

# 市民対象コンシェルジュ構想実態調査 結果報告

海老澤 栄 一

経営学の対象が企業のみならず、地域、社会、環境や資源のような広域であり、まいな分野まで含むようになってきている。わが研究所もその流れの中で地域を経営の対象として、ここ、数年の間幾つかの作業を展開してきた。その1つがここで報告する市民対象コンシェルジュ構想構築のための実態意識調査である。

## アンケート結果

### 実態調査の経緯

2010年は平塚市民のみ、2011年は平塚市に加えて藤沢市、茅ヶ崎市、秦野市、中郡（大磯町、二宮町）をも調査の対象にした。2011年については、横浜在住市民の協力を得て、“湘南イメージ”にかかわる調査も行った。本報告も“湘南地域”を主として、また“横浜市民”からみた湘南イメージを従として、二段階に分けて行った。

調査方法は標準形式のアンケート用紙を設計し、初年度は留置方式<sup>とめおき</sup>と郵送方式、直接依頼方式の3つの方法を採用した。第1の留置方式は市役所内のラックや公民館、図書館、などに依頼する形で実施した。第2の郵送方式は住民台帳からの写しを当初考えた。しかし手書きの写し以外許可が下りないため断念し、電話帳からの無作為抽出方式に切り替えて実施した。さらに第3の直接依頼方式は、平塚商工会議所にお願ひし、理事会の場<sup>とめおき</sup>で手渡して経営者の方々に社内での回答協力をお願いした。3つの方式のうち、留置方式および間接依頼方式

はほとんど効果が見られなかったため、単年度で中止とし、次年度の2011年度は郵送方式1本にしぼり実施した。

### 母集団と分析対象の限定

初年度の回収数は154、次年度は203サンプルであった。本報告では、平塚市だけを別扱いするのはなく、“湘南”地域全体で住民の意識がどうなっているのかという視点から観ることにした。また回答協力者の年齢別分布は、60歳以上が2010年度50%、2012年度73%である。したがって回答母集団からいえることは、市民の平均年齢値ではなくあくまでも60歳以上の住民の意見や考え方の平均値であるという前提をおく必要がある。

以下の考察は、2年間のアンケート結果からみえてきた60歳以上の住民の方々の意見である、ということ念頭において進める。

もう1つ、重要な限定がある。それはデータ分析の対象を標準形式の5点尺度結果ではなく、フリーアンサーに限定したことである。日常の悩みや苦しみの本質部分はいずれかの数値を選択することによって表現するというよりはむしろ、本音で語ってもらうことによって文の形で現れるのではないかと考えた。

自由記述回答文の中からキーワードの出現頻度を統計的に集計する形態素解析<sup>1</sup>を用い、ランダムな文章の中から頻繁に現れる語の発生頻度分析を試みた。

### 問題の構造

身近な暮らし、地域社会、職場と地域、その他提案というミクロからマクロへの4分類を分類基準として設定した。

#### 1) 身近な暮らし問題

- ① 生活上の不便性：ATMの設置場所、公共乗り物の乗降場所、大型店舗までのアクセス、個人商店の衰退、公的機関の日曜日

---

<sup>1</sup> パターン化されていない自由に記述された回答文を自然言語解析の手法によって単語や句に分割し、その発生頻度を抽出する方法。

休業、周辺商店の閉店時間、車の車庫出し入れ、煩わしい訪問販売

- ② 隣家とのトラブル：換気口からはき出されるタバコの煙、ペットの泣き声、ゴミの出し方
- ③ 生活のイライラ：騒音、ペットの糞、マナーの悪い駐輪自転車、不法ゴミ出し、無気力商店、電子機器類の操作
- ④ マナーの悪さ：歩行者、自転車、乗用車、観光客、生活道路への営業車乗入れ、駅周辺の送迎車、ポイ捨て
- ⑤ 道路の狭隘性：歩行者と自転車の混在
- ⑥ 一人住まいの弊害：空き家の処理、樹木の枝おろし、コミュニケーション欠落、電話勧誘、口コミ情報不足

[コメント：第三者を介在させることによって解決可能な問題と当事者同士でなければ解決不可能な問題に分類可能である。]

## 2) 地域社会問題

- ① 地域間連結方法の欠如：公共施設の有効利用方法の未確立、路線バスの広域利用方法周知の未徹底
- ② 公的施設の欠落と広域利用の未徹底：公民館利用度の低調、ヨットハーバーの利用方法、鳥瞰図の欠落
- ③ 公共性、社会基盤性不足：公共機関のサービス低下、駐車場不足、駐車料金・高速道路料金の高止まり、駅前の度を越した喧騒現象、景観を無視した建物建築、ゴミ処理場の未整備、道路舗装の老朽化に伴う住宅振動、公共乗り物内のマナーの悪さ、おらが村の日本一探索と共有、異常な渋滞

[コメント：社会性のある施設や建物などはハードウェアの問題なので、しかるべきルートをとおして、関係部局へアナウンスすることが必要である。しかしその一方で、それらの建物がどの程度の緊急性、重要性をもっているかを社会的価値の視点から考察しておくことも有意であるかもしれない。]

### 3) 職場と地域との乖離問題

- ① 地域遺産や遊休施設の軽視：歴史的建造物や未使用施設の放置
- ② 労働者の労働公共性の欠如：公共施設の活用や交通手段利用の軽視
- ③ シニア労働力を含む地域人的資源の死蔵化：活路の多展開や横断活用の共有機会喪失
- ④ 行政と市民生活の互助機会欠如：大学の社会的役割欠如
- ⑤ 地域経営への若者未参加：学生による商店街経営戦略構築への鈍参画
- ⑥ 地域資源の不活発利用：“お助けマン”機能の欠落—書類整理、税申告時の支援、電子機器操作、など

[コメント：地域経営への主体的参画度合いが強く求められている分野である。また社会的使命をもっている組織体であれば、一様に対応できる可能性がある。]

### 諸種の提案

市民アンケートとは別に、児童や生徒たちから「私たちの提案」を作文形式で2年間にわたり募集、実施してきた。大人たちからは現在抱えている問題の指摘、児童や生徒たちからは地域に対して提案してもらい、夢を語る役割を担ってもらった。地域経営という視点では、立場の違いを超え年齢の差を超えて、ほぼ共通の問題意識のあることが分かった。

#### 1) 提案一般

- ① 非道徳的ビジネス撲滅運動展開
- ② 公共性精神の市民浸透
- ③ “おらが町”の日本一創生
- ④ サテライトオフィスやSOHO(Small Office Home Office)の推進
- ⑤ 現代社会の過剰な便利さの見直し：人間の退化を促す技術進歩を見直す生活の智恵共有

#### 2) 社会性のある身近な提案

- ① 文化交流を基盤にした人的魅力を訴えるテーマパークをつくり、若いヒトをエンカレッジする。

- ② 国道一号線沿いにある大磯中学校前のように街路樹を完備し、“木漏れ日”のある街を作る。
- ③ 朝市に合わせてワンコインクルーズを用意する。
- ④ 気軽に相談できる法律相談所を設ける。
- ⑤ 専門分野ごとにネットワークを作り、相談できる仕組みを準備する。
- ⑥ 市民税のインターネット振込みができるようにする。

### 3) 児童、生徒からの提案

2010年、2011年の2年間にわたり、地元小中高校生から「わたしたちの提案」を募集し、提案内容を審査し、優秀作品の発表会を開催してきた。応募数は初年度172件、次年度84件であった。ここでは、大きくくりとしてどのようなジャンルの提案がなされているかについて紹介し、年配市民たちとの“立ち位置”の相違をみておこう。

提案内容は14分野（街作り、生活、移動手段、店舗・買い物、公園・スポーツセンターなどの公共施設、障害者保護、学校、会社、犯罪、自然、趣味、娯楽、情報処理機器操作支援、環境保護）にわけることができた。

そのうちの上位5位、すなわち街づくり、生活、道路・移動手段、店舗・買い物、公園・スポーツセンターなどの公共施設は、いずれも熟年者の問題意識と相似であることが明らかになった。特に印象的だったのが、“あいさつ”の欠落である。子供同士、子供と大人との間、大人同士でもあいさつが社会生活から消えつつあることを「わたしたちの提案」で知らされた。コミュニケーション欠落症候群とでもいえるような現象は、そこかしこに遍在している。通りすがりで会釈がなくなり、無視するような、ときに睨むような仕草が一般的になっていることに気づかされた。大人の縮図が子供世界であることを改めて知った。

### 横浜市民からみた湘南のイメージ

79名の横浜市民の方から貴重なご意見をいただいた。年齢別分類では、60歳以上が61名（77%）、60歳未満が18名（23%）である。性別では男性が72名（91%）、女性が7名（9%）であった。イメージを整理すると以下ようになる。

- ① 湘南イメージのある都市：江ノ島、鎌倉、逗子、葉山、小田原、茅ヶ崎  
[コメント：奇妙なことに、平塚市にある神奈川大学は“湘南ひらつか”キャンパス、藤沢市にある慶應義塾大学は“湘南藤沢”キャンパスと、そのニックネームに湘南が入っているにもかかわらず、湘南イメージには2つの市とも入っていないようである。少なくとも60歳以上の男性には、ほとんどその思いは伝わっていないのが分かる。]
- ② 自然環境：海、緑、空
- ③ 文化：歴史、ロマン、明るさ、夢、自由、若者、開放感、解放感、首都圏のオアシス、文化人、中流のやや上クラスの人たちの生活圏、寺、サーファー
- ④ パラドックス：良いイメージ；クリーンな海岸線、自然を生かした公園、独特のオシャレ感、保養地  
悪いイメージ；汚い海、交通渋滞、劣悪な駐車場、オンシーズンの混雑性、高物価、過度の観光地化、おかしなヒトたち、無粋な電柱、観光客相手の“ぼったくり”、東京からの出店によって破壊される地域固有の個性
- ⑤ パラドックスの超越：
  - i 自然と重厚な歴史とが調和する近代的な明るさ
  - ii 若者から年寄りまで受け容れるオンシーズンとオフシーズンとの共存
  - iii 観光客と地元人とが共にリラックスできる地域の確立
  - iv 懐かしさを残し古いものを大事にしながら新しいものとの調和を図る
  - v 歴史の中に息づく若者の街
  - vi 昔の若者と今の若者との融合
  - vii 地元ビトの生活の豊かさと流れビトの心の豊かさととの棲み分け

## 若干の考察

### 概要

モノがあふれ相対的にココロが廃れるような現象が随所にみえる。成熟期を

迎えたわが国では、従前と異なった現象がそこかしこにみられる。ココロが廃れる現象の1つは、要求型のヒトが増えていることにみてとれると言っては言い過ぎになるだろうか。

電車のなかで肩が触れた、触れないで大げんかになるのも、エスカレータで触った、触らないで簡単にヒトを殺傷するのも、ココロが貧しいところからきているのではないと思われる。刹那的などうでもいいことを大げさにしてその場で生死をかける生きものとは、どう説明すればよいのだろうか。

冷徹な現実から目をそらさずに、従来歩いてきた道とは異なったひとつの方向性を示すのも、好奇心がそそれ話題を提供することになる。それは周囲にある問題を俯瞰して自分にできることから始めるというごく当たり前の提案である。腕組み評論家で周囲を批判するのではなく、自らが率先してまず行動することの意味を知ることが大切である。

税金を払っているから、公務員の高い給料をわれわれの税金でまかなっているから、市民の要求に耳を貸すのは“当たり前”という発想が、われわれ市民の思いのどこかに潜んでいるようである。しかしこの発想では、いつまでも問題は解決しないのではないだろうか。なぜならば、この発想の根底に本来なら自分たちの問題として考えるべき問題を相手に委ねてしまう、いわば“他人任せ”の思想が根づいているからである。極端な例をあげれば、“ポイ捨て”を正当化するゆがんだ論理として市の清掃局のヒト達の仕事を作ってあげているのだから許される行為である、というのがある。

わが国という組織を1つの生きものとして客観的にみれば、旬は終わっている。成熟段階かあるいは衰退段階の入り口にあるという文明評論家もいる。しかも少子化が始まっており、日本全体が老人ホーム化しつつあるともいえる。“何でも”引きつける磁石効果をもつ特定少数の都市を除けば、日本全国各地で限界集落化や孤独化、言語障害化、買い物障害化、などが進んでいる。このような時代では、自省も含めて言えば、一人よがりのヒトや住民、社員、企業は国の存続にマイナスの効果のみしか与えないであろう。

1つの方向として期待できることは、ゆったりした着脱可能な関係を複数のヒト達と保ちながら、恒常的に新しいことへ挑戦することであるように思われる。若干皮肉っぽく言えば、年配の方々の悩みを整理していると（かく言う私

も後期高齢化段階に入っているのも、何とも言いにくいのであるけれども)、“わがまま”が増幅しているようなところが散見される。それもこれも意思の疎通や頭脳への刺激、他への配慮が欠けていることに起因していると思われる。便利さに過度に覆われると、その状態が日常的で“当たり前”になり、さらなる便利さを求めるようになる。そこでは“不満足”状態が恒常的に現出する。

街全体を構成する人々がそれぞれ工夫し合えば、あるいは融通し合えば、つまり地域の経営に参加すれば、解決可能な課題がかなりある。先にのべた問題構造4つのうち、比較的取組みやすい前二者の問題つまり身近な暮らしの問題、地域社会問題に限定して、具体的な解決方法を矢印(→)で提示すれば、以下のようである。

### 身近な暮らしの問題

- ・生活上の不便性→買い物代行ボランティアあるいは自宅一商店街回遊車の定期的配置、生活アドバイザーの定期的訪問、隣近所のお茶会と発信
- ・隣家とのトラブル→お互いに相手が嫌なのだとなれば、引っ越しをする。あるいは複数の棲む場所を確保し、顔合わせの機会を減らす。
- ・生活のイライラ→社会的な生活不適確症候群つまり社会倫理からかなり大きく外れている住民には、公に認められる第三者機関を設置したうえで、ゆるやかな罰則規定を含む社会安寧化推進のための仕組み作り着手する。
- ・マナーの悪さ→歩きタバコ罰則規定のように、既存の規定で取り締まり可能な範囲で自衛団のような機能をもつ仕組みを作る。
- ・道路の問題→規定を守らない歩行者や自転車利用者には、必要に応じて地域単位で自動車と同様の罰則規定を設ける。またポイ捨てについては、行政とも連動してスウェーデンで発足したオンブズマン(ombudsman)方式が効を奏するかもしれない。
- ・ひとり住まいの弊害→個人が抱えている問題をその緊急性、重要性という視点から構造化し、住民の智慧を借りてできるところから解決を図る。きっかけは、大学のような“半”公的機関が推進役あるいは旗振り役を担うのもひとつの方法であろう。学生の智慧を借りる手も十分に考えられる。

### 地域社会問題

- ・地域間連結の欠落→公的施設や機関の広域空間での利用度を高めるために、

どこに何があるのかを“公的サービス”の一環として地域間で話し合い、結果を発信する。市役所のみならず市民をも巻き込んだ公的機関経営の発想が必要となる。

- ・ 公的施設の欠落とその広域利用必要性→まず欠落と必要性の程度を確認する。次に現施設の稼働率を調べ、その確認、調査結果をマップの形で公表する。
- ・ 公共性、インフラ系の欠落→現状を是とすれば、“わがままな”生き物の希望をすべてかなえることは非現実的であろう。現状を根本から見直すための意見交換会のような公的コミュニケーションの場づくりが求められているのではないだろうか。

## コンシェルジュ構想構築に向けて

### 今、地球で起こっていること

ワケナーゲルたち(2004)は、地球1個分の暮らしをエコロジカル・フットプリントの概念で提案している。ちなみにわが国は現在、地球2.3個分の暮らしになっている、と日本人の研究者によって解説されている。また彼らは、囲い記事のなかで6つのSを紹介している。すなわちScale(規模), Solar(太陽), Sycle(循環)=cycleを発音にもじってスペル化した, Shared (共有), Safe(安全), Sexy(魅力)の“6つのSで世界を救おう”と提唱している。

またワイツゼッカーたち(1998)によって、“資源消費半分、豊かさ2倍”が提唱されている。文明史から説き起こし、現代は消耗性疾患にかかっていると警鐘を鳴らしている。わが国全体がメタボリック症候群にかかっているという指摘にも聞こえてくる。“言うは易し、行うは難し”の批判は承知のうえでコメントすれば、カネやモノの豊かさには限界がなく、際限なく私物・私有化、拡大・成長化が近代化のかけ声と共に叫ばれる。ときに“大きくなるのが善”であるようなかけ声すら聞こえてくる。

しかしいつまでのこの状態が続かないことは、歴史が証明しているし、地球環境がそのわがままを許さなくなってきた。2012年の異常気象は、一部に人為的な温暖化が引き起こしているという説が唱えられている。空中の温度上昇に伴って海水温度が上昇し、水蒸気が多く発生し、多くの雲そして雨を降ら

すという構図である。世界各地で発生したゲリラ的な豪雨は、ある程度の確率でそのことを裏づけている。そしてその温暖化に近代化された生産様式や生活様式などが間違いなく“貢献”している。

人為的な温暖化は、化石燃料による冷房や暖房、二酸化炭素の増加、地球全体のビニールハウス化・温室化、灰塵の宇宙空間での留まり、などが相乗効果的に現れてきている。現在を善とするのではなく、少しだけ“縮む”ことを善とするシステムの浸透が求められている。

われわれに衝撃的な警鐘を与えてくれたバタフライパワーでは、蝶々の羽ばたきが大気の気流変化を起こし、暴風雨や台風をもたらす、という。たとえ比喩であっても自分だけの羽ばたきが地球変動を引き起こすことなど誰も信用しない。しかし複数の人たちがそれぞれ勝手に羽ばたくと、その影響が次第にひとつの流れや対流を醸成する可能性は誰も否定できない。勢いを増した動きは、最初微少であっても次第に相乗効果を生み出し大きなうねりに昇華してくる。

自然現象や社会現象は、われわれの生活にとって結果として善にもなり悪にもなることは、容易に推察できる（チャーチマン、1972）。途中経過は悪であっても善であっても構わない。悪が可視化され始めたときに対処すればよい。われわれの試みた熟年層の意見収集や児童、生徒たちからの提言は、まちがいなくこの生命体を脅かす“兆し”について警告を発しているといえよう。

### わずかな可能性を求めて

SNS(Social Networking Service)は従前不可能であったことを可能にする。その1つは、特技を生かして“教える”側の技能をネット上で公開し、その技能を“学びたい”あるいは習得したいヒトが“教える”側を選択することで双方の関係が結合する。パソコンや楽器、語学などですでに地域社会に定着し始めている（日経マネジメントジャーナル、2012年8月27日）。教える側と教わりたい側との間にコネクター役あるいは世話役の組織が介在することが必要である。

社会生活と密接に関連した話題や問題には、既知の事例やモデルで対応可能な部分とそうではなく新規な対応を必要とする部分とがある。前者については、習いごと代表されるように先生と生徒との関係での対応が可能である。どこに何があるか、またその品質や内容の程度などを文書化、データベース化して

おき、双方にとってふさわしい組合せ機会を作る。市民や学生たちを交え公開討論会ならぬ公開提案会を開催するのもひとつの方法であろう。

具体的な方法としては、共通の理念をもちながら、できるところから始めるのが良いのかもしれない。社会的な善につながる要素をもつことの重要性を発信し、受信してもらう。たとえばポイ捨てについていえば、週末にゴミ袋と軍手、“取りばさみ”をもって歩くと同時に、自分自らがポイ捨てをしないことを宣言し、ワッペンをつけて外出する。そのワッペンをつけていないと健全な市民生活とは異なったところで生活していることになるので、周囲からは奇異の目でみられるようになる。ポイ捨てがなくなれば、ゴミ拾いの作業も不要になる。また公共の乗り物で、健常者が“席を譲る”意思をワッペンの形で衣服につけておくことも可能であろう。

まずアイデアを集めることから始めなければならない。シャッター通りのシャッターを開けてもらって定期的に、交代で需要側のニーズ募集、逆に供給側のスキル登録を行い、通行人対象の“出会い”の場を増やしていく。SNSが苦手なお年寄りに対する対応策をどうするのかも大きな問題である。媒体は電子媒体の他に紙媒体も用意しなければならない。

課題としては、提供側の資格条件や審査要件、有料/無料別、有料の場合の金額設定の仕方、アクセス方法、アップデートのタイミング、トラブル発生時の処置方法、双方のコミュニケーションに齟齬が生じたときの処置、情報提供内容の信憑性確認の方法、などを体系的に整理し、品質向上に努めることが必要となろう。“士”や“師”の保有者にアドバイザーコミティメンバーになってもらうこともうまく運営していく際の条件のひとつになるかもしれない。

どこに何があるか、誰に聞けば問題解決のヒントが得られるか、を知らせる仕組みづくりから始めてみたい。得意技を登録し、その道の先生になることはどうであろうか。すでに実施している町が新聞に載った（日経マネジメントジャーナル、前掲）。楽器演奏や語学学習などで、市民に向けて発信している。しかしサイトで出会える人たちは、その大半が若者である。われわれのプログラムのような主たる対象が高齢者である場合の参考にはなりにくい。早急に智恵を集めて課題の1つひとつを解決していきたい。