

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
住民異動届等の記載案内	-	33,240	29,927
申出関係	-	11,364	11,143
証明関係	-	21,876	18,784
離婚届等の不受理申出に関する相談	185	184	202
市民課業務に関する苦情相談	-	-	29
職員の対応に関する 不満	(電話) - (来庁) - (電子メール) -	- - -	4 0 2
制度や手続に関する 不満	(電話) - (来庁) - (電子メール) -	- - -	2 0 0
施設、機器の機能、 広報物等に関する 不備・不満	(電話) - (来庁) - (電子メール) -	- - -	3 5 1
意見・要望の表明	(電話) - (来庁) - (電子メール) -	- - -	3 0 3
その他	(電話) - (来庁) -	- - -	5 1
住民基本台帳における支援 措置に関する相談	制度なし	制度なし	16
合 計	185	33,424	30,174

(注) 1 離婚届等の不受理申出に関する相談、住民基本台帳における支援措置に関する相談は、来庁のみの件数である。

2 平成14年度の住民異動届等の記載案内及び14、15年度の市民課業務に関する苦情相談は、統計をとっていない。

イ 相談体制

住民異動届等の記載案内は、窓口センターのエントランスフロア内の記載案内所で市庁舎案内と併せて人材派遣職員の非常勤1人と、臨時職員1人の2人で対応しており、昼休み時は市民課職員が交替で対応している。

また、離婚届等の不受理申出相談は職員13人が、苦情相談は職員2人が、住民基本台帳における支援措置相談は職員4人が、それぞれ対応している。

ウ 相談者への配慮

手話通訳者や英語、韓国語のできる職員を配置しながら、さわやか対応に努めている。個人情報の保護に関しては、「戸籍等のシステムに係る情報セキュリティ確保のための実施手順」に基づき対応している。

しかし、離婚届等の不受理申出相談やドメスティック・バイオレンス及びストーカー行為等の被害者相談などプライバシーの保護が必要な相談にもかかわらず、相談室がなく、課内で行われている。

エ 相談業務の事務処理

市民課では接遇の基本的なことから窓口対応、電話対応、クレームの対応の仕方まで、市民課職員に必要な接遇について具体的に記載した「さわやか対応マニュアル」を備え、実践に努めている。

記載案内では、重要な案件は、毎日作業日報に記載し、苦情については、苦情処理票に記入のうえ、課長まで決裁を受けて必要なものは、関係課や市民センターに連絡し、それ以外は苦情処理票を供覧している。

住民基本台帳における支援措置相談は、「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の措置マニュアル」に基づき、事務処理している。

なお、離婚届等の不受理申出相談や住民基本台帳における支援措置相談によって、申出書が出された場合には相談記録を添付して戸籍住民基本台帳電算システムへ記録している。

オ 関係機関相互の連携・協力

戸籍等の特異なケースが多く、金沢地方法務局に指導、助言を受けるほか、県と他の市町村、庁内の関係各課と密接に連絡をとっている。

カ 市民への周知

市民課業務については、年度当初の繁忙期に新聞により周知しているが、相談業務については、特に周知していない。住民基本台帳における支援措置相談については、石川県が作成したパンフレット、チラシ等で周知を図っている。

キ 相談結果の有効活用

作業日報や苦情処理票、離婚届等の不受理申出相談をとりまとめ、課内で事例検討会を行っている。

ク 課題

離婚届等の不受理申出相談やドメスティック・バイオレンス、ストーカー行為などプライバシーに関わる相談を実施するにふさわしい相談室が整っていない。

⑯ 市民局森本市民センター

ア 相談業務の概要

森本市民センターは、住民異動届などに関する来庁相談や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
市民センター業務に関する相談、問い合わせ、苦情等の窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・戸籍届等の記載に関する問い合わせ等 ・相続に必要な戸籍等の書類の問い合わせ等 	月～金曜日 8:30～17:15	森本市民センター ・窓口カウンター ☎258-1130

相談件数は、支所から市民センターに担当業務が変更したこともあって、各種届出書や申請書の書き方などの問い合わせが1日当たり2件程度であり、市政全般に関わる問い合わせや相談はほとんどない。

イ 相談体制

センター職員5人が対応している。

ウ 相談者への配慮

窓口には老眼鏡を備えており、さわやか対応に努めている。

エ 関係機関相互の連携・協力

業務を円滑に推進するため、市民課、各センター長との合同会議を定期的に行っている。

オ 市民への周知

市民課のホームページにより周知を図っている。

⑰ 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・相談を除く)

ア 相談業務の概要

長寿福祉課は、お年寄りの日常生活や家族をサポートする施策に関する来庁相談や電話相談を次表のとおり行っている。なお、養護老人ホーム入所に関する来庁相談については、事前の調査が必要であり相談に時間を要するので予約制をとっている。

区 分	相談内容	相談日時	相談場所
高齢者福祉に関する相談	・バリアフリー住宅改修の制度の説明	月～金曜日 9:00～17:45	長寿福祉課カウンター☎220-2288
高齢者虐待防止相談	・高齢者虐待防止相談	月～金曜日 9:00～17:45 時間外、休日はお年寄り介護相談センターで対応	長寿福祉課カウンター☎220-2288、同相談室、お年寄り介護相談センター
養護老人ホーム入所相談	・養護老人ホーム等の入所相談	月～金曜日 9:00～17:45	長寿福祉課カウンター☎220-2288、同相談室

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
高齢者福祉(住宅改修)に関する相談	900	900	800
制度説明等			
(電話)	200	200	200
(来庁)	60	60	50
工事箇所の対象・対象外について	60	60	50
助成額確認	550	550	500
高齢者虐待防止相談	30	50	160
養護老人ホーム入所相談			
(電話)	15	15	15
(来庁)	17	16	21

(注) 養護老人ホーム入所相談(来庁)を除く相談件数は、概数である。

イ 相談体制

高齢者福祉に関する相談業務は職員1人と非常勤の一級建築士1人の2人で、虐待防止相談、養護老人ホーム入所相談は社会福祉士2人で、それぞれ対応している。

なお、虐待防止相談については、長寿福祉課以外に各お年寄り介護相談センターで24時間対応体制をとっている。

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観点から、虐待防止相談と養護老人ホーム入所相談は、相談室で実施している。

エ 相談業務の事務処理

高齢者福祉に関する相談業務は、「要介護高齢者等の生活自立のための住まいづくりに関する助成制度のご案内」に基づいて行っている。

また、虐待防止相談、養護老人ホーム入所相談については、相談記録を作成のうえ、相談ケースごとに保管している。

オ 関係機関相互の連携・協力

高齢者福祉に関する相談業務では、庁内の関係各課と連携し、虐待防止相談では、庁内関係各課や基幹型のお年寄り介護相談センターなどと打ち合わせを行うなど連携を図っている。また、養護老人ホーム入所相談でも、庁内関係各課や各福祉施設と協議するなど連携に努めている。

カ 市民への周知

高齢者福祉に関する相談業務は、パンフレットやインターネットホームページ「いいねっと金沢」により、虐待防止相談、養護老人ホーム入所相談は、パンフレットなどで周知を図っている。

キ 相談結果の有効活用

虐待防止相談については、個々のケースに関してお年寄り介護相談センターと定期的に検討、打ち合わせを行い、また、相談事例集を作成のうえ、内部検討会を実施し、相談結果を活用している。

⑱ 福祉健康局こども福祉課

ア 相談業務の概要

こども福祉課では、子育て支援のために来庁相談、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
保育所に関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・空き保育所の紹介 ・保育料の算定方法 ・保育所に入所できる要件等 	月～金曜日 9:00～17:45	こども福祉課 ☎220-2299、 市立保育所
児童家庭相談	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭における児童養育の技術に関する事項 ・児童に係る家庭の人間関係に関する事項 ・その他家庭児童の福祉に関する事項 	月～金曜日 9:00～17:45	教育プラザ富樫 ☎243-8348

保育所に関する相談件数については、統計をとってはいないが、こども福祉課では勤務時間中は、ほぼその対応に追われており、4月の保育料の納付書の送付時、10月の入所申込み時、2月の入所決定時には、問い合わせ相談が特に多い。

児童家庭相談については、次表のとおりとなっている。 (単位：件)

区 分	平成14年度	平成15年度	平成16年度	
性格・生活習慣等	(電話)	5	8	5
	(来庁)	1	1	0
	(電子メール)	0	0	1
知能・言語	(電話)	0	0	0
	(来庁)	0	0	0
	(電子メール)	0	0	0
学校生活等	(電話)	21	14	5
	(来庁)	4	5	0
	(電子メール)	7	3	2
非行	(電話)	2	1	1
	(来庁)	0	0	1
	(電子メール)	0	0	0
家族関係	(電話)	56	60	98
	(来庁)	15	12	10
	(電子メール)	4	3	11
環境福祉	(電話)	87	89	109
	(来庁)	29	33	6
	(電子メール)	7	8	11
障害	(電話)	0	1	1
	(来庁)	2	1	0
	(電子メール)	1	0	0
その他	(電話)	10	26	22
	(来庁)	6	1	2
	(電子メール)	2	1	2
合 計	259	267	287	

イ 相談体制

保育所に関する相談のうち、入所要件等の相談についてはこども福祉課職員17人で行っており、栄養士、保健師、保育士等による専門的な知識を必要とする相談は、教育プラザ富樫の職員7人が対応している。

児童家庭相談業務は、教育プラザ富樫で、非常勤職員で専任の家庭相談員2人、必要があれば社会福祉士1人の3人で対応している。

また、虐待等の通報がある児童家庭相談業務については、閉庁時には、専用電話の携行により24時間対応体制となっている。

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に必要があれば相談室で対応することとしており、児童家庭相談においては、匿名による相談も行っている。

エ 相談業務の事務処理

保育所入所等に関する相談については、相談内容を入所申込書等に記録するほか、重要な案件等は課長の決裁をとるなど必要な事務処理を行っている。

また、児童家庭相談については、厚生労働省の家庭児相談室設置運営要綱に基づき、受付簿に記載のうえ、相談記録を作成し、コンピューターシステムに収録している。

なお、児童や家庭を取り巻く今日的な問題についてケース検討会議や研修会を随時実施している。

オ 関係機関相互の連携・協力

保育所に関する相談では、障害福祉課、福祉総務課、各福祉健康センターと連携を図るとともに、必要な場合は教育プラザ富樫と協議している。

児童家庭相談では、福祉健康局各課と必要に応じて個別ケース検討会議を開き、県児童相談所、児童福祉施設とも連絡を取り合っている。

カ 市民への周知

保育所に関する相談は、新聞、パンフレット、ラジオ、情報誌「かなざわ生活ページ」、インターネットホームページ「エンゼルネット」等で、児童家庭相談は、パンフレット、「かなざわ生活ページ」、子ども虐待防止ハンドブック・金沢子育てお役立ちBOOK等の刊行物、教育プラザ富樫ホームページ、金沢子育てお役立ちウェブ等で周知している。

キ 相談結果の有効活用

保育所に関する相談結果については、入所案内のパンフレット等の作成に生かしている。

児童家庭相談については、相談結果を取りまとめ、ご意見箱の意見も併せて分析等検討会を実施している。

ク 課題

保育所に関する相談については、保育料の算定や入所要件などの定型的な問い合わせが多く、時期的に集中するので、相談者の利便や職員の公務能率の向上を図ることが課題となっている。

⑱ 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・相談を除く)

ア 相談業務の概要

駅西福祉健康センターは、福祉と保健に関する専門的な来庁相談、電話相談を次表のとおり行っている。

なお、特定の専門医等による相談は予約制をとっている。

区 分	相談内容	相談日時	相談場所	予約の有無
介護保険相談	・介護保険制度 ・介護保険制度申請手続き ・介護サービスの利用等	月～金曜日 8:30～17:15	窓口カウンター	無
健康相談	・食生活・生活習慣病予防 ・高齢者等の健康相談	月～金曜日 8:30～17:15	窓口カウンター	無
こころの健康相談	・精神疾患など心の健康に関する対応 ・予防の相談 ・専門医による相談	第2金曜日 13:30～15:30	相談室	有
アルコール依存相談	・専門医による習慣的飲酒によっておこる心身の問題に関する相談	奇数月第4木曜日 13:30～15:30	相談室	有
精神保健福祉相談	・精神疾患及び医療機関への受診 ・受療に関することから生活問題 ・社会参加に関する相談	月～金曜日 8:30～17:15	窓口カウンター	無
子育てホットライン	・妊娠、出産、子育てに関する疑問や悩み等の相談	月～金曜日 8:30～17:00	専用電話 ☎234-3500	無
乳幼児聴覚相談	・言語聴覚士による聴力検査 ・保健師による相談	第2月曜日 14:30～16:00	保健指導室	有
乳幼児健康相談	・医師、保健師等による乳幼児の発育発達状況の確認や育児、栄養の相談	第4水曜日 13:30～15:00	健康診査フロア	有
母子に関する相談	・母子保健事業や制度に関する問い合わせや育児相談 ・予防接種の問い合わせ	月～金曜日 8:30～17:15	窓口カウンター	無
幼児精神発達相談	・小児精神専門医による乳幼児の発達相談	第2月曜日 13:30～15:30	母子保健室	有
乳幼児整形外科相談	・整形外科医による診察、保健師による保健指導等相談	第4月曜日 13:30～15:00	診察室	有
駅西お年寄り介護相談センターにおける相談	・地域の要援護高齢者及びその家族の福祉の向上と介護予防の推進	月～金曜日 8:30～17:15	窓口カウンター、訪問	無

(注) 子育てホットラインを除く駅西福祉健康センターは全て☎234-5103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
介護保険相談	189	260	191
健康相談	388	331	577
こころの健康相談	18	17	21
アルコール依存相談	5	5	6
精神保健福祉相談	(電話) 408 (来所) 162	689 234	897 198
子育てホットライン	1,375	1,133	1,206
乳幼児聴覚相談	27	20	35
乳幼児健康相談	164	212	209
母子に関する相談	(電話) 4,093 (来所) 112	4,505 151	4,024 144
幼児精神発達相談	43	42	37
乳幼児整形外科相談	95	103	82
駅西お年寄り介護相談センターにおける相談	173	207	233
合 計	7,252	7,909	7,860

イ 相談体制

相談体制は、次表のとおりそれぞれ対応している。

なお、閉庁時には、子育てホットラインは自動応答装置によりかけ直すよう案内し、駅西お年寄り介護相談センターの電話は、相談担当者が専用電話を携帯し対応している。

相談業務	人 数	資 格
介護保険相談	常勤 17	保健師
健康相談	常勤 2	管理栄養士1, 保健師1
こころの健康相談	常勤 1 非常勤1	保健師1、外部医師1
アルコール依存相談	常勤 1 非常勤1	保健師1、外部医師1
精神保健福祉相談	常勤 3	保健師
子育てホットライン	常勤 18 非常勤1	医師1、保健師16、 栄養士1、助産師1
乳幼児聴覚相談	常勤 1 非常勤1	保健師1、言語聴覚士1
乳幼児健康相談	常勤 7	医師1、保健師5、栄養士1
母子に関する相談	常勤 18 非常勤1	医師1、保健師16、 栄養士1、助産師1
幼児精神発達相談	常勤 2 非常勤1	保健師2、外部医師1
乳幼児整形外科相談	常勤 2 非常勤1	保健師2、外部医師1
駅西お年寄り介護相談センターにおける相談	常勤 3	保健師2, 社会福祉士1

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に介護保険相談、精神保健福祉相談など必要なものは、専用の相談室や診察室で対応するとともに、子育てホットラインは、匿名での受付も実施している。

また、高齢者、障害者、妊産婦に対する配慮としてバリアフリー化や授乳室を整え、手話通訳者や英会話のできる職員を配置している。

エ 相談業務の事務処理

介護保険相談業務を行うための申請受付等のマニュアルを備えている。

また、全ての相談業務は、相談記録をつけ、センター次長まで供覧している。

なお、相談を担当する職員のスキルアップのため、随時研修を行っている。

オ 関係機関相互の連携・協力

福祉と保健に関する専門相談のため、次表のとおり、主な関係課や関係機関とそれぞれの方法で連携を密にしている。

関係課との連携の状況

相談業務	関係課	協力体制の有無
介護保険相談	介護保険課	協議
健康相談	各福祉健康センター	相談後の状況報告
こころの健康相談	各福祉健康センター等	協議、相談後の状況報告
アルコール依存相談	各福祉健康センター等	処遇支援
精神保健福祉相談	障害福祉課、生活支援課等	処遇支援
乳幼児聴覚相談	各福祉健康センター	相談後の状況報告
駅西お年寄り介護相談センターにおける相談	福祉健康局各課	協議、合同会議等

関係機関との連携の状況

相談業務	国、県、公共団体等	民間等	協議体制の有無
介護保険相談		居宅介護支援事業所等	相談後の状況連絡
こころの健康相談	県	お年寄り介護相談センター、医療機関等	協議、相談後の状況連絡等
アルコール依存相談	県	お年寄り介護相談センター、医療機関等	協議、相談後の状況連絡等
精神保健福祉相談	県こころの健康センター		協議、相談後の状況連絡等
子育てホットライン	児童相談所		協議
乳幼児聴覚相談		医療機関	協議、相談後の状況連絡等
乳幼児健康相談		医療機関	協議、相談後の状況連絡等
幼児精神発達相談		医療機関	協議、相談後の状況連絡等
乳幼児整形外科相談		医療機関	協議、相談後の状況連絡等
駅西お年寄り介護相談センターにおける相談		お年寄り介護相談センター、地域組織等	協議、合同会議、相談後の状況連絡等

カ 市民への周知

福祉と保健に関する各々の相談について次表のとおり行っている。

相談業務	パンフ・チラシ	いいねっと金沢	かなざわ生活ページ	その他
介護保険相談	○	○	○	
健康相談	○	○	○	金沢イベント情報
こころの健康相談	○	○	○	金沢イベント情報
アルコール依存相談	○	○	○	金沢イベント情報
精神保健福祉相談			○	精神に障害がある人びとの便利帳
子育てホットライン		○	○	母子保健のしおり、子育てお役立ちBOOK
乳幼児聴覚相談		○		母子保健のしおり、健診時に個別案内
乳幼児健康相談		○		母子保健のしおり、健診時に個別案内
幼児精神発達相談		○	○	母子保健のしおり、健診時に個別案内
乳幼児整形外科相談		○		母子保健のしおり、健診時に個別案内
駅西お年寄り介護相談センターにおける相談	○	○	○	

キ 相談結果の有効活用

それぞれの相談ごとに相談記録の取りまとめをしており、そのうち健康相談、こころの相談、アルコール依存相談、精神保健福祉相談、乳幼児健康相談、幼児精神発達相談、駅西お年寄り介護相談センターにおける相談の結果を基にそれぞれケース検討会を実施している。

さらに駅西お年寄り介護相談センターにおける相談結果は、事例集を作成のうえ、高齢者地域ケア総合調整会議に活かしている。

⑳ 環境局リサイクル推進課

ア 相談業務の概要

リサイクル推進課は、廃棄物の適正処理に関する来庁相談や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
一般廃棄物の適正処理に関する相談	・ごみの分別方法について ・ごみの収集日について ・粗大ごみの出し方	月～金曜日 9:00～17:45	リサイクル推進課内 ☎220-2302
廃棄物の不法投棄に関する相談	・不法投棄物に関する相談	月～金曜日 9:00～17:45	

相談件数は、一般廃棄物の適正処理に関する相談が1週間に約150件程度であり、廃棄物の不法投棄に関する相談件数が次表のとおりとなっている。

(単位：件)

区 分		平成14年度	平成15年度	平成16年度
不法投棄に関する通報 ・相談	(電話)	33	50	42
	(電子メール)	24	18	28
計		57	68	70

イ 相談体制

職員12人と非常勤職員6人の18人が対応している。

ウ 相談者への配慮

さわやか対応に配慮するとともに、来庁相談は窓口での対応を基本としているが、プライバシーの保護が必要な場合には会議室を使用している。

エ 相談業務の事務処理

一般廃棄物の適正処理に関する相談は、「相談電話の対応マニュアル」により電話の相談、問い合わせに対応するとともに、必要な場合には、相談記録を作成し、課長へ報告している。

また、廃棄物の不法投棄に関する相談にあつては、受付簿に記載し、相談内容や処理記録を課長まで供覧している。

オ 関係機関相互の連携・協力

環境局関係各課はもとより、県のほか、地域の不法投棄連絡員や廃棄物対策推進員等と常に情報を交換し連携を密にしている。

カ 市民への周知

新聞、テレビ、ラジオ、パンフレット、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。

なお、「いいねっと金沢」には、相談や問い合わせの多い「ごみの分け方・出し方」やQ&Aなどが具体的に分かりやすく掲載されており、携帯電話等を利用したごみ収集日メール配信サービス「ごみゼロドットコム」には、延べ約2万4千人の利用がある。

キ 相談結果の有効活用

一般廃棄物や不法投棄の相談結果を取りまとめ、事例集を作成しながら、内部検討会を行い、事務改善につなげている。こうした事務改善の例として「カラスネットの改良」や「資源回収袋の改良」などがある。

② 都市整備局都市計画課

ア 相談業務の概要

都市計画課は、都市計画に関する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
都市計画の決定に関する相談	・都市計画の区域の確認及び内容の確認 ・都市計画決定に関する相談、要望	月～金曜日 9:00～17:45	都市計画課カウンター・相談コーナー ☎220-2353
都市計画施設等における建築等の許可に関する相談	・都市計画施設等の区域内における建築等の許可に関する相談	月～金曜日 9:00～17:45	

相談件数は、都市計画の決定に関する決定内容の確認相談が1日当たり10件程度、決定に関する相談・要望が、1年当たり数件程度である。

また、都市計画施設等の区域内における建築等の許可に関する相談件数は、1年に数件程度である。

イ 相談体制

職員6人が担当している。

ウ 相談業務の事務処理

都市計画の決定に関する相談業務については、地区の確認など軽微なものを除く重要な案件については、相談記録を作成のうえ課内供覧している。

エ 関係機関相互の連携・協力

国、県のほか、庁内関係各課と情報の交換など連携を密にしている。

オ 相談結果の有効活用

都市計画の決定に関する相談結果については、取りまとめて内部検討会を行い、都市計画の決定手続きに活かしている。

②② 都市整備局緑と花の課

ア 相談業務の概要

緑と花の課は、公園緑地等についての要望や苦情に関し、電話相談や来庁相談、現地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
公園緑地等に関する要望等相談	・公園や街路樹の管理、改善、修繕、樹木等に関すること	月～金曜日 9:00～17:45	緑と花の課 ☎220-2356 現地

(注) 相談内容は、公園、街路樹の日常管理に関する要望が多い。

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
要望、報告、苦情等	2,879	2,882	3,330

(注) 上記のうち、来庁者は1年に10～20人程度、電子メールは1～2件程度でそれ以外は、全て電話である。

イ 相談体制

電話相談が多く、職員18人と非常勤職員2人の20人が対応しており、時間外、休日にあっても当直室経由で連絡があれば担当職員が対応している。

ウ 相談業務の事務処理

電話等による相談があった都度、要望(連絡)処理票を作成のうえ、重要なものは課長まで供覧し、必要な対応処理を行っており、処理後は相談者に回答するとともに課長まで報告している。

この要望(連絡)処理票には、要望や相談内容のほか、対応処理の緊急度や指示事項、処理状況等の詳細が記録されている。

エ 関係機関相互の連携・協力

道路管理課や道路等管理事務所などの関係各課のほか、金沢まちづくり財団や施工業者、地域団体等と情報交換などと連携を図っている。

②③ 都市整備局土木部道路管理課・同生活道路室

ア 相談業務の概要

道路管理課及び生活道路室では、道路に関する電話相談や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
市道等に係る修繕、苦情相談	・市道等の維持管理に関する要望、苦情	月～金曜日 9:00～17:45	道路管理課カウンター ☎220-2321
法定外道路に関する相談業務	・市道以外の道路(私道、農道等)の整備、維持管理に関する要望、苦情等	月～金曜日 9:00～17:45	生活道路室カウンター ☎220-2578

市道等に係る修繕、苦情相談件数の推移

(単位：件)

区 分	平成14年度	平成15年度	平成16年度
用地・境界・認定等 (電話) (来庁)	207 89	180 77	155 67
維持修繕 (電話) (来庁)	1,765 756	1,817 779	1,822 782
安全施設 (電話) (来庁)	461 197	678 290	505 217
除雪関係等 (電子メール)	10	41	8
合 計	3,485	3,862	3,556

法定外道路に関する相談件数(平成17年4月生活道路室開設以後)

(単位：件)

区 分	平成17年度 4月～9月
維持管理 (電話) (来庁)	16 5
私道路整備 (電話) (来庁)	11 17
法定外使用許可・境界確認 (電話) (来庁)	4 15
道路敷寄附採納 (来庁)	4
開発相談 (来庁)	3
用途廃止、売り払い (来庁)	2
合 計	77

イ 相談体制

市道等にかかる修繕、苦情相談については、職員27人、非常勤職員1人、派遣職員2人の計30人が、法定外道路に関する相談業務は、職員3人、非常勤職員3人の6人がそれぞれ対応している。

ウ 相談業務の事務処理

相談があった都度、要望(連絡)処理票を作成のうえ、課長まで供覧し、必要な対応処理を行っており、処理後は相談者に回答するとともに課長まで報告している。

要望(連絡)処理票は、電子情報化され、パソコン端末機から相談後の進行状況が把握できるようになっており、課員全員の情報共有化が図られている。

エ 関係機関相互の連携・協力

市道等にかかる修繕、苦情相談にあつては、都市整備局各課はもとより国土交通省、石川県、他の市町村などと連絡をとりながら、連携を密にしている。

法定外道路に関する相談においても、内水整備課などの関係各課と相談、協議している。

オ 市民への周知

情報誌「かなざわ生活ページ」に掲載し周知に努めている。

カ 相談結果の有効活用

相談処理結果については、市道等の修繕整備やバリアフリー化整備の計画策定に反映している。

②4 都市整備局定住促進部建築指導課

ア 相談業務の概要

建築指導課は、建築物や開発行為に関する来庁相談や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
建築確認申請に係る相談	・建築確認申請提出に係る事前相談	月～金曜日 9:00～17:45	建築指導課内 ☎220-2326 220-2327
がけ地相談	・建築する際のがけ面、擁壁等の安全性について	月～金曜日 9:00～17:45	
建築苦情相談	・工事看板の未設置、隣地境界から建物までの距離等の相談	月～金曜日 9:00～17:45	
耐震改修相談	・既存建築物の耐震改修に係る相談	月～金曜日 9:00～17:45	
都市計画法の開発行為の許可に関する相談	・開発行為全般に関する事項 ・開発行為により設置される公共公益施設について ・市街化調整区域において立地可能な施設に関する事項	月～金曜日 9:00～17:45	

相談件数については、建築確認申請に係る相談は、1日につき約10件であり、それ以外は、次表のとおりである。

(単位：件)

区 分	平成14年度	平成15年度	平成16年度
がけ地相談	119	112	60
建築苦情相談	198	231	244
建築基準法違反			
(電話)	35	36	34
(来庁)	6	7	8
(電子メール)	4	3	2
民事相談			
(電話)	110	120	125
(来庁)	40	60	70
(電子メール)	3	5	5
耐震改修相談	—	—	147
既存建築物の耐震改修相談			
(電話)	—	—	73
(来庁)	—	—	74
都市計画法の開発行為の許可に関する相談	1,897	2,217	2,289
開発行為全般に関する相談			
(電話)	648	762	786
(来庁)	1,080	1,270	1,310
市街化調整区域での立地に関する相談			
(電話)	56	60	63
(来庁)	113	125	130

(注) 耐震改修相談は、平成16年度から実施している。

イ 相談体制

建築確認申請にかかる相談は職員5人が、がけ地相談は職員3人が、建築苦情相談は職員2人が、耐震改修相談は職員3人が、都市計画法の規定に基づく開発行為許可等に関する相談は職員3人がそれぞれ対応している。

ウ 相談業務の事務処理

がけ地相談は、がけ地や擁壁などの安全指導についてのフローチャートマニュアルに基づき、調査依頼事務処理表やがけ地相談等審査表による調査を踏まえて安全指導するとともに、相談結果記録を作成のうえ課内供覧している。

また、建築確認申請に係る相談は、大規模物件のみ相談記録を作成し、重要な対応案件は課内決裁で処理している。

建築苦情相談や都市計画法の開発行為の許可に関する相談にあっても、対応の必要な重要案件は相談記録を作成のうえ、課内供覧し対応している。なお、耐震改修相談については、窓口での助言・指導が多く、相談記録は作成していない。

エ 関係機関相互の連携・協力

建築確認申請にかかる相談は消防本部など関係各課と、建築苦情相談では防災安全課などの関係各課と、また、がけ地相談は道路管理課などの関係各課と、それぞれ情報交換や調査依頼など連携し対応している。

都市計画法の規定に基づく開発行為の許可に関する相談については、都市整備局各課等と連携し、大規模開発の場合には関係各課と事前協議会を開催している。

オ 市民への周知

がけ地相談は新聞やテレビで、建築苦情相談や耐震改修相談は新聞で、周知を図っている。

カ 相談結果の有効活用

建築確認申請にかかる相談や建築苦情相談、がけ地相談では、それぞれ報告書を作成している。また、がけ地相談に関する調査依頼事務処理表は、取りまとめで保管し、今後の対応の参考にしている。

キ 課題

プライバシーに関わる相談を実施するのにふさわしい相談ブース等の施設が整っていない。

②5 市立病院事務局

ア 相談業務の概要

市立病院は、患者や患者家族等を対象とした医療社会福祉サービスや苦情等に関する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
入院、通院に係る医療社会福祉相談	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険、障害者福祉、生活保護等の公的サービスに関する相談 退院支援相談 医療費納入相談 	月～金曜日 9:00～16:00	市立病院医療福祉相談室 ☎245-2600 内線147
病院運営に係る苦情・要望相談	<ul style="list-style-type: none"> 外来、入院診療、提供するサービス・施設管理等に関するもの 	月～金曜日 8:30～17:15	市立病院内 ☎245-2600

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
入院、通院に係る医療社会福祉相談	-	-	310
退院支援相談	-	-	119
公的サービス・医療費納入相談	-	-	191
病院運営に係る苦情・要望相談	29	6	15
苦情等	4	0	1
(電話)	4	0	1
(来庁)	0	0	3
ご意見・投書	25	6	11
(電子メール)	25	6	11
計	29	6	325

(注) 医療社会福祉相談について、平成14、15年度は統計をとっていない。

イ 相談体制

医療社会福祉相談は、専任の非常勤の相談員1人が担当するほか、医療費の納入に関する相談にあつては、医事担当職員が担当している。また、苦情・要望相談は、事務局職員が窓口担当となっており、患者や患者家族等の相談に対応している。

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に医療社会福祉相談は、専用の相談室で行っており、苦情・要望相談は、匿名での受付も行っている。

エ 相談業務の事務処理

医療社会福祉相談は、福祉相談票を作成し、院長まで供覧している。苦情・要望相談は、「ご意見・ご要望等事務処理マニュアル」に従って対応している。また、苦情・要望等の回答については、軽微なものは即時、重要な案件は院内会議等を経てそれぞれ回答している。

オ 関係機関相互の連携・協力

医療社会福祉相談は、福祉健康局関係各課と協議し、他の医療機関、居宅介護支援事業者と連絡、状況報告などの連携を図っている。

カ 市民への周知

病院利用者に対しては、入院案内や院内掲示により周知を図っている。

キ 相談結果の有効活用

苦情・要望相談については、取りまとめ検討を行っており、その結果を病院運営の改善につなげている。

②6 消防本部中央消防署

ア 相談業務の概要

中央消防署は、火災予防等に関する来庁相談、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
火災予防等相談	・防火対象物における確認申請の手続きを必要としない用途変更等の事前指導及び予防業務全般に関する相談等	月～金曜日 8:30～17:15	中央消防署 2階 事務室 ☎280-5041

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
相談	(電話)	1	0	0
	(来庁)	66	72	42
要望	(電話)	0	0	1
苦情	(電話)	0	0	1
	(来庁)	0	1	1
	(電子メール)	0	1	1
合 計		67	74	46

イ 相談体制

火災予防等に関する相談は、署員6人で対応している。なお、時間外においても交替勤務署員が対応している。

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に配慮して、相談は、衝立等で仕切られた打ち合わせスペースで行っている。

エ 相談業務の事務処理

火災予防等に関する相談は、予防事務処理要領に基づいて行うとともに、「消防業務相談カード」を作成のうえ、署長まで供覧し保管している。

なお、関係法規を含めた研修を随時行っている。

オ 市民への周知

消防のインターネットホームページに掲載するほか、防火対象物の定期査察時に防火管理者等関係者に周知している。

カ 相談結果の有効活用

特異な相談事案に関しては、署内検討会等で検討し、今後の対応に活用している。

2 監査結果に添える意見

相談業務(問い合わせや要望・苦情、受付等を含む。)について、相談員の配置や受付時間などの相談体制、さわやか対応やプライバシーの保護など相談者への配慮、相談記録の作成や対応処理マニュアルの遵守など相談事務処理、関係機関相互の連携・協力、市民への周知、相談結果の有効活用の状況に主眼を置いて検証したところ、それぞれの相談業務は、おおむね適正に実施されており、目的を果たしているものと認められた。

なお、次に掲げるものについて、改善又は検討が望まれるので適切に対応されたい。

(1) 相談業務の体制

ア 庁内総合案内窓口の充実について

来庁者がどの窓口で相談したらよいか分からない等の事態を避けるため、窓口センター玄関の市庁舎案内所を総合案内窓口として機能の充実を図るとともに、新館玄関から入る来庁者にも適切に窓口案内ができるよう改善する必要がある。

イ 夜間等時間外における相談体制の充実について

相談時間については夜間等の時間外対応がとられていない場合が多いが、市民の利便性向上のためには、閉庁時間であっても簡易で定型的な問い合わせ等に必要最小限応える体制が求められるところであり、まずはインターネットホームページなどを活用して対応することが望まれる。

また、将来的には、個別の相談窓口が開設していない夜間や休日に一次的な対応をする機能を持った総合案内窓口の設置が望まれる。

なお、閉庁時の電話対応は、自動応答機能を備えている課所が少なく不親切なものとなっているので、改善する必要がある。

ウ 相談員の育成について

近年、相談内容が複雑多岐にわたっており、相談員には豊富な経験と高度な専門知識が求められ、資質の向上を図ることが必要となっているが、総じて相談員に対する体系的な研修が行われることが少ないので、相談内容の事例研究や対応方法等の研修機会を増やすとともに、日常業務の中での研修を強化するため、後進の指導育成能力に優れた相談員の配置に配慮することが望まれる。

(2) 相談者への配慮

ア さわやか対応の徹底について

各相談課所ではさわやか対応に努めているところではあるが、各々の業務に応じた接遇方法や苦情対応等を具体的に示し励行している課所が少ないので、企業局や市民課の具体的取り組みや研修を参考としながら、さわやか対応の徹底を全庁的に普及することが望まれる。

イ 電話による問い合わせ・相談への配慮について

① 電話帳への登載方法の改善

市民が悩み事や問題を生じ市役所に電話問い合わせをする場合、担当課所を電話帳から探すケースが一般的であるが、現行の電話帳登載は大変見づらく検索が煩わしいものとなっているので改善する必要がある。

② 市代表電話(電話受付台)等におけるコールセンター的機能の充実

市民が悩み事や問題を生じ電話相談する場合に担当課所が分からない時には、庁舎電話受付台又は市民相談室に問い合わせ尋ねることが多いので、電話のたらい回しを避ける観点から、この箇所が簡易なコールセンター的機能を備えることが望まれる。

- ウ 市庁舎における相談室・相談ブースの増設検討について
窓口センターの1階市民課窓口フロアや2階税務フロア、3階まちづくりフロアには、プライバシー保護に配慮した相談室や相談ブースが不足しているため、増設を検討する必要がある。
- エ 日本語の不自由な外国人への配慮について
今のところ日本語の不自由な外国人の相談需要が少ないため、ほとんどの課所は必要時に国際文化課の応援を受けながら対応しているが、国際化の進展に伴い相談事例の増加と特別な対応の必要性が見込まれるため、対応策の検討や準備を進めることが望まれる。
- オ 来庁者案内の改善について
市庁舎玄関における案内板が来庁者にとって分かりづらいものとなっているため、改善する必要がある。

(3) 相談業務の事務処理

- ア 相談業務の事務処理に関するマニュアル等の整備について
詳しい相談業務マニュアルを設け相談記録や処理記録を作成している課所が見受けられる反面、相談員の判断に委ねマニュアル等が整っていない課所も見受けられるため、相談業務の事務処理について、標準化できるものについては事務処理要領や業務マニュアルを整えるとともに、相談結果のうち必要なものについては相談記録を作成のうえ的確な指導助言と適正処理に努めることが望まれる。
また、市政に関する要望や、意見、提案等に関するものの取り扱いについては、要望等の処理に関する規程(平成18年訓令甲第1号)に沿った適正な事務処理が必要である。
- イ 統合型地図情報システムを活用した相談情報の管理について
市内全域にわたる道路、公園など公共施設の管理に伴う要望・苦情等相談情報や開発行為等まちづくりに関する相談情報については、取扱件数が多く、しかも、情報の的確な進行管理と関係課所の情報共有化が求められることから、本市が保有する最新の統合型地図情報システムを活用し相談情報の管理に努めることが望まれる。

(4) 相談業務における関係機関相互の連携・協力

- ア 市代表電話(庁舎電話受付台)や市庁舎案内に必要な情報連絡の改善について
庁舎電話受付台や市庁舎案内所へは庁内各課から電話取り次ぎや市庁舎案内に必要な情報連絡がなく、不都合を生じているため、行事や事務事業に関する情報を伝達する必要がある。

(5) 相談業務の市民への周知

- ア 「いいねっと金沢」の改善について
情報誌「かなざわ生活ページ」の配布数が限られていることもあり、インターネットホームページ「いいねっと金沢」は、市民にとって市政に関する重要な情報源となっている。
しかし、インターネットホームページ「いいねっと金沢」は、市民が困り事や問題があり市の相談情報を得ようとする場合には、情報誌「かなざわ生活ページ」のように集約されておらず、大変検索しづらいものとなっているため、相談情報を集約し検索しやすいものにするとともに、頻度の高い定型的な問い合わせについてのQ&Aを盛り込むなど改善することが望まれる。

(6) 相談結果の有効活用

ア 相談事例や対応事例等の分析・検討と活用について

相談事例等は市民が直面する悩み事や問題についての情報であると同時に、行政施策の基本情報でもあることから、データとして蓄積し、定期的に分析評価のうえ、施策の改善に有効に活用することが肝要である。

こうした相談業務事務のサイクルが確立している課所が見受けられる反面、相談業務の対応処理の実施に止まっている課所も見受けられるので、相談事例や対応事例等を活用しながら施策の改善充実につなげることが望まれる。

3 むすび

市民の抱える悩み事や問題に対し、的確な情報提供、温かい助言、誠実な行政処理を併せ行う相談業務は、市民福祉の向上に寄与する重要な行政サービスであり、相談業務の良否いかんは、市民のお役に立つ所としての市役所の真価が問われるものでもある。

また、市政に関する相談や苦情を市民ニーズの貴重な情報源として捉え、市政運営に反映させることが満足度の高い市政の実現につながる場所である。

本市の相談業務はこうした考えのもとに行われるべきであり、そのためには市民が利用しやすい市役所窓口となるようたゆまぬ努力を続けるとともに、相談業務が社会状況の変化に対応し、市民ニーズに即して実施されるように、また、効率的、効果的に実施されるように、常に研鑽を重ね創意工夫を凝らすことを期待する。

平成18年(2006年)3月13日	印刷	発行人	金 沢 市
平成18年(2006年)3月13日	発行	発行所	金 沢 市 役 所
		印刷者	前 川 稔
		印刷所	(株) 共 栄
定価	120円		