

自治体職員の感動意識

～新城市役所実態調査報告～

戸田敏行

感動行政研究会+戸田ゼミナール
愛知大学中部地方産業研究所

自治体職員の感動意識

～新城市役所実態調査報告～

戸田敏行

感動行政研究会＋戸田ゼミナール
愛知大学中部地方産業研究所

はじめに

愛知大学教授 戸田敏行

■なぜ自治体職員の感動か

経済拡張や人口増大を基準とした行政運営は終焉を迎えており、特に住民生活に密着した基礎自治体（市町村）においては、地域住民の精神性や感情を重視した運営が求められている。そこで住民の精神性や感情の達成目標を「感動」として、「感動」を地域に創り出す自治体、つまり「感動行政」を提起したいと考えてきた。

勿論ここで「感動」の対象は、住民・市民である。しかしながら問題は、実施者としての自治体の中に感動を創り出す仕組みがあるのかということである。黒澤明監督の「生きる」という映画を思い出していただきたい。30年無欠勤の市民課長が胃がんとなり、生きる目的として、庁内でたらい廻しとなっていた公園建設に進むのである。雪の公園でのブランコのシーンは著名であるが、葬儀の後の役所では「感動」したはずの後任課長が、またたらい廻しを命令する。この映画はそこで終わり、自治体の中に、「感動」が継続し難い面をみせつけている。

しかしこれは当人の資質以前に、今も自治体という仕組みの中に内在されたことではないか。つまり、法制度の下に感情を排除した公平・画一的な運営を為さねばならない宿命とも言えるだろう。人間の機能を身体（肉体）と頭脳、感情に分けて、各々の為す労働を身体（肉体）労働、頭脳労働、感情労働と呼ぶことがある。特に近年は、感情労働に注目が注がれる。特徴的な産業分野は、サービス業である。しかしながら、元来、調整課題の多い自治体は感情労働の場である。住民の求めが高度になればなるほど、感情に関する対応の比率も上がる。今後の高齢化や財政の制限を考えれば、増えこそすれ減ることはあるまい。地方分権とは、この様な従来の法律外のことを含みこみながら、地域を自律的に運営することだと思う。

市民の感動を創り出す「感動行政」、これに対して迂遠にみえても、担い手である自治体職員の「感動」基盤を形成すること、これが本書の問題意識である。

本書は、自治体職員の中にある「感動」意識について調べた報告である。期待としては、調査結果が自治体職員としての仕事の原点や価値観の再認識に繋がることである。「感動」とは、一面語りづらいものである。しかし、心の深い動きであることは間違いないだろう。そこから為される「感動」が共有される時、「感動」を創り出す人材の育成、新たな組織の仕組みということに発展出来るだろうと考えている。

勿論、最終的な目的は、市民の「感動」創造に繋がることであり、また地域協働の共感基盤が形成されることである。このための第一歩とご理解いただければ幸い

である。

■感動の定義

「感動」という言葉の意味は、「強い感銘を受けて深く心を動かされること、人の心を動かして感情を催させること、他からの刺激に反応すること・作用を受けて動くこと・また動かされること（日本国語大辞典）」としている。一方、「感動」が意識の動きであれば心理学的な定義を求めることが適当であるが、再現性の難しさや個人差のばらつき、信頼性のある指標がないことから、厳密な定義がなされていない。しかし数少ない研究（戸梶2001等）では、「長期に亘って思い出すことが可能」等の知見を得ている。

そこで、本書においては、「感動」を「心に深く残ること」と広く定義して、以下の調査を進めている。

■調査体制

愛知大学中部地方産業研究所・感動行政研究会＋地域政策学部戸田ゼミナールで、本調査を行った。なお、本書の記述は戸田の個人的な見解であり、誤謬等の責任は著者にある。

○感動行政研究会構成研究員（所属別）

愛知大学：戸田敏行（代表）、樋口義治、岩崎正弥、吉岡昌子、鈴木伴季
東三河地域研究センター：加藤勝敏、佐藤克彦、高橋大輔
（株）うちうら：内浦有美

○愛知大学地域政策学部戸田ゼミナール

今井雄太（ゼミ長）、田島千裕、待場祐貴、青島知香、竹内裕太、浅井達矢、石原隆弘、永井智也、藤岡由加梨、鈴木孝幸、杉本拓也、花井寿邦（愛知大学地域政策学センター研究員）

本調査の実施に当たっては、新城市の絶大な協力をいただいた。アンケートに回答いただいた市役所職員の皆さん、調査を支えていただいた穂積亮次市長はじめ関係各位に心から御礼を申し上げたい。

なお、本調査は愛知大学中部地方産業研究所のプロジェクト研究（2012・2013年度）「『感動行政確立』に向けた実証的研究」、新城市の「自治体における行政職員の感動共有に関する共同研究調査事業」の支援を受けている。

目次

はじめに	1
調査概要	6
1 自治体職員の感動意識とは	8
1-1 仕事における感動	8
1-2 日常生活での感動	12
1-3 仕事と日常の感動の比較	14
2 なぜ自治体職員になったのか	18
2-1 自治体職員になった理由	18
2-2 仕事の自己評価	22
2-3 仕事の評価と就職理由・感動との関係	24
3 職場環境の評価は	26
3-1 感動の生まれやすさ	26
3-2 発言のしやすさ	28
3-3 自己裁量	30
3-4 新たな取り組み	32
3-5 地域住民とのつながり	34
3-6 地域住民の意見の反映	36
3-7 評価間の関連性	38

4	感動の内容と影響とは	46
4-1	感動の内容	46
4-2	感動時の感情	48
4-3	感動体験による自己変化	50
4-4	感動体験の組織共有	56
4-5	感動体験の共有意識	62
4-6	住民の感動意識	66
5	感動体験事例	70
5-1	ありがとうの力	71
5-2	認められて	73
5-3	市民とのつながり	76
5-4	仕事の達成	79
5-5	合意の困難さ	82
5-6	緊急の場で	84
5-7	教育の現場から	86
5-8	感動体験記述の特徴	88
	あとがき	91

調査概要

■調査対象地域

- ・愛知県新城市 人口49,701人（2014年2月1日現在）

■対象地域選定理由

- ・行政組織が複数部門を持つ規模であり、初期的研究の対象としてあまり大規模な組織でないこと、また都市的部分と中山間の部分を有しており、地域的な特性分析が将来的に可能であることの2点である。

■調査概要

○調査対象

- ・市役所全職員 899名
一般行政職員（425名）、消防職員（129名）、保育職員（132名）、病院職員（213名）

○調査方法

- ・アンケート調査
市役所各部署から所属職員に配付、回収した。アンケート用紙は、各自が記入後返信封筒に封印し、回収後に愛知大学で開封し分析を行った。

○調査時期

- ・2012年12月

○回収率

- ・職員全体（83.5%）
一般行政職員（94.1%）、消防職員（95.3%）、保育職員（90.2%）、病院職員（58.7%）

■回答者の属性区分

- ・個人的な属性
性別（男女）、年代別（20代以下、30代、40代、50代以上）
- ・組織的な属性
部門（一般行政、消防、保育、病院）
分野（一般行政の分野：総務、企画、住民サービス・市民協働、福祉・医療・保健、環境、産業、建設、教育、上下水道）
旧市町村：旧新城市、旧鳳来町、旧作手村、合併後就職

■回答者の構成

分析に入る前に、回答者の性別、年齢別の構成を明らかにしておく。

男女比では約6割弱が男性、4割強が女性であり、男女差はそれほどない。一般行政・消防・保育・病院（以下、部門別）でみると、一般行政、消防は、男性が

各々約7割、9割と多く、保育は女性がほぼ100%、病院も看護師等の関係から女性が7割を占めている。

次に年代別である。全体としては、20代以下から50代以上まで各年代20~30%となっており、極端な偏りはない。部門別では、一般行政で50代以上が最も多くなっている反面、20代以下が少ない。消防は20代以下と30代で8割以上になり、若い世代が多い。保育は40代が少なく、50代以上と30代以下に2分した構成となっている。また、病院は回答率が低い、他部門と比較して30代と40代の回答が多く寄せられている。

アンケート調査 回答者属性（性別・部門別）

		全体	一般行政	消防	保育	病院
回答数（人）	男	426	272	118	2	34
	女	331	123	5	117	86
	合計	757	395	123	119	120
構成比（%）	男	56.3	68.9	95.9	1.7	28.3
	女	43.7	31.1	4.1	98.3	71.7
	合計	100	100	100	100	100

アンケート調査 回答者属性（年代別・部門別）

		全体	一般行政	消防	保育	病院
回答数（人）	20代以下	147	63	37	33	14
	30代	220	83	68	28	41
	40代	165	100	11	16	38
	50代以上	227	149	7	42	29
	合計	759	395	123	119	122
構成比（%）	20代以下	19.4	15.9	30.1	27.7	11.5
	30代	29.0	21.0	55.3	23.5	33.6
	40代	21.7	25.3	8.9	13.4	31.1
	50代以上	29.9	37.7	5.7	35.3	23.8
	合計	100	100	100	100	100

1 自治体職員の感動意識とは

1-1 仕事における感動

1章では、本書の主題である感動の有無について、結果をみてみよう。感動を「仕事での感動」と「仕事以外の日常生活での感動」に分けて質問している。個別の感動についての特性を示したうえで、両者の関係についてみる。

■市役所の仕事の中で感動を体験したことがあるか（図1-1）

「全くない」は12.8%である。これに「あまりない」19.3%を加えると、32.1%はあまり感動していないと言える。しかし、逆に約7割は何らかの感動を感じていると言える。ここから「どちらともいえない」の18.3%を差し引いた、「よくある」5.7%、「ときどきある」44%の合計が49.7%であり、市役所職員の半数は仕事の中に感動を得ながら業務を行っている。

■性別・年代別の傾向（表1-1）

男女別でみた場合、「よくある」と回答したのは男性の1.5%に対して、女性は11.4%と性差が大きい。「ときどきある」と回答した割合も女性は51.7%と5割を超えており、「よくある」との合計は63.1%となる。女性の感動への感受性を示した結果である。一方、男性の場合、両者の合計は39.5%にとどまっている。

次に年代別でみると、「よくある」と「ときどきある」の合計で20代以下52.7%、30代50.3%、40代43.5%、50代以上51.6%であり、若干40代が低いものの、年代別の大きな差異は、認められない。仕事の中で感動体験をしたことがあるかという、過去の蓄積を問うているために、若い時の経験を回答している可能性は否定できないが、少なくとも仕事上の感動を理解している人材が、特定の年代に偏っていないことを示している。言い換えれば、年代を越えた感動共有の可能性を示唆しているとも言える。

■部門別の傾向（表1-2）

部門別でみると、保育で「よくある」とする回答が26.1%と多く、「ときどきある」とあわせると74.7%となる。他部門と比較すると、圧倒的に高い値を示しており、保育の職場で感動を経験する機会が多いことを表している。5章の感動体験事例の中に記述されるが、保育園が地域コミュニティの結節点となる場合（p. 86、「区長さんのサンタクロース」を参照）、豊かな感動体験が、人と人とを結び合わせる役割を担う可能性を示している。次いで、消防や病院で「よくある」と「ときどきある」を合せると、各々55%、53.3%と5割を超えている。これに対して一般行政では、「よくある」が2.3%、「ときどきある」が37.2%で39.5%にとどまっている。一般行政の約4割が感動を仕事に覚えていることは、必ずしも低い値とは思えないが、一般行政から他部門を考える際に、こうした差が存在していることを意識

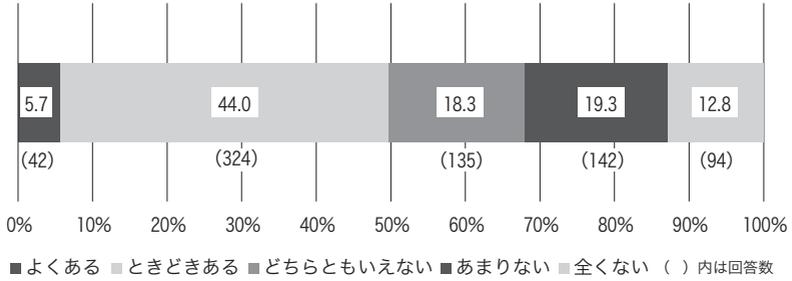


図1-1 市役所の仕事の中で感動を体験したことがあるか

表1-1 市役所の仕事の中で感動を体験したことがあるか (性別・年代別)

	年代			全体			20代以下			30代			40代			50代以上		
	性別			男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
回答数 (人)	よくある	6	36	42	0	12	12	1	6	7	3	7	10	2	11	13		
	ときどきある	157	163	320	28	37	65	52	49	101	29	28	57	48	49	97		
	どちらともいえない	81	51	132	17	5	22	32	16	48	11	13	24	21	17	38		
	あまりない	103	37	140	17	9	26	8	33	25	9	38	32	11	43	43		
	全くない	66	28	94	15	6	21	17	9	26	20	5	25	14	8	22		
	合計	413	315	728	77	69	146	127	88	215	92	62	154	117	96	213		
構成比 (%)	よくある	1.5	11.4	5.8	0	17.4	8.2	0.8	6.8	3.3	3.3	11.3	6.5	1.7	11.5	6.1		
	ときどきある	38.0	51.7	44.0	36.4	53.6	44.5	40.9	55.7	47.0	31.5	45.2	37.0	41.0	51.0	45.5		
	どちらともいえない	19.6	16.2	18.1	22.1	7.2	15.1	25.2	18.2	22.3	12.0	21.0	15.6	17.9	17.7	17.8		
	あまりない	24.9	11.7	19.2	22.1	13.0	17.8	19.7	9.1	15.3	31.5	14.5	24.7	27.4	11.5	20.2		
	全くない	16.0	8.9	12.9	19.5	8.7	14.4	13.4	10.2	12.1	21.7	8.1	16.2	12.0	8.3	10.3		
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

表1-2 市役所の仕事の中で感動を体験したことがあるか (部門別)

	部門	全体	一般行政	消防	保育	病院
回答数 (人)	よくある	42	9	3	29	1
	ときどきある	324	143	64	54	63
	どちらともいえない	135	62	33	17	23
	あまりない	142	101	14	6	21
	全くない	94	69	8	5	12
	合計	737	384	122	111	120
構成比 (%)	よくある	5.7	2.3	2.5	26.1	0.8
	ときどきある	44.0	37.2	52.5	48.6	52.5
	どちらともいえない	18.3	16.1	27.0	15.3	19.2
	あまりない	19.3	26.3	11.5	5.4	17.5
	全くない	12.8	18.0	6.6	4.5	10.0
	合計	100	100	100	100	100

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

しておくことが必要であろう。また消防では、「どちらともいえない」が27%と他部門と比較して高い状況にある。これは、仕事の経験が浅い若い年代が多いためとも考えられるが、感動体験（p. 84参照）にも記されているように、生死に関わりながら仕事の目的を時に達成できない複雑な感情の表れとも思える。この様に市役所とは、社会の縮図とも思える多様な仕事が集積した場であることが理解できる。

■分野別の傾向（表1-3）

次に、一般行政を分野別に分けてみよう。「よくある」と「ときどきある」の合計から、比較的高い値を示している分野をあげる。企画が69.2%であり他分野と比較して高い。次いで住民サービス・市民協働57.1%、教育54.3%、福祉・医療・保健46.5%となっている。対人関係による分野やルーチンワークでない分野での感動体験比率が高くなっている。一方、総務分野では「全くない」が30.1%であり、感動を創りにくい仕事内容と言えよう。

表1-3 市役所の仕事の中で感動を体験したことがあるか（分野別）

		総務	企画	住民サービス・ 市民協働	福祉・医療・ 保健	環境
回答数 (人)	よくある	0	2	0	3	1
	ときどきある	22	16	12	36	5
	どちらともいえない	11	2	3	13	7
	あまりない	18	3	4	23	8
	全くない	22	3	2	9	4
	合計	73	26	21	84	25
構成比 (%)	よくある	0	7.7	0	3.6	4.0
	ときどきある	30.1	61.5	57.1	42.9	20.0
	どちらともいえない	15.1	7.7	14.3	15.5	28.0
	あまりない	24.7	11.5	19.0	27.4	32.0
	全くない	30.1	11.5	9.5	10.7	16.0
	合計	100	100	100	100	100

		産業	建設	教育	上下水道	その他
回答数 (人)	よくある	0	0	2	0	1
	ときどきある	12	13	17	6	3
	どちらともいえない	5	10	1	5	3
	あまりない	16	10	9	3	6
	全くない	6	6	6	8	2
	合計	39	39	35	22	15
構成比 (%)	よくある	0	0	5.7	0	6.7
	ときどきある	30.8	33.3	48.6	27.3	20.0
	どちらともいえない	12.8	25.6	2.9	22.7	20.0
	あまりない	41.0	25.6	25.7	13.6	40.0
	全くない	15.4	15.4	17.1	36.4	13.3
	合計	100	100	100	100	100

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

1-2 日常生活での感動

■ 仕事以外に日ごらの生活で感動を体験することがあるか（図1-2）

日常生活における感動について、「よくある」と回答したのは10.4%で、前出の仕事上の感動5.7%と比べるとほぼ倍である。「ときどきある」を加えると65%となり、仕事上の感動が49.7%であったことと比べると、15.3ポイント高い。この様に、仕事以外の感動の頻度は、仕事上の感動に勝っている。

■ 性別・年代別の傾向（表1-4）

男女別でみた場合、「よくある」と答えた女性は15.2%であるのに対して、男性は6.9%と仕事の感動と同様に女性が高い傾向にある。「よくある」と「ときどきある」を加えると女性75.3%、男性57.5%である。各々、仕事上の感動と比較すると、女性12.2ポイント、男性18ポイント増加しており、この比較にみる限り、男性の方が日常生活の感動と仕事上の感動の差が大きいと言える。

次に、年代別である。仕事上の感動と同様に、「よくある」と「ときどきある」を加えると20代以下62.4%、30代68.8%、40代65.8%、50代以上63.2%である。20代以下と50代以上がやや低いものの、年代ごとの大きな差異は認められない。仕事上の感動との差をとると、20代以下9.7ポイント、30代18.5ポイント、40代22.3ポイント、50代以上11.6ポイントである。この様に市役所全体で見れば、仕事に就いたばかりの若い20代以下と50代以上というベテラン年代において、日常生活と仕事の感動の差が縮小し、仕事を担う中核的な年代である30代、40代で日常生活と仕事の感動の乖離が表れている。

■ 部門別の傾向（表1-5）

部門別に、「よくある」と「ときどきある」を合わせてみると、一般行政60.7%、消防57%、保育74.8%、病院77.3%である。仕事の感動との差は、病院24ポイント、一般行政21.2ポイントであり、日常の感動が仕事の感動を大きく上回っている。一方、消防では2ポイントと、日常生活の感動と仕事の感動に差がみられない。また、保育で「よくある」に着目すると、日常生活では14.8%であるのに対して、仕事では26.1%と非常に仕事における感動の機会が多いことがみてとれる。寧ろ、仕事に感情面の多くが費やされていると考えることも出来よう。

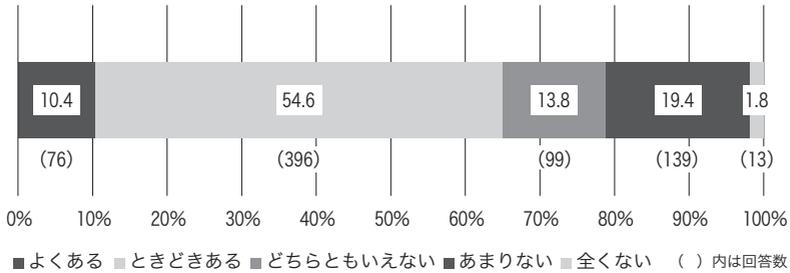


図1-2 仕事以外に日ごとの生活で感動を体験することがあるか

表1-4 仕事以外に日ごとの生活で感動を体験することがあるか (性別・年代別)

	全体			20代以下			30代			40代			50代以上		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
回答数 (人)															
よくある	28	48	76	5	10	15	5	15	20	8	10	18	10	13	23
ときどきある	206	190	396	38	35	73	70	60	130	44	40	84	54	55	109
どちらともいえない	66	33	99	17	13	30	24	5	29	10	6	16	15	9	24
あまりない	97	42	139	11	9	20	27	7	34	26	8	34	33	18	51
全くない	10	3	13	3	0	3	2	3	5	3	0	3	2	0	2
合計	407	316	723	74	67	141	128	90	218	91	64	155	114	95	209
構成比 (%)															
よくある	6.9	15.2	10.5	6.8	14.9	10.6	3.9	16.7	9.2	8.8	15.6	11.6	8.8	13.7	11.0
ときどきある	50.6	60.1	54.8	51.4	52.2	51.8	54.7	66.7	59.6	48.4	62.5	54.2	47.4	57.9	52.2
どちらともいえない	16.2	10.4	13.7	23.0	19.4	21.3	18.8	5.6	13.3	11.0	9.4	10.3	13.2	9.5	11.5
あまりない	23.8	13.3	19.2	14.9	13.4	14.2	21.1	7.8	15.6	28.6	12.5	21.9	28.9	18.9	24.4
全くない	2.5	0.9	1.8	4.1	0	2.1	1.6	3.3	2.3	3.3	0	1.9	1.8	0	1.0
合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

表1-5 仕事以外に日ごとの生活で感動を体験することがあるか (部門別)

	全体	一般行政	消防	保育	病院
回答数 (人)					
よくある	76	36	11	17	12
ときどきある	399	192	58	69	80
どちらともいえない	101	45	33	10	13
あまりない	142	92	17	19	14
全くない	13	11	2	0	0
合計	731	376	121	115	119
構成比 (%)					
よくある	10.4	9.6	9.1	14.8	10.1
ときどきある	54.6	51.1	47.9	60.0	67.2
どちらともいえない	13.8	12.0	27.3	8.7	10.9
あまりない	19.4	24.5	14.0	16.5	11.8
全くない	1.8	2.9	1.7	0	0
合計	100	100	100	100	100

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

1-3 仕事と日常の感動の比較

ここでは、仕事の感動と仕事以外の日常生活の感動への回答を重ね合わせることで、感動に関してどのような感動のタイプがあるのかを考えてみる。図1-3は、仕事の感動と日常生活の感動をクロス集計した人数の構成比を示したものである。

■感動の類型（図1-3）

感動の類型としては、以下の5タイプを想定した。

I. 全感動型

日常生活と仕事の両者において、感動が「よくある」、「ときどきある」と回答しており感受性が高いタイプである。Iに近いものとして、I'-1は仕事上の感動はあるものの日常生活における感動は「どちらともいえない」とするグループである。I'-2は日常の感動経験は比較的多く発生しているのに対し、仕事上の感動は「どちらともいえない」とするタイプである。

II. 仕事感動型

仕事上の感動はあるものの、日常生活ではあまり感動しないタイプである。IIに近いものとして、II'を設定している。このII'は日常での感動がないものの仕事上の感動は「どちらともいえない」とするグループである。

III. 日常感動型

IIと対極にあり、日常生活での感動があるのに、仕事上での感動はほとんどないタイプである。III'として仕事上の感動はないものの、日常の感動は「どちらともいえない」とするグループを加えた。

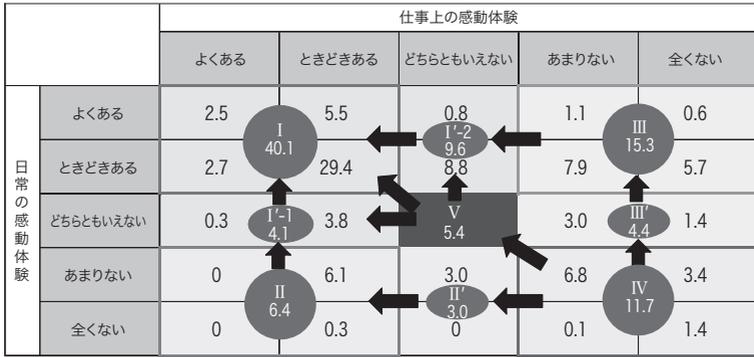
IV. 無感動型

日常生活および仕事上のいずれも感動がほとんど発生しないと回答しているグループであり、現状では感動に対する感受性が少ないタイプである。

V. あいまい型

仕事の感動、日常の感動いずれにおいても、「どちらともいえない」とするタイプである。

類型別の構成比をみると、全感動型40.1%、仕事感動型6.4%、日常感動型15.3%、無感動型11.7%、あいまい型5.4%である。今回の調査にみる限りでは、新都市の職員は全感動型が4割と多い。近似類型を加えると5割を上回り、無感動型が1割であることを考えると、市役所として感動を持つ可能性は見出せる。また、仕事感動型と日常感動型は、両者のバランスを取ってゆくことが必要であろう。図の矢印は、仕事と日常生活に対して感動を感じるように、今後の類型の変化誘動を想定したものである。



(単位:%)

I : 全感動型 II : 仕事感動型 III : 日常感動型 IV : 無感動型 V : あいまい型

図1-3 仕事と日常の感動の関係

次に、感動類型が、性別・年代別、部門別でどのような傾向を持っているかをみてみよう。

■性別・年代別の傾向（表1-6）

性別でみると、男性では全感動型31.2%、仕事感動型5.8%、日常感動型18.1%、無感動型16.9%、あいまい型7.1%である。これに対して、女性は全感動型52.1%、仕事感動型6.9%、日常感動型11.5%、無感動型5.2%、あいまい型3.3%である。全感動型で女性が20ポイント以上高く、無感動型で男性が3倍以上の結果となっている。これまでの分析でみたように女性の感受性の高さが認められる。また、日常感動型の男性比率が高いことも指摘でき、仕事での感動により留意することが有用ではないか。

次に年代である。類型別でみると、性別と異なって年代ごとの極端な差異は認められない。類型別の特徴として、全感動型に40代の低さ、仕事感動型で50代以上の高さ、日常感動型での40代の高さ、無感動型では20代以下が低く40代・50代以上が若干高いことをあげることが出来るだろう。

■部門別の傾向（表1-6）

既に、日常の感動と仕事上の感動の比較でも傾向を述べたように、保育において全感動型が61.7%と非常に高い。全感動型では病院47.4%、消防38.3%、一般行政32.1%の順となっており、部門別でかなりの開きがある。仕事感動型は保育9.3%が高く、次に消防7.5%となっている。一方、日常感動型は一般行政20.1%と病院18.1%が高くなっており、仕事感動型の保育、消防との差異を示している。最後に無感動型では、一般行政18.1%が他の部門と比べて、突出して高い傾向にある。

表1-6 仕事と日常の感動の比較

類型	全体	性別		年代別				部門別				類型
		男	女	20代以下	30代	40代	50代以上	一般行政	消防	保育	病院	
I	40.2	31.2	52.1	40.0	41.3	37.3	41.3	32.1	38.3	61.7	47.4	I
I'-1	4.1	3.8	4.3	7.9	4.7	1.3	3.0	2.5	10.0	4.7	2.6	I'-1
I'-2	9.6	8.8	10.8	7.9	14.1	8.7	7.0	8.5	11.7	8.4	12.1	I'-2
II	6.4	5.8	6.9	5.7	4.7	5.3	9.5	5.8	7.5	9.3	4.3	II
II'	3.0	3.0	2.6	2.1	2.3	2.0	4.5	3.0	2.5	3.7	2.6	II'
III	15.3	18.1	11.5	14.3	14.1	20.7	13.4	20.1	7.5	4.7	18.1	III
III'	4.4	5.3	3.3	8.6	3.3	4.0	2.5	5.8	5.0	0.9	2.6	III'
IV	11.7	16.9	5.2	8.6	10.3	15.3	12.9	18.1	5.8	3.7	5.2	IV
V	5.4	7.1	3.3	5.0	5.2	5.3	6.0	4.1	11.7	2.8	5.2	V
合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	合計

(単位：%)

I：全感動型 II：仕事感動型 III：日常感動型 IV：無感動型 V：あいまい型

2 なぜ自治体職員になったのか

2-1 自治体職員になった理由

感動の背景には、何があるのだろうか。2章では、自治体職員になった理由や現在の仕事の自己評価の回答をみながら、感動することとの関係を分析してみる。

■新城市役所（合併前の役場を含む）に就職した最も大きな理由は（図2-1）

実際には複数の要因から仕事を選択したと考えられるが、特徴を明確化するために最も大きな理由の回答を求めた。全体で見ると「地元で働ける」という回答が40.7%を占めており、圧倒的に多い。職業選択要因として地元意識が大きいことを示している。次いで「家族や親族の安心やすすめ」16.6%、「地域の役に立つ」14.5%、「自分のやりたい仕事の実現」13.8%、「雇用や収入の面で安定的」9.5%となっている。

■性別・年代別の傾向（表2-1）

男女別でみた場合、「地域住民の役に立つ仕事をしたい」では男性が19.6%であるのに対して、女性7.4%と男性の意識の高さが目立っている。一方、「自分のやりたい仕事の実現」では男性7.6%に対して女性21.9%がかなり高く、職業意識がより明確であることがみてとれる。また、「地元で働けるから」では男性37.9%に対して女性44.8%と、若干女性の地元意識が高いことを示している。

次に年代別でみる。全体で最も回答の多い「地元で働けるから」で20代以下43.1%、30代40.2%、40代37.1%、50代以上42.9%と若干の違いはあるものの、各年代での大きな差は認められない。ただし、性別では年代によってかなり異なっている。20代以下では女性61.2%、男性27.3%と圧倒的に女性の地元意識が高いのに対して、年代が上がるごとに差は縮まり、40代では同比率となり、50代以上では、男性46.2%に対して女性38.8%と男性の地元意識が高くなっている。また「地域住民の役に立つ仕事をしたい」では男性の変化が明確である。20代以下の26%から年代が上がるごとに減少し、50代以上では16%となっている。その他、「自分のやりたい仕事の実現」では、30代以上で女性の比率が男性に比べて大変高いのに対して、20代以下ではそれほど性差が大きくない。また「家族や親族の安心やすすめ」では、50代以上男性の高さがみてとれる。各年代の就職環境によって、選択理由は異なっていたと思えるが、こうした違いがあることを理解しておくことは重要であろう。

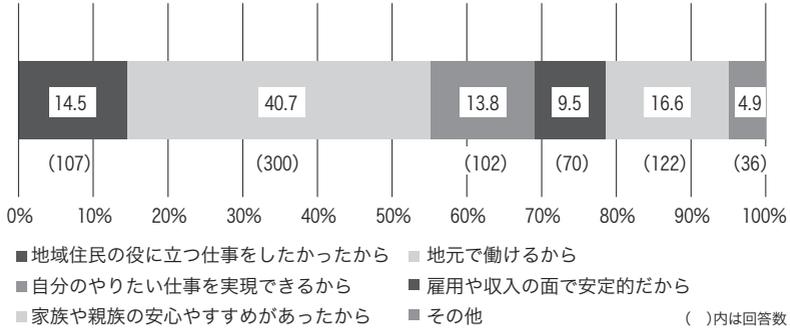


図2-1 新城市役所に就職した最も大きな理由

表2-1 新城市役所に就職した最も大きな理由（性別・年代別）

	年代			全体			20代以下			30代			40代			50代以上		
	性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計		
回答数 (人)	地域住民の役に立つ仕事をしたかったから	82	23	105	20	4	24	27	6	33	16	8	24	19	5	24		
	地元で働けるから	159	139	298	21	41	62	47	37	84	36	23	59	55	38	93		
	自分のやりたい仕事を実現できるから	32	68	100	8	10	18	11	18	29	9	14	23	4	26	30		
	雇用や収入の面で安定的だから	43	25	68	9	3	12	13	6	19	11	3	14	10	13	23		
	家族や親族の安心やすすめがあったから	78	44	122	11	8	19	18	12	30	20	11	31	29	13	42		
	その他	25	11	36	8	1	9	10	4	14	5	3	8	2	3	5		
	合計	419	310	729	77	67	144	126	83	209	97	62	159	119	98	217		
構成比 (%)	地域住民の役に立つ仕事をしたかったから	19.6	7.4	14.4	26.0	6.0	16.7	21.4	7.2	15.8	16.5	12.9	15.1	16.0	5.1	11.1		
	地元で働けるから	37.9	44.8	40.9	27.3	61.2	43.1	37.3	44.6	40.2	37.1	37.1	37.1	46.2	38.8	42.9		
	自分のやりたい仕事を実現できるから	7.6	21.9	13.7	10.4	14.9	12.5	8.7	21.7	13.9	9.3	22.6	14.5	3.4	26.5	13.8		
	雇用や収入の面で安定的だから	10.3	8.1	9.3	11.7	4.5	8.3	10.3	7.2	9.1	11.3	4.8	8.8	8.4	13.3	10.6		
	家族や親族の安心やすすめがあったから	18.6	14.2	16.7	14.3	12.0	13.2	14.3	14.5	14.4	20.6	18.0	19.5	24.4	13.0	19.4		
	その他	6.0	3.5	4.9	10.4	1.5	6.3	7.9	4.8	6.7	5.2	4.8	5.0	1.7	3.1	2.3		
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

■部門別の傾向（表2-2）

部門別に、特徴的な項目に注目する。最も特徴的な部門は、保育であり「自分のやりたい仕事の実現」が38.6%であり、「地元で働けるから」も47.4%となっている。保育士という仕事の専門性を地元で活かすという意識である。一方、「地域住民の役に立つ仕事をしたい」という回答は1.8%と非常に低い。結果的には地域住民の生活に役立つ部門であるだけに、地域貢献の認知がもう少し高まってもよいのではないかと思える。次に、消防では「地域住民の役に立つ仕事をしたい」が20%と他部門より高く、消防の果たす役割からも理解できる傾向であろう。また、一般行政では「家族や親族の安心やすすめ」が21.7%とやや他部門より高い。一方「自分のやりたい仕事の実現」が6.4%と低いが、自治体の仕事内容が多岐に亘っており、職業を志望する段階で、理解し難い面が大きいのではないかと推測される。

■仕事上の感動と就職した理由の関係（表2-3）

自治体職員を選択した理由として「地元で働けるから」を地元志向型、「家族や親族の安心やすすめ」と「雇用や収入の面で安定的」を安定志向型、「地域住民の役に立つ仕事」と「自分のやりたい仕事の実現」を目標実現型として、仕事上の感動との関係をみた。

感動が「よくある」、「ときどきある」の合計で比較すると、目標実現型では「地域住民の役に立つ仕事」52.8%、「自分のやりたい仕事の実現」57%と高い。特に「自分のやりたい仕事の実現」では、「よくある」が13%と他と比較してかなり高いと言える。また地元志向型も52.5%と、目標実現型と大きな差異がない。一方、安定志向型では「家族や親族の安心やすすめ」42.2%、「雇用や収入の面で安定的」40.9%と、他と比べて10ポイント程度低いものとなっている。特に、「雇用や収入の面で安定的」では、感動が「全くない」が27.3%と目標実現型の3倍以上となっている。この分析からみる限り、仕事上の感動と自治体職員の仕事選択理由には、何らかの関連性があることを指摘できよう。

表2-2 新城市役所に就職した最も大きな理由（部門別）

部門		全体	一般行政	消防	保育	病院
回答数（人）	地域住民の役に立つ仕事をしなかったから	107	63	24	2	18
	地元で働けるから	300	159	42	54	45
	自分のやりたい仕事を実現できるから	102	25	16	44	17
	雇用や収入の面で安定的だから	70	42	12	5	11
	家族や親族の安心やすすめがあったから	122	85	18	7	12
	その他	36	17	8	2	9
	合計	737	391	120	114	112
構成比（％）	地域住民の役に立つ仕事をしなかったから	14.5	16.1	20.0	1.8	16.1
	地元で働けるから	40.7	40.7	35.0	47.4	40.2
	自分のやりたい仕事を実現できるから	13.8	6.4	13.3	38.6	15.2
	雇用や収入の面で安定的だから	9.5	10.7	10.0	4.4	9.8
	家族や親族の安心やすすめがあったから	16.6	21.7	15.0	6.1	10.7
	その他	4.9	4.3	6.7	1.8	8.0
	合計	100	100	100	100	100

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

表2-3 仕事上の感動と就職した理由の関係

	就職した理由						全体	
	地元志向型	安定志向型		目標実現型		その他		
	地元で働ける	家族や親族の安心やすすめ	雇用や収入の面で安定的	地域住民の役に立つ仕事	自分のやりたい仕事			
仕事上の感動	よくある	6.7	2.5	0	2.8	13.0	0	5.3
	ときどきある	45.8	39.7	40.9	50.0	44.0	25.7	43.7
	どちらともいえない	16.9	15.7	15.2	23.6	22.0	11.4	18.0
	あまりない	18.7	28.1	16.7	16.0	14.0	34.3	19.8
	全くない	12.0	14.0	27.3	7.5	7.0	28.6	13.2
	合計	100	100	100	100	100	100	100

(単位：％)

2-2 仕事の自己評価

次に、仕事の自己評価についてみてみよう。

■就職から現在までの自身の仕事内容や成果をどの様に自己評価するか（図2-2）

「あまり評価できない」、「全く評価できない」の合計は11.5%であり、自己の仕事が評価できないとするものは1割程度である。一方、「とても評価できる」「まあまあ評価できる」の合計が40%であることから、多くの職員が何らかの自己評価を持っていると言えよう。ただし「どちらともいえない」が48.5%であり、職場全体としては明確な方向性があるとは言えない。また「とても評価できる」は1.7%と、低いと言わざるを得ない。自治体は達成目標とその評価基準を明示し難い側面を持っており、そうした背景からの影響とも考えられるが、行政活動において困難な状況に対応していくには確信を有していることが重要であり、自己評価をより明確化する評価基準の必要性も感じられる。

■性別・年代別の傾向（表2-4）

男女別では、「とても評価できる」「まあまあ評価できる」で、女性が若干高くなっているが、大きな性差は認められない。一方、年代別では、年代があがるほど評価もあがる傾向にあり、20代以下では「とても評価できる」が0%、「まあまあ評価できる」15.8%に対して、50代以上では「とても評価できる」4.1%、「まあまあ評価できる」56.1%となっている。また20代以下では「あまり評価できない」が26%と、他の年代と比べると数倍となっている。仕事の経験からみて、自己評価できないのは当然の結果とも思えるが、若い層が自信を深める視点も必要と思える。

■部門別の傾向（表2-5）

「とても評価できる」と「まあまあ評価できる」の合計を高い部門順にみると、保育48.7%、一般行政40.1%、病院36.4%、消防34.9%となる。保育が高く、病院、消防が低い傾向にある。特に消防では、「あまり評価できない」が13.8%と他部門より高く、救急救命という仕事内容からくる困難さを勘案する必要があるだろう（p. 84参照）。

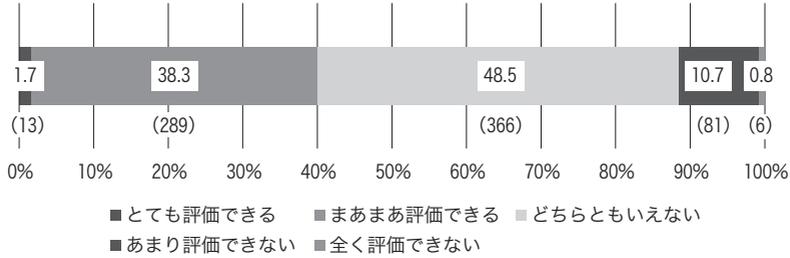


図2-2 自身の仕事内容や成果の自己評価

表2-4 自身の仕事内容や成果の自己評価 (性別・年代別)

	年代			20代以下			30代			40代			50代以上			
	性別		合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	
回答数 (人)	とても評価できる	4	9	13	0	0	0	1	0	1	2	1	3	1	8	9
	まあまあ評価できる	151	133	284	10	13	23	50	27	77	32	28	60	59	65	124
	どちらともいえない	215	148	363	46	35	81	69	55	124	52	32	84	48	26	74
	あまり評価できない	47	34	81	18	20	38	10	6	16	10	4	14	9	4	13
	全く評価できない	5	1	6	3	1	4	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	合計	422	325	747	77	69	146	130	88	218	97	65	162	118	103	221
構成比 (%)	とても評価できる	0.9	2.8	1.7	0	0	0	0.8	0	0.5	2.1	1.5	1.9	0.8	7.8	4.1
	まあまあ評価できる	35.8	40.9	38.0	13.0	18.8	15.8	38.5	30.7	35.3	33.0	43.1	37.0	50.0	63.1	56.1
	どちらともいえない	50.9	45.5	48.6	59.7	50.7	55.5	53.1	62.5	56.9	53.6	49.2	51.9	40.7	25.2	33.5
	あまり評価できない	11.1	10.5	10.8	23.4	29.0	26.0	7.7	6.8	7.3	10.3	6.2	8.6	7.6	3.9	5.9
	全く評価できない	1.2	0.3	0.8	3.9	1.4	2.7	0	0	0	1.0	0	0.6	0.8	0	0.5
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

表2-5 自身の仕事内容や成果の自己評価 (部門別)

		全体	一般行政	消防	保育	病院
回答数 (人)	とても評価できる	13	4	2	4	3
	まあまあ評価できる	289	154	41	53	41
	どちらともいえない	366	191	62	49	64
	あまり評価できない	81	41	17	11	12
	全く評価できない	6	4	1	0	1
	合計	755	394	123	117	121
構成比 (%)	とても評価できる	1.7	1.0	1.6	3.4	2.5
	まあまあ評価できる	38.3	39.1	33.3	45.3	33.9
	どちらともいえない	48.5	48.5	50.4	41.9	52.9
	あまり評価できない	10.7	10.4	13.8	9.4	9.9
	全く評価できない	0.8	1.0	0.8	0	0.8
	合計	100	100	100	100	100

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

2-3 仕事の評価と就職理由・感動との関係

■ 仕事の評価と就職理由の関係（表2-6）

仕事の自己評価と就職理由の関係をみてみる。仕事の自己評価の「とても評価できる」と「まあまあ評価できる」の合計を、就職理由別にみる。就職理由の目標実現型の「自分のやりたい仕事の実現」では49.5%と最も高く、安定志向型の「雇用や収入の面で安定的」の31.9%が最も低くなっている。仕事の自己評価において約20ポイントの差はかなり大きいと言えよう。また、地元志向型の「地元で働けるから」は40.4%とは比較的评价がある。一方、目標実現型とした「地域住民の役に立つ仕事」は36.5%と若干低く、住民の役に立つことの評価が困難であることを示唆している。

■ 仕事上の感動と仕事の評価との関係（図2-3、表2-7）

仕事上の感動と仕事の評価のクロス集計を、類型化して表してみた。類型は、I. 高評価・高感動型、II. 低評価・高感動型、III. 高評価・低感動型、IV. 低評価・低感動型、V. あいまい型である。

高評価・高感動型が24.4%と最も多く、自己評価と感動に関連性があることを示している。一方、低評価・高感動型4.1%、高評価・低感動型9.2%、I-1感動はあるが自己評価は「どちらともいえない」の21.2%などは、今後の検討が有用に思える。

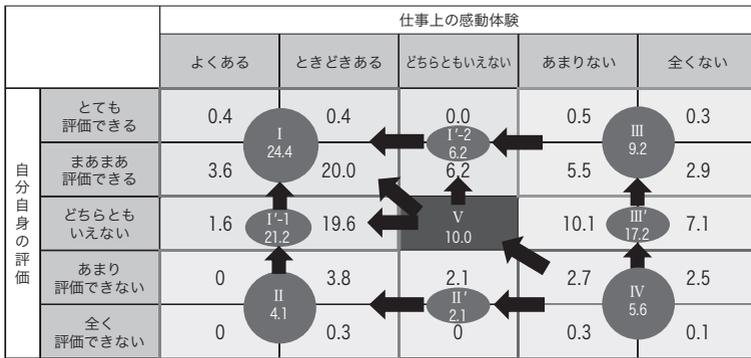
次に、主な類型として高評価・高感動型の性別・年代別の関係をみてみよう。性別では男性20.4%に対して女性29.4%が上回り、仕事の評価と感動の連動性を示している。年代別では、若い層で仕事の自己評価が低いことが影響しており、20代以下は13.1%、30代21.5%、40代23.9%、50代以上35.7%と、年代が上がるほど比率が高くなっている。感動はあるが、自己評価は「どちらともいえない」とするI-1では、20代以下、30代が27.6%、26.6%と多くなっている。この様に、若い層では感動が仕事の評価に結び付きにくいとも考えられる。

最後に、類型と部門別の関係をみる。部門別で高評価・高感動型が多いのは、保育で34.9%に達している。一方、病院では感動はあるが自己評価は「どちらともいえない」とする回答が30.3%と高くなっている。

表2-6 仕事の評価と就職した理由との関係

	就職した理由						全体
	地元志向型	安定志向型		目標実現型		その他	
	地元で働ける	家族や親族の安心やすすめ	雇用や収入の面で安定的	地域住民の役に立つ仕事	自分のやりたい仕事		
仕事上の評価							
とても評価できる	0.7	2.5	0	1.9	4.0	5.6	1.8
まあまあ評価できる	39.7	33.9	31.9	34.6	45.5	30.6	37.6
どちらともいえない	48.8	48.8	56.5	52.3	38.6	55.6	49.0
あまり評価できない	10.4	14.9	8.7	9.3	10.9	8.3	10.8
全く評価できない	0.3	0	2.9	1.9	1.0	0	0.8
合計	100	100	100	100	100	100	100

(単位：%)



(単位：%)

- I. 高評価・高感動型 II. 低評価・高感動型 III. 高評価・低感動型
 IV. 低評価・低感動型 V. あいまい型

図2-3 感動と評価の関係のクロス

表2-7 感動と評価の関係のクロス（属性別）

類型	全体	性別		年代別				部門別				類型
		男	女	20代以下	30代	40代	50代以上	一般行政	消防	保育	病院	
I	24.4	20.4	29.4	13.1	21.5	23.9	35.7	22.4	26.2	34.9	19.3	I
I'-1	21.2	16.1	28.1	27.6	26.6	18.1	13.6	14.2	23.0	33.9	30.3	I'-1
I'-2	6.2	5.4	6.7	1.4	5.6	5.8	9.9	5.5	4.9	8.3	7.6	I'-2
II	4.1	3.4	5.1	12.4	1.9	1.3	2.8	3.2	5.7	5.5	4.2	II
II'	2.1	2.4	1.6	6.2	1.4	1.3	0.5	1.6	4.9	0.9	1.7	II'
III	9.2	10.9	7.0	1.4	7.9	10.3	14.6	12.4	3.3	4.6	9.2	III
III'	17.3	23.1	9.6	20.7	15.4	23.9	12.2	25.0	10.7	1.8	13.4	III'
IV	5.6	6.6	4.5	10.3	4.2	6.5	3.3	6.8	4.1	3.7	5.0	IV
V	10.0	11.7	8.0	6.9	15.4	9.0	7.5	8.9	17.2	6.4	9.2	V
合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	合計

(単位：%)

3 職場環境の評価は

3-1 感動の生まれやすさ

自治体職員にとって感動が生まれる背景として、職場環境が影響する可能性がある。そこで3章では、職場環境への評価を「市役所の仕事の中で感動が職員に生まれやすいと思うか」、「上司や同僚などに発言や意見がしやすいと思うか」、「仕事をするうえで自己の裁量が認められていると思うか」、「市役所で新しい取り組みが行われていると思うか」、「市役所と地域住民とのつながりはよいと思うか」、「市役所の活動に地域住民の意見が反映されていると思うか」の6点からみて、最後に評価項目間の関係を分析する。

■市役所の仕事の中で感動が職員に生まれやすいと思うか（図3-1）

「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計は22.1%であり、2割程度は感動が生まれやすいと評価している。一方、「あまり思わない」と「全く思わない」の合計は38.6%である。これまで仕事で感動を感じたことのある比率が半数程度であったことを考えあわせると、職場評価は高いと言えない。ただ、「どちらともいえない」が39.3%と多く、今後、感動が生まれやすい環境を形成する可能性はあると思える。

■性別・年代別の傾向（表3-1）

性別に、「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をみると、女性28.7%であり男性は16.6%である。感動意識と同様に、女性の評価が高い。年代別に同様の合計をみると、20代以下31.3%、30代21.4%、40代19.5%、50代以上17.5%と年代が上がるほど評価が下がる傾向にある。20代と30代以上でも男性の比率が低くなっており、特に中年以上の男性は性差や年代差に留意する必要がある。

■部門別（表3-2左）

部門別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をみると、保育43.4%、消防30.1%、病院19.2%、一般行政14.3%と感動の実態と同様に高い傾向となっている。なお、一般行政の分野別については集計結果を表3-15に記載した。

■合併前所属別（表3-2右）

合併前所属別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をみると、合併後就職が29.7%と最も高く、旧新城市22.4%、旧鳳来町15.9%、旧作手村15.4%となっており、合併前自治体別でみれば旧中心都市の方が、感動が生まれやすい職場と評価している。

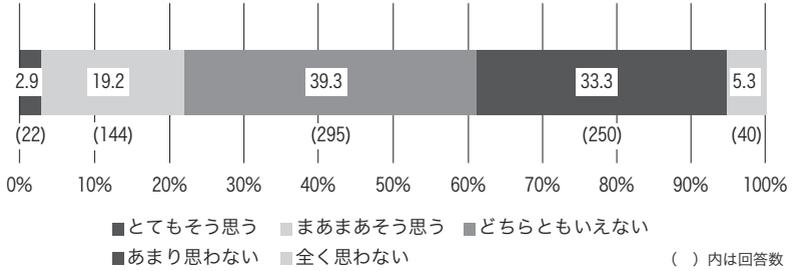


図3-1 市役所の仕事の中で感動が職員に生まれやすいと思うか

表3-1 市役所の仕事の中で感動が職員に生まれやすいと思うか (性別・年代別)

	年代			20代以下			30代			40代			50代以上			
	性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
回答数 (人)	とてもそう思う	5	17	22	3	8	11	0	2	2	1	5	6	1	2	3
	まあまあそう思う	65	75	140	20	15	35	17	28	45	13	12	25	15	20	35
	どちらともいえない	160	134	294	25	28	53	49	35	84	32	25	57	54	46	100
	あまり思わない	161	86	247	24	15	39	55	23	78	39	19	58	43	29	72
	全く思わない	32	8	40	6	3	9	9	1	10	11	2	13	6	2	8
	合計	423	320	743	78	69	147	130	89	219	96	63	159	119	99	218
構成比 (%)	とてもそう思う	1.2	5.3	3.0	3.8	11.6	7.5	0	2.2	0.9	1.0	7.9	3.8	0.8	2.0	1.4
	まあまあそう思う	15.4	23.4	18.8	25.6	21.7	23.8	13.1	31.5	20.5	13.5	19.0	15.7	12.6	20.2	16.1
	どちらともいえない	37.8	41.9	39.6	32.1	40.6	36.1	37.7	39.3	38.4	33.3	39.7	35.8	45.4	46.5	45.9
	あまり思わない	38.1	26.9	33.2	30.8	21.7	26.5	42.3	25.8	35.6	40.6	30.2	36.5	36.1	29.3	33.0
	全く思わない	7.6	2.5	5.4	7.7	4.3	6.1	6.9	1.1	4.6	11.5	3.2	8.2	5.0	2.0	3.7
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

表3-2 市役所の仕事の中で感動が職員に生まれやすいと思うか (左：部門別、右：合併前所属別)

	部門別					合併前所属別					
	全体	一般行政	消防	保育	病院	全体	新城市	鳳来町	作手村	合併後	
回答数 (人)	とてもそう思う	22	5	5	12	0	22	12	2	1	7
	まあまあそう思う	144	51	32	38	23	133	78	17	7	31
	どちらともいえない	295	141	51	45	58	274	158	47	22	47
	あまり思わない	250	171	30	18	31	238	136	44	22	36
	全く思わない	40	25	5	2	8	35	18	10	0	7
	合計	751	393	123	115	120	702	402	120	52	128
構成比 (%)	とてもそう思う	2.9	1.3	4.1	10.4	0	3.1	3.0	1.7	1.9	5.5
	まあまあそう思う	19.2	13.0	26.0	33.0	19.2	18.9	19.4	14.2	13.5	24.2
	どちらともいえない	39.3	35.9	41.5	39.1	48.3	39.0	39.3	39.2	42.3	36.7
	あまり思わない	33.3	43.5	24.4	15.7	25.8	33.9	33.8	36.7	42.3	28.1
	全く思わない	5.3	6.4	4.1	1.7	6.7	5.0	4.5	8.3	0	5.5
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

3-2 発言のしやすさ

上司や同僚への話しやすさ、一般的に言われる職場の風通しの良さである。

■上司や同僚などに発言や意見がしやすいと思うか（図3-2）

「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計は54.7%であり、過半数となっている。「とてもそう思う」は7.3%、「まあまあそう思う」が47.4%である。一方、「あまり思わない」16.5%、「全く思わない」2.6%の合計である2割程度が発言し難いと感じている。この結果からみる限り、全体として発言はしやすい職場と考えられる。

■性別・年代別の傾向（表3-3）

男女別にみると、「とてもそう思う」で女性5.8%に対して男性8.5%となっているが、その他の項目で男女間の差異は、あまりない。発言のしやすさについて、性差は少ない職場と言えよう。

次に、年代別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をとると、20代以下56.4%、30代56.2%、40代56.6%、50代以上51.2%で、年代別の差もあまり認められない。詳細にみると、「あまり思わない」の回答で20代以下の20.4%、50代以上の19.5%が、30代の11%、40代の16.8%よりやや高く、職場経験が浅い年代と管理責任がある年代で、発言し難いと感じる比率がやや上がっている。また、「とてもそう思う」の20代以下の回答では、男性12.8%に対して女性4.3%と男女差が表れている。

■部門別（表3-4左）

部門別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をみると、一般行政60.9%、消防39.9%、保育55.1%、病院49.1%である。この差は、仕事内容に起因するものであろうが、部門を比較した場合、一般行政での発言のしやすさ、消防での発言のし難さが特徴的である。一般行政の分野別については、表3-16に記載した。

■合併前所属別（表3-4右）

合併前所属別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をみると、合併後就職が60.9%と最も高く、旧新城市55.3%、旧鳳来町55%、旧作手村49.1%となっている。旧作手村所属が若干低いが、「とてもそう思う」は11.8%と最も高く、職場の風通しについて、合併前の所属別に大きな差異はないものと思われる。

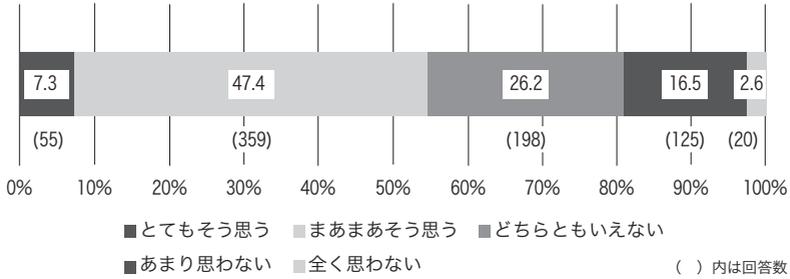


図3-2 上司や同僚などに発言や意見がしやすいと思うか

表3-3 上司や同僚などに発言や意見がしやすいと思うか (性別・年代別)

	年代		全体			20代以下			30代			40代			50代以上		
	性別		男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
回答数 (人)	とてもそう思う		36	19	55	10	3	13	14	7	21	7	5	12	5	4	9
	まあまあそう思う		199	156	355	37	33	70	57	45	102	46	33	79	59	45	104
	どちらともいえない		106	88	194	17	13	30	38	26	64	23	17	40	28	32	60
	あまり思わない		70	54	124	14	16	30	14	10	24	17	10	27	25	18	43
	全く思わない		12	8	20	0	4	4	7	1	8	3	0	3	2	3	5
	合計		423	325	748	78	69	147	130	89	219	96	65	161	119	102	221
構成比 (%)	とてもそう思う		8.5	5.8	7.4	12.8	4.3	8.8	10.8	7.9	9.6	7.3	7.7	7.5	4.2	3.9	4.1
	まあまあそう思う		47.0	48.0	47.5	47.4	47.8	47.6	43.8	50.6	46.6	47.9	50.8	49.1	49.6	44.1	47.1
	どちらともいえない		25.1	27.1	25.9	21.8	18.8	20.4	29.2	29.2	29.2	24.0	26.2	24.8	23.5	31.4	27.1
	あまり思わない		16.5	16.6	16.6	17.9	23.2	20.4	10.8	11.2	11.0	17.7	15.4	16.8	21.0	17.6	19.5
	全く思わない		2.8	2.5	2.7	0	5.8	2.7	5.4	1.1	3.7	3.1	0	1.9	1.7	2.9	2.3
	合計		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

表3-4 上司や同僚などに発言や意見がしやすいと思うか (左: 部門別、右: 合併前所属別)

	部門別					合併前所属別					
	全体	一般行政	消防	保育	病院	全体	新城市	鳳来町	作手村	合併後	
回答数 (人)	とてもそう思う	55	36	4	8	7	53	24	8	6	15
	まあまあそう思う	359	204	45	57	53	341	200	59	19	63
	どちらともいえない	198	89	44	29	36	183	110	30	15	28
	あまり思わない	125	59	24	19	23	112	61	23	9	19
	全く思わない	20	6	6	5	3	17	10	2	2	3
	合計	757	394	123	118	122	706	405	122	51	128
構成比 (%)	とてもそう思う	7.3	9.1	3.3	6.8	5.7	7.5	5.9	6.6	11.8	11.7
	まあまあそう思う	47.4	51.8	36.6	48.3	43.4	48.3	49.4	48.4	37.3	49.2
	どちらともいえない	26.2	22.6	35.8	24.6	29.5	25.9	27.2	24.6	29.4	21.9
	あまり思わない	16.5	15.0	19.5	16.1	18.9	15.9	15.1	18.9	17.6	14.8
	全く思わない	2.6	1.5	4.9	4.2	2.5	2.4	2.5	1.6	3.9	2.3
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

注: クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

3-3 自己裁量

次に、職場での自己裁量が認められているかについてみる。

■仕事をするうえで自己の裁量が認められていると思うか（図3-3）

「とてもそう思う」5.1%、「まあまあそう思う」47.3%の合計は52.4%であり、発言のしやすさと同様に過半数となっている。「あまり思わない」13.3%、「全く思わない」1.7%で、15%程度は自己裁量がないと感じている。この比較からみると、職場全体としては自己裁量が認められていると考えられる。

■性別・年代別の傾向（表3-5）

男女別にみると、「とてもそう思う」で女性3.7%に対して男性6.1%、また、「まあまあそう思う」では男性44.8%に対して女性50.9%と若干の差があるが、全体として自己裁量の点でも性差はあまりない職場と考えられる。

次に、年代別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をとると、20代以下48.3%、30代51.6%、40代59.7%、50代以上51.1%と、若干40代が高めに出ているが、大きな年代差はないと言えよう。ただし、年代によってはいくつかの性差を示しており、20代以下では「まあまあそう思う」で男性39.7%に対して女性52.2%、一方「あまり思わない」で女性7.2%に対して男性21.8%と高い。また、30代においても「まあまあそう思う」は女性52.8%に対して男性40.8%であり、若い男性層の不満とも思える。

■部門別（表3-6左）

部門別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をみると、一般行政59.4%、消防35%、保育57.6%、病院42.6%である。風通し以上に業務内容に起因していると思えるが、結果を部門別に比較すると一般行政、保育では自己裁量があり、消防、病院では自己裁量が少ないことになる。一般行政の分野別は、集計結果を表3-17に記載した。

■合併前所属別（表3-6右）

合併前所属別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をみると、旧鳳来町の58.5%が最も高く、次いで旧新城市54.3%、合併後就職が51.6%、旧作手村44.3%の順となっている。自己裁量の意識については、旧作手村所属がやや低い状況にある。

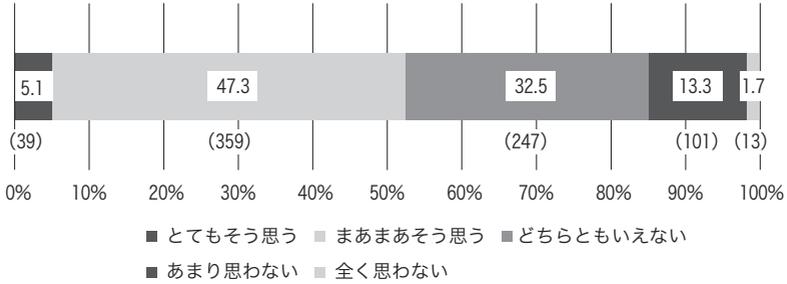


図3-3 仕事をするうえで自己の裁量が認められていると思うか

表3-5 仕事をするうえで自己の裁量が認められていると思うか (性別・年代別)

	年代	全体			20代以下			30代			40代			50代以上			
		性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
回答数 (人)	とともそう思う		26	12	38	3	1	4	9	4	13	4	4	8	10	3	13
	まあまあそう思う		190	166	356	31	36	67	53	47	100	54	34	88	52	49	101
	どちらともいえない		141	103	244	26	26	52	47	26	73	27	23	50	41	28	69
	あまり思わない		58	41	99	17	5	22	18	12	30	8	4	12	15	20	35
	全く思わない		9	4	13	1	1	2	3	0	3	3	0	3	2	3	5
	合計		424	326	750	78	69	147	130	89	219	96	65	161	120	103	223
構成比 (%)	とともそう思う		6.1	3.7	5.1	3.8	1.4	2.7	6.9	4.5	5.9	4.2	6.2	5.0	8.3	2.9	5.8
	まあまあそう思う		44.8	50.9	47.5	39.7	52.2	45.6	40.8	52.8	45.7	56.3	52.3	54.7	43.3	47.6	45.3
	どちらともいえない		33.3	31.6	32.5	33.3	37.7	35.4	36.2	29.2	33.3	28.1	35.4	31.1	34.2	27.2	30.9
	あまり思わない		13.7	12.6	13.2	21.8	7.2	15.0	13.8	13.5	13.7	8.3	6.2	7.5	12.5	19.4	15.7
	全く思わない		2.1	1.2	1.7	1.3	1.4	1.4	2.3	0	1.4	3.1	0	1.9	1.7	2.9	2.2
	合計		100	100	100	100	100	100.0	100	100	100	100	100	100	100	100	100

表3-6 仕事をするうえで自己の裁量が認められていると思うか (左：部門別、右：合併前所属別)

		部門別					合併前所属別				
		全体	一般行政	消防	保育	病院	全体	新城市	鳳来町	作手村	合併後
回答数 (人)	とともそう思う	39	20	6	7	6	38	19	11	3	5
	まあまあそう思う	359	215	37	61	46	343	201	61	20	61
	どちらともいえない	247	107	56	35	49	226	127	36	22	41
	あまり思わない	101	46	22	13	20	89	50	13	7	19
	全く思わない	13	8	2	2	1	12	8	2	0	2
	合計	759	396	123	118	122	708	405	123	52	128
構成比 (%)	とともそう思う	5.1	5.1	4.9	5.9	4.9	5.4	4.7	8.9	5.8	3.9
	まあまあそう思う	47.3	54.3	30.1	51.7	37.7	48.4	49.6	49.6	38.5	47.7
	どちらともいえない	32.5	27.0	45.5	29.7	40.2	31.9	31.4	29.3	42.3	32.0
	あまり思わない	13.3	11.6	17.9	11.0	16.4	12.6	12.3	10.6	13.5	14.8
	全く思わない	1.7	2.0	1.6	1.7	0.8	1.7	2.0	1.6	0	1.6
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

3-4 新たな取り組み

次に、新たな取り組みがあり、新規性のある職場かという評価をみしてみる。

■市役所で新しい取り組みが行われていると思うか（図3-4）

「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計は51.7%であり、過半数となっている。「とてもそう思う」は8.9%、「まあまあそう思う」が42.8%である。「あまり思わない」は15.9%、「全く思わない」1.7%である。この結果からは、比較的新たな取り組みが行われている職場と感じている。

■性別・年代別の傾向（表3-7）

男女別にみると、「どちらとも言えない」で女性33.3%が男性29.5%を若干上回るが、性差はあまり認められない。次に、年代別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をとると、20代以下42.2% 30代45.6%、40代59%、50代以上57.9%と年代が上がるにつれて、新たな取り組みのある職場と感じている。特に、50代以上では「とてもそう思う」が15.4%と他の年代と比較してかなり高いものとなっている。年代が上がれば、過去の経験が多くなるため、新たなことに新規性を感じるのであるが、若い層はそれほどには新規性と感じないことになる。しかし20代以下でも、新規性を感じる割合が4割を上回っており、年代差はあるものの、新規性のある職場という意識が共通している。

■部門別（表3-8左）

部門別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をみると、一般行政54.9%、消防48%、保育51.3%、病院45.1%である。部門間を比較した場合、一般行政での新規の取り組みの意識が高く、病院での比率が低い状況である。一般行政の分野別は、集計結果を表3-18に記載した。

■合併前所属別（表3-8右）

合併前所属別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をみると、旧新城市57%が最も高く、旧鳳来町の48.8%、旧作手村48.1%が続き、合併後就職が43%と最も低い。旧中心都市の職員からみれば、新規の取り組みが多いと感じ、旧町村では10ポイント程度低くなっている。合併後に就職した職員では、すべてが新たな職場環境であり、新規性を感じる比率が低くなったものと推測される。

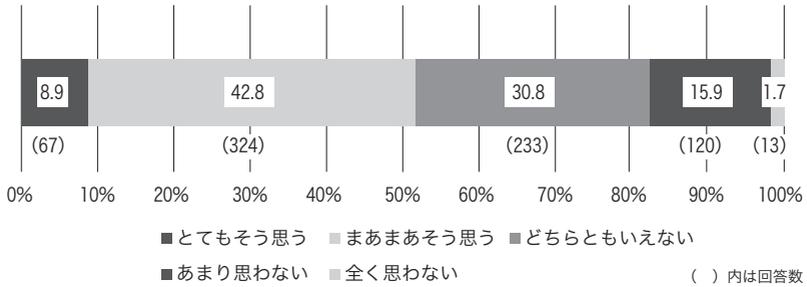


図3-4 市役所で新しい取り組みが行われていると思うか

表3-7 市役所で新しい取り組みが行われていると思うか (性別・年代別)

	年代	全体			20代以下			30代			40代			50代以上		
		男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
回答数 (人)	とともそう思う	40	24	64	6	5	11	6	7	13	6	0	6	22	12	34
	まあまあそう思う	181	140	321	28	23	51	55	32	87	49	40	89	49	45	94
	どちらともいえない	125	108	233	26	23	49	44	38	82	25	19	44	30	28	58
	あまり思わない	69	48	117	17	17	34	21	12	33	13	6	19	18	13	31
	全く思わない	9	4	13	1	1	2	4	0	4	3	0	3	1	3	4
	合計	424	324	748	78	69	147	130	89	219	96	65	161	120	101	221
構成比 (%)	とともそう思う	9.4	7.4	8.6	7.7	7.2	7.5	4.6	7.9	5.9	6.3	0	3.7	18.3	11.9	15.4
	まあまあそう思う	42.7	43.2	42.9	35.9	33.3	34.7	42.3	36.0	39.7	51.0	61.5	55.3	40.8	44.6	42.5
	どちらともいえない	29.5	33.3	31.1	33.3	33.3	33.3	33.8	42.7	37.4	26.0	29.2	27.3	25.0	27.7	26.2
	あまり思わない	16.3	14.8	15.6	21.8	24.6	23.1	16.2	13.5	15.1	13.5	9.2	11.8	15.0	12.9	14.0
	全く思わない	2.1	1.2	1.7	1.3	1.4	1.4	3.1	0	1.8	3.1	0	1.9	0.8	3.0	1.8
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

表3-8 市役所で新しい取り組みが行われていると思うか (左：部門別、右：合併前所属別)

	全体	部門別				全体	合併前所属別				
		一般行政	消防	保育	病院		新城市	鳳来町	作手村	合併後	
回答数 (人)	とともそう思う	67	44	8	12	3	66	39	11	4	12
	まあまあそう思う	324	173	51	48	52	304	192	48	21	43
	どちらともいえない	233	112	43	35	43	221	117	43	16	45
	あまり思わない	120	62	18	21	19	106	51	18	10	27
	全く思わない	13	4	3	1	5	9	6	1	1	1
	合計	757	395	123	117	122	706	405	121	52	128
構成比 (%)	とともそう思う	8.9	11.1	6.5	10.3	2.5	9.3	9.6	9.1	7.7	9.4
	まあまあそう思う	42.8	43.8	41.5	41.0	42.6	43.1	47.4	39.7	40.4	33.6
	どちらともいえない	30.8	28.4	35.0	29.9	35.2	31.3	28.9	35.5	30.8	35.2
	あまり思わない	15.9	15.7	14.6	17.9	15.6	15.0	12.6	14.9	19.2	21.1
	全く思わない	1.7	1.0	2.4	0.9	4.1	1.3	1.5	0.8	1.9	0.8
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

3-5 地域住民とのつながり

次に、地域住民とのつながりについての評価である。

■市役所と地域住民とのつながりはよいと思うか（図3-5）

「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計は31.6%であり、「あまり思わない」「全く思わない」の合計20%を上回っている。しかし、「どちらともいえない」が48.5%と半数に達しており、全体的な傾向は判断し難い。

■性別・年代別の傾向（表3-9）

男女別の差異は認められず、地域住民とのつながりについても性差による印象の差は少ない。次に、年代別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をとると、20代以下40.1% 30代26.1%、40代27.3%、50代以上33.8%であり、20代以下では比較的地域住民とのつながりがよいと感じており、30代・40代の中年層では比率が下がっている。また、詳細にみると「あまり思わない」という回答で、20代以下、30代で女性の比率が高く、40代、50代以上では男性の比率が高くなっている。若い女性および中高年の男性が、地域住民とのつながりが比較的良好ではないと感じている。

■部門別（表3-10左）

部門別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をみると、一般行政29.1%、消防27.9%、保育28%、病院46.7%である。部門間を比較した場合、病院で地域とつながりがよいと感じており、その他の部門は3割程度にとどまっている。

また、一般行政の分野別に表3-19をみると、企画、建設などで住民とのつながりがよいという回答が多く、住民と接する機会が多い住民サービス・市民協働、福祉・医療・保健の分野では逆につながりがよいという回答が少ない。住民に接する機会が多いため、個別住民との充分なつながりを確保出来ない面などが推測される。

■合併前所属別（表3-10右）

合併前所属別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をみると、合併後就職が43%と高く、次いで旧新城市30.7%、旧鳳来町の21.3%、旧作手村17.3%となっており、合併後就職者はつながりがよいと感じる傾向にある。一方、合併によって合併前の行政から住民対応も変化しており、周辺町村出身の職員ほど住民とのつながりに課題を感じていることが分かる。

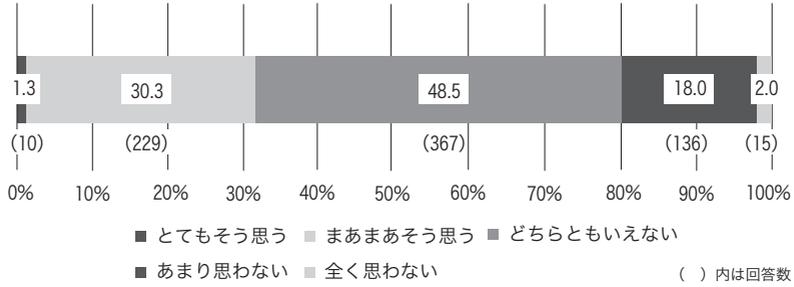


図3-5 市役所と地域住民とのつながりはよいと思うか

表3-9 市役所と地域住民とのつながりはよいと思うか (性別・年代別)

	年代			全体			20代以下			30代			40代			50代以上		
	性別		合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
回答数 (人)	とてもそう思う	4	6	10	2	2	4	1	3	4	0	0	0	1	1	2		
	まあまあそう思う	126	99	225	30	25	55	33	20	53	24	20	44	39	34	73		
	どちらともいえない	203	161	364	38	29	67	67	47	114	44	34	78	54	51	105		
	あまり思わない	78	56	134	7	12	19	23	19	42	24	11	35	24	14	38		
	全く思わない	12	3	15	1	1	2	5	0	5	4	0	4	2	2	4		
	合計	423	325	748	78	69	147	129	89	218	96	65	161	120	102	222		
構成比 (%)	とてもそう思う	0.9	1.8	1.3	2.6	2.9	2.7	0.8	3.4	1.8	0	0	0	0.8	1.0	0.9		
	まあまあそう思う	29.8	30.5	30.1	38.5	36.2	37.4	25.6	22.5	24.3	25.0	30.8	27.3	32.5	33.3	32.9		
	どちらともいえない	48.0	49.5	48.7	48.7	42.0	45.6	51.9	52.8	52.3	45.8	52.3	48.4	45.0	50.0	47.3		
	あまり思わない	18.4	17.2	17.9	9.0	17.4	12.9	17.8	21.3	19.3	25.0	16.9	21.7	20.0	13.7	17.1		
	全く思わない	2.8	0.9	2.0	1.3	1.4	1.4	3.9	0	2.3	4.2	0	2.5	1.7	2.0	1.8		
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

表3-10 市役所と地域住民とのつながりはよいと思うか (左：部門別、右：合併前所属別)

	部門別					合併前所属別					
	全体	一般行政	消防	保育	病院	全体	新城市	鳳来町	作手村	合併後	
回答数 (人)	とてもそう思う	10	4	0	2	4	10	4	0	0	6
	まあまあそう思う	229	111	34	31	53	204	120	26	9	49
	どちらともいえない	367	189	71	60	47	350	210	59	26	55
	あまり思わない	136	82	14	23	17	129	62	36	16	15
	全く思わない	15	9	3	2	1	13	8	1	1	3
	合計	757	395	122	118	122	706	404	122	52	128
構成比 (%)	とてもそう思う	1.3	1.0	0	1.7	3.3	1.4	1.0	0	0	4.7
	まあまあそう思う	30.3	28.1	27.9	26.3	43.4	28.9	29.7	21.3	17.3	38.3
	どちらともいえない	48.5	47.8	58.2	50.8	38.5	49.6	52.0	48.4	50.0	43.0
	あまり思わない	18.0	20.8	11.5	19.5	13.9	18.3	15.3	29.5	30.8	11.7
	全く思わない	2.0	2.3	2.5	1.7	0.8	1.8	2.0	0.8	1.9	2.3
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

3-6 地域住民の意見の反映

最後に、地域住民の意見が市役所の活動に反映されているかの評価である。

■市役所の活動に地域住民の意見が反映されていると思うか（図3-6）

「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計は24.4%、「あまり思わない」「全く思わない」の合計は22.3%であり、ほぼ同数である。「どちらとも言えない」が53.3%と過半数であり、住民とのつながりと同様に、全体的な傾向は判断し難い。

■性別・年代別の傾向（表3-11）

「まあまあそう思う」で男性は25.2%で女性の19.2%より高く、「どちらともいえない」では女性の57%が男性の50.7%とよりやや高い。男性の方が、若干住民意見が反映されていると感じているが、大きな性差は認められない。

年代別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をとると、20代以下24.4%、30代20.7%、40代22.4%、50代以上28.5%と、50代以上の値が高く、特に低い30代との間には、1割弱の開きがみられる。

■部門別（表3-12左）

部門別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をみると、一般行政27.7%、消防27.6%、保育14.6%、病院19.7%である。一般行政、消防が比較的住民意見の反映を感じており、病院や保育は感じ難い状況にある。

また、一般行政の分野別に表3-20をみると、建設、企画、環境などで住民の意見が反映されているという回答が多く、住民や企業と接する機会の多い住民サービス・市民協働、福祉・医療・保健、産業の分野では、反映されているという回答が少ない。住民とのつながりの場合と同様に、日々の仕事で感じる必要性が高いためにてた結果とも考えられる。

■合併前所属別（表3-12右）

合併前所属別に「とてもそう思う」、「まあまあそう思う」の合計をみると、合併後就職が28.9%と旧新城市27.2%が高く、次いで旧作手村17.3%、旧鳳来町の14%が低くなっている。旧周辺町村所属の職員ほど、住民意見が活動に反映されていないと感じている。一方、地域自治区での地域活動支援員として役割を担いたいかという質問（表3-21参照）には、合併後就職19.6%、旧新城市25.9%に対して、旧作手村49%、旧鳳来町35.9%と大変高くなっており、農山村地域での行政と住民の一体感を示している。

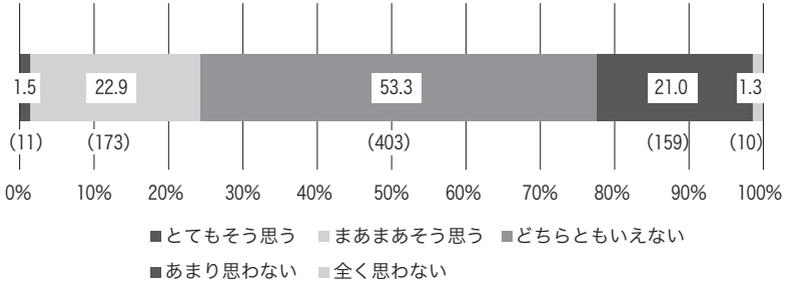


図3-6 市役所の活動に地域住民の意見が反映されていると思うか

表3-11 市役所の活動に地域住民の意見が反映されていると思うか (性別・年代別)

	年代			20代以下			30代			40代			50代以上			
	性別		合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	
回答数 (人)	とてもそう思う	7	4	11	2	1	3	4	2	6	0	0	0	1	1	2
	まあまあそう思う	107	62	169	20	13	33	25	14	39	23	13	36	39	22	61
	どちらともいえない	215	184	399	43	42	85	67	51	118	53	36	89	52	55	107
	あまり思わない	89	69	158	12	13	25	31	20	51	19	16	35	27	20	47
	全く思わない	6	4	10	1	0	1	3	1	4	1	0	1	1	3	4
	合計	424	323	747	78	69	147	130	88	218	96	65	161	120	101	221
構成比 (%)	とてもそう思う	1.7	1.2	1.5	2.6	1.4	2.0	3.1	2.3	2.8	0	0	0	0.8	1.0	0.9
	まあまあそう思う	25.2	19.2	22.6	25.6	18.8	22.4	19.2	15.9	17.9	24.0	20.0	22.4	32.5	21.8	27.6
	どちらともいえない	50.7	57.0	53.4	55.1	60.9	57.8	51.5	58.0	54.1	55.2	55.4	55.3	43.3	54.5	48.4
	あまり思わない	21.0	21.4	21.2	15.4	18.8	17.0	23.8	22.7	23.4	19.8	24.6	21.7	22.5	19.8	21.3
	全く思わない	1.4	1.2	1.3	1.3	0	0.7	2.3	1.1	1.8	1.0	0	0.6	0.8	3.0	1.8
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

表3-12 市役所の活動に地域住民の意見が反映されていると思うか (左:部門別、右:合併前所属別)

	部門別					合併前所属別					
	全体	一般行政	消防	保育	病院	全体	新城市	鳳来町	作手村	合併後	
回答数 (人)	とてもそう思う	11	7	0	1	3	11	6	1	0	4
	まあまあそう思う	173	102	34	16	21	162	104	16	9	33
	どちらともいえない	403	203	65	65	70	372	215	71	22	64
	あまり思わない	159	79	22	32	26	152	73	33	20	26
	全く思わない	10	3	2	3	2	9	7	0	1	1
	合計	756	394	123	117	122	706	405	121	52	128
構成比 (%)	とてもそう思う	1.5	1.8	0	0.9	2.5	1.6	1.5	0.8	0	3.1
	まあまあそう思う	22.9	25.9	27.6	13.7	17.2	22.9	25.7	13.2	17.3	25.8
	どちらともいえない	53.3	51.5	52.8	55.6	57.4	52.7	53.1	58.7	42.3	50.0
	あまり思わない	21.0	20.1	17.9	27.4	21.3	21.5	18.0	27.3	38.5	20.3
	全く思わない	1.3	0.8	1.6	2.6	1.6	1.3	1.7	0	1.9	0.8
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

注: クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

3-7 評価間の関連性

これまで行った評価間の関連をみて、次に感動の生まれやすさに対する他の評価の影響を分析する。

■評価間の比較（図3-7、図3-8）

これまであげた項目（「発言のしやすさ」、「自己裁量」、「新たな取り組み」、「住民とのつながり」、「住民意見の反映」、「感動の生まれやすさ」と表記）について「とてもそう思う」「まあまあそう思う」の全体合計を算出し、項目間の比較を行う。属性としては、年代別、部門別である。

まず、年代別でみる。年代の差があまりないのが「発言のしやすさ」、「住民意見の反映」である。年代差が大きい「新たな取り組み」では、20代以下が最も低く40代、50代以上が高い。「自己裁量」も20代以下が低く40代が高い傾向にある。また、「住民とのつながり」では、30代が最も低く20代以下が高い結果となっている。「感動の生まれやすさ」については、20代以下が他の年代と異なって高い。

次に、部門別である。比較的部門差が少ないのが、「新たな取り組み」である。「発言のしやすさ」、「自己裁量」では、一般行政が高く消防が低い結果となっている。また、「住民とのつながり」では病院のみが高い。「住民意見の反映」では、一般行政と消防が高く、保育が低い。「感動の生まれやすさ」では、保育がかなり高く、一般行政が低い状況である。これらの背景について推測しうるところは、各項目に記した通りであるが、限られたデータに依拠しているため、今後の詳細な議論が必要と思える。

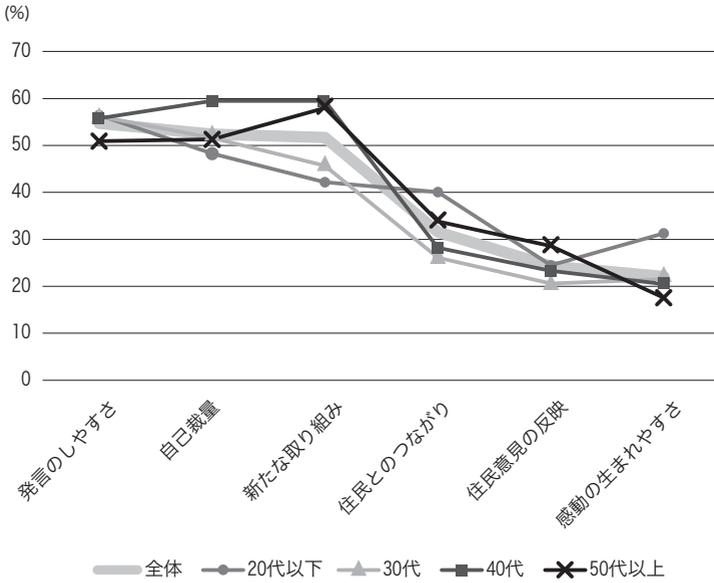


図3-7 職場環境の比較 (年代別)

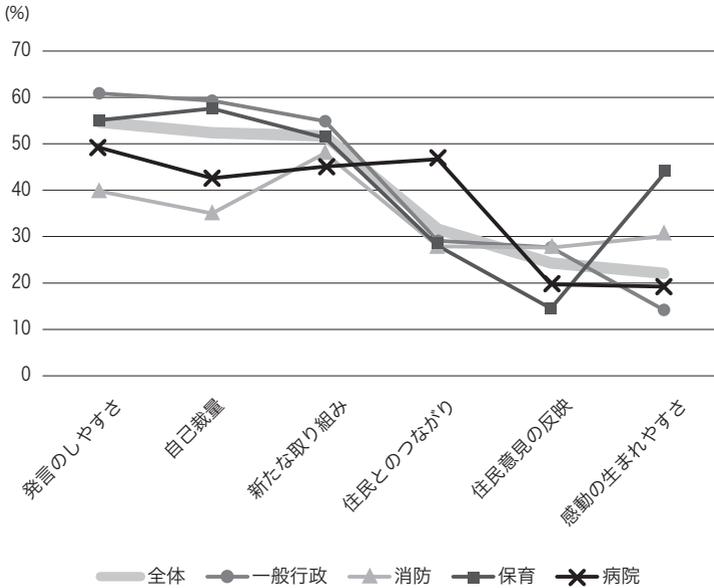


図3-8 職場環境の比較 (部門別)

■感動の生まれやすさとの関係（表3-13、表3-14）

最後に、仕事の中での「感動の生まれやすさ」と、「上司や同僚などに発言や意見がしやすいと思うか（発言のしやすさ）」、「仕事をするうえで自己の裁量が認められていると思うか（自己裁量）」、「市役所で新しい取り組みが行われていると思うか（新たな取り組み）」、「市役所と地域住民とのつながりはよいと思うか（住民とのつながり）」、「市役所の活動に地域住民の意見が反映されていると思うか（住民意見の反映）」の設問の関連性を分析してみる。

まず、各質問の相関性を連関係数からみると、「発言のしやすさ」と「自己裁量」、「住民とのつながり」と「住民意見の反映」は相互に関係性があることから高くなっている。

次に、「感動の生まれやすさ」との相関性をとる。質問の意味が重複しない視点から「発言のしやすさ」、「新たな取り組み」、「住民意見の反映」の3質問を選び、感動が「生まれやすいと思う」と「生まれやすいと思わない」に分かれることへの影響を調べる（数量化Ⅱ類）。感動が生まれやすいという意識への影響の大きさは、各質問のレンジであらわされ、「住民意見の反映（レンジ1.797）」が大きく、ついで「新たな取り組み（レンジ1.105）」となり、「発言のしやすさ（レンジ0.720）」の影響は比較的小さい。この様に、感動が生まれやすいという意識は、「発言のしやすさ」という人間関係よりも「新たな取り組み」という革新性、さらに行政内よりも「住民意見の反映」という行政外部とのつながりにより強い関連性を持っている。

表3-13 評価間の相関関係

	発言のしやすさ	自己裁量	新たな取り組み	住民とのつながり	住民意見の反映	感動の生まれやすさ
発言のしやすさ						
自己裁量	0.402**					
新たな取り組み	0.214**	0.237**				
住民とのつながり	0.146**	0.113*	0.195**			
住民意見の反映	0.219**	0.126**	0.259**	0.456**		
感動の生まれやすさ	0.232**	0.196**	0.301**	0.320**	0.338**	

表中の数値はクラメールの連関係数を示す（0.25以上で相関が強いとされる）

*カイ二乗検定5%有意 **カイ二乗検定1%有意

表3-14 数量化Ⅱ類による「感動の生まれやすさ」におよぼす要因分析

アイテム	カテゴリー	n	カテゴリースコア	レンジ
【発言のしやすさ】	思わない	102	-0.443	0.720
	思う	243	0.277	
	どちらともいえない	107	-0.206	
【新たな取り組み】	思わない	104	-0.613	1.105
	思う	230	0.491	
	どちらともいえない	118	-0.417	
【住民意見の反映】	思わない	121	-0.882	1.797
	思う	117	0.915	
	どちらともいえない	214	-0.001	
目的変数			軸の重心	
【感動の生まれやすさ】	生まれやすいと思わない	290	-0.337	
	生まれやすいと思う	166	0.581	
	サンプル		452	
	相関比		0.406**	
	判別の中率 (%)		69	

**相関係数は1%水準で有意（両側）

表3-21 地域活動支援員としての役割を担いたいと思うか（合併前所属別）

	全体	新城市	鳳来町	作手村	合併後	
回答数	とてもそう思う	37	17	8	5	7
	まあまあそう思う	157	86	35	19	17
	どちらともいえない	276	162	37	17	60
	あまり思わない	163	94	32	6	31
	全く思わない	57	40	8	2	7
	合計	690	399	120	49	122
構成比(%)	とてもそう思う	5.4	4.3	6.7	10.2	5.7
	まあまあそう思う	22.8	21.6	29.2	38.8	13.9
	どちらともいえない	40.0	40.6	30.8	34.7	49.2
	あまり思わない	23.6	23.6	26.7	12.2	25.4
	全く思わない	8.3	10.0	6.7	4.1	5.7
	合計	100	100	100	100	100

4 感動の内容と影響とは

4-1 感動の内容

自治体職員の仕事における感動体験の内容とその影響を明らかにするのが、4章の目的である。感動の内容、感動による自己変化、感動の共有、住民の感動について順次考える。以下の分析は「市役所の中で忘れられない感動の体験」の自由記述に対する回答である。従って、市役所の仕事に就いた期間の中で最も印象的な感動体験に関したものであることを留意いただきたい。

■感動体験のどのような点に感動したのか（表4-1）

仕事の中で、何に感動したのだろうか。これまでに仕事の中で持った感動の内容を、「成果」、「これまでにない経験」、「考え方や価値観」、「思いやり・愛情」、「懸命さ・成長」、「一体感・繋がり」、「自己の肯定」に分けて、回答（複数回答）を求めた。

全体的には「成果」が40.1%で最も高く、仕事の成果を対象とした感動が起こりやすいことを示している。続いて、やや比率が下がって「思いやり・愛情」35.8%、「一体感・繋がり」30.9%、「これまでにない経験」29%があげられている。

性別では、男性の「成果」43.9%が高く、「これまでにない経験」32.8%が続いている。女性は傾向が異なり、「思いやり・愛情」の44.3%が高い。「懸命さ・成長」36.4%、「成果」35.6%が続き、男性との差が認められる。

年代別では、20代以下と50代以上で「成果」があげられ、30代・40代では「思いやり・愛情」が高くなっている。また20代以下では、若いために「これまでにない経験」30.3%があげられ、50代以上では経験の長さから「考え方や価値観」34.1%が比較的高くなっている。この様に、感動の内容は世代ごとに特徴がみてとれる。

部門別でも傾向が異なっており、選択順位に着目すると、一般行政では「成果」41.8%、「一体感・繋がり」33.3%である。消防でも「成果」39.3%が最も多いが、「これまでにない経験」37.4%も高くなっている。保育では、子どもを対象とすることからも「懸命さ・成長」が64.7%と大変高く、次に「成果」42.2%となっている。また、病院では、「思いやり・愛情」45.7%が高い。次いで「成果」33.7%であるが、「考え方や価値観」30.4%も高くなっており、人の生き方に大きな影響をおよぼす病気に日常的に対応することからくる感情とも考えられる。

表4-1 感動体験のどの様な点に感動したのか

	全体	性別		年代別				部門別			
		男	女	20代以下	30代	40代	50代以上	一般行政	消防	保育	病院
1位	成果 40.1	成果 43.9	思いやり・愛情 44.3	成果 38.5	思いやり・愛情 39.2	思いやり・愛情 38.5	成果 44.7	成果 41.8	成果 39.3	懸命さ・成長 64.7	思いやり・愛情 45.7
2位	思いやり・愛情 35.8	これまでにない経験 32.8	懸命さ・成長 36.4	これまでにない経験 30.3	成果 38.6	成果 36.9	思いやり・愛情 35.8	一体感・繋がり 33.3	これまでにない経験 37.4	成果 42.2	成果 33.7
3位	一体感・繋がり 30.9	思いやり・愛情 29.0	成果 35.6	思いやり・愛情 28.4	一体感・繋がり 30.4	一体感・繋がり 35.2	考え方や価値観 34.1	思いやり・愛情 31.9	思いやり・愛情 32.7	思いやり・愛情 41.2	考え方や価値観 30.4
4位	これまでにない経験 29.0	一体感・繋がり 28.7	一体感・繋がり 34.1	懸命さ・成長 26.6	これまでにない経験 24.6	これまでにない経験 32.0	一体感・繋がり 33.0	これまでにない経験 30.5	一体感・繋がり 21.5	一体感・繋がり 38.2	一体感・繋がり 26.1
5位	懸命さ・成長 25.9	考え方や価値観 24.5	これまでにない経験 24.6	一体感・繋がり 22.9	懸命さ・成長 21.1	懸命さ・成長 27.0	これまでにない経験 30.7	考え方や価値観 27.0	考え方や価値観 15.0	これまでにない経験 20.6	これまでにない経験 23.9
6位	考え方や価値観 23.3	懸命さ・成長 17.2	考え方や価値観 21.6	考え方や価値観 14.7	考え方や価値観 18.7	考え方や価値観 22.1	懸命さ・成長 29.6	懸命さ・成長 19.1	懸命さ・成長 14.0	考え方や価値観 15.7	懸命さ・成長 17.4
7位	自己の肯定 9.3	自己の肯定 8.9	自己の肯定 9.8	自己の肯定 5.5	自己の肯定 7.6	自己の肯定 9.0	自己の肯定 13.4	自己の肯定 9.9	自己の肯定 7.5	自己の肯定 11.8	自己の肯定 6.5
8位	その他 2.9	その他 2.9	その他 3.0	その他 2.8	その他 3.5	その他 4.1	その他 1.7	その他 3.5	その他 2.8	その他 1.0	その他 3.3

(単位：%)

4-2 感動時の感情

次に、感動時の感情についてみる。

■感動体験の時にどのような感情を持ったのか（表4-2）

今回の調査では、感動を「深く心に残ること」と定義したが、深く心に残ったことの感情はどのようなものであったのだろうか。これまで仕事で持った感動時の感情を「喜び」、「悲しみ」、「共感」、「驚き」、「尊敬」、「達成感」、「素晴らしさ」に分けて、回答を求めた（複数回答）。

全体的には、「喜び」62.8%が最も高く、次いで「達成感」42%である。「素晴らしさ」24.2%、「驚き」20.3%と続くが比率はかなり低くなる。

性別では、感情の順位に大きな差はない。性別の比率でみると女性の「喜び」73.9%と高くなっている。また男性では「驚き」23%、女性では「共感」23.5%の高さがやや特徴的である。

年代別では、「喜び」、「達成感」がすべての年代で1、2位となっている。詳細にみると、年代の上昇と共に「達成感」、「共感」の比率が高まり、50代以上で「達成感」51.1%、「共感」25%となっている。

部門別でも「喜び」、「達成感」が全部門で1、2位となっている。ただし、保育では「喜び」が88.5%と際立って高く、保育の感動が「喜び」で構成されていることを明示している。また、一般行政では「達成感」が47.5%と高い。目標を具体化し難い仕事の中でこそ、やり終えた「達成感」が大きいのではないだろうか。その他の部門では、消防の「悲しみ」25.5%がある。生死に関わる分野ゆえに出てくる感情と思える。また、病院では「尊敬」が31.5%と高い。命を扱う場であり、医師、看護師という専門職の中に、こうした感情が目立っていることは注目すべきことである。

表4-2 感動体験の時にどのような感情を持ったのか

	全体	性別		年代別				部門別			
		男	女	20代以下	30代	40代	50代以上	一般行政	消防	保育	病院
1位	喜び										
	62.8	53.7	73.9	68.2	58.1	60.7	65.0	57.0	55.7	88.5	59.8
2位	達成感										
	42.0	45.7	37.7	37.3	36.0	40.2	51.1	47.5	34.0	41.3	34.8
3位	素晴らしさ	驚き	素晴らしさ	素晴らしさ	素晴らしさ	素晴らしさ	共感	驚き	悲しみ	素晴らしさ	尊敬
	24.2	23.0	28.0	22.7	26.2	25.4	25.0	22.2	25.5	36.5	31.5
4位	驚き	素晴らしさ	共感	驚き	驚き	共感	素晴らしさ	素晴らしさ	素晴らしさ	共感	共感
	20.3	21.1	23.5	20.0	20.3	24.6	22.8	19.4	25.5	21.2	30.4
5位	共感	共感	驚き	悲しみ	共感	悲しみ	驚き	共感	驚き	驚き	素晴らしさ
	20.1	16.9	17.5	11.8	19.8	19.7	21.7	18.7	17.9	21.2	23.9
6位	悲しみ	悲しみ	尊敬	尊敬	尊敬	驚き	尊敬	悲しみ	共感	悲しみ	悲しみ
	15.4	16.6	16.0	9.1	18.6	18.9	14.4	13.7	14.2	7.7	17.4
7位	尊敬	尊敬	悲しみ	共感	悲しみ	尊敬	悲しみ	尊敬	尊敬	尊敬	驚き
	14.3	12.8	14.2	7.3	18.0	12.3	12.2	12.0	12.3	7.7	16.3
8位	その他										
	5.8	6.1	5.6	5.5	5.2	5.7	6.7	7.0	4.7	6.7	2.2

(単位：%)

4-3 感動体験による自己変化

感動体験を持った場合、その感動が個人に何らかの変化をもたらしたのだろうか。感動体験による自己変化についてみる。

■感動体験や出来事で自分の考えや行動が変わったか（図4-1）

感動体験による変化を、「考え方が変わった」、「行動が変わった」、「組織内や組織外の他者との関係が変わった」、「変わらなかった」に区分して回答を求めた（複数回答）。

「変わらなかった」とするものは24.2%であり、4分の3以上が何らかの自己変化をもったことになる。変化の内容としては、「考え方が変わった」43.8%が最も多く、「行動が変わった」30.7%である。また、「組織内や組織外の他者との関係が変わった」とする回答も14.3%ある。この結果にみる限り、かなりの変化と言えまいか。

■性別・年代別の傾向（表4-3）

まず性別である。「組織内外の関係が変わった」に関して、男性16.2%、女性11.1%と若干男性が高いが、大きな性差は認められない。

次に、年代別である。若い年代ほど「考え方が変わった」、「行動が変わった」とする傾向にあり、特に考え方の変化は20代以下50.5%であるのに対して、50代以上38.8%と差をみせている。一方、「組織内や組織外の他者との関係が変わった」では、20代以下5.6%であるが50代以上は20.6%になる。年代が高くなるにしたがって、感動時に人間関係からくる感情が重視されていることがみてとれる。

■部門別の傾向（表4-4）

部門別の特徴を示す。一般行政では「組織内や組織外の他者との関係が変わった」17.8%と高く、消防では「考え方が変わった」51.9%、保育では「行動が変わった」32.7%がやや高い。病院でも「行動が変わった」が34.8%と高くなっている。各々、職場の特性を反映した結果と考えられる。

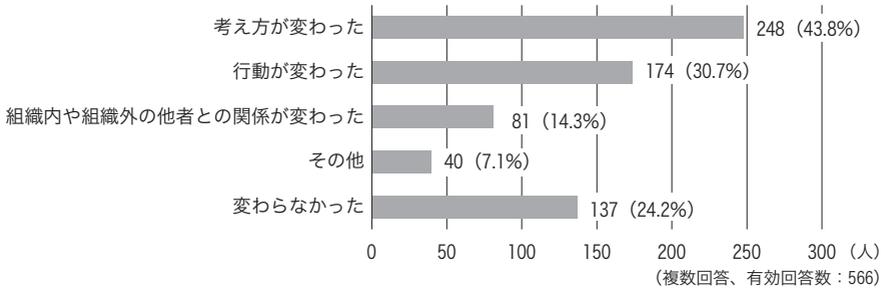


図4-1 感動体験や出来事で考え方や行動が変わったか

表4-3 感動体験や出来事で考え方や行動が変わったか（性別・年代別）

	年代			全体			20代以下			30代			40代			50代以上		
	性別			男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
有効回答数				308	253	561	51	56	107	104	66	170	62	52	114	91	79	170
回答数 (人)	考え方が変わった	131	115	246	29	25	54	43	37	80	24	22	46	35	31	66		
	行動が変わった	90	82	172	14	25	39	32	20	52	18	14	32	26	23	49		
	組織内や組織外の他者との関係が変わった	50	28	78	2	4	6	15	6	21	12	4	16	21	14	35		
	その他	16	24	40	3	1	4	7	3	10	2	8	10	4	12	16		
	変わらなかった	81	56	137	12	12	24	30	12	42	17	14	31	22	18	40		
構成比 (%)	考え方が変わった	42.5	45.5	43.9	56.9	44.6	50.5	41.3	56.1	47.1	38.7	42.3	40.4	38.5	39.2	38.8		
	行動が変わった	29.2	32.4	30.7	27.5	44.6	36.4	30.8	30.3	30.6	29.0	26.9	28.1	28.6	29.1	28.8		
	組織内や組織外の他者との関係が変わった	16.2	11.1	13.9	3.9	7.1	5.6	14.4	9.1	12.4	19.4	7.7	14.0	23.1	17.7	20.6		
	その他	5.2	9.5	7.1	5.9	1.8	3.7	6.7	4.5	5.9	3.2	15.4	8.8	4.4	15.2	9.4		
	変わらなかった	26.3	22.1	24.4	23.5	21.4	22.4	28.8	18.2	24.7	27.4	26.9	27.2	24.2	22.8	23.5		

表4-4 感動体験や出来事で考え方や行動が変わったか（部門別）

	全体	一般行政	消防	保育	病院	
有効回答数	566	275	104	98	89	
回答数 (人)	考え方が変わった	248	112	54	44	38
	行動が変わった	174	82	29	32	31
	組織内や組織外の他者との関係が変わった	81	49	10	11	11
	その他	40	15	8	11	6
	変わらなかった	137	74	23	23	17
回答数 (%)	考え方が変わった	43.8	40.7	51.9	44.9	42.7
	行動が変わった	30.7	29.8	27.9	32.7	34.8
	組織内や組織外の他者との関係が変わった	14.3	17.8	9.6	11.2	12.4
	その他	7.1	5.5	7.7	11.2	6.7
	変わらなかった	24.2	26.9	22.1	23.5	19.1

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

■ 感動内容別の傾向（表4-5）

感動内容と自己変化の関係をみってみる。「考え方が変わった」とするものが多い感動内容は、「これまでにない経験」56.6%、「考え方や価値観」56.8%などである。一方、感動内容として最も多い「成果」は37.2%とあまり大きな変化がない。次に「行動が変わった」とする感動内容としては、「懸命さ・成長」40.7%、「これまでにない経験」38%、「一体感・繋がり」37.8%がやや高くなっている。また、「組織内や組織外の他者との関係が変わった」では、当然でもあるが「一体感・繋がり」25.6%が高い。

■ 変化はしばらく経った後も継続・定着したか（図4-2）

「大変継続・定着した」とする回答が26.1%であり、「まあまあ継続・定着した」は57.6%である。これらの合計は83.7%となり、感動体験による変化は、その時限りのものではなく、継続・定着する傾向にあったことが分かる。

■ 性別・年代別の傾向（表4-6）

性別の合計では、男女による差は認められない。次に、年代別で「大変継続・定着した」に着目する。女性は各年代ともに25~29%と大きな変化がないが、男性は20代以下20.5%、30代37.5%、40代16.7%、50代以上21.2%と変化しており、特に30代の継続・定着の良さが特徴的である。

表4-5 感動の内容と自己変化のクロス

	成果	これまでにない経験	考え方や価値観	思いやり・愛情	懸命さ・成長	一体感・繋がり	自己の肯定	その他	
有効回答数	223	166	132	201	140	172	52	17	
回答数(人)	考え方が変わった	83	94	75	88	66	82	25	6
	行動が変わった	73	63	44	66	57	65	15	8
	組織内や組織外の他者との関係が変わった	41	28	25	34	25	44	10	1
	その他	17	11	9	17	12	16	8	5
	変わらなかった	59	30	27	41	27	33	12	4
構成比(%)	考え方が変わった	37.2	56.6	56.8	43.8	47.1	47.7	48.1	35.3
	行動が変わった	32.7	38.0	33.3	32.8	40.7	37.8	28.8	47.1
	組織内や組織外の他者との関係が変わった	18.4	16.9	18.9	16.9	17.9	25.6	19.2	5.9
	その他	7.6	6.6	6.8	8.5	8.6	9.3	15.4	29.4
	変わらなかった	26.5	18.1	20.5	20.4	19.3	19.2	23.1	23.5

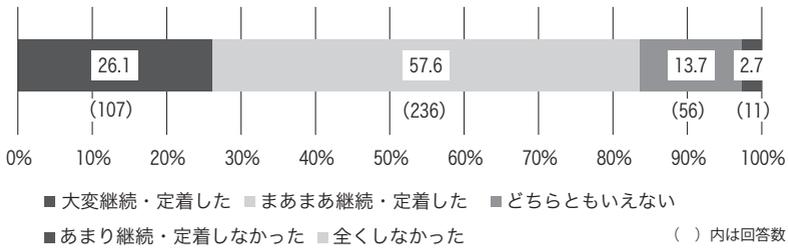


図4-2 変化はしばらく経った後も継続・定着したか

表4-6 変化はしばらく経った後も継続・定着したか (性別・年代別)

	年代			全体			20代以下			30代			40代			50代以上		
	性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計		
回答数(人)	大変継続・定着した	56	49	105	8	12	20	27	13	40	7	10	17	14	14	28		
	まあまあ継続・定着した	123	111	234	24	27	51	34	30	64	25	17	42	40	37	77		
	どちらともいえない	33	22	55	7	5	12	10	6	16	9	7	16	7	4	11		
	あまり継続・定着しなかった	7	4	11	0	0	0	1	2	3	1	1	2	5	1	6		
	全くしなかった	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
合計		219	186	405	39	44	83	72	51	123	42	35	77	66	56	122		
構成比(%)	大変継続・定着した		25.6	26.3	25.9	20.5	27.3	24.1	37.5	25.5	32.5	16.7	28.6	22.1	21.2	25.0	23.0	
	まあまあ継続・定着した		56.2	59.7	57.8	61.5	61.4	61.4	47.2	58.8	52.0	59.5	48.6	54.5	60.6	66.1	63.1	
	どちらともいえない		15.1	11.8	13.6	17.9	11.4	14.5	13.9	11.8	13.0	21.4	20.0	20.8	10.6	7.1	9.0	
	あまり継続・定着しなかった		3.2	2.2	2.7	0	0	0	1.4	3.9	2.4	2.4	2.9	2.6	7.6	1.8	4.9	
	全くしなかった		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

■部門別の傾向（表4-7）

部門別でみると、保育は「大変継続・定着した」「まあまあ継続・定着した」とする2つの回答でほぼ100%に達しており、ほぼ全員の回答が「継続・定着した」ものとなっている。

■感動内容別の傾向（表4-8）

「大変継続・定着した」に着目すると、「これまでにない経験」37.2%、「懸命さ・成長」34.6%、「自己の肯定」33.3%がやや高く、こうした感動内容からくる自己変化が継続・定着しやすいことを示している。

4-4 感動体験の組織共有

感動は個人の体験であるが、仕事上の出来事として、所属する組織や部門に報告・共有されているかを調べてみる。

■感動体験を所属する組織や部門に報告・共有したか（図4-3）

全体的には、「明確に報告・共有した」15.7%、「部分的に報告・共有した」43.2%である。この結果からみれば、約6割は個人の感動体験を組織や部門に対して何らかの報告・共有をしていることになり、感動体験共有の可能性を示している。

■性別・年代別の傾向（表4-9）

男女別に「明確に報告・共有した」と「部分的に報告・共有した」の合計を求めると、女性が65.9%であり、男性の53.6%を上回り、感動体験をより共有している状況が示される。

年代別でも同様の値を求めると、20代以下52.8%、30代57.4%、40代57.7%、50代以上65.9%であり、若干ではあるが年代があがるほど共有が進んでいる状況を示している。特に、50代以上では、職位として管理者である場合も多く、組織へのフィードバックが行われやすかったと思われる。

■部門別の傾向（表4-10）

「部分的に報告・共有した」では、各部門ともに差はなく4割以上が共有している。「明確に報告・共有した」では、保育の29.8%が高く、次いで一般行政の15.3%となっている。消防、病院は低い状況である。

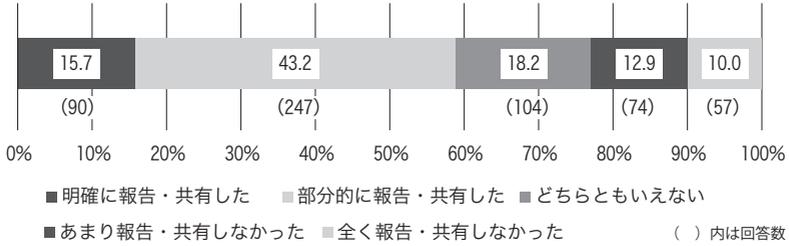


図4-3 感動体験を所属する組織や部門で報告・共有したか

表4-9 感動体験を所属する組織や部門で報告・共有したか (性別・年代別)

	全体			20代以下			30代			40代			50代以上			
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	
回答数 (人)	明確に報告・共有した	40	49	89	2	10	12	17	11	28	9	11	20	12	17	29
	部分的に報告・共有した	125	121	246	18	27	45	37	32	69	24	23	47	46	39	85
	どちらともいえない	65	37	102	15	11	26	18	8	26	19	8	27	13	10	23
	あまり報告・共有しなかった	46	26	72	11	3	14	17	10	27	4	5	9	14	8	22
	全く報告・共有しなかった	32	25	57	5	6	11	13	6	19	7	6	13	7	7	14
	合計	308	258	566	51	57	108	102	67	169	63	53	116	92	81	173
構成比 (%)	明確に報告・共有した	13.0	19.0	15.7	3.9	17.5	11.1	16.7	16.4	16.6	14.3	20.8	17.2	13.0	21.0	16.8
	部分的に報告・共有した	40.6	46.9	43.5	35.3	47.4	41.7	36.3	47.8	40.8	38.1	43.4	40.5	50.0	48.1	49.1
	どちらともいえない	21.1	14.3	18.0	29.4	19.3	24.1	17.6	11.9	15.4	30.2	15.1	23.3	14.1	12.3	13.3
	あまり報告・共有しなかった	14.9	10.1	12.7	21.6	5.3	13.0	16.7	14.9	16.0	6.3	9.4	7.8	15.2	9.9	12.7
	全く報告・共有しなかった	10.4	9.7	10.1	9.8	10.5	10.2	12.7	9.0	11.2	11.1	11.3	11.2	7.6	8.6	8.1
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

表4-10 感動体験を所属する組織や部門で報告・共有したか (部門別)

	全体	一般行政	消防	保育	病院	
回答数 (人)	明確に報告・共有した	90	42	10	31	7
	部分的に報告・共有した	247	119	45	45	38
	どちらともいえない	104	45	24	17	18
	あまり報告・共有しなかった	74	36	16	5	17
	全く報告・共有しなかった	57	33	9	6	9
	合計	572	275	104	104	89
構成比 (%)	明確に報告・共有した	15.7	15.3	9.6	29.8	7.9
	部分的に報告・共有した	43.2	43.3	43.3	43.3	42.7
	どちらともいえない	18.2	16.4	23.1	16.3	20.2
	あまり報告・共有しなかった	12.9	13.1	15.4	4.8	19.1
	全く報告・共有しなかった	10.0	12.0	8.7	5.8	10.1
	合計	100	100	100	100	100

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

■感動内容の傾向（表4-11）

感動内容別に「明確に報告・共有した」と「部分的に報告・共有した」の合計をみると、「懸命さ・成長」70%、「一体感・繋がり」69.2%、「これまでにない経験」68.5%が比較的高い。

「成果」は共有しやすいようにも思えるが、63.7%と他の内容と変わらない。自己アピールの様にみえて共有し難い面も推察される。「自己の肯定」は個人的な内容だけに共有し難いとも思えるが、他と比較して低いものの47.1%が共有していることに気付く。

■感動を報告・共有した後で組織や部門に変化があったか（図4-4）

「どちらともいえない」が49.2%と半数ではあるが、「大変あった」と「まあまああった」の合計は37.1%で、4割弱に変化があったとしている。

■性別・年代別の傾向（表4-12）

性別では「まあまああった」が女性34.8%と男性の28.8%を上回っており、若干ではあるが女性に変化を感じている。

年代別について、「大変あった」に着目すると、20代以下1.8%、30代3.2%、40代4.8%、50代以上8.9%となる。特に50代以上は管理職が多く、自らの感動を共有することが組織変化に繋がりやすいものと考えられる。

■部門別の傾向（表4-13）

「大変あった」と「まあまああった」の合計で見ると、消防43.7%、保育41.6%が若干高い。感動を共有した場合に、組織内の変化につながりやすい面を示したと思われる。特に保育は「大変あった」が9.7%であり、他の部門よりも感動共有から影響があったと考えられる。一方、病院は26.7%とかなり低くなっている。

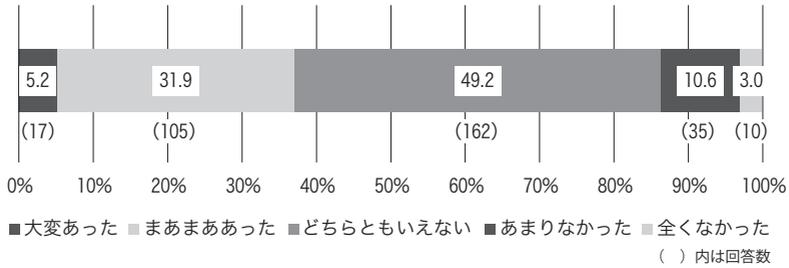


図4-4 感動を報告・共有した後で属する組織や部門に変化はあったか

表4-12 感動を報告・共有した後で属する組織や部門に変化はあったか (性別・年代別)

	年代	全体			20代以下			30代			40代			50代以上			
		性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
回答数 (人)	大変あった		8	9	17	0	1	1	2	1	3	1	2	3	5	5	10
	まあまああった		47	57	104	6	12	18	17	16	33	10	8	18	14	21	35
	どちらともいえない		83	79	162	13	20	33	26	20	46	17	17	34	27	22	49
	あまりなかった		20	14	34	0	4	4	7	3	10	3	3	6	10	4	14
	全くなかった		5	5	10	1	0	1	1	2	3	1	1	2	2	2	4
	合計		163	164	327	20	37	57	53	42	95	32	31	63	58	54	112
構成比 (%)	大変あった		4.9	5.5	5.2	0	2.7	1.8	3.8	2.4	3.2	3.1	6.5	4.8	8.6	9.3	8.9
	まあまああった		28.8	34.8	31.8	30.0	32.4	31.6	32.1	38.1	34.7	31.3	25.8	28.6	24.1	38.9	31.3
	どちらともいえない		50.9	48.2	49.5	65.0	54.1	57.9	49.1	47.6	48.4	53.1	54.8	54.0	46.6	40.7	43.8
	あまりなかった		12.3	8.5	10.4	0	11	7.0	13.2	7.1	10.5	9.4	9.7	9.5	17.2	7.4	12.5
	全くなかった		3.1	3.0	3.1	5.0	0	1.8	1.9	4.8	3.2	3.1	3.2	3.2	3.4	3.7	3.6
	合計		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

表4-13 感動を報告・共有した後で属する組織や部門に変化はあったか (部門別)

	全体	一般行政	消防	保育	病院	
回答数 (人)	大変あった	17	7	3	7	0
	まあまああった	105	49	21	23	12
	どちらともいえない	162	76	25	38	23
	あまりなかった	35	21	4	3	7
	全くなかった	10	4	2	1	3
	合計	329	157	55	72	45
構成比 (%)	大変あった	5.2	4.5	5.5	9.7	0
	まあまああった	31.9	31.2	38.2	31.9	26.7
	どちらともいえない	49.2	48.4	45.5	52.8	51.1
	あまりなかった	10.6	13.4	7.3	4.2	15.6
	全くなかった	3.0	2.5	3.6	1.4	6.7
	合計	100	100	100	100	100

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

4-5 感動体験の共有意識

感動体験の共有について、体験を伝えることの必要性と他者の体験を聞いてみたいかの2面からみる。

■感動体験をあなた以外の職員に伝えることは必要か（図4-5）

「とてもそう思う」22.8%「まあまあそう思う」47.6%を合わせると7割が、他の職員に感動体験を伝えることが必要であると考えていることが分かる。組織への報告・共有の実績が6割であったことの背景となる考え方と思える。こうした意識から考えれば、感動体験の理解と共有を組織内で進めることが必要であろう。

■性別・年代別の傾向（表4-14）

性別でみると「とてもそう思う」と「まあまあそう思う」の合計で、女性が76.1%と男性の65.5%を上回る。また、年代別では、30代と40代の男性が、女性に比べてやや低くなっている。

■部門別の傾向（表4-15）

「とてもそう思う」と「まあまあそう思う」の合計をとると、これまでの感動の状況と同様に保育の83.9%が高く、一般行政68.5%、消防67.3%、病院64.2%となっている。

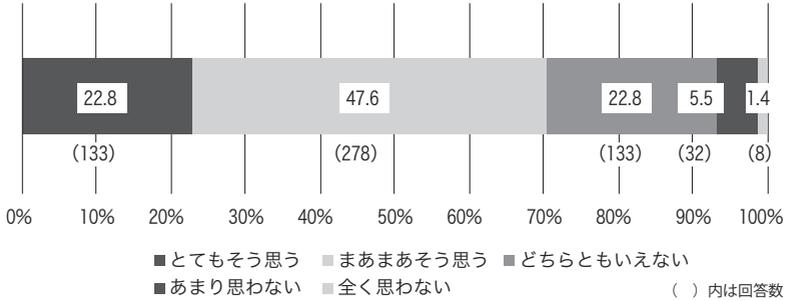


図4-5 感動体験を他の職員に伝えることは必要だと思うか

表4-14 感動体験を他の職員に伝えることは必要だと思うか (性別・年代別)

	年代			全体			20代以下			30代			40代			50代以上		
	性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計		
回答数 (人)	とてもそう思う	65	68	133	5	14	19	30	16	46	12	9	21	18	29	47		
	まあまあそう思う	138	135	273	29	28	57	40	39	79	23	35	58	46	33	79		
	どちらともいえない	83	49	132	14	11	25	29	13	42	19	10	29	21	15	36		
	あまり思わない	19	12	31	4	6	10	5	1	6	4	1	5	6	4	10		
	全く思わない	5	3	8	0	0	0	1	2	3	3	0	3	1	1	2		
	合計	310	267	577	52	59	111	105	71	176	61	55	116	92	82	174		
構成比 (%)	とてもそう思う	21.0	25.5	23.1	9.6	23.7	17.1	28.6	22.5	26.1	19.7	16.4	18.1	19.6	35.4	27.0		
	まあまあそう思う	44.5	50.6	47.3	55.8	47.5	51.4	38.1	54.9	44.9	37.7	63.6	50.0	50.0	40.2	45.4		
	どちらともいえない	26.8	18.4	22.9	26.9	18.6	22.5	27.6	18.3	23.9	31.1	18.2	25.0	22.8	18.3	20.7		
	あまり思わない	6.1	4.5	5.4	7.7	10.2	9.0	4.8	1.4	3.4	6.6	1.8	4.3	6.5	4.9	5.7		
	全く思わない	1.6	1.1	1.4	0	0	0	1.0	2.8	1.7	4.9	0	2.6	1.1	1.2	1.1		
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

表4-15 感動体験を他の職員に伝えることは必要だと思うか (部門別)

	全体	一般行政	消防	保育	病院	
回答数 (人)	とてもそう思う	133	55	26	38	14
	まあまあそう思う	278	134	46	51	47
	どちらともいえない	133	61	31	13	28
	あまり思わない	32	20	4	3	5
	全く思わない	8	6	0	1	1
	合計	584	276	107	106	95
構成比 (%)	とてもそう思う	22.8	19.9	24.3	35.8	14.7
	まあまあそう思う	47.6	48.6	43.0	48.1	49.5
	どちらともいえない	22.8	22.1	29.0	12.3	29.5
	あまり思わない	5.5	7.2	3.7	2.8	5.3
	全く思わない	1.4	2.2	0	0.9	1.1
	合計	100	100	100	100	100

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

次に、他の職員の感動体験を聞いてみたいかという意向を確認する。

■他の職員の感動体験について聞いてみたいか（図4-6）

「とてもそう思う」21.8%「まあまあそう思う」49.4%を合わせると7割強が、他の職員の感動体験を聞いてみたいとしており、先の伝えることが必要とする回答が同じく7割であることから、感動体験共有に向けた取り組みの必要性が感じられる。

■性別・年代別の傾向（表4-16）

性別でみると「とてもそう思う」と「まあまあそう思う」の合計で、女性が78.7%と男性の65.1%を、10%ポイント以上上回っている。

また、年代別では、20代以下77.5%、30代70.7%、40代67.8%、50代以上70.7%であり、20代以下の意向の高さが目立っている。特に、20代以下の女性は84.7%となっている。また「とてもそう思う」に着目すると、50代以上の女性が29.3%と性別の全年代を通して最も高い。これらからみると、感動体験の共有に女性の持つ感性が重要な役割を果たすことが期待されるだろう。

■部門別の傾向（表4-17）

「とてもそう思う」と「まあまあそう思う」の合計をとると、感動を伝える必要と同様に、保育の83%が最も高く、一般行政68.3%、消防69.4%、病院68.4%となっている。若干ではあるが、感動を伝える必要性より消防2ポイント、病院で4ポイント高くなっており、まず聞くことから始めることも考えられよう。

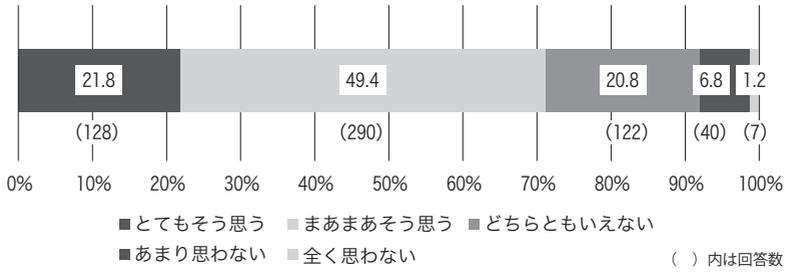


図4-6 感動体験について聞いてみたいと思うか

表4-16 感動体験について聞いてみたいと思うか (性別・年代別)

	年代			全体			20代以下			30代			40代			50代以上		
	性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計		
回答数 (人)	とてもそう思う	61	67	128	11	15	26	23	15	38	8	13	21	19	24	43		
	まあまあそう思う	142	144	286	25	35	60	46	41	87	30	29	59	41	39	80		
	どちらともいえない	78	42	120	11	8	19	33	11	44	16	9	25	18	14	32		
	あまり思わない	26	13	39	5	1	6	2	5	7	7	2	9	12	5	17		
	全く思わない	5	2	7	0	0	0	1	0	1	2	2	4	2	0	2		
	合計	312	268	580	52	59	111	105	72	177	63	55	118	92	82	174		
構成比 (%)	とてもそう思う	19.6	25.0	22.1	21.2	25.4	23.4	21.9	20.8	21.5	12.7	23.6	17.8	20.7	29.3	24.7		
	まあまあそう思う	45.5	53.7	49.3	48.1	59.3	54.1	43.8	56.9	49.2	47.6	52.7	50.0	44.6	47.6	46.0		
	どちらともいえない	25.0	15.7	20.7	21.2	13.6	17.1	31.4	15.3	24.9	25.4	16.4	21.2	19.6	17.1	18.4		
	あまり思わない	8.3	4.9	6.7	9.6	1.7	5.4	1.9	6.9	4.0	11.1	3.6	7.6	13.0	6.1	9.8		
	全く思わない	1.6	0.7	1.2	0	0	0	1.0	0	0.6	3.2	3.6	3.4	2.2	0	1.1		
	合計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

表4-17 感動体験について聞いてみたいと思うか (部門別)

		全体	一般行政	消防	保育	病院
回答数 (人)	とてもそう思う	128	57	24	32	15
	まあまあそう思う	290	133	51	56	50
	どちらともいえない	122	54	30	14	24
	あまり思わない	40	29	3	4	4
	全く思わない	7	5	0	0	2
	合計	587	278	108	106	95
構成比 (%)	とてもそう思う	21.8	20.5	22.2	30.2	15.8
	まあまあそう思う	49.4	47.8	47.2	52.8	52.6
	どちらともいえない	20.8	19.4	27.8	13.2	25.3
	あまり思わない	6.8	10.4	2.8	3.8	4.2
	全く思わない	1.2	1.8	0	0	2.1
	合計	100	100	100	100	100

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

4-6 住民の感動意識

最後に、自治体職員からみて、行政活動に住民が感動を持つことがあるかという意識についてみる。

■行政活動に住民が感動を感じると思うか（図4-7）

「よくあると思う」は1.8%と非常に少ない。また「ときどきあると思う」は22.7%である。逆に「あまりない」32.4%、「全くない」3.1%であり、現段階では行政活動が住民に感動を創りだしていると考えられる職員は少ないと言える。しかし、現時点でも2割は何らかの期待感を持っており、住民サイドから行政活動に関する感動の実態を明確にすることが必要であろう。

■性別・年代別の傾向（表4-18）

性別でみると、男性は「あまりないと思う」が35.7%で、女性の28.1%を上回っているが、全体として性差はあまりみられない。また、年代別に「ときどきあると思う」の回答をみる。この調査の範囲では背景が捉えられないが、30代では男性の回答が多く、40代では女性の回答が多くなっている。

■部門別の傾向（表4-19）

「よくあると思う」と「ときどきあると思う」の合計を部門別にみると、一般行政25%、消防25.8%、保育18.3%、病院27.3%である。これまでの感動に関して、高い値を示していた保育が、この設問では他部門と比較してかなり低いものとなっている。保育という感動の場が行政活動の一環であり、市民への接点であることへの視点が必要とも考えられる。

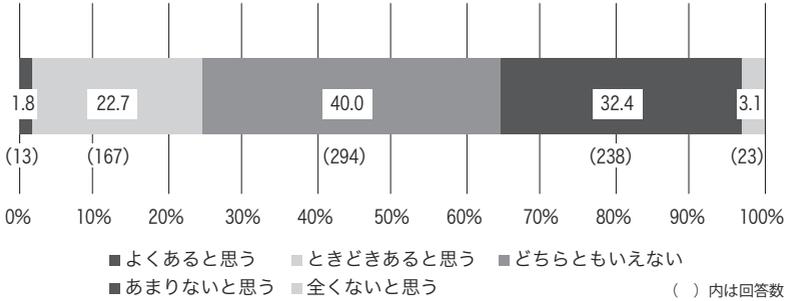


図4-7 市役所の行政活動に住民が感動を感じると思うか

表4-18 市役所の行政活動に住民が感動を感じると思うか (性別・年代別)

	年代			20代以下			30代			40代			50代以上					
	性別		合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計			
回答数 (人)	よくあると思う			9	4	13	3	1	4	4	1	5	2	1	3	0	1	1
	ときどきあると思う			90	74	164	15	15	30	33	15	48	18	21	39	24	23	47
	どちらともいえない			156	135	291	29	29	58	41	41	82	36	20	56	50	45	95
	あまりないと思う			149	87	236	27	16	43	44	28	72	38	17	55	40	26	66
	全くないと思う			13	10	23	1	3	4	6	2	8	3	2	5	3	3	6
	合計			417	310	727	75	64	139	128	87	215	97	61	158	117	98	215
構成比 (%)	よくあると思う			2.2	1.3	1.8	4.0	1.6	2.9	3.1	1.1	2.3	2.1	1.6	1.9	0	1.0	0.5
	ときどきあると思う			21.6	23.9	22.6	20.0	23.4	21.6	25.8	17.2	22.3	18.6	34.4	24.7	20.5	23.5	21.9
	どちらともいえない			37.4	43.5	40.0	38.7	45.3	41.7	32.0	47.1	38.1	37.1	32.8	35.4	42.7	45.9	44.2
	あまりないと思う			35.7	28.1	32.5	36.0	25.0	30.9	34.4	32.2	33.5	39.2	27.9	34.8	34.2	26.5	30.7
	全くないと思う			3.1	3.2	3.2	1.3	4.7	2.9	4.7	2.3	3.7	3.1	3.3	3.2	2.6	3.1	2.8
	合計			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

表4-19 市役所の行政活動に住民が感動を感じると思うか (部門別)

		全体	一般行政	消防	保育	病院
回答数 (人)	よくあると思う	13	7	4	0	2
	ときどきあると思う	167	89	27	21	30
	どちらともいえない	294	134	53	48	59
	あまりないと思う	238	141	33	43	21
	全くないと思う	23	12	3	3	5
	合計	735	383	120	115	117
構成比 (%)	よくあると思う	1.8	1.8	3.3	0	1.7
	ときどきあると思う	22.7	23.2	22.5	18.3	25.6
	どちらともいえない	40.0	35.0	44.2	41.7	50.4
	あまりないと思う	32.4	36.8	27.5	37.4	17.9
	全くないと思う	3.1	3.1	2.5	2.6	4.3
	合計	100	100	100	100	100

注：クロス集計のため、該当する複数の設問に回答したものを集計対象としている。このため、各図表間での数値は一致しない。

■住民はどのような点に感動したと思うか（図4-8）

「よくあると思う」、「ときどきあると思う」とした回答者に、住民の方が感じると思う感動の内容を聞いた。最も多いものは「思いやり・愛情」51.7%、次いで「努力・懸命さ」46.6%、「サービス性」41.5%、「協力」26.1%となっている。逆に「新規性」3.4%、「個性・オリジナリティ」7.4%などは、市民の感動につながり難いと感じている。今後、自治体職員の意識と住民の意識との比較が必要となる。

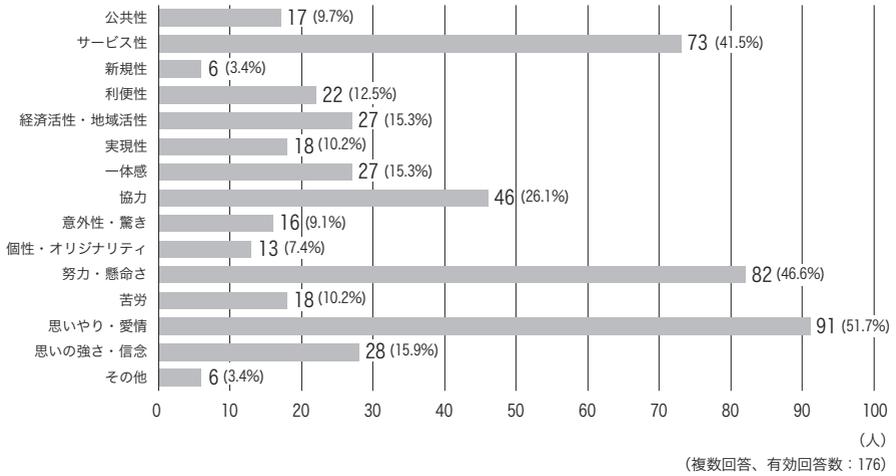


図4-8 住民はどのような点に感動したと思うか

5 感動体験事例

5章ではアンケートに記述された具体的な感動体験を①ありがとうの力、②認められて、③市民とのつながり、④仕事の達成、⑤合意の困難さ、⑥緊急の場で、⑦教育の現場から、の項目に分けて紹介する。

4章で感動体験への回答は566件あったが、そのうち507件に感動体験の自由記述があった。その中から、個人情報に係る記載がない事例を中心に、内容が重複しないように留意して事例を選定した。

事例の選定および各事例の表題付けは、戸田ゼミ学生の研究活動として行った。記述内容は、読みやすいように原文の部分的変更や短縮を行っており、ゼミ学生の感想を付加している。()内は、感動体験当時の所属分野と年代である。

5-1 ありがとうの力

ありがとうの一言が、私たちの力を引き出す。行政現場も同じであろう。毎日の仕事の現場から、ありがとうの体験を抜き出してみた。

■励ましの一言

感動は、人からの感謝です。普段とは違う分野の仕事を頼まれたときに、自分がきついと思っててもその仕事が自分の思っている以上に人の役に立ち、やりとげた時に「ありがとう」と感謝の言葉をもらえたこと。「ありがとう」の一言が励みになり頑張ることができた。
(所属分野記載なし 50代以上)

【学生コメント】人からの感謝は他のどんな賞賛よりも、影響力が大きいのだと実感しました。

■毛筆の色紙

窓口に一人の男性が来られました。申請書に記入していただくとき、手が少し震えていたような気がします。証明はがきを渡し、しばらく窓口でお話をしましたが、「ボールペンで書く字は上手くないが、毛筆で書けば上手に書けるんだよ。」と言われました。その方は帰られたのですが、その日のうちに再度来られて、「先ほどは親切にしてくれてありがとう。これはお礼です。」と、毛筆で書かれた色紙をいただきました。上司に出来事を報告した際に、その方は東三河地区でも有名な書道の先生とのことで、とても驚きました。毎日、行っている業務に対して、感謝の気持ちで応えていただけたことにとっても感動した出来事でした。

(住民サービス・市民協働 20代以下)

【学生コメント】窓口は出会いの場、小さな出来事を見逃さない日常業務から、感謝と感動が生まれている。相手の方の印象にも、とても残る素敵な出来事だと感じます。

■一杯のコーヒー

雪が降る夜に、道路補修をしていたとき、近所の住民の方が温かいコーヒーを用意してくれた事です。一本の苦情電話で緊急に対応していたのですが、ご苦労様と声をかけていただきました。とても寒かったけれど、心も体も温まりました。

(上下水道 20代以下)

【学生コメント】優しい心遣いに心が温まりました。このような心遣いが出来る新城市民の方々は、本当に素晴らしいです。

■ はじめての来館者

資料館にいたときです。はじめて来館者に館内の説明やゆかりの歴史について説明しました。緊張してうまく話せなかったけど、その方たちが帰られる時に、「どうもありがとう。」「おもしろかったよ。」と声をかけてくれたことが、とても嬉しく記憶に残っています。 (教育 20代以下)

【学生コメント】初めてアルバイトをした時、お客さんから最後に「ありがとう。」と言われた時は本当に嬉しかったです。仕事の責任は違うけれど、何だかホッとしました。

■ やりがいをくれた言葉

医療職で働いているため、患者さんの切羽詰まった状況に立ち会うことが多い。それは仕事だから仕方がないけれども、患者さんから、「あなたが悪いところを見つけてくれた」、「あなたのおかげで助かった」と言われると、この仕事をしていてよかった、極端だが給料もいらないと思う。 (福祉・医療・保健 20代以下)

【学生コメント】厳しい状況の中での患者さんからの感謝の言葉は、給料もいらないと思うほどの救いであり、大きな存在なのだと感じます。

■ 忘れられない有難う

市役所職員になる前、民間企業で働いていました。人の役に立つ仕事がしたいと考え、利益第一という企業理念の間で非常に悩んでいた私は、市役所に転職しました。転職して、ある市民の方から「ありがとう」という言葉をはじめてかけられたときは、本当に公務員になってよかったと感じました。今でもあの時の「ありがとう」は忘れられません。 (福祉・医療・保健 30代)

【学生コメント】人の役に立つために市役所に転職、市民の方からはじめての「ありがとう」は、一番実感のある「ありがとう」だったと思います。

5-2 認められて

行政の仕事は、様々な場面で市民の方と出会う。その中で、自分の存在が認められることが、次の仕事への活力になるのではないだろうか。

■仕事を続ける力

はじめて担当した重度の心身障害があるお子さんのお母さんから、「あなたが担当になってくれて本当に良かった。」と言ってもらえた。以前の担当が大ベテランの方だったが、「その方よりも」と言っていただけだ。分からない事だらけで十分に対応できていないと感じていたので、その一言にとっても救われ、今も仕事を続ける力になっている。
(福祉・医療・保健 20代以下)

【学生コメント】「以前の担当が大ベテランの方だったが、その方よりも良かった。」という言葉に注目しました。がむしゃらに頑張った成果を認められ、それがベテランに勝る対応であったことが素晴らしい。

■名前を呼んでもらえて

担当看護師として一人の患者さんを受け持っても、あまり名前を覚えてもらえることがありません。すぐに退院してしまうなどで、病院の看護師として「看護師さん」と呼ばれてしまい、自分の名前を呼ばれないことに少し寂しさを感じていました。そんな時、一人の患者さんに名前を呼んでもらうことが出来ました。外来で経過を見ていくことになった時、その方に「病棟に会いに来た」と言ってもらえました。自分が覚えてもらえていたことに嬉しさがありました。(病院 20代以下)

【学生コメント】自分のことを看護師としてだけでなく、一人の人としてこの患者さんは接しました。私も、名字で呼ばれている人と親しくなり、名前を呼ばれると嬉しく感じます。

■自分に出来ること

就職して3か月、急変した患者さんがみえた。何も出来なかったが、患者さんの手を握って励まし続けた。患者さんは冷寒がひどかった。手術後、患者さんから「何よりも手を握ってくれたのが嬉しかった。」と言われ、何も出来ないと思っていたが、自分にも出来る事があるのだと思え、嬉しかった。(病院 20代以下)

【学生コメント】テレビドラマの一シーンのような現場で、実際に働く人の思いを知ることができ、自分もその場その場でやれることを一生懸命取り組みたい。

■載せてくれてありがとう

広報誌の編集を担当していた時の話です。障がい者福祉の記事を作成するときに、障がい者の苦しみや辛さを健常者に知ってもらいたいと思い、子どものころに不慮の事故で左腕を失ってしまった方の幼い時から今日までの姿を、写真入りで広報誌に掲載しました。記事の内容に対して厳しい批判が出るかもしれないと思いました。しかし、ご本人からは「載せてくれてありがとうございます。知り合いの人や職場の人から“良く頑張ったね。大変だったね”とねぎらいの言葉をもらいました。」との電話が入りました。

また、記事に感動した市民の方からは、「今回は素晴らしい内容だった。感動した。」との手紙が送られてきました。さらに市内の中学校では、校長先生の熱い思いから本人を学校に招き、全校生徒の前で講演会を開き、体験談を話してもらったそうです。
(企画 30代)

【学生コメント】本気で分かってもらおうとしたからこそ、多くの人に通じる広報誌が完成した。「載せてくれてありがとう」とはその本気が伝わった証だと思います。

■わしはあなたのファンだ

「つくでの森の音楽祭実行委員会」を作りました。年に5～8回のコンクールを開催する団体です。私はその中で、右も左も分らず活動をしていました。それから2年位が経ったときに、70歳位のある委員から「わしは、あなたのファンだ」と言われました。おそらく、土日に仕事をしているのを見てのことだと思のですが、見ている方は見てくれているものだと感じました。当時の3年間は、仕事なのか、プライベートなのか分からなくなってしまふほど毎日が充実していました。その経験が現在も支えになっています。
(教育 20代以下)

【学生コメント】「ファンだ」と言われるくらい、充実した仕事ができるのは羨ましいです。そう思えるように働きたいです。

■あなたが目標です

助産師です。お産に立ち会わせて頂いた方から、十数年後に連絡を頂き、その方の娘さんが看護師を目指して頑張っていることを伝えられました。その後、実習の現場で娘さんにお会いし、「とりあげていただいてありがとうございます。母から、私が生まれた時の話を何度も聞いています。私もあなたのような看護師・助産師になるのが目標です。」という言葉もらった時は、涙がにじむ程嬉しかったです。
(病院 30代)

【学生コメント】この方の仕事が、娘さんの人生を動かしています。目標ですという言葉を読んで、いつかは目標にされる人になっていきたいと感じました。

■あなたがいた時は楽しかった

産業部門を担当していたときです。それまでも様々な課を異動しましたが、以前一緒に事業を行った方に会う機会がありました。その方から「あなたがいた時は楽しかったね。」と言われたことが心に残っています。 (産業 30代)

【学生コメント】仕事は、結果を出すだけではない。また一緒に仕事がしたい、と思ってもらえることが大切だと気づきました。

5-3 市民とのつながり

市民の方とのつながりが確認される時、仕事の意義も確認されるだろう。簡単ではないが、幾つかの体験を紹介したい。

■ 枕元のスピーカー

有線放送の時代に広報の担当をしていました。放送機器に不具合があり、市民の方のお宅に出向きました。驚いたのは設置場所です。通常は玄関や居間が多いのですが、その方はベッドの枕元に置いておられました。お話から、独り暮らしで高齢のため、有線放送を役所からのお知らせや情報として、とても楽しみに聞いておられる様子がうかがえました。住民に情報を提供する仕事をしていて、情報は提供するだけでなく、相手に届き、なおかつ心に届かなければならないということを痛感しました。

気持ちが折れそうな時は、このことを思い出し、気持ちを立て直して、感動を忘れないように心がけています。
(住民サービス・市民協働 30代)

【学生コメント】放送はただ情報を発信するのではなく、私も放送を聞いていると相手と直接会話しているように感じます。特に一人暮らしの方には、とても大切な話し合い手なんですね。広報は、会話だと学びました。

■ 給水作業

水道の担当をしていた時に水質異常による断水がありました。そこで給水活動をする事になり、給水タンクからポリタンクなどに順番に給水をしました。市民の方々には不便な思いをしてもらいましたが、誰も苦情を言うことなく、逆に感謝されました。そのことに市民の方の温かさを感じました。
(上下水道 40代)

【学生コメント】毎日市民の為に働き信頼を得ているからこそ、こんな時にも感謝の言葉を貰えるのだと思いました。市民と行政職員のつながりの深さを感じます。

■ 中学時代の恩師

環境学習会を学校へ広めるために校長先生のところへ面談にうかがったところ、中学時代の担任の先生でした。懐かしさや、先生と生徒という間柄も幸いし、学習会を実施していただけることになりました。学習会の開催だけでなく、観察会や調査を毎年一緒に行いましたが、学校独自に豊川流域交流として他市の学校との共同調査や交流会を行うなどの取り組みの広がりをお聞きし、これが環境への取り組みの本来だと気付きました。そのように行動し、連携するという形にまで発展していったことを嬉しく思いました。
(環境 30代)

【学生コメント】市役所という地域に密着した仕事だからこそ、今回のような出来事が生まれたのだと思います。人のつながりの重要さが分かります。

■仕事の枠をこえて

私が市営住宅の担当をしていた時、未納者の訪問をしていました。その中で一番未納額が大きい方の奥さんに市役所に来て頂きました。話を聞いているうちに、ご主人と娘さんが居られるが、ご主人は病気で、彼女1人が働いて2人を食べさせているとのこと。休みもほとんど無く、あっても家の事で息をつく間もないということが分かりました。本当に大変な様子でしたので、給料日の夜、近くのコンビニでお金を頂くように話をし、わずかながら年金の手続きもしてもらいました。その後も約束通り携帯で連絡を取り合って、200万以上あった未納が数年で完了しました。布団を汚したので買わなければ、ということ聞き、私の家の娘が下宿から持ってきて不要になった布団を、夜中11時近くに娘と2人で、その方の住んでいる市営住宅の3階まで運んだことなどが大変印象に残っています。

市営住宅担当時は住民の方からの離婚の相談や、ストーカーの相談などいろいろありました。今考えると毎日が感動的でした。 (建設 50代以上)

【学生コメント】ここまで仕事は広がるのかと思いました。一人の人を救おうと懸命に働くのは、公務員としてというよりも、一人の人間として素晴らしいと思います。

■患者さんから学んだこと

私は看護師をしています。入所して2年目の時、突然の脳出血で左半身マヒになった患者さんに出会いました。この患者さんには小学生2年生のお孫さんがいます。両親は共働きのため、学校の行き帰りの時間には家にお世話をされていました。そのお孫さんから「おばあちゃん、何もできなくても帰ってきて。」という言葉をかけられ、「孫の為に」と一生懸命訓練されました。はじめは座ることも一人で出来ない状態から、一本杖で歩けるようになり、1か月半後には退院することが出来たのです。退院後も外来に通って下さり、孫の話など様々な話を話して下さいました。「何度、頭を下げても怒る人はいない。挨拶は生活の基本」、「ありがたいの一言で心が救われる」、「辛い時も歯を見せて笑うように。いい事が入ってくる」など、この患者さんの苦勞から学んだ色々な人生教訓を話して下さいました。

今でもその時の教えを通じて、楽しく仕事が出来る喜びを感じています。久しぶりにその方にお会いした時、そのお孫さんが地元就職されたことと笑顔で話してくれました。 (病院 20代以下)

【学生コメント】入院中の患者さんは、看護師さんと話をすることで楽になったり

元気づけられたりします。それ以上に、看護師さんが患者さんの話から学んだり教えられたりしているということが、本当の仕事のコミュニケーションだと気づきました。

■人の生死に立ち会って

生活保護のケースワーカーを担当していました。ケースワーカーは一人の市民の方と一対一で向き合い、個人の私生活にまで深く介入します。当時担当した数十名のうち、数人の方の死と巡り合いました。時には、まったく身内との関係を持っていない方もあり、仕事としてその人の火葬に付き添うこととなります。火葬する経験を何度も積むと、火葬後に妙な安堵感を覚えるようになりました。それは「仕事の関わりが終わること」と「その方の人生の終焉を見届けたこと」で湧いてくる感情だと思います。

(福祉・医療・保健 40代)

【学生コメント】死に関与しなければならぬ行政の仕事の重さを痛感しました。私の中で福祉という仕事の見方が変わりました。

5-4 仕事の達成

仕事の達成は、感動の大きな側面である。多くの体験事例の中から、数例を紹介する。

■ ツール・ド・新城

「ツール・ド・新城」が今までの仕事の中で、一番印象に残っています。アウトドアスポーツで地域を活性化しようという「DOS 地域再生プラン」の一環としての取り組みです。市内で初めて、公道を使用した自転車レースを誘致し、開催しました。初めての開催という事で、ゼロから準備をしました。自転車ブームのタイミングと合致したおかげで、イベントは多くの参加者で賑わいました。中心になって企画したイベントにたくさんの人が参加し、真剣に、とても楽しそうに大会に取り組んでいる姿を見たとき、大きな達成感と感動を味わいました。私はもともと、アウトドアスポーツの愛好者です。得意な分野で大きな仕事を任せてもらったことが、この時の感動につながりました。(教育 20代以下)

【学生コメント】自分の特性が活かせる環境で仕事ができることは羨ましいです。熱のこもったイベントには是非参加してみたいです。

■ ごみ減量化

新人の頃、消費者行政を担当していました。そこで女性だけの団体の設立に携わりました。関心があったのはごみ問題で、他の自治体の施設見学や講習会と一緒に出かけました。その後、廃棄物行政の担当に異動しました。当時は、リサイクル法が改正されるなど、ごみ減量の意識が高まっていた時期で、女性団体のメンバーを中心に「ごみ減量化推進委員会」を立ち上げました。高齢者の多い地区であるため、「①分別の数は増やさない。②身の回りに多いプラスチックのリサイクルルートを探り、分別方式をかためる。」など、ごみの減量やリサイクルについて独自の方式を考えました。全地区で説明会を開催、地域の人々と議論を交わし、実践へと繋がりました。次の異動後、民間の行っている市町村別リサイクル率の調査で、新城市が県内一位であったと女性団体のメンバーから聞きました。住民の方と一緒に考え、共に仕事を推進した期間はとても充実したものでした。こんな結果までついできたことは嬉しい驚きでした。(環境 30代)

【学生コメント】経験が浅い新人の頃に、こんな成果が出せるのはすごい事だと思います。私も、社会にでたら仕事に一生懸命、がむしゃらに取り組んでみたい。

■ 条例検討委員会

条例を制定していく中で、市民の皆さんによる検討会議の事務局を作り、ワークショップや審議などを積み重ねました。市民の方々と公務員の私たちとの間にある考え方の違いを乗り越え、一つの成果として条例案が出来た時にメンバーの皆さんとの間に信頼感、きずなが生まれたと実感することが出来ました。公務員として批判されたことは何度もありましたが、評価して頂くこともあり、そのような紆余曲折を経た達成感忘れられない感動の一つです。
(企画 30代)

【学生コメント】 条例が出来た喜びに勝って、市民の方々と心の絆が出来た喜びが大きいと感じました。

■ バス路線再編

3市町村が合併し新しい新城市が誕生したことから、市内のバス路線を再編して、利便性の高い公共交通にする計画づくりに携わりました。現地を確認し、バス運行の実態を調べ、住民の方の意見を聴きながら委員会を運営することは大変な事務でした。しかし計画が完成してバス路線が編成された結果、買い物や通院に困窮する皆さんの足を確保することができたことは嬉しいことでした。自転車での通勤途上、お年寄りの方が新しい路線のバスに乗り込む姿を見た時に、市民生活に直結する施策を作りだしていることを実感し、自分自身の納得とやりがいを感じる事ができました。
(企画 40代)

【学生コメント】 お年寄りが安心してバスに乗る姿が目に見えます。市役所の仕事は、市民の方の喜びをみることですね。

■ 新城は新城のやり方で

障がい者の方が、その人らしく普通の生活ができるための組織を作ることとなりました。国や他市町村からモデルが出ていたが、新城市は新城市のやり方でやろうと、障がいに直接関係のある方々を交えて、準備会から組織の立ち上げに至りました。それから月2～3回のペースで会議を開催して議論しました。最初はそれぞれの立場やその人なりの考え方があり、思うように進むことができませんでした。立ち上げから2年がたって、市内外の関係機関の代表を集めた会議を行ったとき、各機関の代表さんの多くから「自分の機関で出来る事があれば、協力していきたい。」という言葉をいただきました。関係者の苦勞が報われた、認められたという思いや、立ち上げの時の目標に少し近づいたという喜びを強く感じました。

(福祉・医療・保険 30代)

【学生コメント】「新城市は新城市のやり方で」という言葉に心を惹かれました。新城オリジナルが成功しますように。

5-5 合意の困難さ

行政の困難な仕事に、合意をつくりあげることがある。これは容易ではないが、行政に欠くことのできない仕事である。合意に関係した体験を紹介したい。

■すぐに来い

20代の頃に建設部署に所属していました。その時の出来事が今でも忘れられません。朝一番の電話で、「バカヤロー、すぐに来い。」の一言でした。恐る恐る現場に行くと、すごい剣幕で怒っておられました。話を聞いていくうちに、地権者の方と区長さんの早合点ということが分かり、説明をすることで理解をしてもらいました。帰りには、ねぎらいの言葉をいただいた思い出があります。説明は、自分が分かっているという気持ちではなく、自分が住民の方に分かってもらえるようにすることが必要だと感じた出来事でした。 (建設 20代以下)

【学生コメント】 こうやって事業が進むのだと知りました。調整は難しいけれど、難しいことを通して、市役所と市民の間により深い信頼関係が築かれるのだと感じました。

■何とも言えない喜び

3人の地権者がおられ、十数年間どうする事も出来なかった土地の払い下げを担当しました。日参し、説明をした結果、「よし、分かった。進めてくれ。」と言っていただけました。その時の何とも言えない、「良かった。嬉しい。」という思いが心に残っています。 (建設 30代)

【学生コメント】 問題を乗り越えた時にだけ味わえる、何とも言えない「良かった。嬉しい。」という気持ちを私も実感してみたいです。

■住民の方と考える

一生懸命仕事をして、地元の方々と喜びを分かち合った時が感動です。地元から要望のあった事業を実施しようとしたのですが、反対する方もあり事業が出来ない状態になってしまいました。その問題を地元の方々と一緒に考え、行動し、問題を解決したときに心に残っています。 (建設 30代)

【学生コメント】 賛成する方も反対する方も、全員が事業について真剣に考える議論があってこそ、今の地域づくりが進んできたのだと実感します。

■納得はできないが理解した

課税の決定に納得していただけない納税者の方と窓口でやりとりをしていたときの話です。納税者の話や意見を聞き、その課税に至った経緯や法的な根拠を説明させていただきました。最初は「納得できない、役所の理論だ。」と話をされてきました。その納税者の方の主張で共感できる部分もあったので、それについては共感、同感をし、しかし決定内容に誤りはないのでそれについては曲げないで、今後起こることに対しての話もさせて頂きました。30分以上のやり取りの中で、「納得はできないが、理解はした。」と書いていただきました。（総務 30代）

【学生コメント】受け流すのではなく共感して真剣に受け止める。きっと納税される方も職員と同様に良い印象を持ったことでしょう。

5-6 緊急の場で

行政の仕事には多様な面があるが、緊急と言う点で消防の仕事は特異ではないだろうか。

■消防の使命

消防の仕事は、人を救出したときにその人やその家族から感謝されることもありますが、人が亡くなる場面も多く、その時は悲しみややるせない気持ちになります。数年前になりますが、高校生が川で溺れた事故に出動しました。潜水隊と救急隊に分かれ、私は救急隊に入りました。潜水隊が助けに向かうには準備に時間を要し、それから探しに行きます。救急隊の私はじっと待つことしかできません。潜水隊が救助に向かっている中、周りの人たちから悲鳴や罵声があり、やるせない気持ちになりました。
(消防 20代以下)

【学生コメント】助けることが出来ない、悔しさともどかしさは、読んでいても気持ちの整理がつかません。それを乗り越えて、また次の救助に向かう姿はとてもすごいことだと思います。

■死との直面

幼い子どもが焼死する住宅火災に出動した。悲しむ親を目の当たりにして、自分も幼い子どもを持つ事からその悲しみが分かり、自分がその立場になったことを考え、深い悲しみを感じた。
(消防 20代以下)

【学生コメント】どうすることもできない悲しい出来事に直面しますが、それを乗り越え、人を救うという使命を果たしていくことに尊敬を感じます。

■悲しみへの直面

救急救命は生命に直接関係する仕事であり、特に生死に直接関わらねばなりません。患者さんを助けることができた時は「喜び」を感じますが、無事に助けることができず亡くなってしまった場合は「悲しみ」を感じます。亡くなってしまふ現場に多く出動した時に、最初に感じていた「悲しみ」の感情がいつしかなくなってしまふ。割り切っていかなくは自分がつぶれてしまふという防御反応かもしれませんが、そんな時、自分に対して悲しくなります。
(消防 30代)

【学生コメント】生と死に、いつも直面しないといけないとするとどうだろう。自分の感情もおかしくなるかもしれない。でも、その上に救命の仕事が成り立っている。

■ チームワークで

119番通報を聴取する係りを務めていたのですが、小さな子どもが真冬に池に落ちて心肺停止状態となっていました。私は通報聴取で、連絡しか出来なかったのですが、ご家族、付近の住民の方、消防隊、救助隊と協力し合って、その子どもが助けられました。この経験が一番感動した出来事であり、自分自身の仕事に対する分岐点になりました。 (消防 30代)

【学生コメント】目立たない場所こそ、消防隊の方々が迅速に動くために欠かせないものだと思います。私も、常に自分がどのような役割を担うことができるかを考えていきたいです。

■ 救急搬送中の出来事

私は、救急隊員として働いています。ある高齢女性の傷病者を搬送中、意識はしっかりとしているが車に弱いということで話しながら搬送することになりました。本来ならば、搬送中はバイタル測定や容態を問診する程度で特に話をする事はないのですが、この女性とは会話をしながらの搬送となりました。搬送中は「うんうん」と相槌とも返事とも取れるような反応しか返ってきませんでした。しかし、病院に到着した時、「こんなこと言うのもおかしいかもしれないが、すごく楽しかったよ。こんなに楽しく話が出来たのは久しぶりだよ。私みたいな人間を相手にする仕事で大変だろうけど、頑張ってくれんよ。」と笑顔で話してくれました。

救急搬送中は容態を確認し、適切な処置を行うことが第一であるので傷病者が何を希望しているのか掴みにくい時もあるが、この搬送以降出来る限り傷病者の希望に応えることの大切さを再認識する出来事だった。 (消防 30代)

【学生コメント】救急車で搬送される時は誰もが不安になります。その中で楽しいと言われることは、とても素敵だ。救急隊員の方の配慮があるからこそ、私達は安心して身を任すことが出来るのだと気づきました。

5-7 教育の現場から

小学校、幼稚園・保育園は、市役所の仕事の一部分になる。多くの子どもたちが、教育の環境を経て、地域の市民と成長する。その教育の現場での体験である。

■ やればできる

私は保育士をしているので、子どもの成長に触れる機会があります。運動が苦手な子どもが、時間をかけてコツコツと一緒に練習をして、一輪車に乗れるようになりました。それはその子の自信になり、他の事にも意欲的に取り組むようになりました。卒園式には、「やれば出来る」という言葉が入っている歌を歌いました。その時に、一輪車に乗れるようになった子どもの保護者の方に感謝の言葉をかけてもらい、「この歌の歌詞のように頑張っていこうね。」と、子どもに話されことを教えてもらいました。
(幼稚園・保育園 30代)

【学生コメント】子どもの成長には感動させられます。私も「やれば出来る」という言葉を思い出して、色々なことにチャレンジしていきたい。

■ 区長さんのサンタクロース

生活発表会を兼ねたクリスマス会で、地域の区長さんがサンタクロース役。大勢の保護者や園児の前で質問タイムをしていただきました。区長さんと進行の打ち合わせなどを通して、サンタクロース役に期待を持ってくださるなど、とても協力的でした。クリスマス会での園児との言葉のやり取りがとても楽しく、地域とのつながりの良さを深く感じる事が出来ました。あたたかくつながりのある場の雰囲気は心を打たれました。また区長さんからもサンタクロースの役で、全園児と関わった喜びが伝わってきました。職員側からの対応も大切だと思いますが、区長さんのように依頼を受けてくださる地域の方とのつながりもとても大切で、それには日頃からの努力が必要だと感じました。
(幼稚園・保育園 50代以上)

【学生コメント】区長さんの地域とのつながりを重視した姿勢が伝わってきます。幼稚園は地域の入り口。私も保育園の時に、職場体験の中学生に遊んでもらえたことを今でも覚えています。クリスマスという特別な日の出来事は忘れられない思い出になると思います。

■ 忘れられない思い出

忘れられない思い出があります。クラスの教え子が病気になり園に来ることが出来なくなりました。ご家族の方から、治る見込みの無い病気であると聞かされ、せめて園に来て一緒に過ごせる間、真心を込めて迎えようと思いました。卒園式を目

前にして旅立ったAちゃん。幼い子どもたちにその事をどう伝えたらよいか…。人の命の尊さ、今を生きている事の幸せをかみしめました。私の心の中には、いつもAちゃんがいます。Aちゃんに恥じない生き方をしていきたい、命の大切さを子どもたちに伝えていきたい、と思っています。(幼稚園・保育園 40代)

【学生コメント】保育園が、死と生が隣り合わせの場だとはじめて知りました。こんなつらい出来事を通してこそ、子どもたちに大切なことを伝えることが出来るのだと思いました。プレッシャーがあるから喜びも大きいのかもしれません。

■ いんげん食べれるようになったよ

私は、20年余り学校の調理員をしています。ある日、調理中に同僚から「このいんげんはどのくらい大きさに切りますか」との質問を受けました。私は「K君の顔を思い浮かべて切ってください」と答えました。このK君とは、いんげんが苦手で、いつも「落としました」といんげんを食器に入れて返却に来る生徒のことで。担任の先生に「K君のいんげんがよく落ちるんですよ」と言うと、「分かりました。気をつけて見守ります。」と言われました。それから2年が経ちK君は6年生になりました。ある日、K君が「いんげん食べれるようになったよ」と、ニコニコしていました。K君の事を思っただけでなく、苦手な食品のある児童の全部ですよ）給食を作れること、それを協力してくれる調理員、その様子を見守ってくれる先生のいる学校をととても嬉しく思います。(教育 40代)

【学生コメント】自分が学校給食を食べていた時のことを思い出しました。食器を返却に行くと調理員の方はいつも笑顔で迎えてくれました。あの笑顔の裏には多くの苦勞と生徒たちの事を思っている愛情があったのだと再確認しました。

■ 子どもたちから学んだこと

6年生のある男の子の話です。その子どもは学力が低いのですが、体を使うことはピカイチで、労力を惜しむことなく働いてくれました。卒業式後のある日、一人で学校に来た姿を見て、遊びに来たのかと思ったら、どぶの板を外し、「ずっと気になっていた。」と言って、側溝の掃除を黙々としていました。私はその姿を見て、仕事ででしたが涙が止まりませんでした。人の一番大切なことを行動で教えられた気がします。(教育 40代)

【学生コメント】学校は子どもを教える所ですが、子どもから教わるころだと痛感しました。学校も成績以上の繋がりを作り、生徒も学校での愛情をしっかり受けているのだと思います。

5-8 感動体験記述の特徴

感動体験に関して、回答者自身が感じた感動内容や感情などの分析は4章に示した。今後、感動体験を共有する場合、記述された感動体験が、読み手にどのような印象を与えるのかを考える必要がある。そこで、記述された感動体験から感動内容の分類を戸田ゼミ学生が行った。

■ 感動体験の分類

感動体験の記述は507件あり、全回答数757の67%に当たる。507件のうち、分析が可能な472件を対象とした。第三者の視点からは4章の様な詳細な分類は困難であるため、幾つかの感動内容項目を統合して「成果・達成」、「予想外の出来事・視野の広がり」、「感謝・承認」、「懸命さ」、「人のつながり」とした。

分類方法は、①3～4名の学生チームでの合議による選択、②30代行政職員の選択、③50代地域計画研究者の3者の一致によるものとした。分類結果を示したのが表5-1である。事例数としては、「成果・達成」、「感謝・承認」が多くなった。次に事例ごとに、感動体験の対象（組織内・組織外）を分類した。

性別、感動体験時の年代を加えた、属性ごとの特化係数（個別構成比／全体構成比：1を上回ると特化している）を図5-1に示す。性別では「成果・達成」、「感謝・承認」が男性、「懸命さ」、「人のつながり」は女性が特化する傾向にある。体験時の年代では、20代以下は「感謝・承認」、30代は「予想外の出来事・視野の広がり」、40代は「懸命さ」、50代以上は「人のつながり」に特徴を示している。最後に、感動対象が行政組織内か組織外かである。「成果・達成」、「懸命さ」が組織内に対象があり、「感謝・承認」、「人のつながり」は組織外を対象としていることが分かる。

表5-1 記述された感動内容の分類と属性ごとの特化係数

	回答数	性別		年代別				部門別		
		男	女	20代以下	30代	40代	50代以上	組織内	組織外	
構成比(%)	成果・達成	181	1.06	0.93	0.97	1.03	0.94	1.06	1.53	0.76
	予想外の出来事・ 視野の広がり	55	0.95	1.07	1.02	1.08	0.84	0.46	0.93	1.04
	感謝・承認	138	1.06	0.94	1.25	0.92	0.62	0.65	0.37	1.30
	懸命さ	19	0.76	1.19	1.07	0.62	2.44	0.67	1.68	0.69
	人のつながり	79	0.87	1.18	0.61	1.09	1.57	1.94	0.77	1.08

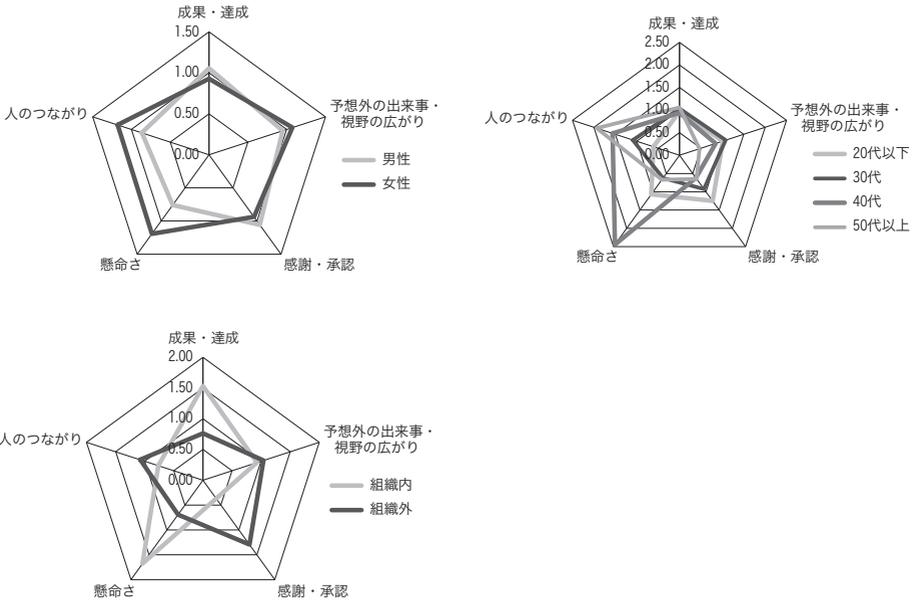


図5-1 記述から行った感動内容分類の属性別特化係数

■ アンケート回答者の感動内容との比較

感動の共有を進める際に、発信者と受け手の間にどのような理解差が生じるのかを考えるために、記述から行った感動内容分類とアンケートに記入された感動内容の比較を行った。その際に、アンケートに回答された感動内容は以下の様にまとめている。

- ・「成果・達成」：「成果」
- ・「予想外の出来事・視野の広がり」：「これまでにない経験」、「考え方や価値観」
- ・「感謝・承認」：「思いやり・愛情」、「自己の肯定」
- ・「懸命さ」：「懸命さ・成長」
- ・「人のつながり」：「一体感・繋がり」

記述から行った感動内容分類と、アンケートに記入（複数回答）された感動内容との比較を行ったのが表5-2である。内容が一致する構成比にアンダーラインを引いた。「予想外の出来事・視野の広がり」はほぼ一致しているが、「懸命さ」は回答者の意識と体験の読み手の間にはかなりの差異を生じている。今後、感動を共有してゆく方法の開発が必要と思えるが、その際に留意すべき点と言える。

表5-2 記述から行った感動内容の分類とアンケートで記入された感動内容の比較

		記述から行った感動内容の分類					
		成果・達成	予想外の出来事・ 視野の広がり	感謝・承認	懸命さ	人のつながり	
		181	55	138	19	79	
アンケートで 記入された 感動内容	回答数 (件)	成果・達成	111	4	60	8	17
		予想外の出来事・ 視野の広がり	75	51	55	12	41
		感謝・承認	61	18	84	8	47
		懸命さ	75	6	16	7	21
		人のつながり	64	12	28	7	41
	構成比 (%)	成果・達成	61.3	7.3	43.5	42.1	21.5
		予想外の出来事・ 視野の広がり	41.4	92.7	39.9	63.2	51.9
		感謝・承認	33.7	32.7	60.9	42.1	59.5
		懸命さ	41.4	10.9	11.6	36.8	26.6
		人のつながり	35.4	21.8	20.3	36.8	51.9

あとがき

本書は、愛知県新城市役所における、自治体職員の「感動」意識について、実態調査結果をまとめたものである。一応の分析を行ってみて、改めて自治体の仕事の多様さと、個別職員の心の技の集積であることを感じた。特に、具体的な感動体験は、読みながら胸に迫るものが多くあった。あまりに個人的内容でもあり、多くの例を紹介することが出来なかったのが残念である。自治体行政の閉塞感を背景として、官民の界を行きかうスーパー公務員論も盛んである。しかしながら地方都市の計画に長く携わってみて、その華やかさに一種の違和感も覚える。勿論、変化を創りださねばならぬことは必至である。しかし大きなイノベーションは、ごく普通が変化することに始まるのではないだろうか。「感動」にはそのような力があると思える。

本書は自治体の中にある感動を集めているのだが、そんなに沢山あるのかという感想をもつ方もいると思う。正直に言って、これは調査のマジックでもある。つまり、回答者の何十年かの時間を、1枚の回答に濃縮したのである。しかし、そういう事実があることは確かである。こうした思考を、地域づくりでは「あるものさがし」と言う。現にあるものを、見過ごさずに探すのである。それが、交流・共有される時に増幅され、目に見えるものとなってくる。

「感動行政」と言う提起は、市民の感動創造につながらなければならない。その意味で、まだ研究としても緒に就いたばかりであり、どう展開するかの興味は尽きない。一方、たとえ途中段階であるとしても、本調査の結果から得るものは多いと信じている。数字を示すのみで、コメントに至らなかつたことも多い。その背景を知っているのは、現場の皆さんである。その意味で、この報告書が新城市の中で活用されれば幸いである。また調査結果は、今後自治体職員を志す学生にとっても、知らなければならない要素を多く含んでいると思う。

さて、本調査は「はじめに」に記した様に、愛知大学中部地方産業研究所に設置した感動行政研究会で議論したものである。調査に当たりアンケート分析では鈴木伴季補助研究員の助力を多く受けている。また私自身が工学出身であることから、心理学を専門とする樋口義治教授、吉岡昌子助教からは、文献紹介を始めとする知見を得た。アンケート設計段階では人事分野を専門とする内浦有美さん、東三河地域研究センターの高橋大輔主任研究員の支援を受けた。集計では、表論美さんの助力を得ている。また、多変量解析や報告書の整理には愛知大学三遠南信地域連携研究センターの小川勇樹研究助長の協力を得ている。そして「感動行政」の着想自体は、岩崎正弥教授との議論から生まれたものである。記してお礼を申し上げたい。

また、5章に記したがアンケート調査を補完する形で、戸田ゼミの学生11名に

よる研究を行った。人生の大先輩の「感動」を調べるのであるから、困難であったことと思う。春学期（前期）では、基礎的な文献を読むことから始めて、感動体験記述すべてを読み込むこと、次に共感を得たアンケートの回答を自らが回答者となってトレースしてみること、ワークショップで回答の説明者となることなどを行い、回答を自己体験に近づけることに務めた。そして、5章に記した分類作業、感動体験のリライトに挑戦したわけである。アンケートという調査手法に、個人の感情がどの様に表れ、それをどう読み取り得るのか。これは私自身の興味でもあった。秋学期（後期）に入って、より実感を得るために、各自が最も心ひかれた事例の現場に1日以上滞在させてもらうこととした。そして、最後にアンケート調査でインタビューが可能とした方々へのインタビューを実施させていただいた。実質半年間、学生は「感動行政」に集中したわけである。果たして彼らがどの様に理解し、また成長し得たのか、現段階では分からない。彼らは、現在、就職活動の真っ最中である。しかし、やがてこの半年の経験が、その人生に役立つと思っている。何となれば、彼らもまた仕事という長い道のりにおいて、自らを見つめなければならぬからである。また、自治体職員でもある愛知大学地域政策学センター花井寿邦研究員には、ゼミ活動に参加、支援してもらった。その視点と活動から、学生のみならず私の得るものも多かった。

これらすべての調査において、新城市のご理解と支援を頂いた。特に、企画部職員の皆様には特にお世話になった。最後に「感動行政」への試みをご理解いただき、終始ご支援をいただいた穂積亮次新城市長に篤く御礼を申し上げたい。

2014年3月31日

戸田敏行

自治体職員の感動意識 ～新城市役所実態調査報告～

発行日 2014年3月31日
著者 戸田敏行 ©
編集 感動行政研究会
発行 愛知大学中部地方産業研究所
〒441-8522 豊橋市町畑町1-1
TEL: 0532-47-4140 / FAX: 0532-47-4187
印刷 株式会社 あるむ
〒460-0012 名古屋市中区千代田三丁目1-12
TEL: 052-332-0861

ISBN 978-4-901786-33-1 C3031



9784901786331



1923031000001

ISBN978-4-901786-33-1

C3031

自治体職員の感動意識
～新城市役所実態調査報告～