

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%

＞で、第3位であった。これに④、③の理由が続いている。

要求実現の絶対数が少ない場合には、どうしても②の回答者の比率が下がるということを考えにいられたうえで、ここでとくに注意したいのは、よかった点に①「返事がすぐきた」または⑤「とにかく、日ごろ考えていたことを、役所にいうことができた」と答えた者の数が「要求が実現した」と答えた者の数より多いこと、また、④「要求は実現しなかったが、実現しにくい理由がわかった」ことをよかった点にあげたものが40名<17%>もいたことである。これらの結果は、まず、日ごろの悩み・不満・要求を意思表示するということが、それについての役所の返事をすぐにもらうこと、の2つがかなりの人によかったという感じを与える要素になっていることを示している。さらに、④や③の数字からみて、たとえ実現しにくい「要求」ではあっても、その理由をわかりやすく説明することや、説明にあたる職員の態度などによって、かなりの人に納得されるのではないが、ということもいえそうである。

つぎに、表16の不満に思われた点では、回答が分

表16

不満に思われたのは、どの点ですか。〈複数回答〉

1. 返事がなかった。	23<10%>
2. 返事がおそかった。	22<9%>
3. できる、できぬは別として、回答に誠意が感じられなかった。	30<13%>
4. おさなりの対策や工事ですませた。	14<6%>
5. 職員が責任のなすりあいをした。	7<3%>
6. 「不可能」という回答だったが、役所は、解決してくれてもよい問題だと思った。	31<13%>
7. 役所に予算や権限がない、ということだったが、要求実現のため、役所はもっと努力すべきだった。	41<17%>
8. その他〈具体的に	〉。 38<16%>
9. とくになかった。	86<37%>

計 292<124%>

表15

あなたの「要求」に対する役所の処置について、よかったと思われたのは、どの点ですか。〈複数回答〉

1. 返事がすぐきた。	89<38%>
2. 要求が実現した。	54<23%>
3. 職員の態度がよかった。	37<16%>
4. 要求は実現しなかったが、実現しにくい理由がわかった。	49<17%>
5. とにかく、日ごろ考えていたことを役所にいうことができた。	80<34%>
6. その他〈具体的に	〉。 15<6%>
7. とくになかった。	36<15%>

計 351<149%>

散しており、③「回答に誠意が感じられない」や⑥、⑦のように問題に取り組む役所の姿勢に不満を抱くもの、などが比較的多くなっているが、⑧「その他」の多いことも注目される。これは不満の理由として、用意された回答肢だけでは答えきれない複雑な事情と心理があったものと想像される。

それでは、役所の処置について、住民は、全体として、どう感じたか。その満足度をきいてみた〈表17〉。

表17

それでは、あなたは役所の処置について、全体として、どう感じられましたか。次のなかから一つだけえらんでください。

1. 満足	32<14%>	} 小計 99<42%>
2. やや満足	67<28%>	
3. 少し不満	47<20%>	} 小計 111<52%>
4. 不満	74<32%>	
5. わからない	15<6%>	
計	235<100%>	

自分の「要求」に対する役所の処置について、満足したものは、①、②あわせて99名<42%>、不満を感じたものが③、④の121名(52%)で、不満を感じたものの方が少し上まわっていた。

この中味を、もう少し詳しく知るために、「市長への手紙」を利用した184名について、具体的な役所の処置と、それに対する住民の満足度とのクロス集計をしてみた<表18>。

サンプルが少なく、数も散っているのですが、断定することはできないが、大まかな傾向としていえることは、まず①問題が解決した場合に多くの「満足」を与える、ということで、これは当然のことであろう。つぎに、⑦連絡や回答がなかったり、⑥うやむやになった場合、とりわけ⑥の場合に、「不満足」という印象をもった人が、④「不可能」との回答で「不満足」と感じた人より多いということである。

さらに、行政にたずさわる側としては、①、③、④の結果について、次のことを心にとめておくべきではなかろうか。すなわち、その1は①「問題が解決」しても「不満足」と感じるものがあること、また④「不可能」との回答があった場合でも住民のすべてが、「不満足」と感じるとは限らないということである<注>。第2は③の「検討中」とか「参考にする」との回答をもらった場合には「不満足」と感じる人が多くいる、というこ

とである。

そこで、③の場合に関連させて、もし「検討中」とか「参考にする」との回答をもらった場合について表19の問題を全員にきいてみた。

これによると、①、②の、解決に期待をつなぐ、という受けとり方のものは、あわせて39名<16%>で、④で「ていよくことわられた」と受けとった者45名<19%>の方がやや多かった。

表19

ついでに、おききしますが、もし、あなたの要求に対して「検討中」とか「参考にする」という回答をもらった場合、あなたは、どう思われますか。次のなかから一つだけえらんでください。

1. ほんとうに検討中だと思う。	13<5%>
2. 解決の見込みがあると思う。	26<11%>
3. すぐには解決しないと思う。	74<32%>
4. ていよく、ことわられたと思う。	45<19%>
5. 自分の意見が参考になって、よかつたと思う。	35<15%>
6. いちがいいには、いえない。	28<12%>
7. その他<具体的に >。	14<6%>
計	235<100%>

表18

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をえらんでください。

	満 足	不満足	わからない	計
1. 回答があって、問題が解決した。	28	3	1	32<17%>
2. 「何カ月<年>後に解決する」との回答があった。	11	3	1	15<8%>
3. 「検討中」または「参考にする」との回答があった。	7	19	3	29<16%>
4. 「不可能」との回答があった。	7	18	1	26<14%>
5. 回答はなかったが、問題は解決した。	8	3	0	11<6%>
6. 役所からの調査や説明はあったて、その後、どうなったか、わからない。	8	24	2	34<19%>
7. 連絡も回答もなかった。	1	16	4	21<11%>
8. その他、<具体的に >。	7	6	0	13<7%>
9. はっきりおぼえていない。	2	1	0	3<2%>

計

79<43%> 93<50%> 12<7%> 184<100%>

<注>「問題が解決」しても「不満足<やや不満足を含む>」、あるいは「不可能」との回答があっても、「満足<やや満足を含む>」という関係について、以下アンケートの結果から少し詳細にみてみよう<表18参照>。

まず、要求の解決不可能という回答をもらいつつも、満足の気持をもった人たちはどんな点に好感をもったのだろうか。役所の処置でよかった点として、「返事がすぐきた」が一番多く、次に「とにかく、日頃考えていたことを、役所にいうことができた」「要求は実現しなかったが、実現しにくい理由がわかった」が続く。このことを裏返してみるならば彼らは、「市長への手紙」を投函する際に、返事などこないのではないか、という漠然とした気持をかかえていたのではないかと思われる。欄外に、「とにかく回答がきたのが意外だった」「反応があったのはよかったと思う」と書いた人々もいた。

また、「とにかく、日頃考えていたことを、役所にいうことができた」という人たちの中には、要求そのものが、そんなに深刻ではないか、苦情に近いものや、感想文程度のものもあり、書くことによって満足したというようなものもある。しかし「新貨物線を通すな」という要求をもつ40才の主婦が、なぜ、いっただけで満足したのかは不思議である。「……私など、ボロですが持家があるがボロ家をもっているからこそ、新貨物線など通してほしくないのです。どうして住宅地を通すのでしょうか。どんなに反対運動をしても結果は新貨物線も通り、歴史には市長様の名前も残るかも知れないが、その下で泣いて暮す人も多い事でしょう。読んで頂き幸いです。誤字があったらお許し下さい。お元気で」。彼女のもとへは、ハガキか何かで返事がいったようだが、よく記憶にはないという。デモにもよく参加し、活発に活動しているようであった。念のため、どうして「やや満足」な

のかと尋ねたところ、「読んでもらったことが満足なのです」という答えが返ってきた。

要求の解決しにくい理由がわかったため、やや満足した人たちの要求は「横浜駅西口のバスの発着場に屋根をつけて欲しい」、「地下鉄の路線を変更したらどうか」、「くみ取りの回数が少なくなったので多くして欲しい」、「小学校の増設を」といったものである。もっとも、彼らのなかには依然として、「役所はもっと努力してくれてもよいはずだ」という意思表示をした人も少なくなかった。

つぎに「回答があって、問題が解決した」り、「何か月<年>後に解決するとの回答があった」にもかかわらず、少し不満な人たちは、なぜ、どんな点に不満を抱いているのだろうか。不満に思った点としては、「返事がなかった」「返事がおそかった」、「できる、できぬは別として、回答に誠意が感じられなかった」に集中し、解決にいたるまでの役所の対応の問題を指摘した人が多い。

たとえば、「汚水処理場をはやくつくって下さい」という要求を「市民の声」で出したAさんには、「4～5年先になります」という回答が届いている。Aさんのアンケートの回答欄には、「悠長な話だ。もう少し、希望のもてるようにうまくいえないものかと思った」と書きそえてある。議長陳情を出したBさんは、どのようないきさつがあったかは不明であるが、「各局の陳情対策は常に何々委員会用であり、市民にではなく議員にである。ここにも市民不在を感じた」と書いてきた。これらの人たちは、「不可能」ということでも返事がきただけで、満足の気持を抱いた人たちとくらべると、行政の内部をよく知っていて、もっと水準の高いところで回答を期待していたといえようか。事実、陳情・請願の提出者で「不可能——満足」は1件もなく、「解決——不満足」の方は6件あった。

<注>「問題が解決」しても「不満足<やや不満足を含む>」、あるいは「不可能」との回答があっても、「満足<やや満足を含む>」という関係について、以下アンケートの結果から少し詳細にみてみよう<表18参照>。

まず、要求の解決不可能という回答をもらいつつも、満足の気持をもった人たちはどんな点に好感をもったのだろうか。役所の処置でよかった点として、「返事がすぐきた」が一番多く、次に「とにかく、日頃考えていたことを、役所にいうことができた」「要求は実現しなかったが、実現しにくい理由がわかった」が続く。このことを裏返してみるならば彼らは、「市長への手紙」を投函する際に、返事などこないのではないか、という漠然とした気持をかかえていたのではないかと思われる。欄外に、「とにかく回答がきたのが意外だった」「反応があったのはよかったと思う」と書いた人々もいた。

また、「とにかく、日頃考えていたことを、役所にいうことができた」という人たちの中には、要求そのものが、そんなに深刻ではないか、苦情に近いものや、感想文程度のものもあり、書くことによって満足したというようなものもある。しかし「新貨物線を通すな」という要求をもつ40才の主婦が、なぜ、いっただけで満足したのかは不思議である。「……私など、ボロですが持家があるがボロ家をもっているからこそ、新貨物線など通してほしくないのです。どうして住宅地を通すのでしょう。どんなに反対運動をしても結果は新貨物線も通り、歴史には市長様の名前も残るかも知れないが、その下で泣いて暮す人も多い事でしょう。読んで頂き幸いです。誤字があったらお許し下さい。お元気で」。彼女のもとへは、ハガキか何かで返事がいったようだが、よく記憶にはないという。デモにもよく参加し、活発に活動しているようであった。念のため、どうして「やや満足」な

のかと尋ねたところ、「読んでもらったことが満足なのです」という答えが返ってきた。

要求の解決しにくい理由がわかったため、やや満足した人たちの要求は「横浜駅西口のバスの発着場に屋根をつけて欲しい」、「地下鉄の路線を変更したらどうか」、「くみ取りの回数が少なくなったので多くして欲しい」、「小学校の増設を」といったものである。もっとも、彼らのなかには依然として、「役所はもっと努力してくれてもよいはずだ」という意思表示をした人も少なくなかった。

つぎに「回答があって、問題が解決した」り、「何か月<年>後に解決するとの回答があった」にもかかわらず、少し不満な人たちは、なぜ、どんな点に不満を抱いているのだろうか。不満に思った点としては、「返事がなかった」「返事がおそかった」、「できる、できぬは別として、回答に誠意が感じられなかった」に集中し、解決にいたるまでの役所の対応の問題を指摘した人が多い。

たとえば、「汚水処理場をはやくつくって下さい」という要求を「市民の声」で出したAさんには、「4～5年先になります」という回答が届いている。Aさんのアンケートの回答欄には、「悠長な話だ。もう少し、希望のもてるようにうまくいえないものかと思った」と書きそえてある。議長陳情を出したBさんは、どのようないきさつがあったかは不明であるが、「各局の陳情対策は常に何々委員会用であり、市民にはなく議員にである。ここにも市民不在を感じた」と書いてきた。これらの人たちは、「不可能」ということでも返事がきただけで、満足の気持を抱いた人たちとくらべると、行政の内部をよく知っていて、もっと水準の高いところで回答を期待していたといえようか。事実、陳情・請願の提出者で「不可能——満足」は1件もなく、「解決——不満足」の方は6件あった。