



# 令和6年度 苦情等対応報告書

第3四半期公表分  
(令和6年10月～令和6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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5

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

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	17件	9件	-	46件

担当課	問題の詳細	業務改善
資産経営課	1F 体育館側のトイレそうじのスタッフが仕事に必要な話をしており、清掃作業が進んでいない。	毎週委託業者と情報共有の場を設けおり、業務に対する啓発を継続して行っています。
行政改革推進課	高齢のため駅から徒歩でくのが大変だ。1時間に1本でもよいので、送迎バスを出してほしい。	市役所に来庁することなく各種行政手続を行うことができるよう、郵送やパソコン等で可能な手続の拡大やコンビニエンスストアでの証明書発行の推進を進めています。
市民相談課	わたしの提案を出したのに回答がない。	わたしの提案に関する事務処理について、担当課への依頼文の件名に「市民相談課」または「担当課」のどちらが対応するかが一目でわかるよう、件名に「市民相談課」か「担当課」のどちらかが対応するのかを明示する運用に変更しました。
文化推進課	ハマミーナまなびプラザフリースペースに隣接した事務室の職員の私語だと思われる話し声がうるさくて、勉強に集中ができない。	現場職員に確認したところ、私語ではなく、業務上のコミュニケーションとのことであったが、話声の音量に配慮するよう、現場職員が毎日確認するExcelファイルにて共有を図りました。
こども政策課 こども育成相談課	子どもの疾病について市に何度も相談していたが、育成医療給付の申請について案内がなく、自分で調べて申請するまでに時間がかかってしまった。病院からの案内も不足していたことは理解するが、担当課の職員であれば、制度についてしっかりと把握し、市民に適切に情報提供するべきだ。	育成医療給付の申請に際しては、市と医療機関との連携が必要となります。育成医療給付制度に関して、市と医療機関のそれぞれの役割を市民に対して適切に情報提供できるよう、担当者それぞれが給付制度に関する理解を深めることについて確認しました。また、これまで窓口で状況を聞き取った上で、該当する制度の書類をお渡ししていましたが、他の制度に該当する可能性がある場合は、それらの書類も合わせて渡すようにするなど、情報提供方法を見直しました。
教育施設課	鶴嶺中学校において、夜間の体育館利用者によるホイッスルや声などの騒音が利用時間外にも聞こえてくるため、対処して欲しい。	体育館のご利用団体に対し、利用時間の厳守を含め、留意事項の周知、徹底と近隣の方へのご配慮について、再度お願いしました。

担当課	問題の詳細	業務改善
教育施設課	<p>中学校に電話をして、テニスボールが自宅に飛来しないよう要望したところ、対応する旨（防球ネットの設置等）回答を得た。今日までに改善が見られないため、状況を確認したい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テニスコート利用者に場外飛球の防止や適切な謝罪対応について注意喚起を行った旨お伝えしました。</li> <li>・被害発生の際は、中学校教頭宛てに電話していただくようお願いしました。</li> <li>・物損等発生の際は、発生原因に依拠していずれかの方法で補償させていただく旨お伝えしました。</li> <li>・実現まで数年かかることになるが、防球ネット設置に向け、市内部で努力していく旨お伝えしました。</li> <li>・防球ネット設置が決定した際は、事前に苦情者へ報告する旨お伝えしました。</li> </ul>
香川公民館	<p>先日の民生委員児童委員協議会の際、民生委員が香川公民館の職員はあいさつもしないとかかなりの剣幕で怒っていました。</p>	<p>朝礼等を通じて徹底しました。</p>
図書館	<p>アジア経済研究所の所蔵資料のお取り寄せを、同研究所の機関向け貸出サービスを利用してお願いできないか、香川分館に問い合わせたところ、県外図書館からの資料借用はやっていない、と断られた。①その理由を教えてください。②国立国会図書館の資料の貸出を受けることもできないのか。</p>	<p>県外公共図書館等からの資料借用サービスについては、図書館本館で実施しており、お問い合わせ先も本館であることを、改めて職員間で確認し、情報共有しました。</p>

## 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%)	33件 (6.2%)	- -	153件 (7.9%)
2 施設管理（建物）に 関すること	12件 (1.7%)	2件 (0.3%)	4件 (0.8%)	- -	18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%)	357件 (67.6%)	- -	1,285件 (66.6%)
4 国・県に関する こと	0件 (0.0%)	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%)	3件 (0.6%)	- -	5件 (0.3%)
6 職員に関する こと	17件 (2.4%)	12件 (1.7%)	14件 (2.6%)	- -	43件 (2.2%)
7 その他	176件 (24.7%)	132件 (19.2%)	117件 (22.2%)	- -	425件 (22.0%)
分類合計	713件 (100.0%)	688件 (100.0%)	528件 (100.0%)	- -	1,929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%)	22件 (4.2%)	- -	84件 (4.3%)
2 電話	286件 (40.1%)	267件 (38.8%)	195件 (36.9%)	- -	748件 (38.8%)
3 文書	14件 (2.0%)	11件 (1.6%)	23件 (4.4%)	- -	48件 (2.5%)
4 メール	14件 (2.0%)	7件 (1.0%)	6件 (1.1%)	- -	27件 (1.4%)
5 問い合わせフォーム	20件 (2.8%)	13件 (1.9%)	25件 (4.7%)	- -	58件 (3.0%)
6 わたしの提案	34件 (4.8%)	25件 (3.6%)	14件 (2.7%)	- -	73件 (3.8%)
7 要望・陳情	0件 (0.0%)	0件 (0.0%)	0件 (0.0%)	- -	0件 (0.0%)
8 その他	5件 (0.7%)	3件 (0.5%)	2件 (0.4%)	- -	10件 (0.5%)
9 複数	309件 (43.3%)	331件 (48.1%)	241件 (45.6%)	- -	881件 (45.7%)
区分合計	713件 (100.0%)	688件 (100.0%)	528件 (100.0%)	- -	1,929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%)	55件 (10.4%)	-	284件 (14.7%)
2 提案者に関係機関を案内（紹介）	2件 (0.3%)	1件 (0.1%)	0件 (0.0%)	-	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%)	8件 (1.5%)	-	22件 (1.1%)
4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼	0件 (0.0%)	1件 (0.1%)	0件 (0.0%)	-	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%)	3件 (0.6%)	-	10件 (0.5%)
6 情報共有・対応(改善)	34件 (4.8%)	13件 (1.9%)	14件 (2.6%)	-	61件 (3.2%)
7 現地を確認・対応(改善)	507件 (71.1%)	524件 (76.2%)	407件 (77.1%)	-	1,438件 (74.5%)
8 その他	32件 (4.5%)	37件 (5.4%)	41件 (7.8%)	-	110件 (5.7%)
対応合計	713件 (100.0%)	688件 (100.0%)	528件 (100.0%)	-	1,929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	2	-	19
資産経営課	0	2	1	-	3
総合政策課	0	1	1	-	2
行政改革推進課	2	4	4	-	10
広報シティプロモーション課	1	0	1	-	2
デジタル推進課	0	0	1	-	1
防災対策課	0	1	0	-	1
安全対策課	15	12	18	-	45
市民相談課	2	4	2	-	8
市民課	2	4	4	-	10
収納課	1	3	1	-	5
資産税課	1	0	0	-	1
産業観光課	1	3	0	-	4
農業水産課	4	2	0	-	6
拠点整備課	0	0	1	-	1
文化推進課	0	0	1	-	1
スポーツ推進課	0	2	1	-	3
多様性社会推進課	0	4	0	-	4
保険年金課	3	10	4	-	17
生活支援課	2	5	1	-	8
障がい福祉課	3	2	1	-	6
高齢福祉課	0	1	0	-	1

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
介護保険課	2	8	0	—	10
こども政策課	0	0	1	—	1
こども育成相談課	0	0	1	—	1
環境政策課	6	13	2	—	21
環境保全課	61	58	57	—	176
資源循環課	9	2	3	—	14
環境事業センター	29	24	14	—	67
都市計画課	0	1	0	—	1
都市政策課	3	1	1	—	5
景観みどり課	0	0	1	—	1
建築指導課	1	1	0	—	2
建設総務課	0	1	0	—	1
道路管理課	275	296	216	—	787
公園緑地課	97	88	71	—	256
下水道河川建設課	0	1	3	—	4
下水道河川管理課	62	71	42	—	175
保健予防課	2	0	0	—	2
衛生課	83	51	37	—	171
健康増進課	5	2	3	—	10
病院総務課	11	9	18	—	38
医事課	4	2	3	—	9
病院経営企画課	1	0	0	—	1
議会事務局	0	0	1	—	1
教育総務課	1	0	0	—	1
教育施設課	0	0	4	—	4
学務課	1	1	0	—	2
鶴嶺公民館	1	0	1	—	2
香川公民館	9	3	2	—	14
青少年課	10	4	6	—	20
青少年会館	6	0	0	—	6
図書館	3	2	1	—	6

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
	資産経営課	9
企画政策部	総合政策課	9
	行政改革推進課	9
	広報シティプロモーション課	10
くらし安心部	安全対策課	10
	市民相談課	13
市民部	市民課	14
経済部	拠点整備課	14
文化スポーツ部	文化推進課	14
福祉部	保険年金課	15
	障がい福祉課	15
こども育成部	こども政策課	16
	こども育成相談課	16
環境部	環境政策課	16
	環境保全課	16
	資源循環課	18
	環境事業センター	19
都市部	都市政策課	19
	景観みどり課	19
建設部	道路管理課	21
	公園緑地課	21
下水道河川部	下水道河川建設課	22
	下水道河川管理課	22
保健所	衛生課	23
	健康増進課	25
市立病院	病院総務課	26
	医事課	29
市議会	議会事務局	30
教育総務部	教育施設課	30
教育推進部	鶴嶺公民館	30
	香川公民館	31
	青少年課	31
	図書館	32

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
職員課 デジタル推進課	6 職員に関すること	デジタル推進課にマイナンバーの事について電話で問い合わせ、話を聞き別の質問をしたところ、別の担当課に繋がれた。いきなり別の課に回すのではなく、自分で調べたり、説明できる職員に回すなど説明があってもよいのではと思った。	マイナンバーカードについては、問い合わせ内容により対応する課かが異なることから、転送する際に説明することを改めて共有しました。	1
職員課 収納課	6 職員に関すること	収納課窓口で滞納相談に対応した職員に強い口調で対応され、脅されているように感じた。収納課にこのことを伝えてほしい。	担当課に共有しました。	1
資産経営課	1 制度・事業に関すること	1F 体育館側のトイレそうじのスタッフが仕事に必要な話をしており、清掃作業が進んでいない。	清掃を委託している業者に対して内容を共有の上、業務改善するように指導しました。	1
総合政策課	7 その他	市長・議員・職員のまちづくりに対する姿勢、道路整備の要望等について意見を言いたい。	施策立案の際に現場を見て市民目線で考えること等、いただいた御意見はしっかりと受け止め、今後留意する旨をお伝えしました。また、御意見の内容については、課内・関係課と共有しました。	1
行政改革推進課	1 制度・事業に関すること	高齢のため駅から徒歩でくるのが大変だ。1時間に1本でもよいので、送迎バスを出してほしい。	JR茅ヶ崎駅から茅ヶ崎市役所間につきましては、路線バスを御利用ください。また、現在市では、市役所に来庁することなく各種行政手続を行うことができるよう、郵送やパソコン等で可能な手続の拡大やコンビニエンスストアでの証明書発行の推進を進めている所です。	1
行政改革推進課	1 制度・事業に関すること	小出支所でも色々手続きが出来るようにしてほしい。本庁まで来るのがとても遠く感じる。	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	3 施設管理（建物以外）に関すること	茅ヶ崎駅やイトーヨーカ堂前、バス乗り場もエスカレーターは上りのみで、足の痛む高齢者には下り階段は足に負担がかかり辛い。バス乗り場の長い下り階段も同様だ。駅から市役所までのデッキがイトーヨーカ堂前で途切れ不便だ。ラスカ隣の市民センター窓口閉鎖も困っている。高齢者への配慮を求める。	課内で共有しました。	1
行政改革推進課	1 制度・事業に関すること	海老名市の図書館みたいに365日、開館してほしい。サードプレイスは老若男女には必要。財政課は市民のために図書館に予算割り振るべき。市長らのために予算を使うのではなく、市民サービスに使ってほしい。	課内で共有しました。	1
広報シティプロモーション課	6 職員に関すること	入り口案内の所に座っている女性二人がいつもおしゃべりをしてほとんど仕事らしい仕をしていない様にみえる。税金の無駄使いで、本当に腹立たしい。	匿名のご意見であったため、内容を課内および総合案内の職員と共有し、対応改善に努めました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関すること	茅ヶ崎市として道路族（道路上で遊んでいたり、通行の支障になる等）に対してどのように取り組んでいるか確認したい。	児童等を対象とした交通安全教室の中で、今後は保護者や高齢者も含め、交通ルール・マナーの指導・周知を実施していく旨と、私道の道路形状や利用状況によっては、茅ヶ崎警察署で対応可能な場合があることから茅ヶ崎警察署交通総務係に相談いただくよう、メールにて説明しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関すること	（1）共恵自転車置き場の定期利用を1か月、3か月、6か月から選択制にしてほしい。 （2）自宅周辺に街灯が少ないので、街灯を増やしてほしい。	（1）今回の提案を管理運営している事業者へ情報提供し、利便性の向上が図れるよう調査研究していく旨を電話で説明しました。 （2）防犯灯の設置要望は自治会長から要望を受け付けている旨を電話で案内しました。	

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
安全対策課	7 その他	近隣の藤沢市や平塚市では迷惑電話対応機種ご購入の際に補助金制度があると聞いたが、茅ヶ崎市ではそのような補助はないか。	茅ヶ崎市では迷惑電話防止機能付き電話の購入の補助金はない旨と、また茅ヶ崎警察署生活安全課での迷惑防止機能補助器具について今年度は在庫がない旨と、今後市で迷惑電話防止機能付き電話購入の補助金について検討する旨を電話で説明しました。	1
安全対策課	7 その他	自転車走行について、以前に増して厳罰化が進んでいるが、いまだ自転車駐車場に行くのに歩道を走行したり、車道を逆走行する人に対して注意してほしい。	現地の自転車の通行部分について左側通行が原則である旨と、原則が守られてない点については管轄である茅ヶ崎警察署に安全対策について検討するよう申し伝える旨を電話にて説明しました。	1
安全対策課	7 その他	北茅ヶ崎駅前で違法駐輪が多く通りづらい。	場所を問い合わせたところ北茅ヶ崎駅の敷地であったため、管轄であるJR茅ヶ崎駅に問い合わせ内容を届ける旨メールで案内しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	若い男性が訪問販売でインターホン越しでは顔を映さないようにしていたため玄関を開けなかった。不審に思ったため注意喚起をしてほしい。	問い合わせ内容を茅ヶ崎警察署住民相談係へ伝える旨と、今後事案が発生したら直接茅ヶ崎警察署住民相談係へ連絡していただく旨を電話で案内しました。	1
安全対策課	7 その他	1ヶ月ほど前に、家の前で自転車の置き捨てがあり、市で引き取りは可能か。	放置自転車の手続きを電話で案内しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	開発道路にある防犯灯を増設できないか。	防犯灯の新設要望の手続き方法について電話で案内しました。	1
安全対策課	5 他団体（指定管理者等）に関する事	小学校の通学路に速度低下のための段差ゾーン30プラスを導入について、検討をお願いしたい。	茅ヶ崎警察署に情報提供をするとともに、ゾーン30プラスの導入検討に併せて、当該路線のパトロールの強化等について検討していただくよう依頼した旨をメールにて説明しました。	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	香川自転車駐車場内の思いやりゾーンを利用していた時に、外見ではわからない疾患のため重いものを持ち上げることができないのに、スタッフから「思いやりゾーンなどはお子様などがいる人が優先なので普通の方は自転車を停めないでください。」と言われた。外見だけで判断せず、今後このような事がないようにスタッフの対応を改善してほしい。	不快に思われたことに深くお詫びし、管理者に今回の案件を情報提供するとともに、さまざまな事情により配慮を必要とされる利用者の方々がいられることを再認識、かつ、御利用される皆さまが安心して御利用いただくための運営及び係員の育成に努めるよう当該センターへ指導する旨をメールにて説明しました。	1
安全対策課	7 その他	一里塚北通り、一里塚通りの歩道で、歩車道間に自転車の走行できる部分があるにも関わらず、ほとんどの市民が自転車で歩道を走行している現状を改善できないものか。また、一里塚北通りの歩道には点字ブロックがなく、夜間の歩行に支障をきたしているため点字ブロックの敷設は可能か。	自転車走行については、交通安全を周知啓発するための市主催交通安全教室の実施、情報発信、市営自転車駐車場へのポスター掲示などに引き続き取り組んでいく旨、神奈川県警察茅ヶ崎警察署や一般財団法人茅ヶ崎地区交通安全協会など関係機関等と連携し、より一層周知徹底に取り組んでいく旨を説明しました。 点字ブロックについては、一里塚北通りが茅ヶ崎市バリアフリー基本構想の生活関連経路に位置付けられていることから、歩道上の点字ブロックの設置について検討していく旨を回答しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	個人宅の防犯カメラ設置に補助金が出るのか知りたい。	本市では防犯カメラ設置にかかる補助金制度はない旨、電話で案内しました。	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	市内街中でスケートボードに乗った人がかなりのスピードで子供や歩行者横を通り抜けていき危険を感じている。また、夜間、場所もわきまえずたむろし、大きな声でしゃべっている。市としてはスケートボードを推しているようだが、ルール・マナー教育も大切だ。市広報などを通じてスケートボードは決められた場所でやるように注意喚起してほしい。	道路交通法では、交通の頻繁な道路で、ローラースケートすることが禁止されているため、公道上であれば警察に通報するよう案内しました。広報担当に本件について伝える旨回答しました。	1
安全対策課	7 その他	毎日のように不審車両が停車しているため、確認してほしい。	茅ヶ崎警察署住民相談係へパトロール強化を依頼した事と、今後は不審車両があった場合は直接警察へ連絡するよう電話にて説明しました。	1
市民相談課	6 職員に関する事	法律相談で来庁する際に駐車場の空き状況や駐車料金について問い合わせたが「分からない」と言われたほか説明が誤っている等、対応が不適切だ。	電話対応についてお詫びしました。	1
市民相談課	1 制度・事業に関する事	わたしの提案を出したのに回答がない。	市民相談課と回答担当部署との連携に不備が生じたことにより、提案への回答が滞っていたことが判明したため、提案者には速やかに回答を送付し、遅延した経過を説明しました。また、提案を担当課へ依頼する際には、対応する課が明示されるよう運用を改善しました。	1
市民課	1 制度・事業に関する事	戸籍謄本を取り寄せるため、有効期限が1か月残っている定額小為替を同封し請求した。定額小為替の有効期限は交付日から6か月であるにもかかわらず、「5か月以上有効期限がある定額小為替を送り直してほしい」と連絡があったが納得いかない。	定額小為替の換金までに一定の期間を要することや申請内容不備の場合に追加書類等を依頼する場合があることから、有効期限間近のものだと期限を過ぎる可能性があるため「発行日から5か月以内のものをお願いしている」旨の説明をしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
市民課	1 制度・事業に関する事	高齢の父の代理手続きの際、代理人の場合に委任状が必要なのは常識だというニュアンスで言われたが、役所の常識であって一般的には常識ではない。代理手続きの際に何度も市役所に来なければならないので、もっと簡素化してほしい。また、委任状を代理人が作成する場合の記入例が不愉快だ。他の文言を考えるべきだ。	御意見があったことを担当内に周知しました。	1
市民課	6 職員に関する事	窓口担当者の説明が高圧的に感じられ、外国人である自分に対して差別的な対応だと思った。そのことについて、「その態度はおかしい」と伝えたところ、急に丁寧な対応になった。最初から丁寧に対応すべきだ。	窓口対応する職員に常に丁寧な対応をとるように周知しました。	1
市民課	1 制度・事業に関する事	マイナンバーカードの受取りに際し、住所、名前を目が悪く母に対して自分で必ず記入してくれと言われ不快な思いをした。市民のためにもっとやさしく対応することを望む。	職員の対応についてお詫びし、窓口対応した職員に相手の状況にあわせた対応をとるように注意及び指導を行いました。	1
拠点整備課	3 施設管理（建物以外）に関する事	旧西浜駐車場の雑草が生い茂り、管理しているマンションの敷地内に侵入しているので草刈りをしてほしい。	草刈りを実施し、完了した旨を苦情者に報告しました。	1
文化推進課	6 職員に関する事	ハマミーナまなびプラザフリースペースに隣接した事務室の職員の私語だと思われる話し声がうるさくて、勉強に集中ができない。	いただいた御意見を現場職員に共有しました。苦情者から、静かになったとの報告をいただきました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
保険年金課	6 職員に関すること	来庁し年金の手続きをしたが、窓口対応した職員から、手続き後の日本年金機構からの郵送物（納付書）及び口座振替に関する説明を受けていない。説明がないままいきなり納付書が送られてきて、支払うべきものなのかもわからない。	状況確認し、改めて受付した内容及びそれに付随する日本年金機構からの郵送物の説明、お支払いに関する今後の流れを丁寧に説明しました。 窓口での対応にお詫びし、再発防止に努めることをお伝えし御納得いただきました。	1
保険年金課	1 制度・事業に関すること	マイナ券の手続きにいけない。年寄りにやさしくない。茅ヶ崎はマイナより他にやる事が沢山あると思う。行き場のない子供達等のことをボランティア任せでなく考えてほしい。今空き巣等多発している。夜廻りも自治会でやっているが高齢者ばかりで、完全ではないと思う。こういう所に税金を使ってほしい。	課内で共有しました。	1
保険年金課	6 職員に関すること	保険年金課にかけるも出ない。ワンコールで出るよう市長は命令してほしい。	課内で共有しました。	1
保険年金課	6 職員に関すること	職員はいるのに、窓口の市民を待たせたうえに、電話が鳴りっぱなしでも電話に出ない。市民が必要だからかけているのに、電話に出ないのは問題だ。保険年金課長と人事課はしっかりと職員教育してほしい。	課内で共有しました。	1
障がい福祉課	6 職員に関すること	障がい福祉課の職員が、郵送での手続きが可能であることを伝えなかった上に、電話での相談中に利用者の言葉遣いを理由に相談を拒否した。職員には相談を拒否する権限があるのか。また相談する側の意図を理解した対応をしてほしい。	職員に対し、相談者の不安に寄り添い、相談時には言葉の背景にも着目し対応するように伝えました。一方でその場で終わらせず、上司に相談することも伝え、職員のメンタルヘルスにも配慮するよう課内でも共有しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
こども政策課 こども育成相談課	6 職員に関する こと	子どもの疾病について市に何 度も相談していたが、育成医 療給付の申請について案内が なく、自分で調べて申請する までに時間がかかってしまっ た。病院からの案内も不足し ていたことは理解するが、担 当課の職員であれば、制度に ついてしっかりと把握し、市 民に適切に情報提供するべき だ。	御意見をいただいたことを 担当間で共有するとともに、 今後の業務改善に活か すこととしました。	1
環境政策課	3 施設管 理（建物 以外）に 関するこ と	茅ヶ崎駅北口のマナースペー スでは朝はみ出て喫煙する人 がいる。南口のマナースペー スは換気が悪く、煙が駅ホー ムにまで漂っている。ポイ捨 ても多い。駅周辺の禁煙区域 の拡大や罰則強化、換気対 策、ポイ捨に対応してほしい。	市では喫煙禁止エリアを設 置していないこと、喫煙者 へはマナーとして周囲への 配慮をお願いしているこ と、また、吸う人も吸わな い人も快適な環境を目指 し、分煙環境の向上として マナースペースを整備して きた旨を説明し、喫煙者へ の啓発を継続することを伝 えました。 駅南口マナースペースの換 気扇について、フィルター は定期的に交換しているこ とを説明しました。	1
環境政策課 健康増進課	1 制度・ 事業に関 すること	娘がバス通学をしているが、 茅ヶ崎駅北口のバス停でバス を待っている間、駅前喫煙所 の副流煙で気分が悪くなる と言っているため、対策をお 願いたい。	北口のマナースペースは、 スペースの関係上、密閉式 の喫煙所の設置は困難であ り、また、すぐに撤去や移 設はできないが、喫煙者へ の啓発を継続していくこ とを説明しました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の工事現場の音に困っ ている。	現地を確認し、事業者 に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣での野焼きに困っ ている。	行為者に配慮を求め ました。	1
環境保全課	5 他団体 （指定管 理者等） に関する こと	浄化槽保守点検業者の訪問が 毎日あり、不快である。	事業者 に配慮を求めまし た。	1
環境保全課	2 施設管 理（建 物）に関 すること	駅前の公衆便所の清掃員の態 度に不快な思いをした。	接遇を心がけるよう委託業 者へ指導しました。	1

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	近隣での野焼きに困っている。	現地調査を行いました。野焼きは確認できませんでした。	1
環境保全課	7 その他	近隣の野焼きに困っている。	現地調査を行いました。野焼きは確認できませんでした。	1
環境保全課	7 その他	近隣の野焼きに困っている。	行為者に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近所にある居酒屋からのカラオケ音に困っている。	事業者近隣に配慮するように求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣からの騒音に困っている。	現地調査を行いました。騒音を確認できませんでした。	1
環境保全課	7 その他	近隣の事業所からの粉じん困っている。	事業者近隣に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	納入通知書が届かず、督促状だけ届いた。	督促状のみが届いたことについては、郵便局側の誤りであることが判明したため、所有者に経緯を説明しました。	1
環境保全課	7 その他	発生源は不明だが、近隣の騒音に困っている。	現地調査を行いました。発生源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。	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。	1
環境保全課	7 その他	近隣の建設工事の騒音に困っている。	事業者近隣に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の野焼きに困っている。	行為者に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の建設工事の騒音に困っている。	事業者近隣に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣で焚火のようなにおいがしており困っている。	発生源と思しき家に、環境省発行のパンフレットを用いて配慮を促しました。	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。	事業者近隣に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の工事現場からの騒音に困っている。	事業者近隣に配慮を求めました。	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。	1
環境保全課	7 その他	近隣の事業所からの悪臭に困っている。	事業者近隣に配慮を求めました。	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。	事業者近隣に配慮を求めました。	1

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	近隣での野焼きに困っている	現地調査を行いました が、野焼きを確認でき ませんでした。	1
環境保全課	7 その他	近隣の解体現場から の振動に困っている。	事業者に配慮を求め ました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の事業所からの 騒音（低周波）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	近隣の建築現場から 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	近隣の解体現場から の粉じん等に困って いる。	事業者に配慮を求め ました。	2
環境保全課	7 その他	近隣の野焼きに困 っている。	現地調査を行いました が、野焼きを確認でき 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。	現地調査を行いました が、野焼きを確認でき ませんでした。	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、草木の 繁茂が確認できなかった ため、相談者へ説明を 行い別の部署へつな ぎました。	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 有者に対して通知を送 付しました。	11
環境保全課	7 その他	空地の草木等の繁茂 で困っている。	現地確認後、土地所 有者へ対応を依頼しま した。	5
環境保全課	7 その他	空地の草木等の繁茂 で困っている。	現地確認後、管轄し ている他部署に対応を 依頼しました。	6
環境保全課	7 その他	空家の草木等の繁茂 で困っている。	現地調査の際に住人 の方に会えたため、訪 問した経緯を説明して 終了しました。	2
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。	1
資源循環課	1 制度・事業に 関すること	オーストラリアの通 信会社で契約している スマホでは、ごみ分別 アプリ「ごみサク」が 開かない。海外のスマ ホでも閲覧できるよう にしてほしい。	ごみサクを運営して いる委託業者に、可能 であれば対応するよう 依頼しました。	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・事業に関する事	剪定枝の搬入について、茅ヶ崎市ホームページの案内では、搬入届出書の持ち込みは協力依頼とあり、持っていない場合は搬入の順番が前後する可能性がある、と掲載されている。実際に行ったところ、搬入届出書の持ち込みは絶対必要だ、今回だけは許してやると言われた。非常に不快な思いをし、納得できない。ホームページの案内が正しければ、業者を指導してほしい。	対応についてお詫びしました。搬入届出書は茅ヶ崎市のホームページの案内のとおり、事前に記入した搬入届出書をお持ちいただくよう御協力をお願いしていますが、お持ちでない場合は搬入受付窓口にて配布すること及び委託業者の対応については事実を確認し、指導することを説明しました。	1
資源循環課	1 制度・事業に関する事	粗大ごみを出すときの収入証紙の金額が500円から700円になったが、500円の証紙を払い戻しできないのはおかしい。払い戻しできないなら差額の200円をなんらかの形で追加して使用できるようにするべきだ。このことを資源循環課へ伝えしたが、「周知しているから」という理由だけで押し通すのはおかしいし、できない理由に納得がいかない。	傾聴し、手数料の払い戻しができない理由を回答しました。	1
環境事業センター	7 その他	収集の音がうるさい。駐車時間が長い。年配者や寝てる人もいるため、早く収集し、早く帰れ。	お詫びし、御意見を委託業者に伝えました。	1
環境事業センター	7 その他	女性を出せ。俺は女性の声しか聴きとれない。おまえじゃない。	現在女性職員がいない旨をお伝えしたところ、最初は納得されませんでした。が、ゆっくり大きく話したところ、最終的に要件に対応することができました。	1
環境事業センター	7 その他	クラクションを鳴らされ不愉快になった。	謝罪をしましたが、収集員に確認をしたところ、お礼のクラクションだったことが判明しました。	1
環境事業センター	7 その他	ごみ収集車が渋滞を発生させ、それを追い越したら事故を起こした。誘導するのが当たり前だ。どういう教育をしているのか。	お詫びしつつ、収集作業がある旨をお伝えしましたが納得されず、一方的に罵声を浴びせられました。	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	7 その他	朝起きれない。そのためごみが溜まってしまう。収集時間を変えてほしい。	収集時間の変更等、難しい旨をお伝えしましたが納得されませんでした。	4
環境事業センター	1 制度・事業に関する事	座布団3枚と布団2枚を証紙1枚で対応してほしい。できないなら市長へ報告する。	証紙1枚で対応できない旨を伝えましたが納得されず、市長へ報告すると電話を切られました。	1
環境事業センター	7 その他	収集車の音楽がうるさい。なんとかならないか。	音楽を鳴らすことでごみの収集を知らせることができるため、音楽を大きくしてほしいといった逆の意見があることも説明しましたが、納得されず切電されました。	1
環境事業センター	7 その他	自分の出したプラスチック製容器包装類が回収されず、嫌がらせをされた。約1時間ほど暴言を吐かれた。	4名で対応し、嫌がらせをすることは絶対にないこと及び数十個あるプラスチック製容器包装類の中で一つを特定することはできないことを伝えましたが、納得されずに帰られました。	1
環境事業センター	7 その他	プラスチック製容器包装類が回収されない確率はどのくらいだ。自分の出したものが回収されず、嫌がらせをされた。	違う担当者を指名し何度も同じ内容で電話があったため、それぞれの担当者は、取り残してしまう確率までは分からず、嫌がらせを行うことは一切ない旨を共通してお伝えしましたが、怒鳴って納得されませんでした。その後回収を手配し対応しました。	1
環境事業センター	7 その他	年末だから集積場所にあるごみをきれいにしてください。	違反されたごみには啓発シールを貼り、一定期間啓発させていただく旨を説明しました。	1
環境事業センター	7 その他	ごみの持ち込み搬入について、守衛に確認したところ30日も営業していると聞いたため、トラックを借りて現地まで来た。なぜ営業していないのか。	謝罪をし、年始6日以降に対応していただくようお願いしました。その旨を守衛室と共有しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
都市政策課	1 制度・事業に関する事	コミュニティバス（山側）北部の運転が荒すぎます。まだ座ってないのに動きだしたり、あいさつしてもしてこない。遅れても何も言わない。教育ちゃんとしてください。	運行事業者へ情報提供し、安全運転と丁寧な接客を徹底するよう指示しました。	1
景観みどり課	7 その他	自治会の方から、通学路のパトロール中に保存樹林地の樹木が道路側に一部繁茂しているのを確認したとの連絡を受けた。当該地は角地で東側と南側は通学路として子供たちが通る道であることから、人・自転車・車の往來の見通しが良くなるよう樹木の一部の剪定等を行ってもらうように所有者へ連絡をしてほしい。	当該地の現況を確認し、樹木の一部が繁茂していることを確認しました。所有者へは、道路側に繁茂している枝葉と樹林地内にある樹木の一部の枝葉の剪定を依頼しました。その後、所有者は連絡後すぐに対応していただきました。	1
道路管理課	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、その他。	現地復旧し、他の管理者へ引き継ぎました。	54
道路管理課	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。	方向修正等の対応をしました。	5
道路管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	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。	29
道路管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	側溝・集水柵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、集水柵等の清掃等の対応をしました。	9
道路管理課	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。	所有者等へ樹木等の剪定依頼等の対応をしました。	49

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
道路管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事 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。	70
公園緑地課	3 施設管理（建物以外）に関する事 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。	55
公園緑地課	3 施設管理（建物以外）に関する事 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。	14
公園緑地課	3 施設管理（建物以外）に関する事 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。	2
下水道河川建設課	1 制度・事業に関する事 こと	警備員や作業員の挨拶が無く、睨めつけられている。	現場代理人へ苦情があったことを連絡し、挨拶や声かけなど今後留意することを伝えました。その後、状況を確認したところ、コミュニケーションが取れ納得されたとのことでした。	1
下水道河川建設課	1 制度・事業に関する事 こと	工事の作業時間が22時まで行っており、うるさいです。	現場代理人へ内容を伝え、終業時間を徹底するよう努めてもらうことにしました。	1
下水道河川建設課	1 制度・事業に関する事 こと	地下水位低下工法のポンプ稼働音がうるさい。	現場代理人へ内容を伝え、ポンプ設備や配管等に追加の防音シートを設置し、更なる騒音対策を行いました。	1
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事 こと	汚水桝の詰まり解消依頼について。	職員が場所などを確認し、対応しました。	12
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事 こと	舗装の陥没対応依頼について。	職員が場所などを確認し、対応しました。	10

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）に関すること	除草依頼について。	職員が場所などを確認し、対応しました。	10
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関すること	マンホールの蓋のガタつき、車が上を通ると音がする。	職員が場所などを確認し、対応しました。	3
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関すること	除草依頼について。	職員が場所などを確認し、事業者が対応する旨を回答し、後日事業者が対応しました。	2
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関すること	水路が詰まって水があふれている。	職員が場所などを確認し、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）に関すること	汚水柵の詰まり解消依頼について。	職員が確認を行い、排水設備内での詰まりと判断しました。	3
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関すること	通り抜けのできない水路内に人が入ってくる。	「この先行き止まり」の看板を設置し、注意喚起しました。	1
衛生課	7 その他	近所の犬の鳴き声がうるさい。	飼い主が周辺住民に説明する場に同席し、対応を確認しました。	1
衛生課	7 その他	近所の犬の鳴き声がうるさい。	飼い主宅を訪問しましたが、不在で回答が得られませんでした。	1
衛生課	7 その他	自宅敷地でネコに糞をされ困っている。	自治会に猫の適正飼育に関する回覧を依頼しました。	1
衛生課	7 その他	近所の犬の鳴き声がうるさい。	現地を確認し、飼い主に犬の適正飼育について説明しました。	1
衛生課	7 その他	近所で飼われている犬の扱いがひどい。	現地を確認し、飼い主に犬の適正飼育について説明しました。	1
衛生課	7 その他	自宅前に犬の糞が放置され困っている。	自治会に犬の適正飼育に関する回覧を依頼しました。	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	大型犬2頭が逃げていた。	現地確認のうえ、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	敷地前に野良猫が糞をするので困っている。	自治会に猫の適正飼育に関する回覧を依頼しました。	1
衛生課	7 その他	近所で飼い主のいない猫が増えている。	後日、近隣地域でTNR事業を実施しました。	1
衛生課	7 その他	公園に来る犬の鳴き声がうるさい	現地を複数回確認しましたが、該当する飼い主は現れませんでした。	1
衛生課	7 その他	薬剤師の対応が悪く、接遇に不満がある。	薬局薬剤師と利用者の双方から聞き取りし、薬局に対して接遇について助言しました。	1
衛生課	7 その他	家の前の電柱に糞が放置され困っている。	自治会に犬の適正飼育に関する回覧を依頼しました。	1
衛生課	7 その他	コンビニエンスストアで食品を購入し喫食したところ、異臭がした。	調査を実施し、食品等事業者に原因究明を指示し、結果を報告しました。	3
衛生課	7 その他	近隣住民の猫の飼い方に困っている。	現地を確認し、飼い主に猫の適正飼育について説明しました。	1
衛生課	7 その他	飲食店のゴミの出し方が悪い。	関係部署に問い合わせるよう伝えました。	1
衛生課	7 その他	飲食店を利用したところ、店内にゴキブリがいた。	調査を実施し、害虫駆除対策を取るよう指導しました。	2
衛生課	7 その他	飲食店で提供された料理を食べたところ、毛髪が混入していた。	調査を実施し、異物混入防止策を取るよう指導しました。	4
衛生課	7 その他	配達先の犬に咬まれた。	犬は市外に登録があったため、飼い主に対し再発防止指導を行い、登録地の自治体に情報提供しました。	1
衛生課	7 その他	自宅前の住民が敷地内で野鳥に餌をやり、頻繁な飛来と糞害に困っている。	現地を訪問し、該当者に餌やりを控えるよう伝えました。	1
衛生課	7 その他	散歩中に近所の人を咬んだ。	飼い主に対し、再発防止指導を行いました。	1
衛生課	1 制度・事業に関すること	海岸のノーリード犬に対する市の取組を知りたい。	提案者に、ノーリードに関する市の取組を説明しました。	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	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、必要に応じ指導・助言等を実施しました。	10
健康増進課	1 制度・事業に関する事	抗がん剤その他での脱毛時、治療費で経済的負担が大きく、必需品であるウィッグは高額で更なる経済的負担が大きい。 そのため、経済的負担軽減のための助成金制度を作ってほしい。もしくは、市が無料レンタルを行うなどお願いしたい。	医療用ウィッグ購入の助成金制度を導入することや無料レンタルを行うことは、がん患者の方の生活に目を向ける取り組みであり、社会参加を促進するものだと考えています。現在の取り組みとして、市立病院と連携し、がん相談支援センターにおいて、がん専門の相談員が、不安や悩みなどの相談を受ける対応をしていること及び今後は、国や県に加え、県内市町村の動向を注視し、制度導入について調査研究しながら検討していくことを回答しました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関する事	乳がんで治療を開始するにあたり、副作用で脱毛するため医療用ウィッグが必要になる。通院しながらの治療になるため、仕事や生活の中で周囲に気づかれない。藤沢市や寒川町では、助成金制度があるので、茅ヶ崎市でも制度の導入を検討いただきたい。	医療用ウィッグ購入の助成金制度を導入することや無料レンタルを行うことは、がん患者の方の生活に目を向ける取り組みであり、社会参加を促進するものだと考えています。現在の取り組みとして、市立病院と連携し、がん相談支援センターにおいて、がん専門の相談員が、不安や悩みなどの相談を受ける対応をしていること及び今後は、国や県に加え、県内市町村の動向を注視し、制度導入について調査研究しながら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
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関する事	浴室に足ふきマットを設置してほしい。 浴室内の排水溝の流れがおかしい。	足ふきマットは雑菌が繁殖しやすく、古い皮脂等も付着するため感染対策の観点から設置していないこと及び浴室内の排水溝の流れにつきましては、風呂場等の水回りの改修時に参考とさせていただきます。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関する事	3階デイルームの時計が給水機の上であり見にくいので正面につけてほしい。 椅子を引く音がうるさいの滑り止めを張ってほしい。	参考とさせていただきます。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関する事	7階多目的トイレの開閉スイッチの表示が消えているため、表示をお願いします。 病院の多目的トイレにしては不親切です。全館点検してください。	7階多目的トイレにつきましては、10月17日に改修しました。全館点検については10月23日に完了し、同様の状態の箇所がないことを確認しました。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関する事	浴室に洗面器が置いていないため不便している。 タオルをゆすぐ際にシャワーを出したままにするため水の無駄にもなります。2、3個設置してください。	感染面の観点から洗面器は患者さんに準備していただくこと、このことについて事前に御案内することを回答しました。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関する事	ホールの時計を大きくしてほしい。 蛍光色にしてほしい。 エレベーターのスイッチ上部に証明がほしい。	参考とさせていただきます。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関する事	トイレの電気が明るい。 廊下のトイレの看板にも照明をつければ夜もわかりやすい。 玄関の上等をガラス等にすれば明るい。	次のとおり回答しました。 トイレ内の証明は明るさを感じにくい方でも使用できるように設置しています。 入院中の方は、病室内のトイレをご利用いただく想定のため、廊下のトイレへの設置は考えていません。 災害や劣化によるガラスの破損の可能性があるものは、除外して考えています。	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）に関すること	病室のベッドの証明をもう少し明るくしてほしい。 エレベーターを降りた正面に東病棟・西病棟の表示を付けた方がわかりやすい。	次のとおり回答しました。 療養環境に必要な明るさは確保しています。現状の明るさでの使用にご理解ください。 エレベーターを降りた正面の病棟の表示につきましては、参考とさせていただきます。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関すること	治療のため絶食することがあり、非常につらく感じた。 そんな中友人が見舞いに来てくれてノコギリ演奏を聞かせてくれてなぐさめになった。 病院のホールで演奏したら入院患者のなぐさめになるのではないのでしょうか。	次のとおり回答しました。 当院では現在も感染症対策を続けております。現時点ではご希望の沿う形のご提案をお受けすることができませんが、感染症対策が緩和された際には参考とさせていただきます。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関すること	テレホンカードが欲しいが紙幣でしか買えないし売店もやっていない。 小銭しかない人は使用できません。	次のとおり回答しました。 テレホンカードは2階売店で購入可能ですが平日のみとなっています。 硬貨でのご利用をお願いします。	1
病院総務課	1 制度・事業に関すること	茅ヶ崎市立病院で手術を受けた際の医療従事者の発言等により、人間の尊厳を踏みにじられた。精神科病院には通報窓口について掲示してあり、それと同じように通報として取り扱ってほしいと思い、このことを職員に伝えたが、特にそれに対しての明確な回答はなく、通報として取り扱われなかったことが不満だ。	課内、該当診療部と共有し、今後このようなことが起こらないよう周知いたしました。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関すること	冬場に温かいものが食べたいので電子レンジを設置してほしい。	次のとおり回答しました。 不特定多数の方の利用に伴う衛生管理が難しいことや、発火等の危険が伴うことから現時点では設置を考慮しておりません。	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）に関すること	外の時計はいつ治りますか。7月からずっと調整中となっています。	次のとおり回答しました。外の時計については撤去の方向で進めています。理由は、修理が不能であるためです。また、携帯可能な機器により、時間の確認が可能となり役割がごく限られるようになったためです。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関すること	4階デイルームでいつも冷水・温水を使用しておりますが、緑茶を押したところお湯しか出てきませんでした。補充されていると嬉しかったです。給茶機のメンテナンスをしているところをほとんど見たことがありません。トイレなどのようにメンテ表があると患者の安心につながります。	次のとおり回答しました。給茶機については、数年前から緑茶の提供をしております。水以外の飲料については各デイルーム設置の自動販売機をご利用ください。給茶機のメンテナンスは、毎日の清掃と1カ月に1回の点検を行っていますが面会終了後などに実施しております。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関すること	一人部屋に入院しましたが床がゴテゴテした汚れで気持ち悪く、落としたハンカチを使うのも恐怖でした。清掃の人も午前午後に来ましたがトイレばかりモップ掛けし、頼んでしていただきました。もっと清掃に気を付けていただきたい。	清掃について業務を行っている業者へ事例報告と再発防止の指示をしました。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関すること	立体駐車場にエレベーターを設置してください。車いすの家族がいる場合大変です。	次のとおり回答しました。駐車場設備の改築等の際に検討させていただきます。当面の間は地上階の車いすスペースをご利用ください。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関すること	トイレの和式を洋式に変えてください。	次期トイレ改修の際に参考とします。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
医事課	1 制度・事業に関する事	市立病院の診察科の事務の委託業者が変わってから事務処理が遅くなったように感じる。最初は慣れるまでは仕方ないと思っているが一向に変わらない。患者に迷惑が掛かっている。どうか改善して欲しい。	次のとおり回答しました。この度は御受診に関して御不便をおかけして申し訳ございません。会計の混雑時はスタッフを増員する等の対応をさせて頂いております。引き続き、個々のスピードと精度を向上させるよう、指導管理に努めてまいります。	1
医事課	6 職員に関する事	受診する科の受付に紹介状を出したが、取り込みする受付に戻るよう言われた。取り込みする受付から紹介元の不備が見つかり確認に時間がとられている間に、院内の全館放送で呼ばれ嫌な思いをしました。	次のとおり回答しました。紹介状の確認に時間がかかることを診療科に伝えられずに、全館放送で呼び出してしまうことになり、大変申し訳ございませんでした。受付したスタッフと呼び出しするスタッフの連携がうまく取れなかったこともあり、今後は連携を徹底するように指導に努めてまいります。	1
医事課	6 職員に関する事	アレルギー症状があり、夜中に救急受診が可能か電話をしたが、塞がっていた。何度か掛けたら繋がり近くの皮膚科を受診してくださいと言われたが、夜中に個人の皮膚科が開いているのか、考えても信じられない対応をされた。	救急受付の対応で不快な思いをさせたことをお詫びするとともに、皮膚科の専門医の診察を希望されていましたが、夜間帯については専門医がいないため応急処置になること、御了承いただけない場合は、近隣の病院にお問い合わせいただくように御案内していることを説明しました。また、お電話の最中に救急搬送の連絡があり、患者様の診察がいつできるか御案内できない場合があることなども説明しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
議会事務局	7 その他	北茅ヶ崎駅踏切で通勤通学時間帯の混雑している時に、議員がチラシを配布していた。狭い踏切に人や自転車、バイクで非常に危険な状態の中、私利私欲のチラシ配布は迷惑だ。議長や議会事務局長は直ちに危険な行為をやめるよう、嚴重注意、監督願いたい。	担当課内で共有しました。	1
教育施設課	2 施設管理（建物）に関する事	鶴嶺中学校において、夜間の体育館利用者によるホイッスルや声などの騒音が利用時間外にも聞こえてくるため、対処して欲しい。	体育館のご利用団体に対し、利用時間の厳守を含め、留意事項の周知、徹底及び近隣の方へのご配慮について、再度お願いした旨をお伝えしました。	1
教育施設課	3 施設管理（建物以外）に関する事	松浪小学校の北側のコンクリートの塀が老朽化で剥がれ落ちてきています。現状を確認していただきたいと思います。	11月5日に現地を確認し、相談者に経過を説明しました。敷地境界が不明瞭なため、当該塀の所有者が特定されず、市による修繕等が難しい旨を説明したところ、相談者側で検討されるとのことでした。	1
教育施設課	3 施設管理（建物以外）に関する事	中学校に電話をして、テニスボールが自宅に飛来しないよう要望したところ、対応する旨（防球ネットの設置等）回答を得た。今日までに改善が見られないため、状況を確認したい。	中学校に問い合わせ、以前の苦情者からの電話を受けた職員を確認することができなかった旨をお伝えし、今後の市の対応方針をお伝えしました。	1
教育施設課	3 施設管理（建物以外）に関する事	松林小学校敷地の道路境界に植えてある「へちま」が枯れて、実が落ちそうになっている。歩行者や車両に実害が発生しないように対処してほしい。	松林小学校に状況を聞き取りし、敷地の道路境界に植えてある「へちま」が枯れていることを把握されていたので、改善対応を依頼しました。	1
鶴嶺公民館	3 施設管理（建物以外）に関する事	青少年会館ではぞうきを漂白剤につけて一回一回洗っているが、公民館ではピアノふきが洗われていないのではないかと。	洗剤で洗うようにしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
香川公民館	2 施設管理（建物）に関する事	公民館には電話があると聞き来館したが、公民館には公衆電話がないため、お金を払うから個人の電話を貸してほしい。	個人の電話をお貸しすることについてはお断りしたところ、急に豹変して激怒され、担当職員をクビだと言いい、騒がれました。公民館には公衆電話がないので、自宅での御連絡をお願いしました。	1
香川公民館	3 施設管理（建物以外）に関する事	流し台のゴミかごが破損していて、手を切った。	破損箇所を応急処置し、怪我のないようにしました。早めの交換を検討します。	0
香川公民館	6 職員に関する事	先日の民生委員児童委員協議会の際、民生委員が香川公民館の職員はあいさつもしないとかかなりの剣幕で怒っていました。	朝礼等を通じて徹底することにしました。	1
青少年課	5 他団体（指定管理者等）に関する事	子どもの家さんぽみちに団体で利用したいと受付職員に相談したところ、本来は団体での利用はできないが、周囲に配慮のうえだと回答もらったが、当日受付時にその職員から実は利用できないと言われた。今回は利用はさせてもらったが、常に睨まれて、不愉快だった。誰でも気持ちよく利用できるように改善してほしい。	指定管理者に情報提供及び指導を行いました。	1
青少年課	2 施設管理（建物）に関する事	体験学習センターで通路などの室内でボール遊び、追いかっこをするなど利用方法を勘違いしている子供たちがいるので十分に注意喚起してください。また、学習室も同じ人が同じ席を毎日占拠していたり、受付を正しくしていないと思われる人たちがいるので、利用方法を十分に注意喚起してほしい。	指定管理者に内容を共有し、利用方法について注意を徹底していくことを回答しました。	1
青少年課	3 施設管理（建物以外）に関する事	赤羽根青少年広場の除草をやっていたのだが固い茎や除草後の草が残っているため対応してほしい。	現地を確認し対応しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
青少年課	3 施設管理（建物以外）に関する事	香川二丁目青少年広場の前を自転車で通りかかったところ、風になびいた入口の防球ネットに引っ掛かり転倒、腕をすりむいたため、ネットが危険がないように対応してほしい。	防球ネットを固定し、道路側にネットがなびくことのないよう対応しました。	1
青少年課	3 施設管理（建物以外）に関する事	赤羽根青少年広場内に「大きな声を出さない」「大きな音を出さない」といった注意看板が設置されているが、子どもが遊ぶ施設で大きな声、音を出さないのは無理だと思うが、子どもは遊ぶなということか。	看板の趣旨としては、奇声やフェンスに物を当てて大きな音を出さないでほしいということで掲示しているものになることを説明し、記載内容を修正し、看板を交換しました。	1
青少年課	3 施設管理（建物以外）に関する事	小和田一丁目青少年広場の防球ネットを超えてボールが道路に飛び出し、通行者やボールを追いかけて飛び出す子どもに危険がある。また、看板が壊れているものがあるため対応してほしい。	職員がネット及び看板の修繕を行いました。	1
図書館	1 制度・事業に関する事	アジア経済研究所の所蔵資料のお取り寄せを、同研究所の機関向け貸出サービスを利用してお願いできないか、香川分館に問い合わせたところ、県外図書館からの資料借用はやっていない、と断られた。 ①その理由を教えてください。 ②国立国会図書館の資料の貸出を受けることもできないのか。	県外公共図書館からの資料借用サービスは、茅ヶ崎市立図書館でも実施おり、香川分館の御案内に誤りがあったため、謝罪しました。国立国会図書館所蔵資料の借用サービスも利用可能であることを回答しました。県外公共図書館等からの借用資料は、図書館本館での閲覧のみとなり、希望する資料を所蔵する機関や資料の種類によって、借り受けが可能かどうか異なるため、ご相談いただくようお願いしました。	1

**令和6年度 苦情等対応報告書 第3四半期公表分**

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/>