



金沢市公報

第 2 5 1 1 号 の 2

平成18年(2006年)3月13日

〒920-8577

金沢市広坂1丁目1番1号

発行所 金沢市役所

(題字 山出金沢市長)

◎ 目 次

ページ

●監査公表

○監査公表(第9号)

(監査事務局)

1

監 査 公 表

●金沢市監査公表第9号

地方自治法(昭和22年法律第67号)第199条第2項の規定により実施した行政監査の結果に関する報告を次のとおり決定したので、同条第9項の規定により当該報告を公表します。

平成18年3月13日

金沢市監査委員	山	形	紘	一
金沢市監査委員	中	島	秀	雄
金沢市監査委員	上	田	忠	信
金沢市監査委員	増	江		啓

第 1 監査の概要

1 監査のテーマ及び選定理由

(1) 監査のテーマ

相談業務について

(2) テーマの選定理由

社会経済情勢が大きく変化する中で、市民が抱える悩み事や問題は複雑かつ多様化しており、これらの解決や改善に向けて本市が行う相談業務は、市民福祉の増進に寄与するとともに、市民の声を行政に反映させ、市と市民との協働による市政運営を円滑に進める端緒となり、重要な業務となっている。

そこで、市民サービスの向上をめざす相談業務（問い合わせや要望・苦情、受付等を含む。）が、市民ニーズに即して効果的かつ効率的に行われ、施策の充実に生かされているかについて監査し、相談業務の円滑な実施と改善に資するものである。

2 監査の対象

平成17年度、市長部局、教育委員会、消防本部及び企業局において実施している相談業務（問い合わせ、相談、要望・苦情の受付等）のうち、次表に掲げる22課、60相談業務を監査対象とした。

区分	監査対象課	監査対象相談業務
(1) 全庁的な窓口・相談	① 総務局総務課	市庁舎電話交換・案内
	② 市民局広報広聴課	市政相談及び一般的な市民相談
		交通事故相談
法律相談		
登記相談		
不動産取引相談		
③ 市民局市民課	遺言・後見・公正証書相談	
(2) 部局の総合窓口・相談	④ 総務局税務課	市庁舎案内
	⑤ 福祉健康局長寿福祉課	税務総合窓口・相談
	⑥ 福祉健康局健康推進部駅西福祉健康センター	福祉と健康の総合窓口・相談(市庁)
		福祉と健康の総合窓口・相談(駅西福祉健康センター)
	⑦ 教育委員会教育プラザ富樫相談センター	子育てに関する総合相談
⑧ 企業局営業部お客さまサービス課	ガスの供給相談	
	水道の給水相談	
	下水道の接続相談	
(3) 担当課の相談	⑨ 都市整備局文化スポーツ部文化財保護課	歴史的文化遺産の保護及び継承に関する相談
		埋蔵文化財の保護に関する相談
	⑩ 都市整備局文化スポーツ部歴史建造物整備課	伝統的建造物群保存地区に関する相談
	⑪ 総務局税務課	市税の納付に関する相談
	⑫ 産業局労働政策課	雇用の促進及び維持に関する相談及び労働相談
		市が造成した工業団地内の職業紹介等相談
⑬ 産業局農林部農林基盤整備課森づくり推進室	森林害虫及び有害鳥獣の駆除等に関する相談	
⑭ 産業局農林部農業センター	営農及び生産技術に関する相談	

(3) 担当課の相談	⑮ 市民局市民課	住民異動届等の記載相談
		離婚届等の不受理申出相談
		市民課業務に関する苦情相談
		住民基本台帳における支援措置相談
	⑯ 市民局森本市民センター	市民センター業務に関する相談、問い合わせ、苦情等の窓口
	⑰ 福祉健康局長寿福祉課	高齢者福祉に関する相談
		高齢者虐待防止相談
		養護老人ホーム入所相談
	⑱ 福祉健康局こども福祉課	保育所に関する相談
		児童家庭相談
	⑲ 福祉健康局健康推進部 西福祉健康センター	介護保険相談
		健康相談
		こころの健康相談
		アルコール依存相談
		精神保健福祉相談
		子育てホットライン
		乳幼児聴覚相談
		乳幼児健康相談
		母子相談
		幼児精神発達相談
		乳幼児整形外科相談
	駅西お年寄り介護相談センターにおける相談	
⑳ 環境局リサイクル推進課	一般廃棄物の適正処理に関する相談	
	廃棄物の不法投棄に関する相談	
㉑ 都市整備局都市計画課	都市計画の決定に関する相談	
	都市計画施設等における建設等の許可に関する相談	
㉒ 都市整備局緑と花の課	公園緑地等に関する要望等相談	
㉓ 都市整備局土木部道路管理課 生活道路室	市道等に係る修繕、苦情相談	
	法定外道路に関する相談	
㉔ 都市整備局定住促進部建築指導課	建築確認申請に係る相談	
	がけ地相談	
	建築苦情相談	
	耐震改修相談	
㉕ 市立病院事務局	都市計画法の開発行為の許可等に関する相談	
	入院・通院に係る医療社会福祉相談	
㉖ 消防本部中央消防署	病院運営に係る苦情・要望	
	火災予防等に関する相談	

以上22課60業務 (③と⑮、④と⑱、⑤と⑰、⑥と⑲は同一課)

3 監査の期間

平成17年8月5日から平成18年2月24日まで

4 監査の方法

あらかじめ必要があると認められる監査資料の提出を求め、必要に応じて監査対象業務の実施課所に出向き、関係書類や実態を調査し、関係職員等からの説明聴取を行った。

5 監査の着眼点

- (1) 相談員の体制、受付時間など相談体制は適切なものとなっているか。
- (2) さわやか対応、プライバシーの保護など相談者への配慮は適切になされているか。
- (3) 相談記録の作成、対応処理マニュアルの遵守など相談の事務処理は適切に行われているか。
- (4) 相談業務に関し、関係機関相互の連携・協力はなされているか。
- (5) 相談業務についての市民への周知は効果的に行われているか。
- (6) 相談結果をとりまとめ分析し、施策や業務の改善に有効活用しているか。

6 監査を執行した監査委員

山形紘一、中島秀雄、上田忠信、増江啓

第2 監査の結果

監査の対象とした相談業務については、総じておおむね適正に行われていることが認められた。

監査の対象とした相談業務の概況と監査結果に添える意見は、以下のとおりである。

1 相談業務の概況

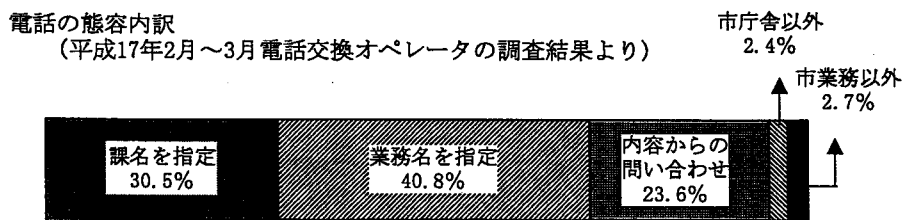
(1) 全庁的な窓口・相談業務

① 総務局総務課(市庁舎電話交換・案内)

ア 相談業務の概要

総務課の電話交換室は、市民が担当部局を分からない等の理由で市代表電話番号(電話受付台)に電話してきた場合にその用件を聞き、担当部局へ取り次ぐ業務を行っている。1日当たりの取り次ぎ件数はおおむね470件程度である。

市民等からの電話の態容は、平成17年2月から3月にかけての電話交換オペレータによる調査によると、次の表のとおり課名や業務名などを指定して担当課に取り次ぎを求めるものが71.3%、「野良猫が弱っている」とか「蜂に困っている」など状況や相談内容を話し市に対応を求めるものや行事等の問い合わせが23.6%、市庁舎以外の市有施設や市役所業務以外の問い合わせが5.1%となっている。



イ 相談体制

電話オペレータ技能資格を有し市庁舎における電話交換・案内の経験年数が長い人材派遣職員2人が対応している。

なお、閉庁時には、電話自動応答装置により当直室へ電話をかけ直すよう案内しており、当直担当者が市民からの相談に対応している。

ウ 相談者への配慮

さわやか対応をモットーに礼儀正しく親切丁寧な電話交換・案内に努めている。

なお、外国語での電話は、極めて少ないが、その場合には国際文化課に対応を依頼している。

エ 相談業務の事務処理

市の機構や業務内容に関する資料を参考に電話取り次ぎ業務を実施するとともに、苦情や問い合わせがあれば業務日誌に記載のうえ総務課内に供覧している。

オ 関係機関相互の連携・協力

電話交換案内に必要な各課の事業や行事に関する情報は、広報広聴課の「週間行事予定表」のほかは、新聞から情報を収集している。また、担当部局の分からない電話があった場合には、広報広聴課へ対応を依頼しているが、このことが相談者から電話のたらい回しと受け取られることがある。

カ 市民への周知

市代表電話(電話受付台)を電話帳に登録し周知を図っている。なお、電話帳には各部局の直通電話番号も相当数登録されており、担当窓口の検索が煩わしい表記となっている。

キ 課題

(ア) ダイヤルイン方式(直通電話)にもかかわらず、市代表電話(電話受付台)に課所名を指定し取り次ぎを求める電話が多い。

(イ) 全庁的な電話窓口にて市の行事や事業に関する必要な情報の連絡が少ない。

② 市民局広報広聴課

ア 相談業務の概要

広報広聴課は、市庁舎2階に市民相談室を設け暮らしの中で起こるいろいろな困りごとに関する相談を次表のとおり行っている。

このうち、法律相談、登記相談及び遺言・後見・公正証書相談は、来庁による面接相談のみとしており、市政相談及び一般的な市民相談、交通事務相談、不動産取引相談については、面接のほか電話等による相談も行っている。

なお、法律相談については、希望が多いので1日当たり5件の当日受付による予約制としている。

区 分	相談内容	相談日時	予約の有無
市政相談及び一般的な市民相談	・市政全般に対する要望、苦情・その他の一般的な市民相談	月～金曜日 9:00～17:00	無
交通事故相談	・交通事故に関する一般的な相談	月～金曜日 9:00～17:00	無
法律相談	・弁護士による法律相談	月～金曜日 13:00～15:30	有
登記相談	・司法書士による登記相談	水曜日 13:00～16:00	無
不動産取引相談	・宅地建物取引業協会専任相談員による不動産取引相談	水曜日 9:00～12:00	無
遺言・後見・公正証書相談	・金沢公証人合同役場公証人による遺言・後見・公正証書相談	金曜日 9:00～12:00	無

(注) いずれも相談場所は市民相談室で☎220-2222である。

相談件数の推移

(単位：件)

区 分	平成14年度	平成15年度	平成16年度
市政相談及び一般的な市民相談	4,459	6,094	4,891
市政相談	3,351	5,152	3,412
一般的な市民相談	1,108	942	1,479
交通事故相談	51	85	68
法律相談	1,154	1,127	1,138
登記相談	161	224	174
不動産取引相談	131	158	185
遺言・後見・公正証書相談	34	89	70

(注) 市政相談及び一般的な市民相談、交通事務相談件数は、その8～9割が電話による問い合わせや相談、要望等であり、そのほとんどを担当部局に対応を委ねている。

それ以外の相談件数は、来庁による面談数である。

イ 相談体制

相談体制は次表のとおりとなっている。

相談員のうち、非常勤職員は本市退職職員であり、法律相談の弁護士は、金沢弁護士会から有償で派遣をうけ、登記相談、不動産取引相談、遺言・後見・公正証書相談については、司法書士、宅地建物取引主任者、公証人などそれぞれの関係団体から無償で派遣をうけている。

相談業務	左の相談員
市政相談及び一般的な市民相談	非常勤職員 2人
交通事故相談	
法律相談	弁護士 1人
登記相談	司法書士 1人
不動産取引相談	宅地建物取引主任者 2人
遺言・後見・公正証書相談	公証人 1人

なお、交通事故相談については、弁護士会、石川県交通事故相談所、金沢自動車保険請求センター等が専門的な相談を行っているので、交通事故問題解決の一般的な流れを説明し、必要に応じて他の専門機関を紹介している。

また、閉庁時の電話には、電話自動応答装置により、時間内にかけて直すよう案内している。

ウ 相談者への配慮

さわやか対応に努めており、市代表電話から転送されてきた相談者が担当窓口の分からない電話については、相談者から電話のたらい回しと受け取られないよう一旦切ってから担当課から相談者へかけ直すなどの配慮も行っている。

プライバシー保護のために、面接相談は、専用の相談室で行っている。しかし、一部相談室は狭く窓がないため相談者にとって圧迫感がある。

エ 相談業務の事務処理

担当課に対応を依頼するケースを除く相談結果については、「相談処理カード」を作成のうえ課長まで供覧し、保管している。

オ 関係機関相互の連携・協力

市政相談及び一般的な市民相談は、担当課や警察等関係機関に対応を依頼する際に詳細に内容を引き継ぐこととしている。

カ 市民への周知

市民相談室が実施する相談については、パンフレット、チラシのほか、インターネットホームページ「いいねっと金沢」、情報誌「かなざわ生活ページ」などで周知を図っている。

キ 課題

- (ア) 市民からの窓口の問い合わせを含む相談電話の対応として、市代表電話から市民相談室や広報広聴課へ転送し、さらに担当課へ取り次ぐケースがあり、電話のたらい回しとなっている感が否めない。
- (イ) 交通事故相談は、多くの場合、交通事故問題に関する諸問題解決の一般的な流れを説明のうえ他の専門相談機関を紹介しているところから、相談者の期待に十分応えられていない状況にある。
- (ウ) 法律相談は、希望が殺到し相談を受けることのできないケースが多数生じている。

③ 市民局市民課(市庁舎案内)

ア 市庁舎案内業務の概要

来庁者の市庁内配置に関する問い合わせに対応する案内は、窓口センターのエントランスフロア内記載案内所で住民異動届などの記載案内と併せて行っており、平成15年度は45,668件、16年度は40,955件と、多くの利用がある。

また、市庁舎案内に併せて庁内の行事や業務担当課所の問い合わせ、金沢市役所・美術館駐車場の利用に関する苦情受付などに対応している。

イ 市庁舎案内業務体制

窓口センターエントランスフロアにおける市庁舎案内業務は、人材派遣職員1人と臨時職員1人の2人が担当し、昼休み時には市民課から応援職員が交替で対応している。

ウ 来庁者への配慮

接遇の基本的なことから、窓口対応、クレームの対応まで、具体的な内容を盛り込んだ市民課独自の「さわやか対応マニュアル」が作成されており、このマニュアルに沿って対応している。

なお、聴覚に障害のある方や日本語の不自由な方のために、手話通訳や英語、韓国語の会話ができる職員を配置している。

ただ、市庁舎案内の方法は、配置図の配布がなく口頭のみ案内となっている。

エ 市庁舎案内業務の事務処理

「さわやか対応マニュアル」を基本として案内業務を行うとともに、苦情や要望を受けた場合には、市庁舎案内業務日報にその旨を記載し課長まで報告している。そのうち他課に関する苦情等については市民課から担当課に連絡している。

オ 関係機関相互の連携・協力

市庁内案内に必要な庁内の行事等についての事前連絡体制が整っておらず、会議の出席者等来庁者の質問を受けた場合には、その都度、担当課に問い合わせ対応している。

カ 課題

- (7) 現在の市庁舎案内所では、窓口センター玄関からの来庁者には対応できるが、新館玄関からの来庁者には、案内標識の設置もなく、対応できない状況にある。また、市庁舎玄関に設けられた市庁舎案内板の課所名記載が建物の階層別のみで機構別のものがなく、市庁舎配置図の配布もないことから担当窓口の位置が探しづらく来庁者に分かりづらいものとなっている。
- (4) 庁内各課が提供した文書や情報が分かりづらく、来庁者が庁内で行き先に迷うことから、市庁舎案内所では庁内行事や業務の問い合わせに対応しなければならないことが多いが、その対応に必要な情報連絡体制が整っていない。

(2) 部局の総合窓口・相談業務

④ 総務局税務課(税務総合窓口・相談)

ア 相談業務の概要

税務総合窓口相談は、窓口センター2階フロアで軽自動車の登録受付や市民税及び固定資産税に関する証明発行や台帳閲覧等の業務に併せて市税に関する定型的で一般的で簡易な相談を対象に行っており、相談件数は1月当たりおおむね100件程度である。なお、市税に関する専門的な相談については各担当課で対応することとしている。

区 分	相談内容	相談日時	相談場所
税務総合窓口・相談	・市税(市民税、固定資産税、軽自動車税)の課税及び納税に関すること	月～金曜日 9:00～17:45	税務総合窓口 ☎220-2178

イ 相談体制

税務課職員2人が担当している。なお、昼休み時には市民税課および資産税課からの応援職員が対応している。

ウ 相談者への配慮

窓口センター2階フロアに相談室が設けられていないので、プライバシーの保護が必要な場合には税務課内の相談室を使用している。

エ 相談業務の事務処理

窓口対応やクレームの対応などに関する独自のマニュアル等を設けておらず、また、簡易な相談が多いことから相談記録や日誌は作成していない。

オ 関係機関相互との連携・協力

相談に際しては、市民課や市民税課等関係各課と連絡をとり、必要な対応ができる体制をとっている。

カ 課題

税務に関する相談窓口は、とりわけ適正な接遇と厳正な対応が求められるところであるにもかかわらず、税務独自の対応マニュアルや窓口専用の相談室が設けられていない。

⑤ 福祉健康局長寿福祉課(市庁舎における福祉と健康の総合窓口・相談)

ア 相談業務の概要

市庁舎における福祉と健康の総合窓口相談は、窓口センター1階福祉フロア内窓口カウンターで医療費の給付・助成申請受付等の業務に併せて、一般的で簡易な相談を行っている。なお、福祉や医療の給付に関する専門的な相談については、各担当課で対応することとしている。

区 分	相談内容	相談日時	相談場所
福祉と健康の総合窓口・相談	<ul style="list-style-type: none"> ・医療費助成など申請に関する相談 ・障害のある方の手帳交付や助成を受けられる手当、制度についての相談 ・介護認定に関する問い合わせ 	月～金曜日 9:00～17:45	福祉と健康の総合窓口 ☎220-2125

相談件数の推移

(単位：件)

区 分	平成14年度	平成15年度	平成16年度
障害のある方の手帳交付に関する相談	1,046	822	793

(注) 郵送分を除く窓口での交付件数である。

障害福祉関係で手帳交付に関する相談を含め、1日当たり、介護保険認定に関する問い合わせ、医療費助成等の申請に関する相談(申請を含む)等が約80件程度である。

イ 相談体制

長寿福祉課、介護保険課及び保健衛生課の職員3人と手話通訳者1人を含む3人の非常勤職員の合わせて6人で対応している。昼休み時は、長寿福祉課、介護保険課、障害福祉課、保健衛生課の職員が交替で対応している。

ウ 相談者への配慮

さわやか対応に努めるとともに、高齢者や障害者への配慮としてバリアフリー化や窓口の低カウンター化、手話通訳者等の対応がなされている。

なお、プライバシー保護のために窓口カウンター上に可動式の衝立を設けているが、衝立が小さいため十分に機能を果たしていない。

エ 相談業務の事務処理

福祉と健康の窓口申請受付マニュアル等を参考に受付相談業務を行っているが、相談内容が簡易なものが多いため、相談記録や日誌は作成していない。

オ 関係機関相互の連携・協力

福祉と健康の総合窓口で対応できない専門的な相談ケースについては担当課に対応を依頼しており、連絡、引継等の連携を図っている。

⑥ 福祉健康局健康推進部 駅西福祉健康センター(駅西福祉健康センターにおける福祉と健康の総合窓口・相談)

ア 相談業務の概要

駅西福祉健康センターにおける福祉と健康の総合窓口相談は、同センター2階の窓口カウンターで乳幼児・心身障害者等の医療費の給付・助成申請受付等の業務に併せて一般的で簡易な相談を行っている。なお、専門的な相談については、各担当課で対応することとしている。

区 分	相談内容	相談日時	相談場所
福祉と健康の総合窓口・相談	<ul style="list-style-type: none"> ・乳幼児・心身障害者等の医療費支給申請 ・児童手当 ・特定疾患等の申請 ・相談等 	月～金曜日 8:30～17:15	窓口カウンター ☎234-5103

相談件数の推移

(単位：件)

区 分	平成14年度	平成15年度	平成16年度
児童手当申請ほか 福祉総務課関係	2,263	1,616	2,018
補装具交付申請ほか 障害福祉課関係	1,858	2,173	2,063
ふれあい入浴券交付申請ほか 長寿福祉課関係	505	616	706
乳幼児医療費支給申請ほか 保健衛生課関係	15,430	17,376	15,651
小児慢性特定疾患医療券交付申請ほか 保健所関係	812	684	1,053
予防接種券の再交付ほか 福祉保健センター関係	4,278	3,781	2,987
特定疾患更新、新規申請ほか 県関係	1,813	1,728	1,926
合 計	26,959	27,974	26,404

(注) 相談件数は、申請件数も含む。

イ 相談体制

社会福祉士1人、作業療法士1人を含む職員6人で対応している。なお、閉庁時の電話は、電話自動応答装置により、時間内にかけて直すよう案内している。

ウ 相談者への配慮

さわやか対応に努めるとともに、プライバシー保護のために、必要時には相談室で対応している。また、高齢者や障害者、妊産婦に対してバリアフリー化や授乳室設置等の配慮がなされている。

エ 相談業務の事務処理

福祉と健康の窓口申請受付マニュアル等を参考に受付相談業務を行っているが、簡易なものが多いので記録や日誌の作成はなく申請等受付集計のみに止めている。

オ 関係機関相互の連携・協力

福祉総務課等の関係各課や県と情報の交換、協議など連携している。

⑦ 教育委員会教育プラザ富樫相談センター

ア 相談業務の概要

教育プラザ富樫相談センターは、市民のみならず保育士、幼稚園・小中学校の教員などを対象に、乳幼児から小中学生までの子育てに関する相談を次表のとおり行っている。

同センターは、通所相談のほか電話による相談や家庭、保育所、小中学校等への訪問相談など多様な方法で、しかも教育や保健の専門相談員が個別に継続的な相談に応じることが特色となっている。

区 分	相談内容	相談日時	相談場所	予約の有無
面接相談	・保護者や保育士、教職員の子育てや就学等のあらゆる悩みに専門スタッフの面接相談	平 日 9:00～21:00 土曜日 9:00～17:00	教育プラザ富樫 相談室 ☎243-0874	有
定期通所相談 (17年度より巡回専門相談に移行)	・学校内での集団行動に不適応な児童・生徒の通所指導	平 日 15:00～17:30	教育プラザ富樫 相談室 ☎243-1038	有
家庭訪問相談	・不登校の児童生徒のいる家庭に家庭訪問相談員が訪問し、児童生徒の自立や学校復帰を支援	原則として 平 日 9:30～16:00	各家庭	有
専門相談	・各分野の専門家たちによる児童、生徒本人やその保護者に対する相談	月～土曜日 午前 10:00～12:00 午後 13:30～15:30 夜間 16:30～18:30 18:00～20:00	教育プラザ富樫 相談室 ☎243-0874	有
電話相談	・相談員や指導主事、保育士等による電話相談	平 日 9:00～21:00 土曜日 9:00～17:00	教育プラザ富樫 ☎243-0874	無
学校コンサルテーション (17年度より巡回専門相談に移行)	・市内の各小・中学校を訪問し、学校で抱えている問題や教育相談、生徒指導等相談、個々の教員、生徒の相談	平日 随時	市内小・中学校	有
幼児相談	・「富樫」「森山」「八日市」の3相談室に通所している乳幼児や保護の子育て相談	富樫 平 日 9:00～17:00 土曜日 9:00～12:00 森山・八日市 平 日 8:30～17:00 土曜日 8:30～12:00	富樫 ☎243-6415 森山 ☎251-1154 八日市 ☎280-1171 各幼児相談室	有
子ども生活相談	・保護者の要請を受け、非行等の社会的不適応を起こしている児童生徒を訪問し、自立や学校復帰を支援する。	平日 随時	各家庭	有
いじめに関する相談	・上記相談にかかる相談のうち「いじめ」に該当するものすべて	平 日 9:00～21:00 土曜日 9:00～17:00	教育プラザ富樫 ☎243-1019 その他	無

(注) 家庭訪問相談、学校コンサルテーションの問い合わせは☎243-0874、子ども生活相談の問い合わせは☎220-2457(此花)である。

相談件数の推移

(単位：件)

区 分	平成14年度	平成15年度	平成16年度	
面接相談	1,751	2,514	2,767	
定期通所相談	369	360	275	
家庭訪問相談	681	397	113	
専門相談	事業なし	250	279	
電話相談	(一般)	477	688	874
	(いじめ相談テレホン)	89	55	28
学校コンサルテーション	175	211	285	
幼児相談	(電話)	54	107	603
	(面接)	145	305	555
子ども生活相談	2,669	2,747	2,508	
合 計	6,410	7,634	8,287	
上記のうちいじめに関する相談(再掲)	112	103	51	

(注) 相談件数は延べ件数である。

イ 相談体制

保育士、保健師、心理士などの職員23人と指導員、補導員、相談員などの非常勤職員27人の合わせて50人で対応している。

ウ 相談者への配慮

子育てに関する総合相談施設として、施設のバリアフリー化のほか、授乳室や遊戯室などを備えるとともに、プライバシーに関わる個別相談は、専用相談室で行っている。

エ 相談業務の事務処理

それぞれの相談ごとに相談の流れや事務処理方法を定めた実施要領に基づき、相談記録を作成しながら、相談ケースの管理を行っている。

また、相談者の子育てに関する悩みに適切に対応できるよう相談員のスキルアップのために、事例検討会や研修会を随時開催している。

オ 関係機関相互の連携・協力

相談があった対象児に対しては、担当職員、専門の臨床心理士、保育士、担当医などが集まり、現在の状態、今後の指導方針について協議し、各々と連絡を取り合い指導しており、学校指導課や保育所、幼稚園、福祉健康センター、児童相談所、医療機関等と協議や合同会議を行うとともに、相談後にあっても状況連絡など連携を密にしている。

カ 市民への周知

新聞、来館者用パンフレットのほか、情報誌「かなざわ生活ページ」やインターネットホームページ「いいねっと金沢」などで周知を図っている。

キ 相談結果の有効活用

相談結果を取りまとめ、分析し、事例検討会やケース会議で報告を行い、改善策等の検討に活かしている。

⑧ 企業局営業部お客さまサービス課

ア 相談業務の概要

お客さまサービス課は、ガス・水道・下水道に関する窓口を一本化し、次表のとおり相談を行っている。また、ガス・水道等の新設引込や引越等に伴う使用開始・休止、料金の問い合わせ、ガス漏れ・漏水への対応等の電話や来庁による受付や相談も併せて行っている。

区 分	相談内容	相談日時	相談場所
ガスの供給相談	ガス装置工事に関する相談等	月～金曜日 9:00～17:45	お客さまサービス 課窓口カウンター ☎220-2622 220-2624 220-2377
水道の給水相談	給水引込工事に関する相談等	月～金曜日 9:00～17:45	
下水道の接続相談	下水道接続工事に関する相談等	月～金曜日 9:00～17:45	

1日当たりの相談件数は、ガスの供給相談が約15件、水道の給水相談が約25件、下水道の接続相談が約30件程度であり、そのほとんどが不動産や建築関係の業者からの問い合わせである。下水道の電話による苦情等は、平成15年度が39件、16年度が58件であった。

イ 相談体制

相談は、ガス・水道・下水道それぞれの事業に精通した職員各2人の合わせて6人の体制で行っている。

ウ 相談者への配慮

企業局独自のマニュアルに基づき、さわやか対応に努めている。

エ 相談業務の事務処理

接遇、応対、苦情の対応や注意事項について具体的に記されたマニュアル「信頼のビジネスマナー」を作成し、ビジネスマナー研修会を毎年実施しお客さまへの接遇向上に努めている。

なお、軽易な相談がほとんどであり、相談記録は作成していない。

オ 関係機関相互の連携・協力

相談に際しては、企業局内各課はもとより、道路管理者や警察などの関係機関と協議するなど連携を密にしている。

カ 市民への周知

企業局専用の広報誌「YOUS」やインターネットホームページなどで周知に努めている。

(3) 担当課の相談業務

⑨ 都市政策局文化スポーツ部文化財保護課

ア 相談業務の概要

文化財保護課内では、広く歴史的文化遺産についての来庁相談、電話相談を、また、埋蔵文化財センターでは、埋蔵文化財についての来庁相談、電話相談を次表のとおり行っている。

区 分	相談内容	相談日時	相談場所
歴史的文化遺産の保護及び継承に関する相談	・指定文化財・指定保存建造物等の制度について ・補助制度について ・文化財・歴史遺産等の問い合わせ ・出版物・標示板等への問い合わせ、要望等	月～金曜日 9:00～17:45	文化財保護課内 ☎220-2906
埋蔵文化財の保護に関する相談	・埋蔵文化財包蔵地に関する相談	月～金曜日 9:00～17:45	埋蔵文化財センター内 ☎269-2451

相談件数の推移

(単位：件)

区 分	平成14年度	平成15年度	平成16年度
歴史的文化遺産の保護及び継承に関する相談	32	30	2
埋蔵文化財の保護に関する相談	278	303	312

(注) 歴史的文化遺産の保護及び継承に関する相談の件数は相談記録のあるものであり、埋蔵文化財の保護に関する相談の件数は調査依頼のあったものであり、いずれも電話等の簡易な問い合わせは含まない。

イ 相談体制

歴史的文化遺産の保護及び継承に関する相談については職員6人で、また、埋蔵文化財の保護に関する相談については埋蔵文化財専門員3人がそれぞれ対応している。

ウ 相談者への配慮

さわやか対応に配慮するとともに、歴史的文化遺産の保護及び継承に関する相談は、相談者のプライバシーを保護するために相談コーナーで行うこととしており、匿名による相談も行っている。

エ 相談業務の事務処理

軽微な相談については、図面等によりその場で回答し、その他重要な案件については、現地調査や関係機関との協議を行ったうえで回答している。相談記録については、重要な案件は、その都度、課長まで協議、報告し、課内全員に供覧することで情報の共有に努めている。なお、埋蔵文化財等に関する相談に基づく調査結果等の情報のうち必要なものは、遺跡地図情報システムにデータを収録し活用している。

オ 関係機関相互の連携・協力

歴史的文化遺産の保護及び継承に関する相談については、必要に応じて、関係各課や、国、県、他の市町村と協議し回答するなど連携に努めている。なお、協議にあたって相談者の個人情報が必要になる場合は、相談者本人の了承を得て協議先に情報提供をしている。

埋蔵文化財の保護に関する相談についても調査結果を国、県に報告するなど連携に努めている。

カ 相談結果の有効活用

埋蔵文化財に関する調査結果は、遺跡地図情報システムにデータを収録し、その保護に努めるとともに、報告書を作成し、図書館等に配布するなどして文化財保護の周知・啓発に努めている。

⑩ 都市政策局文化スポーツ部歴史建造物整備課

ア 相談業務の概要

歴史建造物整備課は、伝統的建造物群保存地区に関する来庁相談、電話相談を次表のとおり行っている。

区 分	相談内容	相談日時	相談場所
伝統的建造物群保存地区に関する相談	・東山ひがし及び主計町 伝統的建造物群保存地区における建物外観の規制及び外観修理、修景に関する指導助言	月～金曜日 9:00～17:45	歴史建造物整備課内 ☎220-2208

相談件数の推移

(単位：件)

区 分	平成14年度	平成15年度	平成16年度
伝統的建造物群保存地区の規制、補助金制度について	(電話)	-	10
	(来庁)	-	6
	(電子メール)	-	1
苦情	(電話)	-	3
合 計	-	20	22

(注) 平成14年度は、統計をとっていない。

イ 相談体制

相談・苦情については、職員4人で対応している。

ウ 相談者への配慮

さわやか対応に配慮するとともに、プライバシー保護のため匿名での相談も受付けている。

エ 相談業務の事務処理

相談記録を作成のうえ課長まで報告している。そのうち、重要な案件で回答が必要なものについては、課内で検討し回答している。

オ 関係機関相互の連携・協力

伝統的建造物群保存地区内の様々な要望・苦情については、庁内関係各課と協議し、また、地元の保存会、町会とも協議するなど連携を密にしている。

⑪ 総務局税務課(税務総合窓口・相談を除く)

ア 相談業務の概要

税務課は、病気や事業不振などにより、市税を納めることが困難になった納税者のために、市税の納付に関する来庁相談、電話相談を次表のとおり行っている。

区 分	相談内容	相談日時	相談場所
市税の納付に関する相談	・市税の納付に関する相談 (課税状況、納付方法、納付の猶予等)	月～金曜日 9:00～17:45	税務課内 ☎220-2172

相談件数については、おおむね1月当たり2,000件程度である。

イ 相談体制

市税の納付に関する相談業務には、税務課職員全員で対応している。

ウ 相談者への配慮

さわやか対応に配慮するとともに、プライバシーの保護のため、相談は、相談室で行うこととしている。

エ 相談業務の事務処理

個人の納税に関する相談結果のうち必要な情報は、コンピュータシステムに収録し市税徴収事務に活かしている。

オ 関係機関相互の連携・協力

市民税課や資産税課と定期的に調整会議を行うほか、必要に応じて、庁内の関係各課とも連携・協力を行っている。

また、国、県、他市町村とも情報の交換や調査の協力など相互の連携を図っている。

カ 市民への周知

納付相談について、インターネットホームページ「いいねっと金沢」、情報誌「かなざわ生活ページ」などで周知に努めている。

キ 相談結果の有効活用

市税の納付に関する相談結果については、報告書を作成のうえ定期的に課内のワーキンググループで納税の促進と収納率の向上のための検討会を開催している。

ク 課題

納税者から時間外や休日等における相談の実施を求める声がある。

⑫ 産業局労働政策課

ア 相談業務の概要

労働政策課は、労働諸問題に関する来庁相談、電話相談を次表のとおり行っている。

区 分	相談内容	相談日時	相談場所
雇用の促進及び維持に関する相談及び労働相談	<ul style="list-style-type: none"> ・労働保険・社会保険の適用、指導 ・労務管理の相談 ・就業規則の作成、変更の指導 ・年金相談 ・各種助成金について ・職業相談 	月～金曜日 9:00～16:00	労働政策課窓口 ☎220-2188
市が造成した工業団地内の職業紹介等相談	<ul style="list-style-type: none"> ・求職・求人相談(職業紹介) ・助成金手続き ・労務管理相談 	月～金曜日 10:00～16:00	金沢市異業種研修会館内 ジョブサポート・金沢☎269-3263

(注) 金沢市異業種研修会館における職業紹介等相談は、平成17年度から市が造成した工業団地内の求人企業及び金沢市在住の求職者を対象とし実施している。

労働政策課窓口の相談件数の推移

(単位：件)

区 分		平成14年度	平成15年度	平成16年度
電 話	電話相談	23	19	19
	計	23	19	19
来 庁	窓口相談	117	88	106
	求人情報等閲覧	40	27	10
	計	157	115	116
合 計		180	134	135

金沢市異業種研修会館の相談件数(平成17年4月開設以後)

(単位：件)

区 分	平成17年度 4月～9月
求職・求人・労務管理相談 (電話)	66
(来庁)	144
計	210

イ 相談体制

雇用の促進及び維持に関する相談及び労働相談は、非常勤の社会保険労務士が1人と職業紹介責任者の職員1人が、また、市が造成した工業団地内の職業紹介等相談は、職業紹介責任者である非常勤職員1人が、それぞれ対応している。

ウ 相談者への配慮

労働相談等は、さわやか対応に努めるとともに、プライバシーの保護のために匿名での受付も行っており、相談は専用の相談室又は相談ブースで行っている。

- エ 相談業務の事務処理
相談のほとんどが求職求人相談であり、相談記録を作成のうえ課長まで供覧し保管している。
- オ 関係機関相互の連携・協力
毎月1回、国、県及び各関係機関合同による総合労働相談会が開催されており、この場において相互の情報交換など連携を図っている。
- カ 市民への周知
インターネットホームページ「いいねっと金沢」や情報誌「かなざわ生活ページ」、新聞、テレビ、ラジオ、パンフレット等で周知に努めている。
- キ 相談結果の有効活用
雇用の促進及び維持に関する相談及び労働相談は、相談結果の取りまとめを行い、労働施策を検討するための参考にしている。
- ク 課題
金沢市異業種研修会館での求職求人相談は、業務を開始して間もなく十分周知されていないこともあり、相談件数が伸び悩んでいる。

⑬ 産業局農林部農林基盤整備課森づくり推進室

ア 相談業務の概要

農林基盤整備課森づくり推進室は、森林害虫及び有害鳥獣の駆除等に関する電話相談、来庁相談を次表のとおり行っている。

区 分	相談内容	相談日時	相談場所
森林害虫及び有害鳥獣の駆除等に関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・熊の目撃情報の提供 ・熊の対処法や注意看板の設置要望 	月～金曜日 9:00～17:45 時間外、休日は当直室経由で連絡	農林基盤整備課 森づくり推進室 内 ☎220-2217

相談件数の推移

(単位：件)

区 分	平成14年度	平成15年度	平成16年度
熊の出没に関する事	39	31	332

(注) 平成16年度は、来庁が3件でそれ以外は電話である。

イ 相談体制

通報等の受付相談は、職員7人で対応している。なお、熊の出没情報への対応は緊急を要するので24時間の連絡体制を整えている。

ウ 相談業務の事務処理

熊の出没通報を受けた場合には、受付票を作成し、出没状況に応じて近隣町会や施設、学校等に連絡し注意を促すとともに、警察や石川県猟友会金沢支部に連絡のうえ、パトロールや駆除隊の出動を依頼するなど「熊出没時の連絡系統図」により対応している。また、その一連の対応結果については、記録を作成のうえ課長まで供覧し保存している。

なお、熊の駆除については石川県有害鳥獣駆除許可事務取扱要領等に基づいて行うほか、熊の生態、保護管理計画等の最新の情報を入手しながら事例研修を行っている。

エ 関係機関相互の連携・協力

熊の出没情報については、こども福祉課、学校指導課等への注意喚起の連絡をとり、警察や県、石川県猟友会金沢支部と連携を密にし、被害の予防に努めている。

オ 市民への周知

熊の出没など緊急を要するものについては、近隣の町会や学校等へ連絡するほか、広く市民に対して新聞広報等で注意を促し、周知を図っている。

⑭ 産業局農林部農業センター

ア 相談業務の概要

農業センターは、営農及び生産技術に関する来庁相談及び電話相談、現地での相談を次表のとおり行っている。

区 分	相談内容	相談日時	相談場所
営農及び生産技術に関する相談	・農林業の営農指導及び普及に関する問い合わせ等 ・農林業の生産技術の開発及び研究に関する問い合わせ等	月～金曜日 8:30～17:15	農業センター ☎249-2744 又は現地

相談件数の推移

(単位：件)

区 分		平成14年度	平成15年度	平成16年度
電話・来庁	果樹の栽培に関すること	15	10	15
	水稲の栽培に関すること	10	10	15
	野菜・花きの栽培に関すること	60	65	60
	家庭菜園に関すること	40	50	45
計		125	135	135
現地	果樹の栽培に関すること	20	20	25
	水稲の栽培に関すること	15	15	10
	野菜・花きの栽培に関すること	115	125	120
	計	150	160	155
電子メール・他	野菜・水稲・果樹等の購入に関する こと	35	40	35
	野菜・水稲・果樹等の調査に関する こと	10	15	15
	計	45	55	50
合 計		320	350	340

(注) 相談件数は概数である。

イ 相談体制

農業技術職員11人で対応している。

ウ 相談者への配慮

さわやか対応に配慮するとともに、相談内容に応じて現地での指導、相談に力を注いでいる。

エ 相談業務の事務処理

相談の内容は技術的な問い合わせがほとんどであり、即答しているので、相談記録は特に作成していない。

オ 関係機関相互の連携・協力

病害虫の発生など必要な場合には、農業協同組合や生産者グループと情報交換のうえ連携し対応している。

カ 課題

相談結果をとりまとめのうえ、農業生産者や市民の抱える悩みや問題を検討し、営農支援施策等に反映させる事務体制が整っていない。

⑮ 市民局市民課(市庁舎案内を除く)

ア 相談業務の概要

市民課は、住民異動届等の記載案内相談や戸籍・住民基本台帳事務に関し、来庁相談、電話相談を次表のとおり行っている。

区 分	相談内容	相談日時	相談場所
住民異動届等の記載案内	・届出関係及び証明関係の記載案内	月～金曜日 9:00～17:45	市民課フロア内の記載案内
離婚届等の不受理申出相談	・離婚の意思がない者又は、協議離婚届に署名したが、その後離婚意思を翻した者がこの届出があっても受理しないように申出するもの(養子縁組届などの届出を含む。)	月～金曜日 9:00～17:45 時間外・休日は当直室経由で連絡	市民課窓口 ☎220-2241
市民課業務に関する苦情相談	・職員(市民センター・市民サービスコーナーを含む)の対応に関するもの ・住民基本台帳、戸籍などの制度や手続並びに施設や機器の機能、広報物などに関する不備、不満など	月～金曜日 9:00～17:45	
住民基本台帳における支援措置相談	・ドメスティック・バイオレンス及びストーカー行為等の被害者の保護のため、加害者から住民票の写し等の請求を拒否するもの	月～金曜日 9:00～17:45	