

を示す例であろう。

表42— 話はわかりますが、あなたは市<区>役所へはよく行かれますか

	<B調査>	<A調査>
1. しばしば行く	22<7%>	54<23%>
2. たまに行く	164<56%>	128<55%>
3. ほとんど行かない	108<37%>	53<22%>
計	296<100%>	235<100%>

表43— それでは、あなたは、次のような役職についておられますか。

<複数回答>

	<B調査>	<A調査>
1. 自治会の役員	13<4%>	46<20%>
2. 民生委員、青少年指導員、清掃協力員などの委員	5<2%>	19<8%>
3. 市<区>政モニター	2<1%>	1<—>
4. PTAの役員	12<4%>	16<7%>
5. 文化・宗教・政治的な団体の役員	4<1%>	9<4%>
6. ついていない	268<91%>	165<70%>
計	304<103%>	256<109%>

表44— 不満があるのに、役所に要求を出さないのは、なぜですか。次のなかであなたのお考えにいちばん近いものを、一つだけえらんでください。

1. 要求を出すひまがない	12<7%>
2. 役所にかかわるのは、めんどうだ	4<2%>
3. 要求を出しても、どうせ、すぐには解決しないだろう	68<38%>
4. 誰かがやってくれるのをまつ	9<5%>
5. 自治会・町内会が要求を出すべきだ	23<13%>
6. 今後、なんらかの方法で、要求を出すつもりだ	31<17.5%>
7. これくらい不満は、いまの都市生活では、しんぼうすべきだろう	31<17.5%>
計	178<100%>

4— 住民が役所に望むもの

以上、白幡地区に住む住民を対象に、要求の基盤、要求をめぐる住民相互の関係、不満や要求の訴え方、などについてながめてきたが、以下、住民が、役所になにを求めているか、をきいてみよう。

一般的にいて、市<区>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うか、という問題について、住民の考えに近いものを、一つだけえらんでもらった<表45>。

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」と答えた人が102名で一番多く、全体の約1/3あった。つぎが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81名、全体の1/4強であった。このあと、②「できない理

由や問題点をわかりやすく説明する」、①「市民にはやさしい言葉や態度で応待する」がほぼ同率でならんでいる。

この結果を④調査の人たちと比較してみよう。

それによると、訴えた「要求」をめぐる、役所の職員と何らかの接触をした経験をもつ人ばかりの、A調査では④、③、②の順位であり、しかも、④を回答するものが半数以上で、これに、③をあわせると、全体の約2/3になっている。したがって、実際に職員と接した住民の感じることは、①、②にあげられたような個々の職員の住民に接する時の言動といったものよりも、職員の仕事に取組む姿勢そのものに意見や注文をもつことが多い、ということであろうか。逆に、B調査の対象の住民は、A調査の対象に比べて役所の職員と接する機会が少ない人が多いが、このような場合には、①、②の外面的な職員の態度の方により関心を感じるものようだ。

それでは次に、住民が、生活環境をよくしていくために、役所と、どのような関係で、問題を解決

していこうと考えているのであろうか〈表46〉。
それによると、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158名で一番多く、全体の約半数のものがこれに集中していた。逆に、①②などの、とにかく市の責任において、いますぐ

にでも解決させる、と回答したものが69名で、全体の約1/4だった。そして⑤市民が中心となって、新しい方法をつくりだす、または③の、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、などの身銭をきいたり、自主的な方法で解決しようとするものが50名で約2割いた。し

たがって、④と⑤の、もっと市民と役所の両者が話しあって、問題の解決を探しあっていくべきだと考えている人たちが、かなり多いことがわかった。

これをA調査と比べると、1位はともに④で、その比率もほとんど同じであるが、B調査では②が⑤と同率で2位を占めているのが目立つ。実際に要求をだした人の割合が少ないのに②の比率が高いことをどう解釈すべきか。両調査の対象の定住性の違いとも関連し、定住性の少ない、B調査の対象の方が、役所にそれだけ心理的な距離をもっているあらわれとはとれないだろうか。

最後に、このような住民と役所の“話しあい”の前提条件として、市や区の仕事、地域でかかえている問題などについて、地域の住民のあいだに、十分な情報が流されていないからならぬが、その実態はどうか。まず住民が、日常生活に必要な情報を、おもに、どのような方法で得ているのか、それをきいてみた〈表47〉。

表45—話はかわりますが、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。

	<B調査>	<A調査>
1. 市民には、やさしい言葉や態度で応待する	40<14%>	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	81<27%>	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	43<15%>	55<24%>
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	102<34%>	120<51%>
5. その他〈具体的に >。	7<2%>	16<7%>
6. わからない	23<8%>	
計	296<100%>	235<100%>

表46—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。次のなから、一つだけえらんでください。

	<B調査>	<A調査>
1. とにかく、市民の要求は、ただちに解決すべきだ	29<10%>	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	40<14%>	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	8<3%>	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	158<53%>	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	42<14%>	41<17%>
6. その他〈具体的に >。	1<—>	
7. わからない	18<6%>	14<6%>
計	296<100%>	235<100%>

それによると、地域の問題に対する住民の情報源は、「広報よこはま」が182名で、全体の約6割を占めてトップだった。つぎに、ラジオ・テレビ・新聞などに頼るものが50名<17%>、人の話で問題を知る人が37名<13%>という順位であった。地域の住民の生活環境と、これに対する市の方針や政策について、毎月配られている「広報よこはま」が、ひとつの情報源であることは当然のことであるが、その記事の内容については、どのように受けとめられているか<表48>。

これによると、①「知りたいことがよくわかる」という人は49名で、全体の2割に満たない。逆に②と③をあわせた「よくわからない」と回答した

人が188名で、全体の6割をこえていた。また、④と⑤の「よんでいないのでわからない」もしくは「広報よこはまが届いていない」という人が2割弱だった。

したがって、約6割の人には「広報よこはま」の内容は、少なくとも生活環境を判断する身近な情報としてはいま一步ということのようである。A調査でも②に過半数の回答が集中しており、住民が地域に関する情報に不足を感じているという点では両調査とも一致している。ただ、B調査はA調査に比べて③、④、⑤が多く、①が少ないのはやはり定住性の違いによるものとみてよからう。

表47—あなたは、市や区の仕事や、地域でかかえている問題についておもにどのような方法で知りますか。次のなかから、一つだけあげてください。

1. 「広報よこはま」	182	< 61% >	
2. ラジオ・テレビ	13	< 4% >	} 小計 50 < 17% >
3. 神奈川新聞	12	< 4% >	
4. その他の新聞	25	< 9% >	
5. 自治会・町内会を通じて	28	< 10% >	} 小計 37 < 13% >
6. 議員の話で	9	< 3% >	
7. その他<具体的に>	4	< 1% >	
8. あまり興味や関心がないので、わからない	23	< 8% >	
計	296	< 100% >	

表48—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。

	< B調査 >		< A調査 >	
1. 知りたいことが、よくわかる	49	< 17% >	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	167	< 57% >	138	< 59% >
3. 市の方針や政策も、身近なこともよくわからない	21	< 7% >	9	< 4% >
4. よんでいないので、わからない	36	< 12% >	8	< 3% >
5. 「広報よこはま」が届いていない	19	< 6% >	7	< 3% >
6. その他<具体的に>	4	< 1% >	23	< 10% >
計	296	< 100% >	235	< 100% >

表49—このさい、UHFテレビ・42チャンネル「TVK」<テレビ神奈川>についておたずねします。去る4月から放送をはじめた「TVK」で、市は次の番組を提供しています。

「横浜市だより」	月曜～土曜
同上再放送	月曜～木曜
	金曜・土曜
「ご意見有用」	日曜日

あなたは、これらの番組をみておられますか。次のなかから、一つだけえらんでください。

1. よくみている	7	< 2% >
2. 時々、みる	29	< 10% >
3. たまに、みる	35	< 12% >
4. みない	61	< 21% >
5. 番組のあることを、知らない	35	< 12% >
6. UHFをみる設備がない	129	< 43% >
計	296	< 100% >