

令和 8 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（56.5%）が最も高く、税務課（24.9%）と健康福祉課（20.5%）が続いた。住民課の場合、来訪者が最初に訪れ、ここで他課につなぐことも多いと思われる。その点、税務課と健康福祉課の場合、来訪者からすれば迷いがないケースが多いと思われる。

●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」（96.6%）と認識している。住民の窓口での納得度が高ければ、その分、住民と行政との信頼度も増す。職員の誠実で丁寧な職務行為の継続を望む。

●窓口での職員の応対や事務処理

「良い」（60.7%）と「まあまあ良い」（19.2%）を合わせて 8 割に達した。職員対応をめぐる住民の好感度は高い。その分、「普通」が 14.5%と低い割合となっている。職員からすれば心強い結果であり、自信を持って職務に向き合える。

●期待するプロジェクト

「福祉の充実と介護負担の軽減」（56.2%）と「安全安心なまちの実現」（53.6%）が 5 割超となった。住民の切実度が高い類のプロジェクトなのである。

●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」（50.2%）に「3 日分相当の食料と飲料水を備えている」（40.4%）と「非常用備蓄品を備えている」（35.6.4%）が続いた。後者二つの項目に顕著なように、住民の一定割合は自助による災害対策を着実に実践している。

●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」（77.3%）が「いいえ」（20.5%）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」（31.9%）は「ない」（65.6%）の半

分以下であった。ボランティア活動に参加しやすい環境づくりに町は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」（61.8%）が突出して高く、これに次ぐのが「半年に１回以上」（18.3%）であった。使用率が高いとはいえ、自家用車による移動がまだまだメインなのだろう。ただ、たＬＲＴへのバスやデマンド交通によるリンクをさらに充実させれば、利用状況は変わる可能性がある。

●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」（16.1%）と「いいえ」（20.8%）の差は大きくはない。しかし、「どちらとも言えない」（60.6%）が６割を占めている現状は、男女共同参画の長期にわたる取り組みを考えるならば、課題として捉えた方がいい。

●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」（63.1%）が「はい」（26.8%）を大きく引き離れた。保全は町の魅力や町に対する愛着・誇りの高まりにつながるので、両項目の差を縮めたいところだ。

●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88.3%）。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」（59.9%）は「いいえ」（37.5%）上回っているものの、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。

●継続しているスポーツ

継続しているスポーツでは、「いいえ」（65.0%）が「はい」（31.9%）を大きく上回った。「継続して」を町民がどう捉えたかによって回答内容にばらつきがあった可能性がある。

●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」（11.4%）と「いいえ」（35.6%）の開きが大きい結果となった。「どちらとも言えない」（32.2%）が３割を超えた。「よくわかっていますか」の「よく」が回答に影響を及ぼしたかもしれない。町民自ら積極的に情報を取りにいく姿勢も大切なのだろう。

●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、「行政相談」(43.5%)と「心配ごと相談」(38.8%)が高い割合となった。特徴的なのは他の項目も含めて、項目自体が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。また、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い。諸課題をつなげ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」(71.6%)の存在が際立って大きいことがわかる。「芳賀町ホームページ」(39.4%)を大きく上回っている。「SNS(X、インスタグラムなど)」(12.6%)はまだまだだが、10代・20代のデジタルネイティブの若者からすれば、こうした情報媒体は必須となっている。近い将来を見越して、町にはデジタル情報による発信にも力を入れてほしい。

●コンビニ納付や電子手続きの認知

「徴税等コンビニ納付」(48.6%)と「税証明書コンビニ交付」(49.5%)の認知がかなり浸透してきている。連動して今後は他の項目についても利用の割合が上がってくると予想される。ただ、各種手続きに掛かる町負担のコストについては見据えておく必要がある。

●コンビニ納付や電子手続きを知ったきっかけ

「広報はが」(38.8%)が最上位だが、「芳賀チャンネル」(24.3%)や「芳賀町ホームページ」(19.2%)も町民への周知の役割を果たしている。

●スマートフォンを使った電子手続きについて

「抵抗がない」(40.7%)が「抵抗がある」(30.3%)を上回った。まずは「どちらともいえない」(26.5%)と回答した町民を「抵抗がない」へと移行させることで、ゆくゆくは抵抗感の減少につながっていくと思われる。

●読書

1カ月間で1冊の本も読まない割合が61.2%と回答者の半数以上となった。本離れがますます加速していることが如実に現れた結果となった。読書の普及面からすれば、1カ月に「1冊」(23.0%)が「2～5冊」(10.7%)の倍以上の割合であるのも気になる。

●子育ての負担・不安

「負担や不安を感じていない」(38.1%)が「負担や不安を感じている」(21.3%)を上回った。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」(40.5%)が4割に達

した。「どちらとも言えない」と回答した町民は漠然とした不安を持っていると推察される。

「負担や不安を感じている」人の中で、「仕事をしている」(16.3%)人と「仕事をしていない」(3.8%)人とでは大きな差が生じた。子育てと仕事の両立の難しさに直面している町民は多い。

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」(15.6%)人と「仕事をしていない」(19.4%)人の差はあまりなかった。「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が、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のは事実である。

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ものだし、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機会に接しやすいという事情もあるだろう。

●総合満足度と施策別満足度

総合満足度は60.7%であった。年代別で最高は75歳以上の78.6%で、最低は60～64歳の55.0%であった。「芳賀町に住み続けたい」でも、最高は75歳以上の100%であったが、最低は29歳以下の85.7%であった。

総じて「芳賀町に住み続けたい」は全体で94.0%である全体満足度とは比べて34%も高い。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する。

施策別では、満足度(最大で63.1%、最小で31.8%)よりも重要度(R6年データ。最大で82.6%、最小で56.3%)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」(60.2%)、「総合情報館の充実」(63.1%)、「消防・防災機能の充実」(61.5%)、「広報の充実」(62.6%)の四つであった。各々の重要度は順に82.5%、68.7%、80.9%、66.3%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」(31.8%)であった(重要度は75.4%)。他にも「公共交通の充実」では満足度が37.4%と低かった(重要度は78.0%)。これは町民の期待度が高いことの裏返しかもしれない。

さらに、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。

また、「総合情報館の充実」(63.1%)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だろう。

「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。

個々の施策の重要度に軽重はないとの大前提に立った上で、敢えて町としてより重視し改善しなければならない施策を絞り込んでみよう。

満足度の平均が 51.7%、重要度の平均が 72.5%であるので、前者についてはこの平均以下の施策、後者についてはこの平均以上の施策を羅列すれば以下ようになる。

- ・市外地整備の推進（満足度 50.5%、重要度 60.3%）
- ・公共交通の充実（同 37.4%、78.0%）
- ・都市計画の推進（同 43.3%、73.4%）
- ・安全で利便性の高い道路網の整備（同 46.4%、82.6%）
- ・適正な道路の管理（同 46.5%、81.4%）
- ・児童福祉の充実（同 48.8%、79.0%）
- ・安全な生活環境の確保（同 49.6%、75.6%）
- ・介護保険制度の適正な運用（同 50.0%、81.1%）
- ・国保・年金制度の維持（同 50.2%、75.7%）
- ・交通安全の推進（同 50.6%、79.7%）

●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の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。

前回分析と同様の指摘となるが、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。

- ・子供が安心して無料で遊べる施設や子供と一緒にいても安心して入れる飲食店など増やしてほしい。
- ・病後保育の仕組みがわかりにくい。
- ・L R Tを通しただけで終わっており、未来に期待が持てる町づくりをしてほしい。