

# 『区民の声』にみる公共空間に対する 市民および行政の意識に関する研究

辻 玉実<sup>1</sup>・荻原 知子<sup>2</sup>・福井 恒明<sup>3</sup>

<sup>1</sup>学生会員 法政大学大学院 デザイン工学研究科都市環境デザイン工学専攻  
(〒102-8160 東京都千代田区富士見 2-17-1, E-mail:tamami.tsuji.4w@stu.hosei.ac.jp)

<sup>2</sup>正会員 東京大学大学院工学系研究科社会基盤学専攻  
(〒113-8656 東京都文京区本郷 7-3-1, E-mail:ogiwara2024@g.ecc.u-tokyo.ac.jp)

<sup>3</sup>正会員 博士 (工) 法政大学デザイン工学部都市環境デザイン工学科  
(〒102-8160 東京都千代田区富士見 2-17-1, E-mail:fukui@hosei.ac.jp)

近年、まちづくりへの住民参加等の実践が行われているが、市民が参加しやすいものになっているかは検証が必要である。『区民の声』は多くの自治体で行われ、区民が日常的に行政に意見を述べることのできる活動であるため、市民・行政両者の意識や関係を読み取れるものであると考えられる。本研究では、『区民の声』を対象に市民及び行政の意識を捉えることを目的とし、公開されている意見と区への対応の内容についてテキスト分析を行った。結果、区民は①当事者同士での解決を回避する傾向があること②問題の管轄範囲を十分理解していないこと、自治体は③区民の意見を受け入れる姿勢表明を優先し、視覚的に認識しやすく、対応の正当性を論理的に説明するなどの対症療法的対応を取る傾向にあること、④両者とも自治体の対応範囲への認識が拡大傾向にあることを明らかにした。

**キーワード:** 区民の声, 市民意識, 行政意識, 公共空間

## 1. 序論

### (1) 研究背景

現代、特に都心部において特に、都市市民がまちづくりや町内運営に直接的に関わる機会が減っており、住民の地域離れりが各地で指摘されている。住民参加やパブリックインボルブメントの導入、実践が行われているものの、多くの市民が参加できるようなシステムの整備は十分とはいえない。その結果、公共空間に、自分ごととして関わったり、関心を持つ意識が低下していたりすると考える。

そのような中で、各自治体では日常的に住民の意見を取り入れるため、個々の住民と行政をつなぐコミュニケーションツールとして広聴制度を用いた活動（以降、広聴活動）を行っている。広聴活動の中でも、『区民（市民）の声』は、住民が日常的に匿名で行政に対する意見を述べることのできる活動として多くの自治体で実施されており、集まった意見内容に関しては、各自治体のホームページに個人情報を除いた形で、意見とそれに対する自治体の対応の内容がまとめられ、閲覧しやすいシステムとなっている。

金井<sup>2)</sup>は自治体広報広聴の目的は情報循環による信頼

関係の構築であり、中でも広聴活動は住民の真のニーズを反映した情報、すなわち地域課題の解決に有用な情報を創出する活動であるものの、集めた住民の意見を自治体がどのように捉えて反映させているのかは、一般に明らかになっていないと指摘している。また、意見を述べる市民側のリテラシーについて、自主的な地域運営意識が低下し、住民同士で主体的に地域の問題を解決する力が衰退してきている<sup>3)</sup>という指摘や、制度の導入のみで市民に自律を促すような仕組みづくりは行われていないため、どのような意見を述べ、議論すべきかに関しては一般的には広まっておらず、無責任に意見を述べる市民に対しても行政は誠意を持って対応せざるを得ない状況になっている<sup>4)</sup>との指摘もなされている。

そこで、『区民（市民）の声』には、公共空間ないし屋外都市空間に関する現代人の日常的な意見や意識が表出しているものと捉えられ、また、行政とのコミュニケーションが容易に見て取れることから、公共空間をめぐる市民と行政の関係、及び、広聴活動の充実性を向上させるために、『区民（市民）の声』の有用性や欠点を把握することが手掛かりになると考えられる。

## (2) 既往研究

ここでは、公共をめぐる市民と行政の関係を見る研究と、広聴制度に関する研究について有用な知見をまとめる。

### a) 公共をめぐる市民と行政の関係を見る研究

市民と行政の関係に関する研究には、大石ら<sup>5)</sup>の大和市を対象に、行政の施策策定時のプロセスにおける市民と行政の関わり方に着目し、各事業における市民・行政の役割を整理したものや、青木ら<sup>6)</sup>の南房総市を対象に、まちづくりへの参加実態や現状認識を把握するため、地域活動団体のリーダーである市民と市役所職員の両者に対するアンケート調査より、両者の認識の共通点や相違点を把握し、協働推進に向けた方策を明らかにしたものがあ

る。これらの研究では、施策策定時という特定時期における市民と行政の役割の整理や、特定の市民と行政間の認識整理は行われているものの、都市空間・公共空間に関する一般・不特定の市民と行政間の意識に着目している研究は見られない。

### b) 広聴制度に関する研究

広聴制度に関する研究には、本田<sup>7)</sup>の広聴制度における市民の参加の形を参加者流動型と参加者固定型の2つに分類し、それぞれの特徴を実例をもとに紹介するとともに現状の課題を整理したものや、金井<sup>8)</sup>の戦後以降の広聴活動の変遷と行政広聴の理念や枠組みの整理と、現状の課題と可能性を明らかにし、『市民の声』の政策形成への今後の展開を示唆する研究が代表的である。

また金井<sup>9)</sup>は、議会が行った世論調査によって得られた『市民の声』のデータを対象資料にテキストマイニング手法を適用し、議会に対する市民意識の分析とテキストマイニング分析の適用可能性を示した。

これらの研究では、広聴制度自体の可能性と課題、新たな分析方法の提案を行う研究は見られるものの、集められた意見を行政側がどのように捉え、対応しているのかまでは明らかになっていない。

## (3) 研究目的

本研究では、現代の東京都心部における『区民の声』を対象に、区民がどのような意見を行政に述べているのか、また、それに対し行政がどのような対応をしているのかに着目し、公共空間の問題に対する市民および行政の意識・捉え方を明らかにすることを目的とする。

## (4) 研究方法

東京都心部の自治体の『区民の声』についてテキスト分析を行い、公共空間に関する区民の意見とそれに対する区の対応を読み取り、区民と区のそれぞれの意識・捉え方を読み解く。なお、本研究では、対象資料自体を『区民の声』、区民の意見・区の対応の具体的な内容を示す際には「区民の声」「区の対応」と表記する。

## 2. 調査

### (1) 対象地の選定

まず、東京 23 区の各自治体ホームページでの『区民の声』の公開状況を概観し、ホームページへの掲載有無、掲載期間、受付件数の掲載、「区民の声」の意見内容と「区の対応」の内容に関するテキストの掲載、「区民の声」の 카테고리分けの有無など、自治体ごとの公開状況を確認した。ホームページで公開している自治体のうち、①連続して1年以上の掲載があること、②「区民の声」がどのような行政分野に関する内容なのかの 카테고리分けがなされていること、③「区民の声」、及び「区の対応」の両方のテキスト掲載があること、を選定条件とし、その結果、港区を対象地として選定した。対象期間は、2022年4月～2023年3月の1年間とする。

### (2) 調査方法

#### a) 対象記事の抽出

自治体が 카테고리分けを行っている行政分野のうち、公共空間に関する内容を扱う分野、すなわち、環境や道路、交通、都市計画、公園等に関する意見が含まれている「環境・まちづくり」、客引きや生活安全に関する意見が含まれている「防災・生活安全」、通学路での子供の振る舞いに関する意見が含まれている「子ども・家庭・教育」を対象 카테고리とする。

対象 카테고리内の記事のうち、屋内・施設内部に関する意見や学校教育に関する記事は除き、公共空間・屋外都市空間に関する記事を抽出した結果、総計 556 件の記事を対象記事とする。

#### b) 記事の抽出・分類

##### 1)対象記事のテキスト抽出

各対象記事のテキストについては、①タイトル、②「区民の声」、③「区の対応」、④担当課、⑤受付時期の5点を抽出した。(図-1)

①	南麻布5丁目のマンションが設置しているカラーコーンについて
②	<b>内容</b> 南麻布の区道に、同マンションがカラーコーンを設置している件について数か月前に本フォームで苦情を申し入れた。結果として、多くのカラーコーンは撤去頂いたが、いまだに同マンションの有栖川公園側の区道に一本のカラーコーンを継続配置している。駐車禁止の看板のようなが、そもそも当該道路に違法駐車されているケースはまれで、駐車していても大抵は同マンションへの出入り業者のものである。カラーコーンを違法に設置する必要があるとは考えられず、最後の一本もきちんと撤去するまで徹底的に指導して欲しい。
③	<b>区の対応・考え方</b> この度はご意見ありがとうございました。 当該マンション側にカラーコーンの撤去について依頼し、撤去について了承を得て、対応頂きました。 引き続き、区の巡回を強化してまいります。  ご理解のほど、よろしくお願いたします。
④	<b>担当課</b> 麻布地区総合支所まちづくり課まちづくり係
⑤	<b>ご意見をいただいた時期</b> 令和4年10月

図-1 港区『区民の声』のホームページ掲載例<sup>10)</sup>

## 2) 「区民の声」の内容分類

「区民の声」の内容について、その主題であるトピック別に整理し、通行上の問題、交通マナー・交通安全、設備・整備、公共空間の使用法、喫煙・吸い殻、喫煙所、ゴミ・清掃・衛生、客引き、騒音、治安・風紀、植栽、動物、計画・開発・事業、そして上記以外に関する意見をその他として14種類に分類した。(表-1)

表-1 「区民の声」のトピック分類

区民の声	トピック	例
通行上の問題	通行の妨げになる違法駐輪、道路状態に関すること	
交通マナー・交通安全	歩行者、自転車、自動車の通行マナー、交通安全に関すること	
設備・整備	道路上、公園等にある設置物、設備・整備状況に関すること	
公共空間の使用法	道路、歩道等の公共空間の使い方に関すること	
喫煙・吸い殻	喫煙・吸い殻に関すること	
喫煙所	喫煙所の構造や設置場所に関すること	
ゴミ・清掃・衛生	ゴミの捨て方、清掃に関すること	
客引き	客引きに関すること	
騒音	騒音に関すること	
治安・風紀	ホームレスや若者のたむろなどの治安・風紀に関すること	
植栽	植栽の維持管理、伐採に関すること	
動物	動物への餌やり、ペットの飼い方に関すること	
開発・工事・事業	開発・工事案への提案・意見に関すること	
その他	公害に関すること、その他上記以外に関すること	

ただし、1記事の中に2トピック以上の内容が含まれている場合には、①記事内で異なる話題があった場合は、記事を分けてカウント、②記事内で話題は変わらず、2トピック以上の内容が含まれている場合は、記事を分けずジャンルを重複させてカウントした。

## 3) 「区への対応」の分類

区への対応・考え方に関してその対処法に着目し、区職員が直接現場に赴き目視を行う現場確認や、現場付近の巡

回や取締・啓発活動の実施、注意看板やバリケード等の新たな対策物の設置、問題物の移動・撤去・封鎖、修理・点検・清掃など物の状態の維持・復活、問題発生者と思われる人物・店舗へ区が直接赴き行う行政指導、区の策定する条例や区の考え方・その根拠の説明、今後の方針などの区の姿勢・根拠の説明、発生した問題に関する状況・事情説明、ホームページでの啓発、区だけでなく他の機関と連携した巡回・取締り・啓発活動・協議の実施、区の管轄外での問題に関しては他の機関への対応要請、区では対応不可・意見者自身での解決を推奨するの、13種類に分類した。(表-2)

表-2 「区への対応」方法分類

区への対応・考え方
現場確認
区が巡回・取締り・啓発
注意・禁止掲示・バリケード・ポール等の設置
移動・撤去・封鎖
修理・点検・清掃実施
該当者を指導、行政指導
条例・考え方
区の今後の方針・姿勢
状況説明・事情説明
区HPでの啓発
他の機関と連携して巡回・取締り・啓発・協議
担当管轄者に対応要請
区では対応不可、意見書自身で解決を望む

表-3 「区民の声」のトピックと「区への対応」方法の対応

区への対応	区民の声															
	記事数	現場確認	区が巡回・取締り・啓発	注意・禁止掲示・バリケード・ポール等の設置	撤去・封鎖・移動	修理・点検・清掃実施	行政指導、該当者指導	条例・ルール説明	区の今後の方針・姿勢	状況説明・事情説明	区HPでの啓発	他の機関と連携して巡回、検討	担当管轄者に対応要請・区の管轄外	意見者自身の解決を望む・対応不可		
通行上の問題	82	10	16	9	3	10	6	21	4	25	1	12	42	3		
交通マナー・交通安全	55	5	14	9	3	2	3	13	4	21	8	12	30	3		
設備・整備	92	17	6	4	0	25	2	15	11	46	2	6	39	0		
公共空間の使用法	66	17	17	1	0	1	24	27	3	23	1	5	25	1		
喫煙・吸い殻	77	16	56	9	1	5	9	51	1	22	2	1	18	0		
喫煙所	37	5	15	0	0	3	3	22	3	22	0	0	5	0		
ゴミ・清掃・衛生	33	9	9	2	0	15	0	3	0	7	0	1	18	5		
客引き	8	1	6	0	0	1	0	7	0	1	0	1	3	0		
騒音	61	16	8	0	1	16	18	0	16	7	6	15	5	5		
治安・風紀	15	1	5	1	0	1	1	4	1	7	0	5	3	1		
植栽	32	7	3	2	0	11	0	1	1	7	0	0	16	0		
動物	14	2	3	5	1	3	2	4	0	7	0	2	3	2		
開発・工事・事業	62	2	2	0	0	2	1	13	4	47	2	2	16	0		
その他	19	6	2	0	0	1	9	2	0	6	1	0	4	0		

### (3) 調査結果

テキスト調査をもとに、「区民の声」のトピックと「区への対応」方法の対応を集計した(表-3)。

ここでは、記事数の多い、通行上の問題、設備・整備、公共空間の使用法、喫煙・吸い殻、騒音、開発・工事・事業の上位6位までのトピックに関して、「区民の声」と「区への対応」の代表例を紹介する(表-4～表-9の太枠項目)。

#### a) 通行上の問題(表-4)

通行上の問題に該当する意見では、マンション前の駐車場に駐車している車が常に道路にはみ出しており、通行の妨げになるとして行政指導を求める意見が例として挙げられる。それに対して区は、駐車違反の取り締まりに関しては、警察の担当であるため、管轄の警察へ対応要請するといった対応をとっている。

#### b) 設備・整備(表-5)

設備・整備に該当する意見では、歩道にガードレールがない箇所があるとして設置を依頼する意見が例として挙げられる。それに対して区は、現場確認を行い、ガードレールの設置が難しい状況の説明を行っている。

#### c) 公共空間の使用法(表-6)

公共空間の使用法に該当する意見では、飲食店の置き看板が邪魔で町の美観を損なっているとして、対応を求める意見が例として挙げられる。それに対して区は、道路法で禁止であることの説明に加え、現場確認を行い直接店舗へ行政指導を行っている。また、今後も定期的に巡回をし、指導を実施していくとしている。

#### d) 喫煙・吸い殻(表-7)

喫煙・吸い殻に該当する意見では、路上喫煙者がいて、不適切であるとして取り締まりを求める意見が例として挙げられる。それに対して区は、区独自のルールであるみなどタバコルールの説明と定期巡回において指導を強化するとしている。

#### e) 騒音(表-8)

騒音に該当する意見では、夜中の工事音がうるさくストレスであるため、指導・規制を求める意見が例として挙げられる。それに対して区は、騒音発生状況を現場で確認したのち、騒音規制法に基づいて行政指導を行うことの説明を行なっている。

#### f) 開発・工事・事業(表-9)

開発・工事・事業に該当する意見では、区が運営しているバスの本数が少ないため、増便を提案する意見が挙げられる。それに対して区は、コロナウイルスの感染拡大や

利用実態をなど課題を考慮し、増便が困難な状況であることの説明をしている。(バスの意見は開発事業への意見に含まれてる)

表-4 通行上の問題に関する「区民の声」と「区への対応」

a) 通行上の問題		件数	
「区民の声」の内容	「区民の声」の要望	81	「区への対応」の要点
違法駐輪・駐車マナー欠如	整備・撤去・修理	43	・ 条例・ルール説明 ・ 状況説明 ・ 他機関と連携・協議 ・ 他機関に対応要請
作業車の路上駐車		1	・ 他機関に対応要請
バス待ち、店前行列が邪魔		2	・ 他機関に対応要請
工事の通行障害の不満	対策・指導	1	・ 他機関に対応要請
バスのロータリー占有		1	・ 他機関に対応要請、情報共有
駅前歩行者、乗降スペース混雑解消		3	・ 他機関と協議
工事後の通行状態の悪化		1	・ 状況説明
劣化・デザインが通行障害になりうるに道路内設置物		18	・ 状況説明 ・ 他機関に対応要請
動線確保不十分	整備・撤去・修理	4	・ 状況説明 ・ 他機関に情報提供
道路が狭い		9	・ 区の方針・姿勢 ・ 他機関と協議 ・ 他機関に対応要請

表-5 設備・整備に関する「区民の声」と「区への対応」

b) 設備・整備		件数	
「区民の声」の内容	「区民の声」の要望	93	「区への対応」の要点
危険走行・交通安全・違法駐車対策	整備・撤去・修理	19	・ 状況説明 ・ 修理実施 ・ 巡回実施 ・ 他機関と連携・協議
違法駐輪改善	整備・撤去・修理・ルール変更	5	・ 状況説明 ・ 巡回実施 ・ 禁止看板設置 ・ 他機関に対応要請
不審者がいる		2	・ 状況説明 ・ 他機関と連携・協議
道路内設置物		29	・ 現場確認
街灯設置、明暗調整		3	・ 状況説明 ・ 修理実施
防犯カメラ		2	・ 他機関に対応要請
バス停内設置物	整備・撤去・修理	9	・ 現場確認 ・ 状況説明 ・ 修理実施
公園内設置物、環境		12	・ 現場確認 ・ 状況説明 ・ 区管轄内であれば修理 ・ 他機関に対応要請
マナー違反の禁止看板		4	・ 修理・増設実施
違法な禁止看板		1	・ 他機関に対応指導
電気自動車充電器、無電柱化		9	・ 区の方針・姿勢

表-6 公共空間の使用方法に関する

「区民の声」と「区の対応」

c)公共空間の使用方法		件数	
「区民の声」の内容	「区民の声」の要望	76	「区の対応」の要点
デモ	規制	4	・他機関と連携・巡回実施 ・他機関に対応要請
店の置物・営利活動		33	・条例・ルール説明 ・行政指導 ・巡回実施 ・他機関に対応要請
近隣住民の私物、私有化		7	・現場確認 ・巡回実施 ・他機関に対応要請 ・指導不可の説明
公園、道路の団体占有利用	指導・禁止・対策	7	・条例・ルール説明 ・他機関に対応要請
遊び方マナーが悪い		8	・条例・ルール説明 ・状況説明 ・巡回実施
公園、公開空地の禁止看板		2	・他機関に対応要請
公園利用減少へのさみしさ	改善	1	・注意喚起看板設置 ・区の姿勢説明
遊具、遊戯場	設置・期間延長	8	・状況説明

表-7 喫煙・吸い殻に関する「区民の声」と「区の対応」

d)喫煙・吸い殻		件数	
「区民の声」の内容	「区民の声」の要望	76	「区の対応」の要点
路上喫煙者	対策・指導強化・看板設置	56	・現場確認 ・条例・ルール説明 ・清掃実施
ポイ捨て	対策・指導	11	・巡回・指導実施 ・禁止看板設置 ・他機関に対応要請
区の喫煙ルール	厳罰化	6	・条例・ルール説明 ・巡回実施
喫煙対策周知方法	改善	2	・区HPで啓発
喫煙指導員への不満	指導徹底	9	・状況説明 ・行政指導

表-8 騒音に関する「区民の声」と「区の対応」

e)騒音		件数	
「区民の声」の内容	「区民の声」の要望	60	「区の対応」の要点
特定の店舗からの騒音		8	・条例説明 ・巡回実施 ・行政指導
移動販売者がうるさい		2	・現場確認 ・条例説明
街宣車・広告車がうるさい		5	・対応不可能
イベントがうるさい		3	・他機関に対応要請
防災訓練がうるさい		1	・他機関に伝言
マンション内住民がうるさい		1	・現場確認 ・他機関に対応要請
早朝のラジオ体操がうるさい		1	・行政指導
体操教室のインストラクターがうるさい	指導・規制要請	1	・行政指導
子供の遊ぶ声がうるさい		1	・行政指導
夜間の話し声、集会がうるさい		2	・現場確認 ・巡回実施
夜間の車・オートバイの騒音		4	・他機関と連携、巡回実施
水上バイク・船の騒音		2	・他機関に対応要請
工事音・作業音・回収音・設備がうるさい		18	・現場確認 ・行政指導 ・条例説明 ・他機関に対応要請
ヘリコプター・飛行機がうるさい		10	・他機関に対応要請済み、調査結果公表
電車音・高速道路がうるさい		2	・他機関に対応要請

表-9 開発・工事・事業に関する

「区民の声」と「区の対応」

f)開発・工事・事業		件数	
「区民の声」の内容	「区民の声」の要望	64	「区の対応」の要点
環境対策	推進	9	・状況説明 ・他機関と連携・協議
開発・事業への意見		28	・区の今後の方針・姿勢説明 ・状況説明 ・他機関に対応要請
開発・工事・事業への不安・反対	改善・情報公開請求	24	・区の今後の方針・姿勢説明 ・状況説明 ・他機関に対応要請
遊び場・公園	開放・増設	3	・状況説明 ・他機関と連携・協議

### 3. 分析

#### (1) 「区民の声」と「区への対応」のクロス分析

「区民の声」の特徴を明らかにするため、「区民の声」が対象とする問題を、誰（意見の対象者）のどのような事柄（対象とする問題）に関するものかに着目して分類した。その結果、1)一般市民の行動に対すること、2)-a 作業員・事業者の行動に対すること、2)-b 作業員・事業者の事業・管理する場所・ものの状態に対すること、3)-a 特定の店・施設の行動に対すること、3)-b 特定の店・施設の管理する場所・ものの状態に対すること、4)-a 区・管理者の行動に対すること、4)-b 区・管理者のルール・事業に対すること、4)-c 区・管理者の管理するもの・場所の状態に対することの8つに分類できた(表-10)。

表-10 「区民の声」が対象とする問題

分類項目		例
意見の対象者	対象とする問題	
1)一般市民	行動	一般市民の自転車のスピード違反、喫煙、私物放置等に関すること
2)作業員・事業者	a.行動	作業員の喫煙、態度、路上駐車等に関すること
	b.事業・管理する場所の状態	工事現場、イベント等の騒音等に関すること
3)特定の店・施設	a.行動	客引き行為に関すること
	b.管理するもの・場所の状態	飲食店の設置物、騒音等に関すること
4)区・管理者	a.行動	職員の状態
	b.ルール・事業	バスのルート、開発事業等に関すること
	c.管理するもの・場所の状態	道路、公園が汚い、壊れている等に関すること

また、「区への対応」方法の特徴を明らかにするために、区への対応方針に着目し分類を行った。①現場確認や巡回、清掃、行政指導など区の職員が実際に現場に赴くなどの視覚的に認識しやすい対応、②条例・ルール、状況説明、区のHPでの啓発など口頭で区の正当性を論理的に示すとともに、意見に対して即時的な対応を実施したことを示す、そして、③他の機関への対応依頼や対応不可とするなど区で対応できないことを示すという3パターンに分類できた。

「区民の声」の問題の対象と「区への対応」方法の対応関係を表-11、各トピックと問題の対象との関係を図-2、区への対応方針と問題の対象との関係を図-3に示した。

#### (2) 共起ネットワーク分析

次に、各分類項目における「区への対応」の傾向を把握するため、対象記事556件の「区民の声」「区への対応」全文を対象として計量テキスト分析ソフトのKH-coderを用いて分析を行った。語句の表記揺れの統一、機械的・自動的に抽出されない語の登録といった前処理を行った後、問題の対象を外部変数として共起ネットワーク図を作成した。なお、抽出語リストの結果より、副詞に関しては「区民の声」の分類と「区への対応」との関係性は弱いと判断し、分析からは除外した。また、共起ネットワーク図の作成に際しては、最小出現数を12回、描画数を80に設定した。

「区民の声」の問題の対象と「区への対応」方法の関係を示す共起ネットワーク図を図-4に示す。

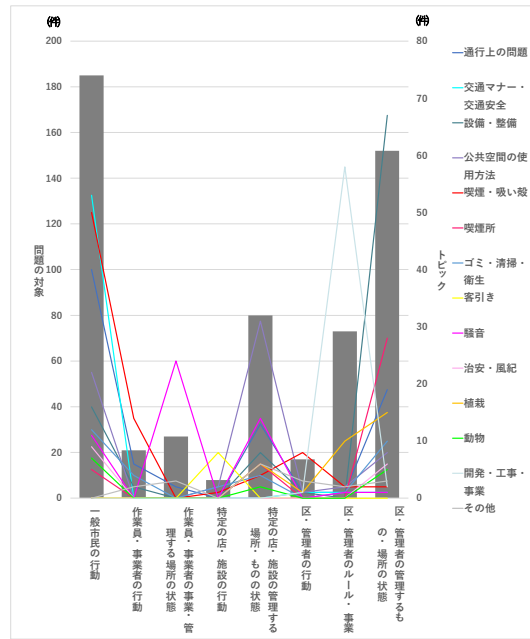


図-2 問題の対象別トピック数

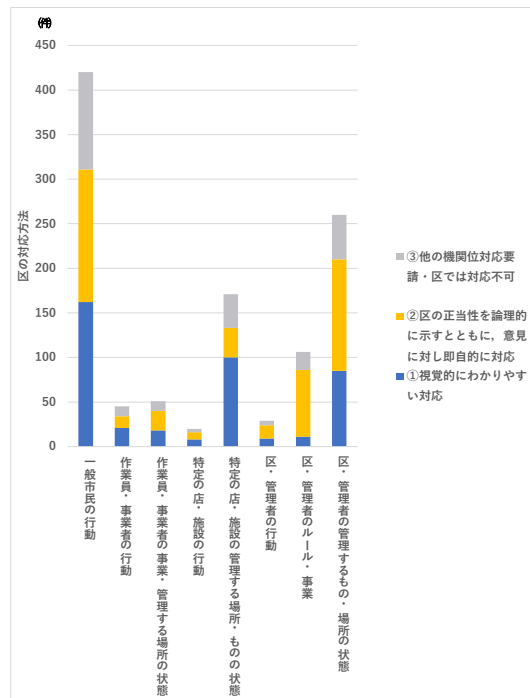


図-3 問題の対象別区への対応方針

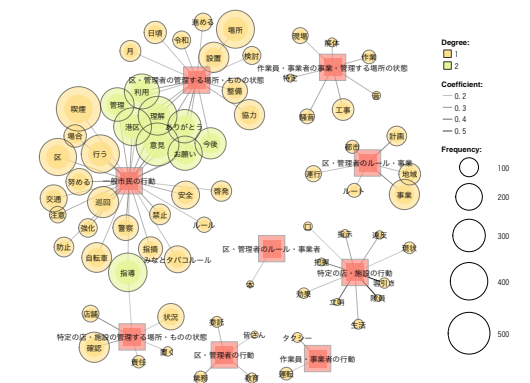


図-4 共起ネットワーク図（「区民の声」の問題の対象と「区への対応」方法の関係）

表-11 「区民の声」の問題の対象と「区の対応」方法の対応関係

区民の声の問題対象	記事数	現場確認	区が巡回・取締・啓発	注意・禁止掲示・バリアード・ボール等の設置	撤去・封鎖・移動	修理・点検・清掃実施	行政指導、該当者指導	条例・ルール説明	区今後の方針・姿勢	状況説明・事情説明	区HPでの啓発	他の機関と連携で巡回、検討	担当管轄者に対応要請・区の管轄外	意見者自身の解決を望む・対応不可
一般市民の行動	185	28	74	26	7	10	17	78	6	57	8	25	75	9
作業員・事業者の行動	21	3	9	2	0	4	3	8	0	4	1	0	11	0
作業員・事業者の事業・管理する場所の状態	27	8	3	0	0	0	7	11	0	11	0	0	8	3
特定の店・施設の行動	8	1	6	0	0	1	0	7	0	1	0	1	3	0
特定の店・施設の管理する場所・ものの状態	80	33	24	1	1	9	32	21	0	11	1	4	33	1
区・管理者の行動	17	1	1	0	0	0	7	3	1	9	2	0	5	0
区・管理者のルール・事業	73	3	4	0	0	2	2	16	5	52	2	2	17	1
区・管理者の管理するもの・場所の状態	152	23	18	4	0	38	2	33	13	78	1	6	41	3
その他	12	0	0	0	0	0	0	0	0	9	7	0	2	0

(3) 「区民の声」の傾向

「区民の声」の傾向を図-2 から読み取る。「区民の声」の意見の内容は交通マナー・交通安全や喫煙、通行上の問題など 1)一般市民の行動に対する意見が最も多いことが読み取れる。次に多い意見は設備や整備等の 4)c 区・管理者の管理するもの・場所の状態に関する意見である。また、公共空間の使用法や騒音等の 3)-b 特定の店・施設の管理する場所・ものの状態に関する意見は 3 番目に多くなっている。

(4) 「区の対応」方法の傾向

「区の対応」方法の傾向を図-4 から読み取る。1)一般市民の行動に対する意見に区は、「みなとタバコルール」や「ルール」といった単語から条例や状況の説明を行ったり、「区」や「巡回」「啓発」といった単語から区で巡回・啓発・取り締まりを行ったりという対応をとることが多くなっていることがわかる。また、「警察」といった単語から、区の管轄外の問題として警察等の他機関に対応を要請するといった対応が取られていることも読み取れる。

次に、4)-c もの・場所の状態に関する意見に対しては、「理解」や「お願い」といった単語から状況説明を行っており、最も多い対応であることがわかる。「整備」や「設置」「場所」「検討」の単語より、「区民の声」の問題に対して、ハード整備を実施・検討していることが読み取れる。

また、3)-b 特定の店・施設の管理する場所・ものの状態に関する意見に対しては、「状況」や「確認」といった単語から、直接現場に行き確認を行ったり、「店舗」や「指導」といった単語から、該当店舗への行政指導を行なったりしていることが読み取れる。

最後に表-11、図-3 より、「区の対応」は、①視覚的にわかりやすい対応が問題の対象に関わらず最も多く取られている。また、一般市民の行動や区・管理者の管理するもの・場所の状態への意見に対しては、②区の正当性を論理的

に示すとともに、意見に対し即時的に対応している割合も多くなっていることが読み取れる。

4. 考察

分析結果をもとに、「区民の声」と「区の対応」の傾向より、市民及び行政のそれぞれの意識とその関係について考察を行う。(図-5)

a) 「区民の声」の傾向に見る区民の意識

「区民の声」の傾向として、一般市民の行動を問題の対象としていることが多いことから、その解決を自治体に依頼する傾向が強いと考えられる。例えば、自転車の危険走行などの交通マナーや路上喫煙に関する事など、本来、話し合いや当事者への直接注意で解決可能な問題に対して、区の介入を求めている。このことから、『区民の声』に見る区民は、公共空間での個人的問題に対して当事者同士での解決をせず、自治体に解決を依頼する傾向があると考えられる。

もの・特定の場所の状態の問題に対しても、自治体への解決を求める傾向は強い。道路状態や設置物の修理に関する事などは、区民では解決できない問題であることが多いため、多く挙がる意見であると考えられる。

特定の店・施設の管理する場所・ものの状態に対する意見も多く挙がっている。問題が発生している施設等へ直接意見や対応を求めるのではなく、区を介して解決を図ろうとしていることから、問題に対応すべき主体を十分に理解せずに区に対して声を挙げており、区民は区があらゆる問題を解決してくれる機関だと認識し、区の対応範囲を過剰認識していると考えられる。

## b) 「区への対応」の傾向に見る区民の意識

区への対応の傾向として、①視覚的にわかりやすい対応や②区への正当性を論理的に示すとともに、意見に対し即時的に対応することが多い。区は「区民の声」の意見の内容にかかわらず、個々の問題に対して丁寧で細やかな対応を行っているものの、意見の受け入れ姿勢を優先し、視覚的に認識しやすく、正当性を論理的にかつ意見に対して即時的な対応をするなど対処療法的対応を取る意識があると考えられる。

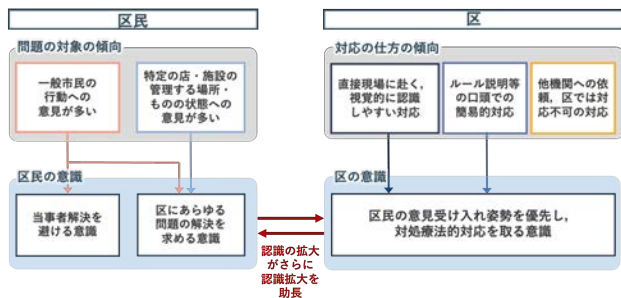


図5 「区民の声」と「区への対応」に見る区民・市民の意識

## 5. 結論

### (1) 研究成果

本研究では、東京港区の『区民の声』を対象に、公共空間における問題に対して、区民はどのような意見を行政に述べているのか、それに対して自治体はどのような対応を取っているのか、区民・自治体双方の意識を分析・考察した。その結果、①区民は話し合い等で解決可能な問題等を自治体に依頼し、当事者同士での解決を回避する傾向があること、②区民は問題の管轄範囲やルールを十分理解せずあらゆる問題を解決する機関として区を認識していること、③それに対して自治体は、区民の意見を受け入れる姿勢の表明を優先しており、対応を行っていることが視覚的に認識しやすく、またその対応の正当性を論理的に説明し、かつ意見に対して即時的な対応をするなど対症療法的対応を取る傾向にあること、④区民と区の両者ともに、区への対応範囲への認識が拡大傾向にあることを明らかにした。

### (2) 今後の課題

今後の課題は、①区民の公共空間上の問題に対する時代による意識変化を明らかにするため、過去の『区民の声』においても同様の調査を行うこと、②地域間・国間での違いを把握するため、東京都心部以外の地域の『市民の声』や、ニューヨークやサンフランシスコ等で導入されている、市政と市民をつなぐホットラインである「311 市民サービスコールセンター」等の海外の広聴活動事例についても同様の調査を行うこと、③市民と行政が日常的に議論や合意形成が日常的に行っているシステムやスキーム

の事例調査を行うことである。

## 参考文献

- 1) 芝池綾, 谷口守, 松中亮治: 意識調査に基づくソーシャル・キャピタル形成の構造分析 地域への「誇り」や「信頼」がもたらす影響, 都市計画論文集, vol. 42. 3, pp. 343-348, 2007.
- 2) 金井茂樹: 市民の声の戦略的活用に関する考察—自治体広聴研究の課題と展開—, 公共コミュニケーション研究, Vol. 3, No. 1, pp. 14-17, 2018.
- 3) 佐山恵子: 地域住民の自治意識醸成のための一考察—学校参加に焦点を当てて—, 日本学習社会学会年報, Vol. 2, pp. 76-81, 2006.
- 4) 本田正美: 自治体広聴制度の現状と課題, 日本社会学情報学会, 第22回全国大会, pp. 276-281, 2007.
- 5) 大石俊輔, 内海麻利: 大和市の自治・協働の仕組みにおける市民と行政の役割に関する研究—施策の成立背景とその内容に着目して—, 都市計画論文集, Vol. 41. 3, pp. 325-330, 2006.
- 6) 青木秀幸, 青木和也, 太田辰隆, 鎌田元弘: 協働のまちづくり推進における課題と方策—南房総市を事例とした市民と市役所職員の現状認識・意向についての比較検証—, 農村計画学会誌, 31 巻論文特集号, pp. 243-248, 2012.
- 7) 前掲4)
- 8) 前掲2)
- 9) 金井茂樹: 自治体議会の広聴活動に関する一考察—自治体議会に対する市民の声のテキストマイニング分析—, 公共コミュニケーション研究, Vol. 2, No. 1, pp. 22-27, 2017.
- 10) 港区: 区への対応・考え方, <https://www.city.minato.tokyo.jp/kouchou/kuse/kochk/iken/taiou.html> (最終閲覧日 2024/8/30)