



令和5年度 苦情等対応報告書

第1四半期公表分
(令和5年4月～令和5年6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

④ 課別苦情等件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6

⑤ 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				11

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更されて不便になった。 ・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、それ相應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。

担当課	苦情等の内容	改善内容
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。

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 こと	74件 (7.7%)	-	-	-	74件 (7.7%)
2 施設管理（建物）に 関すること	95件 (9.9%)	-	-	-	95件 (9.9%)
3 施設管理（建物以 外）に関する こと	603件 (62.6%)	-	-	-	603件 (62.6%)
4 国・県に関する こと	0件 (0.0%)	-	-	-	0件 (0.0%)
5 他団体（指定管理 者等）に関する こと	4件 (0.4%)	-	-	-	4件 (0.4%)
6 職員に関する こと	30件 (3.1%)	-	-	-	30件 (3.1%)
7 その他	157件 (16.3%)	-	-	-	157件 (16.3%)
分類合計	963件 (100.0%)	-	-	-	963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%)	-	-	-	45件 (4.7%)
2 電話	321件 (33.3%)	-	-	-	321件 (33.3%)
3 文書	9件 (0.9%)	-	-	-	9件 (0.9%)
4 メール	15件 (1.6%)	-	-	-	15件 (1.6%)
5 問い合わせフォーム	20件 (2.1%)	-	-	-	20件 (2.1%)
6 わたしの提案	47件 (4.9%)	-	-	-	47件 (4.9%)
7 要望・陳情	0件 (0.0%)	-	-	-	0件 (0.0%)
8 その他	11件 (1.1%)	-	-	-	11件 (1.1%)
9 複数	495件 (51.4%)	-	-	-	495件 (51.4%)
区分合計	963件 (100.0%)	-	-	-	963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%)	-	-	-	140件 (14.5%)
2 提案者に関係機関を案内(紹介)	7件 (0.7%)	-	-	-	7件 (0.7%)
3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	13件 (1.3%)	-	-	-	13件 (1.3%)
4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼	1件 (0.1%)	-	-	-	1件 (0.1%)
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%)	-	-	-	12件 (1.2%)
6 情報共有・対応(改善)	43件 (4.5%)	-	-	-	43件 (4.5%)
7 現地を確認・対応(改善)	687件 (71.3%)	-	-	-	687件 (71.3%)
8 その他	60件 (6.2%)	-	-	-	60件 (6.2%)
対応合計	963件 (100.0%)	-	-	-	963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
2.職員課	9	-	-	-	9
3.文書法務課	0	-	-	-	0
4.財政課	0	-	-	-	0
5.資産経営課	2	-	-	-	2
6.契約検査課	0	-	-	-	0
7.秘書課	0	-	-	-	0
8.総合政策課	0	-	-	-	0
9.行政改革推進課	30	-	-	-	30
10.広報シティプロモーション課	0	-	-	-	0
11.デジタル推進課	0	-	-	-	0
12.市民自治推進課	0	-	-	-	0
13.防災対策課	0	-	-	-	0
14.安全対策課	6	-	-	-	6
15.市民相談課	4	-	-	-	4
16.市民課	0	-	-	-	0
17.小出支所	86	-	-	-	86
18.収納課	5	-	-	-	5
19.市民税課	0	-	-	-	0
20.資産税課	0	-	-	-	0
21.産業観光課	4	-	-	-	4
22.農業水産課	0	-	-	-	0
23.拠点整備課	0	-	-	-	0
24.文化推進課	0	-	-	-	0
25.スポーツ推進課	0	-	-	-	0
26.多様性社会推進課	0	-	-	-	0
27.地域福祉課	0	-	-	-	0
28.保険年金課	3	-	-	-	3
29.生活支援課	43	-	-	-	43
30.障がい福祉課	2	-	-	-	2
31.高齢福祉課	0	-	-	-	0
32.介護保険課	0	-	-	-	0
33.こども政策課	0	-	-	-	0
34.こども育成相談課	1	-	-	-	1
35.保育課	0	-	-	-	0
36.環境政策課	2	-	-	-	2
37.環境保全課	66	-	-	-	66
38.資源循環課	7	-	-	-	7
39.環境事業センター	2	-	-	-	2
40.都市計画課	0	-	-	-	0
41.都市政策課	3	-	-	-	3
42.景観みどり課	0	-	-	-	0
43.建築指導課	0	-	-	-	0
44.開発審査課	3	-	-	-	3
45.建設総務課	0	-	-	-	0
46.道路管理課	407	-	-	-	407
47.道路建設課	0	-	-	-	0

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

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	10
企画政策部	行政改革推進課	10
くらし安心部	安全対策課	14
	市民相談課	15
市民部	小出支所	16
	収納課	16
経済部	産業観光課	17
福祉部	保険年金課	17
	生活支援課	18
	障がい福祉課	18
こども育成部	こども育成相談課	18
環境部	環境政策課	19
	環境保全課	19
	資源循環課	22
	環境事業センター	22
都市部	都市政策課	23
	開発審査課	23
建設部	道路管理課	23
	公園緑地課	24
下水道河川部	下水道河川建設課	25
	下水道河川管理課	25
保健所	保健予防課	25
	衛生課	26
	健康増進課	29
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	社会教育課	32
	小和田公民館	33
	南湖公民館	33
	青少年課	33
	体験学習センター	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	障がい福祉課の担当職員と連絡を取りたいが、なかなか折り返しの電話がない。	3 担当課に情報 提供・対応(改善) 依頼	担当課に報告し、折り返しの連絡を依頼しました。	2
2 電話	6 職員に関する こと	障害者手帳の更新手続の流れを問い合わせたが、あいまいなことを平然と説明していた。障害者手帳更新の流れと職員の教育について文書で回答がほしい。	3 担当課に情報 提供・対応(改善) 依頼	担当課に情報提供し、担当課と連名で回答文書を送付しました。	1
2 電話	6 職員に関する こと	こども育成相談課から折り返しをお願いしているのだが、折り返しの電話をいただけない。担当者が不在等で相談ができない。	3 担当課に情報 提供・対応(改善) 依頼	担当課に報告し、折り返しの連絡を依頼しました。	1
2 電話	6 職員に関する こと	障がい福祉課の職員の態度が悪い。一方的に主張されて電話を切られた。障がい福祉課長から私宛に電話をするよう伝えてほしい。	3 担当課に情報 提供・対応(改善) 依頼	担当課に報告し、折り返しの連絡を依頼しました。	1
2 電話	6 職員に関する こと	生活支援課に連絡したところ、担当者が出た後に保留となり、障がい福祉課につながった。障がい福祉課ではお話できないとのことで一方的に電話を切られた。	3 担当課に情報 提供・対応(改善) 依頼	担当課に報告し、折り返しの連絡を依頼しました。	1
2 電話	6 職員に関する こと	母が認知症、兄は障がいがあり、十分に判断ができない状態。母の姉妹が茅ヶ崎市内の施設に入所し体調を崩しているようなので緊急に連絡を取りたい。市民課でも高齢福祉課でも十分な返事がもらえなかった。権利擁護の問題なので窓口を案内してほしい。	3 担当課に情報 提供・対応(改善) 依頼	市民相談課に対応を依頼しました。	1
2 電話	6 職員に関する こと	窓口で対応した職員が、職務上知りえた個人情報(家の事情など)を私生活において、多数の人に言っている。	3 担当課に情報 提供・対応(改善) 依頼	担当職員に報告しました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	6 職員に関する こと	市民課職員から電話連絡をもらう予定だったが、別の職員から連絡がきた。 会計年度任用職員に質問したら、始終ふてくされた感じだった。 職員配置や研修は職員課の所管だと思うので、今後もより指導を徹底してほしい。 市民課に職員課と連名で文書回答を求めたので対応してほしい。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	市民課と連名で文書回答することとしました。	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	2 施設管理(建物)に関する こと	市役所のトイレに緊急用ボタンがない。	6 情報共有・対応(改善)	警備が巡回しているが、対応方法について再検討しました。	1
5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関する こと	前広場のイベントに自転車で乗り入れが出来ない。	1 提案者に説明(報告)	自転車禁止にしている趣旨を説明しました。	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	2 施設管理(建物)に関する こと	障がい福祉課をなぜ本庁舎一階に置かないのか。身体が不自由な人が分庁舎に行くのは大変である。	1 提案者に説明(報告)	平成28年の市庁舎建設に伴い、地域福祉課や生活支援課との連携に加え、障がいの特性を踏まえ分庁舎2階に配置しており、移設の検討はないこと、また、障がい福祉課までお越しいただくことが難しい方については、総合案内から連絡をいただければ、移動のお手伝いをさせていただくことが可能である旨、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
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	ペイペイで支払ができることをもっと増やしてほしい。他の市町村に比べ、茅ヶ崎市は少なすぎる。	6 情報共有・対応(改善)	課内で情報共有を行いました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	非課税世帯への給付について、困っている方が対象であるので、速やかに対応してほしい。対象の精査に時間がかかるのであれば、一律に給付すればよいのではないかと。	1 提案者に説明(報告)	国の方針に沿って対象を精査し、給付の方法を検討することから準備には慎重を要しており、本市において詳細が決定していないため、決まり次第周知を行う旨御説明しました。	1
6 わたしの提案	6 職員に関すること	わたしの提案について、回答内容が自己都合を押し付けたものであり、不快。 市は市民の利便性向上のために努力しているのか。 効率化も必要だとは思いますが、面倒ごとを省くために仕事をするのではなく、市として何を大事にして仕事をするべきか考えてほしい。 ごみ収集車の運転が荒く、走行中に職員が下りてきて危険である。	6 情報共有・対応(改善)	課内で情報共有を行いました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	マイナンバーカードは現時点で取得申請はしていない。取得しないことによって、固定資産税等の支払に影響はあるか。 固定資産税、都市計画税が高すぎる。職員の事務経費等を見直せば金額を下げることはできるのではないかと。 最近、マイナンバー関係での発行誤り等のミスのニュースが多い。ミスについて謝罪だけで、実際に被害にあった市民に対して何も補償等がされていない。	6 情報共有・対応(改善)	課内で情報共有を行いました。	1
6 わたしの提案	7 その他	行政の縦割り体制を改善してほしい。 市内にパチンコ店が多すぎる。	6 情報共有・対応(改善)	匿名のため、課内で情報共有を行いました。	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	6 職員に関する こと	職員の差別的な発言に強く抗議する。障害者手帳の更新のたびに連絡や相談などせずとも、来所できる方と同じようにサービスが受けられるよう改善し、人権が守られ差別を許さない社会を作っていけるよう所属職員に周知、徹底してほしい。それがもしできないのならば、そうした状況を長年維持し放置してきた責任者の問題であるため、責任追及を含めての体制刷新をしてほしい。	6 情報共有・対応 (改善)	課内で情報共有を行いました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に 関すること	茅ヶ崎公園としおさい公園の駐車場有料化に反対、1時間無料の計画に反対。	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。減免については、施設ごとに異なっていたものを統一化するため、1時間減免としていること。減免の考え方については、既に有料化を行っている公共施設付帯駐車場については原則適用しないが、管理体制見直しの機会をとらえて設定を検討することとしているため、しおさい公園についても令和6年度の指定管理切替え時期に向けて無料時間を1時間に変更することを手紙で回答しました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に 関すること	茅ヶ崎公園としおさい公園の駐車場有料化に反対はしないが、利用者は2時間無料にするなど措置はないのか。利用者の意見を聞いてほしい。	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。この考え方を策定するにあたり、アンケートとパブリックコメントを実施していること。個別の使用料については市民参加条例上、パブリックコメントの対象外としていることから、実施していないこと。減免については、施設ごとに異なっていたものを統一化するため、1時間減免としていることを手紙で回答しました。	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	1 制度・事業に関すること	ゴミ袋が高い。道が狭いため、ごみが多く出る日は車を出すのに苦労するため、一軒ごとに回収してほしい。 職員が多すぎる。そこまで必要なのか。	6 情報共有・対応(改善)	回答を希望されないため、課内で情報共有をしました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	駐車場有料化について、1時間無料を2時間にしてほしい。 施設利用者が利用許可証提出の際に、2時間の減免措置を実施してほしい。	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。本考え方において、減額や免除は受益者負担の原則の例外として真にやむを得ないものに限定されるべきとしつつも、施設を利用するにあたっての事務手続きにかかる時間については、市役所周辺の行政拠点地区駐車場での運用を基準に1時間減免することとしていること。茅ヶ崎公園については基準通りに1時間の無料としていることを手紙で回答しました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	茅ヶ崎公園駐車場有料化について ・料金設定が高い ・有料化に反対 ・減免の考え方を改めてほしい	6 情報共有・対応(改善)	課内で情報共有をしました。	8
5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	茅ヶ崎公園駐車場有料化について ・料金設定が高い ・有料化に反対 ・減免の考え方を改めてほしい	1 提案者に説明(報告)	「公共施設付帯駐車場有料化の考え方」に基づき、公共施設付帯駐車場については原則有料化であること、利用料金については、近隣市も含めた海岸付近の駐車場や民間駐車場の利用料金を勘案し、上限金額を設定していること、指定管理者がその上限の範囲で決定することを説明しました。	6

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	茅ヶ崎公園駐車場有料化について ・料金設定が高い ・有料化に反対 ・減免の考え方を改めてほしい	1 提案者に説明(報告)	「公共施設付帯駐車場有料化の考え方」に基づき、公共施設付帯駐車場については原則有料化であること、利用料金については、近隣市も含めた海岸付近の駐車場や民間駐車場の利用料金を勘案し、上限金額を設定していること、指定管理者がその上限の範囲で決定することを説明しました。	4
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、料金設定が高すぎる。	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、施設ごとに異なっていたものを統一化するため、1時間減免としていることを手紙で回答しました。	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
5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	ヘルメットの補助金について。	1 提案者に説明(報告)	本市では補助金制度はない旨を説明しました。	2
5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	香川駅前駐輪場ではミニカーが駐車できないことについて。	2 提案者に関係機関を案内(紹介)	指定管理者の規定により駐車できないこととなっているため、指定管理者へ情報提供しました。	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	駐輪場係員の対応が悪い。	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。	2

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	7 その他	島忠ホームズの前の道路を歩いたらひかれそうになった。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼	茅ヶ崎警察署へ情報提供しました。	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	6 職員に関する事	担当者に「回答が必要なら手紙かホームページから送ってほしい」と言われた。口頭でさんざん説明したのに再度市民に手間をかけさせようとする姿勢が不満。市民の意見を排除したいのではないか。	1 提案者に説明(報告)	次の内容を説明し、一定の理解を得ました。 ・市民の意見を排除するという考えは決して持っていない ・手紙やホームページからの提案については、事実確認をしっかりと行う必要がある場合に案内することがあるものの、今回は電話で状況を聞き取りできたので、この内容で対応をさせていただく ・今後は可能な限り市民の方の御要望に応じた対応をしていく	1
2 電話	5 他団体(指定管理者等)に関する事	近隣問題(隣家から光線を当てられる)について弁護士の法律相談を受けたが、弁護士からは、防犯カメラの映像を見せたのに、光線と言えるかは分からない、警察に見てもらったら等、あいまいな助言しか得られず対応に不満。法律相談の予算、利用者アンケートの実施、有料の法律相談の実施について質問、要望あり。	1 提案者に説明(報告)	傾聴し、御質問については回答し、要望については御意見として承る旨を回答しました。	1
2 電話	5 他団体(指定管理者等)に関する事	今日、弁護士の法律相談を受けたが、その際、弁護士の対応が冷たく、プライドが高く上からの態度だった。相談者に寄り添うような接遇するよう弁護士会に伝えてほしい。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼	法律相談の委託先である神奈川県弁護士会に伝達することを説明し、神奈川県弁護士会に情報提供しました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	1 制度・事業に関すること	今年度の高齢者ガイドを見て市民相談課に電話をしようとしたが、寒川町役場の番号しか載っていなかった。 その後でホームページで市民相談課の電話番号を自分で調べて電話を入れているが、なぜ電話番号を掲載していないのか。	1 提案者に説明(報告)	電話番号が掲載されていないことについてお詫びし、次年度はページ内に掲載することをお約束し、御納得いただきました。	1

小出支所

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
9 複数	2 施設管理(建物)に関すること	斎場の緊急閉場(電気系統故障)時の代替施設使用時の使用料を支払ってほしい。	8 その他	発生費用の内容についてヒアリングを実施し、助成金を支給することとしました。	52
9 複数	2 施設管理(建物)に関すること	斎場の緊急閉場(電気系統故障)に際して代替施設を提示してほしい。	1 提案者に説明(報告)	お詫びの上、近隣火葬場を御案内しました。	34

収納課

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	税の口座振替の手続について、金融機関に出向くのは手間であるし、他の公共料金は郵送等で手続が可能なのに、なぜできないのか。 数年前にも同様の要望を出したが何も変わらない。	1 提案者に説明(報告)	内容の不備等が判明した際の市民の方の不利益を考え、振替依頼書は金融機関に提出するものと説明しました。 なお、令和5年度中に口座振替WEB受付サービス開始を予定しており、スマートフォンなどから申込みができる旨も説明しました。	1
2 電話	6 職員に関すること	職員の対応がそっけない、冷たい。	6 情報共有・対応(改善)	不快に感じさせてしまったこととお詫びの上、担当職員とも対応状況を確認しました。	2
6 わたしの提案	6 職員に関すること	市県民税の分納相談に来庁したが、全然寄り添った対応をしてくれず、対応が悪かった。	6 情報共有・対応(改善)	課内で情報共有をしました。	1
6 わたしの提案	6 職員に関すること	市県民税の分納相談に来庁したが、対応が悪かった。担当者を変えてほしい。	1 提案者に説明(報告)	不快に感じさせてしまったこととお詫びの上、担当者の変更には応じかねるが、条件はあるものの今回の分納相談は郵送による文書の対応も可能と説明しました。	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
6 わたしの提案	7 その他	イオンは2店舗もいらない。イオンスタイルを辞めて安いスーパーをつかってほしい。辻堂や平塚みたいな大きい店舗もつけてほしい。	1 提案者に説明(報告)	市が直接建設したり、特定の民間事業者を誘致することは難しい旨を説明しました。	1
2 電話	7 その他	サザンライブ実施に反対ではないが、市が回覧で周知すべき。地元をないがしろにしている。	6 情報共有・対応(改善)	お話しを伺い、検討する旨を伝えました。	1
1 来庁	7 その他	野球場近隣に住んでいる。前回のライブでもトイレや騒音、ゴミなど様々な問題があり近隣住民は困っていた。なぜ実施するのか。	8 その他	できる限り近隣住民に迷惑をかけないように調整をしていく旨を伝えました。	1
2 電話	7 その他	サザンライブを開催しないでほしい。以前庭でトイレをする人もいた。交通規制もされて普段の生活ができない。	6 情報共有・対応(改善)	主催者に情報共有する旨を伝えました。	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
1 来庁	6 職員に関する事	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。	6 情報共有・対応(改善)	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。	1
2 電話	1 制度・事業に関する事	身内が身体障害者手帳1級。障がい福祉課で「障がい福祉のあんない」をもらったが、障害年金に関する記載内容がわかりにくい(当該ページは保険年金課が校正している)。	1 提案者に説明(報告)	障害年金の制度の説明をしました。該当の方の情報を聴取し、申請対象外になる見込みと回答しました。障害基礎年金は要件等が非常に複雑で、冊子に掲載する内容にも限界があることを説明しました。御意見あったことを担当内で共有することをお伝えしました。	1
1 来庁	1 制度・事業に関する事	国保に新規加入したが、特定健康診査の案内がなかった。	1 提案者に説明(報告)	新規加入者の方にお渡ししている冊子「健康いちばん！国民健康保険」は、健診についての記載はあるが、詳細には書かれていないため、周知について検討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
5 問い合わせフォーム	7 その他	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。	1 提案者に説明(報告)	訪問調査の際は、課名を名乗らないことや市のマークのある車や自転車等を自宅の前などに停めないよう配慮をしている旨を説明しました。 自転車については、課名の表示をはがしました。	1
1 来庁	7 その他	電気・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金について ・圧着ハガキが開けない、開きにくい。 ・コールセンターの対応が細かく聞かれて不快だった。	1 提案者に説明(報告)	・御意見として承りました。 ・不愉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。	21
2 電話	1 制度・事業に関すること	電気・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金について ・給付金の支給時期が遅い。 ・制度全般に対する御意見。	1 提案者に説明(報告)	・近隣市は昨年度の課税状況で支給開始していること、令和5年度課税状況を把握してから一定の時間を要することを説明しました。 ・御意見として承りました。	21

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
2 電話	6 職員に関すること	職員の対応がなっていない。障害者手帳更新の流れと職員の教育について文書で回答がほしい。	1 提案者に説明(報告)	お詫びをし、文書にて回答しました。	1
6 わたしの提案	6 職員に関すること	障害者手帳、自立支援医療の申請方法が差別的であると以前抗議したのに改善されていない。	1 提案者に説明(報告)	お詫びをし、要望については文書にて回答しました。	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	6 職員に関すること	赤ちゃん訪問時のアドバイス等について、不安に感じる話が多く、もう少し寄り添ったアドバイスをしてほしい。	6 情報共有・対応(改善)	職員に共有し指導を行いました。	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
6 わたしの提案	3 施設管理（建物以外）に関する事	茅ヶ崎駅北口バスロータリー付近にある喫煙所を撤去してほしい。喫煙所の外で吸っている人を取り締まってほしい。バスを待っているときに煙が流れてきて困っている。	1 提案者に説明（報告）	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
5 問い合わせフォーム	7 その他	夜間に犬の散歩をしている人で、たばこのポイ捨てをしている人がいる。自宅敷地内に捨てられたこともあり困っている。	8 その他	後日現地を訪問し、相談者と今後の対応について検討して警察への相談と啓発看板の設置をしました。	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
2 電話	2 施設管理（建物）に関する事	駅前の公衆トイレの掲示物に落書きがある。	7 現地を確認・対応(改善)	落書きのある掲示物を撤去しました。	1
2 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。	7 現地を確認・対応(改善)	事業者へ配慮を求めました。	1
2 電話	7 その他	保育園、公園での子どもの声の音に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査しましたが、騒音は確認できませんでした。	1
2 電話	2 施設管理（建物）に関する事	海岸の公衆トイレが早くに施錠されていた。	7 現地を確認・対応(改善)	委託業者へ指導しました。	1
2 電話	2 施設管理（建物）に関する事	駅前の公衆トイレの清掃が不十分で汚い。	7 現地を確認・対応(改善)	委託業者へ指導しました。	1
6 わたしの提案	7 その他	海岸で個人が利用する音響機器から発生している音量がうるさい。	7 現地を確認・対応(改善)	規制基準及び対応内容についての回答を行いました。	1
4 メール	7 その他	近隣の置場での夜間作業からの騒音・振動に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	事業者へ配慮を求めました。	1
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。	1
2 電話	7 その他	近隣の建設工事からの騒音に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	事業者へ配慮を求めました。	1
4 メール	7 その他	近隣の建設工事からの騒音に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	事業者へ配慮を求めました。	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	近隣の畑等からの悪臭に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査しましたが、悪臭は確認できませんでした。	2
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	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。	2
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。	1
8 その他	7 その他	空家の雑草の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。	1
8 その他	7 その他	空家の雑草の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	対応を継続しています。	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
1 来庁	7 その他	空家の樹木の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。	1
2 電話	2 施設管理(建物)に関する事	海岸の公衆トイレにサーフボードは立てかけないよう啓発してほしい。	2 提案者に関係機関を案内(紹介)	看板を設置しました。	1
2 電話	7 その他	近隣の事業所からの騒音に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	対応を継続しています。	1
9 複数	7 その他	近隣の飲食店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。	2
2 電話	7 その他	近隣からの騒音に困っている。	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。	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。	2
1 来庁	7 その他	近隣の事業所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
1 来庁	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	近隣の事業所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

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	近隣での野焼きに迷惑している。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査しましたが野焼きを確認できませんでした。	2
2 電話	7 その他	近隣の事業所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
4 メール	7 その他	近隣の事業所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。	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。	5
1 来庁	7 その他	空地の雑草の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査しましたが、繁茂は認められませんでした。	1
1 来庁	7 その他	空地の雑草の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	対応を継続しています。	1
4 メール	7 その他	空地の雑草の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。	1
2 電話	7 その他	空地の雑草の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査しましたが、繁茂は認められませんでした。	1
1 来庁	7 その他	空地の雑草の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。	1
2 電話	7 その他	空地の雑草の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。	5
8 その他	7 その他	空家の樹木及び雑草の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査しましたが、繁茂は認められませんでした。	1
2 電話	7 その他	空家の樹木及び雑草の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査しましたが、繁茂は認められませんでした。	1
2 電話	7 その他	空家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。	4
1 来庁	7 その他	空家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。	2
8 その他	7 その他	空家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。	6

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	指定ごみ袋の金額が高い。	6 情報共有・対応(改善)	御意見として承りました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	指定ごみ袋の金額が高い。税金の2重払いでないか。	6 情報共有・対応(改善)	御意見として承りました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	ごみ減量化は消費者でなく生産者に働きかけるべき。	6 情報共有・対応(改善)	御意見として承りました。	1
1 来庁	6 職員に関する事	環境事業センターの職員が、作業中にポイ捨てを行った。職員という身分に加えて清掃事業に携わる者として非常識な行為であり、不快な思いをした。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	お詫びの上、苦情対応報告書に残すことと環境事業センターに対応改善を求めることで御理解いただきました。	1
2 電話	1 制度・事業に関する事	アンケート調査は税金の無駄遣いではないか。職員が市民の立場で物事を考えてほしい。	6 情報共有・対応(改善)	御意見として承りました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	資源ゴミ回収のトラックが自宅敷地内でUターンをしている。勝手に敷地内に入ってきている分の損害金を払ってほしい。	6 情報共有・対応(改善)	御意見として承りました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	指定ごみ袋の金額が高い。戸別収集してほしい。	6 情報共有・対応(改善)	御意見として承りました。	1

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	7 その他	資源物の置場がない。24世帯に1か所はひど過ぎる。	1 提案者に説明(報告)	24世帯に1か所で運用させていただいておりますが、地域の実情に応じて柔軟に対応させていただくことをお伝えしました。	1
2 電話	7 その他	ごみが残っているので取りに来てほしい。	1 提案者に説明(報告)	経緯を確認し、収集後に出されたごみであることを確認しました。一定期間啓発させていただく旨をお伝えしました。	1

都市政策課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	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。	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。	2
5 問い合わせフォーム	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。	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

開発審査課

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	マンション工事車両が事前説明と異なるルートを通行している。	1 提案者に説明(報告)	工事施工者に苦情内容を伝え、適切な説明を行うよう要請しました。	1
2 電話	7 その他	南隣地で宅地のための盛土が行われており、自宅敷地の排水先がなくなる。法的に良いのか。	1 提案者に説明(報告)	排水溝の確保は民事的に直接地権者にお願いする必要があることを説明しました。(民法214条)	1
1 来庁	7 その他	まちづくり条例の協議中である共同住宅について、代理者に対して目隠しの設置、工事車両の通行経路等の要望がある。代理者の動きを把握しておいてほしい。	1 提案者に説明(報告)	代理者に要望を伝達し、適切に対応するよう指示しました。	1

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等。	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。	97
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。	5

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。	49
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行いました。	33
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。	64
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、水溜りが出来る等、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行いました。	159

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。	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。	6
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。	78
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。	18

下水道河川建設課

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舗装工事が挨拶なく始まっている。事前に直接挨拶するものではないのか。 ②舗装工事の中で相談なく庭の植物を除去されてしまった。 ③私有地に許可なく工事用具を置かれてしまった。	8 その他	現場代理人へ苦情があったことを連絡し、後日工事監督員とともにお詫びしました。先方から「事前に説明があれば対応も了解できた内容だった」という旨の指摘を受けたため、今後十分に留意すると伝えました。	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
2 電話	3 施設管理（建物以外）に関する事	道路が陥没したため対応をしてほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	現地を確認し、委託業者にて緊急対応の穴埋めを実施しました。後日、原因を調査し、原因箇所の修繕をする予定です。	22
2 電話	3 施設管理（建物以外）に関する事	隣の水路敷からの草がはみ出てくる。除草してほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	現地を確認し、茅ヶ崎市で管理している水路敷より草が伸びていたため、委託業者にて除草を実施しました。	37
2 電話	3 施設管理（建物以外）に関する事	下水がつまっていて排水できないため、対応してほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	現地を確認し、茅ヶ崎市で管理している公共枡が樹木の根が原因でつまり、流れを阻害していたため、委託業者にて公共枡の清掃を実施しました。	10
2 電話	3 施設管理（建物以外）に関する事	マンホールの蓋がガタついており、車両通行時に大きな音がするので、対応してほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	現地に伺い、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。	1
1 来庁	6 職員に関する事	下水道に関する問い合わせに対し、職員の対応が悪い。	1 提案者に説明(報告)	お問い合わせをされた方へお詫びするとともに、再発防止に向け、職員を指導しました。	1

保健予防課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	6 職員に関する事	健康相談をしたいから保健師を出せ。	2 提案者に関係機関を案内(紹介)	適切な部署の紹介を行いました。が、「回すか回さないかどっちだ」の繰り返しで相手が切電されました。	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	猫に餌やりをしている人がいる。	7 現地を確認・対応(改善)	現地確認し、飼養者が、既に餌やりをやめていることを確認しました。	1
2 電話	7 その他	近所の犬が外に放置され鳴いていてかわいそう。	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、外飼いは法に反しないと主張し理解が得られませんでした。	1
2 電話	7 その他	公園にノーリードの犬がいる。	7 現地を確認・対応(改善)	現地をパトロールし、該当者には口頭で指導しました。公園管理者(県)に、看板の設置について説明しました。	1
2 電話	7 その他	家の前で犬が集まっていたうるさい。	6 情報共有・対応(改善)	課内で情報共有し、自治会への回覧などの方法についてお伝えしました。	3
1 来庁	7 その他	近隣住民が猫に餌やりをしていて迷惑している。	7 現地を確認・対応(改善)	飼養者が餌やりをやめた旨を確認しました。また、苦情者に忌避機器を貸与し効果が得られました。	1
2 電話	7 その他	公園にノーリードの犬がいる。	7 現地を確認・対応(改善)	現地をパトロールし、該当者には口頭で指導しました。	1
2 電話	7 その他	隣家の犬がずっと吠えてうるさい。	1 提案者に説明(報告)	該当する住民と連絡が取れず事実確認ができませんでした。	2
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)	飼養者に犬の飼い方について説明しました。	4
2 電話	7 その他	近隣住民の猫の飼い方が悪い。	7 現地を確認・対応(改善)	飼養者に会い適切に飼養されていることを確認しました。	1
2 電話	7 その他	公園でハトに餌をやっている人がいてベランダが糞被害にあっている。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	公園緑地課に情報提供し対応を引き継ぎました。	1
2 電話	7 その他	犬の飼い主が孤独死したがどうしたらよいか。	2 提案者に関係機関を案内(紹介)	飼い主の親族に対応を依頼し、譲渡先が見つかりました。	1
6 わたしの提案	7 その他	カラス被害について。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	苦情者に課の取組を説明しました。	1
4 メール	7 その他	隣家の猫がずっと鳴いていてうるさい。	7 現地を確認・対応(改善)	鳴き声の事実が確認できず、該当住民とも連絡が取れませんでした。	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	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)	飼養者に対し自身で譲渡先を探すよう伝え了承を得ました。	1
2 電話	7 その他	公園にノーリードの犬がいる。	7 現地を確認・対応(改善)	現地をパトロールしましたが該当者がいなかったため、公園緑地課に看板設置を依頼しました。	1
4 メール	7 その他	電柱にできたカラスの巣を撤去してほしい。	2 提案者に関係機関を案内(紹介)	電柱を管轄する事業者を案内しました。	1
4 メール	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)	苦情者に課の取組を説明しました。	1
2 電話	7 その他	犬の糞尿被害に困っており、看板を設置してほしい。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼	近隣自治会に看板の設置と回覧物と掲示物を依頼しました。	1
2 電話	7 その他	民家に猫の死体があって対応に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	職員が現地確認して事件性なしと判断し、警察から町に死体処理の依頼をしてもらいました。	1
2 電話	7 その他	犬が飼えなくなった。	1 提案者に説明(報告)	飼養者に対し、終生飼養する飼い主を探すことと全ての犬を登録するよう指導しました。	5
2 電話	7 その他	国道街路樹のカラスの巣のフン害に困っている。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼	国道事務所に情報提供し対応を依頼しました。	1
2 電話	7 その他	国道沿いでカラスに襲われた。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼	国道事務所に情報提供し対応を依頼しました。	1
2 電話	7 その他	近所の空家に野鳥が営巣して困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	調査時営巣の確認ができませんでしたが、空家の管理者に情報提供しました。	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	集合住宅でハトに餌をやっている人がいて糞被害にあっている。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼	警察等に情報提供していますが給餌者と連絡が取れず継続対応中です。	2
2 電話	7 その他	隣家の犬がずっと鳴いていてうるさい。	1 提案者に説明(報告)	該当する住所に犬の飼養が確認できない旨苦情者に伝達しました。	1
2 電話	7 その他	道路上でカラスに襲われた。	7 現地を確認・対応(改善)	駆除業者を手配し巣の撤去を行い、苦情者の了承を得ました。	1
4 メール	7 その他	電柱にできたカラスの巣を撤去してほしい。	2 提案者に関係機関を案内(紹介)	電柱を管轄する事業者を案内しました。	1
2 電話	7 その他	マンションのごみ集積場に子ガラスが入り込み、親が襲うので困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	当課職員が集積場からカラスを出し逃がしました。	1
2 電話	7 その他	近隣住民が野良猫に餌をやっているのでカラスが寄ってくるようになった。	6 情報共有・対応(改善)	給餌者に対し、餌やり方法を改めるよう伝えました。	1
4 メール	7 その他	ノーリードの犬に複数回追いかけられた。	7 現地を確認・対応(改善)	飼い主に、犬はつないで飼養することを指導しました。	1
4 メール	7 その他	自宅にアライグマが出るので駆除したい。	1 提案者に説明(報告)	捕獲の届出とわなの貸出しを案内しました。	1
2 電話	7 その他	猫の糞尿被害に困っている。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼	近隣自治会に回覧物を依頼しました。また、忌避機器を貸与しました。	1
2 電話	7 その他	近隣の犬の吠え声がうるさい。	7 現地を確認・対応(改善)	飼養者に犬の飼い方について説明し、苦情者の理解も得られました。	1
1 来庁	7 その他	近所のペットショップからの鳴き声がうるさい。	4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼	所管する県動物愛護センターに情報提供しました。	1
4 メール	7 その他	コウモリの糞被害に困っている。	6 情報共有・対応(改善)	市では対応できないため、専門業者団体を案内しました。	1
2 電話	7 その他	カラスの巣を撤去してほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	職員が現場を確認しましたが、営巣の事実確認ができませんでした。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
3 文書	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)	飼養者に犬の飼い方について説明しました。	1
2 電話	7 その他	隣家が空き家でムクドリが営巣していてフン害に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	空き家の持ち主に連絡し、巣を作られないよう対策を取っていただきました。	1
2 電話	7 その他	ノーリードの犬に追いかけられた。	1 提案者に説明(報告)	通報のあった付近に該当する飼い主がおらず事実確認できませんでした。	1
1 来庁	7 その他	カラスに襲われてケガをした。	7 現地を確認・対応(改善)	職員が現場で営巣を確認し、業者に撤去を依頼しました。	1
2 電話	7 その他	隣人が野鳥に餌をやっていてフン害に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	給餌者に対し近隣の状況を説明し、餌やり方法を改めるよう伝えました。苦情者に報告し了承が得られました。	1
2 電話	7 その他	隣家で野鳥が営巣していてフン害に困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	住民に連絡し、穴をふさぐ等対策を取っていただきました。	1
2 電話	7 その他	ノーリードの犬が散歩していて危ない。	6 情報共有・対応(改善)	飼い主と思われる住民を訪ねましたが、飼育の実態が確認できませんでした。	1
2 電話	7 その他	砂防林のトンビの被害で困っていると市民から相談があった。	2 提案者に関係機関を案内(紹介)	砂防林を管轄する藤沢土木事務所を案内しました。	1
4 メール	7 その他	海岸でノーリードの犬がいて危ない。	7 現地を確認・対応(改善)	現地をパトロールし、該当者には口頭で指導しました。海岸の管理者(県)に、看板の設置について依頼しました。	1
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)	飼養者に犬の飼い方について説明しました。	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
5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	新聞販売店の入り口脇に喫煙スペースがあり、従業員が喫煙している。 バス停との距離は10メートル程であり、副流煙が流れてきて、苦痛である。販売店に対し、公共交通機関の目の前に喫煙所を設けないように指導してほしい。	1 提案者に説明(報告)	新聞販売店の管理権限者に対し、当該灰皿は私有地の屋外に設置されているため、法における規制や罰則等の対象外とはなるが、望まない受動喫煙を生じさせることがないよう配慮した、灰皿設置場所の検討をお願いしました。	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	市内医療機関にてB a. 4-5 対応ワクチンで予約していたのに、接種したワクチンがB a.1 対応ワクチンであった。	1 提案者に説明(報告)	該当の医療機関に、被接種者が希望したワクチンとは異なる種類のワクチンを接種したことを確認しました。ワクチンの確認の徹底及び誤りがあった場合は市に報告をするようにお伝えし、提案者に説明をしました。	2
2 電話	7 その他	市内医療機関にてB a. 4-5 対応ワクチンで予約していたのに、接種したワクチンがB a.1 対応ワクチンであった。	1 提案者に説明(報告)	ワクチンの効果について説明をした。次の接種の際には最新のワクチンが接種できるように調整することとしました。	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	3 施設管理(建物以外)に関する事	テイルーム(3階)窓ガラス戸の外に枯れた草が見える。見た目が良くないのでなくしてほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	御指摘のありました草取りを行いました。	1
3 文書	3 施設管理(建物以外)に関する事	自転車置場を増やしていただきたいです。	8 その他	次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
3 文書	3 施設管理(建物以外)に関する事	手術立会いのため来院しましたが、1階エレベータ前(8:45ごろ)3階エレベータ前(9:20)手指消毒用アルコールが空でした。当日の朝で空は対応がまずいと思います。	7 現地を確認・対応(改善)	平日の午後に院内を巡回し、補充作業等を行うよう変更しました。	1
3 文書	2 施設管理(建物)に関する事	駐車場出口に設置してある精算機後ろの「雨よけ屋根」のことですが、設置位置がずれているため雨よけになっていなく、雨天の日は手や駐車券が濡れてしまい、駐車券を精算機に入れにくく困ります。	8 その他	次のとおり回答しました。 現地を確認し、対応策について業者と調整を行っています。御理解御協力をお願いいたします。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
3 文書	3 施設管理（建物以外）に関する こと	備付けの車椅子のタイヤの空気が抜けている ものが多いです。ノーパンクタイヤの車椅子に するか定期的に空気を入れてほしいです。 空気の抜けた車椅子は乗る方も負担になるし 押す方も力がいらいます。限られた予算で運営し ているのは理解できますがどうかご一考くだ さい。	7 現地を確認・対 応(改善)	院内の車椅子を点検し、対応いたしました。	1
3 文書	3 施設管理（建物以外）に関する こと	患者の利用するエレベーター内の案内板 1 階 に、「ATM」とあったので、診療費の支払のため「ATM」を探したが見つからずコンビニで お金を下ろしました。 どこにあるのか、玄関を入った先の案内板に明 記して下さい。	7 現地を確認・対 応(改善)	病院内のATMは導入事業者にて撤去され ております。エレベーター内の案内板の表 示は削除いたしました。	1
3 文書	6 職員に関する こと	地域との連携を進めている中、病棟に行っても 見て見ぬふり、病棟は接遇がなっていない。だ れかが来たら「あいさつ」ができる病院を目指 してほしいです。	8 その他	次のとおり回答しました。 接遇につきましては、当院を気持ちよく御 利用いただくために、全職員を対象とした 研修等の実施を通じて、接遇力の向上に努 めてまいります。	1
3 文書	6 職員に関する こと	ご高齢の患者に対して、タメ口（～だからさあ、 のような）で話すのは失礼ではないでしょ うか。丁寧語でも親しみは感じられるはず です。	8 その他	次のとおり回答しました。 接遇につきましては、当院を気持ちよく御 利用いただくために、全職員を対象とした 研修等の実施を通じて、接遇力の向上に努 めてまいります。	1

医事課

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 こと	医師の対応が悪かった。	3 担当課に情報 提供・対応(改善) 依頼	患者様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
2 電話	3 施設管理（建物以外）に関する こと	小出小学校の北側敷地境界線付近の雑草の撤去について。	1 提案者に説明 （報告）	該当地を所管している部局に草刈りの依頼を行い、対応しました。	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	中学校給食を実施してほしい。	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
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	早期の中学校給食実施をお願いしたい。	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
4 メール	3 施設管理（建物以外）に関する こと	松浪中学校への給食搬出入時の経路について、鉄砲道から北上して学校グラウンド南側まで直進するルートの提案。	1 提案者に説明 （報告）	提案のあった搬入経路についても、検討の参考にする旨を説明しました。	1

社会教育課

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	6 職員に関する こと	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。	6 情報共有・対応 (改善)	職員の対応についてお詫びし、課として改めて香川公民館の職員に注意する旨をお伝えし、御納得いただきました。	1
2 電話	3 施設管理（建物以外）に関する こと	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。	6 情報共有・対応 (改善)	香川公民館にも改めて情報を共有し、意識を改めるようお伝えする旨を説明しました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
1 来庁	3 施設管理（建物以外）に関する こと	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。	6 情報共有・対応 (改善)	改めて職員の対応についてお詫びし、物品の管理方法に関しては公民館で検討することをお伝えしました。	1
1 来庁	6 職員に関する こと	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。	6 情報共有・対応 (改善)	職員の対応についてお詫びし、課として改めて香川公民館の職員に注意する旨をお伝えしました。 責任者からも連絡がほしいとのことで、対応しました。	1

小和田公民館

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	2 施設管理（建物）に関する こと	小和田公民館 1 階女子トイレの窓が全開になっている。外を歩いている方と目が合ってしまう気まずい思いをしました。防犯上のこともありますが、対策はできないでしょうか。入ろうと思えばは入れる高さにあります。	7 現地を確認・対応(改善)	窓の内側に 10 センチ以上開かないようにストッパーを設置しました。	1

南湖公民館

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	3 施設管理（建物以外）に関する こと	トイレウォシュレットの故障	7 現地を確認・対応(改善)	8 月に修理予定であることをお伝えしました。	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
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する こと	赤羽根第2青少年広場を予約する際、毎月窓口で長時間待たなくてはならない。予約方法を改善してほしい。	6 情報共有・対応 (改善)	窓口にお越しいただかなくても予約ができるよう、電子申請の導入を検討しています。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
2 電話	3 施設管理（建物以外）に関する こと	子どもたちがゲーム形式で野球をしており、ボールがフェンスを越えて家の壁にぶつかり困っている。以前から改善を求めているが状況は変わらず、啓発看板も朽ちてはがれているため、紙以外の丈夫な看板を設置してほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	朽ちている看板を撤去し、新たにラミネート加工をした看板を設置しました。	1
2 電話	1 制度・事業に関する こと	サマースクールの申込みの際、整理券配布開始前は近隣の迷惑になるから並ばないよう注意喚起がされていたにも関わらず、実際には列ができていた。対応スタッフが少なく、時間通りに行っても長い間待つことになり、もらった整理番号も後ろの方になってしまった。ルールを守った人が損をするのはおかしい。	5 指定管理者・関係機関に情報提供・対応(改善)依頼	サマースクールの利用決定は申請書により優先度を決めており、整理券の番号がそのまま利用決定とはならないことを伝え、事業者に、来年度の申込み方法について検討を依頼しました。	1
2 電話	3 施設管理（建物以外）に関する こと	ハチの巣を発見した。危ないので駆除してほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	職員が現場を確認し、薬剤を散布し蜂は駆除、巣は撤去しました。	1
1 来庁	3 施設管理（建物以外）に関する こと	広場の草が伸びてきており、利用しづらい状況である。 小学校のバッタ取りのために、草を伸ばした状態にしていることは理解しているが、特定の学校のためではなく地域の方のために刈った方がいいのではないか。青少年課として、利用者全体のことを考えた方がいいのではないか。	6 情報共有・対応(改善)	御意見として頂戴し、課内及び学校と協議して対応する旨をお伝えしました。	1
6 わたしの提案	3 施設管理（建物以外）に関する こと	出入口のネットや注意喚起の看板が劣化しているため、更新をお願いしたい。また、大声を出したりフェンスにボールを当てる人がいるため、注意看板の増設を要望する。	7 現地を確認・対応(改善)	定期的に巡回を行うとともに、各種看板について必要に応じて増設・差替する旨と、巡回時には利用者や利用団体にルールやマナーの説明を徹底する旨を説明しました。	2

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
1 来庁	6 職員に関する こと	職員の対応が強く不快に感じた。	1 提案者に説明(報告)	お詫びの上、事実関係を確認し、当該職員に指導を行いました。	1

図書館

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	予約資料受取ロッカーの空き待ちで何日もかかる。目安を出してほしい。順番を出してほしい。受取館を変更できるようにしてほしい。	1 提案者に説明(報告)	目安や順番を出すことはできないが、受取館の変更は随時応じていることを説明しました。	1
8 その他	1 制度・事業に関すること	「もともとのネスパの利用数を知っているのか」「中途半端な数をやるならやめちまえ」	8 その他	苦情内容について報告することをお伝えし、担当内で情報共有しました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	予約資料受取ロッカーで受け取るまでに何日もかかる。どうしてこんなに時間がかかるのか。早くしてほしい。	1 提案者に説明(報告)	予約資料受取ロッカーでの受取希望者が多く、空くのを待っている状況であることを説明しました。また、お急ぎの場合は受取館の変更にも応じていることを説明しました。	1
2 電話	6 職員に関すること	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。	6 情報共有・対応(改善)	市民相談課職員が電話にて対応、お詫びしたことの報告を受けました。本館、分館、分室に関わらず、また正規、会計年度すべての職員にこのようなことがないように周知及び注意喚起をしました。	1
5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	予約資料受取ロッカーで移送中になってから何日も借りられないのはなぜか。ネスパのときはすぐに借りられたので困っている。	1 提案者に説明(報告)	予約資料受取ロッカーでの受取希望者が多く、空くのを待っている状況であることを説明。また、お急ぎの場合は受取館の変更にも応じていることを説明しました。	1
1 来庁	2 施設管理(建物)に関すること	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。	6 情報共有・対応(改善)	御意見を伺い、駐輪場から正面入り口への階段近くについては注意喚起の掲示対応をする旨伝えました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	3 施設管理（建物以外）に関する こと	雑誌新聞コーナーの椅子の引く音がうるさい。	1 提案者に説明 （報告）	傷つき防止ゴムを椅子の足に取り付けることを説明しました。	1
5 問い合わせフォーム	3 施設管理（建物以外）に関する こと	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。	1 提案者に説明 （報告）	スペースについては早速作業に取り掛かる旨を説明した。その他については、対応が難しい事案であることを説明し御納得いただきました。	1

令和5年度 苦情等対応報告書 第1四半期公表分

令和5（2023）年12月発行

発行部数 5部

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/>