

令和7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（76.7%）が最も高く、税務課（61.8%）と健康福祉課（60.1%）がほぼ並ぶ形で続いた。住民課の場合、来訪者が最初に訪れ、ここで他課につながケースも多いのではと推察される。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。同様に税金や健康福祉についても、住民が窓口に足を運ぶ機会は、他課と比べて多いのではと思われる。

●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すことができた」（96.9%）と認識しており、住民の来訪目的はほぼ達成度されている。窓口での町の対応に対する納得度が高ければ、住民と行政との信頼度も増す。町民が「用件を済ますことができた」背景には職員の誠実で丁寧な職務行為があることは間違いない。

●窓口での職員の応対や事務処理

「良い」（58.3%）と「まあまあ良い」（22.0%）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といえる。「普通」が17.25%と2割を下回っており、許容範囲といえるのではないかと。「あまり良くない」（1.3%）と「悪い」（0.9%）を合わせても2%強であり、問題視する必要はないだろう。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。

●期待するプロジェクト

突出しているのは「福祉の充実と介護負担の軽減」（77.4%）と「安全安心なまちの実現」（70.3%）である。この二つは他の選択肢と比べて、住民の切実度が高いのだろう。

●災害対策

住民が実施している災害対策では、「最寄りの町指定避難場所を知っている」（71.7%）が唯一7割を超え、「3日分相当の食料と飲料水を備えている」（68.6%）と「非常用備蓄品を備えている」（62.9%）がこれに続いた。後者二つの項目は自らが行う積極的な自助による災害対策といえる。行政はこうした住民の行為を後押ししてほしい。

●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」（73.1%）が「いいえ」（23.3%）を

大きく上回った。多くの町民の間でごみの減量意識が浸透していて、その実践率は高い。他の自治体ではなかなかここまで行かないのでは。町内外において胸を張れる結果である。

●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、「ある」(35.0%)の割合をどう捉えたらいいのだろうか。「ない」(59.0%)に遠く及ばなかったものの、まちづくりを支える地域・ボランティア活動への参加率は高いという捉え方もできるのでは。ボランティア活動は公助のバロメーターともいえ、ボランティア活動に参加しやすい環境づくりに町はさらに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(LRT、路線バス、デマンド交通、タクシー)について、「使わない」(59.4%)が突出して高く、これに「半年に1回以上」(17.7%)、「年に1回以上」(13.4%)が続いた。こんなに使われていなかったのか、あるいは頻度が少ないのかと意外ではあったが、町民の移動は自家用車がメインなのだろう。ただ、敷設されたLRTによって、これにバスやデマンド交通がリンクし利用者が増えれば、数年単位で状況が変わる可能性がある。

「月に1回以上」(6.0%)、「週に1回以上」(0.4%)が利用頻度の低い項目順で並んだ。とくに後者の利用頻度があまりにも低い。運用コストの課題もあり、即効薬とはいかないだろうが、LRT開通を起爆剤に何らかの知恵を出したいところだ。

●男女共同参画

性別にかかわらず活躍できる社会になっているかについて、「はい」(11.7%)と「いいえ」(26.5%)が倍以上開いた。ただ、「どちらとも言えない」(59.0%)が6割近くを占めた結果を、敢えて「はい」へ向かう過渡期と捉えたい。町民の間でも認識に迷いがあるなら、ここは行政の出番である。スローガンよりもわかりやすく豊富な事例を積極的に町民にPRしてはどうか。

●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」(61.5%)が「はい」(24.7%)を大きく引き離れた。両者の逆転とまではいかなくても、後者の保全認識派が増えれば増えるほど、町の魅力や町に対する愛着・誇りが高まることは間違いない。「はい」を3割台に載せることを目標に設定してはどうか。

●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(「はい」が90.8%)。一方で、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」(60.1%)は「いいえ」(36.4%)を大きく引き離れたものの、検診内容の認知と比べて、実践の面では課題が残る結果となった。検診の周知率に塩分控えめの実践率が連動すればいいのだが。塩分摂取とはいえ、町民の3割以上が健康維持を実践していないとも取れる。このあたりのもどかしさを解消するために、行政によるもう一工夫の後押しが必要ではないか。

●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」(58.7%)が「はい」(36.7%)を上回った。スポーツには軽い運動、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ていたなら、回答結果が変わっていた可能性がある。ただ、「継続して」とあるので、町民のスポーツ実践率は高いという見方もできよう。

●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」(14.5%)と「いいえ」(37.8%)の開きが大きい結果となった。「どちらとも言えない」(35.3%)を「はい」に引き込みたいところだ。ただ、「よくわかっていますか」と尋ねており、町民の中には回答の際に「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、町民自ら積極的に情報を取りにいく姿勢も大切だと思う。行政と町民による双方向の働きかけが、認知を高める必須条件なのだろう。

●各種相談窓口有無の認識

町による各種相談窓口の有無の認識をめぐる13の選択肢において6割を超えたのが、「行政相談」(69.6%)、「心配ごと相談」(68.2%)、「人権相談」(61.5%)であった。特徴的なのはこうした項目は別個に存在しているのではなく、相互に関連している点である。これら三項目は「高齢者虐待に関する相談」や「農地に関する相談」といった他の項目名と比べて包括的なので、そのことが認知度を高めた可能性がある。

それ以外にも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だと思われる。

●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」(89.8%)の存在が極めて大きい。「芳賀チャンネル」(66.8%)や「行政区内の回覧文書」(66.4%)も町民にとって貴重な情報伝達媒体として安定感を示している。「芳賀町ホームページ」(60.8%)も町民にとって不可欠な情報媒体となっている。今後は「SNS(X、インスタグラムなど)」(44.2%)の割合が上がっていくのだろうか。とくに10代・20代のデジタルネイティブの若者からすれば、こ

うした情報媒体がもはや必須なのであろう。

●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」（4.9%）と「整っている」（51.9%）を合わせて、5割台後半に達したことから、納税環境に満足している町民が多いことがわかる。一方で、「どちらともいえない」（29.0%）がほぼ3割に達した。さらなる納税環境整備の充実を求める声と受け止めた方がいい。とくに世代間におけるデジタルディバイド（情報格差）が解消したとは言い難い状況の中で、納税効率をめぐる最適解は果たしてどこにあるのだろうか。

●税手続の電子化について

電子化推進をめぐる賛否は拮抗した（「はい」48.1%、「いいえ」44.9%）。時代的趨勢として推進の流れは止められないだろうから、推進されてはかえってわかりづらくなり、追いついていけないと考える町民をどうフォローしていくかが行政の課題となる。

「はい」と回答した町民にその具体的な推進対象を聞いたところ、選択肢四項目のうち、「税証明書のWeb申請」（33.2%）、「確定申告相談のWeb予約」（27.2%）、「住民税申請の電子化」（25.8%）の三項目間では大きな差が付かなかった。電子化推進派が求める対象は多岐にわたると推察される。

●読書

1カ月間で1冊の本も読まない割合が52.3%と回答者の半数以上となった。加速する本離れが如実に現れた結果となった。読書には電子書籍も含むとあるので、ネットやSNS情報、デジタル動画系などに多くが流れていることになる。活字離れとは決めつけられないものの、ある程度の量の活字を読むことが億劫になってしまうと感じる町民がどんどん増えているのだろう。

●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」（46.8%）が「負担や不安を感じている」（22.3%）を倍以上も上回った。安全・安心の子育てができる町として位置づけられよう。ただ、5人に1人は負担・不安感を持っており、「どちらとも言えない」（30.9%）も3割に達した。敢えて安心派と不安派に分けるならば、「どちらとも言えない」は漠然とした不安派に色分けされるのではないだろうか。

「負担や不安を感じている」人の中で、「仕事をしている」（18.7%）人と「仕事をしていない」（3.6%）人とは15ポイントの差が生じた。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」（10.1%）人と「仕事

をしていない」(33.8%) 人の差は 24 ポイント弱であった。

相対的な傾向としては、「仕事をしていない人」の方が、子育ての負担や不安を感じていないといえる。仕事をしているからといってそれが即負担・不安には結びつくとはいえないものの、仕事をしているかしていないかで、負担や不安に思う気持ちに差が生じている。

もちろん、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のだろう。

●総合満足度と施策別満足度

総合満足度は 61.7%であった。年代別では 78 歳以上が 100%であった。次いで 40～49 歳 (65.0%)、65-74 歳 (62.5%)、60-64 歳 (61.0%) となった。

また、「今後も芳賀町に住み続けたい」(95.0%) 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続けている。

施策別では、満足度(最大で 62.5%、最小で 33.0%) よりも重要度(最大で 82.6%、最小で 48.1%) の方が高くなっている。

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、「下水道の整備」(62.8%)、「総合情報館の充実」(61.2%)、「消防・防災機能の充実」(60.9%) の三つであった。各々の重要度は順に 82.5%、68.7%、80.9%で、とくに下水道と消防・防災の二つの施策では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「空家の利活用の推進」(33.0%) であった(重要度は 75.4%)。他にも「適正な道路の管理」(43.3%) や「シティープロモーションの推進」(44.0%) の満足度が 4 割台半ばに届かなかった。そして上記三項目のいずれも重要度との乖離が目立っている。

重要度が最も高かったのが「安全で利便性の高い道路網の整備」(82.6) と「下水道の整備」(82.5%) であった。ところが満足度となると各々 49.6%、62.8 であり、とくに道路網の整備をめぐる重要度と満足度の差が目立つ。その他にも、たとえば「介護保険制度の適正な運用」(重要度 81.1%、満足度 52.7%) といったように、重要度に満足度が追いついておらず、その差も大きい。

その他、以下のような特徴が指摘できる。

「公共交通の充実」(39.2%) が低い。これは町民の期待度が高いことの裏返しかもしれない。

「総合情報館の充実」(61.2%) では、とくに 30 歳から 59 歳までの満足度が高い。洗練された建物のデザインと機能に満足する世代が複数に及んでいるのかもしれない。

「シティープロモーションの推進」(44.0%) が低い満足度となったが、その中でも 29 歳以下の満足度(50.0%) が比較的高い。この年代はこの分野の次代の担い手の中核世代であり、そのことが影響したように思われる。また、「農業の振興」(48.8%) では 50-59 歳の満

足度（41.1%）が最も低い。現状で農業を支えている中核世代の厳しい声と受け止めるべきであろう。

「地域包括支援センター機能の強化」（54.7%）では、30-39歳と75歳以上の満足度が50.0%と最も低くなった。町はこうした数値を重視し改善策につなげてほしい。

「広報の充実（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）」（48.1%）の満足度の低さも目立つ。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、行政はこれを重要な課題と受け止めてほしい。

●町民による自由記述

自由記述には例年、町民と行政の関係における両者の協働について考えさせられる指摘が多々あり、そのうち三つの記載を以下に抽出した。行政はこうした前向きな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。

昨年度に引き続く要請となるが、行政には上記のような町民からの「耳の痛い」指摘にも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してはどうだろうか。行政にとっても施策をめぐる新たな「気づき」があるはずだし、課題解決に向けた重要なヒントとなるであろう。

- ・デジタルのやり方は難しい場合も多いので、アナログのやり方も残しておいてほしい。
- ・町に災害があった場合、どのように周辺自治体や関係機関（とくに自衛隊）が災害救助にあたるかを知っているのも、その連絡先を掌握している。
- ・老若男女安心安全な環境で生活できることが一番です。これからの町、日本、世界を担う若者達が意識を高め心豊かで幸せな人生を歩めますよう町としても施策を充実していただけたらと思います。町発展のため日々努力されている皆様有難うございます。芳賀町は自然豊かな美しい町です。この町をとっても大切に思います。これからへの期待をこめて満足度は「普通」です。