



令和6年度 苦情等対応報告書

第1四半期公表分
(令和6年4月～令和6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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

① 分類別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

② 受付区分別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

③ 対応別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8

④ 課別苦情等件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9

⑤ 各課かいの苦情等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10

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	-	-	-	20

担当課	苦情等の内容	改善内容
広報シティプロモーション課	17時のチャイムが鳴り終わる前に総合案内を片付け始めていた。そばには何か聞いたようなおばあさんがいて、気づいてはすなのに無視して片付けをしていた。17時で閉庁なのは分かるが、もう少し何とかしてほしい。	次のことを徹底するよう総合受付職員全員に共有しました。 閉庁のチャイムが鳴ったら、周囲をよく確認し対応が必要な人がいないかを最後確認してから片付けに入ること。案内が必要か不明な方が付近にいた場合は、声をかけてから閉庁するようにすること。 また、総合受付職員はシフト制のため、情報共有に漏れがないよう口頭だけでなく引継ぎ簿も活用し、情報共有しました。
市民相談課	手続きの際、案内された長机は固く、ボールペンも安いもので持ち手にクッション性のないものだったため、手の不自由な自分にとっては字が大変書きにくかった。長机の片面だけでもよいのでマットを置いてほしい。また、それとは別にボールペンも手にやさしいものに変えてほしい。	担当課に情報共有するとともに市役所本庁舎1階の「わたしの提案」の記入スペースの机にマットを設置しました。
生活支援課	国民が生活に苦しんでいるので、給付金を考えていただきたい。	給付金事業については、実施時期や給付対象者、事業の案内等について、多数のご意見をいただいておりますが、近年の給付金事業の実施や対象要件については、国が定めていることから、国への各種報告にあわせてその内容を伝えていくこととしました。
資源循環課	大型ごみ等予約ダイヤルの電話対応について、証紙の記名についての意見を述べたが、面倒そうな印象を受けた。また、言い終わる前に切られてしまったので、対応を改めてほしい。 大型ごみ収入証紙の記名について、昨今のDVなどの問題や、近所に誰が何を捨てたかなどが知れてしまうなど、個人情報保護の観点からも、記名しない方法としてほしい。	大型ごみ等予約ダイヤルの受付については、環境事業センターより委託先へ指導しました。 大型ごみ証紙の記名については、大型ごみの電子受付を検討するなかで改善するものと考えています。

担当課	苦情等の内容	改善内容
資源循環課	剪定枝の持込時間について、この事業が始まった当初から、委託業者が誤った対応を続けていた。市の担当者へその都度、対応を改めるよう求めたが、委託業者の対応は変わることはなかった。剪定枝を持ち込んだ際に、令和6年度から持込時間が変更となっていることを知り、16時を少しは過ぎていたが、委託業者からは、笑いながら時間を守ってくださいと言われた。これまで時間を守っていなかったのは委託業者であり、自らのことを棚に上げて、注意を受けることに納得がいかない。	委託業者に対しては、本件に関するヒアリングを行った上で、契約上の持込時間を厳守することはもちろんのこと、剪定枝搬入者全般に対する対応を改善するよう求めていくこととしました。
環境事業センター	最終処分場の南側に1年ほど前から住んでいるが、毎回プロアで枯葉を掃除する際、塀を超えて道路に堆積し、風で家の庭に飛んでくる。それを私たちが毎回掃除をしており、動画も撮影している。	苦情者にお詫びし、塀の隙間を埋める対策を行いました。
環境事業センター	自身のゴミの出し方に誤りがあった点について、環境事業センターの職員から指摘されたが、その言い方が高圧的で、人を馬鹿にするような言い方だった。そもそも、市の方が正しい出し方の周知が不足していたにも関わらず、このような言われ方は納得がいかない。	接遇について再確認しました。
建築指導課	茅ヶ崎市内の物件を障がい者グループホームとして利用を検討しており、建物の要件を満たしているかの基本的な部分を教えてもらおうと思ったが、「電話ではお答えできない。窓口で相談に来てくれないと答えられない」の一点張りだった。違う方に電話を代わってほしいとお願いし、別の職員に聞きたい内容を丁寧に教えてもらった。職員によって対応の違いがこのようなあることは問題だと思う。	所属職員が相談を受ける時は、相手の相談趣旨をよく理解し、わかり易く説明していくこととしました。
保健予防課	住民が8時30分ちょうどに保健予防課保健対策担当に電話をかけたのに、外線の切替えができておらず、守衛につながった。	8時30分前に外線の切り替えを行うことを徹底するため、電話機にテプラで注意喚起し、職員同士で切替えの確認をすることとしました。
衛生課	市において、マダニに関する注意喚起があまりなされていない。国のポスターなどを掲示するなど力を入れてほしい。	国のマダニ啓発ポスターの電子データを活用し、本庁舎デジタルサイネージにおいて7月3日から31日まで掲示して周知啓発を実施しました。

担当課	苦情等の内容	改善内容
医事課	<p>はじめて市立病院を受診した。</p> <p>①はじめて市立病院を受診したが、リハビリの際に理学療法士が、私が受けてきた内容を聞くことなく一方的に対応したり、介護保険についても適切にやりとりしなかった。</p> <p>②請求額にも間違いがあったようで、数分おきに何度も電話がかかってくるが、短い間で何度も電話してくる対応はおかしいと思う。</p> <p>③加えて、再度請求ミスがあったと電話がかかってくるが、その際に「自分は新人だからミスをした。」と言い訳された。</p>	<p>当該担当医の上席医師に報告し、担当医へ注意・指導することになりました。患者に対して寄り添う姿勢を含めて、対応の仕方を改めるよう促すことになりました。</p>
病院経営企画課	<p>パブリックコメント実施結果を送付する際、記載の住所に誤りがあった。</p>	<p>書類等を郵送する際、複数人により宛名等を確認することとしました。</p>
学務課	<p>今日の朝7:40分頃、一中通りから134号線に向かう車が第一中学校前の信号を茅ヶ崎市と書いてある軽自動車右折していった。そこは7:30から右折禁止の場所で、立っている人もたくさんいる中で標識を無視して曲がっていきとても危険だったので、しっかりと注意してほしい。</p>	<p>課内での朝礼時に課長から課職員に対して状況の説明を行い、交通ルールの徹底など再発防止に努めることとしました。</p>
鶴嶺公民館	<p>「子どもの広場 かけっこ教室」と「スポーツチャンバラ教室」の主催事業に申し込んだが、両事業とも抽選で落選した。落選を知った子どもがひどく落ち込む姿を見るのが辛いので、小学校にチラシを配るのであれば、募集枠を増やすか、チラシ自体をいれないでほしい。</p>	<p>次年度以降継続実施する場合、初めて参加する児童への配慮を検討することとしました。</p>
香川公民館	<p>主催事業の申込みがなぜ電話、申込みフォームとバラバラなのか。どういう根拠で分けているのか。</p>	<p>主催事業を申込みフォームで受け付ける場合は1人1フォームとなることを明記することとしました。</p>
香川公民館	<p>保育室利用中に（子どもの着替え中）に物品をしまうために他のサークルが部屋に入ってきた。</p>	<p>利用者懇談会と相談の上サークルの使用物品の保管場所を暗室に変更しました。</p>
香川公民館	<p>先程担当者と電話で話をしたがその対応があまりに酷い。こちらはルールに従って施設を利用しているのに追及を受けているようで不愉快である。</p>	<p>朝礼や職員会議を通じて接遇について啓発し直すこととしました。</p>
青少年課 青少年会館	<p>令和6年度青少年会館利用団体登録の手続きを提出期限(4月28日)内の4月26日金曜日に提出したが、5月1日に施設予約システムにログインしようとしたところログインが出来なかった。提出期限までに提出したのにも関わらず、5月1日以降施設予約システムにログインできないのは理不尽ではないか</p>	<p>令和7年度青少年会館利用団体登録の手続きの案内を作成する際に、書類を提出されてから更新手続き完了までにかかる日数を明確に示すこと、手続きに要する日数を考慮し提出期限を設定するなどを検討することとしました。</p>

担当課	苦情等の内容	改善内容
青少年会館	青少年会館2階女子トイレを使用しようとしたところ異臭がした。	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃中にトイレに入ろうとする方がいた場合は、清掃員より清掃を行っていない階のトイレ利用を勧めるようにします。 ・男子トイレの小便器及び手洗い場洗面器からの異臭が気になるため、薬品洗浄にかかる予算措置を来年度実施予定です。
図書館	借りた本の中に前に借りた人の「貸し出しシート」が挟まっている。以前は気にせず捨てていましたが、寒川総合図書館を利用するようになり、図書館員さんが返却時に本に何かが挟まっていないか確認するために、パラパラとページをめくっていた。本を読み進める時に、このレシートのような紙が挟まっていると気分が落ち込み大変不快な気持ちになった。今まで何回か香川分館の人に返却時に確認をしていただけないかとお願ひしたが何も変わることはなかった。残念な気持ちだ。この件につきどのような話し合いがなされ（なされなかったらなぜなされないか）、どのような結果になったかを知らせてほしい。	資料における貸出票等の挟み込みの有無について、十分に確認してから排架することを、職員間で改めて確認し、情報共有しました。

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	55件 (7.7%)	-	-	-	55件 (7.7%)
2 施設管理（建物）に 関すること	12件 (1.7%)	-	-	-	12件 (1.7%)
3 施設管理（建物以 外）に関すること	453件 (63.5%)	-	-	-	453件 (63.5%)
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	1件 (0.1%)	-	-	-	1件 (0.1%)
6 職員に関すること	17件 (2.4%)	-	-	-	17件 (2.4%)
7 その他	176件 (24.6%)	-	-	-	176件 (24.6%)
分類合計	714件 (100.0%)	-	-	-	714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 (4.3%)
2 電話	286件 (40.1%)	-	-	-	286件 (40.1%)
3 文書	14件 (2.0%)	-	-	-	14件 (2.0%)
4 メール	14件 (2.0%)	-	-	-	14件 (2.0%)
5 問い合わせフォーム	20件 (2.8%)	-	-	-	20件 (2.8%)
6 わたしの提案	34件 (4.7%)	-	-	-	34件 (4.7%)
7 要望・陳情	0件 (0.0%)	-	-	-	0件 (0.0%)
8 その他	5件 (0.7%)	-	-	-	5件 (0.7%)
9 複数	310件 (43.4%)	-	-	-	310件 (43.4%)
区分合計	714件 (100.0%)	-	-	-	714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%)	-	-	-	125件 (17.5%)
2 提案者に関係機関を案内（紹介）	2件 (0.3%)	-	-	-	2件 (0.3%)
3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	8件 (1.1%)	-	-	-	8件 (1.1%)
4 国・県に情報提供・対応(改善)依頼	0件 (0.0%)	-	-	-	0件 (0.0%)
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%)	-	-	-	5件 (0.7%)
6 情報共有・対応(改善)	34件 (4.8%)	-	-	-	34件 (4.8%)
7 現地を確認・対応(改善)	508件 (71.1%)	-	-	-	508件 (71.1%)
8 その他	32件 (4.5%)	-	-	-	32件 (4.5%)
対応合計	714件 (100.0%)	-	-	-	714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	-	-	-	3
行政改革推進課	2	-	-	-	2
広報シティプロモーション課	1	-	-	-	1
安全対策課	15	-	-	-	15
市民相談課	2	-	-	-	2
市民課	2	-	-	-	2
収納課	1	-	-	-	1
資産税課	1	-	-	-	1
産業観光課	1	-	-	-	1
農業水産課	4	-	-	-	4
保険年金課	3	-	-	-	3
生活支援課	2	-	-	-	2
障がい福祉課	3	-	-	-	3
介護保険課	2	-	-	-	2
環境政策課	6	-	-	-	6
環境保全課	61	-	-	-	61
資源循環課	9	-	-	-	9
環境事業センター	29	-	-	-	29
都市政策課	3	-	-	-	3
建築指導課	1	-	-	-	1
道路管理課	276	-	-	-	276
公園緑地課	97	-	-	-	97
下水道河川管理課	62	-	-	-	62
保健予防課	2	-	-	-	2
衛生課	83	-	-	-	83
健康増進課	5	-	-	-	5
病院総務課	11	-	-	-	11
医事課	4	-	-	-	4
病院経営企画課	1	-	-	-	1
教育総務課	1	-	-	-	1
学務課	1	-	-	-	1
鶴嶺公民館	1	-	-	-	1
香川公民館	9	-	-	-	9
青少年課	10	-	-	-	10
青少年会館	6	-	-	-	6
図書館	3	-	-	-	3

⑤ 各課かいの苦情等

部	課名	ページ
経営総務部	職員課	11
企画政策部	行政改革推進課	11
	広報シティプロモーション課	11
くらし安心部	安全対策課	11
	市民相談課	13
市民部	市民課	14
	収納課	14
	資産税課	14
経済部	産業観光課	14
	農業水産課	15
福祉部	保険年金課	16
	生活支援課	17
	障がい福祉課	17
	介護保険課	18
環境部	環境政策課	18
	環境保全課	19
	資源循環課	20
	環境事業センター	23
都市部	都市政策課	25
	建築指導課	25
建設部	道路管理課	25
	公園緑地課	26
下水道河川部	下水道河川管理課	25
保健所	保健予防課	29
	衛生課	29
	健康増進課	35
市立病院	病院総務課	35
	医事課	36
	病院経営企画課	37
教育総務部	教育総務課	38
	学務課	38
教育推進部	鶴嶺公民館	38
	香川公民館	38
	青少年課	39
	青少年会館	40
	図書館	35

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
職員課	1 制度・事業に関すること	9時30分頃、2階の東側女性トイレ内で、名札を下げた職員らしき人が歯磨きをしていた。昼食時でもないのに見苦しいのでやめてもらいたい。	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	窓口での手続きについて、これまでは自身で名前と要件を記載し、用紙を提出すればよかったが、現在は身分証を出し、職員が用紙作成している。以前に比べて時間が3~4倍かかっている、待ち時間が5~15分、もらうまでも5~20分と時間がかかりすぎている。自身で記載するように戻せないのか。また、用紙作成時に使用用途等聞かれるが、これは個人情報にふれるのではないか。中には言いたくないとも言わないと作成できないという話も聞いた。その辺の考慮も必要ではないか。また、何分かかるか表示があるとよい。	課内で共有しました。	1
行政改革推進課	6 職員に関すること	手書きの対応がなくなったにもかかわらず外にいる職員の人数が多い。	課内で共有しました。	1
広報シティプロモーション課	1 制度・事業に関すること	17時のチャイムが鳴り終わる前に総合案内を片付け始めていた。そばには何か聞いたそうなおばあさんがいて、気づいていたはずなのに無視して片付けをしていた。17時で閉庁なのは分かるが、もう少し何とかしてほしい。	担当部署からの折り返しの連絡を提案するも拒否されました。苦情内容については市長、副市長にも共有することを説明し、ひととおりお話を伺い、電話が切れました。	1
安全対策課	2 施設管理（建物）に関すること	市営駐輪場の券売機についてキャッシュレス対応してほしい。	指定管理者と導入に向けた検討を重ねている旨を回答しました。	1
安全対策課	2 施設管理（建物）に関すること	市営駐輪場の定期券について早朝6時前でも購入可能にしてほしい。	市営駐輪場の供用時間や定期券の販売方法について説明しました。	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・事業に関すること	保健所から市民文化会館までの歩道で自転車の2列走行やスピードがでている様子があるため防犯カメラを設置してほしい。	防犯カメラは自治会主体で設置いただいている現状を伝え、歩道における自転車マナーの啓発活動や交通安全パトロールなどを実施すると回答しました。	1
安全対策課	2 施設管理（建物）に関すること	東海岸南自動車駐車場において精神障がい者手帳による割引をしてほしいが割引はあるか。	茅ヶ崎市駐車場条例の規定から減免対応できない旨を回答しました。	1
安全対策課	2 施設管理（建物）に関すること	茅ヶ崎市営駐車場において障がい者割引をしてほしいが、割引はありますか。	茅ヶ崎市駐車場条例施行規則に基づき、行政拠点地区駐車場の利用料金及び減免規定の説明をしました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関すること	防犯灯を設置してもらいたい。	自治会を通して設置要望していただければ対応できる旨を説明しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関すること	エメロードの歩道において、歩行者が左側通行している。右側通行の看板や表記をしてほしい。	歩行者のルールについて、歩道のない道路では歩行者は原則右側通行となりますが、歩道が設けられている道路では歩行する場所の定めはないため左右どちらでも通行可能である旨を説明しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関すること	防犯灯を設置してほしい。新設の申請から設置までの流れを教えてください。	現地調査の結果、設置可能となった場合には新設から設置まで概ね3～4か月ほど時間を要することを説明しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関すること	一里塚交差点において、危険なので歩車分離式にするなど安全対策を行ってほしい。	御指摘いただいた箇所について、管轄である茅ヶ崎警察署へ情報提供しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関すること	下町屋歩道橋下の茅ヶ崎西インターにて信号の切り替わりが早く交通が大変不便であるため改善してほしい。	該当箇所について、管轄である茅ヶ崎警察署へ情報提供しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関すること	公私道問わず道路遊びや迷惑行為が容認されている。これらの迷惑行為により被害を受けている方が大勢いることを認識してほしい。何かしらの対策が必要ではないのか。	管轄である茅ヶ崎警察署へ情報提供しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関すること	国道1号線八王子神社近くの自転車専用横断について、現在白線が消えているが廃止されたのか。ゆくゆくは横断歩道や交差点を設置してほしい。	茅ヶ崎警察署から聞き取りした、自転車横断帯が消えた経緯について説明し、横断歩道や交差点の設置については茅ヶ崎警察署へ情報提供しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
安全対策課	2 施設管理（建物）に関する事	ツインウェイブ南駐輪場について、自転車を降りて通行する通路を降りないで猛スピードで走る人が多すぎる。至急対応してほしい。	指定管理者である公益社団法人茅ヶ崎市シルバー人材センターに情報共有し、対応策を協議し、注意喚起を実施することを説明しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	柳島2丁目交差点の信号について、平日朝7時台の渋滞がひどいため時差式の信号機を導入できないか。	渋滞箇所について管轄である茅ヶ崎警察署へ情報提供しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	高齢者ドライバーのブレーキとアクセルの踏み間違い事故防止策として、後付けによる事故防止装置に補助金を出している自治会もあるそうだが、茅ヶ崎市はどうなっているか。	後付けの急発進等抑制装置の購入等に関する補助は県内他自治体と同様に本市においても補助制度はない旨説明しました。	1
市民相談課	1 制度・事業に関する事	法律相談を以前利用したときは大変ためになったが、本日の弁護士は全くやる気がなく、意思疎通もできず、はぐらかすだけでなんのためにもならなかった。聞きたいことにはほとんど答えてもらえなかった。このようなやる気のない弁護士に無料相談に来るのはやめてほしい。有料でもよいのでもっとまともな弁護士に来てほしい。	御不快な思いをさせてしまったことにお詫びしました。また、本市の法律相談は神奈川県弁護士会に弁護士の派遣依頼を行い実施しており、本市で担当する弁護士を調整することはできないこと、今後の相談業務に活かすため、今回いただいた御意見を神奈川県弁護士に連絡することを回答しました。	1
市民相談課	3 施設管理（建物以外）に関する事	手続きの際、案内された長机は固く、ボールペンも安いもので持ち手にクッション性のないものだったため、手の不自由な自分にとっては字が大変書きにくかった。長机の片面だけでもよいのでマットを置いてほしい。また、それとは別にボールペンも手にやさしいものに変えてほしい。	傾聴し、担当課に加えて市長や副市長にも御意見を共有すると説明しました。 「書きやすいボールペン」か「やわらかいマット」のどちらかの対応を希望するということかお伺いしたところ、「まずはマットを置いてほしい。ボールペンも変えていただければなおよい」とのことでしたので、わたしの提案記入台にマットを設置しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
市民課	1 制度・事業に関すること	マイナンバー制度について国に聞いたら、「国の仕事ではないし、責任も国にない制度であり、市がやっている制度である。」と言っていた。知り合いの弁護士も同様のことを言っていた。だから、市がやっているのはおかしい。	同じ趣旨の発言を繰り返し、「課長を出せ」や「課長の名前を教えろ」の一点張りとなり、また、死ね等の罵詈雑言を繰り返されました。結局電話を一方的に切られました。	1
市民課	2 施設管理（建物）に関すること	ハマミーナの自動ドア、エスカレーター、EV充電設備、敷地内照明が故障しており、修理するよう求めているが、長期にわたり対応されない。EV充電設備については故障の掲示がされているが、それ以外は復旧の目途も何も掲示されていない。市民が使用する施設なのだから早期に修理してほしい。また、いつ修理されるのかの予定等も市民に知らせてほしい。	施設管理者に情報共有をし、対応するように求めました。	1
収納課 資産税課	1 制度・事業に関すること	固定資産税や市県民税等の税金を納付書にて納める際、現在の第1期から4期までのそれぞれの納付書だけでなく、これらを全てひとつにまとめられた「全期」の納付書も追加してほしい。	「全期」分の納付書についてはシステム上の問題もあり対応しておらず、今後の検討事項とさせていただいていること、また、納付方法について全4期分を一度の手続きで御納付いただける「地方税お支払いサイト」を御案内し、御理解をいただきました。	1
産業観光課	7 その他	加山雄三銅像について不評です。どういった経緯で市役所敷地内に設置されたのでしょうか。	市民相談課を通して、設置の経緯を説明しました。	1
農業水産課	3 施設管理（建物以外）に関すること	2023年3月に引っ越してきた。当初より、現在の方が海岸の遊歩道の砂が増えているように感じる。除砂作業状況を教えてください。	提案者に対し、当該箇所が神奈川県管理する海岸保全区域であることと、作業状況を説明し理解を得た上で、藤沢土木事務所なぎさ港湾課へ情報提供を行うとともに提案者へ、藤沢土木事務所なぎさ港湾課を御案内しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
農業水産課	3 施設管理（建物以外）に関すること	茅ヶ崎漁港駐車場の料金に障がい者割引を導入してほしい。	提案者へ茅ヶ崎漁港駐車場の法的な位置づけを説明し、料金形態の変更に至るまでの段階を併せて説明しました。提案は貴重な御意見として承ることにしました。	1
農業水産課	3 施設管理（建物以外）に関すること	海沿いの騒音に悩まされている。	海岸は一般公衆の自由使用が原則である旨を説明し、市の管理する海岸、県の管理する海岸それぞれの問い合わせ先を御案内いたしました。	1
農業水産課	3 施設管理（建物以外）に関すること	茅ヶ崎海岸の相談はどこにすればよいのでしょうか。何課ですか？	茅ヶ崎市の管理する海岸は漁港区域と重複する部分であることを説明し、県管理の海岸と区別される箇所であることを説明しました。	1
保険年金課	5 他団体（指定管理者等）に関すること	子が学生納付特例申請しているが、新年度の納付書が届いた。納付はしないのに納付書を送ってくるのか。	納付書は市からの発送物ではなく日本年金機構からの発送物であるため、日本年金機構藤沢年金事務所へ詳細の確認しました。学生で免除申請予定者であっても国民年金第1号被保険者の場合は、納付書は発送されるものであることを回答しました。制度の概要等も説明しましたが、納得いかないとの繰り返しで途中で切電となりました。本件について、藤沢年金事務所と情報の共有を図りました。	1
職員課 保険年金課	6 職員に関すること	国民健康保険保険料に滞納があり、保険料を分割で支払っていたが、社会保険に変わるようになった。保険切替え手続きと保険料納付のため、保険年金課窓口へ行った。職員は滞納について借金取りのような高圧的な態度で淡々と説明するのみで、苦しい中なんとかがんばって支払っている市民に対して全く配慮を欠くものだった。その場で直接そのことを指摘したところ、謝罪されたが、うわべだけで気持ちがこもったものではなかった。市役所の職員は、市民に寄り添った対応をしてほしいし、市役所全体で考えてほしい。	職員の態度で不快な思いを与えてしまったことについて、お詫びするとともに、貴重な御意見として承ることをお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
職員課 保険年金課	6 職員に関すること	国民健康保険料滞納のため、金融機関口座を差押処分された。国民健康保険加入者は様々な人がいるので、差押え（滞納整理）する場合には、対象を選別すべきだと思う。今回の差押えにより金融機関における自分の信用に傷がついてしまい、今後の銀行との関係に支障が出ることを危惧している。もっと相手の状況を考えて差押えをするようにしてほしい。 また、対応した職員が氏名（下の名前）や住所を明かさない。自分が匿名ならともかく、身分を明かしているのだから、職員も明らかにすべきだ。	国民健康保険料未納者への対応及び職員の氏名公表について文書で回答しました。	1
生活支援課	7 その他	必要のない意見書が必要との説明を受けた。また、生活費が足りず相談したところ、支給できないといわれたが、後日、支給できると嘘の説明をされた。課長と話したいと申し出たが、担当者が話を伺うとのことで、本件が課長まで報告されているか不信感を抱いた。	意見書は、敷金等の支給要件や居宅生活が可能であるか確認するため、必要である旨を説明しました。また生活費は客観的な資料があれば支給可能である旨を説明しました。 生活保護受給世帯からの各種相談は担当ケースワーカーが聞き取りを行い、その状況について、適宜情報共有していることを説明しお伝えしました。	1
生活支援課	1 制度・事業に関すること	国民が生活に苦しんでいるので、給付金を考えていただきたい。	支給対象となる条件について状況を伺ったうえで、今年度給付金の支給対象ではない可能性が高いことを伝えました。また今後も物価の高騰が続くと見込まれる中での新たな給付金等、生活支援策検討については、機会を捉えて国等関係機関への要望を行っていくことを伝えました。	1
障がい福祉課	6 職員に関すること	手続きを終了した際、職員が自分より先に席を立てて離席したこと、書類の呼び方が不適切だったため不快な思いをした。	職員の所作、言動に不適切な点があった旨をお詫びし、当該職員に指導を行いました。また、事例を課内共有し、このような事が今後ないよう徹底しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
障がい福祉課	6 職員に関すること	障がい福祉課窓口で順番を待っていた時の出来事 <ul style="list-style-type: none"> 障がい福祉課の職員が、順番を超えて（後から来た市民を先に）対応していた。 順番を入れ替えて、先に対応を受けた市民は身体に障がいを持っている方だった。 その市民に対して待合の椅子の所でその職員が膝を床について腰を下ろし対応していた。膝を床につく行為は、衣服を汚し、衛生的でないのでやめたほうがよいのではないか。 	課内で御意見いただいた内容について共有しました。目線を合わせるために腰を落として対応することがあります。床に衣服がつくことを不衛生に感じられる方もいるということを知りました。順番について、発番順に御案内し、不在の場合についてはホワイトボードにてお知らせしています。お申し出いただいた時に優先的に御案内しています。	1
障がい福祉課	6 職員に関すること	精神障害者手帳更新のための診断書用紙を送ってもらおうと思い、障がい福祉課へ電話した。必要としていた診断書を送付してもらったことになったが、担当者から折り返す等の説明もなく、話を勝手に終了され、電話を切られてしまった。また、体調が悪く、電話したのにそのことに配慮がなかった。以前も定時を過ぎて電話したときに塩対応だった。もっと心に寄り添った対応をしてほしい。	課内で共有しました。	1
介護保険課	1 制度・事業に関すること	介護保険料の徴収方法が年金からの差し引き（特別徴収）になる旨の通知を受け取ったが、年金からの差し引きにするのはやめてほしい。介護保険料は納付書により支払い可能な時に支払いたい。	介護保険料の徴収方法について、65歳以上で年間18万円以上の年金を受給している場合は介護保険法に基づき年金からの差し引き（特別徴収）になることを説明しました。介護保険法に基づくものであるため、本市の介護保険課では年金からの差し引きをやめることはできない旨を説明しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
介護保険課	1 制度・事業に関すること	長年介護保険料を支払ってきたが、現時点で自身は介護サービスは受けていない。介護サービスを受けていないのに長年介護保険料だけ負担し続けるのはおかしいのではないかと。例えば「ある年齢に到達したら介護保険料額が安くなる」など、長年介護保険料を支払った方に何らかのメリットがあってもよいのではないかと。	介護保険は、介護を必要とする方を社会全体で支え合う社会保障制度であり、介護サービス利用の有無に関わらず40歳以上の方には加入義務があり介護保険料の支払い義務があることを説明しました。なお、いただいた御意見については参考意見として庁内で周知すると伝えました。	1
環境政策課	7 その他	自宅の敷地内にポイ捨てをされて困っている。近隣にお菓子の自動販売機があり、そこで買ったものが捨てられているようである。自動販売機にはゴミ箱が設置されていないので設置するようにしてほしい。	現地を確認したところ、当該自動販売機で販売されたと思われるお菓子の包装がポイ捨てされているのが確認されたため、販売会社に対し、自動販売機周辺のポイ捨てごみの回収や、ポイ捨て禁止の張り紙の掲示等を検討するよう要請しました。また、ポイ捨て禁止啓発看板を無料で配布している旨を相談者に御案内したところ、御自宅への設置を希望されたのでお渡ししました。	1
環境政策課	7 その他	自身が経営する小売店で以前たばこを販売していた関係で、店舗の敷地に灰皿を設置していたが、受動喫煙について指摘する声もあるため撤去することとした。灰皿の撤去によりたばこのポイ捨てや、他の場所での喫煙が増えると思われるが市はそれでよいのか。市で新たに喫煙所を設置できないのか	茅ヶ崎駅北口には1か所喫煙所を整備しており、現状増設する考えはないことを説明し、灰皿の撤去後に実際にポイ捨てが増えるようであれば、ポイ捨て禁止の看板をお渡しできる旨、御案内しました。	1
環境政策課	7 その他	近隣の保育園の送迎車が、園の開園時間前から駐車場でアイドリングをしていて迷惑である。	市から、保育園にアイドリングについて注意喚起していただくよう伝える旨、お伝えしました。	1
環境政策課	7 その他	コンビニエンスストアの敷地内に灰皿が設置されていて、通りを歩いたり、バスを待っている際に煙が流れてくる。市で何か対応できないか。	路上喫煙自体は、条例等で禁止されてはいないことを説明したうえで、コンビニエンスストアにお困りの状況をお知らせする旨、お伝えしました。コンビニエンスストアに受動喫煙への配慮のお願いをしました。	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	「脱炭素ちがさき市民会議」の参加を公募していたが、対象年齢が16歳から74歳となっていた。これは年齢差別ではないか。	当該会議は神奈川県のある事業であり、県・県の委託事業者・市で協議して参加年齢を決めたこと、年齢設定の理由として、自分で考えられる年齢として高校生以上の16歳からの参加としたこと、また、日により10時から17時まで長時間のワークショップが開かれるため、体力面を考慮して74歳までの参加としたことを説明しました。	1
環境政策課	1 制度・事業に関すること	茅ヶ崎駅北口駅前のコンビニエンスストア前のベンチに常時、煙草を吸っている高齢者がいる。喫煙者に対して茅ヶ崎市は甘い。自転車のマナーも悪く全体的にぬるい印象である。市長はもっとしっかりしてほしい。	茅ヶ崎市では路上喫煙を禁止する条例はなく、喫煙者へのお願いとして、喫煙所の利用をお願いしている旨、説明しました。	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。	2
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。野焼きを確認できませんでした。	2
環境保全課	7 その他	近隣の浄化槽からの悪臭に困っている。	現地調査後、浄化槽の所有者に適正管理を依頼しました。	2
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。	事業者に配慮を求めました。	3
環境保全課	2 施設管理（建物）に関すること	海岸の公衆トイレが早く施錠されていた。	委託業者へ指導しました。	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	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。	3
環境保全課	7 その他	近隣からの悪臭に困っている。	事業者に配慮を求めました。	2
環境保全課	7 その他	隣地のフットサルグラウンドからの騒音に困っている。	事業者から聞き取った内容を申立人に説明予定です。	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。	現地調査を行いました。事業所で使用しているものではなかったため、指導できませんでした。	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。	現地調査を行いました。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騒音・振動に困っている。	事業者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	近隣の事業所からの悪臭に困っている。	行為者に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣での解体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	近隣の事業所から白煙が上がっている。	事業者に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の駐車場のアイドリングに困っている。	事業者に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の事業所から発生する騒音に困っている。	事業者に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	空地の草木等の繁茂で困っている。	現地確認後、土地所有者へ土地の適正管理を依頼しました。	11
環境保全課	7 その他	空家の草木等の繁茂	現地調査後土地所有者へ適正な管理を依頼しました。	23
資源循環課	1 制度・事業に関すること	集積場所が輪番制となっているため負担である。他市では戸別収集が導入されているが、茅ヶ崎市においても導入してほしい。	昨年より戸別収集について改めての検討をしていること、今後、「茅ヶ崎市における戸別収集のあり方（仮称）」を取りまとめる予定であることを説明しました。	1
資源循環課	1 制度・事業に関すること	剪定枝を剪定枝資源化処理施設に搬入したところ、必要持ち物の1つである搬入届出書が不足していることから、「受け入れられない」と断られてしまった。	もしもの時は、搬入届出書を記入してもらう環境を整えてもらうよう依頼しました。	1
資源循環課	1 制度・事業に関すること	大型ごみ等予約ダイヤルの電話対応について、証紙の記名についての意見を述べたが、面倒そうな印象を受けた。また、言い終わる前に切られてしまったので、対応を改めてほしい。 大型ごみ収入証紙の記名について、昨今のDVなどの問題や、近所に誰が何を捨てたかなどが知れてしまうなど、個人情報保護の観点からも、記名しない方法としてほしい。	大型ごみ等予約ダイヤルの受付対応については、改めてお詫びし、委託元である環境事業センターから、委託先へ申し伝えることとしました。 大型ごみ証紙の記名については、御意見として承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
資源循環課	1 制度・事業に関すること	剪定枝の持込時間について、この事業が始まった当初から、委託業者が誤った対応を続けていた。市の担当者へその都度、対応を改めるよう求めたが、委託業者の対応は変わることはなかった。剪定枝を持ち込んだ際に、令和6年度から持込時間が変更となっていることを知り、16時を少しは過ぎていたが、委託業者からは、笑いながら時間を守ってくださいと言われた。これまで時間を守っていなかったのは委託業者であり、自らのことを棚に上げて、注意を受けることに納得がいかない。	苦情者に対して、本日の委託業者の対応に関してお詫びしました。また、市の剪定枝の持込時間の認識(7時から18時までであったこと)と今後の搬入時間の案内の考え方(当面は時間外の持込を受け入れ、その後は持込時間のとおり)をお伝えしましたが、御理解いただくことはできませんでした。	1
資源循環課	1 制度・事業に関すること	「現在、茅ヶ崎市では家庭用生ゴミ処理機の購入費の一部を補助します」とありますが、寒川町のようにキエーロ(木製タイプのもの)を2,500円位(寒川町と同額ぐらい)で販売してほしいです。 ※茅ヶ崎の補助金タイプだと土ができてしまうので土が増えないタイプだとありがたいと思います。	次の内容を電話で回答しました。 ・茅ヶ崎市では、生ゴミ処理機を御購入の方に補助金交付の制度があり、電動、手動、コンポスト、キエーロなど各家庭のニーズにあった方法でごみ減量に御協力いただく方を対象とした制度です。 ・特定の機種のみのおっせん販売などの予定はありません。 ・生ゴミ処理機を御購入された際には、補助金交付の申請をしていただければ、購入金額の1/3を補助させていただくので是非御活用ください。	1
資源循環課	1 制度・事業に関すること	戸別収集を進めてほしい。	戸別収集導入について、次のとおり回答しました。 戸別収集導入検討について、「茅ヶ崎実施計画2025」に『戸別収集導入検討に関する事業』を位置付け、アンケート調査の実施など、改めての検討を進めております。今後は、「ごみ収集方式のあり方」に記した『ステーション収集を維持する取り組み』を進めていくとともに、将来的なごみ収集方式の変更も視野に入れながら『戸別収集の継続検討』を進めてまいります。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
資源循環課	7 その他	飲食店裏手に、ダンボール、発泡スチロール、ビンが整理されず山積みとなっている。 道路に面し傾斜している場所のため、ビンが道路に転がったり、風で飛んでいることが頻繁にある。 また、ネズミを目撃しているため市で指導してほしい。	資源循環課は指導の立場になく、また、庁内課かいへの確認を試みましたが、指導できる立場にある課かいがないことを報告しました。 しかしながら、民事の相談については市民相談課の弁護士相談の利用が可能なため、案内をしました。	1
資源循環課	1 制度・事業に関すること	市が採用するごみのステーション収集により、ステーションの維持管理に伴う負担が生じており、かつ高齢者などのごみ出し困難者が存在するため、平等に戸別収集を実施してほしい。	次のとおり文書にて回答いたしました。 戸別収集導入検討について、「茅ヶ崎市実施計画 2025」に『戸別収集導入検討に関する事業』を位置付け、アンケート調査の実施など、改めての検討を進めております。今後は、「ごみ収集方式のあり方」に記した『ステーション収集を維持する取り組み』を進めていくとともに、将来的なごみ収集方式の変更も視野に入れながら『戸別収集の継続検討』を進めてまいります。	1
環境事業センター	6 職員に関すること	旧計量の2度目の計量時に職員に札を渡したところ、今のタイミングではないと言われ、お金を払う際も面倒くさそうな態度を取られ、目つきも悪く、非常に不快な思いをした。こんな職員をやめさせてほしいし、注意してほしい。	不快な思いをしたことに対しお詫びし、課長から該当職員に注意します、と伝えました。電話の後に課長に報告し、課長から該当職員に注意しました。	1
環境事業センター	7 その他	ごみを置いたが持っていけない。どうしたことだ。教育がなっていない。市の職員としてありえない。	対応についてお詫びしました。実際に当該場所を調べたところ、ごみを出した場所はごみ集積場所として使われていない場所でした。	1
環境事業センター	1 制度・事業に関すること	啓発シールを貼ったものをすぐに持っていけ。	一定期間啓発期間を設けさせていただいております。御理解をお願いしますが、納得されませんでした。	2

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	3 施設管理（建物以外）に関すること	最終処分場の南側に1年ほど前から住んでいるが、毎回プロアで枯葉を掃除する際、塀を超えて道路に堆積し、風で家の庭に飛んでくる。 それを私たちが毎回掃除しており、動画も撮影している。	苦情者に謝罪し、塀の隙間を埋める対策を行いました。	1
環境事業センター	7 その他	代官町で衣類を出したが回収されない。どういうことだ。 代官町で集積場所が何個あるのか言ってみろ。 窓口に行く。	衣類が出せる日ではない旨をお伝えしましたが納得されませんでした。また集積場所を調べるためにお名前や御住所をお聞きしましたが、お答えいただけませんでした。集積場所の数についてはお調べするのでお待ちくださいとお伝えしましたが、窓口に来られるとのことでした。	1
環境事業センター	7 その他	ごみ有料化になってから不適正な排出が増えた。指定袋の使用を決めた市が全面的に責任をとるべき。週一のパトロールやごみの回収、カメラ設置など、こまめな対応をするべきではないのか。	不平等の観点から指定袋以外の回収はしないことと、環境衛生上問題がある場合等については御相談に対応することを伝えました。 また、有料化に伴い監視カメラの設置など地域に投げかけていること、集積場所の維持管理は自治会となることをお伝えしても納得されませんでした。	1
環境事業センター	7 その他	カラス被害により散乱したごみの清掃をしてほしい。	ごみ集積場所の維持管理は基本的に自治会にお願いしている旨をお話ししましたが納得されませんでした。	6
環境事業センター	6 職員に関すること	環境事業センター付近を散歩していたところ、水色の作業服を着た作業員2名が歩いていたが、うち1名の髪型が気になった。あのような髪型の職員が仕事をしてもよいのか。	対象と思われる職員に苦情があった旨を伝えたところ、髪型を変更しました。	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	自宅前に自分の出したごみが置かれた。環境事業センターで行ったことだ。自宅前にゴミを置くとはどういうことだ。	環境事業センターでは、不適正排出に関して啓発シールを貼り、必ず集積場所に置いてきます。自宅前にもっていくことは絶対にありませんということをお伝えしましたが、納得いただけませんでした。当課でそのような対応は絶対に行いません。同じ方より10回以上同じ電話がかかってきましたが、同じ回答をしました。	10
環境事業センター	7 その他	集合住宅のごみ置場がないところがあり、すべて設けるよう指導してほしい。朝一のごみ収集となるため、その前に見に来て確認をしてほしい。	地区担当共有のうえ、現場確認等を含め検討していく旨をお伝えしました。	1
環境事業センター	6 職員に關すること	自身のゴミの出し方に誤りがあった点について、環境事業センターの職員から指摘されたが、その言い方が高圧的で、人を馬鹿にするような言い方だった。そもそも、市の方が正しい出し方の周知が不足していたにも関わらず、このような言われ方は納得いかない。	上席職員が傾聴したうえで翌日、当該職員より、お問い合わせの内容の回答をしたところ御理解いただけました。	1
環境事業センター	7 その他	夜間にびん、かんの排出があり、うるさい。対策をしていただきたい。	今後自治会と共有のうえ、対策方法考え動いていく旨をお伝えしました。	1
環境事業センター	1 制度・事業に關すること	ごみを搬入した際に降ろしたごみの重量と計量値が違うのではないか。計量値が多すぎる。いつ計量されたのかタイミングが分からない。	計量法に伴い検定を受けているので、計量値を基に運用していますとお伝えしました。計量は、2回とも車から降りて受付にいる際に計っていることをお伝えしました。	1
環境事業センター	6 職員に關すること	資源物搬入先の職員について、髭と髪型（色）を指導すべき。	委託先の職員へ、身だしなみの是正について、できる範囲での協力をお願いしました。その旨を意見者へお伝えしました。	1
都市政策課	1 制度・事業に關すること	乗継制度を利用した際、10円多く支払った。運転手の対応も不愛想であった。お金はよいが丁寧な接客を指導してほしい。	運行事業者へ再発防止と丁寧な接客を指示しました。	1
都市政策課	1 制度・事業に關すること	バス停でバス待ちしている乗客が、敷地内に入ったり、タバコを吸ったりで迷惑している。	バス停に注意喚起の看板を設置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
都市政策課	1 制度・事業に関すること	乗車の際、10円多く支払ったのではないか。確認してほしい。	運行事業者にドライブレコーダー及び収受記録の確認を指示しました。過収受が確認できたため、返金を指示しました。	1
建築指導課	6 職員に関すること	茅ヶ崎市内の物件を障がい者グループホームとして利用を検討しており、建物の要件を満たしているかの基本的な部分を教えてもらおうと思ったが、「電話ではお答えできない。窓口で相談に来てくれないと答えられない」の一点張りだった。違う方に電話を代わってほしいとお願いし、別の職員に聞きたい内容を丁寧に教えてもらった。職員によって対応の違いがこのようなことは問題だと思う。	電話対応した職員に対して、相談者の趣旨をよく聞き丁寧な対応をするよう指導するとともに、所属職員に対しても誠実な対応をするよう周知しました。提案者に対しては、不快な思いをさせたことをお詫びし、今後はこのようなことがないように再発防止に努めることをメールにて回答しました。	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。	93
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。	1
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。	26
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。	22
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にかしてほしい。	所有者等へ樹木等の剪定依頼等の対応をしました。	52
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。	82

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
公園緑地課	2 施設管理 (建物)に関する こと	浜見平団地のしろやま公園内の 遊具の点検をしてください。 夜遅くに乗っている人がいると 「ギシギシ」と音がしてうるさ いです。	何度か現場調査をしましたと ころ異音は確認できませんで したが、利用者に話を聞きました ところ、一時、異音が発生し た時期があったとのことでした。 今後もパトロールなどにお いて点検し、異音発生時にメン テナンスを実施することを提 案者に回答しました。	1
公園緑地課	2 施設管理 (建物)に関する こと	自宅近くの公園では、サッカー 場、野球場ではないはずなのに、 毎日のようにサッカー、野球を やっており蹴ったサッカーボー ルが車に当てられたり、庭に飛 び込むということがたびたび発 生し、被害を被っている。公園緑 地課にも何度か電話して対応を 要請しているが、なんの対応も してくれない。居住後に出来た 公園で、非常に迷惑している。中 学生に注意をしても、やってい けないとは書いていないと居直 る。小学生以上は禁止とか公園 の基準をはっきりと明記してほ しい。	次の通り回答しました。 公園内でのルールの掲示は難 しいため、職員によるパトロー ルを行い、危険なボール遊びを 発見した際には注意喚起を行 うとともに小中学校等と情報 共有を行っております。今後と も、何かお気づきの点がござい ましたら、御連絡いただきます ようよろしくお願いいたします。	1
公園緑地課	3 施設管理 (建物以外) に関する こと	東海岸北2丁目のはまかぜ公園 は、自転車の通行は禁止の立て 看板があるにもかかわらず、自 転車に乗って通る人が後を絶ち ません。立て看板も、自転車が通 りやすい用に横向きに曲げられ て、道が通りやすくなってしま っています。とくにこどもは猛 スピードで走り抜けています。 自転車が通る事によって、犬の 散歩中の人にぶつかりそうにな ったり、お年寄りに怪我をさせ てしまうのではと、心配です。至 急対応をお願いします。	お問い合わせ頂きました看板 につきましては、公園内も含 め、再度設置致すと回答しま した。	1

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	アカシア公園は、保育園児も利用する公園だが、ケヤキの木にカラスが営巣したり、ベンチ周辺の草の手入れが行き届いていない。ベンチ利用にも支障が出ているので保育園児及び公園利用者が安全にかつ、気持ちよく公園を利用できるよう適正な管理をしてほしい。改善にあたっては市長直接の指示により対処してほしい。 また、担当部署の対応に不満があり、市長との面談を希望する。面談ができないなら、これまでの対応に不信感があるので市長がサインした回答文がほしい。	市長との面談及び回答書の市長名を市長の直筆で記入することはできないことを説明し、通常の市長名による文書回答することで御理解いただきました。 また、公園の管理については最低月に一度、職員等により巡回等を行い、遊具等の点検、環境等の調査を行っていること、また、雑草等が一番生い茂る時期を中心に最低年3回除草作業を実施するとともに、巡回等の状況から必要に応じて、追加で除草作業等を行っていること、カラスの巣については、カラスの巣を撤去した後、樹木の太枝や重なり合う枝を剪定することで樹木全体の高さを抑え、再度カラスが巣を作りにくくする対策を行ったことを文書回答しました。	1
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。	1
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。	6
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。	69
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。	16
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。	1
下水道河川 管理課	3 施設管理 (建物以外) に関すること	汚水桝の詰まり解消	職員が場所など確認し、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。	19

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、伐採依頼	職員が現地調査し、業者へ依頼しました。後日業者が対応します。	19
下水道河川管理課	7 その他	水路の通行について	職員が現地調査し、水路上の構造物が大型車両の通行に耐えられる構造でないと判断し通行不可と回答しました。	1
下水道河川管理課	7 その他	遺棄された動物の死骸の回収依頼	職員が場所など確認し、対応しました。	1
下水道河川管理課	7 その他	通路の通り抜け防止依頼	職員が現地調査し、行き止まりの看板を設置しました。	1
下水道河川管理課	7 その他	水路上の占用物の撤去依頼	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	不明な下水管の調査依頼	職員が調査し、不要な管であることが判明したため、業者対応依頼しました	1
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関すること	漏水の調査依頼	職員が調査し、管理者へ連絡しました	1
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関すること	集水桝の害虫対応依頼	職員が場所など確認し、対応しました。	1
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関すること	工事中の下水道管の破損対応依頼	職員が調査し、施工業者に対応を指示しました	1
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関すること	雨水管への流量調査依頼	職員が調査し、業者へ連絡しました	1
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関すること	公共桝の位置の問い合わせ	職員が調査し、回答しました	1
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関すること	集水桝の異臭対応依頼	職員が場所など確認し、対応しました。	1
保健予防課	7 その他	住民が8時30分ちょうどに保健予防課保健対策担当に電話をかけたのに、外線切替えができておらず、守衛につながった。	守衛を介さず職員と直接話をしたかったとのことで、お詫びしました。	1
衛生課	7 その他	自宅前がマナーの悪い犬の飼い主により汚れているので、散歩マナーの啓発をお願いします。	周辺の自治会に、マナー啓発のチラシを配布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
衛生課	7 その他	公衆浴場を利用した際、塩素のような臭いがして、目の痛み、くしゃみ鼻水や涙が出た。	現場調査し、状況を確認しました。また、営業者による自主検査結果より、条例に規定する水質基準を満たしていることを確認しました。	2
衛生課	7 その他	近隣の犬が鳴き続けているので、窓を閉めるよう伝えてほしい。	現地を訪問し、飼い主に苦情の内容を説明、対応策を実行してもらうよう依頼しました。	1
衛生課	7 その他	飼い犬が他の犬を咬んだ。	飼い主に対し再発防止策を指導しました。	1
衛生課	7 その他	注文した食品に異臭がした。	営業施設を立ち入り調査し、指導しました。	1
衛生課	7 その他	飼い主がリードを放してしまった犬に自身の犬が襲われそうになった。	飼い主に再発防止策を指導しました。	1
衛生課	7 その他	管理する建物の隣が空き家となっており、ハクビシンが生息している。特に害はないが、15年以上空き家で管理者がわからない。	提案者に確認したところ、当該ハクビシンからの被害はなく、空き家について相続等の断続的な進行がみられることから、市による緊急対応は必要ないと考えているとの話がありました。野生動物の排せつ物に素手で触れることがないように注意いただくよう伝えました。	1
衛生課	7 その他	自宅斜め前の住民が餌を撒くのでカラスが集まってきてしまい、鳴き声やフンに困っている。	現地を訪問し、住民に餌やりを控えるよう伝えました。	1
衛生課	7 その他	自宅近くの電柱に作られた巣が撤去されたが、巣にいたカラスに凶暴性がなかったので不憫に思い、捕獲許可に疑問を感じている。	電力の供給等公益性の高い事業に支障が生じないよう、巣の撤去が行われる場合があることを伝えました。	1
衛生課	7 その他	近隣で飼っている鶏の羽毛と臭いに困っている。	現地調査しましたが、指摘の事実は確認されませんでした。飼い主が排せつ物の始末を含め適切に飼育していることを確認しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の犬が鳴き続けているので、うるさくて困っている。	現地確認し、飼い主に改めてのしつけと窓を閉めるなどの対応策を取るようお願いしました。	1
衛生課	7 その他	近隣宅地にカラスが営巣し、歩行者に向かって飛来を繰り返している。	当課職員が現地で営巣を確認し、事業者に撤去を依頼しました。	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	近隣の住民が犬を庭で放し飼いにしている、自宅の敷地内に入ってくる。大型犬で怖い。	飼い主に対し、自宅敷地内の門や仕切りの管理など、逸走防止策について指導しました。	1
衛生課	7 その他	近隣住民が外飼いする猫が、自宅敷地内に侵入し糞尿をしてくるので困っている。	飼い主に対し、糞尿を自宅内でさせる等の対策を取るよう指導しました。また、苦情者には、猫忌避器械を貸出し、効果が発揮できるよう配置方法について周知しました。	1
衛生課	7 その他	飼い犬が通行人を咬んだ。	飼い主に対し、再発防止策を指導しました。	2
衛生課	7 その他	薬局で交付された外用剤が期限切れであった。薬局に申し出、交換してもらったが、薬局の医薬品管理について指導してほしい。	現地調査を実施しました。期限切れ医薬品の取扱い等について指導し、事業者より対応報告書を徴収しました。	1
衛生課	7 その他	寒川町の美容所を利用したところ、頭に湿疹とかゆみを発症。施設が不衛生で器具や従業員から感染したのではないかと心配。	現地調査し、状況確認しましたが、器具等は適切に消毒されており、施設の衛生管理に問題はありませんでした。引き続き衛生管理に留意するよう依頼しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の犬がずっと鳴き続けているので困っている。	現地確認しましたが、吠え声は確認できませんでした。飼い主に改めてのしつけと窓を閉めるなどの対応策を取るようお願いしました。	1
衛生課	7 その他	自宅前に犬の糞が連続して放置された。	糞を放置する飼い主が特定できないため、市が配布する看板を設置して、様子を見てもらうことになりました。	1
衛生課	7 その他	近隣の犬の鳴き声がうるさい。	現地を確認しましたが、鳴き声を確認できませんでした。	1
衛生課	7 その他	自宅前に犬の糞が放置されて困っている。	犬のマナー看板を配布し、掲示をお願いしました。	2
衛生課	7 その他	猫が飼えなくなったので引き取ってほしい。家の中と外両方で猫を飼っている。	猫を扱うボランティアを紹介し、民間の終生飼養施設に移送する準備をすることにしました。	1
衛生課	7 その他	マダニを付けた野良猫が自宅に入ってくるので怖い。マダニの害について周知してほしい。	マダニの害についてホームページ掲載を検討する旨回答しました。	1
衛生課	7 その他	近隣事業所敷地にカラスが飛来し、フン害が生じている。	市関係課かに情報共有しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
衛生課	7 その他	近所の家屋の屋根に鳥が営巣し、フン害が生じている。	現地を訪問し、住民に巣の対応や撤去に必要な手続きを説明しました。	1
衛生課	7 その他	飼い犬が脱走し通行人と警察官に咬みついた。	飼い主に再発防止策について指導しました。	1
衛生課	7 その他	近所の家屋に鳥が飛来し、フン害が生じている。	現地を訪問し、住民に巣の対応や撤去に必要な手続きを説明しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の公共施設の工作物にカラスが営巣し、危険を感じる。	市関係課かに情報共有しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の犬が早朝から吠えるので目が覚めて体調が悪くなって困っている。	飼い主に対し、散歩時間の変更を提案し、改めてのしつけについて指導しました。	1
衛生課	7 その他	近所の野良猫の鳴き声がうるさい。	餌やり者に対し、保護、必要があれば不妊手術、終生飼養施設への移送を提案しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の樹木からカラスが飛来し、危険を感じる。	職員が現場を確認しましたが、営巣の事実が確認できませんでした。	1
衛生課	7 その他	薬局へ処方箋を提出し、その後、患者家族が受取に行ったところ、接客した薬剤師の態度が悪く、説明不足であった。	薬局の管理者へ苦情内容を伝え、薬剤師やその他の従事者の指導監督等を改めて実施するよう、口頭指導しました。	1
衛生課	7 その他	公園でスズメバチと巣を見かけた。	職員が現場を確認しましたが、営巣の事実が確認できませんでした。	1
衛生課	7 その他	街路のマツからカラスが飛来し、危険を感じる。	当課職員が現地で営巣を確認し、事業者に撤去を依頼しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の家屋に鳥が営巣し、フン害が生じている。	現地を訪問し、関係者に営巣への対応を依頼しました。	1
衛生課	7 その他	近隣宅地で住民が餌を撒くのでカラスが集まってきてしまい、フン害が生じている。	現地を訪問し、住民に餌やりを控えるよう伝えました。	1
衛生課	7 その他	近隣の犬の鳴き声がうるさい。	飼い主から、無駄吠え対策を取るとの返答が得られました。	1
衛生課	7 その他	犬の散歩マナー看板の文言を強めに変えてほしい。	参考意見として承りました。	1
衛生課	7 その他	セキセイインコが飼えなくなったのでを引き取ってほしい。	終生飼養の原則をお伝えし、動物愛護センターの受け入れまで時間がかかることを説明したうえで、自らも飼い主を探しつつの待機をお願いしました。	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	近隣の犬の鳴き声がうるさい。	飼い主に対し、改めてしつけや、窓を閉めるなどの対策を取るよう指導しました。	1
衛生課	7 その他	事業所敷地で関係者らしき人が、カラスに餌やりしている。	施設管理者を訪問し、管理施設で餌やりが確認された場合は当該者に行為を控えるよう伝えていただくよう依頼しました。	1
衛生課	7 その他	犬の散歩マナー看板の内容について尿のことも書いてほしい。	参考意見として承りました。	1
衛生課	7 その他	外で餌付けしている猫を引き取ってほしい。	外で餌付けしている猫は引き取れないこと、終生飼養の原則を説明し、保護団体を案内しました。	1
衛生課	7 その他	近隣宅地で住民が餌を撒くので鳥が集まってきてしまい、フン害が生じている。	現地を訪問し、住民に餌やりを控えるよう伝えました。	1
衛生課	7 その他	近隣敷地に餌が撒かれるので鳥が集まってきてしまい、フン害が生じている。	提案者には、給餌者についての情報があれば、当課職員が現地訪問のうえ餌やりを控えるよう伝える旨説明しました。	1
衛生課	1 制度・事業に関すること	公園に接する道を歩行中にカラスに襲われた。近くに巣があるかどうかは、わからない。	職員が現地を確認しましたが、営巣の事実が確認できませんでした。	1
衛生課	7 その他	事業所敷地で鳥に餌やりしている人がいる。	提案者には、給餌者についての情報があれば、施設管理者に情報提供等を行うことを説明しました。	1
衛生課	7 その他	犬が飼えなくなったので引き取ってほしい。	終生飼養の原則をお伝えし、動物愛護センターの受け入れまで時間がかかることを説明したうえで、自らも飼い主を探しつつの待機をお願いしました。	1
衛生課	7 その他	犬の散歩マナー看板が劣化した。付け替えてほしい。	新しい看板を配布し、付け替え作業を自治会にお願いしました。	1
衛生課	7 その他	管理敷地の内部の樹木にカラスが営巣した。	巣の対応や撤去に必要な手続きについて案内しました。	1
衛生課	7 その他	食品の取扱いが不衛生だった。	現地に立入調査し、営業者に指導しました。	3
衛生課	7 その他	自宅のダニを駆除したいが、どうしたらよいか。	市では対応できないことを説明し、相談者の御希望により専門業者団体の情報を提供しました。	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	飼い主のわからない犬に手を咬まれた。	飼い主に関する情報があつたら保健所に連絡いただくよう伝えました。	1
衛生課	7 その他	近隣の猫が近所のあらゆる場所で糞をしていて困っている。	現地において、飼い主が猫のトイレを自宅敷地内に設置していることを確認し、適正飼養について指導しました。	1
衛生課	7 その他	隣地内の樹木に営巣したカラスが、わたしの家へ飛来し困っている。	当課職員が現地で営巣を確認し、事業者に撤去を依頼しました。	1
衛生課	7 その他	戸建て住宅に設置しているコンポストから衛生害虫が発生し、自宅に飛んでくるので困る。	一般廃棄物の処理にあたることから資源循環課において指導可能な範囲で対応すると説明しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の家の犬が鳴き続けていて困っている。	飼い主に対し、改めてのしつけと無駄吠え対策を取るよう指導しました。	2
衛生課	7 その他	近所の犬が門扉のない庭で放し飼いになっており、飼い犬が咬まれたり咬まれそうになったりしている。	飼い主に対し、逸走防止と適正飼養について指導しました。また、飼い犬が人や犬を咬んだときは保健所に届け出るよう指導しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の犬の鳴き声に困っている。	吠え声の事実が確認できませんでした。	1
衛生課 保健予防課	1 制度・事業に関すること	禁止薬物使用常習者撲滅キャンペーン実施、リハビリ施設の拡充をしてほしい。	保健所における薬物問題に関する取り組みについて回答しました。	1
衛生課	7 その他	小学生が飼い主のわからない犬に咬まれた。	飼い主に関する情報があつたら保健所に連絡いただくよう伝えました。	1
衛生課	7 その他	飼い犬が飼い主のわからない犬に咬まれた。	飼い主に関する情報があつたら保健所に連絡いただくよう伝えました。	1
衛生課	7 その他	公園に来る人が餌を撒いていて、食べた鳥が近隣住宅へ飛来しフン書が生じている。	公園緑地課に情報提供しました。	1
衛生課	1 制度・事業に関すること	市において、マダニに関する注意喚起があまりなされていない。国のポスターなどを掲示するなど力を入れてほしい。	国のポスターデータを活用し、本庁舎デジタルサイネージで掲示して周知啓発を実施しました。	1
衛生課	7 その他	放し飼いの犬に追いかけられた。	現地確認しましたが、放し飼いの事実が確認できず、また、飼い主と接触できなかったため、調査継続します。	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	地域猫に車を傷つけられた。	苦情者と餌やり者の間に自治会が入り、話し合いが進行中です。	1
衛生課	7 その他	庭でケージで飼われている犬がいるが虐待ではないか。	現地にて虐待の事実がないことを確認し、飼い主に対し、適正飼養と届け出について指導しました。	1
衛生課	7 その他	購入した食品にカビが生えていた。	製造者に苦情があった旨を伝え、改善を指示しました。	1
衛生課	7 その他	近隣敷地で住民が餌を撒くので鳥が集まってきてしまい、フン害が生じている。	現地を訪問し、住民に餌やりを控えるよう伝えました。	1
衛生課	7 その他	食品を食べて体調不良になった。	調査を実施し、食品等事業者に対し、必要に応じて指導・助言等を実施しました。	6
衛生課	7 その他	自宅で調理したところ、原材料に金属用異物が混入していた。	保健所に同様の申出が寄せられておらず、調理工程での混入が否定できないことから、食品製造施設の調査は難しい旨を説明し、了承を得ました。	1
衛生課	7 その他	購入した食品の賞味期限に疑義がある。	食品の表示責任者に確認を取るよう伝え、了承を得ました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関すること	骨髄移植等により定期予防接種を再接種される方に対する補助金について、20歳以上も対象にしてほしい。	現在のところ補助金の対象者は20歳未満としておりますが、予防接種法上の定期予防接種に位置づけるよう国及び県に対して要望を行っている旨を回答しました。	2
健康増進課	1 制度・事業に関すること	带状疱疹予防接種の費用助成制度を新設してほしい。	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づけられた際は速やかに対応する旨を回答しました。	2
健康増進課	1 制度・事業に関すること	子宮頸がんワクチンの償還払い制度について、9価ワクチンも対象にしてほしい。	9価ワクチンは制度の対象外であることを伝え、不足分については公費で受けられる旨を説明しました。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関すること	2階の飲食スペースは人の往来が多く落ち着かない。 2倍の広さにしてほしい。	当該スペースは休憩スペースであり、メインの導線に面しているため拡張することは困難であることを説明するとともに、飲食の際には7階レストランの御利用いただくことをお願いしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
病院総務課	2 施設管理 (建物)に関する こと	個室病室内の給湯器から湯が出るまで10分かかり大変でした。	給湯設備については長くても5分程度でお湯が出るように設備維持・点検していること、当該給湯器を修理したことを説明しました。	1
病院総務課	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	光庭に入り込んだ鳩が自力で出られなくなっている。	見つけ次第、保護し放すことを説明しました。	1
病院総務課	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	紙コップを設置してほしい。	感染症対策のため、不特定多数の方が使用する紙コップを設置していないことを説明しました。	1
病院総務課	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	レンタルパジャマのズボンのゴムが伸びていて下がってしまう。	製品の不具合については、日々点検しておりますが点検漏れと思われる、今後このようなことが無いように事業者へ注意しました。	1
病院総務課	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	駐車場の精算機に設置している庇が小さいため利用時に雨に濡れてしまう。	次のとおり説明しました。駐車場の出入り口については、はしご車等の大型車両が通行することを想定し、車道にかかる位置への庇の設置は困難となっています。また、精算機周辺は歩行者の導線となっているため視野交差の観点から現状の仕様となっています。	1
病院総務課	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	レストランを利用したがお昼時もあり混雑していて席の空きを探すのが大変であった。そんな中、持参したお弁当をレストランで食べているスタッフが何名かいたので別の休憩所に移動してほしい。	スタッフ用の休憩場所は別の場所に2か所用意しており、持参品はそこで食事することになっているため、再度周知徹底することを説明しました。	1
病院総務課	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	入院生活は退屈なため売店に雑誌を置いてほしい。	運営している事業者へ御意見を共有しました。	1
病院総務課	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	靴を履く際に時間を要するため、各診察室に靴ベラを設置してほしい。	体のハンディを抱える患者さんの多い診療科には靴ベラを設置していること及び退室できる状態まで気兼ねなくゆっくりお仕度いただいて大丈夫なことを説明しました。	1
病院総務課	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	外国の方も多く利用するかと思いますので院内各所の表記について英語併記したらどうでしょうか。	当面は現状のままとなりますが今後修繕の等の機会に検討させていただく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
病院総務課	3 施設管理 (建物以外) に関すること	病室が非常に暑いので冷房をかけてほしい。	可能な限り対応するので病院スタッフへお声かけいただきよう説明しました。	1
医事課	6 職員に関すること	受付が不親切で不快な思いをし、更に待たされた。	不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、迅速な対応を徹底するよう対応した事業者へ指導しました。	1
医事課	6 職員に関すること	はじめて市立病院を受診した。 ①はじめて市立病院を受診したが、リハビリの際に理学療法士が、私が受けてきた内容を聞くことなく一方的に対応したり、介護保険についても適切にやりとりしなかった。 ②請求額にも間違いがあったようで、数分おきに何度も電話がかかってきたが、短い間で何度も電話してくる対応はおかしいと思う。 ③加えて、再度請求ミスがあったと電話がかかってきたが、その際に「自分は新人だからミスをした。」と言いつされた。	当該担当医の上席医師に報告し、担当医へ注意・指導することになりました。患者に対して寄り添う姿勢を含めて、対応の仕方を改めるよう促すことになりました。	1
医事課	3 施設管理 (建物以外) に関すること	市立病院の正面玄関にある看板の案内が不明確になっている。	案内が統一されていないことをお詫びし、看板を張り替える対応をしました。	1
医事課	6 職員に関すること	受診時に案内をしてもらえず不快な思いをし、長時間待たされた。	不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、親切に対応するよう指導するとともに、各部署で連携をすることでお待ちする時間を短縮することをお伝えしました。	1
病院経営企画課	6 職員に関すること	パブリックコメント実施結果を送付する際、記載の住所に誤りがあった。	宛名書きの記載誤りについて文書でお詫びしました。今回の誤りの原因については担当者の確認不足によるもののため、今後、郵送物を発送する際には、複数で確認を行うことを徹底する等チェック体制を見直し、同様の事例が発生しないよう対応する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
教育総務課	3 施設管理（建物以外）に関すること	加山雄三氏の銅像を撤去してほしい。 品がなく、教育に悪影響を及ぼすため、撤去すべき。 雄三通りやサザン通り等、著名人の名前を使用した場所が多くあり、気持ちが悪い。 茅ヶ崎市が行うことは気持ちが悪い、茅ヶ崎市役所の職員は死んでほしい。 ネット上に裏サイトがあり、そこに書かれている。 このままだと、誰か死ぬ。	意見要望を聞き取り、その内容を担当と共有します、と伝え電話を切りました。他部署でも同じ対象者と思われる方からすでに電話があったとのことでした。 「死んでほしい」等の言葉を何度も繰り返したため、念のため、危機管理担当部署へ連絡しました。	1
学務課	6 職員に関すること	今日の朝7:40分頃、一中通りから134号線に向かう車が第一中学校前の信号を茅ヶ崎市と書いてある軽自動車に右折していった。そこは7:30から右折禁止の場所で、立っている人もたくさんいる中で標識を無視して曲がっていきとても危険だったので、しっかりと注意してほしい。	危険な思いをさせてしまったこととお詫びしました。 課内での朝礼時に課長から課職員に対して状況の説明を行い、交通ルールの徹底など再発防止に努めることとしました。	1
鶴嶺公民館	1 制度・事業に関すること	「子どもの広場 かけっこ教室」と「スポーツチャンバラ教室」の主催事業に申し込んだが、両事業とも抽選で落選した。落選を知った子どもがひどく落ち込む姿を見るのが辛いので、小学校にチラシを配るのであれば、募集枠を増やすか、チラシ自体をいれないでほしい。	申し込み多数のため、落選となってしまうことについてお詫びするとともに、会場の収容人数や武具の数により定員を決めていることを説明しました。また、次年度以降継続実施する場合、初めて参加する児童への配慮を検討することを説明しました。	1
香川公民館	3 施設管理（建物以外）に関すること	貸室利用中に他のサークルが物品を片付けに来た。公民館の決めたルールなのだからなんとかしてもらいたい。	該当の2つのサークルから丁寧に話を聞き、双方の理解が得られるところで折り合いをつけていただきました。	1
香川公民館	1 制度・事業に関すること	主催事業の申込みフォームに夫婦2名での参加をお願いした。受け付けられないのはおかしい。できないのであれば、何らかの連絡があつて然るべきであり案内も不親切である。	案内の不備をお詫びし、参加の可否等について、改めて、主催事業の担当者から連絡を入れることとしました。	1
香川公民館	1 制度・事業に関すること	主催事業の申込みがなぜ電話、申込みフォームとバラバラなのか。どういう根拠で分けているのか。	主催事業の担当者から説明を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
香川公民館	7 その他	普段は図書館本館を利用している。書類の整理をしたいがロビーでは作業できない。図書館と同じような部屋はないのか。	図書館分館の職員に確認したところ図書閲覧のスペースしかないとのことなので、同じような学習室のあるうみかぜテラスを紹介しました。	1
香川公民館	7 その他	金融関係の講座を検討してほしい。	今年度実施の予定はないことを伝え、意見として受けました。	1
香川公民館	7 その他	ロビーに掲示している情報と窓口に備え付けてある情報が一致していない。整合を図ってほしい。	誤りがあった部分について修正しました。	1
香川公民館	3 施設管理（建物以外）に関すること	保育室利用中に（子どもの着替え中）に物品をしまうために他のサークルが部屋に入ってきた。	保育室に使用物品を保管しているサークル、利用者懇談会、公民館との問題解決に向けた話し合いを提案しましたが、理解を得られませんでした。	1
香川公民館	1 制度・事業に関すること	香川公民館の部屋を利用してライブを行いたい。	社会教育施設としてライブを行うために部屋を貸し出すことは（使用は）難しいと説明しました。他館で実施したというので確認を行うため問い合わせをしている最中に立腹され対応した職員の名前を聞いて帰ってしまいました。	1
香川公民館	6 職員に関すること	先程担当者と電話で話をしたがその対応があまりに酷い。こちらはルールに従って施設を利用しているのに追及を受けているようで不愉快である。	担当者の電話対応についてお詫びし、改めて先方の意見をお聞きしました。	1
青少年課	3 施設管理（建物以外）に関すること	東海岸四丁目青少年広場の利用者のこどもたちが塀を乗り越えてボールをとり敷地内に侵入するため対応してほしい。	注意看板を設置するとともに、見回りを強化すると回答しました。	1
青少年課	3 施設管理（建物以外）に関すること	高田青少年広場において、ボールをフェンスにぶつけることや大声を出すことなどの騒音被害を受けているため、注意看板を設置してほしい。	注意看板を2枚設置する見込みがたったため、文言や設置場所について御本人と調整しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
青少年会館 青少年課	1 制度・事業 に関すること	令和6年度青少年会館利用団体登録の手続きを提出期限(4月28日)内の4月26日金曜日に提出したが、5月1日に施設予約システムにログインしようとしたところログインが出来なかった。提出期限までに提出したのにも関わらず、5月1日以降施設予約システムにログインできないのは理不尽ではないか。	一般団体用の通知に「提出いただいてから更新手続きが完了するまでに10日から2週間程度時間がかかる旨」を記載していなかったこと、提出期限内に提出があったにも関わらず5月1日以降、施設予約システムにログインできない環境にしてしまったことを謝罪いたしました。更新手続きは決裁中であったため、その日中に更新手続きを完了し、5月1日以降も施設予約システムにログインできる環境に変更しました。 一般団体より同様の問合せが複数件あったため、提出期限内に提出があったものは更新手続きを速やかに行い、施設予約システムにログインできる環境に変更しました。	5
青少年課	3 施設管理 (建物以外) に関すること	中海岸四丁目青少年広場の草木が隣接する住宅にはみ出している所以对処してほしい。	職員が該当箇所の除草を実施しました。	1
青少年課	3 施設管理 (建物以外) に関すること	赤羽根青少年広場の除草をしてほしい。	職員及び委託事業者による除草を実施しました。	1
青少年課	3 施設管理 (建物以外) に関すること	中海岸四丁目青少年広場において利用時間を過ぎて利用されていたり、ボールがフェンスを越え、住宅に害を及ぼす恐れがある。また、夜間に花火をするなど、青少年広場の利用ルールが守られていないため対策をしてほしい。	中海岸四丁目青少年広場の入口付近に利用時間遵守、花火等の火気使用禁止の看板を、フェンスにボール遊びの注意看板を設置しました。また、青少年広場の巡回を強化し、利用者に対して利用ルールの遵守の徹底を図る旨を回答しました。	1
青少年会館	2 施設管理 (建物)に 関すること	青少年会館2階女子トイレを使用しようとしたところ異臭がした。	清掃を行っている最中で、薬品を使って清掃を行っているため匂いが強いことを御説明しました。今後トイレを御利用いただく際は、清掃を行っていない階のトイレを御利用いただくよう御案内しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
図書館	1 制度・事業に関すること	借りた本の中に前に借りた人の「貸し出しレシート」が挟まっている。以前は気にせず捨てていましたが、寒川総合図書館を利用するようになり、図書館員さんが返却時に本に何かが挟まっていないか確認するために、パラパラとページをめくっていた。本を読み進める時に、このレシートのような紙が挟まれていると気分が落ち込み大変不快な気持ちになった。今まで何回か香川分館の人に返却時に確認をしていただけないかとお願いしたが何も変わることはなかった。残念な気持ちだ。	文書にて次のとおり回答しました。 図書館本館ならびに分館、各図書室の窓口では、貸出時には、利用者の皆様に貸出資料の書名、返却日等を印刷し貸出票としてお渡ししております。今回、貸出票が資料に挟まれた状態のまま手続きを行ったことにより、御不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。 返却された資料を書架に戻す前には、貸出票等の挟み込みの有無について確認するよう努めておりますが、確認が不十分だったため、大変御迷惑をおかけしました。御意見を受けまして、資料における貸出票等の挟み込みの有無につきましては、十分に確認してから排架することを、職員間で改めて確認し、情報共有いたしました。	1
図書館	1 制度・事業に関すること	書棚に入りきらない本が上に積んであり、とても危険です。現に上段にある本を取った時にその上に横になってある本が顔に落ちてきました。整然と書棚に本があるのが図書館ではないでしょうか。利用者の目線にたった、利用しやすい、安全な図書館であるべきです。また、特に朝一と夜は、パートだか知りませんが、大きな声のおしゃべりが窓口付近やバックヤードの声も館内に聞こえたり、響き渡っています。	職員内で共有するとともに、以後気を付けることとしました。	1
図書館	1 制度・事業に関すること	乳幼児のこどもが2人います。大和市の施設（大和市文化創造拠点シリウス）の図書館、子ども遊び広場を友人より勧められたのですが、茅ヶ崎市との相互利用協定を結んでいないようで利用できません。提携の予定はあるのでしょうか。	大和市へ確認のうえ、大和市屋内子ども広場は大和市外の方も御利用いただけること、図書館は館内閲覧であれば御利用いただけること、本は図書館間の貸借を通じて御提供できることを文書にて提案者へ説明しました。	1

令和6年度 苦情等対応報告書 第1四半期公表分

令和6（2024）年12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/>