

芳賀町における行政資料にもとづく分析

2021年10月26日

宇都宮大学地域デザイン科学部教授 中村祐司

1. 「令和3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（50.6%）が際立って高く、それに続いて健康福祉課（26.3%）、税務課（25.1%）となった（いずれも複数回答可）。おそらくコロナ禍の影響で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必然的に高くなったと思われる。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いと推測される。

ほとんどの住民が「窓口で問題なく用件を済ますことができた」（97.0%）と認識しており、窓口での行政の対応に町民は納得している。窓口での職員の対応や事務処理については、「良い」（53.5%）と「まあまあ良い」（21.5%）を合わせて75.0%で、「あまり良くない」（0.5%）と「悪い」（0.5%）はほとんど皆無であった。「普通」（24.0%）をどう解釈すればいいかは迷うものの、総じて窓口での対応は無難だといえよう。欲をいえば、もう少し高い割合で町民に好印象を持ってもらえれば、職員の円滑な業務遂行にもつながっていくはずである。

「人口減少対策として有効だと思われるもの」（複数回答可）の各種事業の中で、上位に並んだのが「出産・子育てがしやすい環境」（48.3%）、「公共交通ネットワークの充実」（46.7%）、「地域医療の充実」（44.4%）、「雇用の創出・就労の確保」（41.7%）であった。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、コロナ禍に直面したことで誰もが痛感した地域医療の大切さ、さらには生計の確保と維持など、いずれも重要な課題と町民は捉えていることがわかる。

防災に関する不安について、「ない」（32.4%）が「ある」（20.5%）を相当程度上回った。町民の防災意識が年々高まっていることを考えると、心強い結果となった。ただ、「どちらとも言えない」（45.2%）が割合としては最も高く、「ない」へシフトしていくことが重要であろう。一方で、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ともいえる。

3日分相当の食料や飲料水を「備えていない」（25.1%）よりも、「備えている」（37.5%）がかなり上回った。しかし、一方で「食料を備えている」（17.0%）、「飲料水を備えている」（18.5%）となり、合計で35.5%が不十分な備えとなった。どちらか一方を備えれば「備えている」へ仲間入りできるので、行政にはこうした層への一押し・仕掛けをぜひ検討してほ

しい。

芳賀町では自らごみの減量化に取り組む住民の割合は極めて高く（82.6%）、これだけの割合は他の自治体では見られないと思われる。多くの町民の間でごみの減量意識が浸透している事実は高く評価できる。

ところが、地域活動・ボランティア活動となると一転して「ない」（72.6%）が「ある」（24.7%）の3倍近くという残念な結果となった。コロナ禍の影響が大きかったともいえようが、ボランティア活動は公助のバロメーターともいえるので、ボランティア活動に参加しやすい環境づくりに行政はさらに工夫を凝らしてほしい。

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）は「使わない」（92.3%）がほとんどで、これに続くのが僅か3.5%の「月に1回以上」であるので、利用率はほぼ皆無ともいえる。これだけはっきりとした不使用を突きつけられたとなると、行政には抜本的な対応が求められるのではないか。それとも今後のLRTの開通によって電停と連結したネットワーク交通の需要が増すことで状況が変わってくるのであろうか。

男女共同参画がいわれて久しいが、まだ「絵に描いた餅」なのだろうか。「性別にかかわらず意欲に応じて活躍できる社会になっている」と思うかという設問に、「はい」は10.0%、「いいえ」はその倍以上の24.3%となった。設問には「社会のあらゆる分野において」とあるので、「どちらとも言えない」（62.9%）を、分野によってケースバイケースだとも捉えられよう。しかしそうだとでも心許ない結果ではある。

そのことは多面的機能支払交付金事業（農地水）についてもいえよう。「農村環境が適切に保全されている」と思うかとの設問に対して、「どちらとも言えない」（59.1%）、「はい」（26.6%）、「いいえ」（10.4%）となった。救いは「はい」が「いいえ」の2.5倍ほどになっていることだが、それにしてもこの事業そのものの認知度は低いままである。

各種検診の内容は住民によく伝わっている（87.3%）。ただ、病気の早期発見や健康チェックに欠かせない検診の認知率に比べて、「塩分の摂取量を控えるような工夫」は「はい」（66.4%）が「いいえ」（30.9%）を大きく上回ったものの、それでも3割が健康維持を実践していないとも取れる結果となった。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。

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」（64.1%）が「はい」（33.6%）を大きく上回った。設問にスポーツには何が含まれるか例示できればよかった。軽い運動、散歩、まち歩き、ウォーキングなど継続しているが、スポーツとみなしていないの

か回答に迷うケースがあったと考えられるからである。

「自身に関する福祉の情報」について、「どちらとも言えない」(44.8%)が最も高い割合となった。気になるのは、「いいえ」(35.1%)の方が、「はい」(16.6%)を大きく上回った点である。福祉情報全般ならともかく、「自身に関する」がゆえに、ここは町民自ら積極的に情報を取りにいったほしいし、行政もそうした町民に的確に応答してほしい。

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「子育てに関する相談」(48.6%)となった。これに続く4割台が「心配ごと相談」(42.1%)と「行政相談」(41.3%)となった。3割台は「消費者相談」(33.6%)、「児童虐待に関する相談」(33.2%)、「人権相談」(32.8%)であった。もちろん行政は町政全体へ目配りし対応することが大前提である。しかし、たとえば最も高い割合となった「子育てに関する相談」をとくに重く受け止め、子育てへの対応を最優先する施策を検討してはどうだろうか。

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」(74.9%)の存在が大きい。これに続くのが「行政区内の回覧文書」(45.6%)や「芳賀チャンネル」(43.2%)であった。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ことが窺われる。「芳賀町ホームページ」(38.6%)も検討しているが、町民への浸透のためにはもう少し割合を上げたいところだ。

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)については、「とても整っている」(6.9%)と「整っている」(54.4%)を合わせて、6割を超えた。町民は納税環境を高く評価している。ところが、「スマートフォンアプリによるキャッシュレス決済」を実際に利用している町民はどれくらいの割合なのだろうか。行政は、納税しやすい環境をさらに高め、町民による実際の納税行為と連動させてほしい。

「子育て世代包括支援センター『にこっと』」は町民に知られていない。知っているのは僅か14.3%で、知らないが8割以上であった(83.0%)。センターの認知率はたとえ緩やかであっても年々上がっていくのが一般的だと思われる。自助・共助・公助のどれに重きを置くかが話題となっているが、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早急に打ち出してほしい。

子育て中の町民を対象とした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」(44.8%)が「負担や不安を感じている」(22.4%)を大きく上回った。ただ、「どちらとも言えない」(32.8%)が3割を超えた。安心派が5割台、6割台となれば、町のPRの切り札ともなり得る。安心して子育てしやすい町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。

注意しなければならないのは、仕事をしている人の中では、「負担や不安を感じている」(19.4%)が仕事をしていない人(3.0%)と比べて大きな差がついた点である。言い換えれば、「負担や不安を感じている」のはほとんどが仕事をしている人だということになる。対照的に「負担や不安を感じてない」は、仕事をしている人(22.4%)も仕事をしていない人(20.9%)もほぼ同じ割合となった。仕事の有無にかかわらず、安心派は2割台をキープしている。「どちらともいえない」について、仕事をしている人(16.4%)と仕事をしていない人(16.4%)とが同率となったのは興味深い結果である。

行政には、仕事をしている人で子育てに負担や不安を抱えている人をターゲットにその改善策を検討して踏み込んだ形での施策を実現してほしい。

総合満足度は62.8%で、前回調査(64.4%)から若干下がったものの、前々回調査(58.7%)の結果よりは上回った。一方で、「今後も芳賀町に住み続けたい」との回答は94.1%で、前回調査(95.1%)から僅かに下がった。ただ、前々回調査(98.0%)と比べると4%近く下がってしまった。そうはいっても、全国的に見て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。町のPRにおいては、折に触れてこうした点を強調してほしい。

全部で40ある個々の施策満足度を見ると、前々回調査では満足度が5割台半ば(55.6%)であった「下水道の整備」が前回調査(60.2%)では上昇したものの、今回調査では57.0%と再び5割台に下がった。「教育環境の充実」は今回も前回も同じ結果(57.7%)となった。一方、「広報機能の充実」(今回59.5%。前回56.9%。前々回66.2%)については、前々回の結果よりも大幅に低いままではあるが、前回と比べて盛り返しが見られる。同様に「総合情報館の充実」について、前々回調査では満足度67.8%と高い割合であったが、前回調査では60.7%と大幅に下降し、今回は62.1%と若干盛り返した。

気になるのが、6割を超えたのが、上記総合情報館の充実(教育文化分野)と地域コミュニティ・自然環境・安全安心分野の「循環型社会の推進」(62.4%)の二つの施策のみであった点である。

一方で、満足度の低さでは、都市基盤分野の「公共交通」(41.5%)と「LRTの整備と利用促進」(43.5%)が目立つ結果となった。4割台半ばに届かないのはこの二つの施策のみである。LRTは開通が延期となったことで、町民の間では疑問視する声が強くなっているのかもしれない。

重要度(令和2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74.1%と高いにもかかわらず、満足度は41.5%と低い。また、「地域医療体制の充実」についても、重要度は84.0%と極めて高いにもかかわらず、満足度は52.4%と30%以上の差がある。「消防・防災機能の充実」(重要度80.5%。満足度58.7%)

についても同様なことがいえる

一方で上述の「総合情報館の充実」の場合、重要度 63.7%、満足度 62.1%とほぼ同じ割合である。また、満足度が重要度を上回る逆転現象がなく、すべての施策について満足度が重要度を下回っている。

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にはならない。最大の課題は、重要度が満足度を上回る傾向が定着してしまう点にあるのではないか。

自由記述には毎回、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する（カッコ内は項目名）。

・「災害の時の危険箇所が竜巻、水害、地震、火災それぞれネットで確認できて、共有できていない場合、すぐにわかるような情報ページがあると安心だと思った。（例：水が増えて危険な箇所がわかるマップ）」（防災に関して不安がある）。

・「都市部のように核家族での子育て負担を軽減する支援がほしい。親が近くにいる前提の学校行事を考え直したり、家事代行サービスなど」（子育てに負担や不安を感じている）。

・「職場と家が遠い（アクセスが悪い）。芳賀町には仕事がない。芳賀町の求人がいない」（子育てと仕事の両立で困難なこと）。

・「LRT開通後の祖母井～芳賀管理センター間の交通手段が、どう変わっていくのか（改善されるのか）を知りたい」（町の事業に対する意見・要望）。

・「字で選出している消防団員について、これからは若手も少なく、やりたくない人が多い。集落選出も難しく、何年もお願いしている団員も多い。そろそろ、字での選出は不可能ではないか」（同）

・「高齢者が住める住宅を増やしてほしい。家を手放して小さな住宅に住みたい人も多いと思う。高齢になって家の管理がむずかしい」（同）。

・「コロナ禍において、今までやってきたが、やらなくてもいい行事があると感じた。子育て世代が協力する場合、子育て、仕事、地域行事等、3つの両立をしないといけないのは、大変だと思う。10年、20年後の世代は、もっと大変だと思う。そしたら、若い世代は協力しないと思う。今いる人がより大変になるだけだと思う」（同）。

繰り返しとなるが、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。