

令和2年度 第1回 市政モニターアンケート  
仙台市の広聴相談業務に関する調査 報告書

令和2年8月

仙台市市民局生活安全安心部広聴統計課

## 1 調査目的

仙台市の広聴相談業務について、事業の認知度を調査するとともに、課題を把握することなどを目的として調査を実施した。

### 【仙台市の広聴相談業務】

- 広聴事業 「市長への手紙」、「インターネット広聴等」、「市長とふれあいトーク」、「地域懇談会」、「市政モニター」など
- 相談事業 「市政相談」、「一般相談」、「特別相談」など
- その他の事業 「市政出前講座」、「パブリックコメント手続き」など

## 2 調査対象

令和2年度市政モニター（200名）

## 3 調査実施時期

令和2年7月3日から令和2年7月16日

## 4 調査実施方法

郵送回収及びインターネットによる無記名式調査

## 5 回収結果

有効回答票 191

回答率 95.5%

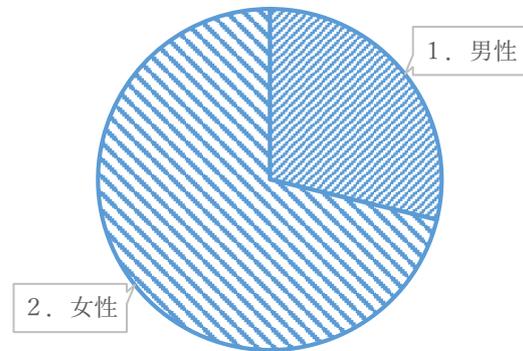
## 6 集計結果の留意事項

複数の選択肢を選択する問の回答割合は、設問項目毎の回答数を、有効回答者数（n）で除したものとしている。

7 調査結果  
 〈回答者の属性〉

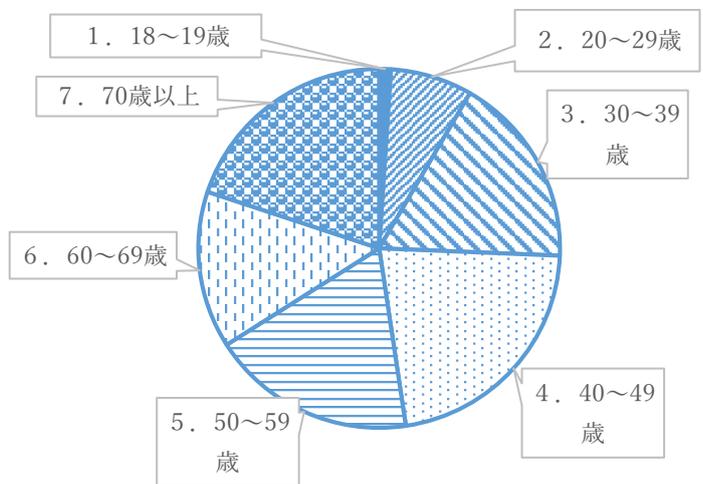
問1 あなたの性別を教えてください。(n=191)

選択肢	回答数	割合
1. 男性	55	28.8%
2. 女性	136	71.2%
合計	191	100.0%



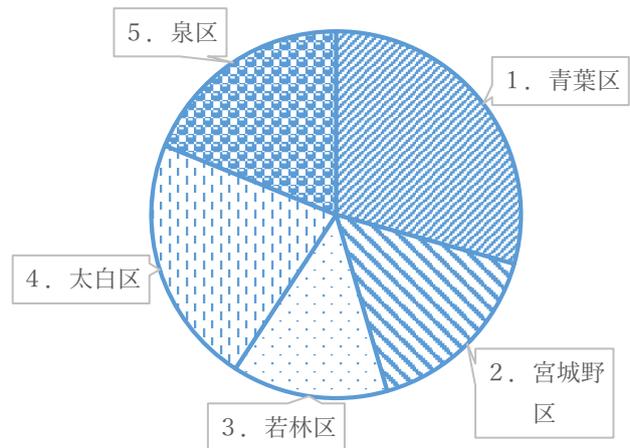
問2 あなたの年齢区分を教えてください。(n=191)

選択肢	回答数	割合
1. 18～19歳	2	1.1%
2. 20～29歳	14	7.3%
3. 30～39歳	33	17.3%
4. 40～49歳	42	22.0%
5. 50～59歳	35	18.3%
6. 60～69歳	27	14.1%
7. 70歳以上	38	19.9%
合計	191	100.0%



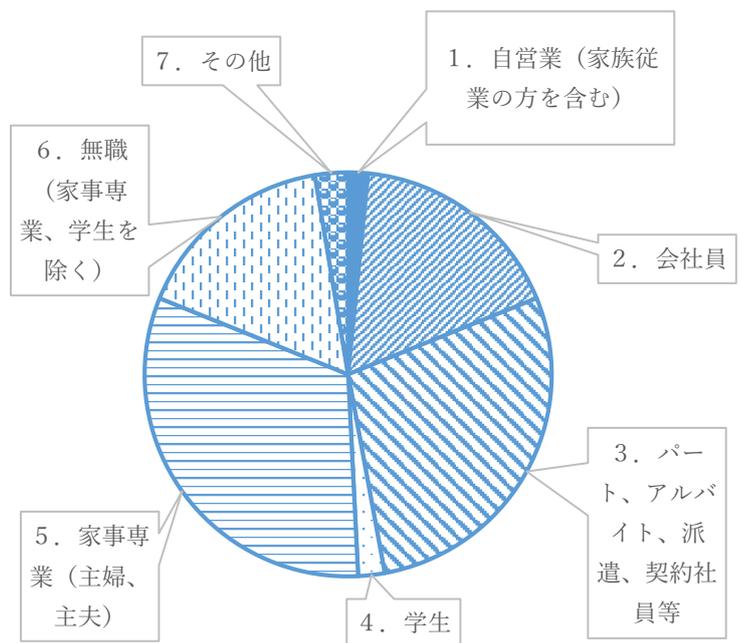
問3 あなたがお住まいの区を教えてください。(n=191)

選択肢	回答数	割合
1. 青葉区	56	29.3%
2. 宮城野区	31	16.3%
3. 若林区	26	13.6%
4. 太白区	42	22.0%
5. 泉区	36	18.8%
合計	191	100.0%



問4 あなたの職業を教えてください。(n=191)

選択肢	回答数	割合
1. 自営業(家族従業の方を含む)	3	1.6%
2. 会社員	33	17.3%
3. パート、アルバイト、派遣、契約社員等	54	28.3%
4. 学生	4	2.1%
5. 家事専業(主婦、主夫)	61	31.9%
6. 無職(家事専業、学生を除く)	31	16.2%
7. その他	5	2.6%
合計	191	100.0%

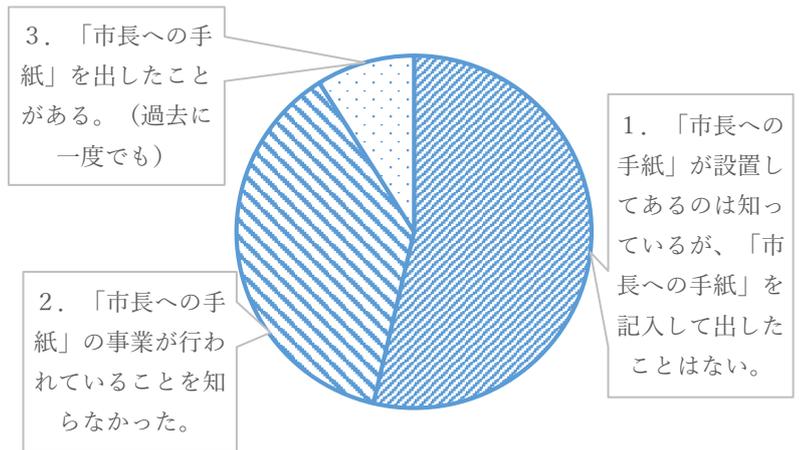


〈以下、設問回答〉

問5 「市長への手紙」についてお尋ねします。「市長への手紙」は、市民の皆さまから市政に対する建設的なご提案等をいただくため、市役所、区役所、市民センターやコミュニティ・センターなどの市有の施設に専用の封筒を設置し、封筒の中の様式にご記入のうえ、ポストに投函していただくものです。

「市長への手紙」について、あなたが該当する番号1つにチェックをつけてください。(n=190)

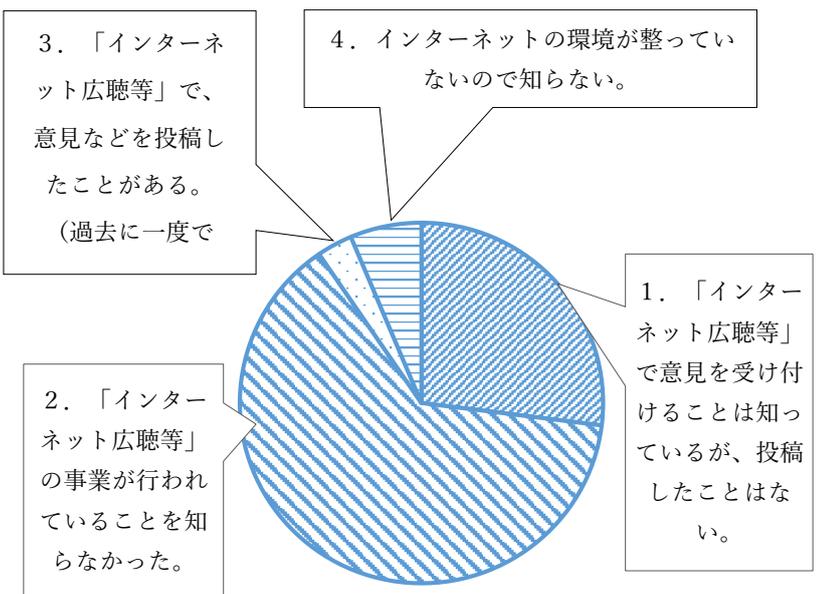
選択肢	回答数	割合
1.「市長への手紙」が設置してあるのは知っているが、「市長への手紙」を記入して出したことはない。	102	53.7%
2.「市長への手紙」の事業が行われていることを知らなかった。	71	37.4%
3.「市長への手紙」を出したことがある。(過去に一度でも)	17	8.9%
合計	190	100.0%



問6 「インターネット広聴等」についてお尋ねします。「インターネット広聴等」は「市長への手紙」と同様に、市民の皆さまからの建設的なご提案等についてインターネットを通して受け付けるもので、仙台市のホームページ上から直接ご投稿いただくものです。

「インターネット広聴等」について、あなたが該当する番号1つにチェックをつけてください。(n=189)

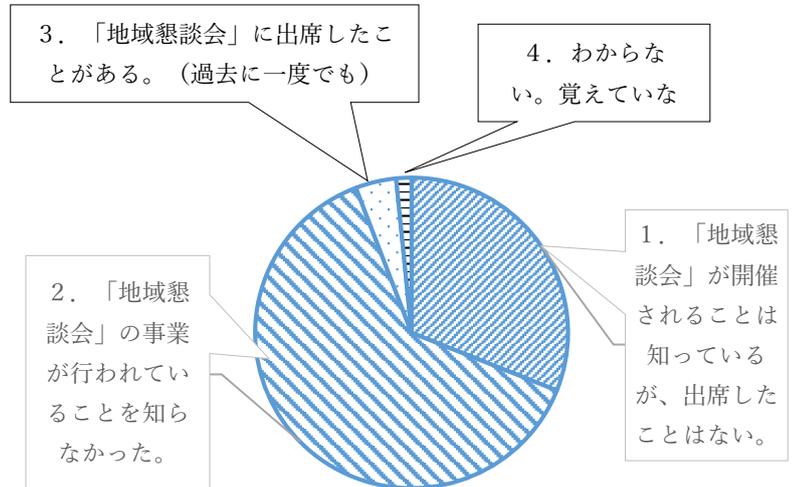
選択肢	回答数	割合
1.「インターネット広聴等」で意見を受け付けることは知っているが、投稿したことはない。	51	27.0%
2.「インターネット広聴等」の事業が行われていることを知らなかった。	120	63.5%
3.「インターネット広聴等」で、意見などを投稿したことがある。(過去に一度でも)	6	3.2%
4. インターネットの環境が整っていないので知らない。	12	6.3%
合計	189	100.0%



問7 「地域懇談会」についてお尋ねします。「地域懇談会」は、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、地域の課題や要望を施策に反映させていくための事業です。

「地域懇談会」について、あなたが該当する番号1つにチェックをつけてください。(n=190)

選択肢	回答数	割合
1.「地域懇談会」が開催されることは知っているが、出席したことはない。	59	31.0%
2.「地域懇談会」の事業が行われていることを知らなかった。	120	63.2%
3.「地域懇談会」に出席したことがある。(過去に一度でも)	8	4.2%
4. わからない。覚えていない。	3	1.6%
合計	190	100.0%

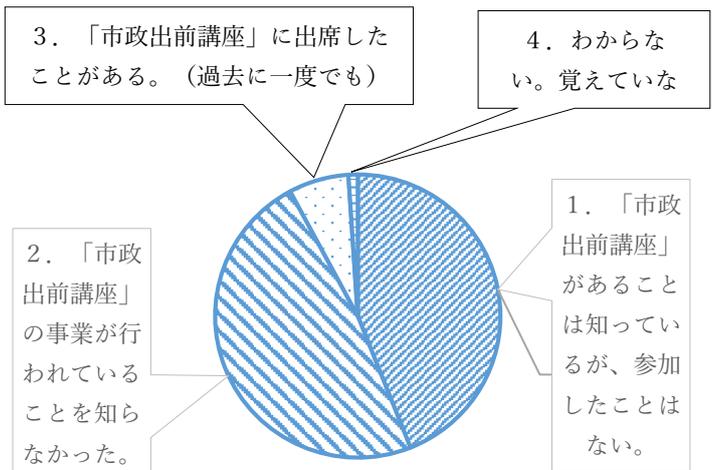


問8 「市政出前講座」についてお尋ねします。「市政出前講座」は、あらかじめ市が設定するテーマの中から市民が希望するテーマを一つ選んで市に申し込んでもらい、市職員が講師として地域に出向いて説明するとともに、意見交換を行う事業です。

事業の概要などを記した「市政出前講座テーマ集」は、市役所、区役所、市民センターなどに設置しております。

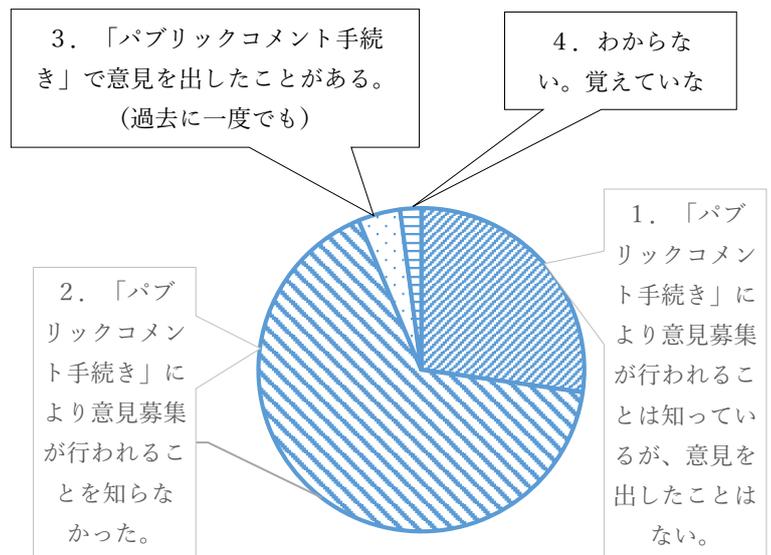
「市政出前講座」について、あなたが該当する番号1つにチェックをつけてください。(n=191)

選択肢	回答数	割合
1.「市政出前講座」があることは知っているが、参加したことはない。	84	44.0%
2.「市政出前講座」の事業が行われていることを知らなかった。	92	48.2%
3.「市政出前講座」に参加したことがある。(過去に一度でも)	13	6.8%
4. わからない。覚えていない。	2	1.0%
合計	191	100.0%



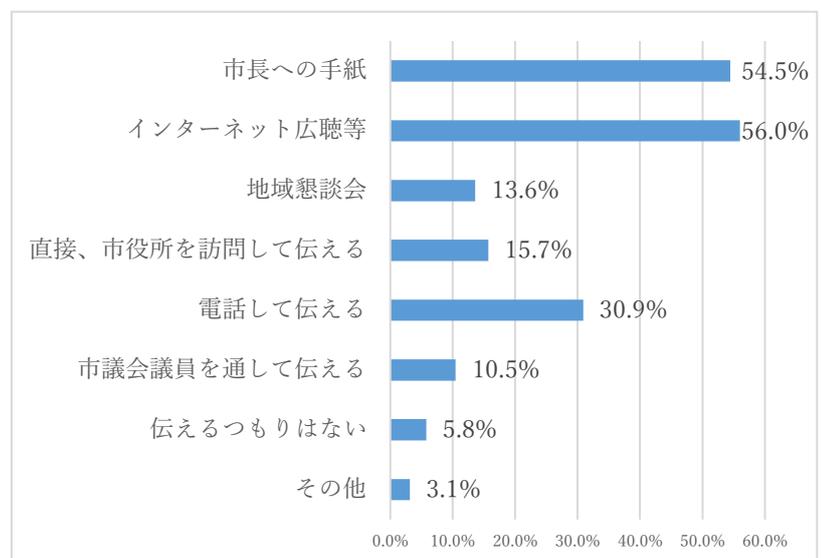
問9 「パブリックコメント手続き」についてお尋ねします。「パブリックコメント手続き」は、市の基本的な計画、方針等を案の段階で公表し、広く市民の意見を求め、政策形成過程における公平性、透明性を確保するものです。基本的な計画、方針等の案については、パブリックコメント手続きの実施時に市役所、区役所での閲覧又は配布するほか仙台市ホームページにも掲載します。  
「パブリックコメント手続き」について、あなたが該当する番号1つにチェックをつけてください。(n=191)

選択肢	回答数	割合
1.「パブリックコメント手続き」により意見募集が行われることは知っているが、意見を出したことはない。	52	27.2%
2.「パブリックコメント手続き」により意見募集が行われることを知らなかった。	127	66.5%
3.「パブリックコメント手続き」で意見を出したことがある。(過去に一度でも)	8	4.2%
4. わからない。覚えていない。	4	2.1%
合計	191	100.0%



問10 市政に関して提言や意見がある場合、あなたは次のどの方法で、その提言、意見を伝えたいと思いますか。該当するもの全てをチェックしてください。(n=191)

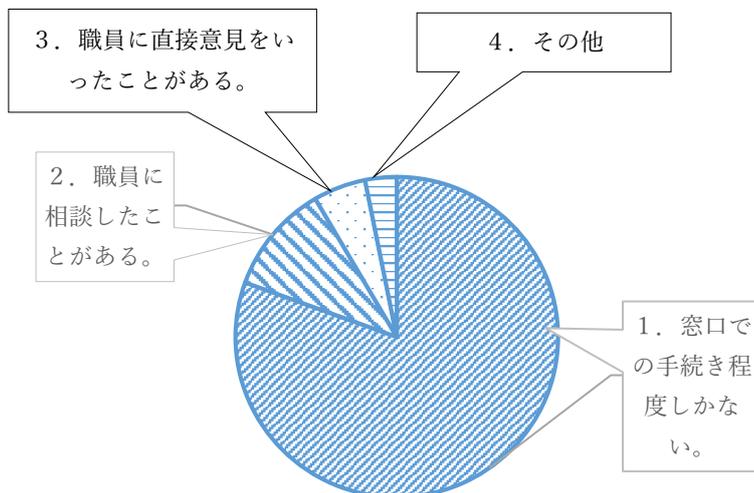
選択肢	回答数	割合
市長への手紙	104	54.5%
インターネット広聴等	107	56.0%
地域懇談会	26	13.6%
直接、市役所を訪問して伝える	30	15.7%
電話して伝える	59	30.9%
市議会議員を通して伝える	20	10.5%
伝えるつもりはない	11	5.8%
その他	6	3.1%



問 1 1 市では、例えば市政出前講座などで講師として職員を派遣するなど、市民協働の観点から、職員が積極的に市民の皆さまと直接話す機会を設けることで市政への理解を深めていただき、よりよい市政運営に生かしていきたいと考えております。

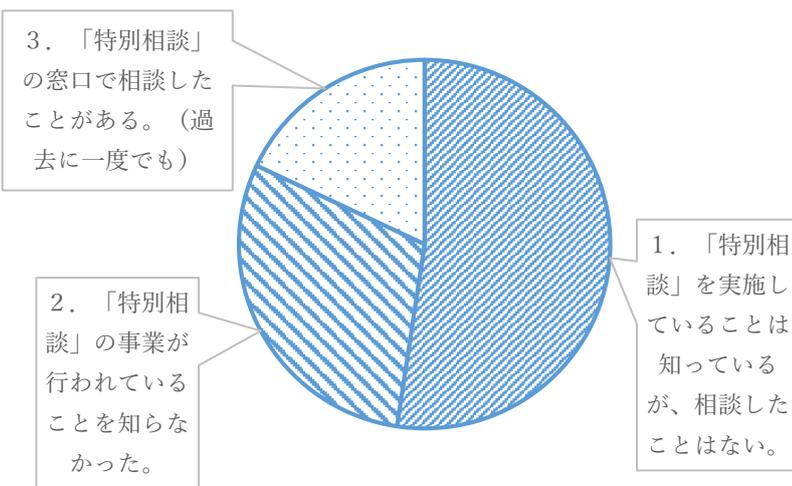
過去に、市の職員と会話した経験の有無についてお尋ねします。あなたが該当する番号 1 つにチェックをつけてください。(n=190)

選択肢	回答数	割合
1. 窓口での手続き程度しかない。	153	80.5%
2. 職員に相談したことがある。	21	11.0%
3. 職員に直接意見を言ったことがある。	10	5.3%
4. その他	6	3.2%
合計	190	100.0%



問 1 2 「特別相談」についてお尋ねします。あなたが該当する番号 1 つにチェックしてください。(n=189)

選択肢	回答数	割合
1. 「特別相談」を実施していることは知っているが、相談したことはない。	99	52.4%
2. 「特別相談」の事業が行われていることを知らなかった。	56	29.6%
3. 「特別相談」の窓口で相談したことがある。(過去に一度でも)	34	18.0%
合計	189	100.0%



問 1 3 仙台市の広聴相談事業に関するご意見、ご提案がありましたらご記入ください。

◎非常に多くのご意見を頂きましたので、意見の内容ごとに分類して記載しました。  
なお、広聴相談業務に関する記述以外のご意見もあり、当該記述については、記述の全部又は一部を省略して記載しました。

【広聴相談業務の周知】

- 仙台に主人の転勤で引っ越してきて 10 年以上、広聴相談のことほとんど知りませんでした。このモニターになり、関心を持つことができましたが、他の人たちは知らないと思います。広報媒体で皆さんが興味を持つようにやさしい言葉で教えてほしいと思いました。
- 仙台市の広聴相談事業がこんなに色々あるとはすごいですね。こんなにあるとは知りませんでした。窓口で相談したことがあります、すごく丁寧にわかり易く指導頂きました。あまりわからない広聴相談事業もあります。発行している市政だよりも、毎回項目を載せて頂くと有難く思います。
- 広聴相談事業を行っていることを知らない若い年齢層の人がたくさんいると思う。(私もそうだった。) 無料の法律相談や交通事故相談は若年層でも利用したいと思うことがあると思うが、そのことを知らない人は利用できないので、もっと周知した方が良かった。市政だよりも私は妊娠、出産をして目を通すようになったが、独身時代はポストに入っているのを捨てていました。地下鉄のポスターをはったり、TV の CM で流してみたり、若年層が情報を入手しやすいような取り組みをしてもらうともっと利用が増えると思った。
- インターネット環境が整っていれば、もっと便利に幅広く、仙台市を身近に感じ、意見することができるが、私はパソコンを持っておらず、それができない。私のような人には仙台には少ないと思うが、そういう人のために、市役所に行くと「意見できる場所があること」を知ることができ、市政だより、「仙台くらしのガイド(市民便利帳)」に「意見できること」を文章で知らせれば、幅広く市民の意見を取り込むことができると思う。
- 区役所職員の電話対応があまりにひどく、苦情を言いたかったが、誰に伝えたら良いかわからず、結局我慢しています。このような窓口を周知してほしいです。そして、きちんと対応してもらいたいです。
- 誰もが困った時にすぐ思い出せるぐらい、テレビ・ラジオ・各戸へのちらしなどでもっと広く認知させて欲しい。
- いろいろな方法で、市への意見を受付していることがわかりました。今まで知らないことも多かったので、機会があれば利用してみたいと思います。私のように広聴相談事業についてよく知らない人も多いと思うので、普段、区役所などを利用しない人

でも知ることのできるようなPRも必要だと思います。

- 例えば、イベント、講演会など、積極的にアピールする（情報を知らせる）方が、かかわりやすい。
- 年1回ぐらい市政だより等で広聴相談事業のキャンペーンを行って市民に知らせては。
- 広聴相談というものがあること自体知らない市民が大勢いるのではないのでしょうか。こういった事業を上手に活用してよりよい生活をしていきたいものです。
- 広聴相談事業がこれほどたくさんあるとは知らなかった。市民に認知していただけるような努力をしたか、又結果はどうだったか知りたい。
- 今回のアンケートがなければ広聴相談事業という言葉すら知らない状態でした。もっと市民にとって身近な存在になればたくさんの人に認知されるのではないかと感じました。市有の施設をあまり利用しない年代や、ネット環境が整っていない方もいると思うので、幅広い年代に利用される場所や広く目につくようなところで閲覧される機会をもっと増やす工夫が必要なのではないかと思います。そして、たくさんの方にこの取り組みが認知され、もっと多くの場面で有効に活用されればと思います。
- すべての問いに対して「知らなかった」です。市の広報などに出しているのでしょうか。インターネットの環境が整っていても検索しなければ知らないのです。政治経済に興味を持たない若者へ何をしたら知られるか考えてほしいです。
- 多くの市民の目に止まり、事業内容がわかりやすく伝わるように、市政だより等で知らせてほしいです。
- 広聴相談事業は市民にとって最も身近で利用しやすい内容だと思います。私自身、特別相談など利用した経験がありますが、現実はこのような広聴相談業務の存在を知る市民は多くはないと思われます。気軽に安心して活用できる窓口を必要としている方々は多数おられると思うので、色々な世代の多くの市民に、この事業の存在を知っていただく方法はないものかと考えます。認知され、活用されることに意義があると思います。
- 広聴相談事業というのがあることさえ知らなかった。市政だよりは読んでいたのだが。と言うことは、今までの生活であまり困ったことがなかったということなのかなと思いました。わからないことがあった時は、直接区役所へ聞きに行っていたなあと思いました。
- 仙台に住んで数年経ちますが広聴相談事業について知らないことも多かった。普段市民だより等しか見てこなかったが、もっと身近に感じる存在になればいいと感じた（広聴相談事業について）。若ければ若い人にはまだまだ身近には感じていないと思うので、もっと広がれば良いと感じた。
- 私のように知らない人も少なからずいると思うので、例えば新聞や広告などで積極的にアピールしていったらいいと思います。駅や大型商業施設、スーパー等、普段の

生活で活用する場所等にチラシ・冊子など置いてみんなの目に留まるようにすればより良くなると思います。知らないより、チラシなど手に取らずとも、知識があるだけで、いざというとき役に立つときが来ると思うからです。

- 私が知らないだけで、市民の意見を聞くための事業が行われていることがわかって、少し勉強になりました。何か困ったことがあれば、特別相談などもあり、とても心強いです。
- 小学校の課外授業に取り入れてほしい。
- もう少し、PRしたほうが良いと思う。
- もっとやっていることをアピールしないと、そもそも行っていることを知らない人が多いと思います。
- 市民の声を届けるため、さまざまな仕組みが作られていることを、このアンケートで初めて知りました。必要な人が利用できるよう、周知されるといいと思います。
- 市政への相談内容が多様になっていることが想定されます。したがって、まずは市民への「広聴相談事業」のPRおよび告知による浸透が必要ではないかと考えます。
- ちょっとした周知方法の改善があればと思います。例えば、広告であれば、普通の文字の大きさの羅列だけではなく、太字のみとか、広告のスペースを倍にとるなど、視覚への訴え方に工夫を凝らすのも一案と考えます。
- 事業に関しては知らなかった。もっと、告知の方法を検討して欲しい
- 制度をほとんど認知していない。市民感覚としても、生活上の困りごとを市に相談する、という感覚になっていないと思う。どういったときにどのような相談窓口ルートがあるのか、そしてそこに相談するとどのような対応が得られるのか、を体系的に広報強化すべき。制度があっても認知され、使われないと意味がない。
- わからないことが多くてすみません。市政だより等に記載してあるのかと思います。見逃しているのかもしれませんが、また、これまであまり困りごとが無かったのかもしれませんが。広聴相談、特別相談、ともに市民に役立つ業務と思いますので、それだけを集めたチラシ、または市政だよりの1ページを割いて、周知してはどうかと思いました。それを冷蔵庫にはったり、手元においておけるような形になったらもっと良いのではないかと思います。費用を考えないで言っていました。
- この事業に関しては、ほとんど存在・内容を知らなかった。「市政だより」「新聞」等を通じてもっと宣伝してもらいたいと思った。
- 「市政だより」の保存版として市の広報、広報体制について連絡先も含めて図式化してわかりやすく示してほしい。文書とネットをうまく融合して、多くの市民層に情報が伝わる努力していただきたい。
- 何か相談したい事例が起こった際に調べると、他にも色々な取り組みが行われているのがわかるのですが、そういったことがなければ事業自体の存在を知ることがなかった。事業自体の周知がもう少しあればなと思います。
- 市政だよりでもっとアピールしてほしい。気軽に参考にしてもらおう程度ならば(回答

がわざわざきたりだと気が重く感じてしまうので・・・)参加してみたい。

- 市の図書館を多く利用していますので、図書館の中に事業のパンフ、資料を目立つように置いて欲しい。それと市の施設の職員にも広聴、広報等の案内を積極的にして欲しいと思う。施設と職員（人）の徹底した利用。

#### 【広聴相談業務のあり方】

- 意見があってもよほどのことがないと思っていることを伝えることはおっくうで、行動に移すことができない。もっと気軽に積極的に意見を言える意識づくりをしていければいいと思う。
- 今回の調査票記入で、いろいろな広聴相談事業があることを知りました。市政だよりやホームページなどを活用して広聴相談の業務内容について理解したいと思います。
- 仙台市以外の市町村でも実施されている事業なのかわかりませんが、地下鉄の駅などで見かける市長への手紙スタンドを見て、仙台市はすごいと感じていました。市政モニターについても同様で、市民の意見を聞いていただけるととても良い取り組みであると思います。
- 自治体の行政を、市民のニーズを吸い上げて市民の目線で進めるためには、広聴相談事業は極めて重要であると考えている。市民のニーズが多様化を増して、必ずしも議会が市民の意見要望や先進的な提案を行っているとは言い難い。そのため、市民が直接、市政への提案や苦情を申し出る本事業は、今後とも充実させていただく必要があると考えている。
- 相談することはすごく勇気のいることです。話しやすい親身にわかりやすく対応してくれることを希望します。
- 一市民にとって、制度はあっても、かなりハードルが高いものと思われれます。もっと身近に簡単に出来るものが必要だと思います。例) 家族が家で今日学校や職場で起こったことをさらっと話せるような対応が出来れば良いですね。
- 高齢化社会と言われるように高齢者が増えているので、手紙とかインターネット利用以外、簡単にコンタクト取れるように「電話による専用センター等」を設置していただくと、高齢者にとって大変利用しやすいと思いますので、ご検討願います。
- 子育て中につき、なかなか意見や提言を伝える場に出向くのは難しいと思いますが、仙台市で行っている育児教室や母親学級などに担当者の方も交ざっていただき、意見交換の延長として要望を聴いていただくのはいかがでしょうか。同じ境遇の人たちが集まっている場所だと、声を挙げやすく、職員の方との距離も縮まると思います。
- 月事の相談事業の利用件数の公開があると相談の利用がしやすいと思います。（相談の内容の公開は希望しません）

- とても良い取り組みです。私も、市政についてもっと勉強します。
- もう少し、気軽に話せるような雰囲気づくりを心がける必要があると思う。役所というのは、その名を聞いただけで「ギクッ」とするというか、入りにくい近よりがたい、相談、手紙なんてとんでもないというイメージがあります。ですから軽やかに安心して事業にどうこう言うのは違うんじゃないかと思う気持ちがある。以前行政に対して、思っていること、考えていることを自分の言葉で話したことがあった。きちんとした、きびしい方というイメージがついて、こわいってことかな、これが民間と行政の違いなのかも。このごろは言わないということに徹しているが、行政としては相談事業他に対しても、もうすこし、やさしいあたたかさのある対応が必要であると考えます。専門の有資格者等のアドバイス、これってそんなに必要なことでしょうか。もっと普通に生きている方の中にも目を向けるべきである。
- 今回の新型コロナウイルスに関して、仙台市内で感染者が出た日に都度、記者会見をしています。その方法及び発表内容について、多くの声（批判が多い）が出ています。（ネットに載っていますのでご存じかと）にもかかわらず、いまだに全く手段等が変わっていません。少しでも市民の声を反映したいという気持ちがあるのなら、改善すべき点があることを認め、全市民が納得するような発表をすべきであると思います。そのような声を上層部に発信するのが「広聴相談事業」の今の役割ではありませんか？
- 今まで、自分が市へ意見したり、相談したことはありませんが、家族、友人などがさまざまな要望や相談をした内容を聞いておりました。全て、感じよく、役に立ったとのことでした。いつか必要になる日が来た場合、すぐ相談するつもりです。
- 過去に相談、苦情を提言したが、立会者に「そんな事知らないのか？」と見下された。よって上司に電話したならば、「その事実はない」と言われ、また「記録・報告等はあるのか」とたずねたら「口頭だ」と言われ一方的に断言された。そのような事実把握のため「録音・写真（デジカメ）」等による議事録等が必要と思われる。また立会時に3~4人位で来た。多人数が不必要と思われる。いあつと恐怖（多人数で囲まれた）で押し込まれた状況になった。
- あらゆる面で広聴相談に積極的に取り組んで市民へ近づこうとしていることに、よりよい社会を築こうとされていることに感謝します。
- 知らないことも多かったが一通り事業が揃っているように感じた。
- 色々な方法で、市民が相談できる場が用意されているのは何かあった際にとっても心強いと感じます。
- 利用したことはないが、もし自身が相談をする立場になった場合、相談時間を市の定時時間までではなく、少し長めの時間帯まで相談が出来る体制があると嬉しい。  
（欲を言えば、24時間相談可能が好ましいが）
- 以前、藤崎一番町館の「行政困りごと相談所」を利用したいと思い電話しました

が、電話口で高齢者の男性がでて、不機嫌で非常にイライラした対応をされ、利用を断念したことを覚えています。私の他にもこのような不適切な対応をされて、困っている人がいるのではないかと思います。窓口の対応の改善をお願い致します。

- 自分が利用しない理由は、本当に真剣に向き合ってくれるだろうか？結局事務的なのでは？という不安があるからです。
- 今まで、相談することがなく、あまり関心がないまま生活していました。これから年をとって、相談することが出てくるかもしれません。そうなった場合は親切で丁寧な対応をして頂けると、安心して相談出来ると思います。
- 意見ではありませんが、さまざまな方法で市民が意見や相談がしやすい環境を設けてくださる積極的な姿勢が素晴らしいと思います。ありがとうございます。
- 1番心配なのは個人情報。知人が仕事をしていると知っているのと相談しづらい。
- なかなか、自分の意見を一般市民が話す機会はないと思う。それでも、市職員が、掘り下げて聴く機会を今より多く持って貰いたいものだと思う。上から目線の市政は、今の仙台市には似合わないです。
- 行政相談をしたことがあるが、その後の結果が分からない。
- 各種異なる問題があるのでしかたないのですが、ワンストップで解決できる窓口一つにできればいいと思います。
- とても便利と思います。
- 今のところ、何を相談していいのかわからない。
- 広聴相談事業が市民にもっと気軽に参加できるようにしていただきたい。
- さまざまな手法で意見を聞こうとしていることを全然知らなくて恥ずかしい限りです。次回から気をつけて確認していきたいと思います。意見があった際、市長への手紙でお伝えしようと思ったことがありますが、こんなこと市長の仕事じゃないよなと思うとためらってしまいました。実際には担当部署で対応するとは思いますが、市長っていうほどでもない時に出しづらかったりします。

#### 【新たなツールの活用・広聴の手法】

- より若い世代の市民の意見、提案を取り入れられるよう、LINE等を活用した運用方法をお考えいただけたらと思います。
- インターネット広聴とは別にLINEやチャットのようなものでもっと気軽に相談、若しくは意見が言えるようなツールがあるといいと思います。どうしても投稿するという行動には勇気が必要になってしまい、本当に困ってしまう前段階での何かがあれば、もっと気持ち的に楽になる場合があると思います。誰かが（仙台市が）いつも話を聞いてくれるという安心感は暮らしやすさに直結するのではないのでしょうか。
- 電話ならフリーダイヤルがあると気軽に相談できると思う。例えば「この相談は、〇〇を見るか、〇〇に話せば良い」というような”早見表”のようなものがあれ

ば、どこに（誰に）相談するか迷わなくてもすむし、たらい回しにされることもないと思う。

- 市に直接意見が言える zoom 等があれば便利だと思いました。
- 子育てをしていると、相談したいなと思うことは多々あるが、どのツールを利用したらいいのかわからない。例えばラインでのチャット形式で質問したり、ツイッターなどをもっと広く利用したり。私は、議員の方をフォローして（ツイッター）意見や疑問を投げかけています。
- SNS も活用すると若い世代にも情報が広く伝わると思います。
- 今回のアンケートで初めて広聴の機会が複数あることを知りました。改善提案したいことがあっても、平日働いていると窓口にはなかなか行けないため、時間を問わない【スマホ】でより投稿しやすくなると有難いです。また周知するのもスマホだと目に入りやすいです。また、「こんなこと提案するほどでもないのかな」と躊躇することもあり、過去の実現事例も示していただけると大変有難いです。（すでに実現済みでしたら申し訳ありません）
- 若い世代でも気軽に相談できる環境を整えてほしい。市政だよりを熟読する若者は少ないと思うので、SNS など若者がよく利用するツール有効活用するのも良いと思う。
- わざわざ窓口に行くのは億劫だなと思います。対面でないネットをうまく利用した相談事業が、コロナ禍においても便利だと思います。
- もっと幅広く意見を拾う努力をしてほしい。20代の市政参加できるイベント、ネット配信等です。

#### 【市民の声の公開】

- 60年以上も行われている業務であることを初めて知りました。仙台市の市政に対する意見などを受け付ける事業であるにも関わらず、多くの市民にとって広く知られていない気がしました。市政だよりなどで市民の声を載せてもよいと感じました。
- 広聴相談の内容をQ & A方式のような形で一部でも良いので、市政だより等に掲載していただければと思います。市民生活上の参考となる点が多々あると思います。
- 市政での本事業の位置づけをどのように考えているのかよくわからないが、プライバシーという問題もあるので慎重に検討しつつ、相談事例を公表して市民の認知度の向上、浸透を考えたらどうか。
- 意見や行政への希望はあるが、意見出しへのハードルは高く感じていました。今回のアンケートを通じて、さまざまな手段があることを知ったが、実際に利用したとして、どれだけ意見が反映されるのかが気になります。どこかで実績が確認できれば知りたいです。
- どこの自治体でも広聴相談事業はやっていると思うので、仙台市にもあるだろうとは思っていたが、具体的にどんな相談をしていいのかわからないので、必要なときに思いつかない。どんな相談が寄せられて、実際どういう解決に至ったのか、具体例

を知る機会があれば、必要なときに思い出せていいと思う。

- 広聴相談事業に出された質問とその回答がどこかに掲示してある、またはネットに掲載されているなら、探してみようと思いました。
- 「市長への手紙」への回答がどのように活用されているのかわかる方法はあるのでしょうか？
- 手紙やメール等で広聴相談後の市長の回答がどこにあるのか、そもそも回答があるのかわからないから、書き込みのページや市長への手紙の注意書きに書いてほしい。

#### 【市長への手紙】

- 市民センター等を利用しています。「市長への手紙」の専用封筒が見やすい所に少ないように感じます。
- 「市長への手紙」は市民の意見、考えを直接市長に届けられるのであれば有効だと思いますが、実際には事務局の方々に処理され、直接市長がご覧になることはないのではないかと思ってしまう。このアンケートを通じてさまざまな相談事業があることを知りました。

#### 【地域懇談会、動く区長室】

- 「地域懇談会」を実施している学区と実施していない学区がありますが、すべての学区で実施する方向で連合町内会に働きかけてはどうか。地域課題を共有するには良いシステムではないかと思う。「動く区長室」は連合町内会からの要請はほとんど少ない状況ではないでしょうか。別の形のものが必要ではないか。もっと積極的に区側から各連合町内会側に働きかけることも必要である。「地域懇談会」でどんなことが議題になって話し合われたのか、区のホームページでも情報提供する機会を増やしても良いのではないかと思います。

#### 【ホームページ】

- ホームページから、投稿フォームが探しづらく、見つけて進んだ先でまだ迷ってしまい。もう少しわかりやすくてきたらと思いました。
- ホームページでのわかりやすさを改善してほしいですね

#### 【パブリックコメント手続き】

- パブリックコメントとか、年寄りにわかりにくい。カタカナを使わない方が良いのでは？”公共の相談”とか？

### 【特別相談】

- 一度税務相談がしたいと思い、足を運んだのだが、予約優先ではなく完全に予約制であったので、説明を見て驚いた。
- 特別相談を実施していることは知っておりましたので、何かあった時に、アドバイス等を受けたいと思っていました。
- 以前に主人が交通事故相談でアドバイスを受けたのですが、全然具体的ではなくて、参考にならず、他の所で聞くようにと言われました。もっとちゃんと相談にのってほしいです。
- 今後、高齢により相談が多くなると思いますので利用したいと思います。
- 友人が相続、登記等の事で何回か相談に行き解決できたと言っていたのでとてもよい制度だと思った。どのくらい混んでいるのかわからないので予約がすぐ取れるのかは不安だが。無料で専門家に相談できることを知らない人は多いと思う。

### 【市政モニター】

- モニターの分科会などを企画し、もっと市民の声を掘り出されてはいかがでしょうか。
- 80代、90代は市政モニターの資格はないのでしょうか。広聴相談事業に関する意見は、将来性のある若者、現役の働き盛りの人達の意見が最優先なことはよくわかります。充分わかりきってはいるのですが、年寄りはお荷物なのかと少し寂しい思いがしています。

(次ページへ続く)

問14 仙台市の事業に関する情報を入手する手段について、あなたが該当する番号を3つまで選んで、チェックしてください。(n=157)

選択肢	回答数	割合
1. 市政だより	155	98.7%
2. 市政ラジオ	6	3.8%
3. その他ラジオ	9	5.7%
4. 市政だより以外のチラシなど	24	15.3%
5. 新聞	71	45.2%
6. テレビ(ニュースを含む。)	87	55.4%
7. 市公式ホームページ	58	36.9%
8. その他	2	1.3%

