



# 令和6年度 苦情等対応報告書

第2四半期公表分  
(令和6年7月～令和6年9月)

# 目次

ページ

## 1 業務改善報告

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

## 2 苦情等対応報告

(1) 苦情等報告集計結果

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

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
20件	14件	-	-	34件

担当課	問題の詳細	業務改善
総合政策課	市民意識調査において、回答済の場合はそのお礼と未回答の場合は回答協力のお礼の両方を記載したハガキが回答期限前に届いたが、当該調査は強制ではないのに何故催促するのか、回答期限が短い、回答のお礼も兼ねた内容であることがわかりにくい。	今回の御意見を踏まえ、次回調査用にハガキ（案）を準備するとともに、次回調査への引き継ぎ事項として記録を残しました。
職員課 スポーツ推進課	スポーツ推進課の女性職員は名札を下げない者がいる。 責任にある姿勢を市民に見せるべきだ。 上司はしっかりと指導しないといけない。	名札を装着するように、課職員全員に伝え、伝えた当日から状況を改善しました。
スポーツ推進課	スポーツ推進課から回答期限までに連絡がなく、再度問い合わせたところ「今日連絡しようと思っていたが、今日中の回答は難しい」との対応だった。その後、別の職員が「17時までに回答する」と言った。対応に不信感を抱いた。スポーツ推進課だけでなく市役所全体に注意喚起を求める。	提案者への対応状況を確認し、提案者に直接電話をし、連絡が遅れたことをお詫びしました。一週間前に問い合わせのあった内容の回答を伝え、提案者には納得いただきました。
職員課 収納課 保険年金課	以前に収納課に2回問い合わせし、全て滞納はないと説明されていたのに国民健康保険料の差押え通知が届いた。こちらから問い合わせ、滞納がないと言われたのだから支払い不要にしてほしい。また国民健康保険保険料担当職員は、話を聞くような感じではなかった。対応を改めてほしい。問い合わせの記録がどの部署でも残っていないと言われた。しっかりと残すようにすべきだ。	再発防止を図るため、電話等の経緯をシステムへ記録することで情報共有を徹底するよう対応しました。
環境事業センター	隣の自治会のステーションからプラスチック製容器包装類が飛散して飛んでくる。飛んできたものは自分が片付けているため、そのマナーの守られていないステーションの改善を求める。	ゴミ集積場所に新しい重し等で改善策を施しました。

担当課	問題の詳細	業務改善
健康増進課	市ホームページ掲載の新型コロナウイルス感染症予防接種実施医療機関一覧の医療機関に問い合わせたが、いずれも新規又は診察券を持たない人は受付不可とのこと。かかりつけでない者の受診可否の記載付加を依頼したが、出来ないとの回答。再検討してほしい。市として予防接種を推進しながら、市民に寄り添っていない。	接種を希望する市民の皆様が身近な医療機関で効率的に接種できるよう、実施医療機関へ調査し、かかりつけ医を持たない方の接種の可否等をホームページで公表することとしました。今後も接種を希望される方が接種機会を逃さないよう、分かりやすい情報の御案内に努めてまいります。
病院総務課	駐輪場スペースが狭く空き場所探しに毎度時間を要している。	限られたスペースを活用して駐車・駐輪スペースを設置していることから新たな場所を生み出せない状況です。今後、自転車置場を区画して分け、案内表示する等の対応を行うこととしました。
病院総務課	シャワー室が熱いため扇風機を置いてほしい。 予約の時間が気になるため、脱衣所に時計が欲しい。	入浴施設脱衣所に病院総務課にて時計を設置することとしました。
病院総務課	横断歩道を渡ろうとしても車両が止まってくれず、スピードも緩めてくれない。	注意喚起の表示を行うこととしました。
病院総務課	正面玄関前にカラーコーンがいつまでもあり邪魔、床のブロックがぐらついたり平らでなく歩きづらい。	インターロッキングの補修を実施することとしました。
病院総務課	駐輪場がいっぱいで止める場所を探すのに苦労する。 場所を増やしてほしい。	区画や案内表示等の対応を行うこととしました。
医事課	久しぶりの受診で受付方法や保険証の確認、検査のみの場合の案内がわかりにくい。	不快な思いをさせたこととお詫びし、受付方法や保険証の確認の素早い対応を心がけて、検査のみの場合のご案内を分かりやすく掲示しました。
香川公民館	ロビー利用者の声が大きくてうるさい。注意してほしい。	館長より団体・サークルに周知することとしました。
図書館	読書室でのデジタルデバイスにおけるタイピング行為は禁止されていますが、タイピング行為をしている利用者がいます。これは、見回り頻度の少なさや利用に際しての掲示が各座席にないのが原因ではないでしょうか。また、最近では、タブレットのタッチペンの音も気になります。	巡回頻度を増やし、各座席への利用時のお願いを掲示するとともに、書類作成等を行う際には専用席を利用していただくこととしました。

## 2 苦情等対応報告

### (1) 苦情等対応報告集計結果 (2025年6月25日時点で集計しています。)

#### 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	55件 (7.7%)	65件 (9.5%)	- -	- -	120件 (8.6%)
2 施設管理（建物）に 関すること	12件 (1.7%)	2件 (0.3%)	- -	- -	14件 (1.0%)
3 施設管理（建物以 外）に関する こと	452件 (63.4%)	476件 (69.2%)	- -	- -	928件 (66.2%)
4 国・県に関する こと	0件 (0.0%)	0件 (0.0%)	- -	- -	0件 (0.0%)
5 他団体（指定管理 者等）に関する こと	1件 (0.1%)	1件 (0.1%)	- -	- -	2件 (0.1%)
6 職員に関する こと	17件 (2.4%)	12件 (1.7%)	- -	- -	29件 (2.1%)
7 その他	176件 (24.7%)	132件 (19.2%)	- -	- -	308件 (22.0%)
分類合計	713件 (100.0%)	688件 (100.0%)	- -	- -	1,401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	31件 (4.3%)	31件 (4.5%)	- -	- -	62件 (4.4%)
2 電話	286件 (40.1%)	267件 (38.8%)	- -	- -	553件 (39.4%)
3 文書	14件 (2.0%)	11件 (1.6%)	- -	- -	25件 (1.8%)
4 メール	14件 (2.0%)	7件 (1.0%)	- -	- -	21件 (1.5%)
5 問い合わせフォーム	20件 (2.8%)	13件 (1.9%)	- -	- -	33件 (2.4%)
6 わたしの提案	34件 (4.8%)	25件 (3.6%)	- -	- -	59件 (4.2%)
7 要望・陳情	0件 (0.0%)	0件 (0.0%)	- -	- -	0件 (0.0%)
8 その他	5件 (0.7%)	3件 (0.5%)	- -	- -	8件 (0.6%)
9 複数	309件 (43.3%)	331件 (48.1%)	- -	- -	640件 (45.7%)
区分合計	713件 (100.0%)	688件 (100.0%)	- -	- -	1,401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）	125件 (17.5%)	104件 (15.1%)	- -	- -	229件 (16.3%)
2 提案者に関係機関を案内（紹介）	2件 (0.3%)	1件 (0.1%)	- -	- -	3件 (0.2%)
3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	8件 (1.1%)	6件 (0.9%)	- -	- -	14件 (1.0%)
4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼	0件 (0.0%)	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	5件 (0.7%)	2件 (0.3%)	- -	- -	7件 (0.5%)
6 情報共有・対応(改善)	34件 (4.8%)	13件 (1.9%)	- -	- -	47件 (3.4%)
7 現地を確認・対応(改善)	507件 (71.1%)	524件 (76.2%)	- -	- -	1,031件 (73.6%)
8 その他	32件 (4.5%)	37件 (5.4%)	- -	- -	69件 (4.9%)
対応合計	713件 (100.0%)	688件 (100.0%)	- -	- -	1,401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	3	14	-	-	17
資産経営課	0	2	-	-	2
総合政策課	0	1	-	-	1
行政改革推進課	2	4	-	-	6
広報シティプロモーション課	1	0	-	-	1
防災対策課	0	1	-	-	1
安全対策課	15	12	-	-	27
市民相談課	2	4	-	-	6
市民課	2	4	-	-	6
収納課	1	3	-	-	4
資産税課	1	0	-	-	1
産業観光課	1	3	-	-	4
農業水産課	4	2	-	-	6
スポーツ推進課	0	2	-	-	2
多様性社会推進課	0	4	-	-	4
保険年金課	3	10	-	-	13
生活支援課	2	5	-	-	7
障がい福祉課	3	2	-	-	5
高齢福祉課	0	1	-	-	1
介護保険課	2	8	-	-	10
環境政策課	6	13	-	-	19

	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	合計
環境保全課	61	58	—	—	119
資源循環課	9	2	—	—	11
環境事業センター	29	24	—	—	53
都市計画課	0	1	—	—	1
都市政策課	3	1	—	—	4
建築指導課	1	1	—	—	2
建設総務課	0	1	—	—	1
道路管理課	275	296	—	—	571
公園緑地課	97	88	—	—	185
下水道河川建設課	0	1	—	—	1
下水道河川管理課	62	71	—	—	133
保健予防課	2	0	—	—	2
衛生課	83	51	—	—	134
健康増進課	5	2	—	—	7
病院総務課	11	9	—	—	20
医事課	4	2	—	—	6
病院経営企画課	1	0	—	—	1
教育総務課	1	0	—	—	1
学務課	1	1	—	—	2
鶴嶺公民館	1	0	—	—	1
香川公民館	9	3	—	—	12
青少年課	10	4	—	—	14
青少年会館	6	0	—	—	6
図書館	3	2	—	—	5

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	9
企画政策部	総合政策課	9
	行政改革推進課	9
くらし安心部	防災対策課	10
	安全対策課	10
	市民相談課	12
市民部	市民課	13
	収納課	13
経済部	産業観光課	14
	農業水産課	14
文化スポーツ部	スポーツ推進課	14
	多様性社会推進課	15
福祉部	保険年金課	16
	生活支援課	18
	障がい福祉課	18
	介護保険課	18
環境部	環境政策課	20
	環境保全課	22
	資源循環課	23
	環境事業センター	24
都市部	都市計画課	26
	都市政策課	26
	建築指導課	26
建設部	建設総務課	27
	道路管理課	27
	公園緑地課	27
下水道河川部	下水道河川建設課	28
	下水道河川管理課	28
保健所	衛生課	29
	健康増進課	32
市立病院	病院総務課	33
	医事課	34
教育総務部	学務課	34
教育推進部	香川公民館	34
	青少年課	35
	図書館	35

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
職員課 高齢福祉課 障がい福祉課 市民相談課 資産経営課	5 他団体 (指定管 理者等)に 関すること	商業施設の障がい者用の駐車場に社会福祉法人の車が止まっていた。社会福祉法人は、税金から補助金を受けて運営しているのだから、同乗の障がい者への対応は社会福祉法人の職員がするべきで、障がい者用スペースに停めるべきではない。社会福祉法人の車が障がい者駐車スペースに駐車することで、一般の体の不自由な人が利用できないのはおかしい。市から社会福祉法人へ注意してほしい。	商業施設の障がい者駐車場の管理については、市で回答することは困難であることを伝えました。障がい福祉課と本件について共有しました。	1
職員課 生活支援課	1 制度・ 事業に関 すること	窓口での現金受渡の際には本人確認をしたほうがよい。また、見えないところで受け取りの印鑑押印をしないでほしい。現状説明を何度しなければならぬのはストレスだ。現状報告をしているにもかかわらず、聞いてない、文章がわからない等の発言はモラルハラスメントで不快だ。心に寄り添う対応をしてほしい。	課内で共有しました。	1
総合政策課	1 制度・ 事業に関 すること	市民意識調査において、回答済の場合はそのお礼と、未回答の場合は回答協力のお礼の両方を記載したハガキが回答期限前に届いたが、当該調査は強制ではないのに何故催促するのか、回答期限が短い、回答のお礼も兼ねた内容であることがわかりにくい。	ハガキの文面について分かりづらく、配慮が足りなかったことをお詫びし、今後の調査においては御意見いただいた内容を改善することをお伝えしました。	1
行政改革推進課	1 制度・ 事業に関 すること	茅ヶ崎駅横の出張所を廃止されてとても不便です。駅前出張所の復活を切に願います。	課内で共有しました。	1
行政改革推進課	3 施設管 理(建物以 外)に関す ること	きのこ広園(茅ヶ崎公園)の駐車場が4月から有料となり大変子育て世帯としては困っています。思う存分、遊ばせてあげられないことが不満です。茅ヶ崎市民は、無料としていただきたいです。	課内で共有しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
行政改革推進課 市民相談課 障がい福祉課	1 制度・事業に関すること	自立支援証の更新受付について、郵送を利用している者だけが費用を負担するのはおかしい。そのことをメールで抗議したところ、「郵送を利用している者」を私個人という内容に「改ざん」された。「業務の改善等、適切な措置」を講じるとともに、公開をお願いします。	郵送利用する対象者の改ざんについて表現が不適切なものとなっていたことをお詫びし、電話、窓口対応時には適切な対応をするよう職員に周知、徹底したことを回答しました。また、郵送による申請時に必要となる郵送代については、来庁による申請時に必要となる交通費が自己負担であるのと同様、御本人負担となることを回答しました。	1
防災対策課	1 制度・事業に関すること	朝から防災茅ヶ崎の放送を流すのなら、綺麗に聞こえるようにきちんと流してください。ばちばち雑音が入ってうるさく、内容も聞こえない、大変不愉快です。	課内で共有しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関すること	萩園通りの交通状況について、道幅が狭いのに交通量が多く、速度超過している車も多く見られ、信号機が少なく警察による取り締まりもあまり行われていないように思う。具体的な施策を検討していただきたい。	信号機の増設、速度違反の取り締まりの強化などの施策は管轄である茅ヶ崎警察署に情報提供し、改めて交通安全対策について検討するよう依頼すると回答しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関すること	車両がセンターラインを越えてはならないことを示す標識の設置およびトラックが上記のルールを守るようにしてほしい。また、学校に近い道路部分を時速30キロゾーンにすることを検討してほしい。	交通規制に関する標識の設置等と速度規制に関することは管轄である茅ヶ崎警察署に情報提供し、安全対策について検討するよう依頼する旨を回答しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関すること	国道一号線においてイオン湘南そよら前～歩道橋間で危険横断する歩行者、自転車の人々がいるため、警察とも連携して対応策を考える必要があると思う。	管轄である茅ヶ崎警察署へ情報提供し、改めて安全対策について検討するよう依頼する旨回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
安全対策課	1 制度・事業に関する事	鶴嶺通りの交通循環について、不便で危険な状況であるため、整備や交通法規の周知を図ってほしい。	自転車のマナーにつきまして、年間を通じて小中学校等への交通安全教室の継続と併せて、キャンペーン等での啓発、周知の徹底を引き続き行っていくことを説明し、茅ヶ崎警察署へ情報提供させていただく旨回答いたしました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	桜道の徳洲会病院～辻堂方面の道沿いは歩道が狭いも関わらず自転車の交通量が多く、逆走をしている人が多い。自転車のルールを徹底して呼びかけ、自転車用の道路を作ることを検討してほしい。	管轄である茅ヶ崎警察署へ情報提供し、改めて安全対策について検討するよう依頼する旨回答しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	茅ヶ崎から辻堂に抜ける松林通りで、スーパーエスパティオ小和田店の駐車場出入口のところの交差点が急カーブになっており大変危険であるため信号機の設置をしてほしい。	管轄である茅ヶ崎警察署に情報提供し、改めて安全対策についても検討するよう依頼すると回答しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	市役所北側の車道について、横断歩道を設けてほしい。	以前にも同様のご要望をいただき、管轄である神奈川県警察茅ヶ崎警察署へ依頼し、警察署内で協議していただいた結果、設置は困難であるとの見解が示されておりましたが、今回のご要望を踏まえて再度、茅ヶ崎警察署に依頼する旨回答しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	市役所北側の歩道において、勢いよく走行する自転車や、逆走にする自転車をよく見かける。車道に青色矢印の自転車走行区分を設定して、歩道は歩行者専用にする、あるいは歩道に白線を設けて、歩行者区分と自転車走行区分を明示してもよいのではないか。	管轄である茅ヶ崎警察署に対し、安全対策について検討するよう依頼する旨回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
安全対策課	1 制度・事業に関する事	放置自転車の引き取りについてという通知が届き、自宅敷地内に施錠した状態で駐輪していた自転車が盗難されて放置されたことを知った。そのような場合の対応を教えてください。	電話にて対応方法を伝え、御納得いただきました。	1
安全対策課	3 施設管理(建物以外)に関する事	第二、第三、第四駐車場で 24 時間を超えて利用した場合に駐車料金の計算はどうなるか。	最大料金+通常の駐車料金となるため、例えば、第 2 駐車場に 24 時間 1 分駐車した場合、最大料金 1,000 円 +100 円=1,100 円が駐車料金となる旨回答しました。なお、第 2 駐車場の最大料金は 1,000 円、第 3 駐車場の最大料金は 900 円であることも併せてお伝えしました	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	障害者手帳を所持しているため、東海岸南駐車場の障害者利用料金を知りたい。	利用料金表のホームページを案内しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	東海岸南駐車場において、障害者手帳を所持しているが障害者利用の際の料金が知りたい。	障害者手帳を有することによる利用料金の減免はないことをお伝えにした上で、料金体系を示す別表を添付し利用料金について説明しました。	1
市民相談課	1 制度・事業に関する事	消費生活相談から法律相談に相談内容が引き継ぎされていなかったため、法律相談の弁護士が何も把握しておらず、相談内容の説明に相談時間のほとんどを費やした。消費生活相談時には法律相談で対応可能と説明を受けていたことが実際には法律相談で対応してもらえず、何も解決しなかった。	御案内不足があった点等についてお詫びをいたしました。消費生活センターから文書で対応することです承を得ました。	1
市民相談課	1 制度・事業に関する事	苦情に対応する職員も一人だと負担が大きいと思う。苦情等対応報告書について、苦情ばかりでなく、前向きな意見として要望等の取りまとめも公開してはどうか。	傾聴し、苦情等報告書の担当部署である市民相談課で御意見を共有します、と回答し、了承いただきました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
市民課	6 職員に関すること	職員の誤った案内により不要な住民票を取得した。案内の誤りについて謝罪されたが、職員個人の認識不足で済まされるのではなく、なぜ誤った認識を持ったのかきちんと説明してほしい。	窓口対応した職員の認識不足・知識不足で本人に必要な住民票を取得させてしまったこととお詫びし、今後、このような案件が起きないように職員周知することを伝え、納得していただきました。	1
市民課	1 制度・事業に関すること	証明書類取得の時間が長すぎる	課内周知しました。	1
市民課	1 制度・事業に関すること	マイナンバーカードと保険証の紐づけ時に利用者証明用電子証明書がついていないことが判明した。カード交付時に4桁の暗証番号は提示したのに紐づいてないのはおかしい。	傾聴の上現在の状況及び今後の手続きを説明し、必要な手続きを行いました。	1
市民課 保険年金課 職員課	1 制度・事業に関すること	電子証明書パスワード更新のため市民課窓口に向ったが職員の対応があまりに悪かった。	職員の対応についてお詫びし、窓口対応した職員に注意及び指導を行うこと、また当該職員に限らず他の職員も、誠意をもった丁寧な対応を心がけるよう指導を徹底することを回答しました。	1
収納課 職員課	6 職員に関すること	固定資産税の分納相談の電話対応した職員がとても横柄だった。嫌な思いをして生活状況を説明しなければならず、不快だった。滞納してはいけないと思っているし、支払わないといけないと思っている。このような言い方ははないのではないか。	課内で共有しました。	1
収納課 資産経営課	3 施設管理(建物以外)に関すること	固定資産税滞納について「重要文書至急開封」と書いてある封筒が届いたのですぐ市役所に電話したが、土曜日で警備員が出て一方的に電話を切られた。警備員の電話対応や重要文書至急開封の封筒を閉庁日に届かないように発送方法を改善してほしい。また、納付書が2回届いた。2枚あると重複して支払う可能性もある。	課内及び警備員に情報を共有しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
産業観光課	1 制度・事業に関する事	交通規制してない道を歩いて行くのは解っているのになぜ誘導員がないのか？ サザン花火の時よりも通ることができなかった。	主催者が実施している対策などについて説明し、いただいた御意見を主催者に伝えると回答しました。	1
産業観光課	1 制度・事業に関する事	過去実施されたライブの際にも要望したが、今回のライブで全然反映されていない。開演時間だけでなく、終演予定時間も公表し、公表した終演予定時間が30分以上早まる場合は、終演予定時間近くまで来場者を待機させてほしい。海を使用させるために許可をしているのなら、市としてもきちんと要望すべきでないか。	過去の要望を踏まえ主催者に要望していますが、全て実現するとは限らないことへの御理解をお願いしました。また、オフィシャルファンクラブと本部臨時電話の電話番号を御案内しました。	1
産業観光課	1 制度・事業に関する事	大雨波浪警報等が発令されている中でライブを実施するのは危険ではないか。主催者ではないことは認識しているが、会場の使用許可権者として使用許可を取り消してライブを中止すべきではないか。	傾聴し、主催者側が実施している対策などについて説明しましたが御納得いただけませんでした。	1
農業水産課	7 その他	西浜海岸のサイクリングロード脇にあるハマヒルガオが、サイクリングロードの除砂作業を重機で行った際に発生した砂を投げならしたことで、荒らされてしまったようで、一部再生等はできないのか。	当該地区が神奈川県管理する海岸であるため、御意見を神奈川県へ伝えることとしました。	1
農業水産課	7 その他	隣の土地の所有者が、仮説トイシや便器、パンキの一斗缶やコンテナなどを運び込んでいろいろ置いている。自宅の方に毛虫を投げ入れられたり、除草剤が飛んできたりしており、迷惑している。農地なのに、物を置いたりしてよいのか。	農地であれば農業委員会で地権者へ撤去等の話をすることもできるが、農地転用の届け出により雑種地や駐車場となっている場合は、個人の敷地となるため撤去等の話をすることはできない旨を伝えました。	1
スポーツ推進課職員課	6 職員に関する事	スポーツ推進課の女性職員は名札を下げてない者がいる。責任にある姿勢を市民に見せるべきだ。 上司はしっかりと指導しないとイケない。	名札を装着するように、課職員全員に伝え、伝えた当日から状況を改善しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
スポーツ推進課	6 職員に関すること	スポーツ推進課から回答期限までに連絡がなく、再度問い合わせたところ「今日連絡しようと思っていたが、今日中の回答は難しい」との対応だった。その後、別の職員が「17 時までに回答する」と言った。対応に不信感を抱いた。スポーツ推進課だけでなく市役所全体に注意喚起を求める。	連絡が遅れたことをお詫びしました。また、問い合わせについての回答を伝え、御納得いただきました。	1
多様性社会推進課	2 施設管理（建物）に関すること	和室の畳が傷んでおり、服に付くと取れないので、張替えをしてくれないか。	現状を確認したところ、すぐに畳の張替えをするのは難しいとの結論に至りました。畳のささくれが衣類に付いてしまうことへの応急対応として、利用者へ衣類用粘着ローラーの貸出を行うことで御理解、御協力をお願いしました。	1
多様性社会推進課	2 施設管理（建物）に関すること	和室の畳が傷んでおり、服に付くと取れないので、張替えをしてほしい。	現状を確認しましたが、すぐに畳の張替えをするのは難しいとの結論に至りました。畳のささくれが衣類に付いてしまうことへの応急対応として、利用者へ衣類用粘着ローラーの貸出を行うこととするので御理解、御協力をお願いしました。	1
多様性社会推進課	1 制度・事業に関すること	平和都市宣言表示板の設置、増設に関する陳情を提出し、市議会で「駅南口の設置は考えておらず、市役所敷地内のプロムナードにプレートが設置されていることや、他の発信方法も検討する。」という答弁があったと思う。HPで平和都市宣言の表示板が3か所しか表示されない。プロムナードのプレートはアピールの役割にはなっていない。HPを改善されてはいいかがか。	プロムナードの写真は掲載しておりましたが、本庁舎1階に掲示しております平和都市宣言、茅ヶ崎市核兵器廃絶平和都市宣言につきましては、市ホームページに掲載しておりませんでしたので、掲載しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
多様性社会推進課	6 職員に関すること	8月17日に行われた平和のつどいが終わって、エレベーターを待っている時に、市の職員が別の職員に、強い口調で命令をしていた。市民がいる前で配慮すべきだと思う。市職員の言葉使いや態度の意識が低い。	不快な思いをさせてしまったことについて、お詫びしました。また、職員として言葉遣い、態度に気を付けるように課内周知しました。	1
保険年金課 介護保険課	1 制度・事業に関すること	これまで後期高齢者医療保険料の支払い方法が年金天引きであったが今年度は納付書が届いた。	後期高齢者医療保険料の年金天引きの制度説明及び計算方法について説明しました。	1
保険年金課介護保険課	1 制度・事業に関すること	後期高齢者医療保険料の支払い方法について窓口で説明を受けたが、説明が不足しておりわからなかった。後期高齢者医療保険料の納付方法についての案内文を読んでも納得できない。今後、保険料額や支払い方法が明確にわかる案内文にしてほしい。	後期高齢者医療保険料の納付方法が変わった理由の説明文書とともに、納付方法が変わる根拠となる1回あたりの年金支給額の算出方法や後期高齢者医療保険料額、介護保険料額の確認方法に関する資料を送付しました。	1
保険年金課	1 制度・事業に関すること	毎年茅ヶ崎市の健康診断とがん検診を一緒にしているが、健康診断の期間が6～8月で何故この猛暑の時期なのかが疑問だ。なるべく涼しい6月に受けるため検診表が届いた日に予約を入れようとしても中々予約が取れない。健康診断に行くのに具合が悪くなり、健康診断に行くのは厳しい。なんとか時期を変えてほしい。	いただいた意見は課内で共有しました。また、健診委託先である茅ヶ崎医師会に情報提供しました。	1
保険年金課 職員課 収納課	1 制度・事業に関すること	以前に収納課に2回問い合わせし、全て滞納はないと説明されていたのに国民健康保険料の差押え通知が届いた。こちらから問い合わせ、滞納がないと言われたのだから支払い不要にしてほしい。また国民健康保険保険料担当職員は、話を聞くような感じではなかった。対応を改めてほしい。問い合わせの記録がどの部署でも残っていないと言われた。しっかりと残すようにすべきだ。	収納課での詳細な経緯は確認できていませんが、国民健康保険料の支払い義務は残ることを説明しました。今後は説明の行き違いがないように、電話等の経過をシステムへ記録し情報共有を徹底すること、再発防止を図ることを説明しました。国民健康保険料納付に御理解いただけたため、納付書を送付しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
保険年金課 職員課	1 制度・事業に関する事	電話しても出ない。市民に対して冒涇だ。課長は何してるのか。市民からの電話は即出るよう教育すべきだ。	課内で共有しました。	1
保険年金課 職員課	1 制度・事業に関する事	保険年金課に電話しても出ず、怒りが収まらない。職員はお盆休みでないのか。あまりに市民対応がお粗末だ。課長は何をしているのか。	課内で共有しました。	1
保険年金課 職員課	6 職員に関する事	10回以上のコールしてもでない。台風で閉庁か。不親切な保険年金課に怒りと失望だ。	課内で共有しました。	1
保険年金課	1 制度・事業に関する事	記入済の書類を二重線で訂正された。確認のため待たされた結果、記入した通りで正しく、二重線をななめ線で訂正し、書き直さなければならなかった。窓口の職員なら確認するまで訂正を待つべきだと思う。また、マスクをしているせいもあるが、声が小さく内容が聞きとりにくかった。最低限の知識のある対応をお願いしたい。	次のとおり回答しました。窓口対応した会計年度任用職員に対して注意喚起するとともに、再発防止するべく窓口手続きでの知識向上と接遇向上に日々努めていきます。今回の対応により、御不快な思いをお掛けしてしまったことにお詫び申し上げます。今後このようなことがないように注意してまいります。	1
保険年金課	6 職員に関する事	令和6年7月24日にスルガ銀行へ手続きを行ったが、口座振替完了通知が9月4日付けで届いた。8月期分は口座振替になると思っていたので8月分は払い込んでいなかった。これでは滞納者扱いになるではないか。手続きに6週間もかかることがまず信じられない。説明を求める。	口座振替処理に時間がかかっていることについてお詫びし、この処理は茅ヶ崎市歳入口座振替規則に則ったものであることを説明しました。いただいた御指導に基づき、担当内で勉強、検討させていただきますと回答するとともに御指導いただいたことに感謝をお伝えし、御理解いただけました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
生活支援課	1 制度・事業に関する事	茅ヶ崎市は近隣の市町村に比べて調整給付金のお知らせが無さすぎる。HPのお知らせは6月から更新されず、通知書の発送は「夏頃」とあいまいな表現なのでいつ頃に送られてくるのか不安だ。非課税世帯や所得割のみ世帯にはすでに給付がされているのに、調整給付金の対象者には通知書すら発送されていないというのも納得がいかない。	課内で共有しました。	1
生活支援課	7 その他	生活保護の相談時に、担当者が席を外した際にスマホを利用して「どこに何の電話してる？」と戻ってきた担当者に言われた。市民に対して口調が荒いのではないのでしょうか？	まずは今回の対応にて不愉快な思いをされたことに対し、お詫びしました。また、いつでも生活保護の相談には来ていただけることと、職員がお話をお伺いする旨を再度お伝えしました。	1
生活支援課	7 その他	生活保護のご相談には私のような精神疾患以外の方も来られると思います。そういう方には今の窓口ご対応で宜しいかと思いますが、精神障がい者かどうかを手帳の提示と手帳の等級や住所という身分確認を確実にして頂き、威圧的な言動がなきよう宜しくお願い致します。	課内で共有し、窓口対応について注意喚起をした旨をお伝えしました。	1
障がい福祉課 職員課	1 制度・事業に関する事	窓口で対応した担当ケースワーカーの対応が不快だった。	お詫びし、御納得いただきました。担当ケースワーカーに対しては提案の内容を伝え、今後このようなことにならないようにと注意をしました。	1
介護保険課	1 制度・事業に関する事	令和6年度の介護保険料納入通知書が届いた。今年度の介護保険料の所得段階設定では自身は第7段階であった。令和6年度から基準額の見直しもされたようだが、第7段階あたりの被保険者がやや影響が大きいのではないかと。高所得層の乗率をもう少し引き上げてよかったのではないかと。	介護保険料の算定方法、基準額の見直し並びに国の方針に基づき所得段階区分の多段階化及び高所得層の乗率引き上げも実施したことを説明しました。今回いただいた御意見は参考意見として課内で情報共有することを伝えました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
介護保険課	1 制度・事業に関する事	令和6年度の介護保険料納入通知書が届いた。今年度の介護保険料の所得段階設定では自身は第8段階であった。所得段階が上がるほど介護保険料の算定式における乗率が上がるが、第7段階から第8段階にかけて乗率の上がり幅がやや大きいのではないかと懸念されている。	介護保険料の基準額および所得段階設定について説明し、今回いただいた御意見は参考意見として課内で情報共有することを伝えました。	1
介護保険課	1 制度・事業に関する事	介護保険料納入通知書が届いた。年額18万円以上の老齢基礎年金等を受給している方の介護保険料は年金から差し引きになると記載されているのに、なぜ自身は納付書払いなのか。老齢基礎年金等を受給開始後、介護保険料が年金から差し引きになるまで時間がかかるのであれば、その旨の説明がやや不足しているのではないかと懸念されている。	介護保険料の納付方法について説明し、いただいた御意見については参考意見とさせていただき課内で情報共有することを伝えました。	1
介護保険課	1 制度・事業に関する事	令和6年度の介護保険料納入通知書が届いたが、令和5年度と比較して介護保険料が下がり、8月以降は年金からの差し引きが行われないとされていた。なぜか。介護保険料は金額が高く、また、原則年金から差し引きであるため影響が大きい。	介護保険料の徴収方法について説明し、いただいた御意見は参考意見として課内で情報共有すると伝えました。	1
介護保険課 職員課	6 職員に関する事	期限切れの介護保険証の負担限度額認定証について電話で問い合わせた際に、男性の職員がぶっきらぼうで電話をガチャンと切るなど対応が悪かった。その職員に注意し、今後は改善するようにしてほしい。	直ちに介護保険課長に報告の上、給付担当内で当該苦情についての内容を共有し、今一度電話対応の在り方について検討しました。対応する際の口調、話し方、電話の切り方等について改めて注意し、画一的な対応ではなく、相手方に配慮し、丁寧に行うよう担当内及び課内に促しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
環境政策課	1 制度・事業に関すること	駅北口のコンビニ前で、喫煙者や飲酒している人が多い。啓発看板の掲示位置が低く、自転車とかもあるので見づらい。駅南口はそういうことがない。喫煙所があるからだと思う。北口のマナースペースについては、煙が陸橋にくるといっている人もいる。掲示のあり方について、検討してほしい。	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していること、今後もマナー向上に向けた取り組みを続けていくことを説明しました。また、後日啓発看板の掲示位置を検討し、見やすい位置に看板を設置しました。	1
環境政策課	7 その他	浜降祭開催日の深夜に開催を告げる花火と出囃子の騒音に困っている。伝統ある行事だからと我慢していたが、深夜の騒音は非常識で迷惑である。静かに寝かせて欲しい。来年からやめて欲しい。やめてもらえないのであれば、来年以降は警察にも通報する。	花火や出囃子などの祭りに起因する音については、お困りの声があることから、今後、実行委員会をはじめ各神社への情報共有を図るとともに、花火等の実施について、注意喚起を促していくことを回答しました。	1
環境政策課	1 制度・事業に関すること	国道134号線「第一中学校」の交差点の歩道橋（第一中学校側）の壁にスプレーで落書きがあるので、消してほしい。同交差点には歩道橋がないが、サーフィンやSUPをする人は、歩道橋を使わず道路を横断している。歩行者用の横断歩道を作った方がいいのではないか。（信号機をつけてほしい）	第一中学校交差点歩道橋の落書き現場を確認し、管轄している藤沢土木事務所道路維持課へ情報共有しました。藤沢土木事務所からの回答を提案者へ報告し、藤沢土木事務所道路維持課の連絡先を案内しました。第一中学校交差点の信号機設置については、茅ヶ崎警察署が窓口になるため、茅ヶ崎警察署へ相談いただくよう案内しました。また、警察署へ相談した後の流れについて説明しました。	1
環境政策課	7 その他	7月15日の深夜0時と2時40分に花火が上がり、浜降祭の花火だと思うが、迷惑だからやめてほしい、太鼓などの音もうるさい。 警察へ花火の音について通報をした際、市が許可しているので警察は何もできないと言われたが、なぜ市が許可しているのか。	深夜花火について、市は許可を出しておらず、市が許可しているという回答は警察の間違ひであることを伝えました。 今後については、実行委員会をはじめ、各神社への情報共有を図る旨をご案内しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
環境政策課	1 制度・事業に関する事	茅ヶ崎駅北口コンビニ前で飲酒・喫煙しているのをよく見るが、何とかならないか。茅ヶ崎駅南口は見かけない。茅ヶ崎駅北口にもマナースペースがある。だがそこも、たばこの煙が階段等に流れている。啓発看板の位置も検討してほしい。	茅ヶ崎駅北口コンビニエンスストア前は、受動喫煙の苦情が多かったため、灰皿を撤去し分煙環境を改善した経過があること、パーティションからの煙の流出対策も継続して検討し、掲示物のデザインや位置も改善していくことを回答しました。	1
環境政策課	1 制度・事業に関する事	茅ヶ崎駅北口ファミリーマート前にあるベンチでタバコを吸ったりお酒を飲んだりしている人が集っていて、ひとやすみや、人を待つという普通の使い方ができない。タバコのポイ捨てを禁止する看板はあるがあそこでタバコを吸うことをやめさせることはできないのか。普通の使い方ができるようにしてほしい。	引き続き、駅前にある喫煙所への案内やマナー啓発を続けることを説明しました。	1
環境政策課	7 その他	自宅にちらし禁止の張り紙をしているが投函される。投函している業者に投函しないでほしいと伝えたが拒否された。投函されたちらしがポイ捨てされるのは、「きれいな茅ヶ崎条例」に反することになるので投函しないようにしてほしい。	ポストへのちらし投函は、営業活動のため、市として規制することは難しい旨説明しました。投函されたチラシは古紙として出していたきたいと案内し、古紙の分別について周知啓発することを伝えました。	1
環境政策課	1 制度・事業に関する事	茅ヶ崎駅北口のコンビニエンスストア前の路上喫煙について困っている。ここで喫煙しないようにできないか。	コンビニエンスストア前のベンチ周辺は、喫煙禁止ではなく、また健康増進法の規制対象外ですが、引き続き啓発を行い、喫煙者への協力を求めていくこと、掲示のあり方について検討することを説明しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
環境政策課	1 制度・事業に関する事	アイドリングをしている駐車場があって困っている。以前ドラッグストアの駐車場でアイドリングストップの看板を見たことがあるが、市では何か規制などしているか。	茅ヶ崎市民の美しく健康的な生活環境を守る条例の第15条では、10台以上の自動車等を収容する駐車施設の管理者に対し、利用者にアイドリングストップを周知することとしており、通報があれば施設管理者へ連絡している旨を伝えました。今回は、御自身で駐車場管理者へ伝えるということで終話しました。	1
環境政策課	1 制度・事業に関する事	軽トラックを走らせながらたばこをポイ捨てされて困っている。恐らくたばこの火がついたまま捨てられているため、火事になるのではないかと心配なので注意してほしい。	該当すると思われる事業所へ連絡し、たばこのポイ捨てについて、心当たりがあれば気を付けていただきたいと伝えました。	1
環境政策課 道路管理課 環境事業センター	1 制度・事業に関する事	共恵自転車駐車所前の道路で、酔っ払いによる迷惑行為に大変困っている。	内容によっては警察に相談することを案内しました。	1
環境政策課	1 制度・事業に関する事	茅ヶ崎市堤の道路沿いに落書きがあるが、近くに小学校もあるのでよくないのではないか。	該当場所について、確認する旨を案内しました。	1
環境政策課 環境事業センター	7 その他	幸町のごみ集積場について、困っている。集積所横の駐車場を借りているが、集積所からのごみがいつも飛んできている。また集積所は、不適正排出シールの貼られ廃棄物が置きっぱなしになっていたりすることが多い。以前にも市へ連絡したことがある。	提案者と一緒に現場を確認し、撮影した現場写真を環境事業センターへ情報共有する旨伝えました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の事業所からの騒音に困っている。	事業者に配慮を求めました。	3
環境保全課	7 その他	モーターのような音に困っている。	事業者に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近所にあるスポーツ施設のナイター照明が眩しくて困っている。	現地調査を行いました。光害を確認できませんでした。	1
環境保全課	7 その他	近隣での焼却行為に困っている。	現地調査を行いました。焼却行為を確認できませんでした。	1
環境保全課	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。	2

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
環境保全課	7 その他	近隣での工事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	7 その他	近隣の河川で油が浮遊している。	現地調査を行いました。油の浮遊を確認できませんでした。	1
環境保全課	7 その他	近隣からの悪臭に困っている。	現地調査を行いました。悪臭を確認できませんでした。	1
環境保全課	7 その他	隣の共同住宅の24時間排気音がうるさくて困っている。	現地調査を行い、関係課へご案内しました。	1
環境保全課	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。	4
環境保全課	7 その他	近隣の保育園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	7 その他	近隣での水道工事の騒音に困っている。	現地調査を行いました。工事を確認できませんでした。	1
環境保全課	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。	2
環境保全課	7 その他	隣家の浄化槽について清掃をしている様子がなく、臭いがひどい。換気扇が動くと臭いがする。	現地を確認し、浄化槽の維持管理に関して未受検の法定検査受検のご案内をしました。時間帯が異なるためか、臭いはしませんでした。	1
環境保全課	7 その他	浸透枳から水が溢れ、県道に流れてきている。臭いが気になるため、どうにかできないか。	側溝に放流できない事情があるため、理由を説明し、浸透枳の再度汲み取りの対応について伝えました。	1
環境保全課	7 その他	空家の草木等の繁茂で困っている。	現地確認後、土地所有者へ土地の適正管理を依頼しました。	36
資源循環課	1 制度・事業に関すること	袋の大きさが10,20,40リットルの3種類ですが、ホームセンター等で販売されている室内用ゴミ箱は30リットルが多いと思います。40リットルでは大きすぎる為、いつも20リットルを伸ばして使っています。市議会で決議の折、議員で女性の意見を聞くか販売状況の調査をされていないように思えます。1日も早く30リットルを作ってほしいです。	指定収集袋のサイズは、市民の利便性と収集効率を考慮して決定していること、5,10,20,40リットルのサイズを採用し、近隣市と同様の仕様となっていること、今後も市民の御意見を参考に仕様の見直しを検討していくことを回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
資源循環課	1 制度・事業に関すること	自身が排出している集積場所について、お弁当のごみであったり、不法投棄があるたびに当番の人が出し直すなど、対応をしなければならないため負担になっている。藤沢市のように戸別収集を導入してほしい。	戸別収集については、現在、ごみ収集方式のありかたを策定し、導入について検討を説明し、御意見については承ること伝えました。集積場所に関する諸問題については、自身で指定袋を負担するのではなく、環境事業センターへ相談してほしい旨、伝えました。	1
環境事業センター	1 制度・事業に関すること	指定のゴミ袋がちょっとパンパンだったので、ゴミがはみ出しているわけではないが紐を結ばないでゴミを出したら、収集されず警告の赤いシールが貼ってあった。収集せず警告シールを貼るのは、役所仕事として悪い方に異常だ。また、収集車の運転が雑で危ないから、こちらも含めて改善してほしい。	指定袋でのゴミ出しについては、ゴミの量が適正かどうかの判断のため、ゴミの量に応じた大きさの指定袋を御利用いただくことになっており、公平性の観点から一定のルールに基づき対応していることを回答しました。また、収集車の運転については、安全運転を心がけるように改めて周知することを回答しました。	1
環境事業センター	7 その他	税金を払っているのだからどこの集積場所に出してもよいだろう。	地域で決められた場所にお出しいただきたい旨をお伝えしましたが、納得されませんでした。	3
環境事業センター	1 制度・事業に関すること	プラスチック製容器包装類の量が多いため、資源物ではなくごみのステーションに出せるようにしていただきたい。戸別収集よりも先に、プラスチック製容器包装類の出し方を検討すべきだ。	お礼をしたうえで、現状は資源物の集積場所で対応していただきたい旨をお伝えしました。今後そういった御意見があったことを踏まえて、茅ヶ崎市の収集スタイルを研究していくことも説明しました。	1
環境事業センター	1 制度・事業に関すること	扇風機を燃やせないごみの日に出したが持って行ってもらえなかった。指定袋は何も使っていない。なぜだ。次回の収集まで待てないので早く持って行ってほしい。	扇風機は40リットル相当の指定袋を貼ってお出しただかなければならないため、置いて行かれてしまったことを説明しました。間違った排出のため、次回の収集でお出しいただくようお伝えしましたが、納得されず切電されました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
環境事業センター	1 制度・事業に関する事	大型ごみの予約をネット予約できるようにしてほしい。電話だけの予約は不便。	御不便をおかけしている旨をお伝えし、現在市でも必要性を認識しており、検討中の旨をお伝えしました。	2
環境事業センター	7 その他	車を運転していて、自分の前に市の委託会社のパッカー車が作業をしていたため、待たされた。全く謝る様子がない。態度が気に入らない。	お詫びしました。	1
環境事業センター	1 制度・事業に関する事	大型ごみ回収予約の際、品目を誤って予約したため、当日回収できないと言われたが納得できない。	回収できない旨を説明しましたが、御納得いただけませんでした。	1
環境事業センター	7 その他	隣の自治会のステーションからプラスチック製容器包装類が飛散して飛んでくる。飛んできたものは自分が片付けているため、そのマナーの守られていないステーションの改善を求める。	プラスチック製容器包装類の飛散についてお詫びするとともに片づけていただいていることにお礼しました。当該集積場所の改善に向けて自治会と話をする旨をお伝えしました。	1
環境事業センター	7 その他	アパートに住んでいるが、周りの住居のごみの多くがアパートのステーションに捨てられている。アパートのステーションはアパートだけのステーションにしていきたい。周りに住んでいる戸建てのごみは違う場所をつくっていただきたい。	今回の件を地域自治会と共有し、前向きに検討していただくよう伝える旨をお伝えしました。	1
環境事業センター	7 その他	台風だごみの収集はあるのか？周知不足だ。防災無線で知らせるべき。	市のLINEやXを用いて前日に周知しており、防災無線は生命及び財産にかかわること以外配信できない旨を伝えましたが納得いただけませんでした。	3
環境事業センター	7 その他	大雨でごみ置場まで行けない。家の前まで戸別収集をしてほしい。	戸別収集は行っていないため、そのような対応ができないこと、また、次回の収集をご利用いただきたい旨をお伝えしました。	3
環境事業センター	7 その他	自分が出したごみに赤い啓発シールが貼られた。剥がそうとしたら袋が破れた。お金を出して買っている袋のため、もっと剥がしやすいシールを使うべき。	説明をしようとする一方で一方的に話をされてしまい、電話を切られてしまいました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
環境事業センター	7 その他	集積場所が自宅の前にできてしまい、半年が経った。夜勤のため日中は寝ているため、収集車の音がうるさくて起きてしまう。集積場所を変更するにはどうしたらよいか。	集積場所の設置や維持管理については、自治会にお願いをしているため、市では場所等を決めることができない旨を伝えたが、納得されず電話を切られてしまいました。	1
環境事業センター	1 制度・事業に関する事	自分の出した燃やせないごみが啓発シールが貼られ、回収されなかった。お金を払うので回収していただきたい。	まずは間違った出し方であることを理解いただいたうえで、次回の収集でお出しいただきたい旨をお伝えしましたが、納得されず電話を切られてしまいました。	1
環境事業センター	1 制度・事業に関する事	近所とトラブルがあり自治会を退会する。ごみ置場には自治会加入者のみと記載があるため、ごみが出せなくなる。戸別収集をしていただきたい。	現状は戸別収集が行えない旨をお伝えしました。	1
都市計画課	1 制度・事業に関する事	所有する山林で倒木が発生し隣家に被害が生じた。倒木の発生は市街化調整区域で土地利用が制限されているためであり、土地利用を制限するなら、倒木の伐採費用を市が負担する等管理責任を負うべき。森林法による地域森林計画に基づく民有林にも指定されているため、伐採費用に対する助成制度についても聞きたい。	市街化調整区域の趣旨・目的等について説明し、土地の管理責任は所有者にあり、市で管理責任を負うことはできないとお伝えし御理解を求めました。また、伐採費用の助成制度については後日回答することとしました。	1
都市政策課	1 制度・事業に関する事	コミュニティバスについて安全運転と丁寧な接客を徹底してほしい。	運行事業者へ安全運転と丁寧な接客を徹底するよう指示しました。	1
建築指導課	6 職員に関する事	建築指導課で相談した内容のメモに誤りがないことを建築指導課で確認したにも関わらず、後になってメモの内容を否定された。市民からの問合せに対して、専門家として回答したことに責任を持っていただきたい。市民に対するアドバイザーとしての役割を果たしていない。	相談の内容は民事不介入の観点からあくまで一般論としての見解であることと、個人の御理解に基づき作成されたメモにつきましては、市として見解を述べることは控えさせていただく旨、文書で回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
建設総務課	6 職員に関すること	借りている駐車場の道路側（公道）にはみ出す様に茅ヶ崎市マークの入った軽車両が違法駐車しており自分の車が出せなかった。状況によっては路上駐車違反に該当すると思慮する。	当日はその場でお詫びし、速やかに公用車を移動しました。相手方に説明したところ理解を得られました。	1
道路管理課	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。	56
道路管理課	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。	方向修正等の対応をしました。	30
道路管理課	3 施設管理(建物以外)に関すること	道路照明灯が切れており、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。	3
道路管理課	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。	36
道路管理課	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。	89
道路管理課	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。	81
公園緑地課	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)	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。	4
公園緑地課	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)	新たに看板を作成し、設置しました。	10
公園緑地課	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。	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。	67

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
公園緑地課	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。	現地確認を行い、委託業者に消毒を依頼しました。	4
公園緑地課	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。	市職員にて現地確認を行い、駆除の消毒を行いました。	2
下水道河川建設課	3 施設管理(建物以外)に関すること	大雨で自宅前の道路が冠水した。市には再三相談していたが、道路の改善はできない、ポンプを設置したと言われた。そのポンプを動かす職員が現場に来ておらず、意味がない。道路が冠水し家屋や車が浸水した場合には市に費用を負担して頂きたい。今後同じことが起きないように具体的な対策を回答してほしい。	苦情者居住地の過去と現在の状況、市の対応状況と今後の見通しなどの回答と共に、必要に応じて対面説明をする旨のメールを送付し、後日対面にて説明を行うこととしました。	1
下水道河川管理課	3 施設管理(建物以外)に関すること	除草依頼	職員が場所など確認し、業者が対応する旨回答しました。後日業者が対応しました。	26
下水道河川管理課	3 施設管理(建物以外)に関すること	汚水桝の詰まり解消依頼	職員が場所など確認し、個人での対応を依頼しました。	3
下水道河川管理課	3 施設管理(建物以外)に関すること	汚水桝の詰まり解消依頼	職員が場所など確認し、対応しました。	2
下水道河川管理課	3 施設管理(建物以外)に関すること	舗装の陥没対応依頼	職員が場所など確認し、対応しました。	32
下水道河川管理課	3 施設管理(建物以外)に関すること	舗装の陥没対応依頼	職員が場所など確認し、他課へ引き継ぎました。	2
下水道河川管理課	3 施設管理(建物以外)に関すること	民地への水流入解消依頼	職員が場所など確認し、個人対応である旨回答しました。	3

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
下水道河川管理課	3 施設管理(建物以外)に関する事	設備修繕依頼	職員が場所など確認し、担当課に引き継ぎました。	1
下水道河川管理課	3 施設管理(建物以外)に関する事	草の回収依頼	職員が場所など確認し、業者が対応しました。	2
衛生課	7 その他	毎朝5時前後に、管理地内に犬が侵入し糞が残され困っている。	マナー看板の設置について案内しました。	1
衛生課	7 その他	自宅前の住民が居宅でカラスに餌をやり、頻繁な飛来と糞害に困っている。	マナー看板の設置について案内しました。	1
衛生課	7 その他	隣家の犬が毎朝7時頃から鳴き、うるさくて困っている。	現地訪問しましたが、飼い主と話をすることができませんでした。	1
衛生課	7 その他	近隣の住民が庭で犬を繋いだ状態で放置している。	現地確認し、飼い主に対し犬の適正飼養について指導しました。	1
衛生課	7 その他	購入した弁当のキャベツに山椒のような異味と腐ったような異臭がした。	キャベツに含まれる成分により苦み、異臭が発生することがある旨を説明しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の住民が餌やりしている猫が敷地で糞をし、困っている。	現地確認し、猫の適正飼養について指導しました。	1
衛生課	7 その他	自宅に犬のマナー看板が無断で取り付けられたので、配布されている経過などを知りたい。	提案者に対し、看板の掲出の仕方等について提案説明しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の犬が鳴き続けていて困っている。	現地確認し、飼い主に対し適正飼養について指導しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の犬が庭で犬をつないだ状態で放置している。	提案者に対し説明しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の住民が庭で犬をつないだ状態で放置している。	関係機関と情報を共有のうえ現地を確認、飼い主に聞き取りを行い、虐待の事実がないことを確認しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の住民が猫を放し飼いし、糞をされて困っている。	現地確認し、飼い主に猫の適正飼養について指導しました。	2
衛生課	7 その他	飼養を行っている事業所から、犬の苦しそうな鳴き声が聞こえてくる。	動物取扱業を所管する神奈川県動物愛護センターに情報提供しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
衛生課	7 その他	市の道路を歩行中、ハチに刺された。付近にハチが群がっていて、巣があると思われるので撤去してほしい。	現地を訪問しましたが、営巣は確認できませんでした。市ではスズメバチの巣の撤去のみを行っており、飛来するハチに対しては御自身で身を守っていただくよう説明しました。	1
衛生課	7 その他	市の道路にハチが群がっている。怖いので駆除してほしい。	現地を訪問しましたが、営巣は確認できませんでした。市ではスズメバチの巣の撤去のみを行っており、飛来するハチに対しては御自身で身を守っていただくよう説明しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の住民が庭で犬をつないだ状態で放置している。	現地確認し、飼い主に犬の適正飼養について指導しました。	1
衛生課	7 その他	市の道路にハチが群がっている。巣もあるので撤去してほしい。	情報提供された画像を参照するとともに、現地を訪問しましたが、営巣は確認できませんでした。市ではスズメバチの巣の撤去のみを行っており、飛来するハチに対しては御自身で身を守っていただくよう説明しました。	1
衛生課	7 その他	飼い主と散歩中の犬に咬まれた。	飼い主に対し、再発防止の対策と、犬の適正飼養について指導しました。	1
衛生課	7 その他	隣家の犬が毎朝7時頃から鳴き、うるさくて困っている。	現地確認し、飼い主に犬の適正飼養について指導しました。	2
衛生課	7 その他	近隣の住民が餌やりしている猫が敷地に糞をし困っている。	給餌者に対し、猫の適正飼養について指導しました。提案者には、猫の忌避器械を貸与し様子を見るよう伝えました。	1
衛生課	7 その他	隣家の犬が早朝や夜に庭で鳴き、うるさい。	現地に赴き、苦情の吠え声等の事実がないことを確認しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
衛生課	7 その他	過去のことでいつ利用したかわからないが、公衆浴場の洗いはぬるぬるしていた。 一般的な公衆浴場は1か月に1回休みにし、全館清掃しているのでそのようにすべきだ。	休館基準はないものの、保健所が定期的な施設調査を行っていること、具体的な衛生上の不適があれば保健所が立ち入り調査を行うことを伝えました。また、営業施設には水質検査実施の記録や週1回以上の浴槽水を入れ替え、日々の清掃などの衛生管理記録があることを説明しました。	1
衛生課	7 その他	ショーケースに入っている商品が、冷蔵されていない。	現地を確認し、食品等事業者に対し、食品の保存方法について指導・助言等を実施しました。	4
衛生課	7 その他	隣家の犬が夜間に屋外に放され、鳴き声がうるさく眠れない。	現地確認し、飼い主に犬の適正飼養について指導しました。	1
衛生課	7 その他	日本国内の医療機関を受診し、処方箋を交付されたが、現在海外にいるため、帰国まで処方箋の使用期間を延長したい。	受診時等に医師の判断により処方箋の使用期間を延長することは可能であるが、保健所では対応できかねるため、受診した医療機関に相談するようお伝えしました。	1
衛生課	7 その他	近隣の住民が庭で犬をつないだ状態で放置している。	提案者に対し説明しました。	1
衛生課	7 その他	管理する敷地が下り坂近くであり、大雨でごみが流れ着いたので消毒してほしい。	提案者に対し、屋外の消毒に関する厚生労働省の見解について説明しました。	1
衛生課	7 その他	自宅敷地にハチが飛来するので駆除してほしい。	提案者には、市に事業ではスズメバチの巣の撤去のみを行っており、飛来するハチに対してはご自身で身を守っていただくよう説明しました。	1
衛生課	7 その他	ここ1週間、公衆浴場を利用すると咳が止まらなくなる。目も真っ赤になる。	営業者に対して管理方法を確認しましたが、不適な事項は確認されませんでした。 不適な事項があれば指導が可能ですが、そうでない場合、営業者に対して苦情があったことをお伝えすることしかできないことを説明しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
衛生課	7 その他	近隣の空き家にハチが営巣し、多数のハチが付近に群がっている。当該敷地は通学路に面しているため、巣を撤去してほしい。	提案者の協力により当該敷地の管理者が判明し、対象の巣が管理者により迅速に撤去されたことを確認しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の住民に対し猫への餌やり等適正飼養を指導いただいたが、いまだに糞が放置され続けている。	現地確認し、猫の忌避器械の設置方法を説明し、他の対策について提案しました。	1
衛生課	7 その他	近隣事業所の関係者と思われる人物が、こちらの管理地に餌を置くため、猫がいついて糞をし困っている。	給餌者に対し、猫の適正飼養について指導しました。提案者には猫の忌避器械を貸与しました。	1
衛生課	7 その他	敷地内に設置した物置でタヌキを発見したので駆除してほしい。	野生動物による被害に対応する場合の捕獲許可について案内しましたが、市による駆除が実施されないことについて理解が得られませんでした。	1
衛生課	7 その他	飲食店を利用し、体調不良になった。	調査を実施し、食品等事業者に対し、指導・助言等を実施しました。	8
衛生課	7 その他	近隣の犬が家の外に出されたままとなっている。	現地確認し、飼い主に犬の適正飼養について指導しました。	1
衛生課	7 その他	隣家の犬が早朝や夜に鳴いてうるさい。	現地確認し、飼い主に犬の適正飼養について指導しました。	1
衛生課	7 その他	食品から異物が出てきた。	調査を実施し、当該異物は、カビの増殖により発生した旨を説明しました。	2
衛生課	7 その他	自宅前の電柱や電線に鳥が群がり、糞害で困っている。	提案者には、工作物の管理者が相談先となることを案内しました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関する事	Vitality ちがさきウォークに参加していますが、民間事業者より関係のないメールや郵便物が届きます。市の企画ですが、民間事業者が営業でメールアドレスや住所を利用するのはいかがなものでしょうか。	民間事業者に事実関係を調査し、市との取り決め外のことを行わないように厳しく指導しました。また、メールに関しては、事業への参加の際にメール送付への同意があるため、メールは送付されることを御承知おきいただきたい旨メールにて回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
健康増進課	1 制度・事業に関する事	市ホームページ掲載の新型コロナウイルス感染症予防接種実施医療機関一覧の医療機関に問い合わせたが、いずれも新規又は診察券を持たない人は受付不可とのこと。かかりつけでない者の受診可否の記載付加を依頼したが、出来ないとの回答。再検討してほしい。市として予防接種を推進しながら、市民に寄り添っていない。	接種を希望する市民の皆様が身近な医療機関で効率的に接種できるよう、実施医療機関へ調査し、かかりつけ医を持たない方の接種の可否等をホームページで公表することとしました。今後も接種を希望される方が接種機会を逃すことがないように、分かりやすい情報の御案内に努めてまいります。	1
病院総務課	3 施設管理(建物以外)に関する事	駐輪場スペースが狭く空き場所探しに毎度時間を要している。	限られたスペースを活用して駐車・駐輪スペースを設置していることから新たな場所を生み出せない状況です。今後、自転車置場を区画して分け、案内表示する等の対応を行うこととしました。	1
病院総務課	3 施設管理(建物以外)に関する事	トイレの石鹸が自動で出てこない。	清掃時の確認作業を今後徹底することとしました。	1
病院総務課	3 施設管理(建物以外)に関する事	シャワー室が熱いため扇風機を置いてほしい。予約の時間が気になるため、脱衣所に時計が欲しい。	9月中に時計を設置することとしました。扇風機についてはスタッフへご相談いただくようお願いしました。	1
病院総務課	3 施設管理(建物以外)に関する事	横断歩道を渡ろうとしても車両が止まってくれず。スピードも緩めてくれない。	注意喚起の表示を行うこととしました。	1
病院総務課	3 施設管理(建物以外)に関する事	子供へ24時間付添いする保護者にむけて、小児科デイルームに電子レンジを設置してほしい。	デイルームには不特定多数の方が出入りし、衛星管理や発火等の管理を十分にできない点から設置することは困難です。	1
病院総務課	3 施設管理(建物以外)に関する事	正面玄関前にカラーコーンがいつまでもあり邪魔、床のブロックがぐらついたり平らでなく歩きづらい。	カラーコーンについては補修箇所の養生が完了しましたので撤去しました。ブロックについては随時補修することとしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
病院総務課	3 施設管理(建物以外)に関する事	口腔外科外来の診察室が狭く設備に埋もれ足の踏み場もない。働く人の効率もよくなく患者としても落ち着かない。広い場所へ変えてほしい。	地域の急性期基幹病院として多くの機能を担っており他科の現状等を考量すると広いスペースへの変更は困難です。	1
病院総務課	3 施設管理(建物以外)に関する事	駐輪場がいっぱいで止める場所を探すのに苦労する。場所を増やしてほしい。	限られたスペースを活用して設置しているため拡充は困難です。区画や案内表示等の対応を行うこととしました。	2
医事課	3 施設管理(建物以外)に関する事	久しぶりの受診で受付方法や保険証の確認、検査のみの場合の案内がわかりにくい。	不快な思いをさせたこととお詫びし、受付方法や保険証の確認の素早い対応を心がけて、検査のみの場合のご案内を分かりやすく掲示したことをお伝えしました。	1
医事課	3 施設管理(建物以外)に関する事	マイナンバー保険証を確認する列のほうが早く対応できて不公平感を抱きました。	不快な思いをさせたこととお詫びし、マイナ保険証の利用促進につきましては、厚生労働省から専用レーンを設けることが好事例として示されていることと、利用促進のための措置ですので、ご理解・ご協力のほどをよろしくお願いしたいとお伝えしました。	1
学務課	1 制度・事業に関する事	就学時健康診断の日程を保育園経由で確認したが、勤務日の調整の関係で平日の健康診断日程について2か月前には把握しておきたい。保護者あての通知が10月初旬であるが、勤務の調整が間に合わないため、早めの周知をお願いしたい。	10月初旬に日程をお知らせしていますが、御案内日に調整がつかない場合は別日への振り替えを可能としていることを案内しました。また、通知送付前は、保育園・幼稚園への周知とホームページ上で日程をお知らせしていることを説明し、今後の周知方法等を検討していくことを伝えました。	1
香川公民館	3 施設管理(建物以外)に関する事	冷水器があまりに汚い(水垢、カビなど)。公民館としてどうなのか。	可能な範囲で掃除をしました。併せて朝礼において職員間で情報共有しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
香川公民館	7 その他	ロビー利用者の声が大きくてうるさい。注意してと去って行かれた。	ロビーに張り紙をすることで対応しました。館長より団体・サークルに周知することとしました。	1
香川公民館	3 施設管理(建物以外)に関する事	エレベーターを 2024 年度内に油圧式からロープ式へ全撤去更新して欲しい。	関係課と調整し、メールにて回答しました。	1
青少年課	3 施設管理(建物以外)に関する事	中海岸四丁目青少年広場ので犬のリードから手を放している人がいるため対策をしてほしい。	中海岸四丁目青少年広場に 7 月 11 日にリードを必ずつけるよう注意する看板を設置しました。	1
青少年課	3 施設管理(建物以外)に関する事	高田青少年広場の除草のスケジュールを教えてほしい。また、コンクリートの土留めが草で見えなくなり車を擦ってしまう。除草後も草が生えないようにしてほしい。	現在業者と日程調整中で今後実施予定、除草後については、対応を検討すると回答しました。	1
青少年課	3 施設管理(建物以外)に関する事	松浪二丁目青少年広場の除草を行ってほしい。	職員により除草を行いました。	1
青少年課	1 制度・事業に関する事	鶴嶺東コミュニティセンターのさんぽみちで、職員からの過度の監視や大声での注意等、不快な経験をした。この特定の職員の対応が原因で、良い施設だが利用を躊躇してしまう。改善してほしい。	施設とのモニタリングにて情報共有及び指導を行いました。	1
図書館	3 施設管理(建物以外)に関する事	読書室でのデジタルデバイスにおけるタイピング行為は禁止されていますが、タイピング行為をしている利用者がいます。これは、見回り頻度の少なさや利用に際しての掲示が各座席にないのが原因ではないでしょうか。また、最近では、タブレットのタッチペンの音も気になります。	デジタルデバイスの運用ルールにつきましては、今後も継続的に協議してまいります。また、巡回頻度を増やし、各座席へ御利用時のお願いを掲示するとともに、書類作成等を行う際には専用席を利用していただくようにいたしますとメールにて回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
図書館	3 施設管理(建物以外)に関すること	読書室の座席数が少なく着席できないため会議室を読書室として使用したいです。	市内小中学校の夏季休暇期間は、会議室を読書室として開放して混雑緩和対策を実施しているところです。図書館における会議室の設置につきましては、茅ヶ崎市立図書館運営規則第2条の6についてご説明し、メールにて回答しました。	1

**令和6年度 苦情等対応報告書 第2四半期公表分**

令和7（2025）年7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/>