



令和7年度 苦情等対応報告書

第1 四半期公表分
(令和7年4月～令和7年6月)

目次

ページ

1 業務改善報告

(1) 業務改善報告件数	3
--------------	---

2 苦情等対応報告

(1) 苦情等報告集計結果	3
---------------	---

①分類別件数	3
--------	---

②受付区分別件数	4
----------	---

③対応別件数	4
--------	---

④課別苦情等件数	5
----------	---

⑤各課かいの苦情等	7
-----------	---

1 業務改善報告

(1) 業務改善報告件数

第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
7件	-	-	-	7件

※業務改善における「苦情等の内容」及び「改善内容」については、「苦情等対応報告書第4四半期分及び令和7年度年間統計」において公表します。

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	37件 (5.2%)	-	-	-	37件 (5.2%)
2 施設管理（建物）に 関すること	4件 (0.6%)	-	-	-	4件 (0.6%)
3 施設管理（建物以 外）に関すること	493件 (69.0%)	-	-	-	493件 (69.0%)
4 他団体（市の委託業 者等）に関すること	5件 (0.7%)	-	-	-	5件 (0.7%)
5 他団体（他の民間、 行政機関）に関するこ と	2件 (0.3%)	-	-	-	2件 (0.3%)
6 職員に関すること	21件 (2.9%)	-	-	-	21件 (2.9%)
7 その他	153件 (21.4%)	-	-	-	153件 (21.4%)
分類合計	715件 (100.0%)	-	-	-	715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	21件 (2.9%)	- -	- -	- -	21件 (2.9%)
2 電話	283件 (39.6%)	- -	- -	- -	283件 (39.6%)
3 文書	24件 (3.4%)	- -	- -	- -	24件 (3.4%)
4 メール	4件 (0.6%)	- -	- -	- -	4件 (0.6%)
5 問い合わせフォーム	17件 (2.4%)	- -	- -	- -	17件 (2.4%)
6 わたしの提案	16件 (2.2%)	- -	- -	- -	16件 (2.2%)
7 その他	0件 (0.0%)	- -	- -	- -	0件 (0.0%)
8 複数	350件 (49.0%)	- -	- -	- -	350件 (49.0%)
区分合計	715件 (100.0%)	- -	- -	- -	715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）	66件 (9.0%)	- -	- -	- -	66件 (9.0%)
2 提案者に関係機関を案内（紹介）	1件 (0.1%)	- -	- -	- -	1件 (0.1%)
3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	3件 (0.4%)	- -	- -	- -	3件 (0.4%)
4 関係機関等に情報提供・対応(改善)依頼	2件 (0.3%)	- -	- -	- -	2件 (0.3%)
5 情報共有・対応(改善)	47件 (6.4%)	- -	- -	- -	47件 (6.4%)
6 現地を確認・対応(改善)	595件 (81.2%)	- -	- -	- -	595件 (81.2%)
7 その他	19件 (2.6%)	- -	- -	- -	19件 (2.6%)
対応合計	733件 (100.0%)	- -	- -	- -	733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
職員課	12	-	-	-	12
文書法務課	0	-	-	-	0
財政課	0	-	-	-	0
資産経営課	7	-	-	-	7
契約検査課	0	-	-	-	0
秘書課	0	-	-	-	0
総合政策課	1	-	-	-	1
行政改革推進課	2	-	-	-	2
広報シティプロモーション課	2	-	-	-	2
デジタル推進課	0	-	-	-	0
市民自治推進課	0	-	-	-	0
防災対策課	2	-	-	-	2
安全対策課	9	-	-	-	9
市民相談課	4	-	-	-	4
市民課	8	-	-	-	8
小出支所	0	-	-	-	0
収納課	0	-	-	-	0
市民税課	0	-	-	-	0
資産税課	0	-	-	-	0
産業観光課	4	-	-	-	4
農業水産課	0	-	-	-	0
拠点整備課	0	-	-	-	0
文化推進課	2	-	-	-	2
スポーツ推進課	0	-	-	-	0
多様性社会推進課	0	-	-	-	0
地域福祉課	0	-	-	-	0
保険年金課	2	-	-	-	2
生活支援課	1	-	-	-	1
障がい福祉課	5	-	-	-	5
高齢福祉課	1	-	-	-	1
介護保険課	2	-	-	-	2
こども政策課	0	-	-	-	0
こども育成相談課	1	-	-	-	1
保育課	3	-	-	-	3
環境政策課	6	-	-	-	6
環境保全課	71	-	-	-	71
資源循環課	3	-	-	-	3
環境事業センター	1	-	-	-	1
都市計画課	0	-	-	-	0
都市政策課	0	-	-	-	0
景観みどり課	1	-	-	-	1
建築指導課	1	-	-	-	1
開発審査課	0	-	-	-	0
建設総務課	1	-	-	-	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	305	-	-	-	305
道路建設課	0	-	-	-	0
公園緑地課	112	-	-	-	112
建築課	0	-	-	-	0
下水道河川総務課	0	-	-	-	0
下水道河川建設課	1	-	-	-	1
下水道河川管理課	58	-	-	-	58
保健企画課	0	-	-	-	0
地域保健課	0	-	-	-	0
保健予防課	0	-	-	-	0
衛生課	67	-	-	-	67
健康増進課	6	-	-	-	6
消防総務課	0	-	-	-	0
予防課	0	-	-	-	0
警防救命課	0	-	-	-	0
指令情報課	0	-	-	-	0
消防指導課	0	-	-	-	0
会計課	0	-	-	-	0
病院総務課	12	-	-	-	12
医事課	6	-	-	-	6
病院経営企画課	0	-	-	-	0
議会事務局	0	-	-	-	0
選挙管理委員会事務局	0	-	-	-	0
監査事務局	0	-	-	-	0
教育総務課	1	-	-	-	1
教育施設課	2	-	-	-	2
学務課	2	-	-	-	2
学校教育指導課	0	-	-	-	0
教育センター	0	-	-	-	0
社会教育課	2	-	-	-	2
博物館	0	-	-	-	0
小和田公民館	0	-	-	-	0
鶴嶺公民館	1	-	-	-	1
松林公民館	0	-	-	-	0
南湖公民館	1	-	-	-	1
香川公民館	0	-	-	-	0
青少年課	3	-	-	-	3
青少年会館	0	-	-	-	0
図書館	2	-	-	-	2

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・・・・・・・・・・・・・・・・	8
	資産経営課・・・・・・・・・・・・・・・・	8
企画政策部	総合政策課・・・・・・・・・・・・・・・・	10
	行政改革推進課・・・・・・・・・・・・・・・・	10
	広報シティプロモーション課・・・・・・・・	10
くらし安全部	防災対策課・・・・・・・・・・・・・・・・	11
	安全対策課・・・・・・・・・・・・・・・・	11
	市民相談課・・・・・・・・・・・・・・・・	13
市民部	市民課・・・・・・・・・・・・・・・・	14
経済部	産業観光課・・・・・・・・・・・・・・・・	15
文化スポーツ部	文化推進課・・・・・・・・・・・・・・・・	16
福祉部	保険年金課・・・・・・・・・・・・・・・・	17
	生活支援課・・・・・・・・・・・・・・・・	17
	障がい福祉課・・・・・・・・・・・・・・・・	18
	高齢福祉課・・・・・・・・・・・・・・・・	19
	介護保険課・・・・・・・・・・・・・・・・	19
こども育成部	こども育成相談課・・・・・・・・	19
	保育課・・・・・・・・・・・・・・・・	20
環境部	環境政策課・・・・・・・・・・・・・・・・	20
	環境保全課・・・・・・・・・・・・・・・・	21
	資源循環課・・・・・・・・・・・・・・・・	23
	環境事業センター・・・・・・・・	23
都市部	景観みどり課・・・・・・・・・・・・・・・・	24
	建築指導課・・・・・・・・・・・・・・・・	24
建設部	建設総務課・・・・・・・・・・・・・・・・	24
	道路管理課・・・・・・・・・・・・・・・・	24
	公園緑地課・・・・・・・・・・・・・・・・	25
下水道河川部	下水道河川建設課・・・・・・・・	26
	下水道河川管理課・・・・・・・・	26
保健所	衛生課・・・・・・・・・・・・・・・・	27
	健康増進課・・・・・・・・・・・・・・・・	29
市立病院	病院総務課・・・・・・・・・・・・・・・・	30
	医事課・・・・・・・・・・・・・・・・	32
教育総務部	教育総務課・・・・・・・・・・・・・・・・	34
	教育施設課・・・・・・・・・・・・・・・・	34
	学務課・・・・・・・・・・・・・・・・	35
教育推進部	社会教育課・・・・・・・・・・・・・・・・	35
	鶴嶺公民館・・・・・・・・・・・・・・・・	35
	南湖公民館・・・・・・・・・・・・・・・・	35
	青少年課・・・・・・・・・・・・・・・・	36
	図書館・・・・・・・・・・・・・・・・	36

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	香川駅前出張所に固定資産税、都市計画税を納付しようと思い、事前に電話で問い合わせをした。 電話対応した職員は、こちらの用件を十分に聞かずに、一方的に話し始めたため、代わりの職員の対応を求めたが「私、一人しかいない」「コンビニでも納付できる」とぶっきらぼうに言われた。 人事所管課から当該職員に接遇ほか指導をしてほしい。	香川駅前出張所に本件を伝えました。	1
職員課	1 制度・事業に関すること	17時30頃、駅近くの横断歩道の信号を待っていたら、向こうからアロハシャツを着ていた男性（おそらく市職員）がまだ赤信号なのにも関わらず一般市民の前で渡った。市の職員としてどうか。常に見られていることを自覚してほしい。	課内で情報共有しました。	1
資産経営課	1 制度・事業に関すること	マイナンバーカードの申請について土曜日に警備員室に電話をした。土曜日にやっているかやっていないかを聞いたかっただけなのに、質問をしてもぶっきらぼうで、電話をきるときも乱暴で嫌な気持ちになった。電話対応だけでも教育をしてほしい。	委託業者に情報を共有しました。また、警備室の責任者から、対応した警備員に対して電話対応について指導をすることとしました。	1
資産経営課 職員課	6 職員に関すること	トイレでの歯磨きは感染等、非常に不衛生だと思う。	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
資産経営課	3 施設管理（建物以外）に関する事	市役所の自転車置き場について、混雑時に下段が空いていないので、上段に入れることになるが、年齢が上がったり、身体に支障があったりすると、少しの高さでも大変である。どうにかならないか。	電話にてお詫びし、分庁舎東側と本庁舎西側に駐輪場を設けていること、職員には西側駐輪場上段ラックの利用を促していること、令和7年1月よりふれあい橋下にチャイルドシートやかご付き自転車利用の職員用スペースを設けることにより、分庁舎東側駐輪場に若干の駐輪スペースが確保できたこと、今後も駐輪しやすい環境整備に取り組むことを御説明し御理解をいただきました。また、自転車整理員に対しては、誘導や補助等、駐輪される方に御不便をおかけすることがないように、改めて指導しました。	1
資産経営課	3 施設管理（建物以外）に関する事	清掃員が、人が立っているのに、わざわざモップを足元にもってきて、「どけ」と言わんばかりに清掃してきた。自分のテリトリーや早く終わらせたいのはわかるが、接遇の教育をしてほしい。	委託業者に情報共有し、清掃の管理者から清掃員への掃除の仕方、接遇面について、改善をするように伝えました。	1
資産経営課 市民課 行政改革推進課 環境政策課	1 制度・事業に関する事	マイナンバーの手続きに市役所に来たが、あまりの劣悪な環境に驚いた。まず、市役所内が暑すぎる。具合が悪くなりそうだった。それから、マイナンバーの窓口が少なすぎる。マイナンバー保持者が増えているにもかかわらず、他の窓口は空いているのに、マイナンバーだけこんなに待たされるのはおかしい。レイアウトにも問題があると思う。	課内で情報共有しました。	1
資産経営課 市民課	2 施設管理（建物）に関する事	待っているのにイスがない。空いている部署（窓口）でもマイナンバー対応してほしい。暑すぎる。	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
総合政策課	1 制度・事業に関すること	ここ数年にわたる物価高に加えて主食であるお米の値段が5キログラム5,000円になった。主食であるお米が買えないというのは緊急事態だと思うが、国はもとより県も市もいまだに何も対応をしていないのが不思議だ。 このような事態にもかかわらず税金は上がり、様々な手数料がつけられたり実質相当の増税になっている。まず減税・給付金配布をお願いしたい。	物価高騰による市民生活及び事業活動への影響を軽減するため、生活者支援事業、学校給食支援事業、事業者支援事業、キャッシュレス決済ポイント還元事業、低所得世帯支援給付等を実施しており、詳細を文書で回答しました。	1
行政改革推進課 市民課	7 その他	マイナンバーカードの受け取りについて、入社半年は有給が使えないため、休んで受け取るとその分のお給料が引かれる。母に代理で受け取りに来てもらいたいと伝えたところ、「できません」とのこと。マイナンバーカードを作らせておきながら、世の中を不便にするのはなぜか。	課内で情報共有しました。	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	ちがさき動画ライブラリーを有効活用し、市からのお知らせや住民サービスを積極的に発信してほしい。市役所内で作成されている有益な動画を一元管理し、市民サービスと市役所マネジメントに活用してほしい。	課内で情報共有しました。	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	「広報ちがさき」にもっとイベント情報を掲載してほしい。記事は字を大きく、分かりやすくしてほしい。また、寒川町では自治会をやめても広報が届くの、茅ヶ崎では届かないのはなぜか。自治会に入っていないなくても広報が届くようにしてほしい。	イベントは市主催・共催を中心に掲載しており、すべては掲載できませんが、後援イベントは専用欄で御案内をしております。文字の大きさにつきましては、限られた紙面の中でできるだけ多くの情報をお届けするため、現状のレイアウトとしている旨、自治会を通じて配布をしておりますが、未加入の方も公共施設や駅、商業施設、ホームページ、公式LINEなどで御覧いただける旨を文書で回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
防災対策課	3 施設管理（建物以外）に関する事	防災行政用無線の音量が大きくて、防災無線の放送が鳴ると寝ている子どもが起きてしまい迷惑に感じている。 振り込め詐欺の放送などの人命に関わらない放送はしないでほしい。防災無線で放送される内容の多くは、年配世代向けであり、育児世代にはデメリットが大きいと感じている。	防災行政用無線の放送につきましては、行方不明者の捜索依頼、熱中症警戒アラート、光化学スモッグ注意報などの人命に関わる事案を除き、13時頃から15時頃の時間帯につきましては、放送をしない等の配慮することとしました。	1
防災対策課	5 他団体（他の民間、行政機関）に関する事	米軍機か自衛隊機かは不明であるが、深緑色の機体が自宅の上空を飛行して行った。飛行機の騒音よりも低空飛行による落下物が怖い。	米軍機か自衛隊機かは不明とのことでしたが、ジェット機騒音全般についての苦情であったため、市では対応できないことをお伝えし、所管している防衛省南関東防衛局報道室（騒音一般）を提案者に御案内しました。また、市で受けた航空機の騒音苦情は、毎月神奈川県に報告をしているため、神奈川県に航空機の騒音苦情があったことを報告しました。	1
安全対策課	7 その他	茅ヶ崎警察署地域課の職員を名乗る方から留守番電話が入り、住んでいるマンションの駐車場で、車にドアをぶつけてしまった件で、相手方の連絡先がわかったため電話番号を教えるので連絡してほしいという内容だった。住所も違うし、全く覚えがなく、間違いか、詐欺の電話かわからず連絡した。	詐欺の可能性があるので、問い合わせ内容を茅ヶ崎警察署に報告する旨お伝えしました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	見回り隊で使用する防犯ベストが不足しているため、市からの支給は申請すれば、いただけるのか。	メールにて、防犯物品の貸出方法について御案内しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
安全対策課	1 制度・事業に関する事 と	駐輪場の当番の方が 15 日にいつも「定期券申込書あります」と言ってくれるので定期券が買えていた。今月は丁度タイミングが悪かったのか、その言葉が聞こえず、申込書をもらえなかった。そうすると、毎日財布に 100 円を用意し、販売機で購入しないといけない。そもそも、枚数制限は何故必要なのか。必要な方が買えるようにすればよいのではないか。	提案者へお詫びし、定期券の購入方法については、定期券の発行方法を定めている茅ヶ崎市シルバー人材センターへお問い合わせいただくよう御案内しました。	1
安全対策課	7 その他	茅ヶ崎警察で今月 2 回、ヘリコプターにて特殊詐欺の注意喚起を行っていると言った。実際にヘリコプターで注意喚起をした日付と時間帯を教えてください。一度もヘリコプターによる特殊詐欺の注意喚起を聞いたことがない。 また、今後のヘリコプターによる特殊詐欺の注意喚起を行う日程が決まっていたら教えてください。	茅ヶ崎警察署生活安全課に確認の上、ヘリコプターで特殊詐欺注意喚起を実施した日を伝えるとともに、お問い合わせにつきましては、茅ヶ崎警察署生活安全課に御連絡していただくよう御案内しました。	1
安全対策課	3 施設管理（建物以外）に関する事 と	新栄町第二駐輪場の 1 階の下段に自転車を停めていたが、奥まで停められず少し手前までで停めていたところ、戻ってきたら前輪がレーンから外され後輪のみレーンに乗って斜めの状態で奥まで入れてあり、ベルのハンドルに取り付けるパーツが割れベルがぶら下がっている状態になっていた。駐輪場の方に聞いたら、はみ出していたら奥に入れると言っていたが、この場合補償してもらえるのか。	自転車駐車場の防犯カメラを確認したところ、係員が整理した際に破損させてしまった可能性があったため、指定管理者である茅ヶ崎市シルバー人材センターから謝罪と補償関係の話をする事としました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事 と	現在空き地になっている前に自転車がかなりの期間放置されている。海岸の方は機動隊前の入り口から降りて行くと黄色い土管位のものがあるが、そこに電動自転車が放置されている。	現地を確認し、警告札を設置した上で 1 週間以上してから回収することについて御説明しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
安全対策課	2 施設管理（建物）に関する事	新栄町第一自転車駐車場のNO. 80の駐輪ラックについて、ラックが故障している関係かラック幅が狭く自転車の前輪が入りにくい状態だった。係員に以前修理を依頼したが、修理されていない。修理の日程等決まっていなかった。	茅ヶ崎市シルバー人材センターから提案者に連絡をし、現地で提案者と立ち会って、該当の駐輪ラックの修理をしました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	障害者割引で自転車駐車場で定期券を購入する際に並んでいると、後ろに健常者から舌打ちされることがあった。お互いに不快な思いをしているため、障害者の申込日を月初にするなり月末にするなり健常者と別日にできないか。	茅ヶ崎市シルバー人材センターから提案者に連絡を取り、定期券販売時に混雑しない時間帯を御案内しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	茅ヶ崎駅北口で3日間駐輪していた自転車がなくなったが、放置自転車として回収されていないか。	西久保臨時放置自転車等保管場所に確認し、該当する自転車がなかったため、受け取りに行ってくださいよう御案内しました。	1
市民相談課	6 職員に関する事	市民相談課窓口で職員に相談したところ、「明日中にはメールで連絡する」と言われたので、連絡が来ると思い、待っていたが連絡がなかった。そのことを市民相談課職員に伝えたが、「言った、言わないになってしまうので」と謝罪がなかった。苦情として記録に残してほしい。	苦情内容について事実と異なる部分があったため、苦情者に対して具体的な対応はしませんでした。今後の対応に活かすため、課内で情報共有しました。	1
市民相談課 職員課	6 職員に関する事	30分ほど前に、妻が隣人トラブルについて市民相談課に相談をした。その際に対応した市民相談員の対応が悪かったので苦情を言いたい。最終的には法律相談につながったようだが、対応した市民相談員が妻のことを鼻で笑ったり苦笑いしたりするような態度だったと聞いた。市民としては何も分からず困って相談しているのに、知っていて当然というような態度だったらしい。妻はそれもありショックを受けている。	市民相談課対応 お詫びし、当該相談員を含む課職員に対応の改善について指示すること、また市長、副市長にも苦情として共有することをお伝えしました。 職員課対応 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
市民相談課	4 他団体（市の委託業者等）に関する事	法律相談を予約し来庁したが、案内が遅れたのに弁護士からお詫びもなく、状況を説明した後の対応が冷淡だった。苦情として記録に残し、弁護士会にも連絡してほしい。	お詫びし、課内で共有すること、また神奈川県弁護士会にも情報提供すると回答しました。後刻、神奈川県弁護士会に苦情内容を伝達し改善を依頼しました。	1
市民相談課	6 職員に関する事	自分が行ったわたしの提案の文書について、市民相談課に保有個人情報開示請求を行ったが、市職員が恣意的に文書を隠ぺい、改ざんしている疑惑がある。	隠ぺいや改ざんを行っていないことを御説明し、苦情者の希望に応じて資料の開示を行いました。御納得いただけませんでした。	1
市民課 職員課	1 制度・事業に関する事	マイナンバーの手続きに市役所にきたが、同じくマイナンバーカードの手続きに来ている人が、窓口職員に大声で怒鳴っていた。その窓口職員も、中にいる上司に相談に何回も行ったり来たりして、その怒鳴っている人も上の人を出せ、と何回も言っているのに上司が一向に出て来ず、見ていて嫌な気持ちになった。問題が起きたら早々に上司が出てきて別の場所に対応する等してほしい。	課内で情報共有しました。	1
市民課	1 制度・事業に関する事	待ち時間が長く、空いている窓口があっても職員がいない。コアな時間は職員を増やしたり、人員に余裕がある部署から異動させるなどし、改善しないと待ち時間が減らないと感じた。小出支所はいつも客がおらず職員は1人か2人で充分なので、その分を混雑している部署に回すべきだ。	課内で情報共有しました。	
市民課 職員課	6 職員に関する事	市民課の案内の女性がいつも談笑しているのが目につく。市民課の中で働いている職員は親切で一生懸命仕事をしているのに、市民課受付案内のおしゃべりを慎んだらどうかと思う。	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
市民課	1 制度・事業に関すること	パスポートの申請用に本人確認で「マイナンバーカード」を提示のうえ、戸籍謄本を入手したが、パスポートはオンライン申請が可能となっていたので、結果としては戸籍謄本は不要だった。市のホームページにはそのような案内はなく、申請理由に「パスポート申請」と書かせながら、そのような案内はなかった。窓口が混雑しているのだから、効率的・臨機応変に対応してほしい。	課内で情報共有しました。	1
市民課 職員課	6 職員に関すること	市民課に行った際に、職員のほとんどがマスクをしていた。マスクをしていると会話が聞きづらいし、アクリル板もあるので余計に聞きづらい。マスクをしないといけないような感染病が蔓延しているわけでもないのに、マスクをしないといけないような体調ならば、休んでほしい。	課内で情報共有しました。	1
産業観光課	7 その他	犬の散歩で砂浜へ行こうとしたら芸術花火の日まで入れないと言われた。当日も散歩したいが入れないのか。納得できない。当日のサイクリングロードの通行止めも6時間も前からやりすぎではないか。交通規制のチラシも入っていなかった。市が許可をしたのだから、市が説明できないのはおかしい。	大勢の方が市外からお越しいただき地域活性化につながるイベントとして後援をしており、立入禁止は主催者と警察など、関係各所での協議を経て、安全面を考慮して行っている旨を御説明し、御迷惑をおかけしていることをお詫びしました。	1
産業観光課	7 その他	サザン芸術花火の日に、サザン通り商店街にあるお店等のお客さんが多くて車で通るのが大変だった。車を叩かれたり傷がついたりした。たくさん茅ヶ崎に人が来てくれるのは嬉しいし、サザンも嫌いではないが、観光客に対しての対応を考えてほしい。警備員を増やす、店に指導（店側が客を整理するなど）してほしい。	傾聴し、主催者に情報共有するとお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
産業観光課	7 その他	茅ヶ崎駅北口に住んでいるが、花火のカスが飛んできた。市民に不便をかけているのに一企業にもうけさせるようなことをなぜ市は許可しているのか。市長に会って話したい。	傾聴し、市長と対面することはできませんが、主催者に情報を共有する旨を回答しました。	1
産業観光課	7 その他	藤沢駅と海の間に住んでいるが、雷かと思ったほどの音、音楽が聞こえてきた。年に何回も花火大会をするのはいかがなものか。 魚は逃げるし海は汚れ、花火かすで町も汚れる。これからの開催を検討するときに必ずこの意見を共有してほしい。	傾聴し、主催者に情報を共有する旨を回答しました。	1
文化推進課	3 施設管理（建物以外）に関する事	美術館ホームページに掲載される広報内容について改善を求めため、美術館に電話をしたところ、対応した職員から「市が決定しており、美術館では把握していない」との説明を受けた。 今後開催予定の展覧会情報がほとんど掲載されていない点、建築展において、最終日の開館時間が延長される旨の案内が遅かったことについて、周知のタイミングをもっと早くすべきではないか。 開催中の展覧会図録がホームページに掲載されておらず、建築展の図録を購入したい旨を伝えたところ、インターネットサイトでも販売されていると案内された。販売の意志があるのであれば、適切に情報を発信し、職員の接客対応についても教育を徹底してほしい。	対応した職員の言動により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。御指摘いただいた内容について確認の上、必要な対応を行う旨を御説明しました。 また、指定管理者に対しては、いただいた御意見の詳細を速やかに共有し、広報情報の発信方法及び図録販売に関する案内のあり方について改善を図るよう、早急な対応を指示しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
文化推進課	5 他団体（他の民間、行政機関）に関する事	茅ヶ崎中央公園で開催されたイベントで、マイクの大音量が朝から夕方まで続いた。事前に配布されたチラシには、「音量には十分配慮して運営する」と記載があったが、絶叫する声が延々と続き、マイクの音量に全く配慮していなかった。音量に関する指導を徹底してほしい。	今回のイベントの後援名義の使用承認を行った担当課として、当該団体へ、今後市内で同様のイベントを実施する際には、音量等に十分配慮するように指導しました。他の団体の後援名義使用申請を受ける際にも、野外のイベントを開催する場合については、近隣市民の方の御迷惑にならないように音量等には十分配慮して実施するように伝える対応を取っていくこととしました。	1
保険年金課 職員課	6 職員に関する事	保険年金課の職員に、国民健康保険料の支払いについて、支払いを待って欲しいと伝えたが、事務的に淡々と説明され、精神的に追い詰められた。	保険年金課対応 保険料負担の公平性から 4 月から 5 月に全く納付しないことを認めることはできない旨を御説明し、分割納付を御提案しましたが、難色を示され電話が切れてしまいました。 職員課対応 課内で情報共有しました。	1
保険年金課 職員課	1 制度・事業に関する事	国民健康保険の関係で保険年金課窓口に行ったが、職員対応が悪かった。保険料について事前に受けた説明と納付書の金額が違うので保険年金課へ再度行ったところ「保険料は、申し出がない限り試算しない。希望があって初めて計算する」と言われた。国民健康保険加入届出時に国民年金加入は義務であることを職員が説明していないこと、保険料試算を案内していないことは、説明責任が果たされていないので、国民健康保険加入を取り下げてほしい。	保険年金課対応 文書にて、窓口来庁時にわかりやすい御説明ができなかったことをお詫びするとともに、国民健康保険の手続きについて改めて御説明しました。 職員課対応 課内で情報共有しました。	1
生活支援課	7 その他	生活支援課へ引っ越しの相談をしたが、担当者は話も聞いてくれず、上の者にこのことを共有し担当者を変更してほしい。	再度、生活保護制度についてお話しし、御理解いただきました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
障がい福祉課	1 制度・事業に関する事	自立支援医療と精神障害者保健福祉手帳の申請について、それぞれの更新日時が異なるため次回更新に伴い事前に相談。初回交付時後に障がい福祉課に相談した上で窓口より該当書類を受け取った。申請後受け取った書類が間違えていたことが分かり、結果的2度診断書を取り寄せることとなった。申請にかかる受診や時間、診断書のお金もかかっている。再発防止のため周知のみではなく対策としての対応を再度確認したいと来庁。担当者不在のため、翌日には電話をもらう約束をしたが、電話がない。不必要になった診断書代金の返還を求めたい。	電話でお詫びと業務改善策、診断書配布のマニュアルや台帳（配布日時、職員名、診断書の種類、対象者氏名の記録を残す用紙）について御説明し、6月9日から運用を開始しました。また、診断書費用の返還についてはできない理由をお伝えし、御理解いただきました。	1
障がい福祉課	1 制度・事業に関する事	障がい福祉課の男性職員と電話で話をした際、対応が高圧的で持病のうつ病が悪化した。以前にもサービス更新のために郵送対応を依頼したが、高圧的な対応だったので、市民相談課に苦情を言ったことがある。結果的に郵送申請可能となったが、諸事情により申請が遅れ、さかのぼりもできなかった。男性職員の上司と電話で話をしたが、その方も高圧的な対応でうつ病が悪化してしまった。しかるべき対応を取り、対応の結果について電話してほしい。	地区担当ケースワーカーと協議し、市民相談課より御本人へ御連絡し、了解を得ました。	1
障がい福祉課	1 制度・事業に関する事	障がい福祉課窓口での順番待ちの運用方法、職員の窓口対応、個人情報の取扱いについて。順番待ちについてわかりやすく掲示してほしい。窓口の状況に注意し、迅速に対応してほしい。正確な手続きができるようにしてほしい。個人情報の取扱いに注意してほしい。	課内会議において、不在時の対応について協議共有し、個人情報の管理徹底の周知と不在者の対応について協議しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
障がい福祉課	1 制度・事業に関する事	役所窓口が17時までなのに、併設されているカフェ（1階入口左側）が早くに閉まるのは疑問だ。窓口待ち時間をつぶすためにくつろぎたいのに、さっさと閉めるのはどうか。	課内で情報共有しました。	1
障がい福祉課	6 職員に関する事	資産経営課に、障がい福祉課の電話対応について苦情があった。話が長くなる内容であれば、折り返して欲しかった、また、対応した職員との間で「録音」の意味がかみ合わなかった、といった主旨のものであった。	課内で情報共有を行い、再発予防に努めることとしました。	1
高齢福祉課	1 制度・事業に関する事	母のショートステイ利用が、私のでした承なしにキャンセルされた。これは人権を無視する行為だと感じている。この件について、高齢福祉課から謝罪がないのはおかしい。また、福祉部長と話をさせてもらえないのは、事態を小さくまとめようとしているように見受けられ、ごまかされている印象を受ける。この問題を課内で終わらせるのではなく、市長まで話を通してほしい。	福祉部長からの連絡が御希望でしたが、業務は担当者が行っているため、福祉部長からお電話をすることはできない旨を御説明しました。	1
介護保険課	6 職員に関する事	忙しいかもしれないが、態度が悪すぎるため、改めてほしい。	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	故人（親族）の介護認定に係る調査票及び主治医意見書について、相続の参考としたいので開示請求したい。	介護認定に係る調査票及び主治医意見書の情報開示は、被保険者のケアプラン作成のために行うものであり、被保険者が死亡している場合は提供していないこと、及び裁判で使用する場合は弁護士法第23条の2による弁護士会からの照会であれば開示可能である旨を回答しました。	1
こども育成相談課	6 職員に関する事	妊娠届出をした際、受け付けた職員から「おめでとうございます。」と言われず不快だった。	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
保育課	2 施設管理（建物）に関する事	鶴が台保育園在園児の送迎の自家用車が、いつも路上駐車をしている。そのため通行の障害となっており、対向車線にバスが来ると自動車が通行できない状態である。	鶴が台保育園の職員が、路上駐車をしないように保護者に声がけをしている旨、保護者宛に通知を発出している旨を御説明しました。	1
保育課	1 制度・事業に関する事	こども誰でも通園制度は、障がい児でも問題なく受け入れてくれるのか。もし、施設の状況次第であるなら「誰でも」ではないのか。いつも健常者のことばかりで障がい者は蚊帳の外になってしまう。この後、こども家庭庁にも電話をするつもりである。	こども誰でも通園制度は、法律で実施が義務付けられている国（こども家庭庁）の制度で、本市は令和8年4月から実施予定であり、現在は実施に向けて準備中のため、実施内容の詳細はまだ公開できる段階ではない旨御説明しました。	1
保育課	6 職員に関する事	保育課職員とのやり取りで、言った言わないでやり取りをしている中で不愉快なことを言われた。職員としてどうなのか。市長、副市長に伝えたい。	不愉快な思いをおかけしたことを文書にてお詫びしました。	1
環境政策課	7 その他	自分の土地に神奈中バスと市が勝手にバス停をつくった。ベンチも勝手に置かれた。その付近には、たばこのポイ捨てが多くされており、すぐ近くには倉庫、道を挟んだところにはガソリンスタンドがあるため、もしも引火した場合は火災につながってしまう。それが心配である。	ポイ捨て禁止啓発看板の設置を提案するも意味がないとのことで拒否されました。課内で情報共有し、コミュニティバスの所管課である都市政策課へ情報共有しました。	1
環境政策課	7 その他	茅ヶ崎駅北口のコンビニ前で喫煙している人のマナーが悪い。ポイ捨て禁止の看板はあるが、喫煙を禁止する看板の設置や規制することはできないのか。以前、北関東に住んでいたことがあるが、北関東では駅周辺を禁止にしている所もあった。茅ヶ崎市は、喫煙以外に、自転車や車の運転も含めてマナーの悪い人が多い。	茅ヶ崎市では、駅周辺の喫煙を規制する条例等はないため、看板や声掛けによる啓発により、喫煙者へマナースペースでの喫煙への配慮をお願いしていることを御説明し、御理解いただきました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
環境政策課	7 その他	個人宅でバイクのアイドリングを度々長時間行っている。条例に違反しているようなら取り締まってほしい。非常識で大変迷惑に思う。	茅ヶ崎市では、条例に基づきアイドリングに関して必要な指導を行っていること。また、現時点では場所の特定が難しく、実際にアイドリングの状況を確認できない場合は、対応が難しい状況であること。加えて、アイドリングを行っている様子を見かけた際には、そのタイミングで市へ連絡を入れていただくことで、現地確認をし必要な対応を取らせていただくことが可能である旨や、時間外や休日は警察へ連絡することで、対応していただける旨をメールにて回答しました。	1
環境政策課	3 施設管理（建物以外）に関する事	通勤で茅ヶ崎駅を利用しているが、最近喫煙所の煙や臭いがホームまで流れてくる。脱臭装置などが稼働していないのではなかいか。前はそんなことはなかったが、ここ一週間ひどくなった。	週1回交換しているプレフィルターを交換のほか、2か月に1回交換しているヘパフィルターの交換時期だったため、交換したところ状況が改善しました。	1
環境保全課	7 その他	近隣での解体工事での騒音に困っている。	事業者配慮を求めました。	6
環境保全課	7 その他	近隣での保育園での騒音に困っている。	事業者配慮を求めました。	1
環境保全課 環境政策課	7 その他	アイドリングでの騒音に困っている。	事業者配慮を求めました。	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	近隣からの悪臭に困っている。	現地調査を行い、悪臭の発生源を特定することができました。	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。	事業者配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣での工事での騒音に困っている。	事業者配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣での異臭に困っている。	現地調査を行いました。異臭は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。野焼きを確認できませんでした。	1
環境保全課	7 その他	近隣の事業所からの騒音に困っている。	事業者配慮を求めました。	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。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。	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。	1
環境保全課	7 その他	近隣の事業所の看板の照明に困っている。	既に事業者が対応済みでした。	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。	事業者に配慮を求めました。	1
環境保全課	4 他団体（市の委託業者等）に関する事	汲み取り業者の作業時に遭遇し、見ていたところ、きちんと清掃がなされていなかったため注意。声をかけないと清掃をきちんと行わなかった。	清掃の仕方を確認し、汲み取り業者に説明を行うことを伝えました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の飲食店からの悪臭に困っている。	事業者に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の水路での騒音に困っている。	管理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	空地の草木等の繁茂で困っている。	現地確認後、繁茂等の状況が管理されている等で軽微なため、相談者へ御説明し経過観察としました。	5
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、繁茂等の状況が管理されている等で軽微なため、相談者へ御説明し経過観察としました。	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。	現地確認後、土地所有者へ土地の適正管理を依頼しました。	19
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。	15

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	近隣のごみ屋敷について、長期にわたりごみが溜まってしまっていて、動物の餌のようなものがばらまかれている。	環境事業センターの対応状況も確認した上で、引き続き環境事業センターや資源循環課に情報共有、相談をしていただき随時対応していく旨をお伝えしました。	1
資源循環課 職員課	1 制度・事業に関すること	生ごみ処理機購入費助成申請の手続きをした際に、通知されるまでの期間について1週間から10日程度と説明を受けた。その後、3週間待っても通知が届かなかったため、問い合わせをしたら、最初に対応した職員からは、通知までに2週間位と言われ、その後別の職員に代わったところ、その職員は、最初は2週間から3週間と言っていたのに、話している内に1か月位かかると言ってきた。その職員は、一方的に早口に説明し、こちらの話の聞こえをしなかった。職員が同一に説明ができるように、ホームページに掲載するなどしてほしい。また、職員の接遇についても改めてほしい。	資源循環課・職員課対応 課内で情報共有しました。	1
資源循環課	7 その他	資源物の集積所に生ごみを排出していたり、有料の指定袋を使わずに排出していたりする人がいる。近隣住民で注意したり片づけたりしているがまったく改善されない。赤い啓発シールが貼られているが、放置しておくのが迷惑なため、集積所の近くに住む市民の方が片づけをしている。	啓発シールが貼られた状態のごみが残っている状態で、環境事業センターか資源循環課に御連絡をいただければ、開封調査や指導を行うことができる旨を御説明しました。	1
環境事業センター	1 制度・事業に関すること	大型ごみの収入証紙について、古い500円の証紙を持っているが使えないことに不満がある。200円足すなどして交換などの対応をすべき。	返金不可と裏面に記載していることも御説明しましたが納得いただけず、上席への共有を希望されました。電話終了後、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
景観みどり課 職員課	6 職員 に関する こと	景観みどり課の職員について、私語が多い様子が見受けられ、不愉快に感じる。	景観みどり課対応 課内で情報共有しました。また、以後このようなことがないよう、公務員としての規律・規範を守ることを徹底することとしました。 職員課対応 課内で情報共有しました。	1
建築指導課 建設総務課	1 制度・事業に関する こと	道路に関する図面を取得するため、建設総務課を訪問した際、職員から「最終的な確認は建築指導課で行った方がよい」と案内を受けたため、建築指導課を訪ねたが、建築指導課の窓口では「担当ではない」と説明された。正確な窓口を案内してほしいので、改めて建設総務課へ同行をお願いしたが断られた。何度も同じ説明を繰り返す中で、最終的に上司と思われる職員が窓口に残れ、同行対応をしてくれたが、その際の対応が高圧的であり、不快に感じた。	建築指導課対応 建設総務課より誘導された2項道路のセットバック相談は、詳細確認をしたところ、建築指導課ではなく道路管理課でした。 その御説明及び対応が不十分・不誠実と感じ取られたことから、お詫びしました。 建設総務課対応 課内で情報共有しました。窓口対応に関しましては、聞き取りを丁寧に行い、相談内容が当課の担当ではない場合、できる限り正確な案内ができるよう指導してまいります。	1
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。	84
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。	61
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。	10

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	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。	42
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	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、等。	現地復旧し、他の管理者へ引継ぎました。	102
公園緑地課 資産経営課	3 施設管理（建物以外）に関する事	中央公園の池は、水がよどんでアオコが繁殖している。日によってはボウフラのごときごく小さな生き物が池の周辺で飛んでいる。 排水用の水路が作ってあるようだが、水であふれている。茅ヶ崎市を象徴する公園でありながら管理が行き届いているとはいいがたい。 中央公園と市役所敷地内の広場に椅子が設置されているが、背もたれのついた椅子がない。	公園緑地課対応 アオコの繁殖や、蚊の発生など、衛生面での課題を認識しており、毎年2月に清掃をしている旨、滝や池などの水景設備の再整備等については、多額の費用と期間を要することから、早急な対応が難しい点について文書で回答しました。 公園緑地課・資産経営課対応 中央公園及び市役所の椅子につきましては、設置についての経緯等を文書で回答しました。	1
公園緑地課	3 施設管理（建物以外）に関する事	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

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。	8
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。	25
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。	76
下水道河川建設課	1 制度・事業に関する事	バイクで工事箇所を通行しようとした際に、交通誘導員にバイクから降りて押して通行するように促されたため、押して通行したが、突然作業員から罵声を浴びせられた。	現場で詳しい状況の聞き取りを行い、施工業者とともに苦情者にお詫びしました。その後、現場代理人へ交通誘導員と現場作業員の間での現場状況の共有と確認を確実にを行うように指導しました。	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。	26
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について。	職員が場所などを確認し、対応しました。	20

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	水路上の貼り紙がはがれたので、再設置してほしい。	同じ貼り紙を作成し、設置しました。	2
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	汚水枡の詰まり解消について。	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）に関する事	マンホールの蓋がガタつき、車両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。	6
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	倒木により通行できない。	職員が場所などを確認し、カラーコーン等を設置し安全確保ができるまで通行止めになりました。	1
衛生課	7 その他	近所の犬の鳴き声がうるさく、窓が開けられなかったりして生活に支障が出ている。飼い主を指導してほしい。	飼い主に対し、犬の適正飼養について説明し、周辺環境に配慮するよう提案しました。	7
衛生課	7 その他	配達中や通行中に、犬に咬まれた。	飼い主に対し、犬の適正飼養について説明し、再発防止策を取るよう指導しました。	8
衛生課	7 その他	飼い主が死亡して猫が残されたのに、保健所は引き取り先を自分で探すと言って引き取りを拒否した。	安易な飼育放棄を防ぐために動物の引取の手順が段階的であることについて御説明しました。	1
衛生課	7 その他	調剤薬局で医薬品を交付される時に、後発医薬品の製薬メーカーに不信感があったため変更を希望したが、対応した薬剤師が「問題ない」と話し、調剤薬局の医薬品の品揃えが悪いため代替品もなくそのまま交付された。	事実確認の上、調剤薬局に患者への丁寧な説明等、接遇について教育訓練をするよう指導する旨、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	犬が厳しい言葉で叱られたり、外につながれたりして、虐待を受けているようだ。飼い主を指導してほしい。	犬の飼い主に対し、犬の適正飼養について指導しました。	4
衛生課	7 その他	食品に異物が混入していた。	調査を実施し、再発防止策を講じるように指導しました。	5
衛生課	7 その他	公衆浴場の湯船のお湯が、ゴミやアカが浮いていて汚ない。衛生的ではないので、指導してほしい。	御不満の点について聞き取りをしました。その後、施設責任者に苦情があったことを伝え、現地調査を実施しました。	1
衛生課	7 その他	食品を喫食して体調不良を呈した。	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得ました。	9
衛生課	7 その他	隣家の居住者が朝5時以降クラスに餌をやり続け、飛来に伴う鳴き声と糞害に困っている。	現地を訪問し、餌やりを控えるよう伝えました。	1
衛生課	7 その他	地域猫が車を傷つけたり、バンパーに排尿したりして困っている。対策はないか。	苦情者に対し、忌避器械を貸し出すなど、猫が寄ってこない対策について御提案しました。	2
衛生課	7 その他	犬の散歩マナーが悪く、路上や民家前に糞尿を放置されて困っている。	マナー看板の設置を提案したほか、自治会での注意喚起の回覧の依頼などを行いました。	4
衛生課	7 その他	食品の取扱いが不衛生であった。	調査を実施し、再発防止策を講じるように指導しました。	5
衛生課	7 その他	食品の表示が誤っていた。	調査を実施し、再発防止策を講じるように指導しました。	8
衛生課	7 その他	地域猫にエサやりする人のマナーが悪く、エサの放置や糞害で迷惑している。	給餌者に対し、フンの処理やエサやり後の清掃の徹底など適正飼養について指導しました。	2
衛生課	7 その他	近隣住民から、住宅街の中で大型犬をノーリードで散歩させている住民がいると相談があった。飼い主に指導してほしい。	飼い主に対し、犬の適正飼養について指導するため接触を試みています。	1
衛生課	7 その他	プールを利用した際に水が濁っており、健康面で心配である。	濁度を含む水質基準値は適正範囲内であり、施設は適切に管理されていることを確認しました。事業者に対しては、申し出があった旨を伝え、適切な管理を続けるよう指導しました。	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	近所で飼われているニワトリの鳴き声がうるさくて困っている。飼い主を指導してほしい。	飼い主に対し、ニワトリの適正飼養と、周辺住民への配慮について説明しました。	1
衛生課	7 その他	オンライン診療を受診し薬を配送して貰ったが、医師が処方薬について説明不足だった。	処方薬の適応症について御説明しました。	1
衛生課	7 その他	近隣屋外で餌を撒く人物がいるため、カラスの飛来やネコの大量繁殖による糞害等が発生し困っている。	現地を訪問し、餌やりを控えるよう伝えました。	1
衛生課	1 制度・事業に関すること	公衆浴場において12歳未満のこどもが1人で入浴することを条例により禁止されていると施設従業員に言われた。そのようなことを初めて言われたが、そのような条例があるのか。	こども1人で入浴することを禁止した条文はないことを御説明しました。また、施設側の自主ルールを条例と表現した可能性があったことから、施設側に事実を確認し、正しく説明するように指導しました。	1
衛生課	7 その他	池のある近隣宅の敷地からカメが道路へ出てしまい、付近の通行に支障が生じている。	飼養者に対し、池と地表の境の仕切りを逸走しない高さまで上げることや、性別ごとの飼養などの配慮と対応を依頼しました。	1
衛生課	7 その他	自転車で走行中、後方から飛来したカラスに驚き転倒した。当時、転倒箇所近くの電柱には、管理している会社の巣への注意喚起のお知らせが貼られていたが、しばらくたっても撤去が進まない。	相談者に対し、電柱の管理者からは、注意喚起のお知らせを掲出した電柱の巣について順次撤去している旨説明があったことをお伝えしました。現場付近では、歩行時であれば傘をさすなど対策をしながら通行いただくよう御案内しました。	1
衛生課	7 その他	生活道路に犬フン放置禁止の看板が立ててあるが、路上にはみ出していて、車で通る際ぶつかりそうで迷惑している。撤去してほしい。	看板が老朽化していたため、職員が撤去しました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関すること	抗がん剤による脱毛時に医療用ウィッグを買うための助成金はあるか。	現状は助成が無いこと、市立病院と連携しがんについての相談を受ける対応をしていることをメールにて回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
健康増進課	1 制度・事業に関すること	店の前で喫煙をしている人がいる。不特定多数の人が通るため、喫煙をやめてほしいと管理者へ伝えたが、改善が見られない。保健所で指導等できるか。	屋外での喫煙に関しては喫煙者のマナーによるところが大きく、屋外の喫煙に対して法的な規制、指導等はできないことを電話にてお伝えしました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関すること	高齢者対象の予防接種は全てにおいて案内を送付してほしい。带状疱疹は令和7年に65歳になる人も対象として欲しい。	高齢者带状疱疹予防接種の定期接種の対象となる方は、年度末年齢で65歳（令和7年度は昭和35年4月2日～昭和36年4月1日生まれ）の方を対象とすることが国の制度として決められていること、定期接種の対象者へ御案内をお送りしていることを回答しました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関すること	店舗の前の歩道を歩くと、店舗の灰皿付近の喫煙で受動喫煙してしまう。すぐでなくてもいいので市から店へ注意してほしい。	店舗責任者へ電話し、健康増進法上、灰皿の設置者に設置場所について配慮する義務がある旨、設置場所について配慮を検討していただきたい旨を説明しました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関すること	他市では前立腺がんのPSA検査に補助が出ているが茅ヶ崎市ではどうか。前立腺がんが見つかった人に検査を進められているが茅ヶ崎市はPSA検査に対してあまりフレンドリーでない。多くの市民がPSA検査を受けやすくなり、前立腺がんの早期発見、治療へとなるようお願いしたい。	PSA検査に補助が出ないことを回答しました。市民がPSA検査を受けやすくなるよう普及啓発を行ってほしいとの御意見をいただきました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関すること	向かいの家の者が住宅外で喫煙しており、たばこの煙やにおいがきて気になる。	屋外での喫煙に関しては喫煙者のマナーによるところが大きく、屋外の喫煙に対して法的な規制、指導等はできないことを電話にてお伝えしました。	1
病院総務課	6 職員に関すること	受診した医師の対応で、精神的に深く傷ついた。自分は市立病院が近所なので一本化したく受診しているが、医師から「多忙なので検査結果次第では元の医者に戻ってほしい」と言われた。乳がん手術を控える中、安心して治療を受けられる環境を望む。	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。今後は、患者様に寄り添った診察ができるように指導します。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
病院総務課	6 職員に関すること	救急で、咳と嘔吐で受診したが、対応した修練医が、めんどくさそうな態度で、「吐いたのは咳だから仕方ない。」「これ以上やることはない。吸入したければしてもいいですけど、どちらにしますか」という、すごく冷たい対応に悲しくなった。疲れていても患者にその対応はやめてほしい。	不快な気持ちにさせてしまったこととお詫びしました。患者様との間には十分な信頼関係を築くことが重要ですので、今後は、患者様に寄り添った診察ができるよう指導する旨をお伝えしました。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関すること	ベッドの照明が暗い。現状では曇天の日など夕方になればとても本が読めない。足元の方のベッドのアームの高さをもっと高くしてはどうか。そこを背もたれにしてソファの代わりになる。事務用の椅子では長く座っていると疲れる。	照度について、類似病室で測定したところ、概ね御意見のとおりとなっていました。現在、順次ベッドサイドの電灯のLED化を進めています。また、ベッドにおきましても順次交換を進めており、今後購入する際の参考とさせていただく旨を回答しました。	1
病院総務課	1 制度・事業に関すること	待合コーナーでとてもきつい香水をつけている人がいてつらい。自分が座る両サイドに荷物を置いている人、足を組んで通行の邪魔になっている人が多くいるので対応してほしい。	不快な思いをさせてしまったことについてお詫びしました。限られたスペースに多くの方がお座りになれるようソファを設置しておりますが、皆様が快適に御利用になれるよう設置間隔等につきましても今後検討することとしました。	1
病院総務課	6 職員に関すること	4人部屋だが隣の人の咳がうるさかった。なにをするのもうるさい。	不快な思いをさせてしまったことについてお詫びしました。入院中の療養環境について患者様から状況をお聞きしながら対応することとしました。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関すること	窓側に一部背もたれがない。通路側の方には背もたれがあるから、それらを窓側にしたらいい。	御意見をいただいた箇所は、売店付近の椅子かと思われる。該当の背もたれのない椅子は入れ替えを予定しており、背もたれのあるものへ変更となることを回答しました。	1
病院総務課	7 その他	先生に13時に来るよう言われ出向いたが、14時30分の予約と言われた。時間ぐらい正確に伝えろ。	御迷惑をおかけしたことをお詫びしました。今後は、情報を正確に伝達するよう本人に指導いたしました。	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	放射線科の検査時の更衣室に靴ベラが欲しい。	御意見を参考に配置箇所の確認を再度行いました。参考意見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	自転車・オートバイの整理整頓をしてほしい。不法投棄等の自転車は保管所に持って行ってもらいたい。	御迷惑をおかけしたことをお詫びしました。不法投棄等の自転車につきましては、定期的に処理を行っているところです。御来院の皆様にご不快な思いをさせないよう駐輪場の整理を進めてまいります。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関する事	玄関の受付の時計が小さい。学校で使っているような大きい時計にしてほしい。	今後の時計設置時の参考意見とさせていただきます。	1
病院総務課	7 その他	楽しみは食事のみのため、入院食の改善をしてほしい。	入院食につきましては、定期的に打ち合わせや、アンケート等を実施し、より良い給食について検討を重ねております。喫食後の御意見につきましても、栄養士が訪問いたしますので、お気軽にお声がけ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	シャワー使用後にバスマットがないことに気づき、不潔な感じがした。その他の対応等がとてもよかったので、少し残念である。	バスマットは衛生面を考慮し、使い捨てタイプの導入を検討することとしました。	1
医事課	6 職員に関する事	受付の対応が遅い。無視をする。待ち時間が長い。	診療請求に関して医師に確認する事項があり、時間を要してしまい、御不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
医事課	6 職員に関すること	本人の代わりに受付をしたら、「本人なしでは受付できません」と言われた。その後、本人を連れてくると「不在の間に何度もお呼びしました。本来なら診れませんが、今日は特別に診ます。」と高圧的な態度で言われた。もう少し、柔軟に対応してほしい。	外来受診の際、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。御家族による受付も可能なこと、患者様御本人の来院を確認させていただいた御案内が、本人不在の場合受付できないという誤解を生じる表現となってしまったことについてお詫びしました。	1
医事課	3 施設管理（建物以外）に関すること	受付が分かりにくい。受診票の出てくるところが分かりにくい。2階にもマイナンバーの受付がほしい。	受付が分かりにくく御不便をおかけしたことについてお詫びしました。8時から11時までは、受付機のエリアにコンシェルジュを配置しており、御案内できるように対応しています。受付機につきましては、受診票が出力されるところにさらに目印を貼り対応いたしました。マイナ保険証認証機につきましては、令和7年度中に1階と2階の各ブロック受付に配置を予定しております。	1
医事課	6 職員に関すること	各書類受付の人の対応がもう少し優しく、丁寧にしてほしい。	書類受付の対応について、御不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。今後は、寄り添った対応ができるよう指導してまいります。	1
医事課	3 施設管理（建物以外）に関すること	待ち表示のディスプレイをまともにしてほしい。待つのは仕方ないが、ディスプレイのおかしな表示のせいでイライラしてしまう。なぜ番号をすべて順番に表示できないのか。検査結果が出ないと後に回されるのはわかるが、それでも番号を順番に表示してほしい。	現状のシステムでは番号表示を単純に表示する機能はありますが、御指摘のとおり検査などで順番が入れ替わるなどについてお問い合わせが多くなることが危惧されるため、現在のような運用をしております。今後は、システムの運用方法の変更により、表示に工夫ができるか検討していきたいと考えております。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
医事課	6 職員に関すること	受付窓口の対応がひどい。もう少し愛想よくしてほしい。	検査科受付職員の対応で、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。常に患者様に寄り添った対応ができるよう指導してまいります。	1
教育総務課 職員課	6 職員に関すること	物価高騰を踏まえ、学校業務員を廃止し教員や生徒達の労働、生活環境整備に使える。	教育総務課対応 各小・中学校教頭先生宛にメールにて内容を共有しました。 職員課対応 課内で情報共有しました。	1
教育施設課	2 施設管理（建物）に関すること	和式トイレしかないフロアがあり、不便である。	本市の小中学校32校のトイレ改修整備では、洋便器化のほか、トイレスペースのドライ化、多機能トイレ並びに給排水設備の更新及びLED照明への交換を実施するなど、衛生環境を整えるためのトイレ環境の改善を図っております。 御意見をいただきました茅ヶ崎小学校につきましては、令和4年に北棟東側の各階男女トイレを洋便器へ改修しましたが、その他のトイレにつきましては、現在のところ上記のようなトイレ全体を改修する予定はありません。しかしながら、現代の和便器利用を鑑み洋便器に少しずつ交換する検討を進め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
教育施設課	3 施設管理（建物以外）に関する事	浜須賀中学校北西側と自宅が接している。隣接している塀が老朽化しており危険。また、大きな松の木があり、敷地内に枝が来ている。 敷地の境界を確認し、対応してほしい。決まっていらないのなら確定すべき。	浜須賀中学校敷地境界の土地の定着物について、当方で提案者所有地との敷地境界明示物(石杭)を目視確認させていただきました。これにより敷地境界線は現状明確であると御説明しました。 また、御要望いただきました土地の定着物に対する対処ですが、予算確保に向け対応中でございますが、現時点で実施時期が確約できない状況で、予算が確保できました際は、改めて御案内させていただきたい旨を御説明しました。	1
学務課	1 制度・事業に関する事	茅ヶ崎市の中学校の給食（お弁当）が始まったことはありがたいが、あまり美味しくないようだ。何か工夫して味にもこだわってもらえないか。 多少の費用負担は仕方ないと思う。	課内で情報共有しました。	1
社会教育課	7 その他	市内において学習場所が少なく、学習できる施設を増やしてほしい。	課内で情報共有しました。	1
社会教育課	3 施設管理（建物以外）に関する事	自転車の通行ルールを順守することが、実際の道路事情と合わない。一例として鶴嶺参道松並木の自転車での通行が困難であるため、改善をしてほしい。	課内で情報共有しました。	1
鶴嶺公民館	7 その他	公民館を含めた社会教育施設の講座は、広報紙には、講座名と日時しか掲載されないため、申込受付日が不明で不親切である。	紙面の都合で掲載できない旨お詫びしました。	1
南湖公民館	3 施設管理（建物以外）に関する事	南湖公民館と周りの道路に雑草や、ごみが散乱している。	草刈・清掃を実施しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
青少年課	4 他団体（市の委託業者等）に関する事	児童クラブで働く職員は、賃金を抑えられて貧困ビジネスの形態となっており、現場で働く職員にしっかり賃金がいきわたっていない。そのため児童クラブの質にも影響がある。行政は委託している立場であるので、委託料の使い方について、しっかり管理監督してほしい。	指定管理者に対して、適切に事業が遂行されているか定期的に確認を行っております。また、事業者職員の適切な労働環境への配慮について継続して監督する旨をお伝えしました。	1
青少年課	4 他団体（市の委託業者等）に関する事	おやつ提供一時中止について、我が家では18時まで迎えに行けず、それまでの間何も食べられないのは子どもが空腹でかわいそうである。 提供されない間、子どもに補食を持たせたいが、学校と調整はできているのか。「誤食」というと子どもが誤って食べてしまったのかと想像したが、クラブ側で間違えて提供してしまったなら、おやつ提供の一時中止が子どものせいになっているようでかわいそうだと思った。情報を明確にしてほしい。	方向性が決まり次第、事業者から改めて連絡する旨をお伝えしました。	1
青少年課	4 他団体（市の委託業者等）に関する事	児童クラブ内で発生したアレルギー児童へのおやつの誤提供について、運営側の対応に不信感が募っている。改善策が見られず、不安である。	事業所に対して再発防止策を検討するよう指導しました。理解が得られるよう具体的な案を提示しながら事業所と保護者間で協議するよう調整しました。	1
図書館 図書館香川分館	1 制度・事業に関する事	電話対応した女性が、間違えてかけてしまったかと思うくらい沈黙の出だしで遅く、声が小さく、また何を言っているのかわからない。 滑舌が良く、爽やか、速やかに電話対応できる職員を配置してもらわないと、せっかく電話しても不快だ。	課内で情報共有し、適切に電話対応することを指導しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
図書館 図書館香川分館	1 制度・事業に関すること	学生達の自資料を持ち込んでの勉強をやめさせてほしい。図書館の読書をするために利用したいのに、座らずに立ち読みされている人を見かけるし自分もした。図書館は自習する場ではなく読書をする場所だと思う。茅ヶ崎の学校に自習室はないのか。	公共図書館の自習室利用は全国的な課題であり、当館でも学習専用スペースは設けておりません。ただし、現代の図書館が果たすサードプレイスとしての役割を踏まえ、2階読書室は調べ物や学習にも利用可能です。夏休み期間中は第1会議室も開放しております。用途に応じた席の利用をお願いしており、不適切な利用には職員が巡回し対応している旨をお伝えしました。	1

令和7年度 苦情等対応報告書 第1四半期公表分

令和7（2025）年11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<https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/>

携帯サイト

二次元バーコード

