

《2》区民意識調査から見る区の多様性

①意識調査から見えてくる区民の特性（青葉区の事例）

1—はじめに

青葉区では、今年度も「区民意識調査」を6月に実施した。平成19年度からは毎年度実施しているが、その背景には、「区民サービスの第一線にある区役所が、区民の生活意識や区政に対する満足度、そして日々変わりゆくニーズ等を的確に、タイムリーに把握していくには、区民意識調査を毎年度実施することが不可欠である。」との判断がある。

もちろん、青葉区役所でも「明日への提案箱」（区民からの声を把握するための提案箱）の設置等を庁舎内で行っており、日々、区民の声を汲み取るうとしていた。また、日々の窓口等を通じて市民から多くの要望を受け付けている。しかし、能動的には声を上げなくても、普段の区政や行政サービスに対して意見や要望を心に抱いている区

民は多いと思われる。そのような「声無き要望」を汲み取り、可能な限り応えていくことも区役所のひとつの義務であると考えられる。その義務を遂行するためにも「区民意識調査」は必要であり、また、平成20年に区内人口が30万人を超えるまでになった青葉区にとっては、なおさらその実施は重要であると考えている。

2—調査概要

①実施内容について

区民意識調査は「青葉区民の日常生活における行動や意識を調査し、今後の区政運営の参考とする」ことを調査目的とし、今年度は6月に15日間の調査期間を設定して実施した。翌年度の区予算及び区政運営方針の策定に反映させ、今後の区政に活かしていくためには、集計や分析期間も考え合わせると、この時期が最適であると考えられる。

調査対象は、住民基本台帳及び外国人登録原票から無作為抽出した、区内に居住する16歳以上の男女3,000人（うち、外国人60人）である。郵送による無記名アンケート方式で行い、有効回収数は1,818件（有効回収率60.6%）であった。

ここ最近で最も高い回収率であるが、青葉区は比較的高い回収率を毎回維持できている（表1）。この点からも、区民の区政に対する意識は高いものと理解することができる。

②設問の作成について

調査票は回答者の属性に関する設問とテーマ別設問に大きく分けられる（表2）。属性は回答者の年齢や職業、家族形態、居住期間や住居形態をはじめとする回答者に帰属する基本的な事項を聞くものであるが、これは区民の特徴を把握するために非常に有効であり、テーマ別設問の回答

とクロス集計（二つの質問項目の回答の重なりにより、回答者の特徴を具体的に把握するための集計法）を行うことによって、その回答の背景を掘り下げていくことが可能となる。テーマ別設問の作成にあたっては、今後の事業計画や予算編成に反映できるように知恵を絞るが、属性に関する設問の作成にあたっては、十分に慎重を期す必要がある。

テーマ別設問は、毎回もしくは数年毎に聞くことで経年変化を捉えていく設問と、その時々々の社会情勢等を反映して行う、いわばその時だから聞くことができる設問がある。作成にあたっては、調査したい内容を全課に聞いたうえで調整になるが、今後の区政に活かしていきたいものかどうか、実際に設問とすることがどうかの大きな判断基準となる。また、毎回、自由記載欄を調査票に設けているが、

執筆

平井 聡

青葉区区政推進課企画調整係

	対象	対象数	回収数	回収率	調査方法	調査時期
平成21年度	16歳以上	3,000	1,818	60.6%	郵送	6月
平成20年度	16歳以上	3,000	1,746	58.2%	郵送	6~7月
平成19年度	16歳以上	3,000	1,588	52.9%	郵送	9月
平成16年度	20歳以上	3,000	1,727	57.6%	郵送	9月
平成12年度	15歳以上	4,000	1,980	49.7%	郵送	5~6月

表1 青葉区区民意識調査・調査概要の経緯

そこから生み出される設問もある。例えば、今回は電車の混雑状況についての設問を新設したが、それは昨年の自由記載欄に、電車の混雑に関する記載が多々見受けられたためである。自由記載欄の記載内容を分類及び分析すること忘れてはならない。

3 区民の特徴

テーマ別設問に対する回答の傾向は、回答者の属性に影響されることに間違いはないだろう。回答者の属性を分析することが、青葉区民の特徴に繋がっていくと言える。市内18区に居住する市民を対象に毎年度実施されている市民意識調査と、青葉区区民意識調査を比較すると、青葉区の大まかな特徴が見えてくる。例えば、前住地を見ると、平成21年度市民意識調査では30%強が同じ区内（「生まれてからずっと現住所に住んでいる」及び「今住んでいるのと同じ区内」と答えているの）に対し、青葉区区民意識調査では僅か6%（「生まれてからずっと青葉区」）である。また、家族形態で見ると、「親と子（2世代）」と「夫婦だけ（1世代）」を合わせた比率は、平成21年度市民意識調査では79.8%だが、青葉区の今回の区民意識調査では

84.5%となっており、市全体より多くなっている。すなわち、他地域から引越してきた核家族が多いということ、青葉区の特徴であると捉えることができ、それがテーマ別設問の結果にも大きく影響していると考えられる。

4 青葉区の魅力

区民が何を区の魅力と感じているのかを把握する設問は、ここ数年において毎回設定しているが、魅力として上位に選ばれる項目は、実は毎回ほとんど変わっていない。

① 豊かな自然環境

「青葉区の魅力」を聞く設問に対する回答として、最も多くあげられるのは「豊かな自然環境」である。青葉区は平成6年の誕生時に「丘の横浜」と区の呼称を定めているが、そこに込められた将来都市像のひとつに「豊かな緑」がある。区の誕生時に目指した都市像が、今、青葉区の魅力として多くの区民に支持されていることは、区政の方向性が常時一貫していた結果と言え、区としての特徴を創造できているとも言えよう。

② 都心に近く、通勤・通学に便利

次に青葉区の魅力として挙

げられるのが、「都心に近く、通勤・通学に便利」なことである。もともと東京都内に通勤・通学する、いわゆる「横浜都民」が多く居住していると言われる青葉区であるが、この結果からもその傾向を垣間見ることができる。

「現在の居住地を選んだ理由」を聞く設問に対する回答でも、「豊かな自然環境」と「都心に近く、通勤・通学に便利」が上位を2分した。「自然環境に恵まれているうえに、都心にアクセスしやすい」ことが青葉区の大らかな特徴であり、それが区民を魅きつける大きな理由となっている。

また、「定住意向」をみても、青葉区に住み続けたい人が昨年度同様に約8割となっており、平成21年度市民意識調査の約6割と比較して高い水準にある。

5 青葉区の課題

しかし、その反面、その魅力が新たな課題を生み出していることも、今回の調査から読み取ることができている。

① 電車内の混雑

その最たるものが、「電車内の混雑」であろう。「居住地域の現在の課題・問題」を聞く設問の回答では、「電車内の混雑」が最も高くなって

おり（21ページ 図3）、さらに、その回答者の属性を職業別に見てみると、「正社員、正職員」及び「学生」の多くが選択していることがわかる。つまり、「都心に近く、通勤・通学に便利」な青葉区を、多くの「正社員、正職員」及び「学生」が居住地として選んでいるが、その結果「電車内の混雑」を生じさせ、今では最大の「居住地域の現在の課題・問題」となっている、ということである。

1 青葉区の生活環境について	青葉区の魅力、生活の中での不足・不便な環境で心配なこと
2 駅周辺のまちづくりについて	最も利用する駅、最寄り駅周辺の満足度、最寄り駅までの交通手段
3 環境・自然について	CO-D030、緑のカーテン事業、あおばエコムーブ
4 健康・子育てについて	子育て支援、健康づくり、禁煙
5 地域活動・地域社会について	地域活動への参加、自治会・町内会への加入、近所づきあい、居住地域の課題、若者の就労、若者への自立支援
6 危機管理について	新型インフルエンザ、住宅用火災警報器
7 文化振興事業について	青葉区が実施している文化振興事業
8 青葉区への定住意向について	定住意向、居住地域を選んだ理由、居住地域に望むこと、電車の混雑状況
9 区政・行政サービスについて	各種サービスの認知度、区が重点的に進めるべきこと

表2 平成21年度青葉区区民意識調査・テーマ別設問の内容

一方、「電車の混雑状況が今後も同様であるとした場合、青葉区に住み続けますか」との設問では、「青葉区外に引越したい」は約2割に留まる。

青葉区にそれだけ大きな魅力を感じてもらえているのか、または、諸事情により青葉区に留まらざるを得ないのか、理由は大きく2分されることになる。推測できるが、いずれにせよ電鉄会社と協力しながら改善に向けた取り組みを模索していかなくてはならないだろう。

② 駅周辺の駐車場所

また、「日々の生活の中で不足もしくは不便と思われること」で最も多く選ばれたのが、「駅への送迎のための駐車場所」であった。昨年度までもこの設問は設定していたが、今回はじめて「駅への送迎のための駐車場所」という選択肢を、「駅の駐車場」から独立させた。そうして分析した結果、これまで最も選ばれていた「駅の駐車場」の自身の多くが、実は「送迎のため」の一時駐車場所不足であったということが導き出された。設問の作成にあたっては、その設問内容だけでなく、選択肢を精査することも忘れてはならないと改めて実感する。なお、「駅への送迎

のための駐車場所」を筆頭に、「駅の駐車場」や「駅の駐輪場」と駅周辺の駐車関連事項が上位を占めており、「最寄り駅周辺の満足度」を聞いた設問においても、「送迎用の駐車場所の状況」に対する不満が過半数を占めた(図1-1)。

しかし、最寄り駅までの交通手段を聞いてみると、「徒歩」が58.0%であり、次いで「バス」が25.8%である。そして、実は「自家用車による送迎」は僅か4.5%に過ぎないことがわかる。そこで、「送迎用の駐車場所の状況」に対して不満とした回答者を子どもの状況別にみると、小学生がいる人で6割を超えており、ほかと比べて高い(図1-2)。中学生等を合わせた「学生」が家族にいる人が、そうでない人に比べて全体的に高くなっていることと考え合わせると、子どもの送迎において不便を感じているのではないかと推測できる。

6-1 区民のニーズを読み取る

先に、青葉区が毎年度、区民意識調査を行っている背景には、「区民の日々変わりゆくニーズ等を的確にタイムリーに把握していく」ためであると記した。もちろん、調

査から導き出せる課題がそのまま区民のニーズであると判断することもできるが、それ以外にも、いくつかの設問に対する回答を組み合わせることで、隠れた区民のニーズを読み取ることができる。

① 人と人をつなぐこと

例えば、「地域活動への参加」では、「特に何もしていない」が最も高い(図2-1)、参加している人の中では「自治会・町内会活動」が最も高かった。また、「自治会・町内会の加入状況」をみると7割強が加入しており、「加入についての考え」を聞いても「住民全員が加入すべき」と「できるかぎり住民全員が加入すべき」の2項目で過半数を占めた。

「特に何もしていない」人は「正社員・正職員」と「学生」に多く、その理由を聞いてみると、「忙しく参加する暇がない」と「参加の仕方がわからない」が上位を占め、その次に「興味がない」、「近所と関わりを持つことが煩わしい」となっている(図2-2)。「居住地域の現在の課題・問題」でも、「近隣の人のつきあいの希薄化」が3番目に高く(図3)、「居住地域の将来の課題・問題」になると2番目にあがってくる(図4)ことを考え合わせると、地域

活動・地域社会に対しては多くの区民が気に掛けていることが窺え、「他地域から引越してきた核家族」が多く居住する青葉区としては、「参加の仕方がわからない」人に対して、いかに有効な情報を伝えて参加することに結び付けていくか、を検討する必要があると認識できる。

② 区民の高齢化に対する心配を取り除くこと

「10〜20年先を見据えて区が重点的に進めべきこと」に対する回答をみると、「高齢者・障がい者の福祉サービスの充実」、「防犯対策の充実」、「緑の保全と緑化の推進」、「高齢者・障がい者が移動しやすいまちづくり」が上位に連なっている(図5)。「高齢者・障がい者の福祉サービスの充実」及び「高齢者・障がい者が移動しやすいまちづくり」については、50歳代以上の割合が高かった。

また、「居住地域の現在の課題・問題」においては「高齢化による介護問題の深刻化」は2番目で、「電車内の混雑」が1番目である(図3)。しかし、「居住地域の将来の課題・問題」となると「高齢化による介護問題の深刻化」が圧倒的な1番目となり、「電車内の混雑」は4番

最寄り駅周辺の満足度「送迎用の駐車場所の状況」

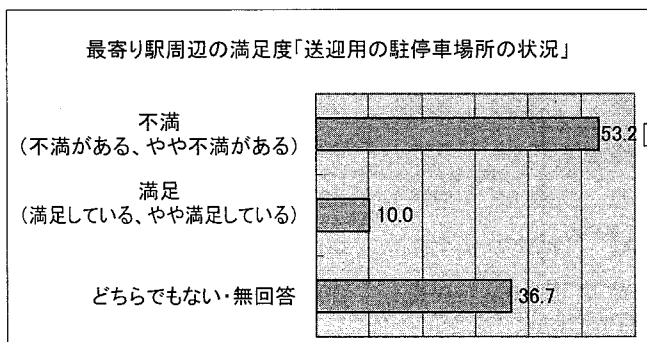


図1-1 最寄り駅周辺の満足度

子どもの状況別(子どもの状況をそれぞれ100とした場合)

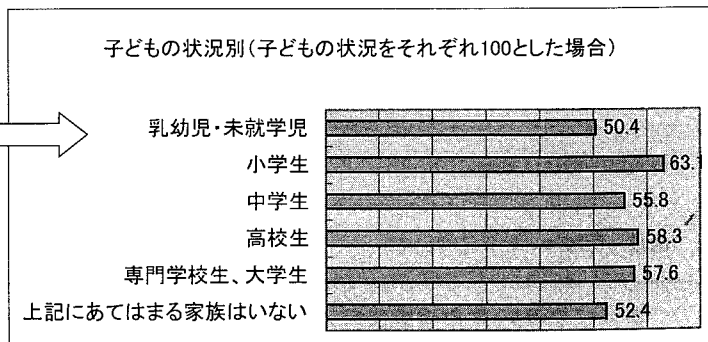


図1-2 最寄り駅周辺の満足度「不満」子どもの状況別

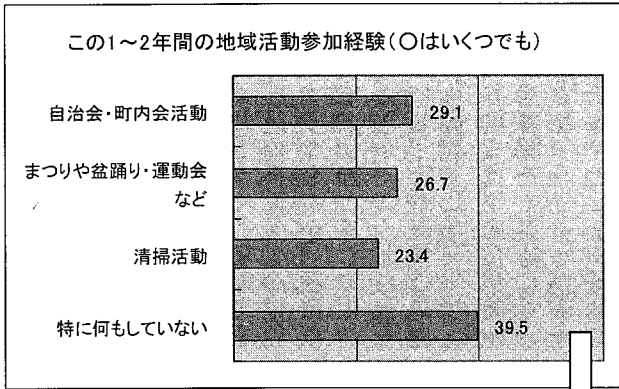


図2-1 地域活動への参加(上位項目のみ掲載)

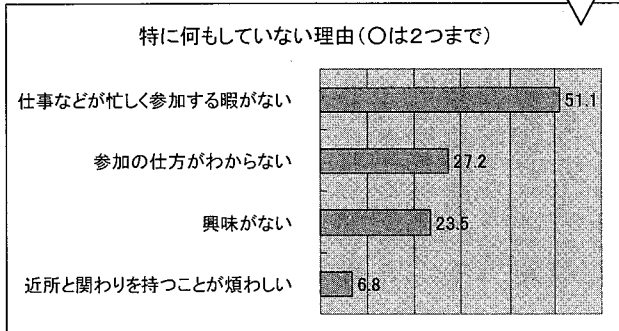


図2-2 地域活動への参加経験「特に何もしていない」理由(上位項目のみ掲載)

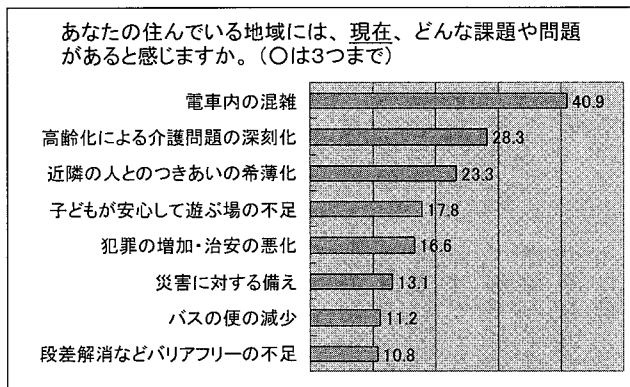


図3 居住地域の現在の課題・問題(上位項目のみ掲載)

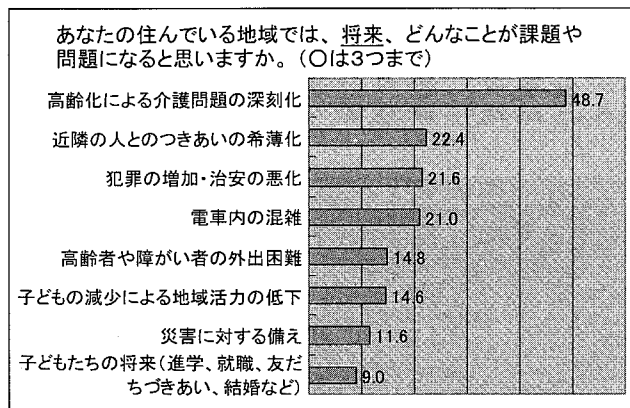


図4 居住地域の将来の課題・問題(上位項目のみ掲載)

目まで下がる。そして、「高齢者や障がい者の外出困難」も、一気に上位となる(図4)。昨年4月に厚生労働省から発表された「平成17年 市区町村別生命表」では、青葉区は、男性が全国第1位、女性が第7位という結果であった。そのため、もともと社会の高齢化に区民は関心を持っていると思われるが、今回の調査結果からは、10～20年先となると、自身や家族に関係する身近な話題として社会の高齢化を捉える傾向があるのだろうと読み取れる。社会の高齢化は言われて久しいが、関係する区政や行政サービスは必要は年々高まっていることは間違いないだろう。

7 おわりに
時事を反映したテーマ別設問を作成して区民意識調査を実施していくことは、タイムリーに区民ニーズに添えていくうえで重要である。そんな時事を反映した設問は、話題性のあるものに関連した設問になるため注目を集めやすい。それに比べると、同じ設問を毎回実施し、経年変化を把握するためのテーマ別設問は地味であろう。しかし、それもまた重要な設問である。例えば、青葉区では、今回、はじめて「10～20年先を見据えて区が重点的に進めるべきこと」という設問を作成したが、このような内容の設

問は、回答を蓄積していくことで意味を持つてくると考える。そのため、その設問内容や選択肢に大きな変更が毎回あつては意味を成さず、区のおれない一貫した姿勢が必要となってくる。区民意識調査を実施するためのノウハウを蓄積していくのと同様に、区長はじめ職員が定期的に入れ替わっていくことを考えると、区として区民意識調査を重要な事業として捉え、その一貫した考え方をしっかりと引き継いでいくことも、良い調査を継続させる鍵となっていくだろう。

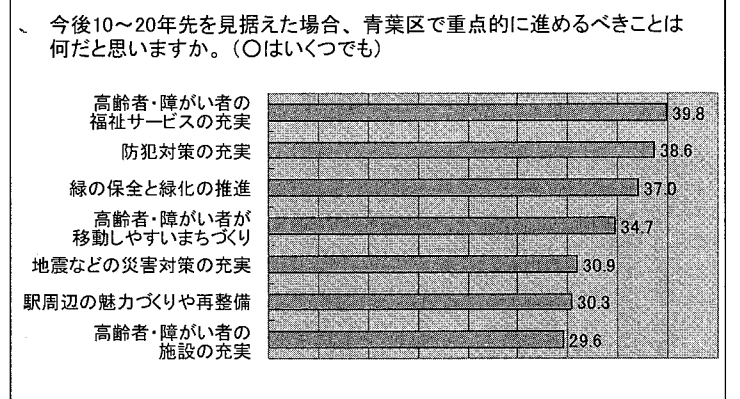


図5 10～20年先を見据えて区が重点的に進めるべきこと(上位項目のみ掲載)