

都市生活者の住情報入手の現状と課題 —生活協同組合加入者の意識および実態分析からの考察—

A Study on Offer Housing Information Available to Residents Co-op Partner's
Awareness and Action of Housing

小林文香* 妹尾理子** 吉岡由希子*³ 田中辰明*⁴
Fumika KOBAYASHI Michiko SENO Yukiko YOSHIOKA Tatsuaki TANAKA

The purpose of this study is to investigate the present condition of resident's obtaining housing information and resident's awareness of the housing situation, and to make clear the current problems of offering housing information. A questionnaire investigation was carried out on 951 persons living in Tokyo, in 2002.

As a result, the following conclusions were obtained:

1. The respondents require information about the condition of the residential property.
2. The respondents require the offered information from an expert, an administrative body, or a Non-Profit Organization.
3. 25% of the respondents feel uneasy about having no idea where information should be received. Furthermore 50% feel uneasy about the reliability of the source of information, expertise of planning and construction, and cost.
4. The respondents have no confidence in housing acquisition, even if satisfied with their houses and having obtained housing information.

In future, it is more important to concentrate on the part of experts and Non-Profit Organizations, and the explanation to residents by experts to improve the current situation.

Key words; 住情報 住意識 評価 アンケート
housing information, dwelling awareness, evaluation, questionnaire

1 研究の背景と目的

これまで、住まいに関する課題として、欠陥住宅、シックハウス症候群による健康被害、環境資源への配慮などが取り上げられ、対応策として様々な法施行、改正、ガイドライン設定や技術開発が行われてきた。このような急速な変化の中で、生活者が良質な住宅を入手し、性能や安全性を維持していくためには、生活者の立場に立った信頼のおける機関による適切な住情報や住まいに関する学習の場の提供が必要とされる。

近年の住情報に関する研究では、田中らによる住情報提供側の自治体の住情報サービス¹⁾、久保らによる自治体の住教育²⁾の現状についての報告がある。また、金川らにより、戸建住宅取得者を対象とした調査から住情報提供に関する課題および住情報に対するニーズの把握が行われた³⁾。住情報提供を考える上では、金川らが指摘するように、住情報提供の主体、内容、方法、目的、時期など多様な条件を総合的に把握する必要がある。しかし、これらを一度に検討することは難しく、これまでの生活者を対象

とした住情報の実態把握は、主に住宅取得者を対象とした住宅取得時における住情報入手の実態把握と入手情報の評価などであった。

現在、都市部の生活者を取り巻く住情報環境は、居住形態の多様化、地域的な連帯の弱まり、地縁による情報の欠如などがある一方で、マスメディアによる情報の氾濫、入手情報の偏りなどの問題を抱え、複雑である。このような中では、生活者が住情報を入手し、その信頼性を判断し、その内容が自分に見合ったものであるか吟味することは難しい。そのため、これからの生活者には、住情報を入手した上で、専門家との積極的なコミュニケーションや学習、相談など主体的な行動を起こしていくことが求められる。また、情報提供者においては、多様な生活者の住情報ニーズとともに、生活者の抱える住情報入手に対する不安・不満、情報の理解の程度を把握し、生活者それぞれに見合った住情報を提供していくことが必要と考える。

そこで、本研究は、生活者の主体的行動を促す為の住情報提供支援のあり方を探る第一段階として、

[2003年6月27日受付, 2003年12月18日受理] (学術委員会による審査に合格した論文)

*お茶の水女子大学大学院人間文化研究科 **住宅総合研究財団

³⁾パスコ ⁴⁾お茶の水女子大学生活科学部生活環境学科

¹⁾Graduate School of Ochanomizu University, ²⁾Housing Research Foundation,

³⁾PASCO CORPORATION, ⁴⁾Ochanomizu University

住情報入手実態と居住特性との関係、および住宅取得後の意識との関係を分析し、生活者の住情報入手に関する今後の課題を明らかにすることを目的とする。

2 研究の方法

2-1 調査方法

2002年9～10月に、東京都内にある生活協同組合の加入者（都内在住）^{註1)}を対象として、住まいに関するアンケート調査を行った^{註2)}。アンケートは直接配布^{註3)}、留置自記入で行い、郵送回収とした。アンケート票配布数は951票、有効回収数は530票となった（回収率55.7%）。

調査対象者の属性は女性が97.9%、40歳代が47.2%である（図1）。

2-2 調査内容および分析内容

調査対象者に、①生活者の居住特性、②住宅取得の経験、③住宅取得時の入手情報内容、④情報入手先、⑤主体的行動（学習・相談）の必要性、⑥住宅評価、⑦住情報入手に関する不安・不満について質問した。

この調査結果より

- ・住宅取得者の住情報入手と居住特性
 - ・住宅取得者の住情報入手と主体的行動への認識
 - ・住宅取得未経験者の住情報ニーズ
 - ・住情報入手に対する不安と居住特性
 - ・住情報入手に対する不安と主体的行動への認識
- についてクロス集計分析し、住情報入手が及ぼす生活者の主体的行動の認識への影響、住宅取得経験が及ぼす住情報入手の不安への影響を明らかにする。

3 調査対象者の居住特性

調査対象者の居住特性を図2に示す。現在住んでいる住宅の所有タイプは、持家(69.6%)は賃貸(29.4%)の2倍強であった。住戸タイプは戸建住宅(46.2%)より集合住宅(53.6%)が若干多いが、全体をほぼ2分している^{註4)}。

調査対象者の居住特性を、住宅取得の経験別に整理し、分類した結果を表1に示す。本研究では、住宅取得経験と現在の住まいの所有タイプが明確な関

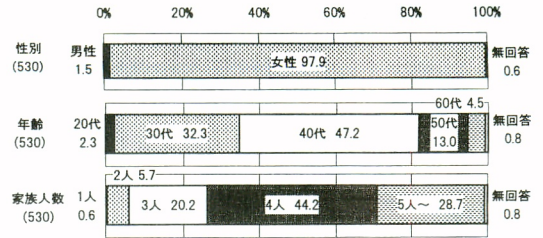


図1 調査対象者の属性

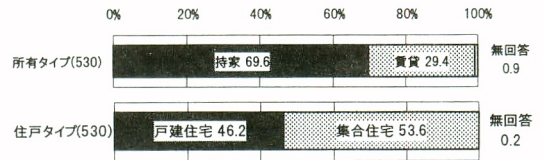


図2 調査対象者の居住特性

表1 居住特性の分類

	住宅取得経験あり		住宅取得経験なし		合計
	戸建住宅	集合住宅	戸建住宅	集合住宅	
持家	A) 213	B) 118	15	15	361
	41.4%	23.0%	2.9%	2.9%	70.2%
賃貸	4	11	8	C) 130	153
	0.8%	2.1%	0.02	25.3%	29.8%
合計	217	129	23	145	514
	42.2%	25.1%	4.5%	28.2%	100.0%

※%は全体比率、無回答は除く

係である「A:住宅取得経験あり・持家・戸建住宅」「B:住宅取得経験あり・持家・集合住宅」「C:住宅取得経験なし・賃貸・集合住宅」の3つのタイプを抽出した。以下、この3タイプについて分析を行った^{註5)}。

4 住宅取得経験者の住情報入手の現状

ここでは、住宅取得経験者（表1のA、B該当者、持家層）の住情報入手の現状について、結果をもとに考察する。

4-1 住情報入手

(1) 入手した住情報内容

住宅取得経験者が住宅を取得する際に入手した住情報内容を図3に示す。戸建住宅、集合住宅、ともに、入手割合が高かったものは「敷地の環境」「間取り・広さ・部屋数」「住宅設備一般」「価格・見積・契約」である。入手割合が低かったものは「欠付住宅

対策」「環境配慮（健康住宅、環境共生、地球環境問題など）」「高齢者対応」であり、2割以下である。また、住宅の性能に関する情報（「建物の安全性」「室内環境（断熱、遮音、照明）」への関心はほぼ同程度で3～4割強である。各内容において住戸タイプ別にχ²乗検定を行ったところ、「敷地の環境」「住まいの維持管理」「価格・見積・契約」は集合住宅のほうが情報入手の割合が高く(p<0.01)、「高齢者対応」「欠陥住宅対策」は戸建住宅のほうが情報入手の割合が高いことがわかった(p<0.1)。

このように、住戸タイプ（戸建/集合）間で一部に有意差が認められたが、著しい差ではなく、双方の住情報入手の傾向が似ていることがわかる。特に、これまで不動産情報として扱われてきた情報の入手が多く、入居後の住まい方に関する情報への関心は低いといえる。

(2) 住情報入手先

住宅取得の際の住情報入手先を図4に示す。各入手先において住戸タイプ別にχ²乗検定を行ったところ、「設計事務所(p<0.05)」「工務店・大工(p<0.001)」「住宅メーカー(p<0.01)」は戸建住宅の利用割合が高く、「不動産業者(p<0.01)」「住宅情報誌(p<0.01)」は集合住宅の利用割合が高いことがわかった。

これより、各住宅供給者の得意とする住戸タイプによって差が現れることが確認できた。住情報入手先の傾向は、宣伝能力の高い「住宅メーカー」「住宅情報誌」は、戸建住宅、集合住宅ともに4～5割となり、利用者が多い。一方、「行政関連窓口」「市民団体・非営利団体」「講座・セミナー」の利用は、戸建住宅、集合住宅ともに少なかった。中間的立場にあるこれらの機関には、情報の信頼性が期待できるが、生活者の住情報入手先としては十分な認識を得てないといえる。「家族・知人」は4割近くであるが、これは信頼できる人からの情報には信頼性があるとの判断といえる。また、「インターネット」の利用が少なかったが、これは調査対象者の大多数がインターネットが普及する前に住宅取得したためである。

4-2 住まいに関する学習・相談の必要性

適切で十分な住情報が得られていれば、生活者は

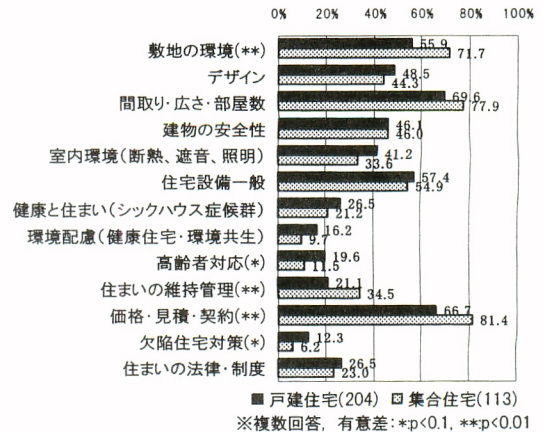


図3 入手した住情報内容

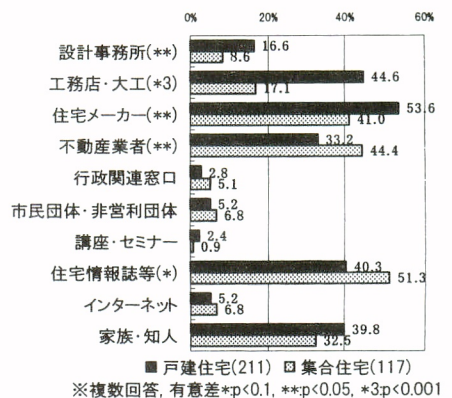


図4 住情報入手先

入居後に住まいに対して後悔することは軽減されると推測される。そこで、本節では、入居後の生活者の主体的行動である学習・相談への意識と住情報入手の関係を見ることで、住情報入手の問題点を把握する。

(1) 学習・相談の必要性に対する意識

住宅取得経験者に、「入居後に住まいに関して学習・相談をしておけばよかったと思うか」とたずねたところ、戸建住宅では69.6%、集合住宅では56.0%が、入居後に住まいに関して学習・相談の必要性を感じていると回答した(図5)。以下、住戸タイプ別に考察する。

1) 学習・相談の必要性を感じる内容

学習・相談の必要性を感じる内容を住戸タイプ別に集計した結果を図6に示す。学習・相談の必要が

求められている主な内容は、戸建住宅では「室内環境」「住宅設備一般」「建物の安全性」であり、集合住宅では「住宅設備一般」「健康と住まい」「敷地の環境」となった。各内容ごとに χ^2 乗検定を行ったところ、住戸タイプ別で有意差が認められた内容は「デザイン」「間取り・部屋数・広さ」「室内環境」となり、すべて戸建住宅のほうが関心が高い。この3つの内容は、前節の住情報入手の割合では差は見られなかった。これは、戸建住宅は建設するまで建物の状態が把握できないが、集合住宅ではモデルルームなど実物に近いもので検討が可能であるなど、生活者の得る住提供の種類が違うためと考えられる。また、有意差は見られなかったが、「住まいの維持管理」においても戸建住宅のほうが関心が高い結果となった。一方、「敷地の環境」「健康と住まい」「住まいに関する法律・制度」は、集合住宅のほうが関心が高い。

以上より、戸建住宅取得の際は、設計段階で検討する内容に関する情報の提供、学習・相談の場の提供が現段階以上に必要といえる。集合住宅取得の際は、契約段階に関わる情報の提供、学習・相談の場の提供が必要といえる。また、前節の住情報入手実態と比較すると、情報の入手割合の低かったものは、学習・相談の必要性を感じている割合も高い傾向にある。これより、生活者は入手する住情報に偏りが出ないように留意する必要がある。また、住情報提供者は、生活者がどのような情報を入手しているか、状況を把握する必要がある。

2) 学習・相談の必要性を感じる理由

学習・相談の必要性を感じる理由を図7に示す。戸建住宅では、「より良質な住宅を入手できたため」が74.6%となり、全体の4分の3を占める。これは、集合住宅でも、39.7%と値は低い、最も多い理由であった。また、集合住宅では、戸建住宅に比べ、住宅に「不具合やトラブルを抱えている」生活者や、住宅の「価格に満足していない」生活者が約10%多い。

以上より、住戸タイプによって、入居後に学習・相談の必要性を感じる理由が違うことがわかる。戸建住宅では設計段階で検討すべきこと、集合住宅では価格に関することへの後悔が残っているといえる。

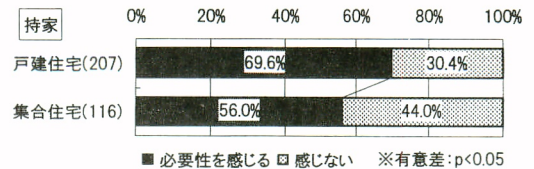


図5 学習・相談の必要性

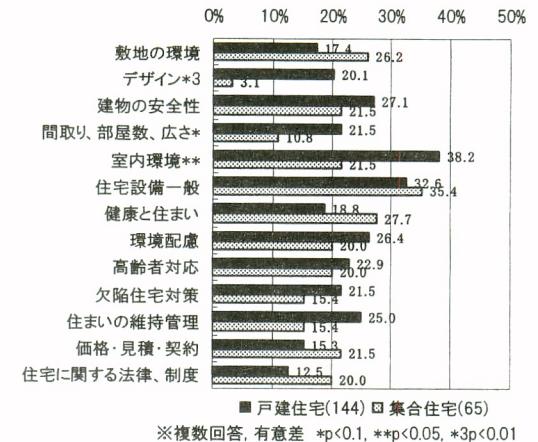


図6 学習・相談の必要性を感じる内容

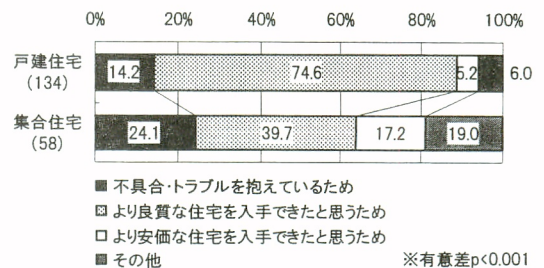


図7 学習・相談の必要性を感じる理由

(2) 学習・相談の必要意識と住情報入手

次に、学習・相談の必要意識別に住情報内容、住情報入手先をクロス集計し、 χ^2 乗検定を行った。

学習・相談の必要意識別に入手した住情報の内容を表2に示す。学習・相談の必要性を感じている生活者のほうが情報入手が十分でないかと推測したが、学習・相談の必要意識による差は認められなかった。入居後に「学習・相談の必要性」を感じるかどうかは、住情報が入手されているかどうかだけでは計れないことがわかる。住情報ニーズの把握だけでなく、入手情報の質、情報の提示のされ方、生活者が入手後に情報をどう扱うかなど、多様な面から検討して

表2 学習・相談の必要意識と住情報内容

	住戸タイプ	持家			
		戸建		集合	
		あり	なし	あり	なし
	学習・相談の必要性	137件	61件	63件	48件
1	敷地の環境	*60.6	*44.3	76.2	66.7
2	デザイン	50.4	44.3	44.4	45.8
3	間取りなど	70.1	67.2	74.6	85.4
4	住宅設備一般	56.9	55.8	46.0	68.8
5	建物の安全性	46.0	45.9	47.6	45.8
6	室内環境	38.7	44.3	30.2	39.6
7	健康と住まい	25.6	24.6	20.6	22.9
8	環境配慮	16.1	14.8	11.1	8.3
9	高齢者対応	16.8	23.0	14.3	8.3
10	住まいの維持管理	19.0	26.2	36.5	33.3
11	価格・見積・契約	67.2	63.9	81.0	83.3
12	欠陥住宅対策	11.7	11.5	9.5	2.1
13	法律・制度	27.7	24.6	27.0	18.8

※複数回答、※数値は%値、※有意差:*p<0.05

表3 学習・相談の必要意識と住情報入手先

	住戸タイプ	持家			
		戸建		集合	
		あり	なし	あり	なし
	学習・相談の必要性	143件	62件	64件	51件
1	設計事務所	18.9	8.1	12.5	3.9
2	工務店・大工	46.9	38.7	15.6	19.6
3	住宅メーカー	51.8	56.5	39.1	45.1
4	不動産業者	37.1	24.2	45.3	43.1
5	行政関連窓口	2.8	1.6	3.1	5.9
6	市民団体・非営利団体	5.6	3.2	*10.9	*2.0
7	講座・セミナー	1.4	3.2	0.0	2.0
8	住宅情報誌	40.6	40.3	54.7	49.0
9	インターネット	5.6	1.6	*10.9	*2.0
10	家族・知人	36.4	45.2	34.4	31.4

※複数回答、※数値は%値、※有意差:*p<0.1

いかなければならないことが確認できた。

情報入手先を表3に示す。住情報入手先では、 χ^2 乗検定の結果、集合住宅における「市民団体・非営利団体」「インターネット」のみで有意差が認められた ($p<0.1$)。入手した住情報と同様に、学習・相談の必要意識による差は見られなかった。

(3) 学習・相談の必要意識と住宅評価

次に、住まいに関する11項目を、5段階評価(満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満)でたずねた。これらの結果を、満足5点、やや満足4点、どちらでもない3点、やや不満2点、不満1点とし、各評価の平均点を出した。これを学習・相談の必要意識別に集計したものを表4に示す。 χ^2 乗検定を行ったところ、戸建住宅では「敷地の環境」以外で、

表4 学習・相談の必要意識と住まいの評価

	住戸タイプ	持家			
		戸建		集合	
		あり	なし	あり	なし
	学習・相談の必要性	132件	59件	59件	51件
1	敷地の環境	3.63	3.83	3.32	4.12 *2
2	デザイン	3.22	3.73 *2	3.27	3.92 *3
3	建物の安全性	3.21	3.78 *3	3.53	3.96
4	間取り・広さ・部屋数	2.98	3.66 *3	2.71	3.51 *2
5	室内環境	2.96	3.78 *3	3.03	3.78 *2
6	住宅設備一般	3.08	3.76 *3	3.02	3.73 *3
7	健康と住まい	3.55	4.10 *2	3.56	3.92
8	環境配慮	2.93	3.53 *3	2.71	3.29 *2
9	高齢者対応	2.44	3.15 *3	2.54	3.00
10	住まいの維持管理	3.14	3.69 *3	3.51	3.96 *
11	価格・見積・契約	2.90	3.71 *4	2.86	3.71 *4
	合計点	34.04	40.72	34.06	40.90

※有意差 *p<0.1, *2p<0.05, *3p<0.01, *4p<0.001

集合住宅では「間取り・広さ・部屋数」「健康と住まい」「高齢者対応」以外で有意差が認められた。

これより、住戸タイプによらず、学習・相談の必要性を感じている生活者は、住まいの評価が低いことが確認できた。また、各タイプ毎にみると、それぞれ住情報の入手割合が高い項目については、住まいの評価も高い。住まいの評価を高めるためにも、住情報入手の機会の充実、および生活者が入手した住情報をどのように扱っているかを検討しなければならない。

5 住宅取得未経験者の入手したい住情報

ここでは、住宅取得経験のない生活者(表1のC該当者、賃貸層)の住宅評価と入手したい住情報について、結果をもとに考察する。

(1) 現在の住宅評価

住宅取得未経験者の住まいの評価を表5に示す。評価の傾向は住宅取得経験者と同様であるが、11項目中8項目が3点以下となり不満が高い。特に、「高齢者対応」「環境配慮」の評価は共に2.5点未満と低く、住宅取得経験者と同様に、関心が低い。

(2) 入手したい住情報内容

住宅取得の際に入手したい住情報の結果を図8に示す。13項目中9項目が6割を超える関心を集めた。最も関心の低い「法律・制度」でも44.9%となり、住情報入手への意欲が高い。特に「敷地の環境」、「建物の安全性」「価格・見積・契約」は関心が高く、8

表5 住宅取得未経験者の住宅評価

	賃貸 集合
1 敷地の環境	3.67
2 デザイン	2.96
3 間取り・広さ・部屋数	2.64
4 建物の安全性	2.85
5 室内環境(断熱性、遮音性、照明計画)	2.65
6 住宅設備一般	2.62
7 健康と住まい(シックハウス症候群・室内空気汚染など)	2.98
8 環境配慮(健康住宅・環境共生など)	2.49
9 高齢者対応	2.44
10 住まいの維持管理	3.02
11 価格・見積・契約	3.23
合計点	31.55

※満足5点、やや満足4点、どちらでもない3点、やや不満2点、不満1点で平均点を算出

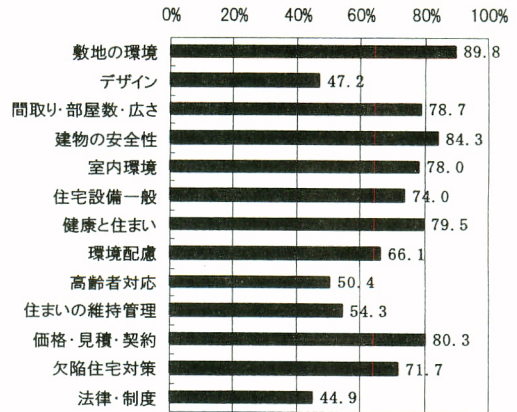
割を超える。「敷地の環境」「価格・見積・契約」については、住宅取得経験者の入手割合も高く、住宅取得経験に関係なく生活者の関心が高いといえる。また、現代的課題である「健康と住まい」「欠陥住宅対策」「環境配慮」は、住宅取得経験者に比べ2～4倍の関心を集めた。一方、関心の低い内容は「高齢者対応」「デザイン」「法律・制度」である。

以上より、住宅取得未経験者は、住宅の性能や現代的課題への意識が高いが、「高齢者対応」「住まいの維持管理」に関しては意欲が低いことがわかる。特に、「高齢者対応」は評価が低いにも関わらず、住情報入手の意欲が低い。これらは、住宅取得者と同様の傾向であり、住宅取得時に長期的な視点で住宅を捉えることができない生活者の様子がわかる。ストック型住宅の重要性が指摘される現在、住まいを長期間維持していくために重要な情報であるため、情報提供者による助言が必要である。

(3) 希望する住情報入手先

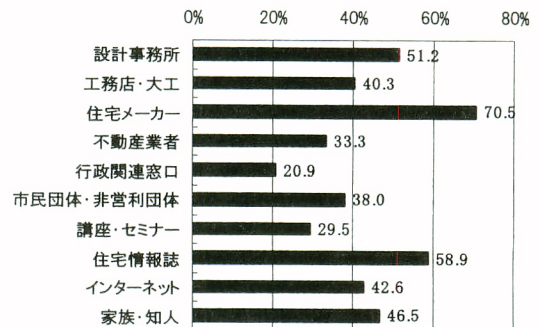
希望する住情報入手先を図9に示す。入手したい住情報と同様に、住宅取得者の状況と比較すると、全体的に意欲が高い。特に、「住宅メーカー」「設計事務所」「住宅情報誌」への関心が高い。また、「設計事務所」「インターネット」「市民団体・非営利団体」「行政の関連窓口」「講座・セミナー」は住宅取得経験者の6～10倍である。

提供される住情報がこれまでの「デザイン」「間取り」だけでなく、シックハウス症候群、「環境配慮」、「欠陥住宅問題」、資金問題などへと広がり、複雑化



※N=127. 複数回答

図8 住宅取得未経験者の入手したい住情報



※N=129. 複数回答

図9 住宅取得未経験者の希望する住情報入手先

している中で、「設計事務所」「市民団体・非営利団体」「講座・セミナー」への関心の高さは、確かな専門情報を提供できる専門家への期待の現われといえる。行政への関心は20.9%となり、住宅取得経験者の約10倍である。各自治体が住宅マスタープランにより住情報提供の整備、相談体制の充実を図る中で、住宅供給者に偏ることのない情報への期待が現れているといえる。また、「インターネット」への関心の高さは、情報入手の手軽さ、情報比較が容易であることが影響していると考えられる。

6 住情報入手に関する不安・不満

生活者は住情報入手、および入手した情報に対して、常に不安・不満を抱いている。しかし、抱えている不安・不満は、居住特性、住まいの経験によって、変化すると推測できる。そこで、本章では、生

活者の抱える不安の詳細をみることで、どのような不安・不満が解消すべき問題として残っているかを明らかにする。

(1) 不安・不満を感じる内容

調査対象者全員に住情報入手に関する不安について質問した。結果を表6に示す。「工事の良さ悪しが分からない」と感じている生活者が65.3%と最も多い。次いで「入手した情報の信頼性」、「専門情報(設計内容、価格)の判断」が40%前後、「依頼先、相談先がわからない」29.5%、「情報入手先がわからない」16.9%、「住まいづくり全般についてわからない」14.8%である。一方、「不安がない」生活者は1割に留まる。この結果を「不安Ⅰ：住まいづくりへの不安」「不安Ⅱ：情報入手への不安」「不安Ⅲ：専門知識の理解への不安」「不安なし」に分類したものを図10に示す。これより、生活者は信頼できる住情報を求めており、専門知識を理解するにあたり、それをサポートする体制が必要であることがわかる。

以下、これら住情報入手に関する不安・不満を「不安タイプ」として集計分析を行う。

(2) 居住特性との関係

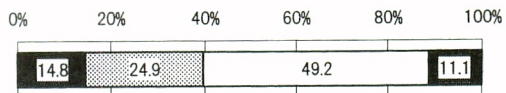
居住特性3タイプ(表1のA～C該当者)と不安タイプをクロス集計したものを図11に示す(p<0.01)。住宅取得経験者(持家層)では、戸建住宅、集合住宅ともに不安Ⅲは5割強、不安Ⅱは2割強である。また、不安Ⅰと不安なしと答えた生活者は各住戸タイプとも11～14%強である。一方、住宅取得未経験者(賃貸層)では、不安Ⅲが最も多く40.0%だが、不安Ⅰ、Ⅱは「持家」居住者の1.5倍となり、双方を合わせると5割を超える。また、不安のない生活者は5.4%に留まる。

これより、住宅取得経験者は、住宅取得未経験者に比べ、住まいづくりへの不安や、情報入手や住宅供給者選択に関するものから、より具体的な専門分野の不理解に関するものに移っていることがわかる。これは、住宅取得の経験を通して、住まいづくりへの不安が解消されていくためと考えられる。しかしながら、「不安Ⅲ：専門知識の理解への不安」は所有タイプ、住戸タイプによらず、生活者の半数近くが抱える不安となっている。これは、住宅取得過程で、

表6 住情報入手に関する不安・不満(1)

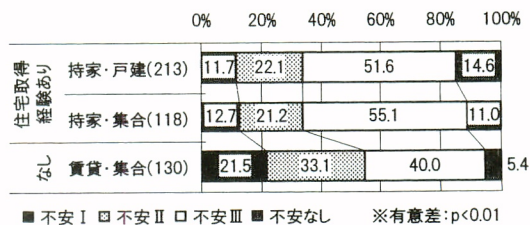
	人	%
1 住まいづくりで大切な事が分からない	68	14.8
2 どこで情報を入手すればよいのか分からない	78	16.9
3 どこに依頼相談に行けばよいのか分からない	136	29.5
4 入手した情報が正しいかどうか分からない	211	45.8
5 設計の良さ悪しが分からない	195	42.3
6 工事の良さ悪しが分からない	301	65.3
7 価格の良さ悪しが分からない	182	39.5
8 その他	14	3.0
9 不安なし	51	11.1

※N=461, 複数回答



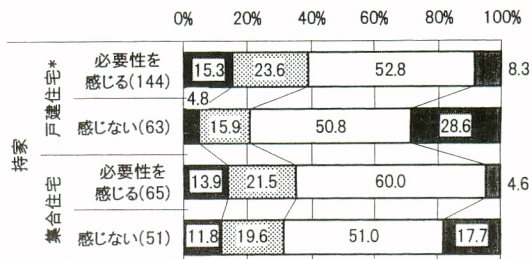
- 不安Ⅰ(住まいづくりへの不満・不安):1を含む
- 不安Ⅱ(情報入手への不満・不安):2~8選択、2,3いずれか含む
- 不安Ⅲ(専門分野の理解への不満・不安):4~8選択、1~3含まない
- 不安なし

図10 住情報入手に関する不安・不満(2)



■ 不安Ⅰ □ 不安Ⅱ □ 不安Ⅲ ■ 不安なし ※有意差:p<0.01

図11 居住特性と不安タイプ



■ 不安Ⅰ □ 不安Ⅱ □ 不安Ⅲ ■ 不安なし ※有意差:* p<0.001

図12 学習・相談の必要意識と不安タイプ

生活者と住宅供給者との間で、設計、工事、価格について十分な合意が得られておらず、生活者に不安が残っているためと考えられる。これら生活者の不安・不満を解消するためには、専門家の情報提示方法、生活者と専門家との合意形成方法の検討が必要である。

(3) 学習・相談の必要意識との関係

次に、住宅取得経験者を対象に、住戸タイプごとに、学習・相談の必要意識と不安タイプをクロス集計したものを図12に示す。χ²乗検定を行ったところ、戸建住宅で有意差が認められた(p<0.001)。学習・相談の必要性を感じていない生活者は、「不安なし」が28.6%となり、学習・相談の必要性を感じている生活者に比べ約3倍多い。これに伴い、「不安Ⅰ」「不安Ⅱ」が減っている。集合住宅でも、戸建住宅と同様に、学習・相談の必要性を感じていない生活者のほうが「不安なし」の割合が多い。

以上より、生活者の住情報入手に関する不安・不満を軽減するには、住宅取得前の住学習・相談を適切に行うことが有効といえる。しかし、学習・相談

の必要意識に関わらず、「不安Ⅲ:専門知識の理解への不安」は5~6割を占めているため、前節の結果と同様に、住宅取得時の設計内容、工事内容、価格に関して、生活者と住宅供給者が十分な合意を得られる方法を検討していかなければならない。

(4) 自由記述にみる具体的な不安・不満

住まいに関する不安、不満、要望を具体的に自由記述してもらったところ、調査対象者の26.5%から回答が得られた。得られた内容を分類、整理したものを表7に示す。最も多い回答は「工事内容」に関するものとなり、次いで、「価格・資金」「依頼先の選択」「相談・対応」となった。不安タイプと同様に、工事内容が理解できないことへの不安、住宅の見えない部分(自分で見ていない部分)の施工への不信

表7 自由記述にみる住宅取得時の不安・不満

分類テーマ		主な記述内容	合計
①	工事内容 (43)	a 建物の見えない部分が正しく工事されているか分からない(建売住宅、マンションなど)	12
		b 工事している現場を見ても、正しく工事されているのか自分で判断できない	11
		c テレビ、新聞による欠陥住宅関連の報道による住宅建設への不安	6
		d 大工の棟梁のように一貫責任を取る人の不在	1
		e 建てた後に不具合が生じないようにしたい。	3
		f 実際の施工工事の質(工事が杜撰、手抜きなど)	10
②	設計内容 (2)	a 図面と実際の建物の印象のずれ	1
		b 建築基準法の不理解	1
③	情報入手 (5)	a どこで情報を入手すればよいのか分からないことへの不安	1
		b 情報が断片的で現状に即していないことへの不満	1
		c 情報への具体的なニーズ(周辺環境について/女性が一人で購入できる情報/パソコンで希望の平面図、見積、土地情報などを入手したい/現在の一般的な価格)	3
④	学習の 必要性 (11)	a 住まいに関することは分かりにくい	6
		b 専門家の意見を鵜呑みにしてしまう	2
		c 自身の学習の必要性	3
⑤	価格・資金 (16)	a 提示された金額と工事内容の妥当性	7
		b 価格比較を自身でできない	2
		c 資金がない	4
		d その他(安い方がよい/見積が有料なのに不満/どこまで価格が下落するか心配)	3
⑥	依頼先の 選択 (16)	a 信頼できる設計事務所、工務店、リフォーム業者をどう探せばいいのか分からない	11
		b 工務店、住宅メーカーを比較検討ができない	4
		c インテリアなど、どういう業者があるのか分からない	1
⑦	相談・対応 (13)	a 些細なことも相談できる業者に頼みたい	2
		b 業者が住まい手の要望に対応しない	3
		c 売る側に都合の良いことのみが提示される	2
		d アフターケアをやってくれない	6
⑧	竣工後 (7)	a 住んでみなければ良さや不具合はわからない	7
⑨	その他 (10)	a 住まい計画(新築・リフォーム/マンション・戸建/どちらがいいか)	3
		b 家族環境による問題(プラン、住宅購入)	3
		c 周辺環境の問題	1
		d 不具合	3
回答数合計			123

が目立つ。また、住宅供給者や住宅の工事費・価格を判断する際に比較検討したいという声も多い。どうやって信頼、信用できる情報や住宅供給者を探せばよいのか分からない生活者が多い中では、中間的な立場からの確かな情報や住宅供給者の評価を伝える第三者機関の必要性が示唆される。このほかには、アフターケアへの関心が高い。ストック型社会への移行を潤滑に行うためにも、住宅供給者はアフターケアまでを視点に置き、生活者とともに住宅を維持していくことが求められている。

7 まとめおよび今後の課題

本研究では、生活者の主体的行動を促す為の住情報提供支援のあり方を探る第一段階として、生活協同組合加入者を対象に、住情報入手実態と居住特性との関係、および住宅取得後の意識との関係について調査分析を行った。調査結果をまとめ、今後の課題を以下に示す。

- ① 居住特性によらず「高齢者対応」「住まいの維持管理」への関心が低い。したがって、長期的な視点からの住まいの維持管理、リフォーム、増改築等に関する住情報を、生活者が入手できるよう機会を増やすことが必要である。
- ② 情報入手先は、これまで住宅供給者、住宅情報誌、家族・知人によるものが多かった。しかし、住宅取得未経験者においては、専門性、公共性、入手性の高い機関への期待が高まっていることがわかった。今後の住情報入手先として、「設計事務所」「市民団体・非営利団体」「行政の関連窓口」「インターネット」に求められる役割は大きくなるといえる。
- ③ 生活者が学習・相談の必要性を感じている内容は、戸建住宅では設計段階で検討する内容、集合住宅では契約段階で検討する内容であることがわかった。今後は、生活者の居住スタイルに対応した住情報の提供の強化と、生活者の主体的行動である住学習・相談を促すような機会や場の提供が必要である。
- ④ 学習・相談の必要性を感じている理由より、生活者は良質な住まいを最も求めていることがわかった。しかし、「良質な住まい」がどのようなものであるかの認識が十分であるとは言い難い。これからの

生活者には「良質な住まい」への認識を深めることが求められる。また、これを実現するためには、③と同様に住学習・相談の機会の充実、およびサポートする体制が必要である。

⑤ 生活者は住情報入手に関してさまざまな不安・不満を抱えている。特に工事内容、設計内容といった「専門知識への不安」は、住宅取得経験に関わらず高い。これを解消するためには、住宅計画の現場における専門家の情報提示方法、生活者と専門家との合意形成方法などを検討する必要がある。

⑥ 住宅取得未経験者の約半数は、入手した情報の真偽への不安、情報が理解できないことへ不安・不満を抱えている。これらに対しては、情報の内容、情報提供機関を含め、住情報の信頼性を高める必要がある。また、生活者が専門知識を理解するにあたり、それをサポートする体制が求められる。

以上をふまえ、今後の研究課題として、情報提供側の現状（提示内容、情報の提示方法）の把握、専門家と生活者の合意形成方法の検討、およびセカンド・オピニオンの立場である第三者機関の位置付けを検討することが必要となる。本研究の第2段階として、住情報提供者であり、住宅供給者として生活者と合意形成を行う立場である設計者（建築士）を対象とした調査を行い、研究を進めていく予定である。

参考文献

- 1) 田中勝、金川久子、久保加津代(2000), 「自治体住宅政策における住情報サービスの現状と課題」, 『日本建築学会技術報告集』, 第10号, 275-280
- 2) 久保加津代、田中勝、金川久子(2001), 「住宅マスタープランにみる住情報と住教育 一都道府県住宅マスタープランについて一」, 『日本建築学会計画系論文集』, 第543号, 231-238
- 3) 金川久子、田中勝、三宅醇(2003), 「住宅取得における住情報の入手実態とその評価 住み手の住宅選択を支援する住情報の整備に関する研究その1」, 『日本建築学会計画系論文集』, 第564号, 279-286
- 4) 小林文香、妹尾理子、吉岡由希子、田中辰明(2003), 「都市生活者の住まいに関する意識と経験 その1〜3」, 『日本家政学会第55回大会 研究発表要旨集』, 234-235

- 5) 小林文香、妹尾理子、吉岡由希子、田中辰明(2003),
「生活共同組合加入者の住まいに関する意識と行動
その1～3」, 『日本建築学会大会学術講演梗概集』,
1255-1260
- 6) 東京都生活文化局(2003), 「住宅に関する世論調査」,
[http://www.metro.tokyo.jp/INET/CHOSA/2003/03/
60d3c100.html](http://www.metro.tokyo.jp/INET/CHOSA/2003/03/60d3c100.html)

註釈

- 註1) 生協加入者の主な構成員は、主婦であり、女性である。彼女らは、日常の家庭生活の中心的担い手であることから、生活者としての住まいに対する意識や関心を聞くには適当であると考えた。
- 註2) この内容の一部は、2003年第55回日本家政学会大会、2003年日本建築学会大会(東海)において発表し、予備的考察を行っている⁴⁾⁵⁾。
- 註3) 調査対象生協は都内全域にわたり配送地区ブロックを持つ。配送地区ブロック毎には加入者の中から選ばれている地区ブロック委員が数名いる。今回の調査は、この各配送地区ブロックの地区ブロック委員の中から無作為抽出を行い、質問表を直接配布とした。
- 註4) 東京都が昨年行った「住宅に関する世論調査」⁶⁾と比較すると、住戸タイプは同様の傾向を示すが、所有タイプは本調査対象者のほうが持家の所有率が1割高い結果となった。
- 註5) 「住宅取得経験なし・持家・戸建」については相続、「賃貸・戸建住宅」については、家族、親戚から借りているという生活者が多いため、自ら住宅を取得する経験と現在の住まいへの意識との関連が明確に出来ないと考え、今回は対象外とした。