

芳賀町における行政資料にもとづく分析

2016年11月6日

宇都宮大学地域デザイン科学部教授 中村祐司

1. 「平成28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、健康福祉課、税務課の割合が高い。とくに住民からみれば、まずはそこへ行くという意識が強いのであろう。そのなかでも住民課による対応の間口の広さが窺える。

ほとんどの住民が「窓口で問題なく用件を済ませることができた」と認識していることに、行政は自信を持っていい。そして窓口での職員の応対についてもほとんどの住民がよかったと思えるようになればさらにいい。木曜日の時間業務延長については周知にもう少し力を入れてほしい。

各種事業の中で、ごみ分別収集や各種検診の内容は住民に伝わっている傾向が読み取れるものの、この二つの事業とは対照的に、介護保険、国民年金、国民健康保険についての内容は十分に伝わっているとは言い難い。少子高齢化時代において年金や保険は待ったなしの課題であり、今後はこうした事業の周知に行政は力を注ぐべきではないか。補助制度についても、たとえば定住促進補助金や奨学金返納の減免などは、できるだけ多くの住民に知ってほしい情報である。

防災に関する不安について「どちらとも言えない」が最も高い割合となったことに、防災行政の難しさがあると受け止めた。防災に関する住民の不安を払拭するには、行政が住民自らの防災活動や防災対策を促す努力がさらに必要であろう。3日分相当の食料や飲料水を「備えていない」家庭の割合が最も高かったが、「備えている」家庭が最も高い割合になるためには、住民に対する行政の後押しが不可欠であるし、そのことが火災報知器の設置率の上昇につながるであろう。昨年度と同様、自らごみの減量化に取り組む町民が多く、生ごみの堆肥化も5割近くが実施しており、3割のボランティア活動参加率と相俟って、芳賀町民として誇るべき高い割合だと思う。

福祉に関する情報の取得、スポーツ活動の継続、塩分摂取量を控えることは、いずれも心身の健康に直結する。そのことの認識が日々の生活での健康実践の継続につながる。そのためにも住民は、日頃から行政の各種窓口が提供する相談業務の内容を把握しておくことが大切である。行政相談、心配ごと相談、消費者相談、人権相談については比較的知られているものの、それ以外のたとえば配偶者の暴力に関する相談窓口や高齢者虐待に関する相談窓口があることはほとんど知られていない。広報紙等を通じたPRがさらに求められる。

住民による役場の情報収集において「広報はが」の存在が大きいことがわかる。また、

芳賀町ホームページ、行政区内の回覧文書、芳賀チャンネル、新聞（真岡新聞）なども住民にとって貴重な情報取得ツールとなっている。これらの情報取得ツールが「広報はが」並みの割合となれば、芳賀町民の間での情報共有の密度は間違いなく高まるに違いない。仕事をしている人の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」が「負担や不安を感じている」を大きく上回っている。しかし、3人に1人は不安や負担を感じていて、とくに仕事をしている人の負担感や不安感が顕著である。仕事をしている人への子育て支援の中身を行政は再検討すべき時期に来ているのではないだろうか。

総合満足度は60%を超えたものの、39の施策別の満足度で60%を超えたのは、教育環境の充実、子育て支援の充実、総合情報館の充実（いずれも教育文化分野）、健康づくりの推進（保健医療福祉）、広報機能の充実、消防・防災機能の充実（いずれも地域コミュニティ・自然環境・安全安心分野）の6施策のみであった。都市基盤分野と産業基盤分野ではいずれの施策も満足度が60%を超えなかった。

最も満足度の低かった二つの施策に注目すると、まず産業経済分野の「商業・工業の振興（祖母井中心市街地の活性化や商工会活動の支援、雇用機会の充実など魅力ある商店が身近にある）」では、重要度がほぼ70%であるのに対して満足度は30%代後半と両者の乖離が目立つ。また、都市基盤分野の「公共交通の充実（LRTの整備、ひばりタクシーや路線バスとの公共交通ネットワークの構築などが充実している）」においても、重要度が70%代後半であるのに対して満足度はほぼ40%である。この結果は、LRTの敷設に向けた動きが本格化する中で、芳賀町民が重視する中心市街地の活性化や公共交通の整備がもたらす影響への期待度の裏返しかもしれない。

また、上記二つの施策以外で重要度が高いにもかかわらず、満足度が低い施策（両者の乖離が25%以上のもの）を列挙すれば、都市計画の推進、安全で利便性の高い道路網の整備、商業・工業の振興、障がい福祉の充実、児童・母子等福祉の充実、地域医療体制の充実、介護保険制度の適正な運用、国保・年金制度の維持、防犯対策の推進の9施策である。

特徴的なのは、これら9施策のうち5施策が保健医療福祉分野に集中していることである。保健医療福祉分野における施策のいずれもが、町民にとって現在あるいは今後において直面する町民生活に浸透して来ざるを得ない、その意味で町民生活を左右するような重要な施策ばかりである。しかもこの分野では個々の町民や家庭が抱える具体的な課題は様々である。行政の対応は広範に及ぶと同時にきめ細かさが求められる。そのことの現れであると推察される。

その他の分野においても、確かに重要度や満足度は町民一人一人によってその物差しや切実の度合いが異なり、単に人数の多寡によって確定する類のものではないだろう。しかし、行政としてはやはり重要度の高い施策の満足度を引き上げる努力を続けてほしい。

一方でとくに教育文化分野において、生涯学習の充実、文化活動の充実、総合情報館の充実の三つの施策については、いずれも満足度の割合が重要度のそれを上回っている。重要度そのものが保健医療福祉分野の諸施策と比べて低い傾向にあるとはいうものの、学校

教育以外の生涯学習行政や文化行政といった領域での芳賀町の充実ぶりが町民に浸透していることが窺える。

満足度・重要度（年代別）で特徴的なのは、たとえば地域コミュニティ・自然環境・安全安心分野における消防・防災機能の充実で、年代が下がると満足度が相対的に下がる傾向にある点である。一方でたとえば教育文化分野における生涯スポーツの充実では、75歳以上を除けば、満足度と重要度ともに30歳代が最も高い割合となっている。総じて29歳以下の満足度は相対的に低いのに対して75歳以上の満足度は高い傾向にあり、世代間での受け止め方の差が顕著になっている。

産業経済分野における農業振興では、30歳代と40歳代の満足度が低い。行政は「農業経営体の育成と強化を推進し、町内外に向けて魅力ある芳賀町の農業を発信している」としているだけに、農業経営をめぐる町の理念と施策の具体化との間にギャップを感じているのかもしれない。一方で適正な農地の管理では、60歳代前半の満足度が最も低い。行政は「担い手となる農業者への農地の集積や遊休農地の発生防止など、農地の管理が適正に行われている」としているが、町の農地を長い間支えてきた60歳代前半の関係者にとっては厳しい視線が注がれている。

「今後も芳賀町に住み続けたいと思いますか」に対して、何と65歳以上ではすべてが住み続けたいと回答している。30歳代以上の世代はいずれも90%を超えていて、29歳以下でも90%弱となっている。芳賀町は世代間の別なく住み続けたい町なのである。ここに芳賀町の全体的な魅力が端的に現れているように思われる。

自由記述では、「町に街灯がないため子供たちの防犯が不安。小児科、耳鼻科、眼科、皮膚科の医療が充実していない」「何に税金が多く使われているかわからない。公園の遊具を要望しても、お金がかかると断られた」「文化財の管理がゆきとどいていないと感じる。古墳など標識は立っているが、草やゴミが多く現場に立ち入れない」といった町政への厳しい指摘が多い一方で、「役場窓口の職員の方々の対応が親切で丁寧だと感じる」「これからの町政の変化に期待したい」「子供を育てるのにはとてもいい環境だと思う」といった肯定的な意見もあった。

たとえば、「生きがいサロンに今年の4月から参加している。高齢者も一歩家から外へ出ることが大切だと感じている」といったような、どんな小さなことでもいいから町民が自ら一歩踏み出す形で町政と関わっていく行動が今後はより一層求められるのではないか。

2. 「平成 27 年度施策マネジメントシート」について

<教育文化分野>

01 学校教育の充実

外国人英語講師（ALT）、日本人英語講師（JTE）、学習指導助手、司書助手の活用、また、学力アップ推進会議を中心とした学力向上の取り組みを継続してほしい。町英語活動研究委員会や町こども体力向上委員会の活動継続も重要である。英語教育では町独自の取り組みをさらに伸ばし、体力については 2 極化解消をさらに目指してほしい。

02 生涯学習の充実

生涯学習センターを拠点にした町とボランティア生き生き生涯学習友の会の活動が施策を支え、町民の多様な学びの要求に対応している。友の会が運営している 33 講座と、講座終了者が中心の 19 団体の愛好会の活動を今後とも継続してほしい。

03 生涯スポーツの充実

スポーツ大会やスポーツ教室など町民のニーズを把握しつつ、安定的な開催の継続が望まれる。また、施設利用をめぐる予約システムの効率化は今後ますます重要となると思われる。海洋センターの運営についても指定管理者の創意工夫が発揮できるよう町は支援してほしい。

04 人権の尊重

人権相談、特設人権相談、啓発活動、人権の花事業などの活動を、人権相談窓口の町民の認知率向上につなげてほしい。また、男女協働参画に関わる成果指標の設定を検討してほしい。

05 文化活動の充実

情報館について図書部門、博物部門ともに今後とも充実した館内イベントと雑誌の刊行を望む。町民会館の運営についても同様である。文化団体への支援や町民祭・郡芸術祭の実施、町民参加音楽発表会、伝統芸能としての浪漫太鼓の演奏も町の貴重な事業である。有形文化財や無形文化財を保存・活用することの価値をもっと町民に PR してもよいのではないか。また、これに関する何らかの指標を設定してはどうか。

06 青少年の健全育成

町、青少年健全育成推進協議会、PTA 協議会の相互連携を今後も継続し、保護者等に対する理解の浸透に努めてほしい。ボランティア活動におけるジュニアリーダーズクラブ（高校生）の活動が充実しているし、ジュニアボランティア（中学生）も拡充しつつあることがわかる。単位子ども会・地区協議会と高校生ボランティアとの交流を図ってほしい。成果指標をもう一つ付け加えてもいいのではないかな。

<保健医療福祉分野>

01 健康づくりの推進

ウェルネス運動教室の充実が窺われる一方で、退会者の増加や新規参加者の伸び悩みが懸念される。エンジョイスリム継続教室のように、町民による自主運営事業を支援することも行政の役割であろう。予防接種や成人検診を手堅く実施し、ウォーキング事業や健幸ポイント事業などはあまり目先を変えるのではなく、粘り強く継続すべきではないか。出産祝金やチャイルドシード助成については抜本的に見直してほしい。

02 地域福祉の充実

地域社会における支え合いの機能向上のためには、社会福祉協議会、民生委員、児童委員の相互連携がますます重要となる。一方で町民が活動に自主・積極的に関わっていくことも大切である。見守り隊活動や自治会活動の継続、ボランティアセンターの稼働にも期待したい。

03 高齢者福祉の充実

生きがいサロンの充実した事業を継続してほしい。ノルディック教室終了後の自主的な運営を拡充すべきである。また、高齢者に関わる相談において、個別ケア会議、地域ケアマネジャー、サロンスタッフ、民生委員との連携を引き続き維持してほしい。

04 障害者福祉の充実

芳賀地区自立支援協議会は、関係機関との連携を含め、管内 1 市 4 町のサービス提供のあり方を再度見直してほしい。芳賀郡障害児相談支援センターの運営についても同様である。近年における障害者を取り巻く法律施行や計画策定の環境の大きな変容に柔軟に対応しつつ、福祉サービスの充実を図ってほしい。成果指標をもう一つ付け加えてもいいのではないかな。

05 子育て支援の充実

祖母井保育園での病後児保育事業や、病児・病後児保育事業（広域利用）の継続を望む。会員相互援助制度によるファミリーサポート事業の安定的運営を図ってほしい。子育て支援拠点事業や学童保育事業は継続実施し、放課後子供教室の検討を望む。高校生までの医療費無料化、各種医療費助成、母子保健事業、中学 3 年生までのインフルエンザ予防接種などの安定的な事業運営を望む。

06 適正な社会保障制度の維持

国民健康保険被保険者に占める前期高齢者の割合増加と保険給付費増加は深刻な課題である。加えて国保税収納額の減少もある。国の保険者支援の拡充による保険基盤安定繰入金金の増加など、これらかの国保をめぐる公共サービスの提供維持に知恵を絞る必要がある。

<都市基盤分野>

01 計画的なまちづくりの推進

町都市計画マスタープランの改定にもとづき、住居系市街化区域、祖母井中部・北部地区におけるまちづくりインフラ整備事業に引き続き取り組んでほしい。また、新工業団地拡張についての基本構想にもとづく事業開始や、住宅の取得等に対して補助金を交付する定住促進事業の拡充を望む。

02 安全で利便性の高い道路網の整備

地域住民自らが生活道路の保全活動を行う支援方を打ち出してほしい。老朽化した舗装路面の補修修繕の遅れについて、行政と住民との間の認識ギャップを埋めてほしい。道路新設改良、舗装修繕、地籍調査についても、財政面や人員確保に掛かるコストを住民にわかりやすく説明する機会を持ってもいいのではないかな。

03 安全安心なまちづくりの推進

交通安全県民総ぐるみ運動に街頭指導の効果を把握したいところだ。LED 防犯灯の整備完了後の、保守管理のあり方について、自治会の協力内容などを行政が具体的に打ち出してもいいのではないかな。

04 公共交通の充実

役場駐輪場付近にバス停留所を整備したことで、町民の利便性の向上につながった。ふれあいタクシーの運賃の変更（引き下げ）が利用者の満足度に一定の好影響を及ぼしているのか検証が必要である。新交通システム（LRT）について、形成計画や実施計画の内容、

「宇都宮ライトレール株式会社」の活動内容をさらに住民に周知徹底する必要がある。

05 上下水道の整備

生活排水処理構想の見直しにもとづき、公共下水道事業の未普及解消に向けてさらに努力してほしい。整備が完了し施設の維持管理が中心になっている農業集落排水事業について、経年劣化に対応する施設機器の修繕や不明水の減少について引き続き取り組んでほしい。合併処理浄化槽整備支援事業についても同様である。成果指標をもう一つ付け加えてもいいのではないか。

06 防災・消防機能の向上

副団長 2 人体制の効果について検証してほしい。芳賀郡市と連携が図れるデジタル無線の機能内容を PR してはどうか。「施策の現状と課題欄」の記載分量が少ない。もっと多く記載してほしい。

<自然環境分野>

01 資源循環型社会の構築

プラスチック類のリサイクル率の上昇を維持してほしい。収集運搬費用についてはコスト削減一辺倒ではなく、受託者の労働環境への目配りも必要ではないか。資源物回収団体事業は、普及促進のための説明会開催も含め、粘り強く継続すべきである。生ごみ回収事業についても同様である。回収量伸び悩みの要因は何であろうか。町独自での資源物回収にさらに積極的に取り組んでほしい。

02 自然エネルギーの活用

申請件数の大幅減少の要因については、行政自らが探してほしい。「施策の現状と課題欄」の記載分量が少ない。もっと多く記載してほしい。成果指標をもう一つ付け加えてもいいのではないか。

03 安全で快適な生活環境の確保

四つの関連条例（美観保護、不法投棄防止、土砂、空き地）を施行した効果を検証してほしい。無理のない範囲での廃棄物監視員の活動継続を望む。「施策の現状と課題欄」の記載分量が少ない。不法投棄されやすい場所には監視カメラの設置が必要ではないか。もっと多く記載してほしい。

<産業経済分野>

01 農業振興

農業経営規模の拡大を示す成果指標を挿入できないか。農産物の品質が数字的に裏付けられていることを住民にわかりやすく説明できないか。農業整備の拡充や多面的機能支払事業による農業施設の長寿命化についても同様である。

02 商業・観光振興

プレミアム商品券補助事業について、町内のどの商店・事業所で購入されたのか把握できないのか。あるいは地元購買促進が達成された何らかのデータを提示できないものであろうか。中小企業振興資金利子補給制度等の支援措置について関係者や関係者への PR をもっと積極的に行ってはどうか。町は観光の目玉をどこにおけばいいと考えているのだろうか。道の駅についても同様である。

03 工業振興

工業団地内の未利用地をめぐる企業等とのニーズに関する着地点は果たしてどこにあるのだろうか。企業立地促進事業補助金はさらに拡充可能なのだろうか。地道な企業活動支援を継続してほしい。ハローワーク求人情報の提供、町内立地企業の合同企業面接会、緊急雇用創出事業の活用など、今後とも継続してほしい。

<地域コミュニティ分野>

01 情報提供の充実

広報はが、ホームページ、芳賀チャンネルのいずれも、安定的な運用を継続してほしい。真岡新聞における月 2 回のお知らせ掲載は貴重な情報提供ツールである。芳賀チャンネルの番組製作に住民に入ってもらうことは可能ではないか。

02 町民参画の推進

地区座談会における要望提案に後日どのように対応しているのか。まちづくり委員会は、さらに町民参加の実践に向けた支援事業を実施してほしい。町民満足度調査はぜひ継続してほしい。

03 地域コミュニティの充実

自治会の加入世帯数は微減であり、減少を最小限にとどめているといえるのではないだろうか。県の補助事業を活用した自治会による地域活性化事業や地域交流事業を継続して

ほしい。「芳賀町わがまち協働推進事業」によるコミュニティ活性化事業も貴重である。今後は、10 活動組織以上にぜひ拡充してほしい。また、自治会活動への若い世代の何らかの参入支援策を打ち出せないものだろうか。

<行財政分野>

01 適正な行財政運営（行政）

事務事業マネジメントシートや施策マネジメントシートの記載を主導する課として、ぜひ記載の充実を先導してほしい。成果指標も六つは設定してほしい。「施策の現状と課題欄」の記載分量が少ない。もっと多く記載してほしい。他の課が見習うような、他の課を鼓舞するような記載をしてほしい。

02 適正な行財政運営（財政）

不交付団体であることの強みや実質的にそのことが抱える課題を、住民にわかりやすく説明してはどうであろうか。記載が現状説明となっており課題の指摘がない。ふるさと納税についても行政はどのようなスタンスで向き合っているのか記載してほしい。

03 職員の育成

研修による「業務のスキル向上」の中身が知りたい。満足度調査に倣って、研修参加職員の率直な感想を記載してもらい提示してはどうだろうか。記載が現状説明となっており課題の指摘がない。「施策の現状と課題欄」の記載分量が少ない。もっと多く記載してほしい。

3. 「平成 28 年度事務事業マネジメントシート(H28.2~H29.2)」について

事務事業マネジメントシートの記載をめぐっては、予算項目と金額の羅列だけでなく、年度実績欄に当該事務事業の意義と特徴などについて、担当者の目標や抱負も含めてキーワードを盛り込み文章形式で枠を目いっぱい使って記入してほしい旨の指摘を、昨年と 1 昨年に行ってきた。

しかし、今年から 28 年度実績欄そのものがなくなり、実績欄は 26 年度実績欄と 27 年度実績欄のみとなった。「平成 28 年度事務事業マネジメントシート」と銘打っているにもかかわらず、平成 28 年度事務事業に関わる記述が一切ないという、その意味で不思議なマネジメントシートの作りとなっている。

ただ、各主管課にしてみれば平成 28 年度の事務事業は進行中であるし、「平成 27 年度版施策マネジメントシート」の「施策の現状と課題」欄への記載でもって十分ではないかといった受け止め方があるのかもしれない。

そこで、今回のコメントでは次回以降、27 年度実績欄の下の空欄への記載を期待して、以下、各担当課への注文を一つずつ提示することとしたい。

議会事務局：町民のために成立した議案をいくつか列挙する。

総務課：職員研修の内容を提示する。

企画課：各種財政調査で明らかになったことを提示する。

会計課：出納検査での疑問等にはどのようなものがあつたのか。

環境対策課：遊具安全点検では具体的に何を点検しているのか。

都市計画課：真岡鉄道への各種支援として具体的には何を行っているのか。

税務課：法人町民税歳出還付額が 27 年度に増加している理由は何か。

住民課：クレーム件数 0 件が 4 年間続いているがデータの取り方に間違いはないのか。

健康福祉課：社会福祉協議会との連携をめぐると町の特徴は何か。

高齢者支援課：緊急通報（相談）への対応事例を示してほしい。

こども育成課：子育て支援センター運営事業の一番の課題は何か。

生涯学習課：社会体育施設の整備とあるが、その具体的な事業は何か。

商工観光課：雇用対策事業費が年度によって非常に異なるがその理由は何か。

農政課：地図情報管理や農家台帳換地による成果として何が挙げられるか。

建設課：地籍調査事業をめぐると社会的要請とは何か。

大切なのは、事務事業マネジメントシートには、記入担当者が評価のための評価ではなく、自らが取り組む内容をコンパクトに整理・把握し、これが議会や町民などへの説明の際の有用なツールとなる点である。そのためにも「事務事業の概要（芳賀町独自事業の内容）欄は予算項目内容の羅列ではなく、ぜひ文章化してほしい。

昨年の指摘の繰り返しとなるが、当該事務事業のエッセンスが詰まったようなシート作成を行えば、結局は役場内（職員間）、議会、町民、町外への説明の際の極めて有用なツールとなる。シートに空欄が目立つことはあり得ないはずである。労を惜しまずに可能な範囲で丁寧に時間をかけて、事務事業マネジメントシートの記載にぜひ取り組んでほしい。その成果や効果は結局のところ、シート作成者と担当課（係）に間違いなく還元されるであろう。