



令和7年度 苦情等対応報告書

令和7年度年間統計

第4四半期公表分

(令和8年1月～令和8年3月)

目次

ページ

1 業務改善報告

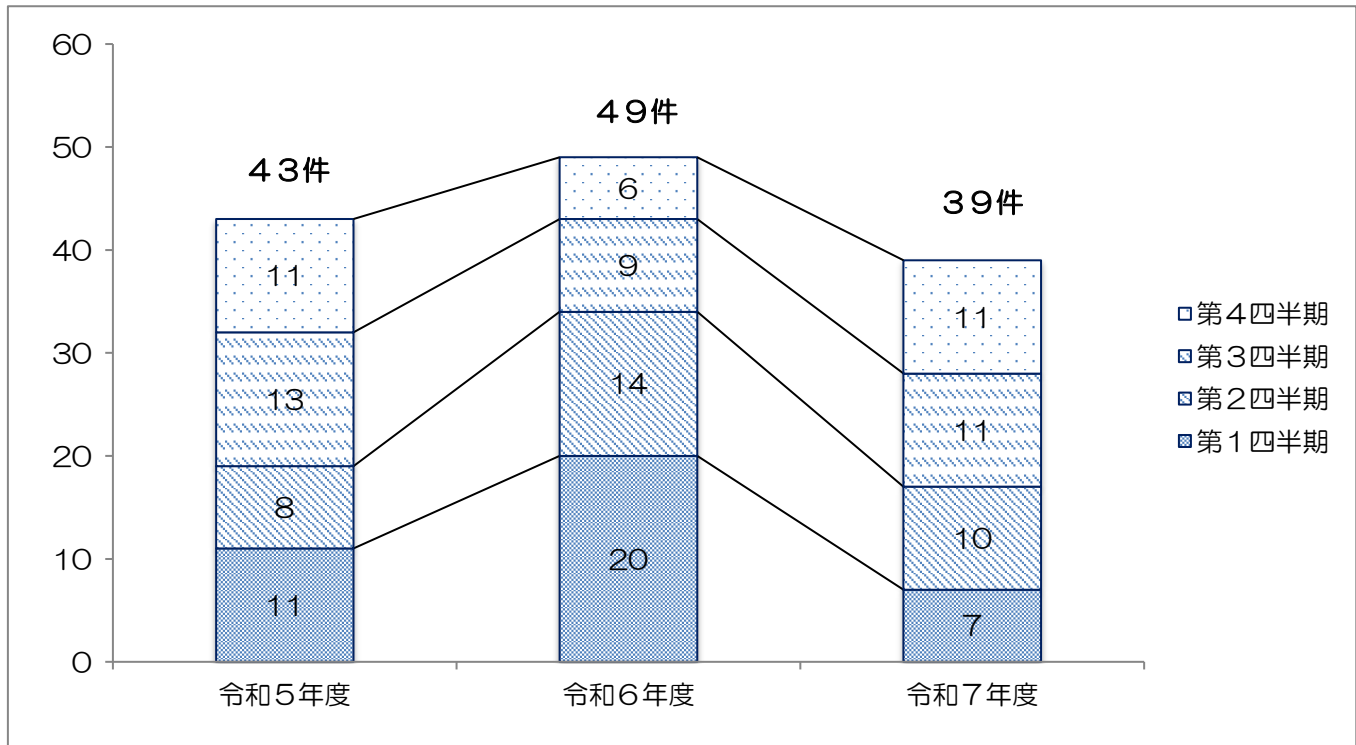
- (1) 業務改善報告件数推移・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- (2) 令和7年度業務改善報告事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

2 苦情等対応報告

- (1) 苦情等報告件数推移・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
- (2) 職員に関する苦情等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
- (3) 令和7年度第苦情等報告集計結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
 - ① 分類別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
 - ② 受付区分別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
 - ③ 対応別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
 - ④ 課別苦情等件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
 - ⑤ 各課かいの苦情等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15

1 業務改善報告

(1) 業務改善報告件数推移



(2) 令和7年度業務改善報告事例

※業務改善の内容は、四半期毎にとりまとめた内容になります。

第一四半期

担当課	問題の概要	業務改善(詳細)
文化推進課	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。	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きましては、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た。
保険年金課	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。	納付相談等の電話対応について、傾聴後、保険料負担の公平性維持による納付説明を行い、納付資力が伴わない場合は、生活再建の相談先として茅ヶ崎市社会福祉協議会又は地域福祉課への案内を行います。

担当課	問題の概要	業務改善(詳細)
障がい福祉課	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。	診断書配布のマニュアルを作成し、台帳（マニュアルの確認有無、配布日時、職員名、診断書の種類、対象者氏名の記録を残す運用を6月9日から開始しました。
障がい福祉課	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。	個人情報の取り扱いに関しては、これまで以上に徹底し、離席時は、持ち運ぶか外部から見えないように配置するなど対応することを確認しました。不在案内表記が1か所しかなかったため、2か所に増やしました。カウンターに呼び鈴を設置し、職員を呼び出しやすい環境にしました。不在時後の案内対応に関する案内表示もしました。
建築指導課 建設総務課	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現れ、同行対応してくれたが、その際の対応が高圧的であり、不快に感じた。	相談者へ寄り添った対応をするよう、課内で共有しました。また、関係課とも協議しながら丁寧に対応するように改善します。
図書館	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。	電話応対時には、速やかに、わかりやすく、適切な言葉遣いで対応し、また、日常業務の振り返りや接遇研修等を活用し人財育成に努めます。

第2四半期

担当課	問題の概要	業務改善(詳細)
産業観光課	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。	9月2日に資材が搬入され、対策をしました。

担当課	問題の概要	業務改善(詳細)
産業観光課	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。	ホームページの案内を見直しました。
こども育成相談課	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。	事業改善として、待ち時間を減らすため事業の構成の見直しを実施しました。
環境事業センター	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。 ドラレコを確認してほしい。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。	運転していた職員には、運転方法や市民対応について配慮するように指導をしました。
景観みどり課	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。	保存樹林地を定期的に見回り、適正な管理がされているかを継続的に確認することとしました。
健康増進課	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。	高齢者にもわかりやすく丁寧な内容・言葉でホームページの内容を作成します。
指令情報課	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で必要ない、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。	電話による接遇について課員を対象に研修を実施しました。

担当課	問題の概要	業務改善(詳細)
教育施設課	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。	樹木の剪定事業者とともに現地を確認した上で、9月3日にキョウチクトウ2本を根元から抜根しました。
博物館	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。	受付の職員の対応について、来館者に不快な印象を与えないよう一層配慮します。アクセスの面では特に高齢者を含め来館しやすくなるよう、交通手段、案内の工夫等を検討します。
青少年課	児童クラブを退所したが、利用料が請求されている。	口座情報のデーター更新時の方法を改めるよう事業所へ指示をしました。

第3四半期

担当課	問題の概要	業務改善(詳細)
行政総務課	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。	迅速な対応のため、職員間の連携を強化徹底します。調査員には、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ります。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。
行政総務課	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。	担当調査員に対し、訪問時には名札の提示と訪問目的の丁寧な説明をすること及び適切な時間に訪問することを指導徹底しました。 また、苦情者の連絡先を聞き取る際は、復唱して確認するよう徹底しました。
市民自治推進課	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。	課内会議において、丁寧な説明を心がけるよう周知しました。

担当課	問題の概要	業務改善(詳細)
市民自治推進課	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。	自治会ハンドブックに、自治会運営交付金の活用例を掲載しました。
保険年金課	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。	納付相談等の電話対応について傾聴後、保険料負担の公平性維持による納付説明を行い、納付資力が伴わない場合は、生活再建の相談先として茅ヶ崎市社会福祉協議会又は地域福祉課への案内を行います。
景観みどり課	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。	保存樹林の所有者に対し、樹林の適正な管理をお願いするための文書を出す予定です。
地域保健課	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。	市と受託団体は速やかに再発防止策等を協議し、事案発生の翌日から、患者からお預りした書類の誤返却、渡し漏れが起こらないよう、書類を返却する際に書類の名前を読み上げ、患者にも確認を求めるよう取扱方法を変更し、業務改善を図りました。
病院総務課	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。	個室の表記をわかりやすいように新しく変えました。
小和田公民館	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。	音楽を目的とした利用団体の活動部屋については、特に夜間の利用時は住宅地から離れた部屋を予約すること、音量に配慮して活動するよう注意を促していくこととしました。
小和田公民館	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。	境界の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をします。

担当課	問題の概要	業務改善(詳細)
青少年会館	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。	鍵の状況について、専門業者へ相談し、必要な対応をすることとしました。また、鍵の開閉等の不具合時の対応を明確にし、職員間で共有しました。

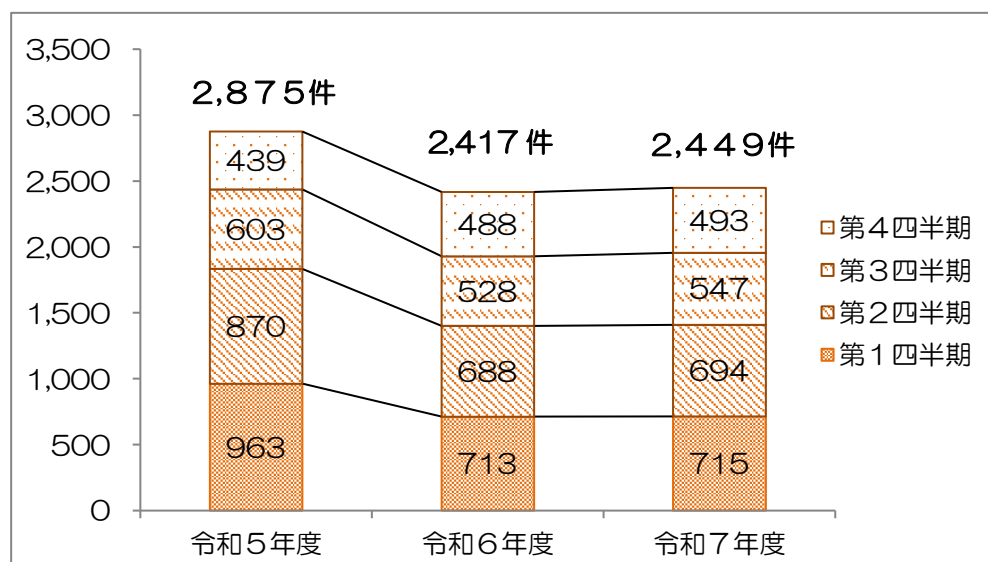
第4四半期

担当課	問題の概要	業務改善(詳細)
広報シティプロモーション課	本庁舎1階の総合案内職員に身分証を呈示した際、身分証を確認した職員が、敬語を使わず不快だった。今後気を付けるように。	総合案内職員間で共有し、接遇について再確認しました。
市民自治推進課	① 自治会による広報紙等の個別配布について ②回覧について、市や地区のお知らせが挟まれているが、どちらも誰も見ない不要な情報が多く、回覧による情報発信は不要と考えている。電子化など時代に即した対応をしてほしい③自治会の存続意義について、集積場所の管理、不適正排出への対応など自治会が対応できていない状況であるため自治会は不要ではないか。自治会は任意団体だが、市の組織だと思って間違えて入ってしまう人もいるのではないか。 ④電話の録音機能について、トラブル防止のため通話が録音される案内があるが、住民はトラブルが発生しているから電話をしている。職員が守りに入るのではなく、身を削る対応をすべきだ。⑤職員の電話での接遇について、笑われたため上席に代わってほしい。	現在、回覧を含む自治会運営につきましては、提案者と同様の御意見や、提案者とは異なる御意見等もあることから、課としても課題の整理を行った上で、市からの自治会への依頼事項への在り方を含め、自治会の支援に繋がる対応策を検討しています。
環境事業センター	燃やせるごみ収集の際、収集車のオルゴール音で起こされてしまう。その時間は寝ているため、音を切ってほしい。収集カレンダーを配っているのでも、収集日は分かる。毎日のルートで大まかな収集時間も分かるはずなのでオルゴールを鳴らす意義が分からない。また、収集品目によって鳴らすもの鳴らさないものがあることも納得がいかない。今の時代様々な働き方があるのだから、せめて10時くらいまでは一律で音量を下げるか音を消す対応をしてほしい。	多様な働き方がある市民生活においてオルゴールを鳴らしてほしい市民と、鳴らしてほしくない市民がいる現状があり、収集車がオルゴールを鳴らす意義を改めて整理するとともに、時間帯で一律にボリュームを調整するなどの対応策を今後検討して実施します。
下水道河川管理課	勤務態度が悪い職員がいる。周りの職員も注意していない。	課内で共有し、接遇について再確認しました。

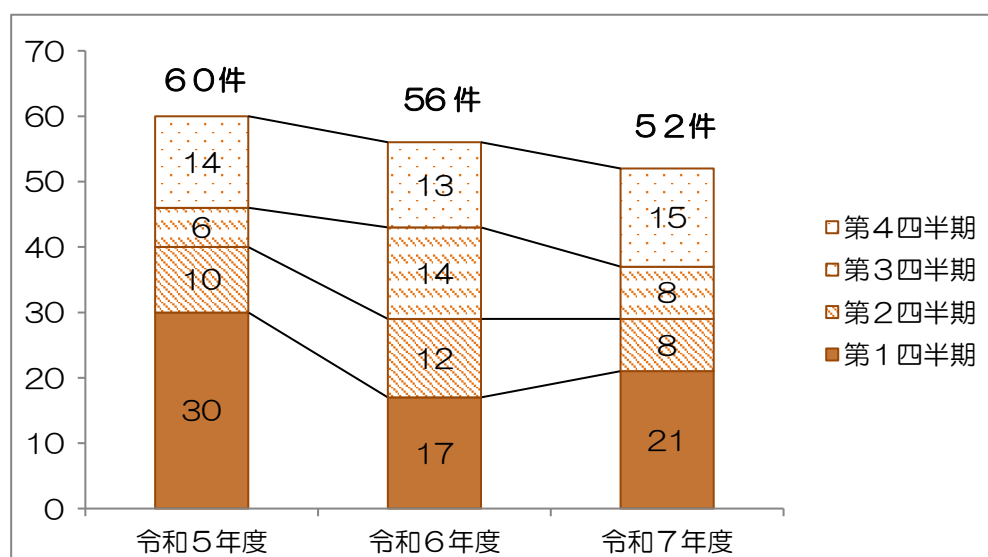
担当課	問題の概要	業務改善(詳細)
健康増進課	アンケートフォームより予約申し込みを行ったが、受付完了等のメールが来ないため申し込みができたかわからなかった。申し込みの完了について、もっと分かりやすくしてほしい。	現状、申込フォーム送信後の画面にて、「予約完了※確認メールの送信はありません」と表示しています。その表示に加えて、市HPに掲載している申込フォームへのリンク付近と、申込フォームの説明文にも「システム上、予約完了の際に確認メールの送信はありません」と申込時点で確認メールの送信がない旨が申込者から把握できるよう記載することとしました。
健康増進課	広報紙に睡眠と健康の知恵袋講座のお知らせ記事が2ページにわたっており、1ページ目に講座名、日時、場所、講師名、2ページ目に定員、申込方法、問い合わせ先が掲載されていた。2ページ目に気づかず、申込制であることに気付かなかった。電話したタイミングでは、既に定員に達しておりキャンセル待ちの案内となった。案内が分かりづらい。	高齢者の参加が多い講座の広報紙のお知らせ記事は、2ページにわたらないように依頼します。
健康増進課	高齢者带状疱疹予防接種の案内はがきに接種間隔が書いていない。定期接種期間外になってしまう2回目の接種を公費負担にしてほしい。	案内はがきの内容を見直しました。
病院総務課	セブンイレブン前の歩道の小さなブロック2つがはずれており、とても危ない。	御指摘いただいた箇所につきましては、修繕を実施しました。
青少年課	来年度新1年生で児童クラブに入所申請を出しているが、その結果にかかる通知が届いていない。知人等で申請した方の中には入所決定通知が届いているようであるが、どのような状況であるか。	指定管理者と検討し、再発防止に向けた対応をしました。
青少年会館	市のホームページでは「使用を希望される場合は、直接窓口か電話等で当日空き状況を確認して申込みしてください」と記載されているが、音楽室を個人利用した際に、窓口の職員から「窓口に来ても受け付けられない。電話のみでお願いしている」旨の説明を受けた。	ホームページを分かりやすく見直すとともに、職員間で情報を共有した上で対応の徹底を図りました。
図書館香川分館	利用者カードを作成した際、職員のパソコン画面が横から見えていて、他の方の情報などが見える状態だった。覗き見防止のシートを画面に貼った方がいいと思う。	窓口の業務用端末の画面の向きは、必ず窓口の内側に戻すことを、職員間で確認しました。また、窓口近くに利用者用インターネット端末を設置しており、その後ろに衝立を設置しています。衝立の中央部分が透明フィルムのため、表面に目隠し用シートを貼り、利用者から業務用端末の画面が見えないように改善しました。

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7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	37件 (5.2%)	51件 (7.3%)	23件 (4.3%)	39件 (7.9%)	150件 (6.1%)
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%)	3件 (0.6%)	60件 (2.4%)
3 施設管理（建物以 外）に関すること	493件 (69.0%)	438件 (63.1%)	400件 (73.1%)	355件 (72.0%)	1,686件 (68.8%)
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%)	0件 (0.0%)	20件 (0.8%)
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%)	1件 (0.2%)	10件 (0.4%)
6 職員に関すること	21件 (2.9%)	8件 (1.2%)	8件 (1.5%)	15件 (3.0%)	52件 (2.1%)
7 その他	153件 (21.4%)	137件 (19.7%)	101件 (18.7%)	80件 (16.2%)	471件 (19.2%)
分類合計	715件 (100.0%)	694件 (100.0%)	547件 (100.0%)	493件 (100.0%)	2,449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%)	13件 (2.6%)	77件 (3.1%)
2 電話	283件 (39.6%)	264件 (38.0%)	217件 (39.7%)	165件 (33.5%)	929件 (37.9%)
3 文書	24件 (3.4%)	33件 (4.8%)	6件 (1.1%)	16件 (3.2%)	79件 (3.2%)
4 メール	4件 (0.6%)	3件 (0.4%)	2件 (0.4%)	2件 (0.4%)	11件 (0.4%)
5 問い合わせフォーム	17件 (2.4%)	11件 (1.6%)	10件 (1.8%)	16件 (3.2%)	54件 (2.2%)
6 わたしの提案	16件 (2.2%)	12件 (1.7%)	9件 (1.7%)	15件 (3.0%)	52件 (2.1%)
7 その他	0件 (0.0%)	2件 (0.3%)	13件 (2.4%)	1件 (0.2%)	16件 (0.7%)
8 複数	350件 (49.0%)	342件 (49.3%)	274件 (50.6%)	265件 (53.8%)	1,231件 (50.3%)
区分合計	715件 (100.0%)	694件 (100.0%)	547件 (100.0%)	493件 (100.0%)	2,449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）	67件 (9.2%)	81件 (11.5%)	57件 (10.4%)	61件 (12.1%)	266件 (10.7%)
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%)	1件 (0.2%)	5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%)	2件 (0.4%)	10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%)	5件 (1.0%)	62件 (2.5%)
5 情報共有・対応(改善)	48件 (6.6%)	49件 (6.9%)	20件 (3.6%)	24件 (4.8%)	141件 (5.7%)
6 現地を確認・対応(改善)	595件 (81.3%)	511件 (72.3%)	441件 (80.3%)	406件 (80.4%)	1,953件 (78.3%)
7 その他	16件 (2.2%)	19件 (2.7%)	15件 (2.7%)	6件 (1.2%)	56件 (2.2%)
対応合計	732件 (100.0%)	707件 (100.0%)	549件 (100.0%)	505件 (100.0%)	2,493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	1	3
職員課	12	3	2	8	25
文書法務課	0	0	0	0	0
財政課	0	0	0	0	0
資産経営課	7	2	0	1	10
契約検査課	0	0	0	0	0
秘書課	0	0	0	0	0
総合政策課	1	0	1	0	2
行政改革推進課	2	5	0	3	10
広報シティプロモーション課	2	0	0	1	3
デジタル推進課	0	0	0	1	1
市民自治推進課	0	1	2	3	6
防災対策課	2	1	0	0	3
安全対策課	9	2	2	7	20
市民相談課	4	4	0	1	9
市民課	8	3	1	7	19
小出支所	0	0	0	0	0
収納課	0	0	0	0	0
市民税課	0	0	0	1	1
資産税課	0	0	0	0	0
産業観光課	4	42	6	0	52
農業水産課	0	0	0	0	0
拠点整備課	0	0	0	0	0
文化推進課	2	0	0	0	2
スポーツ推進課	0	0	0	0	0
多様性社会推進課	0	0	0	0	0
地域福祉課	0	0	0	0	0
保険年金課	2	3	1	0	6
生活支援課	1	3	0	3	7
障がい福祉課	5	2	0	2	9
高齢福祉課	1	0	0	0	1
介護保険課	2	8	0	0	10
こども政策課	0	0	0	0	0
こども育成相談課	1	1	0	1	3
保育課	3	3	3	7	16
環境政策課	6	1	6	2	15
環境保全課	71	73	50	32	226
資源循環課	3	8	3	3	17
環境事業センター	1	2	12	3	18
都市計画課	0	0	0	0	0
都市政策課	0	0	1	0	1
景観みどり課	1	1	1	0	3
建築指導課	1	1	0	0	2
開発審査課	0	0	0	2	2
建設総務課	1	1	0	1	3

	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	251	1093
道路建設課	0	0	0	0	0
公園緑地課	112	107	86	56	361
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	1	1	0	0	2
下水道河川管理課	58	34	50	32	173
保健企画課	0	0	0	0	0
地域保健課	0	1	1	0	2
保健予防課	0	0	0	1	1
衛生課	67	44	33	44	188
健康増進課	6	8	4	6	24
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	1	0	1
指令情報課	0	1	0	0	1
消防指導課	0	0	0	0	0
会計課	0	0	0	0	0
病院総務課	12	26	13	15	66
医事課	6	4	4	1	15
病院経営企画課	0	0	0	0	0
議会事務局	0	0	0	0	0
選挙管理委員会事務局	0	2	0	0	2
監査事務局	0	0	0	0	0
農業委員会事務局	0	0	1	0	1
教育総務課	1	0	0	0	1
教育施設課	2	2	5	1	10
学務課	2	1	0	0	3
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	2	0	0	0	2
博物館	0	1	0	0	1
小和田公民館	0	0	2	0	2
鶴嶺公民館	1	2	0	0	3
松林公民館	0	0	0	0	0
南湖公民館	1	0	0	0	1
香川公民館	0	3	0	1	4
青少年課	3	8	6	7	24
青少年会館	0	0	1	1	2
図書館	2	1	1	1	5

※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

※内容が複数の課にまたがる苦情等については、重複して記載しています。

部	課名	ページ
経営総務部	行政総務課・・・・・・・・・・・・・・・・	16
	職員課・・・・・・・・・・・・・・・・	16
企画政策部	行政改革推進課・・・・・・・・・・・・・・・・	19
	広報シティプロモーション課・・・・・・・・	19
	デジタル推進課・・・・・・・・・・・・・・・・	20
くらし安全部	市民自治推進課・・・・・・・・・・・・・・・・	20
	安全対策課・・・・・・・・・・・・・・・・	21
	市民相談課・・・・・・・・・・・・・・・・	24
市民部	市民課・・・・・・・・・・・・・・・・	24
	市民税課・・・・・・・・・・・・・・・・	28
福祉部	生活支援課・・・・・・・・・・・・・・・・	28
	障がい福祉課・・・・・・・・・・・・・・・・	29
こども育成部	こども育成相談課・・・・・・・・・・・・・・・・	30
	保育課・・・・・・・・・・・・・・・・	31
環境部	環境政策課・・・・・・・・・・・・・・・・	34
	環境保全課・・・・・・・・・・・・・・・・	34
	資源循環課・・・・・・・・・・・・・・・・	36
	環境事業センター・・・・・・・・・・・・	37
都市部	開発審査課・・・・・・・・・・・・・・・・	38
建設部	建設総務課・・・・・・・・・・・・・・・・	38
	道路管理課・・・・・・・・・・・・・・・・	38
	公園緑地課・・・・・・・・・・・・・・・・	39
下水道河川部	下水道河川管理課・・・・・・・・・・・・	39
保健所	保健予防課・・・・・・・・・・・・・・・・	40
	衛生課・・・・・・・・・・・・・・・・	40
	健康増進課・・・・・・・・・・・・・・・・	42
市立病院	病院総務課・・・・・・・・・・・・・・・・	44
	医事課・・・・・・・・・・・・・・・・	46
教育総務部	教育施設課・・・・・・・・・・・・・・・・	46
教育推進部	香川公民館・・・・・・・・・・・・・・・・	46
	青少年課・・・・・・・・・・・・・・・・	47
	図書館・・・・・・・・・・・・・・・・	48

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・事業に関する事	年末年始10日間程市役所を閉庁していたため、1月5日受けとる際1時間以上待った。市役所の役割として市民の「奉仕」を10日間もしていない、そのため年始が混み合うのは当然だ。銀行でさえ12月30日まで開いているのに、時代にあっているのではないか。休んだとしても、A Iを使ってできるだけ業務対応につとめてほしい。	マイナンバーカードの手続きにおいて長時間お待たせし、御迷惑をおかけしたことについてお詫びしました。また、手続きは国の専用システムでの対面対応が必須であり、年末年始はシステム停止期間にあたるため、開庁やA Iの活用でも対応できない旨、全国的な窓口混雑の背景や本市の休日規定、平日の来庁が困難な方への窓口対応状況等、今後も混雑緩和に向けて尽力する旨を文書にて回答しました。	1
職員課 市民課	6 職員に関する事	母親の相続手続きに必要な除票を取得するため市民課窓口を訪れた。金融機関からは「除籍(謄本)」が必要と案内されていたため、その旨を職員に伝えたところ、「どの種類の除籍が必要か」と尋ねられた。種類を問われてもわからないため、既に亡くなっている父の記載も含まれる「全部事項証明書」を取得したが、母の死亡事実を確認するだけであれば、父の記載まで必要だったのか疑問だ。手続きで来庁する市民に対し、専門用語で問い返すのではなく、目的(相続)に沿った丁寧な説明と案内を行うよう改善を強く求める。	市民課対応 課内で情報共有しました。 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
職員課 市民課	1 制度・事業に関する こと	マイナンバーの更新に行った際、娘の分の受取について、代理で受取をしようと思った。 2カ月前に住所変更をした際は、自分が代理で手続きができたのに、今回更新で手続きをした際は、本人がいないと受取ることができないと言われた。対応した職員は、鼻で笑う感じで、名前を教えてくれと言っても、それは教えられないと言って、教えてくれなかった。保険者証、医療証等持参していたが、結局何が必要なのか。	市民課対応 電話にて対応のお詫びを行い、転居時の手続きとマイナンバーカードの受取時では本人確認の規定が異なることを御説明し、御納得いただきました。 職員課対応 課内で情報共有しました。	1
職員課 生活支援課	1 制度・事業に関する こと	生活支援課の職員の電話対応について苦情を言いたい。自分の話を聞きとれないとき等に、距離感の近い口調だったので、そういう話し方をやめてほしい。	生活支援課対応 課内で情報共有するとともに、相手に配慮した対応に努めるよう周知しました。 職員課対応 課内で情報共有しました。	1
職員課 障がい福祉課	6 職員に関する こと	他の役所は制度について丁寧に冊子に基づき説明があるが、茅ヶ崎市では、分厚い冊子を渡されて、「これを見てください」と言われただけだった。今まで何度か引っ越しをしたが、こんな素っ気ない窓口対応は初めてだった。人を見て対応を変えるのか、あたった職員がハズレだったのかわからないが、普段教育されていたらああはならないと思う。今後、相談しても相手にされないのでは、と不安になった。	障がい福祉課対応 課内で情報共有しました。 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
職員課 環境事業センター	1 制度・事業に関する こと	環境事業センターにゴミを搬入した際の職員への苦情。環境事業センターのゴミの持ち込みについては、センター内の搬入経路が今年になってから変更され、また職員もだいぶ入れ替わったようだ。職員の誘導のとおりに出したのに別の職員から「ここじゃないんだよ」と言われ、その態度がとても横柄で言い合いになり、罵声を発せられた。	環境事業センター対応 今回の委託業者の不適切な対応について電話及び書面にてお詫びしました。 職員課対応 課内で情報共有しました。	1
職員課 開発審査課	1 制度・事業に関する こと	不動産の売買の営業をしており、調査のために開発審査課に電話をした際、対応した職員の言い方に配慮が足りなかった。直接上席に話を伝えたい。	開発審査課対応 上席から折り返しの電話をして、対応についてお詫びしました。今後、同じことが起きないように課内でも情報共有を行いました。 職員課対応 課内で情報共有しました。	1
職員課 開発審査課	1 制度・事業に関する こと	開発審査課の職員は、窓口での説明が分かりづらく、不親切に感じた。	開発審査課対応 窓口でのやり取りや発言に注意するように、対応について課内で情報共有を行いました。 職員課対応 課内で情報共有しました。	1
職員課 下水道河川管理課	6 職員に関する こと	勤務態度が悪い職員がいる。周りの職員も注意していない。	下水道河川管理課対応 提案者へ御指摘についてのお詫びと該当職員並びに所属職員に対して指導した旨を文書にて回答しました。 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
行政改革推進課	1 制度・事業に関すること	年末年始10日間程市役所を閉庁していたため、1月5日受けとる際1時間以上待った。市役所の役割として市民の「奉仕」を10日間もしていない、そのため年始が混み合うのは当然だ。銀行でさえ12月30日まで開いているのに、時代にあっていないのではないか。休んだとしても、AIを使ってできるだけ業務対応につとめてほしい。	マイナンバーカードの手続きにおいて長時間お待たせし、御迷惑をおかけしたについてお詫びしました。また、手続きは国の専用システムでの対面対応が必須であり、年末年始はシステム停止期間にあたるため、開庁やAIの活用でも対応できない旨、全国的な窓口混雑の背景や本市の休日規定、平日の来庁が困難な方への窓口対応状況等、今後も混雑緩和に向けて尽力する旨を文書にて回答しました。	1
行政改革推進課	1 制度・事業に関すること	図書館、うみかぜテラス、コミセン及び公民館の休館日はすべて月曜日となっている。どの施設も休館日が同じ曜日だと、市民はこの日はどこも利用できない状況であり、特に、受験生は試験勉強ができる施設がなく苦慮している。 上記施設の休館日を画一的にするのではなく、休館をずらしてどこかの施設は利用できるよう、利用者目線の視点で見直しを検討してほしい。	公共施設の休館日を多くの施設で月曜日に設定している理由について、利用ニーズの高い土日・祝日の開館を優先することや、休館日の統一が市民への周知および効率的なメンテナンスにつながることを御説明しました。なお、例外として月曜日以外を休館日とする「ハマミーナまなびプラザ」の御案内と、現行の運用に対する御理解と御協力をいただくよう回答しました。	1
行政改革推進課 市民課 デジタル推進課	1 制度・事業に関すること	DXが進む中、申請や手数料の支払いもネットで行えるようにしてほしい。 その後準備ができたならメールでの通知や、その後窓口にて受取りといった対応をしてほしい。	行政改革推進課対応 課内で情報共有しました。 市民課対応 課内で情報共有しました。 デジタル推進課対応 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	6 職員に関すること	本庁舎1階の総合案内職員に身分証を呈示した際、身分証を確認した職員が、敬語を使わず不快だった。今後気を付けるように。	傾聴後、不快な思いをされたことについてお詫びしました。当該職員に改めて接遇について指導を行うとともに、総合案内職員間での情報共有を行いました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
デジタル推進課 行政改革推進課 市民課	1 制度・事業に関する こと	DXが進む中、申請や手数料の支払いもネットで行えるようにしてほしい。 その後準備ができればメールでの通知や、その後窓口にて受取りといった対応をしてほしい。	行政改革推進課対応 課内で情報共有しました。 市民課対応 課内で情報共有しました。 デジタル推進課対応 課内で情報共有しました。	1
市民自治推進課	1 制度・事業に関する こと	①自治会による広報紙等の個別配布について②回覧について、市や地区のお知らせが挟まれているが、どちらも誰も見ない 不要な情報が多く、回覧による情報発信は不要と 考えている。電子化など 時代に即した対応をして ほしい③自治会の存続意 義について、集積場所の 管理、不適正排出への対 応など自治会が対応でき ていない状況であるため 自治会は不要ではない か。自治会は任意団体だ が、市の組織だと思って 間違えて入ってしまう人 もいるのではないかと。④ 電話の録音機能について、 トラブル防止のため通話 が録音される案内があ るが、住民はトラブル が発生しているから電話 をしている。職員が守 りに入るのではなく、身 を削る対応をすべきだ。⑤ 職員の電話での接遇につ いて、笑われたため上 席に代わってほしい。	①から③につきましては、現状の御説明及び課題を把握し、様々な視点から御意見のある事柄でもあるため、今後の在り方を検討していることをお伝えしました。④につきましては、傾聴しました。⑤につきましては、上席が電話でお詫びしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
市民自治推進課	7 その他	自治会加入（会費を払うこと）について、当番が大変だから加入を迷っている。また、ごみ捨てや災害時等支援で、非加入により差別を受けるのか、差別はどのようなものか知りたい。また、そもそもごみ集積場所の管理等税金を支払っているのに、市がその役割を担わないことがおかしいと思っている。	暮らしやすく安全・安心な地域とするために、市と地域住民が協働することが大切であり、現在、それぞれの特性的もと両者がその役割を担っていること、地域住民につきましては、その代表とする組織として自治会が中心となって活動しているため、市も自治会を支援していることをお伝えしました。また、その自治会の運営において、会員の間で、公平性の観点から当番制で運用されていることもあること、差別は想定されないが、自治会の中で生まれる日頃の繋がりが、安全・安心な暮らしの中で重要な役割を果たしている面があることをお伝えしました。	1
市民自治推進課	1 制度・事業に関すること	自治会の業務負担軽減を目的に、市が実施している「自治会への依頼事項についてのアンケート」の設問内容について、説明が不足している。	御意見につきまして、メールにて今後の業務の参考とさせていただく旨を提案者にお伝えしました。	1
安全対策課	3 施設管理（建物以外）に関すること	ツインウェーブ南駐輪場の営業時間が午前7時からだが、午前6時からにしてほしい。	当該施設の近隣住民との協議もあり、現在の開場時間となっていること、午前7時以前の入出庫がある場合は、他の市営自転車駐輪場が午前6時から開場していることをメールでお伝えしました。	1
安全対策課	3 施設管理（建物以外）に関すること	円蔵小学校までの通学路で、歩道もガードレールも無い箇所が多い点を危惧している。低学年の子どもたちが行き来する通学路に、緑色のペイントのみを施すだけで安全が確保できるのか。ガードレールを設けることはできないのか。	本市では、交通安全に係る啓発事業として、年度当初に小学1年生を対象とした交通安全教室を実施している旨、併せて、通年でその他の様々な世代を対象として啓発事業を行うとともに、引き続き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、茅ヶ崎警察署や一般財団法人茅ヶ崎地区交通安全協会などと連携し、交通ルール・マナーの周知徹底に取り組んでいる状況であることを回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
安全対策課	3 施設管理（建物以外）に関する事	国道一号線から小和田小学校入り口の交差点までを抜け道のように使う人が多く、制限速度より早いスピードで走ってくる状況で困っており、相談に乗ってほしい。	茅ヶ崎警察署へ情報提供しました。引き続き、煽り運転等、危険が生じるといった場合は直ちに警察へ通報していただくよう回答しました。	1
安全対策課	3 施設管理（建物以外）に関する事	市役所に用事があり、駐車場を利用したところ、4台の入庫待ちの状況で実際に入庫までに約1時間待たされた。入庫したときに確認したところ、止まっている車のほとんどが県外ナンバーや相模ナンバーの車だった。周辺のホテルに苦情を入れると共に対策してほしい。周辺より値段を高くして市役所の利用者を優遇すべきではないか。	茅ヶ崎第2駐車場、第3駐車場、第4駐車場は行政拠点地区駐車場という位置づけにより、附帯する施設の専用駐車場という概念がなく、どなたでも御利用ができる駐車場となる旨、当日は総合体育館にて、大会を開催していた影響で、第3駐車場を含め、満車状態であったことが確認できている旨、駐車料金につきましても、周辺の料金などを考慮し、引き続き検討する旨をお伝えしました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	住宅地の生活道路において、子どもが遊び場として道路を利用するケースが各地で見られ、遊び方によっては交通事故の危険や近隣住民の生活環境への影響が生じる可能性がある。安全確保と生活環境の維持の観点から、市による情報提供や啓発も重要だと思う。市のホームページや広報、チラシ等でわかりやすく情報発信することについて検討してほしい。	公道におきましては、道路交通法において道路遊びや迷惑行為は禁止されていること、これまでも児童等を対象とした交通安全教室の中で、通行の際の安全性の観点から、道路で遊んではいけない等のルール・マナーの指導を実施していることを回答しました。同様の事案が発生した場合には、茅ヶ崎警察署交通課指導係へ御相談いただくとともに、周知啓発につきましても引き続き検討す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
安全対策課	3 施設管理（建物以外）に関する事	本村地下道では自転車は降りて通行しなくてはならないのに、ほとんどの自転車が乗ったまま通行している。私が降りて通行していたところ、すごいスピードで降りてきた自転車をよけようとして転んで腰を痛めてしまった。自転車は降りて通行するよう取り締まってほしい。	本村地下道における自転車の通行につきましては、道路交通法上、自転車から降り、歩行者として通行しなければいけない旨、引き続き、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、茅ヶ崎警察署や一般財団法人茅ヶ崎地区交通安全協会など関係機関等と連携し、より一層交通ルール・マナーの周知徹底に取り組む旨、転倒され、お怪我をなさったとのことですので、茅ヶ崎警察署へ御相談いただくようメールで回答しました。	1
安全対策課	1 制度・事業に関する事	一時停止が必要な一部の道路で、一時停止している車、バイクをあまり見かけることがなく通る際危ないと感じることが多いため、警察と確認をしてほしい。また、自転車が右側走行をしている様子をよく見かける。4 月より確認、指導及び取締等検討してほしい。	御本人へ電話連絡を行い、引き続き警察と連携をしながら交通ルールの徹底やマナー向上に取り組む旨を御説明し、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
市民相談課 市民課	1 制度・事業に関する こと	ハマミーナ出張所に固定資産税に係る証明書をお願いに行った。受け付けた職員に必要なもの（固定資産税評価証明書か固定資産税課税証明書）がほしい旨を伝えたところ、「ここでは出せない。分からないので自身で資産税課に確認して」と言われた。 その場で本庁舎に電話し、ハマミーナ出張所で出せると教えてもらった。電話を切りその旨を伝えたところ、謝るわけでもなく「はー」と言われた。その後、2枚の証明書を出され「どちらがいいですか」と言われたので、「証明書を出してほしい」と伝えたところ、「用途は何ですか」と聞かれたので、「家の価値が分かればよい」と伝え、交付された書類を持ち帰った。 市役所に出向く手間を省くために出張所に行っているのに、本庁に自分で電話して確認しなくてはならないのか。	市民相談課 傾聴し、御不快に思われたことについてお詫びしました。市民相談課で受け付けた苦情につきましては、担当課と接遇を所管する職員課に共有するとともに、市長、副市長にも報告することをお伝えしました。この苦情がどのように処理されるのか、今後どのように対応するのか知りたいとのことなので、担当課上席からの連絡を希望するか確認したところ、それでよいとのことでした。 市民課 電話にて出張所で発行できる固定資産税関係の証明書についての説明と、対応についてのお詫びをし、今後このようなことがおこらないように所内で共有する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	常識を超えた待ち時間に時間を奪われ疲弊する。 管理職は対策をしないのか、今時、どこへ行ってもこんなに待たせる窓口はない。職員が不足しているのか、窓口が手狭なのか、市役所全体で待たせない窓口の対策をしてほしい。ストレスだ。	課内で情報共有をしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
市民課 職員課	6 職員 に 関 す ること	母親の相続手続きに必要な除票を取得するため市民課窓口を訪れた。金融機関からは「除籍(謄本)」が必要と案内されていたため、その旨を職員に伝えたところ、「どの種類の除籍が必要か」と尋ねられた。種類を問われてもわからないため、既に亡くなっている父の記載も含まれる「全部事項証明書」を取得したが、母の死亡事実を確認するだけであれば、父の記載まで必要だったのか疑問だ。手続きで来庁する市民に対し、専門用語で問い返すのではなく、目的(相続)に沿った丁寧な説明と案内を行うよう改善を強く求める。	市民課対応 課内で情報共有しました。 職員課対応 課内で情報共有しました。	1
市民課 職員課	1 制度・ 事 業 に 関 す る こと	マイナンバーの更新に行った際、娘の分の受取について、代理で受取をしようと思った。 2カ月前に住所変更をした際は、自分が代理で手続きができたのに、今回更新で手続きをした際は、本人がいないと受取ることができないと言われた。対応した職員は、鼻で笑う感じで、名前を覚えてくれと言っても、それは教えられないと言って、教えてくれなかった。保険者証、医療証等持参していたが、結局何が必要なのか。	市民課対応 電話にて対応のお詫びを行い、転居時の手続きとマイナンバーカードの受取時では本人確認の規定が異なることを御説明し、御納得いただきました。 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
市民課	6 職員に 関 する こと	電話で案内された必要書類をすべて揃えていたにもかかわらず、なぜ窓口で即座に受理されなかったのか。また、物件の所有権については、茅ヶ崎市が保有する固定資産税の課税データ等で照会・確認が可能ではないか。市民の利便性を損なう過度な事務停滞ではないか。	市の保有データ等は本来の目的以外に無闇に使用できないことに触れた上で、対応についてお詫びをし、事前案内における分かりやすさについて改善をする旨を回答しました。	1
市民課 市民相談課	1 制度・事業に 関 する こと	ハマミーナ出張所に固定資産税に係る証明書をお願いに行った。受け付けた職員に必要なもの（固定資産税評価証明書か固定資産税課税証明書）がほしい旨を伝えたところ、「ここでは出せない。分からないので自身で資産税課に確認して」と言われた。 その場で本庁舎に電話し、ハマミーナ出張所で出せると教えてもらった。電話を切りその旨を伝えたところ、謝るわけでもなく「はー」と言われた。その後、2枚の証明書を出され「どちらがいいですか」と言われたので、「証明書を出してほしい」と伝えたところ、「用途は何ですか」と聞かれたので、「家の価値が分かればよい」と伝え、交付された書類を持ち帰った。市役所に出向く手間を省くために出張所に行っているのに、本庁に自分で電話して確認しなくてはならないのか。	市民相談課 傾聴し、御不快に思われたことについてお詫びしました。市民相談課で受け付けた苦情につきましては、担当課と接遇を所管する職員課に共有するとともに、市長、副市長にも報告することをお伝えしました。この苦情がどのように処理されるのか、今後どのように対応するのか知りたいとのことなので、担当課上席からの連絡を希望するか確認したところ、それでよいとのことでした。 市民課 電話にて出張所で発行できる固定資産税関係の証明書についての説明と、対応についてのお詫びをし、今後このようなことがおこらないように所内で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	対応の詳細	件数
市民課	1 制度・事業に関する こと	DXが進む中、申請や手数料の支払いもネットで行えるようにしてほしい。その後準備ができればメールでの通知や、その後窓口にて受取りといった対応をしてほしい。	行政改革推進課対応 課内で情報共有しました。 市民課対応 課内で情報共有しました。 デジタル推進課対応 課内で情報共有しました。	1
市民課	1 制度・事業に関する こと	年末年始10日間程市役所を閉庁していたため、1月5日受けとる際1時間以上待った。市役所の役割として市民の「奉仕」を10日間もしていなく、そのため年始が混み合うのは当然だ。銀行でさえ12月30日まで開いているのに、時代にあっていないのではないか。休んだとしても、AIを使ってできるだけ業務対応につとめてほしい。	マイナンバーカードの手続きにおいて長時間お待たせし、御迷惑をおかけしたことについてお詫びしました。また、手続きは国の専用システムでの対面対応が必須であり、年末年始はシステム停止期間にあたるため、開庁やAIの活用でも対応できない旨、全国的な窓口混雑の背景や本市の休日規定、平日の来庁が困難な方への窓口対応状況等、今後も混雑緩和に向けて尽力する旨を文書にて回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
市民税課	1 制度・事業に関すること	今年初めて確定申告を行うのだが、方法が分からないため市民税課に相談の電話をしたところ、対応した職員から「そんな相談だったら税務署に行ってよ」と言われた。そういう言い方は違うのでは、と言ったところ電話を切られた。あまりに腹が立ったので再度電話し、先ほどの職員の上席に対応された。上席の職員からはお詫びがあり、再発防止のための指導を行うと言われたが、自分のことを「お客様」と言われた。市民はお客様なのか。上席から電話があったが、電話ではがちが明かないので出向いて話をすると行ったところ、明日から確定申告の用紙の配布があるので来るな、というようなことを言われた。	先に市が電話を切った件につきましては、担当者、苦情者及び録音音声の聞き取りを行いました。原因を特定することができませんでした。 機械・電波状況の影響でのシャットダウン等を考慮し、丁寧に御説明するとともに、御来庁された際は、管理・監督者が対応をすることとしました。	1
生活支援課	6 職員に関すること	生活支援課担当ケースワーカーのせいで、賃貸物件の管理会社ともめている。自分の担当から変えてほしい。 今後、自分と管理会社、市（生活支援課）の三者での話し合いがあると聞いているが、その際はケースワーカーだけでなくその上司も同席してほしい。	不動産会社との円滑なやり取りができるよう対応したこと及び、今後より一層丁寧な御説明に努める旨を文書にて回答しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
生活支援課	6 職員に 関 すること	担当ケースワーカーに用事があり電話したが、担当のケースワーカーが他の対応中であった。とりついだ職員から、担当ケースワーカーに質問したいことを言うように言われたので、言われたとおりに伝えた。自分としては、「他の対応中なのでかけなおします。」という対応をされるものと考えていたが、担当ケースワーカーに話そうと思っていたことを取り次いだ職員に全部言わなければならなかった。	不快に思わせてしまったことについてお詫びするとともに、より丁寧な御説明に努める旨を窓口で直接お伝えし、御理解いただきました。	1
生活支援課 職員課	1 制度・事業に 関 すること	生活支援課の職員の電話対応について苦情を言いたい。自分の話を聞きとれないとき等に、距離感の近い口調だったので、そういう話し方をやめてほしい。	生活支援課対応 課内で情報共有するとともに、相手に配慮した対応に努めるよう周知しました。 職員課対応 課内で情報共有しました。	1
障がい福祉課 職員課	6 職員に 関 すること	他の役所は制度について丁寧に冊子に基づき説明があるが、茅ヶ崎市では、分厚い冊子を渡されて、「これを見てください」と言われただけだった。今まで何度か引っ越しをしたが、こんな素っ気ない窓口対応は初めてだった。人を見て対応を変えるのか、あたった職員がハズレだったのかわからないが、普段教育されていたらああはならないと思う。今後、相談しても相手にされないのでは、と不安になった。	障がい福祉課対応 課内で情報共有しました。 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
障がい福祉課	5 他団体（他の民間、行政機関）に関する事	精神障害者保健福祉手帳の期限が切れるため、更新の手続きを行った。更新手続きには3か月以内に発行された診断書が必要となるため、通知が届く前から準備を進めたが、新しい手帳が手元に届くのは有効期限後になると告げられた。申請から3か月が経過しても発行されないという現状には強い疑問を感じる。更新前に制度や支援を利用したくても、手帳がないために利用できず、その際の救済措置もないとの説明を受けた。 障がい福祉課では「有効期限以降の発行になるのが一般的である」とされており、改善を訴えても真摯に受け入れてくれない。	課内で情報共有しました。	1
こども育成相談課	6 職員に関する事	こどもの成長についてや育児での困りごとを相談するため、のびのび2歳児歯と遊びと育児の相談に参加したが、問診でこどもや飼っているペットのこと、不妊治療のこと等について心無いことを言われ傷ついた。今後も健診で保健所に来所する予定はあるが、今回問診にあたった職員には二度と対応してほしくない。	時間を割いて相談事業に足を運んでいただいたのにも関わらず、辛い思いで帰宅された気持ちを傾聴しお詫びしました。問診を担当した職員へ確認し、今後の対応を検討させていただくことを伝えるとともに、担当者の配置を見直すこととしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
保育課	1 制度・事業に関する こと	保育園の入園・退園・転園の書式が両親の署名に変更することについて、湘南地域の他の地域では既に導入している自治体が多くなっているため、茅ヶ崎市においても導入を検討してほしい。 ・期待できる効果としては、片親の都合だけでこどもの転園などを防げるので、こどもが安心して茅ヶ崎市で育つことができる。 ・片親の都合だけで子連れ別居することは刑法224条の未成年者略取誘拐罪に反する行為であり、その自治体としてその幫助とみなされるリスクを軽減できる。 ・ひとり親家庭の「未納」問題が発生した際に、もう片方の親にも請求ができ、回収リスクを軽減できる。	御提案いただいている仕組みにつきましては、こどもの福祉の観点から適当である場合とそうでない場合が考え得るところですので、様々なケースを想定して引き続き対応を検討する旨を回答しました。	1
保育課	1 制度・事業に関する こと	保育料算定について、東京都と同様に第一子から無料にしてほしいとまでは言わないが、第三子以降の人数カウントの仕方を変えてほしい。現在第三子以降は上のきょうだいに就学前の子どもが2人いれば無料になるが、せめて小学6年生までを対象にしてほしい。私の場合、小3、小1、1歳、0歳というが第三子について、保育料を満額支払わなければいけないことが不満である。	提案者は回答を希望していないため、課内で周知供覧しました。	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	令和8年度保育園一次申請において不承諾となり、強い憤りと疑問を感じている。家からの通園時間が10分圏内の園はすべて落選という結果だった。この結果に全く納得していない。一切説明がなく、結果だけが突きつけられる現行制度は極めて不透明だと感じるため、行政不服審査請求の提出を検討している。また、以下の点について、強く改善を求める。 ・保育需要に即した園整備の早急な実施 ・利用調整における判断基準の透明化 ・落選世帯に対する、納得可能な説明責任の履行	入園の希望に沿えず、待機になってしまったことについてお詫びしました。そのうえで、令和7年4月に待機児童ゼロを達成したものの、保育児童数（実際に入園できていない児童数）に鑑みて、一人でも多くのお子様を受け入れられるよう施設整備や保育士確保策を行いました。が、現時点では依然として御希望される皆様全員の御入所が叶わない、大変厳しい状況にあることを御説明しました。また、保育所に入園するための利用調整点数につきましては公表していること及び待機になってしまった方には、点数及び申し込みをいただいた保育所の待機者数についても回答していることをお知らせしました。	1
保育課	1 制度・事業に関する こと	我が家は歳の差兄弟のため、末っ子の保育料が第一子と同じ料金がかかる。茅ヶ崎市の多子世帯への保育料優遇は現在、未就学児に兄弟がいる場合に限られているが、同じ子どもでも、差が出るのは不公平に感じる。同じ神奈川県でも藤沢市では改善されたと聞き、住む場所によって変わる現状も、少し納得がいかない。年齢制限廃止まではいかなくても、小学生まで年齢を広げて兄弟数をカウントしてもらえるように、制度を見直ししてほしい。	保育料の負担軽減実施は、保護者にとって重要な施策だと認識しているものの、本市は令和7年度の保育料を約7億9700万円と見込んでおり、その全額又は一部について独自に無償化する場合は、その費用については国及び神奈川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てしまうことから、現時点で御期待に沿える回答は致しかね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
保育課	1 制度・事業に関すること	保育園入園の一次選考に落ちた。就労証明書内の記載ミスにより2点減点となっていた。 これは私の職場の記載ミスでもあり、私の確認不足でもあります。提出の際に市役所の職員もかなり時間をかけて鉛筆で線を書きながらチェックをしていた。市役所のチェックはどのような方法や何のためにチェックしているのか回答してほしい。	入園の御希望に沿えず、待機になってしまったことについてお詫びしました。そのうえで、就労証明書につきましては、市ホームページに掲載している「就労証明書の記載内容の取扱いについて」のとおり、「記載が必須である項目」「調整指数が正しく加点されない項目」について記入漏れがないかどうかを確認している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	きょうだいが入園している場合の加点が、「申請時」にきょうだいが入園している園での加点となっているが、下の子の4月からの入園の申請の時に、上の子が小規模保育園の2歳クラスに通園中で4月から連携園に通園することが決まっているにも関わらず、下の子の加点は小規模保育園の方でしかつかないと窓口で説明を受けた。この場合に加点がつかないことに疑問を感じるため、来年以降の保育園のしおり作成時にはこの点についても検討してほしい。	4月入所申請の場合、上のお子さんが4月時点で2歳児クラスである場合は、加点対象となるのは小規模保育園のみ、4月時点で3歳児クラスであり連携先の保育園に入園予定がある場合（連携入所辞退を除く）は、連携先の保育園のみが加点対象となることを御説明しました。	1
保育課	1 制度・事業に関すること	0歳から2歳児も保育料を無償化してほしい。	回答不要のため、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
環境政策課	7 その他	たばこの吸い殻のポイ捨てが断続的に続いている。複数の銘柄のため、複数人いると思われる。以前、ポイ捨ての看板をもらい設置したが、あまり効果がないようだ。自宅の敷地に捨てられたこともあり、警察を呼んでみてもらったが、風で飛んできた可能性もあると言われた。ポイ捨て看板を設置したが、増えている気がする。ごみ集積場所のあたりにポイ捨てしてある。また、道路上に石が散乱していることもあり、道路管理課にも相談した。このような状況が続いているため、お知らせのため連絡した。	ごみ集積場所にポイ捨てされている場合は、ごみ集積所に看板を設置することも可能と提案しました。課内で情報共有することをお伝えし、終話しました。 後日、現地を確認しましたが、確認時点では該当する状況は見受けられませんでした。	1
環境政策課	7 その他	茅ヶ崎バイオマス発電所の大庭霊園側の道路は道が狭く、バイオマス発電所を利用する大型車が頻繁に通行しており一般車の迷惑になっている。ここを管理している藤沢市は、大型車の通行は御遠慮頂きたい旨の看板を掲げている。現在利用していない反対側のゲートを利用するようにすれば問題は解決すると思う。実態を調査の上、然るべき対応を検討して貰いたい。茅ヶ崎市が藤沢市に迷惑をかけているのだから早急に対応する必要があると思う。	当該事業者につきましては、他自治体や民間事業者等も利用しており、本市は委託する事業の範囲内において、当該事業者に対し、搬入する際の対応等について指導しており、反対側のゲートの利用に関しましては、目的によってゲートが分かれているため、併せての利用は難しいと考えます。当該施設は、大型車の出入りが頻繁にある場所であり、お問い合わせ者からの御報告を受けまして、当該施設を利用する車両に対して、より一層の安全運転啓発と周囲への配慮について申し入れたと考えている旨をお伝えしました。	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	近隣での解体工事の振動に困っている。	事業者には配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣での野焼きに困っている。	現場を確認しましたが、燃焼行為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	7 その他	野焼きによる火災が心配である。	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。	現場を確認しましたが、燃焼行為を確認できませんでした。	1
環境保全課	7 その他	近隣の駐車場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	3 施設管理（建物以外）に関する事	公衆トイレをウォシュレットにしてほしい。	今後の検討課題としました。	1
環境保全課	7 その他	近隣の駐車場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。	行為者に配慮を求めました。	1
環境保全課	7 その他	近隣での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	近所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	近隣での工事の土埃に困っている。	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	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	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
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	空地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。	4

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・事業に関する事 こと	ごみの分別が分かりづらい、プラスチックについて判断がつかない。	プラスチック製容器包装類につきましては、プラマーク表示のあるものが対象であることを市の「ごみと資源物の分け方・出し方」で御案内している旨、分別はこの冊子に寄るため、プラマークのないお菓子の包装は燃やせないごみとして排出していただくよう御説明しました。	1
資源循環課	7 その他	茅ヶ崎バイオマス発電所の前をバイクで通過して、赤羽根通りに出ようとしたが車両とすれ違えず、一度下がったが、5分待っても車両が途切れず、引き返して、新湘南バイパス側道に戻り404号線に戻った。404号線もダンプが多く走行していた。ガソリンスタンド手前で、私の前に自家用車、その前にダンプ、私の後ろにダンプ、流れに乗って走行したが、後ろのダンプがかなり近づいてきて危ない思いをした。あまりにひどいので、ガソリンスタンドに避難して追いかけたところ、堤大岡越前通りを右折していき、赤羽根通りからバイオマス工場の細い道に入ってしまった。どのような管理をしているのか。	本市が剪定枝のリサイクルを委託している当該事業者につきましては、他自治体や民間事業者等も利用しており、本市は委託する事業の範囲内において、当該事業者に対し、剪定枝の適切な処理や市民の方が搬入する際の対応等について指導している旨、当該施設は、大型車の出入りが頻繁にある場所であり、問い合わせ者様が危険な思いをされたということを重く受け止め、当該施設を利用する車両に対しての安全運転啓発について申し入れたいと考えている旨を回答しました。	1
資源循環課	1 制度・事業に関する事 こと	近隣のごみ箱（金属製のバケツ）が風で頻繁に飛んでいる。自家用車の損傷の恐れがあるため市から注意してもらうことはできないか。	翌日が収集日であったため、収集を委託する事業者へ収集時に現地の状況についての確認を指示しました。翌日、収集状況を確認しましたが、問題が見られなかったため、問い合わせ者に御連絡し、今後も収集時に状況を注視すること、周囲に影響のある排出状況であれば改めて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
環境事業センター 職員課	1 制度・事業に関する こと	環境事業センターにゴミを搬入した際の職員への苦情。環境事業センターのゴミの持ち込みについては、センター内の搬入経路が今年になってから変更され、また職員もだいぶ入れ替わったようだ。職員の誘導のとおりに出したのに別の職員から「ここじゃないんだよ」と言われ、その態度がとても横柄で言い合いになり、罵声を発せられた。	環境事業センター対応 今回の委託業者の不適切な対応について電話及び書面にてお詫びしました。 職員課対応 課内で情報共有しました。	1
環境事業センター	6 職員に関する こと	環境事業センターにゴミを搬入する際の受付時に、窓口からたばこの臭いが漂ってくる。受付を担当している職員がたばこを吸っているのではないかと思う。去年2回から3回利用したが、毎回そうだったので、改善してほしい。	課内で情報共有しました。	1
環境事業センター	1 制度・事業に関する こと	燃やせるごみ収集の際、収集車のオルゴール音で起こされてしまう。その時間は寝ているため、音を切ってほしい。収集カレンダーを配っているので、収集日は分かる。毎日のルートで大まかな収集時間も分かるはずなのでオルゴールを鳴らす意義が分からない。また、収集品目によって鳴らすもの鳴らさないものがあることも納得がいかない。今の時代様々な働き方があるのだから、せめて10時くらいまでは一律で音量を下げるか音を消す対応をしてほしい。	燃やせるごみと資源は委託エリアのため、委託先の資源分別回収協同組合に周辺一帯を収集する際はオルゴールを切るように指示しました。 燃やせないごみに関しては担当号車の職員へ周辺一帯を収集する際はオルゴールを切るように指示しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
開発審査課 職員課	1 制度・事業に関する こと	不動産の売買の営業をしており、調査のために開発審査課に電話をした際、対応した職員の言い方に配慮が足りなかった。直接上席に話を伝えたい。	開発審査課対応 上席から折り返しの電話をして、対応についてお詫びしました。今後、同じことが起きないように課内でも情報共有を行いました。 職員課対応 課内で情報共有しました。	1
開発審査課 職員課	1 制度・事業に関する こと	開発審査課の職員は、窓口での説明が分かりづらく、不親切に感じた。	開発審査課対応 窓口でのやり取りや発言に注意するように、対応について課内で情報共有を行いました。 職員課対応 課内で情報共有しました。	1
建設総務課	7 その他	初めて歩く道を犬と散歩していた際、行き止まりにあたり、すぐに引き返そうとしたとき、「ここは私道だから犬の散歩とかやめてもらえますか」と住民に言われた。うろろうしていたわけではなく、また見た目で私道とは分からなかった。私道の表記がない場合、どのように私道と公道を区別すれば良いのか。	①私道側表示がない場合、現況から私道と公道を判別することは基本的に困難であること②茅ヶ崎市で公開している「まっぴ de ちがさき」にて確認が可能であること③建設総務課でも私道と公道について確認し、御説明することは可能であることを電話にて御説明しました。	1
道路管理課	3 施設管理（建物以外）に関する こと	ガードパイプ等道路施設が損傷している、外側線等路面標示が薄くなっている、等。	現地復旧し、他の管理者へ引継ぎました。	80
道路管理課	3 施設管理（建物以外）に関する こと	道路照明灯が切れており、暗く交通に支障がでるため対応してほしい。	委託業者等による対応をしました。	6
道路管理課	3 施設管理（建物以外）に関する こと	カーブミラーの向きを正しくしてほしい。ミラーを設置してほしい。	方向修正等の対応をしました。	34

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。	14
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。	21
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。	96
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。	14
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。	20
下水道河川管理課 職員課	6 職員に関する事	勤務態度が悪い職員がいる。周りの職員も注意していない。	下水道河川管理課対応 提案者へ御指摘についてのお詫びと該当職員並びに所属職員に対して指導した旨を文書にて回答しました。 職員課対応 課内で情報共有しました。	1
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	公共桝の詰まりについて。	職員が現地にて場所などを確認し対応しました。	14

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	陥没について。	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	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。	5
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	マンホール等（グレーチング・道路集水枘）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。	3
下水道河川管理課	3 施設管理（建物以外）に関する事	駒寄川の河川区域内に大量のごみが投棄されている。	職員が現地にて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	マンホール蓋劣化に伴う交換依頼について。	職員が現地を確認しました。委託業者に蓋の交換・修繕を依頼する予定です。	3
保健予防課	1 制度・事業に関する事	指定難病医療受給者証の変更手続き（保険証変更）について、対応が遅すぎる。	相談者に対し、個人情報保護の観点から組織としての決裁を経て送付していること、また、保健所での受付から神奈川県への書類到達までに時間を要したことにつきまして、神奈川県への送付はタイミングにより到着まで日数を要する場合があります旨を御説明しました。	1
衛生課	7 その他	食品を喫食して体調不良を呈した。	施設に対する調査や指導等を実施しました。苦情者への報告等を行い、了承を得ました。	17
衛生課	7 その他	近隣で飼われている猫の鳴き声が頻繁に聞こえてきて気になる。	飼い主を訪問し、飼養状況を聴き取るとともに、適正飼養について助言しました。	1
衛生課	7 その他	保育施設周辺の路上に犬の糞が放置され続けて困っている。	現地周辺でのマナー周知活動の実施が可能であることをお伝えしました。	1
衛生課	7 その他	近隣の犬が当該宅の屋上に出ている際、吠え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助言しました。	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	美容所、美容師として登録がある施設か。施術場所としても施術内容にも不信感がある。	美容所および美容師の登録が確認できなかったため、施設を美容所として運営することと、施術を停止するように指導しました。	1
衛生課	7 その他	ホテルの客室清掃のアルバイトで従事したが、清掃方法が不衛生であったため、保健所に連絡した。	従事者への周知など、改めて清掃への取組などを改善するように指導しました。	1
衛生課	7 その他	調剤薬局の従業員の対応が不親切で不快な思いをした。	定期的な施設巡回で、接遇について改善を依頼しました。	1
衛生課	7 その他	近隣で猫に餌を与え続けている人物がいるため、ネコの糞尿が自宅敷地に残され困っている。	給餌者を訪問し、餌やりを控えるよう助言しました。	1
衛生課	7 その他	飲食店の衛生管理が悪い。	担当課と現地調査のうえ、対応を依頼しました。	1
衛生課	7 その他	店舗で購入した菓子にカビが生えていた。店側の対応も悪かった。	製造所を管轄する自治体に相談するようお伝えしました。	1
衛生課	7 その他	近隣の犬が夜中に吠え続けていて困っている。	飼い主を訪問し、当該犬の健康状態を聴き取るとともに、飼養上配慮できる点を助言しました。	1
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指導しました。	5
衛生課	7 その他	購入した食品にカビが生えていた。	調査を実施し、再発防止策を講じるよう指導しました。	2
衛生課	7 その他	近隣で場所に配慮せず猫に餌やりしている人物がいて、車に傷がついたり糞尿が放置されたりして困っている。	給餌者を訪問し、給餌の仕方に配慮するよう助言しました。	1
衛生課	7 その他	店舗で購入した食品の安全性が疑わしい。	調査を実施したところ、安全性に問題はなかったことが判明し、相談者に説明しました。	1
衛生課	7 その他	室内飼いされている犬が吠え続け、当該宅が窓を開けているため近隣まで声が響いて困っている。	飼い主を訪問し、犬の適正飼養について助言しました。	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	調剤薬局にて投薬を受けた際に、「かかりつけ薬局・かかりつけ薬剤師」に登録したにもかかわらず、後日質問した際に不親切な対応をされた。また、登録した際に追加で費用がかかる説明もなかった。	対応を希望しなかったため、定期的な巡回で注意喚起を行うこととしました。	1
衛生課	7 その他	近隣の犬が庭に出ている際、吠え続けていて困っている。	飼い主を訪問し、適正飼養について助言しました。	1
衛生課	7 その他	近隣で鳥に餌を与え続けている人物がいるため、糞害に困っている。	給餌者を訪問し、餌やりを控えるよう助言しました。	1
衛生課	7 その他	飲食店従業員の身だしなみ等、衛生管理が悪い。	調査を実施し、再発防止策を講じるよう指導しました。	2
衛生課	7 その他	調剤薬局で誤った薬を交付された。薬を受け取りに行った際もお詫びもなく、態度が悪かった。	現地訪問し、調剤監査の方法を改善するように依頼しました。接遇面での対応について改善を依頼しました。	1
衛生課	7 その他	民泊施設のゴミの出し方が悪いので、指導してほしい。	営業者へ連絡し、改善を依頼しました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関する事	茅ヶ崎市の肺がん検診の読影体制の強化を検討してほしいが、現在どのように運用されているか知りたい。	本市におきましては、国の指針に基づき、がん検診を実施しています。肺がん検診の読影体制につきましては、受託医療機関における一次読影に加え、医師会による二次読影を実施する「二重読影体制」を採用しています。2名以上の医師が読影、うち1名は十分な経験を有しており、精度の確保に努めている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
健康増進課	1 制度・事業に関すること	広報紙に睡眠と健康の知恵袋講座のお知らせ記事が2ページにわたっており、1ページ目に講座名、日時、場所、講師名、2ページ目に定員、申込方法、問い合わせ先が掲載されていた。2ページ目に気づかず、申込制であることに気付かなかった。電話したタイミングでは、既に定員に達しておりキャンセル待ちの案内となった。案内が分かりづらい。	申込制の講座であり、定員に達しているためキャンセル待ちでの御案内となることを御説明しました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関すること	高齢者带状疱疹予防接種の案内はがきに接種間隔が書いていない。定期接種期間外になってしまう2回目の接種を公費負担にしてほしい。	接種間隔は2か月あける必要があり、3月31日までに接種したものが公費対象となる制度を御説明し、定期接種期間外の接種は公費負担できないこと及び案内はがきの掲載内容を見直すことをお伝えしました。	1
健康増進課	3 施設管理（建物以外）に関すること	店舗入り口横に喫煙所を設けており、日頃から店内飲食者が外で喫煙を行っている。店舗前は路上との距離が非常に近く、本来施設責任者が対策すべきとされる望まれない受動喫煙において、何も対策がされていない。駅近なこともあり、多くの人の通勤ルートになっており、路上喫煙と変わらない現状は大変迷惑であり、看過されるべきではないと思う。店内利用者が喫煙の煙から分離され、関係のない通行者がその煙を浴びなくてはいけない現状がおかしいことは明らかであり、灰皿の撤去を求める。	該当の店舗に訪問。灰皿は店舗の奥まった場所に移動されており、周囲に配慮した場所に灰皿が設置されていることを確認しました。店長には引き続き周囲に配慮した場所に灰皿を設置するようお伝えしました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
健康増進課	2 施設管理（建物）に関する事	茅ヶ崎駅南口周辺のお店は店内で喫煙ができるようになっていて、喫煙スペースが別で設けられていない。県条例違反なのではないか。条例で禁止にすべきだ。	健康増進法上、既存特定飲食提供施設であれば、届出済であり、法に則って運営されていれば店内喫煙は可能であること、県条例では飲食店での喫煙を全面禁止していないこと、法律を上回る内容の条例は制定できないことを御説明しました。また具体的な店舗があるのであれば、既存特定飲食提供施設なのか確認をし、違反しているのであれば調査、指導することも可能である旨を御説明しました。	1
健康増進課	1 制度・事業に関する事	アンケートフォームより予約申し込みを行ったが、受付完了等のメールが来ないため申し込みができたかわからなかった。申し込みの完了について、もっと分かりやすくしてほしい。	アンケートフォームによる予約申し込みが完了していることを確認し、問題なく予約できていること、フォームにて送信ボタンを押した後の画面で予約完了確認としてい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	暖房が暑い。	不快な思いをさせてしまったこととお詫びしました。適切な温度管理が出来るよう引き続き務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	駐車場の案内板や表示がとてま少なく分かりにくくて困った。分かりやすくできないか。	駐車場の表示がわかりにくかったことに対してお詫びしました。案内表示の数や設置箇所につきましては、より分かりやすく表示ができるよう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	3 施設管理（建物以外）に関する事	テレビカードを買おうとしたら新札の5000円が使用不可であった。また駐車場は狭く、その上無人車を走らせるのはどうか。	御不便をおかけしたことをお詫びしました。院内設備及び駐車場につきまして、皆様が快適にお過ごしただけできるよう今後も維持管理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	自転車置場が不足しており、置けない。	御不便をおかけしたことをお詫びしました。駐輪場につきましては、御来院者様専用スペースを設けるなど改善を行っておりますが、引き続き来院される皆様に御不便をおかけしないよう検討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
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関する事	セブンイレブン前の歩道の小さなブロック2つがはずれており、とても危ない。	御指摘いただいた箇所につきましては修繕を実施しました。	1
病院総務課	3 施設管理（建物以外）に関する事	テレビカードと自動販売機が新しい紙幣が使えない。院内をもう少しきれいに保てないか。	御不便をおかけしたことをお詫びしました。新札への対応につきましては、設置事業者と調整させていただき、また院内の維持管理につきましては清潔感を保てるよう維持管理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	市立病院に入院中に、同室者のいびきで寝るのも大変だった。	入院中に御不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。入院中の療養環境について、患者さんから状況をお聞きしながら対応させていただく旨をお伝えしました。	1
病院総務課	2 施設管理（建物）に関する事	病院の敷地内にカフェがほしい。	皆様が快適にお過ごしいただけるよう参考意見とさせていただく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	病院やデイルームに直結している別棟の屋上などにホコリや鳥の糞などがあり窓をあけるのにためらった。清掃に気を配ってほしい。	御不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。御指摘いただいた箇所については定期的な清掃を検討する旨をお伝えしました。	1
病院総務課	6 職員に関する事	点滴注射のときに担当した看護師がうまく刺せず交代をしたが、去り際に「注射したことない」と言っており、不信感がつのる。	御不安な思いをさせてしまったことをお詫びしました。患者さんが安心して治療が受けられるような体制を整え、看護師の指導に取り組む旨をお伝えしました。	1
病院総務課	6 職員に関する事	①入院中ナースコールを押しても「すぐ行きます」とのことだったが、10分以上待った。②点滴用針の交換の目安は3日ということだが、9日間付ければなしだった。③看護師がネームプレートをつけていない人や、裏返っている人がいる。	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。①につきましては、お待たせする時間をお伝えすること②につきましては、点滴用針を刺した日付の確認を徹底し、適切な管理をすること③につきましては、名札を見えるように付けることを指導した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	6 職員に 関 すること	特定の医師ですが、対応がひどかった。もっと親身になって診てもらいたかった。	当院の診療にお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。診療部へ患者さんのお気持ちに配慮した丁寧な診察・御説明を行う旨を伝えました。	1
病院総務課	6 職員に 関 すること	駐車場内の歩行者通路について、駐車場を横切って歩行者が通らない様カラーコーン等を置くなど工夫してほしい。	御不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。歩行者通路を分かりやすく表示ができるよう検討する旨をお伝えしました。	1
病院総務課	6 職員に 関 すること	特定の医師の対応が患者に対して悪すぎる。思いやりのある受け答えをしてほしい。	御不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。患者さんの立場にたった思いやりのある丁寧な対応ができるよう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 すること	どこも自動販売機が売り切れている。	御不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。院内の自動販売機の入れ替え作業に伴い一時的に商品の補充が少なくなっていた旨をお伝えしました。	1
医事課	1 制度・事業に 関 すること	受付番号と名前の両方で呼び出しが行われているため重複して分かりにくく、何処で呼ばれているのか分かりにくい状況になっている。	お呼び出しについて、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。プライバシー保護の観点から、受付番号でお呼びしておりますが、聞き逃しやいらっしやらない場合には、お名前でお呼びしている旨、また、一時的に席を離れたなどで呼び出されたかわからない場合には、受付スタッフにお声がけいただくようお願いしました。	1
教育施設課	3 施設管理（建物以外）に 関 すること	中学校グラウンドの金網に鳥の死骸らしきものが発見された。昨日近所の方が見つけたので、本日再確認したところそのままだった。学校へは何回か電話をしたが、繋がらなかった。	御連絡いただいた件を学校職員にも共有し確認したところ、御指摘のものは過去に存在した樹木枝がフェンスメッシュを取り込みながら成長し、樹木撤去の際、工具をあてることができず残存させたものでした。現状落下の恐れが無く、メッシュごと切り取らない限り取り外すことができないため、現状を維持し経過観察させていただく旨をお伝えしました。	1
香川公民館	6 職員に 関 すること	自由参加だと思っていたが、訓練への参加を強要された。職員間でしっかりと意思統一を図ってほしい。	御意見として承りました。	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	転入に伴い小学校の就学援助と児童クラブの減免について市役所に確認をしたが、わかりにくい内容であった。児童クラブの減免申請については、電子申請で行ったが申請月は減免の対象とならないのは問題ではないか。	手続きにかかる案内についてわかりづらい状況となってしまったことについてお詫びをしました。また、児童クラブの減免については、前月中に減免申請の案内書類を送付していること等、制度について改めて説明しました。	1
青少年課	1 制度・事業に関すること	来年度新1年生で児童クラブに入所申請を出しているが、その結果にかかる通知が届いていない。知人等で申請した方の中には入所決定通知が届いているようであるが、どのような状況であるか。	入所審査を行う指定管理者に事実確認を行った結果、当該児童の入所審査漏れが判明しました。指定管理者からもお詫びするとともに、本来の申請時での入所審査で対応しました。	2
青少年課	1 制度・事業に関すること	児童クラブの入所申請の結果が待機となってしまい不服である。指定管理者に確認をしても待機の順番については回答を得られていない。	児童クラブ入所申請時に御確認いただいている「児童クラブ利用の手引き」に記載のある入所判定基準に基づいて入所審査を行っていることを説明しました。また、現在の待機順位については、申請者本人にはお伝えできる事項であることをお伝えし、指定管理者の対応についてお詫びしました。	1
青少年課	2 施設管理（建物）に関すること	青少年広場でルールを遵守しない利用者がいる。看板が欠損しており復旧してほしい。	定期的な現地巡回をするとともに、ルールの啓発に努めることを回答しました。なお、看板については修繕を完了しました。	1
青少年課	1 制度・事業に関すること	児童クラブに入所申請を行ったが、入所待機になってしまった。該当地区は児童クラブが1つしかないため、プラザの拡充も希望したい。	児童クラブ入所申請時に御確認いただいている「児童クラブ利用の手引き」に記載のある入所判定基準に基づいて入所審査を行っていること、ファミリー・サポート・センターなどの他のサービスも御案内しました。	1
青少年課	1 制度・事業に関すること	児童クラブに入所申請を行ったが、入所待機になってしまった。該当地区は児童クラブが1つしかないため、プラザの拡充も希望したい。	児童クラブ入所申請時に御確認いただいている「児童クラブ利用の手引き」に記載のある入所判定基準に基づいて入所審査を行っていること、ファミリー・サポート・センターなどの他のサービスも御案内しました。	1

担当課	分類	問題の詳細	対応の詳細	件数
青少年課	1 制度・事業に関する こと	青少年会館の使用について、市のホームページでは「使用を希望される場合は、直接窓口か電話等で当日空き状況を確認して申込みしてください」と記載されているが、音楽室を個人利用した際に、窓口の職員から「窓口に来ても受け付けられない。電話のみでお願いしている」旨の説明を受けた。	職員の誤った説明についてお詫びし、音楽室の予約方法の条件や注意点等についてお伝えしました。	1
図書館	1 制度・事業に関する こと	香川分館で利用者カードを作成した際、職員のパソコン画面が横から見えていて、他の方の情報などが見える状態だった。覗き見防止のシートを画面に貼った方がいいと思う。	職員間で情報共有し、窓口の業務用端末の画面の向きは、必ず窓口の内側に戻すことを職員間で確認しました。また、窓口近くに利用者用インターネット端末を設置しており、その後ろに衝立を設置しています。衝立の中央部分が透明フィルムのため、表面に目隠し用シートを貼り、利用者から業務用端末の画面が見えないように改善しました。	1

令和7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8（2026）年7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<https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/>

