



令和5年度 苦情等対応報告書

第2四半期公表分
(令和5年7月～令和5年9月)

目次

ページ

1 業務改善報告

(1) 業務改善報告件数推移／報告事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

2 苦情等対応報告

(1) 苦情等報告集計結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

① 分類別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

② 受付区分別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5

③ 対応別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5

⑤ 課別苦情等件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6

⑥ 各課かいの苦情等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8

1 業務改善報告

(1) 業務改善報告件数/報告事例

第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
11	8	-	-	19

担当課	問題の概要	業務改善(詳細)
資産経営課	コンビニに入ろうとしていた際、前方を走行していた車両もコンビニに入っていた。その際、ウインカーを出さずに入ったため、接触する危険があった。	安全運転研修において、交通ルール・モラルを遵守し運転するよう周知を行いました。
市民相談課	令和5年4月から民法233条の改正があり、越境されている木の枝を切ってもよくなったと把握している。ガイドラインを掲載している自治体がある中、茅ヶ崎では何もしていないように見えるため把握しているのであれば、何か作成するべきではないか。	苦情のあった翌日、ホームページ内に「越境した木の枝について」のページを作成し、掲載しました。
下水道河川総務課	施設の使用方法や予約について、確認と説明を求める。	事業者の監督者と今後同様の事象が起こらないよう話し合いをしました。予約について適切に管理することを確認しました。
地域保健課	地域医療センター医科診療所を受診するにあたり、患者同士の感染を予防するため、電話による受診予約が必要であると知らずに直接来館したところ、受診ができなかった。体調の悪い患者に対して、電話による予約を取るよう案内するだけではなく、柔軟に対応してほしい。	①徒歩・タクシーで予約せずに来所した患者を外で待たせるのではなく、診療所内で待機させ、自身で電話予約をさせるのではなく、受付で予約を調整することとしました。 ②発熱等感染が懸念される場合は、感染待合室等を案内することとしました。
衛生課	失踪犬を保護した未成年の者に対し、連絡先を聞き取り、当該飼い主と直接やり取りをさせることに対して、問題ではないのか。	保護した方からの連絡受付時に、失踪犬の当該飼い主との直接連絡の有無の確認及び当該犬について、現状保護が可能かどうか再度確認をすることとしました。
消防総務課	救急活動中の救急車内にて搬送先の選定を行っていた隊員に対して、他の隊員が粗暴な言動で隊員に指示をしていた事に対し不快に感じた。	職員間の接遇マナー向上について周知徹底しました。
図書館	借りた本の中に他の貸出レシートが挟まっていた不快に感じた。	窓口での返却時や排架前に、本の中にレシート等の挟み込みがないか確認を行います。

担当課	問題の概要	業務改善(詳細)
図書館	図書はリクエストできるのに、CD・DVDはリクエストできないのはおかしい。 どういった基準で購入しているかわからない。せめて、茅ヶ崎、湘南にゆかりのあるアーティストは揃えておくべきではないか。	茅ヶ崎ゆかりの人物の中で、所蔵がなかったアーティストのCDの発注を行いました。

2 苦情等対応報告

(1) 苦情等対応報告集計結果

① 分類別件数

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
1 制度・事業に関する事 こと	74件 (7.7%)	56件 (6.4%)	-	-	130件 (7.1%)
2 施設管理(建物) に関する事 こと	95件 (9.9%)	7件 (0.8%)	-	-	102件 (5.6%)
3 施設管理(建物以 外)に関する事 こと	603件 (62.6%)	535件 (61.5%)	-	-	1138件 (62.1%)
4 国・県に関する事 こと	0件 (0.0%)	3件 (0.3%)	-	-	3件 (0.2%)
5 他団体(指定管理 者等)に関する事 こと	4件 (0.4%)	3件 (0.3%)	-	-	7件 (0.4%)
6 職員に関する事 こと	30件 (3.1%)	10件 (1.1%)	-	-	40件 (2.2%)
7 その他	157件 (16.3%)	256件 (29.4%)	-	-	413件 (22.5%)
分類合計	963件 (100.0%)	870件 (100.0%)	-	-	1833件 (100.0%)

② 受付区分別件数

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
1 来庁	45件 (4.7%)	17件 (2.0%)	-	-	62件 (3.4%)
2 電話	321件 (33.3%)	351件 (40.3%)	-	-	672件 (36.7%)
3 文書	9件 (0.9%)	24件 (2.8%)	-	-	33件 (1.8%)
4 メール	15件 (1.6%)	8件 (0.9%)	-	-	23件 (1.3%)
5 問い合わせフォーム	20件 (2.1%)	11件 (1.3%)	-	-	31件 (1.7%)
6 わたしの提案	47件 (4.9%)	34件 (3.9%)	-	-	81件 (4.4%)
7 要望・陳情	0件 (0.0%)	1件 (0.1%)	-	-	1件 (0.1%)
8 その他	11件 (1.1%)	4件 (0.5%)	-	-	15件 (0.8%)
9 複数	495件 (51.4%)	420件 (48.3%)	-	-	915件 (49.9%)
区分合計	963件 (100.0%)	870件 (100.0%)	-	-	1833件 (100.0%)

③ 対応別件数

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
1 提案者に説明(報告)	140件 (14.5%)	137件 (15.7%)	-	-	277件 (15.1%)
2 提案者に関係機関を案内(紹介)	7件 (0.7%)	3件 (0.3%)	-	-	10件 (0.5%)
3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	13件 (1.3%)	3件 (0.3%)	-	-	16件 (0.9%)
4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼	1件 (0.1%)	3件 (0.3%)	-	-	4件 (0.2%)
5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼	12件 (1.2%)	2件 (0.2%)	-	-	14件 (0.8%)
6 情報共有・対応(改善)	43件 (4.5%)	11件 (1.3%)	-	-	54件 (2.9%)
7 現地を確認・対応(改善)	687件 (71.3%)	612件 (70.3%)	-	-	1299件 (70.9%)
8 その他	60件 (6.2%)	99件 (11.4%)	-	-	159件 (8.7%)
対応合計	963件 (100.0%)	870件 (100.0%)	-	-	1833件 (100.0%)

④ 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	-	-	0
2.職員課	9	1	-	-	10
3.文書法務課	0	0	-	-	0
4.財政課	0	0	-	-	0
5.資産経営課	2	2	-	-	4
6.契約検査課	0	0	-	-	0
7.秘書課	0	0	-	-	0
8.総合政策課	0	0	-	-	0
9.行政改革推進課	30	6	-	-	36
10.広報シティプロモーション課	0	0	-	-	0
11.デジタル推進課	0	0	-	-	0
12.市民自治推進課	0	0	-	-	0
13.防災対策課	0	0	-	-	0
14.安全対策課	6	6	-	-	12
15.市民相談課	4	5	-	-	9
16.市民課	0	0	-	-	0
17.小出支所	86	0	-	-	86
18.収納課	5	0	-	-	5
19.市民税課	0	0	-	-	0
20.資産税課	0	0	-	-	0
21.産業観光課	4	89	-	-	93
22.農業水産課	0	3	-	-	3
23.拠点整備課	0	0	-	-	0
24.文化推進課	0	0	-	-	0
25.スポーツ推進課	0	0	-	-	0
26.多様性社会推進課	0	0	-	-	0
27.地域福祉課	0	0	-	-	0
28.保険年金課	3	1	-	-	4
29.生活支援課	43	2	-	-	45
30.障がい福祉課	2	4	-	-	6
31.高齢福祉課	0	0	-	-	0
32.介護保険課	0	5	-	-	5
33.こども政策課	0	1	-	-	1
34.こども育成相談課	1	1	-	-	2
35.保育課	0	1	-	-	1
36.環境政策課	2	5	-	-	7
37.環境保全課	66	56	-	-	122
38.資源循環課	7	5	-	-	12
39.環境事業センター	2	80	-	-	82
40.都市計画課	0	0	-	-	0
41.都市政策課	3	0	-	-	3
42.景観みどり課	0	0	-	-	0
43.建築指導課	0	0	-	-	0
44.開発審査課	3	0	-	-	3
45.建設総務課	0	0	-	-	0
46.道路管理課	407	340	-	-	747

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
47.道路建設課	0	0	-	-	0
48.公園緑地課	108	80	-	-	188
49.建築課	0	0	-	-	0
50.下水道河川総務課	0	0	-	-	0
51.下水道河川建設課	1	1	-	-	2
52.下水道河川管理課	71	105	-	-	176
53.保健企画課	0	0	-	-	0
54.地域保健課	0	1	-	-	1
55.保健予防課	1	0	-	-	1
56.衛生課	58	43	-	-	101
57.健康増進課	4	3	-	-	7
58.消防総務課	0	1	-	-	1
59.予防課	0	0	-	-	0
60.警防救命課	0	0	-	-	0
61.指令情報課	0	0	-	-	0
62.消防指導課	0	0	-	-	0
63.本署警備第一課	0	0	-	-	0
64.本署警備第二課	0	0	-	-	0
65.小和田警備第一課	0	0	-	-	0
66.小和田警備第二課	0	0	-	-	0
67.寒川警備第一課	0	0	-	-	0
68.寒川警備第二課	0	0	-	-	0
69.会計課	0	0	-	-	0
70.病院総務課	8	4	-	-	12
71.医事課	1	5	-	-	6
72.病院経営企画課	0	0	-	-	0
73.議会事務局	0	0	-	-	0
74.選挙管理委員会事務局	0	0	-	-	0
75.監査事務局	0	0	-	-	0
76.農業委員会事務局	0	0	-	-	0
77.教育総務課	0	0	-	-	0
78.教育施設課	1	1	-	-	2
79.学務課	3	1	-	-	4
80.学校教育指導課	0	0	-	-	0
81.教育センター	0	0	-	-	0
82.社会教育課	4	0	-	-	4
83.社会教育課 博物館	0	0	-	-	0
84.社会教育課 小和田公民館	1	0	-	-	1
85.社会教育課 鶴嶺公民館	0	0	-	-	0
86.社会教育課 松林公民館	0	0	-	-	0
87.社会教育課 南湖公民館	1	0	-	-	1
88.社会教育課 香川公民館	0	0	-	-	0
89.青少年課	7	6	-	-	13
90.青少年課 青少年会館	0	1	-	-	1
91.青少年課 体験学習センター	1	2	-	-	3
92.図書館	8	3	-	-	11
93.図書館香川分館	0	0	-	-	0
合計	963	870	-	-	1833

⑤ 各課かいの苦情等

部	課名	ページ
経営総務部	職員課	9
	資産経営課	9
企画政策部	行政改革推進課	10
くらし安心部	安全対策課	12
	市民相談課	13
経済部	産業観光課	14
	農業水産課	15
福祉部	保険年金課	16
	生活支援課	16
	障がい福祉課	17
	介護保険課	17
こども育成部	こども政策課	18
	こども育成相談課	19
	保育課	19
環境部	環境政策課	19
	環境保全課	20
	資源循環課	22
	環境事業センター	22
建設部	道路管理課	23
	公園緑地課	24
下水道河川部	下水道河川総務課	25
	下水道河川管理課	25
保健所	地域保健課	26
	衛生課	26
	健康増進課	30
消防本部	消防総務課	30
市立病院	病院総務課	30
	医事課	31
教育総務部	教育施設課	32
	学務課	32
教育推進部	青少年課	32
	体験学習センター	33
	青少年会館	34
	図書館	35

職員課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	6 職員に関すること	消費生活センターに電話をしたところ、いきなり電話を切られ、企業間のトラブルと決めつけて対応してくれない等不快な思いをした。後日電話をした際にも決めつけて対応したことに関しては認めなかったため、職員課と担当職員に誤っていたことを認めてほしい。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	職員課から消費生活センター職員に事情を説明し、消費生活センター職員から相談者ご本人に再度説明・お詫びしました。	1

資産経営課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	6 職員に関すること	コンビニに入ろうとしていた際、前方を走行していた公用車もコンビニに入っていったが、ウインカーを出さずに入ったため接触する危険があった。	1 提案者に説明(報告)	接触する危険があったことについて、大変ご迷惑をおかけしたことをお詫びしました。 また、該当車両を運行していた職員には事象を確認するとともに、今後同様の事象が起きないようにする旨をお伝えしました。	1
2 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	代表番号で着信があり、どの課にかけたらいいか分からない。ダイヤルインが始まったのにまだこういうことが起きるのか。	1 提案者に説明(報告)	自席以外の電話(作業室や会議室)は、代表電話でかかってしまうことを説明しました。	1

行政改革推進課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	県や市の施設に国旗掲揚がされていないところがある。学校にも掲揚し、日常の中で子供たちに国旗国歌を大切にしようという教育を浸透させてほしい。	1 提案者に説明(報告)	以下の内容を報告しました。 国旗の掲揚については、国旗及び国歌に関する法律の趣旨を踏まえ、掲揚塔を有する各施設において原則として掲揚するものとしており、本市教育委員会が所管する学校にあっては、児童・生徒に我が国の国旗及び国歌の意義を理解させ、これを尊重する態度を育てるとともに、諸外国の国旗も同様に尊重する態度を育てるために、学習指導要領に基づいて行っているところです。 各学校においては、日常的に国旗を掲揚していないものの、今春の卒業式及び入学式において、厳粛かつ清新な雰囲気の中で、新しい生活の展開への動機付けを行うよい機会となることから、全ての学校において国旗掲揚が実施されるとともに、各学校の実情に応じた感染対策を行いながら、国家斉唱または国歌清聴が実施されました。 なお、神奈川県内の施設については、施設管理者である神奈川県において国旗掲揚の趣旨を踏まえた適切な対応が図られているものと認識しています。	1
6 わたしの提案	7 その他	呼び出し番号を放送で呼びかける音声が悪く感じている。	8 その他	課内で情報共有しました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	茅ヶ崎公園の駐車場有料化について、施設利用者へ負担を強いる処理はいかがなものか。利用者へ配慮のない料金設定の決め方をしている。 公共施設の駐車場であるから、単純に近隣の駐車場料金を参考にせず精査してほしい。	1 提案者に説明(報告)	令和4年7月に「公共施設付帯駐車場有料化の考え方」を策定し、公共施設付帯駐車場については原則有料化を進めること。料金設定は、近隣市も含めた海岸付近の駐車場や民間駐車場の料金を勘案し設定しているが、これは上限金額であり、実際の料金は条例で規定する範囲内で指定管理者が市の承認を得て決めるものであること。減免については、施設の開館時間によっては対応できない場合があるため、1時間無料としたことを回答しました。	1
6 わたしの提案	7 その他	市のホームページで組織一覧が見つからない。どの課で何が相談できるかわかりづらく、組織一覧を見つけやすいところに掲載すべきである。	8 その他	課内で情報共有しました。	1
6 わたしの提案	6 職員に関すること	若手職員の電話対応について、保留のまま長時間待つこととなったが、折り返し連絡にすべきである。のちに上司から謝罪があったが、本人からもすべきではないか。 また、窓口で質問をしたが「次の手続きの際に説明する」と言われ1時間ほど待ったにもかかわらず「すでに手続きは完了しており、帰ってよい」と言われた。若手職員の教育を見直すべきである。	6 情報共有・対応(改善)	課内で情報共有しました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	茅ヶ崎公園の駐車場有料化について、利用料金を以下の通り提案する。 ①利用料金は最低限に設定すること ②料金設定は30分単位 ③料金は茅ヶ崎公園駐車場のみの維持管理費から逆算 ④夏場と冬場の料金は同一に ⑤野球場一塁側外トイレの清掃業務は駐車場料金に含まないで設定すること ⑥駐車場料金に収益がある場合は料金を引き下げる ⑦駐車場維持管理費のみを賄う料金設定をする業者と契約すること	1 提案者に説明(報告)	駐車場の管理については、効率的な管理運営を行うため、体育施設及び茅ヶ崎公園外トイレの維持管理と合わせ、一体で指定管理を行うこととしていること。駐車場事業者においては指定管理者が選定するが、適正な手続きを行うよう伝えていくこと。料金については指定管理者が負担する費用を踏まえたうえで、近隣の施設等の状況も勘案しながら、市の駐車場だけが著しく安価で民間の運営を圧迫することのないよう設定すべきと考えていること。料金の単位については今後指定管理者と協議すること。体育施設の修繕については駐車場有料化に伴って収益が増加した場合には指定管理者によりさらなる修繕及び機能向上を行い、利用者サービスの向上に努めることを説明しました。	1

安全対策課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	5 他団体(指定管理者等)に関すること	職員の業務対応について。	1 提案者に説明(報告)	指定管理者へ接遇指導を徹底するよう指示しました。	1
6 わたしの提案	7 その他	自転車のマナーについて。	1 提案者に説明(報告)	対応、ルール等について説明しました。	1
5 問い合わせフォーム	4 国・県に関すること	横断歩道の設置について。	4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼	警察に情報提供しました。	1
6 わたしの提案	7 その他	看板の撤去をしてほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	看板を撤去しました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
5 問い合わせフォーム	4 国・県に関する事	県所管の公園の照明が暗い。	4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼	県都市公園課に情報提供しました。	1
5 問い合わせフォーム	3 施設管理(建物以外)に関する事	交通安全対策の強化について。	1 提案者に説明(報告)	警察に情報提供しました。	1

市民相談課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	5 他団体(指定管理者等)に関する事	保育園が昼間から室外で笛や音響設備による騒音を立てており大変迷惑している。以前から何度も保育園には苦情を入れているが、保育園は「できない」と即答される。市も指導に来てくれたこともあるようだが、一瞬音量を下げ、すぐに戻すという対応をしていた。市が認可したのだから市が指導するべきで、指導できないのなら出て行け。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	苦情の内容を担当課に情報提供することをお伝えしました。ただ、指導できる内容であるかは担当課の判断になるため、対応の有無についてのお約束はできないことを説明しました。	1
2 電話	6 職員に関する事	市内の駐車場で下水道河川管理課の職員が公用車が道交法違反をしている。駐車場の真ん中に停車したり、駐車場の出口で停車し、車外に出たり誘導もせずこちらに早く出る、というような態度を取られた。職員教育をしっかりとるように。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	御迷惑をおかけしていることに対してお詫びしました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	7 その他	賃貸物件の原状回復費用について日本消費者協会に相談したところ、損害賠償請求ができると言われ、市消費者生活センターにて弁護士相談を受けたが、見解が大きく違っていた。弁護士相談を受ける前に事前に聞き取りをし、損害賠償請求はできるとは限らないと予約前に教えてほしかった。また、弁護士相談の際、自分で弁護士に事情を説明しなければならないということを説明されなかった。	1 提案者に説明(報告)	損害賠償請求ができると期待させてしまうような対応をしてしまったことについてお詫びしました。 また、弁護士相談に関する注意事項の説明が不足していたことについてお詫びしました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	令和5年4月から民法233条の改正があり、越境されている木の枝を切ってもよくなったと把握している。ガイドラインを掲載している自治体がある中、茅ヶ崎では何もしていないように見える。茅ヶ崎ではこの改正を把握していないということか。把握しているのであれば、何か作成するべきではないか。	1 提案者に説明(報告)	法の改正は把握しているものの、特に作成は何もしていないことについてお詫びしました。ただし、法改正があったとは言え、対応を誤ると違法になってしまう恐れもあるためまずは法律相談を案内していることを説明しました。 後日、ホームページに案内を掲載しました。	1
2 電話	6 職員に関すること	消費生活センターに人材紹介アプリでのトラブルについて相談した際の職員の対応が悪かった。	1 提案者に説明(報告)	職員の対応についてお詫びし、消費生活センターにて受けられる相談について説明しました。	1

産業観光課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	7 その他	海岸にゴミが散乱している。ライブを聞きに来た人が出したごみだと思う。	8 その他	主催者に清掃を依頼しました。	2
2 電話	7 その他	サザンオールスターズのライブの影響でゴミの収集時間が変わって迷惑。	8 その他	主催者に御意見について伝えることを説明しました。	1
9 複数	7 その他	サザンオールスターズのライブ期間中の警備体制について。	8 その他	主催者に御意見について伝えることを説明しました。	10
9 複数	7 その他	サザンオールスターズのライブビューイングをしてほしい。	8 その他	市ではライブビューイングを行わないこと、主催者側で映画館でのライブビューイングを開催することについて案内しました。	20

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
9 複数	7 その他	サザンオールスターズのライブの音がうるさい。	8 その他	傾聴しました。	10
9 複数	7 その他	サザンオールスターズのライブについて交通規制があるので、生活・仕事に支障がでる。	8 その他	近隣の方に御迷惑をおかけすることについて、御理解いただくようお願いしました。	10
1 来庁	7 その他	サザンビーチ花火大会の時に網元がロープを張って他の観覧者が見えないようにしていたが、おかしいのではないか。	8 その他	具体的な場所がわからなかったものの、内容については実行委員会に情報を共有する旨をお伝えしました。	2
9 複数	7 その他	前回のサザンオールスターズのライブの時に、音漏れを聞きに来た人による騒音、ゴミなど様々な問題があった。今回のライブではくれぐれも注意してほしい。	8 その他	主催者に近隣の方より要望があった旨をお伝えしました。	20
2 電話	7 その他	サザンオールスターズのライブについて、音がうるさくなると思うので配慮して行ってほしい。	8 その他	主催者に市民の方より要望があることを伝えるとお話しました。	1
2 電話	7 その他	サザンオールスターズのライブについて、近隣に迷惑をかけるのだから、リハーサルの無料招待をしてほしい。	8 その他	主催者から無料招待の話は聞いていないこと、近隣に迷惑をできる限りかけない実施手法とする旨を要請するとお伝えしました。	3
9 複数	7 その他	サザンオールスターズのライブについて、市民優先枠を設けてほしい。	8 その他	主催者からは市民優先枠を設けないと聞いているとお伝えしました。	10

農業水産課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	7 その他	自宅裏の畑が造成され、重機や鉄骨が運び込まれており建築基準法に違反していないか。(工事が正当なものか) その土地から私道に排水が流れ込んでくるのでどうかしてほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査し、開発審査課にも確認の上、建築基準法違反とは言えない旨回答しました。排水については、民有地のためこちらで対応はできない旨回答しました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	4 国・県に関する事	西浜中学校下の海岸付近に設置されたベンチについて、自由使用が原則の海岸で個人の占有物として扱われてよいのか。	2 提案者に関係機関を案内(紹介)	当該箇所が県管理地であるため、藤沢土木事務所なぎさ港湾課を案内しました。	1
4 メール	3 施設管理(建物以外)に関する事	茅ヶ崎漁港駐車場の出庫時に釣銭が出てこない。また、コールセンターの対応が不明確。	1 提案者に説明(報告)	駐車場の管理会社に精算機の点検、改善について指示し、コールセンターの対応について改善を指示しました。	1

保険年金課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	1 制度・事業に関する事	①国民健康保険料の通知を7月14日に受け取ったが、最初の納期限が7月31日であり、通常9期払いのものが2期払いになっている。こうなることは分かっているんだから、もっと早く案内すべきだ。 ②市長へ直接言いたいので、電話をつないでほしい。 ③この意見を広報ちがさきへ掲載してほしい。	1 提案者に説明(報告)	①75歳になると後期高齢者医療保険になるため、当該年度は、誕生月の前月までにお支払いが必要になる旨説明しました。 ②担当課で対応すべき案件であるため、市長へ電話をつなぐことはできない旨を説明しました。 ③広報ちがさきへの掲載については、紙面の都合上難しい事を説明し、市ホームページへ掲載することをお伝えしました。	1

生活支援課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	7 その他	生活支援課に行くと周りの市民から「あの人 came」と言われることがある。窓口に来てはいけないのか。	1 提案者に説明(報告)	今後相談に来られた際には、必要に応じて個室で対応する等、細やかな対応を心掛けることをお伝えしました。	1
6 わたしの提案	6 職員に関する事	収入申告の際に職員に「見せてください」と言われ、許可なく勝手にスマートフォンを触られた。	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ました。 スマートフォンを拝見する際には、丁寧に画面を見てよいかお伺いを立てることをお伝えしました。	1

障がい福祉課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	6 職員に関する事	「障がい福祉の案内」を詳しく説明してくれなかった。	1 提案者に説明(報告)	詳しく説明できなかったことをお詫びしました。	1
6 わたしの提案	6 職員に関する事	接遇について、笑顔でわかりやすく早口ではない対応をしてほしい。	1 提案者に説明(報告)	文書にて不快な思いをさせたことをお詫びしました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	自分から連絡しなくても申請書を郵送対応してほしい。	1 提案者に説明(報告)	提案者のみに自分から連絡しなくても申請書を郵送対応することは公平性の観点から難しいことを説明しました。	1
6 わたしの提案	6 職員に関する事	障がい福祉課職員から差別的対応を受けたことを相談したところ、担当職員の対応で不快な思いをした。	1 提案者に説明(報告)	別の職員から電話し、対応しました。	1

介護保険課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	1 制度・事業に関する事	介護保険料の納入通知書が届いたが、病気で通院などしている場合でも支払いは必要かとお問合せがあった。 介護保険制度のことがよくわからない、また、要介護の状態になった時に具体的にどのようなサービスを受けることができるのか知りたい。	6 情報共有・対応(改善)	制度上、介護保険料はお支払いいただく必要がある旨を説明し、介護保険制度のパンフレットを郵送しました。被保険者に対する介護保険制度の周知方法について検討することとしました。	1
1 来庁	1 制度・事業に関する事	配偶者の介護保険料について、現在、年金特徴(配偶者の年金からの差し引き)となっているが、本人の口座から振替により支払いたい。年金特徴となっている介護保険料について、被保険者の選択により支払方法を変更できないのは不便である。	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

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
1 来庁	7 その他	介護保険被保険者証は65歳到達時に市役所から送付されると説明を受けたが、夫婦とも、65歳になる前から茅ヶ崎市に居住しているが受け取った記憶がない。送付する際は簡易書留で送付すべきではないか。	6 情報共有・対応(改善)	本市の記録を確認したうえで、被保険者証は65歳到達時にお送りしている旨説明し、当日窓口で再発行の手続きをしていただきました。また、御意見については課内で参考意見として情報共有させていただくことを説明しました。	1
2 電話	7 その他	母宛てに介護保険料の過誤納金還付通知書が届いたが、通知書の内容が高齢者にはやや難しいのではないかと。どのような理由で過誤納金が発生したのかなどが読み取れる文面に改善してほしい。	6 情報共有・対応(改善)	いただいた御意見は課内周知することをお伝えしました。なお、当該通知書についてはシステムから印字するものであるため、すぐに文面の見直しはできないことをお伝えしました。	1
2 電話	7 その他	令和5年度の介護保険料の納入通知書及び納付書が届いたが、市税などのようにペイジーでの支払いができないのが不便である。介護保険料をペイジーで支払うことができるようにできないか検討してほしい。	6 情報共有・対応(改善)	現在はシステムの仕様により、介護保険料はペイジーでの支払いはできないことをお伝えし、他の支払い方法について案内しました。今回いただいた御意見は課内周知すること、今後システムで対応できるかは分からないがペイジーを導入できるか確認することをお伝えしました。	1

こども政策課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	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の申請期限に間に合わなかったが、払戻しの対象外になることについて納得がいかない。市はなぜ、同事業の手続きを申請方式としたのか。同事業の施策目的と照らし合わせ、このことは市民間の公平感を損なうものではないか市の見解を問う。	1 提案者に説明(報告)	当事業については時限的な事業であるため、参考意見として課内で情報を共有しました。入電時に担当者及び課長より制度に対する説明をしました。	1

こども育成相談課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	7 その他	育児相談事業に行った際、職員から牛乳を推奨するような説明を受けた。	6 情報共有・対応(改善)	匿名での苦情のため担当内で情報共有し、周知しました。	1

保育課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	1 制度・事業に関する事	保育園からの騒音(室外での笛の音、音響設備からの音)がうるさい。何度も言っているが変わらない。市が指導してもできないなら保育園は出ていくべき。	8 その他	保育園に状況を確認。運動会練習に対する御意見と考えられ、運動会日程の近隣の方への事前周知、音響設備の向きを変えて音が直接いかないよう調整するなど対策をしているが毎年御意見をいただいているとのこと。市から、さらに対策ができないかどうか検討を依頼しました。	1

環境政策課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	7 その他	小出二本松のバス停のポイ捨てがひどい。ポイ捨て禁止の啓発看板を設置してほしい。	8 その他	看板の設置場所について検討し、関係機関に確認したうえで、コミュニティバスのバス停にポイ捨て禁止の啓発看板を設置しました。	1
2 電話	7 その他	家の前の道路でたばこをポイ捨てされる。5年ほど前はなかったが、最近頻繁に行われるようになった。	6 情報共有・対応(改善)	ポイ捨て禁止の啓発看板を市役所窓口でお渡しすることとしました。	1
5 問い合わせフォーム	7 その他	茅ヶ崎駅北口のコンビニエンスストア前のベンチでの喫煙について対策してほしい。	1 提案者に説明(報告)	看板設置や声かけなど継続的な啓発を行い、喫煙者への協力を求めていく旨を説明しました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
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	スルガ銀行横の喫煙所からの煙で、エレベータ使用者やバス待ちの客が迷惑している。密閉型の喫煙所にするか、喫煙所自体を撤去してほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	スペースの関係上、密閉式の喫煙所の設置は困難なこと、また、ポイ捨ての増加等が懸念されることから、喫煙所の撤去も困難なことをお伝えしたうえで、喫煙者への注意を喚起するため、マナースペース内での喫煙を促すイラスト入りの掲示を新たに設置しました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	アイドリングストップの条例は、何分以上のアイドリングは禁止など明確に規定すべきである。	1 提案者に説明(報告)	御意見としてお伺いし、併せて神奈川県生活環境の保全等に関する条例を御案内したところ、県にも問合せしてみるとのことでした。	1

環境保全課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	7 その他	台風により裏山の竹が自宅に倒れてきた。撤去をお願いしたい。	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
1 来庁	7 その他	近隣の工事からの騒音に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	事業者に配慮を求めました。	1
2 電話	7 その他	近隣の飲食店からの悪臭に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	事業者に配慮を求めました。	1
2 電話	7 その他	近隣の工事からの騒音に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	事業者に配慮を求めました。	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)	行為者に配慮を求めました。	4
2 電話	7 その他	近隣での野焼きに困っている。	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。	4
5 問い合わせフォーム	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
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)	現地を確認後、今回は対応しないこととしました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	7 その他	空地の樹木及び雑草の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。	3
3 文書	7 その他	空地の樹木及び雑草の繁茂。	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。	15
2 電話	7 その他	空家の樹木の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。	5
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。	4
8 その他	2 施設管理(建物)に関する事	外シャワーを長時間占有している人がいるので、注意喚起してほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	看板を設置しました。	1
2 電話	2 施設管理(建物)に関する事	トイレ内で喫煙している人がいるので、禁煙の啓発をしてほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	看板を設置しました。	1
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
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)	現地を確認したが、繁茂を確認できなかったため、対応なしとしました。	1
2 電話	7 その他	空地の樹木の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査をしたが、すでに他課が対応済みでした。	1
3 文書	7 その他	空地の樹木及び雑草の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	現地を確認した結果、対応済みでした。	1
6 わたしの提案	7 その他	隣地の草の繁茂で困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査をしましたが、指導をするほどの繁茂は認められませんでした。	1
2 電話	7 その他	近隣の解体工事からの粉じん困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	事業者配慮を求めました。	1
2 電話	7 その他	近隣の駐車場のアイドリング音困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	アイドリングをやめるように配慮を求めました。	1
2 電話	7 その他	近隣の事業所からの悪臭困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	事業者配慮を求めました。	1
1 来庁	7 その他	近隣での野焼きに迷惑している。	8 その他	対応を継続しています。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
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)	現地を確認後他課へ対応を依頼しました。	1
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)	現地を確認したが、程度が軽微なため今回は指導しないこととしました。	1

資源循環課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	指定収集袋の価格が高い。	1 提案者に説明(報告)	価格の設定根拠等をメールで説明しました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	ごみ有料化で得た収入を活用し戸別収集を実施してほしい。	1 提案者に説明(報告)	検討状況等をメールで説明しました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	大型ごみ処理手数料の価格が高い。	1 提案者に説明(報告)	各市町村の財政状況を含めごみ処理を取り巻く状況に応じて異なっていることをメールで説明しました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	藤沢市のようにごみの戸別収集をしてもらえないか。	1 提案者に説明(報告)	検討状況等をメールで説明しました。	1
2 電話	1 制度・事業に関する事	1年以上前に誤って事業用の指定収集袋を買ってしまったが交換できないのはおかしい。	6 情報共有・対応(改善)	市での交換対応は行っておらず、購入からかなり期間も経過しており店舗交換の相談も難しいと思われるため、個人間で事業者に取り取ってもらえるか相談してみてもと提案しました。	1

環境事業センター

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	1 制度・事業に関する事	大型ごみの予約が繋がらない。インターネット予約はできないのか。	1 提案者に説明(報告)	お詫びをし、インターネット予約に関しては現在検討している旨をお伝えしました。	2

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	1 制度・事業に関すること	いつもより早く燃やせないごみの収集が来て、ごみが出せなかった。どうすればよいか。	1 提案者に説明(報告)	本日よりサザンオールスターズのライブ開催のため、いつもより早い時間帯で収集させていただいていることを説明し、原則8時半までにごみをお出しいただくようあらゆる媒体で周知しており、大変お手数ですが、ごみは次回の燃やせないごみでお出しいただくようお願いしました。	15
2 電話	7 その他	収集車の運転が荒い。どういう教育をしているのか。	1 提案者に説明(報告)	時間帯、場所等をお聞きしたうえ、お詫びをし、改めて職員に安全運転の徹底を行っていく旨をお伝えしました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	自分の敷地に不法投棄がされてしまった。回収してほしい。	1 提案者に説明(報告)	民地内の不法投棄に関しては、市では対応することができず、地権者自らの対応となる旨をお伝えしました。	3
2 電話	1 制度・事業に関すること	資源物置場が溢れてしまっている。今後の対策を考えてほしい。	1 提案者に説明(報告)	現地を確認させていただき、自治会とともに当該集積場所について分散等を検討できないかを共有させていただく旨をお伝えしました。	5
2 電話	7 その他	啓発されたごみが残っている。このままではク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。	1 提案者に説明(報告)	現地調査等をし、必要に応じて開封調査を行い、適正な排出指導を行う旨をお伝えしました。	54

道路管理課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
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)	現地復旧、他の管理者へ引き継ぎました。	70
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)	委託業者等により対応しました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
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)	方向修正等の対応をしました。	51
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)	側溝、集水桝等の清掃等を実施しました。	22
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)	所有者等へ樹木等の剪定依頼等を行いました。	120
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)	常温合材等による穴埋め等を実施しました。	76

公園緑地課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
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)	現地確認を行い、駆除の消毒を行いました。	2
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)	現地確認を行い、委託業者に消毒を依頼しました。	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。	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剪定、除草、伐採、または委託業者に作業を依頼しました。	57
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)	新たに看板を作成し、設置しました。	15

下水道河川総務課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	3 施設管理(建物以外)に関すること	施設の利用方法や予約について、確認と説明を求める。	6 情報共有・対応(改善)	施設の管理を委託している事業者と共に確認したところ、誤った説明をしたことが判明したことから、お詫びをするとともに、予約について適切に管理することを説明しました。	1

下水道河川管理課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	3 施設管理(建物以外)に関すること	雨水集水桝の蓋のガタつきに伴う騒音への修繕要望。	1 提案者に説明(報告)	職員2名で当該箇所を現地確認しました。その際、依頼主宅を訪問し、雨水集水桝を後日修繕する旨お伝えし、後日実施しました。 その後、職員2名で修繕実施箇所を確認し、蓋のガタつき、騒音が発生していないことを現地確認しました。同日、依頼主へ修繕を実施した旨、電話にてお伝えし修繕要望に関して了承を得ました。	1
6 わたしの提案	3 施設管理(建物以外)に関すること	下水道通路の上に通行を阻害するブロックが数年前に突然設置された。そのことにより当方の敷地へ人が立ち入るため、撤去をお願いしたい。	1 提案者に説明(報告)	現地確認の際、提案者が外へ出ていらしたので、現地にて対応しました。メールにて質問があった内容と実情が異なっていました。現地にて説明し御理解を得ました。	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。	52
2 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	マンホールの蓋がガタついており、車両通行時に音がするので、対応してほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	現地を確認し、蓋のガタつきを軽減する応急対応をしました。後日、原因を調査し、原因箇所の修繕をする予定です。	15

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	下水がつまっていたり排水できないため、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が樹木の根が原因で詰まり流れを阻害していたため、委託業者にて公共樹木の清掃を行いました。	6
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行いました。後日、原因を調査し、原因箇所の修繕をする予定です。	30

地域保健課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	1 制度・事業 に関する事	地域医療センター医科診療所を受診するにあたり、患者同士の感染を予防するため、電話による受診予約が必要であると知らずに直接来館したところ、受診ができなかった。体調の悪い患者に対して、電話による予約を取るよう案内するだけでなく、柔軟に対応してほしい。	5 指定管理者・関係機関に 情報提供・対応 (改善)依頼	次のとおり、柔軟な対応をするよう改善しました。 ①徒歩・タクシーで予約せずに来所した患者を外で待たせるのではなく、診療所内で待機させ、自身で電話予約をさせるのではなく、受付で予約を調整することとしました。 ②発熱等感染が懸念される場合は、感染待合室等を案内することとしました。	1

衛生課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	7 その他	近隣住民が猫を外飼いし、糞尿とその餌にカラスが群がり、生活被害に困っている。	7 現地を確認 ・対応(改善)	猫の適正飼養について、口頭指導しました。	1
2 電話	7 その他	近隣住民が猫を外飼いし、糞用被害に困っている。	7 現地を確認 ・対応(改善)	飼養者に苦情内容を伝えましたが、地域猫と主張し、理解を得ることはできませんでした。	1
2 電話	7 その他	近隣住民の飼い犬の鳴き声がうるさい。	7 現地を確認 ・対応(改善)	飼い主に対して、犬の適正飼養について口頭指導をしました。	2

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	7 その他	近隣住民が猫を外飼いしており、糞尿被害に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査時、猫の外飼い飼育の実態がないことを確認し、その旨を苦情者へ伝えました。	1
2 電話	7 その他	近隣住民がハトに餌をやるので糞尿被害に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	給餌者に餌やりを控えるよう伝えました。	1
2 電話	7 その他	近隣住民が猫を外飼いし、その猫の糞尿に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	飼い主に確認をしたところ、飼い猫を逃してしまったとのことにより、外で糞尿をしている状況が発覚しました。飼い主に捕獲器を貸し、猫を捕獲してもらうこととなりました。	1
2 電話	7 その他	猫が飼えなくなったので、引き取ってほしい。	1 提案者に説明(報告)	保健所で引き取りをしていないため、譲渡先を探すよう案内をしました。	2
2 電話	7 その他	近隣住民がカラスに餌付けするので糞尿被害に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	給餌者が餌やりをやめたことを確認しました。	1
2 電話	7 その他	隣人が給餌している猫の糞尿被害に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	給餌者に猫の適正飼養について口頭指導をしました。	2
2 電話	7 その他	犬が飼えなくなったので、引き取ってほしい。	2 提案者に関係機関を案内(紹介)	飼養者へ譲渡先を探すよう案内すると併せ、神奈川県動物愛護推進委員を紹介しました。	1
2 電話	7 その他	隣人が猫除けでクレゾールを撒くので臭くて困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	該当者へ説明をしましたが納得されませんでした。またその旨を苦情者へ伝えました。	1
2 電話	7 その他	犬が飼えなくなったので引き取ってほしい。	1 提案者に説明(報告)	飼養者に対して自身で譲渡先を探すよう伝え、了承を得ました。	1
1 来庁	7 その他	近隣住民が道路で猫に餌やりをしていて困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	飼養者に口頭で猫の適正飼養について指導しました。	1
4 メール	7 その他	近所の犬が昼夜鳴き続けて困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	飼養者と思われる住居一帯に犬の適正飼養のお願いのチラシを配布しました。	1
8 その他	7 その他	隣家に住み着いたハクビシンに困っている。	2 提案者に関係機関を案内(紹介)	捕獲許可申請と駆除事業団体の案内をしました。	1
2 電話	7 その他	近所の住民がカラスに餌付けしていて困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	該当者に口頭指導し、給餌をやめてもらうこととなりました。	2

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
1 来庁	7 その他	隣接している空き家のスズメバチの巣について、撤去してほしい。	1 提案者に説明(報告)	当該、苦情者へ、空き家の所有者に承諾を得ていただき、苦情者立会いのもと委託業者により撤去しました。	1
4 メール	7 その他	猫の糞被害で困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	現地周辺に猫の適正飼養のチラシを配布しました。	1
4 メール	7 その他	猫が飼えなくなった、引き取ってほしい。	1 提案者に説明(報告)	保健所で引き取りしていないため、譲渡先を探すよう案内しました。	1
2 電話	7 その他	野良猫の猫小屋に猫が集まって、迷惑をしている。	4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼	現在、藤沢土木事務所、近隣自治会と対応中です。	1
2 電話	7 その他	自宅前の糞尿被害に困っている。	1 提案者に説明(報告)	看板の設置を案内しました。	1
4 メール	7 その他	外飼い猫が愛車を汚して困る。	1 提案者に説明(報告)	忌避機械の貸与について案内しました。	1
2 電話	7 その他	向いの家のスズメバチの巣を駆除してほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査時に確認したところ、すでにハチの巣が駆除されていることを確認しました。	1
2 電話	7 その他	近所の犬の飼い方がひどい。	7 現地を確認・対応(改善)	飼い主へ口頭で指導をしました。	1
4 メール	7 その他	団地の鳥を駆除してほしい。	1 提案者に説明(報告)	捕獲許可、事業紹介、剪定依頼等対策を案内しました。	1
2 電話	7 その他	近所の犬の鳴き声がうるさくて困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	現地周辺へ適正飼養のチラシを配布し、周知に努めました。	1
2 電話	7 その他	自宅のスズメバチの巣について、高所作業車を使用して撤去してほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	作業には近隣アパートの土地に高所作業車を駐車する必要があるため、近隣アパートの土地の管理者と協議をしましたが、対応が困難であったことから撤去が不可能になりました。苦情者へ撤去が不可能になった旨を伝え、納得していただきました。	1
2 電話	7 その他	犬が日向で扇風機で暑さを凌いでいる。扇風機だけではかわいそうである。	7 現地を確認・対応(改善)	該当者に口頭で指導しました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
1 来庁	7 その他	犬の糞尿被害に困っている。	6 情報共有・対応(改善)	近隣自治会へ回覧物と掲示物を依頼しました。	1
1 来庁	7 その他	近隣住民が犬の尿を放置していくので困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	現地を確認し、該当者に口頭で指導しました。	1
6 わたしの提案	7 その他	失踪犬を保護した未成年の者に対し、連絡先を聞き取り、当該飼い主と直接やり取りをさせることに対して、問題ではないのか。	1 提案者に説明(報告)	未成年の保護者へ、お詫びと再発防止努める旨を伝え、今後同等な事案が発生した場合、対応を拒否し、保健所が当該飼い主とやり取りすることも可能な旨を説明し、納得していただきました。	1
2 電話	7 その他	隣人が庭にクレソールを撒いて臭くて困っている。	1 提案者に説明(報告)	現地を確認し、該当者へ説明をしたが、納得されなかった旨を苦情者へ説明しました。	1
2 電話	7 その他	カラスの巣がある住民に伐採するよう言ってほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	現地を確認し、該当者に口頭で指導しました。	1
2 電話	7 その他	マンションにハトの巣を作られたので撤去してほしい。	1 提案者に説明(報告)	捕獲許可について、説明しましたが、納得されませんでした。	1
4 メール	7 その他	隣家の猫の鳴き声がうるさい。	1 提案者に説明(報告)	現地確認時、犬の鳴き声を確認することができませんでした。苦情者へ説明し、了承を得ました。	1
2 電話	7 その他	近所にカラスの大群がいて怖い。	7 現地を確認・対応(改善)	現地パトロールを行い、苦情者へ説明し了承を得ました。	1
2 電話	7 その他	放し飼いの猫に襲われた。	7 現地を確認・対応(改善)	現地を確認し、給餌者に口頭指導しました。	1
2 電話	7 その他	犬の尿の始末に関する条例を策定してほしい。	1 提案者に説明(報告)	マナー啓発について説明し、了承を得ました。	1
4 メール	7 その他	近隣住民の猫の飼い方がひどい。	7 現地を確認・対応(改善)	当該住民と話をし、猫を譲渡したことを確認しました。	1

健康増進課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	7 その他	コロナワクチンコールセンターに入電。令和5年秋開催接種券が届いたため電話をしたが、予約がまだできない。	1 提案者に説明(報告)	電話にて状況を説明しました。新型コロナワクチンコールセンターでは現在予約を開始していないこと、予約開始日が決まり次第、市のホームページ等に掲載する旨をお伝えしました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	带状疱疹予防接種の費用助成制度を新設してほしい。	8 その他	匿名の要望のため、課内にて情報共有しました。	2

消防総務課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
5 問い合わせフォーム	6 職員に関する事	救急活動時に搬送先の選定を行っていた隊員に対して、他の隊員が粗暴な言動で隊員に指示をしていた事に対し不快に感じた。	1 提案者に説明(報告)	問合せ者への電話連絡を行い、今後の接遇マナーについて全職員へ周知徹底を図るとして御理解を得ました。また、臨時の課長級会議を開催し、職員間における消防活動時の会話についても、接遇マナーを常に意識し消防活動を行うよう全職員へ周知を行いました。	1

病院総務課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
3 文書	2 施設管理(建物)に関する事	7階のレストランがあまりに暑くて汗を流しながら食事をしている。去年もそうだったんで、何とか涼しくしてほしい。	8 その他	空調運転を行っているが、感染症対策のため換気を行っており、室温が高くなる傾向がある旨を回答しました。	1
3 文書	2 施設管理(建物)に関する事	2階のトイレを早く修理してほしい。1ヶ月以上、2つが壊れたままである。	7 現地を確認・対応(改善)	1つは修繕が完了し、残り1つは修理部品が廃版となっているので、洋式化工事を行う予定で調整している旨を回答しました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
3 文書	2 施設管理(建物)に関する事	一部の外来診療ブースが狭く頭がぶつかりそうなどところがあるので、広くしてほしい。また、入り口も分かりづらい。医師はとても親切で好感度も良いのに狭さと入口の分かりにくさでマイナスに働いている。なお、駐車場も少ないので何とかしてほしい。	8 その他	診療部門のスペースは建物の構造上対応できないので御理解いただくようお願いし、入口については表示を分かりやすく表示するよう努めることをお伝えしました。また、駐車場は令和5年10月末まで本館改修工事に伴う一部制限があるので御理解をいただきたい旨を回答しました。	1
3 文書	2 施設管理(建物)に関する事	問題の概要(苦情の主題や問題の要約):各部屋の明るさが暗い。LEDへ変更してほしい。できなければベッドの上にLEDスポットライトの設置を検討してほしい。	8 その他	LED化については順次進めている旨を回答しました。また、ベッドには角度調整可能なアームライトが備え付けてあることを回答しました。	1

医事課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
3 文書	1 制度・事業に関する事	予約時間どおりに診察が行われなかった。	1 提案者に説明(報告)	お待たせしたことをお詫びし、患者さんによって診療時間が異なることから、時間通りに診察出来ないこともある旨伝えました。	1
1 来庁	1 制度・事業に関する事	診療の予約が取れる日、取れない日がある等、不便である。	1 提案者に説明(報告)	御不便をおかけしたことをお詫びし、予約取得可能日の調整を検討する旨伝えました。	1
3 文書	1 制度・事業に関する事	保険証確認で長時間待たされた。	1 提案者に説明(報告)	御不便をおかけしたことをお詫びし、受付のスムーズな案内について、試行を重ねながら改善していく旨伝えました。	1
3 文書	1 制度・事業に関する事	救急外来で長時間待たされた。	1 提案者に説明(報告)	スタッフ間の連携不足により長時間お待たせしてしまったことをお詫びし、救急外来における事務の流れを再指導する旨伝えました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
3 文書	1 制度・事業に関すること	受付スタッフの対応が良い。	1 提案者に説明(報告)	患者さんの状況に寄り添った対応を徹底するよう職員に周知しました。	1

教育施設課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	2 施設管理(建物)に関すること	西浜中学校の正門付近での会話や正門の開閉音、体育館利用時の笛の音がうるさい。騒音をできるだけ出さないようにしてほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	文書にて以下の内容を回答しました。職員及び生徒に周知、できるだけ速やかに登下校し、正門付近での大声でのおしゃべりは慎むように指導しました。体育館利用時は、利用時間の厳守及び住宅側のドアや窓はできるだけ閉めるよう利用団体へ依頼しました。	1

学務課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	中学校給食が実現する時期を教えてください。	1 提案者に説明(報告)	現在の取組状況と今後の方向性について説明しました。	1

青少年課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	青少年広場の注意看板が破損しており修繕してほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	破損等している看板を撤去して、新設しました。	1
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	子どもを民設民営児童クラブに通わせているが、職員の児童に対する激しい叱責や追い詰める態度が目に見える状況である。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼	事業者へ苦情の内容をお伝えし、今後は対応を見直すとの報告がありました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
1 来庁	3 施設管理 (建物以外) に関すること	青少年広場内の桐の木が電話線にかかっているため剪定してほしい。 ゴミが多く捨てられているため見回りを強化してほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	業者に依頼し剪定を行いました。 定期的な見回りを行い、ゴミも処理しました。	1
7 要望・陳情	3 施設管理 (建物以外) に関すること	青少年広場内でサッカーやボールがフェンスに当たる音など騒音となる行為、発生源を抑制するための持続性のある対策を実施してほしい。 青少年広場の利用時間は決まっているかと思うが、現状は24時間365日利用可能な状況であるため、利用時間の遵守の持続性ある啓蒙、注意喚起策の実施をしてほしい。具体的には、入口のネットに利用時間を記した看板やネットを閉めるための対策を実施してほしい。	1 提案者に説明(報告)	注意事項を記載した看板を設置し、近隣の小中学校に広場の利用ルール周知を図れるよう、各校に協力を依頼することを回答しました。 利用時間を周知する看板、ネットをかけるフックを設置いたします。また、利用時間の徹底を周知するため、見回りを強化することを回答しました。	1
2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関すること	青少年広場の草が伸びているが、除草する予定はあるのか。	1 提案者に説明(報告)	近日中に除草する予定があることをお伝えしました。	1

体験学習センター

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
5 問い合わせフォーム	1 制度・事業 に関すること	体験学習センターの抽選予約の全てが外れてしまった。	1 提案者に説明(報告)	総合体育館が改修工事により利用希望者が増えていることを説明しました。希望月の予約状況を確認し、代替日の予約の案内をしました。	1
5 問い合わせフォーム	1 制度・事業 に関すること	体験学習センター東側の高砂通りの路上駐車場の改善のため北側駐車場を障がい者以外にも使用できるように開放し、表示を改めるべき。	1 提案者に説明(報告)	北側駐車場の趣旨や経緯及び送迎や搬出入の一時利用を可能としていることを説明するとともに、路上駐車が多いと指摘された時間(17時~18時頃)に職員が状況を確認し、駐車があった場合は注意・誘導することとしました。	1

青少年会館

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	1 制度・事業に関すること	青少年会館より新規登録団体との整理をしたいため、最新の団体登録名簿の提出を求められた。毎年、最新の申請書・名簿を提出していないのにも関わらず、自分の団体だけ最新の名簿を提出しなければいけない事に不平等さを感じる。他の団体にも最新の名簿の提出を求めるべきだ。	1 提案者に説明(報告)	新規団体登録の希望があり、記入された申請書の代表者・連絡者欄に、既に登録のある団体の連絡者・代表者と同一人物の記載がありました。新規団体と既に登録のある団体の関係性について整理が必要であり、最新の名簿の提出を求めていること、さらに、同様な案件があった場合は、他団体にも最新の名簿提出を依頼し、団体登録の整理を行っている旨を説明しました。	1

図書館

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	図書はリクエストできるのに、CD・DVDはリクエストできないのはおかしい。どういった基準で購入しているかわからない。せめて、茅ヶ崎、湘南にゆかりのあるアーティストは揃えておくべきではないか。	1 提案者に説明(報告)	<p>文書にて以下の内容を回答しました。</p> <p>図書館資料につきましては、「茅ヶ崎市立図書館資料収集方針」に基づき収集しております。CDの購入については、クラシック、ジャズ、洋楽、邦楽のほか、落語や朗読など幅広いジャンルから総合的に判断し、一時の流行に流されることなく購入するようにしているところです。DVDの購入については、定評のある作品や受賞作品を中心に、家族等で楽しめる娯楽作品のほか、映画会で使用可能な上映権付のものも収集するようにしております。</p> <p>また、茅ヶ崎にゆかりの人物については、積極的に購入するようにしております。茅ヶ崎出身、在住などの情報については、CDの販売情報を随時チェックするようにしています。御指摘のあった「さらさ」については、情報をお寄せいただきありがとうございます。早速購入するようにいたします。</p> <p>残念ながら、県内図書館間の相互貸借ができないこと、図書資料より予算が少ないことから、リクエストに応じることはできませんので、御了承くださいますようお願いいたします。</p>	1
8 その他	1 制度・事業に関すること	借りた本の中に他の貸出レシートが挟まっていて不快に感じました。	1 提案者に説明(報告)	<p>排架前に、レシート等の挟み込みについて確認することを職員間で共有し、その旨を電話にて回答しました。</p>	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	新着視聴覚資料がサザンに偏っている。いくら地元のアーティストでも税金の使い方からしてこれは偏向である。	1 提案者に説明(報告)	図書館資料については「茅ヶ崎市立図書館資料収集方針」に基づいて収集しています。CDの購入は、クラシック、ジャズ、洋楽、邦楽のほか、落語や朗読など幅広いジャンルから総合的に判断し、一時の流行に流されることなく購入するようにしています。また、図書資料と同様に茅ヶ崎にゆかりのある人物については、積極的に購入するようにしています。 ただし、今回の新着資料については、市民からの寄贈によるもので、購入しているものではない旨をお伝えしました。	1

令和5年度 苦情等対応報告書 第2四半期公表分

令和6（2024）年3月発行

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/>