



令和5年度 苦情等対応報告書

令和5年度年間統計

第4四半期公表分

(令和6年1月～令和6年3月)

目次

ページ

1 業務改善報告

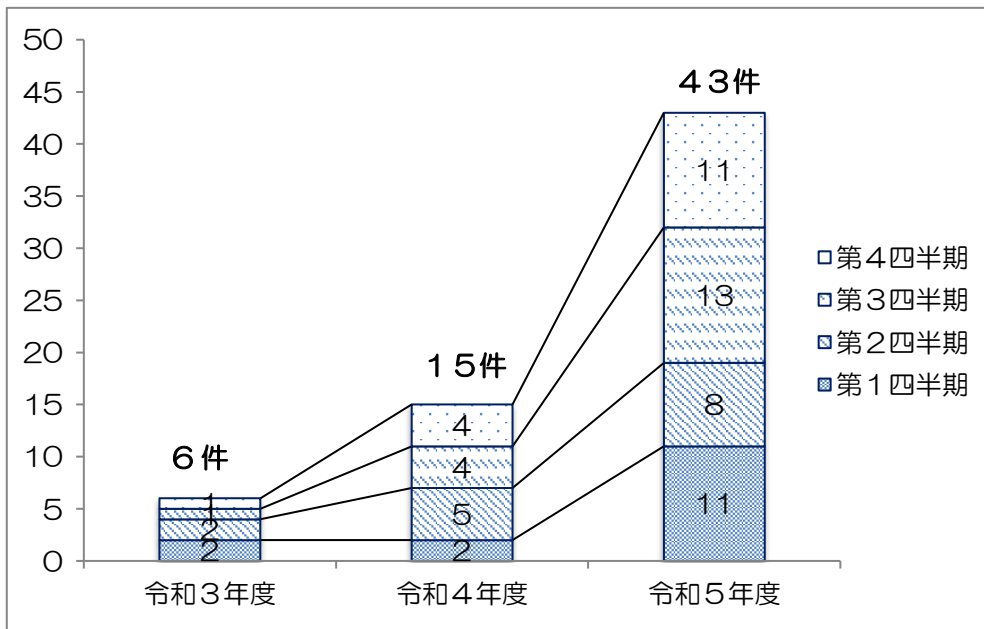
- (1) 業務改善報告件数推移・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- (2) 令和5年度業務改善報告事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

2 苦情等対応報告

- (1) 苦情等報告件数推移・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
- (2) 職員に関する苦情等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
- (3) 令和5年度第苦情等報告集計結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
 - ① 分類別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
 - ② 受付区分別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
 - ③ 対応別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11
 - ④ 課別苦情等件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
 - ⑤ 各課かいの苦情等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14

1 業務改善報告

(1) 業務改善報告件数推移



(2) 令和5年度業務改善報告事例

第一四半期

担当課	苦情等の内容	改善内容
保険年金課	国保に新規加入したが、特定健康診査の案内がなかった。	冊子記載内容及び窓口での案内方法についての見直し検討をしました。
保険年金課	窓口に行った際、手続をすすめる職員の他に新人職員が同席していた。個人情報を取り扱うのだから、事前に同席の説明や了承をとってほしい。	新入職員や人事異動で異動してきた職員が窓口業務に慣れるため、ベテラン職員とともに同席する際は、了解をいただいた上、同席をすることとしました。
生活支援課	生活保護受給者を訪問する際、市役所を名乗ることや、市役所の自転車を停める際には配慮が必要ではないか。	自転車については、課名の表示を剥がしました。
社会教育課	香川公民館の物品の管理方法に関する苦情 ・碁盤等の置き場所について、30年以上前から印刷室に置いていただいていたが、急に鍵付きの不便な場所へと移動されてしまった。元に戻してほしい。	利用者と協議し、館の方針を伝えるとともに、今後は利用者の意見も踏まえ事前の説明を徹底することを伝えました。

社会教育課	香川公民館の主に職員の対応に関する苦情 ・会が過去に寄贈した公民館所有の碁盤等の置き場所を、連絡もなく勝手に変えられて不便になった。 ・職員にその旨について聞いたが、対応が非常に冷たかった。	今後このような対応がないよう注意しました。 また、職員間で情報共有し接遇について改めて見直しました。
社会教育課	香川公民館にて、冷水器の黒カビを指摘した際、職員の対応が非常に悪かった。 通常であればすぐ対応しますなど、それ相応の発言等あるはずだが一切なく、なにも響いていないような対応であった。	今後このような対応がないよう注意しました。 また、職員間で情報共有し接遇について改めて見直しました。
社会教育課	香川公民館の冷水器についての苦情 既に公民館側には伝えているが、冷水器が黒いカビで覆われており、非常に不衛生な状況になっている。昔から公民館を利用しているが、このようなことは今までなかったかと思う。意識を改めてほしい。	委託事業者へより細やかな清掃を依頼し、清潔に保てる体制としました。
図書館	2階のパソコン席のスペースが狭いのに合わせて照明が暗い。また、廊下のため場所を展示ホールに移動してほしい。	一人当たりの作業スペースを拡張しました。
図書館	雑誌新聞コーナーの椅子の引く音がうるさい。	傷つき防止ゴムを椅子の足に取付け、音を軽減させました。
図書館	雨天時に駐輪場から正面へ向かう階段で滑り、手を着いた際に負傷（内出血と腫れ）。治療費を請求するつもりはなく、階段を広げ、両側に手摺り（白）をつけてほしい。正面入り口・駐輪場の上にある鉄骨は地震時に危険なので外す。エレベーターは入り口近く設置するなど、バリアフリーの観点に欠けている。会議室での大きな声は他の利用者の迷惑なので注意の張り紙をしてほしい。飲食コーナーの再開を希望。トイレの入り口が男女一緒なのはよくない。男子トイレに女性清掃員が入ってくるのも改善すべき。	駐輪場から正面入り口への階段近くに注意喚起の掲示予定です。
図書館	図書室(分室)を利用した際に、司書2人が長時間おしゃべりをしており、注意した。	会計年度任用職員を含む職員への周知、注意喚起をしました。

第2四半期

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	施設の利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て不快に感じた。	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。
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。こ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。

第3四半期

担当課	問題の詳細	業務改善(詳細)
安全対策課	公園のベンチに不審者が夜中にいることが多く、不審者のたまり場にならないようにセンサーライトの設置を希望。	通常はセンサーライトの設置は行っていないませんが、実験的な運用として、設置しました。

安全対策課	いわゆるラーメンストリートに関して、本来自動車が通れる道路だが、ラーメン屋の従業員、お客さんの違法駐輪が多く車が通れない状況となっている。お店に注意しても、自転車を管理するシルバー人材センターの方に即時移動を求めても変わらないため、指導してほしい。	令和6年1月に現地にて啓発活動を行い、違法駐輪をしないよう呼びかけを行いました。
収納課	滞納している税金の延滞金の額について確認したところ、当初の説明と異なる金額を言われた。担当者にその理由を求めたが、当初の説明に対するお互いの認識が相違しており、また、説明をする担当者の態度にも不信感が感じられた。再度きちんと説明をしてもらいたいのので、上司から折り返しの連絡がほしい。	今回の事例を踏まえ、相手方に誤解を生じさせることのないような丁寧な説明をすることについて、改めて担当内で情報の共有をしました。
保険年金課	窓口対応した際に間違った情報を確認しないまま伝えられ、指摘したところあとから訂正されたが、謝罪がなかった。誠意ある対応を求める。	会計年度任用職員には対応に迷ったら即答せず、正規職員に確認すること、こちらが誤った対応をしてしまった場合は速やかにお詫びすることについて改めて周知しました。
保険年金課	死亡届提出後の葬祭費の申請手続き時に遺族に対してお悔やみの言葉がなかった。また提出書類についてこの書類では受理できないと言われたが、結果的にその書類に申立書を添付することで問題なく受付ができた。調べる時間も要していて、かなり待たされた。	窓口を担当する職員に改めて業務内容を確認するとともに、窓口対応については来庁者への配慮を忘れず、丁寧かつ迅速な対応を徹底するよう指導を行いました。
生活支援課	課税世帯となり給付金対象外となるため、市に相談し、給付金返還手続きをすることになったが、担当の言うことやることがちぐはぐで混乱させられたうえに、無駄足を踏まされた。 ①最初の問い合わせ時に担当内で分かるようにしておくと言われたが、窓口伝わっていなかった。 ②手続きに必要な書類の到着が遅延した。 ③対象者にしか書類を送付できないと案内があったが、後見人宛に送られてきた。 ④対応が変更することに対して連絡がなかった。	書類の取り扱いや窓口対応について、担当内で再度情報共有を図りました。
環境事業センター	午前中の自己搬入終了時に起きた受付締切時間について、11時45分の秒針内で受付を終了させて門を閉めるのはおかしい。11時45分59秒までやるのが普通なのではないか。	再発防止のため、11時45分を過ぎてからの閉門の徹底と締切付近に来たお客様の搬入受付することを改めて管理担当全職員に周知しました。

環境事業センター	ナビダイヤルの表記を分け方・出し方のトップに記載をしているが、光電話等使えない市民がいる。不便なので通常の電話番号を記載するべき。	次年度（R6年度）の分け方・出し方での記載方法を変更しました。
建築課	市営住宅を申し込もうと窓口を訪問し説明してもらったが、対応した職員の説明が誤っており、入居できない住宅を入居できると案内されたことに起因し、精神的な苦痛を負った。	市民から問合せがあった際には誤った内容を伝えたり、誤認をされるような説明はしないよう改めて徹底しました。
病院総務課	採尿で大便所を使うがコップ置き場を高くしてほしい。	現状を確認し新しいものに交換しました。
青少年課	青少年広場の入口に自転車がたくさん停められており、駐車場に車が入れないため注意喚起を行ってほしい。	自転車を止める場合は広場内に止めるように、ラミネート看板を設置しました。
体験学習センター	音漏れによる他団体への迷惑を理由に、隣りあわせの部屋（多目的室Aと多目的室B）を両方予約するのではなく、音漏れしている状況でも構わない団体に対しては、片方の部屋の予約のみを可能としてほしい。	過去に、多目的室Aと多目的室Bの音漏れによるトラブルがあったことから、現在の運用にしてきた経緯がありました。今回の御意見を受け止め、利用者が利用しやすい運用に変更することにしました。
青少年会館	青少年会館の東側駐車場に車を停めたが、二重に駐車しているようである。この止め方だとすぐに出庫することができない。非常識ではないか。	青少年会館東側駐車場の駐車・利用方法について改めて整理し、ホームページへの掲載及び窓口への掲示をしました。

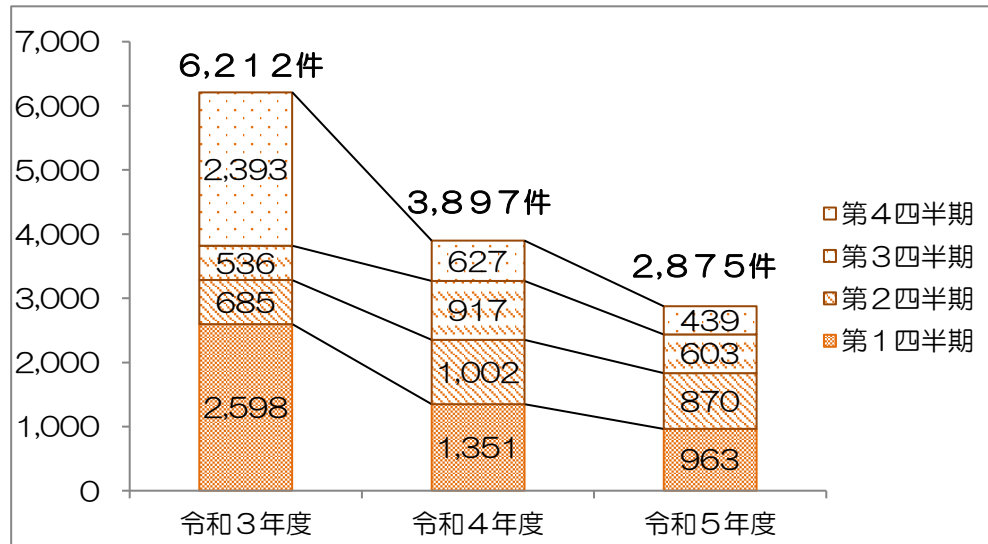
第4四半期

担当課	苦情等の内容	改善内容
安全対策課	ゴミ捨て場直近に放置自転車があり、茅ヶ崎警察署へ連絡したが、所有者が分からず撤去を依頼するのであれば、市役所に連絡してほしいと言われた。市への連絡翌日に放置自転車がなくなっていた。	依頼を受けた放置自転車がなくなっていたことと、茅ヶ崎警察署へ以前からお願いをしている、市民からの問い合わせを受けた際は、詳細は茅ヶ崎警察署から市役所へしていただくようお願いしました。
生活支援課	住民税非課税世帯向けの給付金について、なぜ自分は対象にならないのか、毎回支給要件から外れることに納得がいかない。	給付金事業については、実施時期や給付対象者、事業の案内等について、多数のご意見をいただいています。近年の給付金事業の実施や対象要件については、国が定めていることから、国への各種報告にあわせてその内容を伝えていきます。
資源循環課	指定ごみ袋配布について資源循環課窓口対応時、職員がノロノロとしており、だらけた雰囲気の中、5分ほど待たされて指定ごみ袋を受け取った。 その後、既に本年度の指定ごみ袋を配布済のため、今回渡したものを返却してほしいと電話があり、自分の落ち度ではないのに、自分に落ち度であるかのように責められていると感じた。	わかりやすいお知らせになるよう引換券の改訂の検討（4月1日付で担当課に配布分より変更予定）。 配布体制の見直しと改善策の検討（翌年度に向けて検討。10月ごろから翌年度の対応が始まるため、それまでには体制の改善ができるよう検討をしていきます。）。

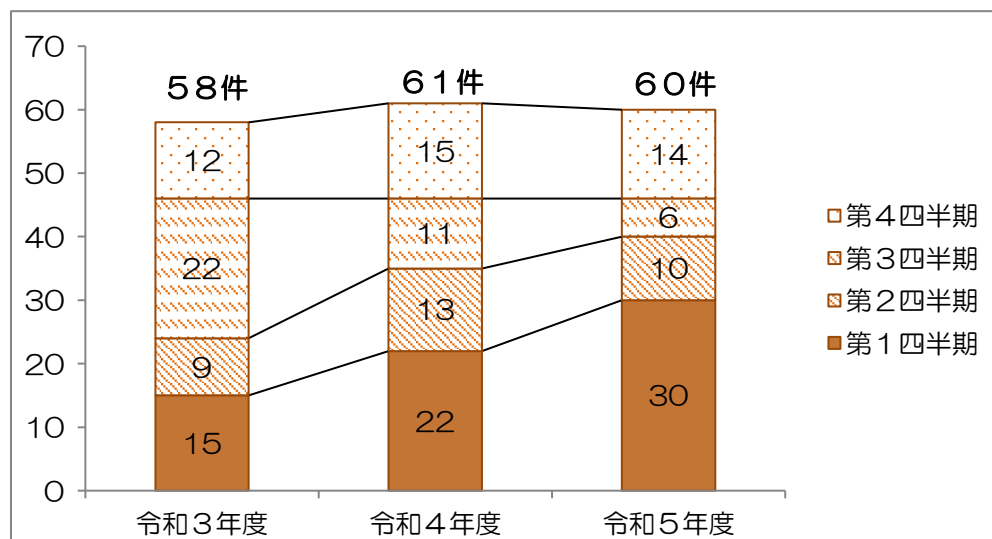
資源循環課	冊子などの標記では午前の搬入受付時間が12時までとなっているが、11時53分ごろに受付しようとしたところ搬入を断られてしまった。	委託事業者に報告し、事実であったことを確認したため、今後このようなことがないよう対応を改めるよう指導しました。
景観みどり課	広報ちがさき掲載写真説明の誤記について、御指摘があった。	広報ちがさき2024年3月1日号に訂正記事を掲載すること、記事構成を余裕を持った日程に改め、確認時間を確保することを説明しました。
景観みどり課	ナラ枯れによる倒木の危険性について市がもっと啓発を行い、民有林の倒木対策に森林環境譲与税を使うべきではないか。 森林環境譲与税の使途は、公有林だけへの当市ではない。民有林について何らかの施策を講じるべきではないか。 市民生活に直結する話なのでしっかりやってほしい。	担当内で寄せられたご意見について情報共有し、啓発の方法について検討しました。 後日、ホームページ等にて情報発信していく予定です。
景観みどり課	近年清水谷でタイワンリスが増えているが、駆除等対策を行わないのか。 清水谷の中で見られる鳥類の数が減ってきている。市として生きものの数の把握をしていないのか。 市としてもっと清水谷の環境保全の内容について協議したほうがよい。 清水谷での伐採は、環境を破壊しているのではないか。 清水谷のモリアオガエルはなぜ駆除されているのか。 清水谷の木道が老朽化していて危険である。 コンクリート等の腐食しない素材に作り変えるべき。	担当内で寄せられた御意見について情報共有し、啓発の方法について検討しました。 また、木道の状況について、直接清水谷の維持管理を担当している公園緑地課に情報提供をしました。
病院総務課	面会受付に来た際に、事務員の手際が悪くまた、人員も少なく時間がかかった。 待合室では時間がなく面会せず帰ってしまった人もいた。	受付け職員の人員を増やし、記入に必要な書類を事前にお配りし記入いただく事で待ち時間の短縮に努めます。
社会教育課	香川公民館のサークルの物品管理について、館長補佐と話を進めているが、回答がない。 また、上記が遅れている理由として特定の職員が反対しているため遅れているのではと考えている。当該職員には不便な方法でやってくれと言われた。職員の異動を希望する。	その後、改めて物品の管理について、利用者の意見を踏まえて検討・回答するよう香川公民館へ伝えました。
図書館	12月20日に香川分館に所蔵について電話で問い合わせ、当日窓口でリクエストを申込みをしたが、1月8日に窓口に行ったが用意できておらず、借りられなかった。	リクエストについては、新規購入または相互貸借により対応するため、用意できるまでに1か月以上かかること、ハガキまたはメールでご連絡すること等を申込者にわかりやすく説明を行うことを職員間で再確認した。

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５年度苦情等報告集計結果

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 こと	74 件 (7.7%)	56 件 (6.4%)	60 件 (10.0%)	44 件 (4.6%)	234 件 (8.1%)
2 施設管理（建物）に 関すること	95 件 (9.9%)	7 件 (0.8%)	3 件 (0.5%)	21 件 (2.2%)	126 件 (4.4%)
3 施設管理（建物以 外）に関すること	603 件 (62.6%)	535 件 (61.5%)	433 件 (71.8%)	290 件 (30.1%)	1861 件 (64.7%)
4 国・県に関すること	0 件 (0.0%)	3 件 (0.3%)	7 件 (1.2%)	1 件 (0.1%)	11 件 (0.4%)
5 他団体（指定管理者 等）に関すること	4 件 (0.4%)	3 件 (0.3%)	0 件 (0.0%)	2 件 (0.2%)	9 件 (0.3%)
6 職員に関すること	30 件 (3.1%)	10 件 (1.1%)	6 件 (1.0%)	14 件 (1.5%)	60 件 (2.1%)
7 その他	157 件 (16.3%)	256 件 (29.4%)	94 件 (15.6%)	67 件 (7.0%)	574 件 (20.0%)
分類合計	963 件 (100.0%)	870 件 (100.0%)	603 件 (100.0%)	439 件 (100.0%)	2875 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%)	20 件 (3.3%)	24 件 (2.5%)	106 件 (3.7%)
2 電話	321 件 (33.3%)	351 件 (40.3%)	245 件 (40.6%)	95 件 (9.9%)	1012 件 (35.2%)
3 文書	9 件 (0.9%)	24 件 (2.8%)	6 件 (1.0%)	11 件 (1.1%)	50 件 (1.7%)
4 メール	15 件 (1.6%)	8 件 (0.9%)	4 件 (0.7%)	3 件 (0.3%)	30 件 (1.0%)
5 問い合わせフォーム	20 件 (2.1%)	11 件 (1.3%)	12 件 (2.0%)	18 件 (1.9%)	61 件 (2.1%)
6 わたしの提案	47 件 (4.9%)	34 件 (3.9%)	34 件 (5.6%)	21 件 (2.2%)	136 件 (4.7%)

7 要望・陳情	0 件 (0.0%)	1 件 (0.1%)	1 件 (0.2%)	9 件 (0.9%)	11 件 (0.4%)
8 その他	11 件 (1.1%)	4 件 (0.5%)	8 件 (1.3%)	6 件 (0.6%)	29 件 (1.0%)
9 複数	495 件 (51.4%)	420 件 (48.3%)	273 件 (45.3%)	252 件 (26.2%)	1440 件 (50.1%)
区分合計	963 件 (100.0%)	870 件 (100.0%)	603 件 (100.0%)	439 件 (100.0%)	2875 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%)	79 件 (13.1%)	87 件 (9.0%)	443 件 (15.4%)
2 提案者に関係機関を案内（紹介）	7 件 (0.7%)	3 件 (0.3%)	2 件 (0.3%)	3 件 (0.3%)	15 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%)	4 件 (0.7%)	12 件 (1.2%)	32 件 (1.1%)
4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼	1 件 (0.1%)	3 件 (0.3%)	3 件 (0.5%)	1 件 (0.1%)	8 件 (0.3%)
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%)	5 件 (0.8%)	1 件 (0.1%)	20 件 (0.7%)
6 情報共有・対応(改善)	43 件 (4.5%)	11 件 (1.3%)	12 件 (2.0%)	10 件 (1.0%)	76 件 (2.6%)
7 現地を確認・対応(改善)	687 件 (71.3%)	612 件 (70.3%)	479 件 (79.4%)	319 件 (33.1%)	2097 件 (72.9%)
8 その他	60 件 (6.2%)	99 件 (11.4%)	19 件 (3.2%)	6 件 (0.6%)	184 件 (6.4%)
対応合計	963 件 (100.0%)	870 件 (100.0%)	603 件 (100.0%)	439 件 (100.0%)	2875 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
職員課	9	1	1	5	16
資産経営課	2	2		2	6
総合政策課				3	3
行政改革推進課	30	6	3	2	41
安全対策課	6	6	9	11	32
市民相談課	4	5	2	3	14
市民課				4	4
小出支所	86				86
収納課	5		1		6
産業観光課	4	89	3		96
農業水産課		3	7	2	12
多様性社会推進課				1	1
保険年金課	3	1	2	4	10
生活支援課	43	2	1	1	47
障がい福祉課	2	4	4	3	13
介護保険課		5			5
こども政策課		1			1
こども育成相談課	1	1			2
保育課		1	1	2	4
環境政策課	2	5	7	6	20
環境保全課	66	56	49	17	188
資源循環課	7	5	15	10	37
環境事業センター	2	80	10	20	112
都市政策課	3		8	1	12
景観みどり課				4	4
開発審査課	3		1	1	5
道路管理課	407	340	273	252	1,272
建設総務課				1	1
公園緑地課	108	80	95	16	299
建築課			1		1
下水道河川総務課		1			1
下水道河川建設課	1				1
下水道河川管理課	71	105	47	23	246
地域保健課		1			1
保健予防課	1				1
衛生課	58	43	37	23	161
健康増進課	4	3	1	1	9
消防総務課		1			1
消防指導課				1	1
病院総務課	8	4	7	9	28
医事課	1	5	6	3	15
議会事務局			2		2
教育施設課	1	1		1	3
学務課	3	1			4
社会教育課				1	5

小和田公民館	1			1	2
鶴嶺公民館				1	1
南湖公民館	1				1
青少年課	7	6	5	1	19
体験学習センター	1	2	2		5
青少年会館		1	1		2
図書館	8	3	2	8	21
	963	870	603	444	2,880

内容が複数の課にまたがる苦情等について、それぞれで件数を計上しているため件数が増となっています。

⑤ 各課かいの苦情等

部	課名	ページ
経営総務部	職員課・・・・・・・・・・・・・・・・	15
企画政策部	総合政策課・・・・・・・・	15
	行政改革推進課・・・・・・・・	15
くらし安全部	安全対策課・・・・・・・・	16
	市民相談課・・・・・・・・	18
市民部	市民課・・・・・・・・	18
経済部	農業水産課・・・・・・・・	19
文化生涯学習部	多様性社会推進課・・・・・・・・	19
福祉部	保険年金課・・・・・・・・	19
	生活支援課・・・・・・・・	20
	障がい福祉課・・・・・・・・	21
こども育成部	保育課・・・・・・・・	21
環境部	環境政策課・・・・・・・・	22
	環境保全課・・・・・・・・	23
	資源循環課・・・・・・・・	24
	環境事業センター・・・・・・・・	25
都市部	都市政策課・・・・・・・・	26
	景観みどり課・・・・・・・・	26
	開発審査課・・・・・・・・	28
建設部	建設総務課・・・・・・・・	28
	道路管理課・・・・・・・・	28
	公園緑地課・・・・・・・・	28
下水道河川部	下水道河川管理課・・・・・・・・	30
保健所	衛生課・・・・・・・・	32
	健康増進課・・・・・・・・	34
消防署	消防指導課・・・・・・・・	34
市立病院	病院総務課・・・・・・・・	34
	医事課・・・・・・・・	35
教育総務部	教育施設課・・・・・・・・	35
教育推進部	社会教育課・・・・・・・・	36
	小和田公民館・・・・・・・・	36
	鶴嶺公民館・・・・・・・・	36
	青少年課・・・・・・・・	36
	図書館・・・・・・・・	36

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
職員課 資産経営課	02 電話	6 職員に関するこ と	市役所に電話した際、電話交換士から繰り返し自分の名前を尋ねられ、不愉快であった。電話交換士の名前を尋ねても名前を明かさなかった。公務員が自分の名前を明かさない理由を聞きたい。	不快な思いをさせてしまったこととお詫びし、資産経営課に相談者への対応を依頼しました。	2
職員課	02 電話	6 職員に関するこ と	保険年金課の対応した職員が上から目線で気分が悪い。改善してほしい。	不快な思いをしたこととお詫びし、速やかに保険年金課に状況を伝え対応を依頼しました。	1
総合政策課	06 わた しの提案	1 制度・事業に関す ること	北茅ヶ崎方面の遊休地や空き地の有効活用と、飼い主にも飼い犬にも優しい街づくりのため、北茅ヶ崎にドッグランを建設してほしい。	市では「湘南夢わくわく公園」(茅ヶ崎市中島)内にドッグランを設置しているほか、市内で民間事業者がドッグランの設置・運営を行っている事例があること、市が新たにドッグランを設置するにあたっては、施工や維持管理に係る費用、近隣にお住まいの皆様等から理解を得られるかなどの課題もあるため、これらの背景を踏まえ、民間事業者等の動向を注視していくことについて、提案者に回答しました。	1
総合政策課	06 わた しの提案	1 制度・事業に関す ること	委員会・審議会の出席者への報酬について、発言を一言もしなかったり、勉強していない委員についても支払われているようだが、しっかりチェックし審査した上で報酬を支払ってほしい。	課内で情報共有しました。	1
総合政策課	06 わた しの提案	1 制度・事業に関す ること	「茅ヶ崎ゴルフ場」の利用者の数と需要及び面積の採算バランスや街のブランディングにおける機会損失の有無等について、認識を教えてほしい。	市の考え方について回答しました。	1
行政改革推進課	06 わた しの提案	2 施設管理（建物） に関すること	保険年金課利用の際、市民課利用者がよくわざとぶつかってくる。誘導係、警備員、パトロール、防犯カメラをつける等対策をしてほしい。また、利用者側の出入り口を利用しやすいような案内表示、レイアウトを変える、別の通路を作る等もした方がいいと思う。	課内で情報共有しました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
行政改革推進課	02 電話	1 制度・事業に関する こと	住宅の建築確認について、現状では断熱材を抜かれた不具合のある家でも許可が通ってしまう。 改善するため、市で独自に条例を制定し、建築基準法以上の規制をすることにより、市民が安心して住める環境づくりを実現してほしい。 また、検査を民間に委託しているが、建築指導課は何をしているのか。市民の声も上に上げてほしいが、市の職員による改善提案も必要。内部から行政を改革する意欲をもって仕事をしてほしい。	課内で情報共有しました。	1
安全対策課	05 問い合わせ フォーム	7 その他	18時頃に茅ヶ崎市南口を歩いたら、見知らぬ男性にぶつかった際に、暴言を吐かれ、肩を掴まれた。	状況を茅ヶ崎警察署生活相談課へ共有しました。今回のようなことがあった際は茅ヶ崎警察署へ連絡するように伝えました。	1
安全対策課	01 来庁	1 制度・事業に関する こと	電柱に防犯灯を設置してほしい。どのように要望したらよいか教えてほしい。	防犯灯の設置については、個人からではなく、自治会から4月から12月にかけて要望書を御提出いただいております。今年度の要望受付は終了していることを説明しました。個人から受けていない理由として、近隣樹木の理解があったうえで設置するものという事柄を理解していただきたいことを回答しました。	1
安全対策課	05 問い合わせ フォーム	3 施設管理(建物以外)に関する こと	小中学生が並列で自転車を走行、加えてライトを点灯していない状況で、スピードを出して向かって走ってきた。	年間を通じて、小中高等学校等へ交通安全教室の継続的実施とあわせて、キャンペーンでの啓発活動で周知の徹底を行っていくことを回答しました。	1
安全対策課	05 問い合わせ フォーム	7 その他	河川の高波防波堤工事に伴い、抜け道となったことで交通量が増え、スピード超過が頻発している。事故が起こる前に対処してほしい。また、生活道路なのに速度規制などの道路標識もないため、設置や取締りの強化を求める。	管轄が警察署のため、警察へ情報共有することを回答しました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
安全対策課	05 問い合わせフォーム	7 その他	不審人物に声をかけられた。 私たちの周囲をうろつきはじめ、私たちの言ったことを真似してきた。 怖くなり、店の中に入ったら、ぶつぶつ言って立ち去った。	警察へ情報提供しました。また、茅ヶ崎警察署住民相談係へ御連絡いただくようお願いしました。	2
安全対策課	05 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関する事	ラチエン通り自宅前路上に放置自転車があるので、撤去してほしい。	回収予定であることを回答しました。	1
安全対策課	05 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関する事	ゴミ捨て場直近に放置自転車があり、茅ヶ崎警察署へ連絡したが、所有者が分からず撤去を依頼するのであれば、市役所に連絡してほしいと言われた。市への連絡翌日に放置自転車が無くなっていた。	放置自転車発見及び回収依頼していた自転車がなくなっていたことの御報告をしていただいたことにお礼の御連絡をしました。	1
安全対策課	05 問い合わせフォーム	7 その他	一中通りを速度制限を守らず通行する車両やバイクが多いため、速度超過取締装置（オービス）の設置を設置してほしい。	「交通法案の厳守」や「速度超過取締装置（オービス）の設置」につきましては、管轄である茅ヶ崎警察署へ情報提供することを回答しました。	1
安全対策課	03 文書	1 制度・事業に関する事	各窓口で障がい者手帳と駐車券を見せて、全時間減免を依頼しても、1時間減免機を案内される。職員への周知が徹底されておらず、毎回不安と不快な気持ちになる。また、減免機が遠く対応が困難なのであれば、総合案内でも対応できるようにするなど、対応できる窓口をわかりやすくしてほしい。	課内で情報共有しました。	1
安全対策課	06 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	ツインウェイブ駐輪場について22時で閉まってしまい、自転車が出せなくなってしまうので不便を感じている。北口の駐輪場については22時以降(営業時間外)でも出し入れできるので、そのようなシステムがよい。	ツインウェイブ南駐輪場について開錠時間は近隣と協議して現在の時間となっており、夜間は施錠しているため、22時以降の入出庫がある場合は他の駐輪場を御利用いただくように説明しました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
市民相談課	01 来庁	1 制度・事業に関する こと	わたしの提案に対する回答として障がい者に対する配慮が欠けた文書を出したことについて、今後このようなことのないよう配慮を徹底する等の謝罪文書を出してほしい。	不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、今後については、市民に送付する文書について万全の注意を払い作成するよう、職員に周知しました。	1
市民相談課	02 電話	5 他団体(指定管理者等)に関する こと	屋根の修理について、突然業者が訪問してきた。消費生活センターに連絡し、関係する協会を紹介され、その協会から紹介された2つの業者に連絡をしたがそれぞれ違う対応で不満に思った。このような対応をする業者を紹介するような協会を紹介することをやめてほしい。	協会に御意見があったことを連絡したことを伝え、市として特定の業者を紹介をすることは難しく、協会しか紹介できない場合も多いことを説明しました。いただいた御意見を共有し、対応について検討しますとお伝えして御納得いただきました。	1
市民相談課	01 来庁	1 制度・事業に関する こと	わたしの提案の回収箱、用紙が目立たない所に設置されている。また、なぜ匿名ではいけないのか。名前を記入して書くのはハードルが高い。	回収箱を設置している施設等に市民の皆様によりわかりやすい場所に設置するように連絡しました。また、匿名で提出することは可能であり「回答を希望される方は必ず住所、氏名(フルネーム)、電話番号を御記入ください。」と運用しており、引き続き周知に努めることとしました。	1
市民課 職員課	03 文書	6 職員に関する こと	市民が理解できない場合は質問、説明の方法を変えてみるべきだ。市民と接する時の指導を今一度してほしい。	課内で情報共有しました。	1
市民課 職員課	03 文書	6 職員に関する こと	職員のレシートの渡し方が悪い。レシートを渡してその場を去ってしまうのは失礼だと思う。	課内で情報共有しました。	1
市民課	01 来庁	1 制度・事業に関する こと	市民課に婚姻届をもらいにいった。そのときに出生地を聞かれたので答えたが、用紙をもらうだけなのに何故出生地を聞かれたのかわからない。必要でない情報を聞くことはおかしいし、絶対にやめるべきだと思う。聞かれる理由もその場では説明がなかった。本当は副市長に直接話をしたいくらいだ。	傾聴のうえ、不快な思いをさせてしまったことについてお詫びをしました。今回の件について、担当課、副市長、市長と情報共有する旨を説明しました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
市民課	03 文書	6 職員に関する こと	マイナンバーカードの発行の際に対応した男性職員について、母が認知症であるにもかかわらず、ガンガン説明をしていた。母が認知症であることを男性担当は知るよしもないと思うが、高年齢の者に対し、気遣いの気持ちが全くない話し方であった。非常に不愉快だ。	窓口で必要な事柄を説明することによって意識が集中し、結果として御高齢の方に対し矢継ぎ早に説明をするという配慮の足りない対応をしたことで御不快な思いをさせてしまったことに対し、お詫びしました。今後、来庁された方や御同行された方の状況に配慮した窓口対応に努めることについて、回答しました。	1
農業水産課	02 電話	7 その他	農業委員の農地が荒れている。適正管理をお願いしたい。	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。	1
農業水産課	06 わたしの提案	3 施設管理(建物以外)に関する こと	茅ヶ崎市汐見台ウッドデッキの基礎部分にあたるコンクリート工作物にボルトを切断した箇所があり、そのボルトの頭が一部露出している。素足で踏んでしまった場合、怪我等をする恐れがあるので改善してほしい。	該当箇所が神奈川県管理の海岸となること、そのため神奈川県藤沢土木事務所なぎさ港湾課に情報提供いただきたい旨をメールにて回答しました。併せて、藤沢土木事務所なぎさ港湾課の連絡先を御案内しました。(なぎさ港湾課には当方からも事前に連絡しました)	1
多様性社会推進課	04 メール	1 制度・事業に関する こと	人気のある講座や需要のある講座は実施回数を増やしてほしい。「始めよう！にほんごを教えるボランティア 養成講座と交流会」について、先着制で申し込みをしたところ、初日に定員に達した。	本講座はボランティア養成を目的とした講座であることから、グループワークを含んでいること、また、講座終了後の活動先となる日本語ボランティア教室の受け入れ可能数も考慮すると、現在の規模での運営となることを回答しました。 課内で情報共有しました。	1
保険年金課	02 電話	6 職員に関する こと	高額療養費の口座変更申請書について、死亡者を記入する欄に存命である母の被保険者番号が記入されていた。申請書を依頼する時の電話で父が亡くなっていることを伝えているにもかかわらず、このような間違いは大変不快だ。	職員の確認不足による記入誤りについてお詫びしました。 職員に対し、郵送前に記入内容を再度確認してから発送するよう指導しました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
保険年金課	01 来庁	5 他団体(指定管理者等)に関する事	日本年金機構の督促等業務委託先職員への苦情。国民年金保険料免除申請について、市役所職員と日本年金機構委託先職員の説明が相違していた。誤った説明のせいで希望する申請を完了することができない。	藤沢年金事務所経由で日本年金機構の督促等業務委託先に事実確認し、当該委託先職員の説明誤りであることが判明したため、そのことを伝え、再度来庁されなくても郵送で申請手続きを完了できるように年金機構と調整し、申請方法等の詳細について丁寧に説明しました。また、本件について年金事務所から当該委託先上席へ報告と被保険者への正しい説明を徹底するよう依頼し、担当内で苦情内容を共有しました。	1
保険年金課	01 来庁	6 職員に関する事	保険年金課に国民健康保険料の分納について相談に来たが、担当職員が相談に対して全く応じてくれなかった。 完納できていない状況ではあるが、少しずつ返納しているのに、まるで払う意思がないような扱いを受け、差押えの話を一方的にされ、こちらの言い分は無視された。生活が困窮しており、不安を抱えて相談に来ている市民に対してさらに不安と焦りを与える対応には憤りを覚える。	対応についてお詫びし、滞納原因・今後の納付計画等についてお話を伺いました。滞納がある場合は差押えについて説明しなければならぬことを説明しました。職員へは、差押えの説明をする場合には、状況をよく聴取したうえで、寄り添った対応をするよう指導しました。	1
保険年金課	03 文書	6 職員に関する事	職員の態度が横柄で、市民に対してえらそうな態度で横柄であった。	職員の対応により御不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。また、市民の皆様により添った丁寧な対応をするよう職員に指導しました。	1
生活支援課	02 電話	1 制度・事業に関する事	住民税非課税世帯向けの給付金について、なぜ自分は対象にならないのか、毎回支給要件から外れることに納得がいかない。	給付金の支給要件についてご本人に説明し、対象か否かを確認しました。 対象外と思われる旨を伝え、給付金の支給要件を満たさないことを御理解はされている様子でしたが、毎回支給要件から外れることに納得がいかない、個人ではなく世帯への給付というのが納得いかないとのことでした。 御意見は記録に残させていただくこととし、御了承いただきました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
障がい福祉課	01 来庁	6 職員に関する こと	自分はネグレクトの被害者で支援を受ける側の人間にも関わらず、十分な対応をしてくれなかったことに対して不満がずっと残っている。 障がい福祉課、生活支援課、保健予防課の自分に対する対応の記録を報告書としての提出を求める。	担当者と情報共有を行い、個人情報開示の申請があり次第対応することとしました。	1
障がい福祉課	03 文書	1 制度・事業に関する こと	私の子が市の指定管理施設において怪我をさせられてしまったため、令和元年より事故の内容について調査を依頼するも、話が進まない。指定管理施設からの事故の届出が存在するのか確認したい。	指定管理者である法人への御連絡をお願いしました。	1
障がい福祉課	05 問い合わせ フォーム	1 制度・事業に関する こと	タクシー料金の値上がりによりタクシー券が支給されてもほとんど利用ができない状況なので、ガソリンの補助をしてほしい。	傾聴し、自動車燃料費助成制度の内容について説明をしました。次年度の福祉タクシー利用券の交付希望があったため、受付を行いました。	1
保育課	06 わた しの提案	1 制度・事業に関する こと	保育所等利用調整基準について、早生まれの子どもが 4 月入園申請の機会が少なく不利である。また祖父母同居の場合は減点があるなら別居の場合の加点を設けるべきではないか。	早生まれが不利であることについては、早い時期から入園できる保育園を増やしていくことや次回の 4 月入園に向けて検討していくこと、また、祖父母の取扱いについては、各家庭の状況が様々であるため同居の場合の減点を既に廃止したことを説明しました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
保育課	06 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	公立保育園で以前のような運動会を実施してほしい。	以下の内容をメールで回答しました。 ・毎年の行事については公設公営の6園で情報交換しつつ、各園で決めている。 ・保育所保育指針の改定後、主体性重視の保育を取り入れてきたが、コロナ禍で保育園の行事を大きく見直すきっかけとなった。 ・主体性を大切にする保育や行事を取り入れることで、園児たちが自分たちで考え、決定し、実行する力が身についてきている。 ・今後も行事後のアンケート結果をもとに、行事の実施にあたって検討を重ねていく。	1
環境政策課	09 複数	1 制度・事業に関すること	茅ヶ崎駅北口スルガ銀行横のマナースペースは場所が悪い。以前のようにベデストリアンデッキ上にしてほしい。マナースペース内の掲示物が外れかかっている見苦しい。マナースペース周辺等にパーティション内での喫煙を促す掲示物があるが、条例等に基づく喫煙禁止エリアでもないのに越権行為ではないか。嫌煙者の苦情ばかりに対応しているが喫煙者の苦情も聞いてほしい。	ベデストリアンデッキ上のマナースペースは、駅利用者の動線と近く苦情が多かったため、スルガ銀行横に移設した経緯があり再設置の予定はないことをお伝えしました。マナースペース内の掲示物については確認をし、破損しているものについては撤去しました。市では喫煙禁止エリアを設置してはならないものの、喫煙者の方へはマナーとして周囲への配慮をお願いしていること、また、吸う人も吸わない人も快適な環境を目指し、分煙環境の向上としてマナースペースを整備してきた旨を説明しました。	1
環境政策課	02 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	ベデストリアンデッキ上に喫煙禁止の路面ステッカーが貼ってある。喫煙禁止エリアでないのにおかしい。	現地を確認し路面表示を撤去しました。	1
環境政策課	05 問い合わせフォーム	2 施設管理(建物)に関すること	茅ヶ崎駅南口喫煙所の空気清浄機の吸い込みが悪い。人が多いと煙が充満して、とても中にいられないので早急に対応してほしい。	定期メンテナンスを早急に実施し、フィルター交換する旨をお伝えしました。	1
環境政策課	06 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	歩きたばこをやめさせるため、条例で罰金を定めてほしい。	路上喫煙は根本的には喫煙者のマナーとモラルの問題であり、今後も継続的に喫煙者への啓発を行う旨をお伝えしました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
環境政策課	06 わたしの提案	3 施設管理(建物以外)に関すること	茅ヶ崎駅北口のバス停を利用時に、スルガ銀行横のマナースペースから生じる煙草の煙に悩まされている。ボックス型の喫煙所にしてほしい。	すぐに撤去や移設はできないことを伝え、喫煙者への啓発を継続することをお伝えしました。	1
環境政策課	02 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	自宅近くの市道にたばこがポイ捨てされ、雨に流され悪臭がひどい。現場を見に来て清掃してほしい。ポイ捨て禁止の看板を設置してほしい。	現場を確認し、道路管理者による清掃を手配し、相談者にその旨お伝えしました。また、必要に応じてポイ捨て禁止看板を無料配布している旨、御案内しました。	1
環境保全課	02 電話	7 その他	空家の樹木の繁茂	現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。	4
環境保全課	02 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	駅前の公衆トイレの清掃が不十分で汚い。	委託業者へ指導しました。	1
環境保全課	01 来庁	7 その他	近隣の事業者からの騒音に困っている。	事業者に配慮を求めました。	1
環境保全課	02 電話	7 その他	近隣の事業者からの煙に困っている。	事業者に配慮を求めました。	1
環境保全課	04 メール	7 その他	近隣の飲食店からの騒音に困っている。。	事業者に配慮を求めました。	1
環境保全課	02 電話	7 その他	近隣の飲食店からの騒音に困っている。	事業者に配慮を求めました。	1
環境保全課	05 問い合わせフォーム	7 その他	浜の危険ゴミについて	外部関連部署と情報を共有しました。	1
環境保全課	01 来庁	7 その他	空家の樹木の繁茂	現地を調査後、土地所有者に適正な管理を依頼しました。	1
環境保全課	01 来庁	7 その他	空地の樹木の繁茂	現地を調査後、土地所有者に適正な管理を依頼しました。	1
環境保全課	02 電話	7 その他	空地の雑草の繁茂	現地を調査後、土地所有者に適正な管理を依頼しました。	1
環境保全課	02 電話	7 その他	近隣での野焼きに困っている。	行為者に配慮を求めました。	1
環境保全課	02 電話	7 その他	近隣のスポーツ施設からの騒音に困っている。	事業者に配慮を求めました。	1
環境保全課	02 電話	7 その他	近隣の飲食店からの悪臭に困っている。	現地調査しましたが、悪臭は確認できませんでした。	1
環境保全課	02 電話	7 その他	近隣で悪臭が発生している。	現地調査を行い、相談者に情報を共有しました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
資源循環課	06 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	ブラごみをもっと小さくして排出するよう広報してほしい。	御意見として承りました。	1
資源循環課	06 わたしの提案	7 その他	自宅に投函されるチラシを市からやめるように事業者へ指導してほしい。	法的な状況について説明しましたが納得されませんでした。本件について課内で共有しました。	1
資源循環課	02 電話	1 制度・事業に関すること	粗大ごみを出そうと予約センターに問い合わせしたところ、手元にある旧 500 円証紙が使用できないとの案内を受けた。料金を 200 円足すなどして、使用できるようにすべきではないか。	茅ヶ崎市証紙条例により令和 4 年 4 月より大型ごみ証紙は 700 円に改定され、旧 500 円証紙は以降、使用できないこととなっていること、これは市では大型ごみの予約を行ってから必要枚数の証紙を購入するよう案内しているためであり、また、料金改定にあたっては条例改正の所定手続きのもと、各種広報媒体での周知を一定期間かけて行っているため、問い合わせ内容には対応ができないことを説明しました。	1
資源循環課	06 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	藤沢市では、戸別収集を実施している。現在、集積場所で問題が起きているため、茅ヶ崎市でも戸別収集を実施してほしい。	現在、導入の検討を進めていることを説明しました。	1
資源循環課	06 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	戸別収集を実施してほしい。 びん・かん・ペットボトルの回収頻度が少ない。	関係部署間で共有しました。	1
資源循環課	03 文書	6 職員に関すること	指定ごみ袋配布について資源循環課窓口対応時、職員がノロノロとしており、だらけた雰囲気の中、5分ほど待たされて指定ごみ袋を受け取った。その後、既に本年度の指定ごみ袋を配布済のため、今回渡したものを返却してほしいと電話があり、自分の落ち度ではないのに、自分に落ち度であるかのように責められていると感じた。	御自宅へお伺いし、誤って配布してしまったことで御迷惑をおかけしたことをお詫びし、指定袋を返還していただきました。今後、より分かりやすいお知らせになるよう引換券の改訂の検討、誤配布の防止のため配布体制の見直しと改善策の検討を行うこととしました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
資源循環課	02 電話	1 制度・事業に関する事	自宅近くの資源物の集積場所や市内店舗等でカラス被害が散見される。 特に自宅近くはカラスに荒らされた後、掃除をしなければならない。 収集時間を早める等、集積場所の問題解決を早急に図ってほしい。 また、近隣アパートのゴミ捨てに関するマナーを改善させてほしい。 長期的な視点として戸別収集を実施してほしい。	回収時間は効率的な収集ルートを作成する観点からも現在の時刻（およそ11：30）からの変更はできないが、要望としては承ることを説明しました。 御自宅近くの集積場所は環境事業センターでもカラス被害を認識しており、職員と環境指導員が連携し対応しているが、解決には至っていない状況であることを説明しました。 集積場所の分散及び防犯カメラの設置について、強く要望があったことを環境事業センターへ共有することを伝えました。 戸別収集の品目についての御要望は御意見として承りました。	1
資源循環課	02 電話	1 制度・事業に関する事	冊子などの標記では午前の搬入受付時間が12時までとなっているが、11時53分ごろに受付しようとしたところ搬入を断られてしまった。	本来の受付は12時までであるためお詫びし、対応について改めることを伝えました。また、搬入受付の委託業者に受付時間を守るように指示しました。	1
資源循環課	05 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関する事	指定収集袋の価格が高い。他市に比べて高い。改善を求める。	指定収集袋の価格の設定根拠及び近隣他市と価格に差がないことをメールにて回答しました。	1
資源循環課	02 電話	1 制度・事業に関する事	一人暮らしで古紙（雑誌・お菓子の箱・牛乳パック）が少量しか出ない。 ごみと資源物の分け方・出し方のおりの分別方法（それぞれの品目をひもで縛る・透明袋に入れる等）しかないのか。 冊子は大量に古紙が出ることを想定した出し方であり、自分のような一人暮らしで出る量（少量）での出し方が想定されていないのはおかしい。	古紙でも種類（段ボール・新聞紙・雑紙・牛乳パック等）により買取額が異なるため、出す際にはごみと資源物の分け方・出し方にあるとおり分別して出してもらう必要があることを説明しました。	1
環境事業センター	02 電話	7 その他	集積場所のカラス被害がすごい。	現場を確認し、御意見をいただいた方とお話しました。自治会に対策をしていただくようお願いしました。	1
環境事業センター	02 電話	7 その他	啓発シールが貼られていない。	状況を確認しようとしたのですが、電話が切れてしまいました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
環境事業センター	02 電話	7 その他	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。	民地内の不法投棄に関しては、市で対応することができず、地権者自らの対応になってしまう旨をお伝えしました。	2
環境事業センター	02 電話	7 その他	ベビーカーで通行する際、集積場所のネットが邪魔で通れない。何とかしてほしい。	お詫びし、地域と調整する旨をお伝えしました。	1
環境事業センター	02 電話	7 その他	ごみ収集車が連なって走行している。加速で威圧感を感じ、怖い思いをした。	お詫びし、極力威圧感を与えない走行をするよう従業員に周知する旨をお伝えしました。	1
環境事業センター	02 電話	1 制度・事業に関すること	ごみ袋有料化、反対。	御不便をおかけしている旨をお伝えしました。	1
環境事業センター	02 電話	7 その他	ごみ収集車が行ってしまったので、そちらに持ち込んでよいのか。次回の収集まで待てない。ダメなら他のエリアの集積場所に出してよいのか。	持ち込まれる場合は有料になることを説明し、他のエリアに持ち込むことも御遠慮いただき、次回の収集時に出すことをお願いをしましたが、納得されませんでした。	1
環境事業センター	02 電話	7 その他	ごみ収集の作業が荒い。カラス除けネットを飛ばされ、自宅の車に当たりそうだった。気を付けていただきたい。	お詫びし、担当号車の職員に丁寧な作業を心がけるよう指導しました。	1
環境事業センター	02 電話	1 制度・事業に関すること	カレンダーの配布方法について、2つ折りになっていない。役所の職員が残業するまで行うべき。来年は絶対に2つ折りにすると言え。	お詫びし、来年は行う予定ですが、確約することは難しいとお伝えしましたが、納得されませんでした。	1
環境事業センター	02 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か。	現地調査等をし、必要に応じて開封調査等を行い、適正な排出指導を行う旨をお伝えしました。	10
都市政策課	02 電話	1 制度・事業に関すること	コミュニティバスの運転で危険な思いをした。	運行事業者者に丁寧な運転を徹底するよう指示しました。	1
景観みどり課	04 メール	7 その他	広報ちがさきに掲載した写真についての記載に誤りがある。	メールにて誤りについてお詫びしました。 また、担当者が期限にゆとりを持ち対応すること、職員自身でもよく確認することを周知しました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
景観みどり課	02 電話	7 その他	広報ちがさき掲載写真説明の誤記について、御指摘があった。	広報ちがさき2024年3月1日号に訂正記事を掲載すること、記事構成を余裕を持った日程に改め、確認時間を確保することを説明しました。	1
景観みどり課	01 来庁	1 制度・事業に関すること	ナラ枯れによる倒木の危険性について市がもっと啓発を行い、民有林の倒木対策に森林環境譲与税を使うべきではないか。 森林環境譲与税の使途は、公有林だけへの投資ではない。民有林について何らかの施策を講じるべきではないか。 市民生活に直結する話なのでしっかりやってほしい。	貴重な御意見として参考とさせていただくこととともに、ナラ枯れの啓発については市としても課題意識があることを説明し、対策を講じていく所存であるとお伝えしました。 担当内で寄せられた御意見について情報共有し、啓発の方法について検討しました。	1
景観みどり課	02 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	近年清水谷でタイワンリスが増えているが、駆除等対策を行わないのか。清水谷の中で見られる鳥類の数が減ってきている。市として生きものの数の把握をしていないのか。市としてもっと清水谷の環境保全の内容について協議したほうがよい。清水谷での伐採は、環境を破壊しているのではないか。清水谷のモリアオガエルはなぜ駆除されているのか。清水谷の木道が老朽化していて危険である。コンクリート等の腐食しない素材に作り変えるべき。	タイワンリス(クリハラリス)の対策については、来年度にボランティア団体の協力を得て駆除を行う方針があることを説明しました。市では生物の生育・生息の有無の調査は定期的に行っているものの、個体数調査は行っていないため、保全のあり方について御意見を参考とさせていただくとお伝えしました。清水谷に持ち込まれた生きものは、在来の生きものに対する影響がどの程度あるか定量的には計れないので、既存の環境を壊さないために駆除を行っていることを説明しました。清水谷の環境保全については、全体的に市として何を行っているのか説明した上で、もっと実施内容を市民の方に分かりやすくお知らせする方法を検討するとお伝えしました。なお、木道に関しては来年度担当課にて、架け替えの予定であると情報提供しました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
開発審査課	06 わたしの提案	6 職員に関すること	開発審査課に相談にいったが、対応した職員が上から目線で相談に乗ってもらえる雰囲気ではなかった。	後日、提案者に窓口対応をしたものと別の職員にて対応しました。	1
建設総務課 道路管理課	06 わたしの提案	4 国・県に関すること	駅から寒川に向かう道の自転車専用道路の文字が最近きれいに塗り直されたが、文字の厚みがあってデコボコしているため、卵を買って帰ると必ず1～2個割れてしまう。文字が浮かないようにまわりの青いところと同じ高さになるようにしてほしい。	管理者である藤沢土木事務所道路維持課に情報提供しました。	1
道路管理課	09 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。	常温合材等による穴埋め等の対応をしました。	96
道路管理課	09 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。	所有者等へ樹木等の剪定依頼等の対応をしました。	21
道路管理課	09 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。	側溝、集水桝等の清掃等の対応をしました。	14
道路管理課	09 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。	方向修正等の対応の対応をしました。	34
道路管理課	09 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。	委託業者等による対応をしました。	6
道路管理課	09 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。その他。	現地復旧し、他の管理者へ引き継ぎました。	80
公園緑地課	02 電話	2 施設管理(建物)に関すること	南側の入口部分の園路にある植栽が繁茂してマンション側まで伸びているので、剪定してほしい。剪定の際に、近くにあるベンチも壊れている可能性があるのので、確認してほしい。	年度末を目標に現業で剪定を行うことを伝えました。ベンチの件も追加しました。	1
公園緑地課	01 来庁	2 施設管理(建物)に関すること	公園灯の電気切れ	現地確認の上で対応することとしました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
公園緑地課	02 電話	2 施設管理（建物） に関すること	松ヶ丘西公園南口出入り口の段差がきつくて苦労している。 北東側出入り口の車止めを取り換え工事しているが、南口も出入り口をスロープにするなど検討していただけないか。	現地確認することとしました。なお、北東側については自治会より要望書をいただき工事を実施していることを伝えました。	1
公園緑地課	01 来庁	2 施設管理（建物） に関すること	①ふれあい橋の植栽剪定 ②ふれあい橋東側の木の柵が取れていて危ない。 ③南側の公園灯が切れている。 ④滝の上に防犯カメラをつけてほしい。 →対応完了したら電話がほしい。	現地確認することとしました。なお、④については不可能であることを伝えました。	1
公園緑地課	02 電話	2 施設管理（建物） に関すること	時計が止まっている。	現地確認することとしました。	1
公園緑地課	02 電話	2 施設管理（建物） に関すること	北側のどんぐりの木 5 本がもさっとしているため剪定してほしい。	現地確認することとしました。	1
公園緑地課	02 電話	2 施設管理（建物） に関すること	公園中央にある落葉樹（カエデ？）の木にカラスの巣らしきものがあるので、撤去してほしい	現地確認することとしました。	1
公園緑地課	02 電話	2 施設管理（建物） に関すること	62-18 前の桜を伐採しているが、うちの前（隣地）も切してほしい。	木の状態を見ながら順次行っており、来年度以降の予定になります。	1
公園緑地課	02 電話	2 施設管理（建物） に関すること	毎週金曜日 15：40～16：40、16：40～18：00 までサッカーチームが占用しているうえ、幼児用ボールで遊んでいた子供に対し、ぶつかったらどうするんだと怒鳴ってきた。注意してほしい。	スポーツ推進課に協会経由で注意してほしい旨を伝えました。サッカー協会へも対応を依頼しました。 現場を確認することとしました。	1
公園緑地課	02 電話	2 施設管理（建物） に関すること	公園中央の排水桝が詰まって水たまりになっている。	現地確認することとしました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
公園緑地課	02 電話	2 施設管理（建物） に関すること	春休みに入ったこともあり、連日のように午前中から中学生～大学生くらい数名が公園内でサッカーを行っており、家までボールが飛んでくる状況で危ないので、至急止めさせるよう対応してほしい。 公園内にネットが張ってあるが、ネットに向かってボールを思い切り蹴っており、逆効果となっている気がする。	現場を確認し、対応することとしました。	1
公園緑地課	01 来庁	2 施設管理（建物） に関すること	公園で小学生達がボールを蹴っていたところ、市職員から公園でボールを蹴ることは禁止されているので、ボールを蹴らないように注意された。この公園は、ボール遊びできる公園として建設されたはずだ。方針が変更されたのであれば、住民への周知をしてほしい。また、ボール遊び禁止になっていないのであれば、誰がどういった注意をしたか教えてほしい。	こどもたちが広範囲でボール遊びをしていたため、周りのこどもたちや車、自転車に当たると危険であるためやめていたくようお声がけしたことが、ボール遊びが禁止であるとの認識を与えてしまいましたこと、ボール遊び禁止ではないので、他の公園利用者等に配慮しながら危険がない範囲での御利用をお願いしたいことを回答しました。	1
公園緑地課	02 電話	2 施設管理（建物） に関すること	犬のふんの看板がはずされていた。再設置してほしい。	回収することとしました。	1
公園緑地課	02 電話	2 施設管理（建物） に関すること	南側入り口のフェンス支柱が腐食している。	現地確認することとしました。	1
公園緑地課	02 電話	2 施設管理（建物） に関すること	公園南側のフェンス基礎ブロックが破損している。車がぶつかったかも。	現地確認することとしました。	1
公園緑地課	01 来庁	2 施設管理（建物） に関すること	看板が割れている。ボール遊び・スケートボード等利用マナーが悪い。	現地確認することとしました。 また、看板は回収することとしました。	1
下水道河川管理課	02 電話	3 施設管理（建物以外） に関すること	排水管の流れが悪い。	職員が現地に行き対応し、後日業者が清掃しました。	1
下水道河川管理課	02 電話	3 施設管理（建物以外） に関すること	現地にて漏水を確認	職員が現地へ行き対応しました。	1
下水道河川管理課	02 電話	3 施設管理（建物以外） に関すること	前面水路に道路がたまっている。	現地確認をし、後日業者が対応しました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
下水道河川管理課	08 その他	3 施設管理(建物以外)に関すること	路面が5 cmほど陥没している。	現地を確認し、委託業者にて緊急対応の穴埋めを実施しました。後日、原因を調査し、原因箇所の修繕をする予定です。	1
下水道河川管理課	02 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	取り付け管破損	現地を確認し、委託業者にて緊急対応の穴埋めを実施しました。後日、原因を調査し、原因箇所の修繕をする予定です。	1
下水道河川管理課	02 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	汚水の流れが悪い。	職員にて現地確認、業者に対応依頼し解決しました。	1
下水道河川管理課	02 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	排水管の流れが悪い。	職員が現地へ行きその場で対応しました。	4
下水道河川管理課	02 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	該当地を走行中舗装が下がっていると感じた。	現地を確認し、委託業者にて緊急対応の穴埋めを実施しました。後日、原因を調査し、原因箇所の修繕をする予定です。	1
下水道河川管理課	08 その他	3 施設管理(建物以外)に関すること	外構取り壊し中敷地内30 cm～40 cm陥没した。	現地を確認し、職員にて緊急対応の穴埋めを実施しました。後日、原因を調査し、原因箇所の修繕をする予定です。	1
下水道河川管理課	01 来庁	3 施設管理(建物以外)に関すること	下水が流れない。	現地に職員が行き調査。業者に依頼し、後日業者が対応しました。	1
下水道河川管理課	01 来庁	3 施設管理(建物以外)に関すること	汚水があふれている。	職員が現場調査、市の設備の問題ではなくアパートの管理会社に対応をするよう伝えました。	1
下水道河川管理課	08 その他	3 施設管理(建物以外)に関すること	該当地が陥没(下がり)となっていた。	現地を確認し、職員にて緊急対応の穴埋めを実施しました。後日、原因を調査し、原因箇所の修繕をする予定です。	1
下水道河川管理課	01 来庁	3 施設管理(建物以外)に関すること	自宅前に10 cmほどの陥没が発生した。	現地を確認し、委託業者にて緊急対応の穴埋めを実施しました。後日、原因を調査し、原因箇所の修繕をする予定です。	1
下水道河川管理課	02 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	水が漏れて水たまりができています。	職員が現地に行き確認し、水道局へ対応を依頼しました。	1
下水道河川管理課	02 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	私道のアスファルトがはがれている。	私道なので所有者に修繕を依頼するよう伝えました。	1
下水道河川管理課	02 電話	1 制度・事業に関すること	排水管の流れが悪い。	職員が現地に行き対応し、業者へ委託しました。後日対応予定です。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
下水道河川管理課	08 その他	3 施設管理(建物以外)に関すること	該当の交差点付近が陥没(さがり)をした。	現地を確認し、委託業者にて緊急対応の穴埋めを実施しました。後日、原因を調査し、原因箇所の修繕をする予定です。	1
下水道河川管理課	02 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	道路排水溝のつまり	職員が現地に行き対応し、担当所管課へ引き継ぎました。後日対応予定です。	1
下水道河川管理課	02 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	集水桝の流れが悪い。	職員が現地へ行き対応しました。	1
下水道河川管理課	08 その他	3 施設管理(建物以外)に関すること	該当地で径1000mm程度の陥没が発生	現地を確認し、委託業者にて緊急対応の穴埋めを実施しました。後日、原因を調査し、原因箇所の修繕をする予定です。	1
衛生課	02 電話	7 その他	隣人が、カラスに餌付けをしており、残飯が散乱し、カラスが寄ってきて糞の被害で困っている。	行為者が対象としている地域猫だけに餌が行くよう、置き餌をしない、時間を区切るなどの対策を取るよう伝えました。	1
衛生課	02 電話	7 その他	首輪のない猫が敷地に入り糞をしていくので困っている。飼い主はわからないが正しく飼うようお願いしたい。	猫の忌避器械について案内したところ、必要あれば借りたいとのことでした。	1
衛生課	01 来庁	7 その他	近隣で飼われている犬が世話されていないのか糞まみれで臭気がひどい。	苦情者に電話確認したところ、対象者自身が清掃を行い臭気が改善されたので、経過観察するとのことでした。	1
衛生課	02 電話	7 その他	近隣の犬が一日中断続的に鳴き続けている。	飼い主によると老齢のため認知症で鳴き続けているとのこと、動物病院に相談するなど適切な治療・対応を受けさせるよう助言しました。	1
衛生課	02 電話	7 その他	近隣住民が地域猫に避妊去勢手術をさせないまま餌やりを続けている。適切な飼い方を指導してほしい。	対象者に対し、世話をしている地域猫すべてに避妊去勢手術を受けさせ、トイレの設置など正しい飼育を行うよう指導しました。	1
衛生課	01 来庁	7 その他	近隣の住民が、自宅の窓から鳥や猫に餌やりしており、周辺環境が汚染されて困っている。	対象者に対し、猫に餌付けする際は置き餌をせず、食べ残しを回収するなど猫の適正飼養について指導しました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
衛生課	01 来庁	7 その他	高齢と病気で犬が飼えなくなったので引き取ってほしい。	動物は終生飼養が原則なこと、飼い主自らも引き取り手を探すことをお伝えしました。	1
衛生課	02 電話	7 その他	病気を患い犬が飼えなくなったので引き取ってほしい。	動物は終生飼養が原則なことと、自身で引き取り先を探すことをお伝えしました。	1
衛生課	02 電話	7 その他	近所に猫の餌付けをしている人がいて糞害に困っていたが、そこに疥癬のタヌキがやってくるようになった。人にうつる病気なので怖い。	疥癬は人にうつる病気なので触れないことを伝え、猫の正しい飼養管理についてのチラシを周辺住民に配布し注意喚起しました。	1
衛生課	06 わたしの提案	7 その他	散歩マナーの悪い大型犬の飼い主がいる。他自治体で無届の犬による咬傷事故があって怖い。無届大型犬飼育者の洗い出しを積極的に行うべきだ。	犬の飼い主の義務について、広報、ホームページ、メール配信サービス、配布物、イベント時などに周知啓発を行っている旨説明しました。また、公園緑地課にマナー啓発の看板設置を依頼しました。	1
衛生課	02 電話	7 その他	近隣住民がハトに餌をやるので、自宅敷地が糞で汚れて困っている。業者を紹介してほしい。	餌やり自体を禁止できないことを説明し、清掃等業者の団体を紹介しました。	2
衛生課	02 電話	7 その他	公園内でノーリードで散歩運動させている飼い主が複数いるので怖い。	現地を確認しましたが、苦情の事実が確認できませんでしたので、公園緑地課と情報共有し、苦情が続く場合は看板の設置を検討することとしました。	1
衛生課	05 問い合わせフォーム	7 その他	隣人がカラスに餌やりをするのでカラスがたくさん集まり糞害に困っている。	該当者宅を訪問し、近隣からの苦情と併せて餌やりを控えるようお願いしました。	2
衛生課	02 電話	7 その他	マンションに隣接する公園の木にカラスが巣づくりしているので撤去してほしい。	公園緑地課と情報共有し、営巣が進み人的被害の恐れがある場合に撤去の対応を行う旨回答しました。	1
衛生課	02 電話	7 その他	体調を崩し犬を飼えなくなり、新しい飼い主を探しているが見つからなく困っている。	ペットは終生飼養が原則のため、まずは自身で飼い主を探すことと、相談に乗ってくれるボランティアを紹介しました。	1
衛生課	02 電話	7 その他	支援している独居の女性が救急搬送され退院のめどが立たない。飼っている猫を引き取ってもらえないか。	世話をする人がいなくなったため、猫の生命維持のため動物愛護センターに引取を依頼しました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
衛生課	02 電話	7 その他	市内でオカメインコ 2 羽を飼っていた兄が急死し、残った高齢の母は世話ができない。飼ってくれる人を探している。	終生飼養が原則のため、まずは自身で里親を探すことをお伝えしました。	1
衛生課	02 電話	7 その他	野良猫が減った実感がないので、市の行っている T N R 事業の効果を公表してほしい。	T N R 事業の成果について公表できるよう検討を進めます。	1
衛生課	01 来庁	7 その他	自治会で管理する花壇に犬の糞が放置されるので看板がほしい。	マナー向上の看板の配布と、マナー向上回覧チラシを自治会経由で配布してもらうよう依頼しました。	1
衛生課	02 電話	7 その他	近所の犬が自宅敷地内に勝手に入り糞尿をまき散らしていくので指導してほしい。	該当する飼い主に対し、苦情があったことと散歩マナーの向上について指導しました。	1
衛生課	02 電話	7 その他	隣家の老夫婦が野良猫除けにクレゾールをまいており臭くてたまらないのでやめさせてほしい。	複数回苦情のある家のため、当該者に再度指導する旨伝えました。	1
健康増進課	05 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	店舗の駐輪場内に灰皿が設置しており、道路までたばこの煙がきて、つらい。灰皿を撤去してほしい。	現地調査し、灰皿を設置する行為が健康増進法に違反していることを確認したため、店舗責任者へ灰皿を撤去するよう指導しました。即日灰皿が撤去されたのを確認し、提案者へ連絡しました。	1
消防指導課	02 電話	7 その他	令和 6 年 1 月、自宅で電気機器を使用していたところ、異常が起きたがなぜ火災として扱わないのか。	火災として取り扱いできない理由を本人に電話で説明をしました。	1
病院総務課	07 要望・陳情	3 施設管理(建物以外)に関すること	給水・給湯器付近に紙コップの用意がない。	感染症対策の為に不特定多数の方が触る可能性のある紙コップは設置していないこと、入院セットのコップまたは持参したものを御利用いただくよう回答しました。	1
病院総務課	07 要望・陳情	3 施設管理(建物以外)に関すること	湿度が低くインフルエンザウイルスが活性化するのではないか。	空調設備による機械換気にて外気を取り入れて空気の入替を行っていること、加湿器については衛生面・費用面から導入は難しい状況であることを回答しました。	1
病院総務課	07 要望・陳情	3 施設管理(建物以外)に関すること	投書コーナーの鉛筆が紛失していた。	鉛筆の設置数の増加及び定期的な点検を実施することとしました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
病院総務課	07 要望・陳情	2 施設管理（建物）に関する事	トイレの床の角々が黒ずんで汚れている。	各病室及び病棟のトイレは休日を含めて毎朝清掃を実施しており、気になる点があった際にはスタッフにお声かけいただくよう回答しました。	1
病院総務課	07 要望・陳情	3 施設管理（建物以外）に関する事	検査や診察で院内移動をする際に、冬場だと衣類の持ち歩くため、年寄りや子連れ、車椅子の場合に不自由	貴重な御意見として参考とさせていただきますこととしました。	1
病院総務課	07 要望・陳情	3 施設管理（建物以外）に関する事	面会受付に来た際に、事務員の手際が悪くまた、人員も少なく時間がかかった。 待合室では時間がなく面会せず帰ってしまった人もいた。	受付職員の人員を増やし、記入に必要な書類を事前にお配りし記入いただく事で待ち時間の短縮に努めることとしました。	4
医事課	03 文書	1 制度・事業に関する事	一年後の予約が取れなかった。	御不便をおかけしたことをお詫びし、医師の判断で一年後の予約をお取りいただけることを説明。その旨が院内で周知が不足していたことについて重ねてお詫びしました。	1
医事課	03 文書	1 制度・事業に関する事	会計の処理で長時間待たされた。	御不便をおかけしたことをお詫びし、混雑時は他部署から一時的にスタッフを増員する等、連携強化することで短縮に努めていく旨伝えました。	1
医事課	03 文書	1 制度・事業に関する事	マイナンバーカードによる受付方法がよくない。	御不便をおかけしたことをお詫びし、マイナンバーカードの診察券としての利用に関して、国の実証実験の動向を注視しつつ、スムーズな案内について、試行を重ねていく旨伝えました。	1
教育施設課	06 わたしの提案	2 施設管理（建物）に関する事	香川小学校の体育館の床が経年劣化で、ささくれや穴あきが多く、すべりやすい。 1年前くらいから教育施設課、スポーツ推進課に要望しているが、改修される気配がない。	香川小学校の体育館の床の改修については、平成13年に床張替工事、令和3年に床塗装を行っていることから、現状を改めて確認し、改修等について検討していく旨、提案者に文書で回答しました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
社会教育課	01 来庁	6 職員に関するこ と	香川公民館のサークルの物品管理について、館長補佐と話を進めているが、回答がない。また、上記が遅れている理由として特定の職員が反対しているため遅れているのではと考えている。当該職員には不便な方法でやってくれと言われた。職員の異動を希望する。	改めて職員の対応についてお詫びし、館長補佐へ回答を待っている旨を共有すると伝えました。	1
小和田公民館	06 わた しの提案	6 職員に関するこ と	夜間管理業務員が来館者へ対応する際、利用時の些細な間違いについて、繰り返し不適切な発言をされ不快に感じた。	電話でお詫びし、今後の指導について説明をしました。	1
鶴嶺公民館	03 文書	3 施設管理(建物以外)に関するこ と	2階女子トイレの個室に設置されている便座除菌クリーナーで頭をぶつけるため、移動してほしい。または、クリーナーがあるとの案内シールを貼ってはいかがか。	便座除菌クリーナーを設置する壁の素材上、移動することはできませんが、注意喚起の表示をしました。	1
青少年課	02 電話	3 施設管理(建物以外)に関するこ と	①青少年広場側から石が投げつけられ建物の壁に傷ができてしまった。このような場合、損害賠償請求は市に行えばよいのか。 ②度々、広場からボールが建物にぶつかったり、敷地内に子どもが入ってくるが、このことについて市はどのような対応を行っているのか。	①市の設備に瑕疵があり、認識していたにも関わらず、対応せず損害を与えてしまった場合は、保険で対象になるものの、施設に瑕疵がなく損害を被った場合は、当事者間で対応していただくことになるとお伝えしました。 ②ラミネート看板を設置し、見回りを強化することをお伝えしました。	1
図書館	02 電話	1 制度・事業に関するこ と	12月20日に香川分館に所蔵について電話で問い合わせ、当日窓口でリクエストを申込みをしたが、1月8日に窓口に行ったが用意できておらず、借りられなかった。	電話にて、説明が不十分で至らない点があったことをお詫びしました。	1
図書館	06 わた しの提案	1 制度・事業に関するこ と	本館1階入口の特別展示コーナーにおいて、パレスチナ問題についての特集を組んでほしい。	館内会議に諮った結果、毎年8月に実施している「平和展」の中で取り扱うこととした旨を文書にて回答しました。	1

担当課	受付区分	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
図書館	05 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	図書館システムの更新に伴うホームページのデザイン変更について、使い勝手が悪くなった。以前のホームページに切り替えができるようにしてほしい。	新旧のホームページでは、構成が大きく異なるため、前のデザインに戻すことは極めて難しい状況であること、システム業者と可能な限りレイアウト調整の協議を行い、使いやすいホームページ作成を進めていくことをお伝えしました。	2
図書館	06 わたしの提案	2 施設管理（建物）に関すること	2 階のトイレは構造上犯罪が起きても気づきにくくトイレの改修を要望する。	図書館本館は、建設から40年以上が経過し、各所に老朽化による不具合が多くあること、トイレの改修は大幅なレイアウト変更が伴う大規模修繕となることが予想され、様々な建築基準と照合を行いながら作業を進めることとなるため、早々の改修対応はできないが、実現に向けて協議を重ねていくことを説明しました。	1
図書館	05 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	図書館システムの更新に伴うホームページのデザイン変更について、使い勝手が悪くなったというご意見。以前のホームページに戻してほしいという要望。	新旧のホームページでは、構成が大きく異なるため、前のデザインに戻すことは極めて難しい状況である。システム業者と可能な限りレイアウト調整の協議を行い、使いやすいホームページ作成を進めていくことをお伝えした。	1
図書館	01 来庁	1 制度・事業に関すること	ホームページのリニューアルしてからやりづらい。おすすめ書籍を検索しても結果がでてこない。入力画面を前の形式に戻してほしい。所蔵してない本を紹介しないでほしい。	課内で情報共有しました。	1
図書館	08 その他	1 制度・事業に関すること	図書館システムの更新に伴うホームページのデザインの変更があったが、使い勝手が悪くなった。	課内で情報共有しました。	1

令和5年度 苦情等対応報告書 年間統計及び第四半期公表分

令和6（2024）年9月発行

携帯サイト

発行：茅ヶ崎市

二次元バーコード

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/>

