路上喫煙等に関する苦情・要望の発生傾向と対策の課題

—横浜市「市民の声」に寄せられた要望のテキスト分析をととして—

THE TRENDS IN CLAIMS FOR STREET SMOKING AND CHALLENGES ON ADMINISTRATIVE MEASURES

— Through an analysis of complaints and requests in Yokohama City —

高橋 朋子 — * 1 遠藤 新 — * 2

キーワード：
路上喫煙, 苦情・要望, 共存

Keywords:
Street smoking, Complaints and Requests, Coexistence

Tomoko TAKAHASHI — * 1 Arata ENDO — * 2

Under the ordinance on littering and non-smoking in Yokohama city, smoking is not allowed in the “No-smoking areas” designated 8 areas in the city to maintain pleasant urban environments. Even strict conditions for smokers, complaints and requests regarding butts and violation on the ordinance still have been claimed. In this case study, we analysis the complaints and requests which were received bureau of civic affairs using methods of text mining. Then we conducted interview with the department of community environment which is in charge of outdoor smoking. In the consequence, we could suggest two gaps. One is requests from residents and the city’s countermeasures for outdoor smoking, and other is recognition gaps between residents and the city. To challenge such a cross organizational issue, the collaboration of the administration and communities might be effective for coexistence among various residents.

1. はじめに

1-1. 研究の背景と目的

屋外公共空間での喫煙は、ポイ捨てによる環境悪化の防止と歩きタバコによる火傷の防止等の観点から、日本の多くの自治体が条例等で規制している。自治体の条例に加え、地域住民による清掃活動やポイ捨てをやめるよう呼びかける啓発活動等をととしてマナーの向上を図っている。

しかし規制や啓発活動がさかに行われているにも関わらず、屋外での喫煙に対しては数多くの苦情・要望が寄せられている¹⁾。2002年に全国に先駆けて路上喫煙^{注1}に過料を科した東京都千代田区は、現在でも年間の過料徴収件数は7,000件前後と、路上喫煙はなくなっていない²⁾。

本研究の目的は、路上喫煙禁止地区を設定し、かつ路上喫煙等(歩きタバコを含む)に関する苦情や要望をテキストデータとして公表している横浜市(以下、市)を対象に、苦情等発生傾向(発生場所、苦情等の対象、要望等)と市の対策を比較し、現在の路上喫煙対策が抱える課題を、公共空間での喫煙に改善を求める側の視点から明らかにする。それにより喫煙者と非喫煙者の両者が折り合える糸口を見出す契機となり、更には多様な価値観が共存可能な都市空間を実現するための条件を考察する一助になり得ると考える。

1-2. 先行研究

路上喫煙に関する研究は、東京23区の路上喫煙禁止条例の課題として、過料徴収を伴う施策と分煙を図る事業は大きな効果を上げて

いるものの、運用コストが大きいことを信澤ら³⁾が明らかにしている。広聴制度を取り扱った研究としては、本田⁴⁾が横浜市の「市民からの提案」を参加者流動型の広聴事業と位置づけ、広範な市民参加を実現する行政の取組みであるとしている。研究手法について、本研究で扱うテキストマイニングは、建築・都市計画分野でもいくつかの応用事例がある。赤澤ら⁵⁾はテキストマイニングの手法が、街路樹管理に対する市民要望の全体像を把握する手段になり得ると述べている。

しかし路上喫煙等に関しては自治体に寄せられる苦情・要望の中でも一般的なものであるにも関わらず⁶⁾、その実態を明らかにした研究はほとんどみられない。過去に筆者らは千代田区における行政の路上喫煙対策を調査したが、対策が必要となった住民側の主張・背景については明言していない⁷⁾。本研究はその点を行政に寄せられる要望・苦情をととして明らかにする。

1-3. 本研究の構成

本研究では、まず第2章で市民からの提案のうち路上喫煙対策に関する苦情発生傾向を分析する。第3章では第2章で明らかになった傾向別に、市の路上喫煙等に対する取組みを、市のホームページと担当部署である資源循環局への聞き取り調査から整理し、第5章で苦情・要望の傾向と対策を比較した考察を述べる。

2. 苦情の動向

2-1. 「市民の声」の概要と分析データの抽出

市民の声(以降、「声」)は広聴制度^{注2}の一環であり、各自治体が

¹⁾ 工学院大学大学院 博士課程・修士(保健学)
(〒163-8677 東京都新宿区西新宿1-24-2)

²⁾ 工学院大学建築学部まちづくり学科 教授・博士(工学)

¹⁾ Graduate School of Kogakuin Univ., M. Health

²⁾ Prof., Dept. of Urban Design and Planning, School of Architecture, Kogakuin Univ., Dr. Eng.

住民の意見・苦情・要望を直接収集し、計画策定や行政運営に示唆・方針を与える手段となっている。世論調査、首長への陳情など様々な手法があるが、インターネット広聴制度は近年大半の自治体が開設しており、住民意見を聴取する有効な手段となっている。

「声」は投稿者が居住区の区役所宛てに投稿するもので、各区役所から市の担当部署に照会し、担当部署から回答するものである。一部は市ホームページで投稿趣旨を個人情報や属性が特定されない形で投稿趣旨を掲載している。市民局広聴相談課が担当部署で、掲載期間は原則として1年間、キーワードや年月を指定した検索も可能である。投稿者から公表してほしい旨の申出があったもの、同趣旨の投稿が繰り返し寄せられ、すでにその回答を掲載しているもの等については市が掲載を除外している。表1に実際に寄せられた苦情・要望の例を示す。

表1 実際に寄せられた苦情・要望の例

タイトル	【例1】路上喫煙に関する取り締まりをしてください
受付年月	2017年10月
投稿趣旨	A駅西口の階段付近で、朝夕と通勤時間帯に喫煙している方がたくさんいてとても迷惑しています。副流煙だけでなく、ポイ捨ても気になります。対応をお願いします。
タイトル	【例2】B駅周辺のタバコのマナーが悪いです
受付年月	2018年8月
投稿趣旨	B駅周辺の喫煙マナーが悪いです。歩きたばこだけでなく、たばこのポイ捨ても多くみられます。子どもを連れていると危険に感じます。看板を設置するとか喫煙所を確保するなどして対策を講じてください。

表2 路上喫煙等に関する苦情・要望の割合

年	月	a. 路上喫煙等に関するもの	b. 公表しているもの	c. 市民からの提案	d. 割合 * (%)
2018	8	3	288	未公表	n/a
	7	9	410	未公表	n/a
	6	8	410	626	1.3
	5	8	349	556	1.4
	4	6	285	418	1.4
	3	5	332	476	1.1
	2	11	286	441	2.5
	1	8	327	507	1.6
2017	12	3	223	383	0.8
	11	4	300	479	0.8
	10	6	341	596	1.0
	9	6	312	529	1.1
合計		79	4,024	5,519	1.4

a:本研究で扱う路上喫煙等に関する苦情・要望データの数
b:市のホームページ上に公表されており「声」のページで検索できるもの（寄せられた提案のうち市がメールまたは文書で回答したもの）
c:広聴に寄せられた市民からの提案全体の数
d:路上喫煙等に関する苦情・要望が市民からの提言全体に占める割合（a/c×100）

本研究では、「声」の検索ページで「喫煙」の語で検索したところ2017年8月から2018年8月までの期間に133件の苦情・要望データが該当した。133件のうち屋外空間の喫煙以外の内容、すなわち

乗務員・作業員・職員・未成年喫煙者の属性を問題視するもの、文中に喫煙の単語は入っているものの路上喫煙とは無関係のもの、職員の対応や行政方針への批判、屋内の受動喫煙に関するもの、施設の敷地内に限局した喫煙に関するもの、年月は異なってもほぼ同一文面と内容で、明らかに同じ人物が繰り返し投稿したと思われるものを除外した結果、最終的に79件が得られた。本研究ではこの79件を分析対象とした。表2は市に寄せられる要望・苦情全体のうち、路上喫煙等に関するものが占める割合である。

2-2. 分析方法

本研究ではテキストマイニングのためのフリーソフト KH Coder⁸⁾注3を利用した。自由記述データにおいては同一の内容を表す語でも表記や表現が用いられる場合や、「歩きたばこ」のように一般的には一つの語として用いられていても分割して抽出される場合がある。そのため表3のコーディングルールを用いて事前処理を行った。

まず苦情・要望データ79件の形態素解析（品詞分解）を行った。公表されている苦情・要望データの特徴は、ある程度の要約はされているものの、言葉遣いやニュアンスをほぼ記述されたとおり掲載していることである。抽出語の合計は4,558語、1つのデータあたり平均57.7語である。表4に苦情・要望の一例と品詞別の頻出単語を示した。

次にテキストの語と語のつながりを把握するため、用いられる語の共起ネットワーク図を作成した。共起関係の強さを測る指標の一つに Jaccard 係数があるが、西尾ら⁹⁾は数値の妥当性は一様でなく研究によってバラつきがあることを指摘している。本研究でも先行研究と同様、複数回共起関係の探索を行い、ネットワーク図が判別可能となった Jaccard 係数 0.13 を採用した。図1に共起ネットワーク図を示す。

表3 事前処理後の一覧

第1段階：同義語の統一	
方法	以下の語をエクセルファイルにある「検索・置換」機能を用いて変換、実際に記載された（）内の語を前の語に統一
歩きたばこ（歩行喫煙）、喫煙所（喫煙スペース、喫煙コーナー、喫煙場所、喫煙室、喫煙エリア）、たばこ（タバコ）、駅周辺（駅付近、駅前）、店舗（お店）、巡回（パトロール）、喫煙禁止地区（喫煙禁止区域）、喫煙所の撤去（喫煙所の廃止）、喫煙所の移動（喫煙所の変更、喫煙所の移設）	
第2段階：複合語の作成	
方法	以下の語を KH Coder の強制抽出機能を用いて複合語を作成
歩きたばこ、路上喫煙、駅周辺、喫煙禁止地区、喫煙所、受動喫煙、ポイ捨て、喫煙者、副流煙	

本研究では苦情の内容分析に加え、苦情・要望データに記載されている投稿者が問題視している場所とその近隣の施設（以下、近隣施設）を単純集計し大枠の傾向を把握した。投稿者が問題視している場所とは、喫煙行為が行われている場所や吸殻が散乱している場所を指す。近隣施設の分類は神奈川県公共施設における受動喫煙防止条例で定める施設^{注4}を採用した。ただし投稿者が問題視している場所のうち、具体的な記載がないものの「歩きたばこ」と記載があるものは、「歩道等（公道上の歩道部分、駅周辺のオープンスペース、高架下など）」に含めた^{注5}。「バス停等」にはバス停留所とバスロータリーを含む。また喫煙所Aは私有地や店舗に設置された喫煙所を、喫煙所Bは喫煙禁止地区内に市が設置した公共の喫煙所を指

表 4 品詞別の頻出単語

順位	複合語	頻度	名詞	頻度	サ変名詞	頻度	形容動詞	頻度	地名	頻度	動詞	頻度
1	駅周辺	35	たばこ	38	喫煙	29	迷惑	7	横浜	14	吸う	15
2	喫煙所	32	人	26	禁止	21	危険	4	戸塚	9	思う	15
3	歩きタバコ	27	歩道	17	設置	21	大変	4	上大岡	6	見かける	10
4	喫煙禁止地区	20	煙	16	お願い	15	非常	4	西口	5	歩く	6
5	ポイ捨て	16	吸殻	13	対策	11	健康	3	新羽	4	出る	5
6	喫煙者	16	ベンチ	12	撤去	11	残念	3	鶴見	4	離れる	5
7	受動喫煙	16	子ども	12	禁煙	10	不快	3	東京	3	見る	4
8	路上喫煙	14	灰皿	11	指定	10	徹底的	2	以下、略		作る	4
9	副流煙	7	公園	11	改善	9	必要	2			守る	4
10			マナー	10	規則	9	有害	2			落ちる	4

図 1 抽出語の共起関係 (共起ネットワーク)

図 2 投稿者が喫煙を問題視している場所

図 3 図 2 における場所の近隣施設

す。図2と図3に発生件数を集計しグラフ化したものを示す。

2-3. 結果

まず苦情発生場を概観するため、投稿者が喫煙を問題視している場所と近隣施設について述べる。問題視している場所は歩道等が最も多く57件であった。次に多いのは喫煙所Aおよび喫煙所Bに関する苦情・要望で、合計16件であった。近隣施設とは苦情・要望データの本文中に記載されていた場所で、注4別表1中の第1種施設に属する「駅」が最も多く44件あった。第2種施設はホテルが1件のみ、特例施設はたばこ店とパチンコ店の4件であった。

共起ネットワークでは頻出している9つの複合語を中心に9つのグループ(subgraph)にまとめられた。それぞれのグループについてみると、1は「駅周辺の喫煙禁止区域・喫煙所(図1では「駅周辺」と表記、以下同)」、2は「歩きタバコや路上喫煙の禁止や改善(禁止改善)」、3は「公園での喫煙(公園喫煙)」、4は「喫煙所の撤去や移動(「撤去移動)」、5は「受動喫煙対策(受動喫煙)」、6は「吸い殻の散乱(吸い殻散乱)」、7は「取り締まりや規制の強化(規制強化)」、8は「煙の回避」、9は「喫煙者のマナー(マナー)」に分けられた。

3. 横浜市の路上喫煙対策について

3-1. 市の路上喫煙対策の活動実態

本章では共起ネットワークでまとめられたグループごとに市の対策を整理する^{注6}。表5は1995年に施行された「横浜市空き缶等及び吸い殻等の散乱の防止等に関する条例(ポイ捨て・喫煙禁止条例)」で定める屋外の喫煙規制事項である。

表5 市条例における喫煙規制の内容(市HPを元に筆者作成)

項目	内容
喫煙の定義	たばこを吸うこと及び火のついたたばこを持つこと
公共の場所	道路・公園その他公共の用に供される場所
喫煙者の責務(努力義務)	・歩行中の喫煙はしない ・携帯用の吸い殻入れを持ち歩く
喫煙禁止地区の指定	特に人通りの多い場所 (2018年10月1日現在、8か所指定)

まず2010年に施行された「神奈川県公共施設における受動喫煙防止条例」は、公共施設の管理者に対し受動喫煙防止対策の必要性が高い第1種施設(学校、病院、官公庁施設など)では「禁煙」、第2種施設(飲食店、宿泊施設など)では「禁煙または分煙」が義務づけている。グループ「1駅周辺の路上喫煙・喫煙所」「4喫煙所の移動・撤去」「8煙の回避」のグループは主に駅周辺等混雑した場所での喫煙や喫煙所からの煙に対し改善を求めるものと考えられ、その対策を述べる。

市では2018年10月現在、喫煙禁止地区を特に人通りの多い主要駅の周辺を中心に8か所設置しており、禁止地区内で喫煙した場合、喫煙禁止地区等指導員による過料徴収が行われる。表6に喫煙禁止地区の概要を示す。各禁止地区内には市が指定する喫煙所が設置されており、禁止地区内ではその場所でのみ喫煙が可能である。

市が設置しているのはパーテーションで囲われた開放型喫煙所である。その理由として、密閉された建屋(箱型)の喫煙所は空調設備などの設置により維持管理に費用がかかることや有効面積が少な

くなることなどの課題があり、たばこの煙が十分に希釈されるよう高さのあるパーテーションで囲い、周辺の歩行動線との分煙環境にも配慮した開放型タイプにしている¹⁰⁾。グループ「2歩きタバコや路上喫煙の禁止や改善」「7取り締まりや規制の強化」はマナーの悪い喫煙者のへの具体的な対策を市に要望するものとして考えると、市は表7に定める喫煙禁止地区において表7の巡回活動を実施している。歩きタバコは強制力のない努力義務だが、巡回員が見かけた場合は口頭で注意する。

表8は喫煙禁止地区等指導員の過料処分件数の年次推移である。一番件数が多い地区は横浜駅周辺で、2016年度は1,241件であった。

「3公園での喫煙」グループについて、市は公園内も「横浜市空き缶等及び吸い殻等の散乱の防止等に関する条例」が適用されており、喫煙する際はポイ捨て禁止や他の利用者への配慮等のマナーを守るものとしている。吸い殻が目立つ公園には「たばこのポイ捨て

表6 横浜市の路上喫煙禁止地区の概要(市HPを元に筆者作成)

範囲	内容	違反した場合 の措置	
市内全域	ポイ捨て禁止、歩きタバコ禁止 (努力義務)	なし*	
喫煙禁止 地区 (8 か所)	喫煙禁止		
	地区名	面積	喫煙 所数
	①横浜駅周辺	6.2ha	2
	②みなとみらい 21 地区	4.7ha	2
	③関内地区	4.1ha	2
	④鶴見駅周辺	3.8ha	2
	⑤東神奈川・仲木戸駅周辺 地区	2.4ha	2
	⑥新横浜駅周辺	3.8ha	2
	⑦戸塚駅周辺	7.4ha	3
	⑧二俣川駅周辺	データ なし	1
喫煙禁止地区 指導員による 2,000 円の 過料徴収			

表7 喫煙に対する巡回活動の概要

(資源局担当者へのインタビューをもとに筆者作成)

項目	喫煙禁止地区等指導員	歩きタバコ防止パトロール
対象範囲	喫煙禁止地区8地区	美化推進重点地区など市内27地区の35か所の駅周辺
巡回者属性	職員(嘱託)	委託事業者
活動日	年末年始を除く毎日	
活動時間	午前6時30分から午後7時30分頃まで	
チーム編成	2-3人1組	2人1組
業務内容	主に過料徴収	口頭指導、喫煙所への誘導

表8 地区別過料件数の年度別推移(市HPより筆者作成)

地区 年度	①	②	③	④	⑤	⑥	年度別計
2011年度	1,461	207	107	185	25	109	2,094
2012年度	2,217	237	163	205	20	140	2,982
2013年度	1,335	126	118	96	19	109	1,803
2014年度	1,452	101	150	111	22	90	1,926
2015年度	990	49	128	47	12	66	1,292
2016年度	1,241	118	220	23	34	45	1,681

*①～⑥の番号は表6の地区名に対応、⑦⑧はデータなし

禁止」を示す看板を設置する場合があるが、公園内の建物内部を除き、喫煙そのものを禁止行為とはしていない¹⁰⁾。

「5 受動喫煙」に関するグループに関しては、2003 年に施行された健康増進法により、多数の人が利用する施設を管理者に対し、受動喫煙（室内又はこれに準ずる環境において、他人のたばこの煙を吸わされること）の防止措置を講ずる努力義務が課せられている。しかし屋外での喫煙は現在のところ法令等の対象外となっており、受動喫煙の観点から規制等を行うことができない。そのため対応措置として市ではたばこの害に関する様々な研究結果を把握し、受動喫煙防止啓発や禁煙支援等を行なっている。

「6 吸い殻の散乱」、「9 喫煙者のマナー」グループについては市への要望というより苦情について訴えるものと考えられ、市はそれらの改善策として啓発活動や清掃活動を定期的実施している。その一つとして、喫煙禁止地区を含めた都心部 6 地区（横浜駅周辺、みなとみらい 21 地区、関内地区、山下・元町地区、伊勢佐木・野毛地区、新横浜駅周辺地区）、各区の主要駅周辺 20 地区を美化推進重点地区に指定し、住民と協働した清掃活動や歩きタバコ防止の呼びかけを行っている。表 9 に市ホームページに記載されている 2015 年から 2016 年までの啓発活動の一部を示す。

表 9 2015 年から 2016 年の路上喫煙等防止の啓発活動の一部

年	月	内容	地区数	参加人数
2016	3 月 11 日 - 26 日	喫煙禁止地区と市内全域での歩きタバコ防止の周知	8	7,000
	5 月 23 日	喫煙禁止地区の周知、喫煙所周辺での駐留指導、周辺清掃	1	280
	6 月 1 日	喫煙禁止地区の周知、周辺清掃	1	33
	6 月 3 日	ポイ捨て・歩きタバコ防止周知	1	5
	8 月 3 日 - 19 日	喫煙禁止地区と市内全域での歩きタバコ防止の周知	6	掲載なし
	11 月 1 日 - 20 日	喫煙禁止地区と歩きタバコの防止の周知	18	20,000
2015	3 月 9 日	喫煙禁止地区と市内全域での歩きタバコ防止の周知	1	掲載なし
	10 月 30 日	周辺清掃と「きれいなまちづくり」への呼びかけ	1	300

*隔月 1 回など定期的に実施しているものも含まれる。

3-2. 市の路上喫煙対策の方針等

市は喫煙禁止地区を「たばこの火による火傷・焼け焦げなどを未然に防止し、散乱ごみを減らし街の美化を推進するため、美化推進重点地区内において、屋外の公共の場所での喫煙を禁止する必要があるが、市のホームページでは具体的な指定方法について言及していない。そこで担当部署に電話での聞き取り調査を実施した。表 10 にその内容を示す。

表 10 聞き取り調査の概要と結果

日時	2018 年 4 月 20 日（金）14:30-15:00		
回答者	横浜市資源循環局 街の美化推進課担当者		
聴取内容	地区の指定方法	現在 7 か所だが当初は 5 か所からスタートした。喫煙禁止地区の設定の基準は明確なものがあるわけではなく、要望の多かった地区や商店街など住民からの希望、現地調査等を通して総合的に指定する。2018 年 10 月から新たに二俣川地区を設定する。	
	指定の背景	戸塚駅周辺と二俣川駅周辺は再開発で街の雰囲気が大きく変わった場所であり、喫煙に対する苦情等も前々から多く寄せられていたため指定した。	

	喫煙者からの要望	数は少ないが喫煙者からの要望ある、内容は雨の日でも吸えるよう密閉型（屋根付き）喫煙所と求めるもの、喫煙所内の椅子の設置を求めるものなどである。
	過料件数の推移	年度によって過料件数に差が見られる理由として喫煙所の維持改修時期は、一律に過料を徴収するのではなく周囲の迷惑とならない喫煙可能な場所に誘導する場合がありその影響ではないかと考える。

4. 考察

第 2 章で明らかになった路上喫煙等に対する苦情・要望の傾向について、第 3 章で述べたように市の対策は、ほぼすべてカバーしているように思われる。しかし表 2 に表したとおり苦情・要望は毎月発生している。この数は公表されているものに限定しているため、実際にはより多くの苦情・要望が潜在的にあるものと考えられる。

本研究でおこなった苦情・要望内容の分析結果と市の対策を比較すると、①要望と実際の対策のずれ、②投稿者または喫煙者と市の認識のずれ、2 つがあることが推察される。

まず 1 つ目の①対策のずれについては、苦情・要望を寄せる住民が期待するものとしてより広範囲の喫煙禁止地区への指定あるいは市内全域喫煙禁止地区指定、喫煙者に対する罰則を含めた取り締まりの強化、煙が漏れない密閉型喫煙所などがあるが、この 3 つを完全に満たすことは現時点では難しい。広範囲の喫煙禁止地区指定と罰則の強化に関する要望については、禁止地区に指定されたと仮定した場合、取締りが強化されればポイ捨てや路上喫煙が少なくなるの期待感に依拠するものと考えられる。しかし取締りを行っている喫煙禁止地区であっても、路上喫煙等が皆無になるわけではないことは、表 8 の年間 1,000 件以上の過料徴収件数が示している。また喫煙行為は一時的で匿名性が高いため、路上喫煙等を完全に取締めることはほぼ不可能であると考えられる。加えて規制強化に伴う行政コストも増大する。2018 年現在、東京オリンピック・パラリンピックやラグビーワールドカップの開催きっかけに、世田谷区などをはじめ都心部では区内全域を喫煙禁止に指定する動きがみられるが、イベント開催後の持続可能性も含め規制の有効性は十分に議論されるべきであろう。現段階では市は苦情・要望を考慮し、人通りが多い駅周辺や中心部を重点的に巡回や啓発活動を行なっているが、それ以外の場所の喫煙に対しては活動の優先順位を低くせざるを得ない。そのため規制の行き届かない場所での配慮を欠いた喫煙に対して不満が出るものと考えられる。

喫煙所については、煙の漏れにくい屋根のある密閉型喫煙所を求める声が聞かれる。煙の流出を防いでほしい非喫煙者と、雨天や荒天の日の利用を求める喫煙者の双方の意見があるものと考えられる。市の方針は維持管理と有効面積の確保などの理由により開放型喫煙所の整備を進めている。市は喫煙所を喫煙禁止地区にのみ設置しており、それ以外の場所には原則として設置しない。市は喫煙者に「携帯用灰皿を持ち歩くこと」を努力義務として推奨しているが、徹底されているとは言い難い。今後は、携帯灰皿の使用を積極的に周知し、民間の喫煙所設置を推進するなど対応を考慮していく必要がある。私有地（主にたばこ店やコンビニエンスストアなどの店舗敷地）での喫煙に関しては、本来条例の適用対象外であるが、苦情の投稿者は喫煙者に直接苦情を伝えることがためらわれるため、市による行政的な対応を求めているのではないかと推察する。各喫煙禁止地

区に指定喫煙所は2-3か所しかないため、私有地の喫煙所は喫煙者には貴重な場所であると考えられるが、多くの喫煙者が集まり濃縮した煙が近隣に与える影響は大きい。ポイ捨てをしない、道路に大きくはみ出さないなど近隣住民への配慮したマナーの順守が地域との共存の鍵になると考える。

2 つ目の投稿者または喫煙者と市の認識のずれに関してそれぞれ述べたい。まず喫煙者と市の考える路上喫煙に関する認識のずれについては、禁止された場所で喫煙者が条例や喫煙禁止地区について知らない、あるいは理解が不十分であることが考えられる。次に投稿者と市の認識のずれに関しては、歩きたばこや公園での喫煙は配慮しながらであれば可能という市の考え方と公共の場での喫煙はすべて禁止すべきとの考えを持つ住民との間に認識の差があるという意味である。健康意識の高まりと共に屋内での喫煙が厳しさを増す今日、屋外にも同様の規制を求めているものと考えられる。

2 つの認識のずれに対して、喫煙者に対する啓発活動等で周知に努めているが、配慮のある喫煙ならば可能とする市の考え方は現時点では浸透しているとは言えない。吸う人も吸わない人も共存できるような働きかけが求められると考える。

最後に、苦情や要望といった質的なデータは今回用いたテキストマイニングや単純集計である程度の傾向は把握できるものの、一つ一つのデータの持つニュアンスや少数意見が見落とされてしまう可能性をはらんでいる。今回の分析で結果として顕在化しなかったものの、表4の品詞別の頻出単語数を見ると、戸塚駅周辺に少なくとも9件の投稿が寄せられている。市の担当者への聞き取りで、戸塚駅一帯は再開発で以前と雰囲気が変わったからではないかとの発言が見られたが、今回の研究では扱わなかったが、再開発地区において喫煙禁止地区を望む住民の期待や現状について明らかにすることも興味深いテーマとして今後追跡したい。

5. おわりに

自治体に寄せられる苦情等は投稿者の主観に基づくものであり、住民の総意を反映していると必ずしも言えない。しかし路上喫煙等の苦情・要望は頻繁に寄せられるものであり、その内容には一定の傾向があることが明らかになった。市が様々な対策を取っているにもかかわらず苦情がなくなる背景には、条例や啓発活動だけでは対処が難しい実態があることも明らかになった。

路上喫煙は部局横断型の課題であり、行政機関の単一部局だけでは対応が困難な場合も多いと思われる。自治体は地域住民の協働による啓発活動を今後も継続していくとともに、喫煙者而非喫煙者の両者が互いへの理解と配慮を持つことができる仕組みづくりを推進することが望まれると考える。

謝辞：インタビューに応じてくださった横浜市資源局街の美化推進課及び分析に用いたKH Coderの開発者・著作権者である樋口耕一氏に感謝いたします。

【引用・参考文献】(HPの参照日はすべて2018年9月30日)

1) 総務省、公共用施設等における喫煙対策に関する実態調査(報道資料)。http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/hyouka_kansi_n/chiiki/17_010.pdf
2) 千代田区ホームページ city。http://www.chiyoda.lg.jp/koho/machizukuri/seka

tsu/jore/index.html
3) 信澤 由之ほか：路上喫煙・ポイ捨て防止策の特徴と課題，現代社会学研究，第7号，pp. 89-98，2009
4) 本田 正美，自治体広聴制度の現状と課題，日本社会情報学会全国大会研究発表論文集，22巻，2007
5) 赤澤 宏樹ほか：大阪市におけるテキストマイニングを利用した街路樹管理への市民要望の把握，ランドスケープ研究，78(5)，2015
6) 例えば平成24年度江戸川区民世論調査 http://www.city.edogawa.tokyo.jp/kus-eijoho/houkokusho/yononchosa.files/30_yoron.pdf など
7) 高橋 朋子，遠藤 新：東京23区における路上喫煙禁止条例の現状と課題，日本建築学会技術報告集第24巻58号，pp1233-1238，2018.10
8) 樋口 耕一：KH Coder：http://khcoder.net/，2018年9月30日ダウンロード
9) 西尾 敏和ら：テキストマイニングによる富岡製糸場の世界遺産登録前における観光まちづくりの把握，ランドスケープ研究，79(5)，2016
10) 市民の声への回答2018年1月4日公表，http://cgi.city.yokohama.jp/shimin/kouchou/search/data/29003465.html

【注釈】

注1) 自治体は禁止事項としての歩きたばこと路上喫煙を区別して考えている。歩きたばこは歩行中，自転車等に乗車中の喫煙，路上喫煙は立ち止まったり座ったりして吸うことであり，路上喫煙を禁止する方が喫煙者にはより規制が強く感じられるものと思われる。一般に路上喫煙禁止地区は歩きたばこも禁止されている。本研究では特に両者を分けて考える必要がある場合を除き「路上喫煙等」と表記する。

注2) 広聴制度は，土橋(2006)＊が「住民の意見，要望，苦情などを直接収集，聴取することで，自治体の行うべき計画策定や行政運営に対して一定の指針・示唆を与え，よりよきまちづくり，共同生活の発展に努力しようとするもの」と定義している。＊土橋幸男，分権時代の広聴入門，ぎょうせい

注3) KH Coderは立命館大学産業社会学部准教授の樋口耕一氏によって開発されたテキストマイニングソフトであり，汎用性が高く多くの分野の研究論文で使用されている。形態素解析器として「Chasen(茶筌)」が使用されており，精度の高い単語抽出を行うことができる。

注4) 近隣施設と投稿者が問題視している場所の選定基準は以下の神奈川県公共的施設における受動喫煙防止条例に定める施設とした。

別表1 神奈川県公共的施設における受動喫煙防止条例の施設別対策

種別	施設例	規制
第1種施設	学校，病院，劇場，映画館，観覧場，集会場，運動施設，公衆浴場，物品販売店，金融機関，公共交通機関，図書館，社会福祉施設，官公庁施設など	禁煙
第2種施設	飲食店，宿泊施設，ゲームセンター・カラオケボックスなどの娯楽施設，その他のサービス業を営む店舗(クリーニング店，不動産店，理容所，美容所，旅行代理店，法律事務所など)	禁煙または分煙
特例2種	マージャン屋，ばちこ屋などの風営法対象施設，小規模な飲食店や宿泊施設，たばこ店	努力義務

注5) 路上喫煙が行われる場所は，駅周辺の通路上の植栽で区切られたスペースや建物の間のくぼんだスペースなど，歩行空間から少し離れた場所であることが多いが本研究ではそれらの空間も含め便宜上「歩道等」と定義した。

注6) 市は施策立案の際，苦情・要望を市民の意見として参考にしているものの苦情・要望の多寡が直接施策に関連するものではない。特に喫煙地区の指定は商店街や地域住民の意見や啓発活動や清掃活動を実施できる地域体制等を考慮し総合的に判断する(資源循環局聞き取り調査より)。

[2018年10月3日原稿受理 2018年12月14日採用決定]