

令和4年度 苦情等対応報告書

第1四半期公表分

(令和4年4月～令和4年6月)



茅ヶ崎市

目次

ページ

1 苦情等対応制度の概要

- (1) 苦情等対応制度の位置付け・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- (2) 苦情等対応制度の目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- (3) 「苦情等」とは？・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- (4) 苦情等を市民サービスの向上へ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

2 業務改善報告

- (1) 業務改善報告件数推移・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- (2) 令和4年度第1四半期業務改善報告事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

3 苦情等対応報告

- (1) 苦情等対応報告件数推移・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- (2) 職員に関する苦情等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- (3) 令和4年度第1四半期苦情等報告集計結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
 - ① 分類別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
 - ② 受付区分別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
 - ③ 対応区分別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
 - ④ 部別苦情等件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
 - ⑤ 課別苦情等件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
 - ⑥ 各課かいの苦情等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11

1 苦情等対応制度の概要

(1) 苦情等対応制度の位置付け

茅ヶ崎市では、地方分権の進展や少子高齢社会の進行など社会構造が変化する中で、市民主体の自治を一層推進するため、平成21年12月に「茅ヶ崎市自治基本条例」を制定し、翌年4月に施行しました。

自治基本条例は、市民の市政への参加や市民、議会、市長（行政）の連携協力を一層推進するとともに、各地域の特性に応じた地域力の向上を図ることにより、市民が等しく尊重され、安心して暮らすことができる地域社会を創り上げていくことを目的とするものです。

「苦情等対応制度」は、その第22条（苦情等への対応）に基づき運用するものです。

（参考）茅ヶ崎市自治基本条例

（苦情等への対応）

第22条 市長等は、行政運営に関し苦情等があったときは、速やかに状況を確認し、必要に応じて、業務の改善その他の適切な措置を講じなければならない。

2 市長は、毎年度、前項の苦情等の内容を取りまとめ、公表しなければならない。

(2) 苦情等対応制度の目的

ア 市民や団体から寄せられる苦情等の中から潜在的なニーズをくみ取り、業務改善に繋げること。

イ 苦情等の内容と対応を市民に公表し、情報の共有化、行政運営の透明性の確保、職員の意識の向上（適切な対応と説明責任）を図ること。

(3) 「苦情等」とは？

苦情等対応要領第2条で、次のように定義しています。

（定義）

第2条 この要領において「苦情等」とは、以下のとおりとする。

市の施策及び事業の実施による又は、実施しなかったことによる市民の不平若しくは不満又は、職員の職務上の行為に対する市民の不平若しくは不満。

「苦情等」とは、主に「苦情」のことを言いますが、要望や提案など、「苦情とは異なる市民の声（要望・提案など）」の中にも「不平や不満」を含んでいると考えられるものもあります。こうした市民の声は、市の業務をより良いものへと改善していくきっかけとなるものであることから、真摯に受け止め、誠意を持って適切に対応していく必要があります。

また、「苦情」と「苦情とは異なる市民の声」の違いは次のように整理します。

苦情

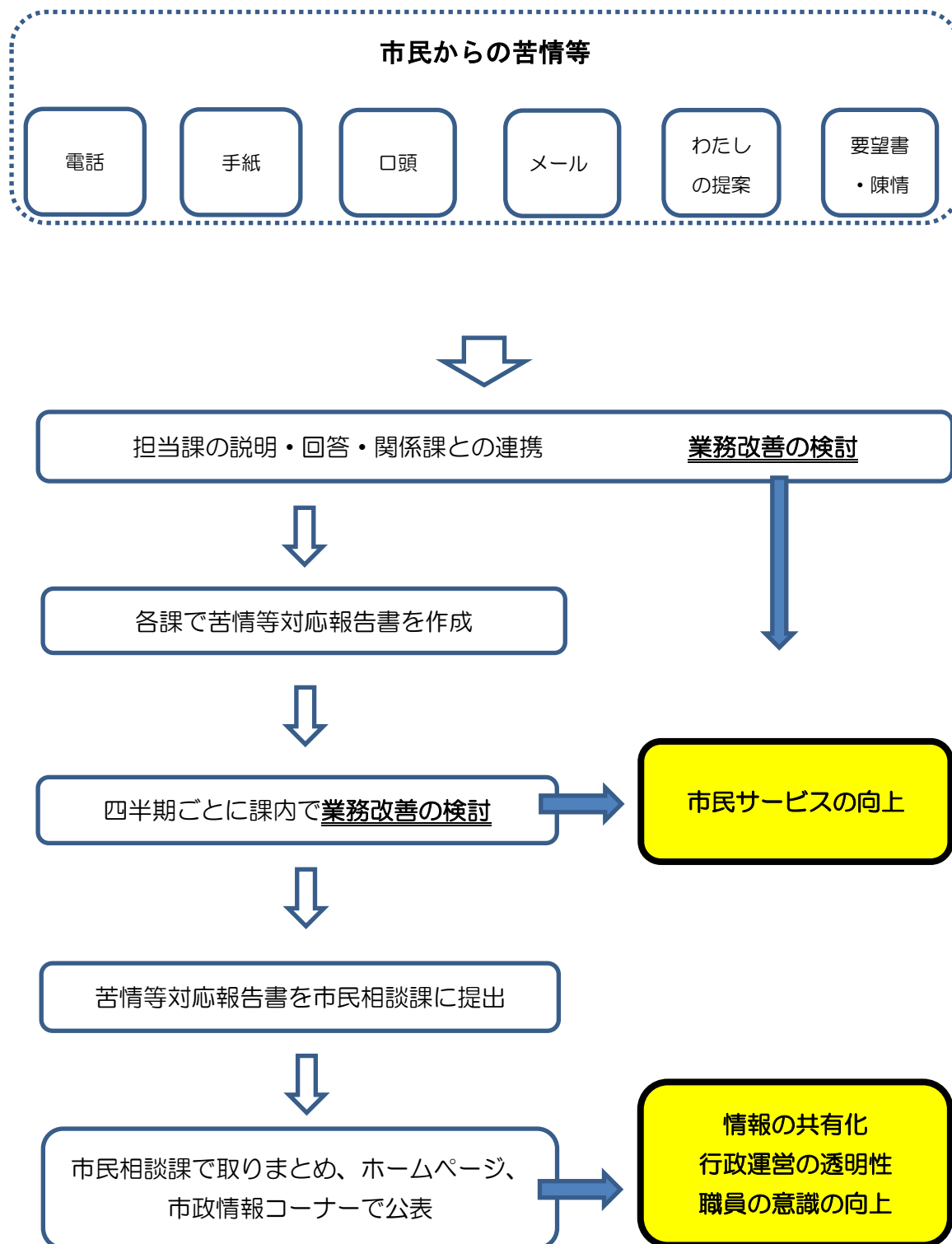
行政（市の施策及び事業、職員の職務上の行為）から害や不利益などをこうむっていることに対する不平や不満。

苦情とは異なる市民の声

行政（市の施策及び事業、職員の職務上の行為）に対して（現時点で害や不利益などをこうむっている訳ではないが）不平や不満を含んでいる要望・提案など。



(4) 苦情等を市民サービスの向上へ

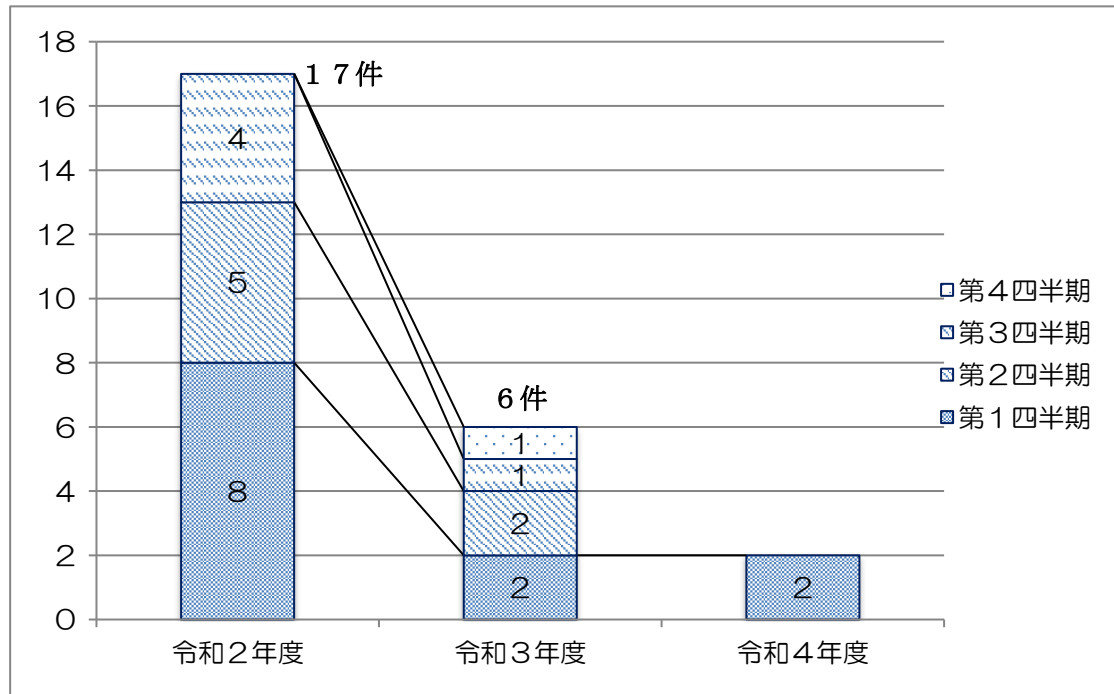


苦情、要望、提案などの市民の声は、市の業務がより良くなるきっかけとなるものです。

「苦情等対応制度」は、苦情等の中から潜在的なニーズをくみ取り、それを業務へ反映させることで市民サービスの向上を目指すものであるため、寄せられる苦情等に対応するのみで終わらせるのではなく、同様の苦情等を再び受けることがないよう業務の改善を検討することが特に重要となります。

2 業務改善報告

(1) 業務改善報告件数推移



- 令和4年度第1四半期の苦情等による業務改善は2件でした。

(2) 令和4年度第1四半期業務改善報告事例

生活支援課

苦情等の内容	改善した点
非課税世帯等臨時特別給付金について、周知の仕方やHPがわかりづらい。	HPの更新を行いました。

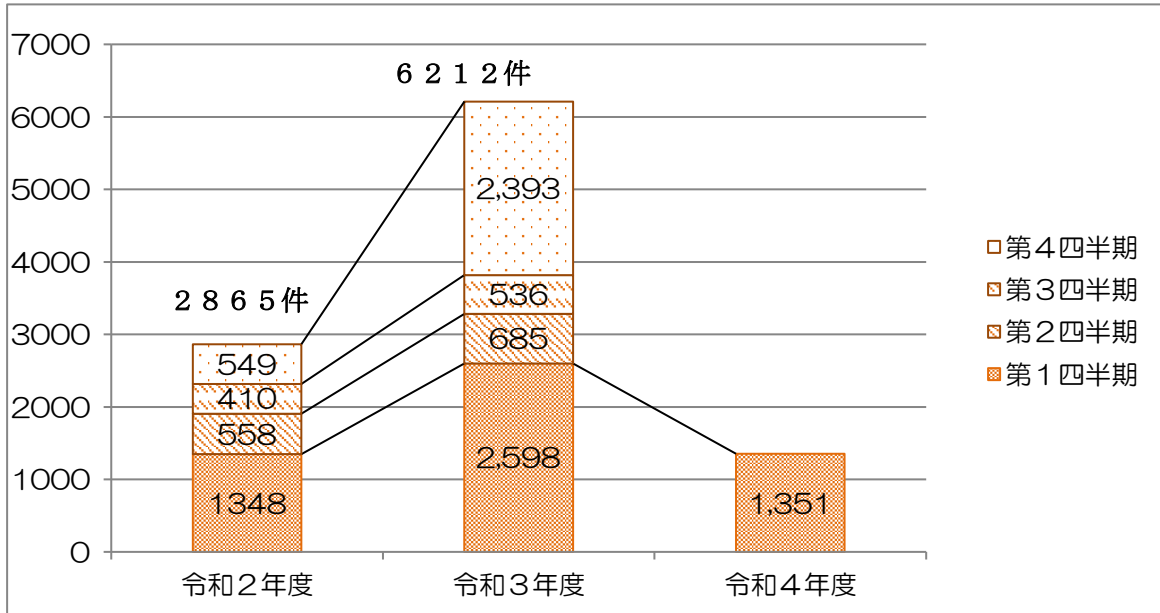
保健予防課

苦情等の内容	改善した点
保健所に電話が繋がらない。	電話発信するときは携帯電使用を励行し、回線の圧迫を緩和しました。

3 苦情等対応報告

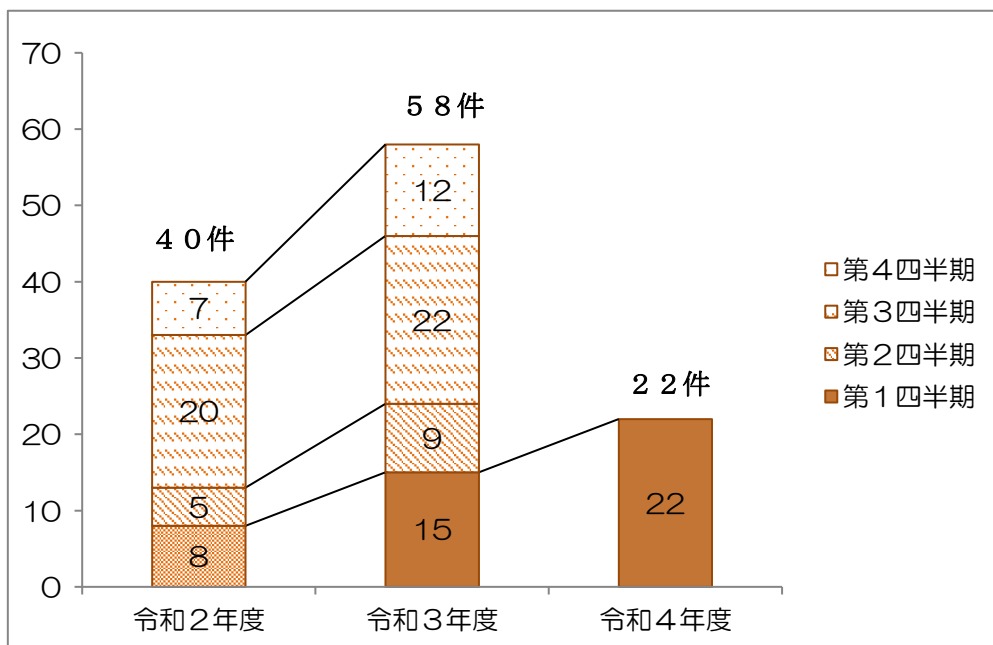
(1) 苦情等対応報告件数推移

令和4年度第1四半期の苦情等報告件数は1,351件でした。



(2) 職員に関する苦情等

窓口や電話対応などの待遇マナー、服装、勤務態度などについて御意見をいただいています。茅ヶ崎市では、これら職員に関する苦情等を無くすための取組として次ページのとおり研修を行っています。



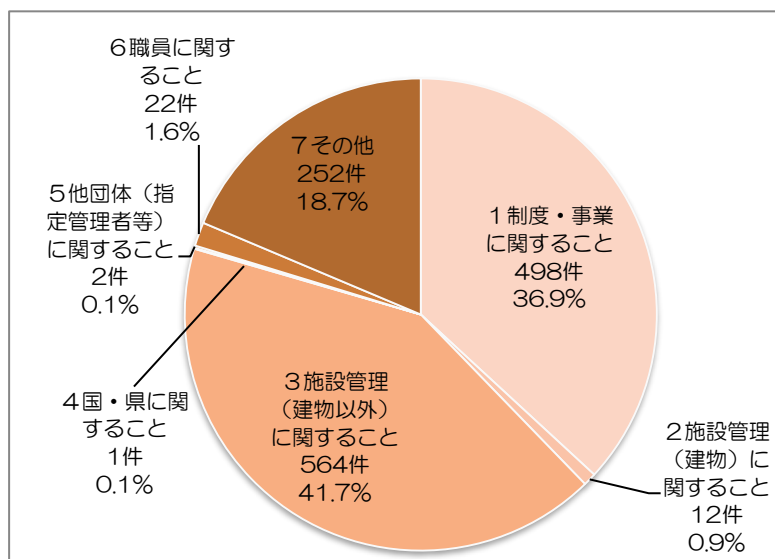
令和4年度職員の接遇に関する取組

※新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、中止となる可能性があります。

研修名等	内 容	研修 期間	出席者	人数
新採用職員研修（接遇・ビジネスマナー）	窓口対応や電話対応など、公務員として身に付けておくべき基本的な接遇・ビジネスマナーについて学ぶ。	1日	新採用職員	28名
接遇力向上研修	窓口対応や電話対応など、公務員として身に付けておくべき基本的な接遇・ビジネスマナーを修得し、職場でのOJTについて学ぶ。	半日× 2回	各課かいの接遇 指導員から推薦 を受けた職員	76名
新採用職員 研修 （苦情等対応 制度）	市民からの苦情等を業務改善につなげるための考え方について学ぶ。	60分	新採用職員	40名 （予定）
公務員倫理・ 接遇研修	公務員倫理を学ぶことにより行政職員の責務と求められる行動を認識するとともに、住民対応（苦情や要望などに対する受け答え方等）の方法を学ぶ。	半日× 2回	会計年度 任用職員	33名
		1日	技能・労務職員	20名 （予定）
住民対応（接 遇）研修 （派遣研修）	住民対応の重要性を認識し、望ましい住民対応ができる基本的な能力の向上を図るとともに、苦情や要望などに対する受け答え、解決方法等、クレーム対処方法を修得する。	2日	採用2年目～5 年目職員	3名 （予定）
クレーム対応 研修（リーダ ー・監督者 級）（派遣研 修）	住民対応の重要性を認識するとともに、監督者としての立場から、クレームの対処方法を修得する。	2日	監督職級以上の 職員	3名 （予定）

(3) 令和4年度第1四半期苦情等報告集計結果

① 分類別件数

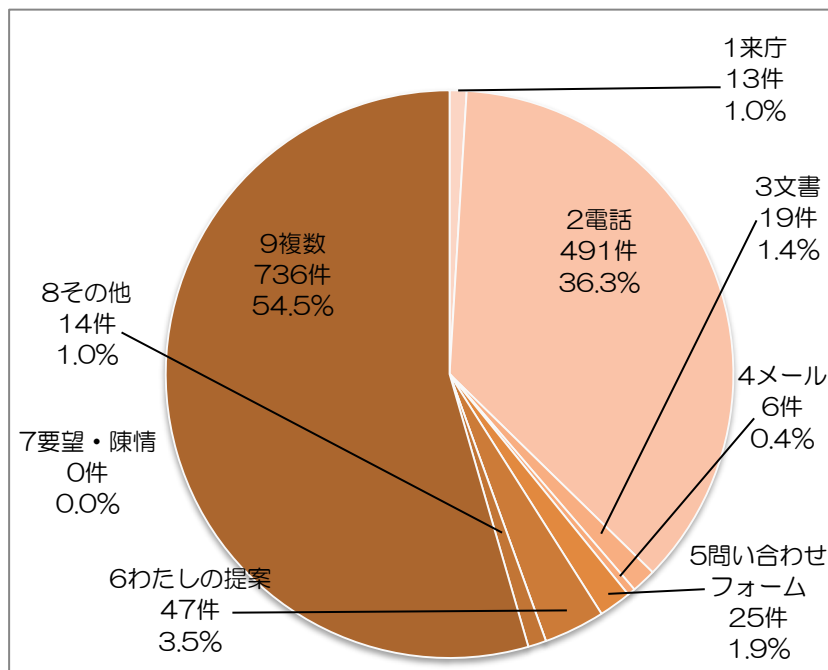


苦情等対応報告制度では、苦情等の内容を7項目に分類しています。

左のグラフは、令和4年度第1四半期に寄せられた苦情等を分類別にしたものです。

制度・事業に関すること、施設管理(建物以外)に関することの苦情等が多く寄せられました。

② 受付区分別件数

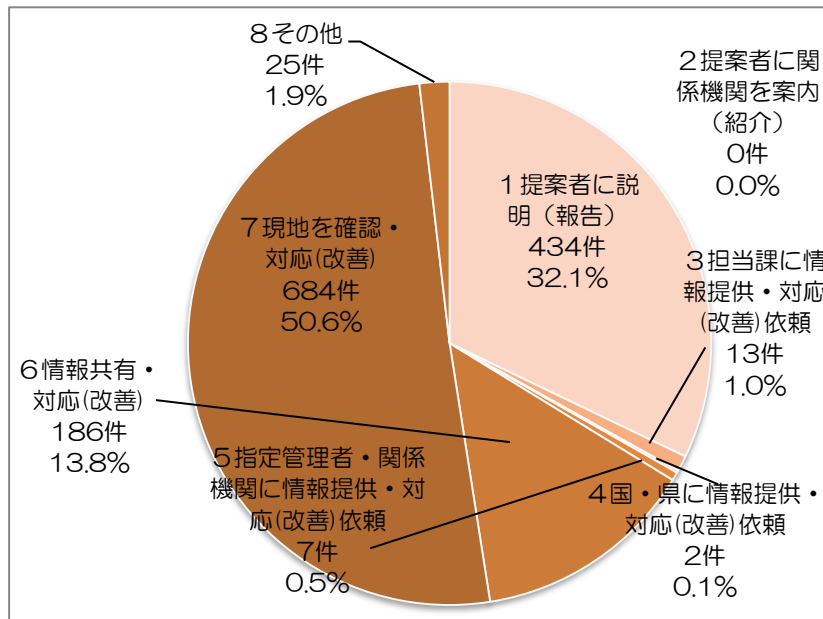


左のグラフは、令和4年度第1四半期に寄せられた苦情等を受付方法別に分類したものです。

電話での苦情等が多く寄せられました。

また、同一案件について複数苦情等が寄せられた場合は複数に分類しています。

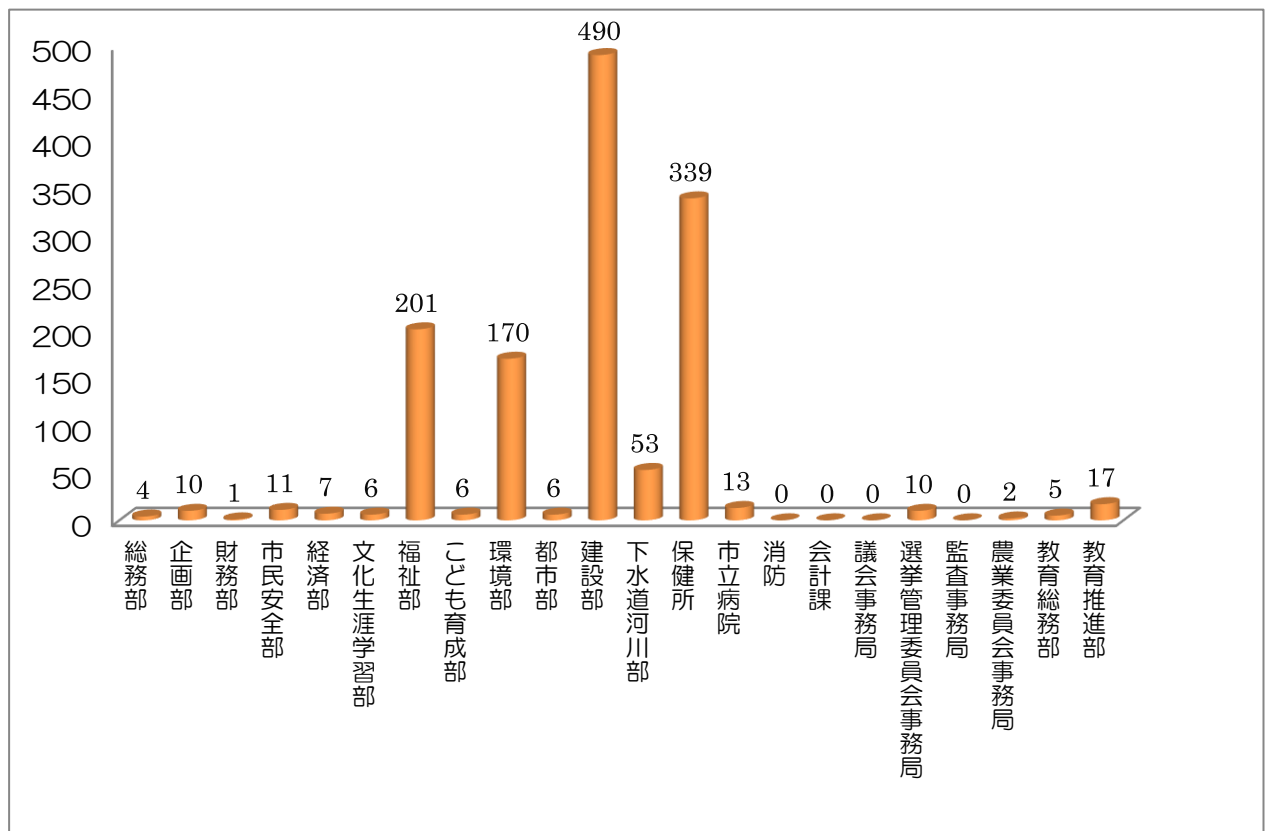
③ 対応区分別件数



左のグラフは、令和4年度第1四半期に寄せられた苦情等を対応区分別に分類したものです。

提案者に説明、情報共有・対応、現地を確認・対応が多くなっており、ほとんどの案件を市で対応、説明をしています。

④ 部別苦情等件数



⑤ 課別苦情等件数

	第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期	合計
行政総務課	0				0
職員課	3				3
市民自治推進課	0				0
文書法務課	0				0
市民課	1				1
小出支所	0				0
企画経営課	0				0
行政改革推進室	4				4
秘書広報課	6				6
情報推進課	0				0
財政課	0				0
資産経営課	1				1
契約検査課	0				0
収納課	0				0
市民税課	0				0
資産税課	0				0
防災対策課	0				0
安全対策課	11				11
市民相談課	0				0
産業振興課	0				0
農業水産課	4				4
雇用労働課	2				2
拠点整備課	1				1
文化生涯学習課	0				0
スポーツ推進課	2				2
男女共同参画課	4				4
福祉政策課	0				0
保険年金課	1				1
生活支援課	193				193
障がい福祉課	7				7
高齢福祉介護課	0				0
子育て支援課	1				1
こども育成相談課	1				1
保育課	4				4
環境政策課	4				4
環境保全課	58				58
資源循環課	12				12

	第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期	合計
環境事業センター	96				96
都市計画課	0				0
都市政策課	6				6
景観みどり課	0				0
建築指導課	0				0
開発審査課	0				0
建設総務課	0				0
道路管理課	388				388
道路建設課	0				0
公園緑地課	102				102
建築課	0				0
下水道河川総務課	0				0
下水道河川建設課	1				1
下水道河川管理課	52				52
保健企画課	0				0
地域保健課	5				5
保健予防課	160				160
衛生課	31				31
健康増進課	143				143
病院総務課	2				2
医事課	11				11
病院経営企画課	0				0
会計課	0				0
議会事務局	0				0
選挙管理委員会事務局	10				10
監査事務局	0				0
農業委員会事務局	2				2
消防総務課	0				0
予防課	0				0
警防救命課	0				0
指令情報課	0				0
消防指導課	0				0
警備第一課	0				0
警備第二課	0				0
小和田警備第一課	0				0
小和田警備第二課	0				0
寒川警備第一課	0				0
寒川警備第二課	0				0
教育総務課	0				0

	第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期	合計
教育施設課	1				1
学務課	4				4
社会教育課	0				0
博物館	0				0
小和田公民館	0				0
鶴嶺公民館	0				0
松林公民館	0				0
南湖公民館	0				0
香川公民館	0				0
青少年課	4				4
青少年会館	1				1
体験学習センター	6				6
学校教育指導課	1				1
図書館	5				5
図書館香川分室	0				0
教育センター	0				0
合計	1351				1351

⑥ 各課かいの苦情等

部	課名	ページ
総務部	職員課	12
	市民課	12
企画部	行政改革推進室	13
	秘書広報課	13
財務部	資産経営課	14
市民安全部	安全対策課	14
経済部	農業水産課	17
	雇用労働課	17
	拠点整備課	18
文化生涯 学習部	スポーツ推進課	18
	男女共同参画課	18
福祉部	保険年金課	19
	生活支援課	19
	障がい福祉課	20
こども育成部	子育て支援課	21
	こども育成相談課	22
	保育課	22
環境部	環境政策課	22
	環境保全課	23
	資源循環課	26
	環境事業センター	27
都市部	都市政策課	29
建設部	道路管理課	31
	公園緑地課	32
下水道河川部	下水道河川建設課	33
	下水道河川管理課	33
保健所	地域保健課	34
	保健予防課	35
	衛生課	36
	健康増進課	37
市立病院	病院総務課	38
	医事課	38
選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会事務局	39
農業委員会事務局	農業委員会事務局	39
教育総務部	教育施設課	40
	学務課	40
教育推進部	青少年課	40
	青少年会館	41
	体験学習センター	41
	学校教育指導課	42
	図書館	43

職員課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	4	2 電話	6 職員に関する事	生活支援課等での「お世話になっております」の表現について。窓口でも、電話でも「お世話になっております」と言われるが、別にこっちはお世話していないし、その後の態度として「お世話になっている」者の態度ではなく、どこか見下されているように感じる。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 生活支援課に接遇を意識することと、意識的に「こんにちは」などを活用することを指導しました。	1 件
2	5	2 電話	6 職員に関する事	コロナに罹患し入院していたが、入院勧告が一月後に届き、入院中逃げた場合は罰金等とも書かれている。今更勧告が届くことも不快だし、既に退院しているのに逃げた場合の罰則も通知されると尚不快である。 保健所にこれらを問い合わせたところ、自分の事務ではないからわからないと言われ、担当者に代わってくれと言ったら現在 PC 作業中だから取り次げない、上司だから言う事も出来ないといわれた。説明できない、電話も取り次がないという対応はおかしいのではないか。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 保健所に通知が遅れた経緯を確認し、通知については国の決まりであることを説明し、通知が遅れたことについてお詫びをしました。職員の対応については保健所の上席と共有し指導する旨を伝えました。	1 件
3	6	2 電話	6 職員に関する事	県道45号線の自動車専用道路、公用車のバイクが通行していると御指摘があった。	6 情報共有・対応(改善) 交通ルールを徹底できていないことについてお詫びし、研修や庁内通知等で定期的に注意喚起を図っているが、今後も継続して職員へ注意喚起を図る旨をお伝えしました。	1 件

市民課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	5	6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	住所異動の手続きで順番がくるまでに時間がかかり過ぎる。また、呼ばれた人が不在だった場合はすぐに飛ばして次の順番の人を呼んだほうが良いと思う。	1 提案者に説明(報告) 窓口の状況は常時確認していますが、連休明けや吉日とされる日は、住民異動届や戸籍届の件数が増加し大変混み合うことがあること。混雑した際は、他業務の窓口の臨時使用など、状況に対応する体制を備えていること、また、お呼び出し時に不在であった場合は、不在者対応として、お戻り次第の受付とした上で次の番号札の方をお呼びしていることについて説明しました。	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	5	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	住民票発行手数料支払いの際に特定のクレジットカードブランドが利用できず困った。他にも利用できず困る市民がいると思うので早急に改善してほしい。	1 提案者に説明（報告） キャッシュレス決済の導入に際しては、新型コロナウイルス感染症拡大防止や、利便性向上を図ることに加え、効率的な事務執行につながるような決済ブランドから取扱いを開始しているため、現状使用できない決済ブランドもあること、今後も事務効率化をさらに追及し、利用可能な決済ブランドの拡大に向けた検討を進めていくことについて、回答しました。	1 件
2	5	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	市民が市役所へ申請書類等を提出する際、近くの各支所へ持って行き、各支所から市役所へ送ってもらうようにしてもらいたい。郵送代がかからず、市役所まで行く時間が削減される。担当課のみならず市役所全体で考えてほしい。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 課内で情報共有をしました。	1 件
3	6	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	住民票発行手数料支払いの際にカード決済を選択したが、暗証番号を入力する画面の文字が非常に見づらい。他の人から見えにくい仕様だとしても、入力者に見えなければ誤操作につながるのを改善してほしい。	1 提案者に説明（報告） 導入しているキャッシュレス決済端末については、同種の端末同様、周囲の人に暗証番号を知られてしまうことを防ぐという点でセキュリティ面に配慮したものとなっていること、安全性を重視し当該端末を選択していることを御理解いただきたいことについて、回答及び説明を行いました。	1 件
4	6	6わたしの提案	2 施設管理（建物）に関すること	障がい福祉課を本庁舎 1 階へ動かせないか。	1 提案者に説明（報告） 平成 28 年の市庁舎建設に伴い、福祉政策課や生活支援課との連携に加え、障がいの特性を踏まえ分庁舎 2 階に配置しており、移設の検討はないこと、障がい福祉課までお越しいただくことが難しい方については、総合案内から障がい福祉課まで御連絡いただければ、移動のお手伝いをさせていただいていることについて回答しました。	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	5	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	こどもの取り組みについての不満。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 子育て支援課、市民相談課に対応を依頼しました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
2	5	6わたしの提案	1制度・事業に関すること	インターネットオークションについてインターネットが利用できない高齢者等に広報する必要があるのか。	6情報共有・対応(改善) 課内で情報共有をしました。	1件
3	6	1来庁	1制度・事業に関すること	市役所の電話について、直通電話がほしい。	3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 資産経営課へ情報提供しました。	1件
4	6	6わたしの提案	1制度・事業に関すること	わたしのちがすき写真展の名称が分かりづらい。	6情報共有・対応(改善) 課内で情報共有をしました。	1件
5	6	2電話	1制度・事業に関すること	広報紙配布を個別に配布してほしい。	6情報共有・対応(改善) 広報紙配布を個別対応する旨を伝えました。	1件
6	6	1来庁	1制度・事業に関すること	こどもの取り組みについての不満。	3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 子育て支援課、市民相談課に対応を依頼しました。	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	5	2電話	1制度・事業に関すること	広報紙にてインターネットオークションによって電動アシスト自転車売る旨を知った。インターネットができない人もいるのにどうしてこの手法をとったのか。また、参加者が限定されるなら広報紙に掲載すべきではない。	1提案者に説明(報告) できるだけ多くの方に参加機会を設けるためにインターネットオークション形式を採用している旨、および広く周知を図る目的で広報紙に掲載をしている旨を伝えました。	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	4	5問い合わせフォーム	7その他	防犯灯設置に関する要望はどのようにすればよいか。	1提案者に説明(報告) 防犯灯設置要望に関する内容及びスケジュールについて説明しました。	1件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
2	4	5 問い合わせフォーム	7 その他	茅ヶ崎中央通り変電所前交差点における南北信号を時差式にしてほしい。北から南に向かう車両が続いてしまうと、南から東に向かう車両が右折できずに渋滞が発生してしまう。	1 提案者に説明（報告） 信号機については茅ヶ崎警察の管轄になることから、茅ヶ崎警察へ今回いただいた要望に関して情報提供しました。	1 件
3	4	6 わたしの提案	7 その他	茅ヶ崎市幸町 4-25 付近における交差点に横断歩道を設置してほしい。駅及び東海岸北地域を往来する人は当該交差点を利用する人が多い。しかし該当の交差点では、一方通行のためか速度を落とさずに交差点に進入してくる車両が多く、怖い思いをすることがある。子どもを連れて道路を横断しようとした際には、タクシーがスピードを落とさずに怖い思いをした。	1 提案者に説明（報告） 横断歩道については茅ヶ崎警察の管轄になることから、茅ヶ崎警察へ今回いただいた要望に関して情報提供しました。	1 件
4	4	5 問い合わせフォーム	2 施設管理（建物）に関する事	茅ヶ崎駅南口の自転車駐車場を利用しているが、1 か所空きがあったため駐車しようとしたが、ハンドルが長く、横幅の広い自転車に挟まれていたため、駐車することができなかった。横幅を大きく取る自転車については、3階以上に駐輪するなどの対応をしてほしい。	1 提案者に説明（報告） 自転車駐車場指定管理者である茅ヶ崎市シルバー人材センターへ確認し、ハンドル幅の大きい自転車をラック下段に駐車してしまうと、隣接する車両に引っかかってしまい、当該区画の上下段ラックともできなくなってしまうとのことでしたので、ハンドル幅が大きい車両については、屋上または上段ラックへの設置をお願いしている状況であると説明しました。	1 件
5	4	6 わたしの提案	7 その他	大矢通りを通学路として小出小学校に通う生徒が多くいる。大矢通りはトラック等の交通量が多く、スピードを落とさずに通行するトラックも少なくない。千葉県八街市で発生したような交通事故が発生しないためにも、大矢通りをゾーン 30 の速度ルールを設けてほしい。	1 提案者に説明（報告） ゾーン 30 については茅ヶ崎警察の管轄になることから、茅ヶ崎警察へ今回いただいた要望に関して情報提供しました。	1 件
6	4	5 問い合わせフォーム	2 施設管理（建物）に関する事	新栄第三自転車駐車場にて電動の子ども乗せ自転車を駐輪しているため、特別承認をもらい利用している。ハンドル幅が大きい自転車の隣に駐車しようとするとうハンドルが当たってしまうなど支障をきたすため、係員に事情を説明したが隣に駐車するよう指示された。そのため、ハンドル幅が大きい自転車は別で駐車場所を確保するなどの対策をすべきではないか。これでは特別承認をもらっている意味がない。 また、利用券をもらい付近のダイソーにてレシートにスタンプをもらっているが、スタンプをもらわずにレシートだけではダメなのか。	1 提案者に説明（報告） 自転車駐車場して管理者である茅ヶ崎市シルバー人材センターへ情報提供しました。 利用券については、運用上の問題からすぐに改善することはできない旨を説明しました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
7	4	5 問い合わせフォーム	7 その他	現在、主要地方道丸子・中山・茅ヶ崎線沿線にて事業をしているが、度々自転車専用道路を逆走している車両を見受ける。また無灯火での逆走も見られる。交通安全の観点から警察での取り締まりを実施または、逆走禁止の看板を設置する等の対策を講じてほしい。	1 提案者に説明（報告） 御要望いただいた取り締まりについては茅ヶ崎警察の管轄になることから、茅ヶ崎警察へ情報提供しました。 路面標示等については、道路管理者である神奈川県藤沢土木事務所の管轄になることから、同じく神奈川県藤沢土木事務所へ情報提供しました。	1 件
8	4	5 問い合わせフォーム	2 施設管理（建物）に関する事	今年の3月に東京から引っ越してきたが、自転車駐車場の利用方法について、定期券の利用期間が1か月及び購入期間が限られている点、またママチャリ置場はぎゅうぎゅうに入れられ、通路幅も狭いため出すときに大変である。使用方法について利用者目線で考えていただきたい。	1 提案者に説明（報告） 定期券の適用期間については、市の条例規程で定められていること、現在市内9か所の自転車駐車場では定期券が完売になる箇所もあることから、1か月以上の長期利用に関する定期券の導入は公平性に欠けてしまうこと、また利用方法につきましては、子ども乗せ自転車等はラック置場がないため、不便に感じられることも多いかと思うが、係員にお声かけいただければお手伝いさせていただくこと、自転車駐車場の増設等については、今後需要調査を実施し「自転車駐車場の在り方」に関して検討していくことをお伝えしました。	1 件
9	5	6 わたしの提案	7 その他	今年の5月に共恵に引っ越してきたが、街灯の数が非常に少なく夜になると真っ暗になるため、街灯の数を増やしてもらえないか。	1 提案者に説明（報告） 防犯灯設置要望に関する内容及びスケジュールについて説明しました。	1 件
10	6	6 わたしの提案	7 その他	一里塚交差点について、相変わらず赤信号で交差点に進入する車両が見受けられる。十字路の長さがあるにも関わらず、対応する信号の切り替わりが早いため、信号の切り替わりについて見直してほしい。	1 提案者に説明（報告） 信号機については茅ヶ崎警察の管轄になることから、茅ヶ崎警察へ今回いただいた要望に関して情報提供しました。	1 件
11	6	5 問い合わせフォーム	7 その他	中央公園北側の道路と公園間の歩道は、夜になると真っ暗になり、安全上問題があると思われる。付近には街灯があるが、公園側には1灯も設置されていない。なぜ設置しないのか、設置しない場合には理由を教えてください。	1 提案者に説明（報告） 防犯灯設置要望に関する内容を説明し、現時点では当該箇所に設置要望がないため、設置する予定がないことを説明しました。	1 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	6	6わたしの提案	3施設管理 (建物以外) に関する事	サイクリングロードに関する要望。	4国・県に情報提供・対応(改善)依頼 神奈川県藤沢土木事務所なぎさ港湾課へ情報提供をしました。	1件
2	6	2電話	3施設管理 (建物以外) に関する事	汐見台仮設トイレ撤去の経緯を知りたい。	1提案者に説明(報告) 御理解いただけるよう、電話で説明をしました。	1件
3	6	6わたしの提案	2施設管理 (建物)に関する事	茅ヶ崎漁港駐車場の整備の経緯、場内案内表示、営業時間等に関する事。	1提案者に説明(報告) いただいた御質問について、メールで回答を行いました。	1件
4	6	2電話	2施設管理 (建物)に関する事	牧場の臭気について。	7現地を確認・対応(改善) 現地にて対応し、御理解をいただきました。	1件

雇用労働課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	5	6わたしの提案	2施設管理 (建物)に関する事	トイレに荷物置きテーブルを設置してほしい。	8その他 施設利用者は利用している貸室等に荷物を置けることから、2階ふらさとハローワークへの来館者と思われます。参考意見とし、課内で情報共有しました。	1件
2	6	2電話	5他団体(指定管理者等)に関する事	勤労市民会館で実施している就職支援講座について、就業している方は当講座の受講は遠慮してほしいと会館の職員から言われ、冷たい対応をされた。	5指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼 指定管理者へ内容の確認を行ったところ、会館窓口としてそのような事実はないとのことでしたが、引き続き丁寧な説明と、利用者へ寄り添った対応に努めてもらうよう伝えました。	1件

拠点整備課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	6	2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	チャレンジパーク赤松のフェンスに早朝や夜遅い時間にボールを蹴って当てる人がいる。市でなんとかしてほしい。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼 周辺自治会に注意喚起の回覧を依頼しました。	1 件

スポーツ推進課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	4	2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	総合体育館地下駐車場の障がい者用スペースに、障がい者マークや車内の見える箇所に障がい者使用の書面も出ていないのに、ある施設利用団体が常時駐車している。利用団体に注意してもらいたい。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼 施設所管課と総合体育館の指定管理者へその旨伝えました。	1 件
2	5	2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	温水プールのトレーニングルームをいつも利用している。先日利用した際に、表に出している制限人数以上の人数を入れていた。入室させた理由も曖昧だったので、ルールをしっかりと守ってほしい。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼 不安なお気持ちにさせてしまったことをお詫びし、スタッフ間でルールの徹底をするよう指定管理者へ指導する旨伝えました。	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	4	6 わたしの提案	3 施設管理 (建物以外) に関する事	南口バスロータリーの標語板の文字が読みにくい。	1 提案者に説明(報告) 老朽していることから対応について検討していることをお伝えしました。	1 件
2	4	5 問い合わせフォーム	3 施設管理 (建物以外) に関する事	南口バスロータリー標語板標語が太陽光で薄れ、みすぼらしいので早期対策をしてほしい。	1 提案者に説明(報告) 老朽していることから対応について検討している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
3	6	6わたしの提案	7その他	公共施設の利用登録もインターネットでできるようにしてほしい。	1 提案者に説明（報告） 公共施設予約システムへの登録等の流れについて説明しました。	1 件
4	6	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	蛍光管をはずしている部屋があるが、とても疲れる。東日本大震災の節電か何かか。考えてほしい。	1 提案者に説明（報告） 東日本大震災を受けて、全庁的に照明の見直しを行い、その後も省エネ対策及び経費節減等から継続していることを説明しました。	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	5	6わたしの提案	6職員に関すること	息子がいるが働けず、私が一人で働いている。仕事を辞めて収入がないため、電話で保険料を分割にしてほしいとお願いしたが、その時「今度はきちんと払っていただけるんでしょうね」と言われた。支払っていきたいが、事情により遅れてしまう場合もある。このような対応は相手を傷つける。	6 情報共有・対応(改善) 配慮が足りず不快な思いをさせてしまったこととお詫びし、この件については課内で共有し、今後注意していくことを伝えました。	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	6	3文書	6職員に関すること	<ul style="list-style-type: none"> 担当職員を変えてほしい。 行政処分について再検討してほしい。 	1 提案者に説明（報告） 不快な思いをさせてしまったことについてお詫びし、行政処分について再検討すること、及び担当職員については変更しない旨を伝えました。	5 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
2	456	9 複数	1 制度・事業に関すること	<p>非課税世帯等臨時特別給付金について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の対応が遅い ・周知の仕方や HP がわかりづらい ・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 ・コールセンターの電話が繋がらない ・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 	<p>1 提案者に説明（報告）</p> <p>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、HP 等については改善し、説明不足の点についてはお詫びしました。</p>	188 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	4	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	市内障害福祉サービス事業所に通所しているが、事業所が定員を超える利用者を受け入れており、本来受け取ることができる工賃を受け取ることができていない。	<p>1 提案者に説明（報告）</p> <p>様々な事情から一定数までは定員を超える受入れが容認されているが、市では事業者が工賃を稼いでいるか把握していないため、分かりかねる旨を説明しました。</p>	1 件
2	4	5 問い合わせフォーム	7 その他	令和3年1月に市内で障害福祉サービス事業所を開設したが、なぜ市ホームページに事業所名が掲載されないのか。	<p>6 情報共有・対応(改善)</p> <p>冊子（障がい福祉のあんない）には昨年度から掲載していたものの、市ホームページへの掲載が漏れていたことをお詫びするとともに、速やかにホームページを修正しました。</p>	1 件
3	4	3 文書	6 職員に関すること	昨年4月に窓口に行った際に男性職員から怒鳴り散らされた。なぜそのようなことをされたのか分からない。	<p>1 提案者に説明（報告）</p> <p>「本課は様々な障がいのある方が来庁される窓口であることから、日頃から市民の皆様それぞれに合った対応を心掛けているところですが、御不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。しかしながら、毎年3月下旬から4月上旬は一年で最も来庁される方が多く、かつ当時からすでに1年以上経過していることから、なぜそのような状況となったか現在となっては分かりかねる状況です。今後、このようなことがないように所属職員に周知、徹底していくとともに、より良い窓口対応ができるよう研鑽してまいります。」と回答しました。</p>	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
4	6	1 来庁	1 制度・事業に関する事	なぜ要約筆記者を派遣してもらえないのか。	1 提案者に説明（報告） 主催者が情報保障（障がいのある方が情報を入力するにあたり必要なサポートを行うこと）を行うことが大前提にあります。市は、公益性の高い市の主催・共催・後援する事業に対して要約筆記者を派遣を行うことを市意思疎通支援事業実施要綱において定め、運用している旨を説明しました。	1 件
5	6	2 電話	6 職員に関する事	窓口に来た際に、障がい者本人で障がい者手帳を見せたのに全時間減免をしてもらえず、1時間減免機を案内され、100円かかってしまった。 今までは減免してもらえてたし、ポスターやホームページでも確認したが、1時間以内の手続きでも全時間減免してもらえないのか。	6 情報共有・対応(改善) 「仰るとおり、短時間の手続きでも手帳を所持する障がい者本人が来庁して手続きされた場合は全時間減免の対象となります。窓口での対応が誤っておりました。申し訳ございませんでした。今後このような誤りがないよう課内でも共有いたします。」と伝え、御理解いただきました。当日課内で共有、注意喚起をしました。	1 件
6	6	2 電話	1 制度・事業に関する事	身体障害者手帳交付までに要する時間が長すぎる。手帳交付まで自身の障がいを証明できないのは、福祉が行き届いていない、福祉を必要な人を切り捨てていると感じる。	1 提案者に説明（報告） 交付までの流れをお伝えし、時間を要してしまう理由を説明しました。また、手帳の交付をもって障がいを証するものであるため、交付前の障がい証明は難しい旨を御説明しました。	1 件
7	6	5 問い合わせフォーム	7 その他	障がい福祉課窓口にて、障がい者手帳の登録状況(自治体中間サーバーへの副本登録)を確認してもらった際に、「登録されている」と回答があったが実際には登録されていなかった。この件に関する、調査依頼。	1 提案者に説明（報告） 市の「登録されている」との回答の主旨は御本人様の質問の主旨と認識と異なっていた旨をメールにて説明しました。	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	6	2 電話	1 制度・事業に関する事	医療的ケア児が幼稚園等を利用する際の支援サービス（訪問看護師の配置等）を市で実施してほしい。今後、医療的ケア児を幼稚園が受け入れやすくなるよう市が支援するよう求める。	1 提案者に説明（報告） 現状茅ヶ崎市では支援サービスを実施していない旨を説明しました。課内で情報共有し、市の課題として認識しました。	1 件

こども育成相談課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	5	1 来庁	6職員に関すること	相談者とその家族に対する職員の対応について、相談内容の取扱いにおける配慮の欠如があった。	1 提案者に説明（報告） 相談者と職員間において認識の違いがあった点について整理し、お伝えしました。	1 件

保育課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	4	6わたしの提案	7その他	茅ヶ崎公園に不審者が出たことについての情報提供。	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
2	5	6わたしの提案	6職員に関すること	保育園休園中の保育料について電話で問い合わせたところ、対応が冷たかった。	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
3	6	6わたしの提案	3施設管理（建物以外）に関すること	現在、保育園、幼稚園、小学校、中学校、高校の中で、マスクの着用を起因としたイジメが発生している。マスク着用は熱中症へのリスクが高まるので、マスクを外すように指導すべきである。	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
4	6	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	犯行予告から一週間前に市に届いた脅迫メールについて、犯行予告日当日に保育園より保護者へ注意喚起の周知があったが、なぜ当日まで知らされることがなかったのか。また、今後似たようなケースでの対応を考え直してほしい。	1 提案者に説明（報告） 御心配をおかけしたことをお詫びするとともに、今回の脅迫メールに対する市の対応は予告期日に不審物等がないか保育園で確認する注意喚起として各保育園に連絡したものであって保護者の方への対応を求めるものではなかったこと、今後はどこまでの対応を必要としているかを保育園に明確に指示するとともに、保護者の方までお知らせが必要と判断した場合は速やかにお知らせすることを回答しました。	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	4	2 電話	3施設管理（建物以外）に関すること	茅ヶ崎駅北口の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。看板などを工夫して、吸わないように周知してほしい。	1 提案者に説明（報告） 現在、看板による周知を行っているところでありますが、掲示物の内容の見直しを検討する旨、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
2	4	5 問い合わせフォーム	3 施設管理 (建物以外) に関する事	北口バスロータリー脇の喫煙コーナーの利用者マナーが良くない。パーティションの外で喫煙していて、バスロータリーにタバコの悪臭が拡がっている。対応を望む。	1 提案者に説明(報告) まん延防止等措置が解除された時期から、当該箇所での喫煙行為が散見されるようになったことから、先日新たにベンチ等に喫煙マナーの啓発掲示を行ったことをお伝えしました。	1 件
3	4	6 わたしの提案	3 施設管理 (建物以外) に関する事	茅ヶ崎駅北口の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。なんとか工夫してほしい。	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
4	6	6 わたしの提案	3 施設管理 (建物以外) に関する事	茅ヶ崎駅北口バスロータリー付近にある喫煙所を移設してほしい。喫煙所の外で吸っている人もいて、バスを待っているときに煙が流れてきて困っている。	1 提案者に説明(報告) 喫煙所のパーティション外側での喫煙行為については煙がバス停に流れていく原因の一つととらえており、引き続き啓発を行っていくことをお伝えしました。	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	4	2 電話	7 その他	近隣からの不快な音に迷惑している。	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
2	4	2 電話	7 その他	近隣での建設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
3	4	3 文書	7 その他	近隣から大きな音が聞こえてくる。	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
4	5/6	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
5	5	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。	2 件
6	5	2 電話	7 その他	近隣での建設工事による騒音、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
7	5	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

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
8	5	5 問い合わせフォーム	7 その他	近隣の店舗に集まる人の声に迷惑している。	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
9	6	2 電話	7 その他	近隣店舗の深夜から早朝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営業をするよう求めました。	1 件
10	6	2 電話	7 その他	近隣での解体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
11	6	8 その他	7 その他	通勤経路で刺激臭があったため連絡をした。	7 現地を確認・対応(改善) 現地調査しましたが、臭いは確認できませんでした。	1 件
12	6	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。	1 件
13	6	5 問い合わせフォーム	7 その他	近隣での建設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
14	6	5 問い合わせフォーム	7 その他	近隣からの不快な音に迷惑している。	7 現地を確認・対応(改善) 現地調査しましたが、対象音は確認できませんでした。	1 件
15	5	6 わたしの提案	7 その他	近隣ビルの深夜工事について。	1 提案者に説明(報告) 規制基準及び対応内容についての回答を行いました。	1 件
16	5	6 わたしの提案	6 職員に関すること	近隣事業所の騒音に迷惑している。課としての対応、職員の対応、条例のつくり方に不満を感じている。	7 現地を確認・対応(改善) 課で情報共有を図り、事業所の現地調査を行いました。	1 件
17	45	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
18	4	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。	1 件
19	5	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) 現在対応中です。	1 件
20	6	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
21	456	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。	6 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
22	56	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。	8 件
23	56	4 メール	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
24	6	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。	1 件
25	5	2 電話	4 国・県に関する事	空家の樹木の繁茂。	4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼 現地調査後、神奈川県へ対応依頼をしました。	1 件
26	6	2 電話	7 その他	マンション空室の樹木の繁茂。	1 提案者に説明(報告) 空家ではないため対応していません。	1 件
27	45	6 わたしの提案	7 その他	海岸のごみ箱について。	1 提案者に説明(報告) 海岸のボランティアごみについては、かながわ海岸美化財団が回収を行っていることを回答しました。	2 件
28	5	4 メール	7 その他	ボランティアによるごみ集積場がわかりにくい。	1 提案者に説明(報告) ボランティアごみ置場の設置場所の地図を送付しました。	1 件
29	4	4 メール	2 施設管理(建物)に関する事	海岸の公衆トイレが早くに施錠されていた。	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
30	5	2 電話	7 その他	近隣の宅内枅から汚水が溢れている。	7 現地を確認・対応(改善) 家屋管理者へ適正管理を依頼しました。	1 件
31	6	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
32	4	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
33	6	2 電話	7 その他	委託業者の事務所から悪臭がする。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼 委託業者へ適正管理を依頼しました。	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	5	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	ごみ袋有料化になり、どれくらいの効果があったのか、結果を知らせてほしい。 また、担当課で話して終わらせるのではなく、市役所全体で考えてほしい。	8 その他 ごみ有料化実施後のごみ排出量の変化について記者発表で報告をしました。	1 件
2	6	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	ごみ袋の金額を下げることを提案します。不燃ごみ袋は指定を外すことを提案します。	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
3	6	2 電話	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） 理由について説明し、納得いただきました。	1 件
4	6	2 電話	1 制度・事業に関すること	40ℓの指定収集袋の大きさの「縦」を長くしてほしい。	8 その他 御意見として課内で共有しました。	1 件
5	6	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	フードバンクを実施してもらいたい。	8 その他 市民相談課に報告しました。	1 件
6	6	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	45L、もしくは 45L 以上のサイズを作ってほしい。	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
7	6	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。	8 その他 市民相談課に報告しました。	1 件
8	6	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ました。	1 件
9	4	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	指定袋の値段が高い。	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
10	5	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	ストーマ袋の利用者に、ストーマ袋と分かるようにごみ出しを行わせるのはいかがなものか。	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

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
11	6	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	指定袋の3Lサイズを作ってほしい。	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
12	6	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	指定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） 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	4	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戸別に対応をするという基本的な対応方法をお伝えしました。案件によっては現地で調査を行い、問題解決に至っています。	70 件
2	4	2 電話	7 その他	アパート内に自転車が放置されている。処理してほしい。処理しないなら道路に出す。	1 提案者に説明（報告） 民地への不法投棄は、市では対応できず、地権者（管理会社等）で対応をお願いする旨をお伝えしました。また、道路上に出されてしまうと不法投棄者となるため、おやめくださいとお伝えしました。	1 件
3	4	8 その他	1 制度・事業に関すること	現場（茅ヶ崎駅北口）にてごみ集積場所に啓発看板を取りつけているところ、ごみ袋の値段が高い。ふざけている。と言われ、背中を叩かれました。	1 提案者に説明（報告） 御理解くださいと伝えましたが、冗談じゃないと言い、去っていきました。	1 件
4	4	2 電話	1 制度・事業に関すること	安心まごころ収集の時間変更について、納得ができない。	1 提案者に説明（報告） 御理解をお願いしますとお伝えしました。	1 件
5	4	2 電話	7 その他	ごみ収集時間の変更について何もお知らせがない。収集時間が遅くなってしまったことが納得できない。所属長を教えろ。	1 提案者に説明（報告） 自治会を通じてお知らせをしており、御不便をおかけしますとお伝えはしたものの、納得されず、所長宛てに連絡するとのことで電話が終わりました。その後、別の職員が同内容の説明を行い、対応しました。	1 件
6	4	2 電話	7 その他	大型ごみの収集の件で、目安として1週間後が回収日となっているが、収集日がだいたい先を指定された。早急な対応してほしい。	1 提案者に説明（報告） お詫びと収集が遅くなっている理由を説明しました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
7	4	2 電話	7その他	本日ごみを出し忘れた。そちらに持ち込むから無料で処理してほしい。	1 提案者に説明（報告） 持ち込んだ場合、持ち込み手数料がかかってしまうため、次の収集日にお出しくささいと説明しました。	1 件
8	4	2 電話	1 制度・事業に関すること	筍の皮を指定袋に入れることが納得できない。	1 提案者に説明（報告） 野菜の皮と考え方が一緒で、食べる目的で出た皮については有料の指定袋を使い、竹林を清掃したものに関しては、透明・半透明の袋に入れて出して下さいとお伝えをしました。ただし、皮のみでは食べる目的と判断されるため、回収できない旨もお伝えしました。	10 件
9	4	2 電話	1 制度・事業に関すること	制度がわかりづらいため、有料の指定袋で出していない。このまま指定袋で出たくない。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 お近くのコンビニやスーパーでお買い求めいただき、指定袋を使って排出するようお伝えし、具体的にそれぞれごみや資源物の出し方について説明をしました。	1 件
10	4	2 電話	6 職員に関すること	環境事業センターに家庭菜園のごみの搬入に行った際に、職員に5、6回「自宅のごみ」かどうか聞かれた。その言い方が機械的で、不快な思いをしたので、環境事業センターの受付に行き、このことを話した。上司にその者に注意しておくと言われた。その後、市役所の資源循環課に行き、同じことを話したが、あまり理解してもらえなかったため、市民相談課に来た。今後、他の人が不快な思いをしないように指導してほしい。	1 提案者に説明（報告） 職員に聞き取りを行い、今後の受付対応について、不快な思いをさせないように指導・周知しました。	1 件
11	5	2 電話	7その他	プラをきれいにして排出することは強制ではないのか。汚れているものは資源ではなく、燃やせるごみで出してい良いのか。強制でないのであれば協力したくない。	8 その他 電話を短時間保留にし、上長に確認をし、回答しようとしたが、保留中に電話が切れてしまいました。	1 件
12	5	2 電話	1 制度・事業に関すること	集積場所の問題が絶えない。なぜ市は戸別収集を行わないのか。ゴミ問題でノイローゼになってしまった人もいる。市民のことを何もわかっていない。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 有料化と同時に戸別収集を行わなかった理由を説明すると共に、継続して検討している旨をお伝えしました。また、担当課を聞かれたため資源循環課をお伝えしました。	1 件
13	5	2 電話	1 制度・事業に関すること	シュロを剪定枝として出したが、持っていかれない。燃やせないごみで出すことは納得いかない。	1 提案者に説明（報告） シュロは繊維質があり、剪定枝（資源）にならず、幹が太い場合、処理する前段で破碎作業が必要となるため、燃やせないごみで排出してくださいとお伝えしました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
14	5	2 電話	1 制度・事業に関する事	他市から引っ越しをしてきたが、分別がめんどくさい。不法投棄が多くなる。なんとかならないのか。	1 提案者に説明（報告） 各市町村で分別方法は異なるため、茅ヶ崎市の分別に御協力くださるようお願いしました。	1 件
15	5	2 電話	1 制度・事業に関する事	袋の値段が高い。また45リットルの袋を作らないことが納得できない。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 資源循環課へ情報共有する旨をお伝えしました。	1 件
16	6	2 電話	7 その他	集積場所を移動してほしい。	1 提案者に説明（報告） 集積場所に関しては、それぞれの地域で場所を決めていただいているため、市で一方向的に決定することができない旨をお伝えしました。	1 件
17	6	2 電話	1 制度・事業に関する事	油の回収について納得いかない。啓発が厳しすぎる。	1 提案者に説明（報告） 今後仕様の見直しを含め、検討していく旨をお伝えしました。	1 件
18	6	2 電話	7 その他	昨日の取り残しがある。取りに來い。	7 現地を確認・対応(改善) 担当職員に当該集積場所のごみは全て回収したことを確認したうえでその旨お伝えしましたが、回収することを強く希望されたことから回収に行きました。	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	4	2 電話	1 制度・事業に関する事	予約型乗合バスに乗る予定で予約したが、家族がインターネットで予約状況を確認したところ、希望の時間と異なる時間で予約されていた。今回は確認したからよいものの、そのまま停留所に行っていたら、自分もバスも不利益を被るところだった。予約型乗合バスの予約受付番号が時間外のため市役所に修正をお願いしようと思い連絡した。 今後このようなことがないようにしてほしい。	1 提案者に説明（報告） 運行事業者へ予約時間が違っていた原因を確認しましたが、明確な原因は分からなかったため、電話対応や端末への入力には十分注意するよう指示しました。また、予約の変更は市役所ではできないことを伝え、予約受付番号をお伝えし、予約時間の修正をお願いしました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
2	4	2 電話	1 制度・事業に関すること	<p>乗車の際に小銭で支払おうと手間取っていたところ、運転士が途中で自分の収受カウントをリセットし次の乗車客の収受をしてしまった。このため、自分が投入した金額が分からなくなってしまった。小銭は1枚ずつ支払おうとしていたわけではなく、乗車前に予めとめていた。自分は手が震える持病があり、細かい手作業に時間がかかる。この旨を運転士に話したが「そんなに細かいお金で支払われたらいくら入れたかわからない」と言われ、その後も冷たい態度をとられた。</p> <p>収受カウントを途中でリセットしたのは運転士なのだから、そのような態度をとられるのは心外だ。今までもコミュニティバスに乗って運転士が自分や他の乗客に対して態度が悪く、嫌な思いをたくさんしてきて、今日は腹に据えかねて電話した。運転士に指導してほしい。</p> <p>また、便数が減ったため、かなり使い勝手が悪くなった。改善をお願いしたい。</p>	<p>1 提案者に説明（報告）</p> <p>コミュニティバスの運転士の対応で不快な思いをされたことについてお詫びし、運行事業者に再発防止を指示した旨をお伝えしました。また、便数に関しては乗車状況を踏まえて検討する旨をお伝えしました。</p>	1 件
3	4	2 電話	1 制度・事業に関すること	<p>予約型乗合バスはどうして茅ヶ崎駅まで行かないのか。バス、タクシー事業者との兼ね合いがあるのであれば70歳以上の高齢者限定にすればよい。そうすればバス、タクシー事業者も不満はないだろう。特にバスは高齢者はほとんど乗っていない。小出地区だけでは買い物や通院など全てを完結することはできない。</p> <p>防災の観点から海岸付近から小出地区に居住誘導し、小出地区の利便性を高めるのはどうか。湘南ライフタウンを参考にしてほしい。近隣市では藤沢市の慶応大学周辺、平塚市のツインシティ周辺の開発があり、このままでは茅ヶ崎市だけ取り残されるという危機感を持ってほしい。</p>	<p>1 提案者に説明（報告）</p> <p>令和4年度から5年度にかけて新しい交通計画を策定する予定であるため、この中で予約型乗合バスのあり方も含めて検討していく旨をお伝えしました。</p>	1 件
4	4	2 電話	1 制度・事業に関すること	<p>コミュニティバスに乗車しようとしたところ、1万円札しか持っておらず、両替ができないとのことで、運転士から乗車を拒否された。どういうことか説明を求める。</p>	<p>1 提案者に説明（報告）</p> <p>通常、次回の乗車時にお支払いいただいて乗車いただけるにもかかわらず、通常と異なる対応をしたことをお詫びし、運行事業者に再発防止を指示した旨をお伝えしました。</p>	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
5	5	2 電話	1 制度・事業に関すること	バス停で待っていたところ、バスが停車せず通り過ぎてしまった。コミュニティバスに初めて乗るので乗車方法が分からなかった。バス停で待っていれば乗車できるということではよいか。	1 提案者に説明（報告） バスを待っていたにもかかわらず通り過ぎてしまったことをお詫びし、コミュニティバスはバス停で待っていれば乗ることができることをお伝えしました。 運行事業者である神奈川中央交通に状況を確認したところ、運転士への聞き取りでは、停車しようと減速した際、乗らないというジェスチャーをしたように見え、また、通り過ぎる直前には路線バスの時刻表を見るような動作をしていたため、通過してしまったとのことでしたが、ドライブレコーダーの映像ではそこまで確認できませんでした。 規則ではバス停で停車して待っている方の乗車の意思を確認することになっているため、運転士に対し再発防止を徹底するよう指示しました。	1 件
6	5	2 電話	1 制度・事業に関すること	6月1日からコミュニティバスの運賃を値上げすることだが、値上げ幅が大きすぎるのではないかと。運賃値上げをコロナによる移動減少を理由にするのはおかしいのではないかと。コロナが終息すれば元に戻るのではないかと。元に戻らないとしても、行政サービスであるコミュニティバスの運賃をコロナを理由に値上げすべきでない。移動の足を持たない高齢者に対する割引制度を6月1日のタイミングに導入するべきではないかと。	1 提案者に説明（報告） 運賃の値上げ額についてはシミュレーションにおいて、30円以下の値上げでは収支改善効果が小さくなることが予想されたため30円としたこと、また、シミュレーションについては茅ヶ崎市地域公共交通会議で議論した内容であることをお伝えしました。 さらに、コロナの終息時期、終息後の移動機会の回復度合いも不透明であり、コロナだけでなく、運転士の人件費上昇や車両償却費も今後増加が予想され、収支改善を図る必要があることから、運賃値上げが必要と判断したことをお伝えしました。しかし、高齢者の方の移動手段の確保は課題であることは認識しており、今年度から策定する地域交通計画において検討していく旨をお伝えしました。	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	456	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対応しました。対応済みの件数…128件 現場の状況等確認し、対応に向け継続中の件数…26件	154 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
2	456	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…34 件 現場の状況等確認し、対応に向け継続中の件数…30 件	64 件
3	456	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、破損している箇所を修復を行いました。土砂の堆積等を排除しました。対応済みの件数…22 件 現場の状況等確認し、対応に向け継続中の件数…8 件	30 件
4	456	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。	7 現地を確認・対応(改善) 順次方向修正・清掃をしました。対応済みの件数…27 件 現場の状況等確認し、対応に向け継続中の件数…2 件	29 件
5	456	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…4 件 継続して対応します。対応に向け継続中の件数…2 件	6 件
6	456	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…76 件 継続して対応します。対応に向け継続中の件数…29 件	105 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	456	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) 現場確認を行い、新たに看板を作成、設置しました。	15 件
2	456	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) 現地確認を行い、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。	71 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
3	45	2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	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) 現地確認を行い、修理または使用禁止等の処置を行いました。	2 件
4	456	2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	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。	12 件
5	5	6 わたしの提案	3 施設管理 (建物以外) に関する事	公園内にゴミ箱を設置してほしい。	1 提案者に説明(報告) 公園にゴミ箱を設置した場合、家庭ゴミの持ち込みやカラスなどによるゴミを荒らすことが考えられ、公園利用者及び周辺住民に迷惑が及び可能性もあることから、公園にゴミ箱は設置していないことを説明しました。	1 件
6	6	6 わたしの提案	3 施設管理 (建物以外) に関する事	公園内に遊具を設置してほしい。	1 提案者に説明(報告) 自治会として調整いただいた上で御要望をいただくよう御案内しました。	1 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	6	2 電話	1 制度・事業 に関する事	工場の置場で、コンクリート等を破砕している音や振動が住宅まで響くので、もう少し静かに行ってほしい。	8 その他 現場代理人へ苦情があったことを連絡し、置場の作業について、周辺住民に配慮しながら行うよう指示しました。	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	4	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。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。	19 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
2	4	2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	下水が詰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、茅ヶ崎市で管理している公共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樹の清掃を実施しました。	12 件
3	6	2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	雨水管渠よりユスリカが発生しているため、対応してほしい。	7 現地を確認・対応(改善) 現地を確認し、低毒性の不fast害虫用殺虫剤を散布しました。	1 件
4	6	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、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。	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	4	5 問い合わせフォーム	1 制度・事業 に関する事	歩きたばこや路上喫煙、また、茅ヶ崎駅北口喫煙所におけるパーティションの外で喫煙している等の喫煙マナーが悪い人が散見されるため、罰金等の取締りを検討してほしい。	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するとともに、パーティション外での喫煙について、茅ヶ崎駅北口喫煙所を管理する環境政策課へ情報提供しました。	1 件
2	4	6 わたしの提案	1 制度・事業 に関する事	市内全域を路上喫煙禁止とする条例を制定してほしい。	1 提案者に説明(報告) 路上喫煙禁止条例の制定予定は現状ない旨を回答しました。	1 件
3	4	2 電話	1 制度・事業 に関する事	店舗前の外待合スペースに灰皿が置かれており、順番待ちしている際に望まない受動喫煙に遭った。 当該スペースに灰皿を設置するのは法律上問題ないのか。	7 現地を確認・対応(改善) 管理権原者へ当該外待合スペースは健康増進法上の屋内にあたるため、当該スペースで喫煙するためには、法律に則った措置を講じる必要がある旨を説明したところ、灰皿の設置場所を変更する旨の回答がありました。	1 件
4	4	5 問い合わせフォーム	1 制度・事業 に関する事	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。	1 提案者に説明(報告) 私有地における灰皿設置は法律上の規制の対象外であることをお伝えするとともに、灰皿設置者に対して望まない受動喫煙を防止するための配慮規定に関する案内と働きかけを行った旨を回答しました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
5	6	2 電話	1 制度・事業に関すること	近隣の飲食店について、20歳未満の従業員がいるにもかかわらず、店内全体での喫煙が可能となっているようである。	7 現地を確認・対応(改善) 当該飲食店従業員に事実確認をしたところ、20歳未満の店員の在籍と店内での喫煙が可能であることが確認されました。 健康増進法の施行により屋内は原則禁煙となったこと、また、20歳未満の者は喫煙可能区域への立入りができないことを説明し、法律に則った措置を早急に講じるよう依頼しました。	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	456	9 複数	7 その他	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。	50 件
2	456	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。	30 件
3	456	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。	20 件
4	456	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。	40 件
5	456	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。	10 件
6	456	9 複数	7 その他	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。	10 件

衛生課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	4	6わたしの提案	7その他	鳥のえさやりをしている人について	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
2	5	6わたしの提案	7その他	家族にワンちゃんがいる身として思うこと	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
3	6	6わたしの提案	7その他	保護動物の飼い主募集について	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	6	6わたしの提案	7その他	近所のハト等への餌やりについて	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
5	456	2電話	7その他	犬の鳴き声がうるさい	8その他 飼い主にお話を伺い、助言しました。	4件
6	4	2電話	7その他	犬の糞を放置される	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。	1件
7	4	2電話	7その他	隣の家で犬を複数飼っていて被害を受けている	7現地を確認・対応(改善) 飼い主に狂犬病予防法に基づく指導及び適正飼養について指導しました。	1件
8	46	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
9	4	5問い合わせフォーム	7その他	犬の鳴き声がうるさい	8その他 飼い主にお話を伺い、助言しました。	1件
10	4	2電話	7その他	公園で犬を放している	7現地を確認・対応(改善) 複数回調査をしましたが、事実確認ができなかったため、関係機関へ情報共有しました。	1件
11	4	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) 複数回調査をしましたが、事実確認ができませんでした。	2件
12	5	2電話	7その他	犬を逃がす人がいる	8その他 犬の逸走防止を図るよう指導しました。	1件
13	5	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) 飼い主にお話を伺い、助言しました。	4件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
14	5	2 電話	7 その他	犬に吠えられ咬まれそうになる	8 その他 飼い主にお話を伺い、助言しました。	1 件
15	6	2 電話	7 その他	犬の飼い方が心配である	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。	2 件
16	4	5 問い合わせフォーム	7 その他	近隣の飼い猫の糞尿被害で困っている	1 提案者に説明(報告) 猫の忌避方法について案内しました。	1 件
17	5	2 電話	7 その他	近隣の飼い猫の鳴き声がうるさい	7 現地を確認・対応(改善) 飼い主にお話を伺い、助言しました。	1 件
18	5	2 電話	7 その他	近隣の飼い猫の糞尿被害で困っている	1 提案者に説明(報告) 猫の忌避方法について案内しました。また、自治会に猫の適正飼養の回覧をお願いしました。	1 件
19	6	8 その他	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
20	6	2 電話	7 その他	近所の飼い猫の糞尿被害で困っている	1 提案者に説明(報告) 猫の忌避方法について案内しました。	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	4	8 その他	7 その他	1 歳半健診の開催時間が1 歳半の生活スタイルと全くそぐわない。生活リズムなどで指導する立場の保健所がそのような時間に開催するのは矛盾している。 こども相談に入ったが、待ち時間が長すぎる。又、相談に不要と感じるプライベートな内容を聞かれたり、かといって、ほしい助言がなかった。改善と職員間での情報共有をしてほしい。	6 情報共有・対応(改善) 御意見について、個別相談についてはあらかじめ待ち時間の予測を伝え、状況によっては後日予約を案内するなど対応をしていくことを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
2	456	2 電話	1 制度・事業に関する事	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（予約システムが使いづらい、予約がいっぱい取れない、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、対応が悪い等）	1 提案者に説明（報告） 御意見等について随時対応を行い、内容について課内で情報共有しました。	142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	4	3 文書	6 職員に関する事	看護師の対応が悪かった。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 患者さんに寄り添ったお声かけや態度に努めていく旨をお伝えしました。	1 件
2	6	3 文書	7 その他	職員同士の私語が多い。	6 情報共有・対応(改善) 職員同士の私語については、業務上で慎むべきであり、指導していく旨をお伝えしました。	1 件

医事課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	456	3 文書	1 制度・事業に関する事	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。委託業者とは、よりスムーズな会計の流れについて協議をしました。	7 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
2	45	3 文書	6 職員に関する事	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。委託業者には、事例をスタッフ間で情報共有するよう指導しました。	3 件
3	6	6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	マイナンバーカードを提示してオンライン資格確認を求めたら、対応していないと断られてた。	6 情報共有・対応(改善) 受付スタッフが誤った案内をしたこととお詫びし現在利用できることを説明しました。 また、受付スタッフにはマイナンバーカードが保険証として利用できる機器を導入していることを再度周知したことを伝えました。	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	6	2 電話	7 その他	第26回参議院議員通常選挙に係る投票所入場整理券に同封の案内チラシについて、比例代表選挙の投票方法の記載に誤りがある。	8 その他 事実確認後記者発表をしました。また、市 HP へ修正版の案内チラシの掲載をするとともに、期日前投票所及び当日投票所における投票用紙の交付の際、投票方法を記載した案内板を掲出及び指し示しながら、選挙人一人一人に口頭で正しい投票方法を案内しました。	10 件

農業委員会事務局

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	56	2 電話	7 その他	隣地の農地に草が繁茂していて、種が飛んできたり、虫も湧いて困っている。	6 情報共有・対応(改善) 地域の委員、関係部局と連携し、現地確認後、地主に連絡を取り事情を伝えました。	2 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	6	2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関すること	自宅と松浪中学校の間（テニスコート東側）に草が生えている。 どうかしてほしい。	7 現地を確認・対応(改善) 施設業務員により除草作業を実施しました。	1 件

学務課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	4	5 問い合わせフォーム	1 制度・事業 に関すること	道路に歩行者を守るための安全バリアがなく、非常に危険であるため設置をお願いしたい。また走行速度に関しても見直しをお願いしたい。	1 提案者に説明（報告） 関係部署と連携し、通学路の安全確保に努めていく旨回答しました。	1 件
2	5	1 来庁	1 制度・事業 に関すること	中学校給食に関して、どのような検討状況なのか知りたい。	1 提案者に説明（報告） 実施に向け、引き続き検討や情報収集に努めていく旨回答しました。	1 件
3	6	2 電話	7 その他	近隣の住宅の庭にあるゴミに大量のガラスが寄って来ている。緑が浜小学校の校舎裏にあたるため、子どもたちへの被害も懸念されるため対応をお願いしたい。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 保健所に情報共有を行い対応を依頼しました。	1 件
4	6	4 メール	7 その他	車を運転していて、通学時間にボランティアの方等が横断歩道を渡る際に先導しているが、車が止まるのか通っているのか迷う場合や、ボランティアの方に小学生が隠れて車から見えづらくなる場合がある。	6 情報共有・対応(改善) 通学時間帯の状況を現地確認し、担当者間で情報共有を行いました。引き続き関係部署と連携し、通学路の安全確保に努めてまいります。	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	4	2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関すること	青少年広場で遊ぶ子どもたちの声がうるさい。また、強風で広場内の注意看板が飛んでいる。	1 提案者に説明（報告） 巡回対応を行うこと、看板については早急に再設置する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	4	2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	青少年広場でサッカーやテニス等の団体が占有利用しており、幼児や親子が利用しづらい。誰もが等しく利用できるよう、明確なルールを設定すべきである。	7 現地を確認・対応(改善) 「この青少年広場では、バットや硬いボール、ラケット等を使ったサッカーや野球、テニスなどの練習や遊びを禁止します。」の看板を設置しました。	1 件
3	4	2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	青少年広場でのボール遊びや、ボールを使った練習が禁止になってしまった。危険な遊び方をしている中高生がいるのもわかるが、ボール遊びを一律禁止するのではなく、大人の目の届く範囲なら OK といったルールを作るなどして、子どもたちの遊べる空間をこれ以上なくさないでほしい。	7 現地を確認・対応(改善) 幼児や小学生が安全に遊べるように、看板を「この青少年広場では、バットや硬いボール、ラケット等を使ったサッカーや野球、テニスなど、他の利用者の迷惑となる集団による練習等を禁止します。」の看板に変更しました。	1 件
4	6	2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	青少年広場内の「ボールをネットに当てないように」の看板が取れてなくなっている。また朝早い時間から広場で数頭の犬を遊ばせている人がおり、犬を怒鳴る声がうるさい。	7 現地を確認・対応(改善) 「サッカーをはじめ、バレーボールや野球等のボールをフェンスにぶつけることを禁止します」と「愛犬家の皆さんへ 青少年広場の利用時間は、午前9時から午後5時までです。それ以外の時間帯の犬の散歩はご近所の迷惑になりますのでご遠慮ください」の看板を設置しました。	1 件

青少年会館

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	4	2 電話	1 制度・事業 に関する事	子どもの音楽室の個人利用の際に、下の子も一緒に入室し利用させてほしい。	1 提案者に説明(報告) 音楽室の個人利用の際は個人登録が必要となり、子どもの利用の場合は保護者の同伴や家族である小さい子の入室は可能としている旨お伝えしました。	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	4	1 来庁	2 施設管理 (建物) に関する事	湿気が多く、床が滑らないので踊れない。冷房を入れてほしい。	1 提案者に説明(報告) 床が滑らないという理由で冷房を入れていない旨を説明しました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
2	5	1 来庁	2施設管理 (建物)に関する こと	エレベーターを利用する際に「こちらのドアが開きます」とアナウンスが入り、案内表示が点灯されるが、視覚障がい者には反対側に扉があることを認識できない。アナウンスの変更は可能か。	1 提案者に説明（報告） アナウンスの変更は仕様上難しいことをエレベーターの業者に確認し、後日その旨を説明しました。	1 件
3	5	1 来庁	3施設管理 (建物以外)に関する こと	利用前から長い髪の毛やワラ等が部屋に落ちていて汚かった。前の団体に掃除をちゃんとするように伝えてほしい。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 前日に大規模イベントの出演者控室として使用していたため清掃が不十分でした。使用後の清掃の徹底について、担当課及び当センターの清掃員と共有を図りました。	1 件
4	5	1 来庁	6職員に関する こと	囲碁将棋フリースペースを利用する時に名簿や鉛筆、雑巾等の備品が備わってない事が多くある。	1 提案者に説明（報告） 名簿や備品に不足があった事をお詫びし、今後同じような事がないように注意していく旨御説明しました。	1 件
5	6	1 来庁	6職員に関する こと	学習室を利用した際に「昨日は御利用したか」と職員に質問された。何故そのような事を聞くのか、質問をする時は、理由をまず言ってから質問すべきではないか。	1 提案者に説明（報告） 学習方法が一部変更になり、変更点について説明をしているかの確認のために昨日の利用について聞かせていただきました。理由を述べず説明し、不愉快な思いをさせてしまった事についてお詫びしました。	1 件
6	6	2 電話	6職員に関する こと	施設内の広場で子どもが遊んでいたところ、雨が降っているのに無理矢理帰るように言われ、びしょ濡れで帰ってきた。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 雷が近づき雨が降りそうだったため、早めに帰ったほうが良いという言い方はしましたが、無理矢理帰るように伝えてはならない事を説明しました。	1 件

学校教育指導課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	4	2 電話	7その他	香川小学校が通知表をなくした件は、市教委主体で実施しているのか。その取組は円周率を3にしたり、運動会で順位をつけないなどの取組と同じで、子どもをだめにする取組だと思う。	8 その他 市教委主体の取組ではないことを丁寧に説明し、今回の意見を学校長と共有する旨を伝えました。	1 件

図書館

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	4	1 来庁	3 施設管理 (建物以外) に関すること	携帯電話や人の話し声が気になる。 安全のため、警備員またはさすまたを配備してほしい。	1 提案者に説明（報告） 携帯電話はマナーモード等にし、通話は外でお願いしていること、1階は子ども利用もあり、通常の会話程度は許容していることを御説明しました。 安全管理については要望としてお聞きしました。	1 件
2	4	6 わたしの提案	3 施設管理 (建物以外) に関すること	① 図書館の新型コロナウイルスまん延防止対策として、時間制限などはあるか。 ② 自動ドアの音がうるさいがなんとかならないか。 ③ 図書館利用者の会話がうるさいので注意してほしい。 ④ 図書館内での携帯電話利用について電源オフにしてほしい。	1 提案者に説明（報告） 以下のとおり回答しました。 図書館の運営は、市の「新型コロナウイルス市内感染のまん延防止に係る取り組み方針」に基づき、国や県、日本図書館協会のガイドライン等を参考に、施設の状況に応じた様々な感染防止対策を実施しており、利用者みなさまにも御理解と御協力をいただきながら開館をしているところです。 現在は神奈川県内のまん延防止等重点措置も解除されておりますが、新型コロナウイルス感染症の感染者数は横ばいとなっており、引き続き各施設では感染防止対策を取っております。茅ヶ崎市立図書館では、アルコールでの手指消毒や席数の間引き、利用時間の短縮等についてお願いしておりますが、御質問のような時間の制限につきましては行っておりません。今後も状況に合わせて対策を行ってまいります。 また、図書館本館入口の自動ドアにつきましては、一昨年に改修工事を行いました。点検を定期的に行っているため、動作や稼働音に関しては、正常の範囲内であると考えております。設置場所が新聞・雑誌コーナーの近くのため、利用の際に開閉音が気になることがあるかとは思いますが、御理解をお願いいたします。 利用者の会話につきましては、図書館は小さいお子さまも含め多くの方々に利用いただいている施設のため、すべての会話を禁止してはおりません。ただし、過度に大きい声を出したり騒いだりするなどの迷惑行為があった場合は、職員から注意をしております。 携帯電話の使用については館内での通話はお断りしており、マナーモードでの使用を呼び掛けております。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
3	5	5 問い合わせフォーム	2 施設管理（建物）に関すること	図書館のバイク置場に屋根が無い。雨の日にバイクを置くのが嫌なので、自転車置場に置いたら注意された。だったら、バイク置場にも屋根を設置してほしいです。	<p>1 提案者に説明（報告）</p> <p>以下のとおり回答しました。 図書館の自転車置場は、現在、西面及び南面屋根部に自転車の置場、また、南面スロープ側にバイクの置場を設置しております。現在の運用にあたり、小さな子どもたちがバイクにぶつかって倒してしまったり、バイクのエンジン部分に接触してケガをしたりしないよう、自転車とバイクの置場を明確に分けて運用しております。このため、当該箇所ではバイクでの利用をお断りしております。また、既存のバイク置場への新たな屋根の設置は現在のところ予定しておりませんが、貴重な意見として図書館運営の参考にさせていただきます。</p>	1 件
4	5	6 わたしの提案	2 施設管理（建物）に関すること	屋根付の食事スペースを設置できないか。	<p>1 提案者に説明（報告）</p> <p>以下のとおり回答しました。 以前、屋内の飲食コーナーを入口右側の階段下に設置しておりましたが、スペースが狭い上に窓もないことから、感染のリスクを踏まえて撤去した経緯がございます。このため、利用者の皆様が軽食等を取られる際は、御指摘のとおり屋外の椅子を御利用いただいているところです。また、館内は原則飲食禁止の性質から、空き会議室等の利用もふさわしくないと判断しております。 新たな生活様式が求められる中、図書館として安全で安心できる飲食スペースを屋内に設置することは現状では難しいと考えておりますが、可能な箇所はないか検討してまいります。皆様には不便をおかけいたしますが、安全への対策として御理解いただきたいと思っております。</p>	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
5	6	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	<p>茅ヶ崎市役所にゴミ箱がありません。鼻をかんだ後のティッシュなど捨てる場合にも非常に困っています。4月からゴミ袋を1枚40円という法外な値段で買わされていますが何故このような非道いサービス低下をまじめに増税している市民が受け入れなければならないのでしょうか。図書館で捨てるゴミが増えると、ゴミ袋の売り上げが減るからそのような仕打ちをなさるのですか。市民サービスをもっと重要視してください。</p> <p>藤沢市の辻堂図書館では、ゴミ袋有料化していますがゴミ箱くらはいはありますよ!!! 本当に茅ヶ崎の市民サービスはなっていない!!!</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>図書館内のごみ箱の設置ですが、近年、家庭ごみなど不適切なごみを棄てられることが増加していたこと、また、不審物の設置といった安全面に考慮し、令和4年4月1日より撤去をさせていただいております。</p> <p>現在は、神奈川県内のまん延防止等重点措置も解除されておりますが、図書館では引き続きで感染防止対策を行いながら開館を続けております。</p> <p>このため、鼻をかんだり紙や使用済みマスク等については、新型コロナウイルス感染防止の観点から御不便をお掛けしますが、お持ち帰りをお願いしております。</p> <p>今後も利用者の皆様が利用しやすい図書館を目指してまいりますので、引き続き御理解と御協力をお願いします。</p>	1 件

令和4年度 苦情等対応報告書 第1四半期公表分

令和4（2022）年11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

