

て、その人の属する①～⑤の政党名をあげた。逆に、⑦、⑧を回答した146名<62%>は、相談をしても、親身に世話をしてもらえなかったり、議員との関係をもたなかった人たちである。これは、問題を解決するために、直接役所との交渉を始めざるをえなかった住民が、全体の約6割もいることを示す。

②、③、④の直接役所に問題をもちこむ市民が増え、既成のルートや組織、または議員に頼むという人が少なくなる傾向は、前掲の「市民の生活意識調査」の結果とあわせ考えた場合、否定できない事実といえよう。

表11
それでは、親身に世話をしてくれたと思う議員または政党関係の人は、何党の人ですか。〈複数回答〉

1. 自民	27<12%>
2. 社会	45<19%>
3. 民社	15<6%>
4. 公明	13<6%>
5. 共産	17<7%>
6. 党派はいえない。	4<2%>
7. 相談はしたが、だれも親身に世話をしてくれなかった。	16<7%>
8. 相談しなかったので、わからない	130<55%>
9. 答えない。	10<4%>
計	277<118%>

2 「要求」と役所への接近度

アンケートに回答を寄せた235名の人々が、それぞれの「要求」を文書で出す前に、役所に対する手紙や陳情以外の方法で、その問題について、役所に相談したことがあるかどうか<表12>。

複数回答であるが、その結果は、話したことのあつものが122名<52%>、ないものが113名<48%>で話したことのあつものの割合がやや高い。話したことのあつもののなかでは、①担当の係員

に直接話した、と回答する人が一番多く、全体の約1/3が、まず、担当の係で問題を確かめていることがわかった。つぎに、②市<区>民相談室が続いている。

表12

それでは、その問題について、手紙や陳情以外の方法で役所に話したことがありますか。〈複数回答〉

1. 担当の係員に相接話した。	78<33%>
2. 市<区>民相談室に話した。	38<16%>
3. 街頭<巡回>相談で話した。	13<6%>
4. 住民集会で話した。	29<12%>
5. その他<具体的に>。	33<10%>
6. 話したことはない。	113<48%>

計 294<125%>

「市長への手紙」を利用した人だけについてみると、話したことのあつものの割合は、5割強に増えている。これは、たまたま「市長への手紙」の用紙があつたのでこれを利用した人、またふだん役所と接触しない人や、どうしてよいかわからない人も、この制度を多く利用していることを示している。

表13

あなたが、日ごろの要求を訴える手段に「市長への手紙」や陳願・請願などを利用されたのは、なぜですか。次のなかから、いくつかの理由をあげてください。

イ。「市長への手紙」や、ふつうの手紙を利用された人〈複数回答〉

1. たまたま「市長への手紙」の用紙があつたので日ごろの要求を出した。	82<40%>
2. 役所には行きにくいので、「市長への手紙」または手紙をえらんだ。	17<8%>
3. 要求が個人的な問題だったので、手紙にした。	12<6%>
4. とにかく市長に、直接読んでもらって、知ってほしかった。	90<44%>
5. 市長に、直接手紙を出すことが、問題の解決に役にたつ、と思った。	125<61%>
6. みんなで要求した方がよいと思ったが、自治会・町内会や近くの人々が応じてくれなかった。	3<1%>
7. 自分の属しているグループや団体の方針だった。	15<7%>
8. その他<具体的に>。	14<7%>

計 358<174%>

この問題をさらに深めるための質問〈表13〉を用意した。この表は「手紙」という手段を選んだ人に限ってきいたものであり、回答は複数回答にした。したがって回収された235名のうち、「手紙」の分の206名を100%として集計したものである。全体の6割の人が、⑤「市長に直接手紙を出すことが、問題の解決に役にたつと思ったから」と回答し、ついで④「市長に直接読んでもらって、知ってほしかった」に4割強の人が回答している。また、①「たまたま『市長への手紙』の用紙があったので、日ごろの要求を出した」という人が約4割いた。これらはいずれも、生活環境の問題で不満や要求や意見をもちながらも、ふだん役所とあまり接触のない多くの人が、「市長への手紙」をきっかけとして、役所に自分の意思を訴えたことを示すものであろう。

とにかく、⑤、④、①の3つに回答の集中していることが特徴的であり前の質問の回答結果とあわせて考えると、少なくとも「市長への手紙」の制度は、これまで沈黙していた一定の市民層を、役所との対話の場に引き出す契機としての役割を果たしていることが、充分理解される。

3 役所の対応と住民の心理

では、住民が訴えた「要求」に対して、役所からどのような回答、もしくは処置があったか。もちろん、要求された問題によって、意味の重さも、解決のむずかしさも、それぞれ異なり、一律に論じることはできにくい。とにかく、住民側からみた役所の対応はどうであったか〈表14〉。

①、⑤で問題が解決するか、もしくは②「何カ月〈年〉後に解決する」との回答をえたものが77名で、全体の33%だった。逆に、④「不可能」との回答があったものは35名〈15%〉で、これに⑦連

絡も回答もなかったもの⑥うやむやになってしまったものをあわせると96名で、全体の41%になった。

表14

あなたが「要求」を出された後、役所はどのような処置をしましたか。次のなかから一つだけえらんでください。

1. 回答があって、問題が解決した。	45<19%>
2. 「何カ月〈年〉後に解決する」との回答があった。	20<9%>
3. 「検討中」または「参考にする」との回答があった。	38<16%>
4. 「不可能」との回答があった。	35<15%>
5. 回答はなかったが、問題は解決した。	12<5%>
6. 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。	38<16%>
7. 連絡も回答もなかった。	23<10%>
8. その他〈具体的に〉。	17<7%>
9. はっきりおぼえていない。	7<3%>
計	235<100%>

このような役所の処置について、住民は、どんな感じをもったであろうか。自分の「要求」に対する役所の処置について、よかったと思われた点、不満に思われた点を、それぞれきいてみた〈表15・16〉。

どちらも複数回答なので、よかった点については199名〈85%〉がいくつかの理由をあげ、36名〈15%〉が「とくになかった」と回答している。逆に、不満に思われた点では、149名〈63%〉がその理由をあげ、86名〈37%〉が「とくになかった」と回答している。

まず、表15のよかったと思われた点では、①「返事がすぐきた」を理由にあげたものが89名〈38%〉、⑤日ごろ考えていたことを役所にいうことができた、というものが80名〈34%〉で、この2つの理由がトップ・グループだった。もちろん、自分の「要求」が実現する方が、満足度の高いことは当然であるが、今回のアンケートの結果では、②要求が実現した、と回答したものは54名〈23%