

芳賀町における行政資料にもとづく分析

2017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29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、昨年度調査と同様、住民課（複数回答可で50.0%）、税務課（29.7%、同）、健康増進課（23.4%、同）の割合が高い。とくに住民からみれば、最も生活に密着した案件という意識が強いのであろう。まずは住民課で尋ねるという傾向も見取れる。

そしてほとんどの住民が「窓口で問題なく用件を済ませることができた」（98.0%）と認識しており、行政職員による窓口での的確な対応が見取れる。しかし、その窓口での職員の応対や事務処理はどうであったかとなると、「よかった」（59.9%）がトップではあるものの、「普通」（37.6%）も4割近くに達している。窓口にやってくる住民の抱える事情は千差万別であり、その一つ一つに誠心誠意対応することは容易ではない。しかし、対応に好印象を持つ住民の存在は、長い目で見れば町の施策をめぐる住民の前向きな受け止め方につながるはずである。この点、行政には引き続き努力を求めたい。

住民課窓口での木曜における業務時間延長について、残念ながら「知らなかった」（48.0%）が「知っている」（34.8%）を上回った。広報等に限らず、この件での周知PRは十分なのだろうか。

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、上位の二つは「公共交通機関の充実」（51.2%）と「出産・子育てがしやすい環境」（45.3%）であった。公共交通機関については、LRT敷設と連携させつつ、ぜひ町の優先施策として進めてほしい。また、出産・子育て環境も少子高齢化対策における根幹となるべきものであり、若い世代の定住にも直結する。

町の補助制度についてどの程度認知されているか（複数回答可）は、制度の有効活用を考える上で大切な問いである。しかし、13項目のうち5割を超えたのは、「こども医療費助成」（67.6%）、「合併処理浄化槽設置」（56.3%）、「チャイルドシート購入補助」（51.2%）の3項目のみであった。たとえば「保育料の減免」（15.6%）や「木造住宅耐震対策助成」（10.5%）などは、3割程度の認知率があつていいし、もっと住民に知ってもらいたい。行政には周知率向上の方策をぜひ検討してほしい。その他にも、たとえば奨学金返納の減免（9.0%）や定住促進補助金（6.3%）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、昨年度調査と同様、「どちらとも言えない」が最も高い割合（48.8%）となった。不安が「ない」（26.6%）が「ある」（20.7%）を上回ったのは心強いが、両者に大きな差があるとまではいえない。2011年3月の東日本大震災以後も、記録的

豪雨など自然災害の脅威に直面したことで、住民の間でも不安解消とはなかなか行かないのが現状なのだろう。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を地道に継続することが不可欠であろう。

3 日分相当の食料や飲料水を「備えていない」(34.8%) 家庭の割合が最も高かったが、「備えている」(26.6%) 家庭も 2 割台後半に達した。「飲料水を備えている」(21.9%) も 2 割を超えており、「食料を備えている」(14.1%) と合わせれば、3 割台半ばに達する。実際は多くの家庭で備蓄が実践されているのである。備蓄は継続性こそが問われる。実践家庭の継続をさらに後押しする支援策はないだろうか。

火災報知器の設置 (61.7%) についても、行政は設置していない家庭 (36.3%) 向けに、設置しないことのリスクを分かりやすく具体的に説明する地道な活動を続けてほしい。

芳賀町では自らごみの減量化に取り組む住民が多い (83.2%)。生ごみの堆肥化も 5 割近く (48.8%) が実施している。この割合は自宅に一定の広さの庭があるかどうかなど住環境に左右されるので、一戸建てが多い芳賀町の住環境が後押ししているのであろう。

それでは芳賀町民のボランティア活動についてはどうであろうか。残念ながら、「いいえ」(63.7%) が「はい」(34.0%) の倍近くになってしまった。ボランティアは強制されるものではなく、あくまでも住民の自発性が出発点となる。行政にはそのためのきっかけづくりの機会をいかに提供できるかが問われる。

心身ともに健康かという設問に対して、「はい」(53.5%) が 5 割以上となり、「いいえ」(10.5%) を大きく引き離れた。芳賀町は健康な町と宣言できる一歩手前まで来たといえるのではないだろうか。というのは「どちらとも言えない」(34.0%) と回答した住民の中には、何となく健康だと感じてはいるものの、確信を持たずに戸惑っている層がかなり多いはずだからである。

福祉に関する情報が「よくわかっていますか」という設問に、住民は答えにくかったのではないか。福祉に関する制度やその運用は多岐にわたり複雑である。「どちらとも言えない」(51.6%) の割合が最も高くなるのは致し方ない結果だと思われる。そのことは「はい」(12.9%) が「いいえ」(32.8%) のほぼ 3 分の 1 に過ぎなかったという結果にも表れている。

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」(73.4%) が「はい」(25.4%) を大きく上回った。回答者がスポーツに含まれる範囲をどう捉えたかで割合は変わったかもしれない。たとえば散策、まち歩き、ウォーキング、軽い体操など継続して実施している住民の割合はもっと高いはずでは、という思いもする。

ところが、塩分の摂取量を控えているかという設問には、「はい」(65.2%) が「いいえ」(33.6%) を倍近く上回った。多くの町民の健康への配慮が窺える。

住民が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けば、いざという時に頼りになるし、日々の生活における安心感も違ってくる。行政相談 (40.6%)、心配ごと相談 (35.5%)、人権相談 (27.3%)、消費者相談 (24.2%) 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（14.8%）や高齢者虐待に関する相談窓口（5.5%）の存在は、昨年度調査と同様ほとんど知られていない。「児童虐待に関する相談」（14.8%）や「認知症に関する相談」（16.8%）についても認知率は決して高いとはいえない。今後も広報紙等を通じた PR を地道に続ける必要がある。

住民が必要とする役場の情報について、「広報はが」（80.5%）の存在が極めて大きいことがわかる。そして、「行政区内の回覧文書」（40.6%）も、割合はぐっと下がるが、住民にとって貴重な情報源である。そのことは、芳賀チャンネル（38.7%）や新聞（真岡新聞）（32.4%）についてもいえよう。芳賀町では地域発のメディアが住民の間に浸透している。

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」（48.1%）が「負担や不安を感じている」（21.0%）の倍以上となった。ただ、「どちらとも言えない」（30.9%）も 3 割に達した。この回答者について、敢えて子育ての安心派か不安派かのどちらに属するかといえれば、やはり後者の不安派ではないだろうか。そうすると 2 人に 1 人は子育てに何らかの不安や負担を感じていることになる。

とくに仕事をしている人の負担感や不安感は、仕事をしていない人のそれ（2.5%）と比べて極めて高い（17.3%）。「負担や不安を感じてない」の内訳は、「仕事をしている」（24.7%）人が「仕事をしていない人」（22.2%）を僅かではあるが上回っており、仕事をしていないかで、子育ての負担感や不安感の割合が高まるとはいえない。このあたりが行政の対応として難しいところであるが、まずは仕事をしていて子育てに負担感や不安感を持っている住民を対象を絞って、対策を検討してもよいのではないだろうか。

総合満足度は昨年度調査と同様 60%を超え（64.4%）、96.1%が今後も芳賀町に住み続けたいと回答した。住民の 3 人に 2 人以上が町政に満足し、しかもほとんどの住民が住み続けたいと思っている。この結果は町政運営に行政が自信を持って取り組める後押しとなる。

ただ内訳を見ると、39 の施策別の満足度で 60%を超えたのは、子育て支援の充実（61.5%）、健康づくりの推進（63.3%）、広報機能の充実（63.2%）、循環型社会の推進（62.9%）、安全な生活環境の確保（60.8）の 4 施策のみであった（昨年度調査では 6 施策が 60%を超えた）。都市基盤分野と産業経済分野では 6 割に達した施策がなく、重要度（H.28 年度。以下同）との乖離が目立っている。

敢えて最も満足度の低かった二つの施策に注目すると、まず都市基盤分野における公共交通の充実がある（満足度 40.7%、重要度 76.0%）。重要度と満足度との乖離が際立っている。そのことは産業経済分野における商業・工業の振興についてもいえる（満足度 43.2%、重要度 70.7%）。

ただ、上記 2 つの施策以外でも、たとえば保健医療福祉分野における地域医療体制の充実では、重要度（87.9%）が極めて高いにもかかわらず、満足度（44.8%）と倍近い大きな開きがある。一方で、地域コミュニティ・自然環境・安全安心の分野における広報機能の充

実では、満足度（63.2%）の方が重要度（59.8%）を上回っている。こうした例外はあるものの、行政としては優先対応として、満足度と重要度の乖離の大きい施策を対象とすべきではないだろうか。

こうした点に注目すれば、行政が重点的に取り組まなければならない施策の輪郭が見えてくる。それらを列挙すれば、地域医療体制の充実、介護保険制度の適正な運用、児童・母子等福祉の充実、防犯対策の推進、障がい者福祉の充実、国保・年金制度の維持、都市計画の推進、適正な道路・水路の管理、公共交通の充実、商業・工業の振興、などである。特徴的なのは、保健医療福祉の分野に集中していることと、都市計画、道路・水路、公共交通など都市・社会基盤の充実が強く要請されていることである。

満足度・重要度（年代別）で特徴的なのは、都市基盤分野では、たとえば公共交通の充実について、60～64歳（53.6%）と65～74歳（52.1%）の満足度が他の年代と比べて相対的に高いということである。重要度では年代別のばらつきは少ない。この高齢者の年代の肯定的評価の傾向は、今後の公共交通の施策の進め方に好影響を及ぼすのではないか。

教育文化分野における教育環境の充実では、30～39歳、いわゆる子育て世代の満足度が突出して高い（70.9%）。重要度については年代別で大きな開きはない。芳賀町の教育環境は、その影響を直接的に受ける子育て世代からは高く評価されている、と読み取れる。

産業経済分野の商工業の振興について、相対的に30～39歳（34.2%）と40～49歳（35.7%）の満足度が低い。働き盛りの年代から商工業施策について高評価を得ることは重要であり、行政はどうすればこの年代の雇用機会の充実を達成できるのか、知恵を絞ってほしい。

保健医療福祉分野の地域医療体制の充実について、とくに30～39歳では重要度（95.2%）に対して満足度（31.0%）は3倍以上も開きのある結果となった。とくにこの年代では芳賀町の医療体制に対して厳しい見方をしていることが浮き彫りとなった。

他方で、地域コミュニティ・自然環境・安全安心分野における循環型社会の推進について、40歳以上は押し並べて満足度が60%を優に超えており、70%台がほぼ並ぶ重要度との差があまりない。循環型社会推進の行政の取り組みが支持されているといえよう。

自由記述では、「窓口の人はわかる事でも、私にとっては、初めての書類なので詳しく教えてほしかった」「満足度調査の質問文章がわかりにくい」「祖母井中心部だけに、お金かけすぎでは？」といった注文があった。

それとは対照的に、「備蓄について、5年に一度位でも良いので、町で全戸に配るようにはどうか。その分税金が増えるのは仕方がない」「近隣市町からの利用者や誘客を行うことで町の財政も潤うし住民の雇用にも役立つと思われる」「防災に関してのパフレットの配布のみではなく、住民が行動できるような訓練などコミュニティ単位で取り組むことが大切だと思う」「広報はが、芳賀チャンネルは、読みやすく、身近な課題などもいろいろと取り上げている。消防団員の活動などのアピールはとてもよい。目の行き届く行政に期待する」といった前向きかつ建設的な提言もあった。