

芳賀町における行政資料にもとづく分析

2020年3月1日

宇都宮大学地域デザイン科学部教授 中村祐司

1. 「令和元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(52.4%)が際立って高く、税務課(27.7%)、健康増進課(19.9%)、福祉対策課(19.4%)がそれに続く結果となった(いずれも複数回答可)。生活に直結する公共サービスを取り扱う担当課の割合が高くなるのは必然であろう。総合窓口的な役割も担っている住民課の場合、とくにそれが顕著である。

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」(98.8%)と認識しており、窓口での行政の対応に町民は結果としては納得しているのがわかる。今後ともこの高い割合を継続してほしい。ところが、窓口での職員の対応や事務処理となると、「良い」(57.2%)と「まあまあ良い」(17.6%)を合わせて70%強となっている。「あまり良くない」(0.0%)は皆無で、「悪い」(0.6%)は僅かであるので、「普通」(24.5%)を窓口での無難な対応と捉えれば、これで良しという見方もできよう。しかし、窓口での対応に少しでも好印象を持ってもらえれば、職員にとっては回り回って業務の円滑な遂行にもつながっていくはずである。ぜひ「良い」の割合向上を目指してほしい。

住民課窓口での木曜における業務時間延長について、「知らなかった」(59.7%)が「知っている」(30.4%)のほぼ2倍のままであった。前年調査では前者が58.0%、後者が29.8%であったので、改善が見られなかったことになる。周知PRの見直しに早急に取り組んでほしい。

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」(複数回答可)について、上位には、「出産・子育てがしやすい環境」(53.9%)、「地域医療の充実」(48.7%)、「公共交通機関の充実」(40.3%)、「雇用の創出・就労の確保」(37.2%)が並んだ。いずれも定住、安全・安心な生活、生計の確保と維持に直結する重要な選択肢と町民は捉えている。ひとくちに雇用・就労といってもそのような機会を提供するのはそう簡単ではない。しかしだからこそ、行政はこうした課題に果敢に向き合ってほしい。

町の補助・支援制度についてどの程度認知されているか(複数回答可)について、14ある選択肢のうち、「こども医療費助成」(72.8%)が最も高く、「合併処理浄化槽設置」(48.7%)、「人間ドック・脳ドック補助」(47.1%)、「出産祝金」(40.0%)、「小中学校給食費補助」(39.8%)が続いた。補助・支援制度の存在を知らなければ、これを活用できる道は狭まれてしまう。他の選択肢も含めて、「こども医療費助成」並の割合に持っていけないだろうか。たとえば広報等を通じて、町の補助・支援制度の特集を組んでみてはどうだろうか。

防災に関する不安について、若干ではあるものの、「ない」(27.2%)が「ある」(26.7%)

を上回ったのは、町民の防災意識をめぐる画期的な転機となったといえる（前年調査では、「ない」が 22.4%、「ある」が 25.7%）。それでも「どちらとも言えない」（42.4%。前年調査では 47.3%）が最も高く、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状況が窺われる。

3日分相当の食料や飲料水を「備えていない」（35.1%）家庭の割合が最も高かった。しかし、前年調査（43.3%）と比べて相当減っている。また、「食料と飲料水を備えている」（27.2%）は3割に達していないものの、食料と飲料水のどちらかを備えている割合は 34.1%なので、この層の町民がもう一步踏み出せば、「食料と飲料水を備えている割合」はぐんと上昇するはずである。前年調査では、「食料を備えている」が 9.4%だったにもかかわらず、今回調査では 17.3%と大幅に上昇している。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。

火災報知器の設置率（67.5%）をどう評価すればいいだろうか。火災に対する他の備えや心掛けなどを総合的に考慮する必要があり、判断は難しい。設置コストについての認識や設置後のメンテナンスの簡素化などが浸透すれば、設置率はもっと上がるのではないかと。

芳賀町では自らごみの減量化に取り組む住民の割合は高い（78.5%）ものの、前年（86.9%）からは下がっている。多くの町民の間でごみの減量意識が浸透している事実には揺らぎはないだろうが、割合が上昇する期待もあっただけに残念な結果である。

地域活動・ボランティア活動はどうであろうか。「はい」は前年の 29.4%から 33.5%に上がり、いいえは 67.3%から 63.9%に下がった。町民の 3人に 1人以上が活動経験を持っていることになる。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後押しし続けてほしい。

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（84.9%）。一方で、福祉に関する情報については、「どちらとも言えない」（46.6%）が最も高い割合となった。気になるのは、少子高齢化社会が直面する重要課題の一つである「介護」（55.0%。前年 45.3%）に関する情報の充実を望む声が増えていることである。「医療費補助」（46.6%。前年 51.8%）に関する情報の充実を望む割合は下がったが、「高齢者」（50.3%）情報への関心は高い。行政は、福祉に関する積極的な情報発信を続けてほしい。

継続してスポーツを行っているかという設問に対しては、「いいえ」（70.2%）が「はい」（27.7%）を大きく上回った。「継続」や「スポーツ」の捉え方は回答者によって異なるであろう。ここからスポーツ実施率どうこうといった指摘はできない。たとえば、散歩、まち歩き、ウォーキング、軽い体操など含めれば、実際の割合はもっと高いはずだからである。

塩分の摂取量を控えているかという設問には、「はい」（62.3%）が「いいえ」（36.1%）を大きく上回った。前年調査と同様、日頃から多くの町民が健康に配慮している姿が浮かび上がる。

行政による各種相談窓口の有無の認識（複数回答可）について、最上位は「行政相談」（41.9%）で前年の 33.9%から上昇した。これに「心配ごと相談」（35.5%）と「人権相談」

(30.4%)が続いた。それに続くのが「農地に関する相談」(23.6%)であるのは町ならではの特徴かもしれない。

町民が必要とする役場の情報(複数回答可)については、「広報はが」(77.0%。前年 80.8%)の存在が極めて大きい。「行政区内の回覧文書」(41.9%)は前年調査では 30.6%であり、大幅に上昇した。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となっている。「芳賀チャンネル」(40.8%)や「新聞(真岡新聞)」(33.5%)も健闘している。「議会だより」(28.3%)の方が「芳賀町ホームページ」(24.6%)よりも高いというのも町の特徴の一つであろう。

男女共同参画社会についての町民の認識は、「どちらとも言えない」が 60.2%と、明確に回答できない状況が窺われる。「はい」(19.9%)と「いいえ」(17.8%)が拮抗しているが、性別によって受け止め方が異なるのかもしれない。

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」(63.2%)が最上位であるものの、「はい」(21.6%)が「いいえ」(9.5%)を大きく引き離している。町民の 5 人に 1 人以上は、町の農村環境を肯定的に捉えている。全国的に農村をめぐる課題が山積する中、2 割強の肯定的な結果を誇っているのではないかと。

「子育て世代包括支援センター」の場合、事情は異なると思われる。「知っている」が 26.7%と前年(21.2%)よりも上昇し、「知らない」(74.7%。前年 69.6%)が下がっているため、改善の傾向は見られる。しかし、たとえ間接的であれ、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」(42.0%。前年 40.0%)が「負担や不安を感じている」(24.0%。前年 25.3%)を大きく上回った。さらに前年調査と比べても若干改善している。「どちらとも言えない」(34.0%。前年 34.7%)を何とか安心派に転化できないだろうか。子育てに不安を感じない街は人々を引きつける切り札である。総合計画や総合戦略との絡みもあるだろうが、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、仕事をしている人の中では、「負担や不安を感じていない」(24.0%。前年調査 29.3%)が、「負担や不安を感じている」(20.0%。前年 22.7%)とあまり差がなかった。その一方で、仕事をしていない人の中では、「負担や不安を感じてない」(18.0%)が、「負担や不安を感じている」(4.0%)を大きく上回った。仕事をしていない人の方が、町における生活時間が長くなることで、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か。

総合満足度は 58.7%で前年調査の 64.5%から下降した。年代別では 29 歳以下が 66.7%と最も高く、30-39 歳が 57.1%と最も低かった。一方で、「今後も芳賀町に住み続けたい」との回答は 98.0%と前年調査の 94.2%から上昇した。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のである。行政は機会を見てはこの点を PR しつつ、今後

とも自信を持って町政運営に取り組んでほしい。

全部で 39 ある個々の施策満足度を見ると、前年調査では満足度が 6 割を超えた「下水道の整備」(60.3%) が 55.6%に下がった。一方で、「教育環境の充実」(63.6%。前年 61.3%) 「子育て支援の充実」(65.6%。前年 61.4%)、「広報機能の充実」(66.2%。前年 63.6%) は若干上昇した。注目すべきは、「総合情報館の充実」についてである。前年調査では満足度 60.4%であったのが、一気に 67.8%と大幅に上昇した。

また、五つの分野のうち、都市基盤分野と産業経済分野では 6 割に達した施策が一つもなかった。とくに後者では、5 割を超えたのが「土地基盤と自然環境の整備」(53.5%) のみであり、「商業。工業の振興」については満足度が 36.3%と極めて低い結果となった。とくに 40 歳代 (29.6%) と 50 歳代 (29.2%) の満足度が低迷した。商店街の活性化がなかなか進まないことなどが影響しているのであろうか。

重要度 (平成 30 年データ) 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」については、重要度は 76.1%と高いにもかかわらず、満足度は 39.2%と低い。また、「地域医療体制の充実」についても、重要度は 84.4%と極めて高いにもかかわらず、満足度は 41.9%と重要度の半分にも届いていない。一方で「生涯学習の充実」の場合は重要度 58.0%、満足度 58.3%、「文化活動の充実」は重要度 55.6%、満足度 59.9%とほぼ一致している。さらに、上述の「総合情報館の充実」に至っては、重要度 59.3%、満足度 67.8%であり、満足度が重要度を上回る逆転現象が生じた。

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いうことは決してない。全体としてどうしても重要度が満足度を上回る傾向があるがゆえに、「総合情報館の充実」をめぐる今回の結果を、今後の施策のあり方のモデルケースに位置づけてはどうだろうか。

重要度が 8 割を超えた施策は、「下水道の整備」(80.3%)、「子育て支援の充実」(83.8%)、「児童・母子等福祉の充実」(80.4%)、「地域医療体制の充実」(84.4%)、「介護保険制度の適正な運用」(82.8%)、「消防・防災機能の充実」(81.7%) であった。町民からすれば、いずれも生きていく上で欠かせない施策となっている。

自由記述には今回調査においても、住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)。

・「イスに座って待っていても、なかなか対応してもらえませんでした」(職員の対応や事務職がよくなかった)。

・「畑や林などの整備がされておらず、ボサボサになっている」、「消防団員の成り手が無い事」、「町からの放送が聞こえづらい、避難場所が遠い」、「自治会への丸投げ防災で安全は確保出来ない」、「台風などの時避難所は人が入り切れるのか心配」、「災害の種類に応じた対応が不十分。HPの防災情報の更新が遅い」(防災に関して不安がある)。

・「老人福祉施設 (老人ホーム) 入居をなるべく近くの施設に入れる様にしてほしい」、「高齢者になると交通の便が不安です」(情報を充実して欲しい福祉)。

・「いろいろありすぎてなにを書けばいいかわからない」、「どこに行くにも子供の送迎に負担がかかる」（子育てに負担や不安を感じている）。

・「仕事があると学校の行事に行けない」、「医者に行かせたくても時間がとれない」、「両立するためには、結局誰かに負担を負わせる（親など）」、「朝の送迎や塾の送迎などで、仕事を続けてできない事も」（子育てと仕事の両立で困難なこと）。

・「町政情報などの入手について、自ら役場に行かないと必要な情報が紙媒体として入手できない」、「道の駅について、どのような方向性を持って進めていきたいか、よく見えない」、「高齢者の話の場がほしい」、「学校へ行く際どこを通っても歩道が有る方がよい。又外灯がなく暗い」、「消防団員による勧誘、地縁による勧誘といった従来の手法だけでは消防団への入団者の確保が困難になっており住民全般を対象とした漠然とした広報活動だけでは、消防団が確保したいと思う人材が消防団に興味をもたない可能性があります。そこで、町は、地域の事情を踏まえ周知する対象を絞った方策をお願いいたします」、「町が実施する事業に地域的偏りがある。町全体を見回してどの地区にも恩恵が及ぶように配慮してもらいたい」、「芳賀町でお金を使うことがほとんどないです。魅力的な商業施設がないです。今の若い人たちに魅力的なカフェやお店が必要だと思います」、「行政区や自治会等への未加入者（脱会者）が増加している中、地域の祭りや多面的機能支払事業の共同活動への参加者が減少し維持することが（一部の者に負担がかかって）厳しい状況を迎えている」（町の事業に対する意見・要望）。

行政はこうした町民の声のすべてを施策に反映させるのは難しいとしても、今後の施策展開にあたっての貴重な示唆として捉え、また、町政運営にあたっての糧として捉えてほしい。