

芳賀町における町政満足度調査結果などの分析

2020年10月20日

宇都宮大学地域デザイン科学部教授 中村祐司

1. 「令和2年度町政に関する満足度調査結果」について

役場の窓口サービス利用では、住民課の割合（54.2%）が高く、健康福祉課（旧福祉対策課）（26.3%）、税務課（21.7%）と続いた。昨年度調査では旧福祉対策課は19.4%だったので、健康福祉面に関わる住民の窓口利用が増えたことがわかる。また、税務課関連では前回27.7%であったので、こちらは減少に転じた。生活に直結する公共サービスを多く取り扱う住民課は、住民にとって窓口の広い窓口サービスと受け止められているのであろう。

ほとんどの住民が「窓口で問題なく用件を済ますことができた」（95.2%. 前回 98.8%）と認識しており、ほとんどの住民が窓口での行政の対応に納得していることが窺われるものの、若干減少傾向にあるのが気になる。

窓口での職員の対応や事務処理について、「良い」（51.9%. 前回 57.2%）と「まあまあ良い」（16.8%. 前回 17.6%）を合わせて70%弱と高いが、「良い」が減少傾向にある。前回調査では皆無であった「あまり良くない」（7.0%. 前回 0%）が生じた。「悪い」（1.1%）は僅かであり、「普通」（24.5%）を可もなく不可もない評価だとすれば、多くの町民は窓口での職員の対応に好印象を持っている。「良い」が50%を切ることがないように、職員には業務の円滑な遂行を維持してほしい。

各種事業の中で、「人口減少対策として有効だと思われるもの」について、上位には、前回と同様、「出産・子育てがしやすい環境」（46.3%. 前回 53.9%）、「地域医療の充実」（42.9%. 同 48.7%）、「公共交通ネットワークの充実」（42.1%. 前回は「公共交通機関の充実」で 40.3%）が並んだものの、前回と比べて出産・子育てと地域医療が人口減少対策に有効だと考える住民の割合が減る傾向となっている。

「雇用の創出・就労の確保」（36.7%）、「魅力的な住宅地の整備」（29.6%）、「移住・定住支援」（27.9%）、「教育環境の充実」（23.8%）など、住民が人口減少対策に有効だと考える施策は多様化しているであろう。

防災に関する不安について、「ある」（25.8%）が「ない」（22.1%）を上回った。前回調査では若干ではあるものの、「ない」（27.2%）が「ある」（26.7%）を上回っていたので、今回はやや憂慮すべき結果となった。加えて「どちらとも言えない」（48.3%）が前回調査（42.4%）と比べて増加した。町民は防災についての自らの立ち位置を定めかねているともいえるが、

「どちらとも言えない」はどちらかといえば防災に関する不安派に入るのでないだろうか。そうだとすれば町民の75%弱、すなわち4人に3人は防災に不安を感じていることになり、この点は重視されなければならない。不安感解消に向けた「備えあれば憂いなし」の施策にはどのようなものがあるのだろうか。

若干ではあるものの、3日分相当の食料や飲料水を「備えている」(32.9%. 前回27.2%)が「備えていない」(30.8%. 前回35.1%)を上回った。前回調査と比べて、町民による実践率が確実に上がった。食料と飲料水のどちらかを備えている割合は35%と前回(34.1%)とほぼ同じである。食料の品目に踏み込んだ事例紹介など行政による後押しを今後とも継続してほしい。

家庭におけるごみ減量化の取り組みについて、「はい」(80.8%)が「いいえ」(16.7%)を圧倒した。多くの町民の間でごみの減量意識が浸透していて、ごみ減量化の実践率は極めて高い。

一方で、地域・ボランティア活動の参加経験について「はい」(28.3%)が「いいえ」(67.9%)に大きく届かなかった。前回調査では「はい」が33.5%で5ポイント程度下がってしまった(「いいえ」は67.3%でほぼ横ばい)。きっかけづくりや機会の提供も含めて、まちづくりを支える地域活動やボランティア活動を行政は地道に後押しし続けてほしい。

祖母井地区市街地の歩道整備などの充実について、「どちらとも言えない」(50.4%)が「はい」(31.7%)や「いいえ」(15.4%)を大きく上回った。歩行環境は外出時の快適さや徒歩移動の便利さだけでなく、町民の健康や市街地への愛着や誇りの度合いにもつながっていく。「はい」と「どちらとも言えない」の割合をぜひとも逆転させたい。

性別にかかわらず活躍できる社会について、「いいえ」(29.2%)と「はい」(15.0%)とでは倍近くの差となってしまった。男女共同参画というスローガンと社会への実際の浸透との間にはまだまだ乖離のあることがわかる。男女共同参画社会について前回調査では、町民の認識は、「どちらとも言えない」が60.2%であり、今回調査(52.9%)の結果には改善傾向が見られる。しかし、前回調査では、「はい」(19.9%)と「いいえ」(17.8%)が拮抗していた。性別によって受け止め方が異なるのかもしれないが、気になる結果である。

農村環境が適切に保全されているのかとの設問には、「どちらとも言えない」(64.6%. 前回63.2%)が最上位であるものの、前回同様「はい」(20.4%. 同21.6%)が「いいえ」(10.8%. 同9.5%)を上回った。町民の5人に1人は、町の農村環境を肯定的に捉えているともいえるが、全国的には農村の存続自体が課題となっているところも多く、「どちらとも言えない」が高い割合を占めたように、町民の意向がはっきりしない点が気掛かりである。行政には農村環境の保全に関わる施策の情報提供に工夫を凝らしてほしい。

前年調査と同様、各種検診の内容が住民によく伝わっている (87.9%. 前回 84.9%)。また、塩分の摂取量を控える工夫を行っているかという設問には、「はい」(68.3%. 前回 62.3%)と、検診の周知率と塩分控えめの実践率のいずれにおいても上昇傾向にある。

継続しているスポーツとなると、「いいえ」(63.3%. 前回 70.2%)が「はい」(32.5%. 同 27.7%)を大きく上回っているものの、前回調査と比べて明らかに改善傾向にある。継続しているスポーツの実施率についても、塩分控えめの実践率に少しでも近づきたい。そうすれば両者は組み合わさって健康維持の相乗効果を発揮するに違いないからである。

福祉に関する情報については、「はい」(13.3%)と「いいえ」(42.1%)の差が大きい。僅かとはいえ、「いいえ」が「どちらとも言えない」(41.7%)を上回る結果となった。設問では「よくわかっていますか」と尋ねており、町民からすれば「よくわかっている」とは回答しにくかったのかもしれない。一口に福祉情報といってもその間口は広く深い。行政による町民への伝え方の新たな工夫が求められる。

行政による各種相談窓口の有無の認識について、12の選択肢における最上位は「子育てに関する相談」(41.7%)で、「行政相談」(37.1%)、「心配ごと相談」(35.0%)、「消費者相談」(33.3%)が続く結果となった。「農地に関する相談」(20.4%)などは町ならではの特徴であろう。上位の中で「子育て相談」は他と比べて比較的焦点が絞りがやすく、また、たとえば「心配ごと相談」とも重なるケースがあると考え、町では子育てに悩みを抱えている人が多いといえるかもしれない。

町民が必要とする役場の情報については、「広報はが」(71.3%. 前回 77.0%. 前々回 80.8%)の存在が極めて大きい点については変わらない。しかし、年々割合が下がっている。「行政区内の回覧文書」(35.0%. 前回 41.9%)についても下降した。確かに、長年にわたって地道に続けられている行政情報の伝達手段は、町民にとって貴重な存在であろう。しかし SNS の普及など、行政情報の伝達手段は今後ますます多様化していくのであろう。

「芳賀チャンネル」(35.4%. 前回 40.8%)や「新聞(真岡新聞)」(29.2%. 同 33.5%)、さらには「議会だより」(24.2%. 同 28.3%)も健闘しているが、下降傾向にある。それに対して、「芳賀町ホームページ」(34.6%. 前回 24.6%)の上昇傾向が目立つ。今後は情報伝達手段としての紙媒体のあり方そのものが問われてくるのかもしれない。

地区座談会への参加経験について、「はい」(5.8%)が極めて低率で、「いいえ」(91.3%)が10人中9人という結果となった。これだけ参加率が低いと、どうすれば参加してもらえるようになるのか、方向性を見出すことがなかなか難しくなる。地区座談会の認知率を上げることが大切だろうが、地区座談会に参加することが住民にとって生活面などでどれだけ

のメリットがあるのか、行政は整理して提示する必要があるのではないか。

子育て世代包括支援センター「にこっと」について、知らないが 87.5% (知っているは 8.8%) に達しており、今後、広報や役場内掲示などに止まらず、他の公共施設での PR など認知率の向上を図ってほしい。前回調査では、子育て世代包括支援センターについて、「知っている」が 26.7% と前々回 (21.2%) よりも上昇し、「知らない」 (前回 74.7%。前々回 69.6%) が下がっているため、改善の傾向は確実に見られてきた。地域で子育てを支援する必要性 (共助) は年々高まっており、行政にはセンターの認知度を上げるための何らかの仕掛けを打ち出し続けてほしい。

子育ての負担や不安について、「負担や不安を感じていない」 (36.7%。前回 42.0%。前々回 40.0%) が「負担や不安を感じている」 (25.3%。前回 24.0%。前々回 25.3%) を上回った。ここ 3 年間で見るとどちらも大きな変化はない。ただ「どちらとも言えない」 (38.0%。前回 34.0%。前々回 34.7%) が若干増加傾向にある。たとえばこの層の 2 分の 1 が子育て安心派に転化すれば、安心は 50% を超える。そのことは町の魅力の PR にもつながるはずである。子育てに不安を感じない街は子育て世代以外の人々をも引きつける。これを重点施策として前面に打ち出してもいいのではないだろうか。

ただ、「負担や不安を感じている」人の中で、「仕事をしている」 (21.5%) 人と「仕事をしていない」 (3.8%) 人とは大きな差が生じている。一方、「負担や不安を感じていない」人中では、「仕事をしている」 (16.5%) 人と「仕事をしていない」 (20.3%) 人とは大きな差はない。仕事をしていない人の場合、町での日常生活に身を置くことが多く、気持ちの余裕や町のハード・ソフト面での子育て支援サービスに接する機会が増えるからであろう。行政は、「負担や不安を感じている」人の中で、「仕事をしている」人を対象とした不安解消策を打ち出す必要がある。

総合満足度は 64.4% (前回 58.7%、前々回 64.5%) と前回から 6 ポイント近く上昇した。年代別では 30~39 歳が 69.0% と最も高く、78 歳以上が 50.0% と最も低かった。「今後も芳賀町に住み続けたい」との回答は 95.1% (前回 98.0%、前々回 94.2%) と高い割合を保っている。やはり全国的に見ても芳賀町は住み続けたい町のトップクラスに位置していることは間違いない。

全部で 40 ある個々の満足度を見ると、たとえば都市基盤分野の「下水道の整備」 (60.2%。前回 55.6%) が上昇した。一方で、教育文化分野の「教育環境の充実」 (57.7%。前回 63.6%) や地域コミュニティ等分野の「広報機能の充実」 (56.9%。前回 66.2%) は下降した。教育文化分野の「総合情報館の充実」 (60.7%。前回 67.8%) も満足度が下がった。

五つの分野のうち、満足度が 5 割を下回ったものが 8 施策あり、そのうち都市基盤分野

が4施策となっている。とくに「公共交通の充実」は満足度が40.6%と全施策中最も低く、重要度74.1%との乖離が目立つ。LRTに関する話題など公共交通ネットワークの整備に対する町民の期待の高さの裏返しかもしれない。

次いで「商業・工業の振興」（産業経済分野）の満足度も43.7%（重要度は62.6%）と低い。とくに29歳以下の満足度が37.5%と低くなっている。ちなみに29歳以下の満足度が30%台なのはこれ以外には、「健康づくりの推進」（保健医療福祉分野）（39.3%）のみである。

重要度と満足度の結果の差に注目すると、たとえば「公共交通の充実」以外にも、同じく都市基盤分野の「安全で利便性の高い道路網の整備」（満足度47.3%、重要度77.8%）、「適正な道路・水路の管理」（満足度47.5%、重要度75.0%）がある。この分野以外にも、保健医療福祉分野の「介護保険制度の適正な運用」（満足度50.4%、重要度79.6%）や児童福祉の充実（満足度49.6%、重要度77.9%）、さらには地域コミュニティ等分野の「交通安全の推進」（満足度50.8%、重要度77.0%）が挙げられる。

その反面で教育文化分野の「文化活動の充実」（満足度54.4%、重要度54.5%）や「生涯スポーツの充実」（各々、54.5%、59.0%）、地域コミュニティ分野の「広報機能の充実」（56.9%、60.6%）といったように、満足度と重要度の差がない施策もある。ただ、これらの施策はいずれも総合満足度64.4%を下回っている。

重要度が低い施策であるからといって、当該の施策が軽視されてはならないし、満足度が高い施策だからといって、当該施策が改善は必要ないというものでもない。前回の指摘と同じになるが、公共サービスの価値に軽重はなく、重要度が他の分野と比べて相対的に低いとしても、それに応じて満足度は低くても構わないとはいえない。ただし、全体として重要度が満足度を上回る傾向があるがゆえに、重要度と満足度がほぼ同じとなった「文化活動の充実」は、今後の施策のあり方のモデルケースに位置づけられる。

また、総じて重要度の高い施策はその達成には幾多の困難（財源や人的資源の調達や事業規模の大きさ、さらには地区間での不均衡是正の難しさなど）があるように思われる。したがって、その満足度が重要度と同じくらいの割合に達するのは容易なことではない。このように重要度と満足度を組み合わせた指標における各々の施策は、相互に固定しているのではなく動いている施策として把握することが大切である。

今回の調査においても、自由記述には町民と行政の関係について考えさせられる指摘があり、以下、そのいくつかを抽出しておく（カッコ内は項目名）。行政はこうした町民の声を今後の施策展開にあたっての貴重な示唆として、また、町政運営にあたっての糧として捉えてほしい。

・「転入しているので、必要な書類が芳賀町ではとれなかった。職員の方はいろいろと親身になって、他県への取得方法を教えてくださいました」（用件を済ますことができなかった）。

- ・「離婚の時に大きな声で『離婚の手続きですね?』と言われたこと。傷つきました」(職員の対応や事務処理がよくなかった)。
- ・「数日前防災無線で突風が来るとだけあった。どれくらい強いのか、何に気を付けたらいいのか具体的に言ってほしい」(防災に関して不安がある)。
- ・「遊ばせる場所が決まってしまう密になってしまうため今の時期外で遊べる場所が少ない」(子育てに負担や不安を感じている)。
- ・「最寄りの駅(JR宇都宮、宝積寺、真岡鉄道、多々羅)までの公共交通機関がないので送迎に時間を取られてしまう。バス、タクシー等の充実を図ってほしい(町の事業に対する意見・要望)。
- ・「小さい公園でもいいから遊具のある公園がもう少し欲しい」(同)。
- ・「住んでいる地域には育成会がないので、近隣の地区の育成会に入れたら良いと思います」(同)。