他」のいずれかの内容区分に分類して登録している。

その内容が「苦情」とも「要望」とも取れるような事案など複数の内容区分にまたがるような事案については、より強調して主張されている方の内容区分に分類している。

分 類	内 容
提 言	市全体に関わる新しい施策や制度に関する具体的な提案又は市の施策や制度に関する批評等 ※ 施策や制度の中止を求めるものを含む ※ 具体的な要望や苦情を含むものを除く
要 望	施策の遅れや欠陥等を具体的に指摘して改善や補修等を求めるもの ※ 指導や取り締まり等を求めるものを含む
苦 情	市の施策・事務の実施又は不作為に伴う不利益・被害等について具体的に指摘して救済（是正・補償・陳謝等）を求めるもの
照 会	市政に関する問い合わせ等（所管課等の案内を含む）
その他	上記以外のもの ※ 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	75 (12.4)	▲1 (98.7)	83 (5.2)	58 (332.0)	0 (0.0)	▲2 —	20 (2.4)	▲78 (20.4)	178 (4.2)	▲23 (88.6)
要望	294 (48.7)	▲40 (88.0)	1,300 (81.5)	324 (133.2)	1,243 (100.0)	165 (115.3)	365 (44.1)	134 (158.0)	3,202 (75.0)	583 (122.3)
苦情	75 (12.4)	▲14 (84.3)	130 (8.1)	▲102 (56.0)	0 (0.0)	▲1 —	389 (47.0)	105 (137.0)	594 (13.9)	▲12 (98.0)
照会	18 (3.0)	▲4 (81.8)	16 (1.0)	▲60 (21.1)	0 (0.0)	—	15 (1.8)	▲45 (25.0)	49 (1.1)	▲109 (31.0)
その他	142 (23.5)	▲38 (78.9)	67 (4.2)	▲229 (22.6)	0 (0.0)	—	39 (4.7)	▲103 (27.5)	248 (5.8)	▲370 (40.1)
合計	604 (100)	▲97 (86.2)	1,596 (100)	▲9 (99.4)	1,243 (100)	162 (115.0)	828 (100)	13 (101.6)	4,271 (100)	69 (101.6)

※ 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。▲はマイナス

「市民の声」の受付件数の推移
(内容区分毎)

(単位：件・(%))

年 度 内 容 区 分	令和 4 年度		令和 5 年度		令和 6 年度	
	件 数 (構成比)	増 減 (前年度比)	件 数 (構成比)	増 減 (前年度比)	件 数 (構成比)	増 減 (前年度比)
提 言	382 (6.2)	170 (180.2)	201 (4.8)	▲181 (52.6)	178 (4.2)	▲23 (88.6)
要 望	2,997 (48.7)	▲1,271 (70.2)	2,619 (62.3)	▲378 (87.4)	3,202 (75.0)	583 (122.3)
苦 情	877 (14.2)	250 (139.9)	606 (14.4)	▲271 (69.1)	594 (13.9)	▲12 (98.0)
照 会	241 (3.9)	▲74 (76.5)	158 (3.8)	▲83 (65.6)	49 (1.1)	▲109 (31.0)
そ の 他	1,661 (27.0)	▲163 (91.1)	618 (14.7)	▲1,043 (37.2)	248 (5.8)	▲370 (40.1)
合 計	6,158 (100)	▲1,088 (85.0)	4,202 (100)	▲1,956 (68.2)	4,271 (100)	69 (101.6)

※ 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。▲はマイナス

5 「市民の声」内容区分毎の組織別分類、詳細

(単位：件)

関係部局	提 言		要 望		苦 情		照 会		そ の 他		計		
	件 数	増 減	件 数	増 減	件 数	増 減	件 数	増 減	件 数	増 減	件数	増減	前年度比
危機管理局	3	▲ 4	28	▲ 2	1	0	0	▲ 1	0	▲ 12	32	▲ 19	62.7%
総務局	8	0	120	67	59	35	2	▲ 6	5	▲ 23	194	73	160.3%
まちづくり政策局	1	▲ 3	22	8	1	▲ 2	1	▲ 2	1	▲ 2	26	▲ 1	96.3%
財政局	5	▲ 1	69	34	33	▲ 1	3	▲ 5	19	5	129	32	133.0%
市民局	11	▲ 5	191	66	25	3	8	▲ 16	17	▲ 11	252	37	117.2%
健康福祉局	32	▲ 14	358	64	91	27	9	▲ 16	34	▲ 57	524	4	100.8%
こども若者局	13	4	138	▲ 6	20	1	3	▲ 2	7	▲ 11	181	▲ 14	92.8%
環境局	5	▲ 3	110	22	16	▲ 12	1	▲ 6	4	▲ 6	136	▲ 5	96.5%
経済局	0	▲ 4	38	7	5	▲ 1	0	0	1	▲ 2	44	0	100.0%
文化観光局	25	▲ 1	125	51	36	15	1	▲ 4	14	▲ 45	201	16	108.6%
都市整備局	10	7	151	47	20	12	3	▲ 7	11	3	195	62	146.6%
建設局	8	▲ 9	231	31	22	0	2	▲ 7	10	▲ 57	273	▲ 42	86.7%
青葉区役所	7	2	192	29	55	▲ 4	2	▲ 3	20	▲ 3	276	21	108.2%
宮城総合支所	0	0	31	▲ 16	7	0	0	▲ 2	3	▲ 5	41	▲ 23	64.1%
宮城野区役所	1	0	249	71	28	▲ 12	2	▲ 2	8	▲ 22	288	35	113.8%
若林区役所	2	0	104	▲ 10	24	0	1	▲ 9	4	▲ 15	135	▲ 34	79.9%
太白区役所	2	▲ 1	401	64	49	▲ 20	2	▲ 1	12	▲ 4	466	38	108.9%
秋保総合支所	0	0	17	▲ 6	0	0	0	0	0	0	17	▲ 6	73.9%
泉区役所	6	4	223	13	39	▲ 9	2	▲ 9	11	▲ 7	281	▲ 8	97.2%
会計室	0	0	0	▲ 1	0	▲ 5	0	0	0	▲ 1	0	▲ 7	－
消防局	2	1	26	17	4	▲ 5	0	▲ 3	4	▲ 1	36	9	133.3%
教育局	20	6	224	19	22	▲ 15	2	▲ 6	30	▲ 86	298	▲ 82	78.4%
選挙管理委員会事務局	0	▲ 1	11	▲ 4	1	▲ 4	1	▲ 1	0	▲ 2	13	▲ 12	52.0%
人事委員会事務局	0	0	7	6	0	▲ 1	0	0	0	0	7	5	350.0%
監査事務局	0	0	0	0	0	▲ 1	0	0	0	0	0	▲ 1	－
農業委員会事務局	0	0	0	▲ 1	3	3	0	0	0	0	3	2	300.0%
議会事務局	0	▲ 2	6	5	1	▲ 2	0	▲ 3	1	▲ 2	8	▲ 4	66.7%
水道局	0	▲ 2	8	1	7	3	1	1	3	▲ 2	19	1	105.6%
交通局	17	4	109	3	18	▲ 17	2	2	26	▲ 3	172	▲ 11	94.0%
ガス局	0	▲ 1	1	▲ 2	2	▲ 1	0	▲ 1	2	2	5	▲ 3	62.5%
市立病院	0	0	7	1	5	1	1	0	1	▲ 1	14	1	107.7%
その他	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	5	5	－
合 計	178	▲ 23	3,202	583	594	▲ 12	49	▲ 109	248	▲ 370	4,271	69	101.6%
前 年 比	88.6%		122.3%		98.0%		31.0%		40.1%		101.6%		

※ 増減は、前年度件数との比較（令和6年度－令和5年度） ▲はマイナス

令和6年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【提言】

(1) 提 言

担当局／課		件数	内容分類（件数）
危機管理局	危機管理課	1	国民保護(1)
	防災計画課	2	原子力災害(1) 避難所(1)
	小 計	3	
総務局	広報課	2	市政だより(1) ホームページ(1)
	庶務課	1	昭和100周年への提言(1)
	行政経営課	1	コンプライアンス(1)
	人事課	3	人事管理(2) 組織管理(1)
	労務課	1	職員給与・手当(1)
	小 計	8	
まちづくり政策局	ダイバーシティ推進課	1	ダイバーシティ推進(1)
	小 計	1	
財政局	財政課	2	財政(2)
	本庁舎整備室	1	本庁舎建替準備(1)
	市民税企画課	2	軽自動車税(2)
	小 計	5	
市民局	区政課	1	自衛官募集(1)
	戸籍住民課	1	個人番号カード(1)
	広聴課	1	市政への提言(1)
	市民協働推進課	2	市民活動サポートセンター(2)
	市民生活課	2	歩行喫煙(1) 客引き行為対策(1)
	自転車交通安全課	3	自転車マナー(1) ダテバイク(1) 交通安全(1)
	消費生活センター	1	消費生活啓発(1)
	小 計	11	
健康福祉局	社会課	4	社会福祉(1) 給付金(3)
	保護自立支援課	2	生活保護(1) 路上生活者等自立支援ホーム(1)
	障害企画課	2	交通費助成(2)
	障害者支援課	1	精神保健福祉(1)
	北部発達相談支援センター	1	発達相談(1)
	高齢企画課	10	敬老乗車証(9) 老人福祉センター(1)
	保険年金課	1	高齢者医療(1)
	保健管理課	1	墓地・墓園(1)
	医療政策課	6	医療政策(6)
	健康政策課	2	健康診査(1) 受動喫煙防止対策(1)
	予防企画課	2	予防接種(1) 新型コロナウイルス(1)
	小 計	32	
こども若者局	総務課	4	仕事と家庭の両立支援(3) 少子化対策(1)
	子育て応援都市推進課	2	仙台こども財団(1) 子どもの遊び場(1)
	こども支援給付課	3	児童手当(1) 児童扶養手当(1) 給付金(1)
	いじめ対策推進課	1	いじめ対策(1)
	認定給付課	3	保育料(2) 保育所入所基準(1)
	小 計	13	
環境局	環境企画課	1	職場のエネルギー削減(1)
	家庭ごみ減量課	3	一般廃棄物(1) 家庭ごみ指定袋(1) その他(1)
	若林環境事業所	1	ごみ集積所(1)
	小 計	5	
文化観光局	観光課	20	宿泊税(16) 誘客施策(2) 観光資源活用(2)
	スポーツ振興課	3	スポーツ施設(2) プロスポーツ振興(1)
	文化振興課	1	芸術イベント(1)
	青葉山エリア複合施設整備室	1	音楽ホール(1)
	小 計	25	

令和6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）
都市整備局	交通政策課	1	地下鉄延伸(1)
	公共交通推進課	1	公共交通(1)
	都心まちづくり課	2	都心区域(2)
	市営住宅管理課	6	維持・管理(6)
	小 計	10	
建設局	総務課	2	パンダ誘致(1) 建設総務(1)
	百年の杜推進課	2	百年の杜づくり(1) 緑化推進(1)
	公園管理課	1	街路樹維持管理(1)
	下水道北管理センター	1	青葉・泉区の管きょ修繕(1)
	八木山動物公園・管理課	1	来園者(1)
	八木山動物公園・飼育展示課	1	飼育・展示(1)
	小 計	8	
青葉区役所	保険年金課	1	職員(1)
	公園課	5	公園施設設置・管理(5)
	道路課	1	生活道路・通学路整備(1)
	小 計	7	
宮城野区役所	道路課	1	道路・橋梁維持修繕(1)
小 計	1		
若林区役所	総務課	1	職員(1)
	公園課	1	公園施設設置・管理(1)
	小 計	2	
太白区役所	区民生活課	1	空家対策(1)
	道路課	1	八木山動物公園駅駐車場(1)
	小 計	2	
泉区役所	泉中央地区活性化推進室	1	泉中央地区活性化に係る企画、調整及び推進(1)
	泉区中央市民センター	1	区内市民センター
	家庭健康課	1	児童福祉
	道路課	3	道路・橋梁新設改築(1) 道路・橋梁維持修繕(1) 生活道路・通学路整備(1)
	小 計	6	
消防局	予防課	2	消防用設備(1) 火災調査(1)
小 計	2		
教育局	学事課	1	通学路(1)
	健康教育課	2	学校給食(2)
	教職員課	1	教職員服務(1)
	教育指導課	2	教育指導(1) 教科書・教材(1)
	教育相談課	2	道路での遊び(1) いじめ対策(1)
	生涯学習課	1	せんだいメディアテーク(1)
	文化財課	1	文化財保護(1)
	博物館	1	施設・設備(1)
	科学館	1	ナイトミュージアム(1)
	市民図書館	1	施設・設備(1)
	泉図書館	5	施設・設備(5)
	太白図書館	1	奉仕・整理(1)
	生涯学習支援センター	1	四ツ谷用水の動画等(1)
	小 計	20	

令和6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）
交通局	経営企画課	4	調査・企画(3) 営業推進(1)
	自動車・運輸サービス課	5	運賃等(4) 利用者対応(1)
	自動車・輸送企画課	4	運行計画(2) 停留所(1) バス活性化(1)
	鉄道・営業課	2	利用者対応(1) 乗車マナー(1)
	鉄道・駅務サービス課	1	駅施設・管理(1)
	鉄道・荒井管理事務所	1	東西線の駅・建築物等の維持管理(1)
小 計		17	
総 計		178	

令和6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	2	危機管理(1) 被災地支援(1)
	危機対策課	1	緊急速報メール(1)
	防災計画課	18	避難所(10) 原子力災害(3) 地域防災計画(3) 防災に係る企画及び調整(1) 情報伝達(1)
	減災推進課	7	情報伝達(3) ハザードマップ(1) 避難所運営(1) 地域防災計画(1) 地域防災リーダー(1)
	小 計	28	
総務局	秘書課	41	市長・副市長(38) ほう賞・表彰(1) その他(2)
	広報課	21	市政だより(15) 仙台市LINE(3) ホームページ(2) その他(1)
	庶務課	13	自衛隊基地(7) 市長会(1) 市議会(1) その他(4)
	文書法制課	1	文書事務(1)
	行政経営課	3	コンプライアンス(1) その他(2)
	人事課	39	人事管理(35) コンプライアンス(4)
	労務課	1	職員給与・手当(1)
	職員研修所	1	職員研修(1)
	小 計	120	
まちづくり 政策局	防災環境都市推進室	2	メモリアル事業(1) 震災復興の総合調整(1)
	政策調整課	5	広域行政(4) 図柄入りナンバープレート(1)
	政策企画課	5	現在人口(2) 総合計画(1) 市勢統計(1) 委託統計調査(1)
	プロジェクト推進課	1	国家戦略特別区域法(1)
	ダイバーシティ推進課	1	ダイバーシティ推進(1)
	行政デジタル推進課	4	DX化(2) 社会保障・税番号制度(1) その他(1)
	まちのデジタル推進課	4	スマホ相談室(4)
	小 計	22	
財政局	財政企画課	8	公共施設総合マネジメント(3) ふるさと納税(2) 広告事業(2) その他(1)
	財政課	12	財政(9) 予算(3)
	契約課	5	物品契約(1) 工事契約(1) 業者指名(1) その他(2)
	財産管理課	1	樹木剪定(1)
	庁舎管理課	4	庁舎管理(3) その他(1)
	本庁舎整備室	5	本庁舎建替準備(5)
	税制課	6	税制(4) 税証明(1) 定額減税(1)
	市民税企画課	5	軽自動車税(3) 市県民税(2)
	市民税課	7	申告受付(4) 市県民税(3)
	北固定資産課税課	2	固定資産税(青葉区・泉区)(2)
	南固定資産課税課	1	固定資産税(宮城野区・若林区・太白区)(1)
	収納管理課	10	市税納付・還付(10)
	徴収対策課	1	徴収・滞納処分(1)
	北徴収課	1	徴収・滞納処分(青葉区・泉区)(1)
	南徴収課	1	徴収・滞納処分(宮城野区・若林区・太白区)(1)
	小 計	69	
市民局	区政課	5	区役所(3) その他(2)
	戸籍住民課	26	個人番号カード(11) 窓口サービス(9) 戸籍(3) 住民基本台帳(2) その他(1)
	広聴課	14	市民の声(9) その他(5)
	男女共同参画課	34	パートナーシップ制度(15) 男女共同参画(5) 女性の貧困(4) 男女共同参画推進センター(4) (公財)せんだい男女共同参画財団(2)その他(4)
	地域政策課	58	自治組織・自治活動振興総括(18) 町内会活動支援(12) 市民センター(11) 地域施設等財産管理(5) 市民利用施設予約システム開発(4) 区文化センター(3) コミュニティセンター(3) 地域施設設置・管理総合調整(1) その他(1)
	市民生活課	28	防犯(7) 歩行喫煙(7) 客引き行為対策(5) 空家の適切な管理(3) 労働問題(1) その他(5)
	自転車交通安全課	25	交通安全(9)自転車マナー(4) デタバイク(4) 自転車通行帯(3) 違法駐車防止(2) 杜の都の自転車プラン(2) その他(1)
	消費生活センター	1	消費生活相談(1)
	小 計	191	

令和6年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要 望

担当局／課		件数	内容分類(件数)
健康福祉局	総務課	1	社会福祉法人(1)
	社会課	40	緊急支援給付金(27) 民生委員児童委員(4) 社会福祉(3) 仙台社会福祉協議会(2) ひとにやさしいまちづくり事業(2) その他(2)
	災害援護資金課	1	災害援護資金(1)
	保護自立支援課	39	生活保護(23) 野外生活者(6) 路上生活者等自立支援ホーム(5) 生活困窮者の自立支援(4) 住居確保給付金支給事業(1)
	障害企画課	31	交通費助成(10) 障害者就労支援(5) 心身障害者医療費助成(2) 障害者差別相談(2) 障害者スポーツ・レクリエーション推進(1) 施設自主製品販売(1) その他(10)
	障害者支援課	13	仙台市のひきこもり対策(4) 障害者福祉センター(2) 介護給付・訓練給付(1) その他(6)
	障害福祉サービス指導課	2	指導監査(2)
	障害者総合支援センター	6	日常生活用具給付(4) 判定(1) その他(1)
	精神保健福祉総合センター	5	精神保健福祉(2) 精神相談・指導(1) 自立支援医療(1) その他(1)
	北部発達相談支援センター	7	乳幼児支援(2) 成人支援(2) 療育手帳の交付(1) その他(2)
	南部発達相談支援センター	1	乳幼児支援(1)
	高齢企画課	33	敬老乗車証(15) 高齢化社会対策(6) 老人福祉センター(3) ひとり暮らし高齢者対策(2) 補聴器購入助成金(2) その他(5)
	地域包括ケア推進課	3	地域包括ケアシステム(2) 認知症対策推進(1)
	収納対策室	2	徴収・還付(2)
	保険年金課	11	国民健康保険(5) 高齢者医療(4) 国民年金(1) その他(1)
	介護保険課	10	介護保険(8) その他(2)
	介護事業支援課	14	介護老人保健施設(9) 老人福祉施設(2) 居宅生活支援(1) 施設運営指導監査(1) その他(1)
	保健管理課	20	墓地・墓園(20)
	医療政策課	29	医療政策(17) 急患センター(12)
	健康政策課	18	健康診査(8) 受動喫煙防止対策(7) 健康増進(2) その他(1)
	動物管理センター	12	野良猫対策(5) ペットマナー(3) 動物愛護(2) 飼犬取締(1) 予防接種(1)
	予防企画課	45	予防接種(25) 新型コロナウイルスワクチン(19) その他(1)
	感染症対策課	3	新型コロナウイルス感染症(2) 予防(1)
	医務薬務課	4	医務(2) 薬務(2)
	生活衛生課	8	食品衛生(8)
	小 計	358	
こども若者局	総務課	3	児童の権利(1) その他(2)
	子育て応援都市推進課	33	子どもの遊び場(26) のびすく(5) 仙台こども財団(2)
	こども家庭保健課	10	母子保健(7) その他(3)
	こども支援給付課	13	医療費助成(6) ひとり親家庭(4) 児童扶養手当(2) 児童手当(1)
	若者支援課	6	若者支援に係る施策(6)
	いじめ対策推進課	4	いじめ対策(4)
	児童クラブ事業推進課	19	児童館・児童センター(18) 職員(1)
	運営支援課	11	保育所運営指導(5) 保育所運営(4) 市立保育所(2)
	幼保企画課	8	保育施設の整備、認可、確認(2) 一時預かり(2) 休日保育(1) その他(3)
	認定給付課	24	保育料(12) 保育所入所基準(8) 待機児童(2) 教育・保育給付(1) その他(1)
	児童相談所・保護支援課	1	職員(1)
	児童相談所・相談指導課	6	児童虐待(5) その他(1)
	小 計	138	

令和6年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要 望

担当局／課		件数	内容分類(件数)
環境局	環境企画課	3	環境影響評価(2) その他(1)
	環境共生課	13	鳥獣保護(9) 環境保全活動(1) その他(3)
	環境対策課	9	騒音・振動(5) 大気汚染(2) 公害防止対策(2)
	脱炭素政策課	1	脱炭素ライフ(1)
	先行地域推進室	1	脱炭素への取り組み(1)
	資源循環企画課	16	環境事業所(7) 廃棄物処理計画(5) 資源物の選別・売り払い(3) 3R推進(1)
	家庭ごみ減量課	48	ごみ集積所(14) 家庭ごみ指定袋(8) 粗大ごみ(6) リサイクル(6) ポイ捨て(5) 家庭ごみ収集(3) 一般廃棄物(2) リサイクルプラザ(1) グリーン仙台推進員(1) その他(2)
	事業ごみ減量課	7	産廃適正処理(2) 事業ごみ収集(1) 一般廃棄物(1) その他(3)
	青葉環境事業所	1	ごみ集積所(1)
	宮城野環境事業所	4	ごみ集積所(3) その他(1)
	太白環境事業所	6	ごみ集積所(6)
	泉環境事業所	1	ごみ集積所(1)
	小 計	110	
経済局	中小企業支援課	2	中小企業支援(2)
	商業・人材支援課	3	雇用対策(2) その他(1)
	農林企画課	1	水産・漁港(1)
	農業振興課	5	農作物有害鳥獣対策(2) 農作物生産振興(1) 農業担い手育成指導(1) その他(1)
	農林土木課	25	農業用施設(21) その他(4)
	中央卸売市場・業務課	2	職員(2)
	小 計	38	
文化観光局	交流企画課	1	外国人留学生支援(1)
	東北推進連携室	8	東北地方連携(8)
	観光課	62	宿泊税(30) 誘客施策(15) 観光資源活用(7) 大規模なまつり(5) 光のページェント(3) セタまつり(2)
	誘客戦略推進課	4	インバウンド推進(2) MICE推進(1) 国際センター(1)
	スポーツ振興課	42	スポーツ施設(25) プロスポーツ振興(8) スポーツ振興事業団(4) スポーツイベント(4) その他(1)
	文化振興課	4	文化施設(2) 芸術イベント(2)
	青葉山エリア複合施設整備室	4	音楽ホール(4)
	小 計	125	
都市整備局	総務課	1	市営駐車場(1)
	技術管理室	1	工事技術管理(1)
	都市計画課	6	都市計画(3) 高さ規制(3)
	都市景観課	5	屋外広告物(4) 景観(1)
	交通政策課	22	交通政策(17) 地下鉄延伸(1) その他(4)
	公共交通推進課	17	公共交通(17)
	地域交通推進課	1	地域交通(1)
	市街地整備課	3	土地区画整理事業(2) 津波被災地域の住宅再建(1)
	地下鉄沿線まちづくり課	1	地下鉄沿線まちづくり(1)
	都心まちづくり課	4	都心区域(4)
	住宅政策課	7	支援事業(5) 市営住宅計画(1) 住宅市街地整備(1)
	市営住宅管理課	68	維持・管理(57) 家賃・入退去(10) 復興公営住宅日照問題(1)
	建築指導課	4	建築物相談・指導(3) バイアフリー(1)
	開発調整課	4	開発行為等・宅地造成(2) 郊外部土地利用調整(2)
	宅地保全課	7	地すべり、砂防、急傾斜地対策(3) 宅地災害防止(1) その他(3)
	小 計	151	

令和6年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要 望

担当局／課		件数	内容分類(件数)
建設局	総務課	7	パンダ誘致(7)
	道路計画課	27	道路の新設・改築(11) 道路整備計画(10) 交通安全施設等整備(4) 渋滞対策(1) その他(1)
	道路管理課	25	自転車等駐車場(19) 放置自転車対策(3) 道路管理(1) その他(2)
	道路保全課	4	除雪・凍結防止(3) 道路橋梁の維持修繕(1)
	北道路建設課	4	青葉区・宮城野区・泉区の道路の新設・改築(4)
	南道路建設課	20	若林区・太白区の道路の新設・改築(18) その他(2)
	百年の杜推進課	5	百年の杜づくり(4) 保存樹木(1)
	公園管理課	30	有料公園施設(10) 交通公園(5) 公園緑地(5) 街路樹維持管理(5) 七北田公園(2) その他(3)
	公園整備課	6	公園緑地整備(6)
	経営企画課	1	アセットマネジメント(1)
	業務課	2	使用料、受益者負担金(1) その他(1)
	下水道計画課	16	雨水対策(15) 下水道事業企画・調査・計画策定(1)
	管路建設課	1	整備計画(1)
	河川課	20	河川整備・改修・維持(13) 河川管理(7)
	下水道調整課	13	管路施設維持管理(10) 浄化センター・ポンプ場等(1) 管路施設災害・事故(1) その他(1)
	下水道北管理センター	9	青葉区・泉区の管きょ修繕(6) その他(3)
	下水道南管理センター	31	宮城野区・若林区・太白区の管きょ修繕(25) その他(6)
	設備管理センター	3	設備維持管理(3)
	八木山動物公園管理課	4	施設維持管理(1) 来園者(1) その他(2)
	八木山動物公園飼育展示課	3	飼育展示(3)
小 計		231	
青葉区役所	総務課	6	庁舎管理(2) 職員(2) 選挙(1) その他(1)
	戸籍住民課	5	職員(4) 戸籍(1)
	まちづくり推進課	7	住民自治組織(3) 地域利用施設(3) その他(1)
	区民生活課	24	交通安全(15) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(2) その他(7)
	青葉区中央市民センター	2	区内市民センター(2)
	家庭健康課	4	母子保健(2) 市民健康診査(1) 職員(1)
	保育給付課	1	職員(1)
	障害高齢課	3	身体障害者福祉(1) 精神保健福祉(1) 敬老乗車証(1)
	介護保険課	3	介護保険(3)
	保護第一課	3	生活保護(3)
	保護第二課	8	生活保護(8)
	保険年金課	1	後期高齢者医療(1)
	衛生課	7	宅地空地除草(2) ねずみ・害虫駆除指導(2) 食品衛生(2) 環境衛生(1)
	公園課	62	公園施設設置・管理(39) 街路樹維持管理(11) 公共物管理(4) 有料公園施設(2) その他(6)
	道路課	56	生活道路・通学路整備(27) 道路・橋梁維持修繕(7) 道路照明灯設置(6) 違法占用物件・不法投棄物撤去(5) 交通安全施設整備(2) 道路・橋梁新設改築(1) 除雪・凍結防止(1) その他(7)
小 計		192	
宮城総合支所	総務課	3	職員(2) 選挙(1)
	まちづくり推進課	8	交通安全(3) 地域利用施設(2) その他(3)
	地域活性化推進室	2	地域活性化推進(2)
	保健福祉課	3	母子保健(1) 職員(1) その他(1)
	障害高齢課	2	職員(2)
	公園課	9	公園施設設置・管理(2) その他(7)
	道路課	4	道路・橋梁維持修繕(3) 生活道路・通学路整備(1)
小 計		31	

令和6年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【要望】

(2) 要 望

担当局／課		件数	内容分類(件数)
宮城野区役所	総務課	5	庁舎管理(1) 広報(1) その他(3)
	戸籍住民課	2	印鑑登録(1) 職員(1)
	まちづくり推進課	13	地域利用施設(7) 住民自治組織(2) 地域振興(1) その他(3)
	区民生活課	42	交通安全(34) 空家対策(5) 市民相談(1) その他(2)
	宮城野区中央市民センター	5	区民センター(5)
	家庭健康課	1	市民健康診査(1)
	保育給付課	2	保育所入所(1) 児童扶養手当・特別児童扶養手当(1)
	障害高齢課	1	高齢者福祉(1)
	保護課	4	生活保護(4)
	保険年金課	1	職員(1)
	公園課	50	公園施設設置・管理(35) 街路樹維持管理(8) 公共物管理(1) その他(6)
	道路課	120	道路・橋梁維持修繕(65) 交通安全施設整備(24) 生活道路・通学路整備(11) 道路照明灯設置(4) 道路・橋梁新設改築(3) 違法占用物件・不法投棄物撤去(1) 市道路線認定(1) その他(11)
	街並み形成課	3	建築相談指導(1) その他(2)
小 計		249	
若林区役所	総務課	4	選挙(1) 職員(1) その他(2)
	戸籍住民課	5	職員(3) 住民登録(1) 個人番号カード(1)
	海浜エリア活性化企画室	4	海浜エリア活性化(4)
	まちづくり推進課	7	地域利用施設(3) 住民自治組織(2) 街路樹・除草(1) 区文化センター(1)
	区民生活課	16	交通安全(10) 街路樹・除草(2) 空家対策(1) 広聴(1) その他(2)
	若林区中央市民センター	4	区内文化センター(3) その他(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) 医療助成(1) 職員(1)
	保護課	3	生活保護(3)
	衛生課	1	除草(1)
	公園課	14	公園施設設置・管理(4) 街路樹維持管理(4) 公共物管理(2) 有料公園施設(1) 除草(1) その他(2)
	道路課	39	道路・橋梁維持修繕(15) 交通安全施設整備(11) 生活道路・通学路整備(6) 道路照明灯設置(3) 除草(1) その他(3)
	街並み形成課	3	宅地防災・ブロック塀(2) その他(1)
小 計		104	
太白区役所	総務課	12	庁舎管理(9) 選挙(2) 職員(1)
	戸籍住民課	2	住民登録(1) 戸籍(1)
	長町地域活性化推進室	1	長町地域の振興(1)
	まちづくり推進課	7	住民自治組織(2) 地域振興(2) 地域利用施設(1) その他(2)
	区民生活課	77	交通安全(60) 空家対策(8) 広聴(5) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(2) その他(2)
	太白区中央市民センター	1	区内市民センター(1)
	管理課	1	相談(1)
	保育給付課	2	保育所入所(1) 職員(1)
	障害高齢課	5	高齢者福祉(2) 知的障害者福祉(1) 精神保健福祉(1) その他(1)
	保護第一課	3	生活保護(3)
	保護第二課	1	生活保護(1)
	保険年金課	9	職員(6) 医療費助成(2) 国民健康保険(1)
	衛生課	5	宅地空地除草(4) 公害・生活環境苦情(1)
	公園課	93	公園施設設置・管理(51) 街路樹維持管理(23) 除草(8) 公共物管理(6) 農業水利施設(1) 有料公園施設(1) その他(3)
	道路課	180	道路・橋梁維持修繕(59) 生活道路・通学路整備(55) 交通安全施設整備(24) 道路・橋梁新設改築(10) 道路照明灯設置(7) 除草(6) 除雪・凍結防止(2) その他(17)
	街並み形成課	2	建築物相談指導(1) その他(1)
小 計		401	

令和6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)
秋保総合支所	まちづくり推進課	4	観光(3) その他(1)
	建設課	13	除草(4) 道路・橋梁維持修繕(3) 交通安全施設整備(3) 道路・橋梁新築改築(1) 樹木剪定(1) 道路維持補修(1)
	小 計	17	
泉区役所	泉区中央地区活性化推進室	6	泉中央地区活性化に係る企画、調整及び推進(4) 泉区役所庁舎の整備(2)
	総務課	8	選挙(4) 庁舎管理(2) 職員(1) その他(1)
	戸籍住民課	1	職員(1)
	まちづくり推進課	5	地域利用施設(2) 泉ヶ岳(2) 地域活動(1)
	区民生活課	32	交通安全(20) 鳥獣飼育登録・有害鳥獣捕獲(5) 市民相談(1) 空家対策(1) その他(5)
	泉区中央市民センター	2	区内市民センター(2)
	管理課	2	民生・児童委員(1) 職員(1)
	家庭健康課	1	市民健康診査(1)
	保育給付課	2	職員(2)
	障害高齢課	6	職員(3) その他(3)
	介護保険課	1	介護保険(1)
	保護課	9	生活保護(8) その他(1)
	公園課	47	公園施設設置・管理(21) 街路樹維持管理(11) 公共施設緑化(9) 公共物管理(2) 公園緑地パトロール(1) 有料公園施設(1) その他(2)
	道路課	101	道路・橋梁維持修繕(47) 生活道路・通学路整備(28) 交通安全施設整備(13) 道路照明灯設置(8) 道路・橋梁新設改築(2) 除雪・凍結防止(2) その他(1)
	小 計	223	
消防局	総務課	5	消防団(3) 職員(1) その他(1)
	管理課	1	その他(1)
	警防課	2	消防水利(1) その他(1)
	指令課	1	通信統制(1)
	救急企画課	8	救急救助(7) その他(1)
	救急指導課	3	応急手当普及(3)
	予防課	2	火災予防(1) その他(1)
	規制指導課	1	立入検査(1)
	青葉消防署・警防課	2	職員(1) その他(1)
	太白消防署・指導課	1	地域防災訓練(1)
	小 計	26	
教育局	総務課	3	教育総務(1) その他(2)
	学事課	14	教材・備品(3) 通学路(4) 就学援助(4) 学校設置・廃止(1) その他(2)
	学校規模適正化推進室	1	施設修繕(1)
	学校施設課	36	施設維持修繕(25) 財産管理(3) 除草(2) その他(6)
	健康教育課	28	学校給食(18) 部活動(4) 健康診断(3) その他(3)
	人事課	1	職員人事(1)
	教職員課	46	教職員人事(38) 教職員任用(6) 教職員服務(2)
	教育指導課	20	学校行事(5) 教育課程(4) 教科書・教材(3) 教育指導(2) その他(6)
	学びの連携推進室	1	制度創設(1)
	高校教育課	2	教育指導・教育課程(1) 入学者選抜(1)
	教育相談課	17	いじめ不登校(7) 生徒指導(4) 学校防犯(2) その他(4)
	特別支援教育課	4	特別支援教育(2) その他(2)
	生涯学習課	8	PTA(3) 学校施設開放(3) 社会教育施設(1) その他(1)
	文化財課	7	文化財保護(4) 仙台城史跡(1) その他(2)
	博物館	9	展示資料等(3) その他(6)
	科学館	1	施設・設備(1)
	市民図書館	13	図書資料等(3) 施設・設備(2) 若林図書館(1) その他(7)
	泉図書館	3	施設・設備(2) 奉仕・整理(1)
	宮城野図書館	3	奉仕・整理(2) 施設・設備(1)
	太白区図書館	1	奉仕・整理(1)
	生涯学習支援センター	6	事業企画運営(3) 施設・設備(2) 職員(1)
	小 計	224	

令和6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)
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	11	投票所(4) 選挙公報・啓発(3) 不在者投票(1) その他(3)
	小 計	11	
人事委員会事務局	任用課	7	競争試験及び選考(5) その他(2)
	小 計	7	
議会事務局	庶務課	5	議員(4) 情報公開(1)
	調査課	1	その他(1)
	小 計	6	
水道局	財務課	2	固定資産(1) その他(1)
	営業課	4	水道料金(3) 水道サービスセンター(1)
	給水装置課	1	給水装置(1)
	施設課	1	給水施設管理(1)
	小 計	8	
交通局	総務課	7	交通総務(3) 職員服務(3) その他(1)
	経営企画課	11	調査・企画(5) 営業推進(3) 運賃等(2) その他(1)
	輸送企画課	52	運行計画(28) 停留所(19) バス活性化(2) その他(3)
	運送サービス課	11	乗務員指導(5) 利用者対応(4) その他(2)
	整備課	1	車両管理(1)
	営業課	2	駅構内営業(1) 乗車マナー(1)
	安全推進課	4	安全推進(3) 事故対策(1)
	駅務サービス課	12	駅施設・管理(5) 案内表示(3) 駅業務(3) 駅務職員指導(1)
	運転課	2	運転計画(2)
	施設課	6	施設改善(4) 駅・建築物・関連設備及び建築物付帯設備(2)
	車両課	1	車両規格(1)
	小 計	109	
ガス局	総務課	1	その他(1)
	小 計	1	
市立病院	総務課	4	職員(2) 病院総務(1) その他(1)
	経営医事課	2	診療(2)
	医療安全管理課	1	院内感染対策(1)
	小 計	7	
その他	回答・対応困難	5	
	小 計	5	
総 計		3, 202	

令和6年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】

(3)苦 情

担当局／課		件数	内容分類（件数）
危機管理局	防災計画課	1	意識啓発(1)
	小 計	1	
総務局	秘書課	42	市長・副市長(40) 儀式・交際(1) その他(1)
	広報課	3	市政だより(3)
	庶務課	1	市議会(1)
	文書法制課	1	その他(1)
	行政経営課	1	コンプライアンス(1)
	人事課	10	人事管理(5) コンプライアンス(2) その他(3)
	労務課	1	その他(1)
	小 計	59	
まちづくり 政策局	ダイバーシティ推進課	1	ダイバーシティ推進(1)
	小 計	1	
財政局	財政企画課	1	ふるさと納税(1)
	財政課	1	その他(1)
	庁舎管理課	11	庁舎管理(5) 車両管理(2) その他(4)
	本庁舎整備室	2	本庁舎建替準備(2)
	用地課	1	用地取得・補償(1)
	税制課	1	定額減税(1)
	市民税企画課	1	市県民税(1)
	市民税課	2	市県民税(1) 職員(1)
	資産課税課	2	課税台帳・公図・家屋証明(2)
	北固定資産税課	1	固定資産税（青葉区・泉区）(1)
	収納管理課	3	市税納付・還付(3)
	北徴収課	5	職員(4) 徴収・滞納処分（青葉・泉区）(1)
	南徴収課	2	職員(2)
	小 計	33	
市民局	戸籍住民課	2	個人番号カード(1) 郵送事務センター(1)
	広聴課	9	市民の声(4) コールセンター(3) その他(2)
	市民協働推進課	1	市民活動サポートセンター(1)
	男女共同参画課	4	女性の貧困(1) その他(3)
	地域政策課	2	市民センター(2)
	市民生活課	2	防犯(2)
	自転車交通安全課	2	交通安全(2)
	消費生活センター	3	消費生活相談(1) 職員(1) その他(1)
	小 計	25	

令和6年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】

(3)苦 情

担当局／課		件数	内容分類（件数）
健康福祉局	総務課	1	社会福祉法人(1)
	社会課	4	給付金(3) (社福)仙台社会福祉協議会(1)
	保護自立支援課	11	生活保護(8) 野外生活者(3)
	障害企画課	16	交通費助成(10) 障害者差別相談(4) 障害者コミュニケーション支援(1) その他(1)
	障害者支援課	4	障害者福祉センター(2) 障害者在宅保健福祉(1) その他(1)
	障害福祉サービス指導課	1	指導監査(1)
	障害者総合支援センター	1	難病対策(1)
	精神保健福祉総合センター	5	精神相談・指導(2) 精神保健福祉(1) 自立支援医療(1) その他(1)
	北部発達相談支援センター	7	成人支援(6) 乳幼児支援(1)
	南部発達相談支援センター	1	その他(1)
	高齢企画課	4	老人福祉センター(3) 敬老乗車証(1)
	収納対策室	3	滞納処分(2) 徴収・還付(1)
	保険年金課	7	高齢者医療(3) 国民健康保険(3) その他(1)
	介護保険課	1	介護保険(1)
	介護事業支援課	2	介護老人保健施設(1) 施設運営指導監査(1)
	保健管理課	4	墓地・墓園(3) 職員(1)
	医療政策課	3	医療政策(2) 急患センター(1)
	健康政策課	4	健康増進(4)
	動物管理センター	5	ペットマナー(2) 狂犬病予防(1) 犬猫引取(1) その他(1)
	予防企画課	1	職員(1)
	医務薬務課	3	医務(3)
	生活衛生課	3	生活衛生(2) その他(1)
	小 計	91	
こども若者局	子育て応援都市推進課	1	子どもの遊び場(1)
	こども家庭保健課	1	母子保健(1)
	こども支援給付課	1	児童手当(1)
	児童クラブ事業推進課	1	児童館・児童センター(1)
	こども若者相談支援センター	2	子育て相談(1) その他(1)
	運営支援課	4	保育所運営指導(2) 市立保育所(1) 認可外保育施設(1)
	児童相談所保護支援課	1	施設管理(1)
	児童相談所相談指導課	9	児童虐待(9)
	小 計	20	
環境局	総務課	1	その他(1)
	環境共生課	1	鳥獣保護(1)
	先行地域推進室	1	その他(1)
	資源循環企画課	6	環境事業所(6)
	家庭ごみ減量課	1	家庭ごみ収集(1)
	青葉環境事業所	1	臨時ごみ(1)
	宮城野環境事業所	1	ごみ集積所(1)
	太白環境事業所	3	ごみ集積所(2) その他(1)
	施設課	1	松森工場内市民利用施設(1)
	小 計	16	
経済局	中小企業支援課	2	中小企業活性化センター(1) その他(1)
	農業振興課	1	米の需給調整(1)
	農林企画課	2	(財)仙台市農業園芸振興協会(1) その他(1)
	小 計	5	

令和6年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】

(3)苦 情

担当局／課		件数	内容分類（件数）
文化観光局	交流企画課	2	姉妹都市交流(1) 外国人留学生支援(1)
	東北連携推進室	4	東北地方連携(4)
	観光課	23	誘客施策(13) 大規模なまつり(6) 宿泊税(2) 光のページェント(1) その他(1)
	スポーツ振興課	6	スポーツ振興事業団(3) スポーツ施設(2) プロスポーツ振興(1)
	青葉山エリア複合施設整備室	1	音楽ホール(1)
	小 計	36	
都市整備局	総務課	1	その他(1)
	技術管理室	6	その他(6)
	市街地整備課	1	津波被災地域の住宅再建(1)
	市営住宅管理課	11	維持・管理(11)
	開発調整課	1	開発行為等・宅地造成(1)
	小 計	20	
建設局	道路管理課	7	自転車等駐車場(6) その他(1)
	道路施設課	3	道路・橋梁の維持修繕(3)
	百年の杜推進課	2	保存樹木(1) 広瀬川創生・保全(1)
	公園管理課	4	公園緑地(1) その他(3)
	業務課	3	使用料、受益者負担金(1) その他(2)
	管路建設課	1	管きょ新設工事設計、監督(1)
	河川課	1	河川管理(1)
	下水道北管理センター	1	その他(1)
	小 計	22	
青葉区役所	総務課	5	職員(2) 選挙(1) その他(2)
	戸籍住民課	8	職員(5) 住民登録(1) 戸籍(1) 個人番号カード(1)
	税務会計課	2	職員(2)
	区民生活課	1	交通安全(1)
	管理課	1	その他(1)
	家庭健康課	4	職員(3) 児童福祉(1)
	障害高齢課	3	職員(2) 精神保健福祉(1)
	介護保険課	1	職員(1)
	保護第一課	2	生活保護(1) 職員(1)
	保護第二課	13	生活保護(13)
	保険年金課	5	職員(3) 国民健康保険(2)
	衛生課	2	食品衛生(2)
	公園課	6	街路樹維持管理(1) その他(5)
	道路課	2	道路境界確認(2)
	小 計	55	
宮城総合支所	総務課	3	庁舎管理(2) 職員(1)
	管理課	1	生活保護(1)
	保健福祉課	1	母子保健(1)
	障害高齢課	1	職員(1)
	保険年金課	1	国民年金(1)
	小 計	7	

令和6年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【苦情】

(3)苦 情

担当局／課		件数	内容分類（件数）
宮城野区役所	総務課	5	庁舎管理(3) 選挙(2)
	戸籍住民課	1	職員(1)
	家庭健康課	1	その他(1)
	保育給付課	2	保育所入所(1) 職員(1)
	障害高齢課	2	職員(1) その他(1)
	保護課	9	生活保護(7) 職員(2)
	保険年金課	2	国民健康保険(1) 国民年金(1)
	公園課	3	公園施設設置・管理(1) 公共物管理(1) その他(1)
	道路課	3	道路・橋梁維持修繕(2) その他(1)
	小 計	28	
若林区役所	総務課	1	選挙(1)
	戸籍住民課	3	住民登録(2) 職員(1)
	税務会計課	1	職員(1)
	まちづくり推進課	1	区文化センター(1)
	区民生活課	1	その他(1)
	家庭健康課	1	児童福祉(1)
	障害高齢課	2	職員(2)
	保護課	4	生活保護(4)
	衛生課	2	食品衛生(1) その他(1)
	公園課	1	公園施設設置管理(1)
	道路課	6	道路・橋梁新設改築(1) 道路・橋梁維持修繕(1) その他(4)
	街並み形成課	1	その他(1)
	小 計	24	
太白区役所	総務課	3	庁舎管理(2) その他(1)
	戸籍住民課	4	個人番号カード(3) 職員(1)
	税務会計課	1	職員(1)
	長町地域活性化推進室	5	長町活性化推進(5)
	区民生活課	5	交通安全(3) 市民相談(1) その他(1)
	太白区中央市民センター	1	区市民センター(1)
	保育給付課	1	保育所入所(1)
	障害高齢課	6	身体障害者福祉(3) 知的障害者福祉(1) 敬老乗車証(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)
	保護第二課	2	生活保護(1) 職員(1)
	保険年金課	4	職員(3) 国民健康保険(1)
	衛生課	1	ねずみ・害虫駆除指導(1)
	公園課	6	公園施設設置・管理(2) 公共物管理(1) その他(3)
	道路課	6	道路・橋梁維持修繕(3) 交通安全施設整備(1) その他(2)
	街並み形成課	1	宅地防災・ブロック塀(1)
	小 計	49	
泉区役所	総務課	3	庁舎管理(2) 選挙(1)
	戸籍住民課	3	職員(2) 住民登録(1)
	まちづくり推進課	1	地域活動(1)
	泉区中央市民センター	1	職員(1)
	家庭健康課	1	職員(1)
	障害高齢課	11	職員(10) その他(1)
	保護課	6	生活保護(3) 職員(1) その他(2)
	保険年金課	5	職員(3) 国民健康保険(1) その他(1)
	公園課	3	公園施設設置管理(1) 街路樹維持管理(1) その他(1)
	道路課	5	道路・橋梁維持修繕(2) 除雪・凍結防止(1) 生活道路・通学路整備(1) 道路境界確認(1)
	小 計	39	

令和6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	救急課企画課	1	救急救助(1)
	宮城野消防署警防課	1	職員(1)
	太白消防署警防課	1	職員(1)
	泉消防署警防課	1	訓練(1)
	小 計	4	
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	1	給与厚生(1)
	教職員課	6	教職員服務(3) 任免・懲戒(1) その他(2)
	教育指導課	1	学校行事(1)
	教育相談課	2	学校防犯(1) その他(1)
	生涯学習課	1	学校施設開放(1)
	文化財課	1	富沢遺跡保存館(1)
	博物館	4	施設・整備(3) その他(1)
	市民図書館	2	館内・館外奉仕(2)
	太白図書館	1	施設・整備(1)
	小 計	22	
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	1	事務処理ミス(1)
	小 計	1	
農業委員会事務局	事務課	3	その他(3)
	小 計	3	
議会事務局	庶務課	1	議員(1)
	小 計	1	
水道局	総務課	1	水道サービス公社(1)
	営業課	4	水道料金(2) 水道サービスセンター(1) その他(1)
	西給水課	1	その他(1)
	管路整備課	1	配水管整備工事等(1)
	小 計	7	
交通局	総務課	1	職員服務(1)
	経営企画課	1	調整・企画(1)
	財務課	1	財務(1)
	輸送企画課	3	停留所(1) 運行計画(1) その他(1)
	運輸サービス課	6	乗務員指導(3) 利用者対応(2) 事故対策(1)
	実沢営業所	1	職員(1)
	営業課	1	駅構内営業(1)
	駅務サービス課	4	駅業務(2) 駅施設・管理(1) 駅務職員指導(1)
	小 計	18	
ガス局	総務課	1	職員服務(1)
	料金課	1	ガス料金収納(1)
	小 計	2	
市立病院	総務課	4	病院総務(1) 職員(1) 職員服務(1) その他(1)
	経営医事課	1	医事業務(1)
	小 計	5	
総 計		594	

令和6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）
総務局	秘書課	1	事務ミス(1)
	人事課	1	人事管理(1)
	小 計	2	
まちづくり 政策局	行政デジタル推進課	1	情報セキュリティ(1)
	小 計	1	
財政局	財産管理課	1	寄付(1)
	税制課	1	市税(1)
	市民税課	1	申告受付(1)
	小 計	3	
市民局	戸籍住民課	1	戸籍(1)
	広聴課	5	市民の声(2) 特別相談(1) 生活(1) 職員(1)
	自転車交通安全課	2	交通安全(1) 補助金(1)
	小 計	8	
健康福祉局	社会課	4	給付金(3) (社福)仙台社会福祉協議会(1)
	保護自立支援課	1	野外生活者(1)
	高齢企画課	1	高齢化社会対策(1)
	保険年金課	1	国民年金(1)
	介護保険課	1	介護人材マッチングサービス(1)
	健康政策課	1	受動喫煙防止対策(1)
	小 計	9	
こども若者 局	こども支援給付課	1	ひとり親家庭(1)
	児童クラブ事業推進	2	児童館・児童センター(1) こどもへの性犯罪対策会議(1)
	小 計	3	
環境局	脱炭素政策課	1	補助金(1)
	小 計	1	
文化観光局	誘客戦略推進課	1	インバウンド推進(1)
	小 計	1	
都市整備局	市営住宅管理課	3	家賃・入退去(2) 維持・管理(1)
	小 計	3	
建設局	道路管理課	1	自転車等駐車場(1)
	下水道調整課	1	管路施設維持管理(1)
	小 計	2	
青葉区役所	総務課	1	庁舎管理(1)
	区民生活課	1	交通安全(1)
	小 計	2	
宮城野区役所	総務課	1	自衛隊(1)
	保護課	1	生活保護(1)
	小 計	2	
若林区役所	戸籍住民課	1	個人番号カード(1)
	小 計	1	
太白区役所	区民生活課	1	生活(1)
	街並み形成課	1	建築確認(1)
	小 計	2	
泉区役所	泉中央地区活性化推進室	1	泉中央地区活性化に係る企画、調整及び推進(1)
	衛生課	1	発送物(1)
	小 計	2	
教育局	学びの連携推進室	1	学校運営協議会委員(1)
	市民図書館	1	図書資料等(1)
	小 計	2	

令和6年度「市民の声」内容区分毎の組織別分類【照会】

(4)照 会

担当局／課		件数	内容分類（件数）
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	1	規定(1)
	小 計	1	
水道局	施設課	1	浄水施設管理(1)
	小 計	1	
交通局	経営企画課	1	営業推進(1)
	営業課	1	運賃等(1)
	小 計	2	
市立病院	経営医事課	1	医事業務(1)
	小 計	1	
総 計		49	

令和6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
総務局	5
まちづくり政策局	1
財政局	19
市民局	17
健康福祉局	34
こども若者局	7
環境局	4
経済局	1
文化観光局	14
都市整備局	11
建設局	10
青葉区役所	20
宮城総合支所	3
宮城野区役所	8
若林区役所	4
太白区役所	12
泉区役所	11
消防局	4
教育局	30
議会事務局	1
水道局	3
交通局	26
ガス局	2
市立病院	1
合計	248

6 「市民の声」の傾向と分析

(1) 提 言

令和6年度の提言に分類された意見は178件で、前年度比で23件、11.4%減少した。

広聴手段でみると、「市長への手紙」が75件(42.1%)、「インターネット広聴等」が83件(46.6%)、要望・陳情書が0件(0.0%)、「市政相談」が20件(11.2%)となっている。

関係部局別でみると、健康福祉局が32件(18.0%)、文化観光局が25件(14.0%)、教育局が20件(11.2%)となっており、敬老乗車証、宿泊税、教育全般に関するご意見が多数寄せられた。

※詳細は、P17 令和6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6年度の要望に分類された意見は3,202件で、前年度比で583件、22.3%増加した。

広聴手段でみると、「市長への手紙」が294件(9.2%)、「インターネット広聴等」が1,300件(40.6%)、「要望・陳情書」が1,243件(38.8%)、「市政相談」が365件(11.4%)となっている。

さまざまな要望があり中でも、宿泊税、緊急支援給付金、子どもの遊び場の関心が高かった。「要望・陳情書」は、そのほとんどが各区で開催される地域懇談会(町内会)や市民団体から寄せられた要望で、地元の道路維持修繕や公園施設の管理など地域特性がみられる。

※詳細は、P20 令和6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6年度の苦情に分類された意見は594件で、前年度比で12件、2.0%減少した。

広聴手段でみると、「市長への手紙」が75件(12.6%)、「インターネット広聴等」が130件(21.9%)、「要望・陳情書」が0件(0.0%)、「市政相談」が389件(65.5%)となっている。

苦情の内容はさまざまであるが、市長公用車や職員対応に関するご意見が多数寄せられた。

※詳細は、P27 令和6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6年度の照会に分類された意見は49件で、前年度比で109件、69.0%減少した。

広聴手段でみると、「市長への手紙」が18件(36.7%)、「インターネット広聴等」が16件(32.7%)、「市政相談」が15件(30.6%)となっている。

※詳細は、P32 令和6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6年度のその他に分類された意見は248件で、前年度比で370件、59.9%減少した。これは複数回到達している同一内容の要求を取りまとめて集計したためである。広聴手段でみると、「市長への手紙」が142件(57.3%)、「インターネット広聴等」が67件(27.0%)、「市政相談」が39件(15.7%)となっている。

Ⅲ 一 般 相 談 、 特 別 相 談

1 一般相談

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

相談内容毎 年度別受付件数の推移

(単位：件・%)

内 容	令和4年度		令和5年度		令和6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	127	85.8	77	60.6	72	93.5
民 事 関 係	2,047	98.4	1,816	88.7	1,313	72.3
そ の 他	267	78.8	251	94.0	204	81.3
合 計	2,441	95.1	2,144	87.8	1,589	74.1

相談手段毎 年度別受付件数の推移

(単位：件・%)

相談手段	令和4年度		令和5年度		令和6年度	
	件 数	前年度比	件 数	前年度比	件 数	前年度比
窓 口 来 庁	887	105.6	880	99.2	737	83.8
電 話	1,537	90.1	1,244	80.9	838	67.4
その他(手紙・FAX・メール等)	17	81.0	20	117.6	14	70.0
合 計	2,441	95.1	2,144	87.8	1,589	74.1

内容別件数(令和6年度)

(単位：件・%)

内 容		件 数	構成比
官公署 関 係	国	47	3.0
	県	15	0.9
	他市町村	3	0.2
	公 団 等	7	0.4
	小 計	72	4.5
民 事 関 係	相 続	401	25.2
	親 族	121	7.6
	離 婚	38	2.4
	不 動 産	119	7.5
	相 隣	110	6.9
	生活環境	81	5.1
	金銭貸借	26	1.6
	消費者問題	42	2.6
	慰 謝 料	0	0.0
	損害賠償	17	1.1
	人 権	22	1.4

内 容		件 数	構成比
民 事 関 係	特別相談案内	15	0.9
	その他窓口案内 (総合相談)	140	8.8
	生活困窮	37	2.3
	医療関係	7	0.4
	労 働 (人事・労働条件・労災等)	8	0.5
	経営問題	2	0.1
	人間関係 (親族除く)	6	0.4
	その他	121	7.6
	小 計	1,313	82.6
	そ の 他	204	12.8
合 計		1,589	100.0%

2 特別相談

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

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

令和元年度から、これまで法律相談だけだった予約制を人権相談と行政相談以外の相談も予約制（予約優先）とし、待ち時間の解消を図った。令和3年度から、これまで税理士、司法書士、行政書士が合同で行っていた「登記・行政手続相談」の相談種別を、税理士、司法書士が行う「登記・相続相談」と、行政書士が行う「遺言・くらし手続相談」に分けて実施した。令和4年度から、これまで青葉区役所だけで実施していた「宅地・建物相談」を各区役所でも実施した。

特別相談の区別受付状況

(単位：件)

相談種別	青葉区	宮城 総合支所	宮城野区	若林区	太白区	泉区	合計
法 律 相 談	469	75	248	244	242	250	1,528
税 務 相 談	87	32	57	65	77	77	395
遺言・くらし手続相談	28		24	19	41	18	130
登記・相続相談	77		73	56	80	66	352
宅地・建物相談	46		7	6	12	11	82
人 権 相 談	4		24	10	4	5	47
行 政 相 談	2	0	3	7	0	3	15
交通事故相談	101		0	0	1	0	102
合 計	814	107	436	407	457	430	2,651

※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4年度		令和5年度		令和6年度	
	件 数	前年度比	件 数	前年度比	件 数	前年度比
法 律 相 談	1,440	108.2	1,479	102.7	1,528	103.3
税 務 相 談	335	94.4	392	117.0	395	100.8
遺言・くらし手続相談	85	119.7	107	125.9	130	121.5
登記・相続相談	312	106.8	343	109.9	352	102.6
宅地・建物相談	85	447.4	85	100.0	82	96.5
人 権 相 談	74	137.0	47	63.5	47	100.0
行 政 相 談	15	107.1	17	113.3	15	88.2
交通事故相談	88	108.6	79	89.8	102	129.1
合 計	2,434	109.8	2,549	104.7	2,651	104.0

（１）法律相談

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

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

（２）税務相談

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

平成元年4月からは、各区役所と宮城総合支所で実施しており、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。

（３）遺言・くらし手続相談

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

（４）登記・相続相談

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

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

令和元年度からは、司法書士、土地家屋調査士、行政書士がそれぞれ個別に相談を受けることができるようにして、相談受付の拡大を図った。

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

（５）宅地・建物相談

宅地・建物相談は、宅地建物取引士による売買取引や賃貸契約の実務的な相談として、宮城県宅地建物取引業協会に業務委託し、青葉区役所で月2回実施していたが、令和4年4月からは、他の4区でも月1回実施している。

（６）交通事故相談（自転車交通安全課）

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

（７）人権相談・行政相談

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

令和6年度 特別相談の内訳

法律相談

(単位：件・%)

内 容 区 分	件 数	構成比
相 続	594	38.9%
親 族	122	8.0%
離 婚	133	8.7%
不 動 産	121	7.9%
相 隣	85	5.6%
生 活 環 境	32	2.1%
金 銭 貸 借	97	6.3%
商品・サービス	16	1.0%
慰 謝 料	30	2.0%
損 害 賠 償	77	5.0%
人 権	21	1.4%
そ の 他	200	13.1%
合 計	1,528	100.0%

税務相談

(単位：件・%)

内 容 区 分		件 数	構 成 比
国 税	所 得 税	53	13.4%
	譲 渡 所 得	65	16.5%
	贈 与 税	68	17.2%
	相 続 税	184	46.6%
	法 人 税	3	0.8%
	そ の 他	10	2.5%
	小 計	383	97.0%
県 税		1	0.3%
市 税		2	0.5%
そ の 他		9	2.3%
合 計		395	100.0%

遺言・くらし手続相談

相談区分	件 数
行 政 書 士	130

登記・相続相談

(単位：件・%)

相談区分	件 数	構成比
司 法 書 士	290	82.4%
土地家屋調査士	62	17.6%
合 計	352	100.0%

宅地・建物相談

相談区分	件 数
宅地建物取引士	82

交通事故相談

(単位：件・%)

内容区分	件 数	構成比
損害賠償手続と方法	43	42.2%
賠 償 責 任 者	2	2.0%
賠 償 額 算 定	4	3.9%
過 失 の 程 度	10	9.8%
示 談 の 仕 方	9	8.8%
示談解決後の変更取消	0	0.0%
債 務 不 履 行	1	1.0%
自賠責保険の請求手続	2	2.0%
労災・社会保険の手続	2	2.0%
訴訟・調停の利用	1	1.0%
身体障害者の更生	0	0.0%
生 計 の 維 持	0	0.0%
そ の 他	28	27.5%
合 計	102	100.0%

その他の相談

相談区分	件 数
人権相談	47
行政相談	15

Ⅳ 集 会 広 聴

1 市長と市民との懇談会「～協働がつなぐ仙台～郡市長とふれあいトーク」

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

本事業は、平成 21 年度から実施の「市長とカフェトーク」及び平成 22 年度から実施の「一見る・聞く・歩くー市長と地域のつどい」を統合したもので、平成 29 年度年央から事業を開始。平成 29 年度は 2 回、平成 30 年度並びに令和元年度は 7 回実施、令和 2 年度及び令和 3 年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から実施しなかった。令和 4 年度は 7 回、令和 5 年度は 6 回、令和 6 年度は 6 回実施した。

令和 6 年度 市長と市民との懇談会の実施状況

(単位：人)

	実施月日	団体名	会場	懇談会 参加者数
第1回	R6. 6. 22	一般社団法人泉青年会議所	七北田公園 都市緑化ホール	4
第2回	R6. 8. 24	P C N仙台	N T T東日本 スマートイノベーションラボ	3
第3回	R6. 10. 22	東北工業大学 環境サークルたんぽぽ	太白区中央市民センター	4
第4回	R6. 11. 17	六郷くろしお太鼓応援隊	六郷小学校	5
第5回	R6. 12. 21	量り売りマルシェ仙台	泉ハウジングパーク 北洲ハウジング寺岡展示場	4
第6回	R7. 1. 19	仙台城ガイドボランティア会	仙台市博物館 ギャラリー	3

2 地域懇談会

地域の自治組織である連合町内会の要請に基づき、区長が町内会の代表者と懇談し、地域の意見や要望を市政に反映させると共に、市の政策や事業を説明しながら市政への理解と協力を求めている。

開催状況

(単位：人・件)

区 名	開催年月日	開 催 団 体	開 催 場 所	参加者	議題等
青 葉 区 (14)	6. 10. 22	北仙台地区連合町内会	北仙台コミュニティ・センター	25	7
	6. 10. 29	台原北部連合町内会	三本松市民センター	20	12
	6. 11. 8	荒巻地区町内会連合会	荒巻コミュニティ・センター	11	5
	6. 11. 12	貝ヶ森地区連合町内会	国見コミュニティ・センター	22	6
	6. 11. 14	八幡地区町内連合会	八幡コミュニティ・センター	31	4
	6. 11. 16	上杉地区連合町内会	上杉コミュニティ・センター	35	9
	6. 11. 19	折立学区町内会連合会	折立市民センター	26	3
	6. 11. 20	国見地区連合町内会	国見コミュニティ・センター	22	7
	6. 11. 29	桜ヶ丘学区連合町内会	桜ヶ丘コミュニティ・センター	25	4
	7. 1. 16	小松島学区町内会連合会	福沢市民センター	39	7
	7. 1. 22	中江地区町内会連合会	福沢市民センター	14	5
	7. 1. 27	川平学区連合町内会	川平コミュニティ・センター	14	12
	7. 2. 7	北六地区連合町内会	福沢市民センター	24	2
	6. 11. 26	作並地域連合町内会	作並生活センター	24	22
宮城総合支所 (1)					
宮城野区 (9)	6. 10. 17	西山学区町内会連合会	宮城野区役所	5	11
	6. 10. 22	原町地区連合町内会	原町コミュニティ・センター	13	19
	6. 11. 6	岩切地区町内会連合会	岩切市民センター	16	21
	6. 11. 13	高砂地区町内会連合会	仙台サンプラザ	45	40
	6. 11. 18	燕沢学区町内会連合会	燕沢コミュニティ・センター	14	21
	6. 11. 25	東仙台学区町内会連合会	東仙台コミュニティ・センター	26	10
	7. 1. 18	新田学区連合町内会	新田コミュニティ・センター	17	5
	7. 1. 19	宮城野地区町内会連合会	宮城野区中央市民センター	15	8
	7. 1. 28	鶴ヶ谷地区町内会連合会	鶴ヶ谷市民センター	26	28
若 林 区 (5)	6. 11. 8	南材地区町内会連合会	南材コミュニティ・センター	28	7
	6. 11. 19	南小泉地区町内連合会	古城コミュニティ・センター	20	14
	6. 11. 29	六郷地区町内会連合会	六郷市民センター	19	7
	7. 1. 22	若林地区町内連合会	若林市民センター	30	18
	7. 2. 7	連坊地区町内会連合会	(書面開催)	0	13
太 白 区 (13)	6. 8. 28	中田西部町内会連合会	柳生市民センター	33	6
	6. 8. 29	長町地区町内会連合会	長町コミュニティ・センター	19	2
	6. 9. 3	富沢地区町内会連合会	富沢市民センター	14	4
	6. 10. 24	芦の口学区町内会連絡協議会	八木山市民センター	21	9
	6. 10. 29	中田地区町内会連合会	中田市民センター	30	5
	6. 11. 5	向山地区連合町内会	長徳寺	21	18
	6. 11. 8	東中田町内会連合会	東四郎丸コミュニティ・センター	37	12
	6. 11. 13	郡山地区連合町内会	郡山コミュニティ・センター	17	7
	6. 11. 14	八木山連合町内会	八木山市民センター	17	8
	6. 11. 18	中田中部町内会連合会	袋原コミュニティ・センター	18	5
	6. 11. 29	八本松連合町内会	八本松市民センター	27	25
	7. 1. 30	人来田学区連合町内会	宮城大学	25	18
秋保総合支所 (1)	6. 9. 2	秋保地区町内会長会	秋保総合支所	34	29
泉 区 (3)	7. 1. 22	泉西部地区連合町内会	根白石市民センター	12	17
	7. 1. 23	向陽台連合町内会	向陽台コミュニティ・センター	15	9
	7. 2. 4	南中山連合町内会	南中山市民センター	16	15
合計(44)				962	516

V 調査広聴、その他（パブリックコメント、市政出前講座、仙台市総合コールセンター）

1 調査広聴（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 6 年度は「市政アンケートモニター」と「市政インターネットアンケートモニター」を合わせて 400 名に委嘱を行った。

令和 6 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
R6. 7	仙台市図書館・身近な公園の整備や利活用に関するアンケート調査	建設局公園管理課 教育局市民図書館	347 (229)
R6. 9	仙台市の広報、資源物とごみに関するアンケート調査	総務局広報課 環境局資源循環企画課	343 (226)
R6. 11	市民活動や協働によるまちづくり、安全安心街づくり、公共交通推進に関するアンケート調査	市民局市民協働推進課 市民局市民生活課 都市整備局公共交通推進課 都市整備局交通政策課	337 (220)
R7. 1	仙台 MaaS 及び Well-Being に関するアンケート調査	まちづくり政策局 プロジェクト推進課	342 (225)

※ 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 パブリックコメント等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）	R6. 4. 22 ～ R6. 5. 19 16 件
危機管理局	防災計画課	仙台市地域防災計画（修正案）	R7. 1. 22 ～ R7. 2. 19 9 件
まちづくり政策局	ダイバーシティ推進課	（仮称）仙台市ダイバーシティ推進指針（中間案）	R6. 10. 22 ～ R6. 11. 25 98 件
財政局	財政企画課	仙台市公共施設総合マネジメントプラン（改訂中間案）	R6. 6. 24 ～ R6. 7. 23 7 件
市民局	市民生活課	（仮称）仙台市犯罪被害者等支援条例骨子案	R6. 4. 26 ～ R6. 5. 25 9 件
市民局	男女共同参画課	（仮称）仙台市パートナーシップ宣誓制度骨子案	R6. 6. 24 ～ R6. 7. 23 82 件
こども若者局	児童相談所	一時保護施設の設備及び運営に関する基準について	R6. 11. 14 ～ R6. 12. 13 6 件
こども若者局	総務課	（仮称）せんだいこども若者プラン2025	R6. 11. 28 ～ R6. 12. 27 124 件
こども若者局	こども家庭保健課	仙台市社会的養育推進計画【見直し中間案】に対する意見募集について	R6. 11. 28 ～ R6. 12. 27 30 件
環境局	施設課	今泉工場建替基本計画（中間案）	R7. 2. 25 ～ R7. 3. 26 38 件
文化観光局	観光戦略課	（仮称）仙台市観光戦略2027（中間案）	R6. 11. 22 ～ R6. 12. 23 309 件
都市整備局	都市計画課	仙台市地域地区等見直し方針（中間案）	R6. 3. 8 ～ R6. 4. 8 5 件
都市整備局	宅地保全課・開発調整課	「宅地造成及び特定盛土等規制法」に基づく規制区域（中間案）及び法施行条例の改正事項（案）	R6. 8. 26 ～ R6. 9. 25 8 件
都市整備局	都市計画課	仙台市地域地区等見直し候補地区（中間案）	R6. 11. 26 ～ R6. 12. 26 44 件
青葉区	宮城総合支所総務課	宮城総合支所庁舎等建替基本構想（中間案）	R7. 1. 10 ～ R7. 2. 10 17 件
教育局	健康教育課	仙台市学校給食施設基本方針（中間案）	R6. 11. 22 ～ R6. 12. 23 55 件
議会事務局	調査課	「（仮称）今を大切に生きる終活支援条例」中間案	R7. 2. 12 ～ R7. 3. 14 55 件
水道局	経営企画課	仙台市水道事業中期経営計画（中間案）	R6. 12. 10 ～ R7. 1. 10 8 件

○意識調査・アンケート調査（計画・事業方針検討等の目的で実施したもの）

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
危機管理局	防災計画課	仙台市防災に関する市民意識アンケート調査	市民（無作為抽出）
危機管理局	減災推進課	SBL 活動に関するアンケート調査について	仙台市地域防災リーダー
まちづくり政策局	政策企画課	令和6年度仙台市市民意識調査	市民（無作為抽出）

○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	プロジェクト推進課	Well-Beingに関する市民意識調査	市政モニター
まちづくり政策局	プロジェクト推進課	仙台MaaS（マース）に関する市民意識調査	市政モニター
市民局	市民協働推進課	次期協働まちづくり推進プラン策定に係る市民意識調査 （令和6年度「市民活動や協働によるまちづくりに関する意識調査」）	市政モニター
市民局	男女共同参画課	令和6年度 仙台市男女共同参画社会に関する市民意識調査	市民（無作為抽出）
市民局	市民生活課	安全安心街づくりに関する意識調査	市民（無作為抽出）
市民局	自転車交通安全課	仙台市自転車ヘルメットモニター事業	ヘルメットモニター
市民局	自転車交通安全課	令和6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）
市民局	自転車交通安全課	交通安全用品支給に関するアンケート	市内各小学校PTA
市民局	消費生活センター	令和6年度 消費生活意識調査	市民（無作為抽出）、事業所（無作為抽出）、仙台市内の学校
健康福祉局	障害者支援課	第2期仙台自殺対策計画に係る市民意識調査	市民（無作為抽出）
健康福祉局	障害者支援課	多機関ネットワークの構築に関する調査	関係団体
健康福祉局	生活衛生課	令和7年度仙台市食品衛生監視指導計画	市民
こども若者局	子育て応援都市推進課	仙台市子育て情報サイト「せんだいのびすくナビ」等に関する市民アンケート調査	市民（仙台市メール配信サービス「子育て情報」への登録者及び、仙台市子育て情報アプリ「せんだいのびすくナビ」の利用者）
こども若者局	子育て応援都市推進課	令和6年度都心部遊び場調査	来場者
こども若者局	若者支援課	せんだいこども・若者プラン策定にかかる意見聴取	若者関係団体と若者事業利用者
環境局	環境企画課	令和6年度「杜の都環境プラン（仙台市環境基本計画）市民意識調査」	市民（無作為抽出）
環境局	先行地域推進室	脱炭素先行地域づくり計画に係る再エネ・省エネ等導入意向調査	ビル所有者等
環境局	先行地域推進室	脱炭素先行地域づくり計画に係る再エネ・省エネ等導入意向調査	市民
環境局	資源循環企画課	仙台市一般廃棄物処理基本計画中間見直しに係る意識調査	市民（無作為抽出）・事業者（無作為抽出）・市政モニター
経済局	商業・人材支援課	ミライ人材就活ニーズ調査	市民（25卒業予定者）
経済局	中央卸売市場管理課	市場再整備に関するアンケート	場内事業者
経済局	中央卸売市場管理課	仙台市中央卸売市場再整備基本計画策定に向けたアンケート	場内関連事業者
文化観光局	交流企画課	多文化共生センター利用者アンケート	来館者
建設局	百年の杜推進課	広瀬川創生プラン2025-2034策定に係る広瀬川に対する市民意識調査	20歳以上の市民（無作為抽出1,500人）
建設局	百年の杜推進課	令和6年度みどりの市民意識調査	18歳以上の市民（無作為抽出5,000人）
建設局	公園管理課	南小泉公園再整備基本計画の策定にかかるアンケート調査	市民（近隣町内会、小学生）

○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
建設局	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	18歳以上の市民（無作為抽出3,000人）
青葉区	宮城総合支所総務課	宮城総合支所の庁舎に関するアンケート	市民、関係団体
教育局	博物館	来館者アンケート	来館者（市民・外国人）
教育局	市民図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
教育局	市民図書館	仙台市の図書館に関するアンケート調査	市政モニター
教育局	市民図書館	仙台市の図書館に関するアンケート調査	利用者
教育局	広瀬図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
教育局	広瀬図書館	広瀬図書館 利用者アンケート	利用者
教育局	宮城野図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
教育局	榴岡図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
教育局	榴岡図書館	榴岡図書館 利用者アンケート	利用者
教育局	若林図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
教育局	若林図書館	若林図書館 利用者アンケート	利用者
教育局	太白図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
教育局	泉図書館	ご利用者の声（ご意見投書箱）	利用者
交通局	経営企画課	市バス・地下鉄アンケート	なし（どなたでも回答可）
市立病院	経営医事課	患者満足度調査	当院を受診した患者（入院・外来）

○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
財政局	本庁舎整備室	仙台市役所新本庁舎低層部等の一体的利活用に関するシンポジウム	市民
財政局	市民税企画課	「宿泊税」の徴収事務に関する説明会	仙台市内宿泊事業者
健康福祉局	地域包括ケア推進課	認知症カフェネットワークミーティング	参加者
健康福祉局	生活衛生課	せんだい食の安全サポーター会議	委嘱者（市民）
環境局	先行地域推進室	「脱炭素先行地域」に関する紫山3・4丁目住民向け説明会	市民
環境局	先行地域推進室	「脱炭素先行地域」に関するハウスメーカー等向け説明会	事業者
環境局	先行地域推進室	「脱炭素先行地域」に関する紫山3・4丁目住民向け現地相談会	市民
環境局	先行地域推進室	「脱炭素先行地域」に関するハウスメーカー等意見交換会	事業者
経済局	中央卸売市場管理課	市場再整備基本計画策定に関する説明会	場内事業者

○意見交換会、説明会、シンポジウム等（市民の意見を聴く場を設けているもの）

担 当 部 署		事 業 名	対 象 者 等
文化観光局	青葉山エリア複合施設整備室	みんなで話そう！新しい文化施設のこと～（仮称）国際センター駅北地区複合施設（音楽ホール＋中心部震災メモリアル拠点）に関するディスカッション～	市民
文化観光局	青葉山エリア複合施設整備室	「人・文化・まちを育む創造の広場」音楽ホール・中心部震災メモリアル拠点複合施設の整備について	市民
都市整備局	都心まちづくり課	「居心地の良いまちって何だろう？」	来場者
都市整備局	都心まちづくり課	公民連携によるまちづくり研修	受講者
都市整備局	開発調整課・宅地保全課	「盛土規制法」に基づく規制区域（中間案）及び法施行条例の改正事項（案）等に関する説明会	市民・関係団体
建設局	道路施設課	（市）東八番丁小田原（その1）線外2線電線共同溝整備事業	地元関係者（個別住民、街づくり協議会、等）
太白区	長町地域活性化推進室	NAGAMACHI STREET ACTION 2024 地域説明会	長町地域住民・沿道事業者
泉区	泉中央地区活性化推進室	泉中央エリアまちづくりミーティング	市民・関係団体
泉区	道路課	（市）長命ヶ丘幹線3号線道路改良事業に関する説明会	地元関係者
教育局	学校規模適正化推進室	小規模校における一定規模確保に向けた取組等に関する意見交換会	保護者・地元関係者
教育局	市民図書館	市民図書館利用者懇談会	利用者
教育局	市民図書館	文庫交流会	関係団体
教育局	広瀬図書館	広瀬図書館利用者懇談会	関係団体・利用者
教育局	広瀬図書館	広瀬図書館修理ボランティア懇談会	図書修理ボランティア
教育局	広瀬図書館	広瀬図書館読み聞かせボランティア交流会	読み聞かせボランティア団体
教育局	宮城野図書館	宮城野図書館利用者懇談会	関係団体
教育局	宮城野図書館	宮城野図書館ボランティア懇談会	ボランティア
教育局	宮城野図書館	宮城野区文庫交流会	関係団体
教育局	榴岡図書館	榴岡図書館利用者懇談会	関係団体・利用者
教育局	太白図書館	太白区読み聞かせボランティア懇談会	関係団体
教育局	太白図書館	太白区配架ボランティア懇談会	関係者
教育局	太白図書館	太白区地域文庫交流会	関係団体
教育局	泉図書館	泉図書館利用者懇談会	利用者
教育局	泉図書館	文庫懇談会	関係団体
教育局	泉図書館	子供図書室懇談会	関係団体
議会事務局	調査課	「（仮称）今を大切に生きる終活支援条例」中間案説明会	市民

○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
危機管理局	危機対策課	令和6年度弾道ミサイルを想定した住民避難訓練
危機管理局	減災推進課	防災のひろば 他4件
まちづくり政策局	防災環境都市推進室	「仙台防災未来フォーラム2025」 他7件
まちづくり政策局	政策調整課	SDGs×防災×杜の都シンポジウム
まちづくり政策局	プロジェクト推進課	SENDAIポータル
まちづくり政策局	ダイバーシティ推進課	仙台ダイバーシティフェスタ2024 他1件
まちづくり政策局	まちのデジタル推進課	杜の都スマホ相談室
財政局	本庁舎整備室	社会実験（令和6年度）
市民局	市民協働推進課	仙台まちづくり若者ラボ
市民局	男女共同参画課	男性向け家事育児等啓発講座 他7件
市民局	地域政策課	令和の町内会講座 他2件
市民局	自転車交通安全課	スクエアード・ストレイト方式による自転車交通安全教室 他1件
市民局	消費生活センター	エシカル消費イベント 他5件
健康福祉局	高齢企画課	聴こえについて知る講座
健康福祉局	地域包括ケア推進課	認知症パートナー等情報交換会 他7件
健康福祉局	保険年金課	特定健診受診者抽選プレゼントキャンペーン当選者アンケート 他1件
健康福祉局	介護事業支援課	令和6年度介護支援専門員研修会 他2件
健康福祉局	健康政策課	ピンクリボントーク 他1件
健康福祉局	動物管理センター	地域猫活動に関する市民説明会 他3件
健康福祉局	感染症対策課	H I V・性感染症医療機関検査事業 他2件
健康福祉局	医務薬務課	令和6年度仙台市医療安全研修会 他2件
健康福祉局	生活衛生課	食品の安全性に関する講演会 他3件
こども若者局	子育て応援都市推進課	みんなで子育てフェスタ&健康フォーラム 他1件
こども若者局	こども家庭保健課	産後ケア事業利用者アンケート 他6件
こども若者局	こども支援給付課	高等職業訓練修了支援給付金 他2件
こども若者局	若者支援課	結婚新生活支援事業 他1件
こども若者局	いじめ対策推進課	社会全体で子どもたちを守る いじめ防止セミナー
こども若者局	運営支援課	地域子育て支援センター（室） 他2件

○参加者アンケート（講座・イベントの参加者や事業利用者へのアンケート等）

担 当 部 署		事 業 名 等
環境局	環境共生課	せんだい環境学習講座 他4件
環境局	脱炭素政策課	せんだいゼロカーボンキャンペーン 他2件
環境局	先行地域推進室	「脱炭素先行地域」に関する紫山3・4丁目住民向け説明会 他3件
環境局	資源循環企画課	大きなプラスチック回収キャンペーン
環境局	家庭ごみ減量課	環境施設を見る会 他6件
経済局	中小企業支援課	SENDAI CORE COMPANYシンポジウム参加者アンケート 他2件
経済局	商業・人材支援課	仙台で働きたい！プロジェクト イベント等 他6件
経済局	企業立地課	立地企業交流会
経済局	リサーチコンプレックス推進室	地域企業のNanoTerasu活用セミナー 他1件
経済局	農業振興課	次世代アグリヒロイン活躍支援事業研修会 他6件
文化観光局	東北連携推進室	令和6年度東北の多様な魅力の発信にかかるモデル事業 他1件
文化観光局	スポーツ振興課	発見！はじめてスポーツチャレンジフェスタ2024
文化観光局	文化振興課	開館25周年記念特別展「詩人・石川善助をたずねて～北方への道のり」 他21件
文化観光局	青葉山エリア複合施設整備室	みんなで話そう！新しい文化施設のこと～（仮称）国際センター駅北地区複合施設（音楽ホール＋中心部震災メモリアル拠点）に関するディスカッション～ 他1件
都市整備局	都心まちづくり課	研修アンケート（公民連携によるまちづくり研修） 他1件
建設局	百年の杜推進課	みんなで植えよう 秋の植え替え大作戦！in仙台駅西口ペDESTリアンデッキ花壇ウェルカムガーデンづくり 他3件
建設局	業務課	水質改善セミナー（グリーストラップ適正管理講習会）
青葉区	区民生活課	セーフティドライブスクール（中山ドライブスクール） 他1件
青葉区	青葉区中央市民センター	ジュニアリーダー活動 他8件
青葉区	障害高齢課	認知症家族交流会 他5件
青葉区	宮城総合支所保健福祉課	母親・父親教室 他9件
宮城野区	区民生活課	宮城野区防災セミナー
宮城野区	宮城野区中央市民センター	住民参画・問題解決型学習推進事業 他9件
宮城野区	家庭健康課	あかちゃんひろば 他30件
宮城野区	障害高齢課	宮城野区地域ケア会議・区自立支援協議会合同会議 他9件
宮城野区	衛生課	食品衛生講習会（5回） 他1件
若林区	海浜エリア活性化企画室	貞山運河小型船運航実証事業 他4件

○参加者アンケート（講座・イベントの参加者や事業利用者へのアンケート等）

担 当 部 署		事 業 名 等
若林区	衛生課	食品衛生講習会
太白区	長町地域活性化推進室	NAGAMACHI STREET ACTION 2024
太白区	太白区中央市民センター	子ども参画型社会創造支援事業「ぼくらの長町黄援隊」 他6件
太白区	家庭健康課	両親教室 他10件
太白区	障害高齢課	買い物課題解決プロジェクト 他7件
太白区	衛生課	理容業・美容業衛生講習会 他1件
泉区	泉区中央市民センター	若者社会参画型学習推進事業 「ICP（泉コミュニティプロジェクト）」 他2件
泉区	家庭健康課	母親教室 他16件
泉区	衛生課	食品衛生・生活衛生関係業者向け衛生講習会
教育局	教育指導課	教科書展示会（市内8か所）
教育局	文化財課	第79回文化財展「最新の調査報告2024」 他9件
教育局	博物館	しろ・まち講座45「学芸員が考える めでたいもの尽し」 他22件
教育局	市民図書館	仙台市図書館学校連携事業 他18件
教育局	広瀬図書館	広瀬図書館館長講演会「二十世紀の事件学」 他17件
教育局	宮城野図書館	DVD上映会（延べ6回） 他5件
教育局	榴岡図書館	第1回子育て応援プロジェクト「赤ちゃんママ・パパふれあい広場」 他16件
教育局	若林図書館	映画上映会 他15件
教育局	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9件
教育局	泉図書館	ブックトークボランティア基礎講座 他23件
教育局	生涯学習支援センター	学びのまち・仙台 市民カレッジ 他5件
選挙管理委員会事務局	選挙管理課	選挙出前授業 他2件
人事委員会事務局	任用課	仙台市職員採用セミナー 他4件
議会事務局	調査課	子ども議会（2回）
交通局	経営企画課	夏休み親子探検ツアー（市バスの部・地下鉄の部） 他2件
交通局	荒井管理事務所	エスカレーターへの盗撮抑止ミラー設置
ガス局	営業企画課	ガスフェア 他3件
市立病院	総務課	市立病院スタッフによる救命処置講習会

3 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4年度	令和5年度	令和6年度
テーマ数(件)	122	121	132
実施件数(件)	85	108	129
受講者数(人)	2,497	3,288	3,590

令和6年度の実施状況

申込手段

(単位：件)

区 分	件 数
F A X	96
電子申請サービス	19
窓口持参・電話	5
郵送	9
合 計	129

実施団体

(単位：件)

区 分	件 数
町内会	24
生涯学習グループ	16
老人クラブ	13
P T A	5
障害・高齢者福祉施設	24
企業	13
女性団体	5
N P O	2
社会福祉協議会	4
その他の団体	23
合 計	129

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	10
No.2	マイナンバー制度のあらまし 救急隊のしごと 防犯対策について 洪水・土砂災害対策	7
No.3	家庭等における地震対策 生活ごみの分け方、出し方	6

実施団体アンケート

(単位：件・%)

評 価	件数	割合
非常に有意義であった	80	77.7
有意義であった	21	20.4
どちらともいえない	2	1.9
あまり有意義ではなかった	0	0
有意義ではなかった	0	0
合 計	103	100.0

今後の利用意向	件数	割合
今後も利用したい	102	99.0
未回答	1	1.0
合 計	103	100.0

4 仙台市総合コールセンター

電話等による問い合わせに対応する業務（非対面型問い合わせ対応サービス）において、市民等が市政に関する必要な情報をより簡単に入手できる環境を整えていくことは、市民サービスの向上はもとより、市役所における業務執行の効率化も期待できる。そのため本市では、市政に関する問い合わせを一元的に受け付けるコールセンターを令和2年11月に開設し、問い合わせに対応している。専用ホームページにはFAQ（市民等から多く寄せられる問い合わせ及びその回答）を掲載しているほか、令和3年10月からAIチャットボットにより、対話形式による自動応答で24時間365日問い合わせに対応している。

令和6年度の受付状況

問い合わせ手段別		（単位：件）		内容カテゴリー別		（単位：件）	
区 分	件 数			区 分	件 数		
電話（応答数）	47,367			住民票・戸籍・証明	6,937		
メール	1,046			税金	17,301		
FAX	19			保険・年金・福祉	5,436		
有人チャット	1,101			健康・医療・衛生	7,281		
合 計	49,533			子育て	1,254		
				ごみ・リサイクル・環境	5,022		
				住まい・土地・まちづくり	474		
				道路・公園・緑化・河川	514		
				防災・消防・救急	135		
				学校・教育	275		
				くらし・相談・市民活動	823		
				市政	1,332		
				公共交通・上下水道・ガス	298		
				観光・スポーツ・文化	424		
				産業・雇用	79		
				なし（その他）	1,948		
				合 計	49,533		

区 分	件 数
AI チャットボット	10,527

令和 6 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	291	94.2
ほぼ満足	12	3.9
普通	3	1.0
やや不満	3	1.0
不満	0	0
合 計	309	100.0

(単位：件・%)

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	9	2.9
市ホームページ	172	55.7
ポスター、リーフレット	65	21.0
知人からの紹介	4	1.3
その他	59	19.1
合 計	309	100.0

第 2 回

(単位：件・%)

評 価	件数	割合
満足	290	94.8
ほぼ満足	12	3.9
普通	4	1.3
やや不満	0	0
不満	0	0
合 計	306	100.0

(単位：件・%)

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	1	0.3
市ホームページ	124	40.5
ポスター、リーフレット	114	37.3
知人からの紹介	1	0.3
その他	66	21.6
合 計	306	100.0

VI 参 考 資 料

※ 本章の参考資料は、令和7年9月時点での最新版を掲載しています。

仙 台 市 市 民 の 声 事 務 取 扱 要 綱

(平成 10 年 3 月 31 日市長決裁)

(目的)

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

(定義)

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

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

(広聴主管者及び広聴主任)

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

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

(任務)

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

2 広聴主任は、広聴主管者を補佐する。

(広聴担当課、広聴主管者の事務)

第 5 条 市民の声の受付は、広聴担当課が行う。

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

(関係職員の招集)

第 6 条 広聴課は、複数の関係部局に係るなど、市民の声を処理するために必要があるときは、当該

関係部局の広聴主管者と協議の上、当該関係部局の職員を招集することができる。

(報告)

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

(公表)

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

(広聴主管者会議及び広聴主任会議)

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

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

3 広聴主管者会議及び広聴主任会議の庶務は、市民局区政部広聴課が処理する。

(委任)

第10条 この要綱の実施に関し必要な事項は、市民局長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成10年4月1日から実施する。

附 則(平成14年4月1日改正)

この改正は、平成14年4月1日から実施する。

附 則(平成15年4月1日改正)

この改正は、平成15年4月1日から実施する。

附 則(平成17年3月22日改正)

この改正は、平成17年4月1日から実施する。

附 則(平成18年3月29日改正)

この改正は、平成18年4月1日から実施する。

附 則(平成19年4月1日改正)

この改正は、平成19年4月1日から実施する。

附 則(平成20年3月28日改正)

この改正は、平成20年4月1日から実施する。

附 則(平成21年3月27日改正)

この改正は、平成21年4月1日から実施する。

附 則(平成22年4月1日改正)

この改正は、平成22年4月1日から実施する。

附 則(平成23年12月15日改正)

この改正は、平成23年12月15日から実施する。

附 則(平成24年4月1日改正)

この改正は、平成24年4月1日から実施する。

附 則(平成26年4月1日改正)

この改正は、平成 26 年 4 月 1 日から実施する。

附 則(平成 27 年 3 月 24 日改正)

この改正は、平成 27 年 4 月 1 日から実施する。

附 則(平成 28 年 3 月 29 日改正)

この改正は、平成 28 年 4 月 1 日から実施する。

附 則(平成 30 年 3 月 6 日改正)

この改正は、平成 30 年 3 月 12 日から実施する。

附 則(平成 31 年 3 月 25 日改正)

この改正は、平成 31 年 4 月 1 日から実施する。

附 則(令和 2 年 2 月 12 日改正)

この改正は、令和 2 年 2 月 25 日から実施する。

附 則(令和 3 年 1 月 8 日改正)

この改正は、令和 3 年 2 月 1 日から実施する。

附 則(令和 3 年 3 月 19 日改正)

この改正は、令和 3 年 4 月 1 日から実施する。

附 則(令和 4 年 3 月 17 日改正)

この改正は、令和 4 年 4 月 1 日から実施する。

附 則(令和 5 年 3 月 15 日改訂)

この改正は、令和 5 年 4 月 1 日から実施する。

附 則(令和 6 年 3 月 28 日改訂)

この改正は、令和 6 年 4 月 1 日から実施する。

別表（第3条関係）

[illegible]

—— 仙 台 市 政 に あ な た の 声 を ——

市民のみなさまには、日ごろより市政運営にご理解とご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。

仙台市は、市民一人ひとりが生活の豊かさを実感できる都市の実現に向けた取り組みを進めておりますが、そのためにはみなさまのまちづくりへの積極的な参加がぜひとも必要です。どうぞ、建設的なご提案をお寄せくださいますよう、お願いいたします。

仙 台 市 長

年 月 日

について

(裏面もご利用ください)

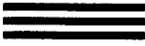
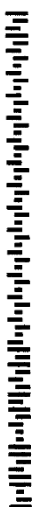
(〒 —)		差し支えなければ、 ご記入ください。 ____ 歳 性別 () 職業 _____
住所 _____ 区 _____		
ふりがな 名前 _____	☎ () _____	

ご提案ありがとうございました。

担 当 / 仙 台 市 市 民 局 区 政 部 広 聴 課
〒980-8671 仙台市青葉区国分町三丁目7番1号
電 話 022(214)6132 / ファクス 022(213)8181

〔個人情報の利用について〕住所・氏名等の個人情報は「市長への手紙」の目的以外には使用いたしません。
ただし、個人情報を除き、内容の要旨を仙台市公式ホームページに掲載させていただくことがあります。

(様式 9)

 料金受取人払郵便  仙台中央局 承 認	980-8783
差出有効期間 年 月 日まで (切手不要)	仙台市役所 「市長への手紙」 係
——仙台市政にあなたの声を—— 	仙台市青葉区国分町三丁目七番一号
「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、こども若者局、環境局、経済局、文化観光局、都市整備局、建設局、青葉区、宮城野区、若林区、太白区、泉区、会計室、消防局、教育局、選挙管理委員会事務局、人事委員会事務局、監査事務局、農業委員会事務局、議会事務局、水道局、交通局、ガス局及び市立病院。

(対象)

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

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

(2) もっぱら苦情、要望、陳情のために出前講座を開催しようとする場合。

(実施方法等)

第 5 条 出前講座の実施は、次の各号のとおりとする。

(1) 講師は、原則として課長級以上の職員とする。

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

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

(3) 開催日時はテーマ担当課と団体等との協議により変更できるものとする。

(4) 出前講座 1 回当たりの開催時間は概ね 90 分以内とする。

(5) 出前講座は団体等が主催し、開催場所は団体等が市内で確保する。

(6) 団体等は、市があらかじめ用意した講座テーマ集の中から一つの講座テーマを選定し、実施希望日の1ヶ月までに前講座の実施を市に申し込む。

(テーマ)

第6条 テーマは、第3条第3項に規定するテーマ担当課で設定する。

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

(その他)

第7条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は市民局長が別に定める。

附 則

1 この要綱は、平成14年4月1日から実施する。

2 出前講座の申込受付は平成14年6月1日からとし、開催は平成14年7月1日からとする。

附 則(平成15年4月1日改正)

この改正は、平成15年4月1日から実施する。

附 則(平成18年3月29日改正)

この改正は、平成18年4月1日から実施する。

附 則(平成19年4月1日改正)

この改正は、平成19年4月1日から実施する。

附 則(平成22年4月1日改正)

この改正は、平成22年4月1日から実施する。

附 則(平成23年12月15日改正)

この改正は、平成23年12月15日から実施する。

附 則(平成24年4月1日改正)

この改正は、平成24年4月1日から実施する。

附 則(平成26年4月1日改正)

この改正は、平成26年4月1日から実施する。

附 則(平成28年3月29日改正)

この改正は、平成28年4月1日から実施する。

附 則(平成31年3月28日改正)

この改正は、平成31年4月1日から実施する。

附 則(令和3年3月17日改正)

この改正は、令和3年4月1日から実施する。

附 則(令和4年3月17日改正)

この改正は、令和4年4月1日から実施する。

附 則(令和6年3月19日改正)

この改正は、令和5年4月1日から実施する。



電話:022-398-4894

FAX:022-398-5070

受付時間:平日 8:00～20:00(年中無休)

土日祝休日・年末年始は17:00まで

ホームページによくある質問と回答(FAQ)も掲載しています。

[HP](https://faq.callcenter.city.sendai.jp/app/top)<https://faq.callcenter.city.sendai.jp/app/top>

市民の声 ―令和6年度広聴相談事業年報―

令和7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>