



令和7年度 苦情等対応報告書

第3四半期公表分
(令和7年10月～令和7年12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	11件	-	28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%)	23件 (4.3%)	-	111件 (5.7%)
2 施設管理（建物）に 関すること	4件 (0.6%)	51件 (7.3%)	2件 (0.4%)	-	57件 (2.9%)
3 施設管理（建物以 外）に関する こと	493件 (69.0%)	438件 (63.1%)	394件 (72.8%)	-	1,325件 (67.9%)
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%)	8件 (1.5%)	-	20件 (1.0%)
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%)	5件 (0.9%)	-	9件 (0.5%)
6 職員に関する こと	21件 (2.9%)	8件 (1.2%)	8件 (1.5%)	-	37件 (1.9%)
7 その他	153件 (21.4%)	137件 (19.7%)	101件 (18.7%)	-	391件 (20.1%)
分類合計	715件 (100.0%)	694件 (100.0%)	541件 (100.0%)	-	1,950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%)	16件 (3.0%)	-	64件 (3.3%)
2 電話	283件 (39.6%)	264件 (38.0%)	212件 (39.2%)	-	759件 (38.9%)
3 文書	24件 (3.4%)	33件 (4.8%)	5件 (0.9%)	-	62件 (3.2%)
4 メール	4件 (0.6%)	3件 (0.4%)	2件 (0.4%)	-	9件 (0.5%)
5 問い合わせフォーム	17件 (2.4%)	11件 (1.6%)	10件 (1.8%)	-	38件 (1.9%)
6 わたしの提案	16件 (2.2%)	12件 (1.7%)	9件 (1.7%)	-	37件 (1.9%)
7 その他	0件 (0.0%)	2件 (0.3%)	13件 (2.4%)	-	15件 (0.8%)
8 複数	350件 (49.0%)	342件 (49.3%)	274件 (50.6%)	-	966件 (49.5%)
区分合計	715件 (100.0%)	694件 (100.0%)	541件 (100.0%)	-	1,950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%)	56件 (10.3%)	-	200件 (10.1%)
2 提案者に関係機関を案内（紹介）	1件 (0.1%)	2件 (0.3%)	1件 (0.2%)	-	4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%)	1件 (0.2%)	-	8件 (0.4%)
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%)	14件 (2.6%)	-	57件 (2.9%)
5 情報共有・対応(改善)	47件 (6.4%)	49件 (6.9%)	20件 (3.7%)	-	116件 (5.8%)
6 現地を確認・対応(改善)	595件 (81.2%)	511件 (72.3%)	436件 (80.3%)	-	1,542件 (77.8%)
7 その他	19件 (2.6%)	22件 (3.1%)	15件 (2.8%)	-	56件 (2.8%)
対応合計	733件 (100.0%)	707件 (100.0%)	543件 (100.0%)	-	1,983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	2	-	2
職員課	12	3	2	-	17
文書法務課	0	0	0	-	0
財政課	0	0	0	-	0
資産経営課	7	2	0	-	9
契約検査課	0	0	0	-	0
秘書課	0	0	0	-	0
総合政策課	1	0	1	-	2
行政改革推進課	2	5	0	-	7
広報シティプロモーション課	2	0	0	-	2
デジタル推進課	0	0	0	-	0
市民自治推進課	0	1	2	-	3
防災対策課	2	1	0	-	3
安全対策課	9	2	2	-	13
市民相談課	4	4	0	-	8
市民課	8	3	1	-	12
小出支所	0	0	0	-	0
収納課	0	0	0	-	0
市民税課	0	0	0	-	0
資産税課	0	0	0	-	0
産業観光課	4	42	6	-	52
農業水産課	0	0	0	-	0
拠点整備課	0	0	0	-	0
文化推進課	2	0	0	-	2
スポーツ推進課	0	0	0	-	0
多様性社会推進課	0	0	0	-	0
地域福祉課	0	0	0	-	0
保険年金課	2	3	1	-	6
生活支援課	1	3	0	-	4
障がい福祉課	5	2	0	-	7
高齢福祉課	1	0	0	-	1
介護保険課	2	8	0	-	10
こども政策課	0	0	0	-	0
こども育成相談課	1	1	0	-	2
保育課	3	3	3	-	9
環境政策課	6	1	6	-	13
環境保全課	71	73	50	-	194
資源循環課	3	8	3	-	14
環境事業センター	1	2	12	-	15
都市計画課	0	0	0	-	0
都市政策課	0	0	1	-	1
景観みどり課	1	1	1	-	3
建築指導課	1	1	0	-	2
開発審査課	0	0	0	-	0
建設総務課	1	1	0	-	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	249	-	842
道路建設課	0	0	0	-	0
公園緑地課	112	107	86	-	305
建築課	0	0	0	-	0
下水道河川総務課	0	0	0	-	0
下水道河川建設課	1	1	0	-	2
下水道河川管理課	58	34	45	-	137
保健企画課	0	0	0	-	0
地域保健課	0	1	1	-	2
保健予防課	0	0	0	-	0
衛生課	67	44	33	-	144
健康増進課	6	8	4	-	18
消防総務課	0	0	0	-	0
予防課	0	0	0	-	0
警防救命課	0	0	1	-	1
指令情報課	0	1	0	-	1
消防指導課	0	0	0	-	0
会計課	0	0	0	-	0
病院総務課	12	26	12	-	50
医事課	6	4	4	-	14
病院経営企画課	0	0	0	-	0
議会事務局	0	0	0	-	0
選挙管理委員会事務局	0	2	0	-	2
監査事務局	0	0	0	-	0
農業委員会事務局	0	0	1	-	1
教育総務課	1	0	0	-	1
教育施設課	2	2	5	-	9
学務課	2	1	0	-	3
学校教育指導課	0	0	0	-	0
教育センター	0	0	0	-	0
社会教育課	2	0	0	-	2
博物館	0	1	0	-	1
小和田公民館	0	0	2	-	2
鶴嶺公民館	1	2	0	-	3
松林公民館	0	0	0	-	0
南湖公民館	1	0	0	-	1
香川公民館	0	3	0	-	3
青少年課	3	8	6	-	17
青少年会館	0	0	1	-	1
図書館	2	1	1	-	4

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	行政総務課	8
	職員課	8
企画政策部	総合政策課	9
くらし安全部	市民自治推進課	9
	安全対策課	9
市民部	市民課	10
経済部	産業観光課	10
福祉部	保険年金課	12
こども育成部	保育課	12
環境部	環境政策課	13
	環境保全課	14
	資源循環課	16
	環境事業センター	17
都市部	都市政策課	19
	景観みどり課	19
建設部	道路管理課	19
	公園緑地課	20
下水道河川部	下水道河川管理課	20
保健所	地域保健課	21
	衛生課	21
	健康増進課	23
消防本部	警防救命課	24
市立病院	病院総務課	24
	医事課	26
農業委員会事務局	農業委員会事務局	27
教育総務部	教育施設課	27
教育推進部	小和田公民館	29
	青少年課	29
	図書館	31

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
行政総務課	1 制度・事業に関すること	①国勢調査の調査書類が配布期間中に未着のため、連絡をしたが、対応が遅かった。②調査書類を配布する調査員の配布状況を管理徹底すべきである。③届ける際には職員は市民に対して真摯な姿勢で対応すべきである。	文書によりお詫びするとともに、以下のとおり回答しました。①書類の配送につきましては、職員間の情報共有を密にし、連携を強化徹底し迅速な対応をします。②調査員に対して配布漏れが生じないように指導徹底し、配布方法等の管理体制について、今後具体化を図っていくこととします。③職員の対応について、傾聴の姿勢を第一とし、市民の皆様の不安や不満を真摯に受け止めるよう、接遇に関する教育を行います。	1
行政総務課	1 制度・事業に関すること	国勢調査の調査員の訪問時の態度や訪問時間について、不信感を抱いたため、担当調査員へ注意してほしい。 また、担当の調査員へ注意したことの報告がほしい。その後、報告の連絡が来ない対応について説明が聞きたい。	連絡先の聞き取りを誤り、御連絡ができなかったことをお詫びし、担当調査員に対し訪問時の態度及び訪問時間について指導徹底したことを御説明しました。	1
職員課 環境事業センター	1 制度・事業に関すること	引越しによるごみを何回か環境事業センターへ持ち込んでいる。全ての職員ではないが、中には対応が横柄な職員がいて、「よく来てるけど」と言われたり、自分の勤務先宛の荷物の伝票がごみにあるのを見て、「住所が東京なのでごみとして出せない」と言われたりした。税金も払っているし、持ち込んでいるごみの費用も払っているのに、このようなことを言われるのはおかしいと思う。	環境事業センター対応 対応についてお詫びし、共有することをお伝えしました。 職員課対応 御意見として承り、課内で周知いたしました。	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	湘南パスポートセンターが、茅ヶ崎市内に設置されていないのはおかしいと思う。藤沢市や寒川町と協力するならば、他の業務も広域的に実施してほしい。	パスポートセンターの権限移譲につきましては、県から人口概ね50万人以上の市または複数市町村による圏域の条件が設定されていることから、藤沢市、寒川町を含めた2市1町で移譲を受けた経緯を御説明しました。また、設置位置につきましては、来庁しやすい場所として設定された旨を御説明しました。	1
市民自治推進課	1 制度・事業に関すること	自治会長に関する相談で来庁したが、職員の対応が配慮に欠けていた。	説明内容の意図を再度御説明しました。	1
市民自治推進課	1 制度・事業に関すること	自治会ハンドブックにおける市の補助金等について、各補助金の性質や使い道が理解できるよう丁寧な説明の掲載を求める。 また、窓口にて各課の補助金、手数料等について質問した際、各担当課を案内されたが、縦割り行政ではなく市民自治推進課の職員が気概を持って説明してほしい。	発行資料への御意見について課内で共有するとともに、関係課へ情報提供しました。 接遇への御意見につきましては、御質問の内容が事業の詳細に関わることであったため、担当課を御案内しました。御不快な思いをさせてしまったことについてお詫びし、課内で周知しました。	1
安全対策課	7 その他	自転車の車道走行、来年度から自転車の取締りがきびくなるそうだが、茅ヶ崎の道は、自転車用に整備されている所は少なく、とても危険。 歩道がある所は、歩道半分を仕切り(サク)をもうけ、人と自転車が通れるようにしてほしい。歩道がない道は車用に道は出来ているので、端が凸凹なところを平らにして、青い線を引いてほしい。	改正法の施行までの間に基本的な交通ルールを遵守する必要があること、違反行為につきましては、法改正の施行後は反則金の対象となる等の周知啓発を行います。 また、ルールを理解していただき、守っていただくことが重要であるため、より一層、関係機関等との連携を深め、取締りの対象となる年齢等を踏まえ、基本的な自転車のルールやマナーに加え、新たな罰則に関する周知徹底を図り、交通事故の抑制に取り組んでいく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	十間坂交差点から梅田小学校までの通学路において、数多くの危険な交通状況を目撃した。車両が小学生や高齢者の持つ荷物に接触した事例が10回以上、「ぶつかりそうになった」危険な場面は毎週1回以上、道幅が狭く歩行者と車両が極めて近接する区間が多数存在。これらの状況は、児童や高齢者のみならず、多くの市民の生命と安全を脅かすものであり、早急な対策が必要であると強く感じる。十間坂交差点から梅田小学校付近の歩道橋までを一方通行化する等、対策を検討してほしい。	一方通行化に伴う交通規制につきましては、茅ヶ崎警察署の管轄になるため、茅ヶ崎警察へ報告する旨、また歩行者の方をはじめ、道路を利用する方々が安心して通行できるよう、引き続き、茅ヶ崎警察署や(一財)茅ヶ崎地区交通安全協会等の関係機関と連携し、交通ルール・マナーの周知徹底に取り組んでいく旨をメールでお伝えしました。	1
市民課 職員課	6 職員に関すること	市民課レジ交付の職員の対応について、私の前に対応されている人がごみ捨て場を聞いた際、「ローソンですかね?」と言っていたが、家庭ゴミを捨てるのに、コンビニを勧めるのはどうなのか。また、私が支払いをする際、現金以外にも支払い可能ということを知らなかったため、教えてもらえたら助かったと伝えても無視。PayPayに変更してもらった際も無言だったため、愛想が悪いですねと職員に伝えたところ、次の人を呼ばれてしまい話ができなかった。	市民課対応 メールにより以下のとおり回答しました。お客様へのゴミ箱の御説明につきましては、職員がお客様がローソンで購入されたコーヒーカップをお持ちのように見えたので、ローソンにゴミ箱があることを御案内しました。職員に対しては、お客様からお声かけいただいた際にはしっかり応じるように指導しました。また、回答内容について課内で周知しました。 職員課対応 御意見として承り、課内で周知しました。	1
産業観光課	3 施設管理(建物以外)に関すること	道の駅臨時駐車場が砂利敷きのため、車両が汚れてしまう。舗装しないのか。	お詫びするとともに、現在舗装予定はありませんが、近隣からも砂埃について同様の苦情があり、状況は把握してい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
産業観光課	3 施設管理（建物以外）に関する事	国道134号上り車線（平塚側）の渋滞が湘南大橋まで続いておりどうかにかしてほしい。 渋滞を回避したい車が右車線へ、新湘南バイパスを利用したい車が左車線へ車線変更し非常に危ない。オープンから3か月経っているのに何もしないのか。道の駅をつくればこうなることは想像できたはずである。また、農家も道の駅へ出荷しなければならぬため、負担になっている。	お詫びするとともに、引き続き神奈川県、茅ヶ崎警察、運営者等と対策を講じていく旨をお伝えしました。	1
産業観光課	3 施設管理（建物以外）に関する事	道の駅の商品について、魅力がなくつまらないものばかり置いている。二度と立ち寄りたくない。小田原のTOTOCOの方が魅力的である。	出品されている商品につきましては、産地や製造元を市内事業者、湘南圏域の事業者、県内事業者の順に優先順位を設けながら出品を受け付け、地域活性化と合わせ経済に貢献できるよう取り組んでいる旨を御説明しました。 いただいた御意見を指定管理者に伝え、魅力的な商品ラインナップや空間の演出に努めていくことをお伝えしました。	1
産業観光課	7 その他	道の駅駐車場の誘導員が道路上に出て出庫の誘導を行っている。法的にそこまで誘導できる権限はないのではないか。	警備会社と共有し改善を図る旨を御説明しました。	1
産業観光課	3 施設管理（建物以外）に関する事	テレビで放映されたのを見たが、道の駅に隣接している市道0121号線の歩道の雑草がひどく残念。どうかにかしてほしい。	お詫びし、状況を確認する旨をお伝えしました。	1
産業観光課	3 施設管理（建物以外）に関する事	道の駅オープン以降渋滞が増えている。先日は鉄砲道の中海岸あたりから道の駅まで渋滞しており生活道路として全く機能していなかった。市は道の駅オープン以降の道路情報を把握しているのか。又は、何か対策をしているのか。	お詫びするとともに、引き続き神奈川県、茅ヶ崎警察、運営者等と対策を講じていく旨を回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
保険年金課	6 職員 に 関 する こと	夫が保険年金課の職員と話をした際、親身に話を聞いてくれなかった。国保の分納が1万円以下だとできないと言われ、給料の差し押さえをされると言われた。給料を差し押さえられたら、今後どうやって生活したらいいのか。	電話連絡により、説明内容について了承をいただきました。	1
保育課	1 制度・ 事 業 に 関 する こと	幼稚園の預かり保育の支給される金額の上限がとても低く、就労者の子供は幼稚園で学ぶことを歓迎されていないと感じる。全額無償化を早急にすべきだ。	幼稚園等の預かり保育料金の全額又は一部について国の基準を超えて独自に無償化する場合は、その費用は国及び県の補助対象とならず、全額を本市単独で負担するため、他事業の実施について少なからず影響を与えることとなることから、現時点では御期待に沿える回答は致しかねる旨を回答しました。	1
保育課	6 職員 に 関 する こと	保育所の入所申込みをした際、窓口で対応した職員の態度が冷たく、保護者の気持ちを分かっている。もう少し保護者に寄り添った対応をしてほしい。	お詫びし、職員に周知し、今後は相手の気持ちに寄り添った対応をさせていただくことをお伝えしました。	1
保育課	1 制度・ 事 業 に 関 する こと	第二子育休中で第一子が保育園に通園している場合の育休明け転職を認め、求職期間を設けてほしい。茅ヶ崎市は第一子では必ずしも育休取得しているところに復職しなくてもよいというルールを設けているならば、第二子以降にも同様のルールを適応させてほしい。	育児休業中は、こどもを自宅で保育することが可能と判断されるため、既に保育所等を利用しているお子さんは原則退園となります。しかし、児童福祉の観点から必要と判断されるときは、育児休業の対象となっている下のお子さんが原則1歳になる日の月末まで上のお子さんの保育所等の継続入所が可能となっております。下のお子さんの育児休業開始前は、「就労」という理由で保育の必要性が認められていたところ、育児休業中も、復職の意思があることで一時的に保育の必要性の認定が継続しているとみなされます。そのため、保育所等の入所が決まり預け先が確保されたことで育児休業が明けたら、翌月10日までに元の職場に復職し、復職済証明書の提出をする必要がある旨を回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
環境政策課	7 その他	私道にタバコの吸い殻が捨てられている。恐らく夜中に捨てられているのではないかと推測する。自治会にも話を行い、夜中のパトロールを行ってもらっている。吸い殻は火事の危険もあるため怖い。	弁護士への相談や看板の設置を御案内しました。	1
環境政策課	3 施設管理（建物以外）に関する事	ほぼ毎日、バス停があるため喫煙所横の階段を使っているが、喫煙所の煙による受動喫煙のリスクが心配である。風が強い日はバス停に並んでいる時も煙が流れてきて不快。外での喫煙を禁止している地域もあるのに、駅前に喫煙所があるのも前時代的でどうなのかと思う。人が多い時は喫煙所内で喫煙せず、横で吸っている人もおり、他者への被害を考えられない人も多々見受けられる。喫煙という行為が他者への健康を害する行為であることを踏まえて、喫煙所の必要性を改めて考え直してほしい。	茅ヶ崎駅北口・南口には、分煙環境の向上とたばこのポイ捨て防止を目的にマナースペースを設置していますが、ボックス型喫煙所の設置は、北口には十分なスペースがなく、現状では困難です。煙の流出は認識しており、パーティション配置の改善や喫煙者への配慮の呼びかけを行っておりますが、今後も周囲への影響を減らす方法を検討し、看板等による周知・啓発を行っていく旨を回答しました。	1
環境政策課	3 施設管理（建物以外）に関する事	茅ヶ崎駅南口の喫煙所の排煙がされておらずひどい状況である。至急改善を希望する。	設備点検の委託事業者とともに現地を確認しました。マナースペース内にある空気清浄機のフィルターの目詰まりが原因だったため、交換をして改善されました。	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	香川駅周辺でたばこを吸っているが受動喫煙となる。公共の場での喫煙を禁止してほしい。藤沢市は駅周辺を禁煙にしている。この事業はよいと思うので、茅ヶ崎市でもやってほしい。駅の喫煙所についても、いらないと思う。 香川6丁目の道路に越境した枝からの落ち葉がいっぱいある。車等からポイ捨てされたたばこから引火して火事になるかもしれないので、どうかしてほしい。	香川駅周辺の路上喫煙は、今後の参考意見として承りました。また、現地を確認する旨をお伝えして終話しました。後日、現地確認をし、道路に越境した木については、道路管理課へ状況を報告しました。道路管理課からは、所有者の立会いのもと指導を行った旨報告がありました。	1
環境政策課	3 施設管理（建物以外）に関する事	茅ヶ崎駅南口喫煙所の排煙機能が弱くなり、特に朝の喫煙所内の煙が酷い。定期的にメンテナンスしていそうだが、全く追いついていない。北口のようにしてほしい。	設備点検の委託事業者とともに現地を確認しました。マナースペース内にある空気清浄機のフィルターの目詰まりが原因だったため、交換をして改善されました。	1
環境保全課	2 施設管理（建物）に関する事	駅前の公衆トイレ入口の照明が不点灯で周囲が暗くなっている。	不点灯箇所を確認し、修繕を行いました。	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をした際に、作業場所に置いてあった自転車をどかしたが、その際に傷がついた。	委託業者に丁寧に作業するよう改善を依頼しました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の建設工事の振動に困っている。	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。	現地調査を行い、野焼きを確認できませんでしたが、後日再度現地調査を行い、行為者に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の建設工事の騒音に困っている。	事業者配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣での野焼きに困っている。	現地調査を行い野焼きを確認しましたが、行為者を発見することはできませんでした。後日鎮火等を確認しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
環境保全課	7 その他	近隣での建設工事の粉じんに困っている。	行為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	市の委託業者の車が道を塞いでおり、通るために待っていたところ、作業員が当たり前のように偉そうな態度で迂回するよう言ってきた。	市の委託業者に苦情の内容を伝え気をつけるよう伝えました。	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屋根にぶつかり、一部破損してしまっただが、修理はお願いできるのか。	委託業者が相談者宅にお伺いすることになりました。	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	近隣での置場からの振動に困っている。	事業者に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣での解体工事の振動・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	近隣での水道工事の騒音・振動に困っている。	神奈川県に対応を依頼しました。	1
環境保全課	7 その他	近隣での野焼きで困っている。	行為者に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の解体工事で困っている。	現地調査を行った後、事業者に連絡し近隣に配慮するようお願いしました。	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。	1
環境保全課	7 その他	近隣解体工事の音がうるさい。	事業者に連絡し配慮をお願いしました。	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。	1
環境保全課	4 他団体（市の委託業者等）に関する事	作業時損傷があり、市の委託業者が修理をしたが、その後蓋が空いた状態になっており、それが原因で臭いに困っている。	蓋は元から空いた状態になっており、市の委託業者が相談者宅へ訪問し、御説明しました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の事業所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

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
環境保全課	4 他団体（市の委託業者等）に関する事	清掃の作業が完了した書類がポストに入っていたが、別の方の名前が記載されていた。作業の依頼はしていないにも関わらず、自分の家の作業がされているようだった。	誤って作業を行ったことに対してお詫びし、市の委託業者に書類の回収を指示するとともに、作業場所を事前にしっかり確認するよう指導しました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の異臭に困っている。	現地調査を行い異臭を確認できましたが、発生源は特定できませんでした。	1
環境保全課	7 その他	近隣畑の野焼きで困っている。	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。	4
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、土地所有者へ適正管理の依頼をしました。	3
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。	12
環境保全課	7 その他	空家の草木の繁茂に困っている。	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。	5
資源循環課	1 制度・事業に関する事	先日「ごみ通信ちがさき」が配布されたが、自治会配布と異なる配布の仕方だったと思う。アパートなど、自治会未加入者のごみの不適正な排出が散見されるため、「ごみと資源物の分け方・出し方」についても戸別配布にしてほしい。	環境事業センターへ情報提供しました。	1
資源循環課	1 制度・事業に関する事	自宅裏にアパートがあり、アパートの住民とステーションを共用している。アパートに清掃が入っておらず、戸別収集となってしまうと、ステーションの維持が難しいのではないかと思う。戸別収集かステーション収集かを選択性にしてほしい。	戸別収集実験事業を通じ、今後の本市のごみ収集について検討する旨をお伝えしました。選択性につきましては、御意見として承ることをお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
資源循環課	1 制度・事業に関すること	ごみ排出のモラル低下や、高齢者が多い地区であるため堤においても戸別収集の実施を希望する。	戸別収集実験事業を通じて今後の本市のごみ収集方式については検討を進める旨、また、いただいた御意見は戸別収集のメリットとして挙げられる事柄でもあるため、御意見として承ることをお伝えしました。	1
環境事業センター	7 その他	ペットボトルが自宅にたまっているため、収集頻度を増やしてほしい。	すぐに制度変更は難しいことを御説明し、自己搬入方法を御提案するも御理解いただけませんでした。	1
環境事業センター	7 その他	ペットボトルの収集頻度を毎週にしてほしい。排出量が多く収集用ネットも満杯である。集積場所に置くスペースもない。	すぐの制度変更は難しいことを御説明しました。職員が現況確認をしに御本人宅へ訪問しました。	1
環境事業センター	7 その他	市は他地区にごみを排出することを禁止しているのか。排出してもよいのか。	集積場所の維持管理は自治会にお願いしていることを御説明しました。他地域に出したいのであれば当該自治会に相談することを御案内するも、御了承いただけませんでした。	1
環境事業センター	7 その他	市で配布している「ごみと資源物の分け方・出し方」の冊子が分かりにくい。自宅訪問をして、個々のごみを確認しながら分別を案内してほしい。	個別対応は難しいため、疑問点があれば電話で確認していただくように御案内しましたが、御了承いただけませんでした。	1
環境事業センター	7 その他	何を基準に分別をすればよいのか分かりにくい。素材により分別すればよいのか、他に基準があるのか分からない。	分かりにくい分別であることをお詫びしました。一つの目安として、プラマークやペットボトルマークなど、マークが判断基準になることを御案内しましたが、御納得いただけませんでした。	1
環境事業センター	7 その他	近隣より収集間際に排出するようにクレームが来たので収集間際に排出しようとしたところ、すでに回収時間を過ぎてしまっていた。いったい何時に出せばよいのか。	早朝から8時30分までに指定の集積場所に指定のネットに入れてお出しいただく旨を御説明し、御了承いただけました。	1
環境事業センター	7 その他	衣類・布類収集日に、透明の袋ではなく黄色の有料袋に入れて排出したが啓発シールを貼られた。市民がわざわざ有料袋に入れたのだから回収するべきである。	御気分を害されたことについてお詫びしました。透明袋で排出する日に指定袋に入っていたため、職員は資源ではなくごみとして収集日を間違えて排出されたものだと判断したと御説明しましたが、御理解いただけませんでした。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
環境事業センター	7 その他	市内の集合住宅のオーナー（他県在住）だが、集合住宅から出たごみを、集合住宅の敷地内に置いておいた。指定袋には入れていないが、回収してほしい。他県在住であるため収集日に集積場所に排出することができない。行政サービスとして回収すべきだ。	指定日に指定袋に入れて集積場所に排出するようお願いするも御了承いただけませんでした。	1
環境事業センター	1 制度・事業に関する事	今朝、駅前でパッカー車が安全確認をせず、急発進し、とても危険だった。自分は車を運転中だったが、急ブレーキを踏まなければならなかった。自分も同業だが、あまりにもひどい運転で、あり得ないと思う。	電話でお詫びしました。	1
環境事業センター	7 その他	外国製で筒に入っているタイプのポテトチップスについて、フタはプラスチック、側面は紙、底面は金属となっているが、どのように出せばよいか分からない。	分解が可能であれば、フタはプラ、（汚れていなければ）側面は紙、底面は燃やせないごみとして排出。分解が難しければ燃やせないごみの日に排出と御案内するも、「それでは資源化できないではないか」と御理解いただけませんでした。	1
環境事業センター	7 その他	プラの日に排出したものに啓発シールが貼られていた。きちんと分別したのにおかしい。	燃やせるごみが混在していたため収集しなかったことを御説明するも納得されませんでした。職員が訪問して実物を確認したところ、燃えるごみが混ざっていました。このようなものが混ざっていると回収できない旨を御説明しましたが、納得されませんでした。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
環境事業センター 職員課	1 制度・事業に関する こと	引越しによるごみを何回か環境事業センターへ持ち込んでいる。全ての職員ではないが、中には対応が横柄な職員がいて、「よく来てるけど」と言われたり、自分の勤務先宛の荷物の伝票がごみにあるのを見て、「住所が東京なのでごみとして出せない」と言われたりした。税金も払っているし、持ち込んでいるごみの費用も払っているのに、このようなことを言われるのはおかしいと思う。	環境事業センター対応 対応についてお詫びし、共有することをお伝えしました。 職員課対応 御意見として承り、課内で周知いたしました。	1
都市政策課	1 制度・事業に関する こと	サイクルアンドバスライド駐輪場で自転車がラックを超えて止められていて、歩道が歩けなくなっている。また、駐輪場付近に吸い殻が落ちていたり、ポイ捨てされている。ラックの向き等の変更も含めて対応を検討してほしい。	ラック内に駐輪してもらえるようにまずは注意喚起を行う旨、また、ラックの位置変更につきましては、道路のかねあいもあり、すぐに変更するのが難しい旨をお伝えしました。今後も経過を見ながら対応を検討していくこととしました。	1
景観みどり課	1 制度・事業に関する こと	自宅前の保存樹林の松が著しく成長し、日差しを妨げている。また、強風時に葉が庭と道路に堆積し、片付けに苦労している。枝の剪定や高さ方向の伐採をできれば検討してほしい。	現地確認をし、苦情者宅に接する付近の松の枝が数本越境していること、また高木化していることを確認しました。他の住宅（数軒）にも同様の影響が出ていました。保存樹林所有者に、適正な管理を市からお願いする旨をお伝えしました。保存樹林所有者に現状をお伝えしたところ、速やかに対応していただき、1月下旬に数日かけて樹林の手入れをしてくださいました。	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。	59
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。	57

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	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あ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
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。	30
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。	5
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。	88
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。	59
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。	22
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。	4
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
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。	15

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	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。	6
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。	8
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。	13
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	雨水柵から異臭がする。	浄化槽由来と思われる異臭であり、環境保全課へ指導の情報提供を行いました。	1
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	グレーチングから異臭がする。	職員が場所などを確認し、防臭リングを設置しました。	1
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	グレーチングからの植生について。	職員が現地訪問し植物の除去をしました。	1
地域保健課	4 他団体（市の委託業者等）に関する事	こどもの体調不良のため地域医療センター医科診療所を受診した際、受託団体の受付職員が小児医療証を誤って他の人に返却してしまった。再発防止策を講じること及び受付職員の接遇について指導をしてほしい。	小児医療証を返却するとともにお詫びをしました。また、市は、速やかに再発防止策を講じること及び受付職員の接遇についても受託団体を指導し、改善に努めることをお伝えしました。	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。	10
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	調剤薬局の薬剤師が、不備がある処方箋で調剤し薬を交付しようとしたことは違法だと思う。	現地調査を実施し、処方内容について医師の確認が必要がある場合は、疑義照会を行う等して適切に対応す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	近隣住民がハトに餌を与え続け、糞害に困っている。	給餌者を訪問し、餌やりを控えるよう伝えました。	1
衛生課	7 その他	飲食店が不衛生である。	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	食品の表示が誤っていた。	再発防止策を講じるように指導しました。	4
衛生課	7 その他	在宅医療における訪問薬剤師の態度が悪く、副作用の説明が不足している。薬のセットや訪問時間等について要望が通らない。	薬局に聞き取りを実施しましたが、薬剤師の対応に問題はありませんでした。薬の副作用の説明等については、丁寧に対応していただくよう伝えました。	1
衛生課	7 その他	ドラッグストアで風邪薬を購入できなかった。登録販売者の説明は信頼できない。購入した店舗は茅ヶ崎市外だと思うが、覚えていない。	管轄の施設であれば巡回し、事実確認や必要に応じ指導できる旨をお伝えしました。	1
衛生課	7 その他	近隣の犬が鳴き続けていて困っている。	飼い主を訪問し、犬の適正飼養について指導しました。	2
衛生課	7 その他	自転車に積んだ餌を海岸で撒いている人物がいる。行為をやめさせてほしい。	当事者に対し行為を控えるよう伝えるため、現地訪問を継続しています。	1
衛生課	7 その他	ドラッグストアで風邪薬を購入時、店舗の従業員から他店での購入状況等を質問されることが煩わしく、従業員の対応も悪い。	医薬品の販売規制により、店舗の従業員による確認が必要な場合があることを御説明しました。	1
衛生課	7 その他	学校周辺の路上に犬の糞が放置され続け、自治会の回覧を実施するも効果がみられない。	現地周辺でのマナー周知活動を計画しています。	1
衛生課	7 その他	近隣で外飼いされている猫が自宅の庭にやってきて糞尿し、困っている。	飼い主を訪問し、猫の適正飼養について説明しました。	1
衛生課	7 その他	近隣住民が猫に餌を与えるため、自宅周辺の路上で糞をし、困っている。	飼い猫であることを確認し、給餌者に対し、猫の適正飼養について説明しました。	1
衛生課	7 その他	近隣住民が自宅で鳥に餌を与え続け、糞害に困っている。	給餌者を訪問し、餌やりを控えるよう伝えました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
衛生課	1 制度・事業に関する事	誤った申請手続きに関する今後の対応について職員から電話で説明を受けた際、対応した職員から自分の発言について、「カスタマーハラメントだ。」等の発言があった。発言について指摘したところ、「すいません。」との発言があったものの、心がこもっていないように感じた。 そのような対応を取る職員がいることが許せない。	当該職員の対応が不快に思われたことについて、お詫びし、改めて丁寧な御説明を行いました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関する事	近隣の飲食店で食事後、路上喫煙し、その後、クリニックの敷地内で喫煙する人がいる。該当の飲食店に注意しても店の問題ではないと言われ、当人には逆ギレされることもある。そもそも路上喫煙は禁止で私有地に入るとは犯罪だと考える。該当の飲食店に喫煙に関して話をしてもらうことは可能か。	該当の飲食店に訪問し、お店の従業員に受動喫煙に関して配慮いただけないかとお伝えし、受動喫煙の啓発物品をお渡ししました。後日お電話にて、クリニックの代表者に上記の件について報告しました。また受動喫煙については、健康増進法のほか、県の条例により受動喫煙を防止するための対策が講じられており、市内の屋外での喫煙については禁止となっております、喫煙者は周囲の状況に配慮しなければならないとされているとお伝えしました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関する事	65歳以上なのに年度の年齢によって带状疱疹予防接種の定期接種の対象外となるのはおかしい。	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・事業に関する事	がん検診の実施期間は2月末日までで、健康診査は11月末日までということを案内の色を変えるなどしてもっと強調しないと気づくことができない。以前住んでいた川崎市は健康診査を通年受けることができた。健康診査の期間が定められているのはいかがなものか。来年以降改善を希望する。	課内において情報共有しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
健康増進課 環境政策課	1 制度・事業に関すること	茅ヶ崎市では受動喫煙禁止法の考え方が甘い。制度等是正してほしい。浜見平団地のバス停でバスを待っていたところ、バス停脇公衆トイレ付近で喫煙している人がいたので、受動喫煙禁止法でも違法だと注意をしたが、茅ヶ崎はそんな決まりがなく、それならば街から出ていけばいいと言われた。以前同じ場所で中高生らしき集団も喫煙していた。喫煙所以外の喫煙行為に対して、罰則金をとる制度を制定してほしい。	健康増進法のほか、県の条例により受動喫煙を防止するための対策が講じられておりますが、原則屋内での受動喫煙対策に限定されており、現在市内での屋外での喫煙については禁止となっております。一方で、路上での喫煙は、煙草を吸わない方への受動喫煙を招くものであり、路上喫煙に伴う問題は、一部の喫煙者によるものであると認識しています。そのため、これまで実施してきた受動喫煙による健康への悪影響等の知識の普及、啓発活動の取組の実施や、ホームページ等、様々な媒体を活用した周知啓発を継続していくとともに、喫煙をされる方に限定した直接的な啓発など、効果的な取組について検討し、その推進に努めていくことをお伝えしました。	1
警防救命課	1 制度・事業に関すること	マイナ救急の記事がタウンニュースに掲載されているが、市の広報紙には掲載されていない。市民に周知するには、市広報紙で周知するのが優先ではないか。	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）に関すること	眼科近くのトイレで個室トイレの表記が「和式」「洋式」の表記が見えにくい。	御不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、該当の個室トイレ表記を新しくしました。	1
病院総務課	6 職員に関すること	医師の態度がひどかった。	医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。患者さんの立場に立った丁寧な対応ができるように、指導する旨をお伝えしました。	1
病院総務課	7 その他	最初に入院した病棟では毎日シャツを着替えさせてもらったが、病棟を移ると週に2回しか、着替えさせてもらえなかった。説明がほしかった。	説明の不足及び統一した対応ができなかったことをお詫びしました。患者さん本人の体調や意向、家族の意向を伺うことを病棟内で共有しました。	1
病院総務課	7 その他	感染防止のため、医師の白衣をトイレでの着用、食堂での着用を禁止してほしい。	トイレや食堂における着用の制限を設けていませんが、引き続き職員の手指消毒やマスク着用の徹底をし、院内での感染防止に努め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
病院総務課	7 その他	ナプキンの自販機を売店営業時間外でも買えるように設置してほしい。テレビカードをキャッシュレス決済で購入できるようにしてほしい。	今後の施設管理における参考とさせていただきます旨をお伝えしました。	1
病院総務課	6 職員に関すること	点滴をするときに電話をしながら施行し、失敗された。二回目も駆血帯をせず。真剣にやってもらいたい。	不安と御不快な思いをさせてしまったこととお詫びいたしました。処置中の手技への集中、患者さんへの誠実な対応等について指導いたしました。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関すること	定期的な通院後、すぐに入院になった。7日間入院したため、一日上限2,400円で7日分請求された。病院で弱っている状態でこの請求は冷たい。総合的にメンタルケアができているとはいえない。	駐車場を長時間御利用している方には個別に減免申請の御説明をさせていただいており、今後はよりわかりやすく周知を図っていく旨をお伝えしました。	1
病院総務課	7 その他	缶コーヒーの缶捨て場所がわかりにくい。捨てようにもボックスが中に入りにくい。	御不便おかけしたことをお詫びしました。参考意見とさせていただきます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	トイレの看板が小さいので大きくしてほしい。	院内の案内表示につきまして、わかりやすく表示ができるよう検討することをお伝えしました。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関すること	二階から一階に行くエスカレーターに「乗り場」という表記があるとわかりやすい。	院内の案内表示につきまして、わかりやすく表示ができるよう検討することをお伝えしました。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関すること	23番受付近くにある背もたれがない長椅子があるが、背もたれのあるものに代えてほしい。	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	7 その他	入院中の食事で小松菜などの茹でた野菜が5割くらいが繊維が固かった。もう少し短くカットしてほしい。	いただいた御意見を参考に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
医事課	7 その他	マイナンバーを認証するときに後ろから見えてしまう。見られない工夫をしてほしい。	暗証番号入力時のプライバシー保護は大変重要であり、数字がランダムに変わる機能についての御説明及び暗証番号が不要な顔認証の御利用をおすすめしました。また、他者からの視認を防ぐのぞき見防止フィルターの導入を検討している旨を御説明しました。	1
医事課	7 その他	保険証を出す場所とマイナンバーカードを出す場所が違うため、並び方が分からない方がいるが、誰も教えないので結果的に横入りする状態になっている。順番を守れるようにしてほしい。	保険証確認などの手続きの際に並び場所が分かりづらく御不便をおかけしている旨をお詫びしました。また、平日8時から11時までの時間帯はコンシェルジュが御案内をしており、今後は、案内表示の見直しやお気軽に声をかけていただけるようスタッフの配置場所や声掛けの内容を検討し、どの時間帯でも安心して手続きが出来るように改善に努める旨をお伝えしました。	1
医事課	6 職員に関すること	15年程前の脳外科医師の対応について言いたい。障害年金を受給していて1年後に保健所に提出する書類があり、診断書を書いてもらった。信頼していた医師だったため、診断書の中身を見ないで保健所に提出したら、障害年金が受給できなくなった。診断書の中身を確認したら、全てに丸がついていた。問診もなにもしないのに診断書を適当に書いた医師に対しての怒りが収まらない。適当なことをする医師がいることを市民に知らしめたい。	内容について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
医事課	7 その他	診察が終わって、会計での待ち時間が長い。3科かかると都度、待たされるので1箇所ですとまとめてほしい。	複数科を受診された際の会計処理に時間がかかり、お待たせしてしまったことをお詫びしました。現在、会計システムは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の情報が揃うまでに時間がかかってしまう状況です。別の集中会計を導入するには場所の確保やコストなどの多くの課題があるため導入の検討はしておりません。現在は、会計を待たず次の科への御案内を優先する運用としている旨を御説明しました。	1
農業委員会事務局	7 その他	生産緑地の雑草の管理が不十分で近隣住民が花粉症で苦しんでいる。	現地調査を行い土地所有者に適正な管理をお願いしました。問い合わせ者には、電話で対応についてお伝えしました。	1
教育施設課	5 他団体（他の民間、行政機関）に関すること	鶴嶺小学校の校門前で、少年野球の監督と思われる男性2人が喫煙していた。周辺住民として非常に不快だし、子供の教育にも良くないと思うので、指導してほしい。	鶴嶺小学校体育施設開放運営委員会に、本件の状況確認及び改善に向けた依頼をいたしました。	1
教育施設課	5 他団体（他の民間、行政機関）に関すること	休日に鶴嶺小学校の校庭で野球チームが練習しているが音楽を流していて不快である。学校の方にも連絡してやめさせるよう伝えしたが、全く改善されない。違う場所で練習するようにしてほしい。	鶴嶺小学校体育施設開放運営委員会に、本件の状況確認及び改善に向けた依頼をした旨を提案者に報告しました。 違う場所での練習は、市内に代替地が乏しく、引き続き当地での練習となりそうな旨を御説明し、騒音改善を条件に御承諾いただきました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
教育施設課	5 他団体（他の民間、行政機関）に関する事	小和田小学校のグラウンドを利用していた野球チームのボールが道に飛び出し、散歩中の当人に当たった。野球チームからは病院に行くように伝えられたが、チームの代表者氏名や連絡先を伝えられず、毎週小和田小学校で練習しているので、連絡を取りたい場合は小和田小学校までくるように伝えられた。ボールが飛んできて負傷したにもかかわらず、チームの代表者の名前や連絡先すら伝えられていない。	小和田小学校施設使用団体の野球利用者に試合や試合形式の練習の今後一切の停止を依頼するとともに、被害者に対する誠意ある対応を依頼しました。	1
教育施設課	5 他団体（他の民間、行政機関）に関する事	目の前のホームベース付近よりネットを飛び越えて打球の飛来がある。車への被害も出ている。ネットの高さ対策等で過去に比べると飛来は減少してきたものの安全が確保できていない。一番危惧していた人身への事故が11月2日に発生した。自分達にもまた飛んでくるかとストレスを感じながらの生活になっている。小屋に当たる衝撃音も苦痛の一つだ。野球会場の再考を含め対策をしてほしい。	小和田小学校施設使用団体の野球利用者に試合や試合形式の練習の今後一切の停止を依頼しました。	1
教育施設課	5 他団体（他の民間、行政機関）に関する事	浜之郷小学校前の路上で学校開放利用者が喫煙している。子供の教育上注意すべき。	浜之郷小学校体育施設開放運営委員会に、本件の状況確認及び改善に向けた依頼をしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
小和田公民館	7 その他	日曜の夜8時過ぎてからのウクレレを伴う歌声が耳障りだ。昼間は我慢している。1階の南側の部屋(子ども室)を利用しているようで、家の窓を閉めていても聞こえる。防音の部屋で出来ないのか。隣接している家々の人は常に騒音にさらされている。	当該ウクレレサークルに状況確認を行い対応を依頼するとともに、意見者へはメールにて報告しました。当日は子ども室で寒かったため窓を閉めていましたが、不定期の活動で、たまに日曜日子ども室を利用しているとのことでした。近隣の方への御迷惑について伝えたとお聞きいただき、今後は1階講義室等住宅地から離れた部屋を利用していただけるとのことでした。今後は御意見を踏まえ、音楽を目的とした利用団体の活動部屋については注意していくことをお伝えしました。	1
小和田公民館	3 施設管理(建物以外)に関する事	小和田公民館に附属する公園に隣接している自宅の庭に、子どもの遊んだボールがいつも蹴りこまれて困っている。また、子どもがボールを取りに来た際に不在にしていることが多いからか、境界に設置している柵及び針金が破壊され、子ども1人が侵入できる大きさの穴ができてしまった。対策として境界に支柱と板を立て、ボールと子どもが侵入できないようにしてほしい。	現場と一緒に確認し、支柱や板での対応では腐食や庭への風通しを遮る恐れがあるため、柵にネットをつけさせていただくことでボールと子どもが侵入できないように対策するのはどうか御提案し、御納得いただきました。	1
青少年課	6 職員に関する事	児童クラブの保育中に児童同士の喧嘩の仲裁のために、一人の補助員から力で抑えられたことにより非常に怖い思いをした。事業所からも一度説明があったが、後日詳細について再度連絡があるとしていたが、説明がない状況である。	事業者に対して事実確認を行った後に、今後の対応について御説明を行いました。	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	保護者が児童クラブの児童を迎えに来る時の先生の声がうるさい。児童個人の情報も聞こえてくる。元気がいいのとモラルの有無は別問題である。該当児童クラブに伝えてほしい。	指定管理者に情報提供を行い、近隣の配慮について指導しました。	1
青少年課	1 制度・事業に関する事	児童クラブ育成料の減免を受けていると思っていたが、一部期間滞納しているとのことであった。減免申請が改めて必要であることは理解できるが、支払いが滞っていることについて頻繁に連絡を入れてくれれば早めに対応することができた。案内がなかった事業者側にも責任があるのではないか。	事業者に対して事実を確認し、それまでの対応に不備があったことを伝え、減免制度についても御理解いただき、今後、事業者と相談していただくようお願いしました。	1
青少年課	2 施設管理（建物）に関する事	民設の児童クラブを利用中に屋外で遊んでいたところ、フェンスの鋭利な部分で左目の横を切ってしまった。すぐに連絡をもらったが、深い傷であったため病院で傷口を縫う処置をおこなった。屋外のフェンスの鋭利な部分が児童が遊ぶ側に向いており、危険であると思っている。傷も深く今後について心配である。	事業者に事実確認を行い、危険と思われるフェンスの修繕対応や怪我の保険適応、傷跡の治療等について、児童クラブ運営法人と協議するよう御案内をしました。	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・事業に関すること	今年インフルエンザが早くに流行し蔓延した。学級閉鎖も多くなり、学級閉鎖該当のクラスが登所できるよう児童クラブを開所しているのは茅ヶ崎市独自のようで、支援員にとって働く時間が急遽変更になるなど負担がある。学級閉鎖中のクラスの児童が登所し、結局体調不良になることも多く近隣市と同様に学級閉鎖クラスの対応のために開所する対応を見直してほしい。	茅ヶ崎市の児童クラブにおきましては、保護者会の運営からスタートしているため、保護者の就労支援の役割が強く根付いており、そのため、現在まで学級閉鎖中でも児童クラブが開所していることで支援になっている保護者もいることを御説明しました。一方、人員不足等で児童の安全も保障されない状況等であれば、必ず開所できるわけではないことをお伝えしました。	1
青少年課	4 他団体（市の委託業者等）に関すること	子どもの家の閉館時間は16時30分であるにもかかわらず、閉館前に退室を求められた。片付け等の都合により10分から15分前に退出を促すことは理解できるが、その際の職員の言動が威圧的であり、配慮に欠けるものであった。また、フリースペースでお菓子を食べていた際、当方のものではないごみに対して、事実確認を行わずに子どもへ注意がなされ、誠実さを欠く対応であった。	指定管理者へ情報提供を行い、職員の利用者対応における配慮の徹底について指導しました。	1
青少年課	6 職員に関すること	青少年会館のピアノを使用後に施錠できなかった旨を職員に伝えたら、「解錠できたので施錠もできるはずだ。今回は職員が施錠する。」と言われた。	職員の対応についてお詫びし、職員の接遇改善に努めることを御説明しました。また、鍵がかかりにくい理由を聞き取りし、今後対応することをお伝えしました。	1
図書館	1 制度・事業に関すること	自分の前に借りた人のレシートや葉などが挟んであると良い気分はしない。イタズラ書や破損の確認を含めて、中身をパラパラと確認してほしい。	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てまいります。	1

令和7年度 苦情等対応報告書 第3四半期公表分

令和8（2026）年4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

