

●新発田駅近辺のスケボー少年について

Q.

私は新発田駅を利用していますが、最近スケートボードの少年の振る舞いが目に余ります。駅横の地下通路でスケボーにのっています。通路を抜けて十字路のイクネスの看板の下で喫煙し、ポイ捨ての吸い殻で汚れています。警察には言いました。市として駅横地下通路にスケボー禁止とか書いてください。またポイ捨て禁止条例をつくり罰金をとってください。

しかし、彼らはスケボーやりたいのです。それができるように聖籠のようにスケボーできる施設を作ってください。彼らにも頑張れる場を作ってください。

(令和6年4月受付)

A.

御指摘いただきました、新発田駅地下通路でのスケートボードの使用については、駅前広場での使用が確認されており、対策として禁止看板を設置するほか、新発田警察と連携しパトロールをしているところです。

また、当市におけるポイ捨てに関する条例、罰金につきましては、平成12年3月に「新発田市環境美化推進条例」を施行し「公共の場所等において、みだりにごみを投げ捨てし、又は散乱させてはならない」と規定しております。しかし、ポイ捨ての発見や立証が困難である等の課題があることから、罰金についての規定は設けておりません。

市といたしましては、市民の皆様がきれいな新発田のまちづくりに御協力いただけるよう、引き続き啓発活動や注意喚起に努めてまいります。

いずれにいたしましても、地下通路及び駅前広場でのスケートボードの使用は、一般通行利用者にとってたいへん危険であり、車両に対しても重大な事故を発生させるおそれも考えられることから、追加で禁止看板を設置するとともに、パトロールを強化いたします。

なお、市では、近隣住民の皆様に対する騒音などの影響を考慮し、五十公野公園陸上競技場前の園路スペースをスケートボードの練習可能場所として御案内しております。また、他にも市内で民間事業者が運営する、いわゆるセクションと言われる障害物が設置されている施設もありますことから、それぞれの競技レベルにあった施設を御利用いただくよう、市ホームページやお問い合わせ、注意喚起を行う際など様々な機会を捉えて周知を図ってまいります。

(令和6年5月10日回答)

※上記の回答内容はすべて回答日時点のものであり、現在とは異なる場合があります。

●土地分割されていた件と税金支払いのための対応の件

Q.

難聴（障がい者）の方に対して、筆談での説明を何度か依頼しないとしていただかず、本人さんが理解するまで大変でした。接遇として高齢者に対して、ネットなどをあたりまえに使うことはないため、そのこと前提に対応してほしかった。何度か話しをする上で、本人の怒りが収まらないときの対応として、不十分だと思いました。プロとしての説明を高齢者にわかるよう専門用語を使わず、その方の気持ちをくんでのコミュニケーションをして頂きたかったです。例として「高齢者が市長にこのことを話してやる」と言ったときに目安箱はどこにあるか問うと、よくわからず一時ざわざわしていました。その目安箱の件でもどんな方法で、どのように記載するか場所なども聞かないと返答しない不親切さはないと思います。相手が高齢者であるということをしっかりと踏まえた話し方、コミュニケーションスキルを築いてほしいです。そのスキルがないために、相手が怒りおさまらなかったと感じます。自分たちの専門外でも、市役所の職員として最低限の内容の把握はしていただきたいと思いました。1つ1つのやりとりで親切心があると目安箱記入には至らなかったと思います。自分たちの価値観とその目線で物事を話しているためやさしさが感じられません。本人が何を聞いて何に怒りを感じているのかをくみとれるスキルを持ってください。何を言いたいかわからないから適当に筆談を中断して話をするのは、面倒だからという対応にしか見受けられません。市民は平等にうけられる権利があるため、説明を中途半端にせず、最後まで責任をもって対応してほしい。家族が手助けするような状況ではなく、自分達の専門性でわかるように説明してほしい。駐車券をもらうにもこちらからもらうような状況だったり、時間で帰宅近くのため、対応がそぞろになったりと相手の立場に立った言葉や対応がほしかった。1つの嫌な行為がすべて正当に行っていたとしても疑いたくなる視点で見えてしまう。修正をして、相手に好感度をもたせて帰宅させてほしかった。

（令和6年5月受付）

A.

このたびの職員の窓口対応において、不愉快な思いをさせてしまい、たいへん申し訳なく、心からお詫び申し上げます。

お忙しい中、貴重な時間を割いて市役所の窓口にお越しいただいたにもかかわらず、職員が気持ちに寄り添った対応ができず、また、高齢者に対する敬意や丁寧さなどの配慮に欠けた対応をとったことにつきましても、重ねてお詫び申し上げます。

加えて、職員であれば当然分かっている「市長への手紙」の出し方についても、担当した職員の認識不足があり御案内が不十分でありました。御指摘の駐車券の無料処理についても、本来であれば、職員からお聞きするなどの対応が必要だったと感じております。

当市では、全庁を挙げて市民に対する「まごころ対応」を徹底しているところではあります。まだまだ十分ではなかったと反省するとともに、担当課長には、これまで以上に「まごころ対応」を徹底し、心のこもった接遇に努め、市民の気持ちに添った丁寧で柔軟

な対応をするよう指導したところであります。

(令和6年5月21日回答)

※上記の回答内容はすべて回答日時点のものであり、現在とは異なる場合があります。土地分割されていた件と税金支払いのための対応の件