

②意識調査から見えてくる区民の特性

瀬谷区の事例

②区民意識調査から見る区の多様性

1 はじめに

私たちにとつての顧客である瀬谷区民の日常生活行動はどのようなものか、区民は日々何を大切だと感じて生活しているのか。こうした点を明らかにし、区政運営の基礎データとして活用するため、瀬谷区では平成18年度から区民意識調査を実施している。(注1)

ここでは、区民意識調査から見えてくる瀬谷区民の特性について紹介し、区役所が意識調査を実施することの意義を明らかにしていきたい。

2 広聴のひとつとしての意識調査

まず、瀬谷区における区民意識調査の位置づけについて説明しておく。

瀬谷区には、「町のご意見番制度」という区独自の広聴体系があり、意識調査もこの体系の中に位置づけられている。(図1)

「町のご意見番制度」とは、瀬谷区民の声を「個々の課題」「地域の課題」「分野の課題」に分けてとらえ、それぞれの分野にふさわしい広聴

ツールを用意して、さまざまな立場の区民の声を幅広くとらえていこうというものである。この図において、これらの三つの分野にまたがる声、あるいは総合的な視点での声を収集するツールとして機能しているのが「区政モニター制度」と「区民意識調査」である。

特に「区民意識調査」は、広く一般区民の意識、関心をとらえるツールで、いわば声なき区民の声、区役所から最も距離をおいて生活している区民の声を拾う手段として重要な広聴の意味を持っている。

ところで、意識調査の目的のひとつとしてよく挙げられるのが、「評価・検証」機能である。特に厳しい財政状況が続く昨今は、施策立案に際し、より正確な事業の検証と的確なニーズ把握が不可欠であるため、事業所管課は常に取り組みに対する市民の評価を求めている。

区民意識調査をこうした評価・検証のためのツールとして使う例は一般的に多く、回答の精度を高めるために評価の対象となる施策についての説明や経費などの情報を付加した上で回答(評価)しても

らう、といった工夫が見られる。瀬谷区でも区民意識調査を始めるにあたって、「評価・検証」の機能をもたせるかどうか議論になったが、最終的には事業評価は前述の「町のご意見番制度」で担うべきものとして位置づけた。

3 目的のなんのための意識調査か

区民意識調査の目的は、前述のとおり瀬谷区民の生活行動や意識・意向を明らかにし

て今後の施策に生かすということであるが、具体的に言い換えると、区政運営方針や施策検討のバックデータとして利用するということである。

このため平成19年度と20年度は調査の実施時期を翌年の運営方針検討スケジュールにあわせて1月とした。

瀬谷区の運営方針の基本目標は「幸せが実感できる瀬谷づくり」だが、この「幸せ」とは瀬谷区に暮らす区民一人一人にとつての幸せであるため、運営方針の示す方向が区民の認識とずれていないかを確認するために区民意識調査

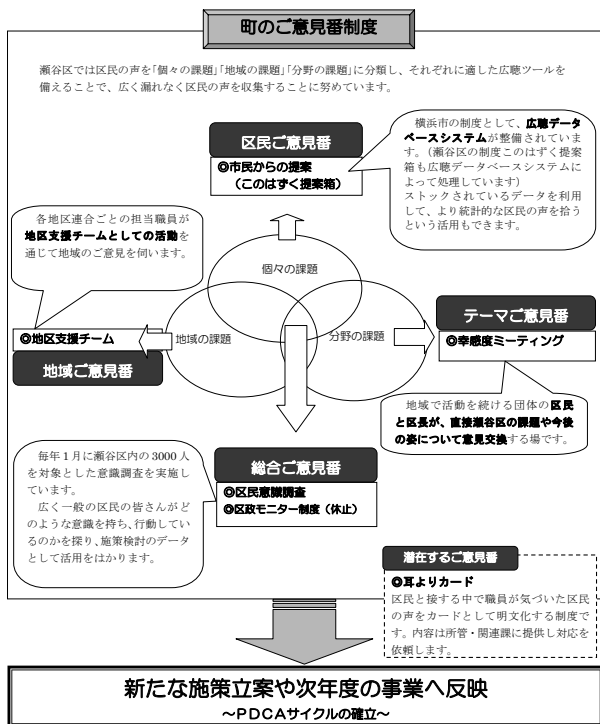


図1 町のご意見番制度

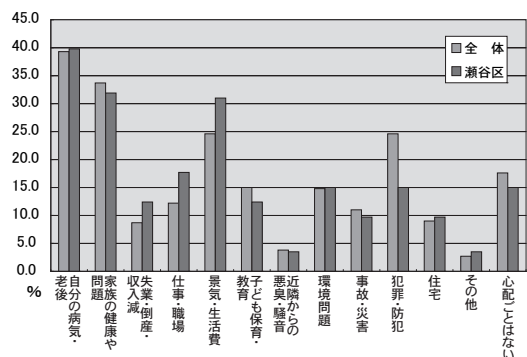


図2 心配ごとや困っていること (市民意識調査の結果から)

執筆

佐藤 千香

瀬谷区区政推進課企画調整係

(注1)

瀬谷区区民意識調査 調査設計

調査対象

3,000人

(住民基本台帳・外国人登録原票より16歳以上の男女無作為抽出)

調査方法

郵送によるアンケート発送および回収

調査期間

18平成18年9月14日～25日

19平成20年1月17日～28日

20平成21年1月22日～2月2日

回収数

181,606件(回収率53.5%)

191,566件(回収率52.2%)

201,603件(回収率53.4%)

が必要となる。

こうした目的を持って始めた区民意識調査であるが、回を重ねると別の目的が見えてきた。すなわち、地域の課題や、その解決に向けたヒントを見出すための基礎資料としての活用、職員が日々の業務で区民とのコミュニケーション（対話）を重ねるきっかけとしての活用、あるいは自身の業務を深めるための活用である。これらについては具体例を後述することとする。

4 意識調査から見えてくる 瀬谷区民の特性

ではこのような調査を通して見えてくる瀬谷区民とはいったいどのような区民であろうか。まずは、区民意識調査の結果からいくつか紹介することとする。

① 区民意識調査の結果から

横浜市では昭和47年度から毎年様々なテーマで区民意識調査を実施している。

この区民意識調査の標本数は平成19年度に3,000から5,000に引きあげられたが、その結果、従来は人口比に比例して100以下であった瀬谷区民の標本数が100を超え、区としての特性を分析することが可能になった。

区民意識調査の一番の利点は、横（他区）との比較の中で瀬谷区の特徴を分析できることである。

ア 経済的な心配事が多い区民
たとえば、区民意識調査では毎年「心配ごとや困っていること」について聞いています。

昭和57年以降、心配事のトップは常に「自分の病気や老後のこと」で、しかも年々割合も高くなってきています。平成20年度の調査では、実に40・8%もの区民が「自分の病気や老後のこと」を心配している。

瀬谷区の場合にも同じことが言えるが、瀬谷区では2位の「家族の健康や生活上の問題」とほぼ同率で「景気や生活費のこと」が3位となっている。

この設問について平成19年度の瀬谷区の結果を市の数値と比較した表が図2である。

「失業・倒産・収入減」「仕事・職場」「景気・生活費」の3項目で全市の結果を上回っている。ちなみに「犯罪・防犯」に対する心配は全市の結果と比較して低く、このような傾向は平成20年度も同様に見られた。

このところの社会不安を反映して今年度の区民意識調査では「失業・倒産・収入減」が4位に急浮上しているが、瀬谷区ではもともとこの種の

心配事を抱えている区民が多いのである。

イ インターネットの利用は少ない区民

次に、「行政情報をどのように入手しているか」という情報に関する意識を聞いた項目がある。（図3）

平成19年度の区民意識調査の結果によると、行政情報を入手する手段は「広報市版」「広報区版」「回覧板」の順となっており、瀬谷区の上位3位も同様であるが、「市ホームページ」（11・5%）「区ホームページ」（7・2%）の利用については、それぞれ6・2%、3・5%と、半分程度の利用率になっている。

インターネットの普及がすすんでいるとはいえ、まだまだ瀬谷区においては利用する人が少ない。

こうした例からもわかるように、360万を超す多様な市民が暮らす本市の場合、各区は当然その地域性を常に意識して調査結果を検証することが必要だといえる。

このところの社会不安を反映して今年度の区民意識調査では「失業・倒産・収入減」が4位に急浮上しているが、瀬谷区ではもともとこの種の

② 区民意識調査からみえてくる 瀬谷区民の特性

次に過去3年間の区民意識調査から明らかになった瀬谷区民の特性について紹介する。

ア 水緑を大切に思う区民
平成18年度の区民意識調査

では「瀬谷らしさ」という言葉から想定されるイメージを具体的に聞いてみた。区民のイメージを誘導してしまうことを避けるために、あえて自由記載とし、一つ一つの記述内容をキーワードをもとに集約してまとめた結果が図4である。

大分類の「環境」に関する記載が圧倒的に多く、回答全体の75・5%を占めているが、個別の記載内容を見ると、「自然・緑・川・森が豊富」という印象が最も強く、瀬谷区の豊かな自然環境を評価したものととなっている。

上位の記載を見てみると、次いで（比較的マイナスイメージとしての）「田舎」、「いい意味での田舎」と続いており、良くも悪くも「田舎」という印象で、自然環境の美しさや穏やかで住みやすい面が高く評価されていることがわかる。

瀬谷区の緑被率は35・9%（平成16年）と、18区中7位でそれほど高いとはいえないが、自然が豊かであるとの印象を区民が持っているのは、やはり区内を流れる5本の川と、北部にある広大な瀬谷通信施設の緑の印象が強いからだろうか。また、高度成長期に急激な宅地開発が進んだスプロール現象の結果、住宅の中に小規模な緑地が点在す

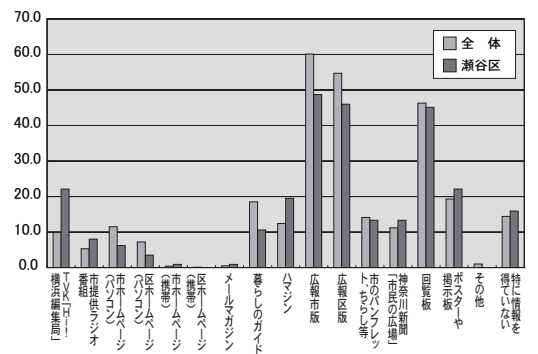


図3 行政情報をどのように入手しているか（区民意識調査の結果から）

イメージ	大分類	件数
自然・緑・川・森が豊富	環境	285
田舎	環境	114
いい意味での田舎	環境	79
静かでのどか・落ち着いたあるまち	環境	76
特徴が無く、広々とした環境	行政・まちの発展	66

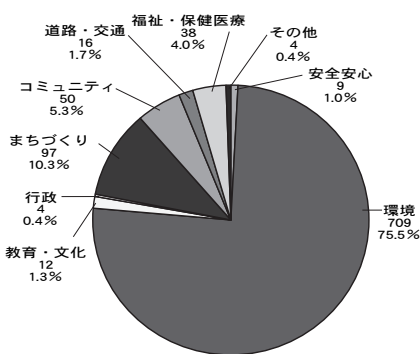


図4 「瀬谷らしさ」という言葉から想定されるイメージ（大分類ごとの割合）

る形となり、身近なところで緑を感じている区民が多いのかもしれない。

このように、水緑が豊かであると感じている区民が多いことが分かったが、では、こうした自然環境の将来性について区民はどう考えているのか。平成19年度の区民意識調査で聞いた結果が図5である。

身近な緑や農地について、「現状を維持していくべき」が47・6%、「積極的にふやしていくべき」が42・0%と、合わせて9割近くの区民が身近な緑を大切にしていきたいと考えていることが確認できた。

この考え方は区政運営方針とも合致しているところであり、瀬谷区ならではの美しい水や緑の環境を生かした施策を考えるとともに、このかけがえのない自然環境を次世代に引き継いでいくための環境行動にも力を入れている。

イ 地域の関係を大切ににする 区民

そしてもうひとつの瀬谷区民の特徴は、はじめで身近な人とのつながりを大切にしている区民像である。

平成18年度の調査で「地域の活動への参加状況」を聞いた結果を見ると「自治会・町内会活動」、「ゴミの分別・リサイクル」、「イベント」、「公

園等の清掃活動」の順で多くなっている。平成17年度の区民意識調査と同じ設問と比較すると、どの活動においても市平均より参加率が高かった。

こうした地域活動への参加の高さは、自治会・町内会の加入率にも表れており、平成19年度当初瀬谷区は86%と、18区中1位であった。(横浜市の平均は79・4%)

次のような調査結果もある。少し古い調査結果になってしまいが、平成13年の区民意識調査で「環境を守るために日ごろ実践している行動」について聞いた結果を見ると、「節電・節水に努めている」との回答が62・5%で1位となっていた。(表1)

これを区別に見てみると、瀬谷区では「節電・節水に努めている」との回答が80・5%と他区と比べても圧倒的な実施率で1位であった。また瀬谷区で2位となった「物を大切にし、簡単に捨てない」も市が53・0%であるのに対して64・4%と実施率が高く、こちらも18区中トップの実施率だった。今ほど環境行動についての意識が高まっていない頃の数値でこの高さである。

地域の人のつながりを大切にし、協力すべき活動にきちんと参加する、そしてコッ

と道な行動をいとわな瀬谷区民の特徴が見えないだろうか。

5 地域支援のきっかけとしての活用

ところで、「地域支援」は区役所機能強化の大きなテーマであるが、瀬谷区でも、多様化する地域の課題に対する総合的な支援のあり方について、早い段階から庁内で検討を重ね、取り組んできた。

こうした取り組みの際に活用しているのも区民意識調査であり、そのため平成18年度からの3年間、毎年「地域活動」に関する設問を設けている。

また、分析の際には、連合自治会町内会ごとに分けたクロス集計結果を用意している。

① 地域支援を担当する職員に

平成19年度には、庁内で地域支援業務に携わっている職員を対象とした地区支援推進会議で、区民意識調査のデータを活用したワークショップをおこなった。クロス集計結果を題材にして担当する地区の特徴を話し合ったのである。

資料として、担当する地区の年齢構成データと、「地域活動の参加状況」や「重要だ

と思う地域活動」といった設問に対する連合自治会町内会ごとの集計結果を用意した。

このワークショップの参加者アンケートには、「日ごろの業務を通じて地域に対しては、改めて抱いていたイメージを、改めて確かなものとして実感することができ、興味深かった」「確かなデータの裏付けが得られ自信がもてた」などの感想が寄せられた。

また、他のある職員は、「地域の方とのちょっとした雑談時に、意識調査の結果データを披露すると、地域の人はとても興味深く聞いてくれる。特に団塊の世代といわれる地域デビューしたての方々は、数値データに対する関心が高い傾向がある。その意味で地区を担当する職員がこうしたデータを共有することの意義は大きい」との感想を寄せた。

② 地域で活動する区民とともに

これからの地域支援においては、まず住民が自分たちの地域の実情を理解することが出発点であり、そのためには様々なデータが必要となる。住民アンケートなどを自ら実施する地域もあるが、他の地域の情報については区役所のデータ提供が有益である。私たちが他区との比較の中で瀬谷区の特長を見極めると同

と

属性	横浜市(n=2,221)	瀬谷区(n=87)
順位		
1位	節電・節水に努めている 62.5%	節電・節水に努めている 80.5%
2位	出かけたときのごみは持ち帰る 54.2%	物を大切にし、簡単に捨てない 64.4%
3位	排水溝に食品くずや廃油などを流さない/物を大切にし、簡単に捨てない 53.0%	包装紙・レジ袋は断る 48.3%
4位		出かけたときのごみは持ち帰る 46.0%
5位	包装紙・レジ袋は断る 41.3%	トレイ、牛乳パックなどの回収に協力している 40.2%

表1 環境を守るために日ごろ実践している行動 (平成13年度)

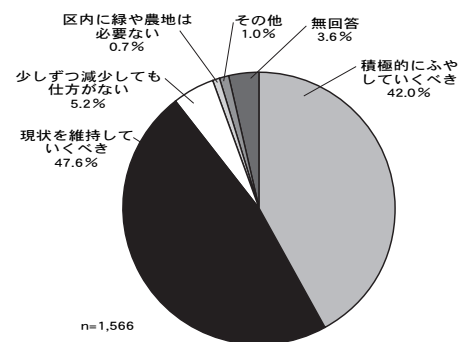


図5 身近な緑や農地についての今後の方向性

じ理屈で、地域の人たちは区の全体の中で自分たちの地域を他の地域と比較し、そこから課題を見出ししていくこともあるようだ。

こうした考えに立ち、平成20年度に実施した「地域の今を知る集い」というイベントでは、データを題材に話し合う相手を職員から住民へと広げた。

その際に提供したデータの一つを紹介する。

平成19年度に「地域活動への参加状況」を聞いた際、合わせて同じ項目を選択肢として「地域にとって重要だ」と思う活動」は何かを聞いてみた。この結果を表すグラフを重ねたものが(図6)である。

現在の活動の参加状況を見ると、特に参加率が高かったのは「自治会町内会の活動(44・1%)」「資源回収やごみの分別、リサイクル活動(30・2%)」「祭や盆踊り、運動会などのイベント(25・5%)」であるのに対して、重要だと思っているのは「自治会町内会の活動(37・7%)」「交通安全や防災・防犯などの地域の安全活動(35・2%)」「高齢者や障害者への手助けや交流などの福祉活動(29・2%)」であった。

た。

重要だと思っている「交通安全や防災・防犯などの地域の安全活動」「高齢者や障害者への手助けや交流などの福祉活動」についてはいずれも現在の参加状況がとても低く、1割にも満たない。つまり、今後の地域活動における参加者のすそ野を広げるためのきっかけとしては「安全」と「福祉」がキーワードになるということだ。

こうしたデータは地域の方々にこそ見て考えてもらいたいものである。

なお、最後に補足しておくこと、連合自治会町内会ごとの集計の結果については、あくまでも参考数値として扱っている。自治会によっては母数(回答人数)がかなり少なくなってしまうこと、構成世帯数が非常に多い大規模連合の結果は当然区全体の数値(平均値)に近くなってしまう、特徴がでない(見えない)ことなどがその理由だ。

小さな地域に絞って傾向をみようとすればそれだけ標本数が少なくなってしまう、信頼できる数値ではなくなってしまう、この点は今後の区民意識調査の課題でもある。

6 一まとめ

以上、意識調査から見えてくる瀬谷区民の特性をいくつか紹介してきたが、他にも様々なことがわかってきており、それは調査報告書をもとにした職員間の議論の中から明らかになったことが多い。瀬谷区ではこうした調査結果をできるだけ多くの職員が

共有し、日々の業務で接する区民と結びつけて捉え、議論する機会が大切だと考えており、様々な形で説明会やワークショップを開催している。こうした区民意識調査をめぐると一連の取り組みが、顧客である区民の視線を意識し、原点に立ち返った視点で業務を再点検することにも役立っているのではないかと思う。

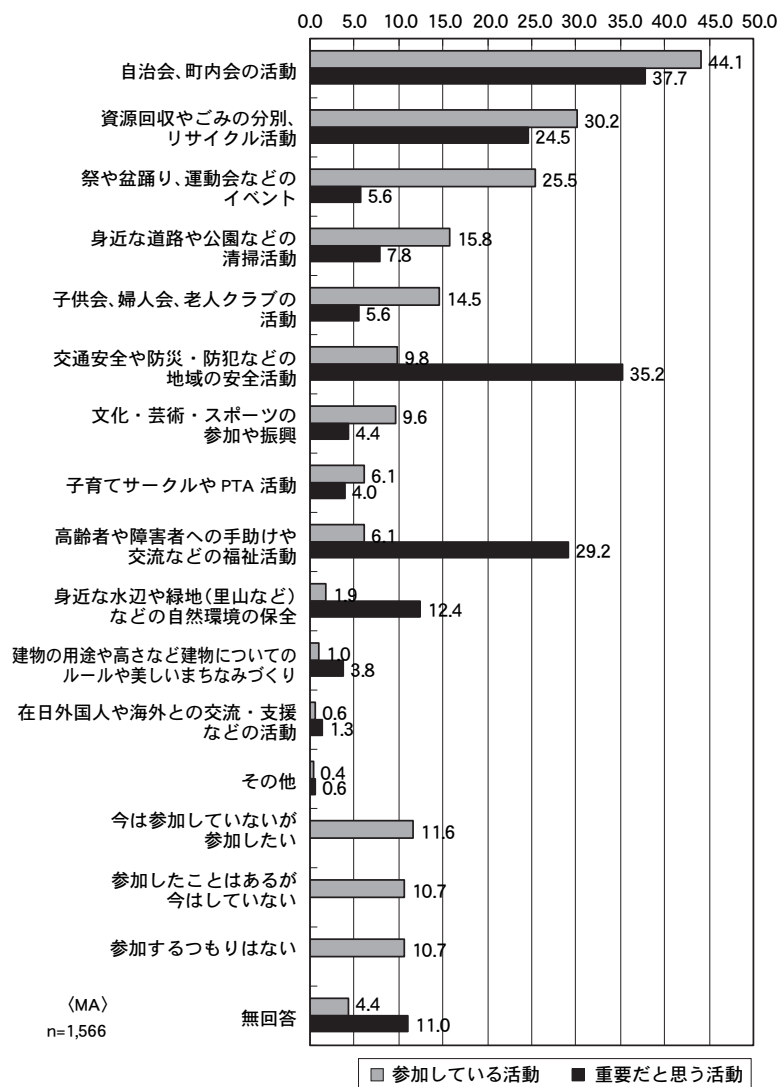


図6 地域が取り組む活動でとくに重要だと思う活動と実際に参加している活動