

ところで、役所から「何カ月<年>後に解決する」との回答を得たり、「検討中または参考にする」との回答があったもの、逆に、「不可能」との回答があったもの、「連絡も回答もなくやむやんになってしまった」もの、などをあわせた人たちは、役所の処置にそれぞれ満足感、不満感をもちながらも、なお継続して「要求」した問題について悩み、不満をもち続けたことになる。

では、「要求」した問題について、その後、どうしたのかをきいてみよう<表20>。

表20

あなたの「要求」について、その後、どうなさいましたか。次のなかから一つだけえらんでください。

- | | |
|--------------------------------|-----------|
| 1. 手紙や陳情など文書による要求をくりかえした。 | 35<15%> |
| 2. 文書による要求だけでは弱いので、新しい方法をとった。 | 21<9%> |
| 3. 役所にたよるのは、もうあきらめた。 | 35<15%> |
| 4. 問題が解決したので、なにもする必要がなかった。 | 58<25%> |
| 5. そのままになっている、その後の成りゆきを見守っている。 | 86<36%> |
| 計 | 235<100%> |

問題が解決したので、なにもする必要がなかった人は、58名<25%>である。これに対して、問題が解決せず、「役所にたよるのはもうあきらめた」と回答した人が35名<15%>。一方、56名<24%>

表21

あなたの「要求」について、その後、どうなさいましたか。次のなかから一つだけえらんでください。

	満足	不満足	わからない	計
1. 手紙や陳情など、文書による要求をくりかえした。	7<9%>	18<19%>	2<17%>	27<15%>
2. 文書による要求だけでは弱いので、新しい方法をとった	3<4%>	10<11%>	0	13<7%>
3. 役所にたよるのは、もうあきらめた。	2<3%>	27<29%>	1<8%>	30<16%>
4. 問題が解決したので、なにもする必要がなかった。	39<49%>	4<4%>	1<8%>	44<24%>
5. その他<そのままにしている・その後の成りゆきを見守っている>	28<35%>	34<37%>	8<67%>	70<38%>
計	79	93	12	184

注>パーセンテージはタテ集計。

の人たちが、新たに文書による要求をくりかえしたり、他の手段を使って訴え続けている。また「要求」をだした後「そのままにしてある」もしくは「その後の成りゆきを見守っている」人が36%いた。

この結果と役所の処置に対する住民の満足度との関係を、「市長への手紙」を利用した184名だけについて、クロス集計してみた<表21>。これによれば、「市長への手紙」を利用して訴えた「要求」が、未解決のままに継続し、全体としての役所の対応に「不満足」と感じたものは、その3割の人たちが何らかの新しい行動をとり、同じく約3割の人たちが役所にたよるのをあきらめ、残る4割の人たちが見守る、ということになっている。

つぎに、今後、もし、自分の地域で、新しい要求がおこった場合、今回の経験から考えて、まず、どうするか、その手段をきいてみた<表22>。回答は一つだけえらんでください、としてあったが、この質問についてのみは、複数の回答をしているものが多く目についた。その場合、⑨の余白にわざわざ「あらゆる手段を使わねば駄目だ」と書きこんであるものもあり、これは、回答者が単数回答を複数回答と間違えたというよりは、むしろ考え、迷った末に、あえて複数の回答をえらんだと考えた方がよさそうに思われる。

したがって、ここでは、複数回答をしたものは、⑨として集計した。

表22

今後、もし、あなたの地域で、新しい要求がおこった場合、あなたわ、まず、どうされますか。次のなかから一つだけえらんでください。

1. 「市長への手紙」またはふつうの手紙を出す。	95<40%>
2. 地域の人と協力して、陳情・請願を出す。	42<18%>
3. 自治会・町内会から要求を出す。	34<15%>
4. 地もとの議員に、はたらきかける。	15<6%>
5. 要求のため、新しい住民組織をつくる。	7<3%>
6. 役所に足をはこんだり、市長に直接交渉をする。	8<3%>
7. 新聞などに投書する。	7<3%>
8. 役所とのやりとりは、わずらわしいので、もうやめる。	7<3%>
9. その他<具体的に、あらゆる手段を使う>	20<9%>
計	235<100%>

その結果、①の手紙を利用するものが95名<40%>、②、③、④などの従来からのパイプを利用するものが91名<39%>、⑤、⑥、⑦、⑨などの新しい方法で訴えるものが42名<18%>、役所とのやりとりはもうやめる、と回答したものが7名<3

表23

今後、もし、あなたの地域で、新しい要求がおこった場合、あなたは、まず、どうされますか。次のなかから一つだけえらんでください。

	満 足	不満足	わからない	計
1. 「市長への手紙」またはふつうの手紙を出す。	46<58%>	36<39%>	6<—>	88<48%>
2. 地域の人と協力して、陳情・請願を出す。	10<13%>	16<17%>	0	26<14%>
3. 自治会・町内会から要求を出す。	10<13%>	12<13%>	2<—>	24<13%>
4. 地もとの議員に、はたらきかける。	5<6%>	4<4%>	3<—>	12<6%>
5. 要求のため、新しい住民組織をつくる。	3<4%>	2<2%>	0	5<3%>
6. 役所に足をはこんだり、市長に直接、交渉をする。	2<3%>	4<4%>	0	6<3%>
7. 新聞などに投書する。	0	6<7%>	1<—>	7<4%>
8. 役所とのやりとりは、わずらわしいので、もうやめる。	1<1%>	4<4%>	0	5<3%>
9. その他<具体的に、あらゆる手段を使う>。	2<3%>	9<10%>	0	11<6%>
計	79	93	12	184%

注>パーセンテージはタテ集計

%>であった。

これを手段別にみると、「市長への手紙」を利用したもので、その約半数が、①また手紙を使って訴える、と回答し、約3割が②、③の手段をえらぶという考えに移っている。陳情・請願を利用したもので、あわせて6割の回答が②と③に集中し、約2割が⑨あらゆる手段を使う、と回答した。

ではつぎに、役所の処置に対する満足度との関係を、「市長への手紙」を利用したものだけについてクロス集計してみよう<表23>。

「満足」と回答したものの58%が、また「市長への手紙」を使って訴える、と答え、②、③、④の手段に移る人が3割強で、「手紙」以外の手段を使おうという人は比較的少ない。これに反して「不満足」と回答したものでは、また「市長への手紙」を使って訴える、と回答したものが39%に減少しており、減った分は、②、⑦、⑧、⑨などに分散している。とりわけ⑦新聞などに投書する⑨あらゆる手段を使う、などの増加が目立つ。しかし、「市長への手紙」を利用して訴えた「要

求」が未解決のまま、しかも役所の処置を「不満足」と感じている人のなかでも、新しい要求がおこった場合、すぐに、ほかの手段に移らず、また「市長への手紙」を使うという人がなお約4割もいることをどう判断すべきか。サンプル数が少ないので、もちろん断定はできないが、調査票の余白に書きこまれた対象者のいろいろの言葉などからあえて次のように推察できないだろうか。

すなわちこの人たちは、みずからの生活環境を改善するために、その悩み、不満、要求を、役所に直接足を運んで訴え、または話しあいの場を求めようとしても、暇がなかったり、あるいは住民間のトラブルや役所と交渉をかさねることのわずらわしさをきらって、結局「市長への手紙」以外の手段をえらぶ気になれなかったのではないか、ということである。

5 住民が役所に望むもの

次に、45年度に提出された具体的な「要求」から

表24

話はわかりますが、一般的にいて、あなたは市〈役所〉の職員が、市民〈住民〉に対して、どのような姿勢で仕事をすすめたらよいと思いますか。次のなかから、あなたのお考えに近いものを、一つだけえらんでください。

- | | |
|---|-----------|
| 1. 市民には、やさしい言葉や態度で応待する。 | 19<8%> |
| 2. 市民の要求に対して「これは係がちがう」などといわないで、市の職員の一人として責任をもって応待する。 | 25<11%> |
| 3. 市民の要求が、市の予算や権限の関係で、すぐにできない時は、できない理由や問題点を、わかりやすく説明する。 | 55<23%> |
| 4. 市民の要求で、生活環境について、当然と考えられる問題は、熱意をもって、実現するように努力する。 | 120<51%> |
| 5. その他〈具体的に | >。 16<7%> |

計 235<100%>

はなれ、一般的な問題として、住民は、役所の職員がどのような姿勢で仕事をすすめることを望んでいるか。

表24の質問で、とくに住民が望むものはなにかをえらんでもらい、さらに「市民サービス」の問題については、調査票に余白をもうけ、意見や提案を書いてもらった。

それによると、120名<51%>のものが、④「市民の要求で、生活環境について当然と考えられる問題は、熱意をもって実現するように努力せよ」と回答し、つぎに、③「市民の要求が、市の予算や権限の問題ですぐにできない時は、できない理由や問題点をわかりやすく説明せよ」が23%で続いていた。アンケートの回答者は①、②の住民に接する個々の職員の態度よりは、役所全体としての姿勢の方に強く関心と要求をもっていることがわかった。

これらについて、「市民サービス」についての意見欄に、多くの意見がよせられた。では、実情をみて、いまの市の予算や権限だけでは、市民のす

表25

ところで、いまの市の予算や権限では、市民のすべての要求を、すぐに解決することは、むずかしい実情です。そこで、あなたの生活環境をよくしていくためには、どうしたらよいと思いますか。次のなかから一つだけえらんでください。

- | | |
|---|----------|
| 1. とにかく、市民の要求は、ただちに解決すべきだ。 | 23<10%> |
| 2. 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。 | 19<8%> |
| 3. 多少の金銭的な負担をしても、できることは自分たちで解決する。 | 11<5%> |
| 4. 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。 | 127<54%> |
| 5. 市民が中心となって、市にはたらきかけ、市民本位の新しい方法をつくり出して、解決していく。 | 41<17%> |
| 6. わからない。 | 14<6%> |

計 235<100%>