

芳賀町における行政資料にもとづく分析

2018年10月9日

宇都宮大学地域デザイン科学部教授 中村祐司

1. 「平成30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（49.8%）、税務課（26.1%、同）、そして福祉対策課（22.0%、同）の割合が高い（いずれも複数回答可）。共通しているのは、いずれの担当課も生活に直結する公共サービスを取り扱っている点である。とりわけ、住民課の場合、総合窓口的な役割も担っていると推測される。

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」（98.5%）と認識しており、こうした窓口での的確な対応を今後も継続してほしい。一方、窓口での職員の応対や事務処理となると、「良い」（54.1%）が5割を超えたものの、「普通」（26.3%）の割合もそれなりにある。職員の応対についての住民の受け止め方は様々であるのは仕方がないであろう。そうだとすると「まあまあ良い」（17.5%）の割合を上げたいところだ。たとえば、できるだけ笑顔で接するだけでも住民の印象はかなり変わってくるのではないだろうか。

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」（58.0%）が「知っている」（29.8%）のほぼ2倍となった。このままでは時間延長することの意義が問われかねない。この件での周知PRについて早急に検討してほしい。

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」（48.6%）、「公共交通機関の充実」（44.9%）、「地域医療の充実」（42.4%）の三項目が並んだ。出産・子育ての環境は若い夫婦世帯の定住に直結するし、公共交通機関の充実は今後のLRT敷設とも関連する。そして、町民が安心して生活を送るためには地域医療の充実が不可欠である。この三つの課題をどう克服できるかが、今後の人口減少対策の要となるのは間違いないであろう。

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、13項目のうち5割を超えたのは、「こども医療費助成」（69.0%）と「合併処理浄化槽設置」（52.7%）の2項目のみであった。「人間ドック・脳ドック補助」（47.3%）、「小中学校給食費補助」（40.8%）、「出産祝金」（40.0%）も全体の中では高い割合となった。一方で、「保育料の減免」（21.6%）、「木造住宅耐震対策助成」（11.4%）、「奨学金返納の減免」（11.4%）などは、いずれも生活資金の下支えとなる重要項目であり、普段からもっと多くの住民に知ってほしい類のものである。行政は手続きの内容も含めた周知率向上に努めてほしい。

防災に関する不安について、「どちらとも言えない」（47.3%）が最も高い割合となり、不安があるともないとも言いきれない町民の気持ちの揺れが見られる。また、不安が「ある」（25.7%）と「ない」（22.4%）とがほぼ同じ割合となった。防災に関する町民のあるべき受

け止め方とは何であろうか。不安が「ない」となると気持ちも含めた備えに油断が生じてしまふととれなくもないし、不安が「ある」となると平穏な気持ちで日常生活を送ることができない面もあろう。適度な不安を持ちつつも、その不安をポジティブに生かす方向で普段からしっかりと備えておくことが必要だとすれば、「どちらとも言えない」が妥当な反応かもしれない。防災をめぐる自助、共助、公助のあり方についても考えさせられる。

3日分相当の食料や飲料水を「備えていない」(43.3%)家庭の割合が最も高かった。ただし、食料と飲料水の両方とどちらかを備えている割合を合わせると53.8%に達する。とくに行政には「食料を備えている」(9.4%)の割合を高めるために、町民からすればハードルが高いと感じる食料の備え方について、事例紹介など後押しする方策をとってほしい。

火災報知器の設置率(63.3%)が果たして高いか低いかについては、火災に対するこれ以外の備えの有無なども考慮する必要があり、判断が難しい。それでも設置率は高いにこしたことはないであろう。設置の有無にかかわらず、家庭内で火災報知器の必要性について話し合う機会を行政が率先して促してもいいのではないだろうか。設置後のメンテナンスを簡素化できるかどうかも設置率向上の鍵となるであろう。

芳賀町では自らごみの減量化に取り組む住民が非常に多い(86.9%)。これは町にとって誇るべきことである。多くの町民の間でごみの減量意識が浸透している。

ところが、ボランティア活動となると、「はい」(29.4%)と「いいえ」(67.3%)との間で乖離が生じる結果となった。確かに、ボランティアは強制されるものではないものの、まちづくりを支える重要な存在である。行政に求められるのは、ボランティアへのきっかけづくりであろう。

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」(49.0%)が最も高い割合となった。「介護」(45.3%)や「医療費補助」(51.8%)に関する情報の充実を望む声が多く、行政は、こうした項目に焦点を絞った情報発信の機会を持つてもいいのではないだろうか。

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」(71.0%)が「はい」(27.8%)を大きく上回った。何をもって「継続」とするかは回答者の判断にゆだねられており、この設問のみでスポーツ実施率どうこうといった指摘はできない。また何をもって「スポーツ」とするのかについても回答者の受け止め方は異なるであろう。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のではないだろうか。

塩分の摂取量を控えているかという設問には、「はい」(62.0%)が「いいえ」(35.9%)を大きく上回った。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結果となった。

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、上位3項目は「心配ごと相談」(35.9%)、「行政相談」(33.9%)、「人権相談」(29.8%)であった。これらの相談の受付内容は包括的な性格を有している。より具体的な各論項目ともいえる他の項目、たとえば

「児童虐待に関する相談」(19.6%)や「認知症に関する相談」(19.2%)への相談の橋渡しとなる役割の重要性を考えれば、「心配ごと」「行政」「人権」といった相談窓口の存在の認知率がいずれも3割前後と低迷している状況への対応が求められる。まずは窓口を足で運んでもらうためにも、「消費者相談」(25.3%)と「心の悩みを相談する窓口」(16.7%)を加えた5項目の認知率を上げる工夫が必要である。

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」(80.8%)の存在が極めて大きいことがわかる。広報は町民にとってなくてはならない行政情報媒体となっている。また、割合は下がるものの、「芳賀チャンネル」(39.6%)、「新聞(真岡新聞)」(34.3%)「行政区内の回覧文書」(30.6%)も町ならではの存在感を発揮しているといえるであろう。芳賀町独自の地域発のメディアが住民の間に浸透しているのである。

男女共同参画社会についての町民の受け止め方は、「どちらとも言えない」が64.1%と、回答に窮する状況が浮かび上がった。ケースバイケースで考えなければ、判断のしようがないともいえよう。

ふれあいタクシー「ひばり」の芳賀赤十字病院への運行エリア拡大希望の有無について、65.3%が「はい」と回答した。「いいえ」(6.1%)と「どちらとも言えない」(25.3%)を合わせても、「はい」の半分にも達しておらず、行政は早急にこの運行エリア拡大の実現に着手してほしい。

これとは対照的に、「子育て世代包括支援センター」を知っている町民は僅か21.2%と、知らない町民(74.7%)の方が圧倒的に多い。子育て世代にとって、センターを有効に活用してもらうように、町はPRに力を入れてほしい。

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」(40.0%)が「負担や不安を感じている」(25.3%)を大きく上回った。「どちらとも言えない」(34.7%)を、何らかの負担あるいは不安を抱えていると見なすならば、まずはこの6割の子育て世代を対象に負担感や不安感を和らげる何らかの施策(たとえば学童保育の充実など)を打ち出してほしい。

ただ、興味深いのは、仕事をしている人の割合では、「負担や不安を感じていない」(29.3%)が、「負担や不安を感じている」(22.7%)を上回った点である。負担感や不安感は、仕事をしているか否かで大きく異なるわけではなく、各々の置かれた仕事内容との関連で子育て環境は左右される面もあろう。また、仕事をしていない子育て世代の場合、負担や不安を「感じていない」(10.7%)が「感じている」(2.7%)を大きく上回った。こうした結果から、行政が提供する子育て環境については、仕事を持つ人のそれにもっと目を向けるべきであろう。

総合満足度は6割を超えた(64.5%)。ただし、40~49歳では57.8%と世代間では唯一6割を下回った。「今後も芳賀町に住み続けたい」との回答が94.2%に達した。これほどの高い割合は芳賀町ならではの特徴かもしれない。行政は今後とも自信を持って町政運営に取り組んでほしい。

ただ全部で39ある個々の施策満足度を見ると、6割を超えたのは、「下水道の整備」

(60.3%)、「教育環境の充実」(61.3%)、「子育て支援の充実」(61.4%)、「総合情報館の充実」(60.4%)、「広報機能の充実」(63.6%)の5施策のみであった。また、五つの分野のうち、産業経済分野と保健医療福祉分野では6割に達した施策が一つもなかった。

最も満足度の低かった二つの施策は、「公共交通の充実」(39.7%)と「地域医療体制の充実」(40.5%)であった。前者について、とくに60～64歳では満足度が28.6%と極めて低くなった。また、たとえば40～49歳では重要度が85.2%と高いにもかかわらず、満足度は34.3%と乖離が大きい。LRTの整備予定区域が、町役場周辺の住居地域には及んでいないことなども満足度の低さにつながったかもしれない。

後者の「地域医療体制の充実」についても重要度(84.4%)と満足度(40.5%)に大きな差がついた。年代別ではとくに30～39歳の重要度が91.7%に対して、満足度は38.9%と両者の乖離が目立つ結果となった。町の現状の医療体制は町民からすれば何とも心許ない状況にあるのが明白となっている。

一方で教育文化分野では、「生涯学習の充実」、「文化活動の充実」、「総合情報館の充実」、「生涯スポーツの充実」について、いずれも満足度と重要度がほぼ50%台後半から60%の間におさまっていて、他の分野と比べて満足度と重要度の割合がほぼ同じ結果となった。町における文化・スポーツ施策の充実を反映している反面、上記4施策は他の施策と比べて重要度は低くなっている。

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である。

唯一、重要度(63.2%)と満足度(63.6%)が逆転したのが、「広報機能の充実」であった。僅かの差とはいえ、町民は町の広報機能を高く評価していることがわかる。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あろう。しかし同時にこの誇るべき町の広報機能をフルに活用して、他の施策への対応をめぐる情報を町民に伝える努力を今後とも重ねてほしい。

総じて30～39歳の場合、重要度(91.7%)を高く設定し、満足度(65.0%)の評価を低く付ける傾向にある。町政をもっとも厳しく見つけているのは子育て世代かもしれない。

自由記述には住民と行政の関係について考えさせられる指摘が多々あった。ただ、残念なのは自由記述欄の枠があまりにも小さい点である。アンケート全体をコンパクト4ページに収めたいのはわかるものの、自由記述欄を何とかもっと大きくできないものだろうか。

職員の応対について、「電話で問い合わせた際に、担当者がいる時に来るように言われた(申請書類の受取のみ)」「職員によって説明が不十分。アドバイスみたいのがない(不安にさせる言葉が多かった)」という指摘があった。職員にも応対時の状況など言い分はあるかとは思っているものの、町民の側にどの程度寄り添えるのかが日々の業務において問われている。

人口減少対策について、「出産した家庭への多大なる報酬(車とか、100万円とか)。裕福

な家庭への負担を増やして、その税金を対策にあてる」とあった。いずれも荒唐無稽な提案と切って捨てるのは簡単であろうが、発想の斬新さや大胆さには、行政が参考とすべき面もあるのではないだろうか。

防災に関して、「大雨時、野元川、五行川がいつも氾濫しそうなくらい増水している。自宅わきの用水路がいつも氾濫している」「大地震が起きたときのインフラ復旧までの時間が長期にわたること」といった指摘があった。前者は災害時に行政の目が届きにくい近隣情報として有効であるし、後者は町民にとっても切実な課題であることがわかる。その他にも、「先の東日本大震災や西日本豪雨災害のような災害に耐えうる対策はしていない」という、防災の備えをめぐる考えと実際取っている対応策との違いに言及するものもあった。

子育ての負担や不安に関して、「小規模（校）であるが故の閉鎖的な雰囲気」「学費、二重生活の負担（子どもが大学生で他県に出る）。自身の老後の生活」という声もあった。また、子育てと仕事の両立に関して、「休日の中学校の部活の大会送迎（休日でも仕事をしている）」「子どもの家庭学習を十分支援できない（平日の宿題、自主学習、習い事）」「子どもが病気になって、仕事を休むことが多くなった」といった日々の切実な悩みもあった。行政としては、直接対応は無理だとしても、こうした声を施策に反映させようとするスタンスは継続してほしい。

町の事業に対する意見・要望として、「道路の整備や外灯をもっと多く付けて、安心して夜道を歩けるようにしてほしい。転んでケガをしたり、犯罪の被害に遭ったりしないために」「産前・産後だけでなく、母親が病気の時に預かっていただけるような場所、相談できるような方がいれば心強い」といった声が挙がった。また、「地域コミュニティを割と重要視しがちですが、我々の中年世代の中には、仕事が休日の時は、家族との時間を有意義に使いたいと思う考えがあるので、あまり自治会や町としての行事に強制的に参加させられたくないと思う。各自の仕事によって休日も土・日とは限らない現状も考えるべきだと思う」「大型ショッピングセンターが出来てもらえると助かる（結局、ゆいの杜で買い物する）。子どもが遊べる室内施設」といった指摘もあった。いずれも個人要望であり、行政は見落としがちであるものの、こうした悩みを抱えている町民は意外に多いのではないか。行政にはそのような意味での現実状況への想像力も求められる。

その他、町の事業に関して、「期待していますので、がんばってください。私もがんばります」「奨学金返納の減免について、芳賀町にできるだけ残ってもらうためにとても良い事業だと思います。自分自身も利用していきたいです」「小さい町ならではの良い面もあります。そういった面も活かしていただきたい」「町税など増額しても良いので、社会保障、医療の充実を行ってほしい」といった行政を応援する励ましに近いメッセージもあった。

一方で、「ふれあいタクシーを「はがバス」として、運行エリア、町内にたくさんのバス停の拡大を希望します。ホンダの為だけの LRT？芳賀町中心まで来ないのなら、まったく意味がありませんよね！」「職員の方が昼休みに外出できないと聞きました。それによっての近隣の飲食店への影響は想定されていますか？息抜き、リフレッシュを適度に行わなく

て、仕事に集中できるのでしょうか？そこまで職員に規制をかけられていて熱心に仕事に打ち込めるのでしょうか？昼休みの権利を自由に使えなければ何が権利として認められるのでしょうか」といった辛辣かつ厳しい指摘もあった。後者の実際の状況はわからないものの、行政はこうした町民の声を正面から受け止める姿勢が大切である。