



令和4年度 苦情等対応報告書

第2四半期公表分
(令和4年7月～令和4年9月)

各課かいの苦情等

| 部 | 課名 | ページ |
|------------|----------------------------|-----|
| 総務部 | 職員課 | 3 |
| | 市民課 | 3 |
| 企画部 | 行政改革推進室 | 4 |
| 財務部 | 資産経営課 | 4 |
| 市民安全部 | 安全対策課 | 5 |
| 文化生涯学習部 | 文化生涯学習課 | 6 |
| | 男女共同参画課 | 6 |
| 福祉部 | 生活支援課 | 7 |
| | 障がい福祉課 | 7 |
| こども育成部 | 子育て支援課 | 8 |
| | 保育課 | 9 |
| 環境部 | 環境政策課 | 10 |
| | 環境保全課 | 10 |
| | 資源循環課 | 13 |
| | 環境事業センター | 14 |
| 都市部 | 都市政策課 | 16 |
| 建設部 | 道路管理課 | 17 |
| | 公園緑地課 | 18 |
| 下水道河川部 | 下水道河川建設課 | 19 |
| | 下水道河川管理課 | 19 |
| 保健所 | 地域保健課 | 20 |
| | 保健予防課 | 20 |
| | 衛生課 | 21 |
| | 健康増進課 | 23 |
| 市立病院 | 病院総務課 | 23 |
| | 医事課 | 24 |
| 選挙管理委員会事務局 | 選挙管理委員会事務局 | 25 |
| 教育総務部 | 教育施設課 | 25 |
| 教育推進部 | 小和田公民館 | 25 |
| | 青少年課 | 26 |
| | 体験学習センター | 26 |
| | 図書館 | 27 |

職員課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|---------------------------|--|---|-----|
| 1 | 7 | 2 電話 | 2 施設管理 (建物) に関する こと | 電話交換員の対応及び各課直通番号が無いことで苦情を言いたかったのに何故職員課に回されたのか。施設や交換員の管理監督は違う部署ではないのか。この間も電話代がかかっているが請求してよいのか。 | 3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 代表番号を介するシステムで御不便をかけている事、意図した部署に転送されなかったことに対してお詫びしました。資産経営課への転送は不要とのことだったため、電話終了後資産経営課に情報共有しました。 | 1 件 |
| 2 | 7 | 2 電話 | 6職員に関する こと | ある職員の家族が新型コロナ陽性となり、職員が濃厚接触者になったと聞いた。家庭内で感染者が出ると隔離をしているといっても、感染する可能性は高い。無症状感染もあり得る中で、7日間の健康観察期間を明けたとしても、感染していない可能性は0ではない。なぜ復帰前に検査を受けさせないのか。個室での対応となることもあり、窓口があり市民と直接対面する市役所業務なのだから、職場に出てくる前に検査を受けさせるべきである。また、その職員が出勤していない理由が濃厚接触者であることを電話で教えてくれなかった。教えてもらえれば、直接会わずに対応してもらうなど対策を考えられる。 | 3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 傾聴し、御要望を報告、情報共有することをお伝えしました。 | 1 件 |

市民課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|--------------|-----------------------|--|---|-----|
| 1 | 8 | 6 わたしの 提案 | 1 制度・事業 に関する こと | よく利用する萩園市民窓口センターが令和5年9月末で閉鎖とのことだが、近隣で住民票等が取れるところなくなってしまうのは不便だ。 | 1 提案者に説明（報告） 以下のとおり回答しました。 市民窓口センターにつきましては、平成23年2月策定の『窓口サービス提供のあり方』に基づいて、市内3か所にある出張所にその機能を集約しながら、段階的に統廃合することとしております。 今後のマイナンバー制度の進展により、証明書を必要とする機会も減少していく見込みですが、現在、マイナンバーカードをお持ちであれば、コンビニエンスストアでも住民票及び印鑑登録証明書をお取りいただけます。 | 1 件 |

行政改革推進室

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|----------|---------------|--|--|-----|
| 1 | 7 | 6 わたしの提案 | 6 職員に関すること | 市役所での手続きにおいて、市の対応が遅いため、多大な駐車料金を要した。合理化できないものか。 | 3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 電話にて詳細をヒアリングし、苦情元の市民課に対応改善を指示することを伝え、御理解をいただきました。また、対応した市民課に意見を伝え、対応改善を図るよう依頼しました。 | 1 件 |
| 2 | 7 | 6 わたしの提案 | 1 制度・事業に関すること | 軽自動車税を QR コード決済で納付したにもかかわらず、納付証明書を受け取るため市役所に行かなければならず、不便であった。納付証明書を自動的に発行するか、希望者に郵送するようになってほしい。 | 6 情報共有・対応(改善) 匿名のため、課内で情報共有を行いました。 | 1 件 |
| 3 | 8 | 6 わたしの提案 | 1 制度・事業に関すること | <ul style="list-style-type: none"> 図書館に駐車場を設置するか、駐車場の割引サービス券を発行してほしい。子どもを連れて本を持ち、自転車で移動するのは大変であり、本離れが進んでしまう。 円蔵スポーツ広場を使用するため体育館に抽選に行くのが大変である。システム化してほしい。 | 6 情報共有・対応(改善) 匿名のため、課内で情報共有を行いました。 | 1 件 |
| 4 | 9 | 6 わたしの提案 | 1 制度・事業に関すること | 安倍晋三元首相の国葬について、当日本市でも半旗掲揚を行ってほしい。職員に黙とうは強要しなくてもよいが、黙とうをしたい人の権利は奪う事なく、時間をとってほしい。 | 6 情報共有・対応(改善) 参考意見として、課内で情報共有を行いました。 | 1 件 |

資産経営課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|---------------|---|--|-----|
| 1 | 7 | 2 電話 | 1 制度・事業に関すること | 市役所分庁舎の横で工事が始まって確認してみると東横インホテルが出来らしい。なぜビジネスホテルをこのような市役所の一等地に建設することとなったのか、反対する市民はいなかったのか。提案が一つしか上がらないから東横インに決まったのか。とにかく残念ではない。 | 1 提案者に説明（報告） 以下のとおり回答しました。 市役所庁舎の跡地につきましては、市民の意見を取り入れて資産活用を行うこととしました。事業者を募集して4者の提案を受け、1者のみ大学等の提案でほか3者はホテルの提案でした。選定会議では価格評価を含めて総合的に評価され、東横インが決定し答申され、本市で最終決定しました。事業者決定のプロセスには市民の意見を取り入れる制度となっていません。 | 1 件 |

安全対策課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------------|--------------------|--|---|-----|
| 1 | 7 | 6わたしの提案 | 1制度・事業に関すること | 住宅地における時間貸し駐車場の設置・運営に一定の規制を。 | 1 提案者に説明（報告） 行政指導をできる条例は制定していないことから、市にて実施できる取組は、駐車場設置事業者への情報提供となることをお伝えしました。併せてこの要望につきましては、強制力がないこともお伝えしました。駐車車両の騒音や振動は、関係部署へ情報提供しました。 | 1 件 |
| 2 | 7 | 5問い合わせフォーム | 2施設管理（建物）に関すること | 外灯が切れている。暗いと治安が心配。 | 1 提案者に説明（報告） 早急に対応しました。 | 1 件 |
| 3 | 7 | 6わたしの提案 | 7その他 | 横断歩道の設置要望。 | 5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼 横断歩道について、管轄の茅ヶ崎警察署へ情報提供しました。 | 1 件 |
| 4 | 7 | 6わたしの提案 | 3施設管理（建物以外）に関すること | 市役所駐車場の入庫待ちの車の長蛇の列について。 | 1 提案者に説明（報告） 茅ヶ崎第2 駐車場は、庁舎に最も近いので、窓口等が混雑する時間帯には、御迷惑をお掛けしていることをお詫びの上、比較的空きのある茅ヶ崎第3 駐車場を御案内しました。 | 1 件 |
| 5 | 8 | 6わたしの提案 | 7その他 | ラチエン通りの30 キロ規制とサーフボード積載の自転車の取り締まりについて。 | 5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼 御要望いただいた取り締まりについて、管轄の茅ヶ崎警察署へ情報提供しました。 | 1 件 |
| 6 | 8 | 5問い合わせフォーム | 5他団体（指定管理者等）に関すること | 自転車駐車場の一時利用券の購入について、職員の対応が人によって違うので平等にしてほしい。 | 5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼 お詫びの上、改めて接遇指導の徹底を指定管理者に指示し、再発防止に努めることを報告しました。 | 1 件 |
| 7 | 8 | 6わたしの提案 | 1制度・事業に関すること | 堤坂下交差点北側道路に対して街灯を設置してほしい。 | 1 提案者に説明（報告） 防犯灯新設要望について、自治会を通しての要望となることに加えて、設置のスケジュールをお伝えしました。 | 1 件 |

文化生涯学習課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|--------------------|---|---|-----|
| 1 | 7 | 2 電話 | 1 制度・事業に関すること | 広報紙に掲載の講座について、申込方法も申込先も記載がなく市に問い合わせなければ分からないこと、市に問い合わせた結果、申込先は別で二度手間であること、60歳以上を対象とした事業の申込方法をメールのみとしていること、いずれも不親切である。 | 1 提案者に説明（報告） 広報紙の統一ルールにより申込方法及び申込先を記載できないこと、また、講師による自主企画講座は講師に直接お申しいただくもので、申込方法は講師が用意できるものに限られることを御説明しました。 | 1 件 |
| 2 | 9 | 2 電話 | 1 制度・事業に関すること | 広報紙に掲載の講座について、申込方法も申込先も記載がなく市に問い合わせなければ分からないこと、市に問い合わせた結果、申込先は別で二度手間であること、いずれも不親切である。 | 1 提案者に説明（報告） 広報紙の統一ルールにより申込方法及び申込先を記載できないことを説明しました。 | 6 件 |
| 3 | 9 | 2 電話 | 1 制度・事業に関すること | 市民ギャラリーのパブリックコメントを提出したが、公表予定の8月を過ぎたが、いつ公表になるのか。延期になったなら、改めていつ頃公表するかを計画すべきで、公表時期を定めず検討を進めるとするのは仕事の仕方としておかしいのではないか。 | 1 提案者に説明（報告） 8月下旬公表予定で進めていたが様々な御意見をいただいたことから検討に時間を要していること、できるだけ早い公表を目指して検討を進めていること、現時点で公表時期を申し上げられないことを説明しました。 | 1 件 |
| 4 | 9 | 2 電話 | 3 施設管理（建物以外）に関すること | 旧南湖院第一病舎の問合せ先として、市の代表電話が記載されているが、土、日、祝などの連絡先がないのは不適切である。 | 1 提案者に説明（報告） 本市の代表電話の記載が基本であり、閉庁日の場合は緊急の場合であれば所管の管理職等へ連絡が入る旨、御説明をいたしました。 | 1 件 |

男女共同参画課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|-------------|---------------|---|--------------------------------|-----|
| 1 | 7 | 5 問い合わせフォーム | 1 制度・事業に関すること | JR茅ヶ崎駅南口駅前広場に設置されていた「平和都市宣言・茅ヶ崎市核兵器廃絶平和都市宣言・交通安全都市宣言」の標語板撤去に伴い、他の標語版の設置場所について広報してほしい。 | 6 情報共有・対応(改善) 対応する旨お伝えしました。 | 1 件 |

生活支援課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|-------|-------|--------------|--|--|------|
| 1 | 7 | 2 電話 | 6職員に関する事 | 職員の態度がよくない。 | 3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 市民相談課対応。 お詫び及び担当の生活支援課へ情報共有することをお伝えしました。 | 1 件 |
| 2 | 9 | 4 メール | 6職員に関する事 | 職員の態度がよくない。 | 1 提案者に説明（報告） 電話にて、提案者に十分な説明ができず不快な思いをさせた点についてお詫びし、質問の件について改めて説明をしました。 | 1 件 |
| 3 | 7.8.9 | 9 複数 | 1 制度・事業に関する事 | 非課税世帯等臨時特別給付金について。 ・市の対応が遅い。 ・返送先が市外で不安である。 ・確認書や案内チラシがわかりづらい。 ・給付・振込までに時間がかかりすぎ。 ・コールセンターの説明が不十分。 ・制度全般に対する御意見。 | 1 提案者に説明（報告） それぞれの苦情に対して、状況や今後の見通し等を説明するとともに、確認書等については改善し、説明不足の点についてはお詫びし、改善しました。 | 65 件 |

障がい福祉課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|-------------------|--|--|-----|
| 1 | 7 | 1 来庁 | 6職員に関する事 | 障がい福祉課から文書と印鑑を持って来課するように通知があり、持って行ったが両方とも必要ないと言われた。対応も雑で不快な思いをした。このことを上司に伝え、厳しく指導してほしい。 | 6情報共有・対応(改善) 市民相談課対応。 不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、担当の障がい福祉課の上司に伝える旨、お話ししました。 | 1 件 |
| 2 | 7 | 2 電話 | 5他団体（指定管理者等）に関する事 | 市が管理する障がい者施設において、利用者が長時間にわたってバスケットボール（シュート）をしている。 シュートの音とボールが自宅に入ってしまうことに困っており、シュートする時間を短くしたり、自宅にボールが入らないような対策をしてほしい。 | 1 提案者に説明（報告） 利用者の障がい特性上、シュートをすることが最善の支援となっていることを説明した上で、時間を制限することで御了承をいただきました。 | 1 件 |

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|---------|-------------------|---|--|-----|
| 3 | 9 | 2 電話 | 5他団体（指定管理者等）に関する事 | 市が管理する障がい者施設において、スプレーを噴霧する作業をしていた。 過去にスプレー作業により家の中が汚れてしまったことがあり、ビニールシートを掛ける対応をするよう申合せした。 近隣住民が迷惑しているのに、市は何も対応しないのか。 | 1 提案者に説明（報告） 事業所に作業内容を聞き取りの上、実際に行われていた作業（スプレーの噴霧ではなく、建材用マットの洗浄等）について説明し、御理解いただきました。 | 1 件 |
| 4 | 9 | 6わたしの提案 | 7その他 | 電話での問い合わせが不快だった。対応職員を窓口からはずしてほしい。また、自分は夜しか活動できないため、夜間の窓口を開設してほしいなど。 | 1 提案者に説明（報告） 不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、夜間の窓口開設はセキュリティ上難しいことを伝えました。 | 1 件 |

子育て支援課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|--------------|--|---|-----|
| 1 | 9 | 1 来庁 | 1 制度・事業に関する事 | 相談者が子が第1子を出生することに伴う、児童手当と小児医療証の申請、及び制度案内について。 窓口で自分の子の状況について説明した内容を市の履歴に残されるのが怖くなった。本人ではなく、自身の子が行う手続きの方法を伺いに来庁したので、市で相談内容を残しておく必要はないとのこと。もし紙でも電子でも相談内容が残っているのであれば削除してほしい。 | 1 提案者に説明（報告） 今後申請する可能性のある方のため、窓口での聞き取り内容の履歴を残しておいた方が、再度状況説明していただかなくて済むと思ひ氏名・生年月日を伺ったと説明。 窓口で記入したメモや、電子データを削除してほしいとのこととそように対応しました。 | 1 件 |
| 2 | 9 | 2 電話 | 1 制度・事業に関する事 | 新型コロナウイルス感染症の影響に伴う小児医療費助成事業について。 昨年度は事業を知らず、領収書を破棄してしまい、もらえるべきお金がもらえなかった。今年度も事業継続しているのか。本人、職員とも双方に手間がかかるのになぜ払戻しなのか。昨年度から改善をしていないのか。 | 1 提案者に説明（報告） 事業については今年度も継続していること、払戻しについては手間をお掛けするが対応をお願いしたいこと、システム改修に係る予算計上を予定しており、来年度中に今年度のような払戻しはなくなる予定であることを説明しました。 | 1 件 |

保育課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|---------|-------------------|--|---|----|
| 1 | 7 | 6わたしの提案 | 7その他 | <p>保育園、幼稚園、小学校、中学校、高校で、マスクの着用を起因としたイジメが発生している。社会的にマスクをしないことが悪いという雰囲気蔓延しているためだと思う。マスクをしたくても着けられない人もいることに対する理解がかなり低い。</p> <p>熱中症になるリスクが高くなるのに、マスクを外してはいけない雰囲気が邪魔して、外せない人が多いはず。「外しなさい」と指導する環境をつくるべき。調べた中では、神戸市が状況によってマスクを外す指導をし始めているようなので参考にしてほしい。市民は意外と厚労省が発信している内容を見ていない。市内の全児童、学生に厚労省が発信している資料を配布したり、ホームページで周知したりしてはどうか。</p> | <p>6情報共有・対応(改善)</p> <p>参考として課内で情報共有しました。</p> | 1件 |
| 2 | 7 | 6わたしの提案 | 3施設管理(建物以外)に関すること | <p>学童保育の運営について、低学年の児童が暑いとマスクを外したがつても職員に注意される。室温を下げてほしい。</p> <p>職員の児童への対応が高圧的なので、子どもの気持ちになって注意してほしい。</p> <p>私設の学童保育施設にも、時々、市の職員が訪問して運営状況をチェックできるシステムにしてほしい。</p> | <p>6情報共有・対応(改善)</p> <p>参考として課内で情報共有しました。</p> | 1件 |
| 3 | 7 | 6わたしの提案 | 3施設管理(建物以外)に関すること | <p>電車の遅延でお迎えが遅れた場合に延長保育料を無料にできないか。延長保育料は限られたお金の中から捻出しているが、追加で支払わなければならないか。保育料を支払っており、公共交通機関である電車の遅延により間に合わなかった証明書も提出できるのに、延長保育料を支払うのはどういう理由か。園長からは「昔からそのようにしているから」とのことだったか納得できる理由を聞きたい。</p> | <p>1提案者に説明(報告)</p> <p>次の内容をメールにて回答しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 延長保育料は、認定された時間を超過して保育を利用した場合に、利用した保育の対価として保育料とは別に徴収しています。 減免は保育料を負担する資力がない方等、経済的に支払い困難な世帯を減免の対象としています。 御意見としていただいた、電車の遅延などの個々の状況による延長保育の利用については、減免の対象としていません。 | 1件 |

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|---------|--------------------------|--|-----------------------------------|----|
| 4 | 8 | 6わたしの提案 | 3施設管理 (建物以外) に関する事 | 子どもが通っている園で熱で休んでいる子が多いが詳細を教えてください。もしコロナなら職場にも伝えて休む事もできる。園の方針に不審を覚える。自分の子がいつうつるのかと、通わせるのが怖い。市の方で対処お願いしたい。 | 6情報共有・対応(改善) 参考として課内で情報共有しました。 | 1件 |
| 5 | 9 | 6わたしの提案 | 2施設管理 (建物)に関する事 | 先日、TV等で茅ヶ崎市への移住、誘致が盛り上がっていると見ました。ファミリーが暮らしやすい町にしてください。保育園足りていません。 | 6情報共有・対応(改善) 参考として課内で情報共有しました。 | 1件 |

環境政策課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|---------|--------------------------|--|---|----|
| 1 | 9 | 6わたしの提案 | 7その他 | たばこのポイ捨てや犬のふんで迷惑している。犬税を徴収して、そのお金で毎日毎時の巡回見廻りと、吸い殻と犬のふんの回収の専門要員を雇ってほしい。罰金を高額にしてほしい。 | 1提案者に説明(報告) 本市で提供しているマナー啓発看板の活用を御提案するとともに、ポイ捨て等は、一人一人のマナーの問題であり、徒に罰則を強化することなく、マナー意識の向上を基本として、今後も啓発等の取組を進めていくことを文書でお伝えしました。 | 1件 |
| 2 | 9 | 8その他 | 3施設管理 (建物以外) に関する事 | 茅ヶ崎駅北口コンビニエンスストア前でたばこを吸っている人がいる。掲示物を工夫したり、花壇にするなど、たばこを吸えないようにしてほしい。 | 1提案者に説明(報告) 掲示物につきましては、随時見直しを行い、引き続きマナーの徹底を訴えていく旨、説明しました。 | 1件 |

環境保全課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|------|----------------------|--|----|
| 1 | 7 | 1来庁 | 7その他 | 近隣店舗からの深夜作業音に迷惑している。 | 7現地を確認・対応(改善) 責任者に近隣に配慮した作業をするよう求めました。 | 1件 |
| 2 | 7 | 2電話 | 7その他 | 近隣で悪臭がして困っている。 | 3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 下水道の柵付近からの臭いを確認したため担当課へ情報提供を行いました。 | 1件 |
| 3 | 7 | 2電話 | 7その他 | 近隣で悪臭がして困っている。 | 7現地を確認・対応(改善) 建設工事が原因であったため、施工業者に配慮を求めました。 | 1件 |
| 4 | 7 | 2電話 | 7その他 | 近隣の飲食店からの騒音に迷惑している。 | 7現地を確認・対応(改善) 責任者に近隣に配慮した営業をするよう求めました。 | 2件 |

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|-----|-------|-------|----------------------------|--|-----|
| 5 | 7 | 8 その他 | 7 その他 | 近隣での工事による騒音、振動に迷惑している。 | 7 現地を確認・対応(改善) 施工業者に配慮を求めました。 | 1 件 |
| 6 | 7 | 2 電話 | 7 その他 | 近隣工場が原因で自家用車にススが付着する。 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地調査しましたが、原因不明でした。 | 1 件 |
| 7 | 7 | 2 電話 | 7 その他 | 近隣店舗からの風鈴の音に迷惑している。 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地調査しましたが、原因不明でした。 | 1 件 |
| 8 | 7 | 2 電話 | 7 その他 | 近隣での野焼きに迷惑している。 | 7 現地を確認・対応(改善) 調査しましたが野焼きを確認できませんでした。 | 1 件 |
| 9 | 7 | 2 電話 | 7 その他 | 近隣で悪臭がして困っている。 | 7 現地を確認・対応(改善) 調査しましたが臭いを確認できませんでした。 | 1 件 |
| 10 | 7 | 2 電話 | 7 その他 | 近隣での騒音に迷惑している。 | 7 現地を確認・対応(改善) 建設工事が原因であったため、施工業者に配慮を求めました。 | 1 件 |
| 11 | 7.9 | 2 電話 | 7 その他 | 近隣での野焼きに迷惑している。 | 7 現地を確認・対応(改善) 行為者に注意指導をしました。 | 5 件 |
| 12 | 8 | 2 電話 | 7 その他 | 近隣の道場からの騒音に迷惑している。 | 7 現地を確認・対応(改善) 近隣に配慮した営業をするよう求めました。 | 1 件 |
| 13 | 8 | 1 来庁 | 7 その他 | 近隣の事業者からの早朝作業音に迷惑している。 | 7 現地を確認・対応(改善) 近隣に配慮した作業をするよう求めました。 | 1 件 |
| 14 | 8 | 2 電話 | 7 その他 | 近所に路上駐車する車のアイドリング音に迷惑している。 | 7 現地を確認・対応(改善) 運転者に車を離れる際はエンジンを切るよう注意指導しました。 | 1 件 |
| 15 | 9 | 2 電話 | 7 その他 | 近隣での振動に迷惑している。 | 3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 本市の建設工事からの振動を確認したため、担当課へ情報提供を行いました。 | 1 件 |
| 16 | 9 | 2 電話 | 7 その他 | 近隣での工事による騒音、振動に迷惑している。 | 7 現地を確認・対応(改善) 施工業者に配慮を求めました。 | 1 件 |
| 17 | 9 | 2 電話 | 7 その他 | 近隣での工事による騒音に迷惑している。 | 7 現地を確認・対応(改善) 施工業者に配慮を求めました。 | 1 件 |
| 18 | 9 | 1 来庁 | 7 その他 | 近隣駐車場の機械からの騒音に迷惑している。 | 7 現地を確認・対応(改善) 使用時間の変更について事業者に配慮を求めました。 | 1 件 |
| 19 | 7.8 | 1 来庁 | 7 その他 | 空家の樹木の繁茂 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。 | 3 件 |

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|-------|-------|-------|----------|--|-----|
| 20 | 7.8 | 2 電話 | 7 その他 | 空家の雑草の繁茂 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。 | 3 件 |
| 21 | 8 | 8 その他 | 7 その他 | 空家の樹木の繁茂 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。 | 2 件 |
| 22 | 8.9 | 2 電話 | 7 その他 | 空家の樹木の繁茂 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。 | 5 件 |
| 23 | 8 | 1 来庁 | 7 その他 | 空家の雑草の繁茂 | 1 提案者に説明(報告) 現地を調査したが、繁茂は認められませんでした。 | 1 件 |
| 24 | 8 | 8 その他 | 7 その他 | 空家の雑草の繁茂 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。 | 1 件 |
| 25 | 8.9 | 2 電話 | 7 その他 | 空家の雑草の繁茂 | 1 提案者に説明(報告) 現地を調査したが、空家ではないため対応していません。 | 4 件 |
| 26 | 8 | 8 その他 | 7 その他 | 空家の雑草の繁茂 | 1 提案者に説明(報告) 現地を調査したが、空家ではないため対応していません。 | 1 件 |
| 27 | 9 | 8 その他 | 7 その他 | 空家の雑草の繁茂 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。 | 1 件 |
| 28 | 9 | 1 来庁 | 7 その他 | 空家の雑草の繁茂 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。 | 1 件 |
| 29 | 9 | 2 電話 | 7 その他 | 空家の雑草の繁茂 | 1 提案者に説明(報告) 現地調査したが、すでに改善されていました。 | 1 件 |
| 30 | 7.8.9 | 8 その他 | 7 その他 | 空地の雑草の繁茂 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。 | 4 件 |
| 31 | 7 | 8 その他 | 7 その他 | 空地の樹木の繁茂 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。 | 1 件 |
| 32 | 7.9 | 2 電話 | 7 その他 | 空地の雑草の繁茂 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。 | 4 件 |
| 33 | 8 | 1 来庁 | 7 その他 | 空地の樹木の繁茂 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。 | 1 件 |
| 34 | 8.9 | 2 電話 | 7 その他 | 空地の樹木の繁茂 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。 | 3 件 |
| 35 | 9 | 1 来庁 | 7 その他 | 空地の雑草の繁茂 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。 | 1 件 |

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|-----|---------|------|------------|--|-----|
| 36 | 9 | 6わたしの提案 | 7その他 | 空地の雑草の繁茂 | 1 提案者に説明（報告） 既に対応済みであることを説明しました。 | 1 件 |
| 37 | 9 | 2 電話 | 7その他 | 空地の雑草の繁茂 | 1 提案者に説明（報告） 現地調査したが、すでに改善されていました。 | 1 件 |
| 38 | 8.9 | 2 電話 | 7その他 | 空地の雑草の繁茂 | 8その他 現地を調査したが、繁茂は認められませんでした。 | 2 件 |
| 39 | 7 | 2 電話 | 7その他 | 近隣から悪臭がする | 1 提案者に説明（報告） 現地調査しましたが、臭いは確認できませんでした。 | 1 件 |
| 40 | 9 | 2 電話 | 7その他 | 委託業者の対応が悪い | 5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼 委託業者へ指導しました。 | 1 件 |

資源循環課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|---------|---------------|---|---|-----|
| 1 | 7 | 6わたしの提案 | 1 制度・事業に関すること | 大型ごみ証紙（500 円）の返金ができないことに納得がいかない。 | 1 提案者に説明（報告） 本市の考え方についてメールで回答しました。 | 1 件 |
| 2 | 7 | 2 電話 | 1 制度・事業に関すること | 大型ごみ証紙（500 円）の料金変更後の旧証紙の取り扱い方法に納得がいかない。 | 1 提案者に説明（報告） 旧証紙に追加で差額分の証紙を購入することなど検討等できなかったのかと御提案をいただき、それが実施できていない理由等を説明したものの御納得いただけませんでした。 | 1 件 |
| 3 | 7 | 6わたしの提案 | 1 制度・事業に関すること | 指定収集袋の色を燃やせるごみと燃やせないごみで異なるようにしてほしい。 | 1 提案者に説明（報告） 本市の考え方について文書で回答しました。 | 1 件 |
| 4 | 9 | 6わたしの提案 | 1 制度・事業に関すること | 大型ごみ証紙（500 円）が使えなくなることに納得がいかない。 | 1 提案者に説明（報告） 本市の考え方について文書で回答しました。 | 1 件 |
| 5 | 9 | 6わたしの提案 | 1 制度・事業に関すること | 指定収集袋を破れにくいしっかりしたものにしてほしい。 | 1 提案者に説明（報告） 本市の考え方について文書で回答しました。 | 1 件 |

環境事業センター

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|-------|--------------|--|--|------|
| 1 | 8 | 2 電話 | 7 その他 | 指定袋以外の袋でゴミが排出され、啓発されたゴミが残っている。このままではカラスなどに荒らされ、環境衛生上よくない。市の対応はどうなっているのか。 | 7 現地を確認・対応(改善) 原則市では収集しませんが、衛生上問題があるケースなどは対応をするという基本的な対応方法をお伝えしました。 | 40 件 |
| 2 | 8 | 4 メール | 7 その他 | アパートのゴミの出し方が汚い。大変不快。近くには保育園もあり、子供達も多く通ります。治安が悪く不安です。 | 7 現地を確認・対応(改善) メールにて今後の対応方法をお伝えしました。具体的には、自治会及びアパート管理会社への情報提供とポストの依頼、地区担当でゴミ出しカレンダー等のポスティング、集積場所ネットへ自治会と連名で啓発看板の設置を行いました。 | 1 件 |
| 3 | 8 | 2 電話 | 7 その他 | 収集の取り残しがあるから取りに来てほしい。 | 7 現地を確認・対応(改善) 担当職員に当該集積場所のゴミは全て回収したことを確認した上でその旨お伝えしました。その後、現地の確認を行いました。 | 1 件 |
| 4 | 8 | 2 電話 | 7 その他 | 大型ゴミの予約が8時から19時までが予約できる時間であるとHPに記載がある。朝8時に電話してもつながらない。どういことか説明してほしい。 | 1 提案者に説明(報告) HPではそのような案内はしておらず、つながる正しい時間帯をお伝えしました。調べた結果、民間事業者が間違った茅ヶ崎市の粗大ゴミ情報を掲載していたため、その業者に連絡し、訂正を求めました。 | 1 件 |
| 5 | 8 | 2 電話 | 7 その他 | 以前出された燃やせないゴミがいつになっても回収されない。早く回収しにきてほしい。 | 1 提案者に説明(報告) 啓発シールを貼り、一定期間啓発をさせてほしい旨を説明しました。 | 5 件 |
| 6 | 8 | 2 電話 | 7 その他 | 集積場所を変えてほしい。すぐ対応してほしい。 | 1 提案者に説明(報告) 連絡者には、集積場所の設置は自治会をお願いをしている旨を伝えました。その後担当自治会長へ連絡し、情報共有を行いました。 | 1 件 |
| 7 | 8 | 2 電話 | 7 その他 | 台風前に啓発されたゴミを取ってほしい。そのままにして何かあったら市で責任がとれるのか。 | 1 提案者に説明(報告) 早急に現地を確認する旨を伝えました。 | 1 件 |
| 8 | 8 | 2 電話 | 1 制度・事業に関する事 | 指定袋の値段が高い。燃やせないゴミに指定袋を使う理由がわからない。元に戻してほしい。 | 1 提案者に説明(報告) 御意見として承る旨をお伝えしました。 | 1 件 |

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|-------|---------------|--|---|-----|
| 9 | 8 | 8 その他 | 1 制度・事業に関すること | 市の会議に参加し、今回の捨て方でよいと聞いている。ごみを持って行ってほしい。 | 1 提案者に説明（報告） 正式な排出方法を改めてお伝えし、今回はごみを引き上げていただきました。 ※燃やせないごみを透明の袋に入れ、燃やせるごみの日に排出されていました。 | 1 件 |
| 10 | 8 | 2 電話 | 7 その他 | 収集時間の変更をされたのが納得できない。なぜ変更したのか。 | 1 提案者に説明（報告） 収集コースの変化等に伴い、コース編成を行わせていただいた旨をお伝えし、御納得いただきました。 | 1 件 |
| 11 | 8 | 2 電話 | 1 制度・事業に関すること | 持ち込み料金が高すぎる。納得ができない。なぜこんな高くなってしまったのか。 | 1 提案者に説明（報告） 有料化と同時に改定させていただきました。持ち込みの定義ならびに極力通常の収集を利用してほしい旨を説明し、御納得いただきました。 | 3 件 |
| 12 | 8 | 2 電話 | 7 その他 | プラスチック製容器包装類の収集時、音がうるさい。 | 1 提案者に説明（報告） 当課でお調べする旨を伝えましたが、途中で電話が切れてしまいました。 | 1 件 |
| 13 | 8 | 2 電話 | 1 制度・事業に関すること | 大型ごみの料金が高い。 | 1 提案者に説明（報告） ごみ減量化のため、御理解くださるよう説明しました。 | 3 件 |
| 14 | 9 | 2 電話 | 7 その他 | この地区のごみ置場に、他の地区からごみが持ってこられる。廃止の検討をしてほしい。自治会は役に立たない。市の職員も無能。茅ヶ崎市民は意識が低い。一体何をしているのか。 | 1 提案者に説明（報告） 集積場所の設置は自治会をお願いをしている旨を伝えました。その後担当自治会長へ連絡し、情報共有を行いました。 | 1 件 |
| 15 | 9 | 8 その他 | 7 その他 | ごみ有料化がはじまったことの説明が一人一人になかった。そのため指定袋でごみを出さない。透明袋をたくさん買ってあるため、指定袋は使いたくない。 | 1 提案者に説明（報告） 有料化の市民説明は、1年以上前から様々な媒体でお知らせし、市民説明会等も開催した旨を伝えました。透明の袋については、プラスチック製容器包装類の日や衣類・布類の日等に使えることを伝えました。次回以降ごみは指定袋を使っていただくよう説明しました。 | 1 件 |

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|-------|---|---|-----|
| 16 | 9 | 2 電話 | 7 その他 | 市内を走行している収集車（委託会社）の車がものすごいスピードで走っている。このまま改善が見られない場合は、市民の安全が保てないため、業者を変えてください。 | 5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼 お詫びをし、すぐ委託会社へ厳しい指導を行う旨を伝えました。その後、委託先へ連絡し、ドライブレコーダーの確認や本人への事情確認を行い、早急な改善を依頼しました。 | 1 件 |
| 17 | 9 | 2 電話 | 7 その他 | 大型ごみの予約が繋がらない。回線を増やせ。 | 1 提案者に説明（報告） お詫びをし、月曜日の朝一は、混み合うことがあるため、申し訳ございませんが何度かお掛けいただくようお願いしました。 | 1 件 |
| 18 | 9 | 2 電話 | 7 その他 | 資源物回収車の運転が荒い。ひかれそうになった。命にかかわることなので厳しく注意してほしい。 | 1 提案者に説明（報告） お詫びをし、すぐ委託会社へ厳しい指導を行う旨を伝えました。その後、委託先へ連絡し、ドライブレコーダーの確認や本人への事情確認を行い、早急な改善を依頼しました。 | 1 件 |
| 19 | 8 | 1 来庁 | 7 その他 | 家庭菜園のごみの持ち込みが家庭にて発生したごみであるか執拗に聞かれた。また、事業系のごみと疑われた。職員の待遇を改善してほしい。 | 7 現地を確認・対応(改善) お詫び及び職員の待遇を改善することをお伝えしました。また、ごみの発生場所の確認が必要なことを御理解いただけるよう説明しました。 | 1 件 |

都市政策課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|---------------|---|--|-----|
| 1 | 7 | 2 電話 | 1 制度・事業に関すること | 市立病院東側の出入り口付近で駐輪場に入ろうと右側を走行していたところ、対向から来たコミュニティバスが寄ってきて停止し、道路境界とバスの間で身動きが取れなくなってしまった。 | 1 提案者に説明（報告） 運行事業者である神奈川中央交通にて、車載カメラ映像の確認及び運転士への聞き取りを行いました。運転士からの聞き取り内容は以下のとおりです。 ・自転車が進んで来たため、安全のため停止した。（映像でも確認） ・道路幅員が狭く、対向車とのすれ違いを考慮して左側に寄せていたため、自転車の方は危なく感じたかもしれない。 ・場所は病院の敷地を出た公道上である。 提案者へ聞き取った内容をお伝えし、危ない思いをさせてしまったことに対してお詫びをし、安全運転に努めるよう運行事業者に引き続き指導していくことをお伝えしました。 | 1 件 |

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|---------------|--|---|-----|
| 2 | 9 | 2 電話 | 1 制度・事業に関すること | <p>日頃、コミュニティバスの北部循環市立病院線を利用しているが、運転が荒い運転士がいる。バス停が近づいてきて減速するかと思ったら思わぬ急加速をしたり、コーナーを曲がる時も減速が足りない。立っている客は転倒してもおかしくないような運転である。高齢者にとってはなおさらである。</p> <p>車内放送ではバスが停止するまで立ち上がらないようにと言っているにもかかわらず、乗車した客が椅子に座る前に急発進することもあった。</p> <p>とにかく不必要な急発進、急ブレーキが多い。乗降時に挨拶もない。降車時お礼を言っても返事も無い。プロのドライバーとしての自覚を持ってほしい。</p> | <p>1 提案者に説明（報告）</p> <p>お客さまに不安を抱かせるような運転をしたこととお詫びし、運行事業者である神奈川中央交通に再発防止に努めるようを指示しました。</p> | 1 件 |

道路管理課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|-------|------|--------------------|--|---|------|
| 1 | 7.8.9 | 9 複数 | 3 施設管理（建物以外）に関すること | 舗装状態が悪い、道路が損傷している、水溜りができる等、路面の悪状況を改善してほしい。 | <p>7 現地を確認・対応(改善)</p> <p>作業員による対応、委託での工事等、現場の状況に合わせ対応しました。対応済みの件数…59 件</p> <p>現場の状況等確認し、対応に向け継続中の件数…31 件</p> | 90 件 |
| 2 | 7.8.9 | 9 複数 | 3 施設管理（建物以外）に関すること | 木の枝や雑草が道路上に繁茂し、通行上支障となっているのでどうにかしてほしい。 | <p>7 現地を確認・対応(改善)</p> <p>道路上の雑草等については草刈や伐採により対応し、民家の木や雑草等の越境については、土地所有者に対し剪定するよう指導を行いました。対応済みの件数…62 件</p> <p>現場の状況等確認し、対応に向け継続中の件数…20 件</p> | 82 件 |
| 3 | 7.8.9 | 9 複数 | 3 施設管理（建物以外）に関すること | 側溝・集水桝等の構造物の破損により、危険である、がたつきがあり騒音がする等支障があるため対応してほしい。土砂の堆積により排水能力が落ちる等支障が出ているため対応してほしい。 | <p>7 現地を確認・対応(改善)</p> <p>作業員により、破損している箇所の修復を行いました。土砂の堆積等を排除しました。対応済みの件数…39 件</p> <p>現場の状況等確認し、対応に向け継続中の件数…11 件</p> | 50 件 |
| 4 | 7.8.9 | 9 複数 | 3 施設管理（建物以外）に関すること | カーブミラーの向きを正しくしてほしい。ミラーが曇っている。 | <p>7 現地を確認・対応(改善)</p> <p>順次方向修正・清掃をしました。対応済みの件数…34 件</p> <p>現場の状況等確認し、対応に向け継続中の件数…7 件</p> | 41 件 |

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|-------|------|---------------------------|--------------------------------------|---|-----|
| 5 | 7.8.9 | 9 複数 | 3施設管理 (建物以外) に関すること | 道路照明灯が切れているため、暗く交通に支障がでるため対応してほしい。 | 7 現地を確認・対応(改善) 委託業者により順次対応しました。対応済みの件数…2件 継続して対応します。対応に向け継続中の件数…1件 | 3件 |
| 6 | 7.8.9 | 9 複数 | 3施設管理 (建物以外) に関すること | ガードパイプ等道路施設が損傷している、外側線等路面標示が薄くなっている。 | 7 現地を確認・対応(改善) 作業員による対応、委託での工事等復旧しました。対応済みの件数…60件 継続して対応します。対応に向け継続中の件数…11件 | 71件 |

公園緑地課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|-------|------|---------------------------|------------------------------------|--|-----|
| 1 | 7.8.9 | 2 電話 | 3施設管理 (建物以外) に関すること | 公園に看板を設置してほしい(ごみのポイ捨て禁止・ボール遊び禁止等)。 | 7 現地を確認・対応(改善) 現場確認し、新たに看板を作成、設置しました。 | 13件 |
| 2 | 7.8.9 | 2 電話 | 3施設管理 (建物以外) に関すること | 公園内の樹木を剪定、除草、伐採してほしい。 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地確認し、危険な箇所から優先的に剪定、除草、伐採、または委託業者に作業を依頼しました。 | 32件 |
| 3 | 7.9 | 2 電話 | 3施設管理 (建物以外) に関すること | 公園の遊具が破損していて危ない(ネジのゆるみ・階段のぐらつき等)。 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地確認し、修理または使用禁止等の処置を行いました。 | 3件 |
| 4 | 7.8.9 | 2 電話 | 3施設管理 (建物以外) に関すること | 公園内の樹木に病害虫が発生している。 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地確認し、委託業者に消毒を依頼しました。 | 5件 |
| 5 | 7.8.9 | 2 電話 | 3施設管理 (建物以外) に関すること | 公園内でスズメバチの巣があるので駆除してほしい。 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地確認し、保健所に駆除を依頼しました。 | 5件 |

下水道河川建設課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|------------------|--|---|-----|
| 1 | 8 | 2 電話 | 1 制度・事業 に関する事 | 工事看板が設置されたことにより、交差点の見通しが悪くなった。 | 8 その他 現場を確認し工事看板が見通しを悪くしていたため、工事の受注者に連絡し工事看板の位置を変更しました。 | 1 件 |
| 2 | 7 | 2 電話 | 1 制度・事業 に関する事 | 工事現場の近くの駐車場で、駐車場の扉に車がぶつかったような跡があるため、確認してほしい。 | 2 提案者に関係機関を案内（紹介） 現場を確認したが、工事車両が接触したかは不明なため、警察へ届け出るよう案内しました。 | 1 件 |

下水道河川管理課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|---------------------------|----------------------------|---|------|
| 1 | 7 | 2 電話 | 3 施設管理 (建物以外) に関する事 | 道路が陥没したため対応をしてほしい。 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地を確認し、委託業者にて緊急対応の穴埋めを実施しました。後日原因を調査し、原因箇所の修繕をする予定です。 | 33 件 |
| 2 | 7 | 2 電話 | 3 施設管理 (建物以外) に関する事 | 下水がつまっていて排水できないため、対応してほしい。 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地を確認したところ、本市で管理している公共樹が樹木の根が原因で詰まり、流れを阻害していたため、委託業者にて公共樹を清掃しました。 | 5 件 |
| 3 | 7 | 2 電話 | 3 施設管理 (建物以外) に関する事 | 隣の水路敷からの草がはみ出てくる。除草してほしい。 | 7 現地を確認・対応(改善) 現地を確認したところ、本市で管理している水路敷より草が伸びていたため、委託業者にて除草しました。 | 20 件 |

地域保健課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|-------------|---------------|--|---|-----|
| 1 | 7 | 5 問い合わせフォーム | 1 制度・事業に関すること | 以前にこちらへ問合せをした、隣地に灰皿が設置されていることによる、たばこの煙等に困っている件について、依然として改善がされないため連絡した。 | 1 提案者に説明（報告） 灰皿の設置にかかるたばこに関する苦情があることにつきまして、灰皿設置者に対して以前の間合せ時にお伝えしたものの、当該灰皿については、私有地の屋外に設置されているため、健康増進法の規制や罰則等の対象外であること、また、たばこの喫煙行為自体が適法な中で、制限を課すような指導等を行政よりこれ以上行うことは困難であることを回答しました。 | 1 件 |
| 2 | 7 | 5 問い合わせフォーム | 1 制度・事業に関すること | 茅ヶ崎駅南口、平塚側線路沿いに並ぶ飲食店の何軒かが店先出入口に灰皿や喫煙用椅子を設置している。マスクを外した客複数名が灰皿を囲み、歩道迄占有しているため、現場を確認し、指導してほしい。 | 1 提案者に説明（報告） 現地を確認したところ、当該灰皿及び喫煙用椅子は私有地敷地内の屋外に設置されているため、健康増進法の規制や罰則等の対象外であることを確認しました。 そのため、灰皿設置者に対する申し入れにつきましては、たばこの喫煙行為自体が適法な中で、制限を課すような指導等を行政より行うことは困難であることを回答しました。 また、道路占有については道路管理課へ、交通妨害となるような歩道占拠については茅ヶ崎警察署へそれぞれ相談いただくよう案内しました。 | 1 件 |

保健予防課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|-------|------|--------------------|--|---------------------------------|------|
| 1 | 7.8.9 | 2 電話 | 3 施設管理（建物以外）に関すること | 保健所に電話が繋がらない。 | 6 情報共有・対応(改善) 課内で情報共有を行いました。 | 45 件 |
| 2 | 7.8.9 | 9 複数 | 1 制度・事業に関すること | 新型コロナウイルス感染症にかかる療養期間終了後、療養証明書の発行を依頼したが、なかなか届かない。 | 6 情報共有・対応(改善) 課内で情報共有を行いました。 | 60 件 |
| 3 | 7.8.9 | 9 複数 | 1 制度・事業に関すること | 医療機関から新型コロナウイルス感染症である旨の診断を受けたが、なかなか保健所から案内の電話が来ない。 | 6 情報共有・対応(改善) 課内で情報共有を行いました。 | 30 件 |
| 4 | 7.8.9 | 9 複数 | 1 制度・事業に関すること | 療養証明書に記載されている療養期間が、自分が療養していた期間と異なっている。 | 6 情報共有・対応(改善) 課内で情報共有を行いました。 | 30 件 |

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|-------|------|---------------|--------------------------------|---------------------------------|-----|
| 5 | 7.8.9 | 9 複数 | 1 制度・事業に関すること | 相談センターから、医療機関を受診しなくてもよいと案内された。 | 6 情報共有・対応(改善) 課内で情報共有を行いました。 | 5 件 |
| 6 | 7.8.9 | 9 複数 | 6 職員に関すること | 濃厚接触者について説明がされなかった。 | 6 情報共有・対応(改善) 課内で情報共有を行いました。 | 5 件 |

衛生課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|-------------|-------|--|--|-----|
| 1 | 7 | 2 電話 | 7 その他 | 犬の鳴き声がうるさい。 | 7 現地を確認・対応(改善) 飼い主に適正飼養について指導しました。 | 4 件 |
| 2 | 7 | 2 電話 | 7 その他 | 犬の虐待の疑いがあるので調査してほしい。 | 7 現地を確認・対応(改善) 犬の飼い方について助言をしました。 | 1 件 |
| 3 | 7 | 2 電話 | 7 その他 | 市役所前広場で犬を放している人がいる。 | 5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼 資産経営課に利用案内看板の確認をするとともに、警備員の見回りを依頼しました。 | 1 件 |
| 4 | 7 | 2 電話 | 7 その他 | 海岸で犬を放している人がいるので、放し飼いが禁止されていることを周知してほしい。 | 1 提案者に説明(報告) すでに対応している周知内容について説明しました。 | 1 件 |
| 5 | 7 | 2 電話 | 7 その他 | 犬が敷地内に侵入し、塀に尿をかけられる。 | 7 現地を確認・対応(改善) 犬の飼い方について助言をしました。 | 1 件 |
| 6 | 7 | 2 電話 | 7 その他 | 公道で犬が糞尿をする。 | 7 現地を確認・対応(改善) 犬の飼い方について助言をしました。 | 1 件 |
| 7 | 7 | 1 来庁 | 7 その他 | 近隣の飼い猫の糞尿被害で困っている。 | 7 現地を確認・対応(改善) 飼い主に適正飼養するよう指導しました。自治会へマナー啓発の回覧を依頼しました。 | 1 件 |
| 8 | 7 | 2 電話 | 7 その他 | 猫の糞尿被害・物損で困っている。 | 7 現地を確認・対応(改善) 給餌者に適正飼養について指導しました。 | 1 件 |
| 9 | 7 | 5 問い合わせフォーム | 7 その他 | ムクドリ糞尿被害で困っている。 | 8 その他 捕獲許可申請の方法や駆除業者について案内しました。 | 1 件 |
| 10 | 7 | 2 電話 | 7 その他 | 近隣の家に鳩が巣を作って困っている。 | 7 現地を確認・対応(改善) 駆除業者を案内しました。 | 1 件 |

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|-------------|-------|------------------------|---|-----|
| 11 | 7 | 2 電話 | 7 その他 | 近隣の家の戸袋に鳥が巣を作っている。 | 7 現地を確認・対応(改善) 調査をしましたが、事実確認ができませんでした。 | 1 件 |
| 12 | 8 | 2 電話 | 7 その他 | 野良猫の糞尿被害で困っている。 | 7 現地を確認・対応(改善) 調査をしましたが、事実確認ができませんでした。 | 1 件 |
| 13 | 8 | 2 電話 | 7 その他 | 野良猫の糞尿被害で困っている。 | 7 現地を確認・対応(改善) 給餌者に適正飼養について指導しました。 | 2 件 |
| 14 | 8 | 1 来庁 | 7 その他 | 犬の糞を放置される。 | 6 情報共有・対応(改善) 自治会へマナー啓発の回覧を依頼しました。 | 1 件 |
| 15 | 8 | 5 問い合わせフォーム | 7 その他 | 犬が適正に管理されていない。 | 7 現地を確認・対応(改善) 飼い主に適正飼養について指導しました。 | 1 件 |
| 16 | 8 | 2 電話 | 7 その他 | 犬の登録変更がされていない。虐待が疑われる。 | 7 現地を確認・対応(改善) 飼い主に変更届出をするよう指導しました。虐待を疑われる事実は確認されませんでした。 | 1 件 |
| 17 | 8 | 2 電話 | 7 その他 | 犬の鳴き声がうるさい。 | 7 現地を確認・対応(改善) 飼い主に適正飼養について指導しました。 | 1 件 |
| 18 | 9 | 5 問い合わせフォーム | 7 その他 | 大型犬の糞の放置が散見される。 | 6 情報共有・対応(改善) 自治会へマナー啓発の回覧を依頼しました。 | 1 件 |
| 19 | 9 | 5 問い合わせフォーム | 7 その他 | 犬の鳴き声がうるさい。 | 7 現地を確認・対応(改善) 飼い主に適正飼養について指導しました。 | 1 件 |
| 20 | 9 | 1 来庁 | 7 その他 | 猫の糞尿被害で困っている。 | 7 現地を確認・対応(改善) 飼い主に適正飼養について指導しました。 | 1 件 |
| 21 | 9 | 2 電話 | 7 その他 | カラスにえさやりをしている人がいる。 | 7 現地を確認・対応(改善) 鳥の給餌行為により苦情が発生していることをお伝えしました。 | 1 件 |
| 22 | 9 | 6 わたしの提案 | 7 その他 | 犬の散歩マナーパトロールのお願い。 | 6 情報共有・対応(改善) 自治会と実施時期を検討することをお答えしました。 | 1 件 |
| 23 | 9 | 6 わたしの提案 | 7 その他 | 犬の糞尿及びたばこの投げ捨てについて。 | 1 提案者に説明(報告) 衛生課の取組について報告しました。 | 1 件 |

健康増進課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|-------|------|---------------|---|--|------|
| 1 | 7 | 2 電話 | 1 制度・事業に関すること | 非課税用受診券を申請し、土曜日までに届くようにお送りしますと言われたが、届かなかった。約束したことは、しっかり守ってほしい。 | 1 提案者に説明（報告） 土曜日までに届かなかったことをお詫びし、現在郵便事情として土日の配達がないことから、到着までお待ちいただきたいことを伝えました。 | 1 件 |
| 2 | 9 | 2 電話 | 6 職員に関すること | 赤ちゃん訪問の際の聞き取りで赤ちゃんの世話を事務的にやっていると言われて悲しかった。上の子と下の子の名前を間違えられた。もう関わりたくない。 | 6 情報共有・対応(改善) 質問票の内容を確認した際不快な思いをさせていただきました（子どもたちの名前についてはその場でお詫びしました）。お詫びのため上席から御本人に連絡しましたがつながりませんでした。 | 1 件 |
| 3 | 7.8.9 | 2 電話 | 1 制度・事業に関すること | 新型コロナウイルスワクチンの接種体制についての苦情・意見（接種券が届かない、ワクチンパスポートの発行及びアプリについて、VRS に登録がない、接種記録に誤りがある、接種券の発行申請がわかりづらい、コールセンターに電話が繋がらない等）。 | 1 提案者に説明（報告） 随時対応を行い、状況に応じて課内で情報共有をしています。 | 72 件 |

病院総務課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|------------------|---|---|-----|
| 1 | 7 | 3 文書 | 2 施設管理（建物）に関すること | 駐車場の満室表示の件でいつ直りますか。それから入口のバーが曲がったまま修理されないようですが見苦しいので早めの御対応をお願い致します。 | 3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 以下のとおり回答しました。 満室表示を含めた駐車場設備につきましては、令和4年度に改修すべく準備を進めておりますので、今しばらくお待ちください。御理解と御協力をお願いします。 | 1 件 |
| 2 | 7 | 3 文書 | 2 施設管理（建物）に関すること | 駐車券の案内の見直しをしてください | 3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 以下のとおり回答しました。 駐車券発券機を含めた駐車場設備につきましては、令和4年度に改修すべく準備を進めておりますので、今しばらくお待ちください。御理解と御協力をお願いします。 | 1 件 |

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|-------------------------|---|--|----|
| 3 | 7 | 3文書 | 2施設管理 (建物)に関する こと | 入口にて、体温測定器設置しておらず。コロナ禍感染者多数出ますので設置希望です。 | 6情報共有・対応(改善) 以下のとおり回答しました。 エントランスホール出入口にサーモグラフィーカメラを設置して来院される皆様の体温測定を実施しています。また、守衛室でも非接触式体温測定器を使用して出入りをしている事業者等の体温測定を実施し、院内の感染防止対策に努めています。 | 2件 |
| 4 | 8 | 3文書 | 2施設管理 (建物)に関する こと | 障がい者用パーキングはいつも満車で車を止めることができません。 | 3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 以下のとおり回答しました。 正面玄関から比較的近い場所には限りがあるため、十分な駐車スペースが確保できず、御不便をおかけしますが、警備員を車いすマークの駐車スペース付近に重点的に配置し、お声掛けをさせていただきますので、御理解と御協力をお願いします。 | 1件 |
| 5 | 8 | 3文書 | 2施設管理 (建物)に関する こと | Wi-Fi がつながりにくいです。 | 3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 以下のとおり回答しました。 これまでも同時接続可能数の増加など少しでも御利用しやすい環境を整備して参りました。御利用中にWi-Fiの電波が途切れてしまう場合は、一度接続を解除し、再接続をお願いします。御不便をおかけしますが、御理解と御協力をお願いします。 | 1件 |

医事課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|----------------------|-------------------------|---|----|
| 1 | 7 | 3文書 | 1制度・事業 に関する こと | 会計等の待ち時間が長い。 | 6情報共有・対応(改善) お待たせしたことについてお詫びし、会計混雑時には他部署からの応援を速やかに手配する等、混雑の緩和に努める旨をお伝えしました。 | 1件 |
| 2 | 9 | 3文書 | 6職員に 関する こと | 受付スタッフ(委託業者)の対応が不快に感じた。 | 6情報共有・対応(改善) スタッフの案内に間して不快な気持ちにさせたことをお詫びし、スタッフには患者さんに寄り添った対応を徹底するよう指導する旨お伝えしました。 | 1件 |

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|---------------|----------------------|--|-----|
| 3 | 9 | 3 文書 | 1 制度・事業に関すること | 検査案内用紙等が細かい文字で見えにくい。 | 6情報共有・対応(改善) 検査案内用紙に関して、わかりにくい点をお詫びし、チェック欄の見直しや、より分かりやすい説明での補足等を検討する旨お伝えしました。 | 1 件 |

選挙管理委員会事務局

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|-------|---|--|-----|
| 1 | 9 | 2 電話 | 7 その他 | 市内に掲示されている政党ポスターを見ると自身と自身の家族が傷ついた過去を思い出し、不快であり気分が悪くなる。また、市の景観が汚くなるため、即時撤去してほしい。 | 8 その他 御意見として伺い、各党を支持している支持者と各政党が個別に政党ポスター掲示について、交渉をしているものであり、選挙管理委員会において指導を行うことができない旨を説明しました。 | 1 件 |

教育施設課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|--------------------|--------------------------------|--|-----|
| 1 | 9 | 2 電話 | 3 施設管理（建物以外）に関すること | 松林中北側の隣地の方から、雨の際に雨水や土が道路に出ている。 | 7 現地を確認・対応(改善) 雨水や土が道路に出ないように対処をしました。 | 1 件 |

小和田公民館

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|------------|------------------|--|-----|
| 1 | 9 | 1 来庁 | 6 職員に関すること | 職員の対応がそっけない、冷たい。 | 6情報共有・対応(改善) 不快な気持ちにしまったことをお詫びしました。 | 1 件 |

青少年課

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|--------------------------|---|---|-----|
| 1 | 7 | 2 電話 | 3施設管理 (建物以外) に関する事 | 17時すぎに青少年広場近くの私道で原付バイクに乗った若者が工具を持って集まっており警察に連絡した。広場の使用方法について注意喚起をしてもらいたい。 | 7現地を確認・対応(改善) 今後も若者たちが騒いでいるようであれば、時間に関係なく警察に連絡するようお伝えしました。また、利用時間周知のポスターを追加設置し、注意喚起を図りました。 | 1 件 |
| 2 | 7 | 2 電話 | 3施設管理 (建物以外) に関する事 | 青少年広場内の木が住宅側に伸びてきており、鳥が巣を作っているさいので切ってもらいたい。 | 7現地を確認・対応(改善) 地権者に相談した上で、委託事業者に依頼をし、高木等を剪定しました。 | 1 件 |
| 3 | 7 | 1 来庁 | 3施設管理 (建物以外) に関する事 | ①青少年広場の注意看板が破損しており更新してもらいたい。 ②夕方から来て時間を守らず野球をする大人たちや簡易的なネットを持参してテニスの練習をする中学生などがおり、大変迷惑している。 ③草刈りをするときは前日までに知らせてもらいたい。 | 7現地を確認・対応(改善) 注意看板を更新しました。また、委託事業者に当日だけではなく、前日までに除草を行う日程をお伝えするよう依頼しました。 | 1 件 |

体験学習センター

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|--------------------------|--|---|-----|
| 1 | 7 | 1 来庁 | 2施設管理 (建物)に関する事 | 楽団の活動なので大きな音が出る。多目的室 A の使用だが隣の多目的室 B も予約しなければならないか(防音となっていないため)。 | 1 提案者に説明(報告) 音量によるトラブル防止の為、同様の活動他団体も両室を御予約いただいている旨を説明し、御理解をいただきました。 | 1 件 |
| 2 | 7 | 1 来庁 | 3施設管理 (建物以外) に関する事 | 利用する部屋に傘立てがない。紛失の恐れもあるので設置をお願いしたい。 | 1 提案者に説明(報告) 傘立ての配置は当日の利用状況によって清掃員が行っていることを説明し、今回配置がなかったことに対してお詫びしました。今回の案件について清掃員に共有し、今後同じようなことが起きないように注意をしました。 | 1 件 |
| 3 | 7 | 1 来庁 | 3施設管理 (建物以外) に関する事 | 野球場の駐車場係員の態度があまり良くない。 | 3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 お話を伺い、担当課に情報提供をしました。 | 1 件 |
| 4 | 7 | 1 来庁 | 1 制度・事業 に関する事 | 団体の登録区分について、公平性が保たれていないのではないか。 | 1 提案者に説明(報告) 団体登録の基準を説明し、職員間で情報を共有しました。団体登録時に活動状況等の確認を徹底することとしました。 | 1 件 |

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|-------------------------------|---|--|-----|
| 5 | 7 | 1 来庁 | 2施設管理 (建物)に関する こと | 子どもが広場の利用時に職員から使用するボールの扱い方等 を注意される事がある。子どもには十分に活動させたい。 | 1 提案者に説明 (報告) 子ども以外の利用者も多く、各世代の方の安全を優先した運 営をしている旨を説明し、職員間で情報を共有しました。 | 1 件 |
| 6 | 7 | 1 来庁 | 3施設管理 (建物以外) に関する こと | 催事が重複し茅ヶ崎公園第 1、2 駐車場が満車となる。障が い者等の優先駐車場に停めたい。 | 1 提案者に説明 (報告) あくまでも優先駐車場である事を説明し、移動をお願いしま した。近隣の有料駐車場を御案内し、職員間で情報を共有し ました。 | 1 件 |
| 7 | 9 | 1 来庁 | 3施設管理 (建物以外) に関する こと | 室内の冷房温度を 18 度まで下げてほしい。 | 1 提案者に説明 (報告) 温度設定の現状を説明するも御理解をいただけなかったた め、熱中症対策の一環として設定の変更を行いました。今後 の対応について、職員間で情報を共有しました。 | 1 件 |

図書館

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|-----------------|-----------------------|--|---|-----|
| 1 | 8 | 5 問い合わせ フォーム | 1 制度・事業 に関する こと | <p>順番予約 1 冊目 (予約 3 人目)、順番予約 2 冊目 (移送済で順 番待ち)、順番予約 3 冊目 (移送済で順番待ち、予約 2 人目あ り)、順番予約 4 冊目 (移送済で順番待ち)、順番予約 5 冊目 (移送済で順番待ち) という順番予約をしていた。</p> <p>順番予約 1 冊目を他で調達したので、移送済で順番待ちの 2～5 冊目の受取のため、昨日、順番予約 1 冊目の予約を取消 (ずっと 取消受付中でログアウト)。</p> <p>順番予約 4・5 冊目の取済済メールを受信。</p> <p>順番予約 2・3 冊目の連絡なしを疑問に思い HP で確認したら、 予約自体が勝手に取消されていた。</p> <p>勝手に予約が取消されず、順番予約 3 冊目が予約 2 人目を優先 でなければ、移送済の順番予約 2～5 冊目をすぐに受取でき たと考えられるため、勝手に他の順番予約まで取消しないよ うに、システムの修正は早急にしてほしい。</p> | <p>1 提案者に説明 (報告)</p> <p>以下のとおり回答しました。</p> <p>現在のシステムでは順番予約の 2 冊目以降を 10 開館日以上 取り置いている場合、1 冊目の予約を取り消すと連絡のメール を発送するまでの間「期限切れ」という表示になってしまうた め、このような事態が発生したものと考えられます。</p> <p>現状ではこの改修が難しいため、次回のシステム更新の際に このようなことがないように考慮いたします。</p> <p>最終的に取置期限の切れた本の処理をするのは職員になり ますが、職員に対しても注意を怠らぬよう教育を徹底いたし ます。</p> | 1 件 |

| No | 月 | 受付区分 | 分類 | 苦情等の内容 | 対応 | 件数 |
|----|---|------|---------------------------|--|--|----|
| 2 | 9 | 3文書 | 3施設管理 (建物以外) に関すること | 81歳で高齢のため、和式トイレ使用後に立ち上がるのにととも苦勞し、無理して立ち上がったところ、1週間経っても足の痛みが治まらない。ウォシュレットトイレに改善してほしい。 | 1 提案者に説明（報告） トイレの老朽化については把握していますが、洋式トイレについては男性トイレ2か所、みんなのトイレ2か所にすでに設置されており、すぐにはトイレの全面洋式化改修は難しい旨を電話にて説明し、御理解をいただきました。 | 1件 |
| 3 | 9 | 3文書 | 1制度・事業 に関すること | 松林公民館の図書室で本を読んでいたら、係の方に①30分以上いるので退室してください。②マスクを着けてください。と注意され、退室させられた。 ①30分を長時間とする根拠はあるのか。長時間を30分までと明確にしてほしい。②屋内のマスク着用について、厚生労働省のホームページには、図書館での読書ではマスクの必要がないとある。他の人が入室した時は、マスクを着用し、誰もいない時に5～10分ほどマスクを外すのはいけないのか。 | 1 提案者に説明（報告） 滞在時間は30分から1時間を目安に運用しており、マスク着用をお願いする際に長時間の利用について御案内をしました。マスクの着用については、図書室が狭いことから着用をお願いしています。本館においても他の方に安心して御利用いただくため、マスク着用をお願いし、マスクを着用していない場合は、黙って読書をしている方にもお声掛けをしています。上記のことを御説明するため、何度か電話しましたがつながりませんでした。 | 1件 |

令和4年度 苦情等対応報告書 第2四半期公表分

令和5（2023）年2月発行

発行部数 5部

発行：茅ヶ崎市

編集：市民安全部市民相談課

〒253-8686

茅ヶ崎市茅ヶ崎一丁目1番1号

電話0467（82）1111

FAX0467（57）8388

ホームページ<http://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/>

携帯サイト

QRコード

