



令和4年度 苦情等対応報告書

第3四半期公表分
(令和4年10月～令和4年12月)

各課かいの苦情等

部	課名	ページ
総務部	行政総務課	3
	職員課	3
	市民課	3
企画部	行政改革推進室	4
	秘書広報課	6
	デジタル推進課	7
財務部	収納課	7
市民安全部	安全対策課	8
経済部	産業振興課	10
	農業水産課	11
福祉部	保険年金課	11
	生活支援課	11
	障がい福祉課	12
こども育成部	子育て支援課	12
	保育課	12
環境部	環境政策課	13
	環境保全課	13
	資源循環課	16
	環境事業センター	16
都市部	都市政策課	19
建設部	道路管理課	19
	公園緑地課	20
下水道河川部	下水道河川管理課	21
保健所	地域保健課	21
	保健予防課	22
	衛生課	23
	健康増進課	24
市立病院	病院総務課	25
	医事課	26
選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会事務局	27
教育総務部	学務課	27
教育推進部	青少年課	28
	体験学習センター	28
	図書館	29

行政総務課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	11	7 要望・陳情	1 制度・事業に関する こと	自身が所属する市民団体の活動に関するチラシを市政情報コーナーに配架してほしい。	1 提案者に説明（報告） 市政情報コーナーに配架する資料は、「茅ヶ崎市市政情報コーナー管理運営要綱」に基づき、本市を始め国や自治体が作成したものを主としていること、配架スペースに限りがあるため市が共催又は後援しているものに限らせていただいていること等をお伝えしました。	1 件

職員課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	12	5 問い合わせフォーム	6 職員に関する こと	特定の職員から性被害を受けた。懲戒免職にしてほしい。	1 提案者に説明（報告） 申出のあった名前の職員は在籍していない旨をメールで回答しました。	1 件

市民課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	10	6 わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	マイナンバーカードについて、窓口受付からカード受取まで時間がかかり過ぎる。また、暗証番号をその場で考えるよう言われた。 受付窓口や対応職員を増やして、待ち時間短縮と事前に暗証番号が考えられるように改善してほしい。	1 提案者に説明（報告） マイナンバーカードの申請件数増加に伴い、混雑状況によっては交付完了まで長時間を要することがある旨、また、カード交付の際には任意の暗証番号を設定するため、事前に決めておいた上での来庁をお願いしている旨を説明いたしました。なお、マイナンバーカードの受取案内書にも同内容が記載されていることも説明いたしました。	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	10	6わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	<ul style="list-style-type: none"> ・市立病院の改装等より、病院駐車場の整備や経験のある医師の一度の多数の退職等、市の改革の順番が違うと思う。駐車場も混んでいると料金が加算され困る。 ・市役所に電話をすると職員の態度の良し悪しに差がある。 ・講座の参加申込について、IT化されついていけない。今までどおり人対人で申込みできるようにしてほしい。 	<p>6情報共有・対応(改善)</p> <p>匿名であったため、課内で情報共有しました。</p>	1 件
2	10	6わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	<p>次の点について、市職員が覚悟して改革を始めてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナワクチンコールセンター職員の研修見直しとオンライン手続きの見直しを早急に行うこと。 ・コロナワクチン接種歴はマイナンバーで分かるため、3回目接種の電話問合せは即時廃止すること。 ・マイナンバーカードの茅ヶ崎市独自施策として、バス・タクシー乗車料金割引、飲食店利用料金割引、選挙で投票した際に買い物で利用できるポイントの付与、補正予算による市独自のマイナポイント付与を行うこと。 ・大岡越前祭、浜降祭の開催について、独自の第三者メンバーで行い、独自の計画書を提出させ、許可すること。 	<p>6情報共有・対応(改善)</p> <p>参考意見として、課内で情報共有しました。</p>	1 件
3	10	6わたしの提案	2 施設管理 (建物)に 関すること	<p>子育て支援課の案内板に「ひとり親家庭の相談」と書かれており、当事者が相談に行きづらいのではないかと。また、子どもが見て、ほかと区別されるような書き方をどう思うのかわからないので、表記を検討してほしい。</p>	<p>6情報共有・対応(改善)</p> <p>参考意見として、課内で情報共有しました。</p>	1 件
4	10	6わたしの提案	2 施設管理 (建物)に 関すること	<p>仕事場にゴミが集積している。仕事ができる人の机はきれいなので、仕事をしていないに等しいと思う。</p>	<p>1 提案者に説明(報告)</p> <p>執務室や机上が乱雑に見えてしまう要因の1つに、紙の資料が多いことが挙げられるため、デジタル・トランスフォーメーション推進方針に基づき、行政手続きのオンライン化等を推進し、紙の資料の削減につなげていくことについて回答しました。</p>	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
5	11	6わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	<p>公共施設予約の際に、施設ごとに登録する必要があり、負担が多い。また、施設利用料の支払い期日が施設によって異なり分かりづらい。一つの利用登録で全施設利用でき、施設利用料は利用日支払いとするシステムに統一してほしい。</p> <p>また、市内登録者と市外登録者で予約の優先順位が異なるのは理解できるが、市内在住者が半数以上いないと登録できないのは厳しいのではないか。</p>	<p>1 提案者に説明（報告）</p> <p>次のとおり回答し、御理解いただきました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設により利用条件や減免基準に差があることから、施設ごとに登録をお願いしている。また、各施設の設置条例等にて異なる期日を設定していることから、施設ごとに利用料金の支払い期日が異なっている。しかし、利用者に負担を掛けているのは承知しており、今後、システム改修等の機会を捉えて見直しを検討していきたいと考えている。 市内在住・在勤・在学者が過半数を超える団体を市内団体として登録していることについて、公の施設として、市民の方に活動する場を提供するために設置されたものであり、まずは市内で活動する団体に利用していただきたいと考えている。 	1 件
6	11	6わたしの提案	6 職員に関する こと	<ul style="list-style-type: none"> 各課対応待ちの人がいる中で、職員間での談笑は控えるべきではないか。また、声をかけたような人に気づかないふりをしている職員がいた。 窓口での聞き取り調査が30分以上かかる場合は別室で聞き取りをしたらどうか。1つの窓口で対応するのは待ち時間が長くなる原因ではないか。 他課で手続きをして戻ってきても、そのまま順番待ちをしていた人の方が早く呼ばれ、少々お待ちくださいとの声掛けからかなりの時間待った。待たせることに慣れていないか。 	<p>6 情報共有・対応(改善)</p> <p>匿名であったため、課内で情報共有しました。</p>	1 件
7	12	2 電話	1 制度・事業に関する こと	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードを申請し、「順次発送している」とのことだが、なかなか交付可能とならない。 職員数が少ないので、一時的に増える業務については臨時的に職員を増やす等、対応はできないのか。 マイナポイントの申請が12時までしかできない、第2・4土曜日に窓口へ行くと「6時間待つことになる」とのことだった。仕事もあるので、何とかならないか。 	<p>1 提案者に説明（報告）</p> <p>人員配置につきましては、全庁のバランスや人件費等を考慮していることをお伝えしました。また、一時的に業務が増大する部署などにつきましては、状況を注視しながら進めていることを御説明しました。</p>	1 件
8	12	6わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	<p>マイナンバーカードの受取について、忙しい人にとって2時間待ちはどうかと思う。予約できるようにするなど、スムーズに手続きできるようにしてほしい。以前、高齢者同伴で他の手続きをした際もとても疲れた。</p>	<p>6 情報共有・対応(改善)</p> <p>参考意見として、課内で情報共有をしました。</p>	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
9	12	6わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	市役所などの窓口でも高齢者と現役世代とでは、高齢者の方が圧倒的に時間がかかっているように見える。時間が余っているであろう高齢者が現役世代の時間を奪う構造になっているのは損失である。 高齢者と現役世代窓口を分けたり、時間帯を分けたりすることで、何らかの改善を検討してもらいたい。改善できたら、もしくは改善の検討内容について回答をもらいたい。	1 提案者に説明（報告） 次のとおり回答しました。 ・時期によっては一部の窓口で、手続きの際に長時間お待ちいただく現状である。 ・上記の課題の解消のためには、年齢等によって窓口や受付時間帯を分ける対応も方法の一つとは考えられるが、市民に公平にサービスを提供する観点から、実現が難しいものと考えている。 ・一部手続きにおいて、ホームページから窓口混雑状況を確認いただくことができるようにしている。現在の待ち人数や混雑予想カレンダーを確認できるので、参考にしていきたい。 ・市役所における各種手続きについて、今後、来庁せず手続きを済ませることができるよう、行政手続きのオンライン化を拡大し、非対面型の行政サービスの推進を図っていく。	1 件
10	12	6わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	・マイナンバーの手続きにて、奥側の交付番号表示モニターを見ていたが、自分の番号が大きく表示されることなく、「すでに呼ばれた番号」に自分の番号が表示されていた。すべてのモニターに表示されないのはおかしい。 ・手続きに時間がかかり1時間を超えたにもかかわらず、駐車場の減免がその分延長されないのはおかしい。時間前に出入庫すれば料金はかからない旨の話があったが、何度も車を出し入れすることで事故リスクも大きくなる。	6 情報共有・対応(改善) 参考意見として、課内で情報共有しました。	1 件
11	12	2 電話	1 制度・事業に関する こと	検索エンジンで茅ヶ崎市役所を検索すると、「元日は営業時間が異なる場合がある」との表記があり、元日も開庁していると誤解を与えるおそれがある。	6 情報共有・対応(改善) 参考意見として、課内で情報共有しました。	1 件

秘書広報課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	11	6わたしの提案	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	ホームページのタイトルバーが大きすぎて見づらい。	1 提案者に説明（報告） タイトルバーの移動をなくす対応をする旨を説明しました。	1 件

デジタル推進課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	11	1 来庁	1 制度・事業に関する こと	マイナポイント申込支援窓口で誤った説明をされた。	7 現地を確認・対応(改善) 誤った説明をしてしまったことに対しお詫びし、再発防止に努めると回答しました。 各キャッシュレス決済サービスの注意点を掲示しました。また、各キャッシュレス決済サービスに関する不明点は各社へ問い合わせさせていただき、窓口での案内をすることとしました。	1 件
2	11	9 複数	1 制度・事業に関する こと	マイナポイント申込支援窓口の待ち時間が長い。	7 現地を確認・対応(改善) 長時間お待たせしていることとお詫びし、待ち時間の目安の表示や、待ち時間の短縮策を検討すると回答しました。 待ち時間の目安を表示するようにしました。また、庁舎外の手続きスポットでも申込支援を行っていることを案内するようにしました。	2 件

収納課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	11	9 複数	6 職員に関する こと	電話口にて横柄な態度による対応から不愉快な思いをした。 電話の保留時も承諾もなく勝手に保留にされた。本人確認等も冒頭ではなく話が進んでから聞かれたことから電話対応のマナーに不満がある。	1 提案者に説明(報告) お詫びの上、今後の電話対応における発言やマナーについて細心の注意を払い対応する旨を説明しました。	1 件
2	11	2 電話	6 職員に関する こと	電話対応における話し方について誠意がなく人を見下していた。横柄な態度による対応から不愉快な思いをした。	1 提案者に説明(報告) お詫びの上、今後の電話対応における発言やマナーについて細心の注意を払い対応する旨を説明しました。	1 件
3	11	6 わたしの 提案	6 職員に関する こと	分割納付が不履行になったことで、希望を全く聞き入れてもらえず一方的な話があったことから不愉快な思いをした。	1 提案者に説明(報告) 電話対応の発言について配慮が足りなかったこと、今後の電話対応における発言やマナーについて細心の注意を払う旨をメールにて送付しました。	1 件
4	12	2 電話	6 職員に関する こと	電話対応について横柄な態度であり、切電時も先に切られてしまい不愉快な思いをした。	1 提案者に説明(報告) お詫びの上、今後の電話対応における発言やマナーについて細心の注意を払い対応する旨を説明しました。	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	10	5 問い合わせフォーム	3施設管理 (建物以外)に関する こと	自宅周辺が暗いため、防犯灯を設置してほしい。	1 提案者に説明(報告) 防犯灯につきましては、自治会を通して市へ要望することとなっているため、まずはお住いの地域の自治会長へ相談していただきたいこと、併せて要望の日程について案内しました。	1 件
2	10.11	6わたしの提案	3施設管理 (建物以外)に関する こと	ツインウェイ北自転車駐車場に騒音車があるので対策してほしい。	8その他 匿名の提案であったこと、ツインウェイ北自転車駐車場に該当車両が見受けられなかったことから、参考として課内で情報共有しました。	3件
3	11	6わたしの提案	3施設管理 (建物以外)に関する こと	新型コロナウイルス流行前に比べて、北茅ヶ崎駅前の放置自転車の台数が増えているように感じる。周辺の注意喚起看板も文字が薄れてしまっていて向きもよくない。放置自転車のマナー及びルールの厳罰化を望む。	8その他 匿名の提案のため、参考として課内で情報共有しました。	1 件
4	11	6わたしの提案	1制度・事業に関する こと	歩行者は右側通行であることをもっと周知すべきである。	8その他 匿名の提案のため、参考として課内で情報共有しました。	1 件
5	11	5 問い合わせフォーム	3施設管理 (建物以外)に関する こと	共恵一丁目周辺にて境界石にて躓いて転倒した。この場所は、通勤・通学で利用する人もいるため、躓き防止策や周辺の照度確保をしてほしい。	1 提案者に説明(報告) 負傷させてしまったことをお詫びした上で、防犯灯につきましては、自治会を通して市へ要望することとなっているため、まずはお住いの地域の自治会長へ相談していただきたいことを案内しました。	1 件
6	11	6わたしの提案	1制度・事業に関する こと	一中通りの歩道について、幸町交差点の信号待ちにより、聖鳩幼稚園前は朝・夕渋滞している。長いと、クリエイト周辺まで続いている。この場合、グリーンベルトをバイクや自転車がすり抜けていく。歩行者がいる場合でも通行するため、とても危険である。道が細いため、ガードレールを設置することは難しいとの回答があったが、その他に何か対策できないか。	1 提案者に説明(報告) 当該箇所における取締り実施等に関して茅ヶ崎警察へ情報提供する旨を説明しました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
7	11	6わたしの提案	1制度・事業に関すること	辻堂駅南口から西口にかけて路上駐車車両が多いため何か対策できないか。	1 提案者に説明（報告） 路上駐車車両への取締まりに関しては茅ヶ崎警察となるため、茅ヶ崎警察へ情報提供する旨を説明しました。	1 件
8	12	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	一日利用券にてツインウェイヴの自転車駐車場を利用した際、利用券を紛失してしまったため、その旨を係員に言ったところ、事務所にて用紙に記入するよう案内があった。説明もなく記入させられた上に、上からものを言われたため、態度を改めるべきである。	1 提案者に説明（報告） 係員が失礼な態度をとってしまったことに対してお詫びした上で、指定管理者である茅ヶ崎市シルバー人材センターへ報告し、接遇指導を徹底するよう指示しました。	1 件
9	12	6わたしの提案	1制度・事業に関すること	松が丘交差点の交通安全対策について、11月中旬にラバーポールが折れる事故があったが、その後ラバーポールが設置されていない、再設置した方がよいのではないか。	1 提案者に説明（報告） 所管課である道路管理課に確認した上で、再設置している状況であることを回答しました。引き続き、交通安全対策を講じていくことを併せて説明しました。	1 件
10	12	6わたしの提案	1制度・事業に関すること	近年、萩園通りにおいて伊勢原・藤沢線の直通化等の影響により、交通量が増大しているかと思う。交通量に見合っていない信号機の設置数や道端の狭さから押しボタンを押さないと道路を横断する大人やそれを真似る子どもがいる等、課題が多い。そこで、解決策として周辺住民に交通に関するアンケートを実施したり、新たに信号機を設置してはどうか。	1 提案者に説明（報告） 信号機の設置等に関しては、茅ヶ崎警察の管轄になることから、御要望を茅ヶ崎警察へ情報提供すると説明しました。	1 件
11	12	5問い合わせフォーム	1制度・事業に関すること	自宅前に放置自転車がある。西久保放置自転車保管場所へは連絡したが、対応してもらえないか。	1 提案者に説明（報告） 公道に自転車が放置されていることを確認し、自転車を回収する旨を案内しました。	1 件
12	12	6わたしの提案	3施設管理（建物以外）に関すること	新栄町第3自転車駐車場を利用した際、係員に定期券を見せたところ、見えないと言いがかりをつけられた。その後、口論となり、高圧的な態度で係員より事務所へ来るよう言われた。このような人材を雇用しているのは、茅ヶ崎市及び茅ヶ崎市シルバー人材センターに責任があると思われる。会員登録要件等を改めるべきではないか。	1 提案者に説明（報告） 係員が失礼な態度をとってしまったことに対してお詫びした上で、指定管理者である茅ヶ崎市シルバー人材センターへ報告し、接遇指導を徹底するよう指示しました。	1 件
13	12	6わたしの提案	7その他	自宅周辺道路に犬の糞が落ちていたり、路上駐車車両が多く困っている。	8その他 回答不要のため、参考として課内で情報共有しました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
14	12	5 問い合わせフォーム	7 その他	同じマンションの住人が暴力団にマンションを売ろうとしている。反社会勢力へ売られた場合には周辺住民への影響も考えられるため、なにか対策できないか。	1 提案者に説明（報告） 茅ヶ崎警察署にて対応していただけたとのことでした。また、弁護士相談やマンション管理士への相談について案内しました。	1 件
15	12	5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関する こと	通勤・通学時に坂下踏切を通行しているが、道路幅が狭く、見通しも悪いため、危険な場面が増えている。周辺で車同士がすれ違う際に歩行者を巻き込みかけていたり、北側道路も坂になっているため、自転車と接触しかけたりと非常に危険である。近隣に住宅も増えているため、浜竹踏切に設置しているような、「山側の車が優先」の看板を設置してもらえないか。	1 提案者に説明（報告） 現在の運用では、浜竹踏切に設置しているものと同様の看板を設置できない旨を説明しました。	1 件

産業振興課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	12	9 複数	1 制度・事業に関する こと	茅ヶ崎市キャッシュレス決済ポイント還元事業の対象店舗について、還元対象ペイメントのアプリからしか検索ができないので、一覧を作成しホームページ等で公表してほしい。	1 提案者に説明（報告） 本事業は対象店舗が約 3,000 店舗あり、還元対象ペイメントごとに御利用いただける店舗も異なることから、店舗一覧を作成しても内容の修正が頻繁に発生してしまうこと、対象店舗の中に利用の可否の掲載を希望されない店舗があることなどから、対象店舗一覧を作成することができない旨を伝え、引き続き、還元対象ペイメントのアプリやホームページでの検索をお願いしました。	4 件
2	12	9 複数	1 制度・事業に関する こと	茅ヶ崎市キャッシュレス決済ポイント還元事業について、対象店舗において決済したがポイント還元がなされない。	1 提案者に説明（報告） ポイントが付与される決済支払方法は還元対象ペイメントによって異なるため、お使いになる還元対象ペイメントのアプリを御確認いただくようお願いしました。	2 件
3	12	9 複数	1 制度・事業に関する こと	茅ヶ崎市キャッシュレス決済ポイント還元事業について、高齢者には利用が難しい。	1 提案者に説明（報告） キャッシュレス決済の利用が難しい方に対しては、還元対象ペイメントのアプリ導入などを支援する利用者説明会やコールセンター、事業概要の動画放映等を紹介し、市民の皆様が本事業に参加しやすくなるようサポートしていることをお伝えし、御納得いただきました。	2 件

農業水産課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	11	4 メール	7 その他	牧場のハエに対する苦情	1 提案者に説明（報告） 県の関係機関と共に、現地調査、指導しました。	1 件
2	11	6 わたしの提案	7 その他	茅ヶ崎海岸の竹柵、海沿いの駐輪について 海岸の溜まる砂の除去について	4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼 藤沢土木事務所なぎさ港湾課へ情報提供しました。	1 件
3	12	6 わたしの提案	7 その他	浜須賀交差点歩道橋下の安全について	4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼 藤沢土木事務所なぎさ港湾課へ情報提供しました。	1 件

保険年金課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	10	2 電話	5 他団体（指定管理者等）に関する事	国民年金の保険料を滞納し、藤沢年金事務所から督促状が届いた。月末までに納付及び年金事務所に連絡するよう文書に記載されているが、ここ数日何度電話しても、回線混雑のアナウンスで繋がらない。滞納額が多く、一括で納付ができない。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼 当方より藤沢年金事務所の担当課に苦情内容を引き継いだ上、年金事務所職員から御本人へ連絡させることを提案したところ御了承いただきました。担当長より藤沢年金事務所へ連絡し、対応を依頼しました。	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	10.11.12	9 複数	1 制度・事業に関する事	電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金について。 ・市の対応が遅い。 ・市外の返送先等により詐欺でないか不安。 ・確認書等がわかりづらい。 ・コールセンターの説明が不十分、不適切。 ・給付金の金額が少ない。 ・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、正しい記載内容等を丁寧に説明しました。	96 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	10	4 メール	1 制度・事業に関する こと	市の障害福祉政策決定に関わる会議の民間委員がほぼ固定メンバーであり、改善を期待している。	1 提案者に説明（報告） 委員については結果的に固定されがちな面がありますが、パブリックコメントによる意見表明で計画に反映させることも可能な旨を説明しました。	1 件
2	12	3 文書	5 他団体（指定管理者等）に関する こと	カフェドットコム of 食器やコピーカップを障がい者展示で展示している食器にしたらよいのではないかと。思う。	1 提案者に説明（報告） 以前展示していた食器を使用していた事があった旨をお伝えし、今後前向きに検討したいと運営法人が考えている旨を伝えました。	1 件
3	12	4 メール	6 職員に関する こと	案内の内容が職員によって異なることで時間を無駄にした。精神障害者保健福祉手帳の更新に時間を要して手当てが受給できなくなることを防ぐために、お知らせを4か月前に行うべきではないか。	1 提案者に説明（報告） 職員によって対応が変わらぬよう、担当から課職員へ再度周知を行うこと、有効期限の更新が3か月前からの受付になるために更新のお知らせも同時期に行っている旨をお伝えしました。	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	11	6 わたしの提案	6 職員に関する こと	幼児教育・保育の無償化制度について市に確認し、無償化の対象になるとの回答だったため希望の園に入園申し込みをしたが、市に再度確認したところ、希望するサービスが無償化の対象にならないとのことであった。職員の対応も誠実さが感じられなかった。	1 提案者に説明（報告） 問い合わせいただいた際の職員対応について、不快な思いをさせたこととお詫びするとともに、制度上、希望するサービスが無償化の対象とならないことを説明した。	1 件

保育課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	10	4 メール	1 制度・事業に関する こと	通園している保育園でパンの訪問販売が始まったが、必ず通る場所で販売しており違和感を感じる。また、外部の人も購入できるため防犯上心配である。市は現状を把握しているのか。	1 提案者に説明（報告） 事業の趣旨をお伝えするとともに、保育園に販売場所の変更と防犯上十分に注意することを依頼した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
2	10	6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	孫の保育園入園のため、娘が市に相談したところ、入れないかもしれないと言われた。 市は待機児童の多さを把握し、対策をしているのか。	1 提案者に説明（報告） 状況について認識していることと、それに対して実施している待機児童対策を説明しました。	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	11	2 電話	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、連日、酒を飲みたばこを吸っている高齢者の集団がいて、ベンチを利用できない。	1 提案者に説明（報告） ベンチ等に喫煙マナーの啓発掲示を行うなど対応しており、分煙環境向上に向け、啓発活動を継続していく旨をお伝えしました。	1 件
2	11	2 電話	7 その他	外れかけていた市のポイ捨て看板が、風で外れて腕にあたって痛かった。市はケガの補償をしてくれるのか。	7 現地を確認・対応(改善) 現地を確認し、外れていた看板を回収するとともに、自宅を訪問し、市が配布している看板でケガをしたこととお詫びしました。ケガの補償については、看板を配布した時点で市の所有権を離れているため、補償はできないことをお伝えしました。また、今後は看板配布の際に、看板設置の際の注意事項を伝えるようにすることをお伝えしました。	1 件
3	11	5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関する事	店先にテーブルと灰皿を置いている店がある。狭い歩道で歩行者もいるのに危険である。路上喫煙を禁止してほしい。	1 提案者に説明（報告） 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みを進めていくことを文書でお伝えしました。	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	10	8 その他	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。	1 件
2	10	2 電話	7 その他	近隣での工事による騒音、振動で体調を崩した。	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

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
3	10	5 問い合わせフォーム	7 その他	近隣での音楽・バーベキューによる騒音に迷惑している。	7 現地を確認・対応(改善) 事業所ではなく個人宅のため、対応は困難と回答しました。	1 件
4	10,11,12	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。	10 件
5	10	5 問い合わせフォーム	7 その他	近隣の飲食店からの悪臭・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ています。(継続中)	1 件
6	10,11	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。	2 件
7	11,12	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。	2 件
8	11	1 来庁	7 その他	近隣の置場からの作業に伴う騒音に迷惑している。	7 現地を確認・対応(改善) 複数回調査を行いました。作業を確認できませんでした。(継続中)	1 件
9	11	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。	1 件
10	11,12	2 電話	7 その他	近隣で異臭がして困っている。	7 現地を確認・対応(改善) 近隣工事が原因であったため、施工業者に配慮を求めました。	3 件
11	12	2 電話	7 その他	近隣の事業所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。	1 件
12	12	5 問い合わせフォーム	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。	1 件
13	12	2 電話	7 その他	近隣での工事による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
14	12	3 文書	7 その他	近隣の事業所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。	1 件
15	10	1 来庁	7 その他	空家の雑草の繁茂。	8 その他 現地調査しましたが、空家ではないため対応できませんでした。	1 件
16	10	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。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
17	10	8 その他	7 その他	空地の雑草の繁茂。	3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 現地調査後、担当課へ情報提供・対応の依頼をしました。	1 件
18	10	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
19	10	2 電話	7 その他	空家の雑草の繁茂及び動物の出現。	8 その他 現地調査しましたが、繁茂は認められませんでした。 動物については担当課へ情報提供いたしました。	1 件
20	10,11,12	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。	7 件
21	10,11	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
22	10,11	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
23	11	8 その他	7 その他	空家の樹木の繁茂。	6 情報共有・対応(改善) 現地調査後、関連担当課と現在対応中です。	1 件
24	11	5 問い合わせフォーム	7 その他	空家の雑草の繁茂。	1 提案者に説明(報告) 現地調査しましたが、空家ではないため対応できませんでした。	1 件
25	12	2 電話	7 その他	空地の雑草の繁茂。	8 その他 現地調査しましたが、繁茂は認められませんでした。	1 件
26	10	2 電話	7 その他	近隣から悪臭がする。	8 その他 現地調査しましたが、臭いは確認できませんでした。	1 件
27	11	2 電話	7 その他	近隣から悪臭がする。	7 現地を確認・対応(改善) 現地調査後、浄化槽管理者へ適切な維持管理を依頼しました。	1 件
28	12	8 その他	7 その他	汚水が敷地外に溢れている。	8 その他 現地調査しましたが、汚水は確認できませんでした。	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	10	6わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	大型ごみ証紙を年間2枚無料配布してほしい。	6情報共有・対応(改善) 御意見として承りました。	1 件
2	10	6わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	指定収集袋の金額が高い。	6情報共有・対応(改善) 御意見として承りました。	1 件
3	10	6わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	ごみ有料化について減免制度を検討してほしい。	1 提案者に説明(報告) 市の考え方について文書で回答しました。	1 件
4	10	6わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	指定収集袋の金額が高い。	1 提案者に説明(報告) 市の考え方について文書で回答しました。	1 件
5	12	6わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	ごみ有料化について税の軽減、無料配布を検討してほしい。 指定収集袋の仕様を改善してほしい。	1 提案者に説明(報告) 市の考え方について文書で回答しました。	1 件
6	12	6わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	不燃ごみの持ち去りで指定収集袋が持去られるのが納得いかない。	6情報共有・対応(改善) 御意見として承りました。	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	10	2 電話	1 制度・事業に関する こと	ごみの自己搬入について、捨てたいごみの収集日ではなかったため数点のごみを善意で持ち込んだところ、1,400円もとられた。100キログラム以下一律1,400円という制度が納得いかない。	1 提案者に説明(報告) ごみの自己搬入の趣旨を御説明し、少量のごみについては定期収集の日にお出しいただくようお願いしました。制度の見直しについては、御意見として承りました。	1 件
2	10	2 電話	7その他	指定袋以外の袋でごみが排出され、啓発されたごみが残っている。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。	29 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
3	10	2 電話	7 その他	有料化ガイドブックの袋の絵が分かりづらい。	1 提案者に説明（報告） 次回以降検討しますとお伝えしました。	1 件
4	10	8 その他	7 その他	この狭い道路（市道）をトラックで通るな。側溝に泥が溜まるなど道路が悪く、市は何も動かない。どういうことだ。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 不法投棄のパトロールのため、狭い道も通らせていただいております。道路の件は、所管課に連絡しますと現場でお伝えしました。その後、道路管理課へ情報提供をしました。	1 件
5	10	8 その他	7 その他	フライパンを昨日コンテナに入れて出した。一度持っていかれたのに、今日になって黄色いシールが貼られて置いてある。そちらが悪い。取りに来てほしい。	1 提案者に説明（報告） フライパンの出し方に誤りがあったため、一度業者に確認した上、現地を確認すると伝えましたが、納得されませんでした。	1 件
6	10	8 その他	7 その他	プラスチック製容器包装類がカラスに荒らされる。いつも苦労しているため、なんとかしてほしい。	1 提案者に説明（報告） 地域の実情に合わせ、柔軟に検討させていただきます。まずは、地域の自治会へ御相談いただきたい旨をお伝えしました。	1 件
7	10	8 その他	7 その他	スプレー缶に穴を空け、10本ほどビニールに入れて出したが、啓発され置いて行かれた。次からは穴を空けずに出す。	8 その他 持って行かない理由等説得を試みましたが、途中で電話が切れてしまいました。	1 件
8	11	1 来庁	1 制度・事業に関する こと	以前は8世帯なくともごみ集積場所の申請書をそちらで受けた。だから今回も2世帯で受ける。	1 提案者に説明（報告） 自治会への確認をお願いしました。市では以前から8世帯以上でごみ集積場所の申請を受けている旨をお伝えし、自治会と話し合っただけことを提案しました。	1 件
9	11	2 電話	7 その他	委託している収集車の運転手から暴言を吐かれた。この会社に委託するのはやめたほうがいい。	1 提案者に説明（報告） 委託会社へ厳しく指導を行う旨を伝え、お詫びしました。	1 件
10	11	2 電話	7 その他	家の前の集積場所でプラスチック製容器包装類の回収日、カラスに荒らされ困っている。早急な改善を求める。	1 提案者に説明（報告） 地域の環境指導員等と情報を共有し、啓発看板の設置等出来る策を考えていく旨をお伝えしました。	1 件
11	11	2 電話	7 その他	集積場所のネットが前日からセットされていたのに、前日出せなくなった。それでは困る。誰がセットしているかを教える。	1 提案者に説明（報告） 基本は、当日の朝にごみは出していただく旨を説明しましたが、納得されませんでした。自治会と情報を共有し、自治会から先方に連絡していただくこととなりました。	1 件
12	11	2 電話	7 その他	資源物の置場が遠い。世帯数を緩和し、集積場所を増やせるようにしてほしい。	1 提案者に説明（報告） 地域の実情に合わせ、柔軟に検討させていただきます。まずは、地域の自治会へ御相談いただきたい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
13	12	2 電話	7その他	私有地の不法投棄を市で片付けてほしい。	1 提案者に説明（報告） 私有地は市で回収ができないため、警察への御相談や撤去に関しては産業廃棄物回収業者へ依頼してもらう旨を説明しました。	2 件
14	12	2 電話	7その他	ごみ集積場所の申請が8世帯ないといけないのか。8世帯未満で使いたい。市としての方針が分かりづらい。8世帯未満で使えるようにしてほしい。	1 提案者に説明（報告） 原則8世帯以上でお願いしているが、地域の実情に合わせ柔軟に検討する旨を伝え、御理解いただきました。	2 件
15	12	2 電話	7その他	年内最後の燃やせるごみの回収で、違反のごみもすべて回収してほしい。すっきりして一年を終えたい。できないならなぜできないのかを教えてください。	1 提案者に説明（報告） 指定袋を使わないごみを回収してしまうと、不公平が生まれるため、通常どおり啓発をさせていただき旨をお伝えしました。	1 件
16	12	2 電話	7その他	衣類・布類の回収がいつもより早く、出し損ねた。年内最後だから回収してほしい。	2 提案者に説明（報告） ごみと資源物は朝8時半までにお出ししていただきたい旨を伝え、持ち込みができる旨を案内しました。	1 件
17	12	2 電話	7その他	大型ごみの予約が何度電話してもつながらない。何とかしてほしい。	2 提案者に説明（報告） お詫びし、年末でつながりにくくなっている旨をお伝えしました。	1 件
18	12	2 電話	1 制度・事業に関する こと	指定袋に透明の袋を被せてごみを出したら啓発された。啓発された理由に納得がいけない。いますぐごみを取りに来い。	1 提案者に説明（報告） 指定袋を一番外側にして出していただかないと回収はできない旨を伝えると電話が切れてしまいました。	1 件
19	12	2 電話	7その他	飲食店のごみの保管が悪い。ねずみが湧いたり、悪臭がしているの、注意をしてほしい。	1 提案者に説明（報告） 現地でごみの保管について指導を行い、その旨をお伝えしましたが、納得されませんでした。今後改善の見られない場合は、担当する課と共有して対応していく旨をお伝えしました。	1 件
20	12	2 電話	1 制度・事業に関する こと	自治会から承認をもらえないので、自治会の承認なしで管理会社からごみの申請をさせてほしい。制度自体に問題がある。	1 提案者に説明（報告） 自治会の承認がなければごみの申請は受けられない旨を伝え、今一度自治会と業者で協議してほしいとお伝えしました。	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	11	2 電話	1 制度・事業に関する こと	駅南口で「東部循環市立病院線松が丘コース」のバス停と「中海岸南湖循環市立病院線」のバス停の間にコミュニティバスが停まっていたため乗車した。乗った途端に運転手から大きな声で行先を聞かれ、こちらが行先を答えると、再度大きな声で乗車したバスが間違っていることを言われた。こちらに怒鳴っているような態度であり、怖くなって急いで降りた。	1 提案者に説明（報告） 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。	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	10,11,12	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。	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、現場の状況に合わせて対応しました。対応済みの件数…71 件 現場の状況等確認し、対応に向け継続中の件数…28 件	99 件
2	10,11,12	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かしてほしい。	7 現地を確認・対応(改善) 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…43 件 現場の状況等確認し、対応に向け継続中の件数…7 件	50 件
3	10,11,12	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。	7 現地を確認・対応(改善) 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…13 件 現場の状況等確認し、対応に向け継続中の件数…4 件	17 件
4	10,11,12	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。ミラーを設置してほしい。	7 現地を確認・対応(改善) 順次方向修正等を行いました。対応済みの件数…33 件 現場の状況等確認し、対応に向け継続中の件数…10 件	43 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
5	10,11,12	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…1 件 継続して対応します。対応に向け継続中の件数…3 件	4 件
6	10,11,12	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… 84 件 継続して対応します。対応に向け継続中の件数…19 件	103 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	10,11,12	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	10,11,12	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。	61 件
3	10	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) 現地確認後、委託業者に消毒を依頼しました。	3 件
4	10	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、駆除の消毒を行いました。	1 件
5	12	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。	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	11	2 電話	3施設管理 (建物以外)に関する こと	道路が陥没したため対応してほしい。	7 現地を確認・対応(改善) 現地確認し、委託業者にて緊急対応の穴埋めを実施しました。今後の対応としては、後日原因を調査し、原因箇所の修繕をする予定です。	12 件
2	11	2 電話	3施設管理 (建物以外)に関する こと	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) 現地確認し、茅ヶ崎市で管理している公共柵が樹木の根が原因でつまり、流れを阻害していたため委託業者にて公共柵の清掃を実施しました。	6 件
3	10	2 電話	3施設管理 (建物以外)に関する こと	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) 現地確認し、茅ヶ崎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を実施しました。	16 件
4	11	2 電話	3施設管理 (建物以外)に関する こと	人孔の蓋が、がたついているため対応してほしい。	7 現地を確認・対応(改善) 現地確認し、茅ヶ崎市で管理している雨水人孔の蓋が、劣化などによりがたついていたため、委託業者にて修繕を実施しました。	6 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	10	5 問い合わせ フォーム	1 制度・事業に関する こと	歩道に面した店舗が自敷地内に設置した灰皿を、当該店舗の利用客が困って喫煙していたところ、たばこの火種が自分のカバンに当たりそうになった。 路上喫煙を止めさせることはできないか。	1 提案者に説明(報告) 当該場所は健康増進法上の屋外に該当するため、規制の対象外である旨を回答しました。	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	10.11.12	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) お詫びし、以下の対応をしました。 ・携帯電話を有効活用し、外線電話の回線を確保しました。 ・業務に優先度をつけ、優先度の低い要件の電話はコアタイムを避けるようにしました。 ・丁寧な電話対応を心がけました。	20 件
2	10.11.12	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) お詫びし、以下の対応をしました。 ・ホームページに発行期間を明示し周知しました。 ・繁忙期には派遣職員の体制を厚くすることで、事務を円滑に進められるようにしました。	30 件
3	10.11.12	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) お詫びし、以下の対応をしました。 ・業務の停滞を防ぐため、繁忙期には人員体制を厚くしました。 ・優先度をつけて業務を遂行しました。	15 件
4	10.11.12	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) お詫びし、以下の対応をしました。 ・療養証明に記載される事項について丁寧に説明しました。 ・記載事項に誤りがないよう、データベースの記載事項の確認を徹底しました。	5 件
5	10.11.12	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) お詫びし、以下の対応をしました。 ・陽性判明時の対応についてホームページで周知しました。 ・患者の情報を丁寧に聴取し、国が示す方針を説明しました。 ・医療機関のひっ迫状況について説明しました。	5 件
6	10	2 電話	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) お詫びし、以下の対応をしました。 ・濃厚接触者についてホームページに明示し周知しました。 ・患者の情報を丁寧に聴取し、濃厚接触者の定義や待機期間について丁寧に説明をしました。	1 件

衛生課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	10	6わたしの提案	7その他	犬の糞尿、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
2	11	6わたしの提案	7その他	近所の飼い犬の糞尿について。	1 提案者に説明（報告） 飼い主に適正飼養について指導するとともに、自治会へマナー啓発の回覧を依頼しました。	1 件
3	12	6わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	犬の飼養に関する指導等について。	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
4	10	2 電話	7その他	犬の糞が放置される。野良猫にも糞をされる。	1 提案者に説明（報告） 啓発看板の設置やマナー啓発回覧について提案しました。また、猫の忌避方法について案内しました。	1 件
5	10	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
6	10	2 電話	7その他	カラスの給餌による被害。	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
7	10	5 問い合わせフォーム	7その他	野良猫の給餌による被害。	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
8	11	2 電話	7その他	犬が放浪している。	8 その他 犬が捕獲されたため、収容しました。	1 件
9	11	5 問い合わせフォーム	7その他	犬の糞尿が放置される。	1 提案者に説明（報告） 自治会へマナー啓発の回覧を依頼しました。	1 件
10	11	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
11	11	5 問い合わせフォーム	7その他	カラスによる被害。	1 提案者に説明（報告） カラスの巢の撤去や忌避方法等についてお伝えしました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
12	11	2 電話	1 制度・事業に関する こと	アシナガバチに刺されたため調査等対応してほしい。	1 提案者に説明（報告） 市の取組について説明しました。	1 件
13	12	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
14	12	2 電話	7 その他	犬が外飼いされていてかわいそう。	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。また、譲渡について市内ボランティア団体を紹介しました。	1 件
15	12	2 電話	7 その他	犬の糞が放置される。	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。また、当事者同士で話し合いを行うようお伝えしました。	1 件
16	12	6 わたしの 提案	7 その他	犬が外飼いされていてかわいそう。	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。また、譲渡について市内ボランティア団体を紹介しました。	1 件
17	12	2 電話	7 その他	カラスやハトの糞尿被害。	1 提案者に説明（報告） 糞の撤去や忌避方法等についてお伝えしました。	1 件
18	12	2 電話	7 その他	カラスとハトへの給餌による被害。	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
19	10	6 わたしの 提案	7 その他	定住している施設の水質検査をしてほしい。	1 提案者に説明（報告） 施設側の了承のもと、水質検査を行った旨をお伝えしました。	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	12	2 電話	1 制度・事業に関する こと	健康診査について、期間中に受けそびれてしまった。昨年は12月末までだったため、今年変更があるのなら封書にわかりやすく記載すべき。また、特定健診は追加の受診が可能なのに対して、75歳以上の高齢者が不可能なのはおかしい。高齢者こそ、うっかり受けそびれることもあると思う。	8 その他 御意見として承りました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
2	10.11.12	2 電話	1 制度・事業に関する こと	オミクロン対応株ワクチンの Ba.1 から Ba.4-5 への切り替え案内、接種券無予約の案内、接種間隔の短縮の案内の不足について。	1 提案者に説明（報告） 御意見等については、随時対応を行い、状況に応じて課内で情報共有を行いました。	94 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	10	3 文書	2 施設管理 (建物)に 関すること	貴院からの電話を受け、折り返し連絡したところ、留守番電話になりつながりにくいです。 入院患者がいる家族専用の電話番号はもうけられませんか？	3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 お詫びし、以下の説明をしました。 病院への電話での問い合わせ内容については多種多様となるため、代表電話で電話交換士が一旦内容をお伺いし、問い合わせ内容に応じて関係部署へつないで対応しております。 また、専用回線については、なりすましなどの迷惑電話を防止するため原則設けておりませんので、御理解と御協力をお願いします。	1 件
2	10	3 文書	2 施設管理 (建物)に 関すること	コンビニまで行けないので、病院内に ATM がほしいです。	3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 ATM は病院利用者の利便性の向上のため、金融機関に場所をお貸しして設置しておりましたが、利用率や維持費の観点から、継続して設置することが困難であったため、撤去しております。 なお、診療費のお支払いについては、現金以外にもクレジットカードでお支払いが可能となっております。 御不便をお掛けしますが、御理解と御協力をお願いします。	1 件
3	10	3 文書	2 施設管理 (建物)に 関すること	駐車場の”空車”等の電気灯類が以前からこわれている。 至急に直すべきものである。	3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 お詫びし、以下の説明をしました。 満空表示を含めた駐車場設備については、令和4年度中に改修を行う予定で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
4	11	3 文書	2 施設管理 (建物)に 関すること	病室のトイレは、便座シートに直接皮膚が触れるところであり、除菌シートがないのは不安です。 それに用を済ませて、手を洗う水道がなく、取っ手は複数の方が触れるので、内部の看護師専用の分を共用とすることと自動の洗浄器具にしてほしく思います。	3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 お詫びし、以下の説明をしました。 病室のトイレ内の水栓は看護師の作業用水栓となっており、患者さんの手洗い用と共用にすることは難しいと考えます。 病室の洗面台の自動水栓化につきましては、感染防止対策として現在すでに改修に着手しており、今後、順次進めていく予定でございます。 また、病棟のトイレの便座清掃は平日1日2回、土・日・祝日は1日1回必ずおこなっておりますので、安心して御利用ください。	1 件
5	11	3 文書	2 施設管理 (建物)に 関すること	入浴施設の設備は、現在シャワーが2つありますが利用した1室にはシャワー室のガラスが外れたままです。 更に出入口にはフロアマットもなく完備していただきたい。	お詫びし、以下の説明をしました。 シャワー室の扉の不具合につきましては、迅速に対応できておらず、御迷惑をおかけいたしました。 施設内の故障や破損、不具合につきましては、発生時に都度対応させていただいており、部品調達等で対応に時間をいただいているものもございりますが、なるべく速やかに対応できるよう心がけてまいります。 フロアマットにつきましては、衛生面においての管理が困難なため、設置しておりません。 御不便をおかけしますが、御理解と御協力をお願いいたします。	1 件

医事課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	10	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) スタッフの案内に関して不快な気持ちにさせてしまったこととお詫びし、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
2	10	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

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	11	1 来庁	1 制度・事業に関する こと	10月30日の市長選挙について、候補書のポスター掲示場が茅ヶ崎駅南口あたりに、一つも無い。見たこともない。これでは、誰が立候補しているか分からず投票することなどできない。	8その他 選挙執行にあたり、各投票区におけるポスター掲示場の設置数は決められており、意図的に茅ヶ崎駅南口に設置していないということではないこと、市選管としても、南口の店舗や施設が密集する地域における掲示場選定については苦慮していることを説明しました。	1 件

学務課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	10	8 その他	7 その他	通学路の危険ブロックについて、地権者に撤去するよう指導してほしい。	3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 建築指導課へ対応を依頼しました。	1 件
2	11	6 わたしの提案	7 その他	柳島小学校前の道路について、下校時における交通安全の見守りを実施してほしい。	1 提案者に説明(報告) メールにて回答しました。	1 件
3	11	1 来庁	7 その他	通学路上に、置き場のダンプトラック等が毎朝路上駐車をしているため、指導してほしい。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼 茅ヶ崎警察署へ対応を依頼しました。	1 件
4	11	2 電話	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	通学路となっている道路の破損箇所の補修をしてほしい。	3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 道路管理課へ対応を依頼しました。	1 件
5	11	6 わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	窓口で就学指定校変更申請をしたがルールを押し付ける対応でした。他市では学区外へ転居後も入学時に入った学校に卒業まで通い続けることができるところもあるが、なぜ、茅ヶ崎は引越し後1年間しか同じ小学校に通えないのでしょうか？ 例外はないのですか。望まない引越しが起きるケースはあり、ルールは柔軟に変えませんか。	1 提案者に説明(報告) 電話にて以下のとおり説明しました。 市内での転居の場合、「茅ヶ崎市指定校変更許可基準」に基づき、小学校5年生以上の学年であれば卒業まで通い続けることができますが、小学校4年生以下では、当該の学期末までは通い続けることができます。茅ヶ崎市は南北に広く学区外からの通学となることから児童の通学の安全の観点から小学校4年生以下では学期末までとしています。また、例外としてはいじめや不登校等の個別の事情がある場合には教育的配慮によって通学する学校を決めることもございます。	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	10	2 電話	3施設管理 (建物以外)に関する こと	小学生が蹴ったサッカーボールやバレーボールが窓に当たったり、無断で庭にボールを取りに来たりして困っているため、注意喚起をしてもらいたい。	7 現地を確認・対応(改善) フェンスに注意看板を新たに設置しました。また、近隣の小学校に青少年広場のルールを守るようお願いしました。	1 件
2	12	2 電話	3施設管理 (建物以外)に関する こと	<ul style="list-style-type: none"> ・夜遅くに大人数がボールをフェンスに当ててうるさくゴミやたばこの吸い殻を捨てていった。 ・注意看板が破損しているので付け替えてもらいたい。 	7 現地を確認・対応(改善) 注意看板の更新をしました。	1 件
3	12	2 電話	3施設管理 (建物以外)に関する こと	以前から広場のボールが家に飛んできて車が傷つくなどの被害がある。 看板以外にもできる対策してもらいたい。	7 現地を確認・対応(改善) 既存のフェンスの上にさらに対策を施すのは、資金面・技術面で難しいことを伝えました。 また、巡回を強化しました。	1 件
4	12	4 メール	3施設管理 (建物以外)に関する こと	広場利用者の自転車のとめ方が、広場外にとめるなど一向に改善されないため、自転車等のとめ方の注意書きの看板について改善してもらいたい。	7 現地を確認・対応(改善) 広場内に駐輪するよう、2か所の出入口に看板を設置し巡回を強化しました。	1 件
5	12	4 メール	3施設管理 (建物以外)に関する こと	中高生や小学生たちが広場内でサッカーをしており。注意看板にボールをぶつける者がいる。 また、家にボールを当て、無断で敷地内に入る者もいるため、注意喚起等の対策をしてもらいたい。	7 現地を確認・対応(改善) 広場には、一文字 A3 で「ボール当て禁止」の看板を設置しました。 また、近隣の学校には青少年広場のルールを守るようお願いしました。	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	10	1 来庁	2施設管理 (建物)に関する こと	うみかぜテラスの各入口の正式名称はあるのか。パンフレットを見ても名称が見当たらなかった。人との待ち合わせる時に不便。	1 提案者に説明(報告) 現在は北入口、オリーブ広場側入口など、利用者がわかる目印をもとに案内をしていると回答しました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
2	10	1 来庁	3施設管理 (建物以外)に関する こと	いつも和室横の押し入れに入っている帯がない。畳に髪の毛やゴミが落ちているため、レッスン前に帯を使って掃除をしている。	1 提案者に説明(報告) 所定の場所に帯が入っていなかったこと、清掃が行き届いていないことについてお詫びしました。 ※清掃員が帯を移動させていたことがわかったため、所定の場所に戻すこと、清掃を念入りに行うように指導しました。	1 件
3	11	1 来庁	3施設管理 (建物以外)に関する こと	多目的室Aの利用後、裸足利用しなければモップ掛けは不要だと聞いている。前はやっていたが、今はやらなくて良いと言われてからやっていない。モップ掛けは必要なのか不要なのか、職員で言っていることが違う。	6情報共有・対応(改善) 職員からの伝え方が曖昧で、御迷惑をおかけしたことにしてお詫びしました。多目的室A利用後は次に利用する方のためにも、モップ掛けの協力をお願いしたい旨を御説明しました。 ※本件について職員間で共有し、利用者への説明に差が生じないように注意することを全体で確認しました。	1 件

図書館

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	10	1 来庁	2施設管理 (建物)に関する こと	館内に貼り紙が多い。落ち着いた空間を提供してほしい。たくさん貼っても見られないので、一か所に絞ってほしい。注意の貼り紙もずっと貼らずに一月程度で撤去してほしい。	1 提案者に説明(報告) 図書館は情報を提供する役割があるので、一定程度は御理解いただきたい旨をお伝えするとともに、御意見を館内で共有しました。	1 件
2	10	2 電話	1 制度・事業に関する こと	政党機関紙の棚の管理をしっかりしてほしい。現在、機関紙を発行していないものは撤去するべきだ。	7現地を確認・対応(改善) 棚の整理をするとともに、御寄贈いただける機関紙を配架しました。	1 件
3	11	5 問い合わせ フォーム	6職員に関する こと	小出図書室で2歳の息子がカウンターにあった紙と鉛筆で落書きをしていたら没収され、その後も怒った様子で無視したり、大きな音を立てながら作業をされた。その前にも、閉室間際に利用したときに無視をされたので、もう少し心のこもった対応とコミュニケーションをお願いしたい。	6情報共有・対応(改善) 対応した職員に確認したところ、無視したという認識はありませんでしたが、複数の来室者対応、配送便対応、閉室時間間近等が重なり、余裕のない対応をしてしまったかもしれないとのことでした。「これからは利用者の皆様の気持ちを最優先に仕事をしていきたい」と深く反省していました。 以上の説明とともに、以後気を付ける旨、電話にてお伝えしました。	1 件
4	12	2 電話	1 制度・事業に関する こと	トイレの荷物掛けフックが高すぎるので専用のフックを目の高さ程に別で取り付けてほしい。	7現地を確認・対応(改善) 壁や扉にフックの取り付けが可能かどうか確認中です。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
5	12	5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関する こと	寒川町に住んでいるので、一定以上の蔵書がある茅ヶ崎市民立図書館を利用したいが、住民票がないと理由で資格なしとされた。利用者のことを考え、自治体が連携することにより、付近に住んでいるか、仕事で付近に通っているという条件で図書館の利用を与える仕組みに変えていることができるのではないか。	1 提案者に説明（報告） 茅ヶ崎市民立図書館条例第4条において、館外使用をすることができるものを規定しており、広域使用者として、藤沢市・平塚市・寒川町に住所を有する個人としています。御本人の住所・氏名等の確認できるもの（健康保険証、運転免許証等）の御提示をお願いしており、茅ヶ崎市民に通勤、通学している人は、在勤、在学の証明書も必要になります。お問い合わせにつきましては、住まわれているところと住民登録を別にされているため、規定により図書等の貸出しをすることができませんが、館内での閲覧等については御利用いただけますと、文書にて回答しました。	1 件

令和4年度 苦情等対応報告書 第3四半期公表分

令和5（2023）年3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

