



# 令和7年度 苦情等対応報告書

第2四半期公表分  
(令和7年7月～令和7年9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	10件	-	-	17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%)	51件 (7.3%)	-	-	88件 (6.2%)
2 施設管理（建物）に 関すること	4件 (0.6%)	51件 (7.3%)	-	-	55件 (3.9%)
3 施設管理（建物以 外）に関する こと	493件 (69.0%)	438件 (63.1%)	-	-	931件 (66.1%)
4 他団体（市の委託業 者等）に関する こと	5件 (0.7%)	7件 (1.0%)	-	-	12件 (0.9%)
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%)	-	-	4件 (0.3%)
6 職員に関する こと	21件 (2.9%)	8件 (1.2%)	-	-	29件 (2.1%)
7 その他	153件 (21.4%)	137件 (19.7%)	-	-	290件 (20.6%)
分類合計	715件 (100.0%)	694件 (100.0%)	-	-	1,409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%)	27件 (3.9%)	- -	- -	48件 (3.4%)
2 電話	283件 (39.6%)	264件 (38.0%)	- -	- -	547件 (38.8%)
3 文書	24件 (3.4%)	33件 (4.8%)	- -	- -	57件 (4.0%)
4 メール	4件 (0.6%)	3件 (0.4%)	- -	- -	7件 (0.5%)
5 問い合わせフォーム	17件 (2.4%)	11件 (1.6%)	- -	- -	28件 (2.0%)
6 わたしの提案	16件 (2.2%)	12件 (1.7%)	- -	- -	28件 (2.0%)
7 その他	0件 (0.0%)	2件 (0.3%)	- -	- -	2件 (0.1%)
8 複数	350件 (49.0%)	342件 (49.3%)	- -	- -	692件 (49.1%)
区分合計	715件 (100.0%)	694件 (100.0%)	- -	- -	1,409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%)	78件 (11.0%)	- -	- -	144件 (10.0%)
2 提案者に関係機関を案内（紹介）	1件 (0.1%)	2件 (0.3%)	- -	- -	3件 (0.2%)
3 担当課に情報提供・対応(改善)依頼	3件 (0.4%)	4件 (0.6%)	- -	- -	7件 (0.5%)
4 関係機関等に情報提供・対応(改善)依頼	2件 (0.3%)	41件 (5.8%)	- -	- -	43件 (3.0%)
5 情報共有・対応(改善)	47件 (6.4%)	49件 (6.9%)	- -	- -	96件 (6.7%)
6 現地を確認・対応(改善)	595件 (81.2%)	511件 (72.3%)	- -	- -	1,106件 (76.8%)
7 その他	19件 (2.6%)	22件 (3.1%)	- -	- -	41件 (2.8%)
対応合計	733件 (100.0%)	707件 (100.0%)	- -	- -	1,440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
職員課	12	3	-	-	15
文書法務課	0	0	-	-	0
財政課	0	0	-	-	0
資産経営課	7	2	-	-	9
契約検査課	0	0	-	-	0
秘書課	0	0	-	-	0
総合政策課	1	0	-	-	1
行政改革推進課	2	5	-	-	7
広報シティプロモーション課	2	0	-	-	2
デジタル推進課	0	0	-	-	0
市民自治推進課	0	1	-	-	1
防災対策課	2	1	-	-	3
安全対策課	9	2	-	-	11
市民相談課	4	4	-	-	8
市民課	8	3	-	-	11
小出支所	0	0	-	-	0
収納課	0	0	-	-	0
市民税課	0	0	-	-	0
資産税課	0	0	-	-	0
産業観光課	4	42	-	-	46
農業水産課	0	0	-	-	0
拠点整備課	0	0	-	-	0
文化推進課	2	0	-	-	2
スポーツ推進課	0	0	-	-	0
多様性社会推進課	0	0	-	-	0
地域福祉課	0	0	-	-	0
保険年金課	2	3	-	-	5
生活支援課	1	3	-	-	4
障がい福祉課	5	2	-	-	7
高齢福祉課	1	0	-	-	1
介護保険課	2	8	-	-	10
こども政策課	0	0	-	-	0
こども育成相談課	1	1	-	-	2
保育課	3	3	-	-	6
環境政策課	6	1	-	-	7
環境保全課	71	73	-	-	144
資源循環課	3	8	-	-	11
環境事業センター	1	2	-	-	3
都市計画課	0	0	-	-	0
都市政策課	0	0	-	-	0
景観みどり課	1	1	-	-	2
建築指導課	1	1	-	-	2
開発審査課	0	0	-	-	0
建設総務課	1	1	-	-	2

	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	288	-	-	593
道路建設課	0	0	-	-	0
公園緑地課	112	107	-	-	219
建築課	0	0	-	-	0
下水道河川総務課	0	0	-	-	0
下水道河川建設課	1	1	-	-	2
下水道河川管理課	58	34	-	-	92
保健企画課	0	0	-	-	0
地域保健課	0	1	-	-	1
保健予防課	0	0	-	-	0
衛生課	67	44	-	-	111
健康増進課	6	8	-	-	14
消防総務課	0	0	-	-	0
予防課	0	0	-	-	0
警防救命課	0	0	-	-	0
指令情報課	0	1	-	-	1
消防指導課	0	0	-	-	0
会計課	0	0	-	-	0
病院総務課	12	26	-	-	38
医事課	6	4	-	-	10
病院経営企画課	0	0	-	-	0
議会事務局	0	0	-	-	0
選挙管理委員会事務局	0	2	-	-	2
監査事務局	0	0	-	-	0
教育総務課	1	0	-	-	1
教育施設課	2	2	-	-	4
学務課	2	1	-	-	3
学校教育指導課	0	0	-	-	0
教育センター	0	0	-	-	0
社会教育課	2	0	-	-	2
博物館	0	1	-	-	1
小和田公民館	0	0	-	-	0
鶴嶺公民館	1	2	-	-	3
松林公民館	0	0	-	-	0
南湖公民館	1	0	-	-	1
香川公民館	0	3	-	-	3
青少年課	3	8	-	-	11
青少年会館	0	0	-	-	0
図書館	2	1	-	-	3

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	行政改革推進課	8
くらし安全部	市民自治推進課	9
	安全対策課	10
	市民相談課	10
市民部	市民課	10
経済部	産業観光課	11
福祉部	保険年金課	12
	生活支援課	13
	障がい福祉課	14
	介護保険課	14
こども育成部	こども育成相談課	17
	保育課	17
環境部	環境政策課	18
	環境保全課	18
	資源循環課	20
	環境事業センター	22
都市部	景観みどり課	22
建設部	建設総務課	23
	道路管理課	23
	公園緑地課	24
下水道河川部	下水道河川建設課	24
	下水道河川管理課	25
保健所	衛生課	25
	地域保健課	25
	健康増進課	28
消防本部	指令情報課	30
市立病院	病院総務課	30
	医事課	36
選挙管理委員会	選挙管理委員会事務局	37
教育総務部	教育施設課	37
	学務課	38
教育推進部	博物館	38
	鶴嶺公民館	39
	香川公民館	39
	青少年課	39
	図書館	41

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
職員課	6 職員に関すること	市民課でマイナンバーカードの手続をした際に、職員が不慣れであり、処理予定時間を超える様子が散見された。それにより、市民にとっては駐車場料金の減免時間を超えてしまったり、後先の予定が立たないこともある。職員にとっても、不慣れな業務をすることで疲労も増してしまうことが推察される。業務のやり方を工夫したり、他職員へ応援を求める等、臨機応変な対応をすることで、市民にとっても職員にとってもより良くなると思う。	問題の詳細について、職員課内で共有するとともに、市民課にも情報提供をしました。	1
資産経営課	2 施設管理(建物)に関すること	4階から1階に降りてきたが、お休みだったせいか、階段の部屋が汗くさい。1階につくと臭いは少ない感じはした。	委託業者へ共有し、清掃の管理者から清掃員への情報の共有及び清掃状況の確認について伝えました。	1
資産経営課	2 施設管理(建物)に関すること	吐き気の為トイレに駆け込み、事なきを得たが、トイレから出ると「健常者は2階のトイレを使ってください」と清掃の女性に言われた。こちらの認識としては、勿論、普段は使用しないが、緊急の場合で対象者が使用していない「空」ならば、短時間の使用は可能だと思うが、市はどのように考えているのか。	課内で情報共有しました。	1
行政改革推進課	2 施設管理(建物)に関すること	市立図書館、うみかぜテラス、高砂コミュニティセンターのフリースペースを利用しているが、月曜日に一斉に休館になるため、作業ができず困っている。市役所1階のスペースも、期日前投票などのイベントがあると使えない。ほかに机と椅子のあるスペースで月曜日に使える場所がほしいし、そのような場所があるなら教えてほしい。	市内の多くの公共施設では、施設の維持管理作業や、利用者が多く見込まれる土日祝日の開館を確保するため、休館日を月曜日に設定していることを御説明し、月曜日が休館ではない施設を御案内しました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
行政改革推進課	2 施設管理 (建物)に 関すること	駅前窓口センターが閉鎖されて不便で困っている。猛暑の中、市役所まで歩くのは辛いので、電車で辻堂の出張所に行った。入口がわからず、駅近くのビルを探しながら、ぐるぐる歩くことになり疲れ果てた。駅を出た所に矢印をつけるとか、エレベーターの所に案内を書くとか、大きく目立つ様にしてほしい。茅ヶ崎駅から市役所までは高齢者は辛い。	課内で情報共有しました。	1
行政改革推進課	1 制度・事業に関する こと	小田原市役所や寒川町役場は、死亡した時にその専用窓口で受付すれば、全体的にわかる様になっている。茅ヶ崎市は、そのような窓口はないのか？	課内で情報共有しました。	1
行政改革推進課	2 施設管理 (建物)に 関すること	市役所の問い合わせ先を見てみると、「0570」から始まるナビダイヤルの番号が使われているところがいくつもあるが、料金がかかって困っている。例えばゴミの問い合わせ先もナビダイヤルになっていて、無料通話の対象外になってしまうのだから、普通の電話番号も併記するようしてほしい。色々な部署でナビダイヤルを使っていると思うから、市役所に対する意見として広めてほしい。	課内で共有しました。	1
市民自治推進課	1 制度・事業に関する こと	松浪コミセンの駐車場について、許可をもらえれば駐車できるようだが、館長のものと思わしき車が、ほぼ毎日同じ場所に止めてある。館長専用なのか、もしそうならば、不公平ではないか。	施設管理者に苦情があった旨を伝えました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
安全対策課	1 制度・事業に関する こと	浜竹～辻堂付近において、祭りを行っていたが、交通渋滞が発生していることに加え、みこしを数台かついで狭い道をゆっくり歩いているため、とても危険だと思った。 その団体は、細いヒモで線から出ないようにしているつもりだろうが、子どもなどははみ出ているし、なにより大人達も自由に歩いている。行政として、道路の使用について指導してほしい。	課内で情報共有しました。	1
市民相談課	1 制度・事業に関する こと	契約を履行済みでクーリングオフ期間も過ぎているにもかかわらず、市から解除が成立したとの連絡を受け、不当な対応と感じている。制度の運用や職員の中立性に問題があると思われるため、事実確認と再発防止を求める。	事業者からの申出内容について事実確認を行った結果、不当な対応は確認されませんでした。相談はクーリングオフの適用に関するもので、適切に助言を行っておりました。中立性保持の徹底を職員間で共有したことを文書で回答しました。	1
市民相談課	6 職員に関する こと	市の電話対応において、職員が苦情者の名前を把握していたことに関し、不自然な対応があったとして不信感を抱いた。職員の説明に納得できず、上席職員からの説明でも理由が理解できなかったため、全体として誠実さを欠く対応であったと感じているため、直接説明を求める。	職員から、電話対応時の御説明に誤りがあったことをお詫びし、事情を御説明したものの、十分な理解は得られませんでした。最終的に、改めてお詫びし、今後は職員対応の改善に努める旨を御説明しました。	1
市民課 行政改革推進課 安全対策課	1 制度・事業に関する こと	マイナンバーカード更新手順の待ち時間の案内表示と実際の時間が違ったため駐車場料金が発生した。	課内で情報共有しました。	

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
市民課	1 制度・事業に関する事	マイナンバーカードを使用する本人に知的障がいがあり、自分は後見人となっている。 マイナンバーカード更新の案内文書に電子証明を付ける場合に本人同伴が必要なことが記載されておらず、説明が不十分なので、本人同伴が必要なことを追加してほしい。	担当内で情報共有しました。	1
市民課	1 制度・事業に関する事	マイナンバーカードを紛失したが見つかったので、警察で手続きをした後、辻堂出張所に行った。その際、本庁とのやり取りにかなり時間がかかった。また、4桁の数字に加え、10桁のアルファベットと数字のパスワードが必要、それがないとカードが使えない、というようなことを言われた。翌日再度辻堂出張所に行ったところ、前日に対応した職員が数人いてこちらを見たと思うが、窓口に出てこず別のところに入っていて不快だった。本庁でも、別の日に確認したところ、10桁のパスワードは必須ではないが、それがあるとコンビニで発行できるものがあることの説明を受けた。 10桁のパスワードは必須ではないが利便性がある等、分かりやすい説明をしてほしい。	課内で情報共有しました。	1
産業観光課	2 施設管理(建物)に関する事	道の駅「湘南ちがさき」開業に伴う道路渋滞について、鉄砲通り、国道134号などにおいて、道の駅入庫待ちの車両による渋滞がひどい。 周辺に住んでいるが家から出られない、仕事、子どもの送り迎え、通院などに影響が出ている。	御迷惑をおかけしていることをお詫びし、指定管理者へ情報共有する旨及び対応策を模索中である旨を回答しました。	31
産業観光課	2 施設管理(建物)に関する事	道の駅「湘南ちがさき」のドッグランについて、小型犬専用ドッグランの柵の下からイヌがすり抜けてしまう。道路も近いから安心して遊ばせられない。対策してほしい。	指定管理者へ情報共有する旨を回答しました。	5

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
産業観光課	2 施設管理 (建物)に 関すること	道の駅「湘南ちがさき」駐車場誘導員の誘導が危険を招いている。渋滞を誘発する原因となっている。	指定管理者で委託をしている誘導員へ、御意見を伝え改善に努めました。	4
産業観光課	2 施設管理 (建物)に 関すること	道の駅「湘南ちがさき」の販売商品について、商品の値段が高いため、地元民として普段使いを期待していたができないのが残念である。	出品者に委ねられることなので傾聴しました。	1
産業観光課	2 施設管理 (建物)に 関すること	道の駅「湘南ちがさき」のホームページに掲載されているアクセス方法が県外から来る方にとって分かりづらい。	指定管理者に、御意見として伝える旨を回答しました。	1
保険年金課	1 制度・事業に関する こと	7月14日に保険料の納付書が届き、7月31日までに5万円近くの保険料を支払えというのはひどすぎる。去年までは年金天引で定期的に払っていたが、年金天引きではなくなり4月から6月は支払いがないと思ったら急に7、8、9月に5万円ずつ払えといわれ、定期預金を解約したり法事等をやめないと払えない。このようなことがないように事前に知らせてほしい。	傾聴し、保険料の決定の流れを御説明し、現状では、年金天引きが中断され納付書払いになる方への事前の御案内は難しい旨をお伝えしました。	1
保険年金課	1 制度・事業に関する こと	後期高齢者医療保険料の振込の納付書が届いた。金額が高額だったため、コンビニ納付ではなく、銀行で振込をしようと思ったが、振込ができなかった。他市ではできたのに、なぜできないのか。振込可能な銀行は、大手ばかりだ。「普通徴収の納付場所の案内」に、「茅ヶ崎市の指定(代理)金融機関及び一部収納代理金融機関窓口」と記載されているが、どこが振込可能な銀行なのか、なぜ記載がないのか。QRコードの記載があるが、後期高齢者にQRコードを読み込めというのか。高齢者のことを考えていない。	文書にて後期高齢者医療保険料の窓口納付について御迷惑をおかけしたことをお詫びし、いただいた御意見を踏まえ、納付書に同封されております「普通徴収の納付場所」につきましては、窓口収納が可能である金融機関を分かりやすく記載できるよう改善を検討する旨をお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
保険年金課	1 制度・事業に関すること	<p>保険年金課給付担当に健康診査の件で電話した際の職員の対応について。</p> <p>自分は県外から引っ越してきた。市からの通知は来ていたが、8月未までに受診することを失念しており、本日保険年金課に電話したが、「通知に書いてありますよね」等、冷たい対応をされた。他県では1年間通して受診できたので、茅ヶ崎市でそのようになっていたのを知らなかっただけに、そのような対応をされて腹が立った。</p> <p>担当課の上席に伝えてほしい。</p>	課内で共有し、接遇について再確認しました。	1
生活支援課	7 その他	<p>生活支援課から受け取った「定額減税補足給付金支給要件確認書」について、何を目的とする書類かは丁寧に読めば分かるが、80歳を超えた高齢者が一読しても理解ができる書面とは言い難い。</p>	課内で情報共有しました。	1
生活支援課	7 その他	<p>自分は生活保護受給者で、医療券のことで生活支援課に電話したところ、完全に話が終わる前にガチャンと電話を切られた。電話の最後に、お礼を伝えているのに、完全に終わる前に電話を切られ、気分が悪い。電話をかけたものが先に電話を切ってから、受けた者が電話を切るのが電話対応のマナーだ。</p>	課内で情報共有しました。	1
生活支援課 職員課 市民相談課	6 職員に関すること	<p>電話をこちらが切る前に切られた。電話対応のマナーに反し、気分が悪い。</p>	課内で情報共有をしました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
障がい福祉課	1 制度・事業に関する こと	①精神障害の行政サービスを、鎌倉、藤沢、海老名の様に充実させてほしい。 ②地域包括支援センター、元町の家を閉鎖し、その分、先に延べた地域と同等の行政サービスを受けたい。 ③いつ、どのような改善ができるのかを目で見えるかたちで改善をしてほしい。 ④現在ある地域包括支援センターを始めとする元町の家を撤廃し、人件費、建物費用を精神障害の方々の行政サービスの向上にあててほしい。	担当者より各相談支援機関の機能や役割を御説明し、御理解をいただきました。	1
障がい福祉課	6 職員に関する こと	娘は精神障がいがある。障がい者扶養共済制度に加入しており、掛け金の件で県の説明と市の説明が食い違っていたため、対応した職員では話にならないので上席に代わるように要求したが代わらなかった。 3年前も娘の共同住宅の相談で障がい福祉課の職員は一方的に「聞いてください」と怒鳴ったり、大学の入学の事で色々質問され、相手をバカにされた気持ちになった。子ども関係や保険関係の窓口対応はよいが、障がい福祉課は、障がい者の対応をしているにも関わらず、職員の対応が悪い。	傾聴し、対応についてお詫びしました。	1
介護保険課	1 制度・事業に関する こと	介護保険料納入通知書が届いた。モバイルレジアプリを活用すればクレジットカード払いができるという説明は受けたが、手数料が発生する。支払手数料が発生しないクレジットカード払いができるようにしてほしい。	いただいた御意見について、課内で周知させていただきたく旨をお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
介護保険課	1 制度・事業に関する こと	年金事務所で老齢基礎年金の繰り下げ受給手続きを行い、既に老齢基礎年金の受給を開始している。介護保険料は年金から特別徴収になると思っていたが、本日、介護保険料の納付書が届いた。介護保険料が年金から特別徴収になる条件を満たしていても、対象の年金を受給開始されてから特別徴収が開始されるまでには半年から1年程度時間がかかると説明を受けたが、時間がかかり過ぎではないか。	いただいた御意見について、課内で周知させていただく旨をお伝えしました。	1
介護保険課	1 制度・事業に関する こと	介護保険料は年金からの特別徴収となっているが、口座振替による支払いに変更できないか。	介護保険料の支払方法につきましては、介護保険法に基づき、条件を満たす方は年金からの特別徴収となるため、口座振替に変更はできない旨をお伝えしました。支払方法の変更ができるようにしてほしいとの御意見につきましては、課内で周知させていただく旨お伝えしました。	1
介護保険課	1 制度・事業に関する こと	介護保険料納入通知書が届いたが、同封されたお知らせに記載された所得段階別保険料一覧について、どの金額が基準額であるのかがわかりにくい。どの金額が基準額であるのかについて、もっとわかりやすく記載した方がよいのではないか。	いただいた御意見について、課内で周知させていただく旨をお伝えしました。	1
介護保険課	1 制度・事業に関する こと	介護保険料納入通知書が届いたが、介護保険を利用する予定がないのに介護保険料を負担しなければならないのが納得できない。	介護保険制度は、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、介護保険法に基づき、被保険者の方に介護保険料を負担していただいている旨を御説明しました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
介護保険課	1 制度・事業に関する こと	介護保険料納入通知書が届いたが、昨年度と比べて介護保険料の所得段階が上がったのはなぜか。昨年度は住民税が非課税であったが今年度は住民税が課税されていることが要因であると説明を受けたが、所得がほとんど変わっていないのに介護保険料の所得段階が上がったことが納得できない。	介護保険料は、御本人の前年所得だけでなく、御本人や同一世帯の方の住民税課税状況も考慮され算定している旨を御説明し、御理解いただきました。介護保険料の所得段階が上がってしまうと負担が大きくなってしまふ、との御意見につきましては、課内で周知させていただく旨をお伝えしました。	1
介護保険課	1 制度・事業に関する こと	介護保険料について、高所得者の保険料額を高くして、低所得者の保険料額を安くするべきだ。収入が年金のみであるため、介護保険料や国民健康保険料を支払い、家賃等も支払うと、生活費は少ししか残らない。	介護保険料につきましては、全国の市町村にて3年ごとに見直しを行い、本市では令和6年度から令和8年度の介護保険料を設定する際、国の方針に基づき、高所得層の保険料の所得段階数を増やすとともに乗率を上げていることを御説明しました。また、いただいた御意見につきましては、課内で周知させていただく旨をお伝えしました。	1
介護保険課	1 制度・事業に関する こと	介護保険料納入通知書を確認したが、介護保険料は年金からの差し引きとなっており、1回あたりの金額も高く、負担が大きい。年金からの差し引きではなく、毎月納付書で支払いたい。	介護保険料の支払い方法につきましては、介護保険法に基づき、条件を満たす方は年金からの差し引きになるため、納付書払いに変更することはできない旨を回答しましたが、支払い方法の変更ができるようにしてほしいとの御意見につきましては、課内で周知させていただく旨をお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
こども育成相談課	1 制度・事業に関する こと	乳幼児育児相談事業において、計測の職員の対応が冷たく気遣いもなかった。10時10分から受付時間と書いてあるため、10時から来ているのに待ち時間が長すぎる。長時間待たせたうえに、無駄な話を聞かされた。事業の運営の在り方や対応姿勢について見直してほしい。	職員間で接遇の徹底を図ること、また、保護者に寄り添う姿勢を明確に示し、言葉遣いや表情に配慮し、不安や不快感を与えないよう、基本的な声掛けを徹底する旨を御説明しました。	1
保育課	1 制度・事業に関する こと	保育園現況届書類について、今年度から QR コードから必要な書類を自身で印刷する方法に至った経緯を教えてください。手間がかかり、大変なので経緯が知りたい。	必要な書類を御自身で印刷するに至った経緯を御説明するとともに、紙に印刷された書式をお求めの場合は、保育課にてお渡しできるほか、保育園でもお受け取りいただけることの御案内が不足していたことをお詫びしました。	1
保育課	1 制度・事業に関する こと	多子世帯の保育所利用料について、現行の制度では未就学であるきょうだいがいる場合のみ対象となり、年の離れたきょうだいを育てる家庭では、利用料軽減の対象とならず、支援を受けることができず、負担は増す一方である。年が離れていても、支援を受けることができるよう年齢制限の撤廃をしてほしい。	いただいた御提案のとおり年齢制限を実施すると、市の財政的負担が増大し、他事業にも影響が出るため、現時点では御期待に沿うことができない旨を回答しました。	1
保育課	1 制度・事業に関する こと	東京都は2025年9月から、「0から2歳児の第一子の保育料」を所得制限なしで無償化する方針を発表した。国が率先して全国区にすべきだが、できればそれより早く茅ヶ崎市にも進めてもらいたい。子育て支援は特にないと言われる茅ヶ崎だが、この支援をぜひとも進めてほしい。	いただいた御提案のとおり「0から2歳児の第一子の保育料」を所得制限なしで無償化にすると、市の財政的負担が増大し、他事業にも影響が出るため、現時点では御期待に沿う回答ができない旨を回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
環境政策課	7 その他	自宅の前を通った車の窓から自宅の前にタバコのポイ捨てをされた。近所の方がタバコが捨てられているのを教えてくれた。	ポイ捨て禁止の看板をお渡しできることを御案内しました。タバコのポイ捨てが常習化するようでしたら、警察に連絡をして見回りなどの対策を取ってもらうようお願いしました。	1
環境保全課	4 他団体 (市の委託業者等)に関する事	市の委託業者が、帰宅する際に車で走行したところ、自宅の手前の敷地の柵を破損した。	委託業者が修理の手配をしていること及び敷地所有者に連絡をしている旨を御説明しました。	1
環境保全課	4 他団体 (市の委託業者等)に関する事	市の委託業者が、作業時に外壁に車をぶつけ、業者が修理の手配をするようになったが、日時や修理内容を事前に打ち合わせせず、留守中に勝手に修理を行った。	訪問及び電話にてお詫びと御説明を行いました。また、業者に苦情の内容を説明し、苦情者へ連絡するよう伝えました。	1
環境保全課	7 その他	近隣からの悪臭に困っている。	発生源を特定し、事業者に対応を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の飲食店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	近隣の事業所の騒音に困っている。	事業者から近隣に配慮すると回答がありました。	1
環境保全課	4 他団体 (市の委託業者等)に関する事	4月の作業時に薬を市の委託業者に入れてもらった。その際領収書がなかった。薬は翌日臭いが気になり業者に撤去してもらったが、返金されなかった。	業者が領収書を渡している旨を御説明しましたが、もらっていないとのこと。市職員及び業者の作業員が苦情者宅に訪問し、領収書をお渡ししました。	1
環境保全課	7 その他	近隣での野焼きに困っている。	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	2 施設管理 (建物)に関する事	公衆便所の清掃員の態度に不快な思いをした。	委託業者へ接遇を心がけるよう指導しました。	1
環境保全課	7 その他	近隣での工事で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	近隣の小売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

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
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。	事業者に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の野焼きに困っている。	行為者に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の事業所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	毎年1回作業をするところ、点検業者から作業後半年経過時点で作業するよう指摘された。業者の作業に問題があるのではないか。市からも管理指導をしてほしい。	業者に苦情の詳細を説明しました。	1
環境保全課	7 その他	近隣での幼稚園で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	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。また、他課が担当する案件につきましては、担当課におつなぎしました。	10
環境保全課	7 その他	空地の草木等の繁茂に困っている。	現地確認後、土地所有者へ適正管理の依頼をしました。	14
環境保全課	7 その他	空家の草木等の繁茂に困っている。	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、土地所有者へ土地の適正管理を依頼しました。	24
環境保全課	7 その他	近隣の事業所からの粉じん・騒音・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	近隣での事業所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	近隣の置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	近隣の事業場での騒音に困っている。	事業者に配慮を求めました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
資源循環課	1 制度・事業に関する こと	剪定枝を搬入したところ、受付可能時間内に到着したのに気づいてもらえず、受付時間外となってしまう受付時間内に来るよう指示された。営業所内の誘導が不適切であった。	委託事業者へ報告し、状況確認の上対応改善を依頼しました。	1
資源循環課	6 職員に関する こと	剪定枝の搬入をしに来たところ、寒川町の剪定枝はお金を取ると言われた。事前に市に電話をして確認をした際は、搬入できると言われたのに、職員から「電話の際に、寒川町の剪定枝を持ち込むと伝えたか」とか「どこにどんな内容の電話をしたのか」と聞かれ、自分の言っていることを信じてもらえず、冷たい対応をされた。	電話対応が誤っていたこと及び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。	1
資源循環課	1 制度・事業に関する こと	剪定枝のリサイクルについて、現在の予約制戸別収集では紐で枝木を縛る手間があることから、ステーションにBOXを設置し、排出できるようにしてほしい。また、枝木を粉砕することができる機械の貸出しを市が実施してはどうか。	剪定枝の今後のリサイクル拡大の参考とさせていただくことをお伝えしました。	1
資源循環課	1 制度・事業に関する こと	指定収集袋の強度が以前より低下しているように感じる。ベロの部分に結ぼうとすると切れてしまい使いにくい。	指定収集袋の作製委託の仕様は当初から変わっていないこと、毎年品質検査合格証を確認していること、使用時に力加減をするようお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
資源循環課	1 制度・事業に関する こと	複数回、おむつ(透明袋)の取り忘れがあった。蓋つきのごみ箱を鳥獣対策として購入したが、雑に扱われ金具部分が破損していた。その後、蓋が外れてどこかへ行ってしまった。市の事業に協力しているのに、補償などはないのか。	収集もれ、鳥獣対策としてのごみ箱の取扱いについて、収集職員に共有し再発防止に努めることを御説明しました。また、市では本実験事業において鳥獣対策に係る容器等の助成は行っておらず、容器の補償はできかねること、蓋がなくなってしまったごみ箱につきましては、逆さにし、ごみにかぶせるようにしての排出も可能であるため、御協力いただきたいことをお伝えしました。	1
資源循環課	1 制度・事業に関する こと	剪定枝の搬入に行ったところ、搬入届の持参及び事前記入について聞かれ、持参していないことを伝えると、窓口職員がファイルを投げつけた。用紙の記入指示では、机をトントンと叩くなど態度がひどかった。あまりの態度に搬入を取りやめてしまった。	窓口の接遇対応についてお詫びし、苦情内容について関係課及び委託先へ共有し改善を求めるところをお伝えしました。	1
資源循環課	1 制度・事業に関する こと	家庭用指定袋での廃棄物排出を繰り返す事業者がいるので戸別収集にしたほうがいい。事業者に対する周知を徹底するべき。	事業者への周知方法を検討する旨をお伝えしました。	1
資源循環課	1 制度・事業に関する こと	ボタン電池の分別が、高齢者には種類の記号が見えにくく難しいため無くしてほしい。プラスチック製品の回収を早く進めてほしい。	御意見を受け止め、課内共有することをお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
環境事業センター	7 その他	<p>ごみ捨て場にて不法に捨てられたごみがカラスに荒らされ、散乱していた。悪臭がひどく、購入した市指定のごみ袋を使用し片付けるはめになった。明らかにルールを無視した不法投棄が繰り返され、それを市民が片付ける形になっていることに、強い不満と怒りを覚える。</p> <p>不法投棄が繰り返されている地域への監視体制（防犯カメラ等）の強化、ごみ捨てのルールに関する外国語での掲示・啓発活動、再発防止に向けた具体的な対応策の周知をしてほしい。</p>	<p>集積所にダミーカメラを設置することで、不適正排出への抑止効果が期待できることを御説明し、自治会からの要望があれば、ダミーカメラを設置する旨を御案内しました。</p> <p>外国語で表記したごみ捨てのルール等を啓発するラミネート看板を集積所に設置できる旨を御案内しました。</p>	1
環境事業センター 職員課 市民相談課	6 職員に関すること	<p>住宅街の袋小路のゴミ収集に来たパッカー車の運転手の運転が荒く、スピードがでていたため、注意をした。すると、お詫びをするわけでもなく、「見た目程ではない」と言われた。環境事業センターに注意をすると伝えたところ、号車名と名前を言って去ってしまった。</p> <p>ドライブレコーダーを確認してほしい。確認した結果を教えてほしい。環境事業センターからの回答だとうやむやにされると思ったため、市役所に電話をした。</p>	<p>市民相談課対応 ドライブレコーダーの確認を希望していたため、まず環境事業センターに確認をして、折り返しお電話する旨をお伝えしました。</p> <p>環境事業センター対応 電話でお詫びし、今後このようなことがないようにする旨を相手方にお伝えし、後日お詫びの文書も送付しました。</p> <p>職員課対応 課内で情報共有しました。</p>	1
景観みどり課	1 制度・事業に関すること	<p>市が指定している保存樹林地から、保存樹林に面している西側道路に数百匹のミミズが毎朝出現し困っている。毎朝6時頃から掃除を行っている。</p>	<p>相談者と立合いのもと、職員が現場を確認すると、多数のミミズが道路に出現していました。保存樹林地内の管理は所有者が行うこととなっていますが、前例のない事案のため、所有者と相談しながら対応を行うこととしました。</p>	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
建設総務課	4 他団体 (市の委託業者等)に関する事	地籍測量委託業者が市道上で地籍測量作業をしている際、測定器をのぞき込んで使用していたところ、苦情者の自宅をのぞき込んでいると感じたため、その場で作業員に対し、家をのぞきこまないよう注意された。	その場で委託業者が対応しました。家をのぞき込んでいたわけではないこと、行っている事業内容について御説明し、御納得いただきました。	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、等。	現地復旧し、他の管理者へ引継ぎました。	105
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。	2
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。	50
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、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。	11
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。	74
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。	46

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
公園緑地課 防災対策課 建築指導課	1 制度・事業に関する こと	自治会だよりを受け取ったが、防災倉庫の設置について、建築業者と来た1級建築士が発言した内容で、「軽微な土台のものであれば確認申請がいらぬ」「確認申請のみで許認可されるものではなく違法建築をしても取り締まらない」「建てたもの勝ち」と書かれていた。 でたらめな説明をする1級建築士に建築指導課が指導する必要があるのではないか。自治会員として、違反建築に自治会費を使ってほしくない。	確認申請についての御説明及び自治会等に対して法令を遵守するよう指導した旨を文書にて回答しました。	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。	80
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。	15
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、ベンチ等が破損して危ない。（ネジのゆるみ・階段のぐらつき等）	現地確認を行い、修理または使用禁止等の処置をしました。	2
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。	7
公園緑地課	3 施設管理（建物以外）に関する こと	公園内でスズメバチの巣があるので駆除してほしい。	市職員にて現地確認を行い、駆除の消毒を行いました。	2
下水道河川建設課	1 制度・事業に関する こと	自動車で工事箇所を通行しようとした際に、渋滞に配慮するよう問いかけをしたが無視をされたため、強い口調で問いかけたところ、作業員に罵声を浴びせられた。	現場代理人に詳しい状況の聞き取りを行い、苦情者に連絡をしてお詫びしました。その後、現場代理人へ交通誘導の対応の際に、通行者への配慮を徹底するよう指導しました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
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。	17
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。	5
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	公共柵の詰まり解消について。	職員が現地にて場所などを確認し対応しました。	4
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	グレーチングからのガタつき音の解消依頼について。	職員が場所などを確認し対応しました。	5
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	木の伐採委託について。	職員が現地にて、木が生えている場所の特定を行いました。木が水路からではなく民地から生えていることを確認し、依頼者に御説明しました。	1
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	民地と水路の境界について。	職員が場所などを確認し対応しました。	1
衛生課 地域保健課	6 職員に関する事	薬局で毎回個人情報を見られることや、毎回保険証の提示を求められることについて、保健所の職員に対して苦情を言ったが、「その何が悪いのか」といった対応だった。その薬局の本社に確認をしてみると、「毎回出さなくてもよいので、直ちにその支店に是正するよう指導する」と言われた。そのことを保健所に電話をして伝えたところ、「ここの保健所の対応ですから」と言われた。保健所の職員は、制度変更や社会の変化についていけておらず、知識のアップデートがされていないのではないか。	課内で情報共有しました。	1
衛生課	7 その他	購入した食品の消費期限が過ぎていた。	再発防止策を講じるように指導しました。	7

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
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。	11
衛生課	7 その他	食品に異物が混入していた。	再発防止策を講じるように指導しました。	3
衛生課	7 その他	宿泊施設利用者がうるさい。	施設営業者に苦情があった旨を伝え、改善策に取り組むよう依頼しました。	1
衛生課	7 その他	飲食店が不衛生である。	調査を実施し、再発防止策を講じるように指導しました。	3
衛生課	7 その他	市内の牧場にヤギが飼われているが、炎天下で屋根がなくかわいそうだ。飼い方を指導してほしい。	飼い主に対し、問題点について指摘し、適正飼養に関する提案を行いました。	1
衛生課	7 その他	医薬品を購入する際、店舗に資格者が不在であった。	店舗を訪問し、当日の状況を聞き取り、改善策等を助言しました。	1
衛生課	7 その他	在宅訪問の薬剤師の対応が悪い。	在宅訪問を実施している薬局に状況を確認し、適切な対応、接遇を取るよう指導しました。	1
衛生課	7 その他	医薬品の在庫がないことを理由に調剤を断られた。	薬局の管理者に状況を聞き取りし、適切な対応をとるよう指導しました。	1
衛生課	7 その他	マンション内の犬を飼育している家から糞のような異臭がする。飼い主を指導してほしい。	集合住宅の管理会社を通じて飼い主に接触を試みています。	1
衛生課	7 その他	食品に異味があった。	製造元に連絡し、その調査結果に不明・不安等があるようであれば再度相談するよう御説明し了承を得ました。	1
衛生課	7 その他	食品にカビ様の黒色がついていた。	食中毒について御説明し、体調不良になった場合には病院を受診するよう勧めし了承を得ました。	1
衛生課	7 その他	近所の大型犬が敷地から飛び出してきて転んでしまった。飼い主を指導してほしい。	大型犬の飼い主に対し、犬の適正飼養について指導しました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
衛生課	7 その他	飼い犬を散歩させた人物が、糞を片付けずに立ち去っていく。通学路にあたる箇所、周辺で草刈りが実施されると糞が舞い上がり困っている。	近隣自治会の協力を得て、地域住民への回覧を活用した散歩時のマナーを周知しました。	1
衛生課 下水道河川管理課	1 制度・事業に関する こと	職場の駐輪場付近でスズメバチを多く見かける。恐らく周辺に巣があると思われるため、衛生課に連絡した。 衛生課によると、スズメバチの巣の場所が判明している場合は衛生課で駆除を依頼できるが、今回は巣の場所が明らかでないため対応できないとのことだった。スズメバチは危険な存在であるため、市民に探させるのではなく、巣がありそうな情報があった場合は市が現地を確認する(業者に確認を依頼する)などの対応を行うべきだ。	衛生課対応 相談者に対し、市の制度について御説明しました。また、現地が市の管理する水路のため、担当課に情報提供し、対応を依頼しました。 下水道河川管理課 水路の管理者である下水道河川管理課にて現地調査をする旨を相談者へ電話にてお伝えしました。なお、現地調査の結果ハチの巣は確認できませんでした。	1
衛生課	7 その他	近隣住民がアライグマに餌を与えている様子であり、生活に危険を感じている。	県及び県内自治体のアライグマの防除の取組を御説明し、生活上支障がある場合は捕獲等の積極的な対処も御検討いただくよう御案内しました。	1
衛生課	7 その他	薬局管理者が医療機関に処方箋の疑義照会をしようとしたところ電話が全然つながらないため、処方することができない。	薬局管理者の意見をお聞きしました。	1
衛生課	7 その他	処方箋の期限が切れてしまったので薬をもらえない。	相談者のお話を拝聴しました。	1
衛生課	7 その他	近隣住民が長年継続していた野鳥への餌やりがなされなくなったが、鳥の飛来は止まず不安である。	これまで講じてきた対策は継続いただくようお願いしました。	1
衛生課	7 その他	公衆浴場の給水栓の水が黄色く濁っているので、事業者に対して指導するべきだ。	事業者に対して原因調査、対策について指導し、改善されました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
衛生課	5 他団体 (他の民間、行政機関)に関すること	市内の動物関連施設について、近隣まで臭いの被害が及ぶなどの影響が見受けられる。管理者へ指導してほしい。	動物取扱業を所管する神奈川県内の機関へ相談するよう御案内しました。所管機関からは、現地確認等が実施されるとの情報が共有されました。	2
衛生課	7 その他	ショッピングセンターの納品口にハトの糞や毛が多く、衛生的でない。	事業者に聞き取りし、対応について指導しました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関すること	なぜ自分は带状疱疹予防接種の公費助成の対象外なのか。今年度公費助成で接種できないのはおかしい。	5歳刻みの年齢で定期接種の対象者となり公費助成で接種できる制度である旨を御説明し、お待たせすることをお詫びしました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関すること	他の自治体では既に助成金制度がある。ウィッグは治療中の生活に安心感を与えてくれるもので、不可欠なものだが、安い買い物ではない。 茅ヶ崎市でも助成金をお願いしたい。	課内で情報を共有しました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関すること	医療用ウィッグの助成制度が茅ヶ崎市にないと知り大変残念だ。癌による手術入院、通院検査費用に加え、抗癌剤治療も長期に渡るため、就業を継続し収入を確保する上で医療用ウィッグは必須だ。治療が終了し脱毛が回復するまで数年間の使用に適した品質のウィッグ購入とメンテナンス(専用シャンプーやメーカーによる手入等)に必要な費用は10万円は下らないのが標準的と思われる。県内他市町に習って助成制度の早期実現を願っている。	課内で情報を共有しました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関すること	健康増進課で後期高齢者の加入者(被保険者)に対して実施する健康診査の受診券の発送時期について、茅ヶ崎市ホームページに記載している内容がわかりにくく、この内容では自身の受診券が手元に届くのか不安である。	ホームページの該当部分をわかりやすく修正し、御本人に電話で直接お詫びして受診券の送付時期を御説明しました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
健康増進課	1 制度・事業に関する こと	健康診査の案内が届いた。自分の健康診査情報が漏れるのが嫌で、健診を受けたくないと思ってしまふ。健康診査票の余白の情報提供不同意の申請をしたい。	健康診査の情報は、医療機関、市、神奈川県後期高齢者医療広域連合が把握するが、漏洩することはないこと、体のためにも健康診査の受診をお勧めするとお伝えしました。また、情報提供不同意申請は74歳以前に受診した健康診査の情報連携に同意しないという趣旨のものであり、用紙を郵送するので、神奈川県後期高齢者医療広域連合に提出するよう御説明しました。その後用紙を郵送しました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関する こと	医療機関にて市の胃カメラの予約を希望したところ、胃カメラの予約は来年の2月まで埋まっており、受付できないとのこと。検診案内を昨日受け取ったところで受診枠が埋まっていることに納得できない。制度を推進している市がいかに病院の実態の把握、指導がいい加減であるか示している。至急改善指導をお願いする。去年も同じ状態だった。	医療機関には、胃カメラの予約が埋まっている際は、市に一報が欲しいこと、9月から後期高齢者の健診が始まるため胃カメラの予約の枠を確保してほしいと伝えました。このことについて提案者にお伝えしました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関する こと	健康増進課職員から医療機関に「胃カメラの予約枠の増枠の協力を依頼した」と電話による回答があったが、増枠の確約は得ていないとのこと。現状、本年度は希望しても2月まで胃カメラが受診できないという緊急事態に対して「お願い」で済まされる対応に怒りを覚える。	メールにおいて、委託先に該当の病院における胃がん検診の胃内視鏡検査の予約状況について伝えたこと、茅ヶ崎市のがん検診につきましては、毎年度受診者数と医療機関の受入数について診療分の確保も踏まえ、市内全域として受入れできるよう委託先と調整していること、今後につきましては、毎年度の委託先とのがん検診の調整の際、今回の御意見を含めて対応することを回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
健康増進課	1 制度・事業に関する事	健康診査の予約ができたが、胃がん検診は予約が埋まっており受診できそうにない。2年連続でこのような状況だが同時受診できるように受診券が早くほしい。	御意見を伺い、課内で共有しました。	1
指令情報課	6 職員に関する事	交通事故の現場で119番通報したところ、すでに通報が入っているのだから必要ない、まるで迷惑であるかのような言い方をされた。改めて消防の代表電話に確認すると、先ほどと同様の扱いを受けた。	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、直接訪問しお詫びしました。今後は、このような事のないよう、課内で周知徹底する旨を御説明しました。	1
病院総務課	7 その他	市立病院7階の食堂について値段が高いように感じる。味的にもおいしくない。	価格や味につきましては御意見をいただきましたことをレストラン事業者に伝える旨を回答しました。	1
病院総務課	7 その他	救急搬送で運ばれ、点滴が終わったら帰宅するように言われた。靴も履けず歩くこともできなかったため、妻に車いすをお願いしたが、看護師は乗せることを手伝わなかった。その後タクシーに乗って自宅に戻ったが、住居につき、階段をあがるときに意識を失って転倒した。再度救急搬送され、処置室に行くことになった。最初の処置のときになぜあの状態で帰らされたのか不満と疑問がある。もう少し状態をみて判断すべきなのではないか。	今後は患者さん、御家族に寄り添った対応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）に関する事	家族が入院したため見舞いに来たが、病室案内表示がなく、どちらに進めばよいか分からず迷ってしまった。エレベーターを降りて東病棟がはっきりしていない。分岐点に表示がほしい。	病室の案内表示につきましては既存の案内に追加し、病棟の東と西が分かるよう表示をしておりますが、より分かりやすく表示ができるように工夫する旨をお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
病院総務課	7 その他	患者は苦しいことがあって病院を受診している。治療を急いでいることはわかるが、なぜその治療が必要なのか説明されず経過が正常なのかも分からない。医師にこの痛みは普通か、と聞いたら自分はしたことがないから分からないとのこと。すぐる思いで受診をしたのがっかりである。看護師の話も「点滴あきらめてくれた？」と鮮明に聞こえ、自分はなにをしに受診したのだろうか。ふとした一言が忘れられない。	診療につきまして、患者さんに寄り添い信頼関係を築くことが重要と考えておりますので、今後は患者さんに対し寄り添った対応が出来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）に関する事	入浴した際に足下が滑り、転倒しそうになった。対策をお願いしたい。	手すりの数量や設置箇所など安全性について検討することとしました。	1
病院総務課	7 その他	術後の飲食物の説明がない。買った後にダメといわれても自分には知識がない。買った金額を請求したいくらいである。看護師で言葉遣いが横柄な人がいる。	飲食物に関しては術前術後にはさまざまな制限がある旨を回答しました。	1
病院総務課	7 その他	受付前の椅子の脚が出っ張っており、危険。ユニバーサルデザインで他になかったのか。またトイレのドアで空きか使用中か一目でわかるようにしてほしい。	受付前の椅子は、従来設置していた椅子の老朽化に伴い新しいものを設置させていただきました。来院される皆様が安心して院内を通行いただけるよう、御意見を参考とすることお伝えしました。またトイレの設備に関しまして、御不便をおかけしたことをお詫びしました。御意見につきましては、今後改修する際の参考とさせていただく旨をお伝えしました。	1
病院総務課	7 その他	初診でポリープ切除目的で受診をした。各受付の対応はよかったが、受付、採血、入院手続き、会計等で6時間かかった。かかりすぎである。	消化器内科は外来患者数が多いため、本来の新患外来担当医以外の医師も適宜対応して待ち時間低減に取り組んでいる旨をお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
病院総務課	7 その他	外来の看護師がため口、触る、うそをつかれた。再診で行ったのになぜ来たのか、みたいなことを言われた。	御不快な気持ちにさせてしまったことをお詫びしました。当該職員に対して患者さんの立場にたった丁寧な言葉遣いや配慮ある対応について指導した旨をお伝えしました。	1
病院総務課	7 その他	毎回の食事の時に爪楊枝をつけてほしい。高齢の方など、私以外にも毎食後に歯に食べかすが詰まり、爪楊枝が欠かせない人が多いのではないかと。 浴室で足ふきマットを置いてほしい。シャワー、入浴後足を拭かないと靴が履けないため、バスタオルを床に敷いて拭くしかない。	爪楊枝につきましては、必要な方のみにお配りする方法はなく、不要な方にもお配りすることはゴミの増加へもつながってしまうことから、要望にお応えすることが難しい旨をお伝えしました。本館2階売店におきまして少量の爪楊枝を販売しているため、必要な数量をお求めいただくことをお伝えしました。 バスマットにつきましては、衛生面を考慮し、使い捨てタイプを導入できるように準備を進めていることをお伝えしました。	1
病院総務課	7 その他	看護師は基本的には優しかったが、過去に冷たく事務的で、高飛車な態度での対応受け、怒りを覚えたことがあった。このような問題をなくすためには問題のあった看護師に患者がクレームを発するのではなく、対応が良かった看護師に名指しで感謝の声を届け、それを看護師全員に共有できるような仕組みができればよいと思う。 デイルームにある患者の声、記入、投函する箱の名称が「提案箱」であるが、これだと患者のよかったと思うことや感謝の声が集まらない。その対策として「提案箱」の名称を見直してはどうか。	御不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。御提案内容につきましては、参考にさせていただき旨をお伝えしました。 提案箱につきましても、今後の参考とさせていただき旨をお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
病院総務課	7 その他	病室内のテレビ台のデジタル時計が液晶式で昼間も見づらいが、夜間も見づらく不便である。テレビカードの残量表示と同じように入れ替えほしい。 病室内のテレビはベッドに仰向けに寝た状態では首を横に向けないと見られず、同じ態勢を長く続けられず、また画面も横向きで見づらい。テレビを正面で見られるように見直してほしい。	今後の機器入れ替えの際、デジタル時計の表示方法及びテレビの取り付けアームにつきまして御意見を参考に検討させていただく旨をお伝えしました。	1
病院総務課	7 その他	駐車場入り口が分かりにくい。看板を大きくしてほしい。	駐車場の入口が御来院のみなさんに分かりやすくなるよう、看板の表示を含め今後も工夫する旨をお伝えしました。	1
病院総務課	7 その他	以前に提案を書いたが、回答が「御意見ありがとうございました」、「参考とさせていただきます」となっている。具体的に書いてほしい。	今後の回答作成時には、御意見をもとに具体的な表記に努め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）に関する事	2階のエスカレーター上がって左手にある女子トイレで、4つある内2つが洋式、もう2つが和式となっている。和式は1つ故障中となっている。今は洋式しか使われていない状況なため、和式を洋式に変えてほしい。	今後の設備入れ替えの際には、いただいた御意見を参考に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）に関する事	男子トイレの小便をするところの床は黒くなっている。そこに段ボールやカーペットを敷いて定期的に交換したらいいのではないか。	汚れが蓄積しないよう、いただいた御意見を参考に検討する旨をお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
病院総務課	7 その他	面会時間以外に部屋に入れないのはいかがなものか。患者は入院が初めてで障害もある。本人もそうだが家族も心配である。多少の融通を利かせることも大事ではないか。また駐車場からの通路の雑草を早急に刈ってほしい。	面会時間につきましては、みなさん同じ決まりの中で入院生活を送っており、施設管理上とはいえ、御心労をおかけしてしまったこととお詫びしました。個室のみの対応ですが、御家族で付添いを希望される場合には申請をいただくことで付添いが出来る旨をお伝えしました。また、駐車場からの通路に雑草が生えていたことで通行の支障等となり不快な思いをさせてしまったこととお詫びしました。早急に対応いたしました。	1
病院総務課	7 その他	受付前の窓の椅子に背もたれがない。なぜ窓のところの椅子だけ背もたれがないのか。	今後入替をする際には、御意見を参考にさせていただく旨をお伝えしました。	1
病院総務課	7 その他	診察室の番号が小さい。大きくしてほしい。	今後レイアウトの変更や入替をする際には、御意見を参考にさせていただく旨をお伝えしました。	1
病院総務課	7 その他	1回の食事中に「もう食べ終わりましたか」という声かけを3回から4回言われた。そんなに言われると食事した気にならない。	御不快な思いをさせてしまったこととお詫びしました。患者さんのペースで食事をお召し上がりいただけますよう、声かけにも十分配慮してまいります。	1
病院総務課	7 その他	病院施設内の清掃や維持管理ができていない。特に駐車場が落ち葉やゴミが散乱し、たまった状況である。植栽も放置されており、手入れされていない。食堂、売店の商品が高額設定なのはなぜか。	御不快な思いをさせてしまったこととお詫びしました。植栽の手入れにつきましては、早急に対応いたしました。今後も維持管理に努めてまいります。食堂や売店の事業者選定や運営におきましても、御意見を参考とする旨をお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
病院総務課	7 その他	横浜市で行っている「お薬シート回収」を貴院でも行ってほしい。	現在、特定の事業者が横浜市と共同で回収事業を行っており、今後、回収事業が広がりを見せ、対象地域となった際は検討していく旨をお伝えしました。	1
病院総務課	7 その他	清掃が行き届いていない。隅々が汚れている。これでは医療も不潔で伝染病の心配がある。もっとトイレのすみ、窓のすみ、徹底して清潔にしてほしい。	御不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。清掃が隅々まで行き渡るよう清掃箇所の確認を今一度行い、今後もみなさんが気持ちよく過ごしていただけますよう努めてまいります。	1
病院総務課	7 その他	若い男性看護師はとても感じがよかったが、冷たく対応する年配の看護師がいて少し気になった。	御不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。患者さんの立場にたった丁寧な対応ができるよう指導してまいります。	1
病院総務課	7 その他	特定の看護師の対応がとてもひどい。申し送りもされておらず、飲み薬が変わっても説明がなかった。ミスがあった時どのように確認するつもりなのか。医師、看護師とそれぞれ言っていることが違う。	看護師の対応により御不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。安心できる丁寧な声かけや信頼を得られるような誠実な対応についてスタッフ一同で考え直し、共有いたしました。	1
病院総務課	7 その他	食事のお米が固くて食べられない。	御不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。入院食について、さまざまな状況に対応できるようにご飯の固さも普通の米飯と軟飯の対応があり、病棟スタッフまたは栄養士にお声かけいただくようお願いいたしました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
医事課	7 その他	月初めに受付窓口で保険証の確認等の対応をする方と、マイナ保険証の機械で確認する方が長い列になって混乱する。なぜ、あそこにマイナ保険証の機械を置いてあるのか、どこに並べばよいのか分からないので動線を考えてほしい。	お詫びするとともに、マイナ保険証の認証用の機械は、「②再来患者窓口」と「③新患患者窓口」の2か所に設置しており、月初は、「②再来患者窓口」が混雑しやすい状況のため、「③新患患者窓口」が空いている場合には、混雑緩和に向け、順次御案内している旨を御説明しました。	1
医事課	7 その他	検査説明に1時間待たされたので、説明を省くことはできないのか。	検査説明において長時間お待たせしたことについてお詫わびしました。また、今後はお待たせすることがないように、状況に応じて速やかに応援を呼ぶ体制を整えていくこととしました。	1
医事課	1 制度・事業に関すること	脳ドック検査結果について相談したい、と予約したのに、実際受診すると消化器担当の医師で検査結果について詳細な説明を得られなかった。必要ならば再度脳担当の医師の予約をするように言われたが、2度手間になる。検査結果について詳細に答えられるようにしてほしい。	明らかな異常は認められないとの判断がなされており、その結果に基づき、健康管理センターの医師より異常なしと御説明しましたが、御納得いただけなかったことから、詳細な御説明を御希望の場合は、脳神経外科または脳神経内科の外来を受診していただく必要がある旨をお伝えいたしました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
医事課	1 制度・事業に関する こと	複数の診療科を受診すると会計の待ち時間が長いので、システムを改善してほしい。コミュニティバスに乗り遅れたり、タクシーが来なかったりで困る。	お待たせしてしまったことについてお詫びしました。各診療科ごとに情報を集約し精算する体制をとっているため、各科の診察や検査結果などの情報が揃うまでに時間がかかってしまい、お待たせしてしまう状況です。別の集中会計を導入するには、場所の確保や導入・維持コストなど多くの課題があるため導入の検討はしておりませんが、待ち時間が短縮できる別の方法を検討する旨お伝えしました。	1
選挙管理委員会事務局	1 制度・事業に関する こと	選挙当日について、自宅から遠い場所にある投票所を指定されているため、選挙に行きづらい。もっと自宅から近いところの投票所を指定してほしい。	選挙当日は決められている投票所での投票となります。期日前投票所も5か所設置しており、こちらはどちらでも投票可能ですので選挙へ行ってほしい旨回答しました。	1
選挙管理委員会事務局	4 他団体（市の委託業者等）に関する こと	令和6年10月の令和6年衆議院総選挙に続き、令和7年参議院通常選挙の選挙公報が自宅に配布されなかった。	委託業者による配布がされなかったことについて、お詫びしました。その上で、次回の選挙から当該宅への配布については、個別の対応をとると回答しました。	1
教育施設課	3 施設管理（建物以外）に関する こと	中学校のフェンスすぐ横の植物が自宅側へかなり侵食してきており、その部分において蜂やアブが増えてきているため自宅の庭の利用がしづらくなっている。また、隣の木の横のつるも肥大化してきているため撤去してほしい。除草及び虫の駆除について可能であれば検討してほしい。	中学校へ伝達し、植物撤去の対応をさせる旨と、作業実施まで日数を要する旨を相談者へ御説明しました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
教育施設課	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	東側の昇降口付近から東側のフェンスの間にキョウチクトウが生えてきている。 この木は葉、木、茎、根すべてにオレアンドリンという毒を持っていて、葉や枯れ葉に触るだけで被れる。少量でも大変危険で、青酸カリの何倍も強い神経毒なので、夏休み中に根まで駆除してほしい。目視で2株生えている。校内なので、子供たちの安全のため至急確認してほしい。	目視確認をしました。万全を期すため専門の造園業者等に依頼し、対処させていただくため、手続に所要の時間を要しますが、早急に対処する旨を御説明しました。	1
学務課	1 制度・事業に関する こと	味がおいしいとか、まずいとかではなく、冷たい。冷たいカレーを食べたことがあるか。今使われていない給食センター跡を利用するのはどうか。 建物が老朽化していることは知っているが、柱や壁の補強、故障した機器の交換で、新たに建てるよりは安く済むかもしれない。多くの古くなった県立高校が建て替えることなく、補強工事でのいである。 外部委託が安いのは理解しているが、きれいごとではなく、温かい給食を食べさせてあげたい。平塚の中学校は完全給食で、すぐ隣の市なのに、対応が違いすぎて悲しい。	中学校給食準備担当で問い合わせ内容を供覧し、情報共有を図りました。	1
博物館	2 施設管理 (建物)に関する こと	展示室が狭く展示物の量も少ないため、市役所のワンフロアで充分開催できそうなのに建物自体は大きくて立派すぎる。入口まで長い距離を歩かされて高齢者には辛い。受付の職員が私語をしていた。博物館ではなくレストランでも運営した方がよほど市民の癒しになる。茅ヶ崎の歴史を知ってもらおうと思うならば、市民が行きやすい市役所に併設した方がよい。あまりにも北部にありすぎて海側に住む高齢者は行きにくい。税金の無駄遣いだ。	受付の職員の私語により、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。また、博物館の役割等についてメールで回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
鶴嶺公民館	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	荒天時に雨に濡れてしまうので、 開館時間を早めてほしい。(来庁)	これまで利用者懇談会 等で、開館15分から2 0分ほど前から入口で 待つことのないよう何 度もお願いしてしまし たので、再度その御説明 をしました。暴風時には、 状況を見て、風除室 までの入館を許可して いることも御説明しま した。	1
鶴嶺公民館	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	荒天時に雨に濡れてしまうので、 開館時間を早めてほしい。(電話)	これまで利用者懇談会 等で、開館15分から2 0分ほど前から入口で 待つことのないよう何 度もお願いしてしまし たので、再度その御説明 をしました。暴風時には、 状況を見て、風除室 までの入館を許可して いることも御説明しま した。	1
香川公民館	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	ウォーターサーバーはいつ直る のか。会員の方から「この暑い時 期なのに」と苦情が出ている。	完全に壊れており、処分 にも費用がかかるため、 すぐに導入することは 難しいことをお伝えし ました。	1
香川公民館	2 施設管理 (建物)に 関すること	旧市民窓口センターが雑然とし ているが、社会教育施設としてど うなのか。	御意見として承り、図書 館分館と情報を共有し 整理することとしまし た。	1
香川公民館	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	1階男子トイレの手洗いが故障 した状態が続いている。ほとん どの方が手洗いせずに図書館の本 等に触れている状況である。また コロナや100日かせ等が流行し ている中、なぜ修理しないのか。 早急な対策といつまでに修理す るのか教えてほしい。	修理業者と調整中であ ること、現在応急処置を して水が出るようにし ていることを御説明し ました。	1
青少年課	1 制度・事 業に関する こと	児童クラブを退所したが、利用料 が請求されている。	事業者に確認を行い、事 業者から御連絡をする 旨をお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
青少年課	1 制度・事業に関すること	転入する前に、学校の転入手続きとあわせて、児童クラブも空きがあるという情報をもらったが、手続きに来たところ、児童クラブにすぐに入所できないことに意見を言いたい。 ルールであると窓口で言われ、そのルールを作成しているのは市であるため、改善を求める。	公設児童クラブの入所にあたっては、公平・適性に取り扱う必要があることから、入所の開始日に応じた申込の締切が設定されていることをメールにて回答しました。	1
青少年課	1 制度・事業に関すること	8月に事業所へ口頭で退所を申し出た。しかし事業所から9月10日までに退所届を提出したら、退所となる旨を言われ、納得できない。退所を申し出れば自動で退所したことになると思っていた。8月も一度も利用していない。利用料が8月と9月に発生することについて納得いかない。	指定管理者より、該当者の方へ退所に関する御案内を改めて行う必要があったと判断し、対応が十分ではなかったことをお詫びしました。利用していない分の育成料の返金対応を行いました。	3
青少年課	7 その他	児童クラブ内で児童同士のトラブルが発生し、事業所に防犯カメラの映像を確認してほしい等の要望をしたが、説明が不十分であり、納得いかない。防犯カメラの映像について開示してほしい。	市から指定管理者に対し助言、指導を行ったことをメールにて回答しました。指定管理者からは、改めて関係者への説明とお詫び及び再発防止策について周知を行いました。	1
青少年課	2 施設管理(建物)に関すること	児童クラブ内で児童同士のトラブルが多発している。部屋の狭さも原因なのではないか。夏の間室内でしか遊べない中で、何か対策を考えないのか。高学年が入所できないことも、いいとは思えない。	児童クラブの利用希望者が多く、限られた施設を最大限に活用していることから、定員の引き下げは難しいことを御説明しました。	1
青少年課	4 他団体(市の委託業者等)に関すること	9月に子どもの家を利用したが、子どもの家の職員が終始威圧的に子ども達に注意し、閉館時間が17時にもかかわらず、16時45分に退室させられた。その後責任者にも説明をしたが、対応が誠実でなかった。施設職員に対して、市として改善を行い、指導してほしい。	指定管理者に指導を行い、その旨を回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細(公表用)	対応の詳細(公表用)	件数
図書館	3 施設管理 (建物以外)に関する こと	図書館で貸出をしている16ミリ映写機から雑音がするため、使えなかった。1週間前も同じ状況で、その時はフィルムに問題があると思い、フィルムの貸出を受けたところに苦情を伝えたが、フィルムが違うのに前回と同じ状況である。参加者にも迷惑をかけてしまった。点検・修理をしてほしい。上映から10分くらい経過すると雑音が始める。	16ミリ映写機は保守点検をする業者が少なく、すぐの点検・修理は不可能なため、故障中として貸出停止の措置をとりました。また、ホームページにもその旨を掲載しました。	1

**令和7年度 苦情等対応報告書 第2四半期公表分**

令和8（2026）年1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

