



令和4年度 苦情等対応報告書

令和4年度年間統計

第4四半期公表分

(令和5年1月～令和5年3月)

目次

ページ

1 業務改善報告

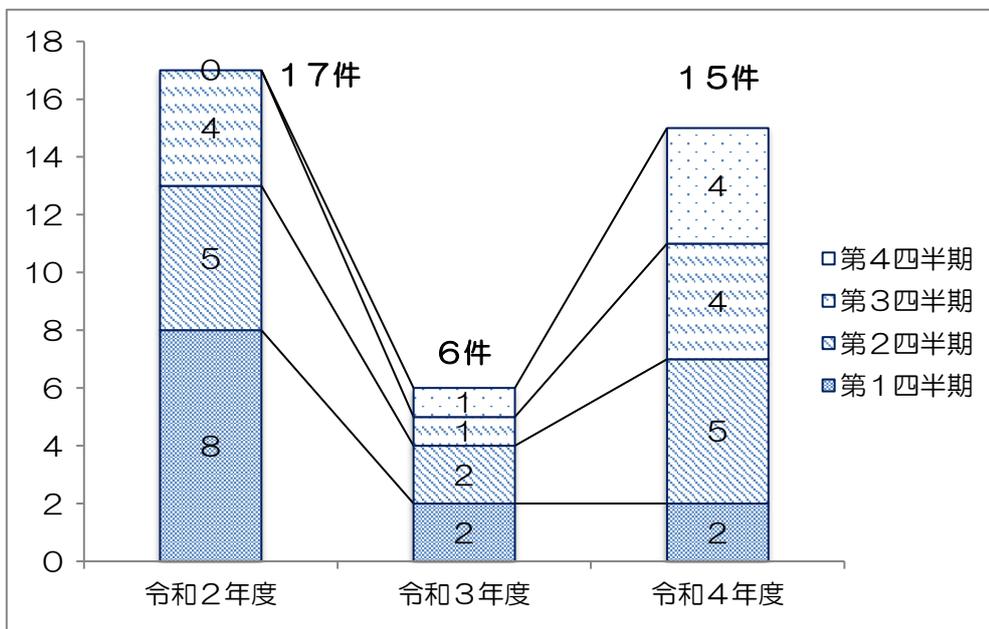
- (1) [業務改善報告件数推移](#) 3
- (2) [令和4年度業務改善報告事例](#) 3

2 苦情等対応報告

- (1) [苦情等報告件数推移](#) 5
- (2) [職員に関する苦情等](#) 5
- (3) [令和4年度第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 [対応別件数](#) 6
 - ④ [部局別苦情等件数](#) 7
 - ⑤ [課別苦情等件数](#) 7
 - ⑥ [各課かいの苦情等](#) 10

1 業務改善報告

(1) 業務改善報告件数推移



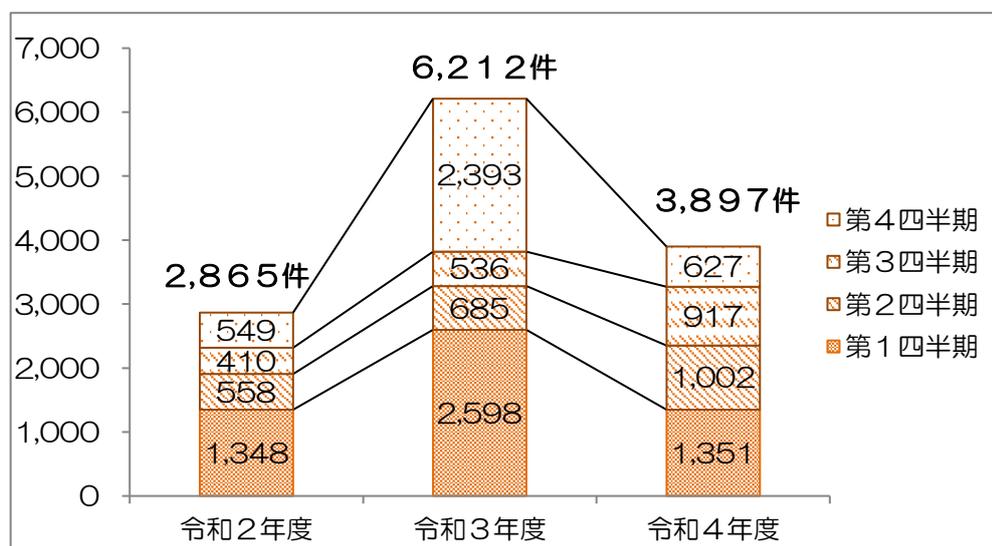
(2) 令和4年度業務改善報告事例

四半期	担当課	苦情等の内容	改善した点
1	生活支援課	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の更新をしました。
1	保健予防課	保健所に電話が繋がらない。	電話発信するときは携帯電話の使用を励行し、回線の圧迫を緩和しました。
2	保健予防課	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。	重症化リスクの高い方に限定し架電を行うことで、速やかに療養に関する案内をできるようにしました。
2	健康増進課	非課税用受診券を申請し、土曜日までに届くよう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。	郵便事情により郵便物がいつ配達されるかわからないため、いつまでに届くといった到着日を明言しないよう課内周知しました。
2	健康増進課	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）。	コールセンターの人数を10月から増員しました。

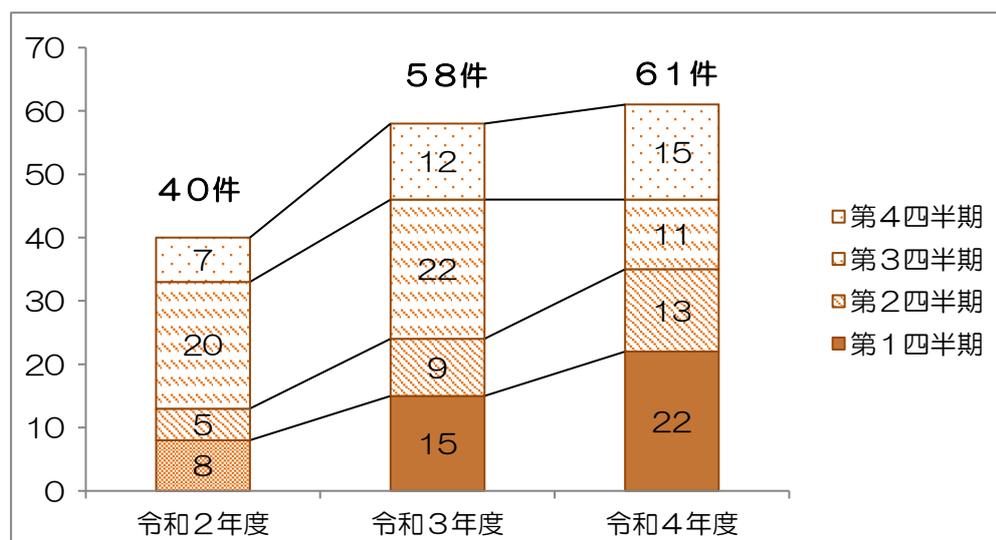
四半期	担当課	苦情等の内容	改善した点
2	体験学習センター	楽団の活動なので大きな音が出る。多目的室 A の使用だが隣の多目的室 B も予約しなければならぬか（防音となっていないため）。	イベント等で御利用の際には音量トラブル防止のため楽団が予約している際はその旨を説明することとしました。
2	体験学習センター	室内の冷房温度を 18 度まで下げてほしい。	節電への御理解をいただくため、節電の協力をお願いするチラシの配布のほか利用団体への声掛けも強化していくこととしました。
3	秘書広報課	ホームページのタイトルバーが大きすぎて見づらい。	タイトルバーがスクロールについてこないよう修正しました。
3	デジタル推進課	マイナポイント申込支援窓口で誤った説明をされた。	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、窓口での案内を徹底することとしました。
3	デジタル推進課	マイナポイント申込支援窓口の待ち時間が長い。	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。
3	環境政策課	市が配布しているポイ捨て禁止看板が、風で外れて飛んできた。	看板設置に関する注意事項を記載したちらしを作成し、看板と併せて配布するようにしました。
4	デジタル推進課	土曜開庁日にマイナポイント申込支援を受けに来庁したが 8 時 30 分に窓口が開いていなかった。	土曜開庁日前日に明日開庁することを委託事業者と確認することとしました。
4	雇用労働課	施設の予約システムをいつも利用しているが、直前（3 日前から当日）の予約は施設が空いているのに変更・予約が出来ない。受付担当はシステム上無理と言いますが、システムが無理ならば、対面で OK にする等融通をきかせてほしい。	直接窓口で相談いただければ対応するようにしました。
4	子育て支援課	<ul style="list-style-type: none"> 小児医療費助成制度の対象年齢の引き上げ、負担額ゼロ、所得制限の撤廃といった継続的な支援策を打ち出してほしい。 近隣の自治体と差がつかないように茅ヶ崎市も小児医療証の所得制限撤廃を打ち出すべきである。 現在近隣自治体に出遅れており、子育て支援が手厚くない。未来の希望であることのために小児医療費の所得制限の撤廃をしてほしい。 	令和 5 年 7 月より所得制限の撤廃、一部負担金の廃止に向けて準備をしており、また現在は「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」を時限的に行っています。
4	保育課	0 歳～2 歳児クラスで使用している園との連絡帳について、3 歳児クラスに進級する 1 か月前に止めるのはなぜか。	連絡帳は子どもの成長発達を家庭と共有するために、2 歳児クラスの年度末まで必要であることを確認し、運用を統一しました。

2 苦情等対応報告

(1) 苦情等対応報告件数推移



(2) 職員に関する苦情等



(3) 令和4年度苦情等報告集計結果

① 分類別件数

	合計	合計：%
1 制度・事業に関すること	1,213 件	31.1%
2 施設管理（建物）に関すること	35 件	0.9%
3 施設管理（建物以外）に関すること	1,920 件	49.3%
4 国・県に関すること	2 件	0.1%
5 他団体（指定管理者等）に関すること	9 件	0.2%
6 職員に関すること	61 件	1.6%
7 その他	657 件	16.9%
合計	3,897 件	100.0%

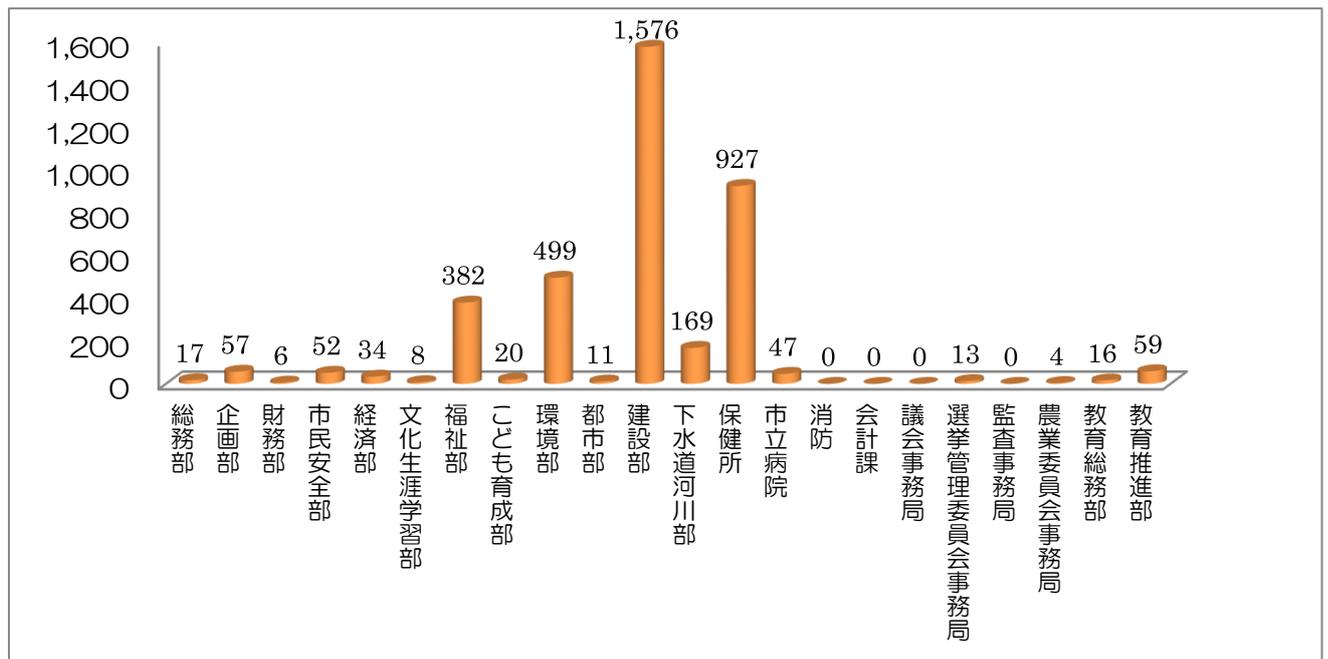
② 受付区分別件数

	件数	合計：%
1 来庁	98 件	2.5%
2 電話	1,451 件	37.2%
3 文書	57 件	1.5%
4 メール	25 件	0.6%
5 問い合わせフォーム	64 件	1.6%
6 わたしの提案	143 件	3.7%
7 要望・陳情	4 件	0.1%
8 その他	42 件	1.1%
9 複数	2,013 件	51.7%
合計	3,897 件	100.0%

③ 対応別件数

	件数	合計：%
1 提案者に説明（報告）	1,005 件	25.8%
2 提案者に関係機関を案内（紹介）	6 件	0.2%
3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	53 件	1.4%
4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼	6 件	0.2%
5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼	18 件	0.5%
6 情報共有・対応(改善)	565 件	14.5%
7 現地を確認・対応(改善)	2,187 件	56.1%
8 その他	57 件	1.5%
合計	3,897 件	100.0%

④ 部局別苦情等件数



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
1.行政総務課	0	0	1	0	1
2.職員課	3	2	1	7	13
3.市民自治推進課	0	0	0	0	0
4.文書法務課	0	0	0	0	0
5.市民課	1	1	1	0	3
6.小出支所	0	0	0	0	0
7.企画経営課	0	0	0	0	0
8.行政改革推進室	4	4	11	3	22
9.秘書広報課	6	0	1	0	7
10.デジタル推進課	0	0	3	25	28
11.財政課	0	0	0	0	0
12.資産経営課	1	1	0	0	2
13.契約検査課	0	0	0	0	0
14.収納課	0	0	4	0	4
15.市民税課	0	0	0	0	0
16.資産税課	0	0	0	0	0
17.防災対策課	0	0	0	0	0
18.安全対策課	11	7	17	15	50
19.市民相談課	0	0	0	2	2
20.産業振興課	0	0	8	1	9
21.農業水産課	4	9	3	5	21
22.雇用労働課	2	0	0	1	3
23.拠点整備課	1	0	0	0	1
24.文化生涯学習課	0	0	0	1	1

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
25.スポーツ推進課	2	0	0	0	2
26.男女共同参画課	4	1	0	0	5
27.福祉政策課	0	0	0	0	0
28.保険年金課	1	0	1	2	4
29.生活支援課	193	67	96	7	363
30.障がい福祉課	7	4	3	1	15
31.高齢福祉介護課	0	0	0	0	0
32.子育て支援課	1	2	1	3	7
33.こども育成相談課	1	0	0	0	1
34.保育課	4	5	2	1	12
35.環境政策課	4	2	3	1	10
36.環境保全課	58	66	52	35	211
37.資源循環課	12	5	6	5	28
38.環境事業センター	96	66	50	38	250
39.都市計画課	0	0	0	0	0
40.都市政策課	6	2	1	2	11
41.景観みどり課	0	0	0	0	0
42.建築指導課	0	0	0	0	0
43.開発審査課	0	0	0	0	0
44.建設総務課	0	0	0	0	0
45.道路管理課	388	337	316	233	1,274
46.道路建設課	0	0	0	0	0
47.公園緑地課	102	58	79	63	302
48.建築課	0	0	0	0	0
49.下水道河川総務課	0	0	0	0	0
50.下水道河川建設課	1	2	0	0	3
51.下水道河川管理課	52	58	40	16	166
52.保健企画課	0	0	0	0	0
53.地域保健課	5	2	1	0	8
54.保健予防課	160	175	76	76	487
55.衛生課	31	27	19	38	115
56.健康増進課	143	74	95	5	317
57.病院総務課	2	6	5	11	24
58.医事課	11	3	2	7	23
59.病院経営企画課	0	0	0	0	0
60.会計課	0	0	0	0	0
61.議会事務局	0	0	0	0	0
62.選挙管理委員会事務局	10	1	1	1	13
63.監査事務局	0	0	0	0	0
64.農業委員会事務局	2	0	0	2	4
65.消防総務課	0	0	0	0	0
66.予防課	0	0	0	0	0
67.警防救命課	0	0	0	0	0
68.指令情報課	0	0	0	0	0
69.消防指導課	0	0	0	0	0
70.本署警備第一課	0	0	0	0	0
71.本署警備第二課	0	0	0	0	0
72.小和田警備第一課	0	0	0	0	0

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
73.小和田警備第二課	0	0	0	0	0
74.寒川警備第一課	0	0	0	0	0
75.寒川警備第二課	0	0	0	0	0
76.教育総務課	0	0	0	0	0
77.教育施設課	1	1	0	0	2
78.学務課	4	0	5	5	14
79.社会教育課	0	0	0	0	0
80.社会教育課 文化資料館	0	0	0	0	0
81.社会教育課 小和田公民館	0	1	0	0	1
82.社会教育課 鶴嶺公民館	0	0	0	3	3
83.社会教育課 松林公民館	0	0	0	0	0
84.社会教育課 南湖公民館	0	0	0	0	0
85.社会教育課 香川公民館	0	0	0	0	0
86.青少年課	4	3	5	9	21
87.青少年課 青少年会館	1	0	0	0	1
88.青少年課 体験学習センター	6	7	3	1	17
89.学校教育指導課	1	0	0	1	2
90.図書館	5	3	5	1	14
91.図書館香川分館	0	0	0	0	0
92.教育センター	0	0	0	0	0
合計	1,351	1,002	917	627	3,897

⑥ 各課かいの苦情等

部	課名	ページ
総務部	職員課	11
企画部	行政改革推進室	11
	デジタル推進課	12
市民安全部	安全対策課	12
	市民相談課	14
経済部	産業振興課	15
	農業水産課	15
	雇用労働課	16
文化生涯学習部	文化生涯学習課	16
福祉部	保険年金課	16
	生活支援課	17
	障がい福祉課	17
こども育成部	子育て支援課	17
	保育課	18
環境部	環境政策課	18
	環境保全課	18
	資源循環課	20
	環境事業センター	20
都市部	都市政策課	22
建設部	道路管理課	23
	公園緑地課	24
下水道河川部	下水道河川管理課	24
保健所	保健予防課	25
	衛生課	25
	健康増進課	27
市立病院	病院総務課	28
	医事課	30
選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会事務局	30
農業委員会事務局	農業委員会事務局	30
教育総務部	学務課	31
教育推進部	鶴嶺公民館	31
	青少年課	32
	体験学習センター	33
	学校教育指導課	33
	図書館	33

職員課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	1	2 電話	6 職員に関する こと	窓口で対応を受けた職員の態度が悪い。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 お詫びのうえ、担当課と情報共有する旨をお伝えしました。	2 件
2	1	2 電話	6 職員に関する こと	市民課に電話で問い合わせたときに、職員の態度が悪かった。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 お詫びのうえ、担当課と情報共有する旨をお伝えしました。	1 件
3	1	2 電話	6 職員に関する こと	生活支援課へ3回電話し担当職員からの折り返しを依頼したが電話がこない。担当職員へ伝言が伝わっていないのではないか。上司につないでほしいと言った際「上司は不在」と嘘をつかれた。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 お詫びのうえ、担当課の担当者から折り返し電話する旨をお伝えしました。	1 件
4	2	2 電話	6 職員に関する こと	市民課に印鑑登録に伺った際に、窓口職員の態度が悪かった。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 お詫びのうえ、担当課と情報共有する旨をお伝えしました。	1 件
5	2	2 電話	6 職員に関する こと	生活支援課に対応を依頼している施設との調整の進捗が芳しくなく、どうしたら良いか。所属の体制として、他の担当者に関わってもらおう等フォローしてもらえないか。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 お詫びのうえ、担当課と情報共有し、対応が必要な部分について速やかに対応する旨をお伝えしました。	1 件
6	2	2 電話	6 職員に関する こと	生活支援課の中で、所属内での共有があまりできていないと思われる。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼 お詫びのうえ、担当課と情報共有する旨をお伝えしました。	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	1	1 来庁	1 制度・事業 に関する こと	2025 年に向けて、前期・後期高齢者医療保険について、一体的に対応するような体制は考えられているのか。前期・後期によって窓口の混雑具合に差がある、後期高齢者に対応する窓口の方が奥側にあるなどの状況について、来庁者が動きやすいレイアウトにしてほしい。また、少子化対策として子ども家庭庁の設置など、国の施策の動きを捉えた組織・体制は考えられているのか。	1 提案者に説明（報告） 国の動き等も捉えて組織改正を行っていること、レイアウトについては実際に利用された方の御意見も考慮していきたい旨説明しました。	1 件
2	2	6 わたしの 提案	1 制度・事業 に関する こと	もっとデジタル化・オンライン化を進めるべき。有給休暇を使って役所に来なければならない仕組みを早く変えてほしい。	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	2	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	毎日窓口を開けてほしい。窓口業務時間は午前中や午後のみとし、オンラインでの利用を促進したらどうか。	6 情報共有・対応(改善) 匿名のため、課内で情報共有しました。	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	1	1 来庁	3 施設管理(建物以外)に関すること	施設予約システムのプログラム不具合により、予約ができない日時に予約が可能となり予約の重複がおきてしまった。	7 現地を確認・対応(改善) 施設管理者及びシステム事業者へ連絡しプログラム修正箇所を精査し、早急に修正するよう指示しました。	15 件
2	2	1 来庁	1 制度・事業に関すること	土曜開庁日にマイナポイント申込支援を受けに来庁したが8時30分に窓口が開いていなかった。	7 現地を確認・対応(改善) 委託事業者へ連絡し至急支援窓口を開けるよう指示するとともに、職員が現地で支援を実施しました。	10 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	1	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) 確定申告等の繁忙期の時期には慢性的に入庫待ちによる渋滞が発生しており、御迷惑をお掛けしていることとお詫びのうえ、比較的空きのある他の市営駐車場を御利用いただくよう、周知を徹底していく旨を説明しました。	1 件
2	1	6わたしの提案	3 施設管理(建物以外)に関すること	窓口混雑時の駐車場の減免について。	1 提案者に説明(報告) 1時間までの減免としている理由と、窓口が混雑している場合についても、1時間を超えた分の駐車料金をお支払いいただいている旨を説明しました。	1 件
3	1	6わたしの提案	3 施設管理(建物以外)に関すること	市営自転車駐車場の定期券販売について、毎月の販売では今後利用者が増加した際に定期利用できなくなると困るため販売方法を変更してほしい旨の御意見。	1 提案者に説明(報告) 15日の引換券兼申請書を配布から1週間程度は完売しない状況であること、当月1日にキャンセル待ちも販売していること、今のところ即完売ということは無いことを説明しました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
4	1	5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	住宅地への防犯カメラの設置状況及び計画について。	1 提案者に説明（報告） 市だけでなく、平成29年度より県及び市にて自主防犯活動団体向けに補助金を交付することで、防犯カメラ設置をサポートする事業を展開してきましたが、これまでの申請実績等を考慮して、令和4年度より補助金交付事業は中止としており、今後復活する見通しもないことを説明しました。	1 件
5	1	6 わたしの提案	7 その他	西久保にできた河童徳利広場の前の道路を横断する歩行者が多く大変に危険なため、横断歩道を設置してほしい。	2 提案者に関係機関を案内（紹介） 茅ヶ崎警察の管轄になることから、内容を茅ヶ崎警察へ情報提供するとともに、詳細については茅ヶ崎警察署に問い合わせいただくよう案内しました。	1 件
6	1	5 問い合わせフォーム	7 その他	放置自転車について。	7 現地を確認・対応(改善) 現地を確認し、撤去しました。	1 件
7	1	7 要望・陳情	7 その他	交差点の一時停止と歩道の取り締まりについて。	1 提案者に説明（報告） 茅ヶ崎警察の管轄になることから、今内容を茅ヶ崎警察へ情報提供すること、市としても交通安全教室等の啓発活動を中心に、交通ルールマナーの向上に努めていくことを説明しました。	1 件
8	1	6 わたしの提案	7 その他	交通規制の取り締まり及び立て看板の設置について。	1 提案者に説明（報告） 交通規制の取り締まりについては警察に情報提供をしました。立て看板については現場の状況により設置が難しい旨を説明しました。	1 件
9	2	6 わたしの提案	7 その他	交通規制に関すること。	2 提案者に関係機関を案内（紹介） 茅ヶ崎警察の管轄になることから、内容を茅ヶ崎警察へ情報提供するとともに、詳細については茅ヶ崎警察署に問い合わせいただくよう案内しました。	1 件
10	2	5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	民地内の放置自転車撤去について。	1 提案者に説明（報告） 民地内の放置自転車について市では回収できない旨を説明しました。	1 件
11	2	7 要望・陳情	7 その他	横断歩道の設置、交通規制、交通ルールの徹底について。	1 提案者に説明（報告） 交通規制の取り締まりについては警察に情報提供をしました。交通安全に関する啓発については関係団体と連携して事業を推進していく旨を説明しました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
12	2	6わたしの提案	1制度・事業に関すること	自宅の防犯対策に関する補助について。	1 提案者に説明（報告） 自宅に対する防犯対策に関する補助制度はない旨を説明しました。	1 件
13	3	7要望・陳情	7その他	信号機の設置について。	2 提案者に関係機関を案内（紹介） 茅ヶ崎警察の管轄になることから、内容を茅ヶ崎警察へ情報提供するとともに、詳細については茅ヶ崎警察署に問い合わせいただくよう案内しました。	1 件
14	3	5問い合わせフォーム	7その他	横断歩道の設置について。	2 提案者に関係機関を案内（紹介） 茅ヶ崎警察の管轄になることから、内容を茅ヶ崎警察へ情報提供するとともに、詳細については茅ヶ崎警察署に問い合わせいただくよう案内しました。	1 件
15	3	5問い合わせフォーム	7その他	悪質な訪問勧誘業者について。	2 提案者に関係機関を案内（紹介） 茅ヶ崎警察の管轄になることから、内容を茅ヶ崎警察へ情報提供するとともに、詳細については茅ヶ崎警察署に問い合わせいただくよう案内しました。	1 件

市民相談課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	2	6わたしの提案	1制度・事業に関すること	以前にも消費生活センターを利用したことがある。消費生活センターの開所時間は16時までとせず17時15分までにしてほしい。また、県のセンターは昼は休みだが、昼休みも対応してほしい。この要望を記録に残しておいてほしい。	1 提案者に説明（報告） 市の消費生活センターでは、昼休みの時間も相談対応をしていること、それ以外の点については要望として承ることをお伝えしました。	1 件
1	3	6わたしの提案	1制度・事業に関すること	法律相談を予約しているが、1回30分で1回限りとなっているが、込み入った案件では時間が足りないと思う。案件によっては相談時間を1時間にするなど弾力的な対応をしてほしい。	1 提案者に説明（報告） 相談時間を1時間にすることは難しいが、現状の30分で足りている方が多数いること、本市では同一案件の相談を1回限りとしているが、内容や状況が変われば再度相談することも可能なことを説明しました。	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	2	6わたしの提案	1制度・事業に関すること	サザンの花火大会は大音量で迷惑なので、今後一切やらないでほしい。やるなら反対運動をする。	8その他 匿名のため、課内で情報共有しました。	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	1	6わたしの提案	3施設管理（建物以外）に関すること	茅ヶ崎海岸の維持管理について、海岸での焚火行為について情報提供。	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をしました。	1件
2	2	6わたしの提案	4国・県に関すること	強風の影響によるサイクリングロードの堆積砂の除去について。	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	2	2電話	3施設管理（建物以外）に関すること	家庭菜園の物が強風で隣地駐車場に飛来している。撤去してほしい。	7現地を確認・対応(改善) 職員が撤去しました。	1件
4	2	1来庁	3施設管理（建物以外）に関すること	茅ヶ崎漁港の立ち入り禁止について。	1提案者に説明（報告） 提案者に説明し、一定の理解をいただきました。	1件
5	3	6わたしの提案	3施設管理（建物以外）に関すること	海岸等の整備について。	7現地を確認・対応(改善) 職員が撤去しました。	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	1	6わたしの提案	7その他	施設の予約システムをいつも利用させていただいてますが、直前（3日前から当日）の予約は施設が空いているのに変更・予約が出来ません。受付の方はシステム上無理と言いますが、システムが無理ならば、対面で支払い予約ならOKにするとか、融通をきかせてほしいです。空いているのに使えないのは残念です。臨機応変な対応をお願いします。	<p>1 提案者に説明（報告）</p> <p>以下のとおり市民相談課を通じて文書回答しました。 現在のシステム上の受付期間は、茅ヶ崎市勤労市民会館条例及び茅ヶ崎市勤労市民会館条例施行規則をもとに設定しております。 予約の空いている施設を直前で直接利用したい場合、直接窓口にて御相談いただければ対応いたします。 なお、当日の部屋の変更は可能ですが、利用料の他に予約済みの部屋につきましてはキャンセル料が別途発生いたしますので御了承ください。</p>	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	1	2電話	5他団体（指定管理者等）に関する事	美術館付近の道路の側溝にたばこのポイ捨てをしていた人が、美術館の職員だった。職員として他の模範となるような行動をすべきだ。付近での路上喫煙を禁止し、ポイ捨てをしてはいけないと指導してほしい。	<p>5指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼</p> <p>美術館を管理している指定管理者に聞き取りを行った結果、吸殻を路上に捨てた事実はありませんでしたが、たばこに係るマナーについて、職員へ周知するよう依頼しました。</p>	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	1	1来庁	1制度・事業に関する事	障害年金の請求書類を紛失のため再交付希望。窓口で応対した会計年度職員が身分証の提示を求めたところ、「名前を言えばわかるだろう。何度も相談に来ているのに、なぜ提示が必要なのか。なりすましなんてありえないのに。」と憤慨。	<p>1 提案者に説明（報告）</p> <p>正規職員2名に対応を交代。請求書類は請求者個人によって配布書類が異なること、前回対応した記録を詳細に確認することが必要なため、身分証にて本人確認が必要であることを説明し、最終的には提示していただけたので、書類を再交付しました。</p>	1件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
2	3	4 メール	6職員に関する こと	移送費申請で提出書類に移送距離及び時間の記載がなかったため、見本を見せてほしいとお願いしたら、ネットで調べると言われました。後期高齢者の介護家庭はみんな情報収集に長けているのでしょうか。	1 提案者に説明（報告） 移送費の申請で提出書類に移送距離及び時間の記載がなかったため、事業者を確認していただくよう御案内しました。 移送距離の算出方法について質問を受けた時に距離はインターネットでも確認することは可能ですが、提出書類の必要事項（移送距離、時間等）については事業者を確認していただくよう御案内しました。	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	1.2	2 電話	1 制度・事業 に関する こと	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。 ・手続きによる駐車場の料金をなんとかしてほしい。 ・確認書がわかりづらい。 ・コールセンターの説明が不十分、対応が不適切。 ・申請方法についての御意見。	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。	7 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	3	1 来庁	6職員に関する こと	窓口に着席後、自分から話をしても職員の対応が素っ気なく、気分を害した。	1 提案者に説明（報告） 気分を害してしまったことをお詫びするとともに、真摯な対応を心がけるよう課内周知を図る旨を伝えました。	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	1	6わたしの 提案	1 制度・事業 に関する こと	小児医療費助成制度の対象年齢の引き上げ、負担額ゼロ、所得制限の撤廃といった継続的な支援策を打ち出してほしい。	1 提案者に説明（報告） 令和5年7月より所得制限の撤廃、一部負担金の廃止に向けて準備をしており、また現在は「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」を時限的に行っていることを説明しました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
2	1	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	近隣の自治体と差がつかないように茅ヶ崎市も小児医療証の所得制限撤廃を打ち出すべきである。	1 提案者に説明（報告）	1 件
					令和5年7月より所得制限の撤廃、一部負担金の廃止に向けて準備をしており、また現在は「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」を時限的に行っていることを説明しました。	
3	3	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	現在近隣自治体に出遅れており、子育て支援が手厚くない。未来の希望であることのために小児医療費の所得制限の撤廃をしてほしい。	1 提案者に説明（報告）	1 件
					令和5年7月より所得制限の撤廃、一部負担金の廃止に向けて準備をしており、3月議会で正式決定する。現在は「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」を時限的に行っていることを説明しました。	

保育課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	2	5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	0歳～2歳児クラスで使用している園との連絡帳について、3歳児クラスに進級する1か月前に止めるのはなぜか。	6 情報共有・対応(改善)	1 件
					公立保育園園長に状況を確認し、一部の園で3歳児クラスへの進級を待たずに、連絡帳を廃止する運用であることを確認しました。	

環境政策課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	2	1 来庁	3 施設管理（建物以外）に関すること	茅ヶ崎駅北口バスロータリー脇の喫煙コーナーからタバコの悪臭が拡がり、バスを待っている際に受動喫煙の害にあっている。なぜバス停の付近にあるのか。南口のようにボックス型の喫煙所にはできないのか。3か月前に、秘書広報課の職員に伝えたが、一向に改善されない。どうなっているのか。	1 提案者に説明（報告）	1 件
					以前の要望については、秘書広報課から伺っていること、また、北口の喫煙所は、リニューアルの際にボックス型を検討したものの立地条件により実現できなかったこと、パーティションの高さの変更や現在の場所からの移設が難しいことをお伝えしました。	

環境保全課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	1	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)	1 件
					施工業者に配慮を求めました。	

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
2	1	4 メール	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
3	1	4 メール	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
4	1	4 メール	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ではありませんでした。	1 件
5	1	1 来庁	7 その他	空家の樹木及び雑草が繁茂している。	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。	8 件
6	1	1 来庁	7 その他	空家の樹木及び雑草が繁茂している。	8 その他 現地調査しましたが、空家ではないため対応していません。	1 件
7	1	1 来庁	7 その他	空地の樹木が繁茂している。	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
8	1	8 その他	7 その他	空地の雑草が繁茂している。	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
9	1,2	2 電話	7 その他	アイドリングに迷惑している。	7 現地を確認・対応(改善) アイドリングを止めるようお願いした。	2 件
10	1,2	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。	4 件
11	1,3	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
12	2	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) 調査しましたが音を確認できませんでした。	1 件
13	2	4 メール	7 その他	近隣で遊ぶ園児の声に迷惑している。	7 現地を確認・対応(改善) 事業者に配慮を求めました。	1 件
14	2	2 電話	7 その他	空家の樹木が繁茂している。	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
15	2	2 電話	7 その他	空地の雑草が繁茂している。	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
16	2,3	8 その他	7 その他	空家の樹木が繁茂している。	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
17	3	1 来庁	7 その他	近隣の飲食店からの騒音に迷惑している。	8 その他 対応を継続しています。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
18	3	2 電話	7 その他	近隣で悪臭が発生している。	7 現地を確認・対応(改善) 調査しましたが悪臭を確認できませんでした。	1 件
19	3	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) 事業者に配慮を求めました。	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	2	6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	指定ごみ袋の大きさがすぐに区別できない。	1 提案者に説明(報告) コスト面から印字色を同一としていることを御説明し、仕様を見直す際に御意見を参考とさせていただくことをお伝えしました。	1 件
2	2	6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	指定ごみ袋の減免対象者に配布する量が多すぎる。	6 情報共有・対応(改善) 意見として承りました。	1 件
3	3	6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	燃やせるごみとして無料で出せる剪定枝の扱いがわかりにくい。	1 提案者に説明(報告) わかりにくい点についてお詫びし、わかりやすい分け方、出し方について検討をすることをお伝えしました。	1 件
4	3	6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	指定ごみ袋の値段が高く、質が悪い。	6 情報共有・対応(改善) 御意見として承りました。	1 件
5	3	6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	指定ごみ袋の他に袋に入らないものや長尺物用の指定シートを採用してほしい。	1 提案者に説明(報告) シートの他にシールも検討をしましたが、排出量に応じた手数料の徴収が困難なことにより採用には至らなかった経緯があることを説明し、今後の参考とさせていただく旨をお伝えしました。	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	1	2 電話	7 その他	管理しているアパートの集積場所に、アパートの住人以外の方がごみを捨てている。誰が捨てているか市で確認しろ。	1 提案者に説明(報告) 燃やせるごみの回収日に現地調査を行い、地域の環境指導員と情報を共有し、見守る旨をお伝えしました。実際に現地等を確認し、対応しました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
2	1	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。	12 件
3	1	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。	6 件
4	1	6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	指定袋で出されていないゴミや啓発されたゴミを早急に回収してほしい。	8 その他 平等性を保つため、指定袋以外の排出は回収できない旨、分別されず啓発されたゴミに関しても一定期間置かせていただく旨の御理解文書にてお願いしました。	1 件
5	2	2 電話	7 その他	燃やせないゴミの日、啓発シールを張られた。納得ができないため、市長へ報告する。	1 提案者に説明(報告) 現地へ行き、ゴミを確認させていただき、その内容によって担当職員と話をする旨をお伝えしました。	1 件
6	2	2 電話	7 その他	啓発されたゴミを早急に取りに来てほしい。	1 提案者に説明(報告) 現地へ行き、現場を確認する旨をお伝えし、啓発シールがあるものは一定期間の啓発をさせてほしい旨もお伝えしました。	5 件
7	2	2 電話	7 その他	私道がボロボロになっている。収集車が停車することが大きな原因のため、市で道路を直すべき。	1 提案者に説明(報告) 私道を通らなければゴミの収集に伺えず、御理解をいただきたいと説明しました。また、市では私道を直すことはできない旨もお伝えしました。	1 件
8	2	2 電話	7 その他	隣の家がゴミの有料化に伴い、ゴミ屋敷となり迷惑。なんとかしてほしい。	1 提案者に説明(報告) 現地を確認をしましたが、民地内は市として指導ができない旨をお伝えしました。	1 件
9	2	2 電話	1 制度・事業に関する事	特定開発事業に係る完了検査後、ゴミ集積場所申請書を出したのに、なぜ収集希望日に収集できないのか。なんとかならないのか。	1 提案者に説明(報告) すでに御担当者にはお伝えしていましたが、工事完了検査済証が出てから御入居が始まるものと考えており、市では完了検査済証を確認してからゴミ集積申請書を收受し、ルートに入れる事務作業等を行います。したがって、工事完了検査済証が出てないため、希望日から収集はできないとお伝えしました。	1 件
10	2	2 電話	7 その他	ゴミと資源物の分け方・出し方のパンフレット及びゴミ収集カレンダーの配布がされた。ホームページに掲載するタイミングはいつか。同時でないことに納得いかない。次同時に載せない場合は市長に言う。	1 提案者に説明(報告) パンフレットが配られるタイミングとホームページへ掲載するタイミングに多少誤差があること、また掲載は3月1日を予定してい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
11	2	1 来庁	7その他	駒寄川に不法投棄があり、ごみのごみを呼ぶため、早急に対応してほしい。	3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 駒寄川の管轄に情報提供を行う旨をお伝えしました。その後、下水道河川管理課へ情報提供を行い、早急な対応を依頼しました。	1 件
12	3	2 電話	7その他	ごみと資源物の分け方・出し方のパンフレット及びごみ収集カレンダーの配布がされた。紙の質が昨年と違う。こんなところで税金を削るのはおかしい。どうということだ。	1 提案者に説明(報告) 今回紙質を落としたことは事実のため、お詫びしました。値上がりで当初見込んでいた金額より上がってしまったことから、やむを得ず今回の紙質で作成した旨をお伝えしました。	2 件
13	3	2 電話	7その他	ごみと資源物の分け方・出し方を確認したが、表現がわかりづらい場所がある。	1 提案者に説明(報告) お詫びし、来年度分はわかりやすい表現に訂正するようお伝えしました。	1 件
14	3	4 メール	1 制度・事業に関する事	大型ごみの予約が今どきネットでできないのはあり得ない。できるようにしてほしい。	1 提案者に説明(報告) 現在検討しておりますが、実施については未定である旨をメールで返信しました。	1 件
15	3	1 来庁	1 制度・事業に関する事	近隣で6世帯の住宅が建つ予定だが、すでに資源物置場はいっぱいとなっている。なんとしても6世帯分の資源物はこの置場にならないように阻止したい。なんとかしてほしい。	1 提案者に説明(報告) 資源物集積場所について、市で決めることはできないため、自治会の環境指導員等と相談する必要があります。間に入り、相談することはできるため、自治会、業者と一緒に一度資源物置場について、お話をさせていただきたい旨をお伝えし、納得いただきました。	1 件
16	3	2 電話	7その他	コンテナ・ネットの配布している車(委託)のスピードが速すぎる。声をかけたが無視をされた。ひどすぎる。	1 提案者に説明(報告) 委託先へ厳しく指導を行う旨をお伝えし、委託先業者と情報を共有し、現場担当者へ伝達しました。	1 件
17	3	2 電話	7その他	保育園で行っているパッカー車のイベント時に、子どもがはしゃぎすぎてうるさい。	1 提案者に説明(報告) 環境学習の一環として保育園より御依頼をいただき訪問していることを説明し、御理解いただきたい旨をお伝えしました。	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	1	2 電話	1 制度・事業に関する事	バスの運転が荒い。丁寧な運転を心がけてほしい。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼 運行事業者に丁寧な運転を徹底するよう依頼しました。	1 件
2	2	2 電話	1 制度・事業に関する事	バス停停車時の幅寄せで危険な思いをした。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼 当該運転手に聞き取りを行い、丁寧な運転を徹底するよう依頼しました。	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	1,2,3	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…60件 現場の状況等確認し、対応に向け継続中の件数…21件	81件
2	1,2,3	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…13件 現場の状況等確認し、対応に向け継続中の件数…5件	18件
3	1,2,3	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…8件 現場の状況等確認し、対応に向け継続中の件数…3件	11件
4	1,2,3	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…7件	40件
5	1,2,3	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	1,2,3	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…62件 継続して対応します。対応に向け継続中の件数…18件	80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	1.2.3	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。	24 件
2	1.2.3	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市職員にて剪定、除草、伐採、または委託業者に作業を依頼しました。	31 件
3	1.2.3	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) 現地確認を行い、修理または使用禁止等の処置をしました。	8 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	1	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、後日原因を調査し原因箇所の修繕をする予定です。	6 件
2	1	2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関すること	下水がつか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樹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樹の清掃を実施しました。	7 件
3	1	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。	3 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	1.2.3	2 電話	3施設管理 (建物以外) に関する事	保健所に電話がつかない。	6情報共有・対応(改善) 課内で情報共有をしました。	20件
2	1.2.3	9 複数	1制度・事業 に関する事	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) 課内で情報共有をしました。	30件
3	1.2.3	2 電話	1制度・事業 に関する事	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) 課内で情報共有をしました。	15件
4	1.2.3	2 電話	1制度・事業 に関する事	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) 課内で情報共有をしました。	5件
5	1.2.3	2 電話	1制度・事業 に関する事	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) 課内で情報共有をしました。	5件
6	1.2.3	2 電話	6職員に関する事	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	1	2 電話	7その他	河川敷の猫の糞尿被害で困っている。	1提案者に説明(報告) 衛生課の取組について説明しました。	1件
2	1	2 電話	7その他	路上への犬の糞放置で困っている。	1提案者に説明(報告) 糞尿対策についての衛生課の取組を説明しました。	1件
3	1	4 メール	7その他	路上への犬の糞放置などマナーの悪い飼い主に困っている。	1提案者に説明(報告) 衛生課の取組みについて説明しました。	4件
4	1	1 来庁	7その他	自治会で管理している花壇に犬の糞が放置されている。	3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 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。	1件
5	1	2 電話	7その他	家の前の公道に犬の糞を放置されて困っている。	6情報共有・対応(改善) 付近の自治会へマナー啓発の回覧を依頼しました。	1件
6	1	2 電話	7その他	リードをつけずに犬を散歩させている人がいた。	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。	1件
7	1	2 電話	7その他	近隣の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

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
8	1	2 電話	7 その他	近所でハトに餌をやっている人がいる。	7 現地を確認・対応(改善) 給餌者に対策を取るよう説明しました。	1 件
9	1	2 電話	7 その他	自宅敷地内へ侵入し犬に排尿させる飼い主に困っている。	6 情報共有・対応(改善) 付近の自治会へマナー啓発の回覧を依頼しました。	1 件
10	1	6 わたしの提案	7 その他	自宅敷地内へのペットの糞の不法投棄について。	1 提案者に説明(報告) 衛生課の取組について説明しました。	1 件
11	1	2 電話	7 その他	糞尿の付いた機材を洗浄していて臭いときがある。	7 現地を確認・対応(改善) 複数回調査をしましたが、事実確認ができませんでした。	1 件
12	1	2 電話	7 その他	猫の鳴き声がうるさくて困っている。	6 情報共有・対応(改善) 周辺自治会にマナー啓発の回覧を依頼しました。	2 件
13	1	2 電話	7 その他	飼養マナーの不適切な飼い主がいる。	1 提案者に説明(報告) 相談者に事情を聴き、理解が得られました。	3 件
14	2	2 電話	7 その他	路上への犬の糞放置で困っている。	7 現地を確認・対応(改善) 管理する道路管理課に確認し啓発看板を設置しました。	1 件
15	2	2 電話	7 その他	犬の散歩を制御できていない飼い主がいる。	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。	2 件
16	2	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。	1 件
17	2	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) 複数回調査をしましたが、事実確認ができませんでした。	1 件
18	2	2 電話	7 その他	近所でハトに餌をやっている人がいる。	7 現地を確認・対応(改善) 給餌者に説明したところ、給餌者は給餌行為をやめました。	1 件
19	2	2 電話	7 その他	路上への犬の糞放置で困っている。	6 情報共有・対応(改善) 周辺自治会に啓発看板の設置を依頼しました。	1 件
20	2	1 来庁	7 その他	河川敷で犬を放している人がいたので警察に相談した。	1 提案者に説明(報告) 警察から連携を求められれば飼い主を指導する旨説明しました。	1 件
21	3	2 電話	7 その他	飼い犬が近所の大型犬に襲われた。	7 現地を確認・対応(改善) 飼い主に再発防止と適正飼養するよう指導しました。	1 件
22	3	1 来庁	7 その他	近所に給餌者があり、猫の糞尿被害で困っている。	7 現地を確認・対応(改善) 忌避機械貸し出しと、給餌者への適正飼育を指導しました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
23	3	2 電話	7 その他	路上への犬の糞放置で困っている。	1 提案者に説明（報告） 犬の糞尿対策について案内しました。	1 件
24	3	2 電話	7 その他	自宅敷地内での猫の糞尿に困っている。	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
25	3	2 電話	7 その他	近所でハトに餌をやっている人がいる。	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給餌者に伝えました。また、自治会にマナー啓発の回覧を依頼しました。	1 件
26	3	2 電話	7 その他	近所でハトに餌をやっている人がいる。	7 現地を確認・対応(改善) 給餌者に説明したところ、給餌者は給餌行為をやめました。	1 件
27	3	2 電話	7 その他	近隣の犬の鳴き声がうるさい。	7 現地を確認・対応(改善) 飼い主に適正飼養するよう指導しました。	1 件
28	3	2 電話	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。	1 件
29	3	2 電話	7 その他	自宅敷地内での犬の排尿で困っている。	6 情報共有・対応(改善) 付近の自治会へマナー啓発の回覧を依頼しました。	1 件
30	3	2 電話	7 その他	猫とカラスの糞害に困っている。	7 現地を確認・対応(改善) 給餌者に対策を取るよう説明しました。	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	1.2.3	2 電話	1 制度・事業に関する事	接種記録が異なる、接種券が届かない等。	1 提案者に説明（報告） 1.申し出のあった方の接種記録を本人または医療機関に確認し、記録の修正等を行いました。 2.本市に接種記録の登録がない方については、接種券が送付できない旨を説明いたしました。 3.接種記録が確認できた方については接種券の発行を行い、郵送等でお渡ししました。	5 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	1	3文書	3施設管理 (建物以外) に関する事	診療時に患部を温める際に、氷のうにお湯を入れたものは冷めてしまう等で辛くなってしまいます。USBで充電バッテリーの使えるポータブルのホットマットを使用したところ、持続して温かく軽量で快適でした。購入を御検討頂ければと思います。	3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 以下のとおり文書回答しました。 患部を温める用の物品購入の検討を行いました。適切な物品が無かったこと、低温やけど等を発生させるリスクがあることから、購入を断念しております。気になる点がございましたらスタッフにお声がけいただき、対応させていただきますようお願いいたします。	1件
2	1	3文書	3施設管理 (建物以外) に関する事	2階売店横のイートインスペースにもう少しイスなど増やしてほしい。	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。 感染防止対策の観点から、席の間隔を開けさせていただいております。御理解御協力をお願いいたします。	1件
3	1	3文書	2施設管理 (建物)に 関すること	ストーマ保持者が使用できるトイレが1つありません。来・入院中も使用できるトイレを作っていただきたいと思います。	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。 オストメイト対応のトイレは1階に2か所、2階に1か所ございますが、分かりやすい案内を検討して参ります。また入院中は病棟のみみんなのトイレも御利用いただけます。	1件
4	2	3文書	3施設管理 (建物以外) に関する事	清掃職員が立ち話をしている。部屋に来る看護師は見ていただけである。ペットボトル立ち飲みする方もいて不快でした。又、通路や部屋等待合所も晴れた日も電灯が付いている。節電の意識が低すぎではないか、意識の向上を望みます。	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。 清掃業務受託者に情報共有を行いました。廊下等の照明については、天候や療養環境等を考慮しながら、こまめに消灯を行うなど、節電に努めてまいります。	1件
5	2	3文書	3施設管理 (建物以外) に関する事	2階の売店でCカードなどのチャージをすることができて買い物をする事が出来るようにしてほしい。クレジットカードによる決済出来るようにしてほしいです。	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。 本館2階売店では、レジに一覧表を掲示しており、各種クレジットカードや電子マネー、主要なコード決済が御利用いただくことができます。また交通系ICカードについては、少々御不便をおかけしますが1階のコンビニエンスストア内のATMでチャージが可能です。	1件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
6	2	3文書	2施設管理 (建物)に関する こと	脳のMRI とその他足りない機械を入れてほしい。外来にきたときに患者さんが診察したときに受けられるようにしてほしいです。病院の屋根の間に空いている場所の有効利用をしてほしい。	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。 当院は脳のMRI を設置しており、診察上検査が必要な場合、予約以外にも当日での検査を行っています。また医療機器等の整備については、診療に必要な機器の調達を計画的に行っております。また屋上の有効活用について、御提案ありがとうございます。	1件
7	2	3文書	3施設管理 (建物以外)に 関すること	駐輪場が混んで、バス乗り場、タクシー乗り場の方まで行ってしまい置くところに困ります。事故が起こる前に改善してほしいです。	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。 駐輪場については長期滞留自転車が複数台あるため、撤去作業を進めており、駐輪スペースの確保に努めてまいります。また整理整頓等、適切な管理を行ってまいります。	1件
8	2	3文書	3施設管理 (建物以外)に 関すること	古い物でもかまいませんので、雑誌が手近にほしいです。	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。 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、外来や病棟への図書配架や、ボランティア団体による入院患者向けの図書の貸出しについて、当面の間中止をしています。	1件
9	2	3文書	3施設管理 (建物以外)に 関すること	駅までバスを利用していますが、病院内の車道を渡ってバス停まで行く間ですが道路の横断歩道が消えています。横断歩道を書き直してほしいです。	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。 病院敷地内の横断歩道について、現在業者と調整し、ラインの引き直しについて準備を進めているところです。作業完了まで今しばらくお待ちください。	1件
10	2	3文書	2施設管理 (建物)に 関すること	便座をアルコール消毒するものが、出が悪く他社の商品に変えてほしいです。	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。 便座クリーナーについては適宜補充を行っておりますが、タイミングによっては補充が間に合っていない場合がございます。清掃業務受託者へ情報提供を行い、便座クリーナーの補充を行いました。	1件
11	3	3文書	3施設管理 (建物以外)に 関すること	病院の外のコンビニの営業時間を24時間営業にしてほしいです。	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。 病院敷地内のコンビニエンスストアのため、日中の診療時間や面会時間等を考慮した営業時間を7時から20時まで運営を依頼しております。	1件

医事課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	1	3 文書	6職員に関すること	スタッフの話し声が騒がしい。	6 情報共有・対応(改善) スタッフ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、患者さんが落ち着いた気持ちで受診できるよう、場面に応じた配慮を徹底するよう指導する旨お伝えしました。	2 件
2	2	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、引き続き混雑の緩和に努める旨をお伝えしました。	2 件
3	3	3 文書	1 制度・事業に関すること	診察時間表示モニターが故障中となっており、順番が分からないため不便。	7 現地を確認・対応(改善) 御不便おかけしたことをお詫びし、修理対応が完了した旨を伝えました。	1 件
4	3	3 文書	6職員に関すること	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、引き続き混雑の緩和に努める旨をお伝えしました。	2 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	3	6わたしの提案	1 制度・事業に関すること	投票所 管理者・立会人の選定について自治会未加入者は、選挙立会人に選任されることが現状無く、開かれた選挙とはいえない。今後の方針を伺う。	1 提案者に説明（報告） 投票立会人の選任方法について、公職選挙法の趣旨、法改正の経緯、本市における現状と課題について、メールにて説明しました。また提案者から伺った投票立会人選任の現状について、次回以降検討課題とする旨を報告しました。	1 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	2	1 来庁	1 制度・事業に関すること	農地を転用したいと相談をかけているが、未だに許可が下りない。なぜ時間がかかっているのか教えて欲しい。	1 提案者に説明（報告） 事務手続きの流れや、関係法令等との関係も説明し理解を得ることができました。	1 件

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	3	2電話	1制度・事業に関すること	田を貸しているが、水利権について相手方の対応が悪い。	3担当課に情報提供・対応(改善)依頼 農業水産課へ情報提供し、対応を依頼しました。	1件

学務課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	1	5問い合わせフォーム	1制度・事業に関すること	給食が市内全体で実施されるのはいつ頃になるか。	1提案者に説明(報告) 令和5年度には、調理施設からの給食の配送を受ける各中学校の配膳室整備に向けた設計業務を行い、その後、配膳室工事を進めること。また、中学校給食の早期実施に向け、給食の調理等を委託する事業者の選定を進め、準備が整った中学校から順次給食を実施していくことを目指し、調整を行っていくことを説明しました。	2件
2	1	6わたしの提案	7その他	富士見町の五叉路が危険のため、対策してほしい。	1提案者に説明(報告) 危険であることは市でも認識しており、警察とも協議のうえ、横断歩道の設置は難しいが、ドット停止線の設置を計画している旨を説明しました。	1件
3	1	6わたしの提案	7その他	本村5丁目のワークマンプラスの道路が危険のため、対策してほしい。	1提案者に説明(報告) 東側につきましては、舗装修繕に併せて路側帯を広げた外側線を復旧しており、西側につきましても舗装修繕に併せた路側帯の確保を検討している旨をお伝えしました。	1件
4	3	6わたしの提案	7その他	市内小学校で新型コロナウイルス感染症の対策を継続してほしい。	1提案者に説明(報告) マスクの着用や黙食対応については「やめたい方」や「続けてほしい方」の双方の意見が届いていることを踏まえ、誰もが安心して過ごせるような対応を検討している旨を説明しました。	1件

鶴嶺公民館

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	3	2電話	7その他	広報ちがさきの「社会教育施設からのお知らせ」に、講座の詳細を載せてほしい。せめて申込開始日は記載してほしい。	1提案者に説明(報告) 紙面の都合で、講座名と開催日時しか掲載できないこと、また、申込開始日を記載すると講座を複数掲載できないことを説明しました。講座の詳細については、ホームページを御覧いただくようお願いしました。	3件

青少年課

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	1	2 電話	1 制度・事業 に関する事	はたちのつどい（成人式）記念事業の打上げ花火に伴い、茅ヶ崎海岸に「ヘッドランドに立入禁止」の看板が突然掲示されたが、もっと事前に周知すべきではないか。	1 提案者に説明（報告） 年末からサイクリングロード側の防砂柵に複数の掲示をしてお知らせしていたこと、ヘッドランドへの立入禁止ロープは当日早朝に実施したことを説明し、御意見として承りました。	1 件
2	1	2 電話	3 施設管理 （建物以外） に関する事	青少年広場のフェンスの一部が破れており、看板等を取付けた後の針金が飛び出ている危険である。	7 現地を確認・対応(改善) 破れていたフェンスを補修し、飛び出していた針金も撤去しました。	1 件
3	1	2 電話	3 施設管理 （建物以外） に関する事	青少年広場で、小学生がバットやボールを使用して遊んでいる。また、自転車の鍵を自宅敷地内に複数個投げ込み、勝手に取りに入ってくるため迷惑している。	7 現地を確認・対応(改善) 近隣の小学校に連絡し、御意見があった旨報告するとともに、新たに「バット、ボール使用禁止」の看板を設置しました。	1 件
4	1	2 電話	3 施設管理 （建物以外） に関する事	青少年広場入口付近の利用時間を示す看板が外れており危ない。また、「駐車禁止」の金属プレートが錆びて古くなっている上、もう半分くらいしかない。	7 現地を確認・対応(改善) 入口付近の看板を取り換えました。また、「駐車禁止」の金属プレートは自治会が設置したものと判明しましたが、結束バンドで補強しました。	1 件
5	2	2 電話	3 施設管理 （建物以外） に関する事	青少年広場内の看板が破れている。看板の文言を修正してほしい。巡回すると聞いていたが、看板が破れていても気づかないほど、巡回がされていない。広場に人が多く集まりすぎる。公園が足りていないのに、また新たに18家族位が住めるアパートが建設されるようだ。公園を作るか、家を建てないようにしてほしい。近所の人も虫の声が聞こえなくなって寂しいと言っていた。	7 現地を確認・対応(改善) 看板については必要な対応を取ることを説明し、公園が足りないこと、住宅を建てないことについては、御意見として庁内で共有する旨説明しました。	1 件
6	1.2	9 複数	3 施設管理 （建物以外） に関する事	青少年広場内のベンチの座面の板が複数外れていたり、釘の頭が飛び出している危険なため、修理してほしい。	7 現地を確認・対応(改善) ベンチ座面の修繕や他の公園から移設にて対応しました。	3 件
7	2	4 メール	3 施設管理 （建物以外） に関する事	青少年広場の利用時間や自転車の置き場についての看板が見当たらない。	7 現地を確認・対応(改善) 利用時間と自転車を広場内に止める旨を記載した看板を設置しました。	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	2	2 電話	6職員に関すること	親子フリースペースを使っている時の利用方法について、清掃員が強めの口調で注意してきて、また見張っているような感じがして居心地が悪く感じました。	6情報共有・対応(改善) 青少年課に電話が入り、うみかぜテラスへ共有しました。利用者へ利用方法についてお願いすることがある場合は、清掃員からではなく、職員から話すことについて両者で確認しました。	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	2	2 電話	7その他	香川小学校の通知表を廃止した件について、NHKの番組を見た。通知表は、子どもたちとの大事なコミュニケーションツールである。なぜそれをなくしてしまうのか。通知表を作成する大切さという当たり前のことが分からないのか。	1 提案者に説明（報告） 教育委員会としては、子どもたちの学習に対する評価を適切に行い、子どもや保護者に丁寧に伝えていくことが重要であると認識していること、香川小学校については、通知表を廃止した経緯やそれに代わる評価の伝え方について保護者等に対し丁寧に説明するとともに、子どもが自らの学習状況を把握し、身に付けた力を実感し、その後の学習改善に繋げていけるように努めていくよう継続して指導・助言を行っていく旨をお伝えし、御理解いただきました。	1 件

図書館

No	月	受付区分	分類	苦情等の内容	対応	件数
1	2	5問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	リクエストをホームページから受付してほしい。藤沢市のように検索して所蔵がないときはそこから依頼ができるようにしてほしい。	1 提案者に説明（報告） 今現在すぐの対応はできませんが、次回のシステム更新の際には前向きに検討する旨を回答しました。	1 件

令和4年度 苦情等対応報告書 年間統計及び第4四半期公表分

令和5（2023）年8月発行

携帯サイト

発行部数 5部

QRコード

発行：茅ヶ崎市

編集：くらし安心部市民相談課

〒253-8686

茅ヶ崎市茅ヶ崎一丁目1番1号

電話0467（81）7129

FAX0467（57）8388

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

