

# ④ 市民の声に見る横浜の暮らしやすさ

■関本利恵子

IT時代を背景に市政への投稿も増え続けている。広聴制度で寄せられる具体的な声から、特に公園や地区センターなど市民利用施設への要望を中心として、横浜の暮らしやすさを探ってみた。

## 1—IT時代に増えつつける市民の声

平成11年度市民意識調査によれば、市政への不満を感じた市民は全体の36・3%、そのうち意見を伝えた市民は48・6%で残り51・4%は物言わぬ市民ということになる。サイレントマジョリティの声の把握は従来からの課題となっていたことから、投稿促進策の一つとして、平成9年度よりインターネット市政提案箱を開始した。その結果、投稿数は増大し、市長への手紙では少なかった20歳代や30、40歳代男性からの投稿も増え、年齢や性別による偏りの平準化が図られるようになった(図—1)。

インターネット市政提案箱投稿数は平成13年度と平成9年度(それぞれ1年分に換算)と比較し4年間で6・6倍に増大した(図—2)。

このままの伸び率が続けば、インターネットでの投稿が、個別広聴制度の主流になる時

代がまもなくやってくるだろう。

これらの広聴制度で寄せられる声は、テーマや期間を限定したアンケート調査等と異なり、いつでもどんなことでも気軽に投稿できることから、市民が日常生活の中で率直に感じた素朴な声がたくさん詰まったデータといえる。特に広聴制度を利用し、あえて声を伝えようとする市民の多くは、具体的に制度や施設を利用した体験者の目線からの要望という点で重要であり、市民の日々の生活の暮らしやすさに対する貴重なバロメーターといえるのではない。

## 2—要望ランキング1位は公園

広聴課では市民要望項目を小分類485項目、中分類152項目に分類し集計分析を行っている。要望の中分類別のトップ5の経年変化をみてみると、公園が8年度は2位である他はすべて1位となっている(表—1)。

年代別でも60歳代の3位以外は1位か2位に位置している(表—2)。13年度市民意識調査では、「今後充実してほしい要望」として17年連続「高齢者福祉」がトップとなっているが、これは調査・収集方法の違い、集計時の年齢層の分布の違いなどによるもので

あり、それぞれの特性を活かした活用が望まれる。

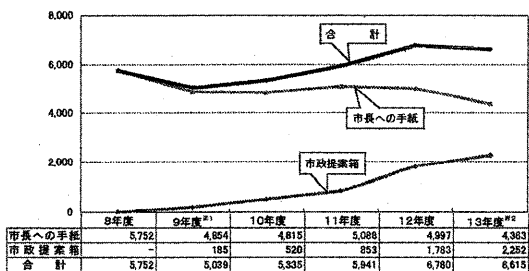
公園がトップになる要因として、公園が、誰でもが身近な憩いの場として関心が高いことがあげられる。特に30歳代の子育て中の母親は子どもを安心して遊ばせることができる空間として、また高齢者からは安全に散策などができる空間として幅広い層から最も多くの要望が寄せられる公共施設である。

## 3—公園にみる賛否両論

公園は時代や世代をこえて市民の関心の高い公共空間であり、投稿内容を見ると興味深い市民ニーズが浮かび上がる。

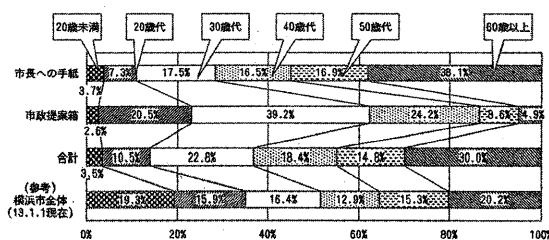
親子の交流の場として身近に設置してほしいとの要望や、高齢者からは車いすの配置や安全に散策できるバリアフリー化の要望、また、子どもたちの遊びや体験の場として様々な遊具設置の要望が多く寄せられる。昨今では公園へのドッグラン設置要望など、動物とのふれあいを求める声もある反面、子どもの保護者や、高齢者からは反対の声もある。犬のふんの始末やごみの散乱など市民の利用マナーに対する苦情も多い。子ども自身からバスケゴール設置の声がある反面、近隣住

図—2 平成12年度「市長への手紙」「インターネット市政提案箱」の投稿件数推移



\*1 平成9年度の市政提案箱は、10～3月の実績  
\*2 平成13年度は、4～2月の実績

図—1 平成12年度「市長への手紙」「インターネット市政提案箱」の年代分布



- 1—IT時代に増えつつける市民の声
- 2—要望ランキング1位は公園
- 3—公園にみる賛否両論
- 4—基盤整備の時代からうるおいのある街へ
- 5—いきいきと活動しやすい街へ
- 6—広がりを見せる市民利用施設への声
- 7—市民と行政との多様な協働関係
- 8—横浜の暮らしやすさと市民要望

民から夜間のボールの音や子どもの声がうるさいと反対する声もある。また公園のトイレ設置についても防犯上反対する声も多く、設置の内容や運用についての賛否両論が目立つ。最近寄せられた手紙では野外で音楽を演奏できる場所として公園を活用できないかなど楽しい公園づくりへの提案もある。

公園という公共空間はさまざまな価値観の共存が求められる時代になったともいえる。

#### 4 基盤整備の時代からうるおいのある街へ

公園に見られる声の多様化や、運営面への要望が多くなる傾向は時代の流れでもある。

市長への手紙制度は昭和38年に開始されたが、昭和46年までは道路舗装や下水道整備など、都市基盤整備の要望が上位を占める時代が続き、都市化のインフラ整備が中心であった時代を反映していたといえる。

市長陳情の経年変化をみても、平成7年度まで道路建設の項目が上位に入る時代が続いたが、以後は公園の運営や学校教育などソフト分野へ変化している様子がみとれる。

特に昨今は景気の低迷からか、市街地での民間会社所有地が売却された跡地への、大規模マンション建設に対して反対要望が出されている。中でも山下公園地区や山手地区などへのマンション建設に対し、横浜らしい景観が損なわれると陳情や手紙が多く寄せられている。また、ほたるの里や、桜並木を保存してほしい、民間所有の美しい山林を市の公園にしてほしいなど、生活にうるおいをもたらす資源の保存などへの要望が多く寄せられる

ようになった。

居住環境に関する市長への手紙でも「みなとみらいの先進的なエリアもすばらしいが、横浜の歴史、文化など、古き良き横浜も大切にしてほしい」という声や「横浜駅を煉瓦造りにしてエキゾチックな景観にしてほしい」など自然景観への要望だけでなく、都会の風景にもうるおいを求めている様子が伺える。

若者からは、「横浜駅周辺に芸術家の創作活動ができるホールの建設を」「公園、広場を解放して音楽・演劇などができるようにしてほしい」などの声があり、市民がいきいきと活動でき、豊かさを楽しめる街が望まれているようだ。

#### 5 「いきいき」活動しやすい街へ

「狭くなった地球では、増加する自動車数に合わせて環境を整備するのではなく環境にあわせて自動車数を制限するのが本筋だ」男性からの新聞投書の一節である。

道路を拡張すればまた自動車が増えるイタチごっこであり、排気ガスによる環境悪化も心配との指摘である。確かに路上の違法駐車も多く、子連れや高齢者の歩行に危険で、救急車もまともに走れない街は安心な街とはいえない。

休日のみなどみらい地区や横浜駅周辺などの渋滞は運行を業とする人々の悩みの種ともなっている。一方、「バス便の不便さを考えると車が手放せない」「市民利用施設が不便なところにあることや、夜間も利用するので車は不可欠」「子連れなので移動は車しかない

い」など車利用者の思いもろくなずける。

徒歩圏に設定された地区センターなどの市民利用施設や地域ケアプラザなどの福祉施設への駐車場設置の要望も増えており、少ない駐車場から溢れる車の違法駐車が近隣とのトラブルも多発させている。高齢者、障害者はいうまでもなく、子連れでの利用や、活発化するボランティア活動者の利用の増加も考えると、敷地確保が困難な時代の中で一つの大きな課題といえそうだ。「観光客のために駅でのレンタル自転車があるように公共施設の最寄り駅にレンタル自転車の設置を」「1週間に2、3時間だけ、車を利用したい人のための車貸し出し登録システムを」などの市民の声も一つのアイデアである。

車社会からの脱却はなかなかむずかしい時代である。公共施設の駐車場対策や、アクセシビリティの工夫が求められる。

その他、移動しやすい街のバリアフリーに関する要望は、駅へのエスカレーター、エレベーター設置を初めとして多岐にわたる（表1-3）。道幅が狭いためにバスが通らない地域、あるいは起伏の多い地域に居住する高齢者からはミニバス運行への要望や坂道への手すり設置の要望が、子育て中の母親からはベビーカーでの移動しやすい駅舎や乗り物への要望が多く寄せられる。

高齢者、障害者、子育て中の母親に代表されるような移動が制約されがちな市民からの要望が増え続けていることは、活発に行動する市民が広がりつつあることの投影でもある。ますます活動的になる市民に応えられる街づくりが望まれている。

表-3 バリアフリーに関する要望

	10年度	11年度	12年度	総計
駅及び周辺	40	35	70	145
道路・歩道	26	35	43	104
公共施設	32	23	22	77
歩道橋・橋梁	13	19	16	48
公園	11	5	8	24
庁舎	4	9	7	20
バス停・ターミナル	7	4	8	19
バス車輛	5	5	9	19
階段	11	3	3	17
その他	4	1	13	18
総計	153	139	199	491

表-1 「市長への手紙」「インターネット市政提案箱」年度別内容中分類別投稿件数の順位

8年度	9年度	10年度	11年度	12年度
①ごみ処理	①公園	①公園	①公園	①公園
②公園	②ごみ処理	②生涯学習・スポーツ	②ごみ処理	②学校教育
③交通安全	③交通安全	③ごみ処理	③学校教育	③ごみ処理
④障害者福祉	④区施設運営	④学校教育	④企画調整	④道路整備
⑤学校教育	⑤企画調整	⑤区政運営	⑤バス運行	⑤交通安全

表-2 平成12年度「市長への手紙」「インターネット市政提案箱」年代別内容中分類別投稿件数の順位

20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
①公園	①公園	①公園	①学校教育	①公園	①道路整備	①高齢者福祉
②学校教育	②交通安全	②交通安全	②公園	②ごみ処理	②区福祉関係	②公園
③バス管理運営	③ごみ処理	③学校教育	③ごみ処理	③区政運営	③公園	②住宅
④道路整備	④道路安全施設	④図書館	④バス管理運営	④建築指導	④区施設運営	④道路管理
⑤緑化事業	⑤市税	⑤保育園	⑤区政運営	⑤道路管理	⑤道路管理	⑤バス管理運営
			⑤生涯学習・スポーツ			

## 6 一広がりを見せる市民利用施設への声

市民のライフスタイルの多様化や、市民活動の活性化などから市民利用施設への要望も多岐にわたるが、傾向としては、施設の新規建設より、既存施設の運営への関心が高い(表-4)。

運営に関する要望の中でも施設利用時間の延長や全日開館などの声が多く寄せられる中、14年4月からは原則、市民利用施設の無休化が決まった。また、子育て中の母親からの地区センターへの要望はきわだつており、「空き会議室を開放して」、「和室を使わせて」、「ベビーカーで利用させて」、「保育室を設置して」など、管理者側に対して柔軟な対応が求められている。

「子育て」というキーワードで広聴データ全般から抽出してみると「子育て情報がほしい」、「子育てしている母親の集まる場所がない」、「子どもとだけいると悶々としてしまう」、「施設に連れていくとうるさがる」、「話し合えるところがほしい」など核家族化の傾向などから孤立する母親像が浮かび上がる。子育ての悩みを共有してくれる交流の場が求められているようだ。

市民利用施設の要望多様化の傾向は高齢者支援に関するものも同様だ。地区センターには高齢者から駐車場設置の要望が増えているほか、ケアプラザへは、「デイサービスは午後3時で終わる。時間外の有効な活用をしてほしい」などの要望も多くなっている。活発化する市民活動の流れを受けて、子育て支援や高齢者支援のグループからの声も多

く寄せられる。広聴課では市長と語る会など市民活動団体との意見交換会を実施しているが、開始年度の昭和55年から平成13年度までに実施した団体数は延べ258団体に達した。子育て支援グループと高齢者支援グループが多い傾向は変わらないが、年々、活動分野の広がりや、男性や若者など参加者層の広がりもみられる。

一人暮らしの高齢者を支える配食サービスボランティアが増えており、活動の場所の提供を望む声も多い。子育てボランティアからの声では「活動を通じて今まで聞こえなかった地域の声が聞こえるようになった」「保育が終わった時の母親と子どもの笑顔がすばらしい」など活動グループの喜びの声も聞かれる。高齢者、障害者だけでなく、誰でもが受け手であり担い手となる福祉の普遍化の時代になったともいえる。その他、商店街の空き店舗や空きビルを保育室に活用するなど民間の建物の多様な使い方への提案もある。当初の設置目的やニーズが時代とともに変化しており、利用の運用緩和や民間の施設も含めて幅広い活用策の提案が求められている。

## 7 市民と行政との多様な協働関係

公園や地区センターなどの市民利用施設にみられるように、市民の声の広がりを考える、行政対市民という関係だけでなく、市民同士の意見の合意形成や共感づくりは不可欠な時代となったといえる。

市民と連携する活動のパターンもさまざまだ。行政の仕事の一部を協力してもらっただけ

でなく、天王森泉公園やエコライフかながわ(注1)のように公共施設の運営までになう市民活動団体もでてきている。「横浜市市民活動推進検討委員会報告書」の中に市民と行政の関わりモデル(図-3)で示されているが、協働関係は一律ではなく、さまざまな組み合わせのパターンがあり、それぞれの持ち味が上手に生かせる工夫が模索されている。

市民との協働のトレンドを後押しするように双方向性を可能とするIT化も進み、連携のエリアやシステムもさまざまな広がり可能性を秘めた時代になった。

## 8 横浜の暮らしやすさと市民要望

公園など市民利用施設への要望に象徴されるように、賛否両論や多様なニーズが増える中で、すべての市民に満足のいく答えを出すことはむずかしい時代になった。

市民同士の合意というプロセスと、行政と市民の連携のルールづくりを大切にすることが、これからの暮らしやすしい街を作る前提になることはまちがいない。

年代の違い、性別の違い、文化の違い、価値観の違い、いろいろな意見の人々が共存でき、ゆるやかなネットワークでつながる街のイメージがくらしやすい街に近いといえそうだ。市民活動がますます活発化する流れのなかで、その貴重な市民のパワーと、これまで横浜が蓄積してきた施設や空間という公共資源をより有効に活かす仕組みづくりへの知恵が現在求められている。

△市民局広聴課長▽

図-3 市民と行政の関わりモデル

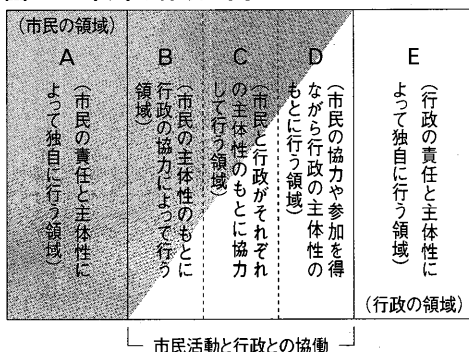


表-4 市民利用施設に関する要望

	10年度		11年度		12年度		総計					
	既存施設への要望	施設新設への要望	既存施設への要望	施設新設への要望	既存施設への要望	施設新設への要望	既存施設への要望	施設新設への要望				
地区センター・公会堂	95	12	107	115	17	132	179	11	190	389	40	429
図書館	120	17	137	117	12	129	112	30	142	349	59	408
スポーツ施設	37	5	42	21	10	31	58	11	69	116	26	142
文化施設	23	11	34	21	9	30	35	5	40	79	25	104
コミュニティハウス等 学校開放	19	10	29	16	5	21	23	10	33	58	25	83
老人福祉センター等	7	0	7	16	0	16	20	0	20	43	0	43
その他	81	8	89	75	11	86	54	13	67	210	32	242
総計	382	63	445	381	64	445	481	80	561	1,244	207	1,451

(注1) 天王森泉公園(泉区和泉町)公園づくりの当初から市民が参加し、現在行政からの業務委託を受け市民活動組織により運営が行われている。  
エコライフかながわ(神奈川県平川町)リサイクル活動の拠点として整備されたリサイクルコミュニティセンター。11年5月に発足した市民活動組織により運営が行われている。