



令和6年度 苦情等対応報告書

令和6年度年間統計

第4四半期公表分

(令和7年1月～令和7年3月)

目次

ページ

1 業務改善報告

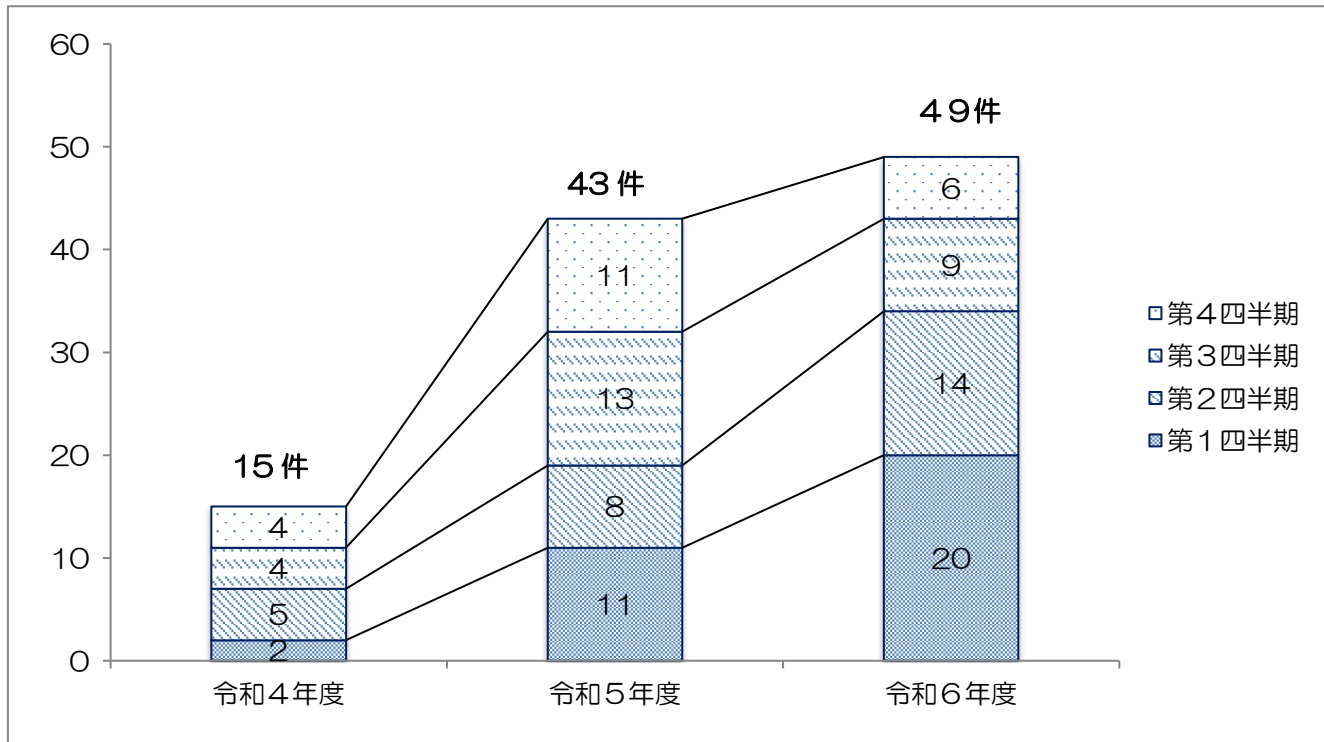
- (1) 業務改善報告件数推移・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- (2) 令和6年度業務改善報告事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

2 苦情等対応報告

- (1) 苦情等報告件数推移・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
- (2) 職員に関する苦情等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
- (3) 令和6年度第苦情等報告集計結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
 - ① 分類別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
 - ② 受付区分別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
 - ③ 対応別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
 - ④ 課別苦情等件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
 - ⑤ 各課かいの苦情等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16

1 業務改善報告

(1) 業務改善報告件数推移



(2) 令和6年度業務改善報告事例

第一四半期

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。そばには何か聞き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。	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。
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年度から持込時間に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、毎回ブロー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。窓口に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えた。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。
医事課	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。」と言い訳された。	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。
病院経営企画課	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。	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。
学務課	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。	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。
鶴嶺公民館	「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。	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。
香川公民館	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。
香川公民館	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。	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。
香川公民館	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。	朝礼や職員会議を通じて接遇について啓発し直しすることとしました。

青少年課 青少年会館	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	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。
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。	・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を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。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。

第2四半期

担当課	問題の概要	業務改善(詳細)
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 時までには回答する」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るべきだ。	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。
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。
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。

第3四半期

担当課	問題の詳細	業務改善(詳細)
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。

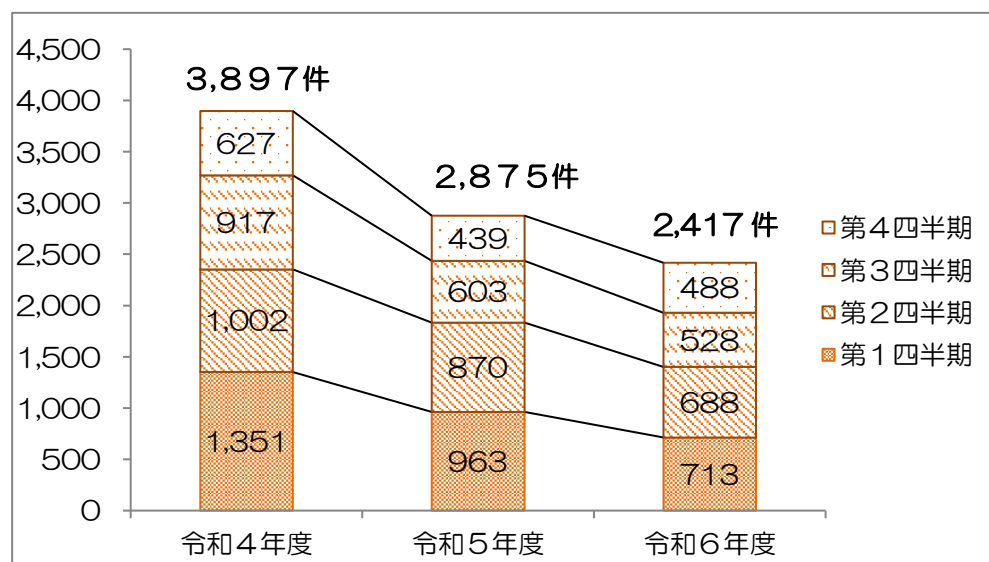
こども政策課 こども育成相談課	子どもの疾病について市に何度も相談していたが、育成医療給付の申請について案内がなく、自分で調べて申請するまでに時間がかかってしまった。病院からの案内も不足していたことは理解するが、担当課の職員であれば、制度についてしっかりと把握し、市民に適切に情報提供するべきだ。	育成医療給付の申請に際しては、市と医療機関との連携が必要となります。育成医療給付制度に関して、市と医療機関のそれぞれの役割を市民に対して適切に情報提供できるように、担当者それぞれが給付制度に関する理解を深めることについて確認しました。 また、これまで窓口で状況を聞き取った上で、該当する制度の書類をお渡ししていましたが、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。
教育施設課	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。	・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。 ・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にお伝えしました。 ・物損等発生の際は、発生原因に応じ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。 ・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。 ・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。
香川公民館	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しました。
図書館	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その理由を教えてほしい。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。

第4四半期

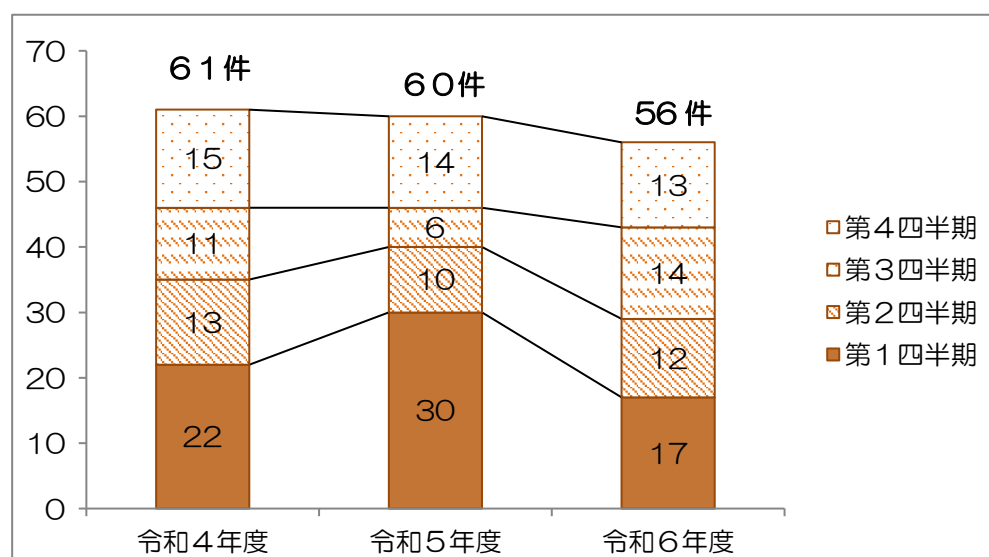
担当課	苦情等の内容	改善内容
文化推進課	市民文化会館の大ホールで開催された催しで母が転倒した。原因は、階段が真っ暗で足下が見えない状況であったのに、案内人が扉を開けて案内を終えたことにある。イベントの主催者は大変丁寧な対応をしたのに対し、市民文化会館の対応に納得ができない。イベント主催者から要望書が出されていると思うがその後の対応について適切な説明がほしい。きちんと足下灯を設置し、その旨を文書にて報告がほしい。	指定管理者が転倒現場となった階段に足下灯を設置する予定です。
保険年金課	昼休みに電話をしたら、直通電話だろうが、代表電話からかけてもつながらない。市民サービスが非常に悪い。昼休みにしか電話できない人も多いので、手厚くしてほしい。電話に出たくないなら、専用コールセンターやAIなど活用するべきだ。	通知発送後等の窓口や電話の件数が多い傾向にある日については、昼休み時間の対応職員数を増員しました。
環境保全課	近隣空地の雑草、樹木の繁茂で困っている。最初に連絡してから担当課から連絡がない。	空地、空家の苦情に早急に対応するために、事務の流れを整理し、案件の進捗の「見える化」を図りました。
病院総務課	ベッド横にあるライトをつけてもワット相当数も低く、電球色であるため部分的にはよくはなるが暗い。照度計で計測すると部屋が明るいと思われる9時30分時点でベッド上平均95ルクスとなっていて、ライトをつけると平均105ルクスだった。病室の明るさは100から200ルクスとされているため低いと思う。このため暗い部屋の廊下側にはサブライトを付ける等の対処をしていただき、部屋やベッド位置による明るさの違いをなくしてほしい。	順次ベッドサイドの電灯のLED化を進めています。電飾が蛍光色となり読書がしやすい環境となります。
図書館	貸出資料をJR茅ヶ崎駅構内の図書返却ポストに投函したが、回収漏れが発生した。委託業者に問い合わせたところ「再度現場を確認したが、見つからなかった」と回答があり、最終的に図書館で返却処理をしたものの、図書館から「見つかった」という報告の連絡及び詳細な状況の説明が充分なされなかった。また、同日に図書館のホームページ上で障害が発生したため、返却の確認を自身で行うことができなかった。	委託業者に対し、回収漏れが発生することがないように確認の徹底を指示しました。ホームページを管理するシステム業者にも障害発生への対策を依頼しました。図書館では、「返却処理ができているか」と確認の依頼があった際には、職員間で適切に情報共有を行い、利用者に遅滞なく報告連絡することを共有しました。
図書館 図書館香川分館	前回、図書館で借りた本の間にレシートが挟まっている件について要望したが、返却時に確認したらどうか、という質問に回答がなかった。もし、借りた本人が誤って本の間に大切な葉等を挟んでしまった時、その場ですぐ返せる。そのままになって本棚に戻す時に気が付いても遅い。	資料における貸出票等の挟み込みの有無につきまして、十分に確認してから配架することを職員間で改めて確認し、情報共有しました。また、利用者の皆様への御協力ならびに御注意いただけるよう周知します。

2 苦情等対応報告

(1) 苦情等対応報告件数推移



(2) 職員に関する苦情等



（３）令和６年度苦情等報告集計結果

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%)	65 件 (9.5%)	33 件 (6.2%)	34 件 (7.0%)	187 件 (7.7%)
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%)	5 件 (1.0%)	23 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%)	330 件 (67.6%)	1,615 件 (66.8%)
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%)	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%)	0 件 (0.0%)	5 件 (0.2%)
6 職員に関すること	17 件 (2.4%)	12 件 (1.7%)	14 件 (2.6%)	13 件 (2.7%)	56 件 (2.3%)
7 その他	176 件 (24.7%)	132 件 (19.2%)	117 件 (22.2%)	106 件 (21.7%)	531 件 (22.0%)
分類合計	713 件 (100.0%)	688 件 (100.0%)	528 件 (100.0%)	488 件 (100.0%)	2,417 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%)	14 件 (2.9%)	98 件 (4.1%)
2 電話	286 件 (40.1%)	267 件 (38.8%)	195 件 (36.9%)	187 件 (38.3%)	935 件 (38.7%)
3 文書	14 件 (2.0%)	11 件 (1.6%)	23 件 (4.4%)	24 件 (4.9%)	72 件 (3.0%)
4 メール	14 件 (2.0%)	7 件 (1.0%)	6 件 (1.1%)	4 件 (0.8%)	31 件 (1.3%)
5 問い合わせフォーム	20 件 (2.8%)	13 件 (1.9%)	25 件 (4.7%)	13 件 (2.7%)	71 件 (2.9%)
6 わたしの提案	34 件 (4.8%)	25 件 (3.6%)	14 件 (2.7%)	14 件 (2.9%)	87 件 (3.6%)
7 要望・陳情	0 件 (0.0%)	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%)	1 件 (0.2%)	11 件 (0.5%)
9 複数	309 件 (43.3%)	331 件 (48.1%)	241 件 (45.6%)	231 件 (47.3%)	1,112 件 (46.0%)
区分合計	713 件 (100.0%)	688 件 (100.0%)	528 件 (100.0%)	488 件 (100.0%)	2,417 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%)	75 件 (15.4%)	359 件 (14.9%)
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%)	0 件 (0.0%)	3 件 (0.1%)
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%)	10 件 (2.0%)	32 件 (1.3%)
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%)	2 件 (0.4%)	3 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%)	2 件 (0.4%)	12 件 (0.5%)
6 情報共有・対応(改善)	34 件 (4.8%)	13 件 (1.9%)	14 件 (2.6%)	14 件 (2.9%)	75 件 (3.1%)
7 現地を確認・対応(改善)	507 件 (71.1%)	524 件 (76.2%)	407 件 (77.1%)	364 件 (74.6%)	1,802 件 (74.6%)
8 その他	32 件 (4.5%)	37 件 (5.4%)	41 件 (7.8%)	21 件 (4.3%)	131 件 (5.4%)
対応合計	713 件 (100.0%)	688 件 (100.0%)	528 件 (100.0%)	488 件 (100.0%)	2,417 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
行政総務課	0	0	0	0	0
職員課	3	14	2	3	22
文書法務課	0	0	0	0	0
財政課	0	0	0	0	0
資産経営課	0	2	1	2	5
契約検査課	0	0	0	0	0
秘書課	0	0	0	0	0
総合政策課	0	1	1	0	2
行政改革推進課	2	4	4	0	10
広報シティプロモーション課	1	0	1	0	2
デジタル推進課	0	0	1	0	1
市民自治推進課	0	0	0	0	0
防災対策課	0	1	0	1	2
安全対策課	15	12	18	8	53
市民相談課	2	4	2	7	15
市民課	2	4	4	5	15
小出支所	0	0	0	0	0
収納課	1	3	1	0	5
市民税課	0	0	0	0	0
資産税課	1	0	0	0	1
産業観光課	1	3	0	0	4
農業水産課	4	2	0	0	6
拠点整備課	0	0	1	0	1
文化推進課	0	0	1	2	3
スポーツ推進課	0	2	1	0	3
多様性社会推進課	0	4	0	1	5
地域福祉課	0	0	0	0	0
保険年金課	3	10	4	2	19
生活支援課	2	5	1	4	12
障がい福祉課	3	2	1	0	6
高齢福祉課	0	1	0	0	1
介護保険課	2	8	0	2	12
こども政策課	0	0	1	0	1
こども育成相談課	0	0	1	0	1
保育課	0	0	0	1	1
環境政策課	6	13	2	3	24
環境保全課	61	58	57	26	202
資源循環課	9	2	3	2	16
環境事業センター	29	24	14	30	97
都市計画課	0	1	0	0	1
都市政策課	3	1	1	3	8
景観みどり課	0	0	1	0	1
建築指導課	1	1	0	1	3
開発審査課	0	0	0	0	0
建設総務課	0	1	0	0	1

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
道路管理課	275	296	216	232	1,019
道路建設課	0	0	0	0	0
公園緑地課	97	88	71	39	295
建築課	0	0	0	0	0
下水道河川総務課	0	0	0	0	0
下水道河川建設課	0	1	3	0	4
下水道河川管理課	62	71	42	50	225
保健企画課	0	0	0	0	0
地域保健課	0	0	0	0	0
保健予防課	2	0	0	0	2
衛生課	83	51	37	39	210
健康増進課	5	2	3	0	10
消防総務課	0	0	0	0	0
予防課	0	0	0	0	0
警防救命課	0	0	0	0	0
指令情報課	0	0	0	0	0
消防指導課	0	0	0	0	0
会計課	0	0	0	0	0
病院総務課	11	9	18	15	53
医事課	4	2	3	3	12
病院経営企画課	1	0	0	0	1
議会事務局	0	0	1	0	1
選挙管理委員会事務局	0	0	0	0	0
監査事務局	0	0	0	0	0
教育総務課	1	0	0	0	1
教育施設課	0	0	4	0	4
学務課	1	1	0	0	2
学校教育指導課	0	0	0	0	0
教育センター	0	0	0	0	0
社会教育課	0	0	0	0	0
博物館	0	0	0	0	0
小和田公民館	0	0	0	0	0
鶴嶺公民館	1	0	1	0	2
松林公民館	0	0	0	0	0
南湖公民館	0	0	0	0	0
香川公民館	9	3	2	1	15
青少年課	10	4	6	8	28
青少年会館	6	0	0	0	6
図書館	3	2	1	3	9
	722	713	532	493	2,460

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・・・・・・・・・・・・・・・・	17
	資産経営課・・・・・・・・・・・・・・・・	17
くらし安全部	防災対策課・・・・・・・・・・・・・・・・	18
	安全対策課・・・・・・・・・・・・・・・・	18
	市民相談課・・・・・・・・・・・・・・・・	19
市民部	市民課・・・・・・・・・・・・・・・・	20
文化スポーツ部	文化推進課・・・・・・・・・・・・・・・・	22
	多様性社会推進課・・・・・・・・・・・・・・・・	22
福祉部	保険年金課・・・・・・・・・・・・・・・・	22
	生活支援課・・・・・・・・・・・・・・・・	23
	介護保険課・・・・・・・・・・・・・・・・	23
こども育成部	保育課・・・・・・・・・・・・・・・・	24
環境部	環境政策課・・・・・・・・・・・・・・・・	24
	環境保全課・・・・・・・・・・・・・・・・	24
	資源循環課・・・・・・・・・・・・・・・・	25
	環境事業センター・・・・・・・・・・・・・・・・	25
都市部	都市政策課・・・・・・・・・・・・・・・・	26
	建築指導課・・・・・・・・・・・・・・・・	27
建設部	道路管理課・・・・・・・・・・・・・・・・	27
	公園緑地課・・・・・・・・・・・・・・・・	28
下水道河川部	下水道河川管理課・・・・・・・・・・・・・・・・	28
保健所	衛生課・・・・・・・・・・・・・・・・	29
市立病院	病院総務課・・・・・・・・・・・・・・・・	31
	医事課・・・・・・・・・・・・・・・・	33
教育推進部	香川公民館・・・・・・・・・・・・・・・・	34
	青少年課・・・・・・・・・・・・・・・・	34
	図書館・・・・・・・・・・・・・・・・	37

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
職員課	6 職員に関する こと	地域医療センター職員の電話対応について苦情を申し入れようと、職員課に電話したが、最初に電話対応した職員課の職員の話しぶりが良くない。しかるべき資質を備えるべきだ。管理職としていかなものか。市民対応がない業務に従事するべきだ。こういうやり取りは、言った言わないになるので、電話内容は録音するようにするべきだ。	課内で情報共有しました。	1
職員課	6 職員に関する こと	市民相談課に相談したところ、電話に出た職員が名乗らず上手く相談員につなげない。ようやく相談員につながったと思ったら、もう一度同じ話をさせられた。上司に代わってほしいと伝えたが、代ろうとしない。市民相談課なのだから、もっと市民の声に傾聴する資質を備えるべきだ。	課内で情報共有するとともに、担当課に伝えました。	1
資産経営課	1 制度・事業に関する こと	代表番号に電話したところ、「もしもし」だけで、こちらから「市役所ですか」と確認すると「そうです」と言われた。 個人宅の電話対応ではないので、きちんと教育をしてほしい。以前対応してくださった方はきちんとしていた。	電話交換員へ情報共有を行いました。後日、ヘッドセットの点検を委託業者に依頼し、交換機の外線送話ボリュームの調整を行いました。	1
資産経営課	1 制度・事業に関する こと	女子トイレの便器の中が汚い。	委託事業者に対して共有し、現地の確認及び清掃をしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
防災対策課	1 制度・事業に関する事	市役所前広場でイベントを実施したところ、防災対策課が音響機材を使い、会場内で市役所主催イベントへの客引きを行うという妨害を受けた。後援を受けているが、市のイベントではない。そのような態度をとるならば、共催で委託事業とするべきだ。主催は、近隣住民への配慮及び施設規約を重視して音響機材の使用を断念したのに、防災対策課は、資産経営課のトライアルサウンディング規約を把握しているのか。	イベントの関係者様に御迷惑をおかけしたこと、また、会場でマイクを用いてアナウンスを行う際、代表者様へ事前にお声かけはしましたが、近隣住民への配慮等が足らず御迷惑をおかけしたことをお詫びしました。市がマイクでアナウンスした内容は、イベントに御来場の皆様に、本庁舎4階で市主催の「みんなの防災展」も実施していますので、よろしければ後でお立ち寄りください、という趣旨でしたが、不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。今後、同場所でイベント等を実施する際は、近隣住民等への配慮を心掛けるとともに、御迷惑をお掛けすることがないように努めます。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	両親が茅ヶ崎に住んでおり、最近詐欺めいた電話が多いとのこと、録音機能付き電話機の貸出や購入補助はあるか。 もし、あれば具体的な内容について教えてほしい。なければ今後の予定などについて教えてほしい。	電話にて、そのような制度はなく、不審な電話があった際には茅ヶ崎市役所並びに茅ヶ崎警察署へお電話をしていただくよう御案内しました。	1
安全対策課	7 その他	バイクや自動車の排気音がうるさく、法定速度違反をしている車両をよく見かける。	規制や取締りについては警察の管轄となることから茅ヶ崎警察署へ情報提供する旨をお伝えしました。	1
安全対策課	6 職員に関する事	市役所へ用務があり、駐車券の減免方法について職員に聞いたところ、そのまま出ればいいと言われ出たら減免されず駐車料金を徴収された。本来であれば不要な支出であったため、返金してほしい。また、職員には丁寧な分かりやすい案内をしてほしい。	減免されず徴収された駐車料金については返金が可能なので、駐車場管理者であるタイムズコンタクトセンターを御案内しました。また、職員への適切な減免処理案内の徹底を周知することをお伝えしました。	1
安全対策課	7 その他	小和田交番付近に横断歩道を設置してほしい。	横断歩道の設置については、茅ヶ崎警察署の管轄となることから情報提供する旨をお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
安全対策課	7 その他	道路標識をもっと整備してほしい。	道路標識は茅ヶ崎警察署の管轄となることから情報提供しました。	1
安全対策課	2 施設管理（建物）に関する こと	茅ヶ崎駅北口の駐輪場が故障中の 札がかかったままで一向にメンテ ナンスをしていないようだ。下段 に駐輪できないので上段に停めよ うにも故障中のものが多く困って いる。 ワイヤーで台を上げ下げするタイ プではなく、メンテナンス性を考 えたものに刷新してほしい。	御提案いただきましたメンテナ ンス性を考えたラックにつきま しては、利用される方の利便性 が図られる有効な策の一つであ ることなどを踏まえ、庁内関係 課及び指定管理者と検討してま いります。	1
安全対策課	7 その他	家の前で不審者が現れました。車 を見つけた瞬間、急に立ち止まり スマホにて位置情報を送信したも のと思われます。注意喚起とパト ロールの強化をしてほしい。	いただいた御意見を茅ヶ崎警察 署へ情報提供したところ、茅ヶ 崎警察署が直接相談者に確認し たいとの要望があり、相談者か ら茅ヶ崎警察署に御連絡してい ただくようお伝えしました。	1
安全対策課	7 その他	家の電話にガス器具会社を名乗る 男性から受電。給湯器の無料点検 を行う。家の中には入らず外に設 置している給湯器の点検を行いた いと言われた。心当たりがなく不 審に思い拒否したが、闇バイト系 の下見とも思われ不安を感じるた め、近隣のパトロール強化をして ほしい。	茅ヶ崎警察署生活安全課に情報 提供したところ、相談者より住 民相談係へ直接内容を説明して ほしいと要望があり、相談者か ら茅ヶ崎警察署住民相談係へ御 連絡していただくようお伝えし ました。	1
市民相談課	1 制度・事 業に関す ること	ホームページでは、提案をすれば、 控えを送信するとなっているの に、二回も督促しても送信して もらえない。この提案で3回目の督 促である。最初の提案の控えを送 ってほしい。	「わたしの提案」（令和6年度以 降）の送信結果の控えメールが 届かない場合、入力したメール アドレスの誤りや受信側のセキ ュリティ設定が原因の可能性が あること、送信完了後にはPDF 形式でダウンロードの画面が表 示されるので、そちらを控えと して御利用いただくことを推奨 している旨を御説明しました。	1
市民相談課	6 職員に 関するこ と	相談窓口で職務放棄をしている。 窓口業務で職務放棄をする職員が いるのは言語道断である。	御不快な思いをおかけしてしま ったことについてお詫びしまし た。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
市民相談課	6 職員に関する こと	提案書の代筆について、市民からの希望に対し、理由の説明もなく拒否されたことに納得がいかない。	来庁された際には、課長をはじめ職員が2時間以上にわたり対応しており、課長からは「これ以上の対応はできない」旨をお伝えしており、「わたしの提案」の提案用紙の記入につきましても、代筆はお断りさせていただく旨を回答しました。	1
市民相談課	6 職員に関する こと	今回の提案書については、代筆はできないとして窓口で断られたが、以前は窓口で代筆を受けてもらえたことがある。 これまでと対応が異なるのはなぜなのか。	以前にお電話でいただいた苦情につきましては、職員が電話で聞き取った内容を資料にまとめ、提案内容として取り扱ったものです。今回は、長時間の対応となったことから、課長より「これ以上の対応はできない」旨をお伝えしております。 そのため、「わたしの提案」の提案用紙の記入につきましても、代筆はお断りさせていただく旨を回答しました。	1
市民相談課	1 制度・事業に関する こと	クレームで市のトップへつなげ、という電話とのことで電話交換手から転送。なぜ市民相談課へつなげられたのか。市のトップにつなげないのはなぜか。	苦情を承る担当部署が市民相談課のため、電話を受けていること、市長等に直接おつなぎすることはできないことをお伝えしました。	1
市民課	1 制度・事業に関する こと	署名等が困難な両親に代わり、家族でも手続きが可能となるよう見直してほしい。 東京では死亡届などの手続きを一手に引き受けるおくやみコーナーが設置されていると聞く。茅ヶ崎でも是非、早急に設置してほしい。	おくやみコーナーにつきましては、ご遺族の方の不安や負担を少しでも軽減できることを目標に、令和7年度以降の設置に向け、庁内関係課が連携し、本市に適したコーナーのあり方などについて検討を進めております。 現在、市民課の窓口で死亡届提出の際に、ご遺族の方等にしていただく手続きをまとめた冊子「おくやみハンドブック」を配布してい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
市民課 市民相談課 保険年金課	6 職員に 関すること	マイナンバーカード発行について問い合わせした際の職員の対応が悪かった。印鑑証明を第三者・家族により発行できないようにすることの説明が誤っていた。国民健康保険証を家族・第三者に発行できないように相談していたにもかかわらず自身の了承なく家族の申請により発行された。市民相談課で個人情報を見ることはできないというが見ていると思われる。	氏名、生年月日及び住所等の個人情報につきましては、個人情報を取り扱う業務に従事する職員以外が閲覧することはできません。また、市民相談課におきましては、相談や要望対応、講座の申込時に取得する個人情報以外には、市民の皆様の個人情報を取り扱っておらず、また個人情報を閲覧可能なシステム等も導入しておりません。したがって、電話でお名前をお伺いした際に、パソコン画面等で個人情報を確認することはできない仕組みとなっております。ご家族を含めた第三者からの申請により保険証を再発行しないでほしいとの相談をお受けしておりましたが、入院のため緊急性が高いと判断し、保険証を発行した旨を回答しました。	1
市民課	1 制度・事業に 関すること	父が死亡し、その為に役所に提出する為の申請書、その後の書類への対応等、申し込みから、書類承認まで時間がかかり過ぎである。死亡届が発行されたらワンストップで手続きができる事務処理システムを取り組んでほしい。	遺族の方の不安や負担を少しでも軽減できることを目標に、令和7年度以降のおくやみコーナーの設置に向け、庁内関係課が連携し、本市に適したコーナーのあり方などについて検討を進めていることを御説明しました。	1
市民課 職員課	6 職員に 関すること	息子の住民票を受け取りに行った際に職員から同一世帯でない法定代理人の私へ委任状が必要かつ郵送になる旨を伝えられました。以前より交付の際は必要がなかったことを伝えるも「そんなことはない決まりです」という対応をされ、郵便切手も購入となった。結果として委任状は不要かつ郵送ではなかったが、対応した職員本人の謝罪もなく通常の住民票交付より時間がかかりかかったため窓口対応の教育をしていただきたい。	「窓口での請求内容の聞き取り時に不備があり、説明を誤ってしまい御迷惑をおかけしたこと」「同様のことがないように丁寧な聞き取りをするように職員教育を行うこと」「対応職員本人がお詫びできなかった理由」について文書を作成し、貴重な御意見をいただいたことのお礼を添えて回答しました。	1
市民課	6 職員に 関すること	窓口で手続き中に、別の職員がずっと自分の後ろにいて不快だった。個人情報を担当職員以外に見られたくない。	職員に周知をしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
文化推進課	3 施設管理（建物以外）に関する事	市民文化会館の大ホールで開催された催しで母が転倒した。原因は、階段が真っ暗で足下が見えない状況であったのに、案内人は扉を開けて案内を終えたことにある。イベントの主催者は大変丁寧な対応をしたのに対し、市民文化会館の対応に納得できない。イベント主催者から要望書が出されていると思うがその後の対応について適切な説明がほしい。きちんと足下灯を設置し、その旨を文書にて報告がほしい。	市民文化会館からは、要望書が提出されていること、足下灯の設置について業者に相談中であると報告を受けています。いつ施工できるかについては未定のため、進捗が分かり次第、電話にて報告を行い、最終的な報告は書面にて回答するとお伝えしました。	1
文化推進課	6 職員に関する事	美術館の対応とお見送りについて、文化推進課に電話をしたところ、対応した職員が私の説明に対し「ハイハイ、ハイハイ」と返事をし、内容を聞いていないようだった。 美術館で閉館時間 1 分前に閉館のチャイムが鳴ったことを指摘すると、美術館職員から閉館時間まで私がいたのだから問題ないと反論し、出口に誘導され、私が出た瞬間に職員はすぐに中に入った。茅ヶ崎市職員の仕事に対する姿勢、見直しされてはどうか。	職員の対応で不快な思いをさせてしまったこととお詫びしました。また、職員に対する接遇研修等を実施し、このようなことがないように努める旨を回答しました。	1
多様性社会推進課 市民相談課	1 制度・事業に関する事	公正証書について相談をするため、市民相談課窓口に来庁した際、了解を得ることもなく、女性のための相談室の女性相談員に引き継がれた。また、対応した女性相談員に一方的に怒鳴られた。相談支援にあたり、資格やキャリアを持っているのか。研修も受けているのか。それが分からないと相談するにも不安だ。	本市の女性相談員の採用時の資格要件などについての説明を行い、市民相談課から女性のための相談室に相談者を引き継ぐ際には、引継ぎ先の窓口についての説明を十分に行うとともに、相談者本人の意思を確認した後に対応するよう市民相談課とも調整すると御説明しました。	1
保険年金課	1 制度・事業に関する事	昼休みに電話したら、直通電話だろうが、代表電話からかけてもつながらない。市民サービスが非常に悪い。昼休みにしか電話できない人も多いので、手厚くしてほしい。電話に出たくないなら、専用コールセンターやA I など活用するべきだ。	課内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
生活支援課	7 その他	生活保護費の見直しをお願い。保護を受けながら働いている。時給は上がっても、生活保護費が上がらなければ辛さは変わらない。	課内で情報共有しました。	1
生活支援課	7 その他	生活用品、光熱費が高くなり凄く苦しい生活を送っている。生活保護費を必ず上げてほしい。	課内で情報共有しました。	1
生活支援課	7 その他	生活用品の物価高騰により生活保護費が少なくとても辛い。もう少し生活保護費を上げてほしい。	課内で情報共有しました。	1
生活支援課	7 その他	すべての物価高騰により生活が苦しくなっている現在である。もう少し生活保護費を上げてほしい。	課内で情報共有しました。	1
介護保険課	1 制度・事業に関する事	介護保険料納付済額のお知らせが届いたが、内容がわかりにくい。	介護保険料納付済額のお知らせについては、当該年度の介護保険料額を記載したものではなく、前年の1月から12月までにお支払いいただいた介護保険料額を記載したものである旨を説明して御理解いただきました。その旨をもっとわかりやすく記載するべきではないかと御意見があったため、参考意見として課内で周知する旨をお伝えしました。	1
介護保険課	1 制度・事業に関する事	A L Sの母の介護認定を申請したが、要支援2の判定が母の死後に届いた。要介護1以上の人が介護保険適用となるサービスを利用していたので、全額自己負担となった。進行が早い病気なのになぜ要介護の認定がでなかったのか。	介護認定は、介護認定審査会において介護認定調査結果や主治医意見書の内容をもとに判断しました。 介護認定は、現在の状態において、どの程度のサービスが必要かを判断するもので、現在利用中または将来的に利用予定のサービスにあわせた介護度を認定するものではない旨をメールで回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
保育課	1 制度・事業に関すること	保育園入園の一時審査に落ちてしまい、本日が二次審査の締め切りだったので、保育課の窓口へ行った。別の職員に事前に相談した上で、必要書類を準備していたが、その書類はなくてもよかったことが判明した。本日対応した職員は淡々としていて、冷たく、怖く感じた。また、どうしてこのようなことになったのか説明を求めたが、情報が共有されておらず、窓口で長時間待たされた。	課内で必要書類について再度確認するとともに、ミーティングなどで情報共有に努めていくこととしました。	1
環境政策課	3 施設管理（建物以外）に関すること	茅ヶ崎駅南口マナースペースのタバコの臭いが、交番側まで来ている。	茅ヶ崎駅南口交番に伺って、状況の確認を行いました。月に1回の定期点検と、週に1回のフィルター交換をしていることを説明し、今回の御意見を今後の参考にさせていただく旨をお伝えしました。	1
環境政策課	7 その他	ずっと喫煙者のマナーについて悩んでいる。喫煙所くらいは設置してほしい。 ホームページではマナーアップだとか記載されているが、市は特に対応もせず、喫煙所を設置するわけでも、路上喫煙を禁止するわけでも、看板すらも立てるわけでもない。最低限マナーアップの看板でも立ててほしい。	市では茅ヶ崎駅北口のマナースペースの移設やパーテーションの設置等、分煙環境の向上に努めてきました。また、廃止した前喫煙スペースの場所には、マナースペースでの喫煙をお願いする看板を設置しています。今後引き続き、周知啓発を実施するとともに、喫煙マナーの向上と快適な環境づくりに努める旨を御説明しました。	1
環境政策課	3 施設管理（建物以外）に関すること	茅ヶ崎駅南口マナースペースの中が煙で充満している。空気清浄機で煙が吸引できていないのではないか。	茅ヶ崎駅南口マナースペース内の状況を確認。フィルター詰まりによる吸引力の低下が原因かと思われたため、設備委託業者に連絡をして、点検を依頼しました。	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。	8
環境保全課	7 その他	近隣空地の雑草、樹木の繁茂で困っている。最初に連絡してから担当課から連絡がない。	対応が遅れたことに対してお詫びするとともに、空地については至急対応することとしました。	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。	事業者には配慮を求めました。	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。	6
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	近隣での解体工事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	空地内に近隣のごみが散乱して困っている。	関係課に土地所有者への対応を依頼しました。	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。	現地等を確認し、現時点では管理している形跡があったことから、所有者へ適正管理の依頼はしないこととしました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の工事現場からの粉じんに困っている。	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	3 施設管理（建物以外）に関する事	茅ヶ崎駅前公衆便所の男子トイレ内の蛍光灯が複数切れていて暗い。	現地確認後、切れている電球を交換しました。	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、土地所有者へ対応を依頼しました。	1
環境保全課	7 その他	近隣での建築工事の騒音に困っている。	事業者に配慮を求めました。	1
資源循環課	1 制度・事業に関する事	資源循環課へ行った際、私の前に1人既に待っていたがベルを鳴らしてやっと対応され、待っている人が他にもいるのに対応する人が誰も来ないという粗末さだった。対応できるのは1人しかいないのか？と尋ねてやっと対応された。2階にも1階のように発券機による人数管理をしたほうが良いのではと思う。	御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。貴重な御意見として受け止め、今後は、スムーズな窓口対応を心掛け、再発防止に取り組む旨をお伝えしました。	1
資源循環課	1 制度・事業に関する事	ごみがあまり出ないため、事業系ごみ袋について、20リットル以下（5リットル、10リットル）も作製してほしい。	御意見として賜うことをお伝えしました。	1
環境事業センター	7 その他	ごみ集積場所の当番をしているが、収集車がまだ来ない。早くしていただきたい。	年始の収集で、ごみの量が多く、遅れてしまっている旨をお伝えし、お詫びしました。	20

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	シェアハウスのごみ及び資源物の不適正排出問題で困っている。不適正に出されたごみや資源物が風で近隣に迷惑をかけている。なぜ行政や管理会社が管理していないのか。改善を求める。	傾聴し、管理会社への指導や、集積場所の位置などの検討をすることとしました。	1
環境事業センター	7 その他	市からチラシが配られた。ごみをいれるな。	チラシはごみでなく資源物であり、チラシとして周知する必要があるため、作成している旨をお伝えしましたが納得されませんでした。	1
環境事業センター	6 職員に関する事	電話で暴言を繰り返していた。	話を聞こうとしても暴言を繰り返し会話にならないため、電話を切りました。	1
環境事業センター	6 職員に関する事	ポリバケツのごみが3回連続で取り忘れられた。税金を払っているのに訳が分からない。	委託事業者が収集しているエリアのため、委託業者に、次の収集時に取り忘れることのないように依頼しました。	1
環境事業センター	1 制度・事業に関する事	テレビの処分について、リサイクル法に不備がある。市から国に伝えてほしい。	家電リサイクル法の主旨やリサイクル方法を御説明しましたが、納得されませんでした。	1
環境事業センター	7 その他	「ごみの分け方・出し方」が届いた。ごみなもので以後絶対に配布するな。	ごみではなく、紙媒体が必要だという方も多くいらっしゃるため、配布している旨をお伝えしましたが、納得されませんでした。	1
環境事業センター	1 制度・事業に関する事	民地内の不法投棄を何とかしてほしい。	民地内は市では対応できな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	7 その他	収集職員の作業が雑。今後丁寧な作業を行っていただきたい。	お詫びをし、委託会社を含め、周知をしました。	1
都市政策課	1 制度・事業に関する事	コミュニティバスの運転手の態度が悪く、不快な思いをした。	運行事業者に状況の確認と丁寧な接客を徹底するよう指示しました。	1
都市政策課	1 制度・事業に関する事	コミュニティバスの運転手について、両替ができないことへの悪びれる様子もなし。また、乗客の問いや挨拶に対し返事がなかった。	運行事業者へ情報提供し、状況の確認と丁寧な接客を徹底するよう指示しました。	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乗ろうと待っていたところ、通過してしまった。	運行事業者に状況の確認と指導を指示しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
建築指導課	7 その他	当該敷地北東側のブロック塀が徐々に傾いている。以前、道路管理課へ訪問し、説明した。後日、連絡すると言われていたが連絡がない。事故が起きてからでは遅いと思う。	対応中である旨を御説明しました。なお、対象となる土地及び建物のうち、土地は国有地のため、市としてできることが限られること及び期間を要することを御説明しました。	1
道路管理課	1 制度・事業に関する事	現在ツインウェーブと国道1号線市役所入口、2か所の地下道で工事をしていて、非常に不便を感じている。なぜ、同時にあちこちで階段を上り下りしなければならない状況をつくるのか。両方の工事とも工期が長すぎる。道路管理課に苦情を言ったが、誠意もなく納得いかない。地下道を辻堂のように車いすも通れるようにしてほしい。	電話にて、工事に伴う迂回によって御迷惑をおかけしていることとお伝えし、今後は工事の周知をより一層強化すること、各種工事のスケジュールを全体的に俯瞰して日程を組むことを検討することをお伝えし、御理解いただきました。	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。	現地復旧し、他の管理者へ引き継ぎました。	70
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。	6
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。	39
道路管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	側溝・集水桝等の構造物の破損により、危険である。また、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。	8
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。	23
道路管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	舗装状態が悪い、道路が損傷している、水溜りができる等、路面の悪状況を改善してほしい。	常温合材等による穴埋め等の対応をしました。	85

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）に関する事	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。	1
公園緑地課	3 施設管理（建物以外）に関する事	公園の遊具、ベンチ等が破損して危険。（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。	10
公園緑地課	3 施設管理（建物以外）に関する事	公園に看板を設置してほしい。（ごみのポイ捨て禁止・ボール遊び禁止等）	新たに看板を作成し、設置しました。	13
公園緑地課	3 施設管理（建物以外）に関する事	公園内の樹木を剪定、除草、伐採してほしい。	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、除草及び伐採を実施しました。また、委託業者に作業を依頼しました。	15
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	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。	2
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	汚水桝の詰まり解消依頼。	職員が場所などを確認し、対応しました。	11
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	舗装の陥没対応依頼。	職員が場所などを確認し、対応しました。	23
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	汚水桝の詰まり解消依頼。	職員が場所などを確認し、排水設備内の詰まりと判断しました。	5
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	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。	7
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	水路上の貼り紙がはがれたので、再設置依頼。	同じ貼り紙を作成し、設置しました。	1

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、他課に依頼しました。	1
衛生課	7 その他	購入したそうざいを喫食して体調不良を呈した。	苦情者からの聞き取り調査を実施し、食中毒疑いの調査は難しいと判断し了承をいただきました。	19
衛生課	7 その他	自宅付近に犬の糞が放置され困っている。	自治会回覧など、市の取組について御案内しました。	1
衛生課	7 その他	近隣の猫の敷地内侵入や、近所の犬の鳴き声がうるさく困っている。飼養者はわからない。	相談者が飼養者を特定している場合は、適正飼育について指導や説明を行うこともできる旨を御説明しました。	1
衛生課	7 その他	自宅前に居住している住民が、敷地で野鳥に餌をやるため、鳥の頻繁な飛来と糞害が発生して困っている。	現地を訪問し、当該者に餌やりを控えるよう伝えました。	1
衛生課	7 その他	敷地にサルが侵入し、所有物を移動させたり、農作物を食べたりして困っている。	野生のサルは人に慣れていないため危険であり、近づかないよう注意していただくようお願いしました。	1
衛生課	7 その他	公衆浴場を使用しているが、その衛生管理と風紀管理が不十分なので確認してほしい。	施設管理、衛生管理を現場調査にて現地確認し、巡回を増やす等指導しました。	1
衛生課	7 その他	インターネットで無許可でハンドクリームを販売している店舗がある。違法であれば指導してほしい。	店舗に確認したところ、当該製品を製造販売しており、化粧品に該当する可能性があるため、所管する部署に確認するよう指導しました。	1
衛生課	7 その他	はちみつを販売する際、「生はちみつ」と謳うことは優良誤認にあたるのではないかと。	品質事項にあたる内容は本市所管業務ではないため、問合せ先を案内しました。	1
衛生課	7 その他	購入したそうざいに異物が混入していた。	そうざいを製造する製造所を所管する自治体に調査を依頼しました。	2
衛生課	7 その他	住宅型老人ホームの介護スタッフが調理を手伝うことは衛生上問題ではないかと。	施設管理者へ「大量調理施設衛生管理マニュアル」を参考に、衛生管理を行うように指導、助言している旨を御説明しました。	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	敷地内に野良猫が糞をするので困っている。	餌やり者に対し、猫の適正飼養について説明しました。相談者には、猫の忌避器械を貸与し様子をみていただくようお願いしました。	1
衛生課	7 その他	近隣のニワトリの鳴き声がうるさく困っている。	現地を訪問し、該当者に近隣住民の御意見を伝えました。	1
衛生課	7 その他	病院近くの調剤薬局で後発医薬品を他のメーカーにしてほしい旨伝えたが、医薬品の品揃えが悪かった。また薬剤師が知識不足・説明不足であった。	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	自宅付近に犬の糞が放置され困っている。飼い方を見直すなど、飼養者へ指導してほしい。	相談者が飼養者を確認している場合は、適正飼育について指導や説明を行うこともできることを御説明しました。	1
衛生課	7 その他	外飼いされている犬の鳴き声がうるさく、困っている。	飼い主に対し、近隣から苦情が寄せられていることを伝え、適正飼養について説明しました。	1
衛生課	7 その他	自宅付近に犬の糞が放置され困っている。	相談者が飼養者を確認している場合は、適正飼育について指導や説明を行うこともできることを御説明しました。併せて、犬のマナー看板を現場に設置し、飼い主に直接訴えかけることを一つの方法として御提案しました。	1
衛生課	7 その他	購入した和菓子にかびが生えていた。	調査を実施し、再発防止策を講じるように指導しました。	1
衛生課	7 その他	購入した唐揚げの内部が生であった。	販売者が加熱不十分と認めた場合は、再発防止策について指導を実施するため情報提供を依頼しました。	1
衛生課	7 その他	公衆浴場施設のトイレが水漏れしていて不衛生である。	苦情者から詳細を聴取し、利用者に不便が生じないように施設に依頼しました。	1
衛生課	7 その他	民泊施設の騒音が酷い。	苦情のあった施設の営業者に対し、メールで状況確認と指導を行いました。	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	小児科は付き添いが必要なので、夕ご飯などを温めるためにも電子レンジが欲しい。	電子レンジを置くことにつきましては、不特定多数の方の利用に伴う衛生管理や発火・破裂等の危険に対する管理が十分にできないことから設置することは現時点では考えていないことを御説明しました。	1
病院総務課	2 施設管理（建物）に関する事	病室の壁に汚れがあって手形のような汚れが怖かった。	清掃業者に伝えました。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関する事	ベッド横にあるライトをつけてもワット相当数も低く、電球色であるため部分的にはよくはなるが暗い。照度計で計測すると部屋が明るいと思われる9時30分時点でベッド上平均95ルクスとなっていて、ライトをつけると平均105ルクスだった。病室の明るさは100から200ルクスとされているため低いと思う。このため暗い部屋の廊下側にはサブライトを付ける等の対処をしていただき、部屋やベッド位置による明るさの違いをなくしてほしい。	御指摘のとおり、施設の立地上窓側と廊下側で照度に差がある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	入院時の大部屋のトイレに便座クリーナーをつけてほしい。	参考意見として課内で情報共有しました。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関する事	冬になったら電気ポット、電子レンジを使わせてほしい。夏になったらネックリングクーラーと大きなハードタイプの保冷剤を使いたいので、冷蔵庫を使わせてほしい。	ポットや電子レンジ、冷蔵庫等の電化製品につきましては病棟では用意がありませんが、デイルームに給湯器を設置し、お湯や冷水を利用できるようにしています。デイルームへの移動が難しい場合は、お手伝します。冷凍室の準備も病室のスペースや床頭台の形状上対応することが困難となりますので、お困りの際には御相談いただくようお願いしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関する事	病棟南側の窓側ベッドは昼間暑くて寝られない。熱をカットするカーテンと室温の調整をお願いしたい。	病室の室温につきましては、冬期は室温20度を目安に機械運転をしています。可能な範囲で室温調整を行いますので、病院スタッフへお声をかけて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	特別個室を利用しているが、10時30分から11時頃シャワーを使用していたところお湯の温度がいつまでたっても上がってこない。シャワー室に濡れたタオルを手摺にかけているが、いつまでも片づけない。便器の脇にゴミ箱が置いてあるが、処理を忘れたときがあった。 洗面所にタオル掛けがあるといい。食事は配膳後15分くらいで引き上げに来る。私はよくかむようにしているため30分くらいかかる。	シャワーから温水が出るまで長いと5分くらい時間を要する場合があります。また、手元の温度調整を行っても温度が上がらない場合は、機器の不具合の可能性があるので、御連絡をいただけるようお願いしました。 タオルの片づけや、ゴミの処理については、業者に改善するよう伝えます。 洗面所のタオル掛けについては、施設改修時の参考にします。 食事の配膳については、看護師の配慮不足をお詫びしました。	1
病院総務課	7 その他	「ご提案箱」が乗っている棚に「当面の間利用を中止する」と記載されていたが、何の利用を中止するのか記載がなく、すっきりしない。	表示につきましては、読む方にとってわかりやすい表示をするよう努めます。	1
病院総務課	6 職員に関する事	母が受診しているとき看護師さんが身体の向きを変えるのに体を支えずにズボンのポケットを引っ張ってズボンがビリビリに破れてしまった。別の日の看護師がやるときは大丈夫だったが、また同じことが繰り返されるのではと不安で仕方ない。	外来受診の際に患者様の衣服を破損するような対応となったことをお詫びしました。患者様にケアを行う際は日頃より丁寧な対応と配慮を心掛けるように指導しました。	1
病院総務課	2 施設管理（建物）に関する事	エスカレーターを再開してほしい。	エスカレーターの運転中止につきまして、御不便をおかけしていることをお詫びしました。エスカレーターの運転再開にあたり、一定の安全が確保でき次第再開することを御説明しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
病院総務課	7 その他	設備メンテナンスが全くできていない。室内温度コントロールの操作が故障している。寒くて眠れない。個室の役割を全くしておらず、設立当初の料金をとるべきではない。	個室設備につきましては、療養期間中使用できるように維持管理に努めます。故障の場合は修繕を迅速に行いますので、御不便を感じられた際は病院スタッフへお声をかけていただくようお願いしました。	1
病院総務課	7 その他	処方される薬については、1つは粉状のため服飲に多量の水を必要とする。これは飲水制限のある透析患者にとってはできれば避けたい。もう1つは入院時に出されてひどい便秘になった。薬の種類にはスペース等制限もあると推測するが、ぜひ患者本位で検討をお願いしたい。	院内で使用できる薬は、同等の効果が得られる薬剤が複数ある場合は「多くの患者様に処方する薬剤」や「入院加療時に必要となる薬剤」を優先して院内在庫としております。今後も使用状況等を調査・評価して医師と協議しながら院内使用できる薬剤を検討する旨をお伝えしました。	1
病院総務課	7 その他	以前に入院してたときに対して病院食が格段にうまくなった。特に豚肉料理はとても美味しかった。一方相変わらずなのは焼きうどん。多分麺が原因と思う。また何回か昼食にパンが出たが、常にジャムがついてきた。予算やカロリー計算の事情もあるかと思うが、ぜひバターの用意をお願いしたい。	一般の食品同様に給食材料も値上がりしているため、御意見を参考により良い給食を目指していくこととお伝えしました。	1
病院総務課	2 施設管理（建物）に関する事	エスカレーターがいつまで停止なのか。大勢の人が不便で困っている。何千分の一の事故だと思いますが、再考をお願いします。	エスカレーターの運転休止につきまして、御不便をおかけしている旨をお詫びしました。エスカレーターの運転再開にあたり、一定の安全の確保ができ次第再開する旨をお伝えしました。	1
病院総務課	7 その他	トイレの汚物入れが古い。汚い。フタがないので、血が見えて不快。	現在外来のトイレの汚物入れにフタをつけておりません。以前つけていた時期はありましたが、体が不自由な方からフタがあるとゴミが捨てられないという御意見があり、現在の汚物入れにしている旨を御説明し、御理解いただくようお願いしました。	1
医事課	7 その他	書類の受付の対応が、親身でなく見下した言い方をされた。	書類担当者の対応に対してのお詫びをしました。	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	診察を終えて、注射をするのに1時間20分待たされても呼ばれないので、受付に伺うと忘れられた。	受付事務職員の対応に対してのお詫びと事務手順の再確認を行い、スタッフ同士で声を掛け合うなど連携を確実に行うことでスムーズな対応を心がけるように指導しました。	1
医事課	1 制度・事業に関する事	自動精算機でクレジットカード決済を希望すると3回払いからの選択肢がなく困っています。調剤薬局では、2回払いが可能となることがほとんどのため、2回払いの選択肢も検討していただきたい。	クレジットカード会社との契約上、2回払いでの分割をすることができない状況となっています。クレジットカード会社との契約内容の変更と当院の会計処理の運用調整が必要となるため、直ちに対応することはできませんが、2回払いが可能となるよう調整する旨を御説明しました。	1
香川公民館	2 施設管理（建物）に関する事	夜間の時間帯に利用する団体で利用決定書を紛失し、部屋のカギを渡すか、渡さないかでトラブルになった。	利用者に部屋の利用の仕方について御説明しました。また、課内で利用決定書を忘れた場合の対応について共有しました。	1
青少年課	1 制度・事業に関する事	来年度の民設民営の児童クラブへの入所申請について、待機となったため公設の児童クラブへの申し込みを問い合わせたが、1次審査の締切が過ぎているため、受付は可能でも待機が確実との説明を受けた。高額な民間学童を利用した場合の補助金はあるか。児童クラブが少なすぎるので対応してほしい。	学年の低い方が優先的に入れるよう審査はしていますが、締切後にお申し込みをされると、空きが出るまではお待ちいただくことになってしまうこと、いわゆる民間学童を利用した際の補助金制度はないことを御説明しました。	1
青少年課	1 制度・事業に関する事	児童クラブに入所しているが、来年度は待機になると予測しているので、夏季の預かりについて確認したい。 民設民営児童クラブへの入所は、所在地があまりにも遠く対応できない。サマースクールについても延長がないため利用できない。 学区によっては小学校の近くに民設民営の児童クラブがあるが、学区によりあまりにも偏りがあるため、困っている。	サマースクールの利用を考えていないのであれば民設をどのように通わせるか検討することができないか確認しました。公設の児童クラブよりも長い時間延長保育を行っている民設の児童クラブもあるため、検討を依頼しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
青少年課	1 制度・事業に関する事	子どもが学童に入れなかった。3年生になりたての子が学童に入らず家で長時間お留守番というのは無理ではないか。サマースクールやスプリングスクールがあるのは見たが、家からも遠く、送迎をするには子供にとっても親にとっても負担が大き過ぎる。この現状どのように考えているか。少なくとも3年生までは大人が見れる環境がちゃんとあるべきだと思う。	市としても待機児童が多く発生している学区であると認識しており、令和6年4月に新たな民設民営児童クラブが開設したことを御案内しました。	1
青少年課	1 制度・事業に関する事	児童クラブ令和7年4月1日入所申請の審査結果で待機児童になったことについて、施設数が足りないこと、待機児童になって仕事を辞めなくてはいけない、小学校の近くに施設を作ってほしい旨と共働き世帯が安心して働ける環境を整えてほしい。	学区内の民設民営児童クラブの御案内をしました。	1
青少年課	1 制度・事業に関する事	令和7年4月1日入所申請時に待機児童となってしまった。小学校5年生の姉の際にも、対策を立ててほしいといっても何も変わっていない状況である。子どもたちの居場所をなくさないでほしい。こちら協力できることは協力したいと考えている。 サマースクール等の長期休暇対策もおこなっているようだが、17時に迎えはできない。学童新設を希望したい。	学区内の民設民営児童クラブを御案内しました。送迎については、ファミリーサポートを活用するよう御案内しました。	1
青少年課	1 制度・事業に関する事	児童クラブが待機となった。学区によっては、学校内に児童クラブが新設されたが、自分の住んでいる学区は選択肢が少ないように思う。 他民設は金額が高すぎて利用できない。市に対して何度も小学校付近に過ごすことのできる児童クラブ新設をお願いしているが何もしてくれない。	市としても、待機児童が多く発生している学区であると認識しており、新たな民設民営の児童クラブを令和6年4月より開設していることを御案内しました。令和7年度の入所につきましては、まだ定員に達していないことを確認しています。送迎補助としてファミリーサポートセンターの検討も併せてお願いしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
青少年課	1 制度・事業に関する事	公設児童クラブから待機通知を受け取った。ここ数年にわたり低学年児童の待機が発生しているにもかかわらず、何年も改善がなされない状況に疑問を抱く。特に長期休暇中、低学年の娘を一日中自宅で留守番させることには抵抗があるが、その点についての市の見解を問いたい。ファミリーサポートなどの制度については理解しているが、こうしたサービスを毎日保護者が手配しなければならず、遠方の預け先や高額な費用がかかる施設の利用を余儀なくされる状況は負担でしかない。	市としても、待機児童が多く発生している学区であると認識しており、新たな民設民営の児童クラブを令和6年4月より開設していることを御案内しました。児童の送迎についても対応しており、延長保育の時間も公設の児童クラブより長く設定されています。月額の利用料金については、公設の児童クラブと同等の金額となっています。令和7年度の入所枠には空きがあると報告を受けているため、直接問い合わせていただくようお願いしました。	1
青少年課	1 制度・事業に関する事	公設児童クラブに現在2年生として在籍しているが、4月1日入所について待機児童となってしまった。 自身の家庭は夫とともにフルタイムであり、学校終了後から一人で自宅にいさせるのは、物騒で怖くてどうにもならない。 4月に入ってどのようにしていいかわからない中、学校内は空き教室もあり、学校を活用した児童クラブを作ってほしい。 サマースペースを昨年活用させてもらったが、半日しか対応してもらえないため、午前中の居場所確保に難航している。	市全体として、1年生、2年生の入所申請数が例年になく多い状況のため、学校内での開設についても、市としても全体的に学校側へ広げていきたいと考えており、学校側と協議を重ねていますが、平日の学校側と児童クラブ側の動線の確保や調整が重なり、一度に対応することができない状況である旨をお伝えしました。また、ファミリーサポートも併用していただくよう助言しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
図書館	7 その他	貸出資料をJR茅ヶ崎駅構内の図書返却ポストに投函したが、回収漏れが発生した。委託業者に問い合わせたところ「再度現場を確認したが、見つからなかった」と回答があり、最終的に図書館で返却処理をしたものの、図書館から「見つかった」という報告の連絡及び詳細な状況の説明が充分なされなかった。また、同日に図書館のホームページ上で障害が発生したため、返却の確認を自身で行うことができなかった。	図書館では、当日担当した業者に確認の上、返却ポスト内の資料の回収漏れが発生したこと、詳細な状況の説明及び当該資料の返却報告ができなかったこと、図書館のホームページ上で障害が発生していたことについてお詫びしました。今後も返却ポストを利用するにあたり不安を解消したいとのことで、利用者と委託業者及び図書館職員立ち合いの下、返却ポストの構造について現地で確認を行いました。また再発防止のため、委託業者と図書館職員で対策について協議し、担当者への周知を依頼しました。	1
図書館 図書館香川分館	1 制度・事業に関すること	前回、図書館で借りた本の間にシートが挟まっている件について要望したが、返却時に確認したらどうか、という質問に回答がなかった。もし、借りた本人が誤って本の間に大切な葉等を挟んでしまった時、その場ですぐ返せる。そのままになって本棚に戻す時に気が付いても遅い。	返却時には、気になる点の有無について、職員より確認をしています。貸出票やしおりの挟み込みに気づいた場合には、その場で私物等はお返しするようにしています。また、御連絡が必要な場合はその都度対応しています。職員が本を書架へ戻す際には、改めて挟み込みの有無を確認し、配架するよう努めていますが、返却冊数も多量であることから、挟み込みの見落としが少なからず発生していることも認識している旨をお伝えしました。	1

令和6年度 苦情等対応報告書 年間統計及び第四半期公表分

令和7（2025）年8月発行

携帯サイト

発行：茅ヶ崎市

二次元バーコード

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/>

