

求」が未解決のまま、しかも役所の処置を「不満」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%>

すべての要求を、すぐに解決することがむずかしいとするならば、市民の生活環境をよくしていくために、どうしたらよいと思うか、その打開策を表25の質問でえらんでもらった。

これによると、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」と回答したものが128名<54%>できわだって多かった。そして、これに続く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」と答えた41名<17%>を加えると、全体の71%の人たちが、役所と一っしょに話しあって、生活環境の問題を解決していこうという考えをみせていることになる。

逆に、①「市民の要求は、ただちに解決すべきだ」②「あらゆる手段を使って市にはたらきかける」と回答した42名<全体の約2割>のものは、とにかく、役所の責任において問題を解決させる、という態度を示している。

また、11名<5%>のものが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」という考え方であった。

さて、A調査でみる限り7割以上の住民が、生活環境の問題について、何らかの形で役所との話し合いを求めているということになるが、その前提となる地域の問題についての情報は充分であるかどうか。もちろん、役所から住民に流される情報は、いわゆる広報関係に限定されるものではなく、担当部局から適切な材料が提供されるべきであり、また一般マス・コミからも提供されてはいるが、ここでは、とりあえず「広報よこはま」だけについて質問してみた<表26>。

それによると①をのぞいた、全体の8割近くの人々が、「広報よこはま」からは、身近な生活環境のことを知らされていないことになる。④「よんでいない」⑤「届いていない」ものを差引き、一応

「広報よこはま」をよんでいる人に限定してみても、全体からみて6割以上の人々が、もっと身近な情報を望んでいることがわかる。

表26

最後に、みなさんの生活環境と、これに対する市の方針や政策については、毎月「広報よこはま」でお知らせしていますが、その記事の内容についておききします。次のなかから一つだけえらんでください。

1. 知りたいことが、よくわかる。	50<21%>
2. 市の方針や政策はわかるが、自分たちの身近な生活環境のことは、よくわからない。	138<59%>
3. 市の方針や政策も、身近なことも、よくわからない。	9<4%>
4. よんでいないので、わからない。	8<3%>
5. 「広報よこはま」が届いていない。	7<3%>
6. その他<具体的に >。	23<10%>
計	235<100%>