

ふたつの調査について

住民が役所に要求をだす。要求をうけた役所は、それぞれの対応をする。対応をうけた住民は、それぞれの気持ちでうけとり、そこから行政に対するそれぞれの意識がつくられていく。この、住民の要求と役所の対応、という接点から住民の意識を具体的に調べることは、今日、自治体の問題を研究する場合、またとくに行政をになうものにとって、さけて通ることのできない作業だと考えられる。この調査報告では、住民から生活環境についてだされた不満や要求を軸として、そこから、住民組織もふくめての住民相互の関係、行政の対応に対する満足度、さらには行政に対する期待<不信>感といった内容についてまとめた。調査地域は神奈川区に限定し、対象も、昭和45年度に「市長への手紙」や陳情・請願などの文書で要求をだした人<A調査>と、白幡地区の有権者から無作為抽出した人<B調査>に限る小規模なものとした。報告には、この両調査に関する対象についてあわせて行なった個別調査の結果の一部もふくまれている。

地域・対象数の限定とアンケートの回収率からいって、B調査の結果を一般化することには無理があるが、A調査は、対象が神奈川全区にまんべんなく広がっており、回収率も6割をこえ、また個別調査もやや詳細に行なったので、少なくともA調査の中心となった「市長への手紙」については一般化してみても、それほど大きな誤りがあるものとは思われない。

調査を小規模なものとした理由は、ひとつには私たちの調査能力を考えてのことであったが、もうひとつには、アンケートによる量的な調査に、できるだけ個別調査による質的な観察を加えて、問題の理解を深めようとしたためであった。しかし、その個別調査でも、役所の組織と人々に現実に課

せられている複雑な制約の中では、私たちの力はまったく不足しており、はじめの計画を一部変更せざるをえなかった。それは、行政の対応を、役所の内側からみることがほとんどできなかったということである。したがって、この調査でいう行政の対応とは、主として住民側からみでの行政の対応のことである。行政の対応に対する住民の満足度、という問題の場合、行政の対応とは、住民の側からみた行政の対応でなければならないのだから、計画の一部変更は調査の目的に支障をきたすものではないが、実際に行なわれた行政の対応と、住民側からみた行政の対応との関係を見ることができなかったのは残念であった。と同時に、当然のこととして、住民側に誤解や理解の不足した点があることも考えられるので、その点については、あらかじめここでお断りしておきたい。

住民の要求と行政の対応をめぐる諸問題については、昨46年6月以来、十数回にわたる市民意識研究会で話しあってきた。同研究会は、各局第一線の人たちに都市科学研究室員も加わっての有志の研究会であり、こんどの調査には、アンケートの質問づくりにも、執筆にも、一部のメンバーに参加してもらった。

私たちはこの調査で、住民生活の現場からできるだけなまのものを学び、住民要求のもつ具体性と普遍性を見失わないように整理・表現したかった。報告は、はなはだ未熟なものに終わったが、多くのご批判・ご教示をうけて、今後、このような分野での調査をなお確かなものにしていきたいと思っている。

2———調査結果の要旨

A調査から

「市長への手紙」について

①利用者は、持家の人の率が高く、居住年数も長い、いわば“定着した住民”が多く、持家以外に住む人とか、新住民や若い人の利用率は低い。

②しかし、自治会・議員・役所との接触は陳情・請願の利用者に比べてかなり少なく、その点では“素人の住民”である。

③「手紙」の内容に対する役所の対応には、「やや不満足」をふくむ「不満足」が、「やや満足」をふくむ「満足」よりもわずかに多い。

「不満足」と答えた人について、役所の対応がどうであったかをみると「役所からの調査や説明はあったが、その後、どうなったか、わからない」というものが、もっとも多かった。

「満足」「不満足」とは別に、役所の対応のよかった点では「返事がすぐきた」が第1位で、これに「日ごろ考えていたことを、役所にいうことができた」が続き「要求が実現」は第3位であった。

④個々の「手紙」の内容で目についたことは、要求の背景には自分の要求の実現がなぜよその地区より遅れるのか、自分の順番はいつか、といった問題解決の順位を決める基準がわからないことに対する不安が伴っている点である。

⑤全般的に「手紙」の内容をみると、大部分は住民エゴというよりは都市問題としての普遍性をもつもののように考えられた。

次に、陳情・請願ならびに「市長への手紙」を通じていえることは「要求が実現」しても「不満足」の人、また「不可能の回答」があっても「満足」の人があり、前者は陳情・請願に多く、陳情・請願をだす人はそれだけ水準の高い対応を求めていることがわかった。

また、要求した問題とは別に、一般的に、役所の限られた予算の中で生活環境をよくしていくためにはどうすればよいか、との質問には「市が、市民と話しあって、解決を必要とする程度の高い問題から、順番に解決していく」ことが望ましいと

答えた人が過半数に及んだ。しかし、話しあい
の前提に必要な身のまわりの生活環境について
の情報では、これも過半数の人が「広報よこはま」
の容内は不十分だと答えた。もちろん、生活環境
についての情報は「広報よこはま」だけに課せら
れた問題ではないが、ここでは一応「広報よこは
ま」だけについて質問した。

B調査から

まず、住宅問題については、74%の人が、いまの
住宅環境に何等かの不満をもっていることがわか
った。

次に白幡地区の生活環境がよくなったか、わるく
なったかの質問では「よくなった」が20%、「わ
るくなった」が38%、「変わらない」が33%であ
った。

生活環境で不満に思う内容では、「道路の整備や
交通安全・混雑対策」が「下水道の整備や河川の
改修」と同率首位で、これに「公害」と「水道・
市営交通・清掃・保健・衛生」が同率で続いてお
り、不満は「とくにない」と答えた人は、全体の
1割強であった。

それでは、9割近くの人が生活環境に何等かの不
満をもっているにもかかわらず、要求をださない
のはなぜだろうか。これに対する回答では「要求
をだしても、どうせすぐには解決しないだろう」
が4割近くで第1位。これに「今後、なんらかの
方法で、要求をだすつもり」と「これくらいの不
満は、いまの都市生活では、しんぼうすべきだろ
う」という答えが2割弱の同率で続いている。

さらに、一般的に、役所の限られた予算の中で、
生活環境をよくしていくためにはどうすればよい
か、との質問にはA調査と同様に「市が、市民と
話しあって、解決を必要とする程度の高い問題か
ら、順番に解決していく」と答えた人が過半数だ
った。しかし、A調査では「市民が中心になっ

て、市にはたらきかけ、市民本位の新しい方法を
つくりだして、解決していく」が単独第2位だっ
たが、B調査では、これと同率で「市民の要求を
実現させるため、あらゆる手段を使って、市には
たらきかける」がならんでいる。

「広報よこはま」について。必要な生活環境の情
報では、A調査とともに、過半数の人が不足だと
している。

最後に「足洗川の住民」以下3つの調査では、生
活環境についての問題をめぐる地域住民相互の関
係、ならびに住民と役所との関係をみた。問題は
一見日常的ではあるが、「市民参加」などという
言葉は、なみたいていの覚悟では口にできないと
いったことを考えさせられる実態である。

<企画調整室都市科学研究室>