



令和5年度 苦情等対応報告書

第3四半期公表分
(令和5年10月～令和5年12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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5

① 分類別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5

② 受付区分別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6

③ 対応別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6

⑤ 課別苦情等件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

⑥ 各課かいの苦情等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9

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	13	-	32

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、本来自動車を通れる道路だが、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。

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%)	56件 (6.4%)	60件 (10.0%)	-	190件 (7.8%)
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%)	-	105件 (4.3%)
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%)	-	1571件 (64.5%)
4 国・県に関すること	0件 (0.0%)	3件 (0.3%)	7件 (1.2%)	-	10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%)	-	7件 (0.3%)
6 職員に関すること	30件 (3.1%)	10件 (1.1%)	6件 (1.0%)	-	46件 (1.9%)
7 その他	157件 (16.3%)	256件 (29.4%)	94件 (15.6%)	-	507件 (20.8%)
分類合計	963件 (100.0%)	870件 (100.0%)	603件 (100.0%)	-	2436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%)	-	82件 (3.4%)
2 電話	321件 (33.3%)	351件 (40.3%)	245件 (40.6%)	-	917件 (37.6%)
3 文書	9件 (0.9%)	24件 (2.8%)	6件 (1.0%)	-	39件 (1.6%)
4 メール	15件 (1.6%)	8件 (0.9%)	4件 (0.7%)	-	27件 (1.1%)
5 問い合わせフォーム	20件 (2.1%)	11件 (1.3%)	12件 (2.0%)	-	43件 (1.8%)
6 わたしの提案	47件 (4.9%)	34件 (3.9%)	34件 (5.6%)	-	115件 (4.7%)
7 要望・陳情	0件 (0.0%)	1件 (0.1%)	1件 (0.2%)	-	2件 (0.1%)
8 その他	11件 (1.1%)	4件 (0.5%)	8件 (1.3%)	-	23件 (0.9%)
9 複数	495件 (51.4%)	420件 (48.3%)	273件 (45.3%)	-	1188件 (48.8%)
区分合計	963件 (100.0%)	870件 (100.0%)	603件 (100.0%)	-	2436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%)	-	356件 (14.6%)
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%)	-	12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%)	-	20件 (0.8%)
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%)	-	7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%)	-	19件 (0.8%)
6 情報共有・対応(改善)	43件 (4.5%)	11件 (1.3%)	12件 (2.0%)	-	66件 (2.7%)
7 現地を確認・対応(改善)	687件 (71.3%)	612件 (70.3%)	479件 (79.4%)	-	1778件 (73.0%)
8 その他	60件 (6.2%)	99件 (11.4%)	19件 (3.2%)	-	178件 (7.3%)
対応合計	963件 (100.0%)	870件 (100.0%)	603件 (100.0%)	-	2436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	-	0
2.職員課	9	1	1	-	11
3.文書法務課	0	0	0	-	0
4.財政課	0	0	0	-	0
5.資産経営課	2	2	0	-	4
6.契約検査課	0	0	0	-	0
7.秘書課	0	0	0	-	0
8.総合政策課	0	0	0	-	0
9.行政改革推進課	30	6	3	-	39
10.広報シティプロモーション課	0	0	0	-	0
11.デジタル推進課	0	0	0	-	0
12.市民自治推進課	0	0	0	-	0
13.防災対策課	0	0	0	-	0
14.安全対策課	6	6	9	-	21
15.市民相談課	4	5	2	-	11
16.市民課	0	0	0	-	0
17.小出支所	86	0	0	-	86
18.収納課	5	0	1	-	6
19.市民税課	0	0	0	-	0
20.資産税課	0	0	0	-	0
21.産業観光課	4	89	3	-	96
22.農業水産課	0	3	7	-	10
23.拠点整備課	0	0	0	-	0
24.文化推進課	0	0	0	-	0
25.スポーツ推進課	0	0	0	-	0
26.多様性社会推進課	0	0	0	-	0
27.地域福祉課	0	0	0	-	0
28.保険年金課	3	1	2	-	6
29.生活支援課	43	2	1	-	46
30.障がい福祉課	2	4	4	-	10
31.高齢福祉課	0	0	0	-	0
32.介護保険課	0	5	0	-	5
33.こども政策課	0	1	0	-	1
34.こども育成相談課	1	1	0	-	2
35.保育課	0	1	1	-	2
36.環境政策課	2	5	7	-	14
37.環境保全課	66	56	49	-	171
38.資源循環課	7	5	15	-	27
39.環境事業センター	2	80	10	-	92
40.都市計画課	0	0	0	-	0
41.都市政策課	3	0	8	-	11
42.景観みどり課	0	0	0	-	0
43.建築指導課	0	0	0	-	0
44.開発審査課	3	0	1	-	4
45.建設総務課	0	0	0	-	0
46.道路管理課	407	340	273	-	1020

	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	-	0
48.公園緑地課	108	80	95	-	283
49.建築課	0	0	1	-	1
50.下水道河川総務課	0	0	0	-	0
51.下水道河川建設課	1	1	0	-	2
52.下水道河川管理課	71	105	47	-	223
53.保健企画課	0	0	0	-	0
54.地域保健課	0	1	0	-	1
55.保健予防課	1	0	0	-	1
56.衛生課	58	43	37	-	138
57.健康増進課	4	3	1	-	8
58.消防総務課	0	1	0	-	1
59.予防課	0	0	0	-	0
60.警防救命課	0	0	0	-	0
61.指令情報課	0	0	0	-	0
62.消防指導課	0	0	0	-	0
63.本署警備第一課	0	0	0	-	0
64.本署警備第二課	0	0	0	-	0
65.小和田警備第一課	0	0	0	-	0
66.小和田警備第二課	0	0	0	-	0
67.寒川警備第一課	0	0	0	-	0
68.寒川警備第二課	0	0	0	-	0
69.会計課	0	0	0	-	0
70.病院総務課	8	4	7	-	19
71.医事課	1	5	6	-	12
72.病院経営企画課	0	0	0	-	0
73.議会事務局	0	0	2	-	2
74.選挙管理委員会事務局	0	0	0	-	0
75.監査事務局	0	0	0	-	0
76.農業委員会事務局	0	0	0	-	0
77.教育総務課	0	0	0	-	0
78.教育施設課	1	1	0	-	2
79.学務課	3	1	0	-	4
80.学校教育指導課	0	0	0	-	0
81.教育センター	0	0	0	-	0
82.社会教育課	4	0	0	-	4
83.社会教育課 博物館	0	0	0	-	0
84.社会教育課 小和田公民館	1	0	0	-	1
85.社会教育課 鶴嶺公民館	0	0	0	-	0
86.社会教育課 松林公民館	0	0	0	-	0
87.社会教育課 南湖公民館	1	0	0	-	1
88.社会教育課 香川公民館	0	0	0	-	0
89.青少年課	7	6	5	-	18
90.青少年課 青少年会館	0	1	1	-	2
91.青少年課 体験学習センター	1	2	2	-	5
92.図書館	8	3	2	-	13
93.図書館香川分館	0	0	0	-	0
合計	963	870	603	-	2436

⑤ 各課かいの苦情等

部	課名	ページ
経営総務部	職員課	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	11
	市民相談課	12
市民部	収納課	13
経済部	産業観光課	13
	農業水産課	14
福祉部	保険年金課	15
	生活支援課	16
	障がい福祉課	16
こども育成部	保育課	17
環境部	環境政策課	17
	環境保全課	19
	資源循環課	20
	環境事業センター	22
都市部	都市政策課	23
	開発審査課	24
建設部	道路管理課	24
	公園緑地課	25
	建築課	25
下水道河川部	下水道河川管理課	26
保健所	衛生課	27
	健康増進課	29
市立病院	病院総務課	29
	医事課	30
市議会	議会事務局	31
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	34

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	障がい福祉課窓口で手続を行った際に対応した職員の態度が悪く非常に不快な思いをした。精神障害を持っていて手続きもうまくできない人もいるので対応も配慮してほしい。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	不快な思いをさせてしまったことについてお詫びをしつつ、担当課へ情報を伝え課内で共有することとしました。	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	死亡届の手続きに来庁したが、介護、税金、年金等の窓口ごとに順番待ち→書類を手続きごとに書かされた。市役所から送られてきた書類も見づらく、一か所で手続きをできるようにしてほしい。	8 その他	課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	詐欺、強盗を極刑にしないと追いかけてこくなるばかり。条例、法律を変えてよりよい社会に。 公務員数、議員数は3分の1に。 公務員の年金は即廃止に。	8 その他	課内で情報共有しました。	1
5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	死亡届を出したが、一度帰された上に、待たされることが多く、手続きにかなりの時間を費やした。こんなに待たされたらどんな気持ちになるのか。もう少し工夫してどうにかならないか。 座っていたら職員が入れ替わりでやってくるノンストップ手続きか、無理なら手続きの最初に、何が必要で時間はどれくらいかかるなどの手続き一覧を配るべき。 お悔やみの言葉も一切なかった。	8 その他	課内で情報共有しました。	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
7 要望・陳情	3 施設管理 (建物以外) に関する事	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設置を希望。	1 提案者に説明(報告)	通常はセンサーライトの設置は行っていませんが、実験的な運用として設置しました。	1
6 わたしの提案	3 施設管理 (建物以外) に関する事	駐車場の1時間減免の機械が誰でも使えるように置いてあり非常に便利ではあるが、藤沢市役所では簡単に目につく場所にその機械がなく、担当者に伝えないと減免してもらえない。 茅ヶ崎方式は便利ではあるが、市役所などに関係のない利用車も減免されてしまう。市の収入維持のためにも、藤沢方式とどちらがよいのか検討してはどうか。	1 提案者に説明(報告)	電話にて、利便性を考えた方法としてお伝えし、御理解いただきました。	1
6 わたしの提案	4 国・県に関する事	赤松道路の横断歩道に押しボタン式の歩行者用信号をつけてほしい。	1 提案者に説明(報告)	信号機設置については警察署の管轄になるため、情報を共有しました。	1
6 わたしの提案	4 国・県に関する事	鶴嶺通りに音響信号または、押しボタン付き信号をつけてほしい。 自転車の教育徹底をしてほしい。	1 提案者に説明(報告)	信号機設置については警察署の管轄になるため、情報を共有しました。 自転車教室については、引き続き小学校等への交通安全教室を継続します。	1
6 わたしの提案	4 国・県に関する事	国道の慢性的渋滞について。 茅ヶ崎駅周辺の一般車両の違法駐車について。 茅ヶ崎警察署の駐車場に入るための渋滞について。	1 提案者に説明(報告)	取締りについては警察署の管轄になるため、情報を共有しました。	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。	1 提案者に説明(報告)	警察署に情報を提供しました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	3 施設管理(建物以外)に関する事	十間坂の道路に設置されている「この道路は相互通行」との標識が経年劣化により文字が消えかかっており、かつ、設置角度が変わり、ドライバーから見えなくなっており、危険なため、整備してほしい。	1 提案者に説明(報告)	現状の看板については劣化が激しいため、撤去しました。ただ、新たに看板を設置はしないことを説明し、御理解をいただきました。	1
6 わたしの提案	4 国・県に関する事	いわゆるラーメンストリートに関して本来自動車を通れる道路だが、ラーメン屋の従業員、お客さんの違法駐輪が多く患車を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。	7 現地を確認・対応(改善)	令和6年1月に啓発活動を行い、違法駐輪をしないよう呼びかけを行いました。	1
6 わたしの提案	4 国・県に関する事	鉄砲通りの違法駐車について。	1 提案者に説明(報告)	違法駐車は警察署の管轄になるため、茅ヶ崎警察署へ情報を提供しました。	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
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	弁護士を利用した際に、「一番いいのは忘れることです。」と言われた。結論的には正しいかもしれないが、とても印象が悪かった。	6 情報共有・対応(改善)	課内で情報を共有しました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	市民相談課に電話をした苦情について、回答が送られてきたが、全く納得できない。担当課の対応は自分に配慮されたものではない。職員が誤った説明をしたという証拠もある。また、文書を作成した市民相談課の責任も大きい。再度文書での説明、謝罪を求める。また、これまでの経緯を市長に報告してほしい。	1 提案者に説明(報告)	通知文書について、受け取る方への気配りの足りない表現があったことについてお詫びしました。	1

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	6 職員に関すること	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で、上司から折り返しの連絡をしてもらいたい。	1 提案者に説明(報告)	担当者的上司から、担当者的言動について誤解を生じさせるような説明であったことをお詫びするとともに、改めて延滞金について丁寧に説明しました。最終的には、提案者も納得され、延滞金を含めた滞納分の全額を当日中にすると約束いただきました。	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	サザンオールスターズライブについて、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、近隣にできる限り迷惑をかけないように実施手法とするよう働きかける旨を伝えました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	キャッシュレスポイント還元事業について高齢者も利用できるよう商品券事業にしてほしい。	1 提案者に説明(報告)	過去に実施した商品券事業からキャッシュレスポイント還元事業に変更した経緯などをお伝えするとともに、高齢者の方もキャンペーンに参加いただけるよう、キャッシュレス決済に係る説明会などを市内各所で実施していることを説明しました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	キャッシュレスポイント還元事業専用ホームページについて、各決済事業者のポイント還元条件の説明文がわかりづらい。	1 提案者に説明(報告)	各決済事業者によってポイント付与条件が異なるため、専用ホームページについては決済事業者の説明をそのまま記載していることを説明するとともに、各決済事業者のコールセンターの番号をお伝えしました。	1

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	1 制度・事業に関すること	今年度いっぱいまで閉園する家庭菜園の閉園時期について、令和6年2月29日となっているが、耕作している利用者を考慮して、令和6年3月10日頃に延期してこないか。	1 提案者に説明(報告)	家庭菜園の閉園に至るまでの過程を説明し、決定通知書の公文書としての意義を説明した上で、利用期間の延長には応じかねる旨を伝え、御理解いただきました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	一中通りから海岸の入り口の県管理の海岸に不法駐船しているカヤックについて、該当箇所が県管轄とは言え茅ヶ崎市として放置してよいのか。また、サーファーに混じって、カヤックを操って菱沼海岸で波のりをしている危険行為を取り締まることはできないか。	4 国・県に関すること	相談者に対し海岸法の主旨について説明した上で、該当箇所が神奈川県管理する海岸となる旨、また、海難事故等の対策については、湘南海上保安署と連携して本市のホームページに、過去5年間の海難事故発生状況資料等を掲載し、事故の未然防止について周知・啓発をしている旨をメールにて回答しました。併せて、関係部署である藤沢土木事務所なぎさ港湾課、湘南海上保安署の連絡先を案内しました。	1
4 メール	3 施設管理(建物以外)に関すること	赤羽根農業ふれあい広場内の池の外来種のミシシッピーアカミミガメを放置してよいのか。	1 提案者に説明(報告)	環境省にミシシッピーアカミミガメの対応方法を確認の上、殺処分は最後の手段である旨を説明し、農業ふれあい館の利用者の声も伺いながら、今後の対応について検討をしていく旨を説明しました。	1
6 わたしの提案	4 国・県に関すること	最近、浜須賀仮設トイレ付近の芝生でテントを立ててバーベキューをしたりデッキチェアでキャンプする人がいるが、どこに許可を出せばバーベキューとかできるのか。申請方法があれば知らせしてほしい。	2 提案者に関係機関を案内(紹介)	相談者に対し海岸法の主旨を説明した上で、該当箇所が神奈川県管理する海岸保全区域内となる旨を回答しました。併せて、関係部署である藤沢土木事務所許可指導課の連絡先を案内しました。	1
2 電話	7 その他	赤羽根の畑に牛糞が積まれていて、匂いやハエが発生している。洗濯物を干すこともできないため、市から対象者に注意してほしい。	8 その他	対象者に連絡し状況を確認しました。確かに畑に堆肥を置いているとのことだったため、畑にすき込む等の対応を依頼しました。	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	3 施設管理 (建物以外) に関すること	サザンビーチ周辺禁煙化や夜間車両侵入禁止化のお願い。	1 提案者に説明(報告)	提案者に対し、漁港区域内の海岸の清掃についての取組を説明しました。サザンビーチ前の道路の管理は神奈川県藤沢土木事務所であることを説明し、所管課の藤沢土木事務所へ伝えました。	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	サイクリングロードに堆積された砂の除去の要望。	1 提案者に説明(報告)	サイクリングロードに堆積された砂の除去の対応状況について県に確認し、その内容を説明しました。	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
6 わたしの提案	6 職員に関すること	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、かなり待たされた。	1 提案者に説明(報告)	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しました。	1
1 来庁	6 職員に関すること	窓口対応した際に間違え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。	1 提案者に説明(報告)	会計年度任用職員には対応に迷ったら即答せず、常勤職員に確認するよう伝えました。また、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。	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	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。	1 提案者に説明(報告)	送付担当者と窓口担当者間で書類提出の意味や送付先の変更、送付時期について共通認識が出来ていなかったことが原因であることを説明し、無駄な御足労をかけてしまったこと、連絡を怠ってしまったことについてお詫びしました。書類の取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。	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	1 制度・事業に関する事	重度障害者医療費助成制度について、平成30年度に行われた制度改正を再度見直す考えはないのか。	1 提案者に説明(報告)	制度改正の経緯を説明しました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	本庁舎1階のカフェドットコムについて、電子マネーの導入を検討してほしい。	1 提案者に説明(報告)	運営を委託している法人が電子マネーの導入検討をしてい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	重度障害者医療費助成制度について、制度の説明を書面等できちんとしてほしい。	1 提案者に説明(報告)	一律に制度内容の詳細を説明する事が難しい旨をお伝えし、御理解いただきました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関する事	重度障害者医療費制度について、精神障害者保健福祉手帳2級の取得者も対象にしてほしい。	1 提案者に説明(報告)	制度内容の拡大の予定はない旨をお伝えし、御理解いただきました。	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・事業に関すること	公立保育園で運動会をやってほしい。	1 提案者に説明(報告)	公立保育園では保育所保育指針に則り、主体性を重視する保育を実施しており、全員一律に同じ種目を実施する旧来の形式の運動会は行っていないこと、それに代わる行事を各園工夫しながら実施していることを説明しました。	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	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を撤去してほしい。エレベータや階段の使用時、バス待ちで受動喫煙の害を被っている。マナー云々の問題ではなく、煙が上昇するのは自明なのに、ペDESTリアンデッキ下に、密閉式ではなく開放型の喫煙スペースを設置すること自体がおかしい。将来的な撤去の検討は当たり前として、送風機を設置するか移設するなど、すぐに対応してほしい。喫煙者は多少離れた場所でも喫煙所を使用するはずである。	1 提案者に説明(報告)	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、スルガ銀行横の喫煙所は、分煙環境の向上を目指し、喫煙所の廃止統合を進めたうえで現在の姿になっていることを説明した上で、当該喫煙所に由来する受動喫煙の問題については、課題として認識しており対策を検討していく旨をお伝えしました。	1
5 問い合わせフォーム	7 その他	喫煙者のマナーが悪く、市は路上喫煙について制限をかけていない。	1 提案者に説明(報告)	喫煙者のマナーとモラルの問題であり、喫煙者に対し今後も引き続きマナーを守るよう周知啓発を行うとともに、マナー向上と快適な環境づくりに努める旨を伝えました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	歩きたばこや、自転車に乗りながらの喫煙による、ポイ捨てや受動喫煙で迷惑している。歩きたばこを禁止してほしい。電柱に看板を付けることはできないのか。	1 提案者に説明(報告)	喫煙はマナーの問題であり、引き続き喫煙者への啓発を続けることをお伝えしました。看板は設置場所の所有者の許可なく取り付けることはできないことを説明し、御自宅等に設置可能なポイ捨て禁止啓発看板をお配りしている旨を御案内しました。	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	茅ヶ崎駅北口のコンビニエンスストア前で、喫煙や飲酒をしている人たちがいて迷惑している。	1 提案者に説明(報告)	喫煙については、看板等により、マナースペースでの喫煙への御協力をお願いをしていること、今後もマナー向上に向けた取組を続けていくことを説明しました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	茅ヶ崎駅北口のコンビニエンスストア前のベンチで喫煙者がいて迷惑している。貼り紙での誘導、定期的な職員の巡回等、注意喚起の強化を希望する。	1 提案者に説明(報告)	御意見のあったマナースペースについては、令和3年3月に灰皿を撤去しており、喫煙者の皆様にはスルガ銀行横マナースペースでの喫煙をお願いしている旨をお伝えしました。今後も引き続き、掲示物による注意喚起等、マナー向上に向けた啓発を実施していくことを説明しました。	1
6 わたしの提案	3 施設管理(建物以外)に関すること	茅ヶ崎駅北口の喫煙所から煙が流れて困っている人がいる。南口のような閉鎖型の喫煙所にするなどしてほしい。また茅ヶ崎駅北口のコンビニエンスストア前のベンチで喫煙している人がいるが禁煙ではないのか。	1 提案者に説明(報告)	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、スルガ銀行横の喫煙所は、分煙環境の向上を目指し、喫煙所の廃止統合を進めた上で現在の姿になっていることを説明した上で、当該喫煙所に由来する受動喫煙の問題については、課題として認識しており対策を検討していく旨をお伝えしました。また、コンビニエンスストア前のベンチ周辺については、屋外であることから健康増進法の規制対象外ですが、引き続き啓発活動を実施し、喫煙者のマナー向上に努める旨を説明しました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	自宅に不要なちらしをポスティングされて迷惑なので、路上にそのまま投棄したいが、ポイ捨て条例で罰せられることになるのか。迷惑を被っている自分が罰せられるのは理不尽である。	1 提案者に説明(報告)	ごみのポイ捨ては、茅ヶ崎市民の美しく健康的な生活環境を守る条例で禁止されていることを説明し、不要なちらしは適切に処理していただくようお願いしました。	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
6 わたしの提案	7 その他	茅ヶ崎市として香害についての見解を教えてください。まだまだ知らない人が多いと思うので香害で苦しんでいる人がいることを知ることが大事だと感じている。	1 提案者に説明(報告)	規制基準について回答しました。	1
4 メール	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。	1
2 電話	7 その他	近隣の悪臭に困っている。	8 その他	現地調査しましたが、悪臭は確認できませんでした。	1
2 電話	7 その他	近隣の工事からの粉じん困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	事業者に配慮を求めました。	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
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
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
5 問い合わせフォーム	7 その他	水路の草の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査後、担当課へ対応を依頼しました。	1
2 電話	7 その他	近隣の飲食店から油が流出している。	7 現地を確認・対応(改善)	事業者に注意指導しました。	1
2 電話	7 その他	近隣で黒煙が上がっている。	8 その他	現地調査しましたが、黒煙を確認できませんでした。	1
1 来庁	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。	1
4 メール	7 その他	近隣の飲食店からの煙に困っている。	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	近隣の事業者からの騒音に困っている。	8 その他	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	7 その他	近隣の飲食店からの煙に困っている。	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	近隣の事業者からの照明がまぶしくて困っている。	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	近隣の事業者からの悪臭に困っている。	8 その他	現地調査しましたが、悪臭は確認できませんでした。	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。	2
2 電話	7 その他	近隣での野焼きに困っている。	8 その他	現地調査しましたが、野焼きを確認できませんでした。	3
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)	行為者に配慮を求めました。	13
2 電話	7 その他	空家の樹木の繁茂。	7 現地を確認・対応(改善)	現地調査後、土地所有者に適正管理を依頼しました。	6
2 電話	7 その他	空地の樹草の繁茂。	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
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、担当課に適正管理を依頼しました。	2

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
2 電話	1 制度・事業に関すること	市民が剪定枝を委託業者へ自己搬入するのは無料だが、業者に掘ってもらった根は市民自ら持ち込めないのはおかしい。	1 提案者に説明(報告)	業者が剪定したものは市民が持込できないことを説明しました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	ごみ有料化及び戸別収集に関するアンケートについて広報誌で公表してほしい。	6 情報共有・対応(改善)	御意見として承りました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	ごみ有料化と戸別収集のアンケートを広報紙で周知してほしい。	6 情報共有・対応(改善)	御意見として承りました。	2
2 電話	1 制度・事業に関すること	有料袋が切れやすい。今まで使っていたスーパーの袋のほうが切れにくい。家にスーパーの袋がたまってしまう。	6 情報共有・対応(改善)	御意見として承りました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
6 わたしの提案	1 制度・事業に関すること	ゴミの個別収集について、現在カゴを一年毎に回して対応している。その間家族で旅行も行かれず、駐車場にある為不便だ。アンケートを取って決めたとになっていたが、友人に聞いても誰もアンケートに答えていない。年取るとカゴも重く大変。個別にしてほしい。	1 提案者に説明(報告)	御意見として承りました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	ごみの有料化でお金を取っているなら不適正排出ごみを置いていかず持っていけ。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	環境事業センターへ収集を依頼しました。	1
1 来庁	1 制度・事業に関すること	指定収集袋のサイズの規格について説明が不足している。 市民に負担してもらっているのだから、どのような計算で容積(リットル数)を決めているか示すべきである。	1 提案者に説明(報告)	指定収集袋の規格を説明しつつ、容積の計算方法をお伝えしました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	剪定枝を搬入した際、職員の対応が乱暴で、搬入届出書を窓口で書くななどの対応をされた。	1 提案者に説明(報告)	即日、委託事業者の担当者に伝え、丁寧な対応を依頼した	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	大型ごみ証紙が500円券から700円に変更しており、500円券については使用することができない。500円券を使用できないのは税金の違法回収である。	1 提案者に説明(報告)	ごみの分け方・出し方の注意事項に返品はできないと記載があり、申込手順についても説明しましたが、御納得いただけませんでした。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	大型ごみ証紙(旧版500円証紙)の還付対応はないか。	1 提案者に説明(報告)	還付対応をしていない旨、説明しました。	1
3 文書	1 制度・事業に関すること	資源物を収集している業者のパッカー車が自分の敷地内にてUターンをしているため、改善してほしい。	8 その他	当課業務ではないため、担当課(環境事業センター業務担当)を案内し、対応を引き継ぎました。	1
5 問い合わせフォーム	1 制度・事業に関すること	戸別収集を実施してほしい。	8 その他	御意見として承りました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	旧大型ごみ証紙(500円)の返金や差額分の証紙の作成など対応してほしい。	1 提案者に説明(報告)	市の考えやこれまでの対応について、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
2 電話	1 制度・事業に関すること	大型ごみ証紙(旧500円)について、返金もしくは古いものも使えるようにしてほしい。	1 提案者に説明(報告)	周知期間を設け令和4年4月より700円に金額改訂をしていること、証紙の返金については対応できないことをご説明した。	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・事業に関すること	開発予定地のごみ集積場所が、自分の家の隣にできることが納得できない。やめる方向で指導してほしい。	1 提案者に説明(報告)	ごみ集積場所設置場所については、開発事業者が考えるもので、市から指導等はできず、当課では安全に収集作業が行えるか等を判断することとしています。今回の場所については、適正であると既に協議回答している旨をお伝えしました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	燃やせないごみの収集日が毎週でないのはなぜか。燃やせるごみが週に二回で燃やせないごみが二週に一回なのはおかしい。税金を節約する場所ではない。	1 提案者に説明(報告)	御不便をおかけしていることとお詫びしました。燃やせるごみと燃やせないごみの排出量や衛生状況を考慮し、収集回数を決めさせていただいていることを説明し、御納得いただきました。	1
4 メール	1 制度・事業に関すること	ごみ袋の値段が高い。	1 提案者に説明(報告)	御不便をおかけしている旨をお伝えし、有料化の理由をお伝えしました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	大型ごみの予約をネットでできるようにしてほしい。今の時代当たり前である。	1 提案者に説明(報告)	お詫びの上、現在検討している旨をお伝えしました。	3
8 その他	1 制度・事業に関すること	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。	6 情報共有・対応(改善)	お客様には電話と再度自己搬入にいられた時に改めてお詫びをさせていただきました。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。	1
2 電話	7 その他	集積場所のカラス被害がすごい。自治会任せではなく、市で対応しろ。	1 提案者に説明(報告)	まず現場を確認し、地域と一緒に対応を検討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
2 電話	7 その他	ごみを出したが啓発された。このくらい税金を払っているのだから持っていくべきだ。ごみ袋も高い。公共サービスが悪すぎる。	1 提案者に説明(報告)	お話を伺い、お詫びしました。	1
2 電話	7 その他	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べき。	1 提案者に説明(報告)	御意見として、今後の作成の際検討する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	ライブイベントの開催により、バスが運休となり、困っている。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	お詫びの上、安全を考慮した対応であることを説明し、担当課に情報提供をしました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	ライブイベントの開催により、人があふれて迷惑である。シャトルバスを出してほしい。	3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	お詫びし、当課ではシャトルバスを出せないことを説明し、担当課に情報提供をしました。	1
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。	4
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士の対応で不快な思いをした。	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接客を徹底するよう依頼しました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	茅ヶ崎駅南口のバス停番号とのりば番号が混在して分かりづらい。	6 情報共有・対応(改善)	今後の路線見直しと合わせて改善を検討します。	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
5 問い合わせフォーム	7 その他	空地及び空き家があり、雑草の繁茂が認められる。	1 提案者に説明(報告)	空地、空き家に該当すれば火災予防条例に基づき雑草除去の指導が可能であるため消防本部予防課への相談を要請しました。木竹の越境部分については、民法第233条第1項の改正により隣地所有者にて切除が可能になった旨を説明しました。	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)に関する事	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、他の管理者へ引継ぎました。	69
9 複数	3 施設管理(建物以外)に関する事	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)	委託業者等による対応をしました。	11
9 複数	3 施設管理(建物以外)に関する事	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。	37
9 複数	3 施設管理(建物以外)に関する事	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。	19
9 複数	3 施設管理(建物以外)に関する事	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。	69
9 複数	3 施設管理(建物以外)に関する事	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行いました。	68

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) に関する事	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、伐採し、一部は委託業者に作業を依頼しました。	73
2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	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。	17
2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	公園の遊具が破損していて危ない。(ネジのゆるみ・階段のぐらつき等)	7 現地を確認・対応(改善)	現地確認を行い、修理または使用禁止等の処置をしました。	1
2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	公園内の樹木に病害虫が発生している。	7 現地を確認・対応(改善)	現地確認を行い、委託業者に消毒を依頼しました。	2
2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	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、駆除の消毒をしました。	2

建築課

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	市営住宅を申し込もうと建築課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。	1 提案者に説明(報告)	窓口対応したと思われる職員に確認しましたが、多くの市民の対応をしているため、個々の説明内容までは記憶しておらず、誤った説明をしたかどうかは不明でした。課内で本件について情報共有し、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。	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孔埋めを行いました。後日、原因を調査し、修繕する予定です。	8
6 わたしの提案	3 施設管理 (建物以外) に関する事	市所有の水路上に樹木や草が生い茂っており、虫も発生するので対処してほしい。併せて、定期的な管理を行ってほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	要望者とは、以前より対面及び電話にて連絡をとりあっており、造園業者による除草作業を完了しました。今後の管理については、除草シートの設置を検討していますが、最終的な対応策及び実施時期は改めて連絡する旨回答しました。	1
6 わたしの提案	1 制度・事業 に関する事	東海岸北ほかの西側に隣接する水路敷（未確定）について、市の見解を伺いたい。	1 提案者に説明(報告)	対応策について、文書にて質問者へ回答しました。	1
6 わたしの提案	3 施設管理 (建物以外) に関する事	自宅付近の水路（暗渠）の点検口に使用されている鋼板製の蓋に通行者が乗るため、その際に発生するバタバタという音がとても不快。水路上を通行可能とするのであれば、点検口自体をコンクリート製にするなどの対策を講じてほしい。なお、点検口だと仮定した場合、点検しているのを見たことがなく、閉塞を希望する。	1 提案者に説明(報告)	現地にて、要望者の御家族とお会いしました。音のする鋼板を確認し、今後、音が出ないように方法を検討することをお伝えしました。	1
2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	隣の水路敷から草がはみ出している。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るため、委託業者にて除草を実施しました。	20
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、修繕する予定です。	7
2 電話	3 施設管理 (建物以外) に関する事	下水が詰まっ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柵が樹木の根が原因で詰まり、流れを阻害していたため、委託業者にて公共柵の清掃を行いました。	9

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	近所の猫がケージに閉じ込められている。	1 提案者に説明(報告)	相談者の意向で飼い主の動向を見守ることにしました。	1
2 電話	7 その他	近隣住民が犬を放し飼いにしている。	7 現地を確認・対応(改善)	当該住民と話し、犬の適正飼養について説明しました。	1
2 電話	7 その他	近隣住民が餌をやっている猫が自宅庭で糞をする。	7 現地を確認・対応(改善)	当該住民と話し、猫の適正飼養について説明しました。	1
1 来庁	7 その他	家の前に犬の糞尿を放置される。	6 情報共有・対応(改善)	看板の設置と、近隣自治会へのチラシを配布しました。	1
2 電話	1 制度・事業に関すること	空地の雑草の繁茂とハクビシンが住み着いており、困る。	8 その他	土地の所有者へ通知し、周知しました。	1
2 電話	7 その他	敷地内に猫が侵入してくる。	1 提案者に説明(報告)	飼い主が猫を外で飼育している事実がない旨説明しました。	1
2 電話	7 その他	自宅敷地に猫が糞をするので困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	周辺地域に猫の適正飼のチラシを2回配布しました。	1
2 電話	7 その他	犬の飼い方がひどい。	7 現地を確認・対応(改善)	該当者に電話で聴取し、適正飼養について説明しました。	1
2 電話	7 その他	隣家の犬の鳴き声がうるさい。	7 現地を確認・対応(改善)	現地を確認し、該当者に口頭指導しました。	4
5 問い合わせフォーム	7 その他	タイワンリスが出た。	1 提案者に説明(報告)	捕獲許可の案内をしました。	1
2 電話	7 その他	隣人が猫除けと称してクレゾールをまく。	7 現地を確認・対応(改善)	該当者に薬書を説明し、忌避機器を貸し出しました。	1
1 来庁	7 その他	近隣住民が塀と電柱に犬の尿を放置していく。	7 現地を確認・対応(改善)	現地確認し、近隣に犬の適正飼養のチラシを配布しました。	1
2 電話	7 その他	ごみが散乱している住宅にネズミが住み着いている、指導してほしい。	1 提案者に説明(報告)	空き家がネズミの発生原因とは考えにくい旨を添え、指導は困難である旨を説明しました。併せて関係各課へ情報共有をはかりました。	1
2 電話	7 その他	市内公園の犬の鳴き声がうるさい。	7 現地を確認・対応(改善)	該当者に口頭で説明しました。	1
2 電話	7 その他	親族の土地で近隣住民が猫に餌をやっている。	1 提案者に説明(報告)	餌場を変更するよう住民に伝えることをお伝えしました。	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	ノーリードで散歩させている飼い主がいる。	7 現地を確認・対応(改善)	近隣に犬の適正飼養チラシを投函しました。	1
2 電話	7 その他	近所の犬が昼夜鳴き続けている。	7 現地を確認・対応(改善)	該当者に犬の適正飼養について口頭で指導しました。	1
1 来庁	7 その他	ネズミや蛇が管理のいきとどかない空き家に発生している。	1 提案者に説明(報告)	施設所有者へポスティングを行い、適正に管理するよう伝えました。	1
5 問い合わせフォーム	7 その他	ペットショップから悪臭がする。	4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼	所管する県に情報提供しました。	1
2 電話	7 その他	自宅敷地の猫の糞害で困っている。	7 現地を確認・対応(改善)	近隣に猫の適正飼養のチラシを投函しました。	2
2 電話	7 その他	商店街でネズミが大量発生している。何か対策は講じてもらえるか。	2 提案者に関係機関を案内(紹介)	関係機関へ御案内しました。	1
2 電話	7 その他	マルチーズが放れている。	4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼	寒川町に情報提供し、動物愛護センターに捕獲を依頼しました。	1
1 来庁	7 その他	公園樹木の剪定が甘くカラスが巣を作ってしまう。	6 情報共有・対応(改善)	公園緑地課と合同で対応しましたが納得が得られませんでした。	1
5 問い合わせフォーム	7 その他	家の前に袋に入った犬の尿と糞を放置される。	6 情報共有・対応(改善)	警察に相談することを勧めました。	1
2 電話	7 その他	公園で犬の放し飼いの目撃情報があった。	6 情報共有・対応(改善)	当該公園を管轄する藤沢市に情報提供しました。	1
2 電話	7 その他	家の前に犬の糞尿を放置される。	6 情報共有・対応(改善)	近隣自治会に犬の適正飼養チラシの配布を依頼しました。	1
2 電話	7 その他	猫が飼えなくなった。	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。	2
2 電話	7 その他	犬の糞放置に関する条例を厳しくしてほしい。	1 提案者に説明(報告)	条例と課の取組について説明しました。	1
1 来庁	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)	保健所では引き取りを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	庭に大量の動物の糞がある。	1 提案者に説明(報告)	捕獲許可の案内と業者団体の案内をしました。	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	大型犬の散歩マナーについて。	1 提案者に説明(報告)	犬の適正飼養について説明しました。	1
6 わたしの提案	7 その他	海岸デッキで野鳥に餌やりしている人がいる。	1 提案者に説明(報告)	フン害等ある場合は情報提供いただけるようお願いしました。	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
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。	1 提案者に説明(報告)	現在のところ带状疱疹ワクチンの接種費用の助成を行っておりませんが、定期予防接種に位置付けられた際は速やかに対応する旨を文書で回答しました。	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
8 その他	7 その他	7階のコインランドリーの所に両替機を設置してほしい。TVは見ないのでTVカードを使用しない。スムーズに洗濯したい。ただ、対応してくださった方の接遇がとても気持ちよくありがたかった。	8 その他	コインランドリーは利用にあたり硬貨およびTVカードが必要なる旨を回答、両替機が院内にないので硬貨をお持ちでない場合はTVカードを利用させていただきようお願いしました。なお、TVカードは残額分については1階の精算機にて精算ができることも回答しました。	1
8 その他	3 施設管理(建物以外)に関する事	オートバイ、自転車の駐車場の増設をしてほしい。	8 その他	日頃より駐輪場の整理整頓や放置自転車の撤去(今年度35台撤去)をしておりますが、患者さんと職員との共同利用のため、時間帯によっては駐輪できない状況となっており、御迷惑をおかけしているところであり、今後駐輪スペースを分けることや敷地内に新たなスペースを設けるなど検討することを回答しました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
8 その他	2 施設管理 (建物)に関する こと	洗面台の排水口からの音がかなり響き渡り、深夜のトイレ使用後の手洗いなど気になりました。浴室の排水口も同様でしたので、一度点検をした方が良いでしょう。また、浴室の床に大量の流れ落ちた髪の毛が不快だ。	7 現地を確認・対応(改善)	排水口については点検しましたが、特に異常は見られませんでした。また、浴室については毎朝清掃を実施していますが、利用の際に気になる点がございましたらお声がけいただけるようお伝えしました。	1
8 その他	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	採尿で大便所を使うがコップ置き場を高くしてほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	現状を確認し新しいものに交換しました。	1
8 その他	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	給湯器があるなら、紙コップか器があってもいいのではないかと。	8 その他	現在も病棟内やテイルームでの飲食は御遠慮いただいております。面会も病室内のみに制限している状況です。そのため、不特定多数の方が触れる可能性のある紙コップは設置しておりません。またテイルームの給湯器は主に入院患者さんの利用を想定していることから、入院セット内のコップを御利用いただくよう回答しました。	1
8 その他	1 制度・事業 に関する こと	ハトの糞が建物の中庭のベランダに沢山ある。外側も同様。ベランダに鳥よけを置いたらどうか。糞だらけで病気とか心配だし、入院していて汚らしい。	8 その他	清掃業務受託事業者と連携し、定期的に清掃を行う旨、ハト対策についても検討を行っていくことを回答しました。	1
8 その他	2 施設管理 (建物)に関する こと	浴室がカビだらけで汚い。ドアも開け閉めが硬くて動かない。気持ちよくシャワーを使いたい。	7 現地を確認・対応(改善)	毎日朝に清掃している旨をお伝えしました。また、利用の際に気になる点があった場合もスタッフに声掛けしていただくよう回答しました。	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 こと	受付スタッフの説明が不足している。	1 提案者に説明(報告)	患者さんの状況に寄り添った丁寧な対応を徹底するよう職員に周知しました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
3 文書	1 制度・事業に関する事	会計処理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、スタッフ間で声を掛け合い、他部署とも連携することで時間の短縮に努めていく旨伝えました。	1
1 来庁	1 制度・事業に関する事	受付方法が良くない。	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	受付スタッフの対応が悪い。	1 提案者に説明(報告)	御不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、常に患者さんに寄り添った対応を徹底する旨周知しました。	1
3 文書	1 制度・事業に関する事	会計時の待ち時間が長い。	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、スタッフ間で声を掛け合い他部署とも連携することで短縮に努めていく旨伝えました。	1
3 文書	1 制度・事業に関する事	検査の案内が不親切。	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、検査案内用紙だけでなく口頭での丁寧な案内も徹底するよう職員に周知しました。	1

議会事務局

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	議員への面会取次ぎについて、議員は広く市民の意見を聴くべきであることから、取り次ぎ希望者の意向に寄り添い、できるだけ面会が実現できるよう職員として自ら考え、取り次ぎ希望者と議員の間で調整・対応するべきではないか。	1 提案者に説明(報告)	事務局として議員への取り次ぎを何度も試み、議員と面会できるよう対応し、最終的には御理解いただけました。	1

受付区分	分類	苦情等の内容	対応	対応(詳細)	件数
1 来庁	1 制度・事業に関すること	①9月議会における一般質問について、議員が市長に回答を求めたにも関わらず部長が回答したのはなぜか。議会における答弁についての取り決めは前期の議会運営委員会で決めたものであり、今期は今期で決める必要があるのではないか。前期の取り決めをそのまま今期に引き継ぐのはおかしい。 ②9月議会での議員の質問に対する執行部の答弁の一部が回答になっていなかったため、議会事務局は適切に対応すべきだった。	1 提案者に説明(報告)	①②議会事務局としては執行部の答弁漏れは無く、適切に回答しているとの認識であることを伝えました。しかし来庁者は納得せず、今日の意見を記録しておいてほしいと言って帰られました。	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	青少年広場内に30センチ四方の石が2つ転がっており、危険なため撤去する必要があるのではないか。	7 現地を確認・対応(改善)	翌日、育成担当職員が現場を確認し、石を撤去処分しました。	1
1 来庁	3 施設管理(建物以外)に関すること	青少年広場内の排水溝に土砂が堆積しているため、改善をしてほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	排水溝に堆積した汚泥を撤去処分いたしました。	1
2 電話	3 施設管理(建物以外)に関すること	青少年広場のフェンスと自宅塀との間に草(つる植物)が生えているため、撤去をしてほしい。	7 現地を確認・対応(改善)	現場を確認し、低い場所に生えている植物に関しては、その場で除去を行い、高い場所に生えているものについては、高木選定時に業者が撤去しました。	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。	7 現地を確認・対応(改善)	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。	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	①青少年広場内の除草終了後、職員は現場を確認するのか。他の公園に比べると、仕上がりがよくないため、発注者として確認し、業者に伝えるべきではないか。 ②青少年広場の除草について、スケジュール表などを作成し、問い合わせがあった際にすぐ回答ができるようにする必要があるのではないか。	7 現地を確認・対応(改善)	①来庁同日、育成担当職員2名で現地を確認しました。除草前の状況から考えると、除草後の状況としては問題のない状況であると判断しました。 ②広場除草スケジュールを作成をしました。	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
1 来庁	2 施設管理 (建物)に関すること	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。	7 現地を確認・対応(改善)	音漏れしている状況でも構わない団体に対しては、いただいた御意見のように、片方の部屋の予約のみを可能としました。	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	茅ヶ崎公園第一駐車場の有料化に伴い、体験学習センター北側にある優先駐車場を体験学習センターの利用者に開放してほしい。	1 提案者に説明(報告)	駐車場の有料化は受益者負担の考え方にもとづいて実施するもので、茅ヶ崎公園の利用者、野球場・テニスコートの利用者及び体験学習センターの利用者に等しく御負担いただくこととしているため、公平性の観点から、優先駐車場を体験学習センターの利用者を対象に無料で開放することは難しいと判断し、これまでどおり資機材等の搬出入、障がいのある方や妊産婦等の優先駐車場とする旨をメールにて回答しました。	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
1 来庁	3 施設管理 (建物以外) に関する事	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。この停め方だとすぐに出庫する事ができない。非常識ではないか。	1 提案者に説明(報告)	青少年会館の東側駐車場を効率的に利用するため、二重の駐車を可とし、出庫の際に車ナンバーの声掛けをし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
1 来庁	1 制度・事業 に関する事	延滞資料を窓口へ返却した後に督促のハガキが届いた。何か不備があったのかと心配になった。返却時に督促状を発送したことを伝えてほしかった。	1 提案者に説明(報告)	窓口では督促状の発送状況がわかりかねるため、お伝えが難しいことを説明し、職員内で共有しました。	1
1 来庁	1 制度・事業 に関する事	①インターネット用パソコンのモニターサイズを大きくしてほしい。 ②(動画の画質についての質問の後)パソコンのスペックを貼っておいてほしい。	1 提案者に説明(報告)	①1月に行うシステム更新の機器を整えた直後で、先の検討になることを御理解いただきました。 ②通常の御利用には支障がないスペックのパソコンを設置しており、動画の画質は回線の速さによって自動的に決まるもので、スペックの貼り出しによる解決は難しいことを御理解いただきました。	1

令和5年度 苦情等対応報告書 第3四半期公表分

令和6（2024）年4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/>