

令和5年度町政満足度調査結果の分析

宇都宮大学地域デザイン科学部教授 中村祐司

●役場の窓口サービス

役場の窓口サービス利用では、住民課の割合（55.0%）が最も高く、健康福祉課（35.3%）、税務課（26.0%）と続いた。住民課の場合、ここが最初の窓口になり、他課につなぐケースも多かったと推察できる。また、住民課は、住民にとって間口の広い窓口サービスに関わっていることを考えると、健康福祉領域に関わる住民の窓口利用の多さが目立つ結果となった。

●窓口サービスの用件対応

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」（95.3%）と認識している。このように窓口での町の対応に対する納得度は高い。町民が「用件を済ませることができた」背景には職員の正確で丁寧な対応があることは間違いない。

●窓口での職員の対応や事務処理

「良い」（57.1%）と「まあまあ良い」（15.7%）を合わせて8割を超えた。職員対応をめぐる住民の好感度は高い。欲をいえば「まあまあ良い」と「普通」（22.9%）の割合が逆転するのが望ましい。「あまり良くない」（1.9%）と「悪い」（2.4%）を合わせても4%強というのは職員にとっても心強い結果であり、自信を持って職務に向き合えるはずだ。

●人口減少対策

「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「出産・子育てがしやすい環境」（45.0%）、「公共交通ネットワークの充実」（41.1%）、「移住・定住支援」（40.3%）が4割台で並んだ。町民は、安全・安心な子育て環境、LRTの開通との関連での地域交通の整備、そして、移住・定住にも力を入れてほしいと考えている。また、上位三つの項目は生活の質を高めるという点で相互に関係している。

●防災

防災に関する不安について、「ある」（20.2%）よりも「ない」（29.8%）が上回ったことに担当職員は少しほっとしたかもしれない。ただ、「どちらとも言えない」（45.7%）の割合が最も高い。実際には、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。この点は重視されなければならない。今後、不安感解消に向けた「備えあれば憂いなし」の施策の追求が求められる。防災イベントに楽しみの要素を加える工夫がさらに必要ではないだろうか。

●備蓄

3日分相当の食料や飲料水を「備えている」(41.9%)が「備えていない」(22.5%)を大きく上回った。「食料を備えている」(14.3%)、「飲料水を備えている」(19.4%)も含めれば、町民による「防災実践率」が一定割合に達しているのがわかる。防災を実践する町民が可視化され、「備えていない」町民の向き合い方を変えるようになればいい。

●家庭におけるごみ減量化

家庭におけるごみ減量化の取り組みについて、「はい」(83.3%)が「いいえ」(16.7%)を大きく引き離れた。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く、他の自治体ではなかなかここまで行かないと思われる。町内外に誇っていい結果である。

●地域・ボランティア活動

地域・ボランティア活動の参加経験について、残念ながら「ある」(31.4%)の割合は「ない」(65.5%)に遠く及ばなかった。まちづくりを支える地域・ボランティア活動は、一面では公助のバロメーターともいえる。ボランティア活動に参加しやすい環境づくりに町は工夫を凝らしてほしい。

●公共交通

外出する際の町内の公共交通(路線バス、デマンド交通、タクシー)について、「使わない」(74.3%)が依然として高い。これに続くのが「年に1回以上」(5.1%)はともかく、「半年に1回以上」(10.9%)、「月に1回以上」(7.0%)、「週に1回以上」(1.9%)と利用頻度の低い項目順で並んでしまった。まだまだ自動車社会なのである。即効薬とはいかないだろうが、こうした結果に、LRT開通が今後どのような影響を及ぼすのであろうか。注視していきたい。

●男女共同参画

性別にかかわらず活躍できる社会について、「いいえ」(22.2%)と「はい」(13.6%)とでは大きく差が開いてしまった。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がある。「どちらとも言えない」(61.9%)が6割以上を占めたのは、町民の間でも認識に迷いがあるからなのかもしれない。

●農村環境の保全

農村環境が適切に保全されているのかとの設問に対して、「どちらとも言えない」(62.0%)が最上位だったものの、「はい」(27.1%)が「いいえ」(9.3%)を大きく上回った。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そうだ。こうしたことから、農地

の多面的機能化をめぐる町民の認知は依然不明確ではあるものの、たとえば町が積極的に成功事例を町民に届く形でのPR活動を粘り強く実施すれば、町民の理解は徐々に「はい」に向かう可能性があるように思われる。

●各種検診内容の認知

各種検診の内容について、町民によく伝わっている（89.5%）結果となった。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」（67.1%）は「いいえ」（31.8%）の2倍以上となった。検診の周知率が塩分控えめの実践率につながっていることがわかる。しかし見方を変えれば、町民の3割が健康維持を実践していないとも取れる。健康をめぐる情報収集はもちろん重要だが、日常生活においていかに実行するかが問われているともいえよう。このあたりのもどかしさを解消するために、町にはもう一工夫の後押しが必要である。

●継続しているスポーツ

継続しているスポーツの場合、「いいえ」（55.8%）が「はい」（42.2%）を上回った。スポーツには何が含まれるかが明確ではないが、軽い運動、散策、まち歩き、ウォーキングなどが含まれていると回答者が認識したならば、回答結果が変わっていたかもしれない。町には日常のスポーツの実践は、他の分野に好影響を及ぼす点にも注目してほしい。

●自身に関する福祉情報

自身に関する福祉に関する情報の認知について、「はい」（16.7%）と「いいえ」（36.4%）の開きが大きい結果となった。三項目の中で、「どちらとも言えない」（44.6%）が最も高い割合となった。ただ、設問内容の揚げ足取りかしの恐れがあるが、「よくわかっていますか」と尋ねており、町民の中には「よく」とまでいえるかと躊躇した人もいたのではないだろうか。一方で、「自身に関する」がゆえに、町民自ら積極的に情報を取りに行く姿勢も必要だと思う。町民の認識を後押しする町の働きかけも大切である。

●各種相談窓口有無の認知

町による各種相談窓口の有無の認知をめぐる12の選択肢における上位には、「子育てに関する相談」（46.9%）と「行政相談」（44.2%）が並んだ。これに「心配ごと相談」（38.4%）、「人権相談」（35.3%）などが続いた。一方で、たとえば「農地に関する相談」（27.5%）が3割近くとなったのは、町ならではの特徴だろう。「子育て相談」は他と比べて比較的焦点が絞りやすく、「心配ごと相談」とも重なるケースもあろう。たとえば「子育てに関する相談」を重点対応に位置づけ、この課題領域への対応を最優先する施策を検討するのも一つの方策ではないだろうか。総じて、設問の各項目は単独対応で済ませられる類のものではなく、「心の悩み」「心配ごと」「児童虐待」「人権」といった具合に、相互につながっている。諸

課題を連関させ包摂するような町の対応が必要ではないだろうか。

●必要とする役場の情報

町民が必要とする役場の情報については、「広報はが」(77.1%)の存在が極めて大きいことが明白である。「芳賀チャンネル」(43.0%)や「行政区内の回覧文書」(39.5%)も町民にとって貴重な情報伝達媒体だ。一方でSNSなどの電子媒体による行政情報の伝達手段は今後ますます加速することを考えると「芳賀町ホームページ」(28.7%)はともかく、「SNS(X、Instagramなど)」(5.0%)の割合の低さが気になる。町民への浸透のための効果的な仕掛けを見出すために、とくに10代・20代の町民へ積極的に問い掛けてはどうだろうか。

●納税しやすい環境

納税しやすい環境(口座振替やコンビニ納付、スマートフォンアプリによるキャッシュレス決済など)をめぐり、「とても整っている」(7.4%)と「整っている」(51.2%)を合わせて、6割弱に達した。町民は納税環境を高く評価している。ただ、実際の利用状況となるとどうだろうか。たとえば「スマートフォンアプリによるキャッシュレス決済」を日常的に利用している町民はどれくらいの割合に達するのだろうか。

●子育て世代包括支援センターの認知

子育て世代包括支援センター「にこっと」の認知をめぐり、知らないが81.0%(知っているは15.5%)と、まだまだ知られていない現状が浮かび上がった。広報や役場内掲示、他の公共施設でのPR、SNS活用といった工夫を地道に続けてほしい。加えて、子育てをめぐっても今後、自助と公助に加えて、共助の力が問われるのようになると思われる。

●子育ての負担・不安

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」(45.3%)が「負担や不安を感じている」(23.4%)を2倍近く上回った。安全・安心の子育てができる町としてのお墨付きを町民からもらったといえよう。ただ、「どちらとも言えない」(31.3%)も3割を超えた。この層が、子育て安心派に転化するような方策のポイントはどこにあるのだろうか。

「負担や不安を感じている」人の中で、「仕事をしている」(20.3%)人と「仕事をしていない」(3.1%)人とは大きな差が生じた。子育てと仕事の両立の難しさに直面している人はまだまだ多い。一方、「負担や不安を感じていない」人の中では、「仕事をしている」(26.6%)人が「仕事をしていない」(18.8%)人を数ポイントだが上回った。仕事と負担・不安とを即結びつける考え方は適当ではない。また、仕事の中身によっても負担・不安の受け止め方は変わってくるのだろう。さらに、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

える側面もある。

●総合満足度と施策別満足度

総合満足度は61.4%であった。年代別では78歳以上が71.9%と最も高かった。次いで40～49歳(66.3%)、65～74歳(63.0%)、50～59歳(62.1%)となった。

また、「今後も芳賀町に住み続けたい」(92.9%)は極めて高い割合となった。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。

全体的に満足度(最大で63.5%、最小で43.6%)よりも重要度(最大で89.8%、最小で56.0%)が高くなる傾向にある。

全部で40施策ある個々の満足度を見ると、6割を超えたのが、「広報機能の充実(広報はが、芳賀チャンネルなど)」(62.9%)、「下水道の整備」(61.7%)、「母子保健の推進」(61.5%)の三つであった。各々の重要度は順に60.8%、76.8%、78.4%で、とくに後者二つの施策について満足度と重要度にはかなり開きがある。

満足度が最も低かったのが「広報機能の充実(町政懇談会・地区座談会、アンケート、町政への町民の声の反映など)」(43.6%)であった(重要度は64.5%)。他にも「公共交通の充実」(44.6%)や「商業・工業の振興」(44.9%)の満足度が4割台半ばに届かなかった。とくに「公共交通の充実」は重要度が75.7%と高く、乖離が目立っている。

重要度が最も高かったのが「地域医療体制の充実」(89.8)であった。ところが満足度となると53.4%と約35ポイントも下がっている。その他にも、たとえば「介護保険制度の適正な運用」(重要度81.2%、満足度51.0%)といったように、重要度に満足度が追いついておらず、その差も大きくなっている。

分野別の満足度を見ていくと、まず都市基盤分野では上述したように「下水道の整備」(61.7%)と比べて、「公共交通の充実」(44.1%)が低い。後者に対する町民の期待度が高いことの裏返しかもしれない。

教育文化分野では「総合情報館の充実」(63.0%)が最も高いが、とくに29歳以下(78.1%)と30～39歳(73.8%)の満足度が高いのが目立つ。洗練された建物のデザインに満足する若い世代が多いのかもしれない。教育文化分野ではたの施策の満足度はいずれも50%台で、40%台が目立つ都市基盤分野との違いが顕著である。

産業経済分野では「商業・工業の振興」(44.9%)が最も低い満足度となった。その中でも40～49歳の満足度(42.4%)が最も低い。この年代はこの分野の担い手の中核世代であることが影響したように思われる。また、「農業の振興」(48.2%)では29歳以下の満足度(38.2%)が最も低い。このことが若い世代のこの分野への参入の妨げとなっては困る。

保健医療福祉分野では4割台の施策が一つもないのは評価できる一方で、6割台に乗っているのは「母子保健の推進」(61.5%)と「児童保育の充実」(61.6%)の二つの施策のみである。ただ、前者では30～39歳代の満足度が75.0%と他世代を比べて極めて高い割合となっており、町からすればサービスの対象世代から支持を受けた形となっている。一方で、「地

域包括支援センター機能の強化」(55.4%)では、30～39歳の満足度が40.9%と最も低くなった。改善策につなげるために、町にはその理由を把握してほしい。

地域コミュニティ・自然環境・安全安心の分野では満足度4割台の施策が一つある。上述した「広報機能の充実(町政懇談会・地区座談会、アンケート、町政への町民の声の反映など)」(43.6%)であり、この分野の他施策と比べて満足度の低さが目立つ結果となった。とくに設問の「町政へ町民の声が反映されている」という記載箇所に注目すれば、町民目線からすれば課題だと受け止める人が多いのかもしれない。一方で最も高かったのが「循環型社会の推進」(63.5%)で、40～49歳(56.8%)を除けばどの世帯からも比較的高い満足度を得ている。町はこの施策の取り組みと今後の充実に自信を持っていいのではないだろうか。

●町民による自由記述

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多々あり、敢えて辛口の内容に絞って、以下にいくつか抽出した。再度の要請となるが、町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。

- ・本来、申請すれば受けることのできる補助の案件をしてもらえず、全額自費で物品を購入したことがあった。購入した後で補助の存在を聞かされた。とても残念に感じた。
- ・竜巻注意報が出た際、「頑丈な建物の中に避難してください」と放送があっても、すぐに避難できる建物がある訳でもなく、自分の家付近を竜巻が通らないように祈るのみである。
- ・近所で庭にブロックで焼却炉のようなものを作り、ゴミ？を焼いている家がある。他にも野焼きをしている農家もあり、洗濯物に臭いが付き、不快に思う。
- ・近隣の自治体(宇都宮、真岡等)よりも自主的なボランティア活動があまり盛んでないように感じます。自治会のやや強制的な行事が多い印象を受けます。良い意味では保守的、ある面では閉鎖的な地域だと思っています。
- ・美化委員をしていますが、「燃えるゴミ収集袋」に名前を書かない人がいるので、毎回非常に困っています。名前を書かなくても収集してくれるシステムにはなりませんか。あるいは別の良い方法があれば(仕方なく自分の名前を書いたり、持ち帰っている)。
- ・LRTが開通して、多くの方が興味を持って利用しているのに、芳賀町に呼びこもうとする動きが少なく感じています。道の駅の他にも工業団地管理センターの活用や、かしの森公園をより魅力的にする整備ができればいいのにと思います。
- ・高齢者や小中学生の子供に対しては、色々あると思います。ただ、高校生や大学生をもつ家にはあまり補助的なものがないように思います。
- ・祖母井までLRTを通してほしい。ファミレスもない。ガソリンを入れる場所もない。近くに病院(小児科)がほしい。交通の便が悪い。室内で遊べる場所もない。スーパーが近くにあまりない。運動できる場所、遊ぶ場所がない。田んぼが多過ぎる。デリバリーが何も

ない。商業施設が充実していない。田んぼの区画整理ばかりで家が建たない。移住支援金制度を設ける。分譲地をたくさん作ってほしい。

・親がやっていた農地（田んぼ、梨畑）を処分したいが、どうしたらいいかわからない。相談に行ったが「どうしようもない、仕方がない」という返答でした。町で対策はありますか？
そういった相談はたくさんあるのですか？

・今回のこの様なアンケートもスマートホン等による申請、アンケートを併用してはどうでしょうか？全ての年齢の世代には難しいかもしれないのですが、QRコード等でアンケートURLにアクセスさせることでアンケート回収率は高くなるのではないかと思います。

・芳賀町の南東北で地域差を感じます。

・農地の集積の仕方が良くない。飛び地、細切れだらけで非効率的。集約と呼べない状況。大規模化する人と、小規模で付加価値生産性の向上を目指すべき人の住み分けを計画的に進めるべき。

・自治会や育成会の役員業務の負担が大き過ぎる。

最後に、これも再度の要請となるが、町には上記のような町民からの「耳の痛い」指摘に正面から向き合ってほしい。町としての現段階での状況認識と課題把握、改善に向けての具体的な中身など、上記一つ一つの住民の声に回答して、それを一覧表にして公開することを提案したい。

町にとっても施策をめぐる新たな「気づき」があるはずだし、課題解決に向けヒントとなる住民の新たな指摘も得られるかもしれない点についても強調した次第である。